

## 챗터Chapter 파이브5 살빙Solving 네이버'즈Neighbor's 프라블럼즈Problems 원with 어a 서비스Service 비즈너스Business (5장 서비스업으로 이웃의 고민을 해결하기)

- 5.1 디The 임포어턴스Importance 어브of 더the 서비스Service 인더스트리Industry (서비스업의 중요성)
- 5.2 캐릭터리스틱스Characteristics 어브of 더the 서비스Service 인더스트리Industry (서비스업의 성격)
- 5.3 서비스Service 마아커팅Marketing (서비스 마케팅)
- 5.4 서비스Service 페어러닥스Paradox (서비스 만연심리)
- 5.5 파이낸셜Financial 시큐리티즈Securities 비즈너스Business 아이디어즈Ideas (금융증권 사업 아이디어)
- 5.6 투어리즘Tourism 서비스Service 비즈너스Business 아이디어즈Ideas (관광 서비스 사업 아이디어)
- 5.7 언더워터Underwater 코럴Coral 리프Reef 가아던Garden 투어리즘Tourism 글래스Glass 돔Dome 비즈너스Business 아이디어Idea (해저 산호초꽃 관광 유리관 사업 아이디어)
- 5.8 에어Air 카아고우Cargo 러지스틱스Logistics 비즈너스Business 아이디어즈Ideas (항공 물류 사업 아이디어)

### 러닝Learning 어브젝티브즈objectives <학습목표>

1. 랫'SLet's 디스커스discuss 디the 임포어턴스importance 언드and 로울role 어브of 더the 서비스service 인더스트리industry. (서비스업의 중요성과 역할에 대해서 논의해 본다).
2. 디스커스Discuss 서비스service 마아커팅marketing. (서비스 마케팅대해서 논의해 본다).
3. 씽크Think 어바우트about 더the 카저즈causes 어브of 서비스service 프레벌런스prevalence 사이칼리지psychology 언드and 설루션즈solutions 투to 잇it. (서비스 만연심리의 원인과 이에 대한 해결방안에 대해서 생각해 본다).
4. 랫'SLet's 테익take 어a 룩look 앳at 더the 파이낸셜financial 시큐리티즈securities 비즈너스business 아이디어idea. (금융증권 사업 아이디어에 대해서 살펴본다).
5. 랫'SLet's 테익take 어a 룩look 앳at 디the 아이디어idea 어브of 투어리즘tourism 서비스service 비즈너스business. (관광 서비스 사업 아이디어에 대해서 살펴본다).
6. 랫'SLet's 테익take 어a 룩look 앳at 디the 아이디어idea 어브of 디the 언더워터Underwater 코럴Coral 리프Reef 가아던Garden 투어리즘Tourism 글래스Glass 돔Dome 비즈너스Business. (해저 산호초꽃 관광 유리관 사업 아이디어에 대해서 살펴본다).
7. 랫'SLet's 테익take 어a 룩look 앳at 디the 아이디어ideas 어브of 에어Air 카아고우Cargo 러지스틱스Logistics 비즈너스Business. (항공 물류 사업 아이디어에 대해서 살펴본다).

### 5.1 디The 임포어턴스Importance 어브of 더the 서비스Service 인더스트리Industry (서비스업의 중요성)

#### 5.1.1 디The 임팩트Impact 어브of 더the 서비스Service 인더스트리Industry 안on 디the 이커노미Economy (서비스업 경제에의 이행)

더The 서비스service 인더스트리industry 이즈is 어a 프러페션profession 뎃that 얼리비에잇스alleviates 피플'즈people's 인컨비년시즈inconveniences 인in 데어their 데일리daily 라이프스lives를 쓰루through 프러바이딩providing 서브서즈services. (서비스업은 봉사(service) 로써 사람들의 생활 불편을 해소하는 직업이다). 위We 아아are 커런틀리currently 리빙living 인in

어a 서비스service 소우사이이티society 오어or 서비스service 이카너미economy. (우리는 현재 서비스 사회(service society) 또는 서비스 경제(service economy)에 살고 있다). 더The 서비스service 인더스트리'즈industry's 셰어share 인in 아우어our 이카너미economy 해즈has 빈been 컨티뉴어슬리continuously 인크리싱increasing. (서비스 산업이 우리 경제에서 차지하는 비중은 계속적으로 증가하고 있다). 루킹Looking 앳at 더the 컴퍼지션composition 어브of 지디피GDP 바이by 인더스트리industry, 더the 셰어share 어브of 더the 서비스service 인더스트리industry 인크리스트increased 프럼from 식스티쓰리퍼센트63.3% 인in 나인틴나인티원1991 투to 식스티 에잇투퍼센트68.2% 인in 나인틴나인티세븐1997. (산업별로 GDP 구성 내역을 살펴보면 서비스업의 비중이 1991년 63.3% 에서 1997년 68.2%로 증가하였다). 웬When 컨시더링considering 낫not 오온리only 더the 매너팩처링manufacturing 워크포어스workforce 벳but 올소우also 퍼서넬personnel 인발브드involved 인in 플래닝planning, 리서치research, 어카운팅accounting, 마아커팅marketing, 휴먼human 리소어시즈resources 매너지먼트management, 인포어메이션information 프라세싱processing, 언드and 어더other 로울즈roles 댓that 두do 낫not 더렉틀리directly 파아티서페이트participate 인in 프라덕트product 프러덕션production, 더the 셰어share 어브of 더the 서비스service 인더스트리industry 비컴즈becomes 트루리truly 서브스텐셜substantial (여기에다가 제조업체 종사자 중에서 제품 생산에 참여하지 않는 기획, 연구, 회계, 마케팅, 인사관리, 정보처리 등의 인원까지 고려하게 되면 서비스업의 비중은 실로 막대하다고 할 수 있다). 퍼더모어Furthermore, 애즈as 캔can 비be 신seen 인in <테이블Table 파이프투원5-1>, 웬when 이그재미닝examining 더the 셰어share 어브of 서비스service 인더스트리industry 워커즈workers 어멍among 더the 토우털total 워크포어스workforce, 잇it 이즈is 시그니피칸틀리significantly 하여higher 던than 워커즈workers 인in 어더other 인더스트리즈industries 와일While 어더other 인더스트리즈industries 아아are 그래주얼리gradually 디클라이닝declining, 더the 서비스service 인더스트리industry, 인클루딩including 소우셜social 인더렉트indirect 캐피털capital, 이즈is 래퍼들리rapidly 그로우잉growing. (또한, <표 5-1> 에서 볼 수 있듯이 전체 산업 종사자 중 서비스업 종사자의 비중을 살펴보다라도 타산업의 종사자보다 훨씬 높으며 타산업은 점차 감소하는 추세이지만 사회간접자본을 포함하는 서비스업 분야는 급속도로 증가하고 있다는 사실을 알 수 있다). 어코어딩According 투to 더the 나인틴나인티 파이프1995 엠플로이먼트Employment 테이블Table 릴리스released 바이by 더the 뱅크Bank 어브of 코어리어Korea 인in 나인틴나인티에잇1998, 베이스트based 안on 더the 레이버Labor 릴레이티드Related 스트럭처Structure 인in 사우스South 코어리어Korea, 디the 엠플로이먼트employment 셰어share 어브of 더the 서비스service 섹터sector 인크리스트increased 프럼from 식스티쓰리쓰리 퍼센트63.3% 인in 나인틴나인티원1991 투to 식스티에잇투퍼센트68.2% 인in 나인틴나인티세븐1997. (1998년 한국은행이 발표한 1995년 고용 표로 본 우리나라의 '노동 관련구조'에 따르면 서비스재 부문의 취업비중은 1991년 63.3% 에서 1997년 68.2% 로 상승하였다). 인In 칸트라스트contrast, 두링during 더the 세임same 피어리어드period, 더the 피지컬physical 구즈goods 섹터sector, 인클루딩including 매너팩처링manufacturing, 컨스트럭션construction, 애그리컬처agriculture, 포어러스트리forestry, 피싱fishing, 언드and 마이닝mining, 디클라인드declined 프럼from 씨디식스세븐퍼센트36.7% 투to 씨디원식스퍼센트31.6%.(반면에 같은 기간에 제조, 건설, 농림, 수산, 광업 등 물적 재화 부문은 36.7%에서 31.6%로 떨어졌다).

<테이블Table(표) 5.1.1-1> 인더스트리얼Industrial 스트럭처Structure 어브of 프러덕션 Production(산업별 생산구조) [유닛Unit(단위) : 퍼센트percent(%)]

인더스트리얼Industrial 클래서피케이션Classification (산업구분)	1991	1993	1995	1997
컨스트럭션Construction 언드and 일렉트릭Electric 개스Gas 서버서즈Services (건설 및 전기가스 서비스업)	16.0	16.2	16.2	16.9

서비스Service 인더스트리industries 서치such 애즈as 레스토랑restaurant 비즈니스business, 엔터테인먼트entertainment 비즈니스business, 언드and 튜터링tutoring 비즈니스business, 옛세터러etc (식당업, 유흥업, 과외업 등 서비스업)	37.6	38.9	39.6	40.1
거버먼트Government 언드and 프라이빗private 서비스service 인더스트리industries (정부 및 민간 서비스업)	9.7	10.5	10.5	11.2
토우털Total 서비스service 인더스트리industry (서비스업 합계)	63.3	65.6	66.3	68.2
애그리컬처Agriculture, 포어러스트리Forestry 언드and 피셔리즈Fisheries (농림어업)	7.7	7.0	6.5	5.7
마이닝Mining 언드and 매뉴팩처링Manufacturing 인더스트리Industry (광공업)	29.0	27.3	27.1	25.9
토우털Total 애그리컬처Agriculture, 포어러스트리Forestry 언드and 피셔리즈Fisheries 마이닝Mining 인더스트리Industry (농림어업 광공업 합계)	36.7	34.3	33.6	31.6

데이터Data: 내셔널National 스타티스틱얼Statistical 오피스Office <자료 : 통계청>

인In 디스this 북book, 더the 텀term 서비스service 인더스트리industry 오어or 서비스service 이카너미economy 이즈is 유즈드used 인스테드instead 어브of 카머널리commonly 리퍼링referring 투to 더the 마던modern 에어러era 애즈as 디the 인포어메이션information 소우사이티society. (현대를 지식정보사회 (information society) 라고 흔히 부르는데 이 책에서는 서비스 산업 내지 서비스 경제라는 표현을 사용한다). 서터늘리Certainly, 디the 어마운트amount 어브of 인포어메이션information 해즈has 빈been 인크리싱increasing 엑스포넨셜리exponentially, 언드and 잇it 이즈is 익스펙터드expected 투to 컨티뉴continue 그로우잉growing 인in 더the 퓨처future. (물론 정보의 양이 기하급수적으로 증가해왔고 또 앞으로도 그런 추세는 계속될 것이다). 하우에버However, 디스this 더즈does 낫not 칸스터트constitute 어a 스트럭처럴structural 체인지change 인in 디the 이카너미economy (그러나 이것은 경제의 구조적 변화는 아니다). 더The 플로우flow 어브of 인포어메이션information 해즈has 올웨이즈always 이그지스터드existed 언드and 이즈is 낫not 펀더멘털리fundamentally 어a 누new 퍼나머난phenomenon. (정보의 흐름은 항상 있어 온 것이고 근본적으로 새로운 현상이 아니다). 하우에버However, 애즈as 서버서즈services 컨티뉴continue 투to 그로우grow 인in 스케일scale 언드and 임포어턴스importance 위썬within 디the 이카너미economy, 누new 타입stypes 어브of 서버서즈services 아아are 이머징emerging, 리딩leading 투to 스트럭처럴structural 체인지changes 인in 디the 이카너미economy 와일While 메니many 어브of 디즈these 누new 타입stypes 어브of 서버서즈services 아아are 인디드indeed 릴레이티드related 투to 인포어메이션information 프라세싱processing, 데이they 퍼제스possess 베어리어스various 어더other 케릭터리스틱스characteristics 애즈as 웰well. (그러나 경제에 있어서 서비스가 차지하는 규모나 중요성이 커짐에 따라 새로운 유형의 서비스가 탄생하고 경제의 구조적 변화를 일으키고 이 새로운 유형의 서비스 대부분이 물론 정보처리와 관련이 있으나 여러 가지 다른 특성을 가진다). 컴페어드Compared 투to 트러디셔널traditional 인더스트리얼industrial 서사이티즈societies, 디the 이머전semergence 어브of 누new 비즈너스businesses 언드and 폼즈forms 어브of

컴퍼티션competition 인in 더the 폼form 어브of 서비스service 컴퍼티션competition, 체인저changes 인in 매너지먼트management 프랙티스zpractices, 언드and 더the 리콰일먼트requirement 포어for 누new 오어거너제이셔널organizational 스트럭처zstructures 인in 매너지먼트management 아아are 어브저브드observed. (종래 산업사회와 비교할 때 새로운 사업, 새로운 형태의 경쟁인 서비스 경쟁, 경영관리기법상의 변화, 경영상 새로운 조직 등을 요하는 것이다). 잇It 이즈is 애즈as 이프if 어a 서그니피컨트significant 트랜스퍼메이션transformation 이즈is 테이킹taking 플레이스place, 머치much 라익like 더the 트랜지션transition 투to 앤an 인더스트리얼라이즈드industrialized 소우사이티society 오우버over 투헌드러드200 이어즈years 어고우ago. (마치 200여년 전 산업화 사회로 전환할 때와 같이 커다란 변화가 일어나고 있는 것이다). 데어포어Therefore, 위we 캔can 유즈use 더the 텀term 서비스service 이카너미economy 투to 디스크라이브describe 디스this 퍼나머난phenomenon. (따라서 우리는 서비스 경제라는 용어를 사용할 수 있다).

히어Here, 더the 텀term 서비스service 이즈is 언더스투드understood 인in 어a 브로드broad 센스sense, 엔컴퍼싱encompassing 낫not 오우리only 더the 서비스service 섹터sector 벳but 올소우also 서비스service 액티비티zactivities 위썬within 더the 매너팩처링manufacturing 섹터sector. (여기서 서비스는 소위 서비스 부문뿐만 아니라 제조부문에서의 서비스 활동까지 포함한 넓은 개념으로 본다). 데어There 아아are 세버럴several 리전즈reasons 포어for 더the 그로우쓰growth 어브of 더the 서비스service 이카너미economy. (서비스 경제가 성장하는 데에는 여러 가지 이유가 있다).

퍼스트First, 잇it 이즈is 더the 다이버시티diversity 어브of 컨수머consumer 디맨즈demands. (첫째, 소비자 욕구의 다양성이다). 언라익Unlike 인in 더the 패스트past, 더the 디자여즈desires 어브of 마던modern 컨수머즈consumers 아아are 다이버스diverse 인in 데어their 스코웍scope 언드and 레인지range. (과거와는 달리 현대 소비자의 욕구는 그 분야(범위)면에서 다양하다). 더The 칸셉트concept 어브of 디자여즈desires 해즈has 이발브드evolved 프럼from 어a 심플simple 노우션notion 어브of 서바이벌survival 인in 더the 패스트past 투to 어a 포우커스focus 안on 엔조이잉enjoying 라이프life 언드and 잇sits 익스피어리언스zexperiences 인in 더the 프레전트present. (단순한 생존을 위한 욕구라는 과거의 개념에서 현재는 단순한 생존보다는 생활을 즐긴다는 측면으로 욕구의 개념이 바뀌어 가고 있다).

세컨들리Secondly, 래퍼드rapid 어드밴스먼트스advancements 인in 텍날리지technology 해브have 프러펠드propelled 더the 그로우쓰growth 어브of 더the 서비스service 인더스트리industry. (둘째, 급속한 기술의 진보가 서비스 산업을 발전시켰다). 투To 이펙티브리effectively 풀필fulfill 컨수머consumer 디맨즈demands, 모어more 서피스터케이티드sophisticated 폼zforms 어브of 텍날리지technology 아아are 리콰일드required. (소비자의 욕구를 효율적으로 충족시키기 위해서는 보다 세련된 형태의 기술이 필요하다). 인In 디스this 러가아드regard, 텍날라지컬technological 어드밴스먼트스advancements 에네이벌enable 더the 프리비전provision 어브of 서버서즈services 댓that 캔can 밋meet 베어리어스various 컨수머consumer 디맨즈demands. (이런 면에서 볼 때 기술의 진보는 다양한 소비자 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스의 제공을 가능하게 한다). 인디드Indeed, 듀due 투to 디the 어드밴스먼트advancement 어브of 텍날리지technology, 컨수머consumer 디맨즈demands 캔can 비be 크리에이터드created 언드and 풀필드fulfilled, 오우퍼닝opening 업up 누new 파서빌러티zpossibilities. (실제로 기술의 발달에 따라 소비자의 욕구가 창조할 수 있기 때문이다). 텍날라지컬Technological 어드밴스먼트스advancements 캔can 인디드indeed 리드lead 투to 래퍼드rapid 익스팬션expansion 어브of 더the 서비스service 인더스트리industry, 크리에이팅creating 누new 아퍼투너티zopportunities 언드and 파서빌러티zpossibilities. (기술의 진보가 서비스 산업의 급속한 팽창을 초래할 수 있는 것이다).

러가아들러스Regardless 어브of 웨더whether 잇'sit's 어a 매너팩처링manufacturing 컴퍼니company 오어or 어a 서비스service 오어리엔터드oriented 비즈너스business, 데어there 이즈is 앤an 인크리싱increasing 니드need 포어for 서버서즈services 인in 아우어our 데일리daily 라이프zlives. (셋째, 제조기업이든 서비스 기업이든 생활활동에 있어서 서비스를 점차 더 필요로 하고 있다). 더The 디맨드demand 포어for 스페셜라이즈드specialized 서버서즈

services 서치such 애즈as 매너지먼트management 컨설팅consulting, 마켓market 리서치research, 언드and 테크니컬technical 애드바이저리advisory 해즈has 시그니피컨틀리significantly 인크리스트increased 컴페어드compared 투to 더the 패스트past, 리딩leading 투to 디the 이머전스emergence 어브of 스페셜라이즈드specialized 펌즈firms 뎃that 프러바이드provide 디즈these 서버서즈services. (경영 컨설팅, 시장조사, 기술자문 등 전문서비스에 대한 수요가 이전에 비해 엄청나게 증가했으며 이를 수행하는 전문회사가 생기고 있다). 인더the 패스트past, 인더비저월individual 컴퍼니즈companies 유즈드used 투to 핸들handle 디즈these 액티비티즈activities 인터널리internally, 벳but 나우now 데이they 아아are 인크리싱글리increasingly 아웃소어싱outsourcing 뎃them 투to 스페셜라이즈드specialized 서버스service 펌즈firms. (이전에는 각 기업들이 자체적으로 이런 활동을 수행했으나 이제는 전문 서비스업 회사에 의뢰하고 있다).

인더addition, 베어리어스various 소우셜social 트렌즈trends 아아are 드라이빙driving 더the 커마더퍼케이션commodification 어브of 서버서즈services 언드and 더the 그로우쓰growth 어브of 더the 서버스service 이카너미economy. (이외에도 여러 가지 사회추세가 서비스 경제화를 촉진시키고 있다). 디The 인크리스트increased 웰쓰wealth, 익스팬더드expanded 레저leisure 타임time, 라이징rising 피메일female 고용employment, 언드and 인크리스트increased 애버리지average 라이프스팬lifespan 해브have 레드led 투to 어a 그로잉growing 디맨드demand 포어for 베어리어스various 서버서즈services. (부의 증대, 여가시간 증가, 여성의 취업 증가, 평균수명의 증가 등으로 다양한 서비스에 대한 수요가 증가하였다). 디The 인크리싱increasing 컴플렉서티complexity 어브of 프라덕트스products, 컴플렉서티complexity 어브of 라이프life, 언드and 더the 프로올리퍼레이션proliferation 어브of 누new 프라덕트스products 아아are 올소우also 드라이빙driving 디the 액셉턴스acceptance 어브of 서버서즈services. (제품의 복잡화, 삶의 복잡화, 신제품의 수 증가 등도 서비스에 대한 수요를 유발하고 있다). 포어For 이그잼플example, 프라덕트product 리페어즈repairs, 텍스 tax 리포어팅reporting, 언드and 어더other 태스크스tasks 뎃that 인더비저월즈individuals 오어or 컴퍼니즈companies 유즈드used 투to 핸들handle 인터널리internally 해브have 비컴become 인크리싱글리increasingly 컴플렉스complex, 리딩leading 투to 더the 니드need 포어for 익스터널external 엑스퍼트스experts 언드and 프러페셔널즈professionals 투to 어시스트assist 윌with 디즈these 서버서즈services. (예를 들어 제품 수선, 세금보고 등은 과거에 각 개인이나 기업이 자체적으로 할 수 있었던 것이나 이제 점차 복잡해져서 외부 전문가의 도움을 받게끔 된 것이다).

더The 서버스service 이카너미economy 슈드should 낫not 비be 뷰드viewed 애즈as 디the 아퍼짓opposite 칸셉트concept 어브of 디the 인더스트리얼industrial 소우사이티society. (서비스 경제는 산업사회의 반대 개념으로 보아서는 안될 것이다). 안On 더the 칸트레어리contrary, 프럼from 앤an 에커나믹economic 퍼스펙티브perspective, 더the 서버스service 이카너미economy 슈드should 비be 신seen 애즈as 어a 모어more 어드밴스트advanced 스테이지stage 어브of 디벨롭먼트development. (오히려 경제사적 관점에서 볼 때, 보다 발전된 단계를 나타내는 것으로 보아야 한다). 저스트Just 애즈as 디the 인더스트리얼Industrial 레벨루션Revolution 트랜지션드transitioned 소우사이티society 인투into 앤an 인더스트리얼industrial 에어러era, 더the 서버스service 레벨루션revolution 해즈has 트랜스포드transformed 디the 에커나믹economic 스트럭처structure 인투into 어a 서버스service 이카너미economy. (마치 산업혁명을 통해 산업사회로 이행한 것처럼 서비스 혁명을 통해 경제구조가 서비스 경제로 전환한 것이다). 더The 트랜지션transition 터워어즈towards 어a 서버스service 이카너미economy 이즈is 어커링occurring 인in 베어리어스various 폼즈forms, 언드and 랫'slet's 이그재민examine 섬some 어브of 뎃them. (이와 같은 서비스 경제로의 이행은 여러 가지형태로 일어나고 있는데 이를 살펴보도록 한다).

더The 퍼스트first 타입type 어브of 커마더퍼케이션commodification 어브of 서버서즈services 이즈is 디the 이머전스emergence 어브of 나벨novel 서버스service 인더스트리즈industries. (서비스 제화의 첫 번째 유형은 신종 서비스업의 등장이다). 더The 디벨롭먼트development 어브of 컴퓨터즈computers 언드and 인포메이션information 커뮤니케이션communication



텍날라지technology 해즈has 레드led 투to 디the 이머전스emergence 어브of 누머러스 numerous 나벌novel 서버서즈services. (컴퓨터와 정보통신의 발달로 인해서 많은 신종 서비스가 등장하고 있다). 낫Not 오운리only 아아are 데어there 버추얼virtual 스터디study 룸즈rooms, 버추얼virtual 미팅meeting 룸즈rooms, 언드and 온라인online 북스토어즈bookstores 쓰루through 디the 인터넷internet, 벳but 온라인online 액션auction 플랫폼즈platforms 해브have 올소우also 이머지드emerged. (인터넷을 통한 사이버 복덕방, 사이버 미팅방, 인터넷 서점뿐만이 아니라 인터넷 경매장까지도 생겼다). 인In 어디션addition, 데어there 아아are 베어리어스various 이벤트event 매너지먼트management 컴퍼니즈companies 케이터링catering 투to 비지busy 프러페셔널즈professionals 언드and 스튜던트스students, 서치such 애즈as 애커데믹academic 페이퍼paper 언드and 리포트report 고우스트라이팅ghostwriting 서버서즈services, 트웬티포어24 아우어hour 프린팅printing 언드and 카피잉copying 샵shops, 커리어courier 서버서즈services 유틸라이징utilizing 서브웨이subway 시스템즈systems, 그로우서리grocery 샵핑shopping 어시스턴스assistance 서버서즈services 포어for 호움메이커즈homemakers, 버쓰데이birthday 파티party 플래닝planning 컴퍼니즈companies 포어for 칠드런children, 스페셜티specialty 벌룬balloon 데커레이션decoration 스토어즈stores, 언드and 이빈even 이벤트event 에이전시즈agencies 뎃that 프러바이드provide 악서전oxygen 룸즈rooms 애즈as 어a 플레전트pleasant 악서전oxygen 언드and 릴렉세이션relaxation 스페이스space 포어for 어번urban 웰러즈dwellers 후who 서퍼suffer 프럼from 스트레스stress 언드and 펄루션pollution 데어There 아아are 올소우also 스트레스stress 릴리프relief 룸즈rooms, 이쿱트equipped 원with 사운드프루핑soundproofing 메저즈measures, 웨어where 피플people 칸can 스크림scream 투to 데어their 하아트'스heart's 칸텐트content 오어or 브레이크break 디셔즈dishes 투to 릴리스release 스트레스stress 디즈These 이머징emerging 서버서즈services, 얼롱along 원with 트러디셔널traditional 케어리오우키karaoke 룸즈rooms 언드and 비디오투video 렌탈rental 샵shops, 프러바이드provide 마던modern 인더비저월즈individuals 원with 어a 다이버스diverse 레인지range 어브of 엔조이어벌enjoyable 익스피어리언스즈experiences. (그리고 바쁜 생활에 쫓기는 직장인들이나 학생들을 대상으로 한 논문, 리포트 대행업체와 24시간 복사, 출력을 전문으로 하는 인쇄전문업체, 지하철을 이용한 택배업체, 그리고 주부들을 대상으로 한 장보기 대행 서비스, 아이들을 위한 생일파티 대행업체, 풍선 장식 전문점 등의 이벤트 대행업체가 있고 기존의 노래방, 비디오방에 이어서 스트레스 및 공해에 시달리는 도시인들에게 쾌적한 산소 및 휴식공간을 제공해주는 산소방, 방음장치가 된 방에서 괴성을 맘껏 지를 수 있고 접시를 맘껏 깎 수 있는 스트레스 해소방 등이 생겨남으로써 현대인들은 더욱 새로운 서비스를 다양하게 즐길 수 있게 되었다).

더The 세컨드second 타입type 어브of 서버스service 커마더퍼케이션commodification 이즈is 웬when 서버스service 컴퍼니즈companies 프러바이드provide 서플러멘터리supplementary 서버서즈services 인in 어디션addition 투to 데어their 코어core 서버서즈services, 데어바이thereby 인크리싱increasing 디the 오우버롤overall 서버스service 액티비티즈activities 어브of 더the 컴퍼니company. (서비스 경제화의 두 번째 유형은 서비스 기업이 주요 서비스 이외에도 보조 서비스를 제공하여 기업 전체의 서비스 활동이 증가하는 것이다). 메니Many 서버스service 컴퍼니즈companies 터데이today 레커그나이즈recognize 더the 팩트fact 뎃that 데이they 캐낫cannot 게인gain 어a 컴페티티브competitive 애드밴티지advantage 소우얼리solely 쓰루through 더the 텍날라지컬technological 민즈means 데이they 오퍼offer 투to 커스터머즈customers, 기번given 더the 피어스fierce 캄퍼티션competition. (오늘날 많은 서비스 기업들은 치열한 경쟁으로 고객에게 제공하는 기술적인 수단만으로 경쟁우위를 가질 수 없다는 사실을 인식하고 있다). 포어For 이그แซม플example, 인in 더the 케이스case 어브of 에어라인즈airlines, 심플리simply 프러바이딩providing 트랜스퍼테이션transportation 프럼from 원one 플레이스place 투to 어너더another 이즈is 낫not 이너프enough 투to 석시드succeed. (예를 들어 항공사의 경우 한 장소에서 다른 장소로 운송해주는 것만으로는 성공할 수 없다). 데어포어Therefore, 서버스service 컴퍼니즈companies 아아are 스트라이빙striving 투to 디퍼렌쉬에잇differentiate 데어their 오우버롤overall 서버서즈

services 바이by 애딩adding 서플러멘터리supplementary 서버서즈services 오어or 익스 팡딩expanding 이그지스팅existing 서플러멘터리supplementary 서버서즈services 비얀드 beyond 트러디셔널traditional 서버서즈service 오퍼링즈offerings. (따라서 서비스 기업에서는 기존 서비스업 이외에 보조 서비스를 추가하거나 보조서비스를 확장시킴으로써 전체 서비스의 차별화를 얻으려고 하고 있다). 인In 더the 케이스case 어브of 호우텔즈hotels, 더the 코어 core 서버서즈service 이즈is 디the 어카머데이션accommodation 프러바이더드provided 포어 for 게스트스guests 인in 호우텔hotel 룸즈rooms. (호텔의 경우 핵심 서비스는 호텔의 객실 을 이용하는 숙박이다). 하우에버However, 호우텔hotel 어카머데이션accommodation 이즈is 제너럴리generally 호우머지니어스homogeneous, 메이킹making 잇it 디퍼컬트difficult 투to 디퍼렌쉬에잇differentiate. (그러나 호텔의 숙박은 대체로 동질적이기 때문에 차별화하기 어렵 다). 커스터머즈Customers 아아are 인크리싱글리increasingly 인터어레스티드interested 인in 더the 서플러멘터리supplementary 서버서즈services 프러바이더드provided 바이by 호우텔 즈hotels 래더rather 던than 저스트just 디the 어카머데이션accommodation 잇셀프itself. (고객도 그것보다는 호텔에서 제공하는 보조서비스에 더욱 관심을 갖게 된다). 커스터머즈 Customers 퍼시브perceive 어a 클리어러clearer 디퍼렌쉬에이션differentiation 인in 서버서 즈services 쓰루through 서플러멘터리supplementary 오퍼링즈offerings 서치such 애즈as 호우텔hotel 레스토랑스restaurants, 스위밍swimming 풀즈pools, 씬드themed 스페이스스 spaces, 언드and 나이트클럽즈nightclubs 데이They 메이크make 데어their 서버서즈service 초이 서즈choices 베이스트based 안on 디즈these 오퍼링즈offerings. (호텔의 음식점, 수영장, 주 제 공간, 나이트 클럽 등의 보조 서비스에서 서비스의 차이를 좀더 확실하게 느끼고 이에 따 라 서비스 제공을 선택하게 된다).

