

## 論文

## 항공사서비스센터 직원의 개인특성과 서비스태도에 관한 연구

## - K항공사 서비스센터를 중심으로 -

하숙자\*, 김기웅\*\*, 박성식\*\*\*, 최덕진\*

## A Research on Airline Customer Service Employees' Characters and their Service Attitudes focusing on K-Airline Service center

Sook Ja Ha\*, Kiwoong Kim\*\*, Sungsik Park\*\*\*, Dukjin Choi\*

## ABSTRACT

This paper tried to research a field employee's character, its correlation to service attitude and its impact on service using MBTI characteristics functional indicators, working at airline customer service center. It is proved employees with Sensing · Feeling(SF), Intuition · Feeling(NF) and Intuition · Thinking(NT) have showed lower satisfaction on their duty than employees with Sensing · Thinking(ST) have. In analysis of MBTI characteristics' impact on organization-related characteristics, it is also found out employees with Sensing · Feeling(SF) and Intuition · Feeling(NF) have showed lower trust than employees with Sensing · Thinking(ST) have. Considering other controled factors, this paper found that the more job satisfaction employees have, employees with 1 to 5 years of experience on their duty showed more significant service-focused attitude. Moreover, deputy directors or high-ranked people with the higher job satisfaction were seemed to be more service-oriented.

**Key Words** : 심리유형검사(MBTI : Myers-Briggs Type Indicator), 서비스센터(Service center), 성격유형, 서비스태도(Service Attitudes), 업무만족도(job satisfaction)

## 1. 서 론

항공사 서비스센터는 비대면 첫 고객접점근무 형태의 주요 채널중의 하나로서 과거에는 수입을 창출하는 부서가 아니라 단순한 항공예약과 각종 여행 정보를 전화를 이용하여 서비스를 제공하는 비용 부서에 지나지 않았다. 그러나 최근의 IT 기술과 인터넷 통신의 발달은 비용부서 이미

지를 갖고 있는 항공사 서비스 센터의 변화를 추구하여 근래에는 혁신적으로 변화를 일으키고 있다. 고객은 항공편을 이용하기 위하여 전화 또는 E-MAIL이나 FAX로 전자항공권 내역서를 수령할 수 있게 되었다.

고객은 기업으로부터 존중 받기를 원하고, 기업들 간의 무한한 서비스 경쟁 속에서 서비스의 질 및 서비스 회복에 대한 기대심리가 상승하여 고차원의 감성서비스까지 기대하는 수준에 이르렀다. 따라서 기업은 고객 성향에 따른 서비스 형태를 연구하고, 고객의 눈높이에 맞춘 서비스를 제공할 수 있도록 지속적인 연구를 하고 있다. 기업은 대가를 지불하고 서비스를 제공받는 외부고객뿐 아니라, 고품질의 서비스를 제공하는 접점근무 직원을 내부고객으로서 존중하고, 인간

2010년 11월 11일 접수~2010년 12월 30일 심사완료

\* 대한항공

\*\* 한국항공대학교 경영학과 교수

\*\*\* 인천국제공항공사

연락처, E-mail : kimkw@kau.ac.kr

경기도 고양시 덕양구 화전동 항공대길 100

적이고 긍정적 마인드로 일할 수 있는 업무환경을 만들기 위하여 다양한 방법을 동원하여 연구를 하고 있는 실정이다. 따라서 외부고객의 성향을 연구하여 고객 기대치에 맞는 서비스를 제공받도록 노력을 하는 만큼 내부고객인 고객접점근무 직원의 개인특성을 살피고, 그에 맞는 전문적이고 체계화된 양성 프로그램이 필요하다는 인식을 하기 시작했다.

이와 같은 배경 하에서 최근 각 기업에서는 교사와 학생 사이에 심리 상담으로 활용되는 MBTI를 마케팅기법에 도입하여 전문 직종 및 서비스직종(병원, 부대, 보험회사, 공무원 등)을 대상으로 MBTI 성격유형을 이용한 연구를 활발하게 수행하고 있다. 그러나 최근 비용부서에서 수입을 창출하는 부서로 변화하는 항공사 서비스센터의 비대면 고객접점근무 직원을 대상으로 한 MBTI 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 또한 구성원을 둘러싼 환경은 구성원의 성격유형에 따라 이해되고 수렴하는 정도가 다르며, 미치는 영향도 다르다. 따라서 동일 환경이라도 각각의 성격에 따라 다양하게 반응을 하며, 반응의 결과로서 직무만족 및 서비스 성과가 다양하게 나타날 수 있다. 항공사 서비스센터 내에서 이루어지는 다양한 서비스를 전문적이고 신속하게 제공하기 위하여 조직 내에서 적절하게 분업화된 직무형태는 업무의 효율성 제고와 대고객 서비스 질을 향상시키는 긍정적인 측면이 있지만 조직구성원 개개인의 성향과 특성을 고려하지 않고 배치되었을 때 스트레스로 작용하여 직무만족, 서비스태도에 부정적 영향 즉 기업성과를 저해하는 역효과를 불러올 수도 있다. 본 연구는 조직구성원의 성격유형을 중심으로 직무만족과 서비스태도와의 관계를 실증적으로 분석하여 효과적인 인적자원관리방안과 기업성과의 극대화를 모색하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 항공사 서비스 센터의 고객접점근무 직원들을 대상으로 MBTI 성격유형검사를 실시하여 다양한 적성과 성격유형을 가진 직원 개개인의 특성과 서비스태도와의 관계 및 미치는 영향을 규명하고자 하였다.

## 2. 본 론

### 2.1 MBTI의 이해

MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)는 Carl Gustav Jung의 심리유형이론을 바탕으로 하여 Katharine Briggs & Myers에 의해 개발된

인간이해를 위한 비진단적 성격검사도구이다 (김정택·심혜숙, 1995). Katharine Briggs 는 인간은 왜 서로 다르게 행동하고 갈등을 갖게 되는가에 많은 관심을 갖고 1921년 Jung 의 심리유형이론에 접목하여 딸 Myers와 함께 20여 년에 걸친 "인간관찰"을 통하여 Jung의 성격이론의 타당성을 확증하면서 Jung이 자신의 심리유형론에서 간단히 언급한 jp 척도의 기능을 더 확장해서 4가지 선호지표 중 하나의 지표로 포함시켜 1944년에 MBTI Form A 를 제작하였다. 1962년에는 문화적 영향을 고려하여 MBTI Form F를 제작하였으며, 1975년에 문항 재분석에 의해 MBTI Form G 를 제작하여 심리유형검사(MBTI : Myers-Briggs Type Indicator)를 만들게 되었다.

