

문화예술분야에서 고객불량행동의 경험이 서비스 구성원에게
미치는 영향: 조직지원인식, 개인-직무적합성,
개인-조직적합성의 조절 효과

이 주 희(제1저자)

단국대학교 일반대학원 미래ICT융합창업학과 (박사과정)

김 주 태(공동저자)

단국대학교 경영학부 (교수)

이 은 수(교신저자)

홍익대학교 일반대학원 문화예술경영학과 (박사과정)

The Impact of Experience of Customer Misbehavior in the
Arts Sector on Service Members : Moderating Effects of
Perceived Organizational Support, Person-job Fit, and
Person-organizational Fit

Lee, Joo Hee(First Author)

Graduate School, Dankuk University (Doctoral Student)

Kim, Joo Tae(Co Author)

College of Business Administration, Dankuk University (Professor)

Lee, Eun Soo(Corresponding Author)

Graduate School, Hongik University (Doctoral Student)*

* 본고는 한국국제경영학회 2024년 추계학술발표대회에서 발표한 내용을 기반으로 재작성한
것임

Abstract

This study aimed to conduct an empirical analysis of the relationship between customer misconduct experienced by members of service organizations and their intention to leave, service sabotage, and service innovation behavior, as well as the moderating effects of organizational support perception, person–job fit, and person–organization fit. The study verified the hypotheses through confirmatory factor analysis, descriptive statistics, correlation analysis, and regression analysis using survey results from members of representative cultural service spaces in Korea. The results revealed that experiencing customer misconduct increases employees' turnover intentions and service sabotage while decreasing service innovation behavior. The moderating effects did not regulate the relationship between the independent variables and turnover intentions; however, when the moderating effect level was high, it weakened the effect on service sabotage, and when it was low, it significantly influenced service innovation behavior.

Keywords : Customer Misbehavior, Service Innovation Behavior, Service Sabotage, Organization Support Proception, Personal–Organisation Fit

접수일(2025년 02월 14일), 수정일(1차: 2025년 03월 26일, 2차: 05월 24일), 게재확정일(2025년 06월 04일)

I. 서론

20세기 이후, 세계 경제는 구조적인 변화를 겪고 있다. 이러한 변화에 대해 미국의 경제학자 Fuchs(1968)는 서비스 경제라고 표현하였다. 우리나라는 1990년 이후 서비스 경제로 접어들었으며, 서비스화의 속도에 있어서는 미국 및 여타 선진국보다 가속적이고 내용 면에서도 압축적인 모습을 보이는 것으로 나타났다(이유재 등, 2016). Bitner(1990)는 이러한 서비스 경제 시대에서 서비스 조직의 특성으로 점점의 구성원이 고객에게 서비스를 제공하는 것을 핵심 활동으로 보았다. 이러한 서비스 조직의 고유한 특성으로 인하여 서비스 조직의 성과는 인적자원에 의해 깊은 영향을 받으며,

따라서 점점 구성원의 역할은 매우 중요하다고 할 수 있다(Bitner, 1990; 정현석, 2023). 다시 말해 고객과의 접촉이 많은 서비스 점점 구성원은 기업의 성과에 직접적인 영향을 미치므로 조직에서는 더욱 세심하게 주의를 기울여 구성원을 관리하고 그들이 서비스에 있어 자발적으로 참여하며 이끌도록 노력해야 한다(김지영, 2008). 이를 위한 숙련된 서비스 구성원의 확보와 그들을 유지 및 관리하는 일은 안정적인 서비스 조직 환경 구성과 성장의 밑바탕이 될 수 있다.

이러한 서비스 조직에 대한 그간의 선행 연구들을 살펴보면, 서비스 경제 시대의 서비스 조직에 대한 경영 및 마케팅 연구들이 주로 꾸준히 지속되었다. 그중 서비스를 제공하는 조직 구성원을 대상으로 한 연구의 경우는 성과나 효율에 관한 연구가 주로 많았고, 그에 비해 조직의 구성원이 안전한 환경에서 보람되게 근무하도록 하는 방안이나 대안을 마련하고자 하는 연구는 다소 미흡하였다. 지금까지도 서비스 구성원은 접점에서 고객의 부당한 대우를 마주하게 되어도 언제나 긍정적인 표현과 미소를 머금은 서비스를 요구받고 있으며, 고객은 이러한 차별적인 대접을 당연한 것으로 인식하고 있다(Grandey, 2003). 이러한 과정에서 서비스 구성원이 고객을 직접 응대하여 서비스하는 일은 다양한 직무 스트레스를 유발하고(이랑 등, 2006) 있으며, 이에 대해 2000년도에 들어서면서 서비스 및 고객을 맞이하고 응대하는 환대산업 분야에서는 고객의 언어폭력 및 부당한 대우와 같은 고객으로부터 유발되는 사회적인 스트레스 요인들이 연구에 있어 주목받기 시작했다(Dormann, 2004; 이원옥, 2015). 특히 Fullerton and Punj(2004)에 의하면, 일부의 고객은 서비스를 제공받는 상황에서 상식적인 소비 상황에서 수용되는 범위를 벗어나, 소비 질서를 어지럽히는 부정적 행동을 보이는데, 이렇게 점점의 직원들이 고객서비스 과정에서 고객의 언어폭력 및 부당한 요구와 같은 부정적인 자극에 빈번하게 노출되면, 이로 인한 감정적 소진과 고갈 상태에 이르게 되고, 이는 곧 직무에 대한 열정의 저하와 고객서비스 문제에 있어서 소극적인 대처를 하게 될 뿐 아니라, 심지어는 직장을 떠나고자 하는 의도 또한 상대적으로 강해지는 것으로 알려져 있다(Karatepe et al., 2009; 이원옥, 2023). 반면 이러한 상황에서 이론적 근거가 될 수 있는 사회교환이론(Social Exchange Theory)에 의하면, 조직 구성원은 자신이 소속된 조직으로부터 호의적인 지원을 받고 있다고 인지하면, 조직을 떠나지 않고 계속 근무하고자 하며 맡겨진 과업 또한 충실하게 수행하고자 노력하고자 하며 또 조직의 규칙을 따르고자 한다고(Tyler & Blader, 2001; 박세연, 2016) 확인된 바 있다. 또 사람들이 자신이 속한 집단 또는 조직과 심리적으로 스스로를 연결하며 조직이나 집단에 부여되는 특징들이 자신들과 관련된 것으로 생각한다는 사회정체성이론(Social Identity Theory)으로(Boezeman and Ellemers, 2007; 박세연과 이경근, 2016) 미루어 보면, 구성원과 조직 간의 교환 관계에서 구성원에 대한 호의적인 지원과 조직 및 직무의 특징과의 긍정적인 관계는

고객의 불량 행동으로 인해 발생하는 부작용으로부터 구성원을 지켜 낼 수 있다고 예상해 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 서비스 조직에서 혁신의 핵심은 숙련된 조직 구성원의 이탈을 막고, 그들이 최선의 서비스를 고객에게 제공할 수 있도록 하는 것이라는 전제하에, 선행 연구를 통해 서비스 조직과 구성원 간의 관계에 있어 고객의 불량 행동 응대 경험이 구성원의 이직 의도 및 혁신 행동, 서비스 사보타주에 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 또한 조직지원인식, 개인-직무적합성과 개인-조직적합성의 변수들이 사회교환이론과 사회정체성이론에 따라 고객의 불량 행동 응대 경험과 직원의 행동 사이의 관계를 조절할 수 있을 것으로 추론하여 이에 대한 조절 효과를 검증하고자 하였다. 본 연구는 이러한 변수 간의 관계에 대한 검증을 통해 서비스 조직의 핵심 자원인 조직의 구성원을 효과적으로 관리하고 그들이 일에 보람을 느끼는 안정된 환경에서 효율적으로 일할 수 있는 실질적인 방안을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경

2.1 고객불량행동

서비스 산업은 고객과 직원의 상호작용 과정에서 변함없는 Smile Service 원칙을 지향하고 있다(이강철 등, 2020). 서비스 경제에 들어선 이후, 서비스 조직들은 고객의 요구와 욕구를 파악하여 만족시키고 고객의 불만 요인은 최소화하여 고객과의 호혜적인 관계를 유지, 강화하는 것을 서비스 경영의 핵심과제라고 말해 왔다(Bishop and Cohen, 2005). 그러나 이러한 과정에서 자리 잡은 ‘고객은 왕’ 또는 ‘고객은 무조건 옳다.’ 등과 같은 내재적인 인식은 고객과 서비스 조직의 구성원 간의 불평등을 초래하였고, 그에 따라 서비스 조직의 구성원들은 고객의 공격으로부터 취약한 상황에 처하게 되었다. 심지어 고객들은 이러한 서비스 산업에 내재한 규범을 악용하여 서비스를 제공하는 구성원에게 욕설하거나 위협을 가하고 심지어 공격적인 태도로 구성원을 곤란하게 하기도 한다(Yagil, 2008; 이강철 등, 2020).

이러한 고객의 과도하게 지나친 요구와 고객불량행동은 고객 점점 직원의 감정을 소진시켜 고객지향 행동을 방해하며(김정은과 유재원, 2022), 구성원에게 심리적·정신적 부담과 피해를 주게 되고, 기업에는 경제적 손실까지 끼친다(김경수 등, 2020). 이렇게 불순한 의도로 비합리적인 과다한 요구를 하는 고객의 행동을 선행 연구에서는 고객불량행동이라 하며 아래 <표 1>과 같이 다양하게 정의하고 있다.

<표 1> 고객불량행동에 관한 기존 연구

연구자	고객불량행동 정의
Lovelock, 1994	불량고객을 “jay customer”로 명명하여 고의적으로 기업과 직원 또는 다른 고객에게 문제를 일으키는 고객.
이유재, 2002	국내에서 처음으로 고객불량행동이라는 개념을 최초로 제시.
Harris and Reynolds, 2003	서비스 접점에서 정상적인 서비스 진행을 방해하는 고객의 행동으로 역기능적 고객행동 (dysfunctional customer behavior).
Fullerton and Punj, 2004	소비상황에서 일반적으로 허용되는 규범을 고의적으로 위반하는 행동. 파손행동, 언어적 및 물리적 폭력, 절도행위, 보험, 신용카드, 수표가 관련된 사기행동 등.
이유재 · 공태식, 2004 이강철 · 박혜연 · 공태식, 2020	의도적으로 서비스 기업과 다른 고객에게 서비스 분위기와 매출에 부정적인 영향을 미쳐 서비스 전달요소를 방해하는 고객. 고객이 지각한 3가지 공정성(분배 공정성, 절차 공정성, 상호작용 공정성)이 서비스 조직과 타 고객의 불량행동을 유발할 수 있다는 사실을 밝힘.
김경수 · 최현준 · 김광용 · 조환기, 2020; 신지윤 · 오상아 · 이형룡 · 진경미, 2015; 조선배, 2020	고객이 서비스제공자에게 사회적으로 용인되는 규범과 상식을 벗어나서 나쁘게 표현(언어적 예: 생트집, 성희롱, 반말, 고성, 욕설, 폭언 등, 또는 비언어적 예: 지불거절, 절도, 무시, 괴롭힘, 주정, 위협, 파괴, 폭력, 성추행 등)하는 일련의 행동.
Yi and Gong, 2008 배금광, 2016 이환희 · 김현철, 2012 최성환 · 김지훈, 2014	비언어 폭력의 무시, 괴롭힘, 절도, 위협, 주정, 파괴, 성폭력, 폭행 등을 의미.
박진희 · 허무열 · 이철훈, 2022	일반적으로 허용되는 행동규범에서 벗어나 신경질적으로 행동하는 고객, 규정에서 벗어난 것을 요구하는 고객, 성희롱 등 상황에 맞지 않는 욕설 등을 하는 고객을 응대하는 상황.

본 연구에서는 Fullerton and Punj(2004)의 정의에 따라 고객불량행동을 직원과 고객 간의 서비스 상황에서 발생하는 일반적으로 허용되는 행동규범을 고의적으로 위반하는 고객행동으로 정의하였다.

