

통신서비스의 서비스품질 지수

이 인섭, 김 태호/ 한국통신 통신망연구소

Abstract

일반적으로 서비스품질(Quality Of Service)은 서비스사용자 관점에서의 서비스 이용에 대한 품질을 나타내는 것으로 정의되고 있지만 통신 서비스에서의 서비스품질은 주로 서비스 제공자 관점에서 통신망의 성능과 연계되어 취급되어 왔던 것이 사실이다. 그러나 통신환경의 변화에 따라 서비스 제공자와 통신망 제공자를 구분하고 있으며 서비스품질도 통신망 관련 및 비관련 부분으로 나누어 취급하고 있다. 또한, 최근에는 서비스 품질을 별도의 독립된 개념보다는 서비스에 대한 일련의 업무 프로세스 측면(공급-유지보수-사용종료)과 이를 확대한 전반적인 통신사업 측면에서 조명하고 있다. 따라서, 최근의 통신시장 무한경쟁 환경과 데이터통신 서비스의 강세 등의 추세와 더불어 경영자 관점과 사업적 관점에서는 통신서비스의 각 상품들에 대한 서비스품질 수준을 구분하여 관리할 필요가 있으며 이를 통하여 효과적인 사업 운영을 위한 정보로서 활용된다. 각 상품에 대한 서비스품질 수준은 업무 프로세스에 따른 각 단계에서의 서비스품질지수(QOSI: QOS Index)들에 대한 분석을 통하여 특징적인 혹은 대표적인 서비스품질지수를 통하여 파악할 수 있을 것이다. 본 논문에서는 통신상품의 서비스품질 체계에 대한 표준화 동향과 이를 적용하여 개별 통신 사업자들이 활용할 수 있는 방안을 제시하였다. 이와 같은 QOSI들은 각 상품에 대한 고객만족도지수(CSI: Customer Satisfaction Index)와 연계하여 활용될 수 있을 것이다.

발표희망분야 : 통신경영/정책, 품질경영, 산업체응용사례
주소 : 대전시 유성구 천민동 463-1
한국통신 통신망연구소 통신망기술연구팀
전화 : (042) 870-8413
FAX : (042) 870-8279
E-mail : leeis@kt.co.kr