

서비스산업별 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계 연구: 인구통계학적 특성을 중심으로

변 미 영*, 김 현 수**

목 차

| | |
|--------------|-----------------------|
| 요약 | 4. 실증 분석 |
| 1. 서론 | 4.1 자료수집 및 표본특성 |
| 2. 이론적 배경 | 4.2 타당성, 신뢰성, 상관관계 분석 |
| 2.1 서비스본질 | 4.3 연구가설 설정 |
| 2.2 직무성과 | 4.4 실증분석 결과 토의 |
| 3. 연구모형 및 가설 | 5. 결론 및 시사점 |
| 3.1 연구모형 | 5.1 연구결과 요약 |
| 3.2 연구가설 설정 | 5.2 연구의 시사점 및 한계점 |
| 3.3 변수 정의 | References |
| 3.4 설문문의 구성 | Abstract |

요약

본 연구에서는 서비스산업별 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계를 확인하고, 인구통계학적 특성에 따라 서비스본질과 직무성과간의 영향관계에 차이가 있는지를 검증하고 그 결과를 논의하였다. 서비스본질인 관계성, 상호작용성, 수평성, 조화성의 증대가 직무성과의 향상에 영향을 미치는지 분석하였다. 또한 OECD의 서비스산업 분류를 반영하여 대표적 서비스산업 유형에 대해 서비스본질과 직무성과간의 관계를 분석하였다. 실증분석을 통해 도출된 본 연구의 결과는 다음과 같다. 먼저 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계를 분석한 결과, 서비스본질의 상호작용성, 수평성, 조화성이 직무성과에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 관계성과 직무성과와의 영향 가설은 기각되었다. 한편 대표적 서비스산업별로 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향 관계를 분석한 결과, 운수업에서는 상호작용성과 조화성이 직무성과에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 관계성과 수평성은 직무성과에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 금융·보험업에서는 수평성과 상호작용성이 직무성과에 정(+)의 영향을 미쳤지만, 조화성과 관계성은 직무성과에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 숙박·음식업에서는 상호작용성과 수평성 및 조화성이 직무성과에 정(+)의 영향을 미쳤지만, 관계성은 영향을 미치지 못하였다. 의료·보건업에서는 상호작용성과 수평성이 직무성과에 정(+)의 영향을 미쳤지만, 관계성과 조화성은 직무성과에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 인구통계학적 특성에 의한 분석의 경우, 금융·보험업에서 나이에 따라 상호작용성과 조화성에서 유의한 차이를 보였지만, 근속연수에 따라서는 수평성만이 차이를 보였다. 숙박·음식업에서는 근속연수에 따라 수평성만이 차이를 보였다. 의료·보건서비스업에서는 근속연수에 따라 관계성, 수평성, 조화성에서 차이를 보였으며, 결혼여부에서는 수평성에서만 유의한 차이가 나타났다. 향후 전체 산업군에 대해 국가별 비교 연구가 필요하다.

표제어: 서비스철학, 서비스본질, 직무성과, 상호작용성, 관계성, 수평성, 조화성, 서비스산업

접수일(2020년 7월 12일), 수정일(1차:2020년 11월 23일), 게재확정일 (2020년 12월 9일)

* 한국CS전략연구소, weservice21@hanmail.net

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

1. 서론

서비스경제시대의 도래로 서비스경영이론에 대한 심층연구의 중요성이 증대되었다. 선진국의 서비스 산업은 70% 이상을 차지하고 있으며, 한국의 서비스 산업은 GDP의 50% 이상, 전체 일자리의 약 70%를 담당하는 매우 중요한 분야이다(Kim et al., 2019).

변화하는 현대 서비스경제시대에 있어 과거의 제품 중심 시대에 제시된 경영이론으로 지금의 현대 경영을 수행하기에는 한계가 있다. 이에 기존 Byun & Kim(2019)연구와 Byun(2020)의 연구결과를 확대·심화하여 본 연구에서는 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계에 대한 분석과 함께, 인구통계학적 특성에 따른 차이를 심층 분석하였다.

본 연구에서는 경영성과에 큰 영향을 미치는 직무성과를 중심으로 분석하였다. 서비스경제는 서비스본질이 중심이 된 경제이므로 서비스본질과 직무성과간의 인과관계 또는 상관관계를 중심으로 연구하였다. 즉 서비스본질인 관계성, 상호작용성, 수평성, 조화성의 증대가 직무성과의 향상에 영향을 미치는지를 먼저 분석하였다. 또한 OECD의 서비스산업 분류기준을 반영하여 대표적 서비스산업 유형에 대해 서비스본질과 직무성과간의 관계를 분석하였다. 인구통계학적 분석을 추가하여 경영자가 경영실무에 반영할 수 있도록 연구하였다.

아래 제2장에서는 연구 관련 제반 이론적 분석을 수행하고, 제3장에서는 연구모형을, 제4장에서는 실증분석 결과를 제시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스 본질(service nature)

2.1.1 서비스산업

경제생활에서의 거래대상을 재화와 용역으로 나

눌 때 유형적 재화를 시장에 판매하는 것이 제조업이라면 무형적 재화를 판매하는 것은 서비스산업이라고 할 수 있다. 한국의 경우 최근 20여년간 서비스산업의 고용비중은 크게 증가하였지만 부가가치비중은 1992년 53.9%에서 2017년 52.8%로 정체상태에 머물러있다. 이렇게 국내 서비스산업의 생산성이 낮은 원인 중의 하나가 서비스경영기술과 지식의 부족 때문이라고 볼 수 있으므로, 본 연구에서는 서비스경영기술 향상을 위한 실증 연구를 수행하였다. 특히 서비스산업의 낮은 생산성 문제를 해결하기 위해서는 인간중심 경영에 초점을 맞춘 철학 기반의 서비스본질을 반영하는 경영 활동 필요성이 높아진다. 왜냐하면 서비스본질은 무형재화 중심 현대 경제의 중심 요소이기 때문이다.

2.1.2 서비스 본질의 개념

본질(本質)이란 그것이 그것으로서 존재하기 위해 없어서는 안 되는 것을 말한다. 인간과 삼각형이 다른 점은 보여지는 모습과 형체뿐만 아니라 보다 더 근본적으로 묻고 설명하지 않으면 알 수 없는 것이 있기 때문이다. 서비스본질은 동서양 철학사상의 공통기반이다. 불교의 일심(一心)사상과 화쟁사상, 화엄사상, 유학의 성리학의 양명학 사상 등이 서비스의 중심인 인간의 마음을 기반으로 하고 있으며, 실학사상의 인(人) 중심성, 고대 서양철학의 적도 사상, 현대서양철학의 비 중심성 사상 등이 서비스본질과 맥락을 같이하고 있다(Kim, 2019). 아래에서 서비스본질의 네 가지 주요 개념을 제시한다.

2.1.3 상호작용성(interaction)

서비스는 일방향으로는 성립되지 않는다. 쌍방향이라야 한다. 서비스는 서비스를 제공하는 무엇과 서비스를 받는 무엇 간의 쌍방향성을 기본으로 한다(Kim, 2017b). Byun & Kim(2019)는 상호작용성을 접점에서 서비스제공자와 고객이 쌍방향적으로 반응하는 정도로 정의하였으며, Baek(2010)은 서비스접점에

4서 서비스제공자와 고객의 쌍방향 관계에 영향을 미치는 커뮤니케이션으로, 교환을 통한 인간과 인간 간의 관계에 대한 본질로 행위대상에 대한 행동상황이라고 정의하였다. Bitner(1990)는 서비스에 있어 서비스제공자와 고객 간의 상호작용은 매우 중요하며 이는 성과에 절대적인 기여를 한다고 주장하였으며 Lee(2016)는 접점에서 서비스제공자와 고객의 상호작용은 고객만족 뿐만 아니라 경영성과에도 영향을 미친다고 하였다.

