

文書番號 : 2005-521

2005. 9. 27

受 信 :

題 目 : 2005 (14) (KCSI)

?

5~8

(KCSI : Korean Customer Satisfaction Index)

'92

14

가 , 가

()

9 28 () (9 27 19:00)

1 : KCSI

2 : 2005 (KCSI)

1. 2005 (KCSI)

(1) (KCSI)

(2) (KCSI)

(3) KCSI 1

(4) 1

(5) (KCSI)

2.

(1) (KCSI)

(2) 1

< > KCSI

韓 國 能 率 協 會
韓國能率協會
會長 宋 仁 相 ()

2005 (14)

(KCSI)

: (Tel. 02-3786-0553)

■ 1 : KCSI

1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index)

- KCSI 1992
- 가 14 가 GNP , GDP , GDP 가 (KCSI) . KCSI
- 73%
- KCSI 가 ,

2.

: 18 60 , 6

: 10,944

: (Purposive Quota Sampling)

: / ,

: 가 (Face to Face Interview)

: 2005 5 24 6 ~ 8 19

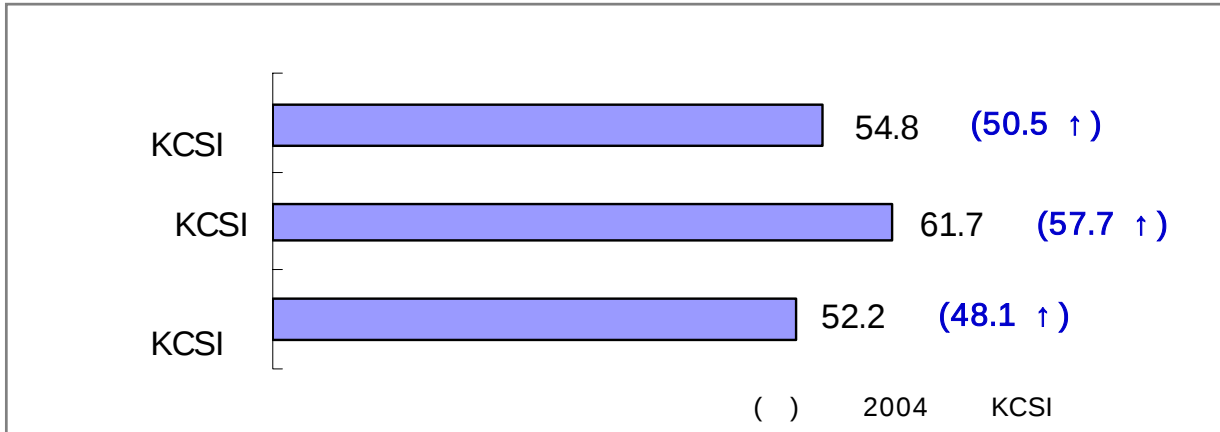
: 103 ()

(34)	1) 2) 3) 4) 5) / / 6) 7) 8) / 9) 10) 11) 12) 13) / 14) 15) 16) 17) 18) 19) 20) 21) 22) 23) 24) 25) 26) 27) 28) 29) 30) 31) 32) 33) 34)
(24)	1)가 2)가 3) 4) 5) 6) PC 7) PC 8) 9) 10) 11) 12) 13) 14)MP3 15) TV 16)가 17)가 18) 가 19) 20) 21) 22) 23) 24)RV
(31)	1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9) 10) 11) 12) / 13) 14) 15) 16)TV 17) 18) / 19) 20) / 21) 22) 23) 24) 25) 26) 27) 28) 29) 30) 31)
(14)	1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9) 10) 가 11) / 12) (/) 13) 14)

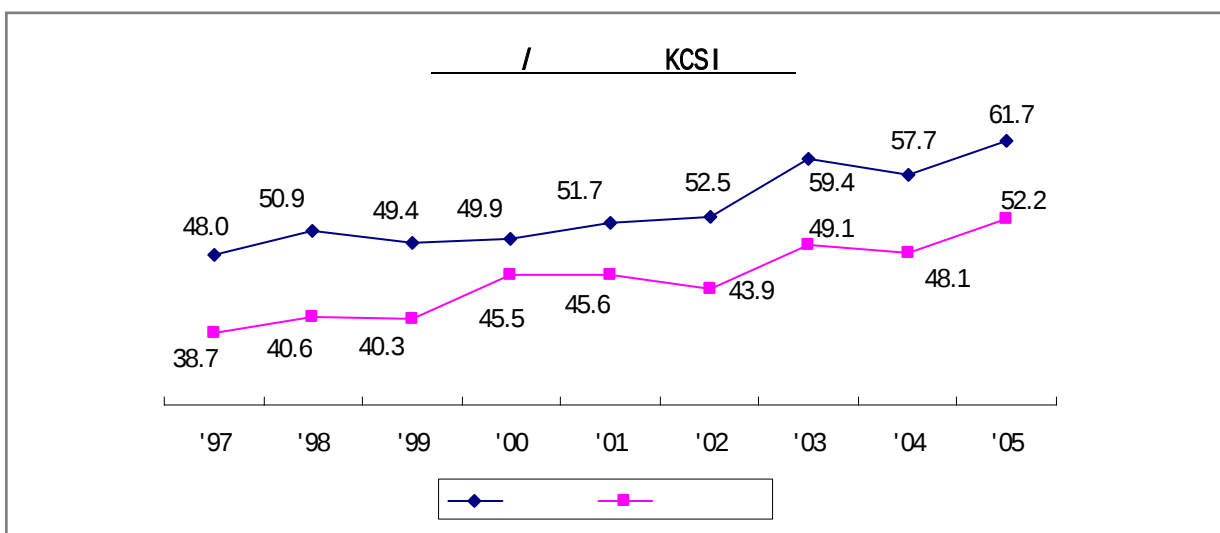
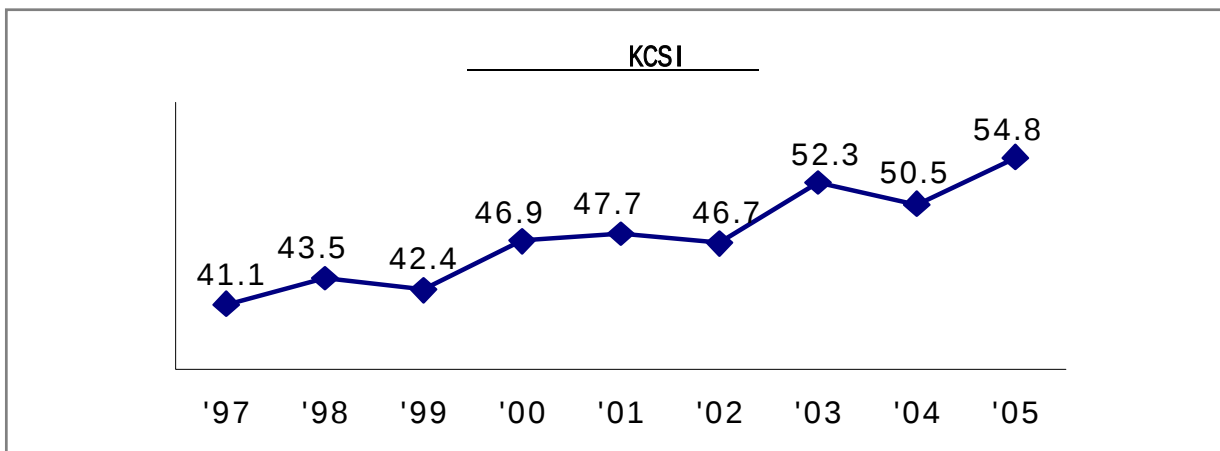
1. 2005 (KCSI)

(1) (KCSI)

■ 2005 (KCSI)



■ 8 (KCSI)



■ 2 : 2005

(KCSI)

■ 2005

KCSI

(KCSI)가

4.3

,

→

KCSI

4.3

54.8

.

