

금융기관 종사자들의 디지털 혁신에 대한 수용이 업무성과에 미치는 영향 연구

박미정¹, 최승일^{2*}

¹농협중앙회, ²공주대학교 산업시스템공학과

Effect of Acceptance of Digital Innovation on Business Performance of Financial Institution Workers

Mijeong Park¹, Seungil Choi^{2*}

¹National Agricultural Cooperative Federation

²Dept. of Industrial & Systems Engineering, Kongju National University

요약 최근 금융 산업은 핀테크 등 혁신적인 기술 발전으로 전통적인 금융서비스 패턴이 급격히 바뀌고 있으나, 금융기관 종사자들의 디지털 체감수준에 대한 연구는 부족하다. 이에 본 연구는 금융기관 종사자가 디지털 혁신기술에 대한 수용 의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 분석하고 수용 의도와 업무성과 간의 관계를 살펴보고자 하였다. 통합기술 수용이론(UTAUT)의 이론적 근거를 바탕으로 독립변수를 내적 기대, 외적 영향, 촉진 조건, 고용 위험으로 나누고, N은행에 근무하는 100명의 은행원을 대상으로 설문 자료를 수집하여 SPSS 와 AMOS 18을 이용해 분석하였다. 연구 결과 내적 기대와 외적 영향은 금융기관 종사자의 수용 의도에 정(+)의 영향을 미치며, 촉진 조건, 고용 위험은 영향을 미치지 않는다. 디지털 혁신기술에 대한 수용 의도와 업무성과 간에는 유의한 관계가 있는 것으로 나타나 수용 의도가 업무성과에 직·간접적 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 본 연구결과는 디지털 혁신기술에 대한 금융기관 종사자의 수용 의도에 영향을 미치는 요인들을 검증함으로써, 종사자의 수용 의도를 높이고 업무성과 향상방안을 마련하는데 참고가 될 수 있을 것이다.

Abstract Recently, the financial industry has seen a dramatic change due to the development of innovative technologies such as FinTech, but there is a lack of research on the digital level of financial institution workers. This study analyzes factors that affect the willingness of financial institution workers to accept digital innovation and to examine the relationship between acceptance intention and business performance. Based on the theoretical basis of UTAUT, independent variables were divided into internal expectations, external influences, facilitation conditions, and employment risks. Survey data of 100 bankers at N bank were analyzed using SPSS and AMOS 18. Studies have shown that internal expectations and external influences have positive effects on the acceptance intention of financial institution workers, and that facilitation conditions, employment risks do not. This study found a significant relationship between acceptance intention and business performance and confirming that acceptance intention has a direct and indirect impact on business performance. Study findings could be a reference to enhancing the willingness to accept digital innovation technologies and developing ways to improve business performance by validating factors that affect the willingness of financial institution workers to accept digital innovation.

Keywords : Fourth Industrial Revolution, Digital Innovation, UTAUT, Acceptance Intention, Business Performance

*Corresponding Author : Seungil Choi(Kongju National Univ.)

email: sichoi@kongju.ac.kr

Received November 2, 2020

Accepted February 5, 2021

Revised December 15, 2020

Published February 28, 2021

1. 서론

“세계 은행산업이 생사의 기로에 놓여 있다.”

2019년 10월 글로벌 컨설팅업체인 맥킨지 앤드 컴퍼니가 ‘글로벌 뱅킹 연차 보고서’에서 밝힌 것처럼 은행산업의 성장세는 둔화되고, 핀테크 기술을 보유한 업체가 등장해 새로운 디지털 기술을 앞세워 금융소비자의 큰 호응을 얻고 있다[1]. 최근 금융 산업은 인공지능, 핀테크 등의 기술발전, 금융과 비금융 간 다수의 서비스융합 사례가 나오면서 전통적인 금융서비스 패턴이 급격히 바뀌고 있다[2]. 또한 1978년 이후 출생한 밀레니얼 세대, Z세대로 대표되는 새로운 경제주체의 니즈에 발맞추어 디지털을 결합한 차별화된 고객경험을 타겟으로 하는 혁신 금융서비스 개발에도 박차를 가하고 있는 상황이다.

