

# 컨테이너터미널 운영사 현장인력의 고도화가 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구

김승환 · 최형림<sup>†</sup>  
(동아대학교)

## A Study on the Effects of High Developed Structure of Workforce on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Customer Orientation

Seung-Hwan KIM · Hyung-Rim CHOI<sup>†</sup>  
(Dong-a University)

### Abstract

This study concerns the importance of workforce on job satisfaction, organizational commitment, and customer orientation through the change of global logistics industry and the operational condition of Busan port and Busan new port container terminals such as below. The purpose of this study is to firstly, that understand the current facilities and situation of container terminals in Busan port and Busan new port, and its changing environment of port industry. Secondly, provide basic information through the seeking whether the concept of importance of workforce is able to apply into container terminals. Thirdly, establish the theoretical system through the literature consideration on workforce on job satisfaction, organizational commitment, and customer orientation in container terminals. Finally, draw useful suggestions for managing container terminals through the structural relationship among variables, which are workforce on job satisfaction, organizational commitment, and customer orientation in container terminals.

*Key words : Container terminals Workforce, Job satisfaction, Organizational commitment, Customer orientation*

### I. 서론

최근 경제활동이 발생하는 대상은 과거 특정한 어떠한 한 국가의 시장에서 시작하던 것이 현재에는 전 세계 시장으로 확대되고 있으며, 이는 글로벌 경영시대가 도래하였다는 것을 의미한다. 이러한 글로벌 경영시대는 제품의 원가를 절감하

기 위하여 자국의 제조기업 공장을 인건비가 저렴한 인근의 개발도상국 혹은 중국을 포함한 동남아일대의 국가로 이전하게 만들었으며 기업을 경영하는 경영자의 입장에서 이 기업의 경쟁력 강화를 위한 최선의 선택이라고 할 수 있다.

이러한 제조기업의 공장 이전은 과거 자국으로 수입되었던 원자재의 운송을 제조기업이 공장을

<sup>†</sup> Corresponding author : 051-200-6551, hrchoi@dau.ac.kr

이전한 국가로 운송경로를 변경하게 하였으며 또한, 과거 자국에서 원자재를 수입하여 생산 및 판매하였던 유통시장에서 제조기업이 공장을 이전한 국가에서 생산된 반제품 혹은 완제품 형태의 제품을 다시 컨테이너 선박을 통하여 운송하므로 국제무역을 통한 국가와 국가 간의 물적 유통을 확대시키며 변화시키고 있다.

이러한 상황에서 기존의 컨테이너 터미널에 관한 실증연구들을 살펴보면 설문의 대상이 컨테이너 터미널을 설명하기에는 적절하지 못한 대상을 상대로 진행되었거나 대상은 올바르게 선정되었으나 샘플의 수가 적어 통계학적으로 결과를 도출하는 것에 문제가 있었다는 연구의 한계점들을 살펴 볼 수 있었다.

또한, 기존의 선행연구들에서 시도되지 않았던 장비 및 자본에 의존하는 컨테이너 터미널 운영사에서 현장인력 고도화에 관한 개념을 넓혀보고 각 변수들 간의 인과관계를 문헌연구와 실증연구로 분석하는 것은 컨테이너 터미널 운영사에 종사하는 실무자들이나 일선의 책임자들에게는 유용한 연구가 될 것이다.

특히 해운산업의 경기에 직접적인 영향을 받고 있는 컨테이너 터미널은 현시점에서 컨테이너 터미널 운영사로서 모든 수단을 동원하여 현재 거래하고 있는 선사들과의 계약관계를 지속적으로 유지하며 계약 종료 시에도 다시 재계약하는 것에 문제가 발생하지 않도록 관계를 보완할 필요가 있으며, 나아가 장기 계약 선사나 대량화물을 운송하고 있는 선사를 확보하는 것이 생존에 필수적일 것이다. 따라서 거래하고 있는 선사와 지속적으로 관계를 유지하며 타 항만과 차별화된 경쟁우위를 확보하기 위한 방안으로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화 실행요소들을 명확히 이해하고 실행함으로써 조직구성원의 직무만족과 조직몰입을 높여 컨테이너 터미널 조직구성원의 고객지향성을 향상시켜야 할 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같이 요약된다.

첫째, 항만의 환경 변화 및 컨테이너 터미널 운영사의 시설, 물동량, 운영현황을 분석한다.

둘째, 기존의 서비스 산업에 적용되었던 현장인력의 고도화 개념이 항만산업에서 적용이 가능한지를 확인하여 이에 대한 선행연구와 문헌연구를 통하여 기초적인 이론을 제공한다.

셋째, 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화, 조직구성원의 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성 등에 관한 문헌적 고찰을 통하여 이론적 체계를 정립한다.

마지막으로, 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화와 조직구성원의 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성이 서로 어떠한 영향을 미치는지 파악하여 컨테이너 터미널 운영사의 운영에 시사점을 도출한다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 현장인력의 고도화

Desimone(1999)등은 인적자원관리에 관해 논의하면서 조직 내에서 중요한 인적자원의 선발, 관리, 기획, 예측, 보상, 배치 등에 관해 설명한 바 있다.

Gilley(2002)는 용어의 정의에서 인적자원 관리를 “조직에 의한 인적자원의 모집, 선발, 유지, 개발, 활용과 조직에 의한 인적자원에서의 적응”이라고 정의하였다.

Mathis & Jackson(2006)은 인적자원관리를 조직의 목적을 달성하기 위하여 인간의 재능이 효과적, 효율적으로 활용될 수 있도록 보장하기 위한 조직체계의 방향으로 정의하였다.

본 연구에서는 전략적 인적자원관리의 일환으로서 컨테이너터미널 운영사의 현장인력 고도화가 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 이를 위해 컨테이너터미널 운영사의 종사원을 대상으로 구성원의 개인적 관점에서 그 관계성을 살펴

보고자 한다.

## 2. 직무만족

조직구성원의 직무에 대한 만족은 직무에 대한 몰입이나 신뢰 그리고 이직의도 등에 영향을 미치며 기업의 재무적 성과나 비 재무적 성과에도 영향을 미치므로 이에 관한 연구가 활발히 진행되어 왔다. 본 연구에서는 컨테이너 터미널 현장 인력의 직무만족에 관하여 연구하고자 한다.

Hoppock(1935)는 직무만족 개념을 정의하였는데 “교사의 직무만족은 교사가 학교의 교육목표를 달성하기 위한 자기의 직무에 대해 가지는 정의적 성향”이라고 하였다.

Smith(1967)는 직무만족에 관하여 “각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 모든 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도”라고 하였다.

Locke(1976)는 직무만족이란 “조직구성원이 직무가치를 추구하고 성취하는 과정에 있어서 자신의 직무평가에서 얻을 수 있는 바람직하고 유쾌한 감정적 상태”라고 하였다. 이것은 직무동기와는 구분되는 개념으로 조직구성원이 느끼는 감정적인 개념이다.

## 3. 조직몰입

조직몰입의 연구경향은 크게 1990년대 이전과 이후로 나누어 볼 수 있으며, 1990년대 이전은 단일 차원적 측면의 조직몰입이고, 1990년 이후는 다차원적 측면의 조직몰입을 중심으로 하는 연구가 이루어지고 있다. 이와 관련된 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 1990년대 이전의 단일 차원적 측면의 조직몰입에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

Kanter(1968)는 그의 연구에서 조직몰입을 “사회적 행위자들이 자진해서 조직을 위해 에너지와 충성을 바치려는 의도”라고 정의하였다.

Poter(1974)는 조직몰입을 “종업원이 조직을 위해 노력하려는 의사, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 욕구, 조직이 추구하는 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 수용”이라고 정의하였다.

Steers(1977)는 처음으로 단일 차원적 조직몰입을 주장하였는데 조직몰입은 “조직에 대한 인정과 신뢰, 조직의 목표를 위해 노력하는 개인의 의지, 조직 내 구성원으로서의 자격을 유지하고 싶은 3가지 성격의 욕구로 구성 된다”라고 정의하였다.

Angle과 Perry(1981)는 단일 차원적 조직몰입에 근거를 두고, 조직몰입을 “구성원으로서 조직 내에 남으려는 욕구인 지속적 몰입과 자신이 속한 조직을 인정하고 자부심을 가지며 조직을 위해 노력하려는 의사를 가진 가치몰입의 두 가지의 형태”로 구분하였다.

## 4. 고객지향성

고객지향성에 대한 실증적 연구로서는 Saxe와 Weitz(1982)가 개척적인 연구이며, 그들은 고객지향성을 “판매원과 고객의 상호작용 과정에서 고객욕구의 만족과 장기적 관계를 위한 마케팅 개념의 실천”으로 정의하였다.

