

사회적지원이 융복합서비스산업 종사자의 조직몰입과 서비스품질에 미치는 영향

이자현*, 양해솔**

호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정*, 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수**

Effect of social support on the organizational commitment and the service quality of the labors in the convergence service industry

Ja-Hyun Lee*, Hae-Sool Yang**

Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University*

Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University, Professor**

요 약 본 연구는 융복합서비스산업 종사자들을 대상으로 사회적지원이 융복합서비스산업 종사자의 조직몰입 및 서비스품질에 미치는 영향을 탐구하는데 그 목적이 있다. 본 연구를 위한 자료는 서울시와 수도권 소재 20개 중소기업에 종사하는 233명의 융복합서비스산업 종사자들로부터 질문지를 활용하여 수집하였다. 주된 자료 분석은 구조방정식모형분석기법을 사용하였다. 단계적 회귀분석방법을 통한 연구 분석 결과 사회적지원의 측정변수인 동료의 지원과 상사의 지원은 융복합서비스산업 종사자의 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 동료의 지원과 상사의 지원을 거친 조직몰입이 서비스품질에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직구성원간의 관계 지향적 지원감독이 조직몰입과 서비스 품질에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 통해 이론적 실증적 함의를 논의하고 향후 연구 과제를 제시하였다.

주제어 : 사회적 지원, 동료의 지원, 상사의 지원, 조직몰입, 서비스품질, 융복합서비스산업

Abstract This study aims to explore the influence of the social support services that have an effect on the organizational commitment and service quality of the labors working in the convergence service industry. Data for this study were collected from 233 labors working in the convergence service industry; 20 smaller businesses located in Seoul and the metropolitan area. Structural equation modeling analysis method was performed for analyzing key data. As a study result, support of seniors and colleague, which is regarded as the variable of social support, had a significant positive effect on organizational commitment of the labors working in the convergence service industry. It also had a significant positive effect on the service quality that organizational commitment went through the support of the seniors and colleagues. I discussed theoretical and empirical implications with these findings and described the future research.

Key Words : Social Support, Support colleague, Firm support, Organizational Commitment, Quality of Service, Convergence service industry

Received 1 September 2016, Revised 2 October 2016
Accepted 20 October 2016, Published 28 October 2016
Corresponding Author: Hae-Sool Yang
(Graduate School of Venture, Hoseo University)
Email: hsyang@hoseo.edu

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

최근 융복합서비스산업의 경쟁은 복잡 다양하게 나타나고 있다. 이러한 고객들의 요구로 융복합서비스기업은 변화에 대한 빠른 대응과 새로운 서비스 품질에 대한 모색을 찾고 있다. 이 변화를 통해 융복합서비스기업은 동종 기업 속에 경쟁우위를 선점하고 고객 개인별 만족을 극대화하여 이윤을 창출한다. 빅데이터와 IT를 기반으로 산업 군에 융복합서비스가 적용되고 있다. 융복합서비스산업은 원자재 의존도가 매우 낮은 산업이다. 무형성과 동시성, 이질적인 성질과 소멸되는 성질이 있다. 특히 인적자원에 대한 중요성을 강조하며 인적자원관리는 상하수평간에 상호보완적인 소통을 통해 인적자원관리의 필요성이 초고속화 시대일수록 더 중요하게 인식되고 있다. 또한 이러한 융복합서비스산업에서는 서비스를 직접 투입하는 인적자원들의 조직몰입 정도에 따라 성과가 좌우되고 있고 서로간의 소통은 서비스품질에 영향을 준다. 서비스산업 종사자들에게 높은 수준의 직무몰입을 유도하여 결론적으로 고객의 서비스 품질을 향상시키는 것이 서비스기업의 경쟁력을 높이는 것으로 나타났다[1]. 또한 기존 연구들은 동기부여의 여러 요인들 중 사회적 지원 변수가 직무몰입의 증대에 중요한 기여를 한다고 시사하고 있다[2]. 그러나, 선행연구에서는 융복합서비스산업 종사들에 대한 연구가 매우 제한적이었다. 본 연구에서는 융복합서비스 종사자들을 대상으로 선행 변수로서 사회적 지원에 초점을 맞추어 이 유형의 선행 변수들과 조직몰입 및 서비스품질 간의 관계를 탐구하고자 한다. 본 연구는 융복합서비스산업의 서비스품질의 영향요인에 대한 학문적 이해를 높이고 융복합서비스산업의 서비스품질 향상에 도움이 되고 관계자들에게 효율적인 인적자원관리 실무적용에 유용한 자료로서 근거를 제공하게 될 것으로 기대된다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1 융복합서비스산업의 개념 및 특징

