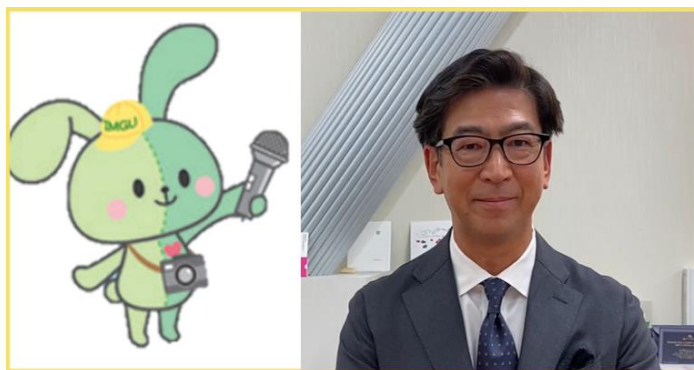


みんなの質問～さあミライの話をしよう～

従業員が感じる「現状（今）」と会社の「将来像（未来）」を繋ぐ場とする

KPIマネジメントについて



全社で取り組んでいるKPIマネジメントについて、各所属の成果を紹介します

KPIマネジメントのSTEP

KGI Key Goal Indicator 目指すゴールを数値化

CSF Critical Success Factor 成功する為にやるべき事

KPI Key Performance Indicator CSFをどれ位やるかの数値

勝利に導く行動を見つけ、それを数で管理する

<ダイエットを事例にKPIマネジメント>

KPIマネジメント

ACTION

KGI: 目指すゴールを数値化 9月30日迄に 2 KG痩せる

CSF: 成功する為にやる事 毎朝歯磨き中スクワット

KPI: CSFをどれ位やるかの数 5回

勝利に導く行動の根拠 **ダイエットは体の一番大きな筋肉を燃焼させるのが一番。且つ、習慣となっている行動に盛り込むのが継続のコツ。**

成果に繋がりにくいマネジメント

ACTION

目指すゴールを決めない とにかく痩せようと思う

成功する為にやる事に具体性が全く無い 意識改革をして出来る限りの事を頑張ります

CSFが無いのでKPI無し とにかくしっかりやります

勝利に導く行動の根拠がない **数字=KPIがひとつもないので、管理不能**



KPIマネジメント取組事例

総務経営企画部 梅田部長

KPI：外部企業のリストアップ数
アプローチ数・成約数

いつ・誰が・どれだけやるのかスケジュール化

KPIに未達だった時にCSFを皆で考える

【KPIマネジメントの成果】

- ・アクションやスケジュールが具体的になる
- ・成果を上げるための成功要因を皆で考えるようになった

外商部 佐藤部長

6月水無月会の取組事例

目標達成に向け、お客様を沢山呼び、買い回りしていただくのが重要、具体的な指示は、

KGI：売上前年比130%

CSF：1人あたり3か所のアテンドルートを計画

KPI：36か所アテンド

【KPIマネジメントの成果】

- 一人ひとりの目標・結果が明確になり、次年度へ向けて良かった点・修正点をクリアに話し合えたこと

商品統括部 田中統括部長

新規顧客獲得に向けPOPUP活性化の取組事例

KGI：売上前年比120%

CSF：3カ月前までに店舗アタック

KPI：1区画につき3件

売上：予算対112%で推移
アタック数：予算対比129%

【KPIマネジメントの成果】

- 月次内での進捗管理により、CSFの実行精度を高めたこと

営業本部営業政策担当 西田担当長

戦略顧客クラスター(対象顧客)売上の取組事例

KGI：前年比110%

CSF：対象顧客のWeb閲覧率

KPI：アプリ「特別オファー」からのWeb遷移率20%

クラスター(対象顧客)600名の売上は
前年比112%で推移

【CSFのポイント】

- 目標がわかりやすく全員が取り組めること

KPIマネジメントの成功要因は…

CSFは本当にこれで良いか？

本当にこれを繰り返して、成果につながるか？

…と、常に考え続け、何度でもCSFを設定しなおす。

KPIはこの回数で良いか？

成果につながるにはこの回数ではダメではないか？

…と常に考え続け、納得のいくKPIに再設定する。

勝利に導く行動＝CSFを見つけ、
それを数＝KPIで管理する

動画はこちら



感想・今後取り上げて欲しいテーマなど
アンケートはこちら



発行所：三越伊勢丹グループ労働組合
北海道統括支部 札幌丸井三越支部
外線：(011)205-2525 内線：22525
発行人：木村 正男