2.2 이직 의도

이직 의도는 조직을 떠나고 난 결과적인 개념에 해당하는 이직과는 다르게 조직 구

성원이 조직을 벗어나고자 하는 심리적인 상태를 의미하며(Poter and Steer, 1973; Iverson, 1992, Meyer and Allen, 1991; Tett and Meyer 1993; 성희자와 권현수, 2013), 이직에 대한 지각의 마지막 단계로 받아들여지고 있다(Mobley-Horner and Hollingsworth, 1978; Tett and Meyer 1993). 이는 실제로 이직을 생각에 두지 않고, 행동으로 옮기는 것을 가장 잘 예측하는 유용한 변수로 여겨진다(Manlove and Guzell, 1997; 강철희 등, 2015). 선행연구에 의하면 서비스 구성원의 이직의도는 불량고객의 행동으로부터 스스로를 보호하기 위해 직장을 떠나려는 생각 또는 고용계약의 포기를 고려하는 조직이탈 의사로(서선, 2016; Tnay et al., 2013)여겨지고 있다.

본 연구에서는 선행 연구에 따라 조직 구성원의 권리와 의무를 포기하고 조직을 벗어나려는 심리적 상태로 정의하였다.

2.3 서비스 사보타주

서비스 사보타주는 최초 Taylor and Walton(1971)에 의해 직장 내에서의 반생산적 행동, 비생산적인 행동이 사보타주로 정의되었으며, 그 후에 많은 학자들에 의해 유사한 개념의 다양한 용어로 표현되었다. Ball et al., (1994)은 조직 반 시민행동, Vardi and Wiener(1996)는 부당 행위, Baron and Neuman(1996)는 직장 공격 행위, Skarlicki and Folger(1997)는 조직 보복 행위 등의 용어로 정의하였다. 이처럼 사보타주는 최초에는 회사의 불공정성으로 인해 야기되는 직원의 일탈행동으로 정의되었지만, 서비스 산업의 규모가 확장되어 감에 따라 Harris and Ogbonna(2002)에 의해 처음으로 서비스 산업에서의 사보타주에 대한 중요성이 강조되었고, 이내 그 개념이 서비스 산업으로 확대되었다(김주연, 2020). 서비스 사보타주 행동은 조직에서 고객에게 제공하고자 하는 요구와 고객의 불량 행동 사이의 갈등으로 인해 구성원들이 겪는 스트레스와 감정적인 노동에서 기인하며, 이에 대한 자신의 부정적인 감정을 억지로 참거나 숨기고, 고객에게 긍정적인 표현을 해야만 하는 서비스 구성원의 부적절한 행동을 유발할 수 있으며(Lee and OK, 2014), 이는 고객에게 의도적으로 부정적이고 공격적인 행동으로 화풀이하거나 보복을 취하는 것으로 표현될 수 있다(Chi et al., 2015; 김영진 등, 2011; 조봉기, 2024).

본 연구에서는 서비스 사보타주를 구성원의 부정적인 감정에 따라 고객에게 적절하지 않은 행동이나 의도적으로 고객이 불편해할 수 있는 부정적이고 공격적인 행동을 취하는 것으로 정의하였다.

2.4 서비스 혁신 행동

서비스 혁신 행동은 조직 구성원이 서비스 직무를 수행함에 있어 개인의 새로운 아이디어를 창출하고 이를 확산시키며 변화를 촉진하고, 또한 적극적이며 독창적인 문제해결을 위한 노력을 시도하며 지속적으로 서비스에 대한 혁신을 시도하는 행동으로 정의할 수 있다(Kim and Lee, 2013; 지윤호와 박태수, 2017). 구성원들의 숙련된 서비스 역량과 창의적인 서비스 능력은 적극적인 서비스 혁신 행동으로 이어지며, 이러한 과정은 곧 조직의 가치관과 목표에 지향적인 행동을 유발하는 원동력이 된다(Dhar, 2015). 서비스 혁신 행동과 관련하여서는, 변혁적 리더십과의 관계(하용규와 정강국, 2019), 관리자의 양면적 리더십과의 관계(조정미와 이형룡, 2022), 그 외 구성원의 지식경영활동(지윤호와 박태수, 2017), 지식 공유(이혜미와 한진수, 2015) 등과의 관계에 관한 연구는 선행되었으나, 고객불량행동과의 관계에 관한 연구는 확인되지 않았다.

본 연구에서 서비스 혁신 행동을 조직 구성원이 서비스 직무를 수행함에 있어 지속적으로 직무에 대한 새로운 방법의 창의적인 노력을 시도하는 의도나 행위로 정의하였다.

2.5 조직지원인식

조직지원인식은 구성원이 조직을 위해 제공하는 노력과 기여 등에 감사하는 정도와 구성원의 행복에 대한 관심을 나타내는 정도를 구성원이 인식하는 방식의 조직의 태도를 의미한다(Eisenberger et al., 1986; 서유정과 정달영, 2023). Goulet-Williams and Davis (2005)에 의하면 사회교환이론 (Social Exchange Theory)은 조직과 조직의 구성원 사이의 자원(resources) 교환을 설명하는 이론으로, 조직지원인식은 조직 구성원과 조직 간의 사회교환이론이 확장되어 적용된 것으로 상호호혜성 규범에 근거한다고 하였다. (Rhoades and Eisenberger, 2002; 김정은과 홍아정, 2012). Saks(2006)는 이러한 사회교환이론에 따르면 조직의 구성원은 자신이 소속된 조직에서 제공하는 자원의 상태를 확인하고 거기에 맞는 참여 수준을 결정한다고 하였다.

본 연구에서 조직지원인식은 조직이 구성원의 노력과 기여를 소중히 여기고 그들의 요구를 충족시키려 노력하며, 또한 구성원이 일을 하며 좋은 삶을 살 수 있도록 지원하는 정도로 정의하였다.

2.6 개인-직무적합성

개인-직무적합성은 구성원 개인의 능력과 직무의 욕구 특성 간의 적합한 정도로 정의되며, 기술, 지식, 욕구, 능력 등을 겸비한 조직 구성원 개인의 특성이 직무에서 원하는 요구에 부합되는 정도를 말한다(Edward, 1991). 개인-직무적합성이 높은 조직 구성원은 현재하고 있는 직무에 대한 개인의 심리와 경제적, 사회적인 면에서 욕구가 충족되고 있다는 것을 의미한다고 볼 수 있으며(Chi and Pan, 2012), 이는 구성원의 직무 유지와 조직 생활에 긍정적인 상황적 요인으로 작용할 수 있음을 예측해 볼 수 있다. 만약 구성원들이 그들 자신의 개인적인 특성과 현재 직무의 특성에서 높은 적합성을 느낀다면 그들은 더 오래 현재의 조직에 머무르고자 할 것이고, 반면 그들의 직무와 잘 맞지 않는다고 느끼면 그들은 다른 조직으로의 이직을 고려하거나 직무를 바꾸려는 등의 대안을 찾으려 노력하게 될 것이다(Chang et al., 2010).

본 연구에서는 개인-직무적합성을 개인이 가진 욕구 및 역량과 직무가 가지는 특성과 조건 사이의 맞는 상태의 정도로 정의하였다.

2.7 개인-조직적합성

개인-조직적합성은 개인의 성격과 조직의 분위기와 일치성으로(Bowen et al., 1991), 개인과 조직 간의 상응 작용으로(Kristof, 1996) 볼 수 있다. 다시 말해 개인-조직적합성은 조직의 목표와 방향, 중요하게 여기는 가치 및 성격 등이 개인과 잘 맞거나 일치하는 정도로 정의할 수 있다(Lauver and Kristof, 2001). 선행 연구에 의하면, 개인의 가치와 조직의 가치가 일치할수록 개인은 조직에 남아 구성원의 역할을 유지하기를 원하고 조직에 대해서도 호의적인 태도를 갖게 된다(Arthur et al., 2006; 김경석과 장효주, 2023).

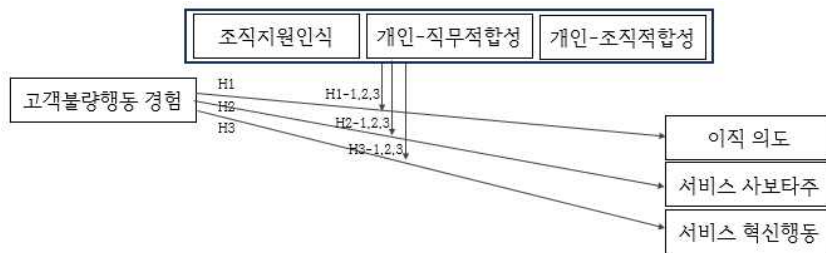
본 연구에서는 Lauver and Kristof(2001)의 연구에 따라 개인-조직적합성을 조직의 목표와 가치, 방향과 성격 등이 개인과 일치되거나 적합한 정도로 정의하였다.

Ⅲ. 연구 방법

3.1 연구모델

본 연구의 가설을 종합한 연구모델은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



3.2 연구 가설

3.2.1 고객불량행동과 이직 의도의 관계

선행 연구에 의하면, 고객의 과도하며 지나친 요구와 고객불량행동은 고객 접점 직원의 감정을 소진시키고 고객지향적인 행동을 방해하며(김정은과 유재원, 2022), 결정적으로 그들이 일과 직장을 포기하고자 마음을 정하는 이직 의도를 높이는 것으로 확인되었다(조선배, 2017). 또한 김경수 등(2020)의 연구에서도 고객의 불량 행동은 구성원의 이직 의도에 직접적 영향을 미치고 있음이 입증되었다. 그 외에도 김태구와 이계희(2012)에 의하면 고객의 비우호적 행동은 서비스 회복 성과를 경감시키고, 이는 이직 의도에 영향을 주는 것으로 밝혀졌으며, 이원옥(2023)의 연구에서도 고객 접점에서 고객을 대면하는 직원들에 대한 고객의 언어폭력은 감정 고갈을 증폭시키고 이러한 환경에 직원들이 장기간 노출되는 것은 결국 직원들의 이직 의도에 영향을 미친다는 것이 확인되었다. 이에 대한 조절 효과인 조직지원인식은 조직 구성원과 조직간의 사회교환 이론이 확장되어 적용되었다는 기존 이론만으로도 그 조절 효과를 예측할 수 있다. 조직의 구성원은 자신이 소속된 조직에서 제공하는 자원의 상태를 확인하고 거기에 맞는 참여 수준을 결정한다는 Saks(2006)의 선행 연구에 따르면 조직지원인식은 조직 구성원이 직무에 있어서 가지는 마음과 태도를 조절한다고 할 수 있다. 또 선행 연구에 의하면 조직지원인식은 구성원의 직무만족도에 영향을 미치며(Lauzier and Stinglhamber, 2021), 이직 의도를 감소시키고(Arshadi, 2011), 혁신

행동에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(이상용과 조동혁, 2023). 김성호(2023)에 의해서도 조직지원인식은 구성원의 이직 의도에 지속적으로 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였고, 최수찬과 이희중(2014)에 의해서도 조직지원인식이 이직 의도에 미치는 영향을 매개하는 것으로 확인되었다. 또한 안세진 등(2023)에 의하면, 조직지원인식의 수단적 지원은 조직 구성원의 긍정적 정서와 대인관계능력을 감안하여 근로자의 이직 관리에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이직 의도와 관련한 개인-직무적합성의 관계를 보면, 이종호(2016)에 의해 개인-직무 적합성은 이직 의도를 직·간접적으로 감소시키는 것이 확인되었으며, 장선윤 등(2019)의 연구에 따르면 개인-직무적합성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 기존의 선행 연구들을 볼 때, 개인-직무적합성은 고객불량행동과 이직 의도 간의 관계를 조절할 것으로 예상할 수 있다. 또한 고객불량행동과 이직 의도에 대한 개인-조직적합성의 조절 효과에 대한 선행 연구를 보면, 이종호(2016)에 의해 개인-조직적합성은 이직 의도에 직접적인 영향을 미치지 못하였으나 직무만족을 통하여 간접적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 또한 유승억(2017)의 연구에 의하면 개인-조직적합성은 직무만족에 유의적 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무만족은 이직 의도에 부의 유의적인 영향을 미치는 것이 확인되었으므로, 이는 개인-조직적합성이 이직 의도의 감소에 영향을 준다는 것을 추론할 수 있다. 또 이정언(2019)의 연구에서는 개인-조직적합성은 갈등과 이직 의도를 매개하는 것으로 확인되었으며, 김영신(2022)의 연구에 의해서는 개인-조직적합성 인식이 높은 경우에는 이직 의도에서 부(-)의 영향이 나타나는 것이 확인되었다.

