

고객서비스제고를 위한 상품판매현장에서의 라포형성에 관한 연구 - 에니어그램을 중심으로 -

조병무^{1*}, 양해술¹

Studies on Rapo forming in good sales field for Customer Service Improvement -Focused on Enneagram-

Byoung-Mu Cho^{1*} and Hae-Sool Yang¹

요약 첫인상이 대인관계에 있어서 유연성을 갖기 때문에 첫인상은 4~10초 정도의 짧은 시간에 결정되어진다고 볼 수 있다. 첫 만남에서 결정된 이미지를 새롭게 바꾸려 할 때에는 많은 시간과 노력이 필요하며 첫 만남에서 호감과 신뢰를 갖도록 하는 '라포형성'은 고객관리에 있어 매우 중요한 요소 중 하나이다. 본 논문은 이러한 경영환경의 변화에 따른 시대적 요구에 따라 고객만족경영에 매우 중요한 '라포 형성'에 관해 연구, 이를 상품판매 현장에 적용하여 판매 제고를 도모코자 한다. 본 연구를 위해서 인간 성격체계 중 가장 효과적인 도구로 평가되는 9가지 성격유형을 설명하는 '에니어그램'을 활용하였고 9가지 유형들의 각 특성 중에서 판매현장에서 적용가능하리라 판단되는 특성들을 선별하고 이 요인들은 판매현장에서의 라포형성에도 영향을 미칠 것이라는 생각했다. 그리고 한국에니어그램 형성연구소에서 설문과 워크숍을 통해 자기 유형을 찾은 사람들 375명을 대상으로 설문을 통해 적용여부를 증명하였다.

Abstract First impression is flexible that in a relationship it can be decided within four to ten seconds. Therefore, to change the fixed image that has been formed at first impression requires lots of time and effort. Forming Rapo is one of a very important element in customer managing that form curiosity and credibility at first sight.

This thesis is researched on Forming Rapo, which is important due to demand of change in business environment, to apply in the real market and increase the sale. The study applied on Enneagram that is proven to be the most effective tool for teach required passion and leadership within human personality system, and it explains nine different type of human personality.

The used methodology was to set the hypothesis from selecting features that can be judged to apply on the sales field in the nine different type of personality. In addition, to support and prove the appliance of the hypothesis, one conduct the survey to 375 people, who found their personality type at KESI (Korea Enneagram Spiritual Institution)

Key word: customer satisfaction management, Enneagram, Forming Rapo

1. 서론

1.1 연구의 목적

21세기 디지털 경제 시대를 맞으며 각 기업은 치열한

경쟁에 살아 남기위해 고객 만족을 위한 경영에 진력하고 있다. 따라서 각 기업들의 판매 현장에서는 고객 개개인에 맞는 맞춤 서비스를 강화하고 있다. 또한 서비스 강화책의 일환으로 인간의 성격유형을 파악 고객의 성격유형에 맞는 서비스를 제공 하여 매출 증대를 꾀하려는 전략을 세워 실행하고 있다.

따라서 본 논문은 이러한 기업들의 경쟁력향상에 일조

¹호서대학교 벤치전문대학원 정보경영학과

*교신저자 : 조병무(mbc1133@empal.com)

하고자 매출현장에서의 라포형성을 연구 현장에 적용코자 한다. 이는 성격유형에 따른 맞춤 서비스가 실시될 때 그 효과는 더욱 커질 것이고, 특히 고객과의 첫 만남에서 고객들로부터 신뢰와 호감을 갖는 라포형성은 매우 중요한 요소라고 생각하기 때문이다.

연구를 위한 도구로는 인간의 성격을 9가지로 분류하는 에니어그램을 사용하였다.

연구의 내용은 에니어그램의 유형은 라포형성에 영향이 있을 것이라는 가설을 설정하고 설문자료를 분석 결론을 도출하고자 했다.

1.2 선행연구 조사

선행 연구한 내용을 보면 국내의 경우 2007. 9. 16 국회도서관 자료를 토대로 조사한 에니어그램에 관한 국내의 논문은 총 75편으로 박사학위 논문 3편과 72편의 석사학위 논문으로 나타났다. 3편의 박사학위 논문의 경우 최성욱(2007)은 건축 설계 응용에, 하영자(2004)는 여성상담, 이순자(2004)는 에니어그램의 이론에 대한 이해를 연구한 내용이었다. 석사논문의 경우 김상구(2006)는 자아성장, 권병석(2001)은 인간관계 개선방향, 이종의(2002)는 자녀양육태도, 최금자(1996)와 전영수(2004)는 리더십 향상, 주혜명(2002)은 직무만족 등 이었다. 산업현장에 관한 연구는 윤운성(2000)의 기업경쟁력 향상, 김미화(2004)의 창업과 고객관리에 관한 것이었다. 외국의 경우 The Enneagram: A Business Model for Nine ways to Work Together, Using the Enneagram of Personality Types at Work, Using the Enneagram as a Management Tool 등으로 조사되었다. 이와 같이 에니어그램은 다양한 분야에서 연구되고 있다. 그러나 국내의 경우 여성수련, 상담, 교육, 리더십, 직무몰입도 등에는 많은 관심을 갖고 있으나 산업현장에 접목하려는 연구는 외국에 비해 아주 미약한 실정으로 조사 되었다.

2. 에니어그램의 문헌 고찰

2.1 에니어그램의 이해

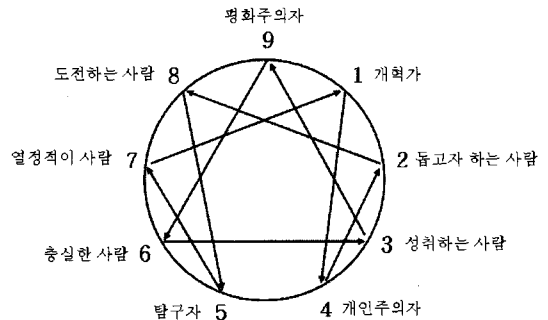
에니어그램이란 9가지로 이루어진 인간 성격유형과 연관성을 표시한 기하학적인 도형으로[그림 1] 에네아(Ennea:아홉의 의미)와 그라마스(Gramos: 무게, 그림, 점) 라는 희랍어에서 유래되었다. 에니어그램의 기원은 정확히 알 수 없으나, 고대 근동지방에서 약 2,500년 전에 시작된 것으로 추측된다. 구전으로 전해져 일반인에게는 알려지지 않았던 에니어그램이 서구 세계에 알려지게

된 것은 소련 모스크바 서클 (Moskva circle)의 정신적 지도자 구르지에프 (1872 - 1949)에 의해서였고 그것이 미국과 유럽 쪽으로 전파되었다.

