





## 여성 카지노 시큐리티 종사원에 관한 연구

김형석\*

### 〈요 약〉

카지노에서는 고객과 종사원의 안전을 관리하는 시큐리티 종사원들이 매우 중요한 역할을 수행하고 있다. 특히 카지노에는 여성 종사원들의 비율이 높으며, 고객들 또한 여성과 남성의 비율이 비슷하기 때문에 여성 고객 혹은 여성 종사원이 사건 사고를 경험할 확률이 남성과 비슷하거나 높을 수도 있는 상황이다. 여성의 사건사고를 처리하는 여성 시큐리티 종사원은 여성 고객과 일반 여성 종사원들에게는 여성만이 할 수 있는 시큐리티 서비스를 제공할 수 있다. 하지만 카지노에서 시큐리티 업무를 수행하는 종사원들은 대부분 남성이며, 여성의 비율은 매우 낮다. 따라서 본 연구는 현재 카지노에서 여성으로서 시큐리티 업무를 수행하고 있는 종사원들에 관한 연구로서 이들이 카지노에서 시큐리티 업무를 수행하며 경험한 다양한 내용에 대해서 알아보기 위해 질적연구를 진행하였다. 총 5명의 연구 참여자들에게 총 3회에 걸쳐 인터뷰를 실시하여 수집된 자료를 분석하고 범주화 하였다. 첫 번째 질문인 카지노 시큐리티 업무의 시작 동기에 대한 요인은 교수님의 추천, 개인의 정보검색, 지인의 추천이다. 두 번째 질문인 업무 시 필요 능력에 대한 요인은 다양한 운동 능력, 좋은 신체조건, 외국어 능력이다. 세 번째 질문에서 업무의 만족요인은 업무의 희소성, 급여의 만족, 개인의 적성과 일치, 미래에 대한 기대감이며, 업무의 불만족 요인은 업무의 위험성, 고객에 대한 스트레스, 성별에 대한 차별, 주변의 시선, 교대 근무의 피곤함이다. 네 번째 질문에서 여성 카지노 시큐리티 종사원들의 필요성에 대한 요인은 여성 고객에게 차별화된 서비스 제공, 여성 종사원의 보호, 관련 전공 여성에게 기회 제공이다. 이렇게 나온 연구결과에 대해 카지노 시큐리티업무 20년 이상의 전문가와 인터뷰를 실시하였고, 여성 카지노 시큐리티 종사원은 필요조건이기 때문에 제도적, 인식적인 개선을 통해 발전 방향을 모색해야 한다고 하였다.

**주제어 :** 카지노 시큐리티, 여성 카지노 시큐리티 종사원, 질적 연구, 인터뷰

\* 경기대학교 SECURITY MANAGEMENT 학과 겸임교수

목 차
I. 서 론 II. 이론적 배경 III. 연구방법 IV. 연구결과 V. 결 론



## I. 서 론

현재 우리나라에는 외국인 전용 카지노 16개 내국인 카지노 1개가 운영 중이다(문화체육관광부, 2019). 우리나라 카지노는 「관광진흥법」 제28조에 따라 19세 미만인자와 내국인을 입장 시킬 수 없으나, 다만 강원랜드는 내국인이 입장이 가능하다. 즉 카지노에는 내·외국인과 미성년자에 대한 구분만 확실하다면 남성과 여성 구분 없이 자유롭게 입장이 가능하다. 대한민국의 대부분의 카지노는 24시간 운영하며 도박과 음주가 허용되기 때문에 고객들에게 즐거움을 줄 수 도 있지만 자칫 잘못된 판단으로 불안과 흥분을 가져오기도 한다. 또한 카지노 종사원들은 일반인들 보다 흡연, 알코올, 우울증의 발병률이 높다고 하였다(Howard J. Shaffer, 1999). 이러한 카지노의 특성으로 인하여 카지노에서 사건사고가 발생하였을 때 적절하게 대처하여 모든 종사원 및 고객들이 안전하게 카지노에서 제공하는 서비스를 즐길 수 있게 하는 역할이 시큐리티 종사원들이 해야 할 일이다. 시큐리티 종사원들은 영업장의 질서를 유지해야 하며 이에 반하는 행위들에 대해 적절하게 대처해야 한다. 적절한 대처를 위해서는 시큐리티 종사원들의 역량이 매우 중요하다. 모든 카지노 영업장 내에는 남성과 여성이 자유롭게 게임을 즐길 수 있기 때문에 사건사고도 남성과 여성을 구분하지 않고 발생하게 된다. 현재는 여성 고객이 사건 사고를 당하는 경우 여성 시큐리티 종사원들이 응대를 한다면 좀 더 여성의 입장에서 섬세하게 응대를

할 수 있을 수 있다는 의견과 시큐리티 종사원은 업무의 특성 상 근력과 강인함을 두루 갖춰야 하며 이는 남성 요원들이 월등히 잘 하기 때문에 여성 시큐리티 종사원들의 역할이 제한적이라는 의견이 카지노 운영진들 사이에서도 서로 대립되고 있다. 하지만 경찰도 남성과 여성을 일정비율로 운영하며 업무를 수행하고 있고 군대에서도 남성과 여성이 적절한 역할을 수행하고 있다. 우리나라에도 최초의 여성 대통령이 존재하였고 여성 경호원이 수행하는 모습을 언론을 통해 볼 수 있었다. 그러면 카지노는 어떠한가? 카지노에는 수많은 여성 고객들이 방문하여 카지노에서 제공하는 다양한 서비스를 즐기고 있다. 또한 딜러 또는 다양한 파트에 종사하는 여러 명의 여성종사원들이 업무를 수행하고 있다. 그렇다면 현재 우리나라의 여성 카지노 시큐리티 종사원들은 어떻게 운영되고 있으며 이들이 적절하게 운영되고 있는지를 알아볼 필요가 있다. 본 연구에서는 카지노에서 시큐리티 업무를 수행하는 종사원들 중에서 경험이 많은 여성 종사원들에게 직접 인터뷰를 실시하여 업무를 수행하게 된 계기, 업무의 장·단점, 업무 수행을 위한 필요조건, 업무의 만족도 등에 대해 알아보려 한다.

