

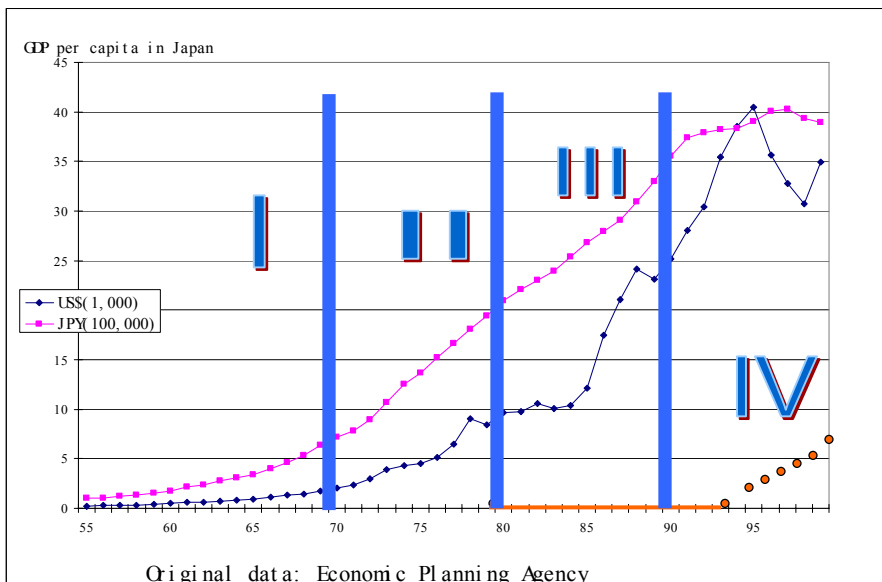
**KEISEN**  
CONSULTORES  
S.A. DE C.V.

**SATISFACCION DE  
EMOCIONES,**

**Una nueva ventana  
para traducir la Voz del  
Cliente.**

**Ing. Ricardo Hirata Okamoto  
Director**

**PIB per capita.**



## ***Tendencias claras:***

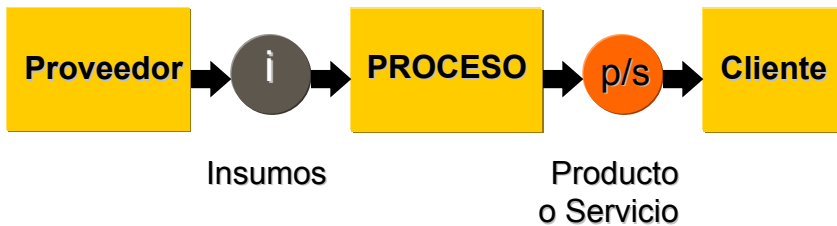
- **Aumento en los costos de nómina.**
- **Mayor competencia internacional.**
- **Reducción de tiempos de proceso.**
- **Reducción en tiempos de diseño.**
- **Reducción de costos.**
- **Innovación como habilidad.**
- **Clientes con necesidades más específicas y sofisticadas.**

## ***La REALIDAD***

- **El tema de calidad sigue siendo necesario.**
- **Sin embargo, no es suficiente.**
- **El que no le ha entrado.....**

