

記錄 編號	6475
狀態	NC094FJU00214034
助教 查核	
索書 號	
學校 名稱	輔仁大學
系所 名稱	金融研究所
舊系 所名 稱	
學號	493755159
研究 生(中)	鄭振華
研究 生(英)	Vincent C H Cheng
論文 名稱 (中)	六標準差在金融業的運用－以 A 銀行為例
論文 名稱 (英)	An Exploratory Study on the Financial Effects of Banking Processes Reengineering under Six Sigma Project
其他 題名	
指導 教授 (中)	陳明道
指導 教授 (英)	David M Chen
校內 全文 開放 日期	不公開
校外 全文	不公開

開放日期	
全文不開放理由	
電子全文送交國圖.	同意
國圖全文開放日期.	2006.07.25
檔案說明	電子全文
電子全文	01
學位類別	碩士
畢業學年度	94
出版年	
語文別	中文
關鍵字(中)	品質改善 六標準差 摩托羅拉 奇異
關鍵字(英)	Quality Management Six Sigma Motorola GE Hard Saving Soft Saving
摘要(中)	<p>企業面臨現實的競爭環境，唯一不變的事情就是「變」，因此，企業經理人為求生存，無不竭盡心力思索企業生存之道。摩托羅拉(Motorola Inc.)於 1980 年代中期，遭逢亞洲企業日與劇增的競爭壓力，管理階層痛定思痛，決定由通訊事業群製造流程著手，推出六標準差流程，訂定 5 年內挑戰企業績效提高 10 倍的經營策略，以迎擊競爭對手。在六標準差理論的成就對於摩托羅拉來說，具有重大的意義，因為摩托羅拉由於採行六標準差的成就而獲得 1988 年美國品質獎。為了宣揚六標準差理論，摩托羅拉更斥資成立摩托羅拉大學，提供企業界六標準差理論相關的完整訓練課程及顧問服務。在 1987-1997 的十年間，推動摩托羅拉六</p>

標準差改革方案，每年銷售成長五倍、淨利成長近 20%、節省成本達 140 億美元、股價每年成長 21.3%。與摩托羅拉大學合作中，奇異公司 (GE Electric) 的前任執行長傑克·威爾許 (Jack Welch) 是六標準差理論的狂熱擁護者，他除了提供六標準差理論相關的顧問服務以外，更將六標準差理論發揚光大。奇異公司在他的帶領下，將六標準差的訓練及目標與人事升遷制度相結合，在奇異公司內部，接受過黑帶 (Black Belt) 的訓練課程是拔擢為管理階層的必要條件，該公司 40% 的盈餘分紅則取決於六標準差專案的目標達成與否。這一項變革使得奇異的營運毛利率自 1995 年的 13.5%，成長至 1998 年的 16.7%，更在 1999 年替奇異節省達十億美元的支出，並讓奇異的每家子公司都成為同業中的翹楚！今天，六標準差理論已被許多大跨國組織廣泛採用，推動提升顧客滿意度的品質活動。本論文藉由實際參與六標準差專案進行探討，歸納六標準差理論之所以能夠受到注目，迥異於過去的品質管理活動，主要的原因如下：一、六標準差是一種從上而下 (Top-Down) 的品質管理理論。二、六標準差著重在品質管理與財務效益的緊密結合。三、六標準差是高度重視資料數據的品質管理理論。四、六標準差採取嚴謹的組織架構。

摘要
(英)

