JDCS
디지털콘텐츠학회논문지
Journal of Digital Contents Society
Vol. 25, No. 2, pp. 503-517, Feb. 2024

ESG 활동의 지각이 불러오는 조직동일시와 직무만족, 그리고 회사의 성과: 하이테크 콜센터 직원들을 중심으로

박 소 라*
*전남대학교 경영학부 조교수

Role of Hi-Tech Call Center Employees' ESG Activity Recognition in Increasing Corporate Performance via Organizational Identification and Job Satisfaction

So Ra Park*
*Assistant Professor, Department of Management, Chonnam National University, Kwangju 61186, Korea

[요 약]

본 연구는 디지털 그림자 노동과 감정노동을 경험하는 하이테크 콜센터에서 근무하는 직원들이 회사가 수행하는 ESG 활동에 대한 지각을 할 때, 조직동일시와 직무만족에 긍정적 영향을 받고, 회사의 성과에 기여하는지를 알아보았다. 264명의 광주지역 보험회사 콜센터 직원의 설문 결과를 SmartPLS4를 사용하여 분석하였다. 환경에 관련된 ESG 활동은 조직동일시를 불러일으키지 못하였으나, 사회, 그리고 지배구조 관련된 ESG 활동에 대한 지각은 조직동일시에 긍정적인 영향을 주었다. 특히 지배구조 관련된 ESG 활동이 조직동일시의 중요한 예측변수였다. 조직동일시는 직무만족을 매개로 회사의 성과에 영향을 주는 핵심적인 변수로 밝혀졌다. 덧붙여, E, S, G의 영역을 통합한 전반적 ESG 활동에 대한 지각이 조직동일시, 직무만족, 그리고 회사의 성과에 미치는 영향을 탐색하였고, 통합적인 ESG 활동 지각은 조직동일시와 회사의 성과에 직접적인 영향을 주었으나, 직무만족감에는 직접적인 영향을 주지 않았다.

[Abstract]

This study investigated how environmental, social, and governance (ESG) activity recognition influences organizational identification and job satisfaction. It selected high-tech call center employees, who perform both digital shadow and emotional labor, as study participants. Results of surveying these 264 call center employees of insurance companies in Gwangju were analyzed using SmartPLS4. Although employee recognition of the companies' ESG activities related to the environment did not evoke organizational identification, that of ESG activities related to the social and governance structure had positive and significant impacts on organizational identification. In particular, ESG activities related to governance structure had a noticeable influence on organizational identification. Organizational identification was identified as an important variable influencing a company's performance through job satisfaction. Moreover, the study explored the effect of the composite variable—composite ESG activity recognition, which integrates the areas of environmental, social, and governance—on organizational identification, job satisfaction, and company performance. This composite ESG activity recognition variable directly affected both organizational identification and company performance but not job satisfaction.

색인어 : 조직동일성, 직무만족, 하이테크 콜센터, 회사 성과, ESG 활동 지각

Keyword : Corporate Performance, ESG Activity Recognition, Job Satisfaction, Organizational Identification, Technology-Intensive Call Centers

http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2024.25.2.503

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-CommercialLicense(http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 14 January 2024; **Revised** 13 February 2024
Accepted 22 February 2024

***Corresponding Author; So Ra Park**

Tel: +82-62-530-1437
E-mail: doorae0207@jnu.ac.kr

Ⅰ. 서 론

고객과의 대면 서비스가 줄어들고 콜센터를 사용하는 것이 뉴노멀이 되어버린 시대에, 콜센터를 활용한 고객응대 시장은 2020년 3,394억 달러에서 2027년까지 4,960억 달러로 확대될 것으로 전망된다. 이러한 현실에서, 판매, 상담, 문제 해결 등의 업무를 담당하는 콜센터 상담원들은 그 산업에서 빠르게 수용하는 기술에서 발생하는 추가적인 노동과, 고객 응대 과정에서 업무의 특성상 발생할 수밖에 없는 고질적인 감정노동을 겪고 있다[1]. 소비자 대면 서비스 질의 극대화를 위하여 데이터 기반의 정보기술이 콜센터 직원들과 고객 간의 개인 대 개인 커뮤니케이션을 지원하고 있다.

또한, 고객 응대의 효율성을 극대화 하기 위하여, 콜센터 직원들의 업무를 모니터링하고 분석하여 평가하는 일이 만연하다. 업무의 자동화가 집약된 콜센터는 AI(Artificial Intelligence, 인공지능) 기반의 지능형 통화 라우팅, 고객 데이터의 상황을 통합적으로 모니터 할 수 있는 워크 스페이스, 상황에 맞는 통화 스크립트 및 고객 맞춤 상품 추천, 콜센터 직원의 콜 처리량, 평균 처리 시간, 통화 중단율, 고객 만족도 점수를 데이터화 한 콜센터 애널리틱스, 음성자동 응답과 챗봇을 활용한 고객응대 등의 다양한 기술을 사용한다. 이러한 기술들을 잘 사용하기 위한 다양한 노력과 기술에서 발생하는 스트레스는 콜센터 근무자에게 전가될 것이다.

이병훈과 고준[1]은 콜센터 업무에서는 Robotic Process Automation(RPA, '규칙기반 단순 반복 업무 프로세스를 소프트웨어에 적용하는 것')을 적용하여 높은 업무 효율화를 가져올 수 있고, 그로 인한 디지털 그림자 노동('디지털기술을 이용하는 사용자가 기꺼이 해야 하는 숨겨진 노력')이 기존 업무에 덧붙여 추가적으로 발생한다고 하였다. 콜센터 종사자의 관리 역시 인력 애널리틱스를 활용하는 것이 기본이며, 직원 채용, 직원 평가, 그리고 직원 승진 등의 많은 인사 관련, 경영 관련 평가가 인력 애널리틱스에 기반하여 이루어진다. 이렇게 하이테크 콜센터의 업무가 자동화되고, 업무의 평가가 데이터를 기반으로 일어나면서, 알고리즘의 차별적 평가, 피 평가자의 객체화 등의 문제점도 콜센터 직종의 특성이라 할 수 있다[2].

콜센터 직원은 업무의 상당 부분이 고객과의 접점에서 감정적 소진과 노력을 수반하기 때문에 감정노동자로 지칭된다[3]. 고객 서비스 절차의 일부분이 로봇과 인공지능으로 위임되었지만, 챗봇과 인공지능이 전달할 수 없는 감정 지능과 관련된 서비스와, 기술사용에 애로가 있는 고객을 대면하는 것은 여전히 사람이 수행해야 하고[4],[5], 그러한 부분에서는 감정노동의 발생할 수 있는 여지가 많은 것이다.

본 연구는 디지털 그림자 노동과 감정노동에 시달리는 콜센터 직원들이 회사의 ESG(Environmental, Social, and Governance, '기업의 환경적, 사회적, 지배구조적 경영활동을 기업평가 기준으로 삼고자 하는 움직임') 활동들을 지각할 때 일어날 수 있는 다양한 태도와 행동적인 요소를 보고자 한다. 특히 ESG 활동 인식, 조직동일시와 직무만족, 그리고 회사의 성과 간의 관계를 탐색해 보고자 한다. 먼저 ESG를 환경, 사회, 지배 구조로 나누어 각각의 활동 중에서 어떤 활동에 대한 지각이 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 수 있고, 조직동일시가 다양한 감정노동 상황에 있는 하이테크 콜센터 직원들의 만족감을 높여줄 수 있는 지에 대해 살펴보고, 직무에 있어서 만족감이 회사의 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는지에 대해 탐색해 보고자 한다. 그러고 나서, 통합적인 ESG 활동 지각이 직무만족이나 회사 성과에 직접적인 영향이 있는지에 추가적으로 알아보고자 한다.

본 연구는 기존에는 재무적인 성과 위주로 회사를 고객담당 기능을 운영했던 기업들이 ESG 경영을 도입하는 현시점에서, 자사의 ESG 활동들을 지각하는 것만으로도 직원들의 태도와 행동의 변화가 일어나는지를 보고, 그러한 변화가 회사의 성과에도 영향을 미치는지 알아보는 것에 의의가 있다. 또한, 사회적 책임과 윤리적 경영에서도 기존에 많이 다루어지지 않아왔던 내부 이해관계자에 대한 마이크로(micro) CSR(Corporate Social Responsibility) 연구를 이어나가는 마이크로 ESG 연구를 진행한다. 회사의 윤리적인 경영에 대한 직원들의 영향을 보는 마이크로 CSR 연구는 근래에 들어서야 활성화되기 시작했고[6],[7], ESG의 도입으로 마이크로 ESG에 대한 연구[8]-[10] 역시 서서히 시작되고 있는 상황이다. 따라서 마이크로 ESG 연구에 기여하여 ESG 수용이 직원들에게 미치는 영향을 본다는 관점에서 학문적, 사회적 시사점이 있다. 비슷한 맥락이지만, 직무 불안정성과 업무 과부하가 높은 직무에서 윤리경영의 성과를 보는 것만으로도 그들의 복지의 진척에 시발점이 될 수 있다는 의의가 있다[11], 마지막으로, 디지털 그림자 노동과 감정 노동을 수행하는 근무자 집단이 ESG 경영이 가져오는 업무 환경의 변화로 기인하는 직무동일시와 직무만족감을 사회정체성 이론을 적용하여 이해해 보고자 한다.

논문의 순서는 다음과 같다. 제 II장은 ESG 활동 지각, 조직동일시, 직무만족, 회사의 성과에 대한 이론적 배경 및 선행연구를 진행하였다. 제 III장 ESG 활동 지각에 대한 연구가설 및 연구모형에서는 사회정체성 이론에 대한 설명과 함께 주요 가설들을 제시하였다. 제 IV장 가설검증 및 분석결과에서는 먼저 설문문항들의 구성, 설문 답변자들에 대한 인구통계학적 내용을 보여주었다. 설문의 신뢰도, 타당도를 검증하였고, 가설의 검증을 분석을 통해 수행하여 결과를 정리하였다. 그리고 마지막으로 제 V장 결론을 통해 현 연구의 기여점과 한계점을 제시하였다.

Ⅱ. ESG 활동 지각, 조직동일시, 직무만족, 회사의 성과에 대한 이론적 배경 및 선행연구

2-1 ESG 활동 지각(ESG Activity Recognition)

CSR와 ESG에 관련된 연구는 기업이 환경을 포함한 폭넓

은 이해관계자에 대해 미치는 매크로(Macro) 한 영향을 보려는 의도로 시작되었다. 하지만, 현 연구와 같이 사회정체성 이론을 기반으로, CSR와 ESG를 시행하는 기업의 경영방침과 그 영향을 받는 직원의 관계성에 중점을 두는 조직동일시에 관련된 연구는 마이크로(Micro) 한 영역의 연구이다. 서론에서 언급하였듯이, 조직 내를 살펴보는 마이크로 CSR 연구는 최근에 들어서야 활발해지고 있다[12]. ESG 경영활동의 인식 및 지각을 보는 연구 역시 최근에 늘어나고 있고[13]-[15], 마이크로 ESG 연구의 일부라고 볼 수 있다. 현 연구에서는 ESG가 CSR 연구와 같은 뿌리를 두고 있고, ESG 성과 측정이 CSR의 트리플 바텀 라인(triple bottom lines, '기업의 사회적 책임을 경제, 사회, 환경적 차원에서 균형적으로 수행해야한다는 이론') 성과 측정에서 출발하였으므로[14], 현 ESG 연구를 뒷받침하는데 마이크로 CSR 연구를 사용할 것이다.

