

경호·경비업체의 서비스 품질과 고객만족

강민완* · 장예진* · 이영선***

<목 차>

| | |
|-----------|-------------|
| I. 서론 | II. 연구방법 |
| III. 연구결과 | IV. 결론 및 제언 |

<요 약>

세계적으로 개인과 사회의 안전에 대한 관심은 1970년대 후반과 1980년대 초반에 점점 늘어난 국제적 테러와 국내 폭력 범죄들 때문에 나날이 깊어져가고 있다. 특히, 지난 2001년 9.11 테러를 기점으로 경호산업은 전 세계적으로 급속하게 성장하고 있다. 그에 따라 우리나라 보안 서비스의 수요와 공급 또한 폭발적으로 증가하고 있다. 그 중 요인 경호서비스 보다는 시설 경호서비스가 더욱 활발해지고 있는 추세이다. 현재 우리나라 대부분의 경호·경비업체 역시 시설경비를 주로하고 있다. 이처럼 기계장비, 시스템 등 시설서비스 품질의 중요성이 대두되고 있음에도 불구하고 정작 경호·경비학 연구 영역에서는 서비스 품질과 고객 만족의 관계에 대한 연구가 매우 미흡한 실정이다.

연구목적은 달성하기 위하여 경호·경비업체의 시설서비스를 이용하는 고객에 있어 사회인구학적 특성에 따라 서비스 품질이 고객의 만족도에 미치는 차이점을 비교·분석하고 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향을 규명하고 우리나라의 경호·경비업체의 앞으로의 발전 방향을 제시하고자 한다.

- 첫째, 경호·경비업체 서비스 품질이 사회인구학적 특성에 따라 어떠한 영향을 미치는가.
- 둘째, 경호·경비업체의 사회인구학적특성에 대한 고객만족에 미치는 영향.
- 셋째, 서비스의 품질이 고객만족에 어떠한 영향을 미치는가.

[주제어 : 서비스 품질, 고객만족, 사회안전, 경호경비업체, 시설서비스]

* 경기대학교 경호안전학과 교수, 이학박사(제1저자)

** 경기대학교 전산실 조교, 경호안전학석사 (제1공동저자)

*** 경기대학교 경호안전학과 조교, 경호안전학석사과정(제2공동저자)

I. 서론

1. 연구의 필요성

경호(Guard)·경비(Defense)란 사전적인 면으로 보자면 경호(Guard)란 ‘공격을 저지하다, 방어하다’의 의미이며, 경비(Defense)란 ‘위험한 일이 일어나지 않도록 미리 조심하고보호 한다’라고 되어있다. 경호·경비학 분야에서 말하는 경호란 경호하고자 하는 요인의 신변을 보호하는 일련의 행위라고 할 수 있다. 즉, 경정부요인, 국내외 중요인사 등 경호대상자의 신변에 대하여 직접, 간접적으로 가해지는 위해를 말하며, 간접적인 위해란 품위나 명예를 실추시키기 위한 욕설이나 시위, 가족납치를 통한 정신적 압박, 업무나 개인활동의 방해 등을 말하며, “경비”함은 생명 또는 재산을 보호하기 위하여 특정한 지역을 경계·순찰·방비하는 행위라고 규정하여 호위와 경비를 경호의 기본요소로 정의 하고 있다(장예진, 2004). 이처럼 경호·경비학 분야에서의 경호·경비란 의미는 앞서의 사전적 의미처럼 원초적인 의미보다는 더 포괄적이고 넓은 의미에서 쓰이고 있다. 그것은 급변하는 사회와 날로 지능적이고 흉악해지는 범죄와 테러의 위협 속에서 그 의미가 많이 세분화되고 복잡해진 것이라 할 수 있겠다.

경호·경비의 행위들은 인위적으로 고안된 것이 아니라 환경이나 강한 자로부터 살아남기 위한 본능으로 보는 것이 타당할 것이다. 인류가 자기의 종족을 보존하기 위해 발생한 것이 이러한 행위의 기원이라 할 수 있다.

경호·경비의 행위는 시대가 변화해 가면서도 더욱 필요성을 띠어가고 있고, 특히, 예전에는 대부분이 자신의 종족을 보존하기 위한 행위로 여겨졌지만 오늘날에는 단순히 생명을 유지하고 종족의 보존을 위한 것이 아니라, 자신의 삶의 질을 높이고 건강하고 오래살기 위한 목적으로 이용되고 있다(강민완·왕석원, 2003).

