

# 의료서비스의 서비스본질 특성이 직무성과에 미치는 영향 :개인성향을 조절변수로

변미영\*, 김현수\*\*

## 목 차

요약	4. 실증 분석
1. 서론	4.1 자료수집 및 표본특성
2. 이론적 배경	4.2 측정도구의 타당성, 신뢰도, 상관관계 분석
2.1 서비스본질 특성	4.3 연구가설 검정
2.2 개인성향	5. 결론 및 논의
2.3 직무성과	5.1 연구결과 요약
3. 연구모형 및 가설	5.2 연구의 시사점
3.1 연구모형	5.3 연구의 한계점
3.2 연구가설 설정	References
3.3 변수의 정의	Abstract

## 요약

무형재화가 중심인 현대 서비스 경제시대에 의료서비스업의 경쟁력을 제고하고 지속적 성장을 위해서는 우선적으로 서비스본질의 특성을 이해해야 한다. 그리고 서비스본질 특성을 강화시켜 조직의 직무성과가 향상될 수 있도록 해야 한다. 이를 위해 본 연구에서는 의료서비스업을 대상으로 서비스본질 특성이 직무성과에 미치는 직접적 영향을 분석하고, 개인성향을 조절효과로 하여 간접효과를 검증하였다. 본 연구를 수행하기 위해 총 340명의 의료서비스업 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 최종 315명의 자료를 분석에 활용하여 연구가설을 실증적으로 검증하였다. 분석결과 서비스본질 특성 중 상호작용성과 수평성이 직무효과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이는 고객 접점에서 고객의 욕구를 파악하여 고객이 원하는 상품과 서비스를 정확하고 신속하게 제공하거나, 조직내에서 부서와 부서, 동료와 동료와의 수평적 커뮤니케이션을 강화하는 것이 직무성과로 연결될 수 있다는 것을 의미한다. 또한 고객과 환자와의 관계에서 의료서비스 종사원들도 전문가적인 자세로 고객과 동등한 위치에서 고객이 원하는 서비스를 제공해 준다면 직무성과를 끌어올릴 수 있음을 확인할 수 있었다. 급변하는 의료서비스 환경에서 서비스본질 특성을 실무적으로 잘 활용할 수 있다면 병원의 성장을 견인하여 지속적 성장이 가능할 것으로 분석되었다. 개인성향 조절효과를 검증한 결과 자존감과 성장욕구에서 부분적으로 조절효과가 나타났다. 향후 서비스본질 특성에 대한 다양한 연구가 필요하며, 본 연구는 의료서비스 분야를 대상으로 하고 있으나 향후 다양한 서비스 분야로의 확대·적용하여 심화 연구할 필요가 있다.

표제어: 서비스본질, 직무성과, 개인성향, 서비스경제, 무형재화, 의료서비스

접수일(2019년 11월 07일), 수정일(1차:2019년 12월 19일), 게재확정일(2019년 12월 26일)

\* 한국CS전략연구소, weservice21@hanmail.net

\*\* 교신저자, 국민대 경영대학 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

## 1. 서론

경제발전과 소득수준 증가로 의료서비스가 급성장하고 있다. 전세계적으로 큰 폭의 인구증가와 함께 인간의 평균 수명이 늘어나고 삶의 질적 수준이 향상되고 있기 때문이다.

따라서, 의료서비스 산업은 최근 전반적으로 고용 없는 저성장 환경에서 1인당 부가가치가 높고 고용창출이 큰 산업으로 평가받고 있으며(Samsung Economic Research Institute, 2007), 21세기 미래의 핵심 산업으로 인식되고 있다.

또한 제4차 산업혁명시대의 도래로 산업간 경계가 해체되고 소비자 중심의 융합경제가 대두되면서 서비스의 중요성은 그 무엇보다 증대되고 있다(Kim, 2017b). 따라서 의료서비스업의 경영도 기존의 경영기법에서 벗어나 신경영에 맞는 새로운 경영기법의 도입이 절실히 요구된다. 그러나 유형재화 시대를 지나 서비스중심의 무형재화 시대가 도래했음에도 불구하고 아직 서비스의 본질에 대한 정확한 인식은 미흡한 경우가 많다. Kim(2018)은 현대 경제사회에서 경영을 잘 하기 위해서는 서비스본질을 제대로 이해해야 한다고 지적했다. 궁극적으로 서비스는 인류문명의 본질적인 주체로서 현대의 서비스산업에서는 서비스 철학의 관계에 집중된 본질적인 이해가 선행되어야 한다(Kim, 2017a).

따라서 본 연구는 무형재화 시대의 경영철학 관점에서 서비스본질 특성에 대해 살펴보고, 이러한 서비스본질이 직무성과에 영향을 미치는지 실증적으로 분석해 보고자 하였다.

글로벌 경쟁이 가속화되면서 사람, 문제해결력, 지식 등의 동태적 무형자본의 중요성이 더욱 높아지고 있다(Kim, 2017b). 특히 인적자원에 대한 의존도가 높은 의료서비스업의 경우 조직구성원의 인적자원관리는 더욱 중요할 수 밖에 없으며, 이는 직무성과에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 요소로 간주된

다. 하지만 인적관리요소 중 직원의 개인성향을 파악하여 직무성과를 높이도록 하는 경영관리 기법에 대한 중요성은 많이 간과하고 있다. 의료서비스업에서의 개인성향과 직무성과를 연결하여 연구한 사례는 매우 부족하다.

이에 본 연구에서는 의료서비스업의 경쟁력 강화와 지속적 성장을 견인하기 위해 신경영서비스 관점에서의 철학적 접근으로 의료서비스업에서의 서비스본질 특성을 이해하고, 서비스본질 특성이 개인성향에 따라 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 서비스 본질 특성

#### 2.1.1 상호작용성

상호작용은 일방향으로는 성립되지 않는다. 쌍방향이어야 한다. 서비스는 서비스를 제공하는 무엇과 서비스를 받는 무엇 간의 쌍방향성을 기본으로 한다(Kim, 2017c). 의사와 환자의 상호작용, 교사와 학생의 상호작용, 고객과 직원의 상호작용 등과 같이 양자 간의 상호작용을 기본으로 한다. 상호작용은 양자 간의 커뮤니케이션 과정에서 고객의 관심을 증가시켜 친밀감을 형성하고 고객으로 하여금 호기심, 주의집중을 발생시킨다. Kim(2006)은 서비스제공자와 고객의 긍정적 상호작용은 서비스에 대한 만족으로 이어지고, 이는 곧 서비스기업에 대한 신뢰와 서비스 로열티, 긍정적 구전, 재구매 의도에 영향을 미친다고 하였다.

#### 2.1.2 관계성

서비스 중심경제에서 관계성은 중요한 요인이다. 왜냐하면 서비스구매는 유형재화 구매와는 달리 서비스 자체 품질뿐만 아니라 제공자와의 상호작용 관

계의 비중이 크기 때문이다. Kim(2006)은 서비스 자체에 만족하지 않더라도 제공자와의 관계나 의리에 의해 지속적으로 이용하게 된다고 제시하였다.

서비스산업이 발전하고 기업 간의 경쟁이 치열해지면서 기업과 고객과의 관계구축이 서비스경쟁우위 요인으로 인식되고 있다. Kim(2017c)은 관계라는 무형적 재화 창출을 통해 인간에게 가치가 구현된다고 하였고, Kwon & Shin(2019)은 불교의 연기의 깨달음이 관계성에 대한 자각이라고 하였다.

서비스 중심논리에서 재화는 서비스를 수행하는 도구나 플랫폼으로 활용될 수 있기에 서비스는 관계중심 세계관에서 특히 중심 주체가 된다. Kim(2017c)은 지속가능한 서비스 제공의 바탕은 바로 관계성에 있다고 하였다. 예를 들어 관광서비스업의 경우 고객의 지속적인 관광을 유도하기 위해서는 ‘체험’을 강조하는 관광 서비스정책 육성이 필요하다. 체험을 통해서 관광객과 관광지가 관계를 가지고 되고 관계가 강화되면 재방문과 추천 가능성이 높아지게 된다(Kim, 2017c).

### 2.1.3 수평성

서비스제공자와 수요자는 서로가 대등한 지위에 있어야 한다. 그래야만 서비스 가치에 따라 소비 여부를 결정 할 수 있다. 양쪽의 힘이 맞지 않으면 정당한 가격으로 서비스가 공급 또는 소비될 수 없다(Kim, 2018). 이러한 목적을 달성하기 위해 기업 들은 고객과의 관계에 있어서 협력적 파트너십(Cooperative Partnership)을 통해 기업의 성과를 창출 하려고 노력하고 있다. 기업과 고객 간의 관계에서 뿐만 아니라, 조직내에서 동료와 동료, 부서와 부서, 상사와 부하직원 간의 수평적 관계속에서 활발한 의사소통이 가능하며, 창의적 활동이 가능하다. 지금의 기업들은 조직의 성과를 높이하고자 상·하 의사전달의 수직적 조직체계가 아닌 수평적 조직체계로 변화되어 가고 있다. Chun(2019)은 종사자들 간의 수평적 의사소통이 자유로운 업무분위기 등에 기여함

으로써 책임성과 동기강화 등 직무만족 향상을 가져 온다고 하였다.

