

영업인력의 성격요인과 개인-환경적합성이 직무만족도, 이직의도에 미치는 영향: 보험설계사를 중심으로

김동희 (호서대학교 벤처대학원 박사과정)*

하규수 (호서대학교 벤처대학원 교수)**

국 문 요 약

현재 보험시장은 비대면(非對面)채널 성장에 따른 대면채널의 기여도 감소와 대면채널 유지측면에서 고비용이 소요되는 현실적인 문제에 직면해있다. 이에 따라 설계사 조직의 생산성 향상 즉 보험설계사의 성과 향상요인이 무엇인지를 실증하는 것이 본 연구의 목적이다.

보험설계사의 성격요인과 개인-환경적합성이 직무만족도, 이직의도에 미치는 영향을 고찰해 본 결과 설계사의 외향성, 성실성, 개방성, 원만성, 정서성, 정직성을 나타내는 성격요인은 조직몰입과 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있다. 즉, 보험설계사의 성격이 활기차고 외향적이며, 다른 사람과의 공감성이 높을수록 회사에 강한 소속감을 갖고 몰입하는 정도가 높아진다고 할 수 있다. 이는 설계사의 도입 단계에서부터 선별 도입이 이루어져야할 필요성을 대변하고 있다. 반면 성격요인은 이직의도에는 유의한 영향을 미치지 아니하였다. 이는 설계사의 이직은 개인의 성격에 의하여 발생하는 것 보다는 개인성격 외의 요인에 영향을 받고 있음을 실증한 결과이다.

상사적합성, 직무적합성, 동료적합성, 조직적합성을 나타내는 개인-환경적합성은 조직몰입, 직무만족, 이직의도 모두에 유의한 영향을 미치고 있다. 즉, 상사나 동료와 가치관이나 성격, 일하는 방식 등이 비슷하고, 자신의 일이 적성에 잘 맞으며 조직과의 적합성이 높을수록 회사에 대해 소속감을 갖고 몰입하는 정도가 높아진다고 할 수 있다.

또한 교육을 통하여 보험 설계사의 성격에 따른 조직몰입과 직무만족도를 향상시킬 수 있음을 알게 되었다. 이는 교육이 설계사를 좀 더 긍정적인 측면의 외향성을 갖게 하고 성실하게 본인의 업무를 처리하게 하며 윤리적 영업을 가능하게 함을 시사한다. 본 연구의 성과는 보험설계사를 대상으로 실시한 성격요인과 직무만족도, 이직의도에 대한 최초의 실증연구결과이다.

핵심주제어: 보험설계사, 성격요인, 개인-환경적합성, 직무만족도, 이직의도, 교육만족도

1. 서론

현재 보험시장은 판매채널 면에서 여러 가지 난관에 봉착해 있다. 보험사는 보험판매채널 중 비대면(非對面)채널 성장에 따른 대면채널의 기여도 감소와 대면채널 유지측면에서 고비용이 소요되는 현실적인 문제에 직면한 것이다. 이에 따라 대면조직의 대표적인 채널인 설계사 조직의 생산성 향상 문제가 시급한 문제라 할 것이다. 실제 대면 채널조직의 감소는 신학용 새정치민주연합 의원이 금융감독원으로 부터 제출받은 '보험사별 설계사 현황'을 통하여서도 알 수 있다. 지난 2011년 14만 2101명에 달하던 생명보험사들의 전속설계사 수는 2014년에는 12만 2900여명으로 12% 감소했다. 같은 기간 손해보험사의 전속 설계사 수 역시 8% 감소하였다. 생보업계 1위 보험사의 경우, 2011년 4만 명에 육박하던 설계사 수가 3년 새 2만7천여 명으로 감소하였다. 모 생보사의 경우 2014년 기준, 설계사 수가 2011년 대비 41%나 급감하기도 하였다. 보

험사를 떠난 설계사들이 이동한 곳은 보험대리점(GA)이다. 지난 2011년 3월 말 13만 2938명이었던 보험대리점 소속 보험설계사는 2014년 3분기 기준 18만 5139명으로 크게 증가했다. 보험설계사의 GA로의 이직은 원수보험회사에서의 근무만족도 하락이 그 주된 원인으로 볼 수 있다.

이에 따라 보험설계사의 이직원인이 무엇이고 보험설계사의 성과에 어떠한 요인이 작용하는지를 고찰하여 고찰결과에 따른 시사점을 보험업계 전반에 제공할 필요성이 대두되어 본 연구를 진행하였다. 본 연구의 연구목적은 크게 3가지로 대별된다.

첫째, 기존의 영업사원(보험설계사 포함)관련 성격요인, 개인-환경적합성, 조직유효성 이론이 보험설계사에게도 적합한 이론인지 검증하려한다. 둘째, 보험설계사의 성격요인, 개인-환경적합성이 실제 보험회사 설계사 조직유효성에 영향을 미치는지 규명하려한다. 셋째, 보험설계사의 성격요인, 개인-환경적합성과 조직유효성 간의 관계에서 교육만족도의 조절효과를 규명하려한다.

* 제1저자 호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정, kdh@retoolkorea.com

** 교신저자 호서대학교 교신저자, 호서대학교 벤처전문대학원 교수, ksh@hoseu.edu

· 투고일: 2016-03-17 · 수정일: 2016-04-14 · 게재확정일: 2016-04-20

II. 선행연구

2.1 성격요인

인간의 성격특성을 가장 효율적이고 포괄적으로 요약할 수 있는 성격구조 이론이 많이 제안되었지만, 1990년 이후로 가장 영향력을 지니고 있는 것은 성격의 5요인(Big5) 이론이다. 5요인이라 외향성(Extraversion), 원만성(Agreeableness), 성실성(Conscientiousness), 정서안정성(Emotional Stability), 개방성(Openness)을 지칭한다(Lee, 2003).

자극을 추구하며 타인들과 어울리고자하는 외향적 기질(외향성), 부정적 정서를 쉽게 느끼는 신경질적 기질(신경성), 성실함과 책임감, 자기수양을 특징으로 하는 양심적인 기질(성실성), 높은 협동심과 신뢰성을 특징으로 타인과의 조화를 고려하는 수용적 기질(수용성), 새로운 경험과 모험을 추구하는 개방적 기질(개방성) 이 다섯 가지를 성격5요인 모형의 주된 요인으로 분류한다(Costa, McCrae, 1992). Pervin과 John(2001)은 성격을 다양한 시간과 상황에 걸쳐서 어느 정도 안정적으로 나타나는, 다른 사람과 구별되는 특징인 사고, 감정, 행동 양식이라고 정의하고 있다. 이인석(2003)은 McCrae와 Costa의 Big 5 성격요인이 가장 표준적인 모델이며, 현재까지도 가장 많이 활용되는 모델로 평가하고 있다.

그런데 목표달성을 위한 동기부여 이론과 관련하여 성격요인을 비롯한 개인의 특성차이에 대한 연구들의 결론은 모두 일관적이지 못하다. 성격의 정의적 측면을 볼 때 성격요인은 그 영향력이 일반적인 모든 상황에서 작용된다고 볼 수 있지만, 구체적인 상황 속에서 성격의 영향이 제한된다는 주장도 있다(Locke, & Latham 1990).

이러한 한계성으로 하여 성격이론은 5요인 이론의 일반적 지지에도 불구하고 최근에는 약간의 수정이 필요하다는 주장이 제기되고 있다. 비영어권 국가(한국, 이탈리아, 독일, 헝가리, 폴란드, 네덜란드, 프랑스)에서 수행된 연구들에서 인간의 성격요인이 다섯 개가 아니라 여섯 개라는 결과가 일관되게 보고되고 있으며, 다시 수행된 영어 성격어휘 연구결과에서도 비영어권 국가에서의 결과와 유사하게 여섯 개의 요인이 밝혀졌다.

이러한 여섯 개 요인에 근거하여 Lee & Ashton(2004)이 새롭게 제안한 것이 'HEXACO모형'이다. 이 모형의 이름은 정직성(Honesty-humility), 정서성(Emotionality), 외향성(Extraversion), 원만성(Agreeableness), 성실성(Conscientiousness), 개방성(Openness to Experience) 요인의 첫 자를 따서 만든 것이다. HEXACO 성격이론은 여섯 개의 독립된 성격특성에 각각 4개씩, 총 24개의 하위요인으로 구성되어 있다.

6요인 이론이 5요인 이론과 다른 것은 첫째, 5요인 이론에는 없는 정직성 요인이 추가된 것이다. 정직성 요인은 진실하고 도덕적이며 청렴하고 겸손한 정도를 나타낸다. 둘째, 5요인 이론의 원만성과 정서안정성이 6요인 이론에서는 약간 다르게 정의되었다. 그러나 5요인 이론의 외향성, 성실성, 개방성 요인은 6요인 이론에서의 요인들과 동일하다.

2.2 개인-환경적합성

개인-환경적합성(Person-Environment Fit)은 개인의 특성과 환경의 특성이 일치-유사성에 초점을 맞춘 상호 일치적합성 또는 개인특성이 환경에 긍정적으로 기여하거나 환경특성이 개인의 부족한 부분을 보완해 주는 상호 보완적합성으로 개념적 정의되고 있으며, 다양한 유형의 적합성이 존재할 수 있는데 개인-조직적합성(Person-Organization Fit), 개인-직무적합성(Person-job Fit), 개인-직업적합성(Person-Vocation Fit), 개인-상사적합성(Person-Supervisor Fit), 개인-집단적합성(Person-Group Fit) 등이 있다(Kristof-Brown et al, 2005).

개인-환경적합성 이론에서는 조직구성원 개인의 속성과 환경의 속성 간 상호작용에 의해 구성원들이 속해 있는 환경과의 적합성을 예측할 수 있으며 이러한 적합성에 의해 조직몰입, 이직의도 및 직무만족, 성과 등이 나타난다(Karen & Guido, 2007).

특히, 개인-환경적합성의 유형 중 개인-조직적합성은 조직몰입과 이직의 정도와 같은 조직에 대한 태도와 관련되어지고, 개인-직무적합성은 직무만족이나 과업수행과 같은 구체적인 직무에 관련된 태도와 관련되어진다. 이 두 가지 유형의 적합성은 구성원 개인의 조직몰입 및 직무만족과 긍정적인 상관관계를 가지며, 이직의도와는 부정적인 상관관계를 가지는 것으로 검증되어왔다(Kristof-Brown et al, 2005; Lauver & Kristof-Brown, 2001).

