

バランス・スコアカードの活用

Q：経営目標と行動計画を明確にして社内を活性化させる良い経営管理手法があれば教えてください。

A：BSC活用で戦略経営の実践を

バランス・スコアカード（以下BSC）活用による経営管理手法が有効です。

1. BSCの特徴

財務目標のみによる業績評価でなく、①財務 ②顧客 ③社内プロセス ④学習と成長の4つの視点で目標設定し業績を評価する、継続的目標達成の仕組み。

2. 設定例

例えば①の視点目標を売上拡大とした場合、これを実現する②の視点目標を顧客満足度の向上及びシェアアップとします。同時に顧客満足度を高めるため、③の視点目標を納期短縮とします。次にこれら②と③の視点の目標達成のため、④の視点目標を分析手法の習得等とします。BSCは目標の相互関連性に配慮した4つの視点で目標設定します。

（図表1） バランス・スコアカード（例） （4つの視点と相互関係）

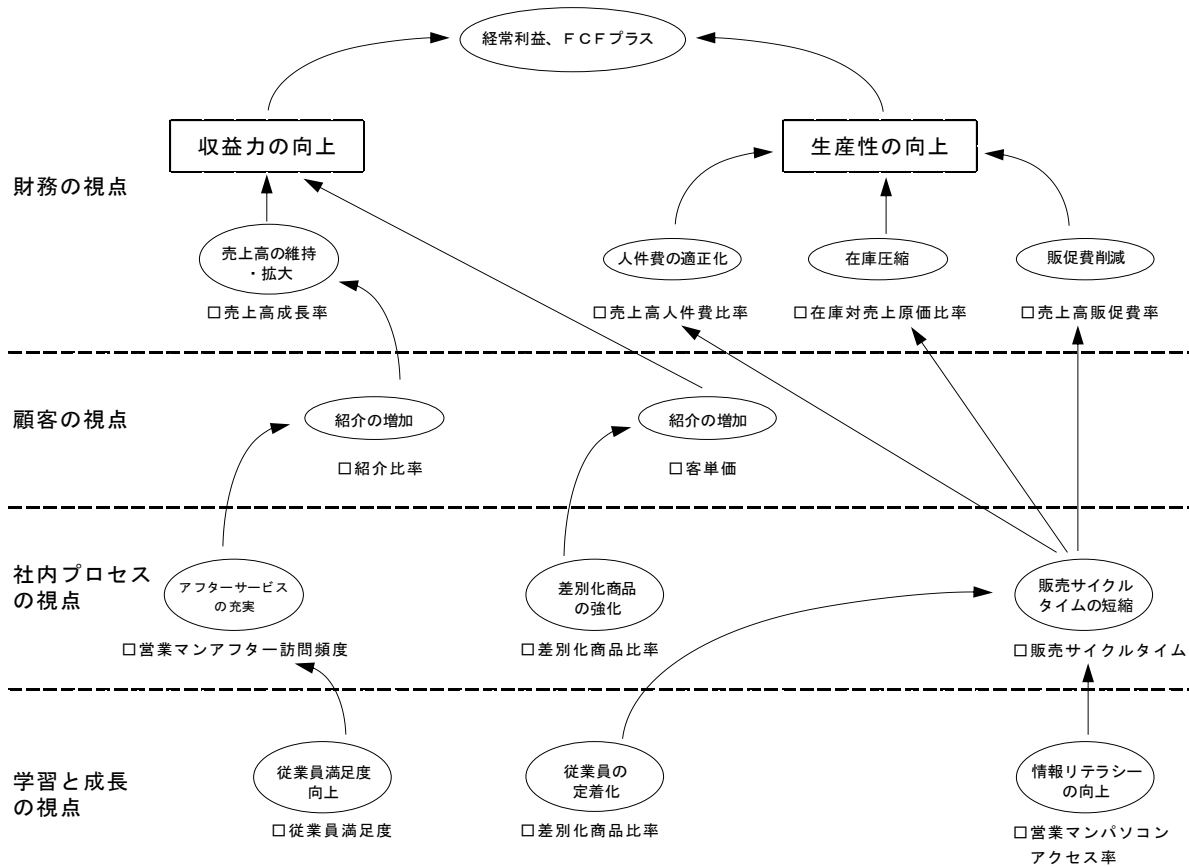
視点	目標	評価指標	基準
財務の視点	□収益力の向上 □売上高の維持、向上 □人件費の適正化	・ 経常利益、FCF ・ 売上高成長率 ・ 売上高人件費比率	・ ●●以上 ・ ●●%以上 ・ ●●%以下
顧客の視点	□紹介の増加 □客単価の向上	・ 紹介比率 ・ 客単価	・ ●●%以上 ・ ●●円以上
社内プロセスの視点	□アフターサービスの充実 □差別化された商品の強化	・ 営業マンアフター訪問回数 ・ 差別化商品比率	・ ●●回以上 ・ ●●%以上
学習と成長の視点	□従業員定着化 □情報リテラシーの向上	・ 従業員定着率 ・ 営業マンパソコンアクセス率	・ ●●%以上 ・ ●●%以上

3. 留意点

「戦略マップ」との一体運用が有効です。

企業の最終目的達成のため、4つの視点に対する業績評価指標と目標との相互関連性を図表化したものが「戦略マップ」です。企業の戦略体系を立体的に表現することで、全社員の具体的取組みが期待できます。

(図表2) バランス・スコアカード戦略マップ (例)



令和4年5月
税理士法人石井会計

