https://doi.org/10.5392/JKCA.2020.20.04.331

서비스산업별 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향 연구

A Study on the Influence of Service Nature by Service Industry on Job Performance

변미영*, 김현수**
한국CS전략연구소*, 국민대학교 경영학과**

MiYoung Byun(weservice21@hanmail.net)*, Hyunsoo Kim(hskim@kookmin.ac.kr)**

요약

서비스중심 논리의 현대 경제시대에서 서비스산업의 중요성은 더욱 증대해지고 있다. 이와 함께 정부의 다양한 육성 정책에도 불구하고 성장은 답보상태에 놓여있다. 이제는 눈에 보이는 현상이 아니라 근본적인 원인이 무엇인지 고민해봐야 한다. 따라서 본 연구에서는 근간이 흔들리지 않는 서비스산업의 지속적인 성장과 경쟁우위의 확보를 위해 철학적 사상을 기반으로 한 서비스본질에 대해 규명해 보았다. 또한 서비스본질이 서비스 산업별 직무성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 본 연구를 수행하기 위해 서비스산업별 종사자들을 대상으로 설문조사한 자료 최종 900부를 자료 분석에 활용하여 연구 가설을 검증하였다. 본 연구의 결과, 운수업에서는 서비스본질 중 상호작용성과 조화성이 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 금융·보험업에서는 상호작용성과 수평성이, 호텔·리조트업에서는 상호작용성, 수평성, 조화성이 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이로써 서비스본질이 서비스산업의 성과에 부분적으로 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 향후 서비스본질에 대한 다양하고 심층적인 연구가 요구되며, 성과에 영향을 미칠 수 있는 매개변수나 조절변수를 확대하여 연구하는 것도 필요하다.

■ 중심어 : | 서비스산업 | 서비스본질 | 직무성과 | 무형재화 | 서비스철학 |

Abstract

In the modern economic area of service-based logic, the importance of the service industry continues to increase. Yet in spite of the various promotional policies of the government, growth remains at a standstill. It is now time to turn away from the outwardly visible form of the issue and to contemplate its root cause. This study thus investigated the service essentials based on philosophical thought in order to secure the continuous growth and competitive advantage of a service industry with an unshakable foundation. The effect of service essentials on job performance by service industry was also empirically analyzed. To conduct the study, a research hypothesis was verified by using the final 900 copies of survey data for service industry workers for data analysis. The results of the study on service essentials showed that interaction and harmony were found to have a positive effect on job performance in the transportation industry, while it verified the positive effects on job performance for interactivity and horizontality in the finance and insurance industry, and interactivity, horizontality and harmony in the hotel and resort industries. As a result, it was confirmed that service essentials had a partial effect on performance in the service industry. Various and in-depth studies on service essentials are thus required in the future, and it is also necessary to expand the parameters or adjustment variables that are capable of affecting performance.

■ keyword : | Service Industry | Service Nature | Job Performance | Intangible Goods | Service Philosophy |

접수일자 : 2020년 03월 20일
수정일자 : 2020년 03월 31일
심사완료일 : 2020년 03월 31일
교신저자 : 김현수, e-mail : hskim@kookmin.ac.kr:

I. 서 론

소득수준의 향상과 경제의 선진화로 삶의 질에 대한 욕구가 증대되면서 서비스산업의 중요성이 부각되고 있다. 선진 각국의 GDP와 고용 인력에 차지하는 서비스산업의 비중이 급격하게 증가하고 있는데, 특히 금융, 물류, 사업서비스 등의 산업은 고부가가치를 실현하는 중요한 산업으로 성장함에 따라, '경제의 서비스화'을 더욱 가속화 시키고 있다[1]. 서비스산업은 애덤스미스 이래 비생산적으로 인식되었지만, 현재는 제조업을 대신하여 세계 경제를 견인하는 새로운 성장에너지로 주목받고 있다.

우리나라의 경우 초창기 제조업이 경제성장을 견인해 오다가 2000년대 부터는 성장에 한계를 보임으로써 지속가능한 성장을 견인할 서비스산업에 중점을 두기 시작하였다. 우리나라 서비스산업은 GDP의 50%이상, 전체 일자리의 약 70%을 담당하는 무척 중요한 산업이다[2]. 이렇듯 서비스산업은 제 1의 주력 산업이지만 국내 서비스산업은 선진국 대비 산업구조가 열악하고 경쟁력이 취약하여 부가가치 창출과 고용 면에서 국가경제의 견인차 역할이 미흡한 수준이며, 이와 함께 생산력과 대외 경쟁력 또한 낮다[3].

이러한 문제점을 극복하고자 정부차원에서 서비스산업 육성 정책이 활발하게 진행되고 있지만, 여전히 답보상태에 놓여있다. 그 이유로는 현재의 서비스산업 육성 정책이 단기적인 성과만을 향상시키는데 초점이 맞추어져 있으며, 눈에 보이는 양적인 성장에만 집중했기 때문이다. 또한 무형재화 기반의 현대 서비스경제 시대의 흐름에 부합하지 않는 정책을 펼치고 있기 때문이다.

따라서 이제부터는 서비스산업의 경쟁력을 제고하기 위한 선행조건이 무엇이며, 지속적성장을 견인하기 위한 원동력이 무엇인지 진지하게 고민해봐야 한다. 김현수[4]는 현대 경제사회에서 경영을 잘 하려면 서비스본질을 제대로 이해해야 한다고 주장하였다. 궁극적으로 서비스는 인류문명을 견인하는 본질적 주체로서 현대의 서비스산업에서는 철학의 관계에 집중한 본질적인 이해가 우선되어야 한다[5].

이렇게 빠르게 변화하는 현대 경제시대에 기존의 제품중심 논리의 서비스 이론으로는 지금의 서비스를 설명하기에는 한계가 있다. 또한 기존의 서비스 이론을 지금의 서비스산업에 적용하기에도 무리가 따른다. 그럼에도 불구하고 서비스 연구의 가장 기본이 되는 서비스본질에 대한 연구는 지금까지 전무한 실정이다.

이에 본 연구에서는 무형재화 기반의 현대 경제시대에 부합한 이론인 서비스본질에 대해 규명해 보고자 한다. 서비스산업의 지속적성장과 경쟁우위 획득을 위해서는 근간이 흔들리지 않는 철학적 사상을 기반으로 한 서비스본질이 우선되어야 할 것이다.

글로벌 경쟁이 가속화되면서 사람, 지식, 문제해결 등의 동태적 무형자본의 중요성이 점점 높아지고 있다[6]. 서비스산업의 특성상 인적자원에 대한 의존도가 높고, 특히 고객과의 접촉 비중이 높은 기업일수록 조직구성원의 태도나 행동은 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 수밖에 없다. 또한 많은 연구 결과 종사자의 직무성과는 조직의 성과와 경영성과로도 연결되는 것으로 밝혀졌다. 그러므로 서비스산업에서 인적관리의 중요성은 더욱 중요해질 수 밖에 없기에 경영자는 어떻게 인적자원의 수준을 높이고 활용할 수 있을지에 관심을 기울여야 한다. 이와 함께 기업에서의 서비스 시스템과 프로세스도 성과를 결정짓는 중요한 요소이다.

따라서 본 연구에서는 점점 증대하는 서비스산업의 중요성과 함께 기존 서비스이론 연구의 한계점을 극복하고, 서비스산업의 발전을 모색하고자 서비스철학을 기반으로 한 서비스본질이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 서비스 산업

1.1 서비스 산업의 개념

현대 경영은 무형재화 중심의 서비스경제로 진행하고 있다. 자본주의 성숙이 제4차 및 제5차 산업혁명으로 이어지면서 새로운 일자리가 구조가 형성되고 있다. 과거 농업 등 1차 산업 중심에서 20세기 중반 제조업 중심시대를 지나 20세기 말에는 서비스산업이 중심으로 자리 잡았다. 서비스산업에 대한 정의는 서비스 영

역이 매우 다양하여 하나로 정의를 내리기는 쉽지 않지만, 유형의 상품를 판매하는 것이 제조업이라면 무형의 상품를 판매하는 것은 서비스산업이라고 할 수 있다. 한형상(2018)은 서비스산업은 고객이 가진 문제에 대해 정확히 진단하고 예측하여, 문제를 해결해줌으로써 부가가치를 창출하는 행위라고 제시하였다. 서비스산업의 성장은 서비스경제화와 경제의 서비스화를 가속시키는 산업으로 평가받고 있으며, 이는 전 세계적으로 나타나는 트렌드현상이다.