이러한 선행 연구와 논의를 통해 다음의 가설추론이 가능하다.

가설 1: 서비스 구성원의 고객불량행동경험은 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 조직지원인식은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 이직 의도의 관계를 조절할 것이다.

가설 1-2 : 개인-직무적합성은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 이직 의도의 관계를 조절할 것이다.

가설 1-3: 개인-조직적합성은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 이직 의도의 관계를 조절할 것이다.

3.2.2 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계

고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계에 관한 선행 연구에 의하면, 서비스 조직의 구성원은 자신의 고객을 통해 느끼는 부정적인 감정을 참거나 숨기고 억지로 긍정

적인 표현을 해야만 하는 경우, 서비스 구성원의 부적절한 행동을 유발하여 의도적으로 부정적이고 공격적인 행동으로 고객에게 화풀이하거나 보복을 취할 수 있다고 하였다(Lee and OK, 2014; Chi et al., 2015; 김영진 등, 2011; 조봉기, 2024). 이러한 선행 연구를 통해 고객불량행동으로 구성원이 느끼게 되는 부정적인 감정은 서비스 사보타주에 영향을 줄 수 있다는 것을 추론할 수 있다. 또 이들 간의 조절 변수의 관계에 있어 Chiang and Hsieh(2012)와 Karatepe(2012)은 조직지원인식은 조직 구성원의 태도와 결과에 영향을 미치는 것을 확인하였다. Eisenberger and Davids(1990)도 조직이 직원들을 소중하게 여기고 그들이 더 나은 환경에서 근무할 수 있도록 복지를 고려하는 방식으로 운영하면, 직원들은 조직의 목표를 함께 달성하기 위해 더 열심히 노력하게 되며, 이는 결국 조직이 목표를 성취하고 성장하는 데에 큰 도움이 된다고 하였다. 또 다른 변수인 개인-직무 적합성에 있어, Cable and Derue(2002)는 구성원이 조직 내에서 개인의 직무와 관련된 욕구와 근무 환경을 통해 제공받는 요소 간의 일치성과 유사성이 높을수록 직무에 대한 개인의 행동과 선택에 영향을 미치게 된다고 하였으며, 이인석 등(2010)은 구성원 개인의 욕구와 직무 특성 간의 관계가 잘 부합할수록, 업무에 있어 자발성과 긍정적인 태도가 나타난다고 주장하였다. 또 류예빈 등(2020)의 연구에서 개인직무적합성이 높을수록 서비스 구성원은 고객에 대한 부정적인 행동은 하지 않을 것으로 확인되었다. 또 하나의 조절 변수인 개인-조직적합성과의 관계를 추론하기 위한 선행 연구로 개인-조직적합성은 직무에 있어서 서비스 제공자의 태도와 성과에 긍정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 (Downes et al., 2017; Abdalla et al., 2018), 정서적 소진과 같은 부정적인 요인을 감소시키는 데에도 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Kilroy et al., 2017).

이러한 선행 연구를 통해 서비스 조직에서의 조직지원인식은 구성원의 서비스 사보타주, 서비스 혁신 행동 등에 영향을 줄 것이라고 추론할 수 있다.

이상의 논의를 통해 다음과 같은 가설의 추론이 가능하다.

가설 2: 서비스 구성원의 고객불량행동경험은 서비스 사보타주에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 조직지원인식은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계를 조절할 것이다.

가설 2-2 : 개인-직무적합성은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계를 조절할 것이다.

가설 2-3: 개인-조직적합성은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계를 조절할 것이다.

3.2.3 고객불량행동과 서비스 혁신행동의 관계

서비스 혁신 행동과 관련하여서는 변혁적 리더십과(하용규과 정강국, 2019), 관리자의 양면적 리더십과(조정미와 이형룡, 2022), 구성원의 지식경영활동(지윤호와 박태수, 2017), 지식 공유(이혜미와 한진수, 2015) 등의 다양한 관계에 관한 연구가 있었으나, 고객불량행동과의 관계에 대한 연구는 아직 찾아보기 어려운 상황이다. 그럼에도 불구하고 관련 선행 연구들을 조사한 결과에 의하면, 진재수 등(2020)에 의해 고객불량행동이 구성원의 직무성과에 직접적 부의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 이는 구성원이 열심히 일하고 싶은 마음이 사라져 업무 생산성과 효율성을 저하시킬 수 있음을 시사한다고 하였다. 또한 이상용과 조동혁(2023)에 의하면 조직지원인식은 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 변희섭과 이태식(2023)에 의해서는 개인-직무적합성이 직무성과와 심리적 주인의식에 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인되었다. 또 이지율(2016)은 조직 구성원의 개인-직무 적합성과 혁신 행동 사이에 관계가 있다고 밝혔다. 또 하나의 조절 변수인 개인-조직적합성에 대한 연구로 이태준 등(2020)의 연구에서 개인-조직적합성은 고객지향성에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였으며, 권나경과 전현모(2017)의 연구에 의하면 구성원 개인과 직무 환경적합성이 높을수록 구성원은 직무에 열의를 가지고 혁신적인 업무 행동을 한다는 것이 확인되었다. Rhoades(2002)는 조직 구성원들이 자신들의 수고와 노력이 조직에서 기여로 인정되고 조직으로부터 배려받고 있다고 느끼게 되면, 조직에 대한 더 큰 책임감과 의무감을 느끼게 된다고 하였다. 또한, 이때 구성원이 경험하게 되는 이러한 감정은 구성원이 조직에 더 크게 기여할 수 있도록 동기 부여하여 주며, 조직 내에서 긍정적인 상호작용으로 협력을 촉진하는 역할을 하는 것으로 확인되었다.

이러한 선행 연구와 논의를 통해 고객불량행동과 서비스 혁신 행동과의 관계에 대한 다음의 가설추론이 가능하다.

가설 3: 서비스 구성원의 고객불량행동경험은 서비스 혁신 행동의 부(-)영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 조직지원인식은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계를 조절할 것이다.

가설 3-2 : 개인-직무적합성은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계를 조절할 것이다.

가설 3-3: 개인-조직적합성은 서비스 구성원이 경험한 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계를 조절할 것이다.

3.3 측정

3.3.1 확인적 요인분석

본 연구에서 측정된 문항이 구성개념을 타당하게 설명하는지를 확인하기 위해 Amos 21.0을 활용하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 시행하였다. 확인적 요인분석 단계에서 본 연구는 사용한 변수들에 대하여 항목 묶음(Item Parceling)을 수행하였다. 항목 묶음은 많은 수의 측정 항목으로 발생할 수 있는 모형 적합도 하락 문제를 보완할 수 있는 효과적인 방법이다(Littl et al., 2002). 구체적으로 연구자가 활용한 구성개념들이 다수의 문항으로 측정되었을 때, 척도 묶음의 평균을 통하여 새로운 항목들의 묶음을 생성하여 활용하는 방법이다(Hair et al., 2010). 본 연구는 모형의 복잡성 문제 보완하며 추정 상의 오류를 줄이기 위하여 임의 항목 묶음 접근법을 적용하여 항목 묶음을 시행하였다(Little et al., 2002).

3.3.2 고객불량행동

고객불량행동을 변수로 측정하기 위해 본 연구는 문헌조사를 통하여 Fullerton and Punj(1993), 이유재(2002)의 선행 연구와 김민주(2016)이 사용한 설문 문항을 바탕으로 총 10개의 문항(도둑형, 규칙위반형, 호전형, 내분형, 파괴형, 신용불량형, 독불장군형, 소문협박형, 성희롱성폭력형, 욕설형)을 구성하여 리커트 5점 척도로 구성하였으며, 이를 예비조사 문항 수정 작업을 토대로 수정, 보완 작업 과정을 거쳐 최종 확정 문항으로 작성하였다.

3.3.3 이직 의도

이직 의도를 변수로 측정하기 위하여 본 연구에서는 Tett and Meyer(1993)의 연구에 의해 개발된 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하였으며 총 4문항의 리커트 5점 척도로 구성하였다.

3.3.4 서비스 사보타주

본 연구는 서비스 사보타주 변수로 측정하기 위하여 Harris and Ogbonna(2006)의 선행 연구에 따라 총 4개의 문항을 리커트 5점 척도로 구성하여 고객불량행동과의 관계를 확인하고자 하였다.

3.3.5 서비스 혁신 행동

서비스혁신행동 변수의 측정 도구는 선행 연구(Kim and Lee, 2013; Marques, 2014; Chen, 2015)에 따라 총 4개의 문항을 리커트 5점 척도로 구성하여 고객불량

행동과의 관계를 확인하고자 하였다.

3.3.6 조직지원인식

조직지원인식의 변수 측정 도구는 Eisenberger(2001)의 선행 연구를 통하여 총 8개의 문항을 활용하였으며, 리커트 5점 척도로 구성하여 고객불량행동과 이직 의도, 서비스 사보타주, 서비스혁신행동과의 관계의 조절 효과를 조사하였다.

3.3.7 개인-직무적합성

개인-직무적합성 변수의 측정 도구는 Lauver and Kristof-Brown(2001)과 권나경과 전현무(2017)의 실증분석 연구에 사용된 문항을 참고로 본 연구에 맞게 수정 보완하여 4개의 문항으로 구성하였다.

3.3.8 개인-조직적합성

개인-조직적합성 변수의 측정 도구는 Lauver and Kristof(2001)과 권나경과 전현무(2017)의 실증분석 연구에 사용된 문항을 참고로 본 연구에 맞게 수정 보완하여 5개의 문항으로 구성하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 자료수집 및 표본의 특성

본 연구는 선행 연구를 바탕으로 2024년 5월 23일부터 6월 14일까지 국립현대미술관 국립중앙박물관, 국립극장의 고객센터 구성원을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 수집된 108명의 응답 자료 중, 불성실한 응답으로 활용이 어렵다고 판단되는 3명의 자료를 제외하고 총 105명의 응답 자료를 분석에 사용하였으며, 본 연구의 표본의 특성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본의 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	17	16.2
	여자	82	78.1
	명시하고 싶지 않음	6	5.7
연령	20~29세	33	31.4

	30~39세	32	30.5
	40~49세	24	22.9
	50~59세	16	15.2
업종	공연장	6	5.7
	기타 서비스 업종	1	1.0
	미술관	90	85.7
	박물관	8	7.6
경력	1년 미만	24	22.9
	3년 미만	29	27.6
	5년 미만	19	18.1
	10년 미만	15	14.3
	10년 이상	18	17.1
직급	직원	95	90.5
	현장관리자 (매니저)	5	4.8
	기타 관리직	5	4.8

4.2 확인적 요인분석

본 연구에서 측정된 문항이 구성개념을 타당하게 설명하는지를 확인하기 위해 Amos 21.0을 활용하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 시행하였다. 확인적 요인분석은 구조방정식 모형을 활용하여 개념들의 구성 타당도(Construct Validity)를 검증하는 방법이다(Hu and Bentler, 1999). 확인적 요인분석은 카이제곱 통계량과 자유도를 활용하여, 연구자들이 수립한 모형이 수집한 자료의 특성을 얼마나 잘 반영하는지 나타낸다. 모형의 적합도를 나타내는 지수는 다양하지만, 이들 중 선행 연구들에 따르면 TLI(Tucker-Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index), SRMR(Standardized Root Mean Square Residual)이 표본의 크기와 모수에 덜 민감하므로 모형의 적합성을 보다 적절하게 나타낸다고 볼 수 있다(Hair et al., 2010). 구체적으로 TLI와 CFI는 0.9 이상일 때 우수한 모형, SRMR은 0.08 미만일 때 우수한 모형, 0.10 미만일 때 양호한 모형이라고 판단한다(Hair et al., 2010; Hu and Bentler, 1999).

