



2002 (11) (KCSI)

: (Tel. 02-3786-0551)

■ 1 : KCSI

1. KCSI

KCSI 가 1992 KCSI 11 . KCSI 가 73.5% . KCSI GDP KCSI 가

2.

: , 6 20 60 .
 : 10,668
 : (Purposive Quota Sampling)
 : 가
 : 2002 6 3 ~ 8 30 , , ,
 : 100 ()

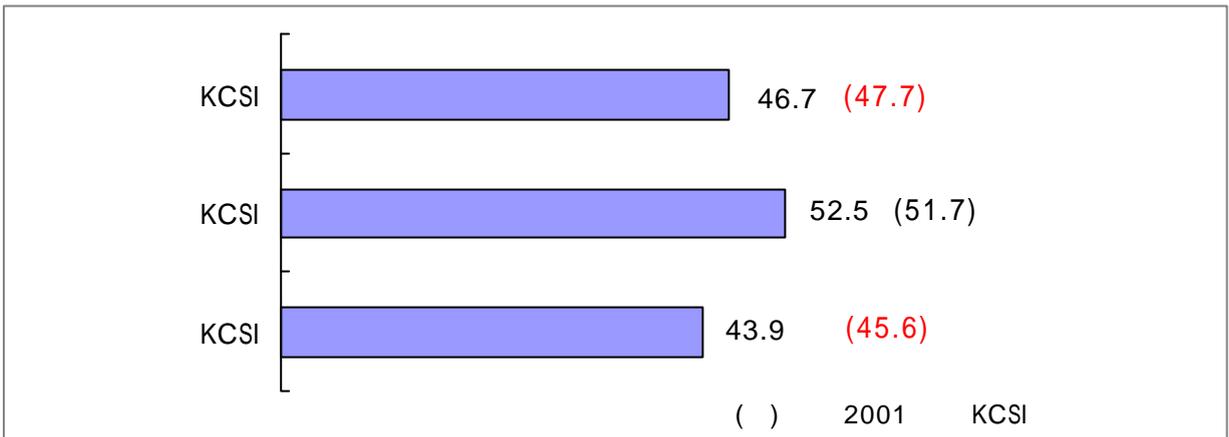
(25)	1) 가 2) 가 3) 가 4) 가 5) 가 6) 가 7) 가 8) 가 9) 가 10) 가 11) PC 12) 가 13) 가 14) 가 15) TV 16) 가 17) 가 18) 가 19) 가 20) 가 21) 가 22) 가 23) 가 24) 가 25) 가
(28)	1) / 2) 가 3) 가 4) 가 5) 가 6) 가 7) 가 8) 가 9) 가 10) 가 11) 가 12) 가 13) 가 14) 가 15) 가 16) 가 17) 가 18) 가 19) 가 20) 가 21) 가 22) 가 23) 가 24) 가 25) 가 26) 가 27) 가 28) 가
(37)	1) 가 2) 가 3) 가 4) 가 5) 가 6) 가 7) 가 8) 가 9) 가 10) 가 11) 가 12) 가 13) 가 14) 가 15) 가 16) 가 17) 가 18) 가 19) 가 20) 가 21) 가 22) 가 23) / 24) 가 25) 가 26) PC 27) 가 28) 가 29) 가 30) 가 31) 가 32) 가 33) 가 34) / 35) 가 36) 가 37) 가
(10)	1) 가 2) 가 3) 가 4) 가 5) 가 (/ /) 6) 가 7) 가 8) 가 9) 가 / 10) 가

■ 2 : 2002 (KCSI)

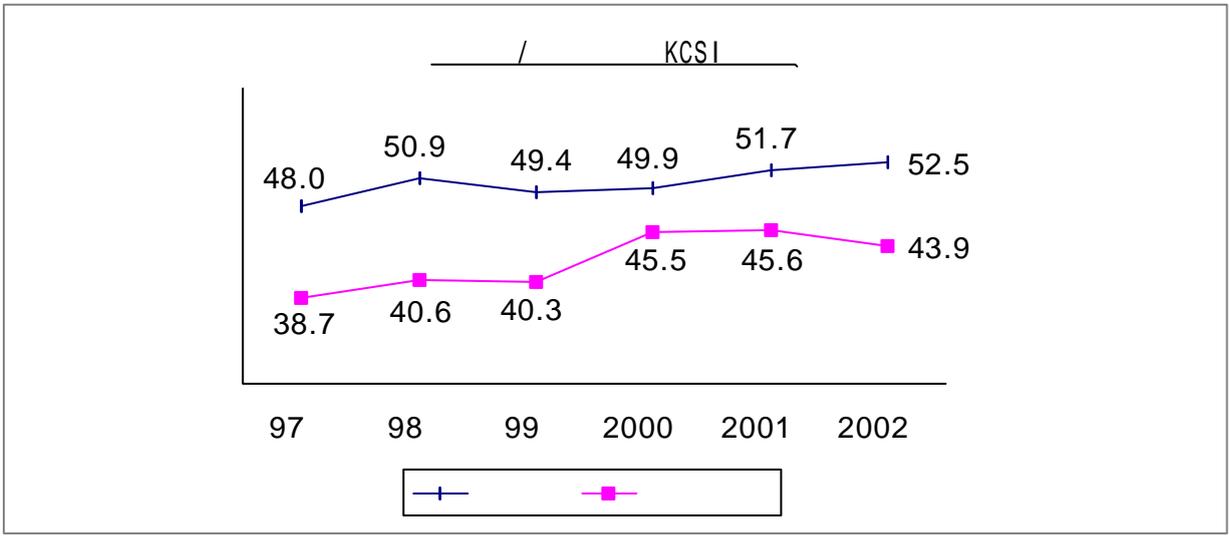
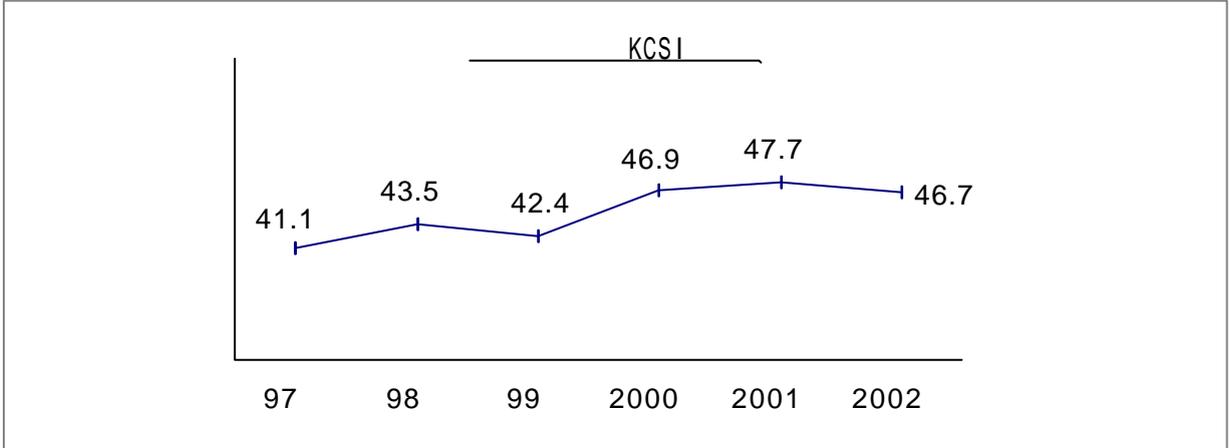
1. 2002 (KCSI)

