



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

공기업정책학 석사 학위논문

국민연금 노후준비서비스 이용자  
인식 및 행태 변화 분석을 통한  
사업 실효성 연구

2020년 8월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

박 영 재

국민연금 노후준비서비스 이용자  
인식 및 행태 변화 분석을 통한  
사업 실효성 연구

지도교수 권 혁 주

이 논문을 공기업정책학 석사 학위논문으로  
제출함

2020년 5월

서울대학교 행정대학원  
공기업정책학과  
박 영 재

박영재의 석사 학위논문을 인준함

2020년 6월

위원장           최  중  원           (인)

부위원장           최  태  현           (인)

위  원            권  혁  주           (인)

## 국문초록

저출산 및 고령화와 부모부양 의식의 약화로 인해 노후준비 문제가 큰 사회 및 국가적 이슈로 부각되었다. 이에 국민연금공단은 국민이 준비된 행복한 노후를 맞이하는데, 실질적 도움을 주고자 2003년부터 노후준비 서비스 사업 개발에 착수하여 2008년부터 공공분야 최초로 서비스를 본격적으로 제공하고 있다. 국민연금공단이 수행하고 있는 노후준비서비스는 국민이 성공적인 노후를 맞이하게 할 뿐만 아니라 국가의 재정적 부담을 줄여주는 효과로 이어질 수 있다는 측면에서 매우 중요한 사업이라고 할 수 있다. 하지만 사업 추진 및 확대에 필요한 예산 및 인력을 적절히 확보하지 못해 국민연금공단은 현재 현실적인 난관에 봉착해 있는 상황이다.

이에 본 연구를 통해 노후준비서비스 사업의 지속성 및 정책 강화의 정당성을 확인하여 이러한 어려움을 극복하는 데 의미 있는 기여를 하고자 하였다. 이를 위해 본 연구에서는 다른 선행연구와 차별성을 갖도록 국민연금공단이 수행하는 노후준비서비스 사업을 직접적 연구대상으로 하였다. 아울러 그 간의 현황을 체계적으로 정리하는 한편, 사업의 실효성을 확인하기 위해 양적 연구를 시도하였다. 그 구체적 방법으로 국민연금공단이 그동안 누적해온 자료를 통해 노후준비서비스 사업의 현황 및 성과와 차별화된 특징을 살펴보고, 더 나아가 노후준비서비스 사업의 실효성과 조절변수의 조절효과를 확인하였다.

연구결과 노후준비서비스 이용자의 인식 변화는 이용자 행태 변화에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러, 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 영향을 미치는 데 있어 조절변수인 효과성, 대응성 및 만족도가 유의미하게 조절하는 효과가 있음도 확인하였다. 이러한 연구결과는 사업의 지속 및 확대 당위성이 확보된 만큼 정부가 인력과 예산 측면에서 국민연금공단의 노후준비서비스 사업을 적극적으로 지원할 필요가 있음을 시사한다. 또한, 사업 실효성을 높이기 위해 콘텐츠 다양화 및 개인별 맞춤 서비스 제공, 적극적 전문가 양성, 다양한 고품질의 서비스를 제공할 수 있는 조직 내부체계를 갖추 수 있도록 정부가 전폭적으

로 지원할 필요가 있음을 의미하는 것이기도 하다.

국민연금공단이 제공하는 노후준비서비스 사업은 사전 예방적이며 보편적이고 종합적인 성격을 갖는다. 이러한 노후준비서비스 사업의 실행력을 강화한다면 정부 재정 절감, 빈곤율 감소, 국민의 삶의 질 만족도 및 행복지수 향상 등 다양한 정책효과 창출이 가능하다고 할 것이다.

본 연구가 갖는 가장 큰 의의는 이를 뒷받침할 국민연금공단 노후준비서비스 사업의 실효성을 확인하고, 이러한 실효성을 더욱 강화하는데 기여할 수 있는 정책적 함의를 찾았다는 점에 있다고 할 것이다.

**주요어 : 노후준비서비스, 인식 변화, 행태 변화, 실효성, 조절효과**

**학 번 : 2019-25233**

# 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제 1 절 연구 필요성 및 목적 .....	1
제 2 절 연구의 대상과 방법 .....	4
1. 연구의 대상(범위) .....	4
2. 연구의 방법 .....	5
제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토 .....	7
제 1 절 노후준비와 노후준비서비스 개념 .....	7
제 2 절 노후준비서비스 사업 해외 사례 .....	10
1. 미국(SSA) .....	11
2. 캐나다(ESDC) .....	12
3. 호주(Centre Link) .....	13
4. 영국(TPAS) .....	15
제 3 절 노후준비서비스 정책의 필요성 .....	16
제 4 절 노후준비 인식 및 행태 변화의 관계 .....	18
제 5 절 효과성, 대응성 및 만족도의 조절효과 .....	20
1. 효과성(Effectiveness) .....	21
2. 대응성(Responsiveness) .....	23
3. 만족도(Satisfaction Level) .....	24
제 6 절 노후준비에 미치는 영향요인 .....	26
제 3 장 국민연금 노후준비서비스 사업 현황 분석 .....	28
제 1 절 사업 연혁 .....	28
제 2 절 사업 개요 .....	30

