

# 품질인지도를 고려한 실패코스트 측정방법에 관한 연구

차 재 길, 강 창 욱

한양대학교 산업공학과

## ABSTRACT

Juran[1951]에 의해 품질코스트라는 개념이 처음 도입된 이후 많은 연구들이 품질코스트를 체계화 하였고 그 중요성이 널리 인식되었다. 품질코스트를 예방코스트, 평가코스트, 실패코스트로 분류하는 방법이 가장 보편적인 모델이고 각 코스트의 범주에 속하는 비용발생요인들을 결정하고 분류하여왔다. 그러나 지금까지의 품질코스트 모델은 무형의 감추어진 실패코스트를 계산해 놓고 있지 않다. 실제로 많은 연구들이 이러한 감추어진 실패코스트의 중요성을 강조해왔지만 구체적으로 산출해내지 못했기 때문에 총 품질코스트는 실제보다 축소된 것이 사실이다. 감추어진 실패코스트 중에서 많이 주목을 받은 것은 품질에 대한 소비자들의 불만족에 의한 판매손실이다. 특히 오늘날과 같은 치열한 경쟁의 시장환경에서 소비자들의 불만족에 의한 판매손실은 경영자들이 생각하는 것보다 훨씬 큰 것이다. 그리고 대부분의 불만족이 제품의 품질에 기인한다는 사실은 이러한 실패코스트를 측정하는 것의 중요성을 보여준다.

본 연구는 품질코스트에 대한 보다 정확한 측정을 위하여 그동안 중요성은 인식되었지만 산출하지 못했던 숨겨진 실패코스트인 판매손실에 대한 측정방법을 제시하고자 한다.