(1) (KCSI)

■ 2002 (KCSI)



■ 6 (KCSI)



■ 2 : 2002 (KCSI)

■ 2002 KCSI

- 5
-

→ 5 (KCSI)가 1
46.7 0.8 52.5 ,
1.7 43.9 .
가 . 가
가

91 52 (57%)

→ 91 38 ,
52 57% 가 ,
47 27 , 44
25 .

,

→ (/ /), , ,
/ ,
3 가

가 ,

→ 가 가 , , , ,
가 , , , ,
가 .

,

→ 29.6 1.7 , 32.2 0.8 ,
37.4 0.7 .
(51.6) , (49.2) , (43)



(2)

(KCSI)

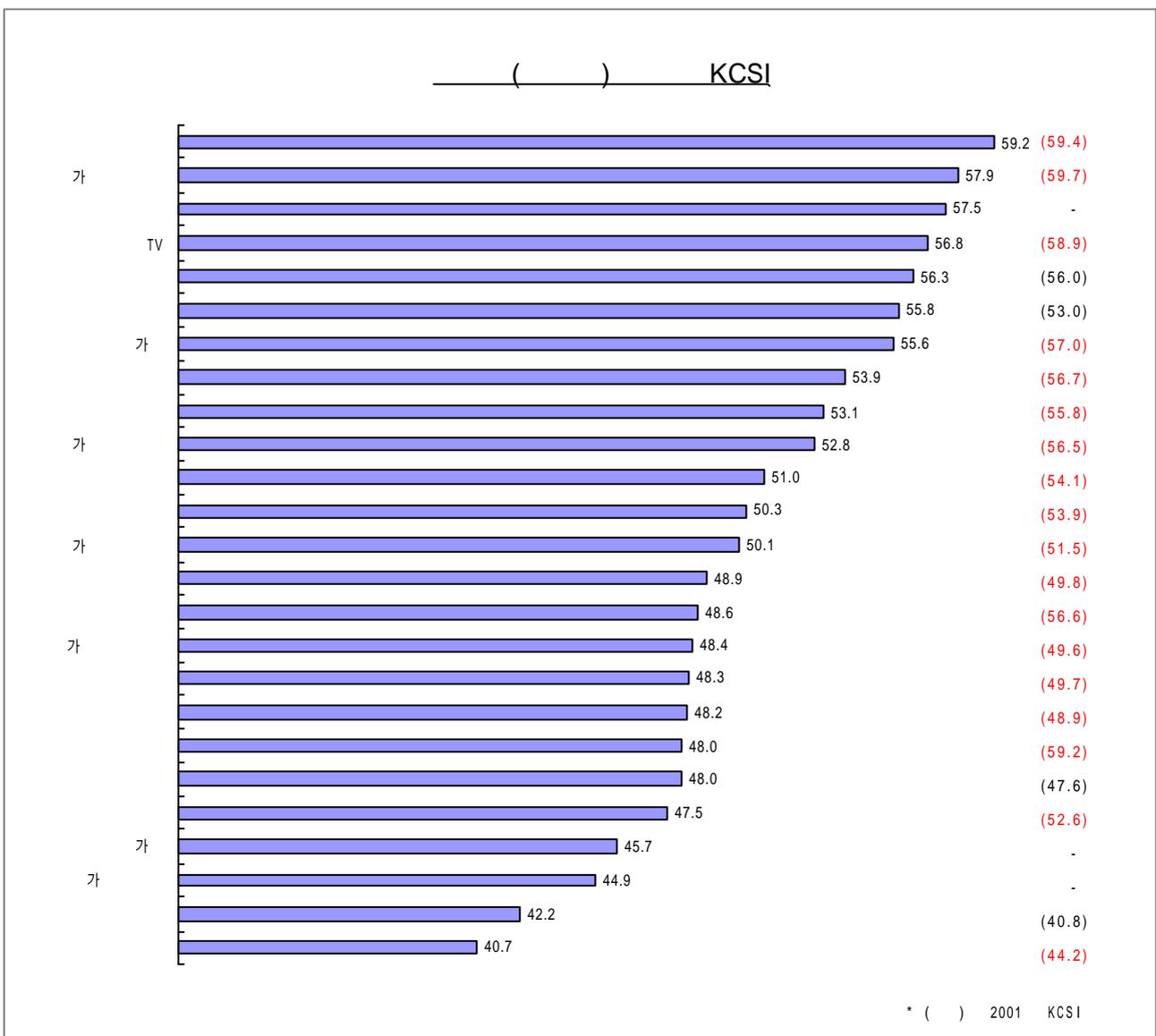
1)

가 가 - , , , TV

→ , 가 , , TV 가 가

, 가 .