제 3 절 사업 현황과 성과 .....	34
1. 서비스 제공 현황 .....	34
2. 전문인력 양성 현황 .....	35
3. 사업성과 측정 현황 .....	36
제 4 절 차별화된 특징 .....	39
제 4 장 연구 설계와 분석 방법 .....	41
제 1 절 연구 설계 .....	41
1. 연구 모형 .....	41
2. 가설 설정 .....	43
3. 변수의 조작적 정의 .....	44
제 2 절 자료 수집과 분석 .....	48
1. 자료 수집 .....	48
2. 분석 방법 .....	48
제 5 장 실증분석 .....	50
제 1 절 조사대상자의 일반적 특성 .....	50
1. 인구통계학적 특성 .....	50
2. 기초통계 분석 .....	51
제 2 절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증 .....	52
1. 측정도구의 타당성 검증 .....	52
2. 측정도구의 신뢰성 검증 .....	54
제 3 절 주요 변수 간 상관관계 분석 .....	55
제 4 절 가설의 검증 .....	56
1. 이용자 인식 변화와 행태 변화의 관계 .....	56
2. 조절변수의 조절효과 검증 .....	58
3. 가설검증 요약 .....	66

제 6 장 결 론 .....	67
제 1 절 연구결과의 요약 .....	67
제 2 절 정책적 시사점 및 함의 .....	69
제 3 절 후속 연구를 위한 제언 .....	73
참고문헌 .....	74
Abstract .....	86



## 표 목차

[표 1-1] 부모부양 책임 .....	1
[표 2-1] 미국 SSA 서비스 주요 내용 .....	11
[표 2-2] 캐나다 ESDC의 서비스 주요 내용 .....	12
[표 2-3] 호주 FIS seminar 서비스 주요 내용 .....	13
[표 2-4] 호주 센터링크의 노후준비 교육 내용 .....	14
[표 2-5] 영국 TPAS 서비스 주요 내용 .....	16
[표 2-6] 다양한 대응성에 대한 정의 .....	23
[표 2-7] 노후준비에 영향을 미치는 변인 .....	27
[표 3-1] 노후준비서비스 사업추진 주요 연혁 .....	29
[표 3-2] 노후준비 4대 영역 .....	32
[표 3-3] 노후준비 5종 서비스 .....	32
[표 3-4] 노후준비 상담·교육·온라인 서비스 제공 현황 .....	35
[표 3-5] 노후준비 관계기관 연계·사후관리 서비스 제공 현황 .....	35
[표 3-6] 노후준비서비스 관련 전문자격증 취득 현황 .....	36
[표 3-7] 노후준비서비스 사업성과 측정 현황 .....	37
[표 3-8] 노후준비 진단점수 변화 분석 결과 .....	38
[표 3-9] 노후준비 교육 만족도 조사결과 .....	38
[표 4-1] 변수의 조작적 정의 .....	46
[표 5-1] 연구 대상자의 인구통계학적 특성 .....	51
[표 5-2] 주요 변수 기초통계 분석 .....	52
[표 5-3] 조절변수 요인분석 결과 .....	54
[표 5-4] 측정도구의 신뢰성 분석 결과 .....	55
[표 5-5] 주요 변수들 간 상관관계 분석 결과 .....	56
[표 5-6] 이용자 인식 변화와 행태 변화의 회귀분석 결과 .....	57
[표 5-7] 조절변수의 조절효과 검증 결과 .....	65

## 그림 목차

[그림 2-1] 노후준비서비스 표준 상담모델 .....	10
[그림 3-1] 노후준비서비스 제공 프로세스 .....	31
[그림 3-2] 사업 추진 프로세스 .....	33
[그림 4-1] 연구 모형 .....	42
[그림 5-1] 효과성의 조절효과 그래프 .....	61
[그림 5-2] 대응성의 조절효과 그래프 .....	63
[그림 5-3] 만족도의 조절효과 그래프 .....	64

# 제 1 장 서론

## 제 1 절 연구 필요성 및 목적

저출산 및 고령화에 따른 인구학적 변동과 부모부양에 대한 인식의 변화로 인해 노후준비의 필요성이 그 어느 때 보다 우리 사회에 매우 중요한 사회적 현안으로 대두되었다.

한국의 합계출산율<sup>1)</sup>은 1970년 기준 4.53명, 1987년 기준 1.53명, 2018년 기준 0.98명으로 낮아져 세계 최저 수준의 출산율을 보이는 반면, 기대수명<sup>2)</sup>은 1970년 기준 62.3세, 2000년 기준 76세, 2017년 82.7세로 급격하게 증가하였다(통계청, 2018, 2019).

이와 같은 인구학적 변동은 우리 사회가 노인 세대를 부양할 출생아 수는 감소하고, 부양을 받아야 할 노인 인구는 지속적으로 증가하는 심각한 문제에 직면하고 있음을 의미한다.

[표 1-1] 부모부양 책임

(단위: 년, %)

구분	2002	2006	2010	2014	2018
가족	70.7	63.4	36.0	31.7	26.7
사회 혹은 기타	19.7	28.8	51.3	51.7	54

자료: 김유경(2019), 재구성

- 1) 합계출산율(Total Fertility Rate: TFR)은 여자 1명이 평생 동안 낳을 것으로 예상되는 평균 출생아 수를 나타낸 지표로 연령별 출산율(ASFR)의 총합이며, 출산력 수준을 나타내는 대표적 지표이다.
- 2) 기대여명(Average remaining life expectancy)은 특정 연령의 사람이 앞으로 살 것으로 기대되는 연수를 의미하며, 출생아(연령 0세의 사람)의 기대여명은 '기대수명'이라고 한다.

