

文書番號 : KMAC 2007-619

2007. 10. 25

受 信 :

發 信 : KMAC CS

題 目 :

2007 ( 16 ) (KCSI)

?  
KMAC 5~8 (KCSI : Korean  
Customer Satisfaction Index)

'92 16 ,  
가 , 가

( )

10 25 ( ) ( 10 24 ( ) 19:00 )

1 : KCSI

2 : 2007 (KCSI)

1. 2007 (KCSI)

(1) (KCSI)

(2) (KCSI)

(3) KCSI 1

(4) KCSI 1

(5) 1

(6) (KCSI)

2.

(1) 1

< > KCSI . . .

## 2007 ( 16 ) (KCSI)

: (Tel: 02-3786-0691)

### ■ . KCSI

#### 1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index)

KCSI KMAC 1992  
16  
가 가 GNP, GDP 가  
(KCSI) KCSI GDP 가  
75%  
KCSI 가 ,

#### 2.

: 18 65 6  
: 10,924  
: (Purposive Quota Sampling)  
/ 가 (Face to Face Interview)  
: 6  
: 2007 5 21 ~ 8 31  
: 105 ( )

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

■ . 2007

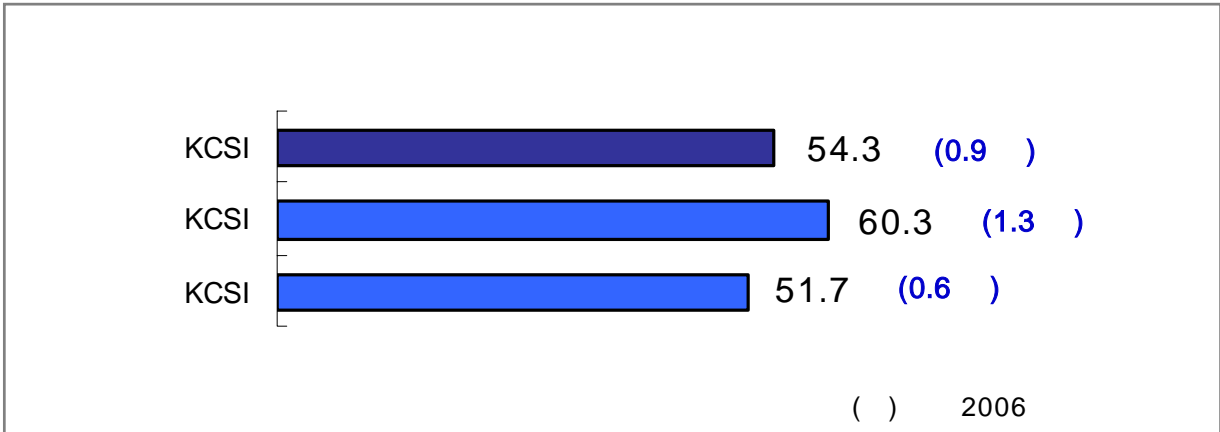
(KCSI)

1. 2007

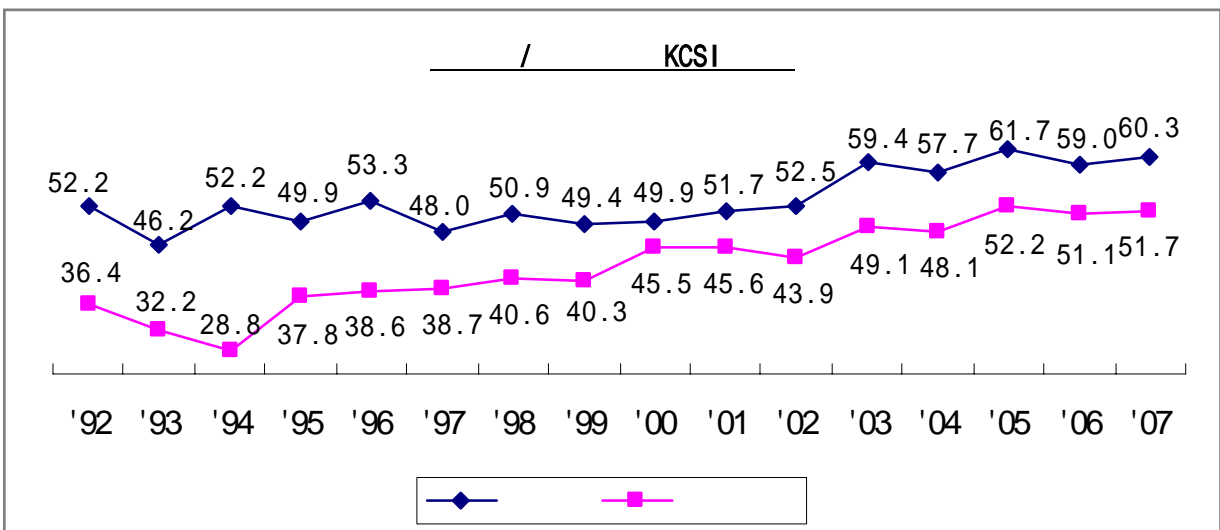
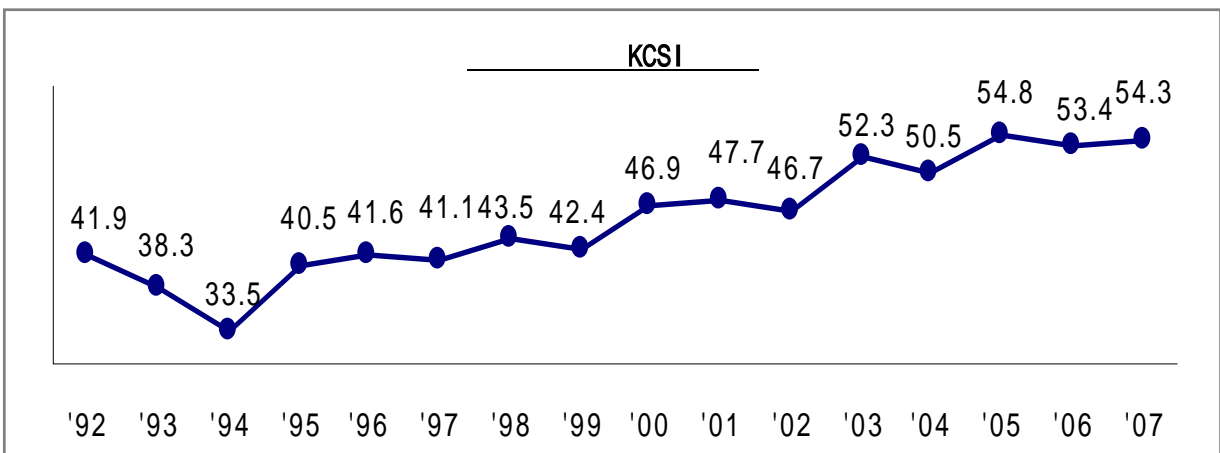
(KCSI)

