

考量顧客與員工認知之整合服務品質設計與改善方法

陳日光, 李友錚, 林玟岑, 許振廷, 郭琦

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

品質機能展開 (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Kano機率模式, 進而與QFD整合以有效地修正顧客需求重要度之衡量; 並發展修正Gap 模式以納入員工之看法並進而評估整體差異所在。此整合方法能有效考量顧客與員工之認知, 進而找出服務品質之設計與改善之優先順序與方向。最後透過一資訊中心之案例, 以驗證此方法之可行性及有效性。

關鍵字: 品質機能展開、Kano 模式、Gap 模式、服務品質。