

고객접점직원의 서비스교육훈련이 직무만족도 및 조직충성도에 미치는 영향

김 영 순*

목 차

요약	3.2 연구가설의 설정
1. 서론	3.3 변수의 조작적 정의
2. 이론적 배경	4. 자료의 수집과 분석
2.1 고객접점	4.1 자료수집
2.2 서비스 교육훈련	4.2 분석방법
2.3 직무만족도	4.3 가설검증 결과
2.4 조직충성도	5. 결 론
3. 연구방법	참고문헌
3.1 연구모형	Abstract

요약

최근 점점 높아지는 고객의 욕구를 충족시키고 그에 따른 고객만족도의 향상을 위하여 고객접점 직원들에 대한 서비스 교육훈련의 필요성이 증대되고 있다. 이러한 서비스 교육훈련은 고객만족도 향상을 위해서 뿐만 아니라 고객을 응대하는 접점직원들의 고객응대에 대한 서비스 역량을 향상시켜 주기 때문이다. 본 연구에서는 서울메트로 고객접점 파트에서 근무하는 2013년부터 2016년 상반기 사이에 입사한 신입 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하여 이들이 신입사원 양성교육을 통한 서비스교육훈련을 받은 후 현장에 배치되었을 시 고객접점에서 고객을 응대하고 서비스를 제공 하는데 있어 직무에 대한 만족도 및 조직에 대한 충성도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증적 연구를 진행 하여 보다 나은 교육프로그램으로 개선점을 찾고 사업 전반에 걸친 서비스교육훈련의 중요성에 대한 인식을 일깨우 려한다.

표제어: 고객접점직원, 서비스교육훈련, 직무만족도, 조직충성도, 고객접점

접수일(2017년 1월 31일), 수정일(1차: 2017년 3월 18일), 게재확정일(2017년 3월 21일)

* 서울메트로 경복궁서비스센터, kysfree12@hanmail.net.

1. 서론

오늘날의 급변하는 기업 환경 속에서 경쟁력 확보를 위해 수많은 기업들이 인적자원개발을 위하여 교육훈련에 관심을 가지고 노력을 기울이고 있다.

특히 서비스교육훈련은 조직 구성원의 잠재력을 스스로 발휘하도록 동기 부여를 제공하여 준다. 새로운 직원에게는 익숙하지 않은 조직문화의 틀에 적응할 수 있도록 도움을 주고, 기존의 직원들에게는 기업 내 변화관리 및 미래에 대한 대비 능력을 함양하는 것에 초점을 맞추도록 하는 것이다. 최근 점점 높아지는 고객의 욕구를 충족시키고 고객만족도 향상을 위하여 고객접점 직원들의 서비스교육훈련의 필요성이 증대되고 있다. 이러한 서비스교육훈련은 고객만족도 향상을 위해서 뿐만 아니라 고객을 응대하는 접점 직원들의 고객응대에 필요한 서비스 역량을 높여주기 때문이다.

본 연구에서는 서울메트로 고객접점에서 근무하는 신입직원을 대상으로 서비스교육훈련이 직무에 대한 만족도 및 조직에 대한 충성도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증적 연구를 진행하여 고객접점에서 근무하는 신입직원들의 서비스교육프로그램의 개선점을 제시하고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 고객접점

일반적으로 서비스의 특성은 서비스 제공자와 고객 사이의 상호작용으로 나타나는 특징들이다. 이러한 상호작용으로 인하여 고객은 서비스의 품질을 평가하게 되며 이를 리처드 노먼은 Moment Of Truth(MOT), 진실의 순간이라고 정의했다. 리처드 노먼에 의하면, 진실의 순간이란 고객이 서비스 제공자(종업원)나 서비스 기업의 시설이나, 설비 등과

접촉하는 순간에, 고객은 서비스 품질에 대한 결정적인 인식을 한다는 것이다.

이렇게 서비스의 성공과 실패를 결정짓는 고객접점서비스가 고객만족으로 이어지기 위해서는 서비스를 제공하는 종업원, 서비스 조직, 고객과의 접점을 효율적으로 관리해야 한다.

