



컨테이너 터미널의 조직분위기가 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향

백인흠 · 김명재*
목포해양대학교(교수)

A Study on the Effect of the Organizational Climate of Container Terminal on the Job Satisfaction and Customer Orientation

In-Hum BAEK · Myung-Jae KIM*
Mokpo National Maritime University(professor)

Abstract

The purpose of this study is to: First, identify how job satisfaction is affected by organizational climate of container terminal. Second, identify how customer orientation are affected by organizational climate of container terminal. Third, identify how customer orientation is affected by job satisfaction. To confirm this purpose, four research hypotheses were set up and surveyed. The results of the factor analysis for organizational climate were categorized as communication, reward orientation and goal control. The results of the factor analysis for job satisfaction were categorized as internal reward and external reward.

As a result of hypothesis test through regression analysis, a hypothesis between organizational climate and job satisfaction was adopted as a whole in terms of communication, reward orientation and goal control. A hypothesis between organizational climate and customer orientation was adopted in terms of communication, reward orientation and goal control. In a hypothesis between job satisfaction and customer orientation was adopted as a whole in terms of internal reward and external reward.

Key words : Organizational climate, Job satisfaction, Communication, Reward orientation, Customer orientation

I. 서론

컨테이너 터미널은 해상운송과 육상운송을 연결하는 연결점(node)으로 컨테이너 화물을 전용으로 처리하는 항만이다(Baek & Kwun, 2017). 컨테이너 전용선은 컨테이너 터미널에 정해진 일정에 따라 기항해서 하역작업을 마치고 다음 항만으로 항해해야 하므로 정해진 일정에 신속하게 하역작업을 마칠 수 있는 것이 중요하다. 이러한 일정에 맞추기 위해 컨테이너 터미널에는 컨테이너

야드, 안벽, 에이프런, 컨테이너 화물 조작장 등의 항만시설과 컨테이너 크레인, 컨테이너 이송장비, 장치장 장비 등의 하역장비를 갖추고 있다. 또한 이러한 항만시설과 하역장비를 운영하기 위해 고도로 숙련된 인적자원이 필요하다. 컨테이너 터미널의 하역작업은 업무의 성격에 따라 항운노조가 하거나 하역회사 또는 컨테이너 터미널 운영회사(global terminal operator)의 직원이 한다.

지금까지 컨테이너 터미널과 관련된 많은 연구가 있었지만 컨테이너 터미널의 조직분위기에 관

* Corresponding author : 061-240-7186, mjkim@mmu.ac.kr

련된 선행연구는 전무하였다. 따라서 본 연구에서는 컨테이너 터미널의 조직분위기, 직무만족 및 고객지향성의 요인을 추출하고 변수들이 서로 어떤 영향을 미치는지를 분석하는데 목적이 있다. 이는 컨테이너 터미널 종사자들의 인적자원 개발과 관리에 중요한 기초 자료가 될 것이다.

이러한 연구 목적을 확인하기 위하여 다음과 같은 네 가지의 연구가설은 설정하였다.

첫째, 컨테이너 터미널의 조직분위기는 직무만족의 내향적 보상의 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 컨테이너 터미널의 조직분위기는 직무만족의 외향적 보상의 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 컨테이너 터미널의 조직분위기가 고객지향성의 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

넷째, 컨테이너 터미널 종사자의 직무만족이 고객지향성의 정(+)에 영향을 미칠 것이다.

