

УДК 695.06

ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ОФИСНОЙ МЕБЕЛИ

(на примере малого предприятия «Мебельный Каприз», г. Кострома)

С.Б. Зварыгина, Т.И. Карасова
(Костромской государственный технологический университет)

В решении задачи совершенствования систем менеджмента и повышения конкурентоспособности, в сравнении своих показателей с показателями конкурентов и лучших организаций руководители компаний малого и среднего бизнеса используют бенчмаркинг, который может помочь многим российским компаниям внедрению новых форм управления, программных продуктов, использованию новые технологии в производстве.

Бенчмаркинг, мебельный рынок, эффективность производства, конкурентоспособность продукции, метод развертывания функций качества характеристики продукции

Малое предприятие «Мебельный Каприз» является предприятием, занимающимся изготовлением мебели на заказ на рынке Костромской области. Несмотря на активную деятельность, существует определённая конкуренция на данном рынке. По этой причине было проведено маркетинговое исследование, целью которого является решение проблемы, с которой может столкнуться предприятие – уменьшение продаж. Сбор и анализ данных исследования проводился в целях увеличения рыночной доли и совершенствование маркетинговой деятельности предприятия.

Изучение поведенческой реакции покупателей на потребительском рынке мебели основывается на концепции мульти атрибутного товара и иерархической модели покупателя. Основная цель концепции – покупатель осуществляет не поиск товаров, а решение проблемы, которая может

обеспечить товар. Реакция потребителя на маркетинговые стимулы – любая деятельность, вызванная маркетинговым стимулом.

Вместе с расширением потенциального рынка растет и конкуренция. На конкурентном рынке Костромской области существует много товаров-заменителей, наблюдается очень высокая разница между лояльностью удовлетворенных и полностью удовлетворенных потребителей.

Высокий уровень удовлетворённости влечет за собой усиление лояльности потребителя, что ведет за собой рост финансового благополучия предприятия «Мебельный Каприз». Специалисты коммерческого отдела предприятия эмпирически устанавливают характер зависимости между удовлетворенностью и лояльностью потребителей, используя различные виды конкуренции на рынке Костромской области.

Для проведения маркетингового исследования предпочтений потребителей были разработаны анкеты двух типов – открытая и закрытая.

При проведении исследования было проведено маркетинговое исследование – опрос посетителей, ориентированный на массовых респондентов различной квалификации и компетенции. Исследование протекало в одном направлении – определение отношения клиентов к продукции предприятия «Мебельный Каприз».

Задачи исследования заключались в следующем:

- определить потребность в товарах предприятия;
- выяснить причины предпочтения пользования мебелью предприятия;
- выявить предпочтение при выборе предприятий мебели;
- получить оценку работы предприятия;
- узнать мнение потребителей об удобстве месторасположения салонов предприятия;
- выяснить, какую оценку качества работы заслуживает данное предприятие;
- выявить намерение клиентов оставаться постоянными пользователями товаров предприятия;

- определить мнение об ассортименте мебели;
- проанализировать цены на мебельные товары;
- определить демографический профиль посетителей, с использованием таких параметров, как возраст, пол, образование, доход.

С помощью анкеты, была получена первичная информация, необходимая для определения недостатков в организации деятельности предприятия и исследования проблемы. Были опрошены респонденты различной квалификации и компетенции.

Одним из приоритетных методов определения приоритетности товаров мебели с точки зрения интересов покупателей является анкетирование, которое позволяет выяснить степень и мотивы предпочтения при выборе товара. Здесь можно применить следующие методы изучения спроса:

- Опрос посетителей на выставках – продажах и специализированных выставках, распродажах; эффективен для опроса покупателей по новым моделям для определения приоритетов ассортиментной политики. Этот метод помимо изучения спроса способствует увеличению продаж. Выставке-продаже, распродаже предшествует мощная рекламная кампания, центральная лаборатория представляет новые модели для изучения спроса. Непосредственно на самом мероприятии проводится опрос посетителей. Все пожелания записываются в специальной документации.

- Опрос населения каждые 8-10 месяцев для отслеживания тенденций в изменении предпочтений. Отделу маркетинга и сбыта необходимо вести учет спроса на каждый вид товара и принимать план, опираясь на полученную статистику.

Исследование позволило проследить поведение клиентов и оценить деятельность предприятия «Мебельный Каприз». В табл.1,2 представлены предпочтения покупателей при выборе предприятия-изготовителя и причины выбора предпочтений.

Таблица 1

Предпочтение при выборе предприятия-изготовителя

Варианты ответов	Всего опрошенных, чел.
«Мебельный Каприз»	10
«Для Вас»	18
ОАО «КостромаМебель»	14
«Робинзон»	8
Всего:	50

Таблица 2

Причины предпочтения при выборе предприятия

Варианты ответов	Всего опрошенных, чел.
Более доброжелательное отношение к посетителям	8
Более удобное расположение	5
Профессионализм и компетентность	10
Цены	15
Ассортимент мебели	5
Неудовлетворенность контакта с другими фирмами	7
Всего:	50

Предприятие «Мебельный Каприз» имеет не самые сильные конкурентные позиции, однако положение его нельзя считать неустойчивым. Предприятию необходима постоянная популяризация своей деятельности на территории г. Костромы и Костромской области посредством рекламы. Руководство предприятия должно «выращивать» лояльного покупателя, путем изучения его потребностей.

При определении потребительских требований были рассмотрены следующие показатели: цена, цвет, эксплуатационная характеристика изделия, наличие дополнительных конструктивных элементов, защитно-декоративное покрытие, прочность конструкции

Ранжирование потребительских требований проводилось методом попарного сравнения. Список потребительских требований представлен в табл. 3.