중소기업청 전문용어 해설을 통해 융복합 기술의 정의를 보면 업종이 상이한 중소기업이 각 기업이 다른 경영과 기술 등을 결합하여 신기술 또는 신제품과 신서비스

를 개발함으로써 또 다른 사업 분야의 사업화 활동을 높이는 것이라고 하고 있다.

이낙규(2011)는 융복합 산업의 개념을, 다른 산업의 두 기업이 한 방향으로 이동하여 새로운 모습으로 합쳐져 두 요소의 속성을 동시에 지닌 모습으로 통합되거나, 두 요소간의 공통된 속성을 동시에 지닌 융합 요소가 발생하지만 그 본질적 속성은 그대로 유지하는 현상이라고 했다[3].

민상윤 외(2011)는 지금은 제조산업이 소프트웨어 융합제품으로 이미 바뀌었다고 하며, 앞으로도 소프트웨어와 하드웨어가 동등하게 중요시 될 것이라고 했다. 소프트웨어 제품의 품질은 융합이 제품을 품질을 좌우하고 있다고 한다. 융합소프트웨어는 현재의 생태계를 직시하고 있으며 개선전략과 진화의 필요성이 요구된다고 했다[4].

또한, 대부분의 융합제품은 소프트웨어 개발에서 시작되고 있고 수적인 측면에서도 하드웨어를 넘어섰다. 특히 이 산업 부분은 지식산업이 대부분이라고 이해하면 된다고 한다. 20세기 가속화된 기술 발전은 단일산업부에서 인류 문명의 이기를 충분히 제공하였으나 주로 기술 주도적 개발에 치중하였다고 보았다. 더욱이 21세기에는 융복합을 통합화 하는 시점이고 특히, 사용자 중심의 통합된 기술의 개발 시점이라고 하였다[5].

2.2 사회적 지원

사회적 지원은 학자들의 연구목적에 따라 다양하게 정의되고 있다. Weiss(1974)는 사회적 지원은 사회적 관계에서 개인과의 애착, 가치의식에 재확인, 신뢰할 만한 관주는 것이라고 정의하고 있다[6]. 지계웅(2012)은 사회적 지원이 개인가치 지원보다 서비스품질에 더 영향을 미친다고 한다[7]. Beehr(1985)는 사회적 지원을 직무와 관련된 직장 내의 상사와 동료 그리고 부하로부터 제공되는 지원을 말하며 비 직무 관련 지원 즉, 친구, 가족, 카운슬러 등에게 의해 지원 것으로 분류하고 있다. 상사의 지원은 직무관련 부분에서 상사를 통한 지원 정도, 동료의 지원은 직무관련 부분에 있어서 동료가 도움을 주는 정도로 의미하고 있다[8].

DeCotiis & Summers(1987)는 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것이 상사 지원이라고 주장하였다[9,10]. Mathieu & Zajac(1990)는 조직몰입에 관한 실증연구들을 174개 대상으로 실시한 결과 동료의 지원과 상사의 지

원이 조직몰입에 정의영향을 미치며 또한, Muller(1997)의 연구에서도 동료의 지원이 조직몰입에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다[11,12].

고현철(2003)은 연구개발 인력을 대상으로 실시한 연구에서 동료의 지원이 조직몰입에 유의미한 영향을 미친다는 것을 발견하였다[13]. 이와 같이 선행연구들은 일반 기업이나 서비스기업을 대상으로 연구되어진 것으로 21세기 융복합서비스산업 분야에서의 상사의 지원과 동료의 지원이 직무몰입 및 서비스품질 향상에 미치는 영향 정도를 다룬 것이 미흡하다. 본 연구에서는 융복합서비스산업 분야에서 서비스품질 향상에 사회적지원에 해당 하는 동료의 지원과 상사의 지원이 어떠한 영향을 주는가를 파악해 보고 그 지원 방향을 모색해 보고자 한다.

