

Print ISSN: 1738-3110 / Online ISSN 2093-7717
<http://dx.doi.org/10.15722/jds.16.7.201807.77>

A Study on the Turnover Intention of Salespeople in Insurance Distribution Channels*

보험유통채널에서 영업사원의 이직의도에 관한 연구

Gayeon Ryu(류가연)**, Dong-Hyun Kim(김동현)***, Jae-Bin Cha(차재빈)****

Received: May 27, 2018. Revised: June 7, 2018. Accepted: July 15, 2018.

Abstract

Purpose – In the insurance distribution channel, the salespeople plays a role of representing the company, and recognizes the needs of the customers and plays a role in responding to them. Therefore, their turnover can have a great influence on the company performance. The purpose of this study is to investigate the structural relationship between salespeople's personal - environmental fit and organizational commitment and turnover intention.

Research design, data, and methodology – Data collection was conducted a self-filling questionnaire for salespeople for about one month from July 24, 2017 to August 30, 2017. The subjects of the questionnaire were the insurance salespeople who work in the sales line such as K life, S fire. A total of 450 copies were distributed and 432 copies of the questionnaire were used for final analysis. The analysis program used SPSS 22.0 and AMOS 22.0 programs. Analysis method was Frequency Analysis, Reliability & Confirmatory Factor Analysis, Correlation Analysis and Structural Equation Model(SEM).

Results – As a result of Hypothesis 1, Person-Supervisor Fit had significant influence only on Continuance Commitment. Person-Job Fit did not have a significant effect on Organizational Commitment. Person-Coworker Fit had a significant effect on Continuance Commitment and Affective Commitment. Person-Organization Fit had a significant impact on Affective Commitment. Therefore, only <H 1_3>, <H 1_7>, <H 1_8>, <H 1_9>, <H 1_10> were adopted. As a result of Hypothesis 2, Continuance Commitment had a significant effect on turnover intention. Therefore, only <H 2_3> was adopted.

Conclusions – This study suggests that it is necessary to manage the human resources in the sales field through studies related to salespeople's extension of the research scope and salespeople's turnover intention. Based on the results of this study, the conclusion suggests some implications for the efficient human resources management of insurance companies in sales channels. It is expected that it will be helpful for the salespeople to find out what kind of Person-Environment Fit affects the organizational commitment and how to manage the organizational commitment among the three dimensions of organizational commitment to reduce turnover intention.

Keywords: Personal-Environment Fit, Organizational Commitment, Turnover Intention, Insurance Sales Employees.

JEL Classifications: M10, M12, M31, M39.

1. 서론

보험유통채널에서 영업사원은 기업을 대표하는 역할을 담당하며 고객의 욕구를 파악하고 이에 대응하는 역할을 수행하기 때문에 이들의 이직은 기업성과에 막대한 영향을 미칠 수 있다. 다양한 고객을 현장 접점에서 관리하는 영업사원이 이직할 경우에 기업과 고객의 관계는 변화가 발생하게 되고, 장기적인 관점에서 고객은 직접 관계를 맺고 있는 영업사원의 이직으로 해당 기업과의 관계를 다시 검토하는 계기가 될 수 있다 (Anderson & Robertson, 1995). 특히, 고객과 강한 유대관계를 갖고 있는 영업사원의 이탈은 고객의 동반이탈의 가능성이 높

* This study was revised and supplemented the paper published in the Spring Conference of the Korea Strategic Marketing Association in 2018.

** First Author, Part-time Instructor, School of Management, Kyunghee University, Korea. E-mail: rgy415@hanmail.net

*** Co-Author, Ph. D. Candidate, School of Management, Graduate School, Kyung Hee University, Korea. E-mail: sbs20000@khu.ac.kr

**** Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Health & Medical Administration, Kyungmin University, Korea. Tel: +82-31-828-7393, E-mail: ckwoqlssla@naver.com

고, 실력이 있는 영업사원의 경우에는 고객으로부터 강한 애호도로 인해 고객의 동반이탈의 가능성이 더욱 크다(Park, 2008). 영업사원은 국내 보험시장에서 중추적인 역할을 수행하였으며 영업경쟁력의 원천이었다(Kim, Cha, & Park, 2017). 한편, 국내 서비스 시장 중 생명보험시장의 경우에 영업환경의 동태적 변화 및 영업사원 이직률은 기업의 단기적 또는 장기적 경영성과에 큰 영향을 미친다. 2016년 25개 생명보험사의 설계사는 남성 3만 527명, 여성 9만 7,966명으로 총 12만 8,493명에 달했으나 지난 1년간 1,613명이 직장을 떠났다. 생명보험사의 설계사들이 줄어드는 요인으로 인터넷을 통한 온라인 보험상품 판매가 확산되고 있을 뿐 아니라 보험대리점 업계의 팽창이 급속화 되면서 생명보험회사의 설계사들을 끌어당기는 데 기인하기도 한다. 또한 생명보험회사가 비용절감 차원에서 구조조정을 진행하는가 하면 결손된 보험설계사에 대해 신규채용보다 아웃소싱을 통해 상품판매를 해결하려는 추세이기도 하다. 특히 보험설계사의 이직은 대형 생명보험사보다는 중소형 보험회사를 중심으로 많이 발생하고 있다(Kim, 2017). 보험시장은 판매채널 측면에서 다양한 난관에 봉착해 있다. 보험사는 판매채널 중 대면채널의 기여도 감소와 유지측면에서의 고비용이 소용되는 부분, 그리고 비대면 채널의 성장과 관련된 현실적 문제인 것이다. 이에 따라 대면조직의 대표적 채널인 보험설계사 영업조직의 생산성 향상 문제가 시급하다(Kim & Ha, 2016). 이에 보험회사는 영업사원의 직무스트레스나 이직률에 미치는 주요 영향요인을 파악하고, 이를 기반으로 내부마케팅 프로그램을 개발하여 영업사원의 조직충성도를 높이는데 큰 관심을 보이고 있다(Jung & Park, 2018; Ahn & Moon, 2009). 즉, 기업은 기업 내 구성원들과의 직무적합이나 조직적합이 판매채널 측면으로 중요한 의미를 가지게 되었다.

조직에서 개인은 조직구성원으로서 개인의 특성적 요소들과 해당직무의 특성 간의 적합성이 높을수록 직무수행의 결과와 긍정적으로 나타날 것이다. 또한, 조직에 구성원으로 소속되면 서 조직에 적응하고자 개인의 가치관이나 태도를 변화시키고 자 하는데, 개인이 적응하는데 많은 제약이 있을 수 있다. 기업이 요구하는 조직의 특성과 개인의 특성 간의 차이가 크게 발생할 경우에는 다양한 문제가 발생하기도 한다(Lee, 2012). 한편, 개인과 직무 환경의 특성이 잘 맞는 경우에는 높은 직무 성과가 나타난다. 직무 환경과 관련된 환경적 요소로서 조직, 상사, 직무 등이 확장되어 개인-상사/동료, 개인-집단(팀), 개인-조직, 개인-직무적합 등의 연구들이 진행되었다(Sung, Park, & Yun, 2008; Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005). 개인-환경적합성과 관련된 선행연구에서 개인-조직적합 및 개인-직무적합이 조직몰입, 이직의도 등 조직의 태도변수와 직무만족 등 개인의 태도변수에 차별적인 영향을 미친다고 하였으며, 특히 개인-조직적합은 조직의 태도변수에 영향을 미치고 개인-직무적합은 개인의 태도변수에 영향을 미친다고 하였다(Kang, 2012; Kim, 2013; Choi & Yoo, 2005; Kristof-Brown, Jansen, & Colbert, 2002; Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005).

