

アウトカム指標及び目標の効果検証（達成状況）（令和6年度）

令和6年度の経営支援の取組として、特に経営支援が必要と考えられた企業に対して専門家派遣を実施しました。

専門家派遣を実施した先については、以下の指標を検討しました。

1. アウトカム指標：専門家派遣実施時と 3 年後の CRD 料率区分の変化度合
目 標 値：現状維持以上の割合 80%以上
上記のように目標値を掲げましたが、検証実施時期に達しておらず、令和
10 年度に検証予定です。

対象	専門家派遣実施企業のうち、実施時と3年後のCRD料率区分が把握できる企業
算出式	対象企業の派遣時と派遣3年後のCRD区分の変化が1以上を「プラス」、0を「現状維持」、-1以下を「マイナス」と分類し、対象企業全体に占める「プラス」の割合(%)と「現状維持」の割合(%)を足したものの値 「プラス」の割合(%) + 「現状維持」の割合(%) = CRD(%)

【検証スケジュール】

[illegible]

アウトカム指標及び目標の効果検証（達成状況）（令和 6 年度）

2. アウトカム指標：専門家派遣に対する顧客満足度 NPS
- 達成状況：顧客満足度 67%《目標値 50%以上》
- 自己評価：専門家派遣実施後の顧客満足度は令和 2 年度に次ぐ、高評価を得ることができました。
- 令和 7 年度においても同指標・目標値を掲げていますが成功要因分析を行い、引き続き達成に向けて取り組んでいます。

対象	専門家派遣実施企業のうち、専門家派遣に対するアンケートを実施した企業
算出式	NPS とは「Net Promoter Score」の略で、顧客ロイヤルティ（商品やサービスに対する信頼・愛着）を測る指標 「商品やサービスを親しい人にどの程度お薦めしますか」の質問から「1-10 の 10 段階」で回答を取得し、値を算出 9～10 点を付けた顧客を「推奨者」、7～8 点を「中立者」、1～6 点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いて出てきた数値が NPS の値 $\text{推奨者の割合}(\%) - \text{批判者の割合}(\%) = \text{NPS}(\%)$

【検証スケジュール】

	令和6年度												令和7年度												令和8年度												令和9年度												令和10年度																																											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																																															
令和6年度	専門家派遣実施												検証				検証結果報告												—												—																																																			
令和7年度	—												専門家派遣実施												検証				検証結果報告												—								—																																											
令和8年度	—												—												専門家派遣実施												検証				検証結果報告																—																																			
令和9年度	—												—												—												専門家派遣実施												検証				検証結果報告												検証				検証結果報告																							
令和10年度	—												—												—												—												—												専門家派遣実施																															