(1) (KCSI)

■ 2007 (KCSI)



■ 16 (KCSI)



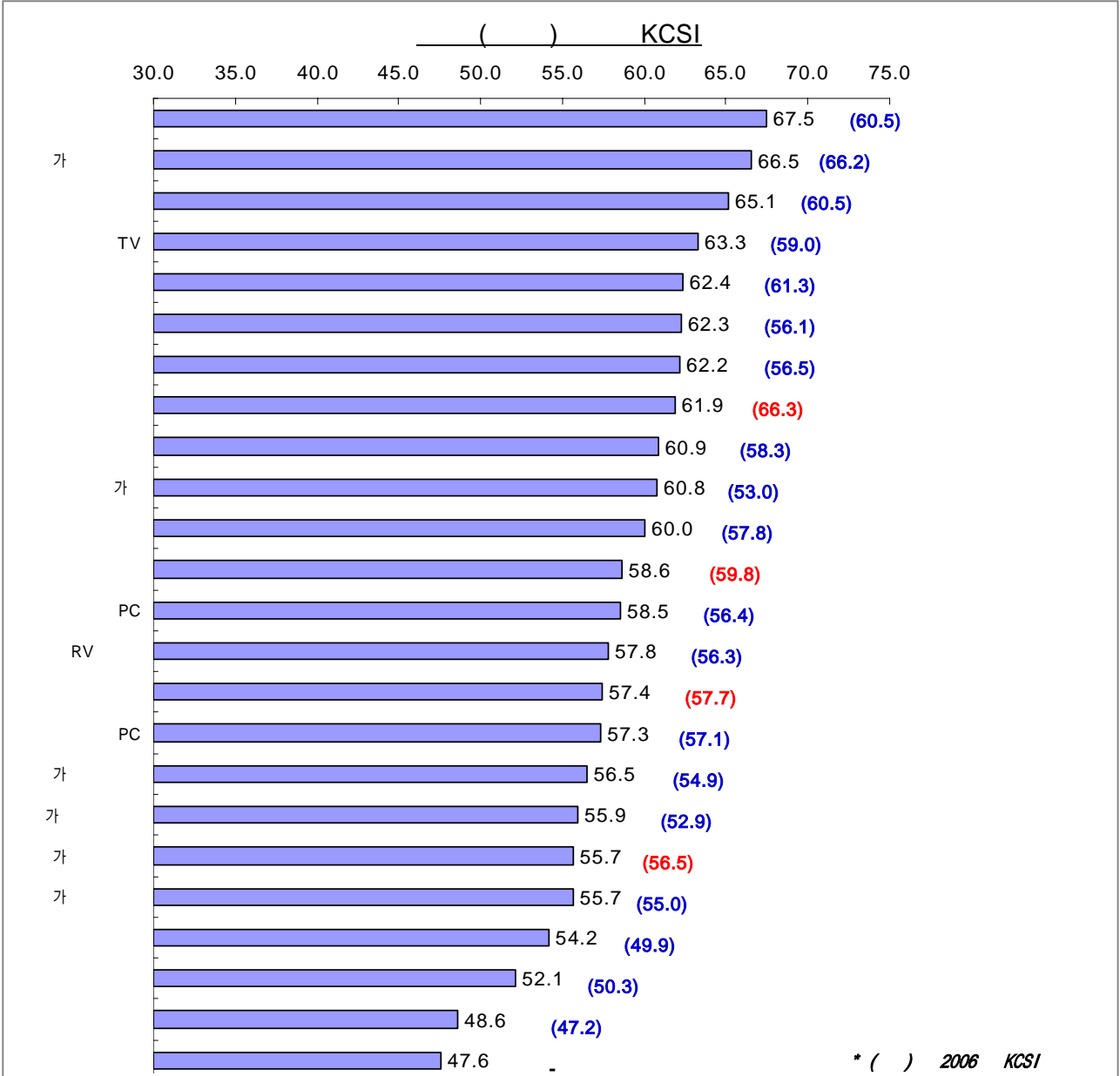


(2) (KCSI)

1)

가 가

- ➔ , 가 , TV, , 가
- ➔ 가 .
- ➔ , , , , 가
- ➔ . , , .



