

# 손해사정법인 사무원의 환경적합성이 이직의도에 미치는 영향\*

- 인보험 심사·조사업무 중심으로 -

(A Study on the Relationship between Environmental fit and  
Turnover Intention of Claims Adjusting System Employee)

---

최강해\*\* · 김명규\*\*\*  
Ganghae, Choi · Myungkyu, Kim

---

## <국문초록>

우리나라의 손해사정 제도는 지난 1977년 보험업법의 개정을 통해 보험사고로 인한 손해액을 신속·공정하게 조사하고, 소비자와 보험사 양자의 발생 가능한 분쟁을 사전 예방하고자 만들어진 제도이다. 이러한 손해사정은 손해사정사라는 전문자격인으로 하여금 업무를 수행토록 하고 다양한 유형으로 운영되는 손해사정 실무를 담당하는 보조인(사무원)이 실질적인 업무를 수행하고 있다. 따라서 손해사정업무의 효과 및 효율적 업무 진행 등은 업무 사무원의 근무 등 적합성과 매우 관련이 있음에도 불구하고 관련 연구는 찾아보기 힘든 실정이다.

이 연구는 한국 보험업의 가장 기초적 구성원이라 할 수 있는 손해사정업무 사무원을 대상으로 환경적합성이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다. 연구결과로 직장 구성원의 경우 최근 근무 경향이 인적 관계 보다는 직무

---

\* 본 논문은 주저자 최강해 박사학위논문 제출을 위해 작성한 것임

\*\* 주저자, 손해사정사, 파란손해사정(주) 대표

\*\*\* 교신저자, 목원대학교 금융보험부동산학과 교수

투고일: 2017. 6. 22. 심사일: 2017. 07. 07. 게재확정일: 2017. 7. 18.

와 직장이 그리고 책임감 등이 손해사정업무 사무원에게는 중요한 요인인 것으로 분석되었다. 결론적으로 손해사정업계는 효율적이고 더 좋은 성과를 위해서는 사무원이 인식하는 조직적합성과 직무적합성을 높일 수 있는 방안의 마련이 시급하다고 할 것이다.

※ 국문 주제어 : 손해사정업무 사무원, 조직적합성, 직무적합성, 상사적합성, 동료적합성, 이직의도

## I. 서론

개개인들의 경제·사회생활은 예측할 수 없는 사고 발생으로 끊임없는 위협을 받고 있다. 이러한 사고에는 지진·풍수해 등과 같이 절대적으로 방지할 수 없는 것도 있고, 교통사고·화재 등과 같이 상대적으로 방지할 수 없는 것도 있다. 보험제도는 적극적으로 이러한 사고 발생을 방지하고자 하는 것이 아니라, 사고 발생으로 인한 경제적 필요를 충족시키는 것을 목적으로 한다. 보험제도는 이러한 목적을 달성하기 위하여 다수의 동질적이고 독립적인 위험단위가 보험단체를 구성하고 합리적으로 산출된 보험료로 공통준비재산을 형성하고, 단체의 구성원 중에 우발적 사고가 발생하였을 때에 그것으로부터 보험금을 받아서 경제적 불안에서 구제를 받을 수 있는 제도이다.

보험은 복잡하고 다양한 보험사고로 인한 인적·물적 손해를 평가하여 이를 기준으로 보험금이 산정된다. 보험금의 산정 및 지급에 있어서 가해자 및 피해자 양자의 피해 회복과 분쟁 예방이 필요한데 이러한 업무를 담당하는 전문영역이 손해사정이다.

손해사정은 보험사고로 인한 손해액을 신속·공정하게 조사하고, 소비자와 보험사 양자의 발생 가능한 분쟁을 사전에 예방하고자 만들어진 제도로서 지난 1977년 보험업법의 전문개정시 제도를 도입하게 된다. 이러한 손해사정은 손해사정사라는 전문자격인으로 하여금 업무를 담당토록 하고 있고, 업무수행 형태에 따라 고용손해사정사와 독립손해사정사로 구분되는데, 전자는 보험회사에 고용된 경우를 후자는 보험회사에 고용되지 않고 독립하여 손해사정을 업으로 영위하는 경우를 말한다.<sup>1)</sup> 독립손해사정사는 다시 손해사정업무를 위탁을 받는 주 업무대상이 보험회사, 보험소비자에 따라 성격을 달리하는데, 현행 보험업법령 및 보험업감독규정 등에서 이를 명확히 구분하고 있지 않고 있다. 그리고 손해사정사는 개인 또는 법인과 업무영역별로 운영되고 있으며, 손해사정법인에는

1) 보험업감독규정 제9-12조에서 규정하고 있는 손해사정사는 그 업무수행 형태에 따라 고용손해사정사(보험회사에 고용된 손해사정사)와 독립손해사정사(보험회사에 고용되지 않고 독립하여 손해사정을 업으로 영위하는 손해사정사)로 구분하고 있다.

손해사정업무를 보조하는 실무 사무원들이 업무에 종사하고 있다.<sup>2)</sup> 손해사정이 라는 전문 영역에서 실질적인 업무를 수행하는 손해사정업무 사무원은 중요한 역할을 담당하고 있다고 할 수 있다. 그러나 사무원은 별다른 법적 지위 없이 업무를 담당하고 있는데, 예를 들어 단순 직원이라는 의미로 호칭되는 등 불합리한 대우 등이 존재한다. 이러한 불합리한 대우는 당사자뿐만 아니라 같은 구성원, 상급자에게도 영향을 미칠 수 있으며, 결국에는 조직에게도 부정적 영향을 주기도 한다. 또한 전문가인 손해사정사와는 달리 사무원은 다른 소수 내지 다수의 구성원과 함께 하기 때문에 환경에 대한 적합여부를 그리고 과연 자신의 직무가 적합한지, 상사 내지 동료와의 관계 인식에 따라서 부정적 인식을 가질 수 있으며, 경우에 따라서는 이직까지 고려하는 등 조직 내지 다른 구성원에게 악영향을 미칠 수 가능성도 있다.

이 연구에서는 그 대상을 보험회사로부터 위탁받는 손해사정법인의 인보험 심사·조사업무 사무원들을 대상으로 손해사정법인이라는 하나의 조직 내의 구성원인 사무원의 환경 적합성이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보고자 한다. 여기에서 환경 적합성이란 조직·상사·동료·직무 적합성으로 구성하였다.

이 연구를 통해 손해사정업무 사무원의 환경 적합성과 이직의도의 관계를 근거로 사무원과 손해사정업무의 발전적 방향을 제시하고자 한다. 비록 이 연구가 대상, 지역, 연령 등에서 일정한 한계 사항으로 지적 될 수 있겠지만, 손해사정업무 사무원의 관련 연구가 거의 없다는 점에서 의미가 있을 것이다.

---

2) 보험업법 제186조제3항에서는 ‘보조인’ 으로 명칭하고 있으나, 여기서는 ‘사무원’ 이라 한다.

