



제 4장

서비스 상품 관리



도입사례 _ PC 제조기업에서 서비스 기업으로

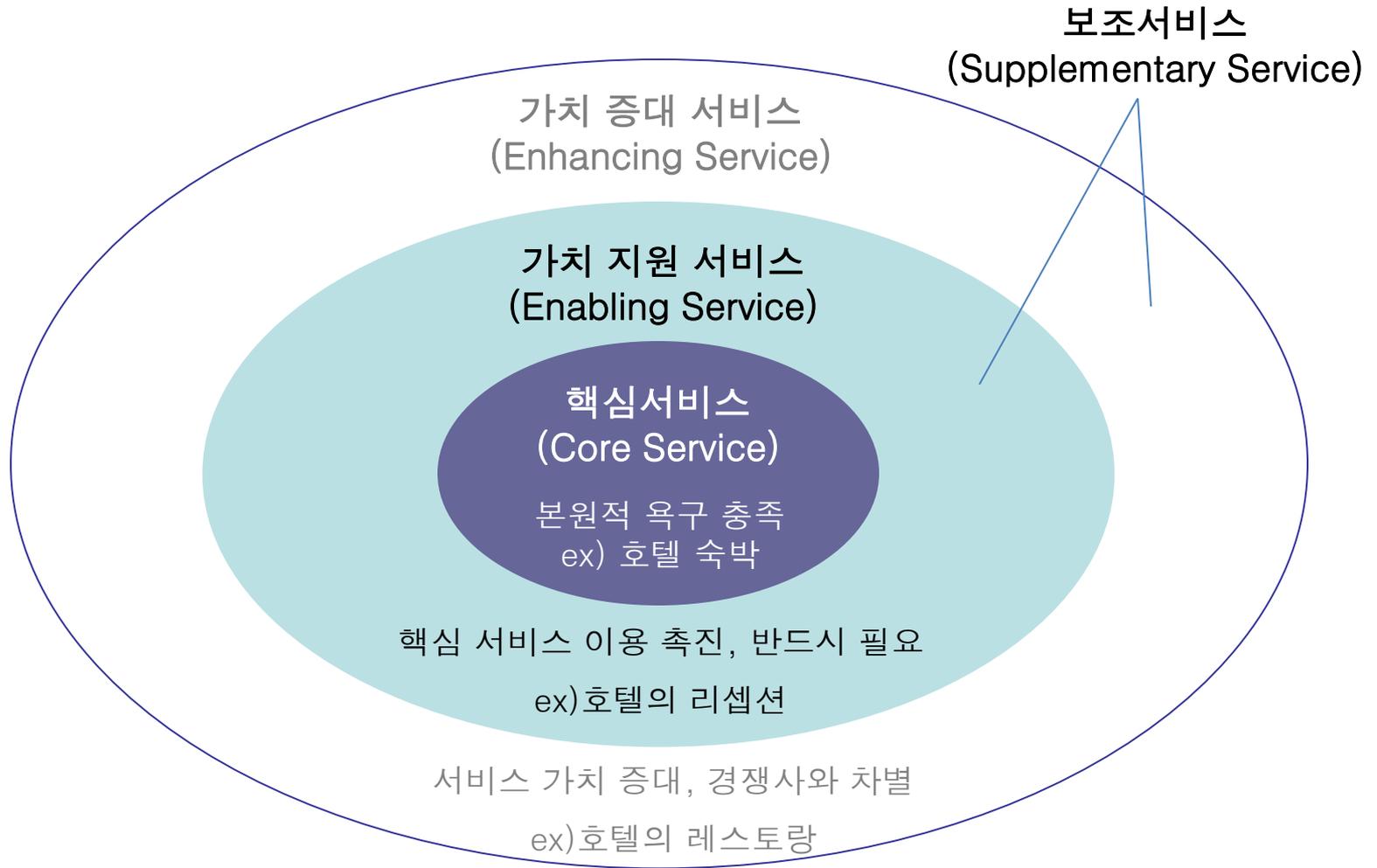
IBM의 변신

- 2002년 PwC 컨설팅 부문 인수, 2005년 PC 사업부를 레노버에 매각
- 2005년 서비스업 매출 비중이 하드웨어 사업 매출 비중의 2배로
- 액센츄어, 딜로이트, 맥킨지 등을 제치고 컨설팅업계 정상 차지
- 제조업과 서비스업의 융.복합을 통해 시너지 효과를 창출하여 부가가치 높임