→ , 가 가



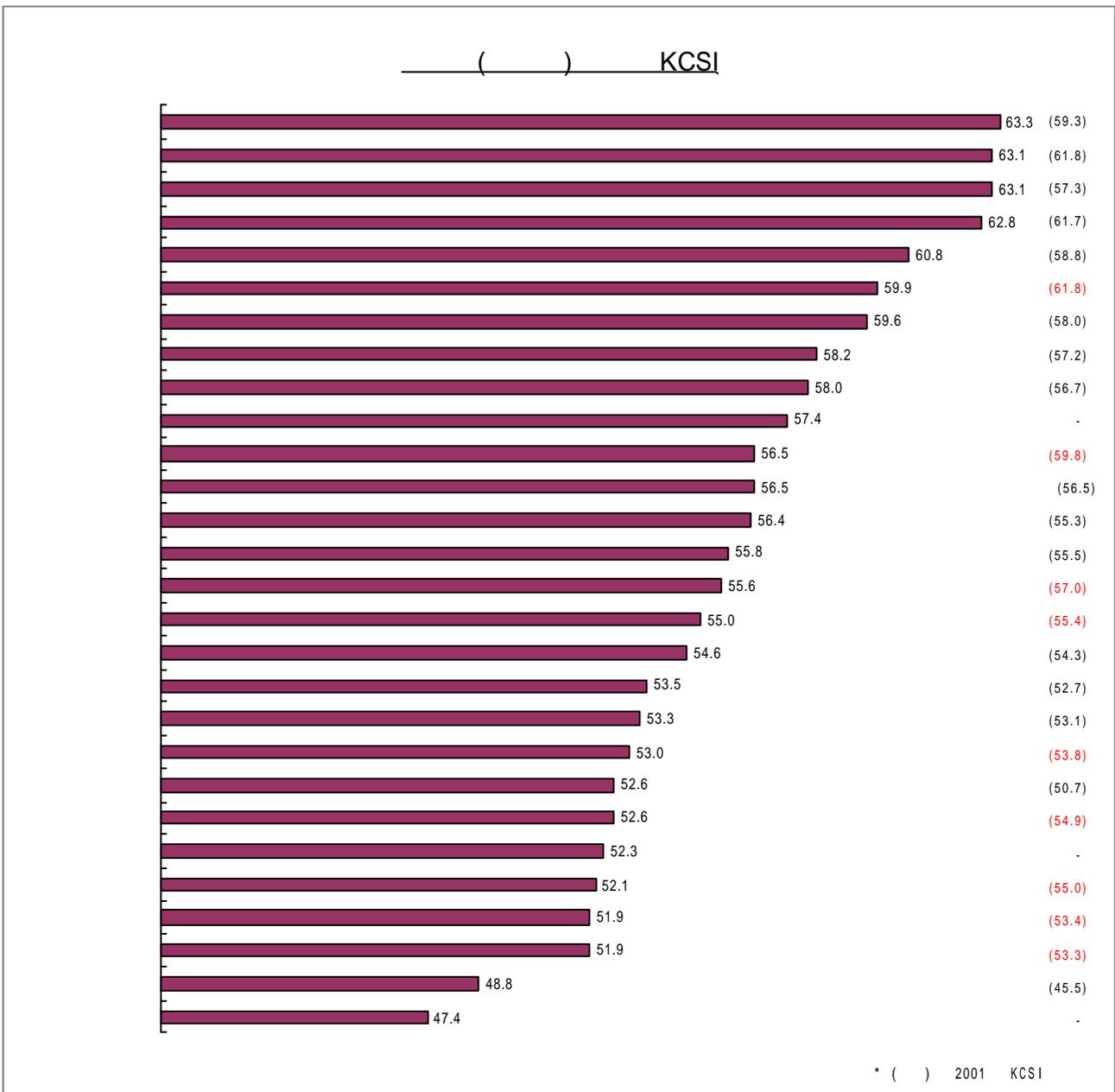


2)

가 - , ,

→ 가 가 , , ,

→ , , , , , , ,

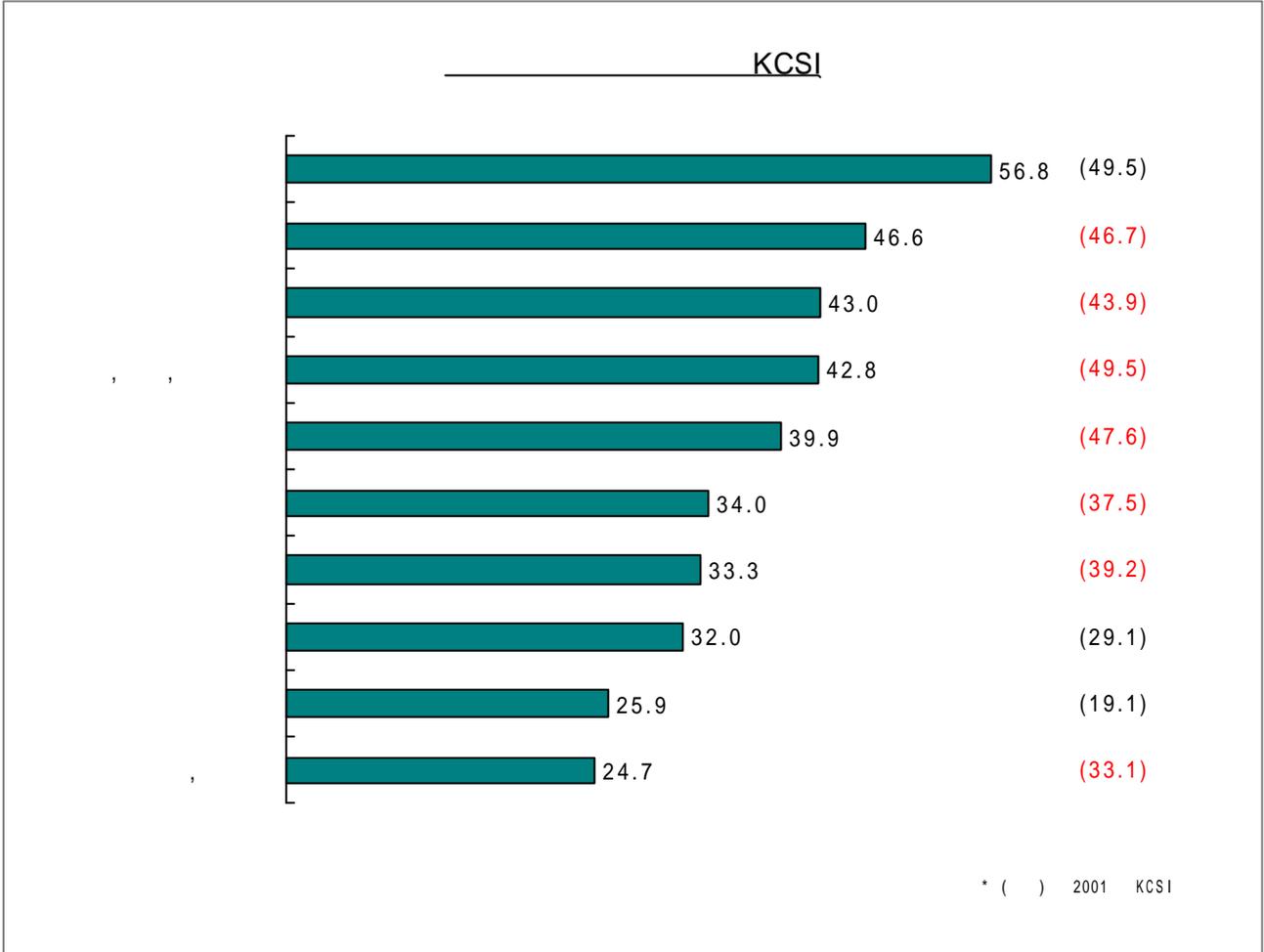


4)

- / / , , /

→ 가 가 가 가

→ / / , , , / 가





(3) KCSI 1

→ , , 가 , SK , , , 16 가 EfE() , 25 1 가 .

