

군수품의 고객만족을 평가하는 모델에 관한 연구*

박 성 현**

〈目 次〉

I. 서 론	IV. 고객만족지수의 추정방법
II. 군수품 고객만족지수 모형 개발	V. 2004년 고객만족지수 조사결과
III. 조사대상 품목과 조사방법	VI. 조사 설문지

I. 서 론

1. 고객만족경영과 고객만족지수 모델의 발전과정

경영환경의 급격한 변화로 인하여 고객이 기업과 제품을 선택하는 시대가 도래 하고 있으며, 고객이 외면하는 기업은 생존할 수 없게 되었다. 이에 따라 기업들은 고객만족 경영을 경영의 가장 중요한 이념으로 채택하고, 이의 효율적인 추진을 통한 가시적인 성과창출을 위하여 적극적인 노력을 경주하고 있다.

고객만족(CS: customer satisfaction)이란 쉽게 말하면 고객이 접한 제품이나 서비스에 대하여 고객이 어느 정도 흡족하게 생각하고 있는가를 나타내는 것이다. 따라서 고객만족경영(customer satisfaction management)이란 고객의 만족도를 정량적으로 파악하고 또한 객관적으로 판단하여 이것을 향상시키기 위한 조직적인 모든 노력을 말한다.

고객중심 사회의 도래에 따라 미국을 비롯한 여러 선진국에서는 고객만족을 평가할 수 있는 고객만족지수(CSI: customer satisfaction index) 모델을 개발하고 이를 적극 활용하기 시작하고 있다. 고객만족도 평가의 시초가 된 것은 1989년에 개발된 스웨덴의 고객만족지표(SCSB: Swedish Customer Satisfaction Barometer)로써 매년 기업 및 산업단위로 측정하여 발표하고 있다.

* 본 논문은 부분적으로 한국과학재단 목적기초연구 지원으로 수행되었음(R01-2003-000-10220-0).

본 연구는 서울대학교 경영연구소와 경영정보연구소의 연구비 일부 지원에 의해 작성되었음.

** 서울대학교 자연과학대학 통계학과.

독일은 SCBS를 근간으로 자체적으로 개발한 독일고객지표(German Customer Barometer)를 사용하여 1992년부터 고객만족에 관한 자료를 수집하고 있다. 미국에서는 미시간대학의 국가품질연구소(National Quality Research Center) 주관으로 개발된 미국고객만족지수(ACSI: American Customer Satisfaction Index)가 개발되어 1994년에 첫 조사를 시작으로 매년 발표되고 있다. 그 후 여러 나라에서 미국의 ACSI를 벤치마킹하여 유사한 내용으로 고객만족지수를 측정하여 상호비교하고 있다. 태국과 뉴질랜드는 1995년부터 제한된 산업영역 내에서 조사를 실시하고 있고, 유럽연합은 1998년부터 15개국이 포함된 유럽단일고객만족지수(ECSI: European Customer Satisfaction Index)를 구하여 발표하고 있다. 이외에도 캐나다의 CCSI, 멕시코의 MCSI, 브라질의 BCSI, 말레이시아의 MCSI 등이 있다.

한국에서는 일찍이 한국능률협회에서 개발한 한국산업의 고객만족도 지수(KCSI: Korea Customer Satisfaction Index)를 사용하여 1992년부터 고객만족도 지수를 조사하여 매년 발표하고 있다. 그 후 ACSI 모델을 벤치마킹하여 국가 고객만족도 지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index)를 한국생산성본부와 미국 미시간대학 국가품질연구소가 공동 개발하여 1998년부터 매년 조사를 통하여 그 결과를 발표하고 있다.

