

# 생활설계사의 업무관련 변수와 자아존중감이 직업만족도에 미치는 영향

## The Effect of Job Related Variables and Self-Esteem on the Job Satisfaction of Life Insurance Planners

인하대학교 소비자·아동학과  
교수 이은희  
인제대학교 가족·소비자학과  
부교수 제미경  
계명대학교 통상학부  
부교수 신상헌

Dept. of Consumer, Child & Family Studies, Inha University

*Professor : Lee, Eunhee*

Dept. of Family & Consumer Science, Inje University

*Associate Professor : Jae, Mie-Kyung*

School of Intl. Commerce, Keimyung University

*Associate Professor : Shin, Sang-Heun*

### ◀ 목 차 ▶

- |                       |            |
|-----------------------|------------|
| I. 문제제기               | IV. 분석결과   |
| II. 이론적 배경 및 관련연구의 고찰 | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구방법             | 참고문헌       |

### <Abstract>

The objectives of this study were to examine the propensity of job related variables, self-esteem, overall job satisfaction, satisfaction about six categories in the job(task, boss, payment, co-workers, promotion, job environment) of life insurance planners, to investigate the effects of self-esteem, demographic variables, job characteristics variables on the overall job satisfaction and the satisfaction of six categories in the job. The survey of this study was conducted by means of self-administered questionnaire with 275 life insurance planners located in Taegu.

Major findings were as follows :

- (1) The propensity of self-esteem and overall job satisfaction of life insurance planners averages 3.75 and

3.35 points(5 Likert scale). The propensity of satisfaction about task, boss, payment, co-workers, promotion, job environment of life insurance planners averages 4.22, 2.67, 1.68, 2.09, 1.71, 2.65 points separately(5 Likert scale).

(2) According to the results for examining the relative influences of variables affecting overall satisfaction of life insurance planners, the relative importance of related variables are in the order of ; self-esteem in the job, social dignity of the job, the prospect about the dignity of life insurance planner, the motive of having job. Explanatory power of these variables totalled 43.5%.

**주제어(Key Words):** 직업만족(job satisfaction), 자아존중감(self-esteem), 생활설계사(life insurance planner)

## I. 문제제기

보험 상품은 다른 상품과는 달리 무형의 상품, 추상적 상품, 관념적 상품의 성격을 가지고 있으며 종류에 있어서도 '추구되지 않는 상품'(Unsought Product)<sup>1)</sup>에 속하기 때문에 판매를 담당하는 생활설계사들의 역할이 일반 제조업이나 다른 서비스 산업에 비하여 매우 중요하다. 특히 생명보험 분야에서 생활설계사의 활동은 매우 중요한 부분을 차지하고 있는데, 우리나라의 생명보험이 연평균 20-30%대의 높은 성장률을 보이고 있는 것은 생활설계사들의 활동의 결과라고 할 수 있다. 이렇게 생명보험 산업의 성장에 있어 막중한 임무를 가진 생활설계사의 95%가 여성설계사로 여성이 주축이 되고 있다(1997년 12월 현재, 생명보험협회, 1997).

한편 (사)소비자학회에서는 일정한 자격요건을 갖춘 소비자학전공자들에게 소비자재무설계사 자격인증을 수여하고 있는데, 인증 획득을 위한 일부 교과목은 생활설계사들의 교육훈련 내용과 유사하며 현장실습에 있어서도 일부 학생들은 생명보험회사로 실습을 나가기도 한다. 그런데 이러한 자격인증 소지자들의 졸업 후 진출가능 분야중 하나인 생명보험회사로의 진출이 활발하지는 않은데, 이는 생활설계사 직종이 전문화되어 있지 않고 사회적 위상도 높지 않은 등 여러 가지 요인에 기인해 왔다고 생각된다. 최근에는 보험시장의 개방으로 외국계 보험회사들도 많이 진출하여 전문인력들을 대거 채용하는 추세이며 국내 생명보험회사들도 과거와 같은 인력 채용방식으로부터 탈피하여 전문인력을 채용

하고 업무에 있어서도 팔목할 만큼의 전문화가 이루어지고 있으며 생활설계사의 사회적 위상도 매우 높아졌다.

그러나 생명보험업계의 현실은 금융산업의 자유화와 국제화에 따라 대외적 금융산업간 시장진입의 장벽이 허물어지고 종합 금융화를 지향하는 등 주변환경의 급박한 변화에 능동적으로 대처하기 위한 경쟁력 강화가 절실히 요망되는 실정이다. 그런데 우리나라 생명보험 산업의 판매체제가 생활설계사에게 전적으로 의존하고 있으며, 향후 장기간 이러한 판매체제에 크게 변동이 없을 것이라는 점으로 미루어 볼 때 생명보험산업의 질적, 양적인 성패는 생활설계사의 채용과 전문화에 달려있다고 해도 과언이 아니다(남태민, 1998). 즉, 생명보험업계의 질적, 양적 성장을 위해서도 능력있는 생활설계사의 채용과 업무의 전문화, 과학화가 필수적이라고 할 수 있다.

직업이란 단순히 수입을 얻기 위한 수단이 아니라 개인의 생활에 많은 영향을 미치는 중요한 환경중 하나이다. 그러므로 직업에 대한 만족은 정신 건강과 육체적 건강을 좌우하는 중요한 요소일 뿐만 아니라 업무의 생산성을 향상시키는 요소이기도 하다. 또한 오늘날 직업관이 변화되어 가면서 직업을

1) 생명보험이란 인간의 죽음을 전제로 하고 있기 때문에 수요가 매우 적을 뿐만 아니라 소극적이다. 따라서 보험 상품의 판매를 위해서는 소비자들에게 상품의 효율성과 필요성을 충분히 숙지시켜 수요를 환기하고 구매의욕을 돋우어야 한다.

단순히 돈을 벌기 위한 수단으로 보기 보다는 성취감과 만족을 찾고자 하는 사람들이 늘고 있고 전반적인 사회분위기도 직업 만족 그 자체를 중요시하는 분위기가 조성되고 있다(오규정, 1992).

이에 본 연구에서는 생활설계사 직업의 업무관련 특성을 살펴보고 생활설계사들의 자아존중감과 직업만족도의 수준을 파악한 후, 업무관련 특성과 자아존중감이 직업만족도에 미치는 영향을 살펴봄으로써 생활설계사들의 업무가 보다 만족스럽게 이루어지고 나아가 전문화할 수 있는 방안을 찾는 데 기초자료로 활용하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 관련연구의 고찰

### 1. 생활설계사의 의의와 현황

#### 1) 생명보험업에 있어서 생활설계사의 역할

생명보험 상품은 무형의 상품으로서 감각에 호소하여 수요가 환기되는 것이 아니고 또한 그 효용면에 있어서도 직접 만족을 느낄 수 없으며, 장래에 보험사고가 발생할 때 비로소 그 가치가 실현되는 상품으로 이의 판매는 용이한 일이 아니다. 따라서 생명보험 상품은 일반 대중이 적극적으로 구입(pull)하는 상품이 아니고 보험사업자가 고객에게 보험의 필요성을 환기시켜 판매(push)하는 상품이라 할 수 있다(김현강, 1993). 이와 같은 이유로 보험자는 보험사업을 영위하기 위하여 특수한 제도와 종사자를 필요로 하게 되는데, 특히 생명보험 분야에서 생활설계사의 활동은 매우 중요한 부분을 차지하고 있다(남태민, 1998). 실제로 <표 1>에서 나타나듯이 생

<표 1> 생명보험과 손해보험의 연도별 수입보험료 비교  
(단위: 억원)

	1975	1980	1985	1990	1995
생명보험	664	6,036	39,872	160,435	352,880
손해보험	742	3,877	10,166	35,895	109,243

자료: 생명보험협회, 생명보험 통계연보, 각년도, 손해보험협회, 손해보험통계연보, 각년도.

명보험이 연평균 20-30%대의 높은 성장과 우리나라 손해보험 분야와의 경쟁에서 상대적 규모 차이를 이룰 수 있었던 것은 생명보험 마케팅 활동의 주축을 이루는 생활설계사들의 활동결과라고 할 수 있다.

#### 2) 생활설계사의 의의

보험모집인이라 함은 보험사업자에게 소속되어 보험사를 위하여 보험계약의 체결을 증계하는 자를 말한다. 근래에 국내보험사는 보험모집인이 보험판매만 하는 것이 아니라 보험상품과 연관하여 고객과 노후대책, 자녀교육 등을 함께 고민하고 또 이들에게 재산증식, 세무상담 등 가정경제 생활을 설계하며 지속적인 관계 유지를 기하고 있다는 점에 따라 「생활설계사」라고 칭하고 있다.

