

IT能力、渠道控制与分销商渠道投机： 理论与实践

◎ 张 涛 / 著

IT capabilities, marketing channel control and dealer's
opportunism: theory and practice



经济科学出版社
Economic Science Press

IT 能力、渠道控制与分销 商渠道投机：理论与实践

张 涛 著

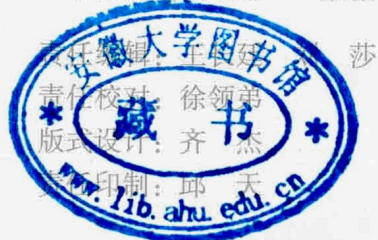
经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

IT 能力、渠道控制与分销商渠道投机: 理论与实践/
张涛著. —北京: 经济科学出版社, 2015. 7
ISBN 978 - 7 - 5141 - 5886 - 1

I. ①I… II. ①张… III. ①IT 产业 - 工业产品 -
购销渠道 - 研究 IV. ①F764

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 153002 号



IT 能力、渠道控制与分销商渠道投机: 理论与实践

张涛 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京季蜂印刷有限公司印装

880 × 1230 32 开 7.25 印张 150000 字

2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 5886 - 1 定价: 36.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 侵权必究 举报电话: 010 - 88191586)

电子邮箱: [dbts@ esp. com. cn](mailto:dbts@esp.com.cn)

前 言

随着市场竞争日益激烈，营销渠道在企业中的地位变得日益重要，是企业获得不可模仿、持续稳定竞争优势的重要途径。然而，渠道中存在的投机行为却严重地影响着渠道的效率和功能。因此，如何有效控制渠道投机行为是许多企业关心的问题。对此，学者们认为对于渠道投机行为有三种控制机制，分别是权力、关系与合同。如何提高这些控制机制的效率，是企业界和学术界共同关心的问题。进入 21 世纪后，信息技术（简称 IT）广泛地应用于企业管理的各个环节。例如使用 Google、百度等搜索引擎搜索各种信息，使用 FTP Server、Lotus Notes 等软件来共享信息，使用 Sametime 等即时通讯软件沟通交流。这些都给渠道管理工作的改进带来契机。那么，在此背景下，企业能否借助 IT 来提高渠道控制水平，从而抑制渠道投机行为呢？对此，已有研究还比较缺乏。

通过对相关研究和理论的回顾，本研究基于资源基础观（Resource - Based View）构建了 IT 能力与渠道控制机制及分销商渠道投机行为之间的理论框架，在此基础上结合渠道权力理论、关系交换理论提出了 19 条相关假设。经过 288 份样本数据的检验，一共有 14 条假设得到数据支持。具体来说，本研究得到以下结论：第一，企业的 IT 设施能力和 IT 人员能力可以有效提高企业的渠道权力，从而对分销商投机产生抑制作用。第二，企业的 IT 设施能力和 IT 人员能力可以有效提高双方共同解决问题的效率，从而对分销商投机产生抑制作用。第三，企业的 IT 设施能力和 IT 人员能力可以帮助企业制定更加细致的一般合同条款，从而对分销商投机产生抑制作用。第四，企业的 IT 能力可以提高其渠道控制水平，从而有效降低分销商投机行为并提高企业绩效。

本研究的创新点体现在以下四个方面。

第一，将 IT 能力这一概念引入渠道权力理论。具体来说，以往对于渠道权力机制前因变量的研究主要是从权力基础理论入手，关注的是不同权力基础与渠道权力之间的关系。而本研究则从 RBV 理论入手，分析了 IT 能力对渠道权力产生影响的内在逻辑。

