

جناب آقای دکتر تقوی فرد

جناب آقای دکتر سقایی

شاخص رضایت مشتریان در صنعت بانکداری کشور

چکیده

در بخش‌های خدمات، اندازه‌گیری رضایت مشتریان یکی از مهم‌ترین معیارهایی است که به کمک آن می‌توان وضعیت کنونی و آتی سازمان را تحلیل کرد. اکنون در کشورهای توسعه‌یافته، اندازه‌گیری رضایت مشتریان در صنعت بانکداری به یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ملی برای بررسی عملکرد این صنعت تبدیل شده است. در این پژوهش علاوه بر تشریح جایگاه مشتری در صنعت بانکداری، به مرور سوابق اندازه‌گیری و تحلیل شاخص رضایتمندی مشتریان در صنایع بانکی پرداخته شده و جایگاه این شاخص به عنوان یکی از شاخص‌های ملی اقتصاد کشور مورد بررسی قرار گرفته است. در ادامه رویکردهای بهبود رضایتمندی مشتریان معرفی شده است. به‌طوری‌که رویکرد آماری شش سیگما که اکنون در بسیاری از بانک‌های دنیا به عنوان یکی از قوی‌ترین روش‌های کاهش هزینه و بهبود عملکرد بانک‌ها به کار برده می‌شود، مورد توجه قرار گرفته است، تا جایی که علاوه بر اصول و مفاهیم اولیه، تجارب بانک‌های موفق معرفی شده و نتایج مالی حاصل از اجرای این رویکرد ارائه می‌گردند. این پژوهش - ساز و کارهای نوین بهبود دهنده را - که در صنعت بانکداری کشور به ندرت به کار برده شده است - مورد توجه قرار می‌دهد.

کلمات کلیدی: شاخص رضایت مشتری، صنعت بانکداری، شش سیگما.