應用論文

한국의 여성 서비스인력에 대한 사회적 인식에 관한 연구: 서비스 품질 및 여성인력활용을 중심으로[1)]

박성연*, 박재흥**, 홍부길**

* 이화여자대학교 경영대학 부교수
** 이화여자대학교 경영대학 교수

Social Perceptions on the Women Work Force in Korean Service Industry: Service Quality and the Application of Women Work Force

Seong-Yeon Park, Chae-Heung Park, Bu-Gil Hong
Dept. of Business Administration, Ewha Womans University

Abstract

This study examined the social perceptions on the women work force in Korean service industries. 100 questionnaires per each of five service industries, hotel, PCS, department store, general hospital and bank (500 altogether) were distributed to general consumers to measure perceived service quality and perceptions on the women employees in those service industries.

It was found that consumers were not very satisfied with the service quality of the industries. They felt the necessity of women workforce in service industry and agreed to that women employees posessed management quality and had potential to develop.

1. 연구의 배경과 목적

20세기까지의 역사가 남성위주였다면 21세기는 여성의 세기라고 해도 과언이 아닐 만큼 최근 여성에 대한 관심이 높아지고 있다. 특히, 21세기의 사회는 3F의 시대, 즉, 여성적인(Female), 창조적인(Fiction) 그리고 감성적인(Feeling) 시대라고 한다. 3가지의 요소 모두 여성의 특성과 밀접한 관련성이 있다는 점에서 공통점이 있으며, 이는 앞으로의 사회가 여성의 특성을 매우 필요로 하고 있다는 점을 암시하고 있다고 하겠다.

1) 본 논문은 한국학술진흥재단의 연구비 지원에 의해 수행되었음.

이러한 시대적 요청에 비추어 볼 때 서비스 산업은 이 세 가지 특성을 모두 포함하고 반영시킬 수 있는 매우 적합한 산업이며 여성인력의 비중도 매우 높은 편이다. 더욱이, 우리나라의 경제구조가 서비스 산업 중심으로 전환되면서 제품의 품질 향상뿐만 아니라 서비스 품질의 향상이 경제발전에 매우 중요한 위치를 차지하게 되었으며 이에 관한 많은 연구들이 수행되어 왔다.

특히 서비스 경제에서는 여성의 취업증가가 이러한 서비스 경제화를 촉진시키게 되는데[4, 5, 6, 9], 여성의 취업률이 증가하면서 유아원, 외식산업 및 기타 편의를 제공하는 서비스업들이 활성화되었고, 여성의 경제활동 참여율을 살펴보더라도 1985년-1995년간 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 생산성 향상과 고객만족에 매우 중요함을 강조하는 「내부 마케팅」 개념에서도 그 중요성이 강조되고 있다[1].

그러나 우리나라의 경우 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[11]. 이를 위한 첫 단계로서 본 연구자들은 우리나라 서비스 기업들의 품질향상노력과 여성인력의 현황 파악에 관한 연구를 수행하였으며[11], 그 후속 단계로서 기업들의 이러한 노력에 대해 일반 소비자들은 어떻게 느끼고 지각하고 있는지를 알아보고 앞으로의 시대에서 가장 중요한 경쟁력 확보 요소가 될 여성인력의 전략적 활용에 대해 연구해 보고자 한다.

2. 연구의 개념적 틀과 연구 방법

2.1 연구의 개념적 틀

본 연구는 소비자들이 지각하는 서비스 산업의 품질을 알아보고 서비스 산업에서의 여성인력활용에 대하여 소비자들이 어떻게 느끼고 있는지 파악하는 데에 그 목적이 있다. 이를 위해서 전반적인 서비스품질, 여성서비스 인력의 서비스품질, 여성인력의 필요성, 여성인력의 업무능력, 여성취업에 관한 사항들, 여성인력의 활용 등에 관하여 측정하였다. 설문 문항은 리커트 7점 척도를 사용하여 작성하였다.

