



2024년 고객이 가장 추천하는 기업 (KNPS)

조사결과

KmAC

제1부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 개요

KNPS 정의

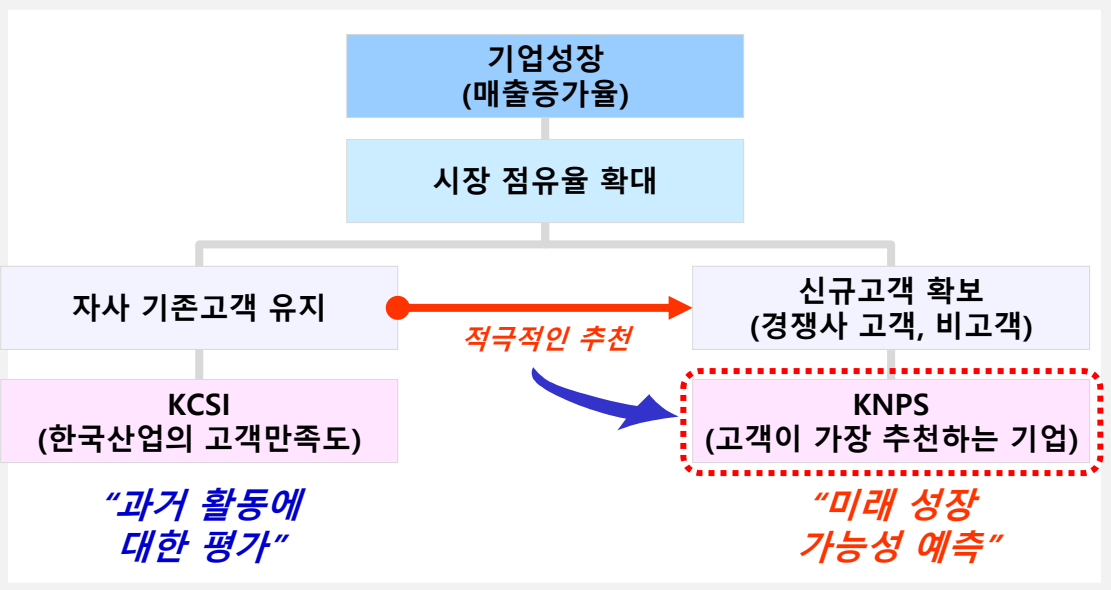
상품 또는 서비스에 대한 고객의 타인추천의향 정도를 조사하여 지수화

- 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS)은 한국의 각 산업별 상품 또는 서비스를 경험해 본 고객이 이를 다른 사람에게 얼마나 추천하고자 하는지 그 의향 정도를 조사하여 지수화한 것이다
- 즉, 기업이 보유하고 있는 적극적인 추천의향을 지닌 충성고객의 비율에서 추천이 적극적이지 않은 고객비율을 뺀 ‘순 추천 고객비율’을 측정하는 개념으로 고객이 특정 기업을 타인에게 추천하고자 하는 의향을 한국적 특성에 맞는 모델로 조사하고 있다.
- 점차 중요해지고 있는 ‘고객추천’의 개념을 산업 전반에 확대하고 기업들이 이를 관리하게 하여 향후 기업 성장의 토대를 구축하게 하고자 KMAC(한국능률협회컨설팅)가 2001년부터 축적해 온 고객추천관련 데이터를 바탕으로 2007년부터 공식적으로 발표를 시행하고 있다.

KNPS 조사
배경 및
목적

고객의 적극적인 추천 정도를 통해 신규고객 확보 및 매출증가 가능성 예측

- KNPS의 추진은 기업 관점에서 볼 때, 각 기업이 고객을 만족시키면 만족한 고객이 그 기업을 계속 이용하게 되어 기존 고객을 유지하게 되고, 만족한 고객은 새로운 고객을 추천하게 되어 신규 고객을 확보하게 됨으로써 기업의 성장으로 이어질 수 있다는 전제로부터 시작된다.
- 즉, ‘고객만족도(CSI)’ 조사가 자사의 기존고객 유지에 초점을 두는 방어적인 관점이라면 ‘고객이 가장 추천하는 기업(KNPS)’ 조사는 이러한 기존 고객들의 적극적인 추천행위를 통해 경쟁사 고객 및 비고객 등 신규고객의 확보에 초점을 둔 능동적이고 공격적인 관점에서 이루어진다고 할 수 있다.
- 즉, KNPS 조사 결과는 궁극적으로 기업이 시장 점유율이 확대되고 매출이 증대되어 기업이 성장할 수 있는 미래 가능성을 예측하게 해줌으로써 미래에 대한 전략적 대응을 가능토록 해준다는데 큰 의미가 있다.



제1부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 개요

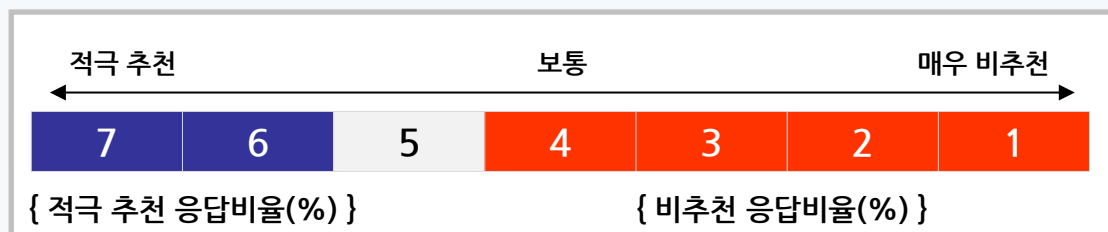
KNPS 측정 모델 및 분석 방법

적극추천 응답 고객의 비율에서 비 추천 응답 고객의 비율을 빼서 산출

- 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 지수는 다차원적 분석과 검증을 통해 매출증가율과 가장 상관관계가 높은 산출식을 선정하여 산출되었다.
- ‘타인추천의향’을 묻는 7점 척도의 문항에서 ‘적극추천(6~7점)’을 응답한 응답자의 비율과 ‘비추천(1~4점)’을 응답한 응답자의 비율 차이를 통해 산출된다.
- 즉, “ $KNPS = Top2 - Bottom4 = (6\sim 7\text{점})\text{응답비율} - (1\sim 4\text{점})\text{응답비율}$ ”의 수식으로 나타낼 수 있다.

설문문항

귀하께서는 주변 다른 사람이 [상품 또는 서비스]를 이용하려 할 때,
OO기업의 [상품 또는 서비스]를 추천하실 의향이 어느 정도 되십니까?



지수산출

$$\text{적극추천 응답비율 (\%)} - \text{비추천 응답비율 (\%)} = \text{고객이 가장 추천하는 기업 (KNPS) 지수 (\%)}$$