오늘날에는 자신이 직접 자신을 보호하는 것이 아니라 전문성을 가진, 분야의 전문가에 의하여 대가를 지불하고 자신을 타인으로 인한 위협에서 자신의 생명과 재산을 보호하고 있다. 하지만, 이러한 행위가 현재에만 있었던 것은 아니다. 중세 영국의 영주가 다스리는 지역을 보호하고 유지하기 위해 고용된 기사들, 로마시대 용병제도 등의 역사상 많은 그러한 행위들이 있었지만, 오늘날처럼 전문적으로 그 분야를 공부, 교육받고 장비와 시스템을 가지고 체계적으로 운영했던 것은 아니었다. 거

의 돈을 벌기 위한 목적으로 퇴역한 군인이나, 거리의 힘센 사람을 고용하여 구성되었고, 만약 둘의 관계에 의견이 맞지 않았을 경우, 피고용자가 고용자를 저해하는 일도 있었던 것을 보면, 지금의 경호·경비와 그 차이를 알 수 있을 것이다.

현재 우리나라의 경호·경비관련 시장은 한국경호경비학회에 등록되어 있는 숫자만 해도 1600여개회사와 종사인력 11만 여명, 전국 52개 대학에 관련 학과가 개설되어 있으며, 경호고등학교도 1개교가 설립되는 등 급속하게 팽창하고 있다¹⁾

이러한 분위기는 1970년대 후반과 1980년대 초반에 점점 늘어난 국제적 테러와 국내 폭력 범죄들 때문에 경호산업은 나날이 성장하였고 특히, 지난 2001년 9.11 테러를 기점으로 전 세계적으로 급속하게 성장하고 있다.

많은 사람들이 안전의 필요성을 절실히 느끼고 있는 지금, 더 좋고 더 향상된 서비스를 고객에게 제공한다면 기업의 목적에 잘 부합하리라고 생각한다. 그러나 현재의 경호·경비업체는 실질적인 서비스의 질적·환경적인 향상보다는 시설물들을 얼마만큼 많은 곳에 설치 및 관리하여 수익을 올리는 데만 관심을 기울이거나 경호·경비의 한 분야인 수행원(Bodyguard)의 외적인 모습만을 강조하고 있다. 이를테면 '경호원은 키가 커야한다', '덩치가 좋아야 한다.' 등을 예로 들 수 있다. 이처럼 경호학 분야에서 학문적인 서비스 품질에 대한 부분은 거의 등안시 해왔던 것이 사실이다.

서비스 품질은 환경심리학을 중심으로 서비스 품질이 인간의 심리와 행동에 영향을 미치는 것으로 강조되고 있다(Darley & Gilbert, 1985; Holahan, 1986). 특히 서비스의 품질은 소비자들이 특정 시설에 대한 지각에 영향을 줄 수 있다(Oxenfeldt, 1974). 또한 Wundt(1905)²⁾가 주장한 것처럼, 시설물에 의해서 일정한 곳에 접근을 하게 하거나 또는 회피하게 하는 이분된 형태를 보이게 하는 것으로 나타나고 있다. 서비스의 환경 즉, 품질이 고객에게 영향을 끼친다는 것을 설명해주는 부분이라 할 수 있겠다. 또한 현재는 사람의 일을 기계장비를 이용하여 인건비를 절약하고 업무의 효율성을 높이는 등 기계장비의 이용이 점점 증가하고 있는 추세이다. 현재 우리나라의 대부분의 경호·경비업체가 시설경비를 주로하고 있는 것을 보면 관련이 없다고 하기는 어려울 것이다. 하지만, 기계장비, 시스템 등 시설서비스 품질의 중요성

1) 뉴스와이어, 2005. 7. 28. "2005년 경비지도사 자격시험 확정".

2) Wundt, W. : 1879년 심리학이란 용어를 처음으로 사용한 독일의 심리학자. 인간을 이해하기 위해서는 그가 느끼고 있는 의식의 내용이 무엇인가를 밝혀야 된다고 생각했다. 그리하여 내성법 즉, 의식의 내용을 스스로 관찰하여 언어로 보고하는 방법, 그는 이 방법을 통해 어떠한 복잡한 내용이라도 엄격한 내성법에 의해 구성요소를 분석할 수 있고 그렇게 함으로써 의식을 이해할 수 있다고 한다.

