



- ▶ 머리말 \_ 3
- ▶ 추천사 \_ 7

## **PART I    대전환의 시대**

### **1장**

### **AI 시대의 도래와 경영환경의 변화 · 17**

- 인공지능 시대의 서비스 혁신: 전환경제로의 확장 \_ 17
- AI, 인간의 생각과 감정을 비즈니스와 연결하다 \_ 19
- 서비스 혁신을 위한 디지털 기술과 경험경제의 융합 \_ 22
- 마케팅에 날개를 달아 준 AI \_ 25
- 생성형 AI가 촉발한 코딩의 민주화 \_ 28
- 직원들의 퇴직 이유를 찾아낸 딥러닝의 힘 \_ 31
- 프롬프트, 파인튜닝, 창의성, 그리고 질문 \_ 34
- 공공 분야에서의 AI 도입: 혁신의 현재와 도전 과제 \_ 38
- AI 에이전트 경제의 급부상 \_ 41
- 변곡점에 선 한국, 위기를 기회로 바꾸려면 \_ 43
- 혁신의 방향을 정하라: 목표 지향 접근의 힘 \_ 45
- 기술은 권력이다, 그러나 영원하지 않다 \_ 49

2장

서비스 혁신 · 55

- 서비스 제공의 3가지 기본 원칙 \_ 55
- 서비스 실패에 대한 회복은 고객만족의 기회 \_ 59
- 디지털 품질경영 시대의 격차(gap)를 줄이는 본질 \_ 61
- 고객만족의 필수조건: 매스 커스터마이제이션 \_ 69
- 먹는샘물 서비스 마케팅을 통한 서비스 차별화 \_ 73
- 호텔 레스토랑의 와인 역발상 서비스 마케팅을 통한 희소가치 전략 \_ 77
- 호텔 레스토랑의 STP 차별적 와인 서비스 마케팅 전략 \_ 82
- 호텔 레스토랑의 와인 브랜딩 마케팅 전략 \_ 86
- 호텔 레스토랑의 고객 지향적인 차별적 와인 서비스 품질 \_ 91

3장

고객경험 혁신 · 95

- 뉴 서비스 혁신적 변혁과 고객경험 가치 존중 \_ 95
- 고객경험 혁신 능력에 주목한다! \_ 100
- 온택트, 인(人)택트로 진화하는 서비스 품질과 고객경험 가치 \_ 105
- 뉴노멀이 되고 있는 고객경험 혁신 \_ 108
- 고객경험의 3가지 트렌드 \_ 116
- 신(新) 리스크 시대의 고객경험 전략 \_ 125
- 사람, 경험, 창의성의 경제로: 한국 서비스 산업의 구조 전환 \_ 134

## PART Ⅲ 품질과 표준

### 4장

#### 품질로(路) · 141

- 품질의 선행조건: 조직문화의 변혁과 예방활동 \_ 141
- 품질 리더십에 의한 Quality First \_ 143
- 품질경영 수준의 체계적 평가와 품질경영의 고도화 \_ 146
- Quality Trilogy(品質 三部作)로서의 개선활동 \_ 149
- 불량 제로가 시계 제로를 뚫는 길이다 \_ 152
- 품질비용 절감: 성공적인 비즈니스의 숨은 열쇠 \_ 159
- 품질비용 KPI 통해 품질향상 KGI 달성한다 \_ 162
- 품질이 먼저다 \_ 172
- 안전한 조직을 위한 품질문화: 품질경영의 새로운 패러다임 \_ 177
- 品質에서 프로세스는 자동차 감빡이 역할!!! \_ 181

### 5장

#### 품질신로(新路): Quality 4.0 · 185

- DX의 진화와 QX의 대응 \_ 185
- QX의 미래, 논의보다는 실행 통한 Quality 4.0 \_ 196
- Quality 4.0 시대의 진단: 품질경영 성숙도 평가하기 \_ 206
- 품질도 평가가 되나요? 품질 라운즈퀘어의 단서 \_ 210
- 품질경영의 진화 과정: 과거에서 미래로의 여정 \_ 223
- 미래의 품질과 Quality 4.0 \_ 227
- K-Quality는 선택과 집중으로!!! \_ 233
- 품질의 소중함과 K-Quality의 절실함 \_ 235

기업가정신, 다시 우리를 일으킬 힘 \_ 245

완전하지 않은 것을 완전하게 만들어 지속가능한 미래를 그린다 \_ 247

다음을 위한 지금, Fashion for Next Generation \_ 255

Blending Future: 본(本)과 선(先)의 향연 \_ 262

더 투명한 공급망을 위한 게임 체인저, 공급망 가시성(Traceability) \_ 269

안전, 우리 일상에서 빼놓을 수 없는 요소 \_ 279

기준을 만드는 기술: 표준에서 시작되는 기술패권의 힘 \_ 282

지속가능한 미래를 위한 새로운 경영 패러다임: 녹색경영을 넘어서 \_ 285

지속가능한 혁신의 조건과 도전 \_ 288

혁신의 선택과 비전: 성공을 이끄는 전략적 접근 \_ 290

지속가능성을 위해서는 ‘品格’ 있는 경영이 필요하다 \_ 292

▶ 참고문헌 \_ 297