

기업의 사회적 책임이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무만족의 매개효과와 조직몰입의 조절효과를 중심으로

추정완*

호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정

허철무**

호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수

국 문 요 약

최근 기업의 사회적 책임에 대한 관심이 커져가고 있으며, 사회의 구성원으로서 사회적 책임 활동은 선택이 아닌 필수적인 요소가 되어 가고 있으며 이에 대한 연구들도 활발히 진행되고 있다. 그러나 기업의 사회적 책임활동에 대한 연구들은 주로 사회적 책임활동과 기업의 이미지, 고객만족 및 재방문 등 기업의 성과와 관련한 연구가 주를 이루고 있다. 이에 기업의 사회적 책임활동이 직원들의 내부 고객인 직원들의 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향을 확인하고, 그 관계에서 조직몰입이 어떤 역할을 하는지를 규명해보고자 한다.

본 연구에서는 기업의 사회적 책임활동이 직원들의 직무만족을 증진하고, 증진된 직무만족이 조직시민행동에 영향을 미칠 것이라는 인과적 경로를 검증하고자 한다. 또한 사회적 책임활동과 직무만족, 조직시민행동의 관계에서 조직몰입을 조절 변수로 설정하여 본 연구를 진행하였다.

핵심어: 기업의 사회적 책임, 조직시민행동, 직무만족, 조직몰입

I. 서론

기업은 본연의 목적인 이윤의 추구 외에도 사회의 구성원으로 사회적 책임에 대한 이행을 요구받기도 한다. 2010년 국제표준화기구의 새로운 기준인 ISO 26000은 기업의 사회적 책임에 대한 지침을 제시하였고, 사회적 책임은 선택이 아닌 필수적인 요소로 부각되며 더욱 관심이 커져가고 있다.

사회적 책임에 대한 관심이 커져가며 이에 대한 연구들도 활발히 수행되고 있는데 대부분 기업의 사회적 책임과 기업가치의 관계를 연구하고 있다.

또한 이러한 연구들은 대부분 사회적 책임활동이 종업원의 태도나 행동에 어떠한 영향을 미치는지, 그로 인해 기업 성과가 어떻게 달라지는지에 대한 연구들이 주를 이루고 있다(김성진, 2017). 하지만 기업과 직원의 관계는 기업의 성과를 좌우하는 중요한 요소 중의 하나이다. 직원과의 관계가 나쁜 기업은 파업, 태업 등 성과에 부정적인 영향

을 미치는 문제들에 직면할 수 있다.

이에 기업이 사회적 책임 활동을 수행하는 것이 구성원의 자발적인 조직시민행동에 미치는 영향을 확인하고, 둘의 관계에서 직무만족과, 조직몰입이 어떤 역할을 하는지를 규명해보고자 한다.

II. 이론적 논의

2.1. 기업의 사회적 책임

기업은 주주뿐만이 아니라 기업과 관련된 많은 이해관계자에게 도움이 되도록 해야 하며, 기업 활동하는 기본적인 목적에 내포된 경제적 가치를 넘어서는 더 넓은 보편적 사회적 가치를 실현하는데 공헌해야 하는 것이 기업의 사회적 책임활동의 출발점이 된다(김재정·강찬희, 2019).

기업의 사회적 책임(CSR)은 Howard(1953)에 의해 학문적 정의를 내렸다. 그는 사회적 책임활동을 “기업이 사회 목

* forces73@naver.com

** telekan@naver.com

표나 가치 측면에서 바람직한 정책을 수립하여 그와 관련한 의사결정을 하거나 또는 실행하는 기업의무”라고 하였다. 이후 여러 학자들에 의해 본격적으로 논의되기 시작했으며 Archic(1979)이 사회적 책임의 모형을 제시하며 경제적 책임, 법률적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임의 네 가지로 구분하였다.

국내의 연구에서도 Carroll이 언급한 4가지의 사회적 책임 모형에 근거한 연구가 많이 진행되었다. 김사업(2016), 전창석(2016), 최진주(2016)의 연구들이 기업의 사회적 책임활동을 4가지 하위요소로 구분하여 연구를 진행하였다.

사회적 책임활동을 경제정의지수(KEJI)를 사용하여 측정 한 후 기업의 성과 등과 관련한 연구를 진행한 사례도 많았다. 박상준·배재승(2017)은 기업의 사회적 책임활동을 경제정의지수(KEJI)와 대한민국의속가능성지수(KSI)를 활용하여 연구하였다.