2.3 조직몰입

Simen & March(1958)가 1950년대에 조직몰입 개념을 조직현상 탐구에 처음 사용한 이후에 1960년대 초반부터 조직몰입을 다양한 분야에서 연구가 활발히 진행되었다[14]. Porter et al.(1974)에 따르면 조직몰입은 “한 개인이 특정조직과 동일시하고 그 조직에 관여하는 정도”라고 했다[15]. Steers(1977)도 조직몰입의 세 가지 측면을 강조하면서, 첫째로 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 애착이며 둘째, 조직의 활동에 많은 노력을 바치겠다는 헌신적 희생의사, 셋째, 조직의 구성원으로 남으려는 강한 욕구라고 주장했다[16]. 이병재(2013)는 조직에 대해 동일시하려는 자발적인 개인적인 태도이고 조직에 대한 관여의 정도라고 말했다[17].

Eisenberger et al.(1986)은 종업원들이 조직에 대해 긍정적인 정서를 가지고 있고 조직과 구성원 사이의 상호적 관계가 호의적일수록 서비스품질이 높아진다는 것을 입증하였다[18]. Congram & Frieddman(1991)은 조직몰입이 높아질수록 고객에 대한 서비스는 서비스품질이 향상된다고 말했다[19]. Schneide & Bowen(1995)은 고객과 매 순간 접하는 곳에 일하는 구성원이 조직에 대한 정서적 반응 및 태도는 향상된 수준의 서비스품질에 크게 공헌한다고 보고하고 있다[20], Meyer & Allen(1997)과 Spector(1997)는 조직구성원의 조직에 대한 정서적 반응과 태도는 서비스품질에 직접 연관성이 있고 또한 조직성과로 직접 연결된다는 것을 발견하였다[21,22].

Mukherjee & Malhotra(2006)는 조직에 대한 정서적

몰입도가 높으면 조직의 목표를 기꺼이 수용하고 이 목표를 달성하기 위해서 더욱 노력하며 성과를 향상시키기 적극적인 행동을 하게 되며, 이것은 서비스품질수준의 향상으로 연결 된다고 주장하였다[23].

본 연구에서 다루고자 하는 융복합서비스산업 분야에서의 조직몰입과 서비스품질의 관계에 대한 선행연구는 거의 찾아보기 힘든 상황이다. 따라서 본 연구에서는 사회적 지원을 통해 영향을 받은 조직몰입이 융복합서비스산업의 서비스 품질의 향상에 미치는 영향을 검증하여 조직몰입을 위한 노력이 필요함을 입증 하고자 한다.

2.4 서비스 품질

서비스품질은 과거에는 제품 및 제조품질에 대한 중요성을 두드러지게 보는 경향이 있었다. 반면에, 최근에는 소비자나 고객에게 그 가치의 중점을 둔 서비스품질이 더 중요하다고 보는 경향이 있다.

Lewis & Brooms(1983)는 서비스품질은 고객의 기대 일치 척도라고 했고 즉, 제공된 서비스 수준이 고객의 기대와 얼마나 일치하는가라고 했다. 서비스품질은 고객의 기대에 부합되도록 일관성 있는 서비스를 제공하는 것이라고 정의했다[24]. Johnson(1987)은 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스 패키지의 특성과 그 특징을 고려한 총체적 의미로서 서비스 품질을 정의하고 있다. 서비스조직의 역할은 고객의 욕구를 충족시켜주는 것이 우선시 되어야 하고 그 서비스에 대한 기대와 제공받는 서비스 수준에 대한 인식이 서로 일치하는 정도를 가리킨다고 말했다[25]. Zeithaml(1988)은 서비스 품질을 서비스의 우월성 차별성 탁월함에 대해 고객이 행하는 비교개념으로서 주관적이고 추상적인 개념이라고 주장하고 있다[26].