본연구의 측정 모형 적합도를 분석한 확인적 요인분석 결과는 <표 3>과 같다. 분석 결과 본 연구가 사용한 측정 모형의 적합도는 CFI=.942, TLI=.912, SRMR=.038로 앞서 제시한 적합도 판단 기준을 모두 충족하는 것으로 나타났다. 따라서 측정 모형은 통계적으로 타당하였다.

<표 3> 측정 모형의 적합도

χ^2	df	p	TLI	CFI	RMR
175.564	69	.000	.912	.942	.038

판별 타당도를 확인하기 위해서는 Fornell Larcker(1981)의 기준에 따라 각 요인의 AVE 값을 해당 요인과 다른 잠재 요인들 간의 상관계수의 제곱값과 비교하였다. 판별 타당도가 충족되려면 각 요인의 AVE 값이 해당 요인과 다른 요인 간 상관계수 제곱값보다 커야 한다. 즉, 동일한 요인 내에서의 일관성이 다른 요인 간 상관성보다 더 강해야만 서로 다른 개념들이 통계적으로 구별될 수 있다. <표 4>의 분석 결과, 모든 요인에서 루트 AVE 값이 상관계수 값보다 높은 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 판별 타당도가 우수하게 확보되었다고 판단하였다. 따라서 본 연구가 사용한 측정 도구들을 통계적으로 타당하였으며, 수렴타당도와 판별 타당도 모두 확보된 것으로 검증되었다.

<표 4> 판별 타당도 분석 결과

변수명	1	2	3	4	5	6	7
1.고객불량행동	.753						
2.조직지원인식	.176	.913					
3.개인-직무적합성	.171	.706	.778				
4.개인-조직적합성	.225	.601	.745	.864			
5.이직의도	.306	.569	.569	.514	.845		
6.서비스 사보타주	.425	.346	.433	.520	.462	.901	
7.서비스 혁신행동	.288	.349	.498	.651	.384	.621	.823

* 대각선 굵은 글씨는 AVE값. 대각선 아래의 값은 AVE의 제곱값.

나아가 본 연구의 수렴타당도를 살펴보았다. <표 5>의 평균분산추출값(AVE: Average variance extracted)과 합성신뢰도(CR: Composite reliability)값은 AVE는 0.5 이상, CR 0.7 이상 기준을 충족하였다(Fornell and Larcker, 1981). 항목들의 요인부하량도 모두 0.5 이상으로 우수하게 나타나, 본 연구가 사용한 측정 도구들은 통계적으로 타당하였음을 확인하였다.

<표 5> 확인적 요인분석 결과

구성개념	항목	요인부하량	AVE	CR
고객불량행동	1	.929	.753	.901
	2	.839		
	3	.832		
조직지원인식	1	.932	.913	.954

	2	.978		
개인-직무적합성	1	.847	.778	.875
	2	.916		
개인-조직적합성	1	.924	.864	.927
	2	.935		
이직의도	1	.915	.845	.916
	2	.923		
서비스 사보타주	1	.968	.901	.948
	2	.930		
서비스 혁신행동	1	.924	.823	.903
	2	.890		

4.3 신뢰도

신뢰도의 경우 SPSS 22.0을 활용하여 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's α 값을 확인하였다. <표 5>의 결과를 살펴보면, 본 연구가 사용한 변수들의 신뢰도 값은 모두 0.7 이상으로 양호하게 나타났다.

4.4 기술통계 및 상관관계

연구 가설을 검증하기에 앞서 본 연구는 사용한 변수들의 대략적인 분포와 관련성을 알아보기 위하여 기술통계분석과 상관관계분석을 실시하였다. 기술통계 분석 결과는 <표 6>과 같으며, 상관관계 분석 결과는 <표 7>과 같다.

<표 6> 기술통계 분석 결과

변수명	최소값	최대값	평균	표준편차
고객불량행동	1.200	4.400	2.789	.701
조직지원인식	1.125	4.750	3.156	.960
개인-직무적합성	1.250	5.000	3.431	.952
개인-조직적합성	1.200	5.000	3.465	.923
이직의도	1.000	4.750	2.005	.992
서비스 사보타주	1.000	5.000	2.700	1.328
서비스 혁신행동	1.000	5.000	3.517	.897

<표 7> 상관관계 분석 결과

변수명	1	2	3	4	5	6	7
1.고객불량행동	1						
2.조직지원인식	-.419***	1					
3.개인-직무적합성	-.414***	.840***	1				
4.개인-조직적합성	-.474***	.775***	.863***	1			
5.이직의도	.652***	-.588***	-.658***	-.721***	1		
6.서비스 사보타주	.553***	-.754***	-.754***	-.717***	.680***	1	
7.서비스 혁신행동	-.537***	.591***	.706***	.807***	-.788***	-.620***	1

N=105, *p<.05, **p<.01, ***p<.001.

4.5 가설검증 결과

본 연구의 목적은 고객불량행동이 이직 의도, 서비스 사보타주, 서비스 혁신 행동에 미치는 영향을 살펴보고, 이 관계에 대한 조직지원인식, 개인-직무적합성, 개인-조직적합성의 조절 효과를 살펴보는 것이다. 조절 효과를 분석하기 위하여 고객불량행동과 조직지원인식, 개인-직무적합성, 개인-조직적합성의 상호작용항을 생성하였으며, 잠재적인 다중공선성 문제를 보완하기 위하여 평균중심화를 실시하였다. 본 연구는 유의미한 조절 효과에 대하여 단순기울기 검정을 실시하였으며, 조절효과의 양상을 그래프로 나타내었다. 평균을 기준으로 1 표준편차 낮은 집단과 1 표준편차 높은 집단으로 구분하여 비교하였다.

4.5.1 이직 의도

1) 고객불량행동과 이직 의도

고객불량행동이 이직 의도에 미치는 영향을 분석한 단순회귀분석 결과는 <표 8>과 같다. 분석 결과 고객불량행동은 이직 의도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=1.048, p<.001). 이 결과는 고객불량행동을 경험하는 것이 근로자들의 이직 의도를 증가시켰음을 나타낸다.

<표 8> 회귀분석결과 (종속변수 : 이직 의도)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	-.222	.447		-.497	.620
고객불량행동	1.048***	.156	.553	6.735	.000
F(p)=45.360(.000)***, R2=.306					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

2) 조직지원인식의 조절 효과

고객불량행동과 이직 의도의 관계에 대한 조직지원인식의 조절 효과를 분석한 결과는 <표 9>와 같다. 분석 결과 고객불량행동과 조직지원인식의 상호작용항은 통계적으로 유의미하지 않았다($B = -.105, p > .05$). 이 결과는 조직지원인식이 고객불량행동과 이직 의도의 관계를 조절하지 않았음을 의미한다.

<표 9> 조직지원인식의 조절 효과 (종속변수 : 이직 의도)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	3.956***	.541		7.310	.000
고객불량행동	.530***	.125	.280	4.226	.000
조직지원인식	-.876***	.091	-.633	-9.635	.000
불량행동X지원인식	-.105	.109	-.058	-.963	.338
$F(p) = 59.893(.000)^{***}, R^2 = .640$					

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

3) 개인-직무적합성의 조절 효과

고객불량행동과 이직 의도의 관계에 대한 개인-직무적합성의 조절 효과를 분석한 결과는 <표 10>과 같다. 분석 결과 고객불량행동과 개인-직무적합성의 상호작용항은 통계적으로 유의미하지 않았다($B = -.010, p > .05$). 이 결과는 개인-직무적합성이 고객불량행동과 이직 의도의 관계를 조절하지 않았음을 의미한다.

<표 10> 개인-직무적합성의 조절 효과 (종속변수 : 이직 의도)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	4.196***	.563		7.449	.000
고객불량행동	.549***	.126	.290	4.363	.000
개인-직무적합성	-.883***	.093	-.633	-9.506	.000
불량행동X직무적합성	-.010	.111	-.006	-.093	.926
$F(p) = 59.492(.000)^{***}, R^2 = .639$					

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

4) 개인-조직적합성의 조절 효과

고객불량행동과 이직 의도의 관계에 대한 개인-조직적합성의 조절 효과를 분석한 결과는 <표 11>과 같다. 분석 결과 고객불량행동과 개인-조직적합성의 상호작용항은 통계적으로 유의미하지 않았다($B = -.059, p > .05$). 이 결과는 개인-조직적합성이 고객불량행동과 이직 의도의 관계를 조절하지 않았음을 의미한다.

<표 11> 개인-조직적합성의 조절 효과 (종속변수 : 이직 의도)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	4.138***	.661		6.261	.000
고객불량행동	.513***	.141	.271	3.651	.000
개인-조직적합성	-.833***	.109	-.579	-7.674	.000
불량행동X조직적합성	-.059	.123	-.033	-.482	.631
F(p)=45.288(.000)***, R2=.574					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

4.5.2 서비스 사보타주

1) 고객불량행동과 서비스 사보타주

고객불량행동이 서비스 사보타주에 미치는 영향을 분석한 단순회귀분석 결과는 <표 12>와 같다. 분석결과 고객불량행동은 서비스 사보타주에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=.922, p<.001). 이 결과는 고객불량행동을 경험하는 것이 근로자들의 서비스 사보타주를 증가시켰음을 나타낸다.

<표 12> 회귀분석 결과 (종속변수 : 서비스 사보타주)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	-.568	.304		-1.865	.065
고객불량행동	.922***	.106	.652	8.716	.000
F(p)=75.960(.000)***, R2=.424					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

2) 조직지원인식의 조절효과

고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계에 대한 조직지원인식의 조절 효과를 분석한 결과는 <표 13>과 같다. 분석결과 고객불량행동과 조직지원인식의 상호작용항은 통계적으로 유의미하였다(B=-.255, p<.01). 이 결과는 조직지원인식이 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계를 조절하였음을 나타낸다. 본 연구는 유의미한 조절 효과의 양상을 살펴보기 위하여 상호작용 그래프를 살펴보았으며, 단순기울기 검정을 실시하였다. 조절 효과 양상은 <그림 2>과 같다. 단순기울기 검정 결과 조직지원인식이 낮은(-1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 사보타주에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=.906, p<.001). 조직지원인식이 높은(+1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 사보타주에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만(B=.416, p<.01), 이 효과는 조직지원인식이 높은 경우에 비해 유의미하게 작았다. 이 결과는 조직지원인식이 서비스 사보타주에 대한 고객불

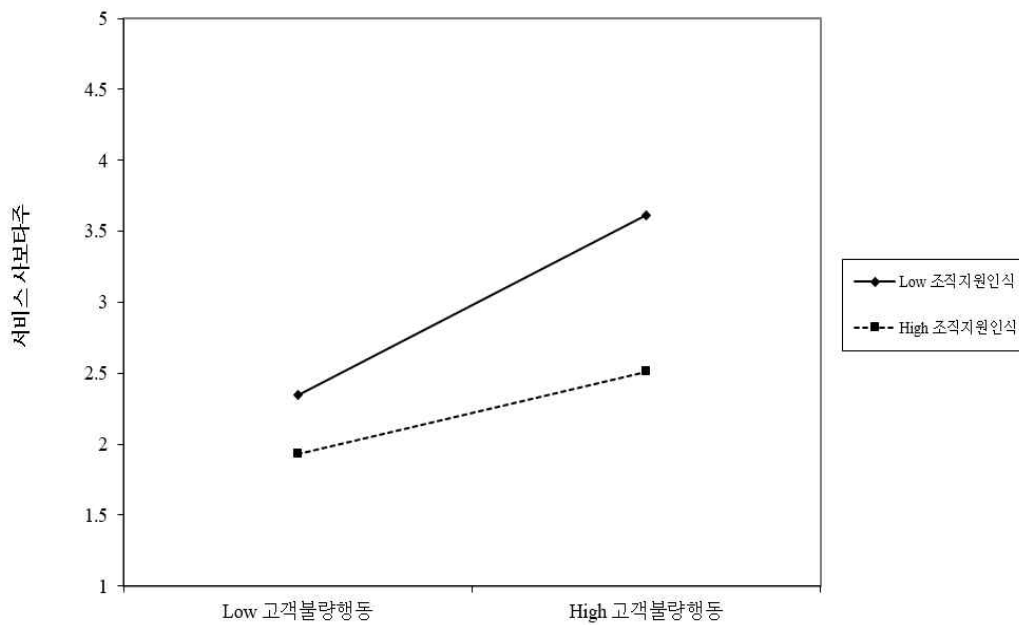
량행동의 정(+)의 효과를 완화시켰음을 의미한다. 즉, 조직지원인식 수준이 높은 경우 고객불량행동이 서비스 사보타주에 미치는 효과가 약화되었다.