1.2 서비스 산업의 현황

우리나라는 제조업을 기반으로 하여 빠른 성장을 견인해오다가, 2000년대로 들어와 성장이 둔화되면서 제조업을 대신할 새로운 성장동력인 서비스산업의 발전에 주목하기 시작하였다. 선진국의 경우 서비스산업은 1970년대 이전부터 시작되어 많은 국가에서 산출 및 고용의 70% 이상을 차지하고 있다. 반면에 우리나라는 OECD 국가와 비교하면(미국 79.5%, 영국 79.2%, 프랑스 78.8%) 서비스산업의 비중이 낮은(한국 58.3%) 수준이다[7]. 또한 서비스산업의 성장률도 1980년대 이후 개선되었던 성장률이 1998년 외환위기 이후 지속적으로 낮아지고 있고, 2008년 국제금융위기 이후 더욱 악화되고 있다.

국내 서비스산업 부가가치는 증가는 1992년 53.9%에서 2015년 54.0%로, 2016년 53.7%, 2017년 52.8%로 정체 상태이다[8]. 이러한 이유 중의 하나는 부가가치가 낮은 숙박이나 음식업 및 가사서비스와 오락서비스에 집중되어있기 때문이다. 특히 외환위기 이후 기업구조 조정으로 이 업종을 중심으로 생계형 창업이 많이 늘어났고, 규모의 영세성으로 인해 노동생산성 향상도 더딘 편이다.

산업별로 살펴보면 인구의 고령화와 수요구조의 변화로 인해 부가가치가 증가하는 서비스업종은 사회복지 서비스, 사업서비스, 사회보장 행정서비스 및 공공행정 · 국방 등이며(1991-1995년까지 평균 23.3%에서 2011-2014년까지 평균 28.5%로 G7국가들보다 크게 증가됨), 반면 감소하는 업종은 도소매업, 출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업, 부동산 및 임대업 등이다[9]. 부가가치가 가장 큰 업종으로는 금융, 의료, 사업지원, 전문과학 서비스산업이다.

국내 서비스산업의 고용률은 1970년대 부터 2017년까지 꾸준히 증가하여 제조업 종사자보다 3.8배가 많다[9]. 하지만 이러한 고용의 증가에도 불구하고 1인당 생산성이나 부가가치는 낮은 편이다. 서비스산업의 중요성과 함께 정부의 육성정책에도 불구하고 효과가 크게 나타나지 않고 있다. 그 이유로는 정부의 육성정책이 현재 무형재화 중심의 현대 경제의 특성과 맞지 않고, 융·복합을 특징으로 하는 4차 산업혁명시대의 특징을 반영하지 못한 이유이다.

점차적으로 중요성이 강조되는 서비스산업의 발전을 위해 정부는 어떠한 방향으로 육성·발전 정책을 펼쳐야 하는지 고민해봐야 한다.

1.3 서비스 산업의 분류

산업 분류(Industrial Classification)는 산업활동의 종류를 일정한 체계에 의해 구분한 것으로서, 모든 국가는 국가별 체계화된 분류법을 사용하고 있다. 국제적으로는 유엔 통계처(UNSD: United Nations Statistics Division)가 1948년에 제정된 국제표준산업 분류(ISIC: International Sta dard Industry Classification)을 대부분의 국가들이 사용한다. 한국의 경우는 1963년도에 제정된 이후 10차례나 개정한 한국표준산업 분류(KSIC: Korea Standard Industry Classifi cation)을 사용하고 있다.

표 1. 한국표준산업분류

대분류	중분류		소분류		세분류		세세분류	
	9차	10차	9차	10차	9차	10차	9차	10차
A 농업, 임업 및 어업	3	3	5	5	21	21	34	34
B 광업	4	4	7	7	12	10	17	11
C 제조업	24	25	83	55	150	153	461	477
D 전기, 가스, 증기 및 기조절공급업	2	1	4	3	8	5	9	9
E 수도, 하수 및 폐기물 처리 원료재생업	3	4	5	6	11	14	15	19
F 건설업	2	2	7	5	14	15	42	45
G 도매 및 소매업	3	3	20	20	55	61	164	154
H 운수 및 창고업	4	4	11	11	20	19	46	45
I 숙박 및 음식점업	2	2	4	4	8	9	24	29
J 정보통신업	6	6	11	11	25	24	42	42
K 금융 및 보험업	3	3	5	5	15	15	33	32
L 부동산업	2	1	6	2	13	4	21	11
M 전문, 과학 및 기술서비스업	4	4	13	14	19	20	50	51

N 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대서비스업	2	3	7	11	13	22	21	32
O 공공행정, 국방 및 사회보장행정	1	1	5	5	5	5	25	25
P 교육서비스	1	1	7	7	16	17	29	33
Q 보건업 및 사회복지서비스업	2	2	6	6	9	9	21	25
R 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	2	2	4	4	17	17	43	43
S 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인서비스	3	3	5	5	15	15	43	41
T 가구 내고용 활동, 자가소비생산 활동	2	2	3	3	3	3	3	3
U 국제 및 외국기관	1	1	1	1	1	1	2	2
21	76	77	225	232	487	495	1,145	1,196

하지만 서비스산업은 범위가 매우 넓고 이질적인 요소가 많아서 업종을 분류할 때 하나의 기준을 적용하여 분류하기가 힘들며, 사용 목적에 따라 서비스산업의 분류 기준이 달라진다[10].

서비스산업 분류는 초기 1940년 클라크(Clark, C.G)에 의해 1차 산업, 2차 산업, 3차 산업으로 분류한 이후로 지금까지 다양하게 이루어져 왔다. 하지만 이 분류는 산업혁명 이후 제조업이 중심이던 시기에 받아들여진 분류이다. 현대경제 시대에 와서 이러한 분류법은 사실상 크게 의미가 없다. 즉 제4차 산업혁명시대로 진입하면서 산업 간의 경계를 넘나드는 기업들이 경제를 리드하는 중심이 되었기 때문이다(김현수, 2018). 다음으로 OECD에서는 서비스산업을 3차 산업으로 규정하며, 하위산업으로서 유통서비스, 생산자서비스, 사회서비스, 개인서비스로 구분하였다.

표 2. OECD 산업분류

구분		유통 서비스업	생산자 서비스업	사회 서비스업	개인 서비스업
분류기준	주 사용자	기 업		가 계	
	제공 방식	시 장		시장 (일부 비시장)	비시장 (일부시장)
	경제적 기능	생산 활동 중간 투입	재화/지식/ 사람이동	가계에 최종 소비 제공	
	산업 대분류	도소매업 운수업 통신업	금융 및 보험업 부동산 임대업 사업 서비스업	공공 행정 교육 서비스업 보건 사회복지 사업 국제외국 기관	숙박 음식점업 오락 문화 운동 서비스 가사 서비스업 기타 서비스업
OECD 분류		C50, C51, C52, C60,	C65, C66, C67, C70,	C75, C80, C85	C55, C90 C91, C92,
산업 코드		C61, C62, C63, C64	C71, C72, C73, C74		C93, C95

서비스산업 분류는 국가별 서비스산업에 대한 통계를 작성하고 있다. 하지만 국가별 분류가 상이하고 환율 등 일치하지 않는 부분이 많지 않기에, 본 연구에서는 OECD의 생산성 자료 기준을 사용하였으며, 업종의 유용성과 설명력을 위해 세부적으로 운수업, 금융·보험업, 숙박·음식업으로 구분하여 연구하였으며, 이 업종은 부가가치가와 생산성이 높으며(숙박업 제외) 글로벌적인 특징을 지니고 있다. 또한 IT의 발전과 함께 점차적으로 성장하고 있는 업종이다. 사회서비스는 기존에 연구가 이루어졌기에 본 연구에서는 제외되었다. 본 연구는 기존 연구의 확장 연구로서 시사점을 제공하고자 한다.

2. 서비스 본질

2.1 서비스 본질의 개념

본질(本質)이란 그것이 그것으로서 있기 위해 없어서는 안되는 꼭 필요한 것을 의미한다. 민주주의의 보편화는 대다수 인간의 자유 확대와 사회적 지위 향상을 가져왔지만, 반면에 부의 불평등과 사회적 갈등 등 많은 문제점을 안고있다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 위해 김현수[11]는 철학을 기반으로 한 서비스 본질 4가지(관계성, 상호작용성, 수평성, 조화성)를 제시하였다.

서비스본질은 철학 사상에 기반한다. 즉 동양 사상에서는 불교 사상에서의 일심(一心)사상, 화엄 사상과 화쟁 사상이 있고, 유학 사상에서는 성리학의 이기심성론을, 실학사상에서는 인(人) 중심성을 기반으로 한다. 또한 서비스본질을 다산의 사상에서도 발견할 수 있다고 하였다. 다산의 경세학 저작을 공통적으로 관류하는 민(民)의 사상은 주체적 인간으로서의 민을 강조한 것으로 사람 중심성 회복이라고 하였다[12]. 서비스는 무형적 요소와 유형적 요소 및 사람과 사물이 포함되어 있기에 관계에 의해 서비스가 성립된다. 또한 이들은 관계는 상시적으로 쌍방향적으로 교류하는 상호 작용적 특징을 지닌다. 이러한 특징은 수평성과 조화성을 가질

때 더욱 활성화된다(김현수, 2019d).

