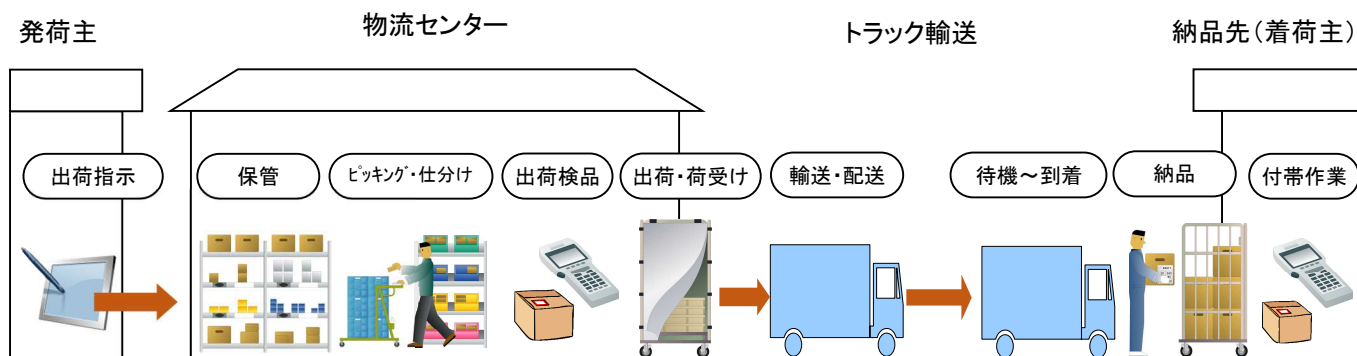


(物流事業者におけるK P I 導入の手引きより抜粋)

◆ 代表的な物流フローに即したK P I の利用例

企業が利用すべきK P I の体系は企業の置かれている状況、抱える課題、戦略等に応じて異なる。企業が百社あれば百通りのK P I 体系が出来上がると言っても良く、汎用的なK P I の体系を示すことは困難である。そこでここでは、消費財等のごく一般的な物流フローを例示し、その例示された物流フローのもとで利用されるK P I の例を示すこととする。なお、評価の視点の多様性に対応して、K P I の種類も多種多様であるが、ここでは代表的な3つの視点——「コスト・生産性」「品質・サービスレベル」「物流条件・配送条件」——に限定して整理を行った（下図）。

図表 代表的な物流フローに即したK P I の利用例



	出荷指示	保管	ピッキング・仕分け 等	輸送・配送	待機～到着	納品 等
コスト・生産性		◆保管効率 (充填率等)	◆人時生産性	◆実車率 ◆実働率 ◆積載率 ◆日次収支		
品質・サービスレベル		◆棚卸差異	◆誤出荷率 ◆遅延・時間指定違反率 ◆汚破損率	◆誤配率 ◆遅延・時間指定違反率 ◆汚破損率		◆クレーム発生率
物流条件・配送条件 (発・着荷主による)	◆出荷ロット ◆出荷指示遅延件数				◆納品先待機時間	◆納品付帯作業時間 ◆納品付帯作業実施率
				◆配送頻度		

◆ K P I の算出方法例

次の表は前ページで記載したK P I の算出方法と主な利用場面を解説したものである。なお、K P I はその利用目的に応じて設定すべきものであり、以下のK P I を全て利用すべき（あるいは、以下のK P I のみを管理すれば良い）といった意味での整理ではないのでご留意いただきたい。

また、表右端に各K P I の主な利用場面を記載している。物流事業者が単独での利用が想定されるK P I に加え、荷主と物流事業者が連携して利用することが想定されるものもある。例えば「物流条件・配送条件」のK P I は後者に該当する。物流条件・配送条件改善は、荷主にも大きなメリットがある取り組みであり、荷主が事業者と連携してK P I 管理に取り組む意義があると言える。

