

Six Sigma 專才分享

Johnny Chow (大型製造企業品質部總監)

Johnny Chow 現時在一間大型的原設備生產 (OEM)、原設計生產 (ODM) 及原品牌生產 (OBM) 的製造企業中擔任品質部總監一職。他說：「我從事品質管理工作二十多年，以前一直都不覺得有需要學習 Six Sigma，並認為它只是綜合了大量管理工具的一套管理方法，只不過是西方炒作的管理概念而已，而且我自己都掌握及懂得應用不少品質管理工具，不用特別去學 Six Sigma。直至我於 2000 年開始接觸 Six Sigma 後，才發覺以往對 Six Sigma 的認知是錯誤的，之後更透過完成不同項目所累積的經驗，先後通過考試及註冊取得『綠帶』及『黑帶』資格。」

Johnny 表示，「Six Sigma 與一般管理方法的不同之處，是它強調顧客及公司雙贏的概念，令品質改善所帶來的價值能夠在公司的損益表上反映出來，都是其他管理方法少有能夠做到的。企業老闆都重視任何改善究竟會為企業帶來甚麼益處，所以我若能夠對老闆說改善品質對公司有哪些實際的裨益，例如顧客滿意度提升、盈利增加、壞品率降低及顧客投訴減少等，老闆自然會對改善項目大表支持。在我接觸 Six Sigma 之前，即使產品的品質得到改善，大家都只是『覺得』有改善，並且由於未能反映到損益表之中，老闆亦看不到改善之後對公司有甚麼得益。運用 Six Sigma 去進行改善項目，這些益處都可以在損益表上反映出來。」總括來說，Johnny 認為 Six Sigma 提供一套步驟及系統，讓他確實知道甚麼時間用甚麼工具，以及甚麼工具最適合用於甚麼情況。」

