

バランススコアカード指標データ収集の仕組みをノーツで

- データの収集を確実に効率よく -

【BSC に取り組むと出てくる問題】

1. 定常的にデータを集めることに時間、労力がかかる。たとえば満足度など。
2. すぐ時系列に傾向を見たい
3. ナレッジを共有したい
4. 計画実行の進捗度を確認したい
5. ISO にも役に立てたい
6. どんな指標を集めたらいいのかわからない

バランススコアカードを導入後しばらくして困ることのひとつに、指標データの収集があります。バランススコアカード導入初期には指標の数もバランススコアカードの数も少ないので、エクセルとメールで運用を始めることが多いのですが、運用が進むにつれて、指標データの収集の時間と労力がかかること、バランススコアカードを集計する手間がかかることが問題になってきます。

【人間系のデータ収集に威力を発揮するノーツ】

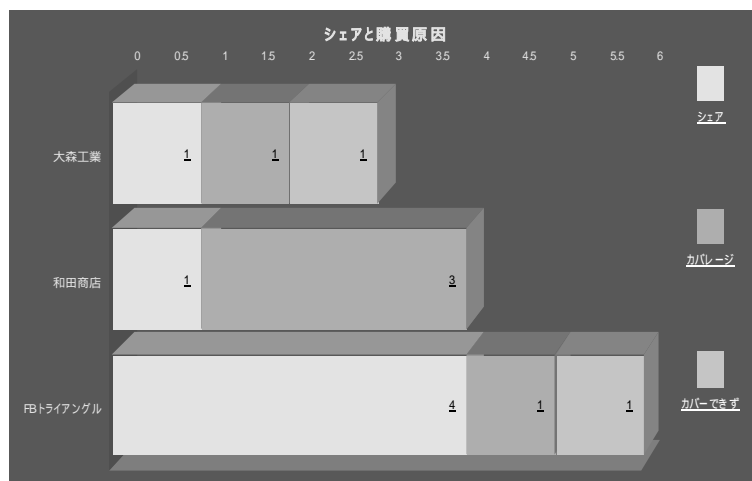
グループウェアとして開発されたノーツを利用すると、安全に日常的な活動の中から指標データを集めることができます。特に競合状態の把握や、満足度の把握、案件の進捗度など、お客様に関わる重要な外部情報を、定常的に集めるインフラとして最適です。

また、ISO9001 で悩みどころの「測定分析および改善」、「顧客満足」、「マネジメントレビュー」はバランススコアカードの指標に利用できるものが多く見受けられます。ISO を活用することを目的に、バランススコアカードの仕組みと共用するようなデータ収集の仕組みを作りましょう。

経営に役立つ ISO を目指して測定と分析を定常化するシステムを作り、マネジメントレビューのシステム化を進めてゆきます。マネジメントレビューの仕組み作りにはバランススコアカードの考え方を取り入れて発展させてゆくのです。Cuber と ADBS はアクションにつながるようにする支援ツールです。

クレーム DB を使って、たとえば Cuber を使ってビジュアル化してみると...

競合に対しての販売力の強さは？(シェアとカバレッジ)



営業マンが受注・失注の際にお客様に尋ねたことを入力するだけで、営業力を測定することができます。営業日報にフォームを付け加えるだけで、定常的に競合状態を把握できます。

ビジュアル化することは、どうアクションを起こせばいいのかにつながってきますね。営業マンひとりひとりが考えて行動することを求められている現代に、必要な羅針盤、フィードバックです。

【ノーツなら文書管理との連携もスムーズ】

マニュアルや手順書管理のプラットフォームとして最も利用されているノーツ。ナレッジマネジメントのプラットフォームとして活用されていることでも知られています。

バランススコアカードで指標が改善したとき、「どのように改善させたのだろうか」というのは気になるところです。またそれは、他の支店でも活用したい成功事例です。

ADBS はバランススコアカードを評価のためのものに終わらせるのではなく、ナレッジマネジメントにつなげるソリューションです。

Cuber との連携で詳細分析が可能、アクションレポートで状況説明写真や計画書のファイル添付、Web や他のノーツ DB とのリンクなどが可能です。

【なぜ今までできなかったの？】

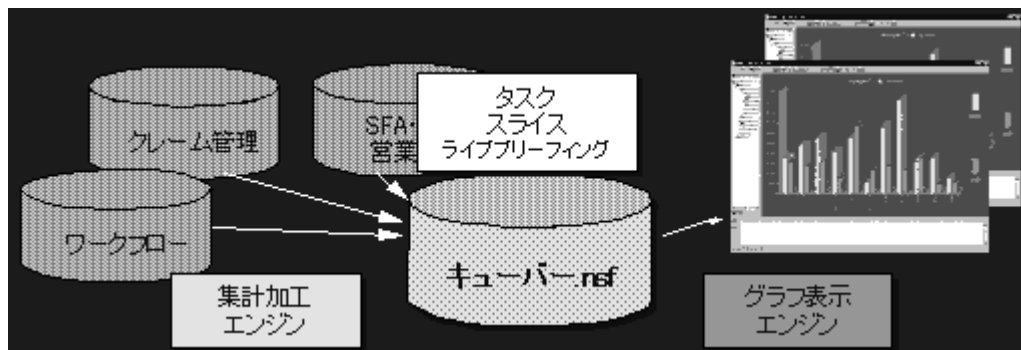
エクセルと毎月格闘していた

暗黙値として個人に埋もれていた

整理できる流れになっていなかった

【ノーツと Cuber ならすぐにスタート！】

定期的なグラフの更新もエージェントで自動化することができます。また、将来の目標管理や BSC



への利用にもステップアップすることができます。ノーツで無理なく入力、Cuber で整理共有。