

サウスウエスト航空BSCを参考にした エクセルサンプル

	戦略目標	測定方法	ターゲット	アクションプラン	責任者
財務	①利益性の向上	純利益	20%アップ	エコノミーの乗客には発券のみならず機内食を廃止し、バスに乗るようなイメージの飛行機および航空会	
	②顧客の拡大	売上高成長率	30%アップ		
	③少ない機種	リース・コスト	20%ダウン		
顧客	①顧客ロイヤリティの拡大	リピーター比率	90%以上	経済性を追求する顧客と賛沢志向の顧客を区分し、両者のニーズを徹底的に追求する。	
		顧客増加率	30%アップ		
	②定刻の離着率の厳守	定刻離着率	90%以上		
		平均遅延時間	10分以内		
業務プロセス	①スケジュールを守る	飛行キャンセル比率	0%	定刻離着陸と紛失・遅延荷物数の最小化という基本を徹底的に追求する。	
		顧客苦情件数	0件/月		
	②積荷のスピード化	荷物紛失件数	50%ダウン		
		予実積載時間費	90%以上		
学習と成長	①モチベーションの向上	従業員のボーナス金額	20%アップ	働き甲斐のある職場作りと、成果に基づく報酬体系を整備し、インセンティブを強化する。	
		働き甲斐	95%以上		
	②教育訓練プログラムの充実	教育訓練	売上の10%		
		教育時間	10%アップ		