제2부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

KNPS 조사
설계

약 4개월 간 11,000여 명의 고객들로부터 고객추천지수 측정

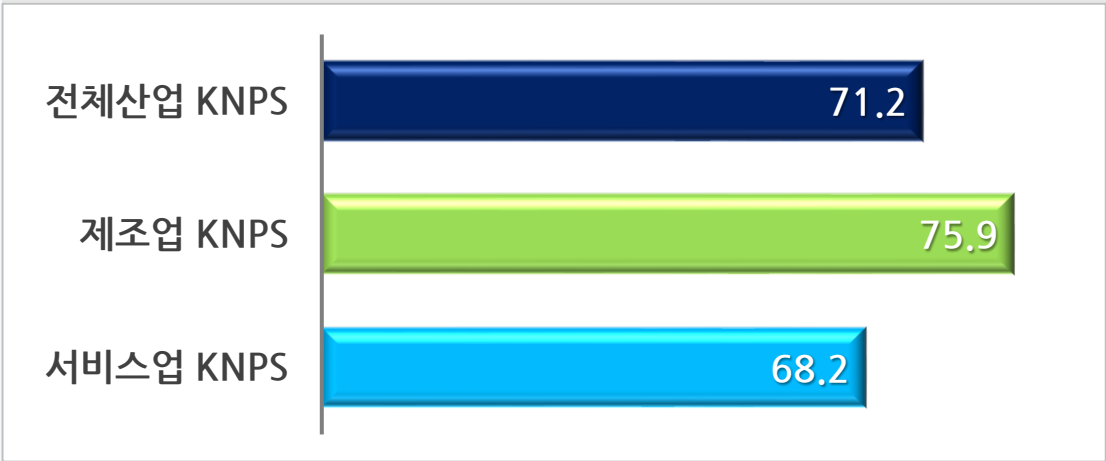
- 1) 모 집 단 : 국내에서 소비생활을 하고 있는 한국인으로서 만 18세 이상 65세 미만의 남·녀
- 2) 표본크기 : 11,253명
- 3) 표본추출방법 : 유의할당표본추출 (Purposive Quota Sampling)
/ 지역별 인구수, 성별을 고려한 할당
- 4) 조사방법 : 면접원의 가구방문에 의한 일대일 면접 (Face to Face Interview)
- 5) 조사지역 : 서울, 수도권(수원, 성남, 안양, 부천, 안산, 고양, 남양주, 용인, 화성, 평택) 및 6대 광역시
- 6) 조사기간 : 2024년 4월 1일 ~ 8월 9일
- 7) 조사대상산업 : 소비재 제조업, 내구재 제조업, 서비스업 등 총 108개 산업(총 376개 기업)

산업부문	2024년 KNPS 조사대상 산업
소비재 제조업 (22개)	1. 과자 2. 두부 3. 맥주 4. 밀키트 5. 소주 6. 식용유 7. 아이스크림 8. 우유 9. 유산균 발효유 10. 음료 11. 참치캔 12. 홍삼가공식품 13. 껌 14. 껌 15. 세탁 세제 16. 아웃도어의류 17. 여성내의 18. 여성용기초화장품 19. 제화 20. 주방세제 21. 치약 22. 화장지
내구재 제조업 (28개)	1. 가정용복합기(프린터) 2. 김치냉장고 3. 냉장고 4. 무선청소기 5. 사무용복합기(복 사기) 6. 세탁기 7. 식기세척기 8. 에어컨 9. 의류건조기 10. 전기레인지 11. 전기밥솥 12. 정수기 13. 헬스케어(안마가전) 14. 휴대폰(스마트폰) 15. PC 16. TV 17. 가정용 가구 18. 가정용건축자재 19. 경형승용차 20. 보일러 21. 부엌가구 22. 블랙박스 23. <u>소입자동차(신규)</u> 24. 승용차타이어 25. 일반승용차 26. 전기자동차 27. 침대 28. RV 승용차
일반 서비스업 (58개)	1. 간편결제서비스 2. 생명보험 3. 신용카드 4. 은행 5. 인터넷전문은행 6. 자동차보험 7. 장기보험 8. 증권 9. 체크카드 10. OTT서비스 11. TV홈쇼핑 12. T커머스 13. 대형 마트 14. 대형서점 15. 대형슈퍼마켓 16. 면세점 17. 배달앱 18. 백화점 19. 부동산플 랫폼 20. 숙박앱 21. 스크린골프 22. 영화관 23. 오픈마켓 24. 인터넷서점 25. 인터넷 쇼핑몰 26. 저비용커피전문점 27. 전자제품전문점 28. 제과/제빵점 29. 중고거래플랫 폼 30. 중고차플랫폼 31. 커피전문점 32. 패션온라인몰(자사몰) 33. 패스트푸드점 34. 편의점 35. 피자전문점 36. 검색포탈사이트 37. 국제전화 38. <u>대화형인공지능서비스 (신규)</u> 39. <u>모빌리티플랫폼(신규)</u> 40. 알뜰폰 41. 이동전화 42. 인터넷전화 43. 초고속 인터넷 44. IPTV 45. 고속버스 46. 렌터카 47. 무인경비 48. 아파트 49. 여행사(해외여 행) 50. 워터파크 51. 저비용항공 52. 종합레저시설 53. 종합병원 54. 주유소 55. <u>취업 정보플랫폼(신규)</u> 56. 콘도미니엄 57. 택배 58. 항공

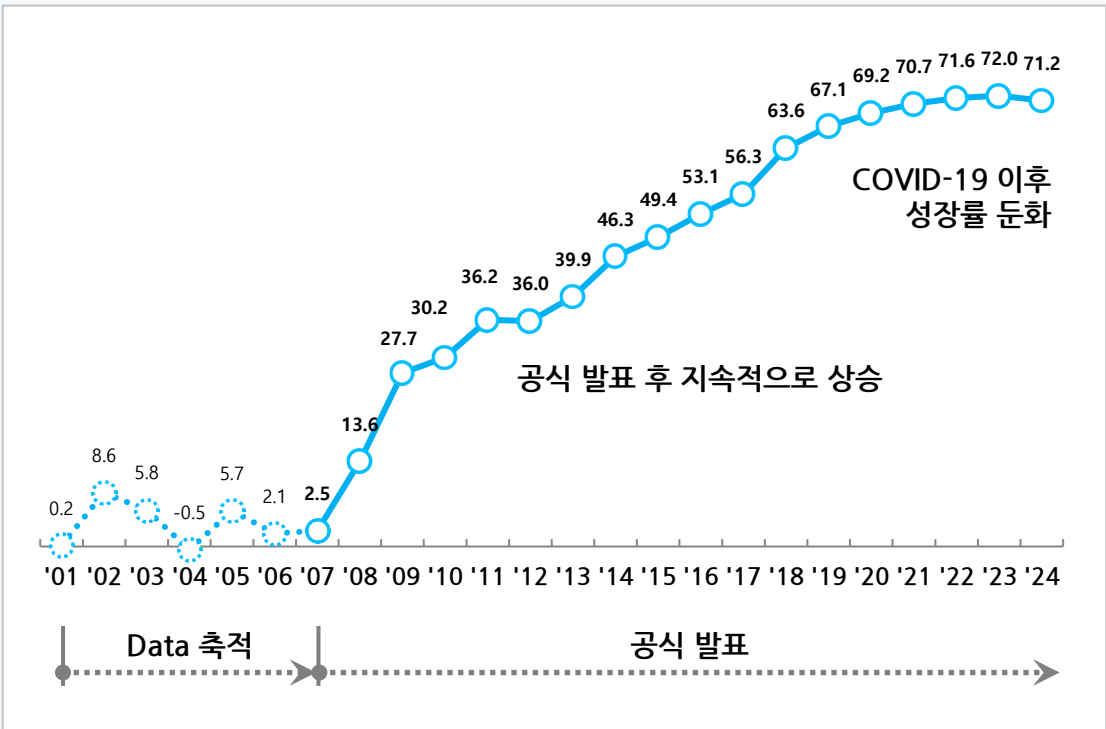
제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

KNPS 전체
특징

1) 2024년 KNPS(고객이 가장 추천하는 기업 지수)



2) 2024년도 KNPS(고객이 가장 추천하는 기업 지수) 추이



제2부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

KNPS 전체
특징 (계속)