개인-환경적합성에 관련된 선행연구에서 개인조직적합성 및 개인직무 적합성이 조직수준의 태도변수(조직몰입, 이직의도 등)와 개인수준의 태도변수(직무만족 등)에 차별적으로 영향을 미친다고 보고되고 있으며, 특히 개인 조직적합성은 조직수준의 태도변수에, 개인직무 적합성은 개인수준의 태도변수에 더 큰 영향을 미친다고 보고되고 있다(Kang, 2012)

현대에 와서 조직구성원 개인과 조직 및 직무의 적합성은 점점 중요해지고 있다. Hopkins et al. 2010). 개인-조직적합성은 조직구성원 개인의 특성과 조직의 특성이 일치 또는 유사하거나, 상호보완적인 경우 발생한다. 초기에는 상호일치 또는 유사성의 관점에서 개인-조직적합성을 측정할 수 있는 척도 개발 연구에 치중하였으나, 최근에는 개인 특성으로 가치, 목표, 성격 그리고 조직 특성으로 목표, 문화, 분위기, 규범 등으로 확장되어 개념과 척도개발 연구가 이루어지고 있다(Kristof, 1996).

상호보완성의 관점에서 개인-조직적합성을 측정하는 척도로는 개인이 소속조직에 제공하는 시간, 지식, 기술, 능력, 몰입 등이 있고, 조직이 구성원 개인에게 제공하는 직무관련 기회, 성장 기회 뿐만 아니라 물리적, 심리적 자원 등을 들 수 있다. 조직에서 일어나는 구성원 개인의 행위를 설명하기 위해서는 조직의 상황속성과 개인의 특성 간에 일어나는 적합성 관계를 이해하는 것이 중요하다(Chatman, 1991).

개인-조직적합성은 개인행동에 의해 영향을 받게 되는 중요한 요인이며 Dawes(1994)는 개인 성격이 조직문화의 적합성과 효과성에 미치는 영향에 관한 연구에서 개인의 성격적인 특성에 따라 조직 문화와의 적합성이 다르다는 사실을 규명함

으로 개인의 특성에 따라 개인의 환경적합성이 달라질 수 있음을 시사하였다. 더불어 Cheon et al.(2012)은 조직과 개인의 특성이 개인-직무적합성에 미치는 영향을 고찰한 연구에서 개인의 특성에 따라 개인-직무적합성이 상이하다는 사실을 검증하였다.

Harrison et al.(1978)는 개인-환경적합성이 조직의 환경과 종사원의 가치, 욕망 또는 목표와 맞지 않을 때 발생하게 되는 스트레스와 관련이 있다고 하면서, 두 변수사이의 연관성을 언급하였다. 유사한 개념으로 스트레스가 많은 상황에서 발생하는 탈진과의 관계를 고찰한 연구로 Han & Lee(2009)는 개인-환경적합성이 종업원의 탈진에 미치는 영향에 관한 연구에서 개인직무적합성, 개인조직적합성, 개인동료적합성은 탈진에 유의한 부정적인 영향을 주었지만, 개인상사적합성은 유의한 영향을 주지 않았다고 하였다.

또한 Ashforth & Humphrey,(1993)은 종업원이 자신이 속한 조직의 환경과 자신의 가치가 적합하다고 느낄 때 심리적인 안정감을 느끼게 되며, 적합하지 않다고 느낄 때 불안감을 가지게 된다고 하였다. Kristof-Brown et al.(2002)은 종업원이 자신과 조직의 환경이 맞지 않는다고 인지하면, 이직하고자 하는 의도도 증가한다고 함으로써 개인-환경적합성이 종업원의 스트레스와 밀접한 관계가 있음을 주장하였다.

실제 서울-경기 지역 직장에 근무하는 직장인 222명을 대상으로 역할모호, 역할과다, 대인관계 세가지 변수를 중심으로 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 검증한 결과 직장인의 직무스트레스가 낮을수록 직무만족, 조직몰입은 높아지고 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다(Jeong & Lim, 2015).

본 연구의 개인-환경적합성을 측정하는 척도로는 Chatman(1991)의 개인이 소속조직에 제공하는 시간, 지식, 기술, 능력, 몰입과 Edwards & Rothbard,(1999)이 개인-환경적합성에 지대한 영향을 미친다고 주장한 스트레스로 하였다.

2.3. 직무만족도

직무만족에 관한 개념이 다양한 만큼 직무만족이 어떤 요인에 의해 영향을 받고, 어떠한 이유로 발생하는가에 대한 이론적 접근 또한 다양하다. 직무만족을 설명 하는 기존의 이론들로는 Maslow의 욕구단계이론, Herzberg의 동기·위생 이론, McGregor의 X, Y이론, Vroom의 기대이론, Adams의 형평성이론, Locke의 목표설정 이론 등이 있다.

이 중 직무만족을 설명하는 주요 이론들을 살펴보고자 한다. 첫째, Maslow의 욕구단계이론은 생리적 욕구·안전욕구·사회적 욕구·존경욕구·자아실현욕구의 5단계의 욕구로 구성되어 있으며, 이러한 욕구는 하위계층의 욕구가 어느 정도 충족되면 상위계층의 욕구가 나타난다고 하였다(Huh, 2004; Shin et al, 2004).

직무만족과 관련하여 생리적 욕구(안정성)는 가장 기본적인 욕구로 적절한 온도, 공기, 좋은 작업환경 및 급여 수준 등이 포함된다(Kang et. al. 2005). 다음 단계인 안전욕구는 구체적인 근무환경의 안전, 직업의 안정(근무기간), 복리후생에 대한 혜택을 의미하며(Kang et al, 2005), 안전욕구가 충족되면 직장을

통해 동료와 고락을 같이하며 조직과 사회에 기여하게 되는 사회적 욕구(소속감)가 발생한다(Kang et al, 2005). 사회적 욕구가 어느 정도 만족되면 존경욕구(명예욕)가 발달하며 이는 직무수행능력을 인정받아 승진하는 것, 포상을 받는 것 등과 관련이 있다. 최종적으로 자아실현 욕구(성취감)는 자신을 최대한 성숙시키고, 자기의 잠재력을 최대한 발휘하고 싶어 하는 욕구를 말하며, 자기발전·창의성과 관련되는 욕구라고 할 수 있다(Park, 2007).

둘째, Herzberg의 동기·위생이론은 인간행동의 동기와 직무만족과의 관계를 설명하는 이론이다. 이 이론에서 인간은 직무에 대해 만족과 불만족이라는 두 가지 요소를 가지고 있으며, 직무만족과 관련된 요인을 동기요인(Motivator Factors)으로, 직무불만족과 관련된 요인을 위생요인(Hygiene Factors)으로 나눈다.

동기요인은 주로 직무상의 성취감, 직업 성취에 대한 인정, 보람, 책임감, 성장 또는 발전 등으로 볼 수 있으며, 위생요인은 조직의 정책과 행정, 감독, 노동조건, 대인관계, 임금, 지위, 직업안정성 등으로 말할 수 있다. 동기요인은 사람들에게 만족과 성과를 가져오도록 동기를 부여 하지만 위생요인은 충족되었을 때 불만족을 감소시킬 뿐 만족을 주지는 못한다(Kim et al, 2002)고 본다.

셋째, Adams(1965)의 형평성이론(Equity Theory)은 사람의 행동은 다른 사람과의 관계에서 형평성을 유지하는 쪽으로 행동하게 된다는 이론이다. 사람은 직무와 관련하여 개인의 투입(노력, 성과, 기술 등)에 대한 결과(보수, 승진, 인정, 지위 등)의 비율을 동일한 직무상황에 있는 다른 사람과 비교하여 어느 한쪽이 크거나 작다고 지각하면 불공정성을 느끼게 되고, 이에 따른 심리적 불균형을 해소하기 위해 형평성 추구의 행동을 하게 된다는 것이다.

형평성이론은 조직에서 공정한 보상에 대한 중요성을 강조하나 현실에서는 주로 과소보상에 초점을 맞추고 있고, 작업량에 대한 임금의 비율만을 집중적으로 검증 하고 있다는 비판을 받고 있다.(Choi, 2008).

본 연구의 직무만족 변수는 Herzberg의 동기·위생이론으로 하는 것이 본 연구의 취지에 가장 적합하다고 보았다. 왜냐하면 상기의 그 어떤 이론보다 인간행동의 동기와 직무만족과의 관계를 잘 설명하는 이론으로 보았기 때문이다.

2.4. 교육만족도

기업교육에서 학습성과를 평가하는데 있어 가장 많이 활용하는 개념은 Kirkpatrick의 4수준 모델이다. Kirkpatrick의 4단계 평가모델(Kirkpatrick's Four Steps Evaluation Model)은 무엇을 기준으로 하여 교육 프로그램의 효과성을 측정할 것인가에 초점을 맞춘 것이다.

제 1단계 반응평가는 교육에 대한 교육생의 반응은 좋았는지와 만족도 반응이나 태도에 대한 자료, 과목내용, 자료, 방법, 학습환경, 강사, 시설 등에 대한 만족도 측정이 주요 내용이다.

제 2단계는 학습 평가단계로서 의도했던 학습이 발생했는지,

성취도 즉 최종적으로 학습자가 성취해야 할 목표를 달성했는지에 대한 자료, 지식, 기능, 태도 등의 획득 여부 측정이 주요 내용이다.

제 3단계는 업무수행평가(행동 평가)단계로서 학습내용이 현장에서 활용되고 있는가에 대한 것과 훈련에 참여한 사람이 실제 현실 수행능력 면에서 변화가 일어났는지, 프로그램 참여 결과 얻어지는 참여자들의 행동변화 측정이 주요 내용이다.

제 4단계는 경영성과평가(결과 평가)단계이다. 교육이 경영 성과에 기여했는지, 개선 및 효율성에 기여한 정도에 대한 자료, 증거 측정이 주요 내용이다.

그러나 이 모델에 대해서 여러 가지 비판적인 시각들도 많이 보고되고 있는데, 이는 각 단계가 너무 단순하여 오히려 과잉 일반화를 낳을 수 있다는 점, 그리고 현대사회의 빠른 변화를 반영하지 못하고 조직외부의 영향 요소를 고려하지 않아 (Guerra-Lopez, 2008) 각 단계별 인과적 연계성 및 정적 상관 관계에 있어 문제 있는 가정에 기초하고 있다는 점 등이 제기되고 있다(Jeon & Kim, 2011).

과제가치와 학습성과에 대한 연구는 다양한 환경에서 꾸준히 이루어지고 있으며, 과제가치로 학습성과를 예측하는 연구결과가 지속적으로 보고되고 있다. 싱가포르의 9학년 학생 1,475 명을 대상으로 과제가치의 학습성과에 대한 영향력을 연구한 결과, 과제가치는 학습성과의 하위개념으로 볼 수 있는 성취 목표에 유의한 것으로 나타났다(Arief et al. 2008).

서울 소재 대학생 1~4학년 533명을 대상으로 학업 성취에 대한 과제가치를 연구한 결과, 학습동기 변수와 인지전략 변수들 중 과제가치가 가장 큰 영향을 미치는 변인임을 증명하였다. 이에 학업성취 향상에 있어 과제가치 향상이 매우 중요한 과제임을 강조하였다(Han, 2004). 조직지원과 학습성과 간의 긍정적인 관계 역시 선행연구에서 일괄되게 보고되고 있다. e-러닝을 실시하고 있는 국내 조직 구성원 178명을 대상으로 조직지원과 유사한 개념인 조직환경이 학습성과에 미치는 영향을 알아본 결과, 조직환경이 학습성과에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이에 학습성과 증진을 위해서는 교육을 장려하는 조직 문화뿐 아니라 동료 간 정보, 상호 피드백 등이 중요한 것으로 실증되었다(Kim et al. 2008).

