



# BSC(バランス・スコアカード)で 経営戦略・戦術を考える (2) 戦略マップ

中小企業活力向上オンラインセミナー  
戦略・経営者分野

中小企業活力向上プロジェクトアドバンス実行委員会事務局



# Balanced Scorecard

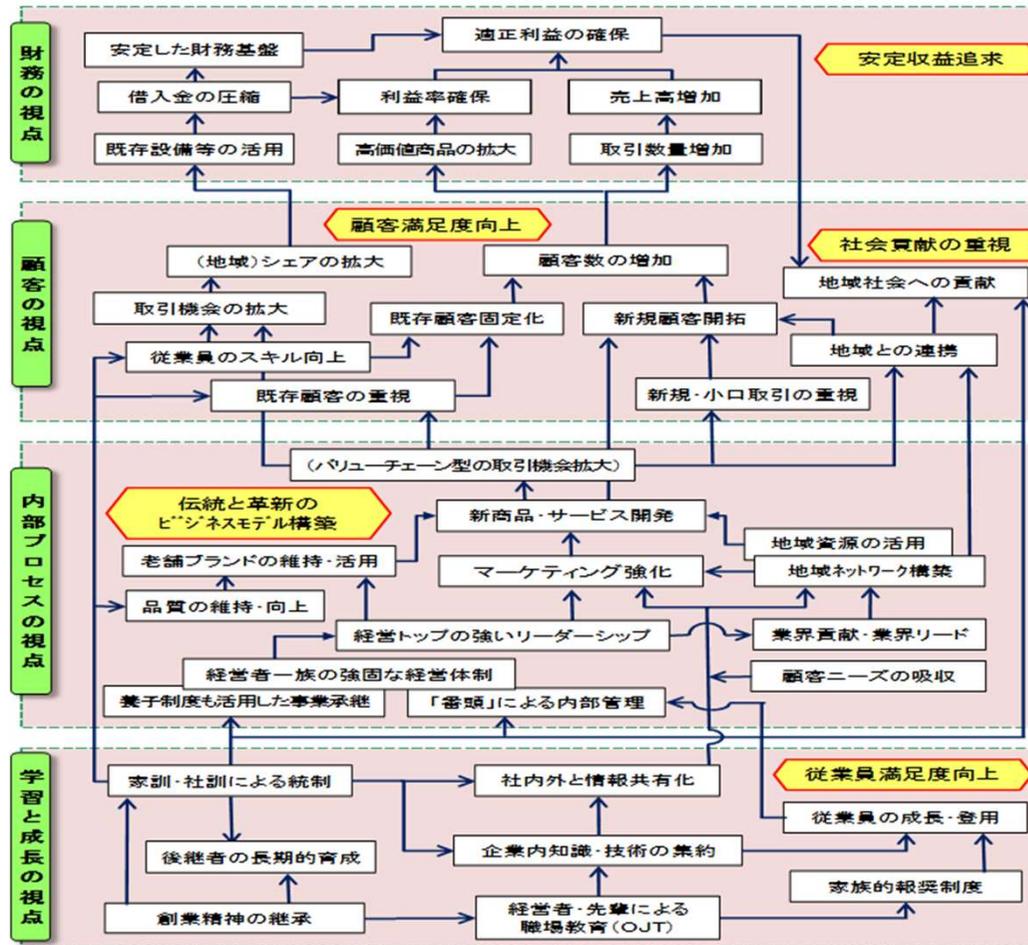
4つの視点に沿って  
戦略の立案から  
具体的な行動まで落とし込む  
バランスのとれた  
フレームワーク



戦略マップが戦略を可視化



# BSCの戦略マップ (地域長寿企業の例)



戦略マップ…

企業がビジョン・戦略を達成するための地図・シナリオ。

目的達成のために落とし込まれた各成功要因や行動の因果関係や関連を図式化。

経営戦略の全体像を把握することができ、戦略の意義を認識するのにも有効。

各戦略テーマ・重要成功要因の因果関係・関連性(→)による戦略シナリオに注意。

[備考]