3) 2024년도 KNPS 특징 및 경향

2024년 KNPS 지수는 0.8점 감소한 71.2점... '12년 이후 처음 하락

- 2024년도 KNPS 조사결과, 산업 전체 KNPS 지수는 전년 대비 0.8점 감소한 71.2점을 기록했다. 최근 코로나 팬데믹(COVID-19)과 인플레이션 등을 겪으며 과거에 보여왔던 성장률에 비해 낮은 수준을 기록한 바는 있으나 지수 하락은 2012년 이후 12년 만에 처음이다.
- 업종별로 제조업은 75.9점, 서비스업이 68.2점을 기록하며 여전히 제조업의 추천의향이 높게 나타났다. 제조업은 전년 대비 ▲0.1점 소폭 상승했으나 서비스업은 ▼1.1점 하락했다. 전년 대비 상승 비중의 경우, 제조업(34.7%)과 서비스업(34.5%) 모두 절반에 미치지 못하는 모습을 보였으나 서비스업에서 특히 지수 하락폭이 컸던 것으로 분석되었다.
- 올해 조사결과 특징을 요약해보면, 고금리와 고물가 등으로 소비심리가 위축된 상황에서도 고객 니즈와 시장 트렌드를 읽고 시장 수요에 맞춰 민첩하게 제품 및 서비스를 출시한 산업의 고객추천이 상승한 것으로 확인되었다. 헬시 플레저(Healthy Pleasure) 트렌드의 지속과 여행·레저 관련 업종의 회복 등이 눈에 띄었다. 또한 고물가의 장기화에 따른 합리적인 소비 추구경향이 뚜렷해지면서 중고거래, 알뜰폰, 저비용커피와 같은 산업의 추천이 성장했다. 반면 비교적 가격대가 높은 내구재 제조업의 경우 74.1%가 추천 하락을 기록하며 상반된 결과를 보였다. 또한 구독료 및 수수료 인상 등을 추진했던 OTT서비스와 배달앱 등의 관련 플랫폼 업종 역시 큰 폭의 추천지수 하락이 있었던 것으로 조사결과 나타났다.
- 한편 KNPS 전체 지수 추이를 보면 2001년부터 2006년까지는 고객 추천 지수의 수준이 높지 않았으며, 심지어 음수(마이너스)를 기록한 해도 있었으나 KMAC에서 공식적으로 발표한 2007년을 기점으로 각 산업 및 기업에서 '고객 추천'에 대한 중요성을 깨닫고 로열티(Loyalty)에 많은 관심을 갖으면서 이를 관리하기 시작해 그 후 큰 폭의 상승을 이어감을 볼 수 있다.
- 앞으로도 KNPS는 최근 지속적으로 강조되고 있는 CX(Customer eXperience) 시대에 급변하는 시장과 소비 트렌드를 반영하여 고객의 의견을 적극 수렴할 예정이다. 또한 KNPS 조사결과를 바탕으로 재무적·비재무적 관점에서의 성과 관계를 다각도로 규명하여 국내 산업의 경쟁력 향상과 기업 성과에 기여할 수 있도록 지원을 아끼지 않을 것이다.

제2부

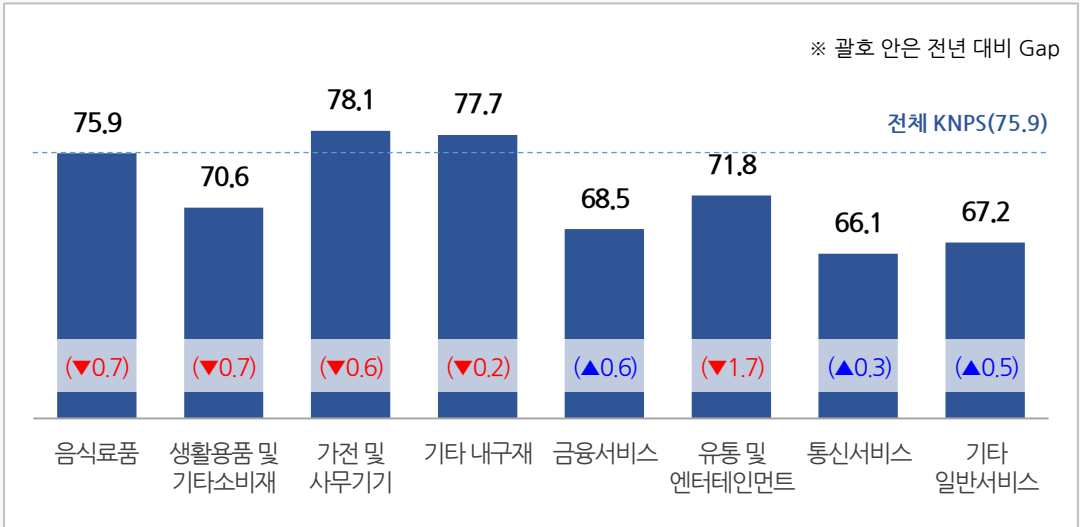
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

KNPS 전체
특징 (계속)

4) 분야별 KNPS(고객이 가장 추천하는 기업 지수)

고객경험 강화한 가전·자동차 고객추천 돋보여... 유통·OTT·배달은 하락

- ▶ 산업 분야별 KNPS에서는 제조업의 가전 및 사무기기와 기타 내구재가 70점 후반대의 높은 수준을 기록하며 산업 전체 KNPS 수준을 이끌었다. 가전 및 사무기기는 다른 산업 대비 적극추천의향(Top2%)에서 가장 높은 비율을 보였으며, 글로벌에서 입증된 품질과 더불어 최근 제조업에서 화두가 되고 있는 고객경험에 기반한 개인맞춤형 제품 출시 등의 노력이 주효했던 것으로 보여진다. 또한 기타 내구재에서는 캠핑, 차박 등 레저 관련 트렌드에 적극 대응하고 있는 자동차 산업이 두각을 나타냈다. 그 밖에 코로나19 이후 건강, 웰빙 트렌드가 대세가 되고 있는 음식료품 역시 70점 중반대의 추천지수를 기록했다.
- ▶ 반면 유통/엔터테인먼트는 전년 대비 ▼1.7점 큰 폭의 하락을 보였다. 세부적으로는 적극추천의향(Top2%) 감소와 비추천의향(Bottom4%) 비중 증가가 동시에 나타났다. 구독료 및 수수료 인상을 추진했던 OTT서비스나 배달 관련 플랫폼 산업의 하락이 특히 두드러졌다. 또한 영화관, 전자제품전문점 등 오프라인 기반의 서비스업 역시 상대적으로 큰 감소세를 보였다.
- ▶ 그 밖에 유통/엔터테인먼트를 제외한 모든 서비스업 산업군에서는 60점 대의 상대적으로 낮은 추천도를 기록했다. 치열한 서비스업들의 경쟁과 함께 갈수록 산업 간의 경계가 더욱 모호해지면서 서비스 수준을 비교 및 평가하는 고객들의 눈높이가 높아짐에 따라 이들의 기대를 충족시킬 수 있는 차별화 경험 제공이 요구되는 시점이다.



제2부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 주요
특징

1) 소비재 제조업의 KNPS 특징

소비재에서 홍삼 추천 가장 높아... 건강·웰빙 트렌드 이어져

- 소비재 제조업 부문에서는 홍삼가공식품, 아웃도어의류, 참치캔 등이 80점을 상회하는 높은 수준의 추천지수를 보인 것으로 조사결과 나타났다.
- 건강, 웰빙 관련 트렌드가 지속되고 있는 가운데 젊은 층과 해외 시장에서 높은 인기를 끌고 있는 홍삼가공식품이 86.6점으로 가장 우수한 평가를 받았다. 또한 코로나 이후 등산, 캠핑 등 외부활동이 증가함에 따라 높은 수요를 보이고 있는 아웃도어의류(83.1)가 그 뒤를 이었다. 참치캔(82.2) 역시 1인 가구 및 가성비를 선호하는 소비자가 늘어남에 따라 높은 추천을 보였다. 이들은 건강, MZ, 가성비 등 주요 트렌드를 적극 반영하여 고객 니즈에 맞는 제품을 출시했던 것이 주효했던 것으로 판단된다.
- 한편 여성용기초화장품(▼3.0), 소주(▼2.2) 등은 전년 대비 상대적으로 큰 폭의 지수하락을 보였으며 소비심리 위축, 소비자 기호의 다변화 등이 추천에 영향을 미친 것으로 판단된다.