IBM의 성장을 이끈 팔미사노 회장

서비스 상품의 구성



- 가치 지원 서비스와 가치 증대 서비스를 통한 서비스 차별화가 경쟁에서 매우 중요함.
- 싱가포르 항공 , 버진 애틀랜틱 항공 사례

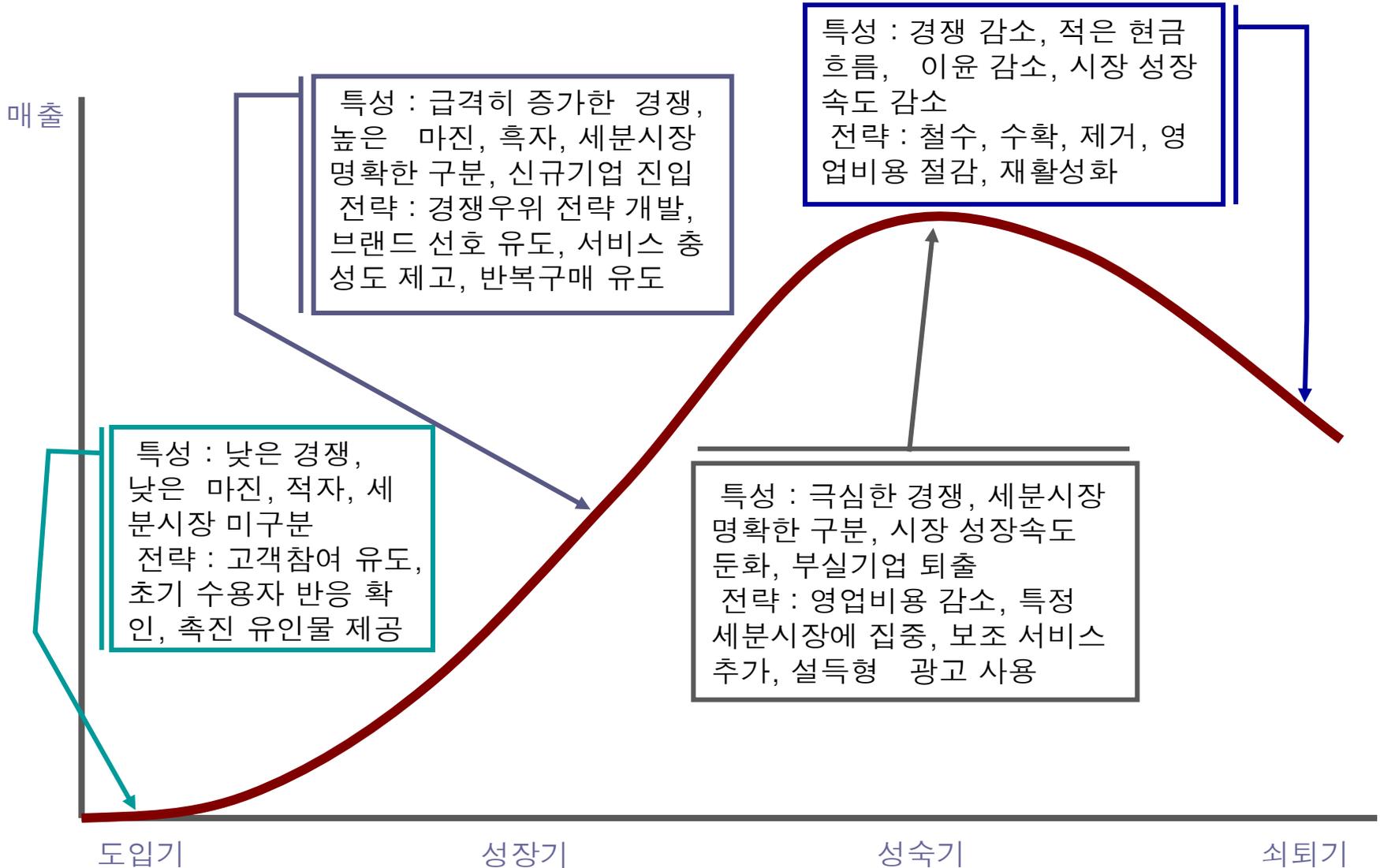
서비스 상품의 분류

← 고객 관점에 의한 분류 →

서비스 상품의 성격에 따른 분류

	인식된 위험의 정도	구매 노력의 정도	고객의 관여 정도	대표적인 예
편의서비스	낮음	낮음	매우 낮음	필름 현상소, 우편 서비스 등
선매서비스	높음	중간	높음	치과, 미장원 등
전문서비스	높음	높음	매우 높음	좋아하는 가수의 콘서트, 법률 서비스 등

