

QFD를 이용한 PC 통신의 서비스평가

An Evaluation of Service on PC Communication Services Using QFD

황승국* · 김종수** · 주종문*

*경남대학교 산업공학과

**동명대학 공업경영과

Abstract

우리 나라에 PC통신이 도입된 후 길지 않은 시간동안 우리 나라의 PC통신시장은 양적으로나 질적으로 대단한 성장을 해왔다. 특히 PC통신을 이용하는 통신인구의 숫자는 우리나라인구의 10%에 이를 정도로 급격히 증가하였다. 그러나 이렇게 급격히 증가한 수요자에 비해 PC통신에서 제공되고 있는 서비스는 그 서비스의 질에 있어서 수요자의 요구를 만족시키지 못하고 있다.

그것은 폭발적으로 늘어나는 통신인구에 비해 지원되고 있는 통신망이 따르지 못하는 점도 있지만 기본적으로 PC통신사에서 수요자의 요구파악이 부족하기 때문이라고 지적하지 않을 수가 없다.

고객의 요구를 파악하여 그것을 제품의 설계와 생산에 직접적으로 반영하는 방법 중에는 QFD (Quality Function Deployment)이라는 것이 있다.

이것은 주로 신제품의 개발에 주로 쓰이는 기법인데, 최근에는 서비스업 분야에도 폭넓게 쓰이고 있는 것으로 고객의 요구를 요구품질로 하여 그 파악된 요구를 충족할 수 있는 제품이나 서비스의 품질 요소와 연관시켜 고객의 요구를 최대한 반영하도록 하도록 제품이나 서비스를 개발하는 방법이다.

본 연구에서는 이러한 QFD 기법을 이용하여 PC 통신서비스에서 서비스의 수준을 파악하기 위한 평가는 물론 평가를 과정에 서비스 이용자의 요구의 파악과 요구항목의 경중에 따른 중점항목까지 파악할 수 있는 방법을 제시하였다. 또한 사례연구를 통하여 본 연구에서 제시된 평가법의 유용성을 확인해보았다.

사례연구는 현재 PC통신서비스의 이용자의 서비스에 대한 불만과 요구사항을 조사하여 품질요구를 추출하는 것을 시작으로 하여 이것을 신속성, 신뢰성, 용이성, 안전성 등으로 구분하고 고객의 요구를

만족시키기 위한 PC통신의 품질요소는 자원과 용이성, 접속, 효율성으로 구분하여 QFD의 품질의 집 (HOQ)에 적용하여 요구별, 요소별 수준을 평가하였다. 그 결과 현재 국내의 PC통신서비스의 수준은 고객의 요구에 비해 상당히 낮은 수준임을 알 수 있었다. 서비스 이용자들은 품질요소에 있어서 상대적으로 접속상태를 지속적으로 유지하는 시스템의 안정도나, 회선의 전송속도에서 상당한 불만을 가지고 있었으며, 요구품질에 있어서 이용료의 경제성에 상당히 불만이 많은 것으로 나타났다.

사례연구에서 본바와 같이, QFD를 이용하므로써 현재의 PC통신 서비스를 고객이 평가하였을 때의 서비스 평가수준을 알 수 있음은 물론 고객의 요구중 상대적으로 중요하면서 개선되지 않고 있는 서비스부분을 한눈에 파악할 수 있게 되었다.

본 연구에서는 우리 나라 PC통신 서비스전체를 보았을 경우만을 사례 연구하였는데 앞으로는 각 PC통신업체별로 서비스의 수준을 평가하고 비교하므로 각 통신사별 서비스의 장단점을 파악해 보아야 할 것이다. 또한 인터넷 서비스이용자가 급속하게 증가할 것으로 예상되는데 이러한 인터넷 서비스의 수준을 평가하고 이용자의 요구를 파악해 보아야 할 것이다.