

## ■ バランスド・スコアカードに基づく円滑な経営管理の実現

### 研究の概要

財務・顧客・業務プロセス・学習と成長の4つの視点から成る「バランスド・スコアカード」(Balanced Scorecard: BSC)や「戦略マップ」(BSC等という)は、経営管理サイクル(PDCA)を円滑化する有用な経営支援ツールです。具体的には、BSC等の考え方の共有により、事業計画策定や業績評価(振り返り、モニタリング)のプロセスが、建設的な議論の機会となります。また、適用範囲は、営利企業のみならず、幅広いです。4つの視点には、長期と短期のバランス、組織の受容能力と仕組み構築との関係性が含まれます。また、地域や住民の視点など新たな視点を加えることも可能です。そのため、社会的課題をビジネスで解決するソーシャルビジネスや官民連携による公的なビジネスの場面では、多様な関係者の利害を俯瞰し、可視化することにより、より明確な見通しを提供できるため、より有用であると考えています。

### 研究の特徴

博士學位論文では、BSC等の考え方を、指定管理者制度における事業者選定とモニタリングに適用する事例を研究しました。管理会計の用語では、意思決定と業績評価というプロセスになります。このプロセスを、成功要因や重要評価指標(KPI)を含めた統合的な仕組みとしてデザインした上で制度を運用することにより、継続的な取り組みとすることができます。主に、パークマネジメントを対象に研究していましたが、最近では、持続的な地域づくりの仕組みを体系的に検討する場面や地域資源や素材をサステナビリティの観点から観光資源に再構成する場面でも有用であることを明らかにするためのアクションリサーチを方法として研究を進めています。

### 行政・経済界・地域と連携した取り組み例

- ①事業者選定とモニタリングの整合性を基礎とする指定管理者制度の設計支援
- ②公園管理運営士による管理運営業務の自己点検に関わる研修
- ③観光関連組織・団体の連携を促進するための経営支援ツールの検討 など

### 研究者からのメッセージ

アクションリサーチは、研究者が実務に寄り添いつつも、客観的に議論を進め、理論的な整理など協働して課題解決するなかから新たな実務を発見する方法です。実務者目線と研究者目線の融合を目指しましょう。

研究分野 : 管理会計, 地域・観光経営, パークマネジメント

研究者の所属部局・職位・氏名 : 和歌山大学観光学部 観光学科・教授・八島雄士

本件に関するお問い合わせ : [liaison@ml.wakayama-u.ac.jp](mailto:liaison@ml.wakayama-u.ac.jp)