Brown(1993)은 판매원과 고객의 관계에 있어서 고객의 의견과 욕구를 충분히 듣고 이해하여 판매원이 제안하는 것이 소비자의 욕구충족을 시킴으로써 고객에게 신뢰감을 쌓고 고객과 장기적 관계를 형성하는 것이 중요하다고 하였다.

Michaels과 Day(1985)는 점점 종업원에 초점을 둔 고객지향성은 종업원이 고객의 장기적인 욕구와 필요를 만족시키는 구매결정이 이루어지는 곳에서 고객을 지원하는 판매행동이라고 하였다.

Day와 Wensley(1988)는 경쟁자지향성에 대한 고객지향성의 상대적인 중요성은 경쟁적 환경의 기능에 달려있다고 하였다.

Naver와 Slater(1990)는 “고객의 필요와 요구를 파악하고 경쟁자보다 나은 가치를 제공할 수 있

도록 목표고객을 충분히 이해하는 것"이라고 하였다.

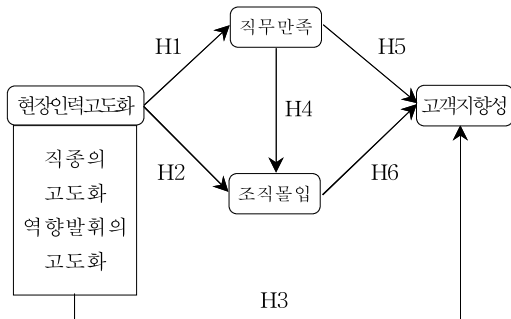
### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구모형

본 연구는 위의 선행연구를 바탕으로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화와 조직구성원의 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성 간의 관련성과 그 인과관계를 실증적으로 규명해 보고자 하였다.

아울러, 독립 변수인 현장인력의 고도화의 구성요소를 크게 2가지 요인으로 설정하였다. 그리고 매개 변수인 직무만족과 조직몰입은 모두 크게 각각 6가지 요소로 설정하였다. 마지막으로 결과변수는 고객지향성으로 구성하였다.

문헌 연구결과를 바탕으로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화에 대한 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성에 대해 구성한 연구 모형은 다음과 같다.



[그림 1] 연구 모형

#### 2. 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구에서 설정한 연구모형과 가설을 검증하기 위해 독립변수로 사용되는 현장인력의 고도화를 컨테이너 터미널 운영사의 특성을 근거로 하여 직종의 고도화, 역량발휘의 고도화 등 2개 요인으로 구성하였다.

또한 본 연구에서 매개변수로는 직무만족, 조직몰입을 사용하였으며, 종속변수로는 조직구성원의 고객지향성을 측정하기 위하여 고객지향지수(COIS: Customer Orientation Index of Salesperson)를 바탕으로 마케팅 컨셉 실천차원, 인간적 차원, 기술적 차원, 시간적 차원, 비용적 차원 등 5개 요인으로 구성하였다. 척도는 리커트(Likert) 7점 척도를 사용하였다.

#### 가. 컨테이너 터미널의 현장인력 고도화

잘 알려진 바와 같이 국내·외 선행연구들을 참조하여 현장인력의 고도화의 실행요인으로 직종의 고도화, 역량발휘의 고도화 등 컨테이너 터미널 운영사에서의 현장인력의 고도화를 2개 차원으로 결정된다고 보았다.

따라서 본 연구에서는 현장인력의 고도화의 측정을 위해 직종의 고도화에 관한 22개 문항, 역량발휘의 고도화에 관한 22개 문항 등을 사전검증을 통하여, 컨테이너 터미널 운영사의 PILOT TEST를 거친 후 수정, 보완된 최종적인 40개의 설문문항을 이용하였다. 본 연구에서의 독립변수의 측정을 위한 구체적인 구성요소는 아래와 같고 이를 Likert 7점 척도를 이용하여 “매우 그렇다”를 7점으로, “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 평가되도록 하였다. 컨테이너터미널 현장인력의 고도화 측정변수의 조작적 정의는 <표 1>과 같다.

<표 1> 측정변수의 조작적 정의

측정변수	측정변수의 조작적 정의	연구자	
현장인력의 고도화	직종의 고도화	컨테이너 터미널 운영사의 조직구성원으로서의 업무 수행, 업무의 중요성 등을 포함한 업무와 관련된 특성	Beaumont(1993) Desimone(1999)
	역량 발휘의 고도화	컨테이너 터미널 운영사의 조직구성원으로서의 개인의 역량에 따른 업무의 특성	Gilley(2002) Mathis & Jackson(2006)

#### 나. 직무만족

직무만족의 측정은 선행연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여, 현재 맡고 있는 업무에 만

족하고, 현재 하고 있는 업무를 수행함으로써 성취감을 느끼고, 맡은 업무는 나의 지식과 능력을 발휘할 수 있는 일들이고, 일을 잘함으로써 자신감을 많이 느끼고, 현재하고 있는 업무는 중요하고 유용성이 있고, 현재의 근무환경에 만족한다는 문항으로 Cook(1981), Steers(1984) 등의 연구에 사용되었던 측정항목들을 참고하여 6개 문항에 대해 각각 리커트 7점 척도로 측정하였다. 컨테이너터미널 조직구성원의 직무만족 측정변수의 조작적 정의는 <표 2>와 같다.

<표 2> 측정변수의 조작적 정의

측정변수	측정변수의 조작적 정의	연구자
직무만족	컨테이너 터미널 운영사의 조직구성원이 자신의 직무와 이와 관련된 환경에 대한 긍정적 혹은 부정적 감정이나 태도	Cook (1981) Steers (1984)

다. 조직몰입

조직몰입의 측정은 선행연구를 참조하여 본 연구에 맞게 수정하여, 컨테이너터미널 운영사의 조직구성원임을 다른 사람에게 자랑스럽게 이야기하고, 컨테이너터미널 운영사의 사명을 위해 노력을 기꺼이 쏟고 있고, 조직의 문제점을 진정으로 나의 문제처럼 느끼고, 나는 어떠한 업무가 부여되더라도 정년까지 근무하며, 나는 조직에 대한 강한 애착심과 소속감을 가지고 있다는 문항으로 Harline et al(1996), 백인화(2005) 등의 연구에 사용되었던 측정항목들을 참고하여 6개 문항에 대해 각각 리커트 7점 척도로 측정하였다. 컨테이너터미널 조직구성원의 조직몰입 측정변수의 조작적 정의는 <표 3>과 같다.

<표 3> 측정변수의 조작적 정의

측정변수	측정변수의 조작적 정의	연구자
조직몰입	컨테이너 터미널 운영사의 조직구성원으로 자신을 조직과 동일시하고, 적극적으로 조직의 목표달성을 위해 노력하려는 의지	Hartline et al (2000) 백인화 (2005)

라. 고객지향성

서비스를 제공하는 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원들이 이러한 인식을 가지고 서비스제공 노력을 수행하고 있는지에 대해 측정하는 것은 조직구성원의 고객지향성이 높은지 낮은지를 파악하는데 있어 타당성을 갖는다.

따라서 조직구성원의 고객지향성을 체계적이고 포괄적으로 측정하기 위해 유필화, 박대현, 광영식(1996)의 COIS를 활용하여 컨테이너 터미널 기업 내의 조직구성원의 마케팅 컨셉 실천차원 6문항, 기술적 차원 8문항, 비용적 차원 7문항, 시간적 차원 8문항, 인간적 차원 4문항 등 총 33문항을 이용하여 리커트 7점 척도로 측정하였다. 컨테이너터미널 조직구성원의 고객지향성 측정변수의 조작적 정의는 <표 4>와 같다.

<표 4> 측정변수의 조작적 정의

측정변수	측정변수의 조작적 정의	연구자	
고객지향성	마케팅 컨셉 실천 차원	파악된 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스를 제공함으로써 고객 만족과 지속적 거래계약의 극대화 도모	Saxe & Weitz (1982) Narver & Slater(1989) Kotler(1994) Williamson (1983) 유필화, 박대현, 광영식(1996) Ahmed et. al (2003) 정기한, 황인오, 신재익(2007) Macintosh(2007)
	인간적 차원	컨테이너 터미널 운영사 조직구성원이 고객과의 관계를 보는 시각과 자신의 개인적 특성에 대한 인식	
	시간적 차원	컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 성과추구 성향이 단기인가 장기인가와 계약 후 고객과의 상호작용 활동	
	비용적 차원	현재계약에 비해 상대적으로 많은 비용이 소요되는 상황에서도 미래의 지속적인 계약 유지를 위해 비용을 기꺼이 지불할 용의	
	기술적 차원	컨테이너 터미널 운영사 조직구성원이 질적·양적으로 고객과 효과적으로 접촉하여 관계마케팅을 실현하려는 의지	

3. 표본 설계 및 설문지의 구성

가. 표본의 선정과 조사방법

2012년도 기준 국내 컨테이너항만 물동량 현황

을 살펴보면, 전체 컨테이너 물량 중 부산항, 광양항, 인천항이 95%를 처리하고 있다. 이중 부산항은 2000년부터 2002년까지 세계 3위 컨테이너 처리항만에 랭크되었고, 2011년말 상하이, 싱가포르, 홍콩, 선전항에 이어 컨테이너 처리량 세계 5위를 고수하고 있으며, 국내 컨테이너항만 전체 물동량의 74.9%를 처리하고 있다.

