

## 물류기업의 서비스지향적 노력이 직무만족, 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향

최영로\* · 김현덕\*\*

### The Effect of Service Orientation Effort on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention in Logistics Firms

Choi, Young-Ro · Kim, Hyun-Duk

#### Abstract

The purpose of this study is to analyze the components and to verify the relationship among service orientation effort, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in logistics firms. A literature survey is presented; then, an empirical analysis is carried out using data from questionnaires to employees in logistics firms. The final results indicate that Service orientation effort of logistics firms is positively related to job satisfaction and organizational commitment. Moreover, service orientation effort, job satisfaction and organizational commitment are negatively related to turnover intention. Following these results, it is necessary to concentrate on enhancing the service orientation effort to increase job satisfaction and organizational commitment and decrease turnover intention.

*Key words: service orientation effort, job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, logistics firm*

▷ 논문접수: 2017. 04. 06.   ▷ 심사완료: 2017. 06. 20.   ▷ 게재확정: 2017. 06. 20.

\* 가야대학교 항만물류학부 교수, 제1저자, youngro@kaya.ac.kr

\*\* 순천대학교 물류학과 교수, 교신저자, hdkim@scnu.ac.kr

## I. 서론

최근 물류산업은 세계경제의 침체 등으로 인하여 물류기업들간의 경쟁이 심화됨에 따라 치열한 가격경쟁과 함께 증대된 화주의 물류서비스품질에 대한 요구에 부응하기 위하여 노력하고 있다. 물류산업은 다른 서비스산업과 마찬가지로 비분리성과 이질성이라는 서비스의 특성으로 인하여 화주와의 접점에 있는 물류기업 직원의 태도와 행동이 물류서비스 품질에 큰 영향을 미치게 된다. 직원개인의 서비스품질향상노력은 물류기업 전체차원의 서비스품질을 향상시키는 것에는 한계가 있음에 따라 기업차원의 서비스정책을 수립하고 실행하는 물류기업의 서비스지향적 노력이 매우 중요해지고 있다. 우수한 장비나 시설에 의한 차별화는 경쟁기업이 쉽게 모방할 수 있으며, 더 강한 경쟁우위를 확보하는 것이 가능하지만 물류기업의 서비스지향적 노력에 의해 화주들에게 직원들이 제공하는 물류서비스의 차별화는 하나의 조직문화로 정착되어 경쟁기업이 모방하기 힘든 물류기업의 경쟁력이 될 수 있다.

물류기업의 서비스지향적 노력은 직원들이 고객만족이라는 공통의 목표를 달성하기 위해 화주에게 차별화된 서비스를 제공하게 하는 물류기업의 노력을 뜻하며, 이러한 물류기업의 서비스지향적 노력은 직원들로 하여금 자부심을 가지게 한다.

운송수단과 화물에 대한 정보 등을 기반으로 수익을 창출하는 물류기업의 직원은 중요한 자산이다. 물류기업에 있어 양질의 인적자원을 확보하는 것은 물류기업의 성과에 직접적인 영향을 미친다. 물류기업이 신입사원을 채용한 후 양질의 물류서비스를 제공하는 직원으로 양성하기에는 오랜 기간과 많은 비용이 소요된다. 많은 비용을 투자하여 양성한 숙련된 직원

이 경쟁기업으로 이직할 경우 물류기업의 중요한 정보와 자산이 유출되며, 물류기업은 또다시 신입사원에게 많은 비용을 투자하여야 한다.

화주와의 접점에서 물류서비스를 제공하는 직원들은 화주의 만족을 위한 중요한 요인으로써 만족하고 동기부여된 직원이 양질의 서비스를 제공할 수 있으므로 양질의 인적자원을 확보하는 것은 물류기업의 경영성과에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

기업의 서비스지향적 노력에 관해서는 많은 연구자들에 의해 연구되었으나, 물류서비스 요구에 대한 정보와 전문지식을 수익창출의 기반으로 하는 인적서비스 중심의 산업인 물류산업은 양질의 인적자원 확보가 매우 중요한 요소임에도 불구하고 이들의 관리방안에 대한 연구나 서비스지향적 노력에 관한 연구는 미미한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 물류기업에서 화주와의 접점에서 직접서비스를 생산하는 직원들의 중요성을 인식하여 이들을 대상으로 하는 물류기업의 서비스지향적 노력들이 종업원들의 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치며, 직무만족, 조직몰입과 물류기업 직원들의 이직의도가 어떠한 관계에 있는지를 실증분석함으로써 물류기업의 서비스지향적 노력에 대한 실행방안을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 물류기업의 서비스지향적 노력

#### 1) 서비스지향적 노력의 개념

서비스기업이 목표를 달성하기 위해 시도하는 노력 중의 하나는 고객과의 접점에 있는 직원들에게 업무에 대한 동기를 부여시키는 것이

며, 서비스직원들이 기업의 목표달성을 위해 동기부여 되지 않으면 긍정적인 성과를 기대하는 어렵다.

조직의 서비스지향적 노력은 조직전반적인 분위기의 한 차원으로, 조직이 고객의 욕구를 발견하고 이에 반응하여 고객에게 경쟁자보다 우월한 가치를 제공하기 위한 노력을 의미하며, 조직구성원들이 동기부여되어 고객만족을 위해 함께 노력하게 한다는 의미를 내포한다.

Lytle 등(1998)은 조직의 서비스지향성을 시장정보에 대한 전략적 반응으로 양질의 서비스를 창출하고 전달하기 위한 지속적인 조직적 활동의 집합으로 정의하며, 조직이 양질의 서비스를 제공하기 위한 적극성의 척도가 될 수 있다고 주장하며 서비스지향성의 개념을 조직에 초점을 두고 진행하였다.

공기열(2007)은 “고객만족을 위해 조직이 기울이는 노력의 집합체”로 서비스지향성을 정의하고 고객과의 접점에 있는 직원만족의 필요성을 강조하였다.

안청홍 등(2007)은 복합운송주선업체의 서비스지향성을 탁월한 물류서비스제공을 통한 경쟁력 확보를 목적으로 종업원이 우수한 서비스를 제공할 수 있도록 지원하고, 보상하려는 조직적 활동이라고 정의하였다. 또한 노태범(2011)은 서비스지향성을 고객에게 서비스를 제공했을 때 보상을 받거나 지원을 받는 제도나 절차에 대한 종업원의 공유된 지각으로 정의하였다.

이상의 선행연구들을 종합해보면 조직의 서비스지향성은 양질의 서비스제공을 통해 고객만족, 조직의 성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 조직이 우수한 서비스를 창출하고, 고객에게 전달하기 위한 정책, 실행, 절차 등을 포함하는 조직차원의 능동적 활동이라 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 서비스지향성의 개념을 기초로 하여 물류기업의 서비스지향적 노력은 조직분위기의 한 차원으로, 화주의 만족을 위한 우월한 물류서비스 제공에 전략적 목표를 두고, 경쟁자와 비교하여 우월한 물류서비스를 제공할 수 있도록 직원들을 지원하고 보상하려는 물류기업의 조직적 활동이라 정의하였다.

## 2) 물류기업 서비스지향적 노력의 구성요소

조직의 서비스지향적인 노력에 대해서는 최근 다양한 서비스분야에서 서비스지향성 또는 서비스지향적 노력에 관한 연구가 진행되었고 그 구성요소에 대한 연구결과도 다양하다.

