

U-민원 콜센터 상담원 조직 공정성이 조직몰입과 직무만족을 통해 직무성과에 미치는 영향*

남 상 민* · 황 찬 규** · 권 두 순*** · 홍 순 근****

U-complaints call center agents organization fairness impact on job performance through organizational commitment and job satisfaction

Nam Sangmin · Hwang Changyu · Kwon Dosoon · Hong Soongeun

〈Abstract〉

As improving the life quality of citizen because of development of Urbanization and Information, civil application service of public institutions has been changed. The government provides a 24-hour civil service of e-government, public institutions operate U-complaints call center to pursue a personalized service to customers. As customer service are diversified, the inconvenience of service is increased. Therefore, public institutions instituted U-complaints call center to solve increased complaints. In early days, public institutions operated simple call center. However, it became intelligent U-complaints call center by SNS. The more increase the importance of agents' contact customer service, the more increase Job Performance considered by Organizational Commitment & Job Satisfaction of call center agents.

This study analyzed that applied to Fairness Theory with Organizational Commitment, Job Satisfaction and analyze U-complaints call center agents' role and job performance of public institutions. Proposed a research model applied to job satisfaction with key variables, organizational commitments, job satisfaction. It's expected to impact on job performance of U-complaints call center agents in public institutions. For empirical study of research model, conducted a survey of the U-complaints call center agents of public institutions. 170 samples were collected from the survey and analyze relationship between the factors. Procedural justice, distribution fairness, fairness interaction are significant influence on organizational commitment of parameters by analysis U-complaints call center agents. Procedural justice and fairness of interaction was found not to effect on parameters of job satisfaction. Also, parameter, organizational commitment have significant influence on job satisfaction. However, have no influence on job performance. Therefore, the parameters of job satisfaction have significant influence on job performance. Public institutions should adopt to improve the quality of citizen services through U-complaints call center agents.

Key Words : Public Institutions, U-complaints Call Center Agents, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Job Performance, Fairness Theory

I. 서론

21세기 정보통신기술의 발달로 정부는 급변하는 환경속에서 고객만족 행정이라는 민원행정에 많은 변화를 가져왔다. 또한 고객만족서비스 제공을 위해 1990년대 신공공관리론(NPM : New Public Management)이 등장하면서 정부혁신의 방향이 고객중심이라는 개념이 도입되기 시작 하였다[1-2]. 또한 1995년 지방자치제도를 시행하면서 중앙정부의 규제나 통제를 벗어난 민선시대에 지방정부는 자치권과 자율성을 보장 받았으나, 주민참여 및 행정수요가 지속적으로 증가하면서 맞춤형 서비스를 제공 할 수밖에 없는 상황이었다. 이러한 맞춤형서비스 제공을 위하여 공공기관에서는 최초로 2006년 1월 한국건강보험공단이 처음으로 콜센터를 도입하여 각종 매체(전화, 전자민원, 모바일 민원, 인터넷 민원 등)로 부터 민원이 급속도로 확산되고 업무가 폭주하고 대민서비스가 약화되는 현상을 U-민원콜센터를 통해 고객입장에서 필요한 사항을 사전에 안내하는 등 체계적인 고객관리로 고객의 불신을 해소하는 계기를 마련하였다. 이를 계기로 공공기관에서는 전문 상담원 제도를 도입하여 고객지향적 민원서비스를 담당하도록 개선하였다.

U-민원콜센터는 정보통신 수단을 통해 고객과 전화 상담원간의 커뮤니케이션을 매개체로 하여 인바운드와 아웃바운드로 구분 할 수 있다. 인바운드는 고객이 걸려오는 전화의 욕구나 불만사항에 대하여 민원을 접수하여 해결해 주는 것이다. 아웃바운드는 적극적인 마케팅 및 아웃바운드 업무를 수행하는 통합상황실 역할이라 하였다[3]. 정보통신산업진흥원의 U-민원콜센터 기업체수가 2010년 2,238개에서 2015년에는 3,500개로 증가할 것으로 예상하였으며, 프라이

경제[4]는 공공기관 U-민원콜센터가 117개, 행정기관이 27개로 고객만족 서비스가 기업에 비하여 공공분야에서도 지속적으로 확대 구축되는 등 국민들과 소통을 원활하게 하는 선진행정 서비스를 추구하고 있다.

특히 공공기관에서의 전문 상담원을 통해 단순 고객응대 뿐만 아니라 고객이 요구하는 빅데이터를 관리하고 One-Stop 맞춤서비스를 제공하는 수준으로 확대되고 있다. 그러나 상담원들이 복지민원 및 블랙 컨슈머(Black Consumer)부터 여러 가지 신체적, 정신적 피해를 받고 있다. 이러한 환경에서 상담원의 공정한 보상 시스템과 블랙컨슈머들로부터 상담원들을 보호하기 위한 정보시스템 도입이 필요하다.

최근까지 진행된 선행 연구들은 U-민원콜센터 상담원들의 공정한 보상을 고려하지 않고 만족과 성과향상에 대해 집중적으로 연구되었다[5]. 또한 고객이 콜센터 상담원들을 평가한 연구들이 주를 이루어왔다[6]. 그리고 콜센터의 현황과 법에 관한 연구가 이루어져왔다[7].

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 공정성 이론을 적용하여 정보통신기술을 활용한 U-민원콜센터 운영의 서비스 만족도 및 성과에 대한 영향요인을 파악하고 이들 요인이 직무성과에 미치는 영향을 분석하였다. 둘째, 공공기관의 U-민원콜센터의 직무성과를 높일 수 있는 방안을 조직 구성원 공정성을 높이고 조직을 활성화 측면에서 모색한다. 셋째, U-민원콜센터의 공정한 보상시스템을 도입하고 블랙 컨슈머들로부터 상담원들을 보호하기 위한 U-민원 정보시스템 도입 방안에 대해 알아보고자 한다.

이를 위해서 본 연구에서는 상담원의 공정한 보상을 강조한 조직 공정성 이론에 따른 특성이 조직몰입과 직무만족을 통해 직무성과에 미치는 영향을 공공기관 U-민원콜센터를 중심으로 실증 검증하고자 한다.

* 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정(주저자)

** 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수(교신저자)

*** 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정

**** 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수

본 논문의 구성은 다음과 같다. 제Ⅱ장에서는 공정성의 주요 요인인 절차공정성, 분배공정성, 상호작용 공정성 이론을 정리하고 기존 공정성과 관련된 선행 연구를 살펴본다. 그리고 조직몰입과 직무만족 그리고 직무성과에 대해 기술하였다. 제Ⅲ장에서는 연구 모형 및 가설을 설정하고, 제Ⅳ장에서는 변수 정의와 연구대상 및 분석단위를 기술하였다. 제Ⅴ장에서는 가설검증 및 결과분석을 기술하였고, 마지막으로 제Ⅵ장에서는 연구결과 및 시사점, 향후 연구방향에 대해 논의하였다.

Ⅱ. 선행연구

2.1 U-민원콜센터

U-민원콜센터는 컨택센터로서 고객만족센터, 전화 상담센터, CRM센터, 등 다양한 명칭으로 불리고 있는데 전화 통화는 전자적으로 IT 시스템을 이용하는 중추적인 장소로 고객과 상담원 모두에게 다양한 서비스를 제공하는 서비스 제공 조직을 말한다. 특히 공공기관의 U-민원콜센터는 최첨단 시스템을 이용하여 전자적, 과학적, 효율적인 방법으로 고객과의 의사소통을 통해 상호 신뢰감 있는 양질의 서비스를 제공하는 핵심적인 센터라 할 수 있다[8]. 즉 경제적이고 효율적인 방법으로 고객과의 소통을 위해 각종 시스템, 프로세스, 창구 일원화 등 전반적인 시스템을 이용하는 집합체라 할 수 있다.

U-민원콜센터는 운영적 측면과 기술적 측면으로 나눌 수 있는데 먼저 운영적 측면으로는 정보화의 발전에 따른 환경적인 변화로 시민의 삶의 질이 향상되는 등의 3가지로 구분하였다[9]. 첫째 초기에는 인바운드 콜을 단순상담으로 분배하고 전달하는 시스템으로 운영하였다. 둘째 상담원들의 전문화 및 최

적화 할 수 있는 통화품질의 향상을 위하여 운영비 절감, 수입증가, 고객과의 소통을 목표로 하였다. 셋째 전략적으로 한 단계 업그레이드 된 독창적이고 안정적인 경쟁우위를 점할 수 있는 신규수입 창출, 활용·응용 범위 확대, 유용한 통찰력 및 정보제공을 하였다. 기술적인 측면으로는 1세대(교환기 : 단순상담), 2세대(CTI : 마케팅 수준), 3세대(IT기반 및 IP기반 : 컨택센터)로 발전하였다.