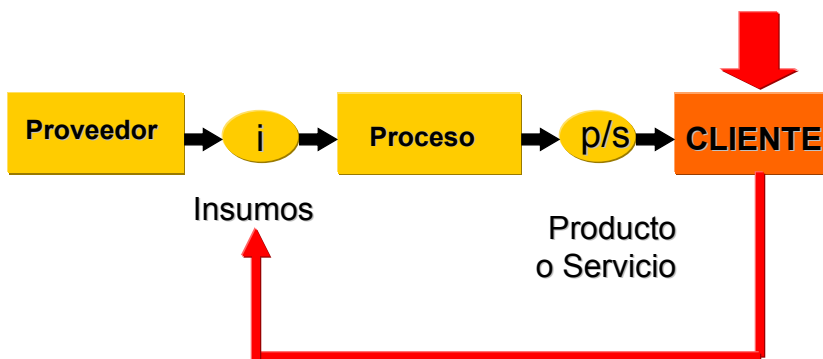
**¿ESTAMOS LISTOS?**

## *PRIMERO. - Identificar mi negocio.*

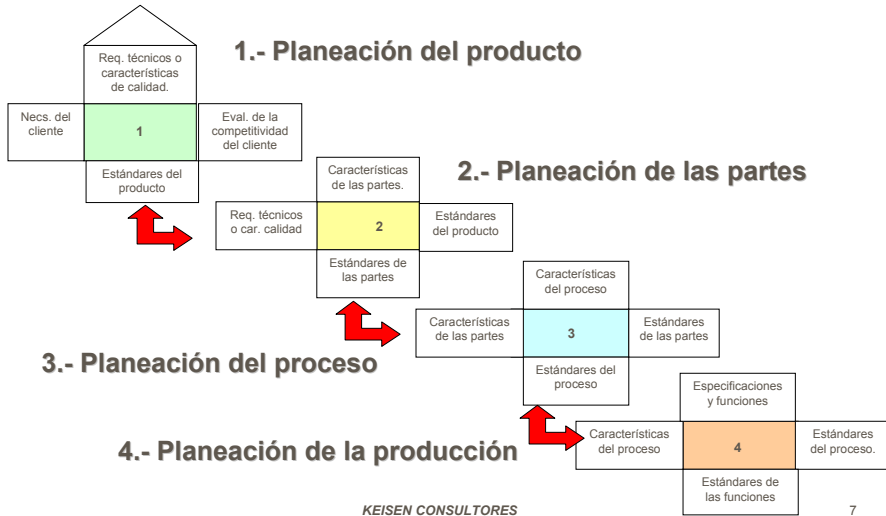


### **CADENA BASICA**

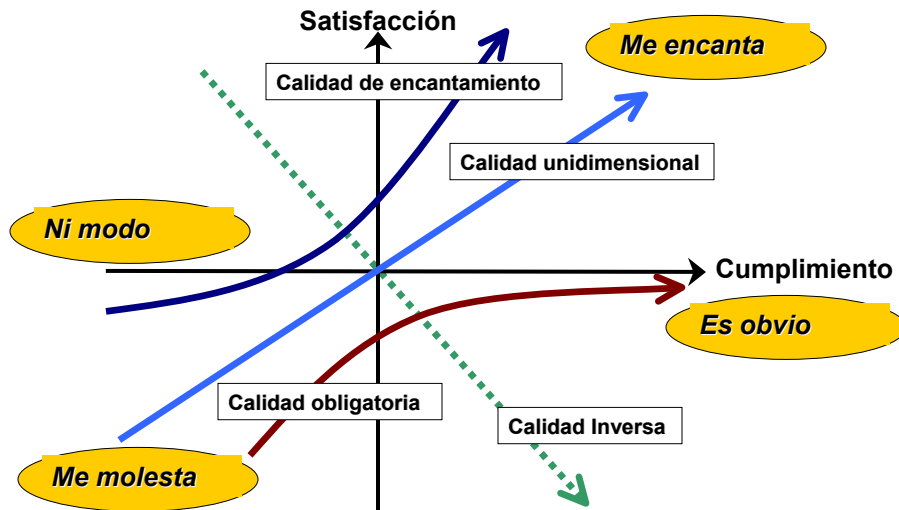
## *SEGUNDO. - Definir al cliente.*



# Enfoque de QFD (diseño de 4 fases).



***CALIDAD = UNA PERCEPCION.***



## ***SATISFACC. DE EMOCIONES.***

- ➔ **Más allá de las expectativas del cliente.**
  - # **¿Qué sientes cuando manejas un convertible?**
  - # **¿Qué opinas del olor a pan calentito?**
  - # **¿Cuál pluma te hace sentir elegante?**
  - # **¿Con que taza el café es más sabroso?**
  - # **¿Qué sonido es te hace sentir fuerte?**

## ***KANSEI ENGINEERING***

- ➔ **Los clientes toman decisiones de compra basados en la forma en que los productos y servicios los hacen sentir.**
- ➔ **Por lo tanto, las organizaciones deben generar productos y servicios que satisfagan deseos y sentimientos de los clientes para sobrevivir en los mercados altamente competidos.**
- ➔ **Una tecnología ergonómica para el desarrollo de nuevos productos y servicios que se enfoca en los sentimientos y emociones de los consumidores es la llamada KANSEI ENGINEERING.**

## Sentimientos y emociones.

Simple

Fino & "High Class"

Denso

Casual

Light

Llamativo

Unico

"Cool"

Masculino

Elegante

Sexy

URBANO

Natural

Refrescante

KEISEN CONSULTORES

11

## KANSEI ENGINEERING

- ➔ Las emociones se perciben a través de:
  - # El comportamiento y acciones de las personas.
  - # Las respuestas (verbales) del cliente.
  - # Expresiones faciales y corporales.
  - # Respuestas físicas (pulso, presión arterial, sudoración, voz, etc.)