4 경호경비연구 제10호(2005)

이 대두되고 있음에도 불구하고 정작 경호·경비학 연구 영역에서는 서비스 품질과 고객 만족의 관계에 대한 연구가 매우 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구는 경호·경비업체의 고객을 대상으로 하여 타 연구영역에서 이루어진 서비스 품질과 고객만족을 규명함으로써 경호학 분야의 지식체형성에 기여함은 물론 경호·경비업체의 서비스 품질과 고객만족을 향상시킬 수 있는 기초 자료를 제공하는데 그 필요성을 지니고 있다. 그리하여 경호·경비 서비스 품질이 이용 고객들에게 어떠한 영향을 미치는지 연구하여 경호·경비업체의 발전 방향을 제시하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 경호·경비업체의 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향을 분석하는데 있다. 즉 서비스를 이용하는 고객에 있어 사회인구학적 특성에 따라 서비스 품질이 고객의 만족도의 차이를 비교·분석하고 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 이에 연구가설을 검증하기 위해 이 연구는 다음과 같은 가설을 설정하고 이를 검증하고자 한다.

가설 1. 고객의 사회인구학적 특성에 따라 서비스의 품질의 평가는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 고객의 사회인구학적 특성에 따라 고객만족은 차이가 있을 것이다.

가설 3. 서비스의 품질은 고객만족에 영향을 미칠 것이다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 대학교, 병원, 은행, 관공서 등 시설경비시스템을 설치·이용하고 있는 수원지역 5군데 경호·경비업체를 선정하고 이용자 20세 이상 각 업체당 40명씩, 이용자 200명을 모집단으로 설정하여 비확률표집법을 이용하여 표본을 추출하였다. 미수거된 설문지를 제외하고 본 연구에서 분석한 사례는 총 194명이었다. 연구대상의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구대상의 일반적 특성

| 구 분 | | 사례수(백분율) | 구 분 | | 사례수(백분율) | |
|-----|---------------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|
| 전 체 | | 194(100) | 수입 | | 104(53.6) | |
| 성 | 남자 | 163(84.0) | 100-150만원 | | 57(29.4) | |
| | 여자 | 31(16.0) | 150만원이상 | | 33(17.0) | |
| 학력 | 고졸이하 | 82(42.3) | 이용경험 | | 있다 | 108(55.7) |
| | 대졸이상 | 112(57.7) | | | 없다 | 85(43.8) |
| 직업 | 대학생 | 39(20.1) | 이용장소 | | 학교 | 23(11.9) |
| | 보안요원/ 안전요원 | 56(28.9) | | | 은행 | 31(16.0) |
| | | | | | 병원 | 10(5.2) |
| | 경비원 | 82(42.3) | | | 관공서 | 7(3.6) |
| | | | | | 대중목욕탕 | 3(1.5) |
| | | | 스포츠센터 | 17(8.8) | | |
| 기타 | 17(8.8) | | | 가정집 | 8(4.1) | |
| | | | | 기타 | 5(2.6) | |
| | | | 무경험 | | 90(46.4) | |
| | | | 이용기간 | | 3개월 | 72(37.1) |
| | | | | | 3-10개월 | 41(21.1) |
| | | | | | 10-17개월 | 35(18.0) |
| | | | | | 17개월이상 | 46(23.7) |

2. 측정도구

1) 서비스의 품질

본 연구에서 서비스의 품질이란, 서비스의 제공자가 제공하는 서비스 즉, “고객의 경호·경비에 필요한 장비들과 서비스 요원에 의해 고객에게 제공되는 행위”를 의미한다. 단, 요인경호의 특성상 고객에 대한 객관적인 서비스 품질 평가에 제한이 되어 요인경호는 제외시켰다.

경호·경비업체 서비스 품질의 특성이 고객만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 조사대상자의 개인적 특성과 시설서비스, 보안서비스, 직원서비스, 그리고 고객만족 등의 설문지를 활용하였다. 조사 대상자의 개인적 특성 문항은 성, 학력, 직업, 수입, 이용경험, 이용장소, 이용기간 등으로 구성되었다.

서비스 품질의 특성은 시설서비스, 보안서비스, 직원서비스 등으로 구성되어있다. 서비스 품질의 특성은 이용기(2000) 등에서 사용한 문항과 장경로(1999)가 ‘서비스 환경의 지각이 고객의 구매 후 행위에 미치는 영향에 관한 연구’에서 개발한 설문지이며 15개 문항으로 구성되어있다. 본 연구에서는 ‘소비자의 서비스품질 및 고객만족에 미치는 영향’ 척도를 번안·사용하였다.

