

2009년 2월

석사학위논문

윤리경영시스템과 분배공정성이
윤리적분위기, 직무만족 및 서비스
지향성에 미치는 영향

조선대학교 경영대학원

경 영 학 과

김 태 진

윤리경영시스템과 분배공정성이
윤리적분위기, 직무만족 및 서비스
지향성에 미치는 영향

The Effects of Business Ethics System and Distributive
Justice on the Ethical Climate, Job Satisfaction and
Service Orientation

2009년 2월 일

조선대학교 경영대학원

경영학과

김태진

윤리경영시스템과 분배공정성이
윤리적분위기, 직무만족 및 서비스
지향성에 미치는 영향

지도교수 정진철

이 논문을 경영학 석사학위신청 논문으로 제출함.

2008년 10월 일

조선대학교 경영대학원

경영학과

김태진

김태진의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 인

위원 조선대학교 교수 인

위원 조선대학교 교수 인

2008년 11월 일

조선대학교 경영대학원

목 차

ABSTRACT

제 I 장 서론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성	3
1. 연구의 방법	3
2. 연구의 구성	4
제 II 장 이론적 배경	5
제 1 절 윤리경영	5
1. 윤리경영과 사회적 책임	5
2. 윤리경영 실천시스템	7
제 2 절 직무만족	12
1. 직무만족의 선행연구	12
2. 직무만족의 결정요인	13
제 3 절 서비스 지향성	14
1. 서비스 지향성의 개념	14
2. 서비스 지향성의 구성요소	16
제 4 절 지각된 공정성	17
1. 공정성의 개념과 의미	17
2. 지각된 공정성의 정의	18
3. 공정성의 유형	20
4. 공정성 관련 연구	22

제 5 절 금융회사	27
1. 금융회사의 특성	27
2. 공공성	28
3. 자금조달 유동성	30
4. 규제감독	31
제 III 장 연구 설계	33
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정	33
1. 연구모형	33
2. 연구가설	33
제 2 절 변수의 조작적 정의	36
1. 윤리경영시스템	36
2. 분배공정성	37
3. 윤리적 분위기	37
4. 직무만족	38
5. 서비스지향성	38
제 3 절 조사대상 및 분석방법	39
1. 조사대상	39
2. 분석방법	39
제 IV 장 실증분석 및 가설검증	41
제 1 절 실증분석	41
1. 표본의 특성	41
2. 신뢰성 및 타당성 분석	43
3. 상관관계 분석	46
제 2 절 가설검증	47

제 V 장 결론	55
1. 연구의 요약	55
2. 연구의 시사점 및 한계점	57
참고문헌	59
설문지	64

표 목 차

<표 II-1> Carroll 교수의 기업의 사회적 책임 분류	6
<표 II-2> 사회적 책임에 대한 태도를 기준으로 한 기업형태 분류	7
<표 II-3> 윤리경영 실천을 위한 경영시스템 “3C”.....	8
<표 II-4> 종업원 만족의 유형	13
<표 II-5> 서비스 지향성의 구성요소 및 서비스 지향성 형태	16
<표 II-6> 조직공정성에 관한 선행연구	23
<표 III-1> 자료수집 결과	39
<표 III-2> 자료에 대한 통계기법	40
<표 IV-1> 표본의 특성	42
<표 IV-2> 변수들의 신뢰성 분석결과	43
<표 IV-3> 분배공정성에 대한 항목별 요인분석	45
<표 IV-4> 직무만족과 서비스몰입, 윤리적 분위기에 대한 항목별 요인분석	46
<표 IV-5> 전체요인에 대한 상관관계 분석결과	47
<표 IV-6> 윤리적제도화 정도와 분배공정성이 윤리적분위기 인식에 미치는 영향 검증	48
<표 IV-7> 윤리적 분위기가 직무만족도에 미치는 영향 검증	49
<표 IV-8> 윤리적 분위기가 서비스몰입에 미치는 영향 검증	50
<표 IV-9> 매개변수의 조건	51
<표 IV-10> 윤리적제도화와 분배공정성의 직무만족간의 윤리적 분위기 매개효과	53
<표 IV-11> 윤리적제도화와 분배공정성의 서비스몰입간의 윤리적 분위기 매개효과	54

그 립 목 차

<그림 I -1> 연구모델	33
----------------------	----

ABSTRACT

The Effects of Business Ethics System and Distributive Justice on the Ethical Climate, Job Satisfaction and Service Orientation

By Tae-Jin Kim

Advisor : Prof. Jin-Chel Jung, Ph.D.

Department of Business Administration

Graduate School of Business Administration, Chosun University

The purpose of this study is to examine the effect of business ethics system and distributive justice on the ethical climate, job satisfaction and service orientation especially focusing on the cases of financial institution and organization.

To obtain data for a practical analysis, 250 copies of questionnaires were distributed among employees in financial institution and organization for three weeks. Among them, 162 copies were collected with the collection rate of 64.8%. The 26 questionnaires were excluded from the analysis because they were found to be worthless as statistical data due to the omission of some questionnaire items and distinctive subjectivity. The numbers of questionnaire that were really used for the analysis are 136 copies with valid response rate of 54.4%.

The data were analyzed with SPSS/PC+ 15.0

The study results provide the evidence of had no correlation between distributive justice and ethical climate, but a positive correlation between business ethics system and ethical climate and between ethical climate perception and job satisfaction and between ethical climate perception and service orientation. Also, business ethics system and distributive justice by the medium of perception of ethical climate had no correlation with job satisfaction and business ethics system by the medium of perception of ethical climate had correlation with service orientation.

Keywords : Business Ethics System, Distributive Justice, Ethical Climate, Job Satisfaction, Service Orientation.

제 I 장 서론

제 1 절 연구의 목적

최근 금융기관의 기업윤리에 대한 중요성이 강조되고 있다. 또한 이러한 기업 윤리에 기초를 두고 많은 기업들이 윤리강령을 제정하는 등 윤리경영 시스템을 구축하고 있다. 이와 같은 윤리경영 활동은 최근 장수기업이 되기 위한 조건으로서 윤리경영 활동이 강조되고 있기 때문이다.

기업은 인간과 자본을 구성요소로 하는 경제적 기능의 수행자로서 재화와 용역을 생산하여 사회에 제공하는 활동을 통해 이윤을 창출하는 조직체이다. 자본주의 사회가 발전의 경험을 축적하여 성장을 거듭하고 있는 오늘날 국가의 인적·물적 자원이 기업을 중심으로 집중되어 있으며, 국민 대다수의 생계가 기업과 직접적 또는 간접적으로 연관되어 있어 기업은 국가경제의 중추라고 해도 과언이 아님을 알 수 있다. 이와 더불어 당연히 기업에 대한 사회적 역할은 증대되고 있으며 사회적 기대수준 또한 높아지고 있다. 이것은 기업윤리와 사회적 책임에 대한 문제가 기업의 존재에 필수적 개념요소로 자리 잡아 가고 있음을 뜻하는 것이다.

윤리경영의 중요성을 일깨워 주는 사건으로 흔히 세계적인 에너지 기업인 엔론사와 월드컴사의 분식회계로 인한 파산을 예를 들고 있다. 그러나 우리에게 윤리경영의 문제는 몇몇 세계적 기업의 부정적 사례로 다가오는 일회적 사건이 아니다. 개방화와 세계화의 시대에서 세계유일의 초강대국인 미국을 중심으로 1990년대 이후부터는 국제기구 차원에서 윤리문제가 다루어짐으로써 더 이상 단순히 몇몇 기업이나 국가의 내부문제에 그치지 않음을 보여주고 있다. 세계무역기구(WTO)의 '정부조달의 투명성 협정', UN의 '국제상업거래에 있어서 부패와 뇌물에 관한 선언문', 국제상공회의소(ICC)의 '국제상거래상의 금품강요와 뇌물수수방지에 관한 행동규칙', OECD의 '국제상거래노물방지법'이 채택·발표되었으며 세

계은행(World Bank)은 ‘반부패 지식자료 센터’를 설치하였고 대표적인 비정부단체인 국제투명성위원회(Transparency International)에서는 국제반부패회의를 주재하며 매년 국가별 청렴도를 발표하여 국제적인 반부패운동을 전개하고 있다.

우리나라는 장기간 권위주의 정부의 주도아래 수출증대를 통해 단기간에 경제성장 목표를 달성하려는 정책을 수십 년간 지속하였으며, 그 결과 특정지역과 특정산업부문으로 발전이 편중되었고 대기업 중심의 지원육성으로 중소기업을 중심으로 한 기업경쟁력 전반이 부진한 상태에서 정경유착의 만연으로 인한 부정부패와 기업의 도덕성 추락은 경제체질을 끊임없이 악화시켜왔다. 이로 말미암아 개방과 세계화의 압력 속에 국제경쟁력을 상실하게 되는 뼈아픈 경험을 가지고 있다. 이러한 국가경제 전반에 걸친 부실화의 위기가 1997년의 IMF 관리체제이며 삼풍백화점 붕괴, 한보와 대우그룹의 분식회계 및 불법대출사건, 전직 대통령 비자금 사건뿐만 아니라 근래의 대선자금 불법모금사건과 SK글로벌의 분식회계사건 등 현재 세계경기침체에 이르기까지 일련의 사태들은 기업과 국가의 생존에 위협요소가 되고 있으며 윤리경영의 광범위한 자각과 함께 사회전반의 문제의식이 높아지고 있다.

2000년대 이후 대기업을 중심으로 기업의 신뢰도 또는 브랜드가치와 관련하여 사회공헌활동이 본격적으로 전개되고 있다. 그러나 기업의 이미지와 관련하여 윤리경영을 대·내외에 공표하고 연례행사중의 하나로 기부행위와 사회봉사활동을 벌이는 것으로는 윤리경영에 대한 고조된 관심만큼 내용 있고 올바른 윤리경영을 하는 기업으로 자리매김할 수 없다. 윤리경영의 올바른 실천과 확립을 위해서는 그것이 기업의 생존전략으로서 거를 수 없는 세계적 물결이 되고 있음을 깊이 깨닫고 지속적이고 계획적으로 실천을 가능하게 하는 제도와 시스템의 구축이 중요하다 할 것이다.

따라서 본 연구에서는 국내 금융기관들을 대상으로 윤리경영시스템형성과 분배공정성이 조직의 윤리적 분위기를 인식하는데 어떠한 영향을 미치며, 또한 윤리적 분위기 형성이 구성원의 직무만족 및 서비스 성과에 직접적으로 미치는 영향력 관계를 살펴보고자 하는데 연구 목적을 두고 있다. 이와 같은 연구를 통하

여 금융기관의 윤리경영 실태를 분석하고 다양한 윤리경영에 대한 실천 노력들이 실제 조직의 윤리적 분위기에 미치는 영향 및 윤리경영의 효과성을 판단하고 고객들에게 미치는 서비스의 질을 판단함으로써 향후 윤리경영의 추진 방향성을 결정하는데 실무적인 지침을 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

1. 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 관련된 서적, 논문, 기타 서적 등을 활용한 문헌연구와 선행연구를 바탕으로 연구 모형과 가설을 설정하였고 그와함께 실증 연구를 병행하였다.

문헌연구에서는 윤리경영과 직무만족 그리고 서비스 지향성 및 지각적 공정성, 금융기관의 특성에 대한 이론적인 배경을 구성하였으며, 실증연구에서는 윤리경영제도화가 윤리적 분위기에 미치는 영향을 분석하고 종업원이 지각하는 분배공정성과 윤리적 분위기와 의 관계, 그로인한 직무만족, 서비스 지향성간의 상관관계를 분석하였다.

상기 언급한 부분들에 대한 모형과 가설을 설정하여 실증분석을 실시하였으며, 이를 측정하기 위해 측정 항목과 측정척도에 관해서는 선행연구를 기초로 하여 설문지를 구성하였다.

실증연구는 작성된 설문지를 제1금융권과 제2금융권 조직구성원들을 대상으로 설문조사하고, 조사한 설문지는 코딩을 통하여 SPSS 프로그램을 활용하여 분석하고자 한다.

2. 연구의 구성

본 연구를 위한 공간적 범위는 국내 제1금융권, 제2금융권을 대상으로 실시하고자 하였다.

본 연구의 실증분석을 위해 우선 신뢰도와 타당성을 살펴보고 윤리경영제도화와 분배공정성이 윤리적분위기, 직무만족, 서비스 지향성 등에 미치는 영향 구조를 알아보기 위한 분석을 하고자 한다.

본 연구의 내용은 총 5 장으로 구성하였다.

제 1 장은 서론으로 문제의 제기 및 연구방법과 범위를 제시하여 본 연구를 하게 된 동기와 이유를 선행연구를 통하여 제시하고 연구를 달성하기 위한 방법을 제시하였다.

제 2 장은 연구의 이론적인 배경으로서 본 연구에 대한 선행연구를 중심으로 윤리경영제도화, 분배공정성, 직무만족, 서비스 지향성에 대한 개념과 이들 상호간의 관계의 필요성을 제시하였다.

제 3 장은 본 연구에 대한 설계를 하였다. 본 연구의 설계는 모형을 제시하고 모형에 맞는 가설을 설정하였다. 또한 모형을 제시하기 위한 변수들의 조작적인 정의를 선행연구를 통하여 제시하였다. 설문지의 구성과 조사에 대한 설계를 제시하였다.

제 4 장은 실증분석으로 구성하였다. 본 연구에서는 측정된 자료를 분석하기 위하여 SPSS Win 15.0을 사용하였으며, 본 연구를 위한 설문지 타당도 문항의 신뢰도를 측정하기 위하여 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 본 연구의 가설을 검증하기 위해 변수들 간의 관련성을 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시하였으며, 가설검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

제 5 장은 결론으로 연구의 요약, 연구의 시사점 그리고 연구의 한계점으로 구성하였다.

제 II 장 이론적 배경

제 1 절 윤리경영

1. 윤리경영과 사회적 책임

학자들의 윤리경영(Ethical management, Ethics in Management)에 대한 정의를 살펴보면, Goodpaster(1983)는 기업을 경영하는 구성원들이 근본적으로 부딪힐 수밖에 없는 선과 악의 윤리문제를 기업경영이라는 특수한 조직적 상황에 적용한 것이라고 정의하였고, 김성수(2003)는 기업을 경영하면서 나타나는 행동과 태도의 옳고 그름이나 선과 악을 체계적으로 구분하는 판단기준 또는 이를 연구하는 것을 의미한다고 정의하였다.

많은 기업들이 윤리경영은 선택이 아닌 필수적 요소로 받아들이고 윤리경영 실천에 최선을 다하고 있는 추세인데, 윤리경영이란 기업의 경제적 또는 법적 책임은 물론 사회적 통념으로 기대되는 윤리적 책임까지 기본적 의무로 인정하고 충실히 수행함으로써 기업이 궁극적으로 사회적 책임을 다하는 경영을 의미한다고 할 수 있다.

조직은 존재 가능성을 높이기 위해 정당성을 중시해야 하는데 이는 윤리경영에 의해 가능해진다. 그 이유는 윤리경영이 '가치 있는 생존'을 목적으로 하며 궁극적으로 정당성을 갖춘 생존을 추구하기 때문이다. 경영활동은 기회를 포착하고 위험을 방지하며 이윤을 추구하기 위한 의사결정과 행동의 연속으로 이루어진다. 윤리경영은 가치 있는 장기 생존을 목적으로 하는 기업이 정당한 이윤을 확보하고 기업에 위협을 주는 고위험 영역에 대한 관리를 강화하는 경영활동을 말한다.

정당한 이윤을 확보하기 위해서는 투명한 의사결정 및 절차와 과정을 중시하는 경영활동과 업무환경 조성이 필요하며, 고위험을 관리하기 위해서는 위험평가

및 통제체제(Risk Assessment & Control System)운영에 의한 고위험 영역에 대한 집중관리가 필요하다(이건희 · 최창명, 2004).

Georgia대 Carroll 교수는 현대사회에서 기업의 사회적 책임의 정의를 ‘경제적 책임’, ‘법적 책임’, ‘윤리적 책임’, ‘자선적 책임’으로 구분하고 있다. 첫째, 경제적 책임은 기업은 사회의 기본적인 경제단위로서 재화와 서비스를 생산할 책임을 지고 있다는 것으로 이윤창출을 통해 기업의 영속성을 유지할 책임이 있다는 것이다.

둘째, 제반 법규를 준수하는 ‘법적 책임’은 기업이 당연히 수행해야 하는 의무라고 규정하고 있다.