長寿企業の基本戦略

戦略テーマ・重要成功要因



# 戦略マップ4つの視点

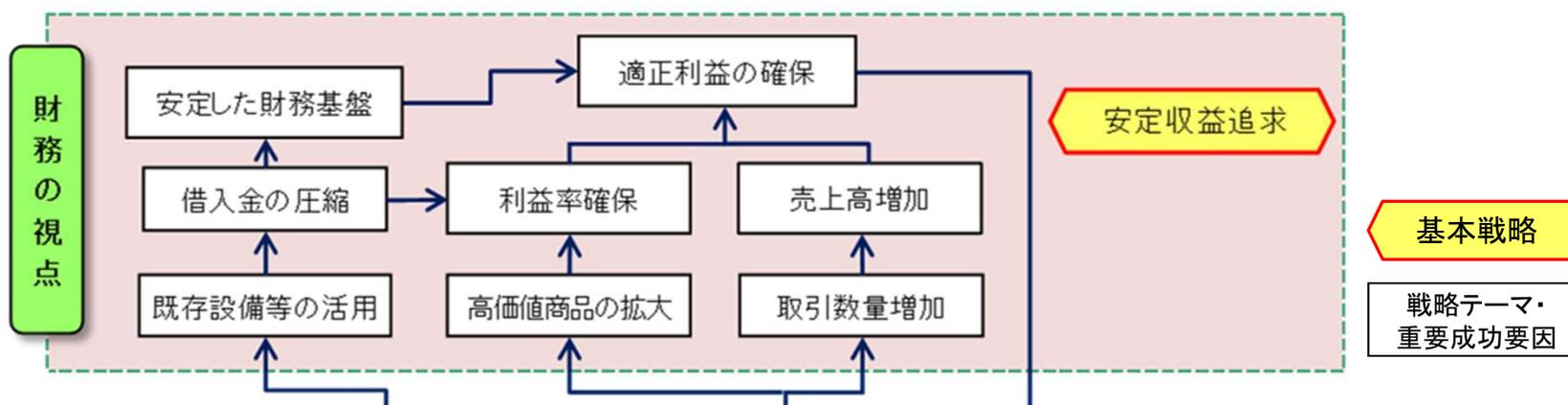
## 1. 財務の視点

財務的に成功するために、株主に対してどのように行動すべきか

活動の経済的結果を要約し、戦略執行が貢献したかどうかを測定。

(例) 営業利益率、使用総資本利益率、経済的付加価値など利益項目、  
売上成長率、キャッシュフロー増加など

←業績評価指標





# 戦略マップ4つの視点

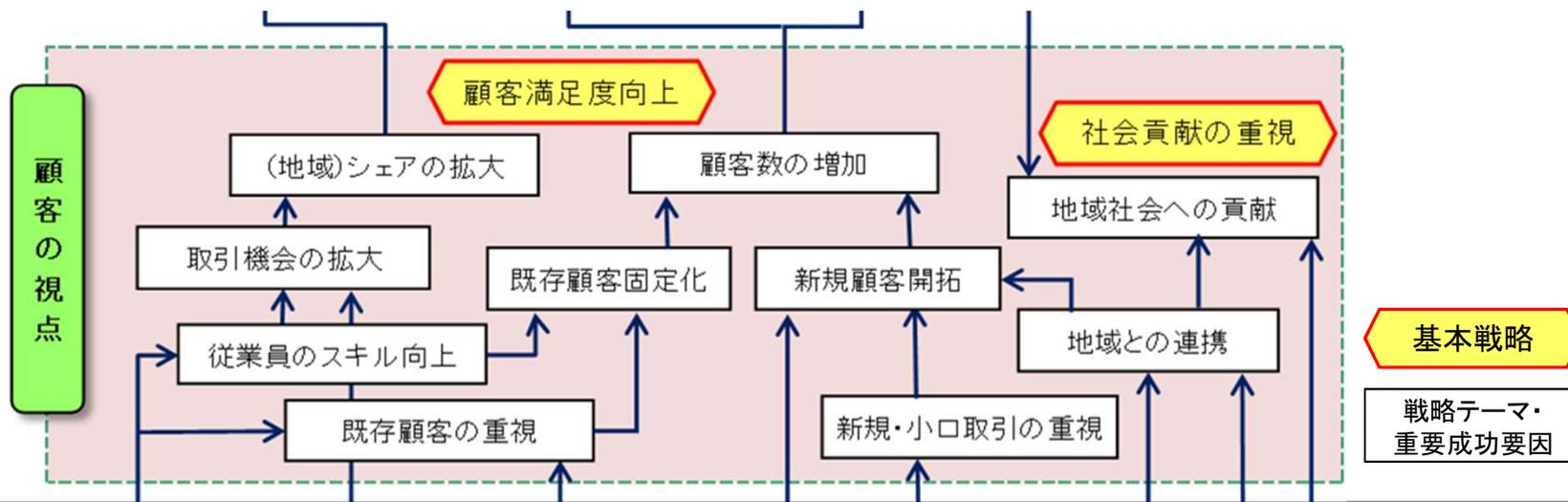
## 2. 顧客の視点

戦略を実現するために、顧客に対してどのように行動すべきか

執行した対顧客戦略の成果を評価。

(例) 顧客満足度、顧客維持率、新規顧客数、顧客の利益性、  
目標とするセグメントの市場占有率および顧客占有度、  
対象セグメントの顧客への提案プログラム評価など