第二，将 IT 能力这一概念引入渠道关系型控制理论。具体来说，以往对于关系型控制的研究主要从交易成本理论、关系交换理论和组织所处环境这三个角度入手，关注的是诸

如专有资产投入、私人关系、内部资源等因素对于关系型治理机制的影响。而本研究则从沟通相关研究入手,分析了IT能力对双方关系行为产生影响的内在逻辑。

第三,将IT能力这一概念引入渠道合同控制理论。具体而言,以往研究主要从交易成本理论和关系契约理论入手,研究正式合同与非正式合同、承诺、信任等因素的交互作用。而本研究则从交易成本视角入手,分析了IT能力对企业合同控制产生影响的内在关系。

第四,在以往IT能力与企业绩效的研究中,虽然有研究发现组织学习、供应链集成能力、组织灵活性等因素是IT能力影响企业绩效的中间环节,可是没有研究回答渠道控制是否也是一个重要的中间环节。而本研究则从渠道控制理论入手,发现企业IT能力通过权力控制、关系控制与合同控制都可以对渠道投机行为产生抑制作用,从而有效提高企业的绩效。

本研究系西安财经学院资助出版项目。同时,本研究也得到国家自然科学基金项目“企业IT能力对营销渠道控制行为的影响及其结果”(编号:71202102)的大力支持。

作者

2015年5月

目 录

第1章 绪论	1
1.1 问题的提出	1
1.2 研究意义	8
1.2.1 理论意义与创新点	8
1.2.2 实际意义	9
1.3 研究思路与研究方法	10
1.4 研究内容与研究框架	12
第2章 文献回顾	15
2.1 企业 IT 能力	15
2.1.1 IT 能力	15
2.1.2 IT 能力的构成	17
2.1.3 IT 能力的相关研究	19
2.2 营销渠道	24

2.3	渠道控制理论	25
2.3.1	渠道控制内涵	25
2.3.2	渠道权力与权力的使用	31
2.3.3	关系型治理机制	43
2.3.4	合同控制方式	60
2.4	渠道投机行为	67
2.4.1	渠道投机行为的定义	67
2.4.2	渠道投机行为的分类	69
2.4.3	相关实证研究	71
2.5	现有研究的不足	73
2.6	变量的界定	77
2.6.1	IT能力	77
2.6.2	权力机制	79
2.6.3	关系机制	80
2.6.4	合同机制	81
2.6.5	投机行为	82
第3章	概念模型与假设	83
3.1	概念模型	83
3.1.1	基于资源的观点	83
3.1.2	概念模型	88
3.2	企业IT能力通过权力控制对渠道投机行为的	

抑制作用分析	89
3.2.1 IT 设施能力与 IT 人员能力对渠道权力的影响	90
3.2.2 渠道权力对非强制性权力使用与强制性权力使用的影响	95
3.2.3 渠道权力、强制性权力使用与非强制性权力使用对渠道投机行为的影响	96
3.3 企业 IT 能力通过关系控制对渠道投机行为的抑制作用分析	98
3.3.1 IT 能力与 IT 人员能力对关系控制的影响	99
3.3.2 关系控制分销商对投机行为的影响	101
3.4 企业 IT 能力通过合同控制对渠道投机行为的抑制作用分析	103
3.4.1 IT 设施能力对合同制定的影响	103
3.4.2 IT 人员能力对合同制定的影响	105
3.4.3 合同控制对分销商投机行为的影响	107
第 4 章 研究方法	109
4.1 问卷设计	109
4.1.1 问卷设计目的	109
4.1.2 问卷的形式	110
4.1.3 问卷的用语	112

4.1.4	问卷的结构和内容	113
4.1.5	预调研	114
4.2	数据收集	115
4.2.1	调研对象选择	115
4.2.2	数据收集过程	116
4.3	变量的测量	118
4.3.1	测量题项的选择	118
4.3.2	变量的测量	119
第5章 假设检验与结果讨论		125
5.1	样本信息	125
5.1.1	问卷填写人信息	126
5.1.2	被调查企业基本信息	127
5.1.3	被调查企业与分销商关系信息	130
5.1.4	样本地区分布信息	131
5.2	数据检验	132
5.2.1	指标的初步处理	132
5.2.2	题项筛选	133
5.2.3	效度检验	142
5.2.4	信度检验	146
5.3	假设检验	148
5.3.1	基于偏最小二乘法的简介	148

