

<http://seri.org>

가

, 가 ,

가 , 가

가

가

2006 12.31

1

1. 가

2.

2

1.

2. ,

3.

3

1.

2.

3.

4

1.

2. A

1

1. 가?

“ 가

”

“

”

”

가

가

2.

1998

1990

1997

70

가

가

가

가

,

가

,

가

가

.

가

.

,

가

가

.

가

,

,

,

,

,

,

.

1990

가가

가

가

2002 100

150% ~ 376%

1999 7.8%

2001 11.2%, 2002

11.6%, 2003 10.0%

가

가

가

가

2

. 가 가
가 가 가 가
가 가 .

1.

가 .
가 가
- 가 .
가 가 가
가 ,
가 .
가 가 가 가
가 , , , 가
가 가

2.

,

가
1744 (2006 3 - - 가4000)
40%, 20% 80% 가
가 KTX

가
- - 가
가

3.

가 .

가 . 가 가 가
가 가 가 가

,

3

1.

(1)

. 가
.

가

가

가

가

가

,

1)

가

2)

가

,

,

,

가

.

2.

,

. WTO UR

, 가 .
, , , ,
.

(1)

1)

2000 WTO
FTA 가
.

2)

가

가 .

가 , 가 가 ,

가

(2)

가

가

가

가

가

가

3.

(1)

1)

가

WTO UR, FTA

가

2)

가

가

1990

가

가

가

가

가

가

3)

가

가

가

가

2004

KTX

(臟器)

가

119

가

가

가

가

가

4)

가

(私保險)

가

가

가

가,
가 , , 가
.

5)

2000

가

6)

가

가

가

가

가

가

가

가

가

2002

가
가

가

가, 가, 가, 가, 가

, , . , , 가 가

, 가 , 가 , 가 가 가

7)

가

가
(30 p12)

, , .

h

가 , , .

가가 .

(2)

1)

1989

1994

1

가 . ,

가 .

2)

95 12 3
97 3 400 56

가 96 12
가 . 가

가

3)

, 가

가

, 가

가

가

4)

,

,가

가

가

가

가

가

, IMF

가

가

가

가

가

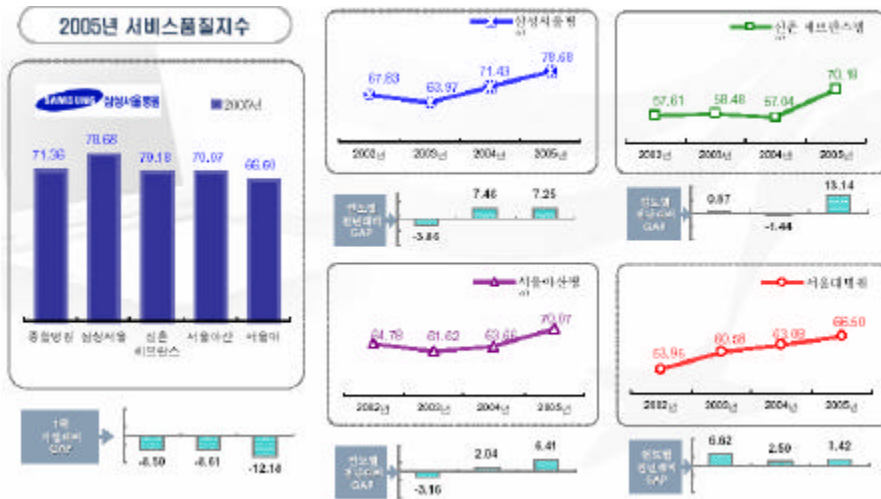
4

(Customer Satisfaction Management)

“ 가 ”

가

2. A



KSA()

A

. 2004

2005

1

A

13.14 A
7.25 2 가 .
A 가
2 A
가
A
, , ,
, 100 ,
,
, 가
SMS 가
, 2 가
,
1 2 2 3
가 가 100
, 2

1

가 11 15

가

“ 2006

!”

가

가

2006

2007

가

가

!” ♪

가

가

“ ”

-

<http://seri.org/kz/kzCybrV.html?no=290&cateno=10&ucgb=KZCYBR>

-

[http://seri.org/kz/kzCybrV.html?no=290&cateno=10&ucgb=KZCYBR\](http://seri.org/kz/kzCybrV.html?no=290&cateno=10&ucgb=KZCYBR)

(011-260-9948)

,

< >

“ 21 (MBO) SBC. 2006

. , 2005.

“ ” SBC. 2006

“ ” . 2006

“ 가 ” . 2005

<http://seri.org/kz/kzCybrV.html?no=290&cateno=10&ucgb=KZCYBR>

LG <http://www.lgeri.com/>

• <http://www.amc.seoul.kr/>

• A

• A

• : (http://people.naver.com/main/main.nhn)

• KSA()

• , ,

• <http://www.konos.go.kr>

<http://bestpractice.co.kr/ManagementStrategy/BPR.html>

<http://sba.etri.re.kr/venture119/conn3-1-7-1.htm>

David Skyrme, The Impact of on Organization(On-line available). 2000

-

- ()

- ,

- ()

-

-

-

- KMA, KSA, KPC,

- , , , ,

- 가 , 가

-

- LG ,

- KBS, , LG, 500 ,

- ()

- ()

- 21

- 21

- 21

- ()

- HRM()

-

-

- 6 (

- .)

- 가 MBO (KMA

)