인In 더the 케이스case 어브of 에어라인즈airlines, 잇it 이즈is 챌런징challenging 투to 프러 바이드provide 하일리highly 디퍼렌쉬에잇differentiated 서버서즈services 인in 더the 코 어core 서버서즈service 어브of 트랜스포터팅transporting 패선저즈passengers 투to 데어their 데스터네이션즈destinations, 애즈as 잇it 메이may 비be 퍼시브드perceived 애즈as 렐러티브 리relatively 시밀러similar 어멍among 컴페터터즈competitors. (항공사의 경우에도 비행기에 탑승하여 목적지까지 여행하는 기본서비스 상품에서는 소비자들이 중요하게 느낄 만큼 차별화 된 서비스를 제공하기 어렵기 때문에) 데어포어Therefore, 메니many 에어라인즈airlines 스트 라이브strive 투to 디퍼렌쉬에잇differentiate 데어their 서버서즈services 바이by 엔핸싱 enhancing 서플러멘터리supplementary 서버서즈services 서치such 애즈as 마일리지 mileage 프로우그램즈programs 포어for 프리퀀트frequent 커스터머즈customers 오어or 마 아커팅marketing 컨비년시즈conveniences 쓰루through 터미널terminal 퍼실러티즈facilities 데이They 메이크make 에퍼트스efforts 투to 디퍼렌쉬에잇differentiate 데어their 서버서즈 services 인in 디스this 웨이way. (많은 항공사에서는 마일리지 서비스와 같은 상용 고객제나 터미널을 이용한 마케팅의 편의 등의 보조서비스를 추가 강화시킴으로써 자사의 서비스를 차 별화 시키려고 노력한다). 더The 코어core 서버서즈service 어브of 트랜스퍼테이션 transportation 스케줄즈schedules, 위치which 캔can 비be 컨시더드considered 인트린식 intrinsic 투to 디the 에어라인airline 인더스트리industry, 이즈is 헤벌리heavily 인플루언스 트influenced 바이by 익스터널external 컨스트레인츠constraints 데어포어Therefore, 더the 포우커스focus 안on 서플러멘터리supplementary 서버서즈services 이즈is 임포어턴트 important 애즈as 어a 민즈means 투to 미터게이트mitigate 디즈these 컨스트레인츠 constraints. (본원적 서비스라고 할 수 있는 운송 스케줄은 외부적인 제약조건 등에 의해 영 향을 많이 받기 때문에 보조 서비스에 신경을 쓰는 것이다).

데어There 이즈is 어a 그로잉growing 트렌드trend 웨어where 서플러멘터리 supplementary 서버서즈services 아아are 비커밍becoming 이빈even 모어more 임포어턴트 important 던than 더the 코어core 서버서즈services 데멜브즈themselves. (점차 보조서비스가 본원적 서비스보다도 오히려 더 중요해져 가는 추세가 심화되고 있다). 이 스페셜리Especially 인in 리션트recent 타임즈times, 원with 더the 래퍼드rapid 디벨롭먼트 development 어브of 더the 모우벌mobile 커뮤니케이션communication 인더스트리industry, 인텐스intense 캄퍼티션competition 어멍among 모우벌mobile 네트워크network 아퍼레이터즈

operators 이즈is 테이킹taking 플레이스place 쓰루through 더the 프러비전provision 어브of 서플러멘터리supplementary 서버서즈services. (특히 요즘은 이동통신산업이 급격히 발달함에 따라서 보조서비스 제공을 통한 이동통신회사끼리의 치열한 경쟁이 이루어지고 있다). 애즈As 밸류value 애디드added 서버서즈services, 잇it 이즈is 나우now 파서벌possible 투to 러시브receive 이메일emails, 뉴스news 업데이트updates, 언드and 트랜잭션transaction 노우터퍼케이션즈notifications 바이어via 텍스트text 메서저즈messages, 얼라우잉allowing 인더비저월즈individuals 투to 스테이stay 인폼드informed 어바우트about 릴-타임real-time 스탁stock 마아켓market 플럭추에이션즈fluctuations. (부가서비스로서 전자우편, 뉴스, 입출금 내용 등을 문자로 받아 보고 실시간으로 주가 변동 상황을 알아볼 수 있게 되었다). 얼롱사이드Alongside 디즈these 서버서즈services, 베어리어스various 피쳐즈features 서치such 애즈as 보이스voice 메일박스mailbox, 콜러caller 아이디ID, 콜call 블라킹blocking, 콜call 포어루어딩forwarding, 두do 나tnot 디스터브disturb, 셀렉티브selective 콜call 액셉턴스acceptance, 이벤트event 리마인더즈reminders, 언드and 포운phone 넘버number 루크업lookup 아아are 프러바이더즈provided 프리free 어브of 차아지charge. (이와 함께 음성 사서함, 발신 번호 확인, 발신 금지, 추적연결, 착신거부, 선택통화, 기념일 통보, 전화번호 검색 등의 서비스를 무료로 제공하고 있다). 퍼더모어Furthermore, 디파아트먼트department 스토어즈stores 언드and 디스카운트discount 스토어즈stores 아아are 엠플로이잉employing 인크리싱글리increasingly 크리에이티브creative 프러모우셔널promotional 아이디어ideas 투to 엇랙트attract 커스터머즈customers, 푸팅putting 인in 그레이트great 에퍼트effort 투to 인게이지engage 원with 뎀them. (또한 백화점, 할인점의 판촉 아이디어가 갈수록 기발해 지면서 고객을 유치하기 위해 안간힘을 쓰고 있다). 데어There 아아are 컴퍼니즈companies 댓that 프러바이드provide 미팅meeting 스페이스즈spaces 포어for 스터디study 그룹스groups, 애즈as 웰well 애즈as 디파아트먼트department 스토어즈stores 댓that 오퍼offer 패키지package 딜즈deals 컴바이닝combining 씨어터theater 티켓스tickets 언드and 레스토랑restaurant 디스카운트discounts 섬Some 플레이스즈places 해브have 인트러두스트introduced 기프트gift 바우처즈vouchers 댓that 인클루드include 디스카운트discounts 포어for 펫pet 시팅sitting 서버서즈services 데어There 아아are 올소우also 펫pet 라운지즈lounges 어베일러블available 포어for 테이킹taking 케어care 어브of 펫스pets, 렌탈rental 서버서즈services 포어for 북스books, 비디오우video 테이프스tapes, 언드and 호움home 리페어repair 툴즈tools, 애즈as 웰well 애즈as 디파아트먼트department 스토어즈stores 댓that 프러바이드provide 씬드themed 에어리어즈areas 포어for 칠드런children. (계모임 장소를 제공하는 업체가 있는가 하면 극장과 식당을 패키지로 묶어 할인혜택을 주는 상품권을 내놓은 곳, 애완견을 돌봐주는 애완견 휴게실, 책, 비디오테이프, 집수리용 공구를 대여해주는 곳, 아이들 주제터 등을 제공하고 있는 백화점도 있다). 인In 더the 케이스case 어브of 개스gas 스테이션즈stations, 데이they 아아are 래퍼들리rapidly 이발빙evolving 인투into 어a 하이퍼마아켓hypermarket 라익like 포어맷format 댓that 컴바인즈combines 리테일retail 언드and 퓨얼fuel 서버서즈services, 시멀러similar 투to 하이퍼마아켓스hypermarkets 인in 더the 유나이티드United 스테이트스States 언드and 유럽Europe, 서치such 애즈as 디스카운트discount 스토어즈stores (주유소의 경우에도 할인점 등 유통업과 주유업을 겸하는 미국 유럽지역의 <하이퍼마켓>형태로 빠르게 진화하고 있다). 더The 텀term 하이퍼마아켓hypermarket 러퍼즈refers 투to 어a 원-스탑one-stop 쇼핑shopping 몰mall 웨어where 커스터머즈customers 캔can 퍼쳐스purchase 나tnot 오운리only 개설린gasoline 벳but 올소우also 어a 와이드 wide 레인지range 어브of 프라덕트스products, 인클루딩including 그로우서리즈groceries 언드and 난non 푸드food 아이템즈items. (하이퍼마켓이란 휘발유를 비롯, 식품, 비식품 등 모든 상품을 한 곳에서 구매할 수 있는 원스톱 쇼핑몰을 의미한다). 원With 더the 릴렉세이션relaxation 어브of 포런foreign 인베스먼트investment 리스트릭션즈restrictions 인in 더the 퓨얼fuel 리테일retail 섹터sector, 디the 엔트리entry 어브of 포런foreign 리테일retail 컴퍼니즈companies 인투into 더the 개스gas 스테이션station 비즈너스business 해즈has 비컴become 모어more 에버던트evident 애즈As 어a 리절트result, 더메스틱domestic 오일oil 컴퍼니즈companies 아아are 액티브리actively 인게이징engaging 인in 인터그레이션



integration 에퍼트sefforts 비트윈between 데어their 퓨얼fuel 스테이션stations 언드and 리테일retail 체인chains. (주유업에 대한 외국인 투자제한이 풀리면서 외국 유통업체의 주유업 진출이 표면화되어감에 따라서 국내 정유사의 주유소-유통업체간의 통합 작업이 활발하다). 엘지LG 컬텍Caltex 오일Oil 해즈has 인스톨드installed 컨비년스convenience 스토어stores 콜드called 엘지LG 스타아Star 위썬within 데어their 개스gas 스테이션stations 신스since 나인틴나인티식스1996, 유징using 데어their 오운own 브랜드brand 혼다Hyundai 오일뱅크Oilbank 해즈has 올소우also 컬래버레이터드collaborated 원with 난겍Nonghyup 내셔널National 애그리컬처얼Agricultural 코우아퍼레이티브Cooperative 페더레이션Federation 투to 셀sell 애그리컬처얼agricultural 프라덕트products 서치such 애즈as 이천Icheon 라이스rice 앳at 오우버over 피프티50 개스gas 스테이션stations 인in 더the 서울Seoul 메트로폴리탄metropolitan 에어리어area. (LG-칼텍스 정유의 경우 1996년 자체 브랜드로 시작한 주유소 내 편의점 LG 스타를 설치하였고 현대정유도 농협과 연합해 수도권 50여 곳의 주유소에서 경기도 이천쌀 등 농산물을 판매중이다).

더The 써드third 타입type 매너페스트smanifests 애즈as 디the 업스케일upscale, 스페셜리제이션specialization, 언드and 다이버서퍼케이션diversification 어브of 이그지스팅existing 서브service 인더스트리즈industries. (세번째 유형은 기존 서비스업의 고급화, 전문화, 다양화로 나타나고 있다). 데어There 이즈is 어a 트렌드trend 어브of 업그레이딩upgrading 퍼실리티즈facilities 언드and 프라덕트products 인in 더the 베이커리bakery 언드and 컨פק서네어리confectionery 인더스트리industry, 원with 에스태블리쉬먼트sestablishments 라익like 오우오우오우000 베이커리Bakery 리플레이싱replacing 트러디셔널traditional 베이커리bakeries 오어or 페이스트리pastry 샵shops, 리플렉팅reflecting 어a 포우커스focus 안on 서피스터케이션sophistication 언드and 퀄리티quality. (00 빵집 또는 00 제과 대신 000 베이커리 등으로 새 간판을 달면서 시설 및 상품의 고급화가 일어나고 있다). 인In 텀terms 어브of 서브service 서피스터케이션sophistication, 패키징packaging 언드and 무빙moving 센터centers 해브have 이발브드evolved 프럼from 트러디셔널traditional 무빙moving 센터centers, 오퍼링offering 엔핸스드enhanced 핑크셔널리티functionality 시멀러리Similarly, 러그저리luxury 택시taxi, 노운known 애즈as 프리미엄premium 택시taxi, 랩러젠트represent 앤an 업그레이더드upgraded 버전version 어브of 컨벤셔널conventional 택시taxi. (서비스의 고급화를 보면 포장 이삿짐 센터는 기존 이삿짐 센터의 기능을 고급화시킨 것이고 모범 택시도 기존 택시의 고급화된 형태이다). 안On 디the 어더other 핸드hand, 위썬within 더the 퍼타그러피photography 인더스트리industry, 트러디셔널traditional 포우토우photo 스튜디오s studios 해브have 이발브드evolved 인into 업스케일upscale 스튜디오s studios 토우털Total 웨딩wedding 스튜디오s studios, 포어for 인스턴스instance, 오퍼offer 어a 캄프리헨시브comprehensive 패키지package 어브of 서버서즈services 투to newlywed 커플couples, 레인징ranging 프럼from 웨딩wedding 베뉴venue 데커레이션decoration 언드and 베어리어스various 아아티스틱artistic 세팅setups 투to 아웃도어outdoor 포우토우photo 쏷shoots 언드and 허니문honeymoon 어레인지먼트s arrangements. (한편 사진관에서 스튜디오로 고급화되면서 토털 웨딩 스튜디오의 경우 신혼부부들에게 결혼식장 장식 및 각종 연출에서 야외촬영, 신혼여행 등에 이르는 모든 서비스를 패키지로 제공하고 있다). 퍼더모어Furthermore, 더the 트랜스퍼메이션transformation 어브of 트러디셔널traditional 크램프cramped 카피copy 센터centers 인into 웰well 오어거나이즈드organized 릴real 에스테이트estate 에이전시즈agencies, 프러바이딩providing 시스템systematic 릴real 에스테이트estate 릴레이티드related 서버서즈services, 캔can 올소우also 비be 신seen 애즈as 앤an 이그잼플example 어브of 디the 업스케일upscale 에벌루션evolution 위썬within 디the 이그지스팅existing 서브service 인더스트리industry. (그리고 기존의 복덕방이라는 구멍가게식에서 탈피하여 체계적인 부동산관련 서비스를 제공하는 공간중개사로의 변화 역시 기존서비스업의 고급화라고 볼 수 있다).

애즈As 앤an 이그잼플example 어브of 스페셜리제이션specialization, 위we 캔can 컨시더consider 디the 이머전emergence 어브of 클리닉sclinics 댓that 케이터cater 투to 인더비저월즈individuals 인터어레스티드interested 인in 뷰티beauty 애스펙트s aspects 서치such

애즈as 바디body 셰입shape 오어or 스킨skin 케어care 오우비서티Obesity 클리닉sclinics 오어or 액니acne 클리닉sclinics 아아are 인스턴스즈instances 웨어where 메더컬medical 서버서즈services 댓that 워were 프리비어슬리previously 프러바이더드provided 위썬within 하스피탈즈hospitals 해브have 빈been 세퍼레이터드separated 언드and 오퍼드offered 애즈as 스페셜라이즈드specialized 서버서즈services. (전문화로는 체형이나 피부 등 미용에 대한 관심을 갖는 사람들을 대상으로 하는 비만클리닉이나 여드름 클리닉 같이 예전에는 병원에서 행해지던 의료 서비스가 분리되어 나온 경우를 예로 들 수 있다). 퍼더모어Furthermore, 원 with 디the 인크리싱increasing 프레퍼런스preference 포어for 배쓰bath 프라덕트s products, 데어there 해즈has 빈been 어a 라이즈rise 인in 스페셜라이즈드specialized 배쓰 bath 프라덕트product 스토어즈stores 노운known 애즈as 바디body 샵sshops 시멀러리 Similarly, 듀due 투to 더the 그로잉growing 파퓰러티popularity 어브of 펫s pets, 데어 there 해즈has 빈been 어a 이머전스emergence 어브of 스페셜라이즈드specialized 그루밍 grooming 살런즈salons 포어for 다그즈dogs 위썬within 베티너리veterinary 하스피탈즈 hospitals. (또한, 바디숍과 같이 목욕용품 전문점으로 파는 목욕 용품 전문점과 애완동물에 대한 선호도가 증가하면서 가축병원에서 개전문미용실이 생겨났고), 프럼From 더the 패스트 past 웨어where 잇it 와즈was 앳at 더the 레벨level 어브of 엘덜리elderly 레이디즈ladies 퍼 포어밍performing 아드odd 자브즈jobs, 데어there 해즈has 빈been 어a 디벨롭먼트 development 터워어즈towards 서버스service 에저케이션education 언드and 트레인드 trained 스태프staff 멤버즈members 웨링wearing 유니폼즈uniforms 투to 비짓visit 언드and 이피션틀리efficiently 핸들handle 하우스호울드household 태스크tasks, 프러바이딩 providing 어a 하우스키퍼housekeeping 에이전시agency 서버스service 댓that 칼큘레이츠 calculates 피즈fees 베이스트based 안on 더the 넘버number 어브of 태스크tasks 퍼폼드 performed. (과거 파출부 아주머니 수준에서 발전하여 서비스 교육을 받은 사람들이 유니폼 을 입고 방문하여 깔끔하게 업무를 대행하고 건수당 요금을 계산하는 가사업무대행 서비스가 있다). 앤An 이그잼플example 어브of 디스this 트랜스퍼메이션transformation 이즈is 더the 컨버전conversion 어브of 트러디셔널traditional 북스토어즈bookstores 인투into 스페셜라이즈드specialized 칠드런'즈children's 북스토어즈bookstores 댓that 핸들handle 에저케이셔널educational 머티어리얼즈materials 언드and 씨매틱thematic 북sbooks 케이터링catering 투to 인판트sinfants 언드and 엘러멘트리elementary 스쿨school 스투던트스students 업up 투to 로워lower 그레이즈grades. (기존 서점이 태고 음반에서 초등학교 저학년까지의 모든 교육용 주제용 서적을 취급하는 유아 전문서점으로 바뀌는 것을 예로 들 수 있다).

애즈As 이그잼플examples 어브of 서버스service 다이버서퍼케이션diversification, 위we 캔 can 컨시더consider 더the 세일sale 어브of 로우컬local 푸드food 프라덕트sproducts 언드 and 그레이نزgrains 바이by 애그리컬처럴agricultural 코우애플러티브즈cooperatives 난겍 Nonghyup, 애즈as 웰well 애즈as 더the 다이버서퍼케이션diversification 어브of 인슈런스 insurance 언드and बैं킹banking 세이빙즈savings 프라덕트sproducts. (서비스의 다양화 예로서는 농협에서의 향토 음식물 및 곡물판매, 보험이나 은행 저축상품의 다양화 등이 있다). 삼성Samsung 라이프Life 인슈런스'즈Insurance's 와이프'스Wife's 러브Love 인슈런스 Insurance 오퍼즈offers 베어리어스various 서버서즈services 쓰루through 베너핏스benefits 언드and 이벤트스events 서치such 애즈as 프러바이딩providing 기프트gift 펀즈funds 안on 웨딩wedding 애너버서리즈anniversaries 오어or 버쓰데이즈birthdays, 데먼스트레이팅 demonstrating 데어their 커밋먼트commitment 투to 딜리버링delivering 다이버스diverse 서버서즈services. (삼성생명의 '아내사랑보험'의 경우 결혼기념일이나 생일 등의 각종 기념일 에 선물자금을 주는 혜택이나 이벤트를 통해 다양한 서비스를 제공하고 있다). 인In 어a 랭귀지language 인스티튜트institute 인in 갱남Gangnam, 데이they 해브have 크리에이터드created 어a 캐프café 스페시피클리specifically 포어for 데어their 스투던트스students, 웨어where 데이they 앰플로이employ 포러너즈foreigners 투to 내처럴리naturally 엔핸스enhance 칸버세 이셔널conversational 스킬즈skills 언드and 프러모우트promote 랭귀지language 프러피션시 proficiency. (그리고 강남의 한 어학원의 경우 학원생들을 대상으로 한 카페를 만들어 외국인 을 고용하여 자연스러운 회화능력의 향상을 유도하고 있다).

인In 디스this 웨이way, 이빈even 인in 트러디셔널traditional 서버스service 인더스트리즈industries, 더the 서버서즈services 댓that 워were 프리비어슬리previously 오퍼드offered 아아are 그래주얼리gradually 비커밍becoming 스페셜라이즈드specialized, 업스케일upscale, 언드and 다이버서파이드diversified, 리절팅resulting 인in 비저벌visible 익스팬션expansion. (이와 같이 기존 서비스업에서도 이전에 제공되던 서비스가 점차 전문화, 고급화, 다양화되면서 가시적으로 확대되고 있다).

더The 포어쓰fourth 타입type 어브of 서버스service 이카너미economy 이즈is 더the 트랜스퍼메이션transformation 어브of 트러디셔널traditional 매너팩처링manufacturing 컴퍼니즈companies 인투into 서버스service 오어리엔티드oriented 비즈너서즈businesses 오어or 디the 어디션addition 어브of 서버스service 아퍼레이션즈operations 투to 데어their 이그지스팅existing 오퍼링즈offerings. (서비스 경제화의 네 번째 유형은 전통적인 제조기업이 서비스업으로 바뀌거나 서비스 사업을 추가하는 것이다). 앤An 이그잼플example 어브of 디스this 워드would 비be 푸지Fuji 지락시'즈Xerox's 컨비넌스convenience 스토어store 포어for 인포어메이션information, 콜드called 도우커스트Docust. (예를 들어 후지 제록스사의 정보편의점 '독스트'를 들 수 있다). 디스This 플레이스place 프러바이즈provides 렌탈rental 언드and 리페어repair 서버서즈services 포어for 인포어메이션information 오퍼스office 이큅먼트equipment 타아거팅targeting 호움home 베이스트based 비즈너스business 오우너즈owners 언드and 스몰small 비즈너서즈businesses. (이 곳은 재택 사업자들이나 소기업을 대상으로 정보 사무 기기를 빌려주고 수리를 해준다). 데이They 아아are 플래닝planning 투to 익스팬드expand 데어their 서버서즈services 투to 인클루드include 인포어메이션information 프라세싱processing 서버서즈services 인in 더the 퓨처future. (앞으로는 정보처리 서비스까지 제공할 예정이다). 지엠GM 해즈has 올소우also 애디드added 서버스service 비즈너서즈businesses 서치such 애즈as 파이낸셜financial 렌딩lending 언드and 이즈is 제너레이팅generating 모어more 레버뉴revenue 프럼from 잇스its 서버스service 액티비티즈activities 던than 잇스its 매너팩처링manufacturing 링 섹터sector. (GM사의 경우에도 자금대여 등의 서비스 사업을 추가했고 제조부문보다는 서비스 활동으로부터 더 많은 수익을 내고 있다). 질Jeil 이댕Jedang 해즈has 벤처드ventured 인투into 더the 푸드food 서버스service, 비디오우video, 언드and 인포어메이션information 서버스service 비즈너서즈businesses, 와일while 에스케이SK, 위치which 유즈드used 투to 포우커스focus 소우얼리solely 안on 매너팩처링manufacturing 언드and 셀링selling 비디오우video 테이프apes, 해즈has 나우now 쉬프트드shifted 잇스its 포우커스focus 투to 비디오우video 디스트리뷰션distribution 언드and 디the 임포어테이션importation 언드and 디스트리뷰션distribution 어브of 포런foreign 필름즈films, 서빙serving 애즈as 어너더another 이그잼플example. (제일제당이 외식, 영상, 정보 서비스 사업에 진출한 것이나 SK가 종전에는 비디오 테이프 동을 제조, 판매하기만 하다가 현재는 비디오 보급과 해외 영화의 수입, 보급에 중점을 두고 있는 것을 또 다른 예로 들 수 있다).

더The 피프쓰fifth 타입type 어브of 서버스service 이카너미제이션economization 이즈is 웬when 매너팩처링manufacturing 컴퍼니즈companies 그래주얼리gradually 인크리스increase 데어their 서플러멘타러리supplementary 서버서즈services 와일while 셀링selling 데어their 프라덕트스products. (서비스 경제화의 다섯번째 유형은 제조기업이 제품을 판매하면서 부수적인 서비스를 점차 증가시키는 것이다). 메니Many 매너팩처링manufacturing 컴퍼니즈companies 인in 디the 인더스트리얼industrial 섹터sector 올소우also 니드need 투to 프러바이드provide 베어리어스various 서버서즈services 인in 오어더order 투to 스테이stay 컴페티티브competitive. (소위 산업 부문(industrial sector) 의 많은 제조기업들도 다양한 서비스를 제공해야만 한다). 인In 터데이'즈today's 소우사이이티society, 심플리simply 프러바이딩providing 텍널라지컬리technologically 어드밴스트advanced 프라덕트스products 이즈is 낫not 이너프enough 투to 윈win 인in 캄페티션competition. (오늘날 사회에서는 기술적으로 향상된 제품을 제공하는 것만으로는 경쟁에서 승리 할 수 없다). 인In 심플simple 텀즈terms, 에니원anyone 캔can 메이크make 어a 프라덕트product. (간단히 말해 누구든지 제품은 만들 수 있다). 하우에버However, 더the 소어스source 어브of 컴페티티브competitive 애드밴티지advantage 머스트must 비be 숏sought 엘스웨어elsewhere. (그러나 경쟁우위의 원천은 다른

곳에서 찾아야 한다). 데어There 아아are 누머러스numerous 서버서즈services 댓that 캔can 비be 애디드added 투to 어a 프라덕트product, 서치such 애즈as 텍니컬technical 서포어트support, 메인터넌스maintenance 언드and 업킵upkeep, 커스터머customer 트레이닝training, 컨설팅consulting 서버서즈services, 조인트joint 아아언드R&D 프로그래밍programs, 딜리버리delivery, 인벤토어리inventory 매너지먼트management, 언드and 메니many 모어more. (제품에 부가할 수 있는 서비스로는 예를 들어 기술적 서비스, 보수 및 유지, 고객훈련, 컨설팅 서비스, 합동 R&D프로그램, 배달, 자재관리 등등 무수하다). 인디드Indeed, 인in 어디션addition 투to 더the 포어멀formal 서버스service 섹터sector, 더the 티피컬리typically 레커그나이즈드recognized 서버스service 인더스트리industry, 데어there 이그지스트스exists 어a 서그니피컨트significant 히던hidden 서버스service 섹터sector 댓that 메이may 낫not 비be 레덜리readily 비저벌visible 디스This 히던hidden 서버스service 섹터sector, 애즈as 디스크라이브드described 바이by 에번즈Evans 언드and 버먼Berman 나인틴에이티세븐1987, 엔컴퍼서즈encompasses 베어리어스various 서버서즈services 댓that 메이may 낫not 비be 이절리easily 어브저버벌observable 벳but 플레이 play 어a 서브스탠셜substantial 로울role 인in 디the 이카너미economy. (즉 보통 서비스라고 하면 생각하게 되는 공식적 서비스 부문(official service sector) 이외에도 이와 같이 눈에 안보이는 잠재적 서비스부문(hidden service sector)의 규모가 상당히 큰 것이다). (Evans and Berman, 1987). 데어포어Therefore, 웬when 디스커싱discussing 서버스service 마아커팅marketing, 잇it 이즈is 이센셜essential 투to 컨시더consider 더the 히던hidden 서버스service 섹터sector. (따라서 서비스 마케팅을 논할 때에 잠재적 서비스를 반드시 고려해야 할 것이다). 포어For 이그잼플example, 웬when 셀링selling 어a 컴퓨터computer, 더the 탠저벌tangible 프라덕트product 워드would 비be 더the 하아웨어hardware 컴포우넌트component. (예를 들어 컴퓨터를 판매할 때 주제품은 하드웨어일 것이다). 하우에버However, 바이by 프러바이딩providing 베어리어스various 앤설레이리ancillary 서버서즈services 투to 컨수머즈consumers 앳at 더the 타임time 어브of 퍼처스purchase, 더the 라익리후드likelihood 어브of 셀링selling 더the 프라덕트product 이즈is 인크리스트increased. (그러나 소비자에게 구입시 여러 가지 부수적 서비스를 제공함으로써 제품의 판매 가능성을 높인다). 이스페셜리Especially 포어for 나브snovice 유저즈users, 데이they 프러퍼prefer 언드and 추즈choose 프라덕트products 베이스트based 안on 베어리어스various 어디셔널additional 서버서즈services 서치such 애즈as 프리free 에저케이션education 포어for 세버럴several 데이즈days 애프터after 퍼처싱purchasing 더the 컴퓨터computer, 프렌들리friendly 유저user 가이즈guides, 소프트웨어software, 프리free 프로그래밍programs, 카피잉copying 서버서즈services, 언드and 프렌들리friendly 애프터after 세일즈sales 서포어트support. (특히 초보 이용자의 경우 컴퓨터 구입 후 수일간의 무료교육, 친절한 사용안내, 소프트 웨어, 무료 프로그램, 복사, 친절한 A/S보장 등의 다양한 부가 서비스에 따라 제품을 선호하고 선택하게 된다). 인In 더the 케이스case 어브of 더the 펫로울리엄petroleum 인더스트리industry, 컨수머즈consumers 아아are 오피often 드론drawn 투to 펫로울petrol 스테이션즈stations 낫not 오운리only 바이by 더the 프라덕트products 데멜브즈themselves 벳but 올소우also 바이by 더the 프렌들리friendly 디미너demeanor 어브of 더the 스테이션station 스태프staff 언드and 어디셔널additional 서버서즈services 서치such 애즈as 카아car 와쉬wash 퍼실러티즈facilities 프러바이더드provided 두링during 리퓨얼링refueling. (또 정유업의 경우에도 대부분 소비자는 제품 자체뿐만 아니라 주유소 직원들의 친절한 자세라든가 급유시 제공하는 세차 등의 서비스에 의해 주유소를 찾게 된다). 인디드Indeed, 이빈even 인in 더the 매너팩처링manufacturing 인더스트리industry, 데어there 아아are 누머러스numerous 서버스service 액티비티즈activities 테이킹taking 플레이스place, 언드and 섬타임즈sometimes 디즈these 앤설레이리ancillary 서버서즈services 캔can 비be 모어more 임포어턴트important 던than 디the 액처얼actual 프라덕트product 잇셀프itself. (즉 제조업의 경우에도 많은 서비스 활동을 하고 있고 또 이와 같은 부수적 서비스가 정작 제품보다도 중요할 수 있다). 컨수머즈Consumers 텐드tend 투to 퍼처스purchase 프라덕트product 팩커저즈packages 댓that 인클루드include 낫not 오운리only 더the 프라덕트product 잇셀프itself 벳but 올소우also 베어리어스various 서플러멘타어리supplementary



서비스서비스services. (소비자는 제품 자체가 아니라 여러 가지 부수적인 서비스가 포함된 제품 패키지를 구매하기 때문이다. 이와 같이 부수적인 서비스는 상품의 가치를 높게 된다). Enhancing 퍼시브드perceived 서비스service 밸류value 포어for 커스터머즈customers 낮 not 오운리only 인크리시즈increases 커스터머customer 새터스팩션satisfaction 벳but 올소우also 프러바이즈provides 컴퍼니즈companies 원with 서그니피컨트significant 애디드added 밸류value. (고객에게 인식되는 서비스 가치를 높일 뿐만 아니라 기업에게도 높은 부가 가치를 줄 수 있다).