## II. 연구의 이론적 배경

### 1. 손해사정 제도 및 업무 사무원

#### 1) 손해사정 제도

손해사정 제도는 보험사고 발생 시 손해액 및 보험금의 사정이 보험회사에 의하여만 이루어질 경우 보험계약자·피보험자·보험수익자나 피해자 등의 권익이 침해 될 수 있다는 우려에서 전문가격인이 중립적인 위치에서 관련 업무를 담당하게 하여 전문적이고 공정하고 합리적인 보험금을 산출하기 위한 제도이다(보험법률, 2001, 69)<sup>3)</sup>. 손해사정사의 주요 업무는 보험업법 제188조에서와 같이 손해발생 사실의 확인, 보험약관 및 관계법규 적용의 적정성 판단, 손해액 및 보험금 사정과 업무와 관련된 서류의 작성·제출 대행 및 업무수행과 관련된 보험회사에 대한 의견의 진술의 업무를 한다. 또한 보험업법 제189조에서는 손해사정의 의무로 손해사정서의 작성·교부 의무, 보험회사 및 의뢰인에게 손해사정서의 중요한 내용 고지(설명) 의무, 손해사정업무 수행 시 보험계약자와 그 밖의 이해관계자들이 이익을 부당하게 침해해서는 아니 되는 일정 행위를 명시하고 있다.

한편, 보험업법 제155조 본문에 손해사정사란 보험계약에서 정한 보험사고가 발생한 경우 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정을 수행하는 자를 말한다. 손해사정 제도는 1977년 보험업법 개정을 통해 자격요건을 갖춘 자에게 손해사정 업무를 수행하도록 함으로써 보험자와 보험소비자간 발생할 수 있는 분쟁을 최소화하고 전문적인 손해사정 업무의 추진을 위해 도입되었다. 보험업법 제185조에 따라 대통령령으로 정하는 보험회사는 손해사정사를 고용하여 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정에 관한 업무를 담당하게 하거나 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자를 선임하여 그 업무를 위탁해

3) 김명규(2001), “손해사정업무는 사실상 보험사업자가 하고 있어”, 보험법률, 보험신보사, 손해사정 제도에 대한 일반론적 정의이다.

야 한다. 손해사정사에게 업무를 위탁해야 하는 보험회사는 손해보험상품을 판매하는 보험회사와 제3보험 상품을 판매하는 보험회사이다. 특히 제3보험상품은 손해보험회사는 물론 생명보험회사에서도 판매하고 있기 때문에 2011년 이후에는 생명보험회사도 손해사정사 고용이 의무화 되었다.

## 2) 손해사정업무 사무원

현재 손해사정사가 업무를 수행하는 과정에서 손해사정사의 업무를 보조하는 자를 ‘보조인’이라 하는 데, 실무에서는 ‘사무원’이라 부른다.

보험업법 제186조 제3항에서 손해사정사는 금융위원회가 정하는 바에 따라 업무와 관련된 보조인을 둘 수 있다. 즉 손해사정사는 모든 업무를 본인이 직접 수행하는 것이 어렵기 때문에, 손해사정업무를 수행하기 위하여 필요한 경우 금융감독원장에 정하는 기준에 해당하는 자를 보조인으로 활용할 수 있도록 하고 있다(보험업감독규정 제9-15조 제1항). 이에 따라 보험업감독규정 금융감독원장은 손해사정업의 질서유지 등을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 보조인의 수, 업무범위 등 보조인의 관리에 관한 사항을 정할 수 있으며(보험업감독규정 제9-15조 제2항), 보조인의 업무상 행위는 그를 활용한 손해사정사의 행위로 본다(보험업감독규정 제9-15조 제3항). 보조인의 업무상 행위를 손해사정사의 행위로 본다는 조항은 손해사정 업무수행 과정에서 발생하는 책임소재를 보조인에게 돌리는 것을 방지하기 위한 것이다(성대규, 2012: 738).

보험업감독업무시행세칙 제6-21조에서 손해사정업무에 종사하고 있는 고용 손해사정사는 종별 구분에 따라 1인당 2인 이내의 보조인을 활용할 수 있으며, 독립손해사정사는 종별 구분에 따라 1인당 5인 이내의 보조인을 활용할 수 있다.<sup>4)</sup> 보조인의 업무범위는 ① 손해발생시 확인의 보조, ② 손해액 및 보험금 사정의 보조, ③ 그 밖의 손해사정사의 사무보조로 규정하고 있다.

사무원의 자격은 보험업법 제186조에 따라 손해사정사는 금융위원회가 정하

4) 보조인 제도의 정착까지 독립손해사정사는 종별 구분에 따라 2015년 12월 31일까지는 1인당 10인 이내, 2017년 12월 31일까지는 1인당 7인 이내의 보조인을 활용할 수 있다.

는 바에 따라 업무와 관련된 보조인을 둘 수 있으며, 필요한 경우 금융감독원장에 정하는 기준에 해당하는 자를 보조인으로 활용할 수 있도록 하고 있다.

실제 보험업감독업무 시행세칙 제6-12조에서는 손해사정업무가 보조인을 활용하고자 할 때 그 현황을 신고하도록 하고 있으며, 같은 규정 제6-21조에서는 보조인의 자격을 규정하고 있다. ① 해당분야별 손해사정사 시험의 제1차 시험 합격한 자, ② 보험업감독규정 제54조 제1항의 기관에서 2년 이상 해당 손해사정업무에 종사한 경력이 있는 자, ③ 보험연수원, 손해보험협회 및 보험업법 제178조의 규정에 의한 손해사정단체 및 보험요율 산출기관에서 시행하는 해당분야별 손해사정에 관한 연수과정을 이수한 자, ④ 4년제 대학교 보험관련학과 졸업자의 요건 중 한 가지 이상을 충족해야 한다.

손해사정업무 사무원 현황은 2013년 1월말을 기준으로 <표 1>과 같다. 고용 손해사정의 사무원은 13,000명, 보험회사 위탁손해사정 사무원은 8,300명, 소비자 독립손해사정 사무원은 1,500명으로 통 22,800명이다.

이 연구에서는 보험회사 위탁손해사정 사무원을 대상으로 사무원의 환경적합성이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보하고자 한다.

<표 1> 손해사정사 및 사무원 현황

(기준: 명)

	고용 손해사정	보험회사 위탁 손해사정	소비자 독립 손해사정	합계
사무원(보조인) (전문인 포함)	13,000	8,300	1,500	22,800
손해사정사	2,897	1,480	807	5,184
계	15,897	9,780	2,307	27,984

출처: 금융감독원(2014)

## 2. 환경적합성, 이직의도

### 1) 환경적합성

#### (1) 개념

환경적합성(Environment fit)이란 조직 구성원이 환경의 특성에 일치하여 상호 보완 작용이라고 할 수 있다. 조직 내에서 구성원은 다양한 구성요소와 상호작용을 하며 조직 구성원 이전에 개인적으로 조직 내에서는 구성원이라는 지위를 갖게 되는데 각각 유사한 특성 내지는 이질적 특성이 나타날 수 있다. 개인 또는 구성원이 조직 내에서 상호 보완적일 경우 조직과 구성원 그리고 개인은 적합적 특성이 높아지게 된다는 것이다. 또한 결과론적으로 조직의 효과성 내지 생산성에도 상당한 영향을 미칠 수 있다. 만일 개인 또는 구성원으로서의 지위에서 조직에 대한 이질적 특성이 높을 경우 이는 이직의도 성향에 영향을 미칠 수 있다<sup>5)</sup>. 조직 적합성 유형은 구성원과 조직 환경에 따라서 다양한 유형으로 구분할 수 있다. 예를 들면, 구성원-직무적합성(person-job fit), 구성원-직업적합성(person-vocation fit), 구성원-상사적합성(person-supervisor fit), 구성원-동료적합성, 구성원-집단적합성 등을 들 수 있다(Kristof, Zimmerman and Johnson, 2005: 285; 김동희, 2005: 19). 이러한 유형에 대해 Lauver and Kristof(2001)와 Kristof et al(2005)의 결과에 따르면 구성원-직무적합성은 직무 만족과 조직몰입에 긍정적 영향을 미치고 그 결과 이직의도에 반대적 영향을 미친다는 것이다. 이 연구에서 환경적합성에 대해 하위변인으로 조직·직무·상사·동료 적합성으로 구성하였다<sup>6)</sup>.

