

インソースの「ジャパン・ソリューション」推進冊子
組織の成長への、渴望。

VOL.
—
05_3

ENERGY

[エナジー]



数字は
組織の
共通言語

吉澤光子「full」



卷頭特集

数字は組織の共通言語

ENERGY Vol.05 では、「組織における数字」をテーマに取り上げます。なぜ数字が意思決定やその実行の際に必要となるのか、組織能力の強化に有力なツールなのかを考えまいります。

「会社では形容詞を使うな。 数字で話しなさい」

厳しい環境でも
利益を出す組織の共通点

これは私が新人だった頃、先輩に言われた言葉です。一般的な注意としてなのが「高い、低い」などの形容詞を私が多用していたためなのか、記憶は定かではありませんが、この言葉ははつきりと覚えていています。数字をもつて状況を正しく把握すること、具体的に考えること・伝えることの重要性を指導して頂いたものと理解しています。

その会社では当時、事業本部制を採用していました。事業本部の業績は景気や他社の動向など様々な要因により変動するものですが、厳しい事業環境にあってもしっかりと利益を出す事業本部がいくつありました。

ある時、それらの事業本部に2つの共通点があることに気づきました。

京セラ稻盛名誉会長の著書（「アメーバ経営」日本経済新聞社、二〇〇六年）には次のようにあります。

「どのメンバーに聞いても、受注、生産、売上、時間当たりなどの今月の数字が、即座に口をついで出てくるまで共有化すべきで

ました。

1つ目は、経営陣や経営管理・経理系社員のみならず、若手エンジニアに至るまで、「コストを〇〇%下げるにはこちらの部品を使つた方がいいのではないか」などと、経営分野の数字に基づく議論を日常的に行つていること。

そして2つ目は、分野を問わず、業務に関わる重要数字が全てのメンバーの頭にきちんと入つていたことです。

京セラ、 日本電産にみる数字

全従業員で数字を共有する
「全員参加経営」で、業績改善を図る

ある。そのうえで、予定達成のための具体的なアクションプランをメンバー個人までブレーカダウンし（後略）」「全体朝礼においても、前日までの各部門の実績数字が読み上げられ、全従業員に対し受注状況や生産実績などが知らされている。（中略）もし、予定に對して実績が遅れていっても、メンバー全員で挽回していく方法を検討し、対策をすばやく講じることがができるはずである。」

なテーマであるため全員が自分事とすることができ、また、一般に複雑そうに見える会社経営の実態を数字によってきわめて単純に表すことで目標や課題、進捗を具体的に捉えられることが特徴といえます。

組織における数字運用 3つのポイント

上記の事例から、①数字は組織活動全般に関係すること、②数字を全員で共有すること、③数字を行動に結びつけること、以上3点

を組織における数字の運用ポイントとして挙げることができます。これら的重要性を全員が理解することで、数字は組織能力強化の有用なツール「共通言語」となりえます。

身近な事柄を点数化することで業績改善を図る

また日本電産では、会社や工場ごとに行われる業務監査（100点満点）において6S（整理、整頓、清潔、清掃、作法、美）が点数化され、さらに50点と高い比重を占めています（「日本電産永守イズムの挑戦」日本経済新聞社、二〇〇四年）。6Sが重視されるのは、整理

なテーマであるため全員が自分事とすることができ、また、一般に複雑そうに見える会社経営の実態を数字によってきわめて単純に表すことで目標や課題、進捗を具体的に捉えられることが特徴といえます。

現することによって、その本当の姿を映し出そうとしている。」（「稻盛和夫の実学経営と会計」日本経済新聞社、一九九八年）。数字によって本当の姿が映し出される、というお考えは、会計分野に留まらず、組織活動全般に通じる至言です。

【効果2】意思決定の質が向上する

数字を介すると曖昧さを排することができ、組織における意思疎通が図られます。曖昧な状況下での意思決定は感情論（好き嫌い）に陥ってしまいます。ですが、数字により曖昧さが排除され、意思疎通が図られた状況では、論理的な意思決定が可能になります。

【効果3】改善につながる

数字を組織の共通言語とすることを組織における数字の運用ポイントとして挙げることができます。これら的重要性を全員が理解することで、数字は組織能力強化の有用なツール「共通言語」となりえます。

