

소기업소상공인공제상담사의 성격요인이 이직의도에 미치는 영향 - 직무만족도의 매개효과를 중심으로 -

(The Effect of Mutual Aid Fund for Small Enterprises and small
Enterprisers Counselors' Personality on Turnover Intention :
Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction)

김 종 환¹⁾, 전 인 오²⁾
(Kim Jong-Hwan and Jeon In-Oh)

요 약 본 연구는 소기업소상공인공제 상담사의 성격, 직무만족도 및 이직의도 간의 관계를 실증적으로 분석하였다. 205명이 응답한 설문 자료는 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 다중 회귀분석을 통한 변수들 간의 인과관계와 매개효과를 검증하였다. 외향성, 정서불안정성, 성실성, 호감성, 경험개방성의 Big 5 성격요인은 직무만족 및 이직의도, 직무만족과 이직의도 간에 유의한 영향을 미치며, 직무만족도는 성격요인과 이직의도 간에 완전 또는 부분매개효과가 있는 것으로 검증되었다. 분석 결과를 바탕으로 공제상담사의 이직을 줄이고, 제도의 효율성을 높이기 위하여 공제상담사의 성격 특성에 따른 선발, 교육 및 수당, 안정감 제고 등 직무만족도를 높이는 방안이 필요하다.

핵심주제어 : 소기업소상공인공제제도, 상담사, 성격 5요인, 직무만족, 이직의도

Abstract This Study is Empirically Analyzed the Relationship among Personality, Job Satisfaction and Turnover Intention of Marketing Counselor of Mutual aid Fund for Small Enterprises and Small Enterprisers. The Collected 205 Counselors Data were Verified the Cause-and-effect Relationship and Mediated Effects among Variables by Exploratory Factor Analysis, Reliability Analysis, Multiple Regression Analysis. Personality Traits have a Significant Effect on Job Satisfaction and Turnover Intention. Job Satisfaction was Proved to have a Mediating Effect Between Personality Factors and Turnover Intention. In order to Encourage the Counselor to work and to Improve the Effectiveness of System, this Study Suggested the Necessity of Job Satisfaction Improvement Strategy According to Personality Characteristics of Counselor.

Key Words : Mutual aid fund for Small Enterprises and Small Enterprisers, Counselor, Personality(Big 5), Job Satisfaction, Turnover Intention

* Corresponding Author : 7749kjh@naver.com

Manuscript received Sep 20, 2017 / accepted Oct 27, 2017

1) 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 제1저자

2) 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교신저자

1. 서 론

2015년 국회 예산정책처에서는 우리나라의 취업자중 자영업자의 비중은 23.2%로 OECD 회원국 평균인 15.4%보다 높으며, 일본의 2.6배, 미국의 3.5배로 OECD 회원국 중 5위로 나타났으며, 자영업자는 과당경쟁, 매출 감소, 부채 증가 등으로 어려운 상황에 처해 있다고 발표하였다. 중소기업중앙회(이하 '중앙회'라 한다)는 2014년 기준 우리나라 전체 사업체수 3,545,473개이며, 이 가운데 중소기업은 3,542,350개(99.9%)이고, 이 중 소상공인이 3,063,001개(86.5%)를 차지하고 있다고 발표하였다[27]. 2007년부터 2013년까지 우리나라의 평균 창업율은 15.9%이고, 2006년부터 2012년까지 평균 폐업율은 13.7%로 조사하였으며, 이 중 창업기업의 1년 생존율은 59.8%, 3년 생존율은 38.0%, 5년 이상 생존율은 30.9%로 점점 낮아지고 있지만, 소상공인은 창업과 폐업을 반복하는 다산다사의 특성을 갖고 있다[42]. 또한 중앙회는 2014년 '소상공인의 일과 생활의 만족도 조사' 에서 소상공인은 최근 1년 사이 사업 전환, 휴업 또는 폐업을 심각하게 고려한 적 있다는 응답은 24.0%이며, 휴폐업 시 사업재기를 위해 위험회피에 대비한다는 기업은 22.4%에 불과하여 폐업, 은퇴 시 무방비 상태에 놓여 질 가능성이 매우 높다고 보았다[26].

이와 같이 소상공인 대부분은 생계형 사업자로 폐업, 사망 등 위협으로부터 자유롭지 못하며, 이들의 어려움은 사회 경제적으로 새로운 문제를 야기할 가능성이 매우 높은 점을 감안하여 소상공인에 대한 사회 안정망을 확대하여 양극화 및 복지재정 부담 등 사회적 문제를 미연에 방지하여야 한다[21]. 소상공인의 사업 종료 후 생활안정 및 사업재기 기회를 제공하는 사회 안정망 역할을 할 수 있는 공적제도로 2006년 9월 중소기업협동조합법을 개정하여 '소기업소상공인 공제제도(이하 브랜드명 '노란우산공제')가 도입되어 중앙회가 관리 운영하고 있으며, 소상공인의 가입과 편의를 위하여 직접 찾아가는 공제상담사의 중요성이 증가하고 있다[25].

2017년 9월 현재 약 490명의 공제상담사가 활동하고 있으며, 공제상담사들의 이탈은 중앙회

가입유치채널의 불안정성이 증가되고 장기적으로 고객서비스 측면에서도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 또한 공제상담사는 정보통신 매체를 이용하는 인터넷, 콜센터 등을 통한 비대면 가입과 비교되는 대면 영업이 중요시되는 감정노동자이고, 1년 단위로 계약하는 비정규직 성격의 직종으로서 구직, 입사, 업무적응, 성과증대 등 스트레스와 이직 비용이 발생하여 삶의 불안감이 증가할 우려가 있다. 이러한 염려에도 불구하고 공제상담사의 지속적이고 안정적인 근무를 위한 이직의도 감소에 대한 실증적 연구가 아직 존재하지 않는다. 이에 10여년 정도 짧게 시행된 공제상담사들의 지속적인 재직활동이 생산성 향상 측면으로 접근하여 이탈을 방지하고 재직의도를 높일 수 있는 요인을 발견하여 영업 전략에 반영하려는 노력이 필요한 시점이라 할 수 있다[15].

본 연구는 공제상담사 개인의 성격적인 특성이 직무만족과 이직의도에 어떤 요인이 작용하는가, 직무만족도가 이직의도에 미치는 매개효과를 검증하고, 검증 결과를 통하여 공제상담사의 이직방지와 효율성 증대를 위한 선발과 유지 방안을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 노란우산공제 제도와 공제상담사

중앙회는 '소기업소상공인 가입촉진관리요령' 제2조(가입창구)에 따라 노란우산공제의 가입 채널로 '공제상담사'를 운영하고 있다. 보험업법 제2조의 보험제결을 중개하는 '보험설계사'와 유사한 역할을 수행하는 공제상담사는 중앙회와 소상공인을 연결하여 노란우산공제 상품을 판매하고 있다. 공제상담사는 소상공인의 시간과 비용을 절약해 주기 위하여 현장을 직접 방문하여 중앙회와 소기업소상공인을 위하여 상품의 장점과 가입의 필요성을 알리고, 노란우산공제계약이 체결되도록 중개하는 것이지만, 지속적인 공제부금의 납부, 계약변경 및 해지 안내 등 고객관리 역할까지 담당하고 있다. 이점을 고려하여 수당지급

체계는 가입권유수당인 ‘유치수당’과 ‘기본실적수당’, 일정기간 이상 부금을 계속 납입한 경우에 지급되는 ‘부금수당’으로 구분하여 지급하고 있지만 가입 후 부금납부, 납부안내, 해지 등 대부분의 관리를 중앙회에서 하고 있다. 1사 전속주의 형태의 근무를 하고 있는 보험설계사와 공제상담사가 다른 점은 관리적인 측면에서 공제상담사와 다른 업무를 결합할 수 있으며, 매일 출근하지 않아도 되는 자율성이 있어 소속에 따른 시간적인 부담은 적은 반면, 소속감이 적어 대인 네트워크가 부족하고, 스스로 성과를 관리해야 하는 어려움이 있다.

노란우산공제의 가입조건은 연매출액 10억원~120억원 이하의 사업을 영위하는 ‘소기업, 소상공인’이며, 납입부금은 월 5만원부터 100만원까지 1만원 단위로 납부한다. 납입기간은 공제사유인 폐업, 사망, 부상 질병에 의한 대표자의 퇴임과 10년 이상 납부하고 60세가 넘어야 하는 노력의 두 가지이다. 2016년 말 기준 노란우산공제의 총 누적가입자는 881,205명, 재적가입자는 739,882명이고, 총 납부부금 총액은 61,499억원, 부금 잔액은 53,689억원이다.