보험업법 제2조 제3항에서는 「보험모집인이라 함은 보험사업자를 위하여 보험계약의 체결을 증계하는 자로서 대통령이 정하는 자격요건을 갖추어 등록된 자를 말한다.」라고 규정되어, 보험모집인은 소속 보험사업자에 의한 소정의 교육과 생명보험협회에서 실시하는 자격시험에 합격한 자로서 금융감독원에 등록(보험업법 제145조, 동법 시행령 제23조)하도록 하고 있다.

우리 나라 생명보험 생활설계사 제도의 의의를 살펴보면 첫째, 생활설계사는 특정한 보험사업자에게 소속되어 있으며 그 보험사업자를 위하여 일을 하여야 하므로 소속 보험사업자와는 위탁 계약관계로 인정되며, 이 관계의 내용에 따라 일정한 범위

2) 우리 나라에서 보험모집인을 생활설계사 혹은 설계사로 칭하게 된 시기는 정확하게 알 수 없다. 단지 국내에서는 1984년 도입된 중급설계사, 1988년에 도입된 고급설계사 제도로 시작하여 1988년부터 시작된 대외개방 이후 모집인의 사회적 인식제고와 지위향상을 기하기 위한 일환으로 생활설계사란 호칭을 간접적으로 사용하여 오던 중 1993년 생명보험협회에서 생명보험에 관한 TV 광고 실시와 더불어 보험모집인을 생활설계사로 칭함에 따라 대외적으로 사용하게 된 계기가 되었으며, 현재는 모집인과 생활설계사, 설계사 등으로 필요에 따라 적절히 사용하고 있다.

내에서 소속회사의 지휘 감독을 받는 종속관계에 있게 되어 회사 내부의 한 조직이라 할 수 있다. 둘째, 생활설계사는 보험계약의 체결을 단순히 중개만 하기 때문에 계약체결에 대한 대리권이 인정되지 아니 하므로, 보험계약자나 피보험자 등으로부터 고지의무를 수령할 권한이나 계약의 승낙권이 없다. 셋째, 생활설계사에 대하여는 일정한 수당이 지급된다. 생활설계사의 모집행위에 대한 반대급부로서 일정한 수준의 고정급과 성과에 따른 비례급의 보수를 받도록 되어 있다.

### 3) 생활설계사의 현황

**채용·교육훈련·보상제도:** 생활설계사의 채용은 각 보험회사가 설계사 희망자를 발굴·유치하여 일정기간의 연수교육을 실시한 후 생명보험협회에서 실시하는 등록 자격시험을 거쳐 합격한 자중에서 보험회사나 생명보험협회에 등록절차를 밟아 채용되어지고 있다. 그런데 보험회사들의 외형위주 성장 전략으로 인한 과열경쟁의 와중에서 생활설계사의 대량채용과 대량조기 탈락이 큰 문제가 되고 있다. 생활설계사 제적인원을 보면 1987년 16만명에서 1997년 30만명으로 두 배 이상 증가하였으나 1991년부터 1997년의 7년간 200만 여명이 신규등록하고 190만 여명이 탈락할 정도로 대량채용·대량탈락의 현상은 고질적으로 나타나고 있다(생명보험협회, 1997, 1998). 이는 전문지식과 경험이 없는 신규설계사의 비중을 높게 만들어 생활설계사의 전문성 제고를 더욱 어렵게 만드는 요인이 되고 있다.

생활설계사들에 대한 교육의 중요성은 매우 큰데 이는 보험상품이 복잡한 수리를 적용하여 생산되고 판매과정에 있어서 다른 상품과는 다른 특성과 전문성을 요하는 상품이기 때문이다. 따라서 생명보험 회사들은 자체적으로 매년 교육훈련지침서를 통해 영업국(지점) 단위 이상의 교육과정을 운영하고 있다. 그러나 대부분의 생명보험사들의 경우 등록시험 합격자들 즉, 신입사원에 대한 자격부여 이후의 교육이 극히 미흡하다. 즉, 입사 4차월 이후에 교육의 비중이 현저하게 감소하는데 이로 인해 신입 생활설계사들의 신규 개척시장 확보가 미흡하게 되고

따라서 연고시장이 고갈되는 입사 4-7 차월이 되면 활동치가 부족하여 생산성이 감소하거나 출근부진 등의 탈락원인이 되어 신입정착율이 하락하는 현상을 초래하고 있다.

생활설계사에 대한 수당은 고정성 수당과 비례성 수당으로 이원화되어 있다. 고정성 수당<sup>3)</sup>은 기본수당과 보장수당으로 구분되는데, 기본수당은 모든 생활설계사를 등급으로 구분하여 등급별로 차등지급하고 보장수당은 기본수당을 받는 경우에 한하여 기본수당과 비례수당의 합계액이 일정액에 미달할 경우 그 차액을 지급하는 것을 말한다. 비례성 수당은 모집실적에 따라서 지급되는 수당을 말하며 이에 대한 예는 각 회사가 자율적으로 책정 운영한다.

**활동:** 생명보험회사의 생활설계사 대량채용에 따른 신계약 위주의 영업일변도 전략과 전문생활설계사로서의 자질과 충분한 보험지식이 없는 상태에서 단순히 연고 판매에 의존하도록 함으로써, 일정기간이 지나면 연고모집의 기반이 취약해져 생활설계사들의 50% 이상이 입사 후 1년을 채우지 못하고 회사를 떠나고 있다(생명보험협회, 1998). 이러한 생활설계사의 낮은 정착율은 생활설계사가 계약자에게 충분한 정보를 제공하지 못하게 할 뿐만 아니라 위험관리자(Risk Manager)로서의 기능도 제대로 수행하지 못하게 하는 것이다.

생활설계사의 활동을 보면 생활설계사 1인이 1년에 약 37건의 신계약을 체결하고 78건의 계약을 보유하고 있는데, 이는 일본의 37건 체결과 356건 보유, 미국 생활설계사들의 48건 체결과 558건 보유와 비교해 볼 때 신계약에서는 생산성이 높으나 보유

3) 고정성 수당제도는 1981년 재정경제부 장관의 지시에 의한 것으로 보험설계사의 처우를 개선함으로써 회사로 하여금 자질있는 생활설계사를 선별 채용토록 하는 한편, 생활설계사에게는 전업화의 기반을 조성하여 직업 의식을 고취함으로써 대량도입, 대량탈락의 악순환을 방지하고 생활설계사 제도를 정착시키려는데 그 취지가 있었다. 그러나 생활설계사가 고정성 수당을 지급받기 위해서는 다음 기준을 모두 달성해야 한다 ①월간 활동 가능일수의 4분의 3이상 활동 ②신계약 1건 이상 ③환산성적 또는 정산성적이 회사가 정한 금액을 넘는 경우

면에서는 생산성이 낮다고 할 수 있다(생명보험협회, 1995).

## 2. 자아존중감

자아존중감이란 자신의 능력을 비롯한 자신의 모습에 대해 스스로 평가한 판단적인 개념이다. Mussen 등(1968)은 자아존중감을 자아상(self-image)의 한 측면으로 설명하는데 자아상이란 자신을 어떤 사람이라고 스스로 평가하는가 하는 것이다. 성공자인가, 실패자인가, 유능한가, 무능한가, 현명한가, 어리석은가, 사랑스러운 존재인가, 미움을 받는 존재인가 등 다시 말하면 자신을 긍정적 존재로 판단하는가 혹은 부정적 존재로 판단하는가 하는 개념이다. 더 나아가 자아상은 자기충족 예언(self-fulfilling prophecy)이다. 왜냐하면 자아상은 그 자아상을 성취하는 행동으로 이끌기 때문이다(연문희, 1985).

