

가

leey@mail.lgeri.co.kr

1990 20%
80% 20:80

「Loyalty Effect」
Reich held

가

?

가

가

가

가

CRM(customer relationship

marketing)

가

가

5

가
가
가2

DVD 가

?

가

가 .

가

가

(Smart Consumer)

가

가

Reinartz

가

Ku mar

1

가

가

가

가
가

(Money game)

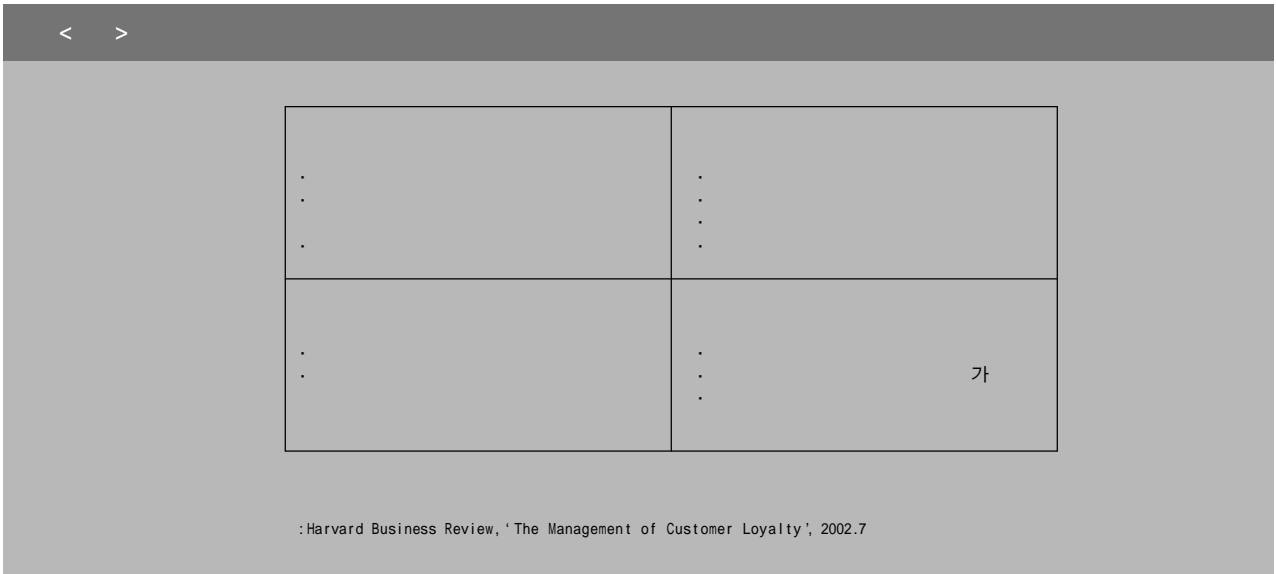
가

5

가

1.





myLG

OK

2.

Reinartz Kumar

.

,

가

가

4 5

myLG

가

가

>).

(

2

가

,

가

OK

5

가

3

가

가

<

>

가

「

」

OK

가

.

「

」

가

「

」

DB



4.

가

가

3.

DW (data warehouse)

RFM(Recency, Frequency, Monetary Value), RFM

(Harley - Davidson)

Value)

5. 가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가



'myLG'

LG

2001 2

LG

3 ~12%

'myLG

가

3

myLG

Plus

LG

가

Coupon

1,000 2

가