2. 군수품 고객만족지수 개발의 필요성

■ 사용자 만족을 중심으로 하는 품질보증활동 전개 필요성

군수품은 국가방위를 위하여 사용되는 중요한 제품이며, 군수품을 생산하는 기업은 군수품을 사용하는 조직과 소비자(고객)에 대하여 사용 적합성과 고객만족을 염두에 둔 고객만족 경영을 실시하여야 한다. 우리나라에서는 군수품에 관한 품질관리나 품질보증 활동은 국방품질관리소가 책임을 가지고 실시하고 있다. 그러나 군수품에 대한 품질보증활동을 '사용자 만족'보다는 '규격만족' 차원에서 실시하여 왔다. 국제적인 품질경영활동의 흐름으로 볼 때 '규격만족' 차원보다는 '사용자 만족'을 중심으로 하는 품질보증활동으로 전환하는 것이 바람직하다고 하겠다. 사용자 만족도와 연계된 품질보증 활동 제도의 수립으로 군수품 불만족 요소를 사전에 파악하여 잠재적 불만요소를 도출할 수 있다면 능동적인 품질보증활동을 전개할 수 있기 때문이다.

■ 체계적이고 과학적인 군수품 고객만족 조사의 필요성

군수품 사용자들이 어느 정도 군수품에 만족하고 있으며, 불만요소가 무엇인지를 체계적으로 조기에 알아내기 위해서는 과학적인 고객만족도 측정기법의 도입이 필요하다. 앞에서 언

급된 ACSI, NCSI, KCSI 등이 있으나 이러한 지수를 그대로 군수품에 도입할 수 없으며, 국방 분야 특성에 적합한 군수품 고객만족도 지수(MCSI: Military Customer Satisfaction Index) 체계를 구축할 필요가 있다.

군수품의 종류도 매우 다양하며, 보통 군수품을 총포, 탄약, 기동장비, 통신전자장비, 군복, 식품 등의 일반물자, 항공장비류, 함정류 등으로 분류할 수 있다. 각각의 군수품에 대하여 사용자들의 만족여부와 불만요소를 알아내어 군수품의 품질과 기능을 향상시켜나가는 것은 매우 중요하다고 하겠다.

위와 같이 군수품 고객만족지수의 개발의 필요성을 인식하고 국방품질관리소와 서울대학교(연구책임자: 박성현 교수)가 공동으로 군수품 고객만족도 모델을 개발하기 위한 연구를 수행하였다.

II. 군수품 고객만족지수 모형 개발

1. 군수품 고객만족도(MCSI) 조사모델

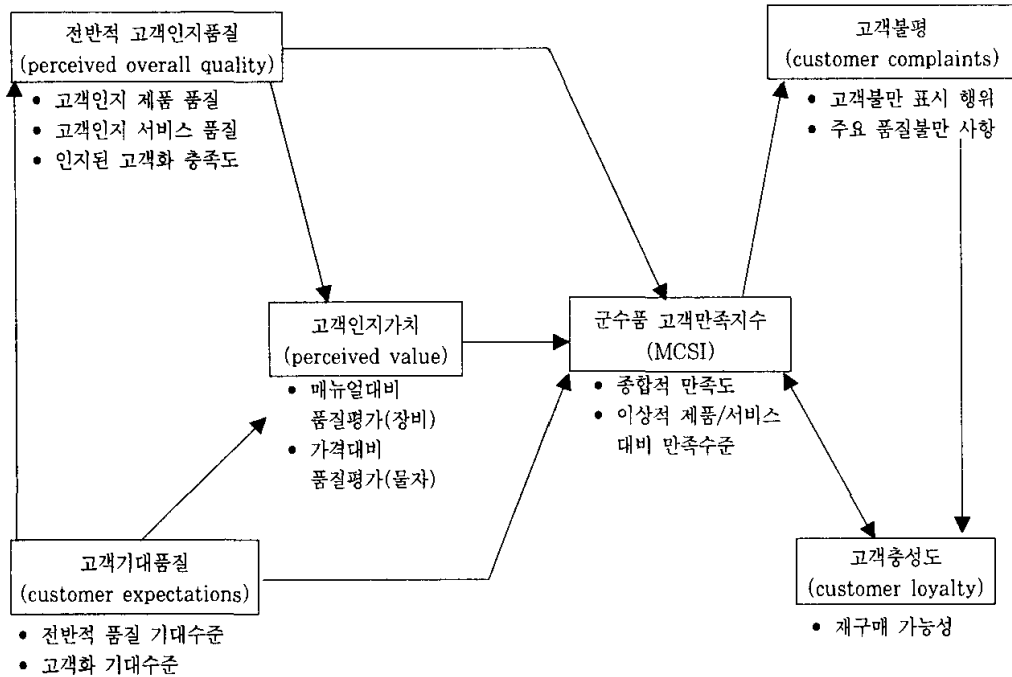
군수품 고객만족도(MCSI: Military Customer Satisfaction Index)를 구하기 위한 모델로 <그림 1>과 같은 모델을 제안 한다. 대부분의 질문은 높고 낮은 정도를 나타내는 10점 척도로 이루어진다. 10점은 고객만족을 위하여 가장 양호한 상태를 나타내고, 1점은 가장 불량한 상태를 나타낸다. 10점 척도로 한 이유는 조사 결과점수를 10단계로 차등화하고, 또한 계량변수 값으로 사용하여 통계분석도 용이하게 하기 위함이다.