9 1 , 8 1

7 1 , 6 1

5 1

TV ,

4 1

6 , 3 1

1)

	1	()	
			2 1
가		, LG ,	2001 1
	LG - OTIS	LG - OTIS, ,	2001 1
가		, , ,	6 1
		, LG ,	3 1
	LG	LG , , ,	2000 1 LG
		, , LG	2 1
	()	(), LG , ,	2 1
가	LG	LG , , , ,	4 1
가		, , ,	3 1
PC		, LGIBM, ,	2001 1 LGIBM
		HP, , , ,	3 1
		, , ,	2 1
		, SK , LG , , ,	5 1
TV		, LG , , ,	5 1
		, LG ,	2 1
		, , ,	9 1
		, , ,	2 1
가		, , ,	2001 1
		, , ,	2001 1
		, , ,	3 1

2)

	1	()	
/		, , F&B,	4 1
	F&B	F&B, ,	3 1
		, ,	2 1
		, ,	2001 1
		, , , ,	5 1
		, , , ,	2001 1
		, ,	2001 1
		, ,	3 1
		, ,	2 1
		, , , OB	2 1
		, ,	2001 1
		, ,	2 1
		, ,	2000 1
		, , , LG LG	3 1
		, , , BYC	2001 1
	()	(),	3 1
	EfE()	EfE(), 가 ,	2001 1 가
		, , ,	2001 1
		, , , ,	3 1
	()	(), ()	2 1
		, ,	2 1
		, , , LG , ,	2001 1
		, LG ,	6 1
		, , , LG	2000 1
	P&G	P&G, , , , LG ,	4 1
		, , , LG ,	2001 1 LG

3)

	1	()	
가	가	가 , 가 , 가 , 가 , 가 ,	2001 1 가
	SK	SK, LG Caltex , S - OIL,	2001 1 LG Caltex
		, , , ,	2001 1
		, , , , ,	2 1
		, LG25, , ,	2001 1 LG (LG25)
		, , ()	6 1
	LG	LG , CJ , CSN	2001 1 39
		, ,	2000 1
	()	, , ,	3 1
		,	2001 1
		, KFC, , ,	3 1
		, ,	2 1
	()	(), , , ,	2000 1 ()
		, , , , ,	3 1
		, , , , , ,	3 1
		, ,	7 1
		, , , ,	3 1
	KT	KT, ,	3 1
	SK	SK , KTF, LG	5 1
		, , KT,	3 1
		, , , , , , , ,	2001 1
		, BC , , LG ,	5 1
		, , LG	2001 1
		, ,	4 1
		, , , , , LG	5 1
		, , LG , , ,	2001 1 LG
	()	, , CS , LG e - Shop,	2 1
/		, , , , ,	2001 1
		, (), ,	4 1
		, , , ,	8 1
	가	가 , CGV,	

4)

	1	()	
		, , , , / ,	4 1
		, , , , , ,	2001 1

(4) 1

가 . 1 80 24 1

	'01 1	'02 1
	가	EfE()
	LG	
가		
		LG - OTIS
PC	LGIBM	
가		
가	가	가
	LG Caltex	SK
	LG (LG25)	
	CJ	LG
/		

(5) (KCSI)

...

→ 가 . . . ,
가 . . .
→ (CSI) 가 .
→ 가 .
가 . Approach

...

→ 가 .
→ Process, People, Structure, IT
가 .
가 .
→ CS , CS 가 , 2) CS 1) ,
, 3) CS
, 4) , 6) CS
, 5) , 6) CS
→ , , , 가 .



→ IMF 가

→ 가

→ '90 GE TCS 가

2.

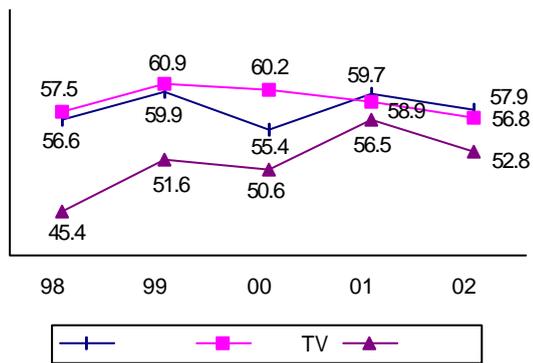
(1) (KCSI)

1)

