

アウトカム指標及び目標（令和6年度）

- 1 適時適切に最適な経営支援サービスを提供しつつ、将来の挑戦に向けた資金繰り支援に経営支援を加えた一体的な取り組みを実施するなど、持続的で効果の高い支援が求められています。そのために、お客さまとの信頼関係の深化、取引の深耕を第一とし、単発的でない継続的な対話を重ねることに取り組み、事業の発展や業績の回復、収益性の向上等に貢献することが必要であると考えます。
- 2 多様化・複雑化するお客さまの課題に応じた効果的な経営支援を実施していくため、次のとおり効果検証の指標と目標値を設定し、将来にわたり継続的にサービスの質を向上させられるよう取り組みます。
 - (1) アウトカム指標：ローカルベンチマークの総合評価点が向上した企業の割合
目標値：経営支援実施先のうち、ローカルベンチマークの総合評価点が向上した企業の割合が、当協会全体の同評価点が向上した企業の割合を5%上回ることを目標とする。
 - (2) アウトカム指標：専門家派遣に対するネットプロモータースコア（顧客満足度）
目標値：当協会が支援機関等へ委託して実施している専門家派遣事業（中小企業診断士活用支援事業および経営サポート専門家派遣事業）実施後のアンケートにおいて、ネットプロモータースコアが+20となることを目標とする。