현재 에니어그램이 가장 많이 보급된 곳은 미국으로 주부에서부터 비즈니스맨에 이르기까지 많은 사람들이 '에니어그램이라는 인간학'을 생활이나 업무수행의 지침으로 삼고 있다. 특히 최근에는 제너럴 모터스, AT&T를 비롯한 많은 대기업들이 에니어그램을 활용하고 있다. 우리나라의 경우 서강대학교와 가톨릭대학교에서 상담관련 과목으로 채택되고 있으며 산업체에서는 삼성, SK, LG, KT, 보험연수원 등에서 에니어그램을 활용하고 있다.

에니어그램은 특정종교와 무관하고 종교생활에 아무런 영향을 주지 않는다.

그리고 힘의 중심에 따라 장 중심의 본능형(8,9,1 유형), 심장 중심의 감정형 (2,3,4 유형), 머리중심의 사고형(5,6,7 유형)으로 나눌 수 있으며 행동방식에 따라 공격형(8,3,1 유형), 움츠리는 형(5,9,4 유형), 의존형 (2,6,7 유형)으로 나타난다.



출처 : Riso & Hudson, The Wisdom of Enneagram, p23

그림 1. 에니어그램의 9가지 성격 유형

2.2 에니어그램의 9가지 유형과 특성

에니어그램은 인간의 성격을 9가지로 분류하고 있다. 사람은 여러 성격유형이 혼합되어 난다. 그러나 특정패턴의 기본적인 성격유형을 갖고 있기 때문에 기본 유형으로 돌아간다. 이러한 기본 유형은 삶을 통하여 항상 유지된다. 성격유형은 나라, 민족, 피부색에 관계없이 동일하며 남성과 여성에게도 똑같이 적용된다. 어떤 성격유형이 더 좋거나 나쁜 것은 아니다. 모든 유형에는 그 유형만의 장점과 단점이 있다. 그러나 특정 문화 안에서 어떤 유형은 다른 유형보다 더 인정받기도 한다. 에니어그램의 성격명칭과 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 에니어그램 성격유형 과 특성

구분	Riso&Hudson	Palmer&B rown	Hurley&Dodson	Baron&Wagele	Wagner
1유형	개혁가 (The Reformer)	완벽주의자 (The Achiever)	성취자 (The Achiever)	완벽주의자 (The Perfectionist)	착한사람 (The Good Person)
특성	윤리적이고 양심적, 실수를 두려워 함, 현실적이고 고상하고 도덕적				
2유형	조력가 (The Helper)	주는 자 (The Giver)	조력자 (The Helper)	조력자 (The Helper)	사랑스러운 사람 (The Loving Person)
특성	대인관계를 잘함, 자기희생이 강함, 감상적이고 아첨을 잘함				
3유형	성취자 (The Achiever)	성취자 (The Achiever)	성공자 (The Succeeder)	성공자 (The Succeeder)	유능한 사람 (The Effective Person)
특성	상황에 잘 적응하고 성공지향적임, 야망과 유능 그리고 힘찬 에너지				
4유형	개인주의자 (Individualist)	낭만주의자 (The Romantic)	개인주의자 (Individualist)	낭만주의자 (The Romantic)	독창적인 사람 (The Original Person)
특성	내향적이고, 감정적이고 정직하며 개인적, 영감이 뛰어나고 창조적				
5유형	탐구자 (The Investigator)	관찰자 (The Observer)	관찰자 (The Observer)	관찰자 (The Observer)	현명한 사람 (The Wise Person)
특성	기민하고 통찰력이 있고 호기심이 많음, 선구자적 역할				
6유형	충실한 사람 (The Royalist)	충실한 회의론자 (The Royal Skeptor)	수호자 (The Guardian)	의심자 (The Questioner)	충성스러운 사람 (The Royal Person)
특성	신뢰할 수 있고 근면하며 책임감이 강함, 조심성이 많고 우유부단함				
7유형	열정가 (The Enthusiast)	향락주의자 (The Epicure)	공상가 (The Dreamer)	모험가 (The Adventurer)	즐거운 사람 (The Joyful Person)
특성	변덕스럽고 긍정적이며 흥취적, 쾌활하고 성취동기가 높음				
8유형	도전자 (The Challenger)	리더 (The Boss)	저항가 (The Confronter)	주장자 (The Asserter)	강력한 사람 (The Powerful Person)
특성	자신감과 자기주장이 강함, 임기응변에 능하고 결단력이 있음				
9유형	조정자 (The Peacemaker)	증재자 (The Meditator)	보호주의자 (The Preservationist)	조정자 (The Peacemaker)	평온한 사람 (The Peaceful Person)
특성	원만한 성격으로 안정적, 수동적이고 고집이 강함				

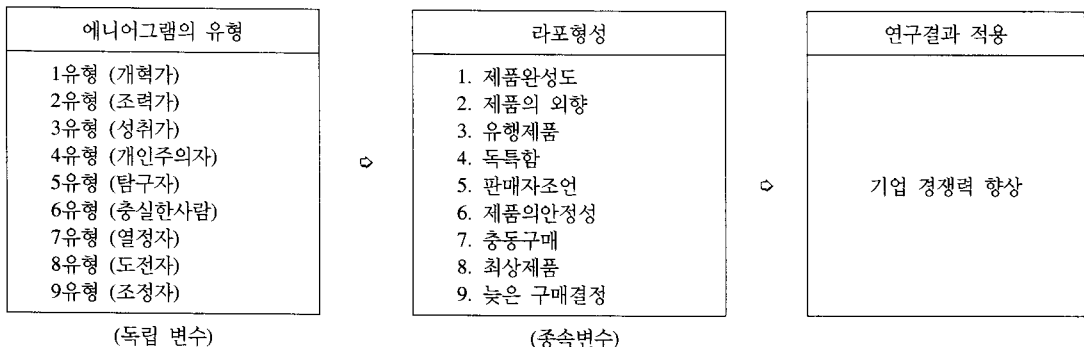


그림 2. 연구의 모형

3. 연구모형 및 방법

3.1 연구 모형 및 가설

본 연구는 [그림2]의 연구모형을 기초로 인간의 성격 유형을 파악 고객 개인별 맞춤 서비스를 판매현장에 적용 매출 증대 및 고객관리에 활용할 목적으로 고객과의 첫 만남에서 신뢰와 호감을 갖는 라포형성을 연구하였다. 에니어그램의 각 유형별로 라포형성에 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하고 이들 간에 어떠한 상관관계가 있는지를 알아보고자 상관계수를 구하여 확인하여 보았다. 라포형성 요인은 다케야고이치(2003)의 팀심리코칭에서 변수를 설정하고 가설을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 유의수준 5%에서 검증을 실시했다. 분석 시 다중공선성은 나타나지 않았다.