조직지원이 성인조직 구성원 교육에 있어서의 특히 중요하다는 사실이 다양한 국외사례들을 통하여 실증되었다. 이는 조직 구성원의 학습이 조직의 학습문화 형성에 큰 영향을 받는다는 점을 실증한 것이다(Jeong & Lee, 2003).

기업의 인적자원개발제도는 조직몰입 및 직무만족에 긍정적인 영향을 주고 있음을 확인할 수 있으며, 조직수준의 학습문화는 기업의 인적자원개발제도와 구성원의 태도(조직몰입, 직무만족) 간의 관계에서 완전매개 역할을 수행하고 있음을 확인되었다. 이러한 결과는 기업의 인적자원개발을 위한 제도적 투자가 조직수준의 학습문화에 긍정적으로 영향을 주며, 이를 통해(학습문화) 구성원의 태도에 긍정적인 영향을 주고 있음을 실증적으로 나타내는 것이다(Kim, 2014).

한편, 많은 선행연구가 교육만족도와 학습성과의 관계를 규

명해보고자 노력하였다. 본래 Kirkpatrick의 4수준 모형은 각 단계가 상호 연관적으로 설계되었으나, 사회의 빠른 변화는 이러한 위계적 관계를 설명하는데 있어 불확실성을 증대시켰다. 호텔 근무자 220명을 대상으로 교육프로그램 만족도와 학습성과의 하위개념인 조직몰입과의 관계를 연구한 결과, 교육 프로그램 만족도는 조직몰입에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Park, 2006).

성공적인 학습을 위해서는 교육프로그램에 대한 만족도를 높이는 것이 중요하기 때문에, 프로그램의 내용이나, 수준, 강사의 자질 등의 중요성을 강조하였다. 원격대학원생 118명을 대상으로 학습만족도와 학업성취도의 관계를 살펴본 결과, 만족스러운 학습이 학습참여로 이어지며 궁극적으로 학업성취도와 연결됨을 실증하였다(Yoo, 2003).

본 연구에서 조절변수인 교육만족도 변수측정은 Kirkpatrick의 4수준 모델을 기본으로 하였다. 일부 비판적인 선행연구들이 있는 것은 사실이지만, 교육만족에 대한 기존 선행연구 중에서 현재까지 가장 체계적이고 기본적인 연구라고 보았다.

2.5. 이직의도

이직(turnover)의 개념은 여러 학자들의 연구에서 여러 가지로 정의되고 있다. 이직은 현재의 담당업무를 그만두고 다른 조직이나 직무로 옮겨가는 것을 말하는데 이에 대한 정의를 살펴보면 다음과 같이 크게 두 가지로 분류할 수 있다.

첫째는 총체적인 의미로 근로자의 입직과 이직을 모두 포함하는 개념이다. Bluedorn(2006)은 노동자의 이직을 “어느 특정한 공장이나 회사에 있어서의 노동자의 유·출입”으로 정의하면서 입직(신규채용, 재고용)과 이직(사직, 일시해고, 해고, 정년퇴직, 사망, 군대복무, 신체불구)을 모두 포함하는 것으로 설명하고 있으며, Price(2010)도 이직을 “사회 시스템의 구성원 경계를 넘나드는 개인의 이동”으로 정의하고 있다.

둘째는 구체적인 의미로 이직만을 포함하는 개념이다. Hedberg는 노동력 이동과 노동력 이직을 구별하여 이동을 지역간, 산업부문간, 조직 간의 유·출입으로 정의하고, 이직을 단일회사나 공장으로부터의 이직만을 포함하는 것으로 정의하고 있다. 사실 이직은 조직을 떠나는 개인을 의미하며 조직으로 들어오는 개인을 언급하지 않는 것이 보통이며, 이 분야의 많은 학자들은 이직을 결근, 지각 등과 함께 근로자의 조직 이탈행위의 한 형태로 해석하고 있다.

이직의도(Propensity to Move)는 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도로 정의된다(Mottaz, 1984). 즉, 이직의도는 아직 행동으로 나타나지 않은 개인의 이직에 대한 태도나 경향성을 의미한다.

그 동안 이직 연구들의 대부분은 초점을 이직의도를 측정하는데 두었고 이들 연구결과에 따르면 이직의도는 이직과 상당한 유의수준에서 정(+)의 상관관계가 있다는 것으로 밝혀졌다. 이처럼 이직의도는 이직에 대한 명백한 행위의 인지적 선행 변수로서 태도이론 분야의 개념적, 이론적 개발에 의해 뒷

받침됨에 따라 이직에 관한 연구는 이직의도를 이직의 가장 강력한 예측 변수로 보고 있다. 또한 이직의도 연구의 중요성은 경영자가 근로자들의 잔류 혹은 이직성향에 영향을 미치는 변수를 파악하면 근로자들로 하여금 그들이 처한 상황에 대한 평가를 다시 하여 잔류토록 할 수 있는 것이며, 변화가 불가능한 이직을 대비하여 새로운 인력의 채용과 수요를 예측을 가능케 하는 것이다. 인적자원 관리측면에서 이직은 조직외부이동을 뜻하며 그중 입직을 제외한 좁은 의미의 이직을 통상적으로 지칭하는 것으로 볼 수 있다.

Wasmuth & Davis(1983)에 의하면 이직분류 체계의 가치가 있으려면 다음과 같아야 한다고 말하였다.

첫째, 모든 경우의 이직에 지속적으로 적용할 것이며 둘째, 원인의 범위는 넓으나 객관적으로 통계적 해석이 가능할 것이며 셋째, 주된 이유와 원인에 대하여 유용한 기준을 적용할 수 있도록 각각의 경우 이직을 체계적으로 유형화시킬 수 있어야 한다고 지적하고 있다. 이직은 여러 가지 기준에 따라 분류할 수 있다. 이직결정의 주체에 따라 자발적 이직(Voluntary Separation)과 비자발적 이직(Involuntary Separation)으로 나누고, 조직에 의한 통제 가능성의 여부에 따라 통제 가능 이직과 통제 불가능 이직으로 나눌 수 있다. Bluedorn(1982)은 이직을 이동의 주체(Initiator of Movement)와 방향에 따라 자발적 이직, 자발적 이직, 비자발적 이직, 비자발적 이직 4가지 유형으로 분류하고 있다.

또한 이직의 유형에 대해 Price(1997)는 이직에 관한 의사결정의 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분하였고, Dalton(1982)은 조직에서의 통제가능성 여부에 따라 회피가능성 이직과 회피불가능성 이직으로 구분하였다. 또한 이직결과 조직에 미치는 영향에 따라 순기능이직과 역기능이직으로 분류된다.

이직(Turnover)에 관한 의사결정의 주체가 조직 구성원 자신이 라면 자발적 이직이며, 자신이 아니라 조직, 기타환경 요인에 의한 것이라면 비자발적 이직이다. 특히 이직의 대부분이 자발적 이직이고 그러한 동질성으로 인하여 이론화가 용이하며, 이직을 유발하는 대부분의 요인이 조직에서 통제가 가능하다는 이유로 대부분의 이직 이론에서 연구의 대상이 되고 있다(Shin, 1982).

자발적 이직(Voluntary Turnover)이란 근로자 스스로의 의사에 의한 이직을 의미하며, 보통 사직(Quit, Resignation)이라고도 한다. 회사에 불만이 있거나, 보다 나은 기회를 찾기 위하여 다른 직장으로 옮기는 전직과, 결혼, 임신, 출산, 질병, 가족의 이주 등으로 회사를 그만두는 협의의 사직으로 나누어진다.

이에 대하여 비자발적 이직(Involuntary Turnover)이란 근로자의 자발적 의사에 의하지 않고 직장을 떠나게 되는 이직을 말한다. 대부분의 비자발적 이직은 해고, 일시해고, 정년퇴직과 같이 조직의 의사에 의한 이직으로서, 근로자 스스로의 의사와 관계없이 이루어지는 이직의 경우를 말한다.

자발적 실업자들과 비자발적 실업자들의 인구통계학적 분포와 특성을 살펴보면 성별로는 여성의 대부분이 자발적인 이유로 직장을 그만둔 반면, 남성은 35.1%가 비자발적 이유로 이직한 것을 알 수 있다. 이직 가운데서 가장 중요한 문제가 전직을 위한 자발적 이직이라고 할 수 있는데 그 이유는 다

음과 같다. 첫째, 일반적으로 이직은 대부분 근로자의 자발적인 이직의 경우가 많다는 것이다. 둘째, 이러한 자발적 이직은 비자발적 이직의 문제보다 우선적으로 검토되어야 한다는 것이다. 셋째, 자발적인 이직은 비자발적 이직의 경우보다 경영자의 통제가 곤란 하다는 것이다.

피할 수 있는 이직(Avoidable Turnover)이란 경영자가 통제할 수 있는 임금, 복지후생, 근로시간, 작업조건 등의 원인에 의한 이직을 말하며, 피할 수 없는 이직이란 질병, 정년퇴직, 사망 등과 같이 경영자가 통제할 수 없는 요인에 의한 이직을 말한다. 이러한 구분 중에서 조직이 통제할 수 없는 요인 때문에 일어나는 이직 즉, 교육, 가족관계, 건강문제로 인한 이직에 대해서는 조직이 그것을 감소시키려고 노력하는 것은 생산적이지 못하다는 주장도 있다.

이직에 관한 연구는 자발적인 이직의 전제요인(the Antecedents of Voluntary Turnover)을 규명하는 데 그 주된 목적을 두어 왔다고 볼 수 있다. 대부분의 연구들은 조직의 성과에 부정적인 영향을 미치게 되는 이직의 원인을 규명함과 동시에 그 대응책을 강구하는 데에 주된 목적을 두어왔다. 그러나 최근에 이르러 이직이 조직에 반드시 역기능적(Invariably Disfunctional)이라는 종래의 기본적 가정에 의문을 나타내는 많은 연구가 이루어지게 되었다. 이러한 관점에서 Dalton(1982)은 이직을 자발적, 비자발적 이직으로 이분화 하던 개념에서 순기능적 이직과 역기능적 이직의 개념화를 시도하였다.

역기능적 이직(Disfunctional Turnover)이란 개인은 그 조직을 떠나기를 원하지만 조직은 그를 보유하기를 원하는 경우를 말하며, 순기능적 이직(Funtional Turnover)이란 개인이 그 조직을 떠나기를 원하고, 조직은 그것에 관심을 두지 않는 경우의 이직을 말한다.