셋째, 윤리적 책임은 법적으로 강요되지 않아도 사회통념에 의해 형성된 윤리적 기준을 기업이 자발적으로 따르는 것을 의미한다.

넷째, 자선적 책임은 경영활동과는 직접 관련이 없는 공익을 위해서도 배려하고 경영자원을 활용하는 것으로 기업의 개별적 판단이나 선택에 맡겨져 있는 책임이다. 문화 활동, 기부, 자원봉사 등 사회공헌활동 등이 이에 속한다.

<표 II-1> Carroll 교수의 기업의 사회적 책임 분류

책임의 종류	경제적 책임	법적 책임	윤리적 책임	자선적 책임
사회적 기대	사회가 요구	사회가 의무화	사회가 기대	사회가 희망
윤리원칙	자기이익 극대화 적자생존의 원칙	최대다수의 최대행복	보편적 의무인권	사회적 약자의 최대복지
구체적 예	이익극대화, 점유율 확대, 기술혁신, 경영전략, 고용보장, 배당 극대화	공정거래, 뇌물, 담합, 상법 · 형법상 책임, 각종규제, 행정지도	투명거래, 법정신종중, 인권, 환경보호, 신뢰, 안전, 문화존중	기부, 자선사업, 지역공헌, 헌금, 자원봉사휴가

자료 : 이종영, 기업윤리 : 윤리경영의 이론과 실제, 삼영사, 2005, p.127.

그리고 윤리경영을 기업이 자신의 사회적 책임에 대한 기준으로 분류해보면 ‘비(非)윤리경영(immoral management)’ 과 ‘탈(脫)윤리경영(amoral management)’ 으로 나누어 볼 수 있는데,

<표II-2>에서 보듯이 윤리경영은 법적 책임의 준수는 물론이고 사회가 요구하는 윤리적 기대를 기업의 의사결정 및 행동에 반영하는 것을 의미하고, ‘비윤리경영’은 기업의 이윤추구를 위해 법·제도를 장애물로 간주하는 전근대적인 경영형태이며, ‘탈윤리경영’은 경영과 윤리는 별개라는 입장으로 합법의 테두리 내에서는 어떤 행동을 해도 좋다는 경영방식으로 윤리경영을 현실도 모르는 교과서적인 이상으로 간주하며 기업행동이 지니는 사회적 영향력에 무관심하다.

<표II-2> 사회적 책임에 대한 태도를 기준으로 한 기업행태 분류

구 분	비윤리경영	탈윤리경영	윤리경영
경제적 책임	기업성장과 이윤을 위해서는 탈법적 행위도 용인	법의 테두리 내에서는 무엇을 해도 무방	입법의 취지나 사회 통념을 감안한 기업 윤리 준수
법적 책임			
윤리적 책임			

자료 : 稻垣(도원:니네가키, 2000), ‘비즈니스윤리학의 현장과 과제’

2. 윤리경영 실천시스템

윤리경영이 기업이념, 신조 등 가치체계의 최상위 수준에서 윤리경영을 반드시 추구해야 할 과제로 명시하고, 구체적인 추진을 위한 조직과 제도를 확립하여 실제로 의사결정 및 사원들의 행태에 따라 공감과 영향을 줄 수 있는 기반을 구축하는 것이 중요하다.

윤리경영의 실현을 위해서는 “가치체계-실행조직 가동-사원들의 공감대 조성”으로 이어지는 일관된 윤리경영시스템이 필요한데 일본경영윤리학회 회장인 미

즈다니(水谷)는 윤리경영이 조직내의 행동원칙으로 정착하기 위한 전제조건으로 기업행동헌장(Code of conduct), 준수여부 감독 조직(Compliance check organization), 윤리경영 교육에 의한 공감조성(Consensus by ethic education)으로 구성되는 “3C”를 제시하여 이를 구체화시켰다.

〈표 II-3〉 윤리경영 실천을 위한 경영시스템 “3C”

구 분	내 용
기업행동헌장 (Code of conduct)	○ 기업윤리 준수를 위해 구체적이고 명문화된 형태로 사원들의 행동지침이 제시되고 있는가?
준수여부 감독조직 (Compliance check organization)	○ 윤리경영을 실현하기 위한 조직과 제도가 구비되어 있는가? → 윤리경영 전담부서 및 임원, 내부보고(고발)시스템, 감사 및 평가시스템
윤리경영 교육에 의한 공감조성 (Consensus by ethic education)	○ 기업윤리 준수를 위한 반복적이고 일상적인 교육이 제공되고 있는가?

자료 : 이상민, 최인철, 재인식되는 기업의 사회적 책임(연구보고서), 삼성경제연구소, 2002, p.25.

위의 3가지 구성요소를 구체화시키면 다음과 같다(서옥선, 2003).

1) 기업행동 헌장(윤리강령 : Code of Conduct)

윤리헌장은 기업의 기본적인 가치관이나 신념을 함축적으로 표현한 것이며, 윤리강령은 윤리헌장의 내용을 좀 더 구체적으로 표현하는 행동의 기본방향으로 윤리규범, 윤리규정으로도 불린다. 행동지침은 윤리강령의 실천을 위해 임직원들의 구체적인 행동지침을 문서화한 것으로 윤리강령은 기본적인 것만 제시하고

있는데 비해 행동지침은 이를 더 구체적으로 표현하고 있다.

윤리경영시스템 구축의 시작은 윤리헌장과 강령의 제정·선포이다. 즉 윤리경영의 계획단계로서 기업의 윤리경영 프로세스와 가치체계를 계획하고 설정하는 단계로서 여기에는 기업 윤리강령(Code of Conduct) 혹은 윤리경영지침(guidelines) 등의 제정이 포함되고 있다. 윤리강령은 기업의 가치관과 윤리적 원칙을 공식적으로 기술한 가시적인 윤리철학으로 볼 수 있는데, 법률적인 관계에만 국한되어서는 안 되고 이해관계자간의 갈등까지 폭 넓게 다루어야 한다.

2) 준수여부 감독조직(Compliance check organization)

윤리경영을 일상적으로 추진하기 위해서는 윤리위원회, 윤리담당임원, 윤리담당부서, 내부보고시스템, 윤리실행 감독 및 평가 등의 조직 및 제도가 있어야 한다.

윤리위원회(Ethics Committee)는 윤리담당 임원을 임명하여 운영업무를 집행하도록 하는 것으로 윤리위원회는 구성원의 윤리문제를 다루며 윤리경영과 관련된 정책 수립을 도와주거나, 윤리이슈에 대해 이사회에 조언을 하게 된다. 윤리위원회의 역할은 윤리강령의 개발과 확산 및 정기적인 개정을 통하여 모든 구성원에게 그 내용을 전파하여 인지시키는 등 윤리경영과 관련된 주요사안을 결정하는 것이다.

윤리담당임원(Ethics Officers)은 윤리위원회 위원 중 내부감사부서장, 상근감사, 감사위원회 사내위원, 준법감시인 등을 임명하여 준법 감시, 기업의 윤리강령의 제정 및 수정, 윤리교육프로그램 개발 및 실시, 내부감사 및 모니터링 등의 윤리정책 및 준법활동에 대한 업무집행 책임을 할당하여야 한다.

윤리부서는 윤리경영시스템을 실행하고 집행하기 위한 실무부서로 윤리위원회 산하에 윤리사무국 또는 윤리전담부서를 설치한다. 윤리사무국은 행동지침에 의한 기업 내 의사 결정이 윤리적 또는 비윤리적 행동인가를 판단하고 나아가 외부에 미치는 기업 활동의 공헌도를 체계적으로 평가할 수 있는 활동들을 한다.

내부보고시스템(Internal Reporting System)은 조직의 구성원이 윤리적 문제로 인한 고충을 가지고 있을 때 이를 해결할 수 있는 기업의 자체 시스템이며, 내부보고시스템의 적절한 운영은 구성원의 윤리적 행동을 향상시킬 수 있는 유효한 수단이 될 수 있다. 옴부즈맨 제도(ombudsman) 및 신문고와 같이 윤리적 관심사를 다루는 핫라인(hot-line)제도를 통하여 평소에 구성원간의 원활한 수직적, 수평적 의사소통으로 비윤리적인 문제를 사전에 조치할 수 있게 하여야 한다.

대표적인 것으로 내부고발제도(whistle-blowing)는 조직 또는 내부구성원의 불법, 비윤리적인 공공의 이익에 반하는 행위에 대한 정보를 신고하거나 공개하는 제도를 말한다.

마지막으로 윤리실행 감독 및 평가로 기업의 구성원은 의사결정과 행동에 있어서 평가체계와 보상체계의 영향을 크게 받는 것이 일반적인 현상이다. 그러나 기업이 설정하는 목표와 평가에는 경제적 성과에 대한 것만 포함되어 있는 경우가 대부분이다. 구성원들을 평가하는 체계에 윤리에 관한 기준이 없다면 구성원들은 경제적 목표달성에만 몰두하게 되고 윤리적인 측면은 당연히 소홀해 질 수밖에 없는 것이다. 윤리적 평가항목을 정식 인사평가 항목에 포함시킴으로써 기업구성원의 행동과 기업경영활동이 사회 윤리적 기준에 적합한 것인가에 대한 평가가 조직차원에서 자연스럽게 이루어질 수 있다.

기업의 윤리적 조직풍토가 조성되기 위해서는 기업구성원이 의사결정시에 윤리적인 고려를 행하도록 유인하는 인사평가가 행해져야 한다. 특히, 윤리적 행위에 대한 관심을 높이기 위해서는 기업의 모든 경영자들이 그들의 밑에 있는 기업구성원들의 윤리적 행위를 감독하는 책임을 져야 할 것이다. 뿐만 아니라 경영자들은 윤리적 행동원칙의 중요성, 윤리적 요소에 가중치를 부여하는 과정, 의사결정의 경제적 결과 및 윤리적 결과를 확인할 수 있는 능력을 배양하여야 한다(신유근, 1996).

3) 윤리경영 교육에 의한 공감 조성(Consensus by ethic Education)

윤리경영시스템의 평가단계로 윤리경영시스템의 원활한 운영 및 사원교육 프로그램 등을 포함한다. 이것은 단기적 이익보다는 지속가능한 성장을 위한 장기적 안목에서 윤리경영에 대한 구성원의 공감대를 형성하고 윤리프로그램 시행체계를 이해하고 실천하기 위한 전사차원의 윤리교육프로그램이다. 윤리교육에는 구성원의 윤리적 의사결정 과정에서 딜레마를 인식할 수 있는 능력과 올바른 판단기준으로 윤리적 의사결정을 할 수 있는 방법의 제시가 전제되어야 한다.

이종영(1996)은 윤리교육의 목적이 구성원이 행하는 각종 의사결정에 윤리적 차원이 있다는 점을 이해시키고, 윤리문제의 성격과 해결방안을 습득하게 함으로써 윤리문제 해결의 역량을 키워주는 것이다. 특히 회사를 위한 경영진의 의사결정이 이익이 되었다 하더라도 그 행위가 사회의 일반상식과 차이가 나거나 위법인 경우에는 그 결정에 관여하였던 임원들에게 책임을 묻도록 하는 것이 필요하다고 하였고, 이민호(2000)는 윤리교육이 윤리 환경의 변화, 기업윤리의 중요성, 회사의 윤리관련 규정 및 업무절차, 업무관련 국제규범, 주요한 국내법규, 선진국 기업의 윤리제도, 비윤리 불법행위가 회사 및 직원에게 미치는 영향과 책임사항 등에 대하여 시행되어야 한다고 하였다.

윤리교육에 사용되는 방법은 주로 윤리강령, 강의, 세미나, 사례연구, 시청각교육 등으로 이루어진다. 그러나 윤리경영에 대한 연구결과 및 모범사례 등 관련 자료에 대한 구체적 접근가능성이 매우 떨어지므로 기업은 자사의 특성과 상황에 맞는 사례 및 모범관행(Best Practices)을 효과적으로 마련해야하고, 그렇게 진행된다면 유용할 것이다. 또한 이러한 측면에서 윤리교육프로그램을 장기적으로 실시하면 도덕성 개발도 증대시킬 수 있다. 그러나 단기적일 경우에는 오히려 효과가 반감하는 것으로 나타났다. 따라서 윤리교육은 가치를 지속화하기 위하여 장기적으로 이루어지는 것이 중요하다(최인철).

제 2 절 직무만족

1. 직무만족의 선행연구

직무만족(job satisfaction)은 오래 전부터 사회학, 심리학, 경영학의 중요한 연구주제가 되어 왔다.

그러나 지금까지 직무만족에 대한 정의에 대해서는 논란도 많고 연구방법론에 있어서도 설문문의 구성, 자료의 종류에 따라 무수히 다양한 연구가 진행되어 왔다.

직무만족도에 영향을 주는 요인은 많지만, 우선 개인적 요인과 조직의 특성이나 문화에 따른 구조적 요인으로 나누어 볼 수 있다. 개인차원의 변수로는 인구사회학적 배경변수(성별, 연령, 교육), 인성(personality), 재직기간(tenure), 직종의 위세(prestige)를 들 수 있다. 구조차원의 변수로는 조직부문(organizational sector)의 특성(예: 민간조직과 공공조직의 차이), 일의 특성과 구조(예: 자율성, 참여정도, 피드백 정도 등), 그리고 노동조합의 유무를 들 수 있다(정광호·김태일, 2003, 재인용; Rainey, 1983; Hackman and Oldham, 1980; Gordon and Denisi, 1995).

이러한 직무만족도 연구는 크게 2가지 접근으로 나누어 살펴볼 수 있다.

첫째, 직무만족도는 직무의 성격에 의해 결정된다는 상황적 접근(situational approach)이고, 둘째는 직무만족도는 개인의 인성에 따라 결정된다는 성향적 접근(dispositional approach)도 있다. 양자의 접근이 모두 직무만족 이해를 높이는 데 필수적이지만, 본 연구는 상황적 접근에 더 큰 비중을 두고 있다.

Quinn(1973)은 직무만족이란 어떤 특별한 직무내용, 즉 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도라고 보았으며, 반면에 Locke(1976)의 직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 기분 좋은 정서 상태라고 정의하고 있다.

2. 직무만족의 결정요인

직무만족은 단일 개념을 측정한 것이 아니라, 다양한 직무환경을 다차원적으로 측정한 것이다(Lichtenstein, 1984). Locke(1976)는 직무만족의 차원을 직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사 경영방침의 9가지로 보았다. Wright & Cropanzano(1998)는 일(work), 동료(co-worker), 감독(supervision), 급여(total-pay), 승진기회(promotion opportunity)의 5가지를 직무만족 결정요인으로 보았다.

내용을 종합하여 보면, 직무만족은 조직 구성원의 주관적 가치로서 직무와 직무수행의 결과로 발생하는 긍정적인 감정 상태라고 할 수 있다. 이유재(2004)는 종업원 만족의 유형을 <표 II-4>과 같이 분류하였다.

<표 II-4> 종업원 만족의 유형

일에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 지금 하는 일이 자신을 성장시켜 주는가 - 자유재량의 폭이 넓은가 - 고객이나 타부서 사람에게 공헌하고 있나
직장에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 상사와의 커뮤니케이션은 잘 이루어지나 - 동료들과의 커뮤니케이션은 잘 되는가 - 결정된 일은 모두 수행하려는 결속력이 있나
인사에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 인사평가와 처우는 공정하다고 생각하나 - 실패를 비난하지 않고 재도전하게 해주는가 - 개인의 성장을 지원해 주는가
근로조건에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 복리후생은 충실하게 되어 있는가 - 소득수준은 일에 비해 합당한가 - 근무조건은 납득할 만한가
회사에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 경영자세에 공감할 수 있는가 - 이 회사에 다니는데 자부심을 갖고 있는가 - 지역사회에의 공헌 등 좋은 이미지를 갖고 있는가

제 3 절 서비스 지향성

1. 서비스 지향성의 개념

서비스 지향성은 고객지향성(Customer Orientation)과 유사한 개념이라 할 수 있는데 Brown 등은 연구에서 고객지향성은 “업무상 고객의 욕구에 대응하는 종사원의 성향” 이라고 정의한다(Brown, Mowen, Donovan & Licata, 2001). 또 Saxe 와 Weitz는 고객지향성을 종업원과 고객의 상호작용 수준에서 고객욕구의 만족으로 정의했으며(Saxe & Weitz, 1982), Simon은 고객이 바라는 대로 해주려는 자세, 고객의 물음에 대한 신속한 반응, 회사직원들의 친절함 등을 의미한다고 하였다(Simon, 1991). 이에 비해 서비스 지향성은 크게 조직의 서비스 지향성과 종업원의 서비스 지향성으로 나누어 볼 수 있는데 조직의 서비스 지향성을 고객에게 전달하는 사람이 종업원이므로 조직의 서비스 지향성은 종업원 서비스 지향성에 유의한 영향을 미친다는 것이 증명되었다(박성연, 2000).

