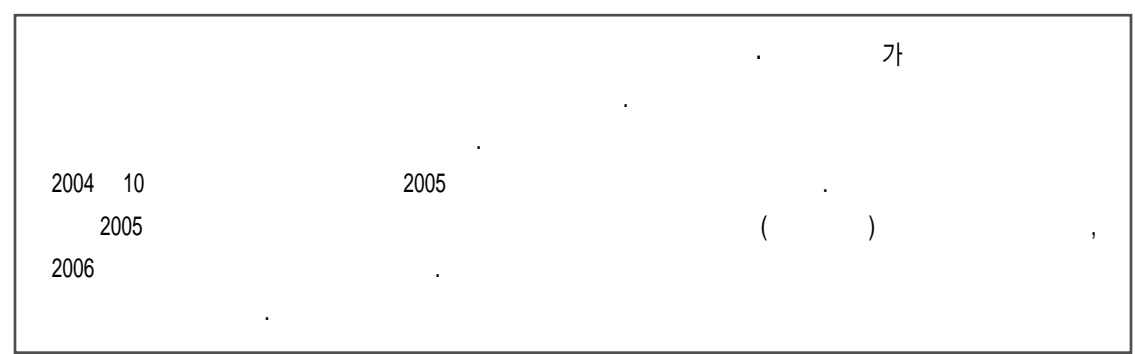


()

The Development of Model for Telephone Qutline



2.

2)

< 1>

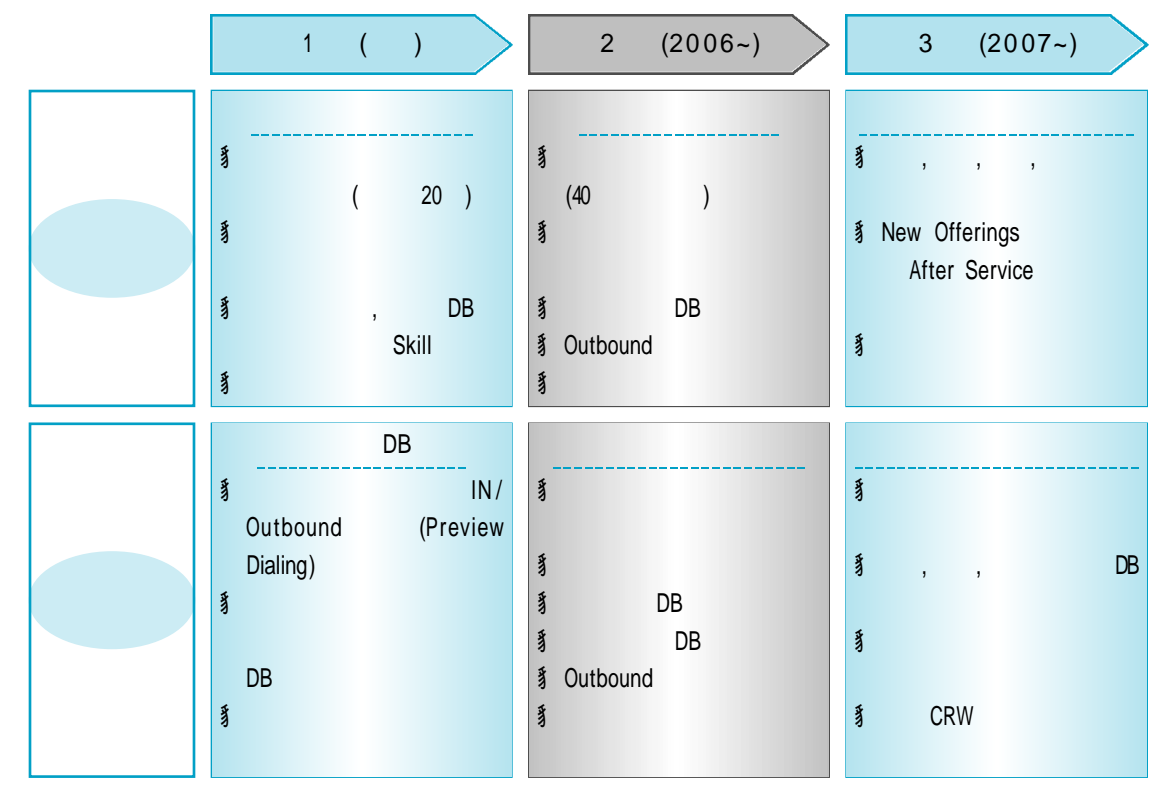
가

1)

< 2>

1/3

1.



