

충남 당진지역 여성보험설계사의 개인적 특성이 직무성과에 미치는 영향

김정화*, 이운성**, 윤균성***, 임상호****
(주)교보생명*, 한국폴리텍대학 홍성캠퍼스**, 중부도시가스(주)***, 공주대학교****

A Study on the Effect of Female Insurance Planners' Personal Traits on Job Performance in Dangjin, Chungnam

Jeong Hwa Kim*, Un Sung Lee**, Kyun Seong Yoon***, Sang Ho Lim****

KYOBO Life Insurance Inc.*

Korea Polytechnics Hongsung Campus**

Jungbu Citygas Co., Ltd.***

Kongju National University****

요약 본 연구는 충남 당진지역 여성보험설계사의 개인적 특성이 직무성과에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 직무중요도($p < .05$, $\beta = .321$)로 나타나 직무에 대한 중요성과 사회적 인식을 긍정적으로 평가할수록 직무만족도가 향상되는 것으로 확인되었다. 개인적 인식이 계약성과와 직장만족도에 유의한 영향을 미치지 못하는 못했으나, 근무년수에 따라 계약성과, 직무만족도, 직장만족도에 유의한 집단 간 차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 본 연구는 충남 당진지역 여성보험설계사의 개인적 특성이 직무성과에 미치는 영향을 분석함으로써 계약성과, 직무만족도, 직장만족도 향상에 대한 개인적 특성 요인의 중요도를 파악하고 여성보험설계사의 성과 향상 측면에서 개인적 요인의 효과성을 검증한 데 연구의 의의가 있다.

주제어 : 충남당진지역, 보험설계사, 직무성과, 직무만족, 직무중요도

Abstract This study analyzed the effect of female insurance planners' personal traits on job performance in Dangjin, Chungnam. The study results showed that job importance recognition($p < .05$, $\beta = .321$) significantly affected job satisfaction, so highly recognizing the importance and social reputation improved job satisfaction. Personal traits didn't significantly affected contract performance and workplace satisfaction, but job performance varied by continuous service year. This study provided implications by finding out the degree of importance of personal traits on job performance improvement and verifying the effect of personal factors on performance enhancement of female insurance planners.

Key Words : Dangjin, Chungnam, Insurance Planner, Job Performance, Job Satisfaction, Job Importance

Received 27 June 2016, Revised 4 July 2016

Accepted 11 July 2016

Corresponding Author: Sang-Ho Lim
(Industrial Promotion Institute)

Email: 35limsangho@gmail.com

ISSN: 2466-1139

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

보험설계사의 경제용어 사전에 의하면 개인의 수입과 지출, 그리고 특성을 고려하여 개인에게 적합한 교육, 건강, 재해, 보장, 연금 및 변액 보험 등의 다양한 보험상품을 추천하고 판매하는 사람을 말한다. 최근에 보험에 관한 지식은 물론 전문적인 금융지식을 두루 갖추고 금융설계 기법으로 무장한 전문인으로 변하고 있고 이에 따라 부르는 명칭도 RC(risk consultant), TRM(total risk manager), RFC(risk financial consultant), FC(financial consultant) 그리고 FP(financial planner) 등 전문성을 반영한 다양한 호칭으로 변하고 있는 추세이다.

한국의 보험시장은 포화상태이고 성장 동력이 소진되어 성장세가 낮으며 수익성 악화와 인터넷 보험가입으로 보험설계사의 입지가 많이 낮아지고 있으나 통계청 자료에 의하면 충남지역 여성보험설계사는 2013년 12월 기준 3,035명에서 2014년 12월 기준 3,624명으로 매년 증가하고 있는 것으로 조사 되었다.

중소형 보험설계사의 소득수준과 이직의 관계는 중간 소득 설계사의 이직이 가장 높았다. 반면 고소득 설계사의 이직은 낮았다(이덕로 외2, 2010)[1].