고객 접점은 서비스 제공자와 고객 간의 양자적 개념으로 사회적, 경제적, 개인적 특성에 의해 좌우된다. 고객 접점에서 고객특성에 따른 만족요소들을 파악하게 되면 서비스 설계, 서비스 환경설계, 서비스를 제공하는 종업원의 선발, 훈련 및 동기부여, 고객서비스에 도움을 줄 수 있을 것이다.

고객 접점은 제공되는 서비스에 따라 제한을 받으며 제공되는 서비스의 내용, 특성 및 서비스 제공 과정에 참여하는 사람의 위치와 역할에 따라 고객 접점의 범위가 제한된다. 따라서 고객과 서비스를 제공하는 종업원 사이에서 진실의 순간(MOT)은 생성된다. 고객 접점 직원에 대한 서비스교육훈련은 매우 중요하다고 할 수 있다.

2.2 서비스교육훈련

서비스 교육훈련의 효과는 인재육성을 위한 조직 차원의 목적인 서비스 기술향상이나 회사의 경영방침에 대한 긍정적인 태도, 구성원 개인 차원에서도 자기개발 욕구를 충족시키는 개인적 성장을 통해 직원의 만족도를 향상시킬 수 있다.

교육으로 얻어진 기술과 태도는 직장 또는 외부에서의 개인적인 삶에 적용되며 커뮤니케이션과 인간관계에도 영향을 미치게 되어 개인적인 이득으로 일에 대한 자부심과 자신감이 향상되어 궁극적으로는 회사가 지향하는 인재상을 확보하게 된다. 서비스접점 직원에게 진실의 순간, M.O.T (moment of truth)를 이해하고 고객응대를 잘 할 수 있도록 교육을 실시하는 것이 서비스교육훈련이라 할 수 있다.

서비스교육훈련의 내용은 일반적으로 서비스 능

력 교육과 서비스 성향에 관한 교육훈련의 두 가지 부분으로 나누어진다. 서비스 능력교육은 업무에 필요한 전문지식과 서비스 기술 등 업무관련 부분이며 서비스 성향교육은 대인관계능력, 서비스마인드, 의사소통능력 등 고객, 즉 사람을 대하는 부분이다 (Jeong, 2005). 기업에서 고객만족을 위해서는 내부직원 만족, 고객의 지속적 증가, 이익증대, 양질의 서비스가 순환적으로 이루어졌을 때 얻을 수 있는 결과이다. 그 중에서도 내부직원의 만족을 위한 교육이 필수적으로 진행되어야 한다. 특히 고객과 만나는 접점에서 근무하고 있다면 그들은 모두 양질의 서비스를 보여주는 창구 역할을 하기 때문에 이들에 대한 교육이 집중적으로 이루어져야 한다. 또한 서비스교육훈련은 서비스 직원들의 고객지향성과 고객반응성에 유의한 영향을 미친다.

서비스기업의 서비스교육훈련은 조직구성원들이 고객과 접촉할 때에 발생하는 다양한 문제를 해결하는데 있어서 필요한 지식이나 기술을 습득하게 하고 조직구성원 스스로 자기 일에 의미를 부여함으로써 그들이 가진 능력을 최대한 발휘하도록 하는 데에 있다.

2.3 직무만족도

직무만족은 조직구성원 개개인에게 많은 영향을 끼치고 있지만 현재까지 직무만족에 정확하게 어떤 요인이 결정적인 영향을 미치는지는 규명되지는 못하였다. 직무란 하나의 실체가 아니라 여러 가지 내외적요인의 복잡한 구조로 이루어져 있고 만족이란 개념도 매우 주관적이며 상황과 환경 등에 따라 달라지기 때문이다. Locker(1976)는 직무만족을 직무 또는 직무 경험을 통한 성과의 평가에 의해서 나오는 긍정적이고 기분이 좋은 상태' 라고 정의 하였다. 직원의 직무만족은 생계를 가능하게 하는 장소일 뿐만 아니라 삶의 기쁨을 함께 얻는 장소로 볼 수 있어 직무만족은 사회적으로 중요하며, 가정과