본 연구를 통해 카지노의 여성 시큐리티 종사원을 운영하는 합리적인 방안에 대한 근거자료로서의 역할을 기대하고 있다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 카지노 시큐리티

전용태(2008)는 카지노 시큐리티 업무는 형태에 따라 크게 관리 업무와 모니터 업무로 구분할 수 있으며, 대상시설에서 도난·화재, 각종 해 요소로부터 회사의 자산, 고객의 자산, 고객·직원의 안을 보호하고 그 밖의 혼잡 등으로 인한 위험발생을 방지하는 업무라고 하였다.

〈표 1〉 카지노 시큐리티 시스템의 분류

	구분	주요기능	구성요소
CASINO SECURITY SYSTEM	Surveillance (감시, 관찰)	범죄행위 적발보다는 예방적 기능 우선	- 인적 자원 - 감시 기능 - 장비 CCTV 레코드 추적장치
		범법자나 규정위반자를 적발하여 범죄사실이나 위반사항 기록	
		장비(카메라/레코드)를 통해 카지노 업무 전체를 모니터링(게임 테이블, 카운트 톱, 큰 액수의 당첨금, 현금 지불에 관한 관찰, 확인 녹화기록)	
		부정행위 용의자 또는 부정행위를 관찰하여 색출 가능하도록 지원	
	Security (보안, 안전)	출입구 입장객 및 사건 사고 관리	- 인적 자원
		카지노 규정 또는 감독기관의 실무적 협조체제 유지	- 장비 위험 사건 사고 대비
		카지노의 자산, 임직원 및 고객보호(현금, 코인, 칩스 이동의 전 과정에 입회하여 보호관리)	가스총 삼단봉 등 응급환자 대비
		화재나 재난에 대한 경계, 도난 상해 등 범죄행위에 대한 사전예방 또는 사고 사건조회 등 안전업무 전반에 걸쳐 수행함.	구급함, 들 것 등 - 업무절차 - 제보 및 시각적 탐지 - 모니터실의 정보

※ 자료출처 : 고택운(2006)의 자료를 기반으로 재구성하였음.

<표 1>에서는 카지노 시큐리티 종사원들의 역할에 대해 분류하였으나, 남 여 성별의 역할에 대해 구분하지 않았다. 즉 모든 역할에 대해 카지노 시큐리티 종사원들은 남 여 구분 없이 동일한 역할을 수행하게 되는 것이다.

우리나라의 카지노는 16개의 외국인전용 카지노와 1개의 내국인 입장 가능 카지노가 존재하며 이에 따라 카지노 시큐리티 종사원들의 역할에 차이가 있다. 이 중 가장 큰 차이는 신분증 확인업무이다. 외국인 전용카지노에서는 출입구에서 안전요원들이 모든 출입고객의 신분을 확인하여 외국인임이 확인된 후 입장을 허용한다. 이는 매우 중요한 업무인데 만약 내국인이 본인의 신분을 속이고 입장을 시도하여 시큐리티 종사원의 실수로 입장을 하였다면 해당 카지노는 「관광진흥법」에 따라 영업정지의 징계까지 받을 수 있는 사안이다.

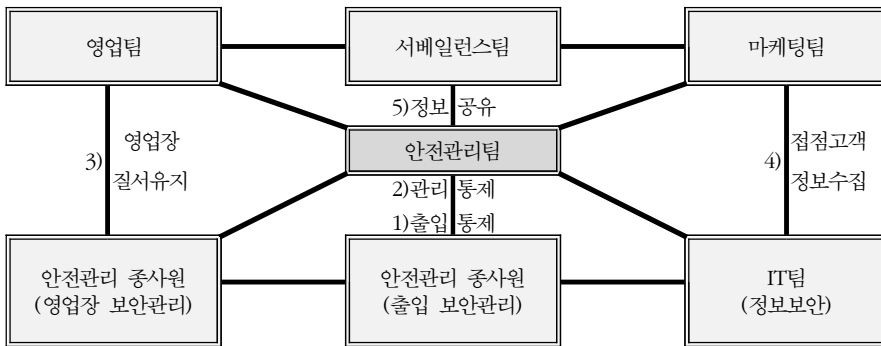
〈표 2〉 카지노 사업자 위반사항 및 행정처분 기준

위반사항	행정처분 기준			
	1차	2차	3차	4차
내국인 출입(과실) (법 제28호 제1항 및 제2항)	시정명령	사업정지 10일	사업정지 1개월	사업정지 3개월
내국인 출입(고의) (법 제28호 제1항 및 제2항)	사업정지 3개월	취소	-	-
19세 미만인 자를 입장 (법 제28호 제1항 및 제2항)	시정명령	사업정지 10일	사업정지 1개월	사업정지 3개월

출처: 「관광진흥법」 제33조 시행령.

출입구에서는 내국인들이 호기심에 혹은 도박의 유혹으로 인하여 이렇게 외국인의 신분증을 양도, 양수하여 입장을 시도하기도 하며, 외국인 고객이 카지노 내부규정위반으로 인하여 출입금지 된 경우에도 입장을 시도하기도 한다. 이러한 경우 시큐리티 종사원들은 신분확인을 철저하게 하여 내국인 및 출입금지자를 출입구에서 차단하여 카지노의 원활한 영업을 도모하고 있다.

또한 그림 1과 같이 카지노 내의 모든 팀과 업무협조 체계를 구축하여 영업장 내의 안전과 질서유지에 중추적인 역할을 수행하고 있다.



출처: 내부 자료, 재구성.

〈그림 1〉 외국인전용 카지노 보안관리 업무 체계도, 김재일(2019)

## 2. 시큐리티 종사원의 직업선택과 동기

시큐리티 산업의 발전을 위해서는 유능한 종사원들이 시큐리티 분야를 선택해야 한다. 따라서 시큐리티 분야를 선택하는 종사원들이 어떠한 이유로 선택을 하게 되는지 알아볼 필요가 있다. 한국인의 직업선택의 우선순위는 보수, 안정성, 능력발휘, 쾌적한 근무환경, 발전성, 사회적 인정, 더불어 일함, 시간적 여유, 창의적 발휘, 다양한 업무 수행능력, 리더십, 사회봉사 순으로 나타났다(한상근, 2002). 시큐리티 분야에서 안황권(2006)이 특수경비원들의 직업선택 동기의 하위 요인인 직업존중 및 안정성, 자아실현은 직업선택 평가에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

## 3. 시큐리티 종사원의 업무 역량

시큐리티 종사원들이 업무를 수행하기 위해서는 다양한 능력이 필요하다. 시큐리티 종사원들의 개개인의 역량은 시큐리티 산업의 발전에 매우 중요한 요소로서 이는 경비 조직발달에 필수적이다.