정아람·류기상(2016)은 Carroll의 정의와 마찬가지로 사회적 책임을 기업이 사회에 대해 갖는 의무라고 하였다. 이러한 기업의 사회적 책임활동은 기업의 성과나 조직문화에 영향을 끼친다(이채규·양동우, 2018). 뿐만 아니라 기업과 조직원의 관계에도 영향을 끼친다. 이수열(2020)은 사회적 책임활동이 종업원에게 부족한 조직의 정보를 긍정적인 방향으로 메워 주어 조직에 대해 긍정적인 인식을 갖게 한다고 하였다.

김영주(2017)는 여생사의 사회적 책임활동에 관해 연구를 진행하였는데 그 결과 사회적 책임활동과 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동의 관계에서 유의미한 연구결과를 도출하였다. 이인선·강인원(2019)의 연구에서는 기업의 사회적 책임을 기업경영의 적용 측면에서 설명하였으며, 기업의 사회적 책임은 조직몰입에 영향을 미치며, 조직신뢰에도 영향을 미친다고 하였다.

이상의 선행연구들을 토대로 사회적 책임활동을 독립변수로 선정하였다.

2.2. 직무만족

직무만족이란 자신의 업무평가로부터 얻어지는 긍정적이고 즐거운 감정상태이다(Locke, 1969).

직무만족은 심리학, 사회학, 경제학, 경영학 등과 같은 다수의 학문분야에서 주요하게 연구가 되고 있는 변수로서, 일반적으로 학자들은 직무만족을 크게 정서적 직무만족과 인지적 직무만족으로 구분한다. 정서적 직무만족은 개인들이 자신의 전반적인 직무에 느끼는 긍정적 정서를 의미한다. 인지적 직무만족은 임금, 복지, 근무시간 및 기타 직무

와 관련된 특정요인에 대한 개인의 만족도를 뜻하며 인지적 평가 과정을 거치는 것으로 볼 수 있다(황금주 외, 2015). 장병권 외.(2012)은 이를 내재적 만족과 외재적 만족으로 나눴다. 내재적 만족은 개인의 심리적 만족이며, 외재적 만족은 직무수행의 결과로 얻는 보상과 같은 만족을 의미한다. 이처럼 직무만족은 다양한 요소들에 의해 영향을 받으며, 직무에 불만족하는 직원은 직무를 그만두고 조직을 떠나는 경우가 있다. 뿐만 아니라 직무만족의 수준은 조직의 생산성에도 영향을 미친다(최해수, 2015).

황금주 외(2015)은 직무만족을 직무의 여러 요소들에 대해 평가하여 갖게 되는 호의적인 감정이라고 하였다. 이정신(2016)은 직무만족을 개인의 직무 혹은 그로 인해 발생하는 상황에 대한 긍정적인 태도라고 하였으며, 정아람, 류기상(2016)은 직무만족을 직무를 구성하는 여러 요소에 대해 느끼는 감정이나 태도라고 하였다. 또한 정수철, 조용복(2020)은 직무만족이 직원의 긍정적 태도에 의해 발현되며 기업의 지속가능성을 지원하는 지표라고 하였다.

사회적 책임활동과 직무만족의 관계에 관한 연구들을 살펴보면 이정신(2016)의 연구에서 사회적 책임활동은 조직신뢰에 영향을 미치며, 조직신뢰는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 정아람·류기상(2016)의 연구에서 사회적 책임은 조직신뢰에 유의한 영향을 끼치며 조직신뢰는 조직몰입에, 조직몰입은 직무만족에 유의한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 김성진(2017)의 연구에서는 사회적 책임활동의 진정성이 기업과 직원간 관계의 질에 영향을 미치며, 그 관계의 질이 직무만족도에 유의한 영향을 미친다고 하였고, 김재정·강찬희(2019)의 연구에서 사회적 책임활동은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이수열(2020)은 사회적 책임의식이 택배물류 종사자의 직무만족에 미치는 영향을 연구하였는데 사회적 책임의식에 대한 인식은 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 정수철·조용복(2020)의 연구에서는 사회적 책임활동을 4개의 하위요소로 구분하였으며 경제적, 법률적, 자선적 책임은 유의성이 없었으나 윤리적 책임은 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

이상의 연구에서 직무만족을 사회적 책임활동으로 인한 결과변수로 채택하였다.

2.3. 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 구성원들의 심리상태를 이해하는 중요한 개념으로 중요하게 인식되어왔다(정의선 외, 2015). 조직몰입(Organizational commitment)에 관한 연구는

1960년부터 산업심리학, 행동과학 등 여러 분야에서 연구되고 있다(우정선, 2016). 우정선(2016)은 조직몰입을 항공사의 승무원이 조직을 위해서 노력하려는 마음가짐과 조직 발전을 위해 취하는 긍정적인 태도라고 하였다.