여가생활 그리고 삶 자체에도 영향을 미칠 수 있다. 또한 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다는 측면에서 중요하다. 조직의 입장에서, 직무 만족은 생산성에 직접적인 영향을 미치며, 직장 내에서 좋은 인간관계 유지와 자신의 직무에 만족한다면 자신의 조직을 외부에 호의적으로 이야기하고, 호감을 갖게 만들어 조직생활의 합법성과 목적을 고취시키게 된다. 직무만족이 높아지면 이직율과 결근율이 감소될 뿐 아니라, 그에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수 있다

McCormick & Tiffin(1965)은 '직무만족은 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래된 욕구만족 정도의 함수' 로 정의하였고, Porter & Lawler(1968)에 따르면 직무만족은 기대보다 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도라고 정의하고 실제의 보상이 정당하다고 인지되는 수준에 미치지 못할수록 그 상황에 대한 만족은 감소한다고 하였다.

직무만족이란 자신이 수행한 직무를 스스로 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 감정 또는 정서적 상태라고 정의하고 할 수 있다. 이는 성취감을 유발하는데 많은 영향을 미칠 수 있고, 주어진 보상에 의해서도 많은 영향을 받는다고 할 수 있다. 선행연구를 근거하여 직무만족을 자신이 수행한 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 감정 혹은 정서적 상태라고 정의할 수 있다.

2.4 조직충성도

Ashforth & Mael(1989)는 조직 충성도를 조직 구성원이 조직에 가지는 심리적인 애착심으로 조직의 규범과 가치에 맞추어 행동하고자 하는 태도이며 조직의 구성원으로서 조직에 충성하려는 의도라고 정의하였으며 Randel(2001)은 조직충성도를 조직에 대한 의무 또는 덕목으로 보았다. Cohen & Kol(2004)

은 조직충성도를 조직에 대해 정서적 애착을 가지고 이바지하고자 하는 조직에 대한 긍정적인 기여도가 높은 행위라고 정의하였다.

Werther(1988)는 충성심이 상사와 상사의 비전에 대한 믿음을 반영하며 사람들로 하여금 자기 동기 부여(self-motivation)를 갖도록 함으로써 상사와 조직을 위해 부가적인 노력을 하도록 하는 것으로 정의하였다. Alder & Alder(1988)는 조직충성도를 조직 내 특정한 인물 또는 집단에 대한 결속력으로 정의했다.

Tab. 2-1 Preliminary Study on Variables

논 문 주 제	저자	년도
서비스접점 종업원의 교육훈련이 서비스 태도에 미치는 영향	조윤환	2016
객실승무원의 서비스교육훈련과 서비스 생산성과의 상관관계 연구	최선아	2015
교육서비스품질과 경험품질이 조직충성도에 미치는 영향	임성은	2015
서비스교육훈련이 구성원의 직무만족에 미치는 영향	김현정	2015
승무원 교육훈련이 직무만족도 및 조직충성도에 미치는 영향	도은진	2013
서비스교육훈련이 종사원의 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향	허인순	2012
서비스교육 프로그램이 종업원의 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향	이주연	2011
항공시승무원의 조직공정성인식이 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향	박수진	2011
서비스교육훈련이 직원만족도 및 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구	박영실	2010
호텔기업의 서비스교육훈련이 직무만족도와 서비스지향성에 미치는 영향	정미숙	2008

Ka(2008)는 조직 충성도를 조직에 대한 구성원의 심리상태와 행동으로 정의하고 조직의 목표를 위해

조직 구성원 개인의 능력과 시간을 투자하며 희생과 헌신을 감수하는 것으로 설명하였다. Yang(2010)은 조직 구성원이 조직에 대해 애사심을 가지고 자신을 헌신하여 조직목표 달성에 기여하는 태도이며, 조직 구성원들이 느끼는 절차와 상호작용에 대한 공정성, 상사 및 관리자에 대한 신뢰가 조직충성 수준과 관련이 있는 것으로 정의하였다.

