

포아송회귀 모형을 활용한 생명보험 설계사들의 이직 요인 분석[†]

전희주¹

¹동덕여자대학교 정보통계학과

접수 2016년 8월 13일, 수정 2016년 9월 11일, 게재확정 2016년 9월 23일

요약

본 연구는 생명보험사의 핵심 영업채널의 역할을 하고 있는 보험설계사들에 대한 실문을 바탕으로 보험설계사들의 이직횟수에 영향을 주는 요인을 찾고자 한다. 반응변수 이직횟수는 계수자료 (count data)이기에 일반화선형모형의 하나인 포아송회귀모형을 통해 분석된다. 현 조직에서의 보험설계사 근무경력에 보험설계사의 이직횟수에 직접적인 영향을 주는 변수로 본 연구모형에서는 통계변수로 설정되었다. 포아송회귀모형 적합결과, 보험설계사 이직의 횟수에 가장 큰 영향을 주는 요인은 현재 속한 회사 (대리점)으로 나타났으며, 다음으로 연령, 보험설계사로 입사하게 된 동기, 월평균 소득, 월평균 신계약건수, 최종학력 순으로 나타났다. 보험설계사가 현재의 속한 조직이 대형생보사이면 이직의 횟수가 가장 낮고, GA (general agent, 독립대리점) 소속이면 이직의 횟수가 높아지는 경향을 보이고 있다. 연령은 적을수록 이직의 횟수는 증가하고 연령이 많을수록 이직의 횟수는 작아짐을 보여주었다. 보험설계사로 입사하게 된 동기는 친구, 친척, 가족 등 지인의 추천과 동료FP, 소장, 지점장 등의 권유이면 이직의 횟수는 작게 나타났고 단순한 경제적 수입의 니즈와 능력과 적성이 부합의 자발적인 경우는 오히려 이직의 횟수는 높게 나타났다.

주요용어: 이직횟수, 조직물입, 직무만족, 채널경영만족, 포아송회귀모형.

1. 서론

보험설계사는 보험산업에서 보험회사의 상품을 소비자에게 판매하는 대표적인 보험유통조직으로 FP (financial planner), FC (financial consultant) 등 속한 회사에 따라 다르게 불린다. 보험설계사는 보험 상품을 판매하는 단순한 중간자의 역할만이 아니라 가망고객과 기존고객에 대한 영업과 관리를 담당하는 보험사의 핵심적인 영업조직으로 보험영업 경쟁력의 원천으로 보험에서는 매우 중요한 역할을 수행하고 있다 (Chun과 Ahn, 2012). 또한 보험설계사들은 유통시장 현장에서 보험소비자와 직접적으로 접촉하는 중개자 (intermediary)의 역할을 수행함으로써 보험소비자들의 성향이나 니즈를 직간접적으로 보험회사, 정책당국 또는 보험상품개발 담당자에게 전달하는 긍정적인 역할을 수행한다 (Chun, 2015).

2014년 말 기준으로 전체 보험설계사 수는 40~45만명 정도로 추정되어 국내 커다란 직업군을 형성하고 있다. 보험설계사들의 2012년 우리나라의 보험설계사들의 월평균소득은 생명보험 설계사 325.1만원, 손해보험 설계사 249만원으로 나타나고 있다 (Financial Supervisory Service, 2014). 보험설계들

[†] 이 논문은 2015년 동덕여자대학교 학술연구비에 의해 연구되었음 (과제번호: 2015-0355).

¹ (02748) 서울시 성북구 화랑로 13길, 동덕여자대학교 정보통계학과, 부교수.

E-mail: hjchun@dongduk.ac.kr

의 신분은 보험회사의 일반근로자가 아닌 보험회사와의 위탁관계에 있는 독립적인 개인사업자(특수형태 근로종사자)로 보험회사조직과 동일성을 느끼기 어려운 상태이다.

보험설계사들의 정착률을 보면 2014년 연 35.7% (Financial Supervisory Service, 2014)로 보험설계사들의 이직률은 매우 높게 나타나고 있다. 보험설계사들의 이직은 계약한 보험소비자들이 보험설계사를 통해 일정한 서비스를 받을 수 없게 되어 결국은 보험계약 해지로 이르게 되기도 한다. 그러나 보험설계사들은 보험회사의 중요한 인적자산으로 인식되고 있지만 이들에 대한 체계적인 분석이나 관리는 상대적으로 소홀하고 있는 현실이다 (Ahn 등, 2011). 최근 고객들의 니즈는 갈수록 다양해지고 보험소비자들의 가치에 의해 보험회사의 앞날이 좌우되는 시기에 보험상품 증개뿐만 아니라 고객들의 유지를 담당하는 보험설계사들의 인적관리는 더욱 더 중요하게 되어 보험설계사들 인적자원의 육성과 관리는 보험회사의 커다란 경쟁력이 될 수가 있다 (Chun, 2015).

지금까지 보험설계사들에 대한 주요 연구로는 보험설계사를 중심으로 한 성과 또는 직무분석 (Le와 Jung, 2000; Shin 등, 2001; Yi와 Chung, 2004; Ahn, 2009; Hahn과 Ko, 2009; Kang 등, 2010)이 있다. 보험설계사들의 이직원인에 관한 연구로는 Lee 등 (2010)의 이직 결정요인과 Ahn과 Kwon (2009)의 이직원인이 있으며 보험설계사들의 이직의도에 대한 연구로는 Kim과 Jung (2014)과 Jung 등 (2014)이 있다. 보험설계사들의 이직후만족도에 대한 연구로는 Lee와 Chun (2013)과 Chun (2015)이 있다.