서비스 지향성에 대한 여러 가지 정의 중 Parkington 과 Schneider는 서비스 지향성은 “경영진의 정책, 업무처리절차 및 경영 목적이 내포된 철학” 이라고 하였다(Parkington & Schneider, 1979). 즉, 조직 중심적 서비스 지향성(Bureaucratic Orientation)과 고객 중심적 서비스 지향성(Enthusiastic Orientation)의 두 가지로 구분하였다.

조직 중심적 서비스 지향성은 고객에게 서비스를 제공하는데 보다 새로운 규칙과 절차를 만들어내고 실행하는데 주력하는 방식의 서비스 성향으로 대인적인 문제보다는 규제, 절차와 시스템을 강조하는 것이다. 반면에 고객 중심적 서비스 지향성은 조직이 고객에게 서비스를 제공하는데 있어 고객들과 유연하고도 개방적인 형태의 관계를 유지하려는 서비스 성향으로 직장에서 대인관계, 고객들에 대한 관심, 규칙의 유연한 적용의 중요성을 강조하고 있다(Schneider, 1980).

Saxe 와 Weitz 는 자신들의 연구에서 서비스 품질을 결정하는 것이 종업원들의 서비스 지향성이라는 것을 보여주고 있다. 더욱이 서비스 기업에 있어서는 고객과 고객 접점 요원간의 대인관계에 의해서 서비스의 질을 평가받게 되므로 고

객위주로 생각하고 그들의 요구와 욕구를 확인하는 등 고객의 기대관점에서 파악되어야 한다. Schneider, Parkington & Buxton은 서비스 지향성 조사의 중요성을 언급하면서 “서비스 지향성은 조직의 종사원과 고객 간의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 태도와 행위이다.” 라고 정의하였다(Schneider, Parkington & Buxton. 1980).

Martin는 서비스 차원을 절차적 차원(Procedural Dimension)과 호감적 차원(Convivial Dimension)으로 나누어 절차적 서비스는 제품제공과 관련된 기술적인 시스템을, 태도적 서비스는 종사원의 태도, 행동과 언어구사 능력과 관련된 부분을 반영한다고 주장하였다.

Lytle 등은 “조직의 서비스 지향성(Organizational Service Orientation)이란 고객에게 우수한 서비스를 창출하고 제공하기 위한 조직의 정책과 실행, 절차 등을 포함하는 개념으로서 조직이 우수한 서비스를 제공하기 위해 얼마나 적극적인가를 나타내는 척도가 된다.” 고 정의하고 조직의 서비스 지향성 요인을 서비스 리더십 관행, 서비스 접촉 관행, 서비스 시스템 관행, 인적 자원 관리 관행으로 분류하고 세부적인 요인으로 10가지를 제시하였다(Lytle et al. 1998). 또한 박성연은 종업원의 서비스 지향성을 서비스 제공시의 종업원의 태도와 행동이라고 정의하고 있다(박성연, 2000).

이러한 정의들을 종합해 볼 때 종업원 서비스 지향성은 고객 중심적 서비스 지향성으로 “종업원이 조직의 정책과 실행, 절차 등을 수용하여 고객에게 우수한 서비스를 창출하고 제공하기 위하여 적극적으로 행하는 성향” 으로 정의할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 기존의 서비스 지향성에 대한 연구에서 나타나고 있는 조직의 서비스 지향성과 종업원의 서비스 지향성 중 고객과 종업원의 상호작용의 질에 영향을 미치는 종업원의 고객 서비스 지향성에 중점을 두고 종업원의 서비스 지향성을 형성하고 있는 고객들과의 “대인관계”와 서비스를 제공하는데 있어서 “자발적인 서비스 제공 노력”의 중요성을 감안하여 이 부분에 대해서 연구하고자 한다.

2. 서비스 지향성의 구성요소

서비스 지향성에 대한 연구는 1980년대를 기점으로 점차 확대되어 Lytle에 의해 1994년에 체계적인 연구가 시작되었다. Lytle은 서비스 차원을 서비스 리더십, 고객 대우, 종업원 권한, 서비스 훈련, 서비스 예방, 서비스 실패/복구, 서비스 기술, 서비스 표준, 커뮤니케이션, 서비스 비전, 서비스 보상/인센티브 등 10개 차원으로 제시하였다. 이 10가지 차원에 대하여 조직의 관점과 서비스 비전을 ‘고객 우대’ 로, 서비스 훈련과 서비스 기술을 ‘서비스 훈련과 기술’ 로, 서비스 실패/복구를 ‘서비스 예방차원’ 으로 결합하여 다시 7가지 항목으로 서비스 지향성을 구분하였으며 이후 여러 학자들의 내용타당성 및 신뢰성 분석 등의 과정을 거쳐 <표II-5>과 같이 6가지 요인으로 구분 되었다(이재만, 2004).

<표II-5> 서비스 지향성의 구성요소 및 서비스 지향성 형태

구성요소	서비스 지향성 형태
서비스 리더십	경영층이 조직의 서비스 정책을 위한 분명하고 정확한 예를 설정하고 조직을 지휘하고 관리하는 것
종업원 권한	서비스 기회에 해한 권한과 책임의 부여(지휘권, 책임, 권한)
서비스 훈련 및 기술	서비스 접점 종사원의 차별화된 고객 서비스의 서비스 훈련
서비스 실패 예방	고객문제를 해결하는 것과 사후 점검을 통한 고객만족과 재구매 의도 결정에 영향
서비스 표준, 커뮤니케이션	서비스 조직 전반에 대한 서비스 표준과 측정, 통제, 의사소통을 측정하는 것
서비스 보상	서비스 접점 종사원이 얼마나 고객 입장에서 서비스를 제공하는가를 측정하여 서비스 접점 종사원들의 책임, 팀웍, 서비스에 대한 종업원의 가치와 태도에 대한 평가

자료 : 이재만, 2004

제 4 절 지각된 공정성

1. 공정성의 개념과 의의

공정성(justice)은 조직 내에서 종업원이 소유하게 되는 조직공정성 혹은 정의에 대한 인상을 대표하는 개념으로 정의된다(서재현 1998). 이러한 공정성은 종업원의 태도와 행동에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나 많은 관심을 받게 되었다(이재훈 2002). 공정성 개념은 Adams(1965)의 연구에 논리적 근거를 두고 있다.

Adams(1965)의 공정성이론(equity theory)에 따르면 종업원은 조직과의 사회적 교환 속에서 공정성을 유지하려는 동기를 가지고 있다(한주희 · 고수일 2003). 즉 종업원은 자신이 투입한 것과 보상의 정도를 타인의 그것과 비교한 결과로 공정성을 지각한다는 것이다.

이러한 개념은 공정성의 하위 차원 중 하나인 분배공정성(distribute justice)의 개념으로 발전하게 된다. 이후 공정성은 분배공정성뿐만 아니라 분배의 결정이 이루어지는 절차에 있어서의 공정성에 의해 좌우된다는 주장이 제기되면서(Leventhal 1980) 공정성 개념에 절차공정성(procedural justice)에 대한 논의가 추가되었다.

Leventhal(1980)은 절차공정성에 대한 지각이 분배공정성에 대한 지각에 영향을 미치기 때문에 절차가 공정하게 보인다면 결과적으로 불이익이 야기된다고 하더라도 최종 분배를 수용할 것이라고 주장하였다.

Lind & Tyler(1988)는 개인이익모형(self-interest)과 집단가치모형(group value model)으로 절차공정성 개념을 설명하였다. 개인이익모형에 따르면 종업원은 스스로에게 돌아올 것에 관심이 있기 때문에 절차가 공정하면 당장은 아니더라도 미래에 자신에게 이익이 돌아올 것이므로 절차공정성이 중요하다는 것이다. 한편 집단가치모형은 종업원이 사회적 맥락에서 집단의 구성원으로서의 역할에 입각

하여 자신들이 집단적으로 공정하게 처우 받고 있다는 사실에 의해 정체성 등이 고양되므로 절차공정성이 공정성의 중요한 축이라고 주장하였다.

한편, 절차공정성 개념은 다시 절차공정성과 상호작용공정성(interactional justice)의 개념으로 분리되는 것이 타당하다는 주장이 제기되었다(Lind & Tyler 1988). Bies & Moag(1986)는 개념적으로 절차공정성이 절차의 시행과정에서 종업원들이 받는 인격적 대우와 같은 인간관계적 측면을 설명하기 위해 상호작용 공정성의 개념을 추가하였으며, Mikula, Petri & Tanzer(1990) 역시 기존의 절차 공정성 개념만으로 인간적 관계에서 생겨나는 불공정한 대우를 설명할 수 없음을 발견하였다.

그러나 상호작용공정성은 아직까지 공정성의 하위차원으로서의 타당성을 완전히 검증받지는 못하였다(고육철·류철 2005).

이후 공정성에 관한 연구는 크게 분배공정성, 절차공정성의 개념으로 나누어 진행되거나(고육철·류철 2005; 노용진·김동배 2003), 분배공정성, 절차공정성에 상호작용공정성을 추가하여 연구가 진행되어왔다(이재훈 2002; 이창욱 2006).

이렇듯 구체적인 구성요인에 대해서는 연구들마다 다소간의 차이가 있으나 공정성연구의 대부분은 특정한 인적자원시스템에 대한 공정성 지각이 조직성과에 미치는 영향을 중심으로 이루어져 왔다.

2. 지각된 공정성의 정의

대부분의 심리학자들은 공정성(justice)을 개인의 심리적 측면에서의 공평성(fairness), 형평성(equity) 등의 표현으로 사용하면서 객관적 실체가 아닌 한 개인의 심리적 과정이 능동적으로 개입되어 구성되는 심리적 구성체로 보았다(Austin 1979).

사람들이 업적과 만족에 이르는 주된 요인은 설정된 표준과 자신을 비교하는 절대성의 개념이 아니라 자신과 타인을 비교하는 상대성의 개념에 따라(Bartol & Martin 1994) 작업 상황에 대해 종업원이 인지하는 사실이 아니라 지각하는(Gordon 1993) 공정성의 비율이라는 것이다.

이 때 비율은 어떤 사람이 타인이 투입하여 산출한 것과의 비율에 비해 자기가 투입하여 산출한 것에 대한 지각에 근거한다(Stoner & Freeman 1992). 이 같은 지각은 어떤 사람이 그 비율이나 실질적인 상황을 관찰한 바와 같을 수도 있고 같지 않을 수도 있다. 모든 사람들이 자신이 받아야 한다고 생각하는 만큼 받을 수는 없기 때문에 경영자들은 어떤 상황에서 어떤 반응 행동이 나오는가에 대해 알아야 할 필요가 있다.

이렇게 공정성 지각을 기반으로 한 선행연구들은 분배공정성과 절차공정성에 초점을 두고 진행되었는데, Austin(1979)은 결과와 분배의 공정성과 그것이 어떤 과정과 방법을 통해 이루어지는가에 초점을 맞추었다. 분배공정성은 종업원이 조직으로부터 받는 보상의 크기에 대한 공정성을 인식하는 정도를 의미하며, 절차공정성은 그러한 보상의 크기를 결정하기 위해 사용하는 수단에 대한 공정성을 인식하는 정도를 의미한다(Folger & Konovsky(1989).

Rutte & Messick(1995)은 분배공정성이 의사결정과정을 거쳐 최종적으로 지급되는 임금, 승진, 조직 내에서의 인정 등의 결과물에 대한 분배와 관련하여 조직구성원들이 느끼는 공정성의 지각 정도를 의미한다고 하였다. Lind & Tyler(1988)는 절차공정성이 논쟁이나 협상의 결과에 도달하는 과정에서 의사결정자의 정책, 절차 그리고 기준에 대한 지각된 공정함이라고 하였다.

이러한 점들을 토대로 본 연구에서는 지각된 공정성이 윤리적분위기를 매개로 하여 직무만족 및 서비스 몰입에 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 한다.

3. 공정성의 유형

공정성의 선행연구들은 분배공정성과 절차공정성, 상호작용공정성의 3차원을 중심으로 연구되어왔다. 그러나 Cohen-Charash & Spector(2001)와 Colquitt(2001)는 절차공정성과 상호작용 공정성의 상관관계가 매우 높음을 지적하고 이에 따른 개념 간 변별성의 문제를 제기하였다. 따라서 본 연구에선 공정성 연구의 주류를 이루고 있는 절차공정성과 분배공정성의 두 개념을 설명하고 이들 가운데 공평성 관점의 분배공정성의 역할 및 기능에 대해 집중적으로 살펴 보도록 하겠다.

1) 절차공정성

절차공정성이란 중요한 직무 결정을 내리는데 사용되는 조직의 절차와 정책에 대하여 종업원이 경험하는 공정성(Greenberg 1990), 또는 보상의 총량을 결정하는데 이용되는 수단이나 절차가 얼마나 공정한가에 대한 인지수준으로 정의하고 있다(Folger & Konovsky 1989).

절차공정성은 통제이론(control theory)과 그룹-가치 모델(group-value model)로 구성되어 있다. 통제이론에서는 개인이 자기에게 일어나는 일을 통제하고자 하는 욕구를 가진다고 하면서 개인에게 중요한 결과가 발생하는 절차에서 개인은 의사결정자에 의해서 수동적으로 통제받기 보다는 스스로 의사결정 절차의 한 부분이 되는 것을 선호한다(Thibaut & Walker 1975). 그룹-가치 모델에서는 그룹에서 가치 있는 존재로 여겨지기를 원하고, 개인이 높은 수준의 절차공정성을 인지하는 경우는 자신이 그룹에서 인정받고 가치를 인정받을 때 발생된다고 하였다(Lind & Tyler 1988).

Leventhal(1976)은 조직의 의사결정에 대해 조직구성원들이 느끼는 공정성은 단지 결정의 결과만이 아니라 그 결과가 나오기까지의 절차의 공정성 여부에 상

당히 좌우된다고 하였다. 즉, 절차공정성이 결과 자체의 공정성 인식에 결정적인 영향을 미친다고 주장함으로써, ‘절차’의 중요성을 강조하였다.

Lind & Tyler(1988)는 절차공정성이 논쟁이나 협상의 결과에 도달하는 과정에서 의사결정자의 정책, 절차 그리고 기준에 대한 인식된 공정함이라고 하였다. 아울러 McFarlin & Sweeney(1992)는 은행원들을 대상으로 한 연구에서 절차공정성이 상사에 대한 신뢰와 같은 조직수준의 결과수준에 관련성이 있음을 제안하였다.

Naumann & Bennett(2000)은 종업원이 조직의 구성원들을 관리하는데 있어 상사가 투명하게 관리한다고 지각할수록 그룹의 구성원들은 절차공정성에 대하여 크게 지각하게 되며, 또한 조직에 대한 일관성 수준을 크게 인지할수록 절차공정성에 대한 구성원의 합의수준이 높아진다고 하였다.

Greenberg(1990)는 종업원들 자신이 공정하게 처우되고 있다고 믿는다면, 작업 결과나 감독자에 대한 긍정적인 태도를 가질 것이며, 따라서 이에 대한 다양한 조직행동에 대한 결과변수들을 설명할 수 있다고 제안하며 절차공정성이 조직의 시스템측면 관련이 있음을 입증하였다.

이러한 절차공정성의 측면은 관리자가 영업사원의 관리방법에 대한, 즉 통제에 대해서 해당 종업원이 지각하는 공정성과 매우 유사하다. 따라서 본 연구에서는 Greenberg와 Naumann & Bennett의 견해를 같이하여 관리자의 통제에 따른 지각된 공정성을 “조직의 관리자가 종업원에게 수행하는 통제활동에 대해 해당 절차가 공정하다고 지각하는 수준”으로 개념화 한다.

2) 분배공정성

분배공정성은 종업원이 조직으로부터 받는 보상의 크기 및 유형에 대하여 공정성을 인식하는 정도를 의미한다(Folger & Konovsky 1989). 이러한 분배공정성은 의사결정과정을 거쳐 최종적으로 지급되는 임금, 승진, 조직 내에서의 인정 등의 결과물에 대한 분배와 관련하여 조직구성원들이 느끼는 공정성의 지각 정

도를 의미한다(Lind & Tyler 1988). Folger & Konovsky(1989)는 공정성 연구에서 분배공정성이 절차공정성 보다 임금만족과 같은 개인적 결과를 더 잘 설명해준다고 하였다.

