

기업의 사회적 책임 활동이 조직신뢰 및 노사관계에 미치는 영향에 관한 연구

신동주[†] · 유연우^{††}

요 약

본 연구에서는 기업의 사회적 책임 활동의 영역을 넓혀 나가고 있는 국내 기업과 기관의 사회적 책임 활동이 해당 기업의 노사관계에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있는지를 검증해서, 기업의 사회적 책임 활동이 기업의 구성원으로 하여금 조직신뢰와 노사관계에 긍정적인 또는 부정적인 영향을 미치고 있다면, 기업이 취해야 할 정책적 또는 전략적 과제는 어떠한 것이 있을 수 있는가를 제언하는 것을 목적으로 하였다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 기업이 사회적 책임활동을 함으로써 직원들의 조직에 대한 신뢰수준에 부분적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 기업의 사회적 책임 활동은 조직의 성과에 영향을 미치는 변수 중 하나인 노사관계에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 기업구성원들의 조직신뢰의 향상은 노사관계에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이와 같이 본 연구의 결과는 기존의 선행연구에서 다루어지지 않은 기업의 사회적 책임과 조직성과의 중요한 요소인 조직신뢰 및 노사관계 간의 직·간접적 영향관계를 입증하였다.

주제어 : 기업의 사회적 책임, 조직신뢰, 노사관계, 지속가능경영, 기업의 사회공헌활동

[†] 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 석사과정

^{††} 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 교수(교신저자)

논문접수: 2011년 8월 29일, 1차 수정을 거쳐, 심사완료: 2011년 10월 7일

* 본 연구는 한성대학교 교내연구비 지원과제 임

A study on the impact of corporate social responsibility on organizational trust and Labor-Management Relations

Dong-Ju Shin[†] · Yen-Yoo You^{† †}

ABSTRACT

The purposes of this study are to verify if social responsibility activities of domestic companies and organizations who are widening the area of corporate social responsibility activities make a significant effect on the Labor-Management Relations of the company statistically and suggest political and strategic tasks the company must assume if the corporate social responsibility activities are to make positive and negative effects on organizational trust and Labor-Management Relations by members of the company. The results of the study can be summarized as follows. First, companies make a positive effect partially on the standard of employees' confidence for the organization through the corporate social responsibility activities. Second, corporate social responsibility activities have an effect partially on the Labor-Management Relations which are one of the variables influencing an organization's results. Third, the improvement of employees' organizational trust had a significant effect on Labor-Management Relations. Therefore, the results of this study verified the direct and indirect effects between organizational trust and Labor-Management Relations which are important factors of companies' social responsibility and organizational results which were not treated in the precedent studies.

Key Words : Corporate social responsibility, organizational trust, Labor-Management Relations, CSR, SR

1. 서론

과거와 달리 현대사회의 대부분의 기업은 이윤추구라는 목적에서 벗어나 기업의 사회성 내지는 여타의 목적을 달성하기 위하여 매년 사회공헌활동에 많은 비용을 지출하고 있다. 수십 년간 국제기업들은 지역사회에 자금을 기부하는 방법으로 브랜드 이미지를 형성하고 개선하는데 노력하여 왔으나, 이제 기부금만으로는 국제시장에서 경쟁우위를 다지는데 한계에 이르렀다. 사회의 기업에 대한 기대는 이제 기존의 자선적 형태의 방법들로서는 한계가 있으며, 보다 적극적이고 직접적으로 사회적 책임 수행에 참여해야 할 것을 다양한 이해관계자들이 요구하고 있고, 그러한 행동이나 활동들이 경쟁사로부터 경쟁력을 갖출 수 있고, 소비자로 하여금 신뢰를 강화하여, 매출상승에 긍정적 영향을 미친다고 판단하고 있기 때문이다.

그러므로, 기업의 사회적 책임 활동을 충실히 하게 되면 기업의 브랜드 향상을 통한 우수인적자원의 확보와 제품의 이미지 향상, 이해관계자들의 영향력 감소 등 많은 정책적 시사점을 제공해 줄 수도 있다. 이와 같이 최근 연구되고 있는 기업의 사회적 책임 활동은 소비자와 사회에 대한 적극적인 활동을 강조하고 있으며, 현대사회에서 지속가능기업이 되기 위한, 기업경영에서 중요한 위치를 차지하고 있다.

대부분의 사회적 책임에 대한 연구는 기업의 성과, 브랜드 태도, 기업이미지, 조직시민행동, 조직신뢰에 대한 연구 이슈로서 최근에 가장 활발하게 연구되고 있는 분야이며, 많은 기업에 걸쳐서 그 영향력이 통계적으로 검증되고 있다. 그에 비해 기업의 경쟁력에 중요한 역할을 차지하고 있는 노사관계에 대한 연구는 아직까지 연구가 활발히 이루어지고 있지 못하다.

이미 여러 연구자들이 탁월한 인적자원을 선발하고 유지하는 것은 조직의 지속적 경쟁우위를 제공하는 중요한 수단이라고 주장하고 있으며, 기업의 사회적 책임활동을 통해 내부 직원들의 그 기업에 대한 조직신뢰와 그로 하여금 발생할 수 있는 노사관계와의 영향관계를 실증분석해 볼 필요성이 제기되고 있다. 특히, 최근 다양한 선행연구에서 조직신뢰가 조직유효성의 중요한 핵심변수임이 증명되었으나[7], 기업의 사회적 책임 활동이 직원의 조직신뢰와 노사관계에 미치는 영향관계를 분석한 연구는 찾아보기 힘들다.

이에 본 연구에서는 CSR 활동으로 인한 기업의 성과 중 기업의 내부적 측면에 중점을 두어, 내부고객을 중심으로 직원들의 조직에 관한 신뢰와 노사관계에 어떠한 영향을 미치는지 그 관계를 파악해 보고자 하였으며, 기업의 사회적 책임 활동이 기업의 구성원으로 하여금 조직신뢰와 노사관계에 긍정적인 또는 부정적인 영향을 미치는지, 기업이 취해야 할 정책적 또는 전략적 과제는 어떠한 것이 있을 수 있는가를 제안하는 것을 목적으로 연구를 진행하였다. 이번 연구를 통해 기업의 사회적 책임 활동에 대한 종사자들의 반응과 인식을 살펴보는 것은 기업과 종사자들의 관계설정과 그에 따른 기업의 사회적 책임 활동의 방향과 전략을 제시하는데 많은 시사점을 제공해줄 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경과 가설설정

2.1 기업의 사회적 책임

기업의 사회적 책임을 뜻하는 용어로는 CSR (Corporate Social Responsibility)이 가장 보편적으로 사용되고 있으나, 이론적으로 기업의 사회적 책임(CSR)에 대해서는 다소 상이한 정의들이 사용되고 있다. 우선 가장 일반적인 정의로는 사회적·환경적 책임을 강조하는 것이다. 나아가 기업 측의 적극적 행위를 강조하는 차원에서 “기업들이 자신의 이해나 법에 의해 규정된 책임을 넘어서서 사회적 재화(social good)의 창출에 노력하는 행위”를 CSR이라고 하기도 한다[25]. 역사적으로 기업의 사회적 책임은 산업화와 더불어 나타났는데, 유럽의 경우는 산업화 이후 이미 19세기에 노동자들의 소오나 사회적 혁명 상황을 방지하기 위해 성찰적 기업가들에 의한 종업원 복지정책이 실시되었다. 20세기에 들어와 서는 미국에서 1950년대 이후 본격적인 CSR 개념화가 진행되었는데, 1953년 Howard Bowen의 Social Responsibilities of the Businessmen 저작을 중요한 시발점으로 간주 하고 있다[21]. 이후 Carroll(1979)은 사회적 책무를 경제적, 법적, 윤리적 책임, 자선적 책임으로 세분화해 이들이 계층적 구조를 갖는다고 주장했다[15]. Carroll이 제안한 CSR의 계층적 구조 중 첫 번째로 경제적 책임 차원은 기업이 이윤 지향

적 기반에서 운영되어야 한다는 것이다[15]. 이 관점은 기업이 이윤창출의 측면에서 사회가 원하는 제품·서비스를 생산해 판매해야 할 책임을 갖는다는 것이다. 두 번째로 기업은 사회가 정해놓은 법과 규제 하에서 운영되어야 한다는 법적 책임을 강조한다. 즉 사회는 기업이 법으로 정해놓은 최소한의 요구조건에서 기업의 경제적 책임을 수행하여야 한다는 것이다. 세 번째로 윤리적 책임은 기업이 법과 규제 외에도 사회의 구성원으로 준수해야 할 윤리를 지켜야 한다는 관점이다. 마지막은 자선적 책임이다. 자선적 책임은 개별 기업의 판단과 선택에 의해 남겨진 문제이지만 사회는 기업이 위의 세 가지 책임 이상의 것을 기대한다. 따라서 이 관점은 기업이 약물 중독자를 위한 거주시설, 미취업자를 대상으로 하는 고용 프로그램 등의 자선적 기부를 해야 함을 강조한다.

