

文書番號 : KMAC 2006-454

2006. 9. 25

受 信 :

發 信 : KMAC CS

題 目 :

2006 (15) (KCSI)

?

KMAC 5~8
Customer Satisfaction Index)

(KCSI : Korean

'92

15

가 , 가

()

9 26 () (9 25 () 19:00)

1 : KCSI

2 : 2006 (KCSI)

1. 2006 (KCSI)

(1) (KCSI)

(2) (KCSI)

(3) KCSI 1

(4) 1

(5) (KCSI)

2.

(1) (KCSI)

(2) 1

< > KCSI . .

2006 (15)

(KCSI)

: (Tel.02-3786-0541)
(Tel.02-3786-0542)

■ 1 : KCSI

1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index)

- KCSI KMAC 1992 15
- 가 가 GNP , GDP , GDP 가
(KCSI) KCSI
- 75%
- KCSI 가 ,

2.

: 18 65 , 6

: 10,795

: (Purposive Quota Sampling)

/

: 가 (Face to Face Interview)

: 6

: 2006 5 12 ~ 8 11

: 101 ()

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

1. 2006

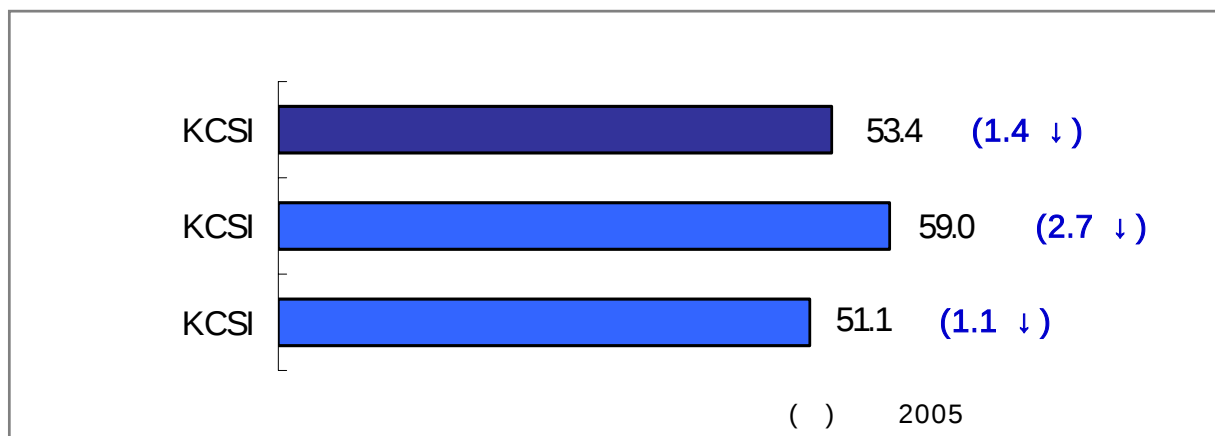
(KCSI)

(1)

(KCSI)

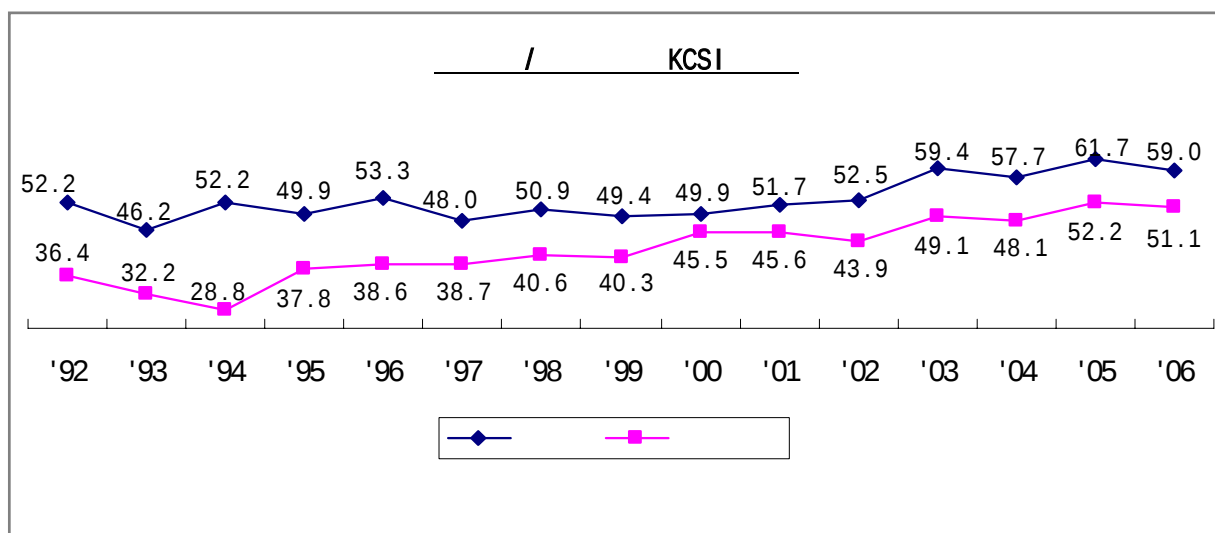
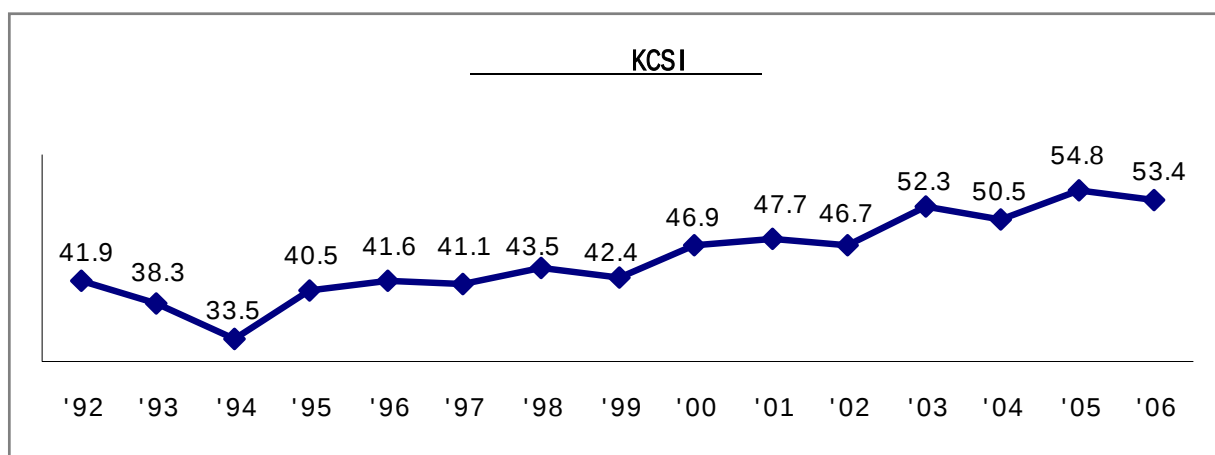
■ 2006

