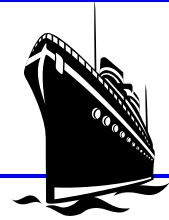


## MSI Marine News

トピックス

●海上保険の総合情報サイト **MARINEN@vi** もぜひ、ご覧ください。(http://www.ms-ins.com/marine\_navi/)

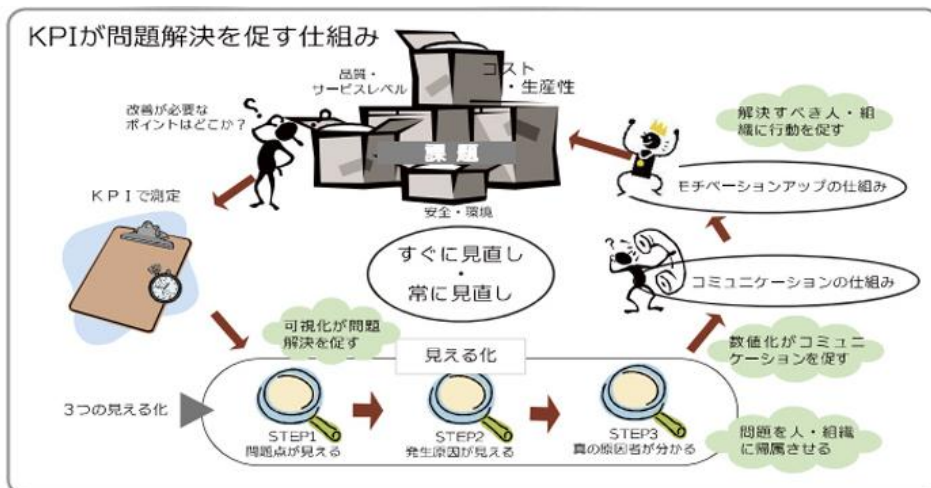


## 物流事業者におけるKPI導入について

国土交通省が平成26年度から開催している「物流事業者におけるKPI普及に向けた検討会」において今般、「物流事業者におけるKPI導入の手引き（案）」が策定されました。本稿では、物流事業者におけるKPIの内容について取り上げ、そのメリット・活用事例についてご紹介します。

## 1. KPIとは

KPIは「重要業績評価指標(Key Performance Indicator)」の略語であり、企業目標等の実現を目的として、業務プロセス等のモニタリングに用いる指標のことを言います。実務的には、「コスト」「生産性」や「品質」といった、業務を進めるうえで用いる様々な定量的なデータ（指標）等を指します。具体的には、コスト管理の観点からは「実車率」「実働率」「積載率」等の指標、品質の観点から「誤出荷率」「汚破損率」「クレーム発生率」といった指標が用いられています。ドライバーの人手不足や、利益率等に課題を抱える物流事業者において、自らがKPIを導入することは、経営効率化に取り組む有効な手段であると考えられます。



【出典：国土交通省HP「物流事業者におけるKPI導入の手引き」（案）】

## 2. KPI導入のメリット

物流事業者において、KPIを導入するメリットは、以下の3点が挙げられます。

## (1) 問題の可視化

物流現場においてその中の特定の業務プロセスが優れているかどうかを判断することは容易ではなく、管理者がすべての現場を把握することはできません。そこで、KPIによって主要な業務プロセスを定量的に測定することで、良い点・悪い点を可視化できます。問題点を目に見える形にすることで、改善すべき内容が明確になります。

## (2) コミュニケーションの促進

物流業は、社内においては複数の拠点や社員・パートなど立場の異なる担当者が関与する点や、数多くの関係者とのやり取りも発生します。このように多様な関係者と現状認識を共有するためには、「客観的なデータ」は極めて有効であり、KPIは複数の関係者で共有するコミュニケーションツールにもなり得ます。

### (3) 評価の公平性

改善を進めるもう一つの重要なポイントは、「努力した人（組織）が評価される仕組み作り」です。客観的な数値指標がない場合、管理者は主観的な評価に頼らざるを得ず、評価を受ける社員に不公平感が生じる恐れがあります。そのためにも、定量的な KPI の活用が必要であり、適切な評価システムの構築は問題解決に大きく役立つと考えられます。

### 3. 実際の活用例

物流事業者 A では、PPM<sup>1</sup>（パーツ・パー・ミリオン）を KPI として自社の輸送品質を管理している。PPM の特徴は、輸送貨物の物量の増減に関わらず、事故頻度を客観的に把握できることにある。年間を通じて毎月データを取っていたところ、繁忙期を過ぎた頃に事故頻度が高くなっていることが判明した。そこで、社員の気の緩みや疲れが繁忙期後に出て来たことが原因となっているのではないかと仮説を立て、繁忙期前から体調管理を整えてもらうよう注意喚起を行うと共に、繁忙期を除く前後 1 ヶ月でキャンペーンを行い、社員の気を引き締めた。その結果、キャンペーン期間中の事故頻度を対前年比で約 30% 低減させることに繋がった。

上記の事例のように自社で KPI を策定し、少し背伸びをすれば達成するような目標を立て、その目標に向けて全社一丸となり、事故防止キャンペーンを行うなど工夫をすることで輸送品質向上につなげることが可能となります。

### 4. KPI 導入のポイント

KPI 導入にあたっては、現場を含む全社的な協力を得ることが不可欠です。そのためには経営トップ自らが KPI 活用の「目的を明確化」し「トップダウンで協力を求める」ことと、現場等の付加を考慮して指標の数、取り方を工夫した「スモールスタート」を心がける必要があります。検討会の事務局を務めた JILS（公益社団法人 日本ロジスティックシステム協会）では、「ロジスティクス KPI 講演会」や同協会主催の各種資格認定講座等において KPI に関する講義を行っています。こうした機会を活用することで、スムーズな導入が可能になります。

物流事業者のみならずにおかれましても、今回策定された手引き（案）や各種講演会・講義も活用の上、KPI 導入のご検討をいただくことをご提案します。

#### <参考文献一覧>

国土交通省 HP : <http://www.mlit.go.jp/>

公益社団法人日本ロジスティックシステム協会 HP : <http://www.logistics.or.jp/>

以 上

<sup>1</sup> PPM とは、100 万分のいくらかであるかという割合を示す数値。例えば物流事業者では 100 万回貨物を輸送すると何回事故が発生するかを表す。工場などで不良品発生率などの割合を把握する際にも用いられる。