박혜영(2013)은 서비스의 경쟁력을 위해 서비스 품질을 향상 시켜야 하고 조직몰입을 증가 시키면 서비스 품질도 좋아진다고 제안했다[27]. Parasuraman et al.(1988)은 서비스 품질을 평가하기 위해 신용에 대한 것, 안정성, 접근이 용이한 것, 커뮤니케이션, 고객에 대한 이해, 유형성, 신뢰감, 반응성, 능력, 예절에 대한 태도 등 10개의 항목을 제시하였다. 10개의 항목들을 이전의 서비스 품질에 대한 연구결과와 종합하여 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성으로 압축하여 제시하였다[28]. 이와 같이 많은 선행연구에서 조직몰입과 서비스품질 관계에 대하여 기술하고 있으나 융복합서비스산업 분야는 실증적인 연

구는 미흡한 실정이다. 본 연구에서 융복합서비스산업에서 조직몰입이 서비스품질의 향상에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증적 연구를 하고자 하였다.

3. 연구 설계 및 방법

3.1 연구모형

선행연구를 바탕으로 독립변수인 사회적지원의 하위 변수로 동료의 지원과 상사의 지원으로 설정하였다. 또 다른 독립변수인 조직몰입은 개인으로서 특정조직과일체감을 가지고 그 조직에 관여하는 정도를 의미며, 서비스 품질을 종속변수로 설정하였다. 사회적지원이 조직몰입에 영향을 주는지 검증하고 조직몰입이 서비스품질에 영향을 주는지 검증하고자 하였다. 연구모형은 [Fig. 1] 이다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 연구가설 설정

제시한 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

가설 1. 사회적 지원은 융복합서비스산업종사자의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.1 동료의 지원은 융복합서비스산업종사자의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2 상사의 지원은 융복합서비스산업종사자의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 조직몰입은 융복합서비스산업종사자의 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 측정도구

변수들의 측정에 사용된 기준들의 문항 수와 질문지 문항번호의 출처는 <Table 1>에 제시되어 있다.

모든 이론적 변수들을 측정하기 위해서 사용된 문항들에 대한 응답은 5개의 응답식인 리커트식 5점 스케일을 사용했다.

<Table 1> Variables measurement

Variables	No. of questions	Reference
Support colleague	4	House, 1981
Senior support	4	House, 1981
Organizational Commitment	5	Lee et al., 2001
Quality of Service	5	Parasuraman et al.(1988)
Demographic variables	6	

3.4 자료수집 및 분석

본 조사는 서울 및 수도권 소재 융복합서비스 종사자들을 대상으로 모집단으로 설정하여 자료를 수집하였다. 본 연구의 자료는 협조자의사를 표명한 이들 20개 융복합서비스산업에 근무하는 종업원들로부터 수집하였다. 자료 수집은 자기기입식 질문지를 사용했으며, 질문지의 배포와 회수는 2016년 6월 4일부터 7월 24일까지 이루어졌다. 융복합서비스 종사자들에게 총 300부의 질문지를 배포하였으며, 그 중 242부가 회수되어 82%의 높은 회수율을 보여주었다. 총 233개의 사례를 최종 분석에 적용시켰다. 자료의 분석은 SPSS 18.0과 AMOS 18.0의 이용하였으며 인구통계학적 변수에 대한 빈도분석, 신뢰도 분석, 요인분석, 변수들 간의 다중공선성 문제도 검토하였다. 분석에 사용된 인구통계학적 특성은 <Table 2>과 같다.

<Table 2> Sample Characteristics

Gender	Male	Female		N
	47.5	52.3		100.0 (233)
Age	20	30	Over 40	N
	60.4	20.1	19.2	100.0 (233)
	College graduates than		Over a four-year college	N
Marriage	Single		Married	N
	69.0		30.8	100.0 (233)
	Year of continuous service	> 5 veras	5-9 veras	10 vears <
51.5		18.9	29.6	100.0 (233)
Salary/ Month		> ₩ 3 00M	₩ 300M-400M	₩ 400M <
	18.8	54.4	26.5	100.0 (233)

3.4.1 측정도구의 신뢰성 검증

측정도구의 신뢰도 평가에는 Cronbach's 가 가장 널리 사용되며, 일반적으로 Cronbach's 계수가 0.60 이상이면 수용, 0.70 이상이면 만족, 0.80 이상이면 매우 만족

으로 판단한다. 각 척도들의 신뢰도 계수를 산출한 결과가 <Table 3>에 제시되어 있다. <Table 3>에서 알 수 있듯이, 신뢰도계수가 본 연구에서 사용된 척도들은 전체적으로 만족된 신뢰도를 지니고 있다는 것을 보여주고 있다.

