

물류기업의 노동적 CSR 인식이 조직몰입에 미치는 영향 : 국제물류주선업 중심으로

고 지 영* · 김 상 열** · 장 현 미***

〈目 次〉

I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구 방법

IV. 실증적 분석 및 결과
V. 결 론

〈요 약〉

본 연구는 국제물류주선업 종사원들의 ‘노동적 CSR’ 인식에 따른 직무만족, 조직 신뢰 및 조직몰입의 관계를 살펴봄으로써 지속가능한 물류주선업 조직 관리를 위한 실질적인 방안을 제시하고자 하였다. 연구를 진행하기 위해 부산지역에 소재한 국제물류업체를 방문하여 설문을 실시하였다. 가설검정과 실증연구를 위해 SPSS/AMOS Ver. 18.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계 분석, 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 그 결과 독립변수인 ‘노동적 CSR’은 직무만족, 조직신뢰에 유의한 영향을 미쳤지만 조직몰입에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 하지만 매개 변수인 직무만족과 조직신뢰를 통하여 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 결과를 통해 국제물류주선업 종사원들의 조직몰입을 높이기 위해서는 종사원들의 만족과 신뢰를 기반으로 한 ‘노동적 CSR’ 활동이 이루어져야 할 것이다.

주제어: 기업의 사회적 책임, 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입, 국제물류주선업

○ 논문접수:(2019.11.11.) ○ 최종수정:(1차:2019.12.10.) ○ 게재확정:(2019.12.27.)

* 부산테크노파크 연구원, 주저자, lovesys18@pusan.ac.kr

** 부산대학교 국제전문대학원 국제물류 및 항만관리 교수, 교신저자, ksy@pusan.ac.kr

*** 부산대학교 국제전문대학원 국제물류 및 항만관리 조교수, 공동연구, jangh01@pusan.ac.kr

I. 서 론

오늘날 글로벌화(Globalization)로 인한 기업의 환경변화는 기업의 경제적 책임뿐만 아니라 인권 및 환경을 보호하고, 양질의 고용을 창출하며, 노동기준을 유지 및 개선해야 하는 ‘사회적 책임’을 요구한다(권순원, 2008). 기업의 사회적 책임(CSR: Corporate Social Responsibility)이란 기업이 사회구성원에게 수행하는 활동을 의미하는데(강소라 · 한수진, 2017), 기업의 사회적 책임은 노동에 대한 책임 있는 태도를 강조하는 방향으로 발전해 가고 있다(박명준 외, 2017). 최근 해운경영에서도 글로벌 공급망의 구성원과 고객들의 다양한 서비스에 대한 요구가 증가되었으며, 특히 해운 서비스를 이용하는 고객들의 기대와 인식이 변화하고 있어 해운 서비스를 제공할 때도 사회적 책임의 이행뿐만 아니라 경영절차의 투명성 강화 등이 요구되고 있다(정봉민, 2015). CSR 활동은 국제물류주선업에서도 중요한 경영활동이다. 최근에는 전 세계적으로 시장구조가 빠르게 다변화하고 있어 국제물류주선업은 그 어느 때보다 경영 혁신이 요구되고 있다. 따라서, CSR 활동과 조직성과의 관계에 대한 연구들은 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입 등 다양한 결과변수를 활용하여 CSR 활동에 대한 종사원들의 인식에 주목하고 있다(최병권 외, 2017; Farooq et al., 2014).

이에 본 연구에서는 ‘노동적 CSR’이 국제물류주선업 종사원의 직무만족, 조직신뢰와 조직몰입을 높일 수 있는 선행요인으로 작용하는지를 파악하여 지속가능경영을 목표로 효과적인 국제물류주선업 조직 관리를 위한 실질적인 방안을 제시하고자 한다. 해운기업의 고객지향성에 기반한 이상평 외(2010)와 더불어 CSR 관련한 기존 연구에서는 외부 이해관계자인 ‘고객’에 초점을 맞추었다면(Jang · Kim, 2015; 김영민, 2015; Shin and Thai, 2014; 남현정 · 안요한, 2016), 본 연구에서는 내부 이해관계자(stakeholder)인 종업원에 초점을 맞추어 ‘노동적 CSR’에 대한 종업원의 인식과 조직몰입과의 인과 관계를 파악하고자 하는 것이 기존 연구와 구별된다. 이 연구는 국제물류주선업 관련 연구에서 아직 미비한 ‘노동적 CSR’에 대한 선행요인 및 결과변수를 규명하라는 데 의의가 있으며, ‘노동적 CSR’, 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입 간의 통합적인 모형을 구축하여 기존 연구와 차별화된 기초 자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 기업의 사회적 책임(CSR) 이론

기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility)이란 기업의 이해관계자들에게 해당 기업 또는 경영진이 사회적으로 마땅히 하도록 예상되어지는 일종의 의무를 의미하는 것으로(여용길, 2018), 기업의 이윤추구활동 이외에 법령과 윤리를 준수하고, 사회에 긍정적 영향을 미치는 책임 있는 활동을 말한다. 박명준 외(2017)은 기업의 사회적 책임을 기업의 사회를 향한 적극적인 태도라고 보고 있으며, 무엇보다 CSR에서 노동과 일자리 문제에 대하여 책임 있는 태도를 배양시키고 실천하는 것이라고 하였다. 또한 기업의 정상적인 이윤추구활동에 의한 재무적 성과와는 별개로 노동문제, 생활의 질 등 사회적 문제나 환경고갈 등 환경적 문제 등을 해결하기 위한 기업의 노력 등을 의미한다고 할 수 있다(유강현, 2015).

오늘날 해운경영의 환경 변화 역시 CSR 이행에 대한 압력 요인으로 작용하고 있다. 특히 공급사슬관리의 지속 가능성 등과 관련하여 고객에게 저렴한 운임 제공 등의 해운 서비스보다는 해운 서비스의 생산 및 공급에 있어 사회적 책임을 이행하는지 여부에 따라 고객들의 해운물류기업에 대한 기대와 인식은 변화한다. 따라서 해운물류기업은 오늘날 CSR의 이행뿐만 아니라 경영절차의 투명성 및 소통의 강화 등 다양한 요구들을 화주로부터 받고 있으며, 환경안전 시스템 활동에 대한 관심이 높아지고 있다(김동훈, 2005).

CSR의 사회적 측면에서는 종사원에 대한 합당한 처우 및 혜택의 제공, 지역사회에 대한 기여 등이 있다. 여기서 종사원에 대한 CSR의 이행은 유능하고 충성심이 높을 뿐만 아니라 동기 부여가 잘 된 경쟁력 있는 인력의 확보 및 유지를 가능하게 한다. 이러한 인력의 확보를 통하여 운영비 절감과 운영의 효율성 향상이 이루어질 수 있다. 이상과 같이 CSR에 관한 현재까지의 다양한 정의와 포괄적인 개념으로의 발전으로 인해 기업은 지속가능경영을 위해 다각적인 CSR 활동을 추진할 수 있게 되었다.

2. 조직신뢰, 직무만족 및 조직몰입

1) 조직신뢰

조직신뢰(Organizational Trust)는 구성원들의 갈등을 감소시키고, 개인의 업무수행 향상과 부서간의 협력을 조장하여 조직구성원의 조직몰입을 높여서, 의사결정과 집행을 신속하게 하는 것으로 나타났다(나태준, 2002). 기업 내에서 신뢰가 높은 조직은 공동 목표달성에 대해 조직 구성원 상호간 협력 및 지식공유가 활발히 이루어지고, 자유롭게 자신의 의견을 제시하고 그 의견에 대해 조직원들의 솔직한 피드백이 이루어진다. 성현모(2007)는 경영환경이 복잡하고 불확실할수록 조직을 유지·발전시키기 위해서는 조직구성원들의 조직에 대한 신뢰가 매우 중요하다고 하였다. 현재호 외(2018)는 조직신뢰가 조직공정성과 협업의 관계 속에서 업무의 효율성을 증대시키는 역할을 수행한다고 하였다. 김명희 외(2013)는 CSR 활동이 기업의 내부적 측면인 조직이미지, 조직신뢰에 긍정적인 영향을 미쳐 내부고객인 종사원들의 이직의도를 감소시킨다는 하였다. 지원구(2017)는 조직 구성원들의 지각된 CSR이 높을수록 구성원의 조직신뢰와 업무의 의미가 높아지고, 궁극적으로 조직 동일시에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 조직 내에서 CSR 활동을 확대할 필요가 있다고 하였다.