- 
- 5) 물론 조직에 따라서 개인 또는 구성원으로서 상호 보완적 특성을 갖지 못하거나 이질적 특성이 상당할 지라도 이직의도에 영향을 미치지 않을 수 있다. 예를 들어, 한국의 상황에서 대기업, 고위 공무원에 입직하였을 경우 이직의도는 갖고는 있지만 쉽게 이직할 수 없는 상황을 그 예라고 할 수 있다.
- 6) 이 연구에서는 직업적합성과 집단적합성은 제외하였다. 직업적합성은 이직의도와 관련되는 개념이기 때문이고, 손해사정업무 성격상 사무원이라는 지위에서는 집단 유형별 구분으로 특성이 나타나지 않기 때문이다.



## (2) 분류<sup>7)</sup>

### 가) 조직적합성

조직적합성(Organization fit)이란 구성원과 조직의 적합도로서 개인이 조직을 선택하는 경우 가장 먼저 고려되는 부분이며, 이후 조직 구성원으로서 담당 업무의 적응 능력, 주변 구성원과의 관계정도의 인식을 의미한다(Kristof, 1996). 조직적합성에 대해 Kristof(1996), Montgomery(1996)는 개인과 조직 목표, Vancouver, Millsap and Peters(1994)는 개인과 조직의 믿음 사이에 일치를 기초로 조직이 구성원의 요구에 대한 반응 그리고 조직의 목표가 구성원에게 적합한 정도에 따라 여러 부분에서 다양한 효과를 나타내는 것으로 보고 있다. 특히, 결과적 측면인 조직성과의 경우 그 차이가 상당하다는 것이다(Bowen, Ledford and Nathan, 1991). 또한, 조직 내 구성원 간 기초적 유대·신뢰관계 형성부터 조직 내 자율적 규범 등 심리적 교환관계가 성립 가능하며 조직 내 구성원 간 사회화 발생의 원인으로 나타나기도 한다(Cable and Parsons, 2001; 정효선).

### 나) 직무적합성

직무적합성(Job fit)은 개인적 특성이라 할 수 있는 직무역량, 심리적 욕구 등이 담당하고 있는 직무와의 특성 관계의 부합정도를 의미한다(Edwards, 1991). 직무에 대해서는 두 가지로 구분한다. 먼저 조직 구성원이 직무를 수행하는 경우 필요한 지식·기술·능력과 같은 형식적 직무적합성과 구성원 개인의 욕구충족·선호도와 같은 직무 속성에 대한 개인 만족도이다. 양자의 경우 개인-조직면에서 형식적·실질적 상호 필요성이 강조되기 때문에 두 가지 요인이 포함되어 연구가 진행되고 있다(Caldwell and O' Reilly, 1990; Edwards, 1991; 김병호, 2015: 54). 또한 직무적합성은 직무만족, 직무스트레

7) 적합성의 연구 영역은 조직 환경과 관련되어 구성원의 조직적합성(Organization fit)·직업적합성(Vocation fit)·직무적합성(job fit)·상사적합성(Supervisor fit)·집단적합성(Group fit) 등으로 다양하게 적용되어 왔다.

스, 동기 부여와의 관계에 대해 대부분의 연구가 진행되고 있다. 직무 적합성은 조직적합성과 함께 이직의도와의 관계 설정 결과 이직의도를 더 잘 예측하는 변인으로 나타나고 있다(성지영·박원우·윤석화, 2008: 5). 따라서 직무 적합성은 구성원이 직무를 보다 더 잘 수행하며, 조직에 대한 헌신과 몰입에 긍정적 결과를 이끌게 된다.

#### 다) 상사적합성

상사적합성(Person-supervisor fit)이란 개인과 개인의 적합성에 상사라는 사회적·대인적 환경 적합도를 의미한다. 상사와의 관계에서는 개인적 차원의 가치·성격 등의 관계(Colbert, 2004)와 부하 측면에서 조직의 효과를 위한 관계(Witt, 1998)로 연결된다<sup>8)</sup>. Meglino, Ravlin & Adkins(1992).는 상사-부하는 ‘일’에 대한 가치를 유사하게 인지하기 때문에 가치적합성의 관계가 높아야 하며 이는 조직 성과면에 긍정적 결과로 연결된다고 한다. 한편, 상사와의 적합성 연구의 경우 일반적으로 종합적 성격으로 가치·성격·목표가 종합적으로 구성되어 연구가 진행되고 있다. 세부적으로 조직·직무·상사·동료 관계 적합성을 비교 연구 대상으로 인용되고 있는 실정이다. 상사의 경우 지위적 측면에서 리더십을 요구하게 되어 상사와의 적합성에 대해 LMX이론을 적용하여 가치 등의 연구가 진행되고 있다<sup>9)</sup>. 일반적으로 상사와의 적합성 관계의 경우 이직의도와는 부(-)관계가 있으며, 다양한 만족도 연구의 경우 상사에 대한 만족도가 조직 효과를 위한 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 보고 있다(Kritof, 2005; 김병호, 2015: 53).

#### 라) 동료적합성

동료적합성(Group fit)이란 조직 내 구성원과의 사회적 상호작용 결과 나타나는 질적 수준의 정도를 의미한다(이상호 등, 2015). 동료관계는 조직이라는 사회

8) 개인적 차원의 가치·성격적 측면의 경우에도 조직에서의 활동 등 결과론적으로 직무에 영향을 미치게 되므로 개인-부하라는 지위 관계를 하나의 동질적인 것으로 보아야 한다.

9) 향후 손해사정업무 사무원들의 LMX 이론 연구가 필요할 것이다.

에서 동료 상호 간 정보 교환 등 직무를 행하며 인식하는 친밀감·의존도 등과 함께 신뢰까지 형성하게 된다. 이는 정서적면에서 구성원간 다양한 분야에 영향을 미치게 되는데, 긍정적 관계의 경우 직·간접적으로 개인적·조직적 차원에 높은 질적 수준의 결과가 나타나는 반면 그렇지 못할 경우 부정적 결과를 초래하게 되며 심지어 이직의도에도 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(호민·곽원준, 2016: 288~290). 동료적합성은 상호간 공유되는 공간에서 상호간 지지와 함께 친밀감과 의무감 등에 영향을 교환하고 관계 발전 및 신뢰에 까지 영향을 준다. 또한 상호 간 어려운 일에 봉착 하였을 경우 관심과 애정 등의 정서적 지원으로 일을 해결하는데 긍정적 에너지를 주게 된다(박상언, 2009).

## 2) 이직의도

이직의도에 있어서 이직(turnover)이란 현재의 조직에서 벗어나 다른 조직으로 옮겨가는 것을 의미하는데, 광의와 협의의 의미로서 그 범위에 따라서 다음의 두 가지로 구분한다.

첫 번째 광의의 의미로서 이직이란 구성원이 조직에 입사할 때부터 퇴사할 때까지의 모든 과정을 포함하는 것으로서, 입직(accession)과 이직을 포함하는 개념이다. 이직은 지역, 산업, 직종 및 동일 직장 내에서의 계층 간 이동을 포함한다. 또한 중간 과정에서 발생할 수 있는 질병, 사망, 휴직 등 모두 포함하는 개념이다(박경규, 1997).

