

常に目標達成する組織になるための

# KPI 設定のコツと 部門別 KPI 設定例

Key Performance Indicator



常に目標達成する組織になるための

# KPI 設定のコツと 部門別 KPI 設定例

## 目 次 CONTENTS

<b>I</b>	<b>はじめに</b> .....	<b>1</b>
	● KPI とは	
	● KPI を設定するメリット	
	● KPI を設定するコツ	
<b>II</b>	<b>部門別 KPI 設定例</b> .....	<b>3</b>
	● 営業部門	
	● 製造部門	
	● 店舗販売部門	
	● WEBマーケティング、EC部門	
	● 事務部門	
	● 管理部門	

## I

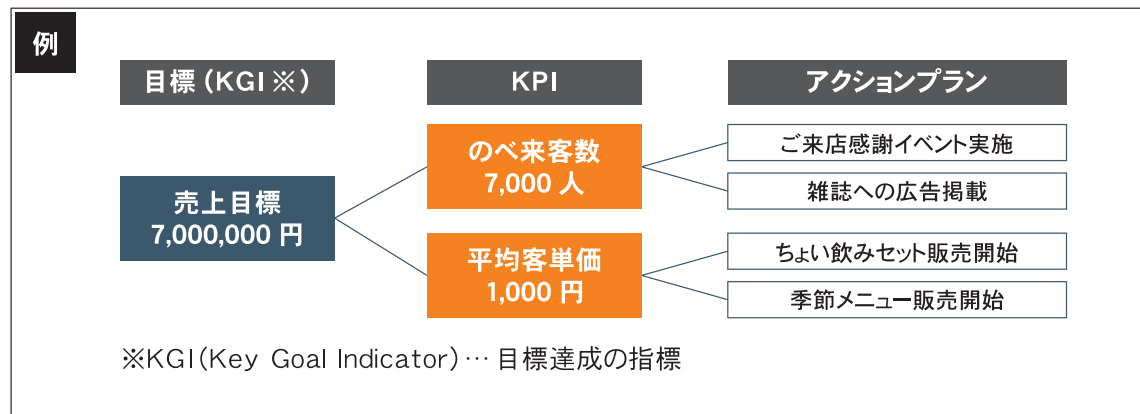
## はじめに

## KPI とは

KPI (Key Performance Indicator) は、直訳すると「重要業績評価指標」と呼ばれています。つまり、企業がある目標を達成するために設定する、アクションプランの成果指標です。

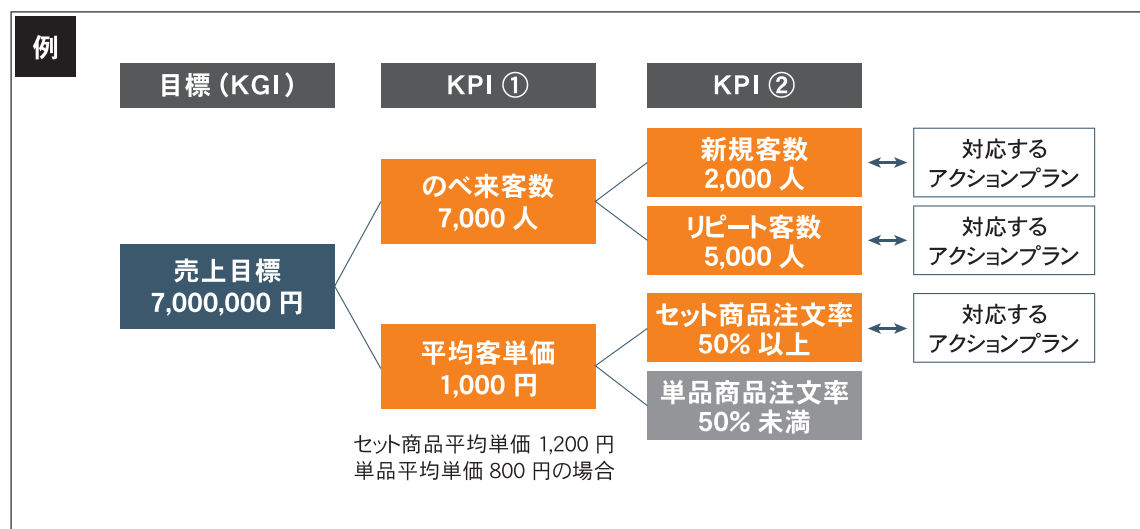
例えば、ある飲食店で、月間の売上目標を 7,000,000 円と設定した場合、KPI の設定例としては、次のようになります。

「のべ来店客数 KPI…7,000 人」、「平均客単価 KPI…1,000 円」



KPI はさらに分解することで、よりの確なアクションプランの設定ができるようになります。

先ほどの例を分解すると以下のようになります。



## I

## はじめに

## KPIを設定するメリット

- 1** 目標を達成するための的確な施策が打てるようになり、社員が取るべき行動が明確になる。
- 2** 優先順位が明確になり、社員の施策に対する集中度が増し、より目標達成に近づくことができる。
- 3** 目標に対する進捗状況をモニタリングでき、早期に改善策を打つことができる。(PDCA サイクル)