최근 디지털 혁신기술로 인해 수십 년간 이어온 전통적 금융 산업과는 완전히 다른 혁신적인 서비스로 금융에 대한 기본 개념이 바뀌고 있다고 해도 과언이 아니다. 고객들은 더 이상 금융서비스를 제공받는데 있어 시간과 공간의 제약을 받지 않으며, 오픈뱅킹 서비스가 시작되면서 주거래 은행에 대한 개념도 희박해 지고 있다.

그러나, 디지털 혁신기술로 촉발된 금융권 대 비금융권 간 치열한 경쟁구도에도 불구하고, 현장에서 매일 고객을 대면하는 금융기관 종사자들이 이러한 금융환경 변화와 디지털 혁신기술에 대해 어느 정도 체감하고 있는지에 대해서는 FEI금융연구소 안배영에 의해 2017년 ‘제4차 산업혁명시대 은행원의 고용 위험 실증조사 및 시사점 연구’가 진행된 것이 거의 유일하다[3]. 또한 디지털 혁신기술은 뱅킹이나 앱과 같은 대고객 업무뿐만 아니라 업무지원 챗봇, 빅데이터에 기반한 상품추천, RPA 등, 추진과 관리 업무에도 활발히 적용되고 있는데, 이에 대한 금융기관 종사자들의 수용 의도와 업무성과에 관한 연구는 아직 확인된 바가 없다. 디지털 혁신기술에 대한 수용 의도를 파악하고 업무성과와의 연계성을 분석하는 것은 최근 들어 더욱 부각되고 있는 밀레니얼 세대 등 고객관계 관리와도 관계가 깊다. 특히, 거대 핀테크 기업으로 성장한 카카오의 성공으로 금융기관 종사자들의 위기감이 커지고 있는 반면, 디지털 혁신기술을 수용하고 활용함으로써 Youth고객 확보 등 실제 업무성과로 이어지고 있다고 보기는 어렵다.

이에 본 연구에서는 통합기술수용이론(UTAUT ; Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)을 적용하여 내적 기대, 외적 영향, 촉진 조건, 고용 위험 측면에서 금융기관 종사자들이 디지털 혁신기술에 대한 수용 의도에 미치는 요인이 무엇인지 알아보고 수용의도와 업무성과 간 연계성을 살펴보고자 한다. 따라서 본 연구는 일선 현장에서 고객을 관리하고 업무를 수행하는 은행원을 중심으로 하여 디지털 혁신기술에 대한 인식 수준을 높이고, 수용 의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 분석하여 조직차원에서 종사자들의 디지털역량과 업무성과 향상 방안을 수립하는데 기여하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 기술수용모델

새로운 정보기술에 대한 사용자들의 능동적 수용성에 관한 연구는 오래 전부터 수행되어 왔는데, 1989년에 Davis가 제안한 TAM(Technology Acceptance Model)이 널리 사용된다. 기술수용모델은 이용자가 어떻게 기술을 수용하고 이용하게 되는지를 설명하고자 한다. 이 모델은 합리적 행동이론인 TRA(Theory of Reasoned Action)를 기초로 하여, Fig. 1과 같이 새로운 정보기술이 조직의 업무성과를 개선하는데 조직 구성원들의 수용 의도와 수용 태도에 영향을 미치는 요인인 무엇인지 밝히고자 하는 이론적 틀로써 개발되었다[4-6].

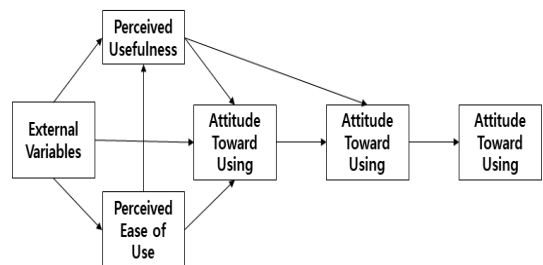


Fig. 1. Technology Acceptance Model

2.2 통합기술수용이론(UTAUT)