←業績評価指標



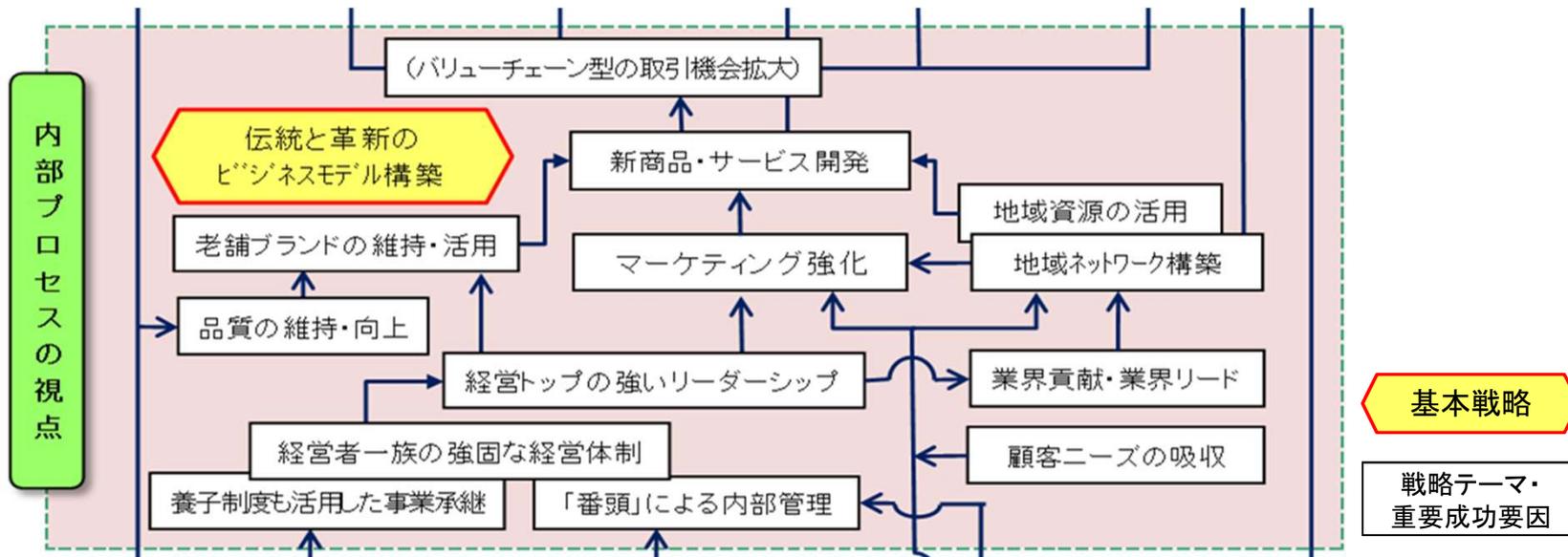


# 戦略マップ4つの視点

## 3. 内部プロセスの視点

株主と顧客を満足させるために、どのようなビジネスプロセスを創るべきか

顧客満足度に大きな影響を与え、財務目的を達成するプロセスを評価。  
このプロセスとは、他社を圧倒する新規性、顧客ニーズを捉えた革新性で、顧客価値を高める仕組み。破壊的イノベーションの原動力となり、長期的業績を確保する。 (例) 新商品開発件数、品質改善度 ←業績評価指標





# 戦略マップ4つの視点

## 4. 学習と成長の視点

戦略実現のために、変化・改善する能力をどのように作り維持すべきか

長期的成長を確保する基盤作りを、人間・システム・業務手続で評価。  
既存能力と目標達成に必要な能力とのギャップを埋める方法を提示する。  
(例) 従業員満足度、教育訓練、技能向上、情報の正確でリアルタイムな提供、  
顧客や内部プロセスの改善率など ←業績評価指標

