

アウトカム指標及び目標（令和6年度）

①中小企業の実情に応じて、専門家派遣や支援機関の関与等の各種支援メニューを活用し、効果的な経営支援に努めます。

②経営支援部門における支援対象先と専門家派遣等実施先（以下「支援実施先」という。）をグループ化して比較を行い、以下の指標と目標を設定し検証を行います。

- 1 アウトカム指標：累積平残代位弁済率（※1）、
目標値：支援実施先が支援対象先の数値を下回る。
- 2 アウトカム指標：ローカルベンチマーク（売上増加率、営業利益率）
目標値：支援開始以前と支援終了後における改善状況をグループごとに算出し、
支援実施先が支援対象先の改善状況を上回る。
- 3 アウトカム指標：NPS（※2）
目標値：支援実施先に対して支援終了後にアンケートを行い、スコアがゼロを上回る。

（※1）「累積平残代位弁済率」：経営支援部門における支援対象先と支援実施先の平残代位弁済率を支援年度ごとに、支援後3年間算出し、年度単位および3年間の累積値で比較を行います。

（※2）「NPS」：ネット・プロモーター・スコアの略で、企業や商品、サービスに対してどの程度愛着や信頼があるかを図る指標。顧客に対し、0～10の11段階でそのサービス等を友人や取引先に奨めたいかを問い、0～6を批判者、7～8を中立者、9～10を推奨者とし、推奨者の割合から批判者の割合を差し引いたものを値として算出します。