

고객의 심리적 안정감을 위한 사설 경호업무 연구

Research on Private Security for the Psychological Stability of a Client

박 정 훈*

<목 차>

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

<요 약>

사설 경호업무의 성공적인 임무 수행능력은 개인의 자질로 평가되기도 한다. 하지만 경호업무의 수행능력은 본인의 능력만으로 결정 되는 것은 결코 아니다. 경호원 개인이 속한 회사의 교육적 발전이 계속되어야 팀과 개인의 임무수행능력이 우수한 평가를 받을 수 있다. 이는 CP의 역할을 하는 회사의 인지도 역시 같은 평가와도 직결 된다. 안전 불감증에서 탈피하고자 하는 안전과 행복에 대한 기본적인 반복 교육은 참된 인식을 갖고 활동 되어야할 것이다. 불투명한 미래속의 불안으로 부터의 해방은 경호 요원 개인의 기술과 역량만으로 결정되어지는 것이 아니라는 것을 반드시 인지하여야 한다. 개인이 능력이 팀원을 대표하는 것이 아닌, 전체 팀원의 하나 된 만족스런 결과로부터 안전 관리 유지는 이루어지며, 의뢰 고객의 만족 결과가 곧 경호원 개인의 만족도를 향상시키는 결과로 작용해야 한다는 것이다. 그리고 경호원 개인의 활동을 올바른 규정으로 규제한 교육이 이루어지는 회사와 대표의 능력이 반드시 뒷받침되어야 비로소 경호원으로서의 개인적 자질과 팀의 만족도가 동반 상승 되어질 것이 분명하다. 본 연구는 경호수행 과정에서 의뢰인의 안정된 심리상태가 유지되어지는데 필요한 교육 자료로 활용하고자 하는데 목적을 두고자한다. 이는 고객의 요구하는 경호원의 업무능력에 근접하는 방법은 교육을 통해 이루어지기 때문이다.

주제어 : 경호원, 경호회사, 임무수행능력, 만족도, 고객

* 가천의과학대학교, 이학 박사

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리가 현재 생활하고 있는 공간은 놀라운 경제성장과 동시에 인구의 밀집화가 이루어 졌다. 또한 핵가족화와 개인화 되어 지면서 인간의 생명경시 풍조 등과 같은 많은 사회 병리현상이 생성 되어 지고 있다. 이와 같은 사회병리현상은 사회 불안의 요인으로 작용하여 치안환경에 직접적인 영향을 미치고 있으며 2005년 통계청의 ‘사회 안전에 대한 인식조사’에선 국민의 과반수이상(52.6%)이 ‘사회 안전이 불안하다’고 답했다(김두현, 신동아 2007년 7월호: 467). 2006년 5월 20일 저녁 서울 신촌의 유세현장에서 박근혜 한나라당 대선 예비주자인 박근혜 전 대표는 지방선거 지원유세 도중, 지지자들 속에 함께 있었던 범인 지충호에게 기습적인 피습을 당했다. 피해자인 박근혜 전 대표는 턱밑 3cm 깊이의 자상을 입었으며 상처가 이보다 조금 더 깊었다면 사망에 이르게까지 할 수 있었던 사건이었다. 이후의 조치로 안전하고 완벽한 신변보호를 보장하기 위함을 목적으로 대인 경호 부분이 강화 되었다. 민간인들에게서 발생된 대표적인 사건으로 2008년 3월 17일 사건인 안양초등학생 혜진, 예술 양의 유괴, 성폭행 후 은폐목적으로 살해한 사건과 2009년 1월 30일 자백을 받아 밝혀진 군포 여대생 납치·살해범 강호순이 7건의 부녀자 살해로 전 국민을 놀라게 한 사건이 발생되었다. 위의 사건들의 전모에서 알 수 있듯이, 범죄 발생의 가능성의 어느 곳에서나 있을 수 있다는 사실을 증명한 셈이다.

국민의 안전을 목적으로 정부 수립 이후 운영 되어온 파출소 체제를 2003년 8월1일부터 파출소의 인력부족현상과 경찰의 대응 능력을 개선하기 위한 일환과 치안 서비스를 강화 한다는 목적으로 순찰지구대 체제로 전환되었다. 하지만 그 이후 더 많은 안전에 대한 다양한 범죄가 증가하는 사태에 이르게 되었다.

