

민간경비 기업의 서비스품질 평가모형 개발에 관한 연구

A Study on the Development of Service Quality Evaluation Model for Private Security Corporation

김 경 식*, 김 은 정**
호서대학교*, 경기대학교**

Kim kyung-sik*, Kim eun-jung**
Ho-seo Univ.,*, kyoung-ki Univ.**

요약

이 연구는 2013년 민간경비 시스템을 활용하고 있는 사업장을 대상으로 민간경비기업의 서비스품질평가 모형을 개발하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 수도권 소재 사업장을 모집단으로 선정한 다음 유의표집법을 활용하여 200명을 표집하였다. 결론은 다음과 같다. 민간경비 기업의 서비스품질의 신뢰도와 타당도는 높다.

I. 서론

최근 서비스 산업에 대한 관심이 점차적으로 높아지고 있어 오늘날 기업 경쟁력에서 서비스품질은 핵심적인 영역으로 간주되고 있고, 실제로 서비스품질은 서비스 마케팅에 있어서 가장 강력한 경쟁수단의 하나이며, 서비스 생산성 향상의 관건이다¹⁾. 이와 같이 서비스산업 특성상 서비스품질의 향상은 서비스산업의 생존과 수익성에 직결된다고 할 수 있다. 따라서 서비스 산업에서 서비스품질평가에 대한 객관화문제는 매우 중요한 과제이다²⁾.

본 연구에서는 기존의 서비스품질 유형별 속성에 대한 비교를 통해 민간경비기업의 수요자가 어떠한 순서로 서비스를 비중 있게 생각하는지, 어떠한 서비스를 중요하게 생각하는지, 그리고 서비스가 기업에 직간접적으로 영향을 미쳐 고객만족과 연결되어 재계약이나 타인에 대한 추천으로 발전하는지 등에 대한 중요한 자료가 되어 민간 경비기업의 서비스품질 향상과 고객만족이 기업성과와 직접적인 관계를 밝히고 서비스품질 평가지표를 제공하는데 그 목적이 있다.

II. 연구방법

1. 연구대상

이 연구에서는 2013년 민간경비 시스템을 활용하고 있는 수도권 소재 사업장을 모집단으로 선정한 다음, 유의 표집법을 활용하여 200명을 표집하였다.

2. 설문지개발

이 연구에서는 먼저 선행연구를 토대로 설문지의 초안

을 작성한 다음, 전문가회의를 통하여 내용의 적합성을 검증하였다. 그 다음 단계에서는 예비검사를 실시하였으며, 지적된 문제는 수정, 보완하였다. 이 연구에서는 수정, 보완된 설문지를 활용하여 본 조사를 실시하였다.

표 1. 설문지의 구성

하위 개념	설문내용
신뢰성	시설 및 지원인력 운영정보를 정확히 제공 각종 정보는 신뢰 홍보 및 공지 내용과 일치된 서비스를 제공 약속한 기한 내에 서비스를 제공 서비스 지원에 대한 타당한 세부기준과 처리 절차 절차를 준수하며 정확한 서비스를 제공 업무수행 능력과 경력 업무에 적합한 지식과 능력 예정된 서비스의 시간을 정확성 제공하는 안전 서비스의 믿음
신속성	고객이 원하는 시간대에 서비스를 제공 고객의 요구 사항을 지체 없이 처리 고객에 대한 응답을 최우선으로 생각하고 행동 최대한 신속하게 민원을 처리하려고 노력 업무지원을 최대한 신속하게 이루어지도록 노력 고객의 요청 시 기꺼이 도움 고객을 최우선으로 생각함 고객문제에 적절하게 대처 고객의 대기시간을 줄이고자 노력
공감성	고객의 욕구를 파악하려고 노력 고객에 대한 관심을 기울 고객의 요구하는 시간대에 서비스를 제공 고객의 이익을 우선적으로 배려 지속적인 고객서비스를 제공 고객과 원활한 의사소통 규정 및 절차를 잘 지켜 운영
확신성	직원의 능력은 믿을 만함 안전한 서비스를 제공 민원처리과정은 믿을 만함 고객에게 안전하다는 확신을 주는 행동 고객의 어떤 문의에도 대답을 한다

3. 조사절차 및 자료처리

이 연구에서는 조사대상 사업장을 방문하여 설문조사의 취지를 충분히 설명하고, 자기평가기입법으로 응답하도록 하였다. 완성된 설문지는 회수하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 18.0 프로그램을 활용하여 요인분석(factor analysis)과 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다.