2)

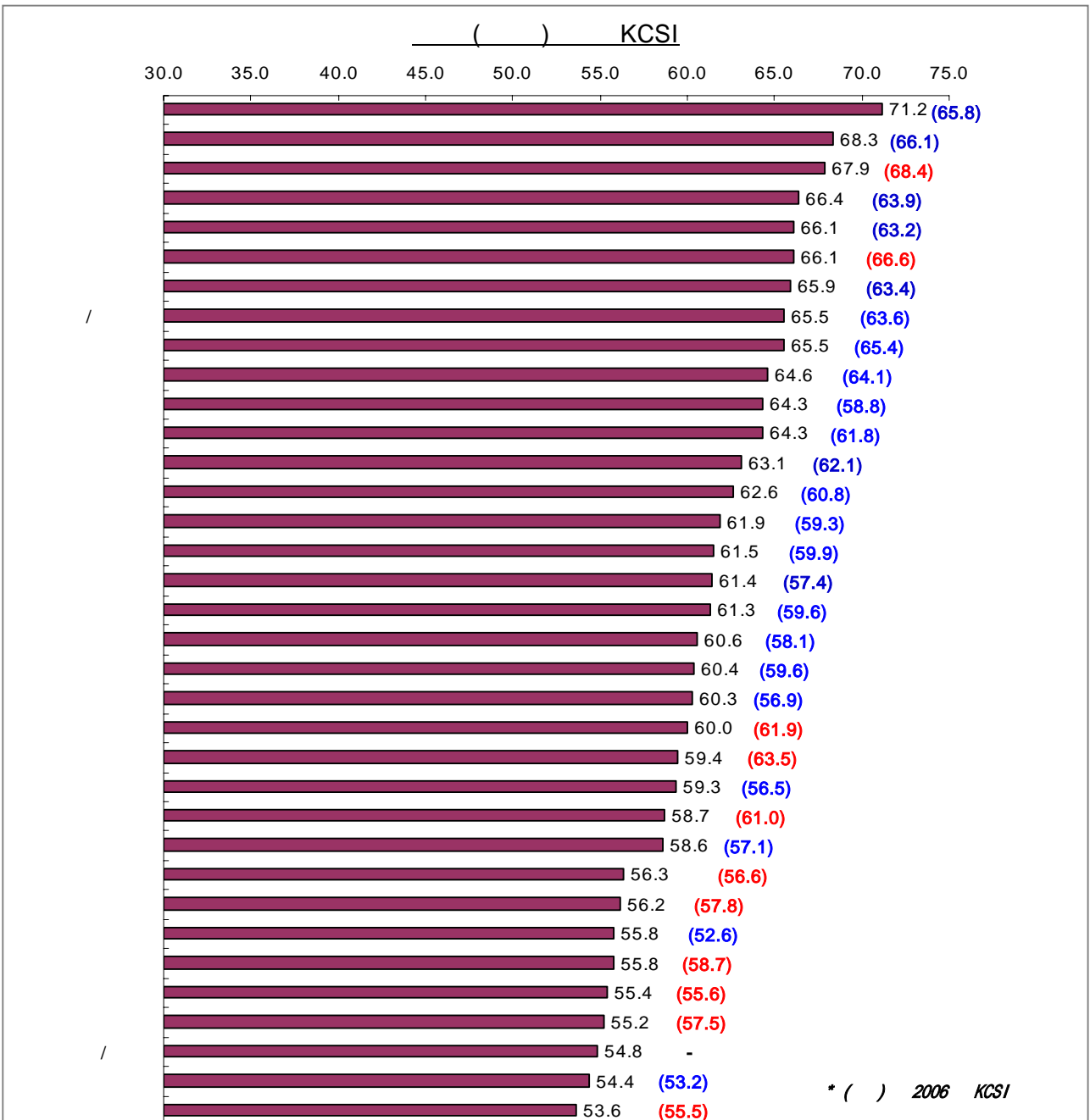


9% 가

→

→

→



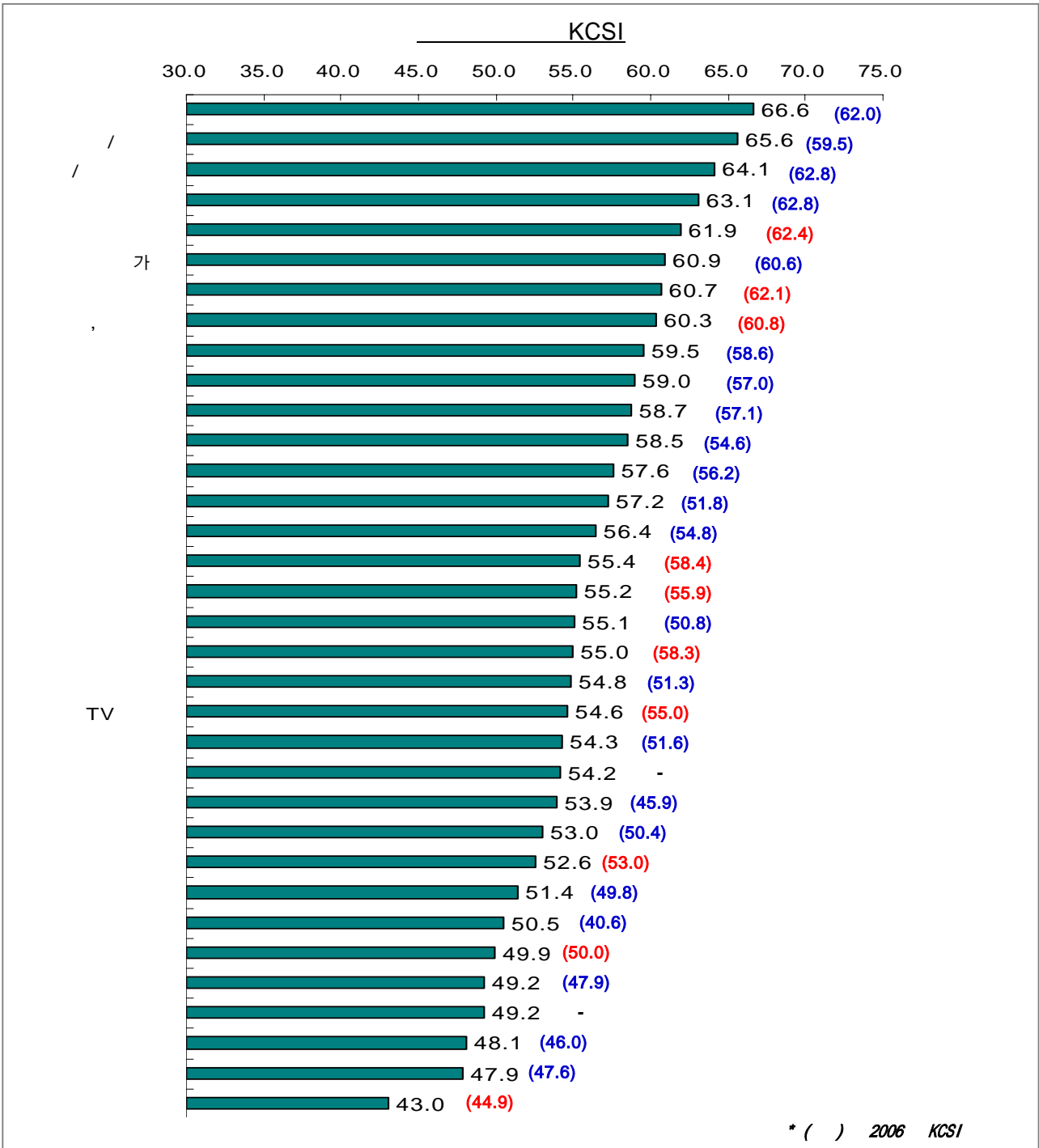
3)

가

→ 가 가 , / , ,

→ , / , , , ,

가 .







(3) KCSI 1

KCSI 10 1  
 → 16 KCSI 10 1 13  
 가 1994 1 14 1  
 가 , 가 13  
 CJ , , 11  
 1 , SK 가 ,  
 10 1 TV PC 10 1

(KCSI) 10 1

			1
1			14
2			13
3			11
4		CJ	11
5			11
6			11
7			11
8			11
9			11
10		SK	10
11	TV		10
12	가		10
13	PC		10

2007 KCSI 1

→ 가 가 , , , TV, PC, PC 6  
 , KT , ,  
 1 , ,  
 1 ,  
 1 .  
 → ( ), ( ), 가 ( ),  
 ( ), ( ), ( ), ( ),  
 ), ( ), (OB ), ( ), ( 가 ), ( )  
 ) 25 1 ( )

(4) KCSI 1

1)

	1	( )	1	1
가		LG ( ), ( ), LG ( )	'06 1 :	1
가	LG	LG , , ,	'06 1 :	7
가		,	3 1	7
		,	'06 1 :	3
		, LG	7 1	7
		, LG ,	5 1	5
PC		TG , LG , HP,	6 1	10
PC		, LG , TG ,	6 1	10
		( ), , Olympus	'06 1 :	2
		, ( ) ,	7 1	7
		, LG ,	'06 1 : LG	7
		, SK , , LG , &	10 1	11
		( ), ( ), ( ), ( 가 )	7 1	7
	HP	HP, , ,	'06 1 : 3 1	5
TV		, LG ,	10 1	10
가	KCC	KCC, LG ,	'06 1 : LG	2
가		, ,	2 1	10
가		,	2 1	3
		,	3 1	4
		, GM	14 1	14
		, ,	6 1	9
		,	8 1	8
RV		, ,	4 1	4

2)