노란우산공제의 가입유치채널은 중앙회에서 직접 운영하는 콜센터, 인터넷 및 공제상담사채널이 있고, 중앙회와 협약을 통하여 간접 운영하는 IBK기업은행 등 금융기관, 유관단체, 협동조합이 있으며, 공제상담사는 ‘Table 1’과 같이 전체가입채널 중 24.7%를 담당하고 있다.

Table 1 Cumulative status of subscribing channels
(As of the end of 2016)

(unit : number of cases)		
division	Number of subscriptions	(%)
Financial institution	604,116	68.5
Internet	23,622	2.7
Tax Accountant	7,857	0.9
Cooperative	4,252	0.5
Counselor	217,838	24.7
Call center	17,634	2.0
Kbiz Employee	5,886	0.7
Total	881,205	100.0

2.2 성격요인(Big 5) 이론

인간을 육체와 정신으로 나눈다면 인간의 정신 세계는 남에게 드러내 보인 부분과 내재된 부분이 있는데 이러한 내재된 고정적인 특성을 성질(characteristics)이라고 하며 이러한 것들의 총체가 성격(인성 또는 성품)이다. 대부분의 성격유형에 들어가는 다섯 가지 요소만 알면 모든 성격은 다섯 가지 차원의 배합이라고 밝혀졌다는 이론이 성격 5요인(Big 5) 이론이다[38]. McCrae and Costa[39]는 성격을 외향성(Extraversion), 정서불안정성(Neuroticism), 성실성(Conscientiousness), 호감성(Agreeableness), 경험개방성(Openness to Experience)의 다섯 가지로 명명하였다. 이들 5개 요인은 개인들 간의 차이뿐만 아니라 행동까지 포괄적으로 설명해 줄 수 있고, 개인의 성장과 주변환경에 의한 상호작용에 따라 나타나는 공통적 행동으로 판단할 수도 있다[17].

외향성은 개인이 타인과의 상호작용을 통하여 타인의 관심을 끌고자 하는 정도로서 사교성, 적극성, 활동성, 명랑, 솔직성 등을 구성 개념으로 한다. 정서불안정성은 주변 환경에 대하여 심리적으로 적응하지 못하는 상태로서 침착, 안정, 인내, 조용 등을 구성개념으로 하는데, 국내에서는 신경증 또는 (불)안정성으로도 번역하여 사용하고 있다. 성실성은 사회적 규칙, 규범, 원칙들을 지키려는 특성으로 집중, 전력투구, 신중, 완벽, 성실, 성취, 끈기, 일관성, 의지 등을 구성개념으로 하는데, 국내에서는 절제성, 신중성, 통제성, 성취의지 등으로도 번역되어 사용되고 있다. 호감성은 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도로서 양보, 동조, 화평, 포용, 협조, 신뢰 등을 구성개념으로 하는데, 국내에서는 포용성, 친화성, 순응성 등으로도 다양하게 번역되어 사용되고 있다. 경험개방성은 외부에게 관심을 기울이는 성향으로 상상, 호기심, 창조성, 새로움, 혁신, 예술, 변화 등을 구성개념으로 하는데, 국내에서는 혁신성, 개혁성 등으로도 번역하여 사용하고 있다[32, 15, 5]. 이러한 Big 5 성격모델은 다양한 성격모델 중에서도 가장 포괄적인 모델로서 성격특성과 개인적·조직적 성과와의 관계를 가장 안정적으로 설명할 수 있는 모델로 평가받

고 있으며, 현재까지 가장 많이 사용되고 있는 성격모델이다[32, 30]. Hwang[9]은 성격유형 Big 5와 관련된 주요 선행연구 결과를 정리하여, 첫째, 성격특성은 시간이 지나도 안정적이며, 둘째, 성격특성을 개인의 직업과 연결시킬 수 있으며, 셋째, 성격특성은 한 개인의 이력이나 일반적 지적능력보다 업무수행에 있어 더 많은 변화를 설명할 수 있고, 넷째, 성격특성은 실증을 통하여 일반화 되었으며, 직업선택에 있어 성격이 영향을 미치고, 과업 수행에 있어 성과에도 영향을 미칠 수 있다고 제시하였다.

인적자원으로서의 공제상담사는 성과와 효율이 강조되고, 지속적으로 수준 높은 서비스가 요구되는 직종으로 노란우산공제제도의 성장은 공제상담사의 가입 역량, 대인관계를 비롯하여 높은 책임감과 가입 성과에 성패가 달려 있으므로 성격요인이 조직성과를 예측 가능한 중요 변수로 인정받고 있다[4].

2.3 직무만족

직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태[36, 43]로 조직과 개인의 성과에 영향을 주는 대표적인 개인의 변인이라 할 수 있다[24]. 직무(work itself), 월급(pay), 상사(supervisor), 승진(promotion) 및 동료(coworker) 등 직무와 관련된 여러 가지 조건에 대한 심리적 반응으로 건강, 안전, 귀속, 존경, 성장 등 제반 욕구 차원으로 설명하기도 한다[14, 3].

조직 구성원의 심리적 상태에 따라 만족도가 측정되므로 연구자의 기준에 따라 다른 해석이 가능하며, 조직에 소속된 사람의 직무만족은 조직의 효율성 측면에서도 중요할 뿐 아니라 직무에 만족하는 사원은 그의 신체적, 정신적 건강에도 긍정적 반응이 있음이 입증되었으며 사원들의 행복을 추구한다는 측면에서 조직의 사회적 책임 역할도 다하는 것이다[38, 46]. 직무만족에 대한 연구는 1940년대 이후 오늘날까지 조직 행위와 인적자원관리 연구에서 핵심적인 연구 분야로 볼 수 있으며 최근까지도 많은 학자들에 의해 연구

되고 있다[22]. 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 개인특성, 업무특성, 조직특성으로 구분할 수 있으며[8], 이 중에서 개인의 성격적 특성인 개인특성이 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 다루어졌다[44].

2.4 이직의도와 재직의도

의도는 무엇을 하고자 하는 생각이나 계획 또는 무엇을 하려고 피하는 것이라 정의하고, 이직의도는 자발적인 이직의 직전 단계를 의미하며, 행동으로 나타나는 이직의 예측 변인으로 사용된다[1]. 즉 이직의도는 자신이 속해있는 조직의 구성원임을 포기하고 조직이나 직무를 떠나고자 하는 의도를 뜻하고, 인적자원 관리 측면에서는 조직 외부로의 이동을 이직이라 할 수 있다. 이직으로 분류될 수 있으려면 첫째, 모든 경우의 이직에 지속적인 적용이 가능하고, 둘째, 원인의 범위가 넓은 경우에도 객관적인 통계해석이 가능해야 하며, 셋째, 체계적인 분류를 통하여 이직의 원인에 대하여 유용한 기준을 제시하여야 한다[15].

한편 이직의도는 종사자의 부정적인 면이 강조되는 점을 감안하여 긍정적이고 순기능적인 재직의도에 관심을 갖는 연구가 시작되었다[41]. 이직의도의 상대적인 개념인 재직의도는 직원이 새로운 직업을 찾으려는 것을 멈추거나 현재 직무에 머무르려는 의도를 말하며[49], 재직의도와 이직의도는 영향요인이 유사하다는 측면에서 동일한 개념으로 보기도 한다[33]. 또한 효율적인 기업 경영을 위하여 이직으로 인하여 발생하는 대체 채용, 교육훈련 등에 소요되는 시간과 비용을 절약해야 한다는 관점에서 지속적인 근무를 위한 재직의도는 이직의도 이상으로 중요성이 강조하고 있다[7].

기업의 효율성 제고를 위하여 이직의도를 낮추려는 연구를 살펴보면, 돌봄서비스 여성노동자에 대한 지속 직무의사 연구에서 개인요인으로 소득과 학력, 근무특성 요인으로 보수적절성과 노동강도가 유의하게 실증되었고, 대인관계 요인으로 이용자와 관계가 좋을수록 직무지속의사가 높게 연구되었다[20]. 사회적기업 근로자는 직무만족이

높고 고객과의 관계가 긍정적일수록 재직의도가 높은 것으로 나타났고[31], 간호사의 재직의도는 위생요인, 동기요인, 분배공정성, 절차공정성, 직무만족의 설명력이 높게 연구되었다[36]. 보험설계사는 소득안정, 장기적으로 일할 수 있다는 안정감, 동료·조직 적합성이 높을수록 이직의도가 낮은 것으로 연구되었고[15], IT 인력은 개인특성 중 자기효능감이 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 연구되었다[12]. 이와 같이 다른 직종에서 다양한 요인들이 이직의도에 영향을 미친다는 실증적인 연구가 진행되었다.