기존 연구에서는 다양한 분야의 개인-직무적합, 개인-조직적합과 태도변수들과의 연구가 많이 진행되어왔다. 그러나 아직 까지 영업사원을 대상으로 개인-환경적합성과 조직몰입, 이직의도와와의 구조적 관계를 파악함에 있어 구체화하여 하위차원 간 영향관계를 세부적으로 파악하기에는 미흡한 실정이다. 기존연구에서 구조적 관계는 파악하였으나, 세부적으로 어떤 요인이 조직유효성에 실질적으로 영향을 미치는데 대한 환경요인을 파악하여 전략적 인적관리를 위한 방안을 마련하기에

는 제한이 따른다. 특히, 개인-환경적합성에서 개인상사적합 및 개인동료적합과 조직유효성과의 연구는 부족한 실정이며, 조직몰입의 3가지 차원(정서적, 규범적, 지속적 몰입)과 이직의도와와의 관계연구는 미흡하다.

따라서 본 연구는 보험영업사원을 중심으로 보험유통채널에서 영업사원의 개인-환경적합성이 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향의 세부적인 구조적 관계를 파악하고자 한다. 이러한 연구결과는 인적판매를 중심으로 하고 있는 보험유통채널에서 갈수록 이직이 심화되고 있는 보험회사의 효율적인 인적자원 관리에 도움이 될 수 있는 시사점을 제시하고자 한다. 이는 영업사원들에게 있어 어떤 환경적합성이 조직몰입에 영향을 주고 조직몰입의 3가지 차원 중 어떠한 조직몰입을 관리해야 이직의도를 감소시킬 수 있는지 해결방안을 강구하는데 도움이 될 것으로 기대한다.

2. 이론적 배경

2.1. 개인-환경적합성

최근 기업의 역량과 성과를 높이는 것이 중요해지면서 조직에서는 창의적인 아이디어와 역량을 가진 인재를 유인하고 이를 유지하고자 노력하고 있다. 개인-환경적합성은 기업 내 조직에서 지속적으로 연구되고 있는 주제로 조직구성원 개인과 조직 및 직무의 적합성은 점점 중요해지고 있다(김유경 2016). 개인-환경적합성은 조직구성원의 개인속성과 환경속성 간 상호작용에 의해 구성원들이 속해 있는 환경과의 적합성을 예측할 수 있으며 이러한 적합성에 따라 조직몰입, 이직의도, 직무만족, 성과 등 조직유효성에 영향을 미친다(Karen & Guido, 2007). 개인-환경적합성은 유형에 따라 다양한 적합성이 존재할 수 있으며, 개인-조직적합, 개인-직무적합, 개인-상사적합, 개인-동료적합 등으로 구분할 수 있다(Kristof-Brown et al., 2005). 이러한 개인-환경적합성은 개인과 환경의 특성이 일치하거나 유사성에 초점을 맞춘 상호 일치적합성 또는 개인특성이 환경에 긍정적으로 기여하거나 환경특성이 개인의 부족한 부분을 보완해 주는 상호 보완적합성인 개념으로 정의되고 있다(Kim & Ha, 2016).

조직 내 개인특성과 조직특성이 일치하거나 유사 또는 상호 보완적일 경우에 개인-조직적합이 발생한다. 개인-조직적합과 관련된 초기연구에서는 상호일치하거나 유사성의 관점에서 개인조직적합을 측정하기 위한 척도개발의 연구가 주로 이루어졌으나, 연구의 확장으로 개인특성은 가치, 목표, 성격의 개념으로 조직특성은 목표, 문화, 분위기, 규범 등 확장된 개념으로 척도개발 연구가 진행되었다(Kristof-Brown, 1996).

이러한 개인-조직적합은 상호보완적인 측면에서 개인이 조직에 제공하는 기술, 능력, 몰입, 시간, 지식 등을 들 수 있고, 조직이 개인에게 제공하는 직무와 관련된 기회, 성장뿐만 아니라 물리적이거나 심리적 자원 등을 들 수 있다. 조직에서 발생하는 개인의 행동을 설명하기 위해서는 조직에서의 상황 속성과 개인특성 간 발생하는 적합성 관계를 이해할 필요가 있다(Chatman, 1991). 개인-조직적합은 개인행동에 영향을 받는 주요 요인이며, Dawes(1994)는 개인성격이 조직문화적합성에 미치는 효과성과 관련된 연구에서 개인은 성격특성에 따라 조직문화적합성이 달라진다는 사실을 규명하였으며, 개인특성에 따라 개인-환경적합성은 달라질 수 있다고 하였다. Cheon,

Lee, and Park(2012)은 개인-직무적합에 미치는 영향을 고찰한 연구에서 조직과 개인의 특성에 따라 개인-직무적합이 달라지는 것을 검증하였다.

개인-상사적합은 개인의 성격이 같은 조직 또는 집단 내 속해 있는 다른 개인(상사)의 성격과 적합정도를 나타내는 것이다. 개인-집단적합은 개인과 개인이 속한 집단 간 일치를 말한다. 여기서 집단은 다양한 개념이 포함되어 있는 용어이지만, 일반적으로 특정의 공동목표를 이루어내기 위해 상호의존적인 관계에서 두 사람 이상의 상호작용하는 집합체로 정의된다. 최근 업무환경은 팀을 중심으로 변화하고 있으며 개인-집단적합이 성과에 결정적인 영향을 끼칠 수 있기 때문에 이와 관련된 연구의 필요성이 제기되고 있다. 예를 들면, 팀에서 프로젝트 수행하는 경우에 팀과 개인의 부조화로 인해 불협화음이 발생된다면 팀 중심의 업무수행에서 유기적 업무수행의 효과가 감소되고 팀 중심의 조직을 유지하기 어려워질 수 있기 때문이다. Kristof-Brown(1996)는 개인-조직적합이 조직에 대한 태도(조직몰입 등)와 관련이 있고, 개인-직무적합은 직무만족이나 과업수행과 같은 세부적인 직무에 대한 태도와 관련이 있다고 주장하였으며, 영업사원들이 다양한 종류의 적합을 서로 다르게 지각할 것이라고 주장하였다. 또한, 두 가지 유형의 적합성은 개인의 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 상관관계가 있으며, 이직의도와는 부정적인 상관관계가 있음을 검증하였다(Lauver & Kristof-Brown, 2001; Kristof-Brown et al., 2005). Kristof-Brown et al.(2002)은 종업원 개인이 조직 내 환경과 적합하지 않다고 인지할 경우에 이직의도가 증가하며 개인-환경적합성은 종업원의 스트레스와도 관계도 중요하다고 하였다.

