http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.04.426

공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과의 관계

Relationship between Internal Service Quality and Internal Customer Satisfaction, Management Outcome in Airport Private Security Agents

김찬선, 이지은, 조병해
서울벤처정보대학원대학교 경영학과 시큐리티산업경영전공

Chan-Sun Kim(atom7942@hanmail.net), Ji-Eun Lee(je7004@nate.com),
Byung-Hae Jo(hae0024@hanmail.net)

요약

이 연구의 목적은 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과의 관계를 규명하는데 있다. 이 연구는 2011년 10월 인천소재 공항에서 재직하고 있는 특수경비원들을 모집단으로 설정한 후 유의표집법을 이용하여 최종분석에 이용된 사례 수는 총 282명이다. 연구에 사용된 설문지는 총 43문항으로 구성되었으며, SPSSWIN 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 다중 회귀분석, 경로분석 등을 실시하였다. 설문지의 신뢰도는 Cronbach's α값이 .686이상으로 나타났다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질은 내부고객만족에 영향을 미친다. 즉, 유형성, 대응성, 공감성 활동이 잘 이루어질수록 내부지원만족, 유형성, 대응성 활동이 잘 이루어질수록 직무만족은 증가한다. 둘째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질은 경영성과에 영향을 미친다. 즉, 유형성, 신뢰성, 대응성 활동이 잘 이루어질수록 비재무적성과, 유형성, 신뢰성 활동이 잘 이루어질수록 재무적성과는 증가한다. 반면, 공감성 활동이 잘 이루어지지 않을 경우 재무적성과는 감소한다. 셋째, 공항 특수경비조직의 내부고객만족은 경영성과에 영향을 미친다. 즉, 내부지원만족 활동이 잘 이루어질수록 비재무적성과 및 재무적성과는 증가한다. 넷째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질은 내부고객만족 및 경영성과에 직·간접적인 영향을 미친다. 즉, 내부고객만족은 내부서비스품질과 경영성과를 매개하는 중요한 변수이다.

■ 중심어 : | 특수경비조직 | 내부서비스품질 | 내부고객만족 | 경영성과 |

Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship between internal service quality, internal customer satisfaction and management outcome of airport security agents. This study had selected special securities from Incheon airport of October, 2011 for population. Using judgment sampling method, 282 samples were drawn and were used for the final analysis. Questionnaire used in study is composed of total 43 questions and using SPSSWIN 18.0, frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, multiple regression analysis and path analysis were performed. Cronbach's α value which shows the reliability of the survey came out to be over .686. The conclusion is following: First, internal service quality of airport security agents affects internal customer satisfaction. That is, as corporality, responsiveness and empathy increase, internal supply satisfaction and job satisfaction also increase. Second, internal service quality of airport security agent affects job performance. That is, as corporality, reliability and responsiveness increase, non-financial performance and financial performance also increase. However, when empathy is not activated well, financial performance is decreased. Third, airport security agent's internal customer satisfaction affects job performance. That is, as activation of internal supply satisfaction increases, nonfinancial performance and financial performance are increased. Fourth, airport special security agent's inside quality of service exerts direction · indirect effect in inside customers satisfaction and management result. That is, inside customers satisfaction is an important variable that mediate inside quality of service and management result.

■ keyword : | Special Security Organization | Internal Service Quality | Internal Customer Satisfaction | Business Performance |

접수번호 : #120202-004
접수일자 : 2012년 02월 02일
심사완료일 : 2012년 03월 19일
교신저자 : 김찬선, e-mail : atom7942@hanmail.net

I. 서 론

그동안 사회과학 연구영역에서는 사회적 문제점으로 대두되고 있는 범죄와 폭력 등으로부터 시민들의 불안감을 해소시키기 위해 공경비 아웃소싱과 같은 민・관 협력방안을 지속적으로 추구하여왔다[3]. 특히, 민간경비산업의 한 영역인 특수경비업 분야는 공항·항만과 같이 국가에서 정하는 중요시설을 보호하는 등의 업무를 수행할 뿐만 아니라, 나아가 시민들의 생명과 재산을 보호하는 중요한 업무를 동시에 수행하고 있다[6].

그러나 공항 특수경비업에 종사하고 있는 이들 특수경비원들의 신분은 민간인으로 분류되며, 근무규정과 처벌시 적용되는 법·제도는 공경비인 경찰과 같은 경찰관직무집행법이 적용되고 있다. 특히, 공항 특수경비원들은 각종 폭발물에 의한 테러예방, 흉기소지자들에 대한 공격차단과 같이 매순간 반복되는 긴장 속에서 다양한 직무스트레스를 받을 뿐만 아니라, 조직구성원으로서 겪어야 하는 상사부하·동료 등과의 갈등관계, 직업에 대한 사회적 편견, 저임금과 폐쇄된 승진기회 등으로 사기는 매우 저하되어 있는 실정이다[2].

공항 특수경비원들은 대부분 비정규 계약직 근로자로 후생복지처우 문제는 외부로 알려진 것보다 매우 심각한 수준에 있다. 그 대표적 사례로 지난 2004년 신규업체선정 당시 입찰공고와 계획서에는 있었던 '고용승계를 원칙으로 한다'는 문구가 2009년 입찰공고에는 빠져 있었던 것이다[18]. 이는 공항 공사로부터 보호를 받아야 할 특수경비원들이 반대로 공항 공사의 기업성 원리에 현저히 노출된 사례라 할 수 있다. 결국 공항 특수경비원들의 3조 2교대(주・야간 근무)로 인한 불규칙한 근무시간과 폐쇄된 승진기회, 오르지 않는 임금(호봉) 등은 이들 특수경비원들의 삶의 질을 저하시킬 뿐만 아니라 이직의 주된 원인으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

이와 같은 공항 공사의 문제점 개선을 위해 2006년 공항 특수경비원들은 '공항 특경대노조'를 설립하여 공항 특수경비원들의 복지처우 개선을 주장하고 있지만, 결국 노조탄압으로 이어지고 있는 현실이다.