3. 연구 모형 및 가설

3.1 연구모형

성격과 직무만족 및 이직의도에 대한 연구는 호텔조리사, 보험설계사, 외식업체 종사원, 보험회사 지점장, 안경사, 식품사 고객센터 소비자상담사 등 대 고객 서비스 관련 다양한 직종과 분야에서 연구되었다. Kim[15]은 공제상담사와 업무성격이 유사한 보험설계사를 대상으로 성격, 직무만족, 이직의도에 대한 연구를 실시하였으며, 공제상담사에 대한 연구는 도입기간이 짧고 역할에 대한 인식이 부족하여 아직 존재하지 않는다. 이에 본 연구는 공제상담사를 대상으로 Big 5 성격요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향과 성격과 이직의도 간에 직무만족이 매개효과가 있는지를 실증적으로 밝히기 위하여 'Fig. 1'과 같이 연구모형을 설계하였다.



Fig. 1 Research Model

3.2 연구가설

연구가설은 성격요인을 독립변인으로 직무만족과 이직의도와와의 관계를 검증하고, 성격요인과 이직의도의 관계에서 직무만족도의 매개효과를 검증하고자 한다.

3.2.1 성격요인과 직무만족

공제상담사와 유사한 종사자를 대상으로 성격요인이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구를 살펴보면, Lee and Ryoo[34]는 호텔조리사의 성격유형중 성실성, 정서불안정성, 호감성이 직무만족에 통계적인 유의한 영향관계를 보이며, Yoo and Ha[47]는 개방성, 성실성이 각각 베타 값 0.474, 0.138을 기록함으로써 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 친화성, 외향성 및 신경증은 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으며, Kwon et al.[29]은 식품사 고객센터 소비자상담사의 정서불안정성이 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 상담사의 직무만족도는 성격요인중 사교활동성향과 직무자율성, 감정노동 수준에 영향 받는 것으로 나타났다. 상담사의 성격이 사교활동적일수록, 직무자율성이 높을수록, 감정노동 수준이 낮을수록 소비자상담사는 본인의 직무에 만족감을 느끼는 것으로 나타났다. Moon[40]은 음악치료사의 성격 5요인 중 정서불안정성은 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 보험회사 지점장은 변화에 적극 대응하는 경험개방성이 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 연구되었다. 이와 같이 각 연구대상에 따라 성격유형이 직무만족에 미치는 영향이 다른 것으로 연구되었다.

본 연구는 공제상담사의 성격 요인(Big 5)별 직무만족에 미치는 영향을 실증하고자 한다.

- o 가설 1 : 공제상담사의 성격 요인(Big 5)은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-1 : 공제상담사의 성격 외향성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-2 : 공제상담사의 성격 정서불안정성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 가설 1-3 : 공제상담사의 성격 성실성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-4 : 공제상담사의 성격 호감성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-5 : 공제상담사의 성격 경험개방성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 성격요인과 이직의도

성격요인이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구를 살펴보면, Yoo and Ha[47]는 외식업체 종사원의 성격 중 경험개방성, 성실성, 정서불안정성이 각각 베타 값 -0.208 , -0.162 , 0.178 을 기록함으로써, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 친화성과 외향성은 영향을 미치지 않은 것으로 검증되었고, Cho et al.[4]은 호텔 베이커리 종사원의 정서불안정성만이 이직의도에 유의하게 나 민감하거나 흥분하는 경향이 많은 종사원은 이직의도가 있다고 사료되고, Jung[13]은 항공사 객실승무원노동의 정서불안정성이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고, Kim [15]은 보험설계사의 HEXACO 성격 6요인 중 원만성이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고, Hwang[9]은 안경사의 정서불안정성이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 연구되었다.

본 연구는 공제상담사의 성격 요인(Big 5)별 이직의도에 미치는 영향을 실증하고자 한다.

- o 가설 2 : 공제상담사의 성격요인(Big 5)은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 2-1 : 공제상담사의 성격 외향성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 2-2 : 공제상담사의 성격 정서불안정성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 2-3 : 공제상담사의 성격 성실성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 2-4 : 공제상담사의 성격 호감성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 2-5 : 공제상담사의 성격 경험개방성은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 직무만족도와 이직의도

직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구를 살펴보면, Chen and Scannapieco[2]는 아동보호서비스 담당자의 직무만족이 이직의도의 역변수인 잔류의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였고, Kim and Ryu[19]는 생명보험 모집종사자의 조직지원 인식을 포함하는 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치며, Jang & George[11]는 미국의 호텔종사원을, Kuo et al.[28]은 항공관제사를 대상으로 직무만족이 이직의도에 음의 영향을 미치며, Lee[31]는 사회적 기업 근로자의 직무만족이 재직의도에 미치는 영향을, Lee et al.[36]은 간호사의 직무만족과 재직의도와의 관계를, Lee[35]는 호텔종사원의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고, Kim and Jang[16]은 사회복지사의 직무만족은 이직의도에 부적(-) 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가 설의 검증 결과 직무만족은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향(표준화 계수= -0.224 , $p<.001$)을 미치는 것으로 나타나 사회복지사들의 직무만족도가 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 예측되어 이직의도를 낮추는 요인으로 직무만족을 제시하였다. 위와 같이 다양한 대상의 연구에서 공통적으로 이직의도를 낮추기 위하여 직무만족도를 높여야 한다는 의견을 제시하였다.

본 연구는 공제상담사의 직무만족과 이직의도와의 관계를 실증하고자 한다.

- o 가설 3 : 공제상담사의 직무만족도는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 성격요인과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과

Yoo and Ha[47]는 외식업체 종사원의 성격이 이직의도에 미치는 영향에서, Kim[15]은 보험설계사의 성격요인과 개인-환경적합성이 이직의도에 미치는 영향에서, Kim[18]은 의료관광 서비스 종사자들의 서비스지향성과 이직의도의 관계에서, Song et al.[45]은 독거노인생활관리사의 우울증이 이직의도에 미치는 영향에서, Yoon[48]은 사회복지사의 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서, Kim[23]은 지역아동센터 종사자의 소진이 이직의도에 미치는 영향에서, Lim[37]은 경

찰관 직무스트레스와 이직의도의 관계 등 다양한 직업군에 대한 연구에서 독립변인과 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과가 있다고 실증적으로 연구되었다.

본 연구에서는 공제상담사의 성격요인이 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족의 매개효과가 있을 것으로 예측하여 다음과 같이 실증하고자 한다.

- 가설 4 : 공제상담사의 성격요인과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과가 있을 것이다.
 - 가설 4-1 : 공제상담사의 성격 외향성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과가 있을 것이다.
 - 가설 4-2 : 공제상담사의 성격 정서불안정성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과가 있을 것이다.
 - 가설 4-3 : 공제상담사의 성격 성실성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과가 있을 것이다.
 - 가설 4-4 : 공제상담사의 성격 호감성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과가 있을 것이다.
 - 가설 4-5 : 공제상담사의 성격 경험개방성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과가 있을 것이다.

4. 연구방법

4.1 연구 대상

본 연구의 목적을 실증적으로 검증하기 위하여 설문 시점에 활동하고 있는 공제상담사 약 450명을 대상으로 오프라인, 온라인 설문을 병행하여 온라인 172명, 오프라인 33명이 응답하여 합계 205명의 데이터를 수집하였다.

4.2 변수의 측정

본 연구에서 사용된 변인은 모두 선행연구에서

타당성과 신뢰성이 확인된 도구를 활용하였고, 각 요인은 리커트 방식의 5점 척도(1=매우 아니다, 5=매우 그렇다)로 구성하였다.

4.2.1 Big 5 성격 요인

성격에 대한 정의는 연구자의 목적, 관점 및 기준에 따라 다양하게 논의되고 있으며, 성격을 파악하기 위하여 질문지법을 주로 사용하고 있다 [6]. Choi[5]는 독립 변인인 성격에 대한 측정 항목들은 이미 오랜 기간 동일한 단어와 문장으로 사용된 측정 모형이므로 연구에 따라 문항 수에서 다소 차이가 있지만 단어와 문장 자체는 이미 오랜 기간 동일한 단어와 문장으로 사용되어 문제가 없는 상황이라 주장하였다. 이에 본 연구의 설문은 Choi[5] 연구를 기본으로 검증된 측정항목을 대부분 사용하였다. Big 5 성격 요인은 외향성, 정서불안정성, 성실성, 호감성, 경험개방성으로 각각 5항목, 전체 25항목으로 구성하였다.

