



文書番號 : 2003-303

2003. 9. 2

受 信 :

題 目 :

2003 (12) (KCSI)

?

5 ~ 7

(KCSI : Korean Customer Satisfaction Index)

'92

12

가 , 가

()

9 4 () (9 3 19:00)

1 : KCSI

2 : 2003 (KCSI)

1. 2003 (KCSI)

(1) (KCSI)

(2) (KCSI)

(3) KCSI 1

(4) 1

(5) (KCSI)

2.

(1) (KCSI)

(2) 1

< > KCSI

韓 國 能 率 協 會
 韓 國 能 率 協 會
 會 長 宋 仁 相



2003 (12)

(KCSI)

: (Tel. 02-3786-0551)

■ 1 : KCSI

1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index)

- KCSI 1992
- 가 12
- 가 GNP , GDP , GDP
- (KCSI) KCSI GDP
- 71.6%
- KCSI ,
- 가 ,

2.

: , 6

20 60

: 10,611

: (Purposive Quota Sampling)

/

: 가 (Face to Face Interview)

: , 6

: 2003 5 6 ~ 7 20

: , ,

100 ()

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

■ 2 : 2003

(KCSI)

1. 2003

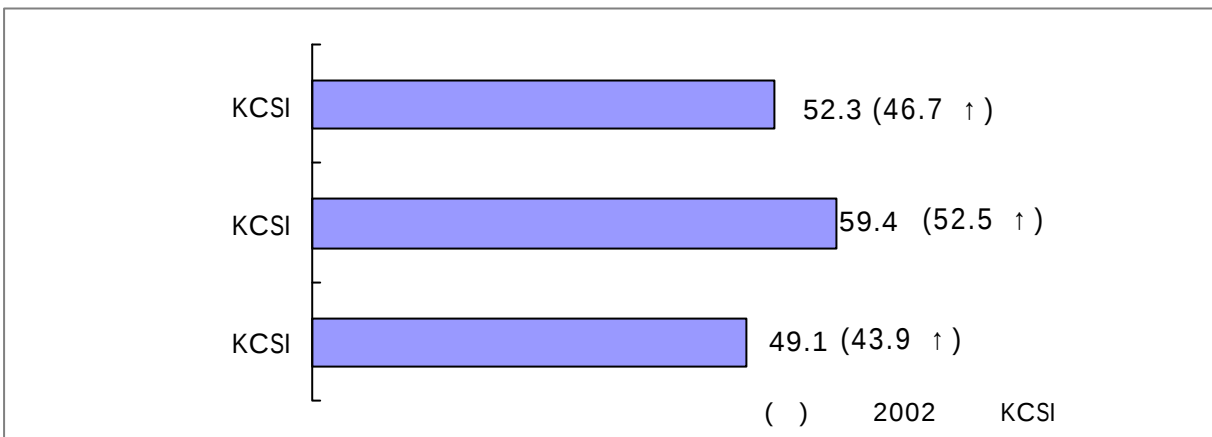
(KCSI)

(1)

(KCSI)

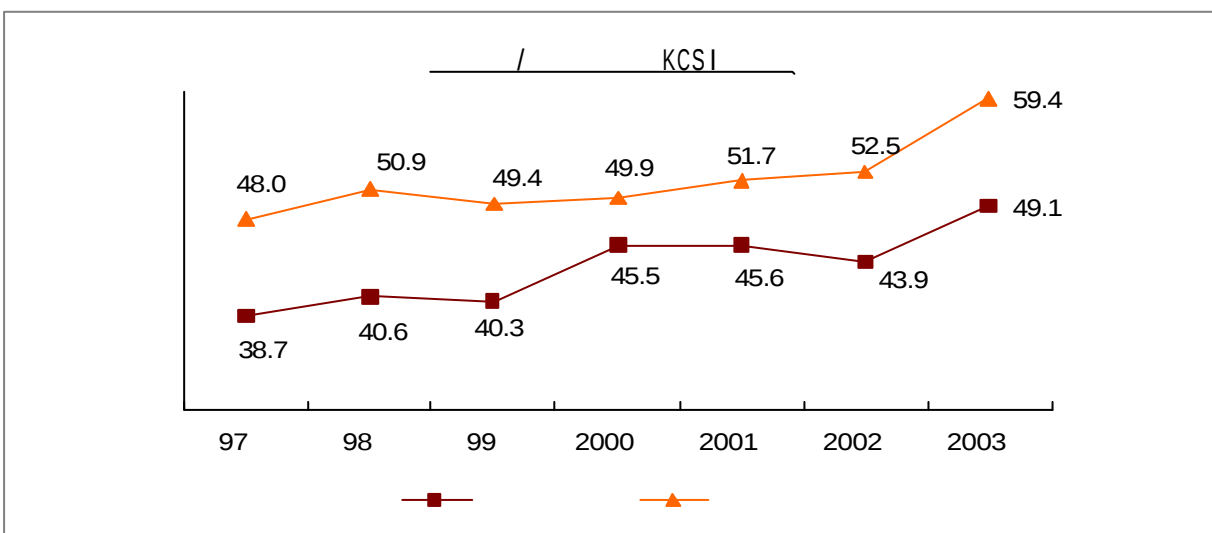
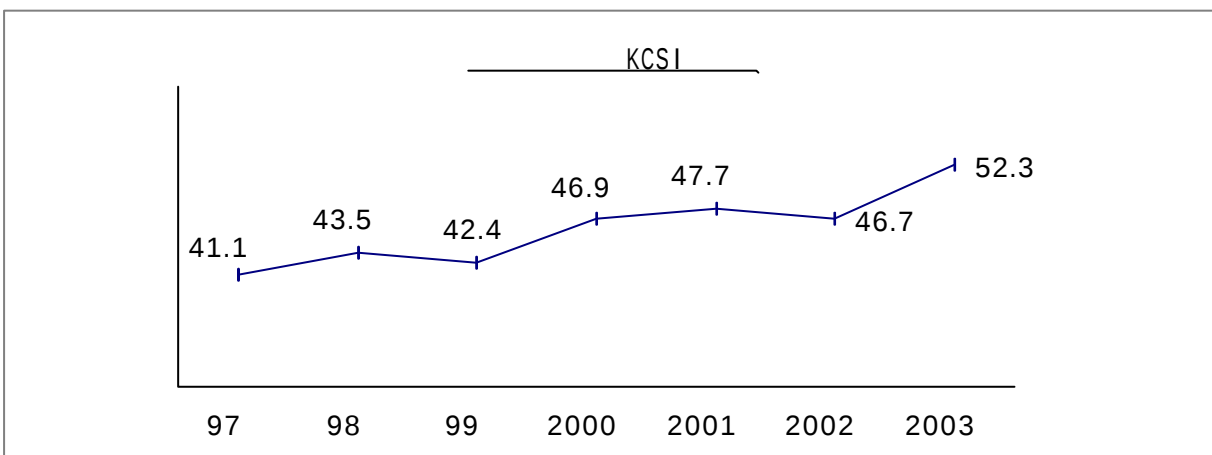
■ 2003

(KCSI)



■ 7

(KCSI)



■

2

:

2003

(KCSI)

■ 2003 KCSI

(KCSI)가

5.6

7

-

→

5.2

KCSI

49.1

,

5.6

6.9

52.3

59.4

.