그 외에도 Howard Bowen(1963)은 기업의 목표와 사회의 가치 측면에서 바람직한 기업의 정책을 추구하고 의사결정 및 행동을 취하는데 대한 기업의 의무라고 주장하였고[21], McGuire(1963)는 기업의 사회적 책임을 '기업이 사회에 대한 경제적 및 법률적 의무뿐만 아니라, 이러한 의무를 넘어서서 전체 사회에 대한 책임을 져야 한다는 것'이라 주장하였고[24], Brown & Dacin(1997)은 기업의 사회적 책임을 '지각된 사회적 책임과 관련된 조직의 상태 및 활동'이라 개념화 하였다[14]. 국내에서는 정수영(1994)이 기업의 사회적 책임은 '이해관계자 집단의 이해를 조정하는 것이다'[10]. 즉, 기업의 주체인 경영자가 그 환경 주체에 대하여 갖는 책임을 말한다.'고 주장하였으며, 이우광(1997)은 기업의 사회적 책임을 '기본적인 책임인 법적, 윤리적 책임, 존재이유로서 경제적 책임, 주위로부터 존경받을 수 있는 사회공헌 책임으로 분류'한다고 정의하였다[9]. 이와 같이 기업의 사회적 책임은 기업 윤리와 불가결하게 연결되어 있으나, 사업 경영에 있어 윤리적 기준 혹은 가치에 대한 기업의 책임 개념에 포함되는 것이 더욱 올바른 정의라 할 수 있다[21].

본 연구에서는 기업의 사회적 책임을 '기업이 사회 구성원으로서 이윤추구를 넘어서 투명하고, 국가의 법규를 자발적으로 준수하며, 윤리적인 행동을 통해 사회와 환경 관련 의사결정 및 행동에 미치는 영향에 대한 조직의 책임'이라 정의하였다. 또한 기업의 사회적 책임을 Carroll이 제안한 사회적 책임의 구분인 경

제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임을 포함하는 개념을 적용하였다[16].

2.2 조직신뢰

조직신뢰란 타인, 집단 혹은 조직과 같은 실체적 대상의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대를 근거로 하여 개인, 집단 혹은 조직이 갖게 되는 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태로 정의된다[20]. Gilbert & Tang(1998)은 조직에 대한 신뢰는 상사, 동료에 대한 신뢰와 달리 비인격적이며, 제도적이라 볼 수 있으며, 조직에 대한 신뢰는 조직에 대한 확신과 지지의 감정이라고 주장하였다[19]. 이는 조직구성원이 조직의 개방성이나 공정성, 일관성과 같은 조직 차원의 요인에 대해 믿음을 가지는 것으로 실제적인 상호작용에 기반 하지 않는다고 할 수 있다. 조직생활의 대부분은 상사와의 업무관계 속에서 이루어지며, 이러한 관계 속에서 부하들이 갖는 상사에 대한 신뢰는 업무수행 뿐 아니라 부하들의 직장생활 적용에도 많은 영향을 미치게 된다. 이러한 이유에서 조직신뢰 연구의 대부분이 상사와 부하 간의 관계에 초점을 두어왔다[7]. 부하의 상사에 대한 신뢰는 조직 내에서 구성원들의 태도와 행동에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며, 부하의 상사에 대한 신뢰는 직무만족과 조직몰입으로 이어져 결과적으로는 조직의 유효성 제고에 중요한 역할을 하게 된다 [30].

본 연구에서는 조직신뢰의 기본 개념을 이루고 있는 신뢰에 대해서, 최근 조직심리학자들로 부터 널리 받아들여지고 있는 Rousseau, Sitkin, Burt 그리고 Camerer(1998)의 통합적 정의를 통해 본 논문에서 다루고자 한다[28]. Rousseau, Sitkin, Burt 그리고 Camerer(1998)는 신뢰에 대한 정의를 체계적으로 제시한 바 있는데, 이것은 현재 신뢰에 대한 가장 포괄적인 정의로 받아들여지고 있다. 이들은 신뢰를 '상대방의 행동이나 의도에 대한 긍정적인 기대를 바탕으로, 자신의 취약성을 수용하려는 심리적 상태'로 정의하고 있는데, 다른 정의들에 비해 체계적이고 명확하며, 방향성을 지니고 있고, 전제조건을 설정하고 있다는 특징을 지니며, 본 연구의 목적과 방향에 가장 근접한 설명을 해준다.

2.3 노사관계

노사관계란 사전적 의미로 '노동자와 사용자'와의 관계를 말한다. 그러나 이와 같은 노사관계는 실제로 있어서 그렇게 단순한 구조로 되어있는 것이 아니기 때문에 다음과 같은 여러 가지 의미를 이해하여야 한다. 노사관계는 사전적 의미 외에 기업경영에 필요한 노동력의 수요 및 공급관련 상호관계를 나타내는 개념으로도 이해할 수 있는데, 이는 다시 노동력의 수요 측인 사용자 및 사용자단체와 공급 측인 근로자 및 근로자의 집단조직체인 노동조합과의 상호관계로서 종업원-사용자관계(employee-employer relation)와 노동조합-사용자관계(union-employerrelation)로 구분되는 이원적 관계의 개념을 포함하는 관점에서 인식되고 있다. 넓은 의미에서의 노사관계는 개별적 노사관계와 집단적 노사관계를 모두 포함하지만 좁은 의미의 노사관계는 집단적 노사관계인 노동조합과 기업의 관계를 뜻한다[1]. 미국과 유럽의 국가에서는 노사관계를 "산업관계"(Industrial relations)라는 용어로 표현하기도 하는데, 이는 노사 간의 문제를 산업화와 더불어 발생한 문제로 파악하는 것으로서, J. T Dunlop(1958)에 따르면, '일반적인 노동관계는 근대공업사회에 고유한 것은 아니다. 그러나 공업사회는 그 정치적 형태를 불문하고 노동자와 경영자의 개별집단을 만들어 낸다'고 말하였으며, 또, '특정시기에 있어서의 노사관계제도도 특정주역, 특정의 상호관계, 노사관계제도를 결합시키는 이념, 작업장 또는 작업사회에서 주역자들을 다스릴 목적으로 만들어진 제 규칙 등으로 구성된다.'고 주장하고 있다[18]. 한편 하버드 대학 교수 Mills(1982)는 노사관계를 'Labor and management relations'라고 표현하고 "노동조합과 사용자 단체와의 관계 및 산업평화를 유지하기 위한 노사 간의 대등한 조직적인 집단관계"라고 규정하며, 근로자와 사용자의 대등한 개별적 관계도 노사관계로 지칭하고 있다[26].

본 연구에서는 노사관계의 개념에 대해, 위에 설명한 하버드 대학 교수 Mills(1982)의 노사관계는 "Labor and management relations"라고 표현하며, "노동조합과 사용자 단체와의 관계 및 산업평화를 유지하기 위한 노사 간의 대등한 조직적인 집단관계"라고 정의한 개념을 적용토록 규정한다[26].

2.4 구성개념간의 관계 및 가설

2.4.1 기업의 사회적 책임과 조직신뢰의 관계

본 연구에서는 기업의 사회적 책임 활동이 조직신뢰에 미치는 영향을 검증하기 위해 가설을 설정하였다. 직원의 조직에 대한 신뢰를 촉진하는 데는 개방적 의사소통, 직원의 의사결정권 확대, 중요한 정보의 공유, 지각과 감정의 진실된 공감 등의 4가지 요소를 제시하며, 서비스기업이 사회적 공헌이나 자선활동을 지속적으로 성실히 수행할 경우 직원들이 진실되게 공감하여 신뢰가 높아질 가능성이 있다고 주장한 O'Malley(1999)의 연구와 기업의 사회적 성과와 [27] 내부 직원의 지각에 대한 연구에서 기업의 윤리, 가치, 사회적 활동이 직원들이 조직에 대해 긍정적인 지각을 형성하는 데 중요한 역할을 하며 이로 인해 경쟁우위를 다질 수 있다고 주장한 Greening & Turban(2000)의 연구결과를 비롯하여[29], 사회적 문제를 인식하고 윤리적으로 해결하는 기업이 투자자들에게 신뢰를 받는다는[20] 결과를 도출한 Hosmer(1995)외에 국내에서도 사회적 책임 자체가 본질적으로 자선적 활동과 크게 연관되면서, 기업의 사회적 활동이 자연스럽게 신뢰에 이어질 것이라는 주장한 지성구(2006)의 연구결과와[11] 윤리경영의 실천과 조직에 대한 신뢰와의 관계에 대한 연구에서, 대외적 윤리 활동은 신뢰의 특징과 관련하여 영향력을 행사할 수 있다고 주장하고 있는 최창명 & 김성수(2005)의 연구결과[13], 그리고 최준수(2008)는 최고경영자의 의지와 윤리교육의 활성화는 조직에 대한 신뢰에 정(+의 영향을 미친다고 하였다[12]. 이와 같은 기업의 사회적 책임 활동과 조직신뢰의 선행연구를 근거로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1. 기업의 사회적 책임 활동은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 기업의 경제적 책임활동은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 기업의 법적 책임활동은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 기업의 윤리적 책임활동은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 기업의 자선적 책임활동은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.4.2 기업의 사회적 책임과 노사관계의 관계