Dienhart 등(1990)은 고객서비스에서의 유효함, 만족감을 의미하는 고객초점과 경영자의 서비스장려, 교육 및 훈련, 서비스체계의 구성, 용이한 서비스제공을 위한 조직의 절차 등과 관련되어 조직의 지원, 바쁜 시간대에서 양질의 서비스를 제공하는 정도를 나타내는 압박상황에서의 서비스 등 서비스지향성의 차원을 세 가지로 제시하였다.

안청홍 등(2007)은 국제물류기업의 서비스지향성 구성요소는 서비스리더십, 고객초점, 종업원권한, 서비스시스템구축, 서비스보상인센티브 등 5 가지의 차원으로 구성됨을 제시하였으며, 신금순(2007)은 외식업 창업자의 서비스지향적 노력을 서비스리더십, 서비스접점관리, 인적자원관리, 서비스시스템 등 4 가지 차원으로 제시하였다.

김영식(2008)은 호텔기업을 대상으로 한 연구에서 서비스지향성의 구성요소로 서비스기술, 경영자리더십, 서비스실패예방, 인적자원관리 등 4개 요인을 제시하였다.

송대길 등(2009)은 정기선사의 서비스지향성 구성요소로 서비스접촉, 서비스시스템, 인적자원관리 등 4 가지를 제시하였다. 그리고 이

화(2012)는 서비스지향성의 구성요소로 리더십, 고객초점, 보상, 서비스훈련, 권한으로 제시한 바 있다.

Lytle 등(1998)은 서비스지향성의 구성요소로 관리자리더십, 서비스비전 등으로 구성된 서비스리더십, 고객서비스, 종업원 권한위임, 종업원간 협력 등으로 구성된 서비스접점관리, 서비스실패예방, 서비스실패회복, 서비스기술, 서비스표준에 관한 의사소통 등으로 구성된 서비스시스템, 서비스훈련, 서비스 보상 등으로 구성되는 인적자원관리 등 4차원을 제시하였다.

## 2. 직무만족

조직구성원들은 다양한 형태의 욕구충족을 위해 행동하게 되고, 조직구성원 개개인의 직무에 대한 만족정도는 기업의 목표달성에 큰 영향을 미치게 된다. 신유근(2005)은 직무만족은 직무성과에 직접적인 영향을 미치며, 직무만족이 높은 조직구성원은 조직의 홍보에 도움이 되고, 직원들과 원만한 대인관계를 가지게 되고, 결근율이 감소하며, 생산성이 향상되는 등 조직구성원 개인차원 뿐만 아니라 조직차원에서 직무만족이 중요하다 하였다.

직무만족은 직무에 대한 개인의 만족의 정도를 의미한다. 직무만족의 정의는 학자들마다 다소의 차이를 보이고 있다.

McCormick 등(1974)은 직무만족을 직무를 통해서 경험하게 되는 욕구만족차원의 함수라 정의하였으며, Weiss 등(1996)은 구성원의 직무에 대한 태도와 감정의 총체로 직무 및 직장, 대인관계, 급여나 복지에 대한 태도 등이라고 주장하였다. Porter 등(1975)은 직무만족은 성취감 등과 같은 내재적 보상과 급여, 승진, 고용안정 등의 외재적 보상이 정당하다고 인정되는 수준을 넘어서는 정도라 정의하였다. 황

승배(2012)는 직무와 근로조건에 대한 긍정적 반응상태이며, 김진광(2016)은 조직구성원의 욕구, 가치, 신념, 태도 등의 수준에 따라 조직구성원이 직무와 연관하여 갖게 되는 감정적 상태이며, 직무만족수준은 조직의 일체감과 구속력 그리고 조직관리와 운영을 평가하는 기준이 될 수 있다고 하였다.

직무만족에 영향을 미치는 요인과 관련하여 Porter 등(1968)은 연령, 성격, 인성, 재직기간 등의 개인적 특성과 감독, 의사결정, 작업규모, 동료관계, 작업조건 등의 작업환경, 직무, 직무범위, 역할호호성과 갈등과 같은 직무내용이 직무만족에 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였고, Milton(1981)은 조직의 관리정책요인을 직무만족에 영향을 미치는 조직적 요인으로 제시한 바 있다. 또한 고수정(2005)은 가치특성, 직무역할특성과 함께 승진, 보상, 동료관계, 조직분위기 등 조직특성이 직무만족에 영향을 미친다고 주장하였으며, 김미경(2011)은 직무만족에 영향을 미치는 조직적 요인으로 내부마케팅, 조직신뢰, 업무시스템, 커뮤니케이션, 임파워먼트, 근무환경, 기업구조와 문화, 리더십, 조직지원을 제시하였다. 그리고 안우철 등(2015)은 물류산업의 직무만족요인에 관한 연구를 통해 정규직 종사자의 경우 의사소통과 인간관계, 복지후생제도에 대한 만족수준이 일자리만족도에 영향을 미치고, 비정규직 종사자의 경우 직업의 안정성과 복지후생제도가 일자리만족도에 큰 영향을 미친다는 결과를 제시한 바 있다.

## 3. 조직몰입

조직몰입은 조직구성원들과 기업사이에서 연결고리로 작용하여 기업의 성과에 큰 영향을 미치며, 급변하는 기업환경 속에서 조직변화의 핵심적인 요건으로 그 중요성이 강조되고 있

다. 조직몰입은 자기가 소속되어 있는 회사에 대한 호의적 태도를 말하는 것으로 자신과 회사를 동일시하고 조직문제에 적극적으로 관여하고 참여하고자 하는 정도를 의미한다.

Angle 등(1981)은 구성원의 조직간류의사와 조직에 대해 자부심을 느끼고 조직목표를 수용하고 조직을 위해 헌신하려는 상태로 정의하였고, Meyer(1993) 등은 조직몰입을 조직자체에 대한 개인의 감정을 반영하는 태도이며, 조직구성원의 행동양식으로 이직율, 조직시민행동, 결근율 및 다양한 작업행동 등을 결정하는 중요한 변수로 보았다.

조직몰입수준이 높은 개인은 높은 성과를 달성하여 동료와의 원만한 대인관계유지, 보수, 승진 등과 같은 내적·외적보상을 받을 수 있으며, 조직은 직무성과의 향상, 이직, 결근 등의 감소를 통해 조직의 성과가 제고된다. 허갑수(2005)는 상기와 같은 이유로 조직몰입은 이직에 대한 조직구성원의 행위나 태도를 예측하는 척도로 사용될 수 있다고 주장하였다.

여러 학자들의 견해를 종합해보면 조직몰입은 조직구성원의 조직에 대한 호의적 태도를 보이는 것으로 개인의 목표와 조직의 목표를 일치시켜 목표달성을 위해 자신의 노력을 기울이고자 하는 의도라 할 수 있다.

Steers(1977)는 조직몰입의 선행변수로 개인특성과, 직무특성, 작업경험으로 제시하고 결과변수로 잔류열망, 잔류의사, 참여, 직무성과 등을 제시하였으며, Mottaz(1988)는 개인특성요인과 조직특성요인으로 조직몰입의 선행변수를 단순하게 분류할 수 있다고 하였다. Quinn 등(1991)은 조직문화와 조직몰입간의 관계에 관한 연구에서 집단문화와 발전문화가 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였으며, 황외성(2008)은 행정기관을 대상으로 한 서비스지향성에 관한 연구에서 서비스

지향성의 구성요소 중 관리자의 리더십과 고객대우, 서비스훈련요인이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 또한 안청홍 등(2007)은 복합운송주선업체를 대상으로 한 서비스지향성과 경영성과간의 연구에서 서비스지향성 구성요소인 서비스리더십, 서비스시스템, 보상인센티브, 고객초점 등이 구성원의 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시한 바 있다. 이와 같이 조직몰입은 개인의 특성, 직무특성, 직무환경, 조직문화 등의 영향을 받아 경영성과의 향상을 가져오고, 이직과 결근율 등을 감소시키는 것으로 나타나고 있다.