**"Productos similares con emociones generadas distintas."**

KEISEN CONSULTORES

12

## **KANSEI ENGINEERING**

- KANSEI en japonés significa un sentimiento o emoción psicológica.
- KANSEI es un concepto psicológico integral que integra los 5 sentidos y el reconocimiento.
- KANSEI opera en toda las personas, todo el tiempo.
- Traduce las emociones e imagenes de un Ser Humano (deseos e ideales) en los elementos de diseño (dominio) de un nuevo producto o servicio.
- Nos lleva a productos y servicios altamente diferenciados.

## **KANSEI ENGINEERING**

- El Dr. Mitsuo Nagamichi enseña KANSEI a los ingenieros responsables del desarrollo en Mazda.
  - ✦ Psicólogo, ergonomista de la Universidad de Hiroshima.
  - ✦ Especialista en Calidad.
  - ✦ Director de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Internacional de Hiroshima.
  - ✦ Primera en albergar el departamento de KANSEI ENGINEERING en el mundo.
  - ✦ Experto y asesor internacional.
- El término KANSEI ENGINEERING fue utilizado por primera vez en el mercado en 1986 por Kenichi Yamamoto (ex-presidente de Mazda Motors).

# KANSEI ENGINEERING

➔ Quienes utilizan esta metodología:

- # MAZDA.
- # WACOAL.
- # SHARP.
- # MATSUSHITA ELECTRIC.
- # SONY.
- # MILBON.
- # Entre muchos otros.

## Procesos de KANSEI

➔ Clasificación por Categorización.

# Traducción de la Voz del Cliente en especificaciones del producto.

Mazda MX-5 Miata

Kansei Domain					Physical Domain				
Level 0	Level 1	Level 2	Level n	Sense	System	Design Elements	Quality Characteristic	Specs	
"Horse and rider as one"	Tight feeling	Right size	Openness	Sight	Chassis	Body dimensions	Length	4m	
			Well-seated	Skeletal Movement			Width	1.7m	
	Holds	Size	...	Feel of leather	Cabin	Interior design	Seat height	highback bucket	
			Responsive	Snappy shifting			Seat design	Seat design	
	Directness	Nimble	Quick feeling	Wheel that commands	Movement	Chassis	Steering	Shift rod length	9.5cm
				Speedy feeling				Shift rod angle	Shift rod angle
	Agile	Brisk drive	Communication	Negative G Force	Chassis	Interior	Instrument Cluster	Yaw	
								Exterior	Exterior Design
					Engine	Engine Characteristics	Valve characteristics	DOHC 16-valve	