4.2.2 직무만족

직무만족에 대한 측정은 신체적, 정신적, 경제적인 관점 등 다양하게 분류하고 있으나 본 연구에서는 Kim[15]은 분류한 보험설계사의 소득만족도, 관계만족도, 업무환경만족도 중 공제상담사는 독립적이고 자율적으로 가입을 유치하고, 공제상담사간 접촉이 적어서 관계만족도를 설문항목에서 제외하였다. 또한 Lee and Ryoo[34]의 직무만족에 대한 요인분석 결과와 Kim[15]의 측정 설문을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 능력에 맞는 대우, 수당규정, 오래 근무할 수 있는 안정감, 성과에 대한 인정, 관리방법, 능력개발로 구분하였다.

4.2.3 이직의도

이직의도는 구성원이 특정한 상황에서 현재의 직무에서 떠나려는 의사로[10] 이직의도에 대한 측정은 보험설계사를 대상으로 한 Kim[15], 생명보험 모집 종사자를 대상으로 한 Kim and Ryu[19]와 호텔종사원 대상의 Lee[35] 선행 연구의 측정항목을 참고하여 본 연구의 목적에 맞게 4개의 문항으로 구성하였다.

5. 분석결과

5.1 표본의 특성

본 연구는 공제상담사의 성격요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석하는데 있어서 2017년 4월 조사시점에서 약 450명의 조사대상자 중 205명이 응답하였으며, 응답률이 저조한 원인을 확인한 결과 다수의 공제상담사가 아직 계속 근무에 대한 확신이 적고, 활동성이 미약하여 조직에 대한 충성도가 낮고, 수입이 적어 본 연구의 응답에 관심이 적은 것으로 파악되었다. 응답자의 인구학적 통계조사의 분석은 'Table 2'와 같이 조사되었다.

성별(남자: 66.3%), 나이(만 40~49세: 47.3%), 학력(대졸: 47.3%), 결혼여부(기혼: 81.5%), 현재 노란우산공제 상담사 근무 연수(1년-2년 미만: 25.4%), 현재의 직장에 근무하기 전 직장생활기간(5년 미만: 29.3%), 이직경험(2회: 29.3%) 등이 가장 높은 것으로 조사되었다.

5.2 요인분석 결과

본 연구에서는 공제상담사의 성격요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석하는데 있어 동일한 측정도구와 응답자에 대한 측정으로 발생하는 체계적 오류와 동일방법편의 정도를 평가하고, 설문조사의 타당성을 검증하기 위해서 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다. 탐색적 요인분석이란 여러 변인들 간의 공분산과 상관관계 등을 이용하여 변인들 간의 상호관계를 분석하고, 그 결과를 토대로 설문항과 변인들 간의 상관성 및 구조를 파악하여 여러 변인들이 지닌 정보를 적은 수의 요인으로 묶어서 나타내는 분석 기법을 말한다. 요인 분석방법은 요인 간 연관관계를 유지하며 사각회전을 실시하여 조사되었으며, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 분명한 기준에 대한 이견이 있지만 일반적으로 0.5보다 크면 준비된 자료가 요인분석을 실시하는 것이 적절하다고 판단한다. 이 연구에서는 KMO 값이 .823으로 높게 나왔으며, 카이제곱은 2878.645, 자유도는 .465, 유의확률은

.000으로 조사되었으며, 타당도 기준으로 7개의 회전 제곱합 적재값이 58.068으로 적재되었다.

요인분석 결과는 'Table 3'과 같으며, 외향성은 성분1에서 5개가 추출이 되었으며, 정서불안정성은 성분2에서 4개, 성실성은 성분3에서 5개, 호감성은 성분4에서 4개, 경험개방성은 성분5에서 3개, 직무만족도는 성분6에서 3개가, 이직의도는 성분7에서 3개가 추출되었다.

Table 2 Characteristics of Sample (N=205)

	Division	Frequency	(%)
Gender	Male	136	66.3
	Female	69	33.7
Education background	University	97	47.3
	College	53	25.9
	High School	40	19.5
	Graduate School	15	7.3
Marital status	Married	167	81.5
	Single	33	16.1
	Etc	5	2.4
Counselor working years	less 1~2 years	52	25.4
	less 1 year	46	22.4
	less 3~5 years	43	21.0
	more 5 years	33	16.1
	less 2~3 years	31	15.1
Age	40's	97	47.3
	more than 50's	55	26.8
	30's	49	23.9
	20's	4	2.0
Previous work years	less 5 years	60	29.3
	less 5~10 years	56	27.3
	less 10~15 years	41	20.0
	less 15~20 years	24	11.7
	more 20 years	24	11.7
Turnover experience	2	60	29.3
	1	39	19.0
	more 4	37	18.0
	none	35	17.1
	3	34	16.6

5.3 신뢰도 분석

본 연구는 공제상담사의 성격요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석하는데 있어서 설문조사의 타당성을 검증하기 위해서 탐색적인 요인분석을 실시한 후 'Table 4'와 같이 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석은 연구대상에 대한 반복 측정을 가정하였을 때, 동일한 값을 얻어낼 수 있

Table 3 Factor Analysis Result

Survey Contents	Factor						
	Extraversion	Neuroticism	Conscientiousness	Agreeableness	Openness to Experience	Job Satisfaction	Turnover Intention
Extraversion 1	.806	.232	-.034	.133	.123	.066	-.063
Extraversion 2	.754	.209	.033	.067	.168	.068	.019
Extraversion 3	.716	.116	.002	.225	.125	-.006	-.009
Extraversion 4	.705	.260	-.009	-.046	.049	.160	-.036
Extraversion 5	.673	.048	-.094	.142	.173	.066	-.011
Neuroticism 1	.173	.906	.067	.067	.132	.069	.021
Neuroticism 2	.156	.754	-.007	-.032	.152	.169	-.047
Neuroticism 3	.280	.672	-.065	-.011	.155	.048	.012
Neuroticism 4	.220	.568	.026	.030	.335	.155	-.037
Conscientiousness 1	-.012	-.010	.862	-.023	.018	.018	.063
Conscientiousness 2	-.011	-.034	.783	-.051	.116	.086	.030
Conscientiousness 3	.083	.096	.686	-.067	-.123	-.275	.061
Conscientiousness 4	-.102	.054	.639	-.232	-.246	-.123	.042
Conscientiousness 5	-.120	-.083	.571	-.126	-.096	-.301	.103
Agreeableness 1	.101	-.082	-.011	.787	-.109	-.058	-.169
Agreeableness 2	.228	.031	-.150	.742	.021	.035	-.045
Agreeableness 3	-.007	.055	-.081	.652	.024	.032	-.102
Agreeableness 4	.093	.043	-.087	.600	.118	.119	-.134
Openness to Experience 1	.141	.208	-.040	.049	.784	.102	-.159
Openness to Experience 2	.250	.183	-.003	-.018	.752	.019	-.108
Openness to Experience 3	.232	.226	-.115	-.052	.522	.140	-.063
Job Satisfaction 1	.084	.214	-.243	.091	-.030	.649	-.192
Job Satisfaction 2	.070	.094	.067	.006	-.013	.630	.014
Job Satisfaction 3	.162	.152	-.105	-.012	.311	.522	-.084
Turnover Intention 1	-.089	.059	.066	-.165	-.070	-.110	.878
Turnover Intention 2	-.008	-.096	.116	-.174	-.218	-.097	.722
Turnover Intention 3	.118	.178	.070	-.084	-.089	.138	.588
Total	3.433	2.822	2.785	2.435	2.435	2.276	1.740
Dispersion(%)	11.074	9.104	8.982	7.855	7.343	5.613	2.873
누 적(%)	11.074	20.178	29.160	37.015	44.358	49.971	58.068

는 가능성을 확인하는 과정이며, 신뢰성 계수인 크론바흐알파(Cronbach's alpha) 값을 구하여 그 값이 0.60 이상이면 수용이 적합한 것으로 판단하고, 0.80 이상이면 매우 만족스러운 신뢰도를 가진 것으로 판단한다. 평균은 정서불안정성에서 3.551로 가장 높게 산출되었으며, 표준편차는 성실성에서 0.490으로 표준편차가 가장 작았으며, 신뢰도는 7개 성분 모두 0.60 이상으로 산출되어 신뢰에 대한 타당성은 충족되었다.