다음과 같은 가설을 설정하고 자료 분석을 통해 검증을 실시하였다.

- [가설 1] 에니어그램 유형 중 1유형은 라포형성 1유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.
- [가설 2] 에니어그램 유형 중 2유형은 라포형성 2유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.
- [가설 3] 에니어그램 유형 중 3유형은 라포형성 3유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.
- [가설 4] 에니어그램 유형 중 4유형은 라포형성 4유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.
- [가설 5] 에니어그램 유형 중 5유형은 라포형성 5유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.
- [가설 6] 에니어그램 유형 중 6유형은 라포형성 6유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.
- [가설 7] 에니어그램 유형 중 7유형은 라포형성 7유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.
- [가설 8] 에니어그램 유형 중 8유형은 라포형성 8유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.
- [가설 9] 에니어그램 유형 중 9유형은 라포형성 9유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.

3.2 조사 설계 및 분석 방법

본 연구는 국내외 문헌 조사와 선행 연구를 바탕으로 에니어그램의 기본적인 이해와 활용도를 검토한 후 에니어그램의 유형별 특징은 상품 판매 현장에서의 라포형성에도 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하고 이를 증명하기 위해 2007년 6월1일부터 7월31일까지 한국에니어그램영성연구소에서 설문지 및 워크숍을 통해 자기유형을 찾은 사람들을 대상으로 직접방문 또는 메일 설문 방식으로 배포, 수집 하였으며 총 400부 중 응답내용이 부실한 25부를 제외한 375부(94%)를 실제분석에 사용하였

다. 조사를 통해 수집된 자료는 통계분석 패키지 SAS (version 9.1.3 for window)를 이용하여 처리하고 분석 하였다. 수집된 자료를 분석하기 전에 변수의 특성을 살펴 기 위해 설문지에 응답한 사람들의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 라포형성 항목의 상관관계를 알아보기 위해서는 상관관계 분석을 실시하였다. 한편 라포형성의 각 9가지 요인의 신뢰성을 확인하기 위하여 Cronbach's Alpha 신뢰도 계수를 조사하여 분석하였다. 각 가설에 대한 검정을 위해서는 다중회귀분석을 하였다. 본 가설에 대한 유의성 검정은 모두 유의수준 0.05에서 검정을 실시하였다.

4. 연구조사의 분석결과

4.1 대상자의 일반적 특성

표 2. 대상자의 일반적 특성 (N=375)

특 성	구 분	N(%)
에니어그램 유형	1유형	47(12.53)
	2유형	52(13.87)
	3유형	57(15.20)
	4유형	36(9.60)
	5유형	31(8.27)
	6유형	37(9.87)
	7유형	43(11.47)
	8유형	32(8.53)
	9유형	40(10.67)
성별과 결혼상황	남성이며 미혼	16(4.27)
	남성이며 기혼	53(14.13)
	여성이며 미혼	97(25.87)
	여성이며 기혼	207(55.20)
직업	무응답	2(0.53)
	무직	5(1.33)
	공무원	13(3.47)
	사무관리직	20(5.33)
	교사	167(44.53)
	전문직	36(9.60)
	학생	11(2.93)
직업	생산노무직	2(0.53)
	판매서비스직	9(2.40)
	농·수·축산직	2(0.53)
	주부	82(21.87)
	자영업 및 개인사업	26(6.93)
	무응답	2(0.53)
학력	무학	1(0.27)
	초등학교졸업	1(0.27)
	중학교졸업	5(1.33)
	고등학교졸업	72(19.20)
	대학교졸업	205(54.67)
	대학원졸업 이상	85(22.67)
	기타(한학 등)	3(0.80)
무응답	3(0.80)	

표 2. 대상자의 일반적 특성 (계속) (N=375)

특성	구분	N(%)
주거 형태	단독주택	73(19.47)
	공동주택(아파트)	242(64.53)
	다세대(다가구)주택	19(5.07)
	연립주택	18(4.80)
	점포겸용주택	8(2.13)
	기타	11(2.93)
	무응답	4(1.07)
주거지	서울·경기지역	57(15.20)
	강원지역	36(9.60)
	충청지역	164(43.73)
	전라지역	38(10.13)
	경상지역	50(13.33)
	제주지역	16(4.27)
	기타(해외)	1(0.27)
	무응답	13(3.47)
가구 월소득	100만원미만	20(2.40)
	100만원이상 300만원미만	96(5.33)
	300만원이상 500만원미만	115(25.60)
	500만원이상 1000만원미만	105(30.67)
	1000만원이상	30(28.00)
	무응답	9(8.00)

본 연구에 참여한 응답자의 일반적 특성은 [표 2]와 같다.

응답자의 성별과 결혼에서 기혼이고 여성인 경우가 55.20%으로 가장 높게 나타난 이유는 에니어그램 프로그램이 성격에 관한 심리적인 내용으로 남성 보다는 여성이 그리고 미혼 보다는 가정생활을 하는 기혼 여성들이 관심이 많다는 것을 알 수 있다. 직업에서 교사가 44.3%로 가장 높게 응답하였는데 그 이유는 교사연수 프로그램 설문지를 받았기 때문이다. 이는 학력에 있어 대학교 졸업 54.67% 에도 영향을 미친 것으로 보여 진다.

4.2 변수의 신뢰도 분석

라포형성의 9가지 요인을 신뢰도 분석을 하였다. 방법은 한 변수를 여러 문항으로 측정하는 경우 일반적인 신뢰도 계수 산출 방법으로 반문법과 내적 일관성을 검증하는 Cronbach' Alpha에 의한 신뢰도 검증 방법을 택했다.

상품구매 시 나타나는 라포형성의 신뢰도를 측정하여 본 결과 크론바흐 알파값이 라포형성 1인 경우 신뢰도 계수가 0.5733으로 나타났고 라포형성 7이 신뢰도 계수값

이 가장 작게 나타났으며 라포형성 4의 신뢰도 계수가 가장 높게 조사되었다.