가

→

)

92%

86

79

(

100

가

,

14

7

가

.

,

47

37

11

42

,

-

,

-

→

가

10

→

,

가

,

가

,

가

.

가

,

가

→

가

,

가

,

,

,

가

가

가

가

5

가

가

(2) (KCSI)

1)

- , , TV,

가

가

→ , , TV, 가

가

가

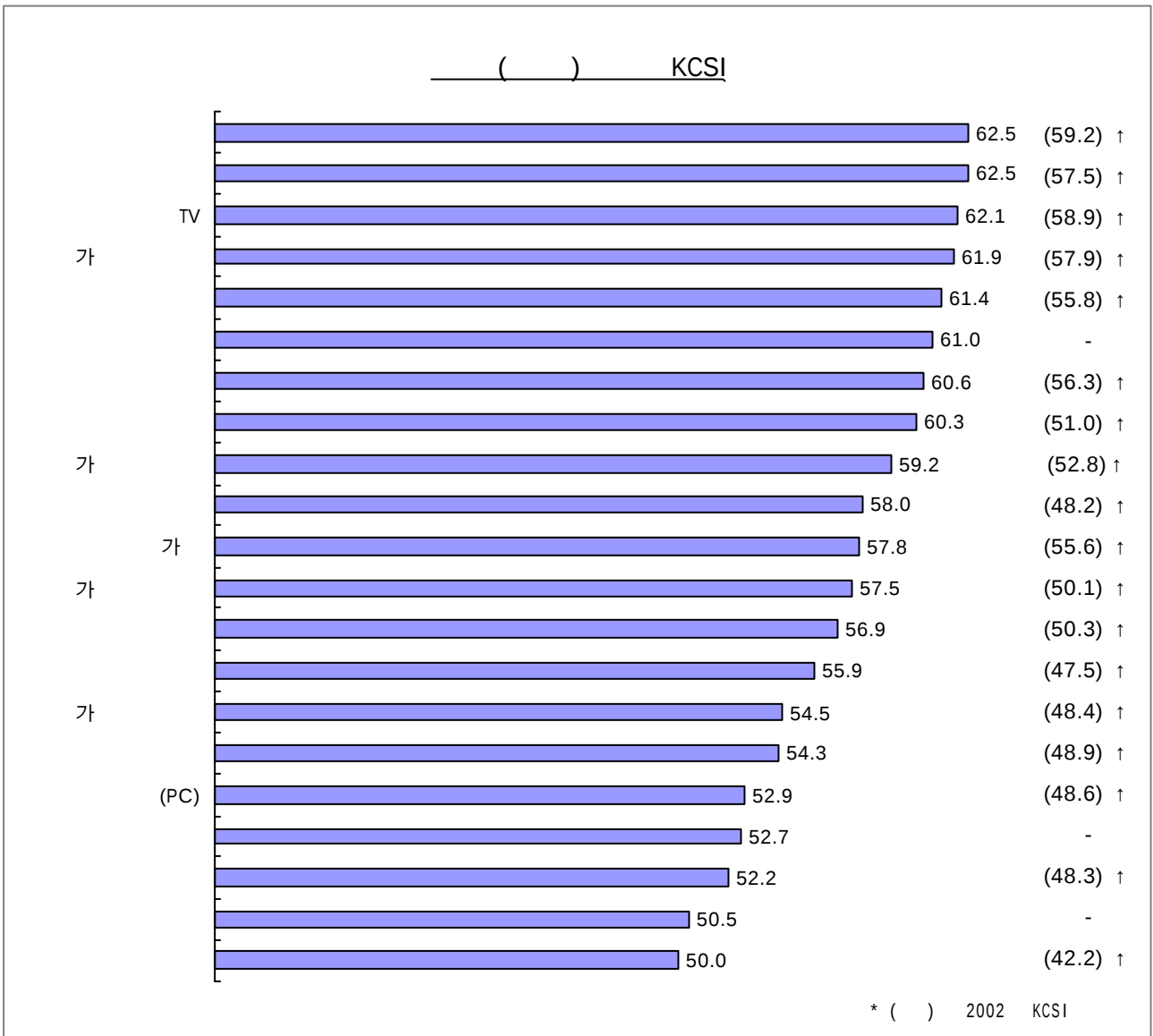
가 ,

10%(48.2% 58.0%)

가

→ , , (PC)

