

## 손해사정회사 종업원의 직장만족 결정요인 연구

# A empirical study on the Employee's Workplace Satisfaction for Insurance Claim adjusting company

Jaetae Kim<sup>a,1</sup> kyungjin Yoo<sup>b,2</sup>, Youngjin Choi<sup>c,3</sup>, Jongwon Kim<sup>d,\*</sup>

<sup>a</sup> Seoul Venture University, 405, Bongunsaro, Samsungdong, Kangnamgu, Seoul Korea

<sup>b</sup> MG Korean Federation of Community Credit Cooperatives, 398 Baekbeom-ro, Namdong-gu, Incheon, Korea

<sup>c</sup> Dept of Healthcare Management, Eulji University, 212 Yangji-dong, Seongnam-si, Gyeonggi-do, Korea

<sup>d</sup> Dept of Finance and Insurance, Seowon University, 377-3 Musimseoro, Seowongu, Cheonju, Chungbuk, Korea

### ABSTRACT

Employee's workplace satisfaction of claim adjusting company, who assesses the loss of catastrophe, have a direct influence on the loss evaluation job. Eventually their satisfaction would affect the compensation satisfaction of victims, therefore it is one of important factors for victims's compensation satisfaction.

This paper analyzes empirically the determinants of employee's satisfaction to their firm for a claim adjusting company. As a result of the empirical research, it is found that the statistically significant determinant are the psychological factor, the organizational factor, and the individual factor. Among the significant factors, the psychological factor has the biggest positive factor. And the organizational factor and the individual factor is next with similar positive measurement. But the cognitive factor is not statistically significant.

A claim adjusting company may use the research result for the improvement of employee's workplace satisfaction.

### KEYWORDS

employee  
workplace satisfaction  
claim evaluation  
claim adjusting company  
satisfaction factors

태풍 등 재난발생 시에 손해액을 평가하는 손해사정회사 종업원들의 직장만족은 손해평가 업무에 영향을 미치며 궁극적으로는 피해자의 보상만족에 영향을 미치게 된다. 따라서 종업원의 직장만족은 재난피해자의 보상만족에 영향을 미치는 요인 중 하나이다.

본 연구는 손해사정회사 종업원의 직장만족 결정요인에 대한 실증연구로 연구결과는 종업원들의 심리차원의 요인, 조직차원의 요인 및 개인차원의 요인이 종업원들의 직장만족에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그중에서 심리차원의 요인이 가장 크게 영향을 미치고, 다음으로 조직차원의 요인과 개인차원의 요인이 비슷한 크기로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인지차원의 요인은 종업원의 직장만족에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 손해사정회사들은 종업원 직장만족의 향상을 위하여 이러한 연구결과를 활용할 수 있을 것이다.

종업원  
직장만족  
손해사정  
손해사정회사  
만족요인

© 2015 Korea Society of Disaster Information All rights reserved

\* Corresponding author. Tel. 82-43-299-8624. Fax. 82-43-299-8620.  
Email. [jwkim627@hanmail.net](mailto:jwkim627@hanmail.net)

### ARTICLE HISTORY

Received Feb. 09, 2015  
Revised Mar. 06, 2015  
Accepted Mar. 19, 2015

## 1. 서론

태풍, 지진, 화재, 선박침몰 등 대재난이 발생하면 우선적으로 인명구조작업이 수행됨과 동시에 재난의 진화가 수행되어 인명과 재산의 피해를 최소화하기 위한 조치가 추진된다. 재난의 진화가 이루어진 이후에는 인명 손실과 재산손실의 손해액을 평가하고 관련 당사자에게 적절한 보상이 이루어지게 되고 그 다음으로 재난의 피해복구가 추진되는 것이 일반적인 재난피해처리의 과정이다.

재난처리과정에서 인명 및 재산의 손해액 평가는 재난처리과정의 중요한 문제이다. 재난피해에 대한 적절하고 공정한 피해액의 산정이 이루어지지 않으면 피해당사자의 불만이 제기되고, 피해액 지급 당사자와의 갈등으로 소송이 제기되기도 한다. 피해당사자는 재난에 따른 심리적, 재산적 손실로 인하여 어려움을 겪고 있는데 피해액에 지급에 따른 불만과 갈등은 피해자에게 추가적인 어려움을 주게 된다. 이러한 추가적인 어려움을 회피하는 방법 중 하나는 신속하고 공정한 손해액의 산정이다.