가

가
-
-

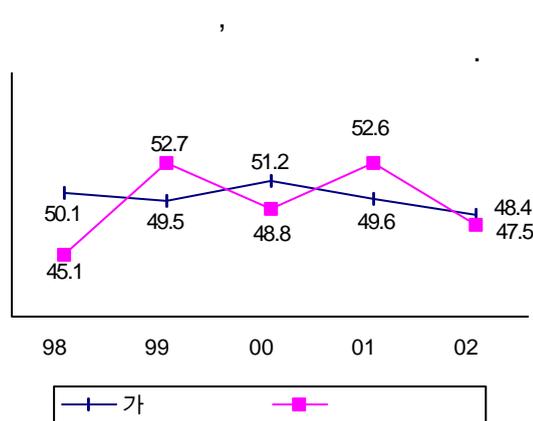
TV 가
TV 가
가
가
가



/

가
- 50
-

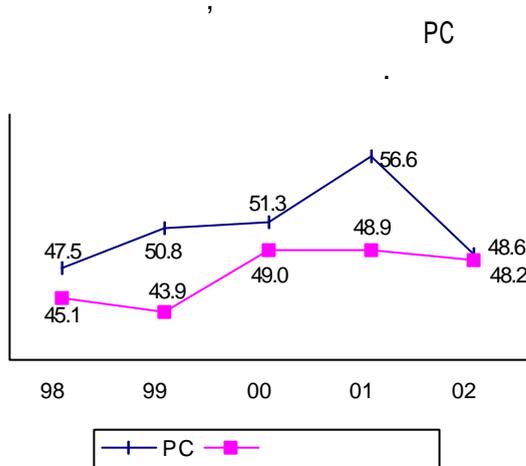
가
50
/



■

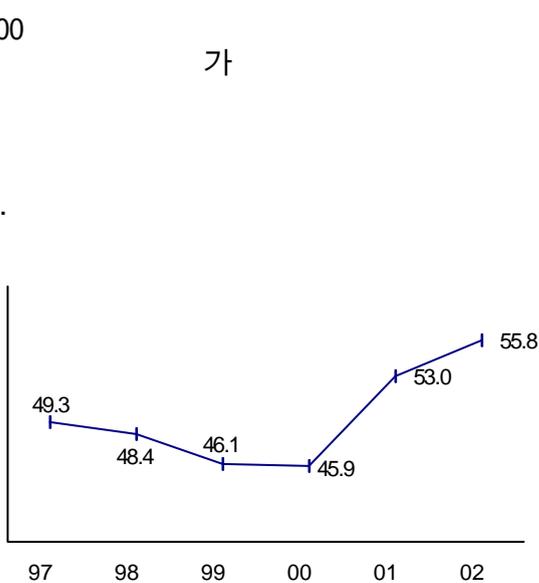
PC
-
-

PC
가



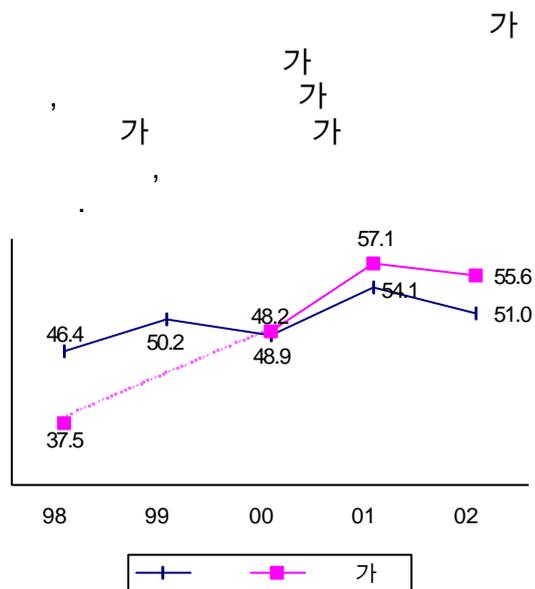
■

2000
가



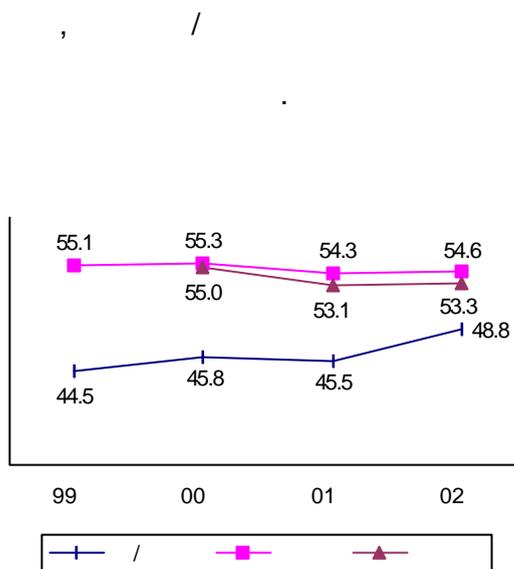
가

가 , -



가

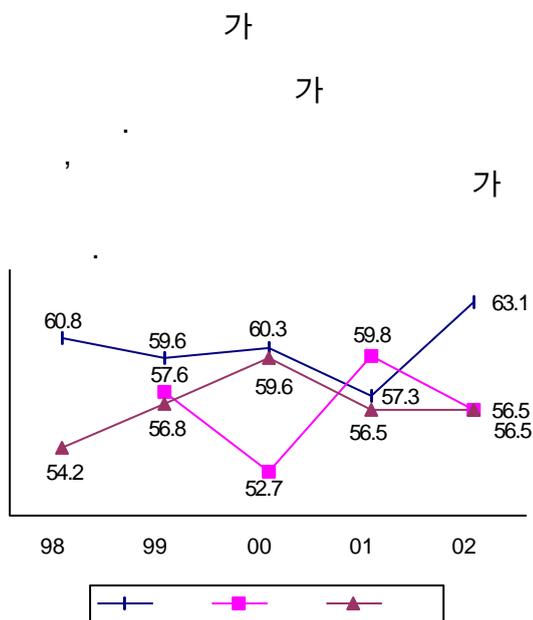
-



2)