본 연구에서는 기업의 사회적 책임 활동이 노사관계에 미치는 영향을 검증하기 위해 가설을 설정하였다. 앞에서 살펴본 바와 같이 기업의 사회적 책임 활동과 노사관계가 중요한 관계를 가지고 있음에도 불구하고, 학자들의 연구가 아직까진 그리 많지 못하다. 현대사회에서의 선진국을 포함한 모든 국가에서는 노사 간의 협력을 위하여 적극적인 투자와 노력을 기울이고 있는 실정이다. 우리나라 역시 과거의 대립적 노사관계를 정리하고 새로운 협력적 노사관계의 발전을 위하여 정부와 각 기관단체에서 다각적인 노력을 기울이고 있으며, 본 연구에서도 기업의 사회적 책임 활동이 기업의 내부성과 중 하나인 노사관계에 영향을 미치는 지에 대한 연구를 통해 실증하고자 한다. 국내연구결과 중 기업의 사회적 책임과 노사관계의 선행연구인 박성부(1999)의 연구결과를 보면, 그의 연구인 '관광호텔의 노사관계에 관한 실증적 연구'에서 호텔 노사관계의 영향특성 변수로서 호텔기업의 사회적 책임에 대한 인식, 리더십 유형을 경영자 특수변수로, 교육훈련과 임금수준, 승진정책을 관리체계변수로, 그 특성에 따른 노사 간의 관계에 따라 성과가 달라진다고 하면서, 경영자의 사회적 책임이 종업원의 노사협력관계를 향상시킨다고 하였다[4].

이처럼 기업의 사회적 책임과 노사관계 간의 관계에 긍정적인 정(+)의 관계가 있다는 선행연구를 토대로, 기업의 사회적 책임은 노사관계에 직접적이든 간접적이든 영향을 미칠 것이라 추론 할 수 있다. 이와 같은 기업의 사회적 책임 활동과 노사관계의 선행연구를 근거로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2. 기업의 사회적 책임 활동은 노사관계에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 기업의 경제적 책임활동은 노사관계에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 기업의 법적 책임활동은 노사관계에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 기업의 윤리적 책임활동은 노사관계에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 기업의 자선적 책임활동은 노사관계에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.4.3 조직신뢰와 노사관계의 관계

본 연구에서는 조직신뢰가 노사관계에 미치는 영향을 검증하기 위해 가설을 설정하였다. Dsmalchian, Blyton & Adamson(1989) 노사관계와 조직유효성의 관계에 있어서는 조직성과보다는 안정성이 중시된다고 하면서, 노사관계의 풍토가 조화지향적, 책임지향적일수록 파업, 이직률 등의 안정성이 높아지는 반면, 투쟁성이 강할수록 안정성이 낮아진다고 하면서, 노사관계가 조직 유효성에 영향을 미칠 것이다[17].

국내의 연구에서 이영찬(2009)은 사회적 자본의 구성개념 중 비전, 목표, 핵심가치공유, 신뢰, 단체참여가 협력적 노사관계에 정의 영향을 미치는 것과 협력적 노사관계가 기업성과에 정의 영향을 미치는 것을 나타내었다[8]. 또한, 김동원 & 오문규(2008)는 '고성과 작업시스템이 협력적 노사관계에 미치는 영향'에 대한 연구에서 고용안정, 내부노동시장안정화, 효율성 임금, 공정한 배분은 협력적 노사관계에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다[1]. 나영재(2010)는 인사제도 공정성은 협력적 노사관계에 영향을 미칠 것이라고 주장하였다[3]. 이와 같은 기업의 사회적 책임 활동과 조직신뢰의 선행연구를 근거로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

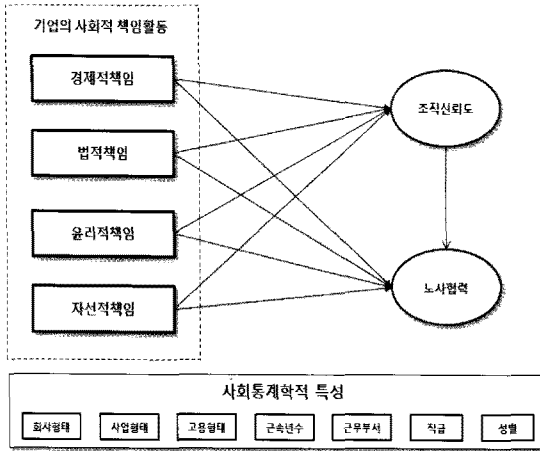
H3. 조직신뢰는 노사관계에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 기업의 사회적 책임활동이 해당 기업에 종사중인 종사자들의 다양한 조직적 특성에 미치는 영향을 검증하기 위해서 기업의 사회적 책임활동을 구성하는 하위 구성요소로써 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임의 4개의 변수를 독립변수

로써 정의하였고 종속변수로서 조직신뢰, 노사관계의 2개의 변수를 정의하여 각각의 독립변수들과의 통계적 영향관계 및 조직신뢰가 노사관계에 미치는 영향에 대한 통계적 검증을 실시하고자 하였다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해서 본 연구가 설정한 연구모형은 아래의 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구모형

이러한 연구모형의 실질적 검증을 통해서 본 연구는 기업의 사회적 책임활동이 해당 기업의 종사자들이 가지는 조직신뢰, 노사관계에 통계적인 관련성을 가지고 있는지, 긍정적인 영향을 미치고 있는지 또는 부정적인 영향을 미치고 있는지를 확인할 수 있으며 나아가 조직신뢰가 노사관계에 미치는 영향을 확인함으로써 결론적으로는 조직구성원들의 조직신뢰와 노사관계를 증진하기 위한 정책적 제언을 하는 것이 가능할 것이다.

3.2 조작적 정의와 특성

3.2.1 기업의 사회적 책임

본 연구에서는 기업의 사회적 책임에 대한 선행연구를 기초로 하여, 기업의 사회적 책임을 '기업이 사회구성원으로서 이윤추구를 넘어서 투명하고, 국가의 법규를 자발적으로 준수하며, 윤리적인 행동을 통해 사회와 환경 관련 의사결정 및 행동에 미치는 영향에 대한 조직의 책임'이라 정의하였다.

본 연구는 기업의 사회적 책임에 관한 연구에서 가장 널리 통용되는 Carroll(1979)[15]의 4단계 모형을 근거로, 기업의 사회적 책임을 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임 그리고 자선적 책임의 네 가지 책임으로 분류하였다. 첫째, 생산 활동을 통하여 부가가치를 창출하고 고용 및 유효수요를 창출하는 등의 사회에 기여할 경제적 책임, 둘째, 공정한 규칙 속에서 사회가 정한 법의 테두리 내에서 경영해야 할 법적 책임, 셋째, 법적 강제성은 없으나 사회가 기대하고 요구하는 바를 충족시킬 의무로써 기업의 모든 이해관계자의 기대, 기준 및 가치에 부합하는 행동을 할 윤리적 책임, 마지막으로, 자발적인 책임의 수행, 경영활동과는 직접 관련이 없는 문화활동, 기부 및 자원봉사 등의 자선적 책임으로 분류하였다. 본 연구는 Carroll(1979), Brown & Dacin(1997), 김해룡 외(2005)와 신용보증기금(2007)이 사용한 척도를 수정하여 25개 항목으로 구성된 이애주, 김지희(2010)의 측정문항으로 기업의 사회적 책임을 측정하였다[2][6][14].

3.2.2 조직신뢰

본 연구에서는 조직신뢰의 기본 개념을 '조직에 대한 확신과 지지의 감정으로, 조직과 구성원간의 객관적 고용관계신뢰로서 구성원들에게 조직이 유익하거나 적어도 해롭지 않은 행동을 수행할 것이라는 구성원들의 조직에 대한 전체적인 평가와 확신'으로 정의하였으며, McAllister(1995)의 신뢰척도[23] Rousseau et al.(1998)의 개념 연구를 토대로 이애주, 김지희(2010)가 8개 척도로 개발한 문항을 측정문항으로 채택하고 있다[2][28].

