

금융영업조직의 통제가 조직몰입과 지식공유 및 활용, 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구

이원희^o

^o경남정보대학교 경영계열
e-mail: leewh@eagle.kit.ac.kr^o

A Study on the Impact of Control in Financial Sales Organization on Organizational Commitment, Knowledge Sharing and Utilization, and Business Performance

Won-hee lee^o

^oSubdivision of Business Administration, Kyungnam College of Information & Technology

● 요약 ●

본 연구는 국내 금융(보험)영업조직을 대상으로 영업조직의 통제유형에 따라 조직구성원들의 조직몰입과 지식공유 및 활용, 경영성과에 어떠한 영향을 주는지를 살펴보고자 하는 실증연구이다. 본 연구에서는 통제를 산출통제(Output Control), 과정통제(Process Control), 사회통제(Social Control)로 구분하여 통제유형에 따라 금융영업조직 내 구성원들의 조직몰입과 조직 내 지식공유 및 활용, 경영성과에 어떠한 유의한 영향을 미치는지 실증분석을 통하여 알아보고자 한다.

키워드: 산출통제(Output Control), 과정통제(Process Control), 사회통제(Social Control), 조직몰입(Organizational Commitment), 경영성과(Business Performance)

I. Introduction

최근 금융환경은 인구 고령화와 개인 금융자산의 증가, 고액수요의 다양화, 리스크에 대한 인식 제고 등의 요인에 의해 국내시장에서는 개인 고객을 상대로 한 자산운용업, 자문업, 보험업 등 비은행업의 지속적 성장이 이루어지고 있다. 또한 금융회사의 글로벌화 정책과 개인투자자의 투자지역 다변화의 영향으로 해외투자와 관련한 금융업의 성장이 지속되고 있다. 이런 금융산업의 변화와 금융지주회사의 규모 확대, 비은행업무 영역으로 사업영역 확장과 관련된 금융산업의 선행연구가 부족한 실정이다. 특히, 비은행업무를 담당하는 금융(보험)영업조직의 통제를 통한 조직몰입과 지식경영 및 성과측정에 접근한 연구가 미진한 상태이다. 국내 금융산업에서 보험회사는 은행에 비해 회사의 정직성, 상품의 공신력, 배려, 정직성, 판매채널의 정직성 면에서 신뢰가 낮은 것으로 나타났다.[1] 이렇게 신뢰도가 낮은 것은 보험영업조직의 전문성 부족에 기인하는 바가 가장 크고, 보험금 관련 분쟁, 보험상품 약관의 복잡성, 부정적 언론보도 등이 그 이유라 할 수 있다.[2]

금융(보험)영업조직에 있어 조직 내 통제와 구성원들간 관계가 사업성으로 이어진다는 중요성을 볼 때, 영업조직의 지속적인 경쟁우위와 목표를 달성하기 위해서는 구성원들의 조직몰입과 지식공유 및 활용을 위한 통제가 필요할 것이다.

따라서, 본 연구에서는 금융(보험)영업조직의 조직몰입과 조직 내 지식공유 및 활용을 이끌어내기 위한 통제방식을 산출통제, 과정통제, 사회통제로 구분하여 통제유형에 따라 영업조직 내 구성원들의 조직몰입과 지식공유 및 활용, 경영성과와의 관계를 인과관계 분석을 통해 알아보고자 한다.

II. Preliminaries

1. Related works

조직의 목표를 달성하는데 중요하게 고려해야 하는 요소는 조직구성원의 행동으로 기업이 우수한 조직구성원을 보유함으로써 성과를 낼 수 있는 준비가 되어 있더라도 몇몇 구성원의 행동은 조직이 추구하는 방향과 일치하지 않을 수 있다. 이때 통제는 바람직한 결과 또는 사전에 설정한 결과를 달성할 수 있도록 조직을 동기부여 함으로써 수립된 목적 및 목표의 달성을 증대시킨다.[3]

[4]는 합작사업 참여기업 간 지식공유 및 활용이 합작성공에 미치는 영향에 관한 실증연구에서 실증분석결과 사업참여자 간 지식공유 및 활용이 사업참여 의지와 동기, 조직문화, 경영성과에 긍정적인

영향을 미치는 것으로 나타났다. [5]는 통제유형의 조절 효과에 관한 실증연구에서 연구결과 사업파트너와의 유대는 사업성공에 유의한 영향을 미치며 통제의 유형 중 산출통제는 상호 유대와 성과와의 관계에 조절하지 않는 것으로 나타났고 과정통제는 조절역할은 하지 않지만 직접적으로 유의한 영향을 미치고 사회통제는 유대강도와 성과에 유의하게 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 금융(보험)영업조직의 조직 내 통제를 통한 조직몰입과 지식공유 및 활용, 경영성공에도 밀접한 관련이 있음을 확인할 수 있다.

이러한 기존연구들을 기반으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하여 연구를 진행하고자 한다.

가설 1: 통제는 조직구성원들의 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 1-1: 산출통제는 조직구성원들의 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 1-2: 과정통제는 조직구성원들의 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 1-3: 사회통제는 조직구성원들의 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 2: 통제는 조직구성원들의 지식공유 및 활용에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 2-1: 산출통제는 조직구성원들의 지식공유 및 활용에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 2-2: 과정통제는 조직구성원들의 지식공유 및 활용에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 2-3: 사회통제는 조직구성원들의 지식공유 및 활용에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 3: 통제는 조직의 경영성공에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 3-1: 산출통제는 조직의 경영성공에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 3-2: 과정통제는 조직의 경영성공에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 3-3: 사회통제는 조직의 경영성공에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 4: 조직몰입은 경영성공에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설 5: 지식공유 및 활용은 경영성공에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

III. Conclusions

본 연구의 목적은 국내 금융영업조직의 조직 내 통제가 조직몰입과 지식공유 및 활용, 경영성공에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 밝히고자 한다.

REFERENCES

- [1] H. J. Hong, and T. H. Oh, "An Empirical Study on the Trust and Determination Factors of Trust in the Insurance Industry," *Korean Insurance Journal* Vol. 71, pp. 49-75, 2005.
- [2] S. J. Lee, and J. Y. Jeong, "A Study on Measures to Enhance the Reliability of Insurance Industry," *Korean Insurance Research*, Vol. 52, No. 3, pp. 3-35, 2007.
- [3] Flamholtz, E. G., T. K. Das. and A. S. Tsui, "Toward an Integrative Framework of Organizational Control," *Accounting, Organizations, and Society*, Vol. 10, pp. 35-50, 1985.
- [4] W. H. Lee, J. Y. Moon, "A Study of the Impact of Knowledge Sharing and Utilization on the Characteristics and Joint Performance of the Participants in an International Joint Ventures," *Journal of The Korea Society of Computer and Information*, Vol. 24, No. 11, pp. 187-193, 2019.
- [5] W. H. Lee, "The effects and role of control on the performance of International Joint Venture," *Pukyong National University*, 2017.