2.2 연구방법

본 연구의 설문조사는 해당 서비스를 경험해 본 일반 소비자들을 대상으로 하였다. 서

비스 산업의 선정은 박재홍, 박성연[11]의 연구에서 선정하였던 5개 서비스 산업을 이용하였으며, 백화점, 병원, 호텔, 이동통신, 은행의 5개 산업을 대상으로 500부의 설문지가 배포되었으며 이 중 433부가 회수되어 통계분석에 이용되었다. 분석 프로그램은 SPSS v.10.0을 이용하였다.

3. 연구 결과의 분석

3.1 표본의 인구통계학적 특성

전체 표본의 인구 통계적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 성별의 경우 여성이 229명 52.8%, 남성이 47%로 비교적 고르게 나타났다. 연령별로는 20대가 33.2%로 가장 많았고 40대가 23.3%, 30대가 20.5%, 50대 이상이 20.7%로 고르게 분포된 것을 알 수 있다. 교육수준에 있어서는 대졸이 52.3%로 가장 많았고, 이 밖에 전문대졸 21.9%, 고졸이하 13.4%, 대학원졸 8.8% 순으로 나타났다. 직업의 경우 학생이 27.4%로 가장 많았고, 이 밖에도 주부 21.2%, 사무/관리직 21.2%, 전문직13.6%, 자영업 9.0% 등의 순으로 나타났다. 소득의 경우 매우 고르게 분포되었는데 350만원 이상이 28.1%, 200만 원대가 23.1%, 100만 원대가 18.5% 등의 순으로 나타났다.

3.2 소비자가 지각하는 산업별 서비스 품질과 여성인력의 서비스에 대한 평가

각 산업별로 변수들의 평균을 살펴보았는데, 그 결과는 아래의 표와 같다. 먼저 서비스 품질의 경우 SERVQUAL에서 사용하는 5개 차원에 대해 소비자들이 느끼는 품질의 정도를 측정하였다. 산업별로 살펴보면 병원의 경우 유형성(4.38), 확신성, 신뢰성의 순서로, 백화점의 경우 유형성(5.02), 신뢰성, 반응성의 순으로, 호텔의 경우 유형성(5.20), 신뢰성, 확신성의 순으로, 이동통신의 경우 유형성(4.13), 확신성, 신뢰성의 순으로, 은행의 경우 유형성(4.86), 확신성, 신뢰성의 순으로 나타났다. 이 결과는 박재홍, 박성연[11]의

<표 1> 전체표본의 인구통계학적 특성

변수명	분류	빈도	백분율(%)
성별	남	204	47.0
	여	229	52.8
연령	20세 이하	9	2.1
	21-30세	144	33.2
	31-40세	89	20.5
	41-50세	101	23.3
	51세 이상	90	20.7
교육수준	고졸이하	58	13.4
	대학재학	14	3.2
	전문대졸	95	21.9
	대졸	227	52.3
	대학원졸	38	8.8
직업	전문직	59	13.6
	사무/관리직	92	21.2
	판매직	4	.9
	서비스직	21	4.8
	생산직	5	1.2
	자영업	39	9.0
	학생	119	27.4
	주부	92	21.2
소득	100만원 미만	46	10.6
	100-200만원 미만	80	18.5
	200-300만원 미만	100	23.1
	300-350만원 미만	72	16.6
	350만원 이상	122	28.1

<표 2> 소비자가 지각하는 서비스 품질과 여성인력의 서비스에 대한 평가

	Mean					
	병원	백화점	호텔	이동통신	은행	전체
서비스품질의 차원: 유형성	4.38	5.02	5.20	4.14	4.86	4.71
신뢰성	3.75	4.50	4.73	4.02	4.27	4.25
반응성	3.22	4.25	4.30	3.61	3.87	3.85
확신성	3.84	4.24	4.69	4.09	4.56	4.28
공감성	3.36	3.91	4.20	3.48	3.97	3.78
여성인력의 필요성	5.14	5.04	5.26	5.05	5.24	5.14
기혼여성 고용의 긍정성	5.16	5.21	5.16	5.20	5.33	5.21
여성인력이 제공하는서비스 품질에 대한 평가 (여성인력의 서비스 우월성)	4.17	4.51	4.44	4.58	4.47	4.37

선행연구 결과보다 만족도가 떨어지는데, 선행연구에서는 기업을 대상으로 자신의 서비스품질 정도를 평가하는 것이었고, 본 연구는 서비스를 이용하는 소비자로 하여금 서비스에 대해 평가하게 한 결과로서 두 연구결과의 차이는 「서비스 착각지수」[6]로서 설명될 수 있다. 즉, 서비스의 평가는 고객이 내리는 것임에도 불구하고 제공자 스스로 만족할 만한 수준이라고 여기고 있음을 뜻하는 것이다.

