

# 1. AN EMPIRICAL STUDY ON PERCEIVED SERVICE QUALITY OF THE TRANSPORTATION INDUSTRY IN LAO PDR

해운경영학과 Akhom Praseuth  
지도교수 이 기 환

본 연구는 서비스품질 모형(SERVQUAL)을 이용하여 라오스 운송사업 서비스의 지각된 품질을 검정하였다. 본 연구는 기대된 서비스 품질과 지각된 서비스 품질의 두 요소를 분석하고 있으며, 이 두 요소간의 관계도 조사되었다.

내륙국인 라오스는 전국에 걸친 유통활동과 연결된 운송이 점차로 중요한 역할을 하고 있다. 고객은 수용할 서비스 품질에 관한 기대를 높이고 있으며 운송회사는 고객의 기대에 부응하기 위하여 노력하고 있다. 고객과 운송회사간의 관계는 운송회사의 경영에 있어서 고객이 서비스 품질을 어떻게 정의하고 있는가에 관한 이해를 증진시키는 공간이라고 가정할 수 있다. 고객의 지각과 기대를 확인하는 것은 기업이 고객에게 봉사하고 고객의 만족을 높일 수 있는 기회를 확인할 수 있도록 하는 것이다.

분석 결과를 통해 다음과 같은 결과가 도출되었다.

- (1) 범주들의 전반적인 차이를 평가하여 보면 라오스 도로운송회사의 서비스 품질향상에 대한 요구가 있음을 명백히 알 수 있으며, 특히 신뢰성과 응답성은 서비스 품질 향상에 필요한 중요한 두 개의 범주이다.
- (2) 전략적 입장에서 운송회사의 경영자는 고객의 만족과 고객 충성도 예측에 있어서 5가지 서비스 품질 범주와 관련된 중요성을 결정할 수 있다. 이렇게 함으로써 운송회사 경영자는 주의를 기울여야 될 서비스 품질의 범주를 결정할 수 있다.
- (3) 경쟁적 관점에서 운송회사 경영자는 기록의 오류 감소와 같은 개선이 필요한 영역을 고려하여야 하며, 그리고 고객의 요구에 반응할 수 있도록 항상 준비하여야 할 것이다. 이를 위해 경영자는 처음부터 고객이 서비스를 적절히 받을 수 있도록 하여, 고객의 마음속에 최상의 만족감을 심어주도록 하여야 할 것이다.
- (4) 서비스를 향상시키기 위해 목표설정, 서비스의 표준, 서비스 청사진과 마케팅의 측면에서 라오스 운송회사 경영자는 많은 노력을 기울여야 할 필요가 있는 것으로 나타났다.