

Mối quan hệ giữa thương hiệu nội bộ và giá trị thương hiệu dựa trên nhân viên của các ngân hàng thương mại Việt Nam

Nguyễn Thị Ngọc Duyên^(*)

Ngày nhận bài: 10/7/2022 | Biên tập xong: 02/8/2022 | Duyệt đăng: 10/8/2022

TÓM TẮT: Thương hiệu nội bộ (THNB) có vai trò quan trọng trong việc tạo ra và xây dựng mối quan hệ mang lợi ích cho cả người lao động và doanh nghiệp, đặc biệt là giá trị thương hiệu (GTTH) của doanh nghiệp. Mối quan hệ giữa THNB và GTTH của doanh nghiệp đã và đang thu hút sự quan tâm của giới khoa học. Tuy nhiên, mối quan hệ này, đặc biệt là giữa THNB và GTTH dựa trên nhân viên (Employee-based brand equity - EBBE), trong lĩnh vực tài chính ngân hàng ở Việt Nam chưa được nghiên cứu và chứng thực. Do vậy, bài viết này trình bày kết quả nghiên cứu thực nghiệm trong trường hợp các ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam. Cụ thể, bằng việc khảo sát 700 nhân viên tại các NHTM ở năm thành phố lớn gồm: Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh và Cần Thơ với kỹ thuật phân tích hồi quy bội, nghiên cứu này khẳng định tồn tại sự tác động trực tiếp của THNB đến EBBE và tác động của trình độ học vấn và thâm niên công tác của nhân viên đến mối quan hệ giữa THNB và EBBE. Từ đó, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị để các ngân hàng có thể tác động đến THNB nhằm nâng cao EBBE của mình.

TỪ KHÓA: Giá trị thương hiệu, thương hiệu nội bộ.

Mã phân loại JEL: M10, M19.

1. Giới thiệu

Thương hiệu được coi là một loại tài sản của một tổ chức giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Thương hiệu có thể được nhận diện qua tên gọi, biểu tượng, hình ảnh,... và những yếu tố mang tính vô hình như sự gắn bó lâu dài của khách hàng đối với thương hiệu. Một thuật ngữ không thể tách rời đó là GTTH. Các tổ chức thường xem

nhân viên là khách hàng bên trong của mình và các khách hàng này có vai trò quan trọng đối với việc chuyển tải GTTH của tổ chức đến

^(*) Nguyễn Thị Ngọc Duyên - Trường Đại học Lạc Hồng; 10 Huỳnh Văn Nghệ, Phường Bửu Long, TP. Biên Hòa, Tỉnh Đồng Nai; **Email:** duyenng76@gmail.com.