

공항특수경비원들의 보안서비스가치가 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향

이지은* · 김찬선**

요 약

이 연구의 목적은 공항특수경비원들의 보안서비스가치가 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향을 규명하는데 있다. 이 연구는 2013년 6월 인천국제 공항시설 이용자들을 모집단으로 선정한 다음 집락무선표집법을 이용하여 표본을 추출하였으며, 최종 분석은 460명이 활용 되었다. 연구에 사용된 설문지는 사회인구학적 특성 6문항, 보안서비스가치 6문항, 고객만족 6문항, 고객충성도 4문항 등 총 22문항으로 구성하였으며, PSSWIN 18.0 을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 다중 회귀분석, 경로분석 등의 방법을 활용하였다. 설문지의 신뢰도는 $\alpha=.809$ 이상으로 나타났다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 보안서비스가치는 고객만족에 영향을 미친다. 화폐적가치를 증대시켜준다면 서비스구성만족은 높다. 둘째, 보안서비스가치는 고객충성도에 영향을 미친다. 화폐적가치, 시간적가치를 증대시켜 준다면 지속적이용의사, 타인추천의사는 높다. 셋째, 고객만족은 고객충성도에 영향을 미친다. 서비스구성만족, 이용결정만족을 증대시켜 준다면 지속적이용의사, 타인추천의사는 높다. 넷째, 공항특수경비원들의 보안서비스가치는 고객만족 및 고객충성도에 직·간접적으로 영향을 미친다. 즉, 고객만족은 보안서비스가치와 고객충성도를 매개하는 중요한 변수임을 의미해주고 있다.

Effects of Airport Special Guard's Security Service Value on Customers' Satisfaction and Customers' Loyalty

Lee Ji Eun* · Kim Chan Sun**

ABSTRACT

This study aims at exploring effects of airport special guard's security service value on customers' satisfaction and customers' loyalty. Users of airport facilities located in Incheon were selected as the population in Jun. 2013 and the sample was extracted using cluster random sampling and 460 people were used for a final analysis. The questionnaire used for the study was composed of total 22 items including 6 items of socio-demographical characteristics, 6 items of security service value, 6 items of customers' satisfaction and 4 items of customers' loyalty etc. and using SPSSWIN 18.0, factor analysis, reliability analysis, multiple regression analysis, path analysis etc. were used. The reliability of the questionnaire was indicated to be over $\alpha=.809$. The findings are as follows. First, security service value has an effect on customers' satisfaction. if monetary value is enhanced, satisfaction with service composition is high. second, security service value has an effect on customers' loyalty. If monetary value and time value are enhanced, will of continuous use and will of recommendation of others are high. Third, customers' satisfaction has an effect on customers' loyalty. If satisfaction with service composition and satisfaction with use decision are increased, will of continuous use and will of recommendation of others are high. Fourth, airport special guard's security service value has a direct and indirect effect on customers' satisfaction and customers' loyalty. That is, it means customers' satisfaction is an important variable to mediate security service value and customers' loyalty.

Keywords: airport special guard', security service value, customers' satisfaction and customers' loyalty

접수일(2015년 01월 31일), 게재확정일(2015년 02월 25일)

* KBS 스포츠 아카데미 항공보안학과

** 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 안전관리전공

1. 서 론

우리나라의 항공서비스품질은 국제적으로 인정받고 있다는 것은 이미 잘 알려진 사실이다. 인천국제공항은 2001년 3월 개항 후 세계 공항서비스 평가(ASQ)에서 10연패를 달성한 것을 비롯해 세계 공항운영과 관련하여 최고의 평가를 받고 있다[3]. 그러나 최근 지구촌 곳곳에서 테러와 관련하여 지속적인 위협을 받고 있는데, 특히 항공기에 대한 테러행위가 사회적으로 빈번하게 발생됨에 따라 공항 내 각종 보안 및 검색을 강화하고 있는 추세이다. 이러한 세계적인 안전불감증은 안전 및 보안과 관련된 각종 산업의 성장원인이 되고 있다.

현재 인천공항 이용고객은 연간 약 4,500만명 정도로 추산되며, 각종 국제적 규모의 행사와 한류열풍으로 인한 외국인들의 입·출국 증가 현상은 국내 항공산업이 국가적으로 매우 중요한 산업분야임을 반증해주고 있다. 이러한 항공산업의 지속적인 성장을 구가하기 위해서는 공항에서 이용고객들이 느낄 수 있는 서비스품질에 대한 가치를 증대시켜준다면 고객만족 및 고객충성도는 높아질 수 있을 것이다.

이와 관련하여 Bolton & Drew[22]는 서비스가치를 서비스품질과 소비자의 희생 그리고 소비자의 특성에 의해 결정되는 개념구조로 파악하고 구체적으로는 서비스품질, 화폐적 비용과 비화폐적 비용, 고객의 기호, 고객특성의 차이 때문에 서비스가치에 대한 평가는 소비자에 따라 달라질 수 있다고 주장하였다[26]. 특히, 공항시설의 안전을 전담하고 있는 공항특수경비원들의 보안서비스에 대한 가치는 위급상황 발생 시 그 가치는 높게 작용할 수 있지만, 반대로 사건사고가 발생하지 않을 경우 보안서비스에 대한 가치는 현저히 낮아질 수 있다. 예컨대, 공항특수경비원들의 보안서비스 품질을 떠나 기상악화로 인해 발생하는 비행 이륙시간 지연, 폭발물 협박으로 인한 보안검색시간 증가 현상과 같이 이용고객들의 주관적인 평가에 따른 불쾌한 감정들이 결국 서비스가치를 측정하는데 중요한 요인으로 작용할 수 있기 때문이다.