<표 13> 조직지원인식의 조절 효과 (종속변수 : 서비스 사보타주)

변수명 (상수)	B	SE	β	t	p
고객불량행동	.661***	.101	.467	6.522	.000
조직지원인식	-.394***	.073	-.381	-5.368	.000
불량행동X지원인식	-.255	.088	-.188	-2.886	.005
F(p)=46.441(.000)***, R2=.580					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

<그림 2> 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계에 대한 조직지원인식의 조절 효과



3) 개인-직무적합성의 조절 효과

고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계에 대한 개인-직무적합성의 조절 효과를 분석한 결과는 <표 14>와 같다. 분석 결과 고객불량행동과 개인-직무적합성의 상호작용항은 통계적으로 유의미하였다(B=-.261, p<.01). 이 결과는 개인-직무적합성이 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계를 조절하였음을 나타낸다. 조절효과 양상은 <그림 3>과 같다. 단순기울기 검정 결과 개인-직무적합성이 낮은(-1 SD) 경우 고

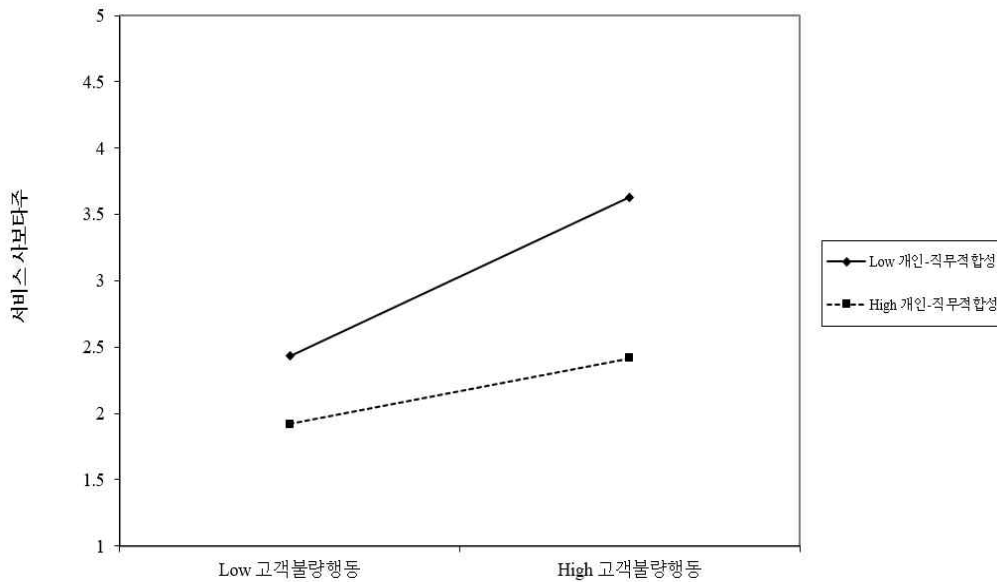
고객불량행동은 서비스 사보타주에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=.853, p<.001). 개인-직무적합성이 높은(+1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 사보타주에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만(B=.357, p<.01), 이 효과는 개인-직무적합성이 높은 경우에 비해 유의미하게 작았다. 이 결과는 개인-직무적합성이 서비스 사보타주에 대한 고객불량행동의 정(+)의 효과를 유의미하게 완화시켰음을 의미한다. 즉, 개인-직무적합성 수준이 높은 경우 고객불량행동이 서비스 사보타주에 미치는 효과가 약화되었다.

<표 14> 개인-직무적합성의 조절 효과 (종속변수 : 서비스 사보타주)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	1.805***	.419		4.310	.000
고객불량행동	.605***	.094	.427	6.465	.000
개인-직무적합성	-.454***	.069	-.436	-6.577	.000
불량행동X직무적합성	-.261	.083	-.195	-3.150	.002
F(p)=60.371(.000)***, R2=.642					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

<그림 3> 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계에 대한 개인-직무적합성의 조절 효과

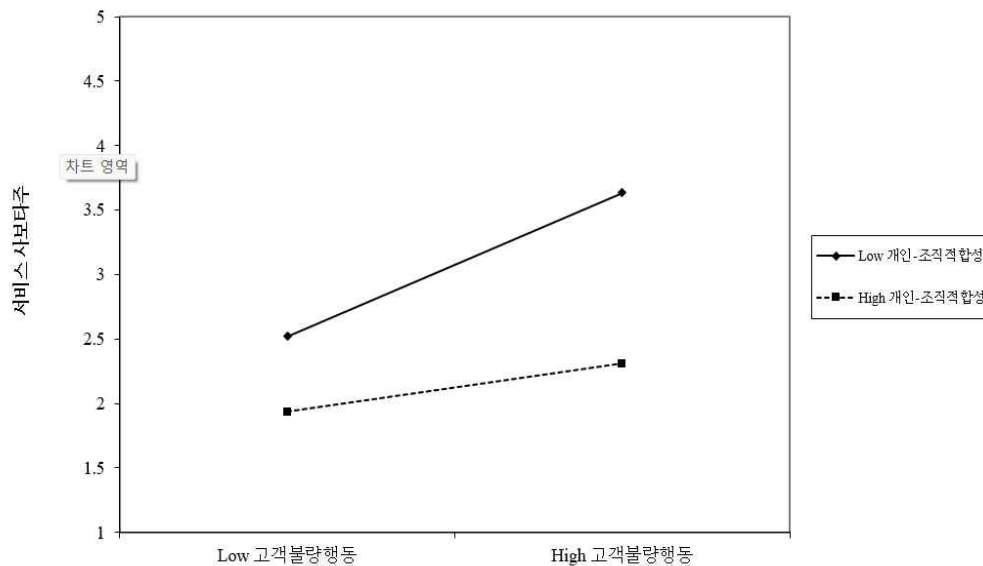


4) 개인-조직적합성의 조절 효과

고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계에 대한 개인-조직적합성의 조절 효과를 분석한 결과는 <표 15>와 같다. 분석결과 고객불량행동과 개인-조직적합성의 상호작용항은 통계적으로 유의미하였다($B = -.285, p < .01$). 이 결과는 개인-조직적합성이 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계를 조절하였음을 나타낸다.

조절 효과 양상은 <그림 4>와 같다. 단순기울기 검정 결과 개인-조직적합성이 낮은(-1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 사보타주에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($B = .795, p < .001$). 개인-조직적합성이 높은(+1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 사보타주에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만($B = .269, p < .05$), 이 효과는 개인-조직적합성이 높은 경우에 비해 유의미하게 작았다. 이 결과는 개인-조직적합성이 서비스 사보타주에 대한 고객불량행동의 정(+)의 효과를 유의미하게 완화시켰음을 의미한다. 즉, 개인-조직적합성 수준이 높은 경우 고객불량행동이 서비스 사보타주를 증가시키는 효과가 약화되었다.

<그림 4> 고객불량행동과 서비스 사보타주의 관계에 대한 개인-조직적합성의 조절 효과



<표 15> 개인-조직적합성의 조절 효과 (종속변수 : 서비스 사보타주)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	2.230***	.425		5.245	.000
고객불량행동	.532***	.091	.376	5.879	.000
개인-조직적합성	-.518***	.070	-.482	-7.418	.000
불량행동X조직적합성	-.285	.079	-.211	-3.596	.001
F(p)=72.741(.000)***, R2=.684					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

4.5.3 서비스 혁신행동

1) 고객불량행동과 서비스 혁신행동

고객불량행동이 서비스 혁신행동에 미치는 영향을 분석한 단순회귀분석 결과는 <표 16>과 같다. 분석결과 고객불량행동은 서비스 혁신행동에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=.688, p<.001). 이 결과는 고객불량행동을 경험하는 것이 근로자들의 서비스 혁신행동을 감소시켰음을 나타낸다.

<표 16> 회귀분석 결과 (종속변수 : 서비스 혁신 행동)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	5.435***	.306		17.779	.000
고객불량행동	-.688***	.106	-.537	-6.468	.000
F(p)=41.841(.000)***, R2=.289					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

2) 조직지원인식의 조절 효과

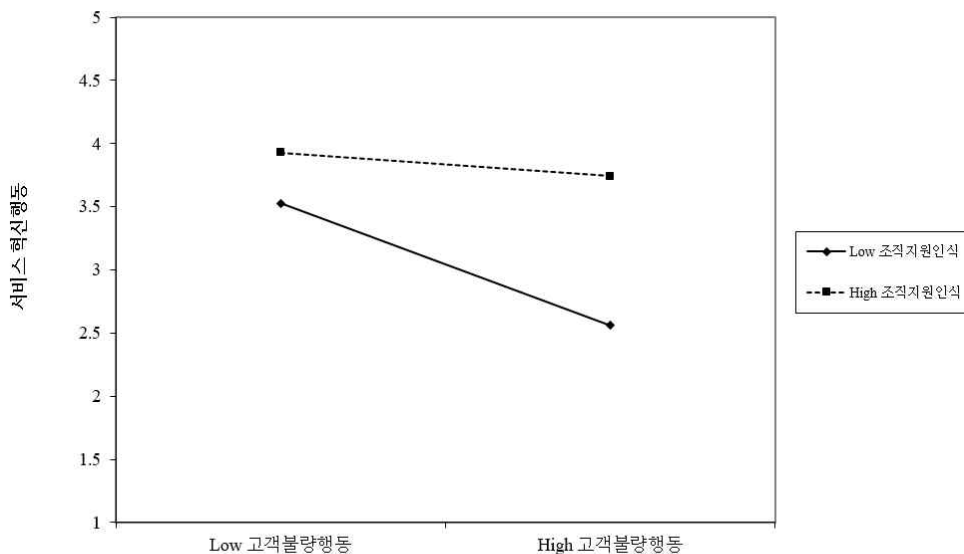
고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계에 대한 조직지원인식의 조절 효과를 분석한 결과는 <표 17>과 같다. 분석 결과 고객불량행동과 조직지원인식의 상호작용항은 통계적으로 유의미하였다(B=.288, p<.01). 이 결과는 조직지원인식이 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계를 조절하였음을 나타낸다. 조절 효과 양상은 <그림 5>와 같다. 단순기울기 검정 결과 조직지원인식이 낮은(-1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 혁신 행동에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=-.687, p<.001). 하지만, 조직지원인식이 높은(+1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 혁신 행동에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다(B=-.135, p>.05). 이 결과는 조직지원인식이 서비스 혁신 행동에 대한 고객불량행동의 부(-)의 효과를 완화시켰음을 의미한다. 즉, 조직지원인식 수준이 낮은 경우에만 고객불량행동이 서비스 혁신 행동에 유의미한 영향을 미쳤다.