#### 4. 이직의도

물류서비스에 정보를 기반으로 수익을 창출하는 물류기업에 있어서 우수한 물류서비스를 제공하는 직원은 물류기업의 성과에 직접적인 영향을 미치며, 장기적으로 화주와의 관계에 있어서도 매우 중요한 역할을 담당하고 있다.

우수한 물류기업 직원의 이탈은 신규모집, 선발, 교육훈련비용의 증가, 조직정보의 유출, 화주의 이탈, 남아있는 직원들에게 미치는 영향 등 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다. Mobley(1982)는 이직의도를 조직에서 금전적 보상을 받는 구성원이 스스로 조직을 떠나고자 하는 의도라 정의하였고, Tett(1993) 등은 조직구성원이 조직을 떠나기 위한 신중한 생각으로 정의하였다.

조직구성원이 조직에서 이탈되는 경우를 이직으로 볼 수 있으며, 이직은 구체적 행동이라 할 수 있다. 이직에 관한 선행연구들은 이직이라는 행동을 직접 측정하기 곤란한 문제에 이직의도를 결과변수로 활용하고 있다. 이직의도가 실제 이직행동을 효과적으로 예측해주는 선행요인이 되기 때문에 이직행동의 대체

개념으로 이직의도를 사용하고 있고 직원의 행동을 이해하는데 중요한 역할을 담당하는 요인으로 간주하고 있는 것이다.

Bluedorn(1982)은 직무의 자율성, 다양성, 공식화정도, 승진기회, 사회적 일체감, 공정성, 임금수준 등의 직무특성이 조직구성원의 만족과 몰입에 영향을 미치고, 이직의도와 이직율을 감소시킨다고 하였다. 이우경 등(2011)은 다양성, 자율성, 도전성 등의 직무특성과 역할 모호성, 역할갈등 등의 역할, 분배공정성, 승진기회, 보수, 상사 및 동료의 지원 등의 조직특성이 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치고 이는 이직이도에도 영향을 미치게 된다는 연구결과를 제시하였다. 또한 최영로(2009)는 국제물류기업의 내부마케팅에 관한 연구에서 국제물류기업의 내부마케팅 구성요소인 보상제도, 내부커뮤니케이션, 교육훈련 등이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 영향을 미치고, 직무만족과 조직몰입이 이직의도를 감소시킨다는 연구결과를 제시하였다.

### III. 연구설계

#### 1. 연구모형

화주의 만족은 물류기업의 성과에 큰 영향을 미치며, 이는 물류기업 직원의 태도와 행동에 의해 결정된다고 할 수 있다. 서비스는 생산과 동시에 소비되는 비분리성과 환경에 따라 서비스품질이 달라질 수 있는 이질성의 특성으로 인하여 직원의 태도와 행동이 매우 중요하다.

서비스지향성은 조직문화의 가치와 그러한 가치를 실행하는 서비스지향적인 노력이라는 행동으로 정의되고 측정되어야 한다. 조직문화로 간주되는 서비스지향적 노력이 물류기업 직원들의 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향

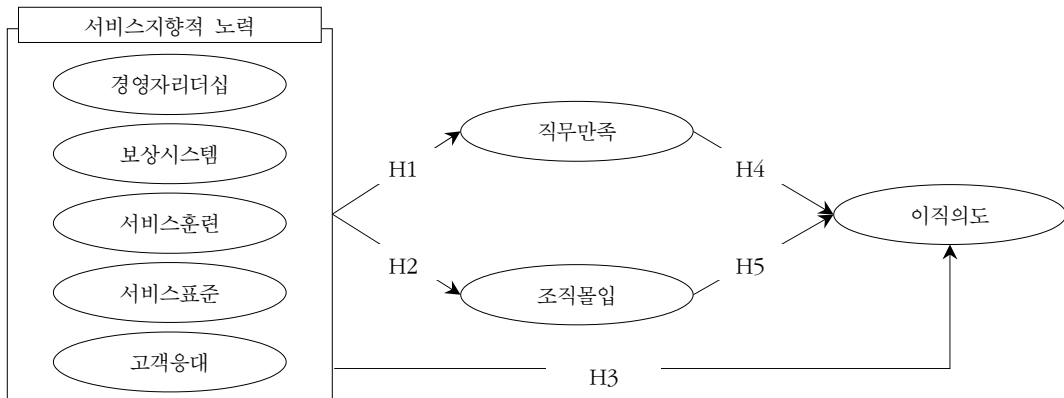
을 미친다는 것을 실증적으로 확인할 수 있다면 물류기업의 경영자들에게 경영성과 향상을 위한 의사결정의 방향을 제시할 수 있을 것이다.

서비스제이면서 산업재의 특성을 동시에 가지고 있는 물류서비스는 물류기업에 이익이 되는 화주와의 결속에 바탕을 두고 호의적인 관계를 유지하여 장기적이고 안정적인 기업의 이익을 창출하는 것이 매우 중요하다. 화주와의 접점에 있는 직원이 조직을 대표하고 있기 때문에 물류기업에 오래 종사한 우수한 직원일수록 양질의 물류서비스를 제공할 수 있을 것이다. 이러한 직원은 양질의 물류서비스제공 뿐만 아니라 영업망의 효과적인 구축, 화주만족의 증가, 부서간 협력증대로 업무능률이 향상되는 등 물류기업의 성과에 영향을 미치게 된다.(신희철 등 2004) 따라서 경쟁력있는 물류서비스를 제공하는 물류기업 직원의 이직예방은 전략적 차원에서 매우 중요하게 고려될 필요가 있다. 따라서 본 연구는 선행연구들에서 제시된 개념적 틀을 바탕으로 물류기업의 서비스지향성과 직무만족, 조직몰입 그리고 이직의도간의 인과관계를 실증적으로 규명해보고자 한다. Lytle(1998)의 연구를 토대로 물류기업 서비스지향적 노력의 하위구성요소를 경영자리더십, 보상시스템, 서비스훈련, 서비스표준, 고객응대 등 5개의 요인으로 구성하였다.

Lytle(1994)은 서비스지향성의 영향요인과 결과요인에 대한 연구에서 서비스지향성은 기업이미지, 조직구성원의 조직몰입 및 사기, 경영성과에 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시한 바 있다. 본 연구에서는 물류기업 직원들의 행동과 태도를 측정함에 있어서 Lytle(1994)의 연구에서 사용된 요인 중 사기와 기업이미지 등은 전반적이고 포괄적인 직무수행상의 과정과 결과로 나타나는 것이기에 직무만족과 조

직몰입, 이직의도 등 3개의 변수를 연구대상으로 하였다.

Anderson 등(1994)도 기업의 서비스지향성이 구성원의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친



## 2. 가설설정

본 연구에서는 선행연구를 통해 물류기업의 서비스지향적 노력과 직무만족 및 조직몰입, 그리고 이직의도에 대한 관련성을 조사하였다. 이를 바탕으로 설정된 연구모형에서 제시된 여러 변수들 간의 관계에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

### 1) 서비스지향적 노력과 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 가설

Schneider 등(1993)은 관리자의 행동이나 시스템지원, 고객의 관심과 유지, 장비 및 도구의 활용성 등을 서비스를 제공하는 분위기 차원에서 제시하고 이를 서비스지향적인 인적자원관리와 병행함으로써 직원들이 자발적으로 우수한 가치를 고객에게 제공할 수 있음을 주장하였다. 또한 Babin 등(1996)은 동료의 직무몰입과 관리자의 지원이 직무성과와 직무만족에 영향을 미친다는 분석결과를 제시하였으며,

다음의 결과를 제시한 바 있다.

