

文書番號 : KMAC 2007-834

2007. 12. 20

受 信 :

發 信 : KMAC CS BU

題 目 :

2007 (1) 가 (KNPS)

가 KMAC 2007 KNPS(Korean Net Promoter Score,

, 가

KNPS 가 1
KNPS 가 ,

12 27 () [12 26 () 19:00]

1 : 2007 가 (KNPS)

2 : 2007 가 (KNPS)

1. ‘ 가 (KNPS)’
2. ‘ 가 (KNPS)’ 1

3 : 2007 가 (KNPS)

■ 1 : 2007 ‘ 가 (KNPS)’

1. KNPS(Korean Net Promoter Score : 가)

2. KNPS



Review NPS (KPI) (Frederick F Reichheld)가 2003 12 Harvard Business NPS GE, Microsoft 가 NPS



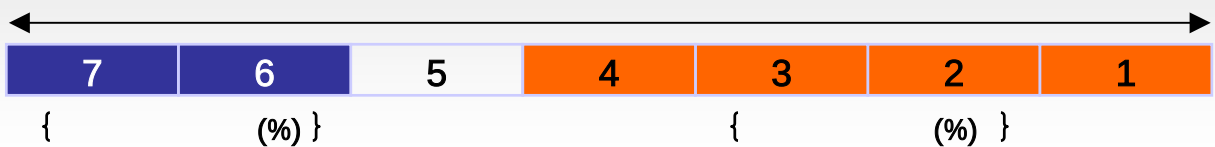
, KMAC 1990 KNPS “ 가 ”



KMAC 가 (KNPS) 가 가

3. KNPS

A [] , ?



(%) - (%) = 가 (KNPS)

11 (0~10)