재난사고가 발생할 때 손해액의 산정을 주요업무로 수행하는 조직은 보험업의 손해사정회사이다. 손해사정회사는 지금까지 우리나라의 크고 작은 거의 모든 재난의 손해사정을 수행하고 있다. 그중에서 중요한 예를 들면 태안기름유출사고, 전국순환정전사고, 대구지하철사고 및 판교 테크노밸리 환풍구사고 등 국가적 재난산사고시 마다 손해사정사의 회원단체인 한국손해사정사회가 손해사정을 담당해 왔다(매경닷컴, MK뉴스, 2014.11.5).

보험업에서는 보험계약자에게 계약조건에 따른 손해보상을 위하여 재난피해의 손해액을 산정하게 되는데 이 손해사정업무를 손해사정사라는 전문가가 책임을 지고 수행하게 된다. 보험업법에 따르면 손해사정을 담당하는 전문가인 손해사정사<sup>3)</sup>는 손해 발생 사실의 확인하고, 보험약관 및 관계 법규 적용의 적정성 판단하며, 손해액 및 보험금의 사정 등을 주요업무로 수행하는데 이러한 일련의 업무가 손해사정업무이다<sup>4)</sup>. 보험업에서는 이러한 손해사정업무를 보험회사내부의 손해사정조직으로 시행하기도 하고 외부 손해사정조직인 손해사정회사를 이용하기도 한다.

금융감독원(2013.3.21.)에 따르면 2012년도 보험민원발생 건은 총 48,031건으로 이 중에서 손해발생 후의 보험금 지급과 직접 관련이 있는 보험금 산정/지급과 면부채 결정관련 민원은 16,924건으로 전체 보험분야 민원 건 중에서 35.2%로 나타났다. 보험금 지급과 간접적으로 관련 있는 계약의 성립/실효와 고지/통지의무위반과 관련된 민원은 5,681건으로 18.8%로 나타났고 이들 보험금지급과 직간접으로 관련된 총 민원건수는 22,605건으로 전체 민원건수의 47.0%라는 높은 비중을 보였다(FSS, 2013). 이러한 사실에서 손해사정업무는 재난사고의 피해자인 보험소비자, 즉 재난피해자에게 직접적으로 영향을 미치는 업무라 할 수 있다.

즉 태풍 등 대재난발생 시에 손해사정업무에 종사하는 종업원들의 직장만족은 손해평가업무에 영향을 미치며 궁극적으로는 피해자의 보상만족에 영향을 미치게 된다.

이러한 배경에서 본 연구는 재난 발생 시에 손해사정업무를 수행하는 종업원들의 직장만족이 재난피해자의 보상만족에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 생각하고 손해사정업무를 보험회사 외부에서 수행하는 손해사정회사의 종업원을 대상으로 종업원의 직장만족에 영향을 미치는 요인을 탐색적 요인분석방법을 이용하여 실증적으로 연구하고자 한다.

## 2. 이론적 고찰

### 2.1 재난 손해사정업무와 손해사정사

보험업법에 따르면 보험회사는 손해사정업무와 관련하여 손해사정의 전문가인 손해사정사를 고용하여 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정에 관한 업무를 담당하게 하여야 한다. 만약 손해사정업무를 아웃소싱하려면 손해사정사 또는 손해사정회사를 선임하여 손해사정 업무를 위탁하여야 한다. 다만, 보험사고가 외국에서 발생하거나 보험계약자 등이 일정 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우에는 그러하지 아니하다. 이처럼 엄격하게 손해사정사라는 전문자격을

3) 보험업법 제186조(손해사정사) : 손해사정사가 되려는 자는 금융감독원장이 실시하는 시험에 합격하고 일정 기간의 실무수습을 마친 후 금융위원회에 등록하여야 한다.

4) 보험업법 제188조(손해사정사 등의 업무)

가진 전문가에게만 손해사정업무를 하도록 하는 것은 손해사정업무가 높은 전문성이 필요한 어려운 업무이며 그 결과가 바로 재난피해자에게 직접적으로 영향을 미치므로 공정하고 엄격하게 손해사정업무를 하도록 하기 위한 것이다.

