

運用Kano's Model與DEMATEL修正重要度-表現度分析法

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

本研究的目的是在建立新的決策分析方法論KD-IPA，協助企業建立市場策略與改善方向以

贏得訂單。傳統的重要度與表現度分析模式(Importance-Performance Analysis, IPA)隱含重要的

假設：(1) 表現度與顧客滿意度為線性關係；(2) 變數互相獨立且無因果關係。若品質特性不

符合上述假設時，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，本研究提出新的決策分析方法論，運用Kano's Model 顧客滿意度改善的量化分

析模式，及決策實驗室分析法 (Decision Making Trial and Evaluation Laboratory, DEMATEL)的

因果關係與影響程度分析模式，來修正IPA 模式的重要度。修正的IPA 模式考量了品質特性

非線性的影響，以及品質特性之間的因果關係與相互影響程度，不僅增加IPA 模式的有效性

與正確性，還維持了傳統IPA 模式簡單易懂的決策模式。本研究以台灣空調科技產業的個案

為例，說明KD-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-Winner Criteria)、顧客滿意 (Customer Satisfaction)