

분위수 회귀분석을 이용한 ISO26000의 핵심요소가 카지노기업의 조직신뢰에 미치는 영향

이화용* · 김상혁**

<요 약>

본 연구의 목적은 첫째, ISO26000의 핵심요소를 선행연구를 통하여 카지노 기업에 적합한 ISO26000의 핵심요인을 도출하고, 둘째, ISO26000의 핵심요소별 조직신뢰에 미치는 영향을 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 이용하여 측정하며, 마지막으로, ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰의 정도에 따라 어떤 차이가 있는지를 분위수 회귀분석을 이용하여 분석하여, 그 결과를 바탕으로 카지노기업의 CSR 경영정책 수립과 개발방향을 제시하고자 하는 것이다.

선행연구를 중심으로 ISO26000의 측정항목을 7개(환경, 인권, 지배구조개선, 공정운영관행, 노동관행, 공동체사회경제발전, 소비자이슈)를 도출하였고 설문조사를 통해 실증분석을 위한 자료를 수집하였다. 요인분석결과 ISO26000의 측정항목을 7개 중 지배구조개선과 공정운영관행은 하나의 요인(지배구조 및 공정운영)으로 단순화되어 6개의 요인을 실증분석에 사용하였다. 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 실시한 결과 인권을 제외한 나머지 5개의 변수가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 분위수 회귀분석의 결과, ISO26000 핵심요소 중 인권과 공동체사회경제발전을 제외한 4가지 핵심요소는 종사원의 조직신뢰 수준에 따라 미치는 영향이 다른 것으로 나타났다. 본 연구의 결과를 바탕으로 향후 카지노기업이 지속경영을 위한 CSR경영활동의 활성화 방안을 수립하여 조직신뢰를 높이기 위해 종사원의 조직신뢰수준에 따라 CSR경영방안을 다르게 모색하고 그에 맞는 정책을 수립해야 할 것이다.

핵심주제어 : 카지노기업, ISO26000, 조직신뢰, 분위수 회귀분석

논문접수일: 2012년 10월 29일 수정일: 2013년 03월 11일 게재확정일: 2013년 03월 10일

* 경성대학교 호텔관광경영학과 석사(제1저자), 36ace@naver.com

** 가천대학교 관광경영학과 조교수(교신저자), shkim114@gachon.ac.kr

I. 서 론

기업의 윤리경영은 OECD(Organization for Economic Co-operation and Development: 경제협력개발기구)의 뇌물방지협약이후 치열한 경쟁시장에서 기업이 성공하기 위한 글로벌 스탠더드로 자리잡아가고 있는 추세이다(이현복·이찬미·최아름, 2009). 즉, 기업의 윤리적 책임이 강조되면서 최근에는 기업경영의 수익성 및 지속성장과 관련하여 지속경영을 위한 기업의 사회적 책임경영(CSR: Corporate Social Responsibility; 이하 CSR이라고 표기함)이 중요한 요소가 되고 있다(박종오, 2010). 이에, 2010년 11월 G20정상회의를 계기로 글로벌국가들이 기업의 사회적 책임활동을 평가할 수 있는 국제지침인 ISO26000을 채택하였고, 그 도입을 준비하고 있다(서인덕·강양훈, 2011; 파이낸셜 뉴스, 2010.10.28).

국내의 카지노산업은 전통적 유교 문화권의 영향으로 카지노사업을 도박행위로 보아 바람직하지 못한 행위로 인식하고 금지하거나 제한하여왔다(이충기 외 3인, 1999). 이러한 사회의 부정적인 인식과 편견으로 인해 카지노산업 종사원들은 본인의 직업을 타인에게 떳떳하게 내세우지 못하고 있는 것으로 나타났다(전병길·정하윤, 2008). 또한, 과거 (주)파라다이스 투자개발의 비자금과 조세포탈 혐의

로 기소된 사건(동아일보, 1996.11.19) 및 호텔과 카지노를 경영하는 올림포스관광산업의 세금포탈사건(경향신문, 1980.09.20)은 기업의 도덕성에 위배되는 사건으로 인식되고 있다. 그러므로 카지노 기업은 위와 같은 사회의 부정적인 인식을 불식시키고, 미래관광산업의 핵심 산업으로 발전하기 위해서는 보다 적극적인 자세로 사회적 책임활동에 동참해야 할 필요성이 있다. 따라서, ISO26000은 향후 카지노기업의 윤리경영을 평가하는 중요한 지표로 작용할 것이므로 카지노기업은 글로벌 CSR경영지침인 ISO26000에 따른 적극적인 대응자세가 필요하다. 그러나, ISO 26000 지침의 도입은 현재 초기단계이며 ISO 26000에 대한 카지노 관련 선행연구들은 많이 이루어지지 않았다, 또한 ISO 26000과 조직신뢰간의 영향관계에 대한 연구는 전무한 실정이다. 이에 본 연구에서는 ISO26000이 제시하는 핵심요소를 바탕으로 카지노기업의 내부 종사원을 통해 카지노기업의 ISO26000이 제시하는 핵심요소별 CSR활동수준을 진단하고, 그 활동수준이 종사원의 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다. 이는 향후 카지노기업의 CSR에 관한 정책수립과 발전방향을 제시하는데 도움이 될 것으로 사료된다.

따라서 본 연구는 아래와 같은 세부연구목적을 설정하였다. 첫째, ISO

26000의 핵심요소를 선행연구를 통하여 카지노 기업에 적합한 ISO26000의 핵심요인을 도출하고, 둘째, ISO26000의 핵심요소별 조직신뢰에 미치는 영향을 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 이용하여 측정하며, 마지막으로, ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰의 정도에 따라 어떤 차이가 있는지를 분위수 회귀분석을 이용하여 분석하여, 그 결과를 바탕으로 카지노기업의 CSR 경영정책 수립과 개발방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. ISO 26000의 정의 및 핵심 요소

국제표준화기구(ISO)에서는 2004년 9월 기업의 사회적 책임에 대한 실무팀을 구성하여 연구에 착수하여 수차례 수정과정을 거쳐 2010년 3월 국제표준 최종안을 마련하고, 7월 77개 개발참여국을 대상으로 2개월간 투표를 한 결과 93%의 압도적인 찬성을 얻어 국제표준으로 최종 결정되었다. 이에 국제표준화기구는 2010년 11월 1일 본부가 위치한 스위스 제네바 국제회의센터에서 기업 등의 사회적 책임에 관한 국제표준으로 ISO26000 지침서를 공식 발간했다(송호창·유건재·

정선욱, 2010).