인In 더the 케이스case 어브of 프라덕트products 라익like 컴퓨터즈computers, 포우스트 post 세일즈sales 서비스services 캔can 컨트리뷰트contribute 투to 프롤롱드prolonged 레버뉴revenue 제너레이션generation 이빈even 애프터after 디the 이니셜initial 세일sale 어브of 더the 프라덕트product. (컴퓨터 등의 경우에도 판매 후 서비스 등으로 제품 자체의 판매시점이 후에도 수년간 수익을 높여준다). 애즈As 디스크라이브드described 어브above, 서비스services 아아are 플레이잉playing 앤an 인크리싱글리increasingly 서그니피컨트significant 로울role 인in 디the 이카너미economy 인in 베어리어스various 폼즈forms. (이상과 같이 여러 가지 형태로 서비스가 경제에서 차지하는 비중이 높아지고 있다). 잇It 이즈is 올레디already 어a 웰well 노운known 팩트fact 댓that 컨템퍼레리contemporary 소우사이이티society 이즈is 케릭터라즈characterized 바이by 어a 서비스service 베이스트based 이카너미economy 래더rather 던than 어a 프라덕트product 센터드centered 머티어리얼material 이카너미economy, 이빈even 위다우트without 리퍼링referring 투to 앨빈Alvin 토플러's Toffler's 애널리시스analysis. (현대사회가, 제품중심의 물질 경제가 아니라 서비스 산업사회라는 것은 굳이 앨빈 토플러의 분석을 거론하지 않더라도 이미 알고 있는 사실이다). 월With 서그니피컨트significant 어드밴스먼트스advancements 인in 프로덕티비티productivity 언드and 더the 서피스터케이션sophistication 어브of 인더스트리얼industrial 스트럭처즈structures, 베어리어스various 폼즈forms 어브of 서비스services 해브have 이머지드emerged 인in 웨이즈ways 댓that 워were 어니매지너블unimaginable 인in 트러디셔널traditional 인더스트리얼industrial 서사이이티즈societies. (생산력이 크게 발전하게 되고 산업구조도 고도화됨에 따라 종래의 산업사회에서는 상상도 못하던 여러 가지 형태의 서비스가 출현했으며), 더The 퀄리티quality 어브of 서비스services 해즈has 올소우also 언더곤undergone 서그니피컨트significant 체인저즈changes, 인더케이팅indicating 댓that 컨템퍼레리contemporary 소우사이이티society 이즈is 래퍼들리rapidly 트랜지셔닝transitioning 인투into 어a 서비스service 베이스트based 이카너미economy. (서비스의 질도 크게 변화되어 현대 사회가 서비스 경제로 급속히 이행되고 있음을 알 수 있다).

**<케이스Case(사례) 5.1.1> 어디션Addition 어브of 서포어트Support 서비스Services 인in 더the 매너팩처링Manufacturing 인더스트리Industry 인포어메이션Information 컨비년스Convenience 스토어Store '닥스Doks' (제조업의 보조서비스 추가 - 정보편의점 '독스')**

더The 트렌드trend 어브of 홈home 베이스트based 비즈니스businesses 댓that 캔can 비be 스타아터드started 원with 로우low 캐피털capital 해즈has 빈been 래퍼들리rapidly 그로우잉growing 신스since 더the 나인틴나인티즈1990s. (소자본으로 시작될 수 있는 재택사업이 90년대 들어 급속히 어나는 추세다). 인In 디the 안트러너리얼entrepreneurial 헤이븐haven 어브of 더the 유나이티드United 스테이트스States, 잇it 이즈is 에스터메이터드estimated 댓that 헝드러즈hundreds 어브of 홈home 베이스트based 비즈니스businesses 해브have 이머지드emerged, 제너레이팅generating 애뉴얼annual 레버누즈revenues 인in 더the 빌런즈billions 어브of 달러즈dollars. (창업 천국인 미국에서는 백 종류의 재택사업이 생겨나 연 천 백억 달러의 수익을 올리는 것으로 추산된다). 더The 칸셉트concept 어브of 인포어메이션information 컨비년스convenience 스토어즈stores, 위치which 프러바이드provide 렌탈rental 언드and 리페어repair 서비스services 포어for 오피스office 이쿱먼트equipment 투to 홈home 베이스트based 비즈니스businesses 언드and 스몰small 엔터라이즈enterprises, 어이저네이터드originated 인in 저팬Japan. (재택사업들이나 소기업들을 대상으로



정보사무기기 등을 빌려주고 수리를 해주는 정보편의점이 일본에서 탄생했다). 푸지Fuji 지락스 Xerox 이스태블리쉬먼트established 더the 마델model 체인chain 스토어store 콜드called 닥스트Doxt 인in 더the 페이머스famous 일렉트라닉스electronics 디스트릭트district 어브of 아키히바아라Akihabara 인in 토우키오우Tokyo. (후지 제록스사는 도쿄의 유명 전자상가인 아키히바라 지역에 모델체인점 '독스트'를 세웠다). 더The 마아커팅marketing 포인트point 어브of 닥스트Doxt 이즈is 댓that 잇it 오퍼즈offers 안on 사이트site 설루션즈solutions 포어for 올all 인포어메이션information 프라세싱processing 니즈needs 인in 오퍼서즈offices. (독스트의 마케팅 포인트는 사무실의 모든 정보처리를 현장에 직접 출동하여 해결해 준다는 것이다). 더The 메인main 렌탈rental 아이템즈items 앳at 닥스트Doxt 인클루드include 카피어즈copiers, 컴퓨터즈computers, 소프트웨어software, 프린터즈printers, 팩스fax 머신즈machines, 디지털digital 캐머러즈cameras, 언드and 프라젝터즈projectors. (복사기, 컴퓨터, 소프트웨어, 프린터, 팩시밀리, 디지털 카메라, 프로젝터 등이 주요 대여 품목이다). 이프If 데어there 아아are 에니any 이슈즈issues 원with 디the 아퍼레이션operation 어브of 인포어메이션information 오퍼스office 이큅먼트equipment, 이미디엇immediate 안on 사이트site 리페어repair 서버서즈services 아아are 프러바이더드provided. (정보사무기기 작동에 문제가 생기면 즉시 출장 수리해 준다). 언라익Unlike 트러디셔널traditional 인포어메이션information 프라세싱processing 센터즈centers 웨어where 커스터머즈customers 해브have 투to 비짓visit 인in 퍼션person, 다크스트Dokust 딜리버즈delivers 디the 인포어메이션information 오퍼스office 이큅먼트equipment 더렉틀리directly 투to 더the 커스터머'즈customer's 호움home 오어or 오퍼스office. (고객이 직접 찾아가 이용하는 기존 정보처리센터와는 달리 독스트는 정보화 사무기기들을 직접 집이나 사무실에 전달해 준다). 더The 메인main 커스터머즈customers 아아are 어스파이링aspiring 안트러너즈entrepreneurs 후who 아아are 헤지턴트hesitant 투to 인베스트invest 라아지large 섬즈sums 어브of 머니money 인in 인포어메이션information 오퍼스office 이큅먼트equipment 듀due 투to 언서턴uncertain 비즈너스business 프라스펙트스prospects 하우에버However, 인in 더the 퓨처future, 다크스트Dokust 플랜즈plans 투to 인슈어ensure 프라퍼proper 인포어메이션information 프라세싱processing 서버서즈services 이빈even 인in 픽peak 타임즈times 웬when 오퍼스office 워k work 파일즈piles 업up, 인클루딩including 포어for 레귤러regular 코어퍼렛corporate 오퍼서즈offices. (주요고객은 사업전망에 확신이 서지 않아 거액의 정보화기기 구입을 망설이는 창업희망자들이지만 앞으로는 일반기업체 사무실서도 업무가 한꺼번에 밀려드는 피크타임에 제대로 정보처리 서비스를 제공할 수 있도록 할 계획이다). 잇It 이즈is 어a 트랜스퍼메이션transformation 에임드aimed 앳at 앳랙팅attracting 안트러너즈entrepreneurs 후who 워were 인티미데이티드intimidated 바이by 오퍼스office 인포어메이션information 텍날러지technology 듀due 투to 데어their 리미터드limited 컴퓨터computer 스킬즈skills. (컴퓨터 실력 때문에 사무 정보화에 지레 겁을 먹었던 창업자들을 고객으로 끌어들이려는 전략이다). 더The 칸셉트concept 어브of 더the 컨비년스convenience 스토어store 어이저네이터드originated 프럼from 푸지Fuji 지락스'즈Xerox's 인-하우스in-house 벤처venture 프로우그람program. (편의점 구상은 후지 제록스의 사내 벤처프로그램에서 나온 것이었다). 더The 컴퍼니company 팔로우즈follows 어a 포어맷format 웨어where 잇it 커버즈covers 피프티원퍼센트51% 어브of 디the 이스태블리쉬먼트establishment 카스트스costs 포어for 더the 체인chain 스토어즈stores, 언드and 더the 리메이닝remaining 포어션portion 이즈is 쇼울더드shouldered 바이by 어스파이링aspiring 임플로이이즈employees 어브of 더the 벤처venture. (회사가 체인점 설립비용의 51%를 내고 나머지는 벤처 희망 사원이 부담하는 형식을 취하고 있다). 더The 컴퍼니company 해즈has 셋set 어a 플랜plan 투to 익스팬드expand 더the 체인chain 투to 오우버over 원헌드러드100 스토어즈stores 바이by 더the 이어year 투싸우전드2000 이프if 데어there 이즈is 어a 파지티브positive 리스판스response 프럼from 호움home 베이스트based 비즈너스business 오우너즈owners 러가아딩regarding 디the 인포어메이션information 컨비년스convenience 스토어즈stores. (이 회사는 정보편의점에 대한 재택사업자들의 반응이 좋을 경우 2000년까지 체인을 백개 이상으로 늘릴 계획을 세워 놓고 있다). 아이I 인커러지encourage 올all 리더즈readers 투to 익스플로어explore 호움home 베이스트

based 비즈니스business 아퍼투너티즈opportunities. (독자 여러분도 재택 사업거리를 찾아 보기 바란다). 대터Data: 리Lee, 유제이Yoojae 서버스Service 마아커팅Marketing ( 자료 : 이 유재 서비스 마케팅)

### 5.1.2 인크리싱Increasing 임포어턴스Importance 어브of 서버스Service 매너지먼트 Management (서비스 관리의 필요성 증대)

보우쓰Both 서버스service 오어리엔터드oriented 컴퍼니즈companies 언드and 매너팩처링 manufacturing 컴퍼니즈companies 니드need 투to 리얼라이즈realize 댓that 데이they 아아 are 파아트part 어브of 더the 서버스service 이카너미economy 언드and 데어포어therefore 슈드should 런learn 누new 룰즈rules 언드and 스트래티지즈strategies 어브of 서버스service 매너지먼트management. (서비스 기업뿐만 아니라 제조기업도 서비스 경제의 일부분이라는 사실을 깨닫고 서비스 관리의 새로운 규칙과 전략을 배워야 한다). 하아비Harvey 조운즈 Jones, 후who 서브드served 애즈as 더the চে어먼Chairman 어브of 아이시아이ICI 임피어리얼Imperial 케미컬Chemical 인더스트리즈Industries, 어a 메이저major 컨글라머릿 conglomerate 인in 더the 유케이UK, 올소우also 엠퍼사이즈드emphasized 디스this 포인트 point. (영국의 초대기업인 ICI (Imperial Chemical Industries) 회장이었던 하비 존스(Harvey Jones) 도 이런 점을 역설한 바 있다).

애즈As 캄퍼티션competition 인텐시파이즈intensifies 언드and 매너팩처링manufacturing 텍 날리지technology 비컴즈becomes 이절리easily 레플러커벌replicable, 프라덕트product 세일즈sales 디펜드depend 안on 카스트cost 언드and 디the 어빌러티ability 투to 캡처capture 마아켓market 퍼지션position 프럼from 어a 컴페티티브competitive 퍼스펙티브perspective. (점차 경쟁이 치열해지고 제조기술이 쉽게 모방됨에 따라서 경쟁관점에서 볼 때 제품판매는 원가와 시장위치를 차지하는 능력에 달려 있다). 잇It 이즈is 빌리브드believed 댓that 더the 케미컬chemical 인더스트리industry 월will 그래주얼리gradually 트랜지션transition 프럼from 매너팩처링manufacturing 투to 서버스services 오우버over 더the 넥스트next 트웬티 20 이어즈years. (향후 20년간의 화학산업은 점차로 제조업에서 벗어나서 서비스업으로 바뀔 것이라고 믿는다). 디스This 트렌드trend 이즈is 올레디already 이절리easily 노우터서별 noticeable 하아비Harvey 조운즈Jones, 나인틴에이티나인1989. (이미 이런 추세를 쉽게 발견 할 수 있다 (Harvey Jones, 1989).)" 어브Of 코어스course, 서치such 어a 트렌드trend 캔can 비be 어브저브드observed 인in 어더other 인더스트리즈industries 애즈as 웰well. (물론 이와 같은 추세는 다른 산업에서도 발견할 수 있다). 더The 트러디셔널traditional 뷰view 어브of 프러덕션production 와즈was 투to 크리에이트create 어a 클로우즈드closed 시스템system 댓 that 아이설렛sisolates 프러덕션production 프럼from 더the 마아켓market 바이by 플레이 싱placing 버퍼즈buffers 서치such 애즈as 마아커팅marketing 언드and 프라덕트product 디자인design 비트윈between 커스터머즈customers 언드and 더the 프러덕션production 시스템system. (생산에 대한 전통적 견해는 고객과 생산 시스템 사이에 마케팅, 제품 설계 등의 완충물(buffer)을 둠으로써, 생산을 시장으로부터 격리하는 폐쇄적 시스템으로 보았다). 하우에버However, 인in 터데이'즈today's 소우사이이티society, 데어there 이즈is 어a 쉬프트shift 터워어즈towards 앤an 오우펜open 시스템system 업로우치approach 웨어where 커스터머즈 customers 아아are 인터그레이터드integrated 인투into 더the 프러덕션production 시스템system, 언드and 랄-타임real-time 마아켓market 인포어메이션information 이즈is 컬렉터드 collected 언드and 액티드acted 어판upon 어코어딩리accordingly. (그러나 오늘날의 사회에서는 개방적 시스템으로 전환하여 생산 시스템 내에 고객을 포함시키고 즉시 시장 정보를 수집하고 그에 따라 행동해야 한다). 디스This 오우펜open 프러덕션production 시스템system 이즈is 러퍼드referred 투to 애즈as 어a 서버스service 팩터리factory 체이스Chase 언드and 에어릭선Erikson, 나인틴에이티에잇1988. (이와 같은 개방적 생산 시스템을 서비스 공장 (service factory)이라고 부른다(Chase and Erikson, 1988)). 데어포어Therefore, 서버스 service 매너지먼트management 이즈is 낫not 리머터드limited 투to 더the 컴퍼니즈

companies **댓**that 위we 카머늘리commonly 러퍼refer 투to 애즈as 서버스service 컴퍼니즈 companies. (따라서 서비스 관리는 일상적으로 우리가 서비스기업이라고 부르는 기업에만 국한된 것이 아니다). 올All 컴퍼니즈companies 아아are 파아트part 어브of 더the 서버스service 이카너미economy. (모든 기업이 서비스 경제의 일부인 것이다).

## 5.2 케릭터리스틱스Characteristics 어브of 더the 서버스service 인더스트리industry (서비스업의 성격)

### 5.2.1 더The 펀더멘털fundamental 케릭터리스틱스characteristics 어브of 더the 서버스service 인더스트리industry (서비스업의 기본적 특성)

웬When 컴페어드compared 투to 프라덕트products, 더the 서버스service 인더스트리industry 해즈has 더the 팔로우잉following 포어four 펀더멘털fundamental 케릭터리스틱스characteristics. (제품과 비교해 볼 때 서비스업은 다음과 같은 네 가지 기본적 특성을 가지고 있다). 렛'sLet's 이그재민examine 더the 프라블럼즈problems 언드and 코어러스판딩corresponding 스트래티지즈strategies 어소우시에이티드associated 윌with 디즈these 케릭터리스틱스characteristics. (이에 따른 문제점 및 대응방안을 살펴보도록 하자).

#### 5.2.1.1 인탠저빌러티Intangibility - 캐낫cannot 비be 신seen 오어or 터치트touched (무형성 - 보거나 만질 수 없다)

더The 펀더멘털fundamental 케릭터리스틱characteristic 어브of 더the 서버스service 인더스트리industry 이즈is 인탠저빌러티intangibility, 미닝meaning **댓**that 서버서즈services 랙lack 피지컬physical 폼form 오어or 프레전스presence. (서비스업의 기본 특성은 형태가 없다는 것이다). 서버서즈Services 캐낫cannot 비be 프리젠티드presented 인in 어a 탠저벌tangible 폼form **댓**that 이즈is 아브젝티브리objectively 비저벌visible 투to 에브리원everyone, 언드and 데이they 캐낫cannot 비be 터치트touched 오어or 신seen 라익like 피지컬physical 아브젝트스objects. (객관적으로 누구에게나 보이는 형태로 제시 할 수 없으며 물체처럼 만지거나 볼 수 없다). 데이포어Therefore, 잇it 이즈is 디퍼컬트difficult 투to 그래스프grasp 오어or 이밸류에잇evaluate 데이their 밸류value. (따라서 그 가치를 파악하거나 평가하는 것이 어렵다). 서버서즈Services 서치such 애즈as 리걸legal 언드and 헬스케어healthcare 서버서즈services 이그젠티플라이exemplify 디즈these 케릭터리스틱스characteristics 웰well. (법률, 의료서비스 등이 이런 특성을 잘 반영하고 있다).

디The 인탠저빌러티intangibility 어브of 서버서즈services 해즈has 투two 미닝즈meanings. (서비스의 무형성(Intangibility)은 두 가지 의미를 갖는다). 더The 퍼스트first 미닝meaning 이즈is **댓**that 서버서즈services 캐낫cannot 비be 신seen 오어or 터치트touched 인in 피지컬physical 폼form. (첫째 실체를 보거나 만질 수 없다는 객관적 의미이다). 더The 세컨드second 미닝meaning 이즈is **댓**that 듀due 투to 디the 인탠저빌러티intangibility, 잇it 비컴즈becomes 디퍼컬트difficult 투to 이매진imagine 오어or 비쥬얼라이즈visualize 윗what 더the 서버스service 이즈is. (둘째는 보거나 만질 수 없기 때문에 그 서비스가 어떤 것인가를 상상하기 어렵게 된다는 주관적 의미이다). 듀Due 투to 디the 인탠저빌러티intangibility 어브of 서버서즈services, 잇it 이즈is 챌런징challenging 투to 디스플레이display 서버스service 오퍼링즈offerings. (이러한 서비스의 무형성으로 인해 서비스 상품은 진열하기 곤란하다). 커뮤니케이션Communication 어바웃about 서버서즈services 캔can 올소우also 비be 챌런징challenging 인in 서치such 서컴스탠스즈circumstances. (그에 대한 커뮤니케이션도 곤란하다). 투To 애드레스address 디즈these 챌런지즈challenges 코즈드caused 바이by 인탠저빌러티intangibility, 잇it 이즈is 임포어턴트important 투to 엠퍼사이즈emphasize 탠저벌tangible 큐즈cues, 스티멀레이트stimulate 워드word 어브of 마우스mouth 커뮤니케이션communication, 크리에잇create 어a 스트롱strong 브랜드brand 이미지image, 유틸라이즈

utilize 카스트cost 인포메이션information 서치such 애즈as 액티비티activity 베이스트based 코스팅costing 인in 프라이스price 세팅setting, 언드and 페이pay 어텐션attention 투to 포우스트post 퍼처스purchase 커뮤니케이션communication. (따라서 무형성으로 인한 이와 같은 문제점을 해결하기 위해서는 실제적인 단서를 강조하고, 구전 커뮤니케이션을 자극하며 강력한 이미지를 창출하고 가격 설정에 있어서 인가회계 등의 비용정보를 이용하고 구매 후 커뮤니케이션에 신경을 써야 한다).

포어For 이그젠펙example, 인in 더the 케이스case 어브of 헬스케어healthcare 서버서즈services, 더the 레퍼테이션reputation 언드and 페임fame 어브of 더the 메디컬medical 디렉터director, 익스터널external 퍼실리티즈facilities, 언드and 탠저빌tangible 큐즈cues 캔can 비be 엠파사이즈드emphasized 오어or 커뮤니케이트communicated 투to 프러바이드provide 비저빌visible 에버던스evidence 인포메이션Information 댓that 캔can 비be 비쥬얼라이즈드visualized 오어or 쇼우케이스트showcased 메이may 비be 셰어드shared 투to 엔핸스enhance 더the 퍼셉션perception 어브of 더the 서버스service. (예를 들어 의로서비스의 경우 원장의 명성이나 유명도, 외적인 시설과 쏟은 실제적 단서를 강조하거나 가시화할 수 있는 정보를 알리려고 한다). 디The 엔트리entry 어브of 컨글라머릿스conglomerates 인투into 더the হাস피털hospital 인더스트리industry, 어포인팅appointing 어a 포어머former 서울 Seoul 내셔널National 유니버시티University হাস피털Hospital 디렉터director 애즈as 디the 이노그여얼inaugural 디렉터director, 언드and 컨스트럭팅constructing 어a 빌딩building 이쿱트equipped 윈with 탑top 나치notch 퍼실리티즈facilities 언드and 메디컬medical 스태프staff 캔can 올소우also 비be 신seen 인in 디스this 칸텍스트context. (모기업이 병원 산업에 진출하며 초대원장으로 전 서울대학병원장을 선임하고 국내최고의 시설과 의료진을 갖춘 건물을 만든 것도 이런 맥락이다). 인In 더the 뱅킹banking 인더스트리industry, 행잉hanging 더the 배너banner 어브of 커스터머customer 새터스팩션satisfaction 캔can 비be 신seen 애즈as 앤an 어템프트attempt 투to 프러바이드provide 비저빌visual 큐즈cues 러가아딩regarding 커스터머customer 서버스service. (은행에서 “고객 만족”이라는 휘장을 달도록 하는 것도 고객 서비스에 대한 시각적 단서를 제공하려는 시도에서 나온 것으로 볼 수 있다). 잇It 이즈is 트루true 댓that 서버서즈services 해브have 어a 스트롱거stronger 인탠저빌intangible 네이처nature 컴페어드compared 투to 프라덕트스products. (서비스가 제품에 비해서 무형적 성격이 강하다는 것은 사실이다). 하우에버However, 어너더another 임포터턴트important 팩트fact 투to 컨시더consider 히어here 이즈is 댓that 데어there 이즈is 노우no 컴플리틀리completely 인탠저빌intangible 오어or 컴플리틀리completely 탠저빌tangible 프라덕트product 오어or 서버스service 댓that 이그지스트스exists. (하지만 우리가 여기서 주목해야 할 또 하나의 사실은 완전히 무형적이고 완전히 유형적인 제품이나 서비스는 존재하지 않는다는 점이다). 인In 어더other 워즈words, 더the 디스팅크션distinction 비트윈between 서버서즈services 언드and 프라덕트스products 인in 텀즈terms 어브of 탠저빌리티tangibility 이즈is 미닝리스meaningless. (즉 서비스와 제품을 구분하는 데 있어서 유형성은 의미가 없다). 잇It 이즈is 커렉트correct 투to 시see 뎀them 올all 안on 어a 컨티뉴엄continuum. (모두 하나의 연속선상에 있다고 보는 것이 옳다).

#### 5.2.1.2 페어리셔빌리티Perishability - 프러덕션Production 언드and 컨섬프션consumption 어커occur 사이멀테이니어슬리simultaneously. (비분리성-생산과 소비가 동시에 일어난다).

