

**問題 1 次の経営戦略に関する各設問に答えよ。**

＜設問 1＞ 次の経営戦略分析手法に関する記述を読み，最も適切な字句を解答群から選べ。

- (1) 市場の成長性と占有率の観点から各事業の位置づけ（花形・金のなる木・問題児・負け犬）を分析し，事業の維持・収穫・育成・撤退のいずれかの戦略的意思決定を行う。
- (2) 競争環境における機会・脅威と事業の強み・弱みを分析し，自社の市場における立場や戦略指針を決定する。
- (3) 自社の内部分析（収益性・技術力・組織力・人的資源など）と市場（環境）分析・競合分析の外部分析を行い，自社・顧客・競合の3要素間の相互関係を考え戦略を決定する。

**(1) ～ (3) の解答群**

- ア．PDCA (Plan, Do, Check, Act)
- イ．PPM (Product Portfolio Management)
- ウ．SLA (Service Level Agreement)
- エ．SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat)
- オ．3C 分析 (Customer, Competitor, Company)
- カ．5F 分析 (Five Forces Analysis)

＜設問２＞ 財務・顧客・業務プロセス・成長と学習という４つの視点でバランスのとれた経営戦略を策定するためにバランススコアカードを用いる。

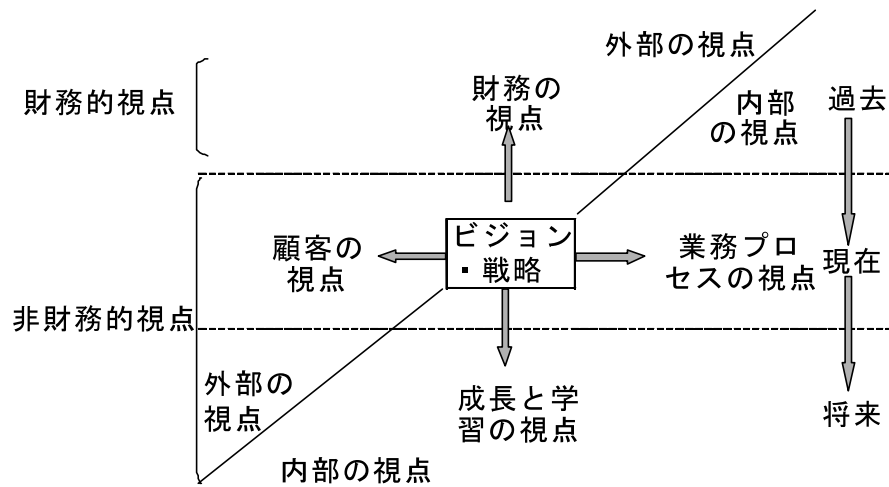


図 バランススコアカードの考え方

財務の視点	… 財務分析における過去の業務評価
顧客の視点	… 外部のお客様の視点
業務プロセスの視点	… 業務内容や製品といった業務
成長と学習の視点	… 従業員の意識や能力

次の（４）～（７）の項目は４つの視点のうちどの視点の評価として適切か，解答群から選べ。

- （４） 各商品に対する従業員の知識が十分で，かつ，適切に更新されているか。
- （５） 商品のコストパフォーマンスが管理され，企業に利益をもたらしているか。
- （６） コアコンピタンスを利用し，適切なプロセスから品質のよい商品を生産しているか。
- （７） 商品の納期が守られるなど，顧客が満足するサービスレベルが保たれているか。

（４）～（７）の解答群

ア．顧客の視点	イ．業務プロセスの視点
ウ．財務の視点	エ．成長と学習の視点