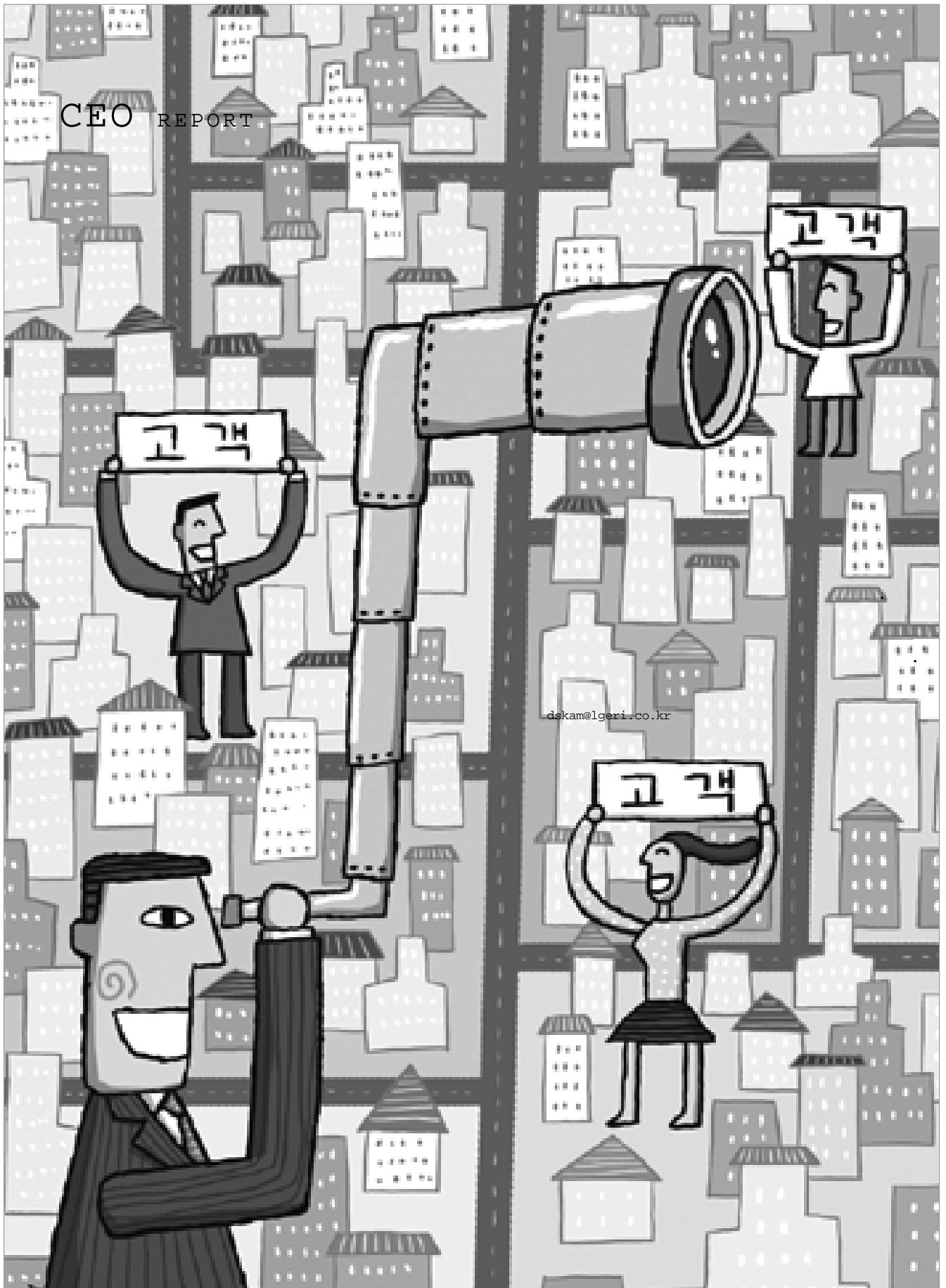


CEO REPORT



가

“ ”

가 3 . , ? 가

가 1)

011 . SK ,

KTF ‘

LG , 가 ‘ 가

가?

가“

(Kano)

3가

(< > ).

(Dissatisfier)

2002

가? 44 7.4%가 가

2001

55.6% 가

(Satisfier)

가

(Delighter)

가 .

2)

가 ?

가 .  
KPI가

KPI

가

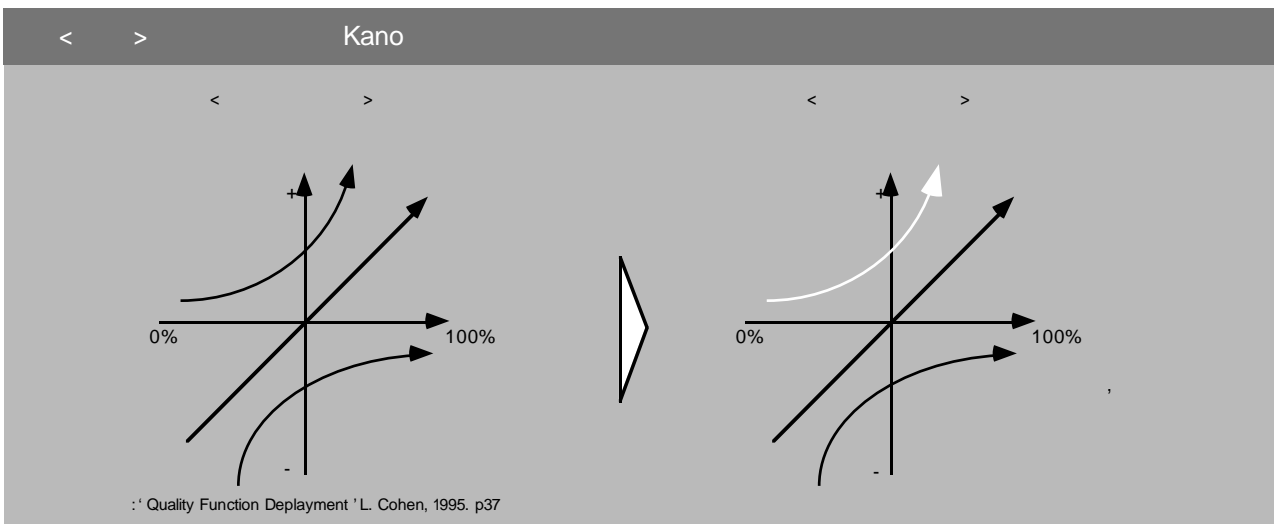
(< >

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 ,





.“

.”

가

가

가

가

가

가

가

가

(Nordstrom)

가

가

가

가

가

가

.“10-1=0”

가

가

가

33%가

가