稻盛名譽会長はこのように仰つておられます。「会計の分野では、復雑そうに見える会社経営の実態を数字によってきわめて単純に表現することによって、その本当の姿を映し出そうとしている。」（「稻

盛和夫の実学経営と会計」日本経済新聞社、一九九八年）。数字によって本当の姿が映し出される、というお考えは、会計分野に留まらず、組織活動全般に通じる至言です。

ておられます。「会計の分野では、復雑そうに見える会社経営の実態を数字によってきわめて単純に表現することによって、その本当の姿を映し出そうとしている。」（「稻



藤本 茂夫

株式会社インソース 取締役 執行役員 グループ経営管理部長。神戸大学経営学部卒。1988年ソニー株式会社入社。本社経営戦略部門、カンパニー総合企画部門にて中期計画や事業計画策定、カンパニー経理部門にて原価計算を担当。その後、関連会社へ出向し事業戦略部門マネージャー、管理課長、管理部長を歴任。2012年インソース入社。2016年プロジェクト責任者として、東京証券取引所マザーズ市場に新規上場、2017年プロジェクト責任者として、東京証券取引所市場第1部に市場変更。



▲ 株式会社日立物流 東日本第二メディカル物流センター

お客さまインタビュー

取材：株式会社インソース

顧客別・形態別収支管理と R O I C(投下資本利益率)管理で 営業所の「社長」を育成する

物流業務を一括受託する「3 PL(サードパーティロジスティクス)」をはじめ、革新的なサービスで国内外の物流を支えている株式会社日立物流。同社グループの経営人財を対象としたグローバルな視点での業績管理研修を、2020年11月、インソースにて開発・実施した。本研修の企画担当である同社財務戦略本部経営サポート部 部長の水田氏に、実施の背景と今後の展望について伺う。

株式会社日立物流
財務戦略本部 経営サポート部 部長

水田 潤氏

R O I Cとは

R O I C(投下資本利益率、Return on Invested Capital)とは、「会社が事業に使ったお金に対してどれだけ利益を生み出したか」を示す指標。この指標により、事業活動のために投じた資金(投下資本)を使って、企業がどれだけ効率的に利益に結びつけているかを知ることができる。



課題である株主目線の

経営観と業績管理能力を
教育で身につける

—水田さまの役割と、貴社の人財育成における課題についてお聞

卷之三

水田氏（以下略）当社では、経営へ才育成研修プログラムを二つ、

6ヶ月間全11回の研修を社内で企画・運営しています。私はこの内の業績管理研修カリキュラムの企画に携わりました。

「グループ経営課題は「株主目線」の浸透」

業績管理の観点からケルトアの課題として感じていたのは、B／S 経営（株主目線の経営）の浸透と業績管理精度の向上です。前者は B／S (Balance Sheet) が株主目線の指標であるため、現場は、その必要性について実感しづらいところが、多くの企業に共通した悩みかと思います。後者については、業績資料の属人化や資料作成

成工数の圧迫、経営層にまで「見える化」されていないといった問題意識がありました。

これらの問題を解決するため
に、システム化や双方向型の教育
が有効であると考えています。

研修テーマは2つ ①収支管理とROI-C

2020年11月に実施した研

別収支管理とROIC管理で営業所を『経営』する「についてお聞きかせください。

顧客別・形態別の収支構造を理解してもらう

まずは「収支管理」についてです。きめ細かな業績管理は「顧客」「販売」「生産」「在庫」「財務」の各部門を統合して、各部門間の連携を強化するもので、各部門の状況を把握し、各部門間の連携を強化するためのツールとして、多くの企業で導入されています。

は予算管理も顧客別に行うことを目指していますが、業態の性質上、例えば倉庫作業か輸送作業かに より大きく収支構造が異なるため、正確に予算編成するには顧客別を更に形態別にまで分解する必要があります。