Cole(2000)의 연구에 의하면 조직에 대한 충성심은 이 이외에 여러 가지 의미를 가진 다차원적인 개념으로 충성스런 종사자의 특징을 다음과 같이 설명하고 있다.

첫째, 팀 플레이어(team player)이다.

둘째, 회사의 이익을 위해 기꺼이 자신을 희생한다.

셋째, 경쟁회사의 제품에 비해 자사 제품을 신뢰한다.

넷째, 자신의 조직을 일하기 좋은 곳으로 다른 사람에게 추천한다.

다섯째, 다른 곳에서 더 많은 보수를 제공한다고 할지라고 향후 몇 년 동안은 조직을 옮길 생각이 없다.

이와 같이 조직에 대한 충성심은 오랜 시간동안 조직에 남아 있는 것만을 의미하는 것은 아니다.

조직충성도란 조직 구성원이 조직에 정서적 애착을 가지고 신뢰하며 조직의 목표 달성을 위해 헌신하는 태도라고 정의하고자 한다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구의 목적은 서비스교육훈련이 구성원의 직무만족에 미치는 영향과 조직충성도에 미치는 영향을 분석하고 이와 함께 직무만족이 조직충성도에 미치는 영향을 분석하는 데 있다. 서비스교육훈련을

독립변수로 규정하고 직무만족과 조직충성도를 종속 변수로 규정하였다. 이에 대한 변수와의 관계를 <그림 1>의 연구모형으로 설정하였다.

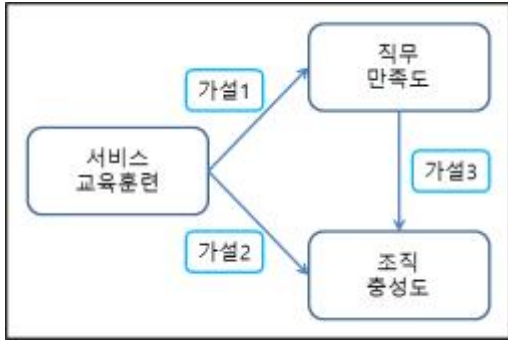


Fig. 3-1 Research Model

3.2 연구가설

- 가설1. 서비스교육훈련은 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 서비스교육훈련은 조직충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 직무만족도는 조직충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 목적은 서비스교육훈련이 구성원의 직무만족에 미치는 영향과 조직충성도에 미치는 영향을 분석하고 이와 함께 직무만족이 조직충성도에 미치는 영향을 분석하는 데 있다. 서비스교육훈련을 독립변수로 규정하고 직무만족과 조직충성도를 종속변수로 규정하였다. 이에 대한 변수와의 관계를 <Fig. 3-1>의 연구모형으로 설정하였다.

3.3 변수의 조작적 정의

3.3.1 서비스교육훈련

서비스교육훈련은 서비스성향과 서비스능력 교육

으로 구분하여 신입업무원의 서비스교육훈련으로 정의한다. Jeong(2005)과 Jung(2008)의 설문을 참고하여 10개의 문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도로 응답하도록 하였다.

3.3.2 직무만족도

직무만족은 지하철 역무원이 자신의 직무를 수행하면서 느끼는 만족감과 직무에 대한 흥미를 느끼는 것 그리고 직무에 대한 자부심을 느끼는 정도로 정의하였다.

Do(2014), Heo(2012)의 설문을 참고하여 10개의 문항으로 재구성하였다.

3.3.3 조직충성도

조직충성을 조직에 대한 관심과 애착을 갖고 조직에 몰입하며 헌신하고 희생하는 조직에 대한 긍정적인 행동으로 정의하였다.

Lim(2015), Park(2011)의 설문을 5개의 문항으로 재구성하여 Likert 5점 척도로 응답하도록 하였다.

4. 자료의 수집과 분석

4.1 자료수집

본 연구는 서울메트로 고객센터에서 근무하는 신입업무원을 대상으로 서비스교육훈련이 직무만족도와 조직충성도에 어떠한 영향을 미치고 직무만족도가 조직충성도에 영향을 미치는지에 대하여 알아보기 위하여 고객센터에서 근무하는 2013년부터 2016년 상반기까지 입사한 신입사원 30명을 대상으로 2016년 8월 31일~16년 9월7일까지 설문지를 통한 자기입식으로 설문지를 수집하였다.

