

아웃소싱 근로자의 조직몰입과 업무성과에 미치는 영향요인

최락구¹, 유연우^{2*}

¹한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 박사과정, ²한성대학교 스마트융합공학부 교수

Factors influencing the organizational commitment and work performance of outsourced workers

Rak-Gu Choi¹, Yen-Yoo You^{2*}

¹Dept. of Knowledge Service & Consulting, Hansung University, Ph.D. Student

²Dept. of Smart Convergence Engineering, Hansung University, Ph.D. Professor

요 약 아웃소싱은 민간이나 공공분야에서 지속적으로 확산되고 있으나 아웃소싱 근로자에 대한 연구는 부족한 것이 현실이다. 이 연구는 아웃소싱 근로자의 조직몰입과 업무성과에 미치는 요인을 검증하여 아웃소싱 이해관계자들에게 실무적인 시사점을 제시하는데 그 목적이 있다. 이 연구는 아웃소싱 도급직 근로자를 대상으로 조직몰입과 업무성과와의 관계를 규명하고자 연구모형을 수립하고, 설문조사로 수집된 표본을 PLS 구조방정식모델링을 활용해 경로관계를 분석하였다. 연구 결과, 아웃소싱 근로자의 업무성과에는 회사의 조직지원인식이 직접적인 영향을 미쳤고, 소속회사몰입과 고객회사몰입이 매개하는 효과를 나타내고 있었다. 또한 근로자는 소속회사와 고객회사에 대해 이중적인 조직몰입을 나타내고 있으며, 양사에 대한 조직몰입은 상호보완적임을 확인하였다. 근로자의 조직몰입과 업무성과 향상을 위해서는 아웃소싱 회사의 운영역량보다 조직지원활동이 보다 더 중요하다는 실무적인 시사점도 얻을 수 있었다.

주제어 : 아웃소싱, 아웃소싱 운영역량, 조직지원인식, 조직몰입, 이중몰입, 업무성과

Abstract This study designed a research model to analyze the relationship between organizational commitment and work performance for outsourcing workers. The path relationship was analyzed using the PLS-SEM of the sample collected through the survey. As a result of the study, organizational support perception had a direct effect on the work performance of outsourcing workers, and the company commitment and customer company commitment had a mediating effect. In addition, it was confirmed that the workers showed dual commitment to the company and the customer company, and the organizational commitment to both companies was complementary. It was also suggested that the outsourcing company's organizational support activities are more important for improving the work performance of workers.

Key Words : Outsourcing, Outsourcing operational competency, Perceived organizational support(POS), Organizational commitment, Dual commitment, Work performance.

*Corresponding Author :Yen-Yoo You(threey0818@hansung.ac.kr)

Received March 2, 2022
Accepted May 20, 2022

Revised March 19, 2022
Published May 28, 2022

1. 서론

21세기 저성장형 경영환경에 접어든 우리나라기업들은 글로벌 경쟁환경에 대응하기 위해서 비용절감, 조직슬림화, 환경변화에 대응 등 다양한 목적으로 아웃소싱을 활용하고 있다. 아웃소싱과 관련한 선행연구는 아웃소싱 전략과 현황, 산업별 사례연구 및 아웃소싱 목적, 업체 선정요인, 아웃소싱의 성과 등 주로 산업과 기업차원의 연구들이다. 아웃소싱 근로자 관점의 연구로는 근로자의 조직몰입, 직무만족, 업무성과, 이직의도 등에 관한 연구들이 있는데 아웃소싱 근로자에 대한 학문적 관심과 연구는 많이 부족한 것이 현실이다[1,2]. 아웃소싱 근로자들은 하청, 외주, 파견, 업무대행, 도급 등 다양한 형태의 계약에 따른 근로관계가 존재한다. 소속된 회사와 근무하는 회사가 다른 특수한 근로환경의 아웃소싱 근로자들은 두 개의 조직에 대한 몰입이 나타날 수 있는데, 아웃소싱 근로자의 조직몰입과 이중몰입의 영향요인을 찾거나 몰입의 경로관계를 규명하려는 선행연구들도 있다[2-4]. 서정락[2]은 생산현장 도급직원들의 이중몰입에 대한 연구에서 이중몰입의 원인변수로 직무만족, 역할 갈등 등 개인차원의 변수만을 사용하였고, 이중몰입에 영향을 주는 경로관계를 규명하지 못한 한계를 보였다. 김정원[4]은 파견근로자의 이중몰입에 대한 연구에서 조직지원인식 외에 다른 요인을 확인하지 못하였고, 1개 업체 직원만을 연구대상으로 하는 한계가 있다. 따라서 본 연구는 아웃소싱 근로자의 소속회사몰입과 고객회사몰입에 영향을 주는 조직 차원의 요인을 찾아 이를 실증해 보고, 아웃소싱 근로자의 소속회사몰입과 고객회사몰입의 이중몰입을 확인해 보는 데 그 목적이 있다. 또한 아웃소싱 근로자의 업무성과를 아웃소싱 성과변수로 상정하여 조직몰입과 업무성과와의 경로관계를 분석해 보고자 한다.