고객만족과 관련된 문항은 김장환·박진기·박용범(1999)과 김장환·김성구·박진기(1999) 등이 연구에서 사용된 ‘소비자의 서비스품질 및 고객만족에 미치는 영향’에서 사용된 척도로써 고객만족은 ‘이곳의 보안시설은 전체적 환경이 기대했던 것보다 만족스럽다’, ‘이곳의 보안시설에

6 경호경비연구 제10호(2005)

대해 전반적으로 만족한다', '전반적으로 나는 이곳 보안시설에 대해 좋은 인상을 가지고 있다' 등의 3개 문항으로 구성되었다.

경호·경비업체의 서비스 품질에 의한 고객만족도의 척도는 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트 척도로 평가하였다.

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

설문지의 타당도를 검사하기 위하여 본 연구에서는 스포츠사회학 박사학위 소지자 1명과 경호안전 석사과정 원생 8명으로 구성된 전문가 회의를 통하여 설문지에 대한 검토 및 논평을 요청한 후 내용타당도 및 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정·반영하였다. 본 연구에서는 경호·경비업체의 서비스 품질, 고객만족 등의 설문지의 최종 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다.

<표 2>는 경호·경비업체의 서비스 품질에 관한 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석 결과이다.

<표 2> 경호·경비업체의 서비스 품질에 관한 설문지의 요인 및 신뢰도 분석 결과

| 항 목 | 서비스 품질의 특성 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | 요인(시설서비스) | 요인(보안서비스) | 요인(직원서비스) |
| X1: 이곳의 보안시설은 이용하기 편리하게 되어있다. | <u>.703</u> | .132 | .260 |
| X2: 이곳의 보안시설은 최신 시설로 되어 있다. | <u>.693</u> | .415 | - |
| X3: 이곳의 보안시설 이용 요금은 적당한 편이다. | <u>.631</u> | .117 | .139 |
| X4: 이곳의 보안시설은 침입자를 적발하기에 적당한 장비를 구비 하고 있다. | <u>.610</u> | .200 | .133 |
| X5: 이곳의 보안시설 장비들은 외관적으로도 신뢰감을 준다. | <u>.593</u> | .426 | .171 |
| X6: 이곳의 보안시설은 다른 곳 보안시설에 비해 위하감이나 거부감이없다. | <u>.576</u> | .134 | .323 |
| X7: 이곳의 보안시설은 튼튼하고 작동에 아무런 문제가 생기지 않았다. | <u>.549</u> | .216 | .439 |
| X8: 이곳의 보안시설은 다른 보안시설과 비교 될 정도로 멋있게 되어있다. | .231 | <u>.736</u> | .214 |
| X9: 이곳의 보안시설은 밖에 많이 노출되어있어 침입자를 사전에 예방 하는 효과가 있다. | .194 | <u>.728</u> | .178 |
| X10: 이곳의 보안시설은 잘 위장되어 있어 침입자를 더욱더 잘 발견 할 수 있도록 도와준다. | .135 | <u>.683</u> | .264 |
| X11: 이곳의 보안시설 장비들은 흥미거리를 제공한다. | .430 | <u>.655</u> | -.176 |
| X12: 이곳의 보안시설 직원들은 다른 사람으로부터 강인한 인상을 주기 때문에 침입자를 더욱 효과적으로 예방할 수 있다. | .291 | <u>.461</u> | .446 |
| X13: 이곳의 보안시설 직원복장은 항상 단정하고 깔끔하다. | .347 | - | <u>.729</u> |
| X14: 이곳의 보안시설은 내가 신경쓰지 않아도 보안업체 직원들이 모든 것을 알아서 해준다. | .184 | .224 | <u>.726</u> |
| X15: 이곳의 보안시설 직원은 필요시 언제든지 출동하며 빠른 시간내에 도착해서 문제를 해결해 준다. | - | .467 | <u>.649</u> |
| Rotation Sums of Squared Loadings Total | 3.269 | 2.940 | 2.291 |
| % of Variance | 21.791 | 19.600 | 15.276 |
| Cumulative % | 21.791 | 41.390 | 56.667 |
| Cronbach'a | .819 | .664 | .697 |

<표 2>에 제시된 바와 같이, 경호·경비업체의 서비스 품질에 관한 설문지는 15개 문항으로 되어있으며, 3개의 하위개념으로 구성되었다. 요인 1은 X1~X7으로 구성되며 시설서비스, 요인 2는 X8~X12로 구성되며 보안서비스로 명명하였다. 그리고 요인 3은 X13~X15으로 구성되며 직원서비스로 명명하였다. 신뢰도 검증을 실시한 결과, 경호·경비업체의 서비스 품질의 신뢰도는 Cronbach's α =.664 ~ .819로 나타났다.

