
독립손해사정사의 직무특성이 직무성과에 미치는 영향* -직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로-

(The Effect of Job Characteristics on Job Performance of Independent Claim Adjuster : Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment)

박지훈** · 김명규***
Jihoon, Park Myungkyu, Kim

<국문초록>

오늘날 보험시장의 포화상태는 손해사정사의 과도한 경쟁상황을 만들고 있으며 이에 보험소비자들은 손해사정사들의 역량 및 전문성 강화를 요구하고 있는 실정이다. 그러나 보험소비자들의 요구를 반영한 손해사정사들의 직무만족, 조직몰입 및 직무성과와 관련된 연구는 매우 적은 상황이다.

본 연구는 전국의 손해사정사무소에 근무하는 독립손해사정사를 대상으로 283개의 설문지를 실증연구에 사용하였고 통계분석은 SPSS 21.0과 AMOS 21.0를 사용하여 신뢰성과 타당성 그리고 연구모형의 적합성을 분석하였다. 연구모형과 이에 따른 연구가설을 검정한 결과 첫째, 독립손해사정사의 직무특성은 직무만족과 조직몰입 그리고 직무성과에 영향을 미친다는 결론에 따라 직무에 따른 자율성과 다양성을 강화하고 아울러 손해사정 조직 내부에서도 체계적인 인적자원 관리와 조직구성을 개편하는 방식으로 접근해야 할 것이다. 둘째, 독립손해사정사의 직무능력과 직무가치를 높일 수 있는 교육시스템을 개발하고 이를 통해 꾸

* 본 논문은 주저자 박지훈 박사학위논문을 수정·보완한 것임(학술지 발표를 위해 요약하였음)

** 주저자, 손해사정사, 경영학 박사, 목원대학교 대학원 금융보험 전공

*** 교신저자, 목원대학교 금융보험부동산학과 교수

투고일: 2019. 06. 28. 심사일: 2019. 07. 12. 게재확정일: 2019. 07. 24.

준한 양성교육과 검정과정의 수반되어야 할 것이다.

※ 국문 주제어 : 손해사정사, 독립손해사정사, 직무특성, 직무성과, 직무만족, 조직몰입

I. 서론

1. 손해사정사에 대한 연구

그동안 손해사정 업무를 담당하는 종업원들의 직무만족이나 이직의도 또는 직무 스트레스와 관련된 연구들과 비교하여 손해사정사만을 대상으로 조직유효성이나 직무성공을 위한 연구사례는 찾아보기 어렵다. 곽용수와 김동훈(2012)은 “손해보험사 직원의 직무스트레스 실증분석”을 통해 자동차보상직원의 직무에 관한 연구를 시작으로 남궁재원(2018)의 “손해사정업무 사무원의 직무스트레스와 직무만족, 이직의도 간의 관련성 연구”, 최강해(2017)의 “손해사정업무 종사자의 환경적합성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 - 자아효능감의 매개역할을 중심으로”, 김재태 외 3인(2015)의 “손해사정회사 종업원의 직장만족 결정요인 연구” 정도로 이를 참고하여 본 연구를 진행하였다.

남궁재원(2018)의 연구에서는 “손해사정업무 사무원의 직무스트레스 구성요인(직무과업, 관계역할, 조직환경, 개인특성)은 직무만족에 유의미한 영향을 미치며, 직무만족 또한 이직의도에 유의미한 영향을 미친다”라고 주장하였다. 그리고 최강해(2017)의 연구에서는 “손해사정에서 인보험 심사 및 조사업무 종사자의 환경적합성에 따른 이직의도를 분석한 결과는 직무, 조직, 동료, 상사적합성 모두 자아효능감에 영향을 미치며, 자아효능감은 이직의도에 매개역할로써 영향을 미친다”라고 하였다.