우리나라에서 현재 사용되고 있는 MBTI는 문화적 차이를 고려한 번역과정과 엄격한 표준화 과정을 거쳐 사용되고 있다. (김정택·심혜숙, 1990) MBTI는 인간의 차이와 갈등에 대한 관심으로부터 시작되었고 인간을 이해하기 위해 개발되어 사용하는 도구라고 할 수 있다. MBTI의 목적은 인간정신의 통합에 두고 있는데 이 통합으로 향하는 과정을 통해 나와 타인의 성격적 특성과 다양성을 이해하고 수용하는 폭 넓고 깊이 있는 인간성을 형성하게 된다고 보고 있다. (이승원, 2000)

MBTI에서는 인간의 성격유형이 4가지 선호성의 조합으로 이루어지며, 4가지 선호척도의 기능을 보다 깊이 이해함으로써 자신의 이해뿐만 아니라 타인의 이해에도 도움을 주어 보다 원활한 인간관계를 이루어 나가는데 도움이 됨을 강조하고 있다 (김정택·심혜숙, 1995).

Table1. MBTI성격유형의 4가지 선호지표

외향(E) Extraversion	에너지의 방향, 주의초점 <----->	내향(I) Intraversion
감각(S) Sensing	인식기능(정보수집) <----->	직관(N) Intuition
사고(T) Thinking	판단기능(결정, 선택) <----->	감정(F) Feeling
판단(J) Judging	행동양식 <----->	인식(P) Perceiving

MBTI 검사에서 개인이 선택한 4가지 선호성에 의한 경향이 조합되어 16가지 성격유형으로 표시되며 이들의 상호작용이 성격유형이다. 4가지 선호척도의 양극 중에 개인은 편안한 쪽을 습관적으로 사용함으로써 한쪽 극을 발달시키게 되며 이것으로 인해 그 사람의 독특한 성격유형이

나타나게 된다. 각 유형에는 주기능과 부기능을 돕는 부기능이 있는데 부기능은 개인의 판단과 인식 사이에 유형을 제공한다. 이 4가지 선호적도들의 관계는 서로 역동적이어서 선호적도의 한 쪽이 발달하면 반대쪽 선호경향은 미분화되어 남아있게 된다.

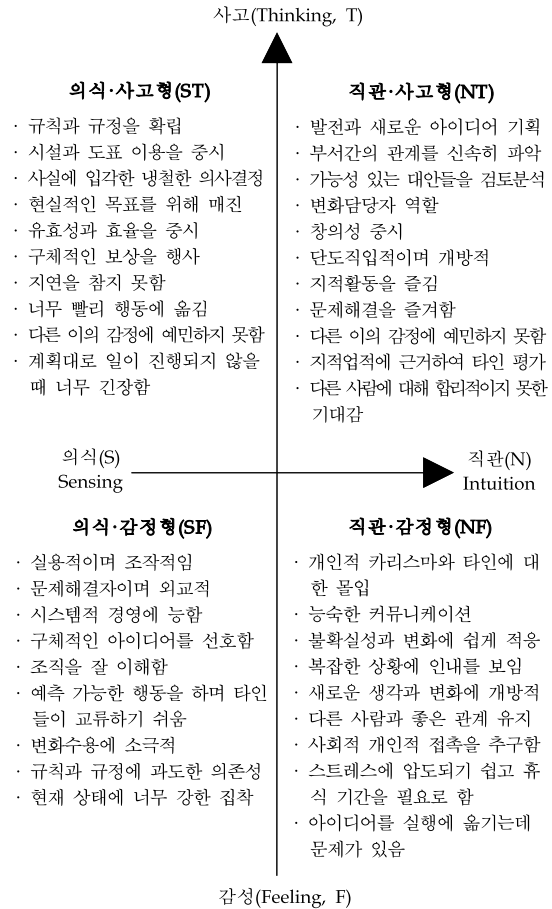
Table2. MBTI 16가지 성격특성에 따른 해석

성격 유형	특징	성격 유형	특징
ISTJ	신중하고 조용하며 집중력이 강하고 매사에 철저하며 사리분별력이 뛰어나다	ISFJ	조용하고 차분하며 친근하고 책임감이 있으며 헌신적이다
INFJ	인내심이 많고 통찰력과 직관력이 뛰어나며 양심이 바르고 화합을 추구한다	INTJ	사고가 독창적이며 창의력과 비판분석력이 뛰어나며 내적신념이 강하다
ISTP	조용하고 과묵하고 절제된 호기심으로 관찰하며 상황을 파악하는 민감성과 도구를 다루는 능력이 뛰어나다	ISFP	말없이 다정하고 온화하며 친절하고 연기력이 뛰어나며 겸손하다
INFP	정열적이고 충실하며 목가적이고, 낭만적이며 내적신념이 깊다	INTP	조용하고 과묵하며 논리와 분석으로 문제를 해결하기 좋아한다
ESTP	현실적인 문제해결이 능하며 적응력이 강하고 관용적이다	ESFP	사교적이고 활동적이며 수용적이고 친절하며 낙천적이다
ESFP	따뜻하고 정열적이고 활기에 넘치며 재능이 많고 상상력이 풍부하다	ENFP	민첩하고 독창적이며 안목이 넓으며 다방면에 관심과 재능이 많다
ESTJ	구체적이고 현실적이고 사실적이며 활동을 조직화하고 주도해나가는 지도력이 있다	ESFJ	마음이 따뜻하고 이야기하기 좋아하고 양심 바르고 인화를 잘 이룬다
ENFJ	따뜻하고 적극적이며 책임감이 강하고 사교성이 풍부하고 동정심이 많다	ENTJ	열성이 많고 솔직하고 단호하고 지도력과 통솔력이 있다

따라서 개인이 가장 선호하는 기능인 주기능의 반대기능이 열등기능이 되며 부기능의 반대쪽이 3차 기능이 된다. 16가지 성격유형은 각각이 동등한 가치가 있으며 각 유형은 자기만의 독특한 재능과 장점이 있고 각자 취약한 영역, 주의하고 개발할 부분이 있다 (김주리, 2008).

MBTI 성격유형의 기능별 지표는 인식기능(감각, 직관)과 판단기능(사고, 감정)의 조합에 의해 ST, SF, NF, NT의 4가지 기능유형으로 구분하여 나눌 수 있으며 주요 기능은 Table 3과 같다.

