



## (Lock-In) 1)

○

-

・ CRM ,

・ , 가

-

・ ,  
(lock-in)

・

,

・

・

,

1) DIAMONDハーバードビジネスレビュー(2001 10 ) 가 (中川  
理) '顧客ロックイン戦略' .





가

가

- ( <learning> )

4가

( )

( )

(search cost)

가

( learning proposition)

( learning outsource)

가

( ) 가 가 가 ( )  
가 가 가 , 가 가

(protocol) (non)  
2가 가

( ) 가  
, PC 가



• ( )

,

- ( )

•

가 ' (step up) '

• ( )

•

,

• ( )

•

,

○

-

,  
가 가

가

•

,

,

- ( )

•

(search cost) (risk)

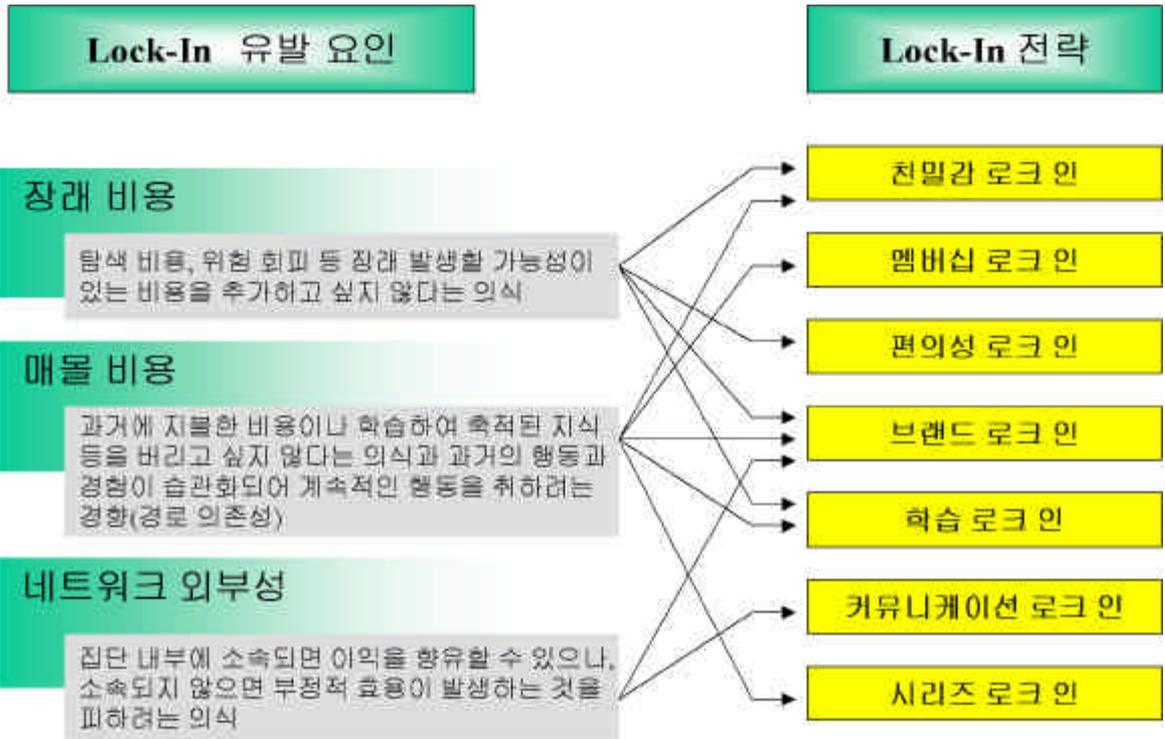
,

•





< >



○

- ( )

가

가

가 가

가

---

- ( )

• ,

• ,

- ( )

• ,

- ( )

,

• ,

• , 가  
( )

○

- (Circumstances),

(Competitor), (Company), (Customer) 4C  
가

• ,  
7가

---

- ( ) , . 가

• , ,

• , 가 , IT  
가

- ( ) 가

• ,

• , 가

- ( ) 가

• , ,

• , ,

가

- ( ) ,

• , 가 가가  
가

( : chhyun@hri.co.kr 3669-4091)