김재태 외(2015)의 연구에서는 “손해사정 종업원의 직장만족은 인지적 차원이 아닌 심리차원, 조직차원 및 개인차원 요인이 유의미하게 영향을 미치며, 특히 심리적 차원요인이 가장 크게 영향을 미친다”라고 하였다. 아울러 심리적 차원의 하부요인인 업무의 자율성, 인간관계, 사기, 담당업무, 승진, 의사소통 등이 직장만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

2. 직무특성과 직무만족

직무특성과 직무만족 간의 선행연구를 살펴보면 Tuner & Lawrence(1965)의 최초 연구에서 두 변수 간의 조절변수를 확인하는 차원이었지만 이후의 연구에 있어서는 변수들 간의 직접적 상관관계가 있다는 것이 확인되었다. 대부분 조직이론을 중심으로 한 선행연구에서, Caldwell & O'Reilly(1991)는 “직무 자체에 대한 만족은 일반적으로 직무특성의 기술다양성 요인과 밀접한 관계가 있으며, 결과에 대한 만족은 그 밖의 어떤 요인과의 관련성이 없다” 라고 주장하였다.

연구자 Spector(1986)는 “다섯 개의 핵심직무특성 중 자율성의 수준이 높을수록 직무만족은 높게 표출 된다” 고 주장하였고 Fried & Ferris(1987)는 이 모델의 타당성과 관련된 연구에서 “두 변수 간에는 상관관계가 존재하며, 직무의 중요성과 다양성, 자율성, 피드백이 영향을 미친다고 주장하였다.

김정원(2007)은 비정규직의 직무특성과 고용관계 특성에 관한 연구에서 “과업 중요성이 비정규직의 조직몰입에 영향을 미치며, 직무만족은 조직몰입에 유의미한 영향을 미치고 있다” 라고 하였으며, 경찰공무원의 조직효과성과 관련된 이정훈(2011)의 연구에서는 “조직구성원들의 자발적 참여와 신뢰가 직무만족을 이끌어 내는 중요한 요인으로 작용 한다” 라는 연구결과를 도출하였다.

이상의 선행연구들은 대체적으로 직무특성과 직무만족간에 직·간접적으로 영향을 미치고 있다는 것을 확인해주고 있다.

3. 직무특성과 조직몰입

직무특성과 직무몰입 간의 선행연구를 살펴보면, Morrow(1993)는 “조직몰입이 높게 내재화된 구성원은 자신의 직무에 대한 성과수준이 자신의 가치에 중요하며 일체감의 정도가 강해 직무에 최선을 다하는 반면, 몰입정도가 낮아지면 조직에 대한 긍정적 감정이 약화되어 교환관계에도 부정적인 평가로 나타난다” 고 하였다(황중하, 2017).

권봉안(2005)은 경호산업을 중심으로 직무특성과 조직몰입 간의 연구에서, “직무특성요인 중에서 자율성만이 구성원들에게 조직몰입을 높이는데 긍정적인 영향을 미치고 있다” 라고 하였다. 구본장·박계홍(2008)의 연구에서는, 직무몰입의 정도가 높은 구성원은 자신이 맡은 직무를 선호하여 최선을 다하며, 이직률과 결근율도 낮은 편이라고 주장하였다.

또한 조윤희·김태진·조영호(2011)는 “직무특성과 정서노동이 직무몰입과 혁신성향에 미치는 영향” 에 대한 연구를 통해, 기술다양성과 과업정체성 그리고 자율성이 조직몰입에 유의미한 영향을 미치고 있다고 주장하였다.

이상의 선행연구들은 대체적으로 직무특성과 조직몰입간에 직·간접적으로 영향을 미치고 있다는 것을 확인해주고 있다.

4. 직무특성과 직무성과

Steven, Beyer, & Trice(1978)는 직무특성과 구성원의 행위적 반응관계를 통한 연구에서, “직무특성요인 중 자율성이 높아질수록 직무성과의 수준 또한 높아진다고 하였으며, Deshpande(1993)는 ” 직무특성요인의 강화는 구성원들로 하여금 조직몰입에 대한 강화나 유연성을 유도하여 조직행동과 조직성과에 영향을 미친다 “고 주장하였다.