5.3.2	假设检验结果	149
5.3.3	IT 能力通过渠道权力控制对分销商投机行为的 影响	151
5.3.4	IT 能力通过渠道关系控制对分销商投机行为的 影响	153
5.3.5	合同控制对分销商投机行为的影响	155
5.3.6	假设检验小结	156
5.4	结果讨论	157
5.4.1	IT 能力通过权力控制对分销商投机的 影响	157
5.4.2	IT 能力通过关系控制抑制渠道投机的 效果	161
5.4.3	合同详细程度对渠道投机的抑制效果	163
5.4.4	理论意义	165
第 6 章	结论与展望	170
6.1	研究结论	171
6.2	本研究创新点	172
6.2.1	对权力和权力使用相关理论的贡献	172
6.2.2	对关系控制相关理论的贡献	173
6.2.3	对合同控制理论的贡献	174
6.2.4	对 IT 能力与企业绩效之间关系研究的贡献	174

6.3 实际应用	175
6.4 研究的局限性与未来研究方向	177
附录	179
参考文献	189

第 1 章 绪 论

1.1 问题的提出

1. 现实背景

自 20 世纪 90 年代后期开始,以计算机、互联网为代表的信息技术 (Information Technology^[1],以下简称 IT),被广泛地应用于企业日常经营管理的各个环节^[2,3]。例如在产品研发环节,企业可以通过互联网将全世界各地的研发人员组织起来共同工作,这样就能实现新产品 24 小时不间断研发,从而有效缩短企业推出新产品的时间间隔^[4];在生产环节,ERP 系统可以帮助企业调整和优化生产流程,规范生产过程,从而提高企业的生产效率并降低制造成本^[5,6];在供应

链管理环节，基于互联网的供应链管理系统可以实现在线订货、自动缺货提醒、物流实时跟踪等功能，从而缩短订货周期，及时应对突发事件，提高供应链管理的效率^[7,8]。

而在市场营销环节，IT 也有着广泛的应用^[9,10]。例如，企业可以借助 Web 技术来进行远程市场调研。这样一来，企业不但能在更大范围内搜集市场信息，而且还能有效降低信息搜集的成本，提高信息搜集的效率。同时，企业也可以借助 Web 技术建立网站，为企业与客户提供一个交流互动的平台。一方面，客户可以向企业提出关于产品或服务的各种问题与建议；另一方面，企业也可以直接对这些问题和建议进行回复，从而提高企业的服务质量。除此之外，企业还可以借助百度、Bing 等搜索引擎来更有效的搜集各种信息（例如新的供货商，或运费更低的新线路等），也可以通过这些搜索引擎来推广自己的产品或服务（例如百度竞价排名服务）。

在营销渠道管理方面，首先 IT 可以有效提高企业沟通与协调的效率^[3,11]。例如制造商与其分销商在合同执行过程中碰到了问题，双方就可以借助 E-mail、微信、网络视频会议等手段来及时便捷的交换意见，传递有关数据、文档和图片，从而提高双方解决问题的效率。相比电话、传真、信函等传统沟通方式而言，IT 的速度更快，沟通的形式更丰富。其次，IT 可以有效提高双方共享信息的效率^[12]。例如，零售商可以搜集并预测市场需求的变化趋势，然后通过 Web、