하지만, 아직도 대부분의 공항 특수경비원들은 자신이 수행하고 있는 업무의 중요도에 비해 공항 공사로부터 제공되는 후생복지는 민간인들과 동일한 처우를 받고 있다. 즉, 공항 특수경비원들의 불안정한 신분과 직무특성으로 인한 열악한 조직문화는 공항 특수경비원들의 사기저하는 물론 나아가 조직의 내부서비스품질을 저하시키는 주된 요인으로 작용하고 있다.

현대 기업경영에 있어서 고객의 개념은 크게 내부고객과 외부고객으로 구분할 수 있으며, 결국 두 집단간의 상호작용을 통해 기업이 운영되고 있다 할 수 있다. 따라서 공항 특수경비조직과 같이 정부로부터 공항보안업무가 민간으로 아웃소싱 되어 운영되고 있는 조직 종사자들의 내부서비스품질 개선을 통해 내부고객만족을 증대시켜 준다면, 결국 공항 이용자들의 외부고객만족을 유도할 수 있음을 의미한다. 이러한 내부서비스품질은 종사자들이 서로에게 갖고 있는 태도와 조직 내에서 서로에게 도움을 주는 정도이며, 직원의 자기 직종, 동료, 회사에 대한 느낌으로 측정된다[10][17]. 다시 말해서, 공항 이용자들의 외부고객만족을 증대시켜 주기 위해서는 공항 특수경비조직의 내부서비스품질 개선을 통해 이들 특수경비원들의 욕구를 우선적으로 충족시켜주는 전략적 활동이 전개되어져야 할 것이다.

민간경비학문 분야는 공경비 아웃소싱을 통해 기업성이 강하게 부각되는 학문분야로서 그동안 민간경비학문분야의 연구들은 대부분 공경비에 토대를 두고 사회학적 시각으로 해석되어져 왔다. 이러한 측면에서 본 연구에서는 민간경비산업의 기업성을 토대로 경영학적 측면에서 접근하고자 한다. 다시 말해서, 본 연구 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족이 경영성과에 의미 있는 영향을 미칠 수 있다면, 이에 대한 구체적인 분석과 논의가 민간경비학문의 경험적 측면에서 마땅히 이루어져야 할 것이다.

이와 관련해 그동안 경영학 연구영역에서는 내부서비스품질을 중심으로 여러 선행연구[4][8][12][13][15]가 수행되어져 왔다. 특히, 곽수환, 윤대혁[8]은 아웃소싱 조직원의 내부서비스품질은 내부고객만족과 이용고객만족에 정적 영향을 미치는 것으로 보고하였으며, 하정훈[15]은 시큐리티조직의 내부서비스품질이 경영성과에 영향을 미친다는 것을 규명하였다. 그러나 하정훈[15]의 연구는 민간비학문의 경험적 측면에서 매우 중

요한 자료라 할 수 있지만, 민간경비원들의 직무특성(시설, 호송, 신변, 기계, 특수)을 고려하지 않았다는 아쉬움이 남는다. 이러한 측면에서, 본 연구는 국가적으로 중요한 역할을 담당하는 공항 특수경비조직을 대상으로 내부서비스품질과 내부고객만족 그리고 경영성과의 관계, 내부고객만족과 경영성과의 관계를 규명함으로써, 이들 공항 특수경비조직의 조직특성을 다각적인 시선으로 규명하고자 한다.

따라서 본 연구는 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과의 관계를 분석·규명함으로써 민간경비학문 분야에 폭넓은 이해와 학문적 자료를 제공하고자 한다. 또한 공항 특수경비조직분야의 경험적 자료를 축적하여 민간경비학 지식체 형성에 기여함은 물론, 공항 특수경비원들의 내부서비스품질 개선을 위한 정책적·기초적 자료를 제시하는데 그 필요성을 두고 있다. 이에 본 연구는 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과의 관계를 규명하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 내부서비스품질

내부서비스품질은 내부직원들 사이에서 고객에 대한 인식을 도와줄 수 있도록 내부 환경을 만들어 주어 고객을 직접 접촉하는 직원들이 고객과 같이 소중하게 인식되어질 때만이 업무가 원활하게 진행될 수 있다[19]. 이러한 내부서비스품질은 신뢰성, 보증성, 유형성, 공감성, 반응성 등의 5개의 하위요인으로 구분할 수 있다.

2. 내부고객만족

내부고객은 상품이나 서비스를 제공하는 기업 내부의 모든 사람들을 가리키며, 상사와 부하의 관계, 부서와 부서의 관계, 부서와 직원의 관계, 직원과 직원의 관계 등을 의미한다[12]. 따라서 내부고객만족(internal customer satisfaction: ICS)은 곧 직원만족이며, 직원만족은 고객만족과도 별개의 개념이 아니기 때문에 기업의 입장에서 고객만족을 성취하기 위해서는 직원을 고객으로 보는 시각이 필요하고, 직원으로부터 최선의 노력을 유도하기 위해서는 직원을 고객으로 취급해야 한다[9].

3. 경영성과

경영성과는 조직의 목표달성도를 비롯해 조직이 필요로 하는 자원획득을 위한 환경의 개척능력, 변화하는 환경에 대한 적응 및 생존능력, 인적자원개발과 구성원의 욕구를 충족시킬 수 있는 조직능력, 기업의 생산성 또는 수익성 등으로 다양하게 정의할 수 있다[21]. 또한, 경영성과는 식별하기가 쉬운 재무적 성과와 종업원수의 증가, 사회적 기여와 기업의 학습과정 등으로 식별할 수 있는 비재무적 성과로 구분할 수 있다[20].

4. 선행연구 검토

공항 특수경비원들의 내부서비스품질은 공항 이미지에 중요한 역할을 한다. 특히 공항 특수경비원들의 내부서비스품질 향상은 내부고객만족과 경영성과에 긍정적 영향을 미치는 요인으로 작용할 수 있기 때문이다.

