

## 보험설계사의 역량, 조직지원과 성과에 관한 연구

이신복\*

호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정

하규수\*\*

호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 교수

### 국 문 요 약

생명보험산업 중 MDRT이라는 조직은 보험설계사 중에서 뛰어난 실적을 올린 사람 중 클레임이나 사회적으로 문제점이 없는 사람들이 가입하는 모임으로 보험업계에 설계사들은 MDRT 조직의 회원을 목표로 갖고 있는 경우가 많다. 목표는 인간 행동원인을 설명하는 가장 기본적인 동기변인으로 알려져 있으며 성취와 직접적 관련이 있다. 목표에 대한 성취는 개인적 목표와 일치할 때만 행동을 활성화 시킨다. 관련 연구들은 목표와 관련된 많은 연구들은 장기적인 관점에서 미래목표를 설정하고 달성 정도를 점검을 통해서 미래목표가 현재와 미래 간의 관계를 설정하도록 도와준다고 하였다(Miller & Brickman, 2004). 이는 보험업계에서 MDRT의 의미가 크다고 할 수 있다.

따라서 보험산업 환경이 급격하게 변화하고 있는 과정에서 보험설계사에게 요구되는 역량은 개인의 노력만으로는 제한적일 수 있으며, 조직의 지원이 실질적인 성과에 영향력을 미칠 수 있다. 그러므로 본 연구는 보험업에서 개인역량과 조직의 지원이 성과에 미치는 영향력을 분석하며, 더불어 목표지향성은 성과에 미치는 영향력을 조절할 것으로 판단된다.

핵심어: 보험설계사의 역량, MDRT, 조직지원, 목표지향성, 업무성과

## 1. 서론

저성장, 저금리 심화는 보험산업의 장기적 성장성에 부정적 영향을 미쳐 지난 10년간 생명보험산업과 손해보험산업 성장성은 추세적으로 둔화되고 있는 것으로 보고되고 있다(김세중, 2020). 이런 추세에 따라 보험 산업 내에서 기업 간, 종사자 경쟁은 더욱 치열해지고 있으며, 따라서 산업 내 경쟁에서 살아남고 좋은 성과를 내기 위해서는 개인의 차별화된 역량을 필요로 한다.

현재 4차 산업혁명을 기반으로 하는 빅데이터, AI 등의 기술로 인해 언택트 문화가 빠르게 확산되고 있으며, 보험산업도 디지털 트랜스포메이션이 빠르게 도입되어 역동적으로 변화하고 있다. 이에 정보기술은 비대면의 거래를 증가시키고 있으며, 보험판매채널을 둘러싼 환경은 빠르게 변화하고 있다. 또한 미래 보험소비자의 핵심 타겟인 밀레니엄 및 Z세대의 경우 기존의 보험 소비자들과 다른 소비자 특성을 보유하고 있다. 즉, 이들은 SNS 활용능력을 기반으

로 정보탐색 능력으로 인해 비대면 판매채널이 증가할 것으로 예측된다. 이와 같이 미래 보험산업은 소비자의 변화와 산업의 디지털 트랜스포메이션으로 인해 보험 설계사의 대응 역량을 필요로 한다.

산업의 변화에 대응 역량을 갖춘 설계사들은 조직이 추구하는 성과나 목적 및 효과성의 향상에 더 높은 공헌을 가져 올수 있다. 그러므로 조직은 보험 설계사에게 이와 같은 산업의 변화에 적합한 지원을 통해서 역량 개발에 기여해야 한다. Kurtessis et al.(2015)은 조직이 구성원의 공헌을 가치 있는 것으로 여기는지, 구성원의 복지에 대하여 배려하는 정도에 관한 포괄적인 신념으로 조직지원 인식의 중요성을 강조하였다.

한편 생명보험산업 중 MDRT이라는 조직은 보험설계사 중에서 뛰어난 실적을 올린 사람 중 클레임이나 사회적으로 문제점이 없는 사람들이 가입하는 모임으로 보험업계에 설계사들은 MDRT 조직의 회원을 목표로 갖고 있는 경우가 많다. 목표는 인간 행동원인을 설명하는 가장 기본적인 동기변인으로 알려져 있으며 성취와 직접적 관련이 있

\* 주저자, 교보생명 효명FP지점 PB센터 센터장, sinbok2000@naver.com

\*\* 공동저자, 호서대학교 벤처대학원, 벤처경영학과, 교수, kyusoo@naver.com

다. 목표에 대한 성취는 개인적 목표와 일치할 때만 행동을 활성화 시킨다. 관련 연구들은 목표와 관련된 많은 연구들은 장기적인 관점에서 미래목표를 설정하고 달성 정도를 점검을 통해서 미래목표가 현재와 미래 간의 관계를 설정하도록 도와준다고 하였다(Miller & Brickman, 2004). 이는 보험업계에서 MDRT의 의미가 크다고 할 수 있다.

