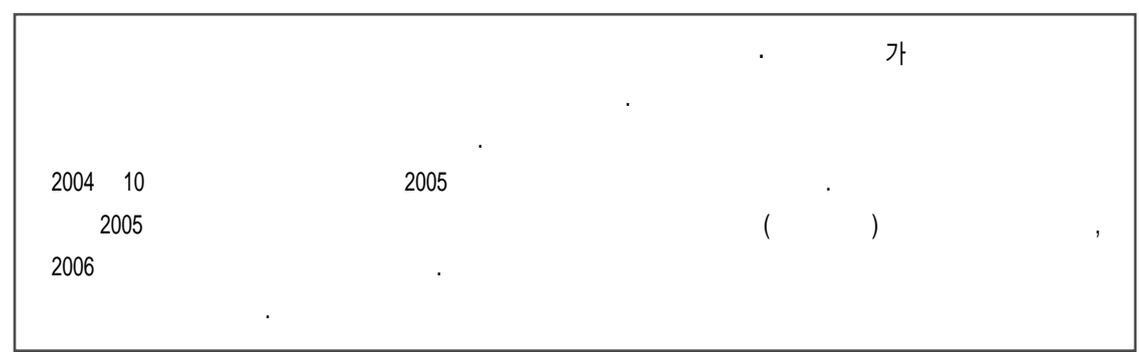


()

The Development of Model for Telephone Qutline



2.

2)

< 1>

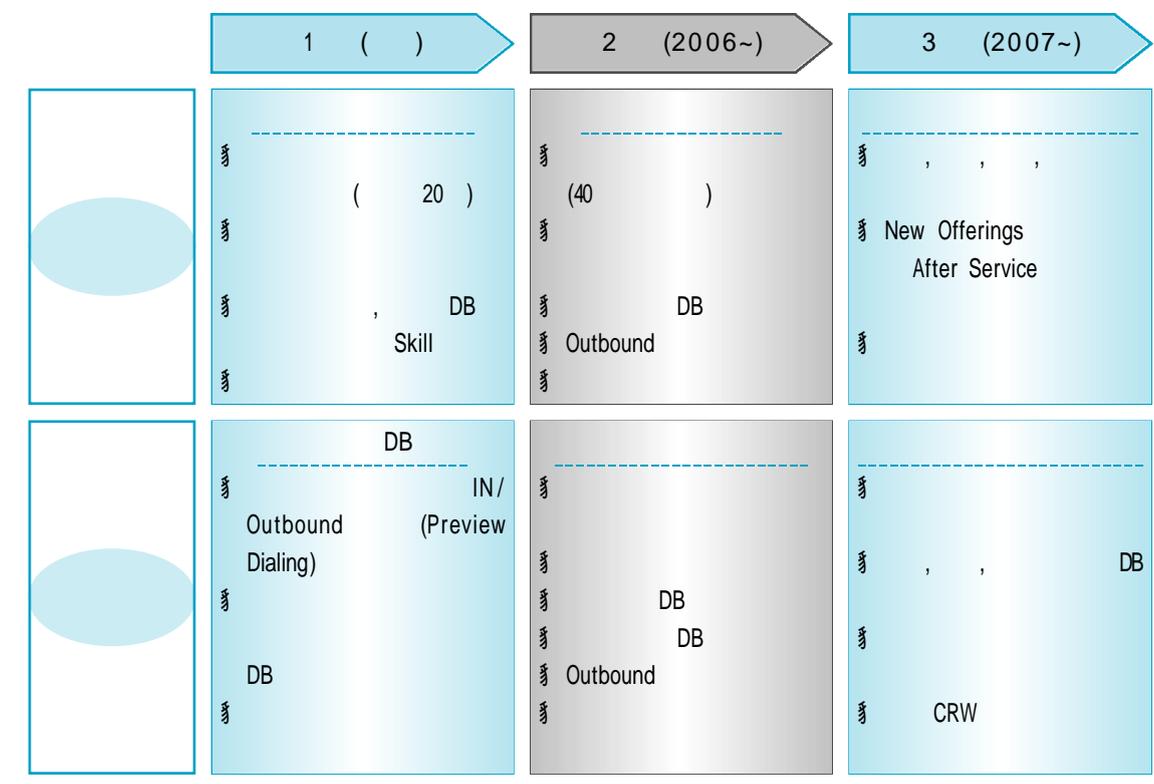
가

1)

< 2>

1/3

1.



가

1.

2004 10

2005

2005

{ 1 }

, 2006

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.

