민간경비원의 비윤리적 직업의식이 직무태도 및 고객서비스에 미치는 영향

강경수*, 김상진**

요 약

이 연구는 비윤리적 직업의식이 직무태도 및 고객서비스에 미치는 영향에 대한 관계를 구명하기 위하여 2010년 서울소재 민간경비회사에 재직 중인 경비원을 모집단으로 선정한 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 450명의 표본을 추출하였으나, 연구에 사용된 사례 수는 총 412명이다. 이 연구는 SPSSWIN 16.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 경로분석을 실시하였다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 이 연구는 비윤리적 직업의식이 직무태도 및 고객서비스에 미치는 영향에 대한 관계를 구명하는데 목적이 있다. 첫째, 비윤리적직업의식은 직무태도에 부분적으로 영향을 미친다. 즉, 업무조작행위와 정보유출행위는 직무태도를 감소시킨다. 또한 정보유출은 이직의사를 높인다. 둘째, 비윤리적직업의식은 고객서비스에 영향을 미치지 않는다. 셋째, 직무태도는 고객서비스에 부분적으로 영향을 미친다. 즉, 조직몰입은 질적 서비스를 높이지만 고객중심서비스는 감소시킨다. 넷째, 비윤리적직업의식은 직무태도와 고객서비스에 직간접적인 영향을 미친다.

Effect of the Private Security Guard Unethical work ethic on job attitude and customer service

Kang Kyoung Soo*, Kim Sang Jin**

ABSTRACT

This study is to investigate the relationship of the effect of the private security guard unethical work ethic on job attitude and customer service. We extracted about 450 people examples after the Selection of the private security guard's in active service in Seoul in 2010, and totally 412 people examples were used. This study carried out factorial analysis, reliability analysis, correlation analysis, multiple regression analysis and pass analysis using SPSSWIN 16.0. The followings are conclusions. First, unethical work ethic affects on job attitude partially. Namely, tampering with work and information leaks reduce job attitude. Also, information leaks increase company's turnover rate. Second, unethical work ethic has no effect on customer service. Third, job attitude affects on customer service partially. In other words, the organizational commitment improves the quality of service but decreases the customer-centered service. Fourth, unethical work ethic has an effect on job attitude and customer service indirectly.

Key words : Private Security Guard, Unethical work ethic, job attitude, customer service

접수일(2011년 04월 04일), 수정일(1차: 2011년 05월 05일), 게재확정일(2011년 05월 06일)

* 호서대학교 경호학과
** 경기대학교 경호보안학과(교신저자)

1. 서 론

오늘날의 사회 환경은 물질만능주의와 이기주의가 팽배해지고 개개인의 특성과 문화, 가치관의 혼란이 매우 심각한 실정이다. 이는 곧장 현대인의 비윤리적 행위와도 밀접하게 연계되는데, 즉, 영리추구를 위해서라면 마약, 아동성매매, 폭력 등과 같은 반사회적 범죄행위 등을 직업으로 일삼아 날로 불안사회를 심화시켜가고 있다는 것이다. 이로 인해 21세기의 트랜드는 '빈익빈 부익부'라는 사회계층을 초월하고 누구든지 안전 확보를 가장 우선시하고 있다.

위와 같은 환경 가운데 민간경비 산업은 저마다 질적·양적으로 빠르게 성장해왔으나, 영세성으로 인한 입찰경쟁은 더욱 치열해져 경비업체들이 영리성향을 지나치게 강조하면서, 주주총회 이권개입, 사보타지아 진압, 노점상 철거현장 등에서 폭력을 대여해주는 이른바, '용역깡패'로 활용되고 있다. 뿐만 아니라, 경비원들은 자신의 업무영역에서 고객을 대상으로 금품을 강탈하거나 경비대상물을 갈취해가는 등의 심각한 과오를 일삼고 있어 비윤리적직업의식에 대한 점검이 어느 때보다 시급한 실정이다. 이러한 실정에 대하여 매스컴이나 학계 및 산업계에서 많은 논란의 여지를 남기며 지적해 왔지만, 이를 개선하기 위한 연구는 거의 전문한 실정이다. 또한, 교육훈련 및 정책적으로도 다소 소홀히 여기고 있다는 것을 지적할 수 있는데, 민간경비 산업이 보다 질적으로 성장해 나가기 위해서는 갈수록 투명사회가 강조되고 있는 현 시점에서, 민간경비원의 윤리적인직업관 확립은 고객서비스 차원에서 사회적 지지를 이끌어 낼 수 있는 중요한 선행변수로 작용할 수 있다.

다시 말해서, 현 기업들은 고객들에게 '친절'과 '배려'라는 서비스 차원을 넘어서 윤리성을 강조하는 기업정신이 직무태도와 연계되어 고객서비스로 연계될 수 있도록 해야 한다.