김학범·이재영(2011)은 민간경비원의 업무 능력에 미치는 영향에 관하여 연구를 진행하였고, 자아존중감이 민간경비원의 업무 능력에 유의미한 영향을 미치며, 자아존중감이 높을수록 업무능력이 높다고 하였다. 또한 거래적 리더십 가운데에서 조건적 보상이, 변혁적 리더십에서는 개별적 배려가 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

김계원·서진석(2012)은 신변보호경비원들의 자질 및 능력을 향상시킬 수 있는 방안에 관하여 연구를 진행하였으며, 자질향상을 위한 공인된 자격제도의 도입의 필요, 관련 교육훈련제도 강화, 직업정신 및 직업윤리, 예절 등에 대한 교육개발, 경찰이나 경비협회의 감독기능 강화, 협회차원의 지원책 강구 등을 제시하였다.

신상민·김태민(2009)는 경호 경비원은 우발상황이 발생했을 때를 위해 존재하므로 꾸준한 무도수련 및 무도교육훈련이 이루어져야 하며 이를 위해 정기적 교육훈련의 중요성을 언급하였다.

박옥철(2008)은 경호비서에게 요구되는 업무 능력은 무도능력, 위기관리 능력 및 비밀 엄수, 의사결정 능력, 정보 처리 능력, 외국어 능력 및 타문화에 대한 이해, 커뮤니케이션 능력, 사무 처리 능력이라고 하였다.



#### 4. 시큐리티 종사원의 직무만족

시큐리티 종사원들의 처우와 직무에 대한 만족도는 시민의 안전 및 만족감, 경찰 활동에 대한 신뢰에 까지 영향을 미친다. 시큐리티 종사원들의 직무에 대한 높은 만족도를 통해 시민들은 항상 옆에서 있으면서 그 지역의 경비업무를 수행하고 있는 종사원들과 친밀한 관계를 맺으며 다양한 시큐리티 서비스를 제공받을 수 있지만, 시큐리티 종사원들의 직무에 대한 만족도가 떨어지는 상황에서는 시민의 안전에 대한 욕구를 해소하기 어려우며 경찰활동까지 영향을 미친다는 것이다(김수원, 2007).

문희복·박준석·이현희(2009)는 시큐리티 종사원의 직무수행 만족도 차이를 알아봤으며, 여성 보다는 남성이, 소득수준이 높을수록 직무 수행 만족도가 높다고 하였다.

김진환(2006)은 민간경호경비원들의 낮은 보수와 격무 및 권한의 미비, 부족한 복리후생은 직무의 불만족에 영향을 미치며 민간 경호경비업의 질적 발전을 저해하는 요소로서 이는 이직에 많은 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

#### 5. 여성 시큐리티 종사원의 필요성과 역할

최근 여성 및 노약자를 대상으로 하는 범죄가 늘어가고 있으며 이에 여성특유의 장점을 살려 다양한 시큐리티 서비스를 제공할 수 있는 여성 시큐리티 종사원들이 필요하다. 따라서 남성과 동일한 업무수행능력을 갖추고 있으나, 차별화된 시큐리티 서비스를 제공할 수 있는 여성 시큐리티 종사원들 육성하는 제도적, 교육적 지원이 필요하며 이를 통해 시큐리티 분야의 양적, 질적 발전을 도모해야 한다(이성진, 백석기 2015).

현재 대한민국에서 여성이 시큐리티 업무를 수행하는 분야는 여성 경비원, 여성 경찰, 여성 군인, 여성 소방관 등을 예로 들 수 있다. 이렇게 여성이 다양한 분야에서 시큐리티 업무를 수행하고 있다.

공경비 분야에서 우리나라는 최근 우리 사회의 저출산 문제로 인해 인구의 급격한 감소가 이어지고 있으며 이에 병역의무자가 줄어들고 있기 때문에 여성 군인의 비율을 늘린다고 하였다(김민영, 2019). 또한 여성 경찰도 선발인원을 점차 늘려가고 있는 상황이다(송유근, 2019). 해외의 경우 미국에서는 여성 교도관이 능력과 역할에

대한 중요성에 대한 연구가 진행되었으며(Craig Hemmens, 2002), 스웨덴의 경우에는 이미 여성 경찰의 비율에 40%에 육박하는 것으로 확인되었다(오연서, 2019).

민간경비가 발달된 외국의 경우 여성 경비원의 비율은 일본은 전체 경비원의 5%, 미국은 18.6%, 유럽 주요 국가들은 17%~20%로 나타났다. 하지만 우리나라는 3.9%로 매우 낮게 나왔다. 이와 같이 현재 우리나라에서는 여성 경비원의 고용이 아직은 확대되어 있지 않다. 그렇다고 여성 경비원의 채용에 특별한 결격사유가 있는 것은 아니며 남성과 동일하게 신입교육을 이수하면 경비원으로 활동할 수 있다(이성진, 백석기 2015).