ISO26000은 정부와 기업, 사회단체, 조직 등 사회 모든 주체들이 의사결정이나 행동을 할 때 자발적으로 이행하도록 권고하는 사회적 책임에 대한 가이드라인이다. 구체적으로 환경, 인권, 노동관행, 지배구조개선, 공동체사회경제발전, 공정운영관행, 소비자 이슈의 7개의 핵심주제와 관련한 실천지침과 쟁점해설, 권고사항을 다루고 있으며, ISO26000은 공식인증제는 아니다. ISO9000시리즈 “품질경영”과 ISO14000 “환경경영”은 제3의 전문적 인증기관을 통해서 공식적인 인증을 받도록 하고 있지만 “사회적 책임”의 경우 국가나 업종에 따라 편차가 크기 때문에 기본적인 가이드라인을 스스로 채택하면서 일종의 “자발적 선언” 같은 것을 하도록 하는 대신 문제가 생겼을 때 검증하는 방식을 채택하고 있다(국제표준화기구: <http://www.iso.org>). 하지만 ISO26000이 강제성은 없다고 하더라도 이 지수가 국제상거래 표준으로 정착하게 되면 기업경영 신뢰도 평가의 중요한 잣대가 될 것이며, 무엇보다 높은 사회적 책임 수준을 설정하고 있는 선진국과 글로벌 기업들이 ISO26000을 진입하기 위한 중요한 요소가 될 가능성이 높다(남미정·곽선화, 2011). 우리나라의 경우, 전경련, 대한상공회의소가 ISO26000관련 토론회와 기업조사를 실시했으며, 삼성전자, SDI등 관련 보고서를 발간하는 기업이 해마다

증가하고 있다. 이렇듯 국내 기업들로 그 중요성을 인식하고 시장변화에 적극적으로 준비하고 있다(한국생산성본부, KPC보도자료). ISO26000의 핵심주제에 따른 요소별 내용은 <표 1>에 제시하였다.

<표 1> ISO26000 사회적 책임의 핵심요소

구분	세부내용
환경	<ul style="list-style-type: none"> • 오염방지 및 지속가능한 자원사용 • 기후변화 완화 및 적응, 환경보호 및 복원 • 폐기물 감소, 독성화학물질 사용공개, 재생자원 활용방안마련, 온실 가스 대책, 환경재해로 인한 손실의 보상, 풍토종 및 멸종 위기종보호
인권	<ul style="list-style-type: none"> • 비차별 및 취약집단고려, 인권유린 공모 회피 • 정치·경제·사회·문화적 권리, 직장에서의 기본권 • 공무원과 민간인 차별금지, 인권유린 동조금지, 표현자유존중, 혼인 및 가정을 이룰 권리보장, 물과 같은 필수자원의 접근제한금지
노동관행	<ul style="list-style-type: none"> • 고용 및 고용관계, 사회적 보호, 사회적 대화 • 직장보건·안전, 인적개발 • 불법노동관행에 의한 혜택수혜금지, 외국기업은 진출국의 고용상황 우선 고려, 노조대표의 작업장 보장 노동자의 조직정보 접근보장, 스트레스의 위험성 인식
지배구조개선	<ul style="list-style-type: none"> • 의사결정과정 및 구조, 권한의 위임 • 투명성 및 윤리성보장 환경조성, 현재와 미래의 시대적 요구의 균형유지
공동체의 사회경제발전	<ul style="list-style-type: none"> • 지역공동체 참여, 고용창출과 기술개발 • 부와 소득 및 책임 있는 투자, 교육, 문화, 보건 • 지역발전모임에 참여, 정부관계자와 투명관계유지, 고용확대 가능한 기술개발, 준법업체와 도급계약, 조세의무준수, 문맹타파, 문화장려, 지속가능한 역량강화
공정운영관행	<ul style="list-style-type: none"> • 부패방지, 책임 있는 정치참여, 공정경쟁 및 재산권 존중 • 부패·뇌물·갈취 행위저지, 보복의 두려움 없는 고발제도마련, 투명한 로비, 윤리·환경·평등에 관한 기준을 구매·분배·계약 정책통합
소비자이슈	<ul style="list-style-type: none"> • 공정한 마케팅·정보 및 계약관행, 소비자보건 및 안전 • 소비자비즈니스 및 문제해결, 소비자정보 및 사생활보호 • 위조·표절금지, 상품가격의 구성정보제공, 리콜, 지속가능한 소비지향, 합리적인 유지보수 서비스제공, 소비자정보 보호, 적절한 소비자교육

자료: 이강진(2010). 기업의 사회적 책임, 선택이 아닌 필수: ISO26000 도정에 접목해야 <http://www.iso.org>. 저자가 재구성함.

ISO26000은 표준화라기보다는 기존 로써 개별 기업들이 실행하기에는 많은 존재하는 규범과 제도를 망라함은 어려움이 따르리라 예상된다. 그러

나, 2010년 11월 G20 서울 정상회의를 통해 기업의 사회적 책임경영 평가를 위해 ISO26000을 채택하였으므로 향후 모든 기업들은 ISO 26000을 준비하고 대응할 수밖에 없는 상황이 다.

2. ISO26000의 핵심요소와 조직신뢰와의 관계

조직신뢰란 긍정적인 기대를 근거로 하여 타인, 집단 혹은 조직과 같은 실제적 대상의 의도나 행동에 대한 개인, 집단 혹은 조직이 갖게 되는 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태로 정의된다(Hosmer, 1995). Tan & Tan(2000)은 조직신뢰를 조직구성원간의 객관적 고용관계를 신뢰로서 구성원들에게 조직이 유익하거나 적어도 해롭지 않은 행동을 수행할 것이라는 구성원들의 조직에 대한 전체적인 평가와 확신으로 정의하였으며, 배병룡(2005)은 조직신뢰에 대해서 개인이 조직을 신뢰하는 것으로서 제도적 신뢰의 일종이고, 상사에 대한 부하의 신뢰 혹은 종업원의 동료 종업원들에 대한 신뢰로 대인간 신뢰에 해당한다고 하였다. 조직신뢰의 선행요인에 대해서는 연구자마다 다양하게 도출되고 있으며 아직까지 일치된 결과를 도출하지 못하고 있다. 대부분 신뢰에 대한 연구가 대인간

신뢰에 치우쳐 있으며, 조직신뢰에 대한 연구가 미약한데 그 원인이 있다. 조직신뢰에 대한 선행 연구에 의하면, 조직신뢰가 높을수록 좋은 조직을 의미하고, 협동과 이타적 행동을 증진시키고(Fukuyama, 1995), 거래비용을 줄이는 효과가 있는 것으로 나타났다(지성구, 2006). 조직신뢰의 선행요인에 대한 연구로는 Hart, Capps, Cangemi, & Cailouet(1986)가 개방성, 일치성, 공유된 가치, 자율성, 피드백 등을 선행요인으로 제시하였다. 국내 연구에서는 이시원(1999)이 조직신뢰의 촉진요인으로 직무만족, 외재적 보상기회, 개방적 분위기, 상급자와의 의사소통 등을 제시하였고 임성만(2004)은 자부심, 회사분위기, 인사공정성, 경영진 역량, 구성원에 대한 배려 등의 5개 요소가 조직의 신뢰수준을 결정한다고 하였다.