최근 고객만족지수 관련 연구논문으로는 김동남, 조재립(2003 a, b), 정지영, 조재립(2003)이 좋은 참고문헌이다. 그리고 본논문과 직접 관련이 있는 논문으로는 박성현(2004), 박성현 등(2004)이 있다.

2.2 모델에 사용된 측정변수와 설문항

<그림 1>에 있는 모델에 따라 잠재변수는 크게 6가지로 분류되며, 각각을 측정하기 위하여 측정변수로 12 가지가 있으며 이를 정리하여 나타낸 것이 <표 1>이다. 설문번호 13은 제품의 명세에 관한 질문으로 고객만족 측정변수는 아니며 데이터 분석을 위하여 참고하기 위한 질문이다.

〈그림 1〉 MCSI 모델



〈표 1〉 MCSI 모델의 잠재변수와 측정변수

잠재변수	측정변수	설문번호
고객기대품질 (customer expectations)	1) 사용하는 제품에 대하여 구매하기 전에 기대하였던 전반적 품질기대수준	1
	2) 고객의 개인적 요구 충족도 기대수준	5
전반적 고객인지품질 (perceived overall quality)	1) 인지된 전반적 제품품질 만족도	2
	2) 디자인 품질과 사용상 기능품질 간의 비교	3
	3) 인지된 전반적 서비스품질 만족도	4
	4) 고객의 개인적 요구 충족도	6
고객인지가치 (perceived value)	장비용: 유사 장비나 매뉴얼 대비 품질평가 물비용: 가격 대비 품질 평가	7
군수품 고객만족지수(MCSI)	1) 현재까지의 제품/서비스에 대한 종합적 만족도 평가	8
	2) 고객의 이상적 제품/서비스 대비 만족수준	9
고객 불평 (customer complaints)	1) 고객의 공식/비공식의 제품/서비스에 대한 불평건수	10
	2) 주요 품질 불만 사항	11
고객충성도 (customer loyalty)	1) 재구매(재사용) 가능성 평가	12
제품 명세에 관한 질문	모델명, 구입년도 등	13

Ⅲ. 조사대상 품목과 조사방법

3.1 모집단과 표본

우선 고객만족도 조사의 대상이 될 수 있는 모든 군수품의 종류는 매우 많다. 군수품을 크게 분류하면 물자류와 장비류가 있고, 이를 세분하면 14가지 류별로, 그리고 주요 군수품의 수는 총 104가지이다. 고객만족도 조사의 모집단은 조사 대상이 되는 군수품을 사용하고 있는 현 군인이나 군속이다. 단, 군 생활경력이 6개월 이상이고 해당 군수품 사용 경력이 1개월 이상 된 자로 제한하기로 하였다.