이직을 조직을 이탈한다는 개념으로 파악할 때, 이탈한 시간을 기준으로 일시적 이직과 영구적 이직으로 나눌 수 있다. 일시적 이직은 결근이나 근무시간 중의 잦은 외출 등을 나타낸다. 반면에 영구적 이직은 다른 직장이나 직종으로의 영구적인 전환이나 직장폐쇄, 회사 도산 등을 의미한다. 개인-조직적합성은 구성원 개인의 조직에 대한 태도 중 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치며, 이직의도에는 부정적인 영향을 미친다고 할 수 있다(Kang, 2012) 또한, 개인-직무적합성을 높게 인식하는 조직 구성원일수록 특정 직무를 통해 개인의 목표달성, 능력발휘, 지식 및 기술 활용을 이룰 수 있다고 지각하여 직무에 대한 높은 만족수준과 높은 조직몰입수준 및 낮은 이직의도를 나타낸다고 주장하였다(Je & Kim, 2010; Kristof-Brown et al. 2005).

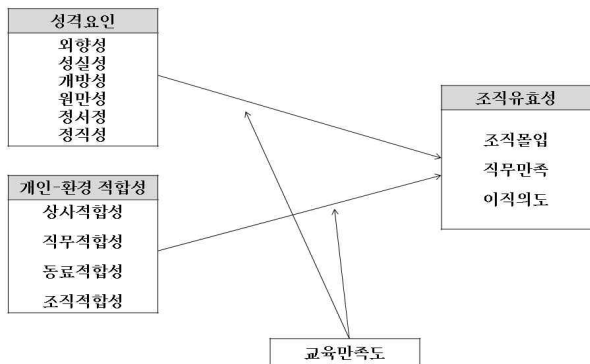
즉, 개인의 능력, 지식, 기술과 직무가 요구하는 요건 등의 적합도가 높으면 구성원 개인은 해당 직무에 대한 태도와 성과가 높게 형성될 것이며, 이에 따라 조직에 대한 애착도는 높아지고, 이직의도는 낮아진다는 의미이다. 결론적으로 개인-직무적합성은 구성원 개인의 직무에 대한 태도인 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 결국 조직에 대한 태도인 조직몰입에는 긍정적인 영향을 미치며, 이직의도에는 부정적인 영향을 미친다고 할 수 있다(Kang, 2012; Lee et. al. 2010; Lee, 2012).

조직 행태론 측면에서 이직의도의 영향요인을 살펴보면 일반적으로 직무만족이 이직의도를 줄이는 한편, 직무스트레스는 이직의도를 높이는 것으로 나타난다. Lee et al.(2009)에 따르면 직무만족과 불만족은 구성원들의 이직률과 결근율에 큰 영향을 끼친다. 직무만족과 불만족의 주요 원인은 승진가능성, 직무 그 자체, 조직의 방침 및 절차, 근로조건 등의 조직 요인, 부서내의 상사나 동료와의 관계인 근무부서 요인, 개인 욕구나 포부, 직무 수행을 통한 혜택 정도와 같은 개인 요인으로 나눌 수 있다. 또한 조직에 대한 개인의 태도로서 자신이 속한 조직을 자신과 얼마나 동일시하며 얼마나 조직에 헌신하고자 하는가에 대한 요소인 조직몰입이 이직률에 요한 요소로 파악되고 있다.

III. 연구방법

3.1 연구모형의 설정

본 연구의 결과는 위계적 회귀분석 모형을 사용하여 실증분석 하였다. 위계적 회귀분석이란 회귀분석 시에 이론적으로 설정된 단계에 따라서 분석이 이루어지는 방법이다. 반복적으로 수행되는 회귀분석에서 더 많은 수효의 예측변수를 가지는 회귀모형과 더 적은 수효의 예측변수를 가지는 회귀모형이 서로 비교되는데 이때 더 큰 모형이 더 작은 모형에 포함된 예측변수를 모두 가지고 있으면 이 두 모형은 서로 위계적인 관계에 있다고 말한다. 작은 모형에 있는 예측변수들의 효과를 통제하고서 추가되는 새로운 예측변수(집합)가 준거변수를 설명하는 데 기여하는 정도를 보기 위하여 이러한 위계적 관계의 방정식을 비교하게 되며, 그 과정을 위계적 회귀분석이라고 한다. 즉 추가되는 변수로 인한 R2 증가분에 대한 F 검정을 통해서 추가적 변수들의 기여도가 유의한지를 판단한다. 작은 모형에 들어가는 예측변수들은 발생의 선행, 인과적으로 우선적, 오염 내지 혼입변수로서의 통제 필요, 또는 연구상 먼저 검토할 필요들의 이유에 따라서 선정된다. 이러한 이유는 이론에 근거해야 하므로 이론에 의한 단계적 회귀분석 즉 이론단계적 회귀분석이라고도 한다. 본 연구의 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설

본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 1: 보험설계사의 성격요인은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 1-1: 보험설계사의 성격요인은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 1-2: 보험설계사의 성격요인은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 1-3: 보험설계사의 성격요인은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 보험설계사의 개인-환경적합성은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 2-1: 보험설계사의 개인-환경적합성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-2: 보험설계사의 개인-환경적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-3: 보험설계사의 개인-환경적합성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 보험설계사의 성격요인과 조직유효성 간에 교육만족도의 조절효과가 있을 것이다.

- 3-1: 보험설계사의 성격요인과 조직몰입 간에 교육만족도의 조절효과가 있을 것이다.
- 3-2: 보험설계사의 성격요인과 직무만족 간에 교육만족도의 조절효과가 있을 것이다.
- 3-3: 보험설계사의 성격요인과 이직의도 간에 교육만족도의 조절효과가 있을 것이다.

가설 4: 보험설계사의 개인-환경적합성과 조직유효성 간에 교육만족도의 조절효과가 있을 것이다.

- 4-1: 보험설계사의 개인-환경적합성과 조직몰입 간에 교육만족도의 조절효과가 있을 것이다.
- 4-2: 보험설계사의 개인-환경적합성과 직무만족 간에 교육만족도의 조절효과가 있을 것이다.
- 4-3: 보험설계사의 개인-환경적합성과 이직의도 간에 교육만족도의 조절효과가 있을 것이다.

3.3 연구자료

본 연구는 보험설계사를 대상으로 편의표집방식에 의해 250부의 설문지를 수거하였고, 결측값이 없는 248부의 자료를 분석에 사용하였다. 자료의 분석은 SPSS Ver. 21.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰성분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 표본의 인구통계학적 특성은 빈도분석을 통해 빈도와 백분율을 산출하였다. 둘째, 측정변수의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위해 요인분석과 신뢰성 분석을 실시하였다. 요인분석은 Kaiser 규칙이 있는 직각회전방법인 Varimax 회전을 이용한 주성분 분석을 실시하였고, 다항목 척도 간의 신뢰성은

Cronbach's α 계수를 산출하여 확인하였다. 셋째, 보험설계사의 성격요인과 개인-환경 적합성이 조직유효성에 미치는 영향과 교육만족도의 조절효과는 위계적 회귀분석을 통해 분석하였다. 연구대상의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구대상의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	50	20.2
	여성	198	79.8
연령	30세-39세	20	8.1
	40세-49세	69	27.4
	50세-59세	138	55.6
60세 이상		22	8.9
결혼여부	미혼	20	8.1
	기혼	228	91.9
학력	고등학교 졸업이하	101	40.8
	전문대학교 졸업	71	28.6
	대학교 졸업이상	76	30.6
소속회사	생명보험	85	34.3
	손해보험	163	65.7
근무기간	1년 미만	38	15.3
	1년-5년 미만	78	31.5
	5년-10년 미만	27	10.9
	10년 이상	105	42.3
월평균 소득	300만원 미만	86	34.7
	300만원-500만원 미만	51	20.6
	500만원-700만원 미만	49	19.7
	700만원 이상	62	25.0
합계		248	100.0

IV. 실증 분석결과

4.1 요인분석 및 신뢰성 분석

성격요인에 관한 요인분석을 실시한 결과 6개의 요인이 도출되었고, 누적분산이 61.689%로 나타났으며, 분석 과정에서 요인 적재량 0.5이하인 2문항이 제거되었다. 요인 1은 적극적이고 활기차며 열정적, 에너지가 넘치는 외향적인 성격에 관한 문항으로 구성되어 있어 '외향성(6항목)'이라 명명하였다. 요인 2는 치밀한 계획에 따라 완벽하게 일을 하고 목표달성을 위해 열심히 일하는 성실한 성격에 관한 문항으로 구성되어 있어 '성실성(5항목)'이라 하였으며, 요인 3은 예술적 감성에 관습에 얽매이기보다는 새로운 것을 추구하는 개방적인 성격에 관한 문항을 포함하고 있어 '개방성(5항목)'이라 하였다. 요인 4는 비교적 관대한 대인관계에 다른 사람들과 잘 타협을 하는 원만한 성격에 관한 문항으로 구성되어 있어 '원만성(4항목)'이라 하였고, 요인 5는 감정적으로 다른 사람과 공감하거나 정서적인 관계를 추구하는 문항을 포함하고 있어 '정서성(4항목)'이라 하였으며, 요인 6은 청탁이나 뇌물, 아무등을 하지 않는 정직한 성격에 관한 문항으로 구성되어 있어 '정직성(4항목)'이라 하였다. 각 요인의 Cronbach's α 계수는

외향성 0.893, 성실성 0.790, 개방성 0.781, 원만성 0.795, 정서성 0.774, 정직성 0.707로서 신뢰수준이 높게 나타났다. 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 성격요인의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

요인	문항	요인 부하량	고유치	누적 분산 (%)	신뢰 계수
외향성	나는 적극적인 성격이라는 말을 자주 듣는다	.850	4.178	14.920	.893
	나는 다른 사람들에 비해 활기찬 편이다	.817			
	나는 열정적이고 에너지가 넘친다	.804			
	나는 여러 사람들과 같이 있어도 편안하다	.775			
	나는 사람들을 만나면 먼저 대화를 시작하는 편이다	.744			
성실성	나는 친구들을 만나거나 모임에 참석하기를 좋아한다	.697	2.830	25.025	.790
	나는 일을 할 때 계획을 치밀하게 세운다	.821			
	사람들이 나를 보고 완벽주의자라고 말한 적이 있다	.756			
	나는 그다지 충동적이지 않고 심사숙고하는 편이다	.683			
	목표를 세우면 그 목표를 달성하기 위해 열심히 일을 한다.	.644			
개방성	내 책상이나 서류들을 자주 정리한다	.511	2.755	34.865	.781
	나는 미술관 등 전시회에 가면 예술작품을 오랜 시간 감상한다.	.779			
	나는 예술적 감성을 가진 창의적인 타입이다	.773			
	시간이 날 때는 소설이나 시집 등 책을 읽으면서 보낸다.	.685			
	나는 평소에 뮤지컬, 영화, 연극 관람을 즐긴다.	.590			
원만성	나는 관습에 얽매이기보다는 새로운 것을 추구한다.	.569	2.741	44.654	.795
	나는 대인관계에 있어 비교적 온화하고 관대한 편이다	.823			
	나는 사람들에게 화를 잘 내지 않는다.	.745			
	나는 사람들과 잘 타협하는 편이다	.737			
	나는 다른 사람의 실수를 불평 없이 그냥 받아들이는다.	.736			
정서성	내가 고통스럽고 힘들 때에는 나를 위로해줄 수 있는 사람이 필요하다	.839	2.499	53.578	.774
	내게 문제가 발생할 때면 다른 사람의 조언을 받는 편이다	.736			
	나는 친한 사람과 오랜 기간 떨어져 있어야 하는 이별의 순간이 오면 슬픈 감정을 크게 느낀다.	.729			
	내가 잘 아는 사람이 불행을 겪으면 그 고통이 내 것처럼 느껴진다.	.635			
	나는 무언가를 칭찬하기 위해 그 사람을 좋아하는 척은 하지 않는다.	.753			
정직성	많은 적든 간에 뇌물은 받지 않는다.	.715	2.271	61.689	.707
	나는 비싸고 호화스런 명품이나 많은 재산을 추구하지는 않는다.	.680			
	회사에서의 이부가 도움이 된다 하더라도 나는 아무런 하지 않는다.	.661			