여기에 <표 1-1>에서 보는 바와 같이 부모부양도 가족이 아닌 사회가 책임져야 한다는 의견으로 급격히 변화해 가고 있다는 점(김유경, 2019)과 노인 빈곤율도 45.7%(Pension at a glance 2017)로 OECD 국가 중 최고 수준에 달하고 있다는 점까지 함께 고려한다면 그 심각성이 더해가고 있음을 알 수 있다. 따라서 그 어느 때보다 국민 스스로가 노후를 철저히 준비할 필요가 절실한 상황이다. 하지만 통계청 고령자 통계(2016)에 의하면 노후준비를 하고 있는 비율은 2015년 기준 46.9%이고, 노후준비 수준은 2016년 기준 62.8점에 불과하다(정경희 외, 2016). 이러한 사실을 통해 우리는 국민 대부분이 노후를 제대로 준비하지 못하고 있는 실정임을 알 수 있다. 이로 인해 현재 우리나라 노령 세대는 가족부양기능의 약화, 경제적 및 심리·사회적 지원체계의 부족으로 노후준비를 하지 못한 채, 노년기를 힘겹게 맞이하고 있는 것이 현실이다(전길양, 송현애, 고선주, 김일명, 2000). 이에 따라 많은 노인이 빈곤, 질병, 소외, 고독 등의 현실적 어려움을 경험할 수밖에 없는 상황이다.

국민연금공단(이하 “국민연금”이라 한다)은 사회보장 전문기관으로써 이러한 현실적 사회 문제에 주목하고, 이의 해결에 주도적 역할을 할 필요성을 선제적으로 인식하였다. 이에 2003년부터 이와 관련한 사업 개발에 착수하여 구체적 사업 결과물을 얻기 위해 다각적인 노력을 기울여왔다. 이러한 노력의 결과로 국민연금은 2006년부터 사내에 노후설계<sup>3)</sup> 상담사(CSA) 교육과정을 개발하여 운영하기 시작했다. 또한, 서비스 제공을 위한 콘텐츠를 개발하는 등 사업기반을 확보해 2008년부터 공공분야 최초로 노후준비서비스 사업을 본격적으로 시행하게 되었다. 당시의 사업은 「국민연금법」 제46조의 3(노후설계서비스)에 근거하여 이루어졌다. 2009년에는 온라인으로 서비스를 확장하기 위해 전문 사이트인 ‘내연금<sup>4)</sup>’을 구축하였으며, 2012년에는 국민의 노후준비 상태를 진단할 수 있는 ‘노후준비지표’를 개발하였다.

무엇보다 주목할 점은 「노후준비 지원법」이 2015년 6월에 제정되어

---

3) 노후준비서비스 기본법 제정하여 시행하기 전에는 “노후설계 서비스”라는 명칭을 사용하였으나, 이후에는 “노후준비 서비스”라는 용어를 사용하고 있다.

4) URL: <http://csa.nps.or.kr>



## 제 2 절 연구의 대상과 방법

### 1. 연구의 대상(범위)

앞서 기술한 바와 같이 저출산 및 고령화에 따른 인구학적 변동과 부모부양 책임에 대한 사회적 인식변화는 노후준비 필요성에 대해 보다 많은 사람들의 주의를 환기시키고 있다. 이러한 시대적 상황에 부응하여 해 공공과 민간 부분에서 다양한 형태로 노후준비서비스를 제공하고 있다. 하지만 이러한 서비스는 일자리 중심, 재무중심 은퇴설계 등에 국한되는 등의 특징을 가지고 있어 다소 선별적이고 포괄성이 결여된 측면이 강하다.

이와는 달리 국민연금은 재무, 건강, 여가 및 대인관계 4대 영역에서 상담, 진단, 교육, 관계기관 연계 및 사후관리로 이어지는 5종의 노후준비 서비스를 종합적이고 체계적으로 제공함으로써 단편적이고 일회적으로 제공되고 있는 다른 공공기관 또는 민간 서비스와는 차별화된 길을 걷고 있다.

본 연구는 주로 노후준비의 필요성이나 현황, 재무적 준비 정도 등에 대해 초점을 맞춘 기존 연구와는 달리, 이러한 차별화된 국민연금이 수행하는 노후준비서비스를 연구대상으로 한다. 본 연구는 총 6장으로 구성되었으며, 각 장별로 구성된 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론으로 연구의 필요성 및 목적, 연구 문제의 제기, 연구의 범위와 방법에 관한 서술로 논문 구성 및 체계에 관한 것이다.

제2장에서는 연구 모형과 연구 가설 도출 등의 토대를 마련하기 위해 이론적 논의 및 선행연구를 검토하였다.

제3장에서는 국민연금 노후준비사업 현황 분석을 통하여 국민연금이 제공해온 노후준비서비스 사업의 그간 성과 및 차별화된 특징을 살펴보았다.

제4장에서는 본 연구의 연구 모형과 연구 가설의 설정 및 실증연구의 대상과 분석 방법, 변수의 조작적 정의 등에 관해 기술하였다.