Greenberg(1990)는 종업원들 자신이 공정하게 처우되고 있다고 믿는다면, 작업 결과나 감독자에 대한 긍정적인 태도를 가질 것이며, 따라서 이에 대한 다양한 조직행동에 대한 결과변수들을 설명할 수 있다고 제안하며 분배공정성이 결과(output)측면과 관련이 있음을 입증하였다.

이러한 분배공정성의 측면은 통제시스템의 상벌에 따른 종업원의 공정성 지각과 매우 유사하다. 따라서 본 연구에서는 Greenberg의 견해를 같이하여 상벌에 따른 지각된 공정성을 “조직에서 부여하는 보상/처벌시스템에 대해서 종업원 자신이 공정하게 처우되고 있다고 믿는 수준”으로 개념화 한다.

4. 공정성 관련 연구

정의(justice)는 매우 다양한 표현으로 사용되고 있는데 사회적 정의이론에서처럼 규범적이며 객관적 정의를 논하는 경우에는 justice를 정의(正義)라고 사용하며, 주관적 justice, 즉 심리적 측면에 초점을 두었을 때는 공정성(公正性)이라는 표현을 쓴다. 공정성은 분배공정성(distributive justice)와 절차공정성(procedural justice)으로 구분되며 형평(equity)과 균등(equality) 등의 개념은 각각 분배공정성의 한 형태로서 이해한다.

fairness는 justice(공정성)와 같은 의미로 사용하며, 따라서 distributive fairness, procedural fairness도 각각 분배공정성, 절차공정성으로 표현할 수 있다(정범구 1993). 한편, 조직공정성에 대한 분류는 연구자에 따라 차이가 있는데 조직공정성을 4가지로 구분할 경우 분배적, 절차적, 상호작용, 정보적 공정성(Colquitt 2001)으로 분류하였고 서비스실패에 대한 회복공정성의 연구에서는 3가지 회복공정성 즉, 분배적, 절차적, 상호작용 공정성(고종욱·류철 2005 ;

Chebat & Slusarczyk 2003; Greenberg 1990)으로 분류하기도 하며 2가지 절차공정성, 분배공정성(Blodgett et al. 1995; Goodwin & Loss 1992; Lee 2000)으로 분류하기도 한다.

조직공정성에 대한 선행연구들은 표<II-6>에 정리하였다.

<표 II-6> 조직공정성에 관한 선행연구

연구자	공정성	내용
Alexander & Ruderman(1987) Folger & Konovsky(1989)	절차공정성	절차공정성은 상사에 대한 긍정적 평가, 회사에 대한 신뢰에 영향을 줌(조직 관련 요인). 분배공정성은 임금에 대한 개인적 만족이나, 이직의도에 영향을 줌(구성원개인과 관련한 요인).
Fryxell & Gordon(1989)	절차공정성 분배공정성	절차공정성 지각은 조직의 시스템 측면, 분배공정성 기대라는 원칙을 제시
Kim & Mauborgne(1997)	절차공정성	공정한 절차의 기본적 요소로서 참여, 설명, 명확성의 기대라는 원칙을 제시
Fields, Pang & Chiu(2000)	절차공정성 분배공정성	홍콩 종업원에게 분배공정성, 절차공정성 모두 직무 성과를 결정하는데 주요한 역할을 함.
조민호, 김난영(2001)	절차공정성	인사평가의 공정성 요인으로 직무분석 빈도, 평가기준, 평가방법, 평가빈도, 평가자, 평가자 교육, 평가 피드백, 이의제기를 도출하고 이러한 요인들에 대한 호텔종사원의 의견과 호텔현황을 조사하여 비교분석
Colquitt(2001)	절차공정성 분배공정성 상호공정성 정보공정성	절차, 분배, 상호성, 정보공정성의 개념을 정의하고 구분함
Begley, Lee, Fang & Li(2002)	절차공정성 분배공정성	중국의 직원을 표본으로 직원의 공정성지각과 소득 사이에서 권력을 조절변수로 하고 차이를 연구
Brashear, Brooks & Boles(2004)	절차공정성 분배공정성	직원들의 공정성 측정척도를 개발하고 분석한 결과 높은 동기부여와 직원만족이 판매직원의 성과를 높이는 요인임을 확인함.
Samuel, Chen	절차공정성	인도의 제조업과 신문사 직원을 대상으로 절차공정성

& Budhwar (2004)		과 조직전략의관계를 3가지 과제로 검증한 연구로 공공성과 참가성에는 절차공정성이 긍정적으로 작용, 조직전략에는 부정적으로 작용
고종욱, 류철 (2005)	절차공정성 분배공정성 상호공정성	호텔종사원의 직무만족에 대해서는 분배공정성, 조직 몰입 및 상사신뢰성에 대하여 절차공정성이 더 강한 영향을 미침. 그러나 상호작용공정성을 포함한 세 유형의 조직공정성을 감안할 경우 상호공정성만이 중속변수에 유의적인 영향을 미침.
김성혁, 이재형, 김범진(2005)	절차공정성	연봉제의 공정성 지각이 호텔과의 관계의 질 요인 에 긍정적인 영향을 미치며 절차공정성이 분배공정 성보다 더 영향을 미치는 것으로 나타남.
Stoney & Ambrose(2005)	상호공정성 절차공정성	인적자원관리 기능 중 컴퓨터 모니터링을 통한 성 과평가에 대한 상호/절차공정성에 관한 연구로 아 직까지는 매체(media)에 의한 평가보다는 면담 (face to face)에 의한 평가가 직원에게 긍정적임.

조직공정성에 대한 선행연구를 살펴보면, 여러 학자들은 분배공정성과 절차공정성과의 차이와 관련한 연구에서 절차공정성 지각은 조직의 시스템측면과 그리고 분배공정성은 결과측면과 서로 다르게 관련이 있음을 입증하였고 공정한 절차는 결과와 독립적이라고 주장하기도 하였다.

그리고 결과에 따라 절차를 생각한다고 보고 결과가 불만족할 때가 만족할 때보다 절차에 대해 더 반응한다고 제시하였다(Greenberg 1990; Fryxell & Gordon 1989; Tyler 1989). 이는 조직분야에 있어서 분배공정성은 직원이 받고 있는 보상의 총량이 그들이 회사에 기여한 것에 비해 어느 정도 적절한가에 대한 지각 정도로 정의할 수 있는데 직원들은 자기가 받아야 한다고 생각하는 보상 물질이나 조직상의 직위를 받을 때 결과에 만족하며 회사에 대해 자신의 의무를 충실히 수행하는 것으로 보답한다는 것이다.

결국, 분배공정성이 확립되었을 때 직원으로서의 확고한 위치를 지각하게 되고 자기에게 주어진 직무를 충실히 이행하게 된다는 것이다(이재형 2004; 이재형 · 김태구 · 김성혁 2005; Folger & Konosky 1989; Kim & Mauborgne 1997). 또한

표본에 따른 절차공정성 지각에 따른 차이에서 Fields, Pang & Chiu(2000)는 미국과 홍콩의 종업원이 갖는 조직에서의 직무만족, 이직의도, 의사결정자의 평가에 대한 분배공정성과 절차공정성의 차이에 대한 연구에서 홍콩 종업원에게 분배공정성, 절차공정성 모두 직무성과를 결정하는데 주요한 역할을 하는 것으로 조사되었다.

미국에서는 절차공정성이 직무만족과 이직의도보다는 의사결정자의 평가에서 분배공정성과의 관계를 조절하였던 반면 홍콩 종업원에게는 절차공정성이 의사결정자의 평가보다는 직무만족과 이직의도 등에 대한 분배공정성 효과를 조절하는 것으로 조사되었다.

조민호·김난영(2001)의 연구에서는 호텔산업 인사평가의 절차공정성에 관한 종사원지각에 대한 연구에서 그들은 선행연구를 통하여 조사된 인사평가의 공정성 요인으로 직무분석빈도, 평가기준, 평가방법, 평가빈도, 평가자, 평가자 교육, 평가 피드백, 이의제기를 도출하고 이러한 요인들에 대한 호텔종사원의 의견과 호텔현황을 조사하여 비교·분석하였다.

Colquitt(2001)의 조직공정성 변수를 절차공정성, 분배공정성, 상호관계공정성, 정보공정성으로 나누어 개념을 정의·구분하고 있다. Begley et al.(2002)은 중국의 직원을 표본으로 직원의 공정성지각과 소득사이에서 권력을 조절변수로 어떠한 차이가 있는지 연구하였는데 높은 권력을 가진 직원은 절차공정성에 그리고 낮은 권력을 가진 직원은 분배공정성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같이 조직에서의 직원의 공정성에 대한 지각이 직원의 태도와 행동에 미치는 영향에 관한 연구가 진행되어 조직공정성이 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 상사와의 신뢰(Alexander & Rudeman 1987), 회사와의 관계의 질(한주희 2002) 등과 같은 직무성과에 대하여 유의적인 영향을 미친다는 것을 입증하고 있으며 또한 성과에 대한 보상과 관련하여 자기개발, 성과 달성에 대한 인정, 동기부여 등의 세 가지 관점에서 초점을 두고 있다(Smith & Rupp 2003).

Brashear et al.(2004)은 분배공정성과 절차공정성에 관하여 다양한 문헌조사를 하여 판매직원들의 공정성 측정척도를 개발하고 분석한 결과 높은 동기부여와

직원만족이 판매직원의 성과를 높이는 요인이라고 조사되었다.

Samuel, Chen & Budgwar(2004)는 인도의 제조업과 신문사 직원을 대상으로 절차공정성과 조직전략의 관계를 3가지 과제로 검증한 연구로 공공성과 참가성에는 절차공정성이 긍정적으로 작용하고 조직전략은 부정적으로 작용한다는 것을 연구하였다.

고종욱·류철(2005)은 호텔종사원의 직무만족에 대해서는 분배공정성이 더 강한 영향을 미치고 조직몰입 및 상사신뢰성에 대해서는 공식절차공정성이 더 강한 영향을 미치는 것으로 나타나 기존의 연구들을 지지하고 있다. 그러나 상호작용공정성을 포함한 세 유형의 조직공정성을 감안할 경우 상호작용공정성만이 종속변수에 유의적인 영향을 미치고 있음을 발견하였다.

이러한 연구결과를 더 세부적으로 연구한 Stoney & Ambrose(2005)는 인적자원관리 기능 중 컴퓨터 모니터링을 통한 성과평가에 대한 상호관계·절차공정성에 관한 연구에서 아직까지는 매체(media)에 의한 평가보다는 면담(face to face)에 의한 평가가 직원에게 긍정적이라는 결론을 도출하였다.

김성혁·이재형·김범진(2005)은 최근 실행되고 있는 호텔기업의 성과주의 임금체계인 연봉제가 직원들의 공정성 지각에 어떻게 나타나고 있으며 호텔기업과 직원들 간의 관계의 질에 어떠한 관계성이 있는지를 알아본 결과, 연봉제의 공정성 지각은 호텔과의 관계의 질 요인에 긍정적인 영향을 미치며 그 중에서도 절차공정성이 분배공정성보다 더 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제 5 절 금융회사

1. 금융회사의 특성

회사의 종류는 여러 가지 기준으로 분류할 수 있지만, 상법을 근거로 하여 성립·존속하는 상법상의 회사와 상법규정 외에 특별법의 규율을 받는 특별법상의 회사로 구분된다고 볼 수 있다. 특별법상의 회사는 일반적 특별법에 의해 설립된 회사와 특정의 회사를 위해 특별히 제정된 특별법에 의하여 설립된 특수회사로 구분되며 전자의 회사는 특정업종을 목적으로 하는 회사에 일반적으로 적용되는 특별법의 규제를 받는 회사인데 은행, 증권회사, 보험회사 등 금융회사를 대표적인 예로 들 수 있다. 또한 후자의 특수회사로는 한국산업은행, 한국수출입은행, 중소기업은행, 한국증권선물거래소, 한국방송공사, 한국도로공사 등 국책은행 또는 국책회사를 예로 들 수 있으며 이들은 자본의 일부 또는 전액을 정부가 출자하여 흔히 공기업이라 부른다. 이와 같이 상법상 회사로서 금융업을 영위하면서 금융관계법에 의하여 규제받는 회사를 ‘금융회사’라고 한다면, 이에 대한 개념으로서 상법상만의 회사를 ‘일반회사’라고 구분지어서 부를 수 있다.¹⁾ 그렇다면 일반회사의 목적인 영리추구를 통한 주주 이익의 극대화에 비교하여 살펴볼 때 금융회사는 영리성외에도 공공성이라는 목적을 추구해야 한다. 또한 금융회사의 특징을 볼 때 자금의 조달과 운영은 어떻게 이루어지는지, 금융회사의 경영에 대한 감시는 어떻게 이루어지는지 살펴보아야 할 필요성이 있다. 이러한 개괄적인 금융회사의 특징 때문에 금융회사에 대한 관리·감독의 필요성이 높으며 금융회사의 지배구조에서도 주주의 이익 추구를 목적으로 하는 일반회사보다 합리적이고 효율적인 운영이 있어야 할 것이다. 이러한 금융회사의 특성이 어떻게 작용하는지 살펴보기로 하겠다.

1) 정기승, 금융회사 지배구조론, 법문사, 2007, 97-98면.

2. 공공성

금융 산업은 다른 어떤 산업보다도 사회자본(social capital)적 성격이 큰 산업이며, 여기서 사회 자본이란 사회구성원간의 광범위한 신뢰와 협조를 바탕으로 생성되는 사회공동의 무형자산을 말한다. 따라서 금융회사의 경영결과는 다른 회사에 비해 공공성이 특히 강조된다고 볼 수 있다. 금융회사의 공공성은 상업성·영리성과 대비되는 개념으로, 금융회사의 도산, 예금인출사태(bank-run) 등 시장실패(market failure)시 정부의 개입이 불가피한 소극적 의미의 공공성과 금융회사가 사회적 가치나 공공의 이익에 기여할 사회적 책임(social responsibility)이 있는 적극적 의미의 공공성으로 구분되어 진다. 이러한 공공성은 특히 은행에서 강조되어 지는데, 이는 대중의 신뢰를 바탕으로 금융 중개의 중추적 기능을 담당할 뿐만 아니라, 일국의 신용질서 유지를 위한 신용제도의 근간이기 때문이다. 따라서 대부분의 국가에서는 은행의 사회적 책임경영을 보다 적극적으로 유도하기 위해 지역사회 기여 등 공익활동을 평가하거나, 이를 공시하도록 의무화하고 있다.²⁾ 은행의 경우 1998년 1월 은행법을 개정하면서 경영공시를 위한 근거가 마련되었고(은행법 제 51조), 1998년 10월의 금융감독위원회의 경영공시제도 개선방안에 의하여 이 규정을 구체화 하였다. 은행에 경영공시의 경우 은행법은 예금자 및 투자자의 보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령이 정하는 사항을 금융감독위원회가 정하는 바에 따라 공시하도록 하고 있다.³⁾

은행법은 금융기관의 건전한 운영, 예금자보호, 신용질서 유지를 통한 금융시장의 안정을 위한 방법으로 금융기관으로 하여금 자기자본을 충실히 하고 적절한 유동성을 유지하는 등 경영 건정성을 확보하도록 하고 있으며 이를 위해 금융감독위원회는 자본의 적정성, 자산의 적정성, 유동성 및 기타 경영의 건전성 확보를 위하여 필요한 사항을 정한 경영지도기준을 마련하였다.

2) 강병호, 금융기관론, 박영사, 2007, 14면.

3) 심 영, “금융기관의 경영정보 공시제도” 『비교사법』 제 13권 제2호(통권 2p 33호)(한국비교사법학회, 2006, 6), 434-435면.