김영주(2017)는 조직몰입을 개인이 조직에 대해 소속감, 애착심과 자부심을 갖고 조직에 남아서 무엇인가 하려고 하는 적극적인 자세라고 하였다.

기업의 사회적 책임활동과 조직몰입의 관계를 살펴보면 박은혜·이영은(2015)은 어린이급식지원센터 직원들을 대상으로 한 연구에서 직무만족이 조직몰입에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과를 도출하였다. 석정이 외.(2016)은 택배물류 서비스 종사자가 지각하는 사회적 책임 활동의 연구에서 사회적 책임 활동의 지각이 조직몰입에 유의한 영향을 끼친다는 결과를 도출하였다.

우정선(2016)은 항공사의 사회적 책임활동에 대한 연구를 진행하였으며, 사회적 책임활동이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 정아람·류기상(2016)은 조직몰입을 정서적 몰입과 지속적 몰입으로 나눠 연구를 진행하였으며, 사회적 책임은 조직신뢰에 영향을 미치며, 조직신뢰는 조직몰입에 영향을 미친다는 결과를 도출하였다.

김영주(2017)의 연구에서 사회적 책임활동은 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 결과를 도출하였다.

허정훈 외(2017)의 연구에서 기업의 사회적 책임활동이 조직몰입에 영향을 미치며, 기업의 사회적 책임활동과 병원가치와의 관계에서 매개역할을 하는 것으로 연구되었다.

김재정·강찬희(2019)의 연구에서 기업의 사회적 책임활동과 직무만족의 관계에서 직무몰입이 조절효과가 있는 것으로 분석되었다. 이인선·강인원(2019)의 연구에서 기업의 사회적 책임은 조직몰입에 유의한 영향을 끼치며 조직몰입이 조직시민행동에 영향을 끼친다고 하였다.

이상의 선행연구 고찰을 통해 본 연구에서는 조직몰입을 기업의 사회적 책임과 직무만족, 그리고 조직시민행동의 관계에 조절변수로 채택하였다.

2.4. 조직시민행동

조직시민행동은 명시적인 보상이나 의무감 때문이 아닌 개인의 자발적인 행동이다(Bateman & Organ, 1983). 종업원의 친사회적 행동이라고 할 수 있는 조직시민행동은 고객과의 서비스 접점에서의 종업원의 태도나 행동이 고객의 서비스품질평가와 만족에도 영향을 미칠 수 있는 중요한 개념이라고 할 수 있다(김태석 외, 2020).

이민우·김경석(2016)은 조직시민행동을 직접적이거나 명

쾌하게 정해지지는 않았으나 총체적으로 조직에 효과적인 작용을 하는 개인적 행동이라고 하였다. 김영주(2017)는 조직시민행동을 조직에서 공식적으로 해야 하는 행동이 아니라, 조직발전을 위해서 바람직한 행동이라고 하였다.

권한조(2018)은 조직시민행동을 공식적으로 규정된 행동이 아니라 조직의 효과적인 운영과 성과를 향상시키는 직원의 자발적인 친조직 행동이라고 하였다. 김태석 외(2020)은 조직시민행동을 조직 구성원의 자유재량 행위로 공식적인 보상을 받는 행위는 아니라 조직이 기능을 효과적으로 수행하도록 기여하는 행동이라고 하였다.

기업의 사회적 책임활동과 조직시민행동과의 관계를 살펴보면 석정이 외(2016)는 택배물류 서비스 종사자가 지각하는 사회적 책임 활동의 연구에서 사회적 책임 활동의 지각이 조직시민행동에 유의한 영향을 끼친다는 결과를 도출하였다. 이민우·김경석(2016)의 연구에서 사회적 책임 활동은 조직시민행동에 영향을 미친다는 결과를 나타내었다. 김영주(2017)의 연구에서 사회적 책임활동은 조직몰입과 직무만족에 유의한 영향을 미치며, 조직몰입과 직무만족은 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 권한조(2018)의 연구에서는 사회적 책임활동에 대한 직원들의 인식이 높아질수록 조직시민행동이 높아진다는 연구결과를 도출하였다. 고미애(2020)의 연구에서 기업의 사회적 책임은 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구에서 조직시민행동을 기업의 사회적 책임으로부터 영향을 받는 종속변수로 채택하였다.