4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 경호·경비업체의 서비스 품질에 관한 설문지를 조사 대상자에게 배부한, 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하고, 사전에 설문에 응할 수 있는지에 대한 관리자의 협조를 받은 다음 실시하였다. 설문지는 직접 방문하여 배포와 수거를 하였다. 입력된 자료는 SPSSWIN 11.5 프로그램을 활용하여 자료 분석의 목적에 따라 전산처리 하였으며, 표본의 특성을 알아보기 위한 빈도분석(Frequency)과, 타당성분석을 위한 요인분석(factor analysis), 신뢰성분석(reliability)을 위하여 Cronbach's α 값을 사용하였고, 다중회귀분석(Multiple Regression)과 t검증(independent sample T-test) 및 일원변량분석(one-way Anova)을 사용하였다.

III. 연구결과

1. 사회인구학적 특성과 서비스 품질

<표 3>은 사회인구학적 특성에 따른 서비스 품질의 차이에 대한 t 검증 및 F 검증 결과를 나타내고 있다.

8 경호경비연구 제10호(2005)

<표 3> 사회인구학적 특성에 따른 서비스 품질의 차이에 대한 t 검증 및 F 검증

| 구 분 | | 시설서비스 | 보안서비스 | 직원서비스 |
|-----|---------------|------------|------------|------------|
| 성 | 남(163) | 3.184±.647 | 2.953±.748 | 3.325±.760 |
| | 여(31) | 3.198±.592 | 3.187±.577 | 3.150±.693 |
| | t값 | -.113 | -1.647 | 1.187 |
| 학력 | 고졸이하(82) | 3.059±.702 | 2.851±.684 | 3.199±.794 |
| | 대졸이상(112) | 3.279±.569 | 3.092±.743 | 3.369±.713 |
| | t값 | -2.406 | -2.311* | -1.561 |
| 직업 | 대학생(39) | 3.311±.513 | 3.030±.695 | 3.367±.670 |
| | 보안/안전요원(56) | 3.232±.605 | 3.071±.657 | 3.367±.670 |
| | 경비원(82) | 3.076±.706 | 2.846±.782 | 3.126±.767 |
| | 기타(17) | 3.277±.609 | 3.329±.624 | 3.568±.788 |
| | F값 | 1.535 | 2.641 | 2.821* |
| 수입 | 100만원미만(104) | 3.145±.665 | 2.930±.758 | 3.192±.752 |
| | 100~150만원(57) | 3.200±.610 | 3.063±.668 | 3.432±.712 |
| | 150만원이상(33) | 3.290±.596 | 3.054±.730 | 3.393±.783 |
| | F값 | .661 | .761 | 2.243 |

*참고 : ()=사례수 평균±표준편차임. * p<.05

<표 3>에 의하면 성별에 따른 서비스 품질 평가를 보면 직원서비스는 남자(M=3.325)가 여자(M=3.150)보다 높은 편이며, 반면 시설서비스는 여자(M=3.198)가 남자(M=3.184)보다 높은 것으로 나타났다. 이처럼 남자와 여자의 성별적 차이가 확연히 드러남을 알 수 있다. 학력에 따른 서비스 품질 평가를 보면 대졸이상 학력집단이 고졸이하의 학력집단보다 시설서비스(M=3.279), 보안서비스(M=3.092), 직원서비스(M=3.369)의 세 가지 요인에서 모두 높다는 것을 알 수 있다.

