

고객관계관리(CRM)의 도서관 도입

The Application of Customer Relationship Management(CRM) into Libraries

유길호(Kil-Ho Yoo)

초록

도서관은 지속적인 고객 관련 정보수집과 그 결과를 도서관의 활동, 정책 및 절차와 연관시킬 수 있는 방법을 모색할 시점이다. 고객이탈을 방지하고 새로운 고객을 획득하기 위해서는 고객과의 접촉, 고객의 요구 및 만족 등 고객과 관련된 모든 서비스를 효과적으로 제공하기 위한 프로세스가 필요하다. 이것이 고객관계관리(CRM)이다. 연구의 목적은 도서관에서 고객가치를 우선시 하는 새로운 마케팅 전략의 필요성을 강조하고 CRM의 개념, 구성요소, CRM의 도입과 활용에 관련된 이론을 소개하고, 도서관 적용의 가능성을 탐색하기 위함에 있다.

ABSTRACTS

Libraries today have to investigate the methods connecting the results from continuously collected customer information with their activities, policies, and procedures. In order to prevent customer secession and to obtain new customers, it is necessary to effectively offer the processes for every customer related service, that is, the contact, the request, satisfaction, etc. This is Customer Relationship Management(CRM). This study aims to introduce the concept, the constitution elements, and theories for importation and application of CRM, and to investigate the possibility for library application. Also, it is emphasized the necessity for new marketing strategy putting the customer value preferentially in libraries.

키워드: 도서관, 고객관계관리, CRM, 마케팅

이 연구는 2002년도 신라대학교 교내학술연구비에 의한 것임.
신라대학교 문헌정보학과 교수(khryu@silla.ac.kr)
논문접수일자 2002년 4월 30일
게재확정일자 2002년 6월 19일

참고문헌

- 김재문. 2000. CRM, 모든 기업에 다 필요한가?. 『주간경제』, (LG 경제연구원). 제586호(8월 30일).
무라야마 토오루. 2000. 『CRM 고객관계관리』. 권태경·양경미 역. 서울: 대청미디어.
박송미. 2000. 차별화된 고객서비스로 장기적인 고객신뢰 구축을 위한 CRM. 『정보과학회지』, 18(11): 36-45.
손용락. 2000. 고객관계관리의 현황 및 구축방법. 『서경대 산업기술연구소 논문집』, 7: 205-214.
이도현. 2000. 데이터 마이닝을 이용한 CRM. 『정보과학회지』, 18(11): 4-11.
이유재. 2001. 경쟁우위 확보를 위한 뉴패러다임 : CRM. 『마케팅』, 35(6): 26-31.
Berson, Alex. 2000. 『CRM을 위한 데이터 마이닝』. 홍성완 역. 서울: 대청미디어.
허경희. 2001. CRM: 신경영패러다임. 『정보과학회지』, 19(8): 10-12.
Hernon, Peter and Ellen Altman. 2001. 『도서관 서비스 품질 관리론』. 이은철 역. 서울: 한국도서관협회.
Informix Co. 2000. 인포믹스의 CRM 전략과 솔루션. 『Informix Magazine Summer』.
Oracle Co. 2000. CRM: 고객중심의 경영혁신. 『Oracle Korea Magazine』. Vol. 24.
Adriaans, Pieter and Dolf Zantinge. 1996. Data Mining. Harlow, England: Addison-wesley.
Atkins, Stephen. 1996. "Mining Auto-mated Systems for Clection Ma-nagement." Library Administration & Management, 10(1): 16.
Berson, Alex and Stephen Smith. 1997. Data Warehousing, Data Mining and OLAP. New York: Mc Graw-Hill.
Czepiel, J.A. 1992. Competitive Marketing Strategy. Engle Wood Cliffs NJ: Prentice Hall.
Forsyth, R. 1999. "Components of a CRM System and a Value-Driven Approach to Implementation." CRM Forum Report.

<http://www.crm-forum.com/crm-forum-presentations/cva/ppr.htm>.

Inmon, Bill. 1996. Building the Data Warehouse. New York: Wiley Computer Pub.

Kalakota, Ravi and Marcia Robinson. 1999. e-Business: Roadmap for Success. Harlow, England: Addison-Wesley.

National Performance Review. 1997. Serving the American Public: Best Practices in Customer Driven Strategic Planning. Washington D.C.: Government Printing Office.

Pick, Polly. 1999. "Building Customer Supplier Relationship in Electronic." Long Range Planning, 32(2): 263-272.

Wehmeyer, S. et al. 1996. "Saying What We Will Do, and Doing What We Say: Implementing a Customer Service Plan." Journal of Academic Librarianship, 22(3): 170-180.

Weingand, Darlene E. 1997. Customer Service Excellence: A Guide for Librarians. Chicago: American Library Association.

K C I