Таблица 3

Список потребительских требований

Показатели	Характеристика
1. Цена	1.1. до 6000рублей
	1.2. от 6000 до 10000рублей
	1.3. от 10000рублей
2. Цвет	2.1. Цвет натуральной древесины
	2.2. Однотонное цветное покрытие эмалей
	2.3. Сочетание цветов
	2.4. Теплый
	2.5. Холодный
	2.6. Яркие покрытие
3. Эксплуатационная характеристика изделия	3.1. Удобство рабочего места
	3.2. Высокий уровень дизайна
	3.3. Сохранение товарного вида
	3.4. Возможность трансформации
	3.5. Наличие декоративных элементов
	3.6. Удобство пользования
4. Наличие дополнительных конструктивных элементов	4.1. Наличие полок, надстроек
	4.2. Наличие приставной тумбы
	4.3. Удобная форма рабочей крышки
	4.4. Наличие выдвижной полки под клавиатуру
	4.5. Наличие подставки под системный блок
	4.6. Наличие выдвижной тумбы
	4.7. Наличие подставки для ног
5. Защитно-декоративное покрытие	5.1. Экологическое покрытие
	5.2. Огнестойкое покрытие
	5.3. Влагостойкое покрытие
	5.4. Покрытие стойкое к моющим средствам
	5.5. Матовое покрытие
	5.6. Глянцевое покрытие
6. Прочность конструкции	6.1. Надежность сборочных узлов
	6.2. Доступность к монтажу
	6.3. Устойчивость
	6.4. Жесткость
	6.5. Долговечность

Матрицы попарного сравнения потребительских требований представлены в табл. 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Таблица 4

Матрица попарного сравнения цены

Номера объектов	Номера объектов			Итого преимуществ
	До 6000 руб.	6000...10000 руб.	Свыше 10000 руб.	
До 6000 руб.		1	1	2
6000...10000 руб.	0		1	1
Свыше 10000 руб.	0	0		0

Таблица 5

Матрица попарного сравнения цвета

Номера объекта	Номера объекта						Итого преимуществ
	ПТ1	ПТ2	ПТ3	ПТ4	ПТ5	ПТ6	
ПТ1		1	1	0	1	1	4
ПТ2	1		1	1	1	0	4
ПТ3	0	0		0	1	1	2
ПТ4	1	1	1		1	1	5
ПТ5	0	0	0	0		1	1
ПТ6	0	0	0	0	1		1

Где, ПТ1 - цвет натуральной древесины; ПТ2 - однотонное цветное покрытие эмалей; ПТ3 - сочетание цветов; ПТ4 - теплый; ПТ5 - холодный; ПТ6 - яркое покрытие.

Таблица 6

Матрица попарного сравнения эксплуатационных характеристик изделия

Номера объектов	ПТ1	ПТ2	ПТ3	ПТ4	ПТ5	ПТ6	Итого преимуществ
ПТ1		1	1	1	1	1	5
ПТ2	1		0	1	1	0	3
ПТ3	1	1		1	1	0	4
ПТ4	1	1	1		0	1	4
ПТ5	0	1	0	0		0	1
ПТ6	1	0	1	1	0		3

Где, ПТ 1 - удобство рабочего места; ПТ 2 - высокий уровень дизайна; ПТ 3 - сохранение товарного вида; ПТ 4 - возможность трансформации; ПТ 5 - наличие декоративных элементов; ПТ 6 – удобство пользования.

Таблица 7

Матрица попарного сравнения фактора наличия дополнительных
конструктивных элементов

Номера объектов	ПТ1	ПТ2	ПТ3	ПТ4	ПТ5	ПТ6	ПТ7	Итого преимуществ
ПТ1		1	1	0	1	1	1	5
ПТ2	1		1	0	1	1	0	4
ПТ3	0	0		1	0	0	1	2
ПТ4	1	1	0		0		0	2
ПТ5	1	1	0	0		1	0	3
ПТ6	1	0	1		0		1	3
ПТ7	0	0	0	1	0	0		1

Где, ПТ1 - наличие полок, надставки; ПТ2 - наличие приставной тумбы; ПТ3 - удобная форма рабочей крышки; ПТ4 - наличие выдвижной полки под клавиатуру; ПТ5 - наличие подставки под системный блок; ПТ6 - наличие выдвижной тумбы; ПТ7 - наличие подставки для ног.

Таблица 8

Матрица попарного сравнения защитно-декоративных покрытий

Номера объектов	ПТ1	ПТ2	ПТ3	ПТ4	ПТ5	ПТ6	Итого преимуществ
ПТ1		1	1	1	1	0	4
ПТ2	0		0	0	0	1	1
ПТ3	1	1		1	1	1	5
ПТ4	1	1	1		0	0	3
ПТ5	0	0	0	1		1	2
ПТ6	0	0	0	0	1		1

Где, ПТ1 - экологическое покрытие; ПТ2 - огнестойкое покрытие; ПТ3 - влагостойкое покрытие; ПТ4 - стойкое к действию моющих средств; ПТ5 - матовое покрытие; ПТ6 - глянцевое покрытие.

Таблица 9

Матрица попарного сравнения прочности конструкции

Номера объектов	ПТ1	ПТ2	ПТ3	ПТ4	ПТ5	Итого преимуществ
ПТ1		1	0	1	1	3
ПТ2	0		0	1	0	1
ПТ3	1	1		1	1	4
ПТ4	0	0	1		1	2
ПТ5	0	1	1	1		3

Где, ПТ1 - надежность сборочных узлов; ПТ2 - доступность к монтажу; ПТ3 - устойчивость; ПТ4 - жесткость; ПТ5 - долговечность.

По результатам проведенных исследований была составлена ведомость технических характеристик офисной мебели, представленных в табл. 10.

