

☒ 연구논문

서비스산업의 품질향상과 여성인력의 활용에 관한 연구*

박재홍 · 박성연 · 홍부길

이화여자대학교 경영학과

Service Quality Improvement and the Effective Use of Women Employees in Korean Service Industries

Chae-Heung Park · Seong-Yeon Park · Bu-Gil Hong

Dept. of Business Administration, Ewha Women's University

Abstract

This study examines the service quality management and the use of women employees for the productivity improvement in Korean service industry. Five service industries, bank, hotel, PCS(Personal Communication Service), department store, and hospital industry were chosen for this study. The results indicate that the five industries show different characteristics. It was found that department stores made the most effort to improve service quality among the five industries and that hospitals did the least effort. In the use of women employees, the proportion of women in service industry is much higher than that in the manufacturing industry, but the proportion of women in management level is still very low. Women employees do not feel high degree of sexual discrimination. But they feel unfairness in promotion and payment, and low degree of job satisfaction.

* 본 연구는 한국학술진흥재단의 대학부설연구소 지원 연구비에 의해 수행되었음.

1. 연구의 배경과 목적

최근 기업들은 '고객만족'의 중요성을 인식하고 고객만족 향상을 위한 '품질 향상'에 힘쓰고 있다. 예를 들어, 「ISO 9000 시리즈」, 즉, 「품질경영 및 품질보증」에 관한 국제규격 등이 1986년 국제표준화기구(ISO)에서 제정되었으며, ISO 9000시리즈 등은 현재 전 세계 53개국에서 국가규격으로 채택되어 새로운 무역장벽으로 등장하고 있다 [2]. 더욱이, 우리 나라의 경제구조가 제조업 중심의 2차 산업에서 3차 산업인 서비스 중심으로 전환되면서 제품의 품질 향상뿐만 아니라 서비스 품질의 향상이 경제발전에 매우 중요한 위치를 차지하게 되었다.

GNP의 절반 이상이 서비스 분야에서 일어나는 경제를 「서비스 경제」라 하는데, 미국의 경우를 보면 1984년도에 이미 경제의 66%를 서비스에 의존하게 되었고 1993년 미국 500대 서비스업의 성장이 500대 제조업보다 높았다. 500대 서비스 기업의 순이익이 937억 달러로 500대 제조기업의 623억 달러보다 311억이나 많은 것으로 나타났다. 우리 나라의 사정도 이와 크게 다르지 않다. 우리 나라 서비스 부문의 총생산이 GNP에서 차지하는 비중이 1974년에 50%, 1984년에 57%, 그리고 1991년에는 64%에 달했으며 고용비중도 55% 이상이 되고 있어 서비스 산업이 급격히 증대되고 있음을 알 수 있다[6, 8].

우리 나라 경우 지난 몇 십년 동안의 공업화 과정에서 주로 제조업의 개발에 역점을 두었기 때문에 제조업 분야는 어느 정도의 경쟁력을 갖추게 되었다. 그러나, 서비스 부문은 서비스에 대한 기본적 인식 부족으로 인하여 상대적으로 매우 낙후되고, 생산성이 낮으며, 경쟁력이 취약하다는 점이 오래 전부터 지적되어 왔다. 특히 서비스 산업의 개방이 현실화됨에 따라 생산성 향상과 국제경쟁력에 대한 관심이 품질경영 및 서비스 마케팅 분야에서 크게 고조되고 있다. 우리 나라 서비스 산업의 생산성 향상과 경쟁력 강화에 대한 대책은 이제 더 이상 늦출 수도 없는 매우 절실한 시점에 이르렀으며 이 분야에 대한 집중적이고도 심도 있는 연구가 요청되고 있다.

특히 서비스 경제화와 관련하여 주목할 만한 사실은 여성의 취업증가가 이러한 서비스 경제화를 촉진시킨다는 점이다[4, 5, 6, 9]. 여성의 취업률이 증가하면서 유아원, 외식산업 및 기타 편의를 제공하는 서비스업들이 활성화되게 되었고, 경제활동에의 여성참여율을 살펴보다도 1985년-1995년 간 41.9%에서 48.3%로 6.5% 증가했다. 여성취업자 중 서비스 산업에 종사하는 비율이 63.9%에 이르고 있고, 서비스 산업에서의 여성고용 비율도 40.3%에 이르고 있어[3] 여성인력이 서비스 경제화를 촉진시키는 중요한 요인이 될 뿐만 아니라 서비스 경제를 구성하는 중요한 노동력이 되고 있음을 알 수 있다. 뿐만 아니라 이와 같은 여성인력의 중요성은 서비스 기업의 성공에 있어 고객에게 서비스를 제공하는 직원들의 역할이 생산성향상과 고객만족에 매우 중요함을 강조하는 「내부 마케팅」 개념에서도 그 중요성이 강조되고 있다[1].

그러나 선진국의 경우에는 금융서비스업과 같이 여성인력의 비중과 역할이 큰 업종에서는 여성인력관리를 통한 품질향상 프로그램을 개발, 실시하고 있으나 우리 나라

의 경우에는 서비스 업종에서의 품질향상 프로그램이나 여성인력관리 프로그램이 모두 미비한 실정이며 이 분야의 학문적 연구도 매우 미진한 상태이다. 여성인력과 여성 기업인에 대한 정확한 통계조차 부족한 것이 우리의 실정이며, 실태 파악조차 제대로 되고 있지 않다[10].

따라서 서비스 기업의 중요 성공 요인인 「여성인력」의 중요성을 생각해 볼 때 서비스 품질향상과 여성인력관리에 관한 포괄적인 실태 조사가 우선적으로 요청되며, 이를 토대로 보다 심도 깊은 연구들이 진행되어야 할 것이다. 이를 위한 첫 단계로서 본 연구에서는 우리 나라 서비스 산업의 품질향상노력과 여성인력의 현황을 파악한 후 여성인력의 효과적 활용과 품질향상을 통한 생산성 향상에 관해 연구하고자 한다.