이러한 특성을 반영한 서비스본질은 현대 경제시대에 서비스에 대한 근본을 정립하고 근간을 다지는 역할을 할 것이다. 다음으로 서비스본질에 대한 세부 항목들을 살펴본다.

2.2 서비스 본질의 구성 요소

2.2.1 상호작용성

상호작용이란(interaction)이란 '타인의 출현에 한 개인이 행동으로 반응하거나 의사소통하는 것'을 말하며, 한 사람이 다른 사람을 상대로 하는 의도적 행위나 반응으로 이루어지는 사회화 과정을 말하다[13]. 또한 백남길[14]은 상호작용성은 서비스 접점에서 공급자와 수요자 간의 쌍방적 관계에 영향을 미치는 의사소통으로, 서로의 교환을 통해 이루어진 관계에 대한 본질로, 행위 대상에 대한 행동 상황이라고 하였다. 이러한 상호작용은 일방향이 아닌 쌍방향이라야 한다. 서비스는 서비스 제공자와 고객의 쌍방향성을 기본으로 한다(김현수, 2017c). 서비스가 지닌 특성으로 인해 고객은 서비스 과정에 참여하게 되는데, 현대의 서비스는 기업의 일방적인 서비스의 제공이 아니라 고객의 참여로 인해서 가치가 창출되는 구조를 갖는다. 즉 이러한 상호작용으로 인해 공동의 가치를 창출하게 되는 것이다.

Bittner[15]는 서비스에 있어서 가장 중요한 요소는 서비스 제공자와 수요자 간의 상호작용이라고 하였으며, 이들의 긍정적 상호작용은 기업의 경영성과에 큰 기여를 한다고 주장하였다. 이렇듯 쌍방 간의 인간관계로 결정되는 상호작용은 접촉 그 자체가 품질로 볼 수 있다[16]. 김여정[17]의 연구에서는 고객과 상담원의 상호작용에서 상담원이 고객의 요구 사항을 충족시키기 위해 노력하면 서비스 품질은 증가하는 것으로 나타났다. 또한 서비스 품질은 곧 직무성과로 연결된다고 하였다.

따라서 본 연구에서도 서비스 종사원과 고객 간의 상호작용성은 직무성과에 긍정적으로 영향을 미칠 것으로 판단되어 이를 실증적으로 분석하고자 하였다.

2.2.2 관계성

세상은 원래 서비스네트워크 구조인데, 서비스 경제 사회 및 제4차 산업혁명시대의 출현으로 더욱 중층의 서비스 네트워크 체인으로 구성되었다.

서비스는 공급자와 수요자의 상호작용으로 관계가 성립되고, 관계성을 통해 가치가 발생된다. 관계라는 무형의 재화 창출을 통해 인간에게 가치가 구현되는데, 모든 물건, 모든 인간이 관계 속에서만 의미를 가진다(김현수, 2017c). 기존 유형재화 시대에는 제품과 서비스가 중심이었지만, 무형재화 기반의 서비스중심 논리에서는 서비스와 경험이 중심이다. 지속가능한 성장의 바탕은 바로 관계성에 있다. 관계는 서비스 제공자와 수요자의 쌍방향성을 전제로 하며 일방향에서는 성립되지 않는다. 그렇기에 관계성은 인간 세계와 자연 세계의 본질이기도 하다(김현수, 2018).

관계성은 인류 역사 전체에 걸쳐 인간(人間)에게 가장 중요한 특성이다. 한자로 사이 간(間)을 쓰는데서 알 수 있듯이 인간은 관계의 동물이며 이를 통해서 가치가 부여된다. 또한 사물도 인간과의 관계를 통해서만 의미가 부여된다. 따라서 관계성은 인간의 속성이며 한국 고유사상의 천지인(天地人)에서 인(人)에 부합한다(김현수, 2017a).

서비스경제 시대에 관계성이 중요한 이유로 고객은 제품이 맘에 들지 않아도 서비스 제공자의 태도를 보고 관계를 지속하려고 한다. 안소현 · 이경희[18]는 고객과의 장기적인 관계를 구축하는 것은 경쟁우위를 획득하는 가장 효과적인 전략이라고 하였고, 김현수(2017c)는 고객과의 관계가 강화될수록 재방문과 추천 가능성이 높아진다고 하였으며, 김현수 · 김수정[19]의 연구에서 직원들의 관계성은 긍정적 마인드와 연결되어 조직몰입과 직무만족에 높은 상관관계가 있다고 나타났다. 곧 종사원의 직무만족과 직무몰임은 직무성과로도 연결되기에[20], 본 연구에서도 관계성이 직무성과와 관계가 있을것으로 판단하고 이를 실증적으로 분석 하였다.

2.2.3. 수평성

수평성은 서비스 제공자와 수요자 간의 동등한 거래를 위한 이상적 본질이라고 할 수 있으며, 진정한 서비스가 되기위한 필수 조건이다. 서비스중심 논리에서 서비스 제공자와 수요자는 공동 가치를 창출하는 파트너

이기에, 이들의 관계는 서로 대등한 지위에 있어야 한다. 그래야 제대로 된 서비스를 제공할 수 있다. 서비스 공급자와 수요자가 수평적 관계일 때 재화로서 성립한다. 서비스의 수행은 제공자와 고객 간에 쌍방향적으로 이루어지므로, 한국의 고유 사상인 천지인(天地人)사상에서 땅(地)의 원리와 부합한다. 땅처럼 평평한 수평성이 서비스 재화의 성립 조건이자 지속가능한 요건이다(김현수, 2017a).

노자의 『도덕경』에서도 '기자불립(企者不立)'이라고 했다(김현수, 2017c). 이는 발꿈치를 들고는 오래 서 있을 수가 없다는 뜻이다. 서비스 제공자는 고객과 대등한 위치에서 서비스를 제공하고, 고객은 당사자가 필요한 서비스와 제품을 구입할 수 있기에 서비스 제공자를 파트너로 인식해야 한다. 이러한 수평적 관계에서 서비스의 부가가치와 생산성을 창출할 수 있다. 수평성은 조직 내에서의 동료와 동료, 부서와 부서, 상사와 부하직원의 관계에서도 필요하다. 수평적 조직에서 서로가 자유로운 의사소통이 가능하고 창의력이 창출된다. 천지은[21]은 조직내 직원들 간의 수평적 의사소통이 자유로운 업무 분위기 등에 기여함으로써 동기 강화와 책임성 등 직무만족 향상을 가져온다고 하였다. 많은 연구에서 밝혀졌듯이 직무만족은 곧 직무성과로 연결되기에 이러한 수평성을 높이는 것은 직무성과로 이어질 수 있을 것으로 판단된다. 변미영[22]의 연구에서도 수평성은 직원들의 직무성과를 높이는 것으로 나타났으며, 전민경[23]의 연구에서는 자유로운 의사소통이 간호사의 직무성과와 가장 높은 상관관계를 지닌것으로 나타났다.

이러한 수평성이 무너지면 모든 서비스가 무너진다. 따라서 본 연구에서는 수평성이 직무성과에 영향을 미칠 것으로 판단되어 실증적으로 분석하고자 했다.

2.2.4. 조화성

조화성을 의미하는 영어의 congruency의 사전적 의미를 살펴보면 일치, 합의, 적합 등으로 설명된다. 현대사회는 정보화와 글로벌화로 인해 모두가 연결되어 있는 서비스 네트워크 시대이다. 따라서 서비스의 한 노드가 무너지면 결국에는 전체 시스템이 무너진다.

조화성은 한국 철학 사상에서 화엄 사상을 기반으로 한다.화엄 사상은 우주의 모든 사건과 사물은 모두가 끝없는 시공간 속에서 서로의 원인이 되며, 끝없이 연기가 일어난다는 무진연기(無盡緣起)법칙이 사상의 중심이다. 또한 한국 철학 사상의 정혜쌍수는 조화성의 본질과 통한다. 정혜쌍수는 정과 혜가 각자 혼자로서는 완성을 이루지 못하며 함께 해야 완결된 모습을 보임을 제창한 사상이다(김현수, 2019d). 그러므로 서비스도 무형성과 유형성이 자신의 역할을 잘 수행할 때 서비스가 완성될 수 있다.

서비스는 하나의 시스템이므로 조화성이 본질이다. 즉 서비스 프로세와 시스템이 전체적인 조화를 이루어야 한다는 것이다. 서비스 시스템의 각 구성 요소가 규칙과 원리에 따라 각자의 역할을 잘 충실히 수행할 때 서비스 시스템은 성립되고, 지속성을 가진다. 이는 한국 고유 사상인 천지인(天地人)중 하늘(天)의 원리와 같다. 우주의 원리가 이러한 시스템적 조화성이므로, 서비스 시스템은 조화을 이루는 하늘의 원리에 기반하고 있다(김현수, 2017a).

