



QFDによるサービス品質リサーチ

QFD(品質展開法)は、顧客が求める品質を提供する有効な手段です。

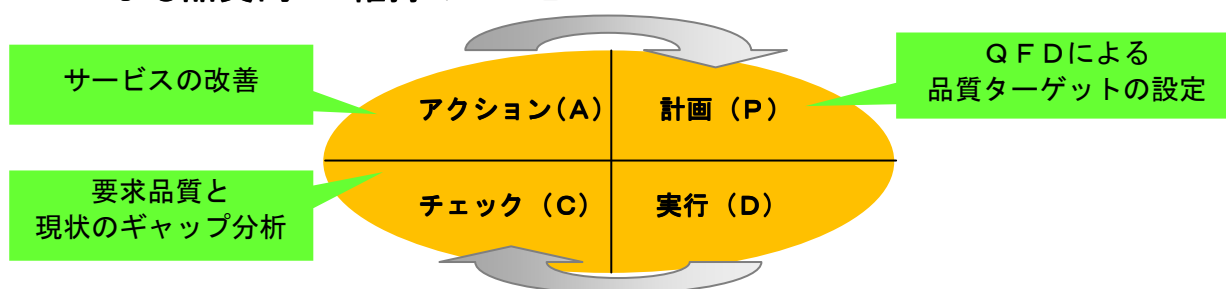
QFD(Quality Function Deployment:品質機能展開)とは？

1978年に赤尾洋二、水野滋両博士により体系化された手法で、顧客が求める品質を体系的に分析し、その品質を満たす設計品質を設定し、品質機能に展開することを目的としています。

●特徴

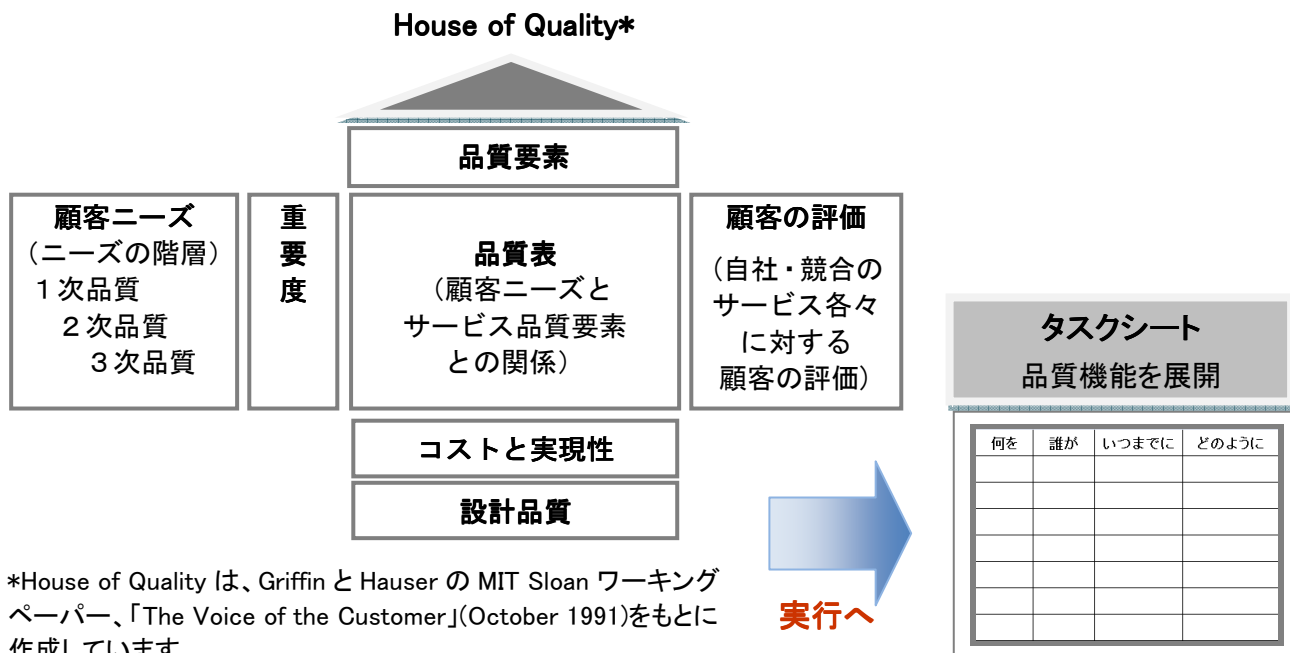
- ◆ 顧客ニーズに目線を合わせた品質基準を設定することができる。
- ◆ 「顧客要求品質」をすぐに業務プロセスに落とし込むことができる。

