

경영학석사 학위논문

분위수회귀분석을 이용한 ISO26000의  
핵심요소가 카지노기업의 조직신뢰에  
미치는 영향에 관한 연구

2012년 2월

경성대학교 경영대학원

호텔관광경영전공

이 화 용

경영학석사 학위논문

분위수회귀분석을 이용한 ISO26000의  
핵심요소가 카지노기업의 조직신뢰에  
미치는 영향에 관한 연구

지도교수 김 상 혁

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2011년 12월

경성대학교 경영대학원

호텔관광경영전공

이 화 용

이화용의 경영학석사 학위논문을 인준함

위원장 함 성 필 (인)

위 원 이 해 영 (인)

위 원 김 상 혁 (인)

2011년 12월

경성대학교 경영대학원

## 목 차

표목차 .....	iv
그림목차 .....	v
<b>I. 서론</b> .....	1
제1절. 문제의 제기와 연구목적 .....	1
1. 문제의 제기 .....	1
2. 연구목적 .....	4
제2절. 연구범위와 연구방법 .....	5
1. 연구범위 .....	5
2. 연구방법 .....	6
<b>II. 이론적 고찰</b> .....	7
제1절. 카지노산업 .....	7
1. 법률적 개념 .....	7
2. 관광 산업적 개념 .....	7
3. 카지노산업의 특징 .....	8
4. 카지노기업의 CSR .....	9
제2절. 기업의 사회적 책임(CSR) .....	12
1. CSR의 개념에 대한 정의 .....	12
2. CSR의 긍정적 효과 .....	14
3. CSR 관련 국가별 동향 .....	15
4. 국제기구의 사회적 책임 관련 주요규정 .....	17
1) UN(United Nations) .....	17
2) GRI(Global Reporting Initiative) .....	18
3) OECD다국적 기업 가이드라인 .....	19
5. 국내 CSR 현황 .....	20
6. 서비스기업의 CSR 연구동향 .....	22

제3절. ISO26000(CSR국제표준지침) .....	23
1. ISO26000의 정의 및 핵심요소 .....	23
1) 환경 .....	26
2) 인권 .....	27
3) 노동관행 .....	28
4) 지배구조개선 .....	29
5) 공동체사회경제발전 .....	30
6) 공정운영관행 .....	30
7) 소비자이슈 .....	32
2. ISO26000의 배경 및 필요성 .....	33
제4절. 조직신뢰 .....	33
제5절. ISO26000의 핵심요소와 조직신뢰와의 관계 .....	35
1. 환경과 조직신뢰와의 관계 .....	36
2. 인권과 조직신뢰와의 관계 .....	36
3. 노동관행과 조직신뢰와의 관계 .....	37
4. 지배구조개선과 조직신뢰와의 관계 .....	37
5. 공동체 사회경제발전과 조직신뢰와의 관계 .....	38
6. 공정운영관행과 조직신뢰와의 관계 .....	38
7. 소비자이슈와 조직신뢰와의 관계 .....	39
제6절. 분위수회귀분석 .....	40

### III. 연구방법 .....

제1절. 연구모형 및 가설설정 .....	42
1. 연구모형 .....	42
2. 연구가설 .....	43
제2절. 조사설계 .....	44
1. 변수의 조작적 정의 .....	44
1) ISO26000의 핵심요소 .....	44
2) 조직신뢰 .....	44

2. 설문지 구성 .....	45
제3절. 자료수집 및 분석방법 .....	46
1. 자료수집 .....	46
2. 분석방법 .....	46
<b>IV. 실증분석</b> .....	47
제1절. 표본의 특성 .....	47
1. 표본의 인구통계학적 특성 .....	47
2. ISO26000 핵심요소의 중요도 .....	48
제2절. 신뢰성 및 타당성 검증 .....	49
1. 신뢰성 및 타당성 분석 .....	49
1) ISO26000 핵심요소의 요인분석 및 신뢰성 분석 .....	49
2) 조직신뢰의 요인분석결과 .....	53
제3절. 가설검증 .....	54
1. 가설1의 검증 .....	54
2. 가설2의 검증 .....	55
<b>V. 결론</b> .....	
제1절. 연구의 요약 및 시사점 .....	60
1. 연구의 요약 .....	60
2. 연구의 시사점 .....	63
제2절. 연구의 한계점 및 향후과제 .....	64
<b>참고문헌</b> .....	66
<b>Abstract</b> .....	73
<b>부록</b> .....	76

## 표 목차

<표2-1>	각 기구별 CSR 정의 및 용어 비교 .....	14
<표2-2>	Global Compact 10대 원칙 .....	18
<표2-3>	GRI의 G3의 가이드라인 측정지표 .....	19
<표2-4>	OECD 주요규범 .....	20
<표2-5>	ISO26000 사회적 책임의 핵심주제 .....	25
<표3-1>	설문지 구성 .....	45
<표4-1>	조사대상자의 인구통계학적 특성 .....	48
<표4-2>	ISO26000 핵심요소 중요도의 빈도분석결과 .....	49
<표4-3>	독립변수 ISO26000 핵심요소 요인분석결과 .....	52
<표4-4>	종속변수 조직신뢰 요인분석 .....	53
<표4-5>	ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향 분석 .....	54
<표4-6>	분위수회귀분석결과 .....	58

## 그림목차

<그림3-1>	연구모형 .....	42
<그림4-1>	요인분석 결과를 토대로 수정된 연구모형 .....	50
<그림4-2>	각 개별변수들의 분위수에 따른 베타계수 추세 그래프 .....	59



# I. 서론

## 제1절. 문제의 제기 및 연구목적

### 1. 문제의 제기

21세기 기업환경은 비윤리적인 경영활동으로 국내외 많은 기업들이 파산하거나 위기에 처하는 사례가 발생되고 있어 기업의 윤리경영이 한층 중요시 되고 있다. 기업의 윤리경영은 OECD(Organization for Economic Co-operation and Development: 경제협력개발기구)의 뇌물방지협약이후 세계시장의 글로벌 스탠더드로 자리잡아가고 있는 추세이다(이현복·이찬미·최아름, 2009). 이렇듯 기업의 윤리적 책임이 강조되면서 최근에는 기업경영의 수익성 및 지속성장과 관련하여 지속경영을 위한 기업의 사회적 책임경영(CSR: Corporate Social Responsibility; 이하 CSR이라고 표기함)이 중요한 요소가 되고 있다(신진교·조정일, 2011). 이것은 기업환경의 세계화와 기업의 사회적 영향력이 커지면서 CSR이 급속도로 부각되고 있는 모습을 볼 때 CSR은 21세기 기업 및 국가 경쟁력의 핵심요소가 될 것이다.

이러한 움직임은 1996년 6월에 나이키 축구공을 판매는 파키스탄 어린이의 모습이 LIFE지에 실린 후 나이키는 아동착취기업이라는 비난의 시선을 받아야했다. 나이키기업은 비윤리 경영의 결과로 기업이미지가 실추되고 매출급감 및 주가폭락으로 경영최대위기를 맞아야 했다. 이렇듯 다수의 기업들이 비윤리 경영으로 기업의 이미지가 추락하고 기업경영이 악화되는 사례들을 통해 CSR에 대한 요구가 증대되고 실천의 목소리가 높아지고 있다. 또한 사회와 소비자들이 기업을 평가하기위해 과거에는 재무적 성과를 중요시했다면 현재에는 기업의 지속가능성과 사회적 책임 이행으로의 시각이 전환되었으므로, 국제표준화기구

(ISO; International Organization for Standardization)에서는 모든 형태의 조직에 적용되는 윤리경영과 환경보호, 노동 등을 포함한 사회적 책임에 대한 국제표준 ISO26000을 제정하여 기업의 사회적 책임경영의 실천을 요구하고 있다(서영우, 2011).

따라서 기업환경에서 CSR은 시대적 요구로서 과거의 기업 이미지제고를 위한 비용정도로 여겨졌던 경향을 탈피하여 사회공헌 혁신활동을 통해 사회에 기여하면서 기업의 이익을 도모하는 전략적 투자활동으로서의 연구(변선영·김진욱, 2011)도 활발히 진행되고 있다. 이러한 기조는 2009년 초, 한화운용이 100억원 규모의 SRI(Socially Responsible Investment Fund: 사회책임투자)펀드를 POSCO, LG 디스플레이와 같은 지배구조가 투명하고 환경과 사회적 책임(CSR)을 중시하는 기업에 투자하는 경향에서도 볼 수 있다(대한상공회의소 중소기업 윤리경영실태조사, 2006).

앞서 서술한바와 같이 글로벌 경제의 사회적 책임의 지침으로 ISO26000은 국제 상거래와 무역에서 매우 중요한 표준으로 작용할 것이므로(이장원, 2008) 기업이 글로벌시장으로 진출하기 위해서는 CSR은 반드시 해결해야 하는 과제로 해외 전문가들과 많은 학자들이 말하고 있다. 실질적으로 2010년 11월 G20 서울 정상회의를 통해 글로벌 국가와 기업들은 CSR을 평가하기 위한 ISO26000을 채택하여 도입을 준비하고 있다(파이낸셜 뉴스, 2010.10.28). 이에 국내에서는 2011년 10월 '제10회 중소기업 사회책임경영 포럼·중소기업 CSR 국제컨퍼런스'에서 임충식 포럼 공동위원장(중소기업청 차장)은 "지금은 빠르게 변화하는 글로벌시장의 CSR 현황을 파악하고 논의를 확대해야 할 시점"이라고 CSR의 중요성을 강조했고, 중소기업청에서도 앞으로 중소기업이 글로벌 시장의 CSR요구에 부응할 수 있도록 구체적인 정책을 수립하여야 하기 때문에 중소기업의 CSR경영을 확산시킬 수 있는 방안을 지원하겠다고 발표하였다(파이낸셜 뉴스, 2011.10.13).

이것은 CSR경영이 기업환경의 중요한 평가기준이 되었음을 시사한다. 그러므로 기업들은 지속경영과 기업발전을 도모하기 위한 CSR경영정책에 적극적으로

대응해야 할 것이다. 특히 한국은 4대 스포츠 그랜드슬램(1988년 서울올림픽, 2002년 한·일 월드컵 개최, 2011년 세계육상선수권 대회, 2018년 평창동계 올림픽)을 세계 6번째로 유치하게 되는 국가(조선일보, 2011.07.07)로서 한국은 국격 상승과 함께 세계의 중심국가로 우뚝 서게 되었다. 따라서 한국기업들은 글로벌 기업의 중심으로 그 위상을 세우기 위한 글로벌경영전략으로써 ISO26000은 피할 수 없는 기업경영의 필수 과제로 대응해야 할 것이다.

한편, 국내의 카지노산업은 전통적 유교문화권의 영향으로 카지노를 도박행위로 보아 바람직하지 못한 행위로 인식하고 금지하거나 제한하여 왔다(이충기 외 3인, 1999). 이러한 이유로 카지노산업 종사원들은 사회의 부정적인 인식과 편견으로 인해 본인의 직업을 타인에게 떳떳하게 내세우지 못하고 있는 것으로 나타났다(전병길·정하윤, 2008). 또한 과거 (주)파라다이스투자개발의 비자금과 조세포탈 혐의로 기소된 사건(동아일보, 1996.11.19) 및 호텔과 카지노를 경영하는 올림포스관광산업의 세금포탈사건(경향신문, 1980.09.20)은 시대적 흐름을 반하는 행위로 '기업의 사회적 책임(CSR)'이란 도덕성에 위배되는 사건으로 인식되고 있다. 그러므로 카지노 기업은 위와 같은 사회의 부정적인 인식을 불식시키고, 미래관광산업으로 혁신, 발전하기 위해서 보다 적극적인 자세로 사회적 책임활동에 동참해야 할 것이다. 또한 CSR경영은 글로벌 시대에 꼭 필요한 요소이며 이를 평가하는 국제지침인 ISO26000의 기준을 충족시키기 위한 국내기업의 실천적 동참행위 및 준수가 요구되는 바이다. 따라서 ISO26000은 향후 기업을 평가하는 중요한 지표로 작용할 것이므로 카지노기업은 글로벌 CSR경영지침인 ISO26000에 따른 적극적인 대응자세가 필요하다.

이에 본 연구에서는 ISO26000이 제시하는 핵심요소를 바탕으로 카지노기업의 내부 종사원을 통해 카지노기업의 ISO26000이 제시하는 핵심요소별 CSR활동수준을 진단하고, 그 활동수준이 종사원의 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보고자 한다. 이는 향후 카지노기업의 CSR에 관한 정책수립과 발전방향을 제시하는데 도움이 될 것으로 사료된다.

## 2. 연구목적

2010년 11월 G20정상회의를 계기로 글로벌국가들이 기업의 사회적 책임활동을 평가할 수 있는 국제지침인 ISO26000을 채택함으로써 기업의 환경변화를 인지시키고, 카지노기업의 지속경영발전을 도모하기 위한 CSR경영의 적극적 대응을 위해서 ISO26000이 요구하는 CSR요소들을 도출하여 카지노기업의 CSR경영지침의 표본을 제시하고자 한다. 따라서 본 연구는 카지노기업 특성에 맞는 요소들을 분석하여, ISO26000의 핵심 요소들을 도출하고, 이 핵심요소들이 카지노종사원들의 시각에서 카지노 기업의 조직신뢰에 어떤 영향을 미치는 지를 실증조사하고, 종사원의 조직신뢰수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 종사원의 조직신뢰에 미치는 영향을 조사하고자 한다. 이는 향후 카지노기업의 CSR 경영정책과 조직신뢰에 관한 경영전략을 수립하고, 발전방안을 개발하는데 유용한 정보제공과 방향을 제시할 수 있을 것으로 사료된다.

따라서 본 연구는 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 순서로 세부연구목적을 설정하였다.

첫째, ISO26000의 핵심요소를 선행연구를 통하여 도출하였다.

둘째, ISO26000의 핵심요소별 조직신뢰에 미치는 영향을 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 통해 조사하였다.

셋째, ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰의 정도에 따라 어떤 차이가 있는 지를 분위수회귀분석을 통하여 분석하고 카지노기업의 CSR경영정책 수립과 개발방향을 제시하였다.

## 제2절 연구범위와 연구방법

### 1. 연구범위

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같이 범위를 구분하여 연구를 수행하였다. 공간적 범위는 카지노기업인 그랜드코리아레저(세븐럭)의 부산점과 하이원리조트(이하 강원랜드로 칭함)를 대상으로 실증 분석하였다.

시간적 범위는 본 연구의 설문조사기간인 2011년 11월 11일부터 11월18일(7일간)까지로 설정하였다.

내용적 범위는 다음과 같이 총 5장으로 구성되어 있다.

제1장은 서론으로서 문제의 제기와 연구목적, 연구범위, 연구방법을 제시하였다.

제2장은 본 연구와 관련한 이론적 고찰로서 카지노산업, 기업의 사회적 책임(CSR), ISO26000, 조직신뢰, 분위수회귀분석에 대한 이론적 배경으로 구성하였다.

제3장은 연구방법으로서 연구모형과 연구가설, 변수의 조작적 정의, 설문지 구성, 자료수집, 분석방법에 대하여 서술하였다.

제4장은 수집된 설문지를 통해 실증 분석하여 분석결과를 제시하고 가설을 검증하였다.

제5장은 결론으로서 본 연구의 과정을 요약하고 연구의 시사점 및 한계점과 향후 연구방향을 제시하였다.

## 2. 연구방법

본 연구는 그 목적을 달성하기위하여 문헌연구과 실증연구를 병행하여 연구하였다. 문헌연구는 국내·외 연구논문, 전문서적, 일간지, 인터넷사이트 등을 토대로 이론적 체계를 마련하였다. 실증적 연구로는 SPSS 18.0 통계 패키지를 이용하여 분석하였다. 분석방법으로는 표본의 일반적 특성을 파악하기위한 빈도분석, 측정변수의 내적 일관성을 검증하기위한 신뢰도분석, 변수의 요인을 내용에 따라 단순화시켜 묶어주는 요인분석, ISO26000의 핵심요소 7개의 독립변수가 종속변수인 조직신뢰에 미치는 영향을 분석하기위하여 최소자승법을 이용한 다중회귀분석, 조직신뢰의 수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향을 알아보기 위해 분위수회귀분석을 실시하였다.

## Ⅱ. 이론적 고찰

### 제1절. 카지노 산업

카지노산업의 개념은 일반적으로 법률적, 관광 산업적, 유사개념 등 그 내용에 따라 다양하게 해석되고 있는데, 본 연구에서는 카지노의 사회적 시선에 따른 이중적 개념으로 정의하고자 한다.

#### 1. 법률적 개념

사행산업으로 간주되고 있는 카지노의 법률적 개념을 살펴보면 첫째, 카지노업은 법률적으로 사행행위 등 규제 및 처벌특례법에서 사행행위업으로 규정되어 오다가 관광산업으로의 발전의 토대를 마련한 것은 1994.8.3. 관광진흥법의 개정되면서 부터라고 하겠다. 둘째, 관광진흥법 제3조 1항의 제 4호의 관광산업의 종류로서 카지노를 주사위·트럼프 등의 특정한 기구 등을 이용하여 우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이익을 주기도하고 또 다른 이에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업으로 전용영업장을 갖추고 있는 곳으로 규정하고 있다(조정은, 2006).

#### 2. 관광 산업적 개념

우리나라에서 법제도 허가 하에 사행산업으로 간주되고 있는 부분을 살펴보면 경마, 경륜 카지노 등이 있다. 이들이 소속된 정부부처를 각 산업의 매출 및 지배구조로 조사해 보면 경마는 농림부, 경륜과 카지노는 문화체육관광부에 속해 있다(사행산업통계정보포털, 업종별 매출 및 지출구조 참조). 따라서 카지노 산업을 관광 산업으로 인정할 수 있겠다.

앞서 카지노 산업이 문화관광부 산하에 있는 것은 카지노가 관광산업의 발전과 크게 연관되어 있기 때문이다. 왜냐하면 카지노는 관광호텔 내에 위치하고 있어 관광객에게 오락과 유흥을 제공하므로 체류시간을 연장시키고 관광객의 관광기간동안의 지출을 증대시키기 때문에 다른 관광산업이용의 중요한 매개역할을 해내고 있다. 이렇듯 카지노를 목적으로 방문하는 고객은 카지노 게임을 목적으로 방문하여 관광, 쇼핑, 그 외의 다양한 활동으로 지출을 하므로 카지노산업은 외화획득의 핵심적 역할을 함은 물론 관광산업의 모토라고 해도 과언이 아닐 것이다(류광훈, 2001).

### 3. 카지노산업의 특징

카지노산업은 외래 관광객을 위한 게임장소와 오락시설을 제공하는 것이 기본적인 기능이며 그 특징을 살펴보면 다음과 같다.

김현주(2004)의 연구에 따르면 카지노 산업은 타 산업에 비해 고용효과가 높다. 카지노 시설은 거액의 초기 투자를 필요하지 않으면서 연중무후로 영업하는 인적중심의 서비스 상품이다. 카지노 인력 1인당 고용효과가 섬유, 가죽산업, 가전제품, 반도체, 자동차산업 등 한국수출 주력업종에 비해 훨씬 높게 조사되었다. 또한 카지노 산업의 외화가득률은 93.7%로 수출산업의 외화가득률(반도체: 39.3%, TV: 60.0%, 승용차: 79.5%)에 비해 상당히 높은 것으로 나타난다. 즉, 카지노 외래객 1명이 반도체 56개 또는 컬러TV 3대를 수출하는 것과 같은 효과를 가진다.

카지노산업은 설치에 대한 규제에 정도에 따라 시장구조는 독점, 과점, 독점적 경쟁, 완전경쟁의 다양한 형태를 나타내게 된다. 따라서 국내카지노는 현재 독·과점, 과점구조(제주도)를, 국외카지노는 과점 내지는 독점적 시장구조로 운영되고 있다. 한편, 카지노 관광객은 카지노 게임을 함과 동시에 체류기간 동안 관광과 쇼핑을 위해 외화를 소비한다. 상황에 따라 체류기간도 연장하므로 카지노



이용객 1인당 소비액은 외래 관광객 1인당 평균 소비액의 38%를 차지한다. 따라서 카지노산업은 외래 관광객의 소비지출을 증가시키는 주요한 관광 상품으로 인식된다(윤창석, 2010).

뿐만 아니라 카지노산업은 관광시설의 기능 다양화를 추구하고 있다. 최근에는 카지노의 기능뿐만 아니라 리조트 시설 등의 종합적인 서비스 기능을 제공함으로써 도박의 성격을 약화시키고 대중의 여가시설로의 위치를 강화해 나가고 있다. 이것은 카지노 설립의 합법화의 정당성을 도모하고 있다. 또한 카지노산업은 관광자원이나 기후, 날씨의 한계를 극복할 수 있는 관광 상품으로서 야외의 관광활동은 시간과 날씨의 제약을 받는 반면, 카지노는 실내 공간에서 활동하며 야간에도 이용이 가능하기 때문에 관광자원의 다양화를 이룰 수 있다(조정은, 2006).

