

# 戦略的バランススコアカード経営理論

## 1 バランススコアカード(BSC)とは

従来の経営管理手法は、経営計画や決算書など、財務指標だけに偏った評価をしていますが、その根拠が明確に表せていません。ドラッカーは「利益の追求より顧客の創造」と言いました。顧客の獲得にはCSを高める設備など業務プロセスも関わっているし働く人材能力も問われます。BSCでは財務、顧客、業務、人材の4つの指標でバランスを取り、相互の因果関係を戦略的に論理思考する経営管理者に必須のマネジメント手法です。

## 2 成功の仮説、サクセスストーリーを描く

「風が吹けば桶屋が儲かる」落語調で成功の仮説を作文で試みる

BSC4視点	成功の仮説・桶屋ストーリー
人材と変革	日報で時間と職務成果をデータ化自動集計分析評価すれば
業務プロセス	付加価値額÷労働時間＝生産性の見える化で確実に向上し
顧客	品質、価格、納期で競合を抑え顧客満足を得て受注量が増え
財務	増収増益のゆとり財務で会社が儲かり、社員の給料もアップ

## 3 ストーリーから具体的シナリオを作る

BSC4視点	抽象論から具体論へのシナリオ化
人材と変革	・職務時間&成果記録データ見える化・目標管理研修&会議
業務プロセス	・生産性カイゼン提案・採用案件現場試行・優秀成果表彰
顧客	・受注数・顧客数・平均単価・リピート率・新規顧客獲得数
財務	・売上高・営業利益・生産性・自己資本比率・社員平均年俸

## 4 経営方針の核となる戦略マップの策定

BSC戦術名	事務作業デジタル化	カイゼン提案制度	人材の能力開発	顧客の選択と集中
財務	収益性10%	収益性10%	時間コスト10%圧縮	売上成長性110%
顧客	ミス・クレーム減少	価格、納期でCSup	納期の短縮	A顧客リピート率up
業務プロセス	効率業務・時間短縮	品質&生産性向上	労働時間短縮意識	C顧客断捨離余裕
人材と変革	自前IT・テレワーク	カイゼン問題解決	日報自律目標管理	ABC分析顧客選別