Rosenberg와 Simmons(1979)는 자아존중감의 진정한 의미는 자기자신을 가치로운 한 인간으로 여기는 것이라고 했고, Branden(1969)은 자아존중감을 자기신뢰와 자기존경의 융화, 즉 자신이 가지는 생의 가치와 유능성에 대한 확신이라고 했으며 자아존중감의 구성요소를 효율감과 가치감으로 보았다. 한편 Felker(1974)는 자아존중감의 구성요소를 소속감(belong), 능력감(feeling competent), 가치감(feeling worthwhile)으로 보았는데, 소속감은 개인이 한 집단의 부분이 되고 집단의 다른 구성원들에 의해서 수용되며 인정받을 때 형성되며, 능력감은 자신이 설정한 목표를 얼마나 잘 성취하는가에 대한 자신의 평가를 기초로 한다. Maslow(1964)와 Felker(1974)에 의하면 자아존중감은 두가지 참조체제(frames of reference)를 가진다. 즉 다른 사람이 자기를 소중히 대해주기 때문에 생기는 명성, 존경, 지위, 평가, 위신 그리고 사회적인 성공에 기초를 두고 있는 것을 외적 자신감(external self-esteem)이라 하며, 내적 자신감(internal self-esteem)은 내적으로 자기를 높게 평가하는 감정을 느낄 때 생기는 것으로 나 자신이 가치있는 존재이며 어떤 상황에서도 적절한 존재라

고 생각하는 것을 말한다. 내적으로 자기를 높게 평가하는 자아존중감을 느낄 때 자신에 대한 자신감과 안정감을 갖게 된다. 또한 Branden(1969)은 건전한 자아존중감을 지원해 주는 것은 어린 시절 환경의 영향이며 가정, 학교, 또는 직장에서의 자아존중감을 북돋우려면 자아존중감을 키워줄 수 있는 실천적인 일을 지시해주고 강화시키는 환경을 만드는 일이라고 하여 환경의 중요성을 강조하였다.

자아존중감은 인간의 행동과 적응문제에 영향을 미치는데 일반적으로 높은 자아존중감은 높은 적응수준을 의미한다. 또한 자아존중감은 대인관계를 원만하게 유지시키며 건전한 성격발달의 기반이 되고 성취에도 영향을 미치므로 인간이 높은 만족을 느끼기 위해 높은 자아존중감은 필수적이다(Mussen, Conger & Kagan, 1969). 그러므로 자아존중감이 높은 사람들은 생에 대한 지배감 뿐만 아니라 생에 대한 만족감을 가지고 있으므로 직업에 대한 만족도도 높을 것이라고 예측할 수 있다.

## 3. 직업만족도

### 1) 직업만족의 정의

직업만족에 대한 정의는 많은 학자들에 의해 다양하게 규정되어 왔다. 예를 들어 Szilagyi와 Wallace(1987)는 개인이 직무자체, 임금, 상관 등 직무에 관련된 요소들에 대해서 갖는 일련의 태도라고 정의하였으며, Robins(1987)는 직업만족을 개인이 직업으로부터 받아야 된다고 믿는 양과 실제로 받았다고 생각하는 양과의 차이라고 정의하였다. 또한 Locke(1987)는 직업만족이란 개인이 직업을 평가하거나 직업을 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 즐거운 또는 감정상태라고 하였다. Smith 등(1969)은 직업만족이란 개인이 직업에 대해 가지고 있는 태도로서 특정 조직에의 고용을 통해, 개인의 욕망, 기대감 및 욕구가 충족되는 정도라고 정의하였다.

이와 같이 직업만족에 대한 정의는 학자들에 따라 매우 다양하게 이루어지고 있다. 그런데 이러한 직업만족에 대한 정의를 종합해 보면, 일반적으로

직업만족을 하나의 태도로 간주하고 있다는 것을 알 수 있다. 태도란 특정한 사람, 상황 또는 사물에 대한 비교적 안정적인 정서적, 평가적 경향성을 말한다. 일반적으로 태도는 인지적 요소, 평가적 또는 감정적 요소, 행동적 요소로 구성되어진다. 인지적 인 요소란 어떠한 대상, 예를 들어 자신의 직업에 대해 종업원이 가지고 있는 신념(belief)을 말하며, 평가적 또는 감정적 요소란 한 대상에 대해 가지고 있는 좋고 싫은 정도를 말한다. 행동적 요소란 태도를 형성한 그 대상에 대해 특정한 방식으로 행동하려는 경향성을 말한다.

## 2) 직업만족의 측정

하나의 직업이라는 것은 복잡하고 다양한 여러 측면들로 구성되어 있기 때문에 한 작업자가 한 직업의 서로 다른 측면에 대해 서로 다른 태도를 가지는 것이 가능하다. 따라서 직업만족이란 개념은 상대적으로 상호독립적인 여러 요소를 가지고 있는 다차원적인 성격을 지니고 있다.

이러한 다차원성으로 인해 직업만족에 대한 측정을 어떻게 할 것인가에 대한 논란이 있어 왔다. 수십년간 연구자들은 서로 다른 직업의 여러 단면들을 연구하여 왔으며 서로 다른 수백 개의 직업만족 측정도구들을 개발해냈다. 그런데 이러한 다양한 직업만족 측정도구들의 사용으로 직업만족에 대한 연구결과들간의 비교가 사실상 불가능하게 되었고 따라서 직업만족에 관한 종합된 지식을 축적하기가 어려워졌다. 또한 각각의 연구들이 똑같은 직업만족을 서로 다른 도구로 측정함에 따라서 연구결과간의 불일치의 한 원인으로 작용하기도 했다는 지적도 있다. 이는 서로 다른 직업만족 측정도구들이 서로 다른 요인들로 구성되어 있기 때문에 발생하는 결과라고 할 수 있다.

한편 각 직업단면에 대한 만족의 합으로 직업만족을 측정하는 것(이후 부분별 만족)은 위에서 지적한 바와 같이 각 측정도구들이 포함하고 있는 단면들의 차이로 인해서 생기는 문제뿐만 아니라, 각 측정도구들이 측정하고 있는 직업단면들이 과연 종업원들이 자신들의 전반적인 직업만족을 평가할 때

고려하는 모든 요소들을 포함하고 있는가 하는 문제와도 관련된다. 여러 연구자들은 직업만족의 전반적인 측정과 부분별 만족의 합으로 직업만족을 측정하는 것 간의 관계에 대하여 연구하여 왔다. Ferratt(1981)는 직업 단면들에 대한 만족의 합으로 측정된 직업만족은 전반적 직업만족의 변량의 50~60% 정도를 설명함을 보여주었다. 따라서 부분별 만족이 전반적 만족을 설명하지 못하는 나머지 부분은 부분별 만족이 포함하지 못한 부분이라고 볼 수 있다. 이러한 연구결과는 전반적 만족을 측정하기 위해 부분별 만족 도구들을 개별적으로 사용하는 것은 정당하지 않음을 시사하고 있다. 또한 Scarpello와 Cambell(1983)의 연구결과에서도 전반적으로 측정된 직업만족과 부분적인 직업만족의 합은 동일하지 않으며, 부분별 만족의 합으로 직업만족을 측정하는 것은 직업만족을 결정하는 중요한 요인을 간과하는 결과를 낳을 수 있음을 보여주었다. 이 문제에 대한 결론으로 Schneider(1985)는 전반적인 직업만족을 측정하는 단일한 측정도구의 사용이 필요하다고 주장하였다.

## 3) 직업만족에 영향을 미치는 요인

직업만족에 영향을 미치는 요인은 크게 조직전체 요인, 직무내용 요인, 개인적 요인 등으로 나누어볼 수 있다(조근원, 1996). 이 중 조직전체 요인으로는 조직구조, 회사정책과 절차 등을 들 수 있으며 직무내용 요인으로는 직무 범위, 역할모호성과 역할갈등 등을 들 수 있고 개인적 요인으로는 연령과 근속, 성별, 학력, 직무수준, 직위, 혼인여부, 퍼스날리티 등을 들 수 있다.

개인적 요인 중 연령과 근속은 직무에 대한 태도와 상당히 높은 정의 관계를 가지고 있다. 우선 나이가 들고 연공이 늘어나면 보다 책임감이 크거나 도전감을 불러일으키는 직위를 갖게 되는데, 이런 사람들은 조직에 남아 있다는 것만으로도 어떤 보상을 받게 된다. 또 연령이 많은 직원들은 조직에서의 경험을 통해 그들의 기대를 현실적인 수준으로 조정시키기 때문에 현재의 보상에 대해 더욱 만족하는 경향을 보인다.

퍼스날리티 요인 중에서는 자기확신, 결단력, 성숙성 등의 퍼스날리티 변수들이 직무만족과 상관관계가 높으며 성취나 지배에 대한 욕구가 큰 사람들의 만족이 큰 반면 자율성에 대한 욕구가 큰 사람들은 만족이 적다.