카지노산업은 앞서의 긍정적인 경제적 효과를 가져 올 뿐만 아니라, 사회적 부작용의 이중적 성격도 동시에 가지고 있다. 도박중독에 따라 가산탕진, 자살, 이혼, 사회생활부작용 등의 사회병리 현상과 사행심조장, 범죄증가, 탈세 등이 그 대표적인 문제들이다(임문순, 2009). 이 같은 카지노 산업의 사회적 부작용을 최소화하고 사회적 책임을 다 하기위해서 보다 체계적인 도박중독 치유 및 예방 프로그램을 개발하고 관리할 수 있는 제도적 시스템과 관리감독기구가 요구된다.

#### **4. 카지노기업의 CSR**

한국의 카지노산업은 외화획득을 통한 국제수지개선과 경제적 파급효과 등이 큰 데도 불구하고 전통적인 유교적 사회인식하에 국민적 이해가 부족하기 때문에 그 입지가 좁다. 또한 우리나라를 포함한 아시아에서는 강한 종교적 이념과 도덕성 때문에 북미나 유럽에 비하여 그다지 활성화되지 못했던 것이 사실이다. 이것은 카지노산업의 순기능보다는 역기능(범죄와의 관련성)을 주로 부각시키는

사회적 분위기 때문이다(고재석, 2000). 그러므로 카지노기업은 역기능을 순화하기 위해서라도 사회적 책임에 대한 노력은 적극적으로 지속되어야 하겠다.

기업의 존재 이유는 이윤창출이지만 기업의 목적은 이윤창출에만 있지 않다. 기업은 고용을 통해 종사원과 그 가족을 부양함은 물론 지역사회와 사회 전체의 폭넓은 네트워크를 형성하고 있다. 따라서 기업은 사회가 요구하는 이윤추구 이상의 사회적 책임(CSR)에 부응하기 위해 앞 다퉈 사회공헌 활동을 벌이고 있다. 이에 카지노기업인 강원랜드의 경우 다양한 사회공헌활동을 하고 있고 이를 가능하게 하는 것은 960대의 슬롯머신과 132대의 게임테이블이 벌어들인 막대한 수익덕분이다. 또한 10년간 2조 6164억 원을 세금으로 납부해 국가 및 지방재정에 기여하고 있으며, 그 중에서 폐광지역 개발기금과 지방세로 6991억 원을 납부했고, 1643억 원 가량의 지역식자재 구매와 콤프(카지노 고객의 등급에 따라 무료로 숙식 및 교통 서비스 등을 제공하는 것)지역사용제도를 통해 약 400억 원 규모의 지역경제발전을 도모했다. 강원랜드에서 근무하는 직원은 2010년 말 기준 3198명으로 협력업체 직원을 포함하면 4445명, 이 중 폐광지역 주민 우대 정책으로 지역주민 고용비율이 70%로 지역밀착형 사회공헌을 지향하고 있다. 강원랜드의 지역밀착형 교육·문화 사업은 교육과 문화 인프라가 부족한 폐광지역의 현실을 보완하고 지역 스스로 자립할 수 있도록 지원하고 있다. 대표적인 교육·문화 사업으로는 ‘하이원 해피스쿨공모’사업을 들 수 있다. 선정학교는 2년 동안 연 1억 원을 지원하여 교육환경을 개선하고 교사의 전문성을 높이기 위해 ‘하이원 해피스쿨 교사연수’ 프로그램과 병행하여 운영되고 있다. 또한 강원랜드의 지역 재활력 사업은 지역주민 스스로 지역사회를 변화시켜 나아 갈 수 있도록 지역주민의 역량을 강화하고 지역공동체의 대안을 모색해 가는 사업이다. 대표적인 사업으로는 ‘사회적 기업 육성지원’을 들 수 있다. 이외에도 강원랜드는 문화, 예술, 스포츠 등 다양한 분야에 많은 사업을 펼치고 있다. 그 대표적인 사업은 ‘희망의 운동화 나눔축제’이다. 이것은 운동화에 세계 평화와 희망의 메시지를 그려 해외 빈곤 청소년들에게 전달하는 것으로, 2011년부터는 전국으로,

2016년부터는 글로벌 CSR을 실현할 계획을 가지고 있다(스포츠월드, 2011.03.11).

강원랜드의 무엇보다 눈에 띄는 CSR활동은 국내 최초의 도박중독자 재활사업인 '하이원베이커리'이다. 최홍집 대표이사는 도박중독자의 사회복귀를 돕기 위해 '빵 굽는 마을'을 만들어 향후 성공적인 사회적 기업으로 키워나가겠다는 의지를 밝혔다. 하이원베이커리는 사회공헌 활동의 일환으로 추진 중인 사회적 기업이며, 도박중독치유 및 사회참여를 유도하는 프로그램으로 도박중독자가 직접 생산과 판매를 맡는 직접적 형태를 띠고 있다. 하이원베이커리의 성공적인 정착을 위해 강원랜드는 2011년 3월 하이원베이커리 사업단(베이커리추진TFT)을 구성했으며, 2012년 4월 오픈 예정으로 강원도 정선군 신동읍 예미리 7838㎡(약 2375평) 부지에 공장과 숙소, 체육시설을 갖춘 단지를 조성하기 위한 설계가 한창 진행 중에 있다. 강원랜드는 이러한 다양한 봉사활동을 펼쳐 '2010년 대한민국사회공헌 대상'을 받기도 했으며 올해는 폐광지역 공동체의 회복과 상생을 위해 230억 원 규모의 지역밀착형 사회공헌 사업도 추진하고 있다(주간동아, 2011.10.04).

또 하나의 카지노 공기업인 GKL(그랜드코리아레저)은 창립 이래 지속적으로 기업의 사회적 책임(CSR)을 강화해 오고 있다. GKL은 효과적인 사회공헌활동 전개를 위해 2007년 전 직원이 참여하는 '세븐력 봉사단'을 구성하여 다문화 가정, 외국인 근로자를 포함한 국내 거주 외국인들에게 의료, 교육지원, 문화체험 사업 등 국경 없는 사회공헌활동을 지속적으로 실천하고 있다. 2010년에는 아이티 지진 피해 복구지원을 시작으로 노인복지센터 설 특식 지원, 사랑의 교복 나누기 행사, 천안함 피해성금지원 등을 실시했고, 같은 해 아동복지전문기관 어린이재단과 함께 과천 서울대공원에서 '제1회 GKL 다문화가족 어린이마라톤 우리 는 하나' 행사를 진행했으며, 여기에는 국내 거주 다문화 및 저소득 가정의 보호자와 아동 1000여명이 참가했다. 2010년 10월에는 필리핀 현지를 방문해 소외계층을 위한 집을 지어주는 등 다양한 사회공헌활동을 실천하였다. 또한 GKL은 장학 사업으로 우수관광인재육성을 통한 한국관광산업 및 카지노산업 발전에 기

여하기 위해 전국 60개 대학 관광관련학과 2~4학년생을 대상으로 2010년 2학기 장학금을 지급하기로 하고, 7월 7일 세븐럭 서울강남점에서 '제1기 GKL 세븐럭 장학증서 수여식'을 거행하여 134명의 장학생들에게 총 1억7520만원(전액장학금 5명·반액장학금 41명·100만원장학금 88명)의 장학금을 지급했다(GKL 업무현황, 사회공헌자료).

2011년, GKL은 사회적 책임을 이행하기 위해 사회공헌 예산을 지난해 14억 7000만원에서 올해에는 약17억 원으로 상향조정하고, 다른 기업과 차별화하는 4대 핵심 사회공헌사업(장학사업, 전략적 해외봉사, 다문화가정 교육·문화 지원, 외국인 근로자 의료 지원)을 추진하는 등 다양한 CSR활동을 통하여 국내 카지노산업은 물론 관광산업의 발전에 기여하고 기업이미지 제고를 위해 노력하고 있다(로컬세계, 2011.04.25).

## 제2절. 기업의 사회적 책임(CSR)

### 1. CSR 개념에 대한 정의

기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility)은 다영역성을 가지고 있기 때문에 여러 분야에서 다양한<sup>1)</sup> 시각으로 연구되고 있기 때문에 CSR을 정확하게 정의하기에는 어려우나 최근에는 CSR활동이 활발함으로 CSR개념의 핵심은 기업의 성공이 사회적 책임 및 성과에 달려있다고 보고 기업과 관련된 이해관계자나 기업의 사회활동의 다양성 등과 연관 지어 그 개념이 형성되고 있다(Dirk & Moon, 2008). 서영우(2011)에 의하면 CSR은 기업이 이윤만 추구하는 것이 아니라 기업의 지속경영을 위해 법령준수와 윤리경영을 실천함으로써 기업의 이해관계자들의 요구에 효과적으로 대응하고 책임 있는 행동으로 사회에 긍정적

---

1)용어의 다양성-사회적책임은 사회적 성과, 사회공헌, 기업윤리, 윤리경영, 지속가능경영 등 각양각색 용어의 표현으로 개념상의 다양성이 존재함. 각 기업 및 단체가 추구하는 Vision 및 Objective를 대변해 줄 수 있는 적합한 용어를 취사선택하거나 창조할 수 있음(서영우. 2011. CSR 실천방법론 pp.28)

인 영향을 미치는 활동으로 정의하고 있다. 덧붙여 사회 속에서 바람직한 관계를 찾고 유지하기 위한 모든 활동들이 모두의 사회적 책임이 될 수 있다고 말하고 있다. CSR에 대한 개념은 해당국가 및 단체의 가치관, 윤리관, 사회정의 등을 반영하여 다양한 정의가 존재하기도 한다(윤창훈, 2007). 그에 대한 내용은 표2-1과 같다.

일반적으로 CSR에 관한 정의는 Carroll(1979)이 제시한 기업의 사회적 책임으로서 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임 네 가지로 분류하고 있다. 그에 따르면 기업은 첫째, 생산 활동을 통하여 부가가치를 창출하고 고용 및 유효수요를 창출하는 등의 사회에 기여해야 할 경제적 책임, 둘째, 공정한 규칙 속에서 사회가 정한 법의 테두리 내에서 경영해야 할 법적 책임, 셋째, 법적 강제성은 없으나 사회가 기대하고 요구하는 바를 충족시킬 의무로서 기업의 모든 이해관계자의 기대, 기준 및 가치에 부합하는 행동을 할 윤리적 책임, 넷째, 자발적인 책임의 수행, 경영활동과는 직접관련이 없는 문화 활동, 기부 및 자원봉사 등의 자발적 책임을 가진다(이애주·김진희, 2009).

각 기관마다 CSR(Corporate Social Responsibility), SR(Social Responsibility), CR(Corporate Responsibility) 등 사용하는 용어와 표현의 차이는 있지만, 공통적으로 기업(조직)이 지역사회와 사회를 포함한 이해관계자와 발전적인 관계를 맺으며 긍정적으로 상호작용하는 것으로 정리해볼 수 있다(허부영, 2009). 2011년부터 기업의 사회적 책임에 대한 국제지침으로 발효될 ISO26000에서는 단순히 기업의 사회적 책임(CSR)이 아닌 사회책임(SR: Social Responsibility)으로 이는 기업뿐만이 아닌 모든 형태의 조직이 갖는 사회적 책임을 의미하는 확장된 개념이라고 하겠다(이투뉴스, 2009.09.07). 하지만 많은 문헌연구에서 기업의 사회적 책임에 관하여 'CSR'이란 용어를 보편적으로 사용하고 있으므로 본 연구에서도 기업의 사회적 책임을 CSR로 표기하도록 하겠다.

**<표2-1> 각 기구별 CSR 정의 및 용어 비교**

기구	정의	용어
ISO (국제표준화기구)	모든 조직이 사회, 경제, 환경문제를 사람, 지역공동체 및 사회전체에 혜택을 줄 수 있도록 추진하는 활동	SR
OECD (경제협력개발기구)	기업과 사회와의 공생관계를 성숙시키고 발전시키기 위해 기업이 취하는 활동	CR
WBCSD (지속가능발전세계 기업협의회)	직원, 가족, 지역사회 및 사회전체와 협력하여 지속가능한 발전에 기여하고 이들의 삶의 질을 향상시키고자 하는 기업의 의지	CSR
EU (유럽연합)	기업의 책임 있는 행동이 지속가능한 비즈니스로 이어진다는 인식하에 사회 환경에 관한 문제의식을 그 사업 활동과 이해관계자를 대상으로 자주적으로 취하는 행동	CSR
일본 경제산업성	자사의 경영이념에 따라 기업을 둘러싼 이해관계자와의 적극적인 교류를 통해 원활한 사업 활동과 이에 따른 성과확대로 기업과 사회의 지속적인 발전에 기여하기 위한 경영수단	CSR

자료: 권오인(2008). 한국기업의 사회적 책임 및 정착방안에 관한 연구에서 재인용

## 2. CSR의 긍정적 효과

CSR에 대한 긍정적인 효과에 대한 연구는 다양한 연구결과를 도출하고 있다. 그 결과를 살펴보면 첫째, 기업이미지와 명성에 긍정적인 영향을 미친다(Heal, 2005; Schaltegger & Burritt, 2005; Nielinger, 2003; Epstein & Roy, 2001). 이미지는 쉽게 변화되지만 명성은 장기간에 걸쳐 형성되며 오랜 시간 일관적인 성과와 의사소통에 의해 영향을 받기 때문에 이러한 이미지와 명성은 기업의 경쟁력에 영향을 준다(Gray & Balmer, 1998).

둘째, 비용절감의 효과로서 최근의 지속가능 연구와 보고서에서 계속 논의되고 있는 부분으로 원재료 대체로 인한 효율성제고 및 정책입안자와 같은 특정 이해관계자들과의 관계향상으로 시간과 비용의 절감효과를 누릴 수 있다고 하였다(Epstein & Roy, 2001).

셋째, 판매증가와 시장점유율 증가로 인한 매출 상승효과이다. CSR이 브랜드 이미지향상과 CSR활동으로 초래된 상품이나 시장개발의 영향으로 매출증대의 결과를 가져올 수 있다(Kong, Salzmann, Steger & Ionescu-somers, 2002; Epstein & Roy, 2001).

넷째, CSR과 관련된 위험감소 및 관리의 효과를 가져 온다. CSR은 부정적 언론이나 고객, NGO 등과 같은 사회적 책임 관련 위험요소들을 감소시키거나 관리할 수 있는 유용한 도구로 사용될 수 있다(Schaltegger & Burritt, 2005).

다섯째, 직원의 동기부여 및 유지와 채용에 긍정적인 영향을 미친다. 이것은 기업의 명성이 향상됨으로 인해 직원들의 동기부여 및 직원유지와 채용에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며 CSR활동 자체로 직원을 직접적으로 동기부여 할 수도 있으며 또는 CSR활동에 직원의 직접적 참여를 유도함으로써 동기부여가 될 수도 있다( Hansen, 2004; Nielinger, 2003; Turban & Greening, 1997).

여섯째, 직원의 기업에 대한 긍정적인 이미지 형성으로 조직성과에 긍정적인 영향을 준다. 이것은 기업의 이미지 및 명성으로 내부 직원들의 기업에 대한 긍정적인 이미지가 형성됨에 따라 기업에 대한 신뢰수준이 향상될 수 있으며 직무 만족 및 조직 내에서의 직원의 태도와 행동에 긍정적인 영향을 줄 수 있다(이애주·김지희, 2009; 지성구, 2006; Valentine & Fleischman, 2008; Hansen, 2004).

### **3. CSR 관련 국가별 동향**

CSR에 대한 발전 과정을 선진국을 중심으로 살펴보면 미국은 전통적으로 주주의 이익을 중요시 하여 윤리경영, 투명회계 등을 중심으로 기업의 사회적 책임 관련 규정을 강화해나가고 있다. 그 예로는 1977년 해외부패방지법, 1986년 기업 윤리 행동원칙, 1986년 개정된 부정 청구법, 1989년 내부비리 고발자 보호법, 2004년 개정된 조직의 범죄에 대한 연방판결 가이드라인, 2001년 증시상장 시 윤리경영 의무화, 2002년의 기업회계, 투자보호법 등을 제정하여 실시하고 있다.

이러한 미국 내 CSR에 대한 요구는 기업의 사회적 책임투자를 활성화시켰으며 SRI펀드금액이 전체펀드시장의 12%에 이르게 했다(서영우, 2010).

EU는 CSR에 대해 가장 활발한 대응을 하고 있다. 유럽기업은 유럽식 윤리문화로 인해 이전부터 경제 성장뿐만 아니라 환경이나 사회를 배려하여 기업과 사회가 함께 '지속적으로 발전하는 것(Sustainable Development)'이 기업의 진정한 경쟁력이라는 사회적 인식이 발달했다. 또한 정부의 CSR에 대한 적극적인 자세로 더욱 관심이 높아졌다고 한다. EU집행기관인 European Commission은 2001년 'CSR에 관한 그린페이퍼'에서 기업의 사회적 책임을 사회가 요구하는 법적인 기대수준을 넘어 인재와 환경, 기업의 이해관계자에게 더 많은 투자를 하는 것으로 기업들이 자발적으로 사회와 환경에 공헌하도록 하는 것이라고 정의한 바 있다. 또한 EU는 CSR활동에 정부가 적극적으로 관여하고 있는 것이 특징인데, 이것은 유럽통합에 따라 고용확보나 지속적 경제성장을 위해 기업이 해야 할 역할이 더욱 중요해 지고 있기 때문이다. EU에서 설정한 CSR 정착을 위한 기본원칙은 첫째, CSR의 자발적 성격을 인정한다. 둘째, CSR관행의 신뢰성과 투명성을 보장한다. 셋째, EU차원의 노력이 가치를 창출할 수 있는 영역에만 집중한다. 넷째, 경제적·사회적·환경적 문제뿐 아니라 소비자 문제에 대한 균형 있고 포괄적인 접근을 추진한다. 다섯째, 중소기업이 제기하는 요구와 특성을 고려한다. 여섯째, 기존의 국제협약 및 제도(ILO핵심 노동기준, OECD Guidelines for Multinational Enterprises)와 양립할 수 있는 정책의 추진 등이다(정윤미, 2010).

영국은 연금법을 개정하여 2000년 7월 연금펀드투자를 SRI 기준으로 채택하였으며, 2001년에는 통산산업부(DTI)내 세계최초로 CSR Minister(차관보급)를 임명하였고, 기업책임법(Corporate Responsibility Bill)을 제정하여 경제·환경·사회 측면의 대응을 보고서에 기재, 광범위한 이해관계자와 협의, 경영진의 책임을 명시할 것을 의무화하고 있다(고동수, 2006).

프랑스의 CSR에 대한 노력은 2001년 회사법을 개정하여 상장기업의 재무, 환경, 사회보고서 제출을 의무화하였으며 같은 해, 신경제규제법을 제정하여 상장



기업의 연차 재무보고서에 사회적, 환경적 영향내용을 포함시키는 것도 의무화하였다. 또한 영국에 이어 프랑스도 CSR 장관을 임명하였다(고동수, 2006).

일본의 CSR에 대한 역사는 1997년 "경영윤리실천연구센터"의 설립으로 시작되었다. 이는 일본의 유력기업 7개사의 주도로 설립되었으며 이를 시작으로 2002년 경산성·경단련은 'CSR표준위원회'를 설립하고 2004년 4월 경산성 주도로 경제단체, 학계, 언론, 업계 등으로 구성된 'CSR 간담회'가 출범하였다. 또한 같은 해, 환경정보제공촉진에 의한 특정사업자 등의 환경을 배려한 사업 활동 촉진에 관한 법률(사업자의 환경배려 촉진법)이 통과 되었으며 2005년 4월 1일부터는 특정사업자에게 매년 환경보고서를 작성, 공표를 의무화하였다. 사업자의 환경배려촉진법은 그 목적이 사업자가 환경보고서등을 통해서 환경에 관한 정보를 제공하고 공유하여 그 정보를 사회에 적극적으로 활용되는 것을 장려하기위 해서이다(문영복, 2010).

중국은 초기에는 CSR을 '선진국의 무역장벽'이라고 비판하다가 최근에는 적극적인 수용자세로 전환하여 그 노력을 구체화하고 있다. 2006년에는 중국기업의 CSR 가이드라인을 제정하여 회사법에 CSR을 명시하고 회사법 제5조에 회사는 경영활동을 하면서 반드시 법률과 행정법규를 준수해야 하며 사회공공도덕과 상업도덕을 준수해야 하며 사회책임을 져야한다고 규정을 개정하였다. 2008년에는 '신노동법'을 개정하여 종신고용규정, 파견근로 종료 시 경제적 보상 등 노동자 보호조항을 삽입하여 시행하는 등 중국정부는 CSR의 초기 수준이지만 북경올림픽과 2010년 상하이 엑스포를 계기로 적극적으로 노력하고 있다(서영우, 2010).