邮件列表、云服务等手段提供给制造商,帮助其更好地调整生产进度与原材料库存量。相比过去的递送报表、电话通告等手段,IT的共享效率更高,速度更快。再次,IT可以有效提高渠道管理工作的自动化与规范化水平^[13,14]。例如,制造商可以借助数据库、电子报表等工具来自动执行计算、分类和统计工作。相比过去手工执行而言,IT的速度更快,效率更高,错误率更低。另一方面,以往人工操作往往随意性较大,工作缺少规范流程,容易产生错误且无法追踪。而现在可以将相关工作流程编写到应用软件和程序之中,这样就能将渠道工作流程统一起来,从而有提高渠道工作的规范性。最后,IT可以有效降低监控的成本^[15,16]。例如,过去制造商对于分销商的窜货行为往往难以察觉。而现在有了IT的帮助,制造商可以为每个的产品都标记一个唯一的二维码,这样制造商就能追踪每个产品的流向,从而有效地控制分销商窜货。综上所述,由于IT具有效率、成本和功能上的优势,其已经成为企业渠道管理的有力武器。

2. 理论背景

营销渠道是指产品或服务转移所经过的路径,由参与产品或服务转移活动以使产品或服务便于使用或消费的所有组织构成^[17,18]。近些年来,由于企业经营环境发生了重大改变,营销渠道在企业中的地位越来越重要。这背后的主要原

因是，相比其他 3P（产品、价格和促销）来说，营销渠道能为企业提供更为持续稳定的竞争优势^[17,19]。具体而言，建立一条顺畅高效的营销渠道需要一个长期的过程，不但需要有持续的资金投入，更需要双方边界人员之间的高效配合，这样才能维持良好的渠道合作。而后者更难以一蹴而就，需要双方边界人员在长期渠道合作过程中逐渐形成。因此，一个企业一旦获得渠道优势，那么它就是相对可持续的。

然而，普遍存在的渠道投机行为却严重地影响了渠道的效率和功能。渠道投机行为指在营销渠道的交易中，一方缺乏坦诚，使用欺骗或诡计，以牺牲他人利益为代价，为己方谋私利的行为^[20-22]，比如窜货，店内展示店外销，零售商使用供应商的货款经销其他厂家的商品等。因此，如何控制渠道中合作伙伴的投机行为，以保持渠道的稳定和高效，就成为企业最为关心的问题之一，同时也成为渠道管理研究的主要问题之一。

现有研究认为，能够有效控制渠道投机的手段主要有三种：权力（authority）、关系规范（norms）和合同（contract）^[19,23,24]。

使用权力来控制渠道投机行为，指一个成员通过其拥有的渠道权力和对渠道权力的使用来左右其他成员的意志，以此降低对方实施投机行为的意愿^[23,25,26]。而渠道权力指一个渠道成员对于另一个在同一渠道中，不同层次上的渠道成员

的影响能力^[27]。例如,制造商利用自己在渠道中的优势地位,对零售商制定一些规章制度(如定期汇报产品销售情况),命令对方执行,否则就会受到严厉的制裁(例如降低返点),从而迫使零售商不敢实施投机行为。再例如,为了避免零售商实施投机行为,制造商原意给零售商提供更多的产品技术支持,零售商因为获得好处也就不愿意实施投机行为。

使用关系规范进行渠道控制也被称为关系型治理(*relational governance*),其主要是依靠渠道合作伙伴之间的信任、承诺、互惠等关系规范来约束彼此的行为,从而降低投机行为的发生^[23,28-30]。具体来说,如果双方关系质量较高(即信任、承诺水平较高,双方愿意保持长期合作关系),则倾向于采取一些联合行动,例如双方会考虑共同制定下一阶段生产和销售计划。碰到困难和障碍时,会倾向于共同携手面对。在联合行动的过程中,双方同甘共苦,荣辱与共,这反过来又会增进双方的关系质量^[31]。在关系质量与联合行动的相互影响的过程中,双方对于彼此投机的意愿就越来越低。

使用合同机制进行控制,指双方会通过签订具有法律效力的合同来控制对方的投机行为^[30,32,33]。比如制造商与分销商制定合同时,可以在合同条款中明确要求产品只能在某地区销售,如果在其他地区销售则会扣除一定比例的返点。合同的法律效力意味着合同具有强制性,也就是说,如果某一