자신을 보호할 수 없는 능력을 지닌 여자일수록 보이는 기계에 의존함을 알 수 있다. 직업별로 보면 기타를 제외하고 직원서비스는 대학생(M=3.367), 보안/안전요원(M=3.367)이 경비원(M=3.126)보다 높은 편으로, 기계의존형이 아닌 직원도의 신뢰성을 더욱 강조함을 알 수 있다. 이러한 차이는 5%수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 수입별로 보면 시설서비스는 150만원이상(M=3.290)이 가장 높고 100만원미만(M=3.145)로 낮게 나타났다. 보안서비스는 100-150만원(M=3.063)으로 높으며, 100만원미만(M=2.930)으로 낮게 나타났다. 직원서비스는 100-150만원(M=3.432)으로 가장 높고 100만원미만(M=3.192)로 낮게 나타났다. 이처럼 100만원미만일수록 보여지는 예방효과를 원하며 100-150만원의 수입을 가진 집단들은 직원의 질 높은 서비스를 지향하는 것으로 분포됨을 알 수 있다.

2. 사회인구학적특성과 고객만족

<표 4>는 사회인구학적 특성에 따른 고객만족의 차이에 대한 t 검증 및 F 검증 결과를 나타내고 있다.

<표 4> 사회인구학적 특성에 따른 고객만족의 차이에 대한 t 검증 및 F 검증

| 구 분 | | 고객만족 |
|-----|---------------|------------|
| 성 | 남(163) | 3.278±.752 |
| | 여(31) | 3.344±.742 |
| | t값 | -.449 |
| 학력 | 고졸이하(82) | 3.174±.731 |
| | 대졸이상(112) | 3.372±.753 |
| | t값 | -1.823 |
| 직업 | 대학생(39) | 3.367±.596 |
| | 보안/안전요원(56) | 3.381±.706 |
| | 경비원(82) | 3.122±.815 |
| | 기타(17) | 3.607±.738 |
| | F값 | 2.893* |
| 수입 | 100만원미만(104) | 3.230±.760 |
| | 100~150만원(57) | 3.380±.670 |
| | 150만원이상(33) | 3.313±.841 |
| | F값 | .751 |

* 참고 : ()=사례수. 평균±표준편차. * p<.05

<표 4>에 의하면 기타를 제외하고 직업에 따른 고객만족은 보안/안전요원(M=3.381)로 높고, 경비원(M=3.122)로 낮게 나타났다. 또한, 성별에 따른 고객만족에서는 남자(M=3.278)보다 여자(M=3.344)가 높게 나왔다. 이것은 범죄로부터 보호받을 범위가 넓은 여성에게 분포됨을 알 수 있을 것이다. 학력 및 수입면을 비교하여 보면 안정적일수록 보안시설에 대한 고객만족도가 높은 편임을 알 수 있다.

3. 서비스 품질과 고객만족

<표 5>는 회귀분석에 투입된 변수간의 상관관계를 나타내고 있다.

<표 5> 회귀분석에 투입된 변수간의 상관관계

| 변수 | 시설서비스 | 보안서비스 | 직원서비스 | 고객만족 |
|-------|---------|---------|---------|-------|
| 시설서비스 | 1.000 | | | |
| 보안서비스 | .665*** | 1.000 | | |
| 직원서비스 | .580*** | .535*** | 1.000 | |
| 고객만족 | .742*** | .660*** | .660*** | 1.000 |

*** p<.001

<표 5>에 의하면, 시설서비스는 보안서비스($r=.665$), 직원서비스($r=.580$), 고객만족($r=.742$)과 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 보안서비스는 직원서비스($r=.535$), 고객만족($r=.660$)과 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직원서비스는 고객만족($r=.660$)과 높은 상관관계를 보이고 있다. 그러나 이러한 상관관계 분석결과만으로는 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향력과 설명력을 명확하게 규명하기 어렵다. 따라서 이 연구에서는 다음과 같이 회귀분석을 실시하였다.

<표 6>은 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과를 나타내고 있다.

<표 6> 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석

| 독립변인 \ 독립변수 | B | Std E | Beta | t | Sig |
|----------------|------|-------|------|-------|------|
| 상수 | .168 | .183 | | .916 | .361 |
| 시설서비스 | .556 | .075 | .473 | 7.377 | .000 |
| 보안서비스 | .260 | .064 | .252 | 4.077 | .000 |
| 직원서비스 | .173 | .057 | .174 | 3.067 | .002 |
| R ² | .619 | | | | |

<표 6>에 제시된 바와 같이, 시설서비스($\beta =.473$)은 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향이 가장 높은 부적 영향을 미치고 있고, 직원서비스($\beta=.174$)가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 서비스 품질 요인 중 시설서비스가 높을수록 고객만족이 높다는 것을 말해 주는 것이다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변인은 고객만족 전체 변량의 약 61.9%를 설명해주고 있다.