본 연구는 선행연구가 많지 않은 아웃소싱 근로자들을 연구대상으로 한다는 점과 회사몰입과 노조몰입을 연구하는 이중몰입 연구방법론을 아웃소싱 환경에 적용해서 소속회사몰입과 고객회사몰입을 실증해 본다는 점, 그리고 조직몰입에 영향을 주는 조직차원의 요인을 제시하고, 각 변인들이 업무성과에 영향을 주는 경로관계를 분석하는 연구라는 점에서 그 의의가 있다 할 것이다. 또한 근무환경이 다른 콜센터, 판매, 제조현장의 근로자를 연구대상으로 하여 연구의 일반화를 시도한 점도 의미가 있다. 이 연구결과를 통해서 아웃소싱 이해관계자들에게 아웃소싱 조직 운영과 인사관리에 이론과 실무적인 시사

점을 제시할 수 있을 것이다. 본 연구논문의 구성은 서론, 이론적 배경, 연구방법, 연구결과, 결론 및 시사점 순으로 구성하였다.

2. 이론적 배경

2.1 아웃소싱의 개념

아웃소싱(Outsourcing)이란 기업경영에 있어서 필요한 기능을 자체적으로 수행하지 않고, 외부에 위탁하여 수행하는 업무처리 방식을 말한다[5]. 예를 들면, 회사 총무부 소속 근로자들이 수행하던 경비, 미화 업무를 외부 건물관리 전문업체에 용역을 주어, 그 용역업체 소속의 근로자들이 그 업무를 담당하게 하는 방식이다. 국내에 아웃소싱이란 용어가 널리 사용되기 시작한 것은 IMF 구제금융 시기 즈음이다. 우리가 사용하는 아웃소싱의 유사 개념에는 하청, 외주, 인력파견, 업무대행 등이 있다. 본 연구에서 아웃소싱 근로자는 고용된 회사(소속회사)를 벗어나서 다른 사업주(고객회사)의 사업체에서 일정 기능의 업무를 독립적으로 수행하는 근로자를 말하며, 고용된 회사(소속회사)의 관리자로부터 직접 업무지휘와 명령을 받는 도급 근로자를 의미한다.

2.2 조직몰입과 이중몰입

Mowday et al[6]에 따르면 조직몰입은 조직목표와 가치에 대한 강한 믿음, 조직을 위하여 아낌없는 노력을 발휘하고자 하는 의지, 구성원으로서 존속하고자 하는 욕구 등의 특징들을 포함하는 것이라고 했다. Allen & Meyer[7]는 기존 연구들에서 사용한 조직몰입에 대한 다양한 정의들을 체계화하는 작업을 통해 조직몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지 구성요소로 구분하였다. 최근 증가하고 있는 기업의 아웃소싱은 그 근로자들에게 새로운 형태의 몰입 환경을 만들고 있다. 아웃소싱 근로자는 고용한 회사와 실제로 근무하는 회사에 이중적으로 속하게 되는 근로관계이기 때문에 아웃소싱 근로자는 소속된 회사에 대한 몰입과 고객회사 몰입이라는 이중적인 조직몰입이 발생할 수 있다[1]. 이중몰입은 1950년대 이후, 회사와 노조에 대한 이중충성도 연구로부터 시작되다가 이중몰입(dual commitment)이라는 용어로 사용되고 있는데, 두 대상의 목표와 가치관을 내면화하여 역할 갈등 없이 두 대상에 대한 애착을 갖는 상태를 의미한다[8]. Benson[9]은 아웃소싱 근로자

대상의 연구에서 근로자들은 소속된 회사와 고객회사에 이중몰입(dual commitment)을 가질 수 있다고 확인하였다. 근로자의 소속회사와 고객회사에 대한 이중몰입은 일종의 교환이론처럼 어느 한쪽에만 몰입할 수밖에 없으며 부정하는 견해도 있었으나, 최근에는 아웃소싱 근로자의 이중몰입 가능성에 대체적인 동의가 이루어졌다[4].

2.3 아웃소싱 회사의 운영역량

아웃소싱 회사는 아웃소싱을 수행할 수 있는 전문적인 역량을 갖추고 있어야 하며, 고객회사와 신뢰 속에서 장기적인 파트너 관계를 구축하고, 서로 상생하는 파트너십을 만들어 가야 한다. 정범성[10]은 아웃소싱 회사의 기업역량으로 아웃소싱 경험, 아웃소싱 전문 인력, 아웃소싱 관련 정보 시스템의 활용능력, 기술적 수행능력 등을 제시하였다. 채성일[11]은 아웃소싱 파트너 역량을 조직역량, 재무역량, 제품역량으로 구분하여 제시하였다. 조직역량은 전문인력 보유수준과 전문지식, 아웃소싱 경험의 보유 정도 등으로, 재무역량은 파트너사의 재무상태를, 제품역량으로는 품질과 낮은 원가 등을 제시하였다. 아웃소싱 환경에서 조직몰입의 원인변수로 경영자의 역량, 컨설턴트 역량, 공급업체 역량 등을 제시한 연구들도 있다[12-14]. 이상의 선행연구를 참고하여 본 연구에서는 아웃소싱 회사의 역량요인을 아웃소싱 근로자들이 인식할 수 있는 요인으로 한정하여 아웃소싱 회사의 운영역량으로 정의하고, 업무 전문성, 운영조직 구축, 시설/장비 보유 여부 등의 요인으로 구성하였다.