2.2. 조직몰입

조직몰입에 대한 초기 연구는 조직몰입을 단일 차원으로 조직구성원의 조직에 대한 전반적 몰입으로 측정되었으나(Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974), 단일 차원의 제한성에 대한 비판이 제기되며 다차원의 척도사용이 진행되고 있다(Lee & Choi, 2008; Allen & Meyer, 1990). 조직몰입은 정서적 몰입(affective commitment), 규범적 몰입(normative commitment), 지속적 몰입(continuance commitment)의 3가지 차원으로 구분할 수 있다(Allen & Meyer, 1990). 조직에 대한 자발적인 애착에 기반을 두는 긍정적 심리상태는 정서적 몰입을 의미하며, 조직에 대한 유대감, 관여, 소속감, 충성심, 자부심, 행복, 즐거움, 감정적 매력 등 조직생활을 통해 형성되는 정서적 측면이 반영된 태도라고 할 수 있다(Park & Kim, 2010; Park & Ahn, 2015; Allen & Meyer, 1990). 조직에서 욕구나 기대에 대한 충족을 많은 구성원이 조직에 대한 애착을 더욱 강하게 보이는 경향이 있다(Mathieu & Zajac, 1990). 지속적 몰입은 조직구성원이 조직을 이탈하는데 소요되는 비용을 고려하고, 조직에 계속 남아있고자하는 성향을 말하며, 경제적 계산방법에 의해 형성되는 태도로 볼 수 있다(Allen & Meyer, 1990). 지속적 몰입은 조직에 투자되는 시간 등 조직에 속하는 시간이 개인적 노력으로 증가할 때 생겨날 수 있다. 조직에 계속해서 머무를 때 얻는 이익이 증가하고, 조직을 떠남으로 발생하는 비용이 커질 때 조직의 구성원들은 지속적 몰입이 생기게 되어 조직에 더욱 몰입하게 되는 것이다(Kim, 2011). 규범적 몰입은 소속된 집단에 충실하며 업무에 있어서도 성심성의를 다하는 개인의 내적 가치관을 말하며, 도덕적 의무감으로 인해 조직에 남고자 하는 의지를 보이는 규범체계를 말한다(Chon & Kim, 2007).

규범적 몰입은 좋아하는 감정이나 충성 등 조직몰입에서의 정서적 측면과 개인적 비용을 계산하여 개인에게 도움이 되는 방향으로 하는 지속적 몰입과는 구별된 독립적인 개념이다(Jaros, Jermier, Koehler, & Sincich, 1993).

2.3. 이직의도

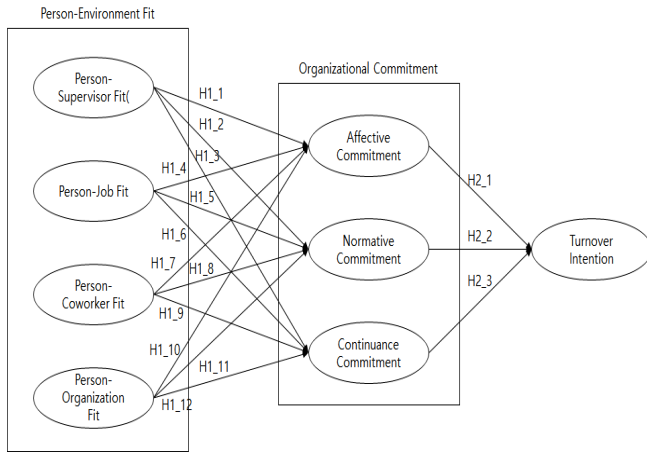
이직은 광의의 개념으로 보면 사회체계의 경계를 넘나드는 개인의 이동 경로를 말하며 취직, 철퇴, 배치전환 및 승진까지도 포함되는 개념이다. 반면에, 협의의 개념으로 보면 조직에서 금전적 보상을 받는 개인이 조직 내 구성원으로서 자격을 스스로 포기하는 개념으로 볼 수 있다(Molbey, 1982). 이러한 이직은 긍정과 부정의 양면적인 측면을 가지고 있다. 개인적 측면에서 볼 때 이직을 통해 지위나 직급의 향상 또는 이직에 따른 임금인상 등 긍정적인 측면을 가지고 있다. 반면에 조직의 이동으로 인해 새로운 환경적응에 대한 스트레스, 기존 인간관계와의 단절 등 부정적인 측면도 존재한다. 또한, 조직측면에서 무능력하거나 조직에 피해를 끼치는 구성원의 이탈로 인해 효과성이 향상되는 순기능적 측면과 전문기술을 보유한 인적자원의 손실, 이직으로 인해 발생하는 인력공백, 새로운 채용과 신입사원의 교육훈련으로 발생하는 비용과 같은 역기능적 측면으로 구분된다(Dalton, Tudor, & Krackhardt, 1982).

이직과 유사한 의미를 가지고 있는 이직의도는 조직 내 구성원 스스로가 현재 자신이 속해있는 조직과 피고용의 관계를 정리하고자 하는 의도를 말한다(Kim, Eom, Kim, & Youn, 2015). 이직과 높은 상관관계를 가지고 있는 이직의도는 실제 이직의 예측변수로 많이 사용되며(Steel & Ovalle, 1984), 종업원의 행동적 성과변수로써 이직의 대체개념으로 자주 사용된다(Bluedorn, 1982). 일반적으로 이직의도는 생산성손실, 근무분위기 악화, 직원사기 및 조직의 이미지저하 등 조직발전에 부정적인 결과를 가져온다고 알려지고 있다(Kim & Lee, 2007). 즉, 조직에서 이탈하려는 마지막 단계로 조직을 가까운 미래에 떠나려는 생각을 가지고 타 직장을 찾고자 하는 정서적 상태를 말한다(Kim, 2013; Cho, Johanson, & Guchait, 2009). 조직측면에서 구성원의 이직은 신규 고용 및 교육비용의 증가를 초래하고 조직에 남은 직원들의 근로의욕과 직무만족도를 저하시킬 수 있으므로 종사원이 이직의도를 갖는 것 자체가 조직의 위험효소가 될 수 있으며 이는 인력에 크게 의존하는 대표적 서비스업인 외식조직의 경영에 부정적 결과로 나타날 수 있다(Lee & Yun, 2017). 이직의도와 관련된 선행연구에서 Kim and Ha(2016)는 개인-환경적합성과 이직의도와와의 관계에서 조직적합성은 이직의도에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kim(2013)은 개인-직무적합이 이직의도에 음(-)의 유의한 영향이 나타난다고 하였다. Lee(2016)는 항공사 객실승무원을 대상으로 개인-조직적합과 개인-직무적합이 직무만족을 통해 이직의도에 영향을 미친다고 하였으며, 개인-직무적합이 이직의도를 감소시킨다고 하였다.

3. 연구방법

3.1. 연구모형

본 연구는 영업사원의 개인-환경적합성과 조직몰입, 이직의도 간 구조적 관계를 파악하고자 연구모형을 <Figure 1>과 같이 설정하였다.