한국 보험산업 발전을 위해 힘써 온 여성설계사들의 역량이 되는 개인 가정환경 영향이 보험상품의 판매실적으로 이어져 고객과의 신뢰관계 뿐만 아니라 가정환경 요소에도 매우 중요할 것이라고 사료된다.

이에 본 연구는 여성보험설계사의 가정환경이 보험계약성공에 어떠한 영향이 미치는지를 실증적으로 검증해 보고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 충남 당진지역 여성보험설계사의 개인적 특성(가족관계, 경제력, 직무중요도)이 직무 성과에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 여성보험설계사의 개인적 특성이 직무만족도에 미치는 영향력은 어떠한가?

셋째, 여성보험설계사의 개인적 특성이 직장만족도에 어떠한 영향을 주는가?

2. 이론적 배경

가족은 사회 속에서 정치나 경제와 같은 영역들과 상호작용을 하고 있다는 점을 볼 때, 일과 가족은 서로 분

리될 수 없음을 강조한다. 실제로 일과 가족은 개인의 생활 속에서 시간과 장소를 고려할 때 서로 별개의 영역으로 보이지만 실은 아주 밀접하게 연결되어 있다. 가족내에서 일어나는 사건과 경험 그리고 갈등은 기업내에서 급여의 차이, 근무시간이나 장소, 고용조건 등 기업의 정책 및 일을 둘러싼 환경적 특성의 영향을 받게 된다(이재경·장미혜, 2004)

기존의 사적부양사회에서 공적보험이 강화되는 사회로 전환되어 가는 시점에서 충성적인 보험고객이 더욱 중요하게 인식되고 있다. 보험산업은 고객이 보험설계사에 대한 의존도가 높아 보험설계사가 타 경쟁회사로 이직을 하게 되면 보험고객도 같이 이탈을 하는 동반이탈 현상이 생긴다.(김순미, 2016)[3].

보험설계사의 전문 지식, 고객과의 우호적 관계지속, 고객과의 신뢰관계 구축은 보유 보험 상품을 지속적으로 유지하고, 타 보험사보다 다소 비싸더라도 거래 보험사의 보험 상품을 구매하고, 앞으로도 지속적으로 거래보험사를 이용하며, 상품구매의 의향이 높아지는 것으로 확인되어 보험설계사의 역량 개발의 중요성을 확인하였다.(이현복, 2015)[4].

많은 기업들이 조직차원의 성과 향상을 위해 다양한 요인들을 적극적으로 활용하고 있다. 성과 향상에 영향을 주는 다양한 요인 중에는 직무만족, 조직몰입, 커뮤니케이션 능력, 상사의 리더십 등 여러 가지 요인들이 다양하게 있는데, 최근에는 조직 커뮤니케이션 능력이 부각이 되고 있다. 그러나 기존의 연구들을 살펴보면 일반적인 커뮤니케이션 요인을 바탕으로 직무만족, 조직몰입, 직무성공에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구가 활성화 되어 있다. 직무성공에서는 남성이 여성보다 직무성고가 높게 나타났으며, 신입설계사가 기존설계사보다 직무만족이 높았으며 고졸설계사가 대학교졸 이상 설계사들 보다 조직몰입이 더 높은 것으로 나타났다(황경아, 2013)[5].

보험설계사에 대한 긍정적 마인드 형성은 타인에게도 긍정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다. 가정환경과 관련된 보험계약 성과가 미치는 영향을 검증한 연구는 좀처럼 찾아보기가 어려웠다. 따라서 본 연구는 충남지역 여성보험설계사의 가정환경이 보험계약 성과에 어떠한 요인이 더 영향력을 미치는지 파악하고자 한다.

3. 선행연구

충남 당진지역 여성보험설계사의 개인적 특성이 직무 성과에 미치는 영향에 대한 기존의 주요 선행연구는 다음과 같이 요약할 수 있다.

