

미션/전략	실천전략	CSF	KPI	(%)	측정
자원의 최적배분을 통한 EVA 증대	재 무 <ul style="list-style-type: none"> • 경영자원 배분 및 활용의 효율체계 구축 • 중장기 재무정책의 수립 및 운영 • 가치경영체계 확립 	<ul style="list-style-type: none"> • 지구별 EVA시스템 도입 • 지구별 목표원가체계 구축 • 용지보상용 채권 발행 	<ul style="list-style-type: none"> • 자사 독자 EVA • 경영목표달성도 	10 20	<ul style="list-style-type: none"> • 실적/목표 • 목표달성률
서비스 혁신을 통한 고객만족도 제고	고 객 <ul style="list-style-type: none"> • 대고객 서비스원칙 설정 • 고객만족서비스체제 확립 • 시장변화에 부응한 마케팅 활동수행 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자위주의 개발 • 환경친화적/생태환경적 단지 개발 제공 • 민원의 적기 해결 및 재발 방지 • 고객의 투자수익분석 프로그램 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 내부고객만족도 지수 • 외부고객만족도 지수 	8 12	<ul style="list-style-type: none"> • 전년대비 개선도 • 전년대비 개선도
사업 재구축을 통한 프로세스 효율성 제고	프 로 세 스 <ul style="list-style-type: none"> • 시장변화에 부응한 토지 개발기능 전환 • 국토인프라 확충을 위한 토지관리기능 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • SI에 의한 지구별 사업성 검토 • 투자사업타당성 분석의 치밀화 • 보상체계 프로세스의 정비 • 인허가시 간선시설 설치부담의 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> • 용지취득업무의 효율성 • 용지개발업무의 효율성 • 공급업무의 효율성 	8 7 20	<ul style="list-style-type: none"> • 비계량평가 • 비계량평가 • 비계량평가
지식경영시스템 (KMS)의 구축	학 습 및 성 장 <ul style="list-style-type: none"> • 경영인프라 구축 • 가치추구를 위한 조직구조 설계 운영 • 지식본위의 경영 시스템 도입 • 제도 정비 및 미래지향적 인적자원 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 보상, 개발, 판매 등 단계별 전문가 육성 • 직원의 학습능력 배양 • 제안 및 지식정보 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> • 직원가치 향상도 • 지식정보 공유 및 활용도 • 인적운용의 효율성 • 평가결과 피드백 	3 6 4 2	<ul style="list-style-type: none"> • 계량평가 • 계량평가 • 계량평가 • 계량/비계량평가

2. Balanced Scorecard Perspectives

Perspective	Objectives	Measures	Targets	Initiatives
Financial	Shareholder Value	ROE=당기 순이익/자기자본	xx%	• 수익성 지표 관리
	Profitability	• 영업이익률=영업이익/매출 • 목표 영업이익 달성 xx억원	xx% xx억원	• Incentive Policy, Expense Control
	Generation of cash flow	기말순련금=련금성자산-차입금	+xx억원	• Credit 평가 Methodology • AR평균회수기일 ≤ xx일
	책임회계 시행	Management Reporting	분기 말+30days	• Mgmt Acc. Reporting • Biz. Unit 성과 Reporting • 관리회계시스템
Customer	서비스 품질 향상	내부 SLM 시스템 구축지원 /측정 여부	x월말	• 투자지원 및 지표 측정
	고객 신뢰도 향상	표준계약서 full set 준비 여부	x월말	• 표준계약서 full set 시행
Internal Business Process	평가경쟁력 강화	xxx BPR 시스템 구현 및 프로세스 내재화	≥x0%	• BPR 시스템화/내재화 교육
	구매 효율화	SVC용 자산구매율=구매액/서비스매출	≤xx%	• 보유 장비 가동률 관리
Learning & Growth	장기 성장Infra 구축	xxx시스템/ 新회계시스템 구축	1H	• 예산확보(Package/외주 고려)
	Specialist역량강화	외부교육/자체세미나 수행여부	각 2회 이상	• 외부교육 1회, 세미나 1회이상
	CFO역량강화	CFO전문 교육 이수여부	2회 이상	• M&A, Management Acc.

미션 / 전략		실천 전략	CSF	KPI	(%)	측정
	재무					
	고객					
	프로세스					
	학습및 성장					

Perspective	Objectives	Measures	Targets	Initiatives
재무				
고객				
프로세스				
학습및성장				

첫째, 당신의 고객은 누구입니까?

둘째, 당신의 고객은 무슨 지표로 당신의 역량을 평가하겠습니까?

셋째, 당신의 역량을 향상하기 위하여 어떤 스킬을 증진시켜야 합니까?

팀장들에게 지적했던 내용을 참고로 첨부한다.

– 항목에 따라 측정이 다소 모호한 항목들이 있습니다. 지표는 크게 2가지 입니다. 1) Yes/No 2) Scale(1~100점) 가능항목.

– 그러므로, 당해년도의 성과 지표가 들어가 있어야 하고, 측정(Measurable)가능해야 합니다.

– 만약 성과지표 설정이 너무 어렵다면, "기준 성과 지표를 만들기 위한 데이터 수집활동"이라도 들어가 있어야 합니다.