Table3. MBTI 성격유형의 기능별 지표



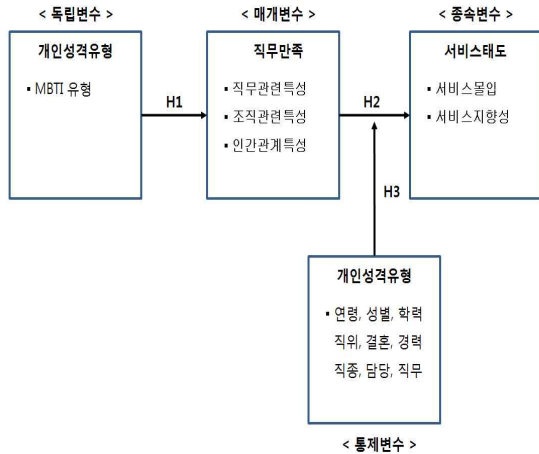
## 2.2 실증연구

### 2.2.1 연구모형

본 연구에서는 모형에 나타난 것과 같이 개인성격유형(MBTI 유형)을 독립변수로 하였다. 직무·조직·인간관계 특성을 각각 직무에 대한 만족도, 조직에 대한 자긍심 및 신뢰도 그리고 상사와 동료와의 관계에 대한 설문문항들을 매개변수로 설정하였다. 종속변수로 서비스 센터 직원들이 얼마나 서비스에 몰입할 수 있는지 그리고 서비스 지향성이 얼마

나 되는 지를 측정하였다. 마지막으로 개인특성들을 통제변수로 설정하여 통제변수가 미치는 영향력에 대해서도 분석하였다.

Fig. 1 연구모형



직종, 담당직무)에 따라 다르게 나타날 것이다.

Table 4. 매개변수 설문문항의 선행연구

구분	설문문항 및 선행연구	
직무 관련 특성	담당업무 만족도	· Beehr(1976), Betty & Schmier(1981) Edwin(1976), Eysenck(1983) 박근철(2006), 이동진(2007), 신계수(2008)
조직 관련 특성	직업에 관한 자긍심	· Brewer, Gene & Sally(2000) · Crank & John(1991)
	신뢰경영	· Cooper, C. L. & Marshall, J (1981) 박명옥(2008)
인간 관계 특성	상사와의 관계	· DeCotiis, T. A., & Summers, T. P. (1987) 이진나(2008), 박명옥(2008)
	동료와의 관계	· Porter & Steers(1973), Maslow(1954), 이진나(2008), 유시정 외 2인(2003)

## 2.2 가설의 설정

가설1 : 개인성격유형(MBTI성격유형)은 직무만족(직무관련 특성, 조직관련 특성, 인간관계특성)에 정의 영향을 미칠 것이다

가설1-1 : MBTI성격유형은 직무관련 특성에 정의 영향을 미칠 것이다

가설1-2 : MBTI성격유형은 조직관련 특성에 정의 영향을 미칠 것이다

가설1-3 : MBTI성격유형은 인간관계 특성에 정의 영향을 미칠 것이다

가설2 : 직무만족(직무관련특성, 조직관련 특성, 인간관계 특성)은 서비스태도(서비스몰입, 서비스지향성)에 정의 영향을 미칠 것이다

가설2-1 : 직무관련 특성은 서비스몰입에 정의 영향을 미칠 것이다

가설2-2 : 직무관련 특성은 서비스지향성에 정의 영향을 미칠 것이다

가설2-3 : 조직관련 특성은 서비스몰입에 정의 영향을 미칠 것이다

가설2-4 : 조직관련 특성은 서비스지향성에 정의 영향을 미칠 것이다

가설2-5 : 인간관계 특성은 서비스몰입에 정의 영향을 미칠 것이다

가설2-6 : 인간관계 특성은 서비스지향성에 정의 영향을 미칠 것이다

가설3 : 직무만족이 서비스태도에 미치는 영향은 개인특성(연령, 성별, 학력, 직위, 결혼, 경력,

Table 5. 종속변수 설문문항의 선행연구

구분	설문문항 및 선행연구
서비스 몰입	· Locke(1975), Osborn(1980), Newstrom & Davis(1993), 이현정(1995), 이기철(1998), 최병우(2004)
서비스 지향	· Hogan & Champagne(1979), Lytle, Hum & Mokwa(1998), 이기철(1998), 조주은 & 김계섭(2005)

## 2.3 실험방법

### 2.3.1 변수들의 기초통계량

설문지는 총 279명을 대상으로 실시하였으며 7점 리커트 척도를 사용하였다.

리커트 척도(Likert scale)는 설문 조사 등에 사용되는 심리 검사 응답 척도의 하나로, 각종 조사에서 널리 사용되고 있다. 리커트 척도에서는 응답자가 제시된 문장에 대해 얼마나 동의하는지를 답변하도록 한다. 리커트 척도라는 명칭은 이 척도 사용에 대한 보고서를 발간한 Rensis Likert의 이름에서 따온 것이다. 리커트 척도는 양극 척도 방법이며, 그 문장에 대한 긍정적 반응과 부정적 반응을 측정하는 것이다. 보통 5점 척도를 가장 많이 사용되고 있으나 5점 척도 사용 시 가운데 '보통이다'에 집중되는 자료 왜곡현상이 발생할 개연성이 클 수 있어 보다 세밀하게 반응자의 응답을 연구하기 위해서 7점 척도를 사용한다.

이 중 매개변수의 기술통계량을 우선 살펴보면

Table 6. 매개변수(직무, 인간관계 및 조직관련) 설문문항

	직무, 인간관계 및 조직관련 특성 설문문항
담당업무 만족도	1. 나는 현재 담당직무에 만족한다
	2. 내가 수행하는 업무는 상당히 전문적인 업무영역이다.
	3. 현재의 업무가 나의 적성에 적합하다고 생각한다.
	4. 나의 업무에 대해 상당한 자신감을 가지고 있다
상사와의 관계	1. 업무상의 어려움을 상사에게 도움을 받아 해결하는 경우가 많다
	2. 상사에게 개인적인 문제를 쉽게 이야기 할 수 있다
	3. 상사의 나의 개인 신상에 대한 관심을 고맙게 생각한다
동료와의 관계	1. 동료들과의 유대 관계가 좋다.
	2. 동료들과의 사교를 중요하게 생각한다.
	3. 업무상 어려움을 동료의 도움을 받아 해결하는 경우가 많다
직업에 관한 자긍심 및 비전	1. 우리 회사는 나에게 상담원이 보람 있는 직업이라고 생각하게 해준다
	2. 우리 회사는 나에게 상담업무에 대해 책임감과 사명감을 갖게 해준다
	3. 우리 회사는 나에게 비전을 제시해 준다
신뢰경영	1. 관리자는 나의 업무 수행능력을 믿고 맡긴다
	2. 관리자는 상담원을 배려하고 소중히 여긴다
	3. 관리자는 정책집행에 있어서 상담원의 입장을 고려하고 있다
	4. 관리자는 상담원의 자기개발에 관심을 갖는다

