5주차 학습

1교시 학습 키워드 – 서비스 블루프린트, 포카요케

Q1. 고접촉 서비스에 관한 설명으로 올바르지 않은 것은?

1. [고객과의 위치가 근접해있다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [제품 설계가 중요하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [생산 과정은 고객에게 즉각적 영향을 끼친다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [주문은 재고 유지가 불가능하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [품질 기준이 고객의 견해에 따라 다양하다.](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

고접촉 서비스는 제품 자체뿐만 아니라 주변 환경까지 고려하여 제품을 설계해야 한다.

Q2. 서비스 프로세스 디자인의 표준 도구인 일종의 순서도를 무엇이라고 부르는가?

1. [서비스 순서도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [서비스 디자인 도표](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [서비스 청사진](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [서비스 프로세스 순서도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [서비스 흐름도](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

‘서비스 청사진’은 서비스 프로세스 디자인의 표준 도구인 일종의 순서도로 서비스의 고객접촉 부분과 고객이 보지 못하는 활동 사이의 구별을 가시선으로 구분하여 작성한다.

Q3. 다음 중 일반적인 서비스 청사진의 구성요소가 아닌 것은?

1. [고객의 행동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
2. [접점 직원의 행동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
3. [후방 직원의 행동](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
4. [지원 프로세스](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)
5. [포카요케](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=01?isEnd=1)

포카요케는 서비스 결함이 되는 것에서 필연적인 실수를 막는 과정들을 말한다.

## 서비스 프로세스

1. 1) 서비스의 분류
   * 고객이 누구인가?
   * 제공하는 서비스가 무엇인가?
   * 서비스가 창출될 때 고객의 접촉(contact) 정도를 말함
2. 2) 서비스 조직의 설계
   * 서비스는 보관할 수 없음
   * 수요가 발생할 때 수요를 맞추어야 함
   * 서비스에서 중요한 설계 변수는 ‘어느 정도의 능력을 목표로 하는가’임
   * 너무 많은 능력은 과도한 비용을 초래하고 부족한 능력은 고객을 상실하게 만듦

## 서비스 블루프린트(서비스 청사진)

1. 1) 서비스 청사진의 정의
   * 서비스 프로세스 디자인의 표준 도구인 일종의 순서도로 서비스의 고객접촉 부분과 고객이 보지 못하는 활동 사이의 구별을 가시선으로 구분하여 작성함
   * 고객에게 기다림을 주는 포인트와 실수가 일어날 수 있는 포인트를 찾아내서 이를 개선하여 프로세스를 개선하는 데 도움을 주는 기법임
2. 2) 서비스 청사진의 작성단계
   * 분석 대상 프로세스를 규명함
   * 고객과 고객세분시장을 규명함
   * 고객의 관점에서 프로세스 도표를 작성함
   * 물리적 증거(시설, 장비 등)를 파악함
   * 전방(접점) 직원의 행동과 보이지 않는 후방 직원의 행동을 가시선으로 구분함
   * 종업원행동을 도표화하여 작성함
   * 고객의 행동을 접점 직원의 행동, 후방 직원의 행동, 지원 프로세스에 연결함
   * 서비스 청사진을 분석함
   * 서비스 프로세스를 개선함

## 서비스 블루프린트(서비스 청사진)

1. 1) 서비스 청사진의 정의
   * 서비스 프로세스 디자인의 표준 도구인 일종의 순서도로 서비스의 고객접촉 부분과 고객이 보지 못하는 활동 사이의 구별을 가시선으로 구분하여 작성함
   * 고객에게 기다림을 주는 포인트와 실수가 일어날 수 있는 포인트를 찾아내서 이를 개선하여 프로세스를 개선하는 데 도움을 주는 기법임
2. 2) 서비스 청사진의 작성단계
   * 분석 대상 프로세스를 규명함
   * 고객과 고객세분시장을 규명함
   * 고객의 관점에서 프로세스 도표를 작성함
   * 물리적 증거(시설, 장비 등)를 파악함
   * 전방(접점) 직원의 행동과 보이지 않는 후방 직원의 행동을 가시선으로 구분함
   * 종업원행동을 도표화하여 작성함
   * 고객의 행동을 접점 직원의 행동, 후방 직원의 행동, 지원 프로세스에 연결함
   * 서비스 청사진을 분석함
   * 서비스 프로세스를 개선함