제5장에서는 실증분석을 통해 변수의 타당성과 신뢰도를 밝혀내고, 통계적 기법을 활용해 설정된 가설에 대한 영향 관계를 분석한 후 가설검증 결과를 요약하였다.

제6장은 결론 부분으로 우선 실증분석 결과를 요약하고, 아울러, 실증결과를 통해 도출해 낸 정책적 시사점과 함의를 제시하였다. 또한, 후속 연구를 위한 제언도 함께 기술하였다.

## 2. 연구의 방법

우선 국민연금이 그간 제공해온 노후준비서비스 사업의 현황과 성과를 연혁, 사업 개요, 서비스 제공 현황, 전문인력 양성 및 차별화된 특징 측면에서 문헌 자료 및 국민연금이 그동안 누적해온 자료를 기초로 하여 체계적으로 살펴보았다.

다음으로 노후준비서비스 이용자의 인식 변화와 행태 변화 간의 관계를 실증적으로 분석하였다. 국민연금은 노후준비 상담서비스를 받은 이용자를 대상으로 노후준비 인식 및 행태변화 조사를 실시하여 왔다. 본 연구에서는 국민연금이 누적해 노후준비 상담서비스 관련 노후준비 상담서비스 인식도 및 행태 변화 조사자료 중 확보 가능한 2018년과 2019년의 자료를 실증적으로 분석하였다. 다만 동 자료는 이용자를 대상으로 조사한 자료로 노후준비서비스 이용자와 미이용자 구분을 통한 사업 효과성 검증은 할 수 없다는 한계점을 지니고 있다. 그럼에도 불구하고 이용자 인식 변화와 행태 변화와의 관계를 분석함으로써 국민연금 노후준비 서비스 사업의 실효성을 확인할 수 있다는 점에 있어서 동 자료는 여전히 유용성을 가지고 있다고 할 것이다. 왜냐하면, 만약 동 자료 분석으로 사업 실효성이 검증된다면, 이를 통해 국민연금 노후준비서비스 사업의 확대 및 지속 가능성을 높이는 데 도움이 되는 정책적 시사점을 찾을 수 있을 것으로 기대할 수 있기 때문이다.

한 걸음 더 나아가 효과성, 대응성 및 만족도와 같은 변수를 투입하여 노후준비 인식 변화와 행태 변화 간에 조절효과를 주고 있는지를 파악함

으로써 정책적 함의를 찾아보았다.

정리하면, 본 연구에서는 문헌 자료를 활용해 국민연금의 그간 제공해 온 노후준비서비스 사업의 발전 과정, 성과 및 차별화된 특징을 파악하였다. 아울러, 국민연금 노후준비 상담서비스 인식도 조사 및 행태변화 조사 결과를 활용하여 국민연금 노후준비서비스 사업 실효성 등을 실증적으로 분석하는 연구를 병행하였다. 더 나아가 이러한 연구 방법 및 과정을 거쳐 얻어진 결과를 바탕으로 정책적 함의를 찾아내고, 국민연금 노후준비서비스 사업 확대 필요성 및 지속 가능성 확보의 당위성을 확인하였다.

지금까지 노후준비에 관한 국내연구는 관련 기관을 통해 제공되는 구체적인 노후준비서비스가 아닌 인구 사회학적 변인이나 심리적 변인, 가족관계와 관련된 변인을 주로 다루고 있다(성혜영, 2013). 이와는 달리 본 연구는 국민연금이 수행하는 노후준비서비스 사업을 직접적 연구대상으로 하면서, 그 간의 현황을 체계적으로 정리하는 한편, 사업의 실효성에 관한 양적 연구가 이루어진다는 점에서 다른 선행연구와 차별성을 갖는다.



## 제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토

### 제 1 절 노후준비와 노후준비서비스 개념

최근 전 세계적 추세가 저출산 및 고령화와 윗세대에 대한 부양의식 약화 경향으로 흐름에 따라 노후에 대한 사전 준비가 최대 관심사로 부각되고 있어 다양한 학문 분야에서 이에 관심을 보이고 있다. 하지만 이런 상황에도 불구하고 노후준비와 직접으로 연결된 학문적 이론은 아직 체계적으로 명확하게 정립되어 있지 않은 실정이다. 이에 노후준비와 노후준비서비스 개념을 정리함에 있어 노후준비와 가장 밀접한 관계가 있는 ‘성공적 노화(successful aging)<sup>6)</sup>’라는 개념을 출발점으로 하여 최근 다양한 연구 분야에서 논의되고 있는 관련 개념들을 살펴봄으로써 그 의미를 찾아보고자 한다.

