

목표지향적 행위이론에 기반 보험설계사의 행위의도 분석

윤 정 환* · 박 상 범**

<차례>

I. 서 론

V. 연구모형

II. 이론적 배경

VI. 분석결과

III. 선행연구

VII. 결 론

IV. 연구설계

주제어 : 보험설계사, 행위의도, 정보제공, 목표지향적 행위이론

<국문초록> 본 연구에서는 보험상품의 불완전 판매와 관련하여 가장 중요한 부분이라 할 수 있는 설계사의 정보제공 관련 업무윤리를 분석해 보고 연구결과를 토대로 불완전 판매 축소 관련 시사점을 제공하고자 한다.

개인의 행위 및 행위의도를 체계적으로 설명하고자 하는 대표적 이론으로 합리적 행위이론, 계획된 행위이론 그리고 이들에 대한 보완이론인 목표지향적 행위이론을 들 수 있다. 본 연구에서는 보험설계사의 업무수행 관련 행위의도를 이들 행위 관련 대표적 이론들을 적용하여 분석하였다. 행위의도를 상품정보 제공의도, 자신의 역량소개 의도 그리고 윤리적 행위의도로 구분하여 분석하였다. 또한 주관적 규범을 보완하여 초기의 주관적 규범 개념에 추가적으로 집단적 규범, 기술적 규범, 도덕적 규범을 더하여 모델을 수립하고 분석해 보았다.

연구결과로 우선 확장된 계획된 행위이론 부분에서 행위의도(정보제공) 중에 상품정보 제공에는 태도, 주관적 규범(초기)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이 가운데 태도는 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 상품정보 제공에 있어 고객우선주의 보다는 계약체결 가능성에 더 큰 비중을 두는 방향으로 임하고 있다는 것으로 해석할 수 있다. 행위의도(정보제공) 중 자신의 역량소개에는 주관적 규범(초기), 집단적 규범(평판), 그리고 계약상 의무가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며, 이 가운데 주관적 규범(초기)은 음(-)

* 주저자, Marsh Korea 상무, 한국항공대학교 경영학부 박사과정.

** 교신저자, 한국항공대학교 경영학부 교수.

- 논문접수일(2021.10.16), 심사개시일(2021.10.17), 게재확정일(2021.10.21)

의 결과로 나타나, 자신을 소개하는 데에 있어 계약이 체결되도록 하기 위해 역량을 과장할 가능성이 있다고 해석할 수 있고, 집단적 규범(평판)은 과장을 자제하도록 제어하며, 계약상 의무 역시 함부로 과장을 하지 못하도록 역할을 하고 있다는 것으로 해석할 수 있다. 행위의도(정보제공) 중 업무관련 윤리에는 태도, 집단적 규범(평판), 그리고 지각된 행위통제가 통계적으로 유의한 영향을 미치는 결과를 보이고 있다. 설계사의 신념 등에 기한 태도, 집단적 규범(평판) 그리고 지각된 행위통제는 업무윤리를 견지하도록 하는데 영향을 미친다고 볼 수 있다.

다음으로 목표지향적 행위이론에서 열망에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 태도, 지각된 행위통제, 긍정적 기대감 그리고 과거경험이라는 것을 알 수 있다. 주관적 규범(초기), 계약상 의무, 전문인 규율은 열망과 영향관계에 있지 않다. 특히 부정적 기대감은 열망에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있다.

I. 서론

보험은 현대를 사는 우리에게 필수적인 금융상품이라고 하여도 과언이 아니다. 일상생활에서 가장 중요한 보호막 역할을 해줄 수 있기 때문이다. 국내 금융소비자의 경우 금융상품 구매나 투자 등과 관련하여 선진국과 비교할 때 전문가 상담 대신 인터넷이나 주변인들의 조언에 따르고 의사결정을 하는 경우가 더 많은 것으로 나타나고 있다(매일경제, 2011.5. 7.). 보험의 경우 설계사와 상담을 하고 권유를 받게 되는 것이 통상적이다.

보험은 설계사에 의한 네트워크 판매가 판매채널로 일찍부터 주류를 이루어왔다(생명보험협회, 2015). 그러나 최근 들어 텔레마케팅, 인터넷판매, 나아가 홈쇼핑채널 등 다양한 판매경로가 등장하여 소비자들에게 다가와 있다. 고객의 잠재적 욕구를 파악하고 이에 부응하여 기가입한 보험상품들에 대한 분석과 진단을 통해 중복되거나 불필요한 보장을 줄이거나 없애어 개별 고객에 적절한 보험설계를 해주는 이른바 보험리모델링 방식으로 접근하기도 한다. 이러한 다양한 판매경로 및 새로운 판매기법의 등장 등은 보험의 대중화에 기여하는 바가 크다고 할 것이다.

보험계약의 특성 중 가장 대표적인 것이 계약당사자간 정보의 비대칭(information asymmetry)이 존재한다는 점이다(Akelof, 1961). 즉 보험계약 청약자는 자신 및 자신의 상황에 대하여 많은 정보를 가지고 있으나 보험회사는 보험계약 청약자

측에 대하여 제한적 정보를 가지고 있는 경우를 가리킨다. 이를 해소하기 위한 방편으로 청약자에게 고지의무를 부과하고 진술(representation), 보증(warranty), 은폐(concealment) 등의 규정이 적용된다(박상범, 2019).

한편 보험계약상의 정보비대칭은 또 다른 형태로 존재한다. 보험계약 역시 계약의 하나이고 따라서 계약의 일반원칙상 당사자간 자율적으로 이루어져야 하지만 계약당사자 사이에 정보비대칭 혹은 전문성의 불균형 문제가 존재할 수 있다. 보험상품을 이해하기 위해서는 고도의 전문지식이 있어야 하나 일반인들이 관련 전문지식을 갖추고 있는 경우는 매우 드물다. 이러한 정보 혹은 전문성의 비대칭은 불완전판매 등 사회적 문제점을 낳고 있다.

정보 혹은 전문성 차이에서 올 수 있는 문제점 해소는 일차적으로 보험설계사의 역할에서 찾아볼 수 있다. 다만, 보험회사는 물론 보험설계사 역시 일차적인 목적은 영리추구이다. 설계사의 경우 대부분 고정급을 받는 것이 아니고 본인이 주도하여 체결된 계약실적에 따라 실적급 형식의 수당이 지급되는 경우가 많다. 따라서 계약자 입장에서 보다는 설계사 자신의 실적을 위하여 보험계약이 체결되거나 유리한 조건의 보험계약이 체결되도록 하기 위한 방향으로 보험상품을 권유하거나 필요한 정보만을 제공하여 계약체결을 유도할 수 있다고 볼 수 있다 (Kurland, 1995).

본 연구에서는 보험설계사의 윤리적 판매행위에 대해 분석한다. 고객에게 적절하고 충분한 정보를 제공하여 고객이 최적의 선택을 할 수 있도록 하고자 하는 행위의도에 영향을 미치는 요인들에 대하여 살펴보고자 한다. 본 연구에서는 목표지향적 행위이론을 적용하여 분석해 보고자 한다. 목표지향적 행위이론은 계획된 행위이론의 한계를 보완한 행위이론 모델로 받아들여지고 있다.

II. 이론적 배경

1. 보험설계사의 역할

생명보험 등에서 보험설계사는 계약체결의 핵심적 중개역할을 한다. 보험설계

시는 보험에 대한 지식이나 정보가 상대적으로 부족한 계약자에게 보험상품과 관련하여 충분한 설명 그리고 정보를 제공을 하여, 유리한 점이나 불리한 점, 조심하여야 할 점 등에 대한 이해를 돕고 그리하여 고객이 적절한 판단을 할 수 있도록 하여야 한다(안철경·정인영, 2018).

보험은 경제인으로서 자신은 물론 가족과 주변인들의 경제적 보루 역할을 하게 된다. 따라서 설계사의 윤리적 판매행위는 보험상품 구매자에게 커다란 영향을 미칠 수 있고 따라서 개인은 물론 사회적으로도 매우 중요하다. 보험설계사의 윤리적 판매행위에서 핵심은 적절하고도 충분한 관련정보를 고객에게 제공하는지 여부이다(Kurland, 1995). 설계사의 윤리적 판매를 위하여 보험회사는 관련 상품에 대한 정보제공은 물론 업무윤리 교육을 실시하고 학습과 코칭을 하기도 하며 감독기관은 관리감독을 수행되기도 한다.

2. 행위 관련 주요 이론

사람의 의사결정 및 행위를 설명하고자 하는 이론적 접근 중 설명력이 높다고 인정된 것은 신념과 태도에 기반한 합리적 행위이론, 계획된 행위이론, 그리고 계획된 행위이론은의 수정 및 보완(확장)되며 으로 전개되어 왔고, 사회인지 이론과 같은 다른 이론과의 결합을 통한 연구 등 좀 더 정교한 모델 수립을 위한 노력은 아직 진행 중이다. 합리적 행위이론은 태도와 주관적 규범으로, 계획된 행위이론은 여기에 지각된 행위통제를 추가하여 행위를 설명하고자 한다.