2.4 아웃소싱 근로자의 조직지원인식

Eisenberger et al[15]은 사회적 교환이론을 기반으로 조직과 직원들의 신뢰를 형성하는 관계를 조직지원인식(perceived organizational support)이라는 개념으로 제시하였다. 서경민[16]은 조직지원인식을 조직구성원들의 조직몰입과 같이 조직이 개인에게 몰입하는 교환과정에서의 개인의 지각으로 설명하였다. 한편, 아웃소싱 회사에 소속된 근로자는 업무를 위탁 받은 고객회사에서 일을 하지만, 이들 근로자의 업무 지휘와 명령은 아웃소싱 회사와 파견된 현장관리자를 통해서 이루어진다. 따라서 아웃소싱 근로자가 인식하는 아웃소싱 소속회사의 조직지원은 아웃소싱 근로자의 조직몰입, 업무성과에 중요한 영향을 미칠 것이라고 예측할 수 있다. 조직지원인식은 조절변수나 매개변수로 활용하는 선행연구들이 있지만[17,18], 아웃소싱 환경에서 조직몰입의 원인변수로 조직지원인식을 활용한 선행연구들[19-21]을 참고하

여 본 연구에서도 조직지원인식을 조직몰입의 원인변수로 설정하였다.

2.5 아웃소싱 근로자의 업무성과

Williams & Anderson[22]은 업무성과를 현재 자신이 맡고 있는 업무에서 공식적으로 명시되고 할당된 책임으로 역할 내 행동(in-role behavior)으로 설명하였으며, 이는 조직시민행동과 같은 역할 외 성과(extra-role performance)와는 구별되는 개념으로 설명하고 있다. 업무성과는 조직구성원들이 공식적으로 자신의 직무라고 인식하는 활동들이나 조직의 핵심적인 가치에 기여하는 활동으로 정의한다[23]. 최진희[3]는 도급직 직원의 고객회사몰입은 업무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다. 본 연구에서는 아웃소싱 근로자의 업무성과를 아웃소싱의 성과변수로 상정하고 근로자의 노력, 책임감, 성실성, 완성도 등의 요인으로 구성하였다.

3. 연구방법

3.1 연구모델

본 연구에서는 소속회사의 몰입에 영향을 주는 선행변인으로 아웃소싱 회사의 운영역량과 조직지원인식으로 설정하였다. 그리고 소속회사몰입과 고객회사몰입을 매개변인으로 하고, 최종적인 결과변인으로 근로자의 업무성과를 설정하였다. 그리고, 아웃소싱 회사의 운영역량과 조직지원인식이 아웃소싱 근로자의 소속회사몰입과 고객회사몰입에 영향을 미치는지, 또한 업무성과에도 영향을 미치는지 그 경로관계를 분석하고자 연구모델을 설정하였다. 사용된 연구모델은 Figure 1과 같다.

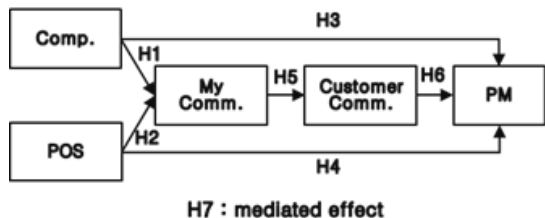


Fig. 1. Research model

3.2 연구가설

최락구[14]는 아웃소싱 공급업체의 역량은 아웃소싱

근로자의 소속회사몰입과 고객회사몰입에 영향을 미친다고 확인하였다. 이흥기 등[19]은 종업원들은 개인이 보여준 노력을 조직이 가치 있게 여기고 있다고 인식할 때 정서적 몰입 수준이 높아진다고 하였다. 박현철[24]은 지각된 조직지원은 감정적 몰입과 계산적 몰입을 증가시키고, 감정적 몰입이 이직의도를 낮추고 서비스품질은 높인다고 하였다. 전지영 등[25]은 조직지원인식은 업무성과에 직접적인 영향이 있음을 확인하였다. 이와 같은 선행연구를 참고하여 아웃소싱 회사의 운영역량과 조직지원인식은 아웃소싱 근로자의 소속회사몰입과 업무성과에 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

