

T a x & L a w ーバランス・スコアカードー

1 バランス・スコアカードとは

今回は戦略を実行に移すための思考ツールであるバランス・スコアカードについて説明したいと思います。バランススコアカード（以下BSC）を定義すると「ビジョンと戦略をアクションに落とし込み、成長力と競争力を付け、未来を切り拓き、企業を成功に導く戦略マネジメントシステムである。」と定義されます。つまり、ビジョンや戦略を実現するために、「いつ」「だれが」「何をするのか」という行動計画をたて、実行することによって、企業を成長させるためのツールといえます。

2 バランス・スコアカードの特長

BSCでは企業の課題を①財務 ②顧客 ③業務プロセス ④ 人材と変革 4つの視点で整理して可視化するという特長があります。企業には、業績アップ、商品開発、顧客拡大、資金繰り、人材育成等々のたくさんの課題がありますが、BSCによって、多くの課題を整理して、優先順位を付けることが可能になると同時に、課題を目に見える形にし、統一的な観点から相互の関連性（因果関係）を持たせながら論点整理することができるようになります。

企業が経営戦略の実現に向けていざ行動しようとする、なすべき課題が多すぎて、何を優先課題とするか整理しきれないことがありがちですし、特に中小企業の場合は、社長一人で悩むケースが多いと思われれます。

そこでBSCを使って各課題を4つの視点で整理して、因果関係でつなぐことで、経営戦略を一つにまとめることができるのです。

3 「4つの視点とは」

(1) 財務の視点

財務の視点とは、経営活動を財務的な視点から概観します。粗利益率、一人当たり売上高等、数値は様々ありますが利益に代表される財務的成果を上げることは企業にとって最高位の目標となります。

(2) 顧客の視点

自社のビジョン実現のため顧客に対してどのような行動をとるか検討します。既存顧客に限らず、潜在顧客層も含めて顧客満足度を向上するための行動を検討します。

(3) 業務プロセスの視点

顧客を満足させるには、企業内の業務プロセスのどこをどのように改善すればよ

いかを考えます。この場合の改善とは、日常的な意味の改善ではなく、戦略を実現するための改善であり、現状にとらわれない大胆な発想が求められます。

(4) 人材と変革の視点

業務プロセス改善のためにどこに組織学習の焦点を当てていくべきかを決定することが不可欠です。

個人のみでなく、チームの団結力やコミュニケーション能力を高めることも組織の成長維持にとって重要です。さらに短期的には実現が困難なインフラ整備、技術力の向上なども「人材と変革の視点」で検討されます。