공항 보안서비스는 공항 이용고객들의 안전과 관련하여 밀접한 관계를 맺고 있으며, 인적자원의존도가 상대적으로 높은 보안업무에서 보안요원의 서비스품

질 및 가치는 하나의 상품성으로서 공항공사 경영성과에 큰 영향을 미칠 수 있다. 이와 관련하여 김찬선, 이지은, 조병해[13], 김찬선, 정귀영[14]의 선행연구에서는 공항특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족, 고객지향성, 경영성과 등의 관계를 각각 규명하였는데, 연구결과는 공항특수경비원들의 내부서비스품질은 경영성과에 매우 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 보고하고 있다.

그동안 항공산업과 관련하여 김진영[12], 김민수[7], 김남수[6], 김찬선, 이지은, 조병해[13] 등은 서비스품질의 중요성을 높게 부각시켜 왔다. 특히, 김찬선, 이지은, 조병해[13]의 선행연구는 공항특수경비원들의 내부서비스 품질을 규명하는 연구를 통해 기존의 선행연구와 차별화를 추구하였는데, 이는 공항특수경비원들의 보안서비스에 대한 가치를 부각시켜주는 연구라는 점에서 그 의미가 크다 할 수 있다.

서비스와 관련된 연구영역에서는 서비스품질의 결과로서 나타나는 서비스가치는 고객만족과 고객충성도에 유의한 영향을 미칠 수 있음을 주장하고 있다[7][8][16][21]. 특히, 김복동[8], 왕석원[16]은 서비스품질과 고객충성도의 관계 연구에서 서비스가치 또는 고객만족이 매우 중요한 역할을 담당한다는 사실을 강조하였는데, 서비스가치는 구매나 애호 행동에 큰 영향을 미치는 요인으로 경영학이나 마케팅 영역에서 매우 중요한 개념이라 할 수 있다. 비록 가치는 불분명하고 정의하기 어려운 개념이지만, 이용고객에 의해 지각된 보안서비스가치는 혜택과 희생간의 맞교환으로 정의될 수 있다. 결국, 공항시설 이용고객은 보안서비스에서 얻은 혜택과 서비스 비용을 비교 평가함으로써 서비스가치를 결정하고 이를 통해 고객만족과 고객충성도를 결정짓게 된다[5][11][17].

항공산업에서 공항시설은 국가적 차원에서도 매우 중요한 요인으로 작용될 수 있다. 항공을 이용한 교통수단의 발전은 지구촌을 빠르게 왕래할 수 있는 문화교류의 기틀을 마련했을 뿐만 아니라 관광산업에서도 해외 관광객들에게 대한민국의 첫 이미지를 전달해 줄 수 있는 고부가 가치를 지닌 산업이기 때문이다. 따라서 본 연구는 우리나라 공항시설 이용고객이 점차 늘고 있는 현 시점에서 업무의 특성상 부분적으로 폐쇄성을 유지하고 있는 공항특수경비원들의 보안서

비스가치를 향상시켜 고객만족과 고객충성에 미치는 영향을 경험적 측면에서 수행되어야 할 필요성이 있다. 이에 공항시설을 이용하고 있는 일반시민들을 대상으로 공항특수경비원들의 보안서비스가치, 고객만족, 고객충성도의 관계를 분석하고 나아가 세 변수 간의 인과관계를 규명하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 보안서비스가치

서비스가치는 서비스 프로세스에서 느끼는 총 소모된 유무형의 비용 대비 총 획득된 유무형의 대가적 편익의 상쇄효과에 대한 주관적 평가로 정의할 수 있다[18]. 일반적으로 고객이 서비스를 통해서 얻는 것과 그것을 위해 기꺼이 지불하는 비용의 상대적인 차이에서 서비스에 대한 가치는 발생될 수 있는데, 서비스를 이용하는 고객은 비용보다 상위의 개념인 가치에 근거를 두고 구매결정을 하는 것이다. 따라서 공항시설을 이용하고 있는 상당수의 고객은 공항에서 제공하고 있는 보안서비스를 통해 자신의 안전욕구를 충족시켜 줄 수 있으며, 여러 서비스 가운데 가장 바람직한 가치를 지닌 서비스로 인식할 수 있다. 그러므로 항공산업의 경쟁력은 고객이 원하는 가치를 전달해 줄 수 있는 제품의 질과 서비스 제공 능력에 달려 있다고 해도 과언이 아닐 것이다[1][6][9]. 따라서 공항시설을 이용하고 있는 이용고객들에게 언제 발생될지 알 수 없는 각종 폭발물과 관련된 테러협박으로부터 안전하게 보호를 해준다는 것은 최고의 서비스가치라 할 수 있다.