#### **4. 국제기구의 사회적 책임 관련 주요 규정**

##### **1) UN(United Nations)**

UN에서 강조하는 CSR의 주요규범으로는 사회정의구현을 강조하는 내용의

Global Compact이다. 이는 인권, 노동, 환경, 반부패에 관한 내용으로 10가지 원칙을 가진다. 그 목적은 두 가지로 첫째, 글로벌 콤팩트의 10대 원칙을 기업 활동에 융화시키는 것과 둘째, UN의 목적달성을 위한 활동들을 촉진시키는 것에 있다. 그 활동으로는 주요정책 이슈포럼, 학습포럼을 조직하거나 글로벌 콤팩트가 국가 네트워크 또는 지역 네트워크를 구축하며 기업회원과 UN산하기관과의 파트너십 프로젝트를 추진하였다(노광표·이명규, 2007). 글로벌 콤팩트의 10대 원칙의 내용은 다음 표2-2와 같다.

**<표2-2> Global Compact 10대 원칙**

내 용	
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지 존중해야한다. 2. 기업은 인권 침해에 가담하지 않아야 한다.
노동	3. 기업은 단체교섭에서 조합의 자유와 권리에 대한 인식을 지지해야한다. 4. 기업은 모든 형태의 강제노동을 배제해야 한다. 5. 기업은 아동노동을 효과적으로 폐지하여야 한다. 6. 기업은 고용 및 업무에서 차별을 배제하여야 한다.
환경	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하여야 한다. 8. 기업은 환경에 대한 책임 강화에 솔선하여야 한다. 9. 기업은 환경 친화적인 기술개발 및 보급을 지원하여야 한다.
반부패	10. 기업은 부당 가격청구 및 뇌물 등의 부패에 대응하여야 한다.

자료: 고동수(2009). 기업의 사회적 책임이슈와 대응방안: ISO26000을 중심으로.

## 2) GRI(Global Reporting Initiative)

1989년 미국 석유회사 엑슨의 유조선 발데스호가 알래스카해안에 침몰하여 해안전체를 오염시키는 대규모 환경오염 사건을 계기로 투자자그룹, 환경운동가, 노동조합, 종교단체가 환경책임연합(GERES: Coalition for Environmentally Responsibility Economics)을 조직하였다. GERES는 기업이 회계원칙에 따른 재

무정보를 공개하는 방식으로 일관적인 비교 가능한 환경정보를 공개할 것을 주장하였고, 1997년에는 유엔환경계획(UNEP: United Nations Environment Program)과 협약을 맺고 GRI 프로그램을 시작하였다. GRI는 환경책임연합(GERES)와 유엔환경계획(UNEP)가 공동사업의 형태로 창설한 기구로 전 세계적이고 자발적인 성격을 가지고 있으며 이해관계자들의 참여과정을 통해 표준화된 기업의 지속 가능성 보고서의 가이드라인 개발과 보급을 주된 활동으로 하고 있다(노광표·이명규, 2007). GRI의 G3가이드라인의 내용은 표2-3의 내용과 같다.

**<표2-3> GRI의 G3의 가이드라인 측정지표**

구분	범주	관점
경제	직접경제영향	경제적 성과, 시장반영, 간접적인 경제적 영향
	환경적 성과	원료, 에너지, 물, 생물다양성, 배출물 및 쓰레기, 제품 및 서비스, 규제위반, 운송, 환경보호관련지출
환경	고용관행과 양질의 일자리	고용, 노사 및 고용관계, 산업안전보건, 교육훈련, 다양성, 균등기회.
	인권	관리관행, 차별금지, 노조결성, 아동노동금지, 강제노동, 징계관행, 인권보호관행, 원주민 권리보호
사회	사회	지역사회기여, 부패방지, 공공정책참여, 반경쟁행위, 규제준수
	제품책임	소비자건강과 안전, 제품 및 서비스 라벨링, 마케팅 커뮤니케이션, 고객개인정보보호, 법규준수

자료: 노광표·이명규(2007). 기업의 CSR 사회적 책임. 한국노동사회연구소.

### 3) OECD다국적 기업 가이드라인

경제협력개발기구인 OECD(Organization for Economic Co-operation and Development)는 1976년 기업의 사회적 책임을 제고하기 위하여 다국적기업 가이드라인을 제정하였다. 이후 2000년 6월에 뇌물방지, 소비자 보호를 추가하여

새롭게 개정하였다(노광표·이명규, 2007). 개정된 내용은 기업, 노동조합, NGO에게 CSR에 대한 제고를 확고히 하고 정보공개 고용환경, 반부패, 소비자이익, 과학기술, 세제, 경쟁 등 8개 분야를 포괄하고 있으며 모든 기업이 준수할 것을 권고하고 있으며 지배구조에 관한 원칙도 제정하고 국제거래관계에서 외국공무원의 부패척결에 대한 협약 등 윤리적 기업 활동에 관한 규범을 지속적으로 제정하고 있다(문영복, 2010). OECD주요규범의 내용은 표2-4와 같다.

**<표2-4> OECD주요규범**

구분	주요규범
다국적기업 가이드라인	정보공개, 고용, 노사관계, 뇌물방지, 소비자보호, 과학, 기술, 경쟁, 조세
외국공무원 뇌물방지 협약	외국공무원에 대한 뇌물공여 및 용어의 정의, 법인의 책임, 처벌 및 책임, 관할권, 이행입법의 집행, 공소시효, 자금세탁행위 및 회계기준 위반행위의 처벌기준, 사법공조, 범인인도 및 관할권 담당기관, 협약 감시 및 후속조치, 협약의 조인 가입 비준 발효 개정 및 탈퇴에 관한 조항
기업지배 구조원칙	효율적인 기업지배구조 기본 틀을 위한 토대, 주주의 권리, 주주의 균등대우, 이해관계자의 역할, 공개 및 투명성, 이사회 책임

자료: 문영복(2010). 사회적 책임 국제표준안(ISO26000)에 대한 기업의 효율적인 대응방안에 관한 연구

## 5. 국내 CSR 현황

한국기업의 CSR 활동은 1990년대 접어들어 그 활동이 시작되었으며 초기의 CSR형태는 기업재단을 통한 활동이 수행되었다(조수영·최애정, 2011). 하지만 이후에는 기업 내에 사회공헌전담부서를 설치하여 보다 적극적으로 CSR활동을 하고 있으며 그 범위도 단순히 현금기부에서 인적자원의 활용 등으로 전환, 확대

되고 있는 경향이 있다. 2000년 이후에는 기업의 CSR 활동비용도 지속적으로 증가하고 있는데 이는 기업이 사회적 책임활동에 대한 인식이 높아지고 있음을 알 수 있다. 2008년 전경련 조사에 의하면 응답기업의 70%이상이 경상이익의 1%이상, 세후이익의 1%이상을 CSR활동비용으로 지출한 것으로 나타났다. 이는 전년대비 20%가 증가한 금액으로 209개의 응답 기업이 2008년 한 해 동안 2조 원이 넘는 비용을 CSR활동에 지출하였다(전경련, 2009). 2006년까지만 해도 ‘기업의 사회적 책임’ 이슈화를 경계하던 대기업들의 시각이 표면적으로 전환된 계기는 ISO26000 도입시기가 확정된 2007년 하반기부터라고 하겠다. 이전에는 전경련도 CSR보다는 ‘사회적 공헌’이라는 단어를 선호하는 등 수동적 자세를 취해 왔으나 이후 ISO26000의 도입 시기가 가시화되면서 적극적인 자세를 보이기 시작하였다. 최근에는 다수의 기업들은 독자적으로 CSR보고서를 발간하는 등 ISO 26000에 적극적인 대응을 보이고 있으나 국내 기업들 대다수가 기업경영의 기본적인 틀 자체를 변화시켜야 하는 CSR에 적극적이지 못한 모습을 보이고 있다. 하지만 최근 국내 기업들의 CSR에 대한 노력과 대응이 움직이고 있으며 지속적으로 변화 발전하고 있다(서영우, 2011).

일부 대기업들은 규모의 차이는 있으나 ISO26000과 무관하게 장학재단의 설립, 환경운동, 봉사활동 등의 다양한 형태와 분야로 사회적 책임을 실현해오고 있다. 유한킴벌리는 내부통제제도의 개선과 관리를 담당하는 내부통제실을 별도로 운영하는 한편 정기적으로 외부감사를 받아 투명성과 도덕성을 제고시키고 원부자재 공급업체 등을 선정할 때 종업원의 처우 및 교육, 작업장환경개선 등 윤리·인권분야평가와 아울러 환경경영실천여부를 면밀히 따지고, 자사가 추구하는 원칙을 협력업체들도 함께 지킬 것을 요구하여, 사회적 책임의식을 관련업체로 전파하여 사업파트너의 기업이미지 동반제고를 도모하는 상생경영을 추구하고 있다. STX엔진은 지난 2007년부터 지속가능보고서를 발행하여 경제, 사회, 환경부문지표를 공표하여 이를 인정받아 다우존스지수(DJSI KOREA) 지속가능 경영지수에 편입되면서 산업엔지니어링부문에서 최우수기업으로 선정되었다. SK의

경우 그룹차원에서 다양한 사회적 기업 지원활동을 하고 있으며 특히 방과후학교의 지원 사업은 큰 호응을 얻고 있으며 교보생명보험의 교보다솜이 또한 성공적인 모델로 인식되고 있다(이강진, 2010).

## 6. 서비스기업의 CSR 연구동향

21세기 기업의 사회적 책임이 중요한 이슈로 부각된 이유는 무엇보다도 기업들의 사회적 책임을 요구하는 시대적 흐름에 부응해야하기 때문이다. 따라서 오늘날 CSR활동은 수익의 일부를 사회에 환원한다는 책임과 의무 못지않게 지속 성장을 위한 필수과제로 대두되고 있다. 이에 힘입어 최근 들어 CSR에 관한 연구도 활발히 이루어지고 있는 추세이다.

서비스기업에 관한 CSR 연구도 다소 진행되고 있는 움직임을 보이고 있는데 그에 관한 연구를 살펴보면 김나경(2011)의 ‘호텔기업의 사회적 책임활동이 호텔 이미지와 진로미결정수준에 미치는 영향에 관한 연구’에서 기업의 사회적 책임은 호텔이미지개선에 큰 역할을 하며 긍정적인 영향을 미치고, 무엇보다도 인적서비스가 중심이 되는 호텔기업에서 사회적 책임활동과 호텔이미지는 우수한 직원을 선발하는 중심 가치로 중요하다는 결과를 도출하였다.

김지희(2009)의 호텔기업의 사회적 책임이 조직신뢰와 조직성과간의 구조적 관계에 관한 연구에서는 호텔기업이 사회적 책임을 수행함으로써 직원들의 조직에 대한 신뢰수준에 부분적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 호텔의 경제적 책임활동, 자선적 책임 이행은 호텔직원들의 호텔에 대한 조직신뢰를 높이는 결과를 도출하였지만 강제성을 띠는 법적 책임은 호텔직원의 조직신뢰에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다.

서비스기업의 사회적 책임과 관련한 선행연구로는 사회적 책임의 윤리경영에 관한 연구가 비교적 다양하게 이루어져왔다. Whitney(1990)는 환대산업 종사자가 타 산업에 비해 더 높은 윤리의식이 요구된다고 주장하였고, Stevens(1999)의

연구에서는 호텔기업은 종사원들의 윤리교육이 윤리경영의 중요한 요소라고 결과를 보여주고 있다. 이형룡·박슬기·차석빈(2005)의 연구에서는 호텔직원의 윤리경영에 대한 지각이 조직몰입에 유의한 영향을 미치며, 윤리적인 환경에 근무하는 직원이 그렇지 않은 직원보다 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

서비스기업의 CSR에 관한 선행연구를 살펴본 결과 윤리경영에 대한 연구는 다소 진행되어 왔으나 서비스기업의 CSR에 관한 연구는 종사원의 인식수준을 파악하는 수준이며, 특히 카지노기업의 CSR에 대한 연구는 찾아보기가 힘들었다. 따라서 카지노기업 종사원을 대상으로 한 CSR에 대한 연구가 더욱 더 요구되어지는 바이다.

### **제3절. ISO26000(CSR국제표준지침)**

#### **1. ISO 26000의 정의 및 핵심요소**

ISO26000은 정부와 기업, 사회단체, 조직 등 사회 모든 주체들이 의사결정이나 행동을 할 때 자발적으로 이행하도록 권고하는 사회적 책임에 대한 가이드라인이다. 구체적으로 환경, 인권, 노동관행, 지배구조개선, 공동체사회경제발전, 공정운영관행, 소비자 이슈의 7개의 핵심주제와 관련한 실천지침과 쟁점해설, 권고사항을 다루고 있으며, ISO26000은 공식인증제는 아니다. ISO9000시리즈 '품질경영'과 ISO14000 '환경경영'은 제3의 전문적 인증기관을 통해서 공식적인 인증을 받도록 하고 있지만 '사회적 책임'의 경우 국가나 업종에 따라 편차가 크기 때문에 기본적인 가이드라인을 스스로 채택하면서 일종의 '자발적 선언' 같은 것을 하도록 하는 대신 문제가 생겼을 때 검증하는 방식을 채택하고 있다(국제표준화기구: <http://www.iso.org>). 하지만 ISO26000이 강제성은 없다고 하더라도 이 지수가 국제상거래 표준으로 정착하게 되면 기업경영 신뢰도 평가의 중요한 잣대가 될 것이며, 무엇보다 높은 사회적 책임 수준을 설정하고 있는 선진국과 글로벌

별 기업들이 ISO26000을 새로운 무역의 신무기로 사용할 가능성이 높다. 최근 한국생산성본부는 미국 다우존스사, 스위스 SAM과 'DJSI(Dow Jones Sustainability Index)코리아 지수'를 만들고 지난 9월, 각 산업별 최우수기업을 선정, 발표하였다. 실제로 DJSI코리아 발표 이후, 이 지수를 반영한 인덱스펀드 상품이 시중에 선보이고 있다. 전경련, 대한상공회의소가 ISO26000관련 토론회와 기업조사를 실시했으며, 삼성전자, SDI등 관련 보고서를 발간하는 기업이 해마다 증가하고 있다. 이렇듯 국내 기업들로 그 중요성을 인식하고 시장변화에 적극적으로 준비하고 있다. 새로운 글로벌 스탠다드로 부상한 사회적 책임은 기업의 지속성장을 위한 핵심적 실천과제로 부상하고 있다(한국생산성본부, KPC보도자료). ISO26000의 핵심주제에 따른 요소별 내용은 표2-5에 제시하였다.



**<표2-5> ISO26000 사회적 책임의 핵심요소**

구 분	세 부 내 용
환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 오염방지 및 지속가능한 자원사용</li> <li>• 기후변화 완화 및 적응, 환경보호 및 복원</li> <li>• 폐기물 감소, 독성화학물질 사용공개, 재생자원 활용방안마련, 온실가스대책, 환경재해로 인한 손실의 보상, 풍토종 및 멸종 위기종보호</li> </ul>
인권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비차별 및 취약집단고려, 인권유린 공모 회피</li> <li>• 정치·경제·사회·문화적 권리, 직장에서의 기본권</li> <li>• 공무원과 민간인 차별금지, 인권유린 동조금지, 표현자유존중, 혼인 및 가정을 이룰 권리보장, 물과 같은 필수자원의 접근제한금지</li> </ul>
노동 관행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용 및 고용관계, 사회적 보호, 사회적 대화</li> <li>• 직장보건·안전, 인적개발</li> <li>• 불법노동관행에 의한 혜택수혜금지, 외국기업은 진출국의 고용상황 우선고려, 노조대표의 작업장 보장 노동자의 조직정보 접근보장, 스트레스의 위험성 인식</li> </ul>
지배 구조 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의사결정과정 및 구조, 권한의 위임</li> <li>• 투명성 및 윤리성보장 환경조성, 현재와 미래의 시대적 요구의 균형유지</li> </ul>
공동체의 사회 경제발전	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역공동체 참여, 고용창출과 기술개발</li> <li>• 부와 소득 및 책임 있는 투자, 교육, 문화, 보건</li> <li>• 지역발전모임에 참여, 정부관계자와 투명관계유지, 고용확대 가능한 기술개발, 준법업체와 도급계약, 조세의무준수, 문맹타파, 문화장려, 지속가능한 역량강화</li> </ul>
공정운영 관행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부패방지, 책임 있는 정치참여, 공정경쟁 및 재산권 존중</li> <li>• 부패·뇌물·갈취 행위저지, 보복의 두려움 없는 고발제도마련, 투명한 로비, 윤리·환경·평등에 관한 기준을 구매·분배·계약 정책통합</li> </ul>
소비자 이슈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정한 마케팅·정보 및 계약관행, 소비자보건 및 안전</li> <li>• 소비자서비스 및 문제해결, 소비자정보 및 사생활보호</li> <li>• 위조·표절금지, 상품가격의 구성정보제공, 리콜, 지속가능한 소비지향, 합리적인 유지보수 서비스제공, 소비자정보 보호, 적절한 소비자교육</li> </ul>

자료: 이강진(2010). 기업의 사회적 책임, 선택이 아닌 필수: ISO26000 도정에 접목해야.

<http://www.iso.org>.

## 1) 환경

환경문제는 세계 공동체 사회에서 가장 큰 과제로서 최근 환경문제가 지속성장을 위한 기업환경의 중심축으로 부상하고 있다. 따라서 선진기업 사이에서는 환경문제에 대한 대응이 적극적으로 이루어지고 있다. 무엇보다 환경문제의 심각성은 화석연료사용으로 인한 이산화탄소 배출로 지구가 온난화되고 현상인데, 이를 극복하기 위한 이산화탄소 규제 및 신재생에너지 개발의 필요성이 증대되고 있다. 또한 화학비료 사용으로 토지 및 수질이 오염되고 해양자원 등이 고갈됨에 따라 자원보존에 대한 책임의식이 대두되고 있다. 환경에 대한 책임수행을 가로막는 제약으로는 경쟁력 상실에 대한 두려움, 비용부담, 주체의 불확실성(온실가스의 대부분은 선진국에서 배출되었지만 기후변화는 개도국에서 가장 큰 타격을 입음), 천연자원 사용 및 오염에 대한 저비용으로 판단된다.

환경보호를 위한 올바른 정책은 경제의 장기적 순이익을 가져올 수 있는데 이를 현실화시키기 위해서는 정책개발과 이행을 위한 다양한 접근법을 고려해 볼 수 있다. 첫째, 다양한 대안을 허용하는 정책의 점진적 도입이 필요하다. 이는 조치비용과 편익 전반에 대한 대중의 의식제고가 중요하다고 하겠다. 둘째, 이해관계자와의 파트너십이다. 업계와 학계, 노조 시민사회단체 등과의 파트너십을 통해서 많은 환경문제에 대한 창의적이고 저비용 해결책을 모색해야 하겠다. 셋째, OECD 회원국 및 비회원국의 협력이다. OECD 회원국은 술선수범해서 자국의 온실가스를 감축하고 개도국이 기후변화에 적응하면서 그들의 감축 잠재력을 실현할 수 있도록 지원해야 하겠다. 넷째, 효율성 제고와 시장의 장점활용이다. 다섯째, 특정국가 상황에 맞는 정책혼합이다. UN기후변화협약(UNFCCC; United Nations Framework Convention on Change)은 지구온난화에 따른 기후변화현상의 발생을 막기 위하여 1992년 6월 브라질 리우환경회의에서 채택된 협약이다. 우리나라를 포함한 150여 개국의 서명으로 채택되었으며 50개국 이상이 가입하였다. 우리나라는 신재생에너지(기존의 화석연료를 변환시켜 이용하거나 태

양, 물, 지열, 강수, 생물유기체 등을 포함하여 재생 가능한 에너지를 변환시켜 이용하는 에너지로 정의)를 11개 분야로 구분하여 중점적으로 추진하고 있다(서영우, 2011).

## 2) 인권

인권은 말 그대로 인간의 기본적 권리로서, 철학적인 의미에서 인권은 인간이 태어나면서부터 자연적으로 얻게 되는 하나의 권리이다. 말하자면 희망하는 것, 바라는 것, 요구하는 것들을 권리의 개념으로 정의하고 있다(조태원, 2002).

기업의 사회적 책임의 기본영역인 경제, 환경, 사회분야 중 기업은 환경에 대해 관심이 높았던 것에 반해 노동, 인권분야에 대한 관심은 낮았었다. 하지만 최근 기업환경의 변화로 다국적기업의 글로벌경영환경에서 인권문제가 발생하고 있다. 이로 인해 기업은 이미지실추, 매출감소에 따른 수익감소 등의 우려 속에서 인권정책에 중요성을 인지하고 있다(Wright, 2007).

기업의 인권정책의 핵심요소는 노동권의 문제이며 사회적 책임을 다하는 기업으로 인정받기 위해서는 취약계층의 노동문제와 관련해 국내법 및 국제적 기준을 준수하고 이들의 사회적 통합을 위한 기업의 책임 있는 노력이 요구되면서 국내의 대기업들은 인권친화적인 정책으로 장애인 의무고용을 기업의 책임활동과 결부시키려고 하는 적극적인 움직임을 나타내고 있다. 또한 취약계층에 대한 공평한 대우에 있어 장애인 차별금지를 확산시키고 사회적 책임의 당위성으로 부각시킴으로써 법적책임준수를 넘어서 기업의 경쟁력 향상을 위한 영역으로 충분히 활용될 수 있다는 인식을 형성시키고 있다(심진예, 2007).