Таблица 10

Технические характеристики столов компьютерных

Показатели	Характеристики
1. Наличие дополнительных конструктивных элементов	TX1 Высота стола 650... 750мм
	TX2 Длина стола 1200... 1600мм
	TX3 Ширина стола 800мм
	TX4 Размах руки 0,76м
	TX5 Функциональность ГОСТ 13029.2, ГОСТ 13025.3
	TX6 Дизайн
2. Защитно-декоративного покрытия	TX1 Содержание формальдегида 0,01 кг/куб.м
	TX2 Предел огнестойкости (по ГОСТ 16371-93)
	TX3 Предел разбухания (по ГОСТ 16371-93)
	TX4 Стойкость к действию щелочей и кислот (по ГОСТ 16371-93)
	TX5 Блеск (по шкале рефлектоскопа Р-4)
	TX6 Матовость, отражение света (по шкале рефлектоскопа Р-4)
3. Прочность конструкции	TX1 Долговечность конструкции
	TX2 Деформация
	TX3 Облицовка кромок, кромочный пластик
	TX4 Материал сборочных единиц, ЛДСтП
	TX5 Фурнитура. Каталог BOYARD
	TX6 Прочность креплений

После составления технических характеристик проводилась оценка степени тесноты парных взаимодействий между потребительскими требованиями и техническими характеристиками.

Матрицы взаимодействий потребительских требований и технических характеристик представлены в табл. 11, 12, 13, 14, 15, 16.

Таблица 11

Матрица взаимосвязей потребительских требований к наличию дополнительных конструктивных элементов и технических характеристик

Потребительские требования	Рейтинг	Технические характеристики					
		TX1	TX2	TX3	TX4	TX5	TX6
ПТ1	5		○	○	●	●	○
ПТ2	4	○	△	△	○	●	△
ПТ3	2		△	△	○	●	○
ПТ4	2	●			△	○	
ПТ5	3	○	△	△	●	●	△
ПТ6	3	○	△		●	●	●
ПТ7	1				△	○	○

Символы: ● - сильная связь, ○ - средняя связь, △ - слабая связь.

Таблица 12

Матрица взаимосвязей потребительских требований к защитно-декоративному покрытию и технических характеристик

Потребительские требования	Рейтинг	Технические характеристики					
		TX1	TX2	TX3	TX4	TX5	TX6
ПТ1	4	●	○	○			
ПТ2	1		●	△	△		
ПТ3	5	○		●	●		
ПТ4	3	○		●	●		
ПТ5	2					●	
ПТ6	1						●

Таблица 13

Матрица взаимосвязей потребительских требований к прочности конструкции и технических характеристик

Потребительские требования	Рейтинг	Технические характеристики					
		TX1	TX2	TX3	TX4	TX5	TX6
ПТ1	3	●				△	●
ПТ2	1				○		
ПТ3	4	●	○		○		●
ПТ4	2	○			●		●
ПТ5	3	●		○		△	○

Таблица 14

Корреляционная матрица технических характеристик наличия
дополнительных конструктивных элементов

Технические характеристики	Технические характеристики					
	TX1	TX2	TX3	TX4	TX5	TX6
TX1						+
TX2						+
TX3						+
TX4						+
TX5						+
TX6	+	+	+	+	+	

Где: (+1) - преимущество; (–1) - худшее качество; (0) - равноценное качество.

Таблица 15

Корреляционная матрица технических характеристик защитно -
декоративного покрытия

Технические характеристики	Технические характеристики					
	TX1	TX2	TX3	TX4	TX5	TX6
TX1		+				
TX2			-	-		
TX3		-		+		
TX4		-	+			
TX5						+
TX6					-	

Таблица 16

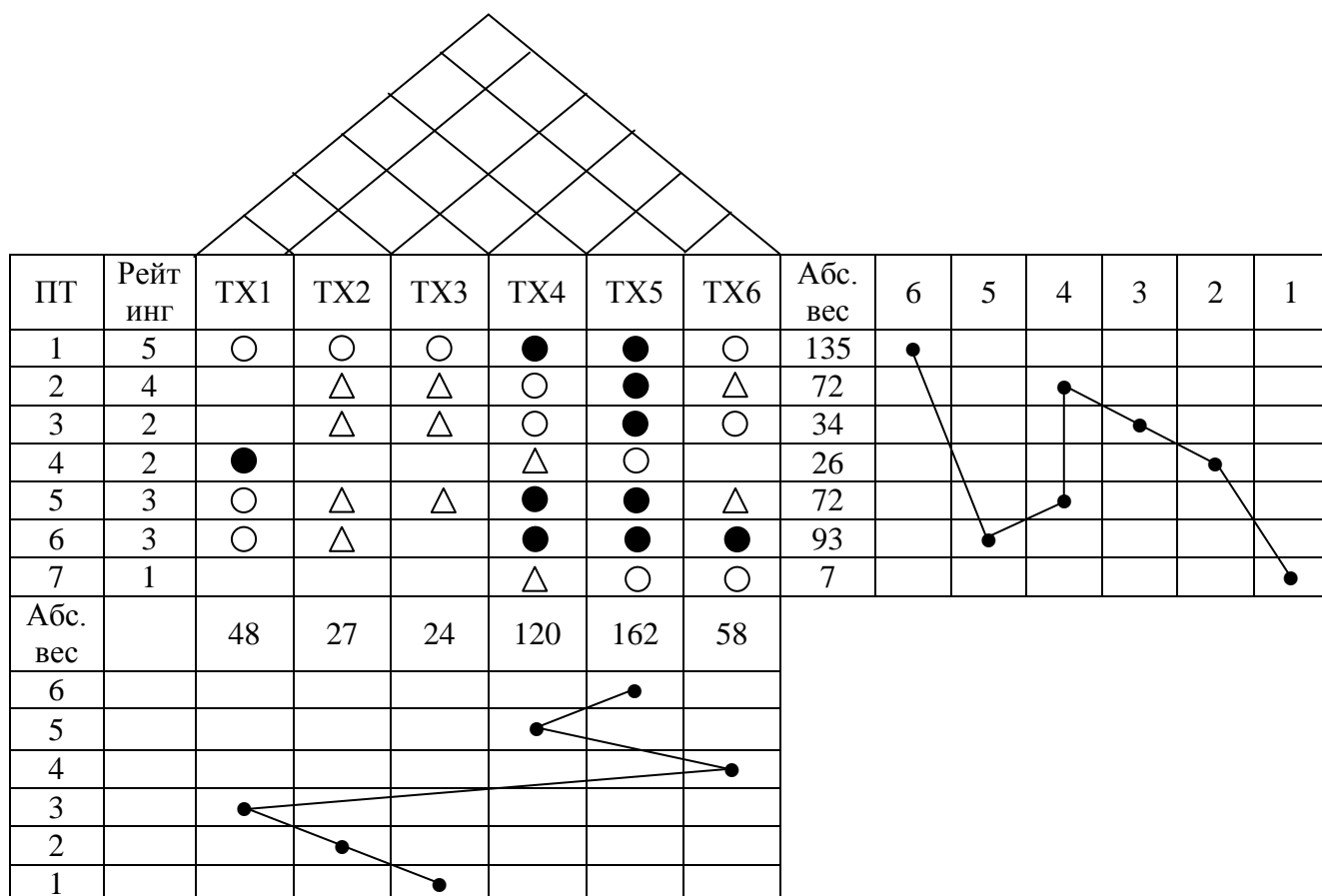
Корреляционная матрица технических характеристик прочности
конструкции