이상과 같은 연구들은 행위자가 독자적으로 결정을 내릴 수 있는 범주에 해당한다. 그러나, 행위에는 상대방이 있고 상대방의 의지 및 결정이 중요하게 영향을 미치는 경우가 있다. 이럴 경우 사람의 행위는 상대방의 의지를 염두에 두는 방향으로 진행될 것이라는 것을 예측할 수 있다. 대표적인 경우로 판매행위를 들 수 있다. 제품 판매의 경우 상대방 즉 고객이 있고 판매자이자 행위자는 고객의 의사를 염두에 두고 판매행위에 임하게 된다. 즉, 판매행위는 행위자의 능동적 행위이나 상대방 즉 고객의 의사를 염두에 두고 임하는 행위가 된다. 행위에는 수동적 행위, 능동적 행위 뿐 아니라 상대방 있는 능동적 행위가 추가될 수 있는 것이다. 행위의 종류에 따라 적절한 이론을 적용하여 설명할 필요가 있다. 이러한 구분의 실익은 영향요인과 같은 조건을 찾아내는 데에 있다.

이제껏 판매행위에 대한 관심은 판매성과에 집중되고 있으며, 따라서 판매자 개인의 역량, 인센티브 등에 주된 관심이 경주되었다가, 최근 들어 판매자의 감정이나 정서에 대한 관심이 높아져 가고 있다. 보험 판매행위는 단순한 일회성 판매가 아닌 장기적이며 전문적인 판매이다. 보험소비자로서는 자신의 경제생활 전반에 커다란 영향을 미칠 수 있는 중요한 계약이 되나 전문적 내용을 포함하고 있어 판매자(이 경우 설계사)의 설명 및 권유와 제공된 정보에 커다란 영향을 받게 된다. 한편, 판매자로서는 판매에 따른 성과급이 수입의 대부분을 차지하는 경제주체로서 고객의 입장보다 본인의 수입을 우선적으로 고려할 개연성이 포함될 수 있다고 할 수 있다.

3. 목표지향적 행위이론

계획된 행위이론에서 한계로 지적되는 부분이 개인의 과거행동, 동기적 요인 및 감정적 요인을 고려하지 않고 있다는 점이다(Bagozzi, 1992). 이러한 한계점들이 지적되면서 Perugini and Bagozzi(2001)는 기대감정(긍정적 및 부정적 기대감정)과 같은 감정적 요인, 열망(desire), 과거경험을 반영하는 새로운 모델을 제안하였다. 이를 목표지향적 행위모델(Model of Goal-Directed Behavior)이라 한다. 이 모델에 의하면 태도, 주관적 규범, 지각된 행위통제, 기대감정과 같은 평가적 요인들이 감정적 요인인 열망(desire)에 직접적 영향을 미치며, 열망은 다시 행위의도에 직접적 영향요인이 된다고 가정한다(Carrus et al., 2008). 계획된 행위이론과의 차이점은 기대감정, 과거경험, 열망을 모델에 추가시킨 점이다.

목표지향적 행위이론은 계획된 행위이론이 미흡하다고 지적되는 요인들을 반영하고 있는 모델이라고 할 수 있다. 계획된 행위이론에서 태도 관련 인지적 요소만을 다룬다는 비판(Bagozzi, 1992)에 대해 정서적 요소를 반영하기 위한 기대감정을 포함시키고 있으며, 과거행동이나 습관이 행위의도 및 행위에 영향을 미칠 수 있다는 Ajzen(1988, 1991)의 견해를 반영하기 위한 과거경험 변수의 채택, 감정 및 실천의도를 반영하기 위한 열망이라는 매개변수를 두고 있다.

대부분의 경우 목표달성을 위한 노력에 있어서 감정은 촉진작용을 한다. 이러한 감정을 기대감정이라 한다. 기대감정에는 긍정적 부분과 부정적 부분이 모두 포함된다. 예컨대, 보험설계사가 고객에게 관련 정보제공을 지속적으로 하면 계

약탈성이 성공적으로 이루어질 것이라는 긍정적 기대가 나타날 것이다. 물론 계약탈성이 무위로 돌아갈 가능성을 염두에 두는 부정적 기대감정도 나타날 것이다. 긍정적 기대감정은 목표달성을 위해 지속적으로 행위를 자극하게 되고 부정적 기대감정은 기존의 목표를 수정하거나 새로운 목표를 설정하도록 할 것이다(Lee et al., 2012). 기대감정의 주요 기능은 확실하지 않은 상황 하에서 설정한 목표를 달성하는데 긍정적으로 작용한다는 것이다(Oatley & Johnson-Laird, 1987).

또한 과거경험은 앞으로의 행위를 예측하는데 영향요인으로 작용할 주요 변수의 하나이다(Song et al., 2012). 과거경험이 개인의 행위예측 관련 실증연구들에서 유효한 변수라고 밝혀지고 있으며, 열망과 의도에 영향을 미치는 것으로 간주된다(Lee et al., 2012).

열망은 목표지향적 행위이론에서 핵심적 역할을 담당한다. 행위는 이를 유발하는 동기가 있어야 하고 열망은 동기유발의 강력한 요인의 하나이기 때문이다(Perugini and Bagozzi, 2001). 열망은 2가지로 구분되는데, 하나는 식욕, 수면 등 생리적으로 요구되는 열망(이 경우 욕망이라는 표현이 더 적절해 보임)이고, 이러한 열망에는 발생 원인이 있는 것은 아니다. 다른 하나는 열망의 유발요인이 존재하는 의지를 바탕으로 하는 자발적인 것이다. 열망은 개인이 타인이나 사물, 행위 등에 대해 갖는 소유욕이나 성취욕 등과 같은 강렬한 감정이다. 목표지향적 행위이론에서는 이러한 열망이 태도, 주관적 규범, 지각된 행위통제 그리고 긍정적 및 부정적 기대감정, 과거경험과 행위의도 사이에 매개역할을 한다고 본다(Bagozzi, 1992).

목표지향적 행위이론은 목표에 접근하기 위한 개인의 의사결정 과정에 있어 인지적·정서적 과정을 설명하고자 하는 것이다(Park, 2011). 설계사의 경우 잠재고객에 대해 보험의 필요성을 설득하고 가능한 많은 정보를 제공하여 계약체결에 이르도록 하는 업무수행 과정에서 계획된 행위이론에서 채택하고 있는 태도와 주관적 규범 그리고 지각된 행위통제 이외에 정보제공과 관련한 열망(desire), 과거경험, 기대감정이 영향을 미칠 것이라 예측할 수 있다.

III. 선행연구

국내에서 수행된 보험설계사 관련 연구를 분석해 보자면, 대체로 성과 관련 연구, 만족도 혹은 이직요인 관련 연구, 직업특성 관련 연구, 그리고 불완전판매 관련 연구로 분류해 볼 수 있다.

다시 성과 관련 연구는 설계사 교육 및 훈련 관련 연구, 설계사 역량 관련 연구, 조직성과에 대한 연구, 설계사 특성과 성과에 관한 연구 등으로 나누어 볼 수 있다.

설계사의 진입과 이직은 비교적 자유롭고 현실적으로도 설계사의 진입과 이직이 빈번히 발생하고 있다. 그러나 설계사의 이직은 회사는 물론 보험계약자에게도 적지 않은 영향을 미치게 된다. 회사로서는 대체인력을 확보하여 교육훈련을 다시 실시하고 현장에 투입하여야 하는 부담이 있고, 조직 사기저하가 발생하며, 고객으로서는 자신 및 관련 계약에 대해 숙지하고 있는 설계사 대신 대체된 설계사에게서 서비스를 받아야 하고, 심지어는 소위 말하는 고아계약이 되기도 한다. 이러한 상황을 반영하여 설계사 관련 이직에 대한 연구는 비교적 활발하게 이루어져 왔다.

이직 관련 연구는 주로 이직에 영향을 미치는 요인 분석 관련 연구이며(안철경·권오경, 2010), 이직의도 감소 방안에 관한 연구, 조직 관련 측면에서 이직요인을 분석해 보고자 하는 연구(김중인·정세창, 2014) 등이 있다.

특성 관련 연구는 설계사 관련 법적 쟁점에 대한 연구로, 설계사의 근로자성 인정여부(임동환·이승길, 2019), 설계사의 고지수령권 등 법적 지위 관련 연구(이성남, 2019) 등이 있다.

불완전판매 관련 연구는 이를 줄일 수 있는 방안에 대한 연구가 주류를 이루고 있다. 법적 규제(김소연·장서희, 2015), 규제와 사례연구(전승근, 2011), 평가와 제언(안철경·정인영, 2018), 불완전 판매 감소 정책(정세창·안철경, 2018) 외국의 사례 소개(김영각, 2015) 등을 들 수 있다.

이상 설계사 관련 선행연구들을 살펴보자면 보험 관련 정보제공 등에 의한 불완전 판매와 관련하여 설계사의 행위의도에 대하여 체계적으로 분석한 연구는 찾아보기 어려웠다.

