

# 고객이탈모형의 서비스산업 적용에 관한 연구

송실대학교 경영학부

유한주, 송광석, 김종천

## 연구의 필요성

- 현재 서비스 품질에 대한 많은 연구가 진행되고 있지만 서비스 실패로 인한 이탈고객에 대한 연구는 매우 미비한 실정이며 특히 전환장벽과 불만족 고객과의 관계는 거의 전무한 상태이다.
- 본 연구에서는 KANO 모형에 의한 서비스 차원별 고객특성을 도출하여 이탈고객과의 관계를 분석하며 이 때 전환장벽을 고려한 모형을 검증하고자 한다.

## 이론적 배경

국 내	김문구, 박명철, 정동헌, 박종현	이동통신서비스에서 전환장벽이 고객유지에 미치는 조절효과에 관한 실증연구 (2003)
국 외	Colgate, M	Switching Barriers in consumer markets: an investigation of the financial services industry (2001)
	Jones, M.A et al.	Switching Barriers and repurchase intentions in services (2000)
	Patterson, P.G et al.	A cross-cultural study of switching barriers and propensity to stay with service providers (2003)

## 연구의 목적(1)

### 1) 기존 서비스 품질 연구의 특징

- SERVQUAL, SERVPERF에 집중
- 서비스 품질과 고객만족과의 유기적 관계에 집중

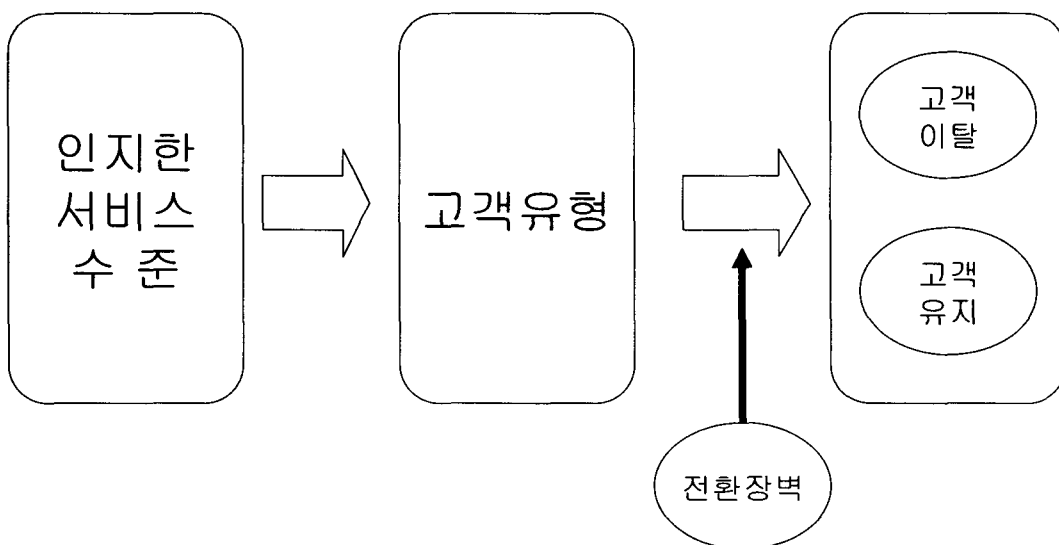
### 2) 최근 연구 동향

- 고객만족과 서비스 품질의 일차적인 관계를 조사하는 연구보다는 고객만족에 영향을 미치는 요소 중 서비스 품질 이외의 영향요인들에 관한 연구가 활발하게 진행되고 있음.

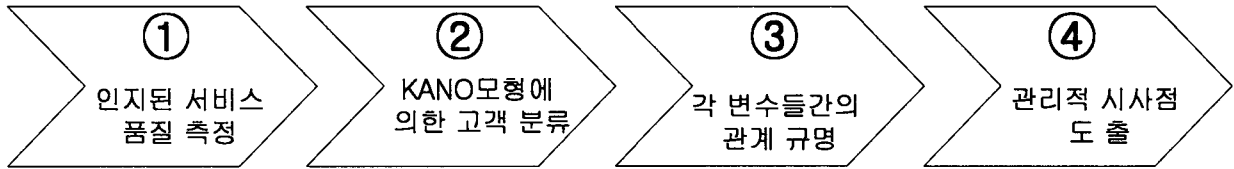
## 연구의 목적(2)

- KANO 모형에 따른 서비스 차원별 고객특성을 도출
- KANO 모형에 의하여 분류된 고객군과 고객유지 및 고객이탈과의 관계를 규명
- 서비스 실패로 인한 불만족 고객과 전환장벽, 고객유지, 고객이탈과의 유기적 관계를 규명

## 연구 모형



# 연구 방법



- 
- ① SERVPERF를 이용하여 3개 산업(백화점, 창고형 매장, 인터넷쇼핑몰)의 인지된 서비스 품질수준을 측정한다.
  - ② 설문 응답자를 KANO 모형의 매력적, 일원적, 당연적 품질 특성을 통해 분류한다.
  - ③ 고객만족과 고객유지 및 고객이탈과의 관계를 규명, 또한 전환장벽과 불만족 고객과의 관계를 규명한다.