여기에서 직무태도란, 직원들이 어떤 상황이나 사물에 대해 준비된 자세로서의 마음가짐이라고 할 수 있으며, 동시에 어떠한 분야에 대하여 영리를 목적으로 하는 행위에 대하여 호의적이거나 또는 비호의적으로 느끼는 정도를 말한다[2].

이러한 직무태도는 개인적 측면에서는 직무에 대하여 만족하고 조직에 몰입하여 헌신할 수 있다는 점에서 근무생활의 질을 향상시키는데 도움이 된다. 또한 조직적 측면에서는 관리자의 수고를 감소시켜주며, 비용적인 측면에서도 효율성을 가져다 줄 수 있다. 반면에 조직구성원이 비호의적인 태도를 가지면 성과의 저하, 이직의 증거, 근무의 이탈 등 부정적 결과가 나타나게 된다[5].

따라서 기업이 얼마나 윤리적으로 고객에게 서비스를 제공하는가?는 조직구성원의 호의적인 태도와 비호의적 태도에 기인하게 되는 연계적인 결과라고 볼 수 있다. 이렇듯, 고객서비스는 종사자의 직업윤리와 조직구성원의 직무태도에 기인하게 된다는 전제하에 본 연구는 민간경비원의 비윤리적인 직업의식이 직무태도 및 고객서비스에 미치는 인과적인 관계를 규명함으로써, 이 분야에 대한 취약점을 시사하고 이를 개선 및 극복하기 위한 대책을 제언하고자 한다.

이를 위한 본 연구의 과제는 다음과 같다. 첫째, 민간경비원의 비윤리적직업의식이 직무태도에 어떠한 영향을 미치는가? 둘째, 민간경비원의 비윤리적직업의식이 고객서비스에 어떠한 영향을 미치게 되는가? 셋째, 민간경비원의 직무태도는 고객서비스에 어떠한 영향을 미치게 되는가? 넷째, 민간경비원의 비윤리적 직업의식이 직무태도를 통하여 고객서비스에 어떠한 인과적인 영향이 있는가? 등이다.

2. 이론적 논의

2.1 비윤리적 직업의식과 직무태도의 관계

직업윤리의 근본원리 자체가 모든 직업인들로 하여금 자기가 갖고 있는 능력을 최대한 발휘 할 수 있도록 하기도 하고 본인의 능력에 따라 특수한 직능을 분담하여 이 직능을 훌륭하게 수행해 내는 것이 바로 직업윤리라고 할 수 있으며[1], 그 업무에 마땅히 지켜야 할 도리를 따르지 않는 행위를 비윤리적 직업의식이라고 정의할 수 있다.

기업의 윤리적인 근무 환경이 직무태도에 어떠한 영향을 주는지를 조사한 Koh and Boo(2001)의 연구

에 의하면 구성원의 의사결정시 결과, 배려형·수단형의 기업 환경은 회사의 기업윤리에 대해 종사원으로 하여금 만족감을 준다고 하였으며[13], Victor and Cullen(1988)은 독립형·배려형·법강령형 직무환경은 직무태도에 대한 인식을 높여주는 역할을 한다고 하였다[14]. 따라서 윤리적 행동양식은 조직의 환경 및 고객의 만족에 대한 긍정적인 변인임을 증명한다는 것을 알 수 있다.

그리고 경호·경비 분야의 종사자는 소속기관이나 상사에 대한 윤리적 임무뿐만 아니라 전문직으로서의 임무도 고려해야 하므로 서로 상충되어지는 윤리적 임무에 대해 이해관계가 발생하게 되며 전문직 종사자들은 직업적인 활동으로 비춰지는 사회적 영양이 크기 때문에 사회적인 책임감과 윤리적인 직업태도가 직접적으로 요구된다[1].

2.2 비윤리의식과 고객서비스의 관계

윤리의식에 대한 칸트의 정언적 명제*에서는 기본적으로 도덕은 선과 악, 옳고 그름의 주관적 가치의 문제라고 하였다. 즉, 윤리에 대해서 정의하는 개인의 가치기준과 각자의 역할 및 입장에 따라서 윤리와 도덕적 평가가 상이하게 결정되어질 수 있다는 것이다[10].

그러므로 기업은 조직구성원에게 윤리의식을 일관적이면서, 획일적으로 기업의 목표에 이탈하지 않도록 강조되어야 한다. 이러한 윤리의식은 단기적으로는 고객서비스에 대한 만족 수준을 강화시키는 일련의 활동이며, 장기적으로는 기업의 이익을 창출해 낼 수 있는 신뢰요인을 구축할 수 있는 중요한 변수로 작용되기 때문이다.