4.0

61.7

,

(

)

4.1

52.2

.

103

91

,

11

→

103

KCSI가

88%

91

.

11%

11

→

가

.

가

58

52

가

,

(

)

45

39

가

, 가

가

→

가

,

,

PC,

가

가

,

→

,

,

,

TV

,

가

→

.

→

90

가

10

→

,

가



(2)

(KCSI)

1)

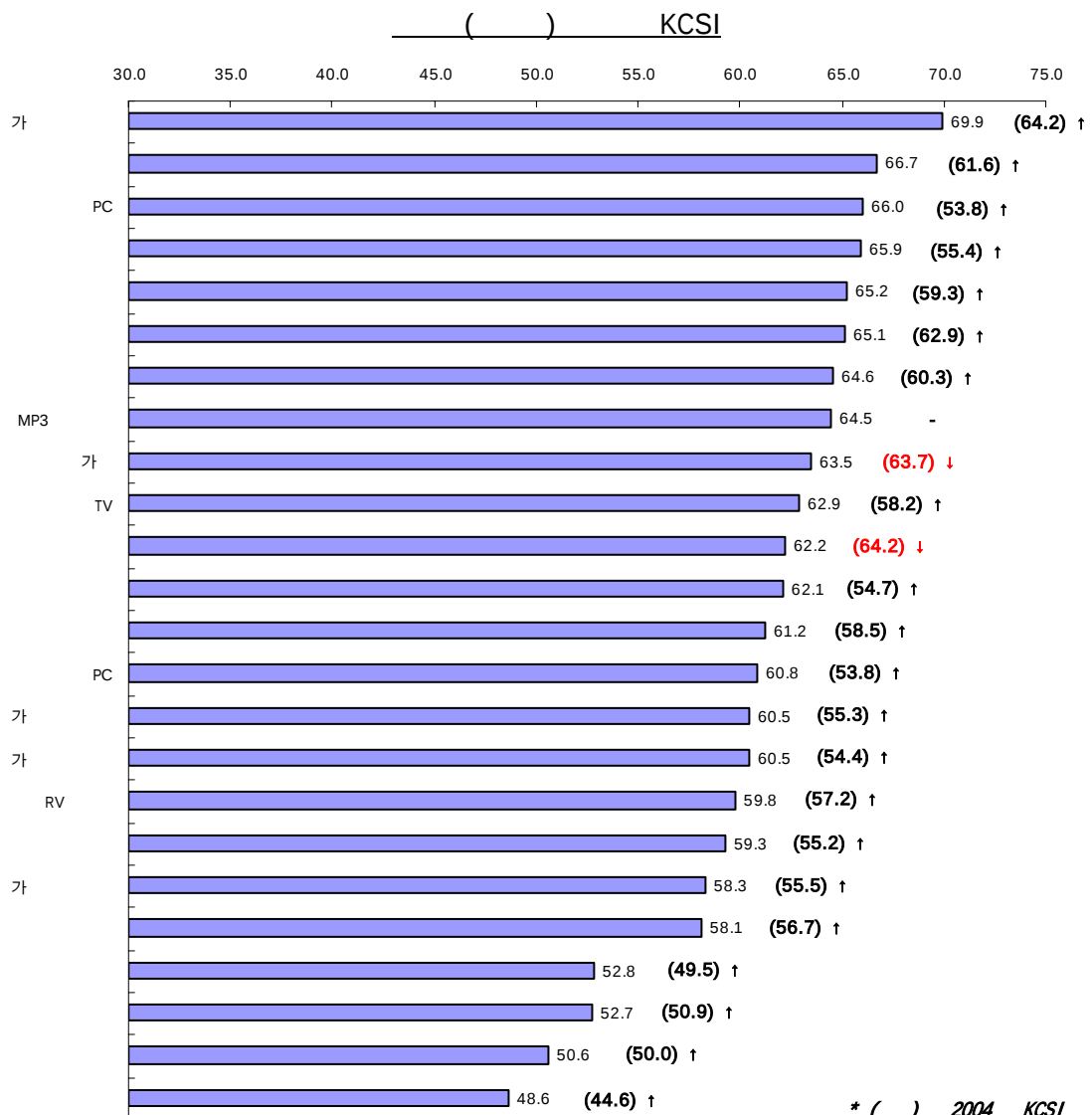
- 가 , , PC 가 가

→ 가 , , 가 가 가

→ PC, , 가

→ PC 12%(53.8% 66.0%)

→ , , , 가



2)