이러한 결과 치안 수요의 증대에도 불구하고 민생치안에 대한 경찰의 대처 능력은 인력과 장비의 부족 그리고 업무의 과중 등으로 국민의 요구에 부응하지 못하고 있는 실정으로 인하여 이를 충족시키기 위하여서 경호산업이 등장했으며, 현재 우리나라는 2,500여개가 넘는 경호업체들이 안전관리를 전제로 운영되어지고 있다. 그렇다면 국민에게는 안전이 기본 바탕으로 시작 되는 행복의 제공을 우선시하고, 다음으로 무수히 많은 안전관리 업체들이 위험요소로 부터 사전 예방과 업무 성공을 거두기 위해서는 무엇이 필요 한 것인가?

이는 사설 경호관련 회사와 경찰조직은 ‘인간의 행복은 안전에서부터 시작 된다’는 정신 아래 안전 불감증에서 탈피하고자 하는 안전과 행복에 대한 기본적인 반복 교육은 참된 인식을 갖고 활동 되어져야할 것이다. 불투명한 미래속의 불안으로 부터의 해방은 경호원 개인의 기술과 역량만으로 결정되어지는 것이 아니라는 것을 반드시 인지하여야 한다. 개인이 능력이 구성원을 대표하는 것이 아닌 전체 구성원의 하나 된 만족스런 결과로부터 안전관리 유지의 긍정적인 평가가 이루어지며, 의뢰 고객의 만족 결과가 곧 경호원 개인의 만족도를 향상시키는 결과로 작용해야 한다는 것이다. 그리고 경호요원 개인의 활동을 올바른 규정으로 규제한 교육이 이루어지는 회사와 대표의 능력이 반드시 뒷받침되어야 비로소 경호요원로서의 개인적 자질과 팀의 만족도가 동반 상승 되어질 것이 분명하다. 본 연구는 경호수행 과정에서 의뢰인의 안정된 심리상태가 유지되어지는데 필요한 교육 자료로 활용하고자 하는데 목적을 두고자한다. 이는 고객의 요구하는 경호원의 업무능력에 근접하는 방법은 교육을 통해 이루어지기 때문이다.

2. 연구의 목적

본 연구는 경호임무를 의뢰하는 고객들의 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자의 서비스에 대한 고객의 심리적 안정감을 위한 사설 경호업무를 분석하여 피 경호인의 안정감을 높이고 경호원 고용에 만족하는 경호활동이 되는데 연구의 목적이 있다. 이러한 목적을 위하여 서울 지역 경호회사를 이용한 고객을 대상으로 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자 서비스 만족도에 대해 분석하고자 한다.

3. 변인 및 가설

본 연구는 경호임무를 의뢰하는 고객을 대상으로 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자 서비스 만족도를 분석하기 위해서 설정한 변인들은 다음과 같다.

먼저 경호회사, 경호업무능력, 경호관계자 서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인들 중에서 선행연구들에 의해 영향이 큰 것으로 밝혀진 성별, 연령, 수입 등을 배경변인으로 설정하였다. 그리고 경호임무를 의뢰하는 고객을 대상으로 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자 서비스 만족도를 분석하기 위하여 의뢰 빈도와 직업 그리고 수입으로 구분하여 분석하였다. 또한 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자 서비스 만족도에 대한 하위 요인을 설정하여 이에 대한 만족도를 분석하였다.

이상에서 설정한 변인을 토대로 검증하고자 하는 가설은 다음과 같다.

가설 1. 경호임무를 의뢰하는 고객의 인구통계학적 특성에 따른 경호회사, 경호업무능력,

경호 관계자 서비스 만족도에는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 경호임무를 의뢰하는 고객의 전체적인 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자 서비스 만족도와 이의 세부요소의 만족도 간에는 서로 차이가 있을 것이다.

II. 연구방법

1. 조사대상

본 연구의 대상은 2008년 현재 서울지역 경호회사를 이용한 10대에서 30대, 40대 이상의 남, 여 고객을 모집단으로 설정하여, 무선집락표집에 의해서 표본을 추출하였다. 서울지역에 위치한 3곳을 임의로 선정한 다음 이용 고객 142명을 대상으로 하였다. 조사대상으로 선정된 142명의 응답자 중 응답내용이 불성실하다고 판단되거나, 응답이 누락된 항목이 있는 25명의 자료를 제외한 117명의 응답을 실제분석에 사용했다. 본 연구에 사용된 조사대상의 사례 수는 남자 63명 여자 54명이다.

2. 질문지의 구성

경호회사를 이용한 고객의 만족 정도를 규명하기 위해 본 연구에서 사용한 조사도구는 심부경(1994)과 송주현(1995)이 이용한 ‘스포츠 소비자의 만족도 유형에 관한 연구를 위한 설문지’를 기초로 하여 설문연구의 적합성과 본 연구에 대한 사용 가능성을 검증한 후 작성하였다.

