# 신입역무원의 서비스교육훈련이 직무만족도 및 조직충성도에 미치는 영향

A study on effects of new station attendant of Service training on job satisfaction and organizational loyalty

김 영 순*

Young-soon Kim

**Abstract**. Recently meet the growing needs of customers and has increased, the need for training of customer contact staff in order to improve and increase customer satisfaction. These service training is because it improves the service capabilities of contact for customer-facing employees to respond to customers as well as to improve customer satisfaction. This study is placed in the field after the service training aimed at a new station staff joined in 2013 ~2016 in the first half of these new recruits training education working in the Seoul Metro customers respond to customers in customer contact and practical services it will proceed to the empirical study of how this affects the satisfaction and loyalty to the organization for the job than to find a better improvement in the educational program

key word : new station attentant, services training, Job Satisfaction, organizational loyalty

**초 록** 최근 점점 높아지는 고객의 욕구를 충족시키고 고객만족도 향상을 위하여 고객접점 직원들의 서비스교육훈련의 필요성이 증대되고 있다. 이러한 서비스교육훈련은 고객만족도 향상을 위해서뿐만 아니라 고객을 응대하는 접점직원들의 고객응대에 대한 서비스 역량을 높여주기 때문이다. 본 연구에서는 서울메트로 고객접점에서 근무하는 2013년부터 2016년 상반기까지 입사한 신입역무원들을 대상으로 설문조사를 실시하여 이들이 신입사원 양성교육에서 서비스교육훈련을 받은 후 현장에 배치되어 고객접점에서 고객을 응대하고 서비스를 실천하는데 있어 직무에 대한 만족도 및 조직에 대한 충성도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증적 연구를 진행하여 보다 나은 교육프로그램으로 개선점을 찾고자 한다.

**주요어 : 신입역무원,서비스교육훈련,직무만족도,조직충성도**

## 1. 서 론

오늘날의 급변하는 기업 환경 속에서 경쟁력 확보를 위해 수많은 기업들이 인적자원을 위하여 교육훈련에 관심을 가지고 노력을 기울이고 있다

특히 서비스교육훈련은 조직 구성원의 잠재력을 스스로 발휘하도록 동기 부여를 하고 새로운 직원에게는 익숙하지 않은 조직문화의 틀에 적응할 수 있도록 도움을 주고, 기존의 직원들에게는 기업 내 변화관리 및 미래에 대한 대비 능력을 함양하는 것에 초점을 맞추도록 하는 것이다. 최근 점점 높아지는 고객의 욕구를 충족시키고 고객만족도 향상을 위하여 고객접점 직원들의 서비스교육훈련의 필요성이 증대되고 있다.

* 서울메트로 경복궁서비스센터, e-mail : kys601@seoulmetro.co.kr

이러한 서비스교육훈련은 고객만족도 향상을 위해서 뿐만 아니라 고객을 응대하는 접점 직원들의 고객응대에 대한 서비스 역량을 높여주기 때문이다.
본 연구에서는 서울메트로 고객접점에서 근무하는 신입역무원을 대상으로 서비스교육훈련이 직무에 대한 만족도 및 조직에 대한 충성도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증적 연구를 진행하여 더 나은 교육프로그램으로 개선점을 찾고자 한다

## 2. 본 론

### 2.1 이론적 배경

#### 2.1.1 서비스교육훈련

서비스교육훈련의 내용은 일반적으로 서비스능력 교육과 서비스 성향에 관한 교육훈련의 두 가지 부분으로 나누어진다. 서비스 능력교육은 업무에 필요한 전문지식과 서비스 기술 등 업무관련 부분이며 서비스 성향교육은 대인관계능력, 서비스마인드, 의사소통능력 등 고객, 즉 사람을 대하는 부분이다(정민주 2005). 기업에서의 고객만족은 내부직원의 만족, 고객의 지속적인 증가, 이익의 증대, 양질의 서비스가 순환적으로 이루어질 때만이 얻을 수 있는 결과이다. 그 중에서도 내부직원의 만족을 위한 교육이 필수적으로 진행되어야 한다. 특히 고객과 만나는 접점에서 근무하고 있다면 그들은 모두 양질의 서비스를 보여주는 창구 역할을 하기 때문에 이들에 대한 교육이 집중적으로 이루어져야 한다. 또한 서비스교육훈련은 직원들의 고객지향성과 고객만족 반응성에 유익한 영향을 미친다
서비스기업의 서비스교육훈련은 조직의 구성원들이 고객과 접촉할 때 발생하는 여러 가지 제반 문제를 해결함에 있어서 필요한 지식이나 기술을 습득하게 하여 조직구성원 스스로 자기직업에 의미를 부여함으로써 그들이 가진 능력을 최대한 발휘하도록 하는 데에 있다.