금융회사는 금융시장에 참가하여 활동하는 가장 중요한 주체로서 지급결제와 자금중개 등의 기능을 담당하고 있어 한 국가의 신용질서 유지 및 자금 수급상 국민경제적 기능을 수행하는 강한 공공적 성격을 띠고 있으므로 금융회사에 대한 정부의 규제와 감독이 더욱 요구되고 있다. 즉, 금융시장의 참가자인 금융회사는 시장실패를 초래할 위험성이 매우 높고, 시장실패로 인한 국민경제적 피해는 적지 않기 때문에 이를 미연에 방지하기 위한 정부의 개입과 규제가 필요하다.⁴⁾ 이와 같이 금융회사의 공공성 때문에 많은 나라에서는 금융시장의 파국으로부터 불특정 다수의 일반 예금자를 보호하기 위하여 예금자 보호제도를 대부분 실시하고 있다. 예금자보호제도는 다수인으로부터 예금을 수입한 금융회사가 은행공황(bank panic)이나 부실경영 등으로 인해 예금의 지급불능사태가 발생할 경우 예금자를 보호하기 위해 예금액의 전부 또는 일부를 대신 지급해 주는 안전장치(safety net)를 말한다. 예금보험제도는 이 밖에도 나라에 따라 경영부실은행에 대한 자금지원, 도산은행의 원만하고 신속한 시장퇴출여건을 조성하기 위한 재산관리 및 청산업무, 가입 금융회사에 대한 감독업무 등을 수행하며 대출보험, 신용보증 등을 취급하는 예도 있다. 예금보험제도의 형태나 운영방법은 나라에 따라 다르며 우리나라 금융기관의 예금자보호는 정부의 감독기능(prudential regulation)에 의존하여 왔다. 다시 말하면, 감독을 통하여 사전에 금융회사의 부실화 내지 도산을 미연에 방지함으로써 사실상 정부의 보호 및 지원에 의해 예금자보호가 이루어졌다고 볼 수 있고, 외환위기 이후 금융의 자율화 및 국내금융시장의 개방에 따른 경쟁의 심화로 금융기관의 부실화 가능성이 커지자 이를 대비하기 위해 금융기관 경영이 부실해져 고객이 피해를 볼 우려가 있을 경우 금융감독위원회가 해당금융회사에 대해 여수신 제한이나 예금지급정지조치를 내릴 수 있도록 규정하였다. 그러나 이러한 감독기능만으로는 예금자보호에 한계가 있고, 특히 금융자율화 및 개방화가 급속히 진전됨에 따라 경쟁의 심화로 인해 금융회사의 부실화 내지 도산가능성이 증대될 것으로 예상됨에 따라 예금보험은

4) 정기승, 앞의 책, 100면.

물론 부실금융기관의 퇴출을 정리하는 업무를 수행하는 예금보험공사가 설립되었다.⁵⁾

이렇듯 현대의 금융회사의 지배구조는 공공성의 중요성이 커져가고 있다. 금융회사의 특징 중 가장 차이를 보이는 특징이라 볼 수 있으며 이는 지배구조의 경영성, 투명성, 건전성, 안정성 등을 추구하는 데에 적지 않은 영향을 끼친다고 볼 수 있다.

3. 자금조달과 유동성

금융회사 지배구조의 다른 특징은 자금의 조달과 현금흐름의 유동성에서 그 차이를 찾을 수 있다. 금융회사는 대부분의 자금을 예금이라는 부채의 형태로 조달되어지며, 일반기업에 비하여 높은 부채비율을 가지나 상대적으로는 원활한 현금흐름과 풍부한 유동성을 가지고 있다. 이러한 특징은 대차대조표상의 만기구조의 불일치로 인한 정보의 비대칭성이 높아 금융회사 경영자들이 자신들의 사적 이익을 추구할 유인이 일반기업보다 증가하며, 나아가 높은 여유현금흐름으로 인해 그 가능성이 더욱 높아질 뿐만 아니라 높은 부채비율로 인해 주주도 고위험 고수익 전략을 추구할 유인을 갖게 된다.⁶⁾ 다시 말하자면, 높은 부채비율은 일반기업의 경우라면 벌써 퇴출되어야 할 자본구조지만 은행경영에는 별문제가 없는데, 그 이유는 은행자산의 대부분이 유동성이 높은 대출자산이나 유가증권 등에 운용되어 다소 부실한 경영을 하더라도 정기적인 예금이자와 원금상환 등이 현금흐름에 영향을 미치지 않기 때문이다. 이러한 특징은 일반기업이 갖고 건물, 기계, 토지 등과 같은 고정되어 있는 자산운용에 비추어 볼 때 일시적인 유동성 부족 시 고정부채의 상환에 상당한 짐으로 퇴출의 위기를 맞이할 수 있다는 것에 큰 차이를 보이는 것이다. 결국 은행은 상대적으로 높은 부채비율을 갖고 있

5) 강병호, 앞의 책, 107-109면.

6) 심 영, “은행 지배구조 강화에 관한 소고-바젤은행감사위원회의 권고안을 중심으로-”, 『중앙법학』 제 8집 제 1호(중앙법학회, 2006, 4), 459면

다는 점에서 채권자로서 예금자는 경영성과에 따른 자산가치의 변동에 직접적으로 노출되어 있으며 이러한 상황은 은행의 예금자를 일반기업의 주주와 유사한 위험부담(risk bearer)자가 되게 한다. 하지만 현실적으로 은행의 예금채권이 위험하다고 판단되는 경우는 거의 없는데, 그 이유는 금융시장의 안정을 유지하기 위해 예금보험과 같은 명시적제도와 정부의 암묵적인 안전망에 의해 은행의 예금을 보호하고 있기 때문이다.⁷⁾ 이렇듯 금융회사의 자금조달형태와 유동성은 일반회사와 비교하여 볼 때 특이할 만한 구조를 가지고 있다고 볼 수 있다.

4. 규제감독

금융회사 경영자의 사적 이익추구 및 주주의 고수익 고위험 추구는 결국 금융회사의 부실화 가능성을 높이게 되는데 금융회사의 부실화와 파산은 은행의 경우 전연성이 높아 금융 시스템의 붕괴를 가져올 수 있다. 그렇기 때문에 금융회사시스템의 건전성과 안정성확보라는 목적과 기업지배구조의 기업가치 극대화라는 목적은 서로 상충되는 부분이 있다.⁸⁾ 다시 말하자면, 건전성은 금융회사 경영에 리스크 부담이 따르는데 리스크부담은 금융회사경영에 부담하는 적정한 수준을 유지하는 것이며, 안전성은 금융회사의 채권자들의 부채에 대한 근본적인 지급능력을 유지하는 것이라 할 수 있다. 하지만 기업가치의 극대화는 수익성의 확보, 즉 자산의 유동성을 이용한 수익성을 창출하는 것이기 때문에 안전성과 건전성과는 다소 반대의 성격을 가지고 있다고 할 수 있는 것이다.

또한 금융회사에 자금을 공급하고 있는 일반투자자는 채권자이지만 일반회사에 자금을 대여하고 있는 채권자와는 상당한 차이가 있는데, 즉 일반회사의 채권자들은 주로 금융회사 등과 같은 거액의 대출 채권자로서 채권확보차원에서 회사의 수익구조나 경영상태 등에 대한 평가와 상시감시를 하고 있으나 금융회사의 일반투자자는 채권자이지만 대부분 소액투자자로서 회사에 대한 감시나 견제

7) 박경서외, 앞의 논문, 6-7면.

8) 심 영, “은행 지배구조 강화에 관한 소고”, 460면

가 있기 힘들다. 또한 예탁금이 예금보호대상일 경우 예탁자의 금융회사에 대한 감시유인은 최소화된다고 할 수 있다. 그리고 금융 산업의 경우는 경영자와 일반 투자자간의 정보의 비대칭성이 다른 산업과 비교할 때 매우 크고, 금융업이라는 특수한 성질로 인해 전문적인 감시자가 아니면 모니터링도 어렵다고 볼 수 있다. 이러한 상황이기 때문에 금융회사에 대한 경영감시는 공시를 통한 시장규율이 이루어지고, 채권자나 일반투자자를 대신한 공적인 감독당국과 회계법인 등 외부 감시인에 의존하는 경향이 강화되는 실정이다.⁹⁾

9) 정기승, 앞의 책, 104면.

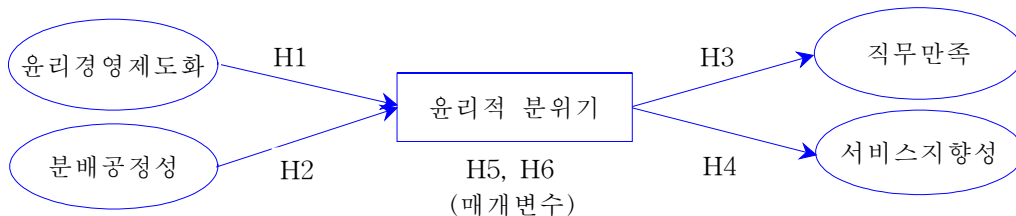
제 III 장 연구 설계

제 1 절 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형

연구모형은 문제해결의 대상이 되는 현상을 분석하고, 그 현상과 밀접한 관련이 있는 요인을 파악한 다음 요인 간에 관계를 규정하여, 보다 이해하기 쉬운 형식으로 표현한 것을 일컫는다. 다시 말하면, 실제현상에서 가장 특징적인 차원들을 선택하여 이를 단순화 하고 체계화한 것으로 현상에 관련된 개념들 간에 가정된 명제를 체계적으로 도식화하여, 기존의 연구 흐름을 파악하고 새로운 가설을 도출하는데 이용되고 있다(김계수 2000).

본 연구는 윤리경영제도화와 분배공정성이 윤리적분위기, 직무만족 및 서비스지향성에 어떠한 영향을 미치는지 상관관계를 규명하기 위한 연구이다. 따라서 본 연구모형은 <그림 III-1>과 같이 나타내었다.



<그림 III-1> 연구 모델

2. 연구가설

연구모형에서 제시하였듯이 선행연구를 이론적 바탕으로 본 연구에서는 윤리

경영제도화와 분배공정성의 변수가 윤리적 분위기, 직무만족, 서비스 지향성에 대한 각각의 변수들에 미치는 영향관계를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

1) 윤리적제도화 정도와 분배공정성이 윤리적분위기에 미치는 영향에 관한 가설검증

독립변수인 윤리적 제도화 정도와 종업원이 지각하는 분배공정성이 윤리적분위기 인식에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 윤리적 제도화 정도와 분배공정성을 독립변수로 하고 종속변수인 윤리적분위기 인식에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

가설1 : 윤리적 제도화 정도는 윤리적 분위기 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 종업원이 지각하는 분배공정성은 윤리적 분위기 인식에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2) 윤리적분위기가 직무만족에 미치는 영향에 관한 가설검증

독립변수인 윤리적분위기가 직무만족도에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 윤리적분위기를 독립변수로 하고 종속변수인 직무만족에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

가설3 : 윤리적 분위기를 인식한 종업원은 직무만족도가 높아질 것이다.

3) 윤리적분위기가 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 가설검증

독립변수인 윤리적분위기가 서비스지향성에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 윤리적분위기를 독립변수로 하고 종속변수인 서비스지향성에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

가설4 : 윤리적 분위기를 인식한 종업원은 서비스지향성이 높아질 것이다.

4) 윤리적제도화 정도와 분배공정성이 윤리적분위기를 매개하여 직무만족 및 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 가설검증

본 연구모형의 타당성을 검증하기 위해서는 회귀식을 이용하여 얻어진 회귀계수들이 다음의 조건을 충족시키면 변수들 간의 매개변수의 영향력이 입증된다.

Baron & Kenny(1986)에 따르면 어떤 변수의 매개역할의 검증을 위한 3단계 매개회귀분석에 있어서는 첫째 단계에서 매개변수를 독립변수에 대해 회귀하고, 둘째 단계에서는 종속변수를 독립변수에 대해 회귀분석 한 다음, 마지막 단계에서는 종속변수를 독립변수와 매개변수에 대해 동시에 회귀분석 한다.

가설5 : 윤리적제도화 정도와 분배공정성은 윤리적 분위기를 매개하여 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설6 : 윤리적 제도화 정도와 분배공정성은 윤리적 분위기를 매개하여 서비스지향성에 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의

1. 윤리경영시스템

기업의 윤리경영 측정은 크게 대외적인 측정과 대내적인 측정으로 구분할 수 있다. 대외적인 평가는 국가 또는 공공기관, 공기업 등의 청렴도 및 윤리경영을 측정하거나 학자들에 의하여 기업의 윤리수준을 연구, 측정하는 것을 말하고, 대내적인 평가는 기업내부의 최고책임자 또는 윤리경영책임자가 회사의 윤리경영시스템에 대한 수준과 기업의 종업원들에 대한 윤리의식 수준 및 윤리실천내용을 평가하여 인사관리에 반영하는 측정이 있다.

우리나라의 경우 2002년부터 산업자원부에서는 윤리경영지표(KoBEX)를 바탕으로 윤리경영평가를 실시하여 발표하고 있으며, 2005년 새롭게 지표를 보완하여 정부 및 민간 기업에 맞도록 보완하였다. 이 지표에서는 기업윤리평가의 영역을 기업의 내부 이해관계자(CEO, 작업장, 지배구조), 외부 이해관계자(협력업체, 고객, 지역사회)로 구분하였다.

또한 기업의 경영성과의 관점에서 윤리경영은 외부 윤리환경, 내부윤리환경, 기업의 사회적 책임으로 크게 3가지로 제시 되고 있으며(오세란, 2004), 윤리경영 운영에 대한 측정요인을 CEO의 강력한 의지, 윤리경영시스템의 구축, 윤리교육·훈련 및 코치, 윤리경영 평가 및 개선, 이해관계자 동참유도 등 5가지를 측정요인의 폭은 세분화되고 있다(최창명, 2005).

따라서 본 연구는 윤리경영시스템이 윤리적분위기에 또는 윤리적분위기를 매개하여 직무만족 및 서비스지향성에 미치는 영향을 조사하기 위하여 선행연구를 바탕으로 윤리경영의 변수를 윤리경영시스템으로 설정하여 문항들에 대해 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

2. 분배공정성

독립변수 역할을 수행하는 분배공정성은 자신이 조직에 투입한 량과 그것으로부터 받는 보상비율이 자신의 준거대상인 타인의 투입, 그에 의한 보상비율과 비교하여 일치 여부에 대한 개인의 인지로 정의한다. 응답자들이 자신의 교육수준과 훈련정도, 노력, 경력, 능력에 비추어 승진결정, 임금, 보상을 얼마나 공정하다고 인지하는지를 3개 항목으로 평가하였다. 설문문항은 Price & Mueller(1986) 등의 연구를 참조하여 문항들에 대해 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

3. 윤리적분위기

금융기관의 윤리적 분위기를 측정하기 위해서 Hunt 외(1989)연구에서 사용된 윤리적 가치문항들과 Trevino 외(1998) 연구에서 사용된 윤리적 환경 문항들 가운데 응답자들이 윤리적 분위기로 인식할 수 있는 공통적인 문항들을 추출하여 사용하였다. 이는 기존의 연구들(Paolillo and Vitell, 2002; Valentine and Barnett, 2002; Valentine and Fleischman, 2004)에서 윤리적 가치에 대한 척도가 기업문화의 윤리적 구성요소로써 조직윤리 또는 윤리적 작업 분위기를 측정하는데 효과적인 도구로 사용될 수 있음을 언급하고 있기 때문이다. 그리고 본 연구에서의 윤리적 분위기는 Victor와 Cullen(1988) 연구에서 제시한 윤리와 관련된 조직의 정책, 실천 그리고 진행절차를 토대로 한 종업원들의 인식 윤리적 작업 분위기를 말하여, 직원 개인들의 윤리적 의사결정에 상호영향을 미칠 수 있는 조직의 상황적 인식으로 보았다. 따라서 윤리적 분위기는 조직구성원들 자신이 근무하는 기업에 대한 투명성에 대한 평가로써 자신뿐만이 아니라, 기업 내의 다른 구성원들도 윤리적 행동을 하고 있는지에 대한 보상 및 처벌의 유무를 통해 실제로 조직문화 속에서 기업의 윤리적 가치인식이 내재되어 있는지에

대한 평가라고 할 수 있다. 결론적으로, ‘우리 회사의 상사들은 종종 비윤리적인 행동을 한다’, ‘우리 회사에서 성공하기 위해서는 개인적 윤리에 대한 타협이 종종 필요하다’, ‘우리 회사의 경영진은 직원들의 비윤리적 행동을 용서하지 않는다’, ‘우리 회사는 간부사원이 개인의 이득을 위해 비윤리적 행동을 했다고 밝혀지면 즉각 문책 한다’, ‘우리 회사는 간부사원이 회사의 이득을 위해 비윤리적 행동을 했다고 밝혀지면 즉각 문책 한다’. 라는 문항들에 대해 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

4. 직무만족

Smith(2001)는 직무만족을 ‘각 개인이 자기직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총체, 또는 호오감(好惡感)의 균형 상태에서 좌우되는 태도’ 라고 정의하고 있다. 다시 말해 직무만족을 직무에 대한 호오감이라고 하는 감정과 태도와의 관련성으로 나타내고 있다.

