

KPIって何だ？

本レポートは会社経営者、管理担当役員、人事労務をご担当の方を対象に、業績評価指標として、再び注目されてきた「KPI」について、簡略に説明しています。

1章 KPI (Key Performance Indicators) とは

1. KPIとは業績評価のための指標

KPIはKey Performance Indicatorsの略語であり、重要業績評価指標のことです。

たとえば、かかりつけ薬局を標榜している場合、顧客名簿に登載している常連客が月に何度相談に来たかという回数が指標になります。これが会計事務所なら、翌月何日までに顧客を訪問して前月分の会計報告を完了したか、コンサルタント会社の場合は、顧客に業務報酬を請求できる時間を何時間実現できたかや提案書の成功率は何パーセントだったのか等々の、具体的に計測評価できる指標です。

2. KPIを使って何をするのか

KPIを使った経営手法の一つにバランス・スコアカード(BSC)があります。BSCは、従来の財務数値のみならず、非財務の観点からもビジョンと戦略を明確にし、バランスの取れた業績評価を行います。ビジョンや戦略は、

- ①「財務の視点」、
- ②「顧客の視点」、
- ③「業務プロセスの視点」、
- ④「学習と成長の視点」

以上、4つの視点で組み立てられます。

それぞれの活動の実行度をKPIで評価・測定し、達成度合いを見えるようにし、未達成の場合は戦略を見直し変更して、実現を目指します。

3. 貴社のKPIは何ですか？

少し前までは、営業と言えば売上至上主義という考えの人が多く存在していました。いや、現在も売上至上主義の社長は少なくありません。売上拡大を求めるあまり、「営業マンの増員や広告宣伝費にお金をつぎ込み、売上は増えたが会社に残る利益は減ってしまった」などの笑えない現実も起こります。

それぞれの業種や会社の環境、社長のビジョンや戦略で、貴社のKPIの指標は違います。また、成長する過程でKPIの見直しが必要になる場合もあります。

4. 専門用語は知らなくともよい

本レポートでKPIという用語が出てくるのはこれで12回目です。本当は専門用語なんて知らなくとも構いません。ビジョン(=こうありたいという姿)を達成するためにどんな戦略を使う(=

何を行う)かを明確に定め、活動の達成度合いを見えるようにし、未達成の場合は戦略を見直し変更します。ビジョンの実現を目指すためにいくつかの数値的指標を設定することが必要です。わからない時は金融機関や会計事務所等々に相談して進めてみてください。

2章 KGI (Key Goal Indicator) とは

1. KGIとは?

KGIは(Key Goal Indicator)の略称で、「重要目標達成指標」と言われています。KPIでは業務プロセスのパフォーマンスを評価基準としていますが、KGIは企業や事業の目標、つまり売り上げや利益、課題の達成レベルなどを評価基準とします。

例えば、KGIで来月の売り上げ目標を1億円と設定した場合に、KPIではその目標実現のために新規問い合わせ件数1,000件、新規商談件数100件、新規顧客獲得件数20件、平均受注単価500万円をそれぞれ目標として設定するというふうに使われます。

2. KPIとKGIの関係性

KPIは目標への達成プロセスを管理するために使われ、KGIは企業や事業全体の目標を管理するために設定されます。経営戦略論的にはKGIが企業戦略の達成度を評価する指標で、KPIがそこに至るまでの各種戦略の達成度を評価する指標です。

売り上げ目標の設定など、大まかなKGIを設定する企業は数多くありますが、KPIを導入していないところは、KGIを実現するための具体的な戦術の一環としてKPIを設定するのが良いのではないのでしょうか?

3章 関連情報

<参考書籍>

- ◆堀内智彦『2時間でわかる図解KPIマネジメント入門』(あさ出版 2016年)
- ◆大工舎宏=井田智絵『KPIで必ず成果を出す目標達成の技術 計画をプロセスで管理する基本手順と実践ポイント』(日本能率協会マネジメントセンター 2015年)
- ◆バーナード・マー(著)SDL Plc(翻訳)『マネジャーのためのKPIハンドブック : 知っておくべき「75」の評価基準』(ピアソン桐原 2012年)

<<本資料のご利用にあたって>>

本レポート中で紹介した制度情報は、あくまでも一般的な内容を記したものです。したがって、具体的にご検討をされる際には、弁護士、会計士、税理士等の専門家にご相談されることをおすすめします。

発行：2017年5月

— 以 上 —