박대환(1998)은 서비스기술, 종업원권한, 서비스표준/커뮤니케이션, 서비스실패/복구, 서비스비전, 고객대우 등이 직무만족에 영향을 미치고, 서비스보상/인센티브, 고객대우, 서비스훈련, 서비스실패/예방, 서비스기술 등은 조직몰입에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. 안청홍 등(2007)은 복합운송주선업체의 서비스지향성에 관한 연구에서 서비스지향성 구성요인 중 서비스시스템, 보상인센티브, 고객초점요인이 직무만족에 영향을 미치고, 서비스시스템, 서비스리더십, 보상인센티브, 고객초점요인이 조직몰입에 영향을 미친다는 결과를 제시하였으며, 송대길 등(2009)은 정기선사를 대상으로 한 연구에서 서비스지향성의 구성요소 중 인적자원관리와 서비스리더십 요인이 직무만족에 영향을 미치고, 서비스시스템, 서비스리더십, 서비스접촉 등의 요인이 조직몰입에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

이상의 선행연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설과 하위가설을 제시하였다.

가설 1. 물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

- 1.1. 물류기업의 경영자리더십은 직원의 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1.2. 물류기업의 보상시스템은 직원의 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1.3. 물류기업의 서비스훈련은 직원의 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1.4. 물류기업의 서비스표준은 직원의 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 1.5. 물류기업의 고객응대는 직원의 직무만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 조직몰입에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

- 2.1. 물류기업의 경영자리더십은 직원의 조직몰입에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 2.2. 물류기업의 보상시스템은 직원의 조직몰입에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 2.3. 물류기업의 서비스훈련은 직원의 조직몰입에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 2.4. 물류기업의 서비스표준은 직원의 조직몰입에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.
- 2.5. 물류기업의 고객응대는 직원의 조직몰입에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다.

## 2) 서비스지향적 노력, 직무만족, 조직몰입과 이직의도의 관계에 관한 가설

이직의도에 영향을 미치는 요인은 크게 직무내용요인, 조직전체요인, 작업환경요인, 개인요인 등으로 구분된다.

직무내용요인은 개인의 직무수행에 요구되는 의무와 활동을 말하며, 조직전체요인은 임금,

승진정책, 조직규모 등이 포함된 요인이며, 작업환경요인은 감독자의 유형, 작업단위, 동료와의 상호작용유형 등이 포함되고, 개인요인은 연령, 근속기간, 인성, 가족 등과 같은 개인적 특성과 성취동기, 독립심 등과 같은 심리적 특성들도 포함된다.

Deinhart 등(1992)은 레스토랑을 대상으로 한 서비스지향성에 관한 연구에서 조직 서비스지향성의 하위구성요인이 직원의 이직의도에 간접적으로 영향을 미친다는 것을 확인하였으며, Jung 등(2013)도 서비스지향성이 개인과 조직의 적합성을 증대시키며 이직의도를 감소시킨다고 주장하였다. 또한 이선규 등(2013)은 경영자의 리더십, 서비스집중, 서비스시스템, 인적자원관리 요인이 조직원의 이직의도를 감소시킨다는 분석결과를 제시하였다.

Mobley(1978) 등은 종업원이 이직을 결정하는 과정을 직무만족과 실제적인 이직 사이의 여러 가지 가능한 중간단계의 제시를 통해 현 직무에 대한 평가를 함으로서 직무만족과 불만족의 결과는 이직의도에 영향을 미친다고 하였으며, Cotton 등(1986)은 이직에 관한 기존의 연구들을 메타분석한 결과 직무만족과 직무관련 요인들이 이직과 상관관계가 있다는 연구결과를 제시하였다. 안관영(1992)은 인간관계, 공정성, 승진, 복지후생, 임금수준 등이 조직몰입을 통해 간접적으로 이직의도에 영향을 미치고 있다는 결과를 제시하였으며, 최영로(2009)는 복합운송업체를 대상으로 한 연구에서 복합운송업체 종사자들의 직무만족과 조직몰입은 이직의도와 부(-)의 관계에 있다는 연구결과를 제시하였다.

많은 선행연구들은 직무만족이 높은 종업원은 자신의 직무환경에 대해 매우 긍정적인 태도를 갖게 되어 조직에 몰입하게 되고 이직율과 결근율이 감소되는 등 조직목표 달성에도



기여하게 된다는 연구결과를 제시하고 있다. 이러한 선행연구들을 토대로 물류기업의 서비스지향적 노력은 이직의도와 부(-)의 관계를 가지고, 물류기업 직원의 직무만족과 조직몰입 또한 이직의도와 부(-)의 관계를 가질 것으로 보고, 이들의 관계에 대해 다음과 같이 가설과 하위가설을 설정하였다.

가설 3. 물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- 3.1. 물류기업의 경영자리더십은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3.2. 물류기업의 보상시스템은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3.3. 물류기업의 서비스훈련은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3.4. 물류기업의 서비스표준은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 3.5. 물류기업의 고객응대는 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 물류기업의 직원의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 물류기업의 직원의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 3. 변수의 조작적 정의와 측정

#### 1) 물류기업의 서비스지향적 노력

본 연구에서는 선행연구를 기반으로 물류기업의 서비스지향적 노력은 조직분위기의 한 차원으로, 화주의 만족을 위한 우월한 물류서비스 제공에 전략적 목표를 두고, 경쟁자와 비교하여 우월한 물류서비스를 제공할 수 있도록 직원들을 지원하고 보상하려는 물류기업의 조

직적 활동이라 정의하고, 그 구성요소로 경영자리더십, 보상시스템, 서비스훈련, 서비스표준, 고객응대 등 5가지 요인으로 선정하였다. 이를 측정하기 위하여 Lytle(1998)의 선행연구를 기초로 물류기업의 환경에 적합하게 수정보완하여 경영자의 리더십 7문항, 보상시스템 6문항, 서비스훈련 7문항, 서비스표준 6문항, 고객응대 5문항 등 총 31개 문항으로 구성하고 리커트 7점 척도로 측정하였다.

#### 2) 물류기업 직원의 직무만족

본 연구에서는 물류기업 직원의 직무만족은 직원이 물류기업에서 담당하고 있는 직무와 직무를 수행하는 환경에 대한 만족정도를 의미하며, 이를 측정하기 위해 Hartline 등(1996), 전인수 등(2014), 최영로(2009), 이진아(2015) 등의 연구에서 사용한 측정항목들을 물류기업의 환경에 맞게 수정보완하여 직무개선가능성, 일의 즐거운 정도, 직무에 대한 흥미, 기업과 자신들의 미래에 대한 동일시, 경쟁업체 대비 높은 만족 등 5개 문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다.

#### 3) 물류기업 직원의 조직몰입

물류기업 직원의 조직몰입은 조직과 관련한 개인의 심리적 상태로 조직에 대한 호의적 태도를 말하며, 자신과 조직을 동일시하고 조직 문제에 적극적으로 관여하고 참여하고자 하는 정도를 의미한다. Bateman 등(1984), Allen 등(1990), 김상진 등(2006), 최영로(2009)의 연구에서 사용된 측정항목을 물류기업의 환경에 적합하게 수정보완하여 조직몰입의 측정문항을 회사이익을 위한 본인의 희생감수, 결속력, 회사에 대한 자부심, 계속근무의도, 회사목표달성을 위한 자발적 노력 등 5개 문항으로 구성하고 리커트 7점 척도로 측정하였다.