2.3 직무태도와 고객서비스의 관계

고객 서비스는 종사자가 고객에게 제공 되어지는 배려행동에 대한 품질의 개념이라 할 수 있다. 즉, 고객이 서비스를 받는 순간의 일차적인 접촉점인 종사자의 태도와 노력이 소비자의 서비스에 대한 평가 및 고객만족에 상당한 영향을 미치고 결국 기업 등 시장의 성공과 실패에 결정적 역할을 하는 중요한 요인이다.

김중원(2008)은 고객이 만족할 수 있는 서비스품질을 제공하기 위해서는 조직구성원의 직무태도의 변화가 이루어져야 한다고 했다[3]. 즉, 서비스품질은 고객을 접점하게 되는 시점에서 제공 되어지는 서비스에 의하여 영향을 받는다고 하였으며, 이정숙(2007)은 현대 기업의 경우 고객을 만족시키지 않고서는 기업의 존재가치를 증명 받을 수 없고 온전히 유지해 나갈 수 없다고 주장했다[9]. 또한 경영의 모든 초점을 고객에게 맞추게 되고 동시에 고객의 입장과 관점에서 기업의 모든 가치 창출활동이 수행 되어야 하는 것이라고 강조하였으며, 이러한 활동들이 통합·관리되어 궁극적으로 고객에게 높은 가치를 제공 할 수 있을 때 비로소 진정한 의미의 고객을 위한 서비스의 만족이 창출되는 것이라고 주장했다.

3. 연구방법

3.1 조사대상

본 연구는 서울지역의 강동, 강서, 강남, 강북 4개 지역에서 민간경비업에 종사하고 있는 경비원을 표집대상으로 선정한 다음 집락무선표지법(cluster random sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 이 연구는 2010년 5월 1일 부터 5월 20일까지 10개의 경비업체를 선정하여 무선으로 선정한 이후 업체 관리자의 협조 하에 직접방문을 통하여 본 연구의 취지를 충분히 조사대상자들에게 설명한 다음 자기평가기업방법을 통하여 설문지에 응답하도록 하였다. 배포된 설문지는 총 450부이며 설문지 중 미회수 된 것과, 불성실하게 응답했거나 극단치가 있는 설문지 38부는 본 연구에서 제외되었으며, 본 연구에서 사용된 최종 유효 표본은 총 412부로 확정하였다. 최종적으로 확정된 412부의 사회인구학적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다.

* S는 P이다', 'S는 P가 아니다'라는 형식의 판단으로 아무런 조건 없이 주어에 관해 술어를 긍정 또는 부정하는 것을 말한다. 가언적 판단 및 선언적 판단에 반대된다. 전칭긍정 판단 전칭부정 판단, 특칭긍정 판단, 특칭부정 판단의 네 종류가 있다.

<표 1> 사회인구학적 특성에 따른 빈도분석

구 분		빈 도	퍼센트
총 계		412	100
1. 성별	남자	344	83.5
	여자	68	16.5
2. 연령	20-29세	165	40.0
	30-39세	194	47.1
	40-49세	39	9.5
	50세 이상	14	3.4
3. 학력	고졸	162	39.3
	2년대졸	130	31.6
	4년대졸	111	26.9
	대학원이상	9	2.2
4. 월수입	100만원미만	11	2.7
	100-200만원미만	272	66.0
	200-300만원미만	105	25.5
	300-400만원미만	10	2.4
	400만원 이상	14	3.4
5. 근무기간	1-3년 미만	135	32.8
	3-5년 미만	106	25.7
	5-10년 미만	123	29.9
	10-15년 미만	25	6.1
	15년 이상	23	5.6

3.2 측정도구

본 설문지는 민간경비원의 비윤리적직업의식에 따른 직무태도와 고객서비스의 관계를 분석하기 위하여 본 연구에서 사용한 도구는 설문지이다. 설문지는 크게 비윤리적직업의식, 직무태도, 고객서비스 요인으로 구성된다. <표 2>는 각 변수에 대한 하위요인에 대한 설문의 문항을 다음과 같이 구성하였다.

<표 2> 설문지의 구성

변 인		하위요인	문항수	출 처
배경변인	사회인구학적특성	성별, 연령, 학력, 월수입, 근무기간	5	▸ 연구자
독립변인	비윤리적 직업의식	조직윤리행동, 개인윤리관	10	▸ 이시연(2003)
매개변인	직무태도	조직몰입, 이직의사	10	▸ 백종철(2007)
종속변인	고객서비스	질적인 서비스제공 고객중심 서비스	20	▸ 양태식(2008)
총 문항 수			45	