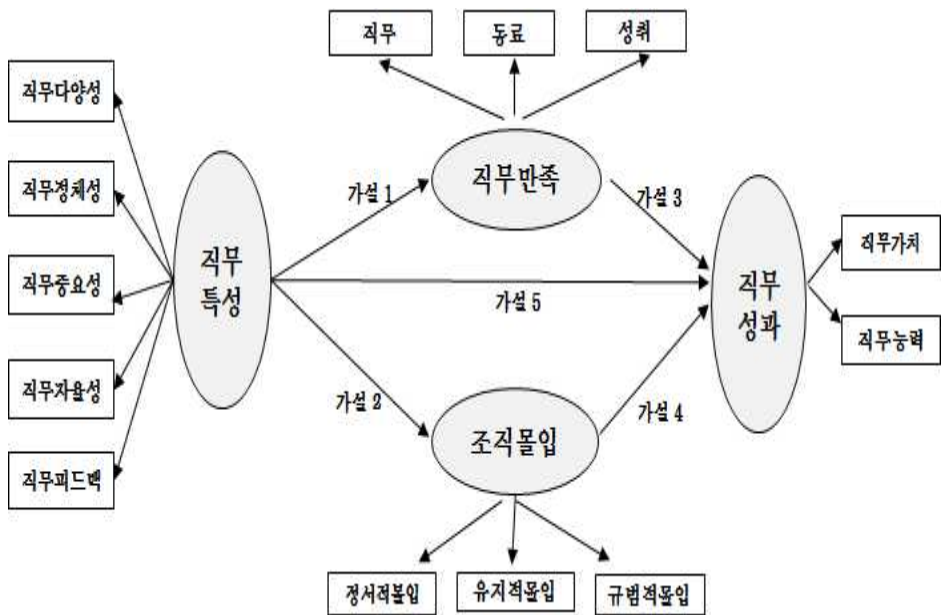
반면, Champoux(1981)의 연구에서는 “대체적으로 직무특성 요인이 높아지게 되면 직무성과 역시 향상되지만, 기능 다양성과 직무 자율성이 일정 단계를 초과하게 되면 직무만족과 직무성과가 오히려 감소하게 된다” 라고 지적하였다.

국내 연구자 이지우(1997)는 직무특성과 종업원의 태도사이의 관계에 대한 연구에서 “기술 다양성, 과업 중요성, 자율성은 직무성과와 직접적인 영향관계가 있다” 고 하였으며, 김계영·박주영(2008)은 영업사원을 대상으로 한 연구에서는, “직무특성이나 업종에 따라 판매성과에 영향을 미치는 조직의 목표성향이 달라질 수도 있다는 것” 을 주장하였다.

이상의 선행연구들은 대체적으로 직무특성요인들은 직무성과에 직·간접적으로 영향을 미치고 있다는 것을 확인해주고 있다.

II. 연구분석

1. 연구모형



[그림 1] 연구모형

2. 설문문항 구성

[표 1] 설문문항

측정변인		설문번호	문항수	척도	출 처
인구통계학적 특성		1 - ① ~ ⑧	8	명목 척도	연구자 작성
직무 특성	직무 정체성	2 - ① ~ ⑤	5	등간 척도	Hackman & Oldham(1976), 이강은(2017)
	직무 중요성	2 - ⑥ ~ ⑨	4		
	직무 자율성	2 - ⑩ ~ ⑬	4		
	직무 다양성	2 - ⑭ ~ ⑰	4		
	직무 피드백	2 - ⑱ ~ ㉑	4		
	소 계		21		
직무 만족	직무	3 - ① ~ ④	4	등간 척도	Porter & Steers(1974), 김미숙(2015)
	동료	3 - ⑤ ~ ⑧	4		
	성취	3 - ⑨ ~ ⑫	4		
	소 계		12		
조직 몰입	정서적 몰입	4 - ① ~ ④	4	등간 척도	Meyer & Allen(1991), 장영현(2015)
	유지적 몰입	4 - ⑤ ~ ⑧	4		
	규범적 몰입	4 - ⑨ ~ ⑫	4		
	소 계		12		
직무 성공	직무가치	5 - ① ~ ④	4	등간 척도	Martin,et. al(1981), 최철수(2001)
	직무능력	5 - ⑤ ~ ⑨	5		
	소 계		9		
총 문항 수					62