2) 직무만족

직무만족(Job Satisfaction)은 근로자가 자신의 업무에 대해 만족하는 정도를 의미하는 것으로 개인이 자신의 직업에서 원하는 것과 실제로 경험하는 것 사이의 차이에 따라 결정된다(Locke, 1976). 또한 직무만족은 직무 자체에 관련한 고유한 특성뿐만 아니라 근무환경이나 직무에 합당한 임금, 승진 등의 제도적 보상의 측면, 직무의 장래성 등을 포괄하여 형성되는 것이기 때문에 조직을 관리할 때 중요한 지표로 작용한다(허철부, 1990). 종업원의 직무만족은 조직구성원이 자신의 직무에 대해서 가지고 있는 일종의 태도를 의미하는 것으로(성현모, 2007), 종업원의 직무에 대한 태도에서 종업원이 자신의 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로서 느끼는 윤택하고 긍정적인 감정 상태를 의미한다(Loke, 1976). 이러한 직무만족은 종업원의 정신적·신체적 건강에 영향을 줄 뿐만 아니라 근로생활의 질 향상과 조직의 사회적 책임에 있어 중요한 영역이 되고 있다.

3) 조직몰입

우리나라의 경우 1997년의 외환금융위기(IMF)로 인한 급격한 외부환경변화와 서구의 세계화와 기업의 인수합병, 재택근무의 증가 등의 새로운 환경변화로 인해 조직몰입이 약화되었다. 그러나 조직몰입은 직무만족 등 다른 변수들 보다 더 중요한 변수로 여전히 많은 관심을 받고 있다(김영재 외, 2011). 조직몰입(Organizational Commitment)은 조직에 대한 구성원의 충성심과 구성원으로 남아 있으려는 자발성 그리고 개인이 자신을 자기가 속한 조직과 동일시(identification)하여 조직에 몰입하는 정도를 의미한다(Mowday et al., 1979). 따라서 조직몰입은 개인의 신념과 의견의 표현뿐만 아니라 추후 조직에서의 행동을 예측할 수 있는 사전지표로도 활용되어 조직 내에서 그 중요성이 매우 크다.

한편 조직몰입은 여러 가지 면에서 직무만족의 개념과 다르다. 우선 조직몰입은 조직 전체에 대해 포괄적이고 영속적인 반응을 보이는데 반해 직무만족은 직무나 직무의 특정 측면에 대한 반응만을 의미한다. 또한 직무만족은 직무환경의 변화에 따라 쉽게 변화할 수 있지만, 조직몰입은 쉽게 변하지 않는 특성이 있다. 따라서 조직몰입도가 높은 종업원은 조직의 목표와 가치에 명확한 신념을 가지고 있어 조직을 위해 상당한 노력을 할 것이다.

현재 다양한 산업에서 CSR과 직무만족과 조직몰입에 관한 논문은 많이 발표되고 있다(Stevens et al., 1978; Namasivayam and Zhao, 2007; 고은희 · 조민호 2019a, 2019b; 문상기, 2018; 이지석 · 숙대봉, 2014; 박은경 · 박서영, 2018; 김유호, 2018; 권순원 외, 2009). 기업의 사회적 책임(CSR)의 요소들은 조직 신뢰 및 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상되어 조직몰입을 높이는 것으로 밝혀졌다. 또한 조직몰입이 높으면 종사원들은 조직에 대한 신뢰도와 직무만족이 높은 것으로 드러났다. 고은희 · 조민호(2019a)는 지속가능경영과 효과적인 조직관리 측면에서 기업가정신과 내·외부 CSR 활동이 종사원의 조직신뢰를 높이는데 기여하고 더불어 직무만족과 조직몰입이 향상된다고 하였다.

3. 국제물류주산업

국제물류를 담당하고 있는 물류주선인(Freight Forwarder)은 전통적인 대리인으로서 '물류정책기본법'에서는 “국제물류주산업”을 ‘타인의 수요에 따라 자기의 명의로

계산으로 타인의 물류시설·장비 등을 이용하여 수출입화물의 물류를 주선하는 자'로 정의하고 있으며, 2007년 8월 '화물유통촉진법'이 '물류정책기본법'으로 변경되면서 '복합운송주선업'도 '국제물류주선업'으로 변경되어 현재까지 사용되고 있다(임석민, 2017). 현재 우리나라 국제물류주선업 업체수는 2019년 5월 기준으로 4,380개사*가 영업을 하고 있으며, 국내 국제물류주선업 77%가 소상공인 영세업자로 등록되어 있다. 아울러 기업의 영세성, 자본금 취약성, 수입원의 불확실성, 물류 전문인력의 부족, 국내기업 생산기지의 해외이전으로 인한 물동량 감소, 글로벌 포워딩 업체의 국내 진출로 인한 경쟁력이 약화 등의 문제점을 안고 있다.

글로벌 기업들의 CSR 요구가 강화되는 최근 추세 속에 글로벌 기업들이 CSR 관리 범위를 1차, 2차 협력사까지 확대하였다(이장원, 2010). 이처럼 협력사에서 발생한 환경오염과 인권 등의 문제가 브랜드 가치 하락 등의 경영위험요인이 되면서 협력사인 중소기업에게도 CSR 평가지표를 관리할 것을 요구하고 있다. 이와 같이 국내 국제물류주선업자도 글로벌 공급망 CSR 관리 대상으로 더 이상 예외가 아니다. 글로벌 흐름을 인식하여 국제 규범에 맞는 CSR 기준 지표를 충족하여 CSR 리스크에 대한 대응책을 마련해야 한다.

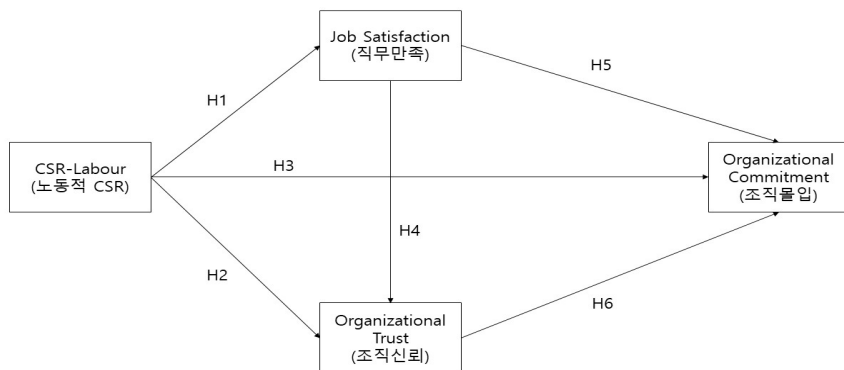
국제물류주선업은 화주의 다양한 요구와 필요에 부응하여 화주에게 만족할 만한 서비스를 제공하는 등 인적서비스 중심의 산업이다. 따라서, 화주가 국제물류주선업을 선정하는 기준에는 국제물류주선업자가 화주에게 제공하는 서비스의 질적 수준이 국제물류주선업자의 경쟁력을 결정짓는 중요한 요인이 된다(이제홍, 2000). 서비스 수준으로 중요하게 고려되는 요인에는 기업내부역량이 있다(최가혜, 2013). 기업내부 역량에는 종사원의 물류서비스 제공 경험·실적·인지도가 물류서비스의 품질을 대변하는 요인이다. 이외에도 공급자와 구매자 사이의 유대관계가 있다. 여기에는 국제물류주선업에 종사하는 종사원이 고객에게 제공하는 태도, 친근감, 잦은 업무 접촉으로 인한 지속적인 관계, 영업사원의 예의바른 태도, 화주의 요구에 대한 영업사원의 이해가 있다(윤경섭, 2007). 즉, 종사원의 업무수행능력이 화주의 만족을 결정하는 중요한 요인이 된다(최영로, 2009). 중소기업의 국제물류주선업체들의 내부역량 강화는 이들이 글로벌 시장에 진출하였을 경우 외국계 포워더와 다른 차별적인 경쟁력 우위를 가질 수 있도록 해준다. 이와 같이 본 연구에서는 국제물류주선업에서 직접서비스를 생산하고 판매하는 종사원들의 중요성을 인식하여 종사원들의 내부역량 강화를 위한 핵심요인에 CSR을 채택하였다.