Технические характеристики	Технические характеристики					
	TX1	TX2	TX3	TX4	TX5	TX6
TX1		-	+			
TX2	-		+	+		
TX3	+	+		+		
TX4					+	
TX5				+		+
TX6	+				+	

Определение показателей важности технических характеристик формируется по результатам опроса потребителей в структуру «Дома Качества». Пример составления структуры Дома Качества «наличия дополнительных конструктивных элементов» представлен в табл. 17.

Таблица 17

Структура Дома Качества «наличия дополнительных конструктивных элементов»



Из табл. 17 видно, что функциональность офисного стола имеет главную техническую характеристику, набравшую абсолютный вес 162. Размер крышки стола, надстройки, выдвижной тумбы для папок и бумаг

должны соответствовать эргономическим требованиям, чтобы человек, работающий за столом, мог свободно доставать и перемещать вещи так, как ему удобно (абсолютный вес 120). Внешний вид стола должен быть креативным (абсолютный вес 58). Высота стола тоже не менее важна, так как за низким или высоким столом работать будет неудобно (абсолютный вес 48). Размер стола, длина и ширина, должны соответствовать эргономическим требованиям (абсолютный вес 27, 24 соответственно).

Так же из табл. 17 видно, что, наиболее важное потребительское требование – это наличие полок, надстроек, на рабочей поверхности. На втором месте по важности находится – наличие выдвижной тумбы. На третьем месте по важности находится – наличие подставки под системный блок и приставной тумбы. На четвертом месте по важности находится – удобная форма рабочей крышки. На пятом месте по важности находится – наличие выдвижной полки под клавиатуру. На шестом месте по важности находится – наличие подставки для ног.

В качестве конкурентов офисной мебели выбраны предприятия: «Робинзон» и «Мебель для Вас». Сравнение проводилось по 4 пункту списка потребительских требований «наличие дополнительных конструктивных элементов». Каждое изделие предприятий-конкурентов проходит все этапы развертывания функций качества продукции, результаты сравнивались с показателями предприятия «Мебельный Каприз». По мере этапов построения «Дома Качества» рабочего стола для этих предприятий сделан вывод о преимуществах и недостатках конструкции столов «Мебельный каприз».

Сравнение технических характеристик и потребительских требований изделий предприятия «Мебельный Каприз» с конкурентами представлено на рис. 1, 2.

На графике видно, что качество продукции предприятия «Мебельный Каприз» находится примерно на одном уровне с предприятиями-конкурентами.

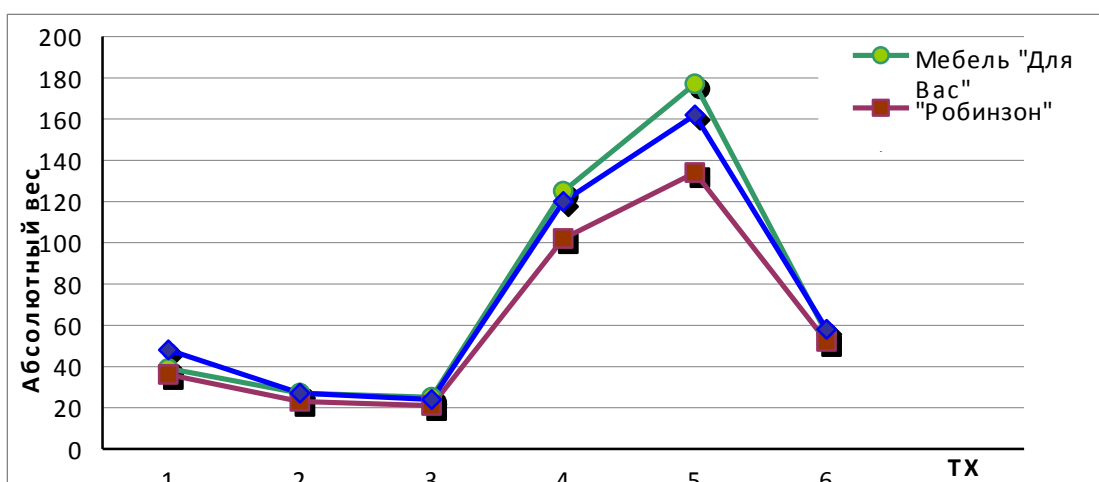


Рис. 1. Сравнение технических характеристик изделий предприятия «Мебельный Каприз» с конкурентами

Сравнение потребительских требований предприятия «Мебельный Каприз» с конкурентами представлено на рис. 3.19.