인권과 CSR의 관계에서 무엇보다 직접 참조하는 것은 노동 기본권적 기준으로 UN Global Compact의 기본권적 기준으로 제시되었고 GRI나 ISO26000에서 노동의 기본권적 기준으로 인정되고 있는 ILO 핵심노동기준이다. 이것은 첫째, 결사의 자유 단결권 단체교섭권의 효과적인 승인이고 둘째, 모든 형태의 강제노

동을 금지하고 셋째, 아동노동의 실질적 폐지와 넷째, 고용 및 직업에서의 차별 금지라는 네 가지를 규정했다. 이와 함께 인권에 대한 국제법 체계는 국제인권 조약을 기준으로 따른다. 이는 27개 조약으로 구성되어 있는데 조약은 국가가 비준·가입하면 각국의 법적 틀에 편입된다. 그 중에서도 주요한 7조약에 대해서는 독립된 조약기관을 설치하고 있어 각 조약 기관은 체결국에서 조약의 실행상황을 정기적으로 심사하고 개선할 과제를 해당 정부에 권고하는 제도를 갖추고 있다. 주요 7조약은 첫째, 경제적, 사회적, 문화적 권리이고 둘째, 시민적, 정치적 권리이며 셋째, 모든 형태의 인종차별과 넷째, 여성에 대한 모든 형태의 차별, 다섯째, 고문 및 기타 잔학하고 비인도적이며 품위를 해치는 대우 또는 형벌, 여섯째, 아동의 권리, 일곱째, 이주노동자의 권리 같은 광범위한 인권과제를 다루고 있다(다니모토 간지 외, 2011).

### 3) 노동관행

노동조합원(종업원)이 고용안정, 노동조건유지·향상을 기업에 요구하면 노사는 일련의 협의와 단체교섭을 통해 합의에 이르게 되고 노동협약을 체결해 노사 쌍방이 준수하는데 이것은 노동에 관한 CSR의 중요한 구성요소이다. 노동조합은 이러한 행동을 통해 고용안정, 노동조건 유지·향상을 더해 공정하고 평등한 처우, 노동환경개선, 적절한 교육훈련, 복리후생제도 정비 등 일하는 사람의 노동조건향상과 권리 확대를 달성해 왔다. 하지만 이러한 노동협약은 국내에 한정되어 적용되었고 국경을 넘어 적용되는 사례는 극히 적었다. 기업행동이 국경을 넘어 정부나 노동조합 등에서도 통제할 수 없는 문제가 발생함에 따라 규범을 설정해 다국적기업의 행동을 감시해야한다는 논의가 1970년대부터 나타났다. 그 후 세계화가 확산되고 동서냉전구조가 붕괴한 1990년대 이후 기업은 비용이 낮은 곳을 찾아 공장을 이전해 노동기본권이나 인권 등을 준수하지 않는 사례가 여기저기서 나타났다(다니모토 간지 외, 2011).

노동환경에 대한 기업의 책임에 있어 개발도상국에 있는 공장과 농장 노동자들의 노동환경을 개선하는 일은 오늘날 기업의 사회적 책임의 핵심이 된다. ISO26000은 매우 통합적이면서 직접적인 CSR을 요구하고 있으며 그 안에 노조 활동의 보장과 근로자 처우 개선에 대한 핵심적 기준들이 포함되어 있어 노동환경의 개선이 기대되지만 그에 따른 과제가 많을 것을 것으로 예상된다(서영우, 2011).

#### 4) 지배구조개선

세계적으로 기업은 조직과 통제 측면에서 새로운 변화에 직면하고 있다. 기업들은 경제 환경과 자본시장의 세계화 추세에 따라 기업경영의 폐쇄성과 지역적인 특성을 배제하고 경영의 투명성과 효율성을 높여야하는 필요성이 요구되고 있다. 따라서 경영자의 책임, 경영행위, 그리고 경영실적 등에 대한 평가기준을 객관적으로 명시하고 이들에 대한 감시기능을 강화하기 위해 기업지배구조의 변화가 요구되고 있다(백수정, 2009).

기업지배구조는 회사의 방향을 정하고 통제하기 위한 시스템(한국기업지배구조원, CG Review 2005)이며 경영자에 의한 경영기능, 이사회와 감사위원회에 의한 감독기능, 외부감사인의 감시기능, 규제기관 등에 의한 감시기능 및 투자자나 채권자등과 같은 정보이용자에 의한 이용자 기능 등을 수행하는 모든 참관기관 간의 상호작용을 포함하는 개념이다(오정민, 2011). 경영자는 재무구조, 부채구조, 소유구조, 자산구조, 사업구조 등을 결정하는데 이러한 의사결정은 이해관계자에게는 사회적 책임을 수행하며 투자자에 대해서는 이익 창출과 분배를 할 수 있는 이사회, 경영자보상과 재무구조, 부채구조, 소유구조, 자산구조, 사업구조 등의 기업내부체계와 문화, 정치, 법, 규범, 시장 등의 기업외부체계로 구분할 수 있다(김소연·신현한, 2007).

기업의 지배구조는 경제적인 측면뿐만 아니라 정치적, 사회적, 문화적 요인 등

이 영향을 받거나 자본시장에서 기관투자자들의 중요성이 대두됨에 따라 나라별로 차이를 두며 변화하고 있다. 즉 각국의 기업지배구조는 각국의 사회적 및 경제적인 특성을 유지하면서도 해외자본의 유입을 촉진하기 위해 세계적인 기준을 도입하는 경향이 있다. 따라서 기업은 주주의 이익을 극대화하기 위해 수익성 위주의 경영을 목표로 하는 동시에 기업지배구조측면에서도 주주의 신뢰를 얻기 위하여 기업경영의 투명성을 제고하고 이사회 제도를 개선하여 경영감시 기능 향상에 노력하고 있다(정지화 외, 2007).

## 5) 공동체의 사회경제 발전

기업은 사업을 통해 공동체와 직간접적인 영향을 주고받고 있다. 기업과 공동체는 경제적·사회적 교환을 통해 긴밀히 얽혀 있어 공동체는 기업의 중요한 이해관계자라 할 수 있다.

기업이 공동체를 지원하는 방법은 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 금전 기부에 의한 지원, 둘째, 시설과 인력을 활용한 지원, 셋째, 기업의 전문기술과 노하우를 활용한 지원이다. 첫 번째와 두 번째 방법은 기업이 기부활동이나 자원봉사활동을 통해 공동체의 문제해결에 협력하는 것으로 이전부터 행해진 방법이고 세 번째는 기업의 업무를 통해 또는 전문기술이나 노하우를 활용해서 공동체나 NPO/NGO를 지원하는 것이다. 나아가 지역/지구 공동체가 안고 있는 사회적 과제를 사업을 통해 해결하는 것, 새로운 사회 서비스·상품을 제공하는 시스템을 보여주는 새로운 흐름이다(다니모토 칸지 외, 2011).

## 6) 공정운영관행

공정운영관행이란 첫째, 공정한 경쟁이 장려되어야 하며 둘째, 공정한 거래와 신뢰를 향상시켜야 하며 셋째, 부패와 뇌물을 방지하여야 하며 넷째, 공정한 정치적 절차를 따라야 하고 다섯째, 보복의 두려움 없는 고발제도가 마련되어야

한다. 이러한 윤리적 기준은 조직 간의 합리적이고 생산적인 관계를 정립, 유지하기 위한 기본요소이므로 윤리적 행동, 기준의 준수 및 장려는 공정운영관행의 기초가 되어야 한다(서영우, 2011).

공정운영관행에 있어 대표적으로 대두되는 문제는 공정무역이다. 일반적으로 널리 사용되고 있는 공정무역의 정의는 2001년 FINE(국제공정무역단체)<sup>2)</sup>에 의해 정립되었다. FINE에 의하면 ‘공정무역은 국제무역거래에서 대화와 투명성 및 상호존중의 바탕위에서 공평성의 확대를 추구하는 무역조합이다. 공정무역을 통해서 소득수준이 낮은 남반구 지역의 생산자와 노동자들에게 보다 나은 거래조건 제공 및 권리를 보장함으로써 지속가능한 발전을 도모한다.’라고 정의하고 있다. 이들은 자유무역확산에 의한 시장 경제적 무역은 그 자체가 불공정무역이고 개발도상국 생산자들에게 정당한 소득이 보장되도록 하는 무역을 공정무역이라고 주장한다(Moore, 2004). Gould(2003)는 공정무역을 기초상품의 생산자에게 사회적이고 경제적인 정의(justice)를 전달하는 의미를 가진다고 소개하였다.

최근 공정무역은 커피와 관련하여 최근 활발하게 연구되어지고 있다. 1988년 네덜란드에 처음으로 사회적 경제적 부당함을 극복하고자 등장한 공정무역 제품이 바로 Max Havelaar라는 상표의 커피이다. 이렇듯 이미 오래 전부터 커피무역의 불공정함이 드러났지만 소비자의 전반적인 사회경제적 소비생활수준이 향상된 지금까지도 대다수의 커피무역은 불공정하게 거래되고 있다. 예를 들면 100ml의 커피 한 잔을 만들기 위해 필요한 커피콩은 100개이며 이것은 현지가격으로 10원이다. 즉 이윤의 1%만이 소규모 커피 재배농가의 몫이고 나머지99%가 거대커피회사와 소매업자와의 중간거래상의 몫이 된다(노미나, 2011). 커피와 관련한 무역은 공정무역을 지향하는 사회적 책임에 위배되는 요소들을 담고 있기에 최근 이에 대한 문제해결에 적극적 방안을 모색되고 있다.

---

2) FINE<sup>2)</sup>은 국제공정무역단체인 국제공정무역 상표기구(FLIO: Fair Trade Labelling Organisations International), 국제공정무역협회(IFAT :International Fair Trade Association), 유럽세계상점 네트워크(NEWS!:Network of European World shops)와 유럽공정무역협회(EFTA :European Fair Trade Association)로 이루어진 통솔기구로써 각 단체의 앞 글자를 따서 FINE이라 명명하였다.

## 7) 소비자 이슈

소비자권리를 주장하고 소비자주권을 실현하기위해서는 그에 맞는 소비자책임을 인식하는 것이 매우 중요하다. 소비자책임을 법적 구속력이 없으며 소비자권에 비해 비교적 소홀히 다루어져 온 것이 사실이지만, 실제 많은 소비자문제 및 사회문제가 소비자의 책임 있는 행동의 결여로 인한 경우가 많으므로 소비자책임을 중요성은 더욱 강조되어야 한다(권지연, 2007).

소비자의 책임으로는 네 가지가 언급되어지고 있는데 첫째, 소비자는 개인이나 가게뿐만 아니라 사회의 효용을 극대화시킬 수 있는 시장선택을 하여야 한다. 둘째, 개인이나 가게의 선택이 사회나 환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 충분한 소비자 정보를 참조하여 균형 있는 선택을 하여야 한다. 셋째, 소비자는 상품사용에 따른 물리적 위험을 이해하고 사용지시서 및 바람직한 사용으로 다른 소비자의 물리적, 심리적, 환경적 안전을 침해하지 않아야 한다. 넷째, 소비자는 소비자의 욕구, 만족, 불만족에 대한 표현을 하여야하고 필요에 따라서는 기업과 정부에 정직하고 가치 있는 제언을 하여야 한다고 하였다(김연숙, 2008).

소비자 권리에 대한 관심은 1962년 미국 J.F. 케네디 대통령이 연방회의에 보낸 소비자교서에 의해 제기되었는데 이것은 대통령이 소비자보호라는 문제를 제기한 최초의 교서였다. 그 안에서 소비자권리장전(Consumer Bill of Rights)을 선언하였는데 이는 안전, 정보, 경쟁적 가격으로 다양한 재화와 서비스 중에서 선택, 그리고 소비자 정책의 수립에 대해 정부에 공정한 이견을 개진하는 것에 관한 권리였다(Mayer, 1989).

1975년에는 경제협력개발기구(OECD)도 소비자보호와 정보에 관한 기본계획에서 소비자의 5대 권리를 선언하였고 이어서 국제소비자연맹(CI)도 아시아태평양지역회의에서 소비자의 7대 권리인 안전할 권리, 알 권리, 선택할 권리, 의사를 반영할 권리, 보상을 받을 권리, 교육을 받을 권리, 쾌적한 환경을 누릴 권리를 선언하였다. 이와 같이 소비자의 권리는 세계 각국의 소비자행동의 목표로 이용되고 있다(이기춘 외, 2003).



## 2. ISO26000의 배경 및 필요성

국제표준화기구(ISO)에서는 2004년 9월 사회적 책임에 대한 실무팀을 구성하여 연구에 착수하여 수차례 수정과정을 거쳐 2010년 3월 국제표준 최종안을 마련하고 7월 77개 개발참여국을 대상으로 2개월간 투표를 한 결과 93%의 압도적인 찬성을 얻어 국제표준으로 최종 결정되었다. 이에 국제표준화기구는 2010년 11월 1일 본부가 위치한 스위스 제네바 국제회의센터에서 기업 등의 사회적 책임에 관한 국제표준으로 ISO26000 지침서를 공식 발간했다. 하지만 참가국들 중 93%가 찬성을 하였지만 5개국이 반대를 했는데, 그 중에는 국제사회에 가장 큰 영향력을 가지고 있고, 특히 기업의 사회적 책임을 활발히 수행하고 있는 미국이 포함되어 있기 때문에 CSR에 대한 국제표준으로 실제 역할을 할 수 있을 거라는 확신을 하기에는 아직 이르다. 그 이유는 기존의 ISO9001, ISO14001은 많은 기업들에 의해 채택이 되었고, 품질과 환경관리를 위해 실질적인 도움을 주고 표준화가 비교적 용이하였으나, ISO26000은 표준화라기보다는 기존에 존재하는 규범과 제도를 망라함으로써 개별 기업들이 실행하기에는 많은 어려움이 따르리라 예상된다. 따라서 국가나 기업의 입장에서 ISO26000은 반가운 일이라고 할 수 없으나 93%의 찬성 국가와 UN, ILO가 양해각서를 체결하고 GRI가 적극적으로 관여하여 ISO가 만들어졌다는 것은 국제적으로 공식 인정되는 단일표준을 마련하는데 많은 국제기구가 협력하였다는데 큰 의의가 있다(송호창·유건재·정선욱, 2010). 또한 2010년 11월 G20 서울 정상회의를 통해 기업의 사회적 책임경영 평가를 위해 ISO26000을 채택하였으므로 향후 모든 기업들은 ISO 26000을 준비하고 대응할 수밖에 없는 상황이다 .

## 제4절. 조직신뢰

조직신뢰란 긍정적인 기대를 근거로 하여 타인, 집단 혹은 조직과 같은 실체

적 대상의 의도나 행동에 대한 개인, 집단 혹은 조직이 갖게 되는 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태로 정의된다(Hosmer, 1995).

Tan & Tan(2000)은 조직신뢰를 조직구성원간의 객관적 고용관계를 신뢰로서 구성원들에게 조직이 유익하거나 적어도 해롭지 않은 행동을 수행할 것이라는 구성원들의 조직에 대한 전체적인 평가와 확신으로 정의하였으며, 배병룡(2005)은 조직신뢰에 대해서 개인이 조직을 신뢰하는 것으로서 제도적 신뢰의 일종이고, 상사에 대한 부하의 신뢰 혹은 종업원의 동료 종업원들에 대한 신뢰로 대인간 신뢰에 해당한다고 하였다. 지금까지의 신뢰연구는 대인간 신뢰에 치중하여 조직신뢰에 관한 연구가 상대적으로 빈약하였다(김찬중·윤찬성, 2008).

조직신뢰의 선행요인에 대해서는 연구자마다 다양하게 도출되고 있으며 아직까지 일치된 결과를 도출하지 못하고 있다. 대부분 신뢰에 대한 연구가 대인간 신뢰에 치우쳐 있으며, 조직신뢰에 대한 연구가 미약한데 그 원인이 있다. 조직신뢰에 대한 선행 연구에 의하면, 조직신뢰가 높을수록 좋은 조직을 의미하고, 협동과 이타적 행동을 증진시키고((Fukuyama, 1995), 거래비용을 줄이는 효과가 있는 것으로 나타났다(지성구, 2006).

조직신뢰의 선행요인에 대한 연구로는 Hart, Capps, Cangemi, & Cailouet(1986)가 개방성, 일치성, 공유된 가치, 자율성, 피드백 등을 선행요인으로 제시하였다. 조직신뢰의 촉진요인으로 O'Malley(1999)는 개방적 의사소통, 의사결정에 있어서 종업원들의 몫을 더 주는 것, 중요한 정보의 공유, 지각과 감정의 진실한 공감을 들었으며, 국내연구에서는 이시원(1999)이 조직신뢰의 촉진요인으로 직무만족, 외재적 보상기회, 개방적 분위기, 상급자와의 의사소통 등을 제시하였고 임성만(2004)은 자부심, 회사분위기, 인사공정성, 경영진 역량, 구성원에 대한 배려 등의 5개 요소가 조직의 신뢰수준을 결정한다고 하였다.

## 제5절. ISO26000의 핵심요소와 조직신뢰와의 관계

기업의 사회적 책임과 조직신뢰의 관련성에 대한 실증적 연구는 미흡한 실정 이므로, 본 연구의 선행연구는 이론과 개념에 초점을 두고 있으며, 특히 ISO 26000의 핵심주제에 대한 실증연구는 지극히 미비한 실정에서 더 그러하다. 하지만 2010년 11월 기업의 사회적 책임활동을 평가할 수 있는 ISO26000의 채택으로 기업환경의 변화를 인지해야함은 물론 지속경영과 발전을 도모하기 위한 CSR경영활동은 필수불가결한 요소이다. 따라서 기업은 ISO26000이 요구하는 CSR요소를 기업경영에 활성화하기 위해서라도 실증연구의 활성화가 요구된다고 하겠다. 현재는 실증연구가 극히 미비하여 문헌연구를 중심으로 연구하였으며 그에 따른 선행연구는 다음과 같다.

이애주·김지희(2010)는 환대기업의 사회적 책임이 조직신뢰와 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 사회적 책임의 네 가지 요인 중 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임이 조직의 신뢰에 영향을 미치는 반면 경제적 책임은 긍정적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 긍정적인 영향을 미치는 3가지 요인 중에서는 법적책임이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 호텔기업의 준법경영 및 법규준수에 대한 법적책임이행이 내부고객들의 신뢰수준을 향상시킬 수 있으며 법적책임의 불이행 시에는 직원들의 기업에 대한 신뢰가 떨어질 수 있음을 의미한다고 했다. 법적책임은 사회적 책임의 4가지 요인 중 유일하게 강제성을 가지는 책임으로써 불이행할 경우에는 직원들이 인지할 수 있으며 직원들 스스로 경쟁사 호텔과 비교하기 쉬운 특성을 가진다. 법적책임의 이행이 직원들의 입장에서 볼 때 당연히 지켜져야 할 책임으로 인식되기 때문에 호텔의 책임이행에 대한 긍정적인 효과보다는 불이행할 경우의 부정적 효과가 더욱 민감하게 나타난 것을 이론적 고찰을 통해서 알 수 있었다.

## 1. 환경과 조직신뢰와의 관계

환경과 조직신뢰와의 관계에 있어 직접적 실증연구는 지극히 미비한 상황이다. 그러므로 진용주 외(2010)의 연구에서 이론적 개념을 유추하여 그 관계를 정리하고자 한다. 이 연구에서는 기업의 사회적 책임활동에서 환경보호주제와 사회복지주제가 기업평판, 사회적 연결감에 미치는 영향이 어떻게 다른지를 실증 분석하였다. 그 결과, 환경보호와 사회복지가 기업평판의 혁신성 요인과 재정성과 요인, 그리고 사회적 연결감에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 기업평판의 인재관리 요인에 미치는 영향에서는 환경보호가 사회복지보다 영향력이 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기업의 환경보호 활동이 기업의 중요한 자산인 인재확보와 인재관리에 도움이 되는 것으로 해석된다. 즉, 환경보호에 대한 기업의 CSR 활동이 사원복지, 인간가치 존중, 안정된 기업관리 항목으로 구성된 인재관리 요인에서는 사회복지 활동보다 더욱 긍정적인 기업평판을 하고 있는 것으로 나타났다. 이것은 환경보호에 대한 기업의 CSR활동이 내부고객의 신뢰향상에 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

## 2. 인권과 조직신뢰와의 관계

다니모토 간지 외(2011)에 의하면 기업이 조직 내에서 준수해야 할 인권과제로는 노동권 보장, 성희롱방지, 사내장벽해소, 성차별 해소촉진, 고용·승진·승급에서의 차별철폐(피차별 부락 출신자, 재일 한국인, 재일 외국인, HIV감염자 등), 고객정보 관리, 장애인 고용, 고령자 고용, 내부 고발자 보호 등이 기업 내 인권계발과 차별방지책에 관한 과제의 내용이라고 하였다. 일본의 경우 인권계발의 실적이 높은 기업들이 많은데 이러한 1550개의 회사가 동화(東和)문제에 대처하기 위해 전국기업연락회를 설립하여 부락차별을 비롯한 모든 차별을 철폐하기 위하여 1970년대부터 기업에서의 인권계발 연수에 매진하고 있다. 일본기업의 이

러한 모습은 차별에 의한 고용, 승진기회의 불평등을 해소하는데 기업이 솔선해서 ‘차별’이라는 사회악을 없애는 자세와 함께 기업의 조직신뢰 향상을 위한 노력이라고 하겠다.