송현수[10]의 연구에 의하면 U-민원콜센터의 트랜드는 과거에는 단순 서비스로 보조적이고 수동적인 역할이었으나, 지금은 고객관리 및 수익창출, 마케팅 유도하는 일선 창구로 변화함에 따라 U-민원콜센터의 중요성 급격히 증대되고 있다고 하였다. 또한 김형수[11]의 연구에 의하면 정보통신 기술의 발전에 따라 고객접점 채널의 다향화로 인·아웃바운드 콜의 효율적으로 다양하게 처리할 수 있는 비대면 접촉채널의 통합관리를 수행하고 고객만족과 기업의 경영 성과를 창출 할 수 있는 종합적인 고객센터로 확대되고 있다고 하였다. 이는 비용센터에서 수익 센터로 변모하고 있는 것이다. 즉 교환기에서 CIT 기반의 단순 전화 상담에서 멀티미디어, IP기반의 통합형으로 발전되고 있다. 특히 공공기관에서는 각종 민원처리 및 고객만족도를 위해 전문적으로 상담하는 U-민원콜센터가 2006년부터 현재 많은 공공기관들이 구축·운영하고 있다. 도입 효과로는 업무간소화를 통한 비용절감이나, 인력운영 합리화, 민원처리 절차 개선 등 경영효율성 제고와 대 국민 서비스 만족도 향상이라는 목적이 있다. 2015년 3월 기준으로 공공에서는 144개의 U-민원콜센터가 아웃소싱 형태로 운영되며 전문기관에 위탁·운영되고 있다. 서비스는 전 국민을 대상으로 불특정 다수이기 때문에 다양한 민원이 발생하여 전문적인 수준의 상담이 이루어지고 있다. 최근 소비자들의 권리의식이 높아지고 공공기관에서도 고객중심 지향경영이 확산되고 있고, U-민원콜센터의

발전은 앞으로도 우리나라 산업계의 경쟁력 확보에서 매우 중요한 역할을 담당하게 될 것이다. 또한 기업에서는 소비자중심의 지향경영이 확산되고, 소비자들의 소비패턴도 인터넷, SNS, 해외직구 등 다양한 채널로 이동이 가속화됨에 따라 기업들의 고객접점 전략도 전통적인 오프라인 중심전략과 디지털채널의 중요성이 반영된 옴니채널 전략으로 빠르게 변해가고 있는 상황이다. 즉 공공부문에서도 고객과의 소통 및 다양한 서비스를 해소하기 위해서는 반드시 필요한 부분이라 할 수 있다.

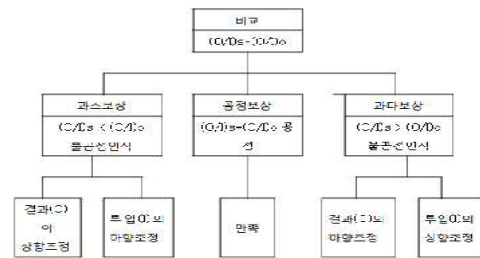
선행연구들을 살펴보면, 조상명 외[12]의 연구에 의하면 프로그램 성과모형을 통해 민원서비스를 분석하는 연구를 진행하였다. 그리고 전해경[13]의 연구에 의하면 조직구성원에 대한 콜센터 상담원의 서비스지향과 회복탄력성에 대한 연구를 진행하였다.

2.2 조직 공정성 이론(Organization Equity theory)

공정성이란 초창기 Adams[14]의 연구에 의하면 공정성이론은 조직구성원들의 직무성고가 불공정한 성과(outcomes)의 인지로 인해 증가하거나 감소할 수 있다는 사실을 보여주고 있다. Organ[15]의 연구에 의하면 직무성과란 상황적 요인(situational contingencies)에 의해 조직구성원들의 근무태도와 관련 변수들이 영향력을 결정짓기는 매우 어려운 일이라고 하였다. 즉 조직이나 상황적 배경을 달리하여 기존의 연구결과들이 받아들여 지는가를 검토하는 것은 한층 새롭고 적절한 연구 주제가 될 수 있는 것이다. 또한 공정성이 직무성고에 어떠한 영향력을 미치는지를 보는 것이다. 공정성이라는 개념에서 Adams[16]의 연구에 의하면 “자신의 직무수행에 투입된 요소(INPUT)와 그로부터 받은 결과물(OUTCOME)과의 비율이 다른 사람의 그것과 비교해서 합당하다고 지각하는 정도”라고 정의하였다. 이때

투입 요소를 공헌이라고도 하며 결과물을 보상이라고 한다. 따라서 오늘날의 조직 구성원들은 자신(개인)의 목표 달성을 위하여 다양한 지식을 통해 기술과 능력을 조직에게 제공하고 조직에서는 자신의 성과에 대한 여러 형태의 보상을 제공함으로써 기업발전을 위한 동기부여를 주고 있다고 할 수 있다. 즉 기업이 조직구성원들에게 공정한 보상을 주기에는 형평성의 차이가 있으므로 공정한 보상을 주기에는 개인이나 조직에 대한 기준이 명확하여야 할 것이다. 따라서 조직구성원들에 대한 공정한 보상을 개인과 조직에 대한 다양한 형태로 보상함으로써 직무성고로 나타날 수 있다고 하였다[17].

<그림 1>에서 공정성 이론의 모형을 보면 조직구성원의 개인별로 자신이 들인 노력과 공헌(inputs)이 자신이 받은 보상(outcomes)의 비율(O/I)이 노력 대비 보상의 비율(O/I)과 일치할 경우 공정성을 인지하여 만족한다. 하지만 자신의 비율이 타인의 비율에 비교하여 낮거나 높을 경우 모두 불공정성을 인지하여 불만스러운 상태를 경험하게 된다. 불공정성을 경험한 사람은 자신의 노력을 조정하거나 노력의 결과물인 생산물의 양과 질을 조정하여 비교대상과 균형을 회복하려고 한다는 연구모형을 볼 수 있다고 하였다[18].



<그림 1> 공정성 이론의 모형

이러한 연구결과로 많은 연구자들은 공정성을 3가

지로 분류하였다. 절차공정성, 분배공정성, 상호작용 공정성으로 연구가 이루어 졌다. 먼저 선행연구에서 최초로 Leventhal[19]와 Thibaut[20]의 연구에 의하면 절차공정성의 개념을 소개한 것으로 보인다. 즉 의사 결정권에 대한 통제와 의사결정과정에서 통제권은 분쟁자에게 주되 의사결정권은 제3자에게 위임하는 것이라고 하였다. 또한 Orsingher[21]의 연구에 의하면 고객측면에서 고충에 대하여 상정하면 불만의 접근성(accessibility), 고객불만의 명확성, 유연성, 기준이나 절차의 쉬운 정도 등 고객의 측면에서 고객위주의 일처리 등 태도 등에 관한 것이라고 하였다. 둘째 분배공정성은 교환이론(exchange theory), 균형이론(balance theory), 인지부조화이론(cognitive dissonance theory), 등이 있으며 아담스[14]에 의해 형평이론(social equity)에서 전개되었다. 이는 고객이 서비스를 제공받기 위해 비용, 시간, 노력 등을 제공하고 그 기대에 대한 자신의 충족을 얼마나 기대하는 가에 대하여 서비스 불만에 대한 환율, 할인, 교환 등에 대하여 말한다[21].

즉 고객의 기대와 수준을 대가를 보상받음으로써 불만을 해소하는 것이라고 할 수 있다. 셋째, 상호작용공정성은 Bies[22]의 연구에 의하면 상호작용 공정성의 문제를 대인관계에서 처우문제에 대하여 절차의 구조적 문제가 다르다고 하였다. 또한 Folger[23]의 연구에 의하면 준거 인지이론(referent cognition theory)에 의해 전개되었다. 절차공정성과 분배공정성을 통합한 평등이론을 확장하여 불공정한 결과에 대한 반응을 설명하였으며, 준거 인지이론은 조직 구성원들의 분배공정성 판단에 있어 절차를 고려할 경우 리더와 구성원간의 상호작용이 태도변수와 분배공정성의 인식간의 중요한 영향을 미친다고 설명하였다. 그리고 김은희 외[24]의 연구에 의하면 민원행정 서비스 공정성에 대한 인식이 정부와의 관계 및

고객의 행동에 어떤 영향을 미치는가를 연구하였다. 또한 조정식[25]의 연구에 의하면 지역복지서비스에 대한 공정성 지각이 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 연구하였다. 최근의 공정성 이론은 조직몰입, 직무만족, 직무스트레스 다양한 형태의 직무태도나 행동이 공정성 이론과 결부되어 조직구성원의 삶의 질을 높일 수 있는 많은 연구가 이루어지고 있다[26-28]. 또한, 안성의 외[29]의 연구에 의하면 조직의 공정성을 개인성과급의 수용성의 영향 경로로 실증적으로 분석하여 기업의 성공적인 조직 변화를 통해 공정성과 개인성과급 수용성 간의 관계를 규명하였다.