#### 2.1. 2 직무만족도

Locker(1976)는 직무만족을 '직무 또는 직무 경험을 통한 성과의 평가에 의해서 나오는 긍정적이고 기분이 좋은 상태' 라고 정의 하였다.

McCormick & Tiffin(1965)은 '직무만족은 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래된 욕구만족 정도의 함수' 로 정의하였고, Porter & Lawler(1968)에 의하면 직무만족은 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도라고 정의하고 실제의 보상이 정당하다고 인지되는 수준에 미달하면 할수록 주어진 상황에 대한 만족은 감소한다고 하였다.
직무만족이란 자신이 수행한 직무를 스스로 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 감정 혹은 정서적 상태라고 정의하고 있으며 이는 성취감을 유발하는 데도 많은 영향을 미칠 수 있고, 주어진 보상에 의해서도 많은 영향을 받는다고 할 수 있다(원혜영,2007). 선행연구를 근거하여 직무만족이란 자신이 수행한 직무를 스스로 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 감정 혹은 정서적 상태라고 할 수 있다

### 2.1.3 조직충성도

Ashforth & Mael(1989)는 조직 충성도를 조직 구성원이 조직에 가지는 심리적인 애착심으로 조직의 규범과 가치에 맞추어 행동하고자 하는 태도이며 조직의 구성원으로서 조직에 충성하려는 의도라고 정의하였으며 Randel(2001)은 조직 충성도를 조직에 대한 의무 또는 덕목으로 보았다. Cohen & Kol(2004)은 조직 충성도를 조직에 대해 정서적 애착을 가지고 이바지하고자 하는 조직에 대한 긍정적인 기여도가 높은 행위라고 정의하였다. Werther(1988)는 충성심이 상사와 상사의 비전에 대한 믿음을 반영하며 사람들로 하여금 자기 동기 부여(self-motivation)를 갖도록 함으로써 상사와 조직을 위해 부가적인 노력을 하도록 하는 것으로 정의하였다. Alder & Alder(1988)는 조직 충성도를 조직 내 특정한 인물 또는 집단에 대한 결속력으로 정의했다.

고선미(2008)는 조직 충성도를 조직에 대한 구성원의 심리상태와 행동으로 정의하고 조직의 목표를 위해 조직 구성원 개인의 능력과 시간을 투자하며 희생과 헌신을 감수하는 것으로 설명하였다. 양길승(2010)은 조직 구성원이 조직에 대해 애사심을 가지고 자신을 헌신하여 조직목표 달성에 기여하는 태도이며, 조직구성원들이 느끼는 절차와 상호작용에 대한 공정성, 상사 및 관리자에 대한 신뢰가 조직충성 수준과 관련이 있는 것으로 정의하였다.

조직 충성도란 조직 구성원이 조직에 정서적 애착을 가지고 신뢰하며 조직의 목표 달성을 위해 헌신하는 태도라고 정의하고자 한다..

## 2.2. 연구방법

### 2.2.1 연구모형

본 연구의 목적은 서비스교육훈련이 구성원의 직무만족에 미치는 영향과 조직충성도에 미치는 영향을 분석하고 이와 함께 직무만족이 조직충성도에 미치는 영향을 분석하는 데 있다. 서비스교육훈련을 독립변수로 규정하고 직무만족과 조직충성도를 종속변수로 규정하였다. 이에 대한 변수와의 관계를 그림 <3-1>의 연구모형으로 설정하였다.

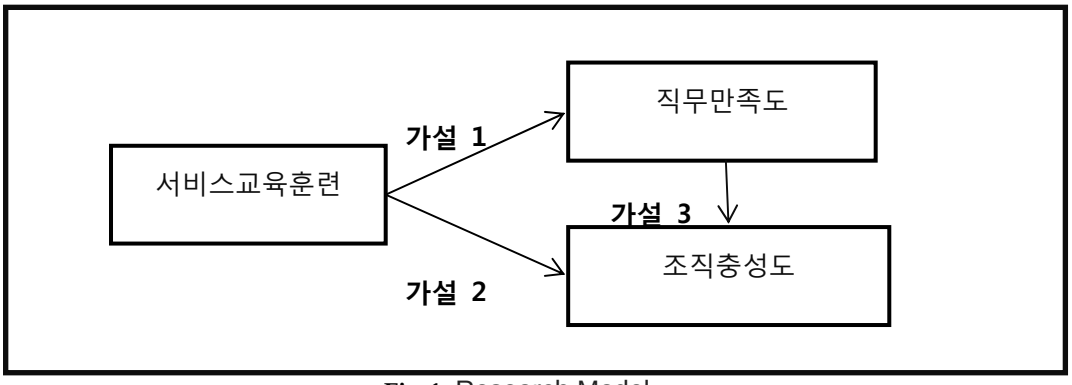


**Fig. 1.** Research Model

### 2.2.2 연구가설

가설1. 서비스교육훈련은 직무만족도에 유의한 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설2. 서비스교육훈련은 조직충성도에 유의한 정(+)영향을 미칠 것이다.