2.1.4 관계성(relationship)

세상에 존재하는 인간, 조직, 사물들은 서로가 피비우스 띠처럼 네트워크로 연결되어 있다. 근대에는 산업혁명 등 과학기술혁명 역사를 기반으로 실체론적 세계관이 우세하였지만, 현대의 서비스경제 시대에는 관계의 중요성이 다시 부각되고 있다. 즉, 실체론적 세계관은 유형적 가치를 추구하는 반면, 관계론적 세계관은 무형적 가치를 추구한다. 관계라는 무형적 재화 창출을 통해 가치가 구현되며 모든 물건, 모든 인간이 관계 속에서 의미를 가진다(Kim, 2017b).

관계성은 인간의 속성이며 한국 고유사상의 천지인(天地人)에서 인(人)에 부합한다(Kim, 2017a). Kim(2012)은 관계성을 공급자와 수요자 간의 상호의존적인 공동활동의 결과가 수요자에게 이득이 된다고 생각하는 것으로, 이들 서로가 관계를 가짐으로써 관계성이 성립하며 또한 관계성을 통해 가치가 발생한다고 하였으며, Yang & Kim(2008)은 경쟁이 치열한 지금의 서비스경제 성숙기에 고객과의 지속적인 관계를 유지하는 것은 성공의 핵심요인이 될 수 있다고 하였다.

2.1.5 수평성(horizontality)

공급자와 수요자는 서로가 대등한 지위에 있어야 한다. 또한 서비스제공자와 고객의 상호작용은 대등한 위치에서 이루어져야 한다. 그래야만 서비스 가치

에 따라 소비 여부를 결정 할 수 있다. 양쪽의 힘이 균형을 이루지 못하면 정당한 가격으로 서비스가 공급 또는 소비될 수 없다(Kim, 2017b). 공급자와 수요자가 수평적 위치일 때 서비스가 재화로서 성립한다. 이는 한국의 고유 사상인 천지인(天地人) 사상으로 비추어 볼 때 땅(地)의 원리와 부합한다(Kim, 2017a). 또한 Kim(2018)은 서비스제공자와 수요자가 대등한 위치에서 서비스를 수행할 때 서비스가 더 활성화된다고 주장했다.

이에 수평성은 서비스제공자와 고객이 동등한 거래를 위한 이상적 본질이며, 진정한 서비스가 되기 위한 필수 조건이라고 할 수 있다. Lee(2018)는 수평성을 인간들이 대등한 관계에서 자율적으로 활동하지만, 자신이 타인보다 탁월한 존재로 여기거나 높은 지위를 지향하는 것은 아니라고 하였다. Lee(2013)는 동료와의 수평적 관계에서 자신들의 경험이나 노하우를 활발히 공유한다면 직무성과로도 연결될 수 있다고 하였으며, Byun & Kim(2019)의 선행연구에서도 수평성은 직무성과를 높이는 중요한 요인으로 나타났다.

2.1.6 조화성(harmony)

조화성은 한국 철학에서 화엄사상의 기반 철학을 토대로 한다. 화엄사상은 우주의 모든 사물과 사건은 모두가 끝없는 시·공간 속에서 서로의 원인이 되며, 지속적인 연기가 일어난다는 무진 연기(無盡緣起) 법칙이 사상의 중심이다(Kim, 2019). 또한 한국 고유 사상인 천지인(天地人)의 사상으로 비추어 볼 때 하늘(天)의 원리와 같다. 우주의 원리가 이러한 시스템적 조화성이기 때문이다(Kim, 2017a). 서비스는 하나의 프로세스이자 시스템이므로 조화성이 본질이다.

조화성이란 서비스시스템과 프로세스가 전체적으로 조화를 이루어야 하며, 서비스가 제공되는 프로세스 내에서 종사자가 자신의 역할을 충실히 수행해야 하는 특성이다. 이를 위해서는 부서나 동료와

의 협조나 협력이 매우 중요하다. Yang(2011)은 조직 내에서 원활한 정보교환은 각종 업무 프로세스 간의 정보흐름을 원활하게 한다고 하였으며, Lee & Son (2008)도 조직 내에서 지원 부서와의 원활한 협조 및 상사와 동료 간의 협업은 최대의 직무성공을 높일 수 있다고 하였다.

2.2 직무성과(job performance)

직무성과(job performance)는 조직 내에서 종사자에게 주어진 업무를 얼마나, 어떻게 성공적으로 달성하느냐 하는 것으로 실무자들이 조직의 목표를 달성하는 정도를 말한다. 특히 현대 사회에서 직무성과는 조직의 생존에 지대한 영향을 미치므로 경영자와 종사자에 있어 무척 중요한 요건이다(Kang, 2014).

성과를 어떻게, 무엇을 통해 측정하는가 하는 문제는 아직까지 가장 중요한 문제이다. 하지만 측정 방법이나 기준에는 아직도 많은 논란이 있다. Nam & Jung(2017)은 직무성과가 다양한 방법들이 존재하기에 한 가지 기준을 가지고 성과의 향상 유무를 판단하기는 어려우며, 분석 단위의 수준에 따라 개인과 집단 수준의 성과로 나눌 수 있다고 하였다. Millar(1990)는 직무성과를 직원들이 조직의 과업이나 목표를 달성하기 위해 보여준 노력의 결과로 정의하고, 직무성과는 조직의 역할 수행에 있어서 직원들의 행동을 보여주는 다면적이고 역동적인 개념이라고 하였다. 또한 Lee(2011)는 직무성과를 포괄적인 개념으로 설명하며 자신이 맡은 직무를 얼마나, 어떻게 성공적으로 수행하느냐라는 것이라고 하였으며, Choi(2015)는 종사자 자신이 이루고자 하는 달성도 정도로 정의하며, 자기인지 정도에 의한 측정이라고 하였다.

직무성과의 측정은 초기에는 주로 경제적, 재무적 지표에 관심을 두다가 최근에 와서는 구성원의 사회적, 심리적 지표까지 포괄하여 파악하고 있는 추세

이다. 직무성과의 측정 방법은 많은 연구자들에 의해 여러 가지 측면에서 개발되어왔기에 어떠한 방법이 효과적이라고 단정 지을 수 없으며, 연구의 목적이나 조직의 특성 및 산업의 특성에 맞게 사용되는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 현재 HRD 영역에서는 직무성과에 대한 객관적 지표를 측정하거나 확보하기가 힘들 경우, 계약된 직무 관련 활동에 대한 종사자의 인지 정도를 널리 활용되고 있다. 이에 본 연구에서는 직무성과를 개인차원에 맞춘 인지적 평가로서 직무의 달성정도를 측정한다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구 모형

본 연구의 모형은 아래 그림과 같이 서비스산업 유형과 인구통계학적 특성을 반영하였다.