손해사정사는 그 영위하는 보험을 기준으로 크게 4가지로 나누어진다. 재물사정사는 화재보험, 해상보험, 배상책임보험 및 원자력보험 등 재물에 대한 손해사정을 한다. 차량손해사정사는 자동차 사고로 인한 차량 및 그 밖의 재산상의 손해액에 대하여 손해사정하고, 신체손해사정사는 배상책임보험이나 상해보험, 질병보험, 간병보험, 자동차보험 등에 있어서 사람의 신체와 관련된 손해사정을 한다. 그리고 종합사정사는 모든 보험종류에 대하여 손해사정을 할 수 있다. 이러한 손해사정사는 1차 및 2차에 걸친 자격시험을 합격하고 일정기간의 실무수습을 거쳐야 최종적으로 자격이 주어진다. 자격취득 후에는 보험회사 및 손해사정회사에서 손해사정업무를 하거나 개인적으로 손해사정회사를 설립할 수도 있다. 손해사정사 또는 손해사정회사는 손해 발생 사실의 확인, 보험약관 및 관계 법규 적용의 적정성 판단, 손해액 및 보험금의 사정, 손해사정업무와 관련된 서류의 작성·제출의 대행 및 업무 수행과 관련된 보험회사에 대한 의견의 진술 등 보험계약자들이 손해를 보상받는 것과 관련된 손해사정의 핵심 업무를 수행한다.

손해사정회사를 설립하는 경우에는 손해사정회사는 금융위원회에 등록을 하여야 하며 법에서 정하는 일정 수의 이상의 손해사정사를 고용하여야 한다. 이처럼 금융위원회에 등록하고 일정수의 손해사정사를 확보하도록 하는 것은 그 업무의 성격이 사회성과 공정성이 요구되는 높은 수준의 전문직이기 때문이다. 그래서 보험업법 시행령 제98조(손해사정업의 영입기준)에서는 손해사정회사는 반드시 상호 중에 "손해사정"이라는 글자를 사용해야 한다고 규정하고 있다. 또한 금융위원회는 손해사정사 또는 손해사정업자회사가 직무를 게을리 하거나 직무를 수행하면서 부적절한 행위를 하였다고 인정되는 경우에는 기간을 정하여 업무의 정지를 명하거나 해임하게 할 수 있다.

## 2.2 선행연구

손해사정업무를 수행하는 종업원의 직장만족을 실증적으로 연구하는 사례는 찾아보기 어렵다. 다만 보험회사, 병원, 중소기업 등을 여러 업종을 대상으로 종업원의 직장만족을 연구가 수행되었는데 그 중 중요한 선행연구 사례는 다음과 같다.

Jung H. J., Kim J. W., Oh T. H.(2004)는 종업원의 직장만족도 결정요인을 보험회사 종업원을 대상으로 하는 실증연구에서 독립변수로 ①공유가치, ②경영전략, ③조직구조, ④제도 및 절차, ⑤동기부여, ⑥리더십, ⑦정보기술시설, ⑧사기, ⑨직무만족, ⑩노사관계, ⑪자기개발, ⑫인재중시, ⑬자율성, ⑭혁신, ⑮교육훈련비, ⑯신상품, ⑰40세미만 직원, ⑱고위직비율, ⑳의사소통 등의 변수를 사용하였고, 그리고 종속변수로는 직장만족을 사용하였다. 연구결과 직장만족에 유의한 변수는 신상품, 자기개발, 사기, 직무만족, 의사소통, 혁신, 교육훈련비 등 7개 변수로 나타났는데 교육훈련비는 직장만족도에 음 (-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다고 한다.

Shim, G. B.(2006)은 병원 종사자들의 직장만족도와 영향요인연구에서 변수를 ①전반적인 종사자 만족도 변수(경영자의 리더십, 인적자원관리, 병원조직문화, 교육훈련, 업무의 질, 직원참여), ②인구학적 특성 변수(연령, 성별, 결혼 상태), ③사회경제학적 특성 변수(월평균 수입, 생활수준(경제력), 학력수준, 직업, 종교, 근무기간)으로 선정하여 연구하였는데 종사자 직장 만족도에 유의하게 영향을 미치는 요인으로는 직무 수준, 직종, 병원 중별, 직원참여, 인적자원관리, 교육훈련, 병원 진료 형태, 병상 수준으로 영향을 미친 것으로 나타났다.