TAM은 다양한 정보기술에 대해 사용자 수용 의도를 설명하는데 적용되어 왔지만, 상세한 변인을 잘 알지 못하는 점과 IT환경에서 서로 간의 관계에 관한 분석이 쉽지 않다는 점이 한계이다[7]. 이러한 한계에 대해 Venkatesh et al.(2003)은 효과적인 기술수용 효과를 알기 위해서 통합적 관점으로 접근해야 한다고 하였다[8]. 따라서 Fig. 2에서 보는 바와 같이 기술수용과 관련된 TRA, TAM, TPB, IDT, SCT, MM, MPCU 등의 모형

과 이론을 통합하는 UTAUT모형을 제시하였다[8-10]. 이 중 행위 의도 영향 변수는 성과 기대(performance expectancy), 노력 기대(effort expectancy), 사회적 영향(social influence)을 제시하였다.

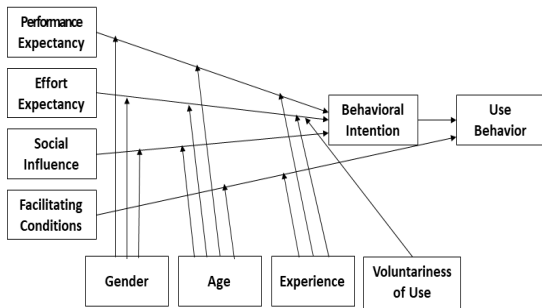


Fig. 2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

2.3 4차 산업혁명과 금융산업 변화

디지털 전환은 디지털을 기반으로 전략과 조직, 비즈니스 모델, 조직 문화, 커뮤니케이션 시스템 등 조직 전반을 변화시키는 경영 전략을 말한다[11]. 2000년대 이후 산업과 분야의 경계를 넘는 초연결 사회가 되면서 산업 간 융합은 보편화 되고, 빅테크의 금융업 진출 등 플랫폼 중심의 경쟁은 본격화되는 양상이다. 이에 전통 기업들은 상품이나 서비스의 제조·판매 방식은 물론 기업의 경영 방식까지 바뀌어야만 살아남을 수 있다는 판단을 내렸고, 이것이 최근 산업계 전반에 화두로 떠오른 디지털로의 전환 즉 디지털 트랜스포메이션(DT: Digital Transformation)이 나온 배경이다[11]. 또한, 디지털과 친숙한 밀레니얼 세대가 주력 소비자로 부상하고, 스마트폰의 높은 보급률은 핀테크 기업과 인터넷 전문은행이 급속히 성장할 수 있는 기반이 되었다[10]. 2019년 발표한 통계청 자료에 의하면 밀레니얼 세대는 20세~39세까지로 우리나라 전체 인구의 27.8%를 차지하며, 이들은 디지털기술의 변화를 가장 가까이에서 지켜본 세대로서 디지털 환경을 적극적으로 경험하고 공유하며 성장했다. 이들은 은행을 방문하는 일은 번거롭다고 생각하며, 기존 은행시스템을 이해하지 못하거나 상품, 서비스에 대한 불만족도 높은 것으로 나타났다[12]. 밀레니얼 세대의 금융 서비스 선호도에 따른 금융 트렌드 변화와 더불어 정부의 적극적인 규제완화와 지원으로 카카오뱅크, 토스와 같은 핀테크 기업들은 젊은 고객층 확보를 위한 차별화된 마케팅으로 빠르게 영역을 넓혀 나가고 있다[13].

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형 수립

본 연구에서는 금융기관 종사자들의 디지털 혁신기술 수용 의도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 Fig. 3과 같이 통합기술수용이론 모형에서 '내적 기대', '외적 영향', '촉진 조건' 요인을 활용하고, 디지털 혁신기술로 인한 일자리 대체 가능성에 대한 불확실성으로 '고용위험' 요인을 추가하여 연구모형을 구성하였다. 수용 의도에 영향을 미치는 요인들의 성별과 연령에 따른 조절효과를 분석하고, 수용 의도가 업무성과에 미치는 영향을 확인하였다.