이직에 대한 연구 중 이직의향에 대한 연구로는 Kim 등 (2011), Park 등 (2011), Lee (2011), Lee와 Park (2012)이 있으며, 이직요인에 대한 연구로는 Cutten과 Tuttle(1986), Na (2005), Lee (2005), Lee와 Lim (2010), Kim 등 (2011)과 Park 등 (2004)이 있다. 이직횟수에 대한 연구로는 중소기업 청년인턴들의 이직횟수 결정요인을 한 Park 등 (2015)이 있다.

이직요인과 관련된 많은 연구들은 Cutten과 Tuttle (1986)의 메타분석 방법에 의한 개인적 특성요인, 직무적 특성요인, 외부환경적 요인에 따른 분류에 기초를 두고 있다. 개인적 특성요인으로는 연령, 근속연수, 직업적성, 성격 특성, 가족에 대한 고려 등이 이직에 중요한 영향을 미치는 것으로 연구되었다. 주로 연령이 높고, 근속년수가 길수록 이직과 매우 높은 음의 상관관계를 나타내고 있으며, 가족부양의 책임이 있는 사람은 이직과 음의 관계를 보이며, 조직에 계속 남고자 하는 특성을 보인다. 직무관련요인은 조직의 입장에서 통제가 가능한 요인으로 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인으로 분류되며, 직무요인에 대한 적절한 관리는 이직관리에 있어 중요한 역할을 하게 된다. 그 중 임금은 매우 강한 높은 음의 상관관계를 보이며, 전반적인 직무만족도, 직무자체에 대한 만족도, 임금에 대한 만족도, 감독자에 대한 만족도, 조직충성도 등이 이직과 비교적 높은 음의 상관관계를 가지고 있는 것으로 연구되었다 (Na, 2005; Lee, 2005). 외부환경요인으로는 고용에 대한 지각, 실업률, 신규채용률, 노동조합의 존재가 있으며, 한 국가 또는 지역의 경제활동이 활발할 때에는 일반적으로 개인의 자발적 이직률이 높아지는 반면, 경제활동이 위축될 때에는 자발적 이직률이 낮아지게 되는 것이다 (Park 등, 2004).

이직은 고용주도 하역금 채용 공고를 낸 지원자를 선별하고 선발된 구성원을 훈련시키는 비용을 지불하기 때문에 조직의 관점에서 매우 중요한 사항이다. 특히 보험설계사는 보험회사의 실질적인 매출을 담당하는 역할을 하기에 보험설계사의 이직 원인을 밝히고 이직을 방지하는 것은 무척 절실하다. 본 연구에서는 보험업에서 보험회사의 보험상품 판매와 고객관리를 담당하는 보험설계사의 역할의 중요성을 바탕으로, 보험설계사들의 이직 횟수에 영향을 주는 요인을 찾음으로써 보험설계사들의 정착률을 높이는 방안을 강구해보고자 한다.

2. 이론적 배경 및 연구방법

2.1. 이론적 배경

보통 이직은 속한 조직에서 조직외부로의 이동을 의미하며 본 연구의 이직은 보험업에서의 동종 또는 이종업종 보험회사 간 이동, 보험회사와 대리점 또는 대리점 간 이동을 의미한다 (Ahn과 Kwon, 2009). 보험설계사는 조직에 속해 있지만 법적으로는 독립적인 개인사업자 신분이며 근무장소와 근무시간 등의 근무형태에 제한 받지 않아 일반적인 공동운명체적인 조직과는 다른 양상을 보인다. 보험설계사들은 스스로 개인사업자 신분을 알고 직업을 선택하고 자발적 선택에 의해 특수고용형태직무를 수행하기 때문에 소속감이나 조직동일시에 대한 요구나 기대가 적을 수 있다 (Jung 등, 2014). 그러나 보험설계사는 고용형태와 직무특성으로 인해 조직동일시가 낮아지더라도 직무자발성에 의해 이직의도가 낮아질 수 있다 (Kwon, 2009)고 하였으나 현실은 보험설계사들의 1년 정작률은 30%대에 불과하다.

직무만족은 조직이 제대로 작동하는지를 예측하는 가장 유용한 정보로 (Roznowski와 Hulin, 1992), 직무성과 이직 결근 등과 같은 조직 구성원의 실제행동을 결정하는 매우 중요한 요인으로 인정되어 왔다 (Isen과 Baron, 1991; Judge 등, 2001). 직무만족 그자체가 최종성과 변수라고 할 수는 없지만 열정 성실 등과 같은 태도를 예측하고 통제할 수 있는 중요한 변수로 고려된다. 조직구성원의 직무만족은 개인이 직무를 수행하면서 가지는 욕구나 기대와 같은 구성원의 수요측면과 직무수행에 대한 보상과 같은 조직이 공급하는 측면이 복합적으로 작용하여 나타나는 결과이다 (Jung 등, 2007). 즉 직무만족이 다양한 요인들에 의해 영향을 받을 수 있음을 암시하는 것이다.