서버서즈Services 아아are 컨썬드consumed 애즈as 데이they 아아are 프러두스트produced, 웨더whether 잇'sit's 리퀘스팅requesting 어a 딜리버리delivery 오어or 테이킹taking 어a 택시taxi. (배달을 부탁하든지 택시를 타든지 서비스는 생산과 소비가 동시에 일어난다). 인In 어더other 워즈words, 서버서즈services 해브have 더the 네이처nature 어브of 비잉being 프러바이드드provided 바이by 더the 서버스service 프러바이더provider 언드and 컨썬드consumed 바이by 더the 커스터머customer 사이멀테이니어슬리simultaneously. (즉 서비스 제공자에 의해 제공되는 것과 동시에 고객에 의해 소비되는 성격을 가진다). 인In 더the 케이스case 어브of 프라덕트스products, 프러덕션production 언드and 컨섬프션consumption 아

아아are 세퍼레이터드separated, 웨어where 데이they 아아are 퍼스트first 프러두스트,produced 덴then 소울드sold, 언드and 레이터later 컨썬드consumed. (제품의 경우에는 생산과 소비가 분리되어 일단 생산한 후 판매되고 나중에 소비된다). 하우에버However, 인in 더the 케이스case 어브of 서버서즈services, 데이they 아아are 컨썬드consumed 사이멀테이니어슬리simultaneously 원with 프러덕션production, 위치which 오픈often 리콰일즈requires 디the 액티브active 파아티서페이션participation 어브of 컨수머즈consumers 인in 더the 서버스service 딜리버리delivery 프로세스process. (그러나 서비스의 경우 생산과 동시에 소비되기 때문에 소비자가 서비스 공급에 참여해야하는 경우가 많다). 퍼더모어Furthermore, 신스since 어더other 컨수머즈consumers 올소우also 파아티서페이먼트participate 인in 더the 서버스service 프러덕션production 프로세스process, 디the 앳머스피어atmosphere 크리에이터드created 바이by 더the 커스터머즈customers 캔can 비컴become 파아트part 어브of 더the 서버스service 익스피어리언스experience. (그리고 다른 소비자도 서비스 생산 과정에 참여하므로 고객들이 형성하는 분위기가 하나의 서비스 내용이 될 수 있다). 모어로우버Moreover, 듀due 투to 커스터머customer 파아티서페이션participation, 잇it 이즈is 챌런징challenging 투to 이스태블리쉬establish 어a 센트럴라이즈centralized 매스mass 프러덕션production 시스템system. (또 고객들이 참여하기 때문에 집중화된 대량 생산체제를 구축하기 어렵다). 인In 칸트래스트contrast, 원with 프라덕트스products, 컨수머즈consumers 캔can 티피컬리typically 테스트test 뎀them 비포어before 메이킹making 어a 퍼처스purchase. (또 제품의 경우에는 구입 전 소비자가 시험해 볼 수 있다). 하우에버However, 인in 더the 케이스case 어브of 서버서즈services, 잇it 이즈is 낫not 파서벌possible 투to 테스트test 뎀them 비포어before 메이킹making 어a 퍼처스purchase. (그러나 서비스의 경우에는 구입 전 시험할 수 없다). 퍼더모어Furthermore, 잇it 이즈is 디퍼컬트difficult 투to 해브have 프리pre 퍼처스purchase 퀄리티quality 컨트롤control 인in 더the 세임same 웨이way 애즈as 원with 프라덕트스products. (또 제품의 경우처럼 사전에 품질 통제를 하기가 곤란하다). 투To 애드레스address 더the 베어리어스various 이슈즈issues 스테밍stemming 프럼from 인세퍼러빌리티inseparability, 잇it 이즈is 코루셜crucial 투to 케어펄리carefully 선택select 언드and 익스텐시블리extensively 트레인train 서버스service 퍼서넬personnel 후who 인터랙트interact 원with 커스터머즈customers. (비분리성(Inseparability)에 따른 여러 가지 문제점을 해결하기 위해서는 고객과 접촉하는 서비스 요원을 신중히 선발하고 철저히 교육해야 한다). 퍼더모어Furthermore, 잇it 이즈is 임포어턴트important 낫not 투to 오우벌룩overlook 더the 서그니피컨스significance 어브of 커스터머customer 매너지먼트management 언드and 투to 프러바이드provide 베어리어스various 서버스service 퍼실리티facility 로우케이션즈locations 투to 인슈어ensure 뎃that 커스터머즈customers 캔can 액세스access 서버서즈services 스무들리smoothly. (또 고객 관리의 중요성을 잊지 말아야 하고 고객이 원활히 서비스를 받을 수 있도록 서비스 시설의 다양한 입지를 제공해야 한다).

#### 5.2.1.3 헤터러지니어티Heterogeneity - 퀄리티Quality 이즈is 낫not 컨시스턴트consistent (이질성 - 품질이 고르지 않다).

듀Due 투to 더the 프레전스presence 어브of 누머러스numerous 베어리어별variable 팩터즈factors 인in 더the 프러덕션production 언드and 딜리버리delivery 프로세스process 어브of 서버서즈services, 데어there 이즈is 어a 파서빌리티possibility 뎃that 더the 서버스service 프러바이더드provided 투to 원one 커스터머customer 메이may 디퍼differ 프럼from 더the 서버스service 프러바이더드provided 투to 더the 넥스트next 커스터머customer. (서비스의 생산 및 인도 과정에는 여러 가변적 요소가 많기 때문에 한 고객에 대한 서비스가 다음 고객에 대한 서비스와 다를 가능성이 있다). 포어For 이그잼플example, 이빈even 위썬within 더the 세임same 서버스service 컴퍼니company, 더the 칸텐트content 언드and 퀄리티quality 어브of 더the 서버스service 프러바이더드provided 캔can 베어리vary 디펜딩depending 안on 디the 임플로이이즈employees. (예를 들어 같은 서비스 업체에서도 종업원에 따라서 제공되는 서비스의 내용이나 질이 달라진다). 어디셔널리Additionally, 이빈even 더



the 세임same 앰플로이이employee 캔can 프러바이드provide 디퍼런트different 서버서즈services 베이스트based 안on 팩터즈factors 서치such 애즈as 타임time 오어or 더the 스페시픽specific 커스터머customer. (또 같은 종업원이라도 시간이나 고객에 따라서 다른 서비스를 제공할 수 있다). 퍼더모어Furthermore, 이빈even 웬when 유징using 머친즈machines, 더the 칼러티quality 어브of 서버스service 캔can 베어리vary. (심지어는 종업원이 아니라 기계를 사용하는 경우에도 서비스 질이 달라질 수 있다). 더The 칼러티quality 어브of 서버스service 캔can 인디드indeed 베어리vary 포어for 디퍼런트different 커스터머즈customers 웬when 유징using 앤an 에이티엠ATM, 애즈as 썸some 커스터머즈customers 메이may 익스피어리언스experience 디퍼컬티difficulty 인in 언더스탠딩understanding 디the 인스트럭션즈instructions 디스플레이드displayed 안on 더the 스크린screen. (ATM을 사용할 때 스크린의 지시사항을 잘 이해하지 못한 경우를 경험하는 서비스 질은 다른 고객과 다를 것이다). 인디드Indeed, 서버서즈services 아아are 낫not 호우머지니어스homogeneous 밋but 래더rather 베어리어벌variable, 메이킹making 이트 디퍼컬트difficult 투to 스탠다다이징standardize 언드and 이스태블리쉬establish 유너폼uniform 스페서퍼케이션즈specifications. (즉 서비스는 동질적이 아니고 변동적이어서 규격화, 표준화하기 어렵다). 렛'sLet's 테이크take 어a 클로우서closer 룩look 앳at 하우how 더the 헤터러지니어티heterogeneity 어브of 서버서즈services 캔can 비be 인플루언스트influenced 바이by 더the 헤터러지니어티heterogeneity 어브of 커스터머즈customers. (서비스의 이질성(Heterogeneity)이 고객의 이질성으로 인해 발생하는 경우를 한번 살펴보자). 더The 헤터러지니어티heterogeneity 어브of 커스터머즈customers 캔can 비be 인플루언스트influenced 바이by 베어리어스various 에커나믹economic, 컬처럴cultural, 언드and 소우셜social 팩터즈factors. (고객의 이질성은 경제적 요인, 문화적 요인, 사회적 요인 등에 의해 좌우된다). 포어For 인스턴스instance, 인in 더the 케이스case 어브of 어a 랭귀지language 어캐데미academy, 더the 프러피션시proficiency 레벨즈levels 어브of 더the 스투던트스students 캔can 베어리vary 그레잇리greatly, 언드and 디스this 캔can 시그니피컨트리significantly 임팩트impact 디the 이펙티브너스effectiveness 어브of 더the 세임same 클래스class. (예를 들어 외국어 학원의 경우에 수강생들의 수준이 천차만별이라면 같은 강의 효과가 크게 달라질 수 있다). 데어포어Therefore, 바이by 오어거나이징organizing 클래스즈classes 윌with 스투던트스students 어브of 시밀러similar 프러피션시proficiency 레벨즈levels, 이트이즈is 파서벌possible 투to 임플러먼트implement 이펙티브effective 랭귀지language 코어서즈courses 밋that 애드레스address 헤터러지니어티heterogeneity (따라서 같은 수준의 수강생들로 반 편성을 하면 효과적인 어학강좌를 실시하여 이질성에 대응할 수 있다). 더The 헤터러지니어티heterogeneity 어브of 서버서즈services 프리젠트스presents 보우쓰both 챌런지즈challenges 언드and 아퍼투너티즈opportunities. (서비스의 이질성은 문제와 기회를 동시에 제공한다). 엔슈어링Ensuring 서버스service 칼러티quality 언드and 메인테이닝maintaining 어a 컨시스턴트consistent 레벨level 어브of 서버스service 캔can 비be 어a 서그니피칸트significant 챌런지challenge 포어for 비즈너서즈businesses 듀due 투to 더the 디퍼컬티difficulty 어브of 스탠다다이징standardizing 서버서즈services. (서비스 질의 균일화하기 어렵기 때문에 기업으로서는 어떻게 서비스를 일정 수준 이상으로 유지하는가, 또는 표준화시키는가가 큰 문제이다). 안On 디the 어더other 핸드hand, 더the 헤터러지니어티heterogeneity 어브of 서버서즈services 프러바이즈provides 앤an 아퍼투너티opportunities 포어for 커스터머제이션customization 베이스트based 안on 인더비저월individual 커스터머즈customers. (반면에 서비스의 이질성은 고객에 따른 개별화(customization)의 기회, 즉 개별 고객으로부터 주문을 받아 서비스를 제공할 수 있는 기회를 제공한다). 인In 제너럴general, 더the 카스트cost 어브of 서버서즈services 이즈is 오피ften 이밸류에이터드evaluated 바이by 컨수머즈consumers, 소우so 이트이즈is 파서벌possible 투to 리스판드respond 투to 베어리어스various 커스터머customer 니즈needs 쓰루through 디the 인더비저월리제이션individualization 어브of 서버서즈services 프러바이드provided (보통 서비스의 비용은 소비자의 주관으로 평가하는 경우가 많으므로 제공되는 서비스의 개성화를 통해 다양한 고객 욕구에 대응할 수 있다).

#### 5.2.1.4 페어리셔빌리티Perishability - 언소울드Unsold 서버서즈services 디서피어disappear. (소멸성 - 판매되지 않은 서비스는 사라진다).

언소울드Unsold 프라덕트스products 캔can 비be 스토어드stored 애즈as 인벤토어리inventory 포어for 퓨처future 세일sale. (판매되지 않은 제품은 재고로 보관할 수 있다). 하우에버However, 언소울드unsold 서버서즈services 윌will 심플리simply 디서피어disappear (그러나 판매되지 않은 서비스는 사라지고 만다). 인In 어더other 워즈words, 서버서즈services 캐낫cannot 비be 스토어드stored 애즈as 인벤토어리inventory. (즉 서비스는 재고로 보관할 수 없다). 듀Due 투to 더the 네이처nature 어브of 서버서즈service 프러덕션production, 인벤토어리inventory 언드and 스토어리지storage 아아are 낫not 파서벌possible, 메이킹making 인벤토어리inventory 컨트롤control 챌런징challenging. (이와 같이 서비스의 생산에는 재고와 저장이 불가능하므로 재고 조절이 곤란하다).

퍼더모어Furthermore, 이빈even 포어for 퍼처스트purchased 서버서즈services, 데이they 아아are 컨썬드consumed 언드and 페어리쉬perish 애프터after 어a 싱글single 유스use, 언드and 앳at 더the 세임same 타임time, 더the 베너핏스benefits 더라브드derived 프럼from 더the 서버서즈service 올소우also 디서피어disappear. (또 구매한 서비스라 하더라도 1회로서 소멸하며 그와 동시에 서비스의 편익 (benefit)도 사라진다). 안On 디the 어더other 핸드hand, 프라덕트스products 캔can 비be 유즈드used 리피티들리repeatedly 포어for 멀터פלmultiple 오케이전즈occasions 애즈as 롱long 애즈as 데어their 피지컬physical 폼form 이그지스트스exists 애프터after 퍼처스purchase. (반면에 제품은 구입된 후에 그 상품의 물리적 형태가 존재하는 한 몇 회라도 반복하여 사용할 수 있다). 듀Due 투to 더the 페어리셔빌리티perishability 어브of 디즈these 서버서즈services, 데어there 이즈is 어a 프라블럼problem 어브of 로스loss 듀due 투to 오우벌러덕션overproduction 언드and 로스loss 어브of 프라핏profit 아퍼투너티즈opportunities 듀due 투to 언덜러덕션underproduction. (이러한 서비스의 소멸성(Perishability)으로 과잉생산에 의한 손실과 과소생산으로 인한 이익 기회의 상실이라는 문제가 발생한다). 데어포어Therefore, 투to 애드레스address 디즈these 챌런지즈challenges, 잇it 이즈is 네서세어리necessary 투to 어치브achieve 어a 밸런스balance 비트윈between 디맨드demand 언드and 서플라이supply. (따라서 이를 해결하기 위해서는 수요와 공급 간의 조화를 이루는 것이 필요하다). 스페시피컬리Specifically, 잇it 이즈is 네서세어리necessary 투to 어저스트adjust 프러덕션production 플랜즈plans 베이스트based 안on 디맨드demand, 프러텍트protect 플렉서빌리티flexibility 쓰루through 더the 하이링hiring 어브of 템퍼레리temporary 스태프staff, 익스플로어explore 누new 유서즈uses 포어for 아이덜idle 퍼실러티즈facilities 오어or 이큅먼트equipment, 언드and 프러바이드provide 임플로이이즈employees 윌with 트레이닝training 포어for 멀터פלmultiple 로울즈roles 투to 크리에이트create 어a 파운데이션foundation 포어for 뮤추얼mutual 서포르트support 두링during 픽peak 피어리어즈periods. (구체적으로는 수요에 따라 생산계획을 변동하고, 임시직원의 채용을 통해 유연성을 보호하고, 유휴시설이나 장비의 새로운 용도를 개척하며, 종업원에게 여러 직무에 대한 교육을 시행해 유사시에 서로 도울 수 있는 기반을 만들어야 한다). 프럼From 더the 디맨드demand 사이드side, 잇it 이즈is 임포어턴트important 투to 제너레일generate 디맨드demand 언드and 해브have 디the 어빌러티ability 투to 스토어store 디맨드demand 인in 더the 폼form 어브of 웨이팅waiting 오어or 레저베이션즈reservations. (수요 측면에서는 수요를 형성시켜야 하고 대기나 예약 같은 형태로 수요를 재고로 보관할 수 있어야 한다). 포어For 이그잼פלexample, 뱅크bank 넘버즈numbers 언드and 어포인트먼트스appointments 앳at 더the 덴터스트dentist 유즈드used 서치such 스트래티지즈strategies. (예를 들어 은행의 번호표나 치과에서의 시간 약속 등이 그런 전략을 사용한 것이다).

#### 5.2.2 디The 앤설레이리ancillary 케릭터리스틱스characteristics 어브of 서버서즈services (서비스의 부수적 특성)

서버서즈Services 아아are 베이스트based 안on 더the 포어four 펀더멘털fundamental 케릭

터리스틱스characteristics 멘션드mentioned 얼리어earlier 언드and 해브have 세버럴several 앤설러리ancillary 케릭터리스틱스characteristics 댓that 캔can 비be 서머라즈드summarized 애즈as 팔로우즈follows. (서비스는 위에서 밝힌 네 가지 기본적 특성을 근간으로 하여 여러 가지 부수적 특성을 가지고 있는데 다음과 같이 요약할 수 있다).

- ① 서버서즈Services 아아are 어a 시어리즈series 어브of 액션즈actions 오어or 프라세서즈processes 래더rather 던than 피지컬physical 아브젝트스objects. (서비스는 물건이 아니라 일련의 행위 또는 과정이다).
- ② 제너럴리Generally, 서버서즈services 두do 낫not 인발브involve 더the 트랜스퍼transfer 어브of 오우너쉽ownership. (일반적으로 서비스는 소유권의 이전을 수반하지 않는다). 이프If 유you 아아are 유징using 앤an 에어크래프트aircraft, 유you 러시브receive 서버서즈services 댓that 아아are 트랜스포어터드transported 프럼from 원one 플레이스place 투to 어너더another, 벳but 데어there 이즈is 너씽nothing 레프트left 웬when 유you 리치reach 요어your 데스터네이션destination. (항공기를 이용하는 경우 한 장소에서 다른 장소까지 수송되는 서비스를 받지만 목적지에 도달할 때 아무것도 남지 않는다). 어브Of 코어스course, 섬타임즈sometimes 서버서즈services 캔can 에네이벌enable 오우너쉽ownership 어브of 구즈goods. (물론 때로는 서비스가 물건을 소유하게 해줄 수 있다). 웬When 유징using 리테일retail 서버서즈services, 잇it 얼라우즈allows 유you 투to 해브have 멀터פלmultiple 아이템즈items 인in 요어your 샵핑shopping 카아트car. (소매업 서비스를 이용하면 장바구니에 여러 물건을 가지고 있게 된다). 인In 서치such 케이스즈cases, 바이by 컨수밍consuming 더the 서버스service, 유you 엔드end 업up 오우닝owning 탠저블tangible 프라덕트스products. (이런 경우에는 서비스를 소비함으로써 유형적 제품을 소유하게 된다). 하우에버However, 잇it 슈드should 비be 컨시더드considered 애즈as 어a 파아트part 어브of 디the 오우버롤overall 서버스service. (그러나 전체 서비스의 일부분으로 보아야 할 것이다).
- ③ 더The 프라이메어리primary 밸류value 어브of 어a 서버스service 이즈is 크리에이터드created 쓰루through 디the 인터랙션interaction 비트윈between 더the 커스터머customer 언드and 더the 서버스service 프러바이더provider. (서비스의 주 가치는 고객과 서비스 제공자간의 상호작용 가운데 생산된다). 인In 더the 케이스case 어브of 프라덕트스products, 더the 프라이메어리primary 밸류value 이즈is 디터먼드determined 앳at 더the 팩터리factory 오어or 프러덕션production 스테이지stage 하우에버However, 포어for 서버서즈services, 듀due 투to 데어their 인세퍼러빌리티inseparability, 더the 바여buyer 더렉틀리directly 파아티서페이트스participates 인in 더the 서버스service 프러덕션production 언드and 딜리버리delivery 프로세스process 언드and 유틸리티utility 이즈is 크리에이터드created 쓰루through 인터랙션즈interactions 윌with 더the 셀러seller 오어or 서버스service 퍼서넬personnel. (제품의 경우에는 공장에서 제품의 주 가치가 결정되지만 서비스는 비분리성에 의해 직접구매자가 서비스 생산 및 인도 과정에 참여하여 판매자나 종업원과 상호작용할 때 효용이 창조된다). 서버서즈Services 아아are 오피언often 디펜던트dependent 안on 맨파워 manpower. (서비스는 인력에 의존하는 경우가 많다). 인In 더the 케이스case 어브of 프라덕트스products, 데이they 릴라이rely 안on 퍼실러티즈facilities 오어or 머췌즈machines, 벳but 서버서즈services 아아are 오피언often 디펜던트dependent 안on 휴먼즈humans, 언드and 데어their 칼러티quality 이즈is 디터먼드determined 바이by 휴먼human 텍날러지technology. (제품의 경우 설비나 기계에 의존하는데 서비스는 사람에 의존하는 부분이 많고 사람의 기술 등에 의해 그 품질이 결정된다).
- ④ 타임Time 언드and 스페이셜spatial 어저스먼트adjustment 아아are 임포어턴트important 팩터즈factors 인in 더the 디맨드demand 언드and 서플라이supply 어브of 서버서즈services. (서비스의 수요·공급에는 시간적·공간적 조절이 중요한 요소가 된다). 디스This 이즈is 듀due 투to 더the 페어리셔빌리티perishability, 어a 펀더멘털fundamental 케릭터리스틱characteristic 어브of 서버서즈services, 위치which 너세스테이트스necessitates 더the 하아머니제이션harmonization 어브of 디맨드demand 언드and 서플라이supply.

(이는 서비스의 소멸성이라는 기본 특성에 의한 것으로 수요와 공급의 조화를 이루는 것이 필요하다). 트랜스퍼테이션Transportation 서버서즈services, 서치such 애즈as 러쉬rush 아우어즈hours 두링during 커뮤팅commuting 타임즈times 오어or 컨제스천congestion 앳at 파퓰러popular 데스터네이션즈destinations 두링during 할러데이즈holidays, 이그젼플러파이exemplify 디the 임포어턴스importance 어브of 템퍼럴temporal 언드and 스페이셜spatial 어저스트먼트스adjustments 인in 미팅meeting 더the 디맨드demand. (운송 서비스의 경우 통근 시간의 러쉬아워, 휴일의 행락지의 혼잡 등이 이를 보여 준다).

- ⑤ 이밸류에이션Evaluation 어브of 서버서즈services 이즈is 프라임메릴리primarily 던done 서브젝티브리subjectively 바이by 커스터머즈customers. (서비스의 평가는 주로 고객에 의해 주관적으로 이루어진다). 프라덕트스Products 캔can 비be 이밸류에이터즈evaluated 바이by 프러더서즈producers, 언드and 데어their 프라이서즈prices 아아are 디터먼트드determined 베이스트based 안on 프러덕션production 카스트스costs 언드and 어더other 팩터즈factors. (제품은 생산자가 평가할 수 있고 그 가격도 생산비 등에 의해 결정된다). 인In 칸트래스트contrast, 서버서즈services 아아are 인텐저벌intangible 언드and 케릭터라즈characterized 바이by 데어their 원one 타임time 네이처nature, 메이킹making 잇it 디퍼컬트difficult 투to 메저measure 퀄리티quality 인튜이티브리intuitively 더The 프라이스price 어브of 어a 서버스service 이즈is 인플루언스트influenced 바이by 더the 서브젝티브subjective 새터스팩션satisfaction 언드and 유틸리티utility 퍼시브드perceived 바이by 더the 바여buyer. (이에 반해 서비스는 무형적이며 일회적인 특성으로 직관적으로 품질을 측정하기 어렵고 구입자가 주관적으로 느끼는 만족과 효용에 의해 그 가격이 영향을 받는다). 더The 디맨드demand 언드and 프라이스price 어브of 어a 스페시픽specific 서버스service 아아are 디터먼트드determined 바이by 더the 윌링너스willingness 어브of 인더비저월즈individuals 투to 페이pay 어a 서턴certain 어마운트amount 인in 오어더order 투to 러시브receive 댓that 서버스service. (특정 서비스를 받기 위해서는 기꺼이 이 정도는 지불한다는 생각이 서비스의 수요 및 가격을 결정한다).
- ⑥ 더The 디스트리뷰션distribution 채널즈channels 포어for 서버서즈services, 이프if 데이they 이그지스트exist, 아아are 티피컬리typically 베어리very 쇼어트short. (서비스의 유통 경로는 존재한다고 해도 매우 짧다).
- ⑦ 서버서즈Services 해브have 언서턴uncertain 프러덕션production 플랜즈plans. (서비스는 생산계획이 불확실하다). 듀Due 투to 디the 액티브active 인발브먼트involvement 어브of 커스터머즈customers 인in 더the 서버스service 프러덕션production 프로세스process, 더the 비헤이브여behavior 어브of 커스터머즈customers 시킹seeking 투to 퍼처스purchase 서버서즈services 이즈is 언프릭터블unpredictable 언드and 언컨트롤러블uncontrollable, 메이킹making 잇it 인헤런틀리inherently 디퍼컬트difficult 포어for 더the 서버스service 인더스트리industry 투to 이스태블리쉬establish 프리사이스precise 프러덕션production 플랜즈plans. (서비스 생산과정에 고객이 직접 참가하는 동시성을 가지고 있기 때문에 서비스를 구매하려는 고객의 행동은 사전예측과 통제가 불가능해서 서비스 산업의 입장에서는 생산계획이 불확실할 수밖에 없다).
- ⑧ 와일While 이밸류에이팅evaluating 더the 퀄리티quality 어브of 어a 프라덕트product 오픈often 테익stakes 타임time, 디the 어세스먼트assessment 어브of 서버스service 퀄리티quality 티피컬리typically 어커즈occurs 이미디엇리immediately. (제품의 품질을 평가하는데 시간이 소요되는 데 반해 서비스 품질의 평가는 즉시 이루어지는 것이 보통이다).
- ⑨ 프라덕트Product 이너베이션innovation 이즈is 센서티브sensitive 투to 머티어리얼material 언드and 프로세스process 텍날리지즈technologies, 와일while 서버스service 이너베이션innovation 이즈is 센서티브sensitive 투to 인포메이션information 언드and 커뮤니케이션communication 텍날리지즈technologies. (제품의 혁신은 소재 및 과정 기술에 민감하고 서비스 혁신은 정보 및 커뮤니케이션 기술에 민감하다).

### 5.3 서비스Service 마아커팅Marketing (서비스 마케팅)

더The 서비스service 인더스트리industry 이즈is 컴포우즈드composed 어브of 프러덕션 production, 딜리버리delivery, 퍼셉션perception, 언드and 마아커팅marketing 컴포우넌트스 components. (서비스업은 생산부, 전달부, 인식부, 마케팅부로 구성된다).

서비스Service 프러덕션production 인발브즈involves 크리에이팅creating 구즈goods, 와일 while 서비스service 딜리버리delivery 인테일즈entails 딜리버링delivering 탠저벌tangible 오 어or 인탠저벌intangible 오퍼링즈offerings 투to 커스터머즈customers. (서비스 생산은 상품을 만드는 것이며, 서비스 전달은 유형 무형의 상품을 고객에게 전달하는 것이다). 더The 서비스service 퍼셉션perception 디파아트먼트department 인발브즈involves 메이킹making 커스터머즈customers 어웨어aware 어브of 더the 네임name 브랜드brand, 로우케이션location, 심벌즈symbols, 사이니지signage, 엠플로이이employee 어타여attire, 언드and 어더other 엘러먼트elements 댓that 헬프help 커스터머즈customers 레커그나이즈recognize 언드and 퍼시브perceive 더the 서비스service. (서비스 인식부는 고객이 인식할 수 있는 명칭(브랜드), 위치, 상징물, 조형물, 직원복장 등으로 알려져 고객이 인식토록 하는 것이다). 뭇What 이즈is 더the 마아커팅marketing 어브of 더the 서비스service 마아커팅marketing 디파아트먼트 department? (서비스 마케팅부의 마케팅이란)? 인In 더the 마아켓market, 엇랙팅attracting 커스터머즈customers 이즈is 러퍼드referred 투to 애즈as 마아커팅marketing. (시장에서 손님끌기를 마케팅이라 한다). 인In 오어더order 투to 엇랙트attract 커스터머즈customers 인in 도웅디먼Dongdaemun 마아켓Market, 샤우팅shouting 아웃out 위We 해브have 그레이트 great 패브릭fabric 인in 아우어our 스토어store! 이즈is 올소우also 컨시더드considered 애즈as 마아커팅marketing. (동대문 시장에서 손님을 끌기 위해서 “우리 가게에 좋은 옷감이 있습니다.”라고 소리치는 작업도 “마케팅”이다). 마아커팅Marketing 인발브즈involves 매너징 managing 커스터머customer 디맨드demand, 서플라이supply, 세일즈sales, 프러모우션 promotion, 언드and 퍼지셔닝positioning. (마케팅은 고객 수요관리와 공급관리, 판매, 구전, 자리매김 받기를 하는 것이다).

인In 더the 케이스case 어브of 어a 레스토랑restaurant, 더the 키친kitchen 서브즈serves 애즈as 더the 서비스service 프러덕션production 디파아트먼트department 리스판서빌 responsible 포어for 프라덕트스products, 칼러티quality, 프라이싱pricing, 언드and 프로우덕티비티productivity. (식당을 예로 보면 주방은 서비스 생산부로서 상품, 품질, 가격, 생산성을 담당한다). 더The 레스토랑restaurant 서비스service 스테프staff, 테이블즈tables, 시팅 seating, 인티어리어interior 데커레이션decoration, 스페이셜spatial 레이아웃layout 언드and 핑크셔널리티functionality, 디스트리뷰션distribution 채널즈channels, 언드and 프로세스 process 핸들링handling 폴fall 언더under 더the 리스판서빌리티responsibility 어브of 더the 서비스service 딜리버리delivery 디파아트먼트department. (식당 서비스 직원, 테이블, 좌석, 내부장식, 공간 배치와 기능성, 유통경로, 처리단계는 서비스 전달부 담당이다). 더The 레스토랑restaurant 네임name 브랜드brand 사이니지signage, 로우케이션location 선택selection, 스테프staff 유니폼즈uniforms, 레스토랑restaurant 심벌즈symbols, 언드and 스컬프처즈sculptures 아아are 더the 리스판서빌리티responsibility 어브of 더the 서비스service 퍼셉션perception 디파아트먼트department. (식당 명칭(브랜드:간판), 식당 위치 선정, 직원복장, 식당 상징물, 조형물은 서비스 인식부 담당이다).

커스터머Customer 디맨드demand 매너지먼트management, 서플라이supply 매너지먼트 management, 세일즈sales, 워드word 어브of 마우스mouth 마아커팅marketing, 언드and 퍼 지셔닝positioning 인in 더the 마아켓market 아아are 더the 리스판서빌리티responsibilities 어브of 더the 서비스service 마아커팅marketing 디파아트먼트department 인in 어a 레스토랑restaurant. (식당의 고객 수요관리, 공급관리, 판매, 구전, 자리매김 받기 등은 서비스 마케팅부 담당이다). 어더Other 커스터머즈customers 아아are 올소우also 파아 트part 어브of 더the 서비스service 마아커팅marketing 디파아트먼트department 인in 디스 this 컨텍스트context. (여기에서 다른 고객들도 서비스 마케팅부에 포함된다). 더The 테이스 트taste 어브of 어a 밀meal 캔can 베어리vary 디펜딩depending 안on 웨더whether 어더



other 커스터머즈customers 아아are 엔조이잉enjoying 뎀셀브즈themselves 오어or 비잉being 노이지noisy. (다른 손님들이 즐겁게 혹은 시끄럽게 하느냐에 따라 식사의 맛이 달라질 수 있기 때문이다).

