

Diagramme de Kano

Ce que c'est

Conçu en 1984 par le Professeur Noriaki Kano de l'Université Rika à Tokyo, cette méthode permet d'analyser les attentes clients afin de comprendre les composantes de sa satisfaction sur différentes fonctions et ceci afin de définir une stratégie de produit ou de service.

Kano considère que la/les fonction(s) peuvent contribuer à la satisfaction globale du client de trois grandes façons et parfois de manière hostile.

- la fonction est « obligatoire » / implicite : c'est le minimum, car son absence peut provoquer un rejet fort.
- la fonction est « proportionnelle » ou dans l'air du temps : dictée par des critères d'exigence grandissante ou économique.
- la fonction est « attractive » : celle qui peut décider le client dans son choix, liée à la séduction et à la différenciation concurrentielle.
- la fonction est « hostile » elle peut rendre le produit ou le service rédhibitoire.

A quoi sert-il ? (livrable)

Cet outil sert notamment à recueillir les différents éléments de la Voix Du Client en identifiant la nature de la qualité d'une ou des fonctions d'un produit ou service.

- Il permet aussi à établir un CTQ (Crucial Pour la Qualité).
- Il permet également de hiérarchiser les diverses fonctions ; pour les conserver, les modifier, les supprimer, en rajouter.
- Il permet de définir une stratégie produit ou service.
- Il peut être utilisé dans la recherche d'innovations souhaitées par les clients.

Comment fait-on ?

Lister les fonctions à analyser.

Administrer un questionnaire à questions fermées : un couple de questions pour chaque fonction

Exemple : « Si la fonction x était présente, qu'en penseriez vous ? »

5 choix de réponses

« Si la fonction était absente, qu'en penseriez vous ? » 5 choix de réponses.

Puis les résultats sont recensés dans un tableau récapitulatif.

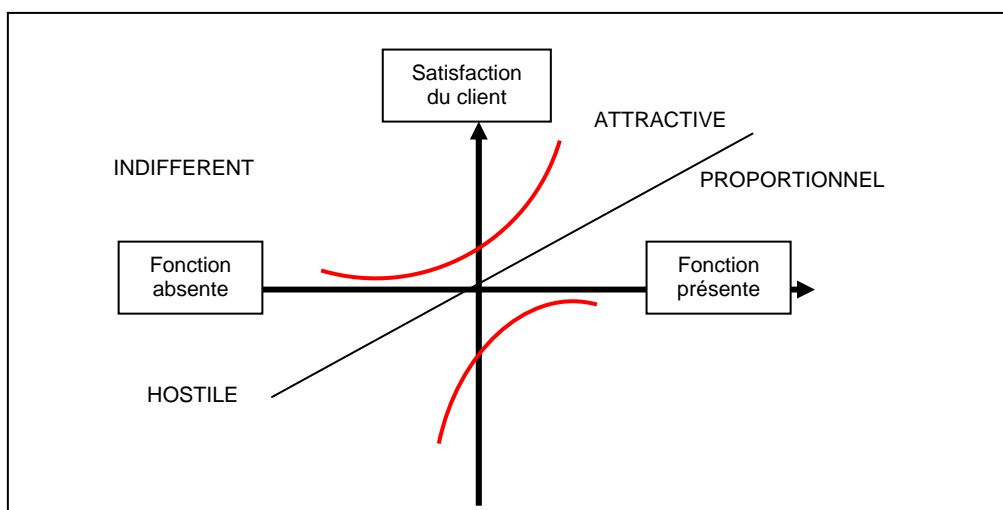


Diagramme de Kano

Plus de renseignements

« La pratique du QFD » M.G Vignier, éditions d'organisation

« quality function deployment » Fiorentino, éditions Afnor

Commentaires personnels :

1) Le Diagramme de Kano, généralement enseigné lors des formations Six Sigma, niveau Green Belt est malheureusement très peu utilisé dans la recherche et l'analyse de la Voix du Client.

2) Outil à privilégier dans l'approche Lean Services, notamment pour l'analyse des processus.

3) Outil très utile dans le secteur tertiaire ou le service est bien souvent intangible.

Pour tout renseignement sur ces outils ou demande de formation spécifique pour vos équipes : www.plmconseil.com cahier des charges.