설문지의 내용은 개인적 특성을 독립변인으로 충실도 항목을 종속변인으로 구성되는데, 사회 인구학적 변인은 성별, 나이, 의뢰 빈도, 직업, 월수입 등 5문항으로 구성되었다

3. 조사절차 및 자료처리 방법

고객들의 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자의 서비스에 대한 고객의 심리적 안정감을 분석하기 위하여 본 연구자를 포함한 보조 조사원들이 표집대상 경호회사를 직접 방문하여 연구대상자들의 동의를 얻어 연구의 목적 등을 설명 한 후, 설문지를 배포한 뒤 질문내용에 대하여 자기평가 기입법으로 응답하도록 하여 완성된 설문지를 회수하였다. 그리고 이 연구에서 수집된 자료는 가설의 검증을 위하여 SPSS-11 프로그램을 사용하여 다음과 같은 절차

를 거쳐 통계처리 하였다. 첫째, 회수된 설문지 중 응답이 불성실하거나, 무응답 등 연구에 적합하지 않은 자료를 제외시킨 후 컴퓨터에 각 문항별로 코딩작업을 하여 우선 응답자의 인구통계학적 특성 변인별 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자의 서비스 만족도에 대한 평균 및 표준편차를 산출하였고, 표준 중다회귀 분석을 실시하였다. 또한 각각의 변인에 대한 세부변인의 만족도를 분석하기 위하여 빈도분석과 각 변수들의 공통된 상관관계를 위하여 일원변량분석을 통하여 변수들의 평균차이를 검증하였다.

4. 연구 대상자의 인구통계학적 분석

연구대상자의 개인적인 특성은 <표 1>과 같다. 먼저 성별에 있어서는 남성 고객이 63%, 여성고객이 54%를 차지하는 것으로 나타났으며, 연령별에 있어서는 20-30대가 전체고객의 약 73.5% 차지하여 주된 고객층을 이루는 것으로 나타났다. 또한, 직업은 CEO가 전체의 35%, 연예인이 33.3%이었으며, 주중 외퇴빈도는 주 4~6일로 많은 빈도수를 보였다. 주 7일 의뢰 빈도도 19명 이었다. 또한 수입 면에서는 700만 원 이상이 전체 60.7%를 차지하며 고소득 고객임을 알 수 있었다.

<표 1> 연구대상자의 개인적 특성

항 목		빈 도	%
성 별	남 성	63	38.8
	여 성	54	61.2
연령별	10 대	12	10.3
	20 대	47	40.2
	30 대	39	33.3
	40 대 이상	19	16.2
직업	CEO	41	35.1
	기업임원	22	18.8
	연예인	39	33.3
	학생	15	12.8
외퇴빈도	주 1~3일	22	18.08
	주 4~6일	74	63.25
	주 7일	21	17.95
수 입 (용돈)	300만 원 이하	2	1.7
	300-500 만원	12	10.3
	500-700 만원	32	27.3
	700만 원 이상	71	60.7

III. 연구결과

1. 인구 통계학적 변인에 따른 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자의 서비스 만족도

고객이 요구하는 경호회사, 경호업무능력, 경호 관계자의 서비스 만족도를 살펴보면, 성별에서는 여성보다 남성이 보다 만족하는 것으로 나타났으며, 연령별 만족도에서는 30대가 다른 연령 대 보다 만족하는 것으로 나타났다. 직업에서는 기업임원, CEO, 연예인, 학생 순으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 회사만족도에서는 연예인이 다소 높게 만족하는 것으로 나타났다. 업무능력에서는 500만원~700만원의 수입자가 다른 직종에 비해 높은 만족하고 있는 것으로 분석되었다. 서비스에서는 CEO가 비교적 높은 만족을 하고 있는 것으로 분석되었고, 서비스에서는 수입이 높은 군에서 서비스의 만족도가 높은 것으로 보아 높은 수입자에게 보다 좋은 서비스를 하고 있기 때문에 높은 것으로 사료된다. 위의 <표 2>에서 나타나듯 회사, 업무능력, 서비스 만족도의 경우, 인구통계학적 특성에 따라서 대부분 통계적으로 유의한 차이가 있음을 알 수 있는데, 이러한 결과는 사회계층 및 환경별로 이용 형태와 만족수준이 다르기 때문에 나타날 수 있는 결과인 것으로 사료된다.

2. 경호회사에 대한 고객의 요인별 만족도 분석

고객들은 경호회사의 이력과 임무 완성도와 직결되는 회사, 업무능력, 서비스적인 요인들에 의해서 경호임무 의뢰를 결정하기도 하고 다른 회사의 경호임무를 경험하기도 한다. 따라서 사회 인구학적, 경제적 특성과 고객이 느끼는 회사, 업무능력, 서비스에 대한 세부적인 요소들을 가지고 만족도 간의 차이를 연령, 직업 그리고 수입에 한하여 만족도를 분석하였다.