ESG는 환경, 사회, 그리고 지배구조에 대한 전략이 어떻게 회사의 지속가능성을 높일 수 있는가를 본다. 따라서 기존에 회사의 영업이익을 추구하며 동반되었던 환경오염 같은 부정적 외부효과를 줄이기 위해, 관련 이해관계자들의 애로사항을 이해하며 그들의 중심에 두고 의사결정을 하는 것이 필수적이다[16]. 따라서, ESG 활동을 직접적으로 계획하고, 관리하고, 수행하는 내부고객인 직원들에 대한 회사의 관심은 상대적으로 작을 수밖에 없었다[17]. 하지만 직원들은 ESG 경영을 행동하는 주체이자, 중요한 이해관계자로서 ESG 경영의 대상이기도 하며[6],[7], ESG 기업 문화의 중요한 원동력이므로[18], ESG 경영이 그들에게 그리고 그들을 통해 어떠한 영향을 미치는지에 대한 다각적인 연구가 필요하다.

마이크로 CSR/ESG에 대한 기존연구는 많지 않지만, ESG 다음과 같다. 먼저, 회사의 윤리적인 경영에 대한 직원들의 인식과 지각을 마이크로 CSR 연구를 통해 보자면, Ko 등[19]은 CSR 활동 인식을 "회사가 수행하는 CSR 활동으로 인해 회사의 정체성을 긍정적으로 인식하는 상태"라고 정의했다. 그들의 논문에 따르면, 호텔이 수행하는 긍정적인 CSR 활동에 대한 호텔 직원들의 인식은 조직동일시를 부분 매개로 하여 그들의 조직시민행동에 영향을 미쳤다. 호텔이 사회와 환경에 있어 책임 활동을 수행하는 것이 호텔직원들의 조직시민행동으로까지 이어진 것이다. 즉, 회사의 윤리적인 행동에 대한 인식은 조직 내 모두가 같이 공유하는 조직 내의 조직원이 어떠한 인식을 가지고 행동해야 하는지를 말해주는 기후(climate)가 되며[18],[20], 개개인은 자의식과 조직의 소속감에서 기인하여 자신을 정의하고 개개인의 레벨에서 어떠한 행동이 적합한 행동인가를 정의하게 된다[21]. 이러한 방식으로 개개인은 소속된 사회집단의 기후에 영향을 받아 그에 준거한 생각과 태도를 형성하고 행동하는 것이다[3].

마이크로 CSR/ESG연구에서 ESG에 대한 인식의 범주화는 연구마다 다르다. Hur 등[6]은 직원이 인식하는 CSR 합성 점수를 사용하였다. 각 이해관계자 별로 그들에 대한 CSR 활동을 측정하여 통합하여 하나의 숫자를 만든 것이다. 그들의 연구는, 직원의 인식하는 회사의 소비자에 대한 CSR, 회사의 주주 및 감독 기능을 가진 이사회에 대한 CSR, 회사의 직원에 대한 CSR, 그리고 회사의 사회에 대한 CSR 활동을 하위 변수로 측정하여 합성 점수(composite score)를 만든다. 이 광의의 CSR 인식은 ESG의 지배구조 활동까지 포함을 한다. Farooq 등[12]은 외부이해관계자를 위한 CSR과 직원을 위한 CSR로 CSR 활동을 크게 둘로 나누어서 살펴보았다. Oh 등[10]은 CSR을 직원이 지각하는 직원 관련한 CSR과 소비자 관련한 CSR로 나누어 직원의 CSR 지각과 내재적인 동기의 연관성을 보았다. Jin과 Kim[8]의 연구는 ESG 활동 지각은 지배구조를 강조한 개념으로 사용하였다. 그리고, ESG 활동 지각을 조직의 직원들이 어떻게 경영을 수행해야 하는지에 대한 인식으로 정의하였고, ESG 경영을 하는 회사는 투명한 지배구조를 가진 사회에서 잘 성장할 수 있다고 하였다.

2-2 조직동일시(Organizational Identification)

사회정체성(Social Identity)은 소속감으로 대표되는 개인에게 발현되는 성향이며, 경영학에서는 개개의 직원이 자신이 소속된 사회집단인 회사의 영향을 받는다는 이론이다[22]. 아이덴티티 즉 자신의 자아개념을 자신이 인식하는 직장에서 원하는 행동, 방향, 생각과 일치시켜 나간다는 개념이므로[21], 사회정체성 이론은 회사의 어떠한 특성과 함께 개인의 윤리적인 가치, 인식, 의도, 행동을 연관 지어 연구하기에 적합한 이론이라고 할 수 있다.

조직동일시란 사람이 자신이 속한 집단에 준거하여 자신을 나타내고, 자신이 속한 여러 집단을 분류하여 자신의 삶의 범위를 분류하고, 처한 상황에서 자신이 반드시 수행해야 할 일들, 그리고 하지 말아야 될 행동에 대해 동기를 부여하여 책임을 다하는 것을 말한다[23]. Schneider 등[24]은 조직동일시를 집단의 가치와 목표를 자신의 가치와 목표로 여길 정도로 받아들이는 것을 말한다고 했다. 즉 조직동일시란, 자신이 속한 조직을 받아들여, 자신이 생각, 행동, 목표를 설정하는 중요한 기준으로 삼는 것이라 정의할 수 있다. 그리고, 이러한 조직동일시에서의 내면화 작업은 문화가 강하면 강할수록 더 잘 일어날 수 있다[25].

조직동일시는 조직몰입(organizational commitment), 특히 태도 관련 조직몰입과 62퍼센트의 분산을 공유하는 경향을 보일 만큼 유사함을 보이기도 한다[26]. 하지만, 조직몰입이 조직동일시보다 장기 결근, 이직 의도, 직업만족도에 선행변수로서 더 강한 영향을 가지고 있고, 조직동일시의 하위 개념으로 일반적으로 인식된다[27]. Lee 등[28]의 조직동일시에 대한 메타 연구에서 보여주는 것과 같이, 조직동일시는 직원이 자신의 일에 심리적으로 부여하는 관계의 정도를 말하는 직무관여(job involvement), 직무만족, 감정적인 조직몰입과 같은 중요한 직원의 태도 변수와 관련도가 높고, 조직의 목표를 이루어 내는 직무 내의 성과(in-role performance)와 보상이나 평가를 받지 않는 조직시민행동이나 직원 목소리 행동(employee voice behavior) 같은 직무 외의 성과

(extra-role performance)와 많이 관련이 된다.

자신이 일하는 조직의 평가를 자신에 대한 평가와 동일시하는 조직동일시가 큰 개인들은 윤리적인 기업을 선택하여 일하고 싶어 하고, 조직의 윤리적 경영을 추구할 수 있게 노력하며, 윤리적인 회사에 일하고 있다는 것을 명예롭게 느낀다[3]. 윤리적인 기업의 CSR 활동은 직원들이 외부에서 느끼는 명예와 회사 내에서 느끼는 존중감을 통해서 회사와의 조직동일시(organizational identification)를 높인다고 한다[12]. 즉, 수행하는 직장의 윤리적인 의사결정, 목표 설정, 그리고 활동들에 개인들이 쉽게 정체성 동질화를 발휘할 수 있으므로, CSR과 ESG를 활발히 하는 기업들에 대한 직원들의 선호도가 큰 것으로 이해할 수 있다.

조직동일시에 따른 가장 긍정적인 측면은 같은 집단에 소속된 개개인들에 대해 발휘되는 우호적인 대우(in-group bias, 소속 집단 편향)라고 할 수 있다. 이러한 소속 집단 편향은 집단적인 선택이 아닐지라도 집단 내에서 행동하는 방식을 따라 하거나, 같은 집단의 사람과 전략적으로 같은 선택을 하는 방식으로 나타나기도 한다[30]. 조직동일시는 조직 안에서 기본적으로 주류와 비주류인 집단이 다수 존재한다고 이야기한다. Brown[29]에 따르면, 조직동일시는 소수집단 우대정책이나 성소수자를 위한 변화를 만드는 사회운동의 직접적인 원인이 되거나 또는 조절 변수로서 중요한 역할을 한다. 직원들은, 회사 내 크고 작은 집단에서 일어날 수 있는 윤리적인 불평등을 해소하기 위하여, ESG 경영 등의 윤리적인 경영을 따라 하는 방식으로 행동할 수 있다. 따라서, 조직동일시는 조직 안에서 비주류 집단에서 존재하는 평등하지 못함을 해소하기 위한 조직원들의 행동적인 변화를 이끌어가는 원동력이 될 수 있다.

2-3 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족은 일이나 일의 경험에 관한 평가에서 기인하는 즐겁거나 긍정적인 감정의 상태로 정의되고[31], 직무만족이라는 감정적 상태는 인식적, 정서적, 행동적 차원의 반응을 유도한다고 한다[32]. 그러므로, 직무만족은 일관적이고 강력한 관련 직무 행동을 예측하는 실무와의 연관성에 있어서 중요한 변수이다.

직무만족을 이끌어 내는 요인들을 설명하는 다양한 몇 가지의 가설을 보면, 직무 특성 모델(Job Characteristics Model), 가치-지각 모델(Value-Percept Model), 코넬 모델(Cornell Model)을 들어볼 수 있다. 직무특성모델 가설은 직장과 일이 가지고 있는 환경적 특성이 직무만족을 가져온다는 환경에 관련된 가설로, 내재적으로 동기를 유발하는 성향을 가진 일들이 더 높은 레벨의 직무만족을 가져온다는 가설이다[33]. 이 가설에 따르면, 일의 다섯 가지 특성 즉 직무 본질(task identity), 직무중요성(task significance), 직무다양성(skill variety), 자율성(autonomy), 그리고 피드백(feedback)이 직무에 내재되어 있다면 일에 있어서의 의미(meaningfulness), 직무 결과에 대한 책임(outcome responsibility)과 결과에 대한 지식(knowledge on results)을 가져오고 마침내 직무만족도에 이를 수 있다고 한다.

