



《今回のテーマ》は

バランス・スコアカード (BSC) の活用

お客様とお会いする時の参考情報としてご利用ください

バランス・スコアカード（以下略してBSC）は、1992年発表された、新しいマネジメント・システムの概念の一つで、日本では、2001年、日本経営品質賞がBSCをアセスメントに採用したことから、急速に注目を集め、経営品質の向上を目指す先進企業が導入しています。

1992年当初は、「業績評価システム」として位置づけられていましたが、現在では、「戦略的経営システム」へと発展しています。

基本的には、経営分析に見られる財務の視点に加えて、企業外部の要素としての顧客の視点、物的資源として業務プロセスに対する視点、人的資源としての社員の育成・活性化の視点から、バランスよく実績を記録し、評価し、経営戦略を立案し、戦略を周知・徹底する、というマネジメントシステムです。

BSCの前提となる会社の現状把握するための「SWOT分析」、また、ドラッカーの提唱になる「目標管理制度」とも共通性を有するものと考えられます。

上記4つの視点から考えられる評価指標として考えられるのは、次のようなものです。

(1) 財務の視点

企業の事業の成長性や利益率、キャッシュフローの向上といった指標が考えられます。

(2) 顧客の視点（顧客に対して企業はどのように行動すべきか）

自社製品やサービスに対する市場占有率、顧客定着率、新規顧客獲得率等といった指標が考えられます。

(3) 業務プロセスの視点（競合に対し、どのような業務プロセスに優れるべきか）

品質、コスト、納期、新製品導入率等が指標として考えられます。

(4) 人材と変革の視点（人材能力をいかに高め、ビジネスの変革を進めていくべきか）

社員の定着率、カイゼン提案件数、多能工化率等が指標として考えられます。

以上の4つの視点の関係は、まず人材と変革の視点が全てのベースとなります。社員のモチベーションがなければ変革は生まれません。次に、顧客のニーズに応えるために、早く低コストで高品質の製品を提供できる業務プロセスの視点が重要です。その結果として、顧客の視点から顧客満足度が向上し、最後に財務戦略目標の達成等の財務の視点がでてきて、これが究極の目標となります。横浜国大の吉川教授の定義するように、BSCは、「ビジョンと戦略をアクションに落とし込み、総戦力で成長力と競争力をつけ、未来を切り拓く、戦略志向のナビゲーション経営システム」です。

(参考情報)

○バランス・スコアカードの意義とその活用	(0102-0334)
○バランス・スコアカードの沿革と概論	(1171-4211)
○バランス・スコアカードをつかったこれからの経営戦略	(1171-4201)
○企業活動を方向付ける6要素	(1171-4218)
○経営革新の実践の進め方	(2010-0121)
○自社の現状分析の仕方	(2007-1566)

()内は情報番号です

皆様が、お客様から相談をうけた時、「JRS経営情報」をちょっとした参考情報として提供されればお客様から喜ばれることは必定です。

なお、お客様にコンテンツをご提供する場合には、最初のページに「サンプル」と表示してください。また、お探しの情報が不明な場合はご照会ください(0120-89-0240)。