표 3. 신뢰도 분석

요인	데이터변수	Cronbach의 α 계수
라포형성1요인	라포문항 1	0.5733
	라포문항 2	
	라포문항 3	
라포형성2요인	라포문항 4	0.6077
	라포문항 5	
	라포문항 6	
라포형성3요인	라포문항 7	0.5772
	라포문항 8	
	라포문항 9	
라포형성4요인	라포문항10	0.7260
	라포문항11	
	라포문항12	
라포형성5요인	라포문항13	0.5497
	라포문항14	
	라포문항15	
라포형성6요인	라포문항16	0.6799
	라포문항17	
	라포문항18	
라포형성7요인	라포문항19	0.3972
	라포문항20	
	라포문항21	
라포형성8요인	라포문항22	0.4673
	라포문항23	
	라포문항24	
라포형성9요인	라포문항25	0.4257
	라포문항26	
	라포문항27	

라포형성별 신뢰도를 조사하여 본 결과 라포형성 7과 라포형성 9가 다소 낮게 나타났음을 알 수 있다. 신뢰도 계수가 그리 높게 나타나지는 않았지만 전반적으로 신뢰도 값이 0.5를 상회 하는 것으로 나타나 유의한 것으로 판정하고 다음연구 분석을 실시하였다.

4.3 라포형성 요인별 상관분석

각 유형별로 어떤 연관이 있는지를 알아보하고자 상관 분석을 하였다.

[표 4]에는 각 라포형성 간의 피어슨의 상관계수(R)의 유의성을 검정하였다. (즉, $H_0:R=0$ vs $H_1:R\neq 0$) 가설에 대한 검정결과는 유의수준 0.05에서 실시하였다. 위의 표에서 제시한 것과 같이 각 라포형성 요인별 상관관계에서 유의한 결과를 보이는 것은 라포형성 1과 라포형성 6이 상관계수 0.352로 유의한 결과로 나타났으며 라포형성 1과 라포형성 8이 상관계수 0.405로 다소 양의 상관관계가 있는 것으로 조사되었다.

표 4. 라포형성요인간의 상관분석 결과

		피어슨 상관 계수, N = 375 H0: Rho=0 검정에 대한 Prob > r								
구 분		라포형 성1요인	라포형 성2요인	라포형 성3요인	라포형 성4요인	라포형 성5요인	라포형 성6요인	라포형 성7요인	라포형 성8요인	라포형 성9요인
라포형성 1요인	Pearson 상관계수 유의확률	1.000								
라포형성 2요인	Pearson 상관계수 유의확률	-0.155 0.003*	1.000							
라포형성 3요인	Pearson 상관계수 유의확률	-0.050 0.335	-0.043 0.404	1.000						
라포형성 4요인	Pearson 상관계수 유의확률	0.025 0.627	0.138 0.008*	0.116 0.026*	1.000					
라포형성 5요인	Pearson 상관계수 유의확률	0.200 0.000*	-0.057 0.276	-0.042 0.424	-0.139 0.007*	1.000				
라포형성 6요인	Pearson 상관계수 유의확률	0.352 <.0001*	0.110 0.034*	0.016 0.762	-0.182 0.000*	0.331 <.0001*	1.000			
라포형성 7요인	Pearson 상관계수 유의확률	-0.176 0.001*	0.172 0.001*	-0.048 0.357	-0.016 0.758	-0.081 0.121	0.105 0.044*	1.000		
라포형성 8요인	Pearson 상관계수 유의확률	0.405 <.0001*	-0.364 <.0001*	-0.055 0.293	-0.122 0.019*	0.018 0.730	0.025 0.636	0.081 0.121	1.000	
라포형성 9요인	Pearson 상관계수 유의확률	-0.002 0.973	-0.271 <.0001*	0.084 0.104	-0.014 0.787	0.052 0.318	-0.233 <.0001*	-0.052 0.317	0.099 0.057	1.000

*p<.05

라포형성 2의 경우는 라포형성 8과 라포형성 9와 음의 상관관계를 가지는 것으로 조사되었으며 라포형성 3과 라포형성 4의 경우는 다른 요인과 상관관계를 가지는 것이 없는 것으로 조사되었다. 라포형성 5는 요인6과 상관관계가 유의한 것으로 조사되었으며 라포형성 6의 경우 라포형성 9와 음의 상관관계가 유의한 것으로 조사되었다. 이와 같이 라포형성간에 상관관계를 조사하여본 결과 상관계수가 그리 높지 않게 나타난 것은 라포형성 분류가 9단계가 되어 다소 응답자 간에 분류에 있어서 어려움이 있었던 것으로 보이며 9단계의 분류 요건으로 본다면 상관관계가 0.4 이상 되어지는 것은 본 연구에서 상관

관계가 다소 있다는 것으로 나타났다.

5. 가설검증

독립변수 에니어그램 유형이 양적자료가 아닌 질적 자료이기 때문에 에니어그램 유형 변수를 가변수로 변경하였다. '에니어그램 유형'이 질적 변수로서 크기를 가지고 있지 않으므로 기술기로 해석할 수 없기 때문이다. 에니어그램 유형 중에서 어떠한 유형이 각각의 라포형성 요인에 영향을 미치는지 알기 위해 다중회귀분석을 유의수준 5%에서 실시할 수 있었다.

가설 1. 에니어그램 유형 중 1유형은 라포형성 1유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	3.590	0	.071	50.29	<.0001*
에니어그램1유형	1.052	.665	.097	10.90	<.0001*
에니어그램2유형	.340	.224	.094	3.60	.0004*
에니어그램3유형	.295	.199	.093	3.16	.0017*
에니어그램4유형	.369	.207	.103	3.58	.0004*
에니어그램5유형	.632	.328	.108	5.84	<.0001*
에니어그램6유형	.509	.290	.102	4.98	<.0001*
에니어그램7유형	.216	.132	.099	2.20	.0287*
에니어그램8유형	.546	.291	.106	5.13	<.0001*

R²=.300, F=19.38*

*p<.05

가설 2. 에니어그램 유형 중 2유형은 라포형성 2유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	3.081	0	.086	35.84	<.0001*
에니어그램1유형	-.371	-.167	.116	-3.20	.0015*
에니어그램2유형	1.271	.594	.114	11.18	<.0001*
에니어그램3유형	.158	.076	.112	1.41	.1601
에니어그램4유형	-.285	-.114	.124	-2.30	.0222*
에니어그램5유형	-.520	-.191	.130	-3.99	<.0001*
에니어그램6유형	-.027	-.011	.123	-.22	.8258
에니어그램7유형	.136	.059	.119	1.14	.2532
에니어그램8유형	.226	.085	.128	1.77	.0783

$R^2=.490, F=43.51^*$

*p<.05

종속변수인 라포형성 1유형이 가지는 전체변이 중 독립변수 즉 에니어그램 유형들에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 $R^2=.300$ 이고 F 통계량의 값이 19.38 인 것을 알 수 있다. 계수 추정치를 살펴보면 에니어그램의 모든 유형이 라포형성 1유형에 유의수준 5%하에서 유의적인 것을 볼 수 있다. 그 중에서 에니어그램 1유형인 변수의 경우 t-값이 10.90이고 표준화계수 추정치가 .665로 가장 큰 것을 볼 수 있으며 라포형성 1은 에니어그램 1에 의해서 가장 크게 영향을 받고 있음을 알 수 있다.