III. 연구방법

3.1. 가설설정 및 연구모형

본 연구에서는 기업의 사회적 책임활동과 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보고, 그 관계에서 조직몰입의 조절효과를 확인하기 위해 선행연구를 고찰하였으며 선행연구들을 기반으로 사회적 책임활동을 독립변수로, 직무만족을 매개변수로, 조직시민행동을 종속변수로, 직무몰입을 조절변수로 하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 H1. 기업의 사회적 책임은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H2. 직무만족은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

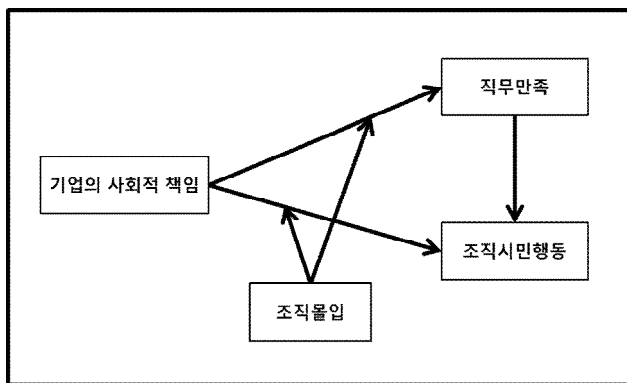
가설 H3. 기업의 사회적 책임은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H4. 직무만족은 기업의 사회적 책임과 조직시민행동의 관계에서 매개역할을 할 것이다.

가설 H5. 조직몰입은 기업의 사회적 책임과 직무만족의 관계를 조절할 것이다.

가설 H6. 조직몰입은 기업의 사회적 책임과 조직시민행동의 관계를 조절할 것이다.

위 가설을 기반으로 사회적 책임활동과 직무만족, 조직시민행동의 관계를 규명하고 조직몰입의 조절효과를 규명하기 위해 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

참고문헌

고미애(2020). 외식기업의 사회적 책임(CSR)활동이 조직시민행동과 조직성파에 미치는 영향, *관광연구저널*, 34(2), 159-172.

김영주(2017). *여행사 사회적 책임활동 연구*, 전주대학교 일반대학원, 박사학위논문.

김재정·강찬희(2019). 기업의 사회적 책임이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 직무몰입의 조절효과, *무역연구*, 15(2), 457-476.

김태석·전표훈·황사연(2020). 기업의 CSR활동이 종업원의 CSR태도와 조직시민행동에 미치는 효과에 관한 연구: 기업유형 간의 차이를 중심으로, *상품학연구*, 38(3), 117-128.

박상준·백재승(2017). 사회적 책임활동과 기업가치의 연관성: KEJI와 KSI 통합 분석, *기업경영연구*, 24(2), 213-236.

우정선(2016). 항공사의 사회적 책임활동이 조직신뢰 및 조직몰입에 미치는 영향:항공사승무원을 대상으로, *관광연구저널*, 31(4), 279-300.

이경신(2016). 기업의 사회적 책임활동이 조직신뢰 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, *실천경영연구*, 11(1), 77-95.

이수열(2020). 기업의 사회적 책임 인식이 택배 물류 종사자의 직무 만족에 미치는 영향, *한국생산관리학회지*, 31(3), 295-309.

이인성·강인원(2019). 기업의 사회적 책임이 조직몰입, 조직신뢰, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 창업보육센터 입주기업을 중심으로, *벤처창업연구*, 14(2), 235-248.

이채규·양동우(2018). 중소벤처기업의 경영전략유형과 기업의 사회적 책임(CSR)이 경영성파에 미치는 영향에 관한 실증 연구, *대한경영학회지*, 31(6), 1187-1211.

최병창·김경민(2016). 호텔기업의 사회적 책임이 종사원의 조직시민행동 간의 조직신뢰의 조절효과, *관광연구*, 31(1), 167-192.

최해수(2015). 호텔기업의 직무요구가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향, *관광연구*, 30(2), 173-190.

허정훈·장원혁·김정은·류황건(2017). 병원의 사회적 책임활동이 조직몰입 및 병원가치에 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과: 병원 행정실무자들의 인식 중심으로, *보건의료산업학회지*, 11(2), 29-42.

황금주·이일한·장두환(2015). CSV(공유가치창출)의 진정성이 정당성 지각을 통해 종업원 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구, *벤처창업연구*, 10(6), 121-132.

Archie B. C.(1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct, *Business & Society*, 38(3), 268-295.

Carroll, A. B.(1979) Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.

Carroll, A. B., & Shabana, K. M.(2010) The Business Case for Corporate Social Responsibility:A Review of Concepts, Research and Practice, 12, 85-105.

Howard R. B.(1953). *Social responsibilities of the businessman*, Haper and Row publishers.

Locke, E. A.(1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.