5.4 변수들 간의 상관관계 분석 결과

본 연구는 공제상담사의 성격요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석하는데 있어서 변수들 간의 상관관계는 'Table 5'와 같이 .5 이하로 약간의 상관관계가 있는 것으로 조사되었다. 가장 높은 상관관계를 보이는 것은 경험개방성과 직무만족도(.485**)이고, 가장 낮은 상관관계는 직무만족도와 이직의도(-.120**)로 조사되었다.

5.5 가설검정 결과

본 연구는 공제상담사의 성격요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석하는데 있어서 설정한 가

Table 4 Reliability Analysis Result

Variable	Average	Standard Deviation	N	Cronbach's alpha
Extraversion	2.288	0.620	205	0.676
Neuroticism	3.551	0.655	205	0.637
Conscientiousness	2.192	0.490	205	0.609
Agreeableness	2.247	0.492	205	0.776
Openness to Experience	2.481	0.672	205	0.658
Job Satisfaction	2.816	0.610	205	0.667
Turnover Intention	3.201	0.502	205	0.610

Table 5 Correlation Analysis Result (N=205)

Division	Extraversion	Neuroticism	Conscientiousness	Agreeableness	Openness to Experience	Job Satisfaction	Turnover Intention
Extraversion	1						
Neuroticism	-.302**	1					
Conscientiousness	.318**	-.276**	1				
Agreeableness	.434**	-.224**	.363**	1			
Openness to Experience	.475**	-.357**	.362**	.485**	1		
Job Satisfaction	.329**	-.231**	.184**	.217**	.158*	1	
Turnover Intention	.352**	.236**	.210**	-.144*	.129*	-.120*	1

** p<0.01, * p<0.05

설을 토대로 하여 변인들 간의 인과관계 및 매개 관계를 분석하기 위하여 회귀분석(regression analysis)을 실시하였다. 회귀분석은 두 개 이상의 독립변인과 하나의 종속변인간의 관련성을 규명할 수 있는 모형을 측정된 변인의 자료들로부터 회귀식을 이용하는 방법을 말하며 두 변인들 간의 함수식을 대상으로 하고, 다음과 같은 측면에서 분석에 이용되고 있다. 첫째, 관측된 두 변인의 값을 기초로 만약 함수관계가 성립된다면 어떤 특징을 갖는 함수관계인지 이해하는데 이용되며, 둘째, 그 값이 알려진 독립변인을 기초로 종속변인의 값을 예측하거나 추정하는데 이용되고, 마지막으로 매개변인의 측정은 선형회귀분석을 이용하여 1단계, 2단계, 3단계로 구분하여 변인을 분석하였으며, 단계적 진행 시 1단계는 독립변인이 종속변인에 유의하고, 2단계는 독립변인이 매개변인에 유의하고, 3단계에서 모두 변인을 투입하여 독립변인이 종속변인에 유의적이지 않고, 매개변인이 종속변인에 유의적이면, 완전매개 영향을 준다고 해석한다. 가설의 기각과 채택

여부는 유의확률이 P<0.05면 가설을 채택하였다.

5.5.1 성격요인(Big 5)이 직무만족도에 미치는 영향

성격요인이 직무만족도에 미치는 영향은 ‘Table 6’과 같이 검정하였으며 R제곱: .363, F: 22.781로 외향성(.261), 정서불안정성(.141), 성실성(.217), 호감성(.423), 경험개방성(.158)이 직무만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 검증되었다(P<0.05). 공제상담사의 성격 요인(Big 5)은 직무만족에 5개 모두 유의한 영향을 미치므로 가설 1은 채택되었다.

5.5.2 성격요인(Big 5)이 이직의도에 미치는 영향

성격요인이 이직의도에 미치는 영향은 ‘Table 7’과 같이 검정하였으며 R제곱: .072, F: 3.082로 호감성(.268)은 이직의도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 검정되었으나, 외향성(.115), 정서불안정성(.137), 성실성(.042), 경험개방성(.162)은 이직

Table 6 The Effect of Personality Factor(Big 5) on Turnover Intention

Variable		Non-standardization Coefficient		Standard Factor Beta	t	p	Collinearity Statistic	
		B	s.e				Tolerance	VIF
Job Satisfac- tion	(Constant)	1.231	.198		6.203	.000		
	Extraversion	.266	.091	.261	2.942	.004	.505	1.980
	Neuroticism	.121	.055	.141	2.186	.030	.773	1.293
	Conscientiousness	.216	.088	.217	2.445	.015	.505	1.980
	Agreeableness	.381	.074	.423	5.188	.000	.481	2.078
	Openness to Experience	.161	.070	.158	2.288	.023	.671	1.490
Model	R	.603		Dispersion	Sum of Squares		127.591	
	R ²	.363			Mean Square		9.273	
	s.e	.638			F		22.718	

Table 7 The Effect of Personality Factor(Big 5) on Turnover Intention

Variable		Non-standardization Coefficient		Standard Factor Beta	t	p	Collinearity Statistic	
		B	s.e				Tolerance	VIF
Job Satisfac- tion	(Constant)	2.792	.311		8.978	.000		
	Extraversion	.093	.066	.115	1.406	.161	.700	1.429
	Neuroticism	.105	.055	.137	1.919	.056	.920	1.087
	Conscientiousness	.043	.080	.042	.535	.593	.768	1.301
	Agreeableness	.256	.083	.268	3.098	.002	.621	1.611
	Openness to Experience	.130	.068	.162	1.907	.058	.647	1.544
Model	R	.268		Dispersion	Sum of Squares		51.560	
	R ²	.072			Mean Square		.741	
	s.e	.490			F		3.082	

의도에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 검정되었다(P<0.05). 공제상담사의 성격 요인(Big 5)은 이직의도에 호감성만 유의한 영향을 미치고 다른 요인은 기각되어 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

5.5.3 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향

직무만족도가 이직의도에 미치는 영향은 'Table 8'과 같이 검정하였으며 R제곱: .330, F: 99.797로 직무만족도(.574)는 이직의도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 검정되었으므로 (P<0.05), 가설 3은 채택되었다.

5.5.4 외향성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과 검정

1단계에서 외향성은 만족도에 영향을 주며, 2

단계에서 외향성은 이직의도에 영향을 주며, 3단계 외향성은 이직의도에 영향을 주지 않고, 직무만족도는 이직의도에 영향을 준다. 따라서 직무만족도는 외향성과 이직의도 사이에 완전매개효과가 있다(P<0.05).

5.5.5 정서불안정성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과 검정

1단계에서 정서불안정성은 직무만족도에 영향을 주며, 2단계에서 외향성은 이직의도에 영향을 주며, 3단계 정서불안정성은 이직의도에 영향을 주지 않고, 직무만족도는 이직의도에 영향을 주지 않는다. 따라서 직무만족도는 정서불안정과 이직의도 사이에 부분매개효과가 있다(P<0.05).

Table 8 The Effect of Job Satisfaction on Turnover Intention

Variable	Non-standardization Coefficient		Standard Factor	t	p	Collinearity Statistic		
	B	s.e	Beta			Tolerance	VIF	
Turn-over Intention	(Constant)	1.541	.183		8.425	.000		
	Job Satisfaction	.577	.058	.574	9.990	.000	1.000	1.000
Model	R	.574		Dispersion	Sum of Squares		128.904	
	R ²	.330			Mean Square		42.485	
	s.e	.652			F		99.797	

5.5.6 성실성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과 검증

1단계에서 성실성은 직무만족도에 영향을 주며, 2단계에서 성실성은 이직의도에 영향을 주며, 3단계 성실성은 이직의도에 영향을 주지 않고, 직무만족도는 이직의도에 영향을 준다. 따라서 직무만족도는 성실성과 이직의도 사이에 완전매개효과가 있다(P<0.05).

5.5.7 호감성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과 검증

1단계에서 호감성은 직무만족도에 영향을 주며, 2단계에서 호감성은 이직의도에 영향을 주며, 3단계 호감성은 이직의도에 영향을 주지 않고, 직무만족도는 이직의도에 영향을 준다. 따라서 직무만족도는 호감성과 이직의도 사이에 완전매개효과가 있다(P<0.05).

5.5.8 호감성과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과 분석

1단계에서 경험개방성은 직무만족도에 영향을 주며, 2단계에서 경험개방성은 이직의도에 영향을 주며, 3단계 경험개방성은 이직의도에 영향을 주지 않고, 직무만족도는 이직의도에 영향을 준다. 따라서 직무만족도는 경험개방성과 이직의도 사이에 완전매개효과가 있다(P<0.05).