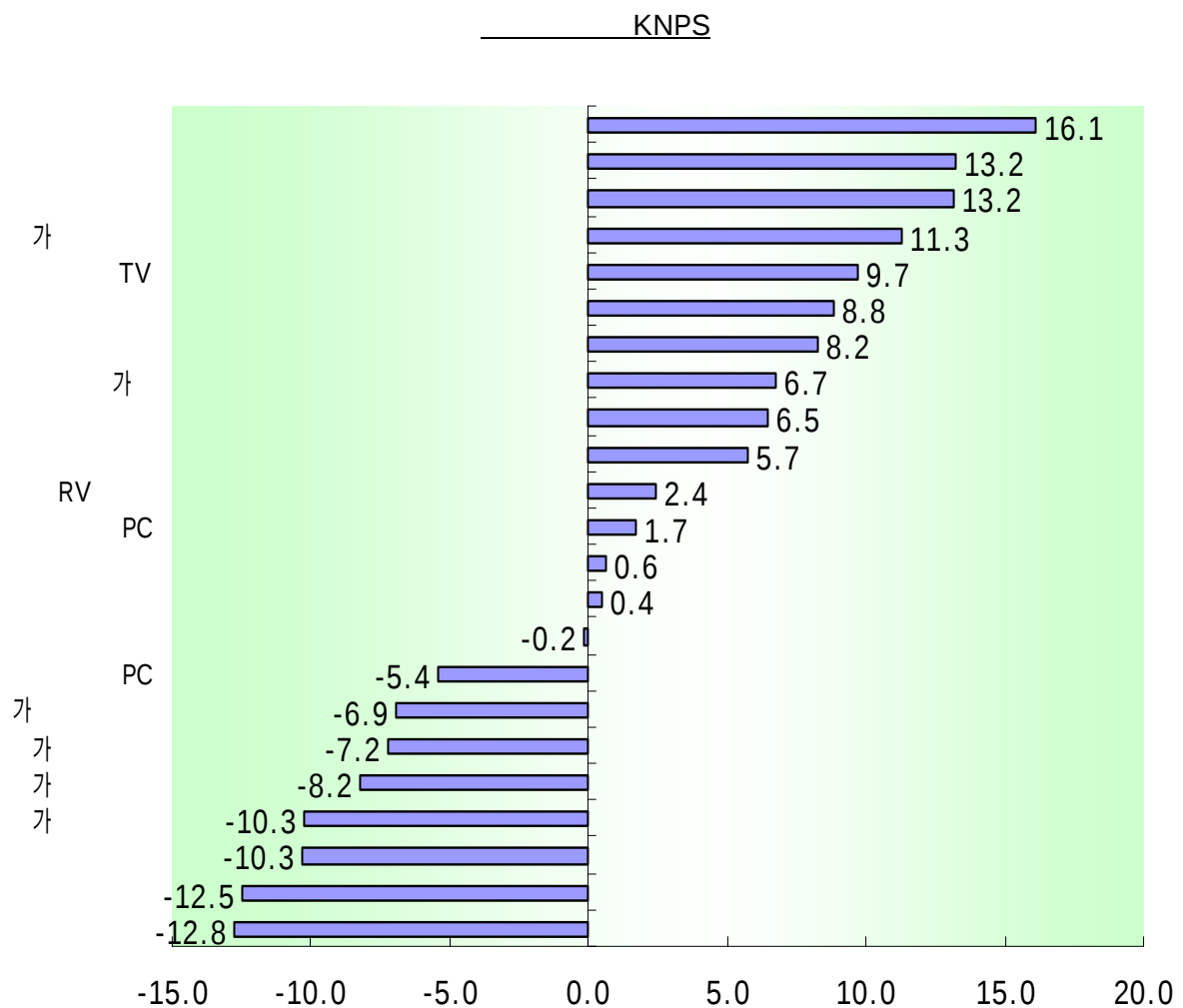
5 7 가

(1) 가 (KNPS)

1) :

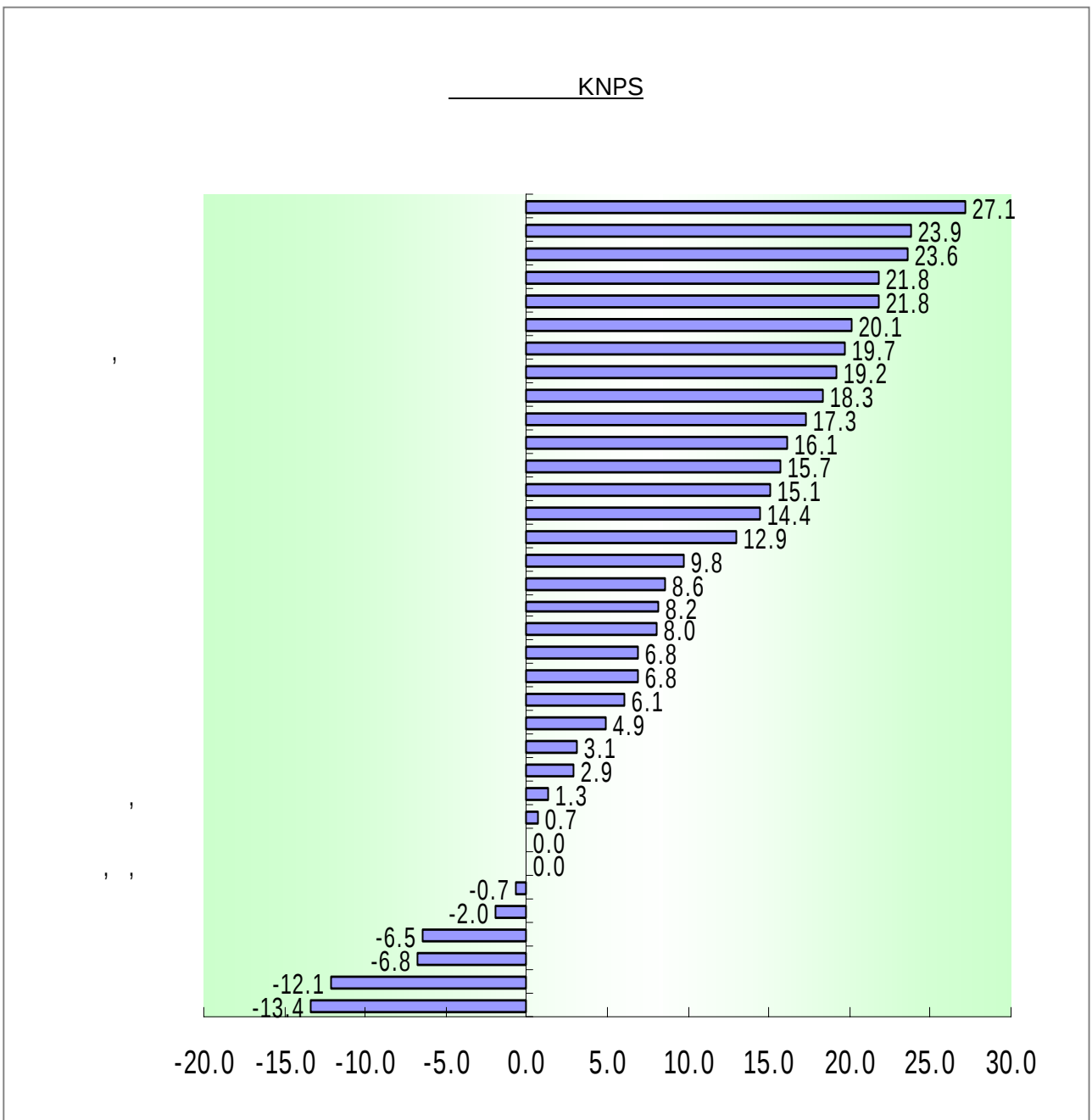
(+)