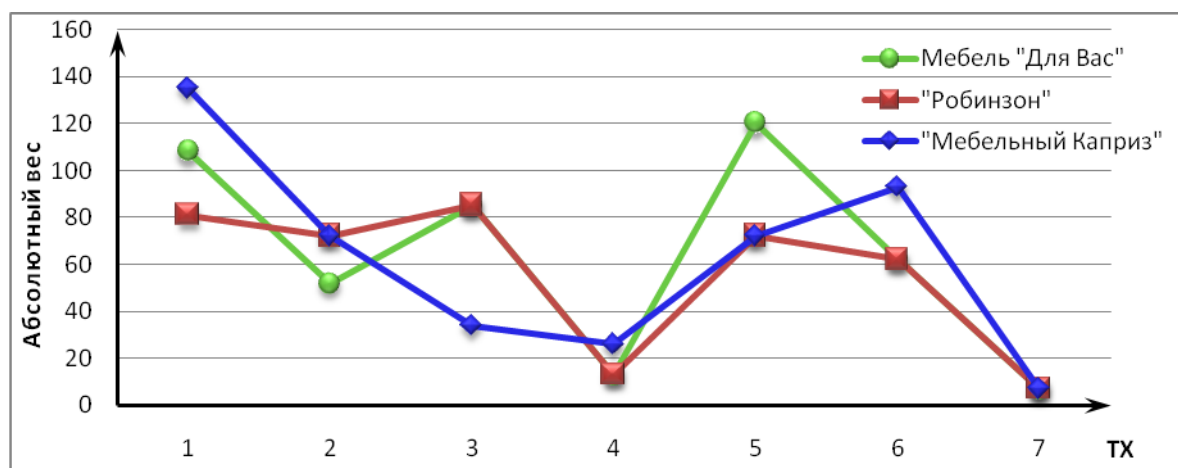


Рис. 2. Сравнение потребительских требований предприятия «Мебельный Каприз» с конкурентами

Анализируя показатели, можно сделать следующие выводы:

- Наличие полок имеет конкурентные преимущества, следовательно, вносится в конструкцию нового изделия, и разрабатывается серия «Надстройки»;

- Наличие приставной тумбы имеет конкурентные преимущества, значит, тоже вносится в конструкцию нового изделия, и разрабатывается серия «приставная тумба»;
- Форма рабочей крышки является конкурентной, разрабатывается серия «Столы»;
- Наличие выдвижной полки имеет небольшие преимущества, ее необходимо оставить, но серию для нее не разрабатывать;
- Подставка под системный блок имеет конкурентные преимущества, следовательно, его надо делать обязательно, серия «Подставка под системный блок»;
- Выдвижная тумба имеет конкурентные преимущества, поэтому необходимо разработать серию «Выдвижная тумба»;
- Подставка для ног не имеет преимуществ, следовательно, ее можно не изготавливать.

Проведенный анализ попарного сравнения прототипов рабочих столов, выпускаемых на мебельных предприятиях г. Костромы позволил выявить следующие конкурентные преимущества: цена до 6000 руб.; цветовое решение (цвет натуральной древесины и однотонное цветовое покрытие эмалями теплых тонов); эксплуатационные характеристики: удобство рабочего места, сохранение товарного вида, возможность трансформации отдельных элементов мебели. Предложены разработки ассортиментных рядов серии: «Столы», «Выдвижная тумба», «Приставная тумба», «Надстройка», «Подставка под системный блок», представленных на рис. 3, 4, 5, 6, 7.