6. 연구 결과 및 향후 과제

6.1 연구 결과

본 연구에서는 노란우산공제제도의 가입유치 채널 중 공제상담사의 중요성에 대한 인식과 역할이 증가되는 시점에서 공제상담사의 성격요인(Big 5)이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향, 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향 및 성격요인

Table 9 Mediating effect of job satisfaction between Extraversion and Turnover Intention

Step	Independent Variable	Dependent Variable	Non-standardization Coefficient		Standard Factor	t	p	R ²	F
			s.e	Beta	Beta				
1	Extraversion	Job Satisfaction	.422	.065	.414	6.481	.000	.171	42.009
2	Extraversion	Turnover Intention	.219	.070	.214	3.124	.002	.046	9.760
3	Extraversion	Turnover Intention	.029	.065	.028	.449	.654	.330	49.803
	Job Satisfaction		.589	.064	.586	9.261	.000		

Table 10 Mediating effect of job satisfaction between Neuroticism and Turnover Intention

Step	Independent Variable	Dependent Variable	Non-standardization Coefficient		Standard Factor	t	p	R ²	F
			s.e	Beta	Beta				
1	Neuroticism	Job Satisfaction	.330	.056	.385	5.942	.000	.148	35.312
2	Neuroticism	Turnover Intention	.327	.056	.380	5.846	.000	.144	34.171
3	Neuroticism	Turnover Intention	.161	.053	.186	3.051	.003	.359	56.593
	Job Satisfaction		.505	.061	.502	8.233	.000		

Table 11 Mediating effect of job satisfaction between Conscientiousness and Turnover Intention

Step	Independent Variable	Dependent Variable	Non-standardization Coefficient		Standard Factor	t	p	R ²	F
			s.e	Beta	Beta				
1	Conscientiousness	Job Satisfaction	.400	.064	.401	6.237	.000	.161	38.899
2	Conscientiousness	Turnover Intention	.239	.068	.239	3.509	.001	.057	12.312
3	Conscientiousness	Turnover Intention	.011	.063	.011	.169	.866	.330	49.674
	Job Satisfaction		.573	.063	.570	9.062	.000		

Table 12 Mediating effect of job satisfaction between Agreeableness and Turnover Intention

Step	Independent Variable	Dependent Variable	Non-standardization Coefficient		Standard Factor	t	p	R ²	F
			s.e	Beta	Beta				
1	Agreeableness	Job Satisfaction	.273	.061	.301	4.501	.000	.314	93.034
2	Agreeableness	Turnover Intention	.505	.052	.561	9.645	.000	.091	20.259
3	Agreeableness	Turnover Intention	.027	.063	.030	.432	.666	.330	49.792
	Job Satisfaction		.594	.070	.591	8.498	.000		

Table 13 Mediating effect of job satisfaction between Openness to Experiencesincerity and Turnover Intention

Step	Independent Variable	Dependent Variable	Non-standardization Coefficient		Standard Factor	t	p	R ²	F
			s.e	Beta	Beta				
1	Openness to Experience	Job Satisfaction	.413	.065	.406	6.335	.000	.165	40.13
2	Openness to Experience	Turnover Intention	.308	.068	.301	4.500	.000	.091	20.253
3	Openness to Experience	Turnover Intention	.083	.064	.081	1.296	.196	.335	50.905
	Job Satisfaction		.544	.063	.541	8.617	.000		

과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과를 'Table 14'와 같이 실증적으로 검증하였다.

본 연구의 의의는 보험설계사와 유사하지만 독립적이고 자율적인 영업 형태를 갖고 있는 공제상담사에 대한 첫 번째 연구이고, 유사한 서비스 직종과 비교할 수 있는 첫발을 디딘 점에 의미가 있다. 이에 본 연구의 실증적 검증 결과를 다음과 같이 정리하고, 다른 연구와의 관계 등 이론적으로 검토하고자 하였다.

첫째, 성격 요인(Big 5)의 직무만족에 대한 영향은 5요인 모두 직무만족도에 유의한 영향을 미치고, 성격 중 외향성, 성실성, 호감성, 경험개방성의 성격 요인은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치고, 정서불안정성은 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 다른 연구와 비교하면 연구의 대상에 따라 직무만족에 유의한 영향을 미치는 성격 요인이 각각 다르게 나타나고 있지만, 대체로 정서불안정성의 경우에는 직

무만족도에 부정적인 영향을 미친다는 점에서 같은 결과를 검증하였다.

둘째, 성격의 이직의도에 대한 영향은 호감성만 유의한 영향을 미치고, 호감성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 관계로 검증되었으므로 호감성이 높은 경우 이직의도가 낮다는 의미이다. Cho et al.[4]은 호감성이 이직의도에 영향을 미치는 성격유형과 이직의 관계를 연구한 117개 논문을 분석한 결과 외향성, 개방성, 정서불안정성은 이직의도에 긍정적이고, 호감성, 성실성이 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 본 연구 결과 공제상담사의 호감성 이 외의 다른 성격요인은 이직의도에 유의적인 영향을 미치지 않으므로 논외로 할 수 있지만, 호감성이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것은 위 조우철의 연구와 같은 결과로 호감성이 높으면 이직의도가 낮아진다는 검증 결과이다.

셋째, 직무만족은 이직의도에 유의한 부(-)의

Table 14 Path analysis and Hypothesis test Result

Independent Variable	Dependent Variable	Standard Factor	t	p	Results
		Beta			
Extraversion	Job Satisfaction	.261	2.942	.004	Adopt
Neuroticism		.141	2.186	.030	Adopt
Conscientiousness		.217	2.445	.015	Adopt
Agreeableness		.423	5.188	.000	Adopt
Openness to Experience		.158	2.288	.023	Adopt
Extraversion	Turnover Intention	.115	1.406	.161	Dismissal
Neuroticism		.137	1.919	.056	Dismissal
Conscientiousness		.042	.535	.593	Dismissal
Agreeableness		.268	3.098	.002	Adopt
Openness to Experience		.162	1.907	.058	Dismissal
Job Satisfaction	Turnover Intention	.574	9.990	.000	Adopt
Extraversion	Turnover Intention	.028	.449	.654	Complete Mediation
Job Satisfaction		.586	9.261	.000	
Neuroticism	Turnover Intention	.186	3.051	.003	Partial Mediation
Job Satisfaction		.502	8.233	.000	
Conscientiousness	Turnover Intention	.011	.169	.866	Complete Mediation
Job Satisfaction		.570	9.062	.000	
Agreeableness	Turnover Intention	.030	.432	.666	Complete Mediation
Job Satisfaction		.591	8.498	.000	
Openness to Experience	Turnover Intention	.081	1.296	.196	Complete Mediation
Job Satisfaction		.541	8.617	.000	

영향을 미친다. 이는 대부분의 선행연구와 같이 직무만족이 높으면 이직의도가 낮아지는 동일한 결과를 검정하였다.

넷째, 성격 요인(Big 5)과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과를 검정한 결과 외향성, 성실성, 호감성, 경험개방성에서는 완전매개효과가 있으나, 정서불안정성은 부분매개효과로 검정하였다. 완전 매개의 경우 성격특성이 완전하게 직무만족을 거쳐 이직의도로 연결되는 만큼 성격이 이직의도에 대한 영향력이 직무만족에 의해 좌우된다. 이와 같이 완전매개효과가 채택된 것은 성격요인이 이직의도와 관계에서 서로 다르거나 충돌하여도 직무만족도를 높인다면 이탈을 방지할 수 있다는 의미로 공제상담사의 직무만족을 고려하여야 하며, 정서불안정성의 경우에는 직무만족도가 이직의도에 영향을 주지 않는 부분매개효과를 검정하였다.

6.2 연구 시사점

위 연구 결과를 근거로 하여 공제상담사의 이직을 방지하고, 효율성을 증대하기 위하여 다음과 같이 성격요인과 직무만족 관점에서 실무적 측면과 사회적 측면에서 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 공제상담사의 업무 특성이 소비자와 대면 접촉하는 스트레스를 동반하는 감정노동자로서 성격요인이 직무만족에 영향을 미치므로 공제상담사 대상의 성격조사를 실시한 후 교육 및 상담 프로그램에서 공제상담사의 성격을 반영하여야 할 필요가 있다. 예를 들어 선발에 앞서 성격검사를 실시하여 정서불안정성이 높은 지원자에 대한 선발 여부를 신중히 검토하고, 선발한 후 검사 결과 정서불안정성의 성격을 갖고 있으면 감정적인 업무에 수준을 달리할 수 있으므로 안정성을 강화하고, 정기적인 검사를 통하여 지난 검사 결과보다 불안정성이 증가한 경우 인사적인 지원 및 복지 프로그램을 활용하는 방안이 필요하다. 아울러 외향성, 성실성, 호감성, 경험개방성의 성격요인을 갖고 있는 사람을 선발하고, 선발 후 이를 강화할 수 있는 프로그램을 시행을 검토하여야 한다.

