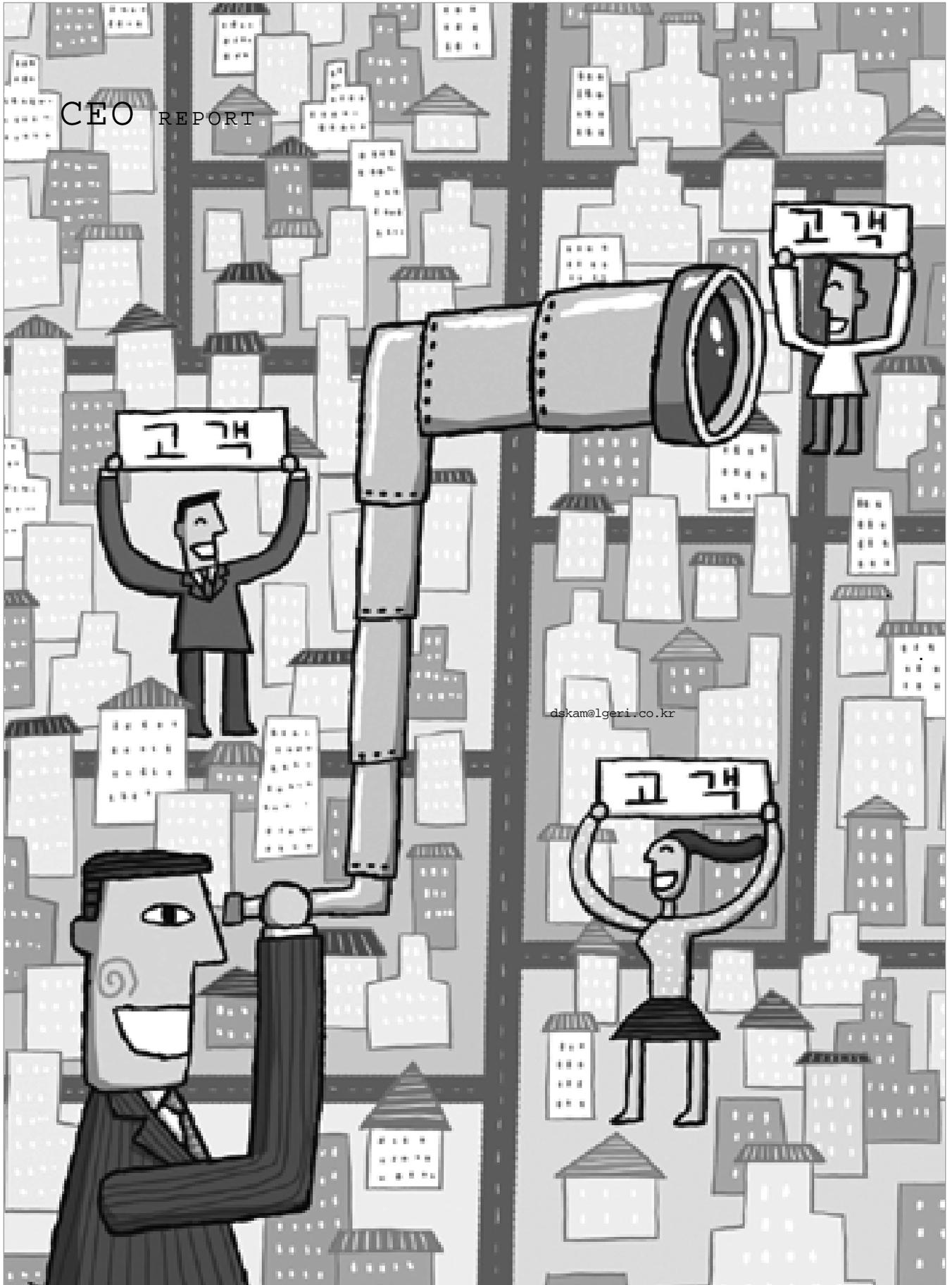


CEO REPORT



가

“ ”

가 3 . , ? 가

가 1)

011 . SK ,

‘ KTF ‘

‘ LG , 가 ‘ 가

가?

가“

(Kano)

3가

(< >).

(Dissatisfier)

2002

가? 44 2001

7.4%가 가

55.6% 가

(Satisfier)

가

(Delighter)

가 .

2)

가 ?

가 .
KPI가

KPI

가

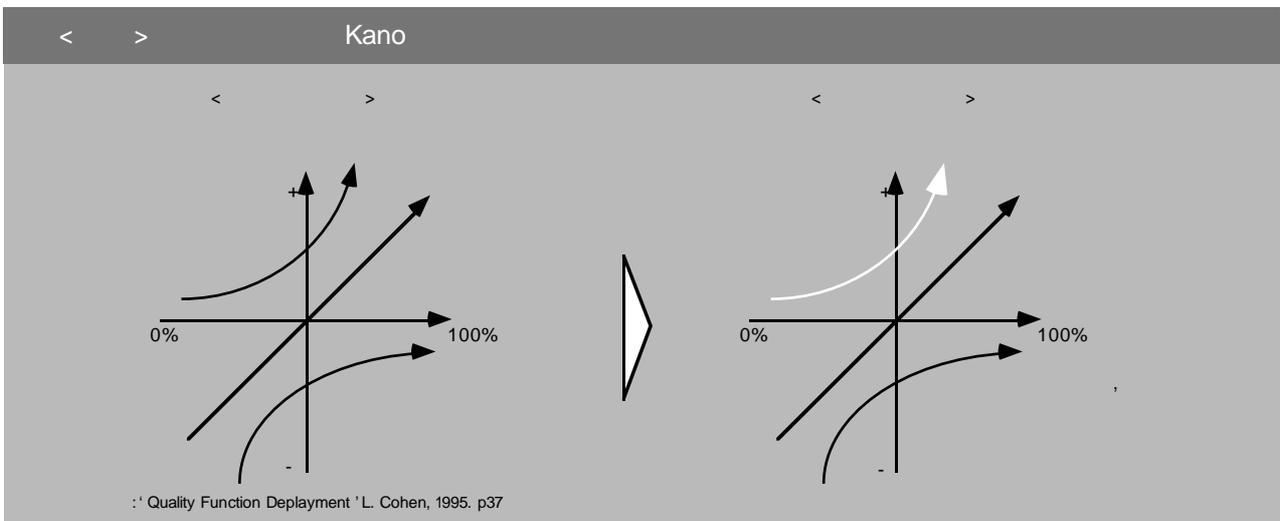
(< >

가

A/S

가 .

가 ,



가
?”

“

가

가?
?”

가

가

“ ”

가 “
?”

가 ”

“

가
가

가?

가

3)

가

가

가

2가

가

가 ? 가 .
4) , 가 .
가 .
가 ?
3가 , PDA , 가 .
가 .
1 ,