<표 17> 조직지원인식의 조절 효과 (종속변수 : 서비스 혁신 행동)

변수명 (상수)	B	SE	β	t	p
고객불량행동	-.411***	.099	-.321	-4.134	.000
조직지원인식	.413***	.072	.442	5.732	.000
불량행동X지원인식	.288**	.087	.235	3.322	.001
F(p)=34.353(.000)***, R ² =.505					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

<그림 5> 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계에 대한 조직지원인식의 조절 효과



3) 개인-직무적합성의 조절 효과

고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계에 대한 개인-직무적합성의 조절 효과를 분석한 결과는 <표 18>과 같다. 분석결과 고객불량행동과 개인-직무적합성의 상호작용항은 통계적으로 유의미하였다(B=.221, p<.01). 이 결과는 개인-직무적합성이 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계를 조절하였음을 나타낸다. 조절 효과 양상은 <그림 6>과 같다. 단순기울기 검정 결과 개인-직무적합성이 낮은(-1 SD) 경우

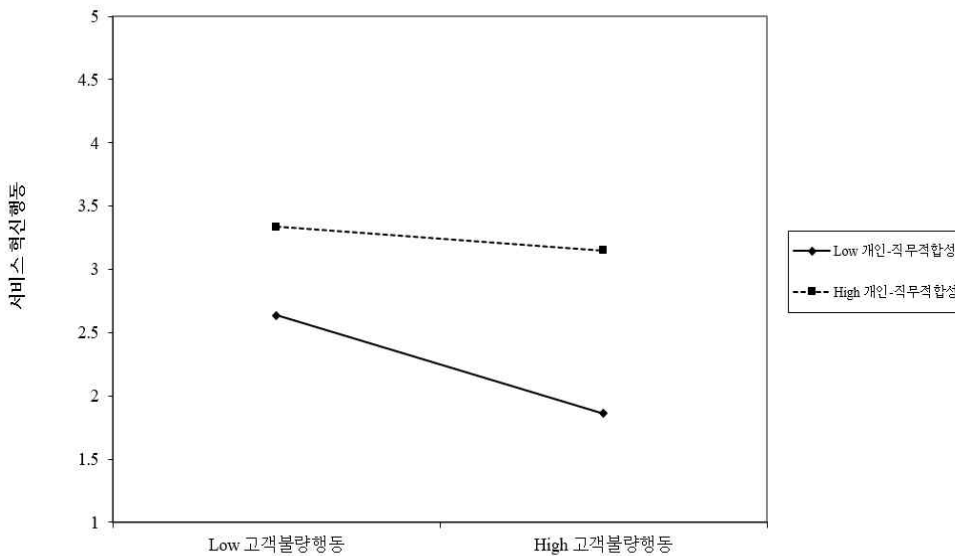
고 고객불량행동은 서비스 혁신행동에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($B = -.553, p < .001$). 하지만, 개인-직무적합성이 높은(+1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 혁신행동에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다($B = -.133, p > .05$). 이 결과는 개인-직무적합성이 서비스 혁신행동에 대한 고객불량행동의 부(-)의 효과를 완화시켰음을 의미한다. 즉, 개인-직무적합성 수준이 낮은 경우에만 고객불량행동이 서비스 혁신 행동에 유의미한 영향을 미쳤다.

<표 18> 개인-직무적합성의 조절 효과 (종속변수 : 서비스 혁신 행동)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	2.746***	.399		6.882	.000
고객불량행동	-.343***	.089	-.268	-3.842	.000
개인-직무적합성	.521***	.066	.552	7.909	.000
불량행동X직무적합성	.221**	.079	.183	2.805	.006
$F(p) = 50.964(.000)^{***}, R^2 = .602$					

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

<그림 6> 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계에 대한 개인-직무적합성의 조절 효과



4) 개인-조직적합성의 조절 효과

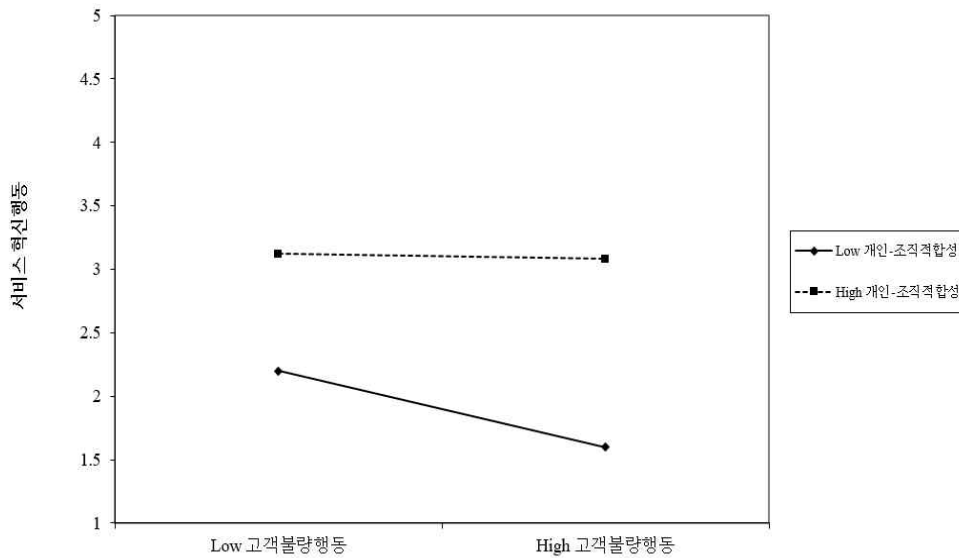
고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계에 대한 개인-조직적합성의 조절효과를 분석한 결과는 <표 19>와 같다. 분석결과 고객불량행동과 개인-조직적합성의 상호작용항은 통계적으로 유의미하였다($B=.217, p<.01$). 이 결과는 개인-조직적합성이 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계를 조절하였음을 나타낸다. 조절 효과 양상은 <그림 7>과 같다. 단순기울기 검정 결과 개인-조직적합성이 낮은(-1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 혁신 행동에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=-.130, p<.001$). 하지만, 개인-조직적합성이 높은(+1 SD) 경우 고객불량행동은 서비스 혁신 행동에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다($B=-.030, p>.05$). 이 결과는 개인-조직적합성이 서비스 혁신 행동에 대한 고객불량행동의 부(-)의 효과를 완화시켰음을 의미한다. 즉, 개인-조직적합성 수준이 낮은 경우에만 고객불량행동이 서비스 혁신 행동에 유의미한 영향을 미쳤다.

<표 19> 개인-조직적합성의 조절 효과 (종속변수 : 서비스 혁신 행동)

변수명	B	SE	β	t	p
(상수)	1.963***	.367		5.343	.000
고객불량행동	-.230**	.078	-.180	-2.939	.004
개인-조직적합성	.652***	.060	.671	10.804	.000
불량행동X조직적합성	.217**	.068	.178	3.167	.002
F(p)=82.820(.000)***, R2=.711					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

<그림 7> 고객불량행동과 서비스 혁신 행동의 관계에 대한 개인-조직적합성의 조절 효과



V. 결 론

5.1 연구 결과 요약 및 논의

서비스 조직이 접점에서 고객 만족을 높이기 위해서는 구성원의 서비스 태도와 행동을 통하여 서비스 품질을 향상시키는 것이 가장 효과적인 방법이다. 또 이러한 직원을 통한 서비스 품질의 효과적인 향상을 위해서는 숙련된 조직 구성원의 이탈을 막고, 그들이 일에 보람을 느낄 수 있는 안전하고 안정된 환경에서 최선의 서비스를 고객에게 제공할 수 있도록 돕는 것이 가장 효율적이다. 이에 본 연구에서는 서비스 조직에서 구성원의 이직을 줄이고, 서비스 품질에 직접적인 영향을 주는 구성원의 서비스 혁신 행동은 지향하면서, 구성원이 근무 환경이나 고객으로부터 느끼게 되는 부정적인 감정을 고의적으로 고객에게 돌려주려 하는 서비스 사보타주를 지양하기 위한 방안을 제시하고자, 다양한 변수의 조절 효과를 통한 상호 간의 관계를 확인하였다.

이러한 관점에서 수행된 본 연구의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 가설 1의 서비스 직원이 경험한 고객불량행동은 이직 의도에 정(+)¹의 영향을 미쳤으며, 이에 대한 조직지원인식과 개인-직무적합성과 개인-조직적합성은 모두 기각되었다. 둘째, 가설 2의 서비스 직원이 경험한 고객 불량 행동은 서비스 사보타주에 정(+)¹의 영향을 미쳐서 가설이 성립되었으며, 조직지원인식과 개인-직무적합성, 그리고 개인-조직적합성은 조절 효과의 수준이 높을수록 서비스 사보타주에 미치는 효과가 약화되었다. 다시 말해 조절 변수들은 직원이 느끼는 수준이 높을수록 부정적인 환경이나 외부 자극에 대해 고객에게 고의적으로 부당하거나 공격적인 보복행동을 완화 시킨다는 것을 의미한다. 셋째, 가설 3의 서비스 직원이 경험한 고객 불량 행동은 서비스 혁신 행동에 부(-)¹의 영향을 미쳐서 가설이 성립되었으며, 이들은 조절 효과의 수준이 낮은 경우 부(-)¹의 영향을 완화 시키는 것으로 확인되었다. 다시 말해 구성원이 조절 변수들에 대해 인지하는 수준이 낮을수록, 서비스 직무를 수행함에 있어 자발적으로 아이디어를 만들어내 새로운 서비스를 시도하려는 노력이나, 문제가 발생했을 때 독창적인 방법으로 적극 문제를 해결하려는 노력은 하지 않는다는 것을 의미한다.

5.2 연구의 시사점

본 연구는 결과에 따라 다음과 같은 함의를 도출한다. 고객의 불량 행동이 구성원의 이직 의도, 서비스 사보타주, 서비스 혁신 행동 모두에 유의미한 영향이 있었던 만큼, 고객의 불량 행동은 숙련된 서비스 조직 구성원의 잦은 이직과 서비스 품질의 저하에 큰 영향을 주고 있다고 할 수 있다. 특히 첫 번째 가설의 이직의도에 있어 고객 불량 행동은 가설 2, 3에서는 성립되었던 조절 효과인 조직지원인식과 개인-직무적합성, 개인-조직적합성의 영향도 받지 않은 것으로 확인됨에 따라, 구성원의 이탈에 직접적인 큰 영향을 주는 것으로 예측할 수 있다. 따라서 서비스 조직에서는 고객불량행동으로부터 구성원을 보호할 수 있는 실질적인 대안 마련이 시급하다고 할 수 있다. 이에 대해 특히 고객과 직접 접촉하는 구성원들이 고객의 불량 행동으로부터 보호받을 수 있는 현실적인 대책 및 규칙을 마련하고 이를 내외부에 적극적으로 공표하여야 한다. 구성원은 자신이 처한 곤란한 상황에서 조직의 도움을 받을 수 있음을 인지하고 과정에 대해 충분히 숙지하여 현장에서 실질적인 적용이 가능해야 하고, 또 조직은 실제로 이를 규정으로 보유만 하지 않고 적극적으로 이행하여 구성원의 신뢰를 얻어야 할 것이다. 또한 고객에게도 직원에 대한 고의적인 비정상적인 행동에 대해 페널티 및 법적 조치 등에 대한 구체적인 프로세스 및 조직의 방안을 마련하여 고지하고, 이를 실행하여 부당한 행동을 자제하도록 하는 방안 마련을 제시할 수 있다. 또 조절 효과인 조직지원인식이 이직 의도에 직접적인 영향을 주지는 못하였으나 서

비스 사보타주와 서비스 혁신 행동을 조절한 만큼, 조직과 경영자가 구성원을 지지, 지원하며, 보호할 것이라는 믿음을 줄 수 있는 노력으로 구성원이 본인의 직무에 몰입하여 고객에게 좋은 품질의 서비스를 제공할 수 있도록 하고, 부정적인 자극을 받게 되는 상황에서도 본인의 역할과 직무에 대한 몰입을 잃지 않도록 도울 수 있다. 조절 효과인 개인-직무적합성 또한 고객불량행동과 서비스 사보타주, 서비스 혁신 행동과의 관계를 조절하였으므로, 실무적으로 직무에 잘 맞는 직원의 채용과 교육의 중요성을 시사한다고 할 수 있다. 따라서 채용 및 직무 적응 과정에서 조직과 지원자가 모두 각각의 직무의 적합도를 파악할 수 있는 직무 기술에 대한 투명한 공개와 공정한 채용제도 및 교육과 훈련이 필요하다. 마지막으로 개인-조직적합성 또한 구성원의 서비스 사보타주와 혁신 행동을 조절하였으므로, 조직은 구성원에게 조직이 나가고자 하는 방향과 핵심 가치 등을 충분히 공유하고, 구성원과 함께 성장할 방안을 모색할 필요가 있다. 조직은 이러한 다양한 실무적인 방안을 통하여 서비스 조직의 핵심 자원인 조직의 구성원이 안전하고 안정된 환경에서 보람을 느끼며 일할 수 있도록 도와야 할 것이다.