소비재(제조업) 산업별 KNPS					
※ 괄호 안은 전년 대비 Gap					
홍삼가공식품	86.6	(▼0.3)	아이스크림	73.2	(▲1.0)
아웃도어의류	83.1	(▼1.7)	세탁세제	73.0	(▲1.6)
참치캔	82.2	(▲1.2)	우유	72.4	(▼1.4)
화장지	79.9	(▲1.4)	여성용기초화장품	71.8	(▼3.0)
유산균발효유	77.7	(▲0.9)	음료	71.6	(▲1.5)
주방세제	77.3	(▼0.9)	밀키트	71.2	(▼1.9)
소주	76.9	(▼2.2)	과자	69.8	(▲1.3)
맥주	75.5	(▼0.7)	치약	69.1	(▲1.5)
식용유	74.1	(▼0.6)	제화	62.9	(▼0.9)
여성내의	74.0	(▼0.7)	궤련형전자담배	60.7	(▲1.6)
두부	73.9	(▲1.7)	담배	49.7	(▼1.7)

제2부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 주요
특징 (계속)

2) 내구재 제조업의 KNPS 특징

글로벌 시장에서 인정한 자동차·생활가전 상위권 차지

- ▶ 내구재 제조업에서는 자동차 및 생활가전 제품이 80점 대 중후반에서 90점 대의 높은 추천을 보이며 상위권에 올랐다.
- ▶ 수입자동차는 90.7점을 기록하며 발표 첫 해 제조업을 통틀어 가장 높은 평가를 받았다. 승차감, 주행안정성 등에서 추천이 높았다. 뒤 이어 TV(88.8), 냉장고(88.2) 등의 생활가전 제품이 우수한 평가를 기록했다. 개인맞춤형 강화에 따른 고객경험 제공과 프리미엄에 초점을 맞춘 제품이 많은 인기를 끌었던 것으로 풀이된다. 넓은 거주성과 차박, 캠핑 등으로 큰 인기를 끌고 있는 RV승용차(86.5) 역시 높은 수준을 보였다.
- ▶ 한편 내구재 제조업은 74.1%에 해당하는 산업의 고객추천지수가 전년 대비 하락을 기록했으며 이는 국내·외 인플레이션, 금리, 내구재 수요, 소비여력 위축 등에서 영향을 미친 것으로 보여진다.

내구재(제조업) 산업별 KNPS					
※ 괄호 안은 전년 대비 Gap					
수입자동차	90.7	신규발표	가정용건축자재	79.8	(▲1.0)
TV	88.8	(▽0.4)	보일러	79.8	(▽2.0)
냉장고	88.2	(▽2.0)	김치냉장고	78.9	(▽0.9)
RV승용차	86.5	(▽1.1)	전기차	78.8	(▽1.1)
의류건조기	85.5	(▽0.3)	전기레인지	74.1	(▽2.3)
휴대폰(스마트폰)	85.4	(▲0.3)	경형승용차	72.8	(▽0.9)
세탁기	84.9	(▽1.1)	정수기	72.8	(▲0.7)
가정용가구	83.6	(▲0.5)	블랙박스	72.3	(▽2.6)
부엌가구	82.8	(▽2.4)	전기밥솥	69.1	(▽2.9)
에어컨	82.5	(▽2.2)	헬스케어(안마가전)	68.0	(▽1.1)
식기세척기	82.1	(▲0.9)	사무용복합기(복사기)	66.9	(▽1.7)
PC	81.3	(▽2.4)	승용차타이어	66.4	(▲2.6)
무선청소기	80.7	(▽0.3)	침대	64.7	(▲1.7)
일반승용차	79.9	(▽2.4)	가정용복합기(프린터)	54.8	(▽1.7)

제2부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 주요
특징 (계속)

3) 서비스업의 KNPS 특징

최근 수요 급증한 여행·레저 업종 강세... 플랫폼 관련 산업은 주춤

- 서비스업에서는 전자제품전문점(82.5), 인터넷서점(81.4), 대형서점(80.8), 인터넷쇼핑몰(80.2) 등 유통 산업이 80점 이상을 기록하며 추천지수 상위권을 차지했다.
- 또한 전년 대비 크게 성장한 산업들도 주목을 보였다. 항공(▲3.9), 여행사(▲3.1), 콘도미니엄(▲3.1), 저비용항공(▲3.0) 등 최근 수요가 급증한 여행·레저 관련 업종의 추천지수가 두각을 나타냈다. 아울러 고물가 시대를 반영하듯 중고거래플랫폼(▲3.1), 알뜰폰(▲2.8) 역시 높은 상승폭을 보였다. 반면 전공의 이탈로 사회적 이슈가 되었던 종합병원(▼4.4)은 큰 하락을 기록했으며, 올해 구독료 및 수수료 인상을 추진했던 OTT서비스(▼4.7)와 배달앱(▼3.6) 등 플랫폼 업종은 전년 대비 추천 하락을 보였다.

서비스업 산업별 KNPS					
※ 괄호 안은 전년 대비 Gap					
전자제품전문점	82.5	(▼3.4)	T커머스	69.4	(▼2.8)
인터넷서점	81.4	(▼1.3)	주유소	69.2	(▲1.1)
대형서점	80.8	(▼2.3)	알뜰폰	68.5	(▲2.8)
인터넷쇼핑몰	80.2	(▼2.6)	항공	67.9	(▲3.9)
피자전문점	78.9	(▼3.0)	아파트	67.4	(▼2.4)
TV홈쇼핑	78.4	(▼1.4)	여행사(해외여행)	67.2	(▲3.1)
오픈마켓	77.1	(▼4.0)	취업정보플랫폼	67.0	신규발표
렌터카	76.7	(▲1.6)	초고속인터넷	66.8	(▼2.5)
부동산플랫폼	76.2	(▼1.8)	택배/소포	66.6	(▼1.1)
스크린골프	76.2	(▼4.1)	검색포탈사이트	66.6	(▲3.1)
체크카드	76.1	(▼1.2)	이동전화	66.5	(▼1.5)
자동차보험	75.9	(▲0.8)	IPTV	66.4	(▼1.7)
패션온라인몰(자사몰)	75.0	(▼1.6)	대형슈퍼마켓	66.2	(▲1.8)
제과·제빵점	74.7	(▼0.8)	인터넷전문은행	65.8	(▼2.4)
워터파크	74.6	(▲2.0)	저비용커피전문점	65.6	(▲1.6)
면세점	74.5	(▼2.0)	저비용항공	65.1	(▲3.0)
모빌리티플랫폼	74.5	신규발표	커피전문점	64.3	(▼2.5)
종합레저시설	74.5	(▲0.1)	무인경비	64.1	(▲1.0)
대화형인공지능서비스	74.4	신규발표	생명보험	63.3	(▲1.6)
백화점	73.5	(▼0.6)	배달앱	63.3	(▼3.6)
장기보험	73.2	(▼0.6)	신용카드	61.3	(▼1.2)
은행	73.1	(▼1.8)	패스트푸드점	61.1	(▼0.6)
중고차플랫폼	71.7	(▲2.4)	국제전화	61.0	(▼1.0)
중고거래플랫폼	71.6	(▲3.1)	고속버스	60.9	(▼1.1)
간편결제서비스	71.2	(▼2.5)	숙박앱	60.7	(▼1.4)
영화관	70.2	(▼3.6)	증권	59.6	(▲1.8)
콘도미니엄	70.0	(▲3.1)	종합병원	58.5	(▼4.4)
편의점	69.9	(▲2.7)	대형마트	53.3	(▼1.8)
OTT서비스	69.6	(▼4.7)	인터넷전화	49.8	(▼2.7)