	1	( )	1	1
		( ),	'06 1 :	1
		( ),	5 1	7
		, F&B	7 1	7
		,	5 1	8
	OB	OB ,	'06 1 :	2
		,	'06 1 :	1
	( ' 1 )	,	'06 1 :	:2 :3
/		,	5 1	5
	O&F	O&F( )( ), CJ( )	2 1	5
		,	'06 1 :	2
		,	2 1	2
		,	6 1	9
		,	'06 1 :	1
		, 가,	'06 1 : 가	2
	F&B	F&B,	4 1	7
		,	3 1	3
		,	4 1	4
/		, CJ, , F&B,	2	1
		, BYC	6 1	9
		, LG	5 1	6
		, LG ,	3 1	7
	B.A.T.	B.A.T. , , KT&G	'06 1 :	2
		, P&G,	'06 1 : P&G	1
		, LG , P&G,	2 1	2
	, LG ( ' 1 )	, LG ,	:2 1	LG :4 :1
	CJ	CJ , , LG	11 1	11
		,	4 1	7
	( )	( ), L&F( )	8 1	8
		, LG	6 1	6
		,	6 1	11
	CJ	CJ , LG ,	2 1	8
		, LG ,	2 1	6
		,	5 1	5
	CJ	CJ , , LG , C&G,	'06 1 :	1
		,	2 1	6

3)

	1	( )	1	1
			3 1	9
		, KB , BC	4 1	5
	KB	KB , , , , , , , SC	'06 1 :	1
		, LIG	10 1	11
			2 1	4
		( ) ,	11 1	11
		( )	2 1	7
			'06 1 :	1
	가	가 , , CJ CGV ,	'06 1 :	4
		, GS e-SHOP, CJ , ( )	5 1	5
/	( )	( ) , CJ	'06 1 : CJ	2
	riseON ( )	riseON( ) , ( ) , (TGIF), CJ (VIPS)	'06 1 : TGIF	1
	SRS ( )	SRS ( ) , SRS (KFC),	2 1	6
	GS25	GS25, , , , ,	5 1	8
			'06 1 :	1
	( )	( ) , , ,	'06 1 :	6
TV		( ) , GS , CJ	2 1	2
				1
	NHN( )	NHN( ) , (Daum), (Yahoo)	4 1	4
	KT	KT(001), LG (002), (00365)	8 1	9
/	KT	KT,	8 1	9
	SK	SK , KTF, LG	10 1	10
	KT	KT( 가 ) , LG ( ) , ( )	4 1	4
			2 1	5
가	가	가 , 가 , YESCO, 가 , 가 가 , 가	5 1	5
			2	3
			13 1	13
			9 1	11
	SK	SK(SK ) , GS ( ) , ( )	6 1	9
			5 1	7
	( )	, CJ GLS, , ,	5 1	5
			'06 1 :	11

4)

	1	( )	1	1
	( )		9 1	9
			'06 1 :	2

(5) 2006 1

105 25 1 가 .

	'06 1	'07 1
		OB
		,
	가	B.A.T.
	P&G	CJ
가		
가		LG
	LG	
		HP
가	LG	KCC
		가
/	CJ	
	(TGIF)	riseON( )
		( )

(6) (KCSI)

- ( ) / ( , ) ,
- ( ) 가 / 가 가
- ( ) 가 Key Factor가 ( ) 가

가 (Customer Value)

- 가 가 ‘ 가 ’
- 가 , 가 ,
- 가 가 가

[Purple bar]

→ 前  
,  
.  
,  
가 . ,

→ 가  
,  
,  
,

→ , /

*Service Identity*

→ 가가 ( ) 가

→ ( ) , 가 , ,

→ 가

→ ( ) ,

2. 1

(1)

■

- 3 1

➔

가 , 가

( : 63.0, : 61.5 )

■ 가

KCC - 1

➔ KCC( )

가 , 가

( KCC: 62.9, LG : 53.8, : 53.0 )

■ 가

- 2 1

➔

가 ,

( : 59.7, : 56.9, : 55.4 )

■

- 1

➔

가 ,

( : 63.4, LG : 59.4, : 46.1 )

■

- 5 1

➔

가 , 가 , ( : 66.4, LG : 61.7, : 48.1 )

■

- 7 1

➔

가 , 가 , ( : 67.2, : 61.3, LG : 54.6 )

■

- 7 1

➔

가 , 가 , ( : 62.6, : 55.0, : 50.1, : 48.3 )

■ 가

LG - 1

➔ LG

가 , (LG : 70.0, : 65.9, : 63.0, : 55.8 )



■ 가

- 3 1

→ 가 ,  
,  
, 가 .  
( : 56.5, : 56.0 )

■

- 1

→ 가 ,  
,  
, 가 .  
( : 56.5, : 53.3 )

■ PC

- 6 1

→ 가 ,  
,  
, 가 .  
( TG : 62.7, LG : 57.2,  
: 52.9, : 44.9 )

■

HP - 1

→ HP , 가  
,  
, 가 .  
( HP : 54.7, : 52.4,  
: 50.3, : 46.0 )

■

- 7 1

→ ,  
가 ,  
, 가 .  
( : 50.4, : 47.8,  
: 47.7 )

■

- 10 1

→ 가  
,  
, 가 .  
( : 63.5, SK : 58.9,  
: 51.8, LG : 48.8,  
& : 39.4 )

■ TV

- 10 1

→ 가  
, /  
, /  
가 가 .  
( : 67.0, LG : 63.5,  
: 45.9 )

■

- 1

→ 가  
,  
, 가 가 .  
→ ( : 63.1, Sony : 59.3,  
Olympus : 56.2 )

■

- 14      1



가 ,  
, , / ,  
가 , 가 .  
( : 71.0, : 64.8,  
GM : 54.7 )

■ RV

- 4      1



, , ,  
가 , ,  
, , ,  
가 .  
( : 62.3, : 54.7,  
: 53.8 )