### 2.1.4 조화성

조화성은 ‘서로 모순됨이나 어긋남이 없이 서로 잘 어울리는 성질’을 의미한다(Standard Korean Dictionary, 2019). 공시적 측면에서 조화성은 ‘너와 나의 관계에서 수평적이고 대등한 주체의 관계가 형성 될 때 이루어지고, 통시적 측면에서는 영역이 구분 되지 않는 무시간적이며 시간 통합적일 때 이루어지는데, 이와 같이 통시적인 측면과 공시적인 측면이 조화를 이루는 것을 조화성이라고 한다(Kim, 2011). 마케팅의 관점에서 살펴보면 과거 제조업 시대의 마케팅 4P와 서비스 시대의 마케팅 개념인 3P, 그리고 고객이 서비스를 전달 받은 MOT(Moment of Truth) 등의 모든 서비스시스템이나 프로세스가 유기적으로 조화를 이루어야 성과를 창출할 수 있다. 서비스시스템이 유지되려면 서비스의 각 요소 및 서비스 공급자와 소비자가 연결되어 있어야 하고, 서비스 공급자 집단이 연결되어 있고, 서비스 소비자 집단 역시 서로 연결되어 있어야 성과를 발휘할 수 있다(Kim, 2017c). 병원의 고객 접점 MOT(Moment of Truth)의 사례를 살펴보면 주차부터 접수-대기-상담-진료-치료-검사-수납의 진료 프로세스 과정이 실패 없이 순조롭게 진행되어야 환자도 만족하게 되어 재방문으로 이어질 것이다. 그렇기에 어느 한 부분이 라도 제대로 자기 역할을 수행하지 못한다면 이는 다른 부분에도 영향을 주어 전체적인 시스템이 실패하게 된다.

## 2.2 개인성향

성격이란 생각하고 느끼고 행동하고, 주변사람들과 관계를 맺으면서 주어진 상황에 대처해 나가는 지속적이고 일관적인 패턴을 의미하는 것으로 독특성, 일관성, 내용(성격의 알맹이) 등 3가지 특징을

지닌다(Lim, 2006).

개인성향은 성격이라는 주제로 많이 연구되고 있는 분야로, 특히 기업에서 인력을 채용할 때 가장 중요하게 확인하는 부분이다(Min, 2010, Requote). 성격은 개인이 사회적, 물리적 환경과 상호작용하면서 만들어지는 개인의 독특하고 일관성있는 행동 방식이다.

Noh & Kang(2003)은 성격은 비교적 일관되고 안정적 행동 패턴으로 성격을 통해 그 사람에 대한 판단이 가능하다고 하였다. 그렇기에 성격특성은 조직 행동의 다양한 면을 설명 할 수 있는 중요한 변수이다. Park & Lee(2008)는 개인성향을 조직내에서 후천적으로 직무와 관련하여 영향을 받은 직원들의 시각에 의해 형성된 것으로 설명하였다. 본 연구에서는 개인성향 중 자존감, 외향성, 낙관성, 성장욕구의 4가지 특성에 대해 다양한 실험연구를 수행하였다.

### 2.2.1 자존감

자존감은 자기 자신을 존중하는 정도를 의미한다. 자존감과 유사한 개념의 자긍심은 자신의 능력을 믿고 스스로를 자랑스럽게 여기는 마음으로 Sorenson(2007)은 자긍심이 낮으면 자신이 무가치하고 무능력한 존재라고 생각한다고 제시하였다.

Lee(2011)는 자존감이 높은 사람은 타인에 대한 공감능력(EQ)이 높고 자신감이 있으며 성공에 대한 확신을 가지고 있다고 하였고, Bolt & Dunn(2017)은 자존감의 척도에서 자신에 대해 호의적인 대답을 하는 사람은 매력도, 대인관계 능력, 학교와 직장에서의 수행정도에 긍정적인 경향이 있다고 하였고, Kim(2016)은 개인성향 중 자존감이 종사원의 감정조절에 대한 매개효과로 직무몰입을 높일 수 있다고 하였으며, Park(2006)은 높은 조직몰입이 직무성과를 높이는데 영향을 준다고 제시하였다. 한편 Kim(2019)의 연구에서는 심리적 자본 중 자기효능감이 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자존감이 높으면 자신의 업무에 대해 자신감을 갖고 대

하므로 자연스럽게 직무성과로 연결될 수 있을 것이라고 판단된다. 따라서 본 연구에서는 의료서비스업에서도 자존감이 조절효과가 있는지를 실증적으로 분석하고자 하였다.

### 2.2.2 외향성

외향성은 인식과 판단을 외부환경에 집중하는 성향으로 자신을 많은 사람들에게 알리고 관계와 활동을 키워가려는 경향을 보이며, 행동한 다음 생각하고 행동과 실용적인 성취를 꾀하는 성향이다(Myers & Myers, 2008). 또한 사교성이 뛰어나고 활동적이며, 자기보다는 외부 사람들에게 더 많은 관심을 가지는 성향이다(Min, 2010).

Park(2017)은 보험설계사의 개인성향을 MBTI 성격 특성으로 구분하고 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향을 연구하였는데, 외향형과 감각형이 직무성과에 영향을 미친다고 제시하였다. 점점에서 고객을 응대하는 종사원의 경우 누구와도 잘 어울릴 수 있는 적극적이고 활발한 외향적 성격은 직무를 수행하는데 있어 긍정적 요인이 될 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서도 외향성이 높을수록 직무성과에 긍정적 영향을 줄 것으로 판단되어 의료서비스업에서의 서비스본질과 직무성과 간의 조절효과가 있는지 실증적으로 분석하고자 하였다.

### 2.2.3 낙관성

낙관성은 1990년대 긍정심리학이 주목받으면서 개인의 심리적, 육체적 건강과 삶의 방식에 긍정적 영향을 주는 인간 특성으로 인식되기 시작하였다. 낙관성은 1998년에 Seligman에 의해 주창되었는데, 그는 실패에 좌절하지 않고 그것을 딛고 일어서게 하는 힘의 원천을 낙관성으로 제시하였다.

낙관성은 사건의 좋은 측면을 보고 미래의 긍정적 결과에 대해 기대하는 경향을 말한다(Bolt & Dunn, 2017). 따라서 낙관적인 사람들은 실패를 겪어도 그저 일시적인 후퇴 정도로 생각하고 그 실패

가 자기타이 아니라 주변의 상황이나 불운 때문에 생긴 것이라고 믿고 절대 주눅들지 않는다. 특히 안 좋은 상황을 오히려 도전적으로 받아들이고 노력한다(Seligman, 2006). 이러한 낙관성은 삶이 편안할 때가 아니라 오히려 시련이 닥칠 때 큰 힘을 발휘한다. Jin(2019)은 심리적 자본의 하위요인 중 자기효능감과 낙관성이 직무성공에 긍정적 영향을 미친다고 제시하였고, Kim(2019)도 낙관성이 직무성공에 유의한 영향을 미친다고 제시하였다. 따라서 매사를 긍정적인 시각으로 바라보고, 실패에도 좌절하지 않는 낙관성은 병원의 과중한 업무를 수행하는데 있어 도움을 주어 직무성공을 높일 수 있을 것으로 판단된다. 본 연구에서는 의료서비스업에서도 낙관성이 서비스본질과 직무성과 간의 조절효과가 있는지를 실증적으로 검증하고자 하였다.

### 2.2.4 성장욕구

성장욕구는 개인이 조직에서 성장하고 발전하고자 하는 욕구로, 가치 있고 도전적인 직무를 통해 성취감을 경험하려는 성향이다. 성장욕구가 높은 개인은 자신이 속한 조직의 업무에 더욱 적극적으로 임하여 자신과 조직을 발전시키고자 노력한다고 하였다(Jung, 2019). 또한 성장욕구가 높을수록 주어진 과업을 달성하기 위해 열심히 노력하는 경향이 있다고 하였는데, 그렇기에 성장욕구는 직무성과와 관련하여 중요한 변인으로 인식되고 있다(Yoon, 2011).

McClelland의 욕구이론에서는 인간의 욕구를 성취의 욕구, 권력의 욕구, 소속의 욕구 3가지로 분류했는데, 그 중 성장욕구는 남들보다 앞서나가고 성공하고자 하는 욕구라고 하였다(Lee et al., 2010). 이러한 성향은 자신의 업무를 수행하는데 있어 완벽을 기하고 끝까지 책임을 갖고 자신의 업무를 수행하고자 하기에 직무성공에 영향을 미칠 것으로 판단된다. Kim(2015)은 항공사 객실승무원을 대상으로 성장욕구가 직무성공에 부분적인 조절효과가 있다고 제시하였다. 따라서 본 연구에서는 성장욕구가 의료서

비스업에서의 서비스본질과 직무성공의 영향에 조절효과가 있을 것으로 사료되어 실증적 분석을 하고자 하였다.