→ 가 , , 가 , TV
 가 , KNPS 가 , 가 ,
 → 가 , , PC 가 , 가 ,
 가 Care가 A/S
 KNPS 가



2) :

→ , , , KNPS 가
→ , , , (-) KNPS 가



$\frac{1}{\sqrt{2}} \begin{pmatrix} 1 & i \\ -1 & i \end{pmatrix}$



(2) ‘ 가 ’ 1

1) -

		1	()
1			(), ,
2			(),
3			, , , F&B
4			,
5		OB	, OB
6	, ,		, , , ,
7			, , ,
8			, ,
9	/		, ,
10		O&F()	O&F(), CJ()
11			, , ,
12			, ,
13			, ,
14		가	가, , , ,
15		F&B	F&B, ,
16			,
17			,
18	/		, CJ, , F&B,

2) -

		1	()
1			, (), BYC
2			, LG ,
3			, , , LG (LG ,
4		B.A.T.	B.A.T. , , KT&G
5			, P&G,
6		P&G	P&G, LG , , ,
7			(), , LG
8		CJ	CJ , LG ,
9			, , , , , , , ,
10		()	(), L&F()
11			, LG ,
12			,
13		CJ	CJ , LG ,
14			, LG ,
15		()	(), ()
16		CJ	CJ LG , , , C&G, ,
17			, ,

3) - 가

		1	()
1	가	()	(), (), LG ()
2	가	LG	LG , , ,
3	가		,
4			,
5			, , LG
6			, LG ,
7			(), , Olympus
8			, LG ,
9			, , SK , LG , &
10			(), (), (가), ()
11	TV		, LG , ,
12	PC		, LG (LGIBM), , TG
13	PC		, LG (LGIBM), HP, , TG
14			, ,
15		HP	HP, , ,

4) -

		1	()
1	가	KCC	KCC, LG ,
2	가		, ,
3	가		,
4			, , GM
5			,
6			, ,
7			,
8	RV		, ,

5) -

	1	()
1		, ,
2		, , BC , KB ,
3	KB	KB , , , , , SC ,
4		, , , LIG (LG),
5		, , (LG), ,

6) -

	1	()
1		, (),
2		, , ,
3		, , ,
4	가	(), CJ CGV, 가
5		, GS e-SHOP(LG e-SHOP), CJ , ()
6	()	CJ , (),
7	riseON()	(TGIF), riseON(), (), CJ (VIPS)
8	SRS ()	SRS (), SRS (KFC), ,
9	GS25	GS25, , , ,
10		, ,
11	()	, , , ()
12	TV	, , GS , , CJ
13		,

7) -

		1	()
1		NHN()	NHN(), (Yahoo), (Daum)
2		KT	KT(001), (00365), (002)
3	/	KT	KT,
4		SK	SK , KTF, LG
5		KT	KT(가), ()