이와 관련해 선행연구 Hallowell[23]은 내부서비스품질의 구성요소가 고객만족과 종업원의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 보고하였으며[13], Bruhn[22]은 내부서비스품질이 내부고객의 만족에 높게 기여할수록 외부고객만족을 이끌어내는데 유리하다고 보고하였다[14]. 또한 국내연구 [8][11][13]등의 연구에서도 종사자의 내부서비스품질은 내부고객만족, 조직성과, 조직몰입 등에 정적 영향을 미치는 것으로 보고함으로써, 본 연구 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과를 규명하려는 연구의 당위성을 뒷받침 해주고 있다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2011년 10월 수도권소재(인천) 공항 특수경비원들을 연구대상으로 선정한 후 유의표집법(judgment sampling method)을 이용하였다. 이 표집방

법은 연구자가 표본의 구성을 잘 알고 있거나 무작위로 표본을 추출하였을 때, 선정된 모집단을 적절히 대표할 경우 매우 효과적일 수 있다[1]. 구체적으로 이 연구에서는 경찰청에 등록된 경비업체로서 국가적으로 중요하게 작용하고 있는 공항 특수경비원을 대상으로 총 300부의 설문지를 배부하여 293부를 회수하였다. 회수된 설문지 293부 중 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 극단치를 적용(11부 삭제)하였으며, 최종분석에 이용된 사례 수는 총 282명이다[표 1].

표 1. 조사대상자의 사회인구학적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성	남성	165	58.5
	여성	117	41.5
연 령	20-29세	130	46.1
	30-39세	146	51.8
	40세 이상	6	2.1
학 력	고졸이하	64	22.7
	전문대졸	140	49.6
	대졸이상	78	27.7
직 위	사원급	279	98.9
	팀장급	3	1.1
근무경력	1년미만	46	16.3
	1-3년	57	20.2
	3-5년	74	26.2
	5-7년	66	23.4
	7년이상	39	13.8
월 수 입	180만원미만	46	16.3
	181-200만원	119	77.7
	201만원이상	17	6.0
전 체		282	100

2. 측정도구

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성 6문항, 내부서비스품질 20문항, 내부고객만족 10문항, 경영성과 7문항 등 총 43문항으로 구성되었다.

사회인구학적 특성은 [6]의 연구에서 사용된 문항을 성, 연령, 학력, 직위, 근무기간, 월수입 등으로 연구의 성격에 맞도록 수정하여 사용하였으며, 내부서비스품질 설문지는 [11]의 연구에서 사용된 문항을 유형성(4문항), 신뢰성(4문항), 대응성(4문항), 보증성(4문항), 공감성(4문항) 총 5개의 하위요인 20문항으로 수정 및 보완하여 구성하였다.

내부고객만족 설문지는 [14]의 연구에서 사용된 문항을 내부지원만족(6문항), 직무만족(4문항) 등 총 2개의 하위요인 10문항으로 수정 및 보완하여 구성하였다. 경영성과 설문지는 [9]의 연구에서 사용된 문항을 재무적 성과(4문항), 비재무적 성과(3문항) 등 2개의 하위요인 7문항으로 수정 및 보완하여 구성하였다. 내부서비스품질, 내부고객만족, 경영성과 척도는 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구 공항 특수경비조직의 내부서비스품질이 내부고객만족 및 경영성과에 미치는 영향을 규명하기 위해 사용된 설문지는 체육학 박사학위 소지자 1인, 경호안전학 박사학위 소지자 1인, 그리고 시큐리티산업경영 박사과정 2인으로 구성된 전문가 회의를 통해서 설문지에 대한 내용타당도와 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정・반영하여 사용하였다. 또한 본 연구에서는 조사 자료를 토대로 최종 타당도를 검증하기 위하여 내부서비스품질, 내부고객만족, 경영성과 등을 대상으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 및 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다. 내부서비스품질[표 2], 내부고객만족[표 3], 경영성과[표 4]에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 다음과 같다.

[표 2]에서 나타난 바와 같이, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질에 대한 요인분석 결과 공감성(.803~.894), 보증성(.727~.909), 유형성(.779~.842), 대응성(.661~.773), 신뢰성(.695~.909) 등 다섯 개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 내부서비스품질 설문지 20문항 중에서 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 5개 문항을 삭제한 후 최종 15문항을 이용하여 분석하였다. 요인분석에 투입된 내부서비스품질의 전체 설명력은 약 80.9%(80.919)를 설명해 주고 있다. 신뢰도 분석결과 공항 특수경비조직의 내부서비스품질 Cronbach's α 값은 .686~.921미만으로 나타났다.