<표 1> 에서도 카지노 여성 시큐리티 종사원들의 역할을 따로 분류하지 않았다. 이는 카지노 시큐리티 여성 종사원들도 남성 종사원들과 동일한 역할을 수행해야 한다는 것이다. 카지노 시큐리티 업무를 수행하기 위해서는 신분증 확인 절차, 고객 응대 및 관리, 영업장 질서유지 및 관리, 사건사고 대처 등의 주요 교육을 받은 후 업무를 수행하게 되는데, 여성 종사원들도 이러한 교육을 수료한 후에 현장에 투입되어 본연의 역할을 수행하게 된다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구 방법

본 연구는 여성으로서 카지노 시큐리티 역할을 수행하고 있는 종사원들에 대해 알아보기 위한 연구이다. 그들이 카지노에서 시큐리티 종사원의 역할을 수행함에 있어서 여성으로 일하게 된 동기, 근무에 대한 만족도 및 필요성 등에 대한 내용을 알아보려고 한다. 따라서 어떠한 법칙들을 규명하기 위함이 아니라 연구 참여자들의 특정한 생활세계를 알아보고 기술하기 위함이기 때문에 질적 연구를 선정하였다.(2006, 김영찬)

본 연구의 연구 참여자들을 선정하기 위해 전국의 카지노에서 여성 카지노 시큐리티 종사원들을 운영하는 지에 대해 알아보았고, 여성 시큐리티 종사원들을 운영하는 카지노에 유선으로 연락하여 해당 카지노 관계자들의 소개를 통해 연구 참여자들을 확보하였다. 연구 참여자들의 다양한 경험이 필요하다는 판단이 들어 많은 경력이 있는 직원들을 소개 받기를 원하였으며, 이에 10년 이상 경력자 3명과 3년 이상

경력자 1명 1년 이상 경력자 1명 총 5명을 소개를 받았으며, 이들의 업무 위치나 나이는 연구 참여자들의 개인정보 보호를 위해 비밀로 하였다. 본 연구에서는 5명의 여성 시큐리티 종사원들을 선정하였고, 여성 카지노 시큐리티 종사원들이 전국적으로 많은 수가 있지 않아 연구 참여자와의 깊이 있는 인터뷰를 위해 나이와 위치를 구체적으로 밝히기 어려운 점이 있었다. 본 연구의 연구 참여자들에 의해 수집된 자료는 연구 목적 이외에는 절대 다른 곳으로 유출하는 하지 않을 것이며, 연구가 완료된 후에는 전량 폐기하여 외부로 유출되는 일이 없을 것임을 공지한 후 인터뷰를 진행하였다.

여성 카지노 시큐리티 종사원들은 아직 많은 인원들이 운영되고 있지 않으며, 소수의 인원들이 특정 카지노에서 운영되고 있다. 즉 운영되고 있는 카지노도 있으며, 운영하지 않는 카지노도 있다. 그렇기 때문에 연구 참여자들에게 인터뷰를 요청하며 개인의 정보가 외부로 노출되는 것을 매우 조심스럽게 하였고, 이에 최소한의 정보만 작성하였다.

최초 연구 참여자 2명과 인터뷰 과정이나 절차가 적절한지, 연구 질문을 이해할 수 있는지 혹은 부담스러운지 않은지에 대해 사전 인터뷰를 실시하여 연구 질문을 개선하였다. 본 연구의 타당도와 신뢰도 확보를 위해 10년 이상 관련 분야 전문가 2명과 관련 분야의 교수 1명에게 연구 질문에 대한 내용을 토론하고 검증하였다. 2019년 8월과 9월에 걸쳐 각각의 연구 참여자들과 세 차례에 걸친 인터뷰를 실시하여 내용을 지속적으로 검증하여 진실성을 높였으며, 이러한 인터뷰를 통해 수집한 자료들은 범주화하여 주제와 요인들을 정리하였다.

본 연구에서 정리하고 분석한 연구결과를 카지노 시큐리티 업무 경력 20년 이상의 전문가와의 토론 및 인터뷰를 통해 카지노 시큐리티의 현재와 과거의 비교 및 앞으로 나아갈 방향에 대해 이야기하고 분석하였다.

〈표 3〉 연구 참여자

연구자	경력(년)
연구참여자 1	12
연구참여자 2	12
연구참여자 3	10
연구참여자 4	3
연구참여자 5	1

## 2. 연구 질문

1. 본인이 카지노 시큐리티 종사원으로 근무하게 된 계기는 무엇인가요.
2. 여성 카지노 시큐리티 종사원으로서 어떠한 능력이 필요하다고 생각하며 본인이 가지고 있는 능력에 대해 말해 주시고 그것을 위해 어떠한 노력을 하고 있는지 알려주십시오.
3. 여성 카지노 시큐리티 종사원으로서 본인의 업무에 만족하는 부분과 불만이 있는 부분에 대해 말해 주시고 그 이유에 대해 설명해 주십시오.
4. 여성 카지노 시큐리티 종사원들이 필요하다고 생각하는지 필요하다면 왜 그렇지 본인의 의견을 말해 주십시오.

## IV. 연구 결과

### 1. 첫 번째 질문

첫 번째 연구 질문은 카지노 시큐리티 종사원으로 근무하게 된 계기이다. 연구참여자 1과, 연구참여자 5는 교수님의 추천, 연구 참여자 3은 개인의 정보 검색, 연구 참여자 2와 연구 참여자 4는 지인의 추천을 언급하였다.

#### 1) 교수님의 추천

저는 유도 선수 생활을 하며 대학교를 다니고 있었습니다. 졸업이 다가오며 어떠한 진로를 선택해야 하는지에 대한 고민이 많았고, 마침 지도교수님과의 진로상담 중에 카지노에 채용 공고가 나왔다는 이야기를 들으며 관심을 갖고 열심히 준비하여 입사를 하게 되었습니다. (연구 참여자 1)

저는 고등학교 때 까지 운동선수로 지내며 대학까지 진학하였는데, 대학 때 운동을 그만두고 평범한 대학생으로 지냈습니다. 졸업이 다가와 진로에 대한 상담 중 교수님께서 다양한 분야를 알려주며 시야가 넓어졌고, 그 중 카지노 시큐리티에 대한 관심이 생겨 지속적인 노력 끝에 입사하여 사회생활을 하고

있습니다. (연구 참여자 5)

## 2) 개인의 정보 검색

저는 대학입시를 위해 운동을 하였고, 경호 관련 학과를 진학하였습니다. 대학에 진학하여 열심히 학교생활을 했었고, 진로 선택을 위해 다양한 분야를 알아보다가 카지노 시큐리티에 대한 흥미를 느끼고 자료를 찾아보며 준비를 하고 있었습니다. 공고를 보며 몇 차례 지원서를 접수한 끝에 현재 회사에 입사해서 업무를 수행하고 있습니다. (연구 참여자 3)