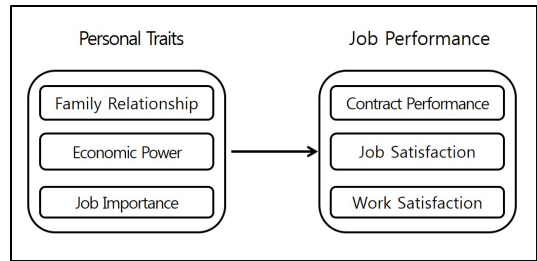
김정주(2015)는 보험설계사의 역량모델을 구성하는 6개 역량군으로 성취지향성, 자신감, 신뢰감, 분석력, 전문성, 책임감 등과 24개 역량 및 행동지표를 도출하여 보험설계사의 성별과 급호별로 역량의 차이를 두고 역량모델의 타당도를 제고함과 동시에 교육훈련을 위한 역량모델의 실용적 효용성 제안은 기존의 일반 영업직군의 역량모델과 차별화하여 국내 보험설계사에 맞춤형 역량모델을 제공하고 역량기반의 체계적 교육 설계 및 운영의 기초가 될 수 있다는 점에서 의미가 있다고 하였다[6].

두민영(2015)은 보험설계사에게 요구되는 핵심역량은 영업마인드, 자기개발 및 관리 역량, 고객 지향성, 목표 지향성, 고객 컨설팅 역량, 활동 실행력 등 총 6개 역량, 22개 행동지표로 나타났으며 고성과 집단과 평균 이하 집단의 차이를 분석한 결과, 모든 역량에서 고성과 설계사들이 높게 나타난다고 하였다(7).

김일수(2011)는 보험설계사의 서비스품질에 대한 고객만족은 추가구매의도와 구전의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 보험설계사에게 만족할 만한 서비스를 제공받으면 이는 추후 그 보험설계사와 다시금 다른 계약을 하는데 긍정적인 영향을 주는 것으로 볼 수 있다. 또한 계약한 보험설계사에 대한 긍정적 인식이 형성되면 타인에게 긍정적인 구전을 하는데 영향을 준다고 하였다[8].

방기자(2013)는 생명보험설계사의 직무스트레스 관련 요인은 급여, 주당, 전화업무 건수 주당 면담 건수, 월 계약 건수, 연 해약 건수 등으로 나타났으며 직무스트레스를 줄이기 위해서는 업무실적에 대한 부담을 감소시킬 수 있는 근무환경의 조성이 필요하다고 하였다[9].

따라서 본 연구는 이론적 고찰을 토대로 충남지역 여성보험설계사의 가정환경이 보험계약성과에 미치는 영향관계를 분석하고자 [Fig. 1]과 같이 연구모형을 설정하였다. 가정환경은 경제력, 가족간 신뢰, 배우자 협조로 나누었으며 보험계약성과는 계약성과, 직무만족도로 두었다.



[Fig. 1] Research Model

4. 연구의 방법 및 절차

본 연구는 충남 당진지역 여성보험설계사를 대상으로 2016년 5월 20일부터 6월 3일까지 설문지 66부를 배부하여 총 62부를 회수하였으며 통계처리가 불가능한 설문지를 제외한 60부를 최종 분석자료로 사용하였다.

설문문항은 응답자의 인구학 통계적 특성 6문항, 경제력 5문항, 가족간 신뢰 5문항, 배우자 협조 5문항, 계약성과 5문항, 직무만족도 10문항 총 36문항으로 구성하였다.

IBM SPSS Statistics 20을 사용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석, 응답자의 특성에 따른 집단 간 차이 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

5. 연구결과의 분석 및 해석

5.1 조사대상자의 일반적 특성

설문대상자는 충남 당진지역 여성 기혼자 보험설계사를 대상으로 조사하였으며 일반적 특성은 다음과 같다. 연령은 50대이상(53.3%), 배우자 직업은 중소기업 생산, 관리(41.7%), 근속년수는 1년 미만과, 1년-4년이 각각 20%로 비중이 높게 나타났다.

