



**TQU Verlag**

**Kano Modell**

Testen und Anwenden

## Die Kano-Methode

### Den Kunden verstehen und begeistern

[Autor: Jürgen P. Bläsing](#)

Die Kundenanforderungsanalyse mit dem Kano-Modell ist eine Methode, um mit den eigenen Produkten oder Dienstleistungen Erfolg zu haben.

Das Modell wurde von Noriaki Kano in den 70ern für die Marketingabteilung der Firma Konica (Minolta Kameras)\* entwickelt. Trotz umfangreicher Kundenbefragungen waren die Ergebnisse für die Weiterentwicklung der Produkte wenig geeignet. Die Fragen, wie und warum Kunden kaufen werden, konnten so nicht geklärt werden.

Kano entwickelte daraufhin ein Modell, das neben den klaren Anforderungen auch die Wünsche und Erwartungen von Kunden in den Entwicklungsprozess einbezieht.

Das Kano-Modell unterscheidet vier Ebenen der Qualität für den Kunden: Basis-Merkmale (must-be), Leistungsmerkmale, Begeisterungsmerkmale und indifferente Merkmale.

Jeder Ebene ordnete er aus der Erfahrung heraus eine bestimmte Funktionen (Kano-Regeln) zu, die in seinem Kano-Diagramm weltweit den Fachleuten bekannt sind.

Das Produkt ist nur, wenn alle Kriterien (Merkmale) erfüllt sind, ein gutes Produkt. Nur wenn alle Kriterien erfüllt sind, ist das Produkt ein gutes Produkt.

Hier bietet die Kano-Matrix einen geeigneten Ansatz. Die Entwicklung der Zufriedenheit und die der Unzufriedenheit werden in dieser Matrix getrennt betrachtet.

Der Kunde hat nun zwei Fragen zu beantworten, die so genannte "funktionale" Frage (Merkmal ist vorhanden) und die "dysfunktionale" Frage (Merkmal ist nicht vorhanden).

Auf einer Skala kann er jeweils seinen Zufriedenheits- und seinen Unzufriedenheitsgrad angeben. In der Kombination beider Angaben ergibt sich eine Zuordnung. Ist die Zuordnung gelungen, kann sich nun die Produktentwicklung auf die Gesetzmäßigkeiten konzentrieren und erfolgreiche Produkte anbieten.

Das Geheimnis der Kano-Methode ist, dass es damit besser gelingt die "Stimme des Kunden" (Voice of Customer) in kritische Qualitätsmerkmale (CTQ) zu übersetzen.

Selbstverständlich basiert die Kano-Methode auf einer Reihe von subjektiven Annahmen und wissenschaftlich nicht vollständig belegbaren Regeln und Vorgaben.

Trotzdem ist ihre Anwendung hilfreich, weil dadurch Impulse entstehen können, die komplexe Marktsituation besser zu verstehen und zu durchdringen.

Die Kano-Methode kann in vielen Fällen erfolgreich eingesetzt werden, zum Beispiel bei der Investitionsplanung, der Prozessoptimierung oder der Qualitätsverbesserung.

Dieses QUALITY APP bietet die Kano-Matrix für 20 Kriterien (Merkmale, Eigenschaften) und die Kano-Regeln an. Damit kann es gelingen, Merkmale in der Kano-Matrix zu positionieren und weitere zweckmäßige Überlegungen anzustellen. Diagramm visualisieren die Ergebnisse.

Dieses QUALITY APP unterstützt Einzelpersonen oder Arbeitsgruppen in praktikabler Weise bei der Vorbereitung von wichtigen Entscheidungen.

Die Applikation ist im Excel-Format und kann sofort eingesetzt werden.

\* Quelle Wikipedia

# QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

## Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Die Kano-Methode" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei Fehlern, die zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzung dieses Softwareproduktes führen, leisten wir kostenlos Ersatz. Beschreibungen und Funktionen verstehen sich als Beschreibung von Nutzungsmöglichkeiten und nicht als rechtsverbindliche Zusicherung bestimmter Eigenschaften. Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass die angegebenen Lösungen unbedingt vom Kunde bei den angegebenen Zwecken geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, dieses Produkt nur für Ihre eigene Arbeit und für die Information innerhalb Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderen Unternehmen, insbesondere bei Schulung und Fortbildung, als Maßnahme bei anderen Unternehmen (Beratung, Schulungseinrichtung etc.) verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns wegen einer entsprechenden Vereinbarung in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor eingesetzten Formeln und müssen vom Anwender sorgfältig geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Wir wünschen viel Spaß und Erfolg mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

# QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

## Hinweise:

Dieses QUALITY APP "Kano-Methode" ist zur Unterstützung bei der Entscheidungsfindung entwickelt worden .