## 2.3 직무성과

일반적으로 성과(Performance)란 조직이나 개인의 계획과 활동 등을 통해 얻은 결과 혹은 활동 및 작업 등을 성취하는 데 있어서의 행위를 말한다. 성과를 사전적으로 정리하면 ‘일이 이루어진 결실 혹은 활동, 작업 등을 이루는 데 있어서의 행위 또는 태도’ 라고 할 수 있다. 직무성과는 담당하는 업무에 대하여 이루어낸 결과라고 할 수 있는데, 성과에 대한 평가는 다양한 기준이 존재하기 때문에 어느 한 가지 기준을 가지고는 성과를 평가하기는 어렵다. 성과는 분석 수준에 따라 집단과 개인의 성과로 구분할 수 있다. 이중 개인의 성과가 조직 전체의 성과에 영향을 미친다는 것은 많은 선행연구를 통해 제시되었고, 특히 조직의 생산성 향상과 발전에 영향을 미치는 중요한 요인으로 제시되고 있다(Nam & Jung, 2017). 성과는 다양한 분야에서 의미가 상이하게 사용되지만, 기업현장에서는 개인이 조직 내에서 수행하는 모든 활동들의 결과로서(Yeo, 2012), Yoon(2019)은 직무성과를 결과적 측면과 과업적 측면으로 나누고 자신에게 요구되는 직무를 어느정도 성공적으로 수행하여 성과를 창출했는지의 인식정도로 직무성과를 정의하기도 하였다. 최근들어서 직무성과는 행동과 생산성 등 업무실적에 초점을 두는 성과를 모두 포함하는 개념으로 사용되고 있으며(Jang, 2012), 연구 분야에 따라 융통성 있게 활용되고 있다. 이러한 경향은 학문적 맥락에서 강조하는 방향에 따라 결정되기도 하는데, 본 연구에서는 직무성과를 업무에 대한 수행이나 행위의 결과로써 보고 자신이 맡은 직무를 성공적으로 수행하는 것이고, 공식적으로 요구되는 직무의 달성수준 정도로 정의하였다.

### 3. 연구모형 및 가설

#### 3.1 연구 모형

본 연구는 서비스본질의 특성이 의료서비스 종사자의 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지와 개인성향에 따라 차이가 발생하는지를 검증하기 위한 목적으로 수행되었다.

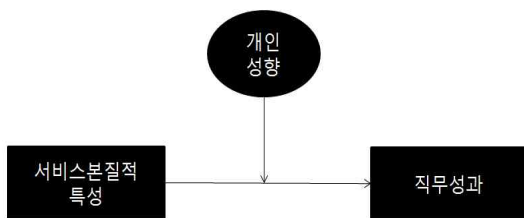


Fig. 3-1 연구모형

이를 위해 본 연구에서는 첫째, 서비스본질의 특성이 직무성과에 직접적 영향을 미치는지 확인하고, 둘째, 서비스본질의 특성이 직무성과에 미치는 영향이 서비스를 제공하는 구성원의 개인성향에 따라 조절되는지에 대한 것으로 연구모형을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

#### 3.2 연구가설 설정

연구모형을 바탕으로 설정한 세부 가설은 다음과 같다.

- H1 : 서비스본질 특성이 높으면 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

을 미칠 것이다.

- H1-4 : 조화성이 높으면 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2 : 서비스본질 특성 중 개인성향이 높을수록 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 상호작용성은 개인성향이 높을수록 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 관계성은 개인성향이 높을수록 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 수평성은 개인성향이 높을수록 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 조화성은 개인성향이 높을수록 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 3.3 변수의 정의

서비스본질의 특성과 직무성과에 대한 관계를 증명하기 위해 본 연구에서는 선행연구를 기반으로 다음 <Tab. 3-1>과 같이 연구에 활용된 변수에 대해 개념적 정의를 하였다.

이어서 조작적 정의를 제시하고, 응답자가 이해하기 쉽도록 선행연구에서 사용된 설문항목 등을 참고하여 측정 도구를 개발하였다.

Tab. 3-1. Conceptual Definition

변수	개념적 정의
상호 작용성	상호작용성은 접점에서 환자와 종업원들이 쌍방향적으로 반응하는 정도를 의미한다
관계성	관계성은 종업원들과 환자들이 서로 신뢰하며 친밀한 관계를 가지는 정도를 의미한다.
수평성	수평성은 환자와 종업원들이 상호 대등한 수준에서 요구를 제시하고 서비스를 수행하는 정도를 의미한다.
조화성	조화성은 병원 전체 시스템이 유기적으로 잘 협력하며 자신의 역할을 잘 수행하는 정도를 의미한다.
자존감	자존감은 사람이 스스로에 대해 느끼는 긍정적 감정의 수준이다.
외향성	에너지가 외부에 집중하는 외부지향형으로 사교적이고 적극적인 성향을 의미한다.
낙관성	미래의 결과에 대해 긍정적으로 기대하는 수준을 의미한다.
성장욕구	개인이 조직에서 발전하고 성장하고자 하는 욕구를 의미한다.
직무성과	직무성과란 자신이 맡은 직무를 성공적으로 수행하는 것이며 조직에서 공식적으로 요구되는 직무에 대한 달성수준 정도를 의미한다.

### 3.3.1 상호작용성

본 연구에서는 Baek(2010)의 연구에서 사용한 측정 도구를 본 연구에 맞게 수정 · 보완하였다. 측정 내용으로는 예의바른 자세, 신속한 반응, 문제발생시 대응력, 친근한 자세, 용모 · 복장, 친절도, 부드러운 말씨 등 7개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

### 3.3.2 관계성

본 연구에서는 Kim(2012)의 연구에서 사용된 측정 도구를 본 연구에 맞게 수정 · 보완하였다. 측정내용으로는 장기적 관계, 신뢰적인 관계, 친밀한 관계,

만족스러운 관계 등 4개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

### 3.3.3 수평성

본 연구에서는 Lee(2018)의 연구에서 사용된 측정 도구를 본 연구에 맞게 수정 · 보완하였다. 측정내용으로는 대등한 위치, 상호이익 추구, 공정한 대우, 정보제공, 문제해결을 위한 협의, 직원과 부서 상사와의 소통 등 총 7개 문항으로 5점 척도로 측정하였다.

### 3.3.4 조화성

본 연구에서는 Gong(2004)의 연구에서 사용된 측정 도구를 본 연구에 맞게 수정 · 보완하였다. 측정 내용으로는 동료와의 협력, 유기적 업무, 동료의 원조, 업무요청, 협조적 분위기, 원활한 업무수행 등 7개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

### 3.3.5 자존감

본 연구에는 Min(2010)의 연구에서 사용된 측정 도구를 병원의 환경에 맞게 재 사용하였다. 측정 내용으로는 가치있는 사람, 좋은성품, 자기자랑, 자기만족, 가치없는 사람, 자기존경 등으로 총 6개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

### 3.3.6 자존감

본 연구에는 Min(2010)의 연구에서 사용된 측정 도구를 병원의 환경에 맞게 재 사용하였다. 측정내용으로는 대화성, 동료관계, 주도권 여부, 대화 유도성, 외출 여부, 친구 여부 등으로 총 6개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

### 3.3.7 낙관성

본 연구에는 Min(2010)의 연구에서 사용된 측정 도구를 병원의 환경에 맞게 재 사용하였다. 측정내용으로는 긍정성, 긍정적 예감, 미래 낙관성, 낙관적

기대, 긍정적 기대 등으로 총 5개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

### 3.3.8 성장육구

본 연구에는 Min(2010)의 연구에서 사용된 측정 도구를 병원의 환경에 맞게 재 사용하였다. 측정내용으로는 배움, 성취감, 성장과 발전 기회, 빠른승진, 도전적 업무, 공정한 대우 등으로 총 6개 문항을 5점 척도로 측정하였다.

### 3.3.6 직무성과

본 연구에서는 Jeon(2018)의 연구에서 사용된 측정 도구를 본 연구에 맞게 수정 · 보완하였다. 측정내용으로는 정확하고 신속한 업무처리, 직무 능숙도, 직무오류, 직무수준, 직무완수, 성과 등 총 7개 문항에 대해 5점 척도로 측정하였다.

## 4. 실증 분석

첫 번째, 연구 대상자에 대해 인구통계학적 특성을 빈도분석 하였다

두 번째, 서비스본질, 개인성향, 직무성과의 측정 문항의 신뢰성과 타당도를 입증하기 위해서 Cronbach's  $\alpha$  와 탐색적 요인분석을 시행하였다

세 번째, 서비스본질, 개인성향, 직무성과간 연관성을 파악하기 위해서 상관관계를 확인하였다.

네 번째, 서비스본질, 개인성향, 직무성과의 기술 통계량을 산출하여 정규성을 조사하였다.

다섯 번째, 서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과에 대한 요인구조의 개념신뢰성과 수렴/판별 타당도를 입증하기 위해서 측정 모형을 구성하여 확인적 요인분석을 시행하였다.

여섯 번째, 서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과를 검증하기 위해서 경로 모형을 구성하여 직접효과를 확인하였다.

일곱 번째, 서비스 본질과 직무성과간 관계에서 개인 성향의 조절효과를 확인하기 위해서 각 경로에 등가제약을 가하여  $\Delta\chi^2$  검증을 시행하였다.