가

1.

2004 10

2005

[1]

2005

1. 가

	<ul style="list-style-type: none"> • - - - () - - • •
	<ul style="list-style-type: none"> • • , 가 • , () • , ,
	<ul style="list-style-type: none"> • • 가 • () 가 • () • • • • • , , 가
	<ul style="list-style-type: none"> • (Quitline) •
	<ul style="list-style-type: none"> • 가

: , 「2005 가 」 2005.

11 ~ 12

< 3 > 5.35

()

2.

			%
1		141	29.3
2		139	28.9
3		103	21.4
4	E-mail	98	20.4

: , 「 () 」 , 2004.

, 2005

589 50%

가

1)

3.

(1)

가

가) 1 :

가) 2 :

) 3 :

3.

(: %,)

0 ~ 5	56.8(220)	66.7(258)
6 ~ 10	25.1(97)	18.6(72)
11 ~ 15	11.6(45)	8.0(31)
16 ~ 20	5.2(20)	4.1(16)
21	1.3(5)	2.6(10)
	100.0(387)	100.0(387)
	5.89	5.35

: , 「 () 」 , 2004.

(2) 가) , 가) .

가) 1~2 가)

(1 , 2) 2)

30 (8) 가

) 가 가

, FAX, E-mail (

) 가 가

< 4> .

Tip 4.

(Albert Bandura)

가 ,

가

30

)

(3)

) 가

. 30

4. ()

()			가
-	,		,
-	가		,
-	, FAX, E-mail		,
-			,
-			,
-			,
-			,
-			,
-			,
-			,
-			,
-			,
-			,
-			,
-			,

: : , : , :

2] {

가 < 5>

가

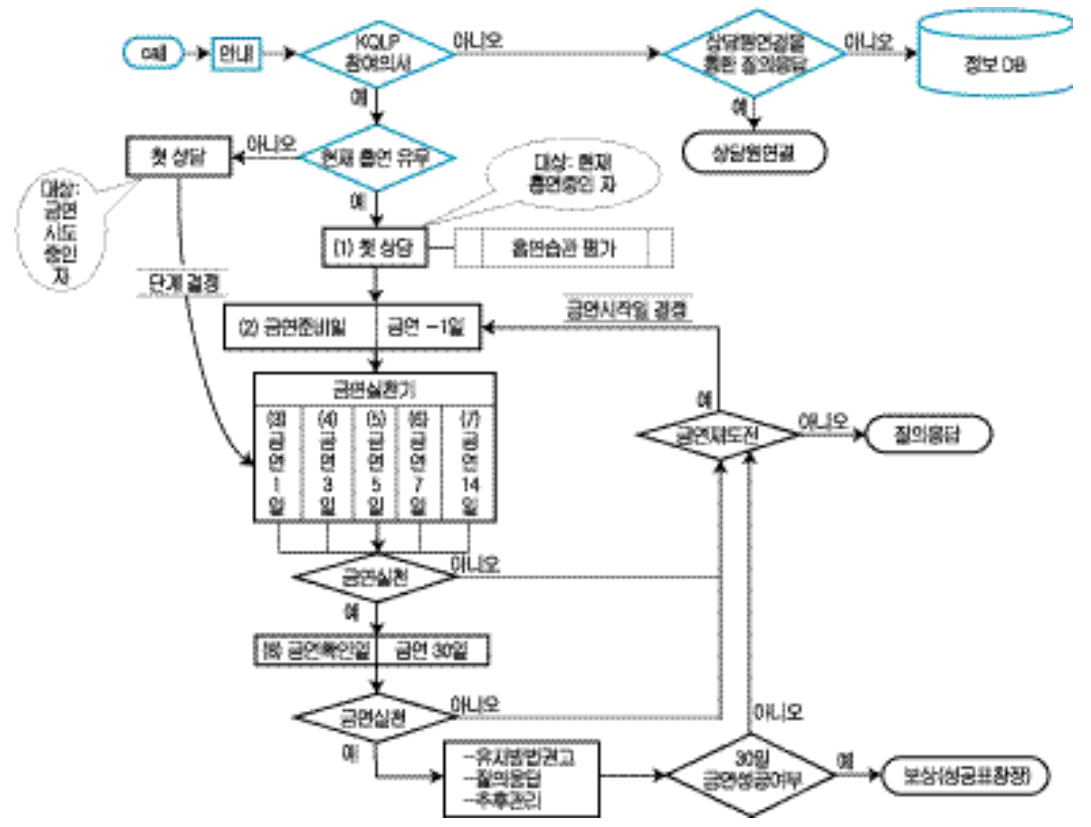
5.