2. 연구의 개념적 틀과 연구방법

2.1 연구의 개념적 틀

본 연구는 서비스 산업의 품질향상 노력과 여성인력활용 실태를 조사하기 위해 서비스 품질에 대한 기업의 전반적인 관심도와 노력정도를 측정하고, 고객만족을 위한 노력, 품질향상을 위한 인적자원의 활용도, 부서 차원의 품질향상 노력 등을 측정하며, 여성인력활용 부문에 있어서는 여성인력의 활용도, 여성인력에 대한 인식, 남녀 직원간의 차별적 대우 등을 측정하고자 한다.

2.2 연구방법

2.2.1 서비스 산업의 선정

서비스 산업을 분류하는 데 있어서의 어려움은 제조업과는 달리 분류 기준이 매우 다양하다는 점이다. 본 연구는 여성인력의 활용이 매우 중요한 서비스 산업 전반에 걸쳐 포괄적인 실태조사를 하기 위하여 가능한 많은 서비스 산업을 포함시키려 하였다. 이유재 등(1996)의 연구에서 이용한 10개의 서비스 산업 군을 참조하여 그 중 여성인력의 비중이 큰 5 개의 산업을 선택하여 연구에 이용하였다. 연구에 이용된 5 개의 산업 군은 다음과 같다. 조사의 현실적인 어려움으로 인해 업종별로 선택 기업의 수가 차이가 나는데, 각 산업별 표본의 수는 동일하게 하였다.

2.2.2 조사의 대상

본 연구의 설문조사는 서비스 기업에 근무하는 남녀 사원들을 대상으로 하였다. 5 개 산업별로 100명씩 할당하여 총 500명의 사람들을 표본으로 이용하였으며, 동종 산업 내에서는 기업 별로 비슷한 수의 표본을 할당하였다.

< 표 1 > 서비스 산업군의 분류와 각 산업 군별 업종선택

분류항목	내 용	선택업종
1. 도, 소매	도매, 소매	백화점(1)
2. 숙박	호텔, 여관, 콘도 등	호텔 (3)
3. 통신	우편, 전기통신	PCS (1)
4. 금융 및 보험	금융, 보험	은행 (3)
5. 의료, 보건 및 사회복지	의료 및 보건, 사회복지사업, 위생서비스	종합병원(2)

* ()의 숫자는 조사에 참여한 업체의 수를 나타냄

2.2.3 변수의 정의 및 척도

변수들은 개념타당성(construct validity)의 향상을 위해 복수의 문항들을 사용하였다[11]. 서비스 품질향상노력을 측정하기 위해서 서비스 품질향상에 대한 기업의 관심도와 노력정도, 고객만족을 위한 노력, 품질향상을 위한 인적자원의 활용도, 부서 차원의 품질향상 노력을 포함시켰다. 보다 구체적으로 살펴보면, 서비스 품질향상에 대한 기업의 관심도를 측정하기 위해 최고경영자의 관심정도, 지원의지, 고객만족에 대한 관심도를 측정하였고, 기업의 노력정도를 측정하기 위해서 서비스 품질향상을 위한 예산의 확보정도, 투자계획, 계획의 수립정도를 측정하였다.

고객만족향상노력에 있어서는 고객의 의견수집, 불만의 신속한 처리, 고객의견의 반영, 고객만족도 조사, 벤치마킹 등을 측정하였다. 품질향상을 위한 인적자원의 활용도에서는 서비스품질교육의 실시, 직원들을 서비스품질향상에 지속적으로 참여시키는 시스템의 구축, 보상과 승진의 공정성, 직무만족도 등을 측정하였다.

여성인력활용 부문에 있어서는 여성인력의 활용정도, 여성인력에 대한 태도, 남녀 차별대우에 대한 인식 등을 측정하였는데, 여성인력의 활용정도에서는 현재의 활용정도와 앞으로의 활용계획을 측정하였고, 여성인력에 대한 태도에서는 여성인력의 활용에 대한 긍정적 태도를 측정하였다.

마지막으로, 인구 통계적 분석을 위하여 성별, 연령, 학력, 근무기간, 직위, 소득 등을 측정하였으며, 인구 통계변수들을 제외한 다른 주요변수들은 7점 척도의 리커트스케일로 측정하였다(점수가 높을수록 동의정도가 큼).

3. 조사결과의 분석 (전체산업)

3.1 응답자의 인구 통계적 특성

수거된 설문중 사용할 수 없는 것들을 제외한 후 최종 분석에 이용된 설문의 수는 모두 459개였다. 설문조사 응답자들의 인구 통계적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 남

자와 여자의 비율은 여자가 조금 더 높는데, 이는 여성의 비율이 매우 낮은 제조업 분야와 비교하면 큰 차이를 보이고 있으며, 여성의 비중이 높은 서비스 산업의 일반적인 특성과도 일치한다. 학력에 있어서도 절반 이상이 대졸자이며 소득은 월평균 100-200만원대가 가장 많았다. 근무기간에 있어서는 평균 5년이지만 산업별로 차이를 보이고 있다. 은행이 가장 근무기간이 길었으며 신생업종인 PCS의 경우가 가장 짧았다.

< 표 2 > 설문응답자들의 인구 통계적 특징

성별	남자 43.4%, 여자 55.8%	
연령	평균 29세	
학력	고졸 20.7%, 전문대졸 16.8% 대졸 53.8%, 대학원 7.2%	
근무기간	평균 5년	
월평균소득	100만원미만 23.5%	100-200미만 52.5%
	200-300미만 17.2%	300이상 12.1%

3.2 서비스 품질 현황

사원들이 느끼고 있는 서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도와 지원의지는 평균 4.97로서 서비스 산업의 최고 경영자들이 서비스 품질의 중요성을 인식하고 있는 것으로 보이며, 이에 비해 실제 기업의 노력정도는 4.21로서 많이 떨어지는 것으로 나타났다. 고객만족향상을 위한 노력에 있어서도 평균값이 4.52로서 서비스 기업들의 노력정도가 높지 않았다.