	K P I	定義（一例） ※定義は場面・目的によって異なるため、以下は代表例。	備考	主に事業者が利用	荷主が事業者と連携して利用
コスト・生産性	保管効率 (充填率、坪効率等)	充填率 ＝保管間口数÷総間口数	倉庫や物流センターの保管スペースの保管効率を測る指標。	◎	○
	人時生産性 (庫内作業)	人時生産性 ＝処理ケース数÷投入人時	ピッキング、仕分け、梱包等作業の生産性を測る指標。人別、ライン別、時間帯別等で計測することが多い。	◎	○
	数量当たり物流コスト	数量当たり物流コスト ＝物流コスト÷出荷数量 (ケース、重量、容積等)	物流センターで発生している総物流コストを数量当たりで管理するための指標。	◎	○
	日次収支 (物流センター)	日次収支 ＝1日当たりの収益－1日当たりのコスト	財務会計上の収支決算は四半期、年次等で算出されるが、収支の悪化を未然に察知し業務改善に繋げるため、日次単位での収支を算出するもの。	◎	
	実車率	実車率 ＝実車キロ÷走行キロ	車両のムダな空車走行を減らすために、稼働状況を計測する指標。	◎	○
	実働率	実働率 ＝実働日数÷営業日数	車両の非稼働を減らすために、稼働状況を計測する指標。	◎	○
	積載率	積載率 ＝積載数量÷積載可能数量 (重量、容積、容積換算重量)	車両の積載効率を改善するための指標。ルート別、顧客別等に把握し、車格の見直し、配車・ルート見直し、物流条件の見直し等に活用される。	◎	○
	日次収支（トラック）	日次収支 ＝1日当たりの収益－1日当たりのコスト（1台当たり）	車両1台毎に、日次の収支を算出し、配車・ルートの改善等に活用する。	◎	
品質・サービスレベル	棚卸差異	棚卸差異 ＝棚卸差異÷棚卸資産数量	在庫の紛失、盗難、誤出荷等による帳簿在庫と実在庫の差異を計測し、在庫管理の改善に活用する。	◎	○
	誤出荷率	誤出荷率 ＝誤出荷発生件数 ÷出荷指示数（受注数等）	誤出荷（品違い、数量違い、出荷先違い等）の発生率。	◎	○
	遅延・時間指定違反率	遅延・時間指定違反率＝ 遅延・時間指定違反発生件数 ÷出荷指示数（受注数等）	遅延（納期遅延）、時間指定違反の発生率。	◎	○
	汚破損率	汚破損率 ＝汚破損発生件数 ÷出荷指示数（受注数等）	汚破損（商品の汚れ、破損、温度管理ミス等）の発生率。	◎	○
	クレーム発生率	クレーム発生率 ＝クレーム発生件数 ÷出荷指示数（受注数等）	顧客クレームの発生率。誤出荷等は上記の通りであるが、その他、書類のミス、作業者の挨拶・服装等サービスの官能評価にも用いられる。	◎	○
物流条件・配送条件	出荷ロット	出荷ロット ＝出荷数量 (数量、重量等)	輸送効率、庫内作業効率等を改善する観点で、顧客別・納品先別の出荷ロットサイズを計測するもの。		◎

出荷指示遅延件数	出荷指示遅延件数 = 〆以降の出荷指示件数	出荷指示の遅延は物流効率を阻害することから、顧客別等で計測し、遅延を改善するために活用される。		◎
配送頻度	配送頻度 = 配送回数 ÷ 営業日数	多頻度納品を改善するため、配送先当たりの配送頻度を計測するもの。		◎
納品先待機時間	納品先待機時間 = 納品先における待機時間の平均	納品先で指定時間に到着したにも関わらず待機が発生する場合、その改善のために待機の発生状況を計測するもの。		◎
納品付帯作業時間	納品付帯作業時間 = 納品先における付帯作業時間の平均	納品先で契約外の荷役、開梱、検品、梱入れといった付帯作業が発生する場合、その作業時間を計測するもの。契約外の作業が発生している場合にそれを是正するため等に活用される。		◎
納品付帯作業実施率	納品付帯作業実施率 = 付帯作業別の実施率 (実施回数 ÷ 納品回数)	前項と同様、契約外の付帯作業を実施している場合、物流効率を阻害することから、それら付帯作業の実施状況を計測するもの。		◎

(注) ◎は主として想定されるケース、 ○は主ではないが想定されるケース。