

## 使用 Minitab 超越金融服務的品質

僅僅因為精實六標準差 (Lean six Sigma) 是從製造業所開始，而認為流程改善的措施只是為了滿足製造流程是很常見的。然而許多其他行業，尤其是銀行和金融服務業，也依賴數據分析和精實六標準差 (Lean six Sigma) 的工具來改進流程。



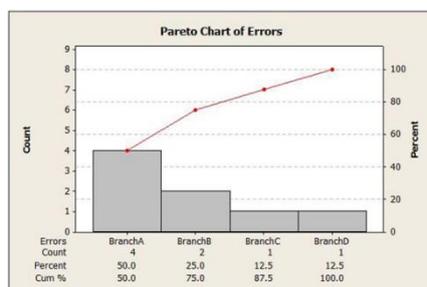
一家美國主要銀行依賴統計軟體分析品質改善的數據。

有一家美國主要銀行，其長期成功根源於專注在所有業務領域的持續流程改善。從尋找新方法使銀行服務更方便到優化內部流程提高效率，此金融機構首要重點是品質，他們依賴 Minitab 統計軟體對品質數據進行分析。

例如，當一個關鍵內部流程的初步調查顯示，員工對於收集數據的錯誤處理可能會花費銀行幾千塊美金；一位新的綠帶和專案，帶領銀行業務卓

越計劃成為品質改善專案來修補流程。

綠帶對流程進行調查，會見主要利益關係人以確認風險區域，並收集了環繞流程的大量數據。當進行數據分析時，她很快將數據導入 Minitab 易於上手的工作表。她使用 Minitab 製作引人注目、易於編輯的圖形，讓數據更加有用並且傳達更多的訊息，同時向利害關係人報告也更加容易。她說“我是 Minitab 的新用戶，我很驚訝於自己適應軟體的速度。我沒有時間經由正式訓練來學習此軟體，但是我仍然能夠順利地分析我的數據。”

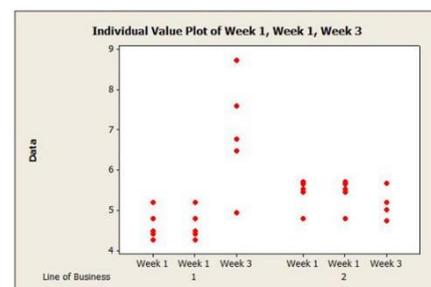


Minitab Pareto 圖讓銀行的品質改善團隊能洞悉哪一家分行有最高的收集錯誤發生率。

Minitab 的 Pareto 圖提供給綠帶一份易於閱讀數據的提要。她還發現可以輕鬆、快速地按地區、分支機構和產品來分類她的數據，製作多個圖表。她製作個別數值圖來識別和檢查數據中的離群值，然後使用它

們來製作替代數據集和圖表。使用 Minitab 識別此離群值數據，協助她發現數據輸入和檔案錯誤的來源。

她說：“我有一大堆數據，通常這樣會花費數不清的時間在處理和分析數字。有了 Minitab，我能夠立即分析我的數據。”並且確認過其來源之後，可明顯降低數據輸入過程和收集數據的文件產生的錯誤。



使用 Minitab 的個別數值圖，銀行能夠檢查和確認數據中的離群值，協助他們發現數據輸入和的文件錯誤的來源。

綠帶的改善專案結果非常成功。自從實施之後，每季度為金融機構節省數百萬美金。品質改善專案的成功與使用 Minitab 取得有效的數據分析，也使得她的職業生涯受惠，贏得晉升。

她說：“Minitab 協助我進行更好的數據分析，遠遠超過我自己曾經能夠做到的，Minitab 也使我能夠做更棒的事情來改善我的公司。” 

想知道 Minitab 如何給你更多協助請至 [www.minitab.com](http://www.minitab.com).