4.2 분석방법

본 연구에서는 SPSS 20을 프로그램을 활용하여 다음과 같은 분석을 하였다.

첫째, 응답자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 하였다.

둘째, 측정도구의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하고 크론바하의 알파계수를 실시하여 신뢰도를 측정하였다.

셋째, 요인분석결과 산출된 각 요인에 대한 상관관계분석을 실시하여 변수간의 관련성을 확인하였다.

넷째, 독립변수와 종속변수간의 관계에 대한 가설 검증을 위해 회귀분석을 실시하였다.

4.3 가설검증 결과

4.3.1 응답자의 특성

표본의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 성별, 근무형태, 학력, 근무지, 근무기간, 받고 싶은 서비스 교육과정, 업무수행에 도움이 되었던 교육과목에 대하여 빈도분석을 실시하였다. 응답자 특성을 분석한 결과 남 14명 46%, 여 16명 54%, 학력은 고졸 4명 14%, 대졸 24명 80%, 대학원졸 2명 7%를 차지하고 있으며 근무지별로는 1호선 4명 13%, 2호선 14명 47%, 3호선 2명 7%, 4호선 10명 33%의 비율을 나타냈다. 근무기간으로는 1년 미만인 18명 60%, 1년이상~2년 미만이 8명 27%, 2년이상~3년미만이 4명으로 13%를 나타냈다. 이후 받고 싶은 교육으로는 고객만족 2명 7%, 불만고객 응대 26명 86%, 커뮤니케이션 2명 7%로 나타나 고객접점에서의 불만고객 응대 교육의 필요성을 알 수 있다. 업무수행 시 도움이 되었던 교육으로는 서비스능력 16명 53%, 서비스 성향 14명 47% 를 나타내고 있다.

Tab. 4-1 Respondent Characteristics

구분		빈도수	구성비율(%)
성 별	남	14	46
	여	16	54
근무 형태	일근	0	0
	교대	30	100
학 력	고졸	4	13
	전문대졸	0	0
	대졸	24	80
	대학원졸	2	7
근무지	1호선	4	13
	2호선	14	47
	3호선	2	7
	4호선	10	33
근무 기간	1년미만	18	60
	1년 이상 ~2년미만	8	27
	2년 이상 ~3년미만	4	13
	3년이상	0	0
받고 싶은 교육	서비스마인드	0	0
	고객만족	2	7
	불만고객응대	26	86
	커뮤니케이션	2	7
업무 수행시 도움이 된 교육	서비스능력	16	53
	서비스성향	14	47

4.3.2 타당도와 신뢰도 및 상관관계 분석

요인분석결과 요인추출 기준은 고유치가 1이상인 요인을 추출하였으며 요인적재치는 0.40이상을 기준으로 하였다. 서비스교육훈련에 대한 요인은 서비스 성향과 서비스 능력으로 2개의 요인으로 도출되었다. 서비스성향 (S7, S4, S8, S5, S9) 은 서비스능력 (S2, S1, S3, S6, S10)으로 명명하였다.

직무만족도와 조직충성도는 각각 1요인으로 도출되었으며 공통성 0.40이하는 없는 것으로 나타났다.

신뢰성이란 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로써 사회과학의 경우에는 일반적으로 크론바하 알파값이 0.6이상이면 신뢰도가 있다고 하며 전체 항목을 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다. 서비스교육훈련 .844, 직무만족도 .953 조직충성도 .914

의 높은 신뢰도를 나타내고 있다. 서비스교육훈련과 조직충성도, 직무만족도간의 상관관계 분석결과 서비스교육 훈련은 조직 충성도 .800, 직무만족도 .387의 상관계수 값을 보이고 있어 높은 상관관계를 나타내고 있다.