Lee D. H.(2008)는 서울지역 중소기업 종사 근로자를 대상으로 근로자의 직장만족도 및 직원 복지 개선방안에서 독립변수를 ①인구통계학적 변수(연령, 성, 교육수준, 근속년수, 직급, 직종), ②복지제도의 다양성, ③분배의 공정성, ④절차의 공정성, ⑤수혜기준의 공정성, ⑥고충처리제도, ⑦기업복지제도의 이해도 등을 선정하여 분석하였는데 분배의 공정성, 절차의 공정성, 복지제도의 다양성, 수혜기준의 공정성, 복지제도에 대한 이해도, 고충처리제도의 유효성이 직업복지만족도와 통계적으로 유의한 상관관계를 맺는 것으로 나타났다. 또한 직업복지만족도가 높을수록 직장만족도가 높은 것으로 나타났다.

Kim H. J., Yang Y. M.(2008)은 청년패널조사(2006)의 자료를 활용한 직업별 취업자의 직장만족도에 관한 연구에서 직장만족도를 측정하는 변수를 ①직장에서 하는 일, ②복리후생, ③인사고가(공정성), ④발전가능성, ⑤근무시간, ⑥근무환경, ⑦고용안전성, ⑧임금, ⑨인간관계(직장 내) 로 선정하여 연구하였는데 관리 및 전문직과 단순노무직은 근로조건이 직장만족도에 영향을 주었고, 그리고 사무종사직, 판매 및 서비스직, 장치기계조작직에서는 안정 및 보상요인이 직장만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

Yoo, S. Y(2010)는 전국의 중소기업 근무하는 근로자를 대상으로 하는 직장만족도 결정요인에 관한 연구에서 직무만족

요인과 직무불만족요인을 구분하여 연구하였다. 직무만족요인에는 ①성취, ②인성, ③작업 그 자체, ④책임, ⑤자율 등을, 직무불만족요인에는 ①임금, ②작업조건, ③대인관계, ④감독, ⑤회사정책 등으로 선정하여 기업복지와 직장만족도와와의 관계를 분석하였는데 근로자의 직장 내 직무, 인간관계, 보상이 직접적으로 근로자의 직장 만족도에 미치는 영향은 대부분 긍정적인 것으로 나타났다. 반면 직장 스트레스가 직장 만족도에 미치는 영향은 유의한 상관관계가 존재하지 않았다.

Kim M. J.(2011)은 한국고용정보원이 제공하는 청년패널2007(YP2007)의 청년 취업 대상자용 설문결과를 이용한 취업 대상자의 현 직장 만족도 조사에서 만족도에 따라 ①인구 통계학적 특성(성별, 현재 혼인상태, 최종학력, 회사유형), ② 직장 상황(현 직장노조 유무, 취업당시 종사자 지위, 임금단위, 업무내용과 교육수준 비교, 필요기술수준, 입직경로), ③ 심신 상태(건강상태, 스트레스정도, 우울정도), ④직장 환경 만족도(다양성, 심신의 안정, 타인에 대한 영향, 지적 추구, 애국, 자율성, 물리적 거리, 비전, 물리적 근무환경, 사회적 근무환경, 인사고과의 공정성, 복리후생), ⑤현 직업 선택 시 고려사항(성취, 이타, 개인지향, 경제적 보상, 인정, 신체활동, 직업안정) 등을 분석하여 취업 대상자들의 현 직장 만족도가 학력, 경제적 상황, 임금수준, 노조결성, 고용안정성과 관련하여 높게 나타난다고 제시하였다.

Choi H. J.(2011)는 외식업체의 정규·비정규직 직원을 표본으로 하는 핵심자기평가(CSE)와 일·가족 지원, 직장만족 그리고 이직의도에 대한 관련연구에서 변수를 ①핵심자기평가, ②일-가족 지원, ③직장만족, ④이직의도, ⑤인구통계학적인 변수(성별, 결혼여부, 연령, 학력, 직급, 근무년수, 근무부서, 자녀 수, 월평균 소득)으로 정하고 연구하였는데 일-가족 지원과 직장만족관계에서는 가족-일 방향지원만이 직장만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석 되었고, 직장만족은 이직의도를 저하시키는 것에 매우 효과적인 것으로 검증되었다.

