

(様式2)

学位論文の概要及び要旨

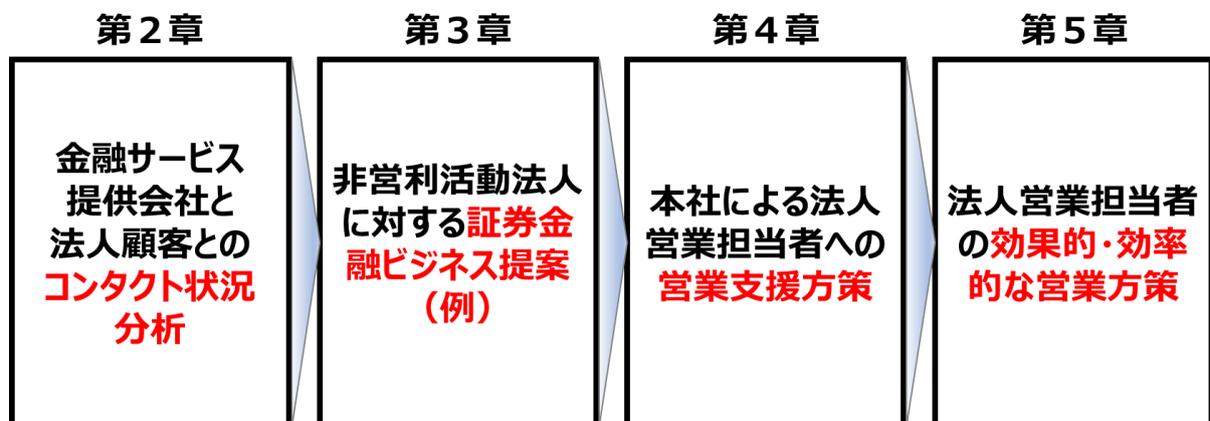
氏 名 中 村 隆 博 印

題 目 金融サービス提供会社の非営利活動法人に対する営業支援方策
～金融機関の法人顧客とのコンタクトデータに基づくシミュレーションと
信頼性モデルを用いた営業方策の解析検討～

COVID-19や地球温暖化のように世界的に影響の大きい事象の発生は、あらゆる組織が組織の持続可能性を高めるために財務基盤の強化が重要であると印象付けた。

本論文では、銀行、信託銀行、証券会社などの金融サービスを提供する会社（金融サービス提供会社）と公益財団法人、公益社団法人などの社会の課題解決に取り組むことを主目的とする法人（非営利活動法人）が財務基盤強化で関係を継続できるようにコンタクトに着目した効果的な営業方策を検討した。ここでいうコンタクトとは、金融サービス提供会社が証券金融ビジネスの可能性を高めるために、法人顧客の財務戦略に関する決定権者と対話する機会を確保することである。論文構成は以下の通りである。

第1章では、本研究の背景、本研究の目的および本研究に関する参考研究調査について述べた。



第2章では、日本国内の証券会社の非営利活動法人に対するコンタクト状況に鑑み、本社による営業支援方策はどれくらいの期間で判断すれば有効と考えられるか。実際のコンタクトデータを分析した。具体的には、法人営業担当者が会計年度の期初から期末まで担当する顧客を「取引客」、期末の時点で法人営業担当者以外（営業管理職や本社のバックオフィススタッフなど）が担当する顧客を「離反客」とし、取引客と離反客との電話・訪問回数と取引客数・離反客数との関係を分析した。結果は、1年間の会計年度で3カ月後を起点に継続的にコンタクト状況を精査し、早期に支援策を実践することで法人顧客とのコンタクト継続に有効であると判断できた。また、法人顧客との有効データを活用すれば「離反客」の推定が可能であると判断できた。

第3章では、金融サービス提供会社の法人営業担当者が法人顧客とのコンタクト時にはどのような提案をして法人顧客のニーズを把握するのか、非営利活動法人に対する運用提案例を紹介した。具体的には、非営利活動法人の安全性重視の運用スタンスに鑑み、安定資産のみの提案1と安定資産とリスク資産を組み合わせた合成資産をリスク資産の上昇トレンドを捉える運用パフォーマンスを期待しながら、下落トレンドを抑制し、投資元本確保を目指す手法を活用した提案2の2段階提案を紹介した。

法人顧客が会計年度中に離反客に該当した場合、金融サービス提供会社は証券金融ビジネス機会の喪失につながりかねないと考えられる。したがって、第4章では、第2章の結果から法人顧客が離反客にならないように本社による営業支援方策を二案議論した。

具体的には、本社による営業支援のコスト（営業支援コスト）と離反客が次年度に営業法人担当者とのコンタクト再開に係るコスト（離反コスト）の和（総コスト）が小さくなる最適方策を二案探究した。一案目は、コンタクトのない期間がある期間以上の場合に営業支援を実施するケースである。この数値例では、離反コストが低い場合、総コストを最小化する最適な支援期間が存在することが確認できた。二案目は、コンタクト回数がある回数以下の場合に営業支援を実施するケースである。この数値例では、離反コストがある程度小さければ、離反客が多くても営業支援水準や営業支援数を減らすことで総コストを小さくできた。また、営業支援コストに対する離反コストの比率がある程度大きい場合（いわゆる重要顧客を想定）、総コストの最小化する最適なコンタクト回数が存在することが確認できた。本社による営業支援方策は、モデルの設定条件や解析方法によって期待総コストを最小化する最適な結果は異なる場合がある。そこで、本研究ではシミュレーション結果と数値近似結果を比較したモデル解析も議論した。数値結果では、シミュレーション結果の方が本社による営業支援数は小さくなる一方で、離反客が若干大きくなる傾向が確認できた。

第5章では、法人営業担当者が法人顧客と何回かのコンタクトにより、当該年度に証券金融ビジネスの可能性を鑑みて、ビジネス展開の可能性が高い法人顧客とのコンタクトを継続することにより、全体として効率的な営業方策を議論した。具体的には、3つのモデルを想定した。モデル1では、法人営業担当者が法人顧客とコンタクトする時間間隔を一定にし、ある時間に達するとコンタクトを中断する。法人営業担当者が獲得した顧客情報によって営業戦略を変えるイメージである。モデル2では、モデル1の拡張モデルであり、コンタクト時間間隔が一定時間後に一度修正される。モデル3では、モデル2を強化したモデルで、特定期間後に訪問間隔を2回修正したモデルである。コンタクト時間間隔変えることは実際の法人営業で採用されるパターンである。各モデルの数値例は、各パラメータの感度によって期待収益率がどのように変化するかを事前に知ることが可能であることが確認できた。

金融サービス提供会社は、非営利活動法人から獲得した情報に応じて優先順位をつけた業務対応が必要となっている。具体的には、営業支援方策（4章）を実践し、最適なコンタクト停止モデルによる定量的なマネジメント（5章）を加えることにより、非営利活動法人からの信頼性を高め、証券金融ビジネスの可能性が高まった場合は提案（3章）のような有益な情報交換ができるように関係構築することが望まれると考える。