기업의 사회적 책임과 조직신뢰의 관련성에 대한 실증적 연구는 미흡한 실정이므로, 본 연구의 선행연구는 이론과 개념에 초점을 두고 있으며, 특히 ISO 26000의 핵심주제에 대한 실증연구는 지극히 미비한 실정이다. 이애주·김지희(2010)는 환대기업의 사회적 책임이 조직신뢰와 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 사회적 책임의 네 가지 요인 중 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임이 조직의 신뢰에 영향을 미치는 반면 경제적 책임은 긍정적인 영향을 미치지 못하

는 것으로 나타났다. 긍정적인 영향을 미치는 3가지 요인 중에서는 법적책임이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 호텔기업의 준법경영 및 법규준수에 대한 법적책임이행이 내부고객들의 신뢰수준을 향상시킬 수 있으며 법적책임의 불이행 시에는 직원들의 기업에 대한 신뢰가 떨어질 수 있음을 의미한다고 했다. 법적책임은 사회적 책임의 4가지 요인 중 유일하게 강제성을 가지는 책임으로써 불이행할 경우에는 직원들이 인지할 수 있으며 직원들 스스로 경쟁사 호텔과 비교하기 쉬운 특성을 가진다. 법적책임의 이행이 직원들의 입장에서 볼 때 당연히 지켜져야 할 책임으로 인식되기 때문에 호텔의 책임이행에 대한 긍정적인 효과보다는 불이행할 경우의 부정적 효과가 더욱 민감하게 나타난 것을 이론적 고찰을 통해서 알 수 있었다.

앞서 이론적 배경에 제시하였듯이, 7가지 ISO 26000의 핵심요소와 조직신뢰에 대한 선행연구들을 바탕으로 연구가설1을 아래와 같이 제시하였다.

가설1. ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 환경은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 인권은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-3. 노동관행은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-4. 지배개선은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-5. 공정운영은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-6. 공동체사회경제발전은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-7. 소비자이슈는 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 분위수 회귀분석

회귀분석이란 두 변수 또는 그 이상의 변수들 사이에서 한 변수의 변동이 다른 변수들의 평균적인 인과관계변동을 측정하기 위하여 사용되는 통계방법으로, 독립변수에 의하여 생기는 종속변수의 변화하는 반응 값을 수학적 함수식을 통하여 추정하고 그 수학적 함수식이 얼마나 잘 설명하고 있는지를 판별하기 위한 적합도를 측정하는 분석방법이다(이정남·김태수, 2007). 일반적으로 최소자승법을 이용한 회귀분석은 샘플 전체에 대해 고정된 하나의 모수값을 제시한다. 그러나, 종속변수의 수준에 따라 독립변수와의 영향관계가 다를 수도 있다는 점을 간과하고 있다는 단점이 있다. 또한, 본 연구의 경우, 종사원의 조직신뢰의 정도에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 어떤 영향을 미치는 지를 알아보기 위해서 일반적으로

종사원의 조직신뢰의 비조건부 분포에 따라 전체 표본을 몇 개의 하위 집단을 분류하고 이들 하위집단별로 평균효과를 추정하는 최소자승법을 이용한 회귀분석을 적용함으로써 조직신뢰의 수준정도에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 다르게 영향을 미칠 수 있다고 추정할 수 있다. 그러나 이러한 경우 종속변수의 절단이 발생하게 되고 따라서 추정치는 편의를 갖게 된다(Rangvid, 2003; Koener & Hallock, 2000).

반면 통제변수에 조건부로 표본을 분류하여 분포적 효과를 추정하는 조건부 분위수를 이용한 방법은 조작적 편의 없이 추정할 수 있는 적절한 대안이 될 수 있다. 조건부 분위수를 활용한 방법이 분위수회귀분석(quantile regression analysis)이다. 분위수회귀분석은 Koener & Basset(1978)에 의해 최초로 소개되었으며 원래는 오차항이 정규분포가 아닌 최소자승법을 이용한 회귀분석(OLS회귀분석)이 가지는 비견고성의 문제를 극복하기 위한 대안으로서 제안된 일종이 위치 모형이다(Rangvid, 2003; Koener & Basset, 1978). 따라서 분위수회귀분석은 임의적으로 전체표본을 분할하는 방식이 아니라, 수준분위에 따라 가중치를 다르게 주어 모든 표본을 사용함으로써 표본선택의 편의문제가 발생하지 않는다. 뿐만 아니라, 분위수회귀분석을 이용하면 종속변수에

수준에 따라 각 독립변수들의 추세를 측정함으로써, 전체표본에 대한 탄력성을 보여 줄 수 있다는 장점이 있다. 이러한 장점들로 인해, 점차적으로 분위수회귀분석 방법이 많은 영역에서 이용되고 있다(김상혁, 2010; 양재훈, 2010; 김유선, 2009; 최강식·정진욱·정진화, 2005).

분위수회귀분석을 바탕으로 본 연구의 가설 2는 아래와 같이 제시하였다.

가설2. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-1. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 환경이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-2. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 인권이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-3. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 노동관행이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-4. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 지배개선이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-5. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 공정운영이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-6. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 공동체사회경제발전이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-7. 종사원의 조직신뢰수준

에 따라 소비자이슈가 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 ISO26000의 핵심요소가 카지노기업에서 종사원들의 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 조사하기 위해 표본추출범위를 강원랜드와 그랜드코리아레저(부산점)카지노기업에서 근무하는 직원들을 대상으로 한정하였다. 설문조사기간은 2011년 11월 11일부터 11월18일까지 7일간 실시하였고 각각 200부씩 총 400부를 배포하였으나 회수된 설문지 중 조사대상의 불성실한 답변의 설문지를 제거하고 그 중 유효한 표본 351부를 분석에 이용하였다.

본 연구의 실증분석을 위해 SPSS 18.0 통계 패키지를 이용하였다. 분석 방법으로는 표본의 일반적 특성을 분석하기 위해 빈도분석, 측정변수의 내적 일관성을 검증하기 위한 신뢰도분석, 변수의 요인을 내용에 따라 단순화시키고 타당성을 검증하기 해서 베리맥스(varimax) 회전방법을 이용한 요인분석, ISO26000의 핵심요소 7개의 독립변수가 종속변수인 조직신뢰에 미치는 영향을 분석하기 위하여 최

소자승법을 이용한 다중회귀분석, 응답자의 조직신뢰의 정도에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 어떤 영향을 미치는 지를 검증하기 위해 분위수 회귀분석을 실시하였다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

변수의 조작적 정의는 선행연구를 바탕으로 아래와 같으며, 설문지의 구성은 설문 ISO26000의 핵심요소, 조직신뢰, 인구통계학적 특성으로 이루어졌다. 본 연구의 사회적 책임활동의 국제지침인 ISO26000의 핵심주제를 바탕으로 환경, 인권, 노동관행, 지배구조개선, 공정운영관행, 공동체의 사회경제발전, 소비자이슈의 7개의 핵심요소로 정의하였다. 따라서 7개의 핵심요소에 따른 측정문항은 서영우(2011), 문영복(2010), 서대교(2010)의 연구를 토대로 40문항을 도출하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 조직신뢰란 긍정적인 기대를 근거로 하여 타인, 집단 혹은 조직과 같은 실체적 대상의 의도나 행동에 대한 개인, 집단 혹은 조직이 갖게 되는 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태(Hosmer, 1995)로 정의하였다. 이를 측정하기 위하여 이애주·김지희(2010), 서대교(2010)의 연구를 토대로 5개의 문항을 도출하여 리커트 5점

적도로 측정하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서는 조사대상자의 회사, 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 직무, 직급, 근무연수, 연봉의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였는데 그 결과를 다음의 <표 2>와 같이 제시하였다.