*자료: 2019년 5월 기준, 전국 시도 관공기관.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 가설

CSR은 기업의 경영에 있어 경제적 책임을 넘어 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임과 함께 사회적이고 노동적인 측면을 포함하는 지속가능한 경영을 의미한다. 이처럼 CSR은 사회적 의미가 나날이 더해지고, CSR과 기업의 존속여부 및 성과 간 밀접한 연관성이 밝혀지고 있다(Cheah et al, 2011). 더불어 CSR에 대한 종사원들의 인식은 종사원 개인적인 가치관 및 사회관에 일부 영향을 받지만 일반적으로 직무만족, 조직신뢰 및 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기업의 사회적 책임 및 역할 측면에서 국제적인 연구동향에 맞추어 CSR 리스크를 낮추고 내부 효율성과 경쟁력을 높이기 위한 방안으로 ‘노동’ 분야를 ‘노동적 CSR(CSR-L)’이라는 요인으로 만들어 <그림 1>과 같은 연구모형을 구성하였다.



<그림 1> 연구모형

연구모형에서 ‘CSR-L’은 독립변수로, 조직몰입을 종속변수로 각각 설정하였다. 매개변수는 조직신뢰와 직무만족으로 구성하였다. 연구모형에 따른 가설은 다음과 같다.

- 가설 1(H 1): 노동적 CSR 지각은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2(H 2): 노동적 CSR 지각은 조직신뢰에 정의(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3(H 3): 노동적 CSR 지각은 조직몰입에 정의(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4(H 4): 직무만족은 조직신뢰에 정의(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5(H 5) 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6(H 6) 조직신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구모형 분석을 위해 2019년 4월 10일부터 5월 30일까지 약 50일에 걸쳐 부산광역시 소재하고 있는 국제물류주선업체의 종사원을 모집단으로 선정하였다. 총 285장의 설문지를 배포하였으며, 약 18부를 제외한 267부를 사용하였다. 자료처리는 SPSS 18.0 및 AMOS 25.0 버전을 이용하여 빈도분석, 타당도 및 신뢰도 분석, 확인적 요인분석, 상관분석, 경로분석, 구조방정식 모형분석 등을 실시하였다.

2. 연구대상

연구 대상자의 인구통계학적 특성을 살펴본 결과 <표 1>과 같이 성별의 경우 남자 111명(41.6%), 여자 156명(58.4%)로 나타났고, 연령은 30대(46.8%) 집단이 가장 높게 나타났고, 직책에서는 ‘대리&과장’ 집단이 139명(52.1%)으로 나타났다. 경력에서 5년 이상에서 10년 미만에서 85명(31.8%)으로 가장 높은 비율로 나타났다.

<표 1> 연구대상자의 인구통계학적인 특성

구 분	분 류	빈 도 (명)	비 율 (%)
성별 (n = 267)	남자	111	41.6
	여자	156	58.4
연령 (n = 267)	20대	87	32.6
	30대	125	46.8
	40대	50	18.7
	50대	5	1.9
직급 (n = 267)	사원	101	37.8
	대리&과장	139	52.1
	부장	20	7.5
	이사	7	2.6
경력 (n = 267)	1년 미만	38	14.2
	1년 이상~3년 미만	68	25.5
	3년 이상~5년 미만	46	17.2
	5년 이상~10년 미만	85	31.8
	10년 이상	30	11.2

3. 변수의 정의와 측정방법

조사도구의 구성지표는 <표 2>와 같다. 구체적으로 배경요인은 4문항, 노동적 CSR(CSR-L)은 8문항, 조직신뢰 5문항, 직무만족 12문항, 조직몰입 5문항으로 구성하였다. 첫째, 인구통계학적 특성으로 성별, 나이, 직급, 경력 등 4가지로 각 변인에 대하여 폐쇄형 방식으로 총 4문항으로 구성하였다. 둘째, 국제물류주산업의 '노동적 CSR' (CSR-L)은 참여연대에서 개발한 기업의 사회적 책임 노동지표(PSPD-CSRL), GRI(Global Reporting Initiative) 및 SA8000(Social Accountability Standard)을 바탕으로 공통된 문항을 도출하여 설문 문항을 구성하였다.

<표 2> 측정변수와 선행연구자

잠재변수	측정변수	연구자
CSR-L	1. 우리기업은 법률이 정한 복지제도 구현을 위해 노력 2. 우리기업은 법으로 정해진 최저임금 수준을 충족 3. 우리기업은 법정 근로시간을 지킴 4. 우리기업은 근로계약서에 명시된 대로 이행 5. 우리기업은 성별, 종교 등으로 근로자 승진, 교육, 보상에 무차별 6. 우리기업은 근로자의 자유로운 의사결정 권리를 보장 7. 우리기업은 노동조합에 가입되어 있음 8. 우리기업은 근로자 행동과 수칙에 관한 매뉴얼/교육을 실시	참여연대 CSR 노동지표(PSPD-CSRL), SA8000(Social Accountability Standard), GRI(Global Reporting Initiative)
조직신뢰	1. 우리조직은 나의 기대를 충족시켜주려고 노력 2. 우리 조직은 올바른 경영을 실천하고자 노력 3. 우리 조직은 직원을 이해하고자 노력 4. 우리 조직은 전반적으로 책임감이 있음 5. 나는 우리조직을 신뢰	이지석 & 숙대봉(2014), 고은희 & 조민호(2019a), Cook & Wall(1980)
직무만족	1. 나는 우리조직에서 수행하고 있는 업무에 상당히 만족 2. 나는 우리조직에서 수행하고 있는 업무에 다른 어떤 사람들보다 행복감을 느낌 3. 나는 우리조직이 수행하는 업무에 항상 열정적 4. 나는 우리조직에서 하고 있는 일에서 진정한 즐거움을 발견 5. 나는 현재 나의 임금에 만족 6. 나는 우리기업의 승진 규정에 만족 7. 나는 우리기업의 규정(임금·승진)이 합리적이라고 생각 8. 우리조직 상사는 직원의 의견을 경청 9. 우리조직 상사는 나에 대한 신뢰도가 높음 10. 나는 우리조직 동료들 신뢰 11. 나의 능력에 대해 상사와 동료들이 나를 응원 12. 동료들 간의 의사소통이 원활	문상기(2018), 홍정은(2019), 고은희 & 조민호(2019a), Cook & Wall(1980)
조직몰입	1. 나는 조직의 일원임을 자랑스럽게 생각 2. 나는 조직의 장래에 대해 상당한 관심을 가짐 3. 나는 조직의 발전을 위해서 노력 4. 나는 조직에서 발생한 문제를 나의 문제로 여김 5. 지금 나의 조직을 떠나는 것은 나에게 크게 손해	이지석 & 숙대봉(2014), 문상기(2018), 이유리(2012), Cook & Wall(1980)

셋째, 조직신뢰는 Cook and Wall(1980), 이지석 · 속대봉(2014), 고은희 · 조민호(2019a)의 연구를 참고하여 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완 하였다. 넷째, 직무만족은 Cook and Wall(1980), 문상기(2018), 홍정은(2019), 고은희 · 조민호(2019a)의 연구를 참고하여 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 다섯째, 조직몰입은 Cook and Wall(1980), 이지석 · 속대봉(2014), 문상기(2018), 이유리(2012)의 연구를 참고하여 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하였다.