두 번째는 협의의 의미로서 단일 회사에서 구성원 지위를 종결 후 다른 회사로 옮겨 가는 과정만을 의미한다. 대부분의 연구에서는 이직을 협의로 해석하여 조직 이탈행위로 정의하고 있다(김동희, 2016: 28).

의도란 목표 달성을 위해 특정 행동을 실행하려는 것으로서 행동에 영향을 미치는 심리적 상태를 의미한다. 따라서 이직의도란 조직의 구성원 지위를 포기하고 현재 소속된 직장을 떠나려는 의사 정도로서, 행동으로 나타나지 않은 이직에 대한 개인의 심리적 태도나 경향이라 정의할 수 있다. 또한 구성원이 현재의 조직에서 이탈하여 다른 조직으로 옮겨가는 것으로서 직장·직종을 포

함하며, 미래에 자신의 조직 이동에 대해 미리 예상 가능한 상태를 포함하기도 한다(Vandenberg, 1999; 김동희, 2016: 28).

이직 의도는 조직을 이탈하려는 의사인데 실제 결과적으로 조직과의 관계가 종료되는 경우 내지 단순한 의사만 갖고 있는 경우 등 다양하게 존재한다. 결과적 측면에서 조직과의 관계가 종료되는 경우 소속되어 있는 조직에 긍정·부정 양자가 다르게 나타날 수 있지만, 단순히 의사만 가지고 있는 경우 구성원에게 해당하는 업무 등 조직에 부정적 영향을 미치게 된다. 다만, 이직에 영향을 미치는 결정적 요인으로서 Cotton and Tuttle(1996)은 다음과 같은 요인을 제시하고 있다.

첫째는 환경적 요인이다. 이직환경 요인은 고용에 관한 의지, 실업률, 취업 가능성, 노동 조합 유무 등이 제시되고 있다.

두 번째는 직무관련 요인으로서 보수, 업무 성과, 직무 만족도, 상사·동료 관계, 승진 기회 등 개인의 내재되어 있는 조직에 대한 요인이다.

세 번째는 개인적 요인으로서 일반적으로 인구사회학적 특성 등이다. 이러한 요인들은 대부분 독립변수로서 종속변수인 직무만족과 조직몰입에 대한 연구가 진행되고 있다.

이 연구에서 이직의도는 직장을 떠나려는 의사 정도로서 결과적으로 다른 조직으로 이탈 결과까지 포함한다. 이직의도는 직무만족도와 반비례 관계이고, 스트레스와는 정비례 관계인데, 조직의 목표는 결과적으로 효율성·생산성 등이 높아야 하기 때문이다. 이직의도는 구성원과 조직에 있어 <표 2-3>과 같은 결과를 가져 올 수 있다.

<표2> 이직의도의 구성원과 조직에 대한 결과

	구성원	조직
상호 긍정 결과	+	+
상호 교차 결과	+	-
	-	+
상호 부정 결과	-	-

Wasmuth and Davis(1983)는 이직은 HRM 측면에서 조직 외적 성향으로서 지속성·객관성·기준성이 적용되어야 한다는 구성요소를 제안하고 있다. 이에 대해 이직의 기준은 다양하게 구분할 수 있다. 먼저 이직의 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직(Price, 1977), 조직의 통제 여부에 따라 회피 이직과 회피불가능 이직, 조직에 대한 영향으로 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 구분한다(Dalton et al, 1982). 이러한 이직의 구분은 접근방법에 따라 다양한데 결과적으로 이직의도가 조직과 구성원 간 네 가지 결과를 나타낼 수 있다.

### 3. 선행연구

개인- 환경 적합성에 관한 연구에서는 개인- 직무, 개인- 조직, 개인- 상사 적합성으로 차원을 분류(Kristof, 1996)하거나 개인- 직무, 개인- 조직, 개인- 집단, 개인- 상사 적합성으로 분류한 연구(최명옥·유태용, 2005; 정진철·박현정·김성만, 2007; Kristof, Zimmerman and Johnson, 2005; Chuang, Shen and Judge, 2016)가 있고, 개인-직무, 개인- 상사, 개인- 동료, 개인- 조직 적합성의 차원으로 측정된 연구(한계숙·이서구, 2009)도 이루어져 왔다.

손해사정업계에서는 이 연구와 유사한 선행연구는 찾아 볼 수 없으며, 유사 분야인 보험업계에서는 김동희(2015)의 연구가 있다. 그는 보험설계사의 성격요인과 개인-환경적합성이 이직의도에 미치는 영향 연구에서 동료적합성과 조직적합성이 이직의도를 낮추는 요인임을 제시하고 있다. 기타 선행연구를 살펴보면 이용기·이두진·정규엽(2006), 강영순(2012), Lauver and Kristof(2001), Verquer, Beehr and Wagner(2003), Kristof et al(2005), Vilela, Varela and Fernandez(2008), Greguras and Diefendorff( 2009), 제민지·김영국(2010)의 연구에서는 개인-환경적합성은 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고 있다. Ashforth and Humphrey(1993)는 구성원 자신의 가치와 조직 환경과의 적합성이 있는 경우 심리적 안정감에 긍정적 영향을 미치며, 그렇지 못할 경우 반대적 결과로서 이직의도에 영향을 주는 것으로 보고 있다. 김우진(2013)은 호텔 근무자를 대상으로 환경적합성에 대해 연구를 진행하였는데 이직의도에 부(-) 영향을 미치는 것으로

나타났으며, 자아효능감은 직무적합성과 이직의도 변인을 조절하는 결과를 제시하고 있다. 양지혜·김종인(2013)은 비서근무자를 대상으로 조직적합성과 직무적합성은 이직의도에 부(-) 영향을 주는 것으로 보고 있다. O' Reilly, Caldwell, and Barnett(1991)은 개인-직무적합성은 이직의도를 낮추는 결과를 제시하였으나, 이인석·백종훈·전무경(2010)은 은행 종사원을 대상으로 직무적합성과 이직의도에 대해 부정적 관계가 있음을 제시하고 있다. Meglino, Ravlin, and Adkins(1992)은 동료간의 유사한 선호도를 가진 사람과 근무할수록 조직구성원 개인의 이직의도가 감소한다고 밝히고 있다. 이재국(2004)은 학원 강사를 대상으로 한 연구에서 상사적합성은 이직의도에 큰 영향을 주는 것으로, 김세은·김정수·이지연·이혜은(2012)은 콜센터 상담원을 대상으로 동료적합성이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구를 검색한 결과 손해사정업계의 연구논문은 전혀 없는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 환경적합성으로 조직적합성·직무적합성·상사적합성·동료적합성으로 연구 설계하여 동료적합성과 이직의도 관계를 그리고 자아효능감을 매개변수로 설정하였다는 점에서 선행연구와 차별성이 있다.

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구의 틀 및 가설

이 연구는 보험산업의 발전에 따라 시대적 자격요구인 손해사정업무에 근무하는 사무원의 환경적합성과 이직의도를 알아보기 위한 연구이다. 앞에서 논의한 이론적 배경을 바탕으로 손해사정업무 환경적합성과 이직의도를 요인으로 구성하여 연구를 진행하였다. 환경적합성의 하위변인으로 조직적합성, 직무적합성, 상사적합성, 동료적합성으로 구분하였으며 종속변수는 이직의도이며 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 
- 가설 1. 손해사정업무 사무원이 인식하는 조직적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 손해사정업무 사무원이 인식하는 직무적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 손해사정업무 사무원이 인식하는 상사적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 손해사정업무 사무원이 인식하는 동료적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 

## 2. 연구 대상 및 방법

연구의 진행을 위해 우리나라의 손해사정업무 사무원을 조사대상으로 층화하여 추출한 후 각 층에서 무작위로 표본 추출하였다. 이때 각 층의 크기를 고려한 비례층화방법을 사용하였고, 통계분석 시 각 층의 크기에 비례하도록 설계하였다. 설문조사는 2017년 1월3일부터 2월 28일까지 연구자가 직접 전국을 대상으로 조사하였다.

