

Point 17

「BSC」は、財務・顧客・業務プロセス・学習と成長の4つの視点から具体的な行動を明らかにする  
「CSF分析」は、ビジネスを成功に導く要因を明らかにする



経営戦略を日常の業務や個人の行動に落とし込むための手法にどのようなものがあるかを理解しましょう。



●BSC

財務、顧客、業務プロセス、学習と成長の4つの視点から、経営戦略を具体的な行動に落とし込んで評価する業績評価手法のこと。「**バランススコアカード**」ともいう。

「Balanced Score Card」の略。

視点	説明
財務	企業の業績を上げるために、どうすべきかを考える。
顧客	顧客満足度を向上するために、どうすべきかを考える。
業務プロセス	業績アップおよび顧客満足度を向上するために、何をどのように改善すべきか、どのようなプロセスで実現すべきかを考える。
学習と成長	業績アップおよび顧客満足度を向上するために、どのように従業員の能力を向上させるかを考える。

●CSF分析

ビジネスを成功に導く重要な要因「**CSF(重要成功要因)**」を分析すること。つまり、何をすれば他社と差別化され、自社が成功できるかを明らかにすること。

「CSF」は「Critical Success Factors」の略。

More

バリューエンジニアリング

製品やサービスの品質を落とすことなく、コストダウンを実現する手法のこと。「**VE**」ともいう。バリューエンジニアリングは、コストダウンだけでなく、新規分野への挑戦、創造力の発揮などの効果を生む。

Point 18

「CRM」は、顧客を一元管理して顧客を囲い込む  
「SCM」は、モノの流れを管理してコストを削減する



経営戦略を効率的に実現するためのCRMやSCMの意味や考え方を理解しましょう。



●CRM

全社的な規模で顧客情報を一元管理し、サービスのレベルを引き上げ、顧客満足度を高めて収益の増大につなげること。「顧客関係管理」ともいう。

「Customer Relationship Management」の略。

●SCM

資材調達、製品の生産、受発注、在庫管理、流通などモノの流れ(サプライチェーン)を総合的に管理し、余剰在庫や流通コストを削減すること。「供給連鎖管理」ともいう。

「Supply Chain Management」の略。



More

バリューチェーンマネジメント

サプライチェーンの中で、社内の各部門がそれぞれに価値を作り出し、さらに部門間連携を図ることにより価値を高めていくこと。「価値連鎖管理」ともいう。

Let's Try

CRMを説明したものはどれか。

- ア 資材調達、製品の生産、受発注、在庫管理、流通などのモノの流れを総合的に管理し、余剰在庫や流通コストを削減すること
- イ ビジネスを成功に導く重要な要因を分析し、何をすれば他社と差別化され、自社が成功できるかを明らかにすること
- ウ 財務、顧客、業務プロセス、学習と成長の4つの視点から、経営戦略を具体的な行動に落とし込んで評価する業績評価手法のこと
- エ 全社的な規模で顧客情報を一元管理し、サービスレベルを引き上げ、顧客満足度を高めて収益の増大につなげること