In 21 century, the dramatic business environment changes rapidly worldwide, business therefore has to face more and more crucial competition than used to be. An entrepreneur has to figure out the philosophy how to survival. In order to oppose against the competitor from Asian enterprise in mid-1980, Motorola Inc was starting in the firm's Communications Sector to aim at 10 times quality improvement and was quickly popularized company-wide by the CEO. As a result, in 1988 Motorola became the first company to win the Malcolm Baldrige National Quality Award. Within a decade (1987~1997), Motorola adopted the methodology to implement inner process achieving 5 times sales goal, 20% revenue grown per year, financial saving more than USD 14 billion, and 21.3% share price grown per year. It continues to be a leader in Six Sigma, particularly through its Motorola University, which provides advisory and training services to other organizations looking to implement Six Sigma. However, the company most frequently associated with Six Sigma is probably General Electric. GE's former CEO, Jack Welch, is a passionate advocate and provides consulting services related to Six Sigma. The company has also pegged compensation and advancement to Six Sigma training levels and goals. Six Sigma "Black Belt" training is required for a promotion to management and 40% of top management bonuses are tied to Six Sigma goals. In response to the successful of Six Sigma program, GE's gross margin increased to 16.7% in 1998 from 13.5% in 1995, furthermore, the financial saving achieved billions in 1999. Today, many of international firms use Six Sigma that seeks to improve quality from the perspective of the customer. Through the participation in Six Sigma projects practices of internationally active bank, this paper discusses the processes of project and demonstrate the estimated "Hard Saving" and "Soft Saving" after fine-tuned the process, with a hope that the methodology will provide succeeding banks a clear picture and reference in their endeavor toward fulfilling

	<p>the business requirements. Major conclusions of why Six Sigma project can be successfully adopted and embrace by several famous enterprises rather than past quality management methodology are summarized as follows: 1. Six Sigma is a top-down methodology. 2. Six Sigma is developed for establishing close integration between quality management and financial effect that extracts many of business adapting the specific methodology. 3. Six Sigma is a highly structured, phased approach built around rigorous metrics and statistical analysis. 4. Six Sigma incorporates a robust Control phase and tools such as "dashboards" to maintain long-term improvement.</p>
<p>論文 目次</p>	<p>第一章 緒論 第一節 研究背景與動機 第二節 研究目的 第三節 研究對象與限制 第四節 研究流程 第二章 文獻探討 第一節 品質管理演進 第二節 全面品質管理概述 第三節 六標準差概述 第四節 全面品質管理與六標準差之比較 第五節 六標準差之實施方式 第六節 六標準差之施行關鍵因素 第三章 研究方法 第一節 研究途徑與方法 第二節 理論架構 第三節 研究設計 第四章 個案研究 第一節 個案銀行背景介紹 第二節 個案銀行業務概況 第三節 個案銀行品質管理策略 第四節 六標準差專案 (A) 招募人員流程改善 第五節 六標準差專案 (B) 提升自動櫃員機使用率 第六節 六標準差專案 (C) 股務代理業務作業流程改善 第七節 六標準差專案 (D) 信用卡提領作業流程改善 第八節 六標準差專案 (E) 股息與股利支付作業流程改善 第五章 結論與建議 第一節 研究結論 第二節 研究建議 參考文獻</p>
<p>參考 文獻</p>	<p>1.Breyfogle, F. W. 2003. "Implementing Six Sigma." 2nd Edition, Wiley, New York,NY. 2.Cappels, T.M. "Financially Focused Quality." Boca Raton, FL: St. Lucie Press, 1999. 3.Crosby, P. B. 1979. "Quality is Free." , McGraw-Hill, New York. 4.D.H Evans, "Application of Numerical Integration Techniques to Statistical Tolerancing III." Technometrics, vol. 14., no. 1,1972, pp. 23-35. 5.Fuller H.T. "Observation About the Success and Evolution of Six Sigma at Seagate." Quality Engineering Journal, vol.12, no.3, 2000, pp. 311-315. 6.Greg Brue, 2002, "Six Sigma for Managers." McGraw-Hill, New York, NY. 7.Harry, M., and R. Schroeder. "Six Sigma, the Breakthrough Management Strategy Revolutionizing the World' s Top Corporations." New York, NY: Doubleday, 2000. 8.Kaplan-Leiserson, E. "Service Training." Training and Development, May 2002, pp. 16-17. 9.Linda Heuring, "Six Sigma in Sight." HR Magazine March 2004, Vol. 49, No.3, 10.M.J. Harry and R. Stewart, "Six Sigma Mechanical Design." Tolerancing, Schaumburg, IL: Motorola University Press, 1988. 11.Nancy R. Tague, "The Quality Toolbox." Second Edition, ASQ Quality Press, 2004, pp. 247-249. 12.Rath & Strong, 2003, "Six Sigma Pocket Guide." pp. 83~86 13.Stamatis, D.H. "Six Sigma for Financial Professionals." New Jersey, NJ: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, 2003, pp. 1-73. 14.Tennant G. "Six Sigma: SPC and TQM in Manufacturing and Service." Brookfield, VT: Gower, 2001 15.Walker, M.P. "Going for Customer Service Gold." Training and Development, May 2002, pp. 62-69. 16.Wargo, R.A. "How to Avoide the Traps of Benchmarking Customer Satisfaction." Continuous Journey, June/July</p>