- H1: 운영역량은 회사몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 H2: 조직지원인식은 회사몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 H3: 운영역량은 업무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 H4: 조직지원인식은 업무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

이규용[21]은 파견, 용역회사 근로자 대상의 연구에서 고용회사몰입과 고객회사몰입은 높은 상관관계를 보이고 있는데, 이는 양사의 이중몰입이 서로 상충되는 것이 아니라 공존할 수 있는 관계임을 보여주는 반증이라고 하였다. 서경화[26]는 파견근로자의 소속회사와 고객회사의 이중몰입은 직무만족에 중요한 선행요인이 될 수 있고, 고객회사가 직무만족에 더 큰 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이에 따라 회사몰입은 고객회사몰입에 영향을 미치고, 또한 아웃소싱 근로자의 고객회사몰입은 근로자의 업무성과에도 유의한 영향을 미칠 것이라고 가설을 수립하였다.

- H5: 소속회사몰입은 고객회사몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
 H6: 고객회사몰입은 근로자의 업무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

앞에서 제시한 가설을 종합하여 다음과 같이 매개효과를 분석해 보고자 하였다. 즉, 회사의 운영역량과 조직지원인식은 회사몰입을 매개로 하여 고객회사몰입에 영향을 주는지 확인해 보고, 또한 회사몰입과 고객회사몰입을 순차적으로 이중매개하여 업무성과에 영향을 주는지 확인해 보고자 한다. 이를 정리하면 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

- H7-1: 운영역량은 소속회사몰입을 매개로 고객 회사 몰입에 영향을 미칠 것이다.
 H7-2: 조직지원인식은 소속회사몰입을 매개로 고객 회사몰입에 영향을 미칠 것이다.
 H7-3: 소속회사몰입은 고객회사몰입을 매개로 근로자의 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
 H7-4: 운영역량은 소속회사몰입과 고객회사 몰입을 순차적으로 이중매개하여 근로자의 업무성과에 영향을 미칠 것이다.
 H7-5: 조직지원인식은 소속회사몰입과 고객회사 몰입을 순차적으로 이중매개하여 근로자의 업무 성과에 영향을 미칠 것이다.

3.3 측정도구 및 변수의 조작적 정의

측정도구는 타당성이 검증된 기존 선행연구의 설문 문항을 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 연구자가 수정, 보완하였다. 변수들은 측정도구의 신뢰도를 높이기 위하여 복수의 항목으로 측정하였으며 모든 항목은 리커트 5점 척도로 측정되었다. 설문항목은 인구통계학적 변수 8문항을 포함하여 총 42개의 문항으로 구성하였다.

변수의 조작적 정의 및 관련 연구 문헌은 다음과 같다. 아웃소싱 회사의 운영역량은 아웃소싱회사의 전문성, 운영조직 구축, 시설/장비/인력보유, 평판 등으로 정의하고 채성일[11], 안길찬[27]의 연구를 참고하여 7개의 문항으로 구성하였다. 조직지원인식은 아웃소싱 근로자에 대한 회사의 직원존중, 직원응대, 의사소통, 직원과 공감, 근무환경 등으로 정의하고, 최재용[1], 박선대[28]의 연구를 참고하여 5개의 문항으로 구성하였다. 소속회사몰입과 고객회사몰입은 아웃소싱 근로자의 신분적 상황을 고려하여 지속적 몰입을 제외한 정서적 몰입과 규범적 몰입의 애착, 소속감, 가족같은 느낌, 잔류의지 등 각각 7개의 문항으로 구성하고, 조준구[29], Allen & Meyer[7]의 연구를 참고하였다. 업무성과는 근로자의 노력, 책임감, 성실성, 완성도, 주위의 평가, 성취감 등으로 정의하고, 박지애[30]의 연구를 참고하여 8개의 문항으로 구성하였다.

3.4 자료수집 및 분석방법

본 연구의 가설과 연구모델 검증을 위하여 아웃소싱 회사 소속으로 고객회사 사업장에서 근무하고 있는 콜센터, 판매, 제조 현장의 도급직 근로자 350명에게 직접 설문, e-메일 설문, 구글 서베이 등을 활용하여 설문을 진

행하였고, 총 328부를 회수하여 최종 분석에 활용하였다. 표본의 구성은 콜센터 102명, 판매 111명, 제조 현장 115명이며, 성별로는 남성 97명, 여성 231명이다. 통계분석은 SPSS 22.0과 SmartPLS 3.0을 활용하였다.

4. 연구결과

4.1 신뢰도/타당도 분석

SPSS 22.0을 활용하여 빈도분석, 기술통계분석, 탐색적 요인분석을 실시하여, 신뢰도 0.6 미만의 요인들을 차례로 제거하였으며, 5개의 요인으로 적재되었음을 확인하였다. 다음은 SmartPLS 3.0을 이용하여 측정모형의 신뢰도와 집중타당도를 점검하였다. 외부적재치는 모두 0.8 이상이었고, Cronbach's Alpha는 0.8 이상, 합성 신뢰도(CR) 결과는 0.9이상을 보였으며, 평균분산추출(AVE) 값은 0.6 이상을 보여, 모두 권고 수준을 충족하였다[31,32]. 그 결과는 Table 1과 같다.