가



가

가

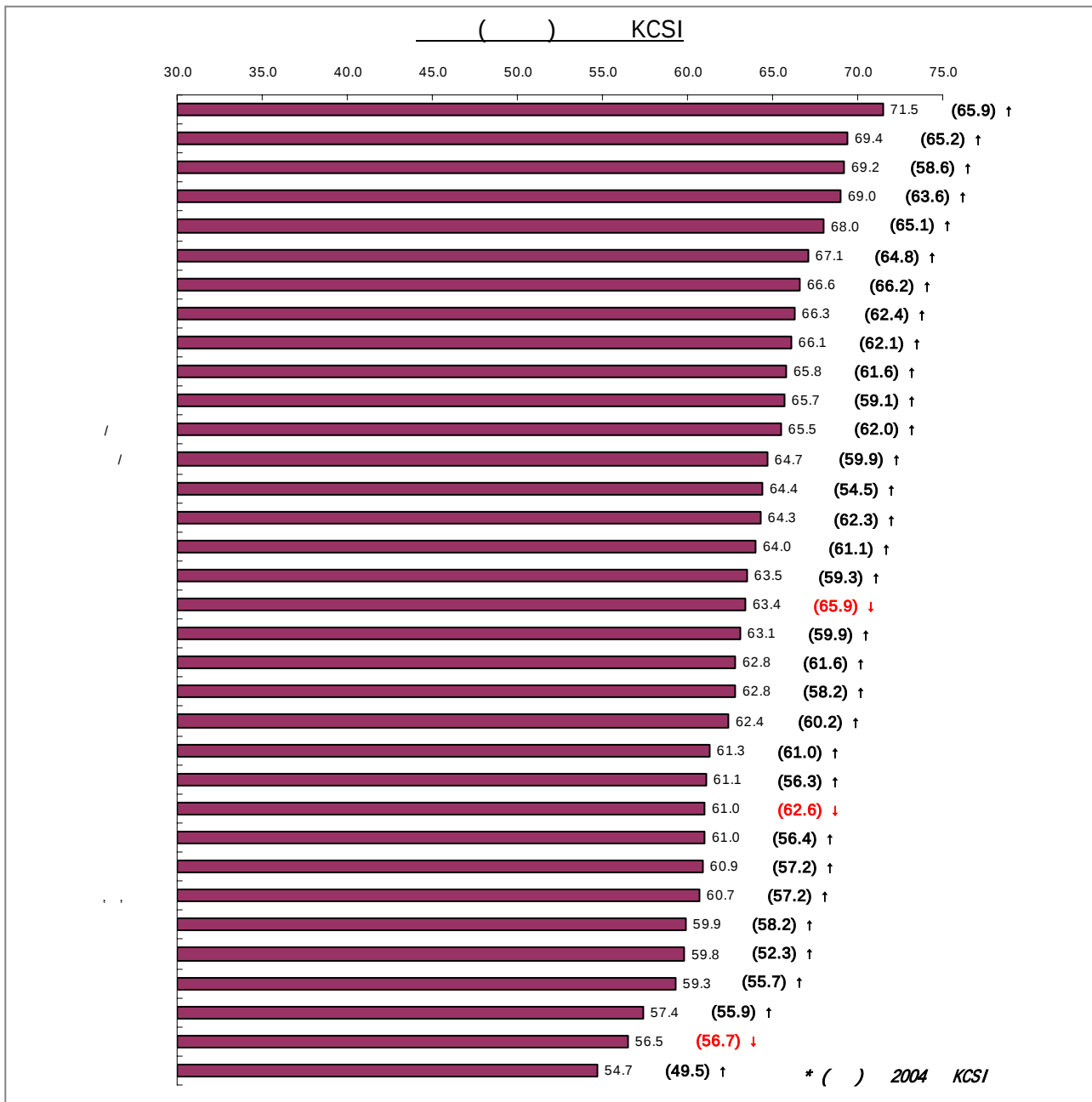
‘ , ‘



가



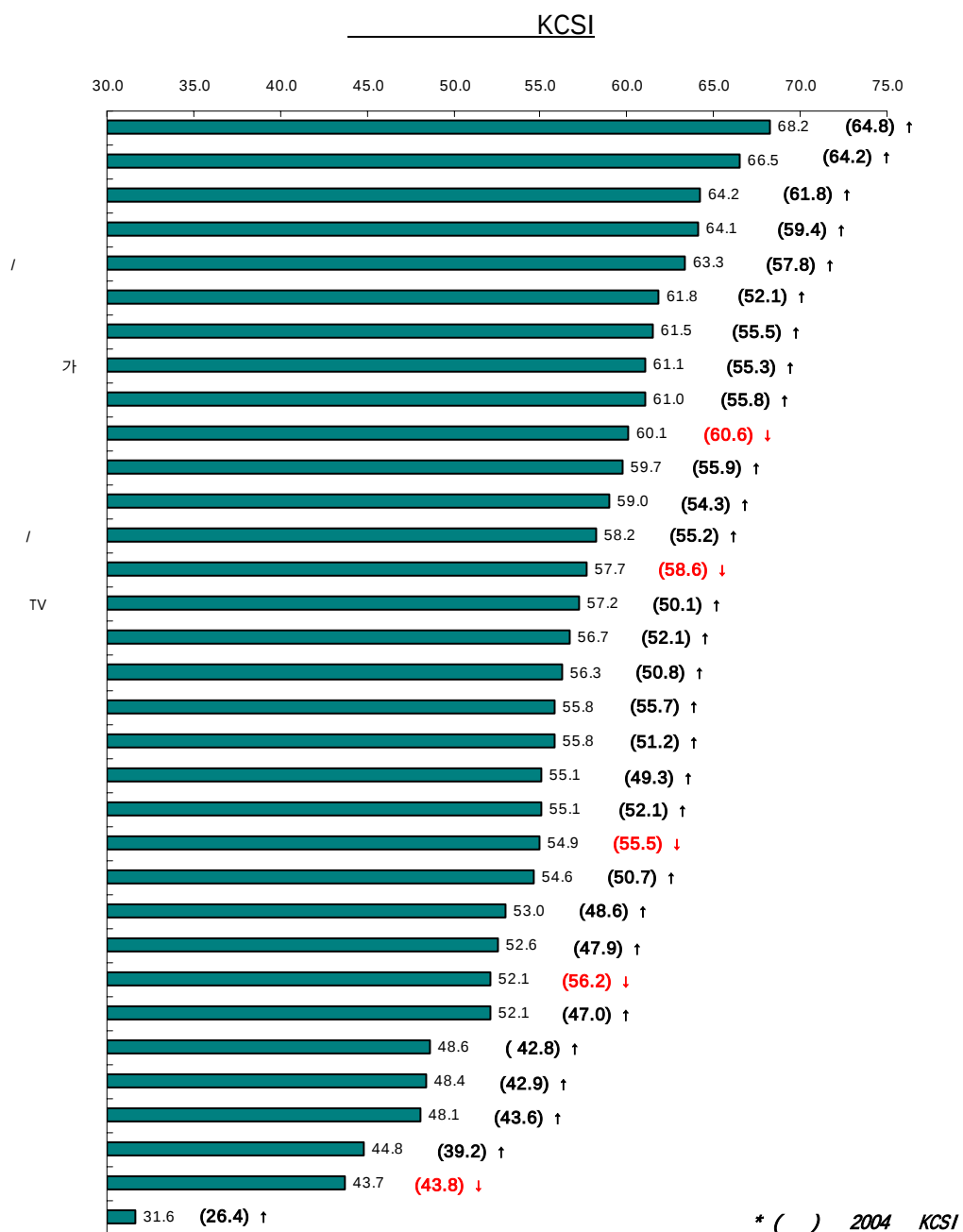
가 . 가 .



3)

가

- ➔ 가
- ➔ 가 / , , , , .
가
- ➔ . , TV ,
가 .



4)

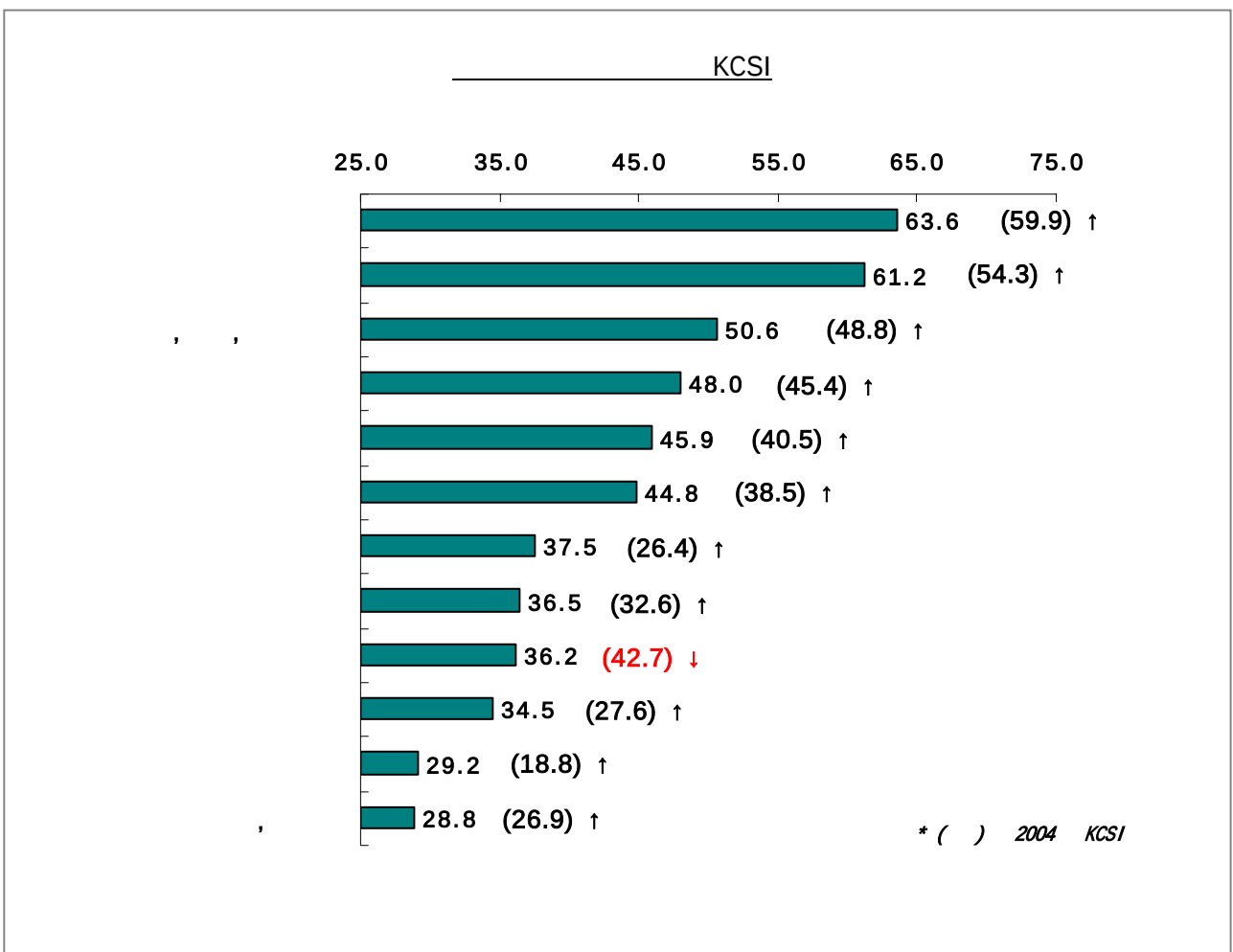
$f \quad f \quad f \quad f$

→ $\frac{1}{2} \times 100 = 50\%$

가 11%(26.4% 37.5%)

가

→ , / ,



(3) KCSI 1

- , TV, / PC, 7
가 가 가 1 1 , KT
/ , , 1 , ,
1
→ 12 1 가 1
11 1 ,
CJ , 가 9 1
→ 가 , 가 , ,
24 1 () .

