

한국 기계경비 관제업무 아웃소싱 전략

Outsourcing strategy of SCC of Korean electronic security companies

하 경 수*

Ha, Kyung-Su

요 약

한국의 지역기반 소규모 기계경비업체들은 고객의 수요는 다변화되어 가는 현실에서 첨단 경비서비스 제공을 위한 시스템의 미비와 전문 인적자원의 부족으로 기업경영의 위기에 봉착했다. 이에 지역기반 소규모 기계경비업체들의 혁신적 생존전략 모색방안의 일환으로 관제업무 아웃소싱 전략이 대두되었다. 기계경비 관제업무 아웃소싱 전략은 관제업무의 일부 또는 특정부분을 전문용역업체에 위탁하는 것으로 첨단 관제시스템과 전문관제요원을 보유하고 관제업무를 대행해 주는 아웃소싱기업의 전문성을 최대한 이용할 수 있는 장점이 있으나, 통제와 보안의 문제, 비용 상승과 계약종결의 문제 및 내부 전문기술의 축적기회 상실 등의 산재한 선결과제도 있다.

keywords : 기계경비, 지역기반 기계경비업체, Outsourcing, 관제시설, 관제업무

1. 서 론

한국의 기계경비산업은 전통적인 출동경비서비스에서 영상보안시스템을 중심으로 하는 종합적인 물리보안 서비스의 제공으로 변화하고 있다. 그러나 출동 위주의 경비서비스가 여전히 상존하는 현실에서 소규모 지역기반 기계경비업체들을 중심으로 관제업무의 아웃소싱 전략으로 기계경비서비스의 트렌드 변화에 대한 대응 방안을 모색하고 있다. 이 연구에서는 기계경비 관제업무 아웃소싱 전략의 특성과 당면과제를 고찰한다.

2. 기계경비 관제업무 아웃소싱 전략

2.1 기계경비 관제업무 아웃소싱의 등장배경

전통적인 출동서비스를 기반으로 하는 기계경비서비스는 소위 '무인경비'라는 말이 무색하게 많은 인적자원이 소요되는 구조로 운영된다. 기계경비업체의 인적자원구조는 일반적으로 가입자 유치와 설치공사를 담당하는 인적자원과 출동 및 관제기계경비원 등의 인적자원이 필수적으로 요구된다. 그러나 소규모 지역기반 기계경비업체에서는 고객의 요구가 다변화되고 있는 현실에서 이를 충족할 전문 관제인력과 관제시스템 및 운영능력의 부족으로 기업경영의 위기에 봉착했다. 이러한 환경에서 인적자원의 재배치와 혁신적인 생존전략의 필요성에 의해 2008년경 국내에서 (주)온세시큐리티와 (주)에스시큐리티를 중심으로 기계경비 관제업무 아웃소싱이 본격적으로 확산되기 시작했다.

* 정희원 • (주)씨너스 기업부설 기술연구소장 hiroppong@empas.com

2.2 기계경비 관제시설의 운영방식

기계경비에서는 관제업무를 어디에서 어떤 방식으로 운영하는가에 따라 인하우스(in-house)형과 아웃소싱(outsourcing)형 관제시설로 구분된다. 인하우스형은 자체운영방식으로 기계경비업체가 자사소유의 시스템을 갖춘 관제시설을 구축하고 직접 운영하는 방식이며, 아웃소싱형은 외부공급업체(external vendors)로부터 한 조직의 정보기술 기반구조를 형성하는 물리적 또는 인적자원의 전부 혹은 특정 부분을 공급받아 운영하는 형식이다. 그 외 인하우스와 아웃소싱 관제시설의 장점을 혼합한 응용프로그램 제공사업자(ASP)형도 있다.

표 1 기계경비 관제업무 아웃소싱 전략의 장단점

구분	장점	단점
내용	① 초기 투자비용의 최소화와 위험 축소 ② 기술변화에 적응 ③ 관제시스템 사용자(관제기계경비원)의 부담 경감 ④ 관제시스템 관리자의 부담 경감 ⑤ 규모의 경제 실현과 비용절감	① 통제의 문제: 서비스 수준과 반응성 측면의 문제 ② 보안상의 문제: 자료·정보에 대한 보안밀의 문제 ③ 비용의 점증적 상승: 추가서비스에 대한 비용증가 ④ 계약종결의 문제 ⑤ 내부 전문기술의 축적기회 상실

3. 한국 기계경비 관제업무 아웃소싱 전략의 전망과 과제

3.1 기계경비 관제업무 아웃소싱의 시장전망

경찰청 통계에 의하면 한국에는 2016년 현재 146개의 기계경비업체가 영업 중에 있으며 가입자 수 기준으로 상위 10여개의 전국망 기계경비업체를 제외한 대부분의 지역기반 기계경비업체는 이미 관제업무 아웃소싱을 시행하고 있거나 시행을 고려하고 있는 것으로 나타났다. 첨단 기계경비 관련 기술의 발전과 다변화되는 고객의 수요에 부응하고 정보, 기술, 자금난으로 기업경영의 위기에 봉착하여 새로운 수익모델의 개발과 인건비 절감이라는 과제에 직면한 지역기반 기계경비업체들의 관제업무 아웃소싱은 더욱 가속화될 것으로 전망된다.

3.2 기계경비 관제업무 아웃소싱의 당면과제

기계경비 관제업무 아웃소싱은 관제업무를 전문용역업체에 위탁하는 것으로 첨단관제시스템과 전문관계요원을 보유하고 관제업무를 대행하는 아웃소싱기업의 전문성을 최대한 이용할 수 있는 장점이 있다. 그러나 서비스 수준과 반응성 측면에서 예상되는 통제의 문제와 고객의 정보와 기업비밀에 대한 보안상의 문제가 산재한 것도 사실이다. 또한 새로운 서비스 등에 대한 추가비용의 점증적 상승문제와 계약종결시 예상되는 분쟁과 업무인수 문제, 아웃소싱 관제로 인한 위탁기업 내부의 전문기술 축적기회의 상실이라는 문제는 선결해야 할 과제로 제기된다.

참고문헌

- 하경수 (2014) 한국 기계경비업체 관제신포 분석을 통한 오경보 대처방안, 용인대학교 박사학위 논문, pp.11~12.
- 정성일 외 (2009) 콜센터와 콜마케팅의 이해, 도서출판 청람, pp.129~131.
- 사이버경찰청 (2017) 경찰통계, 생활안전 <http://www.police.go.kr/portal/main/contents.do?menuNo=200191>, 2017.10.24. 검색.