Table 1. Reliability/Validity Results

Variable		Outer loading	C- α	CR	AVE
Comp.	comp1	0.836	0.843	0.905	0.761
	comp3	0.868			
	comp4	0.911			
POS	POS2	0.870	0.926	0.948	0.819
	POS3	0.929			
	POS4	0.932			
	POS5	0.888			
My_C Comm.	My_C2	0.884	0.935	0.949	0.755
	My_C3	0.892			
	My_C4	0.886			
	My_C5	0.834			
	My_C6	0.844			
Cus_C Comm.	Cus_C2	0.902	0.949	0.959	0.795
	Cus_C3	0.920			
	Cus_C4	0.896			
	Cus_C5	0.875			
	Cus_C6	0.872			
PM	PM1	0.826	0.852	0.900	0.692
	PM2	0.861			
	PM3	0.834			
	PM4	0.806			

다음으로 판별타당도 분석은 Fornell & Larcker 기준과 HTMT(heterotrait-monotrait ratio) 비율 값으로 확인하였다. Fornell & Larcker 기준은 각 변수에 대

한 평균분산추출의 제공된 값과 다른 변수와의 상관계수를 비교함으로써 검토 되는데[33], Table 2와 같이, 각 변수에 대한 평균분산추출의 제공된 값은 그 변수와 다른 변수간의 상관계수 값을 모두 상회함을 확인하여 기준을 충족하였다. 또한 HTMT 비율은 모두 0.1~0.6을 나타내 0.85 미만의 기준을 충족하였다[34]. 따라서 본 연구에서 사용된 측정 항목은 모두 판별타당도를 가지고 있음을 확인하였다.

Table 2. Discriminant validity results(Fornell-Larcker)

	Cus_C	PM	Comp	POS	My_C
Cus_C	0.892				
PM	0.319	0.832			
Comp	0.302	0.102	0.872		
POS	0.603	0.339	0.411	0.905	
My_C	0.684	0.077	0.504	0.514	0.869

4.2 구조모델 평가

다음으로 연구모델 적합도 평가를 위해 다중공선성, 결정계수, 효과크기, 예측적 적합성을 검토하였다[30]. 먼저 다중공선성 확인을 위한 내부 VIF값을 확인한 결과 1.0~1.2로 나타나 기준값인 5보다 작기 때문에 다중공선성 문제는 없는 것으로 평가하였다. 종속변수에 대한 설명력을 확인하기 위해, 결정계수(R^2)와 수정된 결정계수(R^2_{adj})를 확인하였는데 업무성과(0.130)는 다소 낮게, 고객회사몰입(0.466)과 소속회사몰입(0.364)은 중간값 이상의 설명력을 나타냈다. 효과의 크기(f^2)는 운영역량과 업무성과와의 관계가 0.087로 가장 약한 효과를 보였고, 소속회사몰입과 고객회사몰입의 관계는 0.877로 가장 강한 효과 크기를 보였다. 종속변수에 대해 예측적 적합성이 있는지 확인하기 위하여 Q^2 값을 확인하였는데, 모두 0보다 크게 나타나 예측적 적합성을 가지고 있다고 판단하였다[35,36]. 그 결과는 Table 3과 같다.

Table 3. R Square & Q Square test results

	R^2	adj- R^2	Q^2
Cus_C	0.467	0.466	0.365
PM	0.138	0.130	0.087
My_C	0.367	0.364	0.272

따라서 구조모델 평가 결과, 네 가지 평가 기준을 모두 충족하므로, 본 연구모델의 적합도는 확보된 것으로 평가되었다.

4.3 가설 검증

본 연구에서 설정된 가설을 검증하기 위하여 Bootstrapping을 실행하고, 산출한 t값과 p값을 확인하여 경로계수의 유의성과 적합성을 평가하였다. Figure 2는 연구모델 분석 결과이다.

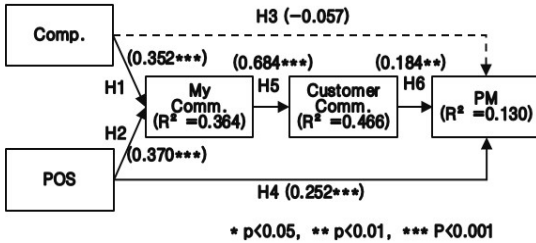


Fig. 2. Research model analysis

아웃소싱 회사의 운영역량(0.352***)과 조직지원인식(0.370***)은 모두 소속회사몰입에 유의한 영향을 미치고 있어 가설1과 가설2는 채택되었다. 조직지원인식은 업무성과에도 직접적인 영향을 미치는 것(0.252***)으로 나타나 가설4도 채택되었다. 그러나 회사 운영역량은 근로자의 업무성과에는 직접적으로는 유의하지 않는 것으로 나타나 가설3은 기각되었다. 소속회사몰입은 고객회사몰입에도 유의한 영향(0.684***)을 미치고 있어 가설5는 채택되었다. 특히 소속회사몰입과 고객회사몰입은 강한 상관관계를 보이고 있고, 근로자들은 소속회사몰입과 고객회사몰입을 모두 가지고 있어 이중몰입이 있음을 확인하였다. 고객회사몰입은 업무성과에 영향을 미치고 있어(0.184**) 가설6은 채택되었다. 기본가설 검정을 종합한 결과는 Table 4와 같다.