가 ,

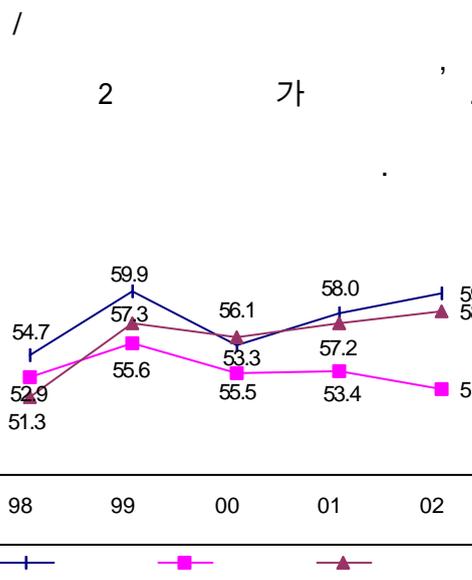
가 ,
가 -



가 /

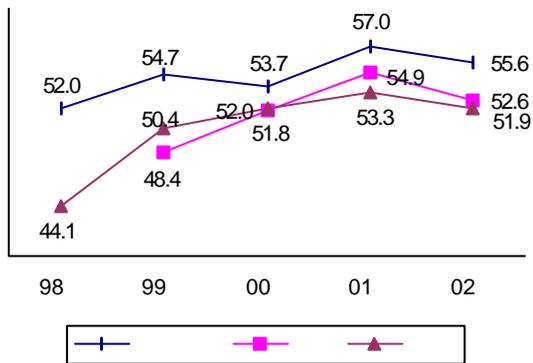
가 , 2 -

-



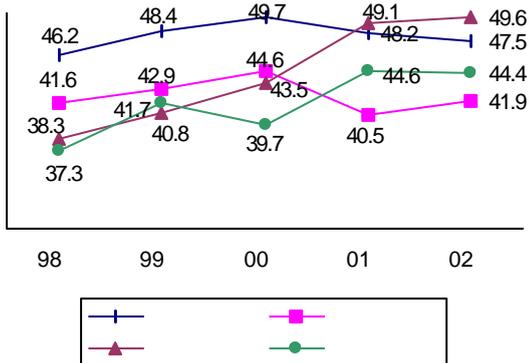
●
●

가
가



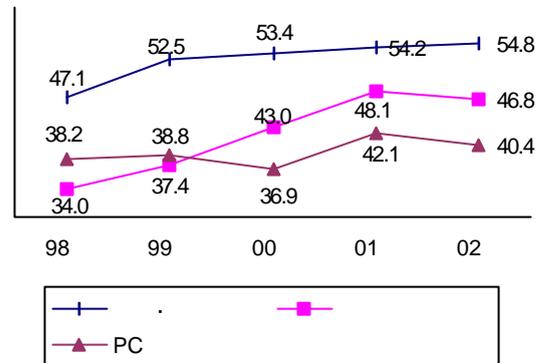
3)

●
●



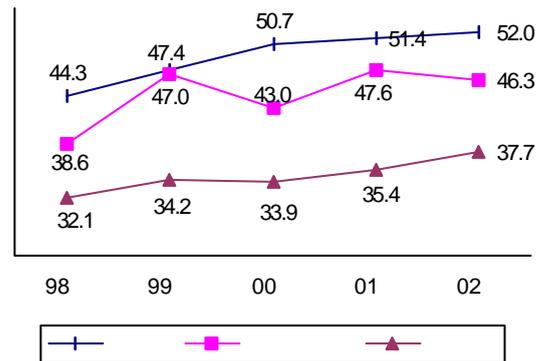
●
●

가

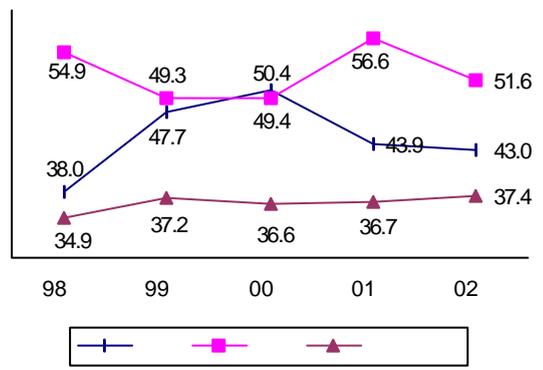


●
●

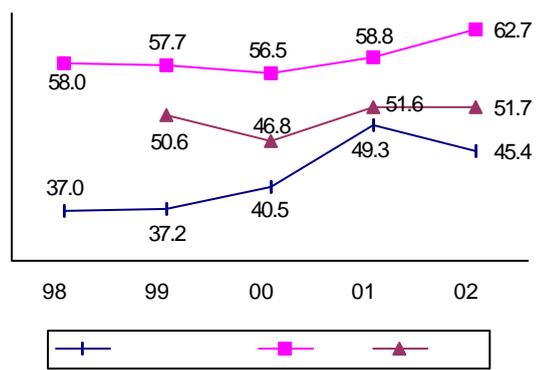
'98
가



■
 ●
 -
 ●

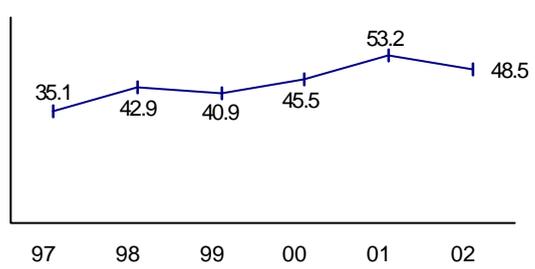


■ /
 ●
 ●



■
 ●

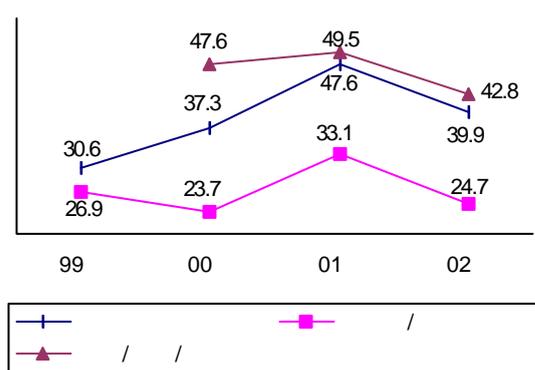
가
 가
 가



4)

■
 ●

가
 2000
 / /
 가



(2) 1

1)

■ 가
 , 2 1

→ , 2 1
 가 ,
 (: 49.1,
 : 45.2)

■ 가
 - 1

→ 가
 1 , ,
 가
 (: 51.2,
 LG : 48.5, : 45.2)

■ LG-OTIS - 1

→ LG-OTIS가
 1 . LG-OTIS
 가 ,
 가
 (LG-OTIS : 42.0 : 41.6,
 : 37.7)

■ 가
 , 6 1

→ , 가
 6 1 .
 가 가
 (: 53.6,
 : 51.1,
 : 46.2)

■ - 3 1

→ 가 가 , ,
 , A/S , ,
 가 가
 (: 53.7, LG : 51.7,
 : 38.6)

■ LG - 4 1

→ LG
 4 1 가 , 가 ,
 (2001
 13 가) . ,
 가 가
 (LG : 60.9, : 58.0,
 : 43.8)

■ 2 : 2002 (KCSI) ()

■
- 2 1

→ 가 가
2 1
, A/S
가
(: 60.7, : 58.2,
LG : 57.2)

■
- (2) 1

→ , LG 가
1
,
가 가
(() : 57.0,
LG : 50.6, : 43.0,
: 42.4)

■ 가
LG - 4 1

→ LG 가 4 1 . LG
가 가 ,
,
가
가 LG
(LG : 60.1, : 59.2,
: 58.3, : 49.7)

■ 가
- 3 1

→ 가 , 가
, 가
3 1
가 가 가
(: 56.0, : 48.5,
: 45.7)

■ PC()
- 1

→ PC
LGIBM 가
1
, 가 ,
가 가 14
(: 56.3, LGIBM : 45.9,
: 43.2, : 35.1)

■
- 3 1

→ 3 1
가 , 가 ,
,
가
(HP : 53.5, : 49.2,
: 45.4, : 41.8)