유형성은 서비스를 제공하는 유형적인 시설들의 품질을 의미하며, 신뢰성은 고객과의 약속을 잘 지키며 고객으로부터 어느 정도 신뢰받고 있는가를 측정한다. 응답성은 고객의 요청에 대한 즉각적인 반응과 서비스의 제공을 뜻하며 확신성은 서비스 제공자의 서비스에 대한 정확성, 지식 등을 측정하고, 공감성은 고객에 대한 관심과 살핌의 정도 등을 뜻한다.

모든 산업에 있어서 유형성이 가장 높게 평가되었고 공감성이 가장 낮게 평가되었으며, 병원의 경우 유형성을 제외한 나머지 항목들이 모두 전체 산업평균보다 낮은 값으로 나타나 5개 산업 중 병원의 서비스 품질이 가장 낮은 것으로 나타났으며, 이는 박재홍, 박성연[11]의 연구와도 일치한다. 이동통신 산업 역시 모든 부문에서 전체 평균보다 낮은 값을 나타냈으나 그 차이가 병원보다는 작았다.

다음으로 각 산업별 여성인력에 관한 전반적 질문들에 관한 결과를 살펴보면 전반적으로 여성인력이 해당 산업에 필수적이며 해당 산업에서 여성의 취업이 바람직하다고 생각하고 있었고, 기혼여성의 고용도 긍정적으로 생각하고 있었다. 즉, 대부분의 사람들이 여성인력에 대해 긍정적으로 평가하고 있는 것

으로 보인다.

각 산업에 있어서 여성인력이 제공하는 서비스의 품질을 측정하기 위해서 여직원이 많을수록 분위기가 안락하고 편안하다, 여직원이 서비스 할 때 더 믿고 신뢰할 수 있다, 여직원이 더 자발적으로 돕는다, 여직원이 서비스할 때 더 안심이 된다, 여직원이 고객의 필요를 더 잘 이해한다의 항목으로 측정하였으며, 이에 대해 사람들은 보통정도로 느끼고 있어 성별에 따른 서비스품질의 차이는 별로 없을 것으로 보인다. 병원의 경우에는 여성인력을 여의사, 여간호사, 여성 사무직원으로 나누어 설문조사를 실시하였는데 그 결과 사람들은 여간호사들을 가장 호의적으로 생각하고 있었고 이에 반해 여성 사무직원에 대해서는 비호의적으로 생각하고 있었다. 여의사가 서비스할 때 더 안심이 된다는 항목의 반응은 3.87로서 여의사에 대한 고객들의 믿음이 다소 낮은 것으로 나타났다.

3.3 서비스 산업에 있어서 여성의 능력에 대한 인식

서비스 산업전체를 대상으로는 성별에 따른 능력의 인식과 여성재고용, 여성복지시설, 근무조건, 채용 및 배치조건, 여성의식, 결혼 후 직장생활, 여성인력활용의 인식에 관해 조사하였고 그 결과는 <표 3>과 <표 4>에 제시되어 있다.

먼저 성별에 따른 능력차이의 인식을 살펴보면 업무능력에 있어서는 매우 긍정적으로 평가하고 있으며, 여성의 리더십, 사회적응능력, 대인관계(사교성), 직무몰입도, 감정적 성향에 있어서는 다소 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 추진력과 문제해결능력, 기동성에 있어서는 다소 부정적으로 인식하고 있었다.

다음으로 여성재고용에 있어서는 현재 우리사회의 여성 재고용률이 남성에 비해 현저히 낮다는데 대부분 매우 동의하고 있으며 여성 재고용의 필요성 또한 강하게 느끼고 있었다. 여성복지시스템에 있어서도 대부분 여직원을 위한 육아시설이나 유급 육아휴가 제도의 지원이 필요하다고 생각하고 있다.