## 3. 변수의 조작적 정의와 측정도구

### 1) 환경적합성

인간은 주어진 환경에 영향을 주고받으며 행동을 하게 된다. 개인-환경 상호간 특성이 일치 내지 유사한 경우인 상호일치 적합성과 상호간 부족한 부분을 보완한다는 상호보완 적합성으로 구분한다. 한편, 수요-공급입장에서 개인과 환경을 상호 보완 및 적합성으로 접근하기도 한다. 이 연구에서 가설을 검증하기 위해 독립변수는 환경적합성과 하위변인인 조직적합성·직무적합성·상사적합성·동료적합성과 관련 내용을 근거로 구성하였다. 조직적합성은 개인-조직에 있어서 양자의 유사한 특성 내지 부족한 부분을 충족 시켜주는 적합성을 의미하며, 상호 성격, 태도, 가치 등의 유사성을 나타낸다. 직무적합성은 직무를 수행하는데 필요한 지식·기술·능력 그리고 개인적 욕구 충족도를

나타낸다. 상사적합성은 상사와의 관계에서 개인적 차원의 가치와 성격 등의 관계를 의미하며, 동료적합성은 구성원간의 질적 수준의 상호작용 결과를 의미한다. 이러한 개념을 중심으로 측정도구는 <표 3-2>와 같다. 측정도구의 척도는 Likert 5점 척도이다.

<표 3> 환경적합성 측정도구

평가 요소	순번	세부설문항목	출처	
환경적합성	조직 적합성	1	우리 회사의 특성은 나의 성격적 특성과 비슷한 점이 있다	Kristof et al.(2005), Chuang et al(2016), Sherony and Green(2002) 한계숙·이서구(2009)
		2	우리 회사와 나는 서로 공통되는 부분이 많다	
		3	우리 회사의 경영 철학은 나의 평소 생각이나 철학과 일치한다	
		4	우리 회사가 추구하는 가치는 평소 내가 추구하는 가치와 잘 맞는다	
		5	우리 회사의 이미지가 바로 내 이미지인 것 같다	
		6	우리 회사의 운영방식은 내가 추구하는 바와 잘 맞는다	
	직무 적합성	7	내가 하고 있는 일은 평소 내가 가진 흥미나 관심사와 잘 맞는다	
		8	내가 하고 있는 일은 내가 추구하는 목표를 이루기에 적합하다	
		9	내가 하고 있는 일은 내가 추구하는 가치관을 반영하고 있다	
		10	내가 하고 있는 일은 내 능력을 발휘하기에 적합하다	
		11	내가 하고 있는 일은 나의 욕구를 충족시켜 준다	
		12	내가 하고 있는 일은 내 적성과 잘 맞는 편이다	
	상사 적합성	13	팀장과 나는 서로 공통되는 특성, 유사한 관심사가 많다	
		14	팀장은 전반적으로 나와 성격이 잘 맞는다	
		15	팀장과 나는 가치관이 서로 비슷하다	
		16	팀장과 나는 일하는 방식이 잘 맞는다	
		17	팀장과 나는 일에서 추구하는 목표가 비슷하다	
		18	팀장과 나는 행동하는 방식이 비슷하다	
	동료 적합성	19	동료와 나는 비슷한 관심사를 갖고 있다	
		20	동료와 나는 성격이 잘 맞는다	
		21	동료와 나는 가치관이 서로 비슷하다	
		22	동료와 나는 일처리 방식이 잘 맞는다	
		23	동료와 나는 일을 하면서 추구하는 목표가 비슷하다	
		24	동료와 나는 일하는 방식이 비슷한 점이 많다	



## 2) 이직의도

이직의도는 현재의 조직에서 구성원임을 포기하고 외부로의 이동을 의미한다. 이러한 이직의도는 타인의 조정이 아니라 조직구성원이 자발적 의지로 조직을 떠나려는 의도로서 직장을 떠나거나 동일한 직장내에서 이직하는 경우도 포함한다. 물론 손해사정업무에서는 단일한 조직만이 존재하므로 이 연구에서는 현 직장을 떠나 다른 직장으로 옮겨가는 것을 의미한다. 이 연구의 진행을 위해 이직의도의 측정도구는 <표 3-3>과 같다. 측정도구의 척도는 Likert 5점 척도이다.

<표 4> 이직의도 측정도구

평가 요소	순번	세부설문항목	출처
이직 의도	1	나는 종종 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다.	Molbey (1977), 차인성 (2015)
	2	이 직장에서 계속 근무해도 내가 얻는 것이 별로 없다	
	3	다시 직장을 선택한다면 현재의 직장을 선택하지는 않을 것이다.	
	4	이직을 계획하고 있으나 조건과 상황이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다.	
	5	다른 업무를 한다하더라도 현재의 직장을 그만두고 싶다.	

## IV. 연구 결과

### 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구에 참여한 응답자의 특성을 살펴보면 <표 5>와 같다. 먼저 성별에 있어서는 남성 350명(56.6%), 여성 268명(43.4%)으로 남성의 비율이 조금 더 높은 것으로 나타났다. 연령별 분포는 30대 337명(54.5%), 20대 205명(33.2%), 40대 57명(9.2%), 50대 19명(3.1%)순이었고, 결혼 여부에 있어서는 기혼자가 216명(35.0%)으로 미혼자 402명(65.0%)보다 높은 비율을 보였다. 근무기간은 1년 미만 255명(41.3%), 1~3년 미만 205명(33.2%), 3~5년 미만 86명(13.9%), 5~7년 미만 53명

(8.6%), 7~10년 미만 15명(2.4%)이었다. 주요 업무의 경우 보험조사 251명(40.6%), 보험심사 289명(46.8%), 기타 78명(12.6)로 조사되었다. 학력은 고졸 이하가 1명(0.2%), 고졸 53명(8.6%), 대졸 555명(89.8%), 대학원 이상 9명(1.5%)으로 나타났다. 응답자들의 거주지를 확인해본 결과 서울 272명(44.0%), 인천·경기 215명(34.8%), 강원 10명(1.6%), 대전·세종·충남 30명(4.9%), 충북 2명(0.3%), 대구·경북 22명(3.6%), 부산·경남 27명(4.4%), 광주·전남 17명(2.8%), 제주 2명(0.3%), 기타 1명(0.2%)로 조사되었다. 월 평균 가구소득에 있어서는 501만원이상 122명(19.7%), 401~500만원 62명(10.0%), 201~300만원 239명(36.7%), 301~400만원 92명(14.9%), 100~200만원 100명(16.2%), 100만원 미만 3명(0.5%) 순으로 나타났다.