2.3 조직몰입

조직몰입은 조직구성원을 통해 조직원의 성과를 향상시켜야 하는 기업경영이나 조직내에서 인간의 행동을 연구하는 학자들로부터 많은 관심을 끌어왔다. 현재까지 조직몰입의 연구결과 조직몰입이 직무만족보다 조직구성원에 대한 이직률에 대해 잘 설명해주는 경우가 많다. 또한 조직몰입도가 높으면 높을수록 성과가 높아질 가능성이 높고, 조직몰입이 조직유효성의 유용한 지표가 된다[30]는 것은 널리 알려진 사실이다. 조직몰입은 1960년대부터 많은 학자들에 의해 연구되었으나 학자에 따라 개념적 정의 또한 차이가 있으며 일관적이고 보편적인 정의가 확실하게 내려져 있지는 못하다. Lee[31]의 연구에 의하면 조직몰입을 조직에서 소속감 및 충성심으로 개인이 심리적인 형태의 조직의 결속으로 보았다. Alutto[32]의 연구에 의하면 조직구성원의 임금, 자유, 상하관계 및 책임에 따르는 증가가 있어도 남고자 하는 의사라고 하였다. Wagner[33]의 연구에 의하면 조직몰입을 조직구성원들의 일하고자하는 의사와 조직에 구성원으로 남으려는 의지라고 하였다.

조직몰입을 정의를 살펴보면 조직구성원이 그들의

목표를 조직목표와 동일시하고 또한 조직구성원으로 남아있기를 바라는 상대적인 정도로서 파악 할 수 있다. 또한 조직몰입은 조직유효성의 보다 좋은 예측변인이 된다는 연구 및 조직몰입이 강한 조직구성원은 그렇지 않은 구성원보다 업무수행을 잘한다는 연구와 조직유효성의 유용한 지표가 된다[30]는 연구 등을 볼 때 조직행동학적 측면에서 구성원의 태도 측정에 중요한 역할을 한다고 볼 수 있을 것이다. 이러한 조직몰입에 대한 개념의 정의들을 통해 조직몰입은 사람들과 조직간에 일정한 형태의 심리적 구속이 내재하고 있다는 데에는 의견이 일치되고 있다.

조직몰입의 특성을 살펴보면, 소극적으로는 어느 정도의 이해관계를 떠나서 조직에 남아 충성하는 것을 적극적으로는 조직의 목표와 가치를 자기의 것으로 동일시하는 심리적 구속이라고 정의할 수 있겠다. J. E. Mathieu[34]의 연구에 의하면 행동투자로서의 조직몰입(behavioral commitment)과 조직과 개인을 동일시하는 태도로서의 조직몰입 (attitudinal commitment)이라고 2가지를 제시하였으며, 또한 J. P. Meyer 외[35]의 연구에 의하면 조직구성원들의 조직에 대한 애착이 얼마나 남아있기를 원하는 형태의 정서적몰입(affective commitment)과 조직에 남아 있으므로 보상을 통해 몰입하는 지속적몰입(continuance)과 조직구성원들의 책임과 의무감측면에서의 규범적몰입(normative commitment)이라고 3가지를 제시하였다. 즉 행동투자과 태도로서의 몰입은 원래 [36]의 조직몰입에 관한 이론에서 기원하였으며, 이들 2 가지 접근방법들은 개인을 조직에 연결하는 심리학적 구속과 관련되어 있다는 점에서 유사한 반면에, 정서적, 지속적, 규범적 몰입은 조직구성원들의 조직에 대한 감성적이고 책임감있게 지속적으로 의무를 할 수 있다는 것이다. 즉 조직에 대하여 거래를 할 때에는 개인은 관련된 이익을 교환에서의 긍정적인 요소로 지각하고 이들 이익을 잃는 것을 싫

어하므로 그 조직에 더욱 머무르려고 하여 조직에 몰입한다고 볼 수 있다.

조직몰입에 관한 선행연구들을 살펴보면, 장진옥[37], 박승열[38]에 의하면 조직공정성 측면에서는 공기업이나 IT종사자를 중심으로 연구되고 공정한 인식과 성과 보상적인 측면을 강조하고 있다. 최낙범[39]의 연구에 의하면 조직공정성 인식이 높을 수록 조직몰입이 높아진다고 하였다, 서비스 측면에서는 전홍실[40]의 연구에 의하면 상담원의 직무스트레스는 조직 전반에 심각한 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다, 즉 박영숙[41], 허용덕 외[42]의 연구에 의하면 종업원들의 일체감이나 소속감 등 조직에 남고자하는 의지 정도라고 하였다, 또한 최재웅 외[43]의 연구에 의하면 IT부서와 비IT부서의 거래적, 변혁적 리더십이 조직몰입에 영향을미치는 것으로 연구되었다.

2.4 직무만족

직무만족은 Hoppock[44]가 산업심리학에서 연구가 실시되었으며, 조직행동론 측면에서 조직에 대한 평가 및 연구 기준으로 되어왔다. 또한 인간의 욕구만족을 충족시키기 위해 인간관계 이론을 기초를 두고 있다. Taylor[45]의 연구에 의하면 임금보상에 따라 감정이 조정된다고 하였다. Smith[46]의 연구에 의하면 직무만족을 긍정적인 감정을 통해 자신의 직무와 경험이 균형을 맞출 수 있다고 하였다. Beaty 외 [47]의 연구에 의하면 조직구성원의 직무가치를 자신에 대한 평가에서 얻어지는 감정상태라고 하였다. 따라서 회사에서 전체적으로 지원할 수 있는 정도로서 보상이나 임금, 평가의 처우개선에 따라 만족이 높게 나타난다고 할 수 있다.

직무만족의 특성을 살펴보면, 조직구성원들이 하고 있는 직무에 대하여 직무만족을 일으켜주는 중요한 객관적특성이 있다고 제안하는 직무특성이론이

있다. Hackman[48]의 연구에 의하면 직무특성이론을 제안하면서 직무는 다섯 가지의 핵심차원이 있다고 하였다. 즉, 첫째는 기능 다양성(skill variety)이다. 많은 수의 다른 기술과 재능을 요구하는 정도라고 설명하고 있다. 둘째, 과업정체성(task identity)이다. 전체적이고, 동일하다고 증명할 수 있는 한 작업부분의 완성을 요하는 정도이다. 셋째, 과업중요성 (task significance)이다. 직무가 다른 사람들에 대하여 가지고 있다고 믿는 영향의 정도이다. 넷째, 자율성(autonomy)이다. 작업장, 작업중단, 그리고 과업할당과 같은 의사결정에서 자유, 독립성, 재량이 주어지는 정도이다. 다섯째, 과업피드백(task feedback)이다. 성과의 효율성에 대한 명료하고 직접적인 정보를 제공하는 정도라고 설명하였다.

직무만족의 선행연구들을 살펴보면, 이동규[49]의 연구에 의하면 상담원의 교육훈련을 통해 조직, 환경, 직무내용, 개인에 있어 영향 요인으로 제시하였으며, 김혜립[50]의 연구에 의하면 공공기관에서 사회적지원이 상담원의 직무수행에 있어서 개인이 느끼는 감정요인과 업무 자체적으로 만족감을 충족 할 수 있는 내·외적인 요소에 대하여 작용한다고 보았다. 또한 IT기업 최고경영자의 변혁적 리더십이 결국 종업원들에게 직무만족에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다 [51]. 이러한 연구를 토대로 직무만족이 조직구성원들의 공정한 보상을 통해 환경적일 때와 긍정적일 때 직무성공에 영향을 미치는 요인으로 작용할 것으로 본다.

2.5 직무성공

직무성공의 개념은 직무와 성과로 구분 할 수 있다. 오종섭[52]의 연구에 의하면 직무란 조직내에서 조직구성원들에 의하여 수행되어지는 중요한 과업이라고 하였다. 성과는 Campbell 외[53]의 연구에 의하

면 조직의 바람직함이나 적절함에 대하여 평가하는 종사자의 행동을 말한다고 하였다. 따라서 직무성공은 많은 연구자들에 의해 다양하게 해석되고 있다. Milkovich 외[54]의 연구에 의하면 조직관리에서 종사원이 과업을 성취하는 정도로 정의하였다. 또한 원용희[55]의 연구에 의하면 질적인 측면과 양적인 측면으로 나누어서 직무성공에 대한 정의를 내리고 있다. 질적인 측면은 측정하거나 판단하기 어렵지만 일반적으로 조직구성원의 실수와 관련된다고 하였다. 양적인 측면은 산출된 단위의 수량에 두고 있다. 실제로 좋은 성과는 실수가 거의 없거나 또는 전혀 없는 상태라고 정의하였다. 즉 직무성공이란 조직 내에서 구성원들의 업무수행을 통해서 창출된 성과물이라고 말할 수 있다.

직무성공의 특성을 살펴보면, 직무성공에 대하여 Kirkmam 외[56]의 연구에 의하면 직무성공이 개인의 수준이 아닌 집단의 수준에서 팀의 생산성으로 결정되어 진다고 보고 조직내 집단의 성과에 초점을 맞추었으며, 직무성공의 평가에 관한 연구는 Charls[57]가 직무성공 측정을 위한 평가영역을 작업의 양과 질, 직무지식 및 기술, 판단력, 직무 자발성, 적응성 협조성, 혁신성 등 8대 영역으로 구분하고 있다.