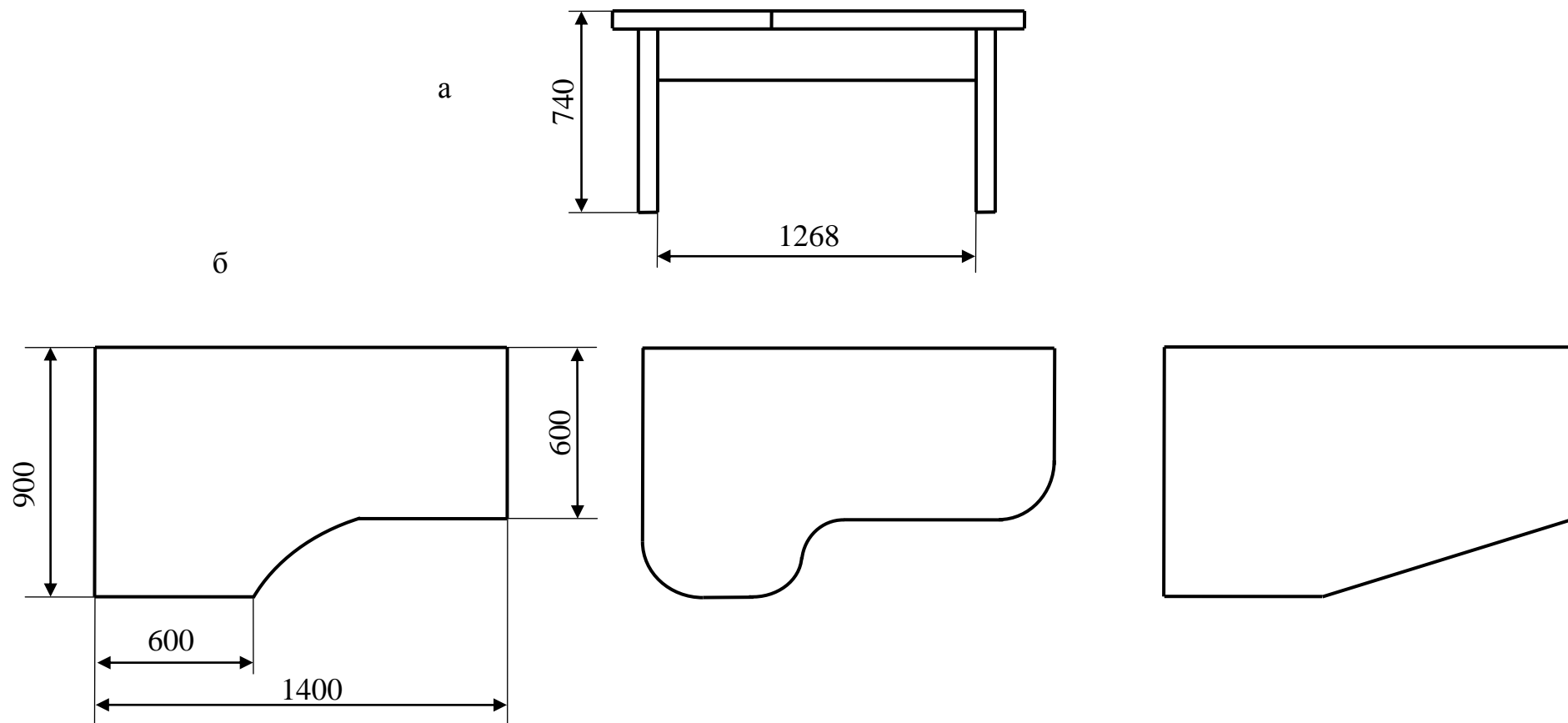


Рис. 3. Главный вид (а) и ассортиментный ряд столешницы стола компьютерного (б)

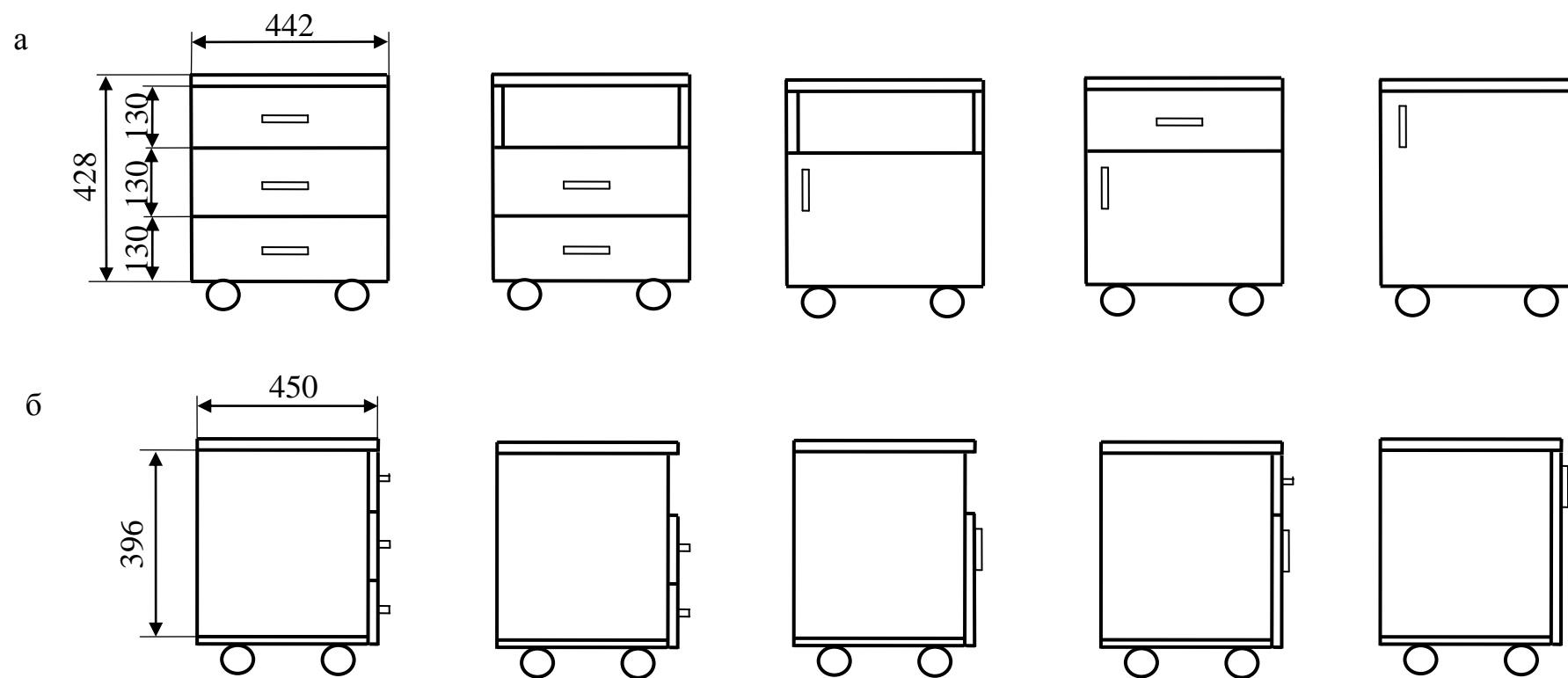


Рис. 4. Ассортиментный ряд выдвижной тумбы: а – вид спереди; б – вид сбоку.