(KCSI)



■ 15

(KCSI)



■ 2006 KCSI

(KCSI)가 1.4 ,

➡ KCSI 1.4 53.4 .
2.7 59.0 , () 1.1 51.1

101 81 , 17

➡ 81 101 KCSI가 17% 17 80%

가 . 가 , ()
44 57 31 50 가 가

가

가

→ , 12 8 가 가

가

➡ 81 가

(2)

(KCSI)

1) 내구재 제조업의 고객만족도 특징

가

가

- , 가 , 가 가
- , 가 , PC 가
- , 가 12%(63.5% 53.0%) 가

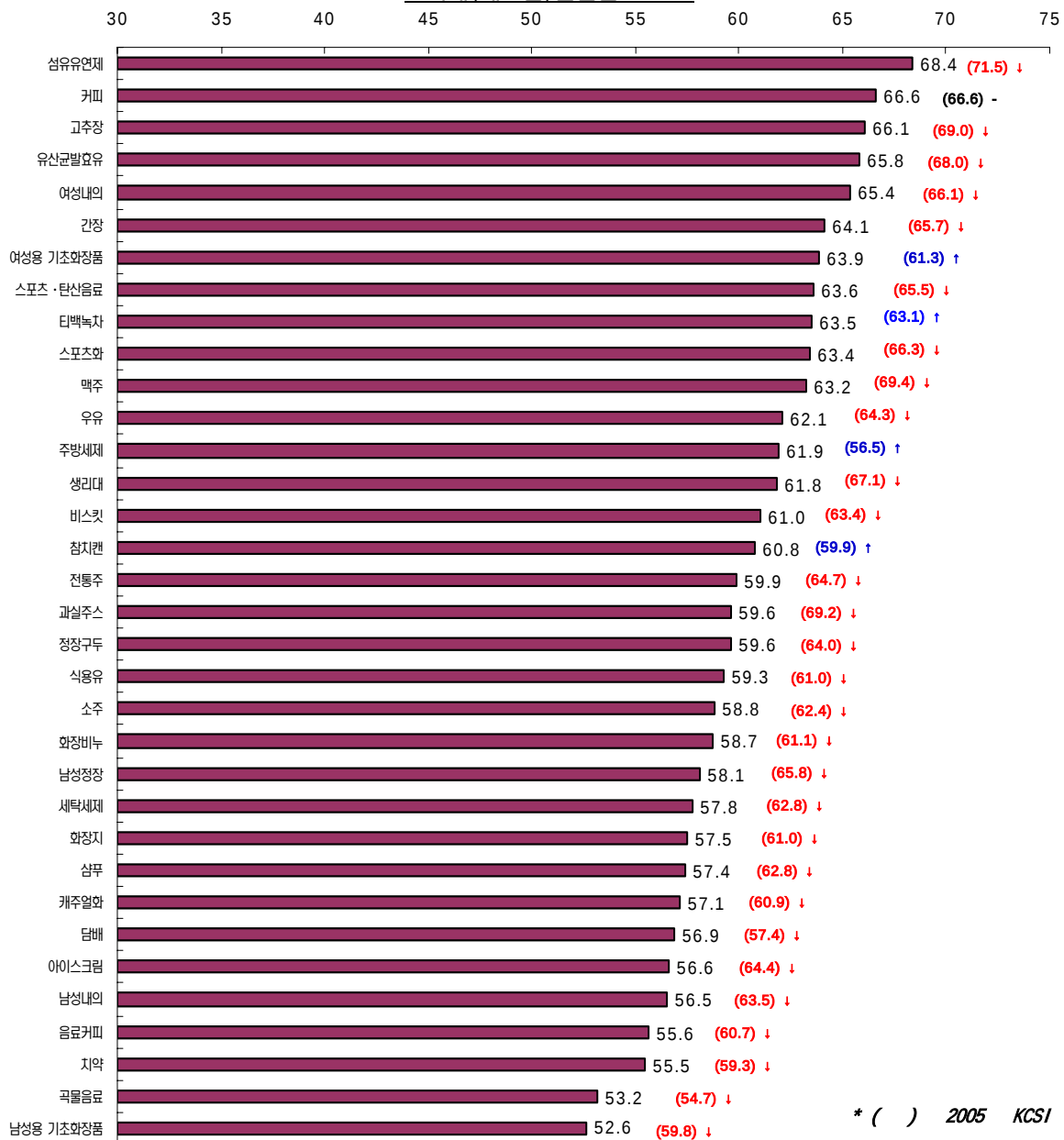


2) 소비재 제조업의 고객만족도 특징

가



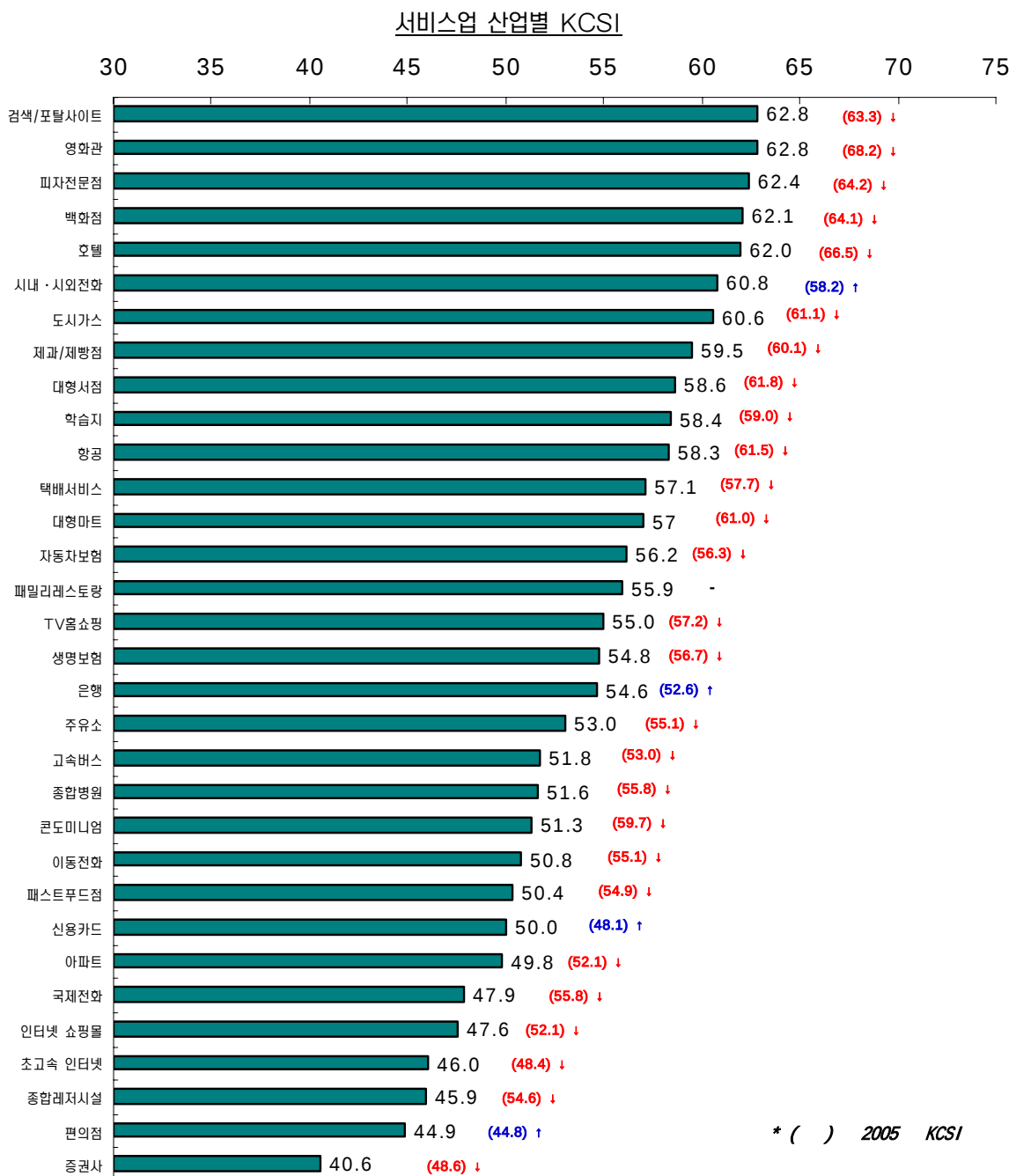
소비재(제조업)산업별 KCSI