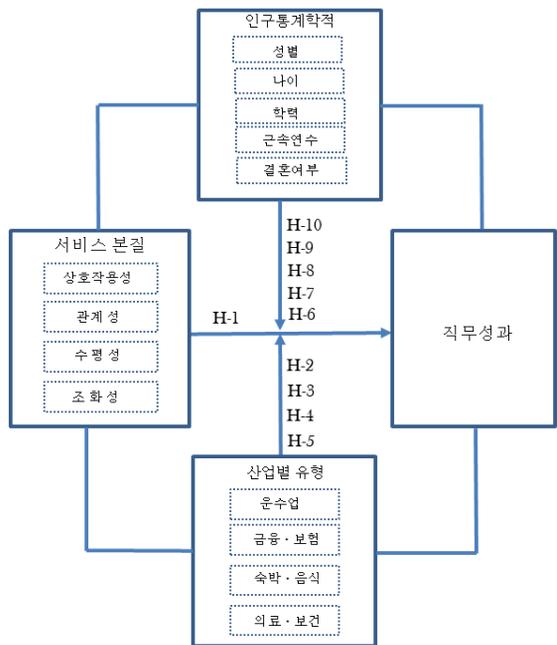


Fig. 3-1 The Research Model

본 연구는 다음과 같은 방법을 거쳐서 이루어졌다. 첫째, 서비스본질이 서비스산업별 직무성과에 유의적인 영향을 미치는지 검증한다. 이를 위해 본 연구에서는 OECD 서비스산업 분류를 바탕으로, 유통 서비스에서는 운수업(육상·항공운수업, 물류업), 생산자서비스에서는 금융·보험업, 개인서비스에서는 숙박·음식업, 사회서비스에서는 의료·보건업을 각각 선정하였다. 선정된 업종은 고객서비스를 수행하는(B to C) 업종으로 한정하였으며, 글로벌적인 특성을 지니고 있다(Byun, 2020).

둘째, 서비스본질과 직무성과와의 영향관계를 확인한 Byun(2020)의 연구에 추가하여, 인구통계학적 특성에 따라 서비스본질이 직무성과에 미치는 영향에 차이가 있는지를 분석하였다.

3.2 연구기설 설정

연구모형을 바탕으로 설정한 세부 가설은 다음과 같다.

- H-1: 서비스본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-2: 운수서비스업에서 서비스본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H-3: 금융·보험서비스업에서 서비스본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-4: 숙박·음식서비스업에서 서비스본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-5: 의료·보건서비스업에서 서비스본질은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H-6: 금융·보험서비스업에서 서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과는 나이에 따라 차이가 있을 것이다.
- H-7: 금융·보험서비스업에서 서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과는 근속연수에 따라 차이가 나타날 것이다.

H-8: 숙박·음식서비스업에서 서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과는 근속연수에 따라 차이가 나타날 것이다.

H-9: 의료·보건서비스업에서 서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과는 근속연수에 따라 차이가 나타날 것이다.

H-10: 의료·보건서비스업에서 서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과는 결혼여부에 따라 차이가 나타날 것이다.

3.3 변수 정의

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

Tab. 3-1. Definition of Variable

| 변수 | 개념적 정의 |
|-------|---|
| 상호작용성 | 상호작용성은 서비스제공자와 고객이 쌍방향적 소통을 바탕으로 하여 고객의 욕구를 파악하고 신속하게 문제를 해결해주는 정도로 의미한다. |
| 관계성 | 관계성은 서비스제공자와 고객이 친밀한 관계를 이루어 신뢰하며 지속적인 관계를 유지해가려는 의지 정도로 정의한다. |
| 수평성 | 수평성은 공급자와 수요자가 상호 대등한 위치에서 서비스를 수행하며, 조직 내에서 도 대등한 관계 정도를 의미한다. |
| 조화성 | 조화성이란 서비스시스템과 프로세스가 원활하게 실행되며, 조직 내 구성원들도 자신의 맡은 역할을 충실히 수행하는 정도로도 의미한다. |
| 직무성과 | 조직 내에서 요구되는 업무에 대한 달성수준 정도로, 개인의 인지적 평가이다. |

위 변수에 대해 조작적 정의를 제시하고, 이를 기준으로 설문 항목을 설계하였다. 상호작용성의 경우, 응답성을 중심으로 정의하였고, 관계성의 경우 관계유지성을 중심으로, 수평성은 대등한 소통성을 중심으로, 조화성은 조화로운 협조상황을 측정하는 것으로, 직무성과는 직무수행품질과 속도로 정의하였다.

3.4 설문지의 구성

Tab. 3-2 Composition of Survey

| 변수 | 설문항목 | 출처 |
|--------|---|---------------------------|
| 상호 작용성 | ① 고객요구 대한 응답성 ② 예의 바른 태도와 자세 ③ 문제 발생시 응답성 ④ 밝고 친근한 자세 ⑤ 단정한 용모·복장 ⑥ 친절의 지속성 ⑦ 부드러운 대화법 | Baek (2010) |
| 관계성 | ⑧ 지속적 관계 유지 의도 ⑨ 친밀한 관계 유지 의도 ⑩ 신뢰적인 관계 유지 의도 ⑪ 만족한 관계 유지 의도 | Kim (2012) |
| 수평성 | ⑫ 우호적 관계 ⑬ 의사소통 및 정보전달 ⑭ 대등한 의사 표현 ⑮ 상호 이익 추구 ⑯ 문제해결을 위한 협의 및 협조력 ⑰ 조직 내 수평적 정보전 달 및 의사소통 ⑱ 수평적 위치에서 자율적 인 활동 가능 여부 | Lee (2018) |
| 조화성 | ⑲ 동료와의 협조 여부 ⑳ 유기적 근무 가능성 ㉑ 타부서 및 동료와의 협업 ㉒ 요청에 대한 반응성 ㉓ 부서 간 협조적인 분위기 ㉔ 조화로운 서비스 제공 | Yang (2011) |
| 직무 성과 | ㉕ 신속하고 정확한 업무처리 ㉖ 능숙한 업무 수행능력 ㉗ 착오 없는 업무 수행 ㉘ 달성여부에 대한 동료와 의 비교 평가 ㉙ 할당된 업무 수행 정도 ㉚ 조직에서의 기여도 | Choi (2015) Lee (2011) |

4. 실증 분석

첫째, 연구 대상자에 대해 인구통계학적 특성을 빈도분석 하였다.

둘째, 서비스본질, 직무성과의 측정문항의 신뢰성과 타당도를 입증하기 위해서 Cronbach's α 와 확 인적 요인분석을 시행하였다.

셋째, 서비스본질, 직무성과 간 연관성을 파악하

기 위해서 상관관계를 확인하였다.

넷째, 서비스본질, 직무성과의 기술통계량을 산출 하여 정규성을 조사하였다.

다섯째, 서비스산업별 서비스 본질이 직무성과에 미치는 효과를 검증하기 위해서 경로 모형을 구성하 여 직접효과를 확인하였다(Byun, 2020).

여섯째, 서비스본질이 직무성과에 미치는 효과가 인구통계학적 특성에 따라 차이가 나타나는지 파악 하기 위해서 각 경로에 등가제약을 가하여 카이제곱 차이값 검정을 시행하였다. 분석도구는 SPSS 22, AMOS 22를 활용하였다.

4.1 자료수집 및 표본특성

4.1.1 자료수집

본 연구에서는 OECD 산업 분류 중 운수업, 금융·보험업, 숙박·음식업, 의료·보건서비스업에 근무하는 종사자를 대상을 조사하였다. 1차 조사는 2019년 10월 10일부터 2019년 10월 19일까지 의료·보건서비스업을 대상으로, 2차 조사는 2020년 01월 15일부터 2020년 03월 08일까지 걸쳐 이루어졌다. 조사는 지인 및 방문조사와 인터넷 설문조사로 이루어졌으며, 지인 및 아르바이트를 활용한 방문조사는 연구목적 및 설문방법을 상세하게 설명한 뒤 배포하였다. 설문은 오류 검사를 통해 내용이 부실하거나 설문에 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 모두 제외 하고 각 산업별로 300부, 총 1200부의 설문을 받아 최종분석에 사용하였다(Byun, 2020).

4.1.2 표본 특성

산업별 인구학적 특성은 성별, 연령, 학력, 근속연 수, 직위, 직종 등이 고르게 분포되어 있다. 4개 산업군이 거의 유사하므로, 아래 운수업종 하나를 상세히 제시하여 표본 특성으로 가름한다. 나머지 3개 업종도 유사한 특성을 지니고 있다.