## 3) 지인의 추천

저는 어렸을 때부터 다양한 운동을 좋아해서 태권도 합기도 등을 익혔습니다. 대학도 체육관련 학과를 진학하였는데, 아는 선배가 카지노 시큐리티 팀 입사를 준비하는 것을 보며 같이 준비하였고, 채용공고가 나와 같이 지원하였는데, 선배는 떨어지고 저는 붙게 되어 아직까지 일하고 있습니다. (연구 참여자 2)

경호 관련 학과에 진학하여 대학생활을 마치고 보안회사에 입사해서 일을 하고 있었습니다. 그러다 같이 일하는 선배가 아는 지인이 ○○카지노에서 일하는데 여성 시큐리티 종사원을 뽑는다고 하니 지원해 보라고 해서 지원해서 현재까지 일하고 있습니다. (연구 참여자 4)

## 2. 두 번째 질문

두 번째 연구 질문은 카지노 시큐리티 종사원으로서 어떠한 능력이 필요하다고 생각하며 본인이 가지고 있는 능력에 대해 말해 주시고 그것을 위해 어떠한 노력을 하고 있는지에 대한 것이었다. 우선 시큐리티 업무라는 특성 상 다양한 운동능력이 언급되었고, 좋은 신체조건과, 외국어 능력이 언급되었다.

### 1) 다양한 운동능력

제가 태권도, 합기도, 유도 등 운동을 했었고 전공이 이 분야이기 때문에 카지노 시큐리티 업무를 할 수 있었던 것 같습니다. 실제로 채용 공고에도

무도 가능자를 우대한다고 했었던 게 기억이 납니다.

(연구 참여자 2, 연구 참여자 3, 연구 참여자 5)

제가 유도선수를 한 경험을 시큐리티 분야에서 인정을 받고 일을 하고 있기 때문에 유도를 하지 않았다면 카지노 시큐리티 업무를 할 수 없었을 거라고 생각합니다. (연구 참여자 1)

## 2) 신체조건

저는 신체조건이 어렸을 때부터 좋은 편이어서 운동선수를 추천받았었지만 하지는 않았습니다. 하지만 결국 체육관련 학과에 진학하며 입시를 위해 운동을 했습니다. 나중에 보안회사에 입사할 때도 선배가 너는 키가 크니 다른 사람보다 유리할 거라고 했었던 것이 기억이 납니다. (연구 참여자 4)

## 3) 외국어 능력

우리나라 카지노는 강원랜드를 제외한 모든 곳이 외국인 전용카지노이기 때문에 외국어를 필요로 하는 경우가 많습니다. 특히 시큐리티 직원들은 고객을 직접 상대하는 업무를 하기 때문에 외국어 능력을 필수적이라고 생각하며 저 또한 꾸준한 공부를 통해 외국어를 익히고 있습니다. (연구 참여자 1)

# 3. 세 번째 질문

세 번째 질문은 본인의 업무에 만족하는 부분과 불만이 있는 부분에 대한 이야기이다. 우선 만족하는 부분으로는 업무의 희소성, 급여의 만족, 개인의 적성과 일치, 미래에 대한 기대감을 언급하였으며, 불만족한 부분으로는 업무의 위험성, 고객에 대한 스트레스, 성별에 대한 차별, 주변의 시선, 교대 근무의 피곤함을 언급하였다.

## 1) 업무의 만족

제가 처음 카지노 시큐리티 업무를 한다고 주변 사람들에게 이야기 했을 때 비슷한 업무를 하는 사람이 없어서 신기해했습니다. 저는 남들과 다른 일을 한다는 것이 특별해 보이고 좋았습니다. (연구 참여자 5)

주변에 보안회사에 다니는 선·후배들이 있는데 그 분들보다 제가 급여적인 부분이 좋은 것 같습니다. 시큐리티 회사들의 특성 상 많은 회사들이 3교대 업무를 하는 경우가 많은데 그 중에서도 제가 급여적인 부분이 좋은 거 같아 만족스럽습니다. (연구 참여자 4)

제가 운동을 했었는데 운동을 그만두고 어떤 일을 해야 할지 막연하게 고민 하던 중, 카지노 시큐리티는 운동했던 부분도 같은 동료들이 인정해줘서 좋고 전공에 맞춰 적성을 찾은 것 같아서 좋은 것 같습니다. (연구 참여자 1)

카지노가 지속적으로 생기고 있다고 하는데 제가 경력을 쌓아서 기회가 되면 좋은 자리로 갈 수 있을지도 모른다는 기대감이 있습니다. (연구 참여자 2)

## 2) 업무의 불만족

카지노 특성 상 고객들이 술에 취하거나 흥분하면 응대하기가 어려워 그 부분이 어렵습니다. 가끔 위협적인 언행이나 행동을 하기도 하는데 그럴 때면 스스로 좀 더 긴장하고 근무하게 됩니다. (연구 참여자 2)

고객들이 무리한 요구를 하는 경우가 있는데 그것들을 거절하면 서비스 정신이 부족하다며 지적하게 될 때 업무에 대한 회의를 느끼게 됩니다. (연구 참여자 1)

업무 협조를 위해 제가 가면 여성 근무자 말고 남성 근무자를 요청하는 경우가 있습니다. 저도 시큐리티 종사원으로 충분한 역할을 할 수 있는데 그런 부분은 아쉽습니다. (연구 참여자 3)

제가 시큐리티 업무를 한다고 하면 주변에서 생긴 것과 달리 ‘힘이 좋을 거 같다’, ‘성격이 무서울 거 같다’, ‘싸움을 잘할 거 같다’, 라는 등의 질문은 장난으로라도 안했으면 좋겠습니다. (연구 참여자 4)

다른 시큐리티 업무도 마찬가지로 3교대 근무가 피곤하고 힘든 건 어쩔 수 없는 것 같습니다. (연구 참여자 5)

#### 4. 네 번째 질문

네 번째 질문은 여성 카지노 시큐리티 종사원들의 필요성에 관한 본인의 의견을 물어봤었다. 답변으로는 여성 고객에게 차별화된 서비스 제공, 여성 직원의 보호, 관련 전공 여성에게 기회 제공이 언급되었다.