<Figure 1> Research Model

3.2. 가설설정

3.2.1. 개인-환경적합성과 조직몰입의 관계

조직 내에서 개인-조직적합성이 높게 인식되는 조직구성원일 경우에 조직이 추구하는 가치와 조직문화에 대한 일체감을 높게 느끼며 조직몰입의 수준도 높게 나타난다. 즉, 구성원 개인과 조직의 가치가 유사하거나 개인성격과 조직분위기의 적합이 높을수록 구성원 개인의 조직몰입의 수준이 높아지고, 개인-조직적합과 조직몰입은 강한 상관관계가 가진다(Kang, 2012; Lee, Back, & Cheon, 2010; Lee, 2012). 또한, 조직구성원이 개인-직무적합을 높게 인식하는 경우는 특정 직무를 통해서 개인의 능력발휘, 지식과 기술 활용, 목표달성 등을 이루어 낼 수 있다고 인지하여 직무를 통해 조직몰입이 높게 나타날 것이다(Je & Kim, 2010; Kristof-Brown et al., 2005; Lauver & Kristof-Brown, 2001). Oh(2013)은 개인-환경적합성과 조직몰입 및 이직의도와의 관계에서 개인-환경적합성은 조직몰입에 유의한 양(+)의 영향을 미친다고 하였다. 본 연구는 이상의 선행연구를 근거로 가설을 다음과 같이 설정하였다.

<가설 1> 영업사원의 개인-환경적합성은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- <가설 1-1> 개인-상사적합은 정서적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-2> 개인-상사적합은 규범적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-3> 개인-상사적합은 지속적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-4> 개인-직무적합은 정서적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-5> 개인-직무적합은 규범적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-6> 개인-직무적합은 지속적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-7> 개인-동료적합은 정서적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-8> 개인-동료적합은 규범적 몰입에 양(+)의 유의한

영향을 미칠 것이다.

- <가설 1-9> 개인-동료적합은 지속적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-10> 개인-조직적합은 정서적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-11> 개인-조직적합은 규범적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-12> 개인-조직적합은 지속적 몰입에 양(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2. 영업사원의 조직몰입과 이직의도와의 관계

Mathieu and Zajac(1990)은 조직몰입을 조직에의 애착이나 동일시로 정의하였다. 조직의 애착은 개인이 특별하게 조직의 목적이나 가치를 강하게 믿으며 조직구성원으로서의 자격을 유지하고자하는 강력한 욕구가 발생하는 정서적 반응으로 간주된다. 이러한 조직에 긍정적인 종사원의 몰입은 이직을 감소시킬 것이다. 종업원의 심리상태를 이해하는 중요한 개념인 조직몰입은 일반적으로 결근이나 이직과 같은 결과요인들을 예측 가능하게 하며 직무성과에도 영향을 미치고, 성과 그 자체를 예측할 수도 있다는 측면에서 중요한 요인이다(Lee, 2006). 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 직무태도 변수 중 하나가 조직몰입이라는 것이 다수의 선행연구에서 밝혀졌다(Chang et al., 2007; Jaramillo et al., 2006). Meyer et al.(2002)은 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향의 크기는 다르다고 주장하였으며, 조직몰입과 이직의도 및 이직 간의 상관관계는 음(-)의 상관관계로 나타났다. Ko(2016)은 정서적, 규범적, 지속적 몰입과 이직의도와의 관계에서 모두 유의미한 음(-)의 영향을 미친다고 하였다. 본 연구는 이상의 선행연구를 근거로 가설을 다음과 같이 설정하였다.

<가설 2> 영업사원의 조직몰입은 이직의도에 음(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

- <가설 2-1> 영업사원의 정서적 몰입은 이직의도에 음(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 2-2> 영업사원의 규범적 몰입은 이직의도에 음(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- <가설 2-3> 영업사원의 지속적 몰입은 이직의도에 음(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3. 변수의 측정

본 연구에서 사용된 측정요인들은 <Table 1>과 같다. 개인-환경적합성을 측정하는 척도는 Chatman(1991)의 연구를 근거로 하였으며, Edwards and Rothbard(1999)가 연구한 개인-환경적합성을 참고하였다. 개인-직무적합은 특정직무와 개인 간 상호 유기적관계로 정의하였으며, Lauver and Kristof-Brown(2001)이 개발한 설문항목 중 3문항을 발췌하여 사용하였다. 개인-조직적합은 Kristof-Brown(1996)의 연구에서 개인이 조직과 유사한 특성을 가질 때 나타나는 개인과 조직사이의 상응 정도로 정의하고, Cable and Judge(1996), O'Reilly et al.(1991)이 사용한 문항 중 3문항을 발췌하였다. 그리고 개인-동료적합과 개인-상사적합은 Kim and Ha(2016)가 사용한 문항 중 각각 3문항을 발췌하였다.

조직몰입의 측정항목은 Allen and Meyer(1990)와 Park and Ahn(2015)이 사용한 항목을 근거로 하여 본 연구에 맞게 수정하였으며 정서적 몰입 4문항, 규범적 몰입 4문항, 지속적 몰입 3문항으로 측정하였다. 이직의도의 조작적 정의는 조직 내에서 조직의 구성원이 되기를 포기하고 현재 직장에서 떠나려는 의도로 정의하였다. 본 연구에서는 Michael and Spector(1982)과 Cha, Ryu, and Lee(2013)의 연구에서 사용한 측정항목 중 4문항을 본 연구에 맞도록 수정 및 보완하였다. 모든 변수들은 리커트 7점 척도를 활용하였다.

<Table 1> Measurement variable

Construct	Item
Person-Supervisor Fit	The branch manager (team leader) meets the personality well overall
	The branch manager (team leader) and I have many common characteristics and similar interests
	I am very similar in behavior to the branch manager
Person-Job Fit	What I am doing is well suited to my aptitude
	What I am doing reflects well the values I seek
	What I am doing is well with my interests and interests
Person-Coworker Fit	Branch (team) colleagues and I have many common characteristics
	Branch (team) colleagues and I work well together
	Branch (team) colleagues and I have similar values
Person-Organization Fit	Our thoughts and philosophies are consistent with the company's business philosophy
	The values we pursue and the values our company pursues fit well
	Our company image seems to be my image
Affective Commitment	I consider myself a member of the company's family
	I have a strong attachment to the company
	The company is important to me personally
Normative Commitment	I have a strong sense of belonging to the company
	I faithfully perform my role as a company employee
	I am following the administration / management policy of the company
	I often see problems that are facing my company as my problem
Continuance Commitment	I have an aggressive choice to do if I need the company to be somewhat overburdened
	I would lose a lot if I worked for another company
	I think I can not feel the attachment to the company easily in other companies
Turnover Intention	Considering the working conditions of the company, I think it is against me to move to other companies
	I want to work at another job
	I often think about leaving my current job
	If I get a better offer at another job, I will leave
	I am willing to look for another job to move my job

3.4. 자료수집 및 분석방법

자료수집은 2017년 7월 24일부터 8월 30일까지 약 1개월 간 영업사원을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 설문대상은 K생명, S화재 등 영업일선에서 근무하고 있는 보

험영업사원을 대상으로 조사하였다. 총 450부를 배포하였으며 이 중 불성실한 응답자 18부를 제외한 432부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다. 분석프로그램은 SPSS 22.0과 AMOS 22.0 프로그램을 활용하였으며, 분석방법은 빈도분석과 신뢰도 및 확인적 요인분석, 상관분석을 실시하고 구조방정식모형 검증을 실시하였다.