新しい収計システムを導入したこと、これらの自動計算が可能となり、その結果資料作成工数は

営の意識が無いとしつかりとした
会社経営を行うことはできませ
ん。

研修のクオリティを担保するためインソースでの実施へ

—本研修を導入したきっかけと、

ごたれりをお聞かせください

内で企画し、講師も社員が登壇します。経験者が実例をもとに講義することによる研修効果や、教育機会に携わることによる講師社員自身の成長を意図した取り組み

です。一方で、長期にわたり実施すべきプログラムについては、講義のクオリティを維持することに懸

念がありました。(これらの状況を考慮した上で、今回のプログラムは当社事業にとって重要なテーマの一つということもあり、インソースに研修実施を依頼しました)。

としました。特に今後経営層を期待されている人財には、B/S 経

【研修の2つのこだわり】

「わかりやすさと双方向性」

【こだわり①】社内事例を盛り込み、わかりやすく

こだわった点としてまず挙げるのは、「教科書のようなありきたりなテキストは作らない」といいう点です。図解・例示を多用して情報量は極力絞るなど、テキストの骨子や掲載事例は当社で用意し、それをインソースにテキスト化してもらっています。

【こだわり②】考え方、議論する双方性

また実際に考えてもらい、その結果を基に議論をする「双方向」な研修を目指しました。講師の方にも、当社の身近な例を織り交ぜながらお話しのことで、受講者にとってのイメージが湧きやすくなるように工夫してもらっています。担当の方には、依頼から納期まで1ヵ月程度しかない中で、何度も当社まで足を運んでいたとき、我々のニーズに応えてくれました。

【成果と残された課題】

オンラインでの実施でしたが、伝えたいことは理解してもらえたと思います。

ただ、時間が足りず双方向性が十分ではなかつたかも知れない、業績を急回復させた人に登壇してもらいた質疑するセッションを設けてみてはどうか、など、次に向かての課題も見えました。

【収支構造を理解し、施策の判断ができる所長を増やしたい】

【こだわり②】考え方、議論する双方性

今回の研修は所長クラスを対象としていますが、彼らには顧客毎・形態毎の収支構造を理解し、その数字(エビデンス)に基づいて取引継続等の判断が出来るようになつてほしいです。

【グローバル競争に勝ち抜くために】

【所長は「社長」】

「計数管理能力が必須」

【最後に、貴社をどのような組織にしていきたいですか?】

私はよく「所長は社長だ」(営業所という城の一国一城の主)と言っています。そういう意味では、最低でも所長以上の階層は「計数管理

う視点において、まだ成長の余地があると感じております。従つて、「このような収支構造にしたいから、こういう施策を講じます」のように施策と収支構造を紐づけて定量的に説明できる所長を増やしたいですね。

【ROI-Cを意識する習慣を!】

ROI-Cについては、営業所単位で急激に改善することは難しいですが、理解を深めることで、B/Sを意識した予算説明や業績説明をする習慣をつけてもらいたいです。

【数字を共通言語に、経理と現場でディスカッションができる会社へ】

将来的には、「今回、こういう施策を講じたので、固定費比率が下がり損益分岐点売上高も下がりました。その結果、私の営業所はこのようなP/Lに変化しました。長期的(中計期間中)にはこのような施策を講じることで更にこういうP/Lにしていきたいと思います」みたいなディスカッションを、数字を共通言語として経理と現場の間で当たりまえに出来る日がくることを、期待しています。

「能力」が必須だと考えています。

また、いわゆる係長階層の人財に対しても、今後は同様の能力が身につくように教育を実施していくべきです。それによって、数字を各現場の実態に合ったKPIに分解・比較し、あるべき姿を求めて目標設定を行い、着実に達成できる人財を多く育てたいと考えております。

研修ワーク例 | 顧客別収支の評価と判断

以下の顧客別収支をふまえて、今後の取引の継続を行うべきか判断してみましょう。

判断理由も同時にお考えください。

■ A社との取引状況

・売上 100M¥/年 ・経費 93M¥/年(固定費 70M¥、変動費 23M¥) ・利益 7M¥/年

売上			115
経費	変動費	外注費等	30
	固定費①	人件費・節約可能な販管費※1	63
	固定費②	管理費・償却費・賃料	10
		固定費合計	73
経費合計			103
損益			12
売上高営業利益率			10%