그러나 사원들을 대상으로 하는 서비스 품질교육은 5.16으로 높게 나타나 서비스품질교육을 위해 많이 노력하고 있음을 알 수 있으며, 서비스 품질향상이 지속적이고 보다 효과적으로 운영되기 위해서는 사원들을 교육시키는 데서 끝나는 것이 아니라 사원들의 참여가 일상적인 근무 시스템과 연결되어 있어야 하는데, 이에 대한 평균값이 4.74로서 보통 이상의 응답을 보이고 있다.

서비스 산업에 종사하는 사원들의 직무만족도가 평균 3.75로서 다소 불만족스러운 것으로 나타났으며 보상과 승진에 대해서도 불만족스럽게 나타났다. 이러한 결과는 서비스 산업에서 내부고객만족이 이루어지고 있지 않다는 것을 의미하는데, 고품질 서비스를 위해서는 내부고객의 만족이 선행되어야 한다는 연구결과들에 비추어 볼 때 (박성연, 1995), 매우 중요한 시사점을 갖는다고 생각된다.

< 표 3 > 서비스 품질 현황

항 목	평 균
서비스품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도/지원	4.97
서비스품질향상을 위한 기업의 노력정도	4.21
고객만족향상을 위한 기업의 노력정도	4.52
서비스품질교육 실시정도	5.16
사원들이 서비스품질향상에 참여하도록 하는 시스템의 활용	4.74
직무만족도	3.75
보상과 승진의 공정성	3.61

3.3 여성인력활용 현황

여성인력이 회사에 꼭 필요하다는 여성인력에 대한 긍정적 인식정도는 5.51로서 매우 긍정적으로 인식되고 있으나, 여성인력을 적극적으로 활용하고 있는가, 서비스 향상을 위해 여성인력의 활용도를 높이고 있는가, 여성인력활용에 관한 체계적인 계획이 있는가에 대한 평균 응답이 4.51로서 인식과 실제 행동과는 상당한 거리가 있음을 알 수 있다.

< 표 4 > 여성인력활용현황

	평균 또는 비율
여성인력 활용정도	4.51
여성인력에 대한 긍정적 인식	5.51
남녀 사원간의 차별정도	3.34
남녀차별이 있는 부분	승진/고과(44.6%), 직무(23.2%), 급여(9.6%), 교육기회(4.0%)
여성인력 채용 방법	공개채용(70.4%), 특별채용(16.2%), 연고채용(5.1%)
여성인력 채용기준	입사시험성적(37.4%), 전공분야(23.1%), 추천자 또는 추천기관(10.4%), 출신학교(8.7%), 용모(8.5%), 학교성적(7.3%)
남자직원이 여자직원보다 승진이 빠르다	그렇다(54.8%) 아니다(44.8%)

남녀차별에 있어서는 서비스 산업 종사자들이 남녀차별을 별로 느끼지 않는 것으로 나타났다. 차별이 있다고 응답한 경우 승진/고과가 44.6%로서 1위를 나타내고 있으며, 직무가 23.2%, 급여가 9.6%를 나타내고 있고, 교육기회도 4%가량 차지하고 있다. 남자가 여자보다 승진이 빠르다고 응답한 사람이 전체의 54.8%로서 과반수 이상을 차지하고 있다.

최고위직 여성관리자의 직급을 보면 산업별로 상당한 차이를 보이고 있으며, 팀장급 이상 여성의 비율도 매우 큰 차이를 보이고 있다. 팀장급 이상의 경우 남녀비율 면에서 매우 적은 비율을 보이고 있으나, 병원의 경우에는 간호사들이 여성인력의 대부분을 차지하고 있기 때문에 다른 업종보다 팀장급 이상 여성의 비율과 정규직원 중 여성의 비율이 높은 것으로 보이며 의료직이라는 특성상 간호사들의 임시직 채용이 낮은 것으로 보인다.

정규직원 중 여성의 비율은 백화점이 가장 높았고, PCS가 가장 낮았다. 임시직원의 비율을 살펴보면 여성의 비율이 대단히 높게 나타나고 있는데, 은행의 경우엔 임시직원을 채용하지 않는 은행들이 있는 반면, 채용하고 있는 경우엔 100%가 모두 여성인 은행도 있었다. PCS의 경우에는 정규직원 중 여성은 단 5%에 불과한 반면, 임시직에는 여성이 85%에 이르고 있어 대부분 여성으로 구성되어 있는 고객지원실 상담사들의 임시직 비율이 높음을 알 수 있다.

< 표 5 > 산업별 여성인력 현황

	은행	호텔	PCS	백화점	병원
최고위직 여성경영자의 직급	지점장	과장	차장	이사	병원장
팀장급 이상 여성의 비율	4.8%	8.3%	1%미만	5%미만	50%
정규직원 중 여성의 비율	36.8%	38.7%	5%	72%	58%
임시직원 중 여성의 비율	100%*	66.5%	85%	95%	65%

* 임시직원을 채용하고 있는 업체들만 해당됨.

3.4 여성인력 활용에 대한 남녀사원 비교

여성인력활용에 대하여 남녀 사원간에 차이가 있는지 살펴본 결과 대부분 차이가 있는 것으로 나타났다. 보상과 승진의 공정성, 직무만족도에 있어서 여성이 남성보다 만족도가 낮은 것으로 나타났으며 남녀차별문제에 있어서는 여성과 남성의 시각차이가 크게 나타났다. 남성들의 경우 차별이 없다고 느끼고 있으며, 여성의 경우 남성보다 그 정도가 약했다. 서비스 산업에 종사하는 여성들이 남녀차별은 별로 느끼지 않고 있으나 승진의 속도에 있어서는 남성이 더 빠르다고 인식하고 있었다. 그 이유로써 남성의 경우는 업무능력을 1위, 여성의 퇴사가능성을 2위로 답하고 있으나, 여성들은 여성의 퇴사가능성을 1위, 남성의 군 경력을 2위로 답하여 남녀간의 시각의 차이를 보여주고 있다. 여성인력에 대한 긍정적인 태도도 여성들이 더 높다.