Kang E. N.(2011)은 성공회대학교 사회적 기업연구센터의 '사회적기업 종사자 노동실태 연구'데이터를 활용하여 사회적기업 근로자의 직무요구와 고용불안정이 직장만족에 미치는 영향 연구에서 변수를 ①직장만족(근무환경, 임금, 경력개발과 승진, 의사소통, 전반적인 직장생활 만족도), ②직무요구(시간적 압박, 중단상황, 업무량 증가, 과도한 직무부담, 직장 과 가정의 양립정도, 업무의 다기능 정도), ③사회적미션 지향성(타인에 대한 유익성, 지역사회에 대한 기여도, 사회적 유익성), ④개인요인(성별, 연령, 교육연수, 배우자 유무, 근무형태, 고용형태, 교육훈련여부, 월평균 임금, 직장에서의 부당경험 여부) 으로 정하고 연구하였는데 사회적기업 근로자의 직장만족에 영향을 미치는 요인으로는 교육수준, 교육훈련여부, 월평균임금, 직장 내 부당경험, 직무요구, 고용불안정 그리고 사회적 미션 지향성 등이 유의미한 것으로 나타났다.

선행연구는 종업원의 다양한 직장만족 요인을 이용하여 다양한 연구결과를 제시하고 있다. 이러한 선행연구의 대부분은 연구자의 연구의도가 반영된 연구모형을 이용하는 검증적 요인분석(confirmatory factor analysis)으로 연구하였다.

### 3. 자료수집 및 분석

#### 3.1 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)

본 연구에서는 기존연구와 달리 탐색적 요인분석 방법을 사용한다. 기존의 대부분 연구들이 검증적 요인분석을 이용한 것과는 달리 연구자의 연구의도를 배제하고 종업원의 자유로운 설문답변을 통한 직장만족결정요인을 연구하는 것도 학문적 의미가 있다고 판단하여 탐색적 요인분석방법을 이용하여 연구하고자 한다.

요인분석에는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 검증적 요인분석(confirmatory factor analysis)이 있다. Park K, B.(2004)은 탐색적 요인분석은 ① 요인의 개수가 사전에 정해지지 않고, ② 요인부하(factor loading)의 값이 사전에 정해지지 않으며, ③ 모든 요인과 모든 측정치가 관계를 가지는 것으로 간주되고, ④ 측정요인 혹은 특수요인들은 서로 독립적이라고 가정하며, ⑤ 모형이 미파악 되는 경우가 많고, ⑥ 모든 요인들이 서로 관계를 가지거나, 혹은 모든 요인들이 서로 독립적이라고 가정한다고 하였다. 반면에 검증적 요인분석은 ① 요인의 수와 그 의미가 사전에 연구자에 의해 확정되고, ② 요인부하의 값이 분석 전에 부분적으로 정해지며, ③ 각 잠재요인은 관찰변인 중 일부만을 결정하는 것으로 모형화될 수 있고, ④ 측정오차들이 상관관계를 가질 수 있으며, 언제나 과파악(overidentified)되는 모형을 검증하고, ⑤ 잠재요인간의 관계 역시 연구자의 가설에 따라서 독립적일 수 있고 독립적이지 않을 수 있다고 하였다.

탐색적 요인방법은 검증적 요인방법이 연구자가 연구모형을 설정하고 연구가설을 설정하는 것과는 달리 연구모형이나 가설의 설정 없이 전체의 측정변인들을 대상으로 탐색적으로 요인을 분석하여 모형화하는 연구방법이다. 즉 연구자

의 특정한 연구의도를 배제하고 측정변수들의 본래의 특성에 따라 자연스럽게 요인화하고 연구모델을 구성하여 모집단의 특성을 파악할 수 있는 다변량 연구방법이다.

### 3.2 표본의 특성

본 연구는 종업원의 직장만족의 결정요인이 무엇인지를 알아보기 위하여 손해사정회사의 종업원을 대상으로 설문조사를 실시하여 실증연구를 하였다. 서울시 소재 손해사정회사에 근무하는 직원을 대상으로 2013년 5월 둘째 주부터 6월 넷째 주까지 447부를 설문하여 이 가운데 불성실한 응답을 배제한 424부를 분석에 이용하였다.