4. 실증분석

4.1. 응답자의 인구통계학적 특성

응답자의 인구통계학적 특성은 <Table 2>와 같다. 성별은 남자 317명(73.4%), 여자 115명(26.6%)이며, 연령은 20대 33명(7.6%), 30대 172명(39.8%), 40대 198명(45.8%), 50대 이상 29명(6.8%)이었다. 월 급여는 200만원 미만 82명(19.1%), 200-300만원 미만 113명(26.2%), 300-400만원 미만 132명(30.6%), 400-500만원 미만 45명(10.4%), 500만원 이상 60명(13.9%)이었다. 직책은 팀원 160명(47.0%), 팀장 272명(63.0%)이었다. 영업 분야는 B2B 205명(47.5%), B2C 227명(52.5%)이었고, 경력은 1년 미만 29명(6.7%), 1-3년 미만 29명(6.7%), 3-10년 미만 128명(29.6%), 10-15년 미만 27명(6.3%), 15-20년 미만 134명(31.0%), 20년 이상 33명(7.6%)이었다. 직급은 사원 85명(19.7%), 주임 46명(10.6%), 대리 115명(26.6%), 과장 106명(24.5%), 차장 37명(8.6%), 부장 40명(9.3%), 대표이사 3명(0.7%)이었다.

<Table 2> Demographic characteristics

Demographics		Frequency (%)	Demographics		Frequency (%)
Gender	Male	317(73.4)	Sales Field	B2B	205(47.5)
	Female	115(26.6)		B2C	227(52.5)
Age	20s	33(7.6)	Career	Under 1yr	29(6.7)
	30s	172(39.8)		1-3yr	81(18.8)
	40s	198(45.8)		3-10yr	128(29.6)
	More than 50s	29(6.8)		10-15yr	27(6.3)
Monthly Salary (won)	Under 2 million	82(19.1)	Position	15-20yr	134(31.0)
	2-3 million	113(26.1)		More than 20yr	33(7.6)
	3-4 million	132(30.6)		Staff	85(19.7)
	4-5 million	45(10.4)		Supervisor	46(10.6)
Duty	More than 5 million	60(13.8)	Chief	115(26.6)	
	Team Member	160(37.0)	Assistant Manager	106(24.5)	
	Team Leader	272(63.0)	Manager	37(8.6)	
			General Manager	40(9.3)	
Total			President	3(0.7)	
			432(100.0)		

4.2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성

본 연구의 내적일관성과 타당성을 확보하고자 측정항목들의 신뢰성과 타당성을 <Table 3>과 같이 분석하였다. 측정항목들에 대한 신뢰성 검증결과, 각 구성요인들의 신뢰도계수는 기준치인 0.6보다 높게 나타나 내적일관성이 확보되었다. 구성요인들의 타당성을 확보하고자 확인적 요인분석 검증결과, 각 요인 부하량(λ)이 기준치인 0.5보다 높게 나타났으며(Bagozzi & Yi, 1998), 유의성(C.R.) 또한 유의하게 나타나 수렴타당도를 확보하였다. 구성개념신뢰도(CR)는 기준치인 0.7 이상, 평균분산추출(AVE)은 기준치인 0.5 이상으로 나타났다(Fornell & Larcker, 1981; Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010).

다음으로 단일차원성이 검증된 요인들의 판별타당성과 법칙 타당성을 분석하고자 <Table 4>와 같이 각 요인들 간 상관분석을 실시하였다. 각 요인의 상관계수 제곱은 평균분산추출(AVE)보다 낮아 판별타당성이 확보되었다(Fornell & Larcker, 1981). 측정모형의 적합도는 CMIN/DF는 기준치 3 이하인 1.494로 나타났다. 측정모형의 적합도는 모두 기준치 0.9 이상, RMSEA는 기준치 0.05 이하로 나타났으며 전반적으로 양호하였다.

4.3. 가설검증

구조모형을 통한 가설검증결과는 <Table 5>와 같다. 먼저 구조모형의 적합도 분석결과, CMIN/DF는 기준치 3 이하인 1.310으로 나타났다. 구조모형의 GFI 0.940, AGFI 0.920, NFI 0.945, TLI 0.983, CFI 0.986으로 기준치인 0.9 이상으로 나타났고, RMSEA는 0.027로 기준치인 0.05 이하로 나타났다. 따라서 구조모형의 적합도는 전반적으로 양호하게 나타났다.

개인-환경적합성과 조직몰입과의 관계에서 <가설 1>을 검증한 결과, 개인-상사적합은 지속적 몰입에만 0.122($t=2.245$, $p=0.025$)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서적 몰입과 규범적 몰입은 유의하지 않았다($p>0.05$). 따라서 <가설 1_3>만 채택되었다. 개인-직무적합은 정서적 몰입에만 -0.153($t=-2.681$, $p=0.007$)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 규범적 몰입과 지속적 몰입은 유의하지 않았다($p>0.05$). 또한, 정서적 몰입은 본 연구에서 설정한 가설의 방향성과 반대의 결과가 나타나 기각하였다. 개인-동료적합은 정서적 몰입에 0.129($t=2.081$, $p=0.037$), 규범적 몰입에 0.115($t=1.685$, $p=0.092$), 지속적 몰입에 0.285($t=4.341$, $p=0.000$)의 유의한 영

향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 1_7>과 <가설 1_8>, <가설 1_9>는 채택되었다. 개인-조직적합은 정서적 몰입에 0.140($t=2.337$, $p=0.019$)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 규범적 몰입과 지속적 몰입에는 유의한 영향을 미치지 않았다($p>0.05$). 따라서 <가설 1_10>만 채택되었다.

<Table 3> Reliability and Validity Analysis of Variables

Factor	Item	λ	t-Value	CR	AVE	Cronbach' α
Person-Supervisor Fit(PSF)	PSF1	0.704		0.841	0.641	0.813
	PSF2	0.889	14.415			
	PSF3	0.722	13.550			
Person-Job Fit(PJF)	PJF1	0.752		0.816	0.598	0.748
	PJF2	0.876	15.760			
	PJF3	0.764	15.145			
Person-Coworker Fit(PCF)	PCF1	0.686		0.791	0.559	0.771
	PCF2	0.711	11.571			
	PCF3	0.789	11.684			
Person-Organization Fit(POF)	POF1	0.636		0.771	0.535	0.790
	POF2	0.921	12.287			
	POF3	0.712	12.393			
Affective Commitment (AC)	AC1	0.666		0.823	0.540	0.824
	AC2	0.818	13.545			
	AC3	0.790	13.328			
	AC4	0.668	11.794			
Normative Commitment (NC)	NC1	0.673		0.830	0.550	0.824
	NC2	0.728	14.230			
	NC3	0.797	10.935			
	NC3	0.695	10.757			
Continuance Commitment (CC)	CC1	0.695	10.757	0.786	0.553	0.812
	CC2	0.766				
	CC3	0.682	13.531			
Turnover Intention (TI)	TI1	0.867	15.585	0.910	0.717	0.974
	TI2	0.949				
	TI3	0.967	47.721			
	TI4	0.953	44.148			

