



고객 경험 수준 진단:

우리가 제공하고 있는
고객 경험의 수준은 어느 정도일까?

고객 경험(Customer Experience) 수준 진단이란?

- 서비스 기업이 고객에게 더욱 더 높은 수준의 고객 경험을 창출하고 제공할 수 있도록 하는 Forum의 4단계 방법론을 기반으로 개발된 진단 도구입니다. (자세한 사항은 Forum의 CSE(Coaching for Service Excellence, 서비스 코칭 과정)을 참고해주시기 바랍니다.)
- 진단을 통해 가치 있고 차별화된 고객 경험을 제공하는 데에 있어 현재 우리 기업이 어느 정도의 수준에 위치하고 있는지를 판단해볼 수 있습니다.
- 또한 진단 결과를 기업 내 동료들과 공유함으로써, 현재 상황을 같은 수준으로 이해하고 더 나은 고객 경험을 제공할 수 있는 방안을 함께 모색할 수 있습니다.

진단 방법

- 진단은 크게 4가지 항목으로 구성되어 있습니다. 각 항목별로 5개의 진단문항이 있으며, 문항별로 1~7점 척도로 점수를 기입하게 됩니다.
- 진단문항별로 점수를 기입하고 합산하여 항목별 진단을 완성한 후 다음 항목으로 이어나가도록 합니다. 항목별 합계 점수는 최하 5점에서 최고 35점의 범위 내에서 계산될 것입니다.
- 항목별 합계 점수를 계산한 후, 아래에 있는 “항목별 점수 분석” 내용을 참고하여 해석을 합니다.
- 최종적으로 4가지 항목에 대한 전체 총 점수를 합산합니다. 전체 총 점수는 최하 25점에서 최고 140점의 범위 내에서 계산될 것입니다. 마찬가지로 총 점수에 대한 분석 내용을 참고하여 해석을 합니다. 이를 통해 여러분 기업이 고객 경험을 창출하고, 제공하며, 유지하고 있는 전반적인 수준에 대해 점검을 해 볼 수 있을 것입니다.

다음의 각 진단문항에 1~7점 척도로 점수를 사용하여 점수를 기입합니다.

1. '고객이 원하는 가치'에 대해 정의를 내린다.

1	2	3	4	5	6	7
전혀 아니다			보통이다		매우 그렇다	

진단문항	1	2	3	4	5	6	7
A. 우리는 우리 기업의 핵심적인 고객군은 누구인지, 그들이 전체 수익에 차지하는 비중은 어떤지를 파악하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 우리는 그러한 고객들이 우리 기업에 무엇을 기대하고 어떠한 가치를 중시하고 있는지를 정확히 이해하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 우리는 고객들이 우리의 서비스를 재요청하거나 다른 이들에게 추천하도록 이끄는 핵심적인 요인이 무엇인지를 파악하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. 우리는 고객들이 경쟁사에 비해 어떤 점에서 우리 서비스에 만족하고 충성도를 지니게 되는지를 정확히 파악하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. 우리는 핵심적인 고객들이 우리에게 무엇을 기대하는 지를 언제나 소통하고 경청할 수 있는 준비가 되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
합계:							

항목별 점수 분석

- 5-10** 우리 기업의 가장 핵심적인 고객군이 누구인지를 이해하는 것이 무엇보다도 우선적으로 요구됩니다.
- 11-20** 우리 기업의 가장 핵심적인 고객군이 누구인지는 파악하고 있습니다. 그렇다면 그들이 진정으로 원하는 것이 무엇인지, 무엇을 가치 있게 여기고 있는지를 이해해야 합니다.
- 21-30** 고객이 우리가 제공하는 서비스에 관심을 기울이고 만족감을 느끼며 다른 이에게 추천을 하게 만드는 핵심적인 기대치가 무엇인지를 파악하는 데 집중해야 합니다.
- 31-35** 고객이 진정으로 원하는 것이 무엇인지를 정확히 파악하고 있습니다. 핵심적인 고객군에게 관심을 유지하고 그들의 기대치를 지속적으로 경청하고 이에 부응할 수 있도록 노력하는 것이 요구됩니다.