이유재[24]는 서비스 시스템과 프로세는 서비스 품질을 결정하는 중요한 역할을 하며, 고객만족과 재구매 의사에 결정적 영향을 미친다고 하였고, 이돈희[25]는 효과적인 프로세스 관리는 조직에서의 운영효율성과 운영성과를 향상 시킬 수 있다고 하였다. 또한 이정은 · 손재근[26]의 연구에서는 조직 내에서 상사, 동료, 지원부서의 원활한 협조가 있어야 최대한의 최대의 직무성과를 낼 수 있다고 하였다. 따라서 서비스본질의 조화성은 직무성과에 긍정적 영향을 미칠 것으로 판단된다.

3. 직무성과

직무란 조직 내 구성원이 조직의 성과에 기여하는 방법을 의미하는 것으로 조직구성원에 의해 실행되는 의미 있는 과업이며, 성과는 일반적으로 어떤 일이 이루어진 결과나 활동 등을 성취하는 행위를 의미한다. 성과는 90년대부터 강조하는 경영관리 기법으로 조직의 성공에 영향을 미치므로 많이 연구되는 주제이기도 하다. 또한 직무성과는 조직관리에서 직무몰입, 직무만족과 함께 중요한 조직유효성의 지표이다[27]. 즉 직무성과는 조직의 효율적인 관리 측면에서 무척 중요한 지표

로 사용된다.

성과는 무엇을 통해 측정하는가 하는 문제는 기업성과 연구에 있어 가장 중요한 문제지만, 어떻게 측정할 것인가는 아직도 많은 논란이 있다. 일반적으로 직무성과는 그 개념적 모호성으로 인해 주로 생산성, 애착도, 목표달성 정도 등의 요소로 직무성과를 대신 하기도 한다. 직무성과가 연구자에 의해 다양한 개념과 정의로 사용되고 있지만, 최근에는 직무성과를 행동과 결과에 초점을 두는 성과를 모두 포함하는 개념으로 사용하고 있다. 또한 연구 분야에 따라 그 의미가 융통성 있게 활용되고 있으며, 이러한 경향은 학문적 맥락에서 강조하는 방향에 따라 결정되기도 한다[28].

직무성과 측정은 초기에는 주로 경제적, 재무적 지표에 중점을 두었다가 최근에는 구성원의 사회적, 심리적 지표까지 포함하여 파악하고 있는 추세이다. 즉 재무적 지표는 신뢰성은 높지만 현재의 가치 창조적 능력을 반영시키지 못하므로 고객만족이나, 종업원의 사기진작, 품질 등 비재무적 측면을 강조하는 성과측정 지표를 도입해서 다차원적인 성과평가가 이루어져야 한다고 주장하고 있다[29]. 실증 연구에서는 주로 주관적 평가와 객관적 평가로 사용되는데, 일반적으로 직무성과에 대한 객관적인 지표의 확보가 힘들 경우, 직무수행 능력에 대한 인지정도를 성과에 반영하여 측정하는 주관적 방법을 사용한다. 또한 Barbin & Boles[30]도 직무성과 측정 기준이 기업마다 상이할 수 있기 때문에 오히려 자기인지에 의한 직무성과 측정이 더 타당하다고 하였다.

따라서 본 연구에서도 직무성과를 개인이 인지한 성과 정도로 파악하고, 서비스 기업에서 많이 사용되고 있는 Barbin & Boles의 측정 도구를 기초로 한 전수홍(2018)의 연구를 바탕으로 하여 직무성과를 측정하였다. 변미영 외(2019)연구모형 확대심화[22]

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설설정

1.1 연구 모형 및 가설설정

본 연구는 서비스본질이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 검증해 보고, 서비스산업별 차이가 발생하는지를 검증하기 위해 이루어졌다. 선행연구를 통해 각 변수들의 개념을 확인하고 변수들 사이의 관계를 정립하였다.

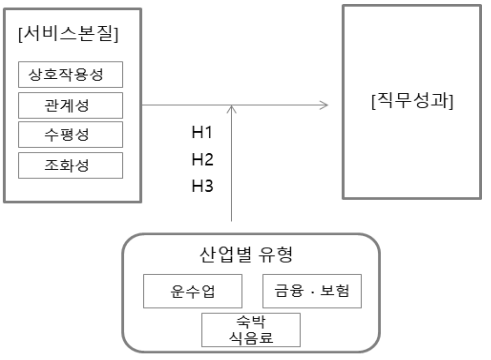

그림 1. 연구모형

이같은 탐색적 연구 모형은 김현수(2017)가 제시한 이론을 중심으로 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위한 것이다. 직무성과에 영향을 미치는 서비스본질의 특성은 선행연구을 바탕으로 하여 4가지 독립변수로 도출하였다. 지금까지의 서비스 연구는 철학 사상을 기반으로 한 서비스본질에 대한 연구가 전무하였다. 따라서 무형재화 기반의 현대 경제 성숙기에서 서비스본질이 직무성과에 어떻게 영향을 미치는지 실증적으로 분석해 보고자 하였다. 이에 본 연구가 서비스산업의 발전에 시사점을 제공하고 현대 경영의 위상을 향상시킬 수 있다고 사료된다. 따라서 이를 입증할 수 있는 모형을 다음과 같이 개발하고 아래와 같이 연구 가설을 수립하였다.

H1 : 운수업에서의 서비스 본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 상호작용성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 관계성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 수평성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 조화성이 높으면 직무성과에 정(+)의

영향을 미칠 것이다.

H2 : 금융·보험업에서의 서비스 본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H2-1 : 상호작용성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 관계성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 수평성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 조화성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3 : 숙박·음식업에서의 서비스 본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

H3-1 : 상호작용성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 : 관계성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3 : 수평성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4 : 조화성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문의 구성

연구에서 제시된 각 변수의 개념적 정의는 선행 연구를 바탕으로 본 연구에 적합하도록 수정하였다. 서비스 본질 4가지 차원과 직무수행의 각 변수의 개념적 정의는 [표 3]에서 제시하였다.

개념적 정의를 바탕으로 하여 선행 연구에서 제시된 항목을 추출하여 상호작용성(7문항), 관계성(4문항), 수평성(7문항, 조화성(6문항), 직무성과(6문항)에 대해 총 30개의 설문 항목을 도출하였으며, 각 항목은 본 연구의 의도에 맞게 연구자에 의해 일부 수정하여 5점 척도로 측정하였다. 상세 내용은 [표 4]에 제시하였다.

표 3. 변수의 개념적 정의

변수	개념적 정의
상호 작용성	상호작용성은 접점에서 서비스종사원과 고객간의 쌍방향적 소통으로 고객의 욕구를 파악하여 신속하게 문제를 해결해주는 정도로 의미한다.
관계성	관계성은 서비스종사원들과 고객이 서로 신뢰하며 친밀한 관계를 형성하여 장기적인 관계를 이어가려는 의지로 정의한다.
수평성	수평성은 서비스제공자와 수요자가 상호 대등한 위치에서 서비스를 요구하고 제공하는 정도를 의미한다.
조화성	조화성이란 서비스시스템과 프로세스가 조화를 이루어 원활하게 실행되며, 조직내 구성원들이 자신의 역할을 잘 수행하는 정도로 의미한다.
직무 성과	직무성과란 자신의 맡은 직무를 성공적으로 수행하며, 조직에서 요구되는 직무에 대한 달성수준 정도로, 개인의 인지적 평가를 의미한다.

표 4. 설문의 구성

변수	설문항목	출처
상호 작용성	① 고객요청에 대한 응답성 ② 예의 바른 자세와 태도 ③ 문제 발생시 대응성 ④ 밝은 미소와 친근한 자세 ⑤ 단정한 용모·복장 ⑥ 친절의 지속성 ⑦ 부드러운 말씨 사용	백남길 (2010)[14]
관계성	⑧ 장기적 관계 유지 의도 ⑨ 친밀한 관계 유지 의도 ⑩ 친밀한 관계 유지 의도 ⑪ 만족한 관계 유지 의도	김지영 (2012)[32]
수평성	⑫ 우호적 관계 ⑬ 정보전달 및 의사소통 ⑭ 자유로운 의사 표현 ⑮ 상호 이익 ⑯ 문제해결을 위한 협력 및 협의 ⑰ 수평적 관계를 기반으로 한 정보전달 및 의사소통 ⑱ 대등한 위치에서 자율적인 활동	이정선 (2018)[33]
조화성	⑲ 동료와의 협력 ⑳ 유기적 근무 ㉑ 타부서 및 동료와의 협조 ㉒ 도움요청에 대한 반응성 ㉓ 동료 및 부서 간 협조적인 분위기 ㉔ 원활한 서비스 제공	공희경 (2004)[34]
직무 성과	㉕ 정확하고 신속한 업무처리 ㉖ 능숙한 수행 능력 ㉗ 착오 없는 업무 수행 ㉘ 성취도에 대한 동료와의 비교평가 ㉙ 할당된 업무 수행 정도 ㉚ 조직에의 기여도	안수홍 (2018)[31]

