

소비자 및 고객만족 지침
(Guidelines for Consumer and Customer Satisfaction)

최 성 운*
Sungwoon Choi

Abstract

This paper is to introduce guidelines for consumer and customer satisfaction. International standards such as ISO 10002, ISO/IEC Guide 14, ISO/IEC Guide 17 are considered. This study is to discuss guidelines for complaints handling in organization, and purchase information on goods and services intended for customers, and instructions for use of products of consumer interest.

Keywords : Complaints Handling, Purchase Information, Use Instructions

1. 서론

- 소비자를 위한 상품 및 서비스의 구매정보에 대한 지침
- 소비자 제품의 사용 설명서에 대한 지침
- 품질경영, 고객만족, 조직의 불만처리에 대한 지침

2. 조직의 불만처리 지침 [3]

2.1. 지침

- 불만처리 기본 원칙
- 일반사항
- 공개성
- 접근성
- 대응성
- 객관성
- 비용
- 기밀성
- 고객중심 접근방법

* : Dept. of Industrial Engineering, Kyungwon University

- 책임
- 지속적 개선
- 불만처리의 체제/구조
- 의지
- 방침
- 책임 및 권한
- 기획 및 설계
- 일반사항
- 목표
- 활동
- 자원
- 불만처리 프로세스의 운영
- 의사소통
- 불만접수
- 불만처리 과정 확인
- 불만접수의 통보
- 불만에 대한 최초 평가
- 불만조사
- 불만에 대한 대응
- 결정사항 의사소통
- 불만종결
- 유지 및 개선
- 정보수첩
- 불만의 분석 및 평가
- 불만처리 프로세스의 만족도
- 불만처리 프로세스에 대한 모니터링
- 불만처리 프로세스에 대한 심사 : KS A ISO 19011
- 불만처리 프로세스에 대한 경영검토
- 지속적 개선

3. 소비자 구매정보 지침 [1]

3.1 지침

정보전달을 위한 원칙

- 서면 또는 인쇄된 정보

- 구매 정보 스킴(scheme)
- 전자정보
- 구두정보
- 구매 정보의 제공 원칙
- 일반사항
- 최소항목 : IEC Guide 109, ISO Guide 64
- 표현
- 계약
- 데이터의 객관성
- 참조 규격 또는 법령의 사용

- 형식 및 작성 원칙
- 일반사항
- ISO/IEC Guide37
- 기본원칙
- 그림, 기호 및 그림문자, 축적과 표의 사용
- ISO 7000, ISO 7001, IEC 60417, ISO/IEC Guide 37
- 언어, 용어 및 이해 가능성
- 인지 능력 및 일관성
- ISO/IEC Guide 37, ISO 3864-1

3.2 구매정보시스템

- 서문
- 구매정보 시스템에 대한 일반 규칙
- 제품 또는 서비스의 개별 형태에 대한 시스템 특정 규칙

4. 소비자 사용 설명서 지침 [2]

4.1 인용규격

KS A ISO/IEC Guide 14 소비자를 위한 상품 및 서비스의 구매 정보에 대한 지침

KS A ISO/IEC Guide 50 안전 측면 - 어린이 안전을 위한 지침

KS A ISO/IEC Guide 51 안전 측면 - 규격에 안전 측면을 포함시키기 위한 지침

ISO 3864 : 1984 Safety colours and safety signs

ISO 7000 : 1989 Graphical symbols for use on equipment - Index and synopsis

ISO 7001 : 1990 and Amendment I : 1993 Public information symbols

ISO 11683 : 1993 Packing - Tactile danger warnings - Requirements

IEC 417 : 1973 (and supplements) Graphical symbols for use on equipment - Index, survey and compilation of the single sheets

ISO/IEC Directives Part 2 : 1992 Methodology for the development of International Standards

ISO/IEC Guide 52 : 1990 Glossary of fire terms and definitions

4.2 지침

- 일반원칙
 - KS A ISO/IEC Guide 5 : 2003
 - ISO/IEC Guide 51 : 1990
 - KS A ISO/IEC Guide 51 : 2003
 - KS A ISO/IEC Guide 50
- 관련규격에 적용되는 조항 내용
 - ISO/IEC Directives, 제 2부 : 1992
 - KS A ISO/IEC Guide 51 : 2003
 - ISO/IEC Directives, 제 2부 : 1992
- 위치 및 성질
 - KS A ISO/IEC Guide 51 : 2003
- 판매시점에서의 정보 가용성
 - KS A ISO/IEC Guide 14
- 사용설명서 작성 및 형식에 대한 조언
 - 일반사항
 - 명료성
 - 색상 : ISO 3864
 - 정보전달원칙
 - 표현 및 기술적 용어의 사용
 - 언어
 - 삽화
 - 도형 기호
 - 순서도

- 차례/찾아보기
- 고장진단/문제해결/수리
- 경고표시 :KS A ISO/IEC Guide 51 : 2003
KS A ISO/IEC Guide 50
- 표준화 된 어구 및 표시
- 시각 및 청각기호
- 사용설명서의 내구성

4.3 평가 점검표

중요성 (5.1 참조)	점검되어야 할 항목	이 설명서의 관련조항	평가(++/ +/#/--/ 0)	의견
	1. 명료성 1.1 제품에 부착된 정보 -읽는 거리(2)에 따른 활자 크기(1) -명도 대비(3) -제품과 함께 제공되는 부속물에 포함 된 설명서 1.2 소책자, 매뉴얼, 전단 등 -활자 크기(1) -명도 대비(3) -서로 다른 활자체, 크기 등의 사용 -색상의 사용	7.2.1 7.2.1.1/7.2.1.3 / 7.2.1.4/7.2.1.5 7.2.2 7.2.4 7.2.1.1/7.2.1.2 / 7.2.2 7.2.3 7.3		