3.2.3 노사관계

본 연구에서는 노사관계의 개념에 대해, 하버드 대학 교수 Mills(1982)의 노사관계는 "Labor-management relations"라고 표현하며[26], "노동조합과 사용자 단체와의 관계 및 산업평화를 유지하기 위한 노사 간의 대등한 조직적인 집단관계"라고 정의한 개념을 적용토록 규정한다. 또한, 기업의 노사관계를 측정하기 위해, 노사관계 문헌들에서 기업수준에서의 노사관계를 측정하기 위해 흔히 사용되는 지표는 노사관계분위기(industrial relations climate)이다. 노사관계분위기는

Katz등에 의해 개발된 것으로(Katz, Kochan and Gobeille, 1983)많은 연구에서 이미 사용된 바 있다 [22]. 설문은 5단계 리커트 스케일로 총 7개 항목으로 구성되어 있으며, 박우성, 유규창(2000년)이 재사용한 문항을 측정문항으로 채택하고 있다[5].

3.3 연구대상 및 자료수집

본 연구는 기업의 사회적 책임 활동에 따른 종사자의 조직신뢰와 노사관계에 미치는 영향을 조사하기 위해 종업원 수 30인 이상인 국내 기업의 근로자를 대상으로 설문지 기법을 이용하여 조사하였다. 본 조사는 2011년 4월1일부터 5월15일 까지 재직중인 근로자를 대상으로 조사하였다. 이러한 방법을 통해 총 회수된 설문지는 237부 였으나, 불성실한 응답을 한 설문지 27부를 제외하고, 남은 210부를 대상으로 응답자의 기초통계 조사를 실시하였다. 기업의 지역적 편중을 방지하기 위해 지역적 분포를 고려하였으며, 기업의 규모와 산업적 특성 또한 편중을 방지하기 위

해 동일 분포 여부를 고려하였다.

3.4 자료 분석방법

3.4.1 설문지 구성

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해서 독립 변수로 설정한 기업의 사회적 책임활동을 측정하기 위한 총 25개의 문항을 구성하였으며, 종속변수인 조직신뢰를 측정하기 위해서 q5-1~q5-8의 8개 문항을, 노사관계를 측정하기 위한 q6-1~q6-7의 7개 문항으로 종속변수를 측정하기 위한 총 24개의문항을 구성하였다. 또한 추가적으로 조사대상자들의 사회통계학적 특성을 살펴보기 위해서 회사형태, 사업형태, 설립년수, 고용형태, 근속년수, 근무부서, 직급, 성별을 조사하는 7개의 문항을 구성하여 설문을 진행하였다. 설문지의 구성은 아래 <표 1>과 같으며, 설문내용은 아래 <표 2>와 같다.

<표 1> 설문지의 구성

구분	설문내용	출처	문항수	척도	신뢰개수
기업의 사회적 책임 활동	경제적 책임	Caroll(1979)[15], Brown & Dacin(1997)[14], 김해룡 외(2005)와 신용보증기금(2007)[6],이애주, 김지희(2010)[2]	25	Likert type 5점 척도	.760
	법적 책임				.938
	윤리적 책임				.908
	자선적 책임				.947
조직신뢰		McAllister(2000)[25], Rousseau et al.(1998)[28], 이애주, 김지희(2010)[2]	8		.942
노사관계		Katz, Kochan and Gobeille(1983), 박우성 & 유규창(2000)[5]	7		.892

3.4.2 설문내용

<표 2> 설문내용

구분	설문내용
기업의 사회적 책임	경제적 책임
	우리회사는 이익을 최대화 하기 위해 노력한다.
	우리회사는 고객서비스를 향상시키기 위해 노력한다.
	우리회사는 더 많은 고객을 유치하기 위해 노력한다.
	우리회사는 높은 경쟁력을 가지고 있다.
	우리회사는 일관성 있는 수익을 얻고 있다.
	우리회사는 일관성 있는 고용기회를 제공한다.
	법적 책임
	우리회사는 준법경영(1년 이내 범 위반사실 없음)을 하기 위해 노력한다.
	우리회사는 공정거래 질서와 관련 법규를 지키기 위해 노력한다.
우리회사는 직원의 고용에 있어 공정하기 위해 노력한다.	
우리회사는 직원의 성과에 대한 보상에 있어 공정하기 위해 노력한다.	
우리회사는 고객보호/상품책임을 위해 노력한다.	
우리회사는 제반 법규 내에서 경쟁사와 선의의 경쟁을 하고자 노력한다.	
우리회사는 직원의 권익성장을 위해 노력한다.	
우리회사는 노사관계 개선을 위해 노력한다.	
윤리적 책임	
우리회사는 윤리적인 투명경영을 하고 있다.	
우리회사는 윤리적/도덕적 규범을 준수하기 위해 노력한다.	
우리회사는 기업의 목표를 성취하기 위해 윤리적 규범을 어기지 않는다.	
우리회사는 환경에 대한 책임의 중요성을 인식하고 있다.	
우리회사는 환경보호를 실천하기 위해 노력한다.	
우리회사는 에너지 절약을 실천하기 위해 노력한다.	
기업의 사회적 책임	자선적 책임
	우리회사는 지역사회에 기여하기 위해 노력한다.
	우리회사는 지역사회에 대한 책임의 중요성을 인식하고 있다.
	우리회사는 기부, 자원활동, 지역봉사활동, 환경정화활동 등의 사회공헌활동을 하고 있다.
우리회사의 임직원은 지역사회 공헌활동에 적극적으로 참여하고 있다.	
우리회사는 임직원의 지역사회공헌활동의 참여를 지원하기 위해 노력한다.	

조직신뢰	회사에 섭섭한 것이 있을지라도 회사에 해를 끼치지 않을 것이다	
	전반적으로 회사를 믿고 따른다	
	회사는 약속한 것을 반드시 지킨다	
	업무를 훌륭히 수행한다면 회사는 나를 지원하고 보상해 줄 것이다	
	회사의 도움이 필요할 때 우리 회사로부터 도움을 청할 수 있다	
	회사가 직원들을 속이지 않는다고 생각한다	
	회사 정책이 내게 어떤 영향을 미칠지라도 이를 믿고 따를 것이다	
	나에게 문제가 생길 경우 회사는 기꺼이 도움을 주고 격려 할 것이다	
	노사관계	우리회사에서는 경영층과 종업원들의 이해관계가 서로 다르기 때문에 이 두 계층이 서로 협조하는 것은 어렵다.
		우리회사에서 경영층이 추진하는 일에 대하여 일반 종업원들이 대체로 반대하는 편이다.
경영층과 종업원 모두가 우리회사를 더욱 일하기 좋은 곳으로 만들려고 한다.		
우리회사에서는 경영층과 일반종업원들이 함께 잘 어울리는 편이다.		
우리회사에서는 노사관계가 그간 적대적이었다. 경영층과 일반 종업원들은 더욱 협조할 필요가 있다.		
우리회사에서 노사관계를 좋게 하기 위해서는 경영층이 종업원들을 대하는 방식을 바꿀 필요가 있다.		
우리회사에서 경영층과 종업원이 동일한 목표에 도달하려고 노력하고 있다.		
인구통계학적	회사형태, 사업형태, 고용형태, 근속년수, 근무부서, 직급, 성별	

3.4.3 분석방법

본 연구는 수집된 설문조사의 결과를 토대로 실증분석을 실시하였으며, 실증분석은 각 변수들이 가지고 있는 관계와 영향력을 파악하고 이를 세부적으로 검증하여 유의확률을 찾아내는 통계분석의 방법을 사용하였다. 구체적인 통계처리방법은 아래와 같다. 첫째, 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 둘째, 본 연구에 사용된 척도의 신뢰도 검사를 위해서 Cronbach's α 분석방법을 이용하였다. 셋째, 조사대상자들의 사회통계학적 특성에 따른 독립변수인 기업의 사회적 책임활동과 종속변수인 조직신뢰, 노사관계의 평균차이를 살펴보기 위하여 2집단 간의 평

간차이 검정에 사용되는 분석인 t-test 분석과 다집단 간의 평균차이 검정에 사용되는 분석인 일원변량 분산분석(One way ANOVA)을 실시하였다. 넷째, 독립변수인 기업의 사회적 책임활동과 종속변수인 조직신뢰, 노사관계의 관계를 전체적으로 파악하고 다중공선성 진단을 위한 목적으로 다중공선성 분석을 실시하였다. 마지막으로, 독립변수인 기업의 사회적 책임활동이 종속변수인 조직신뢰, 노사관계에 미치는 영향과 조직신뢰가 노사관계에 미치는 영향을 구체적으로 검증하기 위해서 다중 회귀분석(Multiple Regression)과 단순선형회귀분석을 실시하였다. 본 연구에 사용된 실증분석은 모두 유의수준 .05, 유의수준 .01, 유의수준 .001 에 만족하는 조건으로 검증하였으며, 통계처리는 SPSS 19.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

4. 연구결과

4.1 기술통계분석결과

본 연구가 독립변수로 설정한 기업의 사회적 책임활동의 구성요소인 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임과 종속변수로 설정한 조직신뢰와 노사관계에 대한 측정치를 최소값과 최대값, 평균, 표준편차로 구분하여 살펴보고 있는 기술통계분석의 결과는 아래의 <표 3>과 같다.