■

- 6      1



, 가 ,  
, , ,  
가 .  
( : 63.7, : 61.7  
: 58.8 )

■

- 8      1



가 ,  
, , ,  
, , ,  
( : 68.6, : 60.9 )

■ 가

- 2      1



가 ,  
, , ,  
, , ,  
가 .  
( : 62.1, : 59.7 )

■ PC

- 6      1



가  
가 ,  
, / , ,  
가 .  
( : 63.5, LG : 59.6  
HP: 59.4, : 52.0,  
TG : 45.3 )

■ 가

- 1



,  
가 ,  
, , ,  
가 , 가  
( : 57.1, : 55.8,  
LG : 54.3 )

(2)

■ O&F( ) ( ) - 2 1

→ O&F  
, ,  
, ,  
가  
( O&F( ) : 65.4, CJ( ) : 58.3 )

■ - 6 1

→ , ,  
, ,  
, ,  
가  
( : 73.8, : 68.4,  
: 64.9 )

■ - 2 1

→ 가  
, ,  
, ,  
가  
( : 65.6, : 62.9,  
: 62.9 )

■ - 1

→ 가  
, ,  
, ,  
가  
( : 60.5, : 59.0,  
: 58.1, : 57.7 )

■ - 5 1

→ , ,  
, ,  
가  
( ( ) : 72.7, : 67.3 )

■ - 1

→ , ,  
, ,  
가  
( : 64.8, ( ) : 62.8,  
: 61.4 )

■ - 1

→ 가  
, ,  
, ,  
( : 59.3, : 57.9,  
: 55.0, : 54.0  
: 51.8 )

■ , - 1

→ 가  
, ,  
, ,  
가 가  
( : 64.5, : 64.5, : 62.4 )

■ . 2007
(KCSI)
( )

<p>■</p> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <i>OB</i> - 1         </div> <p>→ OB / , / 가</p> <p>, , , 가</p> <p>(OB : 67.7, : 64.8)</p> <p>■</p> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           - 1         </div> <p>→ 가</p> <p>, , , ,</p> <p>( : 64.6, : 61.6, 가 : 61.3, : 61.2, : 56.9 )</p> <p>■</p> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           - 5 1         </div> <p>→ / ,</p> <p>, , , 가</p> <p>( : 62.3, : 58.0 )</p> <p>■</p> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           - 7 1         </div> <p>→ 가</p> <p>, , , ,</p> <p>, , 가 가</p> <p>( : 58.2, : 54.1, : 51.5, F&amp;B : 46.2 )</p>	<p>■ /</p> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           - 5 1         </div> <p>→ . 가</p> <p>, , 가</p> <p>( : 71.8, : 65.1 : 62.6 )</p> <p>■</p> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <i>F&amp;B</i> - 4 1         </div> <p>→ F&amp;B 가</p> <p>, , 가</p> <p>( F&amp;B : 64.1, : 54.3 : 52.3 )</p> <p>■</p> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <i>B.A.T.</i> - 1         </div> <p>→ B.A.T. ,</p> <p>, , , ,</p> <p>, , 가</p> <p>( B.A.T. : 63.8, : 61.3, KT&amp;G : 58.7 )</p> <p>■</p> <div style="background-color: #e6e6fa; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           - 3 1         </div> <p>→ , , 가</p> <p>( : 66.1, : 66.0 )</p>
--	---

■  
- 1

→  
가  
( : 65.2, P&G : 64.7, : 57.9 )

■  
- 1

→  
가  
( : 58.8, : 56.4 : 56.1, : 54.7 )

■  
- 4 1

→  
가  
( : 62.9, : 56.8 )

■  
- 3 1

→  
가  
( : 64.5, LG : 62.1, : 52.4, : 61.0, : 60.0 )

■  
- 6 1

→  
가  
( : 65.2, : 58.1, BYC : 57.9 )

■  
( ) - 8 1

→  
가  
( : 67.3, L&F( ) : 63.5 )

■  
- 5 1

→  
가  
( : 58.3, : 54.2, LG : 51.8 )

■  
- 6 1

→  
가  
( : 63.8, : 54.9 )

■ . 2007 (KCSI) ( )

■  
- 5 1

→ 가 가  
( : 60.7, : 51.9 )

■  
- 2 1

→ / 가  
( : 56.4, : 54.3, : 52.6 )

■  
- 2 1

→ 가 가  
( : 54.6, LG : 49.1, : 54.4 )

■  
CJ - 11 1

→ CJ 가 가  
( CJ : 60.4, : 54.6, LG : 53.6 )

■  
CJ - 2 1

→ CJ 가 , , 가 ( CJ : 66.3, LG : 55.0, : 60.4 )

■  
, LG - 1

→ , LG 가 / , , ( : 67.8, LG : 67.8, : 64.6 )

■  
( ) - 2 1

→ 가 , , ( ( ) : 63.5, P&G : 63.4, : 62.8, : 59.5, LG : 59.4 )

■  
CJ - 1

→ CJ 가 , , 가 ( CJ : 60.8, : 60.5, C&G : 56.8, : 55.3, LG : 52.9, : 51.4 )

■  
- 4 1

→ 가 , ,  
( : 71.4, : 65.6,  
(FILA) : 64.2, : 63.9  
: 59.8, : 57.1,  
: 53.7 )

■  
- 6 1

→ 가 , ,  
, , 가  
( : 69.8, : 61.3,  
LG : 59.2 )