χ^2 (CMIN)=410.884, df=275, $p=0.000$, CMIN/DF=1.494, GFI=0.934, AGFI=0.909, NFI=0.939, TLI=0.973, CFI=0.979, RMSEA=0.034

<Table 4> Correlation Analysis Results

Factor	1	2	3	4	5	6	7	8
PSF	0.641							
PJF	0.111**	0.598						
PCF	0.069	0.123**	0.559					
POF	0.161***	0.130***	0.251***	0.535				
AC	0.020	-0.132***	0.104**	0.119**	0.540			
NC	-0.036	-0.047	0.073	-0.024	0.312***	0.550		
CC	0.086	0.109**	0.226***	0.185***	0.274***	0.389***	0.553	
TI	-0.016	-0.056	-0.075	-0.062	-0.119**	-0.099**	-0.175***	0.717
Mean	5.450	5.514	5.583	5.192	5.800	5.791	5.610	4.026
SD	0.790	0.960	0.787	0.934	0.819	0.774	0.938	1.837

* $p<0.1$, ** $p<0.05$, *** $p<0.01$ Diagonal bold is AVE.

다음으로 조직몰입과 이직의도와의 관계에서 <가설 2>를 검정한 결과, 지속적 몰입이 이직의도에 -0.143($t=-2.354$, $p=0.019$)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서적 몰입과 규범적 몰입은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않았다 ($p>.05$). 따라서 <가설 2_3>만 채택되었다.

<Table 5> Hypothesis Verification Results

Hypothesis		β	B	SE	t	p
H1_1	PSF→AC	0.033	0.036	0.062	0.581	0.561
H1_2	PSF→NC	-0.024	-0.026	0.060	-0.430	0.667
H1_3	PSF→CC	0.122	0.154	0.069	2.245	0.025**
H1_4	PJF→AC	-0.153	-0.135	0.050	-2.681	0.007***
H1_5	PJF→NC	-0.050	-0.043	0.048	-0.884	0.377
H1_6	PJF→CC	0.065	0.066	0.054	1.232	0.218
H1_7	PCF→AC	0.129	0.145	0.070	2.081	0.037**
H1_8	PCF→NC	0.115	0.125	0.074	1.685	0.092*
H1_9	PCF→CC	0.285	0.366	0.084	4.341	0.000***
H1_10	POF→AC	0.140	0.145	0.062	2.337	0.019**
H1_11	POF→NC	-0.026	-0.026	0.060	-0.429	0.668
H1_12	POF→CC	0.061	0.072	0.066	1.081	0.280
H2_1	AC→TI	-0.071	-0.175	0.142	-1.236	0.216
H2_2	NC→TI	-0.045	-0.114	0.151	-0.758	0.448
H2_3	CC→TI	-0.143	-0.307	0.130	-2.354	0.019**

$\chi^2(CMIN)=372.068$, $df=284$, $p=0.000$, $CMIN/DF=1.310$, $GFI=0.940$, $AGFI=0.920$, $NFI=0.945$, $TLI=0.983$, $CFI=0.986$, $RMSEA=0.027$

* $p<0.1$, ** $p<0.05$, *** $p<0.01$

5. 결론

5.1. 연구결과의 요약

본 연구는 갈수록 이직이 심화되고 있는 기업의 효율적인 인적자원관리에 도움이 되고자 영업사원의 개인-환경적합성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 있어 조직몰입을 정서적, 규범적, 지속적 몰입의 다 차원의 구조적 관계를 파악하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 개인-환경적합성과 조직몰입과의 관계에서 <가설 1>을 검정한 결과, 개인-상사적합이 지속적 몰입에 미치는 영향만 유의하게 나타났다. 개인-직무적합이 조직몰입에 미치는 영향은 유의하지 않았다. 개인-동료적합은 지속적 몰입, 정서적 몰입 순으로 유의한 영향을 미쳤다. 개인-조직적합은 정서적 몰입에 유의한 영향을 미쳤다. 따라서 <가설 1_3>, <가설 1_7>, <가설 1_9>, <가설 1_10>만 채택되었다. 다음으로 조직몰입과 이직의도와의 관계에서 <가설 2>를 검정한 결과, 지속적 몰입이 이직의도에 미치는 영향만 유의하게 나타났다. 따라서 <가설 2_3>만 채택되었다.

5.2. 학술적, 실무적 시사점

본 연구결과에 따른 학술적, 실무적 시사점은 다음과 같다. 먼저 학술적 시사점은 첫째, 기존연구에서 개인-환경적합성과

조직유효성의 관계연구는 다양하게 이루어졌다. 그러나 개인-환경적합성을 개인-조직적합이나 개인-직무적합과 조직몰입을 단일차원과의 관계연구를 진행하였으며, 개인-환경적합성의 하위요인들(개인-상사적합, 개인-동료적합)을 추가하고 조직몰입의 다차원적 요인과 통합된 연구모형을 정립하여 인과관계를 연구하였다는 점에서 학술적 의의가 있다. 둘째, 기존에 다양한 분야의 종사원을 대상으로 개인-환경적합성을 연구하였으며, 본 연구에서 영업사원을 대상으로 연구의 범위를 확장하였다는 점과 영업사원의 이직의도와 관련된 연구를 통해 영업분야의 인적자원관리가 필요한 시점으로 시의적절한 연구라고 사료된다.

본 연구결과와 실무적인 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 정서적 몰입에 영향을 미치는 개인-환경적합성은 개인-직무적합, 개인-동료적합, 개인-조직적합이었다. 그러나 개인-직무적합이 정서적 몰입에 미치는 영향은 가설의 방향과 반대의 결과가 나타났다. 이러한 결과는 보험영업사원들의 경우 개인-직무적합이 높은 영업사원의 경우는 보다 나은 환경이나 여건을 고려할 수 있어 오히려 회사에 몰입하기 보다는 이직을 고려할 수 있다고 사료된다. 즉, 회사에 강한 애착이나 소속감을 가지는 주요 요소는 개인의 직무보다는 동료의 역할과 조직의 역할이 중요함을 시사하고 있다. 직무는 개인적 환경으로 볼 수 있으나 동료나 조직은 사회적 환경으로 볼 수 있어 이러한 적합성을 잘 관리하는 것이 정서적 몰입을 통해 강한 소속감을 증진시킬 수 있는 요소라고 판단된다.