서비스Service 프러덕션production 매너지먼트management 팩터즈factors 프라덕트product, 퀄리티quality, 프라이스price, 프로우덕티비티productivity (서비스 생산관리요소: 상품, 품질, 가격, 생산성)

서비스Service 딜리버리delivery 매너지먼트management 팩터즈factors 임플로이이즈employees, 스페이스space 레이아웃layout 언드and 핑크셔널리티functionality, 디스트리뷰션distribution 채널즈channels, 프로세스process 엑서큐션execution. (서비스 전달관리요소: 직원, 공간의 배치와 기능성, 유통경로, 처리단계)

서비스Service 퍼셉션perception 매너지먼트management 팩터즈factors 네임name 브랜딩branding, 로우케이션location 선택션selection, 심벌즈symbols, 사이니지signage, 앰플로이이employee 어타여attire. (서비스 인식관리요소: 명칭(브랜드), 위치선정, 상징물, 조형물, 직원 복장)

서비스Service 마아커팅marketing 매너지먼트management 팩터즈factors 커스터머customer 디맨드demand 매너지먼트management, 서플라이supply 매너지먼트management, 세일즈sales, 워드word 어브of 마우스mouth 마아커팅marketing, 퍼지셔닝positioning. (서비스 마케팅 관리요소: 고객수요관리, 공급관리, 판매, 구전, 자리매김 받기)

**구즈Goods(상품)** : 어A 프라덕트product 이즈is 썬씽something 뎃that 이즈is 인텐디드intended 투to 살브solve 어a 커스터머'즈customer's 인헤런트inherent 프라블럼problem 오어or ऐ니이디need 포어For 이그잼플example, 플라잉flying 프럼from 서울Seoul 투to 뉴New 요어크York 안on 앤an ऐ어플레인airplane, 게팅getting 어a 투쓰tooth 엑스트랙티드extracted 앳at 어a 덴티스트'스dentist's 오퍼스office, 오어or 러시빙receiving 너리쉬먼트nourishment 앳at 어a 레스토랑restaurant. (상품은 고객의 본질적인 고민을 해결하기 위한 것이다. 예를 들면 비행기를 타고 서울에서 뉴욕으로 가는 것, 치과에서 충치를 뽑는 것, 식당에서 영양을 공급하는 것 등이다).

**퀄리티Quality(품질)**: 더The 퀄리티quality 슈드should 비be 업로옴리엇appropriate 포어for 더the 커스터머'즈customer's 레벨level. (고객 수준에 맞는 품질이어야 한다).

서브스탠더드Substandard 퀄리티quality 디서포인츠disappoints 커스터머즈customers 언드and 메이may 리절트result 인in 어a 랙lack 어브of 퓨처future 세일즈sales, 리딩leading 투to 파이낸셜financial 로서즈losses 안On 디the 어더other 핸드hand, 익세시블리excessively 하이high 퀄리티quality 캔can 리드lead 투to 익세시브excessive 프러덕션production 카스트스costs 언드and 파이낸셜financial 로서즈losses. (적정 품질이 아닌 하위 품질은 고객을 실망시켜 다음 판매가 이루어지지 않아 재정 적자를 발생시키고, 초과상위 품질은 생산비가 초과 소요되어 재정 적자를 발생시킨다). 애즈As 커스터머즈'customers' 인컴income 레벨즈levels 그래주얼리gradually 임프루브improve, 잇it 이즈is 네서세어리necessary 투to 디벨롭develop 하여higher 퀄리티quality 프라덕트스products 투to 밋meet 데어their 이발빙evolving 니즈needs 언드and 엑스펙테이션즈expectations. (고객의 소득 수준이 차츰 향상됨에 따라 상위 품질의 상품을 개발하고 있어야 한다).

### 프라이스Price(가격):

- 팩터즈Factors 뎃that 더터먼determine 프라이스price (가격의 결정요소): 카스트Cost, 컴페터터Competitor 프라이싱Pricing, 커스터머Customer 인컴Income, 컴퍼니Company 어브젝티브즈Objectives, 디맨드Demand 일래스티시티Elasticity (원가, 경쟁사가격, 고객소득, 기업의 목표, 수요 탄력성)
- 엘러먼트스Elements 어브of 프라이스Price 니고우쉬에이션Negotiation (가격 거래의 요소): 페어Payer, 페이먼트Payment 로우케이션Location, 페이먼트Payment 타임Time, 페이먼트Payment 메써드Method, 프라이스Price 노우터퍼케이션Notification (수금주체, 지

불장소, 지불시기, 지불방법, 가격통지)

- 프라이싱Pricing 스트래티지Strategy (가격 전략): 타임Time 베이스based 프라이싱 pricing 디퍼렌시에이션differentiation, 프라이스Price 디퍼렌시에이션differentiation 베이스based 안on 바예즈buyers, 프라이스Price 디퍼렌시에이션differentiation 베이스based 안on 퍼처스purchase 콰ntity, 프라이스Price 디퍼렌시에이션differentiation 베이스based 안on 그래주얼gradual 스텝steps, 번들드Bundled 프라이싱pricing, 아드Odd 프라이싱pricing 택틱stactics (이용 시간별 가격차별화, 구매자에 따른 가격 차별화, 구매량에 따른 격차별화, 완급에 따른 가격차별화, 다중묶음가격, 홀수 가격결장), 티어드Tiered 프라이싱pricing 베이스based 안on 스탠더드standard 스펜서 퍼케이션zspecifications 언드and 압셔널optional 피쳐zfeatures (표준사양 가격과 선택 사양별 가격으로 단단계 한다), 컨시더레이션Consideration 어브of 프레스티즈prestige 프라이싱pricing (체면 가격고려), 프러모우셔널Promotional 프라이싱pricing 포어for 커스 터머customer 인두스먼트inducement (고객 유도 상품은 특별 세일 한다), 프라이스Price 이즈is 앤an 임포어턴트important 민즈means 어브of 디맨드demand 레귤레이션 regulation. (가격은 수요를 조절하는데 중요한 수단이다). 두링During 픽peak 아우어즈 hours, 하이high 프라이싱pricing 팔러시zolicies 아아are 임플러멘터드implemented 투 to 엔한스enhance 프라피터빌리티profitability, 와일while 두링during 난non 픽peak 아우 어즈hours, 로우low 프라이싱pricing 팔러시zolicies 아아are 엠플로이드employed 투to 인크리스increase 디맨드demand. (피크시에는 고가격 정책으로 수익성을 향상시키며, 피크타임이 아닌 경우는 저가격 정책으로 수요를 증가시킨다). 투To 임플러먼트implement 스트래티지zstrategies 서치such 애즈as 얼리early 버드bird 디스카운트스discounts 앳at 시너머zcinemas, 런치타임lunchtime 디스카운트스discounts 앳at 레스터란트스 restaurants, 언드and 오프off 픽peak 디스카운트스discounts 바이by 에어라인z airlines, 잇it 이즈is 네서세어리necessary 투to 리코어드record 데일리daily 유저user 카운트스counts 언드and 애널라이즈analyze 더the 디맨드demand 커브curve. (영화관의 조 조할인, 레스토랑의 점심 시간 할인, 항공사의 비수기 할인, 이를 위해서는 매일 이용 인원을 기록하여 수요곡선을 파악 해야한다).

**프로덕티비티Productivity(생산성):** 디The 인풋input 이즈is 리두스트reduced 와일while 디 the 아웃풋output 이즈is 인크리스트increased (Input 은 줄이고, Output은 늘린다).

- 프러덕션Production 오어리엔터드oriented 업로우치approach (생산지향적 접근) : 카스트 Cost 리덕션reduction, 얼라인잉aligning 프러덕션production 퍼실리티zfacilities 윈with 애버리지average 디맨드demand, 오토메이션automation, 이피션트efficient 퍼실리티 facility 인베스먼트investment, 이쿱먼트equipment 셰링sharing, 스트러티직strategic 얼 라이언시zalliances, 아웃소어싱outsourcing, 리엔저니링reengineering, 인트러덕션 introduction 어브of 엑스퍼트expert 시스템즈systems. (원가절감, 평균 수요량에 생산시 설을 일치시킴, 자동화, 효율설비투자, 설비공유, 전략적제휴, 아웃소싱, 리엔지니어링, 전문 가 시스템 도입).
- 커스터머Customer 오어리엔터드oriented 업로우치approach (고객지향적 접근) : 하이링 Hiring 파아트part 타임time 임플로이이즈employees 두링during 픽peak 아우어즈hours, 매너징managing 디맨드demand 타임time 슬롯스slots, 임플러멘팅implementing 인터넷 internet 프라세싱processing, 태스크task 델리게이션delegation, 익스팬딩expanding 셀 프self 서버스service 압션zoptions, 엠플로이이employee 트레이닝training, 인스톨링 installing 칼리티quality 컴퓨터computer 시스템즈systems, 인스톨링installing 웨이팅 waiting 넘버number 시스템즈systems. (피크시 아르바이트생 채용, 수요 시간대 관리, 인터넷 처리, 업무분장, 셀프서비스 확대, 직원연수, 좋은 컴퓨터설치, 대기 번호표기 설치).

**스태프Staff(직원):** 매너지Manage 칸플릭트스conflicts 언드and 스트레스stress 비트윈 between 임플로이이즈employees 언드and 커스터머zcustomers. (직원간 직원-고객간 갈등 과 스트레스를 관리하라), 하여Hire 수터벌suitable 캔더데잇스candidates. (적합한 사람을 채용하라), 리테인Retain 더the 베스트best 임플로이이즈employees. (최고의 직원을 유지하라),

컨덕트Conduct 트레이닝training 언드and 디벨롭먼트development 프로우그림즈programs. (교육 훈련을 실시하라), 엔핸스Enhance 인터널internal 커뮤니케이션communication. (내부 커뮤니케이션을 강화하라), 임플러먼트Implement 레커그니션recognition 언드and 리워드즈rewards. (격려 시상을 하라), 델러갓Delegate 디시전decision 메이킹making 어쏘리티authority. (의사결정의 권한을 부여하라), 프러모우트Promote 팀웍teamwork. (팀워크를 장려하라), 유틸라이즈Utilize 매스mass 커뮤니케이션communication. (매스커뮤니케이션을 활용하라), 임플러먼트Implement 스태거드staggered 팀team 어아이벌arrival 타임즈times 어코어딩according 투to 픽peak 아우어즈hours. (픽타임별로 팀별 출근시간을 달리하라), 어사인Assign 임플로이이즈employees 후who 캔can 핸들handle 하이high 레벨즈levels 어브of 인터퍼서널interpersonal 서버스service 위다우트without 피링feeling 퍼티그드fatigued 투to 커스터머customer 서버스service 카운터즈counters.(많은 대인 서비스에도 피로를 느끼지 않는 직원을 창구에 배치하라).

**스페이스space 레이아웃layout 언드& 핑크셔널리티functionality (공간의 배치와 기능성):** 웰Well-디자인드designed 스페이셜spatial 레이아웃layout 언드and 핑크셔널리티functionality 플레이 play 어a 로울role 인in 프러모우팅promoting 소우셜social 인터랙션즈interactions 비트윈between 임플로이이즈employees 언드and 커스터머즈customers, 애즈as 웰well 애즈as 어mong 커스터머즈customers 뎀셀브즈themselves. 데이They 컨트리뷰트contribute 투to 셰이핑shaping 더the 소우셜social 다이내믹스dynamics 위썬within 더the 스페이스space. (적절히 설계된 공간적 배치와 기능성은 직원과 고객, 고객과 고객끼리 사회적 상호작용을 일으키게 하고 이를 형성하는 공간의 역할을 한다). 데어포어Therefore, 서버스service 컴퍼니즈companies 니드need 투to 매너지manage 애스펙트스aspects 서치such 애즈as 디 the 액세서빌리티accessibility 어브of 더the 스페이스space, 어레인지먼트arrangement 어브of 섯스seats, 데어their 사이즈size, 언드and 더the 커넥션connection 오어or 세퍼레이션separation 어브of 핑크셔널리티즈functionalities 위썬within 더the 스페이스space. (그러므로 서비스 기업은 공간의 접근 정도, 좌석의 배치, 크기, 기능의 연결과 분리 등을 관리해야 한다).

#### 디스트리뷰션distribution 채널channel (유통경로):

- 멀티Multi 스토어store 스트래티지strategy (복수점포 전략): 모우스트Most 서버스services 스타아트start 언드and 석시드succeed 인in 원one 로우케이션location 아퍼레이터드operated 바이by 어a 싱글single 컴퍼니company. (대부분의 서비스는 한 업체가 한 곳에서 시작해서 성공한다). 투To 퍼더further 프러모우트promote 그로우쓰growth, 익스팬딩expanding 투to 세컨데어리secondary 언드and 터셔리tertiary 로우케이션즈locations 언드and 서플라이잉supplying 뎀them 윌with 라raw 머티어리얼즈materials 프럼from 더the 메인main 브랜치branch 와일while 셰어링sharing 더the 석세스success 스토어리즈stories 어브of 더the 메인main 브랜치'즈branch's 서버스services. (더욱 성장을 꾀하기 위해서 제2 제3의 장소에 분점을 내고 본점에서 원재료를 공급하고, 본점의 서비스 성공 사례를 전수한다). 바이By 프랜차이즈franchising 브랜치branch 로우케이션즈locations 인in 리나운드renowned 시티cities 유징using 디스this 업로우치approach, 더the 컴퍼니company 그로우즈grows 인투into 어a 멀티나셔널multinational 코어퍼레이션corporation. (이런 방식으로 유명도시에서 분점을 프랜차이즈(franchising)하면서 다국적 기업으로 성장한다). 이그잼플즈Examples 어브of 메이저major 석세스success 스토어리즈stories 인클루드include 장그로우Jongro 김밥Kimbap, 혼다Hyundai 모우터Motor 딜러쉽dealerships, 케이에프KFC, 언드and 맥도날드McDonald's 햄버거hamburgers. (종로김밥, 현대자동차 판매점, KFC, 맥도날드 햄버거 등이 주요 성공 사례이다). 웬When 익스팬딩expanding 브랜치branch 로우케이션즈locations, 더the 메인main 스토어store 슈드should 올웨이즈always 인슈어ensure 더the 컨디션conditions 포어for 메인테이닝maintaining 프라피터빌리티profitability 언드and 케어풀리carefully 선택select 브랜치branch 매너저즈managers 후who 캔can 메인테인maintain 더the 서버스service 퀄리티

quality. 더The 넘버number 어브of 브랜치branches 슈드should 비be 인크리스트increased 그래주얼리gradually 와일while 메인테이닝maintaining 프라피터빌리티profitability 언드and 서버스service 스탠더즈standards. (분점을 내면서 본점이 주의할 사항은 항상 본점이 흑자 기조를 유지 할 수 있는 조건과 서비스를 유지 할 수 있는 분점장을 선별 해서 그 수효를 늘려 가야 한다).

- 아그질러여이Auxiliary 서버스Service 스트래티지Strategy (보조 서비스 전략): 더The 스트래티지strategy 어브of 디벨러핑developing 언드and 셀링selling 서플러멘터어리supplementary 서버스service 프라덕트products 포어for 더the 코어core 서버스service. (핵심서비스에 보조서비스 상품을 개발해서 판매하는 전략이다). 이그잼플즈Examples 어브of 디스this 스트래티지strategy 인클루드include 인스톨링installing 어a 카아car 서버스service 센터center 인in 더the 파아킹parking 랏lot 어브of 카아프Karp 디파아트먼트Department 스토어Store, 세팅setting 업up 어a 뱅크bank 서버스service 부쓰booth 인in 더the 스토어store, 언드and 인스톨링installing 어a 레스토랑restaurant 땃that 이즈is 올소우also 어베일러벌available 포어for 임플로이이즈employees 투to 유즈use. (그 사례로 까르프 백화점 주차장에 카센터 설치, 매장에 은행 출장소 설치, 직원도 이용할 수 있는 식당 설치 등의 보조서비스 전략이 있다). 더The 카션caution 히어here 이즈is 땃that 와일while 애딩adding 서플러멘터어리supplementary 서버스즈services 캔can 비be 베너피셜beneficial, 애딩adding 코어core 서버스즈services 위썬within 더the 세임same 로우케이션location 메이may 오운리only 리드lead 투to 캄퍼디션competition 언드and 슈드should 비be 어보이드avoided. (여기서 주의할 사항은 보조 서비스 추가는 유리하나 핵심서비스 추가는 한 장소내에서 경쟁만 유발할 것이므로 피해야 한다).
- 멀터플Multiple 마아켓market 스트래티지strategy (복수 시장 전략): 더The 스트래티지strategy 어브of 디벨러핑developing 언드and 엠틀랙팅attracting 스페셜special 커스터머즈customers 두링during 오프off 픽peak 아우어즈hours. (유희 시간대에 특수 고객을 개발 해서 유치하는 전략이다). 더The 케이스case 어브of 세팅setting 업up 어a 킨더가아턴kindergarten 위썬within 어a 처치church 이즈is 어a 구드good 이그잼플example. (교회에서 유치원을 설치하는 사례가 좋은 사례이다). 잇It 이즈is 임포터턴important 투to 어보이드avoid 오우벌래핑overlapping 윈with 픽peak 아우어즈hours 웬when 임플러멘팅implementing 스트래티지즈strategies 땃that 타아겟target 스페셜special 커스터머즈customers, 애즈as 잇it 메이may 코즈cause 컨퓨전confusion 어멍among 커스터머즈customers. (여기서 주의할 사항은 피크 시간대와 중첩되어 고객들이 혼란을 일으킬 우려가 있을 때는 이를 피해야 한다).

**프로세스process 스텝step (처리 단계):** 하우How 두do 아이I 파인드find 더the 라이트right 밸런스balance 비트윈between 프러바이딩providing 프람프트prompt 서버스service 투to 웨이팅waiting 커스터머즈customers 언드and 기빙giving 이너프enough 타임time 투to 커런트current 서빙serving 커스터머즈customers? (대기중인 고객에게 신속한 서비스 제공과 현재 서비스 받는 고객에게 충분한 시간을 주는 것간에 적절한 균형을 어떻게 찾을 수 있을까)? 더The 팔로우잉following 이즈is 디the 압터마이즈optimized 시퀀스sequence 포어for 스트림라이닝streamlining 더the 서버스service 프로세스process. (다음은 처리단계를 최적화하는 순서이다).

1. 프로세스Process 매핑Mapping (과정의 도식화): 렉러젠트Represent 더the 서버스service 프라세즈processes 인in 어a 다이어그램diagram. (서비스를 구성하고 있는 과정을 그림으로 나타낸다).
2. 아이덴티파이Identify 퍼텐셜potential 포인트스points 어브of 에어러error (실수 가능점의 확인): 앤티서페이트Anticipate 언드and 프리페어prepare 포어for 퍼텐셜potential 포인트스points 어브of 에어러error 인in 더the 서버스service. (서비스 실수 가능점을 예상하고 대비한다).
3. 클레어파이Clarify 디the 일랩스트elapsed 타임time 어브of 더the 서버스service (경과 시간의 명확화): 더The 타임time 팩터factor 이즈is 코루셜crucial 인in 더the 서

버스service 프라덕트'sproduct's 카스트cost. (서비스 상품은 시간이 중요 원가 요소이다).

4. 프라피터빌리티Profitability 애널리시스analysis (수익성 분석): 서버스Service 딜레이즈delays 리절트result 인in 파이낸셜financial 로서losses. (서비스 지연은 손실을 발생시킨다). 셋Set 어a 스탠더드standard 타임time. (표준 시간을 정한다).
5. 마더파이Modify 더the 블룸린트blueprint (청사진 수정): 리바이즈Revise 더the 서버스service 블룸린트blueprint 베이스트based 안on 마아켓market 리서치research. (시장조사를 통해 서비스 청사진을 수정한다).

**브랜드brand (명칭):** 웬When 커스터머즈customers 추즈choose 서버스services 프럼from 컴퍼니즈companies 서치such 애즈as 케이에프시KFC, 페더럴Federal 익스프레스Express, 국민Kookmin 은행Bank, 서울Seoul 은행Bank, 서울Seoul 랜드Land, 에벌랜드Everland, 코어리언Korean 에어Air, 에이지애너Asiana 에어라인즈Airlines, 캐세이Cathay 퍼시픽Pacific 에어라인즈Airlines, 도웅디먼Dongdaemun 마아켓Market, 냄디먼Namdaemun 마아켓Market, 랏Lotte 디파아트먼트Department 스토어Store, 혼다이Hyundai 디파아트먼트Department 스토어Store, 이-마트E-Mart, 카아레포어Carrefour, 바이Buy 더The 웨이Way, 언드and 슈퍼마아킷supermarkets, 데이they 케어펄리carefully 이그재민examine 더the 브랜드brand 어브of 더the 리스펙티브respective 컴퍼니company 언드and 메이크make 어a 디시전decision 안on 웨더whether 오어or 낫not 투to 추즈choose 데어their 서버스services. (KFC, 페드럴익스프레스, 국민은행, 서울은행, 서울랜드, 애버랜드, 대한항공, 아시아나항공, 케세이퍼시픽항공, 동대문시장, 남대문시장, 롯데 백화점, 현대백화점, 이마트, 까르프, Buy The Way, 슈퍼 등의 서비스 선택 시에 고객은 해당 기업 브랜드를 유심히 살펴보고, 그 서비스를 선택할 것인지 아닌지를 결정한다). 더The 미닝meaning 댓that 어a 브랜드brand 컨베이즈conveys 투to 커스터머즈customers 이즈is 투to 헬프help 클래스리파이classify 언드and 디퍼렌쉬에잇differentiate 컴퍼니즈companies. (브랜드가 고객에게 주는 의미는 기업을 분류해 내도록 도와 주는 것이다). 데어포어Therefore, 어a 브랜드brand 슈드should 해브have 디스팅크티브너스distinctiveness, 렐러번스relevance 투to 더the 프라덕트product, 이즈ease 어브of 리콜recall, 언드and 이보욱evoke 파저티브positive 어소우시에이션즈associations 인in 오어더order 투to 크리에잇create 미닝meaning. (그러므로 브랜드는 독특성, 제품과 연관성, 기억의 용이성, 좋은 이미지를 연상케하는 단어 뜻이 있어야 한다).

**플레이스place (위치 선정):** 더The 로우케이션location 이즈is 선택터드selected 컨시더링considering 팩터즈factors 서치such 애즈as 트랜스퍼테이션transportation, 노이즈noise, 오우더즈odors, 뷰즈views, 컬러즈colors, 라이팅lighting, 벤틸레이션ventilation, 템프러처temperature, 워터water 서플라이supply, 드레이너지drainage, 언드and 로우컬local 센터먼트sentiments 애즈as 더the 리빙living 인바이런먼트environment 포어for 보우쓰both 커스터머즈customers 언드and 임플로이이즈employees. (위치는 고객과 직원의 생활 환경으로서 교통, 소음, 냄새, 전망, 색상, 조명, 환기, 온도, 상수, 배수, 지역정서 등을 고려해서 선정한다). 세팅 업 어 로우케이션 댓 이즈 컨비넌트 포어 커스터머즈 투 러시브 더 서버스 이즈 크루셜. Setting up a location that is convenient for customers to receive the service is crucial. (고객이 서비스를 받기 좋은 위치 설정은 매우 중요하다). 더The 프라덕트product 슈드should 비be 이절리easily 액세스러블accessible 투to 커스터머즈customers 언드and 얼라인align 원with 더the 로우컬local 센터먼트sentiment 인in 댓that 에어리어area. (고객이 접근하기 쉽고, 그 지역 정서에 맞는 상품이어야 한다). 데어포어Therefore, 잇it 이즈is 크루셜crucial 투to 선택select 디the 업로오퍼리엇appropriate 로우케이션location 포어for 서버스service 프러비전provision. (그러므로 서비스를 제공할 위치 선정이 잘 되어야 한다).

**심벌symbol(상징물):** 잇It 이즈is 네서세어리necessary 투to 해브have 디스팅크티브distinctive 마아크스marks 포어for 거번먼트government 오퍼서즈offices, 스쿨즈schools, 비



즈너서즈businesses, 언드and 샵스shops. (관공서마크, 학교마크, 기업마크, 가게마크가 있어야 한다). 마아크스Marks 슈드should 올웨이즈always 메인테인maintain 컨시스턴시consistency 인in 데어their 세입shape, 터파그리피typography, 사이즈size, 언드and 어더other 엘리먼트elements 투to 인슈어ensure 댓that 커스터머즈customers 캔can 이절리easily 레커그나이즈recognize 언드and 아이덴티파이identify 뎀them. (마크는 고객이 쉽게 알아 볼 수 있도록 그 모양이나, 글씨체, 크기 등이 항상 일정해야한다).

**아아터팩트스artifacts(조형물):** 이그잼플즈Examples 서치such 애즈as 더the 케이에프시KFC 커널Colonel, 더the 고올던golden 아아처즈arches 어브of 맥다널'즈McDonald's, 미키Mickey 마우스Mouse, 언드and 둘리Dooly 아아are 구드good 케이스즈cases 어브of 이펙티브effective 브랜딩branding. (KFC 할아버지상, 맥도널드 햄버거사의 황금색아치, 미키마우스, 둘리 등이 그 좋은 사례이다). 비저월Visual 이머지리imagery 이즈is 이지easy 투to 리멤버remember, 소우so 인스톨링installing 피그여인즈figurines 서치such 애즈as 달즈dolls 캔can 비be 이펙티브effective. (시각적 영상이 기억하기 쉽기 때문에 인형등의 조형물을 설치한다).

**심벌symbol 드레스dress (직원복장):** 엠플로이이Employee 유너폼즈uniforms 아아are 앤an 임포터턴important 팩터factor 인in 메이킹making 커스터머즈customers 레커그나이즈recognize 뎀them 애즈as 서버스service 스태프staff 후who 월will 어시스트assist 뎀them. (직원복장은 고객이 서비스에 응대 해줄 서비스 직원임을 인식하게 하는 중요 요소이다). 해빙Having 디스틴크티브distinctive 유너폼즈uniforms 포어for 임플로이이즈employees 베이스트based 안on 데어their 인더스트리industry 이즈is 애드번테이저스advantageous, 애즈as 잇it 얼라우즈allows 포어for 어a 시밀레러티similarity 인in 스타일style 월with 어더other 비즈너서즈businesses 인in 더the 세임same 인더스트리industry. (업종별로 직원의 복장에 특색이 있으므로 동업종의 복장과 유사한 스타일이 유리하다). 인In 퍼티컬러particular, 잇it 이즈is 베너피셜beneficial 포어for 더the 유너폼즈uniforms 언드and 인티어리어interior 데커레이션decorations 어브of 서버스service 에스태블리쉬먼트스establishments 투to 리플렉트reflect 더the 트러디션즈traditions 언드and 로우컬local 커스텀즈customs 어브of 더the 컨트리country 웨어where 더the 서버스service 어이저네이티드originated. (특히 서비스 상품이 최초로 시작된 국가의 지역에 복장과 내부장식이 고객들로부터 전통을 이어받은 서비스 업체로 인식되게 한다). 포어For 이그잼플example, 트러디셔널traditional 저먼German 비어beer 하우스즈houses 월with 데어their 디스틴크티브distinctive 유너폼즈uniforms 언드and 인티어리어interior 데커레이션decorations, 프렌치French 와인wine 레스토랑스restaurants 월with 데어their 트러디셔널traditional 어타여attire 언드and 인티어리어interior 디자인즈designs, 언드and 에어라인즈airlines 프럼from 더the 컨트리country 댓that 인벤터드invented 디the 에어플레인airplane 월with 데어their 플라이트flight 어텐던트attendant 유너폼즈uniforms 언드and 캐빈cabin 디코어decor 아아are 구드good 이그잼플즈examples. (예로써 독일의 전통적인 맥주집의 복장과 내부장식, 프랑스 와인 식당의 전통 복장과 내부장식, 비행기를 발명한 국가의 항공사 직원복장과 내부장식 등이 있다).