근무조건에 있어서는 사내교육과 임금에 있어서 여성이 남성과 동등하게 대우받지 못하고 있다는 점에 강하게 동의하고 있으며, 여성의 승진 기회도 매우 적다고 느끼고 있다. 채용 및 배치조건에 있어서 성별이 채용에 영향을 미치며 여성을 배치하는 부서가 한정되어 있을 뿐만 아니라 부서배치기준이 공정하지 않다고 생각하고 있었다. 기업문화가 남성 중심적인 경향이 강하고 여성이기 때문에 받는 불이익이 크다는 점에서 대부분 동의하고 있다.

여성의 직업의식이 남성보다 낮다거나 가정문제는 여성의 책임이라는 점에 있어서는 다소 부정적인 태도를 보이고 있어 여성에 대한 전통적 의식이 변하고 있음을 알 수 있으며, 결혼 후 여성의 업무능력 저하와 결혼이 여성의 사회적 진출의 걸림돌이 되는 가하는 점에 있어서는 보통 정도의 반응을 보이고 있어 결혼이 여성의 사회활동에 미치는 영향이 그리 크지 않다고 느끼는 것으로 보인다. 현재 우리사회가 여성인력을 활용하는 것이 매우 미진하다고 느끼며, 적극적으로 활용해야 할 필요성을 대부분 공감하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3> 서비스 산업에 있어서 여성인력의 능력에 대한 평가

변수명	전체 Mean	성별	Mean	T
여성의 업무능력	5.22	남 여	4.73 5.67	-7.351***
여성의 리더십	4.34	남 여	3.79 4.82	-6.772***
여성의 책임감	4.02	남 여	4.00 4.03	-.212
여성의 창의력	4.12	남 여	4.12 4.12	-.002
여성의 사회적응능력	4.43	남 여	4.02 4.79	-5.574***
여성의 추진력	3.97	남 여	3.58 4.32	-4.937***
여성의 대인관계	4.45	남 여	4.04 4.83	5.353***
여성의 문제해결능력	3.85	남 여	3.78 3.18	-1.378
여성의 기동성	3.79	남 여	3.47 4.08	-4.391***
여성의 감정적 성향	4.64	남 여	4.79 4.50	2.006*
여성의 직무몰입도	4.40	남 여	4.19 4.59	-2.806**

* p < .05, ** p<.01, *** p<.001

3.4 남녀 응답자간의 비교

남녀 응답자간에 여성의 업무능력에 대한 응답에 있어서 차이가 있는지 알아보기 위해 t-test를 실시한 결과 <표 3>에서 볼 수 있는 것처럼 책임감, 창의력, 문제해결능력의 항목에 있어서는 남/녀 응답자간에 인식 차이가 없는 것으로 나타났으나, 그 외 다른 항목들은 대부분 인식의 차이를 나타내고 있었다. 즉, 여성인력의 업무능력과 리더십, 사회적응능력, 추진력, 대인관계, 기동성, 직무몰입도에 있어서 여성응답자들이 더 긍정적으로 평가하고 있다.

여성인력고용과 활용에 관한 항목들도 남녀 응답자간에 인식의 차이가 있는지 알아보기 위해 t-test를 실시하였으며 그 결과는 <표 4-1, 4-2>와 같다. 표에서 제시된 바와 같이 여성 재고용에 관한 항목에서는 여성이 느끼는 정도가 더 강하기는 하지만 남녀 모두 여성 재고용률이 낮으며 재고용이 필요하다는 데에 동의하고 있는 것으로 나타났다. 여성 복지제도에 있어서도 여성이 더 강하게 육아시설의 필요성을 느끼고 있으나 남성도 필요성을 느끼고 있으며, 유급 육아휴가제도의 필요성에 대해서는 남녀간에 차이 없이 매우 필요하다고 응답하고 있다.

