

QFD를 이용한 인터넷 쇼핑몰의 서비스 설계 방안에 관한 연구

정상철, 유해림, 김명숙

scjung@cnu.ac.kr, hryou@cnu.ac.kr, kmsjws@cnu.ac.kr

충남대학교 경상대학 경영학과

대전광역시 유성구 궁동 220

키워드 : 인터넷 쇼핑몰, e-서비스, QFD

-Abstract-

오늘날 정보기술의 발달과 함께 인터넷의 등장은 개인뿐 아니라 기업환경에 큰 영향을 주고 있다. 특히, 인터넷 쇼핑몰이 성숙기 단계에 접어들면서 소비자는 보다 다양한 제품정보를 접할 수 있게 되었고 저렴한 탐색비용으로 시간적, 공간적 한계를 넘어서 자신의 욕구에 맞는 상품을 능동적으로 구매할 수 있게 되었다. 이러한 무한경쟁 속에서 제품이나 가격이 균질화됨에 따라 서비스의 중요성이 부각되고 있고 기업에서는 고객에게 보다 차별화된 방법으로 높은 질의 서비스를 제공하기 위한 노력을 기울이고 있다. 이에 본 연구에서는 고객의 측면에서 인터넷 쇼핑몰의 서비스 품질을 측정하고 서비스 기능을 개선하기 위해 QFD를 두 단계로 나누어 적용하고자 한다. 첫 번째 단계에서는 기존의 서비스 품질속성과 거래과정별로의 서비스 품질속성을 동시에 고려함으로써 보다 체계적으로 서비스 품질요인에 대해 살펴보고 이를 설계속성에 반영하기 위하여 거래과정별 서비스 품질속성의 중요도를 산정한다. 그리고 두 번째 단계에서는 이들을 달성할 수 있는 서비스 설계속성을 제시하고 이들의 중요도를 산정함으로써 인터넷 쇼핑몰의 서비스 품질을 향상시키고자 하는 운영자에게 단순한 개선안 보다는 실질적이고 구체적인 서비스 설계 방안을 제시해 주고자 한다.