이와 같은 맥락으로 Hoppock(2004)는 직무만족이란 ‘조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태’ 라고 정의하였다. 이에 본 연구에서는 직무만족을 ‘자기직무와 관련하여 경험하는 심리적, 생리적, 환경적 상황에 대한 모든 것’ 으로 정의한다.

본 연구에서는 직무만족을 측정하기 위해 이유재(2004)의 종업원 만족의 5가지 유형에 대한 의미를 내포한 설문을 통해 직무만족을 변수로 설정하여 문항들에 대해 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

5. 서비스지향성

기업의 서비스지향성이 종업원에 의해 고객에게 전달되므로 종업원이 얼마나 서비스지향적인지의 정도를 측정하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 서비스지향성을 측정하기 위하여 서비스지향성을 변수로 설정하고 문항들에 대해 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

제 3 절 조사대상 및 분석방법

1. 조사 대상

본 연구의 가설을 검증하기 위한 실증조사는 국내 금융기관에 근무하는 직장인을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 표본의 선정은 시간과 비용의 제약으로 부득이 편의표본추출(convenience sampling) 방법에 의존하였다. 자료수집을 위한 설문조사는 광주광역시 관내 제1금융권, 제2금융권에 종사하고 있는 직원을 대상으로 2008년 9월1일부터 10일까지 실시하였다. 설문지는 총 250부를 배포하였으나 162부가 회수되었고, 그 중 불성실한 답변의 설문지는 제외시키고 총 136부의 설문지가 본 조사의 분석에 활용되었다. 자료수집 결과를 요약하면 다음과 같다.

〈표 III-1〉 자료수집 결과

조사대상	배포된 설문지	회수된 설문지	분석 대상 설문지
내부직원	250부	162부(64%)	136(54%)

2. 분석방법

본 연구에서는 측정된 자료를 분석하기 위하여 SPSS Win 15.0을 사용하였다.

자료 분석을 위한 분석기법은 인구통계학적인 특성을 정리하기 위하여 빈도분석을 하였고, 변수들의 특성을 파악하기 위한 평균, 표준편차를 구하기 위하여 기술통계분석을 실시하였다.

본 연구를 위한 설문지의 타당성과 문항의 신뢰성을 측정하기 위하여 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's Alpha 계수를 이용하였다.

가설검증을 위해 변수들 간의 관련성을 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시하였으며, 가설검증을 위하여 회귀분석을 실시하였다. 전체적인 유의수준은 5%로 하였다.

<표 III-2> 자료에 대한 통계기법

구분	분석내용	통계기법
표본의 특성	인구통계적 특성	빈도분석
변수의 특성	평균 및 표준편차	기술적 분석
타당성	타당성	요인분석
신뢰성	신뢰성	Cronbach's Alpha
상관관계	변수간 상관관계	상관관계분석
가설검증	가설검증	회귀분석

제 IV 장 실증분석 및 가설검증

제 1 절 실증분석

1. 표본의 특성

이론을 바탕으로 설정된 연구모형에서 도출한 가설이 현실적으로 타당한가를 파악하기 위하여 실증분석을 행하였다. 본 논문의 실증연구를 수행하기 위해 총 250부의 설문지를 제1금융권과 2금융권 등에 배포하였으며, 이들 중 회수된 설문지는 총 162부로서 64%의 회수율을 보였다. 설문지 회수를 위해 각 금융기관의 지인들을 통해 설문지 작성을 의뢰하였으나 최근 금융기관을 둘러싸고 있는 고용불안의 환경으로 이들 설문지 작성 및 회수에 어려움이 있었다.

설문조사 방법을 통해 수집된 표본의 수는 총 162개였으나, 실제 실증분석에서는 측정치의 신뢰도를 높이고 유용한 결과를 얻기 위하여 불성실한 답변을 제거하고 최종분석에 사용한 설문지는 136개이다. 본 연구의 설문에 응답한 표본의 특성을 살펴보면 <표 IV-1>과 같다.

성별 표본 구성은 남성이 96명(70.6%), 여성이 40명(29.4%)로 남성이 여성보다 많았으며, 학력은 고졸이 5명(3.7%), 전문대졸과 대졸이 각각 21명(15.4%), 100명(73.5%)으로 나타났으며, 대학원 이상은 10명(7.4%) 연령으로는 25세 이하 4명(2.9%), 26세에서 40세까지가 106명(77.9%)로 가장 많았으며, 41세에서 50세까지가 23명(16.9%), 50세 이상은 3명(2.2%)로 나타났다. 금융권에서의 근무년수는 6개월 미만~5년까지가 78명(57.3%)로 표본의 절반을 차지하고 있고, 5년~10년은 19명(14.0%), 10년~15년은 22명(16.2%), 15년 이상은 17명(12.5%)로 나타났다.

금융권의 경우 제1금융권과 제2금융권으로 나누었는데 1금융권의 경우 42명(30.2%), 2금융권 94명(67.6%)로 나타났다.

마지막으로 직급은 평사원이 63명(46.3%)으로 표본의 절반에 가까웠으며, 중간 관리자가 32명(23.5%), 팀장 19명(14.0%), 부장 및 임원급이 각각 11명(8.1%)로 나타났다.

본 연구의 설문에 응답한 표본의 특성을 살펴보면 <표 IV-1>은 다음과 같다.

<표 IV-1> 표본의 특성

구 분		빈 도	비 율
성별	남	96	70.6
	여	40	29.4
최종학력	고졸	5	3.7
	전문대졸	21	15.4
	대졸	100	73.5
	대학원이상	10	7.4
연령	25세이하	4	2.9
	26~30세이하	36	26.5
	31~35세이하	32	23.5
	36~40세이하	38	27.9
	41~45세이하	16	11.8
	46~50세이하	7	5.1
	50세이상	3	2.2
결혼여부	기혼	94	69.1
	미혼	41	30.1
근무년수	6개월 미만	7	5.1
	6개월~2년	34	25.0
	2년~5년	37	27.2
	5년~10년	19	14.0
	10년~15년	22	16.2
	15년 이상	17	12.5
금융권	제1금융권	42	30.9
	제2금융권	94	69.1
직급	평직원(사원급)	63	46.3
	중간관리자(계장급)	32	23.5
	팀장(차장급)	19	14.0
	부장(부부장급도포함)	11	8.1
	임원(임원급)	11	8.1

2. 신뢰성 및 타당성 분석

1) 신뢰성 검증

본 연구의 가설에 앞서 이루어져야 할 것은 가설검정에 필요한 각 개념들이 신뢰성과 타당성을 가지고 측정되었는지에 대한 분석이다. 신뢰성은 측정하고자 하는 개념을 반복하여 측정하였을 때에도 동일한 측정값을 얻을 가능성을 의미하는 것으로 결과가 얼마나 일관성이 있는가 하는 정도를 나타낸다.

내적 일관성 검정법은 같은 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 측정도구내의 항목별 평균적인 상관관계를 고려하여 신뢰성을 확인하려는 것으로 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로 측정도구의 신뢰성을 높이기 위한 방법으로 Cronbach's Alpha계수를 이용한다. Cronbach's Alpha에 의한 신뢰성 검정은 사용이 간편하기 때문에 본 연구에서는 이 방법으로 측정수단들의 신뢰성을 검증하고자 한다.

본 연구에서는 Cronbach's α 0.7이상 수준으로 신뢰성 검증을 실시하였는데, 그 결과는 <표 IV-2>와 같다.

본 연구에서는 설문지의 신뢰도를 높이기 위해 독립변수의 분배공정성 변수 중에서 항목 2개를 제거하였고, 종속변수의 경우 서비스지향성은 2개, 직무만족은 3개를 제거하였고, 매개변수인 윤리적분위기는 2개항을 제거하였다.

이와 같은 신뢰도 분석 결과를 보면 다음과 같다.

<표 IV-2> 변수들의 신뢰성 분석결과

변수	설문항목	신뢰성계수
윤리적제도화	3	.878
분배공정성	4	.753
직무만족	2	.839
윤리적분위기	3	.878
서비스지향성	4	.866

2) 타당성 분석

본 연구에서 고려된 변수들의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다.

측정도구의 타당성이란 연구자가 측정하고자 하는 추상적 개념이 실제로 측정 도구에 의해 적합하게 측정되었는가를 나타내는 것이다. 본 연구에서는 요인분석을 실시하여 설문지의 타당성을 평가하였다. 요인분석은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 방법으로서 관련요인으로 분류되지 않은 변수나 불필요한 변수들의 제거를 통하여 변수들을 축소하고 변수들의 특성을 파악하며, 나아가 측정도구의 타당성을 판정하는 목적을 가지고 있다.

요인분석결과 나타나는 요인 적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 나타내는 것으로서 특정변수는 각 요인들의 요인 적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다.

요인을 결정하기 위해서 관측된 요인의 선형결합인 주성분 분석(PCA)과 함께, 의미 있는 요인추출을 위해 직교회전 방식의 하나인 베리맥스(varimax)방식을 사용하였다. 이를 이용하여 개별요인의 상대적 중요도를 나타내는 아이겐 값(Eigen value)이 1이 넘는 요인만을 추출하였다.

(1) 분배공정성에 대한 타당성 분석

독립변수에 대한 요인분석 결과는 <표 IV-3>과 같으며, Eigen value가 1이상인 요인 1개로 분석되었다.

<표 IV-3> 분배공정성에 대한 항목별 요인분석

변수	구분	요인 1
		분배공정성
	분배공정성 4	<u>.808</u>
	분배공정성 5	<u>.784</u>
	분배공정성 2	<u>.772</u>
	분배공정성 3	<u>.659</u>
	고유치	2.298
	분산(%)	57.456
	누적분산	57.456

요인1 분배공정성은 총 분산의 57% 이상을 설명하고 있으며, 요인 적재치 또한 0.6이상으로서 동일한 개념을 측정하기 위한 문항으로 구성되어 있는 것으로 파악되어 구성개념 타당성은 높다고 말할 수 있다.

(2) 직무만족과 서비스지향성, 윤리적 분위기에 대한 타당성 분석

직무만족과 서비스지향성에 대한 요인분석결과는 <표 IV-4>와 같으며, Eigen value가 1 이상인 요인은 3개인 것으로 나타났다.

<표 IV-4> 직무만족과 서비스지향성, 윤리적 분위기에 대한 항목별 요인분석

변수	구분	요인 1	요인 2	요인3
		서비스지향성	윤리적분위기	직무만족
서비스지향성2		<u>0.860</u>	0.184	0.057
서비스지향성3		<u>0.859</u>	-0.035	0.064
서비스지향성1		<u>0.808</u>	0.194	0.056
서비스지향성4		<u>0.790</u>	0.279	0.135
윤리적분위기5		0.148	<u>0.904</u>	0.055
윤리적분위기4		0.257	<u>0.867</u>	0.172
윤리적분위기3		0.091	<u>0.846</u>	0.153
직무만족4		0.006	0.151	<u>0.920</u>
직무만족5		0.194	0.137	<u>0.902</u>
고유치		3.961	1.786	1.363
분산(%)		44.007	19.842	15.141
누적분산		44.007	63.850	78.991

요인1은 서비스지향성, 요인2는 윤리적 분위기, 요인3은 직무만족으로 분석되었다.

조직몰입과 직무만족을 구성하고 있는 각 요인들이 총 분산의 78%이상을 설명하고 있으며, 요인 적재치 또한 0.7이상으로서 동일한 개념을 측정하기 위한 문항으로 구성되어 있는 것으로 파악되어 구성개념 타당성은 높다고 말할 수 있다.

3. 상관관계 분석

상관관계 분석은 독립 변수들 간 관련성이 있는가를 파악하고, 서로 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성이 있는지를 알고자 할 때 사용하는 분석기법이다. 그리고 상관관계분석은 종속변수 및 독립변수가 연속형 데이터인 경우에 주로 사용한다. 일반적으로 널리 사용되는 척도로서 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient : r)가 있다. 상관관계 수 r은 $-1 \leq r \leq 1$ 의 값을 가진다.

본 연구에서는 각 변수들 간의 상관관계분석을 통해 각 변수들 간의 상호관련성 정도를 파악한다. 신뢰성 분석과 타당성 분석에서 요인의 신뢰성과 타당성이 검증된 5개의 요인들에 대한 상관관계를 분석함으로써 변수들의 다중공선성 존재유무를 알아보고, 본 연구의 회귀분석 결과에 의미가 있는지 알아본다.

변수들 간의 상관관계분석 결과를 정리하면 <표 IV-5>와 같다.

<표 IV-5> 전체요인에 대한 상관관계 분석결과

	평균	표준편차	윤리적 제도화	분배 공정성	직무 만족	서비스 지향성	윤리적 분위기
윤리적제도화	4.18	3.987					
분배공정성	4.09	1.008	.121				
직무만족	4.70	1.118	.227**	.013			
서비스지향성	5.11	0.900	.278**	-.062	.224**		
윤리적분위기	5.17	1.280	.254**	-.149	.308**	.370**	

*p<.05 **p< .01

제 2 절 가설검증

1. 윤리적제도화 정도와 분배공정성이 윤리적분위기에 미치는 영향에 관한 가설검증

독립변수인 윤리적 제도화 정도와 종업원이 지각하는 분배공정성이 윤리적분위기 인식에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 윤리적 제도화 정도와 분배공정성을 독립변수로 하고 종속변수인 윤리적분위기 인식에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검

증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

가설1 윤리적 제도화 정도는 윤리적 분위기 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설2 종업원이 지각하는 분배공정성은 윤리적 분위기 인식에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<표 IV-6> 윤리적제도화 정도와 분배공정성이 윤리적분위기 인식에 미치는 영향 검증

구분	변수명	윤리적 분위기 인식			
		1단계		2단계	
		β	t	β	t
통제변수	(상수)		4.274		4.652
	성별	-.073	-.717	-.081	-.818
	학력	.048	.522	.035	.387
	연령	.128	.857	.062	.424
	결혼여부	-.158	-1.322	-.160	-1.385
	근속년수	.000	-.001	-.016	-.113
	직급	-.109	-.844	-.184	-1.371
	금융권	-.049	-.466	-.012	-.119
독립변수	분배공정성			-.155	-1.732
	윤리적제도화			.298	3.129**
	R2	.068		.147	
	F	1.325		2.406	

* : P<.05, ** : P<.01, *** : P<.001

<표 IV-6>의 계층적 회귀분석의 결과에 의하면 윤리적분위기를 인식하는데 윤리적 제도화 정도가 유의성 있게 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 조사되고 있다.

2. 윤리적분위기가 직무만족에 미치는 영향에 관한 가설검증

독립변수인 윤리적분위기가 직무만족도에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 윤리적분위기를 독립변수로 하고 종속변수인 직무만족에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

가설3 윤리적 분위기를 인식한 종업원은 직무만족도가 높아질 것이다.

<표 IV-7> 윤리적 분위기가 직무만족도에 미치는 영향 검증

구분	변수명	직무만족도			
		1단계		2단계	
		β	t	β	t
통제변수	(상수)		4.678		3.426
	성별	.239	-2.391*	-.220	-2.269*
	학력	.048	.533	.035	.407
	연령	.083	.566	.050	.349
	결혼여부	-.072	-.614	-.031	-.271
	근속년수	-.076	-.528	-.076	-.545
	직급	.022	.177	.051	.412
	금융권	-.071	-.698	-.059	-.593
독립변수	윤리적 분위기			.260	3.099**
	R2	.101		.164	
	F	2.061		3.125	

* : P<.05, ** : P<.01, *** : P<.001

<표 IV-7>의 계층적 단순회귀분석의 결과에 의하면 윤리적분위기를 인식하는 종업원은 직무만족도가 높은 것으로 조사되고 있다.

3. 윤리적분위기가 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 가설검증

독립변수인 윤리적분위기가 서비스지향성에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 윤리적분위기를 독립변수로 하고 종속변수인 서비스지향성에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

가설4 윤리적 분위기를 인식한 종업원은 서비스지향성이 높아질 것이다.

<표 IV-8> 윤리적 분위기가 서비스몰입에 미치는 영향 검증

구분	변수명	서비스지향성			
		1단계		2단계	
		β	t	β	t
통제변수	(상수)		4.106		2.676
	성별	-.085	-.924	-.064	-.726
	학력	.157	1.891	.143	1.811
	연령	.579	4.258***	.541	4.180***
	결혼여부	.047	.434	.094	.905
	근속년수	-.222	-1.662	-.222	-1.750
	직급	-.012	-.106	.020	.177
	금융권	.045	.479	.060	.664
독립변수	윤리적분위기			.296	3.878***
	R2	.229		.310	
	F	5.418		7.141	

* : P<.05, ** : P<.01, *** : P<.001

<표 IV-8>의 계층적 단순회귀분석의 결과에 의하면 윤리적분위기를 인식하는 종업원은 서비스지향성이 높은 것으로 조사되고 있다.