또한 공제상담사의 성격은 이직의도에 호감성

만이 부(-)의 영향을 미친다는 것은 업무를 수행하는 데 다른 사람들과 편안하고, 조화로운 관계를 유지하는 경우에 이직의도가 낮아진다는 의미이다. 따라서 공제상담사를 관리 운용하는 중앙회에서는 신뢰를 바탕으로 서로 이해하고, 양보하고, 협조하는 분위기로 조직의 문화를 변화시켜야 한다.

둘째, 공제상담사의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고, 공제상담사의 성격요인과 이직의도 사이에서 직무만족도의 매개효과가 검정되었으므로 공제상담사의 직무만족을 제고하여야 한다. 정서불안정성 성격의 공제상담사가 이직하는 경우 조직의 관점에서는 순기능적인 면도 있으나, 이직의 역기능적인 측면이 더 강조되고 있으므로 이직을 최소화하는 노력이 필요하다. 직무만족이 이직을 방지하는데 중요한 요소이므로 공제상담사의 직무만족을 위하여 능력에 맞는 대우, 수당지급, 안정감 제고 및 적절한 관리 방안을 수립·시행하는 것이 필요하다.

아울러 사회적인 측면에서 본 연구의 대상인 공제상담사는 대면 활동이 주된 업무인 감정노동자, 실적에 따른 수당 체계에 의한 스트레스 유발 등 어려운 환경에서 근무하지만 성격과 성과에 따른 단순 분류에 그치지 않고 높은 성과를 위한 교육, 조직문화 개선, 직무만족도 제고 등의 발전 방안을 제시하였고, 그 결과 다수의 활동적인 공제상담사를 배출하여 일자리 창출 및 안정화에 기여하기를 바란다.

6.3 연구의 한계와 향후 과제

본 연구는 중앙회가 운영하고 있는 공제상담사를 대상으로 이직의도에 대한 변인들을 실증적으로 검정하였다는 점에서 의미가 있으나, 몇 가지 한계점을 갖고 있으며 이에 대하여 향후 연구 과제를 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 오랫동안 연구된 보험회사의 보험설계사에 비하여 시행 기간이 매우 짧은 약 10년간 운영된 공제상담사를 대상으로 실시하였다. 공제상담사에 대한 기존의 연구가 부재하여 유사한 업무 성격을 갖고 있는 보험설계사에 대한 연구를 참고로 하여 진행하였고, 아직 공제상

답사 표본의 수가 적고, 근무기간, 소득수준 등을 아직 일반화하기 어려운 점이 있었으며, 향후 공제상담사에 대한 지속적인 비교 관찰과 연구가 진행되어 연구를 체계화해야 할 필요가 있다. 또한 정보통신의 발달에 따라 인터넷, 콜센터 등을 통한 가입이 확대될 것으로 예상되지만, 지속적으로 가입채널로서 공제상담사의 효과성, 효율성 등을 실증하고, 유사한 역할을 수행하는 보험설계사 등과의 비교연구도 진행되기를 기대한다.

둘째, 본 연구에서 성별, 전직장 근무년수, 이직경험 등 표본의 특성을 통제변인으로 구성하여 그에 따른 상관관계 및 회귀분석을 실시하지 않았으나, 앞으로 공제상담사의 수가 늘어나고 운영의 활성화 및 안정화가 이루어지면 성격이 직무만족과 이직의도에 어떻게 영향을 미치는지 지속적으로 검정을 통하여 변화를 파악하여야 한다. 이와 같은 연구결과에 따라 공제상담사에 적합한 선발기준을 제시하고, 교육 및 특성에 맞는 지원 프로그램을 시행하여 사회 일원으로 적극적으로 활동 환경을 조성하여야 한다.

마지막으로 본 연구의 자료조사 방식은 공제상담사 본인 스스로 기입하는 설문조사를 실시하여 응답 시점과 기분에 따라 답변이 달라질 수 있는 심리적인 설문이고, 본인의 생각과 태도가 아닌 공제상담사로서의 바람직한 생각과 태도를 응답했을 가능성이 높고, 자기중심적인 관대화 경향이 있을 수 있어 앞으로는 관찰과 면접조사 등을 보완하여 연구를 추진하여야 한다. 또한 설문지를 활용한 자기보고법을 활용하였는데, 연구 계획단계에서부터 자료수집, 그리고 마지막 통계처리 과정까지 많은 노력과 관심이 필요하고, 동일한 응답자가 독립변인과 종속변인을 모두 응답함으로 인해 발생하는 동일방법편의(common method bias)의 문제가 발생할 수 있다는 지적이 있을 수 있다. 따라서 향후에는 응답원을 달리한다든지, 응답의 시차를 고려한다든지, 독립변수와 종속변수를 달리 고려한 조사방식을 활용한다면, 연구의 완성도를 더욱 높일 수 있을 것으로 기대된다.

References

- [1] Barak, M. E., Nissly, J. A. and Levin, A., "Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social work and other Human Service Employees: What can we Learn From Past Research? A Review and Meta Analysis", *Social Service Review*, Vol. 75, No. 4, pp. 625-661, 2001.
- [2] Chen, S-Y. and Scannapieco, M., "The Influence of Job Satisfaction on Child Welfare Workers' Desire to Stay: An Examination of the Interaction of Self-Efficacy and Supportive Supervision", *Children and Youth Services Review*, Vol. 32, pp. 482-486, 2010.
- [3] Cho, C. M., Lee, H. H. and Hong, S. K., "An Empirical Study on the Relationships among Job Satisfaction of Employees, Service Quality, Customer Satisfaction in Military Logistics", *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, Vol. 21, No. 3, pp. 57-71, 2016.
- [4] Cho, W. C., Kim, H. S. and Lee, W. S., "Effect of the Character Type of the Hotel Bakery Workers on the Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention of the Company", *Journal of Foodservice Management Society of Korea*, Vol. 16, No. 1, pp. 137-156, 2013.
- [5] Choi, J. W., "The Effect of Big 5 Personality on Emotional Labor at Bank Customer Encounter : Moderating Effects of Emotional Intelligence, Gender and Job Position", Department of Global Management, Graduate School of Hongik University, 2016.
- [6] Chung, D. Y. and Park, S. H., "The Effects of a Small Business Owner's Personality Traits on Social Capital: Focused on Moderating Effect of Social Support and Mediating Effect of Business Self-

- Efficacy”, *Korean Business Education Review*, Vol. 31. No. 1, pp. 295-318, 2016.
- [7] Cowin. L. S., “Effects on Nurses’ Job Satisfaction on Retention”, *Journal of Nursing Administration*, Vol. 32, pp. 282-291, 2002.
- [8] Glisson, C. and Durick, M., “Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 33, No. 1, pp. 61-81, 1988.
- [9] Hwang, K. H., “Study on Influence of Personality Characteristics of Optimist on Organizational Citizenship Behaviors and Turnover Intention”, Dept. of Optometry & Optic Science, Graduate School of Dongshin University, 2016.
- [10] Hyun, E. J., “Effects of Job Embeddedness of Travel Agency Employees on Organizational Citizenship Behaviors and Remaining in Organization”, *Journal of Tourism Management Research*, Vol. 17, No. 1, pp. 299-325, 2013.
- [11] Jang, J. and George, R. T., “Understanding the Influence of Polychronicity on Job Satisfaction and Turnover Intension: A Study of Non-Supervisory Hotel Employees”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 31, pp. 588-595, 2012.
- [12] Jung, D. M. and Son, D. H., “Comprehensive Approach to Job Turnover of IT Workforce : Perspectives of Technostress Control Model”, *The Journal of Internet Electronic Commerce Research*, Vol. 17, No. 3, pp. 127-142, 2017.
- [13] Jung, H. J., “The Effects of Big 5 on the Emotional Labor and Turnover Intention: Focused on the Flight Attendant”, *Journal of The Korean Data Analysis Society*, Vol. 17, No. 3, pp. 1501-1511, 2015.
- [14] Kang, D. H. and Lee, H. K., “An Empirical Study of the Sido • Saeol System Service Quality : Local Government User Satisfaction and Job Satisfaction”, *The Journal of Information Systems*, Vol. 20, No 2, pp. 135-154, 2011.
- [15] Kim, D. H., “Analysis of The Effect of Career Agents’ Personality and Person-Environment Fit on Turnover Intention : Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction”, Department of Venture Management, The Graduate School of Venture Hoseo University, 2015.
- [16] Kim, H. J and Jang, H. R., “Social Workers’ Empowerment is Related to Job Satisfaction, Organizational Commitment, Impact on Turnover Intention”, *Korean Public Personnel Administration Review*, Vol. 14, No. 3, pp.167-190, 2015.
- [17] Kim, H. R., Kim, J. J. and Kwon, Y. H., “A Study on the Relationships between Big5 Personality Characteristics and Self-Leadership”, *Korean Business Education Review*, Vol. 27, No. 3, pp. 115-146, 2012.
- [18] Kim, J. Y., “Mediating Effect of Job Involvement and Job Satisfaction on the Relationship between Service Orientation and Turnover Intention of Medical Service Employees”, *Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 16, No. 7, pp. 330-342, 2015.
- [19] Kim, M. S and Ryu, S. H, “A study on Relationship between Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Switching Cost and Turnover Intention : Focused on Life-Planner for Life Insurance”, *Korean Journal of Human Resources Development*, Vol. 14, No. 2, pp. 1-26, 2011.
- [20] Kim, M. J. and Ji, E. G., “The Study on the Impact Factors of the Intent to Stay of Female care Service Workers”, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 15, No. 3, pp. 95-131, 2013.
- [21] Kim, S. H. and Kam, H. K., “Social