3.3 설문지의 타당도 및 신뢰도

설문지의 타당도를 검사하기 위하여 이 연구에서는 경호안전학을 전공한 전문가 회의를 통하여 설문지에 대한 검토 및 논평을 요청한 후 내용타당도 및 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 반영하여 수정하였다. 또한 이 연구에서는 설문지 문항의 적합성 여부를 검증하기 위하여 예비검사를 실시하였다. 예비검사를 통해 수집된 자료를 토대로 본 연구에서는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하여 구성타당도를 검증하였다. 이 과정에서 하나의 개념으로 조합이 어렵거나 요인적재값(Factor loading value)이 .04이상인 문항은 상호 간섭을 일으키게 되므로 이들 문항을 삭제함으로써 구성타당도를 높이고자 하였다. 신뢰도분석은 Cronbach's α 값의 신뢰도계수를 토대로 검증하였다. 비윤리적직업의식에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 비윤리적직업의식에 대한 요인분석 결과

문항	성분	
	요인1	요인2
	업무조작행위	정보유출행위
x9. 출장기록(기간, 경비) 조작	**.863**	.273
x8. 출퇴근 시간 조작	**.818**	.218
x7. 물품구매서나 청구서 조작	**.795**	.303
x5. 회의록 내용(안건, 시간 등) 조작	**.689**	.349
x6. 상사나 동료의 업무성과 위조	**.636**	.397
x2. 고객 신상정보 유출	.296	**.796**
x1. 소속조직의 비밀사항 의부 유출	.209	**.794**
x3. 타 경비업체 입찰에 영향을 줄 수 있는 정보 유출	.339	**.661**
전체	3.172	2.362
분산	39.644	29.525
누적	39.644	69.169
Chronbach's α	**.892**	**.717**

<표 3>에 제시된 바와 같이, 비윤리적직업의식은 2개의 하위요인으로 구성되었다. 요인1은 x9부터 x6까지 5개 문항으로 구성되었으며, '업무조작행위'로 명명하였다. 요인2는 x2부터 x3까지 3개의 문항으로 구성되었으며, '정보유출행위'로 명명하였다. 총 10문항 중에서 내

용타당도에 적합하지 않거나 문항내용이 중복되어 요인간 완전독립에 간섭을 준다고 판단된 2개의 문항은 삭제되었다. 신뢰도는 요인1의 '업무조작행위'는 α=.892, 요인2의 '정보유출행위'는 α=.717로 나타났다.

<표 4> 직무태도에 대한 요인분석 결과

문항	하위요인	
	요인1	요인2
	조직몰입	이직의도
m4. 정열적인 업무수행	.812	-2.93
m9. 회사의 문제를 내 문제처럼 느낌	.810	-.249
m13. 회사의 성공을 위해 최선의 노력을 다함	.804	-.234
m7. 가치있는 일을 하고 있음	.801	-.122
m10. 내 업무외의 일에도 찾아서 함	.775	-.084
m8. 회사에 대한 강한 애착심	.766	-.291
m3. 업무에 대한 기쁨과 보람	.764	-.103
m5. 업무의 중요성 인식	.691	-.077
m11. 회사에 다니는 것을 주위에 자랑함	.689	-.374
m2. 자신의 능력개발에 도움을 줌	.687	-.211
m14. 회사의 미래에 대해 걱정 함	.654	-.192
m12. 다시 생각해봐도 이 회사를 또 선택할 것임	.652	-.388
m19. 종종 다른 직장에 대한 취업정보를 알아봄	-.134	.823
m16. 현재의 직업을 바꾸기 위해서 준비 하고 있슴	-.114	.805
m15. 종종 회사를 그만두고 싶은 생각을 함	-.140	.774
m17. 아침에 일어나면 출근하기 싫을 때가 있슴	-.153	.730
m20. 이 회사에 재직하고 있는 이유는 다른 대안이 없기 때문임	-.254	.710
전체	6.790	3.573
분산	39.940	21.016
누적	39.940	60.956
Chronbach's α	.936	.849

<표 4>에 제시된 바와 같이, 직무태도는 2개의 하위요인으로 구성되었다. 요인1은 m4에서 m12까지 12개 문항으로 구성되었으며, '조직몰입'으로 명명하였다. 요인2는 m19에서 m20까지 5개 문항으로 구성되었으며, '이직의사'로 명명하였다. 총 20문항 중에서 요인간 중복되었거나 간섭을 일으키는 3문항은 삭제되었다. 신뢰도는 요인1의 '조직몰입'은 α=.936, 요인2의 '이직의사'는 α=.849로 나타났다.