* () 2005 KCSI

3) 서비스업의 고객만족도

가

[illegible]

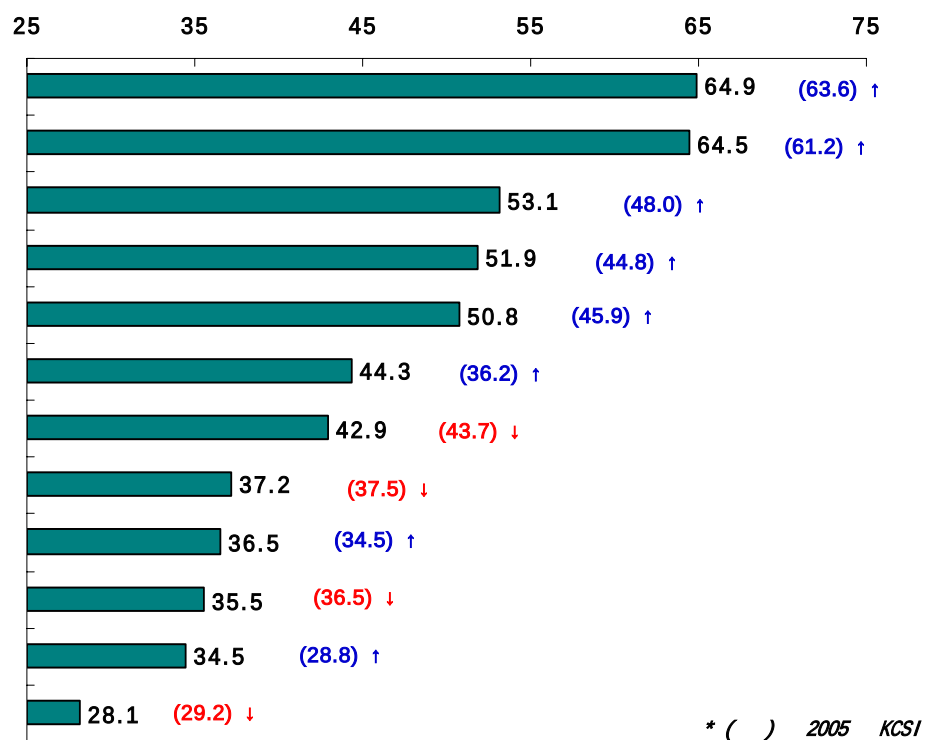
4) 공공행정서비스업의 고객만족도

f *f* *f* *f*

→ $\frac{1}{2} \times 100 = 50\%$; $\frac{1}{3} \times 100 = 33\%$; $\frac{1}{6} \times 100 = 16\%$

→ $\frac{1}{2} \times \frac{1}{2} = \frac{1}{4}$ (1/4 of the population)

공공행정서비스 산업별 KCSI



(3) KCSI 1

→ PC, 7 가 , , TV, PC, , KT
 , 1 ()
 → , 13 1 가 12 1 ,
 CJ , 가 10 1 .
 → , 가 LG , 가 , ,
 27 1 () .