이러한 실무적 시사점과 함께 본 연구는 다음과 같은 학문적 시사점을 갖는다. 최근 들어 흐름이 조금씩 달라지고는 있으나, 지금까지 연구된 서비스 조직에 대한 선행 연구들은 주로 조직에 대한 경영 및 마케팅에 관한 연구가 많았다. 서비스를 제공하는 조직의 구성원에 대한 연구도 꾸준히 연구되었으나, 주로 직무 성과와 효율에 대한 연구가 주로 이루어졌다. 고객불량 태도에 대한 이전의 연구들의 경우 현상에 대한 연구가 많았으며, 실질적인 대안 및 해결 방안을 명확하게 제시하는 연구는 미흡하였다. 또 본 연구의 조절 변수인 조직지원인식과 개인-직무적합성, 개인-조직적합성에 대한 각각의 연구는 선행되었으나, 이를 한 번에 검증한 연구는 없었다.

이러한 면에서 본 연구는 고객의 불량 행동이 직원들의 태도와 행동에 미칠 수 있는 직접적인 영향과 조절 변수인 조직지원인식과 개인-직무적합성, 개인-조직적합성의 효과적인 활용 방안을 통하여, 서비스 조직의 구성원이 조금 더 안정된 환경에서 보람되게 근무하며, 조직과 함께 성장할 수 있는 실무적이고 학문적인 방안을 제시하는데 의미가 있다고 할 수 있다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구 방안

본 연구는 서비스 조직 중, 국립 시설물의 환대서비스 구성원을 대상으로 한 연구라는 점에서 한계점을 가진다. 서비스 조직은 대면과 비대면 공공 시설물과 사설 시설물, 수익 사업 서비스와 비영리사업 서비스, 그리고 무수히 많은 업종 등 다양한 특성으로 분류할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 다양한 서비스 조직의 특성

을 고려하고 추가 연구하여 비교하는 다양한 연구가 진행될 수 있다. 또한 서비스 조직은 조직의 규모와 형태, 구성원의 직급, 이용자 특성 등에 따라서 서비스 접점 직원의 직무 태도가 달라질 수 있으며, 이는 또 다른 의미 있는 연구 결과를 도출할 수 있는 특성이 있으나, 본 연구는 표본의 수가 가지는 한계점으로 더 세분화된 연구를 진행하지 못하였다. 이에 향후 연구에서는 다양한 서비스 업종의 직군 및 직급, 연령 등에 따른 보다 세분화된 연구 및 비교 연구가 진행되어야 할 것이다.

참고문헌

- 강철희, 허영혜, 장인성 (2015), 사회복지조직의 인적자원관리와 이직률의 관계에 대한 연구, *한국사회복지학*, 67(1), 189-213.
- 권나경, 서진우 (2019), 호텔종사원의 사회지능과 개인-조직·개인-직무적합성이 서비스제공행동에 미치는 영향, *관광레저연구*, 31(1), 185-203.
- 권나경, 전현모 (2017), 호텔종사원의 개인-환경적합성과 직무열의가 혁신적 업무행동에 미치는 영향, *외식경영연구*, 20(3), 79-100.
- 권나경, 전현모 (2017), 특급호텔 종사자의 감성지능과 회복탄력성이 서비스지향성에 미치는 영향, *관광레저연구*, 29(11), 313-330.
- 김경석, 강효주 (2023), 팀 리더의 임파워링 리더십이 팀원의 직무몰입에 미치는 영향, *기업교육과 인재연구*, 25(3), 29-63.
- 김경수, 조환기, 양정윤, 최현준 (2020), 고객불량행동에 의한 종업원 직무스트레스와 이탈의도 간 권한위임의 조절효과, *호텔경영학연구*, 29(7), 37-47.
- 김대호, 최세경 (2022), 심리적 임파워먼트가 창의적 행동에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과와 개인-직무 적합성의 조절된 매개효과 검증, *대한경영학회지*, 35(5), 907-928.
- 김민주 (2016), *고객불량행동이 조직구성원의 직무태도 및 직무성공에 미치는 영향*, 박사학위논문, 경기대학교.
- 김성호 (2023), COVID-19이후, 중소병원 종사자들의 이직의도에 조직지원인식, 직무스트레스, 소진이 미치는 영향, *한국콘텐츠학회*, 23(5), 327-337.
- 김아영, 조상미 (2023), 다양성 특성이 소속감, 직업만족도, 이직의도에 미치는 영향, *한국사회복지학*, 75(1), 141-175.
- 김영신 (2022), 소명인식과 개인-조직 적합성의 상호작용이 성과추구의지와 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구, *로고스경영연구*, 20(4), 153-170.
- 김영진, 이인재, 김정아 (2011), 정서노동, 소진 그리고 고객지향성간의 관계분석, *관광학연구*, 35(5), 319-340.
- 김정은, 유재원 (2022), 고객과다요구와 고객불량행동이 고객지향행동에 미치는 영향:관계지향문화의 조절효과, *대한경영학회지*, 35(8), 1527-1553.
- 김정은, 홍아정 (2012), 호텔 종업원의 프로틴 경력 태도가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 조직지원의 매개효과를 중심으로, *역량개발학습연구*, 7(1), 67-91.
- 김주연 (2020), 호텔종사원이 지각한 고객불량행동, 감정노동, 직무열의, 서비스 사보

- 타주간의 구조적관계, *Tourism Research*, 45(3), 99-123.
- 김지영 (2008), 서비스기업의 변화준비성을 통한 행동유도 시스템활용이 점점 직원의 민첩성 및 성과에 미치는 영향, *한국산업정보학회*, 27(5), 99-117.
- 김태구, 이계희 (2012), 일선 호텔직원의 지각된 고객의 비우호적 행동, 서비스 회복 성과 및 이직의도 간의 구조적 관계: 서비스 회복성과 이직의도 간의 비재귀관계, *관광연구저널*, 26(6), 97-116.
- 김화연, 오현규, 이숙중, 박성민 (2016), 사회교환이론을 통한 공공기관 상사신뢰의 영향력 탐색: 개인-조직 적합성 및 조직몰입과의 관계를 중심으로, *국정관리연구*, 11(3), 143-170.
- 류예빈, 김이태, 박지현, 장유정 (2017), 호텔종사원의 감정노동이 직무만족과 서비스 사보타주에 미치는 영향: 개인직무적합성의 조절효과를 중심으로, *대한관광경영학회*, 35(6), 55-72.
- 박세연, 이경근 (2016), 종업원의 협력행동에 대한 사회교환이론과 사회정체성이론 차원의 실증연구, *대한경영학회*, 295-309.
- 박진희, 허무열, 이철훈 (2022), 고객의 불량행동 응대상황이 감정노동결과에 미치는 영향: 개인요인의 조절효과를 중심으로, *안전문화연구*, (15), 27-44.
- 배금광 (2016), 레스토랑 불량고객의 종류에 따른 서비스 회복전략 효과에 관한 연구, *컨벤션연구*, 16(1), 21-37.
- 변희섭, 이태식 (2023), 개인-직무적합성이 직무성과에 미치는 영향 : 직무기반 심리적 주인의식의 매개효과, *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, 9(2), 275-284.
- 서선 (2016), 항공사 아웃소싱 종사원의 업무유형별 직무만족, 이직의도, 조직성과 차이분석, *관광연구*, 31(2), 167-184.
- 서유정, 정달영 (2023), 뷰티서비스 종사자의 조직지원인식이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 조직신뢰의 매개효과를 중심으로, *Perception of Organizational Support Turnover Intention*, 19(2), 127-134.
- 성희자, 권현수 (2013), 사회복지전담공무원의 직무긴장, 소진, 이직의도와와의 관계, *사회과학연구*, 24(3), 361-383.
- 신지윤, 오상아, 이형룡, 진경미 (2015), 항공사 이용 고객의 불량행동이 객실승무원의 직무스트레스에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로, *호텔경영학회*, 24(2), 217-233.
- 안세진, 엄기수, 서철승 (2023), MZ세대 근로자의 일과 삶의 균형과 조직지원인식이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, *고객만족경영연구*, 25(2), 119-139.

- 유승억 (2017), 호텔종사원들의 개인-조직 적합과 정신적 탈진이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과, *관광연구*, 32(5), 343-358.
- 육묘, 간형식 (2022), 서비스 실패 시 고객 성격유형 따른 만족도 회복전략에 관한 연구, *상품학연구*, 40(1), 51-59.
- 이강철, 박혜연, 공태식 (2020), 고객불량행동이 직원성가에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로, *연세경영연구*, 57(1), 117-155.
- 이랑, 김완석, 신강현 (2006), 직무탈진과 직무열의의 요구: 자원 모델에서 정서노동 전략의 역할: 콜센터 상담원을 대상으로, *산업 및 조직*, 19(4), 573-597.
- 이상용, 조동혁 (2023), 금융 서비스 종사자의 조직지원인식이 혁신행동에 미치는 영향: 잡 크래프팅의 매개효과, *대한경영학회지*, 36(7), 1095-1118.
- 이원옥 (2023), 호텔 일선직원의 지각된 고객언어폭력, 감정고갈, 임파워먼트, 스트레스 대처전략, 서비스 회복성과 및 이직의도 간의구조적 관계, *관광경영연구*, 19(4), 63-90.
- 이유재 (2002), 불량고객의 유형과 전략적 관리, *경영논집*, 36.
- 이유재, 공태식 (2004), 서비스 공정성이 고객불량 행동에 미치는 영향에 관한 연구: 부정적 감정과 고객몰입의 매개효과, *마케팅연구*, 19(4), 185-210.
- 이유재, 라선아, 이청림 (2016), 한국의 서비스 연구는 어떻게 진화할 것인가?: 학계와 산업계 인식조사를 통해 도출한 미래 서비스 연구의 방향, *경영학연구*, 45(6), 2015-2064.
- 이인석, 전무경, 백종훈 (2010), 개인-환경적합성이 유효성에 미치는 영향에 대한 연구, *대한경영학회지*, 23(4), 1951-1968.
- 이정언 (2019), 갈등의 경험이 개인-조직 적합성과 이직의도에 미치는 영향, *한국콘텐츠학회논문지*, 19(6), 325-333.
- 이종호 (2016), 항공사 객실승무원이 지각한 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향, *한국항공경영학회지*, 14(4), 73-93.
- 이지율 (2016), 개인-환경(조직, 직무, 상사)적합성이 혁신행동과 조직시민 행동에 미치는 영향: 비서직 조직구성원을 중심으로. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 이태준, 윤세목, 이수광 (2020), 개인-조직 적합성이 호텔종업원의 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 심리적 주인의식의 조절효과, *Tourism Research*, 45(3), 383-402.
- 이혜미, 한진수 (2015), 호텔의 지식공유영향요인에 따른 지식공유가 서비스 혁신행동 및 조직몰입에 미치는 영향 연구, *호텔경영학연구*, 24(4), 79-96.
- 이환의, 김현철 (2012), 고객 접점 서비스 종사원의 고객불량행동인지가 부정적 감정