둘째, 개인-환경적합성이 조직몰입 중 규범적 몰입에 미치는 영향에서 개인-동료적합만 유의하게 나타났다. 이러한 결과는 보험영업사원의 개인적 성향일수도 있으며, 보험영업사원들의 직무적인 특성으로도 볼 수 있다. 그러나 개인과 가장 공통되는 분야가 많고 소통방식이나 가치관을 공유하는 동료와의 적합이 높을수록 조직원으로서의 역할을 충실히 수행하고 기업에서 직면하고 있는 문제를 해결하기 위해 조직몰입에 있어서도 개인의 문제로 받아들여 적극적인 자세로 노력할 것이다. Kim and Ha(2016)는 교육이 보험영업사원들에게 외향성을 가지고 성실히 본업과 윤리적 영업을 가능하도록 할 수 있지만, 교육을 하더라도 개인-환경적합성이 조직몰입에는 영향을 미치지 못한다는 것을 실증하였다. 그러나 Han, Lee, and Yoo (2012)는 자신이 속한 조직이 요구하는 규범에 따라 직원들은 영향을 받으며, 조직에 헌신적인 노력을 하려는 경향이 있다고 하였다. 즉, 규범적 몰입은 집단주의적 문화에서 강하게 나타나므로 조직 내에서 지침이나 규범을 준수하려는 조직문화가 우선시 되어야 함을 시사하고 있다.

셋째, 조직몰입 중 지속적 몰입에 미치는 영향은 개인-환경적합성은 중 개인-동료적합, 개인-상사적합이었다. 조직구성원으로서 보험영업사원들이 조직에 지속적으로 몰입하는데 있어 동료와 상사의 적합이 그만큼 중요함을 시사하고 있다. 이는 동료나 상사와 조직에 대한 가치관이 비슷하고, 성격이나 업무 방식, 공통의 관심사나 추구하는 목표 등이 잘 맞는 경우에 개인의 조직에 대한 지속적 몰입이 증가할 것이다. Kim, Kang, and Lee(2017)는 감정소진을 완화시킬 수 있는 요인으로 조직, 상사 및 동료지원이 작용한다고 하였다. 영업사원은 업무에 있어 상사 및 동료들도 개인과 같이 어려움에 직면한다는 공감대를 형성함에 따라 감정소진이 완화될 수 있을 것이다. 따라서 동료나 상사와 업무뿐만 아니라 개인적 어려움에 대한 다양한 고민을 공유하여 해결하고 별도의 소통이나 대화를 할 수 있는 시간을 할애하여 좀 더 개인과의 친밀감이 강화될 수

있는 노력들이 필요할 것으로 사료된다.

넷째, 조직몰입 중 지속적 몰입이 이직의도에 유의한 음(-)의 영향이 나타났다. 즉, 지속적 몰입이 강할수록 이직을 할 가능성이 높게 나타난다는 것으로 해석할 수 있다. Jung, Kim, and Jeong(2014)은 보험설계사의 정착률 향상 및 소비자보호를 위한 방안 마련으로 조직 동일시에 대한 관리방안이 필요하다고 하였다. 즉, 조직에 지속적 몰입을 통해 이직의도를 낮추기 위한 방안으로 보험영업사원의 보수체계의 개선이 요구되어진다. 보수체계에 있어 고정급은 낮은 반면에 성과급이 높은 보수체제로 인한 고용불안정성으로 인해 이직의도가 높아지는 것으로 사료된다. 또한, 영업사원들의 보수체계 외에도 사내 복지환경개선을 통해 조직에 투자되는 시간과 개인노력의 소요가 증가될 경우에 지속적 몰입이 향상될 것이다.

Lee and Chang(2017)은 자율과 창의성이 강조되고 다양성과 변화가 추구될 수 있는 조직문화의 조성이 자신의 일에서 자기결정성과 영향력을 높일 수 있다고 하였다. 즉, 조직 내 화목한 분위기 조성, 구성원 간 격려 등 진정성이 있는 배려와 동기부여가 조직 내 갈등이나 실적에 대해 부담감을 해소시킬 수 있는 우선방안이 될 것이다. 이러한 분위기를 조성하기 위해서는 사내동호회나 워크숍 등 조직 내 친목도모를 위한 사회활동을 강화할 필요가 선행되어야 할 것이다.

5.3. 한계점 및 향후 연구과제

본 연구에서의 한계점 및 향후 연구방향성을 다음과 같이 제시하고자한다. 첫째, 본 연구의 자료수집에 있어 현업에 근무하고 있는 보험영업사원을 대상으로 자료를 수집하였기 때문에 전체 영업사원을 대상으로 일반화하기에는 한계가 있으며, 보험뿐만 아니라 제약이나 자동차영업사원으로 대상을 확장할 필요가 있을 것이다. 둘째, 개인-환경적합성에 있어서도 직무뿐만 아니라 조직이나 상사, 동료 등 적합성이 B2C나 B2B에 따라 차이가 있을 수 있을 것이다. 따라서 향후에는 집단비교 연구로 확장할 필요가 있을 것이다. 셋째, 개인-환경적합성과 조직유효성의 변수들 간 구조적 인과관계를 연구하였으며, 인구통계학적변수 등 통제변수들은 제외하였다. 그러나 향후 연구에서는 통제변수들을 고려할 필요가 있을 것이며, 개인-환경적합성의 선행변수들과의 관계, 개인-환경적합성을 매개변수로 하거나 조직몰입이나 이직의도 외에 유지의도, 전환의도 등 다양한 결과변수들과의 관계를 알아볼 수 있는 확장된 연구가 필요할 것이다.

References

- Ahn, C. K., Hwang, J. T., & Seo, S. M. (2011). *A Study on Life Insurance Solicitors' Business Activities and Job Satisfaction*. Korea Insurance Research Institute.
- Ahn, K. H., & Moon, C. T. (2009). An Empirical Study of the Causal Relationship between Job Performance, Job Stress, and Turnover Intention of Salesperson. *Asia Marketing Journal*, 11(3), 125-149.
- 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), 1-8.
- Anderson, E., & Robertson, T. S. (1995). Inducing Multiline Salespeople to Adopt House Brands. *Journal of Marketing*, 59(2), 16-31.
- Bagozzi, R., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Bluedorn, A. C. (1982). A Unified Model of Turnover from Organizations. *Human Relations*, 35(2), 135-153.
- Cable, D. M., & Judge, T. A. (1996). Person-organization fit, job choice decisions and organizational entry. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 67(3), 294-311.
- Cha, J. B., Ryu, G., & Lee, H. Y. (2013). An Empirical Study on the Relationship Effect of Pharmaceutical Sales Representative's Personal-Job Fit / Person-Organization Fit and Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions. *Korean Journal of Business Administration*, 26(3), 567-588.
- Chang, H. T., Chi, N. W., & Miao, M. C. (2007). Testing the relationship between three-component organizational / occupational commitment and organizational / occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior*, 70(2), 352-368.
- Chatman, J. (1991). Matching people and organizations: Selection and socialization in public accounting firm. *Administrative Science Quarterly*, 36(3), 459-484.
- Cheon, B. Y., Lee, H. S., & Park, S. M. (2012). The Impact of Organizational and Personal Characteristics on the Person-Job Fit, Career Commitment and Career Satisfaction. *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly*, 14(2), 47-78.
- Choi, M. O., & Yoo, T. Y. (2005). The Effects of Person-Organization, Person-Job, and Person-Supervisor Fit on Organization Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Intention. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 18(1), 139-162.
- Cho, S., Johanson, M. M., & Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave verses intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374-381.
- Dalton, D. R., Tudor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of Management Review*, 7(1), 117-123.
- Dawes, R. V. (1994). *The theory of work adjustment as convergent theory*, In Savikas, M. L., and Lent, R. W. (eds.). *Convergence in Career Development Theories: Implications for Science and Practice*, Palo Alto: CPP Books, pp.33-43.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010).