가





2 : 2003

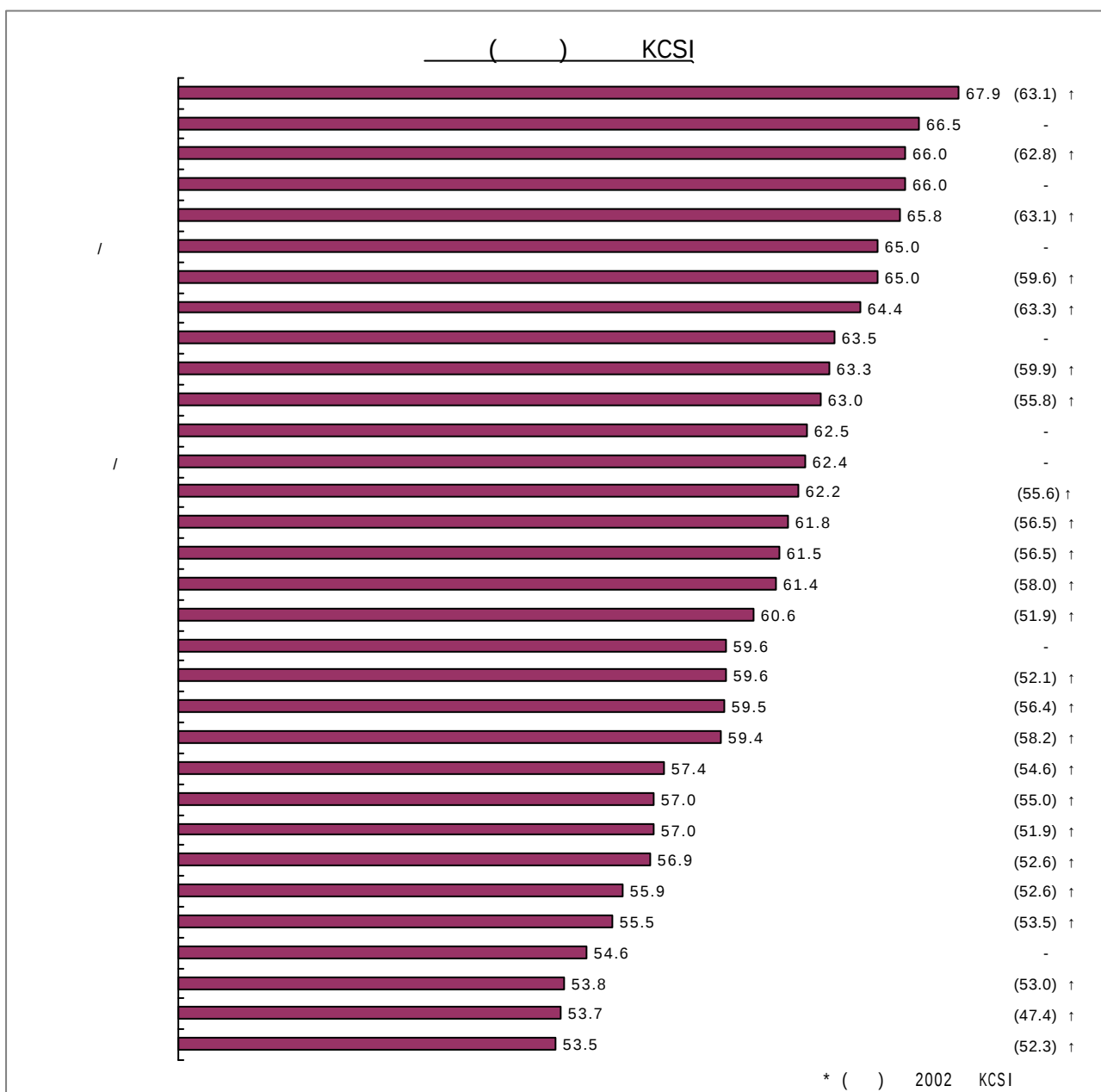
(KCSI)

()

2)

/ 가

→ , , , / ,
→ , , , 가 ,
→ (10%) / , , , / 가 , , , , / .





3)

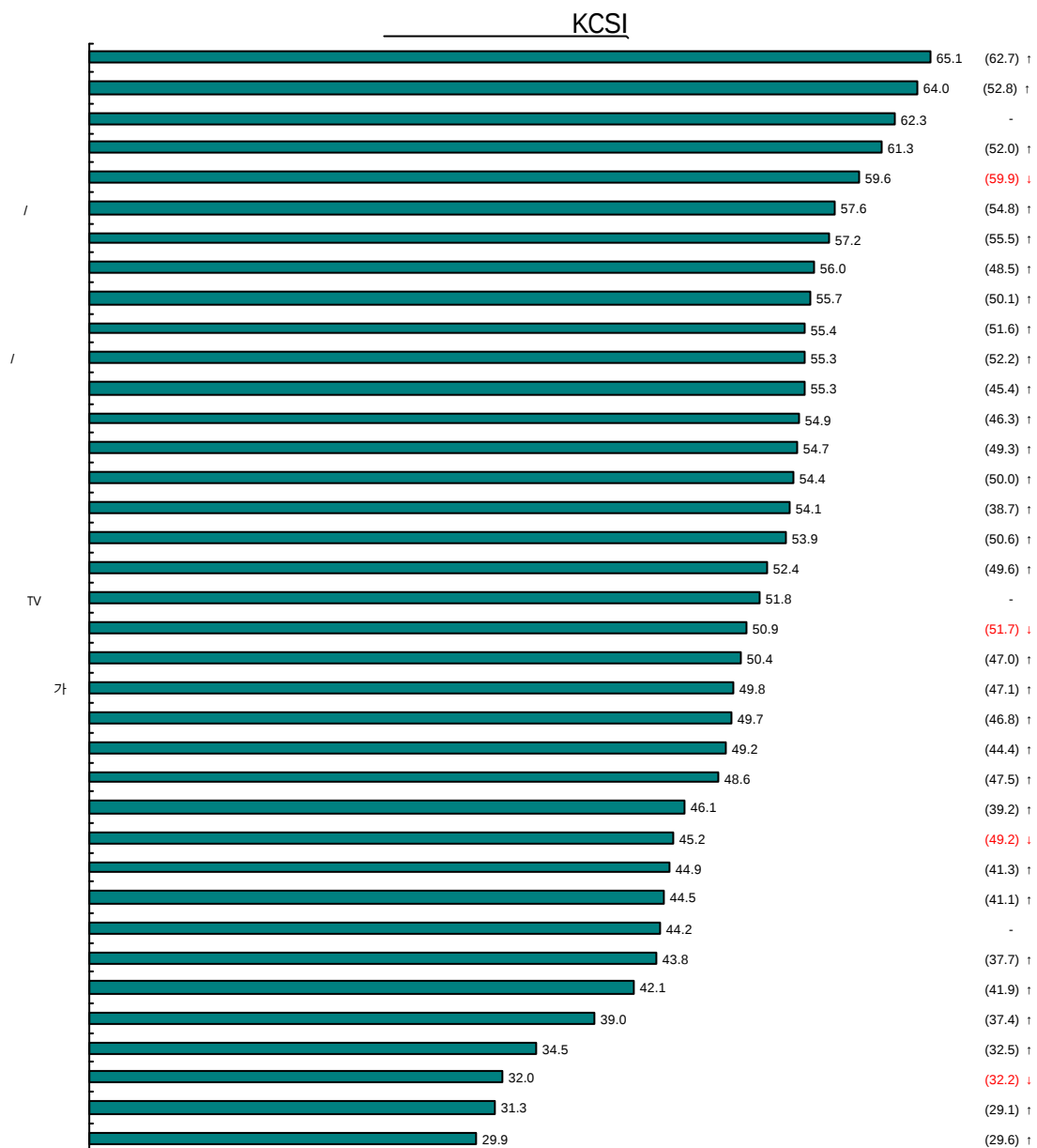
—, , , , / ,

가

가

가

가 6



* () 2002 KCSI

4)