### **3. 노동관행과 조직신뢰와의 관계**

최근 노동시장에서 보편적으로 발견되는 부분이 비정규직의 확산이며 비정규직의 주요 특성은 고용에 대한 불안감이다. 또한 비정규직 종업원은 일반 종업원이 누리는 정규적인 근로시간의 안정성을 갖지 못하고 비통상적인 노무형태를 가진다. 때문에 비정규직 근로자에 대한 동기부여의 인사 관행이 조직몰입을 높이는 것으로 연구된 바 있다. 조직몰입은 조직구성원들의 감정 그리고 믿음이라고 정의하고 있는 바, 인사 관행은 조직신뢰에 유의한 영향을 미친다고 하겠다(유인석, 2006).

### **4. 지배구조개선과 조직신뢰와의 관계**

앞서 선행연구에서처럼 지배구조는 여러 가지 특성에 따라 다양하게 운영되어지고 있다. 문명순(2010)의 연구에 의하면 여러 산업 중 금융산업은 효율성을 추구하는 금융회사의 논리와 공공성을 추구하는 금융기관의 역할이 공존할 수밖에 없으므로 금융 산업에 있어 금융지주회사설립은 은행의 지배구조개편뿐만 아니라 노사관계에도 큰 영향력을 미치고 있다고 하였다. 따라서 금융산업의 안정성과 공공성 확보차원에서 금융지주회사의 건전한 경영지배구조와 신뢰에 기반하는 조직 내 노사관계는 매우중요하며 이를 위해 노동조합을 비롯한 금융기관 종사자와 이해관계자들의 적극적인 경영참여 모델이 마련되고 실천되어야 한다고 하였다.

## 5. 공동체 사회경제 발전과 조직신뢰와의 관계

조선아(2010)의 연구에 의하면 입사 전 자원봉사활동의 숙련 및 경험이 있는 종사원의 경우는 입사 후 사회공헌활동의 참여와 지속의지에도 긍정적이었으나 조직의 강제요소는 지속의지에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 기업 내 사회공헌활동을 지속적·성공적으로 추진하기 위해서는 종사원들의 자발적 참여를 유도하는 우호적 환경조성이 필요하다고 하였다. 또한 공기업의 구성원의 조직 관련 요인(조직몰입, 사회공헌활동 관리과정)은 사회공헌활동의 참여도 및 지속 의지에 영향을 미칠 것이라는 가설에 대해서는 기각되었다. 조직몰입은 조직에 대한 애착, 감정, 믿음이라고 할 수 있다. 이러 결과는 기업이 사회공헌활동을 도입하고 추진하는 과정에서 사회공헌활동에 대한 이해나 정보제공의 부족으로 조직원들이 사회공헌활동이 갖는 사회적 의미와 필요성, 동기부여가 충족되지 못한 상태에서 무리하게 실시된 측면이 있어 긍정적인 결과를 도출하지 못한 것으로 해석하고 있다.

이애주 외(2009)에 의하면 기업의 사회적 책임 중 기업의 자발적 판단이나 선택에 맡겨지는 자선적 책임은 조직신뢰에 영향을 주는 것으로 나타났다. 하지만 강제성을 띠는 법적책임과 경제적 책임에 비해 상대적으로 낮은 이행수준을 보인다고 하였다. 이것 또한 직원들이 호텔기업의 사회기여와 사회공헌활동에 대한 인식수준이 낮기 때문이라는 결과를 도출했다.

## 6. 공정운영관행과 조직신뢰와의 관계

공정운영관행과 조직신뢰와의 직접적 실증조사는 극비 미비한 상태다. 그러므로 공정운영관행의 근간이 되는 윤리경영과의 조직신뢰와의 관계를 살펴보았다.

허갑수 외(2006)의 연구에 의하면 윤리경영이 조직시민행동에 미치는 조절변수로서 조직신뢰를 측정하였는데 분석결과 윤리경영이 조직시민행동에 유의한

영향을 미치는 것으로 나타났다. 윤리경영을 실천하는 기업일수록 이타성, 양심성, 공정성, 시민의식 등이 발휘되고 있다고 하였다. 또한 조직에 대한 신뢰가 이타성, 양심성, 공정성, 시민의식에 모두 유의한 영향을 미치고 있는 것으로도 나타났다. 따라서 윤리경영을 통한 조직시민행동을 유도하기 위해서는 조직에 대한 신뢰가 중요한 변수로 작용하였고, 이 때문에 신뢰를 바탕으로 한 윤리경영이 이루어져야 한다고 주장하고 있다.

## 7. 소비자 이슈와 조직신뢰와의 관계

소비자의 소비행태가 다양화되고 소비자의식 또한 전환됨에 따라 소비자의 주권에 대한 목소리가 높아져 소비자문제로 인한 여러 가지 사회문제가 대두되고 있다. 그 중 소비자 불만에 대한 행동에 대해서는 기업들도 적극적인 자세를 취하고 있다. 따라서 소비자만족을 위한 시도는 다양하게 시도되고 있지만 우선적으로 제품에 대한 신뢰를 바탕으로 한 품질경영이 선행되어야 하겠다.

품질경영은 소비자의 욕구를 정확하게 만족시킬 필요성과 중요성을 강조하여 인식하고 실천하는 경영이념이다. 이와 같이 경영품질이론은 기업 내 모든 조직과 종사자 그리고 문화가 통일성과 일체성을 가지고 지속적 개선을 함으로써 실현될 수 있다(강영태 외, 2005). 따라서 소비자를 위해 기업은 품질경영을 지향해야 할 것이고 이에 따른 다양한 연구도 필요하다.

이병옥(2008)의 품질경영활동의 관한 연구에 따르면 품질경영활동에서 리더십, 프로세스, 경영정책 및 제도, 표준화가 조직원 신뢰에 미치는 영향을 연구한 결과 모두 조직원의 신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 기업이 최고품질의 제품을 소비자에게 제공함에 있어 리더십과 조직원의 커뮤니케이션, 기업의 경영정책과 표준화로 대표할 수 있다. 이와 같이 품질경영활동을 지원하고 추진하기 위하여 경영자의 절대적인 리더십이 필요하다고 판단하고, 품질경영활동은 조직원의 신뢰를 증진시키고 조직원의 신뢰는 조직원을 만족시킴

으로서 고객만족을 통한 기업의 경쟁력을 증진시킬 수 있다고 하였다.

## 제6절. 분위수회귀분석

회귀분석이란 두 변수 또는 그 이상의 변수들 사이에서 한 변수의 변동이 다른 변수들의 평균적인 인과관계변동을 측정하기 위하여 사용되는 통계방법으로, 독립변수에 의하여 생기는 종속변수의 변화하는 반응 값을 수학적 함수식을 통하여 추정하고 그 수학적 함수식이 얼마나 잘 설명하고 있는지를 판별하기 위한 적합도를 측정하는 분석방법이다(이정남·김태수, 2007).

본 연구의 경우, 종사원의 조직신뢰의 정도에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 어떤 영향을 미치는 지를 알아보기 위해서 일반적으로 종사원의 조직신뢰의 비조건부 분포에 따라 전체 표본을 몇 개의 하위 집단을 분류하고 이들 하위집단별로 평균효과를 추정하는 최소자승법을 이용한 회귀분석을 적용함으로써 조직신뢰의 수준정도에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 다르게 영향을 미칠 수 있다고 추정할 수 있다. 그러나, 이러한 경우 종속변수의 절단(truncation)이 발생하게 되고 따라서 추정치는 편의를 갖게 된다(Rangvid, 2003; Koenker & Hallock, 2001).

반면 통제변수에 조건부로 표본을 분류하여 분포적 효과를 추정하는 조건부 분위수를 이용한 방법은 조작적 편의 없이 추정할 수 있는 적절한 대안이 될 수 있다. 조건부 분위수를 활용한 방법이 분위수회귀분석(quantile regression analysis)이다.

분위수회귀분석은 Koenker & Basset(1978)에 의해 최초로 소개되었으며 원래는 오차항이 정규분포가 아닌 최소자승법을 이용한 회귀분석(OLS회귀분석)이 가지는 비견고성의 문제를 극복하기 위한 대안으로서 제안된 일종이 위치모형이다(Rangvid, 2003; Koenker & Basset, 1978). 따라서 분위수회귀분석은 임의적으로 전체표본을 분할하는 방식이 아니라, 수준분위에 따라 가중치를 다르게 주어 모



든 표본을 사용함으로써 표본선택의 편의문제가 발생하지 않는다. 뿐만 아니라, 분위수회귀분석을 이용하면 종속변수에 수준에 따라 각 독립변수들의 추세를 측정함으로써, 전체표본에 대한 탄력성을 보여 줄 수 있다는 장점이 있다. 이러한 장점들로 인해, 점차적으로 분위수회귀분석 방법이 많은 영역에서 이용되고 있다 (김상혁, 2010; 양재훈, 2010; 김유선, 2009; 최강식·정진욱·정진화, 2005).

최근 이석원(2006)은 실업자 직업훈련사업의 분포적 효과를 알아보기 위한 연구에서 통제변수에 조건부로 표본을 분류하는 분위수회귀분석을 실시하여 실업자 직업훈련사업의 분포적 효과를 추정함으로써 실업자 직업훈련사업이 여성의 임금을 상승시키는 유의한 효과를 가지고 있는 것으로 분석되었다. 또한 여성의 임금상승효과는 임금수준의 분포와는 상관없이 모든 계층에서 골고루 나타나고 있는 점과 단기실직자에게는 실직기간의 단축효과를, 장기실직자에게는 실직기간의 연장효과를 발생시키는 이질적 효과가 존재함을 증명하였다.

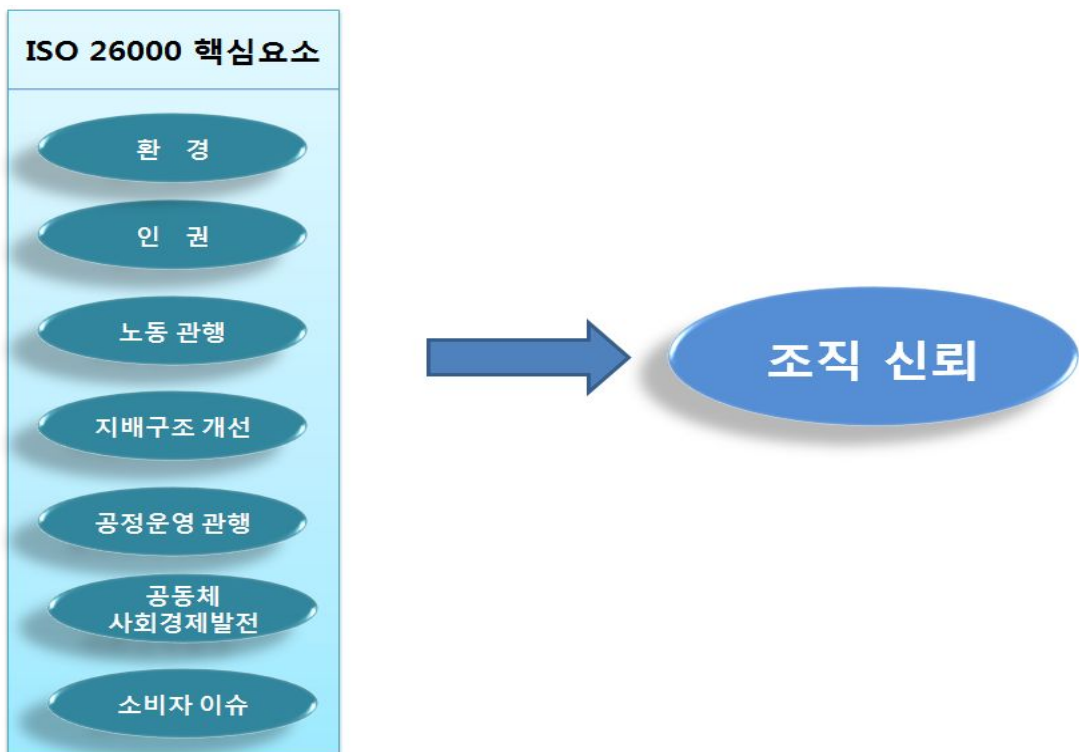
그리고 카지노 산업관련 선행연구에서 김상혁(2010)은 호텔·카지노기업의 위험수준에 따른 결정요인의 차이를 분석하기 위하여 분위수회귀분석을 이용함으로써, 최소자승법을 이용한 회귀분석에서보다 구체적인 결과를 제시하고 있다. 즉, 호텔·카지노기업의 부채비율은 호텔의 위험수준이 높은 기업에만 유의적이고, 호텔의 위험수준이 낮거나 중간인 기업에는 유의적이지 않은 것으로 분석되었다. 또한 ROA(기업의 수익률)변수의 경우, OLS회귀분석에서는 유의적이지 않은 것으로 나왔으나, 분위수회귀분석의 결과를 보면 ROA변수는 위험수준이 낮은 기업(0.1분위수~0.3분위수)에게는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 변수 중 FS(기업의 크기)의 경우 OLS회귀분석에서는 유의수준 0.1에서 통계적으로 유의한 것으로 결과를 보였으나 분위수회귀분석의 결과를 보면 기업의 크기는 위험수준이 낮은 기업(0.1분위수 ~ 0.3분위수)에서만 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 제1절. 연구모형 및 가설설정

##### 1. 연구모형

본 연구는 앞서 정리한 이론과 선행연구를 바탕으로 ISO26000의 핵심요소를 독립변수로 하여 그 하위변수로서 환경, 인권, 노동관행, 지배구조개선, 공정운영 관행, 소비자이슈, 공동체사회경제발전으로 정하고, 조직신뢰를 종속변수로 하여 그림3-1과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림3-1> 연구모형

## 2. 연구가설

본 연구에서는 ISO26000의 핵심요소인 환경, 인권, 지배구조개선, 노동관행, 공정운영관행, 공동체사회경제발전, 소비자이슈가 종속변수인 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 조사하고, 조직원의 조직신뢰의 수준에 따라 각 핵심요소와 조직신뢰와의 관계를 연구하는데 그 목적이 있다. 따라서 본 연구목적에 따른 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

**가설1. ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

**가설1-1.** 환경은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-2.** 인권은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-3.** 노동관행은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-4.** 지배구조개선은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-5.** 공정운영관행은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-6.** 공동체사회경제발전은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다

**가설1-7.** 소비자이슈는 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설2. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.**

**가설2-1.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 환경이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-2.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 인권이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-3.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 노동관행이 조직신뢰에 미치는 영향은

다를 것이다.

**가설2-4.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 지배구조개선이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-5.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 공정운영관행이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-6.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 공동체사회경제발전이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-7.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 소비자이슈가 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

## **제2절. 조사설계**

### **1. 변수의 조작적 정의**

#### **1) ISO26000의 핵심요소**

본 연구의 사회적 책임활동의 국제지침인 ISO26000의 핵심주제를 바탕으로 환경, 인권, 노동관행, 지배구조개선, 공정운영관행, 공동체의 사회경제발전, 소비자이슈의 7개의 핵심요소로 정의하였다. 따라서 7개의 핵심요소에 따른 측정문항은 서영우(2011), 문영복(2010), 서대교·김종웅(2010)의 연구를 토대로 40문항을 도출하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

#### **2) 조직신뢰**

조직신뢰란 긍정적인 기대를 근거로 하여 타인, 집단 혹은 조직과 같은 실제적 대상의 의도나 행동에 대한 개인, 집단 혹은 조직이 갖게 되는 취약성을 감

수하려는 의도로 구성된 심리적 상태(Hosmer, 1995)로 정의하였다. 이를 측정하기 위하여 이해주·김지희(2010), 서대교(2010)의 연구를 토대로 5개의 문항을 도출하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

## 2. 설문지 구성

본 설문지 구성은 ISO26000의 핵심요소, 조직신뢰, 인구통계학적 특성으로 이루어졌으며 그 내용은 표3-1에 제시하였다.

**<표3-1> 설문지 구성**

설문항목	변수	문항	척도
ISO26000의 핵심요소	환경	4	등간
	인권	5	
	노동관행	5	
	지배구조개선	4	
	공정운영관행	5	
	공동체사회경제발전	5	
	소비자이슈	5	
핵심요소의 중요도인식수준	핵심요소7가지	7	등간
조직신뢰	조직신뢰	1	등간
인구통계학적 특성	회사	1	명목
	성별	1	
	결혼여부	1	
	연령	1	
	교육수준	1	
	직무	1	
	직급	1	
	근무연수	1	
	연봉	1	

### 제3절. 자료수집 및 분석방법

#### 1. 자료수집

본 연구는 ISO26000의 핵심요소가 카지노기업에서 종사원들의 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 조사하기위해 사회적 책임활동이 활발한 카지노기업에서 근무하는 직원들을 대상으로, 표본추출범위를 강원랜드와 그랜드코리아레저(부산점)의 직원으로 한정하였다. 설문조사기간은 2011년 11월 11일부터 11월18일까지 7일간 실시하였고 각각 200부씩 총 400부를 배포하였으나 회수된 설문지 중 조사대상의 불성실한 답변의 설문지를 제거하고 그 중 유효한 표본 351부를 분석에 이용하였다.

#### 2. 분석방법

본 연구의 실증분석을 위해 SPSS 18.0 통계 패키지를 이용하였다. 분석방법으로는 표본의 일반적 특성 및 ISO 26000의 핵심요소에 대한 종사원의 중요도 인식을 분석하기 위해 빈도분석, 측정변수의 내적 일관성을 검증하기위한 신뢰도 분석, 변수의 요인을 내용에 따라 단순화시키고 타당성을 검증하기 해서 베리맥스(varimax) 회전방법을 이용한 요인분석, ISO26000의 핵심요소 7개의 독립변수가 종속변수인 조직신뢰에 미치는 영향을 분석하기위하여 최소자승법을 이용한 다중회귀분석, 응답자의 조직신뢰의 정도에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 어떤 영향을 미치는지를 알아보기 위해 분위수회귀분석을 실시하였다.

## IV. 실증분석

### 제1절. 표본의 특성

#### 1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서는 조사대상자의 회사, 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 직무, 직급, 근무연수, 연봉의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)를 실시하였는데 그 결과를 다음의 <표4-1>과 같이 제시하였다.

실증분석에 사용된 총 표본 351부로 회사분포는 강원랜드가 184명(52.4%), 그랜드코리아레저 167(47.6%)이며 성별은 남성 181명(51.6%), 여성 170명(48.4%)로 남성이 여성보다 높은 비율로 나타났다. 연령은 20대가 108명(30.8%), 30대가 214명(61.0%), 40대가 29명(8.3%)로 30대가 높은 비중을 차지하였다. 결혼여부는 기혼이 135명(38.5%), 미혼이 216명(61.5%)로 미혼의 기혼보다 비중이 높은 것으로 나타났다. 교육수준은 고졸이 6명(1.7%), 전문대졸이 147명(41.9%), 대졸이 187명(53.3%), 대학원졸업이 11명(3.1%)로 대졸이 가장 높은 비중을 보였다. 직무부서는 영업팀이 278명(79.2%), 식음료팀이 7명(2.0%), 마케팅팀이 20명(5.7%), 안전팀이 21명(6.0%), 관리팀이 11명(3.1%), 회계팀이 14명(4.0%)로 영업팀이 주요한 비중을 차지했다. 직급은 사원이 106명(30.2%), 주임/대리가 213명(60.7%), 과장급이 28명(8.0%), 차장급이 3명(0.9%), 부장급이상 3명(0.3%)로 주임/대리의 분포가 가장 높았다. 근무연수는 1년 이내가 16명(4.6%), 3년 이내가 57명(16.2%), 5년 이내가 77명(21.9%), 10년 이내가 168명(47.9%), 10년 이상이 33명(9.4%)로 10년 이내의 경력자 비중이 가장 높았다. 연봉은 2000만원이내 20명(5.7%), 3000만원이내 89명(25.4%), 4000만원이내 92명(26.2%), 5000만원이내 92명(26.2%), 5000만원이상이 58명(16.5%)로 4000만원이내와 5000만원이내의 응답자 비율이 가장 높게 나왔다.