목표지향적 행위이론은 소비자의 행위 관련 인과관계 증명을 위한 연구에서 주로 적용되었다(남민정·양은주, 2016; 윤설민, 2014; 송학준·이충기, 2014; 강지현 외, 2013; 정희경·윤해진, 2016; 박재형 외, 2019). 이후 정보탐색 행위 및 등산행위 등 행위 관련(신영송 외, 2018; 유주·노정희, 2016; 서지용, 2016), 불매운동 등 사회활동(장몽교 외, 2017) 등 다양한 분야에도 그 적용이 확산되고 있는 추세이다.

IV. 연구설계

1. 가설 설정

보험설계사의 업무수행과 관련하여 제기되는 문제점의 하나는 불완전판매이다. 보험사들은 윤리경영을 표방하고 교육훈련에 힘쓰고 있고, 관계 감독기관은 보험사들의 관련 정보를 공시하며 압박하고, 언론 등을 통해 금융소비자의 경각심을 자극하고 있으나 소비자들의 불만수준은 여전히 개선되고 있지 않다.

본 연구에서는 보험설계사의 행위의도(behavioral intention)에 대해 분석해 보고자 하며, 업무윤리(moral obligation) 개념을 포함시켜 좀 더 넓은 영역을 측정하고자 한다. 행위의도는 윤리의도(ethical intention)라고 할 수 있으며, 설계사로서 고객과의 상담시 정보제공(information)에 대한 것이다. 고객 상담시 설계사는 고객에게 가장 유리한 조건이 될 수 있도록 필요한 정보를 충분히 제공하여야 한다. 그러나 경우에 따라서는 고객의 입장보다는 설계사 자신에게 유리한 방향으로 의사결정이 되도록 관련 정보를 제한적으로 혹은 과장하여 제공할 수 있다고 본다. 이때 설계사 자신에게 유리한 결정이란 체결된 보험계약이 고객에게 유·불리함 보다 설계사의 성과가 우선시되는 경우를 가리킨다.

보험설계사의 업무윤리란 고객에 대한 통상적 의무(duty)는 물론 업무상 의무(obligation)를 가리키며, 설계사의 양심의 규율과 권리 작동의 영역으로, 내면과 외면에 걸쳐 존재하게 된다. 업무 관련 양심은 상호신뢰, 법규와 직업강령(professional codes), 수탁규범(fiduciary norm) 등에서 유래한다(Kurland, 1995). 보험설계사의

업무수행과 관련, 일차적으로 보험회사의 직접적 관리감독이 있고 감독기관에 의한 포괄적이고 전반적인 관리감독이 있게 된다. 즉, 회사는 일차적으로 설계사에게 업무에 필요한 정보를 제공하고, 규정과 법령, 회사의 윤리강령 등에 대한 교육훈련을 실시하게 된다. 또한 회사조직 내에서 상급자 및 선임자 등에 의한 절차적 모니터링과 관리 및 규제가 있게 된다. 그러나 고객과 상담을 진행하는 과정과 단계에서 설계사에게는 업무수행 관련 상당 수준의 자율권이 주어진다. 무엇보다 설계사 개인의 업무실적은 물론 조직의 실적이 달성되어야 한다는 과제와 실적은 곧 수입과 직결된다는 현실적 문제가 존재한다.

행위이론 가운데 가장 설명력이 높은 계획된 행위이론에서 독립변수로 태도, 주관적 규범, 지각된 행위통제가 제시되고 있고, 모델의 설명력 향상을 위한 노력의 일환으로 개념규정 관련 다양한 제안들이 있어왔다. 예컨대, 인지적 측면을 주로 반영하고자 하는 태도에 정서적 측면을 포함시키자는 주장, 주관적 규범 관련 추가적으로 집단규범, 도덕규범, 기술규범 그리고 과거습관 등이 제안되고 있고, 이밖에도 실천의도, 과거행동, 경험, 습관이 영향을 미칠 것이라 주장되기도 한다. 이처럼 계획된 행위이론의 미흡한 부분을 보완하고자 제안된 것 중의 하나가 목표지향적 행위모델이다.

본 연구에서는 보험설계사의 행위의도(고객에 대한 정보제공 행위의도) 관련 업무윤리를 포함한 실증분석을 통하여 영리를 목적으로 하는 경우(고객이라는 상대방이 있는 경우)의 행위의도에 영향을 미치는 요인들을 찾아보고자 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 1. 보험설계사의 정보제공 행위의도는 태도, 주관적 규범(세부적으로 집단적 규범, 기술적 규범, 도덕적 규범), 그리고 지각된 행위통제가 영향을 미칠 것이다(확장된 계획적 행위이론 검증).

가설 2. 설계사의 정보제공 행위의도에 영향을 미치는 요인으로 기대감정, 과거경험이 있을 것이며, 열망이 매개역할을 할 것이다(목표지향적 행위이론 검증).

2. 연구변인의 측정

- 태도(attitude)

계획된 행위의론에서 제시되는 태도는 특정행위에 대해 행위자가 가지고 있는 태도이며, 본 연구는 계획된 행위의론을 적용한 선행연구들에서 사용한 문항들을 기초로 하며(Fishbein et al., 1993; Randall & Gibson, 1991, etc.), 보험설계사의 특성을 고려하여 Kurland(1995)가 사용한 문항을 수정·보완하여 포함시켰다.

- 주관적 규범

계획된 행위의론에서 가장 낮은 설명력을 보이는 주관적 규범은 이론적 개념정립의 불분명함, 행위에 영향을 미친다는 사회적 영향력의 측정상 문제 등이 제기되어 왔다. 보완책으로 규범의 범주를 집단적 규범, 기술적 규범, 그리고 도덕적 규범으로 세분화하고 구체화 할 것이 제시되고 있다.

본 연구의 주제인 보험설계사의 업무윤리 관련, 집단적 규범에 대한 통상적 개념인 ‘자신이 소속되어 있는 준거집단 내에서 자신의 태도가 지지를 받는지 여부, 얼마나 지지를 받는지에 대한 지각’에 대해 살펴볼 때, 설계사는 회사에 소속되고 전문가집단을 이루며, 스스로 수익을 추구한다(류종현·차중석, 2018). 물론 이들을 일차적으로 관리·감독하는 회사 역시 이윤추구 조직이다. 전문가에게 평판(reputation)은 가장 중요한 덕목의 하나이며(안철경·정세창, 2017), 설계사에게도 평판은 실적 뿐 아니라, 업무 관련 주요한 동기부여 요인의 하나라 할 수 있다(Kurland, 1995). 이러한 점들을 고려하여 본 연구에서는 집단규범의 가장 중요한 요인의 하나로 평판을 변수로 포함시키고자 한다.

기술적 규범(descriptive norm)이란 개인이 자신에게 중요한 사람들의 행동방식 또는 어떻게 행동할 것인가에 대한 지각을 말한다(이정기, 2013; 차동필, 2005; O’Keefe, 2008). 계획된 행위의론에서 규범에는 기술적인 부분(is, descriptive) 뿐 아니라 지시적인 부분(ought, injunctive)이 포함되어 있으며, 이 두 가지는 개인이 행위의 의사결정 과정에서 각각 별개의 동기로 작용하는 원천이어서 그 영향력에 차이가 있기 마련이라고 주장된다(Rivis & Sheeran, 2013).

즉, 계획된 행위의론에서 초기에 제시된 주관적 규범은 행위를 할 것인지 여부 관련 개인 스스로 지각하는 사회적 압력이라고 본다면 이는 지시적 규범이라고

할 수 있다. 이러한 규범은 자신의 행위의도 관련 중요 주변인들로부터 승인 혹은 용인을 받을 수 있을 것인지에 따라 행위를 동기화하게 된다.

본 연구대상인 설계사의 경우 입사시 회사로부터 교육훈련을 받고, 현업에서 개인별 코칭, 성공사례 학습 등을 통해(주영주·한상윤, 2012), 조직 구성원으로서 행위양식을 습득하게 되며, 행위의도의 전반적 영향요인이 된다. 계획된 행위 이론에서 초기에 변수로 채택된 주관적 규범을 지시적 규범이라고 본다면, 설계사가 습득한 행위양식은 기술적 규범(is, descriptive)이라고 할 것이다. 기술적 규범은 설계사가 업무 수행시 정해진 규율 하에서 주어진 정보, 학습된 내용, 노하우 등을 가지고 스스로 판단하며 각 단계에 따른 결정을 내릴 때 영향을 미칠 것이라고 판단된다. 이때 업무상 결정권한의 정도는 주요 변수가 될 것이다. 그 리하여 본 연구에서 기술적 규범의 독립변수로 업무상 자율권(control-in-job)을 채택하고자 한다(Kurland, 1995)¹⁾.

