2021년도 한국철도학회 춘계계학술대회 초록집 KSR2021S013

감염병이 철도서비스 속성별 중요도에 미치는 영향

김지영*

초 록 본 연구의 목적은 감염병(COVID-19)위험지각이 철도서비스 고객경험에 미치는 영향을 탐색하고 적절한 대응전략 수립에 시사점을 제공하는 데 있다. 이에 최근 1년간 고속철도를 이용한 고객을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 분석 결과, 고객은 감염병 위험지각 수준이 높을수록 서비스 기관이 제공하는 여러 중에서 방역관련 대응서비스를 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 또한 서비스운영기관의 방역 관련 활동뿐 아니라, 관련해 충분히 설명하고 안내하는 커뮤니케이션이 고객만족 향상에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이에 철도서비스 운영기관은 방역과 관련해 안전을 강화하는데 힘써야 할 뿐 아니라 고객의 위험지각 수준을 낮춰줄 수 있도록 지속적이고 적극적으로 커뮤니케이션을 강화할 필요가 있다 하겠다. 이는 추후 감염병 유행으로 급격하게 감소한 서비스 수요 회복을 회복하는데 시사점을 제공해 줄 것이라 기대한다.

* 한국교통대학교 철도경영·물류학전공(jkim@ut.ac.kr)

** 본 연구는 2021년 한국교통대학교 지원을 받아 수행되었음