1) / 1

one call one-stop service가

Application

2. 30



5. 가

가		
		x
		x
가		
가	x	
가		x

: : , : , : , x: .

ASP

[5]

, [3]

ASP

6.

2)

ARS

가

가 . ,

가

가

, DB

가

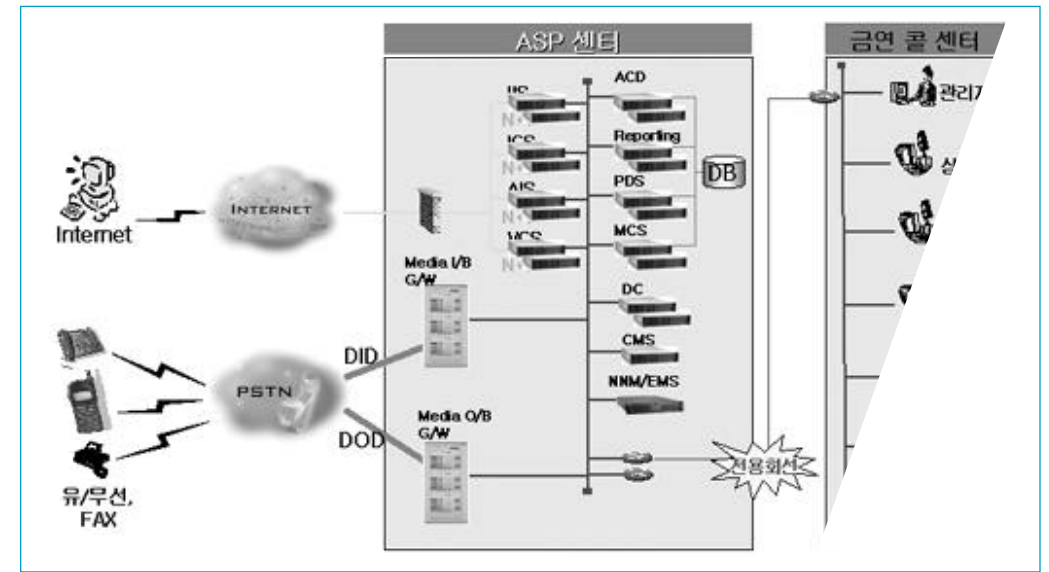
1)

(4) .

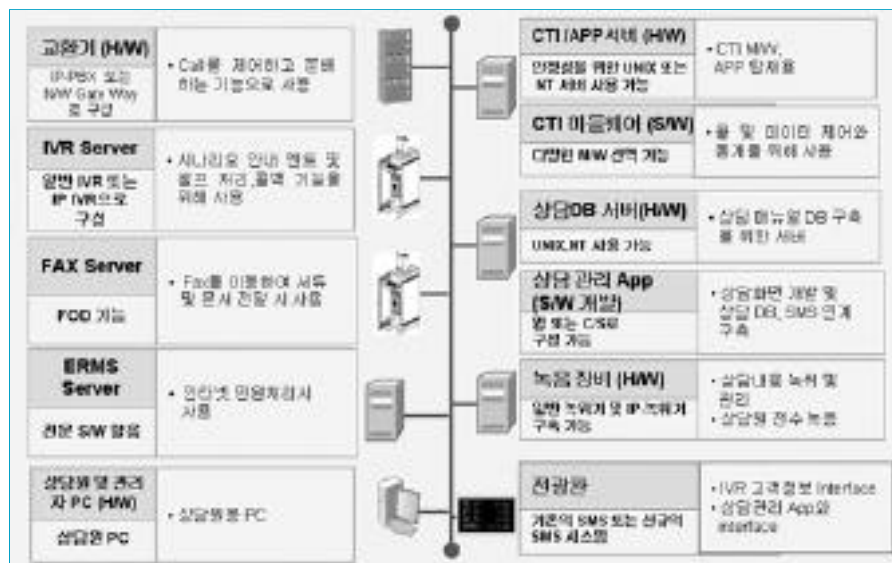
[4]