가설5 윤리적제도화 정도와 분배공정성은 윤리적 분위기를 매개하여 직무 만족에 영향을 미칠 것이다.

본 연구모형의 타당성을 검증하기 위해서는 회귀식을 이용하여 얻어진 회귀계수들이 다음의 조건을 충족시키면 변수들 간의 매개변수의 영향력이 입증된다.

Baron & Kenny(1986)에 따르면 어떤 변수의 매개역할의 검증을 위한 3단계 매개회귀분석에 있어서는 첫째 단계에서 매개변수를 독립변수에 대해 회귀하고, 둘째 단계에서는 종속변수를 독립변수에 대해 회귀분석 한 다음, 마지막 단계에서는 종속변수를 독립변수와 매개변수에 대해 동시에 회귀분석 한다.

위에서 제시한 조건이 충족되면 종속변수에 대한 독립변수의 영향력은 회귀식 ②보다는 회귀식 ③이 더욱 작아지게 된다($\beta_2 > \beta_3$). 따라서 회귀식 ③에서 매개변수가 투입됨으로써 독립변수가 종속변수에 대한 영향력이 더 이상 존재하지 않다면, 이는 잠정적인 매개변수가 독립변수와 종속변수의 관계를 강하게 매개하는 것으로 볼 수 있다. 그러나 통계적 유의성은 매개변수 가설을 검증하기 위한 필요충분조건이지 충분조건은 아니다. 또한 매개변수 분석에 따르면, 독립변수와 매개변수가 상관관계를 가지고 있어야 한다.

이를 자세히 서술해보면 다음과 같다. 본 연구에서는 독립변수와 종속변수간의 내면적 조직몰입, 순응적 조직몰입의 매개변수 역할에 대하여 분석을 하였다.

<표 IV-9> 매개변수의 조건

회귀식	조건
① $M = \alpha_1 + \beta_1 X_1$	1. 회귀식 ①에서 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의해야 한다(β_1 이 유의해야 한다.) 2. 회귀식 ②에서 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의해야 한다(β_2 가 유의해야 한다.) 3. 회귀식 ③에서 독립변수와 매개변수가 종속변수에 통계적으로 유의해야 한다(β_3, β_4 가 유의해야 한다.)
② $Y = \alpha_2 + \beta_2 X_2$	
③ $Y = \alpha_3 + \beta_3 X_1 + \beta_4 M$	

주)X1 : 독립변수, Y:종속변수, M:잠정적인 매개변수, β :표준회귀계수

이에 대한 방법은 독립변수(β_1)를 선행변수로 매개변수를 결과변수로 선정하여 단순회귀분석을 실시하고, 독립변수(β_2)를 선행변수로 종속변수를 결과변수로 선정하여 단순회귀분석을 실시하였다. 그 다음 독립변수(β_3)와 매개변수(β_4)를 선행변수로 종속변수를 결과변수로 선정하여 다중회귀분석을 실시하여 산출된 회귀계수 값을 분석하였다. 회귀계수를 비교해야하기 때문에 회귀계수를 표준화시킨 Beta값을 이용하였다. 우선 매개의 영향을 알아보기 위해서는 앞에서 설명한 세 번의 회귀분석들이 유의하게 이루어져야 한다. 그리고 단순회귀분석을 실시한 독립변수의 회귀계수와 매개변수를 예측변수에 포함한 다중회귀분석의 독립변수의 회귀계수를 비교하여 후자의 β 값이 전자의 β 값보다 작아질수록 매개변수의 영향이 있다고 판단한다.

<표 IV-10>의 매개효과 분석표는 매개분석을 위한 회귀분석 결과를 요약한 것으로서 그 내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 독립변수를 윤리적제도화와 분배공정성으로 하고 종속변수를 윤리적분위기 매개변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 윤리적분위기 매개변수에 영향을 미치는 독립변수는 윤리적제도화 정도인 것으로 나타났다. 분배공정성은 윤리적분위기에 영향을 미치지 않는 것으로 조사되고 있다.

둘째, 윤리적제도와 분배공정성이 종속변수인 직무만족에 미치는 영향력을 조사한 결과 이들 독립변수가 모두 유의하게 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 따라서 매개분석을 위한 3단계 분석 조건을 이미 충족하고 있지 못하기 때문에 윤리적제도화 정도와 분배공정성은 윤리적분위기 인식을 매개로 하여 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 결론내릴 수 있다.

〈표 IV-10〉 윤리적제도화와 분배공정성의 직무만족간의 윤리적 분위기
매개효과

매개변수	선행변수	회귀단계	결과변수	판단
			직무만족	
윤리적분위기	윤리적제도화	1단계	2.923*	매개효과 없음
		2단계	.183	
		3단계(독립)	-.118	
		3단계(매개)	.234**	
		R2	.174	
	F	2.957		
	분배공정성	1단계	-.122	매개효과 없음
		2단계	.035	
		3단계(독립)	.068	
		3단계(매개)	.268**	
R2		.268		
F	2.834			

가설 6 윤리적 제도화 정도와 분배공정성은 윤리적 분위기를 매개하여 서비스지향성에 영향을 미칠 것이다.

〈표 IV-11〉의 매개효과 분석표는 매개분석을 위한 회귀분석 결과를 요약한 것으로서 그 내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 독립변수를 윤리적제도화와 분배공정성으로 하고 종속변수를 윤리적분위기 매개변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 윤리적분위기 매개변수에 영향을 미치는 독립변수는 윤리적제도화 정도인 것으로 나타났다. 분배공정성은 윤리적분위기에 영향을 미치지 않는 것으로 조사되고 있다.

둘째, 윤리적제도와 분배공정성이 종속변수인 서비스지향성에 미치는 영향력을 조사한 결과 윤리적제도화 정도는 서비스지향성에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 반면에 분배공정성은 서비스지향성에 유의하게 영향을 미치지 않는 것으로

조사되었다. 따라서 매개효과를 분석하기 위한 과정에서 분배공정성과 서비스지향성과의 관계에 대한 윤리적분위기 인식의 매개효과는 더 이상 조건을 충족시키지 않는 것으로 설명할 수 있다.

셋째, 매개효과의 정도를 측정하기 위한 분석으로서, 윤리적 제도화 정도와 매개변수인 윤리적분위기를 독립변수로 하고 서비스지향성에 회귀시킨 결과 윤리적제도화는 유의하게 영향을 미치지 않는 반면에 매개변수인 윤리적분위기는 서비스지향성에 유의하게 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 결과를 보면 윤리적제도화는 윤리적분위기를 매개하여 서비스지향성에 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있으며 완전매개가 존재한다고 결론할 수 있다.

〈표 IV-11〉 윤리적제도화와 분배공정성의 서비스지향성간의 윤리적 분위기 매개효과

매개변수	선행변수	회귀단계	결과변수	판단
			서비스지향성	
윤리적분위기	윤리적제도화	1단계	.279**	완전매개
		2단계	2.330*	
		3단계(독립)	.130	
		3단계(매개)	.267***	
		R2	.322	
		F	6.657	
	분배공정성	1단계	-.122	매개효과 없음
		2단계	-.059	
		3단계(독립)	-.023	
		3단계(매개)	.293***	
		R2	.311	
		F	6.310	

제 V 장 결론

1. 연구의 요약

세계는 선진기업은 물론이고 WTO, OECD, ICC, ISO와 같은 국제기구에서도 부패방지라운드, 윤리경영 규범화 및 표준화를 진행하고 있어 윤리경영이 이제는 기업의 선택이 아닌 필수로서 기업의 경쟁력의 원천으로 인식되고 있다. 특히, 외환위기 이후 부실한 금융기관의 통폐합을 통한 금융구조조정이 계속 진행되어 왔으며, 은행들도 투명한 기업경영과 윤리경영의 중요성을 강조하고 있다. 그러나 최근까지 은행직원들에 의한 고객예탁금의 유용과 회사자금의 횡령과 같은 사고에 따른 피해금액이 꾸준히 증가하면서 은행서비스에 종사하는 직원들의 직업 윤리의식에 대한 신뢰도가 떨어지고 있다. 이는 지금까지 금융사들의 윤리경영을 위한 노력들이 부족하였거나, 결과적으로 효과적이지 못했음을 반증하는 것이라고 할 수 있다. 은행 직원들의 윤리의식은 각 은행들이 추진하고 있는 윤리경영에 대한 효과적 측면이라고 할 수 있으며, 이는 기업 내의 윤리적 분위기가 직원들의 윤리의식과도 관련이 있기 때문이다.

따라서 본 연구는 금융기관 윤리경영에 대한 연구의 필요성과 함께 윤리경영 제도화가 분배공정성을 통해 윤리적분위기를 만들고 직무만족 및 서비스지향성에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 그 상관관계를 연구하였다.

본 연구를 위하여 국내 제1금융권, 제2금융권 종사원을 대상으로 윤리경영시스템의 영향력과 개개인의 직무만족, 서비스지향성에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적 연구를 통하여 검증하였다.

첫째, 윤리적제도화 정도와 분배공정성이 윤리적분위기에 미치는 영향에 관한 내용을 가설1과 가설2로 설정하여 윤리적제도화 정도와 종업원이 지각하는 분배공정성을 독립변수로 하고 종속변수로 윤리적분위기 인식에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 다중회귀분석을 통해 실시하였다. 계층적 회귀분석의 결과 윤

리적분위기를 인식하는데 윤리적 제도화 정도가 유의성 있게 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다.

둘째, ‘가설3 윤리적 분위기를 인식한 종업원은 직무만족도가 높아질 것이다.’와 관련해서 독립변수인 윤리적분위기가 직무만족도에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 위와 같은 가설을 설정하였다. 윤리적분위기를 독립변수로 하고 종속변수인 직무만족에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과 윤리적분위기를 인식하는 종업원은 직무만족도가 높은 것으로 조사되고 있다.

셋째, ‘가설4 윤리적 분위기를 인식한 종업원은 서비스지향성이 높아질 것이다.’와 관련하여 독립변수인 윤리적분위기가 서비스지향성에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 위와 같은 가설을 설정하였다. 윤리적분위기를 독립변수로 하고 종속변수인 서비스지향성에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 그 결과 윤리적분위기를 인식하는 종업원은 서비스지향성이 높은 것으로 조사되고 있다.

넷째, ‘가설5 윤리적제도화 정도와 분배공정성은 윤리적 분위기를 매개하여 직무만족에 영향을 미칠 것이다.’와 관련해서 본 연구모형의 타당성을 검증하기 위해서는 회귀식을 이용하여 얻어진 회귀계수들이 다음의 조건을 충족시키면 변수들간의 매개변수의 영향력이 입증된다.

Baron & Kenny(1986)에 따르면 어떤 변수의 매개역할의 검증을 위한 3단계 매개회귀분석에 있어서는 첫째 단계에서 매개변수를 독립변수에 대해 회귀하고, 둘째 단계에서는 종속변수를 독립변수에 대해 회귀분석 한 다음, 마지막 단계에서는 종속변수를 독립변수와 매개변수에 대해 동시에 회귀분석 한다.

윤리적제도화와 분배공정성이 종속변수인 직무만족에 미치는 영향력을 조사한 결과 이들 독립변수가 모두 유의하게 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 따라서 매개분석을 위한 3단계 분석 조건을 이미 충족하고 있지 못하기 때문에 윤리적제도화 정도와 분배공정성은 윤리적분위기 인식을 매개로 하여 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 결론내릴 수 있다.

다섯째, ‘가설 6 윤리적 제도화 정도와 분배공정성은 윤리적 분위기를 매개하여 서비스지향성에 영향을 미칠 것이다.’와 관련하여 매개효과의 정도를 측정하기 위한 분석으로서, 윤리적 제도화 정도와 매개변수인 윤리적분위기를 독립변수로 하고 서비스지향성에 회귀시킨 결과 윤리적제도화는 유의하게 영향을 미치지 않는 반면에 매개변수인 윤리적분위기는 서비스지향성에 유의하게 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 결과를 보면 윤리적제도화는 윤리적분위기를 매개하여 서비스지향성에 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있으며, 완전매개가 존재한다고 결론할 수 있다.

2. 연구의 시사점 및 한계점

본 연구결과의 시사점으로는 다음과 같은 점을 제시할 수 있다.

첫째, 이론적 고찰과 연구모형에서 살펴본 바와 같이 현대기업에 있어 윤리경영 제도화는 기업의 경쟁력 강화를 위하여 선택이 아닌 필수적인 요소로 윤리경영을 실천하지 않고 윤리경영 문화가 구축되지 않은 기업은 향후, 글로벌시장으로 진입이 불가능하다는 윤리경영의 중요성을 다시 한 번 인식하고 금융기관 윤리경영의 실천을 위한 기반이 되어지기를 기대한다.

둘째, 본 연구에서 설정된 가설을 검증하기에 앞서 측정변수들 중에 요인분석을 통해 요인 적재값과 공통성이 떨어지는 경우 측정변수들을 제거하였다. 요인을 결정하기 위해서 관측된 요인의 선형결합인 주성분 분석(PCA)과 함께, 의미 있는 요인추출을 위해 직교회전 방식의 하나인 베리맥스(varimax)방식을 사용하였다. 이를 이용하여 개별요인의 상대적 중요도를 나타내는 아이겐 값(Eigen value)이 1이 넘는 요인만을 추출하였다. 또한 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's Alpha 계수도 0.7 이상으로 비교적 높은 신뢰도를 나타내었다. 따라서 본 연구에서 사용된 측정변수들은 향후의 연구에서도 측정변수로 사용될 수 있음을 시사한다.

셋째, 금융회사 기업에 있어서 윤리경영제도화는 윤리적분위기를 인식하는데 긍정적인 영향을 미치며, 윤리적분위기를 인지하는 종업원들은 직무만족 및 서비스지향성에도 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 근본적으로 우리나라의 기업에 있어서 윤리경영은 CEO의 강력한 실천의지가 무엇보다도 중요한 요소임을 알 수 있다.

이는 기업 내부적으로 CEO가 윤리경영에 대한 확고한 철학과 신념 그리고 의지를 가지고 솔선수범하여 윤리경영을 적극적으로 실천해야하며, 기업 외적으로는 이해관자를 동참시키기 위한 다각적인 노력과 지원으로 기업과 이해관계자가 모두 상생할 수 있는 믿음과 신뢰의 바탕아래에서 실천해야만 성공적인 윤리경영이 이루어 질 수 있음을 의미한다.

지금까지 외환위기를 통해 극심한 금융구조조정을 경험하면서 은행들의 투명한 경영이 화두로 주목받아왔지만 여전히 선진국 수준의 글로벌 윤리경영 시스템을 정착시키고 있지 못하고 있는 실정이다. 그러나 윤리라운드의 출범이라는 국제적인 상황에 적극적으로 대처하기 위해서라도 각 금융기관들의 윤리경영에 대한 실천의지가 매우 중요한 시점이라고 할 수 있다. 그리고 은행이 가져야할 사회적 책임과 윤리경영의 실천을 위해서라도 고객에게 정직과 신용으로 믿을 수 있는 서비스를 제공해야 할 것이다. 또한 내부직원들도 직업적 양심과 정직 그리고 고객과 회사에 대해서 신뢰에 기반을 둔 투명한 행동을 지향해야 할 것이다.

본 연구가 갖는 한계점으로서, 첫째, 윤리경영시스템과 분배공정성의 역할을 규명하기 위한 연구를 국내은행 가운데 특정지역에 위치한 금융기관으로 한정했다는 점이다. 따라서 본 연구결과가 금융권에 시사점을 제시할 수 있고 연구 결과를 확장하여 해석할 수 있으나 그 의미성은 세밀하고 검토한 후에 모색할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 금융기관 종사자의 주관적 판단에 의한 것이라는 점이다. 주관적 판단에 의한 오류로 인해 동일방법편의(common method bias)가 발생할 가능성이 있을 수 있다는 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

김성수, 『윤리경영론』, 삼영사, 2003,

김세원, 『한국적 경제윤리의 정립』, 한국상공회의소 한국경제연구센터, 1998,

이건희·최창명, 『윤리경영론』, 학문사, 2004,

신철호 역, 『영혼이 있는 기업』, 도서출판 거름, 2003,

강양훈, 『기업의 윤리경영이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구』, 영남대학교 대학원 학위논문, 2004.