3. 인구통계학적 구성

[표 2] 인구통계학적 분석

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	241	85.2
	여성	42	14.8
연령	30세 미만	1	0.4
	30세 이상~40세 미만	71	25.1
	40세 이상~50세 미만	124	43.8
	50세 이상	87	30.7
교육정도	고졸이하	10	3.5
	대졸(전문대 포함)	193	68.2
	대학원 졸업	80	28.3
결혼여부	미혼	40	14.1
	기혼	243	85.9
법인(사무소) 소재지	서울	136	48.1
	인천경기	36	12.7
	부산경남	23	8.1
	대구경북	20	7.1
	대전충청	17	6.0
	광주전남	38	13.4
	전북	4	1.4
	강원	9	3.2
		3년 미만	44
현 업무 근무년수	3년 이상 ~ 5년 미만	26	9.2
	5년 이상 ~ 10년 미만	71	25.1
	10년 이상	142	50.2
		300만원 미만	40
월평균수입	300만원 ~ 500만원 미만	88	31.1
	500만원 이상 ~ 700만원 미만	86	30.4
	700만원 이상	69	24.4

4. 신뢰성 분석

[표 3] 설문문항

	요인명	측정 항목수	Cronbach' s Alpha
직무특성	직무정체성	5	.956
	직무중요성	4	.955
	직무자율성	4	.955
	직무다양성	4	.954
	직무피드백	4	.954
직무만족	직무	4	.954
	동료	4	.954
	성취	4	.955
조직몰입	정서적몰입	4	.955
	유지적 몰입	4	.954
	규범적몰입	4	.956
직무성과	직무가치	4	.954
	직무능력	5	.953

5. 타당성 분석

[표 4] 요인분석

요인명	측정변수	구성요소												
		요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	요인 9	요인 10	요인 11	요인 12	요인 13
직무 정체성	정체성1	.734												
	정체성2	.887												
	정체성3	.716												
	정체성4	.704												
	정체성5	.779												
직무 중요성	중요성1		.676											
	중요성2		.647											
	중요성3		.795											
	중요성4		.767											
직무 자율성	자율성1			.774										
	자율성2			.762										
	자율성3			.695										
	자율성4			.701										
직무 다양성	다양성1				.704									
	다양성2				.711									
	다양성3				.687									
	다양성4				.683									
직무 피드백	피드백1					.707								
	피드백2					.711								
	피드백3					.688								
	피드백4					.703								
직무	직무1						.731							
	직무2						.711							
	직무3						.684							
	직무4						.712							
동료	동료1							.705						
	동료2							.701						
	동료3							.688						
	동료4							.702						
성취	성취1								.722					
	성취2								.717					
	성취3								.732					
	성취4								.701					
정서적 몰입	정서적1									.711				
	정서적2									.707				
	정서적3									.675				
	정서적4									.701				
유지적 몰입	유지적1										.698			
	유지적2										.704			
	유지적3										.722			
	유지적4										.717			
규범적 몰입	규범적1											.714		
	규범적2											.712		
	규범적3											.698		
	규범적4											.692		
직무 가치	가치1												.703	
	가치2												.701	
	가치3												.682	
	가치4												.692	
직무 능력	능력1													.702
	능력2													.708
	능력3													.723
	능력4													.705
	능력5													.691