1)

	1	()	
가		동양매직, 린나이코리아, LG전자	5
가		삼성전자, LG전자, 위니아만도, 대우일렉트로닉스	'05 1 : LG
가		웅진코웨이, 청호나이스	2 1
		웅진코웨이, 청풍	'05 1 :
		위니아 만도, 삼성전자, LG전자	6 1
		삼성전자, LG전자, 대우일렉트로닉스	4 1
		소니코리아, 삼성테크윈, Olympus한국	'05 1 :
	LG	LG전자, 삼성전자, 대우일렉트로닉스	'05 1 :
		삼성전자, 모토로라코리아, SK텔레텍, LG전자, 팬택&큐리텔	9 1
		쿠쿠홈시스, 웅진쿠파, 부방테크, 대웅전기산업	6 1
TV		삼성전자, LG전자, 대우일렉트로닉스, 아남전자	9 1
PC		삼성전자, LG전자, 주연테크, TG삼보컴퓨터	5 1
PC		삼성전자, LG전자, 한국HP, 도시바코리아, TG삼보컴퓨터	5 1
		후지제록스, 롯데캐논, 신도리코	6 1
		삼성전자, 한국HP, 롯데캐논, 엡손	3 1
가	LG	LG화학, 한화종합화학, 금강고려화학	'05 1 :
가		린나이코리아, 귀뚜라미보일러, 경동보일러	'05 1 :
가		에넥스, 한샘	'05 1 :
		현대자동차, 기아자동차, GM대우	13 1
		금호타이어, 한국타이어	2 1
		에이스침대, 시몬스침대, 대진침대	5 1
		영창악기, 삼익악기	7 1
RV		현대자동차, 기아자동차, 쌍용자동차	3 1

2)

	1	()	
		대상, 몽고식품, 샘표식품	4 1
		대상, 해찬들	4 1
		웅진식품, 해태음료, 롯데칠성음료, 동원F&B	6 1
		롯데칠성음료, 해태음료	4 1
		하이트맥주, OB맥주	'05 1 : OB
		남양유업, 매일유업, 롯데칠성, 한국네슬레, 동서식품	'05 1 :
		오리온, 롯데제과, 크라운제과, 해태제과	'05 1 :
		금복주, 진로, 두산	3 1
/		동아오츠카, 한국코카콜라, 롯데칠성음료	4 1
	()	신동방(해표), CJ(백설표)	'05 1 : CJ
		해태제과, 롯데제과, 빙그레, 롯데삼강	'05 1 :
		남양유업, 서울우유, 매일유업	'05 1 :
		한국아쿠르트, 남양유업, 매일유업	5 1
	가	배상면주가, 국순당, 보해양조, 진로, 두산	'05 1 :
	F&B	동원F&B, 오투기, 사조산업	3 1
		동서식품, 한국네슬레	2 1
	()	아모레퍼시픽(구 태평양), 동서식품	3 1
		좋은사람들, 트라이브랜즈, BYC	5 1
	()	아모레퍼시픽(구 태평양), 소망와장품, LG생활건강	4 1
		제일모직, LG상사, 파크랜드, 캠브리지템버스, 쿼오롱	2 1
		필립모리스(말보로), B.A.T.코리아(던힐), KT&G	'05 1 : B.A.T.
	P&G	한국P&G, 유한킴벌리, 대한펄프	3 1
	()	유니레버코리아, 한국P&G, LG생활건강, 애경산업, 아모레퍼시픽	'05 1 : P&G
		피죤, LG생활건강, 옥시 레킷벤커저	'05 1 :
	CJ	CJ라이온, LG생활건강, 애경산업	10 1
		나이키, 아디다스, 푸마, 월라, 프로스펙스, 아식스, 리복, 르까프	3 1
	()	신영와코루, 남영L&F	7 1
	()	아모레퍼시픽(구 태평양), LG생활건강, 코리아나	5 1
		금강제화, 에스콰이어	5 1
	CJ	CJ라이온, LG생활건강, 애경산업	'05 1 : LG
		애경산업, LG생활건강, 아모레퍼시픽	'05 1 : LG
	()	금강제화(랜드로바), 에스콰이어(영에이지)	4 1
		유니레버코리아, 동산C&G, CJ라이온, 아모레퍼시픽, LG생활건강, 애경산업	4 1
		유한킴벌리, 모나리자, 대한펄프	'05 1 :



3)

	1	()	
		삼성생명, 교보생명, 대한생명	2 1
		삼성카드, 현대카드, BC카드, KB카드, 신한카드, 외환카드, LG카드	3 1
		신한, 하나, 우리, KB국민, 농협, 씨티, SC제일, 외환	2 1
		삼성화재, 현대해상, 동부화재, LIG손해보험, 메리츠화재	9 1
		삼성증권, 대신증권, 우리투자증권, 현대증권, 대우증권	2 1
		교보문고, 서울문고(반디앤루니스), 영풍문고	10 1
		신세계이마트, 삼성홈플러스, 롯데마트, 까르푸	'05 1 :
		현대백화점, 롯데백화점, 신세계백화점, 갤러리아백화점	5 1
		롯데시네마, CJ CGV, 메가박스	'05 1 : 가
		인터파크, GS e-SHOP, CJ몰, 다음	4 1
	CJ	CJ 푸레주르, 파리크라상(파리바게트), 크라운베이커리	5 1
	(TGIF)	푸드스타(TGIF), riseON(베니건스), 오지점(아웃백스테이크하우스), CJ 푸드빌(VIPS)	'05 :
	SRS ()	SRS코리아 버거킹, SRS코리아 KFC, 롯데리아, 한국맥도날드	'05 1 :
	GS25	GS25, 미니스트, 웨미리마트, 세븐일레븐, 바이더웨이	4 1
		피자헛, 도미노피자, 미스터피자	6 1
		대교, 웅진씽크빅, 채능교육, 교원	2 1
TV		현대홈쇼핑, 농수산물홈쇼핑, GS홈쇼핑, 우리홈쇼핑, CJ홈쇼핑	'05 1 : GS
	NHN()	NHN, 아우코리아, 다음커뮤니케이션	3 1
	KT	KT, 온세통신, 데이콤	7 1
/	KT	KT, 하나로텔레콤	7 1
	SK	SK텔레콤, KTF, LG텔레콤	9 1
	KT	KT, 하나로텔레콤	3 1
		금호고속, 중앙고속, 동양고속, 천일고속, 동부고속	'05 1 :
가	가	부산도시가스, 대구도시가스, 한진도시가스, 대한도시가스, YESCO(구 국동도시가스), 서울도시가스, 삼천리도시가스	4 1
		에버랜드, 서울랜드, 롯데월드	12 1
		삼성서울병원, 서울아산병원, 신촌세브란스병원, 서울대병원, 강남성모병원	8 1
	SK	SK, 쌍용정유(S-Oil), 현대오일뱅크, GS칼텍스	5 1
		대명콘도, 한화콘도	4 1
	()	우정사업본부(우체국택배), 한진택배, 대한통운, 현대물류	4 1
		대한항공, 아시아나항공	'05 1 :

	1	()	
	()	' ' ' ' ' ' ' ' ' '	8 1
		' ' ' ' ' ' ' ' ' '	'05 1 :



(4) 2005 1

101 27 1 가 .

		'05 1	'06 1
		BAT ()	()
		OB	
		P&G	()
		CJ()	()
			가
		LG	CJ
		LG	
	가		LG
	가		
	가	LG	
	가		
			LG
		가	
			SRS ()
	TV	GS	

(5)

(KCSI)

...



