

## (Lock-In) 1)

○

-

- ・ CRM ,
- ・ , 가

-

,  
(lock-in)

•

,

•

•

,

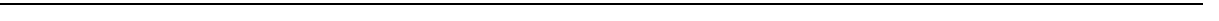
---

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
- 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

•

,

,

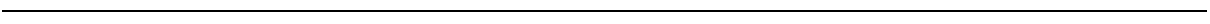
- ( )

•

(search cost) (risk)

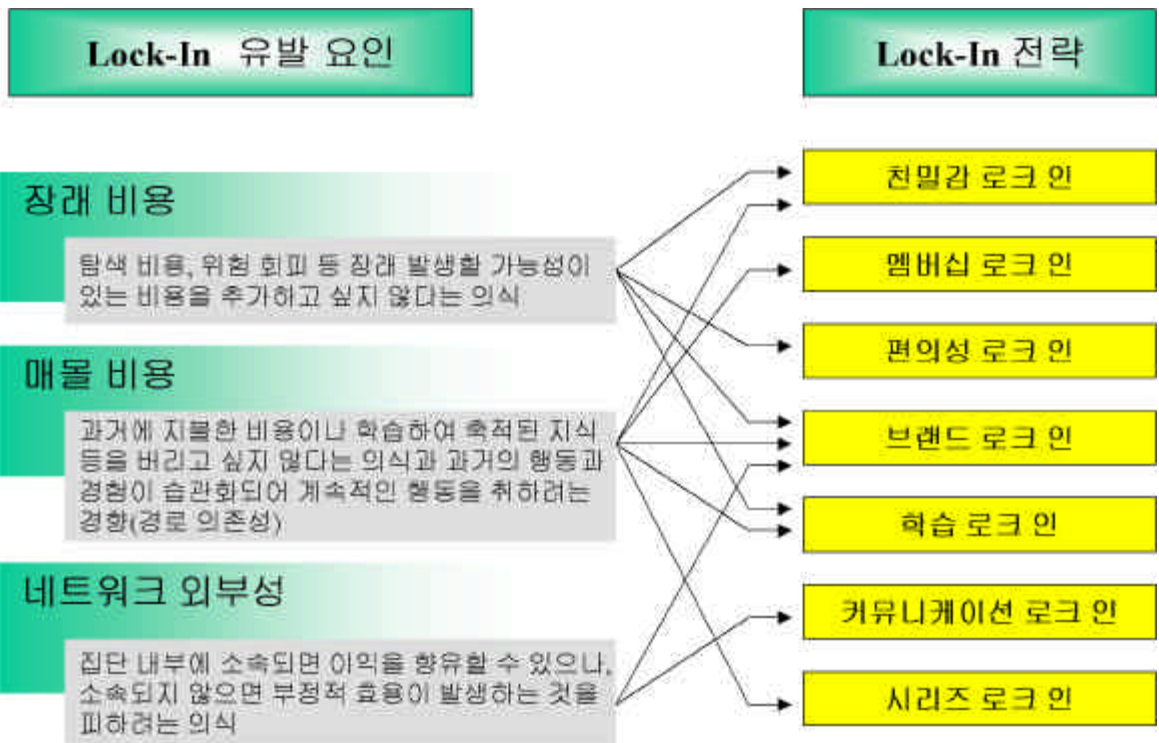
,

•





< >



○

- ( )

가 가  
가

가 가  
가  
가



- ( )

• ,

• ,

- ( )

• ,

- ( )

,

• ,

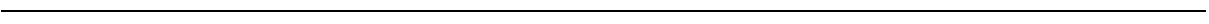
• , 가  
( )

○

- (Circumstances),

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

• ,  
7가



---

- ( ) , . 가

• , ,

• , 가 , IT  
가

- ( ) 가

• ,

• , 가

- ( ) 가

• 가

• , ,

• , ,

가

- ( )

• ,

• , 가 가가

가

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