

小野修一の経営お役立ちコラム 第4回

● バランススコアカードの4つの視点

バランススコアカード (Balanced Scorecard) は、アメリカのロバート・キャプラン氏とデビッド・ノートン氏の2人によって策定された、20年以上の歴史をもつ経営改革・経営管理の手法です。経営戦略を実現するための経営革新プログラムを策定し、それぞれのプログラムの達成目標とモニタリング目標を設定し、目標達成のフォローを行う (経営管理) ことで、最終的な経営戦略の実現を図る手法です。

バランススコアカードでもっとも特徴的なものが、4つの視点です。4つの視点とは、

1. **財務の視点** ; 経営革新の結果が財務の数字として表れているか。
2. **顧客の視点** ; 顧客満足を得られる経営革新の取組みを行っているか。
3. **業務プロセスの視点** ; 業務プロセスのパフォーマンス向上につながる経営革新の取組みを行っているか。
4. **学習と成長の視点** ; 顧客の視点・業務プロセスの視点での取組みを確実にするために、組織の成熟度や組織を構成する人たちのスキルアップを図る取組みを経営革新の取組みの一環として組み込んでいるか。

の4つであり、経営革新プログラムを策定する際に、4つの視点を意識して策定し、目標設定を行います。

バランススコアカードを本格的に導入することは容易ではありません。ただ、4つの視点は分かりやすく、経営革新の取組みを考える際の整理のフレームワークとして有効です。SWOT分析、クロスSWOT分析の結果から経営革新の取組みを設定する際に4つの視点で考えます。そして、前回のコラムで解説したように、取組みによる経営革新の目標を定量的に設定します。

バランススコアカードの4つの視点を活用して、関係者の納得性の高い経営革新への取組みが行えます。