중요성 (5.1 참조)	점검되어야 할 항목	이 설명서의 관련조항	평가(++/ +/#-/--/ 0)	의견
	2. 신호 사용자에게 제공되는 정보의 양과 명료성	8.2/10		
	3. 어구 및 용어			
	3.1 어구/단어의 사용			
	-단순/의미가 있는가, 복잡 한가	7.5.1		
	-짧은가, 기가			
	-한 문장/한 명령이 포함되었는가, 한 문장 내에 너무 많은 정보가 포함되었는가	7.5.1 7.5.3		
	- 능동 표현이 사용되었는가, 수동 표현이 사용되었는가			
	3.2 사용된 용어	7.5.1		
	-잘 설명되었는가, 애매한/짜증나는가	7.5.1		
	-일관적인가, 일관적이지 않은가			
	3.3 본문의 구조	7.5.2		
	-잘 구조되었는가, 혼동/뒤섞였는가	7.4		
	-정보 전달 원칙에 따라 구조되었는가, 비논리적으로 구조되었는가	7.4.3		
	-기본부터 정교한 작동/기능까지 구조되었는가	7.1.3		
	-기본 제품과 선택적 단위 구성 사이가 의미 있게 구분되었는가	7.1.2/7.5.2/7.		
	-의미 있는 제목	11		
	-기피해야하는 무의미			
	3.4 정보 전달 원칙	7.4		
	-신속한 반응(예를 들면 비상 사태에 대 한	7.4.1		
	단순하고 쉬운 사용설명서)을 권장하는가	7.4.2		
	-복잡한 기능에 대한 학습과정이 수립되었는가	7.4.4		

중요성 (5.1 참조)	점검되어야 할 항목	이 설명서의 관련조항	평가(++/ +/#-/--/ 0)	의 견
	-어디에서, 누가, 무엇을, 언제, 어떻게, 왜 에 의한 질문에 답변되도록 구성되었는가	7.6 7.6.2 7.7.2/7.7.3		
	4. 언어			
	4.1 언어가 명확히 구분되었는가	7.6.4		
	4.2 삽화와 내용 사이가 명확하게 연계되었는가	7.6.5		
	4.3 삽화에 명확하고 유용한 설명문이 지원되는가	7.7.1 7.7.5/7.7.6		
	4.4 언어학적 오류는 없는가			
	5. 삽화			
	5.1 일반 품질			
	5.2 명확하고 특정 정보 제공을 위하여 각 정 보에 대한 충분한 수의 삽화가 포함되었는가	7.8		
	6. 도형 기호			
	- 가능한 경우, 표준화된 기호를 활용하는가	7.9		
	- 명확히 설명 되었는가			
	7. 표			
	- 대체적으로 관련 내용에 인접한가	7.10		
	- 명확히 설명되어 정보를 제공하는가			
	- 필요한 경우 반복적으로 사용되는가			

	<p>8. 순서도 - 기능적인가 - 명확한가 - 일관되는가</p> <p>9. 색상의 사용 - 기능적인가 - 명확한가 - 일관되는가</p> <p>10. 차례/찾아보기 - 본문의 복잡성 및 길이에 적정한가 - 명확하고 일관되며 유용한가</p>	<p>7.3</p> <p>7.11</p>		
<p>중요성 (5.1 참조)</p>	<p>점검되어야 할 항목</p>	<p>이 설명서의 관련조항</p>	<p>평가(++/+ /#/--/0)</p>	<p>의견</p>
	<p>- 유용하다면 핵심어의 목록이 있는가 - 페이지 번호가 부여되었는가</p> <p>11. 문제 해결 조언 명확하고 유용하며, 안전과 관련하여 해당 내용이 모두 반영되었는가</p> <p>12. 내구성 예상된 사용에 따른 손실 및 노후화에 대한 적절한 대책이 이루어졌는가</p>	<p>7.11</p> <p>11.</p>		
<p>비고 3.2에 기술된 평가 점검표의 결과는 (O)과 (#)로 표기된 것을 제외하고 (++)(+) 및 (--)(-)로 표기된 수를 계산하여 요약할 수 있다. (-)보다 (+)표기가 많다면 사용설명서는 이 실험을 만족하는 것이다</p>				
<p>주(1) 활자체의 x 높이가 1.5mm 이하인 경우에는 (-) 또는 (--)으로 등급을 정한다. (2) 제품 자체에 부착된 사용 설명서는 서로 다른 위치에 부착되었다면 각각 별도로 평가한다. (3) 명도 대비가 70% 이하인 경우에는 (-) 또는 (--)으로 등급을 정한다</p>				

5. 결론

- 조직의 불만 처리 지침
- 소비자 구매정보 지침
- 소비자 사용설명서 지침

참고문헌

1. KS A ISO/IEC Guide 14 : 2003, 소비자를 위한 상품 및 서비스의 구매 정보에 대한 지침, 한국표준협회.
2. KS A ISO/IEC Guide 37 : 2003, 소비자 제품의 사용 설명서에 대한 지침, 한국표준협회.
3. KS A ISO 10002 : 2004, 품질경영 - 고객만족 - 조직의 불만처리에 대한 지침, 한국표준 협회.