1)

	1	()	
가	LG	LG , , ,	2 1
가		, ,	'04 1 :
		, ,	2 1
		, LG	5 1
		, LG ,	3 1
		, Olympus	'04 1 :
		, LG ,	6 1
		, SK , , LG , &	8 1
		, ,	5 1
TV		, LG , ,	8 1
PC		, LGIBM, TG	(PC) 4 1
PC		, LGIBM, TG	(PC) 4 1
		, ,	5 1
		, HP, ,	2 1
MP3	()	(), (YEPP)	
가		, , LG	2 1
가		, ,	'04 1 :
가		, ,	4 1
	OTIS·LG	OTIS·LG, ,	2 1
		, GM ,	12 1
		, ,	'04 1 :
	ACE	ACE , ,	4 1
		, ,	6 1
RV		, ,	2 1



2 : 2005

(KCSI)

()

2)

	1	()	
		(), , ,	3 1
		(), ,	3 1
		, , , , F&B	5 1
	OB	OB ,	'04 1 :
		, , , ,	'04 1 :
		, , , ,	2 1
/		, , , ,	3 1
	CJ	CJ(), ()	2 1
		, , ,	'04 1 :
		, ,	4 1
/		, , , , 가, ,	'04 1 :
		, ,	3 1
	F&B	F&B, ,	2 1
		, ,	'04 1 :
/ /		, , , , , , ,	'04 1 :
		, , , , ,	'04 1 :
		, ,	2 1
		, , , , BYC	4 1
		, LG ,	3 1
		, , , , LG (LG),	'04 1 : LG
	P&G	P&G, , LG , , ,	7 1
	CJ	CJ , LG ,	9 1
		, , , LG	'04 1 :
		, , , , , , ,	2 1
	()	(), L&F()	6 1
		, , , LG	4 1
		, ,	4 1
	LG	LG , CJ ,	'04 1 : CJ
	LG	LG , , ,	'04 1 :
	()	(), ()	3 1
		, CJ , , LG ,	3 1
		, C&G	
		, , ,	'04 1 :
	P&G	P&G, ,	2 1
	B.A.T.	B.A.T. , KT&G	'04



3)

	1	()	
		, ,	'04 1 :
		, BC , KB , LG	2 1
		, , , KB , , , , ,	'04 1 :
		, , , , , LG	8 1
		, LG ,	'04 1 :
		, ,	9 1
		, , , , ,	'04 1 :
		, , , , ,	4 1
	가	가 , , , CJ CGV	2 1
		, , , GS-eSHOP, CJ ,	3 1
.		, (),	4 1
		, , , BG(), BG(KFC)	'04 1 : BG(KFC)
	GS25	GS25, , , ,	3 1
		, ,	5 1
		, , , , ,	'04 1 :
TV	GS	GS CJ , , , , ,	3 1
	NHN()	NHN(), , (Yahoo)	2 1
	KT	KT(001), (002)	/ 3 1
/	KT	KT,	/ 3 1
	SK	SK , KTF, LG	8 1
	KT	KT, , ,	2 1
	()	(), , ,	3 1
		, , , , ,	2 1
		, , , ,	11 1
		, , , , ,	7 1
	SK	SK, , GS-Caltex , S-OIL	4 1
		, ,	3 1
		, ,	2 1



4)

	1	()	
가	가	가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가 , 가	3 1
		, , , , , , , ,	'04 1 :
	()	, , , , , , , , , , , , / , , ,	7 1
		, , , , , , , , , , , , ,	'04 1 :



(4)

1

103

24

1

가

.

	'04 1	'05 1
가		
가		
		OB
/		
/ /		
	LG	
	CJ	LG
		LG
	BG(KFC)	

(5)

(KCSI)

...



가



(CSI)



가

가

가 가

가



가

가

가



가



가



→ IMF . 가 가 가

→ . , .



→ 가가 () 가

→ , 가 , ,

→ () , .

→ .

2.

(1) (KCSI)

1)

가

가

-

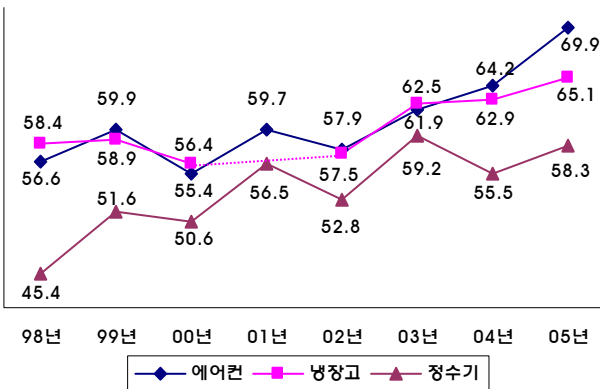
-

가

가

가

가



/

가

-

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

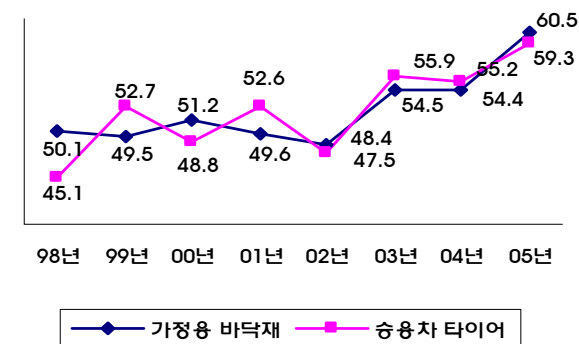
가

가

가

가

가



■

(PC)