<표 2> 인구 통계학적 변인에 따른 회사, 업무능력, 서비스 만족도

구분	요인	회사 만족도	F	업무능력 만족도	F	서비스 만족도	F
성별	남	3.27±.43	11.913**	2.34±.29	6.541***	3.35±.90	2.692***
	여	2.71±.81		2.49±.57		2.91±.23	
연령	10대	2.49±.26	25.251***	2.69±.41	9.53**	3.53±.28	9.833**
	20대	3.45±.44		2.56±.14		3.24±.81	
	30대	3.52±.53		2.93±.47		3.38±.46	
	40대	3.21±.82		3.17±.64		3.15±.45	
직업	CEO	3.29±.44	4.172***	3.41±.62	5.416*	3.65±.38	12.107***
	기업 임원	3.48±.48		3.53±.43		3.39±.41	
	연예인	2.81±.13		3.58±.64		3.27±.23	
	학생	2.24±.25		3.13±.22		3.14±.34	
수입 (용돈)	300만 원 이하	2.16±.38	6.829***	3.26±.57	4.312***	2.23±.40	7.638***
	300-500 만원	2.51±.40		3.54±.51		2.59±.16	
	500-700 만원	3.36±.52		3.65±.49		3.44±.57	
	700만 원 이상	2.83±.29		3.37±.34		3.37±.41	

<표 3> 연령별 회사에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
대표이력	10대	12	2.213	.854	1.428
	20대	47	2.832	.861	
	30대	39	3.128	.815	
	40대 이상	19	2.954	.817	
업무실적	10대	12	3.633	.956	1.342
	20대	47	3.582	.945	
	30대	39	3.487	.874	
	40대 이상	19	3.225	.792	
인력 및 장비보유	10대	12	3.668	.928	1.381
	20대	47	3.573	.931	
	30대	39	3.568	.924	
	40대 이상	19	3.751	.936	

<표 4> 직업별 회사에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
대표이력	CEO	41	3.144	.936	1.466
	기업 임원	22	3.263	.948	
	연예인	39	3.729	.861	
	학생	15	2.476	.984	
업무실적	CEO	41	3.168	.842	1.424
	기업 임원	22	3.287	.857	
	연예인	39	3.226	.763	
	학생	15	3.782	.867	
인력 및 장비보유	CEO	41	2.746	.839	1.441
	기업 임원	22	2.882	.919	
	연예인	39	2.835	.983	
	학생	15	3.394	.947	

<표 5> 수입(용돈)별 회사에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
대표이력	300만원 이하	2	2.864	.856	1.427
	300~500 만원	12	2.975	.845	
	500~700 만원	32	3.688	.939	
	700만원 이상	71	3.693	.847	
업무실적	300만원 이하	2	3.717	.976	1.363
	300~500 만원	12	3.521	.942	
	500~700 만원	32	3.363	.955	
	700만원 이상	71	3.512	.853	
인력 및 장비보유	300만원 이하	2	3.594	.836	1.335
	300~500 만원	12	3.482	.841	
	500~700 만원	32	3.395	.964	
	700만원 이상	71	3.468	.926	

<표 3, 4, 5>는 연령과 직업 그리고 수입에 따른 회사 평가의 하위요소인 대표이력, 업무 실적 그리고 인력 및 장비보유에 대한 만족도의 평균차이를 분석한 결과 연령별 분석의 10대가 대표이력에서 2.213, 직업별 분석에서는 학생이 2.476으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 학생과 10대의 결과에 근접하는 것으로 수입(용돈)부분인 300만원에서 2.864로 만족도가 낮은 것으로 분석되었다. 이 현상은 다문화의 빠른 적응과 새로운 것을 추구하고 상대적으로 앞서려는 생활환경에 강한 욕구가 작용하기 때문에 이와 같은 결과가 나왔다고 사료된다. 만족도를 분석하면 대표이력에 대해서는 30대와 연예인 그리고 수입이 700만 원

이상의 고객이며, 업무실적에서는 20대와 기업 임원으로 수입(용돈)에서는 300~500만원 고객으로 분석되었다. 인력 및 장비보유는 3.668의 10대와 3.394의 학생으로 수입(용돈)에서는 300만원 이하 고객으로 나타났다.