■ B社との取引状況

・売上 100M¥/年 ・経費 98M¥/年(固定費 70M¥、変動費 28M¥) ・利益 2M¥/年

売上			100
経費	変動費	外注費等	23
	固定費①	人件費・節約可能な販管費※1	55
	固定費②	管理費・償却費・賃料	10
		固定費合計	65
経費合計			88
損益			12
売上高営業利益率			12%

※1: 日立物流までの研修では車両修繕費、施設保守費、水道光熱費など実際の統制可能経費をいただき、ワーク内容はカスタマイズいたしました

※2: 上記は架空の数値を入れたテキストサンプルとなります。お客様より売上、経費等のデータを提供いただくことで実践的なワークにカスタマイズすることも可能です

研修名

経営人財研修～顧客別・形
態別収支管理とR.O.I.C.管
理で営業所を「経営」する

形式

講師派遣／オンライン

対象

グループ会社の課長クラス
(物流センター所長)

独自テキスト開発と講師
派遣

インソースの提供サービス

グループ会社の課長クラス
(物流センター所長)

インソーステキスト 開発担当者より

経営企画部門の経験が活きた コンテンツ開発

今回は熱意溢れる水田部長と
組織に新しい経営指標を定着さ
せるエキサイティングな仕事に
ご一緒でき大変光栄でした。

企業の経営指標の変化に対応
した研修企画は以前より取り組
みたいと考えておりました。テキ
スト開発を担当する直前まで、經
營管理部で有価証券報告書作成
などを担当していたため、経営の
グローバル化、変化を肌で感じてお
り、早速その経験が役立ちました。

自社事例により研修効果向上
研修の随所に日立物流様の事
例を盛り込み、より深い理解を促
しました。事例活用により計数管
理を実務で実践するイメージが
湧いたのではないでしょうか。
当社ではお客様の事例をふ



林 遼平

株式会社インソース コンテンツ開発部 上席チーフ。
横浜国立大学経済学部卒。2012年当社に入社し法人営業、研修企画を経験。2018年1月より経営管理部に異動し、開示書類作成や取締役会事務局として役員対応を担当。2020年7月より現職。13名のチームを束ねながら、財務や上級管理職など前部署の経験を活かした研修テキストを作成している

関連研修も多数

- ・会社のしくみを知る研修～経営
数字から企業活動を理解する
- ・財務会計リテラシー活用研修～
財務諸表の読み方を知つておく
べき5つの理由
- ・業績管理研修～顧客別・事業別
収支分析による部門経営

んだんに入れた研修を日常的に
開発しています。受講者への事前
アンケートから事例を作成する
こともあります。受講者に「なる
ほど。自分もやってみよう！」と
感じてもらうための工夫です。

KPI 在庫回転率

01

小売業の場合



一定期間において在庫が何回入れ替わっているかを測る数字です。この数字が高いほど、仕入れた商品がテンポよく売れれていることを意味し、利益をあげているかどうかを評価する1つの指標となります。

■在庫回転率

高い

商品が短期間で売れている
= 売上が好調

低い

商品が長期間滞っている
= 改善が必要

KPI コンバージョン率

02

通販サイトの場合



WEB上の通販サイトにアクセスしたユーザーのうち、何%が目的の最終行動(商品購入)に至ったかを示す数字です。アクセス数が、もともとの知名度や宣伝広告費に影響されやすいのに対し、コンバージョン率は、サイトの見やすさやターゲティングの適切さで変動します。コンバージョン率の高さが、ユーザーにとって「良いサイト」かどうかを見極めるための指標となります。

KPI

重要業績 評価指標

ビジネスの 数字を 読み解く

業界特有の KPI 9選

組織目標の達成に向けた活動状況を測る上で、KPI(Key Performance Indicators: 重要業績評価指標)という指標を設けて管理しているところも多いのではないでしょうか。このKPIは、経営の最終的な目標である「利益」や「売上」の達成に直結する指標として、組織(事業)ごとに設定されます。ここでは、業界別の特有かつ代表的な指標とされる数字を集めました。利益を上げるうえで何が重要な要因となるのかを適切に見極めるためのヒントとして、ぜひ異業種の数字もご覧いただければと思います。