Die Anwendung erfordert tiefer gehende theoretische Kenntnisse des Anwenders.

Die Vorgehensweise entspricht internationalen Anwendungen. Weitergehende Anforderungen müssen durch den Anwender ergänzt werden.

## Lösung:

Das APP bietet ein Arbeitsblatt mit der Kano-Matrix und den Kano-Regeln, mit denen direkt gearbeitet werden kann.

Es können bis zu 20 unterschiedliche Kriterien analysiert und bewertet werden.

Das Ergebnis ist eine systematisch erarbeitete und nachvollziehbare Zuordnung der Kriterien zu den Kano-Regeln.

## Anwendung:

Das QUALITY APP unterstützt Entscheidung oder Anordnungen, die über komplexen und unklaren Sachverhalt hinausgehen.

## Nutzung:

Folgende Vorgehensweise kann empfohlen werden:

1. Die Zielsetzung konkretisieren und in der ersten Spalte eintragen.
2. Die Kriterien festlegen und in der Matrix in der ersten Spalte eintragen. Die Reihenfolge ist dabei nicht wichtig.
3. Zeilenweise jedes Kriterium bearbeiten und in den beiden Fragestellungen (vorhanden, nicht vorhanden) über Schieberegister skalieren.
4. Das Ergebnis in der Kano-Matrix (Diagramm) kritisch überprüfen, gegebenenfalls nacharbeiten.
5. Einen Konsens herstellen und das Gesamtergebnis dokumentieren

## Schutz:

Dieses APP ist lauffähig unter Excel 2003 und aufwärts

Bei den eingetragenen Daten handelt es sich um Testdaten, sie müssen vor der Anwendung vom Benutzer gelöscht werden.

Die Mappe ist insgesamt geschützt. Der Schutz kann nicht aufgehoben werden.

Die einzelnen Blätter der Mappe sind durch einfachen Excel-Schutz geschützt.

Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben, lehnen der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab.

Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein.

## Ergebnisse:

Alle Ergebnisse beruhen auf den vom Autor eingesetzten Regeln und Berechnungen, sie müssen vom Anwender sorgfältig auf ihre Eignung geprüft werden.

Die berechneten Ergebnisse sind als Vorschläge, Hinweise oder Anregungen zu verstehen.

