



Asian Productivity Organization “The APO in the News”

Name of publication: Đọc báo tin tức (24 May 2015, Vietnam)

Page: <http://vietq.vn/cong-cu-nang-suat-nang-cao-chat-luong-dich-vu-ngan-hang-d62296.html>

Công cụ năng suất nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng



NGUYỄN NAM
16:57 09/03/2015

(VietQ.vn) - Hiện đại hóa ngân hàng ở Việt Nam đang mở ra nhiều cơ hội tốt hơn cho các khách hàng, tiếp cận dịch vụ tài chính một cách dễ dàng hơn.

Sự kiện: Nâng cao năng suất chất lượng



- Nâng cao năng suất nhờ máy cuốn rơm tự chế
- Kỹ thuật chọn giống nâng cao năng suất sinh sản của lợn nái
- Nâng cao năng suất cây trồng bằng vật liệu các-bon từ bùn thải
- Thanh Hóa: Đưa công nghệ mới vào sản xuất nâng cao năng suất, chất lượng muối sạch

Vi sự hài lòng của khách hàng

Viện Năng suất Việt Nam (VNPI) – Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng cho biết, ngày càng có nhiều ngân hàng tại Việt Nam, áp dụng các công cụ, hệ thống quản lý chất lượng hướng vào nâng cao năng suất, chất lượng dịch vụ, giảm thiểu chi phí và sai sót.

Cụ thể như phương pháp Lean Six Sigma có sự kết hợp giữa phương pháp Lean và phương pháp Six Sigma nhằm loại bỏ lãng phí và lại nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ. Phương pháp Lean Six Sigma thích hợp cho các doanh nghiệp muốn nâng cao khả năng cạnh tranh thông qua loại bỏ lãng phí, rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ; các doanh nghiệp có nhu cầu cải tiến hệ thống quản lý chất lượng; doanh nghiệp cần tái cấu trúc hoạt động;...

Thực tế cho thấy, các dự án điểm áp dụng Lean Six Sigma tại một số Ngân hàng thương mại Việt Nam (NHTM) đã thu được những kết quả đáng khích lệ. Có NHTM nhờ áp dụng Lean mà đã rút ngắn được thời gian xử lý yêu cầu của khách hàng và chuẩn hóa quy trình xử lý khiếu nại; có NHTM khác tập trung vào cải tiến quy trình đối chiếu và tra soát thẻ ATM; rút ngắn từ 18 ngày xuống còn 5 ngày làm việc; cải tiến quá trình vận hành máy ATM; cải tiến quy trình phát hành thư tín dụng không để khách hàng phải chờ đợi lâu;...

Phương pháp này hiện được một số NHTM áp dụng cho việc cải tiến quy trình hoạt động thông qua một số dự án được sự hỗ trợ của các chuyên chất lượng dịch vụ giàu kinh nghiệm. Các dự án này đã thu được những hiệu quả khá lớn như kỳ vọng ban đầu đặt ra, mang lại giá trị gia tăng vượt trội so với đối thủ cạnh tranh.



Phó Tổng đốc NHNN Việt Nam Nguyễn Toàn Thắng phát biểu tại buổi lễ Vietcombank nhận chứng chỉ ISO/IEC – 27001:2013. Ảnh: N. N

Theo VNPI, từ tháng 1/2010, duyệt dự án điểm Lean 6 Sigma (LSS) tại ngân hàng TMCP kỹ thương Việt Nam (Techcombank) và đã kết thúc thành công vào tháng 3/2011. Dự án này do Tổ chức Năng suất Châu Á (APO) phê duyệt với mục đích chọn Techcombank như là mô hình áp dụng điểm LSS tại Việt Nam. Thông qua dự án, quảng bá hiệu lực của việc áp dụng LSS - công cụ rất hiệu quả trong việc cắt giảm lãng phí, nâng cao năng suất lao động, giảm các sản phẩm khuyết tật, nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Đẩy mạnh triển khai công cụ này tại Việt Nam và các nước khác trong khối APO. Qua đó, chuyển giao kiến thức và kinh nghiệm áp dụng LSS cho các chuyên gia của VNPI.