따라서 보험산업 환경이 급격하게 변화하고 있는 과정에서 보험설계사에게 요구되는 역량은 개인의 노력만으로는 제한적일 수 있으며, 조직의 지원이 실질적인 성과에 영향력을 미칠 수 있다. 그러므로 본 연구는 보험업에서 개인 역량과 조직의 지원이 성과에 미치는 영향력을 분석하며, 더불어 목표지향성은 성과에 미치는 영향력을 조절할 것으로 판단된다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 역량

일반적으로 역량(competency)은 특정 행동 또는 과업을 성공적으로 수행하기 위해 필요한 지식, 기술, 태도, 가치, 행동 등을 말한다. 역량이 다수일 경우, 역량 하나하나가 개별적으로 다르게 성과에 영향을 미치며, 또한 역량은 학습될 수 있고, 발달과정으로 볼 수 있기 때문에 훈련이나 연습으로도 개선될 수 있다. 마찬가지로 오랜 시간 충분한 연습이 없다면 역량은 위축될 수도 있다(Morris et al., 2013)고 하였다. 역량이 갖는 폭넓은 의미로 인하여 역량은 다양한 분야에서 사용되고 있다.

보험설계사의 역량에 관한 선행연구는 많지 않지만 류중현(2018)은 고성과자의 심층 면접과 전문가패널 토론을 실시하여 역량 모델을 도출하였다. 이승배(2017)는 직무역량의 변수를 자신감, 고객지향성, 관계형성, 자기관리, 성취지향성으로 보았다. 두민영(2015)은 보험설계사 역량모델에 대한 타당성 연구에서 고성과 보험설계사들이 갖춘 역량과 행동 지표를 규명하여, 자기계발 및 관리역량, 고객지향성, 목표지향성, 영업마인드, 고객컨설팅역량, 활동실행력 등 6개 역량으로 구분하였다.

조인영(2021)은 전문성, 활동성, 고객지향성, 목표지향성, 자기관리능력의 5개 역량으로 구분하였다. 본 연구에서도 이와 같은 선행연구를 바탕으로 보험설계사의 역량이 성과에 미치는 영향력을 분석하고자 한다.

### 2.2 조직지원

조직은 조직의 목적달성과 성과를 달성하기 위해 서로 다른 능력을 지닌 구성원으로 조직된 인위적 결합체이다. 조직에 대한 구성원들의 태도와 행동의 개선은 성과향상에 영향을 미치기 때문에 조직구성원에 대한 조직지원은 필수적이라고 할 수 있다. 조직지원 인식은 조직이 구성원의 공헌과 기여를 인정한다는 것, 직무수행에 필요한 지원뿐만 아니라 구성원의 복지와 안녕까지 지원한다는 것, 그리고 구성원의 기여와 노력을 이끌어 역할을 도모한다는 것, 조직에의 공헌을 높이고자하는 책임의식을 불러일으키는 것으로 종합할 수 있다고 하였다(이영진, 2018). 많은 연구들은 조직에 직원들에게 더 많은 기여를 하도록 장려하는 것이 매우 중요하다는 것을 강조하고 있다(Hunter et al., 2007; Nybakk et al., 2011).

관련 연구들은 조직에 대한 구성원의 태도는 직무만족, 조직과 직무 및 일 등의 몰입, 조직공정성, 조직시민행동 등에 영향을 미치는 것으로 보고하고 있으며, 조직의 지원은 직장에서 스트레스도 덜 받으며 조직의 성과와 조직운영의 목적달성을 위한 수행에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Eisenberger & Stinglhamber, 2011; Shaw et al., 2013; Kurtssis, 2017; 배성숙, 2016; 이과려, 2019).

### 2.3 목표지향성

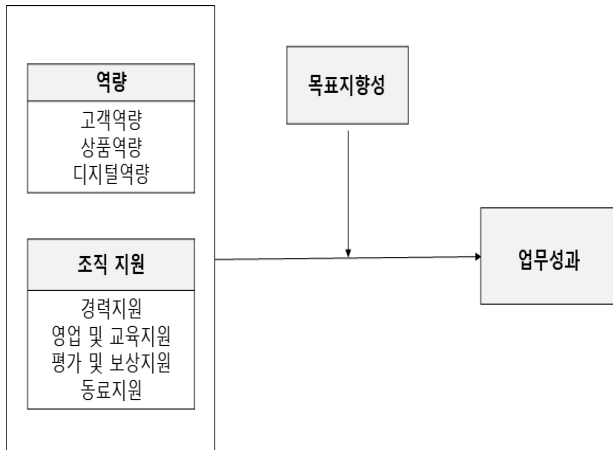
목표지향성은 목표설정이론을 바탕으로 조직을 구성하고 있는 구성원의 성과를 향상하기 위하여 동기부여를 강화 위한 주요 이론으로서 기본적으로 목표설정 과정이 기업과 구성원의 성과에 중요한 영향을 미칠 수 있다고 보고 있다(유희경 외, 2010). 즉 목표지향성은 성취상황에서 개인이 추구하는 목표성향을 말하는 것으로 사람들은 목표지향성에 따라 각각 다른 지각 또는 인지적 틀이 형성되고, 이는 개인의 성취상황에 대한 접근과 해석, 그리고 반응을 결정한다(Van Yperen, 2003).