Tab. 4-1. Sample Characteristics of Transportation Industry

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

4.2 타당성, 신뢰성, 상관관계 분석

서비스본질과 직무성과 요인간 상관관계수의 제곱과 개념신뢰성 Construct Reliability C.R., 분산추출 제공 Average Variance Extracted AVE, Cronbach's α 를 산출하여 다음 [Tab. 4-2]에 제시하였다. 개념 신뢰성 C.R.은 요인 전반에서 0.7에 근접하거나 그보다 높은 값을 보이고 AVE도 0.5 이상이며 대각 선

의 AVE 제공근은 모든 상관 계수보다 높게 나타났다.

이로써 서비스 본질과 직무성과 요인구조의 개념 신뢰성과 판별/ 수렴 타당도는 입증되었다.

본 연구의 변수 간, 상호 연관성 분석을 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 본 연구는 변수들 간의 상호 연관성을 분석하기 위해 피어슨(pearson) 상관 관계를 분석하였으며 [Tab 4-3]의 결과와 같이 변수들 간의 유의한 상관관계가 있음을 확인하였다.

4.3 연구기설 검증

본 연구에서는 설정된 연구모형에 대한 가설 검증은 구조방정식 모형을 통해 이루어졌다. 구조방정식 모형은 측정모형(measurement model)과 이론모형(structure model)을 통해 모형 간의 인과관계를 파악하는 방정식 모형이다. 먼저 확인요인 분석을 실시하여 측정오차가 없는 잠재요인을 발견하고 다음으로 회귀분석으로 잠재요인을 연결하는 방법이다.

본 연구에서는 연구모형 및 대응모형의 적합성 평가를 위해 Arbuckle와 Werner가 개발한 AMOSS (Analysis of MOment Structure) version 22.0을 사용하여 분석하였다.

Tab. 4-2. Exploratory Factor Analysis, Reliability Analysis

| 전체모형 | 상호작용성 | 관계성 | 수평성 | 조화성 | 직무성과 | Cronbach's α |
|-----------|--------|--------|--------|--------|------|---------------------|
| 상호작용성 | .848 | | | | | 0.909 |
| 관계성 | .658** | .845 | | | | 0.868 |
| 수평성 | .616** | .696** | .735 | | | 0.851 |
| 조화성 | .713** | .624** | .696** | .840 | | 0.883 |
| 직무성과 | .615** | .540** | .632** | .655** | .845 | 0.899 |
| 개념신뢰성(CR) | .947 | .909 | .891 | .935 | .937 | |
| AVE | .720 | .713 | .540 | .706 | .714 | |

**p<0.01, 대각선은 AVE 의 제곱근

Tab. 4-3. Correlation Analysis of Each Variable

| 전체모형 | 상호작용성 | 관계성 | 수평성 | 조화성 | 직무성과 |
|-------|--------|--------|--------|--------|------|
| 상호작용성 | 1 | | | | |
| 관계성 | .658** | 1 | | | |
| 수평성 | .616** | .696** | 1 | | |
| 조화성 | .713** | .624** | .696** | 1 | |
| 직무성과 | .615** | .540** | .632** | .655** | 1 |

**p<0.01

[H-1] 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계 검증 결과

모형 적합도는 측정모형과 동치모형으로 동일하게 나타났다. χ^2 는 2048.298이며 χ^2/df 는 5.186로 나타났다. 전반적인 적합도인 NFI는 0.909, IFI는 0.925, TLI는 0.918, CFI 은 0.925으로 상당히 적합하게 나타났으며 RMSEA도 0.059로 권장 기준값 0.08보다 낮은 값으로 표본 모형은 이론모형에 부합됨을 알 수 있다.

Tab. 4-4. Direct Effects of Path Model 1

| 전체모형 | B | β | S.E. | C.R. | p |
|------------------|--------|---------|-------|--------|-------|
| 상호작용성 -> 직무성과 | 0.368 | 0.367 | 0.048 | 7.741 | *** |
| 관계성 -> 직무성과 | -0.089 | -0.110 | 0.045 | -1.951 | 0.051 |
| 수평성 -> 직무성과 | 0.539 | 0.510 | 0.070 | 7.687 | *** |
| 조화성 -> 직무성과 | 0.184 | 0.181 | 0.058 | 3.152 | 0.002 |

***p<0.001

[H-2] 운수서비스업에서의 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계 검증 결과

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

Tab. 4-5. Direct Effects of Path Model 2

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

[H-3] 금융·보험서비스업에서의 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계 검증 결과

상호작용성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=0.342$, $p<0.001$), 수평성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=0.58$, $p<0.001$)는 유의한 반면에 관계성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=-0.156$, $p=0.196$), 조화성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=0.135$, $p=0.346$)는 유의하지 않았다. 그 효과를 비교해 볼 때 수평성이 가장 큰 효과를 미치며 그다음 상호작용성 순으로 나타났다.

Tab. 4-6. Direct Effects of Path Model 3

| 금융·보험업 | B | β | S.E. | C.R. | p |
|--------------|-------|---------|-------|--------|-------|
| 상호작용성 → 직무성과 | 0.373 | 0.342 | 0.11 | 3.394 | *** |
| 관계성 → 직무성과 | -0.11 | -0.156 | 0.085 | -1.292 | 0.196 |
| 수평성 → 직무성과 | 0.504 | 0.58 | 0.153 | 3.303 | *** |
| 조화성 → 직무성과 | 0.104 | 0.135 | 0.11 | 0.943 | 0.346 |

*** $p<0.001$

[H-4] 숙박·음식서비스업에서의 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계 검증 결과

상호작용성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=0.223$, $p<0.05$), 관계성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=0.393$, $p<0.01$), 조화성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=0.242$, $p<0.05$)는 유의한 반면에 관계성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=-0.006$, $p=0.959$)는 유의하지 않았다. 그 효과를 비교해 볼 때 관계성이 가장 큰 효과를 미치며 그다음 조화성, 상호작용성 순으로 나타났다.

Tab. 4-7. Direct Effects of Path Model 4

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

H-5] 의료·보건서비스업에서 서비스본질과 직무성과와의 영향 관계 검증 결과

상호작용성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=0.414$, $p<0.001$), 수평성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=0.491$, $p<0.001$)는 유의한 반면에 관계성이 직무성과에 미치는 효과($\beta=-0.225$, $p<0.05$)는 부적 방향으로 유의하게 나타났으며 조화성이 직무성과에 미치는 효과는 유의하지 않았다($\beta=-0.076$, $p=0.454$). 그 효과를 비교해 볼 때 수평성이 가장 큰 효과를 미치며 그다음 상호작용성 순으로 나타났다.

Tab. 4-8. Direct Effects of Path Model 5

| 의료·보건서비스업 | B | β | S.E. | C.R. | p |
|--------------|-------|---------|------|--------|------|
| 상호작용성 → 직무성과 | .414 | .414 | .085 | 4.894 | *** |
| 관계성 → 직무성과 | -.204 | -.225 | .084 | -2.435 | .015 |
| 수평성 → 직무성과 | .521 | .491 | .117 | 4.458 | *** |
| 조화성 → 직무성과 | -.081 | -.076 | .109 | -.749 | .454 |

*** $p<0.001$

[H-6] 금융·보험서비스업에서 서비스본질과 직무성과에 미치는 효과가 나이에 따라 차이가 나타나는지 검증 결과

상호작용성($\chi^2=8.644$, $p<0.01$)과 조화성($\chi^2=6.386$, $p<0.05$)에서는 연령에 따라 서비스 본질의 직무성과에의 효과는 다르게 나타났다. 상호작용성의 효과는 저연령층($\beta=.726$, $p<0.001$)은 차이가 나타났으나 고연령층($\beta=.062$, $p>0.05$)에서는 없었다. 한편 조화성의 효과는 고연령층($\beta=.544$, $p<0.05$)은 효과

Tab. 4-9. Comparison of equal constraints on paths between group 1

| 경로 | $\Delta\chi^2$ | P |
|--------------|----------------|------|
| 상호작용성 → 직무성과 | 8.644 | .003 |
| 관계성 → 직무성과 | 2.840 | .092 |
| 수평성 → 직무성과 | 3.759 | .053 |
| 조화성 → 직무성과 | 6.386 | .012 |

가 나타났으나 지연령층($\beta=-.242, p>0.05$)에 나타나는 효과의 차이는 없는 것으로 나타났다.