Techcombank được biết tới là ngân hàng xếp hạng trong top đầu tại Việt Nam, 2 trong 5 giá trị cốt lõi của ngân hàng là "Khách hàng là trên hết" và "Cải tiến liên tục", rất phù hợp với triết lý của LSS. Ngân hàng này đang phấn đấu nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ khách hàng để trở thành ngân hàng số 1 Việt Nam. Sau 14 tháng triển khai, các dự án điểm kết thúc với những kết quả ngoài sức tưởng tượng của các bên.

Cụ thể, ngân hàng đã giảm 3 bước trong quá trình tiếp quỹ ATM; tăng thời gian hoạt động của máy từ 95% đến >97%; tiết kiệm được 0.1 FTE và số tiền không nhỏ; nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Thời gian trung bình của bước so sánh dữ liệu đã giảm từ 12 phút xuống 8 phút (khoảng 25%); số lỗi off-us giảm 47%; thời gian phát hiện lỗi trên hệ thống on-us giảm từ 18 ngày xuống còn 5 ngày; giảm thiểu rủi ro lớn cho ngân hàng về mặt tài chính. Giảm được 7 bước và 4 chữ ký duyệt trong thủ tục; nâng mức sigma level từ 1.6 lên 2.5; tiết kiệm được 20% thời gian thực hiện giao dịch cho khách hàng (từ 198 phút à 162 phút); nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Giảm 1 bước và 1 chữ ký duyệt trong thủ tục; giảm 1 giờ chờ đợi cho khách hàng; tiết kiệm 25% thời gian thực hiện giao dịch (từ 250 phút xuống 188phút); nâng mức sigma level từ 2.0 lên 2.7; nâng cao sự hài lòng của khách hàng...

Theo ông Trần Văn Vinh – Phó tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, khái niệm Lean 6 Sigma đã được giới thiệu tại Việt Nam trong thời gian qua nhờ các chương trình đào tạo, hội thảo, sinh hoạt câu lạc bộ... Tuy nhiên việc áp dụng tại các doanh nghiệp Việt Nam cho đến nay vẫn còn hạn chế do thiếu phương pháp và hướng dẫn kỹ thuật. Dự án xây dựng mô hình điểm về áp dụng Lean 6 Sigma tại Ngân hàng Techcombank trong hơn một năm là kinh nghiệm và bài học khi triển khai thực tế Lean 6 Sigma tại doanh nghiệp.

Giảm thiểu rủi ro, khẳng định thương hiệu

Cũng là việc áp dụng các công cụ, giải pháp nâng cao năng suất chất lượng, nhưng câu chuyện ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội (MB) lại đi theo một cách khác. Với những nỗ lực của ngân hàng này, Tổ chức Chất lượng châu Á-Thái Bình Dương (APQO) vừa công bố trao tặng danh hiệu "World Class" 2014 cho MB. Đây là danh hiệu cao nhất được APQO trao cho một doanh nghiệp trong khuôn khổ Giải thưởng Chất lượng Châu Á-Thái Bình Dương (GPEA) tổ chức hàng năm.

APQO đánh giá, danh hiệu "World Class" đã ghi nhận năng lực hội nhập của MB dựa trên các thông lệ quốc tế về lĩnh vực tài chính ngân hàng, cho thấy định hướng chiến lược quản trị chất lượng MB đã tiệm cận được các hệ thống quản lý tiên tiến trên thế giới, cũng như sự nỗ lực của ngân hàng. Trong suốt 20 năm qua, MB đặc biệt coi trọng quản trị tri thức và nhận thức rõ đây là mấu chốt quan trọng nhất trong nền tảng phát triển kinh doanh bền vững.



Ông Nguyễn Anh Tuấn – Viện trưởng Viện Năng suất Việt Nam trao chứng nhận thực hành tốt 5S cho lãnh đạo Phòng Giao dịch Hoàng Diệu – VietinBank Ba Đình. Ảnh: N. N

Hiện nay, MB là một trong số ít các ngân hàng Việt Nam sớm áp dụng các hệ thống tiêu chuẩn chất lượng quốc tế với nhiều công cụ quản lý hiệu quả như hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001, áp dụng phương pháp Lean-Six Sigma (hệ thống các công cụ và chiến lược nhằm nâng cao quá trình hoạt động của doanh nghiệp) vào việc tái thiết kế quy trình hoạt động, quy trình kinh doanh.