제2부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 특징

1) 전년 대비 1위 변동 산업

총 19개 산업에서 1위 기업 바뀌어... 최근 5년 내 최대 변동

- ▶ 올해 KNPS에서는 총 19개 산업에서 1위 기업 변동을 나타냈으며, 이는 최근 5년 동안의 조사 중 최대인 것으로 드러났다. 업종별로는 총 108개 조사대상 산업 중 제조업에서 11개(소비재 7개, 내구재 4개), 서비스업에서 8개로 나타났다.
- ▶ 소비재에서는 과자(오리온), 밀키트(CJ제일제당), 소주(하이트진로), 우유(매일유업), 세탁세제(헨켈), 아웃도어의류(디스커버리 익스페디션), 치약(애경산업) 등에서 1위 변동을 보이며 치열한 고객추천 경쟁을 드러냈다. 내구재에서는 무선청소기(삼성전자), 세탁기(삼성전자), 전기레인지(쿠쿠전자), 헬스케어(세라젬) 등에서 변동이 있었다.
- ▶ 특히 서비스업의 경쟁은 더욱 치열했다. 간편결제서비스(삼성월렛), OTT서비스(티빙), 저비용커피전문점(메가MGC커피), 커피전문점(투썸플레이스), 패션온라인몰(자사몰)(SSF SHOP), 고속버스(중앙고속), 저비용항공(제주항공) 등 8개 산업에서 열띤 경쟁 끝에 1위 기업의 변동이 나타난 것으로 조사결과 드러났다.

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 1위 변동 기업

산업명		2024년 KNPS 1위 기업	2023년 KNPS 1위 기업
소비재 제조업 (7개)	과자	오리온	롯데월드푸드
	밀키트	CJ제일제당(쿡킷)	프레시지
	소주	하이트진로(참이슬)	금복주
	우유	매일유업	서울우유
	세탁세제	헨켈	라이온코리아
	아웃도어의류	디스커버리 익스페디션	노스페이스
	치약	애경산업	LG생활건강
내구재 제조업 (4개)	무선청소기	삼성전자	LG전자
	세탁기	삼성전자	LG전자
	전기레인지	쿠쿠전자	LG전자
	헬스케어(안마가전)	세라젬	바디프랜드
서비스업 (8개)	간편결제서비스	삼성월렛(구 삼성페이)	네이버페이
	OTT서비스	티빙	넷플릭스
	숙박앱	여기어때	야놀자
	저비용커피전문점	메가MGC커피	컴포즈커피
	커피전문점	투썸플레이스	엔제리너스
	패션온라인몰(자사몰)	SSF SHOP	KOLONMALL
	고속버스	중앙고속	금호고속
	저비용항공	제주항공	에어부산

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 특징
(계속)

2) 18년 연속 KNPS 1위 기업

총 14개 산업(11개 기업)에서 KNPS 18년 연속 1위 유지

- 치열한 경쟁 속에서도 KNPS 조사 이래 18년간 줄곧 고객들로부터 최고의 추천을 받은 산업은 소비재 2개, 내구재 7개 및 서비스업 5개 산업으로 나타나 총 14개 산업으로 집계되었으며, 기업수로는 11개 기업인 것으로 나타났다.
- 제조업에서는 동원F&B(참치캔), 화장지(유한킴벌리), LG전자(에어컨), 삼성전자(PC, TV), 한샘(부엌가구), 현대자동차(일반승용차, RV승용차) 등 6개 기업이 발표 이래 한 번도 놓치지 않고 정상의 자리를 유지하고 있다. 특히 내구재는 글로벌 시장을 선도하고 있는 현대자동차, 삼성전자 등이 오랜 기간 동안 KNPS에서 괄목할 만한 기록을 보였다.
- 서비스업에서는 삼성생명(생명보험), 교보문고(대형서점), 네이버(검색포탈사이트), SK텔레콤(이동전화), 에버랜드(종합레저시설) 등이 치열한 경쟁에서 18년 연속 1위의 영예를 안았다.

고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 지수 18년 연속 1위 기업

산 업		18년 연속 1위 기업
소비재 (2개 산업/2개 기업)	참치캔	동원F&B(동원참치)
	화장지	유한킴벌리
내구재 (7개 산업/4개 기업)	에어컨	LG전자
	휴대폰(스마트폰)	삼성전자
	PC	삼성전자
	TV	삼성전자
	부엌가구	한샘
	일반승용차	현대자동차
	RV승용차	현대자동차
서비스업 (5개 산업/5개 기업)	생명보험	삼성생명
	대형서점	교보문고
	검색포탈사이트	Naver(네이버)
	이동전화	SK텔레콤
	종합레저시설	에버랜드

제2부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 특징
(계속)

3) 복수 산업 KNPS 1위 기업

삼성전자 10개, 현대자동차 4개 부문 1위 등 15개 기업이 복수 산업 1위 기록

- 삼성전자는 김치냉장고, 냉장고, 무선청소기, 세탁기, 의류건조기, 전자제품전문점, 휴대폰(스마트폰), PC, TV, 간편결제서비스 등 10개 산업에서, 현대자동차는 RV승용차, 경형승용차, 일반승용차, 전기자동차 등 4개 산업에서 KNPS가 가장 높은 것으로 나타나 고객충성도 선도 기업으로서 올해에도 많은 산업에서 고객들의 추천을 받은 것으로 나타났다.
- 삼성물산 역시 아파트, 워터파크, 종합레저시설, 패션온라인몰(자사몰) 등 4개 산업 1위를 차지했고 그 뒤를 이어 LG전자(식기세척기), KT(IPTV, 인터넷전화), SK텔레콤(국제전화, 알뜰폰), 삼성화재(자동차보험, 장기보험), 캐논코리아(가정용복합기, 사무용복합기), 코웨이(정수기, 침대), 쿠쿠전자(전기레인지, 전기밥솥), 하이트진로(맥주, 소주), 한국필립모리스(담배, 궤련형 전자담배), 한샘(가정용가구, 부엌가구), 현대홈쇼핑(TV홈쇼핑, 인터넷쇼핑몰), 홈플러스(대형슈퍼마켓, 대형마트) 등이 2개 산업에서 1위를 차지했다.