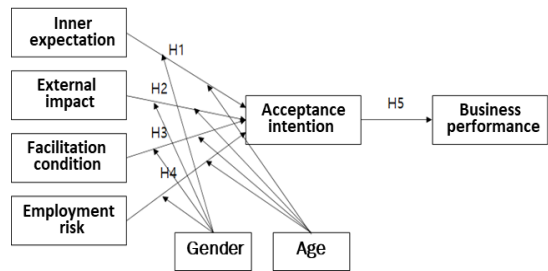


Fig. 3. Research model

- 가설 1 : 내적 기대는 디지털 혁신기술 수용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-1 : 내적 기대와 수용 의도와의 영향관계에 있어서 성별과 연령은 조절작용을 할 것이다.
- 가설 2 : 외적 영향은 디지털 혁신기술 수용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-1 : 외적 영향과 수용 의도와의 영향관계에 있어서 성별과 연령은 조절작용을 할 것이다.
- 가설 3 : 촉진 조건은 디지털 혁신기술 수용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-1 : 촉진 조건과 수용 의도와의 영향관계에 있어서 성별과 연령은 조절작용을 할 것이다.
- 가설 4 : 고용 위험은 디지털 혁신기술 수용 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4-1 : 고용 위험과 수용 의도와의 영향관계에 있어서 성별과 연령은 조절작용을 할 것이다.

가설 5 : 수용 의도는 디지털 혁신기술 업무성과에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구대상

본 연구는 디지털 혁신기술이 금융기관 종사자의 수용 의도와 업무성과에 미치는 영향을 설명하기 위하여 설문 조사를 실시하였다. 설문은 서울과 인천에 위치한 일반 지점에 근무하는 N은행 직원들을 대상으로 하였으며, 2020년 2월 17일부터 3월 20일 까지 우편으로 설문지를 배포하고 회수하였다. 측정도구로는 7점 리커트 척도를 사용하였으며, 설문지 총 124부를 배포하고 108부를 회수 후 불성실 응답 8부를 제외하고 총 100부의 유효설문을 이용하여 분석하였다.

3.3 변수의 정의

3.3.1 내적 기대

UTAUT에서 Venkatesh et al.(2003)은 성과 기대를 '새로운 정보기술을 사용하는 것이 사용자의 업무성과를 달성하는 데 도움을 줄 것이라는 개인적인 믿음의 정도'라고 정의하였다[8]. 본 연구에서는 성과 기대가 외적인 영향을 받지 않은 상태에서 이루어지는 내면기대로 '내적 기대'라 하고, '디지털 혁신기술을 사용함으로써 전보다 더 나은 업무성과를 경험할 것이라고 믿는 기대의 정도'로 정의한다.

3.3.2 외적 영향

UTAUT에서 사회적 영향은 '중요한 사람들이 사용자가 새로운 정보기술을 사용해야 한다고 생각하는 정도'로 정의된다[8]. 본 연구에서는 사회적 영향을 '외적 영향'이라 하고, '디지털 혁신기술을 사용해야 한다고 주변 사람 또는 고객들이 믿고 있는 것에 대한 인지 수준 정도'로 정의한다.

3.3.3 촉진 조건

UTAUT에서 촉진 조건은 '시스템 사용을 지원하기 위한 조직적이고 기술적인 인프라가 존재한다고 믿는 정도'로 정의된다[8]. 본 연구에서 촉진 조건은 '디지털 혁신기술을 이용할 때, 본인의 이용활동을 지원해 주는 환경이 조성되어 있다고 믿는 정도'로 정의한다.

3.3.4 고용위험

Peter and Tarpey(1975)는 지각된 위험을 기대손실

이라고 보았다[14]. 노전표(2000)는 지각된 위험은 손실 개념을 내포하고 있어서 지각된 위험이 높아지면 위험을 처리하는 행동과 정보탐색 동기를 유발해 제품선택에 부정적 영향을 준다고 했다[15]. 본 연구에서는 인지된 위험 또는 지각된 위험을 디지털 혁신기술 발전으로 인한 '고용 위험'으로 보고 '디지털 혁신기술을 사용함으로써 업무변경 또는 일자리 감소에 대한 불안감과 거부감 정도'로 정의한다.