3.

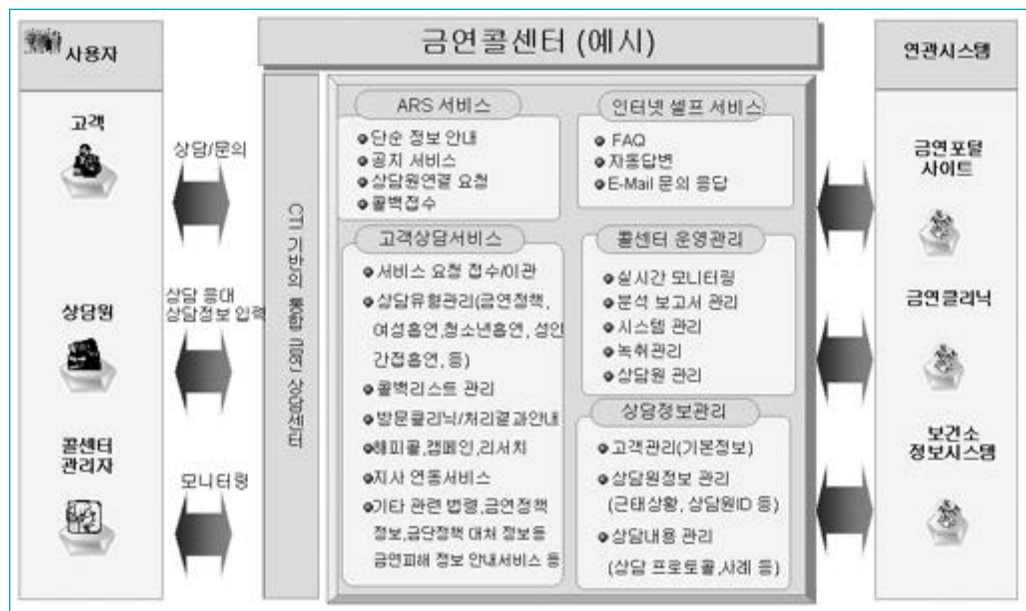
(ASP)



4.



5.



()

가 가 가 .

1~5% 10 가 가 가 .

1~5% 5% 가 , 가 가

354,191 ~ 1,770,953 가 가

36 ~ 217 가 가

40 가 가 가

2007 (80) ,

2008 (120) , 2009 (200) (,)

2) ()

))

080 ,

가 (13 x x) 가

(1588, 1566, 1544) 가

. 가 : 080- 가

900-8290(), 080-900-9013()

) , 1390(13) , 15 x x -9030() , 15 x 가

x -9013 080 13 가

x x 가 가,

7. 가 2)

1) 가

가 가 가 가 가

가 TV,

8.

(Zhu & Anderson 2000),

가

가

70%가 6

가

(Floyd, 1993)

가

. CDC

2)

70%가

가 (CDC 1993a),

5%

(Schroeder 2003).

9.

가

가

가

CRM

가

가

가

1)

가

DB

CRM

가

3

DB

가

가

가

DB

4)

(

가

2%)

(

3)

)가

(

가

5) 가

가, 가

. 2004 가 가 , 가가

70% , 가 가 가가
2 ,

20%가 1 (2004,). ‘ 가 ‘

가가 가가 가
3

() 가
가