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 복수산업 1위 기업

기업명	2024년 KNPS 1위 산업	비고
삼성전자	김치냉장고, 냉장고, 무선청소기, 세탁기, 의류건조기, 전자제품전문점, 휴대폰(스마트폰), PC, TV, 간편결제서비스	10개 산업
현대자동차	RV승용차, 경형승용차, 일반승용차, 전기자동차	4개 산업
삼성물산	아파트, 워터파크, 종합레저시설, 패션온라인몰(자사몰)	4개 산업
LG전자	식기세척기, 에어컨	2개 산업
KT	IPTV, 인터넷전화	
SK텔레콤	국제전화, 알뜰폰	
삼성화재	자동차보험, 장기보험	
캐논코리아	가정용복합기(프린터), 사무용복합기(복사기)	
코웨이	정수기, 침대	
쿠쿠전자	전기레인지, 전기밥솥	
하이트진로	맥주, 소주	
한국필립모리스	담배, 궤련형 전자담배	
한샘	가정용가구, 부엌가구	
현대홈쇼핑	TV홈쇼핑, 인터넷쇼핑몰	
홈플러스	대형슈퍼마켓, 대형마트	

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업

1) 소비재 제조업

No	산업	1위기업	분석대상기업(브랜드)	연속1위 횟수
1	과자	오리온	오리온(72.3), 롯데웰푸드(71.4), 해태제과식품(68.9), 크라운제과(66.1)	'23년 1위 : 롯데웰푸드
2	두부	풀무원식품	풀무원식품(75.3), CJ제일제당(73.4), 대상(72.7)	3년 연속 1위
3	맥주	하이트진로	하이트진로(77.4), OB맥주(카스포함)(75.3), 롯데칠성음료 (72.8)	6년 연속 1위
4	밀키트	CJ제일제당 (쿡킷)	CJ제일제당(쿡킷)(73.2), 프레시지(71.9), hy(잇츠온)(69.7), 마이세프(69.3)	'23년 1위 : 프레시지
5	소주	하이트진로 (참이슬)	하이트진로(참이슬)(78.5), 롯데칠성음료(처음처럼)(77.0), 금복주(76.3), 무학(71.4)	'23년 1위 : 금복주
6	식용유	사조대림(해표)	사조대림(해표)(75.4), CJ제일제당(백설)(72.6)	12년 연속 1위
7	아이스크림	빙그레	빙그레(76.7), 롯데웰푸드(73.8), 해태아이스크림(69.9)	17년 연속 1위
8	우유	매일유업	매일유업(75.9), 서울우유(74.7), 남양유업(64.1)	'23년 1위 : 서울우유
9	유산균발효유	hy	hy(80.5), 매일유업(77.3), 남양유업(75.2)	12년 연속 1위
10	음료	동아오츠카	동아오츠카(73.4), 롯데칠성음료(71.0), 한국코카콜라(70.2)	10년 연속 1위
11	참치캔	동원F&B (동원참치)	동원F&B(동원참치)(84.3), 오투기(오투기참치)(81.5), 사조산업(사조참치)(76.6)	18년 연속 1위
12	홍삼가공식품	한국인삼공사 (정관장)	한국인삼공사(정관장)(91.4), 지씨바이오(참다한홍삼)(82.3), 농협홍삼(한삼인)(82.1)	12년 연속 1위
13	궐련형전자담배	한국필립모리스 (아이코스)	한국필립모리스(아이코스)(63.7), BAT로스만스(글로)(59.6), KT&G(릴)(59.4)	5년 연속 1위
14	담배	한국필립모리스 (말보로)	한국필립모리스(말보로)(52.7), KT&G(51.3), BAT로스만스(던힐)(46.1)	2년 연속 1위
15	세탁세제	헨켈	헨켈(75.7), 라이온코리아(75.4), LG생활건강(70.9), 애경산업(68.0)	'23년 1위 : 라이온코리아

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 (계속)

1) 소비재 제조업(계속)

No	산업	1위기업	분석대상기업(브랜드)	연속1위횟수
16	아웃도어외류	디스커버리 익스페디션	디스커버리 익스페디션(87.7), 노스페이스(86.0), 코오롱스포츠(81.8), 블랙야크(81.7), K2(80.9), 네파(79.5)	'23년 1위 : 노스페이스
17	여성내의	신영와코루 (비너스)	신영와코루(비너스)(74.7), 비비안(73.1)	14년 연속 1위
18	여성용 기초화장품	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(73.5), LG생활건강(68.9)	4년 연속 1위
19	제화	탠디	탠디(65.5), 소다(62.8), 금강제화(62.1), 에스 콰이아(61.9)	3년 연속 1위
20	주방세제	라이온코리아	라이온코리아(80.1), LG생활건강(77.1), 애경 산업(75.0)	14년 연속 1위
21	치약	애경산업	애경산업(70.1), LG생활건강(69.0), 아모레퍼 시픽(67.6)	'23년 1위 : LG생활건강
22	화장지	유한킴벌리	유한킴벌리(81.6), 깨끗한나라(79.2), 모나리 자(78.6)	18년 연속 1위

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 (계속)

2) 내구재 제조업

No	산업	1위기업	분석대상기업(브랜드)	연속1위 횟수
1	PC	삼성전자	삼성전자(83.8), LG전자(80.8), 한국HP(78.7)	18년 연속 1위
2	TV	삼성전자	삼성전자(89.6), LG전자(88.2)	18년 연속 1위
3	가정용복합기 (프린터)	캐논코리아	캐논코리아(60.0), 한국HP(52.4), 한국엡손 (50.2)	8년 연속 1위
4	김치냉장고	삼성전자	삼성전자(82.4), LG전자(80.1), 위니아(72.0)	14년 연속 1위
5	냉장고	삼성전자	삼성전자(90.5), LG전자(86.3)	6년 연속 1위
6	무선청소기	삼성전자	삼성전자(82.2), LG전자(81.6), 다이슨(78.0)	'23년 1위 : LG전자
7	사무용복합기 (복사기)	캐논코리아	캐논코리아(68.6), 한국후지필름비즈니스이노 베이션(66.2), 신도리코(65.3)	11년 연속 1위
8	세탁기	삼성전자	삼성전자(85.3), LG전자(84.6)	'23년 1위 : LG전자
9	식기세척기	LG전자	LG전자(84.0), 삼성전자(82.3), SK매직(79.8)	3년 연속 1위
10	에어컨	LG전자	LG전자(87.7), 삼성전자(86.0), 오텍캐리어 (76.4), 위니아(75.9)	18년 연속 1위
11	의류건조기	삼성전자	삼성전자(86.6), LG전자(84.4)	3년 연속 1위
12	전기레인지	쿠쿠전자	쿠쿠전자(75.8), LG전자(75.1), SK매직(73.8), 쿠첸(71.4)	'23년 1위 : LG전자
13	전기밥솥	쿠쿠전자	쿠쿠전자(70.3), 쿠첸(67.6)	13년 연속 1위
14	정수기	코웨이	코웨이(75.9), LG전자(73.0), SK매직(70.3), 쿠쿠(68.7), 청호나이스(67.4)	8년 연속 1위
15	헬스케어 (안마가전)	세라젬	세라젬(71.2), 바디프랜드(69.5), 휴테크 (64.6), 코지마(63.5)	'23년 1위 : 바디프랜드

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 (계속)

2) 내구재 제조업(계속)

No	산업	1위기업	분석대상기업(브랜드)	연속1위 횟수
16	휴대폰 (스마트폰)	삼성전자	삼성전자(85.6), 애플(아이폰)(84.9)	18년 연속 1위
17	RV승용차	현대자동차	현대자동차(88.9), 기아(86.3), KG모빌리티(82.6)	18년 연속 1위
18	가정용가구	한샘	한샘(85.8), 현대리바트(83.2), 신세계까사(82.7), 에몬스가구(80.9)	10년 연속 1위
19	가정용건축자재	LX하우시스	LX하우시스(81.7), KCC(78.4), 현대L&C(76.5)	4년 연속 1위
20	경형승용차	현대자동차	현대자동차(74.1), 기아(71.7)	2년 연속 1위
21	보일러	린나이코리아	린나이코리아(82.0), 경동나비엔(80.7), 귀뚜라미(76.9)	17년 연속 1위
22	부엌가구	한샘	한샘(84.4), 현대리바트(82.8), 에넥스(81.0)	18년 연속 1위
23	블랙박스	팅크웨어 (아이나비)	팅크웨어(아이나비)(75.6), 아이트로닉스(아이패스블랙)(69.8), 파인디지털(파인뷰)(69.8)	9년 연속 1위
24	승용차타이어	금호타이어	금호타이어(71.0), 한국타이어(64.7), 넥센타이어(62.2)	17년 연속 1위
25	일반승용차	현대자동차	현대자동차(84.4), 기아(79.7), 한국지엠(76.0), 르노코리아자동차(75.7)	18년 연속 1위
26	전기차	현대자동차	현대자동차(81.3), 테슬라(78.9), 기아(76.4)	2년 연속 1위
27	침대	코웨이	코웨이(66.7), 시몬스(64.0), 에이스침대(63.3)	4년 연속 1위