2.2 고객만족

고객만족은 많은 산업분야에서 가장 주목받고 있는 마케팅 개념으로 현대사회의 다양한 산업분야에서 다방면에 걸쳐 연구되고 있다[19]. 고객만족은 고객들이 제품이나 서비스를 구매, 비교, 평가, 선택하는 과정에서 얼마만큼 호의적, 또는 비호의적 감정을 경험하느냐 하는 것이라고 주장하고 있다[12]. 뿐만 아니라 극

히 다차원적이고 포괄적인 개념으로서 사전에 기대한 수준과 실제로 경험한 결과와의 비교를 통해 갖게 되는 감정의 표현이라 할 수 있다. 즉, 제품 및 서비스의 사용 결과를 경험에 따른 개인의 주관적 평가로 보았으며, 이유재[15]는 고객만족은 결과(outcome)에 강조를 두는 것과 과정(Process)에 강조를 두는 것으로 구분하기도 하였다.

2.3 고객충성도

고객충성도는 소비자가 브랜드를 전환하게 할 수 있는 잠재적 시장상황속이나 기업의 마케팅환경 안에서 소비자가 앞으로 계속적으로 자신이 선호하는 브랜드의 제품을 재구매 하려고 몰입하는 현상을 말한다[24]. 이와 관련하여 Banfe[23]는 항공사 선택시 소비자의 의사결정과정을 EBK(Engel-Blackwell-Kotla)이론을 가지고 설명하였는데, 첫째, 항공여행에 필요한 노선목적지 공항시간 등 이를 해결하는 문제를 인식하는 문제인식단계, 둘째, 경험이나 기억속에 저장되어있는 정보를 회상하거나 외부의 여러 환경으로부터 정보를 찾는 정보탐색단계, 셋째, 습득한 정보를 서로비교하거나 다양한 대안들을 평가하는 대안평가단계, 넷째, 평가를 마치고 그 결과로 구매하는 결정단계, 다섯째, 구매 후 만족이나 불만족을 표시하는 구매 후 평가단계 등으로 구분하였다[25]. 그러나 최근에는 공항시설 이용고객들에게 안전 및 보안서비스는 공항공사의 서비스품질에 매우 중요한 요인으로 부각되어지면서 고객충성도에도 많은 영향을 미치고 있다.

3. 연구 방법

3.1 조사대상

본 연구는 2013년 6월 10일부터 6월 30일 까지 20일간 인천소재 공항시설 이용자들을 모집단으로 선정 한 다음 집락무선표집법(cluster random sampling)을 이용하여 표본을 추출하였다. 표본의 추출절차는 인천소재 공항시설 이용고객들을 대상으로 총 500부를 배

부하여 492명을 표집 하였으며, 최종분석에는 460명이 활용 되었다. 연구에 사용 된 조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성	남 성	290	63.0
	여 성	170	37.0
연 령	20대	145	31.5
	30대	174	37.8
	40대	88	19.1
	50대 이상	53	11.5
학 력	고졸	160	34.8
	대졸	271	58.9
직업	대학원 이상	29	6.3
	자영업	36	7.8
	판매.서비스	136	29.6
	사무.기술직	86	18.7
	경영.관리	23	5.0
	전문.자유직	90	19.6
	가정주부	27	5.9
	학생	28	6.1
	무직.기타	34	7.4
	공항 이용 횟수	1회	173
2~5회		211	45.9
6회 이상		76	16.5
월 수 입	200만원 미만	209	45.4
	200~300만원	104	22.6
	300~400만원	28	6.1
	400~500만원	33	7.2
	500만원 이상	20	4.3
	없음	66	14.3
전 체	460	100	

3.2 측정도구

본 연구에서 공항특수경비원들의 보안서비스가치가 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 사용한 도구는 설문지이다. 연구에 사용된 설문지는 국내·외 선행연구에서 이미 신뢰도 및 타당도 검증을 실시하여 사용했던 도구를 연구의 성격에 맞도록 재구성하였다. 또한 설문지는 사회인구학적 특성 6문항, 서비스가치 6문항, 고객만족 6문항, 고객충성도 4문항 등 총 22문항으로 구성하였으며, 보안서비스가치는 김복동[8]에 의해 사용된 설문지이며, 화폐적가치, 시간적가치 등 2개의 하위요인으로 구성하였다. 고객만족은 왕석원[16]에 의해 사용된 설문지이며 서비스구성만족, 이용결정만족 등 2개의 하위요인 6문항으로 구성하였다. 고객충성도는 왕석원[16]에 의해 사용된 설문지이며, 지속적 이용의사, 타인추천 의사 등 2개의 하위요인 4문항으로 구성하였다. 보안서비스가치, 고객만족, 고객충성도는 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트 5점 척도로 구성하였다.

3.3 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 공항특수경비원들의 보안서비스가치가 고객만족 및 고객충성도 설문지에 대한 예비검사를 통하여 타당도 및 신뢰도를 검증하였다. 설문지의 예비검사(pilot test)를 하기에 앞서 본 연구에서는 경호안전학 박사학위 소지자 2인, 시큐리티 경영학 박사과정 2인 등의 전문가 회의를 구성하고 사전에 작성한 설문지에 대한 검토 및 논평을 요청한 후 내용타당도와 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정·반영하였다.