설문응답자들의 일반적 특성을 살펴보면 (Table 1)과 같이 성별은 남성이 309명으로 72.9%, 여성이 115명으로 27.1%로 각각 분포하였고, 이들 중 60.6%가 미혼이었다. 연령층은 30대가 255명으로 60.1%로 가장 많았으며, 다음으로 20대 26.9%, 40대 10.6%, 50대 2.4% 순으로 분포하였다. 학력은 대졸자가 59.4%, 전문대졸이 34.4%로 대부분이 전문대 이상의 학력을 지니고 있었다.

Table 1. Sample Characteristics

구 분		빈도(명)	점유비(%)	구 분		빈도(명)	점유비(%)
성별	남성	309	72.9	학력	고졸	23	5.4
	여성	115	27.1		전문대졸	146	34.4
연령	20대	114	26.9		대졸	252	59.4
	30대	255	60.1		대학원이상	3	0.7
	40대	45	10.6	결혼	미혼	257	60.6
	50대	10	2.4		기혼	165	38.9
합계	424	100.0	미응답		2	0.5	
합계		424	100.0	합계		424	100.0

## 4. 분석결과

### 4.1 타당성 검토 및 신뢰도분석결과

측정변수들의 상호관련성을 기초로 변수 속에 내재되어 있는 공통적인 요인을 찾아 변수를 적은 수의 구조로 축약하거나 요약하고 측정항목들의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인의 회전방식은 직교회전 방식인 베리맥스(Varimax Rotation)방식을 사용하였으며, 요인의 적재량(factor loading)이 0.5이상인 변수들을 의미하는 변수로 판단하였다.

또한 요인분석을 통해 도출된 구성항목들의 신뢰도 검증을 통해 내적일치도를 알아보기 위하여 신뢰도분석을 실시하여 Cronbach's  $\alpha$ 값을 산출하였다. 이들 측정항목의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증 결과는 다음의 (Table 2)와 같다.

선행변수들은 요인분석결과 4가지 요인으로 분류되었으며 요인 1은 개인차원 요인, 요인2는 조직차원 요인, 요인3은 심리차원 요인, 요인4는 인지차원 요인이라 명명하였다. 이들 4개 요인은 71.357%를 설명하고 있으며, 신뢰도 검사결과 Cronbach's  $\alpha$ 값을 보면 0.763에서 0.932로 나타나 신뢰도에서도 문제가 없는 것으로 나타났다.

Table 2. Factor analysis and Reliability analysis of Measuring variables

구 분		요인적재량(factor loading)			
		요인1	요인2	요인3	요인4
개인차원요인	교육훈련	0.806	0.321	0.172	0.076
	자기개발	0.764	0.227	0.318	0.146
	사원복지	0.702	0.251	0.254	0.212
	제안포상제도	0.685	0.258	0.168	0.394
조직차원요인	경영전략	0.332	0.818	0.266	0.184
	공유가치	0.252	0.799	0.303	0.187
	조직구조	0.236	0.799	0.322	0.136
	제도절차	0.327	0.733	0.325	0.176
심리차원요인	자율성 부여	0.184	0.22	0.757	0.163
	인간관계	0.076	0.191	0.688	0.347
	사 기	0.369	0.281	0.68	0.017
	담당업무	0.266	0.31	0.617	0.233
	승 진	0.337	0.331	0.605	0.254
	의사소통	0.385	0.326	0.594	0.217
인지차원요인	지리적 위치	0.139	0.119	0.217	0.826
	공간구조	0.316	0.186	0.276	0.685
	회사명성	0.359	0.355	0.204	0.535
고유치(아이겐 값)		3.632	3.545	3.482	2.185
분산비율(%)		20.179	19.694	19.345	12.139
누적 분산비율(%)		20.179	39.873	59.218	71.357
신뢰도(Cronbach's α)		0.886	0.932	0.878	0.763

종속변수에 대하여는 하나의 요인으로 분류되었고 요인설명력은 75.901%였으며 Cronbach's α값도 0.901로 나타나 신뢰도도 무난한 것으로 나타났다(Table 3).