실증분석에 사용된 총 표본 351부로 회사분포는 강원랜드가 184명(52.4%), 그랜드코리아레저는 167명(47.6%)이며 성별은 남성 181명(51.6%), 여성170명(48.4%)로 남성이 여성보다 높은 비율로 나타났다. 연령은 20대가 108명(30.8%), 30대가 214명(61.0%), 40대가 29명(8.3%)로 30대가 높은 비중을 차지하였다. 결혼여부는 기혼이 135명(38.5%), 미혼이 216명(61.5)로 미혼의 기혼보다 비중이 높은 것으로 나타났다. 교육수준은 고

졸이 6명(1.7%), 전문대졸이 147명(41.9%), 대졸이 187명(53.3%), 대학원졸업이 11명(3.1%)로 대졸이 가장 높은 비중을 보였다. 직무부서는 영업팀이 278명(79.2%), 식음료팀이 7명(2.0%), 마케팅팀이 20명(5.7%), 안전팀이 21명(6.0%), 관리팀이 11명(3.1%), 회계팀이 14명(4.0%)로 영업팀이 주요한 비중을 차지했다. 직급은 사원이 106명(30.2%), 주임/대리가 213명(60.7%), 과장급이 28명(8.0%), 차장급이 3명(0.9%), 부장급이상이 3명(0.3%)로 주임/대리의 분포가 가장 높았다. 근무연수는 1년 이내가 16명(4.6%), 3년 이내가 57명(16.2%), 5년 이내가 77명(21.9%), 10년 이내가 168명(47.9%), 10년 이상이 33명(9.4%)로 10년 이내의 경력자 비중이 가장 높았다. 연봉은 2000만원이내가 20명(5.7%), 3000만원이내가 89명(25.4%), 4000만원이내가 92명(26.2%), 5000만원이내가 92명(26.2%), 5000만원이상이 58명(16.5%)로 4000만원이내와 5000만원이내의 응답자 비율이 가장 높게 나왔다.

<표 2> 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
회사	강원랜드	184	52.4	직급	사원	106	30.2
	그랜드코리아레저	167	47.6		주임/대리	213	60.7
성별	남성	181	51.6		과장급	28	8.0
	여성	170	48.4		차장급	3	.9
결혼	기혼	135	38.5		부장급 이상	1	.3

여부	미혼	216	61.5		1년 이내	16	4.6
연령	20대	108	30.8	근무 연수	1년 이상	57	16.2
	30대	214	61.0		3년 이상	77	21.9
	40대	29	8.3		5년 이상	168	47.9
					10년 이상	33	9.4
교육 수준	고졸	6	1.7	연봉	2천만 원 이내	20	5.7
	전문대졸	147	41.9		2천만 원 이상	89	25.4
	대학교졸	187	53.3		3천만 원 이상	92	26.2
대학원졸	11	3.1	4천만 원 이상		92	26.2	
직무 부서	영업팀	278	79.2		5천만 원 이상	58	16.5
	식음료팀	7	2.0				
	마케팅팀	20	5.7				
	안전팀	21	6.0				
	관리팀	11	3.1				
	회계팀	14	4.0				

2. 요인분석 및 신뢰성 검증 결과

본 연구에서는 변수의 타당성을 측정하고자 ISO26000의 핵심요소인 7개의 요인들 간의 개념과 속성을 정확히 측정하기 위해 베리맥스(varimax) 방식을 통한 요인분석을 실시하였다. <표 3>은 독립변수인 ISO 26000 핵심요인에 대한 요인분석 및 신뢰성분석 결과를 제시하였다. <표 3>에서 보듯이, 모든 설문문항들의 요인적재량이 0.4이상으로 나타나 각 요인들의 타당성이 입증되었다. 또한, 유의확률을 나타내는 p값인 0.05보다 작은 값인 0.000을 가지므로 95%의 확률아래 KMO 측정치가 0.914로 요인분석의

타당성이 검증되었다. 측정변수들 간의 신뢰성을 나타내는 크롬바흐 알파값이 일반적으로 0.8~0.9이상이면 설문내용의 내적 일관성이 있다고 판단하며, 본 신뢰성 분석결과에 따라 크롬바 알파값 0.925로써 신뢰성을 가진다고 사료된다. 독립변수인 ISO 26000에 대한 요인분석결과에서 기존의 ISO26000의 7개의 핵심요소 중 지배구조개선과 공정운영관행은 카지노기업의 종사원들에게는 비슷한 개념으로 인식되어서 가까운 개념의 관련성으로 하나의 요인인 ‘지배구조 및 공정운영’으로 단순화시켰다. 이것은 카지노기업이 국제통상과는 다른 기업적 특성을 가지고 있기 때문인 것으로 사료된다.

<표 3> 독립변수 ISO26000 핵심요소 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

측정항목		요인 적재값	고유값	누적 설명력(%)	Cronbach's α
요인1 지배개선 및 공정운영	윤리적인 투명경영(회계투명)	.791	9.207	36.826	.887
	윤리적 도덕규범 준수	.771			
	의사결정이행의 범직원칙준수	.709			
	부패방지에 대한 노력	.695			
	뇌물수수행위 금지	.661			
요인2 소비자 이슈	대고객 서비스향상을 위한 노력	.810	2.192	45.595	.873
	대고객 불만해소에 적극적 대처	.744			
	고객정보 보호	.720			
	영업장내 고객의 안전과 보호	.685			
	공정한 대고객 마케팅	.641			
요인 3 노동관행	종사원의 건강과 안전 중시	.771	1.871	53.078	.862
	노사간의 원활한 대화	.741			
	종사원의 스트레스 위험성 인식	.728			
	노조원에게 회사의 정보제공	.711			
요인 4 환경	재활용운동에 적극참여	.837	1.621	59.562	.824
	물자절약 실천	.774			
	환경에 대한 사회적 인식	.740			
	환경재해복구운동 참여	.705			
요인 5 공동체 사회경제 발전	지역문화발전을 위한 노력	.820	1.184	64.296	.796
	지역의 고용창출에 기여	.757			
	지역봉사 및 기부활동참여	.737			
	지역의 교육발전을 위한 노력	.697			
요인 6 인권	개인의 정치적 권리 보장	.762	1.063	68.547	.720
	종사원의 기본권 보장	.704			
	혼인 및 가정을 이룰권리보장	.633			
설명된 총분산		68.547			
KMO		.914			
구형성검정치		4687.022			
유의확률(P)		.000			