개인-환경 적합성에 관한 요인분석 결과에서는 4개의 요인이 도출되었고, 누적분산이 78.767%로 나타났으며, 모든 문항의 요인 적재량이 0.5이상으로 나타나 제거된 항목이 없었다. 요인 1은 가치관이나 성격, 일하는 방식, 추구목표 등이 지점장과 유사하거나 잘 맞는다고 인지하는 문항으로 구성되어 있어 '상사적합성(6항목)'이라 하였고, 요인 2는 자신의 직무가 능력 발휘, 목표달성, 적성에 적합하거나 가치관, 흥미, 관심사와 잘 맞는다는 문항으로 구성되어 있어 '직무적합성(6항목)'이라 하였다. 요인 3은 지점 동료와 공통되는 특성이 많고 일처리 방식이나 가치관, 성격, 관심사 등이 비슷하다고 인지하는 문항을 포함하고 있어 '동료적합성(6항목)'이라 하였으며, 요인 4는 회사의 경영철학이나 추구가치, 이미지 및 목표가 자신과 적합하다고 인지하는 문항으로 구성되어 있어 '조직적합성(6항목)'이라 하였다. 이들 요인의 Cronbach's α 계수는 상사적합성 0.955, 직무적합성 0.946, 동료적합성 0.946, 조직적합성 0.924로서 신뢰수준이 높게 나타났다. 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 개인-환경 적합성의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

요인	문항	요인 부하량	고유치	누적분산(%)	신뢰 계수
상사 적합성	지점장과 나는 가치관이 서로 비슷하다	.918	4.989	20.787	.955
	지점장과 나는 일하는 방식이 잘 맞는다.	.909			
	지점장은 전반적으로 나와 성격이 잘 맞는다.	.892			
	지점장과 나는 서로 공통되는 특성이나 유사한 관심사가 많다	.850			
	지점장과 나는 행동하는 방식이 비슷하다	.819			
	지점장과 나는 일에서 추구하는 목표가 비슷하다	.803			
직무 적합성	내가 하고 있는 일은 내가 가진 능력을 발휘하기에 적합하다	.870	4.950	41.412	.946
	내가 하고 있는 일은 내가 추구하는 목표를 이루기에 적합하다	.865			
	내가 하고 있는 일은 나의 욕구를 충족시켜 준다.	.859			
	내가 하고 있는 일은 내 적성에 잘 맞는다.	.836			
	내가 하고 있는 일은 평소 내가 추구하는 가치관을 잘 반영하고 있다	.832			
	내가 하고 있는 일은 평소 내가 가진 흥미나 관심사와 잘 맞는다.	.798			
동료 적합성	지점 동료와 나는 서로 공통되는 특성이 많다	.851	4.711	61.043	.946
	지점 동료와 나는 일처리 방식이 잘 맞는다.	.847			
	지점 동료와 나는 가치관이 서로 비슷하다	.840			
	지점 동료와 나는 성격이 잘 맞는다.	.823			
	지점 동료와 나는 일을 하면서 추구하는 목표가 비슷하다	.805			
	지점 동료와 나는 비슷한 관심을 갖고 있다	.743			
조직 적합성	우리 회사의 경영 철학은 나의 평소 생각이나 철학과 일치한다.	.861	4.254	78.767	.924
	우리 회사가 추구하는 가치는 평소 내가 추구하는 가치와 잘 맞는다.	.827			
	우리 회사의 이미지가 바로 내 이미지인 것 같다	.758			
	우리 회사와 나는 서로 공통되는 부분이 많다	.752			
	나의 개인적 성격과 우리 회사의 특성은 서로 잘 맞는다.	.724			
	내가 추구하는 목표는 우리 회사의 목표와 서로 잘 맞는다.	.703			

교육만족도는 단일 요인으로서 회사의 교육프로그램에 대한 전반적인 만족도와 교육 담당강사, 진행방식 등의 만족도에 관한 4문항으로 구성되었다. 요인의 누적분산은 87.108%였고, 분석 과정에서 제거된 항목은 없었으며, Cronbach's α 계수가 0.950으로서 신뢰수준이 높게 나타났다. 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 교육만족도의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

요인	문항	요인 부하량	고유치	누적분산(%)	신뢰 계수
교육 만족도	우리 회사의 교육프로그램은 내 활동에 도움이 된다.	.950	3.484	87.108	.950
	우리 회사에서 실시하는 교육프로그램에 대해 전반적으로 만족한다.	.935			
	우리 회사에서 실시하는 교육의 담당강사에 만족한다.	.931			
	우리 회사에서 실시하는 교육의 진행방식에 만족한다.	.917			

조직유효성에 관한 요인분석을 결과에서는 3개의 요인이 도출되었고, 누적분산이 66.413%로 나타났으며, 요인 적재량 0.5 이하인 2문항이 제거되었다. 요인 1은 회사에 대한 소속감과 애착, 구성원 간의 친근함, 일하는 즐거움과 행복 등에 관한 문항으로 구성되어 있어 '조직몰입(5항목)'이라 하였다. 요인 2는 자신의 업무나 급여, 활동수준 등에 대한 만족, 지점장이나 동료의 인정으로 인한 만족에 관한 문항을 포함하고 있어 '직무만족(4항목)'이라 하였고, 요인 3은 회사를 그만두고 싶거나 다른 회사에서 일을 해 보고 싶은 이직에 관한 문항을 포함하고 있어 '이직의도(4항목)'라 명명하였다. 각 요인의 Cronbach's α 계수는 조직몰입 0.921, 직무만족 0.783, 이직의도 0.742로서 신뢰수준이 높게 나타났다. 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 조직유효성의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

요인	문항	요인 부하량	고유치	누적분산(%)	신뢰 계수
조직몰입	우리 회사에 대해 강한 소속감과 애착을 갖고 있다	.884	3.925	30.192	.921
	우리 회사의 구성원들이 가족처럼 친근하게 느껴진다	.865			
	나는 주변사람들에게 우리 회사가 좋은 회사라고 자주 이야기한다.	.827			
	나는 회사에서 하루 종일 일해도 즐겁고 행복하다	.797			
	우리 회사에 대해 많은 관심을 갖고 헌신적으로 일하고 있다	.764			
	내 직무에 대해 만족스런 급여를 받고 있다	.826			
직무만족	현재 내가 하고 있는 일에 만족한다.	.817	2.360	48.347	.783
	나의 업무성과에 대해 지점장이나 동료에게 인정받고 있어 만족한다.	.624			
	현재 업무의 목표수준과 활동시간에 만족한다.	.542			
	나는 다른 회사에서 일을 해보고 싶다	.851			
이직의도	나는 회사를 옮기기 위해 다른 회사를 찾아볼 의향이 있다	.780	2.348	66.413	.742
	지금 회사를 옮긴다면 현재보다 더 좋은 회사로 이직할 가능성이 높다	.776			
	나는 주변 사람들에게 회사를 그만두겠다는 말을 자주 한다	.529			

4.2 가설검증

본 연구는 보험설계사의 성격요인과 개인-환경 적합성이 조직유효성에 미치는 영향과 교육만족도의 조절효과를 검증하기 위하여 인구통계학적 특성을 통제변수로 하는 위계적 회귀분석을 실시하였다. 다수의 독립변수의 투입으로 인해 나타날 수 있는 다중공선성의 문제는 VIF(Variance Inflation Factor) 값으로 확인하였는데, VIF 값의 경우 10이하이면 다중공선성의 문제가 없다고 할 수 있다.

4.2.1 성격요인이 조직유효성에 미치는 영향

보험설계사의 성격요인이 조직유효성에 미치는 영향은 인구통계학적 특성을 통제변수로 하고, 성격요인(외향성, 성실성, 개방성, 원만성, 정서성, 정직성)을 독립변수로 하는 위계적 회귀분석을 통해 검증하였다. 인구통계학적 특성의 성별과 결혼여부, 소속회사는 더미변수로 변환하여 투입하였으며, 종속변수인 조직유효성이 조직몰입, 직무만족, 이직의도로 구성되어 있어 이들 각각을 종속변수로 하여 분석을 하였다. 그 결과는 <표 6>과 같으며, 인구통계학적 특성을 투입한 1단계 회귀모형의 VIF 값은 1.179~1.770이었고, 성격요인을 추가 투입한 2단계 회귀모형의 VIF 값은 1.207~1.791로 나타났다.

<표 6> 성격요인이 조직유효성에 미치는 영향 분석 결과

독립변수	종속변수	조직몰입				직무만족				이직의도			
		1단계		2단계		1단계		2단계		1단계		2단계	
		β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
인구통계학적 특성	성별(1)	.034	.473	-.030	-.489	.012	.175	-.039	-.624	-.079	^{-1.11} ₅	-.065	-.910
	연령	-.026	-.369	.003	.046	-.040	-.585	-.023	-.384	-.060	-.862	-.061	-.884
	결혼여부(2)	-.057	-.818	-.017	-.296	-.001	-.022	.032	.542	-.037	-.540	-.042	-.618
	학력	-.052	-.739	-.093	-1.549	.005	.074	-.045	-.735	-.009	-.124	.013	.189
	소속회사(3)	.024	.349	.076	1.298	.000	-.001	.057	.954	-.235	-3.48*	-.261	-3.80*
	근무기간	.071	.848	.091	1.288	-.162	-2.002	-.142	-1.965	-.155	-1.874	-.154	-1.856
	월평균소득	.126	1.551	.102	1.474	.392	5.033*	.370	5.206*	.049	.619	.048	.586

성격 요인	외향성	.291	4.875**	.175	2.859*	-.079	-1.126
	성실성	.093	1.427	.143	2.133*	.024	.319
	개방성	.102	1.604	.133	2.033*	.037	.490
	원만성	.221	3.825**	.182	3.074*	-.072	-1.063
	정서성	.127	2.198*	.039	.664	-.032	-.476
	정직성	.025	.422	.031	.510	-.137	-1.956
F	1.410	9.821***	4.220***	8.444***	2.638*	2.132*	
R2	.040	.353	.110	.331	.071	.106	
△R2		.313		.221		.035	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001, 1)성별(남성0, 여성=1), 2)결혼여부(미혼=0, 기혼=1), 3)소속회사(생명보험=0, 손해보험=1)

성격요인이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과를 살펴 보면 F=9.821, p<.001 수준에서 유의하였고, 조직몰입에 대한 성격요인의 전체 설명력은 35.3%로 나타났다. 인구통계학적 특성에서는 조직몰입에 영향을 미치는 요인이 없었으며, 성격요인의 외향성(t=4.875, p<.001)과 원만성(t=3.825, p<.001), 정서성(t=2.198, p<.05)이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 보험설계사의 성격이 활기차고 외향적이며, 대인관계가 원만하고 정서적으로 다른 사람과의 공감성이 높을수록 자신의 회사에 강한 소속감과 애착을 갖고 몰입하는 정도가 높아진다고 할 수 있다. 그러나 성실성, 개방성, 정직성은 조직몰입에 영향을 미치지 않았으므로 본 연구의 가설 1-1은 부분적으로 지지되었다.