종속변수인 라포형성 2유형이 가지는 전체변이 중 에니어그램 유형 변수에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 $R^2=.490$ 이고 F 통계량의 값이 43.51인 것을 알 수 있다. 계수 추정치를 살펴보면 유의수준 5%하에서 에니어그램의 1,2,4,5유형이 라포형성 2유형에 유의적인 것을 볼 수 있다. 그 중에서 에니어그램 2유형인 변수의 경우 t-값이 11.18이고 표준화계수 추정치가 .594로 가장 큰 것을 볼 수 있다. 앞에서와 같이 독립변수의 공통분산으로 인하여 결정계수는 0.49로 다소 낮지만 라포형성 2는 에니어그램 2에 의해서 가장 큰 영향을 받는 것을 볼 수 있었다.

종속변수인 라포형성 3유형이 가지는 전체변이 중 에니어그램 유형 변수에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 $R^2=.317$ 이고 F 통계량의 값이 20.96 인 것을 알 수 있다. 계수 추정치를 살펴보면 유의수준 5%하에서 에니어그램의 3,5,8 유형이 라포형성 3유형에 유의적인 것을 볼 수 있다. 그 중에서 에니어그램 3유형인 변수의 경우 t-값이 7.68이고 표준화계수 추정치가 .478로 가장 큰 것을 볼 수 있다. 세 번째 가설인 라포형성 3번째는 에니어그램 3에 의해서 가장 큰 영향을 받는 것을 알 수 있었다.

종속변수인 라포형성 4유형이 가지는 전체변이 중 에니어그램 유형 변수에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 $R^2=.432$ 이고 F 통계량의 값이 34.45 인 것을 알 수 있다. 계수 추정치를 살펴보면 유의수준 5%하에서 에니어그램 2,3,4,6,7 유형이 라포형성 4유형에 유의적인 것을 볼 수 있다. 그 중에서 에니어그램 4유형인 변수의 경우 t-값이 12.89이고 표준화계수 추정치가 .428로 가장 큰 것을 볼 수 있다. 본 예에서도 4번째 가설에서 라포형성 4는 에니어그램 4에 의해서 가장 큰 영향을 받는 것을 볼 수 있었다.

가설 3. 에니어그램 유형 중 3유형은 라포형성 3유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	2.795	0	.101	27.58	<.0001*
에니어그램1유형	-.075	-.033	.137	-.55	.5845
에니어그램2유형	-.250	-.115	.134	-1.87	.0630
에니어그램3유형	1.017	.478	.132	7.68	<.0001*
에니어그램4유형	-.073	-.028	.146	-.50	.6197
에니어그램5유형	.350	.126	.154	2.27	.0235*
에니어그램6유형	-.110	-.044	.145	-.76	.4485
에니어그램7유형	-.159	-.067	.140	-1.14	.2560
에니어그램8유형	-.316	-.117	.151	-2.09	.0372*

$R^2=.317, F=20.96^*$

*p<.05

가설 4. 에니어그램 유형 중 4유형은 라포형성 4유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	2.923	0	.094	31.03	<.0001*
에니어그램1유형	.240	.104	.127	1.88	.0604
에니어그램2유형	.744	.335	.124	5.97	<.0001*
에니어그램3유형	.928	.428	.123	7.54	<.0001*
에니어그램4유형	1.753	.673	.136	12.89	<.0001*
에니어그램5유형	.044	.015	.143	.31	.7605
에니어그램6유형	.329	.128	.135	2.44	.0152*
에니어그램7유형	.697	.289	.130	5.36	<.0001*
에니어그램8유형	.087	.032	.140	.62	.5341

R²=.432, F=34.45*

*p<.05

가설 5. 에니어그램 유형 중 5유형은 라포형성 5유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	3.094	0	.089	34.83	<.0001*
에니어그램1유형	.144	.068	.120	1.19	.2330
에니어그램2유형	-.059	-.029	.118	-.50	.6174
에니어그램3유형	-.170	-.086	.116	-1.46	.1446
에니어그램4유형	-.576	-.244	.128	-4.49	<.0001*
에니어그램5유형	1.339	.522	.135	9.94	<.0001*
에니어그램6유형	-.008	-.004	.127	-.07	.9472
에니어그램7유형	.208	.095	.123	1.70	.0904
에니어그램8유형	-.125	-.050	.132	-.95	.3444

R²=.386, F=28.40*

*p<.05

가설 6. 에니어그램 유형 중 6유형은 라포형성 6유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	2.632	0	.102	25.77	<.0001*
에니어그램1유형	.669	.294	.138	4.84	<.0001*
에니어그램2유형	.605	.277	.135	4.47	<.0001*
에니어그램3유형	.158	.074	.134	1.19	.2363
에니어그램4유형	-.216	-.084	.147	-1.46	.1441
에니어그램5유형	.979	.352	.155	6.32	<.0001*
에니어그램6유형	1.232	.488	.146	8.42	<.0001*
에니어그램7유형	.255	.108	.141	1.81	.0714
에니어그램8유형	.284	.105	.152	1.87	.0626

R²=.370, F=20.09*

*p<.05

종속변수인 라포형성 5유형이 가지는 전체변이 중 에니어그램 유형 변수에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 R²=.386이고 F 통계량의 값이 28.40 인 것을 알 수 있다. 계수 추정치를 살펴보면 유의수준 5%하에서 에니어그램 4,5유형이 라포형성 5유형에 유의적인 것을 볼 수 있다. 그중에서 에니어그램 5유형인 변수의 경우 t-값이 9.94이고 표준화계수 추정치가 .522로 가장 큰 것을 볼 수 있다.

