



[Redacted Box] :

社

- 가
- 가가
- 가
- 가
- , GE, IBM, FedEx
- 가
- ‘ ’ 가
- 5%
- 1 3 30
- 가
- 1987 33
- 40
- 200 , 1 ,



# 社



-

가

.

.

.

가 가

-

.

, , GE, IBM, FedEx

가

.

.

가

가

가

-

.

.

가

.



- 가  
· (Total Customer Satisfaction)

· 가  
·  
· , ,

- 가  
· (Malcolm Baldrige National Quality Award) 1 (1988)

· , (Best in Class) 가 (Six  
Sigma)

- 5%

· 1980 3 5 , 1991 7  
1997 280 1 5

-  
·



.

.

- 가

. 1979

.

.

- 1980

.

.

.

5

-

. 1988

, 1997

(IEEE)

.

가

1

3

30

가

. 1987

33

, 1991

7



-

· 14 4

· 13 7  
Web CD rom  
600 가

· 1989 1 40  
120 200  
433

-

· 가

·

·

-

· 가

·

가