한편 Locke(1987)는 직업만족에 관한 3300여 개의 연구들을 검토하여 직업만족의 요인과 그 효과에 대한 결론을 제시하였는데, Locke는 직무만족에 관한 연구들을 1) 사건과 조건(event, condition) 2) 행위자(agent)라는 두 가지의 유형으로 분류하였다. 사건과 조건은 직무만족에 직접적인 원인이 되는 반면, 행위자는 사건과 조건의 원인이 된다고 하였다. 예를 들어 사건과 조건으로는 노동의 양, 직무활동, 보상 등이 속하고, 행위자로는 상관, 동료, 고객 등을 들 수 있다. 이와 같이 직업만족에 영향을 미치는 요인인 급여, 직장동료와의 관계, 상관의 관리유형, 인사관리, 회사정책 등은 주로 부분적 만족의 요인들을 구성하는 변인들이다. 그러나 직무만족이란 매우 다차원적이므로 전반적인 직무만족을 결정하는 요인들은 매우 다양할 수 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구문제

본 연구에서 살펴보고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

- 〈연구문제 1〉 생활설계사들의 업무관련 특성의 일반적인 경향은 어떠한가?
- 〈연구문제 2〉 생활설계사들의 자아존중감, 전반적 직업만족도와 영역별 직업만족도의 수준은 어느 정도인가?
- 〈연구문제 3〉 생활설계사들의 전반적 직업만족도에 대한 각 영역별 직업만족도의 설명력은 어떠한가?
- 〈연구문제 4〉 생활설계사들의 전반적 직업만족도와 영역별 직업만족도에 대한 자아존중감, 업무 관련변수들의 상대적 영향력은 어떠한가?

#### 2. 조사대상 및 자료수집방법

본 연구는 한 대형 생명보험회사의 대구지역 생활설계사 294명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 위해 2000년 5월 26일 생활설계사 3명을 자문집단으로 선정하여 생활설계사의 교육, 업무 애로사항, 소득, 업무담당자의 능력, 직업만족도, 자격증의 필요성 등에 관한 사항을 심층면접한 후 설문지를 작성하였다. 본 조사는 2000년 7월 25일부터 8월 25일까지 한 대형 생명보험회사의 대구 전지역에 있는 사무실에 설문지를 배포하여 실시하였다.

#### 3. 조사도구

##### 1) 업무관련 변수

업무관련 변수로는 생활설계사 시작동기, 생활설계사 활동기간, 생활설계사의 사회적 위상에 대한 지각, 생활설계사 업무에 대한 전망 등이 포함된다. 생활설계사 시작동기는 전망이 좋을 것 같아서, 적성에 맞는 것 같아서 등의 자발적 동기와 주위의 권유로, 마땅히 다른 직업을 찾지 못해서 등의 비자발적 동기에 대해 선택형 문항을 사용했다. 생활설계사의 사회적 위상에 대한 지각은 생활설계사들의 사회적 위상이 어떻다고 생각하는가를 전혀 높지 않다(1점)에서 매우 높다(5점)까지 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 생활설계사 업무에 대한 전망은 업무의 활발성, 업무의 전문성, 업무의 위상에 대한 전망을 측정하였는데 3문항에 대해 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 5점 리커트 척도로 측정하였다.

##### 2) 자아존중감

자아존중감이란 자기자신을 어떻게 생각하느냐를 의미하는데 자아존중감 척도는 Cooper Smith(1967)가 제작한 자아존중 검사도구(self-esteem inventory)를 송인섭(1988)이 번역한 것을 연구자들이 본 연구 대상에 맞게 재작성하였다. 구체적으로는 자기자신에 대한 일반적 자아상을 의미하는 성격일반자아, 동료나 타인과의 인간관계에서 자신을 보는 사회자

아, 가정생활에서 나타나는 자기자신에 대한 생각을 의미하는 가정자아, 직업영역에 있어서 자신을 평가하는 직업자아 등으로 하위 척도를 구성한 후 각각 5문항씩 5점 리커트 척도로 측정하였다. 측정 후 사회자아와 가정자아의 영역에서 신뢰도를 낮추는 문항을 제거한 후(문항내용: 사회자아-동료들이 종종 나를 놀릴 때가 있다. 가정자아-나는 가끔 집을 떠나고 싶을 때가 있다), 영역별 자아존중감에 대한 신뢰도계수를 측정하였다(〈표 2〉).

### 3) 직업만족도

직업만족도 척도는 김태협(1995), 양철한(1998), 김순기(1999) 등의 연구를 참고로 크게 영역별 직업만족도와 전반적 직업만족도로 나누어 측정하였다. 영역별 직업만족도는 생활설계사 직무자체(5문항), 상관과의 관계(3문항), 급여(2문항), 동료관계(3문항), 승진(2문항), 근무환경(3문항)에 대한 만족도를 측정하였으며, 전반적 직업만족도는 생활설계사 직업에 대한 전반적인 만족도를 측정하는 문항(3문항)으로 구성하였다. 각각의 항목은 5점 리커트 척도로 측정하였으며 신뢰도계수는 〈표 2〉에 제시되어 있다. 전반적으로 문항수가 작은 급여만족도와 승진만족도의 경우(2문항)를 제외하고 직업만족도에 대한 신뢰도 계수는 높게 나타났다.

## 4. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS Win 프로그램을 이용하여 빈도, 평균, 백분율 등 기초분석과 크론바흐의 알파 계수를 사용한 신뢰도 평가 등 예비분석, 상관관계, 회귀분석 등을 실시하였다.

## 5. 조사대상자의 일반적 특성과 활동특성

조사대상자의 일반적 특성은 〈표 3〉과 같다.

생활설계사들은 3,40대(87%)의 기혼여성(85%)으로 고졸(58%)이 가장 많았고, 전문대졸 이상도 33.6%를 차지하고 있었다. 또한 대부분 남편이 있는 기혼여성(84.9%)으로, 핵가족(86.2%)을 이루고 살고 있으며, 응답자의 반 정도가 100-200만원(48%)의 소득을 갖고 있었다.

다음으로 〈표 4〉에서 조사대상자들의 활동 특성에 대해 살펴보면 평균 관리고객수가 171명, 월평균 고객관리비용이 약 29만원, 월평균 신계약건수가 약 6건, 월평균 신계약액수가 약 77만원, 하루평균 방문 고객수가 약 7명, 활동한 기간은 평균 3년으로 나타났다. 또한 활동 중 애로사항으로는 활동노하우 부족(30.5%)이 가장 많았고, 다음으로 업무지식 부족(14.5%), 활동능력 부족(13.5%), 보험에 대한 인식

〈표 2〉 제 변수들의 측정값 및 신뢰도계수

변수	문항수	평균(표준편차)	5점척도계산	신뢰도계수
전반적 직업만족도	3	10.04( 2.76)	3.35	.830
영역별 직업만족도	18	63.15(11.37)	3.51	.913
직무자체만족도	5	18.24( 4.22)	3.65	.893
상관만족도	3	11.02( 2.67)	3.67	.856
급여만족도	2	7.24( 1.68)	3.62	.563
동료관계만족도	3	11.16( 2.09)	3.72	.732
승진만족도	2	6.18( 1.71)	3.04	.412
근무환경만족도	3	9.09( 2.65)	3.03	.772
자아존중감	18	67.52(11.03)	3.75	.853
성격일반자아	5	19.08( 2.92)	3.82	.629
사회자아	4	14.89( 2.46)	3.72	.707
가정자아	4	15.90( 2.50)	3.98	.628
직업자아	5	17.65( 3.15)	3.53	.689



<표 3> 조사대상자의 일반적인 특성

변수명	구 분	빈도	퍼센트
① 연령	20대	38	13.9%
	30대	122	44.7%
	40대	88	42.2%
	50대 이상	25	9.2%
	합 계 평균(S.D)	273 38.1세(7.9세)	100%
②본인소득	100만원미만	38	14.7%
	100-200만원미만	125	48.2%
	200-300만원미만	64	24.7%
	300만원이상	32	12.4%
	합 계	259	100%
③본인학력	중졸이하	22	8.1%
	고졸	125	58.3%
	전문대졸	35	12.9%
	대졸이상	56	20.7%
	합 계	271	100%
④결혼상태	미혼	26	9.4%
	기혼	236	84.9%
	사별	7	2.5%
	이혼	8	2.9%
	기타	1	0.4%
합 계	278	100.1%*	
⑤가족형태	핵가족	213	86.2%
	확대가족	34	13.8%
	합 계	247	100%
⑥ 가족 생활주기	취학전	60	24.2%
	초등학교재학	78	31.5%
	중·고등학교 재학	56	22.6%
	대학생이상	54	21.8%
	합 계	248	100.1%*

\* 반올림으로 인한 오차

부족(13.1%) 등으로 나타났다. 그리고 직장생활에 있어서의 어려운 점으로는 활동의욕 상실과 신계약을 못했을 때가 각각 49.1%, 37.1%로 나타났고, 동료와의 갈등과 남편 및 자녀의 비협조는 4.4%와 5.5%에 불과한 것으로 나타나 생활설계사 직무수행에 대한 어려움을 크게 느끼고 있다는 것을 보여준다.