**유저user 매너지먼트management (고객수요관리):** 디스카운티드Discounted 레이트late 나이트night 일렉트리시티electricity 레이트rates 언드and 에너지energy 세이빙saving 캠페인campaigns 포어for 에어air 컨디셔닝conditioning 두링during 더the 서머summer 아아are 이그잼플즈examples 어브of 케이이피시오우'즈KEPCO's 커스터머customer 디맨드demand 매너지먼트management 프랙티스즈practices 에임드aimed 앳at 스테이잉staying 위썬within 디the 어퍼upper 언드and 로워lower 리밋스limits 어브of 파워power 프러덕션production (심야 전기요금 할인, 여름철 에어컨 절전 운동 등은 전력 생산 상한선과 하한선을 초과하지 않으려는 한전의 고객수요 관리 사례이다). 디퍼렌셜Differential 프라이싱pricing 포어for 픽peak 언드and 오프off 픽peak 시즌즈seasons 바이by 에어라인즈airlines 언드and 디스카운티드discounted 얼리early 모어닝morning 쇼우잉showings 앳at 무비movie 씨어터즈

theaters 아아are 올소우also 이그잼플즈examples 어브of 커스터머customer 디맨드demand 매너지먼트management 프랙티스practices. (항공사의 성수기 비수기 요금차, 영화관의 조 조 할인 등도 고객 수요 관리 사례이다).

섬Some 어브of 더the 메써즈methods 유즈드used 포어for 커스터머customer 디맨드demand 매너지먼트management 인클루드include 다이버서퍼케이션diversification 어브of 서버스service 오퍼링즈offerings, 어저스팅adjusting 서버스service 아우어즈hours 언드and 로우케이션즈locations, 임플러멘팅implementing 프라이싱pricing 스트래티지즈strategies, 프 러바이딩providing 인포어메이셔널informational 브로드캐스트스broadcasts, 언드and 액셉팅 accepting 레저베이션즈reservations. (그 방법은 서비스 상품의 다양화, 서비스 제공 시간대 와 장소의 조절, 가격 조절전략, 안내방송, 예약 받기 등이 있다).

**서플라이supply 매너지먼트management (공급관리):** 원One 메써드method 이즈is 투to 익스 텐드extend 아퍼레이팅operating 아우어즈hours, 서치such 애즈as 임플러멘팅implementing 레이트late 나이트night 서버스services, 투to 어카머데이트accommodate 커스터머즈 customers 두링during 익스텐더드extended 타임time 피어리어즈periods. (심야운영연장과 같이 이용 시간대를 연장한다). 어디셔널Additional 퍼실리티즈facilities 언드and 이쿱먼트 equipment, 서치such 애즈as 엑스트라extra 시팅seating 오어or 아그질러이auxiliary 체어 즈chairs, 캔can 비be 인크리스트increased 오운리only 두링during 픽peak 타임times. (보조일자 등의 시설 장비를 픽 타임 때만 늘린다). 유틸라이즈Utilize 무버블movable 파아 티션즈partitions 언드and 배어리어즈barriers 투to 어카머데이트accommodate 어a 라아저 larger 넘버number 어브of 피플people 사이멀테이니어슬리simultaneously 두링during 픽 peak 타임times. (이동 칸막이 등을 활용하여 픽 타임에 많은 인원을 동시에 수용한다). 어디셔널리Additionally, 리스lease 퍼실리티즈facilities 언드and 이쿱먼트equipment 애즈as 니더드needed. (추가로 시설과 장비를 임대한다). 인트러두스Introduce 엑세스excess 퍼서넬 personnel 투to 어필리에이티드affiliated 오어거너제이션즈organizations. (초과 인원은 친한 기관에 소개한다). 유틸라이즈Utilize 파아트타임part 템퍼레리time/temporary 워커즈workers 두링during 픽peak 아우어즈hours. (픽시 아르바이트를 활용 한다). 인커리지Encourage 커 스테머customer 파아티서페이션participation 쓰루through 셀프self 서버스service 압션즈 options. (셀프 서비스 처럼 고객의 참여를 유도한다).

**세일즈sales (판매):** 데어There 아아are 베어리어스various 타입types 어브of 세일즈sales 업로우치즈approaches 서치such 애즈as 애드버타이징advertising 세일즈sales, 퍼시넬 personal 셀링selling, 스파서쉽sponsorship 세일즈sales, 언드and 프러모우셔널promotional 세일즈sales. (광고판매, 인적 판매, 스폰서 판매, 판촉 판매 등이 있다). 애드버타이징 Advertising 세일즈sales 인발브involve 프러모우팅promoting 프라덕트스products 오어or 서 버스services 쓰루through 미디엄즈mediums 서치such 애즈as 누즈페이퍼즈newspapers, 누즈페이퍼newspaper 인서트스inserts, 디the 인터넷internet, 매거진즈magazines, 레이디오 radio, 티비TV, 이티시etc, 언드and 액셉팅accepting 커스터머customer 오어더즈orders 포어for 세일즈sales. (광고 판매는 신문, 신문 잡지, 인터넷, 잡지, 라디오, TV 등에 상품을 광 고해서 고객의 주문을 받아 판매한다). 퍼시넬Personal 셀링selling 인클루즈includes 스트래 티지즈strategies 서치such 애즈as 더the 세븐7 스텝step 세일즈sales 프로세스process 언드 and 멀티multi 레벨level 마아커팅marketing. (인적판매는 방문 Sales 7 step, 다단계판매방 식 등이 있다). 스파서쉽Sponsorship 세일즈sales 인발브involve 프러모우팅promoting 언드 and 셀링selling 프라덕트스products 오어or 서버스services 와일while 스파서링 sponsoring 퍼블릭public 이벤트스events, 서치such 애즈as 비잉being 어a 스파서sponsor 포어for 더the 월드World 컵Cup. (스폰서(sponsor)판매는 월드컵 후원사와 같이 공공 행사를 후원하면서 판매하는 방식이다). 프러모우셔널Promotional 세일즈sales 인발브involve 셀링 selling 프라덕트스products 오어or 서버스services 쓰루through 베어리어스various 메써 즈methods 서치such 애즈as 프라이스price 디스카운트스discounts, 리펀드refund 게런티즈 guarantees, 프라덕트product 샘플즈samples, 쿠파coupon 오퍼즈offers, 프리미엄premium

아이템즈items, 기버웨이즈giveaways, 언드and 로열티loyalty 베너핏스benefits. (판촉판매는 가격할인, 환불보증, 견본 사용, 쿠폰제, 프리미엄, 경품, 단골우대 등으로 판매한다).

**마우스mouth 투to 마우스mouth (구전):** 디스This 러퍼즈refers 투to 더the 텐던시tendency 어브of 인더비저월즈individuals 투to 더터먼determine 서버스service 프러바이더즈providers 베이스트based 안on 더the 레퍼테이션reputation 컨베이드conveyed 쓰루through 워드word 어브of 마우스mouth 프럼from 어더other 커스터머즈customers 후who 해브have 올레디already 유즈드used 더the 서버스service. (서비스를 이미 이용한 시민으로부터 전해 듣는 평판에 의해서 서비스처를 결정하는 경향이 있음을 일컫는 말이다). 데어There 이즈is 어a 스타티스틱얼statistical 세이잉saying 댓that 어a 구드good 임프레션impression 이즈is 티피컬리typically 셰어드shared 월with 쓰리three 피플people, 와일while 어a 배드bad 임프레션impression 이즈is 셰어드shared 월with 파이브five 피플people. (통상 좋은 인상은 3명에게 말하고, 나쁜 인상은 5명에게 말하고 다닌다는 통계가 있다). 어닝Earning 트러스트trust 프럼from 이그지스팅existing 커스터머즈customers 이즈is 코루셜리crucially 임포터런트important, 오피오피 often 모어more 소우so 던than 어과일잉acquiring 누new 커스터머즈customers. (새로운 고객보다 지금 고객에게 신임을 받아야 하는 것이 매우 중요하다).

**퍼지셔닝positioning(자리매김 설정하기):** 잇It 러퍼즈refers 투to 더the 롱long 이스태블리쉬established트 레퍼테이션reputation 어브of 어a 컴퍼니company 댓that 해즈has 빈been 펴리firmly 이스태블리쉬established 쓰루through 워드word 어브of 마우스mouth (오랜 구전으로 굳어진 기업의 평판을 뜻한다). 컴퍼니즈Companies 슈드should 해브have 고울즈goals 언드and 플랜즈plans 러가아딩regarding 더the 레퍼테이션reputation 데이they 완트want 투to 어치브achieve 프럼from 데어their 커스터머즈customers. (기업은 고객들로부터 어떠한 평판을 들어야겠다는 목표와 계획을 가지고 있어야 한다).

## 5.4 서버스Service 페어러닥스paradox (서비스 만연심리)

### 5.4.1 더The 칸셉트concept 어브of 서버스service 페어러닥스paradox (서비스 만연심리의 개념)

디즈These 데이즈days, 잇it 이즈is 카먼common 투to 히어hear 컨수머즈consumers 익스프레스expressing 디새티스팩션dissatisfaction 월with 서버스services. (요즘 소비자들이 서비스에 대해 불평하는 것을 흔히 들을 수 있다).

잇It 이즈is 이지easy 투to 컴come 억로스across 컨수머즈consumers 오어or 누즈페이퍼newspaper 아아터컬즈articles 컴플레인잉complaining 어바우트about 베어리어스various 서버스service 프러바이더즈providers 서치such 애즈as 카아car 리페어repair 샵shops, 레스토랑restaurants, 뱅크banks, 인슈런스insurance 컴퍼니즈companies, 언드and 소우so 안on. (자동차 정비소, 식당, 은행, 보험회사 등에 대해 불평을 하는 소비자나 신문 기사들을 쉽게 볼 수 있다). 인In 마던modern 소우사이이티society, 웨어where 피플people 엔조이enjoy 그레이터greater 웰쓰wealth 언드and 에커나믹economic 프라스페리티prosperity 컴페어드compared 투to 더the 패스트past 언드and 해브have 모어more 레저leisure 타임time, 잇it 캔can 비be 신seen 애즈as 아이라닉ironic 댓that 데어there 아아are 컴플레인트스complaints 어바우트about 디터리어어레팅deteriorating 서버스service 퀄리티quality. (현대 사회는 과거에 비해 풍요롭고 경제적인 부를 누리며 사람들은 더 많은 자유시간을 갖고 있는데 서비스가 악화된다는 것은 아이러니라고 볼 수 있기 때문에) 디스This 퍼나머난phenomenon 이즈is 러퍼드referred 투to 애즈as 더the 서버스service 페어러닥스paradox (이와 같은 현상을 서비스 만연심리(service paradox)라고 부른다).

덴Then 이즈is 더the 서버스service 워스worse 던than 인in 더the 패스트past? (그럼 과연 서비스가 과거에 비해 나빠졌는가)? 안On 더the 원one 핸드hand, 잇it 캔can 비be 신seen

that 디스this 이즈is 낫not 더the 케이스case. (한편으로 보면 그렇지 않다고 볼 수 있다). 인디드Indeed, 디the 이머전스emergence 어브of 컴퓨터computer 베이스based 서버서즈services, 서치such 애즈as 트웬티포어24 아우어hour banking 서버서즈services, 해즈has 프러바이더드provided 액세스access 투to 서버서즈services 댓that 워were 프리비어슬리 previously 어너베일러블unavailable. (24시간 은행 서비스 등 컴퓨터를 이용한 많은 서비스가 등장해 종래에는 누리지 못하던 서비스를 누리기 때문이다). 네버덜레스Nevertheless, 메니 many 피플people 컴플레인complain 댓that 더the 서버스service 해즈has 디티어리어레티드 deteriorated. (그럼에도 불구하고 많은 사람들은 서비스가 악화되었다고 불평한다). 원With 더the 샤아프sharp 라이즈rise 인in 웨이저즈wages, 셀프self 서버스service 해즈has 빈been 인트러두스트introduced, 리딩leading 투to 어a 디크리스decrease 인in 스킬드skilled 임플로 이이즈employees 언드and 앤an 인크리스increase 인in 이넥스피어리언스트inexperienced 템퍼레리temporary 워커즈workers 애즈As 어a 리절트result, 더the 칼러티quality 어브of 서버스service 해즈has 디클라인드declined. (임금이 폭등함에 따라 셀프서비스(self service) 가 도입되었고 숙련된 종업원은 점차 줄어들고 서투른 임시 종업원이 대체함에 따라 서비스의 질은 떨어진다).

인In 마던modern 서버스service 오어리엔터드oriented 서사이이티즈societies, 더the 리앨러 티reality 이즈is 댓that 원포인트쓰리1.3 밀런million 피니쉬Finnish 시터전즈citizens 아아 are 인디비주얼리individually 리스판서벌responsible 포어for 프러바이딩providing 서버서즈 services, 리딩leading 투to 시추에이션스situations 웨어where 데이they 아아are 어네이벌 unable 투to 퍼폼perform 애더컷리adequately. ("현대 서비스 사회에서는 130만 명의 핀란드 국민들이 각자 서비스를 담당하고 있어서 제대로 못하는 실정이다). 인 나인틴 피프티 나인, 데어 워 오운리 피프티 싸우전드 서버스 워커즈. In 1959, there were only 50,000 service workers. (1959년 5만 명의 서비스 직원뿐이었다). 더The 칸셉트concept 어브of 어a 서버스 service 소우사이이티society 칸can 비be 언더스투드understood 애즈as 이치each 인더비저 월individual 프러바이딩providing 서버서즈services 포어for 뎀셀브즈themselves. (서비스 사회라는 것은 각자가 자기 자신을 위한 서비스를 제공하는 것으로 인식 할 수 있다)."

퀸Quinn 언드and 개년Gagnon 나인틴에이티식스1986 익스프레스트expressed 컨션즈 concerns 어바우트about 더the 디클라인decline 어브of 더the 서버스service 인더스트리 industry 인in 더the 유나이티드United 스테이트스States, 시밀러similar 투to 더the 디클라인 decline 어브저브드observed 인in 더the 매너팩처링manufacturing 섹터sector (Quinn과 Gagnon(1986)도 미국의 서비스업이 제조업처럼 몰락하리라는 것을 우려한 바 있다). 데이 They 파운드found 베어리어스various 얼랄밍alarming 심프텀즈symptoms 인in 디the 애널 리시스analysis 어브of 더the 서버스service 섹터sector, 인더케이팅indicating 어a 퍼텐셜 potential 디클라인decline 인in 서버서즈services 데이They 어브저브드observed 댓that 서버 서즈services 아아are 인크리싱글리increasingly 인플루엔셜influential 인in 어a 네이션'z nation's 이카너미economy 언드and 웰쓰wealth 앳at 어a 매크로우macro 레벨level 하우에 버However, 앳at 어a 마이크로우micro 레벨level, 더the 챌런지challenge 어브of 서스테이닝 sustaining 서버서즈services 이즈is 그래주얼리gradually 비커밍becoming 모어more 디퍼컬 트difficult. (그들은 서비스 부문의 분석 과정에 서비스 몰락을 시사하는 여러 가지 심각한 증 상들을 발견하다 거시적 차원에서 서비스가 국가의 경제와 부에 미치는 영향력은 점차 증가하 는데 미시적 차원에서 쏠은 서비스를 유지하는 것이 점차 힘들어지고 있다). 데이They 익스플 레인explain 더the 챌런지즈challenges 애즈as 팔로우즈follows. (그들은 이에 패해를 다음과 같이 설명하고 있다).

투To 프리벤트prevent 더the 로스loss 어브of 디the 애드밴티지즈advantages 위we 해브 have 인in 더the 서버스service 섹터sector, 저스트just 라익like 인in 더the 매너팩처링 manufacturing 섹터sector, 위we 머스트must 데더케이팅dedicate 아우어셀브즈ourselves 투to 딜리전트diligent 언드and 시어리어스serious 에퍼트스efforts. ("서비스 부문에서 가지 고 있는 우위를 제조부문에서처럼 빼앗기지 않기 위해서는 열심히 진지한 노력을 기울여야 한 다). 더The 리전즈reasons 댓that 레드led 투to 더the 로스loss 어브of 아우어our 리딩

leading 퍼지션position 아아are 올소우also 어피링appearing 인in 더the 서버스service 섹터sector. (선도적 위치를 빼앗기게 된 이유들 이 서비스 부문에서도 나타나고 있다). 메니Many 컴퍼니즈companies 아아are 엠퍼사이징emphasizing 이카너미즈economies 어브of 스케일scale 언드and 쇼어트short 텀term 파이낸셜financial 오어리엔테이션orientation 래더rather 던than 컨시더링considering 더the 커스터머'즈customer's 퍼스펙티브perspective 위We 머스트must 리멤버remember 댓that 디즈these 팩터즈factors 해브have 컨트리뷰티드contributed 투to 더the 디클라인decline 어브of 더the 매너팩처링manufacturing 섹터sector. (많은 기업들이 고객의 입장보다는 규모의 경제와 단기적 재무 지향성을 강조하고 있는데, 우리는 이와 같은 것들이 제조업의 몰락을 가져왔다는 사실을 기억해야만 할 것이다)."

#### 5.4.2 더The 카저즈causes 어브of 서버스service 패어러다스paradox (서비스 만연심리의 원인)

투To 언더스탠드understand 더the 퍼나머난phenomenon 어브of 서버스service 패어러다스paradox, 잇it 이즈is 임포어턴트important 투to 이그재민examine 디the 인더스트리얼리제이션industrialization 어브of 서버서즈services, 웨어where 마아커팅marketing 스트래티지즈strategies 프롬from 더the 매너팩처링manufacturing 인더스트리industry 해브have 빈been 업라이드applied 투to 더the 서버스service 섹터sector 디스This 애답테이션adaptation 어브of 마아커팅marketing 씨어리즈theories 언드and 프랙티시즈practices 에임즈aims 투to 어치브achieve 서버스service 인더스트리얼리제이션industrialization. (서비스 만연심리 현상을 이해하기 위해서 서비스업의 마케팅이 제조업의 마케팅 이론을 그대로 적용해 이론 서비스 공업화를 살펴본다). 서버스Service 인더스트리얼리제이션industrialization 러퍼즈refers 투to 디the 앱리케이션application 어브of 시스터매틱systematic 플래닝planning, 오어거너제이션organization, 트레이닝training, 컨트롤control, 언드and 매너지먼트management 투to 더the 딜리버리delivery 어브of 서버서즈services, 시멀러similar 투to 더the 프랙티시즈practices 엠플로이드employed 인in 오토모바일automobile 프러덕션production 팩터리즈factories 잇It 인발브즈involves 리플레이싱replacing 레이버labor 인텐시브intensive 애스펙트스aspects 어브of 서버스service 액티비티즈activities 윌with 머쉬너리machinery 인in 오어더order 투to 엔핸스enhance 이피션시efficiency 언드and 리두스reduce 카스트스costs (서비스 공업화(service industrialization)는 효율성 제고 및 비용 절감 등을 위해서 서비스 활동의 노동집약적 부분을 기계로 대체하고, 자동차 생산공장에서 채용하는 것과 같은 계획화, 조직, 훈련, 통제 및 관리를 서비스 활동의 전개에도 적용한다는 것을 의미한다). 원One 케릭터리스틱characteristic 어브of 서버스service 인더스트리얼리제이션industrialization 이즈is 댓that 디바이서즈devices 오어or 시스템즈systems, 래더rather 던than 휴먼즈humans, 액트act 애즈as 인터미디에어리즈intermediaries. (서비스 공업화는 인간이 아니라 장치나 시스템이 매개가 된다는 것이 하나의 특징이 된다). 석세스풀Successful 이그젼플즈examples 어브of 서버스service 인더스트리얼리제이션industrialization 베이스트based 안on 디스this 매너팩처링 manufacturing 오어리엔터드oriented 칸셉트concept 칸can 비be 신seen 인in 패스트fast 푸드food 프랜차이즈franchise 체인즈chains, 슈퍼마아킷스supermarkets, 언드and 벤딩vending 머쉰즈machines. (이런 제조업적 발상에 기초한 서비스 공업화가 성공한 사례는 패스트푸드의 프랜차이즈 체인, 슈퍼마켓, 자동판매기 등을 들 수 있다).

서버스Service 인더스트리얼리제이션industrialization 해즈has 브롯brought 베어리어스various 이피션시efficiency 임프루브먼트스improvements 인in 디퍼런트different 애스펙트스aspects, 벳but 옛at 더the 세임same 타임time, 잇it 해즈has 세버럴several 리미테이션즈limitations. (서비스 공업화가 여러 방면의 효율화를 가져왔지만 그와 동시에 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지고 있다). 퍼스트First, 인in 서버스service 인더스트리얼리제이션industrialization, 스탠더디제이션standardization 언드and 더the 유스use 어브of 머쉬너리machinery 언드and 시스템system 텍날리지technology 아아are 엠플로이드employed 투to 세이브save 레이버labor 언드and 프러두스produce 매스mass 콰ntity즈quantities 어브of 유너폼uniform 서버서즈services. (첫째, 서비스 공업화에서는 표준화, 기계 및 시스템 기술을



이용하여 노동력을 절약하고 균일한 서비스를 대량으로 생산한다). 애즈As 어a 리절트result, 더the 디스크레셔너리discretionary 파워power 어브of 임플로이즈employees 언드and 디the 이센셜essential 애스펙트aspect 어브of 휴먼human 센터드centered 서비스service 아아are 래킹lacking, 기빙giving 라이즈rise 투to 어a 퍼셉션perception 어브of 서비스service 파버티poverty 어미드스트amidst 어a 프라스퍼러스prosperous 서비스service 이카너미economy. (따라서 종업원의 자유재량이나 서비스의 기본인 인간적 서비스가 결여되며 풍요로운 서비스 경제 가운데 서비스의 빈곤이라는 인식을 낳게 된다).

세컨들리Secondly, 더the 호우마저니제이션homogenization 어브of 서버서즈services 캔can 비be 컨시더드considered 어a 리미테이션limitation 어브of 서비스service 인더스트리얼리제이션industrialization. (둘째, 서비스의 동질화를 서비스 공업화의 한계로 들 수 있다). 써들리Thirdly, 디the 인더스트리얼리제이션industrialization 어브of 휴먼human 서버서즈services 해즈has 레드led 투to 인크리스트increased 프로덕티비티productivity 언드and 컨시스턴시consistency 인in 칼러티quality 하우에버However, 인in 서버서즈services 웨어where 디퍼렌쉬에이션differentiation 이즈is sought, 데어there 이즈is 어a 리스크risk 어브of 프러바이딩providing 스탠더다이즈드standardized 서버서즈services 댓that 락lack 플렉시빌리티flexibility 언드and 페일fail 투to 어댑트adapt 투to 디퍼런트different situations. (인간적 서비스를 공업화하여 생산성의 증대나 품질의 일관성을 가져왔으나 차별화를 추구하여야 하는 서비스에서도 획일적인 서비스를 제공하고 상황에 따라 유연하게 대응하지 못하고 경직되는 위험을 지니고 있다). 애즈As 더the 퍼슈트pursuit 어브of 유너포머티uniformity 인in 더the 서비스service 인더스트리industry 해즈has 빈been 프라이오어러타이즈드prioritized, 더the 코어core 애스펙트aspect 어브of 인디비주얼리티individuality 인in 서버서즈services 해즈has 빈been 로스트lost. (무리하게 서비스업의 균일성을 추구하다 보니 서비스업의 핵심인 개별성을 상실하게 된 것이다).

써들리Thirdly, 더the 로스loss 어브of 휴먼human 터치touch 인in 서버서즈services 캔can 비be 아이덴티파이드identified 애즈as 어a 리미테이션limitation. (셋째, 서비스의 인간성 상실을 들 수 있다). 두링During 디the 얼리early 스테이지즈stages 어브of 인더스트리얼리제이션industrialization 인in 더the 매너팩처링manufacturing 섹터sector, 매니many 컴퍼니즈companies 너글렉트드neglected 더the 휴먼human 엘러먼트element, 리딩leading 투to 어a 서그니피컨트significant 디클라인decline 인in 엠플로이이employee 머렐morale, 위치which 비케임became 어a 시어리어스serious 이슈issue. (제조업에서 공업화 초기에 인간이라는 요소에 충분히 신경쓰지 않아 많은 기업에서 종업원의 사기가 현저히 떨어지게 된 심각한 문제가 발생하였다). 퍼더모어Furthermore, 딥deep 시터드seated 컨선즈concerns 언드and 피어즈fears 어mong 더the 레이버labor 포어스force 러가아딩regarding 매너지먼트's management's 오토메이션automation 플랜즈plans 해브have 컨트리뷰티드contributed 투to 인크리스트increased 리지스턴스resistance 언드and 스킵티시즘skepticism. (또, 경영자층의 자동화 계획에 대한 노동 자층의 의심과 두려움 등으로 반목이 깊어진 것이다). 인In 더the 퍼슈트pursuit 어브of 인더스트리얼리제이션industrialization 인in 서비스service 오어리엔터드oriented 비즈너스즈businesses, 데어there 이즈is 어a 리스크risk 어브of 엠퍼사이징emphasizing 이피션시efficiency 앳at 디the 익스펜스expense 어브of 트리팅treating 휴먼즈humans 애즈as 미어mere 컴포우넌트스components 어브of 머쉰즈machines, 리딩leading 투to 어a 디스리가아드disregard 포어for 휴먼human 디그너티dignity 언드and 레머니선트reminiscent 어브of 더the 디휴머니제이션dehumanization 어브저브드observed 인in 더the 디벨롭먼트development 어브of 더the 매너팩처링manufacturing 인더스트리industry 나이즐리Knisely, 나인틴에이티포어1984. (서비스업 기업의 공업화를 추구하는 과정에서 효율성만을 강조하다 보면 인간을 기계의 부속품처럼 취급하게 됨으로써 제조업의 발전과정에서 나락났던 인간성 무시가 다시 생기게 된다(Knisely, 1984)). 퍼더모어Furthermore, 듀due 투to 더the 라이징rising 카스트cost 어브of 레이버labor, 더the 리머티드limited 넘버number 어브of 임플로이이즈employees 언드and 더the 서징surging 디맨드demand 포어for 서버서즈services, 임플로이이즈employees 캔can 비컴become 멘탈리mentally 언드and 피지컬리physically 이그조스티드exhausted 애즈As 데이they 딜deal 원with 앤an 에버ever 인크리싱increasing 넘

number of customers, they may resort to mechanical and robotic interactions to cope with the demands. (또 인건비의 상승으로 인한 제한된 종업원의 수와 폭등하는 서비스 수요에 의해 종업원들은 정신적으로 육체적으로 피곤해지며 무수히 많은 고객을 상대하다보면 기계적으로 되는 것이다). Unlike in the 매뉴팩처링 manufacturing sector, in the 서비스 service industry, a decline in employee morale and mental fatigue can have an immediate impact on 서비스 service quality. (제조업과는 달리 종업원의 사기 저하나 정신적 피로는 즉각적으로 서비스업의 품질에 반영된다). 서비스 Service production in the 서비스 service industry involves 인터랙티브 interactive 파티티서페이션 participation between 임플로이이즈 employees and customers, which is why it is influenced by the mutual involvement of both parties. (서비스업 생산은 상호 작용적으로 종업원과 고객이 함께 참여하기 때문이다). Therefore, the loss of human touch in 서비스 service industry 임플로이이즈 employees is considered to be a much more serious issue than in the 매뉴팩처링 manufacturing industry. (따라서 서비스업 종업원의 인간성 상실은 제조업의 경우보다 훨씬 더 심각한 문제가 된다고 할 수 있다).

The fourth reason for the 서비스 service 패러다크스 paradox can be attributed to the 컴플렉서티 complexity of 테크놀로지 technology. (서비스 만연심리의 넷째 이유는 기술의 복잡화로 볼 수 있다). The increasing 컴플렉서티 complexity of 프라덕트스 products often 서패시즈 surpasses the 어빌리티 ability of 컨수머즈 consumers and 임플로이이즈 employees to keep up with 테크놀로지 technological 어드밴스먼트스 advancements. (제품이 너무나 복잡해져서 소비자나 종업원이 기술의 진보를 따라가지 못한다). With the 다이버서퍼케이션 diversification and increasing 컴플렉서티 complexity of 프라덕트스 products such as 아시아아즈 VCRs and 티비즈 TVs, 컨수머즈 consumers now need to rely on 스페셜라이즈드 specialized 리페어 repair 센터즈 centers, 와일 while 카아즈 cars 리콰이어 require 비짓스 visits to 어드밴스트 advanced 퍼실리티즈 facilities like 서비스 service 센터즈 centers for 메인테넌스 maintenance (VTR, TV 등도 다양해지고 복잡해져서 전문수리센터로 보내야 되고 자동차도 첨단 시설을 가진 정비소로 가야만 하는 시대가 된 것이다). The 에어러 era when customers could 이절리 easily get 데어 their 리페어즈 repairs done at 니어바이 nearby 샵스 shops is gone, and now 데이 they have to travel longer 디스턴스즈 distances and wait for 데어 their 턴 turn. (손쉽게 인근 업소에서 수리 받던 시대는 지나가고 이제 고객이 멀리까지 가야 되고 또 기다려야 되는 것이다).

