

Management Viewpoint

マネジメント・EYE 『KPIを重視せよ』

景気の先行きが見えない経営環境下、多くの企業が従来の戦略を転換し、デフレ経済下の厳しい経営環境に立ち向かっている。

抽象的なビジョンや戦略は、定量化された数値目標になって初めて組織全体に浸透する。新たな方向へと組織を導くとき、大きな推進力となるのが「正しい指標」である。この指標をKPI(重要業績評価指標)という。

戦略実現の進捗度を測るKPIを定め、その達成に必要な施策を現場でPDCAサイクル(計画→実行→検証→見直し)を回して実行する。そのPDCAに対してもKPIを設定し、その進捗度をチェックする。

売上げや利益などの財務指標は、企業活動の最終的な成果を表す「結果指標」という側面を持つ。過去の情報を集計したものなので、現在の企業活動とはタイムラグがある。また集約された情報なので、この指標だけ見ても問題の所在や打つ手がわかりにくい。

結果指標と強い相関を持ち、より早いタイミングで結果の予兆を示すのが「先行指標」である。

ある住宅会社は、エリア内シェアNO.1という結果指標を目標としているが、先行指標として重視しているKPIは、訪問件数・提案件数・成約率である。訪問件数は多いが提案件数が少ない社員に対しては、顧客から情報を引き出すツールが必要かもしれないし、顧客とのやり取りのロールプレイングが必要かもしれない。成約率の低い社員は提案内容を改善する必要がある。

ある小売業の会社は、「客単価」というKPIを重視していたが、「買い上げ率=入店客数に占める購入顧客の割合」を重視する戦略に転換した。従来の対策は、高単価商品の品揃え充実やセット販売の推進であったが、現在の対策は、店舗レイアウトの改善、陳列・売り場案内・POPの改善、接客力の向上である。

一例を紹介したが、業種・業態・規模によって戦略は異なるためKPIも異なる。KPIの設定(戦略の明確化)についてご相談のある経営者・幹部の方は是非ご一報いただきたい。

以上

◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「マネジメントレター(無料)」バックナンバーより掲載しております。

詳しくはこちら http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html

◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて(株)タナベ経営および原作者にあります。

発行・編集 株式会社タナベ経営

納得の1枚。知らぬ間に身につく経営の原理原則。

タナベFAXレポート

業績が低迷していく要因は、景気などの外部環境ではなく、自社の強みが市場とマッチしないために生じるものです。自社の現状を見極め、将来を見据えた対策の手を打っていくことが大事です。

貴社に毎月3回、FAXでお届けする『タナベFAXレポート』は、時流をとらえ、現在の経営環境の中で実践できる【経営の原理原則】をご提供いたします。

年会費：6,300円(消費税込)

配信日：毎月3回(5・15・25日)年間36回配信 / サイズ：B4サイズ1枚/回

※配信日が土日祝日の場合、原則として翌営業日(平日)に配信させていただきます。

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。



お申込欄 FAX:06-7177-4026

お申込者名	ふりがな	部署 お役職	
ご住所	〒		
TEL		配信先 FAX	

お問合せ

(株)タナベ経営 ネットワーク本部

TEL :06-7177-4006

FAX :06-7177-4026

FAXにてお申込下さい

「個人情報のお取り扱いについて」

タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー(<http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/>)をご覧ください。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物などのご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。