성격요인이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, F=8.444, p<.001 수준에서 유의하였고 전체 설명력이 33.1%로 나타났다. 인구통계학적 특성의 월평균 소득(t=5.206, p<.001)이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 성격요인의 외향성(t=2.859, p<.01)과 성실성(t=2.133, p<.05), 개방성(t=2.033, p<.05), 원만성(t=3.074, p<.01)이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 보험설계사의 성격이 외향적이고 성실하며, 개방적이면서도 원만한 성격일수록 자신의 업무나 활동시간, 급여 등의 만족도가 높아진다고 할 수 있다. 그러나 정서성, 정직성은 직무만족에 영향을 미치지 않았으므로 본 연구의 가설 1-2는 부분적으로 지지되었다. 성격요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과를 보면, F=2.132, p<.05 수준에서 유의하였고 전체 설명력이 10.6%로 나타났다. 인구통계학적 특성에서는 소속회사(t=3.808, p<.001)가 이직의도에 부(-)의 영향을 미침에 따라 생명보험보다는 손해보험에 근무할수록 이직의도가 높아지는 결과를 보였다. 그러나 성격요인 중에서는 이직의도에 영향을 미치는 요인이 분석되지 않았으므로 본 연구의 가설 1-3은 기각되었다. 따라서 보험설계사의 성격은 조직몰입과 직무만족에 영향을 주는 주요 변인이겠지만 이직의도를 유발하는 요인은 아니라고 볼 수 있다.

4.2.2 개인-환경적합성이 조직유효성에 미치는 영향

개인-환경 적합성이 조직유효성에 미치는 영향을 분석하기 위해 인구통계학적 특성을 통제변수로 하고, 개인-환경 적합성(상사적합성, 직무적합성, 동료적합성, 조직적합성)을 독립변수로 하는 위계적 회귀분석을 실시하였다. 종속변수인 조직유효성이 조직몰입, 직무만족, 이직의도로 구성되어 있어 이들

각각을 종속변수로 하여 분석을 하였으며, 그 결과는 <표 7>과 같다. 또한 VIF 값의 경우 인구통계학적 특성을 투입한 1단계 회귀모형은 1.179~1.770이었고, 개인-환경 적합성을 추가 투입한 2단계 회귀모형은 1.211~1.891로서 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

<표 7> 개인-환경적합성이 조직유효성에 미치는 영향 분석 결과

독립변수	종속변수	조직몰입				직무만족				이직의도			
		1단계		2단계		1단계		2단계		1단계		2단계	
		β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
인구 통계 학적 특성	성별1)	.034	.473	.034	.681	.012	.175	.012	.218	-.079	-1.125	-.071	-1.029
	연령	-.026	-.369	.048	.981	-.040	-.585	.012	.207	-.060	-.862	-.066	-.965
	결혼여부2)	-.057	-.818	-.034	-.703	-.001	-.022	.012	.124	-.037	-.540	-.043	-.632
	학력	-.052	-.739	.009	.189	.005	.074	.050	.875	-.009	-.124	-.013	-.185
	소속회사3)	.024	.349	.056	1.183	.000	-.001	.029	.521	-.235	-.348*	-.260	-.365*
	근무기간	.071	.848	.073	1.264	-.162	-2.002	-.155	-2.312	-.155	-1.874	-.156	-1.916
	월평균소득	.126	1.551	-.055	-.967	.392	5.033*	.247	3.722*	.049	.619	.090	1.117
개인- 환경 적합 성	상사적합성			.134	2.558*			.143	2.355*			-.028	-.381
	직무적합성			.439	7.675**			.376	5.685**			-.092	-1.145
	동료적합성			.112	1.989*			-.030	-.464			.110	1.380
	조직적합성			.254	4.264**			.206	2.985*			-.186	-2.212
F	1.410		26.885***		4.220***		14.643***		2.638*		2.832**		
R2	.040		.556		.110		.406		.071		.117		
△R2			.516				.296				.046		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001, 1)성별(남성0, 여성=1), 2)결혼여부(미혼=0, 기혼=1), 3)소속회사(생명보험=0, 손해보험=1)

개인-환경 적합성이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과를 살펴보면 F=26.885, p<.001 수준에서 유의하였고, 조직몰입에 대한 개인-환경 적합성 요인의 전체 설명력은 55.6%로 나타났다. 인구통계학적 특성에서는 조직몰입에 영향을 미치는 요인이 없었으며, 상사적합성(t=2.558, p<.05)과 직무적합성(t=7.675, p<.001), 동료적합성(t=1.989, p<.05), 조직적합성(t=4.264, p<.001)이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 상사나 동료와 가치관이나 성격, 일하는 방식, 관심사 및 추구목표 등이 비슷하고, 자신의 일이 적성에 잘 맞으며 조직과의 적합성이 높을수록 회사에 대해 소속감과 애착을 갖고 몰입하는 정도가 높아진다고 할 수 있다. 이와 같이 개인-환경 적합성을 구성하는 모든 요인이 조직몰입에 영향을 미침에 따라 본 연구의 가설 2-1은 지지되었다.

개인-환경 적합성이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, F=14.643, p<.001 수준에서 유의하였고 전체 설명력이 40.6%로 나타났다. 인구통계학적 특성의 근무기간(t=-2.312, p<.05)은 직무만족에 부(-)의 영향을 미친 반면 월평균 소득(t=3.732, p<.001)은 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 상사적합성(t=2.355, p<.05)과 직무적합성(t=5.685, p<.001), 조직적합성(t=2.985, p<.01)이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 보험설계사가 성격이나 가치관, 목표 및 일하는 방식 등에 있어 상사와 적합하고, 자신의 업무가 적성에 맞으며, 조직과의 적합성이 높을수록 자신의 업무나 활동시간, 급여 등에 대한 만족도가 높아진다고 할 수 있다. 그러나 동료적합성은 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타남에 따라 본 연구의

가설 2-2는 부분적으로 지지되었다.

개인-환경 적합성이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, $F=2.832, p<.01$ 수준에서 유의하였고 전체 설명력이 11.7%로 나타났다. 인구통계학적 특성의 소속회사($t=-3.855, p<.05$)가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있어 손해보험에 근무할수록 이직의도가 낮아지고 있었다. 개인-환경 적합성 요인 중에서는 조직적합성($t=-2.212, p<.01$)이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있었으나, 이직의도에 대한 상사적합성과 직무적합성, 동료적합성의 영향력이 나타나지 않았으므로 본 연구의 가설 2-2는 부분적으로 지지되었다. 이상의 분석 결과에서 조직적합성은 보험설계사의 조직몰입과 직무만족을 높이는 반면 이직의도를 낮추는 요인이었고, 직무적합성은 조직몰입과 직무만족에 가장 크게 영향을 주는 요인임을 알 수 있었다.

4.2.3 성격요인과 조직유효성 간 교육만족도의 조절효과

보험설계사의 성격요인과 조직유효성 간의 영향관계에서 교육만족도의 조절효과는 위계적 회귀분석으로 검증하였고, 통제변인인 인구통계학적 특성과 함께 독립변수, 조절변수를 투입한 회귀모형과 상호작용항을 추가로 투입한 회귀모형을 통해 교육만족도의 조절효과를 판단하였다. 또한 독립변수와 조절변수, 상호작용항 간의 다중공선성 문제를 해결하기 위하여 평균 중심화(mean centering) 방법을 사용하여 편차점수를 이용한 상호작용항을 분석에 투입하였으며, 종속변수인 조직유효성이 조직몰입, 직무만족, 이직의도로 구성되어 있어 이들 각각을 종속변수로 하여 분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 8>과 같으며, VIF 값의 경우 인구통계학적 특성과 함께 성격요인, 교육만족도를 투입한 1단계 회귀모형은 1.208~1.814이었고, 상호작용항을 추가 투입한 2단계 회귀모형은 1.249~2.369로 나타났다.

<표 8> 성격요인과 조직유효성 간 교육만족도의 조절효과 분석 결과

독립변수	종속변수		조직몰입				직무만족				이직의도			
			1단계		2단계		1단계		2단계		1단계		2단계	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
인구통계학적 특성	성별1)		-.064	-1.291	-.049	-.991	-.063	-1.095	-.045	-.794	-.043	-.634	-.055	-.796
	연령		.002	.038	.019	.385	-.024	-.428	-.015	-.266	-.061	-.922	-.076	-1.124
	결혼여부2)		-.001	-.028	-.012	-.247	.043	.792	.036	.657	-.052	-.805	-.043	-.644
	학력		-.091	-1.859	-.072	-1.453	-.044	-.772	-.024	-.422	.012	.178	-.004	-.063
	소속회사3)		-.080	-1.622	-.093	-1.864	-.052	-.908	-.066	-1.170	-.162	-2.374	-.152	-2.201
	근무기간		.020	.340	.012	.203	-.192	-2.870*	-.196	-2.966*	-.108	-1.367	-.100	-1.244
	월평균소득		.062	1.096	.076	1.322	.342	5.222*	.357	5.488*	.074	.947	.060	.759
성격요인	외향성		.216	4.397**	.233	4.622**	.122	2.151*	.134	2.341*	-.031	-.458	-.045	-.639
	성실성		.099	1.855	.064	1.171	.147	2.381*	.102	1.626	.021	.288	.051	.670
	개방성		.074	1.414	.072	1.320	.113	1.874	.116	1.860	.055	.772	.052	.690
	원만성		.163	3.441**	.156	3.147*	.142	2.580*	.122	2.161*	-.035	-.539	-.031	-.445
	정서성		-.021	-.430	-.014	-.265	-.064	-1.133	-.063	-1.082	.062	.926	.059	.832
	정직성		-.014	-.289	.009	.183	.004	.067	.045	.794	-.112	-1.678	-.133	-1.917
교육만족도		.550	10.98***	.556	10.79***	.385	6.632**	.404	6.889**	-.351	-5.106**	-.353	-4.945**	
외향성*교육만족도				.015	.258			.133	2.017*			-.008	-.099	