고객만족도 조사가 이루어지는 첫해인 2004년도에는 104개의 군수품 중에서 <표 2>와 같이 22개 품목을 선정하였다.

<표 2> 2004년도 고객만족도 조사 품목 22가지

대분류	류별	조사 대상 품목(장비)
물자류	1) 섬유/제화	전투모, 전투복, 운동복, 모양말, 개인배낭 햄, 꼬리곰탕, 즉석쌀국수, 딸기잼 개선전투화, 피혁운동화, 슬리퍼 알루미늄 수통, 버클, 반함, 다단식 취사세트
	2) 식품	
	3) 화학/장비	
	4) 일반보급품	
장비류	1) 궤도/장륜	차량용 타이어, 1/4톤 신형짚, 1 1/4톤 성능개량차량 PRC96K 무전기, 5KW 통신용 발전기, BA30 건전지
	2) 통신전자	

22개의 각 군수품별로 150명씩의 고객을 조사하기로 하면 표본의 크기는 모두 22*150 = 3,300명이 된다. 조사 방법은 면접원이 직접 부대방문을 실시하여 설문지를 배포한 후에 이를 수거하는 방법을 사용하기로 하였다. 조사의 편이성을 위하여 국방품질관리소 고객지원실의 “2004년도 부대방문계획”을 감안하여 표본을 추출하고, 직접부대를 방문하여 설문지를 배포한 후에 이를 수거하는 방법을 사용하였다. 이러한 표본의 추출 방법은 유의 할당추출법 (purposive quota sampling)이라고 볼 수 있다.

조사기간은 2004년 3월부터 10월 사이로 하고, 11월에 통계분석을 실시하여 12월에 MCSI를 발표하는 것이다. MCSI의 계산은 군수품별로, 류별(섬유 및 제화류, 식품류 등)로, 대분류별(물자류, 장비류) 그리고 전체 군수품으로 나누어 MCSI를 산출한다.

IV. 고객만족지수의 추정 방법

4.1 잠정 MCSI의 측정

군수품 고객만족지수(MCSI)의 최하 단위는 군수품별 MCSI이며, 이는 개별 고객수준의 만족을 구성하는 <표 1>의 2개의 설문문항 8-9번(종합적 만족도 평가, 이상적 제품/서비스 대비 만족수준)에 가중치(weight)를 부여하여 고객별로 해당 장비의 MCSI를 구하고, 이를 모든 고객(응답자)에 대한 산술평균으로 군수품별 MCSI를 산출한다. 가중치는 예비조사 시 고객들의 의견을 반영하여 식(1)에서와 같이 7:3의 비율로 정하였다. 가중치의 합을 10으로 하면 MCSI를 %로 나타낼 수 있다.

군수품별 MCSI:

MCSI(%)

$$= 7 * (\text{종합적 만족도 평가점수}) + 3 * (\text{이상적 제품/서비스 대비 만족수준 점수}) \quad (1)$$

<표 2>에 있는 군수품 분류에서 류별(섬유 및 제화, 식품 등)로, 대분류별(물자류, 장비류)로, 그리고 전체의 MCSI를 구하여 보자. 계산을 위하여 다음의 기호를 사용하기로 하자.

■ t 시점에서 c 대분류내의 m 류별의 고객만족지수 (2)

$$I_{mct} = \sum_e (P_{emct} * I_{emct}) / (\sum_e P_{emct})$$

■ t 시점에서 c 대분류의 고객만족 지수 (3)

$$I_{ct} = \sum_m (P_{mct} * I_{mct}) / (\sum_m P_{mct})$$

■ t 시점에서 전체 군수품의 고객만족 지수 (4)

$$I_t = \sum_c (P_{ct} * I_{ct}) / (\sum_c P_{ct})$$

여기에서

I_{emct} = t 시점에서 c 대분류내의 m 류별 중 e 장비의 고객만족지수

P_{emct} = t 시점에서 c 대분류내의 m 류별 중 e 군수품의 지난 1년간 총구입액

P_{mct} = t 시점에서 c 대분류내의 m 류별의 지난 1년간 총구입액

P_{ct} = t 시점에서 c 대분류의 지난 1년간 총구입액

을 의미한다.