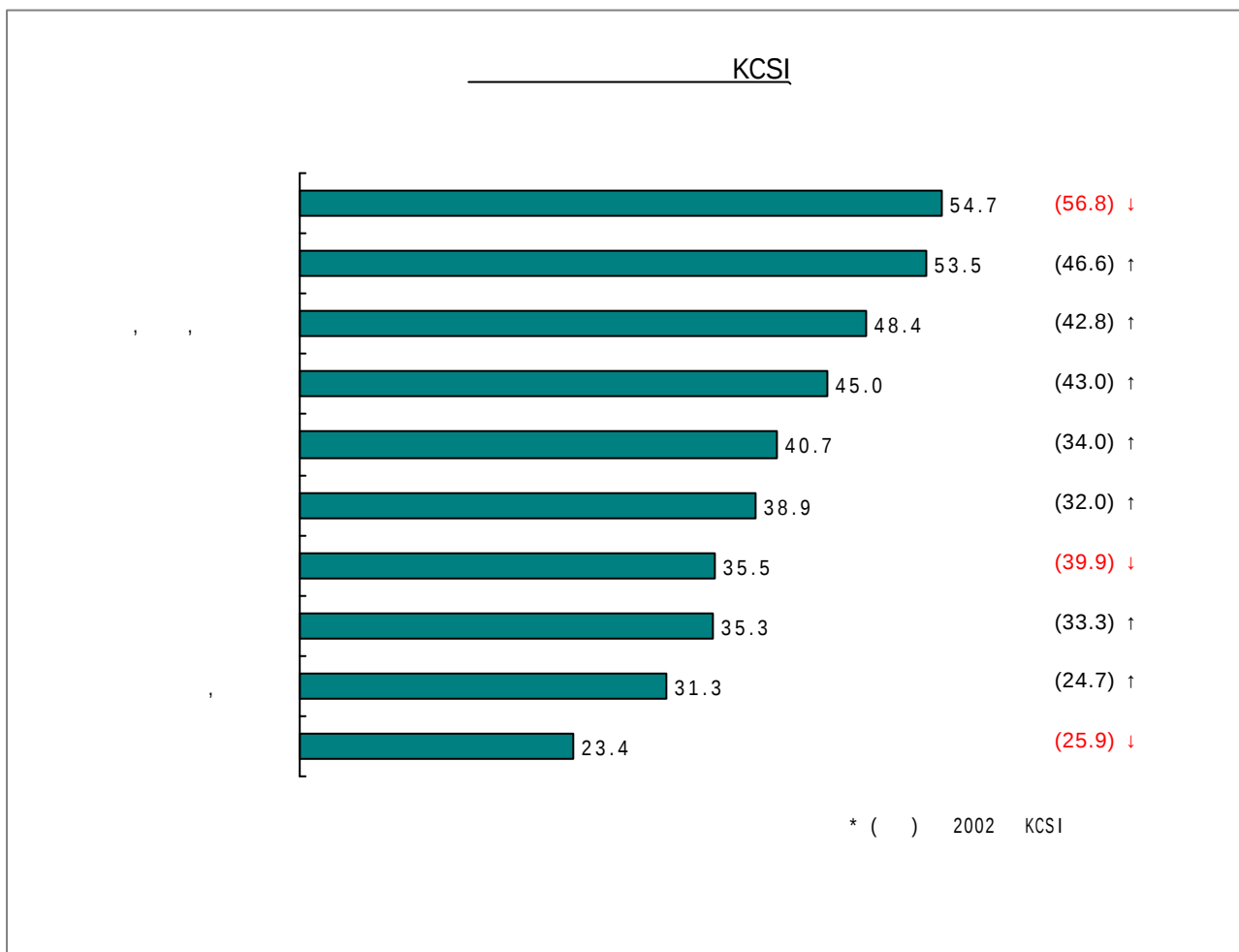
가 , 가

→ 가 가 , , , / /

가

→ 가 6 , , , /

가



(3) KCSI 1

→ 10 1 , 9 1
 , CJ, 가 , 가 7 1
 , 6 1 TV , SK
 , 5 1 ,
 , P&G, .
 4 1 , 가 ,
 12 , 3 1 (),
 11 ,
 (), (), 21 1 가

1)

	1	()	
		,	3 1
가	LG	LG ,	2002 1 :
가		,	7 1
		, LG ,	4 1
		, LG ,	2002 1 : LG
	LG	LG ,	
	()	(), , LG	3 1
		(), LG ,	3 1
가	()	(), , LG ,	2002 1 : LG
가		,	4 1
		,	
(PC)		, LGIBM, ,	2 1
		,	4 1
		,	3 1
		, SK , LG	6 1
TV		, LG ,	6 1
		,	
		, GM	10 1
가		,	2 1
		,	2 1
		,	4 1

2)

	1	()	
		(), CJ()	3 1
		,	2 1
		, , ,	2002 1 :
		, , ,	2002 1 :
		(), ,	2002 1 :
		(), , ,	
		,	4 1
		, , ,	3 1
		, OB	3 1
/		, , , , 가,	
	-		()
		,	2002 1 :
		, F&B, ,	3 1
/		, , ,	
	-		()
	-		
		, LG (LG), ,	4 1
		, , BYC	2 1
	()	(),	4 1
	가	가 , , EfE()	2002 1 : EfE()
	-		()
		, ,	2 1
	()	(), ()	2002 1 :
		, ,	3 1
	LG	LG , ,	2002 1 :
	CJ	CJ, , LG	7 1
	CJ	CJ, LG ,	2 1
		, LG ,	
	P&G	P&G, , , LG , , CJ	5 1
		, CJ, , C&G, , LG	
		, , LG ,	2 1
		, , LG	2002



2 : 2003

(KCSI)

()

3)

	1	()	
가	가	가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가	2002 1 : 가
	-		
	SK	SK, LG , S-OIL,	2 1
		, , ,	2 1
		, , ,	3 1
	LG (LG25)	LG (LG25), , , ,	2002 1 :
		, , ,	7 1
TV	LG	LG , , CJ	
		, CJ , , , LG e-shop, CS	2002 1 : ()
		, , , ,	2002 1 : (2003 4)
	-		
	()	, , , , ,	2002 1 :
	BG ()	BG(), BG(KFC), ,	4 1
		,	3 1
	CJ	CJ , (),	2 1
		(), ()	
		, , , , , ,	2002 1 :
		,	2002 1 :
	-		
	()	(), , ,	2002 1 :
.	KT	KT, ,	4 1
	SK	SK , KTF, LG	6 1
		, KT, ,	4 1
		, , , , , , , , ,	2002 1 :
		, , , , , , , , LG	2002 1 :
		, , , , , , , , LG	2002 1 :
		, , ,	5 1
		, , , , , , , , LG ,	6 1
		, , , , , , , , LG ,	2 1
/	()	SK (), (), , (,)	2 1
		, , , , , , , ,	5 1
		, , , , , , , ,	9 1
	CJ CGV	CJ CGV, 가 ,	2002 1 : 가
		, , , , , , , ,	