〈표 5〉 응답자 특성 분석

구 분		빈도(명)	백분율(%)	구 분		빈도(명)	백분율(%)
성 별	남	350	56.6	결혼 여부	기혼	216	35
	여	268	43.4		미혼	402	65
연 령	20대	205	33.2	주요 업무	보험조사	251	40.6
	30대	337	54.5		보험심사	289	46.8
	40대	57	9.2		기타	78	12.6
	50대	19	3.1				
근 무 기 간	1년미만	255	41.3	거주지	서울	272	44
	1~3년미만	205	33.2		인천/경기	215	34.8
	3~5년미만	86	13.9		강원	10	1.6
	5~7년미만	53	8.6		대전/세종/충남	30	4.9
	7~10년미만	15	2.4		충북	2	0.3
	10년이상	4	0.6		대구/경북	22	3.6
월 평균 가 구 소 득	100만원미만	3	0.5		부산/경남	27	4.4
	100~200만원	100	16.2		광주/전남	17	2.8
	201~300만원	239	38.7		제주	2	0.3
	301~400만원	92	14.9		기타	1	0.2
	401~500만원	62	10	학 령	고졸이하	1	0.2
	501만원이상	122	19.7		고등학교 졸업	53	8.6
					대학교 졸업	555	89.8
			대학 졸업이상		9	1.5	

## 2. 주요 변수의 기술 분석

본 연구에 사용된 독립변수인 조직적합성, 직무적합성, 상사적합성, 동료적합성의 척도를 구성하고 있는 개 문항에 대한 타당성과 신뢰성 분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

항목	요인분석						신뢰도	
	동료 적합성	조직 적합성	직무 적합성	상사 적합성	이직 의도	공유치	Alpha if item Deleted	Cronbach's @
c6	0.851					0.781	0.929	0.95
c3	0.85					0.803	0.926	
c4	0.847					0.802	0.926	
c2	0.818					0.774	0.929	
c5	0.816					0.773	0.929	
c1	0.795					0.726	0.934	
a3		0.837				0.834	0.929	0.94
a4		0.825				0.85	0.927	
a6		0.807				0.807	0.931	
a2		0.804				0.808	0.932	
a5		0.742				0.701	0.942	
a1		0.732				0.735	0.938	
d3			0.812			0.807	0.933	0.95
d1			0.799			0.796	0.934	
d2			0.796			0.794	0.933	
d5			0.792			0.765	0.937	
d6			0.788			0.789	0.934	
d4			0.779			0.779	0.935	
b2			0.85			0.845	0.936	0.95
b3			0.829			0.843	0.935	
b4			0.818			0.827	0.936	
b1			0.797			0.778	0.941	
b5			0.759			0.767	0.942	
b6			0.753			0.761	0.943	
i5					0.809	0.834	0.878	0.91
i4					0.803	0.756	0.895	
i3					0.738	0.731	0.893	
i2					0.737	0.736	0.892	
i1					0.705	0.685	0.902	

항목	요인분석						신뢰도	
	동료 적합성	조직 적합성	직무 적합성	상사 적합성	이직 의도	공유치	Alpha if item Deleted	Cronbach @
Eigen-value	4.832	4.765	4.74	4.641	2.585			
분산설명 (%)	12.715	12.54	12.475	12.214	6.803			
연구 단위	평균	표준편차	구성개념간 상관관계					
			1	2	3	4	5	7
환경 적합성	3.3178	0.59807	1					
조직 적합성	2.9008	0.83117	.783**	1				
직무 적합성	3.1672	0.80119	.786**	.572**	1			
상사 적합성	3.6073	0.77263	.806**	.466**	.461**	1		
동료 적합성	3.5957	0.6913	.707**	.323**	.359**	.576**	1	
이직 의도	2.8647	0.85596	-.616**	-.631**	-.513**	-.437**	-.291**	1

\* 상관계수는 0.05수준(양쪽)에서 유의함.

\*\*상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의함.

### 3. 가설점정 결과

#### 1) 가설 검정

##### (1) 연구가설1 검정

조직적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 연구가설 1을 검증하기 위하여 조직적합성을 독립변인으로 하고 이직의도를 종속변인으로 한 단순회귀 분석을 실시하였으며, 결과는 <표 7>과 같다. 연구가설 1의 검증결과를 살펴보면, 조직적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

구체적으로 조직적합성의  $\beta = .630$ 로  $t = -20.185$   $p < 0.001$  수준에서 유의미한 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 따라서 연구가설 1은 지지되었다.

〈표 7〉 조직적합성과 이직의도에 대한 단순회귀분석 결과

독립변수	종속변수	표준오차	베타	t값	유의확률
조직적합성	상수	.097		48.899	.000
	이직의도	0.032191	-.630	-20.185	.000
통계량	R= .631, R2= .398, 수정된 R2= .397, F=407.434, p= .000				

### (2) 연구가설2 검증

직무적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 연구가설 2를 검증하기 위하여 직무적합성을 독립변인으로 하고 이직의도를 종속변인으로 한 단순회귀 분석을 실시하였으며, 결과는 〈표 8〉과 같다. 연구가설 2의 검증결과를 살펴보면, 직무적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 구체적으로 직무적합성의  $\beta = -.513$ 로  $t = -14.84$ ,  $p < 0.001$  수준에서 유의미한 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 따라서 연구가설 2는 지지되었다.

〈표 8〉 직무적합성과 이직의도에 대한 단순회귀분석 결과

독립변수	종속변수	표준오차	베타	t값	유의확률
직무적합성	상수	.121		38.134	.000
	이직의도	0.03694	-0.513	-14.84	.000
통계량	R= .513, R2= .264, 수정된 R2= .262, F= 220.445, p= .000				

### (3) 연구가설3 검증

상사적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 연구가설 3을 검증하기 위하여 상사적합성을 독립변인으로 하고 이직의도를 종속변인으로 한 단순회귀 분석을 실시하였으며, 결과는 〈표 9〉와 같다. 연구가설 3의 검증결과를 살펴보면, 상사적합성은 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었

다. 구체적으로 상사적합성은  $\beta = -.436$ 으로  $t = -12.04$ ,  $p > 0.05$  수준에서 유의미한 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 따라서 연구가설 3은 지지되었다.

〈표 9〉 상사적합성과 이직의도에 대한 단순회귀분석 결과

독립변수	종속변수	표준오차	베타	t값	유의확률
상사 적합성	상수	.148		31.117	.000
	이직의도	0.040157	-0.43662	-12.0454	.000
통계량	R= .437, R2= .191, 수정된 R2= .189, F= 145.091, p= .000				

#### (4) 연구가설4 검증

동료적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 연구가설 4를 검증하기 위하여 동료적합성을 독립변인으로 하고 이직의도를 종속변인으로 한 단순회귀 분석을 실시하였으며, 결과는 〈표 10〉과 같다. 연구가설 4의 검증결과를 살펴보면, 동료적합성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 구체적으로 동료적합성의  $\beta = -.290$ 으로  $t = -7.545$ ,  $p < 0.01$  수준에서 유의미한 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 따라서 연구가설 4는 지지되었다.

〈표 10〉 동료적합성과 이직의도에 대한 단순회귀분석 결과

독립변수	종속변수	표준오차	베타	t값	유의확률
동료 적합성	상수	.175		23.802	.000
	이직의도	0.047731	-0.29087	-7.54557	.000
통계량	R= .291, R2= .085, 수정된 R2= .083, F= 56.936, p= .000				

#### (5) 조직적합성, 직무적합성, 상사적합성, 동료적합성의 다중회귀분석

조직적합성, 직무적합성, 상사적합성, 동료적합성은 이직의도에 영향을 미친다면 그 상대적 크기는 어떠한가? 라는 연구문제를 검증하기 위하여 Enter 방식의 다중회귀 분석을 실시하였으며, 분석결과는 〈표 11〉과 같다.