분석도구는 SPSS 22, AMOS 22 를 활용하였다.

## 4.1 자료수집 및 표본특성

### 4.1.1 자료수집

본 연구의 설문조사는 2019년 10월 10일 부터 10월 19일까지 약 9일에 걸쳐 이루어졌다.

서울시에 소재하는 1차 병원 2개, 건강검진센터 1개, 체인병원 2개와 경기도에 소재하는 1차 병원 3개에 재직하는 내부구성원들을 대상으로 하였다. 내부구성원에 대한 설문은 병원에 근무한 지인을 통해 연구 목적 및 설문 방법을 자세히 설명한 후 배부하게 하였다. 설문지는 총 340부를 배부하였으며 자기 기입 방식을 원칙으로 조사하였다. 총 340부 중 회수된 336부에서 설문대상으로 부적합한 설문을 제외하고 315부 자료를 최종 실증 분석에 활용하였다.

### 4.1.2 표본특성

남자는 34명(10.9%)이며 여자는 279명(89.1%)으로 여자가 더 많았다. 연령은 26-30세가 96명(30.7%)으로 가장 많았으며 36-40세가 41명(13.1%)으로 가장 적었다. 학력은 대학교졸이 133명(42.5)로 가장 많았으며 대학원이상은 5명 (1.6%) 로 가장 적었다. 결혼에서 미혼이 204명(65.2%)이고 기혼이 109명 (34.8%)으로 나타났다. 부서는 간호부는 221명 (70.6%)로 가장 많았고 서비스 코디네이터가 21명(6.7%)로 가장 적었다. 근속연수는 1년 미만이 84명(26.8%)로 가장 많았으며 7-10년 미만인 경우 34명 (10.9%)로 가장 적었다.

## 4.2 측정도구의 타당성, 신뢰도, 상관관계 분석



### 4.2.1 요인분석 및 신뢰도 분석

서비스본질, 개인성향, 직무성공의 타당성을 입증하기 위해서 탐색적 요인분석을 시행하였다. 요인추출방법은 주성분 분석으로 고유값 1 이상인 요인을 적합하다고 보았으며 요인간 관계는 직각을 가정하여 배리맥스 회전으로 요인간 구조를 뚜렷하게 하였다. 요인 계수는 0.4 이상인 경우 해당 요인에 적합한 연관성을 가진다고 보았다. 또한 내적 일관성을 조사하기 위해서 Cronbach's  $\alpha$  를 산출하였다. 분석 결과는 다음 Tab.4-1과 같다.

Tab. 4-1. Exploratory Factor Analysis, Reliability Analysis

요인	기호	요인 계수	고유값	분산 %	Cronbach's $\alpha$	
서비스본질	상호작용성	Int1	0.771***	6.057	25.238	0.935
		Int2	0.789***			
		Int3	0.813***			
		Int4	0.825***			
		Int5	0.754***			
		Int6	0.82***			
		Int7	0.753***			
	관계성	Re1	0.79***	5.537	23.07	0.892
		Re2	0.687***			
		Re3	0.775***			
		Re4	0.608***			
	수평성	Eq1	0.912***	3.113	12.972	0.803
		Eq2	0.877***			
		Eq3	0.402***			
		Eq4	0.345***			
		Eq5	0.614***			
		Eq6	0.676***			
		Eq7	0.614***			
	조화성	Ha1	0.806***	2.063	8.594	0.935
		Ha2	0.841***			
		Ha3	0.663***			
Ha4		0.833***				
Ha5		0.85***				
Ha6		0.807***				
개인성향	자존감	Se1	0.79***	4.5	19.565	0.913
		Se2	0.708***			
		Se3	0.733***			

외향성	Se4	0.815***	3.901	16.962	0.87
	Se5	0.687***			
	Se6	0.61***			
	Ex1	0.42***			
	Ex2	0.697***			
	Ex3	0.61***			
낙관성	Ex4	0.775***	3.752	16.313	0.854
	Ex5	0.747***			
	Ex6	0.675***			
	Op1	0.586***			
	Op2	0.758***			
성장욕구	Op3	0.746***	3.407	14.812	0.904
	Op4	0.831***			
	Op5	0.745***			
	Gr1	0.732***			
	Gr2	0.772***			
	Gr3	0.797***			
직무성공	Gr4	0.665***	4.395	73.253	0.926
	Gr5	0.621***			
	Gr6	0.583***			
	Du1	0.863***			
	Du1	0.879***			
	Du1	0.846***			
	Du1	0.876***			
Du1	0.804***				
Du1	0.865***				

\*\*\*p<0.001

서비스본질을 측정하기 위한 문항은 상호작용, 관계성, 수평성, 조화성 총 4개 요인으로 수렴되고 개인 본질을 측정하기 위한 문항은 자존감, 외향성, 낙관성, 성장욕구 총 4개 요인으로 수렴되며 직무성공은 1개 요인으로 나타났다. 모든 측정 문항에서 요인 계수는 수평성 4번째 문항을 제외하고 최저 0.402에서 최고 0.912 로 0.4 보다 높은 값을 보여주었다.

따라서 이후 서비스본질이 직무성공에 미치는 효과에 대한 구조모형에서는 수평성 4번째 문항을 제외한 요인 구조를 적용하고자 한다. 또한 모든 요인은 적절한 설명 변량을 보이며 1 이상의 고유값을 가지며 크론바흐 알파 계수는 모두 0.7을 상회하며 내적일관성을 보여주었다. 따라서 서비스본질 요인,

개인성향 요인, 직무성과 요인은 신뢰적이며 타당한 요인 구조로 볼수 있다.

### 4.2.2 상관관계 분석

본 연구의 변수 간, 상호 연관성 분석을 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석은 중요 변수들 간의 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 어떻게 변화하는지 제시함으로써 변수 간의 대체적인 윤곽을 제시해준다. 본 연구는 변수들 간의 상호 연관성을 분석하기 위해 피어슨(pearson) 상관관계를 분석하였으며 Tab 4-2의 결과와 같이 변수들 간의 유의한 상관관계가 있음을 확인하였다.

### 4.3. 연구기설 검정

#### 4.3.1 확인적 요인분석

서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과의 개인성향의 조절관계를 밝히기 위해서 구조방정식 모형을 활용하였다. 본 연구에서는 그 중 절대적합도지수 RMSEA 와 증분적합도 지수중 IFI, TLI, CFI 값을 적용하여 모형공분산행렬과 표본공분산 행렬의 적합성 여부를 평가 하였다.

보통 구조모형 표본 크기는 모수 갯수로 결정되는 본 모형의 모수 갯수는 68 개로 필요 표본 크기는 최소 5배에서 최대 10배이다. 이에 대해 이론 모

Tab. 4-2. Correlation Analysis of Each Variable

		서비스본질				개인성향				직무성과
		상호작용	관계성	수평성	조화성	자존감	외향성	성장욕구	낙관성	
서비스본질	상호작용성	1								
	관계성	.636**	1							
	수평성	.496**	.521**	1						
	조화성	.551**	.571**	.734**	1					
개인성향	자존감	.498**	.421**	.403**	.448**	1				
	외향성	.362**	.396**	.363**	.406**	.636**	1			
	성장욕구	.328**	.367**	.268**	.380**	.520**	.582**	1		
	낙관성	.302**	.370**	.251**	.343**	.661**	.622**	.572**	1	
직무성과		.451**	.298**	.450**	.365**	.557**	.445**	.559**	.459**	1

\*\*p<0.01

상관분석에서 모든 변수의 상관계수 값은 0.5이상의 높은 상관관계를 보였고, 유의도 수준도 0.01이상이므로 통계적으로 유의한 범위에 있다. 직무성과는 서비스 본질 중 상호작용(r=0.451, p<0.01), 관계성(r=0.298, p<0.01), 수평성(r=0.365, p<0.01), 조화성(r=0.365, p<0.01)과 정의 상관성을 보였으며 또한 개인성향 중 자존감(r=0.557, p<0.01), 외향성(r=0.445, p<0.01), 성장욕구(r=0.559, p<0.01), 낙관성(r=0.459, p<0.01)과 정의 상관성을 나타냈다.

형 적합을 시행하였다.

최초 확인적 요인분석시 모형 개선을 위해서 모수 추정치에서 표준화계수가 현저히 낮은 문항을 제거하여 모형을 수정하였다. 신뢰적이며 타당한 요인구조의 안정성을 위해서는 표준화계수가 0.7 에 근접하거나 상회해야 하는데 수평성 문항 1,2,3 은 이에 위반되기 때문에 이를제거하고 모형을 재구성하였다. 결과는 다음의 <Tab. 4-3> 과 같다.