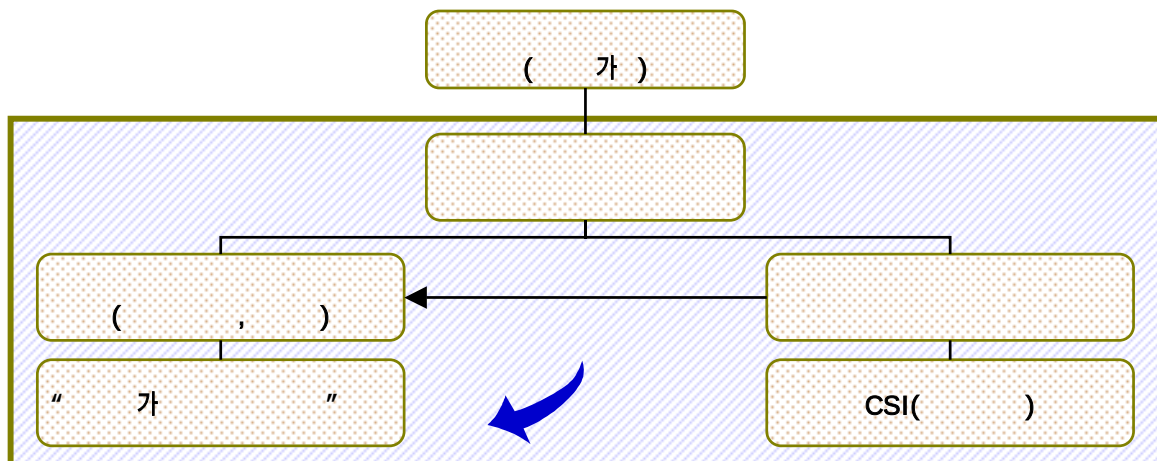
8) -

		1	()
1			, , , ,
2			, , , ,
3			, ,
4			, (), , ,
5		SK	SK GS (SK), (), (),
6			,
7		()	, , ,

1. 가 (KNPS) 가 가 ...

➡ 가 (KNPS) , , 가
가

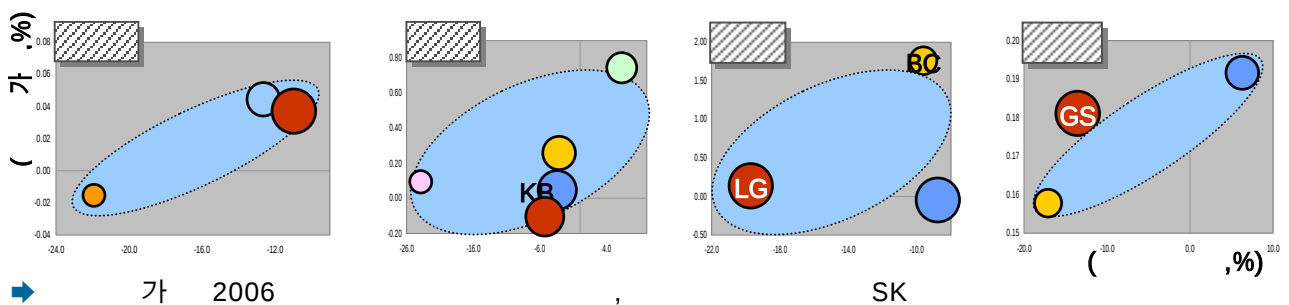
가 , 가
가 “ ”
가
KNPS 가 가 가



➡ , KMAC 2001 2006 KNPS

가 , ,
, KNPS 가

➡ (Frederick F. Reichheld)가 2003 12
“ The One Number you need to Grow ”



➡ 가 2006

SK

2. 가 (KNPS) ...

➔ .

가 . ,

가 .

➔ 가 . ,

➔ , 가 .

KPI

➔ () 가 . , “

➔ 가 , KPI (Key Performance Indicator) 가

➔ , 가

→ 가
 . , , A/S
 (MOT) ,

→ , 가 .
 (Identity)

→ , .

가

→ . 가
 , 가 .

→ , 가
 가 .

→ , 가 가 ,
 가 가

→ , 가 가
 가