II. 이론적 고찰

1. 조직분위기

조직분위기(organizational climate)의 개념을 보면, Litwin & Stringer(1968)는 업무 환경에서 중요한 특성들의 집합으로 이러한 환경에서 일하는 조직구성원들에 의해 직·간접적으로 인지되고, 그들의 동기부여와 행동에 영향을 주는 것이라고 하였고, Schneider & Hall(1972) 조직 환경에 대해 개인이 지니고 있는 집약된 특성 혹은 전체적인 일련의 개인지각이라 하였다. 그리고 Payne & Pugh(1976)는 조직구성원의 태도, 신념, 가치라고 하였다. Jang, JK(1997)는 비교적 장시간 지속되고, 구성원들의 행동에 영향을 미치는 조직의 상황, 조건, 환경 등의 포괄적인 개념이라고 하였다. 그리고 Na, JK(2006)은 인간의 심리적 요소들과 밀접한 관계를 가지며, 일반적으로 한 조직을 다른 조직과 구별해 주면서 비교적으로 장시간 연속되고 그리고 구성원들의 행동에 영향을 미치는 조직의 상황, 조건, 환경 등의 포괄적인 인식

이라고 하였다.

조직분위기의 구성요인을 보면, Likert(1967)는 리더십, 의사소통, 의사결정, 목표설정, 상호작용 영향 및 통제 6가지 차원으로 제시하였다. Campbell & Beath(1971)는 과업구조, 보상성과관계, 결정의 집권화, 성취강조, 훈련개발중심, 안전대 위험, 개방성 대 은폐성의 7가지 차원으로 제시하였다. Na, JK(2006)은 리더특성, 직무특성, 동료관계의 3가지 차원으로 제시하였고, 그리고 Jang, JK(1997)는 의사소통(communication), 보상지향(reward orientation), 상호작용(interaction), 목표 통제(goal control)의 4가지 차원으로 제시하였다.

2. 직무만족

직무만족(job satisfaction)의 개념을 보면, Locke(1976)는 개인이 자신의 직무 또는 직무를 통해서 얻은 경험으로부터 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 정서 상태라고 하였다. Hoppock(1953)은 개인의 직무환경에 대하여 느끼는 심리적 또는 생리적인 만족의 정도라고 하였다. Smith(1955)는 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 의미하는 것으로 직무만족과 불만족은 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 감정의 총화 또는 이와 같은 감정의 균형 상태에서 기인되는 태도라고 하였다. 그리고 McCormick & Ilgen(1980)은 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도의 범주라고 하였다.

직무만족의 구성요인을 보면, Poters & Lawler(1968)는 내향적 보상(성취감, 안정감, 도전감, 자아실현감)과 외향적 보상(급여, 승진)의 차원으로 제시하였고, Ronan et al.(1973)은 직무내용, 수행업무, 업무통제, 조직관리, 승진기회, 보수와 기타 재정적 편익의 차원으로 제시하였고 Porter & Steers(1974)는 임금, 승진, 대인관계, 감독의 차원으로 제시하였다. Choi, TJ et al.(2015)는 내적 직무만족과 외적 직무만족의 2가지 차원으로 제시하였고 Lee, GT et al.(2018)는 만족감,

성취감, 대인관계, 경력개발, 복리후생의 5가지 차원으로 제시하였다.

3. 고객지향성

고객지향성(customer orientation)의 개념은 다양하게 정의되고 있다. 고객지향성의 개념을 보면,

Kotler(1996)는 조직의 목표를 달성하기 위한 열쇠로서 목표한 시장의 필요와 욕구를 결정하고 경쟁자보다 효율적이며 효과적으로 고객에게 만족을 제공하는 것이라고 하였다. Michaels & Day(1985)는 조직구성원들의 구매결정이 이루어지는 곳에서 고객의 욕구를 충족시키고 만족시키기 위해 지원하는 판매행동이라고 하였다. Saxe & Weitz(1982)는 조직구성원들이 고객에게 그들의 욕구를 만족하게 하는 구매의사결정을 함에 있어서 구매에 도움이 되도록 노력하는 마케팅 개념의 수행정도라고 하였다. Narver & Slater(1990)는 고객의 필요와 욕구를 파악하고 경쟁자보다 나은 정보를 제공하여 목표한 고객을 충분히 이해시키는 것이라고 하였다.