도덕적 규범(Ajzen, 1991)은 대상에 대하여 옳고 그름을 인식하게 하는 신념을 말하며, 어떤 행위를 할지 여부 관련 주변인들의 압력에 대한 지각 혹은 동조의 도를 가리키는 주관적 규범과 차이가 있다. 도덕적 규범은 사람의 내면에 이미 내재해 있는 도덕률이 반영된 규범이며 행위 관련 책임감과 같은 것이다(Conner, Graham. & Moore, 1999). 도덕적 규범은 행위의도 관련, 마약이나 음주 등과 같은 행위에 대한 도덕적, 윤리적 규율이며, 지시적 규범인 주관적 규범과는 다른 측면에서 영향을 미치는 것으로 받아들여지고 있다(Conner et al., 1999). 특별히 이 경우의 지시적 규범(injunctive norm)은 특정 행위에 대한 규제(control)나 금지(prohibit)를 위한 규범이다.

업무수행 측면에서 도덕적 규범은 고객을 대할 때 수반되는 의무(duty) 혹은 계약상 구체적 의무(obligation)로서, 설계사가 본인의 양심에서 우러나는 규율에 따라 옳바르다고 생각하는 것들이라 본다(Kurland, 1995). 설계사의 양심에 따른 규율로는 법률, 전문직 강령(professional codes), 신탁규범(fiduciary norm), 신뢰 등에 의해 형성되는 일종의 가치이다(Gorsuch & Ortberg, 1983; Randall & Gibson, 1991).

1) Kurland(1995)의 연구와 본 연구의 차이는 Kurland(1995)가 전문설계사들의 설문을 통한 조사연구에서 업무자율성(control-in-job)이 업무수행에서 상당히 중요한 영향을 미친다는 것을 발견하였으나, 업무자율성의 의미, 역할, 개념에 대한 설명은 하지 못하고 있었다는 점이다.

본 연구에서는 보험설계사의 적절하고 충분한 정보제공 행위의도를 설명하는데 도덕적 의무(moral norm)를 변수로 포함시키고자 한다.

- 지각된 행위통제

지각된 행위통제는 자신의 능력 범위를 넘는 요인들에 의해 제약을 받는 경우인 무의지의 목표지향적인(non-volitional and goal-directed) 행위들을 설명하기 위해 고안된 변수이다(Netemeyer, Burton, & Johnston, 1991; Fishbein & Stasson, 1990). 의지에 기한 행위의 경우 지각된 행위통제는 설명력이 없을 것인 바, 그 이유는 의도(intention)는 태도와 주관적 규범에 의해 설명되어야 할 것이기 때문이다(Gibson, 1992; Netemeyer et al., 1991).

- 행위의도(정보제공 의도)

설계사의 정보제공 의도를 측정하기 위한 문항은 Warshaw and Davis(1985)가 사용한 문항과 Fishbein and Stasson(1990)의 연구문항 그리고 보험설계사 관련 특성을 반영한 Kurland(1995)의 연구문항을 추가하여 모두 11개의 문항으로 구성하였다. 여기에는 ‘보험상품에 대한 특정 정보 중에는 고객에게 설명할 것 같지 않은 부분이 있다’ 등 상품정보 관련 5개 문항, ‘보험설계사로서 자신의 자격, 이력, 현재 위치 관련 과장하지 아니 한다’ 등 역량 소개 관련 3개 문항, 그리고 ‘나는 업무상 취득한 정보를 사적인 용도로 사용하지 아니 한다’ 등 업무윤리 3개 문항이 포함되어 있다.

주요 변인들을 측정하기 위한 설문문항들 및 참고문헌에 대하여 정리해 보자면 다음과 같다.

<표 1> 설문문항

변수	구성내용	문항수	참고문헌
태도 (attitude)	- 신념 - 가능성 (계약체결 가능성) - 행위 자체에 대한 태도	8	Ajzen & Fishbein(1980), Dubinsky & Loken(1989), Fishbein et al.,(1993), Randall & Gibson(1991), Kurland(1995)

변수	구성내용	문항수	참고문헌
주관적 규범 (subjective norm)	주관적 규범(지시적 규범), 주로 계약이나 금지	2	Ajzen & Fishbein(1980), Kurland(1995), 안철경 · 정세창(2017), 이현복(2015)
	집단적 규범(평판), 조직내 사회적 지지와 유사	2	Kurland(1995), 이현복(2015)
	기술적 규범(업무상 자율권, control-in-job), 조직규범 및 고성과자 추종	3	O'Keefe(2002), Kurland(1995), 안철경 · 정세창(2017), 이현복(2015)
	도덕적 규범	계약상 의무 전문인 규범 4 4	Ajzen(1991), Conner et al.(1999), 이현복(2015)
지각된 행위통제 (perceived behavioral control)	무의지의 목표지향적인(non-volitional and goal-directed) 행위에 있어 자신의 능력 밖의 요인들에 의한 규율	3	Netemeyer et al.(1991), Fishbein & Stasson(1990), Bandura(1992), Kurland(1995)
행위의도 (ethical intention) 정보제공 행위	- 상품관련 정보 제공 - 자신의 역량 소개 - 업무관련 윤리	11	Warshaw & Davis(1985), Kurland(1995), 이현복(2015)

- 목표지향적 행위이론 관련 변수

위에서 언급한 변수들은 계획된 행위이론과 관련한 변수이며 다음은 목표지향적 행위이론에 대한 변수로는 기대감정, 과거경험 그리고 열망이 있다.

대부분의 경우 목표달성을 위한 노력에 있어서 감정은 촉진작용을 한다. 이러한 감정을 기대감정(anticipated emotion)이라 한다. 기대감정에는 긍정적 부분과 부정적 부분이 모두 포함된다. 예컨대, 보험설계사가 고객에게 관련 정보제공을 지속적으로 하면 계약달성이 성공적으로 이루어질 것이라는 기대는 긍정적 기대이며, 물론 계약달성이 무위로 돌아갈 가능성을 염두에 두는 부정적 기대감정도 나타날 것이다. 긍정적 기대감정은 목표달성을 위해 지속적으로 행위를 자극하게 되고 부정적 기대감정은 기존의 목표를 수정하거나 새로운 목표를 설정하도록 할 것이다(Lee et al., 2015). 기대감정의 주요 기능은 계약체결 여부와 같이 확실

하지 않은 상황 하에서 설정한 목표를 달성하는데 긍정적으로 작용한다는 것이다(Oatley & Johnson-Laird, 1987).

과거경험은 앞으로의 행위를 예측하는데 영향요인으로 작용할 주요 변수의 하나이다(Song et al., 2012). 과거경험이 개인의 행위예측 관련 실증연구들에서 유효한 변수라고 밝혀지고 있으며, 열망과 의도에 영향을 미치는 것으로 간주된다(Lee et al., 2012).

열망은 목표지향적 행위이론에서 핵심적 역할을 담당한다. 행위는 이를 유발하는 동기가 있어야 하고 열망은 동기유발의 강력한 요인의 하나이다(Perugini and Bagozzi, 2001). 열망은 개인이 타인이나 사물, 행위 등에 대해 갖는 소유욕이나 성취욕 등과 같은 강렬한 감정이다. 목표지향적 행위이론에서는 이러한 열망이 태도, 주관적 규범, 지각된 행위통제 그리고 긍정적 및 부정적 기대감정, 과거경험과 행위의도 사이에 매개역할을 한다고 본다(Bagozzi, 1992).

다음은 목표지향적 행위이론 검증에 필요한 변수들에 대한 측정을 위한 설문구성 요약이다.

<표 2> 목표지향적 행위이론 설문구성 요약

변수		구성	문항수	참고문헌
기대 감정	긍정적 기대감정	지속적 정보제공 등 잠재고객과의 접촉은 목표달성이 성공적이 될 것이다	4	Perrugini & Bagozzi(2001), Nam(2013)
	부정적 기대감정	지속적 정보제공 등 잠재고객과의 접촉이 항상 목표달성에 이 르지는 않을 것이다	4	Perrugini & Bagozzi(2001) Lee et al.(2013)
과거경험		모든 정보를 제공하지 않은 경험에 있다	유무 횟수	Perrugini & Bagozzi(2001)
열망		필요하고 가능한 모든 정보를 제공하고자 하는 열망	4	Perrugini & Bagozzi(2001), 장몽교 외(2017)

V. 연구모형

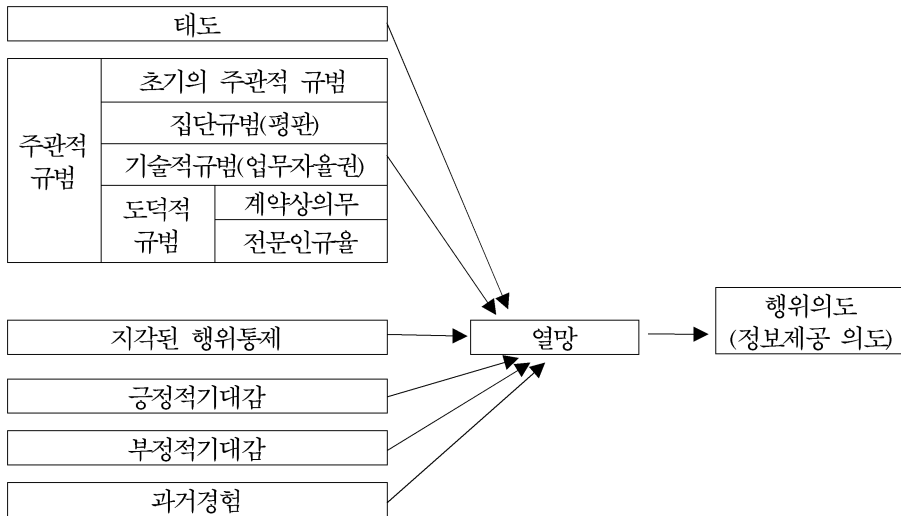
보험설계사의 업무윤리 관련 핵심부분은 고객에게 필요한 정보를 충분히 제공하여 올바른 의사결정을 하도록 돕는 것이다.