- PC,

- 3

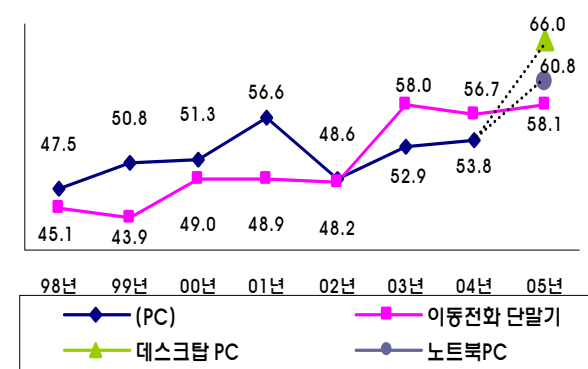
PC

PC

PC

가

3



■

-

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

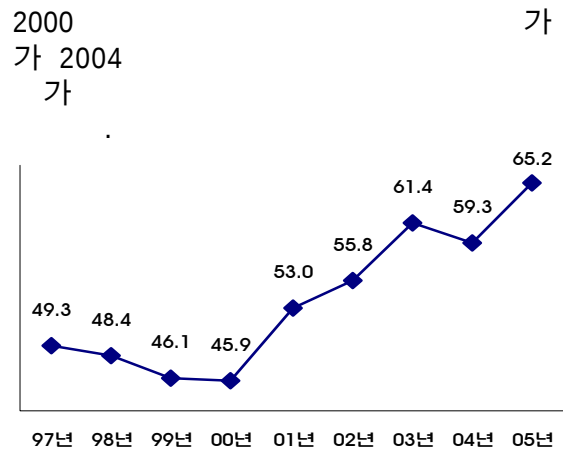
가

가

가

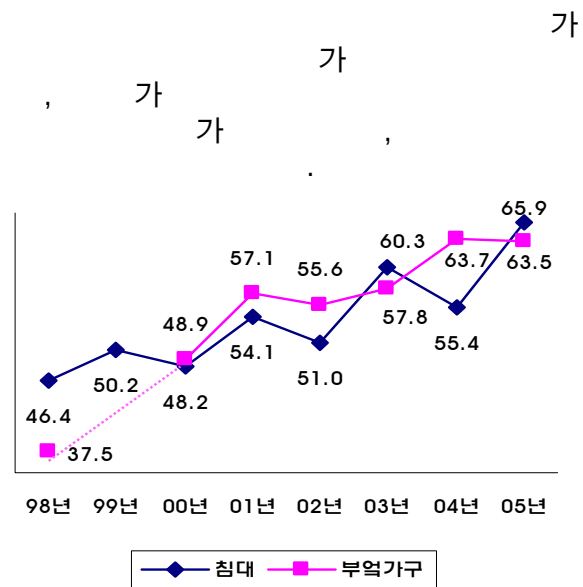
가

가



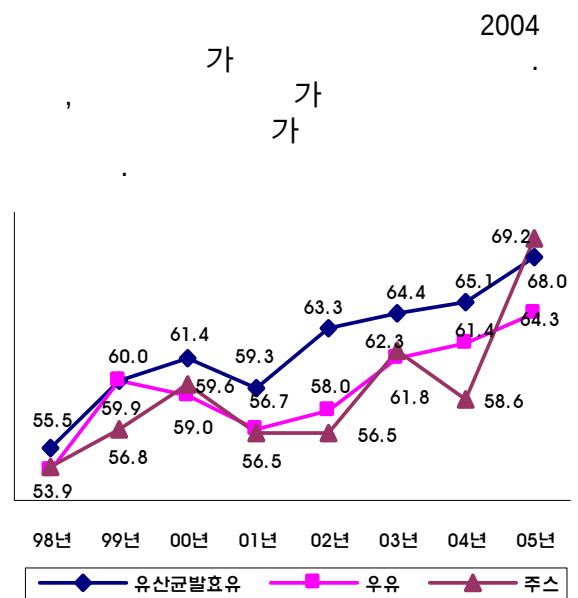
가

가 -
-



/

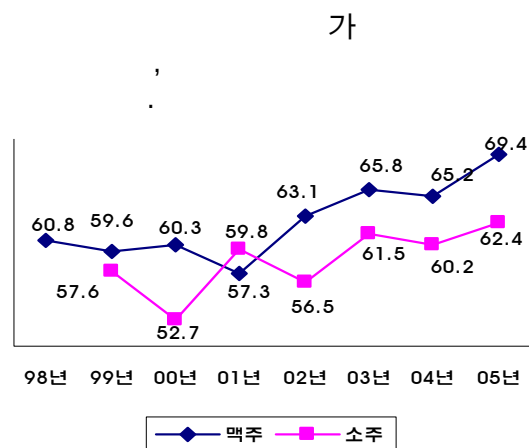
, -



2)

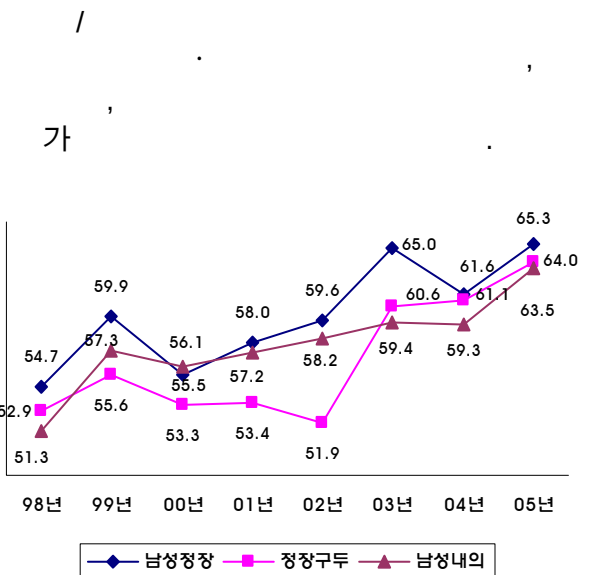
가

, -



/

, ,



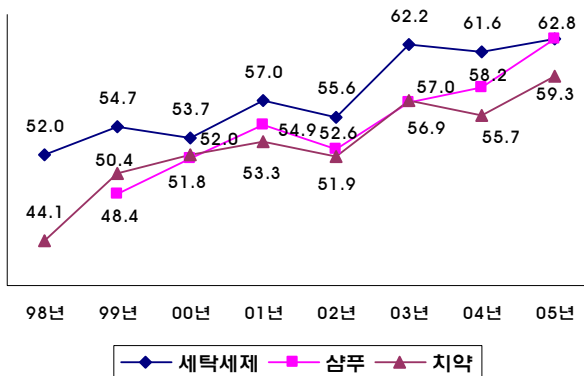
■

● , -
● , -

가

가

가



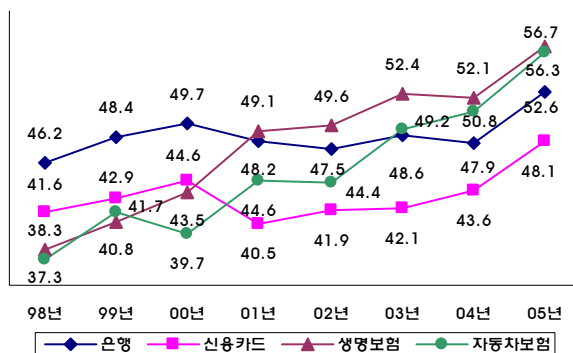
3)