Multivariate data analysis: A global perspective(7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

- Han, S. J., Lee, J. H., & Yoo, H. J. (2012). The Effects of Social Identity on Emotional Labor: Focusing on Moderating Effect of the Types of Employment. *Korean Journal of Business Administration*, 25(6), 2735-2759.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Locander, W. B. (2006). The role of time wasted in sales force attitudes and intention to quit. *International Journal of Bank Marketing*, 24(1), 24-36.
- Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., & Sincich, T. (1993). Effects of Continuance, Affective, and Moral Commitment on The Withdrawal Process: An Evaluation of Eight Structural Equation Models. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951-995.
- Je, M. J., & Kim, Y. G. (2010). Effects of Person-Organization Fit and Person-Job Fit on Occupational Commitment, Organizational Commitment, and Turnover Intentions of Cooks. *Culinary Science & Hospitality Research*, 16(5), 50-63.
- Jeon, H. W., & Kim, Y. H. (2007). The Effect of Hotel Employees' Group Cohesiveness, Self-esteem on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 22(2), 285-307.
- Jung, G. J., Kim, J. I., & Jung, S. C. (2014). The Effect of Organizational Identification on Turnover Intention of Insurance Solicitor of Life Insurance Company. *Journal of Insurance and Finance*, 25(3), 37-61.
- Jung, K. J., & Park, S. B. (2018). The Emotional Intelligence Effects on Foreign LCs' Self-Efficacy and Job Stress. *International Journal of Industrial Distribution & Business*, 9(5), 93-104.
- Kang, Y. S. (2102). Differential Effects of Person-Environment Fit on Job Performance and Mediating Effect of Perceived Work Value. *Journal of Human Resource Management Research*, 19(4), 75-98.
- Karen, H. E., & Guido, M. (2007). Testing Vocational Interests and Personality as Predictions of Person-vocation and Person-job Fit. *Journal of Career Assessment*, 15(2), 206-226.
- Kim, D. H., & Ha, K. S. (2016). Personality factors of sales force and individuals - impact on the degree of environmental compatibility job satisfaction, turnover: Based on the insurance agents. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 11(2), 121-134.
- Kim, D. H., Cha, J. B., & Park, C. W. (2017). The Effect of Customer Orientation on Perceived Referral Risk and Referral Intention. *Journal of Distribution Science*, 15(7), 61-71.
- Kim, D. S. (2017). [Analysis] Survey of 25 life insurance companies. *Global-Economic*, Retrieved July 25, 2017 from http://news.g-enews.com/view.php?ud=2017072421553975310647a96443_1&md=20170725001055_J
- Kim, J. H. (2013). The Effects of Hotel Employees' Affectivity and Emotional Labor on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Distribution and Management Research*, 16(5), 89-99.
- Kim, J. J., Eom, T. K., Kim, S. W., & Youn, M. K. (2015). Effects of Ethical Management on Job Satisfaction and Turnover in the South Korean Service Industry. *International Journal of Industrial Distribution & Business*, 6(1), 17-26.
- Kim, M. K. (2011). A Content Analysis of Journal Articles on Hotel Employee's Job Satisfaction and Organizational Commitment. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 25(6), 57-77.
- Kim, S. P., & Lee, J. Y. (2007). A Study of the Influence of Glass Ceiling Conceived by Airline Workers on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 22(3), 65-87.
- Kim, W. J. (2013). The Effects of Person-environment Fit on Organizational Commitment and Turnover Intention of Hotel Employees: Focused on the Moderating Role of Self-efficacy. *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, 22(4), 177-194.
- Kim, Y. K. (2016). Study on Effects of Person - Job Fit of High Touching Service Employees on Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *Journal of Distribution Science*, 14(4), 81-92.
- Ko, J. W. (2016). The Differential Effects of Affective, Normative and Continuance Commitment on Intent to Leave, OCB and Job Performance. *Korean Policy Sciences Review*, 20(2), 23-43.
- Kristof-Brown, A. L. (1996). Person-Organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49.
- Kristof-Brown, A. L., Jansen, K. J., & Colbert, A. E. (2002). A policy-capturing study of the simultaneous effects of fit with jobs, groups, and organizations. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 985-993.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of Individual's Fit at Work: A Meta-analysis of Person-job, Person-organization, Person-group and Person-supervisor Fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
- Lauver, K. J., & Kristof-Brown, A. L. (2001). Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 454-470.
- Lee, C. H. (2016). Effects of Perceived Flight Attendants' Person-Organization Fit, Person-Job Fit on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, 14(4), 73-93.
- Lee, C. W., & Choi, W. S. (2008). The Effect of Justice of

- the Annual Salary System on Organizational Commitment in Hotel Industry -The Moderating Effect of Institutional Internalization. *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, 17(1), 17-38.
- Lee, C. W. (2012). The Effect of Junior College's Bachelor's Degree Course Students' Job-Fit and Supervisor-Fit on Intention to Skill Development: Focused on the Mediating Effect of Job Satisfaction. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 13(3), 1105-1113.
- Lee, K. M. (2006). The Impacts of the Perception of Organizational Politics on the Job Satisfaction & Organizational Commitment. *Korean Corporation Management Review*, 13(1), 97-110.
- Lee, I., Back, J. H., & Jeon, M. K. (2010). The Effect of Person-Environment Fit on Organizational Effectiveness. *Korean Journal of Business Administration*, 23(4), 1951-1967.
- Lee, J. & Yoon, H. H. (2017). Effects of Workplace Harassment on Organization Commitment and Turnover Intention of Foodservice Employees: Mediating Effects of Burnout. *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, 26(1), 57-76.
- Lee, Y., & Chang, J. (2017). Perceived Organizational Culture and Psychological Empowerment of Employees in Casino Companies. *International Journal of Industrial Distribution & Business*, 8(5), 65-75.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnysky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Michael, C. E., & Specter, P. E. (1982). Cause of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand & Meglino model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53-59.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences and control reading*. Mass: Addison-Welsey.
- Park, C. W. (2008). A Study on the Customer Accompanied Defection Intention as a Result of the Resignation of Assigned Salesperson. *Journal of Marketing Management Research*, 13(2), 23-39.
- O'Reilly, C., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516.
- Park, S. D., & Kim, E. S. (2010). The Relations of Job Satisfaction of Vocational Rehabilitation Professionals on Organizational Commitment. *Korean Journal of Physical, Multiple, & Health Disabilities*, 53(3), 31-51.
- Park, Y. O., & Ahn, S. S. (2015). A Study on the Influences of Emotional Labor on the Quality of Service, Organizational Commitment, and Job Satisfaction: Focusing on the flight attendants. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 29(6), 167-186.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job satisfaction, and Turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Seong, J. Y., Park, W. W., & Yun, S. (2008). The Effect of Person-Environment (Organization, Supervisor, Coworker) Fit on Organizational Citizenship Behavior and Performance, and the Mediating Effect of Justice. *Korean Journal of Management*, 16(2), 1-62.
- Steel, R. P., & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 673-686.