다섯 번째 가설에서 라포형성 5는 에니어그램 5에 의해서 가장 큰 영향을 받는 것을 볼 수 있었다.

종속변수인 라포형성 6유형이 가지는 전체변이 중 에니어그램 유형 변수에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 R²=.370이고 F 통계량의 값이 20.09 인 것을 알 수 있다. 계수 추정치를 살펴보면 유의수준 5%하에서 에니어그램 1,2,5,6유형이 라포형성 6유형에 유의적인 것을 볼 수 있

다. 그 중에서 에니어그램 6유형인 변수의 경우 t값이 8.42이고 표준화계수 추정치가 .488로 가장 큰 것을 볼 수 있다. 여섯 번째 가설에서 라포형성 6은 에니어그램 6에 의해서 가장 큰 영향을 받는 것을 볼 수 있었다.

종속변수인 라포형성 7유형이 가지는 전체변이 중 에니어그램유형 변수에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 $R^2=.181$ 이고 F 통계량의 값이 9.96 인 것을 알 수 있다. 계수 추정치를 살펴보면 유의수준 5%하에서 에니어그램 1,5,7,8유형이 라포형성 7유형에 유의적인 것을 볼 수 있다. 그 중에서 에니어그램7유형인 변수의 경우 t값이 2.24이고 표준화계수 추정치가 .146이고, 에니어그램 8유형의 t값이 2.63, 계수추정치가 .162 인 것을 알 수 있다. 즉, 라포형성 7은 에니어그램 8유형에 영향을 받은 것을 볼 수 있었다. 두번째로 라포형성 7은 에니어그램 7유형에 영향을 받은 것을 볼 수 있었다. 에니어그램7유형이 라포형성 7유형에 가장 큰 영향을 미치지지는 못했지만, 이는 8번 유형의 날개를 쓰는 사람들이 많이 응답을 한 것으로 해석된다.

종속변수인 라포형성 8유형이 가지는 전체변이 중 에

니어그램 유형 변수에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 $R^2=.325$ 이고 F 통계량의 값이 21.63 인 것을 알 수 있다. 계수 추정치를 살펴보면 유의수준 5%하에서 에니어그램 1,2,4,5,7,8유형이 라포형성 8유형에 유의적인 것을 볼 수 있다. 그 중에서 에니어그램 8유형인 변수의 경우 t값이 8.51이고 표준화계수 추정치가 .475로 가장 큰 것을 볼 수 있다. 여덟 번째 가설에서 라포형성 8은 에니어그램 8에 의해서 가장 큰 영향을 받는 것을 볼 수 있었다.

종속변수인 라포형성 9유형이 가지는 전체변이 중 에니어그램 유형 변수에 의해 설명되는 회귀식의 설명력 $R^2=.232$ 이고 F 통계량의 값이 13.70 인 것을 알 수 있다. 표준화계수 추정치를 살펴보면, 에니어그램의 각각의 유형 모두 음(-)의 값을 가지고 있는 걸로 보아 라포형성 9유형은 모든 에니어그램 9유형에 가장 큰 영향을 받는 것을 볼 수 있었다.

상기 분석결과 에니어그램 1유형은 라포형성 1유형에서 가장 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 마찬가지로 에니어그램 2유형은 라포형성 2유형에서, 에니어그램 3유형은 라포형성 3유형에서, 에니어그램 4유형은 라포

가설 7. 에니어그램유형 중 7유형은 라포형성 7유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	3.487		.083	41.94	<.0001*
에니어그램1유형	-.422	-.246	.113	-3.73	.0002*
에니어그램2유형	-.053	-.032	.110	-.48	.6346
에니어그램3유형	-.166	-.104	.109	-1.53	.1277
에니어그램4유형	-.154	-.080	.120	-1.28	.2007
에니어그램5유형	-.476	-.230	.126	-3.78	.0002*
에니어그램6유형	-.199	-.105	.119	-1.67	.0960
에니어그램7유형	.257	.146	.115	2.24	.0258*
에니어그램8유형	.325	.162	.124	2.63	.0090*

$R^2=.181$, $F=9.96^*$

* $p<.05$

가설 8. 에니어그램 유형 중 8유형은 라포형성 8유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	3.427	0	.079	43.48	<.0001*
에니어그램1유형	.431	.241	.107	4.03	<.0001*
에니어그램2유형	-.325	-.191	.104	-3.11	.0020*
에니어그램3유형	.042	.025	.103	.40	.6865
에니어그램4유형	.332	.166	.114	2.92	.0038*
에니어그램5유형	.373	.172	.120	3.12	.0020*
에니어그램6유형	.118	.060	.113	1.04	.2983
에니어그램7유형	.220	.119	.109	2.02	.0441*
에니어그램8유형	1.000	.475	.117	8.51	<.0001*

$R^2=.325$, $F=21.63^*$

* $p<.05$

가설 9. 에니어그램유형 중 9유형은 라포형성 9유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다 .

Variable	Parameter Estimate	Standardized Estimate	standard Error	t	Pr> t
Intercept	4.419	0	.092	48.12	<.0001*
에니어그램1유형	-0.830	-.427	.124	-6.68	<.0001*
에니어그램2유형	-1.220	-.655	.121	-10.04	<.0001*
에니어그램3유형	-.643	-.353	.120	-5.36	<.0001*
에니어그램4유형	-.812	-.372	.133	-6.13	<.0001*
에니어그램5유형	-.924	-.390	.139	-6.64	<.0001*
에니어그램6유형	-.716	-.332	.132	-5.44	<.0001*
에니어그램7유형	-.791	-.382	.127	-6.24	<.0001*
에니어그램8유형	-.888	-.385	.137	-6.49	<.0001*

R2=.232, F=13.70*

*p<.05

형성 4유형에서, 에니어그램 5유형은 라포형성 5유형에서, 에니어그램 6유형은 라포형성 6유형에서 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 라포형성 7은 에니어그램 8유형에 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 에니어그램 8유형은 라포형성 8유형에서, 라포형성 9는 에니어그램 9유형에 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

5. 결론과 제언

5.1 결론

통계자료분석결과 에니어그램 유형에 따라 라포형성 유형에 영향이 있음이 조사 되었다. 따라서 각 기업들은 본 연구의 내용을 판매현장에 활용하여 경쟁력을 확보할 필요가 있다. 에니어그램의 각 유형별로 나타난 라포형성을 분석하면 다음과 같다.

첫째, 에니어그램 1유형은 라포형성1에 가장 큰 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관리에 활용할 수 있다.

