

Quality Function Deployment (QFD)

Méthode créée en 1966 par Yoji Akao

Développement des Fonctions Qualité ("Maison de la Qualité" ou "Voix du client")

Utilisée par exemple chez les fabricants automobiles, les produits de consommation ou les produits militaires. (GM, Ford, IBM, Boeing,...)

Outil d'aide à la décision dans la conception de produits ou de services.

QFD transforme les attentes du client en caractéristiques techniques et permet de répondre le mieux possible à celles-ci.

Les solutions proposées sont comparées aux solutions concurrentes et aux attentes clientes afin d'obtenir un meilleur produit plus rapidement et moins cher.

Exemple

- Pour chaque duo attente-solution, il faut évaluer le degré de correspondance. (pas de relation, relation faible, modérée, forte)
- Chacune des attentes est attribuée d'un coefficient d'importance
- Au final, on obtient une valeur pondérée par solution qui est calculée en fonction de l'importance de chaque attente et de la relation correspondante.

| Comment ? Quoi ? | Solution 1 | Solution 2 | Solution 3 | Solution 4 | Segment 2 | Segment 1 | Concurrent A | Concurrent B |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|-----------|--------------|--------------|
| Attente 1 | ● | ● | ○ | | 1 | 5 | 4 | 2 |
| Attente 2 | | ⊙ | ● | | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Attente 3 | | | | ● | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Attente 4 | | | ○ | ⊙ | 1 | 3 | 4 | 1 |
| Attente 5 | | ● | ⊙ | | 1 | 3 | 3 | 2 |
| Attente 6 | | ⊙ | | ○ | 2 | 4 | 2 | 2 |
| Valeur cible | 2,5 | <1 | 10 à 15 | >22 | HOnline | | | points |
| Unité | mm | Kg | s | mm | Relation forte ● | | | 10 |
| | | | | | Relation modérée ⊙ | | | 5 |
| | | | | | Relation faible ○ | | | 1 |
| Valeur pondérée | 50 | 115 | 53 | 69 | | | | |

$$= 50 + 15 + 30 + 20$$

Exemple

- On recherche les corrélations entre les différentes solutions.
- Possibilité de rentrer en détail dans la ou les solutions choisies et de refaire un tableau QFD.
- On obtient au final une solution de plus en plus fine combinant les meilleures solutions envisagées.