3. 자료수집 및 연구방법

본 연구는 서비스산업별 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향 관계를 분석하기 위해 OECD 산업 분류 중 유통서비스 산업에서는 운수업을, 생산자서비스 산업에서는 금융·보험업을, 개인서비스 산업에서는 숙박 · 음식업에 근무하는 종사자를 대상으로 하여 조사하였다. 음식업종은 숙박 내 위치한 업장을 대상으로 하였다. 본 연구의 설문 조사는 2020년 1월 15일부터 2020년 3월 08일까지 걸쳐 이루어졌다. 운수업의 경우 업체를 통한 온라인 설문조사로 이루어졌고, 금융 · 보

험업의 경우 지인을 통한 설문조사 및 업체를 통한 온라인 조사로 이루어졌으며, 숙박 · 음식업의 경우 지인을 통한 조사 및 아르바이트를 활용한 방문조사와 함께 업체를 통한 온라인 조사를 통해 이루어졌다. 지인 및 아르바이트를 활용한 방문조사는 연구 목적 및 설문 방법을 자세하게 설명한 뒤 배포하였다. 설문은 각 산업별로 업체를 통한 온라인 설문을 제외하고 오류 검사를 통해 내용이 부실하거나 설문에 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 제외하고 각 산업별로 300부, 총 900부의 설문을 받아 최종 분석에 사용하였다. 본 연구를 위한 분석은 SPSS 22와 AMOS 22를 활용하였다. 분석은 인구통계학적 분석, 신뢰성 및 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 상관관계 분석 그리고 경로분석을 실시하여 가설 검증을 진행하였다.

Ⅳ. 실증 분석

1. 표본의 특성

산업별 인구학적 특성은 [표 5-표 7]과 같다.

표 5. 운수업 인구학적 특성

운수업		빈도	백분율
성별	남	180	60.0
	여	120	40.0
연령	20-25세	12	4.0
	26-30세	69	23.0
	31-35세	80	26.7
	36-40세	57	19.0
	41세 이상	82	27.3
학력	고졸	42	14.0
	전문대졸	49	16.3
	대학교졸	200	66.7
	대학원이상	9	3.0
근속연수	1년미만	34	11.3
	1-3년미만	91	30.3
	3-7년미만	84	28.0
	7-10년미만	29	9.7
	10년이상	62	20.7
직위	사원(주임)	135	45.0
	대리	67	22.3
	과장	63	21.0
	차장	20	6.7
	부장이상	15	5.0
직종	버스운수업	74	24.7
	택시운수업	39	13.0
	철도운수업	54	18.0
	항공운수업	78	26.0
	물류업	55	18.3
	총계	300	100.0

표 6. 금융·보험업 인구학적 특성

금융·보험업		빈도	백분율
성별	남	122	40.7
	여	178	59.3
연령	20-25세	9	3.0
	26-30세	44	14.7
	31-35세	62	20.7
	36-40세	73	24.3
	41세 이상	112	37.3
학력	고졸	25	8.3
	전문대졸	8	2.7
	대학교졸	226	75.3
	대학원이상	41	13.7
근속연수	1년미만	21	7.0
	1-3년미만	70	23.3
	3-7년미만	81	27.0
	7-10년미만	49	16.3
	10년이상	79	26.3
직위	사원(주임)	129	43.0
	대리	55	18.3
	과장	59	19.7
	차장	41	13.7
	부장이상	16	5.3
직종	은행	94	31.3
	신용협동조합	18	6.0
	신용카드사	46	15.3
	종합증권회사	22	7.3
	투자펀드회사	32	10.7
	보험업	88	29.3
	총계	300	100.0

표 7. 숙박·음식업 인구학적 특성

숙박·음식업		빈도	백분율
성별	남	131	43.7
	여	169	56.3
연령	20-25세	40	13.3
	26-30세	51	17.0
	31-35세	69	23.0
	36-40세	66	22.0

	41세 이상	74	24.7
학력	고졸	61	20.3
	전문대졸	77	25.7
	대학교졸	133	44.3
	대학원이상	29	9.7
근속연수	1년미만	59	19.7
	1-3년미만	68	22.7
	3-7년미만	86	28.7
	7-10년미만	32	10.7
	10년이상	55	18.3
직위	사원(주임)	189	63.0
	대리	61	20.3
	과장	24	8.0
	차장	6	2.0
	부장이상	20	6.7
직종	호텔	212	70.7
	리조트	88	29.3

2. 분석 결과

2.1 요인분석 및 신뢰도 분석

KMO 검정은 0.967 로 상관행렬 적합성 기준이 0.7 에 비교할 때 표본 상관행렬은 요인분석에 부합되며 Bartlett 검정은 유의하게 나타났기 때문에 적합하다고 볼수 있다.

서비스본질의 상호작용성은 요인계수는 0.573-0.724 의 범위를 보였으며 관계성은 0.650-0.753, 조화성은 0.553-0.713, 직무성과는 0.555-0.731 의 범위를 보이며 타당하게 나타났으나 수평성에서는 수평1, 수평4 번 문항의 적재값이 낮거나 교차적재값이 높아서 부적절하였다.

이와 같은 결과는 확인적 요인분석을 통해서 다시 한 번 점검하여 삭제 문항을 결정하도록 하였다. 총 누적 설명량은 62.609 %로 충분한 설명량을 보였다. 또한 전체 응답자의 Cronbach'α 는 0.851-0.894 까지 범위를 보이며 안정적인 신뢰도를 보여주었다. 분석결과는 다음 [표 8]과 같다.

표 8. 요인분석과 신뢰도 분석

항목	요인분석					Cronbach'α
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	
상호1	**.674**	.210	.201	.236	.109	**.894**
상호2	**.573**	.256	.327	.272	.033	
상호3	**.601**	.317	.251	.302	.086	
상호4	**.698**	.187	.179	.166	.226	
상호5	**.653**	.218	.201	.178	.189	
상호6	**.716**	.209	.243	.177	.205	
상호7	**.724**	.150	.154	.225	.146	
관계1	.215	.168	**.753**	.189	.156	**.851**
관계2	.278	.212	**.714**	.164	.122	
관계3	.200	.174	**.682**	.182	.264	
관계4	.316	.199	**.650**	.281	.126	
수평1	.249	.189	**.638**	.207	**.315**	**.865**
수평2	.181	.188	.395	.139	**.544**	
수평3	.105	.238	.207	.128	**.705**	
수평4	.135	.298	.601	.114	**.419**	
수평5	.340	.200	.251	.258	**.485**	
수평6	.248	.146	.178	.359	**.605**	
수평7	.151	.199	.179	.284	**.694**	
조화1	.339	.199	.199	**.595**	.272	**.863**
조화2	.275	.272	.199	**.629**	.232	
조화3	.151	.090	.202	**.647**	.189	
조화4	.317	.194	.074	**.647**	.220	
조화5	.201	.205	.207	**.713**	.161	
조화6	.260	.367	.308	**.553**	.079	
성과1	.338	**.555**	.235	.295	.132	**.880**
성과2	.230	**.731**	.256	.195	.132	
성과3	.181	**.698**	.152	.182	.154	
성과4	.168	**.724**	.157	.063	.291	
성과5	.270	**.678**	.151	.258	.102	
성과6	.206	**.686**	.202	.182	.252	
고유값	4.448	3.942	3.919	3.568	2.906	
분산%	14.827	13.139	13.064	11.892	9.688	
누적%	14.827	27.965	41.029	52.921	62.609	
KMO=0.967 Bartlett x^2 =15682.567, p<0.001						

2.2 상관관계 분석

서비스본질과 직무성과 요인 간 상관관계수의 제곱과 개념신뢰성 Construct Reliability C.R., 분산추출 제곱 Average Variance Extracted AVE, Cronbach's α를 산출하여 다음 [표 9]에 제시하였다.

표 9. 상관관계 분석

전체 모형	상호 작용성	관계성	수평성	조화성	직무 성과
상호 작용성	.831				
관계성	.655**	.830			
수평성	.651**	.728**	.759		
조화성	.714**	.624**	.696**	.802	
직무성과	.663**	.595**	.662**	.655**	0.823
개념 신뢰성 (CR)	.750	.743	.662	.716	.738
AVE	.690	.690	.576	.644	.678

**p<0.001, 대각선은 AVE 의 제곱근

개념신뢰성 C.R. 은 요인 전반에서 0.7에 근접하거나 그보다 높은 값을 보이고 AVE 도 0.5 이상이며 대각선의 AVE 제곱근 모든 상관관계수 보다 높게 나타났다. 이로써 서비스 본질과 직무성과 요인구조의 개념신뢰성과 판별/수렴 타당도는 입증되었다.

