

## アウトカム指標及び目標（令和6年度）

当協会の重点管理先である「支援企業」に加え、保証付融資のシェアが高く業績が厳しい中小企業者に対し、一歩先を見据えた経営改善策の提案を行うため、金融機関と連携の上、「経営相談会」「専門家派遣事業（わかやま連携サポート）」を活用して、経営支援を実施します。

加えて、経営支援の効果的な実施に向けて、「経営相談会」を実施した中小企業者を対象として、下記①の指標と目標を設定し検証を行います。また、「専門家派遣事業（わかやま連携サポート）」を実施した中小企業者を対象として、下記①・②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：「経営相談会」「専門家派遣事業（わかやま連携サポート）」に対する顧客満足度（NPS®）  
目標：上記 NPS®において、推奨者（スコア 9・10）の割合が批判者（スコア 0～6）の割合を上回ること
- ② アウトカム指標：財務指標（(1)売上高、(2)償却前経常利益、(3)CRD 区分）が改善した企業の割合  
（経営支援実施前年度決算と実施翌年度決算を比較）  
目標：財務指標が改善した企業の割合が、「専門家派遣事業（わかやま連携サポート）」を実施していない企業における同割合を上回ること