<표 3> 각 변수들의 기술통계분석 결과

구분	표본수	최소값	최대값	평균	표준편차
경제적 책임	210	6.00	30.00	22.8714	3.44438
법적 책임	210	11.00	40.00	30.2476	6.14775
윤리적 책임	210	9.00	30.00	22.0238	4.60023
자선적 책임	210	5.00	25.00	16.3857	4.59444
조직신뢰	210	14.00	40.00	29.0810	5.99825
노사관계	210	9.00	35.00	23.9905	5.15593

분석결과에 따르면, 경제적 책임의 경우 응답자의 가장 부정적인 인식을 나타내는 최소값은 6.00, 가장 긍정적인 인식을 나타내는 최대값은 30.00으로 나타

나고 있었으며, 전체 6개의 문항으로 측정되고 있는 문항에서 평균값은 22.8714, 표준편차는 3.4438로 나타나고 있었다. 다른 독립변수들에 비해 표준편차가 상대적으로 적은 값을 나타내고 있어 비교적 수집된 데이터의 분포가 집중된 형태를 확인할 수 있었다.

법적 책임의 경우 최소값은 11.00, 최대값은 40.00으로 전체 8개의 문항으로 측정되고 있는 문항에서 평균값은 30.2476인 것으로 나타났으며 표준편차의 값은 6.14775로 비교적 긍정적인 인식과 부정적인 인식이 넓게 분포하고 있는 형태를 확인할 수 있었다. 윤리적 책임은 최소값이 9.00, 최대값이 30.00으로 경제적 책임과 같은 6개의 문항으로 구성되어 평균값은 22.0238, 표준편차는 4.60023으로 나타나고 있었다. 이는 가장 부정적인 응답을 하고 있는 응답자는 경제적 책임과 비교했을 때 상대적으로 긍정적인 인식을 가지고 있으나, 전체적으로는 평균값이 경제적 책임보다 더 낮게 나타나고 있어 경제적 책임에 비해서 윤리적 책임이 좀 더 부정적인 결과 값을 확인할 수 있다. 자선적 책임은 최소값이 5.00, 최대값이 25.00으로 전체 5개의 문항으로 측정되고 있었으며, 평균값은 16.3857이었으며 표준편차의 값은 4.59444로 나타났다. 조직신뢰의 경우 최소값이 14.00, 최대값이 40.00으로 법적 책임과 같은 8개의 문항으로 측정되고 있었는데, 평균값이 29.0810으로 법적 책임보다 상대적으로 더 부정적인 인식이 나타나고 있었다. 표준편차의 값은 5.99825로 조사된 항목들 가운데 가장 그 분포가 넓게 퍼져있는 것을 알 수 있다. 노사관계의 경우 최소값이 9.00, 최대값이 35.00으로 전체 7개의 문항으로 측정되고 있었으며 평균값이 23.9905, 표준편차는 5.15593으로 나타났다. 수집된 데이터는 모두 5점 척도로 이루어진 리커트 척도에 의해 측정되었으며, 전체 응답자수를 나타내는 표본수 N은 210이었다.

4.2 CSR 활동과 조직신뢰, 노사관계의 관계

본 연구는 기업의 사회적 책임활동의 특성에 대하여 조직구성원들의 인식을 살펴보고, 이러한 기업의 사회적 책임활동의 하위 구성요소들인 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임이 조직구성원들

의 조직신뢰, 노사관계에 미치는 영향에 관하여 실증적으로 분석해 보고자 하였다.

4.2.1 기업의 사회적 책임활동과 조직신뢰에 관한 분석결과

<표 4> 다중공선성 진단결과

구분	경제적 책임	법적 책임	윤리적 책임	자선적 책임
공차	.572	.311	.269	.450
공선통계량 VIF	1.749	3.218	3.717	2.224

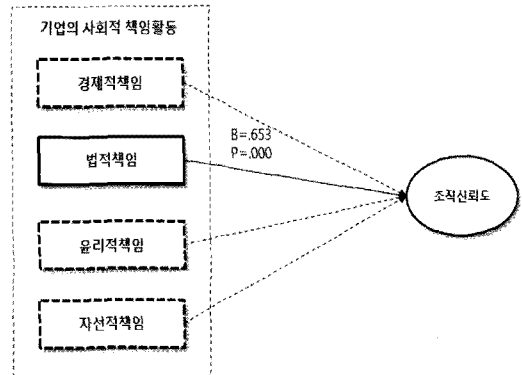
위의 <표 4>는 독립변수인 기업의 사회적 책임활동의 구성요소 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임과 종속변수인 조직신뢰 간의 다중공선성 진단결과를 나타내고 있다. 그 결과, 경제적 책임의 공차는 .572 VIF는 1.749으로 나타났으며, 법적 책임의 공차는 .311 VIF는 3.218, 윤리적 책임의 공차는 .269 VIF는 3.717, 자선적 책임의 공차는 .450, VIF는 2.224로써 각 변수들의 공선통계량 VIF의 값이 일반적으로 다중공선성이 나타나고 있다고 판단하는 10.000을 초과하지 않고 있으므로, 이에 각 변수들은 모두 적정 수준의 상관관계를 가지고 있는 변수들으로써, 다중공선성이 나타나지 않고 있는 것을 확인할 수 있었다. 이에 따라 독립변수로 설정된 기업의 사회적 책임활동의 구성요소 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임과 종속변수인 조직신뢰 간의 관계를 통계적으로 검증하기 위한 회귀모형을 확정하였으며, 분석의 결과는 아래의 <표 5>와 같다.

<표 5> CSR 활동과 조직신뢰의 관계에 관한 분석결과

독립변수	표준화 베타값	t	유의 확률	조정된 R제곱	F	Sig.
경제적 책임	.017	.275	.783	.576	71.862	.000
법적 책임	.653	8.052	.000			
윤리적 책임	.083	.923	.357			
자선적 책임	.050	.727	.468			

분석결과에 따르면, 기업의 사회적 책임활동의 하위 구성요소들인 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책

임, 자선적 책임 중에서 조직신뢰와 통계적으로 유의미한 관련성을 가지고 있는 것으로 나타난 변수는 법적 책임($t=8.052$ 유의확률 .000)이었으며, 경제적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임에 있어서는 통계적인 관계가 나타나지 않았다. 조직신뢰와 관련성이 검증된 법적 책임은 표준화 베타 값의 크기가 .653이었으며 그 부호가 양의 부호로써 법적 책임이 한 단위만큼 변화하면 이에 영향을 받아 조직신뢰 역시 65.3%만큼 높아지는 정적(+) 관계를 가지고 있는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 모형의 적합도 F값이 71.862, 유의확률 .000에서 검증되고 있었으며 회귀식의 설명력인 조정된 R제곱의 값이 .576으로 전체 회귀모형이 종속변수를 57.6%만큼 설명하고 있었다. 조직구성원들의 조직신뢰를 제고하기 위해서 법적 책임과 관련한 기업의 사회적 책임활동을 수행하고 조직구성원들이 이를 기업 활동 속에서 내재화할 수 있도록 하는 정책적 제언이 필요할 것이다.



[그림 2] CSR활동과 조직신뢰의 관계 요약

이러한 결과를 토대로 기업의 사회적 책임활동과 조직신뢰의 관계를 통계적으로 검증하고 요약하고 있는 것은 위의 [그림 2]와 같이 나타낼 수 있다.

4.2.2 CSR활동과 노사관계에 관한 분석결과

<표 6> 다중공선성 진단결과

구분	경제적 책임	법적 책임	윤리적 책임	자선적 책임
공차	.572	.311	.269	.450
공선통계량 VIF	1.749	3.218	3.717	2.224

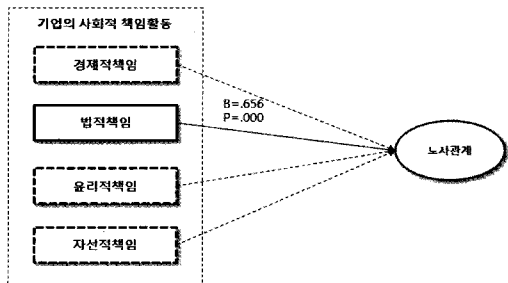
위의 <표 6>은 독립변수인 기업의 사회적 책임활동의 구성요소 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임과 종속변수인 노사관계 간의 다중공선성 진단결과를 나타낸 것이다. 그 결과, 경제적 책임의 공차는 .572 VIF는 1.749으로 나타났으며, 법적 책임의 공차는 .311 VIF는 3.218, 윤리적 책임의 공차는 .269 VIF는 3.717, 자선적 책임의 공차는.450, VIF는 2.224로써 각 변수들의 공선통계량 VIF의 값이 일반적으로 다중공선성이 나타나고 있다고 판단하는 10.000을 초과하지 않고 있으므로 다중공선성이 나타나지 않고 있는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 본 연구는 중점적으로 살펴보고자 하는 기업의 사회적 책임활동의 구성요소들과 노사관계와의 관계를 통계적으로 검증하고자 다중회귀분석을 실시하도록 하였으며 그 결과는 아래의 <표 7>과 같다.