4.3.3 서비스교육훈련과 직무만족도의 관계

Kim(2015)의 연구에서 서비스교육훈련은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며

Heo(2012)의 연구에서는 서비스 교육훈련과 직무만족에 관한 영향 관계에서 서비스교육훈련 요인중 교육내용, 환경시설 등은 영향을 미치나 강사의 자질은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

Park(2010)의 연구에서도 서비스교육훈련은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서비스교육훈련과 직무만족도에 대한 회귀분석 결과 직무만족도에 대한 서비스 능력요인의 영향력은 2.146, t통계량은 5.820으로 나타나 .000의 유의확률을 나타내므로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다으며, 서비스성향 요인의 영향력은 1.305, t통계량은 2.991으로 0.005의 유의확률을 나타내므로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Tab. 4-2 Factor analysis

구 분	문항	성 분		신뢰도
		1	2	
서비스 교육훈련	S2	.914		.844
	S1	.899		
	S3	.860		
	S6	.829		
	S10	.476		
	S7		.892	
	S4		.827	
	S8		.816	
	S5		.787	
	S9		.679	
직무만족도	J10	.900		.953
	J2	.898		
	J9	.883		
	J5	.883		
	J6	.834		

	J4	.831		
	J7	.826		
	J8	.801		
	J1	.789		
	J3	.780		
조직충성도	O1	.941		.914
	O4	.924		
	O2	.877		
	O5	.874		
	O3	.770		

본 회귀선의 설명력이 55.6%임을 알 수 있다. 통계적 유의성을 검증하는 F값이 16.936으로서 유의확률(P)은 .000으로서 PK0.05수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 본 연구에서도 선행연구와 같은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나다 가설을 채택하였다.

가설 1. 서비스교육훈련은 직무만족도에 유의한 정(+) 영향을 미칠 것이다. : 채택

Tab. 4-3 Relationship of services training and job satisfaction

모형	비표준화계수		표준화 계수	t	유의 확률	통 계 량
	B	표준 오차				
(상수)	19.387	6.096		3.180	.004	R = .746 R제곱=.556 수정된 R제곱=.524 F = 16.936, P = .000
서비스 능력	1.991	.342	.864	5.820	.000	
서비스 성향	1.305	.436	.444	2.991	.005	

4.3.4 서비스교육훈련과 조직충성도의 관계

Do(2014)의 연구에서 서비스교육훈련은 조직충성도에 영향을 미친다고 주장하였다. 본 연구의 가설 검증 결과 서비스교육훈련과 조직충성도에 대한 회귀분석 결과 서비스 능력요인의 영향력은 .272, t통계량은 1.766으로 나타나 0.03의 유의확률을 나타냄

으로써 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서비스 성향 요인의 영향력은 1.169, t통계량은 5.959로 유의확률(P)은 .000으로서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 회귀선의 설명력이 71.1%임을 알 수 있다. 통계적 유의성을 검증하는 F값이 33.080 으로서 유의 확률(P)은 .000으로서 $P < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 본 연구에서는 서비스 성향요인은 유의한 영향을 미치나 서비스능력요인은 영향을 미치지 않는 결과가 나왔다. 가설 2는 부분채택을 하였다.

가설 2. 서비스교육훈련은 조직충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다. : 채택

Tab. 4-4 Relationship of service training and organizational loyalty

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	통계량
	B	표준 오차	베타			
(상수)	3.633	2.741		.1325	.196	R = .843, R제곱=.710 수정된 R제곱=.689 F = 33.080, P = .000
서비스 능력	.272	.154	.212	1.766	.003	
서비스 성향	1.169	.196	.715	5.959	.000	

4.3.5 직무만족과 조직충성도의 관계

직무만족도에 대한 조직충성도에 대한 회귀분석 결과 직무만족도의 영향력은 .103, t통계량은 .986, $P = 0.332$, 통계적 유의성을 검증하는 F값이 973 으로서 0.332의 유의확률을 나타내므로서 $P < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. Do(2014)의 연구에서는 직원만족은 조직충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 조직충성도 또한 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구

결과와 다른 결과가 도출된 것은 연구대상이 최근에 입사한 신입직원들의 경우 아직 근속기간이 길지 않아서 직무만족이 바로 조직충성도로 연결되지는 않았다는 것을 알 수 있었다.