2.3 확인적 요인 분석

서비스 본질과 직무성과 측정 모형의 적합도를 검증하기 확인적 요인분석을 시행하였다. 결과는 [표 10]과 같다. x^2 는 1529.613 이며 x^2 /df 는 3.872 로 나타났다. 전반적인 적합도인 NFI 는 0.904, IFI 는 0.927, TLI 는 0.919, CFI 은 0.927 으로 상당히 적합하게 나타났으며 RMSEA도 0.057 로 권장 기준값 0.08 보다 낮은 값으로 표본 모형은 이론 모형에 부합됨을 알수 있다. 또한 확인적 요인분석으로 얻어진측정모형의 모수 추정치 결과는 [표 11] 과 같다. 모든 측정 문항의 표준화 계수는 0.7 에 근접하거나 그 이상의 값을 보이며 모두 유의했다. 따라서 앞서 탐색적 요인분석에서 교차적재값이 높거나 요인계수가 낮은 문항도 모두 포함시켜 개념신뢰도와 타당도를 확인하였다.

2.4 연구가설의 검정

본 연구는 서비스산업별 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향을 밝히는 것을 주된 목적으로 한다. 가설검증을 위해 변수들 간의 상관관계를 기초로 하여 구조모형분석을 실시하였다.

표 10. 구조방정식 모형 접합도

	x^2	df	x^2 /df	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
전체	1529.613	395	3.872	0.904	0.927	0.919	0.927	0.057
	권장기준		〈4-6	〉0.9	〉0.9	〉0.9	〉0.9	〈0.08

표 11. 확인적 요인분석

		B	β	S.E.	C.R.	P
상호작용성	상호1	1	0.732			
	상호2	1.022	0.727	0.048	21.391	***
	상호3	0.98	0.763	0.044	22.508	***
	상호4	1.02	0.729	0.048	21.468	***
	상호5	0.993	0.711	0.048	20.898	***
	상호6	1.074	0.788	0.046	23.269	***
	상호7	0.956	0.731	0.044	21.503	***
관계성	관계1	1	0.767			
	관계2	0.894	0.766	0.038	23.272	***
	관계3	0.948	0.765	0.041	23.236	***
	관계4	0.831	0.779	0.035	23.712	***
수평성	수평1	1.127	0.75	0.056	20.216	***
	수평2	1.034	0.674	0.056	18.369	***
	수평3	1.064	0.624	0.062	17.118	***
	수평4	1.228	0.745	0.061	20.087	***
	수평5	0.999	0.674	0.054	18.368	***
	수평6	1	0.678			
	수평7	1.06	0.682	0.057	18.561	***
조화성	조화1	1	0.764			
	조화2	0.97	0.774	0.041	23.745	***
	조화3	0.839	0.607	0.046	18.098	***
	조화4	0.882	0.703	0.041	21.283	***
	조화5	0.87	0.737	0.039	22.454	***
	조화6	0.913	0.726	0.041	22.096	***
직무성과	성과1	1	0.735			
	성과2	1.182	0.803	0.05	23.587	***
	성과3	1.056	0.697	0.052	20.364	***
	성과4	1.129	0.72	0.054	21.039	***
	성과5	1.007	0.742	0.046	21.734	***
	성과6	1.114	0.762	0.05	22.347	***

2.4.1 운수업

운수업에서의 서비스 본질과 직무성관 간 관계를 알아보기 위해 먼저 구조방정식 모형 적합도을 분석한 결과, χ^2 는 952.237 이며 χ^2 /df 는 2.411 로 나타났다. 전반적인 적합도인 NFI 는 0.834, IFI 는 0.888, TLI 는 0.884, CFI 은 0.895 로 권장기준값에 근접하게 나타났으며 RMSEA도 0.068 로 권장 기준값 0.08 보다 낮은 값으로 표본 모형은 이론 모형에 부합됨을 알 수 있다. 이를 바탕으로한 경로 모형의 직접효과 모수 추정치는 다음 [표 12]와 같다.

표 12.경로 모형 모수 추정치

유통	B	β	S.E.	C.R.	p
상호작용성 -> 직무성과	0.359	0.352	0.128	2.803	0.005
관계성 -> 직무성과	0.022	0.025	0.192	0.113	0.91
수평성 -> 직무성과	0.22	0.17	0.265	0.83	0.407
조화성 -> 직무성과	0.39	0.331	0.148	2.629	0.009

***p<0.001

상호작용성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.352, p<0.01), 조화성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.331, p<0.01)는 유의한 반면에 관계성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.025, p=0.91), 수평성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.17, p=0.407) 는 유의하지 않았다. 그 효과를 비교해 볼 때 상호작용이 가장 큰 효과를 미치며 그 다음 조화성 순으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 살펴보면, 운수업의 경우 타 업종에 비해 고객과의 상호작용이 높지 않지만, 소득의 증가와 함께 사람들의 삶에 대한 질적 욕구의 증가로 국내 서비스수준이 많이 높아졌다. 이에 서비스업에 근무하는 종사자들은 기본적으로 고객응대 서비스를 중요하게 생각한다. 또한 모든 운수업의 경우 고객과의 관계가 보통은 1회에 끝나는 특성으로 한 번의 만남에 최선을 다하는 모습을 보이려고 노력한다. 따라서 이러한 특성이 직무성과에 영향을 미친 것으로 판단된다. 다음으로 조화성도 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 운수업의 경우 교대 근무가 많고 항공서비스의 경우 모든 업무 상황을 동료들과 공유해야 하기에, 동료와의 협업이나 협력이 중요하다. 운수업의 특성상 사고의 위험도가 크기에 회사의 정책이나 규정 등을 잘 준수해야 한다. 회사의 규정과 규칙은 운수업의 시스템적인 요소에 해당한다. 따라서 조화성이 성과로 연결된 것으로 판단된다. 반면 관계성과 수평성은 성과에 영향을 미치지 못했는데, 아무래도 운수업의 경우 서비스가 1회로 끝나는 특성으로 종사자들이 고객과의 신뢰를 기반으로 장기적으로 관계를 유지하는 것은 한계가 있다. 고객 또한 필요한 상황에만 간헐적으로 이용하므로 관계 유지가 힘들고, 특정 이동수단을 이용하지 않는다. 항공사의 경우도 매번 승무원은 업무 노선이 다르기에 동일 고객과 조우(encounter)하기가 힘들다. 또한 고객과의 접촉 시간이 짧고 종사원들이 전문성을 갖고 고객을 응대하는 것과는 거리가 멀기에 수평적 대등한 관계에서 서비스가 이루어지 힘들다. 운수업의 특성상 안전하게 고객을 목적지까지 이동시켜 주는 것이 가장 큰 목적이기에 대등한 위치에서 서비스를 제공하는 것이 한계가 있는 것으로 판단된다. 이에 설문 대상이 종사원이 아니라 기업 대상이나 관리자 및 경영자 대상이라면 결과가 달라질 수 있을 것으로 사료된다. 따라서 차후 연구에서는 대상을 경영자나 기업으로 확대하여 연구하는 것이 필요하다.

2.4.2 금융·보험업

금융·보험업에서의 서비스본질과 직무성관 간 관계를 파악하기 위해 먼저 구조 모형 적합도를 분석하였다. 분석결과 χ^2 는 952.237 이며 χ^2 /df 는 2.411 로 나타났다. 전반적인 적합도인 NFI 는 0.834, IFI 는 0.888, TLI 는 0.884, CFI 은 0.895 으로 권장기준값에 근접하게 나타났으며 RMSEA도 0.068 로 권장 기준값 0.08 보다 낮은 값으로 표본 모형은 이론 모형에 부합됨을 알수 있다. 다음으로 경로모형을 통한 직접효과를 분석한 결과는 [표 13]과 같다.