2. '고객 경험'의 제공 방법을 설계한다.

1 2 3 4 5 6 7
 전혀 아니다 보통이다 매우 그렇다

진단문항	1	2	3	4	5	6	7
A. 우리는 현재 고객들이 우리에게 제공받고 있는 고객 경험의 수준을 완벽하게 파악하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 우리는 고객 경험을 구성하는 핵심적인 고객 접점들을 명확하게 이해하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 우리는 핵심 고객군을 위한 지속적이고 차별화되며 가치 있는 고객 경험을 끊임없이 설계하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. 우리는 각각의 고객 접점에서 고객 경험을 제공하기 위해 직원에게 요구되는 행동 방침이 구체적으로 정의되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. 우리는 더 나은 고객 경험을 제공하기 위한 포괄적이고 통합된 변화 전략이 개발되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
합계:							

항목별 점수 분석

- 5-10 무엇보다 고객 경험의 특성을 이해하는 것이 가장 우선적으로 요구됩니다.
- 11-20 우리가 제공하고 있는 고객 경험은 잘 파악하고 있습니다. 그렇다면 고객의 관점에서 고객과의 중요한 접점을 명확하게 파악하는 것이 요구됩니다.
- 21-30 고객과의 약속을 실현할 수 있는 고객 경험과 이를 직원들이 제공할 수 있는 방법을 구체화하는 데에 집중해야 합니다.
- 31-35 이제 중요한 것은 실행의 문제입니다! 전사적으로 통합된 고객 경험 제공을 위한 변화 전략을 실행하면 성공이 보장될 것입니다.

3. 직원 역량 강화를 통해 지속적으로 고객 경험을 제공한다.

1 2 3 4 5 6 7
 전혀 아니다 보통이다 매우 그렇다

진단문항	1	2	3	4	5	6	7
A. 우리는 직원들이 고객 경험을 제공하는 데에 몰입하고 이해도를 높이며 명확하게 실행하기 위해 적극적으로 소통하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 우리 조직 전반에 걸쳐 리더들은 고객 경험에 관한 각자의 역할을 이해하고 있고 이를 주도적으로 실행하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 우리 조직의 리더들은 직원들에게 우리 기업이 고객에게 약속하는 바는 무엇이며, 이를 제공하는 직원들의 중요성을 명확하게 전달하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. 우리 조직의 직원들은 높은 수준의 고객 경험을 제공하는 데에 요구되는 스킬과 업무지식을 충분히 보유하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. 우리는 직원, 프로세스, 서비스의 수준을 향상시키기 위한 구체적인 조치를 주기적으로 취하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
합계:							

항목별 점수 분석

- 5-10 고객 경험을 실제로 제공할 때에 있어서의 핵심은 고객과의 약속과 직원들의 역할을 조직 전반에 걸쳐 효과적으로 소통하는 것임을 명심하십시오.
- 11-20 고객과의 약속과 새로운 고객 경험에 대해 직원들과 소통이 시작된 단계입니다. 앞으로는 리더들과 직원들이 실제로 이를 고객에게 제공할 수 있도록 역량을 갖추는 것이 필요합니다.
- 21-30 직원들은 고객과의 약속을 이해하고 이를 어떻게 제공해야 할지를 이해하고 있습니다. 따라서 조직 전반에 걸쳐 이를 지속적으로 전달할 수 있도록 역량을 키워십시오.
- 31-35 고객 경험을 높은 수준으로 제공하고 있다고 볼 수 있습니다. 끊임없이 고객과의 약속을 점검하고 직원과 프로세스, 서비스 수준을 업그레이드시킬 수 있도록 노력하십시오.

4. 성과를 유지하고 향상시킨다.