< 표 6 > 여성인력 활용에 대한 남녀사원비교

	남성	여성	t	p
보상과 승진의 공정성	4.07	3.24	4.92	.000
직무만족도	4.06	3.49	4.95	.000
회사의 여성인력 활용에 대한 인식	4.62	4.43	1.43	.154
여성인력에 대한 긍정적 태도	5.02	5.32	-3.05	.002
사내 남녀차별에 대한 인식	2.80	3.75	-2.75	.007
남자가 여자보다 승진속도가 빠르다	그렇다 47.6% 아니다 52.4%	그렇다 60.1% 아니다 39.4%	435.39 (X^2 값)	.000
남자직원의 승진이 더 빠른 이유	업무능력36.5% 여성의 퇴사 가능성 21.9% 리더십 15.6% 군 경력 11.5%	여성의 퇴사 가능성 33.6% 군 경력 21% 업무능력11.2% 리더십10.5%	41.12 (X^2 값)	.000

4. 조사결과의 분석 (개별산업)

4.1 은행

분석에 이용된 설문은 총 99개이며, 은행에 종사하는 응답자들의 평균 연령은 33세, 남녀의 비율은 57%, 41%로 남자가 더 많았다. 근무기간이 평균 9.7년으로 가장 길었으며, 다른 변수들은 전체의 평균과 큰 차이가 없었다.

4.1.1 서비스 품질 현황

사원들이 느끼고 있는 서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도와 지원의지는 평균 5.03으로서 전체평균 4.97보다 약간 높다. 그러나, 실제 기업의 노력정도는 4.13으로 전체평균 4.21보다 낮다. 고객만족향상을 위한 노력은 4.77로 전체평균값이 4.52보다 약간 높으며, 사원들을 대상으로 하는 서비스 품질교육은 5.42로 전체평균 5.16보다 높게 나타나 서비스 품질교육을 위해 많이 노력하고 있음을 알 수 있다. 또한 사원들을 서비스 품질향상에 지속적으로 참여시키는 시스템적 노력이 4.97로서 전체평균 4.74보다 긍정적인 반응을 보이고 있다. 은행업에 종사하는 사원들의 직무만족도가 평균 3.82로서 다소 불만족스러운 것으로 나타났으며 보상과 승진에 대해서도 동일한 반응을 보였다.

< 표 7 > 은행의 서비스 품질 현황

항 목	평 균
서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도/지원	5.03
서비스 품질향상을 위한 기업의 노력정도	4.13
고객만족향상을 위한 기업의 노력정도	4.77
서비스 품질교육 실시정도	5.42
사원들이 서비스 품질향상에 참여하도록 하는 시스템의 활용	4.97
직무만족도	3.82
보상과 승진의 공정성	3.82

4.1.2 여성인력활용 현황

여성인력을 적극적으로 활용하고 있는가, 서비스 향상을 위해 여성인력의 활용도를 높이고 있는가, 여성인력활용에 관한 체계적인 계획이 있는가에 대한 평균 응답이 4.47로서 전체평균 4.51보다 약간 낮으며, 여성인력이 회사에 꼭 필요하다는 여성인력에 대한 긍정적 인식정도도 5.02로서 전체평균 5.51보다 다소 낮다. 남녀차별에 대해서는 3.04로 전체평균 3.34보다 낮게 나타나 은행원들이 남녀차별을 인식하지 않고 있었다.

< 표 8 > 은행의 여성인력활용현황

	평균 또는 비율
여성인력 활용정도	4.47
여성인력에 대한 긍정적 인식	5.02
남녀 사원간의 차별정도	3.04

4.1.3 여성인력활용에 대한 남녀사원비교

여성인력활용에 대하여 남녀 사원간에 차이가 있는지 살펴본 결과 승진속도에 있어서 남녀간의 인식의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 승진속도에 있어서 여성들은 남성이 더 빠르게 승진한다고 느끼고 있었으며, 그 밖의 다른 부분에 있어서는 남녀 모두 차별을 느끼지 않고 있었다. 그 외의 보상과 승진의 공정성, 직무만족도, 여성인력활용도에 있어서는 여성이 남성보다 다소 낮은 응답을 보였으나 통계적으로 유의하지는 않았다.

< 표 9 > 은행의 여성인력활용에 대한 남녀사원의 태도 비교

	남성	여성	t	p
보상과 승진의 공정성	3.91	3.66	0.72	.471
직무만족도	4.05	3.49	1.79	.076
회사의 여성인력 활용에 대한 인식	4.51	4.41	0.37	.711
여성인력에 대한 긍정적 태도	4.81	5.33	-1.46	.148
사내 남녀차별에 대한 인식	2.58	3.68	-2.75	.007
남자가 여자보다 승진속도가 빠르다	그렇다 46.3% 아니다 53.7%	그렇다 66.7% 아니다 33.3%	99.57 (X^2 값)	.000

4.2 호텔

분석에 이용된 설문지의 수는 총 72개이다. 응답자들은 사무직(40.3%)과 서비스직(59.7%)으로 구성되어 있으며, 남녀 비율은 54.2%, 44.4%이다. 평균 연령은 31세, 평균 근무기간이 5.7년이었다.

4.2.1 서비스 품질 현황

사원들이 느끼고 있는 서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도와 지원의지는 평균 4.86으로 전체평균 4.97보다 약간 낮으며, 실제 기업의 노력정도는 4.17로 전체평균 4.21보다 낮다. 고객만족향상을 위한 노력은 4.47로 전체평균값이 4.52보다 약간 낮으며, 사원들을 대상으로 하는 서비스 품질교육은 5.35로 전체평균 5.16보다 높게 나타나 서비스 품질교육을 위해 많이 노력하고 있음을 알 수 있다. 또한 사원들을 서비스 품질향상에 지속적으로 참여시키는 시스템적 노력이 4.64로 전체평균 4.74보다 약간 낮은 반응을 보이고 있다. 호텔 서비스업에 종사하는 사원들의 직무만족도가 평균 3.92로서 산업평균 3.75보다 약간 높으나 보통이하의 만족도를 나타내고 있으며, 보상과 승진에 대해서도 산업평균 3.61보다는 높으나 비교적 불공정하게 느끼고 있었다.