[H-7] 금융·보험서비스업에서 서비스 본질이 직무성공에 미치는 효과가 근속연수에 따라 차이가 나타나는지 검증

수평성 경로($\chi^2=4.321, p<0.05$)에서 근속연수에 따라 서비스 본질이 직무성공에 미치는 효과는 다르게 나타났다. 수평성의 효과는 3년 이상 집단($\beta=.304, p=0.068$) 3년 미만 집단보다 ($\beta=.023, p>0.05$) 더 크게 나타났다.

Tab. 4-10. Comparison of equal constraints on paths between group 2

| 경로 | $\Delta\chi^2$ | P |
|--------------|----------------|------|
| 상호작용성 → 직무성공 | .016 | .899 |
| 관계성 → 직무성공 | .737 | .391 |
| 수평성 → 직무성공 | 4.362 | .037 |
| 조화성 → 직무성공 | 3.356 | .067 |

H-8. 숙박·음식서비스업에서 서비스 본질이 직무성공에 미치는 효과가 근속연수에 따라 차이가 나타나는지 검증

수평성 경로($\chi^2=7.251, p<0.01$)에서 근속연수에 따라 서비스 본질이 직무성공에 미치는 효과는 다르게 나타났다. 수평성 효과는 3년 미만 집단($\beta=.843, p<0.001$) 3년 이상 집단보다 ($\beta=.079, p>0.05$) 더 크게 나타났다.

Tab. 4-11. Comparison of equal constraints on paths between group 3

| 경로 | $\Delta\chi^2$ | P |
|--------------|----------------|------|
| 상호작용성 → 직무성공 | 2.097 | .148 |
| 관계성 → 직무성공 | 2.749 | .097 |
| 수평성 → 직무성공 | 7.251 | .007 |
| 조화성 → 직무성공 | 1.040 | .308 |

H-9. 의료·보건서비스업에서 서비스 본질이 직무성공에 미치는 효과가 근속연수에 따라 차이가 나타나는지 검증

관계성 경로($\chi^2=4.626, p<0.05$), 수평성 경로($\chi^2=9.199, p<0.01$), 조화성 경로($\chi^2=6.542, p<0.05$)에서 근속연수에 따라 서비스 본질이 직무성공에 미치는 효과는 다르게 나타났다. 관계성의 효과는 3년 이상 집단에서($\beta=-.414, p<0.01$)부적 효과가 나타난 반면에 3년 미만 집단 ($\beta=.003, p>0.05$)에서는 유의하지 않았다. 수평성의 효과는 3년 이상 집단에서 ($\beta=.867, p<0.001$) 유의했으나 3년 미만 집단에서 ($\beta=.153, p>0.05$) 효과가 없었다. 조화성의 효과는 3년 이상 집단에서 ($\beta=-.303, p<0.05$) 부적 효과가 나타난 반면에 3년 미만 집단에서 ($\beta=.233, p>0.05$) 유의하지 않았다.

Tab. 4-12. Comparison of equal constraints on paths between group 4

| 경로 | $\Delta\chi^2$ | P |
|--------------|----------------|------|
| 상호작용성 → 직무성공 | 2.809 | .094 |
| 관계성 → 직무성공 | 4.626 | .031 |
| 수평성 → 직무성공 | 9.199 | .002 |
| 조화성 → 직무성공 | 6.542 | .011 |

H-10. 의료·보건서비스업에서 서비스 본질이 직무성공에 미치는 효과가 결혼여부에 따라 차이가 나타나는지 검증

수평성 경로($\chi^2=7.398, p<0.01$)에서 결혼상태에 따라 서비스 본질이 직무성공에 미치는 효과는 다르게 나타났다. 수평성의 효과는 기혼자가($\beta=1.140, p<0.001$) 미혼자보다 ($\beta=.407, p<0.01$) 더 컸다.

Tab. 4-13. Comparison of equal constraints on paths between group 5

| 경로 | $\Delta\chi^2$ | P |
|--------------|----------------|------|
| 상호작용성 → 직무성공 | 3.686 | .055 |
| 관계성 → 직무성공 | 1.382 | .240 |
| 수평성 → 직무성공 | 7.398 | .007 |
| 조화성 → 직무성공 | .521 | .470 |

4.4 실증분석 결과 토의

주요 가설검증 결과에 대한 분석과 토의를 아래에 제시한다.

4.4.1 [H-6]

나이에 따라 저연령층에서 상호작용성이 성과에 유의한 영향을 미쳤으며, 고연령층에서는 상호작용성이 성과에 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 이러한 이유로는 먼저, 저연령층의 경우 업무를 이제 시작한지 얼마 되지 않았을 것이므로, 본인의 성과를 높이기 위해 매우 열정적으로 고객을 응대할 것이다. 금융·보험서비스업에서는 서비스본질 중 상호작용성의 여부에 따라 개인의 성과에 미치는 결과가 좌우되기에 고객과의 상호작용이 매우 긍정적이어야 한다. 즉, 금융서비스업의 개인의 성과는 대부분 고객과의 상호작용 여부에서 결정되기에 4가지 본질 요소 중 가장 중요하다고 할 수 있다. 이에 금융업무를 이제 시작한 저연령층들이 빠른 성과를 얻기 위해 고객과의 상호작용에서 단정한 복장과 용모를 갖추고 항상 예의바른 자세로 신속하고 성심성의껏 응대하고 즉각적인 태도로 응대하는 것 등이 고연령층보다는 적극적으로 임할 것으로 판단된다.

또한 금융서비스업의 특성상 입사해서 초반에 실적을 최대한 이루어야 차후 실적의 압박에 대한 스트레스를 덜 받는다. 초기 실적이 많이 부진하다면 직원 스스로도 힘들겠지만, 특히 보험업의 경우는 부서의 실적도 올려야 하기에 직원들에게 과중한 압박을 행사할 가능성이 높다고 볼 수 있다. 이러한 이유로 금융서비스업 종사자는 입사해서 초기에 실적을 많이 올리는 것이 무엇보다 중요하므로 3년 미만의 신입 직원들이 고객과의 상호작용을 더욱 중요하게 생각하여 최선의 노력을 기울일 것이며, 이러한 부분이 성과로 연결된 것으로 판단된다.

이러한 맥락에서 금융서비스업의 경우 업무 초창기에 본인의 성과를 고려하여 이 업무를 지속적으로

해야 할지 고민하게 될 것이다. 은행업의 경우는 모두 정직원으로 구성되었기에 이러한 상황에서 예외가 될 수 있지만, 보험업의 경우는 대부분이 개인이 일한 만큼 월급을 가져가는 개인사업자 형태로 구성되어 있다. 그 외 금융서비스업도 개인의 실적에 따라 인센티브제로 월급을 받기에 그만큼 성과가 나오지 않으면 생활의 유지가 어렵기 때문에 업무의 지속 여부에 대해 고민할 수밖에 없다. 결과적으로 이러한 이유로 인해 저연령층에서 초기 최대의 성과를 내기 위해 노력할 것으로 보인다.