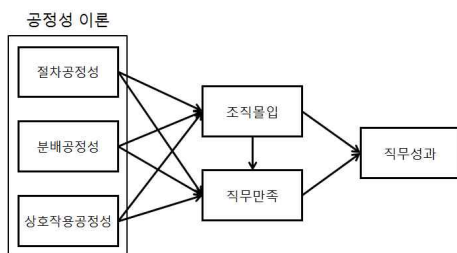
직무성공의 선행연구들을 살펴보면, 신계수[58]의 연구에 의하면 각종 교육, 훈련, 상담원들의 능동적서비스 등 기업에 추구하는 서비스품질을 향상함으로써 직무성공이 나타난다고 하였다. 이준우[59]의 연구에 의하면 감정노동자들의 서비스 비중이 날로 높아짐에 따라 인적자원관리가 조직특성에 맞아야 직무성공에 영향을 미친다고 하였다. 김지숙[60]의 연구에 의하면 U-민원콜센터 상담원의 스트레스 극복을 위하여 고객만족이 회복탄력성에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행 연구나 최근의 연구들에서 보면 직무성공에 관한 이론적 개념들은 조직구성원이나 직무수행 정도를 의미하는 것으로 조직의 목표나 과

업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 할 수 있다.

III. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형의 설정

본 연구는 U-민원콜센터 상담원 공정성이 직무성공에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 본 연구모형은 U-민원콜센터에서의 직무성공에 영향을 미칠 것으로 예상되는 조직의 공정한 보상을 강조한 공정성 이론의 주요 요인을 통해 조직몰입과 직무만족을 통해 직무성공에 어떠한 영향을 주는지 검증하고자 한다. 구체적으로 공정성 이론을 근거로 하여, 독립변수인 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성과 매개변수인 조직몰입과 직무만족 그리고 종속변수인 직무성공에 어떠한 영향을 주는지 검증하였다. U-민원콜센터에서 U-민원콜센터의 직무성공은 조직의 U-민원콜센터 성과에 직접적인 영향을 주게 되므로 U-민원콜센터의 역할과 U-민원콜센터 직원의 공정한 보상을 지원할 수 있는 동인이 된다. 이를 통해 본 연구의 연구 모형은 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구모형

3.2 연구가설의 설정

3.2.1 PMO 공정성과 조직몰입, 직무만족

본 연구에서는 U-민원콜센터에서 U-민원콜센터의 직무성공 영향요인으로 절차공정성, 분배공정성, 상호작용공정성의 3가지 요인을 제시하고자 한다. 이들 영향요인들이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구가설은 다음과 같다.

첫째, 절차공정성이란 보상분배를 결정하기 위해 사용된 방법과 절차에 대한 공정성을 의미한다[61]. 둘째, 분배공정성은 조직의 자원 및 개인의 기여와 비교해서 조직으로부터 공정성의 지각정도를 의미한다[62]. 셋째, 상호작용공정성은 절차를 수행하는 동안 그들이 받게 되는 설명, 공손함, 정직, 최선을 다하는 노력, 공감 같은 의사소통의 질을 말한다. 이회영 [63]의 연구에 의하면 사회복지사의 심리적 자본과 조직공정성이 직무만족과 조직몰입에 관한 연구에서는 사회복지사의 절차, 분배, 상호작용공정성을 통해 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 윤병섭 외[64]의 연구에 의하면 경찰공무원의 성과급에 대한 공정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 대한 연구에서 경찰공무원의 공정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 육풍림 외[65]의 연구에 의하면 카지노 종사자의 공정성 지각과 조직몰입, 직무만족 및 이직의도와의 관계에 대한 연구에서 카지노 종사자의 공정성 지각이 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행 연구를 통해 공정성과 조직몰입 그리고 직무만족이 관계가 있음을 확인하였다.

이상의 이론적 배경을 토대로 U-민원콜센터의 특성 영향요인과 직무만족에 관련된 가설은 다음과 같다.

가설 1: U-민원콜센터에서 상담원의 분배공정성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2: U-민원콜센터에서 상담원의 상호작용공정성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: U-민원콜센터에서 상담원의 절차공정성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4: U-민원콜센터에서 상담원의 분배공정성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5: U-민원콜센터에서 상담원의 상호작용공정성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6: U-민원콜센터에서 상담원의 절차공정성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

무만족, 직무성과의 가설이 모두 지지되는 것으로 나타났다. 김영호[69]의 연구에 의하면 한국 중앙행정기관의 조직구조와 조직몰입 및 직무만족과의 관계에 대한 연구에서 조직몰입, 직무만족 그리고 직무성과가 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 노희경 외[70]의 연구에 의하면 인센티브여행을 중심으로 직무만족, 조직몰입, 직무성과 간의 연구에서 조직몰입, 직무만족 그리고 직무성과가 유의한 인과관계가 있는 것으로 나타났다.

이상의 이론적 배경을 토대로 U-민원콜센터의 조직몰입, 직무만족 그리고 직무성과에 관련된 가설은 다음과 같다.

가설 7 : U-민원콜센터에서 상담원의 조직몰입은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 8 : U-민원콜센터에서 상담원의 조직몰입은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 9 : U-민원콜센터에서 상담원의 직무만족은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 조직몰입, 직무만족 그리고 직무성과

본 연구에서는 U-민원콜센터의 매개요인과 종속요인으로 조직몰입, 직무만족 그리고 직무성과의 3가지 요인을 제시하고자 한다. 이들 요인들이 인과관계에 관한 연구가설은 다음과 같다.

조직몰입은 회사 및 상사가 공정하게 상담할 수 있도록 해주는 정도를 의미한다. 그리고 직무만족은 조직구성원 전체에서 직무에 대해 개인이 만족하는 정도를 의미한다. 직무성과는 자신의 직무에 대해 전체적으로 느끼는 만족의 정도를 의미한다. 오인수 외 [66]의 연구에 의하면 국내 종업원을 상대로 직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성을 문헌과 메타분석을 통해 살펴보면, 직무만족, 조직몰입, 성과에 관련성이 있는 것으로 나타났다. 박영국[67]의 연구에 의하면 사회복지사의 직무만족, 직무성과, 조직몰입이 조직시민행동에 대한 연구에서 사회복지사의 직무만족, 직무성과, 조직몰입과는 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 전희원 외[68]의 연구에 의하면 호텔 직원의 개인특성, 조직몰입, 직무만족, 직무성과의 연구에서 호텔기업의 종사하는 직원의 조직몰입, 직

IV. 연구방법

4.1 연구변수의 조작적 정의

본 연구는 선행연구들을 기반으로 도출된 공공기관 U-민원콜센터 상담원 공정성이 조직몰입과 직무만족을 통해 직무성과에 미치는 영향 요인의 개념적 정의를 내리고 선행연구들의 측정항목을 수정하여 연구문항을 구성하였다. <표 1>은 변수의 조작적 정의 및 측정항목을 정리한 것이다. 독립변수인 공공기관 U-민원콜센터 상담원의 영향요인은 절차공정성, 분배공정성, 상호작용공정성을 조직의 공정성 요인으로 정의하였다. 매개변수는 조직몰입, 직무만족이며

종속변수는 직무성공이다.

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 측정항목

변수	조작적 정의	선행연구
절차 공정성	자신이 받게 될 합리적인 보상·혜택을 결정하는 과정에서 자신의 의견이 절차에 반영되는 정도라고 정의한다	Adams, 1965 김미선·박성수, 2013 정승훈 외, 2014
분배 공정성	자신의 업무에 대한 투입(교육, 경력, 노력 등)과 얻어지는 결과(보상, 인정, 승진 등)를 의미하는 정도라고 정의한다.	Adams, 1965 김미선·박성수, 2013 정승훈 외, 2014
상호작용 공정성	상사가 자신을 인격적으로 존중·공손하게 대우해주는 정도 라고 정의한다.	Adams, 1965 김미선·박성수, 2013 정승훈 외, 2014
조직 몰입	회사 및 상사가 공정하게 상담할 수 있도록 해주는 정도를 의미하는 정보라고 정의한다.	Meyer & Allen, 1991 송지순, 2011 전홍실·신호철, 2013
직무 만족	회사에서 전체적으로 지원할 수 있는 정도를 의미하는 정보를 정의한다.	Locke, 1976 홍문경·곽기영, 2010 김대근·김준우, 2008
직무 성과	조직 내에서 구성원들의 업무 수행을 통해서 창출된 성과물이라고 정의한다.	원윤희, 1994 이다정·조대연, 2012 이준우·하규수, 2013

4.2 표본선정 및 자료수집 방법

본 연구는 제시된 가설을 검증하기 위해 국내 공공기관 U-민원콜센터 임직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 국내 공공기관 U-민원콜센터를 경험한 국내 공공기관 U-민원콜센터 임직원을 선정한 이유는 국내 공공기관 U-민원콜센터는 조직의 U-민원콜센터가 매우 중요하기 때문에 연구 목적에 맞는 표본을 수집할 수 있기 때문이다.

설문조사는 국내 공공기관 U-민원콜센터를 경험한 K사와 Y사를 중심으로 실시하였으며, 직접 방문하여 설문을 배포, 회수하였다. 설문조사는 2015년 1월 12일부터 23일까지 22일간 실시되었다. 이 기간에 총 170부의 설문이 회수되어 총 170부에 대한 자료가 분석에 사용되었다. 설문응답의 단순화를 위해 모든 측

정항목에 단일 균형 리커트 5점 척도를 사용하였고 설문은 익명으로 실시되었다.