설문지에 대한 예비검사는 2회를 실시하였으며, 1차 예비검사에서 지적된 사항은 수정·보완하여 2차 예비검사에 반영하였다[4]. 예비검사는 공항시설 이용경험이 있는 일반인들을 대상으로 50명을 실시하였다. 예비검사를 통해 수집된 자료는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 이용하여 최종 내용타당도와 신뢰도를 검증하였다. 설문지의 신뢰도는 예비검사를 거쳐 수집된 자료를 중심으로 분석 하였으며, 신뢰도 분석(reliability analysis)을 통해 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰도 분석을 검증하였다.

<표 2> 보안서비스가치 설문지에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석결과

설문문항	보안서비스가치	
	(요인1) 화폐적 가치	(요인2) 시간적 가치
1. 이 공항은 내가 투자한 돈에 비해 만족할만한 보안서비스를 제공한다.	<u>.892</u>	.279
2. 이 공항의 보안서비스는 내가 투자한 돈에 비해 가치가 있다.	<u>.842</u>	.344
3. 나는 공항이용 비용이 들었지만 이 공항에서 안전성을 느끼고 있다.	<u>.680</u>	.514
4. 나는 공항이용 시간이 소요되었지만 이 공항에서 목적을 달성하고 있다.	.243	<u>.894</u>
5. 이 공항의 보안서비스는 내가 투자한 시간에 비해 가치가 있다.	.419	<u>.770</u>
6. 이 공항은 내가 투자한 시간에 비해 만족할만한 보안서비스를 제공한다.	.570	<u>.651</u>
	2.525	2.277
회전 제곱합 적재값1 % 분산	42.090	37.955
% 누적	42.090	80.045
Cronbach's α	.877	.854

<표 2>에 제시된 바와 같이 보안서비스가치는 2개의 다차원적 하위개념으로 구성되었다. 요인 1은 문항 1에서 문항 3까지 3개 문항(요인 적재치: .680~.892)으로 구성되었으며, '화폐적가치'로 명명하였다. 요인 2는 문항 4에서 문항 6까지 3개 문항(요인 적재치: .651~.894)으로 구성되었으며, '시간적가치'로 명명하였다. 전체 설명력은 약 80%(80.045)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 높은 것으로 해석할 수 있다.

보안서비스가치의 신뢰도 분석 결과 화폐적 가치 α=.877, 시간적 가치 α=.854로 나타났다. 이러한 결과는 보안서비스가치를 규명하기 위하여 사용된 설문지의 신뢰도가 α=.854 이상으로 비교적 양호하게 나타나고 있음을 알 수 있다.

<표 3> 고객만족 설문지에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석결과

설문문항	고객만족	
	(요인1) 이용결정 만족	(요인2) 서비스구성 만족
1. 나는 공항의 안전한 출입국에 대해 만족한다.	<u>.887</u>	.245
2. 나는 이 공항을 이용하기로 결정한 것에 대해 만족한다.	<u>.749</u>	.400
3. 나는 공항 시설에 대해 전반적으로 만족한다.	<u>.675</u>	.425
4. 나는 공항의 보안시설에 대해 만족한다.	.287	<u>.894</u>
5. 나는 공항 보안요원들의 서비스에 대해 만족한다.	.427	<u>.771</u>
	2.068	1.794
회전 제곱합 적재값1 % 분산	41.362	35.888
% 누적	41.362	77.250
Cronbach's α	.854	.870

<표 3>에 제시된 바와 같이 고객만족은 2개의 다차원적 하위개념으로 구성되었다. 요인 1은 문항 1에서 문항 3까지 3개 문항(요인 적재치: .675~.887)으로 구성되었으며, '이용결정만족'으로 명명하였다. 요인 2는 문항 4에서 문항 5까지 2개 문항(요인 적재치: .771~.894)으로 구성되었으며, '서비스구성만족'으로 명명하였다. 고객만족 최종설문지의 총 6개 문항 중에서 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 1개 문항을 제거하여 고객만족은 5개 문항을 이용하여 분석하였다. 전체 설명력은 약 77.2%(77.250)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 확보한 것으로 해석할 수 있다.

고객만족의 신뢰도 분석 결과 이용결정만족 α=.854, 서비스구성만족 α=.870으로 나타났다. 이러한 결과는 고객만족을 규명하기 위하여 사용된 설문지의 신뢰도가 α=.854 이상으로 비교적 양호하게 나타나고 있음을 알 수 있다.