[표 3]에서 나타난 바와 같이, 공항 특수경비조직의 내부고객만족에 대한 요인분석 결과 내부지원만족(.496

표 2. 내부서비스품질 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문 문항	내부서비스품질					공통성
	공감성	보증성	유형성	대응성	신뢰성	
1. 나의 직장동료들은 서로의 개인적인 발전을 위해 진심으로 배려해 준다.	**.894**	.090	.076	.190	.107	.861
2. 나의 직장동료들은 업무수행 상에서 겪는 고충을 잘 이해해준다.	**.862**	.215	.147	.153	.095	.844
3. 업무수행 중 난처한 입장에 처했을 경우 직장동료들은 나를 진심으로 염려해 준다.	**.817**	.125	.197	.372	.115	.874
4. 나의 직장동료들은 서로의 개인적인 일에 관심을 가져준다.	**.803**	.195	-.036	.187	.071	.724
5. 나의 직장동료들은 풍부한 업무지식을 가지고 있다.	.220	**.909**	.181	.069	.136	.931
6. 나는 직장동료들의 풍부한 업무경험으로 인해 마음이 든든하다.	.239	**.859**	.209	.178	.133	.887
7. 나는 직장동료들의 업무능력을 높게 신뢰한다.	.098	**.727**	.202	.345	.016	.699
8. 나의 직장은 직원들이 쉴수있는 휴식공간을 잘 마련해 놓고 있다.	-.016	.113	**.842**	.172	-.064	.756
9. 나의 직장은 보안업무수행에 필요한 장비가 잘 갖추어져 있다.	.077	.203	**.837**	-.136	-.005	.767
10. 나의 근무환경은 쾌적하고 편안하다.	.225	.205	**.779**	.240	.123	.772
11. 직장 동료들은 나의 요구사항을 자신의 일처럼 신속하게 처리해준다.	.329	.231	.017	**.773**	.217	.808
12. 나의 직장동료들의 업무 협조는 적극적으로 잘 이루어지고 있다.	.301	.195	.291	**.740**	.072	.767
13. 내가 의견을 제시하면 직장동료들은 적극적으로 귀를 기울여 준다.	.414	.238	-.040	**.661**	.347	.787
14. 나의 직장은 오류 없는 업무처리의 중요성을 수시로 강조한다.	.104	.087	-.129	.104	**.909**	.871
15. 나의 직장동료들은 사적인 이해관계에 치우치지 않고 규정에 따라 업무를 정확하게 처리해 준다.	.192	.170	.304	.388	**.695**	.791
회전 제곱합 적재값	3.446	2.481	2.397	2.238	1.576	
% 분산	22.973	16.539	15.983	14.920	10.504	
% 누적	22.973	39.512	55.494	70.415	80.919	
Cronbach's α	**.921**	**.889**	**.814**	**.836**	**.686**	

표 3. 내부고객만족 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문 문항	내부고객만족		공통성
	내부지원만족	직무만족	
1. 나는 업무상 필요한 지원체제가 현장을 최우선으로 지원되는 것에 만족한다.	**.925**	.057	.859
2. 나의 의견은 공식적인 통로를 통해 잘 전달되는 것에 만족한다.	**.800**	.162	.666
3. 나는 부서간의 협조체제가 신속히 이루어지는 것에 만족한다.	**.783**	.240	.670
4. 나의 자기계발 욕구를 충족시켜주는 조직의 복지에 만족한다.	**.496**	.477	.474
5. 나는 현재의 업무에 대해 이해하고 만족한다.	-.161	**.773**	.624
6. 나는 현재의 업무량에 만족한다.	.290	**.756**	.656
7. 나는 현 직장의 근무환경에 만족한다.	.538	**.663**	.729
8. 나는 현재의 급여에 만족한다.	.377	**.657**	.574
회전 제곱합 적재값	2.895	2.356	
% 분산	36.190	29.454	
% 누적	36.190	65.644	
Cronbach's α	**.816**	**.771**	

~.925), 직무만족(.657~.773) 등 두 개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 내부고객만족 설문지 10문항 중에서 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 2개 문항을 삭제한 후 최종 8문항을 이용하여 분석하였다. 요인분석에 투입된 내부고객만족의 전체 설명력은 약 65.6%(65.644)를 설명해 주고 있다. 신뢰도 분석결과 공항 특수경비조직의 내부고객만족 Cronbach's α 값은 .771~.816미만으로 나타났다.

[표 4]에서 나타난 바와 같이, 공항 특수경비조직의 경영성과에 대한 요인분석 결과 비재무적성과(.719~.855), 재무적성과(.886~.945) 등 두 개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 요인분석에 투입된 경영성과의 전체 설명력은 약 83.2%(83.201)를 설명해 주고 있다. 신뢰도 분석결과 공항 특수경비조직의 경영성과 Cronbach's α 값은 .920~.930미만으로 나타났다.

표 4. 경영성과 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문 문항	경영성과		공통성
	비재무적성과	재무적성과	
1. 우리회사는 새로운 고객유치가 잘 되고 있다.	**.855**	.295	.819
2. 우리회사는 직원들의 업무처리 능력이 많이 향상 되었다.	**.834**	.089	.703
3. 우리회사의 전반적인 서비스 품질이 향상되고 있다.	**.731**	.602	.898
4. 우리회사는 기존고객에 대한 유지가 잘 되고 있다.	**.730**	.468	.752
5. 우리회사의 서비스프로그램은 개발이 잘 이루어지고 있다.	**.719**	.558	.828
6. 우리회사의 매출액은 증가되고 있다.	.197	**.945**	.931
7. 우리회사의 시장점유율은 증가되고 있다.	.328	**.886**	.893
회전 제곱합 적재값	3.159	2.665	
% 분산	45.125	38.077	
% 누적	45.125	83.201	
Cronbach's α	.920	.930	

4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 공항 특수경비원들에게 설문지를 배부한 다음 자기평가기입법(self administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 회수된 설문지는 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 282명을 이용하였다. 입력된 자료는 SPSSWIN 18.0을 이용하여 요인분석(factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis), 다중회귀분석(multiple regression analysis), 경로분석(path analysis) 등의 방법을 활용하여 결과를 도출하였다.

IV. 연구결과

1. 내부서비스품질, 내부고객만족, 경영성과의 상관관계

[표 5]는 회귀분석에 투입된 변수간의 상관관계분석을 실시한 결과이다.

[표 5]에서 제시된 바와 같이 내부서비스품질은 내부고객만족과 경영성과에 매우 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 내부고객만족은 경영성과에 매우 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 내부서비스품질, 내부고객만족, 경영성과 간에는 통계적으로 유의한 상관관계가 있음을 알 수 있다.

2. 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족

[표 6]은 공항 특수경비조직의 내부서비스품질이 내부고객만족에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석 결과이다(표준화된 베타 값 적용).

