

最終的な目標と評価指標	作成日付	更新日付	作成者	承認者
ID:1-2s-02100				

Software
Engineering
Center

最終的な目標とKPI			効果見積	
視点	戦略目標	分類	指標	達成目標（稼動1年後）
財務の視点	コストの削減	人件費	人件費削減額	〇〇千円／年
		諸経費	郵送費用削減額	〇〇千円／年
顧客の視点	事業者の要請への迅速な対応	可否判断時間	可否日数	〇〇日／件
内部プロセスの視点	マネージャー管理・日常管理の厳正化	業務遅滞	回答遅延残数	未定
			未収残数（未収金額）	未定
	貸出業務の効率化	標準化	様式標準化率	〇〇%
		同時工事	同時工事実施件数比	未定
		内部業務効率化	書類作成時間の削減	〇〇時間／年
			照会対応時間の削減	〇〇時間／年
IT支援の視点	情報共有化		情報共有化率	〇〇%
	物件情報整備		物件情報整備率	〇〇%

- ① 戦略マッピングで整理した確実な財務目標を、本票の財務の視点の戦略目標として記載し、達成目標等を定める。
- ② 他の重要成功要因についても、顧客、内部プロセス、IT支援の視点で整理し、戦略目標、分類、指標、数値を記載する。
- ③ 最終的な効果との関連が高いものを指標として設定するとともに、測定し易い指標にすることを心がける。

※基本検討段階では、新旧業務フロー分析などに基づき、仮説検証した後の、具体的な達成目標を列挙すること。

本票は、目標を達成するための業務改革推進のマネジメントツールとすることを目的にしている。
改善目標一覧は、業務改革の採算性を把握するために想定される効果を洗い出すものであり、本票とは目的が異なる点に注意のこと。