■

● , , ,

가

가
가 5 가



■

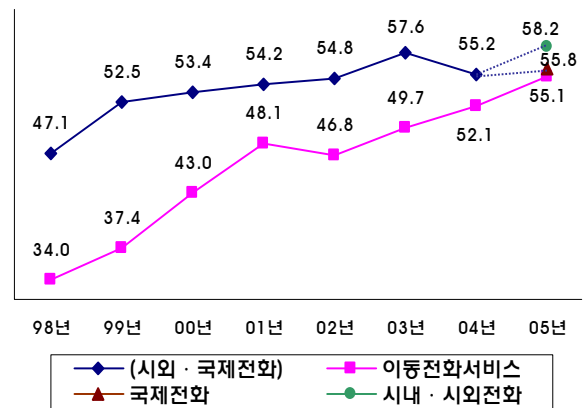
● -
● . -

가 3

가

가

가



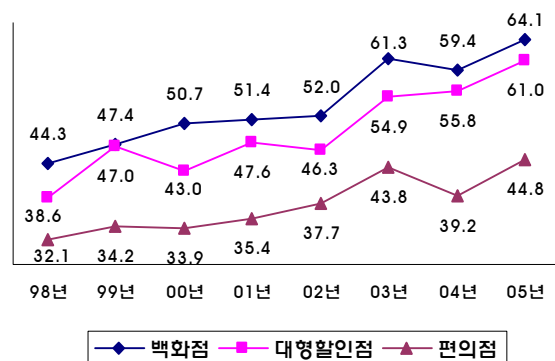
■

● , ,

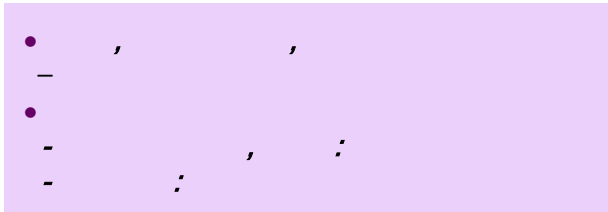
가

2004

가

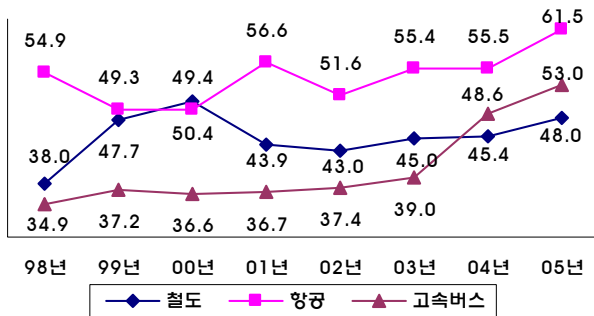


■



2005

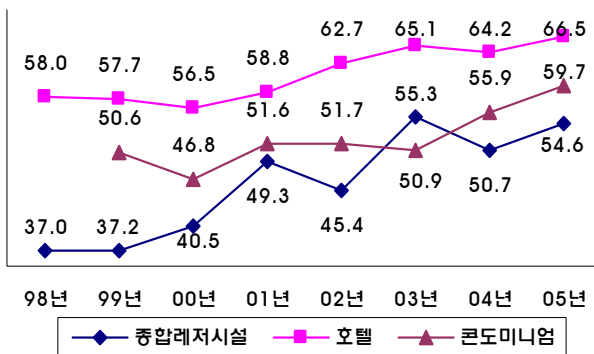
가



■



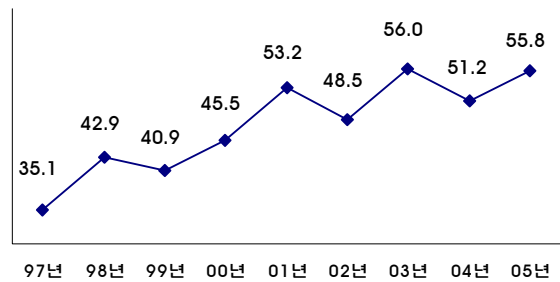
가 가 가 ,



■



2004
 , 2003 가



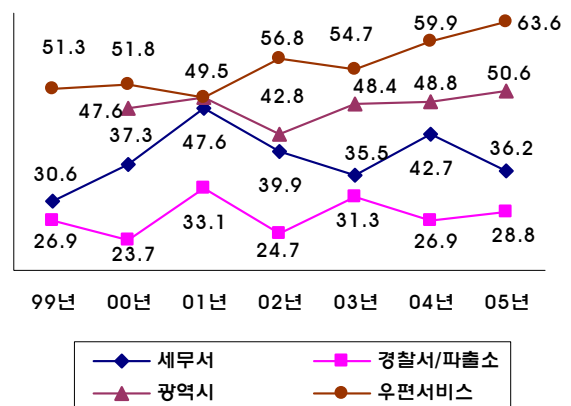
4)

■



가

가



(2) 1

1)

■

, 1

➔

가 , 가
가 ,
(금호타이어 : 61.5, 한국타이어 : 57.6)

■ 가

- 2 1

➔

가 가
가 ,
(한화종합화학 : 64.6, 금강고려화학 : 60.6
LG화학 : 59.1)

■ 가

- 1

➔

가 ,
가 , 가
가 가
(경동보일러 : 62.8, 린나이보일러 : 59.6,
귀뚜라미보일러 : 59.4)

■

- 6 1

➔

가 가 ,
가 ,
가
(삼성전자 : 64.0, LG전자 : 63.1,
대우일렉트로닉스 : 51.7)

■

- 3 1

➔

가 ,
,
가 .
(삼성전자 : 71.0, LG전자 : 63.1,
대우일렉트로닉스 : 53.5)

■

- 5 1

➔

, 가
, 가 ,
가
(위니아만도 : 70.2, 삼성전자 : 67.0,
LG전자 : 59.5)

■

- 5 1

➔

가 , ,
, 가
,
(쿠쿠홈시스 : 66.0, 대웅전기산업 : 54.3)

■

OTIS·LG - 2 1

➔ OTIS·LG

가 가 ,
, 가
, 가
(OTIS·LG : 54.5, 현대엘리베이터 : 50.1
동양엘리베이터 : 45.9)

■ 가

LG - 2 1

→ LG

가 ,
가 ,
가
(LG전자 : 74.1, 삼성전자 : 69.8,
위니아만도 : 68.4,
대우일렉트로닉스 : 56.8)

■ 가

- 1

→

가 ,
가 , A/S
가
(용진코웨이 : 58.9, 청호나이스 : 55.6)

■

- 2 1

→

가 가 ,
가
(청풍 : 56.7, 용진코웨이 : 50.7)

■ PC

- 4 1

→

가 ,
가
가
(삼성전자 : 71.5, LGIBM : 60.7,
TG삼보컴퓨터 : 55.3)

■

- 2 1

→

가 ,
가 ,
가
(삼성전자 : 56.6, 한국HP : 54.2,
롯데캐논 : 50.5 엽손 : 42.1)

■

- 5 1

→

가 ,
가 ,
가
(한국후지제록스 : 54.4, 롯데캐논 : 51.4,
신도리코 : 43.2)

■

- 8 1

→

가 ,
가 ,
가
(삼성전자 : 65.9, SK텔레텍 : 57.6,
모토로라코리아 : 51.4, LG정보통신 : 47.8
팬택&큐리텔 : 44.3)

■ TV

- 8 1

→

가 ,
가 ,
가
가
(삼성전자 : 66.7, LG전자 : 65.6,
아남전자 : 49.6, 대우일렉트로닉스 : 47.1)

■

- 1

→ 가 가 ,
가 가 ,
가 가 .

→ (삼성테크윈 : 66.6, Sony코리아 : 66.2,
Olympus한국 : 60.3)

■

- 12 1

→ 가 ,
, , 가 ,
가 .

→ (현대자동차 : 67.1, GM대우 : 58.3,
기아자동차 : 57.9)

■ RV

- 2 1

→ 가 , 가 ,
, ,
가 .

(현대자동차 : 63.1, 쌍용자동차 : 58.0,
기아자동차 : 57.6)

■

ACE - 4 1

→ 가 ,
, 가

(ACE침대 : 70.7, 대진침대 : 62.1,
시몬스침대 : 57.3)

■

- 6 1

→ , 가
, ,
가 .

(영창악기 : 63.8, 삼익악기 : 60.6)

■ 가

- 4 1

→ 가
, 가
(한샘 : 64.0, 에넥스 : 62.7)

■ PC

- 1

→ , 가
, ,
가 .

(삼성전자 : 67.2, LGIBM : 58.9
TG 삼보컴퓨터 : 52.0)

■ MP3

() - 1

→ () , 가
, , 가
가 .