4. 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구에서 독립변수로 사용되는 CSR-L변수와 매개변수인 조직신뢰와 직무만족, 그리고 종속변수인 조직몰입을 측정할 변수들의 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 Cronbach's α 계수를 활용하였다. 탐색적 요인분석 결과 30개 항목 중 공통성과 요인 적재값이 0.4 이하 및 적합한 요인구조를 보이지 않은 7문항 (CSR-L: 2문항, 직무만족: 5문항)이 타당도를 저해하여 분석에서 제외하였고, 총 23개 항목으로 요인분석을 실시하였다.

요인분석의 적합성을 검정하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 표본적합성 측정값은 .944로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과도 4927.826($p < .000$)로 나타나 요인분석 모형이 적합한 것으로 판단되었다. 한편 누적분산이 70.746%로 나타나, 구성된 4개 요인의 설명력이 높은 것으로 판단되었다. 측정변수별 신뢰도 계수를 확인해보면, 직무만족($\alpha = .897$), CSR-L($\alpha = .887$), 조직몰입($\alpha = .922$), 조직신뢰($\alpha = .929$)로 나타나 모두 Cronbach's α 값이 0.8 이상이므로 측정도구의 신뢰도가 검증되었다.

5. 확인적 요인분석

노동적 CSR, 조직몰입, 직무만족, 조직신뢰에 대한 1차 개념에 대한 단일 차원성 분석 결과를 거친 측정항목들에 대하여 전체적인 요인별로 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 그 결과, χ^2 (Chi-Square)=569.576, 자유도(d.f)=224, $p = .000$, RMR=.054, GFI=.843, TLI=.919, CFI=.929, NFI=.888, RMSEA=.070로 나타났다. 모형의 전반적인 적합도를 평가하는 지수인 GFI 값과 NFI 값은 0.8 ~ 0.9 이상일 때, RMR은 0.05 ~ 0.08 일 때 수용할만한 수준의 모델

로 평가된다(우종필, 2013; 김계수, 2004; Bagozzi and Yi, 1988). 따라서 연구모델 모형의 전반적인 적합도는 만족할 만한 수준인 것으로 확인되었다.

〈표 3〉 주요변수의 탐색적 요인분석 결과

문 항	요인			
	직무 만족	CSR L	조직 몰입	조직 신뢰
6. 나의 능력에 대해 상사와 동료들이 나를 격려해준다.	.789	.291	.231	.164
7. 동료들간의 의사소통이 원활하다.	.767	.310	.234	.147
3. 우리 회사의 상사는 직원의 의견을 경청한다.	.703	.318	.208	.250
5. 나는 우리 회사 동료를 신뢰한다.	.701	.207	.354	.127
4. 우리 회사 상사는 나에 대한 신뢰도가 높다고 생각한다.	.631	.152	.214	.242
1. 나는 현재 우리 회사에서 하고 있는 일에서 진정한 즐거움을 발견한다.	.594	.152	.309	.306
2. 나는 현재 지급받고 있는 임금에 만족한다.	.514	.074	.252	.293
2. 우리 회사는 법정 근로시간을 지키고 있다.	.173	.852	.221	.127
3. 우리 회사는 근로계약서에 명시된 대로 이행하고 있다.	.178	.842	.214	.227
5. 우리 회사는 근로자의 자유로운 발언권을 보장하고 있다.	.116	.743	.292	.332
1. 우리 회사는 법으로 정해진 최저임금 수준을 충족하고 있다.	.377	.724	.187	.152
4. 우리 회사는 성별·종교 등으로 근로자 승진, 교육, 보상 등에 차별을 두지 않는다.	.293	.602	.214	.252
7. 우리 회사는 근로자의 행동과 수칙에 관한 매뉴얼과 교육을 실시한다.	.217	.480	.007	.274
4. 나는 조직에서 발생한 문제를 나의 문제로 여긴다.	.246	.199	.823	.227
1. 나는 조직의 일원임을 자랑스럽게 여긴다.	.365	.249	.790	.150
2. 나는 조직의 장래에 대해 상당한 관심을 가지고 있다.	.343	.179	.753	.285
3. 나는 조직의 발전을 위해서 노력하고 있다.	.365	.236	.688	.257
5. 지금 조직을 떠나는 것은 나에게 큰 손해가 될 것이다.	.240	.217	.668	.285
3. 우리 회사는 직원을 이해하고자 노력한다.	.211	.225	.259	.800
1. 우리 회사는 나의 기대를 충족시켜주기 위해 노력한다.	.194	.233	.363	.770
2. 우리 회사는 올바른 경영을 실천하고자 노력한다.	.247	.390	.152	.757
5. 나는 우리 회사를 신뢰한다.	.293	.300	.366	.702
4. 우리 회사는 전반적으로 책임감이 있다.	.380	.255	.177	.695
Cronbach's α	.897	.887	.922	.929
아이겐값	4.436	4.130	3.917	3.789
공통분산(%)	19.288	17.956	17.029	16.473
누적분산(%)	19.288	37.243	54.273	70.746
KMO = .944, Bartlett's $\chi^2 = 4927.826(p < .000)$				

집중타당성(Convergent Validity)을 평가하는 방법으로는 표준화된 요인 부하량(Standardized Factor Loading)과 유의성, 평균분산추출지수(AVE: Average Variance Extracted), 개념 신뢰도(Construct Reliability) 혹은 합성신뢰도(CR: Composite Reliability) 등이 있다. 일반적인 기준으로 AVE 값은 .50이상, CR 값은

.70이상의 값을 충족하면 집중타당성을 갖는다고 하였다(Hair et al., 2016).

〈표 4〉 주요변수의 확인적 요인 분석 결과

잠재변수	측정변수	Estimate		S.E.	C.R.	CR	AVE
		B	β				
CSR-L	CSR-L7	1	0.487	-	-	.881	.562
	CSR-L5	1.498	0.836	0.182	8.218***		
	CSR-L4	1.222	0.681	0.163	7.511***		
	CSR-L3	1.647	0.905	0.195	8.454***		
	CSR-L2	1.694	0.87	0.203	8.343***		
	CSR-L1	1.441	0.796	0.179	8.06***		
조직몰입	조직몰입5	1	0.722			.936	.747
	조직몰입4	1.286	0.87	0.091	14.085***		
	조직몰입3	1.144	0.827	0.086	13.368***		
	조직몰입2	1.235	0.875	0.087	14.173***		
	조직몰입1	1.268	0.908	0.086	14.708***		
직무만족	직무만족7	1	0.839			.910	.595
	직무만족6	0.955	0.857	0.055	17.316***		
	직무만족5	0.82	0.773	0.055	14.79***		
	직무만족4	0.667	0.666	0.056	12.012***		
	직무만족3	0.931	0.811	0.059	15.878***		
	직무만족2	0.655	0.571	0.066	9.897***		
	직무만족1	0.802	0.712	0.061	13.139***		
조직신뢰	조직신뢰5	1	0.87			.926	.715
	조직신뢰4	0.873	0.801	0.053	16.603***		
	조직신뢰3	0.919	0.855	0.049	18.659***		
	조직신뢰2	0.957	0.865	0.05	19.067***		
	조직신뢰1	0.911	0.868	0.047	19.213***		

$\chi^2=569.576$, $df=224$, $Q=2.543$, $p=.000$, $RMR=.054$, $GFI=.843$, $TLI=.919$, $CFI=.929$, $NFI=.888$, $RMSEA=.070$

*** $p<.001$

〈표 4〉에 있는 합성신뢰도(CR)의 경우 지표의 내적일관성을 측정한 것으로써 0.7보다 높으면 척도의 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 본 연구에서 사용한 모형에서는 모두 .881이상으로 높은 것을 확인할 수 있다. 다음으로 평균분산추출(AVE)의 경우

에도 마찬가지로 신뢰도를 측정하기 위한 것으로 일반적으로 0.5이상일 경우 신뢰도가 있는 것으로 본다. 본 연구모형에서는 모두 .562보다 높은 것으로 나타나 신뢰도에 문제가 없음을 확인하였다.