<Table 3> Reliability and Descriptive statistics of scales

Variables	No. of questions	Avg.	Standard deviation	Alpha
Colleague support	3	3.87	0.69	.724
Senior support	3	3.57	0.72	.750
Organizational Commitment	5	3.70	0.50	.767
Service quality	5	4.02	0.50	.929

3.4.2 측정도구의 타당성 검증

변수들의 측정에 사용된 측정도구들의 타당도는 확인적 요인분석을 사용하였고, 먼저 독립변수 및 종속변수의 측정도구별로 나누어 각 척도들의 타당도를 일차 요인 분석했다. 여기서 타당도를 결여가 나타난 일부 문항은 제외하여 재구성하여 확인적 이차요인분석을 다시 실시하였다. 개별문항들의 요인부하량의 경우에는 일반적으로 .50 이상이면 타당도가 있고 .50 미만이면 타당도가 결여된 것으로 본다.

<Table 4> Factor analysis results II

Factor	Questions	Factor loadings	Variances	AVE	CR
Colleague support	Colleague support 1	.755	.300	.569	.744
	Colleague support 2	.785	.297		
	Colleague support 4	.524	.510		
Senior support	Senior support 1	.791	.250	.594	.772
	Senior support 2	.762	.342		
	Senior support 3	.577	.458		
Organizational Commitment	Organizational Commitment 1	.508	.459	.571	.763
	Organizational Commitment 2	.790	.397		
	Organizational Commitment 3	.923	.143		
	Organizational Commitment 4	.624	.375		
	Organizational Commitment 5	.527	.430		
Service quality	Service quality 1	.784	.122	.832	.941
	Service quality 2	.788	.126		
	Service quality 3	.794	.148		
	Service quality 4	.891	.075		
	Service quality 5	.778	.189		

$\chi^2=937.687$, $df=376$, $p=.000$, $IFI=.867$, $NFI=.850$, $CFI=.865$, $6RMSEA=.061$

이차 요인분석 분석결과는 <Table 4>에 제시되어 있다. 이 표에서 모형적합도지수를 보면 IFI는 .867, NFI는 .850, CFI는 .865으로써 모두 .90에는 못 미치지만 .80을 넘는 값을 보이고 있고 RMSEA는 .061의 값을 보이고 있다. 모형적합도는 좋은 편이다. 또한 각 측정문항에서 보여지는 요인부하량을 보면 모두 .50 이상의 값으로 보여지며 해당요인에 적절하게 부하됨을 알 수 있다.

<Table 4>에서 보여 지는 AVE값과 개념신뢰도 값도 각각 모두 .50 이상과 .70 이상의 값을 나타내고 있다. 본 연구에서는 변수의 측정에 적용된 척도들은 판별타당도를 가지고 있다는 것을 알 수 있다.

4. 연구결과 및 논의

4.1 상관관계 분석

본 연구모형에 포함된 변수들 간의 상관관계는 <Table 5>에 제시되어 있다. <Table 5>에 제시된 상관계수는 모두 측정오차가 보정 한 값들이다. 분석결과 동요의 지원과 상사의 지원 모두 조직몰입에 유의한 정(+)의 상관관계로 보여 진다. 조직몰입 또한 서비스품질에 유의미한 정(+)의 상관관계를 맺고 있다.