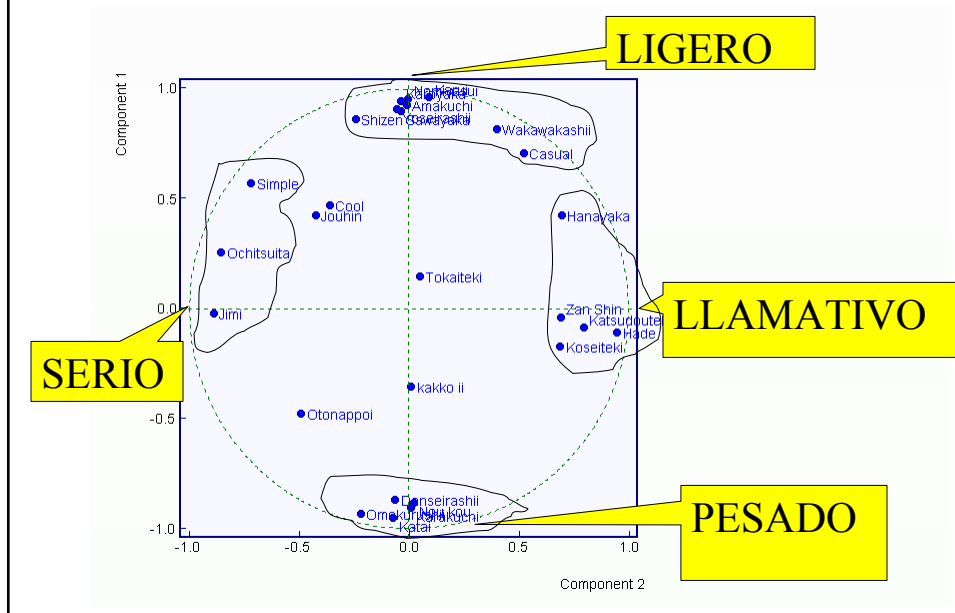
## Procesos de KANSEI

### ➤ KANSEI Tipo I.

# Relación entre las emociones y las características de diseño, utilizando herramientas estadísticas.

- ✦ Se define el producto o servicio.
- ✦ Se determinan las emociones a analizar.
- ✦ Se escucha la voz del cliente vs. Cada emoción.
- ✦ Se analizan los datos.
- ✦ Se diseña la prueba piloto.
- ✦ Se ajustan los elementos de diseño.

## Procesos de KANSEI



## Procesos de KANSEI

### ➔ KANSEI tipo II.

#### #KES.

##### ▣ Simulación utilizando sistemas de computo.

- ▣ Cambio de ropa, sin vestirla.
- ▣ Casas Modelo (arquitectura, colores, espacios).
- ▣ Simulación en la decoración de cocinas.

## Conclusiones .

### ➔ *Hoy por hoy, no es suficiente:*

- # Satisfacer las necesidades del cliente.
- # Satisfacer las expectativas del cliente.
- # Estratificar mercados.
- # Identificar nichos de mercado.

## RESPUESTA.

1



2



3



4



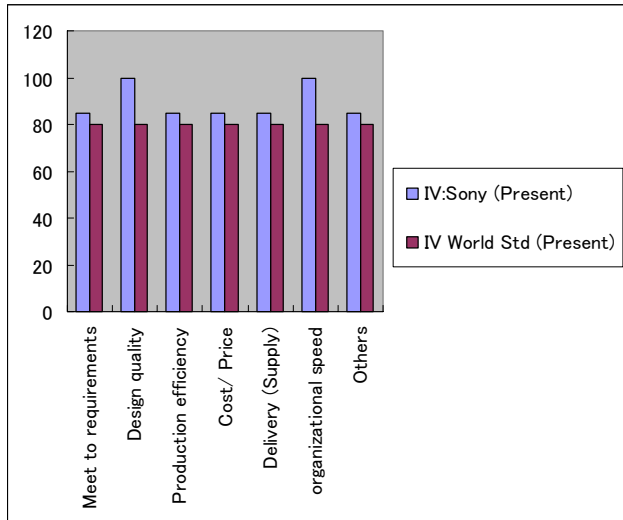
➔ ¿METROPOLITANA, CITADINA?

## Conclusiones .

➔ *Es necesario:*

- ✚ Conocer las necesidades verdaderas expresadas a través de las sensaciones y emociones que le generan a los clientes.
- ✚ Buscar nuevos clientes.
- ✚ Crear nuevos mercados.

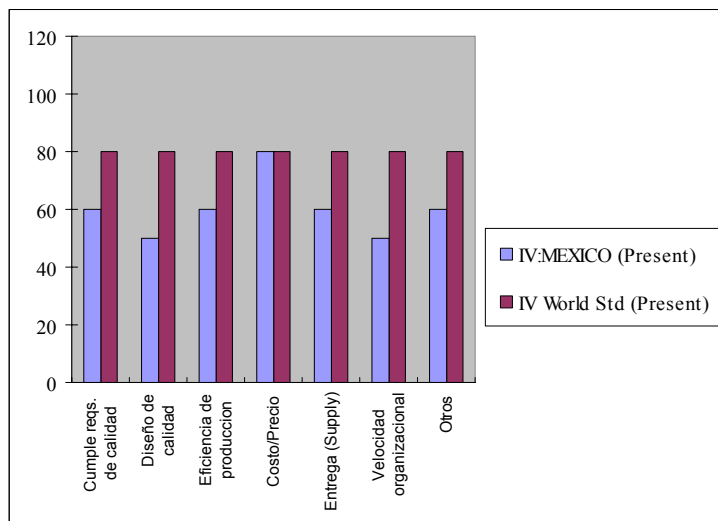
## Modelo conceptual de la competitividad japonesa en el periodo I (Sony)



KEISEN CONSULTORES

23

## Modelo conceptual de la competitividad Mexicana el periodo IV



KEISEN CONSULTORES

24

***Por su atención:***

***GRACIAS.***

*Ing. Ricardo Hirata O.*

[Info@keisen.com](mailto:Info@keisen.com)

[www.keisen.com](http://www.keisen.com)