IV. 실증적 분석 및 연구결과

1. 상관관계 분석 및 구조모형의 적합도 검증

본 연구의 주요 변수인 CSR-L, 조직신뢰, 직무만족 및 조직몰입 간 상관관계를 확인하기 위해 기술통계 및 피어슨의 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였으며 그 결과는 <표 5>와 같다. CSR-L은 조직신뢰($r=.666, p<.01$), 직무만족($r=.635, p<.01$), 조직몰입($r=.597, p<.01$)과 모두 유의한 정(+)적 상관관계를 보이고 있다. 조직신뢰는 직무만족($r=.671, p<.01$), 조직몰입($r=.671, p<.01$)과 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고, 직무만족은 조직몰입($r=.723, p<.01$)과 유의한 정(+)적 상관관계를 나타내었다.

<표 5> 각 변인들의 기술통계 및 상관관계 분석

분류	Mean	SD	CSR-L	조직신뢰	직무만족	조직몰입
CSR-L	3.469	.856	1			
조직신뢰	3.300	.830	.666**	1		
직무만족	3.390	.746	.635**	.671**	1	
조직몰입	3.213	.876	.597**	.671**	.723**	1

** $p<.01$

본 연구에서는 국제물류주산업에 종사하고 있는 종사원들을 대상으로 이론적 근거 및 기존 연구결과에 의해 수립된 노동적 CSR(CSR-L)인식과 조직몰입, 조직신뢰 및 직무만족 간의 관계를 규명하기 위해 설정한 구조 모형의 자료에 대한 적합성을 검증한 결과 <표 6>과 같이 제시되었다. 먼저 X^2 값은 569.576($df=224, p<.001$)로 나타나 측정모형이 수집된 자료에 적합한 것으로 나타났다. 하지만 X^2 값은 표본의 크기에 매우 민감하게 반응하기 때문에 다른 적합도 지수도 함께 상호 보완적으로 구조방정식 모형을 평가해야 한다는 Kline(1998)의 주장에 따라 다른 적합도 지수를 살

펴보았는데, $X^2/df = 2.543$, $RMR = .054$, $GFI = .843$, $AGFI = .807$, $RMSEA = .076$, $TLI = .919$, $CFI = .929$, $NFI = .888$ 로 나타나 X^2 값을 제외한 모든 적합도 지수가 제시된 기준을 충족하는 것으로 나타나 본 연구에서 설정한 구조모형이 적합한 것으로 판단하였다.

〈표 6〉 구조모형의 적합도 분석 결과

절대적합지수	chi-square	$Q(X^2/df)$	RMR	GFI	AGFI	RMSEA
수용수준	$p > .05$	$\leq .30$	$\leq .05$	$\geq .80$	$\geq .80$	$\leq .10$
결과	$p < .001$	2.543	.054	.843	.807	.076
충분적합지수	TLI	CFI	NFI			
수용수준	$\geq .80$	$\geq .80$	$\geq .80$			
결과	.919	.929	.888			

2. 가설검증

본 연구에서 설정된 구조모형이 자료에 적합하다는 판단 하에 연구 가설에 대한 경로계수의 유의성에 대한 검증을 실시하였고, 그 결과 〈표 7〉과 같다. 첫째, ‘노동적 CSR 인식이 직무만족에 유의한 정(+)적인 영향을 미칠 것이다’라는 가설 1은 채택되었다($\beta = .553$, $t = 9.151$, $p < .001$). 이는 CSR이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 기존의 연구들(이지석 · 속대봉, 2014; 박은경 · 박서영, 2018; 홍정은, 2018; Cheah et al, 2017; Pavlos A et al, 2012)을 지지하고 있다. 종사원들의 고용보장, 쾌적한 근무환경, 적절한 임금수준, 승진기회의 공평성 등은 종사원의 직무에 대한 성취감과 만족감을 높이게 되어 종사원의 이직의도를 낮추고 조직성과 향상에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 둘째, ‘노동적 CSR 인식이 조직신뢰에 유의한 정(+)적인 영향을 미칠 것이다’라는 가설 2는 채택되었다($\beta = .379$, $t = 5.775$, $p < .001$). 마찬가지로 종사원의 CSR 인식은 조직신뢰에 긍정적인 영향을 미친다는 기존 연구들(지원구, 2017; Farooq et al, 2014; 우정선, 2016; 고은희 · 조민호, 2019a; 이유리 · 남아영, 2018; 속대봉 · 이지석, 2018)을 지지하고 있다. 종사원이 자신이 소속된 기업의 CSR 활동을

인지하면 기업과 업무에 대해 긍정적인 태도를 보이고 조직을 신뢰하여 조직성과와 기업 생산성 향상에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

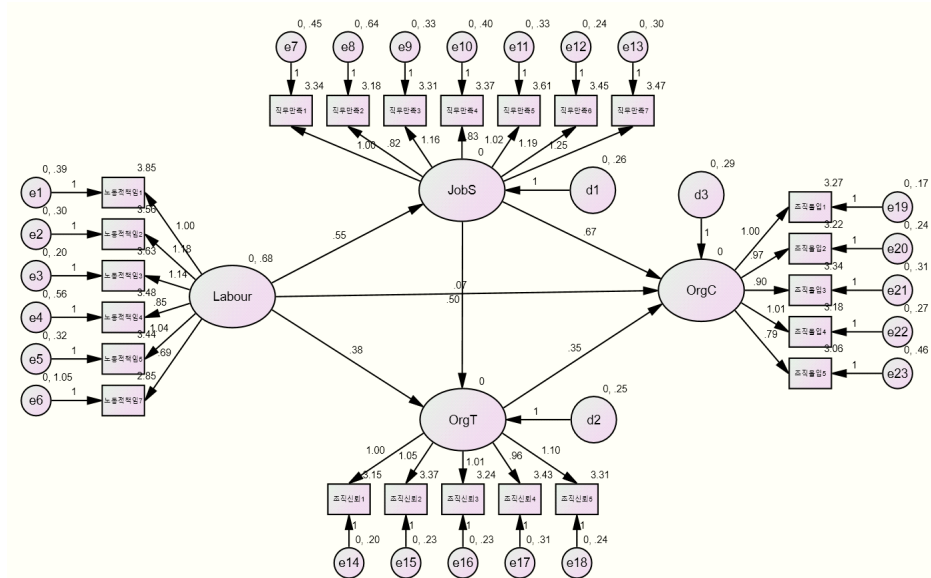
〈표 7〉 구조모형을 통한 가설 검증 결과

가설	경로	Estimate	S.E.	C.R.	가설 수용
가설1	CSR-L → 직무만족	.553	.060	9.151***	수용
가설2	CSR-L → 조직신뢰	.379	.066	5.775***	수용
가설3	CSR-L → 조직몰입	.074	.074	.995	기각
가설4	직무만족 → 조직신뢰	.500	.083	6.034***	수용
가설5	직무만족 → 조직몰입	.670	.103	6.537***	수용
가설6	조직신뢰 → 조직몰입	.348	.084	4.150***	수용