3. 고객들의 업무능력에 대한 요인별 만족도 분석

경호 의뢰인인 고객들은 경호회사가 갖고 있는 업무능력에 의해서 오는 믿음으로 심리적 안정감을 갖게 되며, 안전에 대한 심리적 부담감의 감소를 경험하게 되면 동일 회사 소속인 경호원에게 지속적인 임무를 의뢰한다. 고객에게 심리적 만족감을 제공하는 요소들에 의해서 본인의 의뢰결정은 물론 지인에게 추천하기도 하는 결정적인 요소로 작용하기도 한다.

<표 6, 7, 8>은 연령과 직업 그리고 수입에 따른 업무능력의 하위요소인 경력, 신변보호 능력 그리고 이력 및 외모에 대한 만족도의 차이를 분석한 결과 연령별 분석에서 20대가 3.413, 10대가 3.462로 경력에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 직업의 하위요소인 신변 보호 능력 및 이력에서는 3.781로 연예인이 높은 만족하는 것으로 나타났고 이력 및 외모에서 기업 임원은 2.963을 나타낸 연예인과 많은 차이를 보이고 있다. 신변보호 능력에서 기업 임원 3.662, CEO 3.686, 연예인 3.781 보다 낮게 나타난 학생 3.241은 적은 환경에 노출되었기에 낮은 만족도로 나타난 것으로 사려 된다. 수입별로는 이력과 외모를 제외하고 경력, 신변보호 능력에서는 300만 원 이하 고객이 높은 수입의 고객보다 만족하는 것으로 나타났다.

<표 6> 연령별 업무능력에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
경력	10대	12	3.462	.859	1.837
	20대	47	3.413	.837	
	30대	39	3.273	.864	
	40대 이상	19	3.197	.912	
신변보호 능력	10대	12	3.195	.826	1.658
	20대	47	3.124	.873	
	30대	39	3.286	.996	
	40대 이상	19	3.118	.972	
이력 및 외모	10대	12	2.965	.835	.958
	20대	47	2.947	.831	
	30대	39	2.912	.876	
	40대 이상	19	2.836	.938	

<표 7> 직업별 업무능력에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
경력	CEO	41	2.762	.956	.869
	기업 임원	22	3.028	.825	
	연예인	39	3.397	.842	
	학생	15	3.755	.796	
신변보호 능력	CEO	41	3.686	.796	.875
	기업 임원	22	3.662	.843	
	연예인	39	3.781	.871	
	학생	15	3.241	.878	
이력 및 외모	CEO	41	3.436	.931	.974
	기업 임원	22	3.775	.892	
	연예인	39	2.963	.845	
	학생	15	3.362	.973	

<표 8> 수입별 업무능력에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
경력	300만원 이하	2	3.722	.865	11.025
	300~500만원	12	3.583	.821	
	500~700만원	32	3.233	.794	
	700만원 이상	71	3.167	.675	
신변보호 능력	300만원 이하	2	3.676	.945	.584
	300~500만원	12	3.611	.853	
	500~700만원	32	3.238	.879	
	700만원 이상	71	3.347	.860	
이력 및 외모	300만원 이하	2	2.839	.683	.968
	300~500만원	12	3.153	.895	
	500~700만원	32	3.263	.736	
	700만원 이상	71	3.172	.844	

4. 고객들의 서비스에 대한 요인별 만족도 분석

경호회사는 서비스 사업으로서 훌륭한 재원 확보와 교육을 통한 고객이 원하는 경호원의 구성해야 하는 고객만족 산업인 만큼 대표나 직원의 수준과 친절함을 견비해야만 경호 의뢰인인 고객을 사로잡는 중요한 요인이라고 할 수 있다. 다음은 서비스의 여러 요인들 중에서 대표의 질적 수준, 대표 및 직원의 친절함 그리고 비용의 요소를 가지고 연령과 직업 그리고 수입별 만족도를 분석하였다.

<표 9> 연령별 서비스에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
대표의 질적 수준	10대	12	2.937	.942	.775
	20대	47	2.748	.875	
	30대	39	3.425	.816	
	40대 이상	19	3.173	.956	
대표 및 직원의 친절함	10대	12	2.782	.938	.965
	20대	47	2.699	.874	
	30대	39	3.357	.786	
	40대 이상	19	3.563	.855	
비용	10대	12	2.492	.967	.971
	20대	47	2.869	.991	
	30대	39	3.416	.836	
	40대 이상	19	3.637	.962	

<표 10> 직업별 서비스에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
대표의 질적 수준	CEO	41	3.538	.929	11.835
	기업 임원	22	3.224	.952	
	연예인	39	3.128	.776	
	학생	15	2.734	.933	
대표 및 직원의 친절함	CEO	41	3.225	.826	12.534
	기업 임원	22	3.294	.883	
	연예인	39	3.136	.917	
	학생	15	2.865	.908	
비용	CEO	41	3.662	.836	.947
	기업 임원	22	3.738	.871	
	연예인	39	3.277	.861	
	학생	15	2.894	.735	

