

소비자 만족도 향상을 위한 동적 품질기능전개에 관한 연구

황상돈* · 이대주*

* 계명대학교 산업공학과

Abstract

대부분의 선진기업들은 상품의 우수성에 도달하기 위한 가장 중요한 패러다임으로 소비자 만족도를 채택하고 있으며, 소비자에 의해서 결정되는 최고의 품질을 달성하기 위하여 많은 노력을 하고 있다. 소비자 만족도를 향상하기 위한 방법 가운데 하나로서 많이 활용되고 있는 품질기능전개는 소비자의 기호나 요구사항을 파악하여 이를 제품의 설계 및 생산단계에 이르기까지 각 단계의 중요한 자료로 이용함으로써 소비자가 만족하는 제품을 생산하고자 한다. 그러나 기존의 전통적인 품질기능전개는 시간의 변화에 따른 소비자 요구품질의 변화와 공급자, 제조업자, 설계자 등과 교차되는 소비자 요구사항들의 전체적이고 동적인 소비자 관점을 충분히 전달하지 못하였다.

이러한 문제점을 해결하기 위하여 본 논문에서는 피드백 루프(Feedback Loop)를 이용하여 시간의 흐름에 따른 소비자의 만족도에 대한 정보를 지속적으로 개선할 수 있는 동적 품질기능전개의 모형을 제시하였다. 또한 소비자 요구사항의 변화를 효과적이고 체계적으로 파악하는 동시에 이를 공학적 품질요소로 전환하기 위한 방법으로서 소비자 요구표(Customer Voice Table)을 고안하였다.

소비자 요구사항 변화에 대한 피드백 루프(Feedback Loop)는 소비자 조사, 소비자 기대심리, 시장경쟁력 분석, 전문기술, 제품 생산능력, 회사의 경영상태, 전략적인 목표 등의 여러 가지 요소들로부터 다양한 자료를 수집하고, 이 정보를 제품개발, 제품설계에 제공하여 설계품질을 결정하고 품질보증(QA: Quality Assurance)에 영향을 미칠 수 있는 중요 요인들을 파악하여 제조공정에 정확히 전달하기 위한 것이다. 즉, 시간의 흐름에 따른 소비자의 만족도에 대한 정보를 지속적으로 개선하고, 제조나 상품 가치에 관련된 공정에 변화하는 소비자의 요구사항을 직접 제공하여 소비자 만족도를 향상시키고자 한다.

소비자 요구표는 영업정보, 클레임 정보, 대리점의 소비자 의견카드 등으로부터 수집된 소비자 특성표(Customer Characteristic Table)를 근거로 작성된다. 소비자 요구표는 소비자의 종류(내부소비자(Internal)/외부소비자(External)), 소비자의 요구사항, 요구품질, 공학적 품질요소 등으로 구성되어 있다. 이와 같은 소비자 요구표를 작성함으로써 소비자의 요구사항을 보다 명확하게 정의할 수 있을 뿐만 아니라 요구사항에 대한 요구품질도 쉽게 도출해낼 수 있다. 이러한 결과를 기초로 하여 요구품질전개 요소에 대한 소비자의 요구정도를 결정하고 새로운 소비자를 대상으로 소비자의 욕구변화에 대한 소비자 요구정도의 변화를 관찰할 수 있다. 소비자 욕구변화에 대한 조사 횟수는 상품개발의 수명주기나 기업의 판단에 의해 결정된다. 소비자의 요구품질을 결정한 다음 요구품질에 대한 소비자의 요구정도(Importance Rating)를 결정한다. 이러한 소비자 요구품질 조사를 상품개발의 수명주기나 기업의 판단에 의해서 계속적으로 실시함으로써 소비자 욕구변화에 대한 소비자 요구사항들의 전체적(Holistic)이고 동적(Dynamic)인 소비자 관점을 충분히 전달할 수 있는 것이다.

결론적으로 동적 품질기능전개의 모형과 소비자 요구표를 이용함으로써 소비자의 요구사항을 보다 명확하게 정의하고 요구사항에 대한 요구품질도 쉽게 도출해낼 수 있을 뿐만 아니라 시간의 변화에 따른 소비자 요구사항에 대한 정보를 동적이고 체계적으로 수집할 수 있으며, 이를 제품개발 및 제품설계에 직접적으로 제공함으로써 설계품질을 결정할 수 있다. 이렇게 결정된 설계품질은 궁극적으로 소비자의 만족도를 충족시키는 제품생산에 직접적으로 기여할 것이다. 또한 소비자 요구표에 담겨진 정보들은 제품의 품질보증을 위한 중요한 요인들을 제조공정에 정확하게 제공함으로써 소비자 만족도를 향상시킬 수 있을 것이다.