본 연구는 앞 절의 구성개념의 조작적 정의에 제시된 것처럼 대부분 선행연구를 통해 그 타당성이 충분히 입증된 항목만을 이용하였다. 또한 설문지 문항에 대한 국내 공공기관 U-민원콜센터를 경험한 공공기관 U-민원콜센터 직원과 실무자 등의 내용 검토, 설문지에 대한 사전조사 등을 실시하여 구성개념의 내용 타당성(Face Validity) 및 가독성(Readability)을 확보하였다.

V. 가설검증 및 분석결과

5.1 표본의 기술적 특성

<표 2>는 자료 분석에 사용된 총 170개 표본의 성별 분포, 연령 분포, 학력분포, 직급분포, 경력분포, 근무형태에 대한 응답자의 특성을 보여 준다. 표본의 성별 분포는 남자가 6명(3.5%), 여자가 164명(96.5%)이며, 연령분포는 40대가 117명(68.8%)으로 가장 많았고, 30대가 37명(21.8%)으로 전체 표본의 90.6%가 30~40대인 것으로 조사되었다. 학력으로는 고졸77명(45.3%)으로 가장 많았고, 대졸이상51명(30.0%), 초 대졸이상42명(24.7%)으로 골고루 분포되었다. 직급으로는 상담원 160명(94.1%)으로 가장 많았으며, 경력으로는 1년 미만인 91명(53.5%), 3년 이상 40명(23.5%), 1년이상~3년미만 39명(22.9%)순으로 조사되었다. 근무형태는 주간150명(88.2%), 주간·야간 18명(10.6%)순으로 조사되었다.

5.2 측정모형(Measurement Model) 검증

가설 검증에 앞서 본 연구에서 사용된 변수들의 측

<표 2> 표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도 (N=155)	비율(%)
성별	남성	6	3.5
	여성	164	29.0
나이	20대	9	5.3
	30대	37	21.8
	40대	117	68.8
	50대 이상	7	4.1
학력	고졸	77	45.3
	초대졸	42	24.7
	대졸이상	51	30.0
직급	상담원	160	94.1
	QAA	3	1.8
	팀장	7	4.1
	센터장	0	0.0
경력	1년미만	91	53.5
	1년 ~ 2년미만	17	10.0
	2년 ~ 3년미만	22	12.9
	3년이상	40	23.5
근무형태	주간	150	88.2
	주간·휴일	18	10.6
	주간·야간	1	0.6
	주간·야간·휴일	1	0.6

정도구에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 이를 위해 확정적 요인 분석 도구인 PLS Graph version 3.0을 사용하였다. PLS는 구조모형과 측정모형을 함께 분석할 수 있다는 점에서 LISREL과 비슷하나, LISREL과 비교하여 다소 구분되는 점이 있는데 이는 다음과 같다.

첫째, LISREL은 모형의 적합도, 즉 카이자승을 최소화하는 분석방법인데 비해 PLS는 상관계수(R²)를 최대화하는데 목적이 있다. 즉, LISREL은 관측된 공분산 행렬에 가장 근접한 공분산 행렬과 상관되는 파라미터를 찾기 위해 파라미터 평가절차를 이용하는 반면, PLS는 내생변수(Endogenous Construct)의 오

차를 최소화하는 것을 목적으로 한다는 것이다. 따라서 PLS를 이용한 통계분석에서는 연구모형 전체의 적합성을 측정하기보다는 원인-예측(Causal-Prediction) 분석을 할 경우나 이론 개발의 초기 단계에서 사용하는 것이 적절하다고 할 수 있다 [71]. 또한, PLS는 컴포넌트(Component) 기반 접근방식으로 추정하기 때문에 표본 크기와 잔차 분포(Residual Distribution)에 대한 요구 사항이 비교적 엄격하지 않는 기법이기도 하다[72]. 둘째, LISREL은 견고한 이론적 배경이 필요한데 비해 PLS는 LISREL에 비해 비교적 약한 이론적 배경에 적합하다고 볼 수 있다. 따라서 새로운 설문 개발이나 분석에는 LISREL보다 더 적합하다고 할 수 있다. 셋째, PLS는 LISREL에 비해 더 적은 수의 표본수로도 분석이 가능하다는 장점이 있다. 통상적으로 LISREL의 경우, 200개 이상 또는 파라미터 수의 10배 정도의 표본 수를 필요로 하지만 PLS는 각 잠재변수를 측정하는 가장 많은 수의 관측변수보다 10배 정도이면 충분하다고 볼 수 있다[71].

이에 본 연구에서는 이론적 견고성, 표본의 수, 설문의 자체 개발이라는 연구의 특성들을 고려하여 데이터 분석방법으로 PLS를 채택하였다. 모형 적합도보다는 구성개념의 설명력을 측정하고자 한 최근의 정보기술 관련 연구에서도 PLS를 분석도구로 채택하고 있다.

가설 검증 이전에 측정모형의 검증을 통해 각 변수의 신뢰성과 타당성을 먼저 체크하였다. 이를 위해 개별항목 신뢰성(Individual Item Reliability), 내적 일관성(Internal Consistency), 수렴 타당성(Convergent Validity), 그리고 판별 타당성(Discriminant Validity)을 분석하였다. 본 연구에서 사용한 측정항목은 동일 변수내의 다른 측정항목과의 상관관계가 높기 때문에 반영항목(Reflective Indicators)으로 설정하여 분석하였다[73].

5.2.1 신뢰성 분석 및 타당성 분석

신뢰성 검증을 위해 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha)값과 유사한 종합요인 신뢰성 지수(Composite Scale Reliability Index, CSRI)값을 산출하였다. CSRI 값이 0.7이상이면 변수의 측정이 내적으로 일관성이 있다고 판단된다[74]. <표 3>에서 알 수 있듯이, 모든 변수의 종합요인 신뢰성 지수 값이 0.7이상이므로, 본 연구의 측정항목들은 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.

<표 3> 최종 연구 변수의 CSRI(종합요인 신뢰성 지수)를 통한 내적 일관성 검증

최종 연구 변수	CSRI	AVE
분배공정성	0.946	0.747
상호작용공정성	0.959	0.796
절차공정성	0.881	0.552
조직몰입	0.920	0.658
직무만족	0.908	0.625
직무성공	0.889	0.598

연구모형에 포함되어 있는 각 변수들의 측정항목에 대한 개념 타당성을 알아보기 위해 수렴 타당성과 판별 타당성을 조사하였다. 이를 위해 각 측정항목과 관련 변수와의 요인 적재값과 다른 변수와의 교차요인 적재값을 구하여 <표4>에 정리하였다. <표4>에서 보듯이 각 측정항목의 해당 변수에 대한 요인 적재값이 모두 0.7이상이므로 이는 수렴 타당성이 있음을 나타내는 것이다.

판별 타당성 측정을 위해 Fornell 외[74]가 제안한 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)값을 사용하였다. <표 5>에서 표시한 값은 AVE 제공근 값이며 나머지 행렬에서의 값은 각 변수의 상관계수 값을 나타낸다. AVE 제공근 값이 0.7이상이고, AVE 제공근 값이 다른 변수의 상관계수 값보다 커야 판별 타당성이 있는 것으로 판단할 수 있다. 본 연구

에 사용된 항목들은 모두 0.7보다 큰 AVE 제공근 값을 보여주고 있고, 나머지 변수간의 상관계수가 AVE 제공근 값보다 작게 나타나 판별 타당성의 조건을 만족시키고 있다. 이상의 결과로 본 연구에서 사용한 측정항목은 개념적으로 타당한 것으로 볼 수 있다.