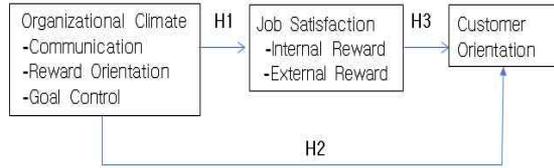
고객지향성의 구성요인을 보면, Donavan et al.(2004)은 고객욕구인지, 고객욕구충족, 서비스 욕구충족, 고객과의 개인적 관계의 5가지 차원으로 제시하였다. Saxe & Weitz(1982)는 고객접점 직원의 고객 지향적 태도 및 행위에 대한 포괄적 목록을 만들어 고객의 만족스러운 구매결정을 도우려는 의욕, 고객의 욕구평가 지원, 고객의 욕구를 충족시키는 상품의 제공, 정확한 상품설명, 기만적 전술사용의 금지, 강압적 수단지양 등의 6가지 차원으로 제시하였다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구에서는 컨테이너 터미널의 조직분위기가 직무만족과 고객지향성에 관한 이론적 고찰과 선행연구를 바탕으로 [Fig. 1]과 같은 연구모형을

설정하였다.



[Fig. 1] Research Model

2. 측정변수의 조작적 정의와 측정

본 연구에서 구성된 연구모형을 토대로 가설을 검증하기 위하여 독립변수로는 조직분위기, 매개 변수로는 직무만족 그리고 종속변수로는 고객지향성으로 하였다.

가. 조직분위기

본 연구에서는 조직분위기를 ‘조직구성원들의 행동에 영향을 미치는 조직의 상황, 조건, 환경 등의 포괄적인 특성’로 정의하였고, Likert(1967)와 Jang, JK(1997)의 선행연구를 바탕으로 의사소통(communication), 보상지향(reward orientation), 목표통제(goal control)의 3가지 차원으로 구성하였다. 2차에 걸친 사전 검정을 통하여 컨테이너 터미널의 조직분위기를 측정하기 위해 총 14개의 문항이 선정되었다.

나. 직무만족

본 연구에서는 직무만족을 ‘직무를 통해 얻거나 또는 경험하는 욕구만족 차원의 함수’라고 정의하고, Poters & Lawler(1968)의 선행연구를 바탕으로 내향적 보상(internal reward), 외향적 보상(external reward)의 2가지 차원으로 구성하였다. 2차에 걸친 사전 검정을 통하여 컨테이너 터미널의 직무만족을 측정하기 위해 총 12개의 문항이 선정되었다.

다. 고객지향성

본 연구에서는 고객지향성을 ‘조직구성원들이 구매결정이 이루어는 곳에서 고객의 필요와 욕구를 충족시키도록 지원하는 행동’로 정의하고,

Donavan et al.(2004)의 선행연구를 바탕으로 하여 고객지향성의 1가지 차원으로 구성하였다. 2차에 걸친 사전 검정을 통하여 컨테이너 터미널의 고객지향성을 측정하기 위해 총 5개 문항이 선정되었다. 그리고 이를 Likert 7점 척도를 이용하여 평가되도록 하였다.

3. 설문지 구성 및 응답 특성

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설문지는 컨테이너 터미널 종사자들의 조직분위기, 직무만족 그리고 고객지향성을 알아보기 위한 문항으로 작성되었으며, 크게 다음과 같이 4개 부분으로 구분되어 있다.

첫 번째에서는 조직분위기에 관한 부분으로 컨테이너 터미널 종사자들이 경험했던 조직분위기를 측정하기 위해 14개의 문항으로 구성하였다.

두 번째는 직무만족에 관한 부분으로 컨테이너 터미널 종사자들이 경험했던 직무만족을 측정하기 위해 12개의 문항으로 구성하였다.

세 번째는 고객지향성에 관한 부분으로 컨테이너 터미널 종사자들이 경험했던 고객지향성을 측정하기 위해 5개의 문항으로 구성하였다.

