

運用Kano's Model修正IPA分析法:以台灣工業電腦個案研究為例

李友錚, 鄭正鈐, 閻鐵民

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

重要度-表現度分析 (Importance-Performance Analysis, IPA) 模式已成為廣泛地運用於顧客滿意管理的主要工具。IPA 係以顧客對品質特性所感受的重要度與組織的表現度為基礎的二維矩陣分析法，組織依據分析的結果制定顧客滿意管理的策略。然而；傳統的IPA 模式卻隱含重要的假設，既表現度與顧客滿意度線性關係的假設，若品質特性具非對稱或非線性的影響時，傳統的IPA 模式無法正確地分析重要度與改善的優先順序，而導致錯誤的決策。因此；本研究提出一新的決策分析方法論，既運用Kano's Model 建立品質特性具備程度與顧客滿意度的關係，並以品質特性改善後對顧客滿意的影響程度，來調整品質特性的重要度。修正的IPA 模式考量了品質特性與顧客滿意度的非線性關係，不僅增加IPA 模式的有效性，還維持了傳統IPA 模式簡單易懂的決策模式。本研究以台灣工業電腦產業的個案為例，說明運用Kano's Model 所修正的IPA 方法論的應用及其效益。

關鍵字：重要度-表現度分析 (Importance-Performance Analysis)、Kano 二維品質模式(Kano's Model)、贏得訂單的條件 (Order-Winners Criteria)、顧客滿意 (Customer Satisfaction)