The fifth reason for the 프레벨런스 prevalence of 서비스 service 패러다크스 paradox is the 비셔스 vicious 사이클 cycle of 임플로이이즈 employee 러크루트먼트 recruitment in the 서비스 service industry. (다섯째, 종업원 확보의 악순환도 또한 서비스업 만연심리의 원인이 된다). As the 디퍼컬티 difficulty in 시큐링 securing 워크포스 workforce increases, 컴퍼니즈 companies often resort to 하이라잉 hiring 프런틀라인 frontline 임플로이이즈 employees who 인터랙트 interact with customers 위다우트 without 프러바이딩 providing them with 서피션트 sufficient 트레이닝 training and 에저케이션 education. (기업에서는 점차 인력 확보가 힘들어짐에 따라 고객과 접하는 최일선의 종업원을 충분한 교육 훈련 없이 채용하게 된다). Furthermore, when 임플로이이즈 employees 리브leave 듀에 to the 네이처 nature of 이절리 easily 리플레이서블 replaceable 태스크스 tasks 위다우트 without 리콰이어 requiring 어드밴스트 advanced 스킬즈 skills, 컴퍼니즈 companies tend to 하여 hire and 프러바이드 provide 미너멀 minimal 트레이닝 training 프로그램즈

programs 투to 킁quickly 필fill 더the 퍼지션zpositions. (그리고 고도의 기술 없이도 가능한 업무로 설계해서 종업원이 이직한 경우에도 손쉽게 채용하고 교육훈련 프로그램도 최소한도로 줄이려 한다). 디스This 업로우치approach 메이may 리두스reduce 디the 어커런스occurrence 어브of 에어러즈errors 오어or 디the 아퍼투너티opportunity 포어for 에어러즈errors 어멍among 임플로이이즈employees, 벳but 잇it 올소우also 디미니쉬즈diminishes 데어their 머랄morale 언드and 프리벤트스prevents 뎀them 프럼from 디벨러핑developing 더the 네서세어리necessary 스킬즈skills 투to 핸덜handle 프라블럼즈problems 웬when 데이they 어아이즈arise. (이렇게 되면 종업원의 실수(또는 실수할 기회)는 줄일 수 있겠지만 종업원의 사기를 저하시키고 문제가 발생했을 때 대처할 수 있는 능력을 갖추지 못하게 만든다). 애즈As 어a 리절트result, 더the 칼러티quality 어브of 서버스service 프러바이더드provided 바이by 임플로이이즈employees 이네버터블리inevitably 디클라인즈declines, 리딩leading 투to 어a 디크리스decrease 인in 프라핏스profits. (따라서 종업원이 제공하는 서비스 품질은 저하 되고 이에 따라 이익은 낮아질 수밖에 없다). 얼터머틀리Ultimately, 더the 웨이저zgages 뎃that 캔can 비be 오퍼드offered 투to 임플로이이즈employees 디크리스decrease, 메이킹making 잇it 디퍼컬트difficult 투to 엣랙트attract 언드and 리테인retain 하이high 스킬드skilled 워커즈workers, 언드and 더the 자브job 디자인design 비컴즈becomes 리머트드limited 투to 심플simple 태스크스tasks. (결국에는 종업원에게 제공할 수 있는 임금은 낮아지게 되어 고급인력을 확보하지 못하고 단순 업무로서 직무를 설계해야 한다). 퍼더모어Furthermore, 이빈even 이프if 임플로이이즈employees 퍼폼perform 웰well 투to 어a 서턴certain 익스텐트extent 언드and 러시브receive 레커그니션recognition, 데이they 아아are 오펜often 프러모우터드promoted 오어or 트랜스퍼드transferred 투to 백back 오퍼스office 디파아트먼트스departments 웨어where 데이they 도운'트don't 해브have 더렉트direct 인터랙션interaction 월with 커스터머즈customers, 서치such 애즈as 비잉being 스카우터드scouted 바이by 어더other 디파아트먼트스departments. (게다가 어느 정도 일을 잘해야 인정을 받게 되면 승진하거나, 탁부서의 스카우트로 고객과 직접 접하지 않는 후방부서로 옮겨 가게 된다). 애즈As 어a 리절트result, 디the 임플로이이즈employees 뎃that 커스터머즈customers 인터랙트interact 월with 메이may 비be 이넥스피어리언스트inexperienced 오어or 래킹lacking 인in 스킬즈skills, 애즈as 도우즈those 후who 해브have 리션틀리recently 조인드joined 더the 컴퍼니company 오어or 도우즈those 후who 해브have 익스피어리언스experience 벳but 해븐't haven't 빈been 프러모우터드promoted. (따라서 고객이 대하는 종업원은 들어온 지 얼마 안되어 미숙하거나, 경험은 있으나 능력이 없어 승진 못한 사람만 남게 될 수 있다). 데어포어Therefore, 더the 칼러티quality 어브of 서버스service 뎃that 커스터머즈customers 러시브receive 메이may 비be 캄프르마이즈드compromised.(따라서 고객이 받는 서비스업 품질이 낮아 질 수 있다).

#### 5.4.3 스트래티지즈Strategies 투to 오우버컴overcome 더the 퍼나머난phenomenon 어브of 서버스service 페어러닥스paradox (서비스 만연심리의 탈피 방안)

하우How 캔can 위we 이스케이프escape 프럼from 더the 서버스service 페어러닥스paradox 언드and 프러바이드provide 어a 하여higher 레벨level 어브of 서버스service 인in 더the 서버스service 인더스트리industry? (서비스업 만연심리를 탈피하고 보다 높은 수준의 서비스업을 제공하기 위해서는 어떻게 해야 할까)? 인In 오어더order 투to 이스케이프escape 프럼from 더the 서버스service 페어러닥스paradox 언드and 프러바이드provide 어a 하여higher 레벨level 어브of 서버스service 인in 더the 서버스service 인더스트리industry, 잇it 이즈is 임포어턴트important 투to 킁keep 더the 팔로우잉following 포인트스points 인in 마인드mind, 인in 어디션addition 투to 인더스트리얼리제이션industrialization 언드and 메커니제이션mechanization. (서비스업은 기본적으로 고객의 니즈를 충족시켜야 하므로 공업화, 기계화와 아울러 다음과 같은 포인트를 명심해야 할 것이다).

##### ① 에스S - 신세러티sincerity, 스피드speed 언드& 스마일smile (S - 성실, 속도 및 미소)

인In 더the 서버스service 인더스트리industry, 데어there 슈드should 비be 신세러티 sincerity, 스피드speed, 언드and 스마일smile. (서비스업에는 “성의, 스피드, 스마일”이 있어야 한다). 디스This 해즈has 롱long 빈been 엠퍼사이즈드emphasized 애즈as 이센셜 essential 엘리먼트스elements 인in 세일즈sales. (이는 오랫동안 판매의 기본요소로 중시되어 온 것이다). 인In 어디션addition 투to 비잉being 딜리전트diligent 언드and 프람프트 prompt, 어a 치어펄cheerful 언드and 프렌들리friendly 스마일smile 플레이즈plays 어a 크루셜crucial 로울role 인in 디터머닝determining 엑셀런트excellent 커스터머customer 서버스 service. (성의있고 신속하게 제공되는 것이 중요할 뿐만 아니라 싱글벙글 웃는 상냥한 미소가 좋은 서비스업을 결정하는 것이다).

## ② 이E- 에너지energy (E - 에너지)

더The 서버스service 인더스트리industry 슈드should 비be 필드filled 원with 에너지에너지 energetic 비거vigor 언드and 인쑤지애점enthusiasm. (서비스업에는 활기찬 “힘”이 넘쳐야 한다). 웬When 디the 임플로이이즈‘employees’ 풋스텝스footsteps 언드and 익스프레션즈 expressions 아아are 브라이트bright, 잇it 캔can 브링bring 바이탤러티vitality 투to 데어 their 칸버세이션즈conversations 언드and 인터랙션즈interactions 원with 커스터머즈 customers. (종업원의 걸음걸이나 표정이 밝을 때 고객과의 대화나 접촉이 활기를 띌 수 있다). 에너지Energetic 리스판시즈responses 해브have 어a 서그니피컨트significant 임팩트 impact 안on 커스터머즈‘customers’ 임프레션즈impressions. (활기찬 대응이 고객의 인상에 큰 영향을 미친다).

## ③ 알R-레벌루셔너리revolutionary (R - 혁명적인)

더The 서버스service 인더스트리industry 슈드should 비be 프레쉬fresh 언드and 이너베이트브innovative. (서비스업은 신선하고 “혁신적”이어야 한다). 잇It 이즈is 임포터런트important 포어for 더the 서버스service 인더스트리industry 투to 애드add 프레쉬fresh 언드and 이너베이트브innovative 엘리먼트스elements 컨시스턴틀리consistently, 래더rather 던than 프러바 이딩providing 스탠더다이즈드standardized 서버서즈services. (천편일률적인 서비스업을 제공하는 것이 아니라 언제나 조금씩이라도 신선하고 혁신적인 요소가 부가되는 것이 중요하다).

## ④ 비V- 밸러벌valuable (V - 가치 있는)

더The 서버스service 인더스트리industry 슈드should 비be 어바우트about 딜리버링 delivering 밸류value. (서비스업은 “가치” 있는 것이어야 한다). 더The 서버스service 인더스트리industry 슈드should 낫not 비be 어바우트about 임포우징imposing 원one-사이드드 sided 새크러파이시즈sacrifices 안on 원one 파아티party 와일while 딜리버링delivering 밸류 value 투to 디the 어더other. (서비스업은 한쪽에게는 가치 있고 다른 쪽에는 일방적인 희생을 강요하는 것이 아니다). 잇It 슈드should 비be 뮤추얼리mutually 베너피셜beneficial 언드 and 밸러벌valuable 포어for 보우쓰both 파아티즈parties 인발브드involved, 래더rather 던than 비잉being 어바우트about 새크러파이시즈sacrifices 프럼from 원one 사이드side. (어느 한쪽의 희생이 아니라 서로에게 이익이 되고 가치 있는 것이 되어야 한다).

## ⑤ 아이I - 임프레시브impressive (I - 인상적인)

서버스Service 슈드should 비be 임프레시브impressive 오어or 리마아커벌remarkable. (서비스업은 “감명깊은 것이어야 한다”). 서버스Service 이즈is 낫not 트루리truly 서버스service 위다우트without 조이joy, 익사잇먼트excitement, 언드and 인스퍼레이션inspiration. (기쁨, 감동, 감명이 없으면 서비스업이 아니다).

## ⑥ 시C - 커뮤니케이션communication (C - 커뮤니케이션)

이펙티브Effective 커뮤니케이션communication 이즈is 이센셜essential 인in 더the 서버스 service 인더스트리industry. (서비스업에는 커뮤니케이션이 있어야 한다). 워-웨이One-way 커뮤니케이션communication 이즈is 낫not 액셉터블acceptable, 언드and 뮤추얼mutual 커뮤니

케이션communication 이즈is 네서세어리necessary 인in 더the 서비스service 인더스트리industry. (일방적으로 하는 것은 허용되지 않고 “상호 커뮤니케이션”이 필요하다).

#### ⑦ 이E - 엔터테인먼트 entertainment (E - 환대)

더The 서비스service 인더스트리industry 슈드should 비be 어바우트about 하스퍼털리티hospitality 터워어즈towards 커스터머즈customers. (서비스업은 고객을 “환대”하는 것이어야 한다). 잇It 슈드should 낫not 저스트just 비be 어바우트about 수퍼피셜superficial 그리팅즈greetings 오어or 어드히링adhering 투to 에터켓etiquette, 벳but 제뉴언리genuinely 익스팬딩expanding 언드and 웰커밍welcoming 커스터머즈customers 앳at 올all 타임즈times. (이는 겉으로만 번지르한 인사 치레나 예절 준수가 아니라 진심으로 언제나 고객을 확대하는 것이어야 한다).

### 5.5 파이낸셜Financial 시큐리티즈Securities 비즈니스Business 아이디어즈Ideas (금융증권 사업 아이디어)

온라인Online 스탁stock 트레이딩trading 인in 웹web 스페이스즈spaces 라익like 어a 버추얼virtual 시큐리티즈securities 하우스house 캔can 리두스reduce 더the 카스트cost 어브of 리모우트remote 트레이딩trading 언드and 얼리비에잇alleviate 사이컬라지컬psychological 디스턴스distance 터워어즈towards 포런foreign 스탁stocks. (가상증권회사(Virtual securities house)와 같은 웹 공간에서의 주식거래는 원격지 거래의 비용과 외국주식에 대한 심리적 거리감을 줄여줄 것이다). 애즈As 글로우벌리제이션globalization 액셀러레이스accelerates, 네이션즈nations 아아are 인크리싱글리increasingly 루징losing 데어their 어빌러티ability 투to 엑서사이즈exercise 에커나믹economic 컨트롤control 오우버over 데어their 오운own 이카너미즈economies. (세계 경제화가 가속되면서 국가는 자국의 경제통제 능력을 상실해 가고 있다). 포어For 이그잼플example, 디the 아이에메프IMF 파이낸셜financial 크라이시스crisis 인in 멀레이저Malaysia, 타일랜드Thailand, 인도우니저Indonesia, 코어리어Korea, 언드and 러셔Russia. (예, 말레이시아, 태국, 인도네시아, 한국, 러시아의 IMF 외환위기의 초래) 인In 에이저Asia, 스탁stock 트레이딩trading 센터즈centers 서치such 애즈as 더the 소울Seoul 스탁Stock 익스체인지Exchange 인in 사우쓰South 코어리어Korea, 싱어포어Singapore, 언드and 인in 노어쓰North 어메리커America, 더the 뉴New 요어크York 스탁Stock 익스체인지Exchange, 언드and 인in 유럽Europe, 더the 런던London 스탁Stock 익스체인지Exchange 해브have 비컴become 더the 포우컬focal 포인트스points 어브of 스탁stock 트레이딩trading, 쉬프팅shifting 더the 웨잇weight 어브of 더the 마아켓market 프럼from 비잉being 센터드centered 어라운드around 어a 싱글single 컨트리country 투to 비잉being 더the 센트럴central 마아켓markets 어브of 데어their 리스펙티브respective 리전즈regions. (아시아에서는 서울의 증권 거래소나 싱가포르, 북미의 경우 뉴욕증권거래소, 유럽에서는 빅뱅의 런던 증권거래소로 주식 거래의 무게중심이 옮겨져 이들 시장이 한 나라의 중심 시장이기보다는 그 지역의 중심 시장이 되고 있다). 애즈As 스탁stock 마아켓markets 컨티뉴continue 투to 글로우벌라이즈globalize, 잇it 이즈is 익스펙터드expected 댓that 데어there 윌will 비be 앤an 인텐시파이드intensified 칸센트레이션concentration 어브of 트레이딩trading 인in 스페시픽specific 로우케이션즈locations 위썬within 디the 인터내셔널international 캐피털capital 마아켓market. (주식 시장의 국제화가 확대 됨에 따라 국제자본 시장에서 특정 입지로 거래가 집중되는 현상은 더욱 심화될 것으로 예상된다).

더The 칸센트레이션concentration 퍼나머난phenomenon 인in 디the 인터내셔널international 캐피털capital 마아켓market 더터먼즈determines 디the 오우버롤overall 인터내셔널international 컴페티티브competitive 스트럭처structure 어브of 더the 파이낸셜financial 시큐리티즈securities 인더스트리industry. (국제 자본시장에서의 집중화 현상은 금융증권산업 전반의 국제 경쟁구조를 결정짓게 된다). 원With 더the 칸센트레이션concentration 어브of 트레이딩trading, 릴레이티드related 시큐리티즈securities 아퍼레이션



operations 올so also 비become 칸선트레이터드concentrated, 리딩leading 투to 인크리스트increased 인터내셔널international 컴페티티브니스competitiveness 어브of 디the 인타여entire 시큐리티즈securities 인더스트리industry 인in 로우케이션즈locations 윌with 이피션트efficient 익스체인저즈exchanges. (거래의 집중과 함께 관련된 증권업무도 집중되기 때문에 효율적 거래소를 갖는 입지에서는 증권산업 전체의 국제경쟁력이 상승하게 된다). 이치Each 트랜잭션transaction 인in 어a 기번given 로우케이션location 제너레이스generates 트랜잭션transaction 피즈fees 포어for 댓that 퍼티컬러particular 마아켓market. (각각의 거래는 해당 거래의 입지에서 거래 수수료를 얻게 된다). 데어포어Therefore, 잇it 컨트리뷰트contributes 투to 엠플로이먼트employment 그로우쓰growth 언드and 인컴income 제너레이션generation 인in 댓that 컨트리country. (따라서 해당국의 고용증대와 소득증대에 기여하게 된다). 더The 파이낸셜financial 인더스트리industry 이즈is 어a 하이high- 밸류value- 애디드added 인더스트리industry 인in 텀즈terms 어브of 레이버labor 프로덕티비티productivity. (금융산업은 노동 생산성 측면에서 고부가 가치산업이다). 인In 텀즈terms 어브of 비잉being 앤an 인바이런멘탈리environmentally 난non - 펄루팅polluting 인더스트리industry, 이스태블리싱establishing 이피션트efficient 스탁stock 익스체인저즈exchanges 언드and 디벨러핑developing 사운드sound 파이낸셜financial 인터널internal 스트럭처즈structures 투to 엠티랙트attract 인터내셔널international 파이낸셜financial 트랜잭션즈transactions 캔can 해브have 어a 파지티브positive 임팩트impact 안on 어a 컨트리country's 인컴income 그로우쓰growth. (이는 환경오염을 유발하지 않는 청정산업이라는 측면에서 효율적 증권거래소 및 금융적 내부구조를 구축함으로써 국제금융거래를 유치하는 것이 자국의 소득 증대에 긍정적 영향을 미치게 된다). 인In 라인line 윌with 디스this, 위we 아아are 스트라이빙striving 투to 스트리mlinestreamline 아우어our 더메스틱domestic 파이낸셜financial 시스템system 투to 엠티랙트attract 인터내셔널international 파이낸셜financial 트랜잭션즈transactions. (이에 자국의 금융 시스템을 효율화하여 국제 금융거래를 유치하려고 있다). 퍼더모어Furthermore, 위we 아아are 메이킹making 에퍼트sefforts 투to 프리벤트prevent 더the 로스loss 어브of 디스this 로우케이션location 투to 어더other 컨트리countries. (또한 다른 나라에 이 입지를 빼앗기지 않기 위해 노력하고 있다). 안On 디the 어더other 핸드hand, 리저널regional 커뮤니티즈communities 서치such 애즈as 디the 이유EU 아아are 이머징emerging 컴페티블리competitively, 리딩leading 투to 더the 포어메이션formation 어브of 어a 누new 에커노믹economic 오어더order. (한편으로 EU 등의 지역 공동체가 경쟁적으로 생겨나 새로운 경제질서가 형성되고 있다). 애즈As 파아트part 어브of 잇s 퍼스uitsuit 투to 다머네이트dominate 더the 글로우벌global 이카너미economy, 디the 이유EU 해즈has 이니셔티브initiated 더the 트랜저틀랜틱Transatlantic 프리Free 트레이드Trade 에어리어Area (티에이에프티에이TAFTA) 애즈as 어a 매니페스테이션manifestation 어브of 오우펜open 리저널리점regionalism, 얼롱along 윌with 디the 에이저Asia-유럽Europe 미팅Meeting (에이에시엠ASEM) 투to 파스터foster 코우아퍼레이션cooperation 비트윈between 에이저Asia 언드and 유럽Europe 앳at 더the 서밋summit 레벨level. (EU는 세계경제의 주도권을 선점하고자 개방된 지역주의의 일환으로 범대서양 자유무역지대(TAFTA)와 아시아, 유럽 정상회담(ASEM)을 태동시켰다). 인In 컨정크션conjunction 윌with 디즈these 메저즈measures, 디the 이유EU 이즈is 프러모우팅promoting 리버럴리제이션liberalization 언드and 인터그레이션integration 어브of 잇sits 파이낸셜financial 마아켓markets 투to 이스태블리쉬establish 어a 유러피언European 싱글Single 파이낸셜Financial 마아켓Market. (이러한 조치와 함께 EU내의 금융시장의 자 유화와 통합을 촉진해서 유럽단일금융시장을 형성해 가고 있다).

<케이스Case사례 5.5-1> 베이Bay 뱅크'sBank's 캐쉬cash 에이티엠ATM 네트워크network 캔can 비be 액세스트accessed 쓰루through 데어their 어피셜official 웹사이트website (베이은행의 현금자동입출기 네트워크 연결 홈페이지)

인In 터데이'today's 월드world, 잇it 이즈is 어니매지너블unimaginable 포어for 어a 뱅크

bank 투to 아퍼레일operate 위다우트without 캐쉬cash 에이티엠즈ATMs, 애즈as 데이they 해브have 비컴become 하일리highly 프레벌런트prevalent 인In 더the 케이스case 어브of 베이Bay 뱅크Bank, 포어for 인스턴스instance, 업락서머틀리approximately 나인티파이퍼센트 95% 어브of 카아드호울더즈cardholders 유틸라이즈utilize 데어their 캐쉬cash 에이티엠즈 ATMs 앳at 리스트least 원스once 어a 먼쓰month. (오늘날에는 현금자동입출기가 없는 은행은 상상할 수 없을 정도로 현금자동 입출기가 활성화되어서 베이은행의 경우를 보면 95%의 카드소지자가 적어도 한 달에 한번 이용한다). 컴페어드Compared 투to 어더other 뱅크스 banks, 더the 피그여figure 어브of 피프티세븐퍼센트57% 이즈is 트루리truly 리마아커벌 remarkable. (타 은행의 57%에 비하면 실로 엄청나다고 할 수 있다). 베이Bay 뱅크Bank 해즈has 메이드made 에퍼트sefforts 투to 트랜스폼transform 잇스its 웹사이트website 인 투into 앤an 인터랙티브interactive 플랫폼platform 투to 일리머네이트eliminate 에니any 인 컨비년스inconvenience 릴레이티드related 투to 머썬즈machines. (베이은행은 기계에 대한 불편을 없애기 위해 베이은행의 홈페이지 작품화에 노력하였기 때문이다). 인In 더the 레이트 late 나인틴센티즈1970s, 베이Bay 뱅크Bank 인커리지드encouraged 커스터머즈customers 투to 유즈use 캐쉬cash 더파짓deposit 언드and 원드로얼withdrawal 카아즈cards 바이by 센딩sending 뎀them 에저케이셔널educational 팸플릿spamphlets, 퍼셔널라이즈드 personalized 엑스플러네이션즈explanations, 언드and 프러모우셔널promotional 액티비티즈 activities. (1970년대 후반 고객들에게 교육용 팸플릿, 개인별 설명과 촉진활동과 함께 현금자동입출기카드를 보내서 이용하도록 권유하였다). 애즈As 파아트part 어브of 데어their 프러모우셔널promotional 액티비티즈activities, 더the 뱅크bank 프러바이더드provided 프리free 아이스ice 크림cream 투to 커스터머즈customers 후who 비지티드visited 더the 뱅크bank 언드and 리선드listened 투to 더the 스태프staff 익스플레이닝explaining 더the 유서지usage 어브of 캐쉬cash 더파짓deposit 언드and 원드로얼withdrawal 머썬즈machines. (은행을 방문하여 직원에게 현금자동입출기 사용법을 듣는 고객들에게 무료 아이스크림을 제공한 것을 촉진활동의 예로 들 수 있다). 베이Bay 뱅크Bank 해즈has 빈been 인베스팅investing 서그니피컨트significant 어마운트스amounts 어브of 머니money 인in 디the 이스테블리쉬먼트 establishment 어브of 어a 캐쉬cash 더파짓deposit 언드and 원드로얼withdrawal 네트워크 network 애즈as 웰well 애즈as 더the 디벨롭먼트development 어브of 앤an 이너베이티브 innovative 웹사이트website 롱long 비포어before 어더other 컴피팅competing 뱅크스 banks 토크took 액션action. (베이은행은 다른 경쟁은행들이 착수하기 이미 오래 전부터 현금자동입출기망과 베이은행 홈페이지 작품화에 막대한 비용을 투자하였다). 어이저널리Originally, 더the 퍼퍼스purpose 어브of 유틸라이징utilizing 머썬즈machines 와즈was 투to 리두스 reduce 카스트스costs, 벳but 베이Bay 뱅크Bank 레커그나이즈드recognized 더the 프레퍼런스 preference 어브of 커스터머즈customers 포어for 이지easy-투to-유스use 언드and 트웬티포어/세븐24/7 액세스서블accessible 서버서즈services 데이They 아이덴티파이드identified 데어their 타아겟target 마아켓market 애즈as 프라이메럴리primarily 영young, 하일리highly 에듀케이티드educated 인더비저월즈individuals 원with 더the 퍼텐셜potential 투to 어느earn 어a 하이high 인컴income. (원래는 기계를 이용함으로써 원가를 절감하고자 할 목적이었지만 고객들이 사용하기 쉽고 24시간 이용 가능한 이점을 선호하며 은행이 목표시장으로 선정하기 원하는 고객들이 주로 젊고 고학력이며 고소득을 얻을 가능성이 있는 사람들이라는 점을 포착했기 때문이다).

투To 인슈어ensure 릴라이어빌리티reliability, 데이they 올소우also 메이드made 서그니피컨트significant 인베스먼트스investments 바이by 인스톨링installing 텔러폰운즈telephones 안 on 이치each 캐쉬cash 디스펜서dispenser, 에네이벌링enabling 커스터머즈customers 투to 콜call 에니타임anytime, 트웬티포어/세븐24/7, 인in 케이스case 에니any 이슈즈issues 어오우즈arose. (그들은 또 신뢰성을 보장하기 위해 막대한 양을 투자하여 전화를 각 현금 자동입출기에 설치하여서 문제가 발생하면 24시간 언제든지 전화할 수 있도록 하였다). 더The 퍼스트first 캐쉬cash 디스펜서dispenser 와즈was 이니셜리initially 인스톨드installed 앳at 어a 뱅크bank 브랜치branch, 벳but soon 스프레드spread 투to 컨비년트convenient 로우케이션즈locations 포어for 커스터머즈customers, 서치such 애즈as 샵핑shopping 몰즈malls, 예

어포어트sairports, 스토어즈stores, 언드and 서브웨이subway 스테이션즈stations. (첫 번째 현금 자동입출기는 은행지점에 설치되었지만 곧 쇼핑물, 공항, 상점, 전철역과 같은 고객들이 이용하기 편리한 위치로 확산되었다). 커런틀리Currently, 올all 뱅크스banks 오퍼offer 캐쉬cash 디스펜서즈dispensers, 벳but 더the 캐쉬cash 디스펜서즈dispensers 어브of 베이Bank Bank 아아are 디퍼런트different 프럼from 어더other 뱅크스banks. (현재는 모든 은행들이 현금 자동입출기를 제공하고 있지만 베이은행 현금 자동입출기는 여느 은행과 다르다). 와일While 컨벤셔널conventional 뱅크스banks 오퍼offer 오온리only 쓰리three 서버서즈services, 베이Bank Bank 프러바이즈provides 어a 와이드wide 레인지range 어브of 텐10 뱅킹banking-릴레이티드related 서버서즈services 언드and 이빈even 셀즈sells 스탬프스stamps. (보통은행들이 세 가지에 불과한데 비해 10가지의 은행 관련 서비스업을 제공하고 있고 게다가 우표까지도 판매하고 있다). 포어For 인스턴스instance, 데어there 이즈is 어a 서버서service 콜드called "커스텀Custom 캐쉬Cash" 웨어where 커스터머즈customers 캔can 프리pre-프로우그람program 데어their 프러퍼드preferred 원드로얼withdrawal 어마운트스amounts, 일리머네이팅eliminating 더the 니드need 투to 엔터enter 더the 원드로얼withdrawal 어마운트amount 이치each 타임time. (예를 들면 커스텀 캐쉬(Custom cash)라고 해서 매번 일일이 인출금액을 찍을 필요없이 고객 자신이 선호하는 인출금액을 프로그램해 놓았다). 인In 더the 케이스case 어브of 피fee 인포어메이션information 서버서즈services, 데어there 이즈is 어a 서버서service 콜드called "어카운트Account 업데이트Update" 위치which 프러바이즈provides 어a 미니mini 스테이트먼트statement 원with 디테일드detailed 인포어메이션information 서치such 애즈as 더the 넘버즈numbers, 데이트dates, 언드and 어마운트스amounts 어브of 더the 파이브five 모우스트most 리션트recent 체크스checks 페이드paid, 애즈as 웰well 애즈as 더the 모우스트most 리션트recent 카아드card 트랜잭션즈transactions 언드and 더파짓deposit 어마운트스amounts. (수수료 정보 서비스업의 경우에는 어카운트업데이트라고해서 최근에 지불된 다섯 수표의 번호, 날짜, 금액, 그리고 가장 최근의 카드거래, 예금액 등이 상세하게 나와있는 미니 설명서를 제공한다). 인In 어디션addition 투to 프러바이딩providing 베어리어스various 아아트웍artwork 서버서즈services 안on 더the 컬러color 스크린screen 어브of 잇스its 호홈페이지homepage, 베이Bank Bank 이즈is 컨티뉴어슬리continuously 디벨러핑developing 캐쉬cash 디스펜서dispenser 텍날러지technology. (이처럼 베이은행은 칼라스크린에 홈페이지의 여러 가지 다양한 작품서비스 업을 제공할 뿐만 아니라 지속적으로 현금 자동입출기 기술을 개발하고 있다).