(레인콤 : 69.6, 삼성전자 : 60.7)

2)

■

CJ - 2 1

➔

(CJ(백설표) : 62.3, 신동방(해표) : 59.9)

■

- 4 1

➔

(한국야쿠르트 : 71.3, 남양유업 : 61.6)

■

- 1

➔

(서울우유 : 64.5, 매일유업 : 64.0, 남양유업 : 63.9)

■

- 1

➔

(롯데제과 : 64.7, 동양제과 : 64.4, 해태제과 : 62.1, 크라운제과 : 62.0)

■

- 3 1

➔

(대상(청정원) : 74.9, 해찬들 : 70.3, 진미식품 : 55.9)

■

- 3 1

➔

(대상(청정원) : 69.7, 동고식품 : 69.3, 샘표식품 : 65.2, 신송식품 : 56.5)

■

- 1

➔

(한국네슬레 : 62.2, 매일유업 : 61.2, 동서식품 : 61.1, 롯데칠성 : 60.8, 남양유업 : 57.2)

■

- 2 1

➔

(금복주 : 68.8, 진로 : 65.0, 보해 : 63.3, 두산 : 43.0)

■

OB - 1

→ OB

가 , ,
가
(OB맥주 : 69.6, 하이트맥주 : 69.2)

■

/

- 1

→

가 , ,
가
(두산 : 68.1, 국순당 : 65.2,
배상면주가 : 65.0, 보해양조 : 63.5,
진로 : 58.8)

■

- 3 1

→

가 , ,
가
(롯데칠성음료 : 71.6, 해태음료 : 64.8)

■

- 5 1

→

가 , ,
가 가
(용진식품 : 57.8, 롯데칠성음료 : 52.2,
해태음료 : 49.6, 동원F&B : 45.3)

■

/

- 3 1

→

가 , ,
가 ,
가
(동아오츠카 : 70.2, 한국코카콜라 : 64.7,
롯데칠성음료 : 63.7)

■

F&B - 2 1

→

F&B
가 , ,
가
(동원F&B : 61.5, 오뚜기 : 51.5,
사조산업 : 51.3)

■

B.A.T - 1

→ B.A.T

가 , ,
가
가
(B,A,T코리아 : 60.4, KT&G : 56.7)

■

- 1

→

가 , ,
가 가
(동서식품 : 68.1, 한국네슬레 : 63.1)

■

P&G - 2 1

→ P&G , 가 가
 , ,
 ,
 가
(한국P&G : 72.0, 유한킴벌리 : 68.2,
 대한필프 : 51.6)

■

- 1

→ 가 가 ,
 가 ,
 가
(빙그레 : 66.3, 롯데제과 : 65.1,
 해태제과 : 64.8, 롯데삼강 : 62.4)

■

- 2 1

→ 가 ,
 가 ,
 ,
(태평양 : 63.4, 동서식품 : 62.7)

■

- 1

→ 가
 가 , , 가 가
 ,
(제일모직 : 70.6, 캄브리지멤버스 : 70.2,
 LG상사(LG패션) : 64.1, 파크랜드 : 61.7,
 코오롱 : 61.2)

■

- 4 1

→ 가 , ,
 , , 가
 가
(좋은사람들 : 68.4, 쌍방울 : 62.9,
 BYC : 61.2)

■

- 6 1

→ 가 가 ,
 , , 가
 ,
(신영와코루(비너스) : 67.2,
 남영L&F(비비안) : 65.4)

■

- 3 1

→ 가 ,
 가 ,
 , 가
 가
(태평양 : 60.7, LG생활건강 : 58.8,
 소망화장품 : 58.4)

■

- 4 1

→ 가 ,
 가 , 가
 가 , , 가
 ,
(금강제화 : 66.5, 에스콰이아 : 58.6)

■

() - 3 1



가 , ,

(금강제화(랜드로바): 61.0,
에스콰이아(영에이지): 60.3)

■

- 1



가 , ,

가

(모나리자 : 64.5, 유한킴벌리 : 59.9,
대한펄프 : 58.0)

■

LG - 1



LG 가
가 ,

(LG생활건강 : 63.0, 애경산업 : 60.5
태평양 : 52.6)

■

CJ - 9 1



CJ 가

가 ,

가 가

(CJ : 66.9, LG생활건강 : 62.7,
애경산업 : 55.7)

■

LG - 1



LG 가 , ,
가 가 .

(LG생활건강 : 59.1, CJ : 58.3,
애경산업 : 52.2)

■

- 1



가 가

, 가

가

(옥시 : 72.0, 피죤 : 71.9,
LG생활건강 : 69.6)

■

P&G - 7 1



P&G 가
, 가

가 가

(한국P&G : 73.0 유니레버코리아 : 62.5,
LG생활건강 : 62.2, 애경산업 : 60.3,
태평양 : 58.5)

■

- 3 1



가

, ,

(유니레버코리아 : 67.3, CJ : 65.5,
태평양 : 58.9 LG생활건강 : 58.8,
애경산업 : 56.4, 동산C&G : 55.6)

■

- 2 1



가
가

(나이키 : 71.0, 필라(FILA) : 67.7,
아디다스 : 63.9, 프로스펙스 : 63.2,
푸마 : 61.1, 르까프 : 52.9)

■

- 4 1



가

가
가

(태평양 : 65.1, 코리아나 : 57.0,
LG생활건강 : 52.8)

3)

■

SK - 4 1



SK

가 , 가

가

(SK : 58.7 , 현대정유 : 55.0,
GS칼텍스정유 : 51.1, S-OIL : 49.1)

■

- 4 1



가

(현대 : 67.4, 롯데 : 65.9,
신세계 : 63.3, 갤러리아 : 50.4)

■

- 11 1



가
가

(삼성에버랜드 : 61.5, 롯데월드 : 53.5,
서울랜드 : 44.5)

■

- 1

→ 가 가 ,
 , 가
 , 가
 , 가
 , 가
 , 가

(삼성홈플러스 : 63.0, 신세계이마트 : 62.8,
까르푸 : 56.4, 롯데마트 : 55.1)

■

GS25 - 3 1

→ GS25(LG25)
가
 ,
 ,
 ,
 ,
 ,
 가

(GS25 : 48.0, 세븐일레븐 : 44.9,
바이더웨이 : 44.1, 웨밀리마트 : 42.2,
미니스톱 : 40.4)

■

- 9 1

→ 가
 ,
 ,
 ,
 ,
 ,
 가 가

(교보문고 : 63.7, 영풍문고 : 57.6,
반디앤루니스 : 54.0)

■ TV

GS - 3 1

→ GS (LG)
가
 ,
 ,
 ,
 ,
 ,
 가

(GS홈쇼핑 : 59.4, 현대홈쇼핑 : 58.8,
농수산홈쇼핑 : 57.3, 우리홈쇼핑 : 56.6,
CJ홈쇼핑 : 54.3)

■

KT - 3 1

→ /
가
 KT가 3 1
 . KT
 ,
 ,
 ,
 ,
 ,
 가 가
(KT : 58.1, 데이콤 : 49.3)

■

KT - 3 1

→ /
가
 KT가 3 1
 . KT
 ,
 ,
 ,
 ,
 ,
 가 가

(KT : 59.8, 하나로통신 : 46.8)

■

- 6 1



, 가 , 가
6

(대교 : 60.4 , 공문교육연구원 : 59.3,
재능교육 : 58.6, 웅진닷컴 : 56.8)

■

- 3 1



, 가 ,
, 가

(대명콘도 : 64.1, 한화콘도 : 55.5)

■

- 5 1



가 가 ,
, 가

(피자헛 : 67.2, 도미노피자 : 58.5)

■

CJ() - 4 1



CJ() 가 ,
가

(CJ (뚜레쥬르) : 62.4,
파리크라상(파리바게트): 61.4,
크라운베이커리 : 54.2)

■

- 1



가 ,
, 가 1

(한국맥도날드 : 57.9, 롯데리아 : 55.9,
두산식품BG(버거킹) : 55.4,
두산외식BG(KFC) : 51.0)

■

- 2 1



가 가 ,
1

(한진고속 : 56.4, 금호고속 : 54.3,
중앙고속 : 51.8, 천일고속 : 51.7,
중앙고속 : 50.8, 동부고속 : 48.8)

■

- 2 1

→

가 , , ,
가 , 1
.

(아시아나항공 : 62.8, 대한항공 : 62.4)

■

- 3 (1)

→

가 가 , , ,
.