다중회귀분석은 독립변수들의 수가 많을 경우 각 변수들 간 다중공선성의

문제가 발생할 수 있다. 따라서 분석 결과에 앞서 다중공선성의 존재를 반드시 확인할 필요가 있으며, 본 연구 역시 이와 같은 다중공선성의 존재 여부를 확인하기 위하여 변수들 간 독립성 검정을 위한 Durbin-Watson 값을 확인해 보았다.

분석 결과, Durbin-Watson값은 1.753로 기준 값 2에 근접하고 있어 잔차들 간 상관관계가 없는 것으로 확인 되었으며, 각 변수들의 공차한계 역시 0.1보다 크고, 분산팽창요인(VIF)은 10보다 작게 나타남으로서 변수들 간 다중공선성은 문제가 없음을 확인하였다. 이러한 결과를 토대로 연구가설에 대한 검증 결과를 살펴보면 조직적합성, 직무적합성, 상사적합성 순으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 구체적으로 조직적합성의 경우  $\beta = -.461$ 로  $t = -12.068$ ,  $p < 0.001$ , 직무적합성은  $\beta = -.188$ 로  $t = -4.908$ ,  $p < 0.01$ , 상사적합성은  $\beta = -.138$ 로  $t = -3.445$ ,  $p < 0.01$  수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 동료적합성은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

<표 11> 조직·직무·상사·동료 적합성과 이직의도의 다중순회귀분석 결과

종속 변수	독립변수	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계
이직 의도	상수	.153		35.368	.000	
	조직적합성	.039	-.461	-12.068	.000	.620
	직무적합성	.041	-.188	-4.908	.000	.617
	상사적합성	.044	-.138	-3.445	.001	.562
	동료적합성	.046	.005	.133	.894	.657
	R= .668, R2= .446, 수정된 R2= .442, F= 123.361, p= .000, Durbin-Watson= 1.753					

## V. 결론

우리가 사는 세상에는 위험이 인간의 고의와 과실에 의한 사건·사고뿐만 아니라 예측 불가능한 자연재해까지 다양하게 존재한다. 이러한 위험을 대비하기 위해 만들어진 제도 중 하나가 보험제도이며, 보험사고의 손해액 및 보험금 사정 결과에 따른 보험금 지급까지 일련의 과정을 업무로 수행하는 자가 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자이다. 손해사정업은 개인과 법인으로 구분되는 데, 손해사정법인의 경우 업무에 있어서 실무를 담당하고 종사하는 사무원들이 조직의 구성원으로 다양한 업무를 담당하는 만큼 이들의 근무 환경도 매우 중요하다 하겠다. 즉 사무원이 조직과 직무, 상사 및 동료에 대한 적합성은 손해사정업무의 결과적 측면에서 많은 영향을 미칠 것으로 생각할 수 있다. 특히, 사무원이 환경에 적합한 인식이 부적절할 경우 다른 조직이나 관련 업무를 포기하는 등 이직이라는 결과까지 발생할 우려가 있다. 이에 사무원의 환경적합성과 관련된 연구가 필요하다 하겠지만 매우 미흡한 실정이라 하겠다.

이 연구에서는 손해사정업무의 실무 담당자인 사무원에 대해 환경적합성으로 조직적합성, 직무적합성, 상사적합성, 동료적합성에 대한 인식이 이직에 어떠한 영향을 미치는 지 살펴보았다.

연구결과는 조직적합성·직무적합성·상사적합성·동료적합성 그리고 자아효능감은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 연구가설의 분석 결과 각 변수 모두 지지하는 것으로 나타났다.

이 결과는 손해사정업무를 하는 사무원의 경우 회사와의 관계에서 회사의 특성이나 분위기가 자신의 성격 등에서 유사할 경우 보다 더 적합한 특징을 보인다는 것이다. 또한, 회사가 추구하는 가치가 단지 자본주의 사회에서 경제적인 부분도 중요하겠지만 사무원이 원하는 것이라든지, 실제 사무원이 근무하는 하는데 필요한 것이 무엇인지 등 내적 요구 사항에 대해 상호 공통 요소를 찾아 노력이 필요할 것으로 보인다.

사무원과 직무와의 관계에서 담당업무는 사무원의 직접적인 선택이 있기 때문에 자신이 원하는 직무를 파악하는 것이 중요할 것으로 보인다. 즉, 사무원 자신



의 관심사, 가치관, 능력, 적성 등을 파악하여 직무 수행을 해야 할 것이다. 물론, 회사차원에서 사무원에게 업무를 부과할 경우 사무원에게 가장 적합한 업무를 담당하게 하는 것도 고려되어야 할 사항이다. 기존의 조직의 경우 상명하달식의 조직분위기 및 업무가 진행되었는데 최근에는 다양한 변화가 있는 것이 사실이다. 물론 상사가 부하직원의 눈치를 본다는 말이 나오는 경우도 있지만, 우리 정서상 온정주의를 통한 조직의 효과 그리고 결과적 측면에서 구성원에게는 긍정적 성과와 결과라는 점에서 상사와 직원의 관계는 매우 중요할 것으로 보인다.

이 연구에서와 같이 상사와 사무원간 관심사, 가치관, 업무 추진방식과 목표 등에 있어 동일하다는 것은 불가능하겠지만 최대한 유사점 내지 공통분모의 형성이 필요할 것이다. 물론 동료와의 관계에서도 관심사, 성격, 가치관, 업무 처리 방식 등이 구성원 간 상호 통하는 면이 있으면 좋겠지만, 이 연구의 결과와 같이 조직적합성·직무적합성·상사적합성 보다는 동료적합성은 상대적으로 영향이 없는 것으로 나타났는데, 그렇다고 동료와의 관계를 소원하게 하기 보다는 상대적으로 조직적합성·직무적합성·상사적합성이 더 중요한 특성이 있음을 인지해야 할 것이다. 회사 내에서 상사와 동료 간에 업무뿐만 아니라 사적인 일 때문에 다양한 경우가 발생할 수 있는데 이 경우 사무원 자신의 책임감과 자신감은 상사와 동료의 관계를 해결 할 가능성도 있는 것으로 보인다.

이 연구에서는 손해사정에서 있어서 주요 업무를 수행하는 사무원의 환경적합성과 이직의도를 대해 살펴보았다. 현재 손해사정업무와 관련된 연구논문은 유사 학계 및 업계인 보험업에 비해 매우 제한적이다. 따라서 손해사정업계도 전문가 집단으로서 효율적이고 더 좋은 성과를 위해서는 사무원이 인식하는 조직적합성과 직무적합성을 높일 수 있는 방안을 마련되어야 할 것이다.

## <참고문헌>

- 박경규, 신인사관리, 홍문사, 1997.
- 성대규, 한국보험업법, 두남출판사, 2012.
- 강영순, “개인환경적합성과 직무수행 간의 차별적 영향관계와 매개 효과,” 인적자원관리연구, 19(4), 2012, pp.75~98.
- 김동희, “보험설계사의 성격요인과 개인환경적합성이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족도의 매개효과를 중심으로”, 호서대학교벤처대학원 박사학위논문, 2015.
- 김명규, “손해사정업무는 사실상 보험사업자가 하고 있어”, 보험법률, 보험신보, 2001.
- 김병호, “변형적 리더십과 적응수행 간의 관계에 대한 개인-환경 적합성의 조절효과”, 숭실대학교대학원 박사학위논문, 2015.
- 김우진, “호텔기업 구성원의 개인환경 적합성이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향,” 호텔경영학연구, 22(4), 2013, pp.177~194.
- 박상언, “감정부조화의 영향과 그 조절요인에 관한 실증연구: 직무자율성과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로,” 경영학연구, 38(2), 2009, pp.379~405.
- 성지영 · 박원우 · 윤석화, “개인-환경(조직, 상사, 동료) 적합성이 조직시민행동 및 개인성과에 미치는 영향과 공정성의 매개효과 검증”, 인사조직연구 16(2), 2008, pp.1~62.
- 양지혜 · 김종인, “비서의 개인-조직적합성과 개인-직무적합성 인식이 이직의도에 미치는 영향,” 비서학논총, 22(3), 2013, pp.29~45.
- 이상호, “노동인력 구성의 변화와 다양성의 관리: 한국의 적용가능성 모색”, 한국행정논집, 17(2), 2005, pp.503~526.
- 이용기 · 이두진 · 정규엽, “개인-환경 적합이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 특1급 호텔 식음료 레스토랑을 중심으로”, 관광학연구, 30(5), 2006, pp.277~297.
- 이용기 · 이두진 · 정규엽, “호텔 식음료 직원-환경 적합이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국마케팅과학회 학술대회 발표논문집, 2006, pp.279~288.