‘성공적 노화’라는 용어는 여러 학문 분야에서 ‘성공적인 노후의 삶’을 성공적인 노화, 삶의 질, 안녕, 복지, 생활 수준, 인생 만족도, 행복과 같은 다양한 측면으로 연구하여 오면서 정착되었다(최혜경, 백지은, 서선영, 2005). Rowe와 Kahn(1998)은 질병과 질병 관련 장애의 위험이 낮은 상태, 높은 수준의 인지·신체적 기능, 삶에 대한 활동적인 참여와 같은 주요한 세 가지 행동·특성·능력 측면에서 성공적 노화의 개념을 정의하고 있으며, 이러한 세 가지 측면은 위계적 순서를 이루고 있다고 한다. 즉 질병과 장애가 없으면 정신적·신체적 기능을 유지하기가 용이하고, 이럴 경우 적극적으로 삶에 참여하는 것이 가능하게 되므로 노년의 적응과 안녕을 유지하게 된다는 것이다. Baltes와 Baltes(1990)는 보상이 있

---

6) 성공적 노후생활에 대한 관심과 연구는 1986년 미국 노년사회학회의 주제로 소개된 ‘successful aging’에서 시작 되었고, 국내학자들 사이에서 ‘성공적 노화’ 혹은 ‘성공적 노후’로 번역되어 사용되고 있다(배문조, 2011; 박현식, 2012).

는 선택적 최적화(selective optimization with compensation) 모형(model)을 통해 ‘성공적 노화’를 설명하고 있다. 이 이론의 핵심은 사람은 나이가 들어감에 따라 자신에게 중요한 활동이나 목표를 선택(selection)해서, 그 관련된 기술을 최적화(optimization)하고, 그 분야에서 성공을 이루기 위해 정신적·기술적 측면에서 부족함을 보상(compensation)한다는 것이다. 이 이론은 감소와 쇠퇴를 경험하는 노인들이 어떻게 노년기에 효율적으로 적응하여 성공적으로 살아갈 수 있는지를 설명해 주고 있다는 점에서 의미가 있다. 또한, 건강한 노후 삶의 질을 향상시키기 위한 많은 논의가 ‘성공적 노화’라는 개념을 중심으로 간호학, 사회복지, 생활과학 분야에서 이루어지고 있다(조명희, 2014). 이러한 연구를 종합하여 볼 때 ‘성공적 노화’란 자신과 다른 사람 모두를 만족하게 하는 신체적, 사회적, 심리적 안녕의 가능성 또는 수준에 도달하는 것(Gibson, 1995), 신체적·심리적으로 건강할 뿐만 아니라 경제적으로 자립할 수 있고, 원만한 사회관계를 유지할 수 있는 상태를 의미하는 것(박경란, 이영숙, 2002)으로 정리할 수 있다.

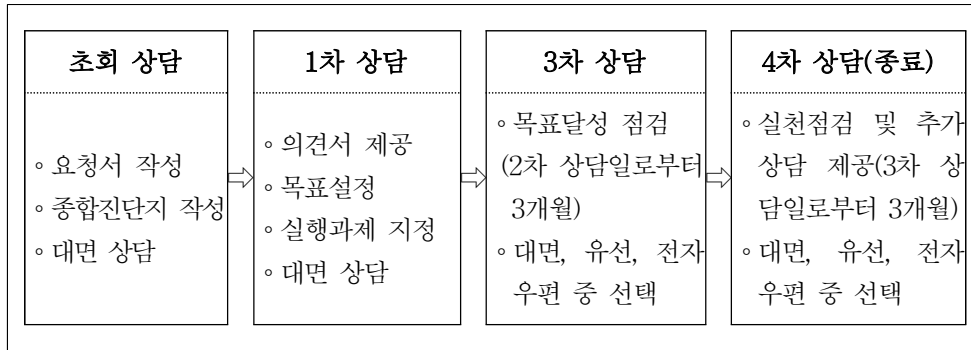
이러한 ‘성공 노화’는 “성공적인 노후의 삶”에 전제가 되며, 이는 사전에 철저히 준비함으로써 즉 노후준비를 통해 달성될 수 있을 것이다. 노후준비는 연구자에 따라 경제적 준비, 신체적 준비로 구분해 제시하기도 하며 경제, 건강, 주거, 여가, 가족생활로 구분하기도 한다(성혜영, 2013). 황승일(2000)은 노후준비를 앞으로 자신이 노후 생활에서 직면할 문제에 대해 준비하는 것으로, 박창제(2008)는 노후에 필요한 자원들을 마련하고 성공적인 노후 생활을 유지하기 위한 과정 및 계획으로, 박현식(2012)은 노년기에 겪게 되는 빈곤, 건강, 역할상실 및 고독의 4고(苦)를 노년기를 대비해 준비하는 것으로 정의하고 있다. 즉 노후준비란 ‘노후를 미리 준비한다’는 의미로 노후에 필요한 자원을 미리 마련하고 행복하고 성공적인 노후생활을 유지하기 위해 삶의 목적을 정하고 무슨 일을 할 것인가를 결정하는 과정 및 계획이라고 할 것이다(강신기, 조성숙, 2013; 성혜영, 2013).

이러한 노후준비는 개인 스스로 해야 하는 것이기는 하나, 이에 대한

필요성을 사전적으로 인식하는 것은 쉬운 일이 아니다. 설령 이를 인식하고 준비를 계획한다고 하더라도 관련 정보를 개인 스스로가 찾아 노후 준비 계획에 활용한다는 것은 쉽지 않은 일이다. 이러한 사정 때문에 다양한 정보를 제공하고 각종 제도를 알기 쉽게 안내함을 통해 노후준비에 대한 국민의 올바른 판단을 유도할 필요성이 발생한다. 이러한 필요성의 토대 위에 노후준비서비스의 당위성이 성립하게 된다. 노년기 생활을 예측하고 성공적인 노후 생활을 위해 구체적인 계획을 스스로 수립하도록 하기 위해 노후준비서비스가 필요하다(성혜영, 2013). 한마디로 노후준비서비스란 노후를 준비하는 국민에게 이에 적합한 서비스를 제공하는 일련의 과정이라고 할 수 있다. 「노후준비 지원법」은 ‘노후준비’를 노년기에 발생할 수 있는 빈곤, 질병, 무위 및 고독 등에 대하여 사전에 대처하는 것으로, ‘노후준비서비스’를 재무·건강·여가·대인관계 등 분야별로 적절한 노후준비를 위하여 제공하는 진단, 상담, 교육, 관계기관 연계 및 사후관리 등을 의미하는 것으로 각각 규정하고 있다.