Table 4. Hypothesis test results

Path	Coeff.	t-value	p-Value	R
H1) Comp->My_C	0.352	6.585	0.000 ***	Y
H2) POS->My_C	0.370	7.258	0.000 ***	Y
H3) Comp->PM	-0.057	0.656	0.512 -	N
H4) POS->PM	0.252	3.612	0.000 ***	Y
H5) My_C->Cus_C	0.684	18.570	0.000 ***	Y
H6) Cus_C->PM	0.184	2.747	0.006 **	Y

마지막으로 매개효과 및 이중매개효과 검정을 위해 Bootstrapping 결과를 확인하여 특정 간접효과 분석을 하였다. 그 결과는 Table 5와 같다.

Table 5. Mediation effect test results

Path	Coeff.	t-V	p-Value	R
H7-1) Comp->My_C->Cus_C	0.240	6.512	0.000 ***	Y
H7-2) POS->My_C->Cus_C	0.253	6.327	0.000 ***	Y
H7-3) My_C->Cus_C->PM	0.126	2.761	0.006 **	Y
H7-4) Comp->My_C->Cus_C->PM	0.044	2.489	0.013 *	Y
H7-5) POS->My_C->Cus_C->PM	0.047	2.547	0.011 *	Y

회사의 운영역량은 고객회사몰입에 영향을 미치는데 있어 소속회사몰입이 매개하는 효과(0.240***)를 나타내고 있어 가설7-1은 채택되었다. 조직지원인식은 고객회사몰입에 영향을 미치는데 소속회사몰입이 매개하는 효과(0.253***)를 나타내 가설7-2도 채택되었다. 소속회사몰입은 근로자의 업무성과에 영향을 미치는데 고객회사몰입이 매개하는 효과(0.126**)가 있어 가설 7-3도 채택되었다. 또한, 본 연구에서는 순차적인 이중매개 효과를 확인하였다. 소속회사몰입과 고객회사몰입이 업무성과에 어떤 경로관계를 통해 영향을 주는지 확인해 보았다. 그 결과 회사의 운영역량은 근로자의 업무성과에 영향을 미치는데, 회사몰입과 고객회사몰입이 순차적으로 이중매개하는 효과(0.044*)를 보이고 있어 가설7-4는 채택되었다. 특히 회사의 운영역량은 근로자의 업무성과에 직접적인 영향을 주지는 못하지만, 소속회사몰입과 고객회사몰입을 통해서 영향을 주는 완전매개효과를 나타내고 있다. 이 결과는 아웃소싱 근로자의 특수한 근로환경 때문인 것으로 해석할 수 있다. 아웃소싱 근로자는 소속회사를 떠나 고객회사에서 근무하기 때문에 회사의 운영역량이 직접 영향을 미치지 보다는 소속회사와 고객회사의 관계가 업무성과에 더 큰 영향을 미치는 것으로 파악된다. 조직지원인식은 근로자의 업무성과에 영향을 미치는데 소속회사몰입과 고객회사몰입이 순차적으로 이중매개하는 효과(0.047*)를 보이고 있어 역시 가설7-5도 채택되었다. 특히, 소속회사몰입과 고객회사몰입은 강한 상관관계를 보였다. 업무성과에 영향을 미치는 경로관계를 분석해 본 결과, 회사몰입→고객회사몰입→업무성과로 유의한 영향관계를 보였지만, 그 반대인 고객회사몰입→회사몰입→업무성과는 유의한 경로관계를 보여주지 않았다.

5. 결론 및 시사점

본 연구는 아웃소싱 도급 근로자를 대상으로 소속회사 몰입과 고객회사몰입에 영향을 미치는 조직의 특성 요인을 확인하고, 소속회사몰입과 고객회사몰입, 이중적인 조직몰입은 나타나는지 실증해 보는 것이 목적이었다. 또한 조직몰입의 선행 요인과 조직몰입과 업무성과와의 경로관계를 분석해 보는 것이었다. 연구 결과, 아웃소싱 소속회사에 대한 조직몰입에는 회사의 운영역량과 조직 지원인식이 유의한 영향을 미치는 선행 요인으로 확인되었다. 아웃소싱 회사의 근로자들은 소속회사몰입과 고객회사몰입의 이중적인 조직몰입도 나타나고 있으며, 양사 몰입은 강한 상관관계를 가졌고, 상호 보완적인 관계임을 보여주었다. 이는 기존의 연구들과 비슷한 결과를 보여주었다[2,3]. 아웃소싱 회사의 운영역량과 조직지원인식은 소속회사몰입과 고객회사몰입을 이중매개하여 근로자의 업무성과에 영향을 미치는 경로관계도 확인되었다.