<표 4> 고객충성도 설문지에 대한 요인분석 결과

설문문항	고객충성도	
	(요인1) 지속적 이용의사	(요인2) 타인추천 의사
1. 나는 앞으로 이 공항을 지속적으로 이용하고 싶다.	.870	.357
2. 나는 앞으로 이 공항의 시설을 지속적으로 이용할 가능성이 있다.	.804	.440
3. 나는 다른 사람에게도 이 공항의 우수성을 홍보할 가능성이 있다.	.367	.849
4. 나는 다른 사람에게도 이 공항을 소개하고 싶다.	.408	.811
회전 제곱합 적재값	1.705	1.701
% 분산	42.626	42.515
% 누적	42.626	85.141
Cronbach's α	.838	.809

<표 4>에 제시된 바와 같이 고객충성도는 2개의 다차원적 하위개념으로 구성되었다. 요인 1은 문항 1에서 문항 2까지 2개 문항(요인 적재치: .804~.870)으로 구성되었으며, '지속적이용의사'로 명명하였다. 요인 2는 문항 3에서 문항 4까지 2개 문항(요인 적재치: .811~.849)으로 구성되었으며, '타인추천의사'로 명명하였다. 전체 설명력은 약 85.1%(85.141)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 높은 것으로 해석할 수 있다.

고객충성도의 신뢰도 분석 결과 지속적이용의사 α=.838, 타인추천의사 α=.809로 나타났다. 이러한 결과는 고객충성도를 규명하기 위하여 사용된 설문지의 신뢰도가 α=.809 이상으로 비교적 양호하게 나타나고 있음을 알 수 있다.

3.4 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 설문지를 집락무선표집법(cluster random sampling)을 적용하여 공항시설 이용자들에게 배부한 다음 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 설문 조사는 본 연구자를 포함하여 사전에 설문지 내용에 대해 교육받은 보조 조사원 2명이 공항시설을 담당하고 있는 관리자에게 협조를 득한 다음 공항시설 이용

고객을 대상으로 실시하였으며, 설문내용에 이해가 가지 않는 부분에서는 설문내용을 이해할 수 있도록 설명하고 완성된 설문지를 회수 하였다.

본 연구에서는 설문지의 응답결과를 기입한 자료를 회수한 다음 설문지의 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 사용하였다. 입력된 자료는 SPSSWIN 18.0을 이용하여 연구의 목적에 따라 분석 하였으며, 입력된 자료의 분석을 위해 본 연구에서 사용된 통계기법은 요인분석(factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis), 다중 회귀분석(multiple regression analysis), 경로분석(path analysis) 등의 방법을 활용하여 결과를 도출하였다.

4. 연구 결과

본 연구에서는 공항특수경비원들의 보안서비스가치가 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 첫째, 보안서비스가치와 고객만족도의 관계, 둘째, 보안서비스가치와 고객충성도의 관계, 셋째, 고객만족과 고객충성도의 관계, 넷째, 보안서비스가치, 고객만족, 고객충성도간의 인과관계를 규명하였다. 구체적인 분석결과는 다음과 같다.

4.1 특수경비원들의 보안서비스가치와 고객만족의 관계

<표 5>는 보안서비스가치가 고객만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 5> 보안서비스가치가 고객만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	서비스구성만족	이용결정만족
화폐적가치	1.014***	.435***
시간적가치	-.063	.299***
R ²	.933	.480

***p <.001

<표 5>에 의하면 보안서비스가치가 고객만족에 미

치는 영향에 대해 분석한 결과 화폐적가치($\beta=1.014$)는 서비스구성만족에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 서비스구성만족 전체 변량의 약 93.3%를 설명해 주고 있다.

보안서비스가치가 이용결정만족에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 화폐적가치($\beta=.435$), 시간적가치($\beta=-.299$)는 이용결정만족에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변수는 이용결정만족 전체 변량의 약 48%를 설명해 주고 있다.

4.2 보안서비스가치와 고객충성도의 관계

<표 6>은 보안서비스가치가 고객충성도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 6> 보안서비스가치가 고객충성도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	지속적 이용의사	타인추천의사
화폐적가치	.298***	.345***
시간적가치	.413***	.355***
R ²	.450	.435

***p <.001

<표 6>에 의하면 보안서비스가치가 고객충성도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 화폐적가치($\beta=.298$), 시간적가치($\beta=.413$)는 지속적 이용의사에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변수는 지속적 이용의사 전체 변량의 약 45.0%를 설명해 주고 있다. 보안서비스가치가 타인추천의사에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 화폐적가치($\beta=.345$), 시간적가치($\beta=.355$)는 타인추천의사에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변수는 지속적 이용의사 전체 변량의 약 43.5%를 설명해 주고 있다.

4.3 고객만족과 고객충성도의 관계

<표 7>은 고객만족이 고객충성도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 7> 고객만족이 고객충성도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	지속적 이용의사	타인추천의사
서비스구성만족	.259***	.289***
이용결정만족	.517***	.476***
R ²	.500	.480

***p <.001

<표 7>에 의하면 고객만족이 고객충성도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 서비스구성만족($\beta=.259$), 이용결정만족($\beta=.517$)은 지속적 이용의사에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변수는 지속적 이용의사 전체 변량의 약 50.0%를 설명해 주고 있다. 또한, 서비스구성만족($\beta=.289$), 이용결정만족($\beta=.476$)은 타인추천의사에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변수는 지속적 이용의사 전체 변량의 약 48.0%를 설명해 주고 있다.

4.4 보안서비스가치와 고객만족 및 고객충성도간의 인과관계

<표 8>은 보안서비스가치와 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향에 대한 경로분석 결과를 나타내고 있다.