가설3. 직무만족도는 조직충성도에 유의한 정(+)영향을 미칠 것이다.

### 2.2.3 변수의 조작적 정의

1) 서비스교육훈련

서비스교육훈련은 서비스성향과 서비스능력 교육으로 구분하여 신입역무원의 서비스교육훈련으로 정의한다.

정민주(2005)와 정미숙(2008)의 설문을 참고하여 10개의 문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도로 응답하도록 하였다.

2) 직무만족도

직무만족은 지하철 역무원이 자신의 직무를 수행하면서 느끼는 만족감과 직무에 대한 흥미를 느끼는 것 그리고 직무에 대한 자부심을 느끼는 정도로 정의하였다. 도은진(2014), 허인순(2012)의 설문을 참고하여 10개의 문항으로 재구성하였다.

3) 조직충성도

조직충성을 조직에 대한 관심과 애착을 갖고 조직에 몰입하며 헌신하고 희생하는 조직에 대한 긍정적 행동으로 정의하였다.

임성은(2015), 박수진(2011)의 설문을 5개의 문항으로 재구성하여 Likert 5점 척도로 응답하도록 하였다

## 2.3. 자료수집 및 분석방법

### 2.3.1 자료수집

본 연구는 서울메트로 고객접점에 배치되어 근무하는 신입역무원을 대상으로 서비스교육훈련이 직무만족도와 조직충성도에 어떠한 영향을 미치고 직무만족도가 조직충성도에 영향을 미치는지에 대하여 알아보기 위하여 고객접점에서 근무하는 2013년부터 2016년 상반기까지 입사한 신입사원 30명을 대상으로 2016년 8월31일~16년 9월7일까지 설문지를 통한 자기기입식으로 자료를 수집하였다.

### 2.3. 2 분석방법

첫째, 응답자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 하였다.

둘째, 측정도구의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하고 크론바하의 알파검사를 실시하여 신뢰도를 측정하였다.

셋째, 요인분석결과 산출된 각 요인에 대한 상관관계분석을 실사하여 변수간의 관련성을 확인하였다.

넷째, 독립변수와 종속변수간의 관계에 대한 가설검증을 위해 회귀분석을 실시하였다.

## 2.3. 3 분석 결과

### 1) 응답자의 특성

응답자 특성을 분석한 결과 남 14 명 46%, 여 16 명 54%, 학력은 고졸 4 명 14%, 대졸 24 명 80%,대학원졸 2 명 7%를 차지하고 있으며 근무지별로는 1 호선 4 명 13%,2 호선 14 명 47%, 3 호선 2 명 7%,4 호선 10 명 33%의 비율을 나타냈다. 근무기간으로는 1 년 미만이 18 명 60%, 1 년이상~2 년미만이 8 명 27%, 2 년이상~3 년미만이 4 명으로 13%를 나타냈다. 이후 받고 싶은 교육으로는 고객만족 2 명 7%, 불만고객 응대 26 명 86%, 커뮤니케이션 2 명 7%로 나타나 고객접점에서의 불만고객 응대 교육의 필요성을 알 수 있다. 업무수행 시 도움이 되었던 교육으로는 서비스능력 16 명 53%, 서비스 성향 14 명 47% 를 나타내고 있다.

### 2) 타당도와 신뢰도 분석

요인분석결과 요인추출 기준은 고유치가 1 이상인 요인을 추출하였으며 요인적재치는 0.40 이상을 기준으로 하였다. 서비스교육훈련에 대한 요인은 서비스 성향과 서비스 능력으로 2 개의 요인으로 도출되었다.. 서비스성향 (S7,S4,S8,S5, S9) 은 서비스능력(S2,S1,S3,S6,S10)으로 명명하였다.

직무만족도와 조직충성도는 각각 1 요인으로 도출되었으며 공통성 0.40 이하는 없는 것으로 나타났다..

신뢰성이란 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로 사회과학의 경우 일반적으로 크론바하 알파값이 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 전체 항목을 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다. 서비스교육훈련 .844, 직무만족도 .953 조직충성도 .914 의 높은 신뢰도를 나타내고 있다. 서비스교육훈련과 조직충성도, 직무만족도간의 상관관계 분석결과 서비스교육훈련은 조직 충성도 .800, 직무만족도 .387 의 상관계수 값을 보이고 있어 높은 상관관계를 나타내고 있다.

