

**(Lock-In) 1)**

**EXECUTIVE SUMMARY**

- 
- , (lock-in)
- ,
- , 가 가
- (Company), (Customer) 4C (Circumstances), (Competitor), 가

**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' .

. (Lock-In)

---

.

,

.

.

,

2.

- ( )

가

.

가

.

가

- ( )

( )

- ( )

가

.

( sunk cost)

- ( )

가

,

- ( )

, “ ” “ ”

- ( )

.

- ( ) ,  
가
- ( ) ,  
· 가  
· 가  
· 가
- ( ) ,  
4가  
· ( ) ,  
· ,  
· ,
- ( )  
(search cost) 가  
· ( **learning proposition**) ' '
- ( **learning outsource**) 가
- ( ) 가 가 가 ( )  
가 가 가 , 가 가

(Lock-In)

---

- (protocol) (non)  
2가 가
- ( ) , PC 가 가
- ( ) ,
- ( )
- 가 ' (step up) '
- ( ) , '
- ( ) ,

3.

- 가 가 , 가
- ,
- ( )

---

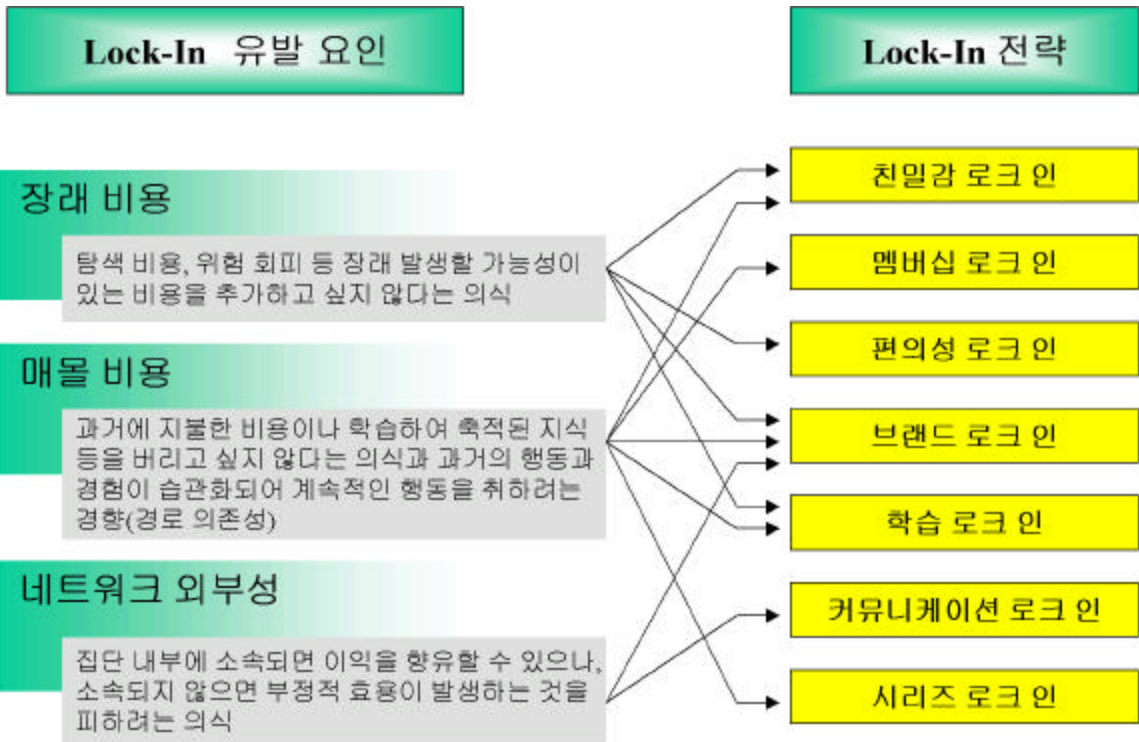
• (search  
cost) (risk) ,  
•  
가  
•  
- ( ) 가 .  
 ,  
• , 가  
 ,  
•  
• ,  
 , , , ,  
 , , , ,  
- ( ) 가  
 . 가 가  
• 가 .  
가  
• ,  
 , 가 .  
•

가

가

가

< >



4.

- ( )

가

가

가

가

가

- ( )

· ,

· ,

- ( )

· ,

- ( )

,

· ,

· ,

가  
( )

5.

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

· ,  
7가

- ( ) ,

· 가

(Lock-In)

---

- , ,
- , , IT  
가
- ( ) 가
- ,
- ,  
가
- ( ) 가
- ,
- ,  
가
- ( ) ,
- , 가 가가  
가