<표 5> 고객서비스에 대한 요인분석

문항	하위요인	
	요인1	요인2
	질적서비스	고객중심서비스
y8. 서비스 제공에 대한 업무기록을 정확하게 유지	**.769**	-.154
y7. 고객에게 약속한 시간에 서비스를 정확히 제공	**.768**	-.351
y2. 서비스 제공 직원의 옷차림과 용모의 준수	**.750**	-.263
y3. 서비스제공에 적합한 시설과 분위기를 갖춤	**.737**	-.415
y4. 고객에게 서비스를 제공하는데 업무처리시간을 잘 준수 함	**.719**	-.432
y5. 고객문제에 대한 해결에 최선을 다함	**.718**	-.463
y1. 서비스를 제공하는데 최선의 장비를 갖추고 있음	**.622**	-.335
y9. 예약을 통해 업무처리	**.585**	-.162
y19. 직원이 고객 요구를 잘 이해함	-.288	**.872**
y18. 개별고객에게도 관심을 갖음	-.296	**.823**
y17. 고객요구를 우선적으로 생각함	-.283	**.815**
y20. 고객의 안전을 최우선적으로 고려하여 서비스를 적용	-.385	**.794**
전체	4.447	3.660
분산	37.059	30.500
누적	37.059	67.559
Chronbach's α	.905	.909

<표 5>에 제시된 바와 같이, 고객서비스는 2개의 하위요인으로 구성되었다. 요인1은 y8에서 y9까지 8문항으로 구성되었으며, 요인명을 '질적 서비스'으로 명명하였다. 요인2는 y19에서 y20까지 4문항으로 구성되었으며, 요인명을 '고객중심서비스'로 명명하였다. 총 20문항 중에서 내용타당도에 적합하지 않거나 문항내용 중복되어 요인간 완전독립에 간섭을 준다고 판단된 8개 문항은 삭제되었다. 신뢰도는 요인1의 '질적 서비스'은 α=.905, 요인2의 '고객중심서비스'는 α=.909로 나타났다.

3.4 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 '민간경비원의 비윤리적직업의식이 직무태도 및 고객서비스에 미치는 영향'에 관한 설문지를 조사 대상에게 배부한 다음 자기 평가기입법(self-aministration method)으로 설문 내용에 대하여 응답하도록 하였다.

이 연구는 SPSSWIN 16.0 프로그램을 활용하여 데이터의 빈도분석(frequency), 요인분석(factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis), 상관분석(correlation analysis), 다중회귀분석(multiple regression), 경로분석(path analysis)을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 변수간의 상관관계

<표 6>은 회귀변수에 투입된 직무환경과 직무적합성 및 조직유효성의 상관관계를 나타낸 결과이다.

<표 6> 변수간의 상관관계 분석

	1	2	3	4	5
1.업무조작행위	1				
2.정보유출행위	.681***	1			
3.조직몰입	-.316***	-.240***	1		
4.이직의사	.216***	.234***	-.441***	1	
5.질적서비스	-.231***	-.257***	.689***	-.363***	1
6.고객중심서비스	.168***	.183***	-.609***	.307***	-.704***

***p<.001

<표 6>에서 본 바와 같이 업무조작행위는 조직몰입(r=-.316)에 부적(-)으로, 이직의사(r=.216)에는 정적(+)으로 영향을 미치며, 질적 서비스(r=-.231)에는 부적(-)으로, 고객중심서비스(r=.168)에는 정적(+)으로 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 정보유출행위는 조직몰입(r=-.240)에 부적(-)으로, 이직의사(r=.234)에 정적(+)으로 영향을 미치며, 질적 서비스(r=-.257)에 부적(-)으로, 고객중심서비스(r=.183)에는 정적(+)으로 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 조직몰입은 질적서비스(r=.689)에 정적(+)으로, 고객중심서비스(r=-.609)에는 부적(-)으로 영향을 미치며, 이직의사는 질적서비스(r=-.363)에 부적(-)으로, 고객중심서비스(r=.307)에는 정적(+)으로 상관관계가 높은 것으로 나타났다.

4.2 비윤리적직업의식과 직무태도

본 연구에서 제시한 가설 1은 "민간경비원의 비윤리적직업의식은 직무태도에 부정적으로 영향을 미칠 것이다"였다. 이를 규명하기 위하여 비윤리적직업의식과 직무태도의 관계를 다중회귀분석을 통하여 검증하였다.

<표 7> 비윤리적직업의식이 직무태도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

비윤리적직업의식 (독립변인)	직무태도(종속변인)	
	조직몰입	이직의사
업무조작행위	-.285***	.105
정보유출행위	-.045	.163*
R^2	.101	.061

*p<.05 ,***p<.001

<표 7>에 제시된 바와 같이, 비윤리적직업의식과 직무태도의 관계에 있어서, 업무조작행위는 조직몰입(β=-.285)에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 밝혀졌으나, 이직의사(β=.105)에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 정보유출행위는 조직몰입(β=-.045)에는 유의한 영향을 미치지 않으나, 이직의사(β=.163)에는 정적(+)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는, 민간경비원의 비윤리적직업의식은 조직몰입에 부정적인 결과를 초래하고 이직의사를 높이는 선행변수임을 시사하고 있다.