표 13. 경로 모형 모수 추정치

생산자	B	β	S.E.	C.R.	p
상호작용성 -> 직무성과	0.373	0.342	0.11	3.394	***
관계성 -> 직무성과	-0.11	-0.156	0.085	-1.292	0.196
수평성 -> 직무성과	0.504	0.58	0.153	3.303	***

조화성 -> 직무성과	0.104	0.135	0.11	0.943	0.346

***p<0.001

상호작용성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.342, p<0.001), 수평성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.58, p<0.001)는 유의한 반면에 관계성이 직무성과에 미치는 효과(β=-0.156, p=0.196), 조화성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.135, p=0.346) 는 유의하지 않았다. 그 효과를 비교해 볼 때 수평성이 가장 큰 효과를 미치며 그다음 상호작용성 순으로 나타났다. 이러한 연구 결과는, 금융·보험업의 특성상 금융 상품에 대해 적극적으로 권유하고 설득하는 과정을 거쳐야 계약이 성사되기에 고객과의 상호작용이 높은 업종이다. 따라서 긍정적 상호작용은 직무성과에 영향을 준 것으로 판단되다. 또한 이 업종의 종사자들은 금융 상품에 대한 전문적인 지식을 가지고 고객을 응대하고 상담한다. 그러므로 스스로가 을의 입장이 아닌 전문성을 바탕으로 금융 지식을 제공하는 전문가라는 자부심이 있기에 고객을 파트너로 인식하는 경향이 강하다. 최근에는 금융 상품의 다양성과 복잡성으로 세무사, 변호사, 회계사 등을 많이 채용하고 있는 추세이다. 따라서 제공자와 고객이 대등한 위치에서 서비스를 수행하는 것은 직무성과를 높일 수 있다는 것이 확인되었다. 반면 관계성이 영향을 주지 못한 이유는 이 업종의 특성상 이직률이 높고[35]성과제로서 신규 계약 창출을 중시하는 거래적 관계의 특성과, 보험업의 경우 대부분이 개인활동 중심이며, 비정규직의 분포가 크기에 계약 후 고객과의 관계 유지에 대한 필요성을 덜 느낀다. 다음으로 이 업종 특성상 개인의 실적을 상당히 중요시여기고 보험업의 경우 개인사업자 형태로서 회사와 동료와의 협업이나 조직 내의 시스템의 중요성이 낮기에 조화성이 영향을 미치지 않은 것으로 판단된다.

2.4.3 숙박·음식업

숙박·음식업에 대한 서비스본질과 직무성관 간 관계를 알아보기 위해 먼저 구조 모형 적합도를 분석한 결과, χ^2 는 1084.826 이며 χ^2 /df 는 2.746 로 나타났다. 전반적인 적합도인 NFI 는 0.838, IFI 는 0.891, TLI 는 0.879, CFI 은 0.890 으로 권장기준값에 근접하게 나타났으며 RMSEA도 0.076 로 권장 기준값 0.08 보다 낮은 값으로 표본 모형은 이론 모형에 부합됨을 알 수 있다. 이를 바탕으로 경로모형의 직접효과 모수 추정치를 분석하였다. 다음으로 경로모형을 통한 직접효과를 분석한 결과는 [표 14]와 같다.

표 14.경로 모형 모수 추정치

개인	B	β	S.E.	C.R.	p
상호작용성 -> 직무성과	0.19	0.223	0.082	2.328	0.02
관계성 -> 직무성과	-0.004	-0.006	0.084	-0.051	0.959
수평성 -> 직무성과	0.354	0.393	0.115	3.077	0.002
조화성 -> 직무성과	0.201	0.242	0.081	2.472	0.013

***p<0.001

분석 결과 상호작용성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.223, p<0.05), 관계성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.393, p<0.01), 조화성이 직무성과에 미치는 효과(β=0.242, p<0.05)는 유의한 반면에 관계성이 직무성과에 미치는 효과(β=-0.006, p=0.959)는 유의하지 않았다. 그 효과를 비교해 볼 때 수평성이 가장 큰 효과를 미치며 그 다음 조화성, 상호작용성 순으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 숙박업인 호텔·리조트의 특성상 금융·보험업과 비슷하게 고객과의 상호작용이 높으며 환대 산업으로 종사자의 서비스수행 능력은 바로 성과로 직결된다. 호텔 특성상 고객을 응대하는 기간이 짧기에 그 순간 최고의 서비스를 제공해야 하는 접점에서의 상호작용은 직무성과에 영향을 미친 것으로 판단된다. 또한 이러한 상호작용이 고객과 대등한 위치에서 이루어져야 성과를 창출할 수 있다는 것을 확인할 수 있었다. 다음으로 호텔과 리조트는 각 부문별 상호유기적 관계를 통해 물적 서비스와 인적서비스가 제공되기에[36] 기업 내의 서비스제공 시스템과 프로세스 제공이 원활할수록, 또한 부서와 부서간의 유기적 협조가 높을수록 성과로 연결됨을 알 수 있다. 따라서 숙박·음식업의 특성상 조화성을 높이는 것은 곧 직무성과를 높일 수 있는 것으로 나타났다. 반면 관계성은 성과에 영향을 미치지 못한 것으로 나타났는데, 이는 모든 산업에서 공통적으로 나타난 결과이다. 관계성의 측정이 종사자와 고객간의 관계를 묻은 연구인데, 월급을 받고 근무하는 종사자의 경우 아무리 주인의식의 중요성을 강조해도

고객과의 장기적인 관계를 염두에 두고 근무하지는 않는다. 매 순간 최선을 다한다는 생각으로 임하는 직원이 많기 때문이다. 이런 이유로 관계성이 성과와 연결되지 않는 것으로 판단된다.

이상의 내용을 정리해보면 상호작용성은 모든 산업에 정)+)의 영향을 미치며, 관계성은 모든 산업에 정(+)의 영향을 미치지 못했다. 따라서 직무성과를 높이기 위해서는 모든 산업에서 상호작용성을 높이려고 노력해야 할 것이며, 산업별로 성과에 영향을 미치는 서비스본질을 강화하도록 노력해야 한다. 또한 관계성이 성과에 모두 영향을 미치지 못한 결과를 바탕으로 하여 후속 연구에서는 연구 대상의 관계를 종사자와 고객 간의 관계에서 기업-기업, 기업-고객, 조직-조직의 관계로 확대하여 연구가 이루어진다면 성과로도 연결될 수 있을 것으로 사료된다. 연구가설 검정 결과는 [표 15]와 같다.

표 15.가설 검정 결과 요약

가설	결과
H1 : 운수업에서의 서비스본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	
2-1-1 상호작용성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-1-2 관계성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-1-3 수평성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
2-1-4 조화성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2 : 금융·보건업에서의 서비스본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	
2-2-1 : 상호작용성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2-2 : 관계성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-2-3 : 수평성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2-4 : 조화성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H2-3 : 숙박·음식업에서의 서비스본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	
2-3-1 : 상호작용성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-3-2 : 관계성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2-3-3 : 수평성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-3-4 : 조화성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 결론

1. 연구결과 요약

본 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 서비스본질, 직무성과의 평균을 확인하였을때 서비스본질의 평균 범위는 3.79-4.25, 직무성과 평균은 4.14로 나타났다.

둘째, 서비스본질, 직무성과의 타당성과 내적일관성을 확인한 결과 Cronbach'α 는 모두 0.7 을 상회하였고 모든 요인은 고유값 1을 넘으며 요인계수는 0.4 이상으로 요인에 적절하게 수렴되어 신뢰적이고 타당한 요인 구조를 보였다.

셋째, 서비스본질, 직무성과 간 전반적인 연관성을 파악하기 위해 상관분석 결과 직무성과는 모든 변수에 대해 최저 0.595에서 최대 0.714 까지 정의 상관성을 보여주었다.

넷째, 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향력을 분석한 결과 상호작용, 수평성, 조화성에서 정의 효과를 확인하였다. 세부적으로 서비스 산업별 서비스 본질의 직무성과에 대한 영향력을 살펴볼 때 운수업에서는 상호작용성, 조화성의 정의 효과가 나타났으며 금융 보험업에서는 상호작용성, 수평성의 정의 효과가 나타났다. 또한 숙박, 음식업에서는 상호작용성, 수평성, 조화성에서 정의 효과를 확인하였다.

다섯째, 서비스본질과 직무성과간 관계에서 서비스 산업별 서비스 본질의 직무성과에 대한 영향력이 차이가 있는지 조사하였을 때 어떠한 경로에서도 차이는 없었다.

2. 연구의 시사점 및 한계점

본 연구는 서비스산업별 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향을 연구하였다. 본 연구가 중요한 의의를 갖는 이유는 무형재화 기반의 현대 경제시대에 철학적 사상을 기반으로 한 서비스본질에 대해 규명해 보고, 서비스 산업별 직무성과와의 관계를 확인한 것이다. 또한 서비스본질에 대한 연구는 경영학의 위상을 향상시키고 경영의 근본을 강화시켰다고 볼 수 있다. 먼저 본 연구의 시사점으로는 다음과 같다.

첫째, 지금까지 연구가 전무했던 철학적 사상을 기반

으로 한 서비스본질에 대해 규명해보고, 성과와의 영향력 확인하였다.

둘째, 기존 의료서비스업을 대상으로 한 연구를 산업별로 확대하여 연구하였으며, 산업별로 서비스본질의 어떤 요인이 성과에 영향을 미치는지 확인해볼 수 있었다.

셋째, 연구 결과를 토대로 하여 산업별로 중요한 본질 요소를 강화시키는 정책과 함께 서비스종사원들이 행동화할 수 있도록 하는 방안도 필요하다. 무형재화 기반의 서비스 중심논리에 부합한 서비스본질을 강화시키는 것은 기업의 성과로도 연결될 수 있을 것으로 사료된다.

이러한 시사점과 함께 본 연구의 한계점도 지니고 있는데, 본 연구의 한계점으로는 다음과 같다.