<표 4> 조사대상자의 활동 특성

변수명	구 분	빈도	퍼센트
① 관리 고객수	100명 미만	76명	29%
	100-200명 미만	89명	34%
	200-300명 미만	42명	16%
	300명 이상	55명	21%
합 계 평균(SD)	262명 171명(152명)	100%	
② 월평균 고객관리 비용	20만원 미만	86명	35.4%
	20-30만원 미만	55명	22.6%
	30-50만원 미만	54명	22.2%
	50만원 이상	48명	19.8%
	합 계 평균(SD)	243명 28.7만(26만)	100%
③ 월평균 신계약건수	5건 미만	60명	21.8%
	5-10건 미만	179명	65.1%
	10건 이상	36명	13.1%
	합 계	271명	100%
④ 월평균 신계약액	30만원 미만	51명	22.7%
	30-50만원 미만	66명	29.3%
	50-100만원 미만	69명	30.7%
	100만원 이상	39명	17.3%
	합 계 평균(SD)	225명 76.7만(99.2만)	100.1%*
⑤ 하루평균 방문 고객수	5명 미만	102명	41.0%
	5-10명 미만	89명	35.7%
	10명 이상	58명	23.3%
	합 계 평균(SD)	249명 6.9명(6.9명)	100%
⑥ 활동 장애로사항	업무지식 부족	40명	14.5%
	갈 곳 부족	35명	12.7%
	관측물 부족	27명	9.8%
	활동노하우 부족	84명	30.5%
	보험에 대한 인식 부족	36명	13.1%
	활동능력 부족	37명	13.5%
	기 타	16명	5.8%
	합 계	275명	100%
⑦ 직장 생활에 있어서의 어려운 점	신계약을 못했을 때	102명	37.1%
	활동의욕상실	135명	49.1%
	동료와의 갈등	12명	4.4%
	남편 및 자녀의 비협조	15명	5.5%
	기 타	11명	4.0%
	합 계	275명	100%

\* 반올림으로 인한 오차

#### IV. 분석결과

##### 1. 생활설계사의 업무관련 특성

〈표 5〉는 생활설계사 시작동기, 활동기간, 사회적 위상에 대한 지각, 업무에 대한 전망 등 생활설계사 업무관련 특성을 나타낸 것이다. 먼저 생활설계사 시작동기를 살펴보면 조사대상자들의 반 이상(56.7%)이 '주위의 권유로' 생활설계사를 시작하고 있었으며, 이외의 다른 동기는 비슷한 수준으로 나타나고 있는데 '마땅히 다른 직업을 찾지 못해서'가 15.6%, '전망이 좋을 것 같아서'가 14.1%, '적성에 맞는 것 같아서'가 13.7%로 나타났다. 생활설계사 활동기간으로는 1년 미만이 27.6%로 가장 높게 나타나고 있었으며 다음으로 1년 이상-2년 미만이 25.1%로 두 번째로 높게 나타나고 있는데, 이로써 활동기간이 2년 미만인 사람이 52.7%로 조사대상자들의 반을 넘는 것으로 나타났다.

생활설계사의 사회적 위상에 대한 지각은 평균 2.87로 나타나 척도의 중간점에 못미치는 비교적 낮은 평가를 하고 있는 것으로 나타났는데 반해 업무에 대한 전망에 있어서는 매우 높게 평가를 하고

〈표 5〉 생활설계사의 업무관련특성

변수명	구 분	빈도(%)
생활설계사 시작동기	전망이 좋을 것 같아서	37( 14.1)
	적성에 맞는 것 같아서	36( 13.7)
	주위의 권유로	149( 56.7)
	마땅히 다른 직업을 찾지 못해서	41( 15.6)
	합 계	263(100.1)
생활설계사 활동기간	1년 미만	76( 27.6)
	1-2년 미만	69( 25.1)
	2-3년 미만	45( 16.4)
	3-5년 미만	30( 10.9)
	5년 이상	55( 20.0)
	합 계	275(100)
변 수 명		평균(표준편차)
사회적 위상에 대한 지각		2.87(0.87)
업무에 대한 전망	업무의 활발성	3.99(0.88)
	업무의 전문성	4.53(0.69)
	업무의 위상	4.01(0.93)

있었다. 즉 업무의 활발성에 대한 전망은 평균 3.99, 업무의 전문성에 대한 전망은 평균 4.53, 업무의 위상에 대한 전망은 평균 4.01로 나타나고 있는데 특히 업무의 전문성에 대한 평가가 높게 나타났다.

##### 2. 자아존중감과 직업만족도의 일반적인 경향

자아존중감은 각 영역의 평균점수를 5점척도로 환산했을 때 성격일반자아, 사회자아, 가정자아, 직업자아의 모든 하위영역에서 3점을 넘어서 일반적으로 생활설계사들의 자아존중감은 높은 것으로 나타났다(표 2). 하위영역중 가정자아가 가장 높은 것으로 나타났고(3.98) 직업자아가 가장 낮은 것으로 나타났다(3.53). 이러한 결과는 조사대상자들의 대부분이 가정일과 직장일을 병행하는 기혼여성으로서 가족이나 사회집단 내에서 자신의 역할을 규정할 때 아직까지는 가정에서 자신에 대한 자아존중감을 더 중요하게 생각하고 있다는 것을 나타내는 것이다.

직업만족도의 일반적 경향을 살펴보면 우선 전반적 직업만족도는 평균점수를 5점척도로 환산했을 때 3.35점으로 나타나 척도의 중간점을 상회하고 있었다. 영역별 직업만족도에 있어서는 5점 척도로 환산했을 때 동료관계 만족도(3.72)가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 상관에 대한 만족도(3.67), 직무자체 만족도(3.65), 급여만족도(3.62), 승진만족도(3.04), 근무환경 만족도(3.03)의 순으로 나타났다. 이 결과 중 동료관계 만족도가 높게 나타난 이유는 생활설계사들의 채용이 대부분 생활설계사 자신들의 소개로 이루어져 있기 때문이라고 생각되며, 조사대상자의 약 85%가 100만원 이상의 소득을 올리고 있는 것으로 볼 때 직무자체와 급여에 대한 만족도가 높게 나타났다고 생각된다. 그러나 승진과 근무환경에 대한 만족도가 다른 영역에 비해 낮게 나타나고 있는데, 이는 아직까지 생활설계사들의 보험상품 판매방식이 연고 위주의 가정방문 판매 방식이고, 생명보험업계의 생활설계사 재직 현황인 비적격자의 대량 도입으로 인한 조기탈락 현상과도 관련이 있을 것으로 생각된다.

### 3. 전반적 직업만족도에 대한 각 영역별 직업만족도의 설명력

본 연구에서는 전반적으로 측정된 직업만족과 부분적인 직업만족의 합이 동일하지 않으며, 부분별 만족의 합으로 직업만족을 측정하는 것은 직업만족의 중요한 요인을 간과하는 결과를 낳을 수 있다는 Schneider과 Campell(1983)의 연구결과와 전반적인 직업만족을 측정하는 단일한 측정도구의 사용이 필요하다는 Schneider(1985)의 주장을 토대로 전반적 직업만족도와 각 영역별 직업만족도를 따로 측정하였다.