[Table 1] General Characteristics of the Respondents

	Spec.	N	%
Age	<40s	28	46.7
	>50s	32	53.3
Spouse Job	Production & Management (Small Business)	25	41.7
	Production & Management (Big Business)	12	20.0
	Self-employment	13	21.7
	etc.	10	16.7

Continuous Service Year	<1 Year	20	33.3
	1-4 Years	20	33.3
	5-9 Years	8	13.3
	>10 Years	12	20

5.2 신뢰도 및 타당도 분석

직각회전(Varimax)으로 요인분석을 실시한 결과는 <Table 2>과 같다. 변수를 정제하여 최종적으로 30개 변수를 사용하여 6개 요인이 도출되었으며 KMO와 Bartlett 구형성 검정 결과 $p < .001$ 수준에서 유의하게 높게 나타나 타당성이 검증되었다. 신뢰도 분석 결과 모든 항목의 Cronbach's Alpha값이 0.5이상으로 신뢰도 또한 비교적 양호하게 나타났다.

<Table 2> Factor and Reliability Analysis

Variables		Family Relationship	Economic Power	Job Importance	Contract Performance	Job Satisfaction	Work place Satisfaction
Factor1	Family2	.936					
	Family1	.866					
	Family3	.848					
	Family4	.651					
Factor2	Economic1		.931				
	Economic2		.914				
	Economic5		.725				
	Economic3		.668				
Factor3	Importance2			.819			
	Importance5			.805			
	Importance1			.753			
Factor4	Contract5				.829		
	Contract3				.822		
	Contract1				.645		
	Contract2				.584		
Factor5	Job4					.902	
	Job5					.835	
	Job1					.789	
Factor6	Workplace5						.916
	Workplace4						.805
Eigen Value		3.491	3.200	3.172	2.606	2.511	2.163
Cronbach's Alpha		.909	.868	.849	.777	.823	.752
Variance(%)		17.453	33.752	49.612	62.643	75.196	86.011

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

5.3 상관관계분석

상관관계분석 결과 Pearson 상관계수를 살펴보면 변수들은 전반적으로 낮은 수준의 상관관계를 보였으며, 상관관계 분석에서 변수들 간의 관련성은 <Table 3>와

같다. 가족관계와 계약성공(.300), 직무중요도와 직무만족도(.377), 순이었으며, 직장만족도는 다른 변수와 상관관계가 유의하지 않게 분석되었다.

<Table 3> Correlation Analysis

Categories	M	SD	Correlation					
			a	b	c	d	e	f
Family Relationship	3.68	.899	1					
Economic Power	3.58	.863	.662**	1				
Job Importance	4.24	.741	.110	.282*	1			
Contract Performance	2.47	.682	.300*	.206	-.095	1		
Job Satisfaction	3.82	.628	.233	.314*	.377**	.124	1	
Workplace Satisfaction	3.80	.798	.135	.023	.046	.034	.298*	1

* $p < .05$, ** $p < .01$

5.4 회귀분석

다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 직무중요도($p < .05$, $\beta = .321$)로 나타나 직무에 대한 중요성과 사회적 인식을 긍정적으로 평가할수록 직무만족도가 향상되는 것으로 확인되었다.

한편 가족관계와 경제력은 계약성과와 직장만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 이는 가족관련 요인과 경제적 수준(수입)은 직무성과 향상에 직접적인 영향을 미치지 어렵다는 점을 의미한다고 볼 수 있다.

즉, 현재 자신의 보험설계 업무에 대한 직무중요도 인식이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 직무만족은 개인의 근무의욕을 향상시키고 개인이 속한 조직에 대한 긍정적인 태도와 성과지향적인 결과로 나타날 수 있어 여성보험설계사 개개인의 직무만족도를 높이기 위해 직무가치, 성취감에 대한 평가와 긍정적인 인식을 갖도록 노력하고 동기 부여하며 회사에 대한 소속감 또한 가질 수 있도록 하는 노력이 필요한 것으로 판단된다.