Tab. 4-3. Model Fit of Modified Confirmative Factor Analysis on Service Essence

수정 모형	$\chi^2$	df	p	$\chi^2 / df$	IFI	TLI	CFI	RMSEA
	927.799	289	0.000	3.210	0.907	0.895	0.907	0.084
	cut off criteria			<4-6	>0.9	>0.9	>0.9	<0.08

Tab. 4-4. Parameter Estimates of Modified Confirmative Factor Analysis

	B (비표준화계수)	S.E. (표준편차)	C.R. (기각값)	$\beta$	C.R.	AVE(분산 평균추출)
상호작용1	1			0.808	0.962	0.783
상호작용2	1.08	0.062	17.312***	0.835		
상호작용3	1.065	0.059	17.969***	0.857		
상호작용4	1.175	0.063	18.527***	0.875		
상호작용5	0.923	0.062	14.955***	0.752		
상호작용6	1.17	0.066	17.647***	0.846		
상호작용7	1.072	0.068	15.792***	0.783		
관계성1	1			0.748	0.939	0.793
관계성2	0.967	0.064	15.215***	0.85		
관계성3	1.034	0.07	14.81***	0.829		
관계성4	0.974	0.063	15.338***	0.857		
수평성5	1			0.674	0.888	0.728
수평성6	1.159	0.092	12.536***	0.86		
수평성7	1.207	0.112	10.787***	0.7		
조화성1	1			0.89	0.976	0.87
조화성2	1.063	0.042	25.253***	0.917		
조화성3	0.863	0.062	13.994***	0.667		
조화성4	0.944	0.045	20.936***	0.844		
조화성5	0.988	0.042	23.719***	0.894		
조화성6	1.007	0.047	21.604***	0.857		
직무성과1	1			0.847	0.959	0.795
직무성과2	1.054	0.054	19.572***	0.867		
직무성과3	1.042	0.06	17.451***	0.808		
직무성과4	1.044	0.057	18.389***	0.835		
직무성과5	0.935	0.059	15.78***	0.757		
직무성과6	1.009	0.056	18.142***	0.828		

\*\*\*p<0.001

수정 모형의  $\chi^2$  는 927.799 이며  $\chi^2 / df$  는 3.210 으로 나타났다. 전반적인 적합도인 IFI 는 0.907, TLI 는 0.895, CFI 은 0.907 으로 권장 기준값 0.9을 상회 하거나 근접하며 RMSEA는 0.084로 권장 기준값0.08

에 가까워 표본 데이터가 모형에 부합됨을 보여주었다.

측정모형에서 관측변수인 측정문항이 요인을 제대로 반영하는지 여부는 신뢰성과 타당성으로 확인할 수 있다. 요인구조의 신뢰도와 판별/수렴 타당도대로 반영하는지 여부는 신뢰성과 타당성으로 확인할 수 있다. 요인구조의 신뢰도와 판별/수렴 타당도를 입증하기 위해서 Fornell and Larcker 등의 기준을 참고하여 아래의 과정을 거친다(Kim, Daup, 2008). 첫 번째, 각 비표준화계수가 유의한지의 여부를 확인하고

두 번째, 잠재변수가 관측변수에 주는 영향인 표준화계수가 0.7 이상이며,

세 번째, 신뢰도 입증을 위한 개념 신뢰성이 0.7 이상으로,

네 번째, 수렴타당도 입증을 위한 추출된 분산평균인 AVE 가 0.5 이상,

다섯 번째, 판별타당도 입증을 위한 요인간의 상관계수 제곱이 AVE 보다 작는지 확인한다.

다음은 확인적 요인분석으로 얻어진 수정 측정모형의 모수 추정치 결과는 위의 <Tab. 4-4> 와 같다.

위 기준에 근거하여 모든 측정 문항의 표준화 계수는 0.7 에 근접하거나 그 이상의 값을 보이며 모두 유의하다고 나타났다. 개념신뢰성 C.R.은 요인 전반에서 0.7 이상이며 마찬가지로 AVE 도 0.5 이상으로 요인간 제곱보다 AVE는 모두 높게 나타났다. 이로써 서비스 본질 요인구조의 개념신뢰성과 판별/수렴 타당도는 입증되었다.

### 4.3.2 연구가설 검증

본 연구는 의료서비스업 종사자들이 인식하는 서비스본질의 특성을 통해서 직무성과와의 영향을 밝혀내며 나아가 서비스본질과 직무성과 간에 영향을 미치는 개인성향의 조절변수를 탐색하는 것을 주된 목표로 한다.

가설검증을 위해 변수들 간의 상관관계를 기초로 하여 구조회귀모형분석을 실시하였다.

서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과에 대한 구조 모형을 구성하여 먼저 경로 유의성을 조사한 결과, 수정 측정 모형과 동치모형이기 때문에 적합도는 동일하다고 나타났다. 분석내용은 <Tab. 4-5> 과 같다.

Tab. 4-5. Direct Effects of Path Model

	B	$\beta$	S.E.	C.R.	P
상호작용성	0.367	0.398	0.078	4.713	***
관계성	-0.177	-0.195	0.083	-2.128	0.033
수평성	0.629	0.53	0.154	4.072	***
조화성	-0.129	-0.128	0.118	-1.09	0.276

\*\*\*p<0.001

상호작용성이 직무성과에 미치는 효과 ( $\beta=0.398$ ,  $p<0.001$ ) 와 수평성이 직무성과에 미치는 효과( $\beta=0.530$ ,  $p<0.001$ )는 정(+)의 방향으로 유의하게 나타났다. 반면에 관계성이 직무성과에 미치는 효과는 부(-)의 방향으로 유의하게 나타났다( $\beta=-0.195$ ,  $p<0.05$ ). 상호작용성은 점점에서 고객의 욕구를 파악하여 고객이 원하는 상품과 서비스를 정확하고 신속하게 제공하는 것으로, 종사원이 정중한 자세와 친절한 태도로 응대한다면 이는 직무성과로도 연결될 수 있다는 것을 의미한다. Baek(2009)의 기업-소비자 간의 상호작용성이 관계성과에 미치는 영향에 대한 연구에서 상호작용성은 관계성과에 영향을 주는 중요한 요인으로서 고객의 의견과 질문에 신속히 응대하고 고객불만을 점검하여 응대한다면, 신규고객 창출 및 기존고객을 유지할 수 있다고 하였다. 점점에서의 이러한 직원들의 행동은 자연스럽게 직무성과로 연결되었을 것으로 분석된다.

Kwon(2012)의 콜센터상담원의 상호작용품질이 서비스품질에 미치는 영향의 연구에서 고객과의 상호

작용은 서비스품질을 높이는데 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 상담원이 고객의 요구사항을 충족시키기 위해 노력하는 경우 서비스품질이 증가한다고 하였다. 서비스품질은 곧 직무성공과 연결되기에(Kim, 2009) 접점에서의 상호작용성은 직무성공을 높일 수 있는 요인으로 분석된다. 이렇듯 직무성공을 높이는데 있어 접점에서 서비스를 직접적으로 전달하는 인적서비스의 역할이 무척 중요하다고 볼 수 있다.

수평성은 병원조직 내부의 수평적 조직하에서 직위에 상관없이 자유롭게 의견을 나눌 수 있는 것으로 이는 직무성공과 이어진다는 것을 확인할 수 있었다. 병원의 교대근무 특성상 동료와의 의사소통이 무척 중요하기에 조직 내부의 자유로운 의사소통은 직원의 업무를 향상시킬 수 있을 것으로 분석된다. Jeon(2019)의 연구에서 내부마케팅 하위 요소 중 의사소통이 간호사의 업무성과와 가장 높은 상관관계를 지녔다고 제시하였다.

반면에 관계성은 부(-)의 영향을 주었는데, 이는 관계성이 고객과의 친밀하고 장기적인 관계를 위해 노력하는 직원의 행동실천 능력으로써, 이러한 부분들이 직원들에게 스트레스 요인을 가중시켜 나타난 결과로 보여진다. 또한 조화성은 직무성공에 전혀 영향을 미치지 못했는데, 병원의 특성상 부서와의 긴밀한 협조나 프로세스의 통합을 요구하는데도 불구하고 전문가 집단이 모여있는 독립적 집합체이다 보니 타부서와의 긴밀한 협조가 부족한 실정이다. 또한 전체적인 서비스의 흐름으로 업무를 보지 않고 자신이 속한 부서의 업무만을 집중하기에, 아직까지 의료서비스업에서 조화성이 직무성공과 연결되는 것은 시기상조로 판단된다. 조화성이 직무성공과 연결되기 위해서는 병원 내부적인 변화가 요구된다.

이로써 연구가설의 검정 결과는 다음과 같다. 설정한 가설들 중에서 서비스본질의 특성에서의 관계성과 조화성은 직무성공에 영향을 주지 않는 것으로 H1-2, H1-4는 기각되었고, 나머지는 채택되었다.

Tab. 4-6. Hypotheses Testing about Direct Effects

H1	독립 변수	β	t	P	여부
H1-1	상호 작용성	0.398	4.713	***	채택
H1-2	관계성	-0.195	-2.128	0.033	기각
H1-3	수평성	0.53	4.072	***	채택
H1-4	조화성	-0.128	-1.09	0.276	기각

다음은 서비스본질이 직무성공에 미치는 효과에 대해 개인성향의 조절효과를 확인하기 위해서 개인성향인 자존감, 외향성, 낙관성, 성장육구 집단에 대해 모형 동일성 제약을 가하여 경로간 차이를 검증하였다.

4가지 개인성향의 상하 집단에 대해 구조 모형을 구성하여 형태동일성, 측정동일성, 경로동일성 제약을 가하여 이전 모형과 차이가 없음을 확인한 후 각 경로에 등가제약으로 상하 집단간의 차이 유의여부를 조사하였다.