< 표 10 > 호텔의 서비스 품질 현황

항 목	평 균
서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도/지원	4.86
서비스 품질향상을 위한 기업의 노력정도	4.17
고객만족향상을 위한 기업의 노력정도	4.47
서비스 품질교육 실시정도	5.35
사원들이 서비스 품질향상에 참여하도록 하는 시스템의 활용	4.64
직무만족도	3.92
보상과 승진의 공정성	3.76

4.2.2 여성인력활용 현황

여성인력을 적극적으로 활용하고 있는가, 서비스 향상을 위해 여성인력의 활용도를 높이고 있는가, 여성인력활용에 관한 체계적인 계획이 있는가에 대한 평균 응답이 4.37로서 전체평균 4.51보다 약간 낮으며, 여성인력이 회사에 꼭 필요하다는 여성인력에 대한 긍정적 인식정도도 5.24로서 전체평균 5.51보다 다소 낮다. 남녀차별에 대한 인식은 3.61로 호텔업 종사자들이 남녀차별을 크게 인식하지 않는 것으로 보인다.

< 표 11 > 호텔의 여성인력활용현황

	평균 또는 비율
여성인력 활용정도	4.37
여성인력에 대한 긍정적 인식	5.24
남녀 사원간의 차별정도	3.61

4.2.3 여성인력활용에 대한 남녀사원비교

여성인력활용에 대하여 남녀 사원간에 차이가 있는지 살펴본 결과 남녀차별에 대한 인식과 승진속도에 있어서는 남녀간에 인식의 차이가 통계적으로 유의하게 있었으나 그 외의 것에서는 유의한 차이가 없었다. 즉, 보상과 승진의 공정성, 직무만족도, 여성인력활용도에 있어서는 여성이 남성보다 다소 낮은 응답을 보였으나 통계적으로 유의하지는 않았다. 그러나, 남녀차별이나 승진속도에 있어서 남성들이 남녀차별이 없다고 인식하고 있는 반면, 여성들은 남녀차별정도를 보통이상으로 느끼고 있었으며, 이 수치는 금융업이나 산업 전체 평균보다 높았다. 또한 승진속도에 대해서도 남성들은 38.5%만이 남성이 빠르다고 여기고 있지만 여성들은 78.1%가 남성이 더 빠르게 승진한다고 느끼고 있어 남녀간의 큰 시각 차이를 보이고 있다.

< 표 12 > 호텔의 여성인력활용에 대한 남녀사원의 태도 비교

	남성	여성	t	p
보상과 승진의 공정성	3.87	3.63	0.56	.574
직무만족도	3.97	3.81	0.41	.681
회사의 여성인력 활용에 대한 인식	4.62	4.03	1.77	.081
여성인력에 대한 긍정적 태도	5.03	5.47	-1.21	.232
사내 남녀차별에 대한 인식	2.87	4.50	-4.48	.000
남자가 여자보다 승진속도가 빠르다	그렇다 38.5% 아니다 61.5%	그렇다 78.1% 아니다 21.9%	11.24 (χ^2 값)	.002

4.3 PCS

분석에 이용된 설문지의 수는 총 97개이다. 응답자들은 사무직(40.2%)과 고객상담직(59.8%)으로 구성되어 있으며, 남녀 비율은 32.0%, 68.0%, 평균 연령은 27세, 평균 근무기간이 2년미만이었다. PCS 산업이 신생업종이라 근무기간이 다른 산업보다 짧았으며, 대부분 여성으로 구성되어 있는 임시직 고객상담원들의 비중이 높아 여성의 비율이 높았고, 소득수준이 5개 서비스 산업 중 가장 낮았다.

4.3.1 서비스 품질 현황

사원들이 느끼고 있는 서비스품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도와 지원의지는 평균 5.05로 전체평균 4.97보다 조금 높으며, 기업의 노력정도는 4.19로 전체평균 4.21보다 약간 낮다. 고객만족향상을 위한 노력은 4.43으로 전체평균값인 4.52보다 약간 낮으며, 사원들을 대상으로 하는 서비스품질교육은 4.69로 전체평균 5.16보다 상당히 낮게 나타나 서비스품질교육에 많이 노력하지 않는 것으로 보인다. 즉, 서비스 품질향상에 대한 최고경영자의 관심은 높지만 이것이 기업의 총체적인 노력에 제대로 반영되고 있지 못하며, 특히 임시직의 여성사원들을 많이 고용하고 있기 때문에 이들에 대한 서비스 품질교육이 잘 실시되지 않고 있는 것으로 보인다.

사원들을 서비스 품질향상에 지속적으로 참여시키는 시스템적 노력이 4.19로 전체평균 4.74보다 상당히 낮은 반응을 보이고 있다. PCS산업에 종사하는 사원들의 직무만족도가 평균 3.23으로 산업평균인 3.75보다 낮으며 보상과 승진의 공정성에 대해서도 산업평균인 3.61보다 낮은 값을 보이고 있어 직무만족도와 보상/승진의 공정성에 대해 불만족스럽게 느끼는 것으로 보인다.

< 표 13 > PCS의 서비스 품질 현황

항 목	평 균
서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도/지원	5.05
서비스 품질향상을 위한 기업의 노력정도	4.19
고객만족향상을 위한 기업의 노력정도	4.43
서비스 품질교육 실시정도	4.69
사원들이 서비스 품질향상에 참여하도록 하는 시스템의 활용	4.19
직무만족도	3.23
보상과 승진의 공정성	3.24

4.3.2 여성인력활용 현황

여성인력을 적극적으로 활용하고 있는가, 서비스 향상을 위해 여성인력의 활용도를

높이고 있는가, 여성인력활용에 관한 체계적인 계획이 있는가에 대한 평균 응답이 4.29로서 전체평균 4.51보다 약간 낮으며, 여성인력이 회사에 꼭 필요하다는 여성인력에 대한 긍정적 인식정도도 5.86으로서 전체평균 5.51보다 다소 높으나, 이 점은 응답자 중 여성의 비율이 훨씬 더 높기 때문에 영향을 받은 것으로 보인다. 남녀차별에 대해서는 별로 인식하지 않고 있었다.