	1	()	
		1 1 / / 1 1 1 1 1 / 1 1	5 1
		1 1 1 1 1	4 1
	-		
	-		

(4)1

가 . 1 100 21 1

	'02 1	'03 1
	EfE()	가
	()	()
		LG
가		LG
	LG	
가	LG	()
가	가	가
		LG (LG25)
	()	
	()	()
		()
	가	CJ CGV

(5)

(KCSI)

...

→ .

→ ,

(CSI) .

→ 가 . 21 가

가 가

→ ,

가

가 .

→ 가

가

→ 가



→ IMF 가 가

→ , 가

(2) 2003

(KCSI)

()

2.

(1) (KCSI)

1)

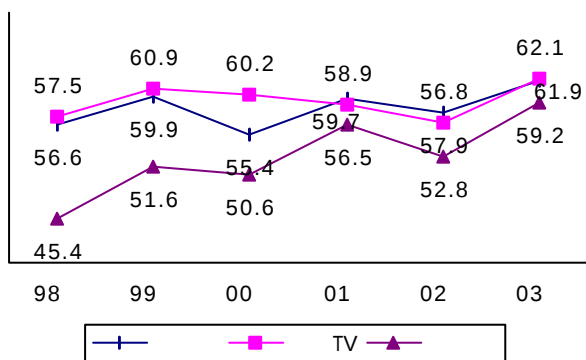
가

가

-
-
-

TV 가

가



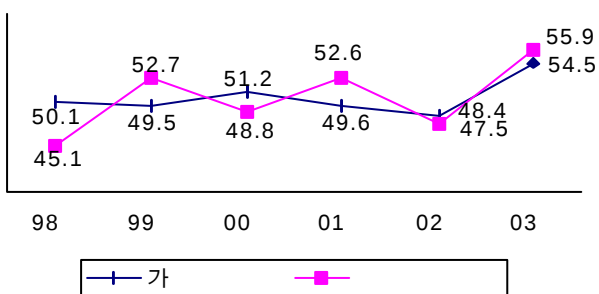
가 /

가

-

50

가 /



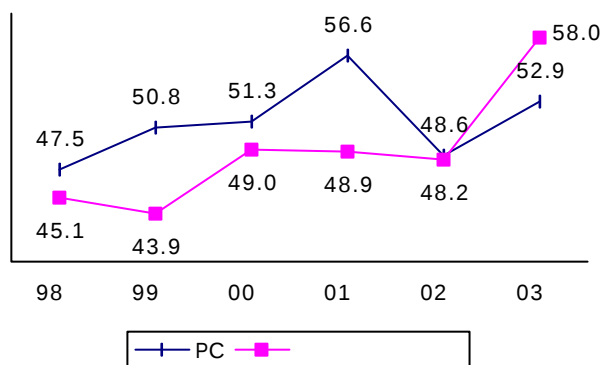
■

(PC)

, '00

PC

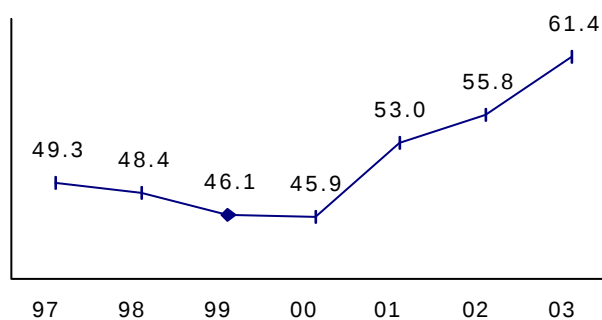
가



■

2000

가



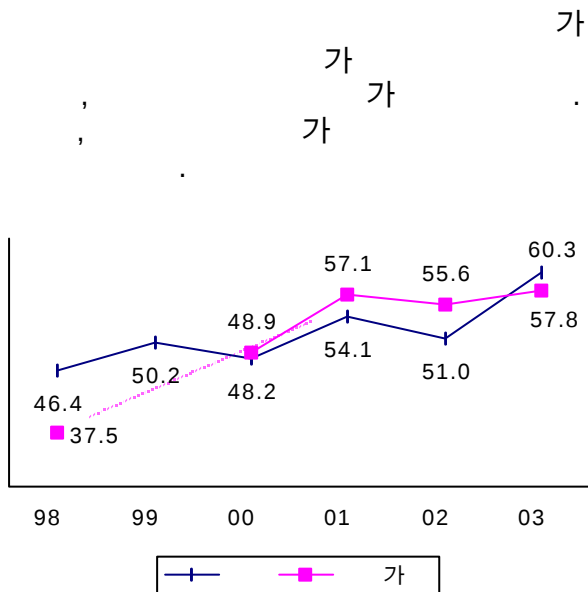
(2) 2003

(KCSI)

()