조직몰입 (commitment)은 학자마다 의견이 조금씩 달라 합의된 정의는 없다. 조직몰입은 자기가 속한 조직에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로 자신과 조직을 동일시하고 조직문제에 적극적으로 관여하는 정도로 정의하기도 하며 (Greenberg와 Baron, 2001), 조직몰입을 도구적 가치와는 관계없이 조직의 목표와 가치, 이와 관련한 자기의 역할, 그리고 단지 조직 그 자체를 위하여 가지는 애착심으로 정의하기도 한다 (Buchanan, 1974). 반면에 조직몰입을 심리학적 관점에서 개인의 정체성을 조직에 연결 또는 부착시키는 조직 지향성으로 보는 관점도 있으며 (Sheldon, 1971), 조직몰입의 개념을 조직에 대한 애착심 혹은 충성심으로 표현하는데 (Morrow, 1983), 이러한 조직몰입은 구성원의 태도와 관련된 심리적 특성으로 조직에 대한 충성심, 조직을 위해 노력을 하려는 마음가짐, 조직에 대한 구성원들이 동일시하는 의식, 조직에 남아 있으려는 강한 욕구 및 집착성으로 표현된다고 볼 수 있다.

이직은 고용된 기관에서 고용인이 자발적으로 분리되는 것을 말한다 (Hom, 2011). Hom (2011)은 이직은 직무만족과 조직몰입과 같은 직무태도로부터 간접적인 영향을 받는다고 보았다. Griffeth 등 (2000)의 메타분석 연구에서는 조직의 몰입과 이직의 관계가 -.27, 직무만족과 이직의 관계가 -.22로 이직은 조직의 몰입과 직무만족과의 관계에서는 음의관계가 나타남을 보였다.

이직의도는 이직의 선행요인으로 지금 당장 이직하지 않더라도 이직을 할 의사가 있음을 의미한다. 조직몰입의 감소, 이직, 이직의도는 모두 직무 스트레스원과 상관이 있는 것으로 연구되었고 (Sonnetag와 Frese, 2003), 직무만족은 이직의도의 선행요인 (Zimmerman과 Damold, 2009)으로 직무태도와 이직의도의 관련성은 꾸준히 연구되어 왔다.

2.2. 연구 모형

본 연구에서는 보험설계사들의 개인적 특성, 개인성과, 조직요인, 보험판매직 만족도, 조직몰입, 채널 경영만족도가 반응변수인 이직 횟수에 어떠한 영향을 주는지를 알아보고자 한다. 이에 대한 연구모형은 Figure 2.1에 제시되었고 가설은 다음과 같다.

다음은 본 연구에서 규명하고자 하는 연구가설이다.

- 가설1: 설계사 직무만족도가 높을수록 이직 횟수는 낮을 것이다.
 가설2: 채널경영정책 만족도가 높을수록 이직 횟수는 낮을 것이다.
 가설3: 조직몰입이 높을수록 이직 횟수는 낮을 것이다.
 가설4: 개인성고가 높을수록 이직 횟수는 낮을 것이다.

이직횟수는 계수 데이터로서 음수가 아닌 정수만을 갖기에 선형 회귀분석보다는 계수형 반응변수에 적용가능한 일반화선형모형 (generalized linear model)의 포아송 회귀모형 또는 음이항 회귀모형이 고려될 수 있다. 포아송 회귀모형은 포아송분포의 정의에 의해 조건부 평균과 조건부 분산이 동일하다는 제약이 있다. 실제 얻어지는 현실의 데이터는 종종 평균에 비해 분산이 매우 큰 과대산포가 존재하며 이때 포아송 분포를 가정하는 포아송 회귀모형의 모형적합 효율성은 떨어지게 된다 (Cox, 1983; Gumu, 1991)

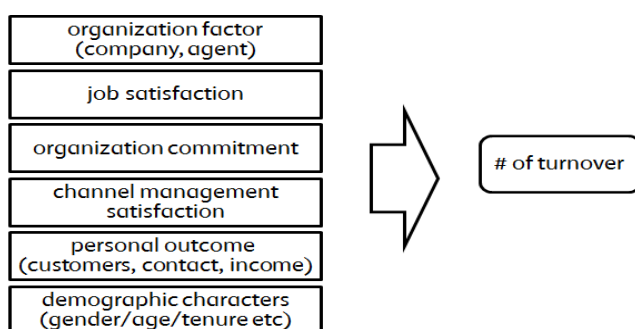


Figure 2.1 Research model

포아송 회귀모형은 반응변수가 양수인 정수 값을 취하는 가장 기본적인 모형이다. 포아송 회귀 모형에서, 설명변수 벡터 \mathbf{x}_i 가 주어질 때, 반응 도수 Y_i 의 확률은 다음과 같은 포아송 분포에 의해 구해진다.

$$P(Y_i = y_i | \mathbf{x}_i) = \frac{e^{-\mu_i} \mu_i^{y_i}}{y_i!}, \quad y_i = 0, 1, 2, \dots$$

Y_i 의 기댓값 μ_i (i 번째 개체의 조건부 평균 수)는 다음과 같이 i 번째 개체의 설명변수들의 선형결합 함수이다.

$$E(Y_i | \mathbf{x}_i) = \mu_i = \exp(\mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}),$$

여기서 $\boldsymbol{\beta}$ 는 $(k+1) \times 1$ 모수 벡터를 나타낸다.