Table 3. Factor analysis and Reliability analysis of dependent variable

구 분		요인적재량(factor loading)/요인 1
만족요인	회사에 대한 자긍심의 정도	0.931
	업무에 대한 자긍심의 정도	0.875
	종합적인 만족의 정도	0.803
아이겐 값		2.277
분산비율(%)		75.901
신뢰도(Cronbach's α)		0.901

#### 4.2 상관분석 결과

측정변수들에 대한 피어슨 상관분석을 실시하여 본 결과 상관성이 대부분이 정(+)의 방향으로 강한 상관을 나타냈다. 이들은 (Table 4)에 제시된 바와 같이 각각의 요인간의 정(+)의 상관관계를 가지고 있었으며 각 요인을 좋게 인식하는 경우, 만족도는 높을 것으로 예상되었다.

Table 4. Correlation of Factors

구분	개인차원 요인	조직차원 요인	심리차원 요인	인지차원 요인	만족도
개인차원요인	1				
조직차원요인	0.689***	1			
심리차원요인	0.712***	0.730***	1		
인지차원요인	0.694**	0.644***	0.786**	1	
만족도	0.564**	0.569***	0.643***	0.549***	1

\*\*p<.01, \*\*\*p<.001

### 4.3 회귀분석 결과

(Table 5)에서 나타난 바와 같이 우선 모형의 적합성을 나타내는 수정된 R<sup>2</sup>는 모형을 71.8% 설명하고 있으며, Durbin-Watson값은 2.010으로 나타나 잔차들의 음이나 양의 자기상관관계가 없고, 모형의 F값도 39.082로 유의하여 좋은 모형으로 여겨진다. 또한 (Table 4)에서와 같이 공선성통계량으로 공차한계나 VIF값도 범주 내에 들어와 다중공선성 문제도 없어 본 모형을 사용하여 해석하였다.

분석결과, 만족에 영향을 미치는 요인은 인지차원을 제외하고는 모두 유의한 영향을 미치고 있었다. 그리고 심리차원의 요인, 조직차원의 요인 및 개인차원의 요인이 종업원들의 직장만족에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 중에서 심리차원의 요인이 가장 크게 영향을 미치고, 그 다음으로 조직차원의 요인과 개인차원의 요인이 비슷한 크기로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

인지차원요인이 종업원의 직장만족에 유의하게 나타나지 않은 것은 회사명성, 지리적 위치 등 인지차원의 하부요인들은 종업원이 회사를 선택하고 입사하는 과정에서는 관심이 높은 중요한 의사결정 요인이나 입사 이후에는 종업원들은 회사명성 등에 대한 관심이 상대적으로 적어지고 그 결과로 종업원의 직장만족에 그다지 영향을 미치지 않기 때문으로 생각된다.

반면에 입사 이후 근무 중인 종업원들은 자율성, 인간관계 등의 심리차원요인과, 교육훈련, 자기개발 등 개인차원요인, 그리고 경영철학, 공유가치 등 조직차원요인에 상대적으로 관심이 높으며 그 결과로 이 요인들이 종업원의 직장만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 생각된다.

결국 종업원의 직장 만족에는 인지차원이 아닌 심리차원, 조직차원 및 개인차원의 요인이 유의하게 영향을 미치고 있다고 할 수 있다. 유의한 요인들 중에서는 심리차원요인이 가장 크게 영향을 미치고 있다고 할 수 있으며 이는 심리차원의 하부요인인 업무의 자율성, 인간관계, 사기, 담당업무, 승진, 의사소통 등이 종업원의 직장만족에 상대적으로 크게 영향을 미치고 있다고 할 수 있다.

Table 5. Model Statistics of Regression Analysis

R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량			Durbin-Watson
				R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F변화량	
0.859	0.737	0.718	0.463	0.737	39.082	0.000	2.010

Table 6. Statistics of Regression Analysis

구분	표준화 계수 베타	t	유의 확률	공선성 통계량	
				공차	VIF
(상수)		6.042	0.000		
개인차원 요인	0.163	2.737	0.006	0.396	2.523
조직차원 요인	0.168	2.859	0.004	0.408	2.448
심리차원 요인	0.384	5.404	0.000	0.28	3.576
인지차원 요인	0.024	0.373	0.709	0.343	2.913

## 5. 결론

태풍, 지진, 화재, 선박침몰 등 재난이 발생하면 우선적으로 인명구조작업이 수행되고 동시에 재난의 진화가 수행되어 인명과 재산의 피해를 최소화하기 위한 조치가 추진되고 이후에는 인명 손실과 재산손실의 손해액을 평가하고 관련 당사자에게 적절한 보상이 이루어지게 되며 그 다음으로 재난의 피해복구가 추진되는 것이 일반적인 재난피해처리의 과정이다.