<표 4>는 종속변수인 조직신뢰에 대한 요인분석 및 신뢰성 분석 결과를 제시하였다. <표 4>에서 보듯이, 모든 문항들의 요인적재량이 0.4이상으로 나타나 요인들의 타당성이 입증되었다. 또한, 유의확률 P값도 0.05보

다 작은 값인 0.000을 가지므로 95% 확률아래에서 KMO측정치가 0.791로 그 타당성이 검증되었다. 측정변수들 간의 신뢰성을 나타내는 크롬바흐 알파값이 0.885로서 신뢰성을 가진다고 사료된다.

<표 4> 종속변수 조직신뢰 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

측정항목		요인 적재값	고유값	누적 설명력(%)	Cronbach's α
조직 신뢰	나는 회사가 약속한 것은 반드시 지킨다고 생각한다.	.866	3.185	69.693	.885
	나는 회사를 전반적으로 믿고 따른다.	.848			
	나는 회사가 나를 속이지 않는다고 생각한다.	.831			
	나는 업무를 훌륭히 수행 한다면 회사의 보상이 있을 것이라고 생각한다.	.817			
	나는 회사에 섭섭한 것이 있을지라도 회사에 해를 끼치지 않을 것이다.	.598			
설명된 총분산		63.693			
KMO		.791			
구형성검정치		886.974			
유의확률(p)		.000			

요인분석의 결과, 선행연구에서 제시한것과는 달리 지배개선 및 공정운영 변수는 하나의 변수로 나타났고, 이를 바탕으로 연구가설1과 가설2를 아래와 같이 새로이 제시하였다.

가설1. ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 환경은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 인권은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-3. 노동관행은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-4. 지배개선 및 공정운영은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-5. 공동체사회경제발전은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

다.

가설1-6. 소비자이슈는 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-1. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 환경이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-2. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 인권이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-3. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 노동관행이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-4. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 지배개선 및 공정운영이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-5. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 공동체사회경제발전이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

가설2-6. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 소비자이슈가 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

3. OLS 회귀분석 및 분위수 회귀분석 결과

본 연구에서는 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향을 분석하기 위하여 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음의 <표 6>에 제시하였다. ISO 26000의 핵심요인인 지배공정 및 공정운영, 소비자보호, 노동관행, 환경, 공동체 사회경제발전, 인권을 독립변수로 설정하여 이 요인들이 조직신뢰

에 미치는 영향을 분석한 결과 R²값은 0.280로, 분석된 회귀방정식이 28.0%의 설명력을 가진다. 유의확률은 p<0.05 수준에서 요인 5개의 베타값이 다음과 같은 순서로 노동관행(0.391), 지배개선 및 공정운영(0.267), 소비자이슈(0.150), 환경(0.123), 공동체사회경제발전(0.102)이 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, ISO26000의 핵심요소 중 인권을 제외한 5개의 요인 중 노동관행이 조직신뢰에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고 다음으로 지배구조 및 공정운영, 소비자이슈, 환경, 공동체사회경제발전의 순으로 나타났다. 결론적으로 가설1-2를 제외한 가설1-1, 가설1-3, 가설1-4, 가설1-5, 가설1-6은 채택되었다.

<표 6> ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향 분석

종속변수	독립변수	표준화계수	t	p	
		β			
조직신뢰	상수		.000	1.000	
	지배개선 및 공정운영	.267	5.839	.000**	채택
	소비자이슈	.150	3.278	.001**	채택
	노동관행	.391	8.550	.000**	채택
	환경	.123	2.692	.007**	채택
	공동체사회경제발전	.102	2.233	.026*	채택
	인권	.082	1.797	.073	기각

R²=.280, adjusted R²=.267, F=22.234, p=.000, * p<0.05, **p<0.01

가설 2인 종사원의 조직신뢰수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향을 알아보기 위해 분위수 회귀분석을 실시하였다. 그에 따른 분석결과는 <표 5>에 제시하였고 각 개별변수들의 분위수에 따른 베타계수추세 그래프는 <그림 1>과 같다. 구체적으로 살펴보면, 최소자승법을 이용한 다중회귀분석결과 조직신뢰에 가장 유의한 영향을 미쳤던 노동관행은 분위수 회귀분석 결과에서도 모든 분위수에서 유의한 것으로 나타났다. 그러나 <표 5>에서 보듯이, 종사원들의 신뢰수준이 낮은 분위수 구간(0.1 분위수)에서부터 높은 구간(0.7 분위수)으로 갈수록 베타값(0.471-0.287)이 점차 작아지는 경향을 보이다가 신뢰수준 0.7 분위수 구간에서부터는 다시 커지고 있다(β 값: 0.293). 또한 <그림 1>의 분위수에 따른 베타계수 추세 그래프에서도 이러한 결과를 지지한다. 이것은 신뢰수준이 낮은 종사원들은 노동관행이 조직신뢰에 중요하다고 생각하고 있으나 신뢰수준이 높아질수록 영향을 덜 끼치는 것으로 나타났다. 하지만 신뢰수준이 아주 높은 종사원에게는 다시 조직신뢰에 중요한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 결론적으로, 노동관행은 모든 카지노 종사원들의 조직신뢰에 영향을 미치나, 신뢰수준에 따른 차이가 있음을 보이고 있다.

지배개선 및 공정운영은 최소자승

법을 이용한 다중회귀분석에서 노동관행 다음으로 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 분위수 회귀분석에서도 모든 신뢰수준에서 유의수준 0.05에서 유의한 영향을 미치는 결과를 보였다. 신뢰수준이 가장 낮은 구간(0.1 분위수)에서 가장 작은 베타값(0.213)을 보이다가 중간구간(분위수 0.4-0.6)으로 갈수록 베타값(0.272)이 높아지고 있으며, 신뢰수준이 높은 구간으로 갈수록 다시 베타값(0.240)이 떨어지는 추세를 보이다가 다시 높아지는 모습을 보이고 있다. 이러한 모습은 <그림 1>에서도 같은 추세를 보이고 있다. 따라서 지배개선 및 공정운영은 모든 카지노 종사원들의 조직신뢰에 영향을 미치나, 조직신뢰수준이 낮거나 높은 종사원보다 조직신뢰수준이 중간인 종사원들(분위수 0.4-0.6)에게 더 중요하게 인식되고 있는 것으로 보인다.