음이항 분포는 일반화된 선형모형의 하나로 분산함수를 정의하는데 이분산성 (hetero-skedasticity)을 허용하여 평균과 분산이 크게 다른 경우 포아송 분포의 이러한 문제점을 해결해 주는 좋은 대안이 된다 (Cameron 과 Trivedi, 1998). 음이항 모형은 i 번째 개체의 관측되지 않은 비동질 (heterogeneity) 요소를 고려함으로써 포아송 모형의 일반화가 되며 과대산포를 해결한다. 즉 음이항 모형은 관측된 값들은 관찰된 설명변수에 완전히 설명되지 않으며 다른 랜덤성에 의해 다르게 된다는 것을 가정하는 것이다.

$$E(Y_i | \mathbf{x}_i, \tau_i) = \mu_i \tau_i = \exp(\mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}) \tau_i,$$

여기서 τ_i 는 평균은 1이고 분산 $1/\theta$ 을 따른다.

\mathbf{x}_i 와 τ_i 에 동시에 조건을 하면 종속변수 Y_i 는 여전히 다음과 같이 포아송 분포를 따른다.

$$P(Y_i = y_i | \mathbf{x}_i, \tau_i) = \frac{e^{-\mu_i \tau_i} (\mu_i \tau_i)^{y_i}}{y_i!}, \quad y_i = 0, 1, 2, \dots$$

3. 실증분석

3.1. 데이터 및 기초통계

본 연구를 위한 데이터는 설문조사 자료로, 설문조사는 기본적으로는 국내 보험시장에서 생명보험 상품을 판매하는 생보사 소속 설계사들을 주 대상으로 하고 대리점의 설계사 (GA설계사)들도 포함하였다. GA 설계사에 대한 조사범위는 대면 및 비대면 설계사를 포함하였으며, GA의 경우 생보 상품을 중심으로 영업하는 대형법인 GA의 대면조직 설계사를 대상으로 하였고, 홈쇼핑/TM은 홈쇼핑보험대리점 텔레마케터를 대상으로 하였다. 또한 보험업법상 보험조직은 아니지만 국내 보험시장을 이해하는 데 중요한 우체국보험, 농협 등의 모집인에 대한 조사도 포함하였다.

구체적으로 설문조사의 대상 회사는 국내 23개 생보사 중에서 총 16개사의 전국지점, 대리점은 3개 GA와 2개의 홈쇼핑과 TM, 그리고 농협 (단위조합)과 우체국의 5개 영업지점 등이다. 설문의 내용은 설계사의 조직몰입, 직무만족도, 채널경영만족도와 이직희수 등의 주된 항목들로 구성하였다. 그리고 성별/연령/결혼여부/직업/학력 등 인구통계적 변수에 대한 조사를 실시하였다.

표본 추출방법은 설계사의 소속 회사별, 성별, 연령별 구성비에 따라 회사그룹별-채널범주별 할당량을 결정하는 유의할당표집 (purposive quota sampling)을 사용하였다. 표본의 크기는 생보사 전속설계사 700명, GA 및 홈쇼핑 설계사 180명, 공제등 설계사 388명으로 총 1,268명 (유효표본)이다.

Table 3.1은 설계사들의 성별, 연령, 학력을 나타내고 있다. 설계사들은 여성이 75.5%를 차지하고 있으며, 연령은 40대가 47.3%로 설계사들은 40대가 주 연령층을 이루고 있다. 설계사들의 학력은 고졸이하가 47.3%, 전문대 및 대졸이 48.3%, 대학원 졸이 2.4%를 차지하고 있다. 설계사들의 현 직장에서 근무 경력은 1년 미만이 42.9%, 1년~2년 미만이 20.6%, 2년~3년 미만이 17.9%, 3년~5년 미만이 10.6%, 5년 이상이 8.0%로 설계사들은 현 직장에서 2년 미만이 63.5%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 보험설계사를 하게 된 동기는 경제적 수입이 필요해서가 48.7%로 가장 많고, 동료 FP, 소장, 지점장 등이 권유가 15.5%, 일 (직업)이 필요해서가 13.3%, 친구, 친척 등의 지인을 통한 경우가 11.9% 순으로 경제적 이유가 가장 크게 나타났다. 보험설계사들의 교차판매자격증은 40%정도가 가지고 있음을 보여준다.

Table 3.1 Demographics characteristics of life planners

| variable | categories | # | % | variable | categories | # | % |
|--------------------------|------------------|-----|------|----------------|-------------|----------|------|
| gender | male | 309 | 24.5 | marital status | married | 1066 | 85.6 |
| | female | 951 | 75.5 | | unmarried | 179 | 14.4 |
| age | <30 | 60 | 4.8 | life planner | <1 year | 267 | 42.9 |
| | 30~39 | 303 | 24.4 | | current | <2 years | 128 |
| | 40~49 | 588 | 47.3 | place | <3 years | 111 | 17.9 |
| | 50~59 | 266 | 21.4 | experience | <5 years | 66 | 10.6 |
| | ≥60 | 27 | 2.2 | ≥5 years | 50 | 8.0 | |
| final education | ≤high school | 620 | 49.3 | affiliated | GA | 76 | 6.0 |
| | university | 608 | 48.3 | | cooperative | 388 | 30.6 |
| | graduate school | 30 | 2.4 | large | 327 | 25.8 | |
| income (money) | need to work | 611 | 48.7 | corporation | foreign | 180 | 14.2 |
| | ability/aptitude | 167 | 13.3 | middle/small | 193 | 15.2 | |
| motivation to work as FP | work fellow | 85 | 6.8 | homeshop./TM | 104 | 8.2 | |
| | acquaintance | 195 | 15.5 | cross sale | yes | 470 | 40.0 |
| etc | etc | 149 | 11.9 | registration | no | 704 | 60.0 |
| | | 48 | 3.8 | total | | 1268 | 100 |

본 연구에서 조직몰입요인은 현 조직에서 지속근무 의향, 타인에게 설계사 직업 권유 의향, 타사의 권유에도 현 직장 유지 의향 등 3개의 문항을 통해 측정하였다. 직무만족도는 설계사의 현재 근무 하에서의 만족도로서 업무량 대비 소득수준 만족도, 적성측면의 만족도, 조직내 동료 또는 상사와의 관계 만족도, 전반적인 직무 만족도로 측정하였다. 채널경영만족도는 리크루팅 및 양성제도 만족도, 교유지원

만족도, 역량개발제도 만족도, 우수설계사 우대제도 만족도, 복지제도 만족도, 근무환경 및 지원 만족도 등 5개의 측정변수를 사용하였다.