보험설계사의 경우 구전(word of mouth)에 의해 고객과 만나는 경우가 많다. 따라서 설계사의 명성 혹은 평판이 중요하다. 명성 혹은 평판은 업계에서 동료들 사이에서 뿐 아니고 고객들 사이에 이루어지는 것 역시 중요하다. 또한 설계사는 조직내 규범을 따라야하고 고성과자의 행동방식을 추종하고자 하는 내재적 행위의도가 잠재하게 된다.

한편, 설계사의 도덕적 규범으로는 계약상 의무 및 전문인으로서의 규범이 있다. 설계사의 행위는 계약체결이라는 목표를 가지고 임하게 되나 상대방인 고객의 의지에 따라 결과의 향방이 결정되는 무의지의 목표지향적인 행위(non-volitional and goal-directed)이다. 즉, 설계사 본인의 한계를 넘는 요인에 의해 좌우되는 행위를 수행하는 입장이 된다. 이와 관련된 주요 이슈는 불완전판매이다. 설계사가 자신의 이익을 우선시 하여 업무목표 달성을 목적으로 고객에 대한 업무윤리(ethical intentions) 준수를 도외시 할 소지는 없는지 여부를 분석해 보고자 하는 것이 본 연구의 주요 주제가 된다.

현실적으로 설계사의 업무윤리 준수여부를 관찰하거나 측정하기 쉽지 않다. 그리하여 설계사의 업무윤리의 핵심인 정보제공 의도(behavioral intentions)에 대한 연구는 설계사들에 대한 설문조사 형태로 측정하게 된다.

계획된 행위이론을 수정·보완한 목표지향적 행위이론의 연구모형을 도식화하자면 다음과 같다.



<그림 1> 목표지향적 행위이론 연구모형

VI. 분석결과

1. 요인 분석

본 연구에서 일반 보험회사 소속 전속 설계사들과 GA소속 설계사들을 대상으로 설문조사를 하였으며, 각각 113부, 94부로 총 207부의 설문지를 회수하여 분석에 활용하였다.

변수 측정 관련 탐색적 요인분석을 타당도 검증을 위해 실시하고, 측정변수는 구성요인 추출을 위해 주성분분석(principle component analysis)을 실시하였다.

다음 표에는 태도, 주관적 규범(초기), 평판(reputation: 집단적 규범 변수), 기술적 규범(control-in-job: 업무자율성), 도덕적 규범, 지각된 행위통제, 긍정적 기대감, 부정적 기대감, 과거경험, 열망, 정보제공 의도에 대한 요인분석 결과가 제시되어 있다.

<표 3> 요인분석 결과

구분	요인	변수	요인적 재량	공통성	고유값	분산설명력 (신뢰도:cronbach's α)	비 고
태도 (attitude)	태 도 (attitude)	S12	6.106	.512	.715	67.848 (.931)	설계사의 태도
		S13		.670	.819		
		S14		.724	.851		
		S15		.696	.834		
		S16		.780	.883		
		S17		.745	.756		
		S18		.572	.883		
		S19		.780	.792		
주관적 규범(초기)	주관적 규범(초기)	S20	1.559	.779	.883	77.934 (.716)	계획행위이론 초기 규범
		S21		.779	.883		
주관적 규범	평판	S26	1.206	.602	.776	60.239 (.782)	주관적 규범 관련 추가 변수
		S27		.602	.776		
주관적 규범	기술적 규범	S29	1.356	.678	.824	67.824 (.712)	2개의 문항에 대한 요인분석 결과
		S30		.678	.824		

주) 주관적 규범은 변수S28의 공통성값이 0.4 이하이어서 이를 제외하고 다시 분석한 결과임.

<표 4> 요인분석 결과_계속

구분	요인	변수명	요인적 재량	공통성	고유 값	분산설명력(신뢰도: cronbach's α)	설명
도덕적 규범	계약상 의무	S31	4.312	.554	.675	43.998 (.768)	
		S32		.698	.720		
		S33		.672	.820		
	전문인 규율	S34	1.140	.463	.578	24.148 (.888)	
		S35		.749	.848		
		S36		.774	.835		
		S37		.873	.919		
		S38		.667	.803		
지각된 행위통제	지각된 행위통제	S22	2.201	.711	.843	73.373 (.813)	지각된 행위통제
		S23		.749	.865		
		S24		.741	.861		

구분	요인	변수명	요인적 재량	공통성	고유 값	분산설명력(신뢰도: cronbach's α)	설명
기대감	긍정적 기대감	S40	2.301	.789	.854	69.567	긍정적 기대감
		S41		.784	.866		
		S42		.802	.834		
		S43		.843	.806		
기대감	부정적 기대감	S44	1.789	.687	.754	59.567	부정적 기대감
		S45		.703	.766		
		S46		.767	.734		
		S47		.689	.706		
매개변수	열망	S44 S45 S46 S47	3.125	.709 .721 .609 .634	.712 .708 .732 .766	62.567	독립변수 들과 행위의도 사이 매개 역할
정보공개 의도	상품정보 제공	S1	2.235	.833	.894	24.551 (.714)	상품 정보
		S2		.881	.929		
		S3		.740	.685		
		S4		.673	.580		
		S5		.762	.809		
	자신의 역량소개	S6	2.798	.736	.790	25.437 (.775)	설계사의 역량
		S7		.622	.635		
		S8		.525	.702		
	업무관련 윤리	S9	2.205	.766	.911	20.811 (.725)	업무수행 관련 윤리
		S10		.788	.878		
		S11		.465	.459		

- 과거경험

과거경험은 과거에 모든 정보제공 대신 설계사 자신에게 유리하도록, 즉 계약체결로 이어지도록 유도하기 위하여 필요한 정보를 선별적으로 제공한 경험에 있는지 여부를 묻는 것이며, 설계사들의 일상 업무를 묻는 것과 유사하므로 몇 번의 경험이 있는가 라는 문항이 아니고 ‘없다, 거의 없다, 있는 편이다, 자주 있는 편이다, 거의 매번 있다’ 라는 형식으로 이루어져 있다.

2. 가설검증

(1) 계획된 행위이론 검증

- 분석결과 요약

합리적 행위이론 모델에 지각된 행위통제 변수를 추가하여 회귀분석을 통한 실증분석을 실시하였고 다음은 결과요약이다.

<표 5> 행위의도 영향요인 분석_1

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1	(상수)	1.691	.561	3.012	.003
	태도	-.276	.119	-.208	.021
	주관적 규범 (초기)	.523	.108	.455	.000
	집단적 규범 (중전)	-.083	.072	-.081	.250
	기술적 규범 (업무자율권)	.186	.097	.131	.057
	계약상 의무	-.150	.104	-.123	.153
	전문인 규율	.002	.104	.001	.988
	지각된 행위통제	.100	.054	.130	.064
종속변수: 행위의도(정보공개) 가운데 상품정보 공개, 수정된 R제곱: 0.129, 분산분석: F= 5.419 (모형유의확률: 0.000), VIF=1.896					

행위의도(정보제공) 중에 상품정보 제공에는 태도, 주관적 규범(초기)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이 가운데 태도는 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 상품정보 제공에 있어 고객우선주의 보다는 계약체결 가능성에 더 큰 비중을 두는 방향으로 임하고 있다는 것으로 해석할 수 있다.

<표 6> 행위의도 영향요인 분석_2

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	4.175	.377		11.075	.000
	태도	.097	.080	.114	1.212	.227
	주관적 규범 (초기)	-.204	.073	-.276	-2.797	.006
	집단적 규범 (평판)	-.102	.048	-.154	-2.105	.037
	기술적 규범(업무자율권)	.084	.065	.093	1.290	.199
	계약상의무	.145	.070	.186	2.074	.039
	전문인규율	-.036	.070	-.042	-.516	.606
	지각된 행위통제	.007	.036	.014	.186	.853
종속변수: 행위의도(정보공개) 가운데 자신의 역량소개, 수정된 R제곱: 0.043, 분산분석: F=2.340 (모형유의확률: 0.026), VIF=2.016						

행위의도(정보제공) 중 자신의 역량소개에는 주관적 규범(초기), 집단적 규범(평판), 그리고 계약상 의무가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이 가운데 주관적 규범(초기)은 음(-)의 결과를 보여, 자신을 소개할 때계약이 체결되도록 하기 위해 역량을 과장할 가능성이 있다고 해석할 수 있으며, 집단적 규범(평판)은 과장을 자제하도록 제어하며, 계약상 의무 역시 함부로 과장을 하지 못하도록 역할을 하고 있다는 것으로 해석할 수 있다.

