

정보통신서비스 산업의 경쟁력 제고를 위한 자원배분 모형개발에 관한 연구

유 석 권

홍익대학교 상경대학 경영정보학과

정보화 사회에서는 정보경제논리가 각종 활동을 지배할 수 밖에 없고 정보경제시대의 주도적인 산업은 정보통신산업일 것이다. 정보통신산업을 분류하면 상당히 세분할 수 있지만, 본 논문에서는 정보통신서비스를 제공하는 산업, 즉 우리나라의 대표적인 정보통신서비스인 천리안과 하이텔서비스를 연구 대상으로 하였다. 정보통신서비스 산업의 경쟁력은 제공되는 서비스를 구성하고 있는 제품특성이 얼마나 고객의 욕구를 만족시킬 수 있는가에 달려 있다. 문제는 고객의 욕구와 불만을 정확하게 파악하는 것도 중요하지만, 고객의 욕구를 충족하고 불만을 개선하기 위하여 어떻게 조직의 제한된 자원과 노력을 최적화할 것인가에 있다.

일반적으로 서비스를 제공하는 조직에서는 고객의 요구와 불만을 파악하는 방법으로 주기적인 여론조사를 시행하고 있다. 여론조사를 결과를 바탕으로 고객불만이 가장 큰 항목에 대한 집중적인 개선과 투자가 이루어지고 있다. 그러나 기업은 투자와 개선 노력으로 기대하였던 만큼 고객의 욕구와 불만을 해소하지 못하였음을 알게 된다.

그 이유의 첫째는 고객 불만은 서비스 전체 품질에 대한 고객의 총체적인 인식을 나타내기 때문이다. 서비스의 특정한 부분에 의한 불만이기 보다는 여러 부문에 대한 단편적인 평가가 복합적으로 형성되어 고객 불만으로 나타나기 때문이다. 둘째는 고객욕구 충족 및 불만해소를 위해서는 서비스 제품을 구성하고 있는 제품특성 하나에 대한 것이라기 보다는 여러 부문의 제품특성에 대한 투자와 개선 노력이 동시에 필요하기 때문이다.

따라서 본 연구의 목적은 고객욕구 분석과 조직의 자원배분결정을 체계적으로 연결시킬 계량적 모형구축에 있다. 그 내용으로는 먼저 정보통신서비스의 제품특성을 분석하고 고객욕구와 제품특성과의 연관성을 분석하여 서비스 전체품질을 개선하기 위한 조직의 효율적 자원배분을 결정하는 모형구축으로 구성되어 있다.