그러므로 본 연구에서는 현재 부산항에서 컨테이너 터미널을 운영하고 있는 운영사를 추출하고 해당 컨테이너 터미널 운영사별로 설문지를 배포하는 것으로 하고, 회수된 설문지를 세밀하게 검토하여 무성의하게 응답하였거나 응답하지 않은 부분이 많아 분석에 활용할 수 없을 것으로 판단한 설문지는 제외하기로 하였다.

선정된 응답자들에게 조사의 목적과 협조를 요청하는 내용을 포함하여 2012년 8월 7일부터 9월 18일까지 직접 방문을 통하여 총 300부의 설문지를 배포하였다. 응답의 주체는 선정된 컨테이너 터미널 운영사의 본사직원으로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 배포된 설문지 300부 중에서 269부가 회수되었다.

나. 설문지의 설계

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설문지는 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화, 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성을 알아보기 위한 문항으로 작성되었으며, 크게 다음과 같이 5개 부분으로 구분된다.

첫째, 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화의 2개 구성요소를 반영한 4개의 문항으로 구성하였다. 둘째, 직무만족에 관한 부분으로 컨테이너 터미널 운영사의 조직구성원이 느끼는 직무만족을 측정하기 위하여 6개의 문항으로 구성하였다. 셋째, 조직몰입에 관한 부분으로 컨테이너 터미널 운영사의 조직구성원이 느끼는 직무만족을 측정하기 위하여 6개의 문항으로 구성하였다. 넷째, 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 고객지향성을 알아보기 위하여 5개 구성요소를 반영한 33개의 문항으로 구성하였다. 다섯째,

컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 근무경력, 직책, 근무부서, 성별, 연령, 학력과 같은 일반문항 6개로 구성하였다. 전체적인 구성과 주요변수의 문항 수는 다음 <표 5>와 같다.

<표 5> 설문지의 구성

차원	변수	구성	문항수	척도
현장인력의 고도화	직종의 고도화	a1 ~ a20	20문항	리커트 7점 척도
	역량발휘의 고도화	b1 ~ b20	20문항	
직무만족		c1 ~ c6	6문항	
조직몰입		d1 ~ d6	6문항	
고객지향성	마케팅 컨셉 실천차원	f1 ~ f6	6문항	
	기술적 차원	g1 ~ g8	8문항	
	비용적 차원	h1 ~ h7	7문항	
	시간적 차원	i1 ~ i8	8문항	
일반적 문항	인간적 차원	j1 ~ j4	4문항	명목 척도
	근무경력, 직책, 부서, 성별, 연령, 학력	k1 ~ k6	6문항	

4. 가설설정

위의 연구모형을 토대로 <표 6>과 같은 가설을 제시하였다.

<표 6> 연구가설

가설	가설내용
가설 1	컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2	컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3	컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원의 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4	컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 5	컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 조직구성원의 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 6	컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 실증 분석

1. 자료의 분석

선정된 응답자들에게 조사의 목적과 협조를 요청하는 내용을 포함하여 2012년 8월 7일부터 9월 18일까지 직접 방문을 통하여 총 300부의 설문지를 배포하였다. 응답의 주체는 선정된 컨테이너터미널 운영사의 본사직원으로서 선정하여 설문조사를 실시하였다. 배포된 설문지 300부 중에서 269부가 회수되었다. 이 중 불성실하게 응답한 설문지 9부를 제외한 260부의 설문지를 분석에 활용하였다.

가. 표본의 특성

표본의 특성을 빈도분석으로 분석한 결과 전체 응답자들 중 근무경력이 5년 이상인 응답자가 전체 응답자의 78.1%, 직책이 대리급이상인 응답자가 전체 응답자의 58.8%이므로 응답자들은 본 설문문에 유의한 응답을 할 수 있는 충분한 능력을 가지고 있는 것으로 판단됨에 따라 표본선정은 문제가 없는 것으로 나타났다. 응답자들의 일반적인 사항을 요약한 것은 다음 <표 7>과 같다.

나. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서 현장인력의 고도화, 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성에 관한 신뢰성은 아래와 같이 Cronbach의  $\alpha$ 값이 0.7이상으로 높게 나타남에 따라, 각 변수의 신뢰성은 높다고 할 수 있다. 개념타당성을 검증하기 위하여 현장인력 고도화, 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성을 측정하는 변수들을 SPSS ver. 18.0을 이용하여 요인 분석을 실시하였다.

1) 현장인력 고도화의 신뢰성 및 타당성 검증

컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화에 대한 개념타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방법으로는 주축요인분석을 이용하였으며, 고유 값은 1을 기준으로 하였다. 분석 시 요인 적재치 0.3을 기준으로 하여 그 이하인 구성개념의 측정항목과 타당성에 저해되는 항목을 제외하였다. 최종요인 분석결과 직종의 고도화 9, 10, 16, 17, 18, 19, 20번, 역량발휘의 고도화 3, 4, 5, 6, 7, 8, 18번 등 총 12개 항

<표 7> 응답자의 일반적인 특성

구분		빈도	백분율(%)
성별	남자	236	90.8
	여자	24	9.2
학력	고졸	12	4.6
	전문대졸	62	23.8
	대졸	153	58.8
	대학원졸	33	12.7
	25세 이하	10	3.8
연령	26~35세	89	34.2
	36~45세	89	34.2
	46~55세	72	27.7
근무경력	5년 미만	57	21.9
	5~9년	50	19.2
	10~15년	72	27.7
	16~20년	53	20.4
	21년 이상	28	10.8
직책	사원급	70	26.9
	주임·계장급	37	14.2
	대리·과장급	96	36.9
	차장·부장급	29	11.0
	임원급	28	10.9
근무부서	안벽크레인 기사	23	8.8
	Y/T 기사	124	47.7
	정비팀	4	1.5
	R/S 기사	25	9.6
	E/H 기사	16	6.2
	기타	68	26.2
합계		260	100.0

목이 제거되었다.

구체적인 분석결과를 보면 입력변수들 간의 상관관계수제곱들과 편상관계수 제곱들을 모두 더한 값 중에서 상관관계수 제곱 합이 차지하는 비율 값인 KMO는 그 값이 클수록 여러 변수들 간의 연관성이 높다.

KMO값이 일반적으로 0.9이상이면 공동분산 정도는 매우 높고, 0.8~0.9이면 다소 높고, 0.7~0.8이면 약간 높고, 0.6~0.69이면 보통이다.

본 연구인 현장인력의 고도화에서 KMO값은 0.912로서 요인분석을 위한 변수선정은 바람직한 것으로 알 수 있다.

요인분석모형의 적합성여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정은 귀무가설 “모상관계수 행렬은 단위행렬이다”와 대립가설 “모상관계수 행렬은 단위행렬이 아니다”를 검증하는 것으로 상관행렬이 요인분석을 해 볼 가치가 있을 만큼 요인공통

분산을 포함하고 있는지를 알아보는 방법이다.

본 연구에서는 Bartlett 구형성검정치가 6,594.950이며 유의확률이 0.000으로 나타나 유의수준  $\alpha \leq 0.001$ 에서도 단위행렬이 아니라는 충분한 증거를 보여주기 때문에 요인분석을 하는데 무리가 없으며 공통요인이 존재한다고 할 수 있다.

연구 설계 시 현장인력의 고도화는 선행연구를 근거로 2개의 요인으로 구성하였으며 요인분석 결과, 고유 값 1을 기준으로 11.278, 6.056의 고유 값을 가진 2개의 요인을 추출하였다.

이 여섯 가지 요인은 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화를 대표하며 요인 1은 43.376%, 요인 2는 23.291%를 설명하고 전체분산의 66.668%를 설명함으로써 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화를 측정하는 변수들의 타당성은 확보되었다.

또한 측정변수들의 신뢰성검정 결과 2개 요인의 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.9 이상으로 나타나 측정변수들의 신뢰성도 확보되었다.

<표 8>은 컨테이너 터미널 운영사에서 현장인력의 고도화를 측정하는 변수들의 신뢰성과 타당성의 검정결과를 나타낸 것이다.