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 (계속)

3) 일반 서비스업

No	산업	1위기업	분석대상기업(브랜드)	연속1위횟수
1	간편결제서비스	삼성월렛 (구 삼성페이)	삼성월렛(구 삼성페이)(73.5), 네이버페이 (72.9), 카카오페이(72.2), 페이코(64.5)	'23년 1위 : 네이버페이
2	생명보험	삼성생명	삼성생명(65.5), 한화생명(63.4), 교보생명 (60.5)	18년 연속 1위
3	신용카드	신한카드	신한카드(66.9), 삼성카드(64.1), KB국민카드 (62.9), 현대카드(61.6), 롯데카드(56.4), BC 카드(56.2), 우리카드(56.1), NH농협카드 (55.5)	15년 연속 1위
4	은행	신한은행	신한은행(79.7), KB국민은행(77.2), 하나은행 (71.1), IBK기업은행(70.0), NH농협은행 (69.5), 우리은행(67.4)	11년 연속 1위
5	인터넷전문은행	카카오뱅크	카카오뱅크(69.0), 토스뱅크(67.3), K뱅크 (58.2)	4년 연속 1위
6	자동차보험	삼성화재	삼성화재(80.1), KB손해보험(76.6), 현대해상 (75.4), DB손해보험(73.2), 메리츠화재(71.3)	15년 연속 1위
7	장기보험	삼성화재	삼성화재(75.7), 현대해상(74.1), DB손해보험 (73.3), KB손해보험(72.7), 메리츠화재(68.6)	14년 연속 1위
8	증권	삼성증권	삼성증권(63.3), 미래에셋증권(61.2), NH투자 증권(59.1), KB증권(58.1), 한국투자증권 (57.2), 신한투자증권(57.1)	6년 연속 1위
9	체크카드	KB국민카드	KB국민카드(80.2), 신한카드(76.0), NH농협카 드(74.2), 우리카드(73.2), BC카드(73.1)	7년 연속 1위
10	OTT서비스	티빙	티빙(72.9), 넷플릭스(72.3), 쿠팡플레이 (71.4), 웨이브(67.3), 왓챗(64.3), 디즈니플러 스(63.8)	'23년 1위 : 넷플릭스
11	TV홈쇼핑	현대홈쇼핑	현대홈쇼핑(82.5), NS홈쇼핑(78.7), GS SHOP(78.3), 롯데홈쇼핑(78.3), CJ온스타일 (78.0), 홈앤쇼핑(74.3)	3년 연속 1위
12	T커머스	KT알파 쇼핑	KT알파 쇼핑(71.6), SK스토아(69.6), 신세계라 이브쇼핑(67.4)	3년 연속 1위
13	대형마트	홈플러스	홈플러스(55.7), 롯데마트(53.1), 이마트(51.8)	10년 연속 1위
14	대형서점	교보문고	교보문고(82.4), 영풍문고(78.6)	18년 연속 1위
15	대형슈퍼마켓	홈플러스 익스프레스	홈플러스 익스프레스(69.2), GS THE FRESH(67.9), 롯데슈퍼(64.7), 이마트 에브리 데이(63.4)	2년 연속 1위

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 (계속)

3) 일반 서비스업(계속)

No	산업	1위기업	분석대상기업(브랜드)	연속1위횟수
16	면세점	신라면세점	신라면세점(76.7), 신세계면세점(73.4), 롯데면세점(72.7)	10년 연속 1위
17	배달앱	쿠팡이츠	쿠팡이츠(65.6), 배달의민족(62.9), 요기요(61.4)	2년 연속 1위
18	백화점	현대백화점	현대백화점(78.9), 신세계백화점(72.6), 롯데백화점(69.7)	11년 연속 1위
19	부동산플랫폼	KB부동산	KB부동산(80.9), 네이버페이 부동산(77.8), 직방(75.3), 다방(72.6)	3년 연속 1위
20	숙박앱	여기어때	여기어때(61.2), 야놀자(60.2)	'23년 1위 : 야놀자
21	스크린골프	골프존	골프존(79.8), 카카오VX(74.0), SG골프(72.5)	6년 연속 1위
22	영화관	롯데시네마	롯데시네마(72.8), CJ CGV(70.6), 메가박스(67.1)	12년 연속 1위
23	오픈마켓	11번가	11번가(79.7), 옥션(76.0), G마켓(75.3)	6년 연속 1위
24	인터넷서점	YES24	YES24(83.8), 교보문고(인터넷교보문고)(82.0), 알라딘커뮤니케이션(알라딘)(80.6), 인터파크커머스(인터파크도서)(75.4)	2년 연속 1위
25	인터넷쇼핑몰	현대홈쇼핑(Hmall)	현대홈쇼핑(Hmall)(86.4), GS리테일(GS SHOP)(81.6), 롯데ON(78.8), CJ E&M (CJ온스타일)(78.2), SSG닷컴(77.8)	5년 연속 1위
26	저비용 커피전문점	메가MGC커피	메가MGC커피(69.1), 컴포즈커피(68.5), 백다방(63.5), 더벤티(61.3)	'23년 1위 : 컴포즈커피
27	전자제품전문점	삼성스토어	삼성스토어(86.8), LG전자 베스트샵(82.7), 롯데하이마트(81.2), 전자랜드(78.2)	3년 연속 1위
28	제과·제빵점	파리크라상(파리바게뜨)	파리크라상(파리바게뜨)(75.9), CJ푸드빌(뚜레쥬르)(72.9)	15년 연속 1위
29	중고거래플랫폼	당근마켓	당근마켓(73.3), 중고나라(70.6), 번개장터(70.0)	3년 연속 1위
30	중고차플랫폼	KB차차차	KB차차차(75.3), 케이카(73.6), 보배드림(70.6), 엔카(67.1)	3년 연속 1위

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 (계속)

3) 일반 서비스업(계속)

No	산업	1위기업	분석대상기업(브랜드)	연속1위횟수
31	커피전문점	투썸플레이스	투썸플레이스(67.3), 엔제리너스(66.0), 스타벅스(64.8), 이디야(64.0), 할리스(63.3), 커피빈(58.7)	'23년 1위 : 엔제리너스
32	패션온라인몰(자사몰)	SSF SHOP	SSF SHOP(78.3), KOLON MALL(76.9), 더한섬닷컴(74.8), S.I.VILLAGE(74.2), LFmall(71.9)	'23년 1위 : KOLONMALL
33	패스트푸드점	롯데리아	롯데리아(63.6), 버거킹(62.8), 맘스터치(61.0), 맥도날드(59.9), KFC(56.7)	8년 연속 1위
34	편의점	CU	CU(72.4), GS25(71.8), 이마트(69.5), 세븐일레븐(64.8)	2년 연속 1위
35	피자전문점	도미노피자	도미노피자(84.8), 피자헛(75.6), 미스터피자(72.7)	12년 연속 1위
36	IPTV	KT	KT(68.6), SK브로드밴드(67.0), LG유플러스(62.7)	2년 연속 1위
37	검색포털사이트	Naver(네이버)	Naver(네이버)(68.2), 카카오(다음)(63.9)	18년 연속 1위
38	국제전화	SK텔링크(00700)	SK텔링크(00700)(64.0), KT(001)(60.4), LG유플러스(002)(57.7)	10년 연속 1위
39	대화형인공지능서비스	OpenAI(ChatGPT)	OpenAI(ChatGPT)(77.9), 구글딥마인드(Gemini)(73.5), 네이버(Clova X)(72.4)	신규 발표
40	모빌리티플랫폼	티맵모빌리티(TMAP)	티맵모빌리티(TMAP)(75.8), 카카오모빌리티(카카오T)(72.5)	신규 발표
41	알뜰폰	SK세븐모바일	SK세븐모바일(70.5), KT M모바일(69.5), 헬로모바일(66.5), U+유모바일(65.9)	2년 연속 1위
42	이동전화	SK텔레콤	SK텔레콤(71.1), KT(65.1), LG유플러스(60.6)	18년 연속 1위
43	인터넷전화	KT	KT(51.8), SK브로드밴드(49.2), LG유플러스(48.5)	15년 연속 1위
44	초고속인터넷	SK브로드밴드	SK브로드밴드(68.7), KT(67.3), LG유플러스(63.2)	4년 연속 1위
45	고속버스	중앙고속	중앙고속(64.3), 금호고속(63.9), 동양고속(62.3), 천일고속(52.3)	'23년 1위 : 금호고속