조직몰입, 직무만족도, 채널경영만족도 요인변수들에 대해 측정문항의 신뢰도를 분석하면 Table 3.2와 같다. 요인별 각 문항은 매우 낮은 수준 (1점)부터 매우 높은 수준 (5점)까지의 5점 Likert 척도를 이용하여 측정되었다. 각 요인의 구성항목으로 설정된 설문항목의 신뢰성을 테스트하기 위하여 Cronbach's α 를 구하였는데 모두 0.7이상으로 신뢰할 만한 것으로 판단되었다 (Nunnally와 Bernstein, 1994).

Table 3.2 Reliability analysis

| factor | questionnaire | Cronbach's α |
|---------------------------------------|---|---------------------|
| organization commitment | continue to work in current organization | 0.824 |
| | recommend financial planner(FP) job to others | |
| | keep current company in spite of other suggestion | |
| job satisfaction | income satisfaction versus work | 0.772 |
| | aptitudinal satisfaction | |
| | overall satisfaction | |
| | personal relational satisfaction within organization | |
| channel management satisfaction | financial planner recruiting and promoting satisfaction | 0.874 |
| | financial planner educational support satisfaction | |
| | satisfaction of preference system for excellent FPs | |
| | satisfaction of FP welfare system | |
| | satisfaction of FP work environment and support | |

Table 3.3은 설계사들의 속성에 대한 기초통계량이다. 본 연구의 반응인 이직수는 평균이 0.53, 표준편차가 0.99이다. 현 직장에서 평균 근무연수는 4.97년, 평균 보유고객 수는 393.4명, 월 평균 계약 건수는 16.36건, 월 평균 수입은 309.7만원으로 조사되었다. 보험설계사들은 본인 회사 상품의 경쟁력은 3.49 조직몰입도의 평균은 3.57, 직무만족의 평균은 3.21, 인간관계 만족도는 3.56이며 채널경영만족은 2.89로 가장 낮게 나타났다.

Table 3.3 Descriptive statistics of life planners

| factor | n | mean | s.d. | min | max |
|-------------------------------------|------|-------|-------|------|--------|
| # of turnover | 1268 | 0.53 | 0.99 | 0 | 10 |
| work year in current company | 1209 | 4.97 | 5.0 | 0 | 29.17 |
| # of occupant customers | 1029 | 393.4 | 605.3 | 0 | 1000.0 |
| # of average new contract per month | 1070 | 16.36 | 34.67 | 1 | 800 |
| monthly average income (10,000won) | 1160 | 309.7 | 231.1 | 20.0 | 3,000 |
| company product competitiveness | 1199 | 3.49 | 0.96 | 1.0 | 5.0 |
| personal relational satisfaction | 1199 | 3.56 | 0.88 | 1.0 | 5.0 |
| organization commitment | 1238 | 3.57 | 0.96 | 1.0 | 5.0 |
| job satisfaction | 1254 | 3.21 | 0.75 | 1.0 | 5.0 |
| channel management satisfaction | 1206 | 2.89 | 0.84 | 1.0 | 5.0 |

3.2. 모형적합 결과

본 연구는 반응변수인 이직횟수가 계수자료 (count data)이며 평균과 분산이 각각 0.53, 0.99로 과대산포가 크게 존재하지 않으며, 일반화선형모형의 포아송회귀모형과 음이항회귀모형의 결과가 크게 차이가 없는 것으로 나타나 좀 더 단순한 포아송회귀모형을 선택하였다. 현 조직에서의 보험설계사 근무경력은 보험설계사의 이직횟수에 직접적인 영향을 주는 변수로 이를 통계적 모형에서 통제변수로 설정하였다. Table 3.4에서 현 조직에서의 보험설계사 근무경력은 $p < 0.001$ 으로 매우 유의하며, $\hat{\beta} = -0.0217$ 로 보험설계사의 근무경력이 길수록 이직의 횟수는 감소하며 보험설계사의 근무경력이 길수록 이직의 횟수는 당연히 낮아지는 결과를 보여준다.

