

整合QFD、Kano機率模式及4-Gap模式以設計與改善服務品質

李友錚, 陳日光, 陸元慶
工業工程與系統管理學系
管理學院
ycl@chu.edu.tw

摘要

QFD已經在製造業推行多年，因其具有結構性之方法與步驟，因此能有效地轉換顧客之需求以進行產品品質之設計與改善。而近年來亦逐漸地推行至服務業領域，但因服務品質與產品品質在本質上有許多之不同，故其效果仍有許多之改善空間。本研究發展出一套Kano機率模式，進而與QFD整合以有效地分類顧客需求並且修正顧客需求權重之衡量，並透過4-Gap模式去評估分析差異，進而找出服務品質之設計與改進之優先順序與方向。

關鍵字：QFD、KANO、Gap model、服務品質