첫째로 직무관련특성인 상담원의 담당업무 만족도는 응답평균이 3.56에서 4.67로 조사되었다. 둘째로, 조직관련 특성은 자긍심과 신뢰경영을 주제로 설문을 실시하였는데, 자긍심의 경우 평균 2.54에서 2.82의 응답을 보인 반면에 신뢰경영은 3.80에서 4.29로 자긍심보다 높은 평균응답률을 보여주었다. 마지막으로 인간관계특성을 살펴보기 위하여 상사와의 관계 및 동료와의 관계를 설문하였다. 상사와의 관계는 평균 3.33에서 4.38의 응답률을 보였지만 동료와의 관계는 4.86에서 5.27의 매우 높은 설문 결

과를 보여주어 응답자들이 상사와의 관계보다는 동료와의 관계를 상대적으로 더 중시하는 경향을 보여주었다.

서비스의 몰입을 묻는 설문에서는 설문자 279명 중 결측값은 없었으며 평균 2.77에서 4.55의 응답률을 보여주어 응답의 분산이 높은 모습을 확인할 수 있었다. 하지만 서비스지향성에 있어서는 평균값이 4.11에서 4.59의 대체적으로 낮은 분산도를 보여주어 서비스 몰입도와는 대조적인 모습을 보여주었다.

Table 7. 종속변수(서비스몰입 및 서비스지향) 설문문항

	서비스몰입 및 서비스지향 설문문항
서비스 몰입	1. 나는 고객에게 서비스를 제공하면서 자부심과 성취감을 느낀다.
	2. 나는 현재 맡고 있는 업무를 계속하고 싶다.
	3. 나는 나의 직업을 주위에 적극 추천하고 싶다.
	4. 나는 고객서비스에 관한 관심, 애착, 흥미가 많다.
	5. 나는 고객에게 서비스를 완벽하게 제공하고자 한다.
서비스 지향	1. 나는 고객들에게 서비스를 제공할 때 거의 항상 주어진 기본업무 이상의 서비스를 제공한다.
	2. 나는 고객을 위한 서비스제공 원칙을 철저히 준수한다.
	3. 나는 고객들과의 원활한 의사소통과 서비스 개선을 위해 좋은 의견을 제시하는 편이다.
	4. 나는 고객들의 문제들에 대하여 창의적인 방법으로 문제해결을 시도하곤 한다.

## 2.4 신뢰도 분석

척도의 신뢰성(Reliability)은 한 대상을 유사한 측정도구로 여러 번 측정하거나 한 가지 측정도구로 반복 측정했을 때 일관성 있는 결과를 산출하는 정도에 관련된다.

신뢰성 분석 결과 279명을 대상으로 한 설문조사에서 제외된 표본(결측값)은 없는 것으로 나타났으며 신뢰도 계수 측정결과, 전체항목에 대한 Cronbach alpha 값은 0.941로 나와 매우 높은 신뢰도를 보여주는 것으로 판명되었다. 특히 각 문항에서 신뢰도 계수(는 0.7 이상인 것으로 분석되어, '설문지의 각 문항이 동일한 개념을 측정한다' 라는 가정을 위배하지 않는 높은 내적 일관성(Internal Consistency) 보여주었음을 알 수 있었다.

## 2.5.요인 분석

측정변수의 내적 타당성은 앞서 분석한 설문 문항의 신뢰도 검증에 위한 내적 일치도 방법을 통해서 알 수 있었다. 하지만 외적 타당성을 검증하기 위해서는 요인분석을 실시해야 알 수 있다.

본 연구에서는 주성분분석(Principal Component Analysis)을 활용하였으며, Varimax 방식으로 회전시킨 값을 최종적으로 사용하였다. 매개변수에서 직무관련 특성에 관한 설문은 담당업무에 대한 만족도를 묻는 설문으로 구성 되었으며 조직 관련 특성은 조직에 대한 자긍심 및 조직에 대한 신뢰를 묻는 문항으로 구성하였다. 인간관계 특성은 상사와의 관계 및 동료와의 관계를 묻는 문항이었다. 고유값(eigenvalue)이 1이상인 요인이 총 4개, 즉 직무관련특성(만족도), 조직관련 특성(자긍심 및 신뢰경영), 인간관계 특성(상사와의 관계 및 동료와의 관계)으로 묶임을 알 수 있었다.

특히, 신뢰경영1 설문문항은 요인적재량이 0.407, 0.440 및 0.458을 보여주어 어느 요인에도 묶이지 못하는 것으로 판명되었다. 따라서 '신뢰경영1'이라는 설문문항은 외적 타당성이 낮다고 판단하여 본 연구의 분석에서 제외하였다.

두 번째로 서비스센터 직원들의 서비스지향성과 서비스 몰입도를 묻는 설문문항들을 살펴보면 총 9개 문항이 고유값이 1 이상인 요인 2개, 즉 서비스 지향성과 서비스 몰입도로 묶이었다. 요인분석 결과는 Table 9에 정리하였다.