4.2 고객기대품질지수의 측정

사용 전 고객기대품질지수는 <표 1>의 설문 1, 5에 관한 답변의 가중치로 얻어진다. 가중치는 여러 가지로 줄 수 있으나, 식 (1)에서와 같이 7, 3을 주는 것이 합리적이라고 생각한다. 즉,

$$\begin{aligned} \text{고객기대품질지수}(\%) & \hspace{15em} (5) \\ &= 7 * (\text{구매 전 기대하였던 전반적 품질기대수준}) \\ &+ 3 * (\text{고객의 개인적 요구 충족도 기대수준}) \end{aligned}$$

4.3 전반적 고객인지 품질지수의 측정

사용 후 전반적 고객인지 품질지수의 측정은 <표 1>의 설문 2, 4, 6에서 얻어진다. 여기에서도 각 설문의 점수를 가중치로 하여 구하는 것이 합리적이다. 가중치는 예비조사 시 고객들의 의견을 반영하여 각각 5, 3, 2로 주었다. 즉,

$$\begin{aligned} \text{전반적 고객인지 품질지수}(\%) & \\ &= 5 * (\text{인지된 전반적 제품품질 만족도}) + 3 * (\text{인지된 전반적 서비스품질 만족도}) \\ &+ 2 * (\text{고객의 개인적 요구 충족도}) \hspace{5em} (6) \end{aligned}$$

설문3에서는 인지된 전반적 제품품질 중에서 디자인 품질과 사용상 기능품질 중 어느 쪽이 우수 한가 아니한가를 판단한다. 이 설문에 의하여 생산자는 제품품질의 향상 계획을 구상할 수 있을 것이다.

4.4 고객인지 가치지수의 측정

고객인지 가치지수는 <표 1>의 설문 7에 의하여 구할 수 있다. 여기서는 장비류와 물자류로 분류하여 질문하고, 질문하여 얻어지는 값으로 고객인지 가치지수를 측정한다.

4.5 고객 불평율의 측정

설문 10에 의하여 '예'에 답한 불평고객의 비율을 측정할 수 있다. 또한 후속 질문(설문 11)에 의하여 주요 불평의 내용이 무엇인지를 파악할 수 있다.

4.6 고객충성도 및 고객충성도 지수의 측정

고객충성도는 설문 12의 점수로 측정한다. 이는 해당 제품을 재구입할 의향이 어느 정도인가를 묻는 질문이다. 고객충성도 지수는 고객충성도를 10배하여 100점 만점으로 만들어 %로 나타낸 것이다.

4.7 선행변수들로부터 MCSI 및 잠재변수들의 통계적 추정

식 (1)에서 MCSI를 설문 점수의 가중치로 구하는 방법을 제시하였다. <그림 1>의 MCSI 모델로부터 MCSI에 영향을 주는 선행변수(또는 잠재변수)는 사용 전 고객기대품질, 전반적 고객인지 품질과 고객인지가치와 고객충성도이다. 따라서 이들 4개의 잠재변수로부터 MCSI를 회귀분석(regression analysis)에 의하여 추정할 수 있다. 즉,

$$\begin{aligned} \text{MCSI 추정치} = & b_0 + b_1*(\text{고객기대품질지수}) + b_2*(\text{전반적 고객인지품질지수}) \\ & + b_3*(\text{고객인지가치지수}) + b_4*(\text{고객 충성도 지수}) \end{aligned} \quad (7)$$

의 방정식을 최소제곱법(least squares method)에 의하여 구할 수 있다.