.

.

,

가

.



,

(CSI)

.

.



가

가

가

가

가

.



1990

가

.

.

(TCS: Total

Customer Satisfaction)

,

가

.



‘

(

,

,

,

)’

‘

(

, 가

,

,

)’

.

.



가

.

.

→ ‘ ,
 , 가
 가 . 가
 . 가 .

→ .
 .
 ,
 .
 → .
 .
 가 .

→ 가가
 () 가
 .
 → ()
 , 가 ,
 ‘ , ,
 → 가
 .
 → ()
 ,
 .

2.

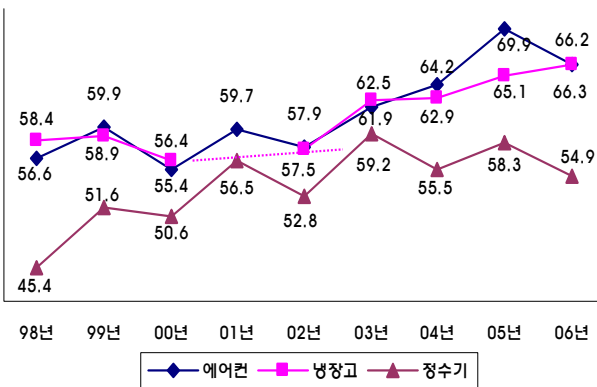
(1) (KCSI)

1)

가

가
-
가

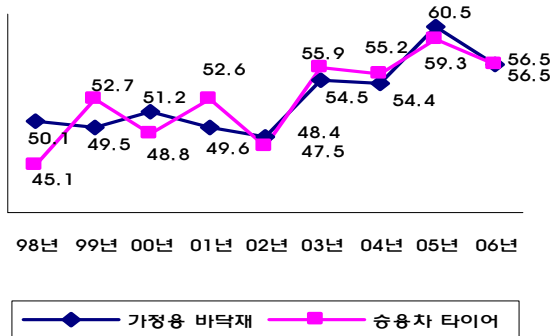
가 , 가



/

가 /
-

가 /

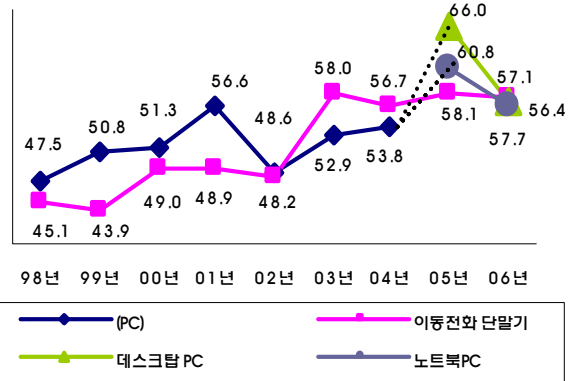


■

(PC)

- PC, PC
- 4

PC PC
가 4

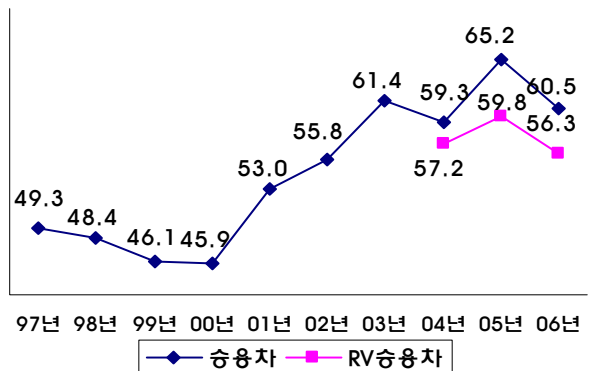


■ - , RV

가

2003

2006 가 가 RV

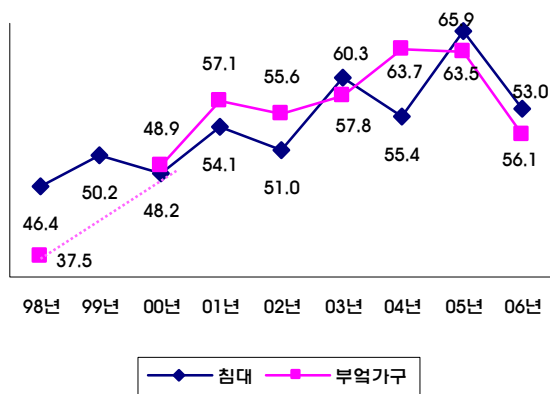


■ 가

• 가

가

가

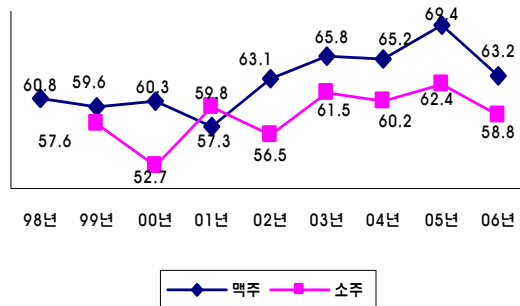


2)