최소자승법의 의한 다중회귀분석결과, 조직신뢰에 세 번째로 영향을 미쳤던 소비자이슈는 분위수 회귀분석에서는 분위수 0.4와 0.8, 0.9의 신뢰수준을 제외한 나머지 신뢰수준에서만 유의수준 0.05에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 신뢰수준이 가장 낮은 구간(분위수 0.1-0.3)에서 가장 높은 베타값(0.145-0.247)을 보이고 있으며, 신뢰수준이 높아질수록 베타값이 떨어지는 추세를 보이고 있다. 결론적으로 소비자이슈는 신

뢰수준이 높은 카지노 종사원에게는 조직신뢰에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 조직신뢰수준이 낮은 종사원에게 중요하게 인식되고 있는 모습은 <그림 1>의 베타계수추세 그래프에서도 확인할 수 있다.

환경은 최소자승법을 이용한 다중회귀분석에서 소비자이슈 다음으로 조직신뢰에 유의한 영향을 미쳤으나, 분위수 회귀분석결과에서는 전 조직신뢰 분위수 구간에서 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 구체적으로, 신뢰수준이 낮은 구간(분위수 0.1-0.4)에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만 그 외 나머지 조직신뢰수준에서는 유의확률 0.05 수준에서 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다. 베타값의 변화를 살펴보면 조직신뢰수준의 중간구간(분위수 0.5-0.7)에서 가장 높은 베타값(0.222)을 보이고 있고, 신뢰수준이 높아질수록 베타값(0.147)이 떨어지는 경향을 보이고 있으며, <그림 1>의 분위수에 따른 베타계수 추세 그래프에서도 이러한 결과를 지지하고 있다. 따라서 환경은 신뢰수준이 아주 낮은 종사원(분위수 0.1-0.4)을 제외한 카지노 종사원에게는 조직신뢰에 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 특히 신뢰수준이 중간인 카지노 종사원들에게 중요하게 인식되는 것으로 나타났다.

공동체사회경제발전은 최소자승법에 의한 다중회귀분석에서 환경 다음

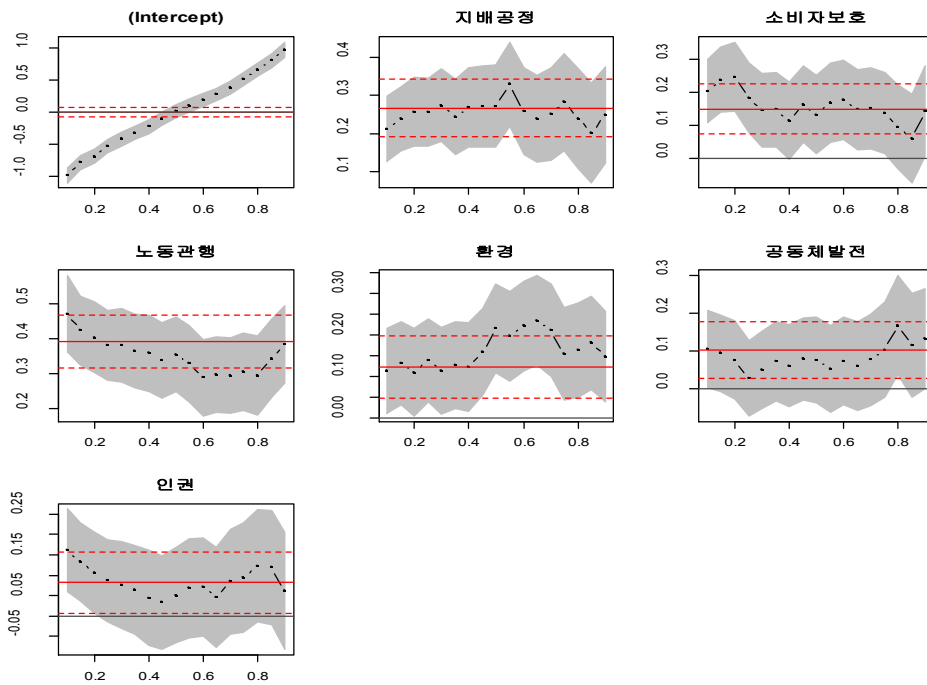
으로 조직신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났지만 분위수 회귀분석에서는 신뢰수준 0.8 분위수에서만 베타값이 0.168로 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 평균 베타값으로 결과를 도출하는 다중회귀분석에서는 영향을 미친다고 나왔지만, 실제로는 신뢰수준 0.8분위수의 베타값이 다른 분위수 수준에 비해 아주 높았기 때문에 평균값이 높아져서 영향을 미친다는 결과가 나온 것으로 사료된다. 결론적으로 공동체사회경제발전은 대부분의 카지노 종사원들에게 조직신뢰에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

인권은 최소자승법을 이용한 다중회귀분석결과에서는 조직신뢰에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 분위수 회귀분석 결과에서도 신뢰수준이 분위수 0.1를 제외한 나머지 조직신뢰 수준에서는 유의확률 0.05수준에서 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 인권은 분위수 회귀분석결과에서 신뢰수준이 아주 낮은 구간(분위수 0.1)의 카지노 종사원에게는 조직신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 다른 모든 조직신뢰 분위수 구간에서는 최소자승법을 이용한 다중회귀분석결과와 다른 결과를 발견할 수 없었다. 결론적으로, 분위수 회귀분석의 결과에 따르면 가설2-1, 2-3, 2-4, 2-6는 채택되었으나, 가설2-2와 2-5는 기각되었다.

<표 5> 분위수 회귀분석 결과

변수	Quantile Regression (%)									
		10	20	30	40	50	60	70	80	90
상수	β값	-0.988	-0.688	-0.423	-0.230	0.004	0.190	0.383	0.662	0.973
	T값	-14.29**	-10.55**	-6.685**	-3.568**	0.072	3.063**	6.218**	10.05**	13.77 **
지배개선 및 공정운영	β값	0.213	0.257	0.274	0.269	0.272	0.258	0.252	0.240	0.249
	T값	4.088**	4.725**	4.734**	4.261**	4.185**	3.743**	3.435**	3.019**	3.257 **
소비자 이슈	β값	0.204	0.247	0.145	0.114	0.132	0.177	0.152	0.095	0.143
	T값	3.487**	3.872**	2.156**	1.611	1.819**	2.399**	2.039**	1.219	1.723 *
노동 관행	β값	0.471	0.403	0.381	0.358	0.354	0.287	0.233	0.294	0.382
	T값	7.030**	6.571**	5.957**	5.397**	5.420**	4.309**	4.425**	4.284**	5.627 **
환경	β값	0.113	0.109	0.113	0.122	0.216	0.222	0.210	0.163	0.147
	T값	1.821*	1.721*	1.788*	1.879*	3.335**	3.393**	3.119**	2.352**	2.238 **
공동체 사회 경제발전	β값	0.105	0.076	0.050	0.061	0.076	0.073	0.076	0.168	0.131
	T값	1.705*	1.206	0.815	0.924	1.113	1.057	1.051	2.119**	1.647
인권	β값	0.160	0.106	0.074	0.044	0.051	0.070	0.084	0.122	0.061
	T값	2.589**	1.757*	1.152	0.622	0.712	0.958	1.076	1.455	0.709
Sample Size	N=351									