가치-지각모델은 Locke[31]가 주장한 개인의 가치가 직무에 있어서의 만족을 결정한다는 이론이다. 간단히, 직무만족도는 Want와 Have의 차이에 중요도를 곱한 것이고, 직무의 만족은 업무의 다양한 측면에서 바라본, 자신이 바라는 만큼과 실제 직무가 제공하는 만큼의 가치의 차이를 합산하여 보여주는 것이라고 이해할 수 있다. 코넬모델은 직무만족을 직무에 투입한 개인의 시간, 노력, 경험, 트레이닝 등 과 직무에서 산출된 월급, 직위, 업무조건, 내재적 만족감 등의 균형을 말한다[34],[35]. 직무에 투입한 개인의 다양한 역량 등은 기회비용의 영향을 받아 평가되며, 직무에서 산출된 결과는 다른 직무나 상황에서 발생하는 결과를 준거의 기준으로 삼아 평가한다. 결국, 모든 상황이 동등하다면, 개인이 직무로부터 산출해내는 결과가 투입한 것들에 비해 크다면, 직무에 있어서 만족감을 얻는다.

직무만족으로부터 영향을 받는 요인들은 다양하다. 개인의 삶에 있어 일이 차지하는 비율이 크기 때문에, 직무만족과의 영향성을 살펴보는 요인은 개인의 웰빙(subjective well-being)과 함께 연구되어 왔다[36],[37]. 이외에도, 직무만족은 다양한 업무환경에서의 행동에 영향을 미치는지에 대해 연구되었다. 직무만족은 다양한 업무환경에서 이직의도와 연관하여[38],[39], 조직시민운동 및 친사회적 활동과 관련하여[40], 그리고 직원의 성과[41],[42] 등 다양한 직무관련 요소들과 다양하게 연구되었다.

2-4 회사의 성과(Corporate Performance)

회사의 성과는 재무적인 성과, 운영성과, 그리고 조직 유효성의 세 가지의 측면으로 정의될 수 있고[43], 이러한 성과를 면밀히 살피면서 회사의 지속가능성을 추구하는 것이 회사 경영자의 역할이라 할 수 있다[44]. 회사의 성과를 연구에 사용하는 데 있어서 가장 문제가 되는 점 두 가지는 많은 회사 성과의 지표 중 어떠한 지표를 사용해야 할지 와 어떠한 벤치마크를 기준으로 회사의 성과를 평가할지를 판단하는 것이다. 일반적인 기준으로 보자면, 회사의 성과는 내적 기준점과 외적 기준에서 재무적, 운영성, 그리고 조직 유효성을 측정할 수 있다[45]. 각각의 카테고리 안에서도 다양한 지표가 존재한다. 예를 들자면, 내적 재무성과를 볼 때 효율, 이윤, 매출, 비용, 마켓 등을 다양하게 볼 수 있다. 또한, 회사의 성과를 판단하는 기준인 벤치마크를 설정하는 데 있어서도 개인의 기준, 조직의 기준, 아니면 외부의 기준에 준거할 것인지에 따라 다양하게 평가가 될 수 있다.

III. ESG 활동 지각에 대한 연구가설 및 연구모형

3-1 사회정체성 이론과 연구의 모형

사회정체성 이론은 우월한 집단과 열등한 집단이 각각 하나 이상 존재하는 조직에서, 개인이 자신을 어떻게 정의하고 행동하는지에 대한 이론이다. 이 이론은 열등한 집단의 구성원이 집단 간의 경계를 무너트리고 우월한 집단에 속할 수 있다고 여기는지에 따라 전략적 행동이 바뀐다고 이야기한다[46]. 열등한 집단의 구성원들은 그룹 간의 관계를 조정하고, 우월한 집단의 가치를 바꾸거나, 우월한 집단과의 사회적 경쟁을 통해 현 상태를 바꾸고자 한다. 특히 집단 간의 불합리한 상황이 존재한다면, 그러한 상황을 줄이기 위해 열등한 집단은 전략적으로 분쟁을 선택하여 행동한다[47].

ESG를 조직에 받아들이는 것은 있어서 기존의 우선순위를 부여받지 못했었던 이해관계자들에게 미칠 수 있는 영향을 고려해서 경영 의사결정을 하고, 그 이해관계자들에게 긍정적인 역할을 할 수 있는 다양한 ESG 관련 활동을 진행하는 것이다[16]. 이러한 회사 내의 지배구조, 의사결정 방식 등의 구조적인 변화는 열등한 위치에 있던 집단들의 행동에도 많은 영향을 줄 수 있다[48]. 열등한 집단이 조직에 새로 받아들인 문화나 기술을 수용하는 것은 복잡한 일일 수 있다. 하지만, 그것을 수용함을 통해 기존 조직에서의 안정적인 사회적 아이덴티티를 유지할 수 있기때문에 받아들이는 경우가 많다[49]. 따라서, ESG를 수용하는 것이 집단 내의 불합리한 상황들을 줄이는 긍정적인 역할을 수행할 때에는, 감정노동, 그림자 노동에 시달리는 상대적으로 열등한 위치에 있는 직원들의 조직동일시를 쉽게 불러오고, 그에 따른 태도와 행동에 변화를 가져올 것으로 본다.

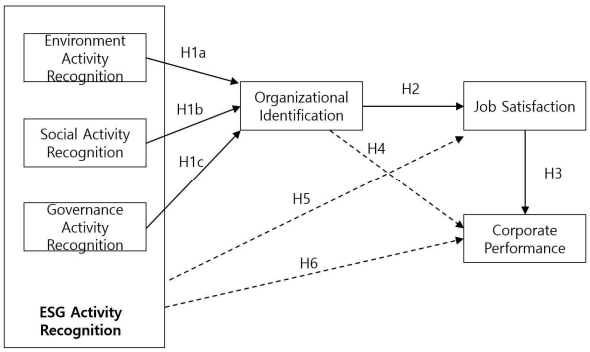

그림 1. 연구모형
Fig. 1. Research model

본 연구는 서비스 직원이 지각하는 회사의 ESG 활동이 자신의 조직동일시, 직무만족, 그리고 회사의 성과에 미치는 영향에 대해 실증분석하고자 한다. 이를 위해 ESG 활동에 대한 지각을 환경 관련 ESG 활동 지각, 사회 관련 ESG 활동 지각, 그리고 지배구조관련 ESG 활동 지각 각각을 독립변수로 놓고, 조직동일시와 직무만족을 매개변수로, 그리고 회사의 성과를 종속변수로 놓았다. 또한, 조직동일시의 ESG 활동 지각과 직무만족 사이의 매개효과를 검증하고, ESG 활동 지각의 회사의 성과에 미치는 직접적인 영향이 있는지 역시 검증해 볼 것이다. 본 연구의 연구모형은 그림1과 같이 제시한다.

3-2 연구가설

마이크로 CSR/ESG 연구들은 직원들의 회사의 윤리적인 활동에 대한 인식이 그들의 태도와 행동에 영향을 주는 데 있어서 조직동일시를 중요한 매개변수로 사용한다. Cheema 등[50]은 직원들의 CSR 인식이 조직동일시와 환경지향 적합성을 통해 조직 시민운동에 영향을 끼친다고 했다. Farooq 등[12]은 외부 이해관계자에 중점을 둔 CSR 활동들은 회사에 대한 자긍심을 불러일으키고, 직원을 위한 CSR 활동들은 인식된 존중을 높여주며, 두 가지 CSR 활동 모두 조직 동일시를 불러일으킨다고 하였다. 비슷한 연구로 ESG에 대한 인식이 조직 인식과 사회가치 성향을 매개로 하여 조직 시민운동에 영향을 준다는 Kim과 Kim[51]의 연구도 진행이 되었다. 콜센터 직원을 대상으로 한 정경숙 등[3]의 연구에서도 ESG 활동에 대한 지각이 조직 동일시를 통해 유지의도를 높이는데 긍정적인 영향을 미쳤다고 한다. Bogan 등[52]의 연구에서는 고객과 환경 대상 사회적 책임에 대한 인식이 조직동일시에 유의한 영향을 주었다.

사회정체성 이론에 따른다면 조직이 지배구조 방식, 의사결정방식은 조직에 속한 개인들의 생각과 태도에 영향을 미친다[48]. 직원들이 자신의 조직이 사회적 환경적으로 책임의식이 있게 행동한다고 믿는다면, 그들 직장의 내부적 및 외부적 이미지를 평가하는 데 영향을 끼칠 것이고, 그곳에 일하는 자신들에 대한 자기 지속성(self-continuity), 자기 독특성(self-enhancement) 그리고 자기 향상성(self-enhancement)에 영향을 준다고 한다. 이렇게 조직의 가치가 개인의 가치에 반영되어 일치할 때(individual-organizational value congruence), 직원들이 조직의 가치를 배우고 내재화하는 사회와 과정을 쉽게 수행할 수 있다[53]. 따라서, 회사가 수행하는 환경, 사회, 지배구조에 관련한 ESG 활동은 조직동일시에 긍정적인 영향을 가져올 것이다. H1a, H1b, H1c는 다음과 같다.

H1a: 직원의 회사의 환경관련 ESG 활동에 대한 지각은 직원의 조직동일시에 긍정적인 영향을 준다.
H1b: 직원의 회사의 사회관련 ESG 활동에 대한 지각은 직원의 조직동일시에 긍정적인 영향을 준다.
H1c: 직원의 회사의 지배구조관련 ESG 활동에 대한 인식은 직원의 조직동일시에 긍정적인 영향을 준다.

사회정체성에 의하면, 조직의 아이덴티티는 개인에게 전해

진다[8]. 직원들의 회사의 윤리적인 활동에 대한 인식은 조직동일시를 통해 다양한 태도에 영향을 주고, 행동적인 결과(다양한 직무 내 그리고 직무 외의 결과)를 가져온다고 한다[28]. 그 중에서 태도를 나타내는 직무만족은 조직동일시에 긍정적인 영향을 받는 변인으로 연구되었다[28],[52],[54]. 베트남 변호사 1118명을 대상으로 한 Pham[54]의 연구에서 조직동일시는 직업동일시와 함께 직업만족도, 직무만족, 그리고 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치는 예측 변인이었다. Bogan 등[52]의 연구에서는 환경 관련 사회적 책임에 대한 인식이 조직동일시를 통해 직무만족에 유의한 영향을 주었다. 중국 유학생을 대상의 종단연구에서 학교에 대한 조직동일시를 보았을 때, 조직동일시는 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 주었다[55]. 따라서, 다음과 같이 H2를 제시한다.

H2: 직원의 회사에 대한 조직동일시는 직무만족에 긍정적인 영향을 준다.