Ⅲ. 결과

1. 타당도 검증

1) 내용타당도 검증

이 연구에서는 설문지 초안을 중심으로 전문가회의를 통해 내용의 적합성을 검증하였다. 전문가회의에서는 서비스품질의 하위영역과 하위영역별 문항의 적합성을 검토하였다. 적합성이 부족한 문항은 제외하였다.

2) 구성타당도 검증

이 연구에서는 구성타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

표 2. 서비스품질 설문지에 대한 요인분석

문항	서비스품질			
	요인1	요인2	요인3	요인4
신뢰성5	.913	.232	.206	-.077
신뢰성2	.899	.042	.121	.146
신뢰성6	.852	.205	.217	.057
신뢰성4	.727	.266	.371	.022
신뢰성3	.615	.263	.289	.229
신속성3	.069	.863	.235	.178
신속성4	.246	.813	.286	.054
신속성2	.168	.804	.142	.130
신속성6	.367	.793	-.047	.223
신속성7	.161	.674	.460	.249
확신성4	.416	.059	.801	.032
공감성7	.232	.158	.769	-.020
공감성1	-.042	.371	.764	.245
확신성2	.424	.210	.744	.143
공감성4	.473	.188	.626	.218
유형성3	.252	.237	-.014	.830
유형성1	-.069	.253	.356	.749
고유값	4.228	3.741	3.584	1.626
분산	24.868	22.003	21.085	9.565
누적 분산	24.868	46.872	67.956	77.521

〈표 2〉에 의하면, 서비스품질은 4개의 하위요인으로 구성되었다. 요인1은 신뢰성, 요인2는 신속성, 요인3은 확산공감성, 요인4는 유형성으로 명명하였다. 설명력은 요인1의 경우 24.8%, 요인2의 경우 22.0%, 요인3의 경우 21.0%, 요인4의 경우 9.5%를 나타내고 있다.

2. 신뢰도 검증

신뢰도를 검증하기 위하여 이 연구에서는 신뢰도분석을 실시하였다.

표 3. 서비스품질 설문지에 대한 신뢰도 분석

하위요인	신뢰도계수
신뢰성	.921
신속성	.895
확신공감성	.908
유형성	.523

〈표 3〉에 의하면, 신뢰성은 .921, 신속성은 .895, 확산공감성은 .908로 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다. 그러나 유형성은 .60이하로 나타났다. 따라서 서비스품질 설문지는 신뢰성, 신속성, 확산공감성으로 구성하고자 한다.

Ⅳ. 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 도출한 결론은 다음과 같다.

첫째, 서비스품질의 타당도는 높다. 전문가회의를 통하여 내용타당도를 검증하였으며, 요인분석을 통해 구성타당도를 검증하였다. 서비스품질은 신뢰성, 신속성, 확산공감성, 유형성으로 구성되었다.

둘째, 서비스품질의 신뢰도는 높다. 신뢰성 요인은 .921, 신속성 요인은 .895, 확산공감성 요인은 .908로 나타났다. 유형성 요인은 .60이하이다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 김선아, 이창대 “서비스품질 평가지표 개발에 관한 연구”, 대한경영학회 추계학술발표대회 발표논문집, 2010년 11월 26일, pp.303-318, 2010.
- [2] 박경호 “공공기관의 행정서비스 품질평가모형 개발에 관한 연구”, 전주대학교 대학원 산업공학과 박사학위 미간행 논문, 2009.