3.3.5 수용 의도

Venkatesh et al.(2003)은 새로운 기술의 수용 의도에 대하여 성과 기대, 노력 기대, 사회적 영향이 수용 의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[8]. 본 연구에서는 내적 기대, 외적 영향, 촉진 조건은 수용 의도에 정(+)영향을 미치며, 수용 의도를 '디지털 혁신기술을 사용하고자 하는 의향이나 계획정도'로 정의하였다.

4. 연구결과

4.1 신뢰성 및 타당성 분석

총 23개 문항이 6개의 요인으로 도출되었으나, 내적 기대 A4 문항은 요인적재량이 0.4 미만으로 설명력이 낮아 제거하고 총 22개 문항으로 분석을 실시하였다.

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett의 구형성 검정은 요인분석을 하는 것이 적합한지를 확인하는 것이다. KMO는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 것으로 사회과학 연구에서는 일반적으로 0.5 이상이면 양호한 것으로 보는데 본 연구결과는 0.743으로 나타나 양호하다. 설명된 누적 총분산은 73.511%로 일반적으로 60%이상의 누적 설명력을 보이면 요인의 설명력이 높다고 판단한다. 본 연구에서는 신뢰성 분석을 위해 측정항목간의 내적일관성을 검증하는 크론바흐 알파계수(Cronbach's α) 값을 이용하였다. 크론바흐 알파계수는 동일한 개념을 측정하기 위한 여러 항목 중, 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰성을 높이는 방법으로 0에서 1 사이의 값을 가진다. 사회과학 연구에서는 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 판단하며, 본 연구에서는 변수들의 크론바흐 알파 값이 0.775~0.894 사이로 임계값인 0.6을 모두 상회하여, 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다.

집중타당성은 동일한 개념을 측정하기 위해 서로 다른 방식의 측정방법을 사용했다면 측정치들 사이에 상관관계가 높아야 하고, 판별타당성은 자료에 다중공선성이 있는지 확인하기 위한 것으로 서로 다른 개념에 대한 측정을 실시하여 얻어진 측정치들 사이에 상관관계가 낮아야 한다. 집중타당성은 잠재변수를 측정하는 관측변수들의 일치성에 대한 내용으로서 평가 방법으로는 표준화된 요인부하량(Standardized Factor Loading)과 유의성, 평균분산추출지수(AVE: Average Variance Extracted), 개념신뢰도(Construct Reliability) 혹은 합성신뢰도(Composite Reliability) 등이 있다[16]. 사회과학 연구에서 CR값은 일반적으로 0.7이상, AVE값은 0.5이상이면 신뢰성이 확보된 것으로 보는데[17] Table 1에서 보는 바와 같이, 본 연구에서 고려한 변수들의 CR값은 모두 0.9이상, AVE값도 모두 0.7이상으로서 집중타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

Table 1. Confirmatory Factor Analysis

variable	Average	Standard deviation	CR	AVE	Cronbach's α
inner expectation	6.07	.73088	.974	.928	.809
External impact	5.10	.90611	.946	.818	.812
facilitation condition	4.95	1.27250	.934	.783	.775
employment risk	4.91	.89263	.949	.863	.892
acceptance intention	6.37	.61711	.985	.943	.894
business performance	5.52	.89830	.970	.892	.874

판별타당성은 상관계수 값을 활용하여 분석하는데 AVE값 > 상관계수² 관계로 변수 간의 AVE값이 상관계수의 제곱 값보다 반드시 커야 한다. 판별 타당성 검정을 위해 먼저 Table 2와 같이 상관계수를 분석하였고, Table 3은 상관계수의 제곱 값과 분산추출지수(AVE)를 비교해 본 결과이다. 분석결과 모든 변수 간 AVE값이 각 요인의 상관계수의 제곱 값보다 크게 나타나 본 연구는 연구 요인들 사이에 존재하는 판별타당성도 확보했다고 볼 수 있다.