2) 조직구성원 태도의 신뢰성 및 타당성 검정

컨테이너 터미널 운영사의 직무만족, 조직몰입에 대한 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방법으로는 주성분분석(PCA)을 이용하였으며, 변수의 요인에 대한 관련성을 보다 효과적으로 확인하기 위해서 요인회전 방법으로는 베리맥스(varimax)를 이용하였다. 분석시 요인 적재치 0.3을 기준으로 하여 그 이하인 구성개념의 측정항목과 타당성에 저해되는 항목을 제외하였다. 최종요인 분석결과 제거되는 항목은 없었다.

구체적인 분석결과를 보면 입력변수들 간의 상관관계수제곱들과 편상관계수 제곱들을 모두 더한 값 중에서 상관관계수 제곱합이 차지하는 비율 값인 KMO는 그 값이 클수록 여러 변수들 간의 연관성이 높다.

<표 8> 신뢰성 및 타당성 검정결과

측정항목	요 인		공통성
	1(직종)	2(역량)	
직종의 고도화4	.884	.123	.797
직종의 고도화11	.878	.001	.772
직종의 고도화7	.866	.106	.761
직종의 고도화13	.858	.155	.760
직종의 고도화3	.852	.184	.759
직종의 고도화14	.852	.127	.742
직종의 고도화15	.846	.183	.749
직종의 고도화1	.840	.094	.714
직종의 고도화5	.840	.133	.723
직종의 고도화2	.835	.213	.743
직종의 고도화12	.833	.055	.698
직종의 고도화6	.817	.050	.670
직종의 고도화8	.775	.217	.647
역량발휘의 고도화12	.083	.816	.672
역량발휘의 고도화11	.050	.814	.664
역량발휘의 고도화10	.139	.807	.671
역량발휘의 고도화9	.072	.794	.636
역량발휘의 고도화20	.145	.786	.640
역량발휘의 고도화19	.148	.775	.622
역량발휘의 고도화15	.137	.761	.598
역량발휘의 고도화17	.115	.756	.585
역량발휘의 고도화14	.155	.742	.575
역량발휘의 고도화16	.110	.733	.550
역량발휘의 고도화2	.076	.733	.544
역량발휘의 고도화1	.157	.720	.544
역량발휘의 고도화13	.068	.703	.499
$\alpha$ 계수	.969	.944	
고유값	11.278	6.056	
분산(%)	43.376	23.291	
누적(%)	66.668		
KMO측도=0.912 $\chi^2=6,594.950$ df=325 p=0.000			

KMO값이 일반적으로 0.9 이상이면 공통분산 정도는 매우 높고, 0.8~0.9이면 다소 높고, 0.7~0.8이면 약간 높고, 0.6~0.7이면 보통이다.

본 연구인 직무만족, 조직몰입에서 KMO값은 0.912로서 요인분석을 위한 변수선정은 바람직한 것으로 알 수 있다.

요인분석모형의 적합성여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정은 귀무가설 “모상관계수 행렬은 단위행렬이다”와 대립가설 “모상관계수 행렬은 단위행렬이 아니다”를 검정하는 것으로 상관행렬



이 요인분석을 해 볼 가치가 있을 만큼 요인공통 분산을 포함하고 있는지를 알아보는 방법이다.

본 연구에서는 Bartlett 구형성검정치가 2,119.279이며 유의확률이 0.000으로 나타나 유의수준  $\alpha \leq 0.001$ 에서도 단위행렬이 아니라는 충분한 증거를 보여주기 때문에 요인분석을 하는데 무리가 없으며 공통요인이 존재한다고 할 수 있다.

연구 설계 시 직무만족, 조직몰입은 선행연구를 근거로 2개의 요인으로 구성하였으며 요인분석 결과, 고유 값 1을 기준으로 6.682, 1.322의 고유 값을 가진 2개의 요인을 추출하였다.

이 두 가지 요인은 컨테이너 터미널 운영사의 직무만족, 조직몰입을 대표하며 요인 1은 55.682%, 요인 2는 11.021%을 설명하고 전체분산의 66.703%를 설명함으로써 컨테이너 터미널 운영사의 직무만족, 조직몰입을 측정하는 변수들의 타당성은 확보되었다.

또한 측정변수들의 신뢰성검정 결과 2개 요인의 Cronbach's  $\alpha$ 값이 0.8이상으로 나타나 측정변수들의 신뢰성도 확보되었다.

요인분석 결과 요인별로 적재된 항목의 특성을 고려하여 요인 1은 직무만족, 요인 2는 조직몰입으로 각각 명명하였다.

<표 9>는 컨테이너 터미널 운영사에서 직무만족, 조직몰입을 측정하는 변수들의 신뢰성과 타당성의 검정결과를 나타낸 것이다.

### 3) 고객지향성의 신뢰성 및 타당성 검정

컨테이너 터미널 운영사의 고객지향성에 대한 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방법으로는 주성분분석(PCA)을 이용하였으며, 변수의 요인에 대한 관련성을 보다 효과적으로 확인하기 위해서 요인회전 방법으로는 베리맥스(varimax)를 이용하였다. 분석 시 요인 적재치 0.3을 기준으로 하여 그 이하인 구성개념의 측정항목과 타당성에 저해되는 항목을 제외하였다. 최종요인 분석결과 마케팅 컨셉 실천적 차원 3, 5, 6번 문항, 기술적 차원 1, 2, 3번 문항, 비용적 차원 6, 7번 문항, 시간적 차원

<표 9> 신뢰성 및 타당성 검정결과

측정항목	요 인		공통성
	1(직무만족)	2(조직몰입)	
직무만족2	.904	.201	.858
직무만족3	.847	.268	.789
직무만족4	.837	.165	.608
직무만족1	.722	.296	.729
직무만족5	.624	.524	.665
직무만족6	.534	.476	.512
조직몰입4	.263	.817	.737
조직몰입3	.398	.743	.710
조직몰입2	-.038	.712	.696
조직몰입1	.464	.694	.509
조직몰입6	.407	.669	.579
조직몰입5	.387	.655	.613
$\alpha$ 계수	.900	.872	
고유값	6.682	1.322	
분산(%)	55.682	11.021	
누적(%)	66.703		
KMO측도=0.912 $\chi^2=2,119.279$ df=66 p=0.000			

1, 2, 3, 4번 문항 등 총 12개 항목이 제거되었다.

구체적인 분석결과를 보면 입력변수들 간의 상관관계수제곱들과 편상관계수 제곱들을 모두 더한 값 중에서 상관관계수 제곱 합이 차지하는 비율 값인 KMO는 그 값이 클수록 여러 변수들 간의 연관성이 높다.

KMO값이 일반적으로 0.9이상이면 공통분산 정도는 매우 높고, 0.8~0.9이면 다소 높고, 0.7~0.8이면 약간 높고, 0.6~0.69이면 보통이다.

본 연구인 고객지향성에서 KMO값은 0.825로서 요인분석을 위한 변수선택은 바람직한 것으로 알 수 있다.

요인분석모형의 적합성여부를 나타내는 Bartlett의 구형성검정은 귀무가설 “모상관계수 행렬은 단위행렬이다”와 대립가설 “모상관계수 행렬은 단위행렬이 아니다”를 검정하는 것으로 상관행렬이 요인분석을 해 볼 가치가 있을 만큼 요인공통 분산을 포함하고 있는지를 알아보는 방법이다.

본 연구에서는 Bartlett 구형성검정치가 2,341.558이며 유의확률이 0.000으로 나타나 유의수준  $\alpha \leq 0.001$ 에서도 단위행렬이 아니라는 충분한 증거를

보여주기 때문에 요인분석을 하는데 무리가 없으며 공통요인이 존재한다고 할 수 있다.

연구 설계 시 고객지향성은 선행연구를 근거로 5개의 요인으로 구성하였으며 요인분석 결과, 고유 값 1을 기준으로 6.244, 2.263, 2.066, 1.538, 1.320의 고유 값을 가진 5개의 요인을 추출하였다.

이 세 가지 요인은 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화를 대표하며 요인 1은 29.734%, 요인 2는 10.775%, 요인 3은 9.840%, 요인 4는 7.322%, 요인 5는 6.286%를 설명하고 전체분산의 63.958%를 설명함으로써 컨테이너 터미널 운영사의 고객지향성을 측정하는 변수들의 타당성은 확보되었다.

또한 측정변수들의 신뢰성검정 결과 5개 요인의 Cronbach's α값이 0.7이상으로 나타나 측정변수들의 신뢰성도 확보되었다.

요인분석 결과 요인별로 적재된 항목의 특성을 고려하여 요인 1은 비용적 차원, 요인 2는 시간적 차원, 요인 3은 기술적 차원, 요인 4는 마케팅 컨셉 실천적 차원, 요인 5는 인간적 차원으로 각각 명명하였다.