Table8.매개변수설문문항요인분석결과

설문문항	요인적재량			공통성
	요인 1	요인 2	요인 3	
자긍심1	<b>0.893</b>	-0.040	0.154	0.823
자긍심2	<b>0.912</b>	0.032	0.140	0.853
자긍심3	<b>0.850</b>	-0.073	0.193	0.765
신뢰경영2	<b>0.649</b>	0.356	0.439	0.740
신뢰경영3	<b>0.676</b>	0.251	0.391	0.674
신뢰경영4	<b>0.517</b>	0.261	0.416	0.508
동료관계1	0.021	<b>0.850</b>	0.129	0.740
동료관계2	0.065	<b>0.908</b>	0.122	0.844
동료관계3	0.037	<b>0.787</b>	0.127	0.637
상사관계1	0.114	0.327	<b>0.634</b>	0.522
상사관계2	0.287	-0.017	<b>0.806</b>	0.733
상사관계3	0.244	0.122	<b>0.813</b>	0.735
신뢰경영1	0.407	0.440	0.458	0.570

Table 9. 종속변수 설문문항 요인분석 결과

설문문항	요인적재량		공통성
	요인 1	요인 2	
서비스몰입1	<b>0.744</b>	0.352	0.677
서비스몰입2	<b>0.902</b>	0.104	0.825
서비스몰입3	<b>0.902</b>	0.199	0.853
서비스몰입4	<b>0.819</b>	0.340	0.786
서비스지향5	<b>0.729</b>	0.306	0.625
서비스지향1	0.314	<b>0.729</b>	0.631
서비스지향2	0.152	<b>0.763</b>	0.606
서비스지향3	0.133	<b>0.838</b>	0.720
서비스지향4	0.205	<b>0.776</b>	0.645

## 3. 가설의 검증

연구모형을 통하여 설정된 가설을 검증하기 위하여 먼저 상관관계 분석을 실시하였다. 보다 세밀한 변수간의 관계를 검증하기 위하여 상관분석을 통해 얻은 선행적 분석결과 및 가설을 바탕으로 다중회귀 분석 및 위계적 회귀분석(Hierarchical Regression)을 실시하여 유의성을 살펴보고 그 효과에 대하여 가설 검증을 실시하였다.

### 3.1 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 변수들의 상관관계 분석 결과 가설에서 설정한 바와 같이 직무관련특성은

서비스 몰입도( $p=0.000$ ) 및 서비스 지향성( $p=0.000$ )과 매우 유의한 양의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 특히 직무관련특성은 서비스 지향성과 가장 높은 상관관계수(0.720)를 보여주어 서비스지향에 있어서 가장 중요한 변수임을 짐작할 수 있었다.

조직관련 특성(조직에 대한 자긍심 및 신뢰도) 역시 서비스 몰입도와 매우 유의한 양의 상관관계를 보여주었고( $p=0.007$  및  $p=0.000$ ) 서비스 지향성과도 99% 신뢰수준에서 매우 유의한 양의 상관관계를 보여주었다. 대체적으로 직무관련특성과 조직관련 특성은 서비스 몰입도 및 서비스 지향성과 양(+)의 상관관계를 갖는 것으로 판명되어 가설과 동일한 결과임을 알 수 있었다.

반면 인간관계 특성(상사와의 관계 및 동료와의 관계)은 서비스 몰입도와는 매우 유의한 양의 상관관계( $p=0.000$ )를 보여주었지만 상사와의 관계는 양의 상관관계를 나타낸 동료와의 관계와는 달리 서비스 지향성과는 음(-)의 상관관계수 -0.009를 보여주었고 상관관계수 또한 거의 0에 근접함으로써 거의 상관이 없는 상태, 즉 유의한 관계를 나타내지 못했다( $p=0.887$ )

### 3.2 MBTI 개인특성이 매개변수(직무관련특성, 조직관련 특성 및 인간관계특성)에 미치는 영향

우선 가설 1-1을 통해 MBTI 개인특성이 매개변수에 미치는 영향을 살펴보았다. 첫째, MBTI 개인특성이 직무관련 특성(담당업무 만족도)에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 의식감정형(SF), 직관감정형(NF) 및 직관사고형(NT)은 t값과 유의확률이 각각 -3.728(0.000), -3.423(0.001)

및 -2.065(0.040)으로 나타나 의식사고형(ST)에 비해 담당업무에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 분석되었다.

가설 1-2를 통해 MBTI 개인특성이 조직관련 특성에 미치는 영향을 분석한 결과, 직업에 대한 자긍심 및 비전에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타나 큰 상관관계가 없는 것으로 판명되었다.

하지만, 관리자에 대한 신뢰를 나타내는 신뢰경영에 미치는 영향을 분석한 결과 직관감정형(NF)과 의식감정형(SF)은 t값과 유의확률이 각각 -1.204(0.003) 및 -0.429(0.007)로 분석되어 의식사고형(ST)에 비해 상대적으로 낮은 신뢰를 보이는 것으로 판명되었다.

마지막으로 가설 1-3를 통해 MBTI 개인특성이 인간관련 특성에 미치는 영향을 분석한 결과, 동료와의 관계에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타나 MBTI 개인특성은 동료와의 관계에서 중요하지 않은 것으로 나타났다.

그러나 상사와의 관계에 미치는 영향에서는 의식감정형(SF)의 t값과 유의확률이 각각 3.609(0.000)로 나타나 의식사고형(ST)에 비해 상사와의 관계를 더 중요하게 생각하는 것으로 판명되었다.

또한, 직관감정형(NF)의 t값 및 유의확률은 -2.426 (0.016)으로 나타나 의식사고형(ST)에 비해 상사와의 관계를 덜 중요시 하는 것으로 분석되었다.

Table 10. 상관관계 분석표

	변수	1	2	3	4	5	6	7
1. 만족도	Pearson 상관계수	1						
	유의확률	n=279						
2. 자긍심	Pearson 상관계수	0.532	1					
	유의확률	0.000	n=279					
3. 신뢰경영	Pearson 상관계수	0.446	0.000	1				
	유의확률	0.000	1.000	n=279				
4. 상사관계	Pearson 상관계수	0.097	-0.130	0.432	1			
	유의확률	0.105	0.030	0.000	n=279			
5. 동료관계	Pearson 상관계수	0.394	0.336	0.484	0.000	1		
	유의확률	0.000	0.000	0.000	1.000	n=279		
6. 서비스몰입	Pearson 상관계수	0.310	0.161	0.402	0.364	0.233	1	
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	n=279	
7. 서비스지향	Pearson 상관계수	0.720	0.630	0.270	-0.009	0.362	0.000	1
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.887	0.000	1.000	n=279

Table 11. 가설 1에 대한 검정결과

가설	t-값(유의확률)	F-값	포함된 변수	채택된 MBTI
H1-1	-3.728(.000)	7.526	업무만족도	의식•감정형(SF)
	-3.423(.001)		업무만족도	직관•감정형(NF)
	-2.065(.040)		업무만족도	직관•사고형(NI)
H1-2	-2.980(.003)	7.681	신뢰경영	직관•감정형(NF)
	-2.739(.007)		신뢰경영	의식•감정형(SF)
H1-3	3.609(.000)	10.426	상사와의관계	의식•감정형(SF)
	-2.426(.016)		상사와의관계	직관•감정형(NF)