Table 2. Correlation

	1	2	3	4	5
1.Inner expectation	1				
2.External impact	.346**	1			
3.Facilitation condition	-.007	.216*	1		
4.Employment risk	.001	-.053	-.074	1	
5.Acceptance intention	.370**	.600**	.202*	-.130	1
6.Business performance	.211	.437**	.256*	-.072	.440**

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

Table 3. Discriminant validity

	correlation number ²					AVE
	1	2	3	4	5	
1.Inner expectation	1					.928
2.External impact	.120	1				.818
3.Facilitation condition	.000	.047	1			.783
4.Employment risk	.000	.008	.003	1		.863
5.Acceptance intention	.137	.360	.041	.017	1	.943
6.Business performance	.045	.191	.066	.005	.193	.892

4.2 연구가설 검증

본 연구는 금융기관 종사자가 디지털 혁신기술을 수용하는 관계를 분석하는 연구모형을 제시하고 실증분석을 하기 위해 AMOS 18을 이용하여 구조방정식 모형을 분석하였다. 본 연구모형이 경험적 데이터를 유의하게 반영했는지 보기 위해 Table. 4에서 보는 바와 같이 적합도 지수를 확인한 결과 CMIN/DF는 1.78, RMSEA는 0.89, GFI는 0.763으로 수용 가능한 적합도임을 알 수 있다. TLI와 CFI는 수용 권고기준을 다소 하회하지만 수용수준 이내라 할 수 있어 연구모형은 양호한 적합도를 확보한 것으로 보았다.

Table 4. Research model fit

CMIN(x2)/DF	RMSEA	GFI	suitability status	
			TLI	CFI
1.78	.89	.763	.848	.869

가설을 검정한 결과는 다음의 Table 5에 제시하였다. 본 연구에서 제안한 가설 H1, H2, H5는 채택되었으며, H3과 H4는 기각되었다. 채택된 가설 H1, H2에서 조절 효과를 분석하면, 외적영향에서 성별과 연령의 조절효과는 나타나지만, 내적기대에서는 성별과 연령의 조절효과는 없는 것으로 나타났다. 그리고 수용의도가 업무성과에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타나 수용 의도가 실제 업무성과에 직·간접적으로 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

Table 5. Structural Model Analysis Results

	cause variable	resultant variable	path coefficient	t-value
H1	Inner expectation	Acceptance intention	.195	2.355**
H2	External impact	Acceptance intention	.508	5.988***
H3	Facilitation condition	Acceptance intention	.086	1.079
H4	Employment risk	Acceptance intention	-.097	-1.252
H5	Acceptance intention	Business performance	.440	4.267***

t=1.645** (p<0.05) t=3.30*** (p<0.01)

4.3 연구 결과의 시사점

본 연구에서는 디지털 혁신기술에 대한 금융기관 종사자의 수용 의도와 업무성과에 영향을 미치는 요인들을 통합기술수용이론(UTAUT)을 적용하여, 어떤 변인들이 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다. 이를 위해 기존 이론모델을 응용하여 내적 기대, 외적 영향, 촉진 조건의 변인을 추출하였으며, 디지털 혁신기술로 인한 일자리 대체 가능성에 대한 사용자의 불확실성이 주요한 요인일 것으로 판단하여 고용 위험을 추가한 모델을 제시하였다. 이를 위해 금융기관 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였고, SPSS와 AMOS 18을 이용하여 실증적으로 분석하였다.

본 논문의 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 내적 기대와 외적 영향은 금융기관 종사자의 수

용 의도를 유발하는데 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 밀레니얼 세대 직원들이 속도와 효율성을 중시하는 특성에 맞추어 보다 체계적이고 효율적으로 업무를 수행할 수 있는 환경을 조성해 주고, 디지털 신기술과 친숙한 직원 개인과 고객의 디지털 경험을 연결시키면 고객 확보 가능성을 키울 수 있을 것이다.

둘째, 촉진 조건, 고용 위험은 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 기존 직무들이 향후 어떤 모습으로 변화할지에 대한 구체적인 모습을 정확히 알 수는 없지만 기계가 인간의 노동력을 완전히 대체할 수는 없어도 기계와의 협업은 피할 수 없는 현실이다. 인간과 기계는 상호보완적인 대상으로서 인간의 리더십, 창의력, 사회성에 기계의 속도, 확장성, 분석능력이 결합된다면 업무효율은 극대화될 것이다. 그러기 위해서 조직은 직무들을 새롭게 정의하고, 인재양성, 조직을 재설계하는 작업들이 필요하다[18].

