

서비스 품질 평가에 관한 연구 -품질기능 전개를 중심으로-

전관용, 강창욱
한양대학교 산업공학과

ABSTRACT

우리 나라뿐만 아니라 전세계적으로 볼 때 서비스 산업이 각 나라의 경제에서 70%이상을 차지하고 있고 그 비율도 증가하고 있다. 또한 서비스 산업의 가치와 비중도 점점 그 중요성을 더해가고 있다. 그래서 관리자뿐만 아니라 서비스를 구매하는 고객의 관심도 커지고 있으며 이러한 관심은 서비스에 대한 품질의 개념을 전환시켰다. 여기에 1990년대 부터 본격적인 고객만족 전략과 서비스 품질 강화로 대처해 나가고 있는 실정이다. 위와 같이 서비스 품질은 오늘날 관리가 직면하고 있는 문제들중 중요한 것이며 특히 고객들이 인지하는 서비스 품질을 측정할 수 있는 객관적인 척도를 안다면 서비스 품질관리에 대한 의사 결정에 커다란 도움을 제시할 수 있을 것이다.

최근에 기업들은 품질의 전략적인 이익을 확신하게 되어, 제품과 서비스 특성들을 품질의 고객 평가로 관련지으려는 시도인 여러 프로그램을 개발하였다. 그 중 Parasuraman, Zeithaml, Berry의 'SERVQUAL'은 대표적인 서비스 품질을 측정하기 위한 도구이며 Cronin과 Taylor(1992)는 SERVQUAL측정의 성과 기초 대체안을 개발하여 그 우수성을 입증하였다. 또한 박홍식의 (1994)는 서비스 품질 측정 방법을 비교 연구 하였다. 지금까지의 품질기능 전개는 제품의 공학적인 설계와 개발단계에 관련된 하나의 도구였지만 이를 서비스 산업 부분에 응용을 한다면 기업이 서비스 품질을 이해하는데 유용한 도구로 매우 효율적이고 일관된 일을 수행하는데 많이 이용될 수 있다. 품질기능전개는 고객만족경영을 할 수 있도록 기업이나 서비스 산업에 보조적인 역할을 하고 있고 고객에 대한 이해를 통한 고객만족 경영은 지속적인 기업성공의 필수적인 요건이다.

본 연구에서는 위와 같은 목적에서 품질기능전개가 어떻게 서비스 품질에 관련된 문제를 해결해 나갈 수 있을 것인가에 대한 방향을 제시하고 더 나아가 서비스 품질을 측정할 수 있는 평가 척도를 연구하고자 한다. 또한 서비스 품질 측정에 관하여 실증 연구를 통해 선정된 측정 방법의 적합성 여부를 검증해 보고자 한다. 이 연구에서는 서비스의 여러 특성 요소를 고려한 품질 기능전개를 제시하고 서비스 품질이 어떻게 개념화되고 측정되는지의 문제와 서비스 품질 측정의 적절한 방법을 제시해 보고자 한다.