<표 11> 수입별 서비스에 대한 만족도 일원변량 분석

		N	M	SD	F
대표의 질적 수준	300만원 이하	2	3.264	.941	.823
	300~500만원	12	3.397	.912	
	500~700만원	32	3.289	.782	
	700만원 이상	71	3.367	.896	
대표 및 직원의 친절함	300만원 이하	2	3.258	.867	.994
	300~500만원	12	3.194	.825	
	500~700만원	32	3.435	.623	
	700만원 이상	71	3.336	.729	
비용	300만원 이하	2	2.837	.874	.876
	300~500만원	12	2.964	.792	
	500~700만원	32	3.283	.929	
	700만원 이상	71	3.346	.992	

<표 9, 10, 11>은 연령과 직업 그리고 수입에 따른 서비스의 경호회사의 대표의 질적 수준, 대표 및 직원의 친절함 그리고 비용의 요소를 가지고 고객들의 만족 차이를 분석하였다. 먼저 대표의 질적 수준에 대한 연령별 만족도는 20대 2.748, 10대 2.937, 40대 3.173, 30대 3.425 순으로 나타났으며, 대표 및 직원의 친절함은 40대 이상이 3.563으로 높았고 10대는 2.782로 낮게 나타났다. 비용에서는 30대 3.35, 40대 이상 3.567순으로 만족하고 있는 것으로 분석되었다. 직업별 만족도에서는 학생이 대표의 질적 수준, 대표 및 직원의 친절함 그리고 비용 에서 불만족 하고 있는 것으로 분석되었다. 수입별 서비스에 대한 만족도에서는 대표의 질적 수준, 대표 및 직원의 친절함에서는 급간 차이가 없어 별 의미를 두지 못하였고 비용에서는 700만원 이상 3.346으로 만족함을 나타냈다.

IV. 결론 및 제언

1. 결론

연구방법과 절차를 통하여 고객의 심리적 안정감을 높이기 위한 경호회사의 만족도를 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 본 연구에서 설정한 인구통계학적 특성에 따른 고객들의 만족도에는 차이가 있다.

연령별 만족도에서는 30대가 다른 연령 대 보다 만족하는 것으로 나타났다. 직업에서는 기업 임원, CEO, 연예인, 학생 순으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 회사만족도에서는 연예인이 다소 높게 만족하는 것으로 나타났다. 업무능력에서는 500만원~700만원의 수입자가 다른 직종에 비해 높은 만족하고 있는 것으로 분석되었다. 서비스에서는 CEO가 비교적 높은 만족을 하고 있는 것으로 분석되었고, 서비스에서는 수입이 높은 군에서 서비스의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 업무능력에서는 500만원~700만원의 수입자가 다른 직종에 비해 높은 만족하고 있는 것으로 분석되었다. 서비스에서는 CEO가 비교적 높은 만족을 하고 있는 것으로 분석되었고, 서비스에서는 수입이 높은 군에서 서비스의 만족도가 높은 것으로 보아 높은 수입자에게 보다 좋은 서비스를 하고 있기 때문에 높은 것으로 사료된다. 둘째, 연령과 직업 그리고 수입에 따른 회사 평가의 하위요소인 대표이력, 업무실적 그리고 인력 및 장비보유에 대한 만족도의 평균차이를 분석한 결과 연령별 분석의 10대가 대표이력에서 2.213, 직업별 분석에서는 학생이 2.476으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 학생과 10대의 결과에 근접하는 것으로 수입(용돈)부분인 300만원에서 2.864로 만족도가 낮은 것으로 분석되었다. 이 현상은 다문화의 빠른 적응과 새로운 것을 추구하고 상대적으로 앞서려는 생활 환경에 강한 욕구가 작용하기 때문에 이와 같은 결과가 나왔다고 사료된다. 만족도를 분석하면 대표이력에 대해서는 30대와 연예인 그리고 수입이 700만 원 이상의 고객이며, 업무실적에서는 20대와 기업 임원으로 수입(용돈)에서는 300~500만원 고객으로 분석되었다. 인력 및 장비보유는 3.668의 10대와 3.394의 학생으로 수입(용돈)에서는 300만 원 이하 고객으로 나타났다. 셋째, 연령과 직업 그리고 수입에 따른 업무능력의 하위요소인 경력, 신변보호 능력 그리고 이력 및 외모에 대한 만족도의 차이를 분석한 결과 연령별 분석에서 20대가 3.413, 10대가 3.462로 경력에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 직업의 하위요소인 신변보호 능력 및 이력에서는 3.781로 연예인이 높은 만족하는 것으로 나타났고 이력 및 외모에서 기업 임원은 2.963을 나타낸 연예인과 많은 차이를 보이고 있다. 신변보호 능력에서 기업 임원 3.662, CEO 3.686, 연예인 3.781 보다 낮게 나타난 학생 3.241은 적은 환경에 노출되었기에 낮은 만족도로 나타난 것으로 사려 된다. 넷째, 연령과 직업 그리고 수입에 따른 서비스의 경호회사의 대표의 질적 수준, 대표 및 직원의 친절함 그리고 비용의 요소를 가지고 고객들의 만족 차이를 분석하였다. 먼저 대표의 질적 수준에 대한 연령별 만족도는 20대 2.748, 10대 2.937, 40대 3.173, 30대 3.425 순으로 나타났으며, 대표 및 직원의 친절함은 40대 이상이 3.563으로 높았고 10대는 2.782로 낮게 나타났다. 비용에서는 30대 3.35, 40대 이상 3.567순으로 만족하고 있는 것으로 분석되었다. 직업별 만족도에서는 학생이 대표의 질적 수준, 대표 및 직원의 친절함 그리고 비용 에서 불만족 하고 있는 것으로 분석되었다.