셋째, 디지털 혁신기술 수용 의도와 업무성과 간에는 유의한 관계가 있는 것으로 나타나 수용 의도가 실제 업무성과에 직·간접적 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 이는 디지털시대에 업무성과를 높이기 위해서는 금융기관 종사자의 디지털 혁신기술에 대한 수용 의도를 높이는 방안이 강구되어야 함을 의미하며, 그 주요 요인으로 앞서 기술한 대로 외적 영향이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 인터넷전문은행과 핀테크 기업이 큰 폭의 성장세를 보이면서 기존 은행들은 고객들에게 더 높은 수준의 디지털지식과 활용능력을 요구받고 있다. 은행은 디지털에 익숙하면서 주도적인 경제세력으로 떠오른 밀레니얼 세대 고객과 Youth고객 확보를 위해 펀세 이빙 상품을 출시하기도 하고, 디지털에 익숙하지 못한 세대의 고객들을 위해서는 어르신을 위한 음성뱅킹 등을 내놓으며, 맞춤형 디지털경험을 제공하는데도 노력을 기울이고 있다. 이러한 금융환경 변화에 따라 업무에 적용되는 디지털 혁신기술들은 금융기관 종사자에게 다양하고 편리한 사업추진과 고객관리 환경을 제공하여 보다 적극적이고 능동적인 업무자세를 이끌어 낼 수 있으며, 디지털 혁신기술을 적극 수용하고 활용하는 것은 업무수행의 질을 높이고 고객과의 일체감을 형성함으로써 업무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다.

5. 결론

연구결과를 종합해 보면 금융기관이 성공적인 디지털 전환을 추진하기 위해서는 금융기관 종사자 스스로 디지털

털 혁신기술에 대한 자발적인 수용 의도를 가질 수 있도록 동기부여를 해 주는 것이 중요하다 하겠다. 최근 기업들은 직원들의 디지털역량 강화를 위해 전문 교육과정을 개설하거나 유명 대학과 MOU를 맺어 디지털 전문가를 양성하고 있다. 그러나 직무를 제대로 파악하지 않고, 디지털 인재양성이라는 양적인 성과지표에만 초점을 맞추는 것은 교육의 비대칭성을 가져오고, 직원들의 자발적인 교육참여 동기를 형성하는데도 오히려 방해가 될 수 있다. 즉, 조직 재설계와 디지털 직무로의 재배치를 통해 구성원이 보다 더 기술을 잘 활용할 수 있는 체계와 환경을 만드는 것이 업무성과 개선을 위한 유연하고도 역동적인 대처방안이 될 것이다.

본 연구는 연구의 분석대상이 한 개의 금융기관에 편중되어 있고, 고객대면 종사자를 대상으로 실시하여 직무에 따른 혁신기술 체감수준의 차이를 반영하지 못하였다는 한계가 있다. 따라서 향후 조사대상 표본을 확대해 연구를 진행한다면 수용 의도와 업무성과 간의 관계를 보다 명확히 도출할 수 있을 것이다.

4차 산업혁명과 디지털 혁신기술은 앞으로도 많은 연구자들이 계속해서 연구를 진행할 것으로 보인다. 금융기관이라 하더라도 성과목표가 다르고, 고객에게 제공하고 하는 서비스목표도 다르기 때문에 본 연구결과가 모든 금융기관에 동일하게 적용된다고 할 수는 없겠지만, 향후 유사한 연구를 진행하는 연구자들에게 가치 있는 자료로 활용되기를 기대해 본다.