공선성 진단 결과 종속변인이 계약성과, 직무만족도, 직장만족도일 때 Durbin-Watson 값이 각각 1.659, 1.998, 3.112로 모두 기준을 충족하여 잔차의 독립성이 확인되었으며 모든 변수의 공차한계가 0.1 이상으로 나타나 다중공선성에 문제가 없는 것으로 해석된다.

(Table 4) Multiple Regression Analysis

Independent	Dependent	β	t	R ²	F	VIF
Family Relationship	Contract Performance	.272	1.608	.109	2.287	1.799
Economic Power		.067	.380			1.931
Job Importnce		-.144	-1.089			1.099
Family Relationship	Job Satisfaction	.090	.557	.194	4.479**	1.799
Economic Power		.164	.981			1.931
Job Importnce		.321	2.555*			1.099
Family Relationship	Workplace Satisfaction	.221	1.249	.029	.563	1.799
Economic Power		-.140	-.767			1.931
Job Importnce		.061	.443			1.099

*p<.05, **p<.01

5.4 개인적 특성에 따른 집단 간 차이

분산분석(ANOVA)을 실시한 결과 여성보험설계사의 근속년수에 따른 계약성과, 직무만족도, 직장만족도의 차이가 있는 것으로 분석되었다.

계약성과는 근무년수가 1년미만 보다 10년이상일때 더 높게 나타났다.

직무만족도는 1년미만이 5년-9년보다 높게 나타났으며 1년-4년, 5년-9년보다는 10년이상 근무년수가 높게 나타났다.

직장만족도는 근무년수가 1년 미만보다는 10년 이상이 높게 나타났으며 5년-9년보다는 1년 미만, 1-4년, 10년 이상이 직장만족도가 높은 것으로 분석되었다.

분산분석 결과 여성보험설계사의 계약성과, 직무만족도, 직장만족도는 연령, 배우자 직업에는 유의한 차이가 나타나지 않았으나 근무년수에는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

(Table 5) Group Differences of the respondents

Spec.		M	SD	F	Post Analysis	
Contract Performance	Continuous Service Year	<1 Year	2.20	.637	4.479 **	a<d (Scheffe)
		1-4 Years	2.35	.528		
		5-9 Years	2.63	.404		
		>10 Years	3.00	.853		
Job Satisfaction	Continuous Service Year	<1 Year	3.95	.523	7.316 ***	c<a b,c<d (Dunnett/T3)
		1-4 Years	3.55	.616		
		5-9 Years	3.38	.133		
		>10 Years	4.33	.615		
Workplace Satisfaction	Continuous Service Year	<1 Year	3.60	.598	12.162 ***	a<d c<a,b,d (Dunnett/T3)
		1-4 Years	4.10	.821		
		5-9 Years	2.75	.267		
		>10 Years	4.33	.492		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

6. 결론

충남 당진지역 여성보험설계사의 개인적 특성이 직무 성과에 미치는 영향에 대한 본 연구의 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 가족관계, 경제력, 직무중요도 인식은 계약성과에는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다.

둘째, 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 직무중요도 (p<.05, β =.321)로 나타나 직무에 대한 중요성과 사회적 인식을 긍정적으로 평가할수록 직무만족도가 향상되는 것으로 확인되었다.

셋째, 가족관계, 경제력, 직무중요도는 직장만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다.

또한 ANOVA 분석 결과에서는 근무년수에 따라 계약성과, 직무만족도, 직장만족도에는 유의한 영향을 미치는 것으로 분석 되었다.

연구결과 여성보험설계사의 개인적 특성 중 가족관계와 경제력은 계약 등 직무성과와는 관계성이 약한 것으로 나타났으며 직무중요도 인식이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 여성보험설계사의 직무에 대한 자긍심과 중요도를 인식하게 하는 것이 직무만족을 높이고 직무성과 향상에 효과적임을 제안할 수 있다.