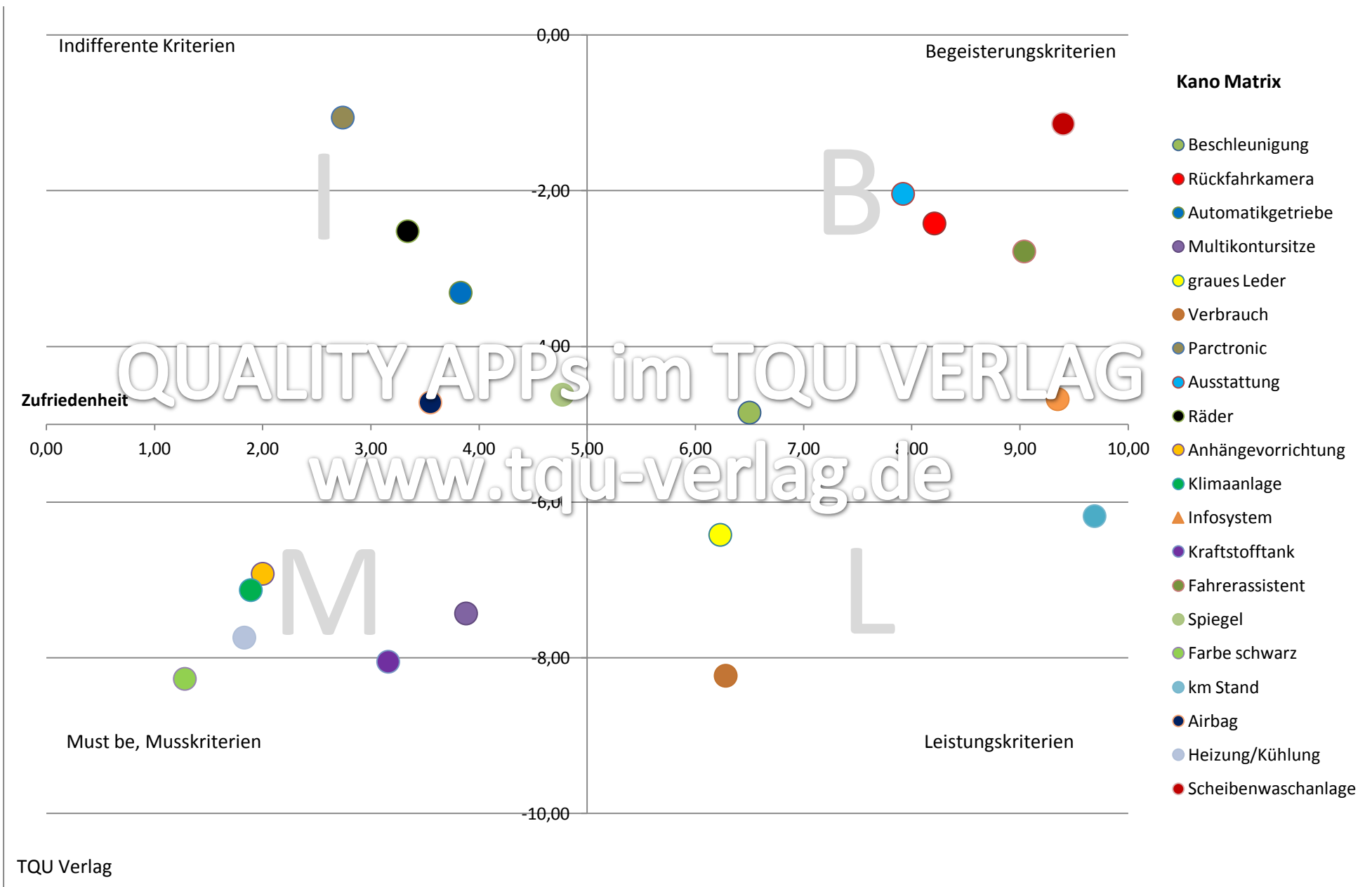
TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

# Das Kano Arbeitsblatt

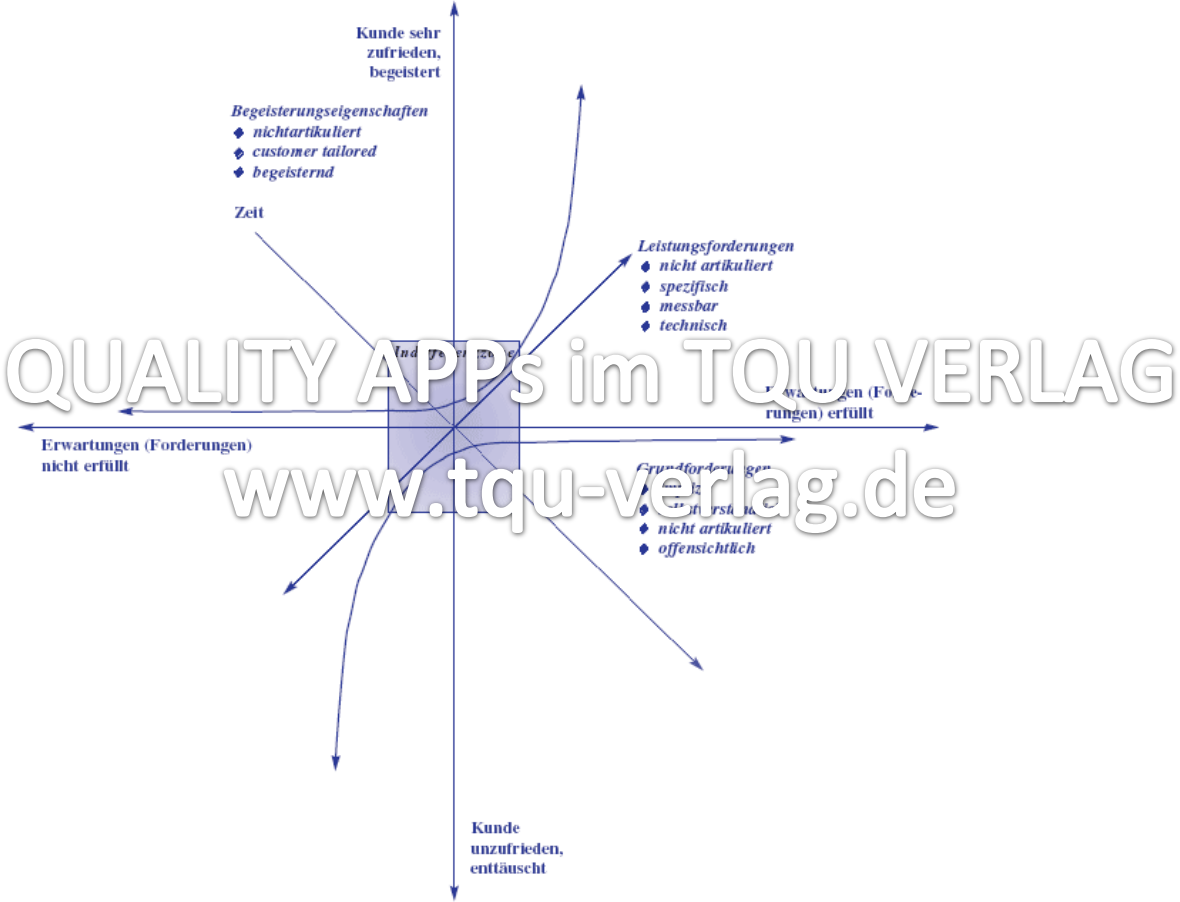
Zielsetzung: **Neuentwicklung Produkt PKW**