<표 10>은 컨테이너 터미널 운영사에서 고객지향성을 측정하는 변수들의 신뢰성과 타당성의 검정결과를 나타낸 것이다.

<표 10> 신뢰성 및 타당성 검정결과

측정항목	요 인					공통성
	1 (비용적)	2 (시간적)	3 (기술적)	4 (마케팅)	5 (인간적)	
비용적차원2	.814	.083	.170	.067	.130	.719
비용적차원1	.791	.103	.189	.143	.036	.694
비용적차원3	.773	.132	.259	.071	.096	.697
비용적차원4	.755	.086	.059	-.010	.116	.594
비용적차원5	.577	.485	.087	.102	-.019	.587
시간적차원6	.087	.842	.059	.050	.149	.744
시간적차원5	.056	.786	.090	.001	.032	.630
시간적차원7	.163	.722	.084	.030	.226	.607
시간적차원8	.172	.703	.149	.207	.197	.627
기술적차원5	.164	.099	.751	.126	.145	.637
기술적차원7	.079	.103	.727	.113	-.051	.561
기술적차원8	.342	-.019	.709	-.073	.244	.686
기술적차원6	.231	.202	.689	.146	.018	.591
기술적차원4	.025	.042	.650	.312	.170	.552
마케팅컨셉1	.099	-.004	.117	.854	.010	.753
마케팅컨셉2	.037	.061	.127	.853	.117	.763
마케팅컨셉4	.122	.195	.238	.688	.165	.610
인간적차원4	.063	.190	.126	.216	.767	.691
인간적차원3	.058	.192	.033	.195	.732	.615
인간적차원2	.239	-.083	.344	-.146	.633	.604
인간적차원1	.072	.376	.013	.018	.569	.471
α계수	.845	.824	.806	.793	.701	
고유값	6.244	2.263	2.066	1.538	1.320	
분산(%)	29.734	10.775	9.840	7.322	6.286	
누적(%)	63.958					
KMO측도=0.825	$\chi^2=2,341.558$					df=210
						p=0.000

2. 연구가설의 검정

본 연구에서는 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화 직무만족, 조직몰입, 고객지향성 간의 관계를 검정하기 위하여 SPSS ver. 18.0을 사용하였다.

가. 가설 1의 검정

가설-1: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원의 직무만족에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 1을 검정하기 위한 다중회귀모형 1은 다음과 같다.

$$\text{연구모형 1: } \hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

단,  $\hat{y}_i$  : 조직구성원의 직무만족

x : 컨테이너터미널 운영사의 현장인력 고도화

x<sub>1</sub>= 직종의 고도화

x<sub>2</sub>= 역량발휘의 고도화

β i : 모수(회귀계수) β 0 : y절편 ε : 오차항

가설 1: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원 직무만족에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다. 독립변수인 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화 요인분석에 의한 각 요인 측정치의 평균값과 종속변수인 조직구성원 직

무만족의 평균값으로 입력 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 11>과 같다.

<표 11> 현장인력의 고도화-직무만족 다중회귀 분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
	$\beta$	표준 오차	$\beta$			공차 한계	VIF
(상수)	5.351	.444		8.058	.000		
직종의 고도화	.167	.061	.271	2.096	.000**	.325	2.587
역량발휘의 고도화	.195	.082	.275	2.156	.000**	.336	2.658
R <sup>2</sup> =0.447		F값=21.547		p=0.000			

a 종속변수: 직무만족

\*p<0.1, \*\*p<0.05

회귀모형의 결정계수는 0.447이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 44.7%임을 알 수 있고, F값은 21.547이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화가 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한, 상기 표에서 나타나는 것과 같이 공차한계 값이 0.3을 넘고 VIF값이 4이하로, 추정된 회귀계수는 다중공선성의 영향을 받지 않는 것으로 나타났으며 따라서 가설 1은 채택되었다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴 보면 현장인력의 고도화의 직종의 고도화(t=2.096, p=0.000), 역량발휘의 고도화(t=2.156, p=0.000)는 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

표준화계수를 살펴보면 현장인력의 고도화 요인 중 직종의 고도화( $\beta = 0.275$ )가 가장 높게 나타남으로써 조직구성원의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

나. 가설 2의 검증

가설-2: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화는 조직구성원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2를 검증하기 위한 다중회귀모형 2는 다음과 같다.

$$\text{연구모형 2: } \hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

단,  $\hat{y}_i$  : 조직구성원의 조직몰입

x : 컨테이너터미널 운영사의 현장인력 고도화

x<sub>1</sub> = 직종의 고도화

x<sub>2</sub> = 역량발휘의 고도화

$\beta_i$  : 모수(회귀계수)  $\beta_0$  : y절편  $\varepsilon$  : 오차항

가설 2: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화 요인분석에 의한 각 요인 측정치의 평균값과 종속변수인 조직구성원 조직몰입의 평균값으로 입력 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 12>와 같다.

<표 12> 현장인력의 고도화-조직몰입 다중회귀 분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
	$\beta$	표준 오차	$\beta$			공차 한계	VIF
(상수)	4.991	.429		11.640	.000		
직종의 고도화	.140	.059	.244	2.675	.003**	.446	2.548
역량발휘의 고도화	.159	.079	.249	2.748	.000**	.497	2.968
R <sup>2</sup> =0.397		F값=18.714		p=0.000			

a 종속변수: 조직몰입

\*p<0.1, \*\*p<0.05

회귀모형의 결정계수는 0.397이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 39.7%임을 알 수 있고, F값은 18.714이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화가 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한, 상기 표에서 나타나는 것과 같이 공차한계 값이 0.3을 넘고 VIF값이 4이하로, 추정된 회귀계수는 다중공선성의 영향을 받지 않는 것으로

로 나타났으며 따라서 가설 2는 채택되었다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴 보면 현장인력의 고도화의 직종의 고도화( $t=2.675$ ,  $p=0.003$ ), 역량발휘의 고도화( $t=2.748$ ,  $p=0.000$ )는 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

표준화계수를 살펴보면 현장인력의 고도화 요인 중 직종의 고도화( $\beta =0.249$ )가 가장 높게 나타남으로써 조직구성원의 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다. 가설 3의 검정

가설-3: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화는 조직구성원의 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3을 검정하기 위한 다중회귀모형 3은 다음과 같다.

$$\text{연구모형 3: } \hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_i + \beta_2 \cdot X_2 + \varepsilon$$

- 단,  $\hat{y}_i$  : 조직구성원의 고객지향성
- $x$  : 컨테이너터미널 운영사의 현장인력 고도화
- $i=1$ : 마케팅 컨셉 실천적 차원
- $i=2$ : 기술적 차원
- $i=3$ : 비용적 차원
- $i=4$ : 시간적 차원
- $i=5$ : 인간적 차원
- $x_1$  = 직종의 고도화
- $x_2$  = 역량발휘의 고도화

$\beta_i$  : 모수(회귀계수)  $\beta_0$  :  $y$ 절편  $\varepsilon$  : 오차항

(1) 가설 3-1의 검정

가설 3-1: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원 고객지향성의 마케팅 컨셉 실천적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화 요인분석에 의한 각 요인 측정치의 평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 마케팅 컨셉 실천적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으

며 그 결과는 <표 13>과 같다.

<표 13> 현장인력의 고도화-마케팅컨셉 실천적 차원 다중회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
	$\beta$	표준 오차	$\beta$			공차 한계	VIF
(상수)	4.435	.340		11.091	.000		
직종의 고도화	.192	.055	.108	1.664	.004**	.516	1.092
역량발휘의 고도화	.138	.074	.133	1.512	.009**	.417	1.088
		R <sup>2</sup> =0.127		F값=5.021		p=0.000	
a 종속변수: 마케팅컨셉 실천적 차원							
*p<0.1, **p<0.05							

회귀모형의 결정계수는 0.127이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 12.7%임을 알 수 있고, F값은 5.021이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화가 고객지향성의 마케팅 컨셉 실천적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한, 상기 표에서 나타나는 것과 같이 공차한계 값이 0.3을 넘고 VIF값이 4이하로, 추정된 회귀계수는 다중공선성의 영향을 받지 않는 것으로 나타났으며 따라서 가설 3-1은 채택되었다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴 보면 현장인력의 고도화의 직종의 고도화( $t=1.664$ ,  $p=0.004$ ), 역량발휘의 고도화( $t=1.512$ ,  $p=0.009$ )는 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 마케팅컨셉 실천적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

표준화계수를 살펴보면 현장인력의 고도화 요인 중 직종의 고도화( $\beta =0.133$ )가 가장 높게 나타남으로써 고객지향성의 마케팅 컨셉 실천적 차원에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

(2) 가설 3-2의 검정

가설 3-2: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화는 조직구성원 고객지향성의 기술적차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사의 현장인

력의 고도화 요인분석에 의한 각 요인 측정치의 평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 기술적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 14>와 같다.