2. 제언

본 연구의 결론을 토대로 고객의 안정된 심리 만족도를 충족시키기 위해 강구해야 할 점들에 대해 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 고객의 만족도를 높이는 것은 심리적으로 안정감을 준다는 믿음을 경호 의뢰인들에게 인식 시켜야 한다. 다시 말해 각 연령대와 직업 그리고 수입에 따른 차별적 직무수행능력을 발휘한다면 개인 취향을 고려하지 못하는 경호활동이 될 수 있으므로 개성과 목적이 다른 고객들에게는 상담을 통해 분석한 설계로 고객 구미에 맞는 편의 제공이 필요할 것이다.

둘째, 경호회사가 쌓아 올린 이력과 실적을 통한 이력을 호객행위에 사용되는 홍보 도구로 활용하여 뜨내기 고객을 유치하지 말고 고객에서 고객으로 전해져 내실로 승부하고 고객이 보증하는 경호원 양성소가 되어 의뢰인에게 심리적 안정감의 확신을 주기 위한 노력이 필요할 것이다.

셋째, 고객에 대한 서비스의 개선 문제는 한번이상의 경험을 통한 고객의 만족도에서 시작한다. 고객의 대부분이 남들과 다른 서비스를 받고자하는 것은 인간의 자연적인 욕구이며, 이것에 만족감을 높여 주기 위해서는 무한한 교육이 필요하다, 하지만 이전에 필요한 교육은 첫 만남부터 마지막까지 모든 관계자에게 분명 필요한 친절을 머리에만 갖는 것이 아닌 가슴 속 깊이 안착시키고 지속적인 교육을 통한 몸가짐으로 다양한 고객들의 욕구를 충족시키기 위한 노력이 필요할 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- 김두현. (2007), 신동아 7월호: 467
- 김순열. (2000), 경호경비안전산업의 효율적 경영을 위한 연구. 명지대학교 대학원 박사 학위논문.
- 김종량. (2004), 『경호학』. 백산출판사.
- 대통령 경호실. 백악관 특별경호 20년.
 _____ . 테러시대의 미국 특별경호대.
- 신길수·백경운. (2001), 지도자 리더십 행동이 유형별 스포츠 집단의 사기에 미치는 영향. 『한국스포츠심리학회지』, 12(2): 91-105.
- 안준호. (2002), 농구지도자의 리더십 행동 유형에 따른 응집성 및 인지된 경기력의 관계. 한국체육대학교 대학원 석사학위논문.
- 이도희. (2001), 여자배구 지도자의 지도유형과 성원만족 및 응집성의 관계. 한국체육대학교 대학원 석사학위논문.
- 이상호·유희형. (2001), 건강·스포츠 프로그램을 위한 지도방법과 리더십. 도서출판 금광.
 조선일보 2008년 3월 17일자
- 최기남. (2000), 대통령 경호체제의 발전방향 연구. 고려대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 한영춘. (1984), 『현대조직론』. 법문사.
- Argyris, C. (1973), Personality and organization theory revisited. *Administrative Science Quarterly*. 143-144.
- Ashour, A. S. (1973), The contingency model of leadership effectiveness: An evaluation. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9.
- Chelladurai, P. & Carron, A. V. (1978), Leadership. Canadian Association for Health, Physical Education and Recreation, Sociology of Sport Monograph Series: Ottawa, Ontario.
- Coen, C. J. (1970), *A field study of leadership in a complex organization*. Unpublished doctoral dissertation, Michigan State University.
- Danielson, R. R., Zelhart, R. F. & Drake, C. J. (1975), Multidimensional scaling and factor analysis of coaching behavior as perceived by high school hockey players. *Research Quarterly*, 46: 323-334.
- Erickson, F. (1986), Qualitative methods in research on teaching. In M.C. Wittrock. (ed.), *Handbook of research on teaching*. New York: Macmillan.
- Fiedler, F. E. (1964), A contingency model of leadership effectiveness. In Berkowitz, L. (Ed), *Advances in experimental social psychology*. NY: Academic Press.