<표 7> 행위의도 영향요인 분석_3

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	.805	.557		1.443	.150
	태도	.383	.118	.272	3.250	.001
	주관적 규범 (초기)	.083	.108	.068	.773	.440
	집단적 규범(평판)	.268	.071	.246	3.761	.000
	기술적 규범 (업무자율권)	.139	.096	.093	1.450	.149
	계약상 의무	-.066	.104	-.051	-.638	.524
	전문인 규율	.066	.103	.046	.637	.525
	지각된 행위통제	-.152	.053	-.186	-2.856	.005
종속변수: 행위의도(정보공개) 가운데 업무관련 윤리, 수정된 R제곱: 0.242, 분산분석: F= 10.487 (모형유의확률: 0.000), VIF=2.345						

행위의도(정보제공) 중 업무관련 윤리에는 태도, 집단적 규범(평균), 그리고 지각된 행위통제가 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 설계사의 신념 등에 기반 태도, 집단적 규범(평균) 그리고 지각된 행위통제는 업무윤리를 견지하도록 하는데 영향을 미친다고 볼 수 있다.

(2) 목표지향적 행위이론 검증

목표지향적 행위이론은 열망이 행위의도(정보제공 의도)를 매개한다고 보고 있으며, 이에 따라 본 연구에서의 검증은 열망을 종속변수로 하고 태도, 주관적 규범, 지각된 행위통제, 긍정적 기대감, 부정적 기대감, 과거경험을 독립변수로 하는 다중회귀분석으로 수행한다. 분석결과는 다음 표에 요약되어 있다.

<표 8> 목표지향적 행위모델 분석 결과 요약

변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	베타	표준오차			
(상수)	0.657	.557		2.897	0.034
태도	0.324	.118	.272	3.103	0.003
주관적 규범 (초기)	0.087	.108	.068	1.213	0.98
집단적 규범(평균)	0.077	.102	.064	1.012	0.89
기술적 규범(업무자율권)	0.069	.113	.059	1.110	0.92
계약상 의무	0.067	.071	.246	0.798	0.122
전문인 규율	0.053	.096	.093	0.567	0.213
지각된 행위통제	0.457	.104	-.051	3.01	0.01
긍정적 기대감	0.242	.103	.046	2.89	0.023
부정적 기대감	0.046	.053	-.186	0.879	0.218
과거경험	-0.078	.067	-.045	-2.898	0.032
종속변수: 열망, 수정된 R제곱: 0.242, 분산분석: F= 10.487 (모형유의확률: 0.000)					

위 표에서 열망에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 태도, 지각된 행위통제, 긍정적 기대감 그리고 과거경험이라는 것을 알 수 있다.

한편, 열망이 행위의도에 미치는 영향에 대한 분석 결과는 다음과 같다.

<표 9> 열망이 행위의도에 미치는 영향분석 결과 요약

변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	베타	표준오차			
(상수)	0.79	.457		2.989	0.011
열망	0.21	.381	.211	3.237	0.023
종속변수: 행위의도 중 상품정보, 수정된 R제곱: 0.242, 분산분석: F= 10.487 (모형유의확률: 0.000)					

변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	베타	표준오차			
(상수)	0.78	.562		3.451	0.003
열망	0.18	.324	.121	3.891	0.012
종속변수: 행위의도 중 본인 역량정보, 수정된 R제곱: 0.242, 분산분석: F= 10.487 (모형유의확률: 0.000)					

변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	베타	표준오차			
(상수)	0.67	.432		3.011	0.031
열망	0.19	.342	.132	2.899	0.033
종속변수: 행위의도 중 업무윤리, 수정된 R제곱: 0.242, 분산분석: F= 10.487 (모형유의확률: 0.000)					

위 표에서 열망은 행위의도 관련 3가지 구분 변수에 모두 유의한 영향을 미치고 있어 매개역할을 하고 있다고 할 수 있다. 열망이 행위의도를 매개하는 것으로 나타나고 있어서, 열망에 유의한 영향을 미치는 변수인 태도, 지각된 행위통제, 긍정적 기대감 그리고 과거경험이 중요하다는 것을 알 수 있다. 합리적 행위 이론에서 유의한 변수로 나타났던 태도, 주관적 규범(종전)을 감안한다면, 설계사의 행위의도에 영향을 미치는 주요 변수로는 태도, 긍정적 기대감 그리고 과거경험이라 할 수 있다.

VII. 결 론

본 연구에서는 보험 설계사의 행위의도에 대하여 분석해 보고자 하였다. 설계사 업무 관련 사회적으로 커다란 이슈가 되고 있는 불완전판매와 관련하여 잠재

고객 또는 고객에 대한 정보제공 행위에 대해 살펴보았다.

행위의도를 상품정보 제공의도, 자신의 역량소개 의도 그리고 윤리적 행위의도로 구분하여 분석하였다. 또한 주관적 규범을 보완하여 종전(초기)의 주관적 규범 개념 및 집단적 규범, 기술적 규범, 도덕적 규범을 추가한 모델을 수립하였다. 그리하여 확장된 계획적 행위이론 그리고 목표지향적 행위이론을 적용하여 분석해보았다.

연구결과로 우선 확장된 계획된 행위이론 부분에서 행위의도(정보제공) 중에 상품정보 제공에는 태도, 주관적 규범(초기)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이 가운데 태도는 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 상품정보 제공에 있어 고객우선주의 보다는 계약체결 가능성에 더 큰 비중을 두는 방향으로 임하고 있다는 것으로 해석할 수 있다. 행위의도(정보제공) 중 자신의 역량소개에는 주관적 규범(초기), 집단적 규범(평판), 그리고 계약상 의무가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며, 이 가운데 주관적 규범(초기)는 음(-)으로 나타나, 자신을 소개하는 데에 있어 계약이 체결되도록 하기 위해 역량을 과장할 가능성이 있다고 해석할 수 있고, 집단적 규범(평판)은 과장을 자제하도록 제어하며, 계약상 의무 역시 함부로 과장을 하지 못하도록 역할을 하고 있다는 것으로 해석할 수 있다. 행위의도(정보제공) 중 업무관련 윤리에는 태도, 집단적 규범(평판), 그리고 지각된 행위통제가 유의한 변수로 나타나고 있다. 설계사의 신념 등에 기한 태도, 집단적 규범(평판) 그리고 지각된 행위통제는 업무윤리를 견지하도록 하는데 영향을 미친다고 볼 수 있다.

다음으로 목표지향적 행위이론에서 열망에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 태도, 지각된 행위통제, 긍정적 기대감 그리고 과거경험이라는 것을 알 수 있다. 주관적 규범(초기), 계약상 의무, 전문인 규율은 열망과 영향관계에 있지 않다. 특히 부정적 기대감은 열망에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있다.

본 연구에서가 기여하는 바는 다음과 같은 3가지로 판단된다. 첫째, 목표지향적 행위이론을 특별한 행위의도에 적용해 보았다는 점이다. 여기서 특별한 행위의도는 설계사의 정보제공 의도로서, 이는 의지에 기한 행위의도(volitional)이자 목적을 가진 행위이다(goal-directed). 계약상대방이 계약관계를 좌우한다는 점, 즉 행위자가 행위의 목적달성을 주관할 수 없다는 점을 염두에 둔 행위리라는 점이다.

이와 같은 행위에 기존에 개발된 이론을 적용하여 실증 분석해 보았다.

둘째, 불완전판매 관련 그 원인을 법규나 제도보다는 실제 담당자인 설계사들의 행위의도 분석을 통해 찾아보고자 했다는 점이다. 설계사의 정보제공 행위의도는 고객보호라는 차원을 넘어 계약의 공정성 그리고 설계사 본인과 회사의 이해관계가 얽혀 있는 매우 복잡한 문제가 아닐 수 없다. 이러한 문제에 대한 접근 방안으로서 본 연구에서는 설계사들이 정보제공 행위의도에 영향을 미치는 요인들에 대하여 분석해 보았다. 연구 결과를 통하여 교육훈련은 물론 규정이나 제도로 적으로 수정 및 보완할 부분을 포착할 수 있을 것이다 본다.

셋째, 목표지향적 행위이론에 기반 분석결과 업무추진에 열정적으로 임할 수 있도록 하는 열정에 영향을 미치는 요인으로는 태도, 지각된 행위통제, 긍정적 기대감 그리고 과거경험이라는 것을 밝혀낸 점이다. 설계사에게 기본적인 태도와 행위통제 하에서 긍정적 기대감을 높이고 과거경험에 기반 열정을 높일 수 있도록 함으로써 실적 증진을 도모할 수 있을 것이다.

