

• : 1)

Journal of Business strategy (Jan/Feb 2001)

"Building a solution-based organization"

1.

-

. 가 가
,
. 가 가
,
. 가 가
, 가 가
가 가

2.

6가

-

1 :

. 가
. 가
,

1)

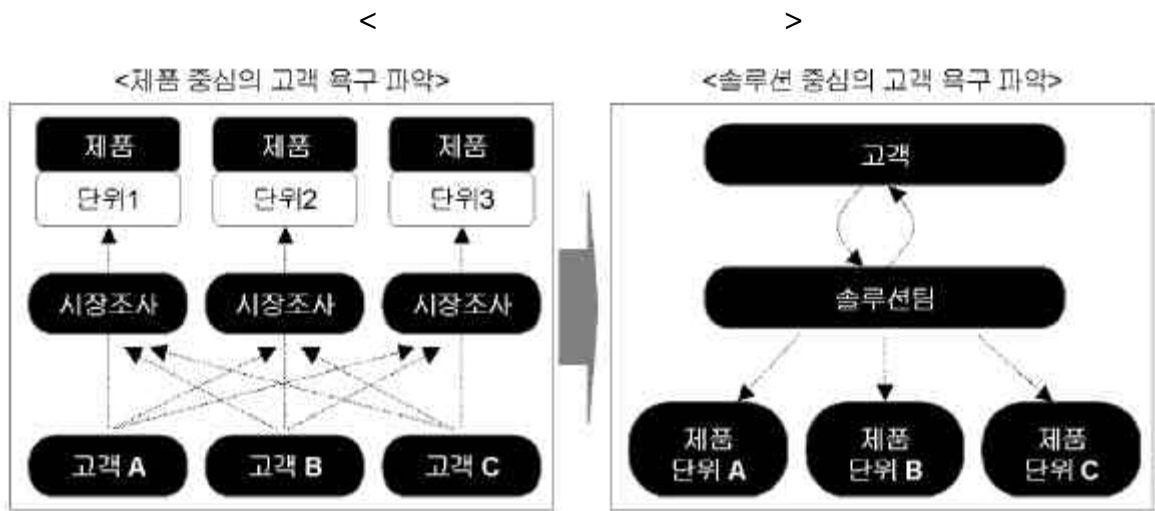
· : _____

· , (CRM)

· , 가

· , 2가 가

· ,



- 2 :

·

·

· , 가 , ,

· ,

· ,

· ,

. , 가

- 3 :

. 가 가 ,

. 가 가

. , 가 ,

. ,

. 가

- 4 :

.

.

. , 가

. ,

.

. ,

- 5 :

. 가

.

가

.

. :

,
- 6 : 가 ,
. ,
. ,
. ,
. 가

3.

-
. ' 가 , 가
. 가 가
. 가
-
. 가
. 가

(: wryoon@hri.co.kr 3669-4064)