

KPIマネジメントの基本概念

KGI	最終的な目標数値
CSF	最重要プロセス（成功要因）
KPI	コントロールできる CSF の数値目標

KPI マネジメントとは、現在の数値を把握し、即時に入手できるデータを用いて、モニタリングすべき数値を管理することです。

KPIマネジメントのプロセス（1-4）

1. KGI の確認

RPA 活用による削減効果

削減効果（時間）＝RPA 導入前の作業時間 - RPA 導入後の作業時間

削減効果（コスト）＝RPA 導入前のコスト - RPA 導入後のコスト

2. プロセスの確認（モデル化）

削減効果＝アプローチ数×歩留り率（稼働中）

アプローチ数:

- ハンズオン研修の回数
- 提供するミニロボ数
- 開発中ロボの個別サポート回数

3. CSF の設定

RPA 導入の成功率
歩留り率（稼働中）＝稼働中ロボ数 / 総ロボ数

開発者数＝ユーザー数×歩留り率（開発中）

削減効果＝開発者数×削減時間×単価×歩留り率（稼働中）

定数	単価
変数	<ul style="list-style-type: none">ユーザー数歩留り率（開発中）歩留り率（稼働中）

4. 目標の設定

前提：サポート要員のスキル向上

KPI 数値目標:

- ハンズオン研修の回数
- 提供するミニロボ数
- 開発中ロボの個別サポート回数

5. 運用の確認

- **整合性:** ロジックが正しい。
下記 KPI 施策を増加すれば、RPA 導入の成功率が向上する。
 - ハンズオン研修の回数
 - 提供するミニロボ数
 - 開発中ロボの個別サポート回数
- **安定性:** 安定的にデータを入手できる。
- **単純性:** メンバー全員が理解できる。

6. 対策の事前検討

KPI が悪化した場合の対策

時期	1 か月
程度	想定より 20%低い場合
施策	リーダーがメンバー（サポート要員）のスキル向上をサポート
判断者	リーダー

7. コンセンサス

メンバー全員が合意するため毎週ワークショップを実施。

8. 運用

上記ワークショップで、運用を継続的に見直し、改善を図る。

チームの役割と責任

リーダーの役割

- **マネジメント戦略の立案:**
チーム全体のマネジメント戦略を立案し、メンバーと方向性の認識を合わせる。
- **メンバーの成長に責任を持つ:**
チームのパフォーマンスを最大化するために、メンバーの成長を促進し、最高の成果を引き出す。
- **心理的安全性の提供:**
メンバーのミスや失敗を許容し、バックアップする。

メンバーの役割

- **主体的な行動:**
自ら最適な行動を考え、リーダーに提案する。
- **自走するチームの一員:**
自ら主体的に行動し、チーム全体の成果に貢献する。
- **相互支援:**
メンバー同士でフォローアップを発揮し、互いにサポートし合う。

KPIマネジメントの流れ

1

目標設定

KGIを定め、現状とのギャップを確認

2

プロセス分析

CSF特定・KPI設定

3

運用・改善

定期的なワークショップによる継続改善