References

- [1] HanKyung, 1 in 3 World Bank extinction crisis. Available From: <https://www.hankyung.com/economy/article/2019102229201> (accessed Oct. 22, 2019)
- [2] K. S. Kim and K. Y. Lee, M. J. Jo, *Financial Industry to Meet the Fourth Industrial Revolution*, SamJeong KPMG, Korea, pp.1-26, 2017.
- [3] B. Y. An, *An Empirical Investigation and Implications Employment List of Bankers in the Fourth Industrial Revolution*, E-Newsletter of the Institute of Finance and Economy, pp.1-19, Korea, Dec 2017.
- [4] F. Davis, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly, Vol.13, No.3, pp. 319-339, 1989.
- [5] F. Davis et al., *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*, Management Science, Vol.35, No.8, pp. 982-1003, 1989.
- [6] J. G. Park, *Integrated Model on Twitter Adoption*, Internet and Information Security, Vol.3, No.1, pp. 35-63, 2012.
- [7] R. Agarwal and E. Karahanna, *Time Flies When You're Having Fun: Cognitive Absorption and Beliefs About Information Technology Usage* MIS Quarterly, Vol.24, No.4(24:4), pp. 665- 694, 2000.
- [8] V, Venkatesh et al., *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*, MIS Quarterly, Vol.27, No.3, pp. 425-478, 2003.
- [9] S. H. Kang, *A Study on the User's Acceptance and Use Easy Payment Service based on UTAUT : Focused on the Moderating Effect of Innovation Resistance*, Ph.D. dissertation, Pukyong National University, Seoul, Korea, pp.19-32, 2016.
- [10] S. H. Jeon, N. R. Park, and J. J. Lee, *A Study on the Factors Affecting the Intention of Cloud Computing Service in Public Sector*, Entru Journal of Information Technology, Vol.10, No.2, pp. 97-122, 2011.
- [11] Yonhap Infomax, *DT, Three-minutes summary*, Available From: <https://www.youtube.com/watch?v=rwOA46vHVic> (accessed Aug 18, 2019)
- [12] H. J. Choi, Hana Financial Economic Research Institute, *Tech's raid on the banks*, Hana CEO management issue No.13, Korea, pp. 1-3, 2019.
- [13] S. K. Song, *Characteristics and Implications of Digital Transformation of Domestic Banks*, Issue Brief, KDB Institute for Future Strategy, Korea, pp.1-3, 2019.
- [14] J. Paul Peter and Lawrence X. Tarpey, *A Comparative Analysis of Three Consumer Decision Strategies*, Journal of Consumer Research, Vol.2, No.1, pp.29-37, June 1975
DOI: <https://doi.org/10.1086/208613>
- [15] J. P. Noe, a street chart, *The tangible and intangible nature of the products and stores above the buyerEffect on the Perception of the Earth*, Consumer Studies Research, Vol.11, No.4, pp.111-129, 2000.
- [16] J. W. Seo, *A Study on Innovation and Management Performance of SMEs (Focusing on the Moderated Effect of Government Support*, Ph.D. dissertation, Department of Industrial & System Engineering Graduate School of Kongju National University, Gongju, Korea, pp.87-89, 2020.
- [17] S. J. Ae and J. H. Ik, *The Effect of Ambivalence over Emotional Expressiveness between Covert Narcissism and the Life Satisfaction*, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 21, No. 9 pp. 178-189, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.9.178>
- [18] J. W. Jang and J. H. lee, *Changes in the Financial Market in the wake of the Fourth Industrial Revolution*, Hyundai Research Institute, Korea, pp.17-40, 2017.

박 미 정(Mijeong Park)

[정회원]



- 2020년 8월 : 공주대학교 산업시스템공학과 (공학석사)
- 2008년 2월 ~ 2013년 1월 : 농협은행 PB팀장
- 2013년 2월 ~ 2017년 12월 : 농협중앙회 상호금융·컨설팅 차장

- 2018년 1월 ~ 2019년 12월 : 농협은행 부지점장
- 2020년 1월 ~ 현재 : 농협중앙회 디지털혁신부 팀장

<관심분야>

디지털혁신, 핀테크, 업무자동화(RPA)

최 승 일(Seungil Choi)

[종신회원]



- 2001년 12월 : 미시간대학교 금융공학 (공학석사)
- 2002년 8월 : 미시간대학교 수학과 (이학박사)
- 2002년 9월 ~ 2005년 2월 : 삼성 SDS 책임컨설턴트
- 2005년 3월 ~ 현재 : 공주대학교 산업시스템공학과 교수

<관심분야>

경영과학, 금융공학, 네트워크분석