연구의 한계점은 한정된 대상을 조사하여 일반화하기에 한계점이 있다는 것이며, 향후 연구에서는 개인적 특성을 비롯하여 보다 다양한 요인과 지역적 범위 및 업종, 직업 분야를 대상으로 직무성과 향상에 영향을 미치는 요인을 분석하는 연구를 진행할 필요가 있다.

본 연구는 충남 당진지역 여성보험설계사의 개인적 특성이 직무성과에 미치는 영향을 분석함으로써 계약성과, 직무만족도, 직장만족도 향상에 대한 개인적 특성 요인의 중요도를 파악하고 여성보험설계사의 성과 향상 측면에서 개인적 요인의 효과성을 검증한 데 연구의 의의가 있다.

References

[1] Deog Ro Lee, Chul Kyung Ahn, In Su Kwon, "Determinants Of Turnover Of Life Insurance Solicitors", Journal of Human Resource Management

- Research, Vol. 17, No. 4, pp.285-304 1598-2637, 2010.
- [2] Jae-Kyung Lee, Mi-Hye Chang, "Implications for the Work-Family Interface = Changing Workplace", *Economy and Society*, Vol. 17, No. 64, pp. 172-206. 2004.
- [3] Soon-Mi Kim, "A Study on Effect of Service Quality of Insurance Planners on Simultaneous Defection", Graduate School of Business Administration, Chonbuk National University, Master's Thesis, 2016.
- [4] Hyun Boc Lee, "The Impact of Insurance Salesperson's Competence on Reputation of Insurance Company", *Financial Planning Review*, Vol. 8, No. 3, pp. 125-142, 2015.
- [5] Gyung A Hwang, "(The)Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Job Performance on Organizational Communication Style in the Insurance Corporate Context", Graduate School of Social Education, Myongji University, Master's Thesis, 2013.
- [6] Jung Joo Kim, "The Study on Competency Modeling for Insurance Agents", *Journal of Employment and Skills Development*, Vol. 18, No. 1, pp. 221-246, 2015.
- [7] Min Young Doo, "A Research on Developing the Competency Model of Insurance Agents", *The Korean Journal of Human Resource Development*, Vol. 17, No. 2, pp. 191-213, 2015.
- [8] Il Su Kim, "The Effects of the Service Quality of Life Planner on Contract Performance", Graduate School of Business Administration, Konkuk University Master's Thesis, 2011.
- [9] Gee Ja Bahng, "Factors Related with Job Stress in Life Planners", Graduate School of Public Health, Kosin University, Master's Thesis, 2013.

김 정 화(Kim, Jeong Hwa)



- 2016년 2월 : 신성대학교 세무경영학과(학사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 공주대학교 경영대학원 석사과정
- 2001년 2월 ~ 현재 : (주) 교보생명 FP소장
- 관심분야 : 조직행동, 인적자원관리
- E-Mail : saintjhb@hanmail.net

이 운 성(Lee, Un Sung)



- 1987년 2월 : 서울과학기술대학교 환경공학과 (학사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 공주대학교 경영대학원 석사과정
- 2015년 3월 ~ 현재 : 한국폴리텍대학 홍성캠퍼스 학장
- 관심분야 : 조직행동, 인적자원관리
- E-Mail : ghsch@hanmail.net

윤 균 성(Yoon, Kyun Seong)



- 2016년 2월 : 방송통신대학교 경영학과(학사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 공주대학교 경영대학원 석사과정
- 1999년 2월 ~ 현재 : 중부도시가스(주)
- 관심분야 : 조직행동, 인적자원관리
- E-Mail : ksyoon0845@naver.com

임 상 호(Lim, Sang Ho)



- 2011년 10월 : KICU 대학원 졸업(교육학박사)
- 2009년 9월 : 2014년 8월 KICU 대학원 교수(교학처장)
- 2014년 9월 ~ 현재 : 산업진흥원 책임연구위원(공주대학교 대학원 겸임교수)
- 관심분야 : 통계, 경영학, 기계
- E-Mail : 35limsangho@gmail.com