이와 같은 목표지향성과 영업성과와 관련한 연구들 중 황호연(2016)은 영업사원을 학습지향 목표성향에 동기화 시키면서 성과지향적인 성향을 가질 수 있도록 만들기 위해서는 경쟁적인 영업환경을 조성할 필요성을 강조하였다. 그리고 영업통계시스템이 행동적 성과에 미치는 영향에서 목표지향성과 행동의 매개효과를 검증하였다. 김종윤(2017)은 영업사원의 업무성과를 증진시키기 위해 학습목표지향성, 창의성, 직무관련 행동과 업무성과에 대한 모형을 설정하고 이를 검증하였다.

본 연구에서는 목표지향성이 역량과 조직지원이 성과에 미치는 영향력의 조절효과를 검증하고자 한다.

### III. 연구모형과 연구가설

#### 3.1 연구모형



<그림 1> 연구모형

#### 3.2 연구가설

**가설 1: 역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.**

- 1-1: 고객역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 1-2: 상품역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 1-3: 디지털역량은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.

**가설 2: 조직지원은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.**

- 2-1: 경력지원은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 2-2: 영업 및 교육지원은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 2-3: 평가 및 보상지원은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 2-4: 동료지원은 업무성과에 영향을 미칠 것이다.

**가설 3: 목표지향성은 역량이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.**

- 3-1: 목표지향성은 고객역량이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.
- 3-2: 목표지향성은 상품역량이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.
- 3-3: 목표지향성은 디지털역량이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.

**가설 4: 목표지향성은 조직지원이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.**

- 4-1: 목표지향성은 경력지원이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.
- 4-2: 목표지향성은 영업 및 교육지원이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.
- 4-3: 목표지향성은 평가 및 보상지원이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.
- 4-4: 목표지향성은 동료지원이 업무성과에 미치는 영향력을 조절할 것이다.

#### 참고문헌

김세중(2020). 2021년 보험산업 전망, 보험연구원.  
 김중윤(2017). 영업사원의 학습목표지향성, 창의성, 업무방법, 업무강도, 업무성과의 구조적 관계, 고려대학교 대학원 박사학위논문.  
 두민영(2015). 보험설계사 역량모델 연구, HRD 연구(구 인력개발연구), 17(2), 191-213.  
 류종현(2019). 보험설계사의 직무역량과 경력만족에 관한 연구, 한성대학교 대학원 박사학위논문.  
 배성숙(2016). 조직지원인식과 취업준비활동이 'Good Job'인식이 미치는 영향에 관한 연구, 공주대학교 박사학위논문.  
 유희경·김원·신용두(2010). 특급호텔의 지식경영시스템, 직원의 목표지향성과 성과의 관계분석. 호텔경영학연구, 19(1), 159-178.  
 이과려(2019). 변혁적 리더십, 자기효능감 및 혁신과업행동의 관계에 대한 한중 비교연구: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로, 가천대학교 박사학위논문  
 이영진(2018). 조직지원인식, 지식공유, 직무만족 및 일 몰입 간의 관계, 가천대학교 대학원 박사학위논문.  
 조인영(2021). 보험설계사의 다차원적 역량요인 분석 연구, 서울벤처대학원대학교 박사학위논문.  
 황호연(2016). 영업통제시스템이 영업사원의 성과에 미치는 영향, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.  
 Eisenberger, R., & Stinglhamber, F.(2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. Washington, DC: APA Books.  
 Hunter, S. T., Bedell, K. E., & Mumford, M. D.(2007). Climate for creativity: A quantitative review. *Creativity research journal*, 19(1), 69-90.  
 Kurtzsis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S.(2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1884.  
 Miller, R. B., & Brickman, S. J.(2004). A model of future-oriented motivation and self-regulation. *Educational psychology review*, 16(1), 9-33.  
 Morris, M. H., Webb, J. W., Fu, J., & Singhal, S.(2013).

- A competency-based perspective on entrepreneurship education: Conceptual and empirical insights, *Journal of Small Business Management*, 51(3), 352-369.
- Nybakk, E., Crespell, P., & Hansen, E.(2011). Climate for innovation and innovation strategy as drivers for success in the wood industry: Moderation effects of firm size, industry sector, and country of operation. *Silva Fennica*, 45, 415-30.
- Shaw, C. L., Watson, G. D., Hallock, H. L., Cline, K. M., & Griffin, A. L.(2013). The role of the medial prefrontal cortex in the acquisition, retention, and reversal of a tactile visuospatial conditional discrimination task. *Behavioural brain research*, 236, 94-101.
- Van Yperen, N. W.(2003). Task interest and actual performance: The moderating effects of assigned and adopted purpose goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 1006-1015.