**<표4-1> 조사대상자의 인구통계학적 특성**

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
회사	강원랜드	184	52.4	직급	사원	106	30.2
	그랜드코리아레저	167	47.6		주임/대리	213	60.7
성별	남성	181	51.6		과장급	28	8.0
	여성	170	48.4		차장급	3	.9
결혼	기혼	135	38.5		부장급 이상	1	.3
여부	미혼	216	61.5	근무연수	1년 이내	16	4.6
	20대	108	30.8		1년 이상	57	16.2
	30대	214	61.0		3년 이상	77	21.9
	40대	29	8.3		5년 이상	168	47.9
교육수준	고졸	6	1.7		10년 이상	33	9.4
	전문대졸	147	41.9	연봉	2천만 원 이내	20	5.7
	대학교졸	187	53.3		2천만 원 이상	89	25.4
	대학원졸	11	3.1		3천만 원 이상	92	26.2
직무부서	영업팀	278	79.2		4천만 원 이상	92	26.2
	식음료팀	7	2.0		5천만 원 이상	58	16.5
	마케팅팀	20	5.7				
	안전팀	21	6.0				
	관리팀	11	3.1				
	회계팀	14	4.0				

## 2. ISO26000 핵심요소의 중요도

본 연구에서는 카지노기업의 종사원들이 기업의 사회적 책임에 대한 일반적인 인식을 조사하기 위해 ISO26000의 핵심요소에 대한 중요도 조사를 빈도분석(Frequency analysis)을 통하여 알아보았다. 그 결과를 <표4-2>과 같이 제시하였다.

ISO26000의 핵심요소의 중요도를 인식하는데 있어 강원랜드보다 그랜드코리아레저가 좀 더 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 강원랜드의 경우는 ISO26000의 핵심요소의 중요도 인식에서 인권, 공정운영관행, 지배구조개선, 노동관행, 공동체사회경제발전, 소비자이슈, 환경의 순서로 나타났고, 그랜드코리아레저의 경우는 인권, 노동관행, 지배구조개선과 공정운영관행이 같은 순위로 나타났고, 다음으로 공동체사회경제발전, 소비자이슈, 환경으로 나타났다.



**<표4-2> ISO26000의 핵심요소 중요도의 빈도분석결과**

순위	전체(n=351)		강원랜드(n=184)		그랜드코리아레저(n=167)	
	ISO26000	평균값	ISO26000	평균값	ISO26000	평균값
1	인권	4.00	인권	3.95	인권	4.05
2	공정운영관행	3.92	공정운영관행	3.88	노동관행	4.02
3	노동관행	3.89	지배구조개선	3.77	지배구조개선	3.98
4	지배구조개선	3.87	노동관행	3.76	공정운영관행	
5	공동체 사회경제 발전	3.83	공동체 사회경제 발전	3.74	공동체 사회경제 발전	3.92
6	소비자이슈	3.77	소비자이슈	3.70	소비자이슈	3.84
7	환경	3.68	환경	3.63	환경	3.73
총계	3.84		3.78		3.93	

## 제2절. 신뢰성 및 타당성 검증

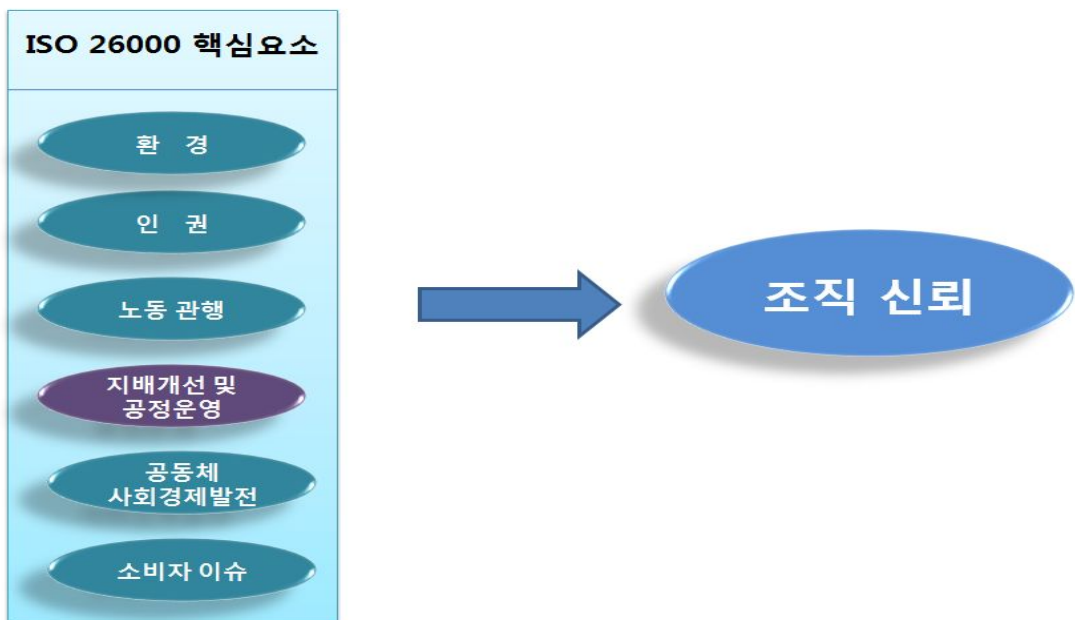
### 1. 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 변수의 타당성을 측정하고자 ISO26000의 핵심요소인 7개의 요인들 간의 개념과 속성을 정확히 측정하기 위해 베리맥스(varimax)방식을 통한 요인분석을 실시하였다. 이때 각각의 요인에 대하여 각 변수의 항목들이 자신들이 속해야 할 요인에 높은 적재치를 가지고 있어야만 변수의 타당도가 높다고 볼 수 있다. 일반적으로 요인적재량(Factor Loading)이 0.4이상이면 의미가 있다고 판단하기 때문에(신민철, 2007), 이에 따라 회전을 실시한 후 각 요인행렬이 의미가 있는 부하량을 가진 문항들의 구성내용을 고려하여 각 요인의 성격을 파악하였다.

#### 1) ISO26000 핵심요소의 요인분석 및 신뢰성 분석

요인분석결과 기존의 ISO26000의 7개의 핵심요소 중 지배구조개선과 공정운영관행은 카지노기업의 종사원들에게는 비슷한 개념으로 인식되어서 가까운 개

념의 관련성으로 하나의 요인인 ‘지배구조 및 공정운영’으로 단순화시켰다. 이것은 카지노기업이 국제통상과 무역과는 관련성이 없는 기업적 특성을 가지고 있기 때문인 것으로 사료된다. 이러한 결과를 바탕으로 연구모형을 그림4-1과 같이 수정하여 제시하고 그에 따른 가설1과 가설2를 수정하였다. 요인분석결과에서는 모든 설문문항들의 요인적재량이 0.4이상으로 나타나 각 요인들의 타당성이 입증되었다. 또한 상관관계수 중 공통요인의 비중이 어느 정도나 되는지를 분석해주는 KMO값은 클수록 상관행렬이 요인분석에 적합하다고 판단한다. 일반적으로 KMO측정치가 0.7이면 요인분석에 적절한 것으로 알려졌다(신민철, 2007). 분석결과를 살펴보면, 유의확률을 나타내는 p값인 0.05보다 작은 값인 0.000을 가지므로 95%의 확률아래 KMO 측정치가 0.914로 그 타당성이 검증되었다. 측정변수들 간의 신뢰성을 나타내는 크롬바흐 알파값이 일반적으로 0.8~0.9이상이면 설문내용의 내적 일관성이 있다고 판단하며, 본 신뢰성 분석결과에 따라 크롬바흐 알파값 0.925로써 신뢰성을 가진다고 사료된다.



<그림4-1> 요인분석 결과를 토대로 수정된 연구모형

**가설1. ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

**가설1-1.** 환경은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-2.** 인권은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-3.** 노동관행은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-4.** 지배개선 및 공정운영은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-5.** 공동체사회경제발전은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설1-6.** 소비자이슈는 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

**가설2. 종사원의 조직신뢰수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.**

**가설2-1.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 환경이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-2.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 인권이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-3.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 노동관행이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-4.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 지배개선 및 공정운영이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-5.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 공동체사회경제발전이 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**가설2-6.** 종사원의 조직신뢰수준에 따라 소비자이슈가 조직신뢰에 미치는 영향은 다를 것이다.

**<표4-3> 독립변수 ISO26000 핵심요소 요인분석결과**

측정항목	요인 적재값	공통성	고유값	누적 설명력(%)	Cronbach's α
<b><u>요인 1: 지배개선 및 공정운영</u></b>					
윤리적인 투명경영(회계투명)	.791	.792	9.207	36.826	.887
윤리적 도덕규범 준수	.771	.753			
의사결정이행의 법적원칙준수	.709	.666			
부패방지에 대한 노력	.695	.670			
뇌물수수행위 금지	.661	.650			
<b><u>요인 2: 소비자이슈</u></b>					
대고객 서비스향상을 위한 노력	.810	.759	2.192	45.595	.873
대고객 불만해소에 적극적 대처	.744	.737			
고객정보 보호	.720	.728			
영업장내 고객의 안전과 보호	.685	.697			
공정한 대고객 마케팅	.641	.548			
<b><u>요인 3: 노동관행</u></b>					
종사원의 건강과 안전 중시	.771	.730	1.871	53.078	.862
노사간의 원활한 대화	.741	.703			
종사원의 스트레스 위험성 인식	.728	.648			
노조원에게 회사의 정보제공	.711	.713			
<b><u>요인 4: 환경</u></b>					
재활용운동에 적극참여	.837	.761	1.621	59.562	.824
물자절약 실천	.774	.680			
환경에 대한 사회적 인식	.740	.614			
환경재해복구운동 참여	.705	.639			
<b><u>요인 5: 공동체사회경제발전</u></b>					
지역문화발전을 위한 노력	.820	.745	1.184	64.296	.796
지역의 고용창출에 기여	.757	.692			
지역봉사 및 기부활동참여	.737	.688			
지역의 교육발전을 위한 노력	.697	.568			
<b><u>요인 6: 인권</u></b>					
개인의 정치적 권리 보장	.762	.709	1.063	68.547	.720
종사원의 기본권 보장	.704	.664			
혼인 및 가정을 이룰권리보장	.633	.582			
설명된 총분산	68.547				
KMO	.914				
구형성검정치	4687.022				
유의확률(P)	.000				

## 2) 조직신뢰의 요인분석결과

조직신뢰의 요인분석은 5개의 문항으로 측정하였다. 표4-4에서 제시하듯이, 모든 문항들의 요인적재량이 0.4이상으로 나타나 각 요인들의 타당성이 입증되었다. 또한, 유의확률 P값도 0.05보다 작은 값인 0.000을 가지므로 95% 확률아래에서 KMO측정치가 0.791로 그 타당성이 검증되었다. 측정변수들 간의 신뢰성을 나타내는 크롬바흐 알파값이 일반적으로 0.8~0.9이상이면 신뢰성이 인정되므로 본 분석결과 크롬바흐 알파값 0.885로서 신뢰성을 가진다고 사료된다.

**<표4-4> 종속변수 조직신뢰 요인분석**

측정항목	요인 적재값	공통성	고유값	누적 설명력 (%)	Cronbach's α
<b><u>요인 1: 조직신뢰</u></b>					
나는 회사가 약속한 것은 반드시 지킨다고 생각한다.	.866	.719	3.185	69.693	.885
나는 회사를 전반적으로 믿고 따른다.	.848	.668			
나는 회사가 나를 속이지 않는다고 생각한다.	.831	.750			
나는 업무를 훌륭히 수행 한다면 회사의 보상이 있을 것이라고 생각한다.	.817	.691			
나는 회사에 섭섭한 것이 있을지라도 회사에 해를 끼치지 않을 것이다.	.598	.357			
설명된 총분산	63.693				
KMO	.791				
구형성검정치	886.974				
유의확률(p)	.000				

### 제3절. 가설검증

#### 1. 가설1의 검증

본 연구에서는 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향을 분석하기 위하여 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음의 표4-5에 제시하였다.

ISO26000의 핵심요인인 지배공정 및 공정운영, 소비자보호, 노동관행, 환경, 공동체 사회경제발전, 인권을 독립변수로 설정하여 이 요인들이 조직신뢰에 미치는 영향을 분석한 결과  $R^2$ 값은 0.280로, 분석된 회귀방정식이 28.0%의 설명력을 가진다. 유의확률은  $p < 0.05$  수준에서 요인 5개의 베타값이 다음과 같은 순서로 노동관행(0.391), 지배개선 및 공정운영(0.267), 소비자이슈(0.150), 환경(0.123), 공동체사회경제발전(0.102)이 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, ISO26000의 핵심요소 중 인권을 제외한 5개의 요인 중 노동관행이 조직신뢰에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고 다음으로 지배구조 및 공정운영, 소비자이슈, 환경, 공동체사회경제발전의 순으로 나타났다. 결론적으로 가설1-2를 제외한 가설1-1, 가설1-3, 가설1-4, 가설1-5, 가설1-6은 채택되었다. 이것은 앞서 카지노기업 종사원의 ISO26000핵심요소의 중요도 빈도분석결과에서 인권이 가장 중요하다고 나온 결과와는 다른 모습을 보이고 있다.

**<표4-5> ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향 분석**

종속변수	독립변수	표준화계수	t	p	
		$\beta$			
조직신뢰	상수		.000	1.000	
	지배개선 및 공정운영	.267	5.839	.000**	채택
	소비자이슈	.150	3.278	.001**	채택
	노동관행	.391	8.550	.000**	채택
	환경	.123	2.692	.007**	채택
	공동체사회경제발전	.102	2.233	.026*	채택
	인권	.082	1.797	.073	기각
$R^2=.280$ , adjusted $R^2=.267$ , $F=22.234$ , $p=.000$ , * $p < 0.05$ , ** $p < 0.01$					

## 2. 가설2의 검증

종사원의 조직신뢰수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 미치는 영향을 알아보기 위해 분위수회귀분석을 실시하였다. 그에 따른 분석결과는 표4-6에 제시하였고 각 개별변수들의 분위수에 따른 베타계수추세 그래프는 그림4-2와 같다.

구체적으로 살펴보면 최소자승법을 이용한 다중회귀분석결과 조직신뢰에 가장 유의한 영향을 미쳤던 노동관행은 분위수회귀분석 결과에서도 모든 분위수에서 유의한 것으로 나타났다. 그러나 표4-6에서 보듯이, 종사원들의 신뢰수준이 낮은 분위수 구간(0.1 분위수)에서부터 높은 구간(0.7 분위수)으로 갈수록 베타값(0.471 ~ 0.287)이 점차 작아지는 경향을 보이다가 신뢰수준 0.7 분위수 구간에서부터는 다시 커지고 있다( $\beta$ 값; 0.293). 또한 그림4-2의 분위수에 따른 베타계수 추세 그래프에서도 이러한 결과를 지지한다. 이것은 신뢰수준이 낮은 종사원들은 노동관행이 조직신뢰에 중요하다고 생각하고 있으나 신뢰수준이 높아질수록 영향을 덜 끼치는 것으로 나타났다. 하지만 신뢰수준이 아주 높은 종사원에게는 다시 조직신뢰에 중요한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 결론적으로, 노동관행은 모든 카지노 종사원들의 조직신뢰에 영향을 미치나, 신뢰수준에 따른 차이가 있음을 보이고 있다.

지배개선 및 공정운영은 최소자승법을 이용한 다중회귀분석에서 노동관행 다음으로 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 분위수회귀분석에서도 모든 신뢰수준에서 유의수준 0.05에서 유의한 영향을 미치는 결과를 보였다. 신뢰수준이 가장 낮은 구간(0.1 분위수)에서 가장 작은 베타값(0.213)을 보이다가 중간구간(분위수 0.4 ~ 0.6)으로 갈수록 베타값(0.272)이 높아지고 있으며, 신뢰수준이 높은 구간으로 갈수록 다시 베타값(0.240)이 떨어지는 추세를 보이다가 다시 높아지는 모습을 보이고 있다. 이러한 모습은 그림4-2에서도 같은 추세를 보이고 있다. 따라서 지배개선 및 공정운영은 모든 카지노 종사원들의

조직신뢰에 영향을 미치나, 조직신뢰수준이 낮거나 높은 종사원보다 조직신뢰수준이 중간인 종사원들(분위수 0.4 ~ 0.6)에게 더 중요하게 인식되고 있는 것으로 보인다.

최소자승법의 의한 다중회귀분석결과, 조직신뢰에 세 번째로 영향을 미쳤던 소비자이슈는 분위수회귀분석에서는 분위수 0.4와 0.8, 0.9의 신뢰수준을 제외한 나머지 신뢰수준에서만 유의수준 0.05에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 신뢰수준이 가장 낮은 구간(분위수 0.1 ~ 0.3)에서 가장 높은 베타값(0.145 ~ 0.247)을 보이고 있으며, 신뢰수준이 높아질수록 베타값이 떨어지는 추세를 보이고 있다. 결론적으로 소비자이슈는 신뢰수준이 높은 카지노 종사원에게는 조직신뢰에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 조직신뢰수준이 낮은 종사원에게 중요하게 인식되고 있는 모습은 그림4-2의 베타계수추세 그래프에서도 확인할 수 있다.

환경은 다중회귀분석에서 소비자이슈 다음으로 조직신뢰에 유의한 영향을 미쳤으나, 분위수회귀분석결과에서는 전 조직신뢰 분위수 구간에서 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 구체적으로, 신뢰수준이 낮은 구간(분위수 0.1, 0.2)에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만 그 외 나머지 조직신뢰수준에서는 유의확률  $p < 0.05$ 수준에서 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다. 베타값의 변화를 살펴보면 조직신뢰수준의 중간구간(분위수 0.5 ~ 0.7)에서 가장 높은 베타값(0.222)을 보이고 있고, 신뢰수준이 높아질수록 베타값(0.147)이 떨어지는 경향을 보이고 있으며, 그림4-2의 분위수에 따른 베타계수 추세 그래프에서도 이러한 결과를 지지하고 있다. 따라서 환경은 신뢰수준이 아주 낮은 종사원(분위수 0.1, 0.2)을 제외한 대부분의 카지노 종사원에게는 조직신뢰에 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 특히 신뢰수준이 중간인 카지노 종사원들에게 중요하게 인식되는 것으로 나타났다.

공동체사회경제발전은 최소자승법에 의한 다중회귀분석에서 환경 다음으로 조직신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났지만 분위수회귀분석에서는 신뢰수준 0.8



분위수에서만 베타값이 0.168로 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 평균 베타값으로 결과를 도출하는 다중회귀분석에서는 영향을 미친다고 나왔지만, 실제로는 신뢰수준 0.8분위수의 베타값이 다른 분위수 수준에 비해 아주 높았기 때문에 평균값이 높아져서 영향을 미친다는 결과가 나온 것으로 사료된다. 하지만 세부적인 내용을 알 수 있는 분위수회귀분석결과, 신뢰수준 0.8분위수의 카지노종사원들에게는 영향을 미쳤으나 다른 모든 조직신뢰수준 구간에는 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 결론적으로 공동체사회경제발전은 대부분의 카지노 종사원들에게 조직신뢰에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

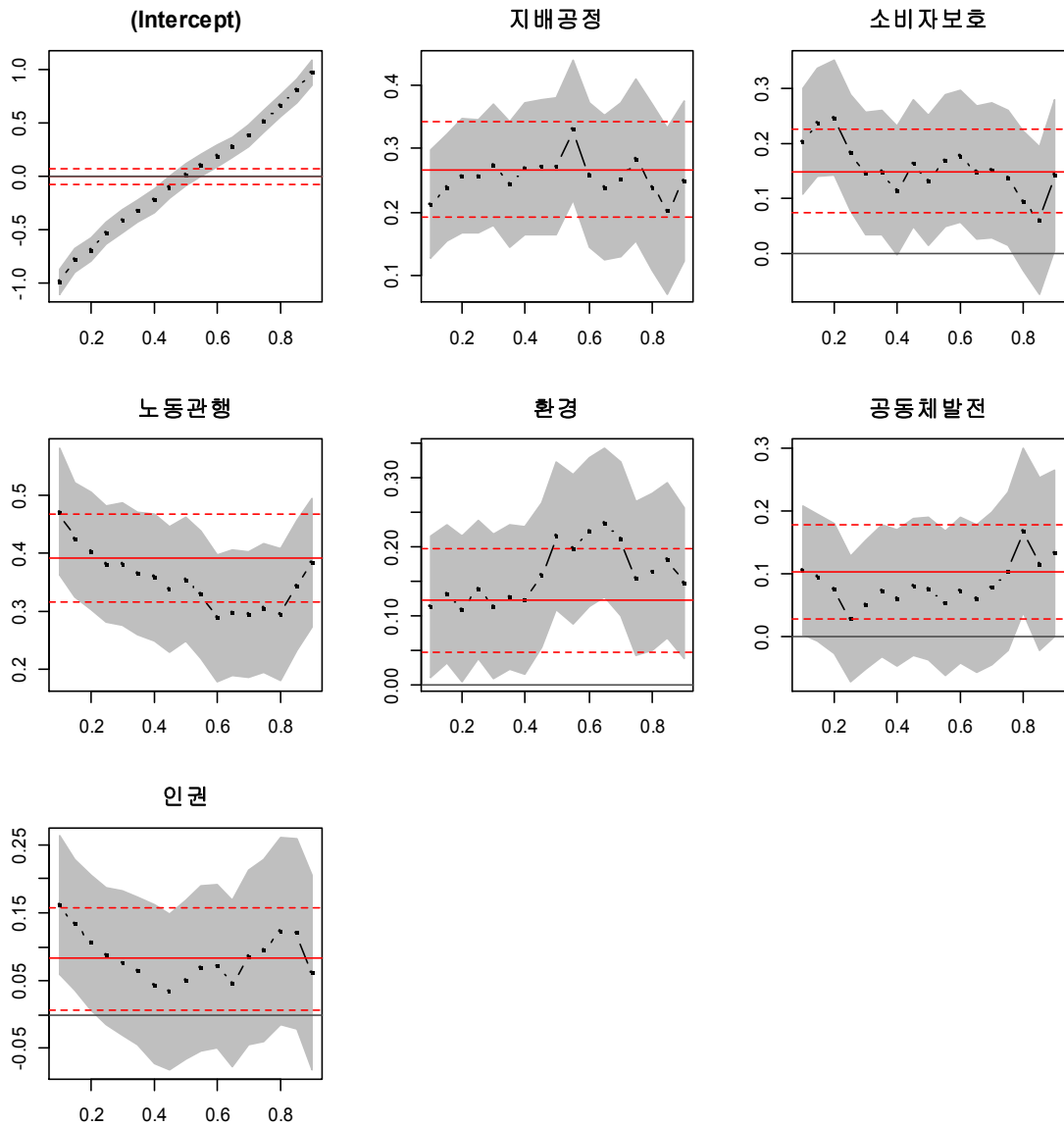
인권은 최소자승법을 이용한 다중회귀분석결과에서는 조직신뢰에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나서 가설2가 기각되었다. 분위수회귀분석결과에서도 신뢰수준이 분위수 0.1를 제외한 나머지 조직신뢰 수준에서는 유의확률  $p < 0.05$  수준에서 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 인권은 분위수회귀분석결과에서 신뢰수준이 아주 낮은 구간(분위수 0.1)의 카지노 종사원에게는 조직신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 다른 모든 조직신뢰 분위수 구간에서는 최소자승법을 이용한 다중회귀분석결과와 다른 결과를 발견할 수 없었다.