<기각된 가설>

H1-2: MBTI 성격유형은 조직관련 특성 중 직업에 관한 자긍심/비전에 정의 영향을 미칠 것이다

H1-3: MBTI 성격유형은 인간관계 특성 중 동료와의 관계에 정의 영향을 미칠 것이다

3.3 매개변수(직무관련 특성, 조직관련 특성, 인간관계 특성)가 종속변수(서비스 몰입, 서비스 지향성)에 미치는 영향

가설 2를 통해 매개변수가 종속변수에 미치는 영향을 살펴보았다. 첫째, 가설 2-1과 2-2에서 직무관련특성의 t-값과 유의확률은 각각 5.418(0.000) 및 17.282 (0.000)로 나타나 직무관련특성은 서비스몰입과 서비스 지향형에 각각 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 둘째로, 조직관련 특성이 서비스 몰입과 서비스 지향에 미치는 영향력을 살펴보았다. 그 결과 가설 2-3 에서 조직관련 특성의 t-값과 유의확률은 각각 7.418 (0.000) 및 2.974(0.000) 이었으며 가설 2-4에서 조직관련 특성의 t-값과 유의확률은 각각 14.375 (0.000) 및 6.149(0.000)로 나타나 조직관련 특성(자긍심/비전 및 신뢰경영)은 직무관련특성과 마찬가지로 서비스몰입과 서비스 지향형에 각각 유의한 정의 영향을 미치는 요인으로 조사되었다.

아울러 인간관계특성(상사와의 관계 및 동료와의 관계)이 서비스몰입과 서비스지향형에 미치는 영향력을 조사하였다. 그 결과 가설 2-5에서 인간관계특성의 t-값과 유의확률은 각각6.717(0.000) 및 4.298 (0.000)로 나타나 인간관계특성은 서비스몰입에 유의한 정의 영향력을 미치는 것으로 분석되었다.

하지만 가설 2-6에 대한 분석에서 상사와의 관계

와 동료와의 관계는 서로 다른 결과를 보여주었다. 상사와의 관계는 서비스지향형에 미치는 유의한 영향력이 없다고 판명된 반면에 동료와의 관계는 6.465(0.000)로 나타나 서비스지향성에 정의 영향력을 미치는 주요한 요인으로 판명되었다.

Table 12. 가설 2에 대한 검정결과

가설	t-값(유의확률)	F-값	채택여부	포함된 변수
H2-1	5.418(.000)	29.358	채택	
H2-2	17.282(.000)	298.677	채택	
H2-3	7.418(.000)	31.936	채택	자긍심 및 비전
	2.974(.003)		채택	신뢰경영
H2-4	14.375(.000)	122.231	채택	자긍심 및 비전
	6.149(.000)		채택	신뢰경영
H2-5	6.717(.000)	31.795	채택	상사와의 관계
	4.298(.000)	41.795	채택	동료와의 관계
H2-6	6.465(.000)	41.795	일부채택	동료와의 관계

<기각된 가설>

H2-6: 인간관계 특성(상사와의 관계)은 서비스지향성에 정의 영향을 미칠 것이다

3.4 직무만족이 서비스태도에 미치는 영향에 있어 인구통계학적 변인(연령, 성별, 학력, 결혼)의 영향

직무만족이 서비스태도에 미치는 영향에 있어 개인특성 중 인구통계학적 변인(연령, 성별, 학력, 결혼)의 조절효과를 알아보기 위해 역시 위계적 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 실시 이전에 <Fig. 2>과 같이 분포에 대한 가정을 확인하는 절차를 수행하였다. 선형성 분포를 확인한 결과 위와 같이 45도 정도의 기울기를 보이므로 선형성 분포를 가정할 수 있음을 확인하였다. 또한 잔차의 분포를 확인한 결과 특이한 패턴을 찾아볼 수 없는 등변량성을 가짐을 확인하였다. 다음으로 잔차의 독립성을 확인하기 위해 Durbin -Watson 값을 확인하였다. Durbin-Watson 값은 0-4 사이의 값을 갖고 2에 근접하면 오차항 간의 자기상관이 없다고 볼 수 있다. 본 위계적 회귀분석 결과 서비스 몰입에서는 1.703이고 서비스 지향에서는 1.674로 나타났으므로 오차항의 자기상관이 없음을 알 수 있었다. 마지막으로 다중공선성



이 있는 지 확인하기 위하여 VIF 값을 확인하였다. 분석결과 VIF 값은 1.021과 1.020으로 다중공선성이 없는 것으로 밝혀졌다.

Fig. 2 표준화잔차 정규P-P 도표 및 산점도

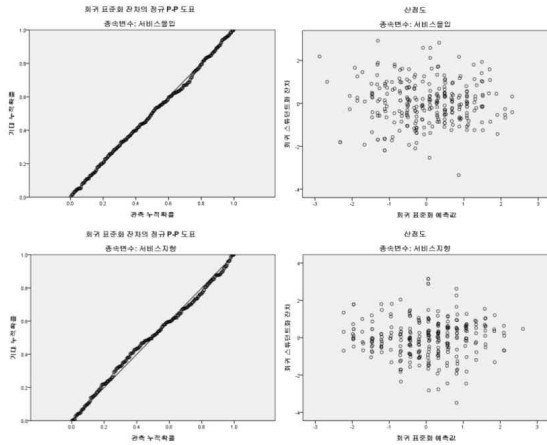


Table 13에서 인구통계학적 통제변인들(연령, 성별, 학력, 결혼)영향력을 분석한 결과 첫째, 성별에 따라 직무만족이 서비스몰입에 미치는 영향이 다르다는 것이 증명되었다. 다시 말해서 성별의 t-값과 유의확률이 2.943(0.021)이며 만족도가 5.073(0.000)이므로 성별이 여성이면서 직무만족도가 높을수록 서비스몰입에 더욱 높은 정의 영향력을 미칠 수 있다는 것이 증명된 셈이다.