가설 3. 직무만족도는 조직충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다. : 기각

Tab. 4-5 Relationship of job satisfaction and organizational loyalty

모형	비 표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	통계량
	B	표준 오차	베 타			
(상수)	15.013	3.316		4.528	.000	R = .183 R 제곱=.034 수정된 R제곱=-.001 F = .973 P = .332
직무 만족도	.102	.103	.183	.986	.332	
서비스 성향	1.169	.196	.715	5.959	.000	

5. 결 론

서비스교육훈련이 직무만족도와 조직충성도에 미치는 영향을 분석한 결과 서비스교육훈련은 직무만족도 및 조직충성도에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1과 가설 2는 채택 되었다. 특히 직무만족도에는 서비스능력 교육과 서비스성향 교육 모두가 영향을 미치는 것으로 나타났으며 서비스교육훈련이 조직충성도에 미치는 영향관계에서도 서비스성향 교육과 서비스 능력교육 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 3의 직무만족도가 조직충성도에 미치는 영향에 대한 분석에서는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 자기업무의 정확한 역량을 갖추기 위해서는 서비스능력 교육을 강화해야 하며 조직에 대한 충성도 및 스스로에 대한 일의 의미와 동기부여를 위해서는 서비스성향 교육을

강화해야 할 것이다. 특히 고객접점에서 근무하는 신입직원들이 이후 받고 싶은 교육으로 불만고객 응대에 대한 선택이 80%를 차지하여 서비스교육훈련 프로그램 중 불만고객응대에 관한 교육프로그램을 추가하여 신입직원들의 고객응대에 대한 자신감을 심어줄 수 있도록 해야 할 것이다. 그러나 본 연구는 서울메트로 고객접점에서 근무하는 신입직원만을 대상으로 했기 때문에 표본의 한계가 있다고 할 수 있다. 향후 공공기관 고객접점 직원들에 대한 더 많은 표본을 대상으로 하여 서비스교육훈련과 직무만족도 조직충성도에 대한 연구를 진행하여 서비스교육훈련 프로그램을 연구하고 개선할 수 있도록 해야 할 것이다.

Reference

- [1] Choi, Sun A. (2015). A Study on the Relationship between Service Training and Service Productivity, Dept. of Business Administration Graduate School of Lorea Aerospace University(최선아. (2015). 객실승무원의 서비스 교육훈련과 서비스생산성과의 상관관계에 관한 연구, 한국 항공대학교 대학원 석사학위논문).
- [2] Cho Yun-hwan. (2016). The Influence of Education and Training Of Service Encounter Personnel on Service Attitude, Dept. of Distinbution & Logistics Graduate School of Business Administration, Myongji University Directed by Professor Lee Jeon-hyun(조윤환. (2016). 서비스접점 종업원의 교육훈련이 서비스태도에 미치는 영향, 명지대학교 경영대학원 석사학위 논문).
- [3] Cole, C.L. (2000). "Buildingloyalty", Workforce (August), pp.44-48.
- [4] Do, Eun-Jin. (2011). A Study on Effects of Flight Attendant Education Program on Job Satisfaction and Group Loyalty -Based on E Airline Education Program for New Recruits Flight Attendant. Dept. of Business Administration Graduate School of Korea Aerospace University(도은진. (2014). 승무원 교육훈련이 직무만족도 및 조직충성도에 미치는 영향 -E항공사 신입승무원 교육프로그램을 중심으로 -, 한국항공대학교 항공경영대학원 석사학위 논문).
- [5] Heo, in-sun. (2012). A Study on the influence of service training to the vocational satisfaction of employees and service orientation.- Focused on H co's maintenance team - Dept. majors of Business Management Consulting of Graduate School Kyung Hee University(허인순. (2012). 서비스교육훈련이 종사원의 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향 -H사 정비파트를 중심으로-, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문).
- [6] Jeong minju. (2005). A Study on the Effect of Service Training on the the Satisfaction of Working Staff and Service Orientation -Focused on Airline Cabin Crew- Dept. Major of Service Business Management Kyonggi University Service Business School(정민주. (2005). 서비스교육훈련이 직원만족과 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구 - 항공사 승무원을 중심으로-, 경기대학교 대학원 석사학위논문).
- [7] Jung, Mi Sook. (2008). The effect that the service education of Hotel Company comes up to the job satisfaction and service directivity. - As the main objects of the extra first grade hotel in Seoul -, Dept. of Culinary Science and Food Service Management Graduate School of Tourism Kyung Hee University (정미숙. (2008). 호텔기업의 서비스교육훈련이 직무만족도와 서비스지향성에 미치는 영향-서울시내 특 1급 호텔을 중심으로-, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문).
- [8] Kim hyunjung. (2015). Effect of the service training on associate's job satisfaction level-Focusing on the Moderating Effect job competency-, Dept. of Hotel