## KPIを設定するコツ

### 1 目標 (KGI) を分解する

「KGIを達成する為には～～」「KPI①を達成する為には～～」というように、目標を分解しましょう。コツは具体的な行動イメージがつくまで分解することです。

### 2 計測可能なKPIを選ぶ

必ず数字で計測できるKPIを選びましょう。ただし、計測する為にわざわざ大きな手間を掛けるのは本末転倒です。なるべく簡単に計測できるKPIの設定をお勧めします。より精緻な計測を行う場合は、デジタルマーケティングツールの導入を検討することも一手です。

### 3 優先順位を決める

目標 (KGI) を分解を繰り返すと、その分KPIが増えます。すべてを優先すると、集中力が分散し、結果として中途半端な達成状況になりかねません。KPIごとに優先順位を設定し、集中して取り組む項目を決めましょう。

## II

## 部門別 KPI 設定例

## 営業部門

平均受注単価（顧客単価）	個人営業売上高	取扱商品、サービスの市場認知度
問い合わせ件数	コンタクト件数	新規顧客獲得件数
商談件数	受注件数	成約までの平均日数
リピート率	売上達成率	顧客満足度
受注率（営業成約率）	訪問件数	成約までの平均日数

## 製造部門

製造コスト（製造原価）	在庫保有期間	改善提案件数
改善件数	生産数・在庫数・注文数	不良品数
欠品件数	事故・トラブル・クレーム件数	不良品率
時間稼働率	原価率	欠品率
生産効率	事故発生率	製造原価率

## II

## 部門別 KPI 設定例

## 店舗販売部門

平均接客時間	平均購入単価（顧客単価）	顧客満足度
店舗や取扱商品、サービスの認知度	来店者数（来客者数）	店舗別売上高
広告種類別来客数	問い合わせ件数	商品原価率
利益率	回転率	リピート率
リピーター率		

## WEBマーケティング、EC 部門

CPA（顧客獲得単価）	ROAS（費用対売上高）	ユーザー満足度・Webサイトの認知度
ホームページへのアクセス数	PV 数	Web サイト滞在時間
広告種類別訪問客数	平均購入単価	検索エンジン流入件数
コンバージョン数	リード獲得件数	商談件数・販売件数
サービス利用者数	顧客転換率・コンバージョン率	商談率・販売率

## II

## 部門別 KPI 設定例

## 事務部門

平均対応時間	サポート満足度	取扱商品、サービスの市場認知度
平均通話時間	問い合わせ件数	クレーム件数
解約件数	稼働率	クレーム率
解約率（離脱率）	応答率	入電数（着信数）
平均事務処理時間		

## 管理部門

共通	改善提案実行件数	人事系	人事制度に関する意識調査
	営業部門からのミス・クレーム件数		社員満足度
	業務毎の処理件数と処理時間		平均残業時間
	部門ごとナレッジの情報蓄積件数	教育系	教育研修満足度
	外部 / 取引先等との電話対応満足度		新人の生産性
経理系	支払い依頼書処理件数と処理時間	採用系	定着率
	不備率		採用説明会参加人数
	月次決算処理日数と処理時間		インターン参加人数
	コスト削減達成率		エントリー数
経営企画系	労働生産性指標		面接率
	プロジェクトごとの成果指標		

本資料に関するお問い合わせ、  
具体的なKPIの設定・運用手法についてのご相談は、下記までお気軽にご連絡ください。  
初回相談・アドバイスは無料で行っております。

■ ご相談・お問い合わせはこちら

✉ [kitajima@skg.co.jp](mailto:kitajima@skg.co.jp)

☎ 0120-370-772

(担当コンサルタント：北島)

筆者

株式会社 新経営サービス

経営支援部 コンサルタント 北島 大輔

＜プロフィール＞

金融機関にて、中小企業向け融資業務、経営者の資産運用業務に携わる。現在は、金融機関での「数値管理」、「財務分析」の経験を活かした管理会計実践、業績改善、キャッシュフロー改善、経営計画達成コンサルティングを展開している。

## 株式会社 新経営サービス

京都を拠点として、グループ全体で現在約80名のスタッフが活動。

中堅・中小企業から東証一部上場企業にいたるまで、2,000社を超える企業の支援を行っている。

### 会社概要

事業内容	・ 人事コンサルティング (人材開発、組織開発、人事制度策定・運用、モチベーション・マネジメントなど) ・ 経営コンサルティング (経営計画策定、経営管理システム高度化支援、財務体質改善支援など)
設 立	1978年1月
資 本 金	9,600万円
代 表 者	代表取締役社長 田須美 弘
所 在 地	〒600-8102 京都市下京区河原町五条西入本覚寺前町830 京都EHビル6階
連 絡 先	TEL：075-343-0770 FAX：075-343-4714 E-mail：mas@skg.co.jp

#### ＜著作権・免責事項＞

文章などの著作権は当社に帰属し、掲載データ・資料などの著作権はそれぞれの出典元に帰属します。株式会社新経営サービスは、当冊子に掲載されている内容については、作成時点で当社が収集した情報に基づき作成しておりますが、正確性・完全性を保証するものではありません。また、利用者が当冊子の情報を用いて行う一切の行為について、何ら責任を負うものではありません。