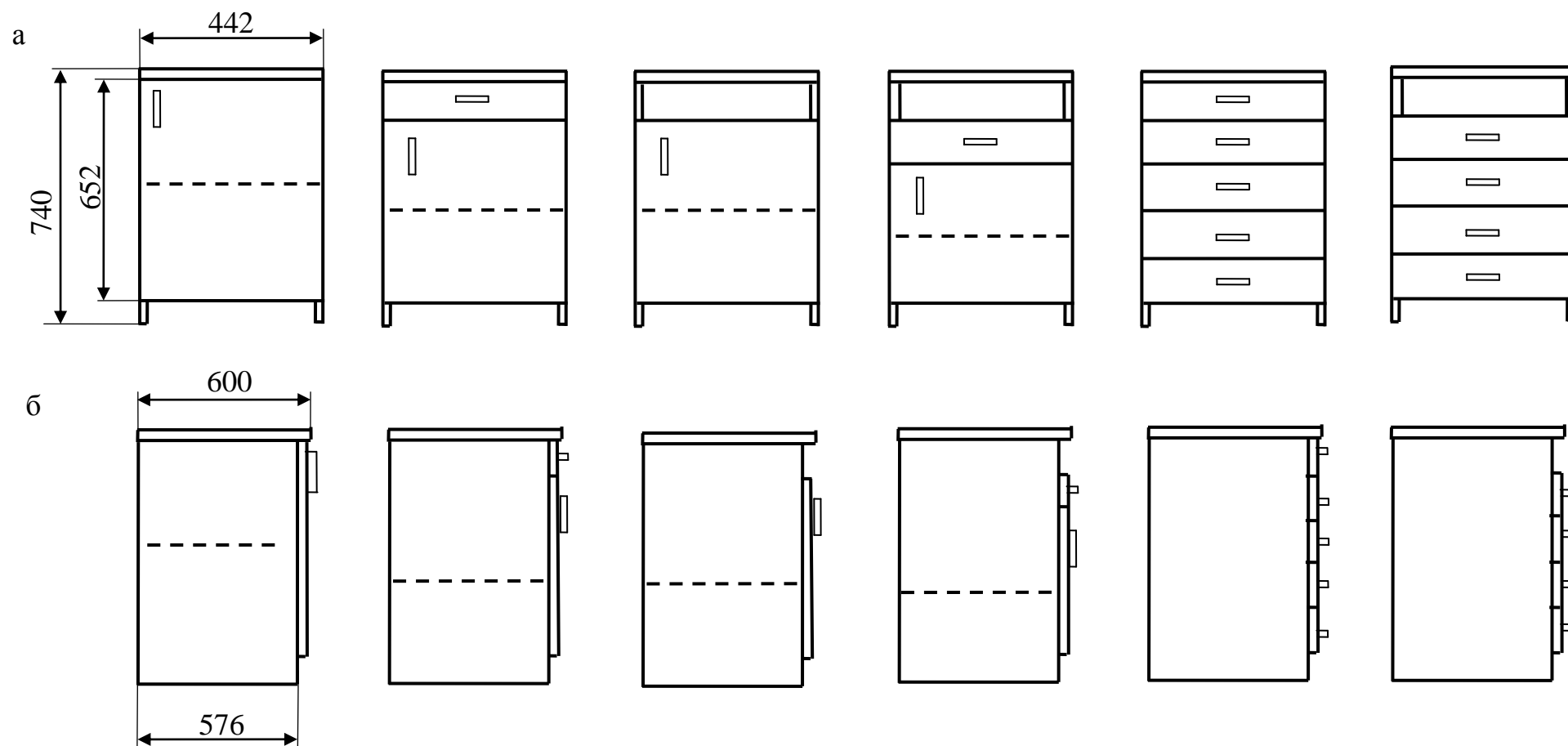


Рис. 5. Ассортиментный ряд приставной тумбы: а - вид спереди; б - вид сбоку

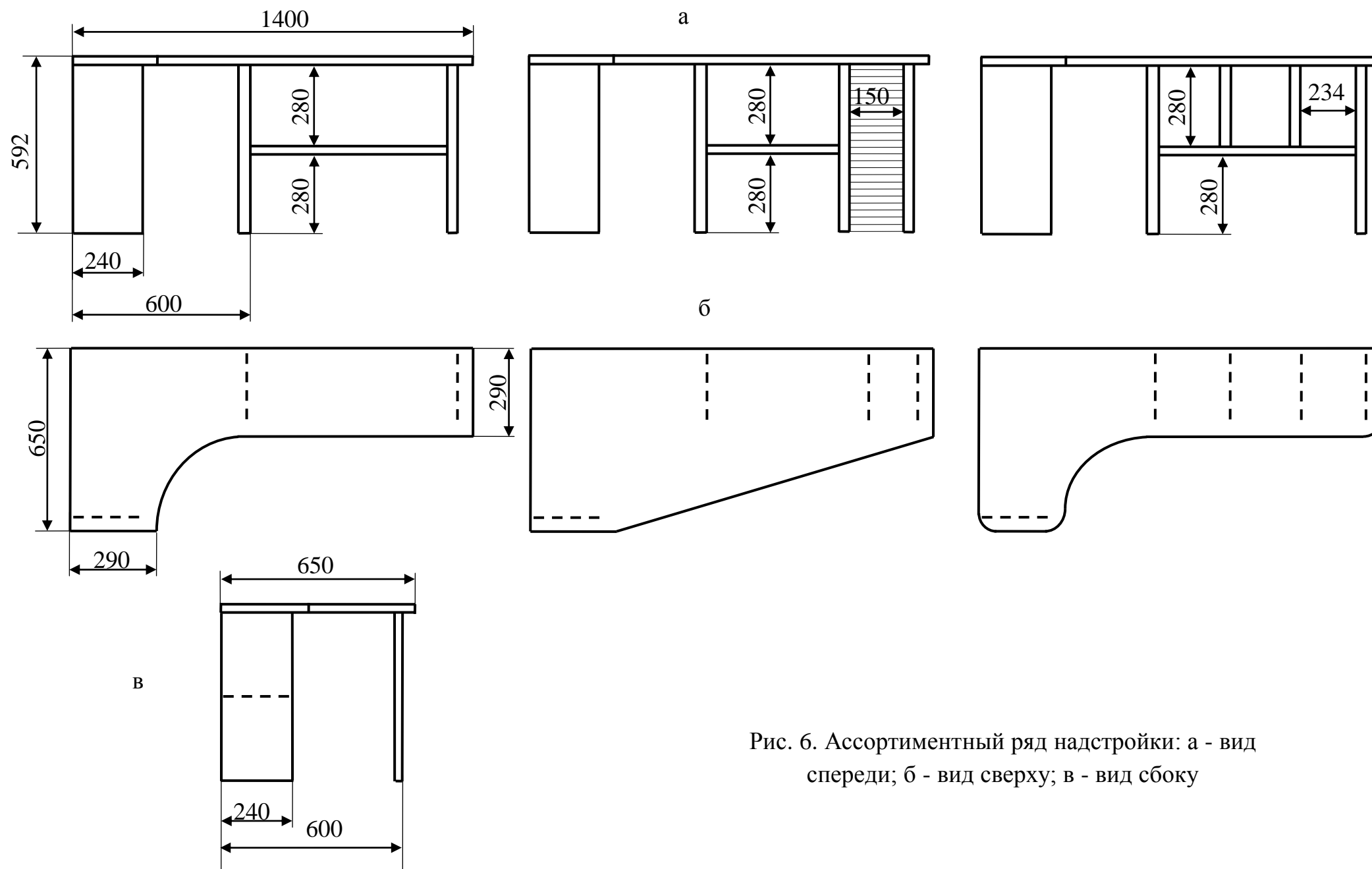


Рис. 6. Ассортиментный ряд надстройки: а - вид спереди; б - вид сверху; в - вид сбоку

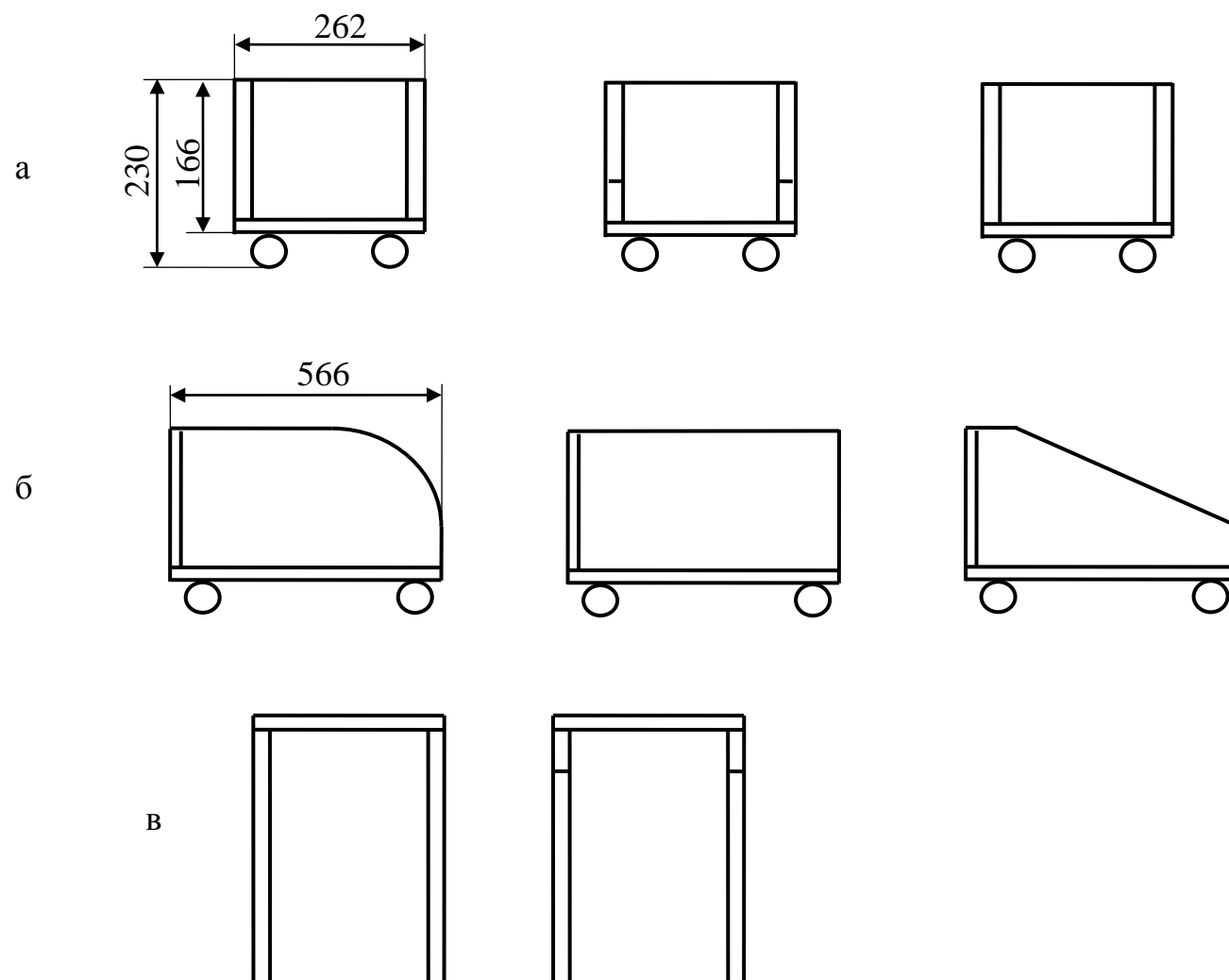


Рис. 7. Ассортиментный ряд подставки для системного блока: а - вид спереди; б - вид сбоку; в - вид сверху

Библиографический список

1. Михайлова М.Р. Бенчмаркинг - универсальный инструмент управления качеством // Методы менеджмента качества. - № 5. - 2003.
2. Van de Wiele T. and Brown A. // Venturing down the TQM path for SMEs. - International Small Business Journal, Vol. 16, No. 2. - 1998. - P. 50-68.
3. Cassel C., Nadin S., Gray M.O. The use and effectiveness of benchmarking in SMEs // Benchmarking: An International Journal, Vol. 8, No. 3. - 2001. - С. 218.
4. Мазур И.И. Управление качеством / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро; под редакцией Мазура И.И.-М.: Высшая школа, 2005г. - 240с.
5. ИСО 9001: 2000. Системы менеджмента качества. Требования.