- Safety Net Study of Small Business Person”, *Journal of CEO and Management Studies*, Vol. 20, No. 1, pp. 69-87, 2017.
- [22] Kim, T. S., “Effect of Person-Environment(Job, Organization) Fit on Job Satisfaction and Customer Orientation : Mainly on KTX Train Attendants”, *The Academy of Customer Satisfaction Management*, Vol. 16, No. 3, pp. 87-104, 2014.
- [23] Kim, Y. M., “The Influence of Burnout on Worker’s Turnover Intention in Community Child Center: Focusing on the Mediating Effects of Organizational Commitment and Job Satisfaction”, *Journal of School Social Work*, Vol. 36, pp. 47-72, 2016.
- [24] Kinicki, A. and Fugate, M., *Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices(5th ed.)*, Business And Economics, 2011.
- [25] Korea Federation of SMEs, *Advancement Plan of Mutual Aid Fund for Small Enterprises and Small Enterprisers Subscription Channel*, pp. 12-13, 2016.
- [26] Korea Federation of SMEs, *Research of Satisfaction with Work and Life of Small Business CEO*, 2014.
- [27] Korea Federation of SMEs, *SME Status Indicators 2016*, pp. 6-7, 2016.
- [28] Kuo, C-W. Jou, R-C. and Lin S-W., “Turnover Intension of Air Traffic Controllers in Taiwan”, *Journal of Transport Management*, Vol. 25, pp. 50-52, 2012.
- [29] Kwon, Y. D., Cheong, K. J. and Huh, K. O., “A Study on the Effects of Personality and Job Characteristics of Customer Consultant on Emotional Labor and Job Satisfaction : at the Foods Company’s Customer Center”, *Consumer Policy and Education Review*, Vol. 12, No 2, pp. 39-60, 2016.
- [30] Lee, C. E. and Lee, J. Y., “Relation Among Big 5 Personality Factors, Job Involvement and Customer Orientation of Hotel Employees”, *The Korea Contents Association*, Vol. 10, No. 7, pp. 386-395, 2010.
- [31] Lee, E. J., “Assessing the Impacts of Job insecurity, Job satisfaction and Relationship with Customers on Intention of Retention of Employees in Social Enterprises”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 11, No. 12, pp. 835-843, 2013.
- [32] Lee I. S., “An Analysis of Big 5 Personality Model and Business Ethics as Factors for Organizational Effectiveness”, *Korean Management Review*, Vol. 32, No. 6, pp. 1593~1621. 2003.
- [33] Lee, N. Y., Lee, S. O. and Hwang, J. H., “Factors Affecting on Hospital Nurse Intention of Retention”, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol. 14, No. 3, pp. 1479-1491, 2012.
- [34] Lee, S. H. and Ryoo, K. M., “A Study on the Relationships among Environmental Fit, Job Satisfaction and Job Performance by Hotel Chefs’ Personality Types”, *The Korean Journal of Culinary Research*, Vol. 18, No. 5, pp. 80-94, 2012.
- [35] Lee, W. Y., “The Effect of Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention Among Hotel Employees : The Moderating Role of Switching Costs”, *Korean Journal of Tourism Research*, Vol. 29, No. 4, pp. 1-21, 2014.
- [36] Lee, Y. S., Park, S. H. and Kim, J. K., “A study on Relationship among Organizational Fairness, Motivation, Job Satisfaction, Intention to stay of Nurses”, *Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 14, No. 10, pp. 596-609, 2014.
- [37] Lim, C. H., “The Relationship of Police Officers’ Job Stress and Turnover Intention: Based on the Mediating Effect of

- Job Satisfaction”, *The Korean Association of Police Science Review*, Vol. 18, No. 3, pp. 173-204, 2016.
- [38] Lim, C. H., *Organizational Behavior*, Seoul: Business and Management Books, 2010.
- [39] McCrae, R. R. and P. T, Costa Jr., “Personality trait Structure as a Human Universal”, *American Psychologist*, Vol. 52, No. 5, pp. 509-516, 1987.
- [40] Moon, J. Y., “A Study on the Influence of Music Therapists’ Personal Characteristics on Job Consciousness and Job Satisfaction”, *Korean Journal of Music Therapy*, Vol. 19, No. 1, pp. 53-72, 2017.
- [41] Nancarrow, S., Bradbury, J., Winona, S.P. and Ariss, S., “Intention to stay and intention to leave”, *Journal of Occupational Health*, Vol. 56, No. 4, pp. 292, 2014.
- [42] Nam, Y. H., “A Comparative Study on Support Policy for Micro Business and Social Costs”, KOSBI, 2015.
- [43] Park, K. H., “Differences of Job Satisfaction and Organizational Commitment by Employment Status(Regular/ Non-regular) and Method of Career Choice(Voluntary/Involuntary)”, *Korean Business Education Review*, Vol. 31, No. 6, pp. 311-335, 2016.
- [44] Park, S. H., “A Mediating Role of LMX in the Relation between Proactivity and Job Satisfaction and Organizational Commitment”, *Korean Business Education Review*, Vol. 31, No. 3, pp. 45-66, 2016.
- [45] Song, J. Y., Park, Y. S., Lee, C. Y. and Kim, K. H., “The Influence of Depression of Solitary Elderly Care Manager on Turnover Intention: Focused on the Mediating effects of Job Satisfaction and Life Satisfaction”, *Korean Journal of Social Welfare Education*, Vol. 34, pp. 95-120, 2016.
- [46] Yoo, E. H. and Kim, J.K., “Effects of HRM Practices and LMX on Turnover Intention of SMEs employees : Focusing on the Mediating Effects of Job Satisfaction”, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, Vol. 20. No. 6, pp. 91-106, 2015.
- [47] Yoo, Y. J. and Ha, D. H., “Foodservice Employees’ Big 5 and Its Impact on Turnover Intention - Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction”, *Journal of the East Asian Society of Dietary Life*, Vol. 23, No. 4, pp. 508-518, 2013.
- [48] Yoon, Y. S., “The Effects of Role Stress on Turnover Intention among Social Workers : Focusing on Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment”, *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol. 30, No. 3, pp. 377-401, 2016.
- [49] Zopiatis, A. Constanti, P. and Theocharous, A., “Job Involvement, Commitment, Satisfaction and Turnover: Evidence from Hotel Employees in Cyprus”, *Tourism Management*, Vol. 41, pp. 129-140, 2014.



김 중 환 (Kim Jong-Hwan)

- 정회원
- 한양대학교 법학과 학사
- 단국대학교 경영대학원 중소기업 석사
- 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정 재학
- 관심분야 : 마케팅, 조직관리, 중소기업창업



전 인 오 (Jeon In-Oh)

- 정회원
- 2016년 3월~현재: 호서대학교 창업대학원 원장
- 2015년 10월~현재: 호서대학교 벤처대학원 원장
- 2015년 10월~현재: 호서대학교 평생교육원 원장
- 2015년 10월~현재: 호서대학교 시니어특화창업보육센터 센터장
- 2012년 3월~현재: 호서대학교창업선도대학 창업지원단 단장
- 관심분야 : MICE산업, 중소기업창업, 소프트웨어공학, 기술경영