LOG BOOK · TÀI LIỆU KHÁI NIỆM · TOYOTA 8 BƯỚC

Hansei

Tự nhìn lại kết quả và cách làm để rút bài học, không để đổ lỗi.

KHÁI NIỆM

Hansei là gì

Là gì

Tự nhìn lại: kết quả so với mục tiêu và cách làm có điểm nào cần sửa.

Tinh thần

Tìm điểm cải thiện của quy trình và bản thân, không tìm người để đổ lỗi.

Dùng ở đâu

Bước 7, sau khi triển khai, kể cả khi đã đạt mục tiêu.

CÁCH LÀM

Năm bước nhìn lại

1. **So kết quả với mục tiêu**
   Dùng đúng chỉ số đã đặt ở bước 3.

2. **Kiểm tra chỉ số phụ**
   Xem tác dụng phụ: từ chối, khiếu nại, chi phí.

3. **Tìm điều đã đúng**
   Ghi lại để lặp lại, không chỉ tìm điều sai.

4. **Tìm điều chưa đúng**
   Hỏi vì sao một cách tôn trọng, tập trung vào quy trình.

5. **Rút bài học và hành động**
   Mỗi bài học gắn một việc cụ thể và người phụ trách.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Kết quả sau 6 tuần

So với mục tiêu SMART: kết nối từ 82% lên ít nhất 90%.

91%
Tỷ lệ kết nối, đạt mục tiêu ≥ 90%

14% → 4%
Tỷ lệ cuộc gọi bị từ chối

15 phút
Thời gian phát hiện quá tải đầu số, trước đây là 3 ngày

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Nhìn lại: đúng, chưa đúng, bài học

Điều đã đúng

Chọn nguyên nhân gốc nhờ kiểm chứng log và hiện trường.

Điều chưa đúng

Chưa có dữ liệu để dự báo trước tuần nào chiến dịch sẽ quá tải.

Bài học

Cần cảnh báo sớm và đưa bước kiểm tra công suất vào quy trình mở chiến dịch.

HIỂU SAI THƯỜNG GẶP

Bốn hiểu sai về hansei

Hiểu sai: Hansei là họp kiểm điểm.	**Thực tế:** Mục tiêu là cải thiện quy trình, không phải quy lỗi cho người.
Hiểu sai: Đạt mục tiêu thì không cần nhìn lại.	**Thực tế:** Thành công cũng có điểm chưa tốt; và cần biết điều gì làm nên thành công.
Hiểu sai: Nhìn lại bằng cảm nhận.	**Thực tế:** Dùng số liệu so với mục tiêu, rồi mới bàn cảm nhận.
Hiểu sai: Bài học ghi xong là đủ.	**Thực tế:** Bài học phải thành việc cụ thể ở bước 8, nếu không sẽ bị quên.

TRONG PHƯƠNG PHÁP 8 BƯỚC

Công cụ này nằm ở đâu

PLAN · bước 1–5					DO · 6	CHECK · 7	ACT · 8
1 Làm rõ	2 Chia nhỏ	3 Mục tiêu	4 Nguyên nhân	5 Đối sách	6 Triển khai	**7 Đánh giá**	8 Củng cố

Ở bước 7, hansei là lúc so kết quả với mục tiêu và rút bài học. Kết quả của hansei là đầu vào cho bước 8, củng cố.

Xem công cụ này trong từng bước: Toyota 8 bước giải quyết vấn đề

TÓM TẮT

Ba điều cần nhớ

1

So với mục tiêu bằng số

Dùng chỉ số đã đặt ở bước 3.

2

Tìm cả điều đúng

Điều đúng cần được lặp lại.

3

Bài học thành hành động

Mỗi bài học có người, có việc.