6. 연구모형 적합도 분석

[표 5] 연구적합도분석

적합도 지수	기준	적합도 지수	판정 (우수,보통,미흡)
χ^2	p<0.05	211.80	보통
GFI	0.9 이상	0.92	보통
AGFI	0.9 이상	0.91	보통
NFI	0.9 이상	0.93	우수
NNFI	0.9 이상	0.91	보통
CFI	0.9 이상	0.92	우수
PGFI		0.65	보통
IFI	0.9 이상	0.95	우수
RFI	0.9 이상	0.91	보통
RMR	0.5 이하	0.029	우수
RMSEA	0.05~0.08	0.064	우수
Standardized RMR		0.043	보통

Ⅲ. 연구결과

[표 6] 연구 직접효과 분석-1

가설	경로	직접효과				채택여부
		Non-S.C	S.E	C.R (t-value)	p	
가설1-1	직무정체성→ 직무	0.293	0.111	2.640	***	채택
가설1-2	직무정체성→ 동료	0.135	0.101	1.337	0.115	기각
가설1-3	직무정체성→ 성취	0.349	0.100	3.490	***	채택
가설1-4	직무중요성→ 직무	0.342	0.101	3.386	***	채택
가설1-5	직무중요성→ 동료	0.291	0.101	2.881	***	채택
가설1-6	직무중요성→ 성취	0.331	0.101	3.277	***	채택
가설1-7	직무자율성→ 직무	0.344	0.101	3.406	***	채택
가설1-8	직무자율성→ 동료	0.203	0.100	2.030	***	채택
가설1-9	직무자율성→ 성취	0.338	0.101	3.347	***	채택
가설1-10	직무다양성→ 직무	0.148	0.101	1.465	0.121	기각
가설1-11	직무다양성→ 동료	0.341	0.100	3.410	***	채택
가설1-12	직무다양성→ 성취	0.361	0.101	3.574	***	채택
가설1-13	직무피드백→ 직무	0.311	0.101	3.079	***	채택
가설1-14	직무피드백→ 동료	0.197	0.101	1.950	0.146	기각
가설1-15	직무피드백→ 성취	0.339	0.100	3.390	***	채택

[표 7] 연구 직접효과 분석-2

가설	경로	직접효과				채택여부
		Non-S.C	S.E	CR (t-value)	p	
가설2-1	직무정체성→ 정서적몰입	0.315	0.110	2.864	***	채택
가설2-2	직무정체성→ 유지적몰입	0.328	0.100	3.280	***	채택
가설2-3	직무정체성→ 규범적몰입	0.331	0.101	3.277	***	채택
가설2-4	직무중요성→ 정서적몰입	0.295	0.100	2.950	***	채택
가설2-5	직무중요성→ 유지적몰입	0.317	0.100	3.170	***	채택
가설2-6	직무중요성→ 규범적몰입	0.321	0.100	3.210	***	채택
가설2-7	직무자율성→ 정서적몰입	0.312	0.101	3.089	***	채택
가설2-8	직무자율성→ 유지적몰입	0.323	0.100	3.230	***	채택
가설2-9	직무자율성→ 규범적몰입	0.319	0.101	3.158	***	채택
가설2-10	직무다양성→ 정서적몰입	0.248	0.101	2.455	***	채택
가설2-11	직무다양성→ 유지적몰입	0.241	0.100	2.410	***	채택
가설2-12	직무다양성→ 규범적몰입	0.262	0.101	2.594	***	채택
가설2-13	직무피드백→ 정서적몰입	0.305	0.101	3.020	***	채택
가설2-14	직무피드백→ 유지적몰입	0.382	0.101	3.782	***	채택
가설2-15	직무피드백→ 규범적몰입	0.291	0.100	2.910	***	채택
가설3-1	직무→직무가치	0.348	0.100	3.480	***	채택
가설3-2	직무→직무능력	0.338	0.100	3.380	***	채택
가설3-3	동료→직무가치	0.283	0.100	2.830	***	채택
가설3-4	동료→직무능력	0.302	0.100	3.020	***	채택
가설3-5	성취→직무가치	0.345	0.101	3.416	***	채택
가설3-6	성취→직무능력	0.335	0.101	3.317	***	채택

