|  |  |
| --- | --- |
| KGI（Key Goal Indicator） | 最終的な目標数値 |
| CSF（Critical Success Factors） | 最重要プロセス（成功要因） |
| KPI（Key Performance Indicators） | コントロールできるCSFの数値目標 |

KPIマネジメントは、現在の数値を把握、即時に入手できるデータ、モニタリングすべき数値の管理。

|  |  |
| --- | --- |
| 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.ギャップの確認 | 期末予測KGIと現在のギャップ   * ギャップ = 期末予測KGI（前年ベース） - 現在のKGI |
| 3.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 | |
| 4.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 | * ユーザー数 * 歩留り率（開発中） * 歩留り率（稼働中） | |
| 5.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 |  | |
| 6.運用性の確認 | |  |  | | --- | --- | | 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。 | |
| 7.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 | |
| 8.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。 |
| 9.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。 |
| 10.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。 |
| 11.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ワーシップを発揮し、互いにサポートし合う。 |