연구가설의 검정 결과는 다음의 <Tab. 4-7> 과 같다.

Tab. 4-7. Hypotheses Testing about Moderating Effects

		독립 변수	조절 변수	χ <sup>2</sup>	P	채택 여부
H2	H2-1	상호 작용성	개인성향 / 자존감	4.485	.034	채택
	H2-2	관계성		3.503	.061	기각
	H2-3	수평성		3.630	.057	기각
	H2-4	조화성		4.841	.028	채택
H3	H3-1	상호 작용성	개인성향 / 외	1.491	0.222	기각
	H3-2	관계성		0.433	0.511	기각
	H3-3	수평성		0.21	0.647	기각
	H3-4	조화성		0.007	0.934	기각

			향성			
H4	H4-1	상호 작용성	개인성향 / 성장욕구	11.264	0.001	채택
	H4-2	관계성		0.022	0.882	기각
	H4-3	수평성		4.559	0.033	채택
	H4-4	조화성		0.904	0.342	기각
H5	H5-1	상호 작용성	개인성향 / 낙관성	0.737	0.391	기각
	H5-2	관계성		0.005	0.946	기각
	H5-3	수평성		1.122	0.289	기각
	H5-4	조화성		1.606	0.205	기각

개인성향의 조절효과에서는 자존감과 성장욕구만이 조절효과가 있다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 아무래도 자존감이 높은 사람은 공감능력이 높고 자신감이 있으며 매력도나 대인관계능력에 긍정적이기에 직무성과를 높이는데 영향을 준 것으로 분석된다. 또한 자존감이 높으면 스트레스 상황에서 부정적 영향을 덜 받기에(Park, 2002) 동료나 상사 및 환자들과의 관계에서도 스트레스를 덜 받으며 평정심을 유지하여 업무를 잘 처리할 수 있어 성과로 연결될 수 있다고 판단된다. Min(2010)의 연구에서도 자존감이 능동적 감정조절에 긍정적 영향을 미친다고 하였는데, 그만큼 서비스 일선에서 일하는 종사원들이 환자와의 부정적 상황에서도 자신의 감정을 잘 조절하여 응대하거나 업무를 처리한다면 직무성과로 연결될 수 있다고 판단된다. 본 연구에서 자존감이 서비스본질의 특성과 직무성과 사이에 부분 조절효과가 있다는 것이 검증되었다.

성장욕구는 성공에 대한 갈망으로 Min(2010)의 연구에서도 개인성향 중 성장욕구만이 동기부여와 업무 몰입도에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 성장욕구가 높은 사람은 업무에 대한 몰입도가 높기에 자연스럽게 직무성과로 연결될 것으로 판단된다. 본

연구에서 성장욕구가 서비스본질의 특성과 직무성과를 일부 조절하는 요인임을 확인할 수 있었다. 반면에 외향성과 낙관성은 모두 영향을 주지 못했는데, 이는 기존 Jin(2019)과 Kim(2019)의 연구에서 낙관성이 직무성과에 영향을 미친다는 내용과는 다른 결과를 보였다. 본 연구에서는 연구대상의 비율이 간호사가 높게 나타났다. 간호사의 업무 특성상 환자의 생사가 걸린 업무를 보는 일로 긴급함을 요구하고 막대한 스트레스를 가중시키며 항상 꼼꼼하고 치밀하게 업무를 챙겨야 하기에 막연한 긍정적 기대는 직무성과로 연결될 수 없다고 판단된다. 또한 치밀하고 꼼꼼하게 병원의 업무를 수행해야 하는 의료서비스업 종사원에게는 사교적이고 활발한 외향적 성격은 직무성과에 별다른 영향을 미치지 못하는 것으로 판단된다.

## 5. 결론 및 논의

### 5.1 연구결과 요약

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 서비스본질, 직무성과, 개인성향의 평균을 확인하였을 때 서비스본질의 범위는 3.67-4.01, 개인성향 범위는 3.43-3.71, 직무성과 평균은 3.64로 나타났다.

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

셋째, 서비스본질, 직무성과, 개인성향간 전반적인 연관성을 파악하기 위해 상관분석 결과 직무성과는 모든 변수에 대해 최저 0.298에서 최대 0.559 까지 정(+)의 상관성을 보여주었다.

넷째, 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향력을

분석한 결과 상호작용과 수평성에서 정(+)의 효과를 확인하였다.

다섯째, 서비스본질과 직무성공간 관계에서 개인성향의 조절효과를 분석한 결과, 자존감에서는 상호작용과 조화성에서 조절효과가 나타났으며, 또한 성장욕구에서는 상호작용과 수평성에서 조절효과를 확인할 수 있었다.

## 5.2 연구의 시사점

본 연구가 중요한 의의를 갖는 이유는 무형재화 시대에 있어 그동안 연구가 없었던 철학적 접근으로서 서비스본질의 특성을 규명하고, 서비스본질의 특성이 의료서비스업에서의 직무성공에 어떻게 영향을 미치는지 분석하고, 개인성향을 조절변수로 하여 간접효과를 분석한 것이다. 이를 토대로 무형재화 중심의 서비스 중심논리 경영에서 의료서비스업도 가장 근본이 되는 서비스가 무엇인지를 고민해 보고 시대가 변해도 근간이 흔들리지 않는 의료서비스업에서의 서비스본질 특성을 재조명 해보아야 할 것이다. 이를 위해 본 연구의 시사점은 다음과 같다.

먼저 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 지금까지 의료서비스업 종사원의 직무성공에 영향을 주는 많은 연구들이 있었지만, 무형 가치에 기반한 동양의 철학적 관점에서 다루어진 Kim(2017b)의 서비스본질 특성을 의료서비스업에 적용하여 실증적으로 연구한 것은 처음이며 Kim(2017c)의 이론을 기반으로 한 기존 Lee (2018)의 연구를 의료서비스업에 확장·적용시켜 연구하였다는 데 의의가 있다. 또한 의료서비스업에서의 서비스본질 특성을 규명하고 이들 변수 중 일부가 직무성공에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다.

둘째, 서비스본질의 특성을 실증적으로 검증하기 위해 의료서비스업에 적합한 척도를 개발하였다. 하지만 타당도의 문제로 수평성 항목에서 3개를 제거하여 사용하였다. 이에 서비스본질의 특성을 검증할

수 있는 다양하고 정교한 척도가 개발되어야 할 것이다.

다음으로 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 서비스본질의 특성 중 상호작용성과 수평성 요인이 직무성공에 영향을 미치기에, 병원의 직무성공을 높일 수 있는 서비스본질의 특성요인을 체계적으로 개발하여 실무에 적용할 수 있도록 함으로써 병원의 지속적인 경쟁우위로 삼아야 할 것이다.

둘째, 점점서비스 종사원의 역할이 무척 중요한 의료서비스업에서 개인성향은 성과를 높일 수 있는 중요한 요인으로 고려되어야 할 것이다. 본 연구에서 개인성향 중 자존감과 성장욕구 성향이 직무성공을 높이는 요인으로써, 이는 직무를 수행하는데 개인성향에 따라 영향을 미칠 수 있다는 것을 보여준다. 그러므로 직무성공을 가장 잘 높일 수 있는 성향을 가진 직원을 채용하고, 성향별 맞춤형 교육 및 훈련을 통해 적시적소에 배치하여 업무의 효율성을 극대화 할 수 있도록 해야 할 것이다.

## 5.3 연구의 한계점

서비스본질의 특성이 최근에 제기된 연구인만큼 서비스본질의 특성에 대해 다양한 각도로 이해하려는 노력이 필요하며, 추후 설문내용에 대한 세부적 문항의 보강이 필요하다. 연구주제와 관련된 선행연구가 부족하여 이번에 사용된 가설과 연구모형이 새롭게 정의되다 보니, 변수 간의 관계설명이 부족하고 설정된 변수들의 조작적 정의나 연구모형과 가설에 대한 논리적 근거가 빈약하였다. 후속 연구에서는 이러한 한계를 극복하기 위해 다양한 서비스기업을 대상으로 보완연구가 필요하다고 판단된다. 이와 관련하여 본 연구의 한계점과 이에 따른 후속 연구를 구체적으로 제안하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 의료서비스업의 종사원만을 대상으로 연구하였기에 모든 직종에 적용시키는 것은 한계가 있기에 차후 연구에서는 다양한 서비스직

중에서 지속적인 후속 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 서비스본질의 특성이 직무성과에 미치는 요인으로 개인성향만을 다루었지만, 개인성향 이외에도 다양한 변수를 고려한 세부적이고 연속적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

셋째, 본 연구에 대한 선행연구의 부족으로 연구가설을 설정함에 있어 탐색적인 경향이 있었다. 따라서 차후 연구에서는 본 연구를 토대로 논리적 가설을 통한 지속적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

넷째, 서비스본질의 특성이 의료서비스업과 관련하여 정확한 측정이 이루어져야 정확성을 기할 수 있을 것이다. 의료서비스업에 맞는 측정 도구의 연구가 필요하며 하위항목의 정합성도 연구되어야 할 과제이다.