■ /  
- 1

→ 가 , ,  
( : 60.7, CJ : 55.6, : 50.5,  
F&B : 48.8, : 48.5 )

(3)

■  
SK - 6 1

→ SK 가 , ,  
( ) ,  
가 가  
( SK : 53.8, GS : 52.6,  
(S - OIL) : 52.5,  
: 48.4 )

■  
- 1

→ / 가 /  
, , /  
( : 62.3, : 61.6, : 60.7,  
: 54.1 )

■  
- 13 1

→ 가 , ,  
( : 61.9, : 49.1,  
: 42.7 )

■  
 - 2 1  
 → / 가 ,  
 가 , / ,  
 가 , 가 .  
 ( : 60.8, : 60.7,  
 : 57.5, ( ) : 48.8 )

■  
 GS25 - 5 1  
 → GS25  
 가 , ,  
 , ,  
 가 .  
 ( GS25 : 44.5, : 43.7,  
 : 42.7, : 42.5,  
 : 39.0 )

■  
 - 11 1  
 → 가 ,  
 , / , /  
 가 , 가  
 가 .  
 ( : 61.4,  
 ( ) : 57.1,  
 : 54.1 )

■ TV  
 - 2 1  
 → 가 ,  
 , ,  
 / ,  
 가 .  
 ( : 57.1, : 56.7,  
 GS : 55.9,  
 ( ) : 52.9,  
 CJ : 52.3 )

■  
 KT - 8 1  
 → KT  
 가 ,  
 , / ,  
 가 가  
 ( KT : 54.9, LG : 41.1,  
 : 36.6 )

■  
 KT - 8 1  
 → KT .  
 가 ,  
 , , ,  
 가 가  
 ( KT : 62.2, : 45.3 )



■  
 ( ) - 1  
 → , / 가  
 , , ,  
 ( ( ) : 59.7,  
 : 57.4, : 53.8,  
 : 52.0)

■  
 - 5 1  
 → , ,  
 가 , ,  
 , , , 가  
 ( : 58.7, : 51.2)

■  
 - 1  
 → 가 , / 가  
 , ,  
 가  
 ( : 62.7, : 62.5,  
 : 61.4)

■  
 ( ) - 1  
 → , / 가  
 , , / ,  
 , 가 가  
 ( ( ) : 66.2,  
 CJ : 65.5, : 62.8)

■  
 SRS ( ) - 2 1  
 → , / 가  
 , , , 가  
 ( SRS ( ) : 56.3,  
 SRS (KFC) : 55.6,  
 : 53.4, : 50.8)

■  
 - 2 1  
 → / 가 가  
 , , ,  
 , , 가 가  
 ( : 59.9, : 57.9,  
 : 57.6, : 54.5,  
 : 54.1)

■  
- 1

→ /  
, 가  
, / /  
, 가 가  
( : 59.9, : 57.6 )

■  
( ) - 5 1

→ 가 , 가 /  
, 가  
, / ,  
( ( ) : 61.2,  
: 59.0, : 57.5  
: 53.8 )

■  
- 5 1

→ 가 /  
, 가  
, 가  
( : 50.3, : 49.0  
GS - eSHOP : 48.9, CJ : 47.8,  
( ) : 42.2 )

■  
SK - 10 1

→ SK 가  
, ,  
, 가  
( SK : 60.9, KTF : 51.7,  
LG : 46.4 )

■  
KT - 4 1

→ KT / 가  
, 가  
( KT : 53.5, LG : 45.1,  
: 41.2 )

■  
KB - 1

→ KB 가 가 / /  
, 가 가  
( KB : 60.3, : 58.8, : 58.4,  
: 57.9, : 57.9, : 56.1,  
: 55.0, SC : 53.4 )

■ . 2007 (KCSI) ( )

■  
 - 4 1  
 → 가 , /  
 , 가 ,  
 ( : 52.4, : 51.0,  
 : 50.8, KB : 50.5,  
 BC : 49.8)

■  
 - 3 1  
 → /  
 , ,  
 ( : 59.6, : 56.0,  
 : 49.2 )

■ /  
 NHN( ) - 4 1  
 → NHN( ) 가  
 , /  
 , /  
 ( NHN( ) : 66.6,  
 : 59.3,  
 : 55.8 )

■  
 - 10 1  
 → , /  
 , 가 ,  
 ,  
 ( : 60.8, : 60.5,  
 : 55.6, : 52.6,  
 LG : 51.1 )

■  
 - 9 1  
 → 가 ,  
 , ,  
 ( : 67.0, : 55.8,  
 : 51.0, : 50.2,  
 : 47.9)

■  
 가 - 1  
 → 가 가  
 , , / ,  
 , ,  
 ( 가 : 69.1, : 63.4,  
 CJ CGV : 63.3, : 51.5 )

■  
 riseOn( ) - 1  
 → riseOn( ) 가 , ,  
 , / , 가  
 ,  
 ( riseOn( ) : 57.0,  
 ( ) : 55.8,  
 (TGIF) : 54.5,  
 CJ (VIPS) : 53.9 )

■  
 - 2 1  
 → , ,  
 , 가 , ,  
 , /  
 ( : 55.6, : 53.6,  
 : 51.2, : 49.3,  
 : 51.9, : 43.0 )