셋째, 노동적 CSR 인식이 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'라는 가설 3은 기각되었다($\beta=.074$, $t=.995$). 한국 직장인의 80%는 장시간 근무로 인한 스트레스와 연간 근로시간이 2,069시간으로 OECD 국가 중 3위를 기록하였으며, 이것은 한국사회가 가지고 있는 '노동'에 대한 근본적인 문제가 해결되지 못하고 있다는 것을 보여준다. 이러한 근본적인 문제점들이 해결되지 않는 한 종사원들의 소속 기업에 대한 애사심과 충성심을 기대하기 힘들며 이것은 조직몰입에도 부정적인 영향을 미친다. 해운산업에서 근로자의 노동기본권을 보호하고 법적으로 정해진 근로조건을 지킨다고 하여도 국내 물류주선업이 가지는 업무의 특성이 종사원들의 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다. 국내 물류주선업체의 대부분은 규모가 작은 중소기업이다. 중소기업 특성상 직원 한 사람이 다수의 일을 도맡아 처리하기 때문에 늘 시간에 구애를 받으며 업무를 처리하고 있다(손성기, 2018).

또한 대부분의 업무가 고객에게 직접 서비스를 제공하는 것으로 이로 인해 종사원 대부분이 감정부조화 현상 발생으로 인해 감정노동(Emotional Labour)에 시달리고 있으며(신성수, 2018), 화물운송시 선사와 현지 법인 등과 지속적으로 교류를 해야 하는 까닭에 종사원의 규정된 근로시간을 지켜주지 못하고 있는 실정이다. 이러한 업무 과다와 감정노동으로 인해 종사원들의 스트레스가 높아지게 되면서 이것은 종사원의 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다(정지영, 2018; 문상기, 2018). 김태민 외(2018)는 항만하역산업 종사자의 근무환경에 대한 인식이 직무만족

과 조직몰입에 미치는 영향을 조사·분석하였다. 연구결과 종사자의 근무환경은 조직몰입과 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으며 이는 한국에서의 항만하역근로는 항운노조의 관리 하에 이루어지기 때문에 조직몰입과 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는다고 하였다. 이것은 한국사회가 가지고 있는 항만산업의 특수성이라 할 수 있다.



〈 그림2 〉 구조모형 검증 결과

넷째, 직무만족이 조직신뢰에 유의한 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'라는 가설 4는 채택되었다($\beta=.500$, $t=6.034$, $p<.001$). 이러한 결과는 기존의 연구인 김성수 외 (2013)와 Sirdeshmukh et al.(2002)의 가설을 지지하는 것이다. 직원이 소속된 기업의 경영자의 윤리적인 행동, 기업의 윤리적인 경영 방침, 조직의 윤리적인 풍토는 물류주산업 종사원의 직무만족 증대에 긍정적인 영향을 미쳐 조직에 대한 충성심이 높아지고 조직신뢰도 또한 높아지게 된다(Koh and Boo, 2001). 다섯째, 직무만족이 조직몰입에 유의한 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'라는 가설 5는 채택되었다($\beta=.670$, $t=6.537$, $p<.001$). 이것은 물류주산업의 종사원에 근무하는 직무만족이 높을수록 조직몰입은 높아지는 것이 확인된 것으로 직무만족이 조직몰입의 선행요인이라는 기준

의 선행연구들(이지석 · 속대봉, 2014; Cook and Wall, 1980; Good et al., 1988)을 지지하는 것이다. 여섯째, 조직신뢰는 조직몰입에 유의한 정(+)적인 영향을 미칠 것이다'라는 가설 6은 채택되었다($\beta=.348$, $t=4.150$, $p<.001$). 이것은 종사원의 조직에 대한 신뢰가 높을수록 조직몰입, 조직유효성 및 직무만족이 높아진다는 기존 연구들(이지석 · 속대봉, 2014; 이유리 · 남아영, 2018; 윤혜원 외, 2014)을 지지하는 것이다.

3. Bootstrap을 통한 간접효과 검증

다음은 구조 회귀모형으로 잠재변인 간의 총 효과를 직접효과와 간접효과로 분해하여 매개효과 검정을 실시하였다. 매개효과 분석을 위하여 통계적 유의성 검증은 Bootstrapping 절차를 이용하여 유의수준 .01에서 유의성을 검증하였다. 그 결과는 <표 8>과 같다. 간접효과 분석 결과를 살펴보면 '노동적 CSR'이 직무만족에 미치는 총 효과는 .553이고, 조직신뢰에 미치는 총 효과가 .656로 나타났다. 직무만족이 조직신뢰에 미치는 총 효과는 .500으로 나타났으며, 조직몰입에 미치는 총 효과는 .844로 나타났다. 조직신뢰가 조직몰입에 미치는 총 효과는 .348로 나타났다. 마지막으로, '노동적 CSR'이 조직몰입에 미치는 총 효과는 .673로 나타났다. 이것은 가설검증 단계에서 직접효과의 통계적 유의성(.074)이 낮아 가설3이 기각되었지만, 간접효과의 통계적 유의성(.599, $p<.001$)이 높은 것을 확인하여 간접효과를 통한 매개효과가 검증되었음을 확인하였다. 이것은 기업의 내부 이해관계자인 조직구성원의 CSR 지각이 직무만족, 조직신뢰를 매개로 조직몰입에 유의한 것으로 나타나 CSR의 직접효과보다는 간접효과가 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 한국사회의 노동환경 분위기와 국내 물류주산업이 가지고 있는 근무환경의 특수성으로 인해 조직구성원의 CSR 지각만으로는 조직몰입을 높일 수 없는 것으로 사료된다. 그러나 직무만족과 조직신뢰가 선행되어지면 조직에 대한 긍정적인 이미지가 형성되고 나아가 조직에 대한 충성심과 믿음이 생겨 종사원의 직무만족도와 조직에 대한 신뢰가 높아 최종적으로 조직몰입을 높일 수 있는 것으로 사료된다.

〈표 8〉

간접효과의 인과분석 효과

경 로	직접효과	간접효과	총 효과
CSR-L → 직무만족	.553	-	.553
CSR-L → 조직신뢰	.379	.277***	.656
CSR-L → 조직몰입	.074	.599***	.673
직무만족 → 조직몰입	.670	.174**	.844
직무만족 → 조직신뢰	.500	-	.500
조직신뢰 → 조직몰입	.348	-	.348
총 효 과			3.574

V. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구에서는 국제물류주선업에 종사하는 종사원들의 노동적 CSR 지각에 따른 조직몰입, 조직신뢰 및 직무만족 간의 유의한 영향을 실증 분석하는 것을 목적으로 하였다. 연구 결과를 바탕으로 양질의 종사원을 양성하고, 종사원들이 제공하는 서비스 품질의 향상을 통해 국내외 시장에서 경쟁적 우위를 확보할 수 있는 방안을 제공하고자 하였다. 연구결과를 요약하여 살펴보면, 종사원의 '노동적 CSR'에 대한 지각은 직무만족과 조직신뢰에 유의한 영향을 미치지만 조직몰입에는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 확인되었다. 그러나 직무만족과 조직신뢰를 매개로 한 '노동적 CSR'과 조직몰입간의 관계에서는 유의한 것으로 나타나 '노동적 CSR'의 직접효과보다 간접효과가 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과의 이유는 선행연구에서 언급한 바와 같이 한국 해운산업이 가지고 있는 특성을 내포하고 있기 때문이다(김태민 외, 2018). 국내 물류주선업은 고객에게 인적서비스를 제공하는 노동집약적인 산업으로 인력 의존도가 높은 산업구조를 가지고 있다. 또한 대부분 중소기업들로 이루어져 있어 종사원 한명이 다수의 업무를 처리하고 있는 근무환경을 가지고 있다. 이러한 노동환경은 종사원의 업무스트레스를 가중시키며 감정부조화 현상이 발생하게 되고 이것은 고객서비스와 직결되어 수준 낮은 서비스를 고객에게 제공하게 된다. 그 결과 고객은 기업에 대해 부정적인 이미지를 형성하게 되고 기업 매출도 하락하게 된다. 더 나아가, 만약 이러한 기업이 해

외에 진출한 경우 한국 기업에 대한 이미지뿐만 아니라 국가 이미지(Country image)에도 부정적인 영향을 미치게 된다(임석준 · 최성호, 2008).