이와 동일한 방법으로 <그림 1>의 화살표 관계를 반영하여 기타 잠재변수들에 대하여 다음의 회귀방정식을 추정할 수 있다.

$$\begin{aligned} \text{전반적 고객인지품질지수 추정치} \\ = a_0 + a_1*(\text{사용 전 고객기대품질지수}) \end{aligned} \quad (8)$$

$$\begin{aligned} \text{고객인지 가치지수 추정치} \\ = c_0 + c_1*(\text{전반적 고객인지품질지수}) + c_2*(\text{사용 전 고객기대품질지수}) \end{aligned} \quad (9)$$

$$\text{고객 불평율} = d_0 + d_1*(\text{고객만족지수}) \quad (10)$$

$$\begin{aligned} \text{고객충성도 지수 추정치} \\ = e_0 + e_1*(\text{고객만족지수}) + e_2*(\text{고객 불평율}) \end{aligned} \quad (11)$$

이렇게 구한 MCSI 및 기타 잠재변수들의 추정치는 식 (1)~(6)에서 구한 측정치와는 약

간의 차이점을 보일 수 있다. 이는 통계적 측정과 추정 관계에서 불가피한 현상이다. 따라서 MCSI 및 기타 잠재변수의 값으로는 측정치를 사용하는 것이 타당하고, 잠재변수들 간의 함수관계를 설명하기 위해서는 추정방정식을 사용하는 것이 타당하다.

4.8 최종 MCSI 계산

위의 (1)에서의 잠정 MCSI의 측정치와 (7)의 선행변수들로부터 MCSI의 추정치는 약간의 차이점이 있을 수 있다. (1)의 잠정 MCSI의 측정치는 설문 8-9번의 측정결과이고, (7)의 MCSI의 추정치는 선행변수들인 고객기대 품질지수, 전반적 고객인지품질지수, 고객인지가치지수, 고객충성도지수로부터 얻어지는 회귀방정식에 의한 추정치이다. 선행변수들이 주는 영향을 어느 정도 반영하는 것이 합리적이라고 생각되므로 최종 MCSI 측정치를 다음 공식으로 산출하기로 한다.

최종 MCSI 측정치

$$= 0.8*(\text{잠정 MCSI 측정치}) + 0.2*(\text{회귀방정식에 의한 MCSI 추정치}) \quad (12)$$

이렇게 계산하는 이유는 잠정 MCSI의 값을 주로 반영하되(80% 가중), 이 값이 이상치(outlier)인 경우에 회귀방정식에 의한 MCSI 추정치로 약간 평활시켜(smoothing) 주는 기능을 부여하기 위함이다.

V. 2004년 고객만족지수 조사 결과

조사된 군수품 고객만족도 지수를 한국산업고객만족도 지수(KCSI)와 비교한 결과, 2004년도 민수분야 전체산업 고객만족도 지수는 50.3이고, 그 중 서비스업을 제외하면 제조업 고객만족도 지수는 57.7이었다. 이에 비해 2004년도에 조사된 군수품 고객만족도지수(MCSI)는 그보다 약 11.1 포인트가 낮은 46.6으로 나타났다. 이에 관한 자료는 홍현의(2005)에서 찾을 수 있다.

이를 품목(장비)별로 분석해 보면 장비류는 57.0으로 상대적으로 높은 반면에 물자류는 상대적으로 낮은 것으로 다음과 같이 나타나서, 군수품 중에서 전투모, 전투복, 모양말 등에 매우 큰 불만이 있음을 보여주고 있다.

- 일반 보급류(수통, 반합, 취사세트): 45.1
- 화학/장비류(전투화, 운동화, 슬리퍼): 43.4
- 섬유/제화류(전투모, 전투복, 모양말 등): 38.5

또한 군수품이 유사한 민수용이 있는 경우에 고객만족지수를 대비하여 보면 다음과 같은 결과를 얻었다. 전반적으로 민수용품에 비하여 군수품이 고객만족도가 떨어지며, 이는 품질 측면에서 군수품이 열등하기 때문이다.