Kriterium	Ausprägung	Bei Vorhandensein steigende Zufriedenheit >>>	Wert	Bei Nicht-Vorhandensein steigende Unzufriedenheit >>>	Wert	I	M	B	L
Beschleunigung	12 sek von 0 bis 100 km/h		6,50		-4,85	-	-	B	-
Rückfahrkamera	180 Grad		8,21		-2,42	-	-	B	-
Automatikgetriebe	7 Gang		3,83		-3,31	I	-	-	-
Sitze vorne	Multikontursitze		3,88		-7,43	-	M	-	-
Sitze gesamt	graues Leder		6,23		-6,42	-	-	-	L
Verbrauch	7l/100km		6,28		-8,23	-	-	-	L
Parctronic	mit Einparkhilfe		2,74		-1,06	I	-	-	-
Ausstattung	Elite		7,92		-2,04	-	-	B	-
Räder	ALU 5 Doppelspeichen		3,34		-2,52	I	-	-	-
Anhängervorrichtung	klappbar		2,00		-6,92	-	M	-	-
Klimaanlage	Automatik		1,89		-7,13	-	M	-	-
Infosystem	mit Navigation		9,35		-4,68	-	-	B	-
Kraftstofftank	80 Liter		3,16		-8,05	-	M	-	-
Fahrerassistent	mit Nachtsichteinrichtung		9,04		-2,78	-	-	B	-
Spiegel	mit Totwinkelanzeige		4,77		-4,62	I	-	-	-
Farbe schwarz	metallic		1,28		-8,27	-	M	-	-
km Stand	< 20.000 km		9,69		-6,18	-	-	-	L
Airbag	mit Kneebag		3,55		-4,72	I	-	-	-
Heizung/Kühlung	getrennt vorne/hinten		1,83		-7,74	-	M	-	-
Scheibenwaschanlage	beheizt		9,40		-1,14	-	-	B	-
Summe						5	6	6	3

Skalierung: das setze ich voraus 0 bis 2,0  
 das wäre mir egal 0 bis -2  
 das würde mich begeistern 2,0 bis 10,0  
 das würde mich nicht interessieren -3,0 bis -5,0  
 das würde mich freuen 5,0 bis 8,0  
 das würde ich nicht verstehen -5,0 bis -8,0  
 das würde mich begeistern 8,0 bis 10,0  
 das würde mich vom Kauf abhalten -8 bis -10



# Das Kano Modell



Quelle: www.teialehrbuch.de

## Die Kano Matrix





## Die Kano Strategien