<표 14> 현장인력의 고도화-기술적차원 다중회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
	$\beta$	표준 오차	$\beta$			공차 한계	VIF
(상수)	4.685	.327		14.344	.000		
직종의 고도화	.207	.045	.210	1.149	.057*	.316	3.087
역량발휘의 고도화	.204	.060	.304	2.069	.004**	.487	3.655
R <sup>2</sup> =0.129 F값=4.012 p=0.000							
a 종속변수: 기술적차원							
*p<0.1, **p<0.05							

회귀모형의 결정계수는 0.129이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 12.9%임을 알 수 있고, F값은 4.012이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화가 고객지향성의 기술적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한, 상기 표에서 나타나는 것과 같이 공차한계 값이 0.3을 넘고 VIF값이 4이하로, 추정된 회귀계수는 다중공선성의 영향을 받지 않는 것으로 나타났으며 따라서 가설 3-2는 채택되었다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 현장인력의 고도화의 직종의 고도화(t=1.149, p=0.047), 역량발휘의 고도화(t=2.069, p=0.004)은 유의수준( $\alpha$ ) 0.1에서 고객지향성의 기술적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

표준화계수를 살펴보면 현장인력의 고도화 요인 중 역량발휘의 고도화( $\beta = 0.304$ )가 가장 높게 나타남으로써 고객지향성의 기술적 차원에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

(3) 가설 3-3의 검증

가설 3-3: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원 고객지향성의 비용적차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화 요인분석에 의한 각 요인 측정치의 평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 비용적차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 15>와 같다.

<표 15> 현장인력의 고도화-비용적차원 다중회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
	$\beta$	표준 오차	$\beta$			공차 한계	VIF
(상수)	4.820	.334		14.422	.000		
직종의 고도화	-.038	.046	-.054	-.831	.346	.347	3.587
역량발휘의 고도화	.178	.062	.258	2.192	.000**	.458	3.592
R <sup>2</sup> =0.177 F값=4.352 p=0.000							
a 종속변수: 비용적차원							
*p<0.1, **p<0.05							

회귀모형의 결정계수는 0.177이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 17.7%임을 알 수 있고, F값은 4.352이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화가 고객지향성의 비용적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한, 상기 표에서 나타나는 것과 같이 공차한계 값이 0.3을 넘고 VIF값이 4이하로, 추정된 회귀계수는 다중공선성의 영향을 받지 않는 것으로 나타났으며 따라서 가설 3-3은 채택되었다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 현장인력의 고도화의 역량발휘의 고도화(t=2.192, p=0.000)는 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성의 비용적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 직종의 고도화(t=-0.831, p=0.346)는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않

는 것으로 확인되었다.

표준화계수를 살펴보면 현장인력의 고도화 요인 중 역량발휘의 고도화( $\beta = 0.258$ )만이 조직구성원의 비용적 차원에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

(4) 가설 3-4의 검정

가설 3-4: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원 고객지향성의 시간적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화 요인분석에 의한 각 요인 측정치의 평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 시간적차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 16>과 같다.

<표 16> 현장인력의 고도화-시간적차원 다중회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
	$\beta$	표준 오차	$\beta$			공차 한계	VIF
(상수)	4.913	.266		13.408	.000		
직종의 고도화	.229	.050	.338	3.559	.000**	.657	2.105
역량발휘의 고도화	.218	.068	.318	2.788	.015**	.428	1.898
R <sup>2</sup> =0.183 F값=5.276 p=0.000							
a 종속변수: 시간적차원							
*p<0.1, **p<0.05							

회귀모형의 결정계수는 0.183이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 18.3%임을 알 수 있고, F값은 5.276이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화가 고객지향성의 시간적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한, 상기 표에서 나타나는 것과 같이 공차한계 값이 0.3을 넘고 VIF값이 4이하로, 추정된 회귀계수는 다중공선성의 영향을 받지 않는 것으로 나타났으며 따라서 가설 3-4는 채택되었다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 현장인력의 고도화의 직종의 고도화( $t=3.559$ ,

$p=0.000$ ), 역량발휘의 고도화( $t=2.788$ ,  $p=0.015$ )는 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 시간적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

표준화계수를 살펴보면 현장인력의 고도화 요인 중 직종의 고도화( $\beta = 0.338$ )가 가장 높게 나타남으로써 조직구성원의 시간적 차원에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

(5) 가설 3-5의 검정

가설 3-5: 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화는 조직구성원 고객지향성의 인간적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화 요인분석에 의한 각 요인 측정치의 평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 인간적차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 17>과 같다.

<표 17> 현장인력의 고도화-인간적차원 다중회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
	$\beta$	표준 오차	$\beta$			공차 한계	VIF
(상수)	4.945	.361		13.687	.000		
직종의 고도화	.021	.050	.027	.415	.679	.485	2.008
역량발휘의 고도화	.018	.067	.317	1.268	.000*	.358	3.156
R <sup>2</sup> =0.145 F값=2.098 p=0.004							
a 종속변수: 인간적차원							
*p<0.1, **p<0.05							

회귀모형의 결정계수는 0.145이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 14.5%임을 알 수 있고, F값은 2.098이며 유의확률이 0.004이므로 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력의 고도화가 고객지향성의 인간적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 또한, 상기 표에서 나타나는 것과 같이 공차한계 값이 0.3을 넘고 VIF값이 4이하로, 추정된 회귀계수는 다중공선성의 영향을 받지 않는 것으로 나타났으며 따라서 가설

3-5는 채택되었다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴 보면 현장인력의 고도화의 역량발휘의 고도화 ( $t=1.268$ ,  $p=0.000$ )는 유의수준( $\alpha$ ) 0.1에서 고객지향성의 인간적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

표준화계수를 살펴보면 현장인력의 고도화 요인 중 역량발휘의 고도화( $\beta =0.317$ )만이 조직구성원의 인간적 차원에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

라. 가설 4의 검정

가설4: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 4을 검정하기 위한 단순회귀모형 4은 다음과 같다.

$$\text{연구모형 4: } \hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_i + \varepsilon$$

단,  $\hat{y}_i$  : 조직구성원의 조직몰입

$x$  : 조직구성원의 직무만족

$\beta_i$  : 모수(회귀계수)  $\beta_0$  : y절편  $\varepsilon$  : 오차항

가설 4: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원의 조직몰입 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 18>과 같다.

<표 18> 직무만족-조직몰입 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	1.469	.202		7.272	.000
직무만족	.666	.043	.692	15.410	.000**
R <sup>2</sup> =0.479		F값=237.481		p=0.000	

a 종속변수: 조직몰입

\* $p<0.1$ , \*\* $p<0.05$

회귀모형의 결정계수는 0.479이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 47.9%임을 알 수 있고, F값은 237.481이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 직무만족 ( $t=15.410$   $p=0.000$ )은 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

마. 가설 5의 검정

가설-5: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 5을 검정하기 위한 단순회귀모형 5은 다음과 같다.

$$\text{연구모형 5: } \hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_i + \varepsilon$$

단,  $\hat{y}_i$  : 조직구성원의 고객지향성

$x$  : 조직구성원의 직무만족

i=1: 마케팅컨셉 실천적 차원

i=2: 기술적 차원

i=3: 비용적 차원

i=4: 시간적 차원

i=5: 인간적 차원

$\beta_i$  : 모수(회귀계수)  $\beta_0$  : y절편  $\varepsilon$  : 오차항

(1) 가설 5-1의 검정

가설 5-1: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 고객지향성의 마케팅 컨셉 실천적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 마케팅컨셉 실천적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 19>와 같다.

<표 19> 직무만족-조직몰입 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	3.703	.247		14.990	.000
직무만족	.303	.053	.337	5.742	.000**
R <sup>2</sup> =0.113 F값=32.969 p=0.000					
a 종속변수: 마케팅컨셉 실천적 차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.113이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 11.3%임을 알 수 있고, F값은 32.969이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족이 마케팅 컨셉 실천적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 직무만족 (t=5.742 p=0.000)은 유의수준(a) 0.05에서 고객지향성 마케팅 컨셉 실천적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(2) 가설 5-2의 검증

가설 5-2: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 고객지향성의 기술적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 기술적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 20>과 같다.

<표 20> 직무만족-기술적차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	3.528	.200		17.672	.000
직무만족	.252	.043	.345	5.907	.000**
R <sup>2</sup> =0.119 F값=34.896 p=0.000					
a 종속변수: 기술적차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.119이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 11.9%임을 알 수 있고, F값은 34.896이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족이 기술적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 직무만족 (t=5.907 p=0.000)은 유의수준(a) 0.05에서 고객지향성 기술적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(3) 가설 5-3의 검증

가설 5-3: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 고객지향성의 비용적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 비용적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 21>과 같다.