<표 7> CSR 활동과 노사관계의 관계에 관한 분석결과

독립변수	표준화 베타값	t	유의 확률	조정된 R제곱	F	Sig.
경제적 책임	.038	.585	.559	.498	52.912	.000
법적 책임	.656	7.442	.000			
윤리적 책임	.064	.653	.514			
자선적 책임	-.033	-.441	.660			

분석결과를 나타내고 있는 위의 표에 따르면, 기업의 사회적 책임활동의 구성요소들 중 노사관계에 통계적으로 유의미한 관계를 나타내고 있는 항목은 법적 책임(t=7.442 유의확률 .000)인 것으로 나타났다. 반면 나머지 구성요소들인 경제적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임에 있어서는 노사관계와 통계적인 관련성이 나타나지 않았다. 통계적 관련성이 검증되고 있는 법적 책임은 표준화 베타 값의 크기가 .656으로 양수이며, 따라서 기업의 사회적 책임활동 중 법적 책임과 관련한 활동에 대한 인식 및 책임이 한 단위만큼 증가할수록 이에 영향을 받아 노사관계가 65.6%만큼 높아지는 긍정적인 관계인 정적(+) 관계를 확인할 수 있다. 이와 같은 분석결과는 회귀모형의 적합도 F값이 52.912, 유의확률이 .000으로 검증되었으며, 회귀식의 설명력을 나타내는 조정된 R제곱의 값이 .498로 전체 회귀모형이 종속변수인 노사관계를 49.8%만큼

설명하고 있었다. 이러한 결과는 기업의 사회적 책임활동은 법적 책임이 매우 중요한 요소로써 인식되고 있어 이를 포함하거나 준수하기 위한 활동이 주를 이루어지고 있음을 알 수 있도록 하였으며, 또한 법적 책임을 긍정적으로 높여주는 기업의 정책적 활동이 조직구성원의 조직신뢰, 노사관계를 제고하는데 도움이 된다는 것을 통계적으로 확인할 수 있는 결과였다. 기업의 법적 책임활동이 노사관계에 긍정적 영향을 높여주는데 도움이 된다는 것의 결과는 아래의 [그림 3]과 같이 나타낼 수 있다.



[그림 3] CSR 활동과 노사관계의 관계 요약

4.2.3 조직신뢰와 노사관계에 관한 분석결과

<표 8> 조직신뢰와 노사관계의 관계에 관한 분석결과

모델요약a

R	R 제곱	조정된 R 제곱	수정값의 표준오차
.811(a)	0.658	0.656	3.02466

a. 독립변수: (상수), 조직신뢰

분산분석ab

	계급합	자유도	평균 계급	F	유의 확률
회귀 값	3,653.079	1	3,653.079	399.306	.000(a)
잔차	1,902.902	208	9.149		
총합	5,555.981	209			

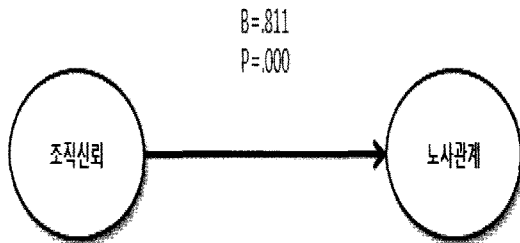
a. 독립변수: (상수), 조직신뢰, b. 종속변수: 노사협력

계 수a

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준 오차	Beta		
(상수)	3.721	1.036		3.593	0.000
조직신뢰	0.697	0.035	0.811	19.983	0.000

a. 종속변수: 노사협력

본 연구는 앞서 실시한 분석에서 기업의 사회적 책임활동의 구성요소 중 법적 책임과의 통계적 관련성을 검증하였던 조직신뢰 및 노사관계에 대하여, 조직구성원들의 조직신뢰가 노사관계에 미치는 영향을 검증해보고자 하는 목적으로 단순 선형회귀분석을 실시하도록 하였으며 그 결과는 위의 <표 8>과 같다. 분석결과를 나타내고 있는 아래의 표에 따르면, 조직신뢰와 노사협력 간에는 유의확률 .000으로 연구자가 설정한 유의수준 .05보다 낮은 유의확률이 나타나고 있어 통계적으로 유의미한 관계가 검증되고 있었다. 또한 표준화 베타 값의 크기가 .811로 조직신뢰가 한 단위만큼 증가할수록 이에 81.1%의 영향을 받아 노사관계 역시 증가하는 정적(+)관계가 나타나고 있어 조직신뢰는 노사관계에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 조직구성원들의 조직신뢰를 높여줄 수 있는 다양한 정책적, 전략적 선택을 통해서 노사관계를 향상시킬 수 있음을 뜻하는 것이며, 기업의 중장기적 성장과 발전을 위해 반드시 필요한 활동임을 의미하고 있다고 할 수 있다.



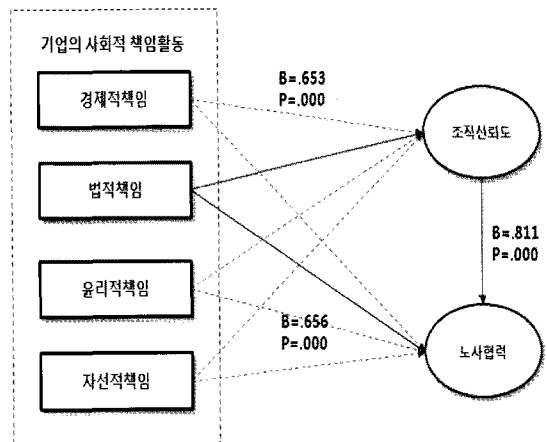
[그림 4] 조직신뢰와 노사협력의 관계 요약

이러한 결과를 토대로 중소기업 조직구성원들의 조직신뢰와 노사관계의 관계에 관한 통계적인 영향력을 요약한 것은 위의 [그림 4]와 같이 나타낼 수 있다.

4.3 가설검증 결과

4.3.1 CSR활동과 조직신뢰, 노사관계의 관계

본 연구가 설정한 연구모형을 토대로 변수들의 관계를 통계적으로 검증하고, 분석결과에 따라 독립변수의 종속변수에 대한 영향력과 방향성을 정리하여 요약한 것은 아래의 [그림 5]와 같다.



[그림 5] 연구모형의 검증결과

위의 그림에서 확인할 수 있듯이, 기업의 사회적 책임활동의 구성요소인 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임과 조직구성원들의 조직신뢰, 노사관계의 관계는 법적 책임의 항목에 있어서만 조직신뢰, 노사관계에 긍정적인 영향을 미치는 통계적 관계가 검증되고 있는 것을 알 수 있다. 또한 기업 조직구성원들의 조직신뢰를 향상하는 것이 노사관계를 향상시키는 긍정적인 영향을 미치고 있다는 사실을 본 연구의 결과를 통해서 확인할 수 있었는데, 기업의 사회적 책임활동과 더불어 종사자들의 조직신뢰를 높여주기 위한 다양한 정책적 선택과 노력이 필요함을 알 수 있었다. 분석결과와 요약에서 확인할 수 있듯이, 법적 책임의 증가에 따라서 가장 높은 영향을 받는 종속변수는 노사관계인 것을 확인할 수 있으며, 다음으로 조직신뢰가 영향력이 높게 나타나고 있다.

결국 기업의 사회적 책임활동은 기업의 조직성과를 제고하기 위한 전략적 선택의 하나가 될 수 있다는 것을 본 연구의 실증분석을 통해 확인할 수 있었으며, 동시에 현 기업들이 수행중인 사회적 책임활동

의 특성을 파악해 보았다는 의미에서 시사점을 도출할 수 있었다.