1930년에 등장한 행복한 노동자가 성과 높은 노동자 가설에 따르면, 직무에 만족하는 노동자가 회사의 안녕을 유지하려는 동기가 크고, 생산적으로 일하여 회사의 성과를 높이는데 기여한다[56]. Taris와 Schreurs[57]는 개인의 만족이 개인의 성과로 이어지는 것은 당연하지만, 회사의 성과로까지 연결시키는 것은 분석의 단위가 개인에서 집단으로 바뀌므로 합당치 않다고 주장했다. 또한, 행복한 노동자의 행복을 직무만족으로 완벽하게 대체하여 측정하기가 힘들기 때문에, 이 가설을 실험해 보려는 다양한 연구가 진행되어 왔다[58]. 심리적으로 그리고 육체적으로 안녕한 직원들의 직무만족이 과연 회사의 성과와 관련이 있는지에 대한 질문은 다양한 방식으로 연구되고 있다. Kessler 등[58]은 직원의 만족감이 회사의 성과에 나타난다면 언제 나타나는 지를 알아보고자 하였다. 직원의 만족감을 상, 중, 하로 나누었고, 회사의 재무적 성과의 다양한 지표를 4년간 살펴보았다. 직원의 만족감은 즉각적으로 회사의 성과로 나타나지는 않았지만 회사의 자기자본이익률과 자산이익률에 4년의 기간 안에 반영되었다.

직무만족이 회사의 성과로 이어지는가에 대한 연구는, 근무에 있어서 만족감이 떨어지는 직군에서 인사관리의 일환으로 연구되는 경향이 있다. 군무원의 인사관리에 대한 연구에서, 직무만족의 직무성과에 대한 영향은 유의하지 않았다. 채용관리, 승진관리, 보수관리, 보직교육, 근무복지의 요인으로 구성된 인사관리를 직무만족의 선행변수로 놓았을 때 직무만족을 매개로 직무성과에 유의한 영향을 주었다고 하였다[59]. 이 연구는, 직무만족의 선행 변수가 직무만족을 통해 회사의 성과에 영향을 미치지만, 직원에 대한 긍정적 활동이 없이는 직무만족을 통해 회사의 성과로 이어질 수 없었다는 점을 시사한다. 양승범 등[58]의 연구에서는, 공무원들의 직무만족과 성과의 긍정적인 관계를 감정노동의 관리방법을 조절 변수로 넣었다. 연구의 결과는 직무만족과 성과는 어떠한 조절 상황에서도 유의미하였으나 내면행위의 관리 수준이 높을 때 직무만족과 성과의 긍정적인 관계가 더 두드러지게 나타났다. 택배업 종사자를 대상으로 한 ESG 활동인식이 직무만족을 매개하여 회사의 서비스의 질로 이어진다는 연구도 있었다[14]. 그림자 노동자, 감정노동자로 분류되는 콜센터 직원들의 직무만족 또한, 회사의 성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다. 따라서 H3는 다음과 같다.

H3: 직원의 직무만족은 회사의 성과에 긍정적인 영향을 준다.

기업의 우수한 성과는 조직동일시와 밀접한 관련이 있다. 사회 정체성 이론에 따르면[61] 직원들은 우수한 기업성과에서 일하는 것을 통해 자기개념과, 자신의 자부심을 키울 수 있다고 했다. 즉 조직 동일시를 통한 자기개념의 추구가 중요한 직원들은 회사의 성과가 우수한 기업에 근무할 것이다. Lee 등[28]의 연구에서는 조직동일시가 직무 내/직무 외 성과에 영향을 주는 경로에서 직무만족 같은 태도를 매개하지 않는 직접적인 효과도 있음을 보여준다. 이러한 불완전 매개의 원인으로, Haslam과 Ellemers[46]는 다른 태도 변인들이 대부분 단기적인 상태를 보여주는 반면, 동일시는 태도를 보여주는 장기적인 변인이므로 영향을 받는 궁극적 행동 변인들에 직접적인 영향을 줄 수 있었다고 했다.

조직동일시와 함께 연관되어 연구되는 다양한 직무 내 성과관련 논문에서, 조직동일시는 감정노동자들인 콜센터 직원의 직업유지 의도를 높여주었고[3], 회사의 환경적 성과에 긍정적 영향을 주었다[62]. 직무에 대한 강력하고 높은 긍정적인 감정인 조화 열정은 조직동일시를 매개로 조직성과에 긍정적인 영향을 끼친다[63]. 조직동일시가 직무 외의 성과를 보여주는 연구를 보자면, 직원들의 CSR 활동에 대한 인식이 조직동일성을 통하여 자발적인 친환경적 행위를 유발하였고[64], 조직 시민운동에 긍정적인 영향을 가져왔다[50],[51]. 따라서, 조직동일시는 회사의 성과에 직접적으로 양의 영향을 미칠 것이고, 회사에 대한 직무만족은 조직동일시와 회사의 성과를 부분 매개할 것이다. 따라서 아래와 같이 H4를 제시한다.

H4: 직원의 직무만족은 조직동일시와 회사의 성과 사이를 부분 매개한다.

사회적인 책임 활동을 하는 회사는 직원들의 동정심(compassion), 존재가치(meaningfulness)를 통해 직업에 대한 적극적인 관여(engagement)을 이끌어 낸다고 한다[65]. 공공기관에서 비정규직 노동자들을 대상으로 진행한 연구에서, 상호작용의 공정성과 직위 안정성은 직무만족을 이끌어내고, 조직몰입에 긍정적 영향을 가져왔다고 한다[66]. ESG 활동에 대한 인식은 직무관련 태도인 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 택배 종사자들의 CSR 활동[11], ESG 활동에 대한 인지[14]는 직무만족에 직접적으로 긍정적인 영향을 주었다. 호텔 종사자를 대상으로 한 연구에서 사회적 책임은 구성원의 소속감, 성취감, 그리고 만족감에 긍정적인 영

향을 주었다[67]. Bogan 등[52]의 연구에서는 직원을 대상으로 한 사회적 책임에 대한 인식이 직무만족에 유의한 영향을 주었다. 이러한 연구들과 유사하게, ESG 활동에 대한 지각은 직무만족에 유의한 영향을 줄 것이다. 따라서, 아래와 같이 H5를 제시한다.

H5: 직원들의 회사의 전반적 ESG 활동에 대한 지각은 직무만족에 직접적인 영향을 준다.

조직의 ESG 활동이 회사의 성과를 높이는 데 도움이 된다는 이론은 크게 제도이론과 이해관계자 이론을 통해 볼 수 있다. 제도이론(institutional theory)에 의하면 조직이 지속 가능한 관행을 채택하는 데 있어서, 규범적 압력, 규제 압력 등 외부 압력 수용이 필수적이라고 한다[68]. 따라서 ESG가 점점 경영의 기준으로 채택되고, 관련 법들이 생겨나고 있으므로, 회사의 성과를 지속적으로 유지하기 위해서는 ESG 경영을 채택하여 관련 활동을 잘 실행해야 한다. 이해관계자 이론 역시 윤리적인 조직과 조직의 성과에 대한 관계를 설명하며, 회사가 그들의 이해관계자의 관심사를 돌보는 것은 궁극적으로 재무적, 비재무적 성장을 이루게 할 것이라고 하였다[69]. Abbas[62]의 TQM(Total Quality Management, 종합적 품질 관리) 연구에서 TQM은 직접적으로 그리고 직원, 고객 그리고 사회에 대한 CSR을 통해 녹색 성과에 긍정적 영향을 가져왔다고 한다. Theodoulidis 등[70]의 연구는 CSR 활동이 회사의 재무적 성과에 직접적인 영향을 그리고 회사의 전략을 통해 간접적인 영향을 미친다고 하였다. 정진호와 박현숙[71]의 연구에서는 환경, 사회, 그리고 지배구조 각각의 활동이 경영 성과에 직접적으로 또는 조직의 효과성을 통해서 간접적으로 영향을 미쳤다고 하였다. 따라서 전반적인 ESG 활동은 회사의 성과에 긍정적으로 영향을 줄 것으로 보고, 다음과 같이 H6를 제시한다.

H6: 직원들의 회사의 전반적 ESG 활동에 대한 지각은 회사의 성과와 긍정적인 관계가 있다.

Ⅳ. 가설검증 및 분석결과

4-1 변수의 개념적 정의 및 설문 문항

각 변수의 개념적 정의와 측정문항들을 보자면, 먼저 ESG 활동 지각을 회사의 ESG 활동에 대한 투명한 환경적, 사회적, 지배구조적인 활동들에 대한 직원들의 지각이라고 조작적인 정의를 내린다. ESG 활동에 대한 지각은 Jin과 Kim[8]의 연구에서 제시된 환경 관련 ESG 활동 지각에 대한 네 문항, 사회 관련 ESG 활동 지각에 대한 네 개의 문항, 그리고 지배구조 관련 ESG 활동 지각에 대한 세 문항을 가지고 와서 사용하였다. 조직동일시의 경우에는 Brown[72]이 제시한 개념에 따라 조직동일시를 ESG 가치를 경영에 사용하는 회사의 전략적 목표에 대한 공유와 그러한 회사에서의 자신의 책임을 다하고 하는 직원들의 지지라고 정의한다. 조직동일시는 Meyer와 Allen[73]의 다섯 문항을 가지고 와서 설문에 사용하였다. 직무만족은 일이나 일의 경험에 관한 평가에서 기인하는 즐겁거나 긍정적인 감정의 상태로 Locke[31]가 내린 정의에 기반을 두고 정의하며, Judge 등[74]의 직무에 대한 전반적인 만족을 묻는 네 개의 설문의 문항을 현 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 마지막으로, 회사의 성과는 회사 내부의 평가에서 직원을 준거점으로 두었다. 따라서, 회사의 성과를 직원이 인식하는 전반적인 회사의 성과로 정의하고, 그에 따른 세 개의 문항을 만들어 설문에 사용하였다.

4-2 조사방법 및 연구의 표본

본 연구는 광주 시내 보험회사에서 근무하는 콜센터 상담자를 대상으로 설문을 진행하였으며, 네 곳의 콜센터 모두 상담 보조와 근무평가를 위해 RPA와 인력 애널리틱스를 상시 사용하고 있다는 것을 확인하였다. 설문은 지인을 통한 스노볼 표집방식을 이용하여 이루어졌고, 설문 진행은 전달된 온라인 링크를 통해 이루어졌다. 설명에 동의한 300명에게 설문지의 링크가 전달되었고, 그 가운데 불성실한 답변(36명)을 제외한 나머지 264부를 본 연구의 분석에 사용하였다.

SPSS 23를 이용하여 인구통계학적 분석을 실시하였고, 설문 답변자의 특성을 살펴보면, 직업의 특성을 반영하듯 264명 모두 여성 근로자였다. 그 중 79.2%의 콜센터 직원이 기혼이었고, 30대가 35.6%, 40대가 51.5% 그리고 50대가 9.8%정도를 차지하였다. 교육 레벨을 보면 고졸 21.2%, 전문 학사 24.6%, 그리고 대졸 이상이 53.3%를 차지하였다. 근무기간을 보면, 15년 이상이 23.8%, 10년에서 15년 사이가 35%, 5년에서 10년 사이가 22.7%, 그리고 3년 미만이 17%를 차지하여 대부분이 장기 근속자임을 알 수 있다.