##### 1) 여성 고객에게 차별화된 서비스 제공

카지노에는 남녀 구분 없이 수많은 고객들이 방문하고 있는 곳입니다. 여성 고객에게 발생한 사건 사고는 여성 시큐리티 종사원이 같은 여성으로서 공감하는 응대로 고객의 만족감을 높일 수 있고 이러한 만족감은 고객의 재방문으로 이어질 수 있기 때문에 여성 시큐리티 종사원은 꼭 필요하다고 생각합니다.

(연구 참여자 2)

체격이나 체력적으로 남성 직원보다 우월하기는 어려운 것은 사실이나 남성 종사원들보다 섬세한 부분이나 감성적인 부분에서는 여성이 더 유리할 거라 생각합니다. 그래서 고객을 응대할 때 동질감이나 안정감을 느끼도록 하여 강함과 유연함을 적절하게 적용하면서 업무를 수행하려고 합니다.

(연구 참여자 3)

##### 2) 여성 직원의 보호

카지노는 영업장에서 근무하는 다양한 부서의 구성원들 중에서 여성의 비율이 다른 직업보다 높은 편입니다. 시큐리티 종사원들은 고객도 보호해야 하지만 일반 직원들도 보호해야 합니다. 일반 여성 종사원들에게 문제가 생겼을 때 여자 화장실, 여자 휴게실, 여자 락커 등 여성만 갈 수 있는 곳에는 여성 시큐리티 종사원들이 간다면 문제를 오해 없이 해결해 줄 수 있습니다.

(연구 참여자 1)

##### 3) 관련 전공 여성에게 기회제공

운동을 하거나 전공이 시큐리티 분야라면 카지노 시큐리티 분야는 여성에게도 좋은 직장이 될 수 있다고 생각합니다.

(연구 참여자 4)



## V. 결 론

본 연구에서 수집하고 분석하여 나온 결과물에 대해서 카지노 시큐리티 전문가와 인터뷰를 진행하였다. 카지노 시큐리티 전문가는 20년 이상의 카지노 시큐리티 업무를 수행한 전문가로서 다양한 경험과 지식이 풍부하기 때문에 연구 참여자들에게 얻어진 결과를 통해 카지노 시큐리티에 대한 과거와 현재와의 비교 및 앞으로 나아갈 길에 대한 다양한 의견을 이야기 하였다.

첫 번째 질문은 업무를 시작하게 된 계기이다. 이는 어떻게 여성 카지노 시큐리티 종사원으로서 업무를 시작하게 되었는지를 물어봤으며, 교수의 추천, 개인의 정보 검색, 지인의 추천의 요인이 확인되었으며, 이는 카지노 시큐리티 분야가 아직은 널리 알려진 분야가 아니기 때문에 관련 학과 재학생들이 교수, 지인 등을 통해 관련 업무를 수행하게 된 것으로 확인되었다. 개인적으로 정보를 찾고 업무를 시작하게 된 연구 참여자3도 본인의 전공이 시큐리티 분야였기 때문에 카지노 시큐리티 분야로의 접근이 어렵지 않았을 것으로 판단되었다. 한상근(2002)의 연구에서 직업 선택의 요인으로 나온 사회적 인정, 능력 발휘, 발전성을 중요요인으로 확인하였다. 본 연구에서는 연구 참여자들이 사회적인 인정을 받음으로서 교수님과 지인에게 추천을 받았고, 그에 따라 능력을 발휘할 수 있게 되었다고 해석할 수 있다. 따라서 모든 연구 참여자는 시큐리티 분야와 밀접한 관계를 맺고 있는 것으로 판단할 수 있었다. 이에 카지노 시큐리티 전문가는 다음과 같은 의견을 제시하였다.

카지노 시큐리티라는 분야가 예전에는 운동을 한 요원들이 추천을 받아 입사해서 일을 배우며 업무를 하는 부분이 있었는데 요즘은 경호나 보안 분야의 전공학생들이 일정부분 카지노에 대해 배우고 오는 것 같고, 추천이 아닌 본인이 적극적으로 지원해서 오는 경우이기 때문에 더욱 열심히 하려는 모습이 보기 좋습니다. (카지노 시큐리티 전문가)

두 번째 질문은 여성 카지노 시큐리티 종사원으로서 갖고 있는 능력에 관한 것이었다. 연구 참여자들 모두 유도, 태권도 등 무도와 다양한 스포츠를 경험한 요원들로서 일반적인 여성 이상의 운동능력을 갖고 있었으며, 좋은 신체조건이 필요하다는

연구 참여자도 있었다. 박옥철(2008)은 연구에서 경호비서에게 요구되는 능력으로 무도의 중요성을 이야기 하였으며, 신상민·김태민(2009)은 신변보호사의 무도역량 향상을 위한 교육의 중요성을 언급하였다. 추가적으로 우리나라의 카지노 특성 상 외국인 전용 카지노가 대부분이기 때문에 외국어 능력에 대해 언급한 연구 참여자도 있었다. 카지노 시큐리티 전문가는 외국인 전용 카지노의 특성 상 외국어를 언급하며 예전이나 최근이나 외국어는 중요하다고 하였고, 최근 직원들의 준비된 모습들에 대한 만족감을 나타내었다.

시큐리티 업무는 체력적으로 그리고 외형적으로 보이는 부분에 대해 생각하지 않을 수 없습니다. 이러한 요인들이 업무를 수행하는데 도움을 줄 것입니다. 또한 강월랜드가 생기기 이전에는 모든 카지노가 외국인 전용카지노였고, 외국어를 배우도록 장려했었습니다. 시큐리티 종사원들은 고객들을 접점에서 응대하기 때문에 이것은 매우 중요한 요소입니다. 최근에는 외국어 능력을 갖춰오는 요원들도 꽤 있어서 그러한 모습은 긍정적으로 개선이 되어 가는 것 같습니다.