4.3.2 가설검증 결과

기업의 사회적 책임활동과 조직신뢰에 관한 가설 검증 결과

<표 9> CSR 활동과 조직신뢰에 관한 가설검증 결과

구분	연구 가설	검증 결과
가설 H1	기업의 사회적 책임활동은 조직구성원들의 조직신뢰도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	-
H1-1	기업의 경제적 책임은 조직구성원들의 조직신뢰도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-2	기업의 법적 책임은 조직구성원들의 조직신뢰도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	기업의 윤리적 책임은 조직구성원들의 조직신뢰도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-4	기업의 자선적 책임은 조직구성원들의 조직신뢰도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각

본 연구가 기업의 사회적 책임활동과 조직신뢰의 관계에 대해 검증할 목적으로 설정한 연구가설을 검증한 결과 <표 9>와 같이 기업의 사회적 책임활동의 구성요소들 중 경제적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임은 종속변수인 조직신뢰와 통계적으로 유의미한 관련성이 나타나지 않아 해당 연구가설 H1-1, H1-3, H1-4는 기각되었다. 반면 법적 책임에 있어서만 유의확률 .000으로 연구자가 설정한 유의수준 .05보다 낮은 값을 나타내어 통계적인 관련성이 검증되고 있었다. 또한 법적 책임은 조직신뢰와의 회귀분석에 있어서 표준화 베타 값의 크기가 .653으로 65.3%만큼 법적 책임이 증가할수록 조직신뢰 역시 증가하는 긍정적인 관계가 검증되고 있어 연구자가 설정한 연구가설 H1-2와 방향성이 일치하고 있었다. 따라서 해당 연구가설 H1-2는 채택되었다.

<표 10> CSR활동과 노사관계에 관한 가설검증 결과

구분	연구 가설	검증 결과
가설 H2	기업의 사회적 책임활동은 조직구성원들의 노사관계에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	-
H2-1	기업의 경제적 책임은 조직구성원들의 노사관계에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-2	기업의 법적 책임은 조직구성원들의 노사관계에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	기업의 윤리적 책임은 조직구성원들의 노사관계에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-4	기업의 자선적 책임은 조직구성원들의 노사관계에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각

1) 기업의 사회적 책임활동과 노사관계에 관한 가설검증 결과

본 연구가 연구 설계 단계에서 기업의 사회적 책임활동과 노사관계의 관계에 관하여 검증할 목적으로 설정한 연구 가설의 검증결과 위의 <표 10>과 같이, 기업의 사회적 책임활동의 구성요소들 중 노사관계와 통계적으로 유의미한 관련성을 나타낸 것은 법적 책임으로 연구자가 설정한 유의수준인 .05보다 낮은 유의확률 .000을 나타내었다. 하지만 경제적 책임과 윤리적 책임, 자선적 책임에 있어서는 유의수준 .05보다 높은 유의확률이 나타나고 있어 해당 연구가설 H2-1, H2-3, H2-4는 기각되었다.

또한 법적 책임은 표준화 베타 값이 .656으로 그 값이 증가할수록 노사관계 또한 높아지는 긍정적 영향관계가 나타나고 있는 것을 확인할 수 있으므로 해당 연구가설 H2-2는 채택되었다. 결론적으로 독립변수인 기업의 사회적 책임활동의 구성요소들 중 법적 책임이 조직신뢰와 노사협력 모두에서 긍정적인 영향관계가 나타나고 있음을 가설검증결과 확인할 수 있었다.

2) 조직신뢰와 노사관계에 관한 가설검증 결과

본 연구가 연구 설계단계에서 조직신뢰와 노사관계의 관계에 관하여 검증할 목적으로 설정한 연구가

설 H3에 대한 검증결과를 요약한 것은 아래의 <표 11>과 같다.

<표 11> 조직신뢰와 노사관계에 관한 가설검증 결과

구분	연구 가 설	검증 결과
가설 3	기업 조직구성원들의 조직신뢰는 노사관계에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

가설의 검증결과, 조직구성원들의 조직신뢰는 노사관계에 대하여 유의확률 .000으로 통계적으로 유의미한 관련성을 가지고 있는 것으로 나타나고 있었으며, 표준화 베타 값이 .811로 조직신뢰가 향상될수록 노사관계가 증가하는 긍정적인 영향관계를 나타내고 있었다. 따라서 해당 연구가설 H3은 채택되었다.

5. 결 론

5.1 연구결과

현대사회는 앞에서 연구해 본 결과와 같이 기업의 사회적 책임에 대한 긍정적인 효과에 대해 다양한 연구결과가 도출되었다. 기존 선행연구에서 증명한 기업의 사회적 책임의 다양한 효과를 통해, 기업의 사회적 책임에 대한 국제적 관심과 적극적인 움직임 속에 국내 기업들의 사회적 책임활동의 중요성이 적극 강조되고, 그 확산과 도입의 필요성이 강조되고 있는 시점에, 본 연구에서는 기업의 사회적 책임 활동의 영역을 넓혀 나가고 있는 국내 기업, 기관의 기업의 사회적 책임 활동이 해당 기업의 노사관계에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있는지를 검증해서, 기업의 사회적 책임 활동이 기업의 구성원으로 하여금 조직신뢰와 노사관계에 긍정적인 또는 부정적인 영향을 미치고 있다면, 기업이 취해야 할 정책적 또는 전략적 과제는 어떠한 것이 있을 수 있는가를 제언하는 것을 목적으로 하였다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 기업이 사회적 책임활동을 함으로써 직원들의 조직에 대한 신뢰수준에 부분적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기업의 법적 책임 활동, 다시 말해, 기업이 사회가 정해놓은 법과 규

제 하에서 운영되어야 한다는 것으로 의무 사항 및 계약 이행 법규 준수 등과 관련된 것을 지키기 위해 노력함으로써 직원들의 기업에 대한 신뢰가 높아짐을 알 수 있었다. 그러나 기업의 기본적인 경제적 책임 활동과 지역사회에 대한 기여활동이나 기부 및 자선과 같은 사회공헌활동 등과 같은 자선적 책임활동, 그 외 투명경영, 도덕적 규범 준수 등과 같은 강제성은 없으나 윤리적인 책임을 이행할 의무를 수행하는데 있어서는 직원들의 조직에 대한 신뢰에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 이는, 기업의 기본적인 경제적 책임활동은 직원들로 하여금, 기업이 당연히 해야 하는 활동정도로 인식하고 있는 것으로 판단되며, 지역사회에 대한 기여활동이나 기부 및 자선과 같은 사회공헌활동 등과 같은 자선적 책임활동은 아직까지는 누군가에게 보여 짐으로써 얻을 수 있는 마케팅 및 브랜드 인지도, 그 외의 상업적 효과를 위한다고 생각하고 있는 경향이 큰 것으로 판단된다. 그 외 투명경영, 도덕적 규범 준수 등과 같은 강제성은 없으나 윤리적인 책임을 이행할 의무를 수행하는 활동에 대해서는 아직까지 우리 기업들이 진실 된 활동 보다는 보여 지기 위한 활동이 대부분으로 직원들로 하여금 신뢰 및 노사관계에 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 인식하고 있다고 판단된다. 둘째, 기업의 사회적 책임 활동은 조직의 성과에 영향을 미치는 변수 중 하나인 노사관계에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직신뢰의 변수와 마찬가지로 기업의 법적 책임 활동을 지키기 위해 노력함으로써 노사관계에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 셋째, 기업구성원들의 조직신뢰의 향상은 노사관계에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 조직신뢰가 향상될수록 노사관계가 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 기업의 사회적 책임활동 중 기업들의 법적 책임활동이 높아질수록 조직원의 조직에 대한 신뢰를 향상시킬 수 있고, 노사관계 또한 향상시킬 수 있음을 본 연구를 통해서 확인하였다.

5.2 연구의 시사점

연구의 결과를 통해 다음과 같이 3가지 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 국내기업의 사회적 책임활동

은 대부분 여타의 목적을 달성하기 위하여 매년 기부, 자선활동등과 같은 사회공헌활동만으로 인지하여, 많은 비용을 지출하고 있다. 그런 모습들에 중소기업이나 자원이 부족한 기업에서는 기업의 사회적 책임 활동이 대기업에서나 가능할 활동정도로 생각하고 있는 기업이 많았으나, 본 연구의 결과를 통해 기업의 사회적 책임활동에 대한 인식을 확대시키고, 기업의 사회적 책임활동이 단지 기부 및 자선활동 만으로의 외부적 효과만이 아닌 기업의 내부적인 성과요소에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 경쟁력 향상을 위한 활동임을 인식할 수 있을 것이다. 둘째, 글로벌 경쟁시 대에서 기업이 지속가능 키 위해서는 무엇보다도 노사관계가 안정적이어야 할 것이다. 노사의 안정은 기업은 물론이고, 지역경제와 국가의 경쟁력 또한 높일 수 있는 중요한 사항중 하나이다. 초일류 국가로 진입하기 위해서 반드시 이루어 져야 할 것 중 하나이기도 하다. 노사관계의 중요성은 단지 기업의 문제가 아닌, 지역과 국가의 문제가 될 수 있기 때문에 본 연구결과로 확인된 기업의 사회적 책임활동을 정부 측면에서도 적극적으로 활성화 시켜야 할 것이다. 정부는 정책지원을 통해 기업이 사회적 책임을 자발적이고 성실히 수행할 수 있도록 노력하여야 하며, 기업 또한 노사관계를 통한 경쟁력향상 및 지속성장을 위한 전략방안으로 기업의 사회적 책임활동을 보다 적극적이고, 진실적으로 활용하여야 할 것이다. 셋째, 현대사회의 노사문제는 국가이미지에 큰 영향을 주고 있으며, 정부에서도 지속적인 관심을 갖고 있는 부분 중 하나인데, 이러한 노사관계가 조직에 대한 구성원의 신뢰에 따라 노사관계에 영향을 준다는 것을 본 연구결과를 통해 확인하였다. 향후 기업에서는 노사관계의 향상 전략을 수립할 때 내부조직원의 기업과 조직에 대한 신뢰향상 전략을 먼저 고민해 보아야 할 것이다. 또한 조직에 대한 신뢰는 조직성과와도 연결된다는 선행논문의 결과가 이미 많은 논문을 통해 확인되었으므로, 기업은 조직에 대한 신뢰가 형성 될 수 있는 전략을 다각도로 연구해 보아야 할 것이다.