성실성*교육만족도					-.063	-.837			.032	.357
개방성*교육만족도					-.040	-.720			-.032	-.509
원만성*교육만족도					-.089	-1.609			-.156	-2.465
정서성*교육만족도					.018	.309			-.032	-.483
정직성*교육만족도					.126	2.210*			.200	3.086*
F	22.399***	16.189***	12.424***	9.886***	4.054***	2.971***				
R2	.568	.588	.427	.466	.196	.207				
ΔR2		.020		.039		.011				

*p<.05, **p<.01, ***p<.001, 1)성별(남성0, 여성=1), 2)결혼여부(미혼=0, 기혼=1), 3)소속회사(생명보험=0, 손해보험=1)

성격요인과 조직몰입 간 교육만족도의 조절효과를 분석한 결과를 살펴보면, 1단계 회귀모형은 $F=22.399, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 56.8%였으며, 성격요인의 외향성($t=4.397, p<.001$), 원만성($t=3.441, p<.01$)과 교육만족도($t=10.983, p<.001$)가 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 상호작용항을 추가로 투입한 2단계 회귀모형은 $F=16.189, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 58.8%로서 1단계보다 2.0% 증가하였다. 조직몰입에 대해서는 성격요인의 외향성($t=4.622, p<.001$), 원만성($t=3.147, p<.01$)이 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 조절변수인 교육만족도($t=10.794, p<.001$)가 정(+)의 영향을 미쳤으며, 정직성과 교육만족도의 상호작용항($t=2.210, p<.05$)이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같이 정직성과 조직몰입 간의 영향관계에서 교육만족도의 조절효과가 나타남에 따라 본 연구의 가설 3-1은 부분적으로 지지되었다. 성격요인과 직무만족 간 교육만족도의 조절효과를 분석한 결과에서 1단계 회귀모형은 $F=12.424, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 42.7%였으며, 성격요인의 외향성($t=2.151, p<.05$), 성실성($t=2.381, p<.05$), 원만성($t=2.580, p<.05$)과 교육만족도($t=6.632, p<.001$)가 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 상호작용항을 추가로 투입한 2단계 회귀모형은 $F=9.886, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 46.6%로서 1단계보다 3.9% 증가하였다. 직무만족에 대해서는 성격요인의 외향성($t=2.341, p<.05$), 원만성($t=2.161, p<.05$)이 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 조절변수인 교육만족도($t=6.889, p<.001$)가 정(+)의 영향을 미쳤으며, 외향성과 교육만족도의 상호작용항($t=2.017, p<.05$), 정직성과 교육만족도의 상호작용항($t=3.086, p<.01$)이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 외향성과 직무만족, 정직성과 직무만족 간의 영향관계에서 교육만족도의 조절효과가 나타남에 따라 본 연구의 가설 3-2는 부분적으로 지지되었다.

성격요인과 이직의도 간 교육만족도의 조절효과를 분석한 결과의 경우 1단계 회귀모형은 $F=4.054, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력은 19.6%로 나타났다. 독립변수인 성격요인에서는 이직의도의 영향요인이 없었으나 조절변수인 교육만족도($t=-5.106, p<.001$)는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 상호작용항을 추가로 투입한 2단계 회귀모형은 $F=2.971, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 20.7%로서 1단계보다 1.1% 증가하였다. 이직의도에 대해서는 성격요인의 영향력이 없었으나 조절변수인 교육만족도

($t=-4.945, p<.001$)가 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 하지만, 독립변수와 조절변수의 상호작용항이 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타남에 따라 본 연구의 가설 3-3은 기각되었다.

4.2.4 개인-환경적합성과 조직유효성 간 교육만족도의 조절효과

개인-환경 적합성과 조직유효성 간의 영향관계에서 교육만족도의 조절효과는 위계적 회귀분석으로 검증하였고, 통제변인인 인구통계학적 특성과 함께 독립변수, 조절변수를 투입한 회귀모형과 상호작용항을 추가로 투입한 회귀모형을 통해 교육만족도의 조절효과를 판단하였다. 분석 과정에서 편차점수를 이용한 상호작용항을 분석에 투입하였으며, 종속변수인 조직유효성이 조직몰입, 직무만족, 이직의도로 구성되어 있어 이들 각각을 종속변수로 하여 분석을 하였다. 그 결과는 <표 9>와 같으며, VIF 값의 경우 인구통계학적 특성과 함께 개인-환경 적합성, 교육만족도를 투입한 1단계 회귀모형은 1.241~2.039이었고, 상호작용항을 추가 투입한 2단계 회귀모형은 1.274~2.229로 나타났다. 개인-환경 적합성과 조직몰입 간 교육만족도의 조절효과를 분석한 결과를 살펴보면, 1단계 회귀모형은 $F=33.752, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 63.3%였으며, 개인-환경 적합성의 상사적합성($t=2.143, p<.01$), 직무적합성($t=5.069, p<.001$), 조직적합성($t=3.886, p<.001$)과 교육만족도($t=7.005, p<.001$)가 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 상호작용항을 추가로 투입한 2단계 회귀모형은 $F=25.497, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 63.8%로서 1단계보다 0.5% 증가하였다. 조직몰입에 대해서는 상사적합성($t=2.084, p<.05$), 직무적합성($t=4.816, p<.001$), 조직적합성($t=3.707, p<.001$)이 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 조절변수인 교육만족도($t=7.177, p<.001$)가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만, 독립변수와 조절변수의 상호작용항이 조직몰입에 영향을 미치지 않았으므로 본 연구의 가설 4-1은 기각되었다.

개인-환경 적합성과 직무만족 간 교육만족도의 조절효과를 분석한 결과에서 1단계 회귀모형은 $F=15.332, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 43.9%였으며, 개인-환경 적합성의 상사적합성($t=2.061, p<.05$), 직무적합성($t=3.945, p<.001$), 조직적합성($t=2.639, p<.01$)과 교육만족도($t=3.744, p<.001$)가 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 상호작용항을 추가로 투입한 2단계 회귀모형은 $F=11.661, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 44.7%로서 1단계보다 0.8% 증가하였다. 직무만족에 대해서는 상사적합성($t=2.075, p<.05$), 직무적합성($t=3.734, p<.001$), 조직적합성($t=2.379, p<.05$)이 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 조절변수인 교육만족도($t=4.062, p<.001$)가 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 하지만, 독립변수와 조절변수의 상호작용항이 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타남에 따라 본 연구의 가설 4-2는 기각되었다. 개인-환경 적합성과 이직의도 간 교육만족도의 조절효과를 분석한 결과의 경우 1단계 회귀모형은 $F=4.892, p<.001$ 수준에서

유의하였고, 요인의 전체 설명력은 20.0%로 나타났다. 독립변수인 개인-환경 적합성 요인에서는 이직의도의 영향요인이 없었으나 조절변수인 교육만족도($t=-4.946, p<.001$)는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 상호작용항을 추가로 투입한 2단계 회귀모형은 $F=3.766, p<.001$ 수준에서 유의하였고, 요인의 전체 설명력이 20.7%로서 1단계보다 0.7% 증가하였다. 이직의도에 대해서는 개인-환경 적합성 요인의 영향력이 없었으나 조절변수인 교육만족도($t=-4.786, p<.001$)가 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 하지만, 독립변수와 조절변수의 상호작용항 중에서는 이직의도에 영향을 미치는 요인이 나타나지 않아 본 연구의 가설 4-3은 기각되었다.

<표 9> 개인-환경 적합성과 조직유효성 간 교육만족도의 조절효과 분석 결과

독립변수	종속변수	조직몰입				직무만족				이직의도			
		1단계		2단계		1단계		2단계		1단계		2단계	
		β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
인구통계학적 특성	성별1)	-.004	-.091	-.001	-.020	-.012	-.223	-.012	-.211	-.032	-.483	-.035	-.511
	연령	.031	.704	.024	.532	.001	.014	-.006	-.113	-.049	-.748	-.044	-.657
	결혼여부2)	-.021	-.477	-.014	-.315	.015	.284	.016	.293	-.056	-.869	-.071	-1.075
	학력	-.016	-.366	-.020	-.442	.033	.589	.029	.514	.014	.211	.015	.220
	소속회사3)	-.040	-.878	-.036	-.788	-.035	-.621	-.034	-.592	-.159	-2.360	-.164	-2.423
	근무기간	.021	.394	.023	.438	-.189	-2.875	-.182	-2.739	-.102	-1.238	-.094	-1.178
	월평균소득	-.025	-.475	-.028	-.531	.267	4.131*	.260	3.987*	.058	.756	.053	.686
개인환경적합성	상사적합성	.103	2.143*	.102	2.084*	.123	2.061*	.125	2.075*	.004	.062	.015	.203
	직무적합성	.286	5.069**	.275	4.816**	.275	3.945**	.263	3.734**	.067	.799	.071	.835
	동료적합성	.086	1.661	.088	1.696	-.048	-.751	-.044	-.683	.138	1.807	.140	1.820
	조직적합성	.212	3.886**	.206	3.707**	.178	2.639*	.163	2.379*	-.143	-1.766	-.154	-1.880
교육만족도		.358	7.005**	.386	7.188**	.237	3.744**	.270	4.062**	-.373	-4.946**	-.380	-4.786**
상사적합성*교육만족도				.027	.573			.058	.999			.054	.786
직무적합성*교육만족도				-.008	-.138			.035	.482			.047	.537
동료적합성*교육만족도				.060	1.063			.043	.612			-.063	-.756
조직적합성*교육만족도				.017	.306			-.025	-.361			-.068	-.833
F		33.752***		25.497***		15.332***		11.661***		4.892***		3.766***	
R2		.633		.638		.439		.447		.200		.207	
$\Delta R2$.005				.008				.007	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$, 1)성별(남성0, 여성=1), 2)결혼여부(미혼=0, 기혼=1), 3)소속회사(생명보험=0, 손해보험=1)

V. 결론 및 시사점

이상에서 분석한 가설검증 결과를 요약하면 다음 <표 10>과 같다.

