

実践： 自治体戦略マネジメント

SWOT/CRMによる地域価値の創造



大住荘四郎 編著

INPM関東コンソーシアム 著

●A5判・200頁 ●定価2,100円(本体2,000円)

**“地域価値創造”のためのマネジメント手法の
確立を目指した一冊!**

トップ・マネジメントの視点からは「SWOT分析」、
執行レベルのマネジメントの視点から
「CRM (Customer Relationship Management)」を選択し、
実務での具体的な適用方法を検証。
産・官・学の協働から生まれた
NPM (ニュー・パブリック・マネジメント) の新たな実践書。

目次

第1章 自治体戦略マネジメント

- 1-1 戦略マネジメントモデル
- 1-2 SWOTによる地域価値の創造
- 1-3 CRMによる顧客価値の創造

第2章 自治体戦略計画手法の適用 —公共図書館の事例—

- 2-1 公共図書館の戦略マネジメントモデル
- 2-2 事例：千葉県東金市
- 2-3 事例：東京都八王子市
- 2-4 事例：東京都三鷹市
- 2-5 事例：東京都武蔵野市

第3章 CRM的視点によるサービスの再構築

- 3-1 行政サービスの再構築
- 3-2 サービス再構築と顧客価値の創造
- 3-3 サービスの再構築事例—高齢者福祉サービス—
- 3-4 事例：神奈川県座間市
- 3-5 事例：埼玉県志木市
- 3-6 事例：東京都八王子市

第4章 ITによる戦略マネジメント

- 4-1 行政経営の効率化
- 4-2 行政経営とITの活用

第5章 自治体戦略マネジメントモデルの活用

- 5-1 バランス・スコアカード
- 5-2 自治体版戦略マネジメントフロー



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
<http://www.daiichihoki.co.jp/>