<표 4> 최종 연구 변수의 요인 적재값과 교차요인 적재값

	분 배 공정성	상호작용 공정성	절 차 공정성	조 직 몰입	직 무 만족	직 무 성공
분배공정성1	0.826	0.386	0.541	0.550	0.509	0.250
분배공정성2	0.883	0.438	0.600	0.585	0.563	0.300
분배공정성3	0.850	0.376	0.561	0.513	0.520	0.251
분배공정성4	0.870	0.434	0.544	0.604	0.606	0.369
분배공정성5	0.854	0.416	0.567	0.667	0.691	0.517
분배공정성6	0.899	0.497	0.619	0.634	0.634	0.383
상호작용공정성1	0.415	0.890	0.436	0.583	0.493	0.339
상호작용공정성2	0.487	0.910	0.530	0.648	0.581	0.384
상호작용공정성3	0.511	0.913	0.583	0.672	0.567	0.332
상호작용공정성4	0.425	0.914	0.462	0.606	0.572	0.327
상호작용공정성5	0.420	0.898	0.530	0.657	0.555	0.357
상호작용공정성6	0.373	0.827	0.478	0.571	0.467	0.292
절차공정성1	0.471	0.419	0.737	0.494	0.378	0.336
절차공정성2	0.533	0.438	0.757	0.471	0.433	0.300
절차공정성3	0.504	0.417	0.733	0.537	0.388	0.289
절차공정성4	0.387	0.350	0.707	0.472	0.288	0.194
절차공정성5	0.537	0.484	0.787	0.633	0.506	0.314
절차공정성6	0.502	0.445	0.736	0.497	0.465	0.264
조직몰입1	0.489	0.499	0.472	0.832	0.600	0.434
조직몰입2	0.584	0.606	0.637	0.896	0.698	0.450
조직몰입3	0.706	0.599	0.704	0.846	0.716	0.483
조직몰입4	0.393	0.486	0.495	0.675	0.449	0.369
조직몰입5	0.518	0.677	0.548	0.770	0.574	0.352
조직몰입6	0.616	0.534	0.533	0.831	0.727	0.489
직무만족1	0.611	0.532	0.570	0.693	0.835	0.506
직무만족2	0.302	0.245	0.178	0.363	0.604	0.589
직무만족3	0.536	0.543	0.526	0.615	0.740	0.486
직무만족4	0.643	0.490	0.506	0.658	0.810	0.522
직무만족5	0.543	0.470	0.397	0.640	0.844	0.539
직무만족6	0.576	0.520	0.435	0.700	0.880	0.624
직무성공1	0.427	0.480	0.381	0.527	0.647	0.833
직무성공2	0.195	0.222	0.222	0.316	0.433	0.757
직무성공3	0.476	0.396	0.427	0.531	0.634	0.792
직무성공4	0.080	0.102	0.108	0.193	0.367	0.745
직무성공5	0.330	0.240	0.255	0.367	0.502	0.772
직무성공6	0.246	0.192	0.276	0.419	0.495	0.737

주) 분배공정성, 상호작용공정성, 절차공정성, 조직몰입, 직무성공

<표 5> 최종 연구 변수의 AVE(평균분산추출) 값을 통한 판별 타당성 검증

	분 배 공정성	상호작용 공정성	절 차 공정성	조 직 몰입	직 무 만족	직 무 성공
분배공정성	0.664					
상호작용공정성	0.494	0.892				
절차공정성	0.662	0.577	0.743			
조직몰입	0.690	0.700	0.702	0.811		
직무만족	0.686	0.598	0.559	0.784	0.791	
직무성공	0.409	0.380	0.383	0.533	0.685	0.733

주) 음영부분은 제공근 AVE 값임.
음영의 아래의 값은 상관계수를 나타냄.

5.2.2 구조모형(Structural Model) 분석

이상의 측정모형의 분석 결과를 통해 측정항목의 신뢰성과 타당성이 검증되었다. 이 측정모형 하에서 각 변수간의 경로에 대한 유의성 검증을 실시하여 가설을 검증하였다. 경로분석 결과와 가설채택 여부는 <표 6>와 같다

먼저, 공정성 요인과 관련된 가설 결과를 살펴보면, 분배공정성의 조직몰입(H1), 직무만족(H2)과 유의수준 0%에서 채택되고 있다. 상호작용공정성의 조직몰입은 유의수준 0%에서 채택되었으나(H3), 직무만족에서는 유의수준 1%에서 채택되지 않고 기각되었다(H4). 절차공정성에서 조직몰입은 유의수준 0%에서 채택되었으나(H5), 직무만족(H6)에서는 유의수준 2%에서 채택되지 않고 기각되었다. 조직몰입에서 직무만족(H7)에서는 유의수준 0%에서 채택되었으나, 직무성공(H8)에서는 유의수준 9%에서 기각되었다. 마지막으로 직무만족이 직무성공(H9)의 유의수준이 0%에서 채택되고 있다.

VI. 결론

본 연구는 공공부분에서 U-민원콜센터 운영에 대한 서비스 만족도 및 성과에 대한 영향요인을 파악하고 이들 요인이 U-민원콜센터 도입을 통해 직무성공에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 공공기관에서 U-민원콜센터 상담원들의 역할이 성과에 어떠한 영향을 미칠것으로 예상되는 조직의 공정한 보상을 강조한 공정성 이론의 주요변수와 조직몰입, 직무만족을 적용한 연구 모형을 제시하였다. 위 연구모형을 실증적으로 연구하기 위해 공공기관 U-민원콜센터 상담원을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 결과와 시사점을 요약하면 다음과 같다. 첫째, 분배공정성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최문형 외[75]의 연구에 의하면 조직공정성과 직무만족, 조직몰입에서 분배공정성은 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 자신의 업무에 대한 투입과 노력, 책임감 등 노력하는 만큼 인센티브(성과수당)부분에서 공정하게 대우해주는 장점이 있다. 하지만 공공기관의 재정여건에 따라 예산범위 내에서 책정되어 상담원의 임금부분이 다소 부족한 실정이나 안정적인 환경적으로 근속이나 보상을 해줌으로써 조직몰입에 영향을 미치는 것이다. 또한 분배공정성이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 공공기관 특성상 직장, 급여, 업무강도 등 전반적인 부분에서 부족하지만 안정적인 수 있고 이직율이 적고, 단순·반복 업무로 매너리즘에 빠질 수 있으나 민원부분이 민간U-민원콜센터에 비하여 업무강도의 차이가 있음으로 보다 효율적인 고객만족 서비스가 가능할 것으로 인식되었다. 즉 공정성 이론을 바탕으로 상담원들의 투입과 노력을 공정하게 함으로써 조직몰입이나 직무만족에 영향을 준다는 요인으로 나타났다.

둘째, 상호작용공정성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최우람[76]의 연구에 의하면 조직공정성과 조직몰입에 대한 영향관계에서 상호작용공정성이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 공공기관 U-민원콜센터 상사와 직원간의 상호 의견수렴 및 의사소통에 있어서는 조직몰입에 영향을 주는 것이다. 즉 관리자와 상담원간, 상담원간의 상호관계가 심리적인 안정을 주는 효과로 조직몰입이 가능하다고 볼 수 있다. 따라서 상사는 U-민원콜센터 업무 특성을 고려하고 내부 고객의 고객만족도 제고를 위해 상담원의 단순·반복 감성 교육, 직원의견수렴, 개인배려, 권리부여에 상호 화합

하고 심리적으로 안정된 업무로 성과창출이 가능한 것으로 나타났다. 그러나 상호작용공정성은 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 박승열[38]의 연구 결과와 일치하는 것으로 상호작용공정성과 조직비전이 이직의도에 따라 직무만족이 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 공공기관 위탁 사에서 업무를 수행하는 만큼 내부 고객과의 관계에서 영향을 줄 수 있는 소속감이 부족할 수 있다는 측면이 있다고 볼 수 있다. 따라서 고객들의 니즈가 높아지고 내부 이벤트, 프로모션으로 동기부여를 통한 인간적인 측면이 부족한 부분이 있으므로 상담원들에게 보다 신뢰할 수 있고 상·하간, 위탁사와 상담원간의 관계 개선을 통해 소속감을 가질 수 있는 동기부여가 필요할 것이다.

셋째, 절차공정성은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 윤권현[77]의 연구에 의하면 보상에 대한 공정성 지각이 임금만족 및 조직몰입의 연구에서 절차공정성이 높게 지각 할수록 개인의 직무태도인 임금만족과 조직몰입 수준이 높게 나타났다. 즉 공공기관 U-민원콜센터 상담원이 받게 될 합리적인 보상이나 급여, 평가기준, 운영방법에 있어서 정책적으로 일관성 있게 동일시하는 것이다. 그리고 절차공정성은 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 민경호·조국행[78]의 연구에 의하면 절차공정성과 직무만족관계의 경우는 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 즉 운영적 측면에서 복무, 근무형태, 휴가 등에 대해서는 자유롭지 못하다는 단점도 있다. 따라서 상담원들의 근무평가 비중이 높고 급여에 비하여 업무량이나 교육, 품질적인 측면에서 창조적이지 못하고 수동적인 부분이 있는 것으로 나타남에 따라 상담원들에게 복무적인 측면에서 긍정적인 인센티브를 부여하는 방안을 고려하여 제공해 줌으로써 고객만족 서비스가 향상될 것이다.

넷째, 조직몰입은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한주희 외[79]의 연구에 의하면 상사에 대한 몰입은 조직몰입의 동기여부 요인으로 작용하여 구성원의 직무 있어서 상담환경이나 여건을 조성하고 상사의 관리적인 측면에서 평가기준, 교육, 상담DB, 코칭을 통해 투명하고 공정하게 함으로써 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 조직몰입은 직무성공에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 유경미[80]의 연구 결과와 일치하는 것으로 조직몰입이 직무성공에 미치는 영향에서 정서적몰입에 비하여 계속적, 규범적 몰입에서 집단적, 개인적 직무성공은 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 즉 공공기관 위탁사의 조직지원과 서비스 품질 향상이 차이를 보임으로써 상호간의 관계개선이 없는 것으로 판단되어 진다. 즉 공공분야에서는 조직환경을 통해 공정하게 상담할 수 있도록 여건을 조성하고 성과에 대해서는 전반적으로 느끼는 만족도가 부족한 실정이다.