■

• , -

가



■ /

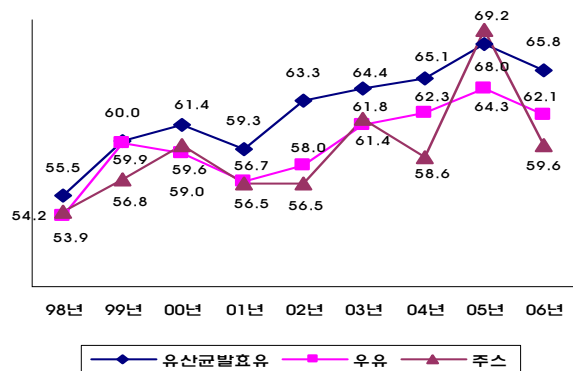
• , -

2005

가

가

가

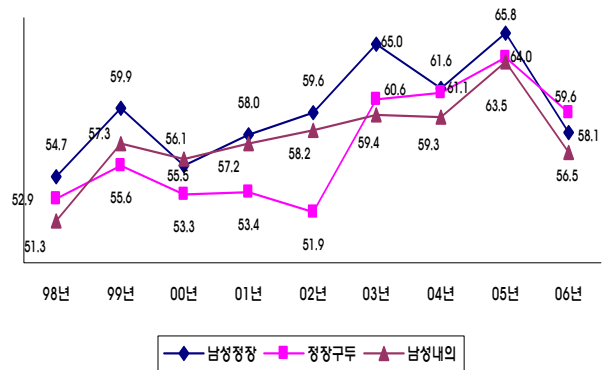


■ /

• , ,

/

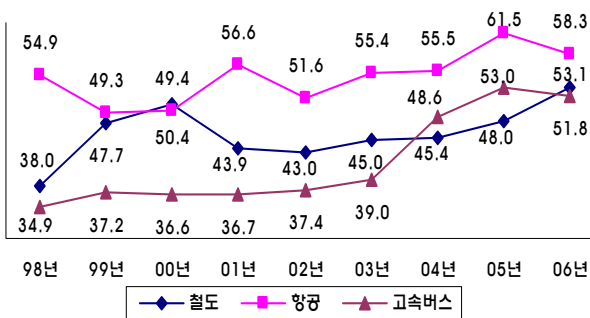
가



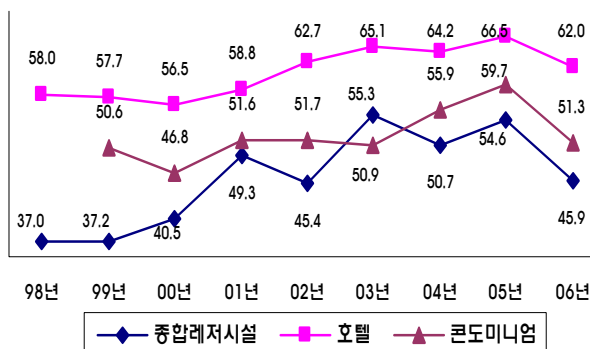
■



가



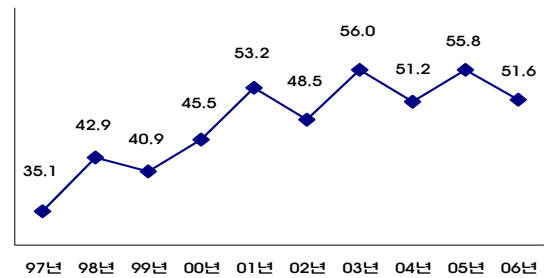
■



■

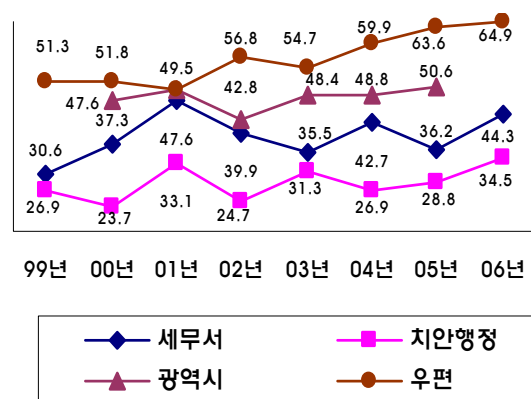


2005 가
2004



4)

■



■ 가

- 2 1

→ 가 , ,
가 ,
가 .
(융진코웨이 : 55.5, 청호나이스 : 48.9)

■

- 1

→ 가 ,
, 가 .
(융진코웨이 : 52.5, 청풍 : 44.0)

■ PC

- 5 1

→ 가 , , 가
가 .
(삼성전자 : 63.2, LG전자 : 53.2,
주연테크 : 49.4, TG삼보컴퓨터 : 48.6)

■

- 3 1

→ 가 , 가
가 .
(삼성전자 : 54.4, 한국HP : 52.4,
롯데캐논 : 47.5 엽슨 : 40.3)

■

- 6 1

→ , 가
, ,
가 .
(한국후지제록스 : 50.9, 롯데캐논 : 48.1,
신도리코 : 44.4)

■

- 9 1

→ 가 , ,
, 가 .
(삼성전자 : 65.9, 모토로라코리아 : 55.8,
SK텔레텍 : 55.2, LG전자 : 48.0,
팬택&큐리텔 : 41.7)

■ TV

- 9 1

→ 가 , ,
/ , 가 가
(삼성전자 : 62.6, LG전자 : 59.4,
대우일렉트로닉스 : 47.1, 아남전자 : 45.3)

■

- 1

→ 가
가 , 가
가 .
→ (Sony코리아 : 59.7, 삼성테크윈 : 59.5,
Olympus한국 : 54.6)

■

- 13 1



가 ,
, , 가 ,
가 .
(현대자동차 : 64.1, 기아자동차 : 58.5,
GM대우 : 54.8)

■ RV

- 3 1



, ,
가 가 ,
, , ,
가 .
(현대자동차 : 60.1, 기아자동차 : 54.6,
쌍용자동차 : 53.7)

■

- 5 1



,
가 ,
, 가 ,
(에이스침대 : 58.1, 시몬스침대 : 53.7,
대진침대 : 52.4)

■

- 7 1



, 가 , 가
, , 가
(영창악기 : 60.9, 삼익악기 : 59.9)

■ 가

- 1



가 , A/S, 가
가 .
(에넥스 : 57.1, 한샘 : 50.7)

■ PC

- 5 1



, 가 ,
, , ,
가 .
(삼성전자 : 62.8, LG전자 : 58.5
한국HP : 53.4, 도시바코리아 : 50.7,
TG 삼보컴퓨터 : 45.4)

■ 가

- 1



, ,
가 , 가 ,
가 .
(동양매직 : 55.2, 린나이코리아 : 52.1,
LG전자 : 50.6)

2)

■

() - 1

→

가
(신동방(해표) : 62.4, CJ(백설표) : 55.8)

■

- 5 1

→

가
(한국야쿠르트 : 68.5, 남양유업 : 63.1,
매일유업 : 58.1)

■

- 1

→

가 가 ,
가
(남양유업 : 64.7, 서울우유 : 62.0,
매일유업 : 58.7)

■

- 1

→

가
(오리온 : 66.0, 롯데제과 : 61.5,
해태제과 : 58.3, 크라운제과 : 58.3)

■

- 4 1

→

가 가
(대상(청정원) : 68.3, 해찬들 : 65.8)

■

- 4 1

→

가 가
(대상(청정원) : 70.4, 봉고식품 : 62.7,
샘표식품 : 60.9)

■

- 1

→

가
(남양유업 : 60.5, 매일유업 : 58.8,
롯데칠성 : 55.5, 한국네슬레 : 53.7,
중서식품 : 53.4)

■

- 3 1

→

가
(금복주 : 60.4, 진로 : 57.5,
두산 : 56.9)