KPI 運行効率

05

物流業の場合



実車率 × 稼働率 × 積載率で算出される数字で、トラック輸送における総合的な効率性を測る指標となります。

■実車率



全走行距離に占める荷物を乗せた状態での走行距離

■稼働率



年間の営業時間に対するトラックの稼働時間

■積載率



所有トラックの総最大積載トン数に占める実際の総積載トン数

KPI 呼損率

06

コールセンターの場合



「お客様が電話をかけた回数」に対する「電話がつながらなかった回数」の割合です。この数字が高くなるほど、お客様の問題解決が足止めされ、コールセンターに対する満足度は下がります。

呼損率を下げるためには、「回線数を増やす」か、お客様応対の品質を下げずに「1件あたりの応対時間を短くする」ことがカギとなります。

KPI RevPAR(販売可能な客室1室あたりの収益)

03

ホテル業の場合



「平均客室単価」と「客室稼働率」を掛け合わせた数字のことです。通常この両者は拮抗関係にあるため、繁閑の時期を見極めつつ、価格と予約状況のバランスを見ながら RevPAR の最大化を図ることが求められます。

■平均客室単価の傾向

高い

1室あたりの収益は上がるが、客室稼働率が上がりにくい

低い

1室あたりの収益は下がるが、客室稼働率が上がりやすい

■客室稼働率の傾向

高い

観光シーズン・大型連休など

低い

オフシーズン・平日など

KPI 在庫充足率

04

書店の場合



会社(本部)が在庫として持つことを推奨している本のタイトル数に対し、実際に店舗で確保できている本のタイトル数の比率を表す数字です。売れ筋商品を十分な在庫数をもって確保し、売り逃しを無くすことはもちろんですが、商品の品揃えを担保し魅力的な店頭を維持するためには、この数字を1つの指標として管理することが有効です。

KPI 設備稼働率

09

製造業の場合～その2



生産設備の能力に対して、実際にどのくらい稼働しているのかを表す数字です。設備稼働率が低いと、想定よりも生産ができていないことになります。逆に、設備の生産能力以上に稼働させようすると、設備への過度な負荷をかけると共に、それを動かす人件費も割高になります。製造現場においては、この数値を適正な水準に保つことが重要です。

■設備稼働率

高い

発生する問題

- ・設備への過剰負荷
- ・割増賃金の発生
- ・在庫過多

適正ライン

低い

発生する問題

- ・採算の悪化
- ・設備の不調

あらゆる業界でKPIは重要

これらの指標はどれも代表的なものの1つに過ぎません。高い成果を上げている組織は、成果を上げるうえで何が重要な要因となるのかを適切に見極め、KPIに設定しています。

経営戦略は組織によって様々ですが、その効果を測るためにもっとも有効な手段が指標化(=KPI化)であることは共通しています。適切なKPIを設定し、数字で効果を測ることが、より生産性の高い活動に繋がっていくのです。

KPI FL比率

07

飲食業の場合



FLとは、F = Food(原価、材料費)と、L = Labor(人件費)の頭文字をとったもので、飲食業を営む上での中核的な費用です。FL比率とは、この2つの費用の合計を売上高で割った数字で、その店舗が利益をあげているのかどうかを判断する指標の1つです。

■売上の内訳

材料費 + 人件費

その他コスト

利益

このコストが売上の何%を占めるか
(一般的に50%を超えると経営が厳しいとされる)

KPI 歩留まりと不良率

08

製造業の場合～その1



原料の投入量に対する実生産量の割合が「歩留まり」であり、製造した全商品に占める不良品の割合が「不良率」となります。「歩留まり」は生産性(つまり利益があがるかどうか)に焦点が当たっているのに対し、「不良率」は信頼性に焦点を当てています。