본 연구는 아웃소싱 활용이 확대되고, 그 속에서 근무하는 아웃소싱 근로자가 증가하고 있는 현실에서 이론적이고 실무적인 몇 가지 시사점을 제공하고 있다. 아웃소싱 회사는 아웃소싱 근로자의 조직지원인식이 소속회사 몰입과 고객회사몰입, 업무성과에도 유의한 영향을 미치므로, 조직지원 활동에 보다 많은 관심을 기울여야 할 것이다. 또한 소속회사몰입과 고객회사몰입이 서로 보완적인 관계임을 알고, 더욱 더 고객회사와 상생하는 파트너십을 위해 노력해야 할 것이다. 아웃소싱 활용 기업에서는 근로자의 업무성과 제고를 위해서 아웃소싱 회사의 운영역량 검증도 중요하지만, 아웃소싱 회사의 조직지원 활동을 검증해 보는 것이 더욱 중요하다는 점을 알 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계점도 가지고 있다. 첫째, 기존 하나의 업종을 연구하는 기존 선행연구의 한계를 벗어나기 위해 콜센터, 판매, 제조 현장 등 상이한 업종의 근로자를 연구대상으로 하였는데, 직종간 차이 분석과 직종별 관리방안, 시사점 등을 제시하지 못했다. 추가 연구를 진행하면 실무적으로 더 많은 시사점을 제시할 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구의 설문은 동일 대상자에게 동일한 설문지를 사용하여 모든 변인들을 응답하도록 진행하였기 때문에 동일방법편의가 나타날 수 있다. 특히 업무성과 변인은 본인의 주관적인 인식을 측정하였기 때문에 자기왜곡이 발생할 수 있다는 점도 향후 보완할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] J. Y. Choi. (2015). *The influences of perceived organizational support and social support to outsourced employees in public institutions on dual commitment, organizational citizenship behavior and turnover intention*. Master's thesis. Seoul National University, Seoul.
- [2] J. R. Suh. (2011). *A Study on the Dual Commitment of Outsourced Employees*. Doctoral dissertation. Chung-Ang University, Seoul
- [3] J. H. Choi. (2015). *Factors affecting Job performance and Mediating effect among outsourced employees working at Hospitals*. Doctoral dissertation. Inje University, Busan.
- [4] J. W. Kim. (2004). Determinants of THS Workers' Dual Commitment to Employer and Host Firm: Using Parallel Model. *Korean Journal of Management*, 12(3), 87-125.
- [5] G. C. Nam & KMAC. (2007), *Creative Outsourcing*. Seoul: Kyobobook.
- [6] Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (2013). *Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York, NY: Academic press.
- [7] Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- [8] H. W. Youn. (1997). A Study on Company and Union Commitment of White-collar union Membership. *Korean Management Review*, 10, 155-190.
- [9] Benson, J. (1988), Dual Commitment: Contract Workers in Australian Manufacturing Enterprises, *Journal of Management Studies*, 35(3), 355-375.
- [10] B. S. Jeong. (2013). *The effects of outsourcing strategies and outsourcing partner selection factors on the success of outsourcing and BSC performance*. Doctoral dissertation. Changwon National University, Changwon.
- [11] S. I. Chae. (2017). *A Study on the Influence of SMEs' Outsourcing Partner Capabilities and Partnerships on Corporate Performance*. Doctoral dissertation. Konkuk University, Seoul.
- [12] D. H. Cho. (2012) *Impact of the CEO Capabilities of Subcontract Companies on Job Retention and Job Commitment -the case of private security firms-*. Doctoral dissertation. Sungkyul University, Anyang.
- [13] W. I. Kim. (2013). *The study on the influence that the capability for the consultant of the supplier has on the effectiveness of organization of the worker by outsourcing as setting the form of outsourcing as the moderator variable*. Master's thesis. Hansung University, Seoul.