설계사 관련 불완전 판매 등과 관련된 문제에 대한 해결책으로 제시된 것들은 교육훈련 강화, 이직의도 분석에 따른 이직동기 감소방안, 지침 및 규정의 강화로 회사와 관리감독 기관에 의한 제재 혹은 처벌 등 관리감독의 법적 근거마련, 수수료 조정 등의 접근이 주를 이루고 있다. 특히 규정 등 법적인 측면에 기반 해결책 마련에 관심이 모아져 왔으나, 설계사의 행위의도를 분석·파악함으로써 동기나 신념 등 직업특성이 반영될 수 있는 인간의 속성을 이해하는 것이 좀 더 근본적인 해결책을 마련할 수 있는 길이 될 수 있을 것이라 확신한다.

연구를 위해 설문조사를 수행하였으며, 특히 설문조사의 경우 응답자가 진정성 있게 응답해 줄 것인가의 문제, 나아가 본 연구주제와 같이 응답자의 생업과 관련이 있을 경우 내심보다는 자신이나 회사에게 유리한 방향의 응답을 할 수도 있을 것이라 볼 수 있다는 한계가 있다. 관련 연구가 국내에서는 처음이어서 설문구성도 물론 결과해석에 있어서도 참고할 만한 문헌자료를 찾기 어려워 경우에 따라서는 주관적으로 해석하고 비교검토를 생략할 수밖에 없었다는 점이 한계일 수 있다.

참고문헌

- 강지현/송정명/전익기, “스포츠관광 참가자의 목표지향적 행동이 관광행동에 미치는 영향”, 「한국체육과학회지」 제22권 제3호, 한국체육과학회, 2013.
- 김소연/장서희, “소비자보호를 위한 변액보험 불완전판매 법적 규제 개선 방안”, 「소비자정책교육연구」 제11권 제2호, 한국소비자정책교육학회, 2015.
- 김중인/정세창, “내부마케팅믹스에 대한 보험설계사의 만족도가 이직의도에 미치는 영향”, 「리스크 관리연구」 제25권 제1호, 한국리스크관리학회, 2014.
- 남민정/양은주, “목표지향적 행동모형을 통한 외국인관광객의 한식 QSR 방문의도 예측: 관여도의 조절효과와 함께”, 「한국콘텐츠학회논문지」 제16권 제3호, 한국콘텐츠학회, 2016.
- 류중현/차종석, “경력만족의 영향요인에 관한 연구: 보험설계사의 직무역량을 중심으로”, 「평생교육 HRD 연구」 제15권 제2호, 숭실대학교 한국평생교육HRD연구소, 2019.
- 박상범, 「손해보험론」, 문영사, 2019.
- 박재형/이민석/이철원, “등산 활동 참가 액티브 시니어의 등산용품 구매의도에 대한 연구: 확장된 목표지향적 행동 모델을 중심으로”, 「한국체육과학회지」 제28권 제4호, 한국체육과학회, 2019.
- 서지용, “국내 중소기업의 현금보유행태는 목표 지향적인가?”, 「대한경영학회지」 제24권 제5호, 대한경영학회, 2011.
- 송학준/이충기, “목표지향적 행동모형을 이용한 복합리조트 카지노 방문객의 행동의도 예측”, 「관광레저연구」 제22권 제5호, 한국관광레저학회, 2010.
- 신영송/김효은/송학준, “소셜미디어 외식정보 탐색 행동의도에 관한 연구: 확장된 목표지향적 행동모형을 중심으로”, 「관광레저연구」 제30권 제12호, 한국관광레저학회, 2018.
- 안철경/권오경, “보험설계사의 특성분석과 고능률화 방안”, 「보험연구원 연구보고서」, 2009권 제1호, 보험연구원, 2009.
- 안철경/정세창, “보험설계사 이직 요인과 정착률 제고 방안”, 「보험금융연구」 제28권 제4호, 보험연구원, 2017.

- 안철경/정인영, “보험상품 불완전판매 평가와 제언”, 「KIRI Weekly (이슈)」, 제439호, 보험연구원, 2018.
- 유주/노정희, “중국인 배낭여행객의 중국배낭여행 행동의도에 관한 영향요인 연구: 목표지향적 행동모델을 중심으로”, 「관광연구저널」 제30권 제8호, 한국관광연구학회, 2016.
- 윤설민, “확장된 목표지향적 행동모형에 따른 지역주민의 메가 이벤트 방문행동 이해”, 「관광연구」 제29권 제4호, 대한관광경영학회, 2014.
- 이성남, “금융상품 불완전판매 방지를 위한 법적 과제-보험상품 판매를 중심으로”. 「보험법연구」 제13권 제2호, 한국보험법학회, 2019.
- 이정기, “융합모델 (IMTBPT) 을 활용한 지역지 유료 온라인 뉴스 콘텐츠 이용의도 결정요인 연구: 부산 지역 대학생들을 중심으로”, 「스피치와 커뮤니케이션」 제20호, 한국소통학회, 2013.
- 임동환/이승길, “보험설계사의 노동법상 쟁점과 과제”, 「노동법논총」 제47권, 한국비교노동법학회, 2019.
- 장몽고/이승신/류미현, “확장된 목표지향적 행동모델을 적용한 소비자 불매운동의도에 대한 영향요인 연구”, 「Family and Environment Research」 제55권 제6호, 대한가정학회, 2017.
- 전승근, “보험상품의 불완전판매와 관련한 규제 및 사례연구”, 「연세 글로벌 비즈니스 법학연구」 제3권 제2호, 연세대학교 법학연구원 글로벌비즈니스와 법센터, 2011.
- 정세창/안철경, “소비자보호를 위한 보험상품 불완전판매 감소 정책”, 「보험금융연구」 제92권, 보험연구원, 2018.
- 정희경/윤해진, “확장된 목표지향 행동모델을 이용한 저비용항공사의 재구매 의도에 관한 연구”, 「관광레저연구」 제28권 제3호, 한국관광레저학회, 2016.
- 주영주/한상윤, “보험설계사 교육에 있어 과제가치와 조직지원의 만족도 및 학습성과 예측에 관한 연구”, 「직업교육연구」 제31권 제1호, 한국직업교육학회, 2012.
- 차동필, “폭음행위 이해: 계획행동 이론의 적용과 확장”, 「한국언론학보」 제49권 제3호, 한국언론학회, 2005.
- Ajzen, I. “The theory of planned behavior”. *Organizational behavior and human decision processes*, Vol. 50(2), 1991.
- Ajzen, I., Timko, C., and White, J. B. “Self-monitoring and the attitude - behavior relation”, *Journal of personality and social psychology*, Vol. 42(3), 1982.

- Armitage, C. J., and Conner, M., "Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta analytic review", *British journal of social psychology*, Vol. 40(4), 2001.
- Bandura, A., "Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral chance." *Psychological Review*, Vol. 84, 1977.
- Bandura, A., "Self-efficacy mechanism in human agency". *American Psychologist*, Vol. 37, 1982.
- Bagozzi, R. P., "The self-regulation of attitudes, intentions, and behavior", *Social psychology quarterly*, 1992.
- Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. "Trying to consume", *Journal of consumer research*, Vol. 17(2), 1990.
- Borenstein, M., and Higgins, J. P. "Meta-analysis and subgroups", *Prevention science*, Vol. 14(2), 2013.
- Boyd, B., and Wandersman, A. "Predicting Undergraduate Condom Use with the Fishbein and Ajzen and the Triandis Attitude Behavior Models: Implications for Public Health Interventions 1", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 21(22), 1991.
- Carrus, G., Passafaro, P., and Bonnes, M., "Emotions, habits and rational choices in ecological behaviours: The case of recycling and use of public transportation", *Journal of environmental psychology*, Vol. 28(1), 2008.
- Cialdini, R. B., Kallgren, C. A., and Reno, R. R., "A focus theory of normative conduct: A theoretical refinement and reevaluation of the role of norms in human behavior", *In Advances in experimental social psychology* (Vol. 24, pp. 201-234). Academic Press. 1991.
- Conner, M., Graham, S., and Moore, B., "Alcohol and intentions to use condoms: Applying the theory of planned behaviour", *Psychology and Health*, Vol. 14(5), 1999.
- Cooper, R. W., and Frank, G. L., "Factors Influencing the Ethical Decision Making of CPCUs", *CPCU Journal*, Vol.4(2), 1991.
- Cooper, R. W., and Frank, G. L., "Professionals in Business: Where Do They Look for Help in Dealing with Ethical Issues?". *Business & Professional Ethics Journal*, 1992.
- Cooper, R. W., and Frank, G. L., "Helping professionals in business behave ethically: Why business cannot abdicate its responsibility to the profession. In From the Universities to the Marketplace; The Business Ethics Journey" (pp. 249-256). Springer, Dordrecht. 1997.