Management The Graduate School of Tourism Sejong University(김현정. (2015). 서비스교육훈련이 구성원의 직무만족에 미치는 영향, 직무역량에 따른 조절효과를 중심으로-, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문).

- [9] Lee, Joo-Yeon. (2011). Influence of service education program on the job satisfaction and customization of employees, Dept. Human Resrce Development of Women The Graduate School Sookmyung Women's University(이주연. (2011). 서비스교육프로그램이 종업원의 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향, 숙명여자대학교 인적자원개발 대학원 석사학위논문).
- [10] Lim, Sung-Eun. (2015). The Effects of Educational Service Quality and Experience Quality on Organizational Loyalty, Dept. of Business Administration Graduate School of Soongsil University(임성은. (2015). 교육서비스품질과 경험품질이 조직충성도에 미치는 영향, 숭실대학교 대학원 박사학위논문).
- [11] Park, soo-jin. (2011). A Study on the Effect Recognition in Flight attendants on Job satisfaction and Organizational Loyalty, Dept. Major of Service Business School(박수진. (2011). 항공사 승무원의 조직공정성 인식이 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향 연구, 경기대학교 서비스경영대학원 석사학위 논문).
- [12] Park, Young-sil. (2010). A study on the Rffects of Service Training on Employee Satisfaction and Service Quality, Dept. ot Education, Lifelong Education Majir Sookmyung Women's University Graduate School(박영실. (2010). 서비스교육훈련이 직무만족도 및 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구, 숙명여자대학교 대학원 교육학과 평생교육전공 박사학위논문).

Youngsoon Kim(kysfree12@hanmail.net)



Youngsoon Kim earned her Ph.D. in Service Management from Kookmin University. She is currently working at Seoul Metro as an in-house CS instructor. Dr. Kim is internationally certified in TRIZ Level 2. She is also a service consultant, an industrial counselor level 1, information processor, national certified CS manager, CS consultant, and transaction analysis (TA) instructor. Dr Kim has also been an instructor in Enneagram, color psychology, job stress, and NLP CS. Her research agenda include service management, service education, and service consulting.

The results of her study were published in Service Science Society Service Journal, Korea Railroad Society Journal of Railway Journal, Korea IT Service Society, Service Science Society Conference, and Korean Railway Society.

A study on effects of Customer contact staff of Service training on job satisfaction and organizational loyalty

Youngsoon Kim*

ABSTRACT

Recently meet the growing needs of customers and has increased, the need for training of customer contact staff in order to improve and increase customer satisfaction. These service training is because it improves the service capabilities of contact for customer-facing employees to respond to customers as well as to improve customer satisfaction. This study is placed in the field after the service training aimed at Customer contact staff joined in 2013~2016 in the first half of these new recruits training education working in the Seoul Metro customers respond to customers in customer contact and practical services it will proceed to the empirical study of how this affects the satisfaction and loyalty to the organization for the job than to find a better improvement in the educational program.

Keywords: Customer contact staff, services training, Job Satisfaction, organizational loyalty, Customer contact

* Seoulmetero Gyeongbok Palace Service Center, kysfree12@hanmail.net