제2부
2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 결과

산업별
KNPS 1위
기업 (계속)

3) 일반 서비스업(계속)

No	산업	1위기업	분석대상기업(브랜드)	연속1위횟수
46	렌터카	롯데렌터카	롯데렌터카(78.0), SK렌터카(74.2)	6년 연속 1위
47	무인경비	에스원	에스원(67.2), SK윌더스(63.9), KT텔레캅(59.7)	4년 연속 1위
48	아파트	삼성물산 건설부문	삼성물산 건설부문(75.0), DL이앤씨(69.5), 포스코이앤씨(68.8), 롯데건설(67.6), 현대건설(65.1), 대우건설(63.7), GS건설(63.1)	3년 연속 1위
49	여행사 (해외여행)	하나투어	하나투어(75.7), 롯데관광개발(64.4), 모두투어네트웍(62.8), 노랑풍선(59.8)	7년 연속 1위
50	워터파크	캐리비안 베이	캐리비안 베이(77.8), 오션월드(70.2)	13년 연속 1위
51	저비용항공	제주항공	제주항공(66.3), 에어부산(65.5), 티웨이항공(64.4), 진에어(63.9)	'23년 1위 : 에어부산
52	종합레저시설	에버랜드	에버랜드(79.3), 롯데월드(74.1), 서울랜드(64.7)	18년 연속 1위
53	종합병원	삼성서울병원	삼성서울병원(65.3), 서울아산병원(59.9), 서울성모병원(56.7), 세브란스병원(신촌)(55.8), 서울대학교병원(본원)(53.1)	8년 연속 1위
54	주유소	에쓰-오일	에쓰-오일(72.7), SK에너지(SK주유소)(70.0), GS칼텍스(67.8), HD현대오일뱅크(66.6)	9년 연속 1위
55	취업정보플랫폼	잡코리아	잡코리아(70.6), 사람인(69.3), 워크넷(63.6), 인크루트(61.2)	신규 발표
56	콘도미니엄	한화리조트	한화리조트(70.9), 소노호텔&리조트(68.8)	10년 연속 1위
57	택배/소포	우체국소포	우체국소포(69.5), CJ대한통운(66.5), 한진택배(63.9), 롯데택배(63.1)	3년 연속 1위
58	항공	아시아나항공	아시아나항공(69.3), 대한항공(67.1)	14년 연속 1위

제3부

2024년 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사 제언

KNPS
향상을 위한
제언

불확실성의 시대... 보다 확실한 고객로열티에 집중하라

- ▶ 고객 로열티(Customer Loyalty)는 다른 기업의 제품이나 서비스를 구입하도록 하는 잠재적인 상황 요인, 혹은 다른 기업의 적극적인 활동에도 불구하고 자사의 제품이나 서비스를 일관되게 재구매하고 반복적으로 구매하고자 하는 고객의 몰입 정도를 말한다. 더 나아가 이러한 충성 고객은 주위 사람들에게 그 기업을 적극적으로 추천함으로써, 장기간에 걸쳐 수익과 매출증가 확보 및 신규고객 창출에도 상당한 역할을 한다고 알려져 있다.
- ▶ 특히 코로나19 이후 불확실성이 커지면서 이러한 고객 로열티의 중요성은 더욱 높아지고 있다. 소비심리 역시 위축되어 기업은 소비자의 지갑을 열기 위한 각고의 노력을 기울이고 있으며, 특히 시장에서의 치열한 경쟁은 보다 많은 비용과 노력들이 수반되고 있는 상황이다. 그러한 의미에서 고객 로열티(Customer Loyalty)의 개념은 기업의 고민과 노력에 대한 효율적이고 효과적인 해결책으로써 큰 시사점을 제공할 수 있다.
- ▶ 실제 KMAC 연구에 따르면 불확실성이 커진 코로나19 이후의 KNPS 데이터를 분석한 결과 (2020~2023), 고객 추천도가 기업의 핵심 재무성과인 총자산회전율, 총자산이익률(ROA), 자기자본이익률(ROE)에 미치는 영향이 그 전보다 더욱 강력한 것으로 나타났다. 이는 팬데믹 이후 전 세계적으로 고물가, 고금리, 경기침체 등의 불확실성 심화로 인해 소비심리가 위축되면서 소비자들의 구매 결정 과정이 더욱 신중해지는 변화가 있었고, 이 과정에서 '내돈내산(내 돈으로 내가 산)', '노(NO) 광고'와 같은 솔직한 소비자 '추천'이 구매 결정에 중요한 역할을 하게 된 것으로 풀이된다.
- ▶ 이와 같은 소비자 구매 행동의 변화로 인해 고객로열티 관리의 중요성은 한국 시장에서 더욱 높아질 것으로 예상된다. 한국은 디지털 정보의 빠른 전파, 신뢰와 개인관계를 중시하는 문화적 특성으로 인해 온라인을 통한 '구전(Word of Mouth) 추천'의 영향력이 매우 크게 작용하기 때문이다. 이는 소비자들이 제품이나 서비스를 선택할 때 광고나 마케팅보다, 지인이나 다른 소비자의 경험을 더 신뢰한다는 것을 의미한다.
- ▶ 그렇다면 고객 로열티를 높이기 위해서는 어떤 접근이 필요할까? 먼저 고객 로열티에 영향을 미치는 요인의 변화에 주목할 필요가 있다. 과거에는 고객이 인지하는 핵심속성을 중심으로 중요도가 집중되는 패턴을 보였으나 최근에는 기존 고객 인지 상의 핵심속성과는 별개로 이용 편리성과 같은 부가적인 속성의 중요도가 꾸준히 높아지고 있다. 보다 흥미로운 점은 KNPS에서 추천의향이 높은 집단(Promoters)의 경우 중요도의 변화가 더욱 두드러진다는 것이다. 이러한 결과는 기업의 충성고객 집단이 핵심속성 이외 다른 부가적인 서비스 중에서 더욱 차별화 된 어떤 것을 기대할 가능성을 시사한다.
- ▶ 따라서 효과적인 고객 로열티 관리를 위해서는 선진화 된 데이터 분석 인력의 도입, 프로세스 및 조직적 역량의 강화 등을 최대한 활용하고 빅데이터 분석을 통해 무엇이 고객 만족과 로열티의 핵심 성공 요소이며 실제로 성과로 연결될 수 있는지에 대한 검증이 반드시 필요하다. 이러한 과정을 거쳐 차별적인 상품과 서비스가 전달될 때 비로소 혁신적인 고객만족경영의 성과를 이뤄낼 수 있을 것이다.