네 번째는 응답자의 연령, 근무경력, 직위와 같은 일반문항 4개로 구성하였다. 설문지의 구성은 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Questionnaire Configuration

Variable	Composition	Scale
Organizational climate	communication	a 1-14
	reward orientation	
	goal control	
Job satisfaction	internal reward	b 1-6
	external reward	c 1-6
Customer orientation	customer orientation	d 1-5
General characteristic	age	e 1-3
	employment history	
	rank	

2018년 2월 1일부터 2018년 2월 20일까지 컨테이너 터미널을 방문하여 종사자들을 대상으로 총 310부의 설문지를 배포하였다. 그리고 해당되는 응답자들에게 본 연구의 목적과 설문지 내용을 설명하였다. 배포된 설문지 총 300부 중 설문지에 불성실하게 응답한 30부를 제외하고 나머지 280부의 설문지를 본 연구의 분석에 활용하였다.

IV. 연구 분석

1. 자료 분석

설문조사 분석방법은 통계분석 패키지인 SPSS 20.0을 사용하였다. 일반적인 현황분석을 위해 빈도분석, 타당성 검정을 위해 요인분석, 신뢰성 검정을 위해 Cronbach α 계수 그리고 가설 검정을 위해 회귀분석을 사용하였다. 컨테이너 터미널에 종사하는 설문 응답자의 일반적인 특성은 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Respondents Characteristics

Division	Frequency	Percent (%)	
Total	280	100	
Age	under 25 years	60	21.4
	26 to 35 years	90	32.1
	36 to 45 years	50	17.9
	46 to 50 years	40	14.3
	over 51 years	40	14.3
Total	280	100.0	
Employment history	under 2 years	54	19.3
	2 to 5 years	86	30.7
	6 to 10 years	55	19.6
	11 to 15 years	35	12.5
	over 16 years	50	17.8
Total	280	100.0	
Rank	clerk	88	31.4
	supervisor	78	27.9
	section manager	58	20.7
	general manager	42	15.0
	director	14	5.0
Total	280	100.0	

2. 가설 검증

본 연구에는 컨테이너 터미널의 조직분위기가 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석을 이용할 때 회귀분석의 기본적인 가정이 무시되어 즉, 두 독립변수들 간의 상관관계(r)가 매우 높을 때(r=0.7) 발생되어지는 다중공선성의 문제이다. 이러한 다중공선성이 높은 변수들이 회귀식에 투입됨으로써 그 결과 추정계수가 통계적으로 무의미할 수 있다.

<Table 3> Result of Correlation Analysis

Division	COM	REO	GOC	INR	EXR	CUO
COM	1					
REO	.000	1				
GOC	.000	.000	1			
INR	.330(**)	.315(**)	.265(**)	1		
EXR	.335(**)	.345(**)	.288(**)	.000	1	
CUO	.478(**)	.490(**)	.342(**)	.510(**)	.650(**)	1

- (**) a correlation coefficient is noted at level of p<0.01.
 - COM: communication ; REO: reward orientation; GOC: goal control; INR: internal reward; EXR: external reward; CUO: customer orientation

이러한 다중공선성의 존재여부를 파악하고 처리하기 위해서는 회귀분석 전에 <Table 3>과 같이 상관관계분석을 실시하였다. 상관관계분석 결과, 자체변수들 간의 관계를 제외한 11개의 상관관계수 모두 통계적으로 유의미한 상관관계를 갖는 것으로 나타났다(p<0.01).

가. 가설 1의 검증

가설 1 : 컨테이너 터미널의 조직분위기는 직무만족의 내향적 보상의 정(+)에 영향을 미칠 것이다. 연구가설 1을 검증하기 위한 다중회귀모형 1은 다음과 같다.