IV. 결론 및 제언

1. 연구의 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 이 연구에서는 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 사회인구학적 특성에 따라 서비스품질 평가는 부분적으로 차이가 있다. 즉 학력에 따라 보안서비스 품질은 차이가 있으며, 대졸이상에서 긍정적으로 높게 평가되고 있다. 직업에 따른 직원서비스 품질은 차이가 있으며, 대학생, 보안·안전요원에게서 높게 평가되고 있다.

둘째, 사회인구학적 특성에 따라 고객만족은 부분적으로 차이가 있다. 직업에 따라 고객만족은 보안·안전 요원에게서 높다.

셋째, 서비스품질은 고객만족에 영향을 미친다. 시설서비스, 보안서비스 그리고 직원서비스 품질이 좋을수록 고객만족은 높다.

산업화와 도시화에 따른 각 계층의 다양한 경호서비스 수요를 충족시켜 줄 수 있는 연구와 효율적인 운영방안이 절실히 필요한 시점이다. 앞서 확인한 결과처럼 요인경호가 아닌 몇 가지의 기계를 사용하여 시설물을 보호하고, 서비스를 받는 고객으로 하여금 만족도를 높이기 위하여 기계경비에 대한 시스템 구축에 힘써야 할 것이다. 또한, 경호경비업체 효율적인 운영방안으로 경호경비업무 운영시스템을 구축하기 위해서는 우수한 경호인력의 확보, 끊임없는 홍보마케팅전략 수립, 민관의 경호관련 정보공유 및 활용, 경호·경비의뢰자에게 높은 신뢰성 확보, 선진국의 경호·경비에서의 실시단계의 연구개발, 평상시 직원서비스 교육훈련, 사후 의뢰자 관리, 개별업체의 특성에 맞는 시스템을 개발하여야 할 것이다.

2. 연구의 제언

고객이 지각하는 서비스 품질에 있어서 유형제에 비해 무형제인 서비스에 대한 평가 시, 주변적 단서로서의 서비스의 물리적 환경이 고객의 서비스 품질 지각과 평가

에 큰 영향을 미치게 됨이 여러 선행연구들에 의하여 나타나고 있다. 이와 같이 고객들은 서비스 기업의 환경 내에서 서비스를 소비하기 때문에, 서비스 산업의 물리적 환경은 대단히 중요한 영향력을 가지고 있다(Bitner, 1992).

본 연구는 이와 관련하여, 경호·경비업체 서비스의 물리적 환경이 사회인구학적 특성에 따라 어느 정도의 영향을 미치며, 사회인구학적특성에 대한 고객만족에 미치는 영향, 그리고 서비스의 품질이 고객만족에 영향을 주는가에 대한 관계를 설정하여 이에 대하여 실증분석을 실시하여 얻어진 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 현재의 우리나라의 경호·경비업체를 바라보는 고객들의 서비스의 물리적 환경 인식은 직원들의 무형재 형태 보다는, 시설, 장비 등의 외적으로 보이는 유형재에 더 의존을 하고 있는 것을 알 수 있다. 이는 고객만족을 위한 인간 대 인간의 만족도보다는 기계의존으로 시설서비스가 더 우선 시 됨을 알 수 있다.

이러한 결과에 비추어 보면, 서비스의 고객만족을 향상시키기 위해서는 시설보완이 필요함을 알 수가 있고 첨단서비스 환경의 향상이 요구된다.

둘째, 앞서 언급한바 우수한 경호인력의 확보, 끊임없는 홍보마케팅전략 수립, 민관의 경호관련 정보공유 및 활용, 경호·경비의뢰자에게 높은 신뢰성 확보, 선진국의 경호·경비에서의 실시단계의 연구개발, 평상시 직원서비스 교육훈련, 사후 의뢰자 관리, 개별업체의 특성에 맞는 시스템 개발 등의 이미지변신이 이루어져야 한다.