■

- 1



가 ,
가 ,
가
(하이트맥주 : 63.7, OB맥주 : 62.5)

■

가 - 1



가 가
가 ,
가
(배상면주가 : 61.8, 국순당 : 61.5,
보해양조 : 58.1, 진로 : 56.9,
두산 : 50.6)

■

- 4 1



,
,
(롯데칠성음료 : 62.4, 해태음료 : 55.6)

■

- 6 1



, 가
, 가
가 가
(웅진식품 : 57.1, 해태음료 : 50.7,
롯데칠성음료 : 48.9, 동원F&B : 47.5)

■

/

- 4 1



,
, 가 가 ,
, 가
(동아오츠카 : 68.6, 한국코카콜라 : 65.5,
롯데칠성음료 : 58.5)

■

F&B - 3 1



F&B ,
가 ,
가
(동원F&B : 63.2, 오뚜기 : 49.7,
사조산업 : 44.3)

■

- 1



,
, 가
(필립모리스 : 63.2, B-A-T코리아 : 58.8,
KT&G : 54.9)

■

- 2 1



,
,
(동서식품 : 68.3, 한국네슬레 : 59.2)

■

P&G - 3 1

→ P&G
가 , 가
가
가

(한국P&G : 64.0, 유한킴벌리 : 61.7,
대한필프 : 57.0)

■

- 1

→ 가 , 가
가 , 가
가

(해태제과 : 57.2, 롯데제과 : 57.0,
빙그레 : 56.1, 롯데삼강 : 56.1)

■

- 3 1

→ 가 , 가
가 , 가
가

(아모레퍼시픽 : 64.1, 동서식품 : 63.1)

■

- 2 1

→ 가 , 가
가 , 가
가 가

(제일모직 : 62.6, LG상사(LG패션) : 59.7,
파크랜드 : 55.9, 캠브리지멤버스 : 55.4,
코오롱 : 52.7)

■

- 5 1

→ 가 , 가
가 , 가
가

(통은사람들 : 61.6, 트라이브랜즈 : 57.8,
BYC : 54.1)

■

() - 7 1

→ 가 , 가
가 , 가
가

(신영와코루(비너스) : 67.8,
남영L&F(비비안) : 63.6)

■

- 4 1

→ 가 , 가
가 , 가
가 가

(아모레퍼시픽 : 55.4, 소망화장품 : 49.5,
LG생활건강 : 48.8)

■

- 5 1

→ 가 , 가
가 , 가
가

(금강제화 : 62.0, 에스콰이아 : 55.6)

■

- 3 1

→ 가

(나이키 : 68.6, 아디다스 : 62.9,
푸마 : 62.8, 필라(FILA) : 61.7,
프로스펙스 : 56.3, 아식스 : 54.2,
리복 : 52.2, 르까프 : 51.8)

■

- 5 1

→ 가

(아모레퍼시픽 : 68.4, LG생활건강 : 57.7,
코리아나 : 55.7)

3)

■

SK - 5 1

→ SK 가 가 가

(SK : 53.8, 쌍용정유(S-OIL) : 53.6,
현대오일뱅크 : 52.8, GS칼텍스정유 : 51.7)

■

- 5 1

→ 가

(현대 : 64.4, 롯데 : 61.7,
신세계 : 61.0, 갤러리아 : 60.7)

■

- 12 1

→ 가

(삼성에버랜드 : 56.2, 서울랜드 : 41.3,
롯데월드 : 39.6)

■

- 1



가 , 가
가 , 가 , 가
가

(신세계이마트 : 60.1, 삼성홈플러스 : 59.5,
롯데마트 : 52.8, 짜르푸 : 45.4)

■

GS25 - 4 1



GS25 가
가
가

(GS25 : 46.7, 미니스톱 : 46.5,
웨이마트 : 44.2, 세븐일레븐 : 43.4,
바이더웨이 : 42.6)

■

- 10 1



가
가
가
가
가
(교보문고 : 60.5,
서울문고(반디앤루니스) : 57.6,
영풍문고 : 53.3)

■ TV

- 1



가 , 가
가
(현대홈쇼핑 : 58.2, 농수산물쇼핑 : 57.5,
GS홈쇼핑 : 55.5, 우리홈쇼핑 : 55.3,
CJ홈쇼핑 : 53.1)

■

KT - 7 1



KT 가
가
가
(KT : 49.1, 온세통신 : 46.8,
데이콤 : 46.4)

■

KT - 7 1



KT 가
가
가
(KT : 62.2, 하나로텔레콤 : 50.9)

■

- 2 1



가
(대교 : 60.9, 용진쌍크빅 : 60.5,
재능교육 : 56.7, 공문교육연구원 : 53.9)

■

- 4 1



가
(대명콘도 : 52.1, 한화콘도 : 50.4)

■

- 6 1



가 가 가
(피자헛 : 62.9, 도미노피자 : 61.3,
미스터피자 : 61.3)

■

CJ - 5 1



CJ
(CJ 푸레쥬르 : 61.9,
파리크라상(파리바게트): 60.4,
크라운베이커리 : 54.3)

■

SRS () - 1



(SRS코리아 버거킹 : 57.0,
SRS코리아 KFC : 52.4,
롯데리아 : 49.8, 한국맥도날드 : 48.1)

■

- 1



가 가 가
(금호고속 : 54.0, 중앙고속 : 49.9,
천일고속 : 49.4, 중앙고속 : 49.4,
동부고속 : 47.8)

■

- 1



, 가
, 가
, 가

(대한항공 : 61.0, 아시아나항공 : 60.2)

■

- 4 (1)



가 가
, 가

(우정사업본부(우체국택배) : 58.3,
한진택배 : 56.0, 대한통운 : 55.0,
현대물류 : 54.4)

■

- 4 1



, 가
, 가
, 가
, 가

(인터파크 : 50.3, GS-eSHOP : 49.4,
CJ물 : 48.6, 다음쇼핑 : 41.4)

■

SK - 9 1



SK
, 가
, 가
, 가
(SK텔레콤 : 57.8, KTF : 46.5,
LG텔레콤 : 38.1)

■

KT - 3 1



KT
, 가
, 가
, 가
(KT : 47.8, 하나로텔레콤 : 42.8)

■

- 2 1



가 가
, 가 가
, 가 가
(신한 : 57.2, 하나 : 55.4, 우리 : 55.2,
KB국민 : 55.2, 농협 : 54.9, 씨티 : 54.7,
SC제일 : 53.2, 외환 : 51.4)