다음으로 근무조건이나 채용 및 부서 배치 조건에 있어서는 6개의 측정항목 모두에 있어 남/녀간에 유의한 차이가 나타났으나 각 항목별로 볼 때에 여성이 남성에 비해 사내 교육이나, 임금, 승진의 기회가 부족하고, 배치 부서가 한정되어 있으며, 성별이 채용에 영향을 미치고, 부서 배치가 공정하게 되지 않고 있다는 점 등에서 남녀 모두 동의하고 있어 근본적인 인식의 차이는 없는 것으로

보인다. 여성의 직업의식이 부족하다는 항목에 있어서는 여성 응답자들이 별로 동의하지 않았으며, 여성이기 때문에 사회에서 받는 불이익이 크고 기업문화가 매우 남성위주라

<표 4-1> 서비스 산업에 있어서 여성인력 활용에 관한 인식

	변수	전체 Mean	성별	Mean	T
여성의 직업의식 및 기업환경	여성의 직업의식 부족	3.90	남 여	4.0896 3.7080	2.491*
	여성이 받는 불이익	5.40	남 여	5.0735 5.6842	-4.893***
	남성중심적 기업문화	5.77	남 여	5.6127 5.9119	-2.752**
결혼후 직장생활	결혼후 여성 업무능력의 저하	4.15	남 여	4.5172 3.8210	4.769***
	결혼은 여성취업의 걸림돌	4.56	남 여	4.5248 4.5965	-.485
	가정문제의 여성 책임 정도	3.82	남 여	3.9303 3.7301	1.302
여성인력 활용	여성인력이 많을수록 서비스 수준이 높다	4.61	남 여	4.5174 4.7061	-1.577
	여성인력의 적극적 활용 필요성	4.96	남 여	4.8374 5.0789	-1.999*
	여성인력의 적극적 활용현황	2.87	남 여	3.0891 2.6828	3.569***

<표 4-2> 서비스 산업에 있어서 여성인력 활용에 관한 인식

	변수	전체 Mean	성별	Mean	T
여성의 직업의식 및 기업환경	여성의 직업의식 부족	3.90	남 여	4.0896 3.7080	2.491*
	여성이 받는 불이익	5.40	남 여	5.0735 5.6842	-4.893***
	남성중심적 기업문화	5.77	남 여	5.6127 5.9119	-2.752**
결혼후 직장생활	결혼후 여성 업무능력의 저하	4.15	남 여	4.5172 3.8210	4.769***
	결혼은 여성취업의 걸림돌	4.56	남 여	4.5248 4.5965	-.485
	가정문제의 여성 책임 정도	3.82	남 여	3.9303 3.7301	1.302
여성인력 활용	여성인력이 많을수록 서비스 수준이 높다	4.61	남 여	4.5174 4.7061	-1.577
	여성인력의 적극적 활용 필요성	4.96	남 여	4.8374 5.0789	-1.999*
	여성인력의 적극적 활용현황	2.87	남 여	3.0891 2.6828	3.569***

* p <. 1, ** p <. 001

고 느끼고 있었다.

결혼후의 직장생활에 있어서는 남성 응답자들은 결혼후 여성의 업무능력이 다소 저하된다고 느끼는 반면, 여성 응답자들은 별로 그렇게 느끼지 않고 있었다. 결혼이 여성취업의 걸림돌이 된다는 점에서는 남녀 모두 같은 반응을 보였고, 가정문제는 여성의 책임이 크다는 점에서는 모두 그렇지 않다고

<표5> 여성취업시 중요한 요건

		실력	배경	용모	전공	자격증	출신학교	경력	기타	Total
남성	%	70.1%	1.0%	7.4%	7.8%	3.9%	4.4%	3.4%	2.0%	100%
여성	%	72.5%	3.5%	3.1%	4.8%	3.9%	6.6%	5.7%	0%	100%
Pearson Chi-Square		**15.113***								

<표 6> 여성의 취업동기

		자기발전	경제적 이유	사회적 경험	여가활용	배운지식의 활용	사회적 인정	기타	Total
남성	%	35.3%	38.7%	4.9%	0%	11.3%	8.8%	1.0%	100%
여성	%	45.0%	29.7%	4.8%	.4%	7.4%	12.7%	0%	100%
Pearson Chi-Square		**11.431***							