### 3) 서비스 교육훈련과 직무만족도의 관계

서비스교육훈련과 직무만족도에 대한 회귀분석 결과 직무만족도에 대한 서비스 능력요인의 영향력은 2.146, t 통계량은 5.820 으로 나타나 .000 의 유의확률을 나타내므로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스성향 요인의 영향력은 1.305, t 통계량은 2.991 으로 0.005 의 유의확률을 나타내므로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 회귀선의 설명력이 55.6%임을 알 수 있다. 통계적 유의성을 검증하는 F 값이 16.936 으로서 유의확률(P)은 .000 으로서 P<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

**가설1. 서비스교육훈련은 직무만족도에 유의한 정(+) 영향을 미칠 것이다.: 채택**

### 4) 서비스교육훈련과 조직충성도의 관계

서비스교육훈련과 조직충성도에 대한 회귀분석 결과 서비스 능력요인의 영향력은 .272, t 통계량은 1.766 으로 나타나 0.08 의 유의확률을 나타내므로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

서비스 성향 요인의 영향력은 1.169, t 통계량은 5.959 로 유의확률(P)은 .000 으로서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 회귀선의 설명력이 71.%임을 알 수 있다. 통계적 유의성을 검증하는 F 값이 33.080 으로서 유의 확률(P)은 .000 으로서 P<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

**가설2. 서비스교육훈련은 조직충성도에 유의한 정(+)영향을 미칠 것이다. : 채택**

**5) 직무만족과 조직충성도의 관계**

직무만족도에 대한 조직충성도에 대한 회귀분석 결과 직무만족도의 영향력은 .103, t 통계량은 .986, P= 0.332, 통계적 유의성을 검증하는 F 값이 973 으로서 0.332 의 유의확률을 나타내므로서 P<0.05 수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 신입역무원들의 경우 아직 근속기간이 길지 않아서 직무만족이 바로 조직충성도로 연결되지는 않았다는 것을 알 수 있다.

**가설3. 직무만족도는 조직충성도에 유의한 정(+)영향을 미칠 것이다. : 기각**

## 3. 결 론

서비스교육훈련이 직무만족도와 조직충성도에 미치는 영향을 분석한 결과 서비스교육훈련은 직무만족도 및 조직충성도에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1 과 2 는 채택 되었다. 특히 직무만족도에는 서비스 능력교육과 서비스성향 교육 모두가 영향을 미치는 것으로 나타났으며 서비스교육훈련이 조직충성도에 미치는 영향관계에서는 서비스성향 교육이 더 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 3 의 직무만족도가 조직충성도에 미치는 영향에 대한 분석 에서는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 자기업무의 정확한 역량을 갖추기 위해서는 서비스 능력 교육을 강화해야 하며 조직에 대한 충성도 및 스스로에 대한 일의 의미와 동기부여를 위해서는 서비스 성향 교육을 강화해야 할 것이다. 특히 신입역무원들이 이후 받고 싶은 교육으로 불만고객응대에 대한 선택에 80%를 차지하여 서비스교육훈련 프로그램에 불만고객응대에 관한 교육프로그램을 추가하여 신입역무원들의 고객응대에 대한 자신감을 심어줄 수 있도록 해야 할 것이다. 그러나 본 연구는 서울메트로 신입역무원만을 대상으로 했기 때문에 표본의 한계가 있다고 할 수 있다.

## 참 고 문 헌


Do,Eun-Jin( 2011). A Study on Effects of Flight Attendant Education Program on Job Satisfaction and Group Loyalty -Based on E Airline Educaton Program for New Recruits Flight Attendant. Dept. of Business Administration Graduate School of Korea Aerospace University

Heo in-sun( 2012 ), A Study on the influence of service training to the vocational satisfaction of employees and service orientation.
-Focused on H co's maintenance team-
Dept. majors of Business Management Consulting of Graduate School Kyung Hee University

Jeong minju(2005), A Study on the Effect of Service Training on the the Satisfaction of Working Staff and Service Orientation -Focused on Airline Cabin Crew- Dept. Major of Service Business Management Kyonggi University Service Business School.

Lim, Sung-Eun (2015),The Effects of Educational Service Quality and Experience Quality on Organizational Loyalty, Dept. of Business Administration Graduate School of Soongsil University

Mi Sook Jung(2008), The effect that the service education of Hotel Company comes up to the job satisfaction and service directivity. - As the main objects of the extra first grade hotel in Seoul -, Dept. of Culinary Science and Food Service Management Graduate School of Tourism Kyung Hee University.

Park,soo-jin(2011), A Study on the Effect Recogition in Flight attendants on Job satisfaction and Organizational Loyalty, Dept. Major of Service Business Management Kyonggi University Service Business School.