5.3 연구의 한계점 및 향후과제

이상의 연구 결과를 바탕으로 본 연구의 한계점을

정리해 보았다. 첫째, 본 연구에서는 설문지를 이용한 자기보고 방식의 자료 수집을 하였으며, 이에 따라 설문 응답자의 태도와 성실성에 따라 조사결과에 큰 영향을 미칠 수 있다는 점을 피하기 어려운 한계점으로 볼 수 있다. 따라서 이를 보완하기 위한 면접이나, 관찰, 사례연구 등 복수의 자료수집 방법으로 보완되어야 할 필요성이 있다. 둘째, 표본의 편중문제로서 직원 수 30명 이상의 국내기업만을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였던 점이다. 기업의 산업 별 성격과 노사관계의 중요도에 대한 인식여부 등에 따른 기업 별 결과 값의 차이가 크게 적용될 수 있음을 연구과정에서 인지하였으며, 이러한 점들은 가설검증결과를 일반화시키기에는 한계가 있다고 하겠다. 또한 표본의 수가 우리나라 기업의 노사관계를 대표한다고 보기에는 한계가 존재한다.

이상으로 제시한 두 가지 한계점과 같이 기업의 사회적 책임 활동이 기업 내부적으로 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구의 발전을 위해서는, 우선 기업들의 사회적 책임 수행정도를 정확하게 파악 하는 게 선행 되어야 할 것이며, 표본을 광범위 하게 설정 하는 것 보다는 각 분야별, 산업별, 규모별로 대표성 있는 고른 분포의 표본 특성을 연구해 보는 것이 의미 있는 시사점 도출을 이끌 수 있을 것이라 사료된다. 특히, 조사방법에 있어서, 앞에서 언급한 것과 같이 면접이나, 관찰, 사례연구 등 복수의 자료수집 방법으로 보완한다면, 바람직한 결과가 도출 될 수 있을 것이라 판단된다.

참 고 문 헌

- [1] 김동원, 오문규(2008), '고성과 작업시스템이 참여·협력적 노사관계에 미치는 영향에 관한 연구', 고려대학교 노동대학원 석사학위논문
- [2] 김지희·이애주(2009), '호텔기업의 사회적 책임, 조직신뢰 및 조직성과 간의 구조적 관계'
- [3] 나영재(2010), '노사관계 특성요인이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구', 전북대학교 경영대학원 석사학위논문.
- [4] 박성부(1999), '관광호텔 노사관계의 안정성과 영향요인에 관한 실증적 연구', 경남대학교대학원 박사학위논문

- [5] 박우성&유규창(2000), 외국인 투자기업 노사관계의 영향요인에 관한연구, 한국노동연구원, pp.77-79.
- [6] 신용보증기금(2007), '기업의 사회적책임과 중소기업', KODIT Report, Industry Research Department, 2007(5)
- [7] 이영석(2005), '회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인', 한국심리학회지, p.17(2), pp.147-186.
- [8] 이영찬 외(2009), 사회적 자본이 노사관계 및 기업성장에 미치는 영향에 관한 실증연구' 동국대학교 지식경영연구, 제10권 제4호, p.136
- [9] 이우광(1997), 기업의 사회적 책임:현황과 과제, 삼성경제연구소.'CEO information', p.100.
- [10] 정수영(2005), 「사회책임투자와 한국기업평가」, Sustainability Issue Paper Eco 2005-05, 에코프론티어.
- [11] 지성구 • 장성희(2008), '호텔 서비스 종업원 협력의 결정요인', 소비문화연구, pp.87-108.
- [12] 최준수 • 이원우(2008), '윤리경영 실천이 조직성장에 미치는 영향에 관한 연구 : 공정성지각과 신뢰의 매개효과를 중심으로', 숭실대학교 박사학위논문.
- [13] 최창명 & 김성수(2005), '윤리경영의 운영과 리더에 대한 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향', 기업경영연구(구, 동립경영연구), 21, 89-119.
- [14] Brown, J. and Dacin, A(1997), The Company and the Product : Corporate Associations and Consumer Product Responses, Journal of Marketing,61(Jan), pp.68-84.
- [15] Carroll A. B. (1979), A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance, Academy of Management Review, 4(4), pp.497-505.
- [16] Carroll, A. B.(1991), "The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders." Business Horizons, 34(4), p.42.
- [17] Dsamalchian, A., Blyton, p. & Adamson, R., "Industrial Relation, Climate Testing a construct," Journal of Occupational Psychology, Vol.62, No.3,1989.
- [18] Dunlop, J. T(1958) "Inderstrial Relation System", Southern Illinois University Press, pp.4-6
- [19] Gilbert, J. A., & Tang, T. L. (1998). An examination of organizational trust antecedents. Public Personnel Management, 27(3), pp.321-335.
- [20] Hosmer, L. T. (1995). Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical ethics, Academy of Management Review, 20(2), pp.379-403.
- [21] Howard Bowen(1953), Social Responsibilities of the Businessman, Harper and Brothers.
- [22] Kochan, T.A., H.C. Katz, R. B. McKersie(1986a), The Transformation of American Industrial Relations, New York: Basic Books, Inc., Publishers.
- [23] McAllister, D(1995). Affect and Cognition - based Trust as Foundations for interpersonal Cooperation in Organizations, Academy of Management Journal, 38(1), pp.24-59.
- [24] McGuire, J. W.(1963) Business and Society. New York: McGraw-Hill.
- [25] McWilliams, A. and Siegel, D. (2000), Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Correlation or Misspecification? Strategic Management Journal, 21(5), pp.603-609.
- [26] Mills D. Q. (1982), Labor and management relations, 2nd ed., McGraw-Hill Book Company.
- [27] O'Malley, M. (1999), Creating commitment: How to attract and retain talented employees by building relationships that last, New York: John Wiley & Sons.
- [28] Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: Across-discipline view of trust, Academy of Management Review, 23(3), pp.393-386.
- [29] Turban, C. B & Greening D. W. (1997). Corporate social performance and organizational attractiveness to prospective employees, Academy of Management Journal,

p.40(3), pp.658-72.

[30] Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective, *Academy of Management Journal*.40(1), pp.82-111.

신 동 주



2010 평생교육진흥원
경영학과(경영학사)
2011 한성대학교
지식서비스&컨설팅대학원
(컨설팅학 석사과정)

2001~2006 (주)기업경영연구원 선임컨설턴트
2006~현재 (주)미래경영개발원 수석컨설턴트
관심분야: 노사관계, 인사조직, CSR, 컨설팅
E-Mail: hrdoctor@paran.com

유 연 우



1996 숭실대학교 정보과학대학원
산업경영(석사)
2007 한성대학교 일반대학원
행정학과(박사)
1976.11~1981.6 서울컴퓨터센터
(프로그래머)

1981.7~2002.1 해외건설협회(기획, 전산, 해외금융, 전략/IT컨설팅)
2002.2~2008.4 중소기업기술정보진흥원(컨설팅, 경영혁신, CSR, IT, 서비스R&D)
2008. 9~현재 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 교수
2009.10~현재 지식경제부 지식서비스분과 기획전문위원
2010. 1~현재 서울산업통상진흥원 BS산업육성위원회 위원
2011.1~현재 소상공인진흥원 신사업 아이디어 발굴 및 평가 운영위원
2011.7~현재 (재)장애인기업종합지원센터 소연구회 운영위원

관심분야 : Consulting(Stratgy, PM, MOT), CSR, Technology Innovation, Management Innovation, Service R&D, Franchise, 1인창조기업, 지식재산, 장애인기업지원

E-mail : threey0818@hansung.ac.kr