<표 7> 여성의 취업률이 낮은 이유

		사회적 차별	여성의 능력부족	여성의 결혼	여성의 출산 및 양육	여성의 직업의 식부족	여성의 신체적 특성	여성고용 기회부족	기타	Total
남성	%	38.2%	6.9%	12.7%	12.7%	10.3%	2.0%	16.7%	.5%	100%
여성	%	55.9%	1.3%	9.6%	13.5%	3.5%	0%	16.2%	0%	100%
Pearson Chi-Square		**29.635****								

<표 8> 여성인력활용을 위해 해결해야 할 과제

		사회 인식 변화	가족 지원	능력 개발과 교육	고용기회확대	적합한 직종 개발	육아 및 탁아시설 확충	복지시설 확충	시간제 근무 확대	정부의 법/제도적 배려	Total
남성	%	47.5%	5.4%	8.8%	19.1%	4.9%	6.9%	1.5%	1.0%	4.9%	100%
여성	%	45.4%	5.7%	6.1%	24.0%	.4%	9.6%	1.3%	0%	7.4%	100%
Pearson Chi-Square		**15.197***									

* p <. 1, ** p <. 001

응답하고 있었다.

마지막으로 여성인력활용에 관한 문항에서는 3문항 중 2개의 문항에서 유의한 차이가 있었는데 남녀 응답자 모두 우리사회에서 여성인력을 적극적으로 활용하고 있지 않다고 느끼고 있으며 서비스 수준의 향상을 위해서는 여성인력을 좀 더 적극적으로 활용해야 한다고 생각하고 있었다.

3.5 여성취업에 관한 인식

여성이 취업을 할 때 중요한 요건, 여성취업동기, 여성의 취업률이 낮은 이유, 여성인력활용을 위해 우선적으로 해결해야 할 과제 등에 대해 분석한 결과는 다음과 같다.

(1) 여성 취업이 중요요건

남성의 경우 여성이 취업을 할 때 실력 - 경력 - 용모의 순으로 중요하다고 생각하고 있었고, 여성의 경우 실력 - 경력 - 전공의 순으로 중요하다고 생각하고 있었다. 따라서 여성이 취업을 하고자 할 때 중요한 요건에 관한 질문에서는 남성과 여성간에 용모의 중요성에 있어서만 인식의 차이가 있었다.

(2) 여성취업동기

남성의 경우 여성들의 취업동기로서 경제적 이유를 가장 많이 꼽았으며 다음으로 자기발전과 사회적 경험을 쌓기 위해서라고 생각하고 있었으나, 여성의 경우 자기발전을 위해 취업을 한다는 응답이 가장 많았고, 다음으로 경제적 이유 - 사회적 인정 등의 순으로 나타났다. 따라서 여성이 취업을 하는 동기에 있어서 남성과 여성간의 인식차이가 있는 것으로 나타났다.

(3) 여성 취업률이 낮은 이유

남성의 경우 여성의 취업률이 낮은 이유를 여성에 대한 사회적 차별 - 여성고용기회의 부족 - 여성의 출산 및 양육 - 여성의 결혼 순으로 꼽았으며, 여성의 경우 여성에 대한 사회적 차별 - 여성의 출산 및 양육 - 여성의 결혼 - 여성고용기회의 부족의 순으로 꼽았다. 따라서 여성취업률이 낮은 이유에 있어서 남성과 여성간에 우선 순위에 있어서는 인식차이가 있으나 내용 면에 있어서는 동일한 것으로 나타났다.

(4) 여성인력활용을 위해 해결해야 할 과제

남성의 경우 여성인력활용을 위해 사회인식의 변화가 가장 중요하다고 생각하고 있었으며, 다음으로 여성고용기회의 확대 - 여성능력개발 및 교육의 확충의 순으로 생각하고 있었다. 그리고 여성의 경우에서 남성과 마찬가지고 사회인식의 변화가 여성인력활용을 위해 우선적으로 해결해야 할 과제라고 인식하고 있었으며, 다음으로 여성고용기회의 확대 - 육아 및 탁아시설의 확충 순으로 인식하고 있었다. 따라서, 여성 인력을 활용하기 위해 우선적으로 해결해야 할 과제에 있어서는 남성과 여성간에 거의 같은 인식을 하고 있기는 하지만 육아 및 탁아시설의 확충을 여성이 더 절실하게 느끼고 있음을 알 수 있다.