본 연구에서 설정한 영역별 직업만족도가 전반적 직업만족도 변량을 어느 정도 설명하는지를 살펴보기 위하여 단계별 회귀분석을 적용하였다(〈표 6〉). 분석결과 직무자체 만족도가 가장 먼저 회귀식에 포함되었으며 전체 변량의 59.3%를 설명하는 것으로 나타났다. 다음으로 근무환경 만족도가 회귀식에 포함되었고 설명력은 5.9%로 나타났으며, 그리고 급여만족도, 상관만족도의 순서로 회귀식에 포함되었으며 설명력은 각각 3.3% 1.8%인 것으로 나타났다. 본 연구에서 설정한 영역별 만족도중 동료관계만족도와 승진만족도는 회귀식에 포함되지 않았다. 그리고 네 영역별 만족도의 설명력 합이 70.3%로 나타나, 부분별 만족의 합이 전반적 직업만족의 50-60% 정도를 설명한다는 Ferratt(1981)의 연구결과보다 높은 설명력을 보여주고 있다. 한편 전반적인 직업만족도에 영향을 미치는 각 영역의 상대적 중요성에 있어서도 직무자체의 만족도가 가장 영향을 크게 미치는 것으로 나타났으며 다음으로 근무환경 만족

도, 급여만족도, 상관만족도의 순서로 전반적만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 4. 전반적 직업만족도와 영역별 직업만족도에 영향을 미치는 변수

본 연구에서는 생활설계사들의 업무 영역에 대한 전망이 밝을 것으로 생각하고 소비자학전공자들의 진출분야로서의 가능성을 높이기 위해 생활설계사들의 직업만족도에 영향을 미치는 변수를 살펴보았다. 이를 위해 중회귀 분석을 실시했는데 다중공선성 여부를 확인하기 위하여 먼저 독립변수들간의 상관관계를 살펴보고, VIF값과 공차한계값을 검토하였다. 검토결과 VIF값이 모두 2미만이었고 공차한계값은 0.1 미만이 하나도 없어서 다중공선성 문제가 발생하지 않는다고 할 수 있었다.

전반적 직업만족도와 영역별 직업만족도에 영향을 미치는 변수들을 살펴보기 위해서 각각 회귀분석을 실시한 결과는 〈표 7, 8〉과 같다. 우선 〈표 7〉에서 전반적 직업만족도에 영향을 미치는 변수들은 직업자아, 생활설계사의 사회적 위상, 생활설계사의 업무에 대한 위상, 생활설계사 시작동기의 순으로 나타났고, 회귀모형의 설명력은 43.5%였다. 즉 직업영역에서 자신을 평가하는 정도인 직업자아가 높을수록( $\beta=.306$ ), 다른 사람들이 생활설계사에 대한 사회적 위상이 높아질 것이라고 지각할수록( $\beta=.276$ ), 생활설계사의 업무에 대한 위상이 높아질수록( $\beta=.217$ ), 생활설계사를 자발적으로 시작한 경우( $\beta=.138$ ) 전반적 직업만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 전반적 직업만족도에 대한 영역별 직업만족도의 설명력

선택된 직업만족도 영역	회귀식에 각 영역이 추가된 후의 R <sup>2</sup>	추정값의 표준오차	R <sup>2</sup> Change	b( $\beta$ )	F값
직무자체만족도	.593	1.727	.593	.323(.498)***	377.964
근무환경만족도	.652	1.601	.059	.205(.197)***	241.497
급여만족도	.685	1.526	.033	.300(.180)***	186.096
상관만족도	.703	1.485	.018	.160(.160)***	151.263

\*\*\* p<.001

〈표 7〉 생활설계사의 전반적 직업만족도에 대한 회귀분석

독립	종속		전반적 직업만족도	
			b	$\beta$
자이존증감	가정자아		6.629E-02	.057
	사회자아		3.312E-02	.030
	성격일반자아		5.219E-02	.056
	직업자아		.262	.306**
업무관련 변수	생활설계사 시작동기		1.037	.138*
	사회적 위상에 대한 지각		.888	.276***
	생활설계사 활동기간	1년미만	-.145	-.022
		1-2년 미만	.379	.053
		3년 이상	-.130	-.021
	생활설계사 업무에 대한 전망	업무의 활발성	.365	.110
업무의 전문성		-.118	-.028	
업무의 위상		.715	.217**	
인구통계 변수	연령	20대	-.125	-.013
		40대	-.449	-.074
		50대	3.118E-02	.003
	교육	전문대졸 이상	-.225	-.037
		초등학교 재학	-4.968E-02	-.008
	가족생활 주기	중고등학교 재학	-.150	-.021
		대학생 이상	.365	.053
		월평균 가계수입	100만원 미만	.325
		100-200만원 미만	.471	.075
		300만원 이상	-.583	-.069
상수			-3.493	
수정된 R <sup>2</sup>			.435	
F			6.953***	

\*p < .05    \*\*p < .01    \*\*\*p < .001

- 업무관련 기준변수 - ①생활설계사 활동기간: 2-3년    ②생활설계사 시작동기: 비자발적동기
- 인구통계 기준변수 - ①연령: 30대    ②교육수준: 고졸이하    ③가족생활주기: 첫자녀 취학 전    ④소득: 200-300만원

영역별 직업만족도에 영향을 미치는 변수들은 〈표 8〉과 같다. 우선 직무자체 만족도에 영향을 미치는 변수들을 살펴보면 직업자아, 일반자아, 생활설계가 시작동기, 생활설계사의 업무에 대한 위상 순으로 나타났고 회귀모형의 설명력은 60.8%로 매우 높게 나타났다. 직업자아가 높을수록( $\beta=.402$ ), 일반자아가 높을수록( $\beta=.266$ ) 직무자체의 만족도가 높았고 생활설계사를 자발적으로 시작한 경우( $\beta=.177$ ), 생활설계사의 업무에 대한 위상이 높아질수록( $\beta=.164$ ) 직무자체의 만족도가 높게 나타났다.

다음으로 상관만족도에 미치는 영향에 있어서는 직업자아가 높을수록( $\beta=.304$ ), 생활설계사의 업무에 대한 위상이 높아질수록( $\beta=.295$ ) 상관에 대한 만족도가 높게 나타났고 이들 변수의 설명력은 19.3%로 나타났다. 급여만족도의 경우는 직업자아가 높을수록( $\beta=.321$ ), 생활설계사 업무의 위상이 높아질 것이라고 지각할수록( $\beta=.204$ ), 생활설계사에 대한 사회적 위상이 높다고 지각할수록( $\beta=.175$ ) 급여에 대한 만족도가 높게 나타났고 이들 변수의 설명력은 22%로 나타났다.

<표 8> 생활설계사의 영역별 직업만족도에 대한 회귀분석

독립	종속		직무자체만족도		상관만족도		급료만족도		
			b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$	
자아 존중감	가정자아		-.161	-.090	.134	.125	.103	.157	
	사회자아		3.065E-02	.018	.153	.148	-3.467E-02	.056	
	성격일반자아		.376	.266**	-7.257E-02	-.084	-3.813E-02	-.072	
	직업자아		.522	.402***	.246	.304*	.115	.321*	
업무 관련 변수	생활설계사 시작동기		2.051	.177**	-.300	-.043	.537	.125	
	사회적 위상에 대한 지각		.792	.161	.185	.062	.323	.175*	
	생활설계사 활동기간	1년 미만	.272	.027	.984	.162	.196	.053	
		1-2년 미만	-.119	-.018	1.098	.167	.424	.105	
		3이상	.277	-.029	.336	.059	8.625E-02	.025	
	업무에 대한 전망	업무의 활발성	.349	.069	-1.630E-02	-.005	-7.389E-02	-.039	
업무의 전문성		-0.445E-02	.013	-.251	-.063	9.789E-02	.041		
업무의 위상		.819	.164*	.900	.295**	.381	.204*		
인구 통계 변수	연령	20대	-.129	-.009	2.292E-02	.003	3.228E-02	.006	
		40대	-.830	-.090	-.401	-.071	.520	.152	
		50대	-1.642	-.113	1.155	.130	.219	.040	
	교육	전문대졸 이상	-1.138E-02	-.001	-.131	-.023	-.187	-.055	
		가족생활 주기	초등학교 재학	.172	.019	.268	.048	-4.912E-02	-.014
			중고등학교 재학	1.987E-02	.002	1.135	.188	-.760	-.191
	대학생 이상		.542	.052	.961	.150	-.578	-.148	
	월평균 가계수입	100만원 미만	6.600E-02	.006	.796	.110	.171	.040	
		100-200만원 미만	.813	.084	-8.714E-02	-.015	.382	.106	
		300만원 이상	7.879E-02	.006	-.320	-.041	-.102	-.021	
상수			-2.866		-.291		1.419		
수정된 R <sup>2</sup>			.608		.193		.220		
F			12.489***		2.807***		3.163***		

\*p < .05    \*\*p < .01    \*\*\*p < .001

- 업무관련 기준변수 - ①생활설계사 활동기간: 2-3년    ②생활설계사 시작동기: 비자발적동기
- 인구통계 기준변수 - ①연령: 30대    ②교육수준: 고졸이하    ③가족생활주기: 첫자녀 취학 전    ④소득: 200-300만원

동료만족도에 영향을 미치는 변수를 살펴보면, 직업자아, 가정자아, 교육수준으로 나타났고 회귀모형의 설명력은 48.9%로 높게 나타났다. 직업자아가 높을수록( $\beta=.390$ ), 가정자아가 높을수록( $\beta=.178$ ) 동료에 대한 만족도가 높은 반면 전문대졸 이상 집단( $\beta=-.125$ )이 고졸집단에 비해 동료에 대한 만족도가 낮게 나타났다.