●QFDによる品質向上・維持のプロセス



●顧客ニーズの品質展開(QFD)

顧客ニーズを、QFDを使って品質に展開し、顧客要求にあったサービス品質を実現させるためのアクションプランに落とし込みます。

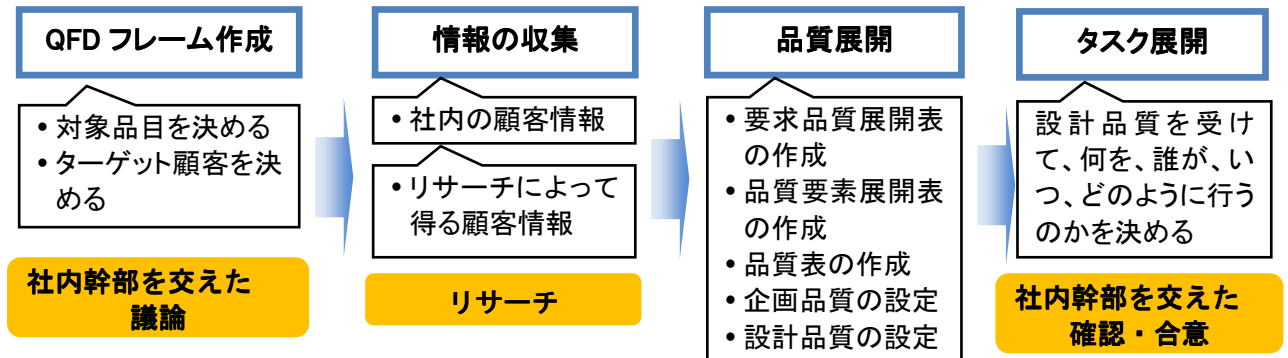


サービス品質は、作成した QFD をもとに定期的に顧客要求品質とのギャップを確認し、品質の維持・改善につなげることができます。

サービスQFDリサーチ

●標準的なQFD利用の流れ

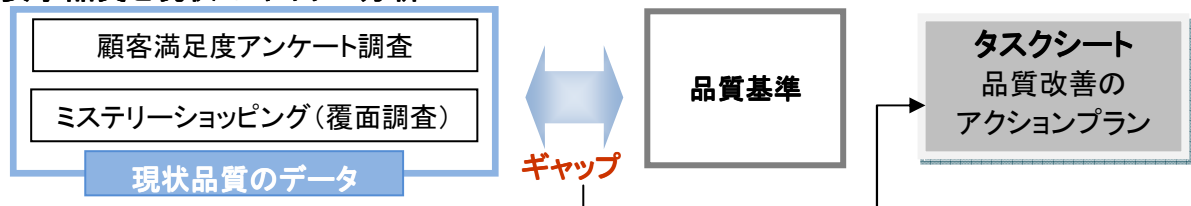
1. QFDによる品質展開



【ポイント】

- リサーチの方法は、顧客の生の声をできるだけ拾うために、ラダリング*テクニックを用いた個別インタビューを行います。(*ラダリング: ハシゴの上り下りをするように対象者の意識や意見の深層を探る方法)
- 外国人の顧客を対象に調査をすることもできます。

2. 要求品質と現状のギャップ分析



ミステリーショッピングは、専門の調査員が顧客として各サービス内容を評価する調査方法です。

●弊社のサービス

貴社の事業状況を踏まえ、最適な業務の流れとリサーチ方法を選択いたします。

- QFDフレームの作成
 - QFDのオリエンテーション
 - 社内議論のファシリテーション
 - QFDフレーム作成作業
- リサーチの実施
 - 社内データ・情報のとりまとめ
 - 社外調査の実施 - 調査票の作成、実査、データ収集、分析
- 品質展開
 - 調査情報から品質展開表の作成
- タスク展開
 - タスクシート作成

●お問い合わせ先

(株)ジャパン・ダイレクト・リサーチ(ホームページ: <http://www.jdr-japan.com>)

ご連絡先: 中野 TEL(03) 3273-5800

Email: info@jdr-japan.com

<http://www.jdr-japan.com>