① 연구모형

$$\hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1 \chi_1 + \beta_2 \chi_2 + \beta_3 \chi_3 + \varepsilon$$

단, \hat{y}_i : 직무만족의 내향적 보상

χ : 조직분위기

χ_1 = 의사소통

χ_2 = 보상지향

χ_3 = 목표통제

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$:모수(회귀계수)

β_0 : y 절편, ε : 오차항

<Table 4> Result of Regression Analysis between organizational Climate and internal Reward of Job Satisfaction

Division	Non-standardized coefficient		Standardized coefficient	t	P-value
	β	S.E.	β		
Constant	-3.52E-20	.046		.000	1.000
COM	.330	.047	.330	7.322	.000
REO	.315	.047	.315	7.261	.000
GOC	.265	.047	.265	6.230	.000

R²=0.465 F값=60.12 p=0.000
 a dependent variable : job satisfaction
 *p<0.1, **p<0.05

독립변수인 조직분위기의 요인분석에 의한 각 요인점수와 종속변수인 직무만족의 내향적 보상 요인점수를 입력하는 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Table 4>와 같다.

회귀모형의 결정계수는 0.465이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 46.5%임을 알 수 있고, F값은 60.12이다. 의사소통, 보상지향 및 목표통제가 각각 유의확률 0.000이므로 직무만족의 내향적 보상에 유의한 영향을 미치고 있으므로 가설 1은 모두 채택되었다. 독립변수인 조직분위기(의사소통, 보상지향, 목표통제)가 종속변수인 직무만족의 내향적 보상에 직접적인 영향을 제공할 수 있다는 점을 보여주는 결과인 셈이다. 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면, 의사소통(t=7.322, p<0.01), 보상지향(t=7.261,

p<0.01), 목표통제(t=6.230, p<0.01))가 각각 직무만족의 내향적 보상에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 표준화계수를 살펴보면 조직분위기의 3가지 요인 중 의사소통($\beta=0.330$)이 가장 높게 나타남으로써 직무만족의 내향적 보상에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

나. 가설 2의 검정

가설 2 : 컨테이너 터미널의 조직분위기는 직무만족의 외향적 보상의 정(+)에 영향을 미칠 것이다. 연구가설 2를 검정하기 위한 다중회귀모형 2는 다음과 같다.

② 연구모형

$$\hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1\chi_1 + \beta_2\chi_2 + \beta_3\chi_3 + \varepsilon$$

단, \hat{y}_i : 직무만족의 외향적 보상

χ : 조직분위기

χ_1 = 의사소통

χ_2 = 보상지향

χ_3 = 목표통제

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$:모수(회귀계수)

β_0 : y 절편, ε : 오차항

독립변수인 조직분위기의 요인분석에 의한 각 요인점수와 종속변수인 직무만족의 외향적 보상 요인점수를 입력하는 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Table 5>와 같다.

회귀모형의 결정계수는 0.501이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 50.1%임을 알 수 있고, F값은 66.02이다. 의사소통, 보상지향 및 목표통제가 각각 유의확률 0.000이므로 직무만족의 외향적 보상에 유의한 영향을 미치고 있으므로 가설 2는 모두 채택되었다.

독립변수인 조직분위기(의사소통, 보상지향, 목표통제)가 종속변수인 직무만족의 외향적 보상에 직접적인 영향을 제공할 수 있다는 점을 보여주는 결과인 셈이다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴 보면, 의사소통(t=6.321, p<0.01), 보상지향(t=6.901, p<0.01), 목표통제(t=5.410, p<0.01)가 각각 직무만족의 외향적 보상에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

<Table 5> Result of Regression Analysis between organizational Climate and external Reward of Job Satisfaction

Division	Non-standardized coefficient		Standardized coefficient	t	P-value
	β	S.E.	β		
Constant	3.477E-21	.049		.000	1.000
COM	.335	.049	.335	6.321	.000
REO	.345	.049	.345	6.901	.000
GOC	.288	.049	.288	5.410	.000

R²=0.501 F값=66.02 p=0.000
 a dependent variable : job involvement
 *p<0.1, **p<0.05

표준화계수를 살펴보면 조직분위기의 3가지 요인 중 보상지향($\beta=0.345$)이 가장 높게 나타남으로써 직무만족의 외향적 보상에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

다. 가설 3의 검정

가설 3 : 컨테이너 터미널의 조직분위기는 고객지향성의 정(+)에 영향을 미칠 것이다. 연구가설 3을 검정하기 위한 다중회귀모형 3은 다음과 같다.