표 6. 공항 특수경비조직의 내부서비스품질이 내부고객 만족에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석

독립변수	내부지원만족	직무만족
유형성	.465***	.592***
신뢰성	−.037	−.010
대응성	.285***	.242***
보증성	.032	−.072
공감성	.126*	.071
R^2	.526	.527

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

표 5. 변수간의 상관관계

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8	9
공감성	1								
보증성	.683***	1							
유형성	.355***	.406***	1						
대응성	.716***	.747***	.451***	1					
신뢰성	.531***	.582***	.389***	.609***	1				
내부지원만족	.497***	.497***	.636***	.586***	.402***	1			
직무만족	.399***	.391***	.693***	.99***	.363***	.711***	1		
비재무적성과	.375***	.429***	.482***	.484***	.424***	.600***	.461***	1	
재무적성과	.072	.124*	.310***	.199***	.291***	.300***	.212***	.620***	1

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

[표 6]에서 제시된 바와 같이 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족의 관계를 분석한 결과 유형성(β=.465), 대응성(β=.285), 공감성(β=.126)은 내부고객만족의 하위요인인 내부지원만족에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 유형성(β=.592), 대응성(β=.242)은 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변수는 내부지원만족 52.6%, 직무만족 52.7%를 각각 설명해 주고 있다.

3. 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 경영성과

[표 7]은 공항 특수경비조직의 내부서비스품질이 경영성과에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석 결과이다(표준화된 베타 값 적용).

표 7. 공항 특수경비조직의 내부서비스품질이 경영성과에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석

독립변수	비재무적성과	재무적성과
유형성	.305***	.255***
신뢰성	.139*	.275***
대응성	.216*	.131
보증성	.069	-.114
공감성	-.009	-.180*
R^2	.337	.158

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

[표 7]에서 제시된 바와 같이 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 경영성과의 관계를 분석한 결과 유형성(β=.305), 신뢰성(β=.139), 대응성(β=.216)은 경영성과의 하위요인인 비재무적성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 유형성(β=.255), 신뢰성(β=.275)은 재무적성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 공감성(β=-.180)은 재무성과에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 5개의 독립변수는 비재무적성과 33.7%, 재무적성과 15.8%를 각각 설명해 주고 있다.

4. 공항 특수경비조직의 내부고객만족과 경영성과

[표 8]은 공항 특수경비조직의 내부고객만족이 경영성과에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석 결과이다(표준화된 베타 값 적용).

표 8. 공항 특수경비조직의 내부고객만족이 경영성과에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석

독립변수	비재무적성과	재무적성과
내부지원만족	.550***	.302***
직무만족	.070	-.003
R^2	.362	.090

***p <.001

[표 8]에서 제시된 바와 같이 공항 특수경비조직의 내부고객만족과 경영성과의 관계를 분석한 결과 내부지원만족은 비재무적성과(β=.550), 재무적성과(β=.302)에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변수는 비재무적성과 36.2%, 재무적성과 9%를 각각 설명해 주고 있다.

5. 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과

[표 9]는 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과에 미치는 영향에 대한 경로분석 결과이다. 경로분석은 다음과 같은 두 가지 단계로 실시하였다. 첫째, 내부서비스품질과 내부고객만족을 독립변수로, 경영성과를 종속변수로, 둘째, 내부고객만족을 독립변수로, 경영성과를 종속변수로 설정하여 분석하였다(표준화된 베타 값 적용).

표 9. 내부서비스품질이 내부고객만족 및 경영성과에 미치는 영향에 대한 경로분석

독립변수	종속변수	
	경영성과	내부고객만족
내부서비스품질	.242***	.676***
내부고객만족	.361***	--
R^2	.306	.457

*** p <.001

[표 9]에 의하면, 내부서비스품질(β=.242)과 내부고객만족(β=.361)은 경영성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 내부서비스품질과 내부고객만족이 증대될수록 경영성과는 높아진다. 이의 설명력은 경영성과 전체 변량의 약 30.6%를 설명해 주고 있다. 내부서비스품질(β=.676)은 내부고객만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 내부서비스품질이 증대될수록 내부고객만족은 높아진다. 이의 설명력은 내부고객만족 전체

변량의 약 45.7%를 설명해 주고 있다. 다음 [그림 1]은 [표 8]의 결과를 경로모형으로 도식화 한 것이다.

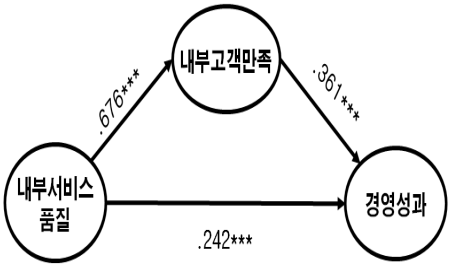

그림 1. 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과의 관계에 대한 경로모형

[그림 1]에 제시된 바와 같이, 내부서비스품질이 원활히 이루어질 경우 경영성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 내부서비스품질은 내부고객만족을 증대시켜줄 뿐만 아니라, 나아가 경영성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질은 특수경비원들의 내부고객만족을 증대시켜줄 뿐만 아니라, 공항 특수경비조직의 경영성과에 중요한 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

V. 논의 및 결론

1. 논의

본 연구는 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고개만족 및 경영성과의 관계를 규명하기 위하여 첫째, 내부서비스품질과 내부고객만족의 관계, 둘째, 내부서비스품질과 경영성과의 관계, 셋째, 내부고객만족과 경영성과의 관계, 넷째, 내부서비스품질, 내부고객만족, 경영성과간의 인과관계를 분석하였다. 따라서 본 연구에서는 통계적으로 의미 있는 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족의 관계를 분석한 결과 내부서비스품질의 하위요인인 유형성, 대응성, 공감성은 내부지원만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 유형성은 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 일반적으로 유형성은 서비스 제조과정에서 투입되는 유형적인 것으로 물리적 시설, 직원들의 용모, 서비스 제공시 이용되는 도구, 장비, 서류 같은 물리적인 현시물이 이에 해당된다고 할 수 있다[10]. 이러한 측면에서 본다면, 공항 특수경비원들이 오랜 기간 동안 특수경비업무를 통해 반복되는 직무스트레스를 해소할 수 있는 휴식공간 확보를 통해 특수경비원들 스스로가 자신의 근무환경이 쾌적하고 편안함을 느낄 수 있도록 지원해 준다면, 내부지원만족은 증대될 수 있음을 의미한다. 즉, 자신에게 필요한 자기계발 욕구를 충족시켜줄 수 있는 조직의 복지정책이 원활이 이루어진다면 공항 특수경비원들의 내부지원만족은 증대될 수 있을 것으로 사료된다. 유형성이 내부지원만족에 영향을 미친다는 본 연구결과는 호텔기업의 종사자들을 대상으로 수행된 [14]의 연구에서 적극 지지해 주고 있다. 이러한 결과는 내부종사자들에게 있어서 유형성은 매우 중요하게 작용하고 있음을 알 수 있다.