< 표 14 > PCS의 여성인력활용현황

	평균 또는 비율
여성인력 활용정도	4.29
여성인력에 대한 긍정적 인식	5.86
남녀 사원간의 차별정도	3.49

4.3.3 여성인력활용에 대한 남녀사원비교

남녀 사원들의 응답을 비교한 결과, 남녀차별에 대한 인식과 남녀간의 승진속도 차이, 보상과 승진의 공정성, 직무만족에 있어서 남녀간에 인식의 차이가 통계적으로 유의하게 있는 것으로 나타났다. 보상과 승진의 공정성, 직무만족도에 있어서 여성이 남성보다 훨씬 낮은 응답을 보이고 있으며, 여성인력에 대한 긍정적 태도가 매우 강했다. 반면, 남성들의 여성인력에 대한 긍정적 태도는 타 업종 평균에 비해 다소 낮으며 남성들은 남녀차별이 없다고 느끼고 있으나, 여성들은 남녀차별에 대해 보통정도로 느끼고 있었다. 승진속도에 대해서도 남성들은 42.3%만이 남성들이 빠르다고 여기고 있지만 여성들은 66.7%가 남성이 더 빠르게 승진한다고 느끼고 있어 남녀간의 큰 시각 차이를 보이고 있다.

< 표 15 > PCS의 여성인력활용에 대한 남녀사원의 태도 비교

	남성	여성	t	p
보상과 승진의 공정성	3.84	2.95	2.30	.023
직무만족도	3.90	2.91	2.85	.005
회사의 여성인력 활용에 대한 인식	4.34	4.25	0.49	.628
여성인력에 대한 긍정적 태도	4.78	6.36	-1.40	.165
사내 남녀차별에 대한 인식	2.65	3.89	-3.05	.003
남자가 여자보다 승진속도가 빠르다	그렇다 42.3% 아니다 57.5%	그렇다 66.7% 아니다 33.3%	4.38 (X^2 값)	.054

4.4 백화점

분석에 이용된 설문 의 수는 총 97개이다. 응답자들은 사무직(56.7%)과 판매직(43.3%)으로 구성되어 있으며, 남녀 비율은 55.8%, 44.2%, 평균 연령은 27.5세, 평균 근무기간은 4.2년이였다. 타 산업에 비해 고졸사원의 비중이 41%로 훨씬 더 높았다.

4.4.1 서비스 품질 현황

사원들이 느끼고 있는 서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도와 지원의지는 평균 5.91로 매우 높았으며, 기업의 노력정도는 5.20으로 전체평균 4.21보다 훨씬 높았다. 고객만족향상을 위한 노력도 5.39로서 전체평균값인 4.52보다 높아 백화점들이 고객만족향상과 서비스품질향상을 위해 대단히 노력하고 있음을 알 수 있으며, 타 서비스 산업보다 훨씬 더 적극적임을 알 수 있다.

사원들을 대상으로 하는 서비스 품질교육은 6.35로 전체평균 5.16보다도 높아 서비스품질교육이 대단히 적극적으로 실시되고 있었으며, 사원들을 서비스 품질향상에 지속적으로 참여시키는 시스템적 노력도 6.01로 전체평균 4.74보다 상당히 높았다. 이것은 판매사원들에게 지급되는 인센티브 등과도 관련이 있어 보인다. 그러나, 직무만족도와 보상 및 승진의 공정성에 대해 각각 4.10, 4.20으로 산업평균인 3.75, 3.61보다 높기는 하지만 보통 정도로 느끼고 있다.

< 표 16 > 백화점서비스 품질 현황

항 목	평 균
서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도/지원	5.91
서비스 품질향상을 위한 기업의 노력정도	5.20
고객만족향상을 위한 기업의 노력정도	5.39
서비스 품질교육 실시정도	6.35
사원들이 서비스 품질향상에 참여하도록 하는 시스템의 활용	6.01
직무만족도	4.10
보상과 승진의 공정성	4.20

4.4.2 여성인력활용 현황

여성인력을 적극적으로 활용하고 있는가, 서비스 향상을 위해 여성인력의 활용도를 높이고 있는가, 여성인력활용에 관한 체계적인 계획이 있는가에 대한 평균 응답이 4.73으로 전체평균 4.51보다 약간 높으며, 여성인력이 회사에 꼭 필요하다는 여성인력에 대한 긍정적 인식정도도 5.64로서 전체평균 5.51보다 다소 높다. 남녀차별에 대해서는 크게 인식하지 않고 있는 것으로 보인다.

< 표 17 > 백화점의 여성인력활용현황

	평균 또는 비율
여성인력 활용정도	4.73
여성인력에 대한 긍정적 인식	5.64
남녀 사원간의 차별정도	3.92

4.4.3 여성인력활용에 대한 남녀사원비교

남녀 사원들의 응답을 비교한 결과 보상과 승진의 공정성, 여성인력에 대한 긍정적 태도, 남녀차별에 대한 인식에 있어서 남녀간의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 보상과 승진의 공정성에 있어서는 여성이 남성보다 훨씬 낮은 응답을 보이고 있으며, 직무만족도에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었지만 여성이 더 낮은 응답을 보였다.

여성인력에 대한 태도에 있어서 여성들이 매우 강한 긍정적 태도를 보이고 있으며 남성과 통계적으로 유의할 정도로 그 차이가 크다는 점은 백화점의 특징적인 부분이라고 하겠다. 남녀차별에 있어서는 남성들이 차별이 없다고 느끼는 반면, 여성들은 차별이 있다고 느끼고 있다. 승진속도에 있어서는 타업종의 남성응답자들과는 달리 71.2%의 남성들이 남성이 빨리 승진한다고 응답하고 있어 백화점 업계에서의 남녀 승진속도가 매우 차이가 나고 있음을 알 수 있다. 여성응답자들도 88.1%가 그렇다고 응답하여 타 업종에 비해 대단히 높다.