#### 4) 이직의도

본 연구에서는 이직의도를 “물류기업의 직원이 현재 근무하고 있는 물류기업의 구성원이기 를 포기하고 자발적으로 떠나려는 의도” 라고 정의하고자 한다.

Bluedorn(1982)는 종업원의 이직율을 측정하는 대용변수로서 이직의도를 검증한 바 있다. 본 연구에서는 이직의도를 측정하기 위하여 Bluedorn(1982), Chiu 등(1995), 최영로 (2009)의 연구에서 사용한 측정항목들을 물류 기업 환경에 적합하게 수정보완하여 이직의도 측정문항을 새직장 구직의도, 다른 직장근무의 도, 현재 직장이탈의도, 더 나은 제의를 받을 시 현재 직장이탈의도, 현재 직장의 환경악화 시 이탈의도 등 5문항으로 구성하고 리커트 7 점 척도로 측정하였다.

#### 4. 자료수집 및 분석방법

연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 위한 표본 추출방법은 판단표본추출법을 사용하였으며, 표본은 여수와 광양지역에 위치한 물류기업의 직원들을 대상으로 2016년 11월 1일부터 2016년 11월 15일까지 실시하였다. 총 200부의 설문지가 직접방문, 우편, 팩스, 이메일 등의 방법으로 배포되었다. 이 중 143부가 회수 되어 회수율은 71.5%였으며, 이를 최종분석에 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS Ver.18.0 통계패키지프로그래를 활용하여 빈도분석과 요인분석, 신뢰도분석을 실시하였고, 가설검정을 위해 회귀분석을 실시하였다.

### IV. 실증분석

#### 1. 표본의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성을 살펴보면 직종은 선사 29명(20.3%), 복합운송업체 39명(27.3), 해운대리점 16명(11.2%), 항만물류업체 59명(41.3%)으로 나타났다. 연령은 30세 이하 20명(14%), 31세-35세 40명(28%), 36세-40세 40명(28%), 41세 이상 43명(30.1%) 였다.

근무경력은 1년 미만 8명(5.6%), 1년-3년 미만 15명(10.5%), 3년-5년 미만 21명(14.7%), 5년-10년 미만 34명(23.8), 10년 이상 65명(45.5%)로 나타났다. 1년 이상 근무 경력을 가진 응답자가 전체 응답자의 94.4%임에 따라 표본선정에는 큰 문제가 없을 것으로 판단되었다.

#### 2. 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서 사용되는 서비스지향성 변수들과 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 측정하는 변수들의 신뢰성 검정을 위하여 내적일관성을 측정하는 Cronbach의  $\alpha$  계수를 활용하였다. 변수들의 신뢰성검정결과  $\alpha$  값이 0.7 이상으로 나타남에 따라 각 변수의 신뢰성은 검증되었다.

측정변수들의 개념타당성을 검증하기 위하여 조사된 자료를 가지고 요인분석을 실시한 결과 일부의 변수들이 같은 요인별로 적재되지 않고 다른 요인에 높게 적재되는 경우가 나타나서 선명하지 못하였다. 따라서 상이한 요인의 항목들과 상관계수가 높은 문항들을 선별하여 제거한 후 반복적으로 요인분석을 실시하여 서비스지향적 노력의 하위 구성요인 중 경영자리더십 2개 문항, 서비스훈련 1개 문항, 고객응대 2개 문항, 등 총 5개 문항을 제거하였다. 최종 요인분석결과는 <표 1>, <표 2>와 같으며, 본 연구에 사용된 측정변수들의 타당성은 확보 되었다고 판단하였다.

표 1. 서비스지향적 노력의 타당성 및 신뢰성 검정결과

	서비스훈련	보상시스템	서비스표준	경영자리더십	고객응대
서비스훈련3	0.837	0.214	0.231	0.183	0.106
서비스훈련4	0.833	0.268	0.145	0.299	0.059
서비스훈련5	0.806	0.084	0.275	0.185	0.234
서비스훈련1	0.797	0.317	0.193	0.182	0.070
서비스훈련6	0.749	0.161	0.290	0.319	0.121
서비스훈련2	0.652	0.423	0.303	0.261	0.015
보상시스템4	0.169	0.833	0.122	0.144	0.186
보상시스템5	0.185	0.804	0.144	0.279	-0.008
보상시스템6	0.224	0.775	0.210	0.190	0.256
보상시스템1	0.153	0.761	0.223	0.120	0.076
보상시스템3	0.266	0.759	0.156	0.325	-0.075
보상시스템2	0.211	0.731	0.063	0.281	0.170
서비스표준2	0.289	0.125	0.771	0.131	0.201
서비스표준3	0.364	0.136	0.702	0.200	0.312
서비스표준4	0.318	0.214	0.686	0.370	0.208
서비스표준5	0.241	0.144	0.670	0.448	0.136
서비스표준6	0.164	0.422	0.636	-0.018	0.160
서비스표준1	0.297	0.254	0.565	0.546	-0.120
경영자리더십3	0.279	0.338	0.211	0.751	0.112
경영자리더십4	0.355	0.307	0.106	0.736	0.201
경영자리더십2	0.212	0.289	0.202	0.706	0.293
경영자리더십7	0.219	0.254	0.485	0.647	-0.054
경영자리더십1	0.350	0.358	0.181	0.560	0.307
고객응대3	-0.014	0.062	0.500	0.186	0.678
고객응대2	0.374	0.277	0.249	0.238	0.649
고객응대1	0.541	0.276	0.176	0.100	0.567
$\alpha$ 계수	0.949	0.927	0.905	0.911	0.763
고유값	13.775	2.254	1.713	1.288	.966
분산(%)	52.980	8.669	6.589	4.954	3.716
누적(%)			76.909		

KMO측도=0.930,  $\chi^2 = 3396.707$ ,  $df=325$ ,  $p=0.000$



1) 가설 1의 검증

“물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설 1과 하위가설을 검증하기 위하여 평균값을 이용한 다중회귀분석을 실시하였다.

같은 결과를 바탕으로 가설 1은 부분채택되었다.

2) 가설 2의 검증

“물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 조

표 4. 가설 1의 회귀분석 결과

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	$\beta$			공차한계	VIF
	(상수)	0.972	0.333		2.918	0.004		
직무 만족	경영자리더십	0.028	0.111	0.025	0.251	0.802	0.339	2.947
	보상시스템	0.611	0.080	0.607	7.614	0.000	0.511	1.958
조직몰입	서비스훈련	-0.311	0.083	-0.328	-3.750	0.000	0.425	2.354
	서비스표준	0.442	0.104	0.409	4.255	0.000	0.350	2.855
	고객응대	0.026	0.087	0.025	0.300	0.764	0.477	2.098

R2 = 0.566, F값 = 34.268, p = 0.000, Durbin-Watson = 2.160

검정결과, R<sup>2</sup>는 0.556로 나타났으며, F값은 34.268이며 유의확률이 0.000이므로 물류기업의 서비스지향적 노력이 직원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 하위가설 1.1.의 검정결과 t=0.251, p=0.802로 나타나 경영자리더십은 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 하위가설 1.1.은 기각되었으며, 하위가설 1.2.의 검정결과 t=7.614, p=0.000으로 나타나 보상시스템은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 하위가설 1.2.는 채택되었다. 하위가설 1.3.의 검정결과 t=-3.750, p=0.000으로 분석되어 통계적으로 유의한 결과가 제시되었으나 서비스훈련이 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과 달라 하위가설 1.3.은 기각되었다. 하위가설 1.4.의 검정결과 t=4.255, p=0.000으로 나타나 서비스표준은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 하위가설 1.4.는 채택되었다. 하위가설 1.5.의 검정결과 t=0.300, p=0.764로 나타나 고객응대는 직무만족에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 하위가설 1.5.는 기각되었다. 이상과

직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설 2와 하위가설을 검증하기 위하여 평균값을 이용한 다중회귀분석을 실시하였다.