* p<0.10, ** p<0.05



<그림 1> 각 개별변수들의 분위수에 따른 베타계수 추세 그래프

Note: X축: 각 독립변수별 분위수, Y축: 각 분위수별 베타계수
 ----- : 각 독립변수의 베타계수 (OLS회귀분석 결과)
 - - - - - : 각 독립변수의 베타계수의 95% 신뢰도구간 (OLS회귀분석 결과)
 : 각 독립변수의 분위수별 베타계수 (분위회귀분석 결과)
 Black shadows : 각 독립변수의 분위수별 베타계수의 95% 신뢰도구간 (분위회귀분석 결과)

V. 결 론

본 연구는 2010년 기업의 사회적 책임(CSR)의 국제지침으로 채택된 ISO26000의 핵심주제에 따른 요소가 무엇인지를 파악하고, 이 핵심요소가 카지노기업의 조직신뢰에 미치는 영향과 종사원들의 조직신뢰수준에 따라 핵심요소들이 조직신뢰에 미치는 영향을 분석하여 향후 CSR의 국제지침인 ISO26000에 대비한 카지노기업의 CSR경영과 지속경영의 정책방안 수립을 위한 시사점을 제시하는데 그 목적이 있다. 이러한 목적을 수행하기 위하여 CSR의 국제지침인 ISO26000의 핵심주제에 따른 측정항목을 도출하기 위하여 선행연구를 중심으로 ISO26000의 측정항목을 7개(환경, 인권, 지배구조개선, 공정운영관행, 노동관행, 공동체사회경제발전, 소비자이슈)를 도출하였고 설문조사를 통해 실증분석을 위한 자료를 수집하였다. 요인분석결과 ISO26000의 측정항목을 7개중 지배구조개선과 공정운영관행은 하나의 요인(지배구조 및 공정운영)으로 단순화되어 6개의 요인을 실

증분석에 사용하였다. ISO26000의 6개 핵심요소인 환경, 인권, 지배개선 및 공정운영, 노동관행, 공동체사회경제발전, 소비자이슈가 종사원의 조직신뢰에 미치는 영향을 알아보기 위해서 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 실시한 결과 인권을 제외한 나머지 5개의 변수가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로, ISO26000의 핵심요소와 조직신뢰와의 관계에서 노동관행, 지배개선 및 공정운영, 소비자이슈, 환경, 공동체사회경제발전의 순서로 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 분위수 회귀분석의 결과, ISO26000 핵심요소 중 인권과 공동체사회경제발전을 제외한 4가지 핵심요소는 종사원의 조직신뢰 수준에 따라 미치는 영향이 다른 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 바탕으로 한 시사점을 다음과 같이 제시한다. 본 연구의 학문적 공헌은 기업의 사회적 책임의 글로벌 표준지침인 ISO26000에 관련한 실증연구가 현재 미흡한 것에 대한 학문적 기초를 제공했다는 데 그 의미를 부여할 수 있겠다. 또한, 본 연구에서는 조직신뢰의 수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신

되에 다르게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말해, 최소자승법을 이용했을 경우, 조건부 평균값을 이용함으로써 발생하는 모든 집단에 대한 동일한 베타값을 제시하는 것과는 달리, 분위수 회귀분석을 이용함으로써, 종사원의 신뢰수준에 따른 각 신뢰수준별 집단의 베타값과 그 추세를 보여주어 조직신뢰수준에 따른 그 영향요인의 차이에 대한 향후 연구의 이론적 근거를 제시하였다는 점에서 의미가 있다고 사료된다. 본 연구의 실무적 시사점은 향후 카지노기업이 글로벌CSR지침인 ISO26000에 대비하고 지속경영을 위한 CSR경영활동의 활성화방안을 수립하여 조직신뢰를 높이는 데 있어 종사원의 조직신뢰수준에 따라 CSR경영방안을 다르게 모색하고 정책을 수립해야 할 것이다. 즉, 노동관행과 지배개선 및 공정운영은 신뢰수준에 따라 그 차이가 있긴 하나, 모든 종사원이 조직신뢰에 있어 중요하게 인식하고 있기 때문에 중점적인 CSR경영정책으로 다루어야 할 것이며, 소비자이슈는 신뢰도가 높은 직원들을 중심으로 그 정책과 교육이 요구되며, 환경은 신뢰수준이 낮은 종사원을 중심으로 그 대책이 모색되어야 할 것이다. 인권은 최소자승법의 결과에서는 조직신뢰에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만 신뢰수준이 가장 낮은 종사원들에게는 중요하게 나타났다. 이것은 인권은

기본적으로 보장되어야하며, 최우선으로 고려되어 노동현장에서 실현되고 있기 때문에 제일 중요하게 인식하지만 기본적인 사안이기 때문에 조직에 대한 신뢰가 높은 종사원에는 중요하게 인식하지 않는것이라 사료된다. 따라서 인권도 ISO26000의 핵심요소로서 아주 중요하다고 여겨지며, 간과되어서는 안 될 핵심요소로 그 중요성을 인정해야 할 것이다.

앞서 서술한 바와 같이, 본 연구는 카지노기업의 사회적 책임에 대한 학문적 근거를 제시하고, 이에 따른 실무적 제언을 했다는 점에서 의미가 있다고 할 수 있으나, 본 연구는 아래와 같은 한계점을 지닌다. 첫째, 본 연구의 표본의 구성이 일부 부서, 연령, 직급에만 편중되어 있으며, 개인의 인구통계학적 특성에 따른 그 차이를 고려하지 못했다는 점에서 본 연구의 한계가 있다. 향후 연구에서는 개인의 인구통계학적 특성(부서, 연령, 직급 등)에 따른 ISO26000의 핵심요인과 조직신뢰간의 영향관계가 다를 것으로 사료되며 그에 따른 다양한 연구가 요구되는 바이다. 둘째, 실증분석에 있어서, ISO26000에 대한 기업특성에 따라 그 차이가 있을 수 있음에도 불구하고, 그 특성들을 고려하지 못한 것이 또한 본 연구의 한계점이라 할 수 있겠다. 예를 들면, 공기업과 사기업간의 차이나 외국인 전용 카지노와 내국인 전용 카지노간의

차이를 고려하지 못했다. 셋째, ISO 26000의 핵심요소들이 카지노기업 특성과의 관계에 대한 연구가 미비하여 그 특성을 충분히 반영하지 못한 것도 본 연구의 한계점이라고 할 수 있겠다. ISO26000은 기업과 조직의 총체적인 사회적 책임의 국제지침으로

서 국제통상에 우선하여 주로 다루어지고 있는데 그 점을 미리 고려하여 실증분석에 반영하지 못했기 때문에 공정운영관행과 지배구조개선에 대한 카지노기업종사원의 인식부족으로 하나의 요인인 ‘지배구조 및 공정운영’으로 단순화됐다고 사료된다.