[표 8] 연구 직접효과 분석-3

가설	경로	직접효과				채택여부
		Non-S.C	S.E	CR (t-value)	p	
가설4-1	정서적몰입→ 직무가치	0.348	0.100	3.480	***	채택
가설4-2	정서적몰입→ 직무능력	0.351	0.100	3.510	***	채택
가설4-3	유지적몰입→ 직무가치	0.301	0.100	3.010	***	채택
가설4-4	유지적몰입→ 직무능력	0.297	0.100	2.970	***	채택
가설4-5	규범적몰입→ 직무가치	0.312	0.101	3.089	***	채택
가설4-6	규범적몰입→ 직무능력	0.327	0.101	3.238	***	채택
가설5-1	직무정체성→ 직무가치	0.317	0.100	3.170	***	채택
가설5-2	직무정체성→ 직무능력	0.321	0.100	3.210	***	채택
가설5-3	직무중요성→ 직무가치	0.347	0.100	3.470	***	채택
가설5-4	직무중요성→ 직무능력	0.301	0.100	3.010	***	채택
가설5-5	직무자율성→ 직무가치	0.315	0.100	3.150	***	채택
가설5-6	직무자율성→ 직무능력	0.317	0.100	3.170	***	채택
가설5-7	직무다양성→ 직무가치	0.293	0.100	2.930	***	채택
가설5-8	직무다양성→ 직무능력	0.311	0.100	3.110	***	채택
가설5-9	직무피드백→ 직무가치	0.294	0.101	2.911	***	채택
가설5-10	직무피드백→ 직무능력	0.305	0.101	3.020	***	채택

본 연구는 독립손해사정사의 직무특성이 직무만족과 조직몰입을 매개로하여 직무성과에 미치는 영향에 대한 심층적 연구가 주요한 목적이었다. 이를 위해 국·내외 문헌을 고찰하고 연구모형을 설정하였으며, 설문조사를 통해 실제적 검정을 하는 방식으로 진행하였다. 분석결과를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 직무특성 요인과 직무만족 요인과의 인과관계에서 직무특성의 직무정체성과 직무피드백은 동료제외한 다른 두 요인인 직무와 성취에 각각 유의미한 영향을 미쳤으며, 직무중요성은 세 요인 모두 유의미한 영향을 미쳤고, 직무자율성도 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무다양성은 직무를 제외한 다른 두 요인에게 유의미한 영향을 미쳤다.

이것은 직무정체성이 직무에 대한 담당자만의 독자성 및 업무의 고유성을 의미하기 때문에 동료와의 공유가 쉽지 않은 현실을 반영한 결과로 보여진다. 또한 직무피드백은 손해사정 직무처럼 전문성을 요구하는 분야일수록 피드백에 대한 부정적 성향을 보이고 있는 것으로 보아 적합한 연구결과가 도출된 것으로 간주해도 무방할 것이다. 독립손해사정사의 직무는 전문성을 요구하는 분야이며 이는 타부서와 또 동료 간에 직무독립성이 강한 특성을 보이기 때문에 나타난 결과로 보여진다. 따라서 구성원에게 독립된 공간제공, 자율성이 보장된 업무처리를 제공한다면 직무만족은 매우 크게 향상될 것이다.

둘째, 직무특성 요인과 조직몰입 요인과의 인과관계에서 직무특성의 모든 요인들은 조직몰입의 세 요인인 정서적, 유지적, 규범적 몰입에 정도의 순차적 차이는 미세하나 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직 내의 구성원들이 인지하는 몰입의 차원을 지속적으로 유지하고 이직을 막기 위한 제도적 조치가 연구될 필요가 있다고 할 것이다.

