

통신서비스 사용 환경과 고객선호도 분석을 통한 신상품 개발 절차의 체계화

정성욱*, 박성준**, 정의승*

*고려대학교 산업시스템정보공학과, **남서울대학교 산업정보시스템공학과

ABSTRACT

정보 기술의 발달과 함께 인터넷이나 이동전화를 통하여 통신 서비스를 이용하는 사용자가 상당히 증가하고 있다. 본 연구는 이러한 환경에서 향후 통신 서비스 개발 시 고객 지향적 상품을 도출할 수 있는 서비스 개발절차를 체계화하고자 한다. 서비스 개발 단계에서 인간공학적 요소와 서비스의 발전 방향을 설문을 통하여 분석하고, 이에 따라 만들어진 신상품(서비스)의 고객 선호도를 카노모델을 이용하여 분석하였다.

Keywords : 서비스, 제품개발, 고객중심