■ 2 : 2002 (KCSI) ()

■
- 2 1

→ 2 1 .
가 가 ,
, , , A/S
가 가 .
(: 43.2,
: 42.9, : 41.0)

■
- 5 1

→ 가 5 1 .
, 가 가
, ,
, A/S
가 5 1 .
(: 56.7, SK : 55.2,
LG : 34.6, : 33.4,
: 21.4)

■ TV
- 5 1

→ 5 1
가 가 ,
, 가 가
가 5 1
(: 60.6, LG : 57.4,
: 48.6, : 45.5)

■
- 2 1

→ 가 , 가
, 2 1 가 .
14 가
, , 10 가
(: 60.8, LG : 51.6,
: 49.5)

■
- 9 1 ,

→ 가 가 , 9
1 . ,
, ,
가 .
(: 58.2, : 56.9,
: 44.8)

■
- 2 1

→ 가 2
1 가 .
, 가 ,
13 ,
, 10 ,
가 .
(: 49.0,
: 46.7)

■ 가

- 1

→ 1 가 .
1 가 ,
, , ,
가 .
(: 56.5, : 55.2,
: 54.7)

■

- 1

→ 가
1 .
가 ,
, , 가
.
(: 54.5,
: 53.9,
: 44.4)

■

- 3 1

→ 가 3
1 .
가 ,
, , 가 ,
.
(: 59.6, : 52.4)

2)

■ /

- 4 1

→ 4

1 .

가 , , , ,

1

(: 53.8, : 48.5,
F&B : 46.7, : 46.1)

■

F&B - 3 1

→ F&B가 3

1 .

가

F&B

, 가

가

(F&B : 56.6, : 47.7,
: 47.2)

■

- 2 1

→ 2

가

. 가

, , , ,

(: 61.4, : 58.2)

■

- 1

→ 3 1

가 1

. 1

, , , ,

7

가 .

(: 65.8,
: 58.3)

■

- 5 1

→ 5

1 .

1 , ,

, , 6 가

(: 61.4,
: 59.6, : 55.3,
: 51.9)

■

- 1

→ 1

가 , 가 2000

1 .

, 가 ,

1 .

(: 56.3, : 55.6,
: 54.0, : 53.0)

■ 2 : 2002 (KCSI) ()

■
 - 1

→ 2

1 , 2
 , 1 ,
 , , ,
 , 가 .
 (: 65.7, : 63.9,
 : 51.3)

■
 - 3 1

→ 1 3

3 1
 (: 65.4, : 62.3)

■
 - 2 1

→ 가 2 1

가 ,
 , 가 ,
 .
 (: 59.2, : 54.9,
 : 50.6)

■
 - 2 1

→ 가 1

가 가 가
 가 1 .
 가 ,
 , 가 ,
 1 .
 (: 64.5, : 62.1,
 OB : 61.0)

■
 - 1

→ 가 3

4 1 .
 , 가 , ,
 .
 (: 57.8,
 : 55.8)

■
 - 2 1

→ 1

가 .
 가 ,
 1
 .
 (: 56.3, : 52.4,
 : 46.3)

■ 2 : 2002 (KCSI) ()

■
 - 98 1

→
 4 1 .
 , ,
 1 .
 (: 57.8, : 57.3)

■
 - 3 1

→
 3 1
 .
 , , 6 , 1 ,
 .
 (: 62.8, : 60.5,
 : 58.8,
 LG LG : 56.5)

■
 - 1

→
 1 2001
 .
 1
 , , , ,
 가
 1 .
 (: 65.0, : 56.6,
 BYC : 54.6)

■
 - 3 1

→
 가 3 1
 .
 , , 1
 1
 .
 (() : 61.9,
 : 52.0)

■
 EfE () - 1

→
 EfE가 1 가
 .
 1 EfE , ,
 , , ,
 1 가 .
 (EfE() : 57.9, 가 : 52.3,
 : 50.9)

■
 - 1

→
 가 1 1 .
 , ,
 , ,
 1
 .
 (: 55.8, : 49.9,
 : 44.5)

■ 2 : 2002 (KCSI) ()

■

- 3 1

→ 가 3

1 . ,
1 , ,
1

가 .
(: 65.5, : 61.0,
: 58.3, : 52.8)

■

- 2 1

→ 가

가 2 1 .
가 가 ,
, ,
1 .
(() : 52.4,
() : 52.0)

■

- 2 1

→ 가 1

.
,
1

(: 61.5, : 49.9,
: 49.5)

■

- 1

→ 2001

. 1
, ,
가 .
(: 53.3,
: 52.7,
LG : 52.5, : 49.8,
: 45.6)

■

- 6 1

→ 1997 6

. ,
1
(: 58.9, LG : 53.4,
: 53.0)

■

- 1

→ 가

3 1
. 1
, ,
1
(: 55.8, : 53.1,
LG : 49.5)

■

P&G - 4

→ P&G가 1
 . P&G ,
 4 1
 .
 (P&G : 66.1, : 57.5,
 : 51.7, : 49.7,
 LG : 47.8, : 46.7)

■

- 1

→ 6
 1 .
 , , ,
 , , 1
 .
 (: 61.3, : 59.0,
 LG : 52.4, : 48.2)

3)

■ 가

가 - 1

→ 가 가 가 1
 가 가 ,
 가 ,
 가 ,
 가 ,
 가 ,
 가 : 50.9, : 49.1,
 가 : 47.3,
 가 : 47.2,
 가 : 46.7,
 가 : 43.5)

■

SK, LG-Caltex 1

→ SK가 LG-Caltex
 1 . SK
 가 ,
 가 ,
 가 ,
 가 .
 (SK : 49.2, LG-Caltex : 46.8,
 S-OIL : 46.3, : 38.6)

■

- 1

→ 1 . 가
 ,
 ,
 가 ,
 가 .
 (: 58.2. : 53.3.
 : 52.9, : 52.1,
 : 29.7)

■

- 2 1

→ 가 2 1 .
 ,
 가 ,
 가 가 가
 .
 (: 51.3,
 : 46.1,
 : 44.4, : 41.1,
 : 39.8, : 38.4)

■

- LG25 1

→ LG LG25 1
 .
 가 ,
 ,
 가 ,
 가 .
 (: 41.4, LG25 : 39.7,
 : 34.9, : 33.8,
 : 33.0)

■

- 6 1

→ 6 1
 .
 6 1
 (: 55.0, : 51.4,
 () : 38.6)

■ 2 : 2002 (KCSI) ()