Table 3.4 Model fit results for fitting # of turnover

| factor | df | $\hat{\beta}$ | s.e. | Wald χ^2 | LR χ^2 | p-value | |
|--|------------------|---------------|----------------|---------------|-------------|---------|--------|
| intercept | 1 | 0.5967 | 0.9118 | 0.43 | | <0.0001 | |
| age | <30 | 1 | -1.1930 | 0.7790 | 2.35 | | |
| | 30~39 | 1 | -0.5662 | 0.7443 | 0.58 | | |
| | 40~49 | 1 | -0.3030 | 0.7355 | 0.17 | 20.99 | 0.0003 |
| | 50~59 | 1 | -0.1003 | 0.7382 | 0.02 | | |
| | ≥60 | 0 | 0.0000 | 0.0000 | . | | |
| final education | ≤high school | 1 | 0.5533 | 0.3389 | 2.67 | | |
| | university | 1 | 0.2667 | 0.3299 | 0.65 | 8.25 | 0.0161 |
| | graduate school | 0 | 0.0000 | 0.0000 | . | | |
| affiliated corporation | GA | 1 | 0.4403 | 0.1975 | 4.97 | | |
| | cooperative | 1 | -0.4616 | 0.1857 | 6.18 | | |
| | large | 1 | -1.2577 | 0.2200 | 32.69 | 101.58 | <.0001 |
| | foreign | 1 | -0.4285 | 0.1951 | 4.83 | | |
| | middle/small | 1 | -0.0660 | 0.1907 | 0.12 | | |
| homeshop./TM | 0 | 0.0000 | 0.0000 | . | | | |
| motivation to work as financial planner | income (money) | 1 | -0.0217 | 0.0020 | 124.33 | | |
| | need to work | 1 | -0.0140 | 0.2892 | 0.00 | | |
| | ability/aptitude | 1 | -0.0615 | 0.3213 | 0.04 | 18.55 | 0.0023 |
| | work fellow | 1 | -0.4127 | 0.3077 | 1.80 | | |
| | acquaintance | 1 | -0.6580 | 0.3390 | 3.77 | | |
| etc | 0 | 0.0000 | 0.0000 | . | | | |
| work year in current company | 1 | -0.0217 | 0.0020 | 124.33 | 124.33 | <.0001 | |
| cross sale registration | 1 | 0.1611 | 0.1074 | 2.25 | 2.25 | 0.1337 | |
| # of average new contract per month | 1 | 0.0050 | 0.0016 | 9.96 | 9.96 | 0.0016 | |
| monthly average income (10,000won) | 1 | 0.0006 | 0.0002 | 9.89 | 9.89 | 0.0017 | |
| organization commitment | 1 | 0.0462 | 0.0685 | 0.45 | 0.45 | 0.5002 | |
| job satisfaction | 1 | -0.1531 | 0.0838 | 3.34 | 3.34 | 0.0676 | |
| channel management satisfaction | 1 | 0.0074 | 0.0725 | 0.01 | 0.01 | 0.9183 | |
| Deviance/df | | | | 0.9071 | | | |
| Log Likelihood | | | | -560.6310 | | | |
| AIC | | | | 1503.0265 | | | |
| BIC | | | | 1618.5228 | | | |

Table 3.4은 유의하지 않은 변수 제거와 AIC 기준을 고려한 후진제거 방법을 활용한 포아송회귀모형의 결과이다. 통계적 유의수준 0.05이하에서 보험설계사 이직의 횟수에 가장 큰 영향을 주는 요인은 현재 속한 회사 (대리점)로 나타났으며, 다음으로 연령, 보험설계사로 입사하게 된 동기, 월평균 소득, 월평균 신계약건수, 최종학력으로 나타났다. 설계사 직무만족도는 p -값=0.0687로 이직횟수에 어느 정도 이직요인에 영향을 주는 요인임을 알 수가 있다.

보험설계사의 현재 속한 조직이 대형생보 <외국계생보 <홈쇼핑/TM <GA 순으로 이직의 횟수가 많아지고 있음을 의미한다. 연령은 60세 이상 <50대 <40대 <30세 <20대 순으로 이직의 횟수가 증가하며 이는 연령이 적을수록 이직의 횟수는 증가하고 있음을 나타낸다. 보험설계사로 입사하게 된 동기는 친구, 친척, 가족 등 지인의 추천 <동료FP, 소장, 지점장 등의 권유 <일 (직업)이 필요해서 <능력과 적성이 부합해서 <경제적 수입이 필요해서 순으로 이직의 횟수가 증가하는 것으로 나타났다.

설계사 직무만족도는 p -값=0.0687, $\hat{\beta}$ =-0.1531로 설계사 직무만족도가 높을수록 설계사 이직횟수는 줄어드는 것으로 나타났다. 그러므로 “가설1: 직무만족도가 높을수록 이직 횟수는 낮을 것이다.”는 유의수준 0.05에서는 유의하지 않지만 유의수준 0.1에서는 채택이 된다. 그러나 채널경영정책 만족도의 p -값은 0.9183, 조직몰입도의 p -값은 0.5002으로 채널경영정책 만족도와 조직몰입도는 모두 보험설계사 이직횟수에는 유의한 영향을 주지 않는 것으로 검증되었다. 그러므로 가설2와 가설 3은 기각된다.

월평균 소득과 월평균 신계약건수 p -값은 각각 0.0017과 0.0016으로 모두 통계적 유의수준 0.05에서 유의한 요인으로 나타났다. 그러나 월평균 소득의 $\hat{\beta}=0.0006$, 월평균 신계약건수의 $\hat{\beta}=0.005$ 로 월평균 소득이 높고 월평균 신계약건수가 많을수록 보험설계사 이직의 횟수는 오히려 증가하고 있는 것으로 나타나 본 연구에서 설정된 가설과는 정반대의 결과를 보여주고 있다. 이는 계약건수와 같은 개인 영업실적이 높은 보험설계사는 경쟁 회사나 보험대리점으로 이직의 기회가 더 많고 이직제의를 받을 기회가 많기 때문인 것으로 사료된다.

