

## ビジネスコーチングの実践② ワンポイントレッスン

### 定量的指標と定性的指標のバランス①

組織の成長を、一定の指標を用いて客観的に判定・評価することを『効果測定』といいます。効果測定をしないですと、「なんとなく組織が変わった気がする」といったような曖昧な表現でしか組織の成長を感じ取ることができません。そのような状態では、組織のメンバーのモチベーションを上げることが難しくなります。

効果測定は『効果測定指標』を用いて行います。効果測定指標は、規模や業種・企業風土の違いや事業計画・目標など、組織の特徴やその時の状況に合わせ、定量的なものだけではなく、定性的なものも策定します。定性的指標・定量的指標ともに重要で、定性的指標を向上させることが定量的指標で設定した業績の向上につながります。

#### 【定義】

- ◆定量的指標 数値化することができ、客観的に評価できる指標  
ex) 「売上」「経費」「粗利」「新規顧客獲得数」「離職率」
- ◆定性的指標 数値化できず、主観的に評価される指標  
ex) 「ミッションやビジョンの浸透度」「メンバー間の信頼関係の度合い」

#### 【定量的指標と定性的指標のバランス】