2. 연구의 시사점

본 연구 결과의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 국내 freight forwarder가 양질의 서비스를 화주에게 제공하고 국제적인 경쟁력을 향상시키기 위해서 종사원을 존중하고 권리를 보장하여야 한다. 또한, 종사원의 업무만족도를 높이기 위해 근무환경 개선과 노동관행에 관한 CSR 지침을 마련해야 한다. 둘째, 국내 물류주선업은 영세한 소상공인이 대부분으로 CSR의 중요성에 대한 인식이 높아졌음에도 불구하고 CSR을 적용할 자금부족과 경영자의 의지 부족 등의 문제로 실제 경영활동에서 CSR을 추진하는 것은 여전히 힘든 실정이다. 따라서 중소기업의 국제화가 본격적으로 시작된 시점에서 국제물류주선업체가 그들의 업무 영역을 확대하고 경쟁적 우위를 획득하기 위해서는 국가차원에서 CSR 지침을 마련하기 위한 투자 등 정책적 지원 등이 요구된다.

3. 연구의 한계점 및 향후 연구 과제

본 연구가 가진 한계점을 바탕으로 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 연구대상을 부산지역으로 한정하여 이루어졌다는 한계가 있다. 향후 연구에서는 연구 대상 지역을 확대하여 주요 도시별·국가별로 구분하여 재조사 및 추가 분석을 한다면 보다 실질적이고 심층적인 시사점을 도출 할 수 있을 것으로 사료된다. 둘째, 본 연구는 설문지를 통해 이루어진 양적연구이다. 양적연구는 설문 응답자의 태도와 성실성에 따라 연구결과에 많은 영향을 미칠 수 있다는 한계점을 가지고 있다. 실제 설문을 진행하는 동안 한 기업 당 한명의 종사원이 설문에 참여하였으며, 대부분 경력이 1년에서 3년 미만인 가장 많이 참여했고, 직위가 높은 종사원일수록 설문을 진행하는 것에 무리가 있었다. 따라서 기업에서 직급이 높은 직원들일수록 설문 조사보다는 인터뷰를 통한 자료수집 방법으로 추가 보완할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 강소라, 한수진(2017), 「조직구성원에게 인식된 기업의 사회적 책임, 기업명성 그리고 조직몰입」, 『대한경영학회지』, 제30권 제9호, pp.1653-1671.
- 고은희, 조민호(2019a), 「기업가정신과 내·외부 CSR 활동이 호텔 종사원의 조직신뢰와 직무만족에 미치는 영향 연구」, 『관광학연구』, 제43권 1호, pp.155-177.
- 고은희, 조민호(2019b), 「호텔 종사자가 지각하는 CSR 동기와 진정성이 조직시민행동에 미치는 영향: CSR 진정성의 매개 역할과 세대의 조절 역할」, 『관광연구논총』, 제31권 제1호, 한양대학교 관광연구소, pp.29-56.
- 권순원(2008), 「노동기준과 기업의 사회적 책임(CSR)」, 한국인사관리학회 2008 하계학술대회 발표 논문집, pp.1-25.
- 권순원, 김소영, 이호선(2009), 「노동관련 CSR 수행이 종업원의 조직몰입에 대한 기업의 기대수준에 미치는 영향」, 『한국콘텐츠학회논문지』, 제9권 제2호, pp.242-251.
- 김계수(2004), 『AMOS 구조방정식 모형분석』, (서울), SPSS 아카데미.
- 김동훈(2005), 「환경안전시스템 활동이 해운경영에 미치는 특성요인에 관한 연구」, 『해운물류연구』, 제44권 4호, pp.119-138.
- 김명희, 김광우, 남차현(2013), 「호텔기업의 사회적책임(CSR) 활동이 종사원의 이직의도에 미치는 영향: 조직이미지, 조직신뢰 그리고 직무성과의 매개역할」, 『외식경영연구』, 제16권 4호, pp.137-160.
- 김성수, 정철호 허재완(2013), 「지각된 서비스 편의성이 직무만족, 조직신뢰, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향: 의료서비스 종사자를 중심으로」, 『보건의료산업학회지』, 제7권 제1호, pp.35-44.
- 김영민(2015), 「물류기업의 CSR 활동이 인지된 물류성과에 미치는 영향」, 『유통경영학회지』, 제18권 6호, pp.65-77.
- 김영재, 김재구, 이동명(2011), 『조직행동론』, 무역경영사, pp.112-120.
- 김유호(2018), 「병원 근로자의 감정노동과 조직몰입간의 관계 분석: 국·공립과 민간종합병원의 비교를 중심으로」, 『한국콘텐츠학회논문지』, 제18권 제10호, pp.568-574.
- 김태민, 하명신, 최성광(2018), 「부산항 항만하역근로자의 근무환경에 대한 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 『한국항만경제학회지』 제34집 제4호, pp.85-104.
- 나태준(2002), 『서울시의 조직신뢰 향상방안』, 서울시정개발연구원
- 남현정, 안요한(2016), 「한국 해운물류기업의 사회적 책임 활동(CSR)에 대한 연구: 경제정의지수를 중심으로」, 『무역연구』, 제12권 제2호, pp.323-338.
- 문상기(2018), 「자기효능감, 감정노동, 조직몰입 및 직무만족의 관계 : 의료관광종사원을 대상으로」, 『병원경영학회지』, 제23권 제3호, pp.39-51.
- 박명준, 이준구, 김태균, 윤효원, 장대업, 배규식, 채준호(2017), 『어서와요 노동존중 CSR』, 해피스토리.
- 박은경, 박서영(2018), 「사회적 책임활동(CSR)과 직무만족도의 관계: 카지노직원의 조직동일시에 대한 매개효과 검증」, 『디지털융복합연구』, 제16권 제11호, pp.571-580.