(우정사업본부(우체국택배) : 58.5,
대한통운 : 58.2, 현대물류 : 57.3,
한진택배 : 56.7)

■

- 3 1

→

, 가
, , , ,
가

(인터파크 : 55.7, 삼성물 : 54.8,
GS-eSHOP : 51.1, CJ물 : 50.8,
다음쇼핑 : 47.9)

■

SK - 8 1

→ SK

, ,
, 가 .
, ,
가 / ,
가
8 1
(SK텔레콤 : 60.8, KTF : 52.3,
LG텔레콤 : 41.9)

■

KT - 2 1

→ KT

, ,
가 가 ,
, ,
, ,
가
가
(KT : 51.6, 하나로통신 : 47.1,
두루넷 : 40.9, 드림라인 : 39.2)

■

- 1

→

가 ,
, ,
가 가
1
(신한 : 54.9, 하나 : 54.4, 우리 : 53.4,
KB국민 : 52.6, 농협 : 52.3, 제일 : 51.9,
조흥 : 51.6, 외환 : 51.2, 기업 : 50.5)

■

- 2 1

→ 가 , 가

(삼성카드 : 49.7, BC카드 : 49.3, KB카드 : 47.9, LG카드 : 43.4)

■

- 1

→ 가 , ,

가 가
(삼성카드 : 35.8, LG카드 : 33.2
현대캐피탈 : 27.0)

■

- 1

→ 가 , ,

1
(삼성생명 : 58.8, 교보생명 : 54.7,
대한생명 : 53.2)

■ /

NHN() - 2 1

→ , 가가

(NHN(네이버) : 67.9, 다음 : 61.2,
야후 코리아 : 55.7)

■

- 8 1

→ 가 가 , ,
가 가 8 1

(삼성화재 : 58.9, 현대해상 : 58.7,
동부화재 : 54.2, 중앙화재 : 53.6,
LG화재 : 52.2)

■

- 7 1

→ 가 , ,
가

(삼성서울병원 : 64.9, 서울아산병원 : 60.8,
서울대병원 : 54.6, 강남성모병원 : 53.2,
신촌세브란스병원 : 45.3)

■

가 - 2 1

→ 가 , ,
가 , ,

가
(메가박스 : 72.3, 롯데시네마 : 70.8,
CJ CGV : 66.5)

4)

■

- 7 1



가 가 , , 가

(우편서비스 : 63.6, 전력 : 61.2,
철도 : 48.0, 수도 : 45.9,
고속도로관리서비스 : 44.8,
시내노선버스 : 37.5, 등기소 : 36.5,
세무서 : 36.2, 택시 : 34.5,
교육서비스 : 29.2, 경찰서/파출소 : 28.8)

■ 가

가 - 3 1



가 가 , , 가

가
(부산도시가스 : 69.9, 대한도시가스 : 68.0,
대구도시가스 : 66.9, 금강도시가스 : 61.8,
한진도시가스 : 60.4, 서울도시가스 : 55.6,
삼천리도시가스 : 53.2)

■

- 3 1



가 가

1

(부산시 : 62.4, 울산시 : 56.6, 대전시 : 56.5,
광주시 : 55.3, 대구시 : 52.3, 서울시 : 45.3,
인천시 : 44.7, 경기도 : 44.1)

■

- 1



가 가

(광주도시철도공사 : 65.8,
부산교통공단 : 60.7,
대구지하철공사 : 57.3,
서울도시철도공사 : 48.6,
인천지하철공사 : 46.7,
서울지하철공사 : 32.7,
수도권국철 : 25.0)

■ 1 : KCSI

1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index :)

‘92년 1월 1일부터 현재까지 KCSI를 실시하고 있으며, KCSI는 고객만족지수로, 기업이 제공하는 제품이나 서비스에 대한 고객의 만족도를 측정하는 지표이다.

2. KCSI

■ KCSI는 기업이 제공하는 제품이나 서비스에 대한 고객의 만족도를 측정하는 지표로, GNP, GDP와 함께 국가의 경제지표로 활용되고 있다.

1992년부터 KCSI를 실시하고 있다.

■ KCSI

· KCSI

가

■ KCSI

가

3. KCSI

■ KCSI '92년부터 실시하고 있으며, 1992년부터 1998년까지의 KCSI 지수는 다음과 같다.

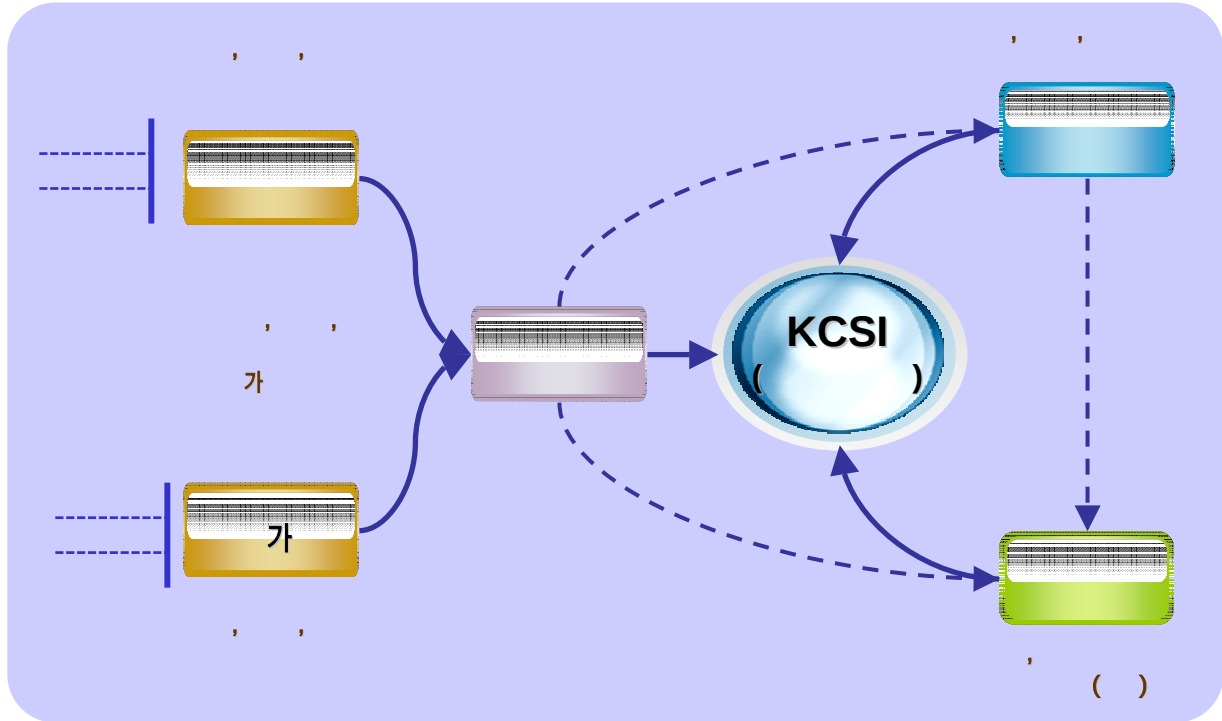
KCSI

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
	7	7	5	5	7	14	33
	5	1	7	8	8	30	27
	12	8	12	13	15	44	60

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
	32	43	48	53	53	63	58
	42	45	47	47	47	47	45
	74	88	95	100	100	110	103

1 : KCSI ()

4. KCSI



5. KCSI

20% (KCSI) 40%, 40%, ()

■ KCSI ()

= () × 0.4 + () × 0.4 + () × 0.2

⇒

(Top 2)

⇒

$\sum_{i=1}^n C_i \cdot W_i$ $C_i : i$ TOP 2 가
 $W_i : i$

⇒ () () Top 2 () ()