

성격5요인 모델을 이용한 종업원 직무만족과 고객 지향적 태도에 관한 연구

김정진* & 전홍식**

승실대학교 경영대학원/ 승실대학교 경영학부 교수

본 연구는 의료서비스기업에 종사하는 종업원의 성격 5요인 모델에 따라 종업원의 직무만족(job satisfaction)과 고객지향적 태도(customer orientation)에 미치는 영향을 연구하고자 하였다. 연구를 위해서 서울과 대구에 소재한 대학병원과 경기도에 소재한 중소형 병원의 간호사들을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 총 207개의 유효 표본을 획득하였다. 통계분석으로는 응답자특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였고, 측정모형의 신뢰성과 타당성 분석을 위해 신뢰성도 분석, 요인분석 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 또한 의료서비스종업원의 성격 5요인 모델이 종업원의 직무만족과 고객지향적 태도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인을 실증적으로 검증하기 위해 구조방정식모델 분석을 통해 실시하였다.

그 결과, 성격 5요인 모델은 종업원의 직무만족과 고객지향적 태도에 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 국내에서는 의료서비스 업종을 대상으로 성격 5요인 모델을 적용한 연구가 미비한 현재 시점에서 의미 있는 결과라고 할 수 있다. 직무만족, 역시 고객지향적 태도에 통계적으로 유의한 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타나, 직무만족이 높을수록 고객지향적 태도가 높아질 수 있다는 것을 실증적으로 확인할 수 있었다. 이와 같은 연구 결과는 다음과 같은 시사점을 찾을 수 있었다. 첫째, 고객과 종업원의 상호작용을 통해 서비스가 전달되는 상황에서 고객 욕구를 인지하고 충족시키며, 요구된 서비스를 전달하고, 고객과 개인적인 관계를 평가할 수 있는 고객지향적 태도 측정모델의 이론적인 토대를 제공한 점이다. 둘째, 최근의 성격이론가들은 성격 5요인 모델이 개인의 성격특성에 있어서 개인차를 설명해주는 포괄적이고 공통적인 구조로 존재한다는 학문적 통합에 동의한다. 마지막으로, 본 연구를 통해서 의료서비스 종업원의 직무만족도는 고객지향적 태도에 통계적으로 매우 유의한 영향을 미치는지를 실증적으로 밝혔다는 것이다. 따라서 관리자들은 종업원의 직무만족도를 주기적으로 측정하여 불만족 요인을 찾아 해결하고, 높은 수준의 고객지향적 태도를 유지하기 위한 노력이 필요함을 시사해준다 하겠다.

**전홍식: 교신저자, hcheon@ssu.ac.kr