- Conner, M., Graham, S., and Moore, B., "Alcohol and intentions to use condoms: Applying the theory of planned behaviour", *Psychology and Health*, Vol. 14(5), 1999.
- Courneya, K. S., "Understanding readiness for regular physical activity in older individuals: An application of the theory of planned behavior", *Health psychology*, Vol. 14(1), 1995.
- Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* (1 3:3), September 1989.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R., "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models", *Management Science*(35:8), August 1989.
- de Vries, H., Dijkstra, M., and Kuhlman, P., "Self-efficacy: the third factor besides attitude and subjective norm as a predictor of behavioral intentions", *Health education research*, Vol. 3(3), 1988.
- Ebejer, J. M., and Morden, M. J., "Paternalism in the marketplace: Should a salesman be his buyer's keeper?", *Journal of Business Ethics*, Vol. 7(5), 1988.
- Eden, D., "From the editors: Replication, meta-analysis, scientific progress, and AMJ's publication policy", *Academy of Management Journal*, 2002.
- Fishbein, M. and Ajzen, "Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Reading", MA: Addison-Wesley, 1975.
- Fishbein, M., Chan, D. K. S., O'Reilly, K., Schnell, D., Wood, R., Beeker, C., and Cohn, D., "Factors influencing gay men's attitudes, subjective norms, and intentions with respect to performing sexual behaviors 1", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 23(6), 1993.
- Fishbein, M., and Stasson, M., "The Role of Desires, Self Predictions, and Perceived Control in the Prediction of Training Session Attendance 1", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 20(3), 1990.
- Gibson, J. L., "Alternative Measures of Political Tolerance: Must Tolerance be Least-Liked?", *American Journal of Political Science*, 1992.
- Glass, G. V., "Primary, secondary, and meta-analysis of research", *Educational researcher*, Vol. 5(10), 1976.
- Gorsuch, R. L., and Ortberg, J., "Moral obligation and attitudes: Their relation to behavioral intentions", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 44(5), 1983.

- Hagger, M., Chatzisarantis, N., and Biddle, S., "A meta-analytic review of the theories of reasoned action and planned behavior in physical activity: Predictive validity and the contribution of additional variables", *Journal of sport & exercise psychology*, 2002.
- Hausenblas, H. A., Carron, A. V., and Mack, D. E., "Application of the theories of reasoned action and planned behavior to exercise behavior: A meta-analysis", *Journal of Sport and Exercise Psychology*, Vol. 19(1), 1997.
- Johnston, K. L., and White, K. M., "Binge-drinking: A test of the role of group norms in the theory of planned behaviour", *Psychology and health*, Vol. 18(1), 2003.
- Kurland, N. B., "Ethical intentions and the theories of reasoned action and planned behavior 1", *Journal of applied social psychology*, Vol. 25(4), 1995.
- Kutner, T. L., "Rational decision perspectives on alcohol consumption by youth: Revising the theory of planned behavior", *Addictive behaviors*, Vol. 27(1), 2002.
- Lee, C. K., Song, H. J., Bendle, L. J., Kim, M. J., and Han, H., "The impact of non-pharmaceutical interventions for 2009 H1N1 influenza on travel intentions: A model of goal-directed behavior", *Tourism Management*, Vol. 33(1), 2012.
- Manstead, A. S., Proffitt, C., and Smart, J. L., "Predicting and understanding mothers' infant-feeding intentions and behavior: testing the theory of reasoned action", *Journal of personality and social psychology*, Vol. 44(4), 1983.
- Nam, M. J., "Predicting foreign tourists' goal-directed adoption intention toward a new type of Korean quick service restaurant", *Unpublished doctoral dissertation*, Hanyang University, Seoul, Korea, 2013.
- Netemeyer, R. G., & Bearden, W. O., "A comparative analysis of two models of behavioral intention", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 20(1), 1992.
- Netemeyer, R. G., Burton, S., and Johnston, M., "A comparison of two models for the prediction of volitional and goal-directed behaviors: A confirmatory analysis approach", *Social psychology quarterly*, 1991.
- Oatley, K., and Johnson-Laird, P. N., "Towards a cognitive theory of emotions." *Cognition and emotion*, Vol. 1(1), 1987.
- O'Keefe, D. J. Persuasion., *The international encyclopedia of communication*. 2008.
- Perugini, M., and Bagozzi, R. P., "The role of desires and anticipated emotions in goal

- directed behaviours: Broadening and deepening the theory of planned behaviour”, *British Journal of Social Psychology*, Vol. 40(1), 2001.
- Randall, D. M., and Gibson, A. M., “Ethical decision making in the medical profession: An application of the theory of planned behavior.” *Journal of Business Ethics*, Vol. 10(2), 1991.
- Rivis, A., and Sheeran, P., “Automatic risk behavior: Direct effects of binge drinker stereotypes on drinking behavior”, *Health Psychology*, Vol.32(5), 2013).
- Rosenthal, R., and DiMatteo, M. R., “Meta-analysis: Recent developments in quantitative methods for literature reviews. In S. T. Fiske, D. Schacter, & C. Zahn-Waxler (Eds.),” *Annual review of psychology* (Vol. 52, pp. 59 - 82). Palo Alto, CA: Annual Reviews. 2001.
- Rutter, D. R., and Bunce, D. J., “The theory of reasoned action of Fishbein and Ajzen: A test of Towriss's amended procedure for measuring beliefs”, *British Journal of Social Psychology*, Vol. 28(1), 1989.
- Sheeran, P., “Intention—behavior relations: a conceptual and empirical review.” *European review of social psychology*, Vol. 12(1), 2002.
- Sheppard, B. H., Hartwick, J., and Warshaw, P. R., “The theory of reasoned action: A meta-analysis of past research with recommendations for modifications and future research”, *Journal of consumer research*, Vol. 15(3), 1988.
- Smetana, J. G., & Adler, N. E., “Fishbein's value x expectancy model: An examination of some assumptions”, *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 6(1), 1980.
- Song, H. J., Lee, C. K., Kang, S. K., and Boo, S. J., “The effect of environmentally friendly perceptions on festival visitors' decision-making process using an extended model of goal-directed behavior”, *Tourism Management*, Vol. 33(6), 2012.
- Taylor, S., and Todd, P., “Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions”, *International journal of research in marketing*, Vol. 12(2), 1995.
- Terry, D. J., and Hogg, M. A., “Group norms and the attitude-behavior relationship: A role for group identification”, *Personality and social psychology bulletin*, Vol. 22(8), 1996.
- Terry, D. J., and O'Leary, J. E., “The theory of planned behaviour: The effects of perceived behavioral control and self efficacy”, *British journal of social psychology*, Vol. 34(2), 1995.

- Triandis, H. C. "Interpersonal behavior", Brooks/Cole Pub. Co. 1977.
- Tuorila, H., and Pangborn, R. M., "Prediction of reported consumption of selected fat-containing foods." *Appetite*, Vol. 11(2), 1988.
- Vallerand, R. J., Pelletier, L. G., Blais, M. R., Briere, N. M., Senecal, C., and Vallieres, E. F., "The Academic Motivation Scale: A measure of intrinsic, extrinsic, and a motivation in education", *Educational and psychological measurement*, Vol. 52(4), 1992.
- Warshaw, P. R., and Davis, F. D., "Disentangling behavioral intention and behavioral expectation", *Journal of experimental social psychology*, Vol. 21(3), 1985.

<Abstract>

A Study on Insurance Agent's Ethical Intention (Behavioral Intention) by Applying Extended PBT and Model of Goal-Directed Behavior

Yoon, Jeong Hwan* · Park, Sang Beom**

In this research, we investigated insurance agent's behavior intention using extended planned behavior theory and model of goal-directed behavior to find implication and ways to reduce so-called incomplete sale of insurance.

The representative theories to explain behavior are planned behavior theory, model of goal-directed behavior. Regarding behavior intention, we divide it into three categories of intention of providing products information, introducing his/her capability, and acting ethically. Also, to redeem the subjective norm of PBT, we added collective norm, technical norm, moral code. In addition we applied the model of goal-directed behavior.

The study results show that for the extended PBT, significant factors affecting providing products information are attitude, subjective norm. Of the factors attitude shows negative sign, which can be interpreted as an agent can put more emphasis on taking contract rather than helping client? For introducing his/her capability, factors of subjective norm, collective norm (reputation), and duty in terms of contract are significant. We can analyze the results as subjective norm can act as exaggerating his/her capability to induce to sing the contract while collective norm and duty in terms of contract act to control not to exaggerate his/her capability.

Of the behavior intention, acting ethically is affected by attitude, collective norm (reputation), and perceived control behavior. Attitude based on belief, collective norm (reputation), and perceived behavioral

* Managing Director, Marsh Korea, Inc., Graduate Student, Korea Aerospace University

** Professor, Dept. of Business Administration, Korea Aerospace University

control can be interpreted to act to keep insurance agents' work ethics.

The results of the model of goal-directed behavior show that factors affecting desire are attitude, perceived behavioral control, positive expectation, and past experience. Subjective norm, duty of contract, expert norm does not affect. relationship. Especially negative expectation does not affect desire.

Key Words : Insurance agent, behavior intention, providing information, theory of goal-directed behavior