- 성현모(2007), 「고용불안과 의사결정참여가 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향」, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 속대봉, 이지석(2018), 「중국 전자상거래 종사자들의 CSR 동기가 조직신뢰와 조직시민 행동에 미치는 영향」, 『유통경영학회지』 제21권 제1호, pp.107-115.
- 손성기(2018), 「중소기업 상생과 CSR」, 『경영법률학회 경영법률』, 제28권 제2호, pp.1-23.
- 신성수(2018), 「서비스산업 환경변화로 인한 감정노동에 대한 재인식과 교육의 필요성 모색」, 『학습자중심교과교육연구』, 제18권 제19호, pp.1123-1142.
- 여용길(2018), 「기업의 사회적 책임(CSR) 활동 영향요인 연구」, 서울대학교 행정대학원 공기업정책학과 석사학위논문.
- 우정선(2016), 「항공사의 사회적 책임활동이 조직신뢰 및 조직몰입에 미치는 영향: 항공사승무원을 대상으로」, 『관광연구』, 제31권 제4호, pp.279-300.
- 우종필(2012), 『구조방정식모델 개념과 이해』, (서울), 한나래출판사.
- 유강현(2015), 「기업의 사회적책임(CSR)을 위한 노동조합의 역할 확대방안 연구」, 고려대학교 정책대학원 경제정책학과 석사학위논문.
- 윤경섭(2007), 「한국 중소기업에게 있어서 복합운송주선인의 서비스 우선순위에 대한 연구」, 인하대학교 국제통상물류대학원 석사학위논문.
- 윤희연, 이석기, 이기원(2014), 「카지노기업의 사회적 책임활동이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향」, 『관광레저연구』, 제26권 제7호, pp.373-392.
- 이상평, 신한원, 최영로(2010), 「해운기업의 고객지향성이 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 『해운물류연구』, 제26권 제3호, pp.379-405.
- 이유리, 남아영(2018), 「직원 참여 CSR 활동의 내부마케팅 효과: 인적 유통의 관점」, 『유통경영학회지』, 제21권 제6호, pp.59-77.
- 이유리(2012), 「기업의 사회적 책임(CSR)의 내부마케팅 효과 연구:직원의 기업 사회공헌활동 참여 효과를 중심으로」, 숙명여자대학교 경영대학원 경영학과, 박사학위논문.
- 이장원(2010), 「ISO26000의 시대와 CSR의 향방」, 『국제노동브리프』, 12월호, pp.1-2.
- 이제홍(2000), 「국제물류과정에서 한국 복합운송주선업체의 서비스 경쟁력 분석」, 『국제상학』, 제15권 제2호, pp.179-211.
- 이지석, 속대봉(2014), 「중국 물류기업의 사회적 책임(CSR)이 조직몰입에 미치는 영향」, 『유통경영학회지』, 제17권 제3호, pp.115-124.
- 임석민(2017), 『국제운송론』, 삼영사, 제7판.
- 임석준, 최성호(2008), 「해외진출 중소기업의 사회적 책임과 국가이미지: 중국의 사례를 중심으로」, 『국제정치논총』, 제48집 제4호, pp.311-328.
- 정봉민(2015), 『해운경제학』, 블루&노트.
- 정지영(2018), 「환대산업 종사자의 서비스교육훈련, 직무만족, 감정노동 및 고객지향성의 관계연구: 직무만족과 감정노동의 매개효과를 중심으로」, 『관광연구』, 제33권 제8호, pp.133-142.
- 지원구(2017), 「조직구성원들의 지각된 CSR이 조직동일시에 미치는 영향: 조직신뢰와 일의 의미의 매개효과 및 진정성 리더십의 조절효과」, 한양대학교 대학원 경영컨설팅학과 박사학위논문.

- 참여연대 노동사회위원회, 참여사회연구소(2008), 기업의 사회적 책임(CSR) 노동지표 개발을 위한 토론회 보도자료(2008.02.18).
- 최병권, 문형구, 주영란(2017), 「CSR 인식의 국내 연구동향과 향후 연구방향: “종업원의 CSR 인식” 연구를 중심으로」, 『경영학연구』, 제46권 제5호, pp.1247-1302.
- 최영로(2009), 「국제물류기업의 내부마케팅이 직무만족, 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증연구: 복합운송주선업을 중심으로」, 『한국항만경제학회지』, 제25집 제4호, pp.45-62.
- 허철부(1990), 『조직행동론』, 형설출판사.
- 현재호, 안재선, 김문중(2018), 「조직공정성과 조직신뢰가 협업지향성 3C's(소통, 협력, 조정)에 미치는 영향: 경기도 45개 보건소를 대상으로」, 『상업교육연구』, 제32권 제4호, pp.83-114.
- 홍정은(2019), 「카지노기업의 사회적 책임활동(CSR)이 종사원의 직무만족에 미치는 영향 : 직업 존중감의 매개효과를 중심으로」, 경기대학교 관광전문대학원, 호텔 카지노컨벤션경영전공, 석사학위논문.
- 회가혜(2013), 「상해지역 화주기업의 운송주선업체 선정요인에 관한 실증연구」, 해양대학교 대학원 물류시스템학과 석사학위논문.
- Bagozzi, R.P. and Yi, Y.(1988), “On the Evaluation of Structural Equation Models,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.16, pp.74-94.
- Cheah, E.-T., Jamali, D., Johnson, J.E.V. and Sung, M.-C.(2011), “Drivers of Corporate Social Responsibility Attitudes: The Demography of Socially Responsible Investors,” *British Journal of Management*, Vol.22, pp.305-323.
- Cook, J. and Wall, T.(1980), “New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non fulfillment,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.53, pp.39-52.
- Farooq, O., Payaud, M., Merunka, D. and Valette-Florence, P.(2014), “The Impact of Corporate Social Responsibility on Organizational Commitment: Exploring Multiple Mediation Mechanisms,” *Journal of Business Ethics*, Vol.125, pp.563-580.
- Global Reporting Initiative(GRI) Reports.
- Good, L.K., Sisler, G.F. and Gentry, J.W.(1988), “Antecedents of Turnover Intentions Among Retail Management,” *Journal of Retailing*, Vol.64, pp.295-314.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C. and Sarstedt, M.(2016), *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*, (USA), Sage Publications.
- Jang, H.M. and Kim, S.-Y.(2015), “Evaluating the Effect of the Corporate Social Responsibility (CSR) on Corporate Image and Reputation in the Shipping Sector,” *Journal of Navigation and Port Research*, Vol.39, pp.401-408.
- Kline, R.B.(1998), “Software review: Software programs for structural equation modeling: Amos, EQS, and LISREL”, *Journal of Psychoeducational Assessment*, Review Article, pp.343-364.
- Koh H.C. and Boo H.Y.(2001), “The Link between Organizational Ethics and Job Satisfaction: A Study of Managers in Singapore,” *Journal of Business Ethics*, Vol.29, pp.309-324.

- Locke, E.A.(1976), *The nature and causes of job satisfaction*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, pp.1297-1349.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. and Porter, L.W.(1979), "The Measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, pp.224-247.
- Namasivayam, K. and Zhao, X.(2007), "An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India," *Tourism Management*, Vol.28, pp.1212-1223.
- Shin, Y.-R. and Thai, V.V.(2014), "The Impact of Corporate Social Responsibility on Customer Satisfaction, Relationship Maintenance and Loyalty in the Shipping Industry", *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, Vol.22, pp.381-392.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J. and Sabol, B.(2002), "Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges," *Journal of Marketing*, Vol.66, pp.15-37.
- Social Accountability International(1989), SA8000: Social Accountability Standard.
- Stevens, J.M., Beyer, J.M. and Trice, H.M.(1978), "Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment," *The Academy of Management Journal*, Vol.21, pp.380-396.

<Abstract>

The Effect of Labor CSR Perception on Organizational Commitment in the Logistics Industry: A Case Study of Korean Freight Forwarding Companies

KO Ji-Young* · KIM Sang Youl** · JANG Hyunmi***

International freight forwarder's job satisfaction, organizational trust and organizational commitment are closely associated to not only job performance but also the sustainable operation of the business. Nevertheless, any studies have not been done on this matter yet. This study aims to suggest practical plans for effective logistics organization management with the goal of sustainable management by examining the relationship between job satisfaction, organizational trust, and organizational commitment according to the Labor CSR perception of international freight forwarders. The results of the analysis are as follows: The perception of labor CSR had a significant effect on job satisfaction and organizational trust, but it did not have a significant effect on organizational commitment. However, it was confirmed that the mediating effect of labor CSR on organizational trust and job satisfaction had a significant effect on organizational commitment. In order to increase the organizational commitment of the employees in international freight forwarding companies, labor CSR perception should be emphasized based on the satisfaction and trust of the employees.

Key Words : CSR, International Freight Forwarder, Job Satisfaction, Organizational Trust, Organizational Commitment.

*Researcher, Pusan TechnoPark(First Author)

**Professor, Graduate School of International Studies, Pusan National University(Corresponding Author)

*** Assistant Professor, Graduate School of Management of Technology, Pukyong National University(Co-Author)