검정결과, R<sup>2</sup>는 0.363로 나타났으며, F값은 15.598이며 유의확률이 0.000이므로 물류기업의 서비스지향적 노력이 직원의 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 하위가설 2.1.의 검정결과 t=2.887, p=0.005로 나타나 경영자리더십은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 하위가설 2.1.은 채택되었으며, 하위가설 2.2.의 검정결과 t=3.724, p=0.000으로 나타나 보상시스템은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 하위가설 2.2.는 채택되었다. 하위가설 2.3.의 검정결과 t=-1.874, p=0.063으로 분석되어 서비스훈련은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 하위가설 2.3.은 기각되었다. 하위가설 2.4.의 검정결과 t=1.172, p=0.243으로 나타나 서비스표준은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 하위가설 2.4.는 기각되었다. 하위가설 2.5.의 검정결과 t=-0.130, p=0.897로

나타나 고객응대는 직무만족에 정(+)<sup>의</sup> 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 하위가설 2.5.는 기각되었다. 이상과 같은 결과를 바탕으로 가설 2는 부분채택되었다.

하위가설 3.1.은 채택되었으며, 하위가설 3.2.의 검정결과  $t=-3.091$ ,  $p=0.002$ 로 나타나 보상시스템은 이직의도에 부(-)<sup>의</sup> 영향을 미치는 것으로 분석되어 하위가설 3.2.는 채택되었

표 5. 가설 2의 회귀분석결과

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	$\beta$			공차한계	VIF
	(상수)	0.071	0.583		0.121	0.904		
	경영자리더십	0.562	0.195	0.338	2.887	0.005	0.339	2.947
조직몰입	보상시스템	0.524	0.141	0.355	3.724	0.000	0.511	1.958
	서비스훈련	-0.272	0.145	-0.196	-1.874	0.063	0.425	2.354
	서비스표준	0.213	0.182	0.135	1.172	0.243	0.350	2.855
	고객응대	-0.020	0.152	-0.013	-0.130	0.897	0.477	2.098
		R <sup>2</sup> = 0.363, F값 = 15.598,		p = 0.000, Durbin-Watson = 2.073				

3) 가설 3의 검정

“물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 이직의도에 부(-)<sup>의</sup> 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설 3과 하위가설을 검정하기 위하여 평균값을 이용한 다중회귀분석을 실시하였다.

다. 하위가설 3.3.의 검정결과  $t=0.894$ ,  $p=0.373$ 으로 분석되어 서비스훈련은 이직의도에 부(-)<sup>의</sup> 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 하위가설 3.3.은 기각되었다. 하위가설 3.4.의 검정결과  $t=-0.087$ ,  $p=0.931$ 로 나타나 서비스표준은 이직의도에 부(-)<sup>의</sup> 영향을 미

표 6. 가설 3의 회귀분석결과

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	$\beta$			공차한계	VIF
	(상수)	6.659	0.468		14.225	0.000		
	경영자리더십	-0.439	0.156	-0.350	-2.809	0.006	0.339	2.947
이직의도	보상시스템	-0.349	0.113	-0.314	-3.091	0.002	0.511	1.958
	서비스훈련	0.104	0.117	0.100	0.894	0.373	0.425	2.354
	서비스표준	-0.013	0.146	-0.011	-0.087	0.931	0.350	2.855
	고객응대	0.050	0.122	0.043	0.409	0.683	0.477	2.098
		R <sup>2</sup> = 0.277, F값 = 10.523,		p = 0.000, Durbin-Watson = 2.008				

검정결과, R<sup>2</sup>는 0.277로 나타났으며, F값은 10.523이며 유의확률이 0.000이므로 물류기업의 서비스지향적 노력이 직원의 이직의도에 유의한 부(-)<sup>의</sup> 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 하위가설 3.1.의 검정결과  $t=-2.809$ ,  $p=0.006$ 으로 나타나 경영자리더십은 이직의도에 부(-)<sup>의</sup> 영향을 미치는 것으로 분석되어

치지 않는 것으로 나타나 하위가설 3.4.는 기각되었다. 하위가설 3.5.의 검정결과  $t=0.409$ ,  $p=0.683$ 으로 나타나 고객응대는 이직의도에 부(-)<sup>의</sup> 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 하위가설 3.5.는 기각되었다. 이상과 같은 결과를 바탕으로 가설 3은 부분채택되었다.

4) 가설 4의 검증

“물류기업 직원의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설 4를 검증하기 위하여 평균값을 이용한 단순회귀분석을 실시하였다.

검정결과, R<sup>2</sup>는 0.230으로 나타났으며, F값은 42.170이며 유의확률이 0.000이므로 물류기업 직원의 직무만족이 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 가설 4의 검정결과 t=-6.494, p=0.000으로 분석되어 직원의 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 4는 채택되었다.

5) 가설 5의 검증

“물류기업 직원의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 가설 5를 검증하기 위하여 평균값을 이용한 단순회귀분석을 실시하였다.

검정결과, R<sup>2</sup>는 0.199으로 나타났으며, F값은 34.921이며 유의확률이 0.000이므로 물류기업 직원의 조직몰입이 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다.

가설 5의 검정결과 t=-5.909, p=0.000으로 분석되어 직원의 조직몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

표 7. 가설 4의 회귀분석결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	$\beta$		
이직의도	(상수)	5.980	0.378		15.831	0.000
	직무만족	-0.529	0.081	-0.480	-6.494	0.000
R <sup>2</sup> = 0.230, F값 = 42.170, p = 0.000						

표 8. 가설 5의 회귀분석결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	$\beta$		
이직의도	(상수)	5.203	0.287		18.109	0.000
	직무만족	-0.336	0.057	-0.446	-5.909	0.000
R <sup>2</sup> = 0.199, F값 = 34.921, p = 0.000						

표 9. 가설검정결과의 요약

가설 번호	가설	채택여부
1	물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
1.1.	물류기업의 경영자리더십은 직원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
1.2.	물류기업의 보상시스템은 직원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1.3.	물류기업의 서비스훈련은 직원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
1.4.	물류기업의 서비스표준은 직원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1.5.	물류기업의 고객응대는 직원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2	물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
2.1.	물류기업의 경영자리더십은 직원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2.2.	물류기업의 보상시스템은 직원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2.3.	물류기업의 서비스훈련은 직원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2.4.	물류기업의 서비스표준은 직원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2.5.	물류기업의 고객응대는 직원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
3	물류기업의 서비스지향적 노력은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
3.1.	물류기업의 경영자리더십은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3.2.	물류기업의 보상시스템은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
3.3.	물류기업의 서비스훈련은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
3.4.	물류기업의 서비스표준은 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
3.5.	물류기업의 고객응대는 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
4	물류기업의 직원의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	채택
5	물류기업의 직원의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	채택