<표 8> 보안서비스가치와 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향에 대한 경로분석

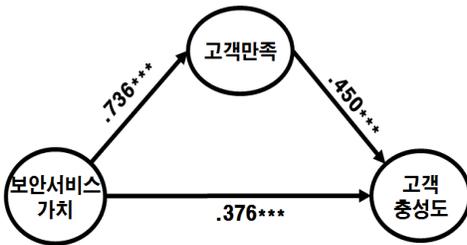
독립변수	종속변수	
	고객충성도	고객만족
보안서비스가치	.376***	.736***
고객만족	.450***	--
R ²	.592	.541

***p <.001

<표 8>에 제시된 바와 같이 보안서비스가치($\beta = .376$), 고객만족($\beta = .450$)은 고객충성도에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보안서비스가치($\beta = .736$)는 고객만족에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로분석에 투입된 독립변수

는 고객충성도 전체변량의 59.2%를, 고객만족 54.1%를 각각 설명해 주고 있다.

다음 (그림 1)은 <표 8>의 결과를 경로모형으로 도식화한 것이다.



(그림 1) 공항특수경비원들의 보안서비스가치가 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향에 대한 경로모형

(그림 1)에 제시된 바와 같이, 보안서비스가치는 고객충성도에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 고객만족을 통해서 고객충성도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 공항시설을 이용하는 일반시민들에게 고객만족은 고객충성도를 증대시킬 수 있는 중요한 매개변수임을 알 수 있다.

5. 논의 및 결론

5.1 논의

본 연구는 공항시설을 이용하고 있는 이용고객들을 대상으로 특수경비원들의 보안서비스가치와 고객만족 및 고객충성도의 관계를 규명하기 위하여 첫째, 보안서비스가치와 고객만족의 관계, 둘째, 보안서비스가치와 고객충성도의 관계, 셋째, 고객만족과 고객충성의 관계, 넷째, 보안서비스가치, 고객만족, 고객충성도간의 인과관계를 분석하였다. 따라서 본 연구에서는 통계적으로 의미 있는 결과를 중심으로 논의 하고자 한다.

첫째, 보안서비스가치와 고객만족의 관계를 분석한 결과 화폐적가치는 서비스구성만족과 이용결정만족에 정적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일반적으로 공항시설을 이용하고 있는 대부분의

고객들은 공항의 보안시설에 별다른 반응을 보이지 않고 있다. 이는 문제발생시 절차상의 복잡성도 존재하고 있지만, 많은 시간이 소요되는 불편함이 존재하기 때문일 것이다. 이러한 측면에서 본다면, 공항시설 이용고객들은 자신이 지불한 비용에 상응하는 보안서비스를 받을 경우 서비스구성만족은 높아진다는 매우 일반적 결과로 설명할 수 있다. 그러나 공항시설의 안전을 책임지고 있는 특수경비원들의 업무처리는 매뉴얼에 의해 한정되어져 있어 공항시설을 이용하고 있는 수많은 고객들에게 보안서비스에 대한 만족을 주기란 쉽지가 않다. 왜냐하면 이들 공항특수경비원들의 업무는 매우 다양하고 포괄적이기 때문이다. 하지만 공항을 이용하고 있는 고객들의 불편사항이 접수 되었을 경우 관리자들은 문제의 원인을 파악하고 이를 바탕으로 지속적인 교육과 보완으로 점차 체계적인 보안서비스를 제공할 수 있도록 지속적인 노력이 뒤따른다면 서비스구성만족과 이용결정만족은 높게 증대될 것으로 사료된다.

또한 시간적가치는 이용결정만족에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 공항시설을 이용하고 있는 고객들에게 비행시간의 지연 및 결항, 보안검색으로 인해 불필요하게 발생하는 문제점들을 최소화 할 경우 이용결정만족은 증대될 수 있음을 나타내 주고 있다. 그러나 최근 빈번하게 발생되고 있는 항공기와 공항시설에 대한 폭발물 테러협박은 공항시설의 많은 부분에서 업무의 차질을 초래하고 있는 원인이라 할 수 있다. 따라서 공항시설 이용시 발생하는 절차상의 문제점들을 이용고객들은 부분적으로 이해하려는 노력과 최상의 보안서비스를 제공하려는 공항특수경비원들의 노력이 뒷받침된다면 시간적 가치에 대한 이용결정만족은 높게 증대될 것으로 사료된다. 이와 같은 본 연구의 결과는 서비스가치가 고객만족에 정적 영향을 미치는 것으로 보고한 김용수[10]의 연구에서 적극 지지해 주고 있다.