- Gibb, C. A. (1969), Leadership. In G. Lindzey & E. Aronson.(Eds.), *The handbook of social psychology*, Reading Mass: Addison-Wesley.
- Gordon, S. (1988), Decision-making styles and coaching effectiveness in university soccer. *Canadian Journal of Sports Sciences*, 13, 56-65.
- Grace, H. (1954), Conformance and performance. *Journal of Social Psychology*, 40: 333-335.
- Hersey, P. & Blanchard, K. H. (1977), *Management of organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- House, R. J. (1971), A path goal theory of leader effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 16: 321-339.
- Inciong, P. A. (1974), *Leadership styles and team success*. Doctoral Dissertation, University of Utah, Salt Lake City.
- Kretch, D. et al. (1962), *Individual in society*. NY: McGraw-Hill.
- Lenk, H. (1969), *Team dynamics*. Urbana-Champaign, IL: Stipes.
- Mann, R. D. (1959), A review of the relationship between personality and performance in small groups. *Psychological Bulletin*, 56: 241-270.
- McGregor, D. (1960), *The human side of enterprise*. NY: McGraw-Hill.
- McMahon, J. T. (1972), The contingency theory: Logic and method revisited. *Personnel Psychology*, 25.
- Mudra, D. E. (1965), *A critical analysis of football coaching practices in light of a selected group of learning principles*. Unpublished doctoral dissertation, University of Northern Colorado.
- Pfiffner, J. M. & Persthus, R. V. (1960), *Public administration*. Library of Congress Catalog Card Number: 60-7771.
- Shiflett, S. C. (1973), The contingency model of leadership effectiveness: some implications of its statistical and methodological properties. *Behavioral Science*, 18(16).
- Stogdill, R. M. (1963), *Team achievement under high motivation*. Columbus, Ohio: The Bureau of Business research, College of Commerce and Administration, Ohio States University.
- Swartz, J. L. (1973), *Analysis of leadership styles of college-level head football coaches from five midwestern states*. Unpublished doctoral dissertation, University of Northern Colorado.
- Tannenbaum, R. & Massarick, F. (1958), Leadership, A frame of reference. *Psychology Science*, 4: 178-189.
- Tead, O. (1935), *The art of leadership*. NY: McGraw-hill.

- Terry, P. C. & Howe, B. L. (1984), Coaching preferences of athletes. *Canadian Journal of Applied Sport Sciences*, 9: 188-193.
- Wardell, D. B. (1977), *A cross-sport comparison of leadership styles and team success*. Unpublished doctoral dissertation, University of Utah.
- Yukl, G. A. (1981), *Leadership in organization*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall Inc.

ABSTRACT

Research on Private Security for the Psychological Stability of a Client

Park, Jeong-Hun

The successful performance ability of the private security of a bodyguard is evaluated as the quality of the bodyguard. However, the performance ability of a bodyguard is never decided only with his/her ability. When the educational development of a security company is continuously made, bodyguards and their team belonging to the company can obtain a good evaluation. It is also directly connected with the recognition of a company that plays the role of CP. A fundamental repetition education over safety and happiness should be conducted to avoid the lack of safety awareness under genuine recognition. Security companies should surely understand that liberation from the uneasiness for unclear future is not achieved only with the skill and ability of a bodyguard. The ability of a single bodyguard does not represent his/her team. The security of a client is maintained with a satisfying result of a team. The satisfaction result of a client should be linked to a result to improve the personal satisfaction of a bodyguard. When a security company and its CEO support an education that rightly regulates the activities of a bodyguard, the quality of a bodyguard and the satisfaction of his/her team obviously improve together. This research aims at being used as educational material that is needed for maintaining the psychological condition of a client while guarding the client. This is because the method accessing the excellent performance ability of a bodyguard needed by a client can be achieved through education.

Key Words : Bodyguard, Security Company, Performance Ability, Satisfaction, Client