결론적으로, 분위수회귀분석의 결과에 따르면 가설2-1, 2-3, 2-4, 2-6는 채택되었으나, 가설2-2와 2-5는 기각되었다.

**<표4-6> 분위수 회귀분석결과**

변수	Quantile Regression (%)									
		10	20	30	40	50	60	70	80	90
상수	β값	-0.988	-0.693	-0.423	-0.230	0.004	0.190	0.383	0.662	0.973
	T값	-14.29**	-10.55**	-6.685**	-3.568**	0.072	3.063**	6.218**	10.05**	13.77 **
지배개선 및 공정운영	β값	0.213	0.257	0.274	0.269	0.272	0.258	0.252	0.240	0.249
	T값	4.088**	4.725**	4.734**	4.261**	4.185**	3.743**	3.435**	3.019**	3.257 **
소비자 이슈	β값	0.204	0.247	0.145	0.114	0.132	0.177	0.152	0.095	0.143
	T값	3.487**	3.872**	2.156**	1.611	1.819**	2.399**	2.039**	1.219	1.723 *
노동 관행	β값	0.471	0.403	0.381	0.358	0.354	0.287	0.293	0.294	0.382
	T값	7.030**	6.571**	5.967**	5.397**	5.420**	4.309**	4.425**	4.284**	5.627 **
환경	β값	0.113	0.109	0.113	0.122	0.216	0.222	0.210	0.163	0.147
	T값	1.821*	1.721*	1.788*	1.879*	3.335**	3.393**	3.119**	2.352**	2.238 **
공동체 사회 경제발전	β값	0.105	0.076	0.050	0.061	0.076	0.073	0.076	0.168	0.131
	T값	1.705*	1.206	0.815	0.924	1.113	1.057	1.051	2.119**	1.647
인권	β값	0.160	0.106	0.074	0.044	0.051	0.070	0.084	0.122	0.061
	T값	2.589**	1.757*	1.152	0.622	0.712	0.958	1.076	1.455	0.709
Sample Size		N=351								

\* p<0.10,    \*\* p<0.05



Note: X축: 각 독립변수별 분위수, Y축: 각 분위수별 베타계수

————— : 각 독립변수의 베타계수 (OLS회귀분석 결과)

- - - - - : 각 독립변수의 베타계수의 95% 신뢰도구간 (OLS회귀분석 결과)

..... : 각 독립변수의 분위수별 베타계수 (분위회귀분석 결과)

Black shadows : 각 독립변수의 분위수별 베타계수의 95% 신뢰도구간 (분위회귀분석 결과)

<그림4-2> 각 개별변수들의 분위수에 따른 베타계수 추세 그래프

## V. 결론

### 제1절. 연구의 요약 및 시사점

#### 1. 연구의 요약

2010년 기업의 사회적 책임(CSR)의 국제지침으로 채택된 ISO26000의 핵심주제에 따른 요소가 무엇인지를 파악하고, 이 핵심요소가 카지노기업의 조직신뢰에 미치는 영향과 종사원들의 조직신뢰수준에 따라 핵심요소들이 조직신뢰에 미치는 영향을 분석하여 향후 CSR의 국제지침인 ISO26000에 대비한 카지노기업의 CSR경영과 지속경영의 정책방안수립을 위한 시사점을 제시하는데 그 목적이 있다.

이러한 목적을 수행하기 위하여 CSR의 국제지침인 ISO26000의 핵심주제에 따른 측정항목을 도출하기 위하여 선행연구를 중심으로 ISO26000의 측정항목을 7개(환경, 인권, 지배구조개선, 공정운영관행, 노동관행, 공동체사회경제발전, 소비자이슈)를 도출하였고 설문조사를 통해 실증분석을 위한 자료를 수집하였다. ISO26000의 핵심요인들이 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보기 위해서 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였고, 종사원의 신뢰수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 종사원의 조직신뢰에 미치는 영향을 조사하기 위해서 분위수회귀분석을 실시하여 검증하였다.

선행연구를 바탕으로 추출된 변수들을 바탕으로 설문지를 작성하여 강원랜드와 그랜드코리아레저(부산점)의 종사원들을 대상으로 400부를 배부하여 무성의한 응답의 49를 제외한 351부를 실증분석에 사용하였다.

그 중 요인분석결과 ISO26000의 측정항목을 7개중 지배구조개선과 공정운영관행은 하나의 요인(지배구조 및 공정운영)으로 단순화되어 6개의 요인을 실증분석에 사용하였다.

ISO26000의 6개 핵심요소인 환경, 인권, 지배개선 및 공정운영, 노동관행, 공동

체사회경제발전, 소비자이슈가 종사원의 조직신뢰에 미치는 영향을 알아보기 위해서 최소자승법을 이용한 다중회귀분석을 실시한 결과 인권을 제외한 나머지 5개의 변수가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로, ISO26000의 핵심요소와 조직신뢰와의 관계에서 노동관행, 지배개선 및 공정운영, 소비자이슈, 환경, 공동체사회경제발전의 순서로 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

종사원의 조직신뢰수준에 따라 ISO26000핵심요소가 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 분석하기 위해 분위수회귀분석을 실시한 결과, 노동관행은 신뢰수준 전 구간에 걸쳐 조직신뢰에 유의한 영향을 미쳤으며, 신뢰수준이 낮은 구간에서는 가장 높은 베타값을 보이다가 신뢰수준이 높은 구간으로 갈수록 베타값이 낮아지는 것으로 나타났으나 신뢰수준이 가장 높은 구간에서 다시 높아지는 모습으로 나타났다. 즉 노동관행은 전 카지노 종사원이 조직신뢰에 있어 중요하다고 인식하고 있었고, 특히 신뢰수준이 낮은 카지노 종사원들에게 매우 중요하다고 인식되고 있는 모습을 알 수 있다.

지배개선 및 공정운영도 신뢰수준 전 구간에서 조직신뢰에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났고, 베타값이 전 구간에 걸쳐 비슷한 값을 보였다. 그 중에서도 신뢰수준이 중간구간에서 가장 높게 나타났다. 따라서 지배개선 및 공정운영은 모든 카지노 종사원이 조직신뢰에 있어 중요하게 인식하고 있었고, 신뢰수준이 중간인 카지노 종사원들에게 좀 더 중요하게 인식되고 있는 모습이 파악되었다.

소비자이슈는 신뢰수준 전 구간에 걸쳐 대부분의 조직신뢰에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났지만 일부 신뢰수준 구간(0.4, 0.8)에서는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 베타값은 신뢰수준이 제일 낮은 구간에서는 제일 높았고 신뢰수준이 높아질수록 베타값이 낮아지는 추세를 보이며 신뢰수준이 높은 구간에서 가장 작은 값을 보였다. 따라서 소비자이슈는 신뢰수준이 낮은 카지노 종사원에게는 조직신뢰에 중요하게 인식되고 있으나 신뢰수준이 높은 카지노 종사원 일수록 그 중요성에 대한 인식이 떨어지고 있는 모습을 보였다.

환경은 신뢰수준의 낮은 구간에서는 조직신뢰에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이것은 환경이 최소자승법에 의한 다중회귀분석에서 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 것과는 다른 차이를 보이는 것으로 파악되었다. 베타값은 신뢰수준이 중간구간에서 가장 높은 값을 보이는 것으로 나타났다. 따라서 환경은 신뢰수준이 낮은 카지노 종사원에게는 조직신뢰에 영향을 미치지 않았으며 신뢰수준이 중간인 종사원들이 중요하게 인식하고 있으며 신뢰수준이 높은 종사원들은 중요하게 인식하고 있지 않았다.

공동체사회경제발전은 신뢰수준이 높은 0.8분위수 구간에서만 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞서, 최소자승법을 이용한 다중회귀분석에서는 조직신뢰에 유의한 영향을 보인 변수로 나타났지만 분위수회귀분석에서는 신뢰수준이 높은 0.8분위수에서만 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 결과가 특이한 차이를 보인다. 결론적으로 공동체사회경제발전은 최소자승법을 이용한 다중회귀분석 결과와는 달리, 분위수회귀분석에서는 신뢰수준에 관계없이 대부분의 카지노 종사원의 조직신뢰에 영향을 미치지 않는 것으로 보인다.

인권은 ISO26000의 중요도 빈도분석 결과에서는 제일 중요한 요인으로 종사원들이 인식을 하고 있으나, 최소자승법을 이용한 다중회귀분석에서는 조직신뢰에 유의한 영향을 미치지 않아서 기각되었다. 하지만 분위수회귀분석에서는 신뢰수준이 가장 낮은 구간(0.1분위수)에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것 또한 다중회귀분석결과와는 다른 양상을 보인 결과이다. 그러나 신뢰수준 한 구간(0.1분위수)을 제외한 나머지 구간에는 영향을 미치지 않았기 때문에 대부분의 카지노기업 종사원에게 영향을 미쳤다고는 볼 수 없다.

## 2. 연구의 시사점

본 연구는 카지노기업의 ISO26000에 따른 CSR경영활동수준을 확인하고 향후 CSR경영활동에 관한 활성화방안과 그에 따른 조직신뢰향상을 도모하는 정책수립을 위한 정보를 제시하고자 본 연구를 수행하였다.

그에 따른 시사점을 다음과 같이 제시한다. 본 연구의 학문적 공헌은 기업의 사회적 책임의 글로벌 표준지침인 ISO26000에 관련한 실증연구가 현재 미흡한 것에 대한 학문적 기초를 제공했다는데 그 의미를 부여할 수 있겠다. 또한, 본 연구에서는 조직신뢰의 수준에 따라 ISO26000의 핵심요소가 조직신뢰에 다르게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말해, 최소자승법을 이용했을 경우, 조건부 평균값을 이용함으로써 발생하는 모든 집단에 대한 동일한 베타값을 제시하는 것과는 달리, 분위수회귀분석을 이용함으로써, 종사원의 신뢰수준에 따른 각 신뢰수준별 집단의 베타값과 그 추세를 보여주어 조직신뢰수준에 따른 그 영향요인의 차이에 대한 향후 연구의 이론적 근거를 제시하였다는 점에서 의미가 있다고 사료된다.

본 연구의 실무적 시사점은 향후 카지노기업이 글로벌CSR지침인 ISO26000에 대비하며, 지속경영을 위한 CSR경영활동의 활성화방안을 수립하고, 조직신뢰를 높이는 데 있어 종사원의 조직신뢰수준에 따라 CSR경영방안을 다르게 모색하고 정책을 수립해야 할 것이다. 즉, 노동관행과 지배개선 및 공정운영은 신뢰수준에 따라 그 차이가 있긴 하나, 모든 종사원이 조직신뢰에 있어 중요하게 인식하고 있기 때문에 중점적인 CSR경영정책으로 다루어야 할 것이며, 소비자이슈는 신뢰도가 높은 직원들을 중심으로 그 정책과 교육이 요구되며, 환경은 신뢰수준이 낮은 종사원을 중심으로 그 대책이 모색되어야 하며 공동체사회경제발전은 신뢰수준이 높은 직원을 제외한 대부분의 직원들을 대상으로 그 중요성을 홍보하고 참여를 유도하는 방안이 강구되어야 하겠다. 인권은 ISO26000의 중요도 조사에서는 제일 중요하다고 인식하는 것으로 나왔으나 조직신뢰에는 영향을 미치

지 않는 것으로 나타났다. 하지만 신뢰수준이 가장 낮은 종사원들에게는 중요하게 나타났다. 이것은 인권이 기본적으로 보장되어야하며, 최우선으로 고려되어 노동현장에서 실현되고 있기 때문에 제일 중요하게 인식하지만 기본적인 사안이 기 때문에 조직신뢰와는 무관한 결과가 나온 것으로 사료된다. 따라서 인권도 ISO26000의 핵심요소로서 아주 중요하다고 여겨지며, 간과되어서는 안 될 핵심요소도 그 중요성을 인정해야 할 것이다.

## 제2절. 연구의 한계점 및 향후과제

앞서 서술한 바와 같이, 본 연구는 카지노기업의 사회적 책임에 대한 학문적 근거를 제시하고, 이에 따른 실무적 제언을 했다는 점에서 의미가 있다고 할 수 있으나, 본 연구는 아래와 같은 한계점을 지닌다.

본 연구의 학문적 연구의 한계점으로 첫째, ISO26000이 2010년 11월 G20을 통해 CSR의 국제지침으로 채택하였기 때문에 ISO26000의 핵심요소에 관하여 다양하게 선행된 연구가 미비하고, 특히 실증연구는 극히 적어 ISO26000에 대한 이론적 개념을 바탕으로 실증연구를 수행하였다는 점에서 그 한계가 있다.

둘째, 본 연구의 표본의 구성이 일부 부서, 연령, 직급에만 편중되어 있으며, 개인의 인구통계학적 특성에 따른 그 차이를 고려하지 못했다는 점에서 본 연구의 한계가 있다. 향후 연구에서는 개인의 인구통계학적 특성(부서, 연령, 직급 등)에 따른 ISO26000의 핵심요인과 조직신뢰간의 영향관계가 다를 것으로 사료되며 그에 따른 다양한 연구가 요구되는 바이다.

셋째, 실증분석에 있어서, ISO26000에 대한 기업특성에 따라 그 차이가 있을 수 있음에도 불구하고, 그 특성들을 고려하지 못한 것이 또한 본 연구의 한계점이라 할 수 있겠다. 예를 들면, 공기업과 사기업간의 차이나 외국인 전용 카지노와 내국인 전용 카지노간의 차이를 고려하지 못했다.

넷째, ISO26000의 핵심요소들이 카지노기업 특성과의 관계에 대한 연구가 미



비하여 그 특성을 충분히 반영하지 못한 것도 본 연구의 한계점이라고 할 수 있겠다. ISO26000은 기업과 조직의 총체적인 사회적 책임의 국제지침으로서 국제 통상에 우선하여 주로 다루어지고 있는데 그 점을 미리 고려하여 실증분석에 반영하지 못했기 때문에 공정운영관행과 지배구조개선에 대한 카지노기업종사원의 인식부족으로 하나의 요인인 ‘지배구조 및 공정운영’으로 단순화됐다고 사료된다. 하지만 향후 CSR의 국제표준으로 모든 형태의 조직과 기업의 사회적 책임을 평가하는 표준지침으로 작용할 가능성이 높으므로 카지노기업은 더욱 적극적인 자세로 대응해야 할 것이다.

이에 향후 연구에서는 카지노기업의 특성요인을 고려하여 그 차이를 분석함으로써 ISO26000에 대비한 카지노기업의 CSR경영 발전방안과 지속경영을 위한 학문적·실무적 시사점을 제공할 것이라 사료된다.

## 참고 문헌

### <국내문헌>

- 강영태(2005). 경영품질시스템 수준이 경영혁신 및 재무적 성과에 미치는 효과. 『한국생산관리학회지』, 16(3), 109-131.
- 고동수(2006). 『기업의 사회적 책임(CSR): 국제논의 동향 및 우리의 대응방안』. 서울: 산업연구원.
- 고동수(2009). 『기업의 사회적 책임이슈와 대응방안: ISO26000을 중심으로』. 서울: 산업연구원.
- 고재석(2000). 한국 카지노산업의 육성과 전망. 경기대학교 석사학위논문.
- 국제표준화기구. <http://www.iso.org>.
- 권오인(2008). 한국기업의 사회적 책임 및 정착방안에 관한 연구. 서강대학교 석사학위논문.
- 권지연(2007). 소비자의 권리 및 책임의식과 에너지·수자원 소비행동 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- 그랜드코리아레저 업무현황, 사회공헌자료. <http://www.grandkorea.com>.
- 김나경(2011). 호텔기업의 사회적 책임활동이 호텔이미지와 진로미결정수준에 미치는 영향에 관한 연구. 세종대학교 석사학위논문.
- 김상혁(2010). 분위회귀분석을 이용한 호텔·카지노기업의 체계적 위험의 결정요인분석. 『관광학연구』, 34(7), 277-291, p289.
- 김소연·신연환(2007). 기업지배구조 문헌연구. 『금융학회지』, 12(3), 29-99.
- 김연숙(2008). 소비자불만시 소비자의 책임행동에 관한 연구. 한양대학교 석사학위논문.
- 김유선(2009). 한국 노동시장의 임금결정요인: OLS 회귀분석과 분위회귀분석. 『산업관계연구』, 19(2), 1-25.

- 김지희(2009). 호텔기업의 사회적 책임, 조직신뢰 및 조직성과 간의 구조적 관계. 세종대학교 박사학위논문.
- 김찬중·윤찬성(2008). 비정규직의 공정성 지각과 조직신뢰의 관계에 관한 연구. 『산업경제연구』, 21(2), 759-782.
- 김현주(2004). 카지노 종사원의 직무만족이 서비스품질제공에 미치는 영향에 관한 연구: 강원랜드를 사례로. 경희대학교 석사학위논문.
- 노광표·이명규(2007). 『기업의 사회적 책임: 노동운동의 미래 의제: CSR』. 서울: 한국노동사회연구소.
- 노미나(2011). 공정무역 커피에 대한 소비자의 구매의도 영향요인 분석. 전북대학교 석사학위논문.
- 다니모토 간지 외(2011). 기업의 사회적 책임경영, CSR 經營: CSR ISO26000(김재현 역). 서울: 시대의창.
- 대한상공회의소(2006). 「중소기업 윤리경영실태조사」.
- 동아일보(1996. 11. 19. 43면). <http://www.donga.com>.
- 로컬세계(2011. 04 .25). <http://local.segye.com>.
- 류광훈(2001). 『외국의 카지노 관련 법·제도 연구』. 서울: 한국관광연구원.
- 문명순(2010). 금융지주회사의 경영지배구조와 노사관계. 서강대학교 석사학위논문.
- 문영복(2010). 사회적 책임 국제표준안(ISO 26000)에 대한 기업의 효율적인 대응방안에 관한 연구. 충주대학교 석사학위논문.
- 법정관리 신청업체 세무사찰 대폭강화 법악용으로 회사재산 빼돌려. 경향신문 (1980 .09. 20).
- 배병룡(2005). 조직 내 신뢰가 반응성에 미치는 영향: 협력, 민주성 및 조직몰입의 매개를 통하여. 『한국행정학회보』, 39(3), 67-86.
- 백수정(2009). 기업의 사회적 책임 활동이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구 :기업 지배구조를 매개로. 경성대학교 박사학위논문.
- 변선영·김진욱(2011). 한일 기업의 전략적 CSR활동과 기업성과. 『국제경영연구』, 22(1), 83-110.