다음으로 조화성이 성과에 미치는 영향에서 고연령층은 성과에 유의한 영향을 미쳤지만, 저연령층에서는 성과에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 이러한 이유로는 아무래도 나이가 많은 직원들은 나이가 적은 직원들보다는 생각이나 행동에 있어 다소 보수적인 성향이 더 높을 것으로 보인다. 이에 회사의 규정이나 정책을 잘 준수할 것이며 또한 젊은 층보다는 개인주의적 성향이 다소 낮다고 보여지므로, 부서와 동료와의 협업이나 협조를 잘할 것이며 회사 내의 시스템이나 프로세스가 원활하게 진행되기 위해 본인에게 부여된 업무는 충실히 수행할 것으로 보인다.

금융·보험서비스업은 조화성이 성과에 영향을 미치지 못하는 못했지만, 고연령층에서는 조화성을 높이는 것이 성과로 연결되기에 36세 이상의 연령층은 이러한 조화성을 높일 수 있도록 하는 방안이 필요하다고 보여진다. 금융서비스업이 개인의 성과를 무엇보다 강조하기에 동료와의 협업이나 협조가 다소 약하지만, 연령층이 높은 직원들이 회사에 대한 소속감이나 동료애를 지닐 수 있도록 하는 내부적 마케팅이 필요하다.

4.4.2 [H-7] 논의

금융·보험서비스업에서는 수평성만 성과에 미치는 영향이 근속연수에 따라 차이가 나타났다. 근속연수가 3년 이상의 집단이 3년 미만의 집단보다 수평성

이 성과에 미치는 영향이 더 높았는데, 이러한 분석 결과로는 3년 이상 근무자들은 다양한 고객을 응대할 경험이 많기에 고객응대시 그만큼 노련미가 있을 것으로 보인다. 또한 업무 기간이 오래된 만큼 본인이 하는 업무에 대한 숙련도가 높을 것이며 금융상품에 대한 전문적인 지식도 근속연수가 짧은 직원들보다는 더 많을 것이다. 이에 고객응대 시 더 유능하고 유창하게 상담을 진행할 것이며, 본인 스스로가 폭넓은 금융상품의 지식을 지닌 전문가적인 입장에서 고객을 응대할 것이다. 이러한 특성으로 근속연수가 짧은 직원들보다는 고객과 우호적인 파트너십 관계로, 대등한 위치에서 정보전달이나 의사소통이 가능할 것으로 판단된다. 또한 경력이 많은 만큼 동료나 상사와의 관계에서도 다소 대등한 위치에서 업무를 수행할 것으로 보여진다. 반면 근속연수가 낮은 직원들은 직장 경험이 많이 없기에 회사의 동료나 상사와 수평적인 관계에서 자유롭게 업무를 처리하거나 의사를 표현하는 것이 다소 어려울 것으로 보인다.

이런 맥락으로 근속연수가 많은 직원들은 아무래도 연령층이 근속연수가 적은 층보다는 더 많을 것으로 보인다. 이에 상대하는 고객들의 연령층이 직원보다는 어린 고객들도 많을 것이다. 따라서 고객을 대할 때 조금은 편안한 응대와 상담이 가능할 것이다. 또한 연장자의 입장에서 금융상품을 설명할 때 본인의 사회적 경험이나 다양한 사례를 통해 고객의 입장이나 상황에 맞추어 설계해 주는 인생 선배로서의 상담사 역할을 할 것으로도 보인다. 이러한 특성은 분명 고객상담 시 메리트로 작용하여 다소 고객보다 우위의 입장이거나 동등한 입장에서 상담이 가능하다고 보여진다. 고객 또한 자신보다 나이가 많은 종사자를 응대할 때 조금은 정중한 자세나 예의바른 자세로 상담을 받을 것으로 보인다. 이러한 특성으로 인해 근속연수가 높은 직원들이 수평성에서 성과에 더 높은 영향을 미친 것으로 판단된다.

4.4.3 [H-8] 논의

숙박·음식서비스업에서 근속연수에 따라 수평성이 성과에 미치는 영향은 3년 미만의 근속연수 집단이 더 높은 영향을 미친 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 최근 들어 숙박업의 이미지가 좋아지면서 고스펙의 젊은 지원자들이 채용에 많이 몰리고 있어, 고객서비스가 중심인 현대산업에서 그나마 수평성이 성과에 영향을 미칠 수 있었을 것으로 보인다. 근속연수가 3년 미만이라면 대부분의 연령층이 20대나 30대 초반으로 구성되었을 것이다.

이러한 연구결과와 같은 맥락에서 보면 숙박서비스업에서는 최근에 젊은 고스펙 직원들이 많아지면서 과거처럼 자신을 낮추고 서비스를 수행하지 않는다. 젊은층의 직원들 스스로가 호텔리어로서의 전문가다운 태도를 지니고, 고객 응대시 고객이 필요로 하는 것을 당당하게 서비스하는 사람으로 인식하는 경향이 높다고 할 수 있다. 반면 근속연수가 많다는 것은 이와 함께 연령층도 다소 높다는 것을 의미하기에 숙박서비스업의 특성상 과거에는 종사자들이 대부분 고객보다 스스로를 낮추고 고객을 응대하였다. 이러한 태도가 과거에는 당연하게 생각되었기에 자신을 낮추고 고객을 응대하는 기본적인 태도가 아직까지도 남아있을 것으로 보인다.

이러한 분석결과가 의미하는 것은 이제는 숙박서비스업도 고객서비스가 중심인 현대산업이지만, 성과를 제고하기 위해 기업은 종사자들이 고객이 필요로 하는 것을 전문가적인 입장에서 당당하게 제공할 수 있도록 지지해 주는 것이 필요하다고 할 수 있다. 또한 현대산업이라는 개념이 현대 서비스경제 시대에는 맞게 수정되어야 할 필요성이 제기된다. 앞서 고객서비스라는 개념부터가 다시 정립되어야 할 것이다. 아직까지도 고객서비스란 개념을 서비스제공자가 고객에게 서비스를 제공하는 것으로 고객을 종사자보다는 우위에 놓고 해석하는 개념들이 보편화되어 사용되고 있다.

4.4.4 [H-9] 논의

의료·보건서비스업에서 근속연수에 따라 서비스본질 중 상호작용성을 제외하고 3개의 본질이 성과에 미치는 영향에 차이가 나타났다. 이러한 이유를 살펴보면 먼저 관계성에서는 3년 이상 근속연수자에게는 오히려 부정(-)효과가 나타났다. 관계성은 성과와의 영향 관계에서 본 연구의 모든 산업에 영향을 미치지 못했고, 의료·보건서비스업에서 오히려 부정 효과를 보였다. 이는 3년 이상 근무한 종사자로 인해 이러한 결과가 나타났다고 할 수 있는데, 오래 근무한 종사자일 경우 고객에 대한 중요성을 더 많이 인지하고 그럼으로써 고객과의 관계성을 더 강화하려고 노력할 것으로 보인다. 하지만 이러한 노력들은 매일 생사를 다루는 환자를 돌봐야 하는 종사자들에게 오히려 스트레스를 가중시키는 역할이 되어 성과를 낮추는 역할을 한다고 판단된다. 다시 말해 근속연수가 많은 만큼 회사에 대한 책임감이 조금 더 높을 것으로 보이지만, 그렇다고 임금이 근속연수가 많은 만큼 높아지는 것은 아니기 때문이다. 1년 차가 하는 일과 10년 차가 하는 일이 별반 다르지 않기 때문이다. 근속연수가 많을수록 업무나 부서에 대한 책임감을 더 요구하지만 이에 따라 임금에는 차이가 없기 때문에 근속연수가 높은 직원들의 불만을 더 유발하여 성과에는 오히려 낮은 영향을 미친 것으로 판단된다.