Table 13. 가설3(통제변수의 영향)에 대한 검증

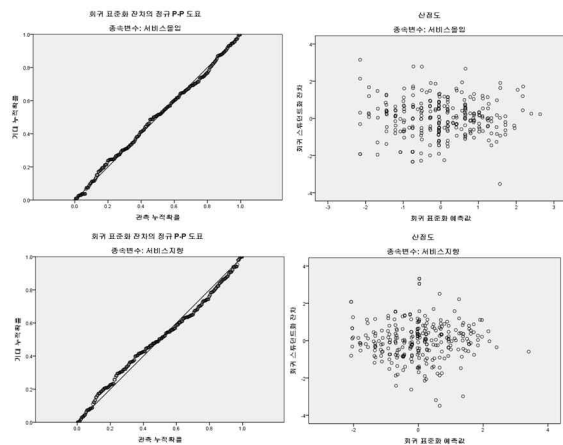
통제변수	종속변수			
	서비스몰입		서비스지향	
	Before	After	Before	After
성별(여성)	2.943(.004)	2.314(.021)	0.895(.372)	-
연령(30대)	-0.092(.124)	-	-3.352(.001)	-2.353(.019)
결혼	-0.016(.798)	-	-1.170(.243)	-
학력	-0.103(.083)	-	0.794(.428)	-
직무만족도	-	5.073(.000)	-	16.920(.000)

둘째로, 연령에 따라 직무만족이 서비스지향성에 미치는 영향이 다르다는 것이 증명되었다. 즉 연령(30대)의 t-값과 유의확률이 -2.353(0.019)이며 만족도가 16.920(0.000)이므로 직무만족도가 서비스지향성에 미치는 영향은 연령(특히 30대)에서 유의하게 다르게 나타난다고 할 수 있겠다.

### 3.5 직무만족이 서비스태도에 미치는 영향에 있어 인구통계학적 변인(연령, 성별, 학력, 결혼)의 영향

직무만족이 서비스태도에 미치는 영향에 있어 개인특성 중 인구통계학적 변인(연령, 성별, 학력, 결혼)의 조절효과를 알아보았다. 회귀분석 실시 이전에 Fig. 3과 같이 분포에 대한 가정을 확인하는 절차를 수행하였다. 선형성 분포를 확인한 결과 45도 정도의 기울기를 보이므로 선형성 분포를 가정할 수 있음을 확인하였다. 또한 잔차의 분포를 확인한 결과 특이한 패턴을 찾아볼 수 없는 동변량성을 가짐을 확인하였다.

Fig. 3 표준화잔차 정규P-P 도표 및 산점도



기타 통제변인들(경력, 직무유형, 직종, 직위)을 입력하여 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 경력에 따라 직무만족이 서비스몰입에 미치는 영향이 다르다는 것이 증명되었다. 즉 경력(1년~5년)의 t-값과 유의확률이 2.742(0.007)이며 만족도의 t-값과 유의확률이 5.440(0.000)이므로 직무만족도가 높을수록 경력이 1년에서 5년 차의 상담원이라면 서비스몰입에 더욱 높은 정의 영향력을 미칠 수 있다는 것이다. 또한 직무유형에 따라 직무만족이 서비스지향성에 미치는 영향이 다르다는 것이 증명되었다. 지원업무 부서의 경우 t-값과 유의확률이 3.500 (0.001)이며 만족도의 t-값과 유의확률이 15.082 (0.000)이므로 직무만족도가 서비스 지향성에 미치는 영향은 직무유형에 따라 다르게 영향을 받으며 특히 지원 부서에서 유의하게 나타난다고 할 수 있겠다. 직위의 경우, 차장급 이상의 경우 2.043 (0.040)으로 분석되어 직무만족이 서비스 지향성에 미치는 영향은 특히, 차장급 이상에서 유의한 영향을 받음이 판명되었다.

또한 직무만족이 서비스지향성에 미치는 영향력은 응답자의 경력에 따라서 각각 유의하게 다른 영향력을 미칠 수 있음이 증명되었다.

Table 14. 가설3(통제 변수의 영향)에 대한 검증

통제 변수	종속 변수			
	서비스몰입		서비스지향	
	Before	After	Before	After
경력	2.668(.008)	2.742(.007)	-5.215(.000)	-4.376(.000)
직무유형	0.469(.639)	-	5.109(.000)	3.500(.001)
직종	1.752(.081)	-	1.575(.116)	-
직위	1.739(.083)	-	0.361(.719)	2.043(.040)
직무만족도	-	5.440(.000)	-	15.082(.000)

#### 4. 결론 및 시사점

본 연구에서는 항공사 서비스 센터의 고객접점 근무 직원을 대상으로 MBTI 성격유형을 이용한 실증조사를 통하여 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다.

첫째, MBTI 개인특성이 직무관련특성(담당업무 만족도)에 미치는 영향에 대해서는 의식·감정형(SF), 직관·감정형(NF) 및 직관·사고형(NT)은 의식·사고형(ST)에 비해 담당업무에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

둘째, MBTI 개인특성이 조직관련 특성에 미치는 영향에 대해서는 직업에 대한 자긍심 및 비전에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타나 큰 상관관계가 없는 것으로 판명되었다. 그러나 관리자에 대한 신뢰를 나타내는 신뢰경영에 미치는 영향에 대해서는 직관·감정형(NF)과 의식·감정형(SF)은 의식·사고형(ST)에 비해 상대적으로 낮은 신뢰를 보이는 것으로 나타났다.

셋째, MBTI 개인특성이 인간관계 특성에 미치는 영향을 분석한 결과, 동료와의 관계에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타나 MBTI 개인특성은 동료와의 관계에서는 중요하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 상사와의 관계에 미치는 영향에서는 의식·감정형(SF)이 의식·사고형(ST)에 비해 상사와의 관계를 더 중요하게 생각하는 것으로 판명되었다. 그러나 직관·감정형(NF)은 의식·사고형(ST)에 비해 상사와의 관계를 덜 중요시 하는 것으로 분석되었다.

넷째, 직무관련 특성은 서비스 몰입과 서비스 지향성에 각각 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 판

명되었다. 조직관련 특성은 직무관련특성과 마찬가지로 서비스몰입과 서비스 지향형에 각각 유의한 정의 영향을 미치는 요인으로 조사되었다. 또한 인간관계특성은 서비스몰입에 유의한 정의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 상사와의 관계는 서비스지향형에 미치는 유의한 영향력이 없다고 나타난 반면에 동료와의 관계는 서비스지향형에 정의 영향력을 미치는 주요한 요인으로 판명 되었다.

다섯째, 인구통계학적 통제변인들(연령, 성별, 학력, 결혼)을 이용하여 분석한 결과, 성별에 따라서는 성별이 여성이면서 직무만족도가 높을수록 서비스몰입에 더욱 높은 정의 영향력을 미칠 수 있다. 연령에 따라서는 직무만족도가 서비스 지향성에 미치는 영향은 특히 30대 연령에서 유의하게 다르게 나타나는 것을 알 수가 있었다.