- 사행산업통계정보포털, 업종별 매출 및 지출구조. <http://static.ngcc.go.kr>.
- 서대교(2010). 기업의 사회적 책임, 조직신뢰 및 조직효과성 간의 관계. 동양대학교 박사학위논문.
- 서영우(2011). 『CSR 실천방법론: 사회적 책임 경영의 체계 확립』. 서울: 시그마인 사이트컴.
- 송호창·유건재·정선욱(2010). 『CSR과 ISO26000: 미국내 반응』. 서울: 한국노동연구원.
- 스포츠월드(2011.03.11). <http://sportsworldi.segye.com>.
- 신민철(2007). 『사회연구방법의 기초』. 서울: 창민사.
- 신진교·조정일(2011). 중소기업의 사회책임경영(CSR)이 경영활동과 기업성과에 미치는 영향. 『중소기업연구』, 33(1), 103-119.
- 심진예(2007). 『기업의 사회적 책임(CSR) 확산에 따른 장애인고용활성화 방안』. 성남: 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.
- 양재훈(2010). 전자상거래환경에서 민첩성 역량이 물류성과 수준에 미치는 영향에 관한 실증연구. 『전자무역연구』, 8(3), 41-64.
- 오정민(2011). 기업지배구조가 R&D투자와 CSR에 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 유인석(2006). 비정규직근로자의 조직몰입 및 직무몰입에 영향을 미치는 인사관행과 고용가능성에 관한 실증연구. 아주대학 석사학위논문.
- 윤창석(2010). 국내 카지노 산업의 실태와 활성화 방안에 관한 연구. 한국항공대학교 석사학위논문.
- 윤창훈(2007). 기업의 위기극복을 위한 CSR활동에 관한 연구. 고려대학교 석사학위논문.
- 이강진(2010). 기업의 사회적 책임, 선택이 아닌 필수: ISO26000 도정에 접목해야. 전북발전연구원.
- 이기춘 외(2003). 『소비자상담의 이론과 실무』. 서울: 학현사.
- 이병옥(2008). 품질경영활동과 조직원 신뢰간의 관계에 관한 연구: 충청북도 제

- 조업체 사례를 중심으로. 연세대학교 석사학위논문.
- 이석원(2006). 실업자 직업훈련 사업의 분포적 효과: 분위수회귀식을 이용한 분석. 서울대학교 한국행정연구소, 『행정논총』, 44(4), 149-176.
- 이시원(1999). 지방행정공무원의 조직신뢰감에 관한 연구: 서부 경남 시군 공무원들을 중심으로. 『정책분석평가학회보』, 9(2), 1-19.
- 이애주·김지희(2009). 환대기업의 사회적 책임이 조직신뢰와 조직성장에 미치는 영향: 호텔식음료부서를 중심으로. 『외식경영연구』, 13(1), 31-58.
- 이장원(2008). 『기업의 사회적 책임과 노동: 2007 CSR 노동포럼 논문집』. 서울: 한국노동연구원.
- 이정남·김태수(2007). 『통계학(R활용)』. 서울: 자유아카데미.
- 이충기외 3인(1999). 『카지노산업의 이해』. 서울: 일신사.
- 이투스(2009.09.07). 글로벌 녹색시대, 빠르고 알찬 에너지, 자원, 환경 뉴스 매신저. 116호.
- 이현복·이찬미·최아름(2009). 보험사의 사회책임(CSR)활동의 결정요인분석. 『한국리스크관리학회』, 20(1), 149-168.
- 이형룡·박슬기·차석빈(2005). 호텔기업직원의 윤리경영 지각이 직무성장에 미치는 영향. 『호텔관광학연구』, 14(1), 19-37.
- 임문순(2009). 카지노 속성과 카지노 사업장 선택확률에 관한 연구. 경성대학교 박사학위논문.
- 임성만(2004). 조직신뢰와 구성원 신뢰의 기반요인 및 관계성. 서울대학교 박사학위논문.
- 전경련(2009). 「윤리경영 현황 및 CSR 추진 실태조사」.
- 전국경제인연합회(2009). 「2008기업·기업재단 사회공헌백서」.
- 전병길·정하운(2008). 카지노딜러의 직무스트레스원에 관한 정성적 연구. 『호텔관광연구』, 30(0), 281-295.
- 정윤미(2010). 선진국기업과의 비교를 통한 한국기업의 사회적 책임활동제고방안에 관한 연구. 건국대학교 석사학위논문.
- 정지화(2006). 기업의 자본투자와 주식수익률에 관한 실증적 연구. 경기대학교

박사학위논문.

조선아(2010). 공기업 구성원의 사회공헌활동의 참여도 및 지속의지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서강대학교 석사학위논문.

조수영·최애정(2011). 기업의 CSR수행에 영향을 미치는 요인들: 우연성 이론의 적용. 『홍보학연구』, 15(2), 116-148.

조정은(2006). 카지노사업의 규제에 관한 법적 연구. 중앙대학교 석사학위논문.

조태원(2002). 초등학교인권교육의 실태분석연구: 초등학교의 교육현실 및 교사와 학생의 인식분석을 중심으로. 서울교육대학교 석사학위논문.

주간동아(2011.10.04). 806호, p24-32. <http://weekly.donga.com>.

지성구(2006). 서비스기업의 사회적 책임활동이 종업원의 조직신뢰와 서비스 몰입에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 19(5), 1867-1893.

진용주·유재웅(2010). 국내 기업의 사회적 책임 활동에서 환경보호 주제와 사회 복지 주제가 기업평판과 사회적 연결감에 미치는 영향에 대한 비교분석. 『홍보학연구』, 14(1), 185-216.

최강식·정진욱·정진화(2005). 자영업 부문의 소득분포 및 소득결정요인: 분위회귀 분석. 『노동경제논집』, 28(1), 135-156.

파이낸셜 뉴스(2010.10.28). <http://www.fnnews.com>.

파이낸셜 뉴스(2011.10.13). <http://www.fnnews.com>.

한국생산성본부(2010. 09. 10). KPC보도자료, DJSI(지속가능경영지수) Korea 2010/11 평가결과 및 산업별 최우수기업발표. <http://www.kpc.or.kr>.

허갑수·변상우(2006). 윤리경영과 조직시민행동과의 관계에 있어서 신뢰의 역할. 『인적자원관리연구』, 13(1), 85-101.

허부영(2009). 기업의 사회공헌활동추진양상에 대한 연구: 국내기업과 외국기업의 비교를 중심으로. 서강대학교 석사학위논문.

## <국외논문>

Carroll, A. B.(1971). A three-dimentional conceptual model of corporate

- performance. *Academy of management Review*, 4(4), 497-505.
- Dirk, M., & Moon, J.(2008). "Implicit" and "Explicit" CSR; A conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility. *Academy of Management Review*, 33(2), 404-424.
- Epstein, M. J., & Roy, M. J.(2001). Sustainability in action: Identifying and measuring the key performance drivers. *Long Range Planning*, 34(5), 585-604
- Fukuyama, F.(1995). *Trust : The social virtues and creation of prosperity*, New York, Free Press.
- Gould, N. J.(2003). Fair trade and the consumer interest: a personal account. *International Journal of Consumer Studies*, 27, 4.
- Gray, E. R., & Balmer J. M. T.(1998). Managing corporate image and corporate reputation, *Long Range Planning*, 31(5), 695-702
- Hart, K. M., Capps, H. R., Cangemi, J. P., & Cailouet, L. M.(1986). Exploring organizational trust and its multiple dimension: A case study of general motors. *Organization Development Journal*, 4, 31-39.
- Heal, G.(2005). Corporate social responsibility: An economic and financial framework. *The Geneva paper on risk and insurance issue and practice*, 30(3), 387-409.
- Hosmer, L. T.(1995). Trust : The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20(2), 379-403.
- Koenker, R., & Bassett, Jr. Gilbert.(1978). Regression quantile. *Econometrica*, 46(1), 33-50.
- Koenker, R., & Hallock, K. F.(2000). Quantile regression: An introduction. Unpublished paper.
- Kong, N., Salzmann, O., Steger, U., & Ionescu-Somers, A.(2002). Moving business/industry towards sustainable consumption: The role of NGOs. *European Management Journal*, 20(2), 109-127.

- Mayer, R. N.(1989). The socially conscious-Another look at the data, *The Journal of consumer Research*, 3(2), 113-115.
- Moore, G.(2004). The fair trade movement: parameters, issues and future research. *Journal of business ethics*, 53-86.
- O'Malley, M. N.(1999). Creating commitment: How to attract and retain talented employees by building relationships that last. NY: John Wiley and Sons.
- Rangvid, B. S.(2001). Ch.3-Educational peer effects: Quantile regression evidence from Denmark with PISA 2000 data.
- Schaltegger, S., & Burritt, R.(2005): Corporate sustainability, in: Folmer, H. & Tietenberg, T. (Eds.): The International Yearbook of Environmental and Resource Economics. Cheltenham: Edward Elgar, 185-232.
- Stevens, B.(1999). Communicating ethical values: a study of employee perceptions, *Journal of business Ethics*, 20(2), 113-120.
- Tan, H. H., & Tan, C. S. F.(2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social and general psychology monographs*, 126(2), 241-260.
- Turban, C. B., & Greening D. W.(1997). Corporate social performance and organizational attractiveness to prospective employees. *Academy of Management Journal*, 40(3), 658-72.
- Valentine, S., & Fleischman, G.(2008). Ethics programs, perceived corporate social responsibility and job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 77(2), 159-172.
- Whitney, D. L.(1990). Ethics in the hospitality industry: with a focus on hotel managers. *international Journal of Hospitality Management*, 9(1), 59-68.
- Wright, M.(2007). Business and human rights policies of fortune 50 companies. International conference on corporate social responsibility.



Master' Thesis

# Impacts of Core Elements of ISO26000 Using Quantile Regression Analysis on Organizational Trust of Casino Enterprises

Lee, Hwa-Yong

Major in Hospitality & Tourism Management  
Graduate School of Management  
Kyungsung University

Advisor : Kim, Sang-Hyuck

## Abstract

In the business environment of the 21st century, as the recognition of ethical management for continuous business has been strengthened, the conversation about CSR(Corporate Social Responsibility) was more heated, and hereupon in November 2010, an international guidance of CSR which is called ISO26000 was announced.

ISO26000 contains multilateral social responsibility including corporate social responsibility and now can be called as the whole CSR. In addition, it is supported by international organizations and many countries as an international guidance on CSR, and thus it has high likelihood to become an

important indicator in evaluating business from now on. Generally, because of the dysfunctional eyes of the society on casino companies, casino companies should take the lead in actively dealing with ISO26000 which an international guidance on CSR and thereby establish a strategy for improvement of image of the companies and continuously success in their business.

Therefore, the purpose of this study drew the core elements of ISO26000 by analyzing the elements suitable to the characteristics of casino companies, conducted an empirical study on what impacts these elements have on the organizational trust of casino companies in the viewpoint of casino employees, and examined the influence of the core elements of ISO26000 on organizational trust following the level of organizational trust of employees.

For the empirical analysis of this study, SPSS 18.0 statistics package was used. Frequency analysis was conducted to analyze the general characteristics of samples and the recognition of employees on the importance of core elements of ISO26000, reliability analysis was conducted to verify the internal consistency of measurement variables, and factor analysis using varimax rotation was conducted to simplify the factors of variables following contents and to verify the validity. Multiple regression analysis using least square method was conducted to analyze the impacts of the 6 independent variables of core elements of ISO26000 on organizational trust which is a dependent variable, and quantile regression analysis was conducted to examine what influence the core elements of ISO26000 have on organizational trust depending on the degree of organizational trust of respondents.

The range of sampling of this study was limited to the employees of Kangwon Land and Grand Korea Leisure (Busan). The survey was conducted for 7 days on November 11th, 2011 through November 18th,

2011. Four hundred copies of questionnaire in total were distributed for 200 copies to be distributed to each of Kangwon Land and Grand Korea Leisure (Busan). Among the returned questionnaires, the ones responded insincerely by the subjects of survey were removed, and finally the 351 effective copies were used for the empirical analysis.

As a result of the factor analysis, among the 7 measurement items of ISO26000, improvement of governance and fair operating practices were simplified into one factor (governance and fair operation) and thus 6 factors were used for empirical analysis. Therefore, multiple regression analysis using least square method was conducted to examine the impacts of the 6 elements, which are environment, human rights, governance and fair operation, labor practices, community social and economic development and consumer issues, on the organizational trust of employees. As a result, 5 variables excluding human rights had significant impacts. Concretely, in the relationship between the core elements of ISO26000 and organizational trust, labor practices, governance and fair operation, consumer issues, environment and community social and economic development had significant impact on organization trust in order.

In addition, in the result of quantile regression analysis, the core elements of ISO26000 had different impacts on organizational trust depending on the level of organizational trust of employees. In other words, it is thought to be significant in that it showed the beta value of groups of each confidence level following the confidence level of employees and the trend and thereby presented the theoretical grounds for further studies on the difference of influence factors following the level of organizational trust.

Therefore, the practical suggestions of this study are that casino companies should prepare for ISO26000, which is a global CSR guidance, and establish the plans to vitalize the CSR management activities and differently grope for CSR management plans depending on the level of

organizational trust of employees in increasing organizational trust and establishing policies. That is, there are differences in labor practices and governance and fair operation depending on organization trust, but, as all employees recognize them as important in organizational trust, they should be dealt with as priority CSR management policy. The policies and education of consumer issues are required centering on the employees with high reliability, and the countermeasures for environment should be groped for centering on the workers with low confidence level. The importance of community social and economic development should be publicized to most employees excluding the employees with high confidence level and the plans to induce participation should be conceived. Human rights were recognized as the most important in the examination of importance of ISO26000, but had no influence on organizational trust. However, they were important to the employees with the lowest confidence level. It is thought that human rights are recognized as the most important because they should be guaranteed basically and are realized in the workplace being considered as the top priority but had the results not related to organizational trust because they are basic matters. Therefore, human rights are also considered as very important as a core element of ISO26000, and the importance of the core elements that should not be overlooked should also be acknowledged.

## 설 문 지

**안녕하십니까?**

바쁘신 중에 잠시 도움을 청하고자 합니다.

본 설문서는 《분위수회귀분석을 이용한 ISO26000의 핵심요소가 키지노기업의 조직신뢰에 미치는 영향에 관한 연구》라는 석사논문의 자료 수집을 위한 조사로서 귀하의 귀한 의견을 듣고자 합니다.

이 설문서의 목적은 **사회적 책임의 글로벌 지표인 ISO26000**의 도입에 따른 카지노기업의 사회적 책임을 진단하고 향후 효율적인 대응방안을 찾고자 합니다.

귀하께서 작성하여 주신 설문지는 본 연구의 귀중한 자료가 될 것이며 설문지의 내용은 비밀보장은 물론 상기의 연구목적 이외에는 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

**귀하의 협조에 대단히 감사드립니다.**

2011년 11월

경성대학교 경영대학원 호텔관광경영학과 지도교수: 김 상 혁

경성대학교 경영대학원 호텔관광경영학과 석사과정: 이 화 용

※ 기업의 사회적 책임에 대한 국제지표인 ‘ISO 26000의 핵심주제’에 관한 질문입니다. 해당 부분에 (✓)하여 주시기 바랍니다.

I. 다음은 ISO 26000의 핵심주제인 ‘환경’에 관한 질문입니다.

	문	항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사는 환경에 대한 사회적 인식을 하고 있다.						
2	우리 회사는 재활용운동에 적극적으로 참여하고 있다.						
3	우리 회사는 물자절약을 실천하고 있다.						
4	우리 회사는 환경재해복구운동(ex.쓰레기 줍기, 서해안 오일 제거 운동 등)에 참여하고 있다.						

II. 다음은 ISO 26000의 핵심주제인 ‘인권’에 관한 질문입니다.

	문	항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사는 종사원의 의사표현이 자유롭다.						
2	우리 회사는 혼인 및 가정을 이룰 권리(ex.사내결혼, 결혼청가)를 보장받고 있다.						
3	우리 회사에는 차별을 받는 집단이 있다.						
4	우리 회사는 종사원의 기본권리(강제노동금지, 보편적 권리 등)를 보장하고 있다.						
5	우리 회사는 개인의 정치적 권리(인권보호를 위한 집회 등)를 보장하고 있다.						

III. 다음은 ISO 26000의 핵심주제인 ‘노동관행’에 관한 질문입니다.

	문	항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사는 노조대표의 작업장(노조사무실 등)을 보장하고 있다.						
2	우리 회사는 고용인의 스트레스의 위험성을 인식하고 있다.						
3	우리 회사는 노조원들에게 조직의 정보를 충분히 제공하고 있다.						
4	우리 회사는 노동자의 건강과 안전을 중요시하고 있다.						
5	우리 회사는 노·사간 대화가 원활히 이루어지고 있다.						

IV. 다음은 ISO 26000의 핵심주제인 ‘지배구조개선’에 관한 질문입니다.

	문	항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사는 윤리적인 투명경영(회계투명)을 하고 있다.						
2	우리 회사는 윤리적 도덕규범을 준수하고 있다.						
3	우리 회사는 이해관계자(주주, 경영자, 종업원)의 이익을 존중하고 있다.						
4	우리 회사는 의사결정과 이행에 있어 법적원칙을 준수하고 있다.						

V. 다음은 ISO 26000의 핵심주제인 ‘공동체의 사회경제발전’에 관한 질문입니다.

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사는 지역의 고용창출에 기여하고 있다.					
2	우리 회사는 지역봉사 및 기부활동에 참여하고 있다.					
3	우리 회사는 지역의 문화발전을 위해 노력하고 있다.					
4	우리 회사는 지역의 교육발전을 위해 노력하고 있다.					
5	우리 회사는 정부관계자와 투명한 관계를 유지하고 있다.					

VI. 다음은 ISO 26000의 핵심주제인 ‘공정운영 관행’에 관한 질문입니다.

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사는 부패방지에 노력하고 있다.					
2	우리 회사는 보복의 두려움 없는 고발제도가 마련되어 있다.					
3	우리 회사는 제반법규 내에서 경쟁사와 선의의 경쟁을 하고 있다.					
4	우리 회사는 뇌물수수행위를 금지하고 있다.					
5	우리 회사는 외주업체 선발 시 공정한 심사를 통해 업체를 선정하고 있다.					

VII. 다음은 ISO 26000의 핵심주제인 ‘소비자보호’에 관한 질문입니다.

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 회사는 대고객활동에 있어 공정한 마케팅을 하고 있다.					
2	우리 회사는 고객정보가 유출되지 않도록 만전을 기하고 있다.					
3	우리 회사는 영업장내 고객의 안전과 보호에 힘쓰고 있다.					
4	우리 회사는 대고객 서비스향상을 위해 노력하고 있다.					
5	우리 회사는 대고객불만해소에 적극적으로 대처하고 있다.					

※ 다음은 ISO 26000에 따른 기업의 사회적 책임에 대한 **핵심요소의 중요도**에 관한 질문입니다. 해당부분에 (✓)하여 주시기 바랍니다.

	문 항	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통 이다	중요 하다	매우 중요 하다
1	나는 향후 우리 회사의 발전과 사회적 책임활동을 위해 <b>‘환경’</b> 이 중요하다고 생각한다.					
2	나는 향후 우리 회사의 발전과 사회적 책임활동을 위해 <b>‘인권’</b> 이 중요하다고 생각한다.					
3	나는 향후 우리 회사의 발전과 사회적 책임활동을 위해 <b>‘노동관행’</b> 이 중요하다고 생각한다.					
4	나는 향후 우리 회사의 발전과 사회적 책임활동을 위해 <b>‘지배구조개선’</b> 이 중요하다고 생각한다.					
5	나는 향후 우리회사의 발전과 사회적 책임활동을 위해 <b>‘공정운영관행’</b> 이 중요하다고 생각한다.					
6	나는 향후 우리회사의 발전과 사회적 책임활동을 위해 <b>‘공동체의 사회경제발전’</b> 이 중요하다고 생각한다.					
7	나는 향후 우리회사의 발전과 사회적 책임활동을 위해 <b>‘소비자보호’</b> 가 중요하다고 생각한다.					

※ 다음은 **‘조직신뢰’**에 관한 질문입니다. 해당 부분에 (✓)하여 주시기 바랍니다.

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 회사에 섭섭한 것이 있을지라도 회사에 해를 끼치지 않을 것이다.					
2	나는 회사를 전반적 믿고 따른다.					
3	나는 회사가 약속한 것은 반드시 지킨다고 생각한다.					
4	나는 업무를 훌륭히 수행한다면 회사의 보상이 있을 것이라고 생각한다.					
5	나는 회사가 나를 속이지 않는다고 생각한다.					



※ 다음은 일반사항에 관한 질문입니다. 해당 번호에 (✓)하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 회사는?

- ① 강원랜드      ② 그랜드코리아레저

2. 귀하의 성별은?

- ① 남      ② 여

3. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 기혼      ② 미혼

4. 귀하의 연령은?

- ① 20대      ② 30대      ③ 40대      ④ 50대      ⑤ 60대 이상

5. 귀하의 교육수준은?

- ① 고졸      ② 전문대졸      ③ 대졸      ④ 대학원졸

6. 귀하의 직무는?

- ① 영업팀      ② 식음료팀      ③ 마케팅팀      ④ 안전팀      ⑤ 관리팀      ⑥ 회계팀

7. 귀하의 직급은?

- ① 사원      ② 주임, 대리      ③ 과장급      ④ 차장급      ⑤ 부장급이상

8. 귀하의 근무연수는?

- ① 1년 이내      ② 1년 이상      ③ 3년 이상      ④ 5년 이상      ⑤ 10년 이상

9. 귀하의 연봉은?

- ① 2천만원 이내      ② 2천만원 이상      ③ 3천만원 이상      ④ 4천만원 이상      ⑤ 5천만원 이상