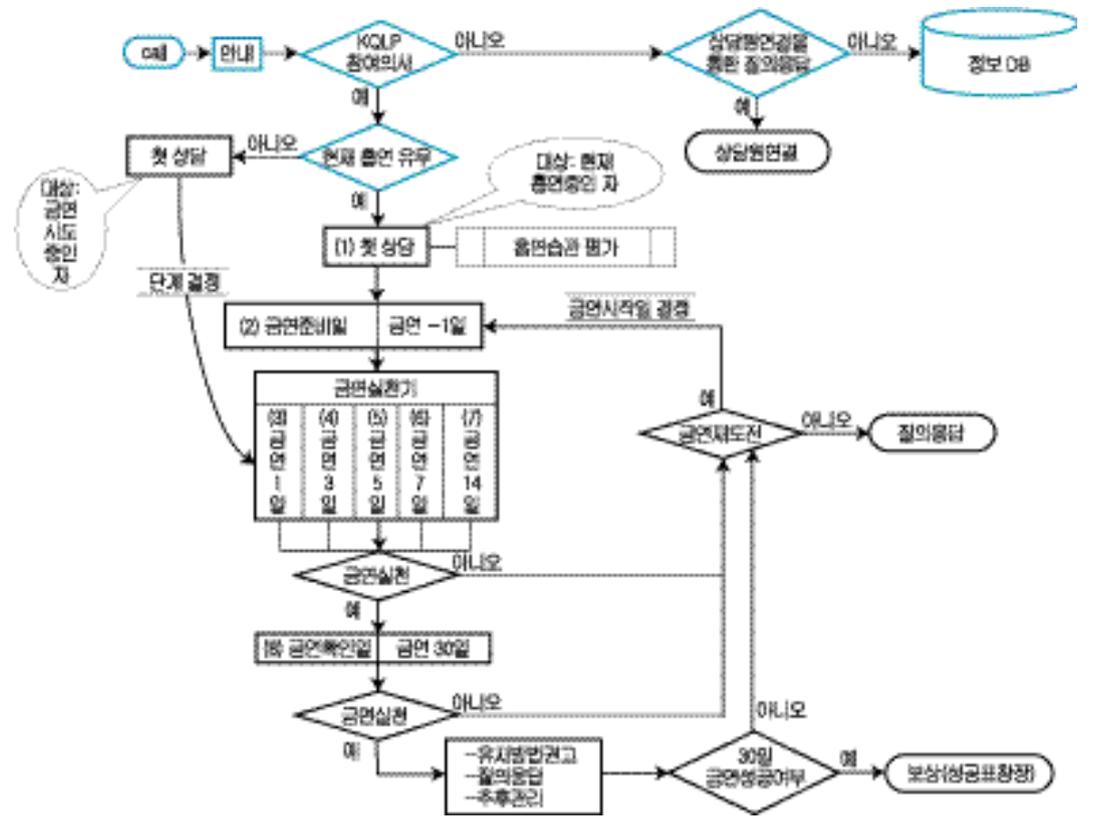
(2) 가) , 가) .
 가) 1~2 가)
 (1 , 2) 2)
 30 (8) 가
) 가 가
 , FAX, E-mail ()
 < 4> . 가 가
 Tip 4.
 (Albert Bandura)
 가 ,
 : , 30 .
) (3)
) 가 . 30

4. ()

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

: : , : , :
 2] {
 가 < 5>
 5. 가
 1) / 1
 one call one-stop service가
 Application

2. 30



5. 가

가		
		x
		x
가		
가		
가	x	
		x

: : , : , : , x: .

ASP

[5]

, [3]

ASP

6.

2)

ARS

가

DB

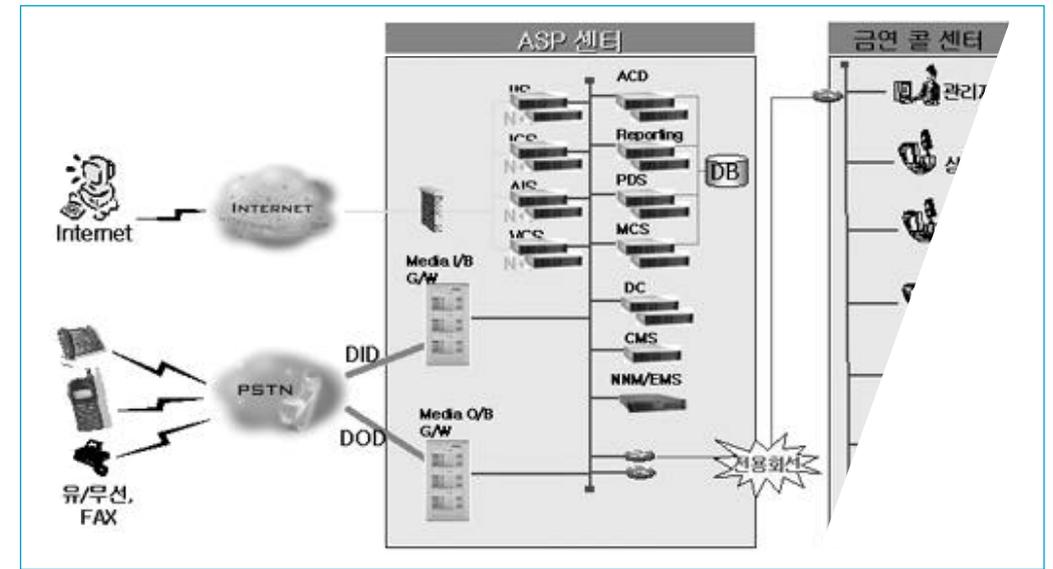
가

1)