4. 결론 및 시사점

본 연구는 보험회사 영업의 핵심이며 보험가입고객의 고객관계관리 및 고객유지를 담당하고 주요 채널 역할을 수행하고 있는 보험설계사들을 대상으로하는 설문조사를 토대로 보험설계사들의 이직횟수에 영향을 미치는 요인들을 포아송 회귀모형을 통해 판별하였다.

현 조직에서의 보험설계사 근무경력은 보험설계사의 이직횟수에 직접적인 영향을 주는 변수로 본 연구의 포아송회귀모형에서는 이를 통제변수로 설정하였다. 포아송회귀모형을 적합한 결과, 보험설계사 이직의 횟수에 가장 큰 영향을 주는 요인은 현재 속한 회사(대리점)으로 나타났으며, 다음으로 연령, 보험설계사로 입사하게 된 동기, 월평균 소득, 월평균 신계약건수, 최종학력 순으로 나타났다. 보험설계사가 현재의 속한 조직이 대형생보사이면 이직의 횟수가 가장 낮고, GA 소속이면 이직의 횟수가 가장 높게 나타나고 있다. 연령은 적을수록 이직의 횟수는 증가하고 연령이 많을수록 이직의 횟수는 작아짐을 보인다. 보험설계사로 입사하게 된 동기는 친구, 친척, 가족 등 지인의 추천과 동료FP, 소장, 지점장 등의 권유가 이직의 횟수가 작게 나타났고 단순한 경제적 수입의 니즈와 능력과 적성이 부합과 같은 자발적인 경우는 오히려 이직의 횟수는 증가하는 것으로 나타났다.

조직몰입도와 채널경영만족도는 보험설계사의 이직횟수에는 유의한 영향이 없는 것으로 나타났으며 직무만족도는 p -값=0.0687로 유의수준 0.05에서는 유의하지 않지만 유의수준 0.1에서는 유의한 영향을 주는 것으로 조사되었다. 설계사의 직무만족도가 높을수록 이직의 횟수는 줄어드는 경향을 보였다. 보험설계사의 개인적인 성과인 월평균 소득과 월평균 신계약건수는 모두 보험설계사의 이직횟수에 유의한 요인으로 나타났지만 월평균소득이 높고 월평균 신계약건수가 많을수록 보험설계사의 이직의 횟수는 오히려 증가하고 있는 것으로 나타나 본 연구에서 설정된 가설과는 정반대의 결과를 보였다.

매년 보험회사에 신규로 들어오는 설계사 중 38% 정도만이 정착을 하는 현실에서 보험설계사들의 이직의 횟수에 영향을 미치는 요소를 파악하고 그 원인을 구명하는 것은 매우 중요하다 할 것이다. 보험사는 보험설계사 이직의 원인을 정확히 규명을 하고 그 원인을 해결하고 이직을 경험한 설계사들을 차별적으로 관리함으로써 보험설계사들에 대한 인적관리를 더욱 더 튼튼하고 효율적으로 할 수 있을 것이다. 그럼으로써 보험사는 궁극적으로 조직과 보험회사의 경쟁력을 유지할 수 있을 것으로 사료된다.

References

- Ahn, C. (2009). The effect of the insurance sellers' customer orientation, professionalism and individual characteristics on sales performance. *The Journal of Korean Insurance Academic Society*, **82**, 1-32.
- Ahn, C., Hwang, J. and Seo, S. (2011). *A study on life insurance solicitors' business activities and job satisfaction*, Korea Insurance Research Institute, Seoul.
- Ahn, C. and Kwon, O. (2009). The reason of turnover of insurance solicitors and its implication. *Insurance Trend*, Korea Insurance Research Institute, Seoul.
- Buchanan II, B. (1974). Building organizational commitment. *Administrative Science Quarterly* . **19**, 533-546.
- Cameron, A. C. and Trivedi, P. K. (1998). *Regression analysis of count data*, Cambridge University Press, Cambridge.