셋째, 직무만족 요인과 직무성과 요인과의 인과관계에서 직무만족의 모든 요인들은 직무성과의 요인인 직무가치와 직무능력에 모두 유의미한 영향을 미쳤다. 결국 독립손해사정사라는 전문성이 강한 업무처리의 특성과 무관하다고 할

수 없으며, 이를 통해 성취감을 높일 수 있는 조직차원의 시스템 구축이 요구된다.

넷째, 조직몰입 요인과 직무성과 요인과의 인과관계에서 조직몰입의 모든 요인은 직무성과의 요인인 직무가치와 직무능력에 모두 유의미한 영향을 미쳤다. 따라서 조직에 대한 애정이 지속되고 향상될 수 있도록 보상의 개념을 도입하는 방식 등 조직차원의 노력이 경주되어야 하겠다.

다섯째, 직무특성 요인과 직무성과 요인과의 인과관계에서 직무특성의 모든 요인들은 직무성과의 요인인 직무가치와 직무능력에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 직무중요성 요인이 타 요인들 보다 높은 영향 정도를 보이는 점은 손해사정 업무 자체가 갖고 있는 전문성과 복잡성의 표현으로 볼 수 있다.

IV. 결론

결론적으로, 본 연구에서는 독립손해사정 시장의 급격한 환경변화와 치열한 경쟁구조에서 비교우위를 확보하기 위한 노력의 일환으로 구성원의 직무특성에 대한 뚜렷한 이해와 확신이 직무만족과 조직몰입을 통해 궁극적인 직무의 성과로 이어진다는 점을 재확인하는 연구결과를 도출하였다. 아울러 본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 독립손해사정사만의 표준화된 직무매뉴얼 활용방안이 요구되어진다고 하겠다. 직무의 모호성으로 인한 혼선은 직무성과에 미치는 영향이 클 수밖에 없기 때문이다. 따라서 제도적으로 표준화된 매뉴얼의 활용을 통해 직무과부하나 직무혼선이라는 부정적 흐름을 예방할 수 있다고 할 것이다.

둘째, 직무성과 향상을 위해 구성원들이 직무에 만족하고 조직에 지속적으로 몰입할 수 있는 조직분위기 형성이 요구되어진다. 특히 독립적으로 움직이는 손해사정 업무의 특성을 탈피하여 동료와의 정보공유를 통해 최상의 성과 창출을 지향해야 할 것이다.

셋째, 이들 구성원들의 직무가치를 높이고 직무능력을 향상시킬 수 있는 주기적인 사내 교육프로그램의 운영과 지속적인 모니터링이 수반되는 정밀한 성과분석이 요구된다.

연구결과를 바탕으로 확인된 연구의 한계점 및 후속연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 설문표집 방식의 한계이다. 연구의 일반화와 객관성을 확보하기 위해 단순 설문지에 의존하기 보다는 심층면접방식을 가미한 보다 질적인 연구가 필요하다고 하겠다. 아울러 향후 연구에서는 조사기간도 손해사정 시장의 성수기와 비수기를 고려하여 다양하게 선정할 필요가 있다.

둘째, 지역편중성과 소규모 집단이다. 연구대상을 전국에 있는 독립손해사정사로 하였으나 손해사정사란 업무의 고유성과 전문성으로 인해 지역별로 환경이 다를 수 있는 관계로 편중성이 심하게 나타났으며, 회사규모도 3인 이하의 소규모업체가 주를 이루는 관계로 조직유효성을 논하기에 어려움이 따랐다. 또한 연구결과를 일반화하기에도 다소 무리가 따름으로 인해 향후 연구에서는 이에 대한 보완이 필요하다고 할 것이다.