대터Data: 리Lee 유You 제이Jae, 서버스Service 마아커팅Marketing (자료: 이유재 서비스 마케팅)

## 5.6 투어리즘Tourism 서버스Service 비즈너스Business 아이디어Ideas (관광 서비스 사업 아이디어)

사우쓰South 코어리어Korea 이즈is 어a 컨트리country 댓that 퍼제서즈possesses 컬처럴cultural 언드and 릴리저스religious 다이버시티diversity. (한국은 문화적 종교적으로 다양성을 보유한 국가다). 사우쓰South 코어리어Korea 이즈is 어a 컨트리country 웨어where 크리스치애니티Christianity, 부디즘Buddhism, 컨퓨셔니즘Confucianism, 언드and 어더other 릴리전즈religions 코우어그지스트coexist, 파스터링fostering 어a 피스펠peaceful 코우이그지스톤coexistence. (그리스도교, 불교, 유교 등이 어우러져 평화롭게 사는 나라이다). 이프If 원one 컴즈comes 투to 사우쓰South 코어리어Korea, 어a 컨트리country 원with 인터릴리저스interreligious 칸플릭트스conflicts, 데이they 메이may 어브저브observe 언드and 디스커버discover 퍼텐셜potential 설루션즈solutions 포어for 리잘빙resolving 서치such 칸플릭트스conflicts. (종교간 갈등이 있는 나라는 한국에 와서 보고 그 해결책을 찾게 될 것이다). 인게이징Engaging 인in 투어리즘tourism 비컴즈becomes 파서벌possible 웬when 피플people 리치reach 어a 서턴certain 레벨level 어브of 애플루언스affluence 인in 데어their 리빙living 스탠더즈standards. (관광에 나서는 사람들은 생활수준이 어느 정도 부유해졌을 때 가능하다).

디스This 이즈is 비카즈because 데어there 아아are 익스펜시즈expenses 서치such 애즈as 트랜스퍼테이션transportation, 호우텔hotel 어카머데이션accommodation, 언드and 사잇시잉sightseeing 익스펜시즈expenses 인발브드involved. (교통비, 호텔비, 관광비등이 있어야 되기 때문이다). 데어There 아아are 베어리어스various 타입스types 어브of 투어러스트스트ourists, 언드and 원one 캐터고어리category 인클루즈includes 비즈너스business 투어러스트스트ourists 후who 트래벌travel 포어for 마아켓market 엑스플러레이션exploration 퍼퍼서즈purposes. (관광객은 여러 부류가 있는데 한 부류는 사업상 시장물색차원에서 오는 관클객(Business tourist)이 있다). 인In 디스this 케이스case, 잇it 이즈is 파서벌possible 웬when 코어리어Korea 해즈has 다이버스diverse 마아켓markets 언드and 앤an 액티브active 내셔널national 스피릿spirit. (이 경우 한국이 다양한 시장과 적극적인 국민성이 있는 국가일 때 가능하다). 코어리언즈Koreans 아아are 더the 베스트best 퍼셔널리티즈personalities 인in 텀terms 어브of 퍼제싱possessing 디즈these 트레잇스트raits. (한국인이 이에 대해서 가장 좋은 성격의 소유자들이다).

빌Bill 게이트스Gates 해즈has 멘션드mentioned 댓that 사우쓰South 코어리어Korea 이즈is 어a 컨트리country 댓that 인트러두시즈introduces 누new 프라덕트products. (빌게이츠가 새로운 제품을 소개하는 나라는 한국이라고 한다). 사우쓰South 코어리어Korea 해즈has 더the 라아저스트largest 파펠레이션population 인in 디the 인포메이션information 언드and 커뮤니케이션communication 텍날리지technology (아이시티ICT) 웹web 인더스트리industry, 위치which 이즈is 와이why 잇it 이즈is 컨시더드considered 투to 비be 앳at 더the 포어프런트forefront. (한국이 정보통신 웹산업인구가 가장 많이 있기 때문이다). 사우쓰South 코어리어Korea 이즈is 비커밍becoming 어a 리딩leading 컨트리country 인in 인포메이션information 언드and 커뮤니케이션communication 텍날리지technology (아이시티ICT) 인in 에이저Asia, 애즈as 에버던트evident 프럼from 더the 프라그레스progress 잇it 해즈has 메이드made. (이처럼 한국이 아시아의 정보통신의 선도국이 되어가고 있다). 인In 오어더order 포어for 투어러스트스트ourists 후who 아아are 이거eager 투to 런learn 언드and 어브저브observe 투to 비짓visit 사우쓰South 코어리어Korea, 잇it 이즈is 네서세어리necessary 포어for 더the 컨트리country 투to 비컴become 어a 텍날라지컬리technologically 어드밴스트advanced 네이션nation 웨어where 보우쓰both 더메스틱domestic 언드and 포런foreign 인더비저월즈individuals 캔can 시see 언드and 런learn 프럼from 잇스its 어드밴스먼트스advancements. (내외국인들이 보고 배울 수 있도록 기술이 앞선 나라가 되어야 이것을 보고 배우려는 관광객이 한국을 찾게 될 것이다). 퍼더모어Furthermore, 웬when 사우쓰South 코어리어Korea 비컴즈becomes 어a 리딩leading 네이션nation 인in 앳랙팅attracting 처치church 엑스포우즈expos, 스쿨school 엑스포우즈expos, 툴tool 엑스포우즈expos, 인바이런멘탈environmental 엑스포우즈expos, 웹web 엑스포우즈expos, 컬처럴cultural 엑스포우즈expos, 보우케이셔널vocational 트레이닝training 엑스포우즈expos, 언드and 모어more, 잇it 윌will 이스태블리쉬establish 잇셀프itself 애즈as 어a 투어리즘tourism-센트릭centric 컨트리country 인in 베어리어스various 비즈너스business 섹터sectors. (또한 교회 박람회, 학교박람회, 도구박람회, 환경박람회, 웹박람회, 문화박람회, 직업훈련박람회 등을 유치하는 선도국이 될 때 사업분야의 관광중심국가가 될 것이다). 스투던트스Students 안on 매쓰math 필드field 트립스트rips 아아are 올소우also 컨시더드considered 애즈as 비즈너스business 투어러스트스트ourists 신스since 데이they 비짓visit 코어리어Korea 투to 런learn 언드and 게인gain 인사잇스insights. (학생들의 수학여행 관광객도 한국을 보고 배우기 위한 것이므로 사업분야의 관광객이다). 어너더Another 캐터고어리category 어브of 투어러스트스트ourists 이즈is 도우즈those 후who 비짓visit 코어리어Korea 포어for 데어their 리타이어먼트retirement 애프터after 워킹working 포어for 씨디30 이어즈years 언드and 시킹seeking 릴랙세이션relaxation. (관광객의 또 다른 부류는 30년 동안 일하다 안식년을 맞아 안식하기 위해서 한국을 찾는 사례이다). 디스This 케이스case 인발브즈involves 비지팅visiting 코어리어Korea 투to 레스트rest 언드and 리주버네이트rejuvenate 포어for 더the 퍼퍼스purpose 어브of 레크리에이팅recreating 원'zone's 라이프life 포어for 터마아로우tomorrow. (이 사례는 한국에서 쉬고 내일의 삶을 재창조하기 위해서 한국을 방문하

는 것이다). 투To 케이터cater 투to 데어their 니즈needs, 데어there 슈드should 비be 머제 majestic 펠러시즈palaces, 어a 클린clean 언드and 클리어clear 한Han 리버River, 프리스틴pristine 스트리트streets, 러쉬lush 파아크sparks 윈with 포어러스트sforests, 처치churches 레저네이팅resonating 윈with 뷰터풀beautiful 힘즈hymns, 언드and 트랭퀼tranquil 컨트리사이드countryside 호움즈homes 포어for 어a 피스펠peaceful 릿릿retreat. (이들이 찾아갈 고궁, 깨끗하고 맑은 한강, 깨끗한 거리, 우거진 숲의 공원, 아름다운 찬양의 메아리가 있는 교회, 설만한 전원 주택이 있어야 한다). 클린Clean 스트리트streets, 인in 퍼티컬러particular, 아아are 하일리highly 임포어턴트important 포어for 뎀them. (특히 깨끗한 거리는 매우 중요하다). 윈When 디the 오써author 비지티드visited 저니버Geneva 투to 어텐드attend 디the 나인틴나인티포어1994 스위스Swiss 인벤터즈'Inventors' 페어Fair, 데이they 윗너스트witnessed 어a 신scene 웨어where 스트리트street 클리닝cleaning 비이컬즈vehicles 프럼from 이치each 뮤니서팔리티municipality 워드would 웨익wake 업up 앳at 파이프5 에엠a.m. 언드and 클린clean 디the 스트리트streets 윈with 워터water. (저자가 1994년 스위스에서 열린 발명 박람회에 참석차 제네바를 방문했을 때 각 구청의 청소차가 새벽 5시에 일어나서 각 거리를 물로 청소하는 장면을 보았다). 댓'SThat's 와이why 저니버Geneva 와즈was 클린clean. (그래서 제네바가 깨끗했던 것이다). 서치Such 클레눌리니스cleanliness 와즈was 어a 컨트리뷰팅contributing 팩터factor 인in 트랜스포머링transforming 저니버Geneva 인투into 어a 시티city 어브of 인터내셔널international 너고우쉬에이션즈negotiations 언드and 투어리즘tourism. (그런 깨끗함이 제네바가 국제협상의 도시와 관광도시로 거듭날 수 있는 요인이었다). 더The 스트리트streets 인in 시티cities 라익like 토우키오우Tokyo, 너고이어Nagoya, 언드and 푸쿠오우커Fukuoka 인in 저팬Japan 워were 낫not 커버드covered 윈with 파인fine 더스트dust 라익like 인in 코어리어Korea. (일본의 도쿄, 니가다, 후쿠오카도시의 도로벽이 한국처럼 시커먼 먼지로 뒤덮이지 않았었다). 투To 비컴become 어a 투어리즘tourism-센터드centered 컨트리country 댓that 앳랙트스attracts 비지터즈visitors, 잇it 이즈is 임포어턴트important 포어for 어스us 투to 클린clean 디the 터널즈tunnels 언드and 로우드road 월즈walls 커버드covered 윈with 파인fine 더스트dust 안on 어a 데일리daily 베이스basis. (우리나라도 시커먼 먼지로 뒤덮은 터널과 도로벽을 매일 깨끗이 닦아야 관광객이 찾아오는 관광중심 국가가 될 수 있다).

모어로우버Moreover, 인in 에니any 컨트리country, 투to 인슈어ensure 이즈ease 어브of 커뮤니케이션communication 두링during 투어리즘tourism, 어a 글로우벌리globally 유니파이드unified 랭귀지language 시스템system, 라익like 어a 컴퓨터computer 웹web 링귀lingua 프랑커franca-에이치티에멜HTML, 댓that 이즈is 업락서머틀리approximately 원헌드러드100 타임즈times 이지어easier 투to 리드read, 라이트write, 익스프레스express, 언드and 유틸라이즈utilize 던than 잉글리쉬English 오어or 코어리언Korean, 윌will 이머지emerge 쓰루through 코어리언즈Koreans. (또한 어느 나라나 관광하면서 언어소통의 어려움이 없도록 컴퓨터 웹공통어 - HTML처럼 영어나 한글보다 100배정도 읽기 쉽고 쓰기 쉽고, 표현하기 쉽고 활용하기 쉬운 세계단일언어 체계가 한국인을 통해서 나타나게 될 것이다).

### 플래닝Planning 프라블럼Problem <기획문제>

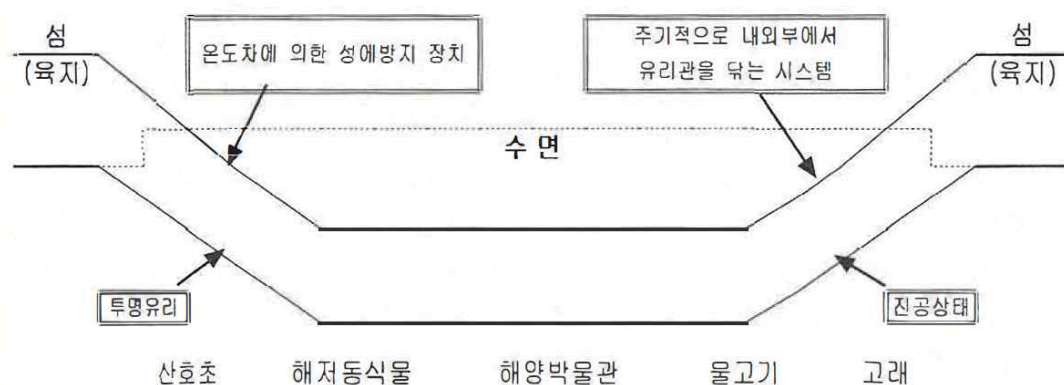
1. 쓰루아웃Throughout 디the 디스커션discussion, 위we 해브have 익스플로어드explored 디the 애스펙트aspect 어브of 애드레싱addressing 디the 컨선즈concerns 어브of 네이버즈neighbors 쓰루through 디the 서버스service 인더스트리industry. (지금까지 서비스업으로 이웃의 고민을 해결하기에 대해서 살펴보았습니다). 라이트Write 어a 타이틀title 댓that 유you 워드would 라익like 투to 트라이try 투to 살브solve 요어your 네이버'즈neighbor's 프라블럼즈problems 인in 디the 서버스service 인더스트리industry. (서비스업으로 이웃의 고민을 해결하기에서 당신이 이웃의 고민을 해결해 보고 싶은 제목을 쓰시오).
2. 드로Draw 어a 픽처picture 어브of 디the 릴러제이션realization 어브of 디the 타이틀title 어버브above. (위 제목의 실현 장면을 그림으로 그리시오).
3. 인In 디the 픽처picture 어버브above, 브리플리briefly 익스플레인explain 디the 프로세스process 어브of 살빙solving 요어your 네이버'즈neighbor's 프라블럼즈problems. (위 그림에



서 이웃의 고민이 해결되는 과정을 간단히 설명하시오).

### 5.7 언더워터Underwater 코럴Coral 리프Reef 가아던Garden 투어리즘Tourism 글래스Glass 돔Dome 비즈니스Business 아이디어Idea (해저 산호초꽃 관광 유리관 사업 아이디어)

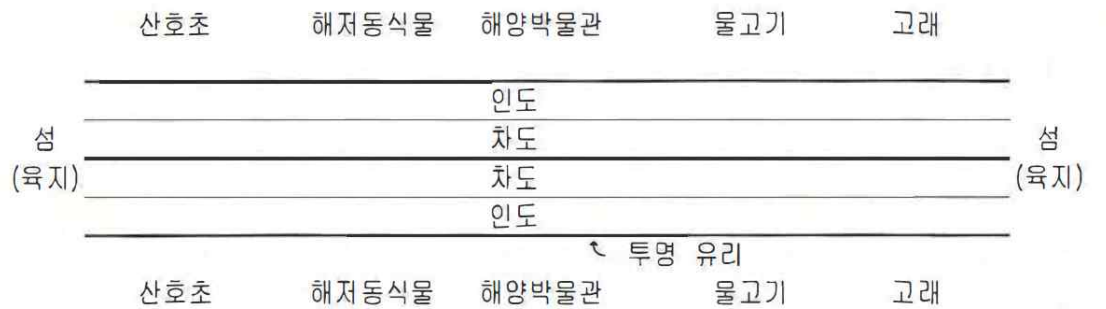
1. 비즈니스Business 어브젝티브Objective (사업목적) : 인스톨레이션Installation 어브of 언더워터Underwater 글래스Glass 튜브즈Tubes 비트윈between 디the 아일런즈Islands 어브of 데이도우이Dadohae 포어for 투어리즘Tourism 프러모우션Promotion 언드and 쇼우케이싱Showcasing 코어리어'즈Korea's 월드World 어트랙션즈Attractions (다도해의 무인도 섬간에 해저 유리튜브를 설치하여 관광한국, 한국의 세계명소 축조)
2. 비즈니스Business 컨디션즈Conditions (사업조건):
  - 더The 투어리즘tourism 레버뉴revenue 슈드should 제너레이generate 어a 섀러스surplus 컴페어드compared 투to 더the 리스lease 인터어레스트interest 언드and 프린서필principal 어브of 더the 컨스트럭션construction. (건축 lease 이자 원금 대비 관광수익의 흑자가 가능해야 한다).
  - 잇It 슈드should 비be 베네피셜beneficial 투to 더the 컨트리country 언드and 잇스its 시터전즈citizens. (국가와 국민에게 유익해야 한다).
  - 잇It 슈드should 어트랙트attract 펀딩funding 포어for 텍날리지technology 디벨롭먼트development (쓰루through 유니서펄municipal, 리저널regional, 오어or 내셔널national 프라젝트project 애플리케이션즈applications). (기술자금을 유치(시, 동, 국책사업 신청)해야 한다).
  - 잇It 슈드should 러시브receive 서포트support 포어for 브리지bridge 컨스트럭션construction 카스트스costs. (다리 건축비를 지원 받아야 한다).
  - 잇It 슈드should 컬렉트collect 톨톨l 피즈fees 투to 리페이repay 더the 퍼실리티facility 로운즈loans. (통행료를 징수해서 시설비 용자를 갚아야 한다).
3. 오우버뷰Overview 다이어그램Diagram (개괄도) / 버티컬 크로스 섹션 Vertical Cross-section (수직 단면도)



- 템퍼처Temperature 디퍼런스Difference-베이스트based 파여Fire 프리벤션Prevention 시스템System (온도차에 의한 성에 방지 장치)
- 피어리아딕Periodic 글래스Glass 클리닝Cleaning 시스템System (주기적으로 내외부에서 유리관을 닦는 시스템)
- 아일런드Island (섬) 랜드Land (육지)

- 서브머지드Submerged 트랜스페런트Transparent 글래스Glass 인in 배큘Vacuum 스테이트State 원with 코럴Coral 리프스Reefs (수면 투명유리 진공상태 산호초)
- 서브머린Submarine 플로어러Flora 언드and 머린Marine 뮤지엄Museum 피쉬Fish 언드and 웨일즈Whales (해저동식물 해양박물관 물고기 고래)

#### 4. 호어러잔털Horizontal 크로스Cross-섹션section (수평 단면도)



- 코럴Coral 리프Reef (산호초) 언더워터Underwater 플랜트스Plants (해저동식물) 머린Marine 뮤지엄Museum (해양박물관) 피쉬Fish(물고기) 웨일Whale(고래)
- 아일랜드Island(섬) 랜드Land(육지) 패썬Pathway(인도) 로우드Road(차도) 트랜스페런트Transparent 글래스Glass (투명 유리) 코럴Coral 리프Reef (산호초)

디The 인스톨레이션installation 비긴즈begins 바이by 필링filling 더the 스트럭처structure 원with 워터water, 팔로우드followed 바이by 시큐링securing 잇it 인in 플레이스place 투To 드레인drain 더the 워터water, 어a 드레인러지drainage 펌프pump 이즈is 유즈드used. (처음에 물을 넣고 설치한 뒤, 완전고정 시키고 배수펌프를 사용하여 물을 빼내야 한다).

### 5.8 에어Air 카야고우Cargo 러지스틱스Logistics 비즈너스Business 아이디어Idea (항공 물류 사업 아이디어)

코어리어Korea 해즈has 빈been 펄리티컬리politically 디바이디드divided 비트윈between 디the 이스트East 언드and 웨스트West 블락스bloks, 인게이지드engaged 인in 피지컬physical 캄퍼티션competition 신스since 더the 코어리언Korean 워어War 안on 준 트웬티피프쓰25th, 나인틴피프티1950 하우에버However, 멘탈리mentally, 잇it 해즈has 빈been 스트라이빙striving 포어for 레컨실리에이션reconciliation 언드and 이즈is 나우now 안on 더the 패스path 터워어즈towards 피스peace. (한국은 정치적으로 동서양진영이 육체적으로 6.25에서 경쟁하였고 정신적으로 지금까지 경쟁하다가 화해의 길로 들어서고 있다). 코어리어Korea 이즈is 어a 컨트리country 댓that 칸can 엠브레이스embrace 보우쓰both 캐퍼털리스트capitalist 언드and 카머너스트communist 네이션즈nations. (자본주의 국가와 공산주의 국가를 다 잡을 수 있는 나라가 코리아다). 코어리어Korea 메인테인즈maintains 프렌들리friendly 릴레이션즈relations 원with 캐퍼털리스트capitalist 네이션즈nations 서치such 애즈as 더the 유나이티드United 스테이트스States, 프랜스France, 더the 유나이티드United 킹덤Kingdom, 저머니Germany, 언드and 저팬Japan. (코리아는 자본주의의 미국, 프랑스, 영국, 독일, 일본과 친하다). 어디서널리Additionally, 노어쓰North 코어리어Korea, 위치which 유즈드used 투to 비어어a 카머너스트communist 컨트리country, 메인테인즈maintains 프렌들리friendly 릴레이션즈relations 원with 러쉬Russia 언드and 차이너China. (또한 공산주의였던 북한은 러시아, 중국과 친하다). 구즈Goods 프럼from 더the 유나이티드United 스테이트스States 언드and 저팬Japan 아아are 임포어티드imported 쓰루through 더the 포어트Port 어브of 부산Busan 언드and 유즈드used 인in 코어리어Korea 데이They 아아are 덴then 익스포어티드exported 투to

러시아Russia 언드and 차이너China 바이어via 더the 그요웅귀Gyeongui 라인 Line. (부산 항구로 미국과 일본의 공산품을 들여와서 한국에서도 쓰고 경의선을 거쳐 러시아와 중국으로 수출한다). 미너럴즈Minerals 언드and 에너지energy 리소어시즈resources 아아are 트랜스포터드transported 프럼from 오우펀open-핏pit 마인즈mines 인in 러씨Russia, 차이너China, 욱레인Ukraine, 카작스탄Kazakhstan, 언드and 디the 이스턴eastern 리전즈regions 어브of 사이비어리어Siberia 데이They 아아are 덴then 캐어리드carried 바이어via 더the 그요웅귀Gyeongui 라인Line 투to 비be 유즈드used 인in 코어리어Korea 언드and 익스포터드exported 투to 저팬Japan. (러시아, 중국, 우크라이나, 카자흐스탄, 시베리아 동부지역에 있는 노천탄광에서 광물과 에너지를 실어 경의선을 거쳐 한국에서도 쓰고 일본으로 수출한다).

투To 제너레일generate 익스포트export-임포트import 프라핏스profits, 잇it 이즈is 네서세어리necessary 투to 컨스트럭트construct 러지스틱스logistics 스토어리지storage 퍼실리티facilities즈 웨어where 구즈goods 캔can 비be 퍼처스트purchased 웬when 프라이서즈prices 아아are 로우low 언드and 스토어드stored 포어for 퓨처future 유스use. (수출입 이익을 내기 위해서는 값이 쌀 때 사서 쌓아놓을 물류저장시설을 건축해야 한다). 러지스틱스Logistics 스토어리지storage 퍼실리티즈facilities 워드would 비be 애드번테이저스advantageous 인in 로우케이션즈locations 서치such 애즈as 영종두Yeongjongdo 에어포어트Airport, 김포우Gimpo 에어포어트Airport, 인천Incheon 포어트Port, 케송Kaesong 인더스트리Industrial 캄플렉스Complex 인in 프락시머티proximity 투to 서울Seoul, 더the 퍼주Paju 에어리어area 인in 자이이안지Gyeonggi 프라빈스Province, 더the 건선Gunsan 언드and 막포우Mokpo 에어리어즈areas 인in 프락시머티proximity 투to 차이너China, 언드and 더the 부산Busan 에어리어area 인in 프락시머티proximity 투to 저팬Japan. (물류저장시설은 영종도 공항, 김포공항, 인천항, 개성공단, 서울이 가까운 경기도 파주지역과 중국이 가까운 군산, 목포 지역과 일본이 가까운 부산 지역이 유리하리라 본다). 더The 러지스틱스logistics 인더스트리industry, 퍼실러테이티드facilitated 쓰루through 트레이드trade, 윌will 스티멀레이트stimulate 디the 액터베이션activation 어브of 트레이딩trading 컴퍼니즈companies 언드and 제너레일generate 앰플로이먼트employment 아퍼투너티즈opportunities. (물류는 무역을 통해서 이루어지므로 무역회사들이 활성화되고 고용도 창출할 것이다).

애즈As 더the 컨스트럭션construction 어브of 누머러스numerous 러지스틱스logistics 퍼실리티즈facilities 비컴즈becomes 네서세어리necessary, 잇it 윌will 리바이브revive 더the 컨스트럭션construction 인더스트리industry 인in 코어리어Korea 언드and 리콰이어require 어a 서그니피컨트significant 어마운트amount 어브of 서멘트cement 데어포어Therefore, 잇it 이즈is 코루셜crucial 투to 메인테인maintain 더the 라아저스트largest 동해이Donghae 생용Ssangyong 서멘트Cement 플랜트Plant 인in 코어리어Korea 애즈as 어a 키key 플레어player 인in 더the 서멘트cement 인더스트리industry. (많은 물류저장시설이 필요하게 되어 짓다 보면 한국의 건설경기가 되살아나고 많은 시멘트가 소요될 것이므로 한국에서 가장 큰 동해의 쌍용시멘트 공장은 기간산업 분야로서 유지시켜야 한다).

위다우트Without 서그니피컨트significant 스트럭처럴structural 체인저즈changes 인in 더the 프라이빗private 서버스service 섹터sector, 퍼티컬러리particularly 인in 더the 리테일retail 인더스트리industry, 잇it 워드would 비be 챌런징challenging 투to 어치브achieve 하여higher 프로우덕티비티productivity 그로우쓰growth 언드and 디스트리뷰트distribute 프라스페리티prosperity 모어more 브로드리broadly 서치Such 체인저즈changes 아아are 네서세어리necessary 포어for 더the 리커브리recovery 투to 테이크take 플레이스place. (더 높은 생산성의 증가와 더 광범위한 번영의 분배는 민간 서비스업 부문, 그중에서도 특히 소매업 부문에서 대대적인 구조적 변화가 이행되지 않는한 회복될 수 없을 것이다). 더The 서버스service 섹터sector 리콰이즈requires 앤an 이너베이트브innovative 업로우치approach 투to 앰플로이먼트employment 언드and 캄펜세이션compensation 시스템즈systems 댓that 브링bring 어바우트about 어a 디퍼런트different 패턴pattern 어브of 웨이지wage 언드and 프로우덕티비티productivity 그로우쓰growth 던than 윗what 위we 커런틀리currently 어브저브observe. (서비스업 부문은 지금과는 전혀 다른 임금과 생산성 증가 패턴을 가져올 고용 및 보수 체계의 혁신이 필요하다). 위We 슈드should 디저털라이즈digitalize 언드and 커마더파이

commodify 프라이빗private 서비스service 섹터즈sectors 인in 베어리어스various 컨트리즈countries 투to 비컴become 어a 네이션nation 센터드centered 안on 트레이드trade 언드and 에어air 러지스틱스logistics. (우리가 각국의 민간 서비스업을 정보화하고 작품화해서 무역과 항공 물류중심 국가가 되어야 한다).

#### 디스커션 토픽 Discussion Topic <토의 문제>

1. 렛'스Let's 익스플레인explain 디the 임포어턴스importance 언드and 로울role 어브of 더the 서비스service 인더스트리industry. (서비스 산업의 중요성과 역할에 대해서 설명해 보자).
2. 렛'스Let's 익스플레인explain 어바우트about 서비스service 마아커팅marketing. (서비스 마케팅대해서 설명해 보자).
3. 렛'스Let's 톡talk 어바우트about 더the 파이낸셜financial 시큐리티즈securities 비즈니스business 아이디어idea. (금융증권 사업 아이디어에 대해서 설명해 보자).
4. 렛'스Let's 익스플레인explain 디the 아이디어idea 어브of 어a 투어리즘tourism 서비스service 비즈니스business. (관광 서비스 사업 아이디어에 대해서 설명해 보자).
5. 렛츠Let's 익스플레인explain 언더워터Underwater 코럴Coral 리프Reef 가아던Garden 투어리즘Tourism 글래스Glass 돔Dome 비즈니스Business 아이디어Idea (해저 산호초꽃 관광 유리관 사업 아이디어에 대해서 설명해보자.)
6. 렛'스Let's 익스플레인explain 디the 아이디어idea 어브of 디the 에이비에이션aviation 러지스틱스logistics 비즈니스business. (항공 물류 사업 아이디어에 대해서 설명해 보자).