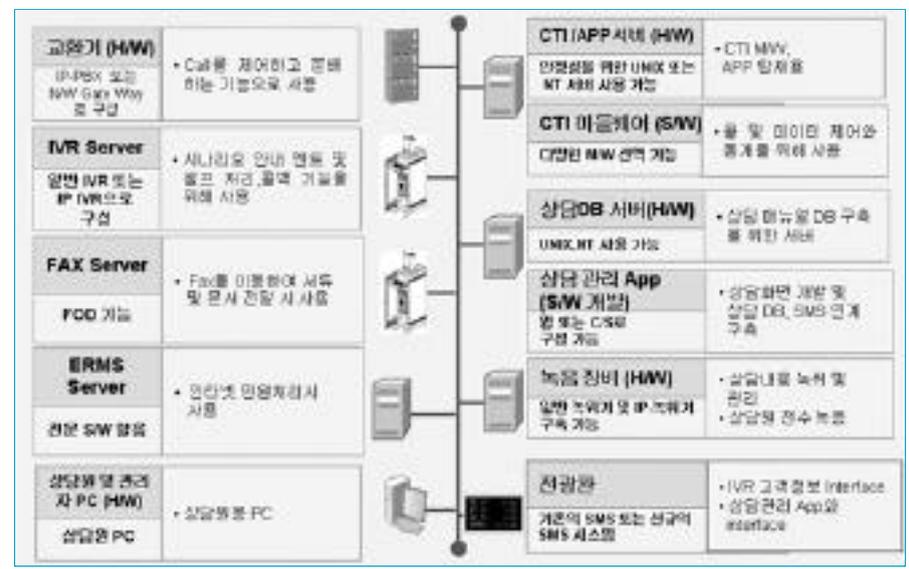
(4). [4]

3.

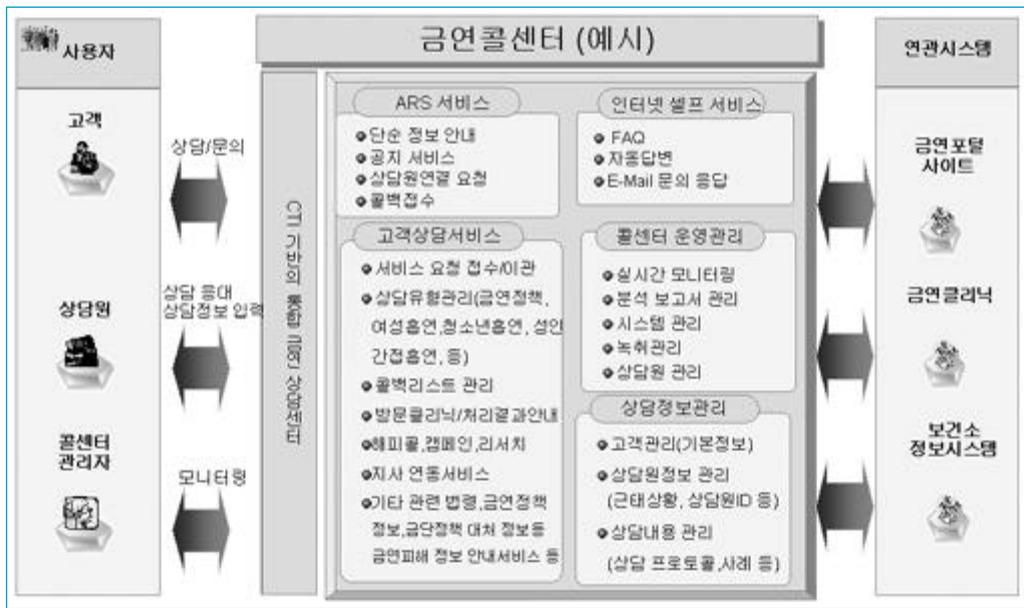
(ASP)



4.



5.



가
 1~5% 10 가 가 가
 1~5% 5% 가 , 가
 354,191 ~ 1,770,953 가
 36~217 가
 40 가 가
 2007 (80) ,
 2008 (120) , 2009 (200) (,)
 2) ()

080
 가 (13 x x)
 (1588, 1566, 1544)
 가 : 080-
 900-8290(-), 080-900-9013(
), 1390(13), 15 x x -9030(), 15 x 가
 x -9013 080 13
 x x 가 , 가,
 7. 가 2)
 1) 가

가 가 가
 TV,

8.

(Zhu & Anderson 2000),

가

가

70%가 6

가

(Floyd, 1993)

가

가

가

2)

. CDC

70%가

가 (CDC 1993a),

5%

(Schroeder 2003).

9.

가

가

가

가

CRM

가

가

DB

CRM

1)

가

가

3

CRM

DB

가

가

(

가

가

DB

4)

2%)

(

3)

)가

(

가

5) 가

가, 가

. 2004 가 가 , 가가

70% , 가 가 가가
2 ,

20%가 1 (2004,). 가 가

가가 가가 가
3

() 가 가