4.3 비윤리적직업의식과 고객서비스

본 연구에서 제시한 가설 2는 "민간경비원의 비윤리적직업의식은 고객서비스에 부정적으로 영향을 미칠 것이다"였다. 이를 규명하기 위하여 비윤리적직업

의식과 고객서비스의 관계를 다중회귀분석을 통하여 검증하였다.

<표 8> 비윤리적직업의식이 고객서비스에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

비윤리적직업의식 (독립변인)	고객서비스(종속변인)	
	질적서비스	고객중심서비스
업무조작행위	-.106	.081
정보유출행위	-.185**	.128
R^2	.072	.037

**p<.01

<표 8>에 제시된 바와 같이, 비윤리적직업의식과 고객서비스 관계에서, 업무조작행위는 질적 서비스(β=-.106)에 유의한 영향을 미치지 않으며, 고객중심서비스(β=.081)에도 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 정보유출행위는 질적 서비스(β=-.185)에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 고객중심서비스(β=.128)에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는, 민간경비원의 비윤리적직업의식은 질적 서비스를 낮추는 선행변수임을 시사하고 있다.

4.4 직무태도와 고객서비스

본 연구에서 제시한 가설 3은 "민간경비원의 직무태도는 고객서비스에 유의한 영향을 미칠 것이다"였다. 이를 규명하기 위하여 직무태도와 고객서비스의 관계를 다중회귀분석을 통하여 검증하였다.

<표 9> 직무태도가 고객서비스에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

직무태도 (독립변인)	고객서비스(종속변인)	
	질적서비스	고객중심서비스
조직몰입	.657***	-.588**
이직의사	-.073	.047
R^2	.479	.373

**p<.01, ***p<.001

<표 9>에 제시된 바와 같이, 직무태도와 고객서비스 관계에서, 조직몰입은 질적서비스(β=.657)에는 정적(+)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으나, 고객중심서비스(β=-.588)에는 부적(-)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이직의사는 질적서비스(β=-.073)에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 고객중심서비스(β=.047)에도 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는, 민간경비원의 조직몰입은 질적서비스제공에 긍정적인 영향을 미치지만, 고객중심서비스는 부정적으로 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

4.5 비윤리적직업의식, 직무태도, 고객서비스 간의 인과관계

이 연구에서 제시한 가설 4는 "민간경비원의 비윤리적직업의식, 직무태도, 고객서비스 간에는 인과관계가 있을 것이다"였다. 이와 같은 가설을 검증하기 위하여 이 연구에서는 회귀방정식을 이용하여 비윤리적직업의식과 직무태도 및 이직의도 간의 인과관계를 중심으로 경로분석을 실시하였다. 경로분석은 먼저, 비윤리적직업의식과 직무태도를 독립변수로, 고객서비스를 종속변수로 설정하였고, 두 번째로 비윤리적직업의식을 독립변수로 직무태도를 종속변수로 설정하였다.

4.6 비윤리적직업의식과 직무태도 및 고객서비스 간의 인과관계

<표 10>은 비윤리적직업의식이 직무태도 및 고객서비스 간의 인과관계를 중심으로 경로분석을 실시한 결과이다.

<표 10> 비윤리적직업의식이 직무태도 및 고객서비스 간의 경로분석

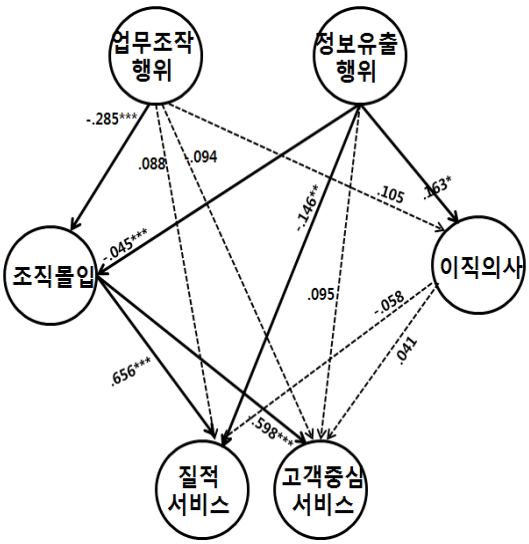
독립변인		종속변인			
		질적서비스	고객중심서비스	조직몰입	이직의사
독립변인	업무조작행위	.088	-.094	-.285***	.105
	정보유출행위	-.146**	.095	-.045***	.163*
매개변인	조직몰입	.656***	-.598***	--	--
	이직의사	-.058	.041	--	--
R2		.490	.378	.101	.061

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

<표 10>에 의하면, 비윤리적직업의식에서 정보유출행위는 질적서비스(β=-.146)에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치고, 직무태도의 조직몰입은 질적서비스(β=.656)에 정적(+)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 비윤리적직업의식은 고객중심서비스에 유의한 영향을 미치지 않았으나 직무태도의 조직몰입은 고객중심서비스(β=-.598)에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 4개의 독립변인은 질적서비스 전체변량에 49%를 설명해주고 있으며, 고객중심서비스에 37.8%를 각각 설명해주고 있다.