참고문헌

1. 국제표준화기구. <http://www.iso.org>.
2. 경향신문(1980 .09. 20). 법정관리 신청업체 세무사찰 대폭강화 법약용으로 회사재산 빼돌려.
3. 김상혁(2010). 분위회귀분석을 이용한 호텔·카지노기업의 체계적 위험의 결정요인분석, 관광학연구, 34(7), 277-291.
4. 김유선(2009). 한국 노동시장의 임금결정요인: OLS 회귀분석과 분위회귀분석, 산업관계연구, 19(2), 1-25.
5. 남미정·곽선화(2011). 조직구성원의 윤리적 의사결정 과정에 영향을 미치는 개인-조직변인에 관한 연구-윤리풍토, 조직공정성, 금전욕 중심으로, 경영정보연구, 30(1), 39-69.
6. 동아일보(1996. 11. 19. 43면). <http://www.donga.com>.
7. 문영복(2010). 사회적 책임 국제표준안(ISO 26000)에 대한 기업의 효율적인 대응방안에 관한 연구, 충주대학교 석사학위논문.
8. 박종오(2010). 지각된 윤리적 판매행동이 고객만족, 고객신뢰, 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 경영정보연구, 29(1), 145-176.
9. 배병룡(2005). 조직 내 신뢰가 반응성에 미치는 영향: 협력, 민주성 및 조직몰입의 매개를 통하여, 한국행정학회보, 39(3), 67-86.
10. 서대교(2010). 기업의 사회적 책임, 조직신뢰 및 조직효과성 간의 관계, 동양대학교 박사학위논문.
11. 서인덕·강양훈(2011). 윤리적 리더와 윤리경영시스템이 조직시민행동에 미치는 영향: 윤리풍토의 매개효과 중심, 경영정보연구, 30(4), 441-474.
12. 서영우(2011). CSR 실천방법론: 사회적 책임 경영의 체계 확립, 서울: 시그마인사이트컴.
13. 송호창·유건재·정선욱(2010). CSR과 ISO26000: 미국내 반응, 서울: 한국노동연구원.
14. 양재훈(2010). 전자상거래환경에서 민첩성 역량이 물류성과 수준에 미치는 영향에 관한 실증연구, 전자무역연구, 8(3), 41-64.
15. 이강진(2010). 기업의 사회적 책임, 선택이 아닌 필수: ISO26000 도정에 접목해야, 전북발전연구원.
16. 이시원(1999). 지방행정공무원의 조직신뢰감에 관한 연구: 서부 경남 시군 공무원을 중심으로, 정책분석평가학회보, 9(2), 1-19.
17. 이애주·김지희(2010). 현대기업의 사회적 책임이 조직신뢰와 조직성과에 미치는 영향: 호텔식음료부서를 중심으로, 외식경영연구, 13(1), 31-58.
18. 이정남·김태수(2007). 통계학(R활용), 서울: 자유아카데미.

19. 이충기외 3인(1999). 카지노산업의 이해. 서울: 일신사.
20. 이현복 · 이찬미 · 최아름(2009). 보협사의 사회책임(CSR)활동의 결정요인분석, 한국리스크관리학회, 20(1), 149-168.
21. 임성만(2004). 조직신뢰와 구성원 신뢰의 기반요인 및 관계성, 서울대학교 박사학위논문.
22. 전병길 · 정하윤(2008). 카지노딜러의 직무스트레스원에 관한 정성적 연구, 호텔관광연구, 30, 281-295.
23. 지성구(2006). 서비스기업의 사회적 책임활동이 종업원의 조직신뢰와 서비스몰입에 미치는 영향, 대한경영학회지, 19(5), 1867-1893.
24. 최강식 · 정진욱 · 정진화(2005). 자영업 부문의 소득분포 및 소득결정요인: 분위회귀분석, 노동경제논집, 28(1), 135-156.
25. 파이낸셜 뉴스(2010.10.28). <http://www.fnnews.com>.
26. 한국생산성본부(2010. 09. 10). DJSI (지속가능경영지수) Korea 2010/11 평가결과 및 산업별 최우수기업발표.
27. Fukuyama, F.(1995). Trust : The social virtues and creation of prosperity, New York, Free Press.
28. Hart, K. M., Capps, H. R., Cangemi, J. P., & Cailouet, L. M.(1986). Exploring organizational trust and its multiple dimension: A case study of general motors, *Organization Development Journal*, 4, 31-39.
29. Hosmer, L. T.(1995). Trust : The connecting link between organizational theory and philosophical ethics, *Academy of Management Review*, 20(2), 379-403.
30. Koenker, R., & Bassett, Jr. Gilbert.(1978). Regression quantile, *Econometrica*, 46(1), 33-50.
31. Koenker, R., & Hallock, K. F.(2000). Quantile regression: An introduction, *Journal of Economic Perspectives*, 15(4), 143-156.
32. Rangvid, B. S.(2003). Ch.3-Educational peer effects: Quantile regression evidence from Denmark with PISA 2000 data.
33. Tan, H. H., & Tan, C. S. F.(2000). Toward the differentiation of trust in upervisor and trust in organization", *Genetic, Social and general psychology monographs*, 126(2), 241-260.

Abstract

Impacts of Core Elements of ISO26000 using Quantile Regression Analysis on Organizational Trust of Casino Industry

Lee, Hwa-Yong* · Kim, Sang-Hyuck**

The purpose of this study drew the core elements of ISO26000 by analyzing the elements suitable to the characteristics of casino companies, and examined the influence of the core elements of ISO26000 on organizational trust following the level of organizational trust of employees. As a result of the factor analysis, among the 7 measurement items of ISO26000, improvement of governance and fair operating practices were simplified into one factor and thus 6 factors were used for empirical analysis. Therefore, multiple regression analysis using least square method was conducted to examine the impacts of the 6 elements. As a result, 5 variables excluding human rights had significant impacts on the organizational trust. Concretely, the 5 core elements of ISO26000 (labor practices, governance and fair operation, consumer issues, environment and community social and economic development) had significant impact on organization trust in order. In addition, the results of quantile regression analysis show the core elements of ISO26000 had different impacts on organizational trust depending on the level of organizational trust of employees.

Key Words: Casino, ISO 26000, Organizational Trust, Quantile Regression Analysis

* Master, Department of Hotel & Tourism Management, Kyungsung University, 36ace@naver.com

** Assistant Professor, Department of Tourism Management, Gachon University(Corresponding author), shkim114@gachon.ac.kr