<Table 5> Correlation of Variables

Variables	Colleague support	Senior support	Organizational Commitment	Service quality
Colleague support	1.000			
Senior support	.224**	1.000		
Organizational Commitment	.442**	.556**	1.000	
Service quality	.512**	.333**	.612**	1.000

* $P < .05$, ** $P < .01$;

4.2 가설의 검증 및 연구결과

4.2.1 조직몰입에 대한 가설 검증 및 연구결과

사회적 지운 요소인 동료의 지원과 상사의 지원이 조직몰입에 영향을 주는 것에 대한 분석결과는 <Table 6>에 제시되어 있다. 이 표를 보면 융복합서비스산업에서 사회적 지원 요소인 동료의 지원($P=0.273$, $p<.01$)과 상사의 지원($P=0.326$, $p<.01$)의 두 변수는 모두 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있다. 한편 통제변수 중에서는 성별($P=0.198$, $p<.01$)과 연소득($P=0.215$, $p<.01$)의

두 변수가 조직몰입에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 설명력을 나타내는 R²은 .552로서 연구모형에 포함된 인과적 선행변수들이 조직몰입 변이의 55.3%를 설명한다는 것을 알 수 있다.

<Table 6> Analysis result of Organizational commitment

Variables	Parameter=Organizational commitment		
	Path coefficient	CR	P
Control variables			
Gender	0.198**	2.826	0.003
Education	0.036	0.572	0.284
Yearly income	0.215**	3.126	0.001
Social support variables			
Colleague support	0.273**	5.432	0.000
Senior support	0.326**	5.750	0.000
R ²		.552	

* P < .05, ** P < .01

4.2.2 서비스품질에 대한 가설검증 및 연구결과

마지막으로 조직몰입의 서비스품질에 영향을 주는 경로들에 대한 분석결과는 <Table 7>에 제시되어 있다. 이 표를 보면, 예측과 동일하게 조직몰입(P=0.172, p<.01)의 두 변수 모두 서비스품질에 유의미한 정의 영향을 주고 있다. 한편 통제변수 중에서는 성별(P=0.118, p<.05)과 연소득(P=0.213, p<.01)의 두 변수가 서비스품질에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 설명력을 나타내는 R²은 .536로서 연구모형에 포함된 인과적 선행변수들이 서비스품질 변이의 53.6%를 설명하고 있다. 본 연구결과를 보면 조직몰입이 증대 될수록 서비스품질이 향상된다는 사실을 알 수 있다.

<Table 7> Analysis result of Service quality

Variables	Parameter=Service quality		
	Path coefficient	CR	P
Control variables			
Gender	0.118*	1.660	0.049
Education	0.105	1.611	0.055
Yearly income	0.213**	3.045	0.002
Independent variables			
Organizational commitment	0.172**	3.124	0.001
R ²		.536	

* P < .05, ** P < .01

5. 결론

본 연구는 사회적 지원이 융복합서비스산업 종사자들의 조직몰입 및 서비스품질에 미치는 영향을 탐구하는데 그 목적이 있었다. 사회적 지원의 측정 변수로는 동료의 지원과 상사의 지원의 두 변수를 검토하였다. 본 연구결과 주요발견사항은 다음과 같다.

동료의 지원과 상사의 지원의 두 사회적 지원 변수는 모두 조직몰입에 정의 영향을 미치며, 조직몰입도 서비스품질에 정의 영향을 미친다. 이상의 결과는 융복합서비스기업에서 동료의 지원과 상사의 지원과 같은 요인은 조직몰입의 향상에 긍정적인 영향을 주며, 조직몰입의 향상은 서비스품질의 개선으로 직결된다는 것을 의미한다. 이러한 연구결과는 융복합서비스산업 종사자들의 서비스품질의 향상과 관련하여 아래와 같은 시사점을 제시한다. 즉, 동기부여요인에 해당하는 동료의 지원과 상사의 지원의 두 사회적 지원 변수는 조직몰입의 향상된 결과를 통해 서비스품질의 개선에 중요한 영향을 미치고 있다. 따라서 동료와 동료, 상사와 부하 사이에 정보적·정서적·도구적 차원에서 서로 지원하고 도움을 상호적으로 주고받는 조직분위기를 조성해야 하고 조직구성원들 간의 수평·수직적 차원의 융합·협력·조화를 추구하는 관계 지향적 조직문화를 조성 정착시킬 필요가 있을 것이다. 또한, 상사와 부하 관계에 있어서 일방적인 의사소통이나 지시 명령보다는 자율과 책임을 강조하는 관계 지향적 지원 감독스타일, 리더십을 강화시켜야 할 것이다.