이들은 완벽을 추구하는 사람들로 내면에 명확한 기준을 갖고 있다. 정확하며 세부 사항에 대해 명확하게 알기를 원한다. 의무와 도덕을 중시한다. 일관성 없이 행동과 부도덕한 행동을 싫어한다. 시간관념이 철저 하다. 한다. 이들이 상품을 구매할 때에는 그 제품이 갖고 있는 완성도에 관심이 많기 때문에 이점을 강조하는 것이 좋다. 이 때 객관적이고 구체적으로 말해 주는 것이 좋다.

둘째, 에니어그램 2유형은 라포형성 2에 가장 큰 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관리에 활용할 수 있다.

이들은 헌신과 봉사를 중요시 한다. 타인에게 베푸는 것을 좋아 한다. 이들은 판매원의 태도에 따른 구매결정을 할 확률이 높은 사람들이다. 사람 중심적이기 때문에 얼굴을 맞대고 여러 가지 세상이야기 등 많은 대화를 하는 것이 좋다. 칭찬에 인색하고 사무적인 사람들에 대해 실망감을 갖는다. 제품의 외향에 관심을 갖고 있기 때문에 이점을 강조하여 설명 해주는 것이 좋다.

셋째, 에니어그램 3유형은 라포형성 3에 가장 큰 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관

표 5. 가설 검증에 관한 결과 요약

가설	가설 내용	판단
1	에니어그램 유형 중 1유형은 라포형성 1유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	채택
2	에니어그램 유형 중 2유형은 라포형성 2유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	채택
3	에니어그램 유형 중 3유형은 라포형성 3유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	채택
4	에니어그램 유형 중 4유형은 라포형성 4유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	채택
5	에니어그램 유형 중 5유형은 라포형성 5유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	채택
6	에니어그램 유형 중 6유형은 라포형성 6유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	채택
7	에니어그램 유형 중 7유형은 라포형성 7유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	기각
8	에니어그램 유형 중 8유형은 라포형성 8유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	채택
9	에니어그램 유형 중 9유형은 라포형성 9유형에 가장 큰 영향을 미칠 것이다.	채택

리에 활용할 수 있다.

이들의 관심은 인생에 있어서 성공이다. 따라서 성공을 위한 찬스에 강하다. 이러한 특성은 상품 구매 시에도 나타나 성공한 사람들의 제품을 좋아한다. 이미지에 관심이 많아 최신 유행제품을 선호한다. 지나치게 감정적인 것은 도움이 되지 않는다. 이들이 필요한 것에 초점을 맞추는 직설적이고 긍정적이고 열정적인 말이 효과가 있다.

넷째, 에니어그램 4유형은 라포형성 4에 가장 큰 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관리에 활용할 수 있다.

자의식과 직감이 강한 사람들이다. 섬세한 자기표현으로 사람들과 접촉한다. 자신이 특별한 사람이라고 느끼게 해주기를 원한다. 응대 시 섬세하고 우아하고 독특한 사항에 대해 인정해주고 이점에 대해 대화를 이끄는 것이 좋다. 가슴속에 많은 것을 담고 있는 이들은 자신들에 대한 비판이나 두려움이 없는 편안한 환경을 선호한다. 따라서 편안한 분위기를 연출하며 대화하는 것이 좋다.

다섯째, 에니어그램 5유형은 라포형성 5에 가장 큰 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관리에 활용할 수 있다.

지식에 대한 욕구가 큰 사람들이다. 특별한 정보를 좋아하기 때문에 상호비교가 가능한 자료를 준비하여 설명해 주는 것이 좋다. 자신이 좋아하는 일에 대해서 이야기 하는 것을 아주 좋아한다. 이들은 구매할 상품에 대해 사전 정보를 입수한 뒤 구매하는 경향이 강하다. 강한 지식욕구로 인해 사전 조사한 정보가 많아 결정이 늦다. 이럴 경우 판매원의 조력을 선호한다. 간단하게 상품의 기능에 대한 설명으로 구매결정을 도와주는 것이 좋다.

여섯째, 에니어그램 6유형은 라포형성 6에 가장 큰 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관리에 활용할 수 있다.

안전에 대해 관심이 많은 살들이다. 조직, 법, 규범준수를 최고로 생각한다. 제품에 대한 안전성 과 보증에 대해 초점을 두고 이점을 설명하는 것이 좋다. 결정을 내리라고 부담을 주는 것은 도움이 되지 않는다. 이들은 옳은 결정을 내려야한다는 강박 때문에 머릿속에서 여러 가지를 생각하고 결정을 번복하는 경향이 있기 때문이다. 오늘은 Yes를 했다고 해도 다음날 No를 할 수도 있다. 이들은 자신과 이야기한 마지막 사람에게서 물건을 사는 경향이 있기 때문에 경쟁적으로 물건을 파는 경우라면 이들이 Yes를 했을 때 바로 계약을 하는 것이 좋다.

일곱째, 라포형성 7은 에니어그램 8유형에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 그러나 가설이 채택되지 않았어도 날개이론에 의거 양옆에 해당하는 8번이나 6번에 가까운 성향을 나타낼 수 있는 바 본 설문에 응답한 7번들

은 8번 날개가 강한 사람들이 많았던 것으로 보여진다. 때문에 에니어그램 7유형의 사람들에게 라포형성 7을 권해도 무리하지 않다.

에니어그램 7유형은 라포형성 7에 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관리에 활용할 수 있다. 이들은 타고난 낙천자이다. 밝고 즐거운 일과 미래에 관심이 많다. 공격적이고 외향적인 사람들로 자신에게 관심을 보여주는 것을 아주 좋아한다. 프레젠테이션을 할 때는 제품의 긍정적인 면들을 열정적인 어조로 이야기한다. 이들은 현실적이고 진취적이지만 논리나 정보에 의존해서만 물건을 사지 않는다. 대부분 흥분되는 순간에 구매 결정을 한다. 설명하는 정보가 아주 중요한 것이라고 하더라도 지루한 프레젠테이션은 주의를 오래 집중시키지 못한다. 따라서 간단한 설명을 하는 것이 좋다.

여덟째, 에니어그램 8유형은 라포형성 8에 가장 큰 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관리에 활용할 수 있다.

이들은 도전자로 모험과 도전 그리고 권력에 매력을 느낀다. 자신들이 통제권을 갖고 싶어 하며 결단력이 강하다. 성격이 화끈하고 강력한 인상을 갖춘 사람을 선호하며 우유부단한 사람을 싫어한다. 강함을 존중하고 힘없는 것을 경멸하기 때문에 제품을 강하게 추천하고 당당하게 자신의 주장을 펴야 한다. 감언이설로 속이거나 아첨하는 것은 이들에게 거부감을 일으킨다. 이들의 강렬함에 맞추고 이들이 열중하는 것을 함께하는 것이 좋다.