MB cũng đã đầu tư và từng bước hoàn thiện hệ thống thông tin đa kênh để chuyển tải thông tin kịp thời, tạo nên sự thống nhất cao trong hành động từ Hội sở đến các chi nhánh toàn hệ thống hướng tới phục vụ khách hàng với chất lượng tốt nhất. Cơ sở dữ liệu của MB được từng bước tập trung, hệ thống hóa.

Còn thực tế tại Phòng Giao dịch (PGD) Hoàng Diệu - VietinBank Ba Đình, mới đây PGD này đã được trao Chứng nhận thực hành tốt 5S. Đây cũng là PGD đầu tiên thuộc hệ thống ngân hàng được trao Chứng nhận thực hành tốt 5S: sạch đẹp hơn, tiện lợi hơn, khách hàng hài lòng hơn...

Theo ông Nguyễn Anh Tuấn – Viện trưởng VNPI, 5S bắt nguồn từ Nhật Bản, xuất phát từ quan điểm: Nếu làm việc trong một môi trường lành mạnh, sạch đẹp, thoáng đãng, tiện lợi thì tinh thần sẽ thoải mái hơn, năng suất lao động sẽ cao hơn và tạo điều kiện cho việc áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng đem lại niềm tin cho khách hàng.

Sau 3 tháng thực hiện triển khai thí điểm áp dụng 5S tại các PGD Hoàng Diệu (CN Ba Đình), PGD Đặng Văn Ngữ (CN Đống Đa), PGD Hà Thành (CN Nam Thăng Long) thuộc hệ thống của VietinBank, chương trình đã thực sự cải thiện môi trường làm việc tại PGD thuận lợi, thoải mái hơn trong mọi vị trí, giảm thiểu các chi phí và nâng cao sức cạnh tranh. Dựa trên kết quả trong quá trình triển khai, PGD Hoàng Diệu được đánh giá đạt tiêu chuẩn và cấp Chứng nhận thực hành tốt 5S.

Bà Bùi Như Ý - Phó Tổng Giám đốc VietinBank cho rằng, việc duy trì thực hiện "Sàng lọc", "Sắp xếp", "Sạch sẽ" "Săn sóc" và "Sẵn sàng" theo 5S mỗi ngày góp phần nâng cao tinh thần tập thể, khuyến khích sự hoà đồng của mọi người. Nhân viên làm việc tích cực hơn, có trách nhiệm hơn vì lợi ích tập thể, tăng cường đoàn kết, gắn bó giữa lãnh đạo và nhân viên, giữa nhân viên và nhân viên. Bà mong rằng hoạt động 5S được duy trì thường xuyên, nhân rộng và ngày càng hoàn thiện hơn.

Tại HDBank, sau hơn 1 năm tổ chức xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, ngân hàng này đã hoàn thiện 37 quy trình bắt buộc thuộc các nhóm: chuẩn ISO, Vận Hành, Dịch Vụ, Nghiệp Vụ Tín Dụng, Nhân Sự & Pháp Lý. Trải qua nhiều đợt kiểm tra và rà soát sát sao, vừa qua HDBank được đánh giá đạt tiêu chuẩn và thông báo cấp chứng chỉ ISO 9001:2008.

ISO 9001:2008 là bộ tiêu chuẩn được công nhận toàn cầu dành cho hệ thống quản lý chất lượng, xây dựng theo phương pháp tiếp cận quá trình dựa trên mô hình PDCA (Plan - Hoạch định, Do - thực hiện, Check - Kiểm tra và Act - Cải tiến) và 8 nguyên tắc quản lý chất lượng được coi là 8 nguyên tắc vàng.

Việc triển khai ISO là một trong những yêu cầu cấp thiết đối với lĩnh vực tài chính ngân hàng, là tiền đề để ngành Ngân Hàng nói chung và HDBank nói riêng giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận hành, cung cấp dịch vụ đến khách hàng, cũng như phát triển bền vững, an toàn trong bối cảnh kinh tế hiện nay.