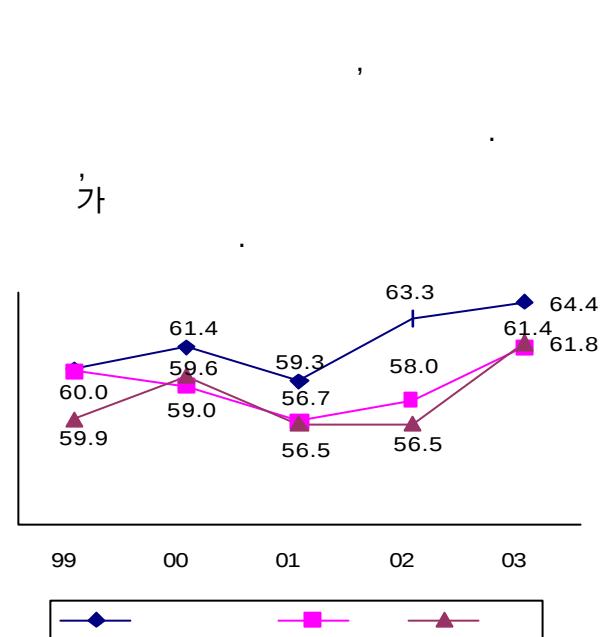
■ 가

• 가 -
• -



■ /

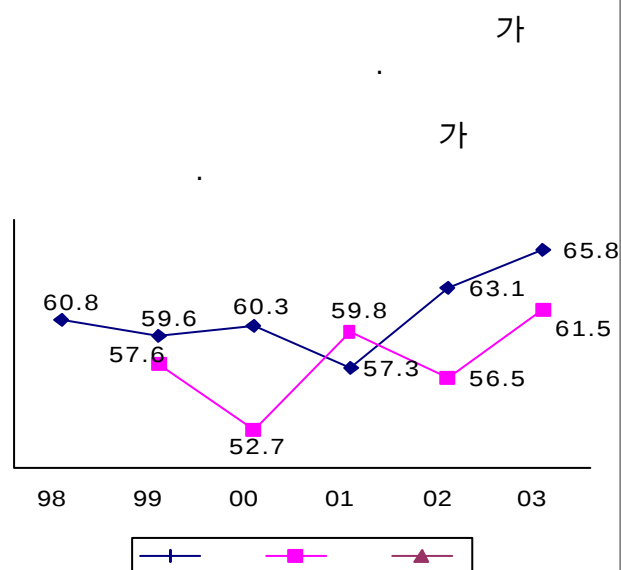
• , -
• -



2)

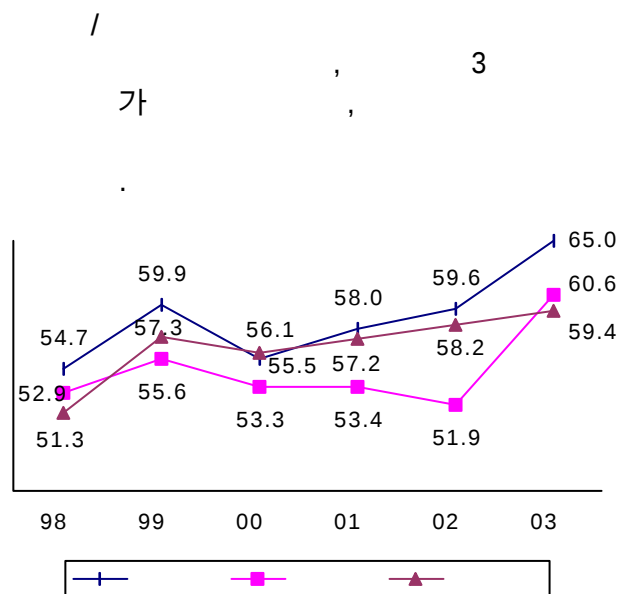
■

• , -



■ /

• - 3 , 가
• - 가



(2) 2003

(KCSI)

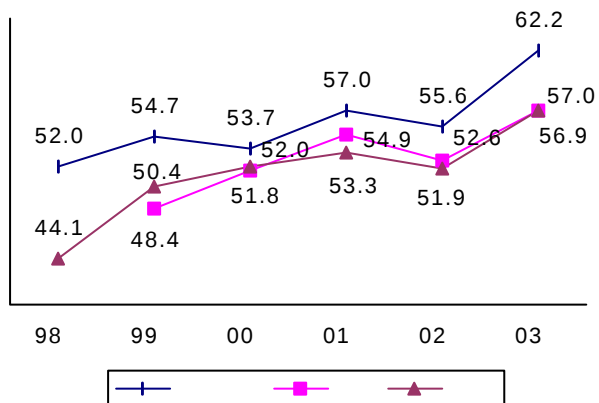
()

■



가

, 98
가

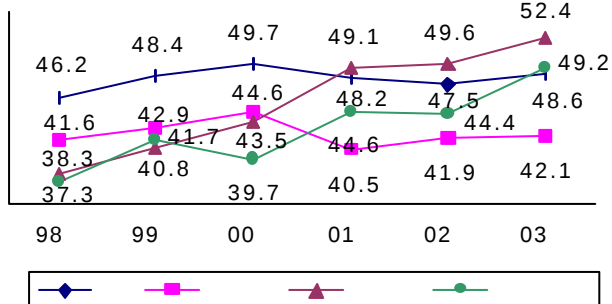


3)

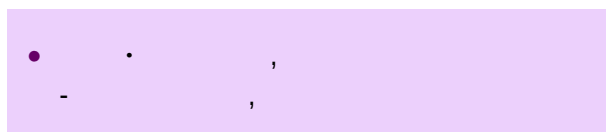
■



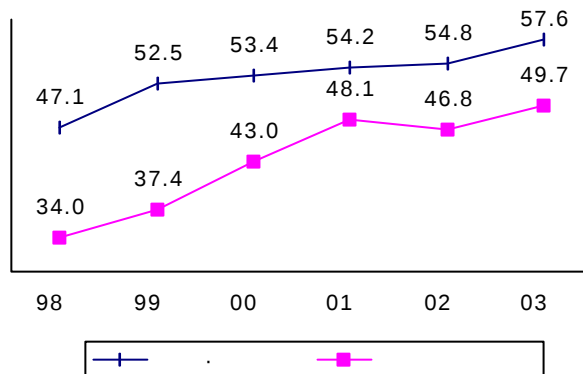
가



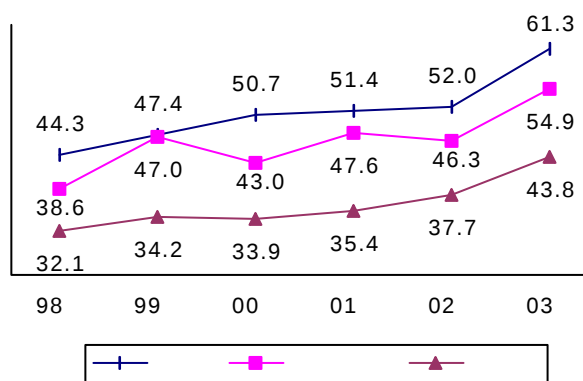
■



가
가



가



(2) 2003

(KCSI)

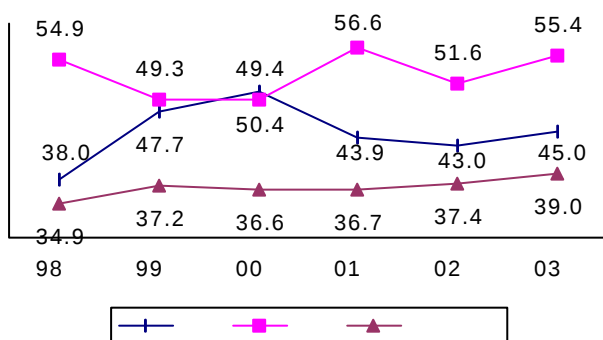
()