수평성은 숙박·음식서비스업을 제외하고 근속연수가 많을수록 성과에 영향을 미치는 것이 확인되었다. 또한 근속연수가 많을수록 수평성이 성과에 더 높은 영향을 미친 산업은 금융·보험서비스업과 의료·보건서비스업으로 이 두 산업은 전문가의 구성비율이 높고, 지식이 공급자에게 편중된 산업이라는 공통된 특성을 지니고 있다. 이러한 분석결과를 통해 알 수 있는 것은 이러한 서비스산업에 근무하는 종사자들 중 근속연수가 높은 직원들에게는 고객응대 시 고객과 대등한 위치에서 서비스를 수행할 수 있도록 지지하거나 지원하는 방안이 필요하다고 할 수 있다. 또한 그 분야에서 전문적인 지식을 더 깊이있게 쌓을

수 있도록 이와 관련된 교육 등이 함께 이루어져야 하며, 그 외 직원들이 필요로 하는 교육을 수시로 제공하는 것이 필요하다고 보여진다.

4.4.5 [H-10] 논의

의료·보건서비스업에서 결혼여부에 따라서는 서비스본질 중 수평성만이 성과에 미치는 영향에 차이가 나타났다. 미혼자와 기혼자 중 기혼자층에서 수평성이 성과에 미친 영향이 더 높게 나타난 이유를 분석해 보면, 기혼자의 경우 미혼자보다는 근속연수나 나이가 더 많을 것으로 보여진다. 근속연수가 높다는 것은 앞서 논의한 것처럼 본인의 업무에 그만큼 숙달되어 있으며 업무 관련 지식들에 깊이가 있다는 것을 의미한다. 또한 나이가 많다는 것은 그만큼 사회경험이 많기에 사람을 대할 때 숙련되고 노련미 있게 환자를 응대할 것으로 보인다. 그리고 직원들보다 나이가 적은 환자층들이 많을 수 있기에 환자와의 관계에서 대등한 위치에서 정보전달이나 의사소통이 더 가능할 것으로 판단된다. 따라서 이러한 특성으로 수평성에서 기혼자층이 직무성과에 더 높은 영향을 미친 것으로 보인다.

본 연구결과를 통해 금융·보험서비스업과 의료·보건서비스업에서 수평성이 성과에 미치는 차이가 근속연수가 높을수록 직무성과에 더 높은 영향을 미친 것을 알 수 있다. 또한 결혼여부에서 기혼자가 더 높은 영향을 미쳤다. 이러한 연구결과가 의미하는 것은 서비스본질의 수평성이 성과에 높은 영향을 미치기 위해서는 근속연수가 높거나, 기혼인 직원에게는 고객과 대등한 위치에서 고객응대가 이루어질 수 있도록 지지하거나 지원하는 방안이 필요하다고 볼 수 있다.

5. 결론 및 시사점

5.1 연구결과 요약

본 연구는 Byun(2020)의 연구결과를 바탕으로 하였다. 인구통계학적 특성으로 서비스본질이 직무성장에 미치는 차이를 분석하였다. 금융·보험업에서 나이에 따른 차이에서는 상호작용성과 조화성이 유의한 차이가 나타나 가설은 채택되었으나 관계성과 수평성은 차이를 보이지 않아 가설은 기각되었다. 또한 근속연수에 따른 차이에서는 수평성만이 차이를 보였으며, 나머지 본질 요소는 차이를 보이지 않았다. 다음으로 숙박·음식업에서는 근속연수에 따라 수평성만이 유의한 차이를 보였으며 나머지 3개의 본질 요소는 차이를 보이지 않아 가설은 기각되었다. 마지막으로 의료·보건업에서는 근속연수에 따라 관계성, 수평성, 조화성이 유의한 차이를 보였으나 상호작용성에서는 차이를 보이지 않았다. 또한 결혼여부에서는 수평성만이 유의한 차이를 보였으며, 나머지 3개의 본질 요소는 차이를 보이지 않았다.

5.2 연구의 시사점 및 한계점

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 철학기반의 서비스본질에 대해 다양한 관점으로 정의해보고, Byun(2020)의 연구를 인구통계학적 특성으로 확대하여 깊이있게 분석 논의해보았다.

둘째, 서비스본질이 인구통계학적 특성에 의해 차이가 나타남을 확인하였으며, 이는 서비스산업별 뿐만 아니라, 인구통계학적으로도 서비스본질이 성과에 미치는 영향에 차이가 있음을 확인할 수 있었다.

셋째, 다양하고 깊이있는 연구를 통하여(Byun & Kim, 2019; 2020, Byun, 2020), 향후 연구에 기초를 제공하였다.

넷째, 기존의 연구를 여러 산업으로 확대하여 심층

적으로 연구함으로써 서비스본질이 무형재화 기반 서비스경제의 중심 요소임을 입증할 수 있었다.

또한 본 연구는 여러 한계점을 지니고 있다.

첫째, 본 연구의 가설을 설정함에 있어 연구대상자를 서비스종사자와 고객 간의 관계로만 한정하여 이루어졌기에 향후 연구에서는 연구 대상자를 확대하여 연구가 이루어져야 할 것이다. 즉, 기업과 고객, 종사자와 고객, 동료와 부서 간의 관계로 확대되어야 한다.

또한 본 연구에서는 직무성과만을 다루었기에 향후 연구에서는 경영성과를 제고할 수 있는 연구가 모색되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 OECD 산업 분류중 4개 대분류의 여러 업종 중에서 하나씩을 선정하여 모두 4개의 업종만을 대상으로 하였기에 연구결과에 대해 모든 산업에 보편화하는 것은 한계가 있다. 따라서 향후에서는 다양한 산업으로 확대하여 연구가 이루어져야 할 것이며, 서비스본질 연구가 초기의 연구인 만큼 연구결과에 대한 유용성과 설명력을 명확히 하기 위해 단일 업종부터 연구를 시작하여 큰 산업군으로 확장해 나가는 것도 필요하다. 또한 전체 산업군에 대해 국가별 비교연구도 필요할 것이다.

셋째, 서비스본질 연구는 이제 시작된 연구로서 본 연구에서는 서비스본질과 성과와의 직접효과만을 깊이있게 연구하여 향후 연구에 기초를 제공하고자 하였기에, 서비스본질에 대한 향후 연구에서는 매개변수나 조절변수 등 다양한 변수들을 적용한 연구가 이루어져야 할 것이다. 또한 성과에 대한 측정을 본 연구에서는 비재무적 관점으로만 한정하였기에 향후 연구에서는 재무적 관점에서의 성과측정도 함께 이루어져야 한다.

넷째, 서비스본질을 측정함에 있어 연구자(Kim, 2017b)가 제시한 본질 특성을 모두 포괄하지 못했다는 한계가 존재한다. 이에 향후 연구에서는 서비스본질의 모든 내용을 포괄적으로 측정할 수 있는 정교하고 정확한 측정도구가 개발되어야 할 것이다. 이와 함께 하위 항목의 정합성도 연구되어야 할 것이다.