(카지노 시큐리티 전문가)

세 번째 질문은 업무에 대한 만족에 관한 내용이었다. 우선 만족하는 부분으로는 업무의 희소성, 급여의 만족, 개인의 적성과 일치, 미래에 대한 기대감을 언급하였으며, 불만족한 부분으로는 업무의 위험성, 고객에 대한 스트레스, 성별에 대한 차별, 주변의 시선, 교대 근무의 피곤함을 언급하였다. 문희복·박준석·이현희(2009)는 시큐리티 종사원들의 높은 소득 수준은 직무에 대한 만족을 가져온다고 하였으며 본 연구에서 업무의 만족 요인으로 나온 급여의 만족에 대한 부분과 일치한다. 김진환(2006)의 연구에서 민간경호경비원들의 과도한 근무, 사회적 인식을 직무불만족 원인이라 한 부분은 본 연구의 직무불만족 요인에서 성별에 대한 차별, 주변시선, 교대 근무의 피곤함을 언급한 부분을 지지해 준다고 할 수 있다. 카지노 전문가는 카지노에서의 업무환경의 특성에 따른 힘든 점을 언급하였다. 특히 여성이 시큐리티 업무를 수행하는 부분은 예전과 가장 큰 차이를 두고 있는 점이라고 하였다. 이것은 사회적 인식 개선을 통해 앞으로 카지노 시큐리티 업무가 추구하고 할 방향 중에 하나라고 하였다.

카지노는 3교대 업무이기 때문에 3교대 근무 적응이 아무래도 제일 힘들겠지요, 급여는 예전에도 다른 보안 분야보다 좋은 편이었어요, 카지노 시큐리티라는 일을 한다고 하면 신기해하는 사람 반, 혹시 나쁜 일하는 것 아니냐는 사람 반이었는데 최근에는 많이 개선이 된 거 같습니다. 특히 예전에는 여성 종사원들이 없었는데 최근에 다양한 카지노에서 여성 종사원들을 채용하고 있습니다. 아무래도 성별의 평등에 대한 인식이 높아지고 회사 입장에서는 여성 종사원을 채용함으로써 정부의 방침을 따르는 부분과 업무 시 발생하는 사건사고에 여성 직원들이 투입되었을 때 성범죄에 관련된 부분에 좀 더 합리적으로 대처할 수 있다는 인식이 강해진 것 같습니다. (카지노 시큐리티 전문가)

네 번째 질문은 카지노에 여성 시큐리티 종사원들이 필요한가에 대한 의견을 물어봤었다. 인터뷰 분석결과 여성 고객에게 차별화된 응대 가능, 여성 직원의 보호, 남성 직원과의 차별화된 업무 응대, 관련 전공 여성의 진로 개선의 요인들이 나왔다. 이성진, 백석기(2015)의 연구에서도 시큐리티 여성 종사원들의 차별화된 시큐리티 서비스를 제공할 수 있기 때문에 여성 직원들의 필요하다고 주장하였다.

여성 시큐리티 종사원들은 이제는 카지노에 꼭 필요하다고 생각합니다. 카지노에는 남·여 구분 없이 다양한 고객들이 방문합니다. 그리고 일반적인 우리나라 직장들과 비교했을 때 여성의 비율이 매우 높은 직장입니다. 카지노의 게임, 음주, 흡연 등은 사람에게 악영향을 미치며 중독성이 매우 높은 요인들인데, 이러한 서비스를 제공받는 고객이나 제공하는 직원들 모두에게 안 좋은 영향을 미칠 수 있으며 이를 통해 정신적으로나 육체적으로 힘들어 하는 경우가 생길 수 있습니다. 만약 여성 고객이나 직원이 이러한 경우에 직면한다면 여성 시큐리티 종사원이 공감하며 응대를 했을 때 좀 더 안정감을 느낀다는 이야기를 들은 적이 있습니다. (카지노 시큐리티 전문가)

특히 여성 고객이 곤란함을 당하거나 혹은 술에 취해 부축을 요구하는 경우, 여자 화장실에서 사건사고가 발생하였을 때 등등 이러한 경우 남성 시큐리티 종사원들은 여성 고객에게 적절한 동의를 구해야 하지만 음주로 인한 판단력 및 흥분으로 인한 변별력 저하 등으로 제대로 된 동의를 구하기 어려운

경우에는 남성 시큐리티 종사원들이 여성 고객을 응대할 때 매우 조심스러운 부분이 있습니다. 이 때 여성 시큐리티 종사원들은 여성의 입장에서 여성고객들에게 다양한 시큐리티 서비스를 제공할 수 있으며 남성 시큐리티 종사원들이 놓치기 쉬운 세심한 부분까지 신경 쓸 수 있는 장점을 가지고 있습니다.

(카지노 시큐리티 전문가).

본 연구를 통해 카지노에서 여성이 시큐리티 업무를 수행하는 것은 당연히 필요하며 이는 여성 고객뿐만 아니라 여성 직원들을 위해서 필요조건이라는 의견을 카지노 시큐리티 전문가로부터 들을 수 있었다. 어쩌면 가장 남성적인 직업이라고 할 수 있는 시큐리티 분야에서 여성이 활동하는 것이 어색하다고 판단할 수 있지만 이미 여군과 여경이 다양한 분야에서 활약하고 있다. 현재 대한민국의 카지노에서도 시큐리티 종사원으로 여성들이 활약하고 있지만 아직은 인원이 적은 편이다. 하지만 카지노는 여성 종사원이 많고, 여성 고객이 많은 곳이기 때문에 이들을 위해 다른 어느 곳보다 여성 시큐리티 종사원들이 필요한 곳이다.

카지노들의 경쟁이 치열해 지면서 고객들은 더 나은 서비스 제공을 요구하고 있다. 따라서 고객의 재방문을 위한 더 나은 서비스에 대해 지속적으로 고려해야 하는데, 이는 매출과 직결되는 매우 중요한 요인이며, 이것은 서비스의 만족을 느낀 고객이 재방문할 확률이 높기 때문이다(IpKin Anthony Wong, 2012). 카지노에서의 적절한 시큐리티 서비스의 제공으로 고객이 만족을 느낀다면 재방문을 유도할 수 있는 매우 좋은 요인인데(김형석, 2016), 여성 고객에게 여성 시큐리티 종사원의 응대는 이러한 만족감을 유도할 수 있는 좋은 요인이다.