■
LG - 1

→ LG
가 , 가 , 1
. LG ,
가 ,
(LG : 49.5, CJ : 47.6,
CSN : 46.3)

■
- 1

→ 가 1
, 가 가
,
가 ,
(: 49.6, : 47.9,
: 43.8)

■
() - 3 1

→ ()
3 1 .
, 가 ,
가 .
(: 48.7, : 52.3, : 50.1
: 47.0)

■
-

→ 가
1 , .
,
가 , 가 .
(: 53.8, : 52.9)

■
- 3 1

→ 3
1 .
, 가 ,
, , 가
,
(: 59.9, KFC : 55.6,
: 51.9, : 48.9,
: 47.3)

■
- 2 1

→ 2 1 .
, , ,
, , 가 , 가
,
(: 53.8, : 49.9,
: 48.5)

■ 2 : 2002 (KCSI) ()

■ () - 1

→ ()가
, 가 1
,
(() : 63.4,
: 59.1,
: 54.0, : 46.8,
: 45.8)

■ - 3 1

→ 가 3 1
,
(: 66.2,
: 61.7,
: 60.6,
: 58.3,
: 37.6)

■ - 3 1

→ 1 3
가
(: 39.7, : 38.8,
: 37.7, : 37.6,
: 32.0)

■ - 7 1

→ ,
, 7 1 가 ,
, 가 ,
(: 53.5,
: 51.9)

■ - 3 1

→ 3
1
가
가 ,
가 ,
가
(: 54.0, : 51.2,
: 50.7, : 48.7)

■ KT - 3 1

→ KT가 3 1 . KT
, 가 ,
가
(KT : 56.2, : 50.2,
: 44.8)

■ 2 : 2002 (KCSI) ()

■
- 5 1

→ 가 1
5 1

가 , 가 ,
, 가 ,
, 가

(: 48.4, : 44.4,
: 41.6, : 41.4,
LG : 39.7)

■
- 1

→ 1

가 가 ,
가 ,
가

(: 46.4, : 44.4,
LG : 43.7, : 39.9,
: 31.2)

■
() - 2 1

→ 2 1 .
가 ,
, 가 ,
가

(: 45.1, : 43.5,
LG e-shop : 40.8, CS : 40.8
: 37.3)

■ /
- 1

→ / 가 1
, ,
가 ,
, 가 .
(: 60.4, : 53.9,
: 52.0, : 50.8,
: 41.2)

■
- 4 1

→ , 가
4 1 ,
, ,
가 ,
(: 62.2,
() : 51.5,
: 45.3,
: 43.1,
: 40.4)

■
- 8 1

→ 가 8 1
. , 가 가
가 , ,
, ,
가

(: 58.9, : 48.9,
: 43.6, : 25.9)

■

가 - 1

➔

가 가 , ,
 가 가 1
 , , , ,
 , , , ,
 가 .
 (가 : 68.1, CGV : 64.0,
 : 51.2)

4)

■

- 4 1

➔

, , ,
 , , 가
 가 가
 .
 (: 56.8, : 46.6,
 : 43.0, : 39.9,
 : 34.0,
 : 33.3, : 32.0,
 : 25.9,
 / : 24.7)

■

- 가 가

➔

가 , , ,
 , , 가
 가 가 가
 . 2001 가
 가 3 .
 (: 56.5, : 50.0,
 : 45.7, : 41.7,
 : 35.7, : 34.7,
 : 31.9, : 28.6)

1 : KCSI

1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index :)

· KCSI 가

2. KCSI

■ KCSI 가 GNP, GDP 가

1992 KCSI

■ KCSI

· KCSI

가

■ KCSI

가

3. KCSI

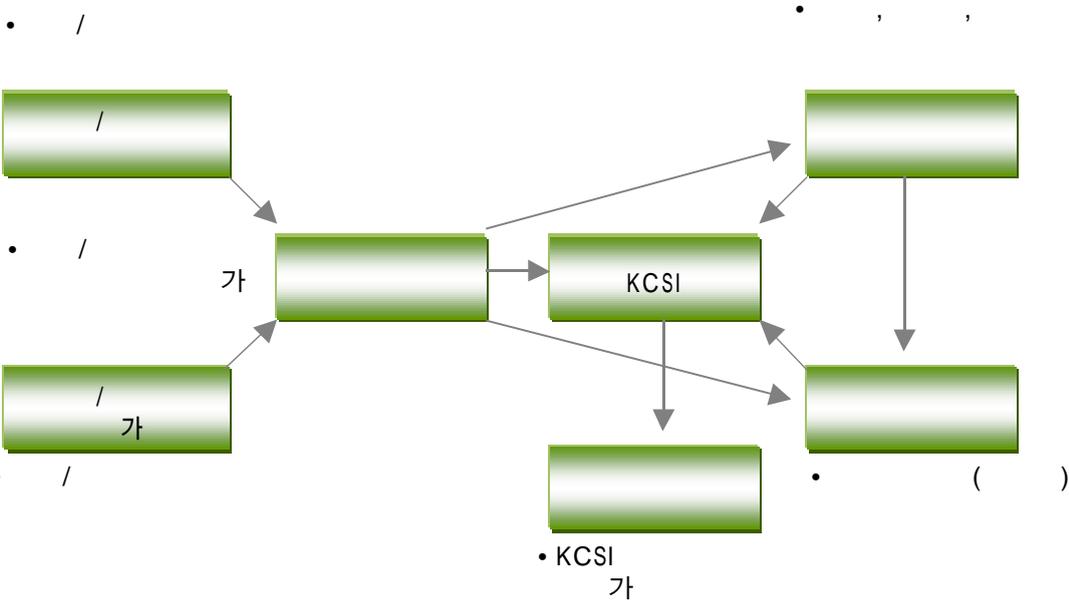
■ KCSI '92
1

_____ KCSI _____

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
	7	7	5	5	7	14	33	32	43	48	53
	5	1	7	8	8	30	27	42	45	47	47
	12	8	12	13	15	44	60	74	88	95	100

1 : KCSI ()

4. KCSI



5. KCSI

20% (KCSI) 40%, 40%, ()

■ KCSI ()

$$= (\quad \times 0.4) + (\quad \times 0.4) + (\quad (\quad) \times 0.2)$$

⇒

(Top 2)

⇒

$$\sum_{i=1}^n C_i \cdot W_i \quad C_i : i \quad W_i : i \quad \text{TOP 2 가}$$

⇒

() () () Top 2 () ()