■ 가

가 - 5 1

→ 가  
 , 가 , 가  
 ,  
 , 가 가 .  
 ( 가 : 68.4, 가 : 67.7,  
 가 : 62.2, 가 : 60.3,  
 가 : 58.5,  
 YESCO( 가 ) : 57.5,  
 : 56.4 )

■

- 1

→ 가  
 , , , , 가  
 , 가  
 .  
 ( : 59.6, : 52.3 )

■

- 1

→ 가  
 ,  
 ,  
 ,  
 ,  
 가  
 .  
 ( : 54.2, : 52.6  
 : 51.3, : 50.4 )

(4)

■

- 9 1

→ 가 가 가 / , ,  
 , , 가 가  
 .  
 ( : 62.4, : 59.7, : 48.6,  
 : 48.0, : 46.6,  
 : 43.4, : 40.5,  
 : 38.9, : 34.6,  
 : 33.1, : 28.3 )

■

- 1

→ 가 , , /  
 / , , /  
 , 가  
 .  
 ( : 73.6,  
 : 65.7, : 61.7,  
 : 55.2,  
 : 47.9,  
 : 36.7, : 32.5 )

# ■ . KCSI

## 1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index : )

· KCSI KMAC가  
가

## 2. KCSI

■ KCSI 가 GNP, GDP 가  
KMAC  
1992 KCSI

■ KCSI  
· KCSI 가

■ KCSI 가

## 3. KCSI

■ KCSI '92 1

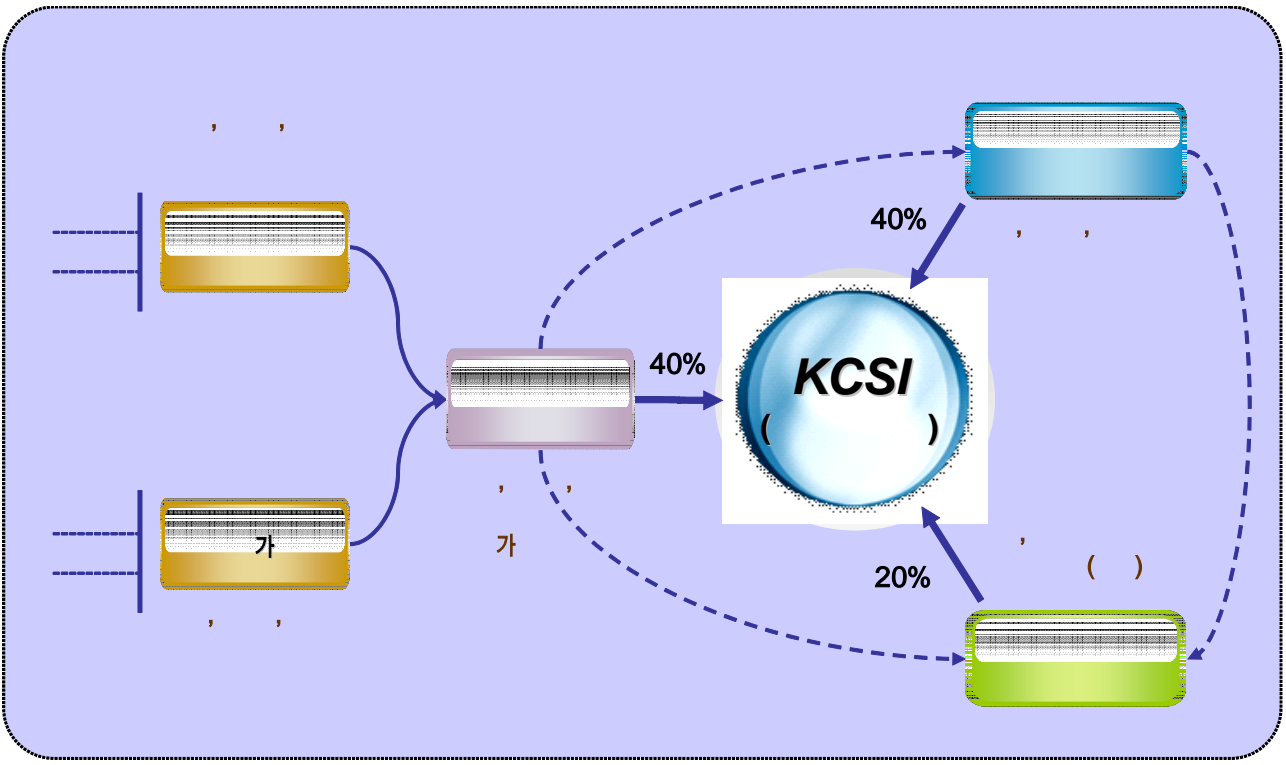
KCSI

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
	7	7	5	5	7	14	33	32
	5	1	7	8	8	30	27	42
	12	8	12	13	15	44	60	74

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
	43	48	53	53	63	58	57	59
	45	47	47	47	47	45	44	46
	88	95	100	100	110	103	101	105

■ . KCSI ( )

4. KCSI



5. KCSI

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

■ KCSI ( )  
 = (                    × 0.4) + (                    × 0.4) + (                    ( )                    × 0.2)

⇒

(Top 2 )

⇒

$$\sum_{i=1}^n C_i \cdot W_i$$

$C_i : i$                     TOP 2  
 $W_i : i$                     가

⇒

( )  
 (                    )                    Top 2 (                    ) (                    )