이제는 카지노 시큐리티 종사원들은 남성과 여성을 구분하기 이전에 종사원들 스스로가 어떠한 능력을 갖추고 있고, 어떠한 일들을 해결해 나갈 수 있는지 알아볼 필요가 있다. 여성 시큐리티 종사원들을 충분히 활용할 수 있도록 규정과 절차를 마련하고 남성과 여성의 역할을 적절히 분배한다면 좀 더 효율적이고 안정적인 시큐리티 서비스를 제공할 수 있게 될 것이다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 고택운 (2006). 카지노 서베일런스 시스템의 이해. 서울: 백산출판사.
- 김계원, 서진석 (2012). 신변보호경비원의 자질 및 능력향상방안. 한국공안행정학회, 49, 42-70.
- 김수원 (2007). 민간경비 경호원의 처우와 직무만족도에 관한 연구. 한국민간경비학회보, 10, 103-132.
- 김영천 (2011). 질적연구방법론. 서울: 문음사.
- 김은영 (2015). 남성수용자, 여성교정공무원에 대한 성적고정관념적 인식, 그리고 그 영향의 검증 연구. 한국경호경비학회지, 45, 37-63.
- 김진환 (2006). 경호직무분야 발전방안에 관한 연구: 경호경비분야 의식구조와 가치관에 관한 연구-민간경비원 신입교육생들을 중심으로. 국제경호협회 정기학술발표회, 5, 73-86.
- 김학범, 이재영 (2011). 민간경비원의 업무능력에 미치는 영향에 관한 연구. 시큐리티연구, 27, 81-106.
- 김형석 (2016). 카지노 시큐리티 요원들의 윤리적 딜레마에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 문화일보 (2019, 8, 5). 문턱 낮아진 여경...남경보다 경쟁률 낮아졌다. <http://www.munhwa.com/news/view.html?no=2019080501071230316001>. 검색일 2019. 11. 1.
- 문화복, 박준석, 이현희 (2009). 민간경비원의 경호무도 수련유형이 자아탄력성과 직무수행 만족도에 미치는 영향. The Journal of Martial Arts, 20(1), 147-156.
- 박옥철 (2008). 경호비서에게 요구되는 업무능력 분석. 한국재난정보학회논문집, 4(2), 40-50.
- 신상민, 김태민 (2009). 신변보호업무 무도교육훈련의 개선방안. 대한무도학회지, 11(2), 369-384.
- 아시아경제 (2019, 11, 6). 병역의무자 급감 현실화 간부 여군비중 ↑ · 귀화자 병역 의무화 검토. <https://view.asiae.co.kr/article/2019110609035556982>. 검색일 2019. 11. 06.
- 안황권 (2006). 특수경비원의 직업선택동기와 직업평가에 관한 연구. 한국경호경비학회지, 12, 225-243.
- 이성진, 백석기 (2015). 우리나라 여성경비원의 현황과 고용확대에 관한 연구. 한국민간경비학회보, 31, 311-338.

- 전용태 (2007). 카지노 시큐리티 종사자의 운동행동변화과정이 신체적 자기개념에 미치는 효과. 경기대학교 경호안전학과 박사학위논문.
- 한겨레 (2019, 8, 5). 난동자 제압 실패? 여경 40% 채용한 스웨덴 근황' 영상의 진실. [http://www.hani.co.kr/arti/society/society\\_general/904550.html](http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/904550.html). 검색일 2019. 11. 1.
- 한상근 (2002). 한국인의 직업의식 조사. 직업능력개발원.

## 2. 해외문헌

- Hemmens, C., Stohr, M. K., Schoeler, M., & Miller, B. (2002). One step up, two steps back: The progression of perceptions of women's work in prisons and jails. *Journal of Criminal Justice*, 30(6), 473-489.
- IpKin, A. W., & Veronica, H. I. F. (2012). Development and validation of the casino service quality scale: CASERV. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 209-217.
- Shaffer, H. J., Bilt, J. V., & Hall, M. N. (1999). Gambling, Drinking, Smoking and Other HealthRisk Activities Among Casino Employees. *American Journal Of Industrial Medicine*, 36(3), 365-378.

## 3. 기타자료

- 국가법령정보센터 (2019). 관광진흥법 제28조 [On-line] [http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=206041&efYd=20190625#\]23:0](http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=206041&efYd=20190625#]23:0), 검색일 2019. 11. 1.
- 문화체육관광부 (2019). 2019카지노통계(2019년 4월 기준). [On-line] [https://www.mcst.go.kr/kor/s\\_policy/dept/deptView.jsp?pSeq=1250&pDataCD=0408010000&pType=05](https://www.mcst.go.kr/kor/s_policy/dept/deptView.jsp?pSeq=1250&pDataCD=0408010000&pType=05), 검색일 2019. 11. 1.

**【Abstract】****A Study on Women's Casino Security Employees****Kim, Hyeong-seok**

In casinos, security personnel who manage the safety of customers and employees play a very important role. In particular, there is a high percentage of female employees in casinos, and because the ratio of female and male employees is similar, the probability of female customers or female employees experiencing accidents may be similar to or higher than that of males. Women's security agents who handle women's case accidents can provide female customers and employees with a security service that only women can do. However, most of the agents doing security work at casinos are male, and the proportion of women is very low. Therefore, this research is about employees who are currently working as women in casinos and conducted qualitative research to find out about various experiences they experienced while working in the casino. A total of five study participants were interviewed three times to analyze and categorize the data collected. The first question is the professor's recommendation, his personal information search and his acquaintance's recommendation. The second question, the factors behind the necessary skills at work, are various athletic skills, good physical conditions and foreign language skills. In the third question, the satisfaction factors of the task are the scarcity value of the work, the satisfaction of the pay, the suitability of the individual and the expectation of the future, and the unsatisfactory factors of the work are the risk of the work, the stress on the customer, the discrimination against the sex, the gaze around, the tiredness of the shift work. In the fourth question, factors on the need for female casino security agents are providing differentiated services to female customers, protecting female employees and providing opportunities for women in related majors. The results of this study were interviewed by an expert of more than 20 years in the casino security business, and female casino security agents said that since it is a necessary requirement, they should seek a direction for development through institutional and cognitive improvement.

Keywords: Casino Security, Female Casino Security Employees, Qualitative Research, Interview