<표 21> 직무만족-비용적차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	4.112	.211		19.497	.000
직무만족	.189	.045	.252	4.183	.000**
R <sup>2</sup> =0.064 F값=17.501 p=0.000					
a 종속변수: 비용적차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.064이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 6.4%임을 알 수 있고, F값은 17.501이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족이 비용적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 직무만족 (t=4.183 p=0.000)은 유의



수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성 비용적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(4) 가설 5-4의 검정

가설 5-4: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 고객지향성의 시간적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 시간적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 22>와 같다.

<표 22> 직무만족-시간적차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	4.528	.236		19.227	.000
직무만족	.137	.050	.167	2.727	.007**
R <sup>2</sup> =0.028 F값=7.436 p=0.007					
a 종속변수: 시간적차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.028이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 2.8%임을 알 수 있고, F값은 7.436이며 유의확률이 0.007이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족이 시간적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 직무만족 (t=2.727 p=0.007)은 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성 시간적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(5) 가설 5-5의 검정

가설 5-5: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족은 고객지향성의 인간적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족 요인분석에 의한 측정치의 산술평

균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 인간적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 23>과 같다.

<표 23> 직무만족-인간적차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	4.434	.233		19.018	.000
직무만족	.110	.050	.136	2.206	.028**
R <sup>2</sup> =0.019 F값=4.868 p=0.028					
a 종속변수: 인간적차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.019이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 1.9%임을 알 수 있고, F값은 4.868이며 유의확률이 0.028이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 직무만족이 인간적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 직무만족 (t=2.206 p=0.028)은 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성 인간적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

바. 가설 6의 검정

가설-6: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 6을 검정하기 위한 단순회귀모형 6은 다음과 같다.

$$\text{연구모형 6: } \hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + e$$

단,  $\hat{y}_i$  : 조직구성원의 고객지향성

x : 조직구성원의 조직몰입

i=1: 마케팅컨셉 실천적 차원

i=2: 기술적 차원

i=3: 비용적 차원

i=4: 시간적 차원

i=5: 인간적 차원

$\beta_i$ : 모수(회귀계수)  $\beta_0$ : y절편  $\varepsilon$ : 오차항

(1) 가설 6-1의 검정

가설 6-1: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입은 고객지향성의 마케팅 컨셉 실천적 차원에 정(+)<sup>a</sup>의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 마케팅컨셉 실천적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 24>와 같다.

<표 24> 조직몰입-마케팅 컨셉 실천적 차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	3.980	.260		15.301	.000
조직몰입	.245	.056	.261	4.350	.000**
R <sup>2</sup> =0.068    F값=18.926    p=0.000					
a 종속변수: 마케팅 컨셉 실천적 차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.068이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 6.8%임을 알 수 있고, F값은 18.926이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입이 마케팅 컨셉 실천적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 조직몰입 (t=4.350 p=0.000)은 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성 마케팅 컨셉 실천적 차원에 유의한 정(+)<sup>a</sup>의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(2) 가설 6-2의 검정

가설 6-2: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입은 고객지향성의 기술적 차원에 정(+)<sup>a</sup>의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 기술적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 25>와 같다.

<표 25> 조직몰입-기술적차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	3.545	.206		17.193	.000
조직몰입	.251	.045	.330	5.623	.000**
R <sup>2</sup> =0.109    F값=31.616    p=0.000					
a 종속변수: 기술적 차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.109이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 10.9%임을 알 수 있고, F값은 31.616이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입이 기술적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 조직몰입 (t=5.623 p=0.000)은 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성 기술적 차원에 유의한 정(+)<sup>a</sup>의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(3) 가설 6-3의 검정

가설 6-3: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입은 고객지향성의 비용적 차원에 정(+)<sup>a</sup>의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 비용적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 26>과 같다.

<표 26> 조직몰입-비용적차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	3.957	.214		18.467	.000
조직몰입	.225	.046	.289	4.852	.000**
R <sup>2</sup> =0.084      F값=23.546      p=0.000					
a 종속변수: 비용적 차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.084이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 8.4%임을 알 수 있고, F값은 23.546이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입이 비용적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 조직몰입 (t=4.852 p=0.000)은 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성 비용적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(4) 가설 6-4의 검정

가설 6-4: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입은 고객지향성의 시간적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 시간적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 27>과 같다.

<표 27> 조직몰입-시간적차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	4.088	.236		17.343	.000
조직몰입	.237	.051	.277	4.639	.000**
R <sup>2</sup> =0.077      F값=21.5216      p=0.000					
a 종속변수: 시간적 차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.077이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 7.7%임을 알 수 있고, F값은 21.521이며 유의확률이 0.000이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입이 시간적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 조직몰입 (t=4.639 p=0.000)은 유의수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성 시간적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(5) 가설 6-5의 검정

가설 6-5: 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입은 고객지향성의 인간적 차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입 요인분석에 의한 측정치의 산술평균값과 종속변수인 조직구성원 고객지향성의 인간적 차원 측정치의 평균값으로 입력 방법을 이용한 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 28>과 같다.

<표 28> 조직몰입-인간적차원 단순회귀분석

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준오차	$\beta$		
(상수)	4.246	.238		17.862	.000
조직몰입	.153	.051	.182	2.977	.003**
R <sup>2</sup> =0.033      F값=8.861      p=0.000					
a 종속변수: 인간적 차원					
*p<0.1, **p<0.05					

회귀모형의 결정계수는 0.033이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 3.3%임을 알 수 있고, F값은 8.861이며 유의확률이 0.003이므로 컨테이너 터미널 운영사 조직구성원의 조직몰입이 인간적 차원에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

또한, 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면 조직몰입 (t=2.977 p=0.000)은 유의

수준( $\alpha$ ) 0.05에서 고객지향성 인간적 차원에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

## V. 결 론

### 1. 연구의 요약

본 연구는 항만의 경쟁력 강화를 위하여 노력하고 있는 컨테이너 터미널 운영사의 마케팅 전략수립의 일환으로 진행되었다. 컨테이너 터미널 운영사의 현장인력 고도화가 조직구성원이 직무에 만족하게 되고, 조직구성원이 조직에 몰입하게 되면 고객지향성이 높아진다. 본 연구의 목적을 수행하기 위하여 컨테이너 터미널 운영사의 조직구성원들을 대상으로 한 선행연구들을 통한 문헌연구와 실증연구를 병행하였다.

연구의 자료 수집을 위하여 2012년 현재 부산항(신항, 북항, 감천항)에서 컨테이너 터미널을 운영 중인 운영사의 조직구성원을 대상으로 2012년 8월 7일부터 2012년 9월 18일까지 직접방문을 통한 설문조사를 실시하여 수집된 260매의 자료를 SPSS ver. 18.0을 이용하여 각 요인들에 대한 신뢰성 및 타당성을 검증하고, 구성개념들 간의 구조적 관계를 실증분석 하였다.

본 연구의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 컨테이너터미널 운영사의 현장인력 고도화 핵심요인은 조직구성원의 직무만족, 조직몰입을 높일 수 있는 요인이고, 컨테이너 터미널 운영사의 조직구성원들이 고객지향성 향상에 중요한 원인이 된다. 다시 말해 컨테이너터미널 현장인력의 직종의 고도화와 역량발휘의 고도화 요인은 컨테이너터미널 조직구성원이 직무를 수행함에 있어 만족할 수 있는 원인을 제공하고 있으며 직무에 만족한 조직구성원은 자신이 속해있는 조직에 강한 몰입을 함으로써 향후 고객의 대할 때에도 고객지향적인 사고와 자세로 고객을 상대함으로써 컨테이너터미널의 경쟁력에도 큰 영향을

미친다고 할 수 있다. 이러한 조직구성원의 고객지향적인 사고는 컨테이너터미널의 우수한 서비스 제공에도 영향을 미치는 요인이 되며 고객과의 파트너 쉽을 유지하는데도 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

둘째, 컨테이너터미널 운영사의 현장인력 고도화가 컨테이너터미널 조직구성원의 직무에 대한 만족과 조직에 대한 몰입 그리고 고객지향성에 영향을 미친다는 것을 설문을 통하여 확인한 실증분석에서 실증적으로 확인 할 수 있었다는 점에서 큰 의미가 있다고 하겠다.