경호·경비업체의 서비스에 대한 관심과 만족에 관한 인식이나 조사가 우리나라에는 현재까지 많이 부족한 실정이다. 본 연구자들도 설문지 응답을 받으면서 경호·경비에 대한 고객들의 인식이 부족하여 설문에 어려움을 겪었다. 이러한 고객 인식과 이미지변신을 위하여 각 관련학과 및 업계 그리고 정부에서는 경호·경비의 서비스품질 향상을 위한 법적 제도 보완과 첨단 시설서비스 확충에 비중을 두어야 할 것이며, 시설에 관한 적당한 요금 책정 및 신뢰감을 심어줄 수 있는 직원들의 교육훈련이 필요하겠다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강민완, 왕석원(2003). 「경호호신술」. 정담미디어.
- 김선화, 이영선(2002). "백화점 의류매장의 지각된 서비스 환경이 고객의 내적반응과 외적행동에 미치는 영향". 『소비자학연구』. 13(3).
- 김순열(1999). 「경호경비안전산업의 경영에 관한 연구:연구개발과 교육훈련을 중심으로」. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 김장환, 박용범, 박진기(1999). "불링동호인의 성별·연령·직업에 따른 참여동기에 관한 연구". 한국체육학회 학술발표회. 37:777-785.
- 김창호, 공배원(2004). "민간경호경비의 발전에 대한 자본주의의 사회환경적 해석". 『경호경비연구』. 7:125-154.
- 안황권(2004). "특수경비원의 직무만족 영향요인에 관한 연구". 『경호경비연구』. 7:213-231.
- 이용기, 신두철, 류 철(2000). "골프연습장의 환경특성이 서비스품질, 고객만족 및 구매행동의도에 미치는 영향". 『한국스포츠산업·경영학회』 5(1), 1-15.
- 이형룡, 왕 상, 김태구(2003). "호텔 양식당 서비스의 물리적 환경에 의해 지각된 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향". 『관광연구』. 17(2).
- 장예진(2004). 「LBS 활용에 따른 경호경비서비스의 발전방안」. 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 정길상, 김학신(2004). "관광지 스포츠이벤트 서비스환경이 참여자 행동에 미치는 영향". 『한국사회체육학회지』. 21:203-212
- 정태황(2001). 「기계경비론」. 백산출판사.

2. 외국문헌

- Bitner, Mary Jo(1990). Evaluating Service Encounters: The Effect of Physical Environment. *Journal of Marketing*, 54(2):69-82.
- Darley, M, & Gilbert, D.T.(1985). Social psychology aspects of environmental psychology. In Lindzey, G. & Aronson, E, Handbook of Social psychology (3rd ed). Vol.II, New York: Random HOUSE, Inc., 949-991 Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54(2):69-82.
- Oxenfeldt, A. (1974). Developing a favorable price-quality image. *Journal of Retailing*, 50, 8-14
- Robert R.J. Gallati(1983). Introduction to Private Security. Prentice - Hall, Inc
- Wundt, W.(1905). Grundriss der psychologic. Leipzig Wilhelm Engelmann.

ABSTRACT

Service Quality and Client's Satisfaction of Security-Guard Company

Kang, Min Wan
Chang, Ye Chin
Lee, Young Sun
Kyonggi University

The concern of personal and social security has been increased all over the world with each passing day by the international terrorism and the domestic crime of violence grew gradually in the late of 70's and the early of 80's. The Security-Guard Industry, especially, has been growing rapidly by the starting from the 911 terror in 2001, therefore there has been increasing the supply and demand of Security Service in Korea explosively by the reasons. Actually, the Facilities Security Service is increased actively more than the VIP Security Service among them. So, most of the Security-Guard Companies in Korea also have treated the Facilities Security Service at present. Although the importance of quality at the Facilities Security Service, especially mechanical equipments and systems, is on the rise, actually the studies about relations with the Service Quality and the Client's Satisfaction are quite insufficient at the field of Security-Guard Science study in the actual situation.

As a result, the purposes of this study are to contribute for composing the knowledge of Security-Guard Science and to offer the basic data for elevating the Service Quality and Client's Satisfaction by consulting other studies.

In order to achieve the purposes of this study, we compare and analyze how the Service Quality have affect on the difference of Client's Satisfaction by the client's characteristic of sociology and demography, then we find out the effect to the Service Quality for Client's Satisfaction, finally we try to show the vision of the Security-Guard Company's future in Korea.

1. How does the Service Quality of Security-Guard Company has affect on the characteristic of sociology and demography
2. How does the characteristic of sociology and demography in Security-Guard Company has affect on the Client's Satisfaction
3. How does the Service Quality of Security-Guard Company has affect on the Client's Satisfaction

【Key words: Service Quality, Client's Satisfaction, social security, Security-Guard Company, Facilities Security Service】