

서비스품질경영전략 사례 -한국인포데이타(주)

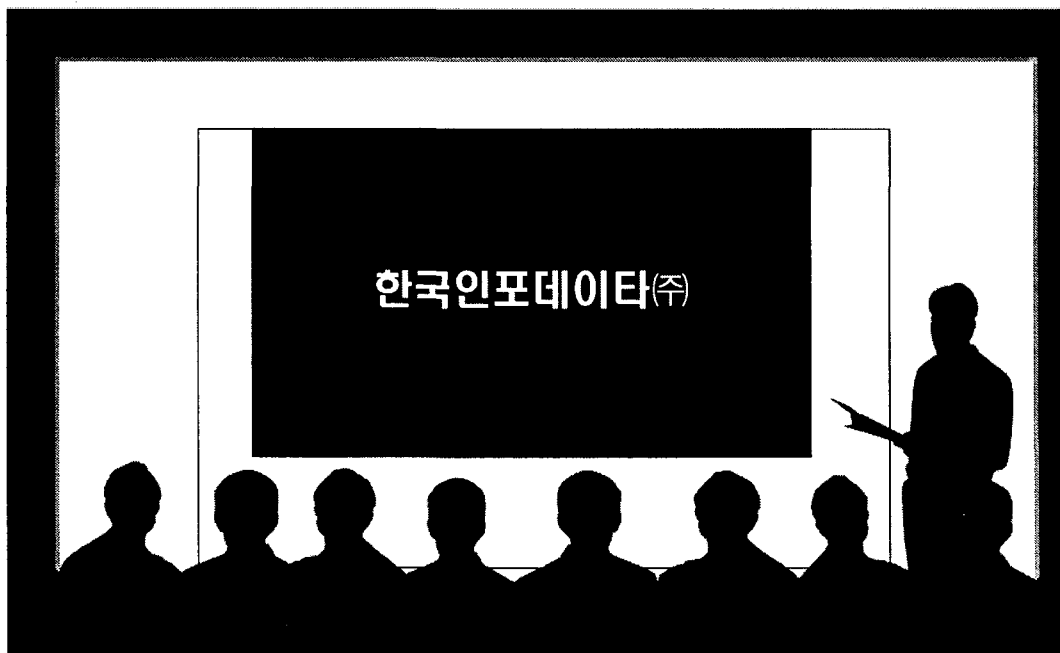
2003. 4. 10.

김 준 호(청주대학교 경영학과 교수)

박 진 희(청주대학교 경영학과 석사과정)

한국품질경영학회 2004

Introduction



한국품질경영학회 2004

Introduction

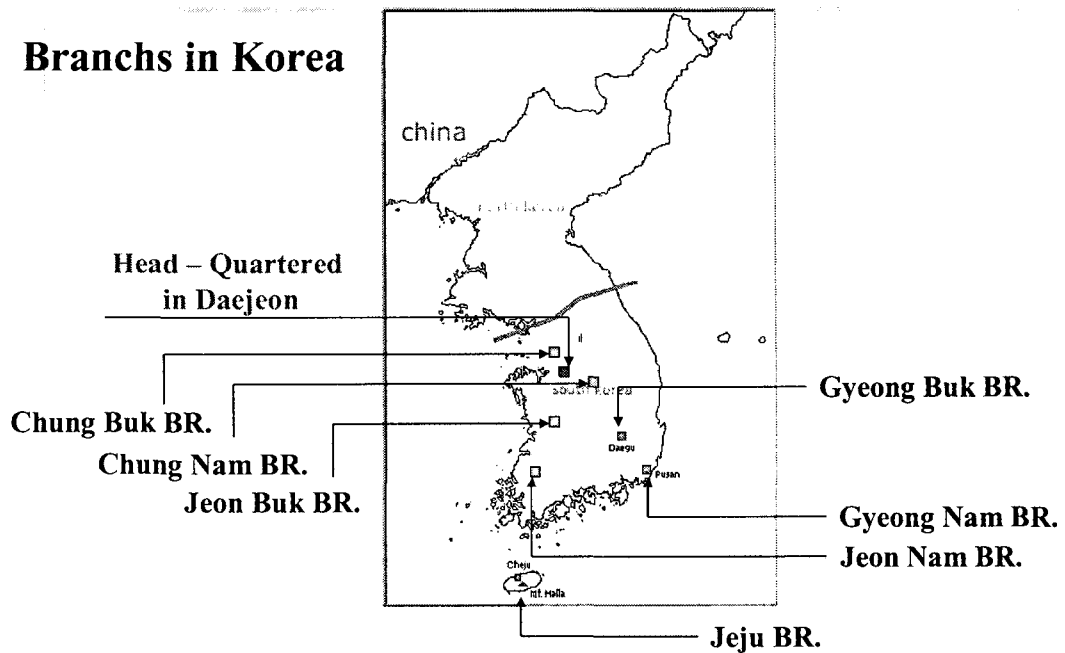


- 대표자 : 이정훈
- 종업원수 : 3,461명(2003년 11월 기준)
- 설립일 : 2001. 6. 27
- 매출액 : 1,130억원(2003년)