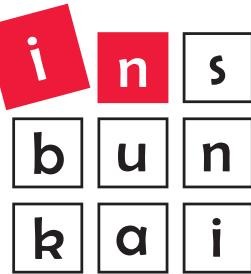
■原料に対し生産できた商品の数

多い

歩留まり率が高い

少ない

歩留まり率が低い



多様性を力にして
成長し続けるインソース
個性あふれるメンバーを
様々な切り口でご紹介します

第三回

研修開発の最前線を走る
コンテンツ作成担当者に聞く

納得感のあるコンテンツを

生み出すために

**感覚的な部分をいかに言語化し
数字で具体性を出せるか。そこが腕の見せ所**

株式会社インソースクリエイティブソリューションズ

執行役員 エグゼクティブクリエイター

矢野由香里

研修テキストを「わかりやすく」
するために、私たちコンテンツ作成
者が特に気をつけていることは、
「具体的に明確に示すこと」です。

そのために重要となるのが、「数字」
です。例えば、「簡潔に示す」ではな
く「200字以内で書く」、「短く
話す」ではなく「1分で話す」など、
数字で示されていることを常に意
識しています。「簡潔に」が「200
字」となることで、誰もが共通の認
識を持つことができるからです。

さらに、日々たくさんのコンテン
ツをつくる現場では、品質を保
つことも重要です。そこでも数字
が役に立ちます。研修時間に対す
る適切なページ数や演習の数、
ス作成者のノウハウを、感覺に頼
らず数値化していきます。数字で
示されることで共通の判断基準
ができ、多くのメンバーが関わる
案件でも一定の品質を保つこと
ができます。

研修テキストをわかりやすく
するために、また、品質を保つた
めに、感覚的な部分をいかに言語
化し、数字で具体性を出せるか。
そこがコンテンツ作成者の腕の
見せ所です。

働き方が多様化した今、業務指
示などのコミュニケーションが
課題というお悩みも多く聞きま
す。皆さまの業務においても、「數
字で具体性を出す」ことが、わか
りやすい指示やマニュアルのヒ
ントになるかもしれません。



矢野由香里

株式会社インソースクリエイティブソリューションズ
執行役員 エグゼクティブクリエイター

九州大学文学部卒

情報誌の編集職、市場調査会社の企画職等を経験し、
2015年入社。コンテンツ開発職としてこれまでに
1,000件以上の研修テキスト作成に携わる。お客様の
様々な要望に合わせたテキストや、新作コンテンツや
新サービスの開発を多数行う。2023年10月より現職

財務・経営数字関連の おすすめ講座

インソースの公開講座は、年間 130,000 名以上^{*1}が受講する 1名から参加可能な研修サービスです。

財務・経営数字に関連した研修を若手クラスから部長クラス 対象まで幅広くご用意しております。いつでも、お客様が求める『現場で使える実践スキル』を習得していただけます。

*1 : 2023 年 7 月 ~ 2024 年 6 月



お金の流れを理解して、数字に強くなる

会社の数字の見方研修

WEBinsource 会員価格 ￥24,400 円 /100pt

会社の状況を数値から読み取る
スキルを身につける

財務諸表の読み方研修 ～数字の意味を見通す力を鍛える

WEBinsource 会員価格 ￥28,500 円 /120pt

売上・利益・キャッシュ(現金)を理解し
仕事の判断軸を身につける

はじめて学ぶ財務三表研修 ～ケースと図解で実務と数字を結びつける

WEBinsource 会員価格 ￥24,400 円 /100pt

KPI の設定方法を学ぶ

組織マネジメント研修 ～目標達成のための KPI の設定と管理

WEBinsource 会員価格 ￥28,500 円 /120pt

組織活動を予測し、採算性を高める
投資判断基礎研修
～損益分岐点分析と投資評価の基礎を学ぶ

WEBinsource 会員価格 ￥28,500 円 /120pt

利益改善を進めるための手法を学ぶ

業績管理研修 ～顧客別・事業別収支分析と資本コスト経営 (ROIC) 入門

WEBinsource 会員価格 ￥33,600 円 /140pt

*価格はすべて税込となります

株式会社インソースについて

社会人教育と IT の力を掛け合わせ、社会課題の解決に挑戦している組織です。

スピードと集中・ダイバーシティ実践・E S G 経営を活動方針の柱に据え、研修企画をはじめ管理システムの開発・アセスメントなどの人材開発にかかるあらゆるサービスを提供しています。全国に 29拠点^{*1}をかまえ、年間 31,274 回・受講者数 770,389 名^{*2}と国内最大級の研修実施実績を誇っています。

*1 : 2024 年 6 月末時点 *2 : 2023 年 7 月 ~ 2024 年 6 月