- [14] R. G. Choi. (2013). *The study on the influence that the capability and the partnership of outsourcing supplier that intermediate with the service quality have on the dual commitment of outsourcing worker -With the workers of 'O' company which is a outsourcing supplier as the center-*. Master's thesis. Hansung University, Seoul.
- [15] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support, *Journal of applied psychology*, 71(3), 500-507.
- [16] K. M. Seo. (2010). *The Impact of Organization Constituent's Perception about his/her Career Development Support and Employability on the Job Effectiveness: On the Mediation Effects of Organizational and Career commitment*. Doctoral dissertation. Korea University, Seoul.
- [17] K. S. Kim & S. J. Moon. (2016) The Structural Relationships between Psychological Capital, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Employees: Focusing on the moderating effect of perceived organizational support. *Journal of Tourism Management Research*, 20(6), 1-27.
- [18] H. W. Noh & K. I. Han. (2013). Effects of The Call Center Counselors' Personal Characteristics and Perceived Organizational Support on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Digital Policy & Management*, 11(7), 123-133.
- [19] H. K. Lee & Y. S. Lim. (2014). The Effects of Perceived Organization Support on Job Commitment and Organizational Citizenship. *Korean Journal of Golf Studies*, 8(4), 91-98.
- [20] I. H. Lee. (2017). A Model of Outsourcing-Commitment: an exploratory study of outsourcing employees in service encounter. *Journal of Tourism Management Research*, 21(6), 489-510.
- [21] K. Y. Lee. (2005). Contingents' Commitment to the Agency and the Client Organization. *Journal of Industrial Economic and Business*, 18(3), 925-943.
- [22] Williams, L. J. & Anderson, S. (1991), Job satisfaction and organizational commitment, as predictors of organization citizenship and in-role behaviors, *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- [23] Y. M. Kim. (2014). Impact of Social Networking Service on the Team Cooperation, Quality of Decision Making and Job Performance. *Journal of Korea Multimedia Society*, 17(2), 180-190.
- [24] H. C. Park. (2011). *A Study on Determinants of Organizational Commitment, Service Quality, and Turnover Intention of Customer Service Representatives in a Call center - Based on Social Exchange Theory and Internal Marketing -*. Doctoral dissertation. Chonnam National University, Gwangju.
- [25] Z. Tian, J. Y. Woo, M. Hu & W. J. Kwak. (2018). The Effect of Perceived Organizational Support on Performance and Satisfaction - The Effect of Work-Family Facilitation -. *Korean Journal of Business Administration*, 31(10), 1973-1990.
- [26] K. H. Seo & S. B. Lee. (2010). The Effect of Perceived Organizational Justice on Dual Commitment and Job Satisfaction of Outsourced Workers at Instore Bakery. *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, 19(4), 207-228.
- [27] K. C. An. (2003). A Study on the Outsourcing Strategy for Enhancing the Productivity, *Productivity Review*, 17(1), 143-166.
- [28] S. D. Park. (2021). *The Effects of Perceived Organizational Support and Positive Psychological Capital on Organizational Commitment*, Doctoral dissertation. Gachon University, Seongnam.
- [29] J. G. Cho. (2016). *The Influence of Job Satisfaction and Dual Commitment of Outsourcing Companies' Subcontractor Workers on Turnover Intention*. Master's thesis. Hanyang University, Seoul.
- [30] J. A. Park. (2021). *Scale development for service education training and a study on self-efficacy and job performance of foodservice industry employee*. Doctoral dissertation. Honam University, Gwangju.
- [31] Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106-121.
- [32] B. J. Huh & H. Y. Lee. (2021). Response to Organizational Political Perception: Focusing on the Mediating Effect of Cynicism and the Moderating Effect of Commitment. *Knowledge Management Research*, 22(3), 107-127.
- [33] Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics*. Sage Publications Sage CA: Los Angeles, CA.
- [34] H. M. Kim. (2021). Factors Influencing Social and Economic Performance of Social Enterprises, *Journal of Digital Convergence*, 19(12), 1-9.
- [35] K. G. Shin. (2018). *PLS-SEM with SmartPLS 3.0, SPSS, G*Power*. Seoul: Chungnam.
- [36] C. H. Cho, K. H. Kim & H. Y. Lee. (2021). An Analysis of the Effects of Parental Level and Family Relationship on Elementary Private Education through the Mediation of Parental Efficacy and Parenting Anxiety. *Knowledge Management Research*, 22(2), 167-187.

최 락 구(Rak-Gu Choi)

[장학원]



- 2010년 2월 : 성균관대학교 경영전문대학원(석사)
- 2013년 2월 : 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원(석사)
- 2022년 현재 : 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅학과(박사과정)
- 관심분야 : 인사조직, 경영전략

· E-Mail : karakhr@naver.com

유 연 우(Yen-Yoo You)

[중산학원]



- 1996년 2월 : 숭실대학교 산업경영학과 (산업경영학, 이학석사)
- 2007년 2월 : 한성대학교 행정학과 (행정학 박사)
- 1981년 7월 ~ 2002년 1월 : 해외건설협회 (기획, IT, 금융, 전략/IT컨설팅)

- 2002년 2월 ~ 2008년 8월 : 중소기업기술정보진흥원 (컨설팅, 경영혁신, CSR, IT, 서비스R&D, 기술혁신)
- 2008년 9월 ~ 현재 한성대학교 스마트융합공학부 교수
- 관심분야 : Consulting(Stratgy, PM, 성과평가, MOT), 기술 & 경영혁신, Service R&D, Franchise, 지식재산
- E-Mail : threey0818@hansung.ac.kr