김정식, 『한국 주류기업의 윤리경영 모형설정에 관한 연구』, 중앙대학교 대학원 학위논문, 2005.

노우섭, 『CEO의 윤리경영의지가 감사시스템에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 학위논문, 2006.

박우봉, 『기업윤리와 조직유효성의 관계에 관한 연구』, 경상대학교 대학원 학위논문, 2006.

박슬기, 『기업 직원의 윤리경영 지각이 직무성과에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 학위논문, 2003.

신승국, “글로벌 무한 경쟁시대의 기업윤리 제고방안”, 『산업경영논총』 제9집, 2003.

오세란, 『기업의 윤리환경이 기업의 사회적 책임 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구』, 창원대학교대학원 학위논문, 2004.

이민호, “기업의 윤리경영과 기업경쟁력”, 『차기정부정책과정 연구논문』, 한국경제연구원 2002.

- 이수광, “공정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향”, 『관광연구저널』, 제21권 1호, 2007.
- 최창명, 『윤리경영의 운영과 리더에 대한 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 학위논문, 2005.
- 박성연, “종업원의 직무만족과 조직의 서비스지향성이 종업원의 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국마케팅저널』, 제2권 제1호, 2000.
- 안성혁, 『종업원의 서비스 몰입과 고객지향성이 서비스 품질에 미치는 영향』, 서강대학교 석사학위논문, 2005.
- 장정빈, 『금융업의 고객만족 경영과 서비스 교육에 관한 연구』. 연세대학교 석사학위논문, 1997.
- 채규자, 『직무유형과 MBTI 성격유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한연구』. 아주대학교 석사학위논문, 2000.
- 한지희, 『조직의 서비스 지향성과 종업원의 고객지향성이 기업성과에 미치는 여향에 관한 연구』, 이화여자대학교 석사학위논문, 2001.
- 박기형, 『은행원의 행위적 반응이 고객서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구』, 창원대학교 경영대학원 석사학위논문, 2001.
- 박완영, 『직무만족이 직무몰입과 조직몰입에 미치는 경로에 관한 연구』, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, 2002.
- 원태연, 『한글 SPSS통계조사분석』, (주)데이타솔루션, 2002.
- 최준환, 이형석 “기업의 윤리적 분위기와 직원의 윤리의식 및 직무만족도간 관계에 관한 연구” 『서비스경영학회지』 제8권 제2호, 2007.
- 김병연, “은행의 윤리적 의사결정”, 『주간금융동향』, pp.265-269.
- 박세일, 『한국경제의 이해』, 미봉출판사, 1987.
- 박영렬, 김창도, 홍지선, “다국적기업 한국자회사 경영자와 한국기업 경영자의 윤리의식 비교연구”, 『기업윤리연구』, 제3권, pp.97-114, 2000.
- 백자옥, 권광현, “외환위기를 전후한 은행직원들의 윤리의식비교·분석”, 『산업경제연구』, 제15권 제6호, pp.227-243, 2002.

유철, “윤리경영 왜 필요한가”, 『기업윤리연구』, 제2권, pp.1-12, 2000.
중앙일보, 『금융사고 3분의2는 ‘안도독』 이라는데”, 11월 20일, 2005.
파이낸셜뉴스, 『우리은행 금융사고 최다』, 6월 2일, 2003.
한국경제, 『금융권 모럴헤저드: 내부직원 고객 돈 유용이 대부분』, 4월 21일,
2005.

2. 외국문헌

- Austin, R. W.(1968), "Code of Conduct for Executives", Ethics for Executives, *Harvard Business Review*.
- Alexander, S. & Ruderman, M. 1987. "The Role of Procedural and Distributive in Organizational Behavior," *Social Justice Research*. 1: 177-198
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donovan, D, T., & Licata, J. W. (2001), "The Customer Orientation of Service Workers : Personality Trait Influences on Self and Supervisor Performance Ratings", *Journal of Marketing Research*, 39(Feb), 110-120.
- Banerjee, D., Cronan, T. P., and Jones, T. W.(1998), "Modeling IT Ethics: A Study in Situational Ethics," *MIS Quarterly*, March, pp.31-60
- Barnett, T. and Vaicys, C.(2000), "The Moderating Effect of Individual' Perceptions of Ethical Work Climate on Ethical Judgements and Behavioral Intentions, *Journal of Business Ethics*, Vol.27, pp.351-362.
- Barnett, T. and Valentine, S(2004), "Issue Contingencies and Marketers' Recognition of Ethical Issue, Ethical Judgements and Behavioral Intentions," *Journal of Business Research*, Vol.57, pp.338-346.
- Baumhart, R. C.(1961), "How Ethical are Businessmen?," *Harvard Business Review*, July/August, pp.6-19.

- Chonko, L. B. and Hunt, S. D.(1985), "Ethics and Marketing Management: An Empirical Investigation," *Journal of Business Research*, Vol. 13, pp.339-359.
- Cole, N. D. & Flint, D. H. 2003. "Perceptions of distributive and procedural justice in employee benefits : Flexible versus traditional benefit plans. " *Journal of Managerial Psychology* 19(1) : 19-40.
- Dawson, L. M.(1992). "Will Feminization Change the Ethics of the Sales Profession?," *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol.13, pp.21-32.
- Furman, F. K.(1990), "Teaching Business Ethics: Questioning the Assumptions, Seeking New Directions," *Journal of Business Ethics*, Vol.9.
- Frederick, W. C., Post, J. E. and Davis, K., "Business and Society: Corporate Strategy," *Public Policy, Ethics*(7th eds), N. Y: McGraw-Hill. 1992.
- Furman, F. K., "Teaching Business Ethics: Questioning the Assumption. Seeking New Directions, ", *Journal of Business Ethics*, Vol. 6, 1987.
- Field, D. Pang. M. & Chiu. C. 2000. "Distributive and procedural justice as predictors of employee outcomes in Hong Kong." *Journal of Organizational Behavior* 21: 547-562,
- Folger, R & Konovsky. M. A. 1989. "Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decision." *Academy of Management Journal* 32: 115-130.
- Goodpaster K. E., "Business Ethics: The Field and the Course", in W. M. Hoffman, J. M. Moore and D. A. Fedo (Eds.), *Corporate and Institutionalizing Ethics*, Toronto: Lexington Book, 1983.
- Gifford, J. and Norris, D.(1987). "Research Note: Ethical Attitudes of Retail

- Store Managers: A Longitudinal analysis," *Journal of Retailing*, pp.298-311.
- Hunt, S. D., Wool, V. and Chonko, L.(1989), "Corporate Ethical Values and Organizational Commitment in Marketing," *Journal of Marketing*, Vol.16, pp.336-396.
- Hymm M. R. & C. M. Curran, "The Volitionist's Manifesto", *Journal of Business Ethics*, Vol.23, 2000.
- Kidwell, J. M., Stevens, R. E., and Bethke, A. L.(1987), "Differences in Ethical Perceptions Between Male and Female Managers: Myth or Reality?," *Journal of Business Ethics*, Vol.6, pp.489-493.
- Kim, S. Y. and Chun, S. Y.(2003), "A Study of Marketing Ethics in Korea: What do Koreans Care About?," *International Journal of Management*, Vol. 20, No. 3, pp.377-383.
- Lee C. Y. & H. Yoshihara, "Business Ethics of Korean & Japanese Manager", *Journal of Business Ethics*, Vol.16, 1997.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P., "Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?", *Academy of Management Journal*, 41, 1998.
- Poter L. W., R. M. Steers, R. R. Mowday & P. V. Boulian, "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians", *Journal of Applied Psychology*, 59, 1974.

직무 의견 조사

본 설문지는 윤리경영시스템의 영향력을 판단하기 위한 연구 목적으로 작성된 것입니다. 모든 설문 항목은 설문지를 작성하는 본인의 주관적 판단에 기초하여 의견을 제시해주시고, 그 결과는 대학원 석사 논문의 실증 분석을 위해 활용될 것입니다.

본 설문지를 작성하는데 소요되는 시간은 약 10분 정도로 예상되며, 설문에 응답할 때 옆 사람과 의논하지 말고 자신의 주관대로 질문에 답해 주실 것을 부탁드립니다.

또한 본 조사는 개인의 능력을 테스트 하는 것이 아니므로 질문에 따른 정답도 오답도 없습니다.

저희가 원하는 것은 오직 여러분의 진솔한 의견입니다.

본 설문의 내용은 단지 연구목적으로만 사용될 것이며, 응답해 주신 모든 내용은 학문적 목적으로만 이용되며, 통계로 일괄처리 되므로 익명성이 보장됩니다.

여러분의 조직 생활에 느끼는 올바른 판단을 바탕으로 향후 발전적 개선안을 모색할 수 있도록 솔직하게 답변해 주시면 감사하겠습니다.

발전적인 회사 생활을 이루길 바라며, 소중한 시간을 내주어 감사드립니다.

2008년 9월

연구 책임자 : 조선대학교 경영학부 교수 정 진 철(062-230-6853)

연구자 : 조선대학교 경영대학원 석사과정 김 태 진(070-7640-3663)

※ 본 설문은 통계법 제13·14조에 의거하여 비밀이 보장되며 통계 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

I. 아래 항목은 우리 조직의 분위기에 대해 내가 평상시에 느끼는 점들입니다. 각 내용에 대해 귀하께서 느끼는 바를 가장 잘 나타내는 번호를 골라 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

내가 생각하기에	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
1. 우리 회사는 고직급자를 외부에서 충원하기보다는 내부에서 승진시키는 입장을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 우리 회사는 상황변화에 따라 인력을 새로운 직무에 효과적으로 재배치한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 전반적으로 볼 때, 우리 회사는 능력있는 사람을 적소에 잘 배치한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 우리 회사는 업무에 관한 적절한 교육을 나에게 제공한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 우리 회사는 직무기술을 향상시킬 수 있는 좋은 기회를 제공한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 우리 회사는 해고를 피하기 위하여 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 우리 회사에서 인사평가는 객관적인 지표를 주로 활용한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 우리 회사의 제안제도는 효과적으로 운영되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 우리 회사에서 고충처리제도는 효과적으로 운영되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 우리 회사의 임금인상 절차는 일관되고 공정하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 우리 회사의 상사들은 종종 비윤리적인 행동을 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 우리 회사에서 성공하기 위해서는 개인적 윤리에 대한 타협이 종종 필요하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 우리 회사의 경영진은 직원들의 비윤리적 행동을 용서하지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14. 우리 회사는 간부사원이 개인의 이득 을 위해 비윤리적 행동을 했다고 밝혀지면 즉각 문책한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. 우리 회사는 간부사원이 회사의 이득 을 위해 비윤리적 행동을 했다고 밝혀지면 즉각 문책한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16. 나는 우리 회사가 나를 공정하게 대우할 것을 확신한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17. 우리 회사는 회사가 약속한 사항을 지키는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18. 내가 도움을 필요로 할 때 회사는 나에게 도움을 주지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19. 나는 회사가 나에게 솔직하다고 믿을 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20. 만일 여러분들이 좋은 업무실적을 쌓는다면 회사는 여러분을 후원하고 충분한 보상을 제공할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
21. 회사는 나에게 발생하는 일에 관심을 기울이지 않는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

II. 다음은 각 항목에 대해 귀하의 판단에 가장 가깝다 생각되는 번호 골라 체크(V) 바랍니다.

내가 생각하기에	전혀 그렇 지 않다			보통			매우 그렇 다
1. 나의 업무에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 나의 동료들에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 나의 상사에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 나는 내가 받은 급여에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 나는 승진과 인사고과에 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 내가 받는 보상에 비추어 볼 때 나는 너무 열심히 일한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 나는 이 직장을 위하여 많은 노력과 관심을 기울이지만, 직장은 그런 사실을 별로 인정하지 않는 것 같다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 내가 받는 대우에 비해 업무를 위해 너무 많이 애쓰는 것 같다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 나는 직장에서 불공정하게 나쁜 대우를 받고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 나의 자격, 능력, 노력 등을 고려할 때 내가 받는 보수는 적은 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 나는 '그만하면 됐다고 생각되는 정도' 보다 열심히 일한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문3. 귀사는 기업윤리 확립을 위해 어떤 노력을 하고 있습니까? 모두 골라 주세요.

- ① 경영이념과 별도의 「윤리규범」 혹은 「윤리강령」 제정
- ② 기업윤리위원회 (혹은 그에 준하는 것) 설치
- ③ 기업윤리담당 부서 (혹은 그에 준하는 것) 및 임원 배치
- ④ 기업윤리나 자율준수 특별 교육/연수 실시
- ⑤ 사내에 윤리와 법령 위반 행위가 없는지, 제3자(사외이사 등)로부터 검증받는 시스템의 마련
- ⑥ 윤리 및 법령준수 관련 상담 창구(예: help line 등) 설치
- ⑦ 비윤리적 행위를 익명으로 보고할 수 있는 창구 마련

- ⑧ 비윤리적 행위를 범한 직원 제재 제도화(징계위원회 등)
- ⑨ 이익의 일부 정기적으로 사회 및 문화 사업에 환원
- ⑩ 경영자는 기회 있을 때마다 「기업윤리경영의 필요성」을 언급
- ⑪ 기업윤리의 특별한 실천운동이 없이도 경영이념에 윤리내용이 포함됨
- ⑫ 윤리 관련된 내용이 포함되어 전직원이 행동지침으로 함
- ⑬ 소속그룹 모기업의 방침에 따라 활동하고 있음
- ⑭ 기타 (구체적으로 적어 주세요 : _____)

IV. 다음은 우리 회사의 서비스의 질과 관련된 질문입니다. 내용을 잘 읽으시고 귀하께서 느끼는 바를 가장 잘 나타내주는 숫자에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

내가 생각하기에	전혀			보통			매우
	그렇지 않다						그렇다
1. 우리 회사(지점)는 경쟁업체와 비교하여 우월한 서비스를 제공하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 우리 회사(지점)는 최상의 서비스를 제공하고 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 전반적으로, 나는 나의 회사(지점)에서 높은 품질의 서비스를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 나는 내가 제공하는 서비스 품질을 향상시키기 위해 항상 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 나는 고객을 만족시키기 위하여 나의 직무에 많은 노력을 기울인다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 나의 기분과는 상관없이 모든 고객을 성심성의껏 대접한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 나는 고객에 대한 서비스를 어떻게 향상시켜야 하는지에 대한 특별한 아이디어가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 나는 고객에 대한 서비스 향상 방안을 간혹 부서에 제안하곤 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 나는 고객을 도와주기 위해 길을 돌아가기도 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

저작물 이용 허락서

학 과	경영학과	학 번	20079008	과 정	석사
성명	한글: 김 태 진	한문: 金 泰 辰	영문: Kim, Tae-Jin		
주소	광주광역시 광산구 신가동 1034번지 신창부영6차@ 1201동 1204호				
연락처	E-MAIL: dam3663@naver.com				
논문제목	한글 : 윤리경영시스템과 분배공정성이 윤리적분위기, 직무만족 및 서비스 지향성에 미치는 영향 영문 : The Effects of Business Ethics System and Distributive Justice on the Ethical Climate, Job Satisfaction and Service Orientation				

본인이 저작한 위의 저작물에 대하여 다음과 같은 조건 아래 조선대학교가 저작물을 이용할 수 있도록 허락하고 동의합니다.

- 다 음 -

1. 저작물의 DB구축 및 인터넷을 포함한 정보통신망에의 공개를 위한 저작물의 복제, 기억장치에의 저장, 전송 등을 허락함
2. 위의 목적을 위하여 필요한 범위 내에서의 편집·형식상의 변경을 허락함. 다만, 저작물의 내용변경은 금지함.
3. 배포·전송된 저작물의 영리적 목적을 위한 복제, 저장, 전송 등은 금지함.
4. 저작물에 대한 이용기간은 5년으로 하고, 기간종료 3개월 이내에 별도의 의사표시가 없을 경우에는 저작물의 이용기간을 계속 연장함.
5. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 또는 출판을 허락을 하였을 경우에는 1개월 이내에 대학에 이를 통보함.
6. 조선대학교는 저작물의 이용허락 이후 해당 저작물로 인하여 발생하는 타인에 의한 권리 침해에 대하여 일체의 법적 책임을 지지 않음
7. 소속대학의 협정기관에 저작물의 제공 및 인터넷 등 정보통신망을 이용한 저작물의 전송·출력을 허락함.

2009년 1월 22일

동의여부 : 동의(0) 반대()

저작자: 김 태 진(서명 또는 인)

조선대학교 총장 귀하