SmartPLS 4를 사용하여 구조방정식 모델링을 실시하였다. PLS(Partial Least Squares, 부분 최소 제곱) 중심의 구조방정식은 본 연구에서 사용하는 직원들의 회사의 ESG 활동에 대한 지각이라는 검증이 되지 않은 변수[76]가 조직동일시, 직원들의 만족도, 그리고 회사의 성과에 영향을 주는지를 볼 수 있다. 또한, 회사의 성과에 대한 문항들이 본 연구에서 사용하기 위해 만들었기 때문에 PLS분석법이 더 적합하게 사용될 수 있다[76]. 통계분석은 반영적 모델의 측정모형 평가와 구조모델 평가, 부트스트래핑, 가설 검증의 순으로 진행하였다.

4-3 분석결과

PLS-SEM(Structural Equation Modeling, 구조방적식

모델링)을 분석을 실시하기 전 집중 타당성과 내적 일관성, 그리고 판별 타당성 검증을 실시하였다. 먼저 표 1에서 보듯이, 집중 타당성을 위하여 표준화 적재값(Factor Loading 기준> .5)과 평균 분산 추출 값(Avarage Variance Extracted, 기준> .5)을 만족하였다. 내적 일관성 검증을 위한 기준치 .7보다 큰 Conbach's α의 수치를 보이는지를 판단하였고 표 1에서 보이는 것과 같이 계산된 수치들은 .812에서 .928 사이였다. 또한, rho_A(pA)는 .822에서 .933(기준> .7) 사이로, 합성 신뢰도 역시 .889에서 .948(기준> .7) 사이의 값으로 내적 일관성을 확보하였다.

표 1. 확인적 요인분석 결과
Table 1. Results of confirmatory factor analysis

Factor	Item	Factor loading	Cronbach's α	CR	AVE
Env. Act. Recog. (rho_A =.933)	E_ESG1	.901	.926	.948	.819
	E_ESG2	.913			
	E_ESG3	.898			
	E_ESG4	.908			
Social Act. Recog. (rho_A =.909)	S_ ESG1	.893	.889	.923	.751
	S_ESG2	.773			
	S_ESG3	.903			
	S_ESG4	.849			
Govern. Act. Recog. (rho_A =.822)	G_ESG1	.804	.812	.889	.727
	G_ ESG2	.903			
	G_ESG3	.843			
Org. Ident. (roh_A =.928	OrgID1	.905	.928	.945	.776
	OrgID2	.873			
	OrgID3	.879			
	OrgID4	.858			
	OrgID5	.889			
Job Satis. (roh_A =.913)	Sat1	.907	.909	.936	.786
	Sat2	.852			
	Sat3	.878			
	Sat4	.906			
Corp. Perf. (roh_A =.913)	C_Perf1	.906	.908	.942	.845
	C_Perf2	.941			
	C_Perf3	.911			

판별 타당도의 검증을 하여 각 잠재변수의 독립성을 측정하기 위하여 Fornell-Larcker criterion, Cross loadings analysis, 또는 HTMT(heterotrait-monotrait ratio)를 사용할 수 있는데[75], 본 연구는 가장 보수적인 판별타당도 기준으로 알려진 HTMT(기준 <.90)을 사용하여 보았다. 표 2에서 보여주는 것과 같이, 사회 관련 ESG 활동 지각, 지배구조 관련 ESG 활동 지각 변수 사이의 판별 타당도를 확보할 수 없어 부분적인 판별 타당도를 확보하였다고 볼 수 있다.

각 잠재 변수 간의 신뢰도와 타당도를 검증한 것을 바탕으로, PLS-SEM에서 사용하는 평가기준인 VIF(Variance Inflation Factor, 분산 팽창 요인), R^2, f^2, Q^2를 활용하여[76] 구조 모형의 적합성을 평가한다. 먼저 VIF(기준 <5)으로 다중공선성을 확인하였다. VIF 수치는 1~4.303로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 볼 수 있다. 또한, 경정 계수(R-square adjusted, 수정된 R^2)는 환경 관련 ESG 활동 지각을 비롯하여 아래의 표3에서 보이듯이, 조직동일시는은 .398, 직무만족은 .681, 그리고 회사의 성과는 .342가 설명이 되었다. Hair 등[75]의 엄격한 기준에 의하면, 대략 0.25 정도면 적은 적합도, .50은 중간 정도의 적합도, 그리고 .75는 큰 적합도를 보여준다고 이야기 하였다. 따라서, 현 모델은 조직동일시, 직무만족, 그리고 회사의 성과에 대한 예측력이 있다고 볼 수 있다. f^2 같은 경우에는 한 변수를 모델이 설명하는 예측력인 R^2의 값에 관련된 여러 변인 중 하나를 모델에서 없앴을 때, R^2 값에 변화가 있는지를 설명하는 것이다. Cohen[77]에 따르면, f^2의 최솟값이 .02 이면 작은 효과, .15이면 중간 효과, 그리고 .35이 켠 큰 효과라고 본다. 표 3에 f^2값이 정리되어 있다. f^2의 값은 미미한 효과를 가진 환경 관련 ESG 활동 인식이 조직에 미치는 영향에서 가장 작은 .004를 보여주었고, 조직동일시가 직원의 만족에 이르는 경로가 가장 큰 효과를 가지고 있는 2.147을 보여주었다. 마지막으로 Q^2는 0 이상이면 예측에 대한 타당성을 준다고 하며, 표 3에서 보듯이 직무만족, 조직동일시 회사의 성과는 모두 0 이상의 값을 보여주었다.

표 2. 판별타당도를 위한 HTMT 결과
Table 2. HTMT for discriminatory analysis

	Env. Act. Recog.	Soc. Act. Recog.	Gov. Act. Recog.	Org. Ident.	Job. Satis.	Corp. Perf.
Env. Act. Recog.						
Soc. Act. Recog.	0.865					
Gov. Act. Recog.	0.751	**0.946**				
Org. Ident.	0.54	0.648	0.696			
Job. Satis.	0.463	0.598	0.623	0.897		
Corp. Perf.	0.465	0.577	0.555	0.62	0.6	

직무만족의 조직동일시와 조직 성과 간의 매개효과를 검증하여 보면, 표 5에서 보여주듯이 직무만족을 통한 조직동일시의 조직성과에 미치는 간접효과는 검증되었다(H4: β=.202, t=13.297, p<.01). 또한, 조직동일시가 조직성과에 미치는 총 효과와(β=.572, t=2.837, p<.01), 직무만족이 매개 변수로 존재할 때의 직접 효과(β=.202, t=4.144, p<.01) 역시 모두 유의한 결과를 보였기 때문에, 직무만족이 조직동일시와 조직성과 간의 관계에서 부분 매개의 역할을 하는 것을 밝혀내었다. 따라서, H4는 채택되었다.

표 3. 다중공선성과 설명력
Table 3. Multicolinearity and explanatory power

Ind. Variable	Dep. Variable	VIF	R^2	f^2	Q^2
E.ACT Recog.	Org. Ident.	2.587	.398	.004	.388
S. Act. Recog.		4.303		.026	
G. Act. Recog.		2.893		.071	
Org. Ident.	Job Satis.	1.000	.681	2.147	.306
Job. Satis.	Corp. Perf.	3.147	.342	.067	.242

표 4. 가설의 검증 결과
Table 4. Results of hypothesis testing

	Hypothesis	Coeff.	T val.	P val.	Result
H1	**H1a**: E. ESG Act Rec -> Org. Ident.	.077	.861	>.5	Fail to Support
	H1b: S. ESG Act. Rec. -> Org. Ident.	.257	2.705	<.01	Support
	H1c: G. ESG ACT. Rec. -> Org. Ident.	.349	4.659	<.01	Support
H2	Org Ident. -> Job. Satis.	.826	39.310	<.01	Support
H3	Job Satis. -> Corp. Perf.	.245	2.859	<.01	Support
H4	Job Satis. partially mediates between Org. Ident. and Corp. Perf.	Refer to Table 5.			Support
H5	Overall ESG Act. Rec. -> Job Satis.	Refer to Table 5.			Fail to Support
H6	Overall ESG Act. Rec. on Corp. Perf.	Refer to Table 5.			Support

H4, H5, H6는 모델에 있어서 매개효과를 검증하기 위하여, 전반적 ESG 활동 지각을 형성하기 위한 반영적 측정모델을 만들어 진행하였다. 즉, 매개 검증을 진행하는 데에는 ESG 활동 지각의 하위 변수들의 매개를 각각 보지 않고, 환경, 사회, 지배구조를 통합하는 전반적인 ESG 활동에 대한 지각을 사용하였다. H4는 조직동일시가 회사의 성과에 직무만족을 거치지 않고 긍정적인 영향을 주는 지에 대하여 파악하고자 했다. 결과에 따르면, 조직동일시의 회사의 성과에 미치는 간접효과{β=.202, p<.01}와 직접효과(β=.202, p<.01)는 모두 유의하게 나와서 직무만족은 조직동일시와 회사의성과를 불완전하게 매개하였다(표 5).

H5는 직무만족의 전반적 ESG 활동 지각과 회사의 성과 관계에서의 매개효과를 검증함으로 진행하였다. H5의 매개효과 검증은 표 5에서 보이는 것과 같이 직무만족은 전반적 ESG 활동 지각과 회사의 성과 관계를 매개하지 않는다(β=.014, p>.10). H6은 전반적 ESG 활동 인식의 회사의 성과에 미치는 직접 효과와 함께, 추가적으로 전반적 ESG 활동 인식이 회사의 성과에 이르는 간접 효과가 존재하는지도 검증해 보았다. 전반적 ESG 활동 인식의 회사의 성과와의 관계는 조직동일시에 의해 표 5에서 보여주는 것과 같이 불완전 매개한다.

4-3 분석결과의 시사점

가설에 대한 검증을 살펴보자면, 먼저 H1의 경우에, 표 4에서 보여주는 것처럼 ESG 활동에 대한 지각 중 환경 관련 ESG 활동을 제외하고 직원의 조직동일시에 유의한 영향을 주었다. 사회 관련 활동과, 지배구조 관련 ESG 활동 모두 조직동일시에 긍정적인 영향을 크게 주었으나, 회사의 지배구조 관련 ESG 활동의 t값이 4.659(p<.01)으로 사회 관련 ESG 활동에 대한 지각(t=2.705, p<.01)보다 그 영향이 훨씬 컸다. 즉, 대부분의 회사들이 주로 관여하는 환경 관련 ESG 활동은 실제로 보험회사에 근무하는 콜센터 직원들의 조직동일시를 유의하게 불러일으키지 못했다. 또한, 사회 관련 ESG 활동은 직원에 대한 직업안정성, 직원을 포함 다양한 이해관계자들에 대한 활동에 대한 인식을 다루고 있는데, 그럼에도 불구하고, 지배구조적인 ESG 활동 인식이 직원의 조직동일시에 더 큰 영향을 주었다. 이러한 결과는 회사 내의 지배구조가 조직의 열등한 위치에 있는 집단 구성원들의 태도에 변화를 가지고 올 수 있다는 기본적인 가정에 일치하는 것이다.