■

● , (, ,)

-

, , , 가

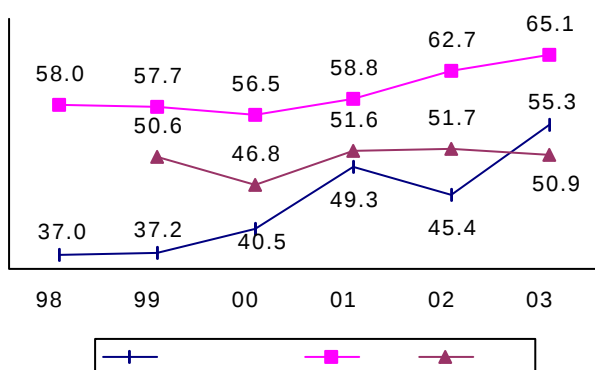


■ /

● - ,
● -

가 , 가

98

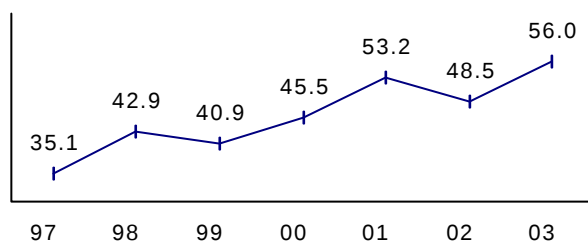


■

● - ,

가
97

, , 가



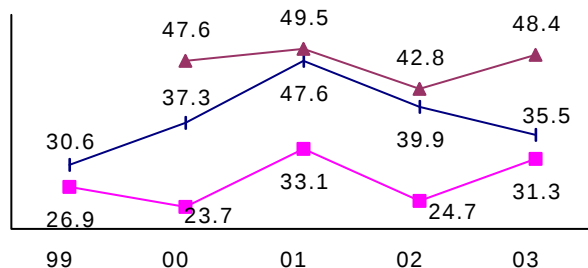
4)

■

● - , ,

가
99

, , 가



(2) 2003

(KCSI)

()

(2) 1

1)

■

, 3 1

→

가 가 , ,

(: 56.9, : 54.6)

■ 가

LG - 1

→

LG 가 가 , , 가
(LG : 55.3, : 54.6, : 51.2)

■ 가

, 7 1

→

가 , , ,
, , A/S, 가 가
(: 59.1, : 58.6, : 56.2)

■

- 4 1

→

, , 가 , 가 ,
, , 가
가 가 .
(: 61.5, LG : 56.7, : 47.1)

■

- LG 1

→

가 , A/S,
(: 65.4, LG : 64.3, : 47.7)

■

LG - 1

→ LG

가 , , ,
, , 가 .
(LG : 53.2, : 52.7)

■

- 3 1

→

()
, 가 , , ,
, 가 , 가 .
(: 66.6, : 59.1, LG : 58.3)

(2) 2003

(KCSI)

()

■

- 3 1

→ () ,
가 , 가 .
, , , 가 ,
,
가 .
(: 61.6, LG : 57.9,
: 47.4, : 42.9)

■가

- 1

→ () 가 가 ,
,
가 , 가 ,
,
가 , 가 ,
(: 65.3, : 62.7,
LG : 61.9, : 51.6)

■가

- 4 1

→ 가 가 ,
,
,
가 가 .
(: 60.0, : 59.2)

■

-

→ 가 ,
,
가 .
(: 54.7, : 43.2)

■

(PC :)

- 2 1

→ 가
,
,
(: 66.1, LGIBM : 52.9,
: 48.7, : 38.8)

■

- 4 1

→ ,
가 , , 가 ,
,
(: 56.8, : 53.3,
: 47.5)

■

- 3 1

→ 가 가 ,
가 ,
가 .
(: 53.0, : 50.5,
: 46.8)

■

- 6 1

→ 가 , 가 ,
, , , ,
, A/S,
가 .
(: 65.4, SK : 57.9,
LG : 43.7)

(2) 2003

(KCSI)

()

■ TV

- 6 1



가가 , , A/S, .
(: 65.8, LG : 64.3, : 43.9)
: 55.3, : 43.9)

■

- Olympus 1



가 가 , ,
가 , 가
(: 63.8, : 60.9,
: 59.2)

■

- 10 1



가
가 , ,
, , 가
, 가
(: 64.3, : 57.4,
GM : 50.0)

■ 가

- 2 1



가 , 가
, , ,
(: 61.7, : 57.7,
: 52.5)

■

- 2 1



가 가 , ,
(: 64.5, : 63.1,
: 56.3, : 53.2)

■

- 4 1



, 가 ,
가 ,
(: 65.0, : 55.9)

(2) 2003

(KCSI)

()

2)

■

- 3 1

➡

가

,

가

(() : 64.5, CJ() : 61.4)

■

- 2 1

➡

(: 67.3, : 61.4)

■

- 1

➡

(: 62.8, : 60.0, : 58.8, : 57.9)

■

- 1

➡

가 가 , , 가 .
(: 60.7, : 60.2, : 56.1, : 52.5)

■

- 1

➡

가 가 가 , , , 가 .
(() : 68.1, : 66.9, : 58.0)

■

- 1

➡

가 가 , , 가 가 .
(() : 64.0, : 62.6, : 62.4, : 58.4)

■

- 4 1

➡

, 가 , , , , .
(: 71.0, : 67.0)

(2) 2003

(KCSI)

()

■

- 3 1

➔

가 , ,
,
가 .
(: 62.7, : 61.8,
: 58.1, : 53.2)

■

- 3 1

➔

, 가 가
, , 가
,
(: 66.8, OB : 64.7)

■

/

- 1

➔

, 가 가
,
가 , 1
,
(: 64.5, : 62.4,
: 61.9, 가 : 61.2,
: 48.7)

■

- 1

➔

가 ,
,
(: 63.5, : 59.3)

■

- 3 1

➔

가 ,
,
가 가 .
(: 56.3, F&B : 53.7,
: 46.6, : 43.9)

■

/

-

➔

,
1 ,
, 가 ,
(: 67.7, : 64.7,
: 63.7)

■

- 4 1

➔

, 가 , 가 ,
가 , 가 ,
, , ,
(: 67.7, LG (LG) : 64.9,
: 62.0, : 61.1)

■

- 2 1

➔

, 가
, , , ,
, , , ,
가 .
(: 64.9, : 61.0,
BYC : 54.3)