■

- 3 1



가 ,
가 ,
가 가 .
(삼성카드 : 52.5, 현대카드 : 52.4,
BC카드 : 51.1, KB카드 : 49.0,
신한카드 : 48.7, 외환카드 : 48.4,
LG카드 : 46.5)

■

- 2 1



가 ,
가 ,
가 가
가 .
(삼성생명 : 56.7, 교보생명 : 55.6,
대한생명 : 50.2)

■

/

NHN() - 3 1



,
가가 ,
,
가 가
,
(NHN(네이버) : 66.0, 야후 코리아 : 58.4,
다음커뮤니케이션 : 57.7)

■

- 9 1



,
가 가 ,
,
가 가
,
(삼성화재 : 58.8, 현대해상 : 58.6,
동부화재 : 55.6, LIG손해보험 : 53.6,
메리츠화재 : 49.3)

■

- 8 1



가 ,
가 ,
가 가 .
(삼성서울병원 : 57.1, 서울아산병원 : 56.5,
신촌세브란스병원 : 50.2, 서울대병원 : 49.4,
강남성모병원 : 44.2)

■

- 1



가 ,
가 ,
가 .
(롯데시네마 : 63.9, CJ CGV : 62.9,
메가박스 : 60.4)

■

(TGIF) - 1



TGIF
가 ,
,
가 가
,
(푸드스타(TGIF) : 57.6,
riseOn(베니컨스) : 56.4,
오지정(아웃백스테이크하우스) : 55.7,
CJ푸드빌(VIPS) : 55.1)

■

- 1



,
가 ,
,
가 가
,
(삼성증권 : 46.6, 대신증권 : 40.8,
우리투자증권 : 40.1, 현대증권 : 39.8,
대우증권 : 33.0)

■ 가

가 - 4 1



가 가 , 가
, , 가
.

(부산도시가스 : 78.2, 대구도시가스 : 69.8,
한진도시가스 : 61.2, 대한도시가스 : 60.6,
YESCO(구 극동도시가스) : 58.6,
서울도시가스 : 56.4, 삼천리 : 53.0)

4)

■

- 8 1



가 가 ,
, ,
가 .

(우편 : 64.9, 전력 : 64.5, 철도 : 53.1,
수도 : 50.8, 고속도로관리 : 51.9,
세무서 : 44.3, 시내노선버스 : 37.2,
택시 : 36.5, 등기소 : 35.5,
치안행정 : 34.5, 교육 : 28.1)

■

- 1



가 가 ,
, / ,
가 .

(부산교통공사 : 61.0, 대구지하철공사 : 58.9,
인천지하철공사 : 51.0,
서울도시철도공사 : 49.1,
수도권국철 : 33.6, 서울지하철공사 : 32.9)

■ 1 : 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

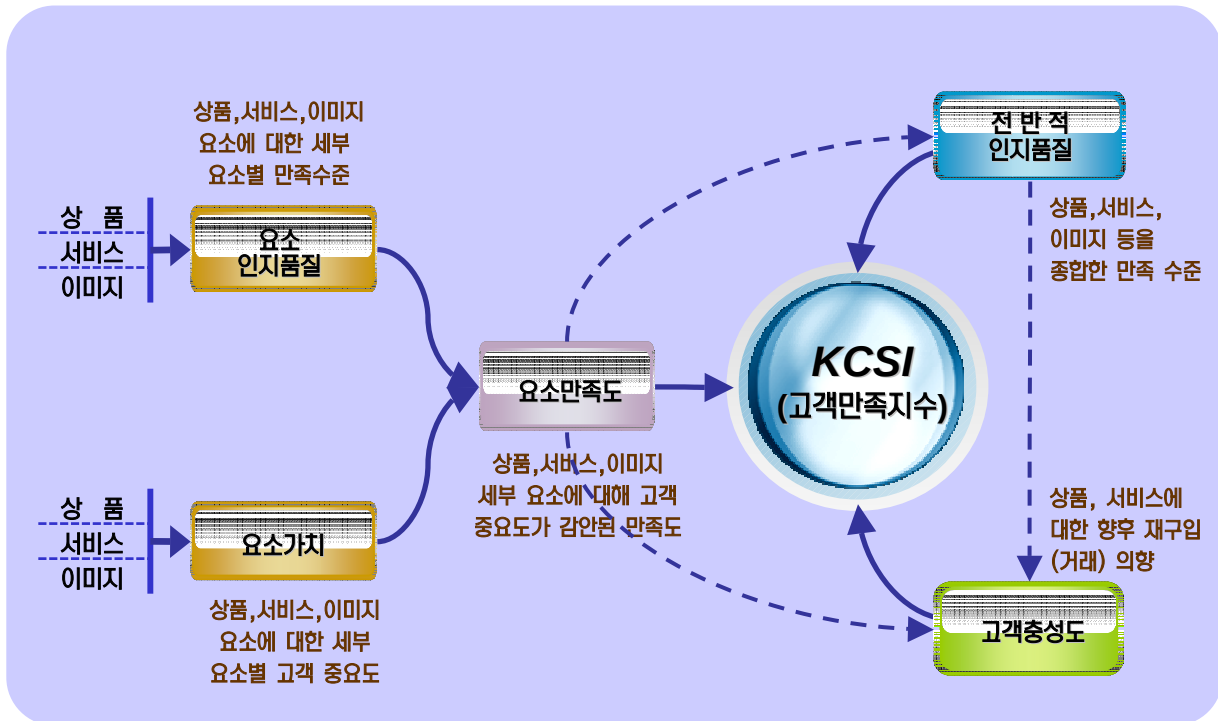
KCSI

구 분	1992년	1993년	1994년	1995년	1996년	1997년	1998년	1999년
제조업	7개	7개	5개	5개	7개	14개	33개	32개
서비스업	5개	1개	7개	8개	8개	30개	27개	42개
계	12개	8개	12개	13개	15개	44개	60개	74개

구 분	2000년	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
제조업	43개	48개	53개	53개	63개	58개	57개
서비스업	45개	47개	47개	47개	47개	45개	44개
계	88개	95개	100개	100개	110개	103개	101개

1 : KCSI ()

4. KCSI



5. KCSI

(KCSI) 40%, 40%, ()

20%

■ KCSI ()

= () × 0.4 + () × 0.4 + () × 0.2

⇒

(Top 2)

⇒

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

C_i : i TOP 2 가

W_i : i

⇒

()

()

()

Top 2 () ()