본 연구는 서울과 수도권 소재 융복합서비스산업 종사자들을 대상으로 수행되었다. 그래서 연구결과를 일반화하여 보기에는 부족한 부분이 있을 수 있다. 첫째, 연구결과의 일반화 가능성을 높이기 위해서는 향후에 지역과 업종 및 기업규모 등을 다양화 하여 연구할 필요가 있을 것이다. 둘째, 본 연구에서는 사회적 지원 변수를 중심으로 검토 하였다. 그러나 연소득 변수도 조직몰입과 서비스품질에 정의 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다. 따라서 향후 연구에서는 사회적 지원 변수 이외에 연소득, 다양한 근로조건 변수들을 독립변수로 하여 연구 검토할 필요가 있을 것이다.

마지막으로 본 연구는 횡단적 자료를 사용하여 사회적 지원이 융복합서비스산업 종사자들의 조직몰입과 서

비스품질에 미치는 영향을 연구하였다. 그러나 횡단적 연구는 변수들 간의 인과관계를 명확하게 규명하는 데는 부족함이 있다. 그래서 변수들 간의 인과관계를 더욱 명확하고 정확하게 파악하기 위해서는 종단적 연구를 통해 시간의 흐름에 따라 변수들 간의 인과적 영향을 탐구 연구를 할 필요가 있을 것이다. 본 연구가 갖는 제한적인 면과 향후 보완이 추가되어 연구 되어야 할 사항들을 통해 융복합서비스산업의 서비스품질의 향상에 대한 다양한 문제 제기와 연구가 지속되길 바란다.

REFERENCES

- [1] Kirkman, B. L. and Rosen, B. "Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment," *Academy of Management Journal*, Vol.42 No1, pp. 58-74, 1999.
- [2] Mathieu, J. E. and Zajac, D. M. "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment," *Psychological Bulletin*, 108, pp. 171-194, 1990.
- [3] N. K. Lee, "The Machine Tool Genome Project", *The Korean Society of Manufacturing Technology Engineers*, Vol. 3 No 30, pp. 28. 2011.
- [4] S. Y. Min, "SW Quality of Convergence Product: Characteristics, Improvement Strategies and Alternatives", *Journal of the Korea Convergence Society for SMB*, Vol. 1 No. 1, pp. 19-28, 2011.
- [5] S. Y. Min, "SW Quality of Convergence Product: Characteristics, Improvement Strategies and Alternatives", *Journal of the Korea Convergence Society for SMB*, Vol. 1 No. 1, pp. 19-28, 2011.
- [6] Weiss, R. S. "The study of loneliness. In R. S. Weiss (ED), *Loneliness*" The experience of emotional and social isolation, Cambridge, M. A: Mit Press, 1974.
- [7] K.Y.Ji, "The Effect of Service Quality on Organizational Support and Job Satisfaction in Hotel Industry", *The Korea Society of Digital Policy and Management*, Vol.10 No.10, pp353-362, 2012.
- [8] Beehr, T. A. "The role of social support in coping with organizational stress: In Beehr, " T. A. & Bhagat, R. S(Eds), *Human stress and coping in organization: An integrated perspective*, John Willy & Sons, pp. 375-398, 1985.
- [9] Morris, J. H. and Sherman, J. D. " Generalizability of an organizational commitment model," *Academy of Management Journal*, Vol. 24 No. 1, pp. 512-526 1981.
- [10] DeCotiis, T. A. Summer, T. P. Path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment, *Human Relations*, Vol.40 No 7, pp. 445-470 , 1987.
- [11] Mathieu, J. E. Zajac, D. M. op. cit. 1990.
- [12] Ko, J. W. Price, J. L. and Melluer, C. W. "Assessment of Mayer and Allen's three component model of organizational commitment in South Korea," *Journal of Applied Psychology*, 82, pp. 961-973, 1997.
- [13] H. C. Kho, "A study on dual commitment of R&D professionals: focused on organizational commitment and career commitment", Dept. of Sociology The Graduate School Yonsei university, 2003.
- [14] Simon, H. A. and March, J. C, *Organization*, New York, John Willey & Sons, Inc, 1958.
- [15] Porter, L. W. Steers, R. M. Mowday, R. T. and Boulian, P. V. "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians," *Journal of Applied Psychology*, 59, pp. 603-609, 1974.
- [16] Steers, R. M, "Antecedents and outcomes of organizational commitment," *Administrative Science Quarterly*, 22, pp. 46-56, 1977.
- [17] B.J.Lee, "Effects of authentic leadership on organizational commitment for employees", *The Korea Society of Digital Policy and Management*, Vol.11 No.8 pp75-93, 2014.
- [18] Eisenberger, R., Huntington, R., Huntchinson, S. and Sowa. D, "Perceived organizational support," *Journal of Applied Psychology*, Vol.71 NO.3, pp. 500-507, 1986.
- [19] Congram, C. C. and Frieddman, M. L, "The quality-leadership connection in service business", *American Management Association*, N.Y, pp. 3-19, 1991.