다섯째, 직무만족이 직무성공에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신계수[58]의 연구에 의하면 U-민원콜센터 서비스 품질이 직무만족 및 기업성공에 영향을 미친다고 밝혔다. 즉 서비스 품질을 높이기 위해서는 리더십을 통한 각종 교육이나 서비스권한을 위임하여 능동적인 서비스를 창출하므로써 직무만족을 통해 기업성공을 추구 할 수 있다고 하였다. 이러한 직무성공을 위해 상담원들이 회사에서 지원해주는 만족도에서 근무환경이나 업무량, 내부고객 소통, 업무능력, 고객응대 등에 대해 전반적으로 자신들의 직무성공을 높일 수 있고 장기적인 관점에서 개인성장(공정마인드)이나 업무의 중요성(내부·외부고객)을 감안하여 U-민원콜센터의 비중이 내적 요소로서 중요하게 인식되어 진다고 보여 진다.

본 연구의 학문적·실무적 시사점은 다음과 같다. 최근 공공기관 U-민원콜센터 상담원에 대한 감정노

동자의 직무스트레스 및 이직의도에 대한 연구가 주를 이루고 있다. 하지만 본 연구에서는 감정노동자인 상담원의 보상측면에서 조직의 공정성 이론을 바탕으로 한다는 점에서 시사한 바가 크다고 할 수 있다.

본 연구의 의의와 한계점, 향후 연구방향은 다음과 같다. 본 연구는 공공기관 U-민원콜센터를 대상으로 하여 표본을 한정하였다. 아울러 영리를 목적으로 한 민간부분 U-민원콜센터에 대한 성과 측정을 하지 못했다는 점에서 한계점을 가지고 있다. 앞으로 조직의 공정성이론을 적용한 공공 및 민간 U-민원콜센터에 대한 만족도 및 경영성과에 대한 연구를 수행한다면 지금보다 더 신뢰성을 바탕으로 연구가 도출 될 것이다.

이를 통해 향후 연구에서는 첫째, 공정성 이론을 적용한 민간영역(금융, 호텔, 항공 등)에서도 연구가 활발히 이루어지길 바란다. 둘째, 영리를 목적으로 한 콜센터 상담원 공정성 만족도를 통해 경영성과 지표에 대한 연구가 필요할 것으로 보인다.

참고문헌

- [1] 김용원, "국내 HS 품목분류정책의 품질 결정에 관한 실증 연구," 건국대학교 박사학위 논문, 2008, p. 189.
- [2] 김병국·김필두, "지방자치단체정책품질관리 제도 도입 및 정착방안," 한국지방행정연구원, 제 384권, 2006, pp. 1-171.
- [3] 이진선, "QA(Quality Assurance) 제도가 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구 : 항공사 콜센터 사례를 중심으로," 인하대학교 석사학위 논문, 2004, p. 82.
- [4] 프라임경제"2015컨텍센터 산업총람," 2015.
- [5] 간두호·이정훈·김동호, "콜센터 상담사의 직무 만족이 생산성에 미치는 영향," 한국전자거래학회, 제15권, 제2호, 2010, p. 135.
- [6] 배희정, "콜센터 상담원의 직무만족이 고객 지향성에 미치는 영향," 광운대학교 석사학위 논문, 2011, p. 74.
- [7] 이용환·김진덕, "경기도 민원제도발전 기본 계획수립연구," 경기개발연구원, 제12호, 2012, pp. 1-79.
- [8] 황의철, "서비스직 향상을 위한 콜센터의 텔레마케터 교육프로그램의 개발," 한국콘텐츠학회 춘계종합학술대회 논문집, 제4집, 1권, 2004, pp. 99-102.
- [9] 광상중, "콜센터 내부 마케팅이 상담사의 고객 지향적, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구," 전남대학교 박사학위 논문, 2008, p. 153.
- [10] 송현수 "콜센터 매니저먼트 서울 : 새로운 제안," 2002. p. 381.
- [11] 김형수, "콜센터 서비스품질이 고객충성도에 미치는 영향," 한국콜센터 산업정보연구소 콜센터 기술경영저널, 제12호, 2007, pp. 19-30.
- [12] 조상명·김일태·남재걸, "프로그램 논리모형을 활용한 민원서비스 성과분석 연구," 지방행정연구, 제25권, 제4호, 통권87호, 2011, pp. 179-206.
- [13] 전경혜, "조직구성원의 성격특성이 서비스지향성과 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구," 경희대학교 석사학위 논문, 2008, p. 75.
- [14] Adams, J. S, "Inequity in Social Exchange. in L. Berkowitz (Ed), Advances in Experimental Social Psychology," vol. 2, New York : Academic Press, 1965, pp. 267-299.
- [15] Organ, D. W, "A Reappraisal and Reinterpretation of the Satisfaction Causes Performance Hypothesis, Academy of

- Management Review," 1977, pp. 46-53.
- [16] Adams, J. S, "Toward on Understanding of Inequity, Journal of Abnormal Social Psychology," vol. 67, 1963, pp. 422-436.
- [17] 김미선 · 박성수, "조직공정성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구 : 공항특수경비원을 중심으로," 한국치안행정논집, 제10권, 제2호, 2013, pp. 91-110.
- [18] 김경식, "공정성이론과 동기이론의 통합 모형개발을 위한 탐색적 연구," 문명연지, 제15권, 제2호, 2014, pp. 139-165.
- [19] Leventhal, G. S, "What Should Be Done with Equity Theory? In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis(Eds0. justice and Social Interaction)," New York : Springer-Verlag, 1980, pp. 167-218.
- [20] Thibaut, J. & Walker, K, "Procedural Justice: A Psychology Analysis," Hillsdale, N. J. : Erlbaum, 1975.
- [21] Orsingher, C, Valentini, S., & de Angelis, M. "A meta-analysis of satisfaction with complaint handling in services. Journal of the Academy of Marketing Science," vol. 38, no. 2, 2010, pp. 169-186.
- [22] Bies, R. J, "The Predicament of injustice: The Management of Moral Outrage." In Cummings L. L. & Staw B. (Eds.), Research in Organizational Behavior, vol. 9, 1987, pp. 289-319.
- [23] Folger, R, "Rethinking Equity Theory : A Referent Cognitions Models, inBierhoff, Cohen, & Greenberg(Eds.)," Justice in Social Relations, New York : Plenum, 1986, pp. 134-145.
- [24] 김은희 · 박희서, "지방정부의 조직환경적 특성이 공무원의 혁신적 업무행동에 미치는 영향," 한국지방정부학회, 2008, pp. 7-32.
- [25] 조경식, "지역복지서비스에 대한 공정성 지각이 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향," 한국공공관리학보, 2009, pp. 115-149.
- [26] 오원경 · 김민수 · 손건강 · 신경식, "리더의 상호작용 공정성 지각이 구성원의 정서적 조직몰입에 미치는 영향 : 구성원의 상호작용 공정성 지각의 매개효과를 중심으로," 한국심리학회지산업 및 조직, 제26권, 제2호, 2013, pp. 297-315.
- [27] 전용수 · 공기열, "호텔기업종사원의 구조조정에 대한 공정성지각 직무만족 조직몰입 직무스트레스간의 관계연구 : 부산지역특급호텔을 중심으로," 동북아관광연구, 제8권, 제1호, 2012, pp. 159-181.
- [28] 조병섭, "리조트기업의 조직공정성이 종사자들의 직무만족 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향," 한국스포츠산업경영학회지, 제14권, 제3호, 2009, pp. 133-145.
- [29] 안성익 · 유성민 · 윤현중, "개인성과급 수용성에 대한 조직공정성과 경영진신뢰의 효과," 생산성논집, 제26권, 제4호, 2012, pp. 5-39.
- [30] Steers, R. M, "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment," Administrative Science Quarterly, vol. 22, 1977, pp. 35-67.
- [31] Lee, S. M, "An Empirical Analysis of Organizational Identification, Academy of Management Journal," vol. 14, No. 2, 1971, pp. 213-226.
- [32] Alutto, J. A, Hrebiniak, L. G, Alonso, R. C, "On Operationalizing the Concept of Commitment," Social Forces, vol. 51, No. 51, 1973, pp. 57-158.
- [33] Wagner, J. A. III & Hollenbeck, J. R, "anagement of Organization Behavior," Prentice Hall Inc,