셋째, 본 연구는 독립손해사정사의 직무특성이 직무만족과 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향을 중심으로만 한정되어 접근하였다. 향후 연구에서는 종속변수에 영향을 미칠 수 있는 변수들인 권한위임이나 자기효능감, 이직의도와 같은 보다 다양한 요인들을 반영하는 연구들이 필요하다고 하겠다.

〈참고문헌〉

- 곽용수·김동훈(2012), “손해보험사 직원의 직무스트레스 실증분석: 자동차보상 직원을 중심으로” 보험학회지, 93(1), pp.271-299.
- 김남현·송계층(2016), 인적자원관리, 초아출판사
- 김명규(2016), 손해사정이론, 학림출판사
- 김명규·이정호(2013), “손해사정사 보수기준 개편방안”, 소비자 보호를 위한 손해사정사제도 개편 어떻게 할 것인가?, 금융소비자원, pp.88-99
- 김선화·이영민(2013), “단시간 근로자의 직무만족과 조직몰입이 업무성과에 미치는 영향”, 인적자원관리연구, 20(2), pp.89-105.
- 김재태·유경진·최영진·김종원(2015), “손해사정회사 종업원의 직장만족 결정 요인 연구“ 한국재난정보학회논문집, 11(2), pp245 - 252
- 김정식·김현철(2012), “리더의 코칭과 부하직원들의 성과간의 관계에서 내재적 동기부여, 직무만족 및 직무몰입의 영향”, 대한경영학회지, 25(2). pp.675-695.
- 김정주(2014), “국내 손해사정사제도의 문제점과 개선방안”, 이슈와 논점 제 847호, 국회입법조사처, pp.1-4.
- 노형진(2014), SPSS를 활용한 조사방법 및 통계분석, 학현사
- 성대규(2012), 한국보험업법, 두남출판사
- Anderson, E., & Oliver, R.(1987), Perspectives on Behavior-based Versus Out-come-based Sales Force Control System, Journal of Marketing, 51(October), pp.76-88.
- Bitner. M. J., Brooms. B., & Tetrault. M.(1990), Measuring the Performance of Industrial Salespersons, Journal of Business Research, 10(3), pp.355-370.

Abstract

As with other industries, competition for a comparative advantage in the market is becoming more and more intense, and it is necessary to strengthen the informative capacity and professionalism of an Independent Claim Adjuster to meet the expectations of consumers who have already become much more knowledgeable through the Internet and with various social networking sites.

However, there is a shortage of research data that deals with the psychological aspects such as job satisfaction and organizational commitment, and as the importance of job performance is increasing in the rapidly changing situation of the non-life insurance market, it was decided that a study covering such aspects be initiated. In this study, we sought to establish a theoretical system to improve the job performance of independent claim adjusters by studying the relevance of job satisfaction and job performance through organizational commitment based on prior studies considering the characteristics of independent claim adjusters.

We thereafter conducted empirical research on independent loss assessment companies working at Damage Assessment Offices nationwide. And a total of 283 questionnaires were used. The questionnaire consisted of five parts, including demographic characteristics, job characteristics, job performance, job satisfaction, and organizational commitment questions of independent claim adjusters. Statistical analysis of the questionnaire consisted of reliability analysis, factor analysis, frequency analysis, and structural equation. Statistical processing for the empirical analysis was based on the SPSS 21.0 and AMOS 21.0 programs.

The following implications can be derived based on the results of the research model and research hypothesis. First, the decision to influence job performance through job satisfaction and organizational commitment should be

approached by strengthening autonomy and diversity in each duty the adjusters are assigned, and by reforming human resource management and organizational structure within the organization of claim adjusters. Second, it is necessary to develop an education system that can increase the job ability and job value of independent claim adjusters, and should be accompanied by a steady training program with reliable screening processes.

※ Key words : Independent Claim Adjuster, Job Characteristics,
Job Performance, Job Satisfaction, Organizational Commitment