대응성은 내부지원만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대부분의 공항업무는 정형화·분업화 되어 자신에게 주어진 역할분담만 처리하도록 시스템화 되어져 있다. 그러나 근무도중 발생된 긴급상황에 대해 직장동료들에게 도움을 청할 경우 동료들로 하여금 원만한 협조가 이루어진다면, 공항 특수경비원들의 내부지원만족은 증대될 수 있음을 시사해 주고 있다. 즉, 자신의 의견이 공식적인 통로를 통해 직장동료들에게 잘 전달되고, 나아가 공사의 적극적인 지원과 동료의식이 높게 작용한다면 이들 특수경비원들의 내부지원만족은 높게 작용할 수 있음을 의미한다. 대응성이 내부고객만족에 영향을 미친다는 본 연구 결과는 [8]의 연구에서 적극 지지해 주고 있다. 공감성은 내부지원만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 상사부하교환관계(LMX:Leader Members eXchange)간에 상호작용할 수 있는 원활한 의사소통시스템이 이루어진다면 내부지원만족은 증대될 수 있음을 의미한다. 그러나 공항 특수경비조직과 같이 정부와 공항 공사의 엄격한 결제과정을 통해 업무가 이루어지는 조직에서는 창의성과 혁신성, 나아가 공감성을 추구하기에는 다소 어려움이 따른다[7]. 결과적으로 많은 공항 특수경비원들은 조

직에서 바라보는 계획적인 시선을 떠나, 직장동료들간의 배려와 관심, 그리고 업무수행 상에서 겪는 고충을 서로 이해해 줄 수 있는 개인적인 관심을 필요로 하고 있는 것이다. 따라서, 이들 공항 특수경비원들의 공감성 증대를 위해서는 직장동료간에 함께 할 수 있는 여가활동 프로그램을 비롯해, 상사부하관계에 도움이 될 수 있는 멘토링 프로그램 등을 체계적으로 지원해주는 조직의 적극적인 노력이 뒤따라야 할 것이다[5].

유형성은 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 공항 특수경비원들에게 직무만족은 여러 가지 의미로 작용할 수 있지만, 대부분 자신에게 주어진 본연의 보안업무를 수행하기 위해 지원되는 장비, 업무량, 근무환경 등이 잘 갖추어져 있을 경우 직무만족감은 높게 증대될 수 있음을 의미한다. 따라서 이들 공항 특수경비원들의 유형성을 지속적으로 증대시켜주기 위해서는 공항 특수경비원들의 관심분야와 고충을 파악해 제도 및 근무환경을 개선시켜주려는 정부와 공항 공사의 적극적인 노력이 뒷받침 되어져야 할 것이다. 본 연구 특수경비원의 유형성이 직무만족에 영향을 미친다는 결과는 [8][13]의 연구에서 적극 뒷받침 해주고 있다. 대응성은 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공항 특수경비조직은 폭발물 테러와 같은 우발상황을 염두해 항상 체계적인 시스템을 추구하고 있다. 이러한 측면에서 본다면, 공항 특수경비조직은 직장 동료간에 작용할 수 있는 협동프로그램이 절실히 필요하다. 따라서 공항 특수경비조직의 관리자는 평소 직장동료간에 작용할 수 있는 갈등요인을 파악・해소하려는 노력뿐만 아니라, 성취감 고취증대 프로그램을 적용함으로써 능동적인 조직문화를 형성할 경우 직무만족은 증대 될 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 경영성과의 관계를 분석한 결과 내부서비스품질의 하위요인인 유형성, 신뢰성, 대응성은 비재무적성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유형성은 공항 특수경비조직 뿐만 아니라, 그 어떤 조직에서도 매우 중요하게 작용하는 요인이다. 따라서 이들 특수경비원들이 각종 국제적 행사로 인한 보안등급의 상향조정, 열악한 근무환경에서 받는 직무스트레스를 해소할 수 있도록 편안한 휴식공간의 시설확충은 특수경비원들의 업무처리능력 향상뿐만 아니라, 나아가 공항 외부고객에 대한 서비스 질을 향상시킬 수 있을 것으로 사료된다. 즉, 특수경비원들이 업무를 수행함에 있어 서로를 믿고 확신을 주는 것은 물론, 기업차원에서의 업무수행에 필요한 시설확충을 위해 많은 노력을 기울여야 할 것으로 판단된다[14]. 유형성이 경영성과에 영향을 미친다는 본 연구 결과는 [15]의 연구에서 적극 지지해 주고 있다.

