

# (CEM)

가?

가?

(CEM)

jhpark@lgeri.com

(CEM) ?

(Customer Experience Management)

362

95% “ 가 ”

80%

(AVIS)

“

가?”

8%

가

.90

“ ”

가?

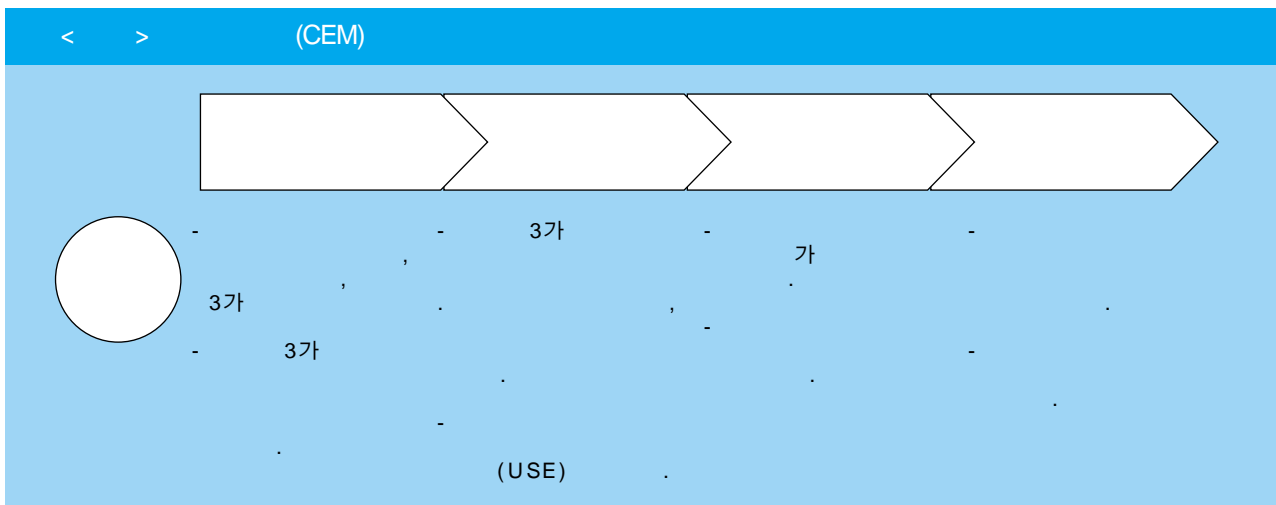
가?

가?

100

가

가  
 (Quality of Experience)  
 90  
 1  
 (Touch Point)  
 TV,  
 CEO  
 “  
 ”  
 가?  
 가  
 가  
 가  
 가  
 (CRM: Customer



Relationship Management)

가

1 :

CRM

가  
가

CRM

3가

가

가

가

가

2002

NCDM(National

Center for Database Marketing)

, CRM

62%가

가

, TV

가

3

?

가

. CEO

50

가



가 . ' , ' .

가 . .

PPR(People and Practice Research) .

TV, , .

가 . .

PPR .

가 . ' Hot

PC Doughnuts Now( )' . 가

가 . .

2 : . 가

3가 3 : .

가 .

(Prosumer) ,

(Cresumer; R&D,

USE(Unique Selling Experience) ,

) 가

가 .

가 .

가 .

가 . ' ' 가

4

(Global Citizenship Survey)

가 ( ), ( ) Experience Standards (Customer

95,000

가

3

(Lock-in)

가

가

40

가

4

가

3

IT

TV 가가

(CEM)

가

HP

가

[www.lgeri.com](http://www.lgeri.com)