손해사정업무는 재난사고 피해자의 보상만족에 크게 영향을 미치는 중요한 요인이며 손해사정업무를 수행하는 손해사정 담당 종업원들의 직장에 대한 만족은 재난피해자의 불만과 갈등에 영향 미치는 중요한 요인 중 하나이다. 이러한 연구배경에서 본 연구는 손해사정업무를 보험회사 외부에서 수행하는 손해사정회사의 종업원을 대상으로 종업원의 직장만족에 미치는 요인을 탐색적 요인분석방법을 통하여 실증적으로 연구하였고 연구결과는 다음과 같다.

종업원들의 심리차원의 요인, 조직차원의 요인 및 개인차원의 요인이 종업원들의 직장만족에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 중에서 심리차원의 요인이 가장 크게 영향을 미치고, 그 다음으로 조직차원의 요인과 개인차원의 요인이 비슷한 크기로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인지차원의 요인은 종업원의 직장 만족에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

결국 손해사정회사들의 종업원의 직장만족은 우선적으로 심리차원 요인이 크게 영향을 미치고 있다고 할 수 있으며 이는 심리차원의 하부요인인 업무의 자율성, 인간관계, 사기, 담당업무, 승진, 의사소통 등이 종업원의 직장만족에 우선적으로 영향을 미치고 있다고 할 수 있다.

본 연구에서 제시된 요인들 외에 만족에 영향을 주는 요인들이 더 있을 것이나 재난손해사정회사들은 종업원의 직장만족의 향상을 위하여 이러한 연구결과를 내부 마케팅 방안으로 활용할 수 있을 것이다.

## References

- Choi H. J., "A study on the Relationships of Core-Self Evaluation, Work-Family Facilitation, Job Satisfaction and Turnover Intention", Korean journal of culinary research. Vol.17 No.4, 2011.9, pp.219-237.
- Cho K. O., "A study on the Vocational Satisfaction Degrees of Community Sports Directors", Thesis of master degree, Department of Community Sports Graduate School of Physical Studies, Kyung Hee University, Korea, 2002. 2.
- FSS, "Analysis of finance cousluting and civil appeal trend of FSS for 2012", 2012.3.21.
- Jung H. J., Kim J. W., Oh T. H., "A empirical study on the Employee's Satisfaction to firm in Insurance company", The Journal of Maritime Business, Vol.4., 2004. 12, pp.159-172.
- Kang E. N., "The Effects of Job Demands and Job Insecurity on the Job Satisfaction in Social Enterprise Workers : Focused on the Moderating Effects of Social Mission", Health and Social Welfare Review, Vol.. 31, No. 2, 2011, pp237-269.
- Kim H. J., Yang Y. M., "The Study on the Job Satisfaction of the Employed Person", Journal of the Korean data analysis society, Vol.10 No.2(B), 2008.4, pp.1015-1026.
- Kim M. J., "Job Satisfaction of the Recipients with Working Ability : The Implication for Further Studies. Asia-Pacific journal of business venturing and entrepreneurship, Vol.6 No.2, 2011.6, pp.149-166.
- Lee D. H., "A Reformative Scheme for the Enhancement of Welfare and the Workplace Satisfaction of Small and Medium Sized Manufacturing Companies", Thesis of master degree, Department of Welfare Adminstration Graduate School of Public Administration, Donggguk University, Korea, 2008. 2.
- Park K, B., 『Multivariables Analysis』, Hakjisa, 2004.
- Shim, G. B., "Hospital Staff's Worksite Satisfaction and Its Influential Elements", Thesis of doctoral degree, Graduate School of Daegu Haany University, Korea, 2006.2.
- Yoo, S. T., "The Study on Determinant of Employee's Workplace Satisfaction in Medium and small-sized enterprises", Thesis of master degree, Graduate School of Public Administration, Kunkuk University, Korea, 2010. 2.