③ 연구모형

$$\hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1\chi_1 + \beta_2\chi_2 + \beta_3\chi_3 + \varepsilon$$

단, \hat{y}_i : 고객지향성

χ : 조직분위기

χ_1 = 의사소통

χ_2 = 보상지향

χ_3 = 목표통제

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$:모수(회귀계수)
 β_0 : y 절편, ε : 오차항

독립변수인 조직분위기의 요인분석에 의한 각 요인점수와 독립변수인 고객지향성의 요인점수를 입력하는 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Table 6>과 같다.

<Table 6> Result of Regression Analysis between organizational Climate and Customer Orientation

Division	Von-standardized coefficient		Standardized coefficient	t	P-value
	β	S.E.			
Constant	-1.81E-20	.029		.000	1.000
COM	.478	.029	.478	16.516	.000
REO	.490	.029	.490	16.982	.000
GOC	.342	.029	.342	11.851	.000

R²=0.762 F값=241.393 p=0.000
 a dependent variable : job involvement
 *p<0.1, **p<0.05

회귀모형의 결정계수는 0.762이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 76.2%임을 알 수 있고, F값은 241.393이다. 의사소통, 보상지향 및 목표통제가 각각 유의확률 0.000이므로 고객지향성에 유의한 영향을 미치고 있으므로 가설 3은 모두 채택되었다. 독립변수인 조직분위기(의사소통, 보상지향, 목표통제)가 종속변수인 고객지향성에 직접적인 영향을 제공할 수 있다는 점을 보여주는 결과인 셈이다. 각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면, 의사소통(t=16.516, p<0.01), 보상지향(t=16.982, p<0.01), 목표통제(t=11.851, p<0.01)가 각각 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 표준화계수를 살펴보면 조직분위기의 3가지 요인 중 보상지향($\beta=0.490$)이 가장 높게 나타남으로써 고객지향성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석

되었다.

라. 가설 4의 검정

가설 4 : 직무만족은 고객지향성의 정(+)에 영향을 미칠 것이다. 연구가설 4를 검정하기 위한 다중회귀모형 4는 다음과 같다.

④ 연구모형

$$\hat{y}_i = \beta_0 + \beta_1 \chi_1 + \beta_2 \chi_2 + \varepsilon$$

단, \hat{y}_i : 고객지향성

χ : 직무만족

χ_1 = 내향적 보상

χ_2 = 외향적 보상

β_1, β_2 :모수(회귀계수)

β_0 : y 절편, ε : 오차항

독립변수인 직무만족의 요인분석에 의한 각 요인점수와 종속변수인 고객지향성의 요인점수를 입력하는 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Table 7>과 같다.

<Table 7> Result of Regression Analysis between Job Satisfaction and Customer Orientation

Division	Von-standardized coefficient		Standardized coefficient	t	P-value
	β	S.E.			
Constant	5.030E-01	.033		.000	1.000
IR	.510	.033	.510	15.340	.000
ER	.650	.033	.650	19.420	.000

R²=0.690 F값=310.120 p=0.000
 a dependent variable : customer orientation
 *p<0.1, **p<0.05

회귀모형의 결정계수는 0.690이므로 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 69.0%임을 알 수 있고, F값은 310.12이다. 직무만족의 내향적 보상과 외향적 보상이 각각 유의확률 0.000이므로 고

고객지향성에 유의한 영향을 미치고 있으므로 가설 4는 모두 채택되었다. 독립변수인 직무만족(내향적 보상, 외향적 보상)이 종속변수인 고객지향성에 직접적인 영향을 제공할 수 있다는 점을 보여주는 결과인 셈이다.