승진만족도에 영향을 미치는 변수는 상관만족도에 영향을 미치는 변수와 마찬가지로 직업자아가 높을수록( $\beta=.381$ ), 생활설계사의 업무에 대한 위상

이 높아질수록( $\beta=.244$ ) 승진에 대한 만족도가 높게 나타났고 이들 변수의 설명력은 23.6%로 나타났다.

마지막으로 근무환경에 대한 만족도에 영향을 미치는 변수는 생활설계사의 사회적 위상과 연령으로 나타났는데 생활설계사에 대한 사회적 위상이 높아질 것이라고 지각할수록( $\beta=.327$ ), 연령이 30대에 비해서 20대인 경우( $\beta=.191$ ) 근무환경 만족도가 높았고 이들 변수의 설명력은 22.2%로 나타났다.

전체적으로 근무환경 만족도를 제외하고, 전반적 직업만족도와 영역별 직업만족도에 영향을 미치는

〈표 8 계속〉 생활설계사의 영역별 직업만족도에 대한 회귀분석

독립		종속	직무자체만족도		상관만족도		급료만족도		
			b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$	
자아 존중감	가정자아		.158	.173*	-7.316E-02	-.100	-5.689E-02	-.053	
	사회자아		.131	.160*	.109	.157	3.759E-02	.037	
	성격일반자아		4.275E-02	.061	4.928E-02	.008	.195	.226	
	직업자아		.251	.390***	.209	.381**	-3.434E-03	-.004	
업무 관련 변수	생활설계사 시작동기		.184	.032	.191	.351	.543	.507	
	사회적 위상에 대한 지각		.201	.083	.140	.070	.973	.327***	
	생활설계사 활동기간	1년 미만	-.501	.100	.319	.078	.677	.111	
		1-2년 미만	-.215	-.040	-4.861E-02	-.011	.352	.054	
		3년 이상	-.386	-.084	-.309	-.081	-.270	-.048	
	업무에 대한 전망	업무의 활발성	-1.273E-02	-.005	5.802E-02	.028	.158	.051	
		업무의 전문성	.149	.046	4.686E-02	.017	.125	.032	
		업무의 위상	.259	.105	.504	.244**	.277	.091	
인구 통계 변수	연령	20대	-9.96E-02	-.014	.348	.058	1.698	.191*	
		40대	-.385	-.084	.324	.085	.625	.111	
		50대	8.132E-02	.000	.240	.040	.754	.087	
	교육	전문대졸 이상	-.570	-.125*	-5.610E-02	.277	-.190	-.034	
		가족생활 주기	초등학교 재학	.222	.049	.477	.126	.808	.145
			중고등학교 재학	.790	.149	-.244	-.055	.340	.052
	대학생 이상		.351	.067	.211	.049	7.098E-3	.001	
	월평균 가계수입	100만원 미만	.553	.096	.377	.079	.425	.061	
		100-200만원 미만	.315	.066	-.206	-.052	.593	.102	
		300만원 이상	-.719	-.111	-.507	-.097	7.277E-02	.009	
상수			-570		-1241		-339		
수정된 R <sup>2</sup>			.489		.236		.222		
F			8.357***		3.363***		3.189***		

\*p &lt; .05    \*\*p &lt; .01    \*\*\*p &lt; .001

• 업무관련 기준변수 - ①생활설계사 활동기간: 2-3년

②생활설계사 시작동기: 비자발적동기

• 인구통계 기준변수 - ①연령: 30대    ②교육수준: 고졸이하

③가족생활주기: 첫자녀 취학 전    ④소득: 200-300만원

가장 중요한 변수는 직업자아로 나타났다. 이는 직업에 대한 자아존중감을 높이기 위해 기존 취업여성으로서의 생활설계사들이 자신의 가치를 직장일에 두고 생활설계사로서의 사명감을 고취하는 것이 업무향상에도 도움이 되고 직업만족도도 높일 수 있다는 것을 보여준다. 그러기 위해서는 생명보험회사에서도 생활설계사들이 자긍심을 갖고 일을 할 수 있도록 보험의 중요성과 전문직업인으로서의 보험설계사들의 마음가짐과 필요한 지식, 기술 등을 체계적으로 교육해야 할 것이다. 현재 생활설계사들

을 모집하고 있는 많은 생명보험회사에서는 사회생활을 통하여 보람을 얻고 활동적이며 자신의 일에 대하여 열성적인 여성을 필요로 하고 있다. 이러한 인력들을 수용하기 위해 외국계 생명보험회사에서는 생활설계사의 자격을 직장경력이 있는 정규대학 졸업생 등으로 강화하여 전문인력을 선발한 뒤 독자적인 교육시스템으로 장기간의 연수를 거쳐 보험상품에 대한 해박한 지식과 고객에 대한 투철한 서비스 정신을 갖추도록 교육하고 있다. 이러한 채용 관례가 국내 생명보험회사에서도 정착이 된다면 생

생활설계사들이 갖추어야 할 자질과 능력이 높아지면 서 직업에 대한 전문성도 높아지리라 예상된다.

생활설계사의 사회적 위상에 대한 지각은 3가지 영역에서, 생활설계사 업무에 대한 위상은 5가지 영역에서 직업만족도에 영향을 미치는 중요한 변수로 나타났다. 이러한 결과는 연고위주의 판매에서 탈피하여 고객의 상황과 욕구를 파악해서 고객에 맞는 맞춤형의 서비스까지 제공할 수 있는 능력이 있는 생활설계사들이 많이 배출된다면 업무의 과학화, 직업의 전문화 등을 이루어 생활설계사에 대한 사회적 위상을 높이는 동시에 업무에 대한 위상도 자연스럽게 높아질 것이라는 것을 시사한다. 또한 과거보다는 많은 생활설계사들이 자신의 직업을 전문직으로 생각하고 인터넷을 통한 정보제공, 자신의 고객만족을 위한 방법 개발 등 다양하고 활발한 활동을 하고 있는데 이러한 설계사의 역할은 전문적인 지식과 기술, 태도 등이 갖추어져야 하므로 소비자학을 전공한 학생들이 졸업 후 진출할 수 있는 적합한 분야가 될 수 있을 뿐만 아니라 이러한 전공자들이 우리나라의 보험문화의 수준을 끌어올리는 촉매 역할을 하는데 일익을 담당할 수도 있을 것이다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 대구시에 있는 한 대형생명보험회사의 생활설계사를 대상으로 생활설계사들의 업무관련변수와 자아존중감 및 직업만족도의 전반적인 수준을 밝히고, 직업만족도에 영향을 미치는 요인들을 규명하고자 하였다. 이러한 연구문제에 대한 분석결과를 토대로 다음과 같은 결론 및 제언을 할 수 있다.

첫째, 조사대상자들은 생활설계사의 현재의 사회적 위상은 그리 높지 않다고 평가하고 있으나(2.87) 업무에 대한 전망은 대단히 높게 평가하고 있었다. 특히 업무의 전문성에 대한 전망이 평균 4.53으로 가장 높게 나타났으며 업무의 위상에 대한 전망도 4.01, 업무의 활발성에 대한 전망도 3.99로 매우 높게 나타나고 있다. 이렇게 업무를 직접 수행하고 있는

생활설계사들이 전망을 높게 평가하고 있다는 것은 생활설계사 업무의 전문성, 업무의 위상, 업무의 활발성에 대한 전망이 높다는 것을 확인할 수 있도록 해주는 것이다.