서비스 수명 주기



서비스 브랜드

■ 제품 브랜드와 서비스 브랜드의 차이

- 제품보다 서비스에서 브랜드 전환이 더 적게 발생
- 정보 수집 비용, 금전적 전환 비용, 위험 부담 등이 높음 - 브랜드 로열티 형성

■ 서비스 브랜드의 목적과 특성

- 다른 기업의 제공물과 구별
- 제조업보다 서비스업에서 기업 브랜드가 더 중요



■ 서비스 브랜드의 요소와 영향

- 설비, 간판, 인쇄매체, 방송 광고, 운송용 차량, 직원 유니폼 등
- 기업에 대한 이미지를 생성
기업을 식별하는 역할





독특성 (Distinctiveness)

경쟁사의 것과 명백히 구분되어야 한다.
 ex) '고운세상' 피부과, '고른 이' 치과, '낙지대학 떡볶이과'

유연성 (Flexibility)

기업의 전략변화에 순응할 수 있어야 한다.
 ex) 'SK', '한화(HANHWA)', 'USAir'

BRAND POWER

연관성 (Relevance)

서비스의 속성이나 편익을 갖고 있어야 한다.
 ex) 'Federal Express'

기억용이성 (Memorability)

쉽게 이해되고, 사용되고, 회상될 수 있어야 한다.
 ex) 'LG', 'P&G', 'IBM'



CASE 1 _ 이동통신 브랜드 3차 대전

세그먼트 브랜드에서 통합 브랜드로

- 1차 대전 - 서비스 속성 및 접속번호 강조
- 2차 대전 - 서비스 세그먼트별로 독립된 브랜드 개발
- 3차 대전 - 통합 브랜드로 일관된 이미지 전달