직원의 조직동일시는 순차적으로 직원의 직무만족(H2)에, 그리고 직무만족은 회사의 성과(H3)에 영향을 주었고 H2와 H3는 채택되었다. 즉 기존의 연구들의 결과와 일치하게 직원의 조직동일시는 콜센터 직원의 직무만족과 양의 관계가 있고[58]. 직무만족 역시 직원이 인식하는 회사의 성과와 양의 관계[59],[60]를 보여주었다. 이러한 결과는, 회사의 ESG 활동이 콜센터 직원들이 느끼는 조직동일시에서 자신의 일에

표 5. 매개효과 검증
Table 5. Mediation

Total Effect			Direct Effect			Hypothesis	Indirect Effect					
Coefficient	T Val.	p Val.	Coefficient	T Val.	p Val.		Coefficient		T Val.	p Val.	Percentile Bootstrap 95% CI	
β=.572	2.837	p<.01	β=.202	4.144	p<.01	H4: 조직동일시>직무만족> 회사의 성과	β=.202	.167	13.297	p<.01	.064	.350
β=.264	5.741	p<.01	β=.262	3.361	p<.01	H5: ESG 활동지각>직무만족> 회사의 성과	β=.014	.013	1.019	p>.10	-.010	.046
β=.264	5.741	p<.01	β=.262	3.361	p<.01	H6, ESG활동지각> 조직동일시>회사의성과	β=.145	.066	2.194	p<.05	.015	.277

대한 직무만족, 그리고 회사의 직원들이 인식하는 회사의 성과에 이르는 경로에 유의[14],[52],[54]한 독립변인이라는 것을 보여주고, 특히 회사의 지배구조에 관련한 ESG 활동이 가장 유의하고, 사회 관련 ESG 활동에 대한 인식이 순차적으로 유의한 영향을 미친다는 것이 주목할 만하다. 이러한 결과는, 지배구조가 ESG경영에서 직원들에게 가장 중요하다는 시각을 가진 Jin과 Kim[8]의 연구와 맥락을 같이 한다.

H4는 직무만족이 조직동일시와 회사의 성과를 매개변인으로 유의할 때, 조직동일시가 회사의 성과에 직접적인 영향을 주기도 하는지, 즉, 조직동일시의 부분 매개를 확인해 보고자 했고, 표 5에서 보여주는 것과 같이 하이테크 콜센터 직원에게 있어서 조직동일시는 회사의 성과에 직접적인 영향을 주기도 하는 중요한 변인인 것을 알 수 있다. H5에서는 조직동일시의 중요성을 추가적으로 검증해 보고자 하였다. 즉, 조직동일시 없이 ESG의 활동 지각이 직무만족에 이르고 회사의 성과로 이어지는 경로가 유의한지를 검증하고자 하였다. 표 5에서 확인할 수 있는 것처럼, 조직동일시 없이는 콜센터 직원에게 직무만족이 발생하지 않는다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 직무만족을 통해 회사의 성과로 이르는 경로는 맞지만, 직원에 대한 긍정적인 회사의 인사 활동이 없이, 직무만족이 회사의 성과를 가져올 수 없었다는 이갑수와 송건섭[59]의 연구결과와 유사하다. 따라서, 하이테크 콜센터 직원의 직무만족은 반드시 조직동일시를 통해서만 회사의 성과를 이끌어내기 때문에 함께 주의를 기울여서 관리해야 할 변수임을 알 수 있다.

H6는 전반적 ESG 인식이 회사의 성과에 직접적인 영향이 있는지를 보았다. 분석 결과는 표 5에서 H4와 H5의 결과가 보여주듯, 조직동일시는 직·간접적으로 회사의 성과를 만드는데 중요한 변수이지만, 전반적 ESG 활동 지각과 회사의 성과 사이를 완전 매개를 하지는 않는다. 즉, 전반적 ESG 활동 지각이 높은 것 만으로도 회사의 성과와 연결 지어 생각할 수 있는 것이다.

이 연구의 결과가 시사하는 점들 중 주목할 만한 점들은, 첫째, 직원들의 만족과, 회사의 성과를 위해서는 조직동일시라는 태도 변수가 중요하다는 점이다. 따라서, 조직동일시라는 직원의 태도를 형성하는 것이 중요하고, 그 형성에 있어서 ESG 활동에 대한 콜센터 직원의 지각이 중요하게 작용하는 것을 알 수 있다. 두 번째, ESG 활동의 카테고리가 회사에서 그 회사 직원의 조직동일시를 형성하는데 다르게 적용될 수 있다는, 즉, ESG 경영 효과를 조직 안에서 극대화하기위한 ESG 활동은 다를 수 있다는 것이다. 따라서, 각 산업마다 직원의 조직동일시를 불러일으킬 수 있는 활동에 치중하거나, 그러한 활동에 대한 사내 홍보에 적극적일 필요가 있는 점을 시사한다. 마지막으로, 콜센터 직무의 만족이 회사의 성과에 영향을 미친다는 것과 직무만족이 조직동일시를 통해서만 커질 수 있었다는 점이다. 디지털 그림자 노동과, 감정노동에 시달리는 콜센터 직원들의 상황에서도, 회사의 적절한 ESG 활동의 도입 및 활동의 홍보는 조직동일시에 큰 영향을 주었고, 그러한 조직동일시를 통하여 직원들의 만족감과 궁극적으로 회사의 성과를 둘 다 얻을 수 있는 가능성을 보여 주었다.

V. 결 론

현 연구는 하이테크 콜센터 노동자들의 ESG 활동을 인식하는 정도가 자신들의 조직에 대한 동일시에 영향을 미치고, 직무에 대한 만족감 역시 커지는지, 그리고 회사의 성과 역시 따라오는지를 보았다. 이론적인 배경으로는 사회정체성 이론을 적용하여 디지털 그림자 노동과 감정 노동을 수행하는 근무자 집단이 ESG 경영이 가져오는 업무환경의 변화로 어떠한 태도의 변화를 일으키는지를 보는 마이크로 ESG연구를 수행하였다.

ESG 활동을 인식하는 정도는 현 연구에서 가장 중요한 변수로 나타난 조직동일시에 긍정적인 영향을 가져왔고, 회사의 성과에도 직접적으로 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한, 조직동일시를 통해서만 콜센터 직원의 직무만족이 향상되는 것을 보았고, 조직동일시와 직무만족 모두 회사의 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 마지막으로, 스트레스와 감정노동을 많이 겪는 직원들이 회사의 ESG 활동 인식을 통해 얻을 수 있는 ESG 경영의 비재무적인 효과에 대한 학문적 시사성을 보여주었고, 또한, 직원이 인식하는 회사의 성과를 알아보며, ESG 경영에 대한 직원의 지각이 회사 단위에서도 성과를 낼 수 있다는 것을 보았다.

글로벌 콜센터 통계에 따르면 40%의 고객이 고객 서비스가 좋지 않아 그 회사와의 거래를 중단한 경험이 있으며, 그들은 고객 서비스가 좋은 기업에 평균적으로 약 17%를 더 많은 비용을 지불할 의사가 있다고 했다[78]. 즉, RPA를 콜센터 업무에 적용시키는 것은 업무의 효율화를 이끌어내고 있으나, 서비스를 경험하는 고객의 콜센터에 대한 경험은 만족스럽지 않을 때가 많고, 고객은 더 많은 대가를 지불하면서라도 본인이 느끼기에 만족스러운 서비스를 경험하고 싶어 한다. 이러한 고객을 직접적으로 대면하는 콜센터 직원들은 부정적인 콜센터 경험을 가지고 있는 소비자를 위하여 최대한 효율적으로 고객과 회사가 바라는 방식으로 서비스를 제공해야 한다.

직원들은 회사의 ESG 활동을 기안하고, 실행하는 당사자들이고, ESG 정책과 혜택을 다른 이해관계자들에게 전달하는 중요한 역할을 한다. 특히, 서비스 직종인 콜센터 직원은 고객의 최접점에서 회사의 대고객 서비스를 수행하는 역할을 한다. 따라서, 회사를 대표하여 회사가 펼치고 있는 다양한 ESG 활동에 대한 뚜렷한 인식을 가지고 조직의 다양한 서비스들을 회사를 대표하는 입장에서 전달하여야하므로 조직동일성, 회사와 나의 목표를 동일하게 가지는 태도, 이 특히나 더 중요할 수 있다. 또한, 다양한 ESG 활동 중 본 연구에서는 지배구조에 관련된 ESG와 사회에 관련된 ESG 활동들이 조직동일성에 긍정적 영향을 준다고 밝혀내었다.

추가적으로, 이 연구의 기존연구와의 차별점을 들자면 먼저, 현 연구는 기존 마이크로 ESG 연구와는 달리, 업무환경 ESG 경영에 대한 인식과 회사의 경영성과와의 관계를 알아보았다. 학문적인 기여로 본다면, ESG 활동의 인식이 조직동일시를 통해서만 직무만족에 영향을 끼친다는 중요한 발견을 하였다.

이 연구는 몇 가지 한계를 보여준다. 첫 번째로, 이 연구는 회사의 성과를 보는 데에 있어서 전반적인 회사의 성과에 대한 직원의 인식을 보았다. 마이크로 CSR/ESG 연구가 개인의 인식, 태도, 감정, 행동을 보기 때문에 그 효과를 개인에서 기업 단위의 효과로 옮기는 것에 대한 학계의 우려가 있다[57],[79]. 후속 연구에서는 다 수준 분석으로 연구를 진행하는 방식으로[14],[58] 이러한 분석단위의 문제를 줄일 수 있을 것이다. 두 번째 한계로는, 직원의 ESG 활동 인식과 조직동일시 사이에서 일어나고 있는 밝혀지지 않은 프로세스가 블랙박스처럼 존재한다. 따라서 ESG 활동에 대한 인식이 실제적으로 콜센터 직원이 느끼는 그림자 노동이나 감정노동을 어떻게 줄이는지를 대한 경로를 연구에 포함시키는 것이 의미가 있을 것이다. 세 번째로는 사회정체성을 형성하는 과정에 있어서 문화의 특성이나[12],[25] 개인의 성향[6]이 작용할 수 있으나, 현 연구에서는 개인의 차이를 보지 않았다. 따라서, 후속 연구를 통해 개인의 특성이 어떻게 조직 정체성을 형성하는지에 대하여 알아본다면 환경의 변화에 따른 개인의 차이를 볼 수 있는 좋은 연구가 될 수 있을 것으로 기대된다. 마지막으로는 현 연구의 대상자를 확장하여 다른 직업군에서 현 연구 모형이 잘 적용되는지를 확인하는 것도 연구의 일반화를 이끌어내는데 중요하다.