1 2 3 4 5 6 7
 전혀 아니다 보통이다 매우 그렇다

진단문항	1	2	3	4	5	6	7
A. 우리는 주기적으로 서비스 제공에 따른 고객과 직원들의 피드백을 수집하고 고객 경험 수준을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 정보를 수집하는 프로세스를 갖추고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 우리는 고객과의 약속을 얼마나 성공적으로 제공하는지에 대한 균형 있는 성과 측정지표를 가지고 시의 적절하게 피드백을 하고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 우리는 직원들이 고객 경험을 성공적으로 제공할 수 있도록 지속적으로 역량을 키우는 신뢰할 수 있고 효과적인 교육 체계를 갖추고 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. 우리의 직원 성과관리 및 HR 시스템은 고객 경험의 성공적인 제공을 지원해줄 수 있도록 연계되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. 우리는 고객 경험을 제공하는 과정과 결과에 대해 직원들과 지속적이고 효과적으로 소통할 수 있는 프로세스가 구축되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
합계:							

항목별 점수 분석

- 5-10 고객 경험에 대한 고객과 직원들의 정보를 수집할 수 있는 시스템을 구축하는 것이 가장 우선적으로 요구됩니다.
- 11-20 고객 경험에 대한 정보의 수집은 이루어지고 있습니다. 이를 경영진에게 효과적으로 전달하여 서비스 개선 행동과 향상으로 이루어질 수 있도록 해야 합니다.
- 21-30 직원들의 성과를 파악하고 있습니다. 이를 HR 시스템과 잘 연계하여 성과에 대한 인식과 보상이 이루어짐으로써 고객 경험 수준을 유지하고 향상시킬 수 있도록 해야 합니다.
- 31-35 수준 높은 고객 경험을 성공적으로 제공하고 있습니다. 꾸준한 소통과 노력을 통해 성과를 유지하고 재정비하는 것이 요구됩니다.

분석 요약

- 네 가지 항목에 대한 합계점수를 더하여 총 점수를 낸 후 아래 항목을 통해 분석해보십시오.

단계	점수
1 '고객이 원하는 가치'에 대해 정의를 내린다.	
2 '고객 경험'의 제공 방법을 설계한다.	
3 직원 역량 강화를 통해 지속적으로 고객 경험을 제공한다.	
4 성과를 유지하고 향상시킨다.	
총 점수	

총 점수 분석

- 25-35** 성공을 위한 첫 번째 요인은 인식(Awareness)입니다. 우리 기업의 가장 핵심적인 고객군은 누구인지, 우리는 그들에게 어떠한 차별적인 고객 경험을 제공할 것인지를 인식하기 위해 노력하십시오.
- 36-70** 이 단계의 성공 요인은 종합적이고 통합된 계획(Plan)입니다. 핵심 고객군에 대한 이해와 그들이 중시하는 가치가 무엇인지를 파악하였다면, 이를 고객과 약속하고 고객 경험으로 제공할 수 있는 방법을 설계해야 합니다.
- 71-104** 다음의 성공 요인은 지속적인 실행(Consistent execution)입니다. 조직 전반적으로 고객 경험을 제공하기 위한 다양한 활동들이 설계되었다면, 직원들이 이를 성공적으로 실행에 옮길 수 있도록 지원해주고 역량을 키워주는 교육, HR, 경영 시스템 등이 구축되어야 합니다.
- 105-140** 고객 경험에 대한 집중과 향상 노력이 결실을 맺고 있습니다. 고객 경험을 효과적으로 제공하고 있으며 고객과의 약속 이행 성과를 측정하고 있습니다. 임원진의 꾸준한 관심과 지원을 얻고 고객 충성도를 높이며 브랜드 가치를 올릴 수 있도록 지속적으로 재정비하고 업그레이드하십시오. 끊임없는 점검과 피드백을 통한 향상(Continual measurement, feedback and improvement)이 장기적인 성공을 위한 요인입니다.