## References

[1] Baek, Kangmi(2009), The Effect of Interaction and Relationship Benefit between Business and Consumers on the Quality of Relationship and Relationship Performance in Shopping of Internet Clothing Products, Hanyang University Graduate School, Seoul, Korea (백강미(2009), 인터넷 의류제품 쇼핑시 기업-소비자간 상호작용성과 관계 혜택이 관계의 질과 관계성과에 미치는 영향, 한양대학교대학원 석사학위논문).

[2] Baek, Namgil(2010), The Effect of DINESCAPE on Interaction Quality and Loyalty in Restaurant, Sejong University Graduate School of General Studies. Seoul, Korea (백남길(2010), 레스토랑의 다인스케이프(DINESCAPE)가 상호작용품질과 충성도에 미치는 영향, 세종대학교일반대학원 박사학위논문).

[3] Bolt, M. & Dunn, D.(2017), Positive Psychology, Kim, Sunsoo & Kim, Jung-ho Tr., Sigma Press, p.206-297

(볼트 & 던(2017), 긍정심리학, 김선수, 김정호 역, 시그마프레스, p.206-297).

- [4] Chun, Jieun(2019), A Study on the Relationship between Organizational Culture Type and Organizational Immersion in Social Welfare Institutions, Asian Institute of Cultural Studies, Vol.10, No.2(33), pp.971-986 (천지은(2019), 사회복지기관의 조직문화유형과 조직 몰입의 관계에서 수평적 의사소통구조의 매개효과, 아시아문화학술원, 제 10권 2호, 통권33호, pp.971-986).
- [5] Gong, Heekyung(2004), The Effects of Knowledge Sharing on the Performance of Knowledge Management System, Chonnam National University, Graduate School, Gwangju, Korea (공희경(2004), 지식공유 영향요인이 지식관리시스템 성과에 미치는 영향, 전남대학교대학원 박사학위논문).
- [6] Jang, Hyunjin(2012), The Causal Relationship between the Incentives of Corporate in-house Qualified Owners to obtain Qualifications and the Human Resource Development Effect Variation, Graduate School of Seoul National University, Seoul, Korea (장현진(2012), 기업 사내자격 소지자의 자격 취득 동기와 인적자원개발 효과 변인의 인과적 관계, 서울대학교대학원 박사학위논문).
- [7] Jeon, Minkyung(2019), The Relationship between Nurses' Emotional Labor, Internal Marketing, and Nursing Performance, Yonsei University School of Nursing, Seoul, Korea (전민경(2019), 간호사의 감정노동, 내부 마케팅, 간호업무성과와의 관계, 연세대학교 간호대학원 석사학위논문).
- [8] Jeon, Soohong(2018), A Study on the Effect of Task Satisfaction and Organizational Immersion on the Job Performance of Hospital Alternating Nurses, Kyung Hee University's Graduate School of Business, Seoul, Korea (전수홍(2018), 조직구성원의 직무만족과 조직몰입이 직무성에 미치는 영향에 관한 연구 : 병원



- 교대근무 간호사를 대상으로, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문).
- [9] Jin, Jachō(2019), The Control Effect of Emotional Intelligence on the Influence of Psychological Capital Perceived by the Chinese Hotel Workers on Organizational Citizenship Behavior and Job Performance, Honam University Graduate School, Gwangju, Korea (진자초(2019), 중국호텔종사원이 지각하는 심리적 자본이 조직시민행동 및 직무성공에 미치는 영향에 있어 감정지능의 조절효과, 호남대학교 박사학위논문).
- [10] Jung, Jiyong(2019), Organizational Adaptation and Growth Desire, Intangible Learning, and Relationship between LMX(Leader-Member Exchange) of Early Experiences in Small and Medium Business, Seoul National University Graduate School, Seoul, Korea (정지용 (2019), 중소기업 초기경력자의 조직적응과 성장 욕구, 무형식학습, 상사-부하 교환관계(LMX)의 관계, 서울대학교대학원 석사학위논문).
- [11] Kim, Daup(2008), AMOS A TO Z Structure Equation Modeling Analysis According to the Procedure for a Thesis, HackHyeonSa (김대업(2008), AMOS A TO Z 논문작성절차에 따른 구조방정식 모형분석, 학현사).
- [12] Kim, Dongsung(2019), The Influence of Psychological Capital on the Job Performance of Social Welfare Officials : Focused on the Mediation Role of Orgnizational Citizens' Behavior, Konkuk University Graduate School, Seoul, Korea (김동성 (2019), 사회복지 공무원의 심리적 자본이 직무 성과에 미치는 영향 : 조직시민행동의 매개 역할을 중심으로, 건국대학교대학원 박사학위논문).
- [13] Kim, Hyunsoo(2018), New Management of Management, Kookmin University Press, p.55 (김현수(2018), 경영의 신경영, 국민대학교출판부, p.55).
- [14] Kim, Hyunsoo(2017a), A Study on the Consistency of Korea's Unique Idea as a Service Economy Philosophy, Journal of Service Research and Studies, Vol.7, No.3, pp.105-118 (김현수(2017a), 서비스경제 철학으로서의 한국고유사상 정합성 연구, 서비스연구, 제7권 제3호, pp.105-118).
- [15] Kim, Hyunsoo(2017b), Service R&D Strategies in the Era of Boundless Industries, Journal of Service Research and Studies, Vol.7, No.2, pp.79-90 (김현수 (2017b), 산업간계 해체 시대의 서비스R&D전략, 서비스연구, 제7권 제2호, pp.79-90).
- [16] Kim, Hyunsoo(2017c), A Study on Service Industry Development Policy by Service Nature, Journal of Service Research and Studies, Vol.7, No.1, pp.1-216 (김현수(2017c), 서비스본질기반의 서비스산업정책 방안, 서비스연구, 제7권 제1호, pp.15-26).
- [17] Kim, Jiyong(2012), A Research about the Customer Long-term Relationship Orientation in the Relationship between Fashions Shop Master of Department Store and Customers, Chung-Ang University Graduate School, Seoul, Korea (김지영 (2012), 관계적 배태성 이론을 적용한 백화점 패션 샵마스터와 고객의 장기관계지향성에 관한 연구, 중앙대학교대학원 박사학위논문).
- [18] Kim, Junghyun(2015), The Effects of Job Characteristics of Flight Attendants on Job Satisfaction and Job Performance : Focused on the Moderating Effects Growth Needs, Sejong University Graduate School of Tourism, Seoul, Koera (김정현 (2015), 항공사 객실승무원이 지각한 직무특성이 직무만족 및 직무성공에 미치는 영향 : 성장욕구의 조절효과를 중심으로, 세종대학교관광대학원 석사학위논문).
- [19] Kim, Sanghan(2011), A Study on the Appreciation Education of Fairy Tales based on the Mythological Harmony, Korea National University of Education Graduate School, Korea (김상한(2011), 신화적 조화

- 성에 기반한 동화 감상교육 연구, 한국교원대학교대학원 박사학위논문).
- [20] Kim, Seokyoung(2016), A Research on the Effects of Cabin Crews' Personality Traits on Job Engagement : Focusing on the Mediation Effects of Emotion Regulation Capability, Korea Aerospace University Graduate School of Air Management, Goyang, Korea (김석영(2016), 객실승무원의 개인성향이 직무몰입에 미치는 영향: 감정조절 능력의 매개효과를 중심으로, 한국항공대학교 항공대학원 석사학위논문).
- [21] Kim, Yeojung(2009), A Study on the Influence on the Job Performance of the Franchise Workers in the Food Industry : Focused on Education Training, Job Immersion, and Quality of Service, master's degree at KyungHee University's Graduate School of Business, Seoul, Korea (김여정(2009), 외식산업 프랜차이즈 기업 종사원의 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구: 교육훈련, 직무몰입, 서비스 품질을 중심으로, 경희대학교경영대학원 석사학위논문).
- [22] Kim, Youngkyung(2006), A Study on the Essential Structure of Service Provider-Customer Relationship, Seoul National University Graduate School, Seoul, Korea (김영경 (2006), 서비스 제공자-고객간 관계의 본질적 구조에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문).
- [23] Kwon, Kiok(2012), A Study on the Influence of Human Characteristic of Call Service Center Counselor on Customer Orientation and Customer Interaction and Quality of Service, Sogang University Graduate School of Business, Seoul, Korea. (권기옥 (2012), 콜서비스센터 상담원의 인적특성이 고객지향성과 고객상호작용 및 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구, 서강대학교경영전문대학원 석사학위논문).
- [24] Kwon, Sunhyang & Shin, Changho(2019), Call Meaning of Buddhism - based on the relationship focusing on both sides of the wisdom and mercy, Buddhist Journal of the Buddhist Research Institute of Buddhist Culture at Dongguk University, Vol.88, pp. 291-315 (권선향·신창호(2019), 관계성에 근거한 불교의 인성교육적 의미 - 지혜와 자비의 두 측면을 중심으로, 동국대학교 불교문화연구원 불교학보, 제 88집, pp.291-315).
- [25] Lee, Hyukjoon et. al., (2010), A Study on the Influence of Perceived Organizational Processes on Organizational Immersion and Transitional Intensity: Focusing on the Mediation Effect of Growth Desire, Korean Journal of Social Welfare Research, Vol.24, pp.153-181 (이혁준 외(2010), 사회복지사가 지각한 조직 공정성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 성장욕구의 매개효과를 중심으로, 한국사회복지조사연구, 제24권, pp.153-181).
- [26] Lee, Jungsun(2018), A Study on the Influence of Management Innovation on Service Essential Characteristics: Small and Medium-sized Manufacturing Companies, Graduate School of General Studies of Kookmin University, Seoul, Korea (이정선(2018), 서비스 본질 특성의 경영혁신 영향 연구: 중소기업들을 중심으로, 국민대학교일반대학원 박사학위논문).
- [27] Lee, Moosuk(2011), The Pride That Males Me Love, Vision and Leadership, p.23 (이무석(2011), 나를 사랑하게 하는 자존감, 비전과 리더십, p.23).
- [28] Lim, Sanggon(2006), Personality Psychology Theory, Baeksan Publisher, p.281 (임상곤(2006), 성격심리학론, 백산출판사, p.281)
- [29] Myers, I. & Myers, P.. (2008), Rediscovery of Character, Chung, Myung-jin Tr., Book of Boogles, p.105-107 (마이어스 & 마이어스(2008), 성격의 재발견, 정명진 역, 부글북, p.105-107).
- [30] Min, Hyesun(2010), The Influence of Hotel