## V. 결론

본 연구는 여수와 광양지역에서 물류서비스를 제공하고 있는 기업들 중 해운선사, 복합운송중선업체, 해운대리점, 항만물류업체를 대상으로 서비스지향성의 개념을 접목하고 물류서비스를 제공하는 기업의 서비스지향적 노력이 직원의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미쳐 양질의 종업원이 이직하는 것을 예방하고자 서비스지향적 노력의 구성요소와 직무만족, 조직몰입이 종업원의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 실증연구를 진행하였으며, 연구결과 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 물류기업의 서비스지향적 노력이 직원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검정결과 가설은 부분적으로 채택되었다. 하위가설 중 물류기업의 보상시스템과

서비스표준이 직원들의 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 경영자리더십과 고객응대는 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 특히 하위가설 1.3의 경우 분석결과가 가설과 달리 서비스훈련이 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 응답자의 94.4%가 1년 이상의 근무경력을 가진 숙련된 직원들로 구성되어 있는 것에 기인한 것으로 판단된다. 이러한 분석결과를 통해 물류기업 직원의 만족도를 높이기 위해서는 직원들이 물류서비스를 제공함에 있어 제공서비스의 수준을 판단할 수 있는 기준이 되는 합리적인 서비스표준을 제시하고 그 기준에 근거한 공정하고 합리적인 보상시스템을 구축할 필요성이 있음을 실증분석을 통해 확인할 수 있었다.

둘째, 물류기업의 서비스지향적 노력이 직원



의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 검정결과 가설은 부분적으로 채택되었다. 하위가설 중 물류기업의 경영자리더십과 보상시스템이 직원들의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 서비스훈련과 서비스표준, 고객응대는 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과를 통해 화주들에게 제공되는 서비스품질에 대한 경영층의 관심과 지원 그리고 경영자의 실천, 서비스품질수준에 따른 공정한 보상시스템의 구축이 직원들을 동기부여시키고, 구성원간의 결속과 양질의 서비스를 제공하고자 하는 자발적 노력을 이끌어낼 수 있음을 실증분석을 통해 확인할 수 있었다.

셋째, 물류기업의 서비스지향적 노력이 직원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 검정결과 가설은 부분적으로 채택되었다. 하위가설 중 물류기업의 경영자리더십과 보상시스템이 직원들의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 서비스훈련과 서비스표준, 고객응대는 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 서비스지향적인 경영자리더십과 제공되는 서비스품질수준에 근거한 공정하고 합리적인 보상시스템을 운영함으로써 직원의 이직의도를 감소시킬 수 있으며, 이는 물류서비스에 대한 정보를 수익창출의 기반으로 하는 물류기업의 중요한 자산인 양질의 종업원을 유지하는데 큰 역할을 담당한다는 것을 의미한다.

넷째, 직원의 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4와 5를 검정한 결과 가설 4와 5는 채택되었다. 이러한 분석결과는 직원이 직무에 만족하고 소속된 물류기업에 애착심과 자부심을 가지게 함으로써 이직의도를 감소시킬 수 있음을 의미한다.

이상의 연구결과들은 물류기업의 서비스지향적 노력이 높을수록 직원의 직무만족과 조직몰입은 높아지며, 이직의도는 낮아진다는 것을 의미하며, 직무만족과 조직몰입이 높을수록 이직의도는 낮아진다는 것을 의미한다. 따라서 물류기업은 경영자가 화주에게 양질의 서비스를 제공하고자 하는 문화를 조성할 수 있는 서비스지향적인 정책을 수립하고 직원들을 동기부여시킬 수 있는 서비스지향적인 리더십을 발휘하여 화주의 만족을 우선시 하는 서비스조직 문화를 정착시킬 필요가 있다. 그리고 이를 수행하는 과정에서 직원의 직무행동에 기준이 되는 서비스표준을 마련하고 이에 근거한 공정한 보상시스템을 운영함으로써 직원의 직무만족과 조직몰입도를 향상시키고 이를 통해 양질의 종업원이 조직을 이탈하는 것을 예방할 수 있을 것이다. 본 연구는 물류기업의 주요 자산인 양질의 종업원이 이직하는 것을 예방하기 위한 기업적 차원의 서비스지향적 노력을 중심으로 진행되었다. 직원이 이직을 하는 원인은 직무내용요인, 조직전체요인, 작업환경요인, 개인적 특성요인 등 매우 다양하다. 따라서 향후 연구에서는 물류기업의 양질의 종업원이 자발적으로 이직하는 원인을 보다 다양한 요인을 고려하여 심층적으로 분석할 필요가 있으며, 구조방정식을 통해 변수들간의 전체적인 영향력을 검증할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 고수정(2005), “사회복지 전문 인력의 직무만족 및 조직몰입 영향요인에 관한 연구”, 영남대학교 박사학위논문.
- 공기열(2007), “부산지역 호텔의 서비스지향성이 직무만족에 미치는 영향”, 「영산논총」, 제17권, 1-12.
- 김미경(2011), “호텔종사원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구동향 분석”, 「관광연구」, 제25

- 권, 제6호, 62-68.
- 김상진, 한진수(2006), “호텔의 사회자본이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향”, 「호텔경영학연구」, 제15권, 제2호, 41-63.
- 김영식(2008), “호텔기업의 서비스지향성이 기업성과에 미치는 영향에 관한 실증연구: 직무만족 및 고객지향성의 매개변수를 중심으로”, 청주대학교 박사학위논문.
- 김진광(2016), “에비군 지휘관의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구”, 한성대학교 박사학위논문.
- 노태범(2011), “서비스조직의 서비스지향성이 고객지향성과 서비스성과 및 고객동일시에 미치는 영향”, 숭실대학교 박사학위논문.
- 박대환(1998), “호텔기업의 서비스지향성에 관한 실증적 연구”, 경남대학교 박사학위논문.
- 송대길·신한원·최영로(2009), “정기선사의 서비스지향성, 종업원의 만족 및 고객지향성, 기업성과의 관계에 관한 연구”, 「한국항만경제학회지」, 제25권, 제2호, 25-56.
- 신금순·양동우(2007), “외식업 창업자의 특성과 서비스지향적 노력이 창업성공에 미치는 영향에 관한 연구”, 「대한경영학회지」, 제20권, 제6호, 2639-2666.
- 신유근(2005), 「조직행위론」, 다산출판사, 2005.
- 신희철·신한원·최영로(2004), “기업간 관계형성의 영향요인이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 「한국항해항만학회지」, 제28권, 제5호, 373-384.
- 안관영(1992), “인적특성, 직무특성 및 조직특성에 따른 이직관리방안에 대한 연구”, 인하대학교 박사학위논문.
- 안우철·이충효, (2015), “물류산업의 고용형태별 직무만족요인 비교연구”, 「해운물류연구」, 제31권, 제3호, 691-708.
- 안청홍·신한원·최영로(2007), “국제물류기업의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증연구: 복합운송주선업을 중심으로”, 「해운물류연구」, 제54권, 119-143.
- 이선규·정영근·강은구·조용화·김은경·소병삼·윤광식(2014), “조직의 서비스지향성이 이직의도 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 감정노동의 매개효과를 중심으로”, 「디지털융복합연구」, 제12권, 12호, 107-117.
- 이진아(2015), “고객센터 상담사의 감정조절 및 서비스유연성이 서비스성과에 미치는 영향”, 전남대학교 박사학위논문.
- 이화(2012), “한국과 중국무용단의 서비스지향성과 LMX가 조직성과성 및 고객지향성에 미치는 영향”, 세종대학교 박사학위논문.
- 전인수·유재민(2014), “감정노동을 수반하는 점점직원의 관리에 대한 연구”, 「마케팅연구」, 제29권, 제5호, 77-99.
- 최영로(2009), “국제물류기업의 내부마케팅이 직무만족, 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증연구: 복합운송주선업을 중심으로”, 「한국항만경제학회지」, 제25권, 제4호, 45-62.
- 허갑수(2005), “병원조직의 직무특성과 조직몰입에 관한 실증적 연구”, 「인적자원관리연구」, 제12권, 제1호, 21-45.
- 황승배(2012), “중년위기 직아가 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향”, 수원대학교 박사학위논문.
- 황의성(2008), “행정기관의 서비스지향성이 내부고객의 직무만족, 조직몰입과 서비스성과에 미치는 영향”, 경남대학교 박사학위논문.
- Allen, N. J. and Meyer, J. P.(1990), “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and normative Commitment to the Organization”, *Journal of occupational psychology*, vol.63, no.1, 1-18.
- Anderson, E. W., Fomell, C. and Lehmann, D. R.(1994), “Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings From Sweden”, *Journal of Marketing*, vol.58, January, 53-66.
- Angle, H. L., and Perry, J. L.(1981), “An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness”, *Administrative Science Quarterly*, vol.26, no.1, 1-14.
- Babin, B. J. and Boles, J. S.(1996), “The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction”, *Journal of Retailing*, vol.72, no.1, 57-75.
- Bateman, T. S. and Strasser, S.(1984), “Longitudinal Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment”, *Academy of Management Journal*, vol.27, no.1, 95-112.