기타 통제변인들(경력, 직무유형, 직종, 직위)을 입력하여 분석한 결과, 직무만족도가 높을수록 경력이 1년에서 5년 차의 상담원이라면 서비스몰입에 더욱 높은 정의 영향력을 미칠 수 있음을 알 수 있었다. 직무만족도가 서비스 지향성에 미치는 영향은 직무유형에 따라 다르게 영향을 받으며 특히 지원 부서에서 직무만족도가 서비스 지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직위의 따른 영향성을 분석한 결과 차장급 이상에서 유의한 영향을 받음이 판명되었다. 또한 직무만족이 서비스 지향성에 미치는 영향력은 경력에 따라서도 유의하게 다르게 나타나는 것을 알 수 있었다.

#### 5. 연구의 한계점 및 추후과제

본 연구의 한계점을 요약해보면 첫째, MBTI의 4가지 기능별 지표가 서비스센터 직원들을 모두 대표한다고는 볼 수 없을 것이다. 다음에는 좀 더 다양한 측면의 개인특성을 살펴보기 위하여 16가지 성격특성의 MBTI 모델을 적용하여 서비스센터 직원들의 직무만족과 서비스 태도에 대한 보다 통합적인 연구를 수행하여야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 K-항공사 서비스센터 직원들을 대상으로 하였으므로 연구결과의 일반화에 한계가 있을 수 있는 즉, 표본의 편차가 존재할 가능성이 있다. 추후에는 보다 정교한 표본추출방법 및 국내 혹은 외국항공사 서비스센터와의 비교연구를 통해서 본 연구 결과를 재검증할 필요가 있다.

마지막으로 MBTI 개인특성에 따른 서비스태도 연구결과를 바탕으로 한 정책적 시사점 제시가 미약하였다. 서비스센터 직원 채용 시 개인특성을 미리 파악하여 채용지원자들의 서비스태도를 미리 파악할 수 있다면 보다 서비스에 몰입할 수 있고 고객서

비스 지향적인 서비스센터 직원을 채용할 수 있을 것이다. 이는 항공사 서비스센터 채용 및 경영전략에 큰 시사점을 제시할 수 있으며 추후 전략경영론을 바탕으로 한 전략적 대안 연구가 반드시 수행될 필요가 있다.

## 참고문헌

- [1]김정택, 심혜숙, 제석봉, "MBTI의 개발과 활용", 1995
- [2]김주리, "고객접점근무자의 MBTI 유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구", 연세대 교육대학원, 2008
- [3]박근철, "콜센터의 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구", 한성대 대학원, 2006
- [4]박명옥, "호텔종사자의 성격특성, 인상관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계 연구", 동아대 대학원, 2008
- [5]신계수, "콜센터의 서비스품질이 직무만족 및 기업성과에 미치는 영향", 호서대 벤처전문대학원, 2008
- [6]유시정, 심송자, 차현수 2003, 항공사 점점 종업원의 서비스 지향성에 관한 연구, 서비스경영학회지 (제4권 제1호)
- [7]이기철(1998). "직무만족이 고객서비스에 미치는 영향". 전남대 경영대학원 석사 학위 논문.
- [8]이동진, "콜센터의 서비스품질경영 핵심요인이 서비스성과에 미치는 영향", 청주대 대학원, 2007
- [9]이승원, "MBTI 성격유형에 따른 직무만족도에 관한 연구", 성균관대 교육 대학원, 2000
- [9]이진나, "호텔직원의 성격유형에 따른 서비스지향성의 차이에 관한 연구", 세종대 관광 대학원, 2008
- [10]이현정(1995). "직무만족의 결정 요인과 조직 몰입에 관한 연구". 이화여자대학 교 경제학과 석사학위 논문.
- [11]조은주, 김계섭 2005, 항공사 서비스품질의 중요도-성과와 만족간의 관련성, 대한관광경영학회, 「관광연구」(제19권 제2호)
- [12]최병우(2004). "직무만족에 있어 조직.직무 특성, 대인적 환경특성의 영향-남녀 차이를 중심으로". 산업경제연구. 제17권 4호. pp. 1195-1214.
- [13]Beehr. T. A. & J. E. Newman.(1978). Job Stress Employee Health and Organizational Effectiveness : A Fact Analysis, Model and Literature View. Personal Psychology, 31: 665-669
- [14] Betty, R. W. & Schnier, C. E. (1981). Personal Administration : An Experimental Skill Building Approach, 2nd, New York : Addison-Wesly Publishing company.
- [15] Brewer, Gene A., and Sally coleman Selden. (2000). Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies Journal of Public Administration Research and Theory.10(4): 685-71
- [16] Cooper, C. L. & Marshall, J (1981). "The Cause of Managerial Job Stress: A Research Note on Methods and Initial Findings", in Corlett. E. N. and Richardson, J.(ed.). Stress Work Design and Productivity, John Wiley and Sons.
- [17] Crank & John(1991). Work Stress and job dissatisfaction in the public sector: An examination of publish safety directors Social Science Journal. 28 (1): 85-101
- [18] DeCotiis, T. A., & Summers, T. P. (1987). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequence of Organizational Commitment. Human Relations, 40(7): 445-471
- [19] Edwin A. Locke.(1976). The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette(Eds), Handbook of Industrial and Organizational psychology. Chicago, IL: Rand McNally College publishing Co.
- [20] Eysenck, H. J. (1983) Stress disease and personality: The inoculation effects, In Cooper, C. K. Stress Research. New York: John Wiley & Sons
- [21] Hogan, R. C. & Champagne, D. W. (1979), Personal Style Inventory (PSI). King of Prussia, PA:HRDQ / Organization Design & Development, Inc.
- [22] Locke, E. A. (1975), "Satisfactor and Dissatisfactors Among White Collar and Blue Collar Employee." Journal of Applied, Psychology, Vol 58, pp. 67-76.
- [23] Lytle, R. S. P. W. Hom, & M. P. Mokwa(1998), "SERVQUAL :A Managerial Measure of Organizational Service-Orientation", Journal of Retailing, Vol. 74(4), pp.457-459.
- [24] Newstrom, J. W. & Davis, K. (1993), Organizational Behavior: Human Behavior at work, New York: McGraw-Hill Book Company.
- [25] Osborn, R. N., J. R. Schermerhorn Jr and J. G. Hunt (1972), Managing Organizational Behavior, New York: John Willey
- [26] Porter, L. W. & Steers, R. M. (1973), "Organizational Work and personal", New York: John Wiley & Son