각 독립변수의 회귀계수에 대한 통계량을 살펴보면, 내향적 보상($t=15.340$, $p<0.01$)과 외향적 보상($t=19.420$, $p<0.01$)이 각각 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 표준화계수를 살펴보면 직무만족의 2가지 요인 중 외향적 보상($\beta=0.650$)이 높게 나타남으로써 고객지향성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

3. 가설 검정 결과

상기의 4가지 가설에 대한 검정 결과는 <Table 8>과 같이 모두 채택되었다.

<Table 8> Results of Hypothesis Test

Hypothesis	Contents	Result
Hypothesis 1	Internal reward of Job satisfaction for is affected by organizational climate of container terminal.	adopt
Hypothesis 2	External reward of Job satisfaction for is affected by organizational climate of container terminal.	adopt
Hypothesis 3	customer orientation is affected by organizational climate of container terminal.	adopt
Hypothesis 4	customer orientation is affected by job satisfaction of ship.	adopt

V. 결론 및 제언

이상의 분석 결과에 따른 결론을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 요인분석 결과, 독립변수인 조직분위기는

의사소통, 보상지향, 목표통제의 3가지 차원으로 구성되었다. 매개변수인 직무만족은 내향적 보상, 외향적 보상의 2가지 차원으로 구성되었다. 그리고 종속변수인 고객지향성은 1가지 차원으로 구성된 것으로 확인했다.

둘째, 상관관계분석 결과, 자체변수들 간의 관계를 제외한 11개의 상관계수 모두 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($p<0.01$).

셋째, ‘컨테이너 터미널의 조직분위기는 직무만족의 내향적 보상의 정(+)에 영향을 미칠 것이다.’의 가설에서 컨테이너 터미널 조직구성원들 간의 의사소통이 좋으면 성취감, 안정감, 도전감, 자아실현감 등 직무만족의 내향적 보상에 가장 많은 영향을 미쳤다. 그 다음은 보상지향, 목표통제 순으로 성취감, 안정감, 도전감, 자아실현감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 컨테이너 터미널 조직구성원들 간의 의사소통이 잘 이루어지면 직무만족의 내향적 보상이 더 높아질 것으로 판단된다.

넷째, ‘컨테이너 터미널의 조직분위기는 직무만족의 외향적 보상의 정(+)에 영향을 미칠 것이다.’의 가설에서 컨테이너 터미널의 보상지향이 좋으면 승진, 급여 등 직무만족의 외향적 보상에 가장 많은 영향을 미쳤다. 그 다음은 의사소통, 목표통제 순으로 승진, 급여 등 직무만족의 외향적 보상에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 컨테이너 터미널에서 보상지향이 잘 이루어지면 직무만족의 외향적 보상이 더 높아질 것으로 판단된다.

다섯째, ‘컨테이너 터미널의 조직분위기는 고객지향성의 정(+)에 영향을 미칠 것이다.’의 가설에서 컨테이너 터미널에서 보상지향이 좋으면 고객의 욕구 충족 향상, 고객 서비스 향상, 고객과의 우호관계 유지 등 고객지향성에 가장 많은 영향을 미쳤다. 그 다음은 의사소통, 목표통제 순으로 직무능력 향상, 직무태도 향상, 업무수행 향상 등 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 컨테이너 터미널의 보상지향이 좋으

면 고객지향성이 더 높아질 것으로 판단된다.

여섯째, ‘컨테이너 터미널의 직무만족은 고객 지향성의 정(+)에 영향을 미칠 것이다.’의 가설에서 직무만족의 외향적 보상이 높으면 고객의 욕구 충족 향상, 고객 서비스 향상, 고객과의 우호 관계 유지 등 고객지향성에 가장 많은 영향을 미쳤다. 반면에 직무만족의 내향적 보상이 높으면 고객지향성에 영향을 미쳤지만 외향적 보상에 비해 적게 영향을 미친 것으로 나타나 이와 같은 내향적 보상 요인들을 보완한다면 고객지향성이 더 높아질 것으로 판단된다.