둘째, 보안서비스가치와 고객충성도의 관계를 분석한 결과 화폐적가치와 시간적가치는 지속적 이용의사와 타인추천의사에 정적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공항시설을 이용하다보면 주차장에서부터 공항시설 내부의 다양한 절차를 걸쳐 공항을 이륙하기까지 특수경비원들과 접촉하는 빈도수

는 헤아릴 수 없이 많다. 이러한 공항시설의 업무특성 상 다양한 문제점들이 발생할 수 있겠지만, 이 모든 문제점들을 보안요원의 문제점으로만 국한하여 해석하기에는 다소 어려움이 뒤따른다. 최상의 보안서비스를 제공하고 있는 현 시점에서 다양한 문제점이 발생하고 있는데, 만일 보안서비스의 간소화를 통해 문제점이 발생하였을 경우 그에 대한 책임은 결국 공항특수경비원들의 몫이 될 것이다. 따라서 공항 보안서비스의 문제점들을 신속하게 해결하기 위해서는 보안업무와 관련된 충분한 전문인력 확보와 진취적인 사고를 가진 보안요원의 자세가 필요하다 할 수 있다. 특히, 공항보안시설에 대한 사전안내문 제공으로 기능에 대한 이해를 높이고 보안요원들의 근무환경 개선을 통한 후생복지증대 등이 지속적으로 보완된다면 공항이용고객들이 느낄 수 있는 화폐적가치와 시간적가치에 대한 영향력도 상대적으로 높아 질 것이며, 나아가 지속적 이용의사 및 타인추천의사도 높아질 것으로 사료된다. 이와 관련하여 김경식[5]의 선행연구를 살펴보면 서비스가치는 고객충성도에 유의한 영향을 미치고 있다고 보고함으로써 본 연구의 결과를 부분적으로 뒷받침 해주고 있다.

셋째, 고객만족과 고객충성도의 관계를 분석한 결과 서비스구성만족과 이용결정만족은 지속적이용의사와 타인추천의사에 정적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 보안서비스 시설의 환경과 그에 따른 기능성, 직원의 전문성 등을 높게 지각하고 있는데서 나타난 결과이다. 즉, 보안서비스 시설에 대한 편안함이나 유용함, 정확성과 직원의 문제해결의 신속·정확함 등에 의해 지속적인 이용의사와 타인추천의사가 높게 작용할 수 있기 때문이다. 따라서 공항시설 이용자들의 보안서비스에 대한 인식을 높이고 고객만족을 증대시키기 위해서는 보안시설환경에 대한 이해를 도모하고 그에 따른 보안요원들의 교육을 통한 전문성 함양 등의 꾸준한 노력이 뒷받침 되어져야 할 것이다. 하지만, 대부분의 공항시설 이용고객들은 보안서비스의 궁극적인 목적에 대해서는 상당부분 인지하고 있지만, 유사시 발생한 보안서비스 및 신변에 대한 안전문제와 관련하여서는 쉽게 좌시 하지 않을 수도 있음을 상기하여야 할 것이다. 이와 같은 결과는 강호정, 김경식, 이준엽[2]의 연

구결과와도 일치하고 있는데, 고객만족이 고객충성도를 결정하는 중요한 변수라고 보고함으로써 본 연구의 결과를 적극 뒷받침해주고 있다.

넷째, 보안서비스가치와 고객만족 및 고객충성도간의 인과관계를 분석한 결과 보안서비스가치는 고객충성도에 직접적으로 영향을 미치지만, 매개변수 고객만족을 간접적으로 통해서 고객충성도에 매우 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 공항시설을 이용하고 있는 고객들이 느낄 수 있는 고객만족감 증대가 향후 고객충성도에 매우 유의한 영향을 미칠 수 있다는 일반적인 견해라 할 수 있다. 현재 인천공항은 세계적 수준의 보안시설 및 보안요원들을 구축하고 있어 부분적으로 발생하는 작은 문제점들은 쉽게 잊혀질 수도 있었지만, 유사시 발생된 폭발 또는 안전문제로 인해 고객만족도는 현저히 떨어 질수도 있는 문제이다.

따라서 국제공항으로서 동북아시아의 항공교통의 허브 역할을 담당하고 있는 인천공항의 지속적인 성장을 위해서는 정부적 차원에서 아낌없는 정책적 지원을 통한 공항특수경비원들의 후생복지 개선을 통해 이들 보안요원들의 능동적인 사고를 우선적으로 개선하여야 할 것이다. 이러한 문제점들이 일차적으로 개선된다면, 특수경비원 스스로도 양질의 보안서비스 제공을 통해 공항시설 이용고객들의 고객만족 증대와 나아가 고객충성도를 고취시킬 수 있을 것으로 사료된다. 즉, 보안서비스의 주된 목적인 친절·정확·신속 등을 바탕으로 공항특수경비원들의 정확하고 안전한 문제해결 능력 향상, 보안시설에 대한 기능의 이해 등을 통해 보다 높은 보안서비스를 구축하려는 노력이 뒷받침 되어져야 할 것이다.

5.2 결 론

본 연구는 공항시설을 이용하고 있는 일반 이용고객들에게 공항특수경비원들의 보안서비스가치가 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다. 연구 결론은 다음과 같다.

첫째, 보안서비스가치는 고객만족에 영향을 미친다. 화폐적가치를 증대시켜준다면 서비스구성만족은 높다.

둘째, 보안서비스가치는 고객충성도에 영향을 미친

다. 화폐적가치, 시간적가치를 증대시켜 준다면 지속적인이용의사, 타인추천의사는 높다.

셋째, 고객만족은 고객충성도에 영향을 미친다. 서비스구성만족, 이용결정만족을 증대시켜 준다면 지속적인이용의사, 타인추천의사는 높다.