(2) 2003

(KCSI)

()

■

- 4 1

➔

가 , 가

(60.7) () : 68.2, :

■

가 - 1

➔ 가

가 , 가 가

(가 : 61.0, : 51.7, EfE() : 50.7)

■

- 2 1

➔

가 , 가 가

(: 63.5, : 58.7, : 56.7)

■

() -

➔

가 가 가

(() : 61.3, () : 54.6)

■

- 3 1

➔

가 , , , 가 , , ,

(: 60.6, : 56.9, : 52.5)

■

LG - 1

➔ LG

가 , , ,

(LG : 58.2, : 54.5, : 50.8)

■

CJ- 7 1

➔ CJ

가 , 가 ,

(CJ : 68.7, : 59.5, LG : 57.7)

■

CJ - 2 1

➔ CJ

가 가 , 가 가

(CJ : 55.5, LG : 54.8, : 50.5)

(2) 2003

(KCSI)

()

■

—

➔

가 ,
가 ,
가 ,
가
(: 68.3, LG : 62.9,
: 61.5)

■

P&G — 5 1

➔

P&G 가 가 ,
가 ,
가
(P&G : 69.4, : 65.7,
: 55.5, LG : 54.5,
: 51.6, CJ : 47.7)

■

— , 1

➔

가 ,
가 ,
가 ,
가 가
(: 59.4, CJ : 55.7,
: 55.4, C&G : 51.9,
: 51.7, LG : 51.2)

■

— 2 1

➔

가 ,
가 ,
가 ,
가
(: 62.9, : 59.8,
LG : 55.7, : 54.1)

■

— 1

➔

가 ,
가 ,
가
(: 54.4, : 53.6,
LG : 51.7)

(2) 2003

(KCSI)

()

3)

■ 가

가 - 1

→ 가 가 , 가 ,
가 ,
가 : 56.0, 가 :
52.0,
가 : 51.9, 가 : 51.5,
가 : 50.8, 가 : 50.6,
가 : 49.6, 가 : 48.4,
가 : 47.0, 가 : 41.9,
가 : 41.5, 가 : 37.3)

■

SK , 2 1

→ SK , 가 .
가 ,
(SK : 52.9, LG : 52.7,
S - OIL : 45.7, : 43.3)

■

- 2 1

→ 가 ,
가 ,
(: 67.4, : 60.9,
: 60.5, : 55.5)

■

- 3 1

→ 가 ,
가 , 가 ,
(: 59.2, : 55.6,
: 49.3, : 47.8)

■

LG (LG25) - 1

→ LG (LG25)
(LG (LG25) : 46.1, : 44.9,
: 42.5, : 42.3,
: 39.1)

■

- 7 1

→ 가 ,
가 ,
(: 58.4, : 51.9,
: 50.0)

(2) 2003

(KCSI)

()

■ TV

LG - 1

→ LG

가
, ,
,
가
(LG : 53.2, : 51.4,
CJ : 49.9)

■

- 1

→

가 , 가 ,
, 가
(: 48.0, CJ : 45.8,
: 44.4, : 44.3,
LG e-shop : 42.9, CS : 35.6)

■

(), 1
4 1

→

, ,
, ,
가
(: 56.3, : 56.3,
: 54.3, : 53.2)

■

- 1

→

()
가 가 ,
가
(: 56.5, : 55.1,
: 52.9, : 49.3,
: 36.0)

■

- 4 1

→

가 , 가 ,
가 , 가
, ,
가
(BG(): 60.7,
BG(KFC): 58.3,
: 52.7, : 51.4)

■

- 3 1

→

가 , 가 ,
, ,
, ,
가
(: 66.1, : 59.3)

(2) 2003

(KCSI)

()

■

CJ() - 2 1

→ CJ

,
가 ,
가
(CJ : 65.6,
(): 58.7,
: 52.2)

■

- , 1

→

, 가
, 가
가
((): 63.9,
(): 47.5)

■

- 1

→

가 가 ,
,
1
(: 40.6, : 40.4,
: 39.8, : 37.4,
: 36.9, : 35.9)

■

- 1

→

,
, 가 ,
,
가
(: 57.7, : 53.7)

■

- (1)

→

가 가 ,
,
가
((): 56.9,
: 56.5, : 53.3,
: 50.9)

■

KT - 4 1

→ KT

, 가 가 ,
, 가 가
(KT : 59.1, : 49.6,
: 47.0)

(2) 2003

(KCSI)

()

■

SK - 6 1

→ SK 가 가
가 , , ,
 , 가 ,
 / ,
 가
가
(SK : 54.7, KTF : 44.6,
LG : 43.0)

■

- 4 1

→ 가 가 ,
가 가 ,
 , 가 ,
 ,
 , 가 가
가
(: 47.4, KT : 46.7,
 : 43.5, : 34.3)

■

- 1

→ 가 가
 ,
 , , ,
 ,
 ,
 ,
가 ,
가
(: 54.3, : 50.1,
 : 49.4, : 47.8,
 : 47.6, : 47.5,
 : 46.2, : 46.0,
 : 44.2)

■

- 1

→ 가 가
가 ,
 ,
 ,
 ,
 , ARS 가
가
(: 43.7, : 42.8,
 : 41.1, LG : 40.1)

■

- 1

→ 가 가
 , ,
 ,
 ,
 ,
가
(LG : 32.0, : 31.4,
 : 30.2)

■

- 5 1

→ , 가 ,
 ,
 , , 가 ,
 / ,
가 ,
(: 57.1, : 51.6,
 : 45.3)

(2) 2003

(KCSI)

()

■

- 1

➔

가 , 가
,
, 가 가 .
(: 52.8, :
51.5,
: 44.6, :
41.9, : 41.7, : 38.8)

4)

■

- 5 1

➔

, ,
, ,
, 가
가 가 .
(: 54.7, : 53.5,
/ / : 48.3, : 45.0,
: 40.7, : 38.9,
: 35.5, : 35.3,
/ : 31.3,
: 23.4)

■

- 4 1

➔

, 가
가 , 가
, ,
, , 가
, ,
(: 60.7,
: 57.2,
: 52.6,
: 39.9,
: 29.8,
: 28.9)

1 : KCSI

1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index :)

,
 . KCSI
 , 가
 .

2. KCSI

■ KCSI 가 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	2003
	7	7	5	5	7	14	33	32	43	48	53	53
	5	1	7	8	8	30	27	42	45	47	47	47
	12	8	12	13	15	44	60	74	88	95	100	100