감사의 글

본 연구는 2023년도 전남대학교 경영전문대학원 학술장학재단의 지원을 받아 수행되었음.

참고문헌

[1] B. H. Lee and J. Koh, "An Analysis of Technology Stress of Call Center Employees: Focusing on Digital Shadow Work and Organizational Citizenship Behavior," *Knowledge Management Research,* Vol. 23, No. 4, pp. 21-41, December 2022. https://doi.org/10.15813/kmr.2022.23.4.002

[2] P. T. Kim, "Data-Driven Discrimination at Work," *William & Mary Law Review*, Vol 58, No. 3, pp. 857-936, February 2017.

[3] K. S. Jeong, S. R. Choi, and S. R. Park, "Emotional Workers' ESG Activities Recognition on Organizational Identification, and Intention to Stay: Focusing on Call Center Workers in Major Insurance Companies in Gwangju," *Korean Journal of Business Administration*, Vol. 36, No. 4, pp. 577-608, April 2023. https://doi.org/10.18032/kaaba.2023.36.4.577

[4] McKinsey & Company. Dream Jobs and Career Aspirations for Teenagers [Internet]. Available: https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-for-kids/i-robot-what-technology-shifts-mean-for-tomorrows-jobs.

[5] EHL Insights. Service Robots and AI: What Impact on the Future of Hospitality [Internet]. Available: https://hospitalityinsights.ehl.edu/service-robots-future-of-hospitality.

[6] W.-M. Hur, T.-W. Moon, and S.-H. Ko, "How Employees' Perceptions of CSR Increase Employee Creativity: Mediating Mechanisms of Compassion at Work and Intrinsic Motivation," *Journal of Business Ethics,* Vol. 153, No. 3, pp. 629-644, December 2018. https://doi.org/10.1007/s10551-016-3321-5

[7] D. E. Rupp and D. B. Mallory, "Corporate Social Responsibility: Psychological, Person-Centric, and Progressing," *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, Vol. 2, pp. 211-236, April 2015. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111505

[8] M. Jin and B. Kim, "The Effects of ESG Activity Recognition of Corporate Employees on Job Performance: The Case of South Korea," *Journal of Risk and Financial Management*, Vol. 15, No. 7, 316, July 2022. https://doi.org/10.3390/jrfm15070316

[9] H.-K. Koh, R. Burnasheva, and Y. G. Suh, "Perceived ESG (Environmental, Social, Governance) and Consumers' Responses: The Mediating Role of Brand Credibility, Brand Image, and Perceived Quality," *Sustainability,* Vol. 14, No. 8, 4515, April 2022. https://doi.org/10.3390/su14084515

[10] K.-S. Oh, J. R. Han, and S. R. Park, "The Influence of Hotel Employees' Perception of CSR on Organizational Commitment: The Moderating Role of Job Level," *Sustainability,* Vol. 13, No. 22, 12625, November 2021. https://doi.org/10.3390/su132212625

[11] S.-Y. Lee, "The Effects of Corporate Social Responsibility on the Job Satisfaction of Korean Parcel Logistics Delivery Persons: Moderating Roles of Procedural and Distributive Fairness," *Journal of the Korean Production and Operations Management Society,* Vol. 31, No. 3, pp. 295-309, August 2020. https://doi.org/10.32956/kopoms.2020.31.3.295

[12] O. Farooq, D. Rupp, and M. Farooq, "The Multiple Pathways through which Internal and External Corporate Social Responsibility Influence Organizational Identification

and Multifoci Outcomes: The Moderating Role of Cultural and Social Orientations," *Academy of Management Journal*, Vol. 60, No. 3, pp. 954-985, June 2017. https://doi.org/10.5465/amj.2014.0849

[13] B.-S. Min, J.-H. Kim, and I.-W. Kong, "A Study on the Effect of ESG Perception of Organizational Members on Social Value Orientation, Organizational Identification, and Organizational Citizenship Behavior," *Journal of Social Value and Enterprise*, Vol. 15, No. 3, pp. 57-89, December 2022. https://doi.org/10.32675/ses.2022.15.3.003

[14] S.-Y. Lee and J. H. Park, "The Relationship between Employees' ESG Perception and Service Quality: A Multi-Level Analysis in the Korean Parcel Delivery Industry," *Journal of Korean Society for Quality Management*, Vol. 50, No. 3, pp. 407-424, September 2022. https://doi.org/10.7469/JKSQM.2022.50.3.407

[15] B. Huh and H.-Y. Lee, "The Effect of ESG Activities on Organizational Trust, and Organizational Identity through Employees' Organizational Justice," *Journal of Intelligence and Information Systems*, Vol. 28, No. 4, pp. 229-250, December 2022. https://doi.org/10.13088/jiis.2022.28.4.229

[16] S. R. Park and J. Y. Jang, "The Impact of ESG Management on Investment Decision: Institutional Investors' Perceptions of Country-Specific ESG Criteria," *International Journal of Financial Studies*, Vol. 9, No. 3, 48, September 2021. https://doi.org/10.3390/ijfs9030048

[17] H. Aguinis and A. Glavas, "What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda," *Journal of Management*, Vol. 38, No. 4, pp. 932-968, July 2012. https://doi.org/10.1177/0149206311436079

[18] M. Abeje and F. Luo, "The Influence of Safety Culture and Climate on Safety Performance: Mediating Role of Employee Engagement in Manufacturing Enterprises in Ethiopia," *Sustainability,* Vol. 15, No. 14, 11274, July 2023. https://doi.org/10.3390/su151411274

[19] S.-H. Ko, T.-W. Moon, and W.-M. Hur, "Bridging Service Employees' Perceptions of CSR and Organizational Citizenship Behavior: The Moderated Mediation Effects of Personal Traits," *Current Psychology*, Vol. 37, No. 4, pp. 816-831, December 2018. https://doi.org/10.1007/s12144-017-9565-0

[20] A. Bandura, "Human Agency in Social Cognitive Theory," *American Psychologist*, Vol. 44, No. 9, pp. 1175-1184, 1989. https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.9.1175

[21] J. C. Turner and M. A. Hogg, *Rediscovering the Social Group: A Self-Categorization Theory*, Oxford, UK: Basil Blackwell, 1987.

[22] H. Tajfel, "Individuals and Groups in Social Psychology," *British Journal of Social and Clinical Psychology*, Vol. 18, No. 2, pp. 183-190, June 1979. https://doi.org/10.1111/j.2044-8260.1979.tb00324.x

[23] N. N. Foote, "Identification as the Basis for a Theory of Motivation," *American Sociological Review,* Vol. 16, No. 1, pp. 14-21, February 1951. https://doi.org/10.2307/2087964

[24] B. Schneider, D. T. Hall, and H. T. Nygren, "Self Image and Job Characteristics as Correlates of Changing Organizational Identification," *Human Relations,* Vol. 24, No. 5, pp. 397-416, October 1971. https://doi.org/10.1177/001872677102400505

[25] B. E. Ashforth and F. Mael, "Social Identity Theory and the Organization," *Academy of Management Review,* Vol. 14, No. 1, pp. 20-39, January 1989. https://doi.org/10.2307/258189

[26] M. Riketta, "Organizational Identification: A Meta-Analysis," *Journal of Vocational Behavior,* Vol. 66, No. 2, pp. 358-384, April 2005. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.005

[27] M. R. Edwards, "Organizational Identification: A Conceptual and Operational Review," *International Journal of Management Reviews*, Vol. 7, No. 4, pp. 207-230, December 2005. https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2005.00114.x

[28] E.-S. Lee, T.-Y. Park, and B. Koo, "Identifying Organizational Identification as a Basis for Attitudes and Behaviors: A Meta-Analytic Review," *Psychological Bulletin*, Vol. 141, No. 5, pp. 1049-1080, 2015. https://doi.org/10.1037/bul0000012

[29] R. Brown, "Social Identity Theory: Past Achievements, Current Problems and Future Challenges," *European Journal of Social Psychology*, Vol. 30, No. 6, pp. 745-778, November-December 2000. https://doi.org/10.1002/1099-0992(200011/12)30:6<745::AID-EJSP24>3.0.CO;2-O

[30] F. Fu, C. E. Tarnita, N. A. Christakis, L. Wang, D. G. Rand, and M. A. Nowak, "Evolution of In-Group Favoritism," *Scientific Reports*, Vol. 2, 460, 2012. https://doi.org/10.1038/srep00460

[31] E. A. Locke, The Nature and Causes of Job Satisfaction, in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, IL: Rand McNally, pp. 1297-1349, 1976.

[32] C. L. Hulin and T. A. Judge, Job Attitudes, in *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*, Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, ch. 11, pp. 255-276, 2003.

[33] J. R. Hackman and G. R. Oldham, "Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory," *Organizational*

Behavior and Human Performance, Vol. 16, No. 2, pp. 250-279, August 1976. https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7

[34] C. Hulin, Adaptation, Persistence, and Commitment in Organizations, in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2nd ed., Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, pp. 445-505, 1991.