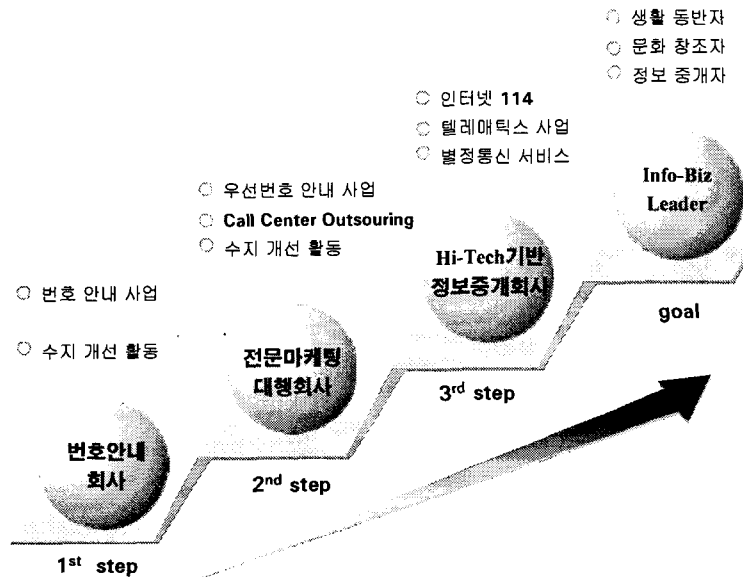
- 2001. 6. 27 : 한국인포데이터(주) 설립
- 2001. 7. 2 : 114 번호안내사업 개시
- 2001. 12. 3 : 우선번호안내서비스 개시
- 2002. 1. 1 : KT콜센터 운영개시
- 2002. 6. 26 : 기업비전 및 중기경영전략 선포
- 2002. 8. 1 : 전사적자원관리시스템(ERP) 개통
- 2003. 12. 16 : 인터넷 포털 사이트(Let's114 구축)
- 2003. 6. 26 : 기업문화 선포

Introduction

Branches in Korea



Enterprise Business Management



Leadership - Philosophy



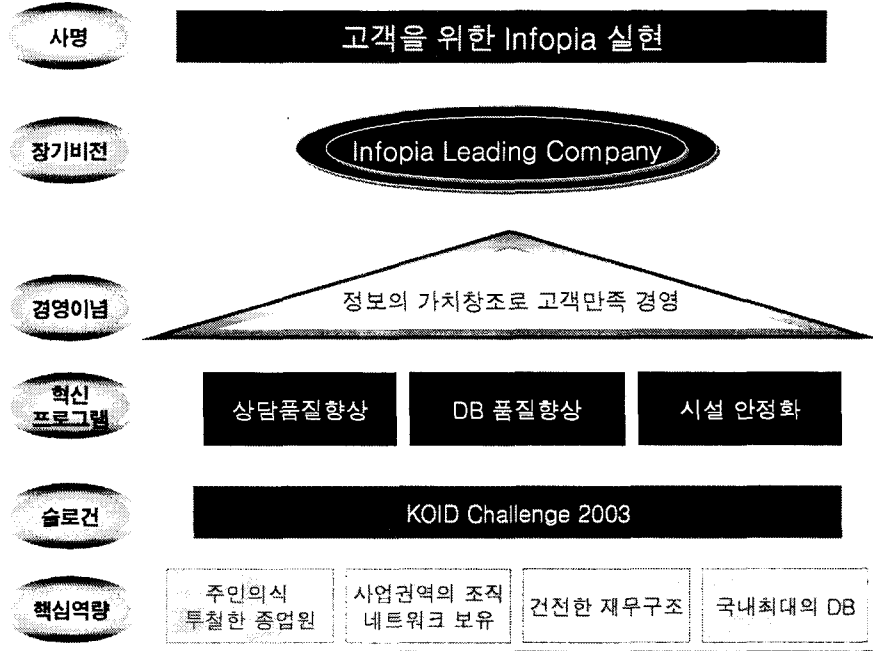
서비스는 섬김과 봉사의 정신

이 정훈 사장의 경영철학은 “섬김과 봉사”의 정신을 바탕으로 변화하는 다양한 고객에게 적재, 적소, 적시에 정보를 창출함으로써 KOID의 진정한 고객으로 남겨야 한다는 철학을 가지고 있으며 진정한 고객만족경영의 실현은 수익으로 연결된다는 믿음이 있다

최상의 관계는 믿음(信)

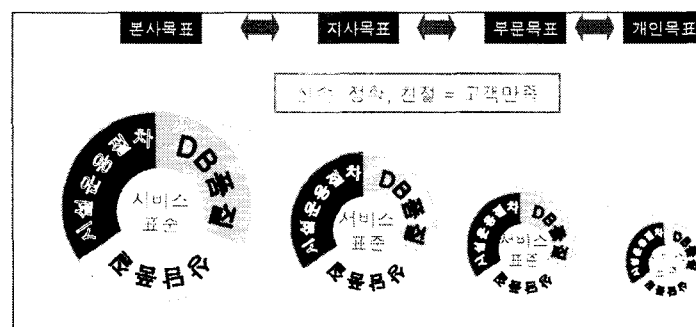
진정한 관계는 믿음에 기초한 것으로 가족끼리도 믿음이 존재한다면 행복한 가정과 사회를 이끌어 나갈 수 있다. 또한 고객을 대하는 데서 서로간의 믿음을 이끌어 준다면 고객은 영원히 우리의 팬으로 남게 될 것이다

Policy & Strategy



한국품질경영학회 2004

Policy & Strategy - Key Performance



- | 상당품질의 표준화 | DB품질의 표준화 | 시설운영절차의 표준화 |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 신규사원 교육체계화 ○ 주기적 CS교육 시행 ○ 응대용어의 표준화 (표준 SCRIPT) ○ 지속적 품질평가 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 자료정비 기준 ○ 자료처리 기준 ○ 외라/주소/표기 기준 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 시설운영요원 교육체계화 ○ 시설운영 매뉴얼화 ○ 집중운영보전센터 구축 |

한국품질경영학회 2004

For us, For the future...

"Having partnership mentality will help us to deliver added value for all our customers"