넷째, 공항특수경비원들의 보안서비스가치는 고객만족 및 고객충성도에 직·간접적으로 영향을 미친다. 즉, 고객만족은 보안서비스가치와 고객충성도를 매개하는 중요한 변수임을 의미해주고 있다.

참고문헌

- [1] 강형순, 김영태, 호텔·외식·관광 마케팅, 서울: 석경, 2004.
- [2] 강호정, 김경식, 이준엽, 태릉국제스케이트장의 서비스질과 고객만족 및 고객충성도의 관계, 한국체육학회지, 41(3), 237-246, 2002.
- [3] 경인일보, <http://www.kyeongin.com>
- [4] 김경식, 스포츠과학 연구방법론, 서울: 레인보우북스, 2010.
- [5] 김경식, 상업스포츠시설 이용고객의 소비행동 구조 모델 분석, 한국체육학회지, 44(3), 113-127, 2005.
- [6] 김남수, “항공서비스 품질, 가치지각, 고객만족 행동의도와의 관계”, 박사학위논문, 계명대학교 대학원, 2009.
- [7] 김민수, “인천국제공항의 서비스품질 특성과 이용만족 및 충성도에 관한 연구; 한국인, 중국인, 일본인 여객 중심으로”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 2006.
- [8] 김복동, “의료 서비스품질 및 서비스 가치가 고객행동에 미치는 영향: 관계품질의 매개효과를 중심으로”, 박사학위논문, 안양대학교 일반대학원, 2011.
- [9] 김영찬, 고객가치와 시장세분화: 새로운 마케팅전략 분석기법, 경영학연구, 33(6), 1757-1779, 2004.
- [10] 김용수, “골프장 서비스품질이 서비스가치, 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향”, 석사학위논문, 경희대학교 대학원, 2012.
- [11] 김용만, 심규열, 신현호, 서비스품질과 서비스가치가 서비스만족과 서비스 애호도에 미치는 영향, 마케팅과학연구, 5, 103-124, 2000.
- [12] 김진영, “항공사 상용고객우대제도와 서비스품질이 고객만족과 애호도에 미치는 영향”, 박사학위논문, 계명대학교 대학원, 2004.
- [13] 김찬선, 이지은, 조병해, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 내부고객만족 및 경영 성과의 관계, 한국콘텐츠학회지, 12(4), 426-437, 2012.
- [14] 김찬선, 정귀영, 공항 특수경비조직의 내부서비스품질과 직무만족, 고객지향성, 및 경영 성과의 관계, 한국경찰학회보, 14(3), 25-56, 2012.
- [15] 이유재, 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰, 소비자학연구, 29, 139-166, 2000.
- [16] 왕석원, “기계경비의 서비스품질이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향”, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 2005.
- [17] 이문규, 서비스충성도의 결정요인에 관한 연구, 마케팅연구, 14(1), 21-45, 1999.
- [18] 조철호, 서비스가치가 고객만족과 충성도에 미치는 영향: 멀티플렉스영화관의 서비스품질 요인 탐색, 서비스경영학회지, 9(2), 201-222, 2008.
- [19] 최성용, 국내 소형 유통업체의 고객만족에 관한 탐색적 연구, 고객만족경영연구, 4(1), 2002.
- [20] Copel, M. T. Relation of Consumer's Buying Habits to marketing Methods, Harvard Business Review, 1(April), 1923.
- [21] Dodds, W. B. In Search of Value: How Price and Store Name Information Influence Buyers Product Perceptions, The Journal of Service Marketing, 5, 27-35, 1991.
- [22] Bolton, R. N. & Drew J. J. A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Change on Customer Attitude, Journal of Marketing, 55, 1-9, 1991.
- [23] Banfe, C. F. Airline Marketing, Englewood, NJ: Prentice-Hall, 1992.
- [24] Oliver & Richard, L. Satisfaction: A Behavioral Perspective On the Consumer, McGraw-Hill International Editions, 1997.
- [25] 박정향, 항공사서비스품질이 고객만족, 전환장벽 및 고객충성도에 미치는 영향, 박사학위논문, 계

명대학교 대학원, 2009.

- [26] 이장성, “호텔의 인적서비스 품질특성이 서비스 가치, 만족도와 행동의도에 미치는 영향”, 박사 학위논문, 인하대학교 대학원, 2010.

————— [저자소개] —————



이 지 은 (Ji-Eun Lee)

2004년 02월 : 경기대학교 경호안전학과
(체육학사)
2011년 02월 : 경기대학교 체육교육과
(체육교육학석사)
2011년 10월 : 서울벤처대학원 대학교
경영학과 시큐리티융합경영
(경영학박사)
2014년 9월~현재 : KBS스포츠 아카데미
항공보안학과 교수

email : je7004@nate.com



김 찬 선 (Chan-Sun Kim)

1998년 2월 : 공주대학교 체육교육과
(체육교육학사)
2003년 7월 : 순천향대학교 체육교육과
(체육교육학석사)
2009년 2월 : 경기대학교 경호안전학과
(경호안전학박사)
2011년 3월~현재 : 서울벤처대학원대
학교 융합산업학과
안전관리전공 교수

email : atom7942@hanmail.net