- Employees on Motivation and Service Level, Sejong University Graduate School, Seoul, Korea (민혜선(2010), 호텔 직원의 개인성향이 동기부여와 서비스 제공 수준에 미치는 영향, 세종대학교대학원 박사학위논문).
- [31] Nam, Seungha & Jung, Jongwon(2017), The Influence of Self-Effectiveness and Job Satisfaction on the Innovation Behavior and Job Performance of the Organizational Member: Journal of the Korean Society of Social Affairs, Vol.16, No.4, pp.27-55 (남승하·정종원(2017), 자기효능감과 직무만족이 조직구성원의 혁신행동과 직무성공에 미치는 영향: 혁신행동의 매개효과를 중심으로, 한국인사행정학회, 제16권 제4호, pp.27-55).
- [32] Noh, Anyoung & Kang, Youngshin(2003), Personality Psychology, Hackjisa, p.28 (노안영·강영신(2003), 성격심리학, 학지사, p.28).
- [33] Park, Hyeonjeong(2006), A Study on the Relationship between Job Satisfaction, Organization Immersion and Job Performance of University Library Librarians, Sungkyunkwan University Graduate School, Seoul, Korea (박현정(2006), 대학도서관 사서들의 직무만족, 조직몰입, 직무성과 간의 관계에 관한 연구, 성균관대학교대학원 석사학위논문).
- [34] Park, Jiyoung(2017), A Study on the Effect of Personal Attitude of Insurance Designers on Job Satisfaction and Performance : Focused on Life Insurance Designers, Chung-Ang University Graduate School of Industry and Start-up Management, Seoul, Korea (박지영(2017), 보험설계사의 개인 성향이 직무만족 및 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 생명보험 설계사를 대상으로, 중앙대학교산업·창업경영대학원 석사학위논문).
- [35] Park, Minah(2002), A Study on the Relationship between Self-esteem and Social Support and Stress Response in College Students, Daegu Catholic University Graduate School of Education, Daegu, Korea (박민아(2002), 대학생의 자아존중감 및 사회적 지지와 스트레스 대처 방식과의 관계, 대구카톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문).
- [36] Park, Seulgi & Lee, Hyungryong(2008), The Influence of the Personal Attributes of Hotel Employees on the Subjective Career Success, Journal of Tourism Research, Vol.32, No.4, pp.325-349. (박슬기·이형룡(2008), 호텔직원의 직무관련 개인성향이 주관적 경력성공에 미치는 영향, 관광학연구, 제32 제4호, pp.325-349)
- [37] Samsung Economic Research Institute(2007), Advancing the Medical Service Industry and Its Tasks, Feb. 2007, pp.1-38 (삼성경제연구소(2007), 의료서비스산업 고도화와 과제, 2007. 2, pp.1-38).
- [38] Seligman(2006), Optimism Learning, Woo Moonsik & Choi Hoyoung Tr., Moulpure, pp.3-34 (셀리그먼(2006), 낙관성 학습, 우문식, 최호영 역, 물푸레, pp.3-34).
- [39] Sorenson, M.(2007), Self-Esteem, Jin Sungrok Tr., Book of Boogles, p.15 (소렌슨(2007), 자긍심, 진성록 역, 부글북, p.15).
- [40] Standard Korean Dictionary(2019), (표준국어대사전(2019)).
- [41] Yeo, Sookyung(2012), The Mediating Effect of Knowledge Sharing and the Moderating Effect of Network Accessibility on the Relationship between Job Performance and Social Network in Small-medium Sized Enterprises, Seoul National University Graduate School, Seoul, Korea (여수경(2012), 중소기업 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크의 관계에서 지식공유의 매개효과와 네트워크 접근성의 조절효과, 서울대학교대학원 석사학위논문).
- [42] Yoon, Nohjoon(2011), A Study on the Relationship

between the Level and Job Satisfaction of the New Employee's Organizational Communication Types and the Interaction of Growth Desire, Graduate School of Korea University, Seoul, Korea(윤노준 (2011), 신입사원의 조직 커뮤니케이션 유형별 수준과 직무만족의 관계에서 성장욕구의 매개효과, 고려대학교대학원 석사학위논문).

- [43] Yoon, Kyungshin(2019), The Effect of the Leader-Member Exchange Relationship (LMX) and the Workload on the Structural Relationship between Job Performance and Job Creation, Personal-occupancy Fitness, Intangible Learning and Job Challenge of Office Workers at Large Enterprises, Graduate School, Seoul, Korea (윤경신 (2019), 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 직무재창조, 개인-직무 적합성, 무형식학습 및 직무도전성의 구조적 관계에서 리더-멤버 교환관계(LMX)와 업무부하의 조절효과, 서울대학교대학원 박사학위논문).

### **Miyoung Byun(weservice21@hanmail.net)**



Miyoung Byun is pursuing a doctoral degree in Service Management at the Kookmin University in Seoul, Korea and the CEO of th Korea CS Strategy Research Institute in Seoul, Korea. She majored in business administration at Dankook Univeristy and received her Master's degree in Counseling Psychology from the Kookmin University. She will continue research on service management in these field.

### **Hyunsoo Kim(hskim@kookmin.ac.kr)**



Hyunsoo Kim is a Professor of Service Management at Kookmin University in Seoul, Korea. He majored in nuclear engineering at Seoul National Univeristy and acquired Master's degree in management science from the Korea Advanced Institute of Science and Technology, and received his Ph.D. degree at the University of Florida with business administration major. Currently he serves as the chairman of the Society of Service Science, and the chairman of the Korea Research Institute of Service Industry as well as the chairperson of Service Korea Initiative. Based on those experiences and knowledge on Service industry and academia, he devotes himself to the researches on Service Science and Service innovation.

# The Influence of Healthcare Service Nature on Job Performance : The Moderating Effects of Individual Personality

Miyoung Byun\*, Hyunsoo Kim\*\*

## ABSTRACT

In this intangible good-oriented, modern service economy era, we have to first understand the characteristics of the healthcare service in order to enhance the competitiveness of the healthcare industry and achieve continuous growth. In addition, service nature and characteristics should be reinforced so that connections can be made to the organizational job performance.

To achieve the aforementioned results, this study analyzes the direct effects service nature and characteristics have on job performance in the healthcare industry and investigates the indirect effects with individual personality as the moderating effect. While conducting this study, a total of 340 healthcare workers were surveyed. Survey data from a total of 315 workers were used for analysis during empirical investigation of the research hypothesis. According to the analysis, it was proven that interactivity and horizontality among service nature and characteristics have a positive (+) effect on job effectiveness. This means that customer needs can be identified at customer touchpoints to quickly and accurately provide customers with the products and services they want, while horizontality among service nature and characteristics have a positive (+) effect on job effectiveness.

This means that customer needs can be identified at customer touchpoints to quickly and accurately provide customers with the products and services they want, while horizontal communication enhance from department to department and from colleague to colleague within the organization can be linked to job performance. Also, with regards to the relationship shared between the customer or the patient, the job performance of healthcare workers may also improve if they provide customers with their desired service as an expert at the same level. In a rapidly changing healthcare environment, if the healthcare service nature and characteristics are put into practical use, it will be possible to propel the growth of hospitals and sustain it while investigating the moderating effects of individual personality, a partial moderating effect was observed for self-esteem and growth desire. As the study on service nature and characteristics came about only just recently, there is a needs for futher research. The study focuses on the healthcare service industry and hopefully, it will serve as a base study that can be applied to different service industries as well.

*Keywords: Service Nature, Organizational Job Performance, Individual Personality, Service Economy, Intangible Goods, Healthcare Service*

---

\* First Author, Korea CS Strategy Lab, weservice21@hanmail.net

\*\* Corresponding Author, School of Business Administration, Kookmin University, hskim@kookmin.ac.kr