- Bluedorn, A. C.(1982), "The Theories of Turnover: Causes, Effects and Meaning", *Research in the Sociology of Organization*, vol.1, 75-122.
- Cotton, J. L. and Tuttle, J. M.(1986), "Employee turnover : A meta analysis and review with implication for research" , *Academy of management journal*, vol.2, no.11, 55-70.
- Dienhart, J. R., Gregori, M. B. & Downey, R. G.(1990), "Service Orientation of Restaurant Employee", *Paper Presentation at The 1991 Annual Conference of The Council of Hotel, Restaurant and Institution Educators*, Huston, TX.
- Dienhart, J. R., Gregorie, M. B., Downey, R. G. and Knight, P. K.(1992), "Service orientation of restaurant employees", *International Journal of Hospitality Management*, vol.11, no.4, 331-346.
- Hartline, M. D. and Ferrell, O. C.(1996), "The Management of Customer-Contact Service Employee: An Empirical Investigation", *Journal of Marketing*, vol.60, no.4, 52-70.
- Jung, H. S. and Yoon, H. H.(2013), "The effects of organizational service orientation on person-organization fit and turnover intent", *The Service Industries Journal*, vol.33, no.1, 7-29.
- Lytel, R. S.(1994), "Service Orientation, Market Orientation, and Performance: An Organizational Culture Perspective" , *Doctoral Dissertation*, Arizona State University.
- Lytel, R. S., Hom, P. W. and Mokwa, M. P.(1998), "SERV\*OR : A Managerial Measure of Organizational Service-Orientaion" , *Journal of Retailing*, vol.74, no.4, 455-489.
- McCormick, J. E. and Tiffin, J.(1974), *Industrial Psychology(6th ed.)*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. and Smith, C.(1993). "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization" . *Journal of Applied Psychology*, vol.78, 538-551
- Milton, C. R.(1981), *Human behavior in organizations: three levels of behavior*, Prentice Hall.
- Mobley, W. H., S. O. Horner, & A. T. Hollingsworth(1978), "An Evaluation of precursors of Hospital Employee turnover", *Journal of Applied Psychology*, vol.63, no.4, 408-414.
- Mottaz, C.(1988), "Determinants of organizational commitments" , *Human Relations*, vol.41, no.6, 467-482.
- Porter, L. W. and LawlerIII, E. E.(1968), *Managerial Attitudes and Performance*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Porter, L., Lawler, E. and Hackman, J. R.(1975), *Behavior and Organization*. New York: Mcgraw-Hill.
- Quinn, R. E. and Spreitzer, G. M.(1991), "The psychometrics of the competing values culture instrument and an analysis of the impact of organizational culture on quality of life" , *Research in Organizational Change and Development*, vol.5, 1-21.
- Schlegelmilch, B. and Homburg. C.(2006), "Service Orientation and its Impact on Turn-over and Profitability-An Exploratory Study" , Berlin: IFSAM VIIhh World Congress.
- Schneider, B. and Bowen, D. E.(1993), "The service organization: Human resources management is crucial" , *Organizational Dynamics*, vol.21, no.4, 39-52.
- Steers, R. M.(1977), "Antecedents and outcomes of organizational commitment", *Administrative science quarterly*, 46-56.
- Tett, R. P., and Meyer, J. P.(1993). "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover" . *Personnel Psychology*, vol.46, no.2, 259-293.
- Weiss, H. M. and Cropanzano, R. C.(1996), "Affective Events Theory: A the Oretical Discussion of the Structure, Cause and Consequences of Affective Experiences at Work" , in B. M. Staw and L. L. Cummings(Eds.). *Research in Organizational Behavior*, Greenwich, CT: JAI Press, vol.18, no.1.

## 물류기업의 서비스지향적 노력이 직무만족, 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증연구

최영로 · 김현덕

### 국문요약

운송수단과 화물에 대한 정보 등을 기반으로 수익을 창출하는 물류기업의 직원은 중요한 자산이다. 물류기업에 있어 양질의 인적자원을 확보하는 것은 물류기업의 성과에 직접적인 영향을 미친다. 물류기업이 신입사원을 채용한 후 양질의 물류서비스를 제공하는 직원으로 양성하기에는 오랜 기간과 많은 비용이 소요된다. 많은 비용을 투자하여 양성한 숙련된 직원이 경쟁기업으로 이직할 경우 물류기업의 중요한 정보와 자산이 유출되며, 물류기업은 또다시 신입사원에게 많은 비용을 투자하여야 한다.

물류기업의 서비스지향적 노력은 직원들이 고객만족이라는 공통의 목표를 달성하기 위해 화주에게 차별화된 서비스를 제공하게 하는 물류기업의 노력을 뜻하며, 이러한 물류기업의 서비스지향적 노력은 직원들을 만족시키고 조직에 몰입시킬 것이다.

직무에 만족하고 조직에 몰입한 직원들은 양질의 서비스를 제공할 수 있어 화주의 만족을 제고시키고 이는 물류기업의 성과에도 직접적인 영향을 미칠 것이다.

따라서 본 연구에서는 화주와의 접점에서 물류서비스를 제공하는 종업원들의 중요성을 인식하여 이들을 대상으로 하는 물류기업 서비스지향적 노력의 구성요소들을 도출하고, 이 구성요소들이 종업원들의 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지, 직무만족, 조직몰입과 함께 직원의 이직의도와 어떠한 관계에 있는지를 실증분석함으로써 양질의 종업원을 유지하기 위한 물류기업 서비스지향적 노력을 위한 구체적인 실행방안을 제시하고자 하였다.

본 연구는 이를 위해 문헌연구와 실증분석을 병행하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

물류기업 서비스지향적 노력의 구성요소들은 종업원의 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 주요한 요인이다. 또한 서비스지향적 노력의 구성요소들과 직무만족, 조직몰입은 종업원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다. 이러한 관계는 물류기업이 활발한 서비스지향적 노력을 통해 양질의 종업원을 지속적으로 유지할 수 있다는 것을 의미한다.

주제어: 물류기업, 서비스지향적 노력, 직무만족, 조직몰입, 이직의도