둘째, 자아존중감 수준에 있어서는 일반자아, 사회자아, 가정자아, 직업자아 중 가정자아(3.98점)가 가장 높게 나타난 반면 직업자아(3.53점)가 가장 낮게 나타났는데, 자신의 직업에 대한 자아존중감을 높이기 위해서는 생활설계사라는 직업에 전문성을 부여하는 일이 중요하다. 이를 위해 우선 생명보험회사의 생활설계사 교육에 있어 보험상품에 대한 지식뿐만 아니라 장단기 재무설계, 투자 및 자산관리, 고객관리, 고객만족 등 관련교육을 보다 심층적으로 실시하여 교육의 질을 향상시키는 것이 중요하다. 앞으로는 그동안 낙후되었던 우리 나라 금융분야의 발전이 급속하게 이루어지면서 생활설계사들의 업무도 급속하게 전문화되어 갈 것으로 기대된다. 그러나 이를 위해서는 먼저 전문화된 업무를 수행할 능력이 있는 사람들을 선별하여 채용하는 일이 중요할 것이다. 따라서 관련학과에서 교육을 받은 사람들이 활발하게 진출할 수 있도록 직제나 급여, 채용방식 등 여건이 마련되어야 한다. 특히 한국소비자학회에서 수여하는 소비자재무설계 자격인증을 획득한 학생들은 관련학과에서 교육을 받은 전문인력들이기 때문에 생활설계사 업무의 전문화를 확실하게 달성할 수 있는 자격을 갖춘 사람들이다. 따라서 이들이 생활설계사 업무에 활발하게 진출할 수 있도록 보험업계 및 대학, 그리고 학생들 모두의 노력이 요구된다고 하겠다.

셋째, 영역별 직업만족도는 동료관계 만족도(3.72점)가 가장 높게 나타났으며, 다음 상관에 대한 만족도(3.67점), 직무자체만족도(3.65점), 급여만족도(3.62점), 승진만족도(3.04점), 근무환경 만족도(3.03점)의 순으로 나타났고, 전반적인 직업만족도는 5점 척도로 환산했을 때 3.35점으로 나타나 모든 영역에서 중간점을 상회하는 수준이었다. 근무환경에 대한 만족도가 가장 낮게 나타난 이유는 생활설계사라는 직업이 일정한 장소에서 일을 하는 것이 아니라 고객을 관리하고 개척판매를 하기 위해 끊임없이 들

아다녀야 하고 사람들과 대면해서 상담을 해야하기 때문인 것으로 생각되며, 근무환경에 대한 만족도를 높이는 방법은 외근보다 내근하는 직업을 더 가치 있게 생각하는 고정관념을 설계사 스스로 바꾸는 것이 필요하다. 또한 인터넷등을 이용해 고객에게 다가가는 방법에 대한 연구도 활발하게 이루어져야 할 것이다.

넷째, 전반적 직업만족도에 영향을 미치는 각 영역별 직업만족도의 설명력은 70.3%였으며 직무자체의 만족도가 영향을 가장 크게 미쳤고 다음으로 근무환경 만족도, 급여만족도, 상관만족도의 순으로 나타났다. 승진과 동료관계에 대한 만족도는 영향을 미치지 않았다.

다섯째, 전반적 직업만족도에 영향을 미치는 변수는 직업자아, 사회적 위상에 대한 지각, 생활설계사의 업무에 대한 위상, 생활설계사의 시작동기의 순으로 나타났으며 이 변수들의 설명력은 43.5%로 나타났다. 생활설계사의 업무에 대한 위상과 사회적 위상에 대한 지각은 업무수행 중 애로사항에서도 나타나며 이를 제고시킴으로써 직업만족도를 높이는 요인이 될 수 있다. 이는 생활설계사들의 대내외적인 위상과 생명보험에 대한 인식이 개선이 되지 않고서는 생활설계사라는 직업에 대한 자긍심을 가지고 활동을 할 수 있는 것을 기대할 수 없다는 것을 말한다.

최근에는 외국계 생명보험회사 진출이후 생활설계사에 대한 위상도 높아지고 생명보험상품에 대한 소비자들의 인식이 많이 달라졌는데 가계마다 몇 가지씩의 보험에 가입하는 것은 거의 필수적인 일이 되었다. 그동안 여성의 고유한 직업영역이던 생활설계사직에 남성들이 대거 참여하는 현 시점에서 여성 생활설계사들이 투철한 전문성과 직업의식을 갖지 않고는 경쟁력이 떨어질 수도 있을 것이다. 이에 대한 대처방안으로 생활설계사들에 대한 직업적인 동기부여를 위해 보험상품에 대한 교육과 고객의 개별적인 욕구에 부합되는 최적의 보험상품을 설계하고 판매할 수 있는 능력을 갖추도록 하는 교육 및 고객관리방법에 대한 교육, 인터넷을 이용한 정보제공 및 상담에 대한 교육 등 생활설계사 교육

프로그램이 고급화되어야 할 것이다.

또한 국내 생명보험회사에서 설계사의 모집기준을 강화하고 보다 전문성을 갖출 수 있도록 교육시스템을 보강한다면 생활설계사는 한국소비자학회에서 수여하는 소비자재무설계사 자격인증 소지자들이 진출할 수 있는 가장 바람직한 분야중의 하나가 될 수 있을 것이다.

본 연구는 일부지역의 생활설계사들을 대상으로 하였기 때문에 논문의 결과를 일반화하기에는 어려움이 있다. 그러나 소비자학 분야에서 아직까지 생활설계사들을 대상으로 한 연구는 없는 실정이기 때문에 이와 관련된 후속 연구들이 많이 나와야 할 것이다. 또한 연구설계에서 직업만족도에 영향을 미칠 수 있는 변수들 예를 들어 전문성 여부, 보험회사의 교육시스템, 직급 등을 고려하지 않았는데 이러한 변수들이 후속연구에서 다루어져야 할 것이다.

## ■ 참고문헌

- 김순기(1999). 학교장의 변혁적 지도성과 교사의 직무만족과의 관계연구. 인하대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김태협(1995). 종업원의 직무만족과 신인사제도의 상호관련성에 관한 연구. 인하대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김현강(1993). 보험업법. 법륜사.
- 김호민(1995). 학교장의 자아존중감과 직무만족과의 관계. 인하대학교 대학원 석사학위논문.
- 남태민(1998). 생명보험 생활설계사의 전문화에 관한 연구. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 생명보험협회(1994). 생명보험통계연보.
- 생명보험협회(1995). 한·미·일 생명보험 FACT BOOK.
- 생명보험협회(1997, 1998). 생명보험 FACT BOOK.
- 송인섭(1988). 가정환경의 지위변인과 작용변인이 아동의 자아개념 형성에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 송인섭(1989). 인간심리와 자아개념. 양서원.
- 양철환(1998). 보험설계사의 직무만족에 관한 실증



- 적 연구. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
- 연문희(1985). 청소년의 이해와 지도. 창학사.
- 오규정(1992). 생명보험설계사들의 이직에 관한 연구. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 조근원(1996). 교사의 직무만족도 저해요인 분석을 통한 교육여건 개선방안. 인하대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- Branden, N. (1969). *The Psychology of Self-Esteem*. New York: Banam Books, Inc.
- CooperSmith, S. (1967). *The Antecedents of Self-Esteem*. San Francisco: Freeman
- Ferratt, T. W. (1981). Overall Job Satisfaction: Is it a linear function of facet satisfaction?. *Human Relations*, 34(6), 463-473.
- Felker, D. W. (1974). *Building Positive Self-Concept*, Minneapolis. Minn.; Burgess Publishing Company.
- Locke, E. A. (1987). The Nature and Cause of Job Satisfaction, in M. D. Dunnette(ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand McNally College Publishing Co., 130.
- Maslow, A. H. (1964). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Mussen, P. M., J. J. Conger & J. Kagar (1969). *Child Development and Personality*. New York: Harper and Row, 489-492.
- Robins, S. P. (1987). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*, 3rd ed.. Prentice-Hall. Englewood Cliffs, 30.
- Rosenberg, M. & R. G. Simmons (1979). Black and White Self-Esteem: The Urban School Child. Washington. Ros Monograph Series. *American Sociological Review*, 1-10.
- Scarpello, V. & J. P. Campell (1983). Job Satisfaction: Are all the part there?. *Personnel Psychology*, 36, 577-602.
- Schneider, B. (1985). Organizational Behavior. *Annual Review of Psychology*, 36, 573-611.
- Smith, P. C., L. M. Kendall & C. L. Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Rand McNally, Chicago.
- Szilagyi, A. D. Jr. & M. J. Jr. Wallace (1987). *Organizational Behavior and Performance*, 4th ed.. Foresman and Company. Scott, 71-73.