- 과 친사회적 행동의도에 미치는 영향: 자기감시성과 내외통제성의 조절효과를 중심으로, *서비스경영학회지*, 13(3), 147-173.
- 장선윤, 송지훈, 김수정 (2019), 서비스직 근로자의 개인-직무 적합성과 직무만족 관계에서 조직후원인식의 매개효과 분석, *한국산학기술학회*, 20(9), 111-120.
- 정현석 (2023), 조직공정성이 서비스접점구성원의 인게이지먼트와 고객지향성에 미치는 영향, *서비스경영학회지*, 24(1), 009.
- 조봉기 (2024), 호텔종사원이 지각한 고객불량행동이 직무스트레스와 서비스 사보타주에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로, *호텔관광연구*, 26(1), 1-14.
- 조선배 (2017), 불량고객행동이 접점종사원의 부정적 감정반응과 이직의도에 미치는 영향 : 조직지원의 역할을 중심으로, *호텔경영학연구*, 26(4), 71-85.
- 조선배 (2020), 고객불량행동이 접점종업원을 화나게 하는가? 권한위임의 조절효과, *호텔경영학연구*, 29(6), 287-295.
- 조정미, 이형룡 (2022), 항공사 객실승무원이 지각한 팀장의 양면적 리더십이 서비스 혁신행동에 미치는 영향 : 잡 크래프팅의 매개효과를 중심으로, *호텔관광연구*, 24(3), 97-114.
- 지윤호, 박태수 (2017), 호텔기업 구성원의 지식경영활동이 서비스 혁신행동, 조직 헌신, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, *관광연구*, 32(5), 325-341.
- 진재수, 최현준, 조환기, 김경수 (2020), 고객불량행동이 종업원 직무열정과 직무성공에 미치는 영향과 권한위임의 조절효과, *호텔경영학연구*, 29(7), 99-108.
- 최성환, 김지훈 (2014), 서비스공정성이 고객감정, 고객만족도 및 고객시민행동과 불량고객행동에 미치는 영향 연구: 패밀리 레스토랑을 중심으로, *관광연구*, 28(6), 87-111.
- 최수찬, 이희중 (2014), 중소기업의 복리후생 서비스와 이직의도 간 관계에서 조직지원인식, 직무만족의 매개효과, *한국사회복지행정학*, 16(3), 465-491.
- 허용규, 정강국 (2019), 변혁적 리더십이 호텔 종사원의 서비스 혁신행동과 이타적 행동에 미치는 영향 조직신뢰의 매개효과, *관광경영연구*, 23(2), 243-265.
- Arshadi, N. (2011), The Relationships of Perceived Organizational Support (POS) with Organizational Commitment, in-role Performance, and Turnover Intention: Mediating Role of Felt Obligation, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 30, 1103-1108.
- Arthur Jr. W., S. T. Bell, A. J. Villado, and D. Doverspike. (2006), The Use of

- Person-organization Fit in Employment Decision Making: an Assessment of its Criterion-related Validity, *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 786-801.
- Ball G. A., Trevino, L. K. & Sims, H. P. (1994), Just and Unjust Punishment: Influences on Subordinate Performance and Citizenship, *Academy of Management Journal*, 37(2), 299-322.
- Baron, R. A. and Neuman, J. H. (1996), Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes, *Aggressive Behavior*, 22(3), 161-173.
- Bishop, Vicky., Korczynski, Marek and Cohen, Laurie. (2005), The Invisibility of Violence: Constructing Violence out of the Job Centre Workplace in the UK, *Work, Employment and society*, 19(3).
- Bitner, M. J. (1990), Evaluating Service Encounters The Effects of Physical Surrounding and Employee Responses, *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Boezeman, Esdwin. J and Ellemers, Naomi. (2007), Volunteering for Charity: Pride Respect, and the Commitment of Volunteers *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 771-785.
- Bowen, D. E., Ledford, G. E. Jr. and Nathan, B. R. (1991), Hiring for the Organization not the Job, *Academy of Management Executive*, 5(4), 35-51.
- Chang, H. T., N. W. Chi, and A. Chuang. (2010), Exploring the Moderating Roles of Perceived Person-job Fit and Person-organisation Fit on the Relationship between Training Investment and Knowledge Workers' Turnover Intentions, *Applied Psychology*, 59(4), 566-593.
- Chen, C. J., and Huang, J. W. (2009), Strategic Human Resource Practices and Innovation Performance-The mediating Role of Knowledge Management Capacity. *Journal of Business Research*, 62(1), 104-114.
- Chi, N. W., Chang, H. T., and Huang, H. L. (2015), Can Personality Traits and Daily Positive Mood Buffer the Harmful Effects of Daily Negative Mood on Task Performance and Service Sabotage? a Self-control Perspective, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 131, 1-15.
- Chi, N. W. and S. Y. Pan. (2012), A multilevel Investigation of Missing Links between Transformational Leadership and Task Performance: The Mediating Roles of Perceived Person-job Fit and Person-organization Fit, *Journal of*

- Business Psychology*, 27, 43–56.
- Chiang, C. F., and Hsieh, T. S. (2012), The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180–190.
- Côté, K., Lauzier, M., and Stinglhamber, F. (2021), The Relationship between Presenteeism and Job Satisfaction: A Mediated Moderation Model Using Work Engagement and Perceived Organizational Support, *European Management Journal*, 39(2), 270–278.
- Dhar, R. L. (2015), The Effects of High Performance Human Resource Practices on Serviceinnovative Behaviour. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 67–75.
- D. M. Cable, (2002), D. S. DeRue, The convergent and discriminant validity of subjective fit perception, *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 875–884.
- Dormann, C. and Zapf, D. (2004), Customer-related Social Stressors and Burnout, *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61–82.
- Downes, P. E., L. A. Kristof-Brown, A. T. Judge, and C. T. Darnold. (2017), Motivational Mechanisms of Self-Concordance Theory: Goal-Specific Efficacy and Person-Organization Fit, *Journal of Business and Psychology*, 32(2), 197–215.
- Edwards, J. R. (1991), Person-job Fit: A conceptual Integration, literature Review, and Methodological Critique, *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 283–357.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. (1986), Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500.
- Eisenberger, R. Fasolo, P. M. & Davis-LaMastro, V. (1990), Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and involvement, *Journal of Applied Psychology*, 75, 51–59.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981), Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of marketing research*, 18(1), 39–50.
- Fullerton, R.A and Punjm G. (2004), Repercussions of Promoting an Ideology of Consumption: Consumer Misbehavior, *Journal of Business Research*, 57(11),

1239–1249.

- Grandey, Alice A. (2003), When the Show Must Go On: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery, *Academy of Management Journal*, 46(1).
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2010), SEM: An introduction. *Multivariate data analysis: A Global Perspective*. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, 629–686.
- Harris, L. C. and Ogbonna, E. (2002), Exploring Service Sabotage: The Antecedents, Types and Consequences of Frontline, Deviant, Antiservice Behaviors, *Journal of Service Research*, 4, 163–183.
- Harris, L. C., and Ogbonna, E. (2006), Service sabotage: A study of antecedents and onsequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(4), 543–558.
- Hu, L. T., and Bentler, P. M. (1999), Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives, *Structural Equation Modeling, a multidisciplinary journal*, 6(1), 1–55.
- Iverson, R. D., (1992), Employee Intent to Stay: An Empirical Test of the Revision of the Price and Mueller Model, *PhD Thesis, University of Iowa, Iowa City*.
- Julian Gould-Williams and Fiona Davies. (2005), Using social exchange theory to predict the effects of hrm practice on employee outcomes. *An analysis of public sector workers*, 18, 1–24
- Karatepe, O. M., Yorganci, I. and Haktanir, M. (2009), Outcomes of Customer Verbal Aggression Among Hotel Rmployees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(6), 713–733.
- Karatepe, O. M., Yorganci, I. and Haktanir, M. (2010), An Investigation of the Role of Job Resources in Mitigating Customer-related Social Stressors and Emotional Exhaustion, *Services Marketing Quarterly*, 31(1), 72–88.
- Karatepe, O. M. (2012). Perceived organizational support, career satisfaction, and performance outcomes: A study of hotel employees in Cameroon. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(5), 735–752.

- Kilroy, S., P. C. Flood, J. Bosak, and D. Chênevert. (2017), Perceptions of High-Involvement Work Practices, Person-Organization Fit, and Burnout: A Time-Lagged Study of Health Care Employees, *Human Resource Management*, 56(5), 821–835.
- Kim, T. T., and Lee, G. (2013), Hospitality Employee Knowledge-sharing Behaviors in the Relationship between Goal Orientations and Service Innovative Behavior *International Journal of Hospitality Management*, 34, 324–33.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., and 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. and Kristof-Brown, A. (2001), Distinguishing between Employees' Perceptions of Person-job and Person-organization Fit, *Journal of vocational behavior*, 59(3), 454–470.
- Lee, J.J., and Ok, C. M. (2014), Understanding Hotel Employees' Service Sabotage: Emotional Labor Perspective Based on Conservation of Resources Theory, *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176–187.
- Little, T. D., Cunningham, W. A., Shahar, G., and Widaman, K. F. (2002), To Parcel or not to Parcel: Exploring the Question, Weighing the Merits, *Structural equation modeling*, 9(2), 151–173.
- Lovelock, Christopher H. (1994), Product Plus: How Product and Service Equals Competitive Advantage, *New York: McGraw-Hill*.
- Manlove, E. E., and Guzell, J. R. (1997), Intention to Leave, Anticipated Reasons for Leaving, and 12-month Turnover of Child Care Center Staff, *Early Childhood Research Quarterly*, 12(2), 145–167.
- Marques, T., Galende, J., Cruz, P., and Portugal Ferreira, M. (2014), Surviving Downsizing and Innovative Behaviors: a Matter of Organizational Commitment, *International Journal of Manpower*, 35(7), 930–955.
- Meyer, J. P., and Allen, N. J. (1991), A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Mobley, W. H., Horner, S. O., and Hollingsworth, A. T. (1978), An evaluation of

- Precursors of Hospital Employee Turnover, *Journal of Applied psychology*, 63(4), 408.
- Porter, L. W., and Steer R. M. (1973), Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002), Perceived Organizational Support: A Review of the Literature, *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Skarlicki, D. P. and Folger, R. (1997), Retaliation in the Workplace: The roles of Distributive, Procedural, and Interactional Justice, *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 434-443.
- Saks, A.M. (2006), Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Taylor, L. and Walton, P. (1971), Industrial Sabotage: Motives and Meanings, *Images of Deviance*, 219-245.
- Tett, R. P., and Meyer, J. P. (1993), Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings, *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Tnay, E., A.E. Othman, H.C. Siong, and S.L. Lim. (2013), The Influences of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention, *Social and Behavioral Sciences*, 97(6), 201-208.
- Tyler, T. R. and S. L. Blader. (2001), Identity and cooperative behavior in groups, *Group Processes & Intergroup Relations*, 4(3), 207-226.
- Vardi, Y. and Wiener, Y. (1996), Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework, *Organization Science*, 7(2), 151-165.
- Victor R. Fuchs. (1968), Some Implications of the Growth of a Service Economy, *USA: The Service Economy*, 183-199.
- Yi, and T. Gong. (2008), The Effects of Customer Justice Perception and Affect on Customer Citizenship Behavior and Customer Dysfunctional behavior, *Industrial Marketing Management*, 37(7), 767-783.

*** 저자소개 ***

· **이 주 희(abc_consult@naver.com)**

서강대학교 경영전문대학원에서 GSM 전공으로 석사학위를 취득하였고, 현재 단국대학교 일반대학원 ICT경영 박사과정 중이다. 연구 분야는 서비스경영, ESG 이다.

· **김 주 태(jkim@dankook.ac.kr)**

Miami U.MBA, 서울대학교에서 국제경영전략 박사학위를 취득하였다. 현재 단국대학교 경영학과 교수로 재직 중이며, 주요 강의 및 연구 분야는 국제경영, 경영전략, ESG 등이다.

· **이 은 수(elle444@korea.kr)**

홍익대학교 일반대학원에서 미술대학원 예술기획전공으로 석사학위를 취득하였고, 현재 홍익대학교 일반대학원 문화예술경영학과 박사과정 중이다. 연구 분야는 문화예술, 서비스경영, 고객경험관리 등이다.