References

- [1] 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, 세종대학교 일반대학원 박사학위 논문)
- [2] Bitner, J. (1990), Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses, *Journal of Marketing*, 54(April), pp.69-82.
- [3] Byun, Miyoung(2020), A Study on the Correlation between Philosophy based Service Nature and Job Performance: Focusing on Comparative Analysis by Service Industry, Graduate School of General Studies of Kookmin University, Seoul, Korea (변미영(2020), 철학기반의 서비스본질과 직무성과와의 영향관계 연구: 서비스산업별 비교 분석을 중심으로, 국민대학교 일반대학원 박사학위 논문)
- [4] Byun Miyoung & Kim Hyunsoo(2019), The Influence of Healthcare Service Nature on Job Performance: The Moderating Effects of Individual Personality, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, NO.4, pp.41-62 (변미영 · 김현수(2019), 의료서비스의 서비스본질 특성이 직무성과에 미치는 영향: 개인성향을 조절변수로, 서비스연구, 제9권 제4호, pp.41-62)
- [5] Choi Jinhee(2015), Factors affecting Job performance and Mediating effect among outsourced employees working at Hospitals, Graduate School of Inje University, Gyeongnam, Korea. (최진희(2015), 의료기관 아웃소싱업체 도급직 직원의 업무성과 영향요인과 이중몰입의 매개효과, 인재대학교 대학원 박사학위 논문)
- [6] Jeon, Hyangok(2017), A study on determinants of innovation performance in service industry, Daejeon University Graduate School, Daejeon, Korea (전향옥(2017), 서비스산업의 혁신성과 결정요인 연구, 대전대학교 대학원 박사학위 논문)
- [7] Kang, Domyong(2014), Job Satisfaction and Overturn Intention of Rehabilitation Service Workers: Analysis of job results and organizational commitment factors, Daegu University Graduate School, Daegu, Korea (강도명(2014), 장애인 직업 재활 서비스종사자의 직무만족도와 이직의도에 관한 연구: 직무성과와 조직몰입이 매개변수를 중심으로, 대구대학교 대학원 박사학위 논문)
- [8] Kim, Hyunsoo(2019), A Study on the Service Philosophy of Major Korean Ideology, Vol.9, No.1, pp.1-16 (한국 대표 사상의 서비스철학적 고찰, 서비스연구, 제9권, 제1호, pp.1-16)
- [9] Kim, Hyunsoo(2018), New Management of Management, Kookmin University Press (김현수(2018), 경영의 신경영, 국민대학교출판부)
- [10] Kim, Hyunsoo(2017a), A Study on Korean Traditional Philosophy as the 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 3호, pp.105-118)
- [11] Kim, Hyunsoo(2017b), A Study on Service Industry Development Policy by Service Nature, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.7, No.1, pp.15-26 (김현수(2017b), 서비스본질 기반의 서비스산업 정책 방안, 서비스연구, 제7권 제1호, pp.15-26)
- [12] 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 패션샵마스터와 고객의 장기관계지향성에 관한 연구, 중앙대학교 대학원 박사학위 논문)
- [13] Kim, Yongjin and Nam, Kichan(2007), Theoretical framework for understanding service science and service innovation, Science and Technology Policy, Vol.-, No. 176. pp.69-83 (김용진 · 남기찬 (2007), 서비스사이언스 이해를 위한 이론적 틀과 서비스 혁신, 과학기술정책, (통권)176호, pp.69-83)
- [14] Kim, Yongsung et al., (2019), A Study on the Direction of Service Industry Development and Job Creation, KDI Research Report, April, 2019 (김용성 외(2019), 서비스산업 발전 방향과 일자리 창출 방안 모색에 대한 연구, KDI연구보고서, 2019, 04)
- [15] Lee, Don-hee(2016), Process innovation of healthcare service encounter, Organizational capability, Operational performance, Healthcare industry, Journal of the Korea Service Management Society, Vol.17, No.1, pp.103-130 (이돈희(2016), 의료서비스 점점 프로세스 혁신을 통한 운영성과 향상, 서비스경영학 회지, 제17권 제1호, pp.103-130)
- [16] Lee, Jungeun & Son, Jaegeun(2008), The influence of Comprehension of organization, Role perception & Job performance, Journal of the Korea Tourism Management Association, Vol.2, No.4, pp.173-187 (이정은 · 손재근(2008), 호텔종사원의 조직이해 역할지각 직무성과간의 관계, 관광연구, 제22권 제4호, pp.173-187)
- [17] 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: 중소제조기업을 중심으로, 국민대학교 일반대학원 박사학위 논문)
- [18] Lee, Seokhoon(2013), Influence of Travel Agency Employees' Knowledge Sharing on their Job Performances, Keimyung University Graduate School, Daegu, Korea (이석훈(2013), 여행사 종사원의 지식공유가 직무성과에 미치는 영향, 계명대학교 대학원 박사학위 논문)
- [19] Lee, Sunghee(2011), A Study on Relationships among Environmental Fit, Job Satisfaction and Job Performance depends on the Personality of Hotel Chefs, Sunchon National University Graduate School, Jeonnam, Korea (이성희(2011), 호텔조리사의 성격유형에 따른 환경부합 직무만족 및 직무성과와의 관계 연구, 순천대학교 대학원 박사학위 논문)
- [20] Millar, K. I. (1990), Performance appraisal of professional social workers, Administration in social work, 14(1), pp.65-85.
- [21] 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 직무성과에 미치는 영향: 혁신행동의 매개효과를 중심으로, 한국인사행정학회, 제16권 제4호, pp.27-55)
- [22] Yang, Sukjoon & Kim, Youngkyung(2008), A Study on the Essential Structure of the Relationships between the Service Provider and Customers, Journal of Product Research, Vol.26, No.3, pp.1-13 (양석준 · 김영경(2008), 서비스 제공자-고객 관

계의 본질적 구조에 관한 연구, 상품학연구, 제26권 제3호, pp.1-13)

- [23] Yang, Jaesong(2011), Effect of Relational Characteristics of Organizational Members on Job Performance in Collaboration Environment Using

Information System, Chonnam National University Graduate School, Gwangju, Korea (양재송(2011), 정보시스템을 활용한 협업환경에서 구성원의 관계특성이 업무성과에 미치는 영향, 전남대학교 대학원 박사학위 논문)



Miyoung Byun(weservice21@hanmail.net)

Miyoung Byun is the CEO of the Korea CS Strategy Research Institute in Seoul, Korea. She majored in business administration at Dankook University and received her Master's degree in Counseling Psychology and her Ph.D. degree in Service Management at the Kookmin University in Seoul, Korea. She will continue research on service management and service science.



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 University 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.

A Study on the Correlation between Service Nature by Service Industry and Job Performance: Focusing on Demographic Characteristics

Miyoung Byun*, Hyunsoo Kim**

ABSTRACT

It is very important to explore new management theories that are better in line with the modern service economy era in order to cement the foundation of the service industry in this rapidly changing business environment. This study examined the relationship between service essentials and job performance by service industry, and verified and discussed in depth whether there is difference between service essentials and job performance by demographic characteristics. The results of this study are as follows: First, an analysis of the effect of service essentials on job performance found the interaction, horizontality and harmony of service essentials had positive effects on performance, but the relationship didn't. Next, an analysis of the effect of service essentials on job performance by representative service industry showed that in the transportation industry, interaction and harmony had positive effects on performance, but relationship and horizontality didn't affect performance. In the financial and insurance industries, horizontality and interaction had positive effects on performance, but harmony and relationship didn't affect performance. Accommodation and food industries, interaction, horizontality and harmony had positive effects on performance, but relationship didn't affect performance. In the medical and health industries, interaction and horizontality had positive effects on performance, but relationship and harmony didn't affect performance. In terms of demographic characteristics, in the financial and insurance industries, interaction and harmony showed a significant difference by age, but only horizontality showed a difference by the number of years of service. In the accommodation and food industries, only horizontality showed a difference depending on the number of years of service. In the medical and health industries, relationship, horizontality and harmony showed a difference depending on the number of years of service, but only horizontality showed a significant difference by marital status. In the future, comparative national studies are needed for all industrial groups.

Keywords: Service Philosophy, Service Nature, Job Performance, Interactivity, Relationship, Horizontality, Harmony, Service Industry

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

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