국민연금은 노후준비서비스 프로세스 상에서 직접 제공하는 서비스의 하나인 노후준비 상담서비스를 “노후준비 수준 및 분야별 취약점 보완을 위한 정보 및 가이드라인 제시를 통해 변화에 적절히 준비할 수 있도록 지원하는 서비스”로 정의하고 있다(국민연금 노후준비지원실 내부자료, 2017; 성혜영 외, 2018에서 재인용). 이에 따라 국민연금은 노후준비 상담서비스 이용자를 대상으로 먼저 노후준비 종합진단지 작성을 통해 현재 노후준비 수준을 진단하고 부족한 영역에 대한 준비를 할 수 있도록 목표설정 및 실행과제 등을 지정하는 등의 서비스를 제공하고 있다. 필요한 경우에는 관련 전문기관을 직접적으로 연계하는 서비스를 제공하며, 아울러 계획의 실천 여부 등을 지속적으로 사후 모니터링을 한다. 국민연금이 제공하는 노후준비 상담서비스의 절차는 <그림 2-1>과 같다.

[그림 2-1] 노후준비서비스 표준 상담모델



자료: 국민연금 노후준비지원실 내부자료(2016)

이와 같이 노후준비 상담서비스는 노후준비서비스 4대 영역 및 5종 서비스의 중요한 축을 이루고 있으며, 국민연금은 그동안 노후준비 상담서비스 인식도 조사 및 행태변화를 지속적으로 조사하여 왔다. 따라서 동 서비스는 국민연금이 제공하는 노후준비서비스 사업의 실효성을 검증하는 데 적합한 분야라고 판단된다. 이에 본 연구에서 사업의 실효성을 검증하는 데 있어 노후준비 상담서비스 관련 설문자료를 활용하였다. 따라서 노후준비서비스를 이용했다고 함은 노후준비 상담서비스를 이용한 것을 의미함을 미리 밝혀두는 바이다.

## 제 2 절 노후준비서비스 사업 해외 사례

우리보다 먼저 산업발전을 이룩한 미국, 캐나다, 호주 및 영국 같은 선진국은 사회구조 변화와 저출산 및 고령화로 인한 인구학적 변화도 먼저 경험하였다. 이에 따라 우리 사회가 현재 직면하고 있는 노후준비 문제가 이들 국가에서도 심각한 사회적 이슈로 떠오르게 되었다. 따라서 시대적 변화에 대한 적절한 대응을 통해 국민이 준비된 노년을 맞이하거나 적어도 불행한 노년을 보내지 않도록 하기 위해 다양한 형태의 노후준비 서비스 제공에 대한 필요성이 이들 나라에서 먼저 대두된 것은 어쩌면 너무나 당연한 일이다.

이러한 상황 속에서 이들 국가는 우리보다 앞서 공적 또는 민간 영역에서 다양한 형태의 노후준비서비스를 개발하여 제공하고 있다. 그 주요 내용을 국가별로 정리하여 소개하면 아래와 같다. 이를 위해 노후준비서비스 제공기관의 홈페이지를 방문하여 서비스 내용을 조사하는 한편, 국민연금 내부 자료(2017) 및 성혜영과 김아람(2017)의 연구도 함께 참고하였다.

## 1. 미국(SSA<sup>7)</sup>)

미국 SSA는 홈페이지<sup>8)</sup> 운영을 통해 국민이 은퇴와 관련한 여러 종류의 사회보장 서비스를 파악할 수 있도록 돕고 있다. 또한, 길어진 노년기에 대비하여 건강하고 편안한 노후를 보내기 위해서 미래를 미리 준비할 필요가 있다는 인식을 제고하기 위해 이와 관련한 각종 정보도 제공하고 있다.

[표 2-1] 미국 SSA 서비스 주요 내용

구 분	주요 내용
은퇴 준비 관련 정보제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 은퇴를 앞둔 이들을 위해 노령 연금 수급연령 결정, 기대여명 계산, 노령연금 수급액 계산, 은퇴 연령에 따른 각종 급여 테스트, 사회보장 프로그램 학습관련 내용을 담고 있음</li> </ul>
은퇴자 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 이미 은퇴한 이들을 대상으로 한 서비스로 은퇴에 따른 사회보장 정보제공, 연금신청 가능여부, 연금신청 방법 설명, 온라인을 통한 노령연금 신청 서비스로 구성되어 있음</li> <li>◦ 연금이외 은퇴 이후 재취업 알선과 의료 서비스에 대한 정보도 확인할 수 있도록 연계되어 있음</li> </ul>

7) SSA(Social Security Administration, 연방사회보장국)은 연방기관 세금을 낸 미국 영주권자와 시민권자에게 연금과 보충적 소득을 마련해주는 일을 주된 업무로 하고 있다.