아홉째, 에니어그램 9유형은 라포형성 9에 가장 큰 영향을 미친다. 라포형성을 위한 내용은 아래와 같고 고객관리에 활용할 수 있다.

이들은 조화와 평화를 바라는 사람들로 낙천적이고 활발한 행동을 보인다. 익숙하고 수동적인 것을 좋아하고 느린 템포를 갖고 있다. 그래서 이들은 어떤 일을 하든지 틈을 들이는 시간이 많다. 이들에게 이야기할 때는 천천히 이야기한다. 파는 물건이 보여줄 수 있는 것이라면 이들로 하여금 직접 만져보게 한다. 이들은 손으로 만지는 느낌을 중요시하는 사람들이기 때문이다. 이들은 아주 적극적인 사람들이 아니다. 때문에 부담을 주는 것이 오히려 이들의 결정을 더 늦춘다. 아주 부드럽고 섬세하게 대하고 인내심을 갖고 기다려주는 모습을 보여주는 것이 좋다.

위의 검증된 내용들은 고객관리에 매우 중요한 요인들이다. 따라서 본 연구의 결과는 상품판매현장에서의 매출 증대는 물론 고객관리에 매우 유익하게 활용될 수 있을 것이다. 결과적으로 기업경쟁력 향상에 크게 기여하리라 생각한다.

5.2 한계와 제언

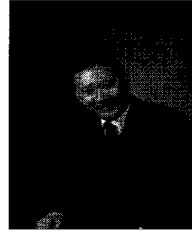
인간은 일반적으로 자기의 성격유형대로 행동 하지만 특별한 상황 하에서는 일반적, 기본적인 반응을 보이지 않는 경우가 있다. 예를 든다면 같은 성격유형이더라도 날개성향이 강하다던가, 성향이 바뀌었다든가, 상처가 깊은 삶을 살았던 경험이 있던가, 물건을 사는 데 교육을 받았던가, 구매시점이 평온한 평상시가 아닌 스트레스 상태에 따라 달리 행동을 할 수가 있다. 그리고 관여도에 따라 다르게 나타날 수 있다. 따라서 본 논문에서 제시한 라포형성은 이러한 특별한 상황에 있어서는 결론과 다르게 나타날 수도 있다. 향후 이러한 상황 하에서의 상품구매 행동에 대해서도 연구하여 보다 더 산업현장에 도움을 줄 수 있도록 해야 할 것이다.

참고 문헌

- [1] 김미화, “에니어그램을 활용한 창업과 고객관리”, 2004 중부권 소상공인 창업경영학술대회, 중소기업청, pp. 102-107, 2004
- [2] 김상구, “에니어그램 프로그램이 자아존중감 및 인간관계에 미치는 영향”, 연세대학교 정경대학원 석사학위논문, 2006.
- [3] 다케다 고이치(저), 심교순(역), “팀 심리코칭”, 한언출판사, 2003.
- [4] 유안선, “구지에프, 베어 및 리소의 에니어그램 비교”, 창원대학교 대학원 박사학위 논문, 2004.
- [5] 윤운성, “기업경쟁력 향상을 위한 성격유형 검사의 개발과 적용”, 천안상공회의소·천안지역경제연구소, 2000.
- [6] 주혜명, “간호사의 성격유형과 직무만족에 관한 연구”, 한서대학교 건강증진대학원 석사학위논문, 2002.
- [7] 최금자, “에니어그램에 따른 리더십 개발”, 가톨릭대학교 산업경영연구, 1996.
- [8] 최성욱, “스마트홈 컨텍스트에서 에니어그램을 이용한 서비스 지향 아키텍처의 설계 및 평가”, 한국해양대학교 대학원 박사학위논문, 2007.
- [9] 황지연, “자기유형과 이웃이해하기”, 한국에니어그램영성연구소, 2002.
- [10] Riso & Hudson & Rus Hudson, The Wisdom of Enneagram, Bantan Books, New York, p.23, 1999.
- [11] Don Richard Riso, Discovering Your Personality Type, Houghton Mifflin Company, 1992.
- [12] Helen Palme & Paul B. Brown(1995) the Enneagram Advantage ; Three Rivers Press, New York. 1995

조 병 무(Byoung-Mu Cho)

[정회원]



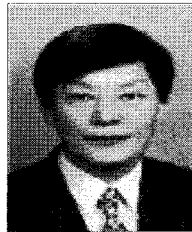
- 1984년 2월 : 한남대학교 행정학과 졸업 (행정학사)
 - 1995년 8월 : 한남대학교 경영대학원 경영관리 전공 (경영학석사)
 - 2005년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 정보경영학과 박사과정 재학 중
 - 1999년 7월 ~ 현재 : 대전소상공인지원센터 센터장
 - 2005년 3월 ~ 현재 : 대전상공회의소 기업경영 상담역
 - 2006년 3월 ~ 현재 : 한남대학교 경영산업대학원 초빙교수
- <저서> 허리를 굽혀야 돈을 줍는다(대교출판사, 2005)
돈 버는 길목은 따로 있다(문화의 힘, 2007)

<관심분야>

마케팅, 창업 및 경영지도(경영지도사)

양 해 솔(He-Sol Yang)

[정회원]



- 1975년 2월 : 홍익대학교 전자공학과 (공학사)
- 1978년 2월 : 성균관대학교 정보처리학과 (공학석사)
- 1991년 2월 : 일본 오사카대학 정보공학과 소프트웨어공학 전공 (공학박사)
- 1975년 ~ 1979년 : 육군중앙경리단 전자계산실 시스템 분석 장교
- 1980년 ~ 1995년 : 강원대학교 전자계산학과 교수
- 1986년 ~ 1987년 : 일본 오사카대학교 객원연구원
- 1994년 ~ 1995년 : 한국정보처리학회 논문편집위원장
- 1995년 ~ 2002년 : 한국S/W품질연구소 소장
- 2001년 ~ 현재 : 한국정보처리학회 부회장
- 1999년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 교수

<관심분야>

소프트웨어공학(특히, S/W 품질보증과 품질평가, 품질관리 및 컨설팅, OOA/OOD/OOP, SI), S/W 프로젝트 관리, 컴포넌트 기반 개발방법론과 품질평가