<표 10> 가설검증 결과의 요약

가설		채택여부
H1	성격요인 → 조직유효성	
H1-1	성격요인 → 조직몰입	일부 채택
H1-2	성격요인 → 직무만족	일부 채택
H1-3	성격요인 → 이직의도	기각
H2	개인-환경 적합성 → 조직유효성	
H2-1	개인-환경 적합성 → 조직몰입	채택
H2-2	개인-환경 적합성 → 직무만족	일부 채택
H2-3	개인-환경 적합성 → 이직의도	일부 채택
H3	성격요인 → 조직유효성 : 교육만족도(조절효과)	
H3-1	성격요인 → 조직몰입 : 교육만족도(조절효과)	일부 채택
H3-2	성격요인 → 직무만족 : 교육만족도(조절효과)	일부 채택
H3-3	성격요인 → 이직의도 : 교육만족도(조절효과)	기각

H4	개인-환경 적합성 → 조직유효성 : 교육만족도(조절효과)	
H4-1	개인-환경 적합성 → 조직몰입 : 교육만족도(조절효과)	기각
H4-2	개인-환경 적합성 → 직무만족 : 교육만족도(조절효과)	기각
H4-3	개인-환경 적합성 → 이직의도 : 교육만족도(조절효과)	기각

설계사의 외향성, 성실성, 개방성, 원만성, 정서성, 정직성을 나타내는 성격요인은 조직몰입과 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있다. 즉, 보험설계사의 성격이 활기차고 외향적이며, 대인관계가 원만하고 정서적으로 다른 사람과의 공감성이 높을수록 자신의 회사에 강한 소속감과 애착을 갖고 몰입하는 정도가 높아진다고 할 수 있다. 이는 설계사의 도입 단계에서부터 선별 도입이 이루어져야할 필요성을 대변하고 있다. 설계사 개인의 성격요인에 따라 조직몰입도 그리고 직무만족도의 차이가 발생하기 때문이다. 반면 성격요인은 이직의도에는 유의한 영향을 미치지 아니하였다. 이는 설계사의 이직은 설계사 개인의 성격에 의하여 발생하는 것 보다는 설계사 개인 성격 외의 요인에 영향을 받고 있음을 실증한 결과이다.

상사적합성, 직무적합성, 동료적합성, 조직적합성을 나타내는 개인-환경적합성은 조직몰입, 직무만족, 이직의도 모두에 유의한 영향을 미치고 있다. 즉, 상사나 동료와 가치관이나 성격, 일하는 방식, 관심사 및 추구목표 등이 비슷하고, 자신의 일이 적성에 잘 맞으며 조직과의 적합성이 높을수록 회사에 대해 소속감과 애착을 갖고 몰입하는 정도가 높아진다고 할 수 있다. 이는 보험 설계사의 근무환경이 설계사가 생산성을 향상시키고 현재 속해 있는 보험회사에 충성도를 좌우함을 실증한 결과이다. 또한 교육을 통하여 보험 설계사의 성격에 따른 조직몰입과 직무만족도를 향상시킬 수 있음을 알게 되었다. 조직몰입에 대해서는 성격요인의 외향성, 원만성이 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 조절변수인 교육만족도가 정(+)의 영향을 미쳤으며, 정직성과 교육만족도의 상호작용항이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 교육이 설계사를 좀더 긍정적인 측면의 외향성을 갖게 하고 성실하게 본인의 업무를 처리하게 하며 윤리적 영입이 가능하게 함을 시사한다. 반면 교육을 하더라도 개인-환경적합성은 설계사의 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 영향을 미칠 수 없음을 실증하였다.

본 연구의 향후 연구과제는 인구통계학적 분석에서 소속회사가 이직의도에 부(-)의 영향을 미침에 따라 생명보험보다는 손해보험에 근무할수록 이직의도가 높아지는 결과를 보인 것에 대한 연구가 더욱 필요할 것으로 본다. 기존 연구에서는 손해보험이 강제보험의 성격을 가지고 있어 설계사들의 정착률이 높다고 알려져 있기 때문이다.

REFERENCE

Bluedorn, A.(2006), Alliance management teams and entrainment: Sharing temporal mental models - Human Relations, vol. 59 no. 7 903-927.
 Kristof, A. L.(1996), Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications, Personnel psychology 49 (1), 1-49.

Bluedorn, A. C.(1982), A Unified Model of Turnover from Organizations, Human Relations February vol. 35 no. 2 135-153.
 Arief, D. L., Shun, L. and Youyan, N.(2008). The role of self-efficacy, task value and achievement goals in predicting learning strategies, task disengagement, peer relationship and achievement outcome. *Contemporary Educational Psychology*, 33(4), 486-512.
 Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H.(1993) Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *ACAD MANAGE REV*, vol. 18 no. 1 88-115.
 Chatman, J. A.(1991). Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms. *Administrative Science Quarterly*, 36, 459-484.
 Cheon, B. Y., Lee, H. S. and Park, S. M.(2012). *The impact of organizational and personal characteristic on the person-job fit, career commitment and career satisfaction*. Korean Human Resource Development Quart 14(2), 47-78.
 Choi, J. W.(2008). A Study on the Job Satisfaction of Health Teacher, Doctoral dissertation, konyang graduate school.
 Costa, P. T. and McCrae, R.R.(1992) Four ways five factors are basic Personality and Individual Differences, Baltimore : Gerontology Research Center Press.
 Dalton, D. R. and Krackhardt, D. M., Porter, L. W.(1981) Functional turnover: An empirical assessment. *Journal of Applied Psychology*, Vol 66(6), 716-721.
 Dalton, W. D and Krackhardt, D. M.(1982), Turnover Overstated: The Functional Taxonomy, *ACAD MANAGE REV*, vol. 7 no. 1 117-123.
 Dawes, R. V.(1994). *The theory of work adjustment as convergent theory*. In Savikas, M.L. & Lent, R.W. (eds) *Convergence in Career Development Theories: Implications for Science and Practice*, Palo Alto: CPP Books, pp. 33-43.
 Edwards, J. R and Rothbard, N. P.(1999), Work and family stress and well-being: An examination of person-environment fit in the work and family domains - Organizational behavior and human decision,
 Guerra-Lopez, I.(2008). *Performance evaluation*. San Francisco : Jossey-Bass.
 Han and Lee(2009), Person-Environment Fit, *Multifaceted Burnout Tendency of Boundary Spanning and Performance*, 20(2), 121-147, 27 pages
 Hopkins, D., Harris, A., Stoll, L. and Mackay, T.(2010), School and System Improvement: State of the Art Review, Keynote presentation prepared for the 24th International Congress of School Effectiveness and School Improvement
 Jeong, T. J. and Lim, W. K.(2015). A Study on the Effects of Employees' Job Stress on Organization Effectiveness, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship* Vol.10 No.4, 177-184
 Kang, Y. S.(2012). Differential Effects of Person-Environment Fit on Job Performance and Mediating Effect of Perceived Work Value. *Human Resource Management Research*, 19(4), 75-98
 Karen, H. E. and Guido, M.(2007). Testing Vocational

- Interests and Personality as Predictions of Person-vocation and Person-job Fit. *Journal of Career Assessment*, 15, 206-226.
- Kim, H. K., Seo, E. S. & Seo, H. J.(2008). An Empirical Study on the Effect of Job Commitment and Task Relatedness of Content on Individual Transfer of Training in the e-Learning Environment, *Knowledge Studies*, 6(1), 27-53.
- Kim, S. H.(2014). The Impact of Human Resource Development on Job Satisfaction and Organizational Commitment : Mediating Effects of Learning Culture, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 9(3), 119-128.
- Kristof-Brown, A. L., Jansen, K. J. and Colbert, A. E.(2002), A policy-capturing study of the simultaneous effects of fit with jobs, groups, and organizations, *Journal of Applied Psychology*, Vol 87(5)
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D. & Johnson, E. C. (2005). Consequences of Individual's Fit at Work: A Meta-analysis of Person-job, Person-organization, Person-group and Person-supervisor Fit. *Personal Psychology*, 58(2), 281-342.
- Lauver, K. J. and Kristof-Brown, A. L.(2001), Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit, *Journal of Vocational Behavior* 59 (3).
- Lee, I. S., Baek, J. H. & Jeon, M. K.(2010). The Effect of Person-Environment Fit on Organizational Effectiveness, *Korean Journal of Business Administration*, 30(5), 277-297.
- Lee, I. S.(2003). Big 5 personality factors in the model system between ethical values and organizational performance, *Korean Journal of Business Administration*, 32(6), 1593-1621.
- Lee, K. and Ashton, M. C.(2004). Psychometric properties of the HEXACO personality inventory. *Multivariate Behavioral Research*, 39, 329-358.
- Locke, E. A. and Latham, G. P.(1990), *A Theory of Goal Setting & Task Performance*, Prentice Hall, 413.
- Mottaz, C. J.(1988). Work satisfaction and hospital nurse. *Hospital and Health services Administration*, 33(1), 57-74.
- Park, S. Y.(2009). The Comparison between Policemen's and Policewomen's Influential Factors on work Outcome, Job Attitude and Job Leaving, *Korean Association of Public Safety and Criminal Justice*, 36(0), 91-129.
- Park, Y. J.(2007). *A Study on the Effect of Police Officers' Job Satisfaction on Their Organizational Commitment: Focusing on the Moderator Effect of Job Types*, Doctoral dissertation, Keimyung graduate school.
- Price, C. J.(2010), The anatomy of language: a review of 100 fMRI studies published in 2009 - *Annals of the New York Academy of Sciences*, Volume 1191, The Year in Cognitive Neuroscience 2010, 62-88.
- Price, K.(1997), Differential Evolution - A Simple and Efficient Heuristic for global Optimization over Continuous Spaces, *Journal of Global Optimization*, 11(4), 341-359.
- Wasmuth, W. J. and Davis, S. W.(1983), *Managing Employee*
- Turnover-Cornell Hotel and Restaurant, 23(4), 15-22.

Personality Factors of Sales Force and Individuals – Impact on the Degree of Environmental Compatibility Job Satisfaction, Turnover : Based on the Insurance Agents

Kim, Dong Heui*

Ha, Kyu-Soo**

Abstract

The current insurance market is facing a real problem that the high cost of insurance spent in maintaining a non-face-to-face sales channels face of the channel facing growing contribution to the reduction of side. As a result, the productivity issue facing designers of representative organizations in the organization channel will be referred to an urgent problem. As a result of improved organizational productivity architect that is the goal of this study to demonstrate what a performance improvement factor of insurance agents.

Personality factors and individual insurance agents individual-environmental suitability and job satisfaction, consider the impact on turnover intention year of the results architects extroversion, sincerity, openness, it won a chronic, emotional gender, personality representing the honesty factor is organizational commitment and job satisfaction It has had a significant impact on. In other words, this is a lively and extroverted nature of the actuary, the more harmonious interpersonal relationships and higher emotional empathy with others can raise the extent that has a strong sense of belonging and attachment to their company's commitment. Whereas personality factors were not significant influence turnover intention has. This can be made to represent the need for screening of agents introduced from the introduction stage. Depending on the personality factors of organizational commitment, personal planners also occurs because of the differences and job satisfaction. Whereas turnover of agents is the result of empirical factors that are affected by other agents than to individual character generated by the character of the individual agents.

Compliance boss, job suitability, individuals representing a fellow fitness, tissue compatibility environmental compliance is having a significant impact on both the degree of organizational commitment, job satisfaction and turnover intention. In other words, the boss or colleague, values and personality, working method, as fits well the concerns and pursuing goals are similar, and their job aptitude higher the suitability of the organization is about to have a sense of belonging and attachment to the company commitment can do. This is the result of a demonstration that the work environment of the actuary agents productivity gains and loyalty depends on the insurance company, which currently belongs.

Keywords: insurance agents, personality factors, individuals-environmental suitability, job satisfaction, turnover, training satisfaction

* First Author, Graduate School of Venture at Hoseo University

** Corresponding Author, Professor, Graduate School of Venture at Hoseo University