References

- Baek IH & Kwun OJ(2017). Introduction of Marine Affairs, Hae-In Publisher, 523.
- Campbell JO & Beath EE(1971). Organizational climate: it's measurement and relationship to work group performance, Paper Presented at The Annual meeting of the American Psychological Association, Washington, D. C. 1.
- Choi TJ, Baek IH, Won HH, Park JU(2015). The Effect of Self-Efficacy of Marine Officer on Job Satisfaction and Self-Development, The Journal of Fisheries and Mariner Sciences Education 27(4), 1137. <http://dx.doi.org/10.13000/JFMSE.2015.27.4.1136>
- Donavan DT, Brown TJ & Mowen JC(2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. Journal of Marketing, 68(1), 128~146.
- Hoppock RH(1953). Job Satisfaction New York: Harper & Row.
- Jang JK(1997). A study on effects of organizational climate and individual characteristics on empowerment, Hankuk university of foreign studies, Master's Degree, 40.
- Kotler P(1996). Principle of Marketing, 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Lee GT, Baek IH & Park JU(2018). The study about Individual's Competency, Job Satisfaction, Job Involvement and Job Performance on Ship-Repair Workers, The Journal of Fisheries and Mariner Sciences Education 30(2), 546. <https://doi.org/10.13000/JFMSE.2018.04.30.2.542>
- Lee YH & Baek IH(2013). A Study on the Effects of Service Capability on Repurchase Intention of Port, The Journal of Fisheries and Mariner Sciences Education 25(5), 1138. <http://dx.doi.org/10.13000/JFMSE.2013.25.5.1136>
- Likert RL(1967). The human organization: its management and value. McGraw Hill Inc.
- Litwin & Stringer(1968). Motivation and Organizational Climate Harvard university Press.
- Locke EA(1976). The nature and causes of job satisfaction. In Marvin Dunnette, Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally, 1279~1349.
- McCormick E & Ilgen J(1980). Industrial Psychology, 7th ed, Engle wood Cliffs Prentice-Hall, 303-304.
- Michaels RE & Day RL(1985). Measuring Customer Orientation of Salespeople: A Replication with Industrial Buyers, Journal of Marketing Research, Vol.22, No.4, 443~446.
- Na JK(2006). The Effects of organizational climate on empowerment and organizational effectiveness of secondary physical education teachers, Busan university, Master's Degree, 30.
- Narver JC & Slater SF(1990). The Effect of a Market Orientation on Business Profitability, Journal of Marketing, Vol.54, No.4, 30~34.
- Payne RL & Pugh DS(1976). Organization structure and organization climate, in M. D. Dunnette(Esa), Handbook of Industrial-Organizational Psychology, Chicago: Rans McNally.
- Porter LW & Lawler EE(1968). Managerial attitudes and performance, Homewood Illinois: Irwin-Dorsey.
- Porter LW, Steers RM, Mowday RT & Boulin PV(1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. Journal of Psychology, 95(5). 603~609.
- Ronan WW, Latham GP & Kinne SB(1973). Effects of goal setting and supervision on worker behavior in an industrial situation, Journal of Applied Psychology, 58(3), 302~307.
- Saxe R & Weitz BA(1982). The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople, Journal of Marketing Research, 19(3), 343~51.

Schneider BA & Hall DT(1976). Toward specifying the concept of work climate, Journal of Applied psychology, 56, 447~455.

Smith HC(1955). Psychology of industrial behavior, New York: McGraw-Hill book Co., 114~115.

-
- Received : 17 September, 2018
 - Revised : 01 October, 2018
 - Accepted : 08 October, 2018