

(様式7)

## 学位論文審査結果の要旨

氏名	中村 隆博
審査委員	委員長 _____ 伊藤弘道 _____ 印 委員 _____ 小柳淳二 _____ 印 委員 _____ 太田隆夫 _____ 印 委員 _____ 山田 茂 _____ 印 委員 _____ _____ 印
論文題目	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～
<p>審査結果の要旨</p> <p>様々な社会課題に取り組む非営利活動法人には、社会として大きな課題解決能力が期待されている。COVID-19, SDGs, および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、組織の存続のために財務基盤の強化が重要であることを認識させた。財務基盤強化には金融機関の支援が必要である。そこで、銀行などの金融サービスを提供する会社が非営利活動法人を支援するにあたり、財務基盤強化などの支援により関係を継続できる効果的な営業方策を検討した。</p> <p>まず、実際の電話・訪問回数などのコンタクトデータと非営利活動法人の取引継続・離反状況データより機械学習の手法を用いて、離反客の定量的な推定がコンタクトデータにより可能であることと、コンタクト回数をういた支援戦略を行うことが法人顧客との取引継続に有効であることを示すことができた。</p> <p>次に、金融サービス提供会社の法人営業担当者が非営利活動法人のニーズを把握するための財務運用例を紹介し、法人顧客が離反客になることを防ぐ営業支援方策を議論した。その結果、中長期的に必要な資金を特定費用準備金として準備しておくことが、財務基盤強化に有効であることを示すことができた。</p> <p>また、本社の営業支援コストと一旦離反した客のコンタクト再開コストの和を総コストとし、これを最小とする最適方策を検討して、離反コストが小さい場合には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ることと、離反コストが大きい場合には総コストを最小化する最適コンタクト回数が存在することを示すことができた。</p> <p>更に、金融サービス提供会社と非営利活動法人のコンタクト継続を信頼性モデルを用いて数学モデル化し、経済的に効率的な営業方策を議論した。営業利益を分布関数で表示し定期的に営業を行う場合を想定して、営業利益が最大になるような営業打ち切り方策を検討することにより、営業を継続すべき場合と早期に打ち切るべき場合の条件を定量的に示すことができた。</p> <p>以上の研究成果は、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の明確化に資するものであり、博士（工学）の学位を授与するに値するものと判定する。</p>	