4. 결론 및 시사점

본 연구에 의하면 우리나라의 소비자들은 서비스 품질에 대해 별로 만족하고 있지 않는 것으로 나타났으며, 한국의 소비자들은

여성인력의 필요성에 대해서는 매우 공감하고 있는 것으로 나타났다. 특히 여성의 낮은 재고용률과 기혼여성의 고용률 저조, 여성에 대한 차별과 부진한 활용도에 매우 동감하고 있었다. 소비자들이 지각하는 서비스 품질이 서비스 제공자의 성별에 영향받는다고 여기지는 않으나, 여성 서비스 인력의 능력에 대해 여성 응답자들이 대체적으로 더 후한 점수를 주고 있다. 특히, 업무능력과 리더십에 있어서는 남성응답자들보다 매우 긍정적으로 평가하고 있었다. 아울러, 여성을 위한 복지제도, 근무조건, 채용 및 배치 등에 있어서 많은 불평등 요인들이 존재하는 것으로 인식하고 있다.

본 연구는 박재홍, 박성연[11] 연구의 후속 연구로서 기업의 여성인력활용 노력에 대해 소비자들은 어떠한 생각을 가지고 있는 지 알아보았다. 우리나라의 기업들이 여성인력의 필요성은 많이 느끼고 있으나, 이에 대한 기업의 정책은 크게 달라진 것이 없는 것으로 보이며, 오히려 소비자들이 여성인력의 필요성을 매우 느끼고 있고, 전통적 가치관과 매우 다른 사고를 하고 있을 뿐만 아니라 여성인력이 앞으로의 시대에서 경쟁우위 요소로서 작용할 것으로 인식하고 있어 사회적 변화가 기업의 변화를 앞서가는 것으로 보인다.

이러한 연구 결과는 앞으로 기업의 여성인력정책에 대한 토대를 제시해 주고 있다는 점에서 그 의의가 있다고 생각된다. 사회적 요구와 변화의 추세를 볼 때 여성인력의 고용과 활용은 피할 수 없는 시대적 흐름이다. 이 것을 비용의 개념으로 본다면 더 이상의 발전을 기대하기 힘들 것이며, 그 보다는 투자의 개념으로 받아들여 여성인력의 활용이 궤도에 이를 때까지 적극적으로 투자하는 것이 바람직한 전략적 의사결정이라 하겠다.

아울러 여성인력의 능력에 대한 평가와 남녀간의 평가차이는 상호간의 공감대 형성과 여성 자신들의 자기발전과 능력배양을 위한 노력, 가정과 사회에서의 교육과 훈련, 균등한 기회의 제공 등을 통해 극복해 가야할 과제로 생각된다. 21세기는 3F의 시대이며, 서비스 경쟁력 강화를 위해서는 보다 실질적이고 진취적인 여성인력 정책과 이에 대한 투자가 필수적인 사항이 될 것이다. 좀 더 장기적이고 적극적인 여성인력의 활용과 개발 노력이 요청된다.

참고문헌

[1] 박성연(1995), 「마케팅 신조류」, 서울: 경문사.

[2] 박재홍(1994), 「품질경영」, 서울: 박영사.

[3] 양승주, 권수진, 황정임(1996), 「1996여성통계연보」, 서울: 한국여성개발원.

[4] 이건희, 이택수, 김효근(1997), "한국기업의 여성인력정책 현황과 과제," 생산성논집, 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 마케팅에

서 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," 한국중소기업학회 추계학술대회 논문집.

[10] 최신영(1995), "한국여성의 노동공급에 관한 연구", 서울대학교 환경대학원 석사학위 논문.

[11] 박재흥, 박성연 (1999), "서비스 산업의 품질향상과 여성인력의 활용에 관한 연구," 「품질경영학회지」, 27권(4호), pp1-19.

[12] Churchill, Gilbert A.(1979), "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs", Journal of Marketing Research, Vol. 16(February), pp. 64-73.