- Chun, H. (2015). Analysis of life planners' satisfaction using structural equation model. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, **17**, 1897-1909.
- Chun, H. and Ahn, C. (2012). A study on organizational outcome of life insurance solicitors using negative binomial regression model. *Journal of Insurance and Finance Research*, **23**, 29-60.
- Cox, D. R. (1983). Some remarks on overdispersion. *Biometrika*, **70**, 497-505.
- Cutton, J. L. and Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, **11**, 55-70.
- Financial Supervisory Service (2014). <http://fisis.fss.or.kr>.
- Greenberg, J. S. and Baron, R. A. (2001). *Behavior in organization*, 5th Ed., Englewood Cliffs, Prentice-Hall, New Jersey.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W. and Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover, update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, **26**, 463-488.
- Gurmu, S. (1991). Tests for detecting overdispersion in the positive Poisson regression model. *Journal of Business and Economic Statistics*, **9**, 215-222.
- Isen, A. M. and Baron, R. A. (1991). Positive affect as a factor in organizational behavior. *Research in Organizational Behavior*, **13**, 1-53.
- Hahn, J. and Ko, S. (2009). High-performance HRM & job motivation for insurance salesmen. *The Korean Journal for Human Resource Development*, **11**, 73-96.
- Jung, G., Kim, J. and Jung, S. (2014). The effect of organizational identification on turnover intention of insurance solicitor of life insurance company. *Journal of Insurance and Finance Research*, **25**, 37-60.
- Kim, H., Choi, J., Song, J., Oh, E. and Yoo, G. (2011). The effect of reasons for keeping and quitting the profession on job satisfaction. *Early Childhood Education Research & Review*, **15**, 91-116.
- Kang, H. Y., Park, H. I., Lee, D. Y. and Lee Y. D. (2010). The effect of motivation on non - financial performance through strategic human resource management - focused on life planner. *The Korean Journal of Accounting and Finance*, **10**, 107-131.
- Kim, J. and Jung, S. (2014). The effect of satisfaction with internal marketing mix on turnover intention of insurance solicitor. *The Journal of Risk Management*, **25**, 81-109.
- Kim, Y. J., Yoon, H. H. and Jung, H. S. (2011). The influence of hotel culinary staff's burnout on job satisfaction and turnover intention: focusing on moderating effects by staff's career and gender. *Culinary Science & Hospitality Research*, **17**, 111-125.
- Kwon, S. (2009). The relationship between job stress and turnover intention of independent contractors in Korea : The test of moderating effect of union membership and job voluntariness. *Quarterly Journal of Labor Policy*, **9**, 119-156.
- Lee, C. (2011). The impact of work stress and job satisfaction on turnover intention: A study of long-term care workers. *Journal of the Korea Gerontological Society*, **31**, 277-290.
- Lee, D. R., Ahn, C. K. and Kwon, I. S. (2010). Determinants of turnover of life insurance solicitors. *The Korean Personnel Administration Journal*, **17**, 285-304.
- Lee, D. and Chun H. (2013). Analysis of factor of life planners' satisfaction after turnover using the cumulative logit model. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, **24**, 1369-1384.
- Lee, K. H. and Jung, C. J. (2000). An attributional study on the cognition of performance-Concentrated on women life insurance designer. *Journal of Human Resource Management Research*, **8**, 173-199.
- Lee, Y. (2005). Relationships among job satisfaction, intent to leave and separation behavior for nonstandard workers: Comparison with regular workers. *Korean Journal of Management*, **13**, 35-63.
- Lee, Y. and Lim, J. (2010). A research on influential factors impacting the turnover of newcomers and the outcomes of successful turnover. *Korean Society for Learning and Performance Review*, **12**, 129-153.
- Lee, W. and Park, J. (2012). The positive attitudes of the national park service employees impact on job satisfaction, organizational commitment, and their switching of Jobs. *The Korean Journal of Physical Education*, **51**, 313-322.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, **34**, 180-205.
- Na, I. (2005). A panel data analysis on the relationships among job satisfaction, intent to leave and turnover. *Daehan Journal of Business*, **49**, 509-530.
- Numally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*, 3rd Ed., McGraw-Hill, New York.
- Park, H. I., Nam, S. K. and Yang, E. (2011). Relationships of burnout with job attitudes and turnover intention among Koreans: A meta-analysis. *Korean Journal of Industrial Operational Psychology*, **24**, 457-491.

- Park, S., Cho, J. and Hahn, M. (2004). Theoretical study on type and reason of handicapped employees' turnover. *Korean Society of Vocational Rehabilitation Review*, **14**, 73-105.
- Park, S., Ryu, J., Kim, J. and Cho, J. (2015). The study on the determinants of the number of job changes. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, **26**, 387-397.
- Roznowski, M. and Hulin, C. (1992). The scientific merit of valid measures of general constructs with special reference to job satisfaction and job withdrawal. In *Job satisfaction: How workers feel about their jobs and how it affects their performance*, edited by C. J. Cranny, P. C. Smith and E. F., Stone, Lexington Books, New York.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, **16**, 142-150.
- Shin, S., Jae, M. K. and Lee, E. (2001). An empirical study of job performance and customer management methods by insurance planners sales ability. *Journal of Consumer Studies*, **12**, 143-156.
- Sonnentag, S. and Frese, M. (2003). *Stress in organizations*, Comprehensive handbook of psychology, Vol. 12: Industrial and organizational psychology, Wiley, Hoboken.
- Yi, S. W. and Chung, Y. S. (2004). An analysis of the effect of a compensation scheme on the insurance planners' performance. *The Journal of Risk Management*, **15**, 1-22.
- Zimmerman, R. D. and Darnold, T. C. (2009). The impact of job performance on employee turnover intentions and the voluntary turnover process: A meta analysis and path model. *Journal of Humanities and Development*, **47**, 234-236.

The factors of insurance solicitor's turnovers of life insurance using Poisson regression[†]

Heuiju Chun¹

¹Department of Statistics & Information, Dongduk Women's University

Received 13 August 2016, revised 11 September 2016, accepted 23 September 2016

Abstract

This study investigates factors affecting the number of insurance solicitor's turnovers of life insurance companies based on questionnaire about them. Since the response variable which is the number of insurance solicitor's turnovers is count data, it is analyzed by Poisson regression which is one of generalized regression. When work year in current company, which is direct influential factor on the number of insurance solicitor's turnovers, is controlled, affiliated corporation has been found to be the most influential factor. In addition, age, motivation to work as financial planner, monthly income, a number of average new contract per month, and final education have been identified to be important factors. If insurance solicitor's occupant organization is large company, the number of turnovers becomes small, but if the organization is general agent(GA), it becomes larger. When insurance solicitor's age is high, the number of insurance solicitor's turnovers are reduced. If the motivation to become a financial planner is due to acquaintance such as family and relatives, the number of turnovers becomes small.

Keywords: channel management satisfaction, job satisfaction, organization commitment, poisson regression, turnovers

[†] This research was supported by Dongduk Women's University (No: 2015-0355).

¹ Associate professor, Department of Statistics & Information Science, Dongduk Women's University, Seoul 02748, Korea. Email: hjchun@dongduk.ac.kr.