2교시 학습 키워드 – 대기행렬시스템, 도착률

Q1. 복수의 서버 중에서 서비스 준비가 된 서버 앞으로 줄의 맨 앞에 있는 고객부터 순서대로 옮겨가는 대기행렬 형성방법은?

1. [복수대기행렬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [단수대기행렬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [번호표 교부](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [다수대기행렬](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [FCFS](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

단수대기행렬은 복수의 서버 중에서 서비스 준비가 된 서버 앞으로 줄의 맨 앞에 있는 고객부터 순서대로 옮겨가는 대기행렬 형성방법이다.

Q2. 오래 걸리는 작업에 대해 일정시간 서비스를 제공하고 다음 작업으로 옮겨갔다가 다시 돌아와서 부분적인 서비스를 제공하는 것을 반복하는 대기행렬 규칙은?

1. [우선순위 부여](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [끼어들기 허용 우선권](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [고객 프로세스 시간 기준](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [대기 고객의 수](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [라운드 로빈 방식](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

‘라운드 로빈 방식’은 STP 기준을 개선한 것으로, 처리시간이 긴 작업을 하면서 대기시간을 최소화 할 수 있는 규칙이다.

Q3. 항상 내가 서있는 줄보다 다른 줄이 빨리 진행되는 것처럼 느껴지는 법칙은?

1. [스키너의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
2. [젠킨의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
3. [페오널의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
4. [하이킨의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)
5. [치널스의 법칙](http://lms.studywill.net/Contents/2019/000390/index.html?wk=05&th=02?isEnd=1)

스키너의 법칙(Skinner's Law)은 항상 내가 서있는 줄보다 다른 줄이 빨리 진행되는 것처럼 느껴지는 것으로, 이로 인해 수시로 ‘줄 바꾸기(Jockeying)’를 감행하게 된다.

## 대기행렬시스템의 구성

1. 1) 대기행렬의 발생
   * 관리자는 대기의 본질적 비용에 대비하여 보다 신속한 서비스를 제공(차선 증가, 추가의 활주로, 계산대 증가)하기 위해 필요한 부가비용(Added cost)을 고찰함
   * 생산과 소비의 동시성
   * 고객의 도착 프로세스와 서비스 프로세스 수행시간의 변동
   * 대기행렬은 필연적으로 발생할 수밖에 없음
2. 2) 대기행렬의 법칙과 형성
   * 스키너의 법칙(Skinner's Law)
   * 젠킨의 법칙(Jenkin's corollary)
   * 형성 : 복수대기행렬, 단수대기행렬, 번호표 교부
3. 3) 대기행렬시스템의 구성요소
   * 원천 집단과 고객이 시스템에 도착하는 방식임
   * 서비스 제공 시스템임
   * 고객이 시스템을 빠져 나가는 (이탈) 조건임

## 대기행렬시스템의 요인

1. 1) 대기행렬 규칙
   * 정태적 대기행렬규칙(선입선출규칙)
   * 동태적 대기행렬규칙: 고객의 개인적인 속성(우선순위, 끼어들기 허용 우선권, 고객 프로세스 시간), 대기행렬의 상태(대기 고객의 수, 라운드 로빈)
2. 2) 대기행렬시스템 : 요인들
   * 대기행렬의 수
   * 대기행렬의 구조
   * 대기행렬시스템으로부터 이탈
3. 3) 대기행렬 관리방법
   * 볼거리 제공하기
   * 구별하기
   * 자동화하기
   * 판단 흐리기