- 1992.
- [34] J. E. Mathieu, & D. M. Zajac, "A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment, *Psychological Bulletin*," vol. 108, 1990, pp. 171-197.
- [35] J. P. Meyer, & N. J. Allen, "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, vol. 1, No. 1, 1991, pp. 61-89.
- [36] Becker, H. S., "Notes on the Concept of Commitment," *American Journal of Sociology*, vol. 66, 1960, pp. 32-40.
- [37] 장진욱, "공기업직원의 조직공정성 인식과 조직몰입간의 관계 연구," 서울대학교 석사학위 논문, 2013, p. 103.
- [38] 박승열, "조직공정성과 조직의 비전이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향," 서울벤처대학원대학교 박사학위 논문, 2012, pp. 117.
- [39] 최낙범, "조직공정성 인식이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구," 서울대학교 석사학위 논문, 2012, p. 101.
- [40] 전홍실, "콜센터 상담원의 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향," 숭실대학교 석사학위 논문, 2013, p. 83.
- [41] 박영숙, "고객센터에서 상담사의 감성지능, 조직몰입, 고객서비스 행동간의 관계에 관한 연구," 전남대학교 박사학위 논문, 2010, p. 113.
- [42] 허용덕 · 조규태, "카지노 종사원의 공정성 지각이 조직몰입, 직무만족 및 고객지향성과의 관계," 호텔관광연구, 제15권, 제2호, 통권49호, 2013, pp. 398-417.
- [43] 최재용 · 한만용 · 성중안, "부서장 리더십 유형이 조직몰입에 미치는 영향 : 거래적리더십과 변혁적 리더십을 중심으로," 디지털산업정보학회 논문지, 제10권, 제14호, 2014, pp. 251-264.
- [44] Hoppock, R, "Job Satisfaction," New York: Harper & Row, 1935.
- [45] Taylor, F, "Scientific Management, New York : Harper & Brothers," 1947.
- [46] Smith, H. C, "Psychology of Industrial Behavior," New York : McGraw-Hill, 1955.
- [47] Beaty, R. W. & Schneider, C. E, "Personnel Administration: An experimental / Skill-Building Approach, New York : Addison-Wesley," 1981.
- [48] Hackman, J. R. & Oldham, G. R. "Development of the Job Diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*," vol. 61, 1975, pp. 159-170.
- [49] 성명희, "콜센터의 교육훈련과 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향," 경희대학교 석사학위 논문, 2011, p. 82.
- [50] 김혜림, "사회적지원이 공공기관 콜센터 상담사의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향," 광주여자대학교 석사학위 논문, 2013, p. 74.
- [51] 정기호, "IT기업 경영자의 변혁적 리더십이 임파워먼트, 자기효능감, 직무만족에 미치는 영향," 디지털산업정보학회 논문지, 제11권, 제2호, 2015, pp. 167-179.
- [52] 오종섭, "호텔종사원의 외부고객에 대한 감정노동이 직무성공에 미치는 영향," 부경대학교 석사학위 논문, 2007, p. 46.
- [53] Campbell, J. P, M. D. Dunnette, E. E. Lawler and K. E. Weick, "Managerial Behavior Performance and Effectiveness," N. Y. : McGraw-Hill, 1970.
- [54] Milkovich, G. T, & Boudreau, J. W., "Human Resources Management," 6th(ed.), Boston, MA :

- Irwin, 1991.
- [55] 원윤희, “호텔종사원의 직무욕구와 직무적합성에 관한 연구,” 호텔경영연구논총, 1994, pp. 177-205.
- [56] Kirkman, B. L, & Rosen, B. “Beyond Self-Management : Antecedents and Consequences of Team Empowerment, Academy of Management Journal,” vol. 42, 1999, pp. 58-74.
- [57] Charls, K. W, “Job performance evaluation of data processing personal : an empirical study,” ACM Southeast Regional Conference, 1980.
- [58] 신계수, “콜센터의 서비스 품질이 직무만족 및 기업성공에 미치는 영향,” 호서대학교 석사학위 논문, 2007, p. 88.
- [59] 이준우, “감정노동자의 인적자원관리가 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구,” 호서대학교 박사학위 논문, 2013, p. 161.
- [60] 김지숙, “조직지원이 콜센터 상담사의 회복탄력성 조직성공에 미치는 영향,” 부산가톨릭대학교 석사학위 논문, 2014, p. 79.
- [61] Folger, R & M. A. Konovsky, “Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to pay Raise Decisions, Academy of Management Journal,” vol. 32, 1989, pp. 115-130.
- [62] Tyler, T. R, “Psychological Models of the Justice Motive,” Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 67, 1994, pp. 850-860.
- [63] 이회영, “심리적자본과 조직공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향,” : 다층적(multi-level) 고찰, 한국심리학회, 2013, pp. 104-117.
- [64] 윤병섭 · 이영안 · 이홍재, “성과급에 대한 공정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 경찰공무원들의 인식을 중심으로,” 한국정책연구, 제10권, 제3호, 2010, pp. 219-238.
- [65] 육풍림 · 조태영, “카지노 종사자의 공정성 지각과 조직몰입, 직무만족 및 이직의도와의 관계,” 한국호텔외식경영학회, 2013, pp. 233-251.
- [66] 오인수 · 김광현 · 황종오 · 유태용 · 박영아 · 박랑희, “직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성 : 문헌고찰 및 메타분석,” 인사조직연구, 2007, pp. 43-86.
- [67] 박영국, “사회복지사의 직무만족, 직무성공, 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향,” 한국행정논집, 제21권, 제2호, 2009, pp. 539-565.
- [68] 전희원 · 이호길, “호텔직원의 개인특성, 조직몰입, 직무만족, 직무성공의 영향관계 검증,” 동북아관광연구, 제10권, 제2호, 통25호, 2014, pp. 45-67.
- [69] 김영호, “한국중앙행정기관의 조직구조와 조직몰입 및 직무만족과의 관계 분석 : 구조방정식모형을 적용하여,” 한국정책과학학회보, 2010, pp. 317-341.
- [70] 노희경 · 박창수, “인센티브의 구성요소와 직무만족, 조직몰입, 직무성공간의 영향에 관한 연구 : 유통업을 중심으로,” 한국유통경영학회지, 17권, 제3호, 2014, pp. 77-89.
- [71] Howel, J. M. & C. A. Higgins, “Champion of technological innovation,” Administrative Science Quarterly, vol. 35, No. 2, 1990, pp. 317-341.
- [72] Chin, W. W, “Issues and Opinion on Structural Equation Modeling,” MIS Quarterly, vol. 22, No. 1, 1998, pp. 7-16.
- [73] Wixom, B. & Watson, H, “An Empirical Investigation of the Factors Affecting Data Warehousing Success,” MIS Quarterly, vol. 25, No. 1, 2001, pp. 17-41.
- [74] Fornell, C. & Larcker, D. F, “Evaluation Structural Models with Unobservable Variables

and Measurement Error," Journal of Marketing Research, 1981, pp. 39-50.

- [75] 최문형 · 이홍재, "조직공정성과 직무만족, 조직 몰입이 이직의도에 미치는 영향," 복지행정연구원, 제29호, 2013, pp. 153-175.
- [76] 최우람, "조직의 공정성과 직무만족, 조직 몰입간의 관계에 관한 연구," 인하대학교 석사학위 논문, 2011, p. 64.
- [77] 윤권현, "보상에 대한 공정성 지각이 임금 만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구," 서강대학교 석사학위 논문, 1999, p. 102.
- [78] 민경호 · 조국행, "공정성이 조직몰입 및 직무 만족에 미치는 영향에 관한 실증연구," 한국인사관리 학회, 제26호, 3권, 2002, pp. 79-95.
- [79] 한주희 · 정진철, "상사몰입과 조직몰입이 직무 만족과 계속근무 의향에 미치는 영향에 관한 연구," 생산성논집, 제4권, 제3호, 2000, pp. 141-162.
- [80] 유경미, "조직문화유형이 조직몰입과 직무 성과에 미치는 영향 : 카지노기업을 대상으로," 경기대학교 박사학위 논문, 2011, p. 91.

■ 저자소개 ■



남 상 민
(Nam Sangmin)

2013년 3월~현재
서울벤처대학원대학교
융합산업학과 박사과정
2013년 2월 단국대학교 정보통신공학과
(공학석사)
2011년 2월 용인대학교 경영학과(경영학사)
1998년 2월 송담대학 멀티미디어전공(
전문학사)
관심분야 : 유비쿼터스 및 IT기술
E-mail : smnam83@kg21.net



황 찬 규
(Hwang Changyu)

2004년 3월~현재
서울벤처대학원대학교
융합산업학과 교수
1999년 2월 코빌대학교 토목환경공학과
(공학박사)
1990년 2월 서울대학교 토목공학과(공학석사)
1998년 2월 서울대학교 토목공학과(공학사)
관심분야 : 유비쿼터스 및 IT기술
E-mail : hwang@svu.ac.kr



권 두 순
(Kwon Dosoon)

2014년 9월~현재
서울벤처대학원대학교
융합산업학과 박사과정
2010년 8월 경희대학교 경영학과 MIS
(경영학석사)
2008년 2월 한남대학교 경영정보학과
(경영학사)
2003년 2월 대덕대학 멀티미디어컨텐츠제작
전공(전문학사)
관심분야 : 정보기술 소비자 심리,
데이터마이닝
E-mail : do20kg@naver.com



홍 순 근
(Hong Soongeun)

2013년 3월~현재
서울벤처대학원대학교
융합산업학과 교수
2008년 2월 한국과학기술원 경영공학과
(공학박사)
1990년 2월 한국과학기술원 산업공학과
(공학석사)
1988년 2월 서울대학교 경제학과(경제학사)
관심분야 : 빅데이터, 데이터마이닝
E-mail : dcmlab@hanmail.net

논문접수일: 2015년 7월 17일
수 정 일: 2015년 8월 3일
게재확정일: 2015년 8월 6일