그리고 업무조작행위는 조직몰입(β=-.285)에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치며, 정보유출행위 또한 조직몰입(β=-.045)에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 업무조작행위는 이직의사에 유의한 영향을 미치지 않으나, 정보유출행위는 이직의사(β=.163)에 정적(+)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2개의 독립변인은 조직몰입 전체변량에 10.1%를 설명해주고 있으며, 이직의사 전체변량에 6.1%를 각각 설명해주고 있다.

<표 10>의 결과를 그림으로 도식화하면 (그림 1)과 같다.



(그림 1) 경로모형

(그림 1)에 제시된 바와 같이 업무조작행위는 조직몰입을 통하여 질적 서비스와 고객중심서비스에 직·간접적인 영향을 미치고, 정보유출행위는 조직몰입·이직의사를 통하여 질적 서비스와 고객중심서비스에 직·간접적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 조직몰입과 이직의사는 비윤리적직업의식과 고객서비스의 관계에서 중요한 매개변수라는 것을 알 수 있다.

5. 결론 및 논의

민간경비 종사자들의 비윤리적 직업의식으로 인하여 이루어지는 직무태도와 고객대응 서비스에 미치는 인과관계를 중심으로 다음과 같이 논의 할 수 있다.

첫째, 비윤리적 직업의식과 직무태도의 관계를 살펴 본 결과 조직몰입에 부정적인 영향을 초래하고 이직의사를 높이는 변수임이 밝혀졌다. Victor and Cullen[1988]의 연구를 통해서 알 수 있듯이 윤리적 환경에 더욱 호의적일수록 윤리적 행동과 업무의 성과 사이에 더욱 강한 관련이 있고 결과적으로 윤리적 행동에 대한 최고경영층의 지원은 직무태도에 대하여 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[13]. 즉, 비윤리적인 의식이 있을 때 직무태도에 실질적 역할을 하는 조직에 대한 몰입은 소홀하게 되며, 언제든 이직을 할 수 있어 맡은바 책임감 까지도 감소할 수 있기 때문에 직무태도에 대한 윤리의식은 매우 중요한 요소라 할 수 있다.

둘째, 비윤리적 직업의식에 대한 고객 서비스의 관계에서는 종사자의 비윤리적 직업의식이 고객에 대한 서비스의 질을 낮추는 변수임이 밝혀졌다.

김경님(2006)의 연구에서도 직접적인 서비스 품질에 대한 인식을 느끼게 되는 관광통역안내사의 직무 중 윤리적 직업관으로 인해 발생되어지는 인적서비스가 수요자의 관광만족에 결정적인 서비스 속성 중 하나로 여행의 경험후의 만족도는 여행 중의 다른 요인보다도 관광통역안내사와의 상호교류활동에 대한 만족정도에 가장 유희하게 영향을 받는다고 하였다[1]. 다시 말해, 비윤리적 직업의식은 고객에 대한 응대와 서비스에 대한 필요성을 느끼지 못하거나 인식하지 못해 고객이 불만족이나 불편함을 초래할 요지가 있다는 것을 시사한다.

셋째, 직무태도와 고객서비스의 관계에서 종사자의

조직몰입은 고객에 대한 질적서비스 제공에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이영빈(2002)은 조직 구성원의 직무만족과 직무몰입, 즉, 직무태도가 직원이 인식하는 고객에 대한 서비스에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고[7], 김중원(2008)의 연구에서도 조직구성의 직무태도가 서비스 품질에 미치는 영향에 대해서는 유의한 결과를 제시했다[3]. 특히 고객서비스는 조직구성원의 고객지향성에 높은 영향을 받는 것으로 나타나, 고객지향성에 중요한 영향을 미치는 조직 내부고객 만족경영으로 서비스를 제공하는 현장 구성원들에 대한 직무태도와 관련된 교육 및 훈련의 중요함을 의미하고 있다.

6. 제 언

비윤리적 직업의식은 직무태도와 고객서비스에 직접적인 관계가 있는 것으로 나타났으며. 이러한 결과를 근거로 경호·경비분야의 업무적 특성에 따른 윤리적 판단의 당위성을 고려할 때, 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 근본적으로 민간경비업체의 비윤리적 행위를 차단시키기 위해서는 각 시・도별 차원에서 경비업체와의 상호이익을 추구할 수 있는 방향을 모색할 필요성이 있다. 특히, 영세한 업체일수록 비윤리적인 업무에 노출되는 경향이 많기 때문에 경력과 전문성을 갖춘 업체 등을 각 시・도에서 우선적으로 선정하여 공공성에 기여할 수 업무를 통해 수주계약을 마련해주도록 하고, 또한 공공성에 기여한 경비업체와 계약을 체결한 기업에 대해서는 세금에 대한 혜택을 마련해주는 형태를 취하게 되면 영세하여 비윤리적 업무수행을 하게 되는 업체를 정책적으로 감소시킬 수 있으리라 판단된다.