첫째, 본 연구가 서비스산업에 근무하는 종사자들을 대상으로 고객과의 관계를 중심으로 하여 이루어지다 보니, 서비스본질과 성과와의 관계성을 확인하는데 있어 조금은 협소한 부분이 있다. 따라서 후속 연구에는 연구대상을 기업과 기업, 조직과 조직, 기업과 고객의 관계로 확대하여 연구할 필요성이 제기된다.

둘째, 본 연구는 OECD 서비스산업 분류 중 3개의 업종만을 측정하였기에 모든 산업에 보편화 하기에는 한계가 있다. 이에 향후에는 더 많은 서비스산업을 대상으로 하여 연구를 추가로 수행할 필요가 있다. 또한 서비스본질에 대한 연구가 얼마되지 않았기에 연구 결과에 대한 명확한 설명력이나 유용성을 위해 먼저 단일 서비스 업종을 중심으로 하여 연구가 이루어지고 차후 산업군을 확대해 나가는 것을 제안한다. 즉 운수업도 범위가 매우 광의하다보니 연구결과에 대한 업종별 설명력이나 유용성이 조금 부족하였다. 따라서 차후 연구에서는 업종을 조금 더 세부적으로 연구하여 융용성과 설명력을 높이면서 산업군을 확장하는것이 필요하다.

셋째, 서비스본질에 대한 연구가 최근에 제기된 연구인만큼 다양한 각도로 이해하려는 노력이 필요하다. 본 연구에서는 서비스산업별 성과와의 관계를 규명하기 위한 탐색적 연구의 특성이 강했기에, 서비스본질과 성과와의 직접 효과만을 확인했다. 향후 연구는 매개변수나 조절변수 등 다양한 변수들을 고려하여 연구하는 것이 필요하다. 또한 성과의 지표를 비재무적 관점으로만 국한시켰기에 차후 연구에서는 재무적인 측정 방법을 이용하여 서비스본질과 성과와의 관계도 분석하려는 노력이 필요하다.

참 고 문 헌

[1] 최봉현 외, *서비스산업의 미래와 경쟁전략,* KIET산업연구, 2007.

[2] 김용성 외, *서비스산업 발전 방향과 일자리 창출 방안 모색에 대한 연구,* KDI연구, 2019.

[3] 한현상, "4차 산업혁명 시대의 대응전략: 지식기반 서비스융합을 중심으로," KEIT연구, 2018(10).

[4] 김현수, *경영의 신경영,* 국민대학교출판부, p.5, 2018.

[5] 김현수, "서비스경제 철학으로서의 한국 고유사상 정합성 연구," 서비스연구, 제7권, 제3호, pp.105-118, 2017a.

[6] 김현수, "산업간 경계 해체 시대의 서비스 R&D전략," 서비스연구, 제7권, 제2호, pp.79-90, 2017b.

[7] 김용성 외, *서비스산업 발전 방향과 일자리 창출 방안 모색에 대한 연구,* KDI연구, 2019(4).

[8] 박정일 외, "서비스산업 특성 분석을 통한 유형화 연구; 산업연관분석을 중심으로, 산업경제연구," 제24권, 제4호, p.23, 2011(8).

[9] 김천곤 외, *서비스경제화의 지역 서비스산업 발전 전략,* KIET산업연구원, 2018.

[10] 전향옥 *서비스사업의 혁신성과 결정요인에 관한 연구,* 대전대학교대학원, 박사학위논문, 2017.

[11] 김현수, "서비스본질 기반의 서비스산업 정책방안," 서비스연구, 제7권, 제1호, pp.1-216, 2017c.

[12] 김현수, "한국 대표사상의 서비스철학성 고찰," 서비스 연구, 제9권, 제1호, pp.1-16, 2019d.

[13] 강신녀, *소셜 네트워크 서비스(Social Network Service)에서 학생선수의 지각된 선수-지도자 상호작용, 공감경험, 관계만족 및 오프라인 선수-지도자 관계의 구조,* 경희대학교대학원, 박사학위논문, 2017.

[14] 백남길, *레스토랑의 다인스케이프(DINESCAPE)가 상호작용품질과 충성도에 미치는 영향,* 세종대학교 대학원, 박사학위논문, 2019.

[15] J. Bitner, "Evaluating service encounters: the effects of physicak surroundings and employee responses," Journal of Marketing, No.54(April),

pp.69-82, 1990.
[16] 이정실, "서비스접점에서 고객 평가요인이 감정적 반응과 행동의도에 미치는 영향: 부산지역 특급호텔을 중심으로," 대한관광경영학회, 제22권, 제2호, pp.17-36, 2007.
[17] 김여정, *외식산업 프랜차이즈 기업 종사원의 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 교육훈련, 직무몰입, 서비스 품질을 중심으로,* 경희대학교경영대학원, 석사학위논문, 2009.
[18] 안소현, 이경희, "판매원과 고객 간의 장기적관계 발전에 관한 고찰," 한국의류학회지, 제24권, 제8호, pp.1230-1241, 2000.
[19] 김현수, 김수정, "신입사원의 개별성과 관계성이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향," 실천공학교육논문지, 제7권, 제1호, pp.39-45, 2015.
[20] 이영, *직무만족과 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 중국초중학교 교사들을 대상으로 연구,* 명지대학교대학원, 석사학위논문, 2015.
[21] 천지은, "사회복지기관의 조직문화 유형과 조직몰입의 관계에서 수평적 의사소통 구조의 매개효과," 아시아문화학술운, 제10권, 제2호, 통권33호, pp.971-986, 2019.
[22] 변미영 외, "의료서비스의 서비스본질 특성이 직무성과에 미치는 영향: 개인성향을 조절변수로," 서비스연구, 제9권, 제4호, pp.41-62, 2019.
[23] 전민경, *간호사의 감정노동, 내부마케팅, 간호업무성과의 관계,* 연세대학교간호대학원, 석사학위논문, 2019.
[24] 이유재, *서비스마케팅,* 제5판, 학현사, 2013.
[25] 이돈희, "의료서비스 접점 프로세스 혁신을 통한 운영성과 향상," 서비스경영학회지, 제17권, 제1호, pp.1230-1241, 2016.
[26] 이정은, 손재근, "호텔종사원의 조직이해 역할지각 직무성과간의 관계," 관광연구, 제22권, 제4호, pp.173-187, 2008.
[27] R. P. Tett and J. P. Meyer, "Job satisfaction, organizational commitment, turnoverintention, and turnover: Path analyses based on meta analytic findings," PersonnelPsychology, Vol.46, pp.259-293, 1993.
[28] 장현진, *기업 사내자격 소지자의 자격취득 동기와 인적자원개발 효과 변인의 인과적 관계,* 서울대학교대학원, 박사학위논문, 2012.
[29] 박용수, "제조기업의 성과측정에 관한 실증연구," 회계정보연구, 제11권, pp.137-152, 1999.
[30] B. J. Babin and J. S. Boles, "Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women," Journal of Marketing, Vol.62, No.2, pp.77-91, 1998.
[31] 전수홍, *조직구성원의 직무만족과 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구: 병원교대 근무간호사를 대상으로,* 경희대학교경영대학원, 석사학위논문, 2018.
[32] 김지영, *관계적배타성 이론을 적용한 백화점 패션샵 마스터와 고객의 장기관계지향성에 관한 연구,* 중앙대학교대학원, 박사학위논문, 2012.
[33] 이정선, *서비스본질 특성의 경영혁신 영향 연구: 중소 제조기업을 중심으로,* 국민대학교일반대학원, 박사학위논문, 2018.
[34] 공희경, *지식공유 영향 요인이 지시관리시스템 성과에 미치는 영향,* 전남대학교대학원, 박사학위논문, 2004.
[35] 박현일 외, "조직문화, 동기부여, 조직구성원 성과간의 관련성에 대한 탐색적 연구," 한국회계정보학회, 제12권 제3호, pp.23-45, 2013.
[36] 박종애, *호텔직원의 직무스트레스가 자기효능감과 이직의도에 미치는 영향,* 인하대학교교육대학원, 석사학위논문, 2018.

저 자 소 개

변 미 영(Mi-Young Byun) 정회원

- 2011년 2월 : 국민대학교 상담심리학과(석사)
- 2015년 2월 : 국민대학교 경영학과(박사수료)
- 2014년 4월 ~ 현재 : 한국CS전략연구 연구소

〈관심분야〉 : 서비스경영, 서비스학

김 현 수(Hyunsoo Kim) 정회원

■ 1982년 2월 : 서울대학교 공과대학 (학사)
■ 1985년 2월 : KAIST 경영과학과 (석사)
■ 1992년 5월 : U. of Florida 경영학과(박사)
■ 1994년 3월 ~ 현재 : 국민대학교 경영학부 교수

〈관심분야〉 : 서비스경영, 서비스학, 경영혁신 등