신뢰성은 비재무적성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공항 특수경비조직 내에서 합리적인 기준에 의한 직원배치, 승진과 정책의 공정성, 인사고과에 대한 급여수준, 후생복지제도와 같은 보상경력개발이 체계적으로 이루어진다면[7], 비재무적성과는 높게 증대될 수 있음을 시사해 주고 있다. 즉, 특수경비조직의 공정한 업무분담에 대한 신뢰성 지각은 단기적으로는 특수경비원들의 능동적 사고를 함양시킬 뿐만 아니라, 장기적으로는 조직의 내부서비스품질향상을 구축함으로써 조직의 높은 경영성과를 추구할 수 있을 것으로 사료된다. 대응성은 비재무적성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 시큐리티조직을 대상으로 한 [15]의 연구와 상반된 견해를 보이고 있다. 이는 공항 특수경비조직과 일반 민간경비원들과의 집단 조직문화가 다소 차이가 있다는데서 비롯된 결과라 생각된다. 즉, 공항 특수경비조직은 체계적 업무분담도 중요하지만, 동료간의 의사 청취, 적극적인 협조, 신속한 업무처리 등과 같은 조직문화를 형성함으로써, 단기간에는 내부서비스품질을 증대시킬 뿐만 아니라 장기적으로는 조직의 경영성과에도 큰 영향을 미칠 것으로 사료된다. 유형성은 재무적성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공항 특수경비원들에게 시설, 장비, 휴식공간과 같은 유형성 요인을 적극 지원해 준다면, 조직의 재무적성과는 극대화 될 수 있다는 일반적 견해를 보이고 있다. 즉, 공항 공사조직은 특수경비원 내부고객의 지위와 협력 가능성, 자신의 역할 등에 대한 관심, 그리고 근무시 필요한 각종 장비들을 적극 지원해 줌으로써, 내부서비스품질을 배가시키려는 노력을 통해 조직의 경영성과를 극대화 할 수 있을 것으로 사료된다. 신뢰성은 재무적성과에 정적 영향을 미치는 것으

로 나타났다. 이는 공항 특수경비조직의 일관성 있는 업무지시와 사적인 이해관계에서 벗어나 조직의 규정에 따라 정확한 업무 처리를 할 경우 재무적성과는 증대될 수 있음을 의미한다. 즉, 공항 특수경비조직의 투명하고 공정한 업무처리는 직장동료들 사이에서 신뢰성을 회복할 수 있는 전환점을 형성할 뿐만 아니라, 장기적으로는 조직의 경영성과에도 큰 영향을 미칠 수 있을 것으로 사료된다. 따라서 조직은 이들 공항 특수경비원들의 불만을 파악하고, 신속하게 해결 하려는 노력을 통해서 직장동료간의 신뢰성 회복노력이 적극 뒷받침 되어져야 할 것이다.

공감성은 재무적성과에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 [15]의 연구 결과와는 다소 상반된 견해를 보이고 있다. 이는 공항 특수경비조직의 직장동료간에 작용할 수 있는 배려와 업무에 대한 고충, 난처한 입장에 처했을 때의 진심어린 염려 등을 해 줄 수 있는 공감성이 공존하지 않는다면, 결국 조직의 재무적성과에 부적으로 영향을 미친다는 극단적인 결과를 보여주고 있다. 공감성은 직장동료에게 제공하는 배려와 개인적인 관심을 의미해 주고 있는데, 대부분 대인관계 및 의사소통에 있어서 핵심을 이루는 배려, 이해, 관심, 보살핌 등이 중심을 이루고 있다[11]. 이러한 측면에서 본다면, 공항 공사 조직의 관리자들은 공항 특수경비원들이 상사부하교환관계를 비롯해 동료간의 원만한 인간관계 형성을 도모할 수 있도록 다양한 지원프로그램을 제공해 주려는 노력이 뒤따라야 할 것으로 사료된다.

셋째, 공항 특수경비조직의 내부고객만족과 경영성과의 관계를 분석한 결과 내부고객만족의 하위요인인 내부지원만족은 비재무적성과와 재무적성과에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 [16]은 내부고객만족이 외부고객만족의 출발점이라고 주장하면서, 조직에 불만족한 종사원은 외부고객에게 좋지 못한 서비스를 제공할 뿐만 아니라, 결국 이용고객을 만족시키지 못하는 결과를 낳는다 하였다[14]. 이러한 측면에서 본다면, 공항 특수경비원들을 내부고객으로 대우하려는 조직의 노력과 함께, 특수경비원들이 현장에서 필요로 하는 업무지원, 자신의 의견이 공식적인 절차를 통해 조직에 전달될 수 있는 시스템구축, 다양한 자기계발 기회제공 등의 노력을 통해서 특수경비원들의 사기를 높여주는 것이 최종고객인 공항 이용고객을 만족시킬 수 있는 매우효과적인 방법이라 할 수 있다. 본 연구의 결과는 골프장 CEO를 대상으로 한 [12]의 연구에서 직·간접적으로 지지해주고 있다. 즉, 공항 특수경비원들의 내부지원만족감을 우선적으로 충족시켜 준다면, 조직의 경영성과는 배가될 수 있을 것으로 사료된다.

넷째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영성과의 인과관계를 분석한 결과, 내부서비스품질은 경영성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 내부고객만족을 통해서 경영성과에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 내부고객만족은 서비스품질과 경영성과의 관계를 강화시켜 주는 중요한 매개변수임을 알 수 있었다. 이러한 사실에 비추어 볼 때 공항 특수경비원들의 내부서비스품질과 내부고객만족을 증대시키기 위해서는 공항 공사와 특수경비조직의 변혁적 리더십이 적극 발휘되어져야 할 것이다.

이상의 논의를 종합해 보면, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질을 증대시키기 위해서는 정책적, 제도적 대안이 절실히 필요할 것으로 사료된다. 아울러, 공항 특수경비원들이 국가적으로 매우 중요한 역할을 수행하고 있다는 점을 감안하여, 기존의 열악한 후생복지처우에 대한 개선이 적극 검토되어져야 할 것이다.

2. 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 이 연구에서 도출한 결론은 다음과 같다.

첫째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질은 내부고객만족에 영향을 미친다. 즉, 유형성, 대응성, 공감성 활동이 잘 이루어질수록 내부지원만족은 높다. 또한, 유형성, 대응성 활동이 잘 이루어질수록 직무만족은 높다.

둘째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질은 경영성과에 영향을 미친다. 즉, 유형성, 신뢰성, 대응성 활동이 잘 이루어질수록 비재무적성과는 높다. 또한, 유형성, 신뢰성 활동이 잘 이루어질수록 재무적성과는 증가한다. 반면, 공감성 활동이 잘 이루어지지 않을 경우 재무적성과는 감소한다.