8) <https://www.ssa.gov/planners/retire/index.html>(2019. 10. 28.)

이처럼 미국 SSA는 국가가 운영하고 관리하는 공적연금 제도에 노후 준비서비스를 연계하여 제공하고 있다. 그 주요 서비스 내용을 정리하여 소개하면 <표 2-1>과 같다.

## 2. 캐나다(ESDC)<sup>9)</sup>

캐나다의 ‘ESDC’에서는 은퇴 이후 노후의 소득 구조를 이해하고 자신의 은퇴를 계획해 볼 수 있도록 웹(web)<sup>10)</sup> 서비스를 기반으로 하여 재무적인 측면에서 은퇴 설계 정보를 집중적으로 제공하고 있다.

ESDC가 자신의 홈페이지를 통해 제공하는 주요 서비스는 <표 2-2>와 같이 정리할 수 있다.

[표 2-2] 캐나다 ESDC의 서비스 주요 내용

구 분	주요 내용
은퇴 후 소득 구조의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ CPP(Canada Pension Plan), OAS(Old Age Security), GIS(Guaranteed Income Supplement)와 같은 공적연금에 관한 정보를 제공</li> <li>◦ 퇴직연금의 선택요령, 개인연금과 저축 및 자산을 노후 소득으로 활용하는 방법에 대해 안내</li> </ul>
은퇴 후 소득 계산	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 자신의 연금 납부 현황을 체크하고 향후 수령액을 온라인을 통해 확인</li> <li>◦ 공적 연금 급여액을 포함해 퇴직연금과 개인연금 및 저축액이 소득대체율 70%에 미치지 못할 경우 저축을 늘리는 방법을 마련하도록 제안</li> </ul>

9) ESDC(Employment and Social Development Canada, 캐나다 노동청)

10) <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/retirement-planning.html>(2019. 10. 28.)

### 3. 호주(Centre Link)

호주는 부처별로 산재하여 제공하던 복지서비스를 윈스톱으로 제공하기 위해 1997년 호주의 Department of Human Services 산하에 센터링크(Centre Link)를 설립하여 운영하고 있다.

[표 2-3] 호주 FIS seminar 서비스 주요 내용

구 분	주요 내용
제공 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 어떻게 은퇴를 준비할 것인가를 비롯해 연금에 대한 이해, 은퇴 후 생활에 관한 정보 제공</li> <li>◦ 각종 금융상품 선택을 위한 재무지식을 전달</li> </ul>
제공 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 집합교육은 전국을 8개 권역으로 나누어 실시하고 있으며, 한 강좌는 대체로 1시간에서 2시간으로 진행</li> <li>◦ 각 주제별로 강사명과 장소 일시를 홈페이지에 게시하고 전화나 이메일을 통해 접수               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 거주지가 멀어 세미나가 열리는 장소까지 이동하기가 어려울 경우에는 별도 요청 시 해당지역에서도 개최</li> </ul> </li> </ul>
제공 현황 ('16년 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상담(전화 6만 1,900건, 인터뷰 5만 8,000건)</li> <li>◦ 교육(정규세미나 3,074건의 참석자 9만 2,500명)</li> <li>◦ 홈페이지 및 유튜브에서 사용가능한 비디오, 팟캐스트 생산</li> </ul>

센터링크(Centre Link)에서는 국민의 은퇴 설계를 돕기 위해 웹 사이트(web site)<sup>11)</sup>를 이용한 수급 가능한 연금액 조회 등 정보를 제공하고

11) <https://www.humanservices.gov.au/individuals/services/financial-information-service>(2019. 10. 28.)

있다. 또한, 각 지역별로 FIS(Financial Information Service, 재무정보 서비스)<sup>12)</sup> seminar를 개최해 집합 교육도 실시하고 있다. 이를 정리하면 <표 2-3>과 같다.

무엇보다 호주는 단순히 연금 정보를 제공하는 데서 나아가 현장에서 전반적인 금융교육을 펼치고 있다는 점에서 차별화된 특징을 보인다. 호주 센터링크에서 제공하는 노후준비 교육 내용을 정리하면 <표 2-4>와 같다.

[표 2-4] 호주 센터링크의 노후준비 교육 내용

주 제	내 용
은퇴준비 계 획	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자산의 종류 및 위험, 자산관리 전략 및 관련 상품의 이해</li> <li>- 연금급여의 이해, 납부자 및 납부 요령, 추가 납부와 수급방법, 예상 수급액의 확인방법</li> </ul>
은 퇴 준 비	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노령연금의 선택: 자신의 급여수준과 자산 점검, 투자자금 확인, 세금의 문제, 은퇴 방식의 선택</li> <li>- 연금소득의 흐름: 개인의 선택과 선택에 따른 예상 결과 값의 산출</li> </ul>
노후의 삶	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가입되어 있는 연금에 대한 이해: 개인의 선택에 따른 결과, 연금을 활용하는 방법, 센터링크의 전달체계, 권리와 의무</li> <li>- 주거지 선택: 주택의 소유와 비소유에 따른 재정의 변화, 주택 소유에 대한 센터링크의 평가, 주택 소유에 따른 재정적 이익과 불이익</li> </ul>
일반적 관 심	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인돌봄 서비스: 노인돌봄의 종류, 비용, 현 주거지에서 서비스를 받을 수 있는지의 여부, 연금관련 이슈</li> <li>- 주거비용 산정</li> <li>- 재정관리 계획 및 재무설계사 선정: 재무관리의 과정, 재무설계사 선정 시 유의점</li> </ul>