	<p>1994. 17.Wuagneux, D. “Quality from the Inside.” Quality Progress, April 2002, pp. 59-61. www.hermangroup.com 18.Yin, R. K. 1994, “Case Study Research: Design and Methods.”, 2nd edition, Sage. 19.呂執中，2001，「六個希格瑪管理專輯」，管理雜誌，326期，頁8。20.李弘暉、吳瓊治，2003，「以 Six Sigma 組織文化打造競爭優勢－美商摩托羅拉(Motorola)公司之個案分析」，品質月刊 39 卷 3 期，頁 73-77。21.李惠頻，2004，運用六標準差於生產規劃流程績效之管理與改善，國立中正大學會計學研究所碩士論文。22.林秀雄，1993，新品質管理，新知企管顧問公司，台北，二版。23.張耿通，2003，全面品質管理與六倍標準差實施方案之比較分析－以台灣地區之企業為例，國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。24.陳素蓮，2002，臺北銀行顧客查詢與抱怨系統之流程再設計－以六標準差 DMAIC 手法為步驟，私立東海大學企業管理碩士論文。25.陳耀茂譯，2001，6σ 經營手法，書泉出版社，台北。26.曾念民，2002，如何衡量製程能力與製程的 6 Sigma 水準，38 期，頁 79-81。新潮社，台北，2001。27.曾慶毅，2003，Six Sigma 之實務應用方法研究－以飛機零組件維修為例，私立元智大學工業工程與管理學系碩士論文。28.楊政霖，2003，電子化企業之資訊科技策略投資分析，私立逢甲大學工業工程學系碩士論文。29.楊錦洲，2003，GE－6s 可強化 TQM 之功能，品質月刊，2003 年 4 月，第 39 卷第 4 期：頁 71-75。30.楊錦洲，2003，你對 GE 的 6s -program 了解多少？，品質月刊，2003 年 1 月，第 39 卷第 1 期：頁 39-45。31.葛迺駿譯，S.Chowdhury 原著，我懂了！六標準差：邁向高獲利的新境界，經濟。32.廖依信，2004，作業風險管理與內部控制之關係-以 G10 二十家金融機構為例-天主教輔仁大學金融研究所碩士論文。33.樂為良譯，Peter S. Pande、Robert P. Neuman、及 Roland R. Cavanagh(2000) 合著，2001，六標準差 (The Six Sigma Way)，麥格羅·希爾。34.潘浙楠，2003，「孫子兵法與六倍標準差管理方法的比較分析」，品質月刊，39 卷 8 期，頁 59-69。35.鍾朝嵩，2002，6 Sigma 實踐法~綠帶必備之基本手法~，先鋒企業管理發展中心，桃園 36.蘇國強，2004，運用六標準差 DMAIC 手法於研發時程縮短之研究，私立大葉大學工業工程學系碩士論文。</p>
論文 頁數	99
附註	
全文 點閱 次數	
資料 建置 時間	
轉檔 日期	
全文	

檔存取記錄	
異動記錄	M admin Y2008.M7.D3 23:18 61.59.161.35