조사 품목(장비)	군수품	민수용품
차량 타이어	48.4	55.2
피혁운동화	37.2	62.4
햄	40.5	47.9

국방품질관리소는 이런 결과를 국방부에 보고하여 차후에 군수품의 품질개선에 반영하도록 조치를 취하고 있다.

VI. 조사 설문지

[응답자 안내문]

안녕하십니까?

저희 국방품질관리소에서는 언제나 군수품의 품질향상을 위한 방안을 강구하고 있습니다. 이를 위해 최근에 군수품의 고객인 여러분의 만족도를 조사하여, 보다 나은 군수품 생산 및 품질향상에 기여하고자 여러분들의 의견을 조사하고 있습니다.

이 설문지에서 묻는 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으며, 귀하의 의견은 이런 의견을 갖고 있는 사람이 몇 (%)라는 식으로 통계를 내는 데만 사용되고, 그 외의 목적에는 절대로 사용되는 일이 없으니 생각나시는 대로 말씀해 주시면 감사하겠습니다.

1. 고객 분류 설문(Screening questionnaire)

〈Q1〉 계급은 무엇입니까?

- 1. 사병(일병~병장)
- 2. 부사관(하사~원사)
- 3. 장교(준위 이상)

<Q2> 군 입대경력(군속 근무경력)은 어느 정도입니까?

1. 6개월 미만 ⇨ 설문 중단
 2. 6~12개월 3. 1~2년 4. 2~4년 5. 4년 이상

<Q3> 지난 6개월간 본인이 직접 현재 사용하고 있는 품목(장비) A를 사용하신 경험이 있으십니까?

1. 예 2. 아니오 ⇨ 설문 중단

<Q4> 학력은 무엇입니까?

1. 고졸 이하 2. 대학재 3. 대학졸 이상 9. 응답 거절

2. 군수품 고객만족지수 측정 설문지

<설문 1> 본 제품(A)을 사용하기 전에 본 제품의 전반적인 품질에 대해 어느 정도 기대하셨습니다?

기대하신 정도가 매우 높으면 10점, 매우 낮으면 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

<설문 2> 그럼, 실제로 지금까지 A를 사용하신 경험에 비추어 볼 때, 본 제품의 전반적 제품 품질(디자인 품질과 사용상 기능품질 등)에 대해 어떻게 평가하십니까?

'매우 높다' 10점, '매우 낮다' 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

<설문 3> 제품품질 평가를 하셨는데, 이를 '디자인 품질'과 '사용상 기능품질'로 나누어 본다면 어느 쪽이 더 마음에 드셨습니까?

'디자인 품질'이 더 우수하였으면 1을, 비슷하였으면 2에, '사용상 기능품질'이 더 우수하였으면 3에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	모르겠다
---	---	---	------

〈설문 4〉 그림, 실제로 지금까지 본 제품을 사용하신 경험에 비추어 볼 때, 사용자불만 처리 등과 같은 측면에서 본 제품의 전반적 서비스 품질에 대해 어떻게 평가하십니까?

‘매우 높다’ 10점, ‘매우 낮다’ 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

〈설문 5〉 본 A를 사용하기 전에 제품의 성능, 운용성, 정비성, 내구성, 디자인/색상, 크기, 사용자불만 처리 등과 같은 속성에 있어 개인적으로 원하시는 요구 사항들을 A가 얼마나 충족시켜 줄 것이라고 기대하십니까?

‘매우 잘 충족시켜 줄 것이다’ 10점, ‘전혀 충족시키지 못할 것이다’ 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

〈설문 6〉 그림, 실제로 A를 사용하면서 본 제품의 성능, 운용성, 정비성, 내구성, 디자인/색상, 크기, 사용자 불만처리 등과 같은 속성 측면에서 개인적으로 원하시는 요구 사항들이 얼마나 많이 충족되었다고 생각하십니까?