셋째, 컨테이너터미널에서 근무하고 있는 현장인력을 대상으로 설문하여 분석한 본 연구는 컨테이너터미널의 조직구성원들이 직무에 관한 전문적인 지식이 매우 뛰어나고 직무에 관한 전문교육을 필요에 따라 실시하고 있으며 새로운 정보에 관한 탐색과 조직구성원간의 공유를 통하여 항상 노력하고 있다는 것을 알 수 있다. 이는 고객과의 관계형성에도 매우 중요한 영향을 미치므로 향후 조직구성원이 고객과 대면할 경우 항상 전문적인 지식과 최신정보의 활용으로 고객을 대할 수 있으므로 컨테이너터미널의 경쟁력 강화에 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 또한, 컨테이너터미널에서의 근무환경이 매우 편안하고 업무를 수행하는데 제약요인이 없으며 컨테이너터미널에 근무한다는 자부심과 조직구성원 개개인이 본인의 역량을 발휘하여 노력하는 것이 컨테이너터미널의 경쟁력 강화에 도움이 된다는 사고로 업무에 임하고 있다는 것을 알 수 있다.

넷째, 컨테이너 터미널 운영사는 다양한 고객의 욕구를 충족시키고, 우수한 서비스를 제공하기 위하여 고객지향적인 체계를 갖추고, 컨테이너 터미널 운영사의 서비스 향상과 기업의 목적을 달성함에 있어 현재 컨테이너터미널 조직 내 운영과 조직구성원의 활용에 문제가 있는 부분을 사전에 점검하고 예방함으로써 미래지향적인 자세로 항만 서비스 향상 및 컨테이너터미널의 경쟁력을 강화하기 위한 체계를 갖추고 이를 활용

하여 전략적으로 마케팅 방안을 수립하여야 할 것이다.

이러한 연구 결과는 현장인력 고도화가 고객지향성에 유의한 영향을 미친다는 많은 선행연구들과 일치하는 것으로서 컨테이너 터미널 운영사에서도 현장인력의 고도화가 높아지면 조직구성원의 직무만족, 조직몰입이 높아지며, 고객지향성이 높아지는 것을 확인할 수 있었다.

## 2. 연구의 시사점

컨테이너터미널 운영사에서 현장인력 고도화의 실행요인들로 파악된 직종의 고도화 역량발휘의 고도화는 현장에서 근무하는 조직구성원들이 업무를 수행함에 있어 만족의 정도를 최우선으로 하는 직무만족과 조직몰입 그리고 고객에게 제공되는 서비스품질의 향상 및 고객만족에 영향을 미치는 고객지향성에 유의적인 영향을 미친다는 사실을 실증분석으로 제시하였다.

본 연구결과의 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 컨테이너터미널 운영사 조직구성원에서 컨테이너 터미널 현장인력의 고도화와 직무만족 조직몰입 그리고 고객지향성에 대한 설문을 실시하고 연구를 수행하였다. 컨테이너터미널 운영사 현장인력의 고도화와 직무만족 조직몰입, 고객지향성에 대한 각각의 인과관계를 분석하여 제시함으로써 향후 컨테이너터미널 운영사의 경영 전략 수립에 도움이 될 것이다.

둘째, 본 연구에서 나타난 바에 의하면, 컨테이너터미널에 종사하는 종사자들은 컨테이너 터미널의 직무에 만족하며 몰입하는 것으로서 컨테이너 터미널에서 근무하는 것에 관하여 매우 중시하고 있으며, 특히 직무에 만족하고 조직에 몰입하는 종사자의 경우 고객지향성은 매우 강한 것으로 조사되고 있다.

따라서 우리나라의 해운서비스 기업이 마케팅 관점에서 새롭고도 차별화된 경쟁력 요소를 개발

하자면 서비스의 품질우위를 기반으로 하되, 서비스 노력이 고객만족에 미치는 영향에 대해 분명한 인식을 가져야 하며, 결과적 공정성 뿐 아니라 과정 및 상호작용적 공정성 요소들까지를 포함한 서비스 노력을 구체화하기 위한 전략을 개발해야 할 것이다. 해운서비스의 특성상 서비스 품질과 같은 핵심적 요소 외 부가적 주변서비스의 차별화가 경쟁력을 배양하는데 중요한 요소가 되기 때문이다.

본 연구에서 컨테이너터미널 종사자들이 현장인력 고도화를 중요한 요소로 인식하고 있는 것은 우리나라의 컨테이너터미널 운영사에서는 아직 서비스나 상호관계보다도 일차적인 보상결과에 대해 종사자들이 민감하게 반응하는 것으로 해석될 수 있는 결과이지만, 본 연구결과만으로 쉽게 단정 짓기는 어려운 부분이며 요소간의 우선순위에 대한 보다 심층적인 연구가 진행된다면 서비스 회복 노력에 대한 요소별 영향력의 크기도 가려질 수 있을 것이다.

향후 연구과제로는 컨테이너터미널 운영사의 시설 규모, 연간 처리량, 연간 적정하역능력 등으로 구분하여 분석하지 못한 것은 집단 간의 샘플의 수가 많지 않았기 때문이므로 향후연구에서는 본 연구를 참조하여 보다 더 많은 모집단 샘플의 확보로 집단 간의 차이를 분석해 볼 필요가 있다.

컨테이너터미널 운영사 현장인력의 고객지향성을 측정하기 위해서 보다 컨테이너 터미널 운영사의 현상과 환경을 충분히 수용할 수 있도록 적합한 변수와 측정항목들의 개발이 요구된다.

컨테이너터미널 운영사 현장인력의 고도화가 직무만족 조직몰입, 고객지향성뿐만 아니라 기업의 성과에 미치는 영향의 정도를 재무적 수치로 제시한다면 경영자의 컨테이너터미널 운영에 보다 실질적인 도움이 될 것으로 사료된다.

## 참고 문헌

- 권오주 · 백인홍(2009), *해사개론: 이론과 실무를 중심으로*, 해인출판사.
- 문성혁(2003). *현대항만관리론*, 다솜출판사, 3~5.
- 배백식 · 박남규(2012). 항만물품공급업의 서비스 품질요인이 관계지향성에 미치는 영향에 관한 실증연구, *수산해양교육연구* 24(2), 166~179.
- 신한원(2012). 선박관리업의 마케팅에 관한 연구, *후해양교육연구* 24(6), 862~871.
- 신한원 · 김홍영 · 신희철(2001). 우리나라 선박관리업의 서비스마케팅 전략에 관한 연구, *한국해양대학교 인문사회과학논총* 13(1), .22~25.
- 안정홍 · 신한원 · 최영로(2007). 국제물류기업의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증연구-복합운송주선업을 중심으로, *해운물류연구* 54, 119~143.
- 황석준 · 신한원(2011). 컨테이너터미널 운영사의 내부마케팅이 조직구성원의 태도와 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, *수산해양교육연구* 23(2), 319~332.
- 황석준 · 최형립 · 홍순구 · 이강배(2012). 해운기업의 품질경영시스템이 직무만족, 조직몰입, 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, *수해양교육연구* 24(1), 95~110.
- G. S. Day and R. Wensley(1988). Assessing Advantage: A Framework for Diagnosing Competitive Superiority, *Journal of Marketing*, Vol.52, No.2, 1~20.
- J. C. Narver and S. F. Slater(1990). The Effect of a Market Orientation on Business Profitability, *Journal of Marketing*, Vol.54, No.4, 30~34.
- J. Shouksmith, K. Pajo, and A. Jepsen(1990). Construction of a Multidimensional Scale of Job Satisfaction, *Psychological Reports* Vol.67, 355~364.
- J. W., Gilley, Eggland, S. A. and Gilley, A. M.(2002). *Principles of Human Resource Development Second Edition*, Cambridge: Perseus Publishing.
- R. Deshpande, J. U. Farley and F. E. Webster, Jr.(1993). Corporate Culture, Customer Orientation and Innovativeness in Japanese Firm : A Quadrad Analysis, *Journal of Marketing*, Vol.57, No.1, 29~33.
- R. E. Michaels and R. L. Day(1985). Measuring Customer Orientation of Salespeople: A Replication with Industrial Buyers, *Journal of Marketing Research*, Vol.22, No.4, 443~446.
- R. Mathis, and Jackson, J.(2006). *Human Resource Management(Eleventh Edition)*. South-Western: Thomson.
- R. M. Kanter(1968). "Commitment and Social Organization Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities", *American Sociological Review*, Vol.33, 499~517.
- R. Saxe, and B. A., Weitz(1982). The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople, *Journal of Marketing Research*, Vol.19, No.3, 343~351.
- S. P. Brown, and R. A. Peterson(1993). Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-analysis and Assessment of Causal Effects, *Journal of Marketing Research*, Vol.30, No.1, 72~76.

- 
- 논문접수일 : 2012년 12월 17일
  - 심사완료일 : 1차 - 2013년 01월 02일
  - 게재확정일 : 2013년 01월 04일