셋째, 공항 특수경비조직의 내부고객만족은 경영성

과에 영향을 미친다. 즉, 내부지원만족 활동이 잘 이루어질수록 비재무적성과 및 재무적성과는 증가한다.

넷째, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질은 내부고객만족 및 경영성과에 직간접적인 영향을 미친다. 즉, 내부고객만족은 내부서비스품질과 경영성과를 매개하는 중요한 변수이다.

참 고 문 헌

[1] 김경식, *스포츠과학 연구방법론*, 서울: 무지개출판사, 2010.

[2] 김경식, 김평수, 김찬선, "민간경비원의 여가제약과 생활체육 참가 및 주관적 행복감의 관계", 한국콘텐츠학회지, 제7권, 제12호, pp.167-178, 2007.

[3] 김경식, 김찬선, "민간경비원의 여가제약과 여가권태 및 여가만족의 관계", 한국콘텐츠학회지, 제11권, 제11호, pp.459-468, 2011.

[4] 김영희, "지방자치단체 내부서비스품질 및 내부고객만족과 행정서비스 만족도의 관계", 지방정부연구, 제8권, 제2호, pp.307-327, 2004.

[5] 김찬선, "시큐리티조직의 멘토링유형과 멘토링기능이 조직몰입에 미치는 영향", 한국사이버테러정보전학회, 제11권, 제5호, pp.21-29, 2011.

[6] 김찬선, 이지은, 조병해, 노영진, 이경화, "특수경비원의 사건충격과 직무스트레스 및 대처능력의 관계", 한국콘텐츠학회지, 제11권, 제9호, pp.235-245, 2011.

[7] 김찬선, 조병해, 이지은, "특수경비원의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계", 한국사이버정보테러정보전학회, 제11권, 제5호, pp.65-76, 2011.

[8] 곽수환, 윤대혁, "아웃소싱 조직원의 내부서비스품질이 조직성과 및 고객성과에 미치는 영향", 인적자원관리연구, 제16권, 제4호, pp.1-14, 2009.

[9] 박기범, *시큐리티기업의 시장지향성과 직무만족, 조직몰입 및 경영성과의 관계,* 경기대학교 대학원, 미간행 박사학위논문, 2006.

[10] 안영숙, *호텔내부서비스품질 측정척도 개발연구*, 순천향대학교 대학원, 미간행 박사학위논문, 2009.

[11] 윤세남, *내부서비스품질이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향에 관한 연구,* 경기대학교 대학원, 미간행 박사학위논문, 2006.

[12] 이문영, *골프장 CEO의 리더십 특성과 내부고객만족, 서비스품질지각 및 경영성과 분석,* 경기대학교 대학원, 미간행 박사학위논문, 2009.

[13] 이정자, 최철호, "관광호텔 내부서비스품질과 내부고객만족에 관한 연구", 한국호텔경영학회지, 제15권, 제2호, pp.145-163, 2006.

[14] 최영환, *호텔기업의 내부브렌딩이 내부서비스품질과 내부고객만족에 미치는 영향,* 세종대학교 대학원, 미간행 박사학위논문, 2010.

[15] 하정훈, *시큐리티조직의 조직특성에 따른 내부서비스품질이 경영성과에 미치는 영향,* 미간행 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 2009.

[16] L. L. Berry and A. Parasuraman, *Marketing services:* Competing through quality, Free Press. New York, NY, 1991.

[17] J. L. Haskett, W. E. Sasser, and L. A. Schlesinger, *The Service ProfitChain :How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value.Free Press,* New York, 1997.

[18] http://cafe.naver.com/tgrees.cafe?iframe_url=/ArticleRead.nhn%3Farticleid=5163&

[19] C. Gronroos, *Internal marketing - An integral part of marketing theory*, Marketing of Services, 1981.

[20] 김효중, *중소벤처기업의 경영성과 영향요인에 관한 실증연구,* 경기대학교 대학원, 미간행박사학위 논문, 2006.

[21] 김영호, *호텔조직문화가 경영전략과 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구,* 경기대학교 대학원, 미간행 박사학위 논문, 2005.

[22] M. Bruhn, "Internalservice barometers: Concep

-tualization and empirical results ofa pilotstudy in Switzerland," *European JournalofMarketing*, Vol.9, No.37, pp.1187-1204, 2003.

[23] Hallowell, R., L, A., Schlesinger, and J. Zornitsky, "Internal Service Quality, ustomer and Job Satisfaction : Linkages and Implications for Management," *Human Resource Planning*, Vol.19, No.2, pp.20-31, 1996.

저 자 소 개

김 찬 선(Chan-Sun Kim) 정회원

- 1998년 2월 : 공주대학교 체육교육과(체육교육학사)
- 2003년 7월 : 순천향대학교 체육교육과(체육교육학석사)
- 2009년 2월 : 경기대학교 경호안전학과(경호안전학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 서울벤처정보대학원대학교 경영학과 시큐리티산업경영전공 겸임교수

<관심분야> : 시큐리티 경영학, 시큐리티 조직관리, 시큐리티 위기관리, 여가복지론, 인적자원관리

이 지 은(Ji-Eun Lee) 정회원

- 2004년 2월 : 경기대학교 경호안전학과(체육학사)
- 2011년 2월 : 경기대학교 체육교육과(체육교육학석사)
- 2011년 7월 : 서울벤처정보대학원대학교 경영학과 시큐리티산업경영전공(박사과정)

<관심분야> : 특수경비, 시큐리티 조직경영, 경호무도, 시큐리티 마케팅

조 병 해(Byung-Hae Jo) 정회원

- 1986년 2월 : 경기대학교 국어국문학과(국문학사)
- 1997년 8월 : 경기대학교 국어국문학과(국문학석사)
- 2011년 8월 : 서울벤처정보대학원대학교 경영학과 시큐리티산업경영전공(박사과정)

<관심분야> : 경비업법, 시큐리티행정, 시큐리티 경영학, 조직관리