‘매우 많이 충족시켰다’ 10점, ‘전혀 충족시키지 못했다’ 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

〈설문 7〉 현재 사용 중인 A의 품질수준을 고려할 때, 유사 장비의 품질과 비교, 또는 군수품 사용 매뉴얼 등에 설명되어 있는 성능과 비교하여 실제 성능이 어떻다고 생각하십니까?

‘실제 성능이 매우 우수하다’ 10점, ‘실제 성능이 매우 나쁘다’ 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

<설문 8> 그 동안 A를 사용하신 경험에 비추어 볼 때, 제품품질 및 서비스 품질을 모두 고려하여 본 제품에 대해 종합적으로 얼마나 만족하십니까?

'매우 만족' 10점, '매우 불만족' 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

<설문 9> 이제 가장 이상적인 A를 생각해 주십시오. 생각하시는 이성적인 A와 비교해 어떻다고 생각하십니까?

'매우 이상적이다' 10점, '이상적인 것에 훨씬 못 미친다' 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

<설문 10> A를 사용하시면서 A와 관련하여 지난 일년간 불만사항을 제기한 적이 있습니까?

없으면 '아니오'에, 있으면 몇 번인지 해당 번호에 ○표하여 주십시오.

아니오	1번	2번	3번	4번	5번	6번	7번	8번	9번	10번 이상
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	--------

<설문 10a> (있다면) 그럼, 그 때 불만처리 또는 조치에 대해 어느 정도 만족하셨습니까?

'매우 만족' 10점, '매우 불만족' 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

<설문 11> 주요 품질불만 사항에 관한 질문(이번 예비조사에서는 행해지지 않았음). A에 관한 주요 품질불만 사항으로 가장 큰 것을 다음 중 하나를 선택하여 주십시오. 해당되는 번호에 ○표 하여 주십시오.

1. 디자인/색상/크기/무게
2. 성능품질
3. 정비성
4. 내구성
5. 위의 1,2,3,4가 모두 아니면서 불만사항이 있으면 여기에 적어 주십시오.

불만사항: _____

〈설문 12〉 향후 A를 구입하실 수 있는 자리에 계실 때, 다시 본 A를 재구입 하실 의향이 얼마나 있습니까?

‘매우 많다’ 10점, ‘전혀 없다’ 1점 등 1~10점 사이의 점수에 ○표 하여 주십시오.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	모르겠다
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

〈설문 13〉 지금 사용하고 계시는 A는 어떤 것입니까?

▶ 모델명: _____

▶ 구입년도: _____ 년

참 고 문 헌

1. KS A 9000(2001), 한국산업규격 KS A 9000: 2001, 품질경영시스템 - 기본사항 및 용어, 2001년 3월 26일 산업표준심의회 제정, 한국표준협회 발행.
2. 김동남, 조재립(2003a), “구조방정식을 이용한 고객만족도 평가모델에 관한 연구,” 한국품질경영학회 2003년도 춘계학술대회 논문집, pp. 43-49.
3. 정지영, 조재립(2003), “구조방정식을 이용한 고객만족지수 개발과 고객의사결정에의 활용 방안에 관한 연구,” 한국품질경영학회 2003년도 춘계학술대회 논문집, pp. 50-57.
4. 김동남, 조재립(2003b), “신제품 개발을 위한 통합 고객만족도 평가모델에 관한 실증적 연구,” 한국품질경영학회 추계학술회의 논문집, pp. 123-129.
5. 박성현(2004), 「군수품 고객만족도 조사연구」, 한국국방품질관리소 학술용역연구보고서, 한국품질경영학회, 2004. 3.
6. 박성현, 김용섭, 홍현의, 박봉균(2004), “군수품 고객만족지수 개발연구,” 2004 한국품질경영학회 춘계학술대회 논문집, 한국품질경영학회, pp. 567-572.
7. 홍현의 (2005), “군수품 고객만족도조사 및 2005년 조사계획,” 국방품질, 2005년도 30호, pp.16-18.