[20] Schneider, B. and D. Bowen, op. cit, 1995.

[21] Meyer, J. P. and N. J. Allen, Commitment in the workplace: Theory, research, and application, Thousand Oaks, California: Sage Publications, 1997.

[22] Spector, P. E, Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1997.

[23] Mukherjee. A. and Malhotra. N, op. cit, 2006.

[24] Lewis, R. C. and Brooms, B. H, "The marketing aspects of service quality, in Berry, L. Shostack, G & Upah, G.(Eds.), Emerging Perspectives on Service Marketing," Chicago: AMA, pp. 97-107, 1983.

[25] Johnson, R., "A framework for developing a quality strategy in a customer processing operation," International Journal of Quality and Reliability Management, Vol. 16 No. 4, pp.37-46, 1987.

[26] Zeithaml, V. A., "Consumer perceptions of quality and value: A means-end model and synthesis of evidence," Journal of Marketing, 52 pp.32-40, 1988.

[27] H.Y. Park, "A Study on the Structural Impact of Job Stress on the Organizational Commitment and Customer Oriented Boundary Spanning Behavior of Hospital Employees", The Korea Society of Digital Policy and Management, Vol.11,No.11, pp.603-611, 2013

[28] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., op. cit., 1988.

이 자 현(Lee, Ja Hyun)



- 1992년 2월 : 영남대학교 작곡학과 졸업(학사)
- 2012년 2월 : 호서대학교 글로벌창업대학원 창업컨설팅학과(경영학석사)
- 2014년 2월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과박사과정재학 중

- 2014년 4월 ~ 현재 : 크레비즈 대표
- 2011년 8월 ~ 2014년 3월 : KDB생명 교육실장
- 2007년 1월 ~ 2011년 6월 : 한화생명 영업사원
- 관심분야 : 중소기업컨설팅, 창업, 멘토링, 융합서비스
- E-Mail : crebiz89@naver.com

양 해 술(Yang, Hae Sool)



- 1975년 2월 : 홍익대학교 전기공학과 졸업(학사)
- 1978년 8월 : 성균관대학교 정보처리학과 졸업(석사)
- 1991년 3월 : 日本 오사카대학 정보공학과 SW공학 전공(공학박사)
- 2006년 2월 : Kazakhstan 유러시안경제대학(명예경영학박사)

- 1975년 5월 ~ 1979년 6월 : 육군중앙경리단 전자계산실 시스템분석장교
- 1980년 3월 ~ 1995년 5월 : 강원대학교전자계산학과교수
- 1986년 12월 ~ 1987년 12월 : 日本 오사카대학 객원연구원
- 1995년 6월 ~ 2002년 12월 : 한국소프트웨어품질연구소장
- 2010년 3월 ~ 2012년 2월 : 호서대학교 창업대학원원장
- 2012년 11월 : 대통령표창(SW산업발전유공) 수상
- 1999년 11월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 교수
- 관심분야 : SW공학(특히, SW품질보증과 품질평가, 품질 감리 및 컨설팅, SI), SW프로젝트관리, 품질경영.
- E-Mail : hsyang@hoseo.edu