

目で見る バランススコアカード管理セミナー

1. バランススコアカード(BSC)の概要

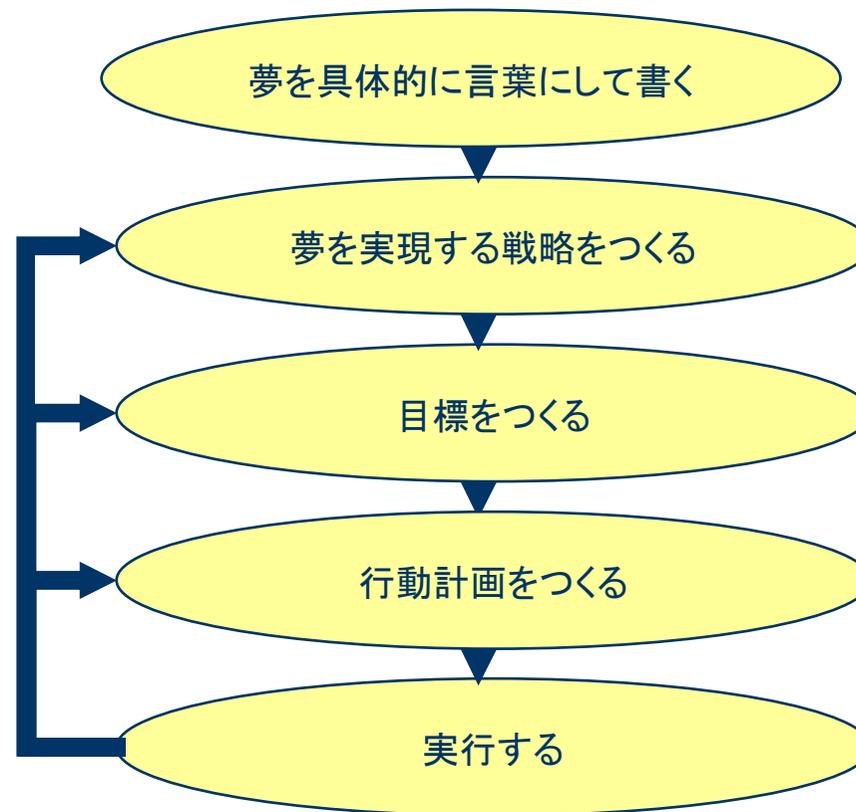
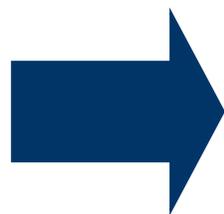
会社の夢は何？



夢を実現するにはどうするの？



夢は
考えているだけでは
実現しない



バランススコアカードの利点

- 夢の実現を効率良くサポート
- 因果関係
 - 戦略/行動を因果関係でつなぐ
- スコア
 - 目標や指標をつくり数値化する
- バランス
 - いくつかの視点からスコアをつくりバランス良く目的を達成する



製造業の例(1)

ビジョン

お客様にとってナンバー1になること

財務の視点

売り上げ1億/月

顧客の視点

既存顧客の満足度向上

品質の向上

コストの低減

業務プロセスの視点

設備稼働の安定化

小ロット対応力強化

ロスの低減

人材の視点

設備を知る人材育成

マルチスキル化

戦略目標の設定 (音楽教室の例)

音楽を通じて世代を越えたコミュニケーションの場を提供する

視点	戦略	目標
財務		売り上げ300万/月/教室
顧客	<ul style="list-style-type: none"> ・団塊リタイア世代へのPR ・子育て世代へのPR 	レッスン会員数 100人 レッスン会員数 50人
業務 プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ・二胡コースのサービス向上 ・楽しいイベントや発表の場の提供 ・新規レッスンコースの企画 	レッスン継続率100% イベント件数1件/月 2005年12月までに 企画書作成
人材	<ul style="list-style-type: none"> ・講師のサービス・コミュニケーション能力の向上 ・レッスン教材開発できる人材開発 	勉強会開催1回/月 調査報告会1回/月

なぜ目標が達成できないのか

- 行動に焦点が当たっていない
- 忘れてしまう(日常業務に追われて)
- やる気が続かない
 - 行動はつまらない
 - 飽きてしまう
 - 計画とあまりに離れてしまう
- フォローのしくみがない

目標を達成するためには

- 行動に焦点をあてる
- 忘れないようにする
 - いつでも見えるように貼り出す
- やる気を持続させる
 - 使命/ビジョンを思い出す
 - ゲーム感覚/楽しさを織り込む
 - 計画と実行を一致させる
 - 短いサイクルでフォローする
 - 計画を具体化、焦点化し実行しやすくする
 - 実施状況に応じてどんどん変更する
 - やってきたこと、成果を見せる
- フォローのしくみをつくる
 - 皆でフォローしあえるように貼り出す
 - フォローする場をつくる

これらができる
ツールは？

3. 目で見える管理 行動体系と行動指標

楽しいイベントや発表の場の提供
目標: イベント件数 1件/月
参加者アンケート4.5点

行動

行動指標

他のイベントを研究する イベント見学件数1件/月/人

楽しめるアイデアを出す アイデア件数1件/週/人

ホスピタリティの意識を持つ 勉強会の実施 1回/月

イベント後の振り返りを実施 開催当日

準備をしっかり行う

早期に準備にかかる
企画書をつくる 6ヶ月前
役割を決める 5ヶ月前
進行表をつくる 1ヶ月前
リハーサルを行う 2回