< 표 18 > 백화점의 여성인력활용에 대한 남녀사원의 태도 비교

	남성	여성	t	p
보상과 승진의 공정성	4.70	3.52	2.87	.005
직무만족도	4.23	3.93	0.80	.427
회사의 여성인력 활용에 대한 인식	4.86	4.59	0.92	.358
여성인력에 대한 긍정적 태도	5.28	6.07	-2.35	.021
사내 남녀차별에 대한 인식	3.38	4.57	-3.09	.003
남자가 여자보다 승진속도가 빠르다	그렇다 71.2% 아니다 28.8%	그렇다 88.1% 아니다 11.9%	3.98 (X^2 값)	.074

4.5 종합병원

분석에 이용된 설문 의 수는 총 94개이다. 응답자들은 간호사, 약사, 사무직으로 구

성되어 있으며 이 중 간호사의 비율이 가장 높다. 남녀의 비율은 간호사의 비중이 높아 남자 20.2%, 여자 79.8%이었으며, 평균 연령은 28.2세, 평균 근무기간이 4.0년이었다.

4.5.1 서비스 품질 현황

종합병원의 직원들이 느끼고 있는 서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도와 지원의지는 평균 3.93으로 전체평균 4.97에 훨씬 못 미치고 있으며, 병원의 노력정도도 3.34로 전체평균 4.21에 훨씬 못 미치고 있다. 뿐만 아니라, 고객만족향상을 위한 노력이 3.57, 사원들을 대상으로 하는 서비스 품질교육은 3.99, 사원들을 서비스품질향상에 지속적으로 참여시키는 시스템적 노력이 3.73에 불과하다. 이러한 결과는 우리나라 종합병원의 낙후한 서비스품질 수준과 최고경영자인 병원장의 경영자질 부족, 서비스 교육의 부재, 병원운영에 있어서 전략적 사고의 부족 등을 드러내고 있다고 하겠다. 직무만족도와 보상과 승진의 공정성에 대해서도 매우 부정적으로 나타나고 있다.

< 표 19 > 종합병원의 서비스 품질 현황

항 목	평 균
서비스 품질향상에 대한 최고 경영자의 관심도/지원	3.93
서비스 품질향상을 위한 기업의 노력정도	3.34
고객만족향상을 위한 기업의 노력정도	3.57
서비스 품질교육 실시정도	3.99
사원들이 서비스 품질향상에 참여하도록 하는 시스템의 활용	3.73
직무만족도	3.70
보상과 승진의 공정성	3.06

4.5.2 여성인력활용 현황

여성인력을 적극적으로 활용하고 있는가, 서비스 향상을 위해 여성인력의 활용도를 높이고 있는가, 여성인력활용에 관한 체계적인 계획이 있는가에 대한 평균 응답이 4.68로 전체평균 4.51보다 높다. 여성인력이 회사에 꼭 필요하다는 여성인력에 대한 긍정적 인식정도도 5.75로서 전체평균 5.51보다 다소 높으나, 이러한 결과는 응답자의 여성비율이 높다는 점을 감안해야 할 것으로 보인다. 또한 남녀차별은 느끼지 않고 있다.

< 표 20 > 종합병원의 여성인력활용현황

	평 균
여성인력 활용정도	4.68
여성인력에 대한 긍정적 인식	5.75
남녀 사원간의 차별정도	2.67

4.5.3 여성인력활용에 대한 남녀사원비교

남녀 사원들의 응답을 비교한 결과, 남녀간에 통계적으로 유의한 차이가 대부분 없었다. 남녀차별에 대해서는 유의한 차이가 있지만 정도의 차이로서 남녀 모두 차별을 인식하지 않고 있다. 승진속도에 있어서는 타업종의 여성응답자들과는 달리 남자는 11.1%, 여자는 25.8%만이 남자의 승진속도가 더 빠르다고 응답해 다른 산업에 비해 남녀차별이 적은 것으로 보이나, 간호사들이 대부분 여성들로 구성되어 있어 남녀의 승진 속도를 비교하기 힘들다는 사실이 영향을 주었을 것으로 보인다.

< 표 21 > 종합병원의 여성인력활용에 대한 남녀사원의 태도 비교

	남성	여성	t	p
보상과 승진의 공정성	3.58	2.93	1.59	.115
직무만족도	4.05	3.61	1.21	.228
회사의 여성인력 활용에 대한 인식	4.68	4.68	0.02	.984
여성인력에 대한 긍정적 태도	5.68	5.77	-0.22	.825
사내 남녀차별에 대한 인식	1.95	2.85	-2.36	.021
남자가 여자보다 승진속도가 빠르다	그렇다 11.1% 아니다 88.9%	그렇다 25.8% 아니다 74.2%	1.73 (X^2 값)	.339

5. 연구의 시사점과 한계

5.1 연구의 시사점

지금까지 살펴 본 결과에 의하면 5개 서비스 산업이 각기 다른 특징들을 보여주고 있는데, 서비스품질향상 노력을 가장 열심히 하고 있는 업종이 백화점이었으며, 가장 낙후한 분야가 종합병원이었다. 특히, 종합병원의 경우 무엇보다도 최고 경영자인 병원장의 서비스마인드가 확립되어야 하며, 서비스품질 개념과 고객만족 개념의 정착을 위해 전 사적인 노력이 뒤따라야 할 것으로 보인다.

연구결과를 종합해 보면 우리 나라 서비스 기업들은 서비스품질의 중요성에 대해서

는 대체로 그 중요성을 인식하고 있는 것으로 나타났으나 서비스교육을 제외한 다른 부분에 있어서는 더 많은 노력이 필요하다고 판단된다. 특히, 서비스품질향상을 위한 계획의 수립 및 투자의 증대, 전 사적인 참여, 고객만족증대를 위한 전략의 개발, 사원들의 지속적 참여를 유도하기 위한 시스템의 구축 등 보다 계획적이고 장기적인 전략의 개발이 필요하며, 서비스교육에 있어서도 단순한 예절교육에서 벗어나 보다 근본적이고 적극적인 서비스마인드 교육과 자기계발에 도움이 되는 교육프로그램의 개발이 필요하다고 판단된다.