June NATE

SPEED OII

TTL t^{우리영역}ing

생각대로

PCS 016

DRAMA

surprise! fimm Na

SHOW

● ● ● **효과적인 브랜드 창출**

시장조사에서 작업을 시작하라

적절한 처방을 선택하라

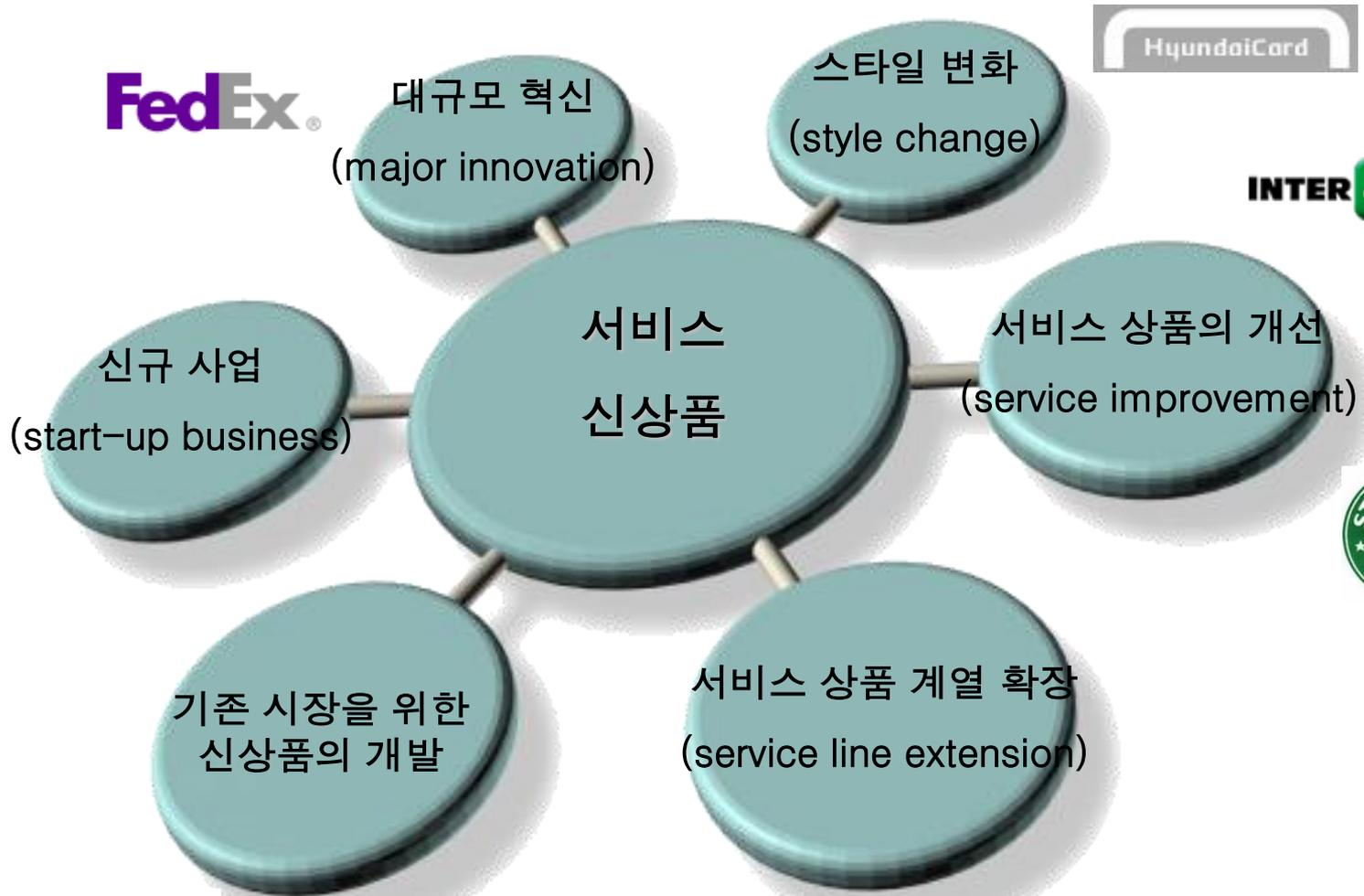
브랜드를

내재화 하라

현재의 것에서
좋은 브랜드를 개발하라

고객과
정서적인 유대를 만들어라

서비스 신상품



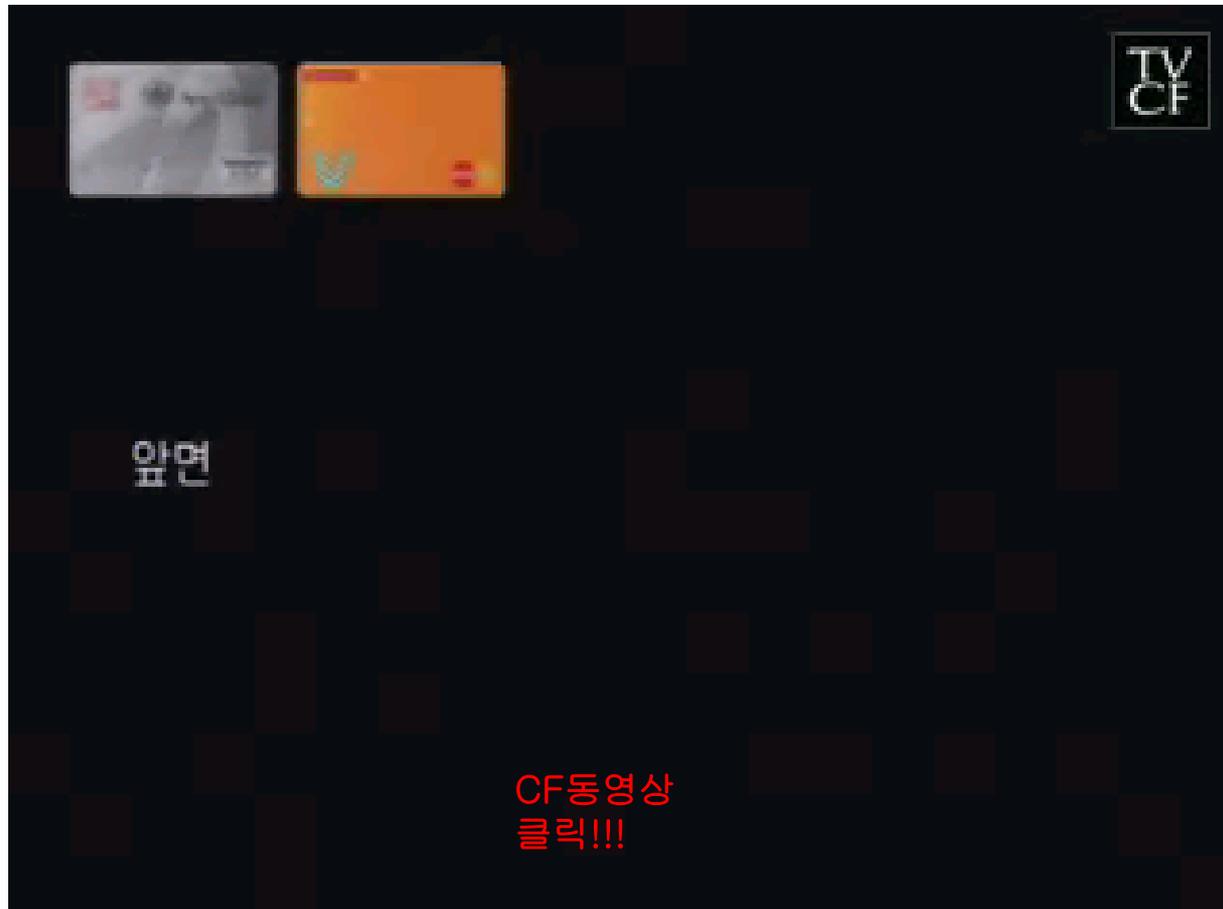
FedEx



Speed Mate



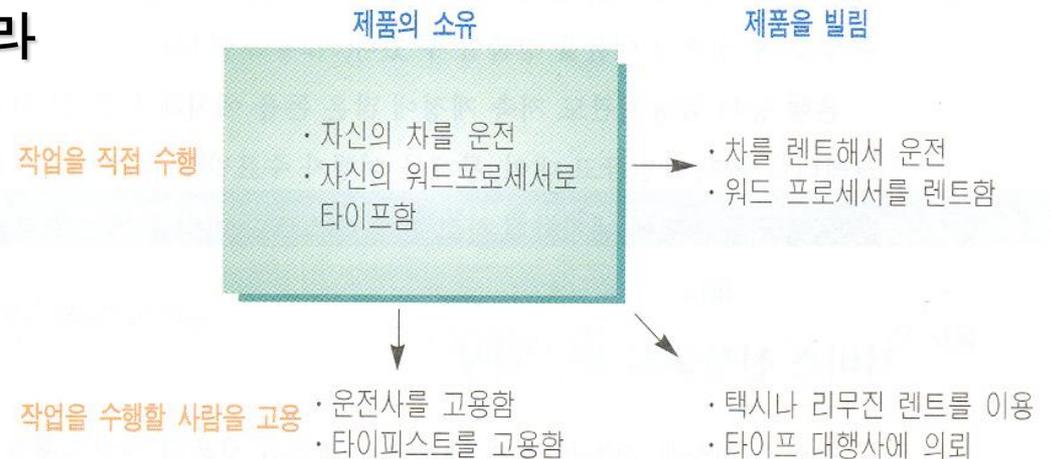
서비스 신상품 - 스타일의 변화



서비스 신상품 기획 시 고려사항

- ▶ 고객이 추구하는 편익을 제공하라
- ▶ 서비스 프로세스를 리엔지니어링 하라

- ▶ 제품을 서비스로 전환하라



- ▶ 시장조사를 활용하라
- ▶ 보조상품으로 새로운 상품을 만들어라

CASE 2 _ **웅진 코웨이**

제조에서 서비스 까지

- 1998년 업계 최초로 렌탈 서비스 개발
- 또또서비스, 코디(CODI)을 통해서 제품에 국한되지 않고 서비스로 사고 확대



서비스 신상품 개발 과정



CASE 3 _ Bank of America

새로운 서비스 실험

- 현장 실험(Live Experimentation)을 통해 새로운 서비스 아이디어 테스트
- 애틀랜타 지역의 20개 지점을 익스프레스 센터, 금융센터, 전통센터의 세가지 형태로 나누어 운영함으로써 지점 형태별 고객 반응 파악
- 아이디어 포트폴리오 - 서비스 개선 아이디어를 모아 200개 중 40개를 실제 지점에서 실행 (ex. 로비에 TV를 설치하고 CNN을 틀어줌으로써 서비스 대기시간 감소 효과 확인)