둘째, 민간경비업체의 비윤리적 행위에 대해서 보도된 매스컴이 연일 이어지고 있는 가운데, 학계에서는 이 부분에 대해서 심각성을 주지하고 비판만 하고 있는 실정 일뿐, 이를 해결하려는 연구는 사실상 전무한 형편이다. 이 부분에 대해서 많은 연구가 심층적으로 이루어지도록 토론의 장을 열고 시사성을 논의하도록 해야 한다. 특히, (사)한국경비협회와 같은 집단 들이 적극적으로 동참하여 영리성을 잠시 접어두고라도 한국의 건전한 경비업무를 장려할 수 있도록 민간경비원의 윤리강령과 같은 도구를 마련하여 형식적인 교육에서 그치지 않고 적극적인 교육으로 들어갈 수 있는 환경조성이 중요하다.

셋째, 비윤리적으로 경비업을 영위하다가 적발된 경비원이나 경비업자에 대해서는 행정처리 측면에서 법규를 더욱 강화시키고, 일정시간 교육을 이수할 수 있도록 하여 피드백의 기회를 법적으로 마련할 수 있도록 해야 한다.

넷째, 경비업체 및 경비원의 수가 날로 증가하고 있는 현 시점에서 경찰의 관리감독은 현실적으로 한계가 있다. 그러므로 이에 대해서 경찰과 (사)경비협회와 같은 기관과 긴밀하게 협조함으로써 비윤리적인 경비업체에 대한 감시 및 관리감독이 현실적인 측면에서 이루어질 수 있도록 해야 할 필요성이 있다고 사료된다.

참고문헌

[1] 김경님, “관광통역사의 직업윤리의식과 안내서비스 품질과의 관계”, 경원대학교 석사학위 논문, pp. 1-32, 2006.

[2] 김경숙, “노인복지시설 종사자 관리가 종사자의 직무태도에 미치는 영향”, 조선대학교 박사학위논문, p. 54, 2008.

[3] 김중원, “조직내부고객 만족경영이 구성원 직무태도와 서비스품질에 미치는 영향”, 전남대학교 대학원 박사학원 박사학위 논문, pp. 50-94, 2008.

[4] 서현숙, “직원의 서비스지향성과 고객인지 서비스 품질의 관련성에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2005.

[5] 신유근, “한국의 산업정책과 기업경영의 상호관련성에 관한 연구”. 勞使 關係 硏究, 제4권, 제1호, p. 176, 1993.

[6] 윤지영, "비서직종사자의 도덕성 발달수준과 직업윤리 의식에 관한 연구", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, p. 1-26, 2000.

[7] 이영빈, "구성원의 서비스 지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구", 경희대학교 박사학위

논문, pp. 90-101. 2002.
[8] 이유재, "고객만족의 정의 및 측정에 관한연구.경영논집", 제29호, pp. 147-148, 1995.
[9] 이정숙, "미용서비스 품질과 윤리적 특성이 고객만족에 미치는 영향", 동양대학교 대학원, 석사학위논문, p. 18, 2007.
[10] 정영미, "조직구성원의 윤리풍토에 대한 지각이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한연구", 영남대학교 대학원, 석사학위 논문, p. 10, 2006.
[11] 정효선, "외식산업종사자의 기업윤리의식 실천정도가 개인조직 적합성, 직무만족도, 이직의도 및 조직성과에 미치는 영향", 경희대학교 대학원, 박사학위논문, p. 1, 2007.
[12] 하정혜, "도적자본의 관점에서 본 직업윤리", 서울대학교 대학원, 박사학위논문, p. 1. 2001.
[13] Koh and Boo, HC. Koh and EHY. Boo, "The link between organizational ethicand job satisfaction: A study of managersin Singapore", Journal of Business Ethics, 29(4), pp. 309-324. 2001.
[14] B. Victor and J. Cullen, "The organizational work climates". Administrative Science, Quarterly, 33(1), pp. 101-125, 1988.

[저자소개]

강 경 수 (Kyoung-soo Kang)
2004년 2월 용인대학교 체육학사
2006년 2월 용인대학교 경호학 석사
2010년 8월 용인대학교 경호학 박사
현 재 호서대학교 경호학과 외래교수

email : 0113450978@korea.com

김 상 진 (Sang-jin Kim)
2001년 2월 용인대학교 체육학사
2003년 2월 용인대학교 경호학석사
2008년 2월 경기대학교 경호안전학박사
현 재 경기대학교 경호보안학과 외래교수

email : ksj8004@naver.com