- 이인석 · 백종훈 · 전무경, “개인환경적합성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구,” *대한경영학회지*, 23(4), 2010, pp.1951~1967.
- 정진철 · 박현정 · 김성만, “조직, 직무, 상사와의 적합성이 조직매력성 지각을 통해 선제적 행동을 유발시키는 관계성에 관한 연구,” *한국인사관리학회 하계통합술대회 논문집*, 2007, pp.1~24.
- 최명옥 · 유태용, “개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 부합이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 부합들간의 상호작용 효과를 중심으로,” *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 18(1), 2005, pp.39~162.
- 한계숙 · 이서구, “개인-조직환경 적합성과 탈진의 대상차원, 그리고 성과간의 구조적 관계” *소비자학연구*, 20(2), 2009, pp.121~147.
- 호민 · 광원준, “직원의 개인-직무적합성, 직무열의, 동료교환관계가 동료직무열의에 미치는 영향”, *생산성논집* 30(3), 2016, 283~305.
- Price, J. L., *The study of turnover*. Iowa State Press. 1977.
- Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H., Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of management review*, 18(1), 1993, pp.88~115.
- Bowen, D. E., Ledford, G. E., & Nathan, B. R., Hiring for the organization, not the job. *The Executive*, 5(4), 1991, pp.35~51.
- Cable, D. M., & Parsons, C. K., Socialization tactics and person-organization fit. *Personnel Psychology*, 54(1), 2001, pp.1~23.
- Caldwell, D. F., & O'Reilly, C. A., Measuring person-job fit with a profile-comparison process. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 1990, p.648.
- Chuang, A., Shen, C. T., and Judge, T. A., Development of a multidimensional instrument of person-environment fit: The perceived person-environment fit scale(PPEFS), *Applied Psychology*, 65(1), 2016, pp.66~98.
- Colbert, B. A., The complex resource-based view: Implications for theory and practice in strategic human resource management. *Academy of Management Review*, 29(3), 2004, pp.341~358.
- Cotton, John L., and Jeffrey M. Tuttle, Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research, *Academy of management Review* 11(1), 1986, pp.55~70.

- Edwards, J. R., Person-Job Fit: A Conceptual Integration, Literature Review, and Methodological Critique, *International Review and Industrial and Organizational Psychology*, 6(3), 1991, pp.283-357.
- Edwards, J. R., & Billsberry, J.. “Testing a Multidimensional Theory of Person-Environment Fit” . *Journal of Managerial Issues* 22(4). 2010, pp.476-493.
- Greguras, G. J., and Diefendorff, J. M., Different fits satisfy different needs: linking person-environment fit to employee commitment and performance using self-determination theory, *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 2009, pp.1-47.
- Kristof, A. L., Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations measurement and implications, *Personnel Psychology*, 49, 1996, pp.1-49.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., and Johnson, E. C., Consequence of individuals’s fit at work: A meta analysis of person-job, person-organizations, person-group, and person-supervisor fit, *Personnel Psychology*, 58, 2005, pp.281-342.
- Lauver, K. J., and Kristof-Brown, A. L., Distinguishing between employee’s perceptions of person-job and person-organization fit, *Journal of Vocational Behavior*, 59, 2001, pp.454-470.
- Meglino, B. O., Ravlin, E. C., and Adkins, C. L., The measurement of work value congruence: A field study comparison, *Journal of Management*, 18, 1992, pp.33-43.
- Montgomery, C. E)., Organizational fit is key to job success. *HR MAGAZINE*, 41, 1996, pp.94-97.
- O’ Reilly, C. A., Caldwell, D. F., and Barnett, W. P., Work Group Demography, Social Integration, and Turnover. *Administrative Science Quarterly*, 34(1): 1989, pp.21-37.
- Sherony, K. M. and Green, S. G., “Coworker exchange: relationships between coworkers, leader-member exchange, and work attitudes,” *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 2002, p.542.

- Vancouver, J. B., Millsap, R. E., & Peters, P. A., Multilevel analysis of organizational goal congruence. *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 1994, p.666.
- Verquer, M. L., Beehr, T. A., and Wagner, S. H., A meta-analysis of relations between person-organization fit and work attitudes, *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 2003, pp.473~489.
- Vilela, B. B., González, J. A. V., & Ferrín, P. F., Person-organization fit, OCB and performance appraisal: Evidence from matched supervisor-salesperson data set in a Spanish context. *Industrial Marketing Management*, 37(8), 2008, pp.1005~1019.
- Wasmuth, W. J., & Davis, S. W., Managing employee turnover. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 23(4), 1983, pp.15~22.
- Witt, U., Imagination and leadership—the neglected dimension of an evolutionary theory of the firm. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 35(2), 1998, pp.161~177.

## **Abstract**

There are many accidents in our society. Insurance is a system that economically prepares these accidents and risks. As our society continues to develop, insurance systems are also developing. In the event of an accident, the insured person will receive the insurance premium according to the details of the subscription. The Claims Adjusting System is an expert who calculates insurance claims.

In 1977 the Claims Adjusting System begins the revision of insurance law in Korea. This system was designed to process insurance accidents fairly and quickly. It was made to prevent disputes between insurance companies and customers. Although Claims Adjusters work, but most of the work is done by the worker. Therefore, it is very important for workers to Claims Adjusting System. However, the research of the Claims Adjusting System workers is very insufficient. In this study, I conducted the environmental fitness and turnover intentions of Claims Adjusting System workers. . The research hypothesis and conclusion is as follows.

H1. The organizational fit of the Claims Adjusting System workers will have a negative effect on the turnover intention.

H2. The job fit of the Claims Adjusting System workers will have a negative effect on the turnover intention.

H3. The superior fit of the Claims Adjusting System workers will have a negative effect on the turnover intention.

H4. The peer fit of the Claims Adjusting System workers will have a negative effect on the turnover intention.

The results of the study are as follows.

The organizational fit, the job fit, the superior fit, the peer fit and the self-efficacy of the Claims Adjusting System workers had a negative effect on

turnover intention. This result provides a more appropriate characteristic when the employee's character and company atmosphere are similar. Therefore, the company must find what the workers need and needs that must find jobs that the employee likes. In other words, the company must identify the employee's interests, values, abilities and aptitudes. However, peer conformance is less important than other fit. In other words, organizational fit, job fit, and superior fit are more important.

The study on Claims Adjusting System etc is very insufficient. Various efforts are needed to develop the insurance industry in Korea.

**※ Key words : Claims adjusting system employee Organization fit, Job fit, Person-supervisor fit, Group fit, Turnover intention**