고객만족과 서비스품질을 향상시키기 위해서는 우선적으로 시장시향성과 고객 중심적 의사결정이 밑바탕이 되어야 하며, 고객의 욕구를 파악하기 위한 정보수집 및 분석, feedback이 주기적으로 이루어져야 한다. 어느 한 부서가 책임을 지는 것이 아니라 전 사적으로 참여하여야 하며, 일시적인 활동으로 끝나지 않고 장기적이고 체계적인 계획 하에 전 사원들의 참여가 지속적으로 이어질 수 있도록 업무시스템을 구축해야 한다.

서비스직 종사자들의 직무만족도를 보면 보통이하의 불만족도를 보이고 있으며, 보상과 승진에 대해서도 불만족스러운 것으로 나타나고 있는데, 이러한 결과는 생산성과 고객만족도 향상을 위해서 내부고객의 만족이 선행되어야 한다는 점에 비추어 볼 때 매우 중요한 시사점을 갖는다고 생각된다. 즉, 외부고객에게 좋은 품질의 서비스를 제공하고 높은 고객만족도를 얻기 위해서는 무엇보다도 서비스를 제공할 종업원들이 자신의 직무에 대해 높은 만족도를 가지고 있어야만 하며, 자신의 직장에서 일하는 것이 즐겁고 보람되게 느껴져야 생산성이 향상될 수 있음을 서비스 기업의 최고경영자와 경영진들이 파악해야 한다. 최근 무리한 구조조정과 성과위주의 경영정책, 경기 불황으로 근로자들의 업무량이 과중해 지고 QWL (Quality of Working Life) 지수가 떨어지고 있는 것은 장기적으로 기업의 생산성과 성장을 저해하는 요소가 된다. 사원들을 동기 부여할 수 있는 보다 근본적이고 긍정적인 인사정책이 필요하다.

설문의 응답자들의 성별 비율을 보면 서비스직에 종사하는 여성의 비율이 높다는 것을 확인할 수 있는데, 여성 종업원의 비율이 높은 것에 비해 여성인력확보와 장기적인 활용계획 등은 거의 수립되지 않고 있었다. 또 임시직 사원들 중 여성이 차지하는 비율이 매우 높으나 중간계급 이상에서는 여성의 비율이 매우 적은 편으로 나타났으며, 여성의 직무만족도와 공정성 인지도가 남성보다 매우 낮다. 남녀차별에 있어서는 업종별로 차이가 있으나 전반적으로 차별의 정도는 적은 것으로 보이며, 남녀간의 인식의 차이가 큰 것으로 보인다. 즉, 남자사원들은 남녀차별이 없으며 남자의 승진이 빠른 것은 탁월한 업무능력때문인 것으로 생각하고 있다. 그러나, 여성들은 남자사원이 더 빠르게 승진하는 이유로서 여성이 조기 퇴사해야 하는 근무여건을 가장 많이 답하고 있고, 보상과 승진에 있어서도 공정하지 않다고 느끼고 있다.

이러한 결과는 여성인력의 비중이 높은 서비스 산업에 있어서 생산성 향상과 관련하여 중요한 시사점을 제공하고 있다. 우선, 기업의 발전을 위해서 인력개발에 대한 투자가 필수이듯이, 인력의존도가 높은 여성인력에 대한 투자와 장기적인 계획의 수립은 서비스품질과 생산성 향상을 위해 필수적인 것이다. 여성을 단지 임시직으로 고

용하여 인건비의 지출을 줄이는데 목적을 둘 것이 아니라 교육에 투자하고 승진 및 고과를 공정하게 하여 여성인력의 직무만족도를 높여야 한다. 여성이 육아와 가사로 부터 자유로워져 업무에 충실할 수 있도록 뒷받침해 주고, 교육을 통해 자기계발을 할 수 있도록 도와준다면 여성들은 자신의 능력을 최대한 발휘할 수 있을 것이며 조기퇴사율도 줄어 기업은 헌신적이고 우수한 인력을 확보할 수 있을 뿐만 아니라, 생산성이 높아지고, 우수한 품질의 서비스로 인하여 좋은 기업이미지를 구축할 수 있어 장기적으로 기업에 큰 이익이 될 것이다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구의 방향

본 연구는 현실적인 어려움으로 인하여 자료수집에 있어 한정된 표본과 기업만을 포함시켰다. 앞으로의 연구에서는 설문조사에서 얻을 수 없는 심층적인 자료들을 수집하고 보다 심도 깊은 연구가 계속되기 위하여 심층면접법, 표적집단면접법과 같은 정성적 방법론을 사용한 후속연구들이 필요하다고 판단된다.

참고문헌

- [1] 박성연(1995), 「마케팅 신조류」, 서울: 경문사, pp. 1-50.
- [2] 박재홍(1994), 「품질경영」, 서울: 박영사.
- [3] 양승주, 권수진, 황정임(1996), 「1996여성통계연보」, 서울: 한국여성개발원.
- [4] 이건희, 이택수, 김효근(1997), “한국기업의 여성인력정책 현황과 과제,” Vol. 12 (1), pp. 139-167.
- [5] 이금선(1992), “한국 근로여성의 고용 및 능력발전정책에 관한 연구,” 동국대학교 행정학과 박사학위 논문.
- [6] 이유재(1994), 「서비스마케팅」, 서울: 학현사.
- [7] 이유재, 김주영, 김재일(1997), “서비스 산업의 현황에 대한 실증연구,” 「소비자학연구」, Vol. 7(2), pp. 129-157.
- [8] 임종원, 조호현(1995), “서비스 마케팅에서 Relationship Marketing 개념의 확대에 관한 연구,” 「서울대학교 경영대학 경영연구소 경영논집」, Vol. 24(3, 4호), pp. 116-137.
- [9] 정희선(1998), “한국의 여성기업에 관한 연구동향과 향후과제,” 20권, 2호, pp. 295-320.
- [10] 최신영(1995), “한국여성의 노동공급에 관한 연구,” 서울대학교 환경대학원 석사학위 논문.
- [11] Churchill, Gilbert A.(1979), “A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 16(February), pp. 64-73.