[35] C. L. Hulin, M. Roznowski, and D. Hachiya, "Alternative Opportunities and Withdrawal Decisions: Empirical and Theoretical Discrepancies and an Integration," *Psychological Bulletin*, Vol. 97, No. 2, pp. 233-250, 1985. https://doi.org/10.1037/0033-2909.97.2.233

[36] C. Mafini and N. Dlodlo, "The Relationship between Extrinsic Motivation, Job Satisfaction and Life Satisfaction amongst Employees in a Public Organisation," *SA Journal of Industrial Psychology*, Vol. 40, No. 1, a1166, 2014. https://doi.org/10.4102/sajip.v40i1.1166

[37] J. C Rode, "Job Satisfaction and Life Satisfaction Revisited: A Longitudinal Test of an Integrated Model," *Human Relations,* Vol. 57, No. 9, pp. 1205-1230, September 2004. https://doi.org/10.1177/0018726704047143

[38] E.-J. Son and S.-J. Baek, "Organizational Culture and Job Satisfaction Impact on Job Engagement of Child Care Teachers," *Korea Journal of Child Care and Education*, Vol. 142, pp. 85-114, September 2023. https://doi.org/10.37918/kce.2023.9.142.85

[39] M. J. Choi and S. H. Jeong, "The Effect of Missed Nursing Care on Adverse Event Experiences, Patient Safety Management Activity, Job Satisfaction and Turnover Intention in Nurses: A Nationwide Survey Using Proportional Quota Sampling," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 29, No. 4, pp. 490-502, September 2023. https://doi.org/10.11111/jkana.2023.29.4.490

[40] D. P. Gullifor, O. V. Petrenko, J. A. Chandler, M. J. Quade, and Y. Rouba, "Employee Reactions to Perceived CSR: The Influence of the Ethical Environment on OCB Engagement and Individual Performance," *Journal of Business Research*, Vol. 161, 113835, June 2023. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113835

[41] D. W. Ariani, "Exploring Relationship of Job Satisfaction, Organizatonal Culture, and Employee Performance in Small Medium Enterprise," *International Journal of Professional Business Review*, Vol. 8, No. 2, e0876, February 2023. https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i2.876

[42] H. Chi, T.-V. Vu, H. V. Nguyen, and T. H. Truong, "How Financial and Non-Financial Rewards Moderate the Relationships between Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Job Performance," *Cogent Business & Management,* Vol. 10, No. 1, 2173850, 2023. https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2173850

[43] N. Venkatraman and V. Ramanujam, "Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches," *Academy of Management Review,* Vol. 11, No. 4, pp. 801-814, October 1986. https://doi.org/10.5465/amr.1986.4283976

[44] J. Grewal and G. Serafeim, "Research on Corporate Sustainability: Review and Directions for Future Research," *Foundations and Trends® in Accounting*, Vol. 14, No. 2, pp. 73-127, September 2020. https://doi.org/10.1561/1400000061

[45] J. C. Short and T. B. Palmer, "Organizational Performance Referents: An Empirical Examination of Their Content and Influences," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 90, No. 2, pp. 209-224, March 2003. https://doi.org/10.1016/S0749-5978(02)00530-7

[46] S. A. Haslam and N. Ellemers, Social Identity in Industrial and Organizational Psychology: Concepts, Controversies and Contributions, in *International Review of Industrial and Organizational Psychology 2005 Volume 20*, Chichester, UK: John Wiley & Sons, ch. 2, pp. 39-118, 2005.

[47] H. Tajfel, *Differentiation between Social Groups: Studies in the Social Psychology of Intergroup Relations*, London, UK: Academic Press, 1978.

[48] B. Doosje, R. Spears, and N. Ellemers, "Social Identity as Both Cause and Effect: The Development of Group Identification in Response to Anticipated and Actual Changes in the Intergroup Status Hierarchy," *British Journal of Social Psychology*, Vol. 41, No. 1, pp. 57-76, March 2002. https://doi.org/10.1348/014466602165054

[49] M.-C. Tsai, J.-F. Wang, and Y.-T. Chen, "Effect of Social Identity on Supply Chain Technology Adoption of Small Businesses," *Asia Pacific Management Review*, Vol. 26, No. 3, pp. 129-136, September 2021. https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2020.12.001

[50] S. Cheema, B. Afsar, and F. Javed, "Employees' Corporate Social Responsibility Perceptions and Organizational Citizenship Behaviors for the Environment: The Mediating Roles of Organizational Identification and Environmental Orientation Fit," *Corporate Social Responsibility and Environmental Management,* Vol. 27, No. 1, pp. 9-21, January-February 2020. https://doi.org/10.1002/csr.1769

[51] S. Kim and J. Kim, "ESG Perception and Organizational Citizenship Behavior in Public Sports Organizations: Mediating Roles of Social Values and Organizational

Identity," *Preprints*, 2023110451, November 2023. https://doi.org/10.20944/preprints202311.0451.v1

[52] E. Boğan, O. Türkay, and B. B. Dedeoğlu, "Perceived Corporate Social Responsibility and Job Satisfaction: The Mediator Role of Organizational Identification," *International Journal of Business and Management Studies*, Vol. 10, No. 2, pp. 51-67, December 2018.

[53] S. Peng, S. Pandey, and S. K. Pandey, "Is There a Nonprofit Advantage? Examining the Impact of Institutional Context on Individual-Organizational Value Congruence," *Public Administration Review*, Vol. 75, No. 4, pp. 585-596, July-August 2015. https://doi.org/10.1111/puar.12357

[54] M. T. Pham, "The Effect of Professional Identification and Organizational Identification on Career Satisfaction, Job Satisfaction and Organizational Commitment," *Management Science Letters*, Vol. 10, No. 11, pp. 2683-2694, 2020. https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.3.024

[55] X. Jin, T. Rhee, and S.-W. Hahm, "A Longitudinal Study on the Effect of Organizational Identification on the Organizational Members' Performance," *Korean Journal of Business Administration,* Vol. 34, No. 5, pp. 849-881, May 2021. https://doi.org/10.18032/kaaba.2021.34.5.849

[56] M. Christensen, Healthy Individuals in Healthy Organizations: The Happy Productive Worker Hypothesis, in *The Positive Side of Occupational Health Psychology*, Cham, Switzerland: Springer, ch. 13, pp. 155-169, 2017.

[57] T. W. Taris and P. J. G. Schreurs, "Well-Being and Organizational Performance: An Organizational-Level Test of the Happy-Productive Worker Hypothesis," *Work & Stress,* Vol. 23, No. 2, pp. 120-136, 2009. https://doi.org/10.1080/02678370903072555

[58] S. R. Kessler, L. Lucianetti, S. Pindek, Z. Zhu, and P. E. Spector, "Job Satisfaction and Firm Performance: Can Employees' Job Satisfaction Change the Trajectory of a Firm's Performance?," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 50, No. 10, pp. 563-572, October 2020. https://doi.org/10.1111/jasp.12695

[59] G. S. Lee and K.-S. Song, "The Effect of Personnel Management of Army Civilian Employee on Job Performance: Mediating Effect of Job Satisfaction and Commitment," *Korean Local Government Review*, Vol. 24, No. 3, pp. 27-51, November 2022. https://doi.org/10.38134/klgr.2022.24.3.027

[60] S. B. Yang, H. J. Lee, and M. Y. Heo, "Analysis of the Moderating Effect of Emotional Labor on the Relationship between Job Satisfaction and Performance of Local Government Employees," *Korean Public Management Review*, Vol 36, No. 2, pp. 77-102, June 2022. https://doi.org/10.24210/kapm.2022.36.2.004

[61] J. E. Dutton, K. M. Workman, and A. E. Hardin, "Compassion at Work," *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, Vol. 1, pp. 277-304, March 2014. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091221

[62] J. Abbas, "Impact of Total Quality Management on Corporate Green Performance through the Mediating Role of Corporate Social Responsibility," *Journal of Cleaner Production*, Vol. 242, 118458, January 2020. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118458

[63] H.-I. Chung, "The Influence on Organizational Performance of Job Passion, and the Mediating Effects of Organizational Identification," *Korean Business Education Review*, Vol. 37, No. 6, pp. 155-174, December 2022. https://doi.org/10.23839/kabe.2022.37.6.155

[64] Q. Tian and J. L. Robertson, "How and When Does Perceived CSR Affect Employees' Engagement in Voluntary Pro-environmental Behavior?," *Journal of Business Ethics*, Vol. 155, No. 2, pp. 399-412, March 2019. https://doi.org/10.1007/s10551-017-3497-3

[65] O. Nazir and J. U. Islam, "Effect of CSR Activities on Meaningfulness, Compassion, and Employee Engagement: A Sense-making Theoretical Approach," *International Journal of Hospitality Management,* Vol. 90, 102630, September 2020. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102630

[66] D. H. Oh and Y. B. Shim, "The Effect of Interaction Fairness and Job Security of Members of Subsidiaries of Public Organizations on Job Satisfaction and Organizational Commitment," *Korean Review of Corporation Management*, Vol. 13, No. 2, pp. 53-75, May 2022. https://doi.org/10.20434/KRICM.2022.05.13.2.53

[67] I.-S. Lee and J.-S. Choi, "Impact of Hotelier's CSR Recognition on Role Behavior and Organizational Citizenship Behaviors," *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research,* Vol. 24, No. 4, pp. 321-336, December 2010.

[68] K. Bondy, J. Moon, and D. Matten, "An Institution of Corporate Social Responsibility (CSR) in Multi-National Corporations (MNCs): Form and Implications," *Journal of Business Ethics*, Vol. 111, No. 2, pp. 281-299, December 2012. https://doi.org/10.1007/s10551-012-1208-7

[69] J. Pinto, "Key to Effective Organizational Performance Management Lies at the Intersection of Paradox Theory and Stakeholder Theory," *International Journal of Management Reviews,* Vol. 21, No. 2, pp. 185-208, April 2019. https://doi.org/10.1111/ijmr.12199

[70] B. Theodoulidis, D. Diaz, F. Crotto, and E. Rancati,

"Exploring Corporate Social Responsibility and Financial Performance through Stakeholder Theory in the Tourism Industries," *Tourism Management*, Vol. 62, pp. 173-188, October 2017. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.018

[71] J.-H. Jung and H.-S. Park, "A Study on the Effect of Corporate ESG Activities on Business Performance: Focusing on the Moderating Effect of Corporate Values Perception," *Industry Promotion Research*, Vol. 7, No. 2, pp. 15-29, April 2022. https://doi.org/10.21186/IPR.2022.7.2.015

[72] M. E. Brown, "Identification and Some Conditions of Organizational Involvement," *Administrative Science Quarterly,* Vol. 14, No. 3, pp. 346-355, September 1969. https://doi.org/10.2307/2391129

[73] J. P. Meyer and N. J. Allen, "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, Vol. 1, No. 1, pp. 61-89, 1991. https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z

[74] T. A. Judge, J. E. Bono, and E. A. Locke, "Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role of Job Characteristics," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, No. 2, pp. 237-249, 2000. https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.2.237

[75] J. F. Hair, Jr., G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2017.

[76] G. G. Shin, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling(PLS-SEM) with SmartPLS 3.0, SPSS, G*Power*, Seoul: Chungram, 2018.

[77] J. Cohen, *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, 2nd ed. New York, NY: Routledge, 1988.

[78] Forbes. 50 Stats that Prove the Value of Customer Experience [Internet]. Available: https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2019/09/24/50-stats-that-prove-the-value-of-customer-experience/.

[79] C. W. Bauman and L. J. Skitka, "Corporate Social Responsibility as a Source of Employee Satisfaction," *Research in Organizational Behavior,* Vol. 32, pp. 63-86, 2012. https://doi.org/10.1016/j.riob.2012.11.002

박소라(So Ra Park)

2018년 : 네브라스카주립대
(경영학박사-경영정보)

2012년～2014년: Kean University
2015년～2017년: 제주대학교
2018년～2022년 9월: 제주한라대학교
2022년～현 재: 전남대학교 경영학부 조교수
※관심분야 : 기업의 윤리적인 기술사용, 기업의 ESG활동이 이해관계자들에게 미치는 영향 및 기업가치, 기업의 온라인/메타버스 활용, HCI(Human Computer Interaction)