12) FIS 담당자(officer)들은 재무설계사나 재무상담사는 아니므로 투자상품의 구입을 위한 조언 및 판매는 하지 않는다.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자산관리: 예적금 및 예산의 관리, 채무관리, 자산관리와 보호</li> <li>- 소유자산의 유지: 자산의 종류와 위험, 자산관리 전략, 자산관리 상품</li> <li>- 투자가능 요소의 선정: 정부의 규제 사항 검토, 노후를 위한 자금 산정, 가입자 스스로 투자가능한 부분 점검, 퇴직시기 결정</li> <li>- 실업: 구직 중에 활용 가능한 센터링크의 서비스, 연금소득관련 이슈, 실업 중의 재무계획</li> <li>- 개인펀드 관리: 개인적으로 연금소득을 관리하는 경우의 장단점, 펀드관리비용</li> <li>- 부동산 투자의 이해: 부동산 투자, 다양한 종류의 부동산의 성격, 선택사항과 수익률, 부동산 투자와 세금</li> <li>- 주식의 이해: 주식의 정의 및 주식시장의 이해, 모니터링과 주식매매, 세금과 주식</li> <li>- 재직자 노령연금: 연금 연령 이후에 근로소득이 발생할 때</li> </ul>
--	---

자료: 성혜영, 김아람(2017)

#### 4. 영국(TPAS)<sup>13)</sup>

영국은 국민의 노후준비를 돕기 위해 TPAS라는 비영리기관을 1983년에 설립하여 DWP(Department of Work & Pension, 노동연금부)로부터 지원을 받아 운영하고 있다.

TPAS는 공적연금 가입자 및 수급자에게 연금과 관련된 모든 문제와 퇴직연금 및 개인연금(IRA와 stakeholder pension), 국가연금(state pension) 등 모든 연금제도에 대한 정보와 지식을 제공한다. 이렇게 제공된 정보와 지식은 연금제도에 대한 이해를 도울 뿐 아니라, 더 나아가 국민의 노후준비에도 실질적 도움을 제공하고 있다. TPAS가 제공하는 서비스 내용을 제공자, 서비스 내용 및 제공 채널 측면에서 살펴보면 <표2-5>와 같이 정리할 수 있다.

13) TPAS(The Pension Advisory Service, 연금상담서비스), URL: <https://www.pensionsadvisoryservice.org.uk/>(2019. 10. 28.)

[표 2-5] 영국 TPAS 서비스 주요 내용

구 분	주요 내용
제공자	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 전국에 걸친 연금전문가 자원봉사 네트워크를 통해 운영되고 이들 자원봉사자들은 런던에 기반을 둔 기술 및 행정 담당자들의 지원을 받음</li> <li>◦ 2017년 현재, 85명의 정규 직원과 372명의 자원봉사자들이 서비스 제공 중</li> </ul>
서비스 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 정보와 가이드의 제공 및 개인연금과 관련된 불만과 분쟁 해결로 나눌 수 있으며 정보와 가이드의 제공에 있어서 재무적인 조언은 하지 않는 것을 원칙으로 함</li> <li>◦ 여성과 자영업자에 대해서는 별도의 헬프라인을 통해 상담</li> <li>◦ 상담 이외에 연금과 관련된 각종 자료를 제작해 배포하는 사업을 실시하고 있는데 주로 연금저축과 관련된 정보를 여성, 자영업자, 중소기업 운영자 등 대상별로 구성해 제공</li> <li>◦ 사업자 동의 시 직장에서 퇴직관련 연금교육 무료 제공             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노후필요 예상 소득, 정부 지원혜택, 노후대책을 위해 가능한 투자대안 등에 대한 교육 및 상담</li> </ul> </li> </ul>
제공 채널	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 전화가 가장 많은 상담 채널로 64%를 차지하고, 편지 23%, 온라인 14%에 해당</li> </ul>

### 제 3 절 노후준비서비스 정책의 필요성

노후대비에 대한 필요성을 인식하고 준비하려는 개인의 수요와 이를 충족시키기 위한 사회적 공급이 원활하여 국가가 정책적으로 개입할 필요가 없는 상태가 가장 이상적일 것이다. 하지만, 사람들은 통상 불확실한 미래보다 현재에 더 높은 시간 선호율을 적용하려고 하기 때문에 노후준비를 무조건 개인의 선택에 맡겨 둔다면 노후준비를 뒤로 미루게 될

가능성이 크다(김재호, 2014). 이는 노후준비를 하고 있는 비율은 2015년 기준 46.9%(통계청 고령자 통계, 2016)와 노후준비 수준은 2016년 기준 62.8점(정경희 외, 2016)에 불과한 열악한 현실에서 여실히 드러난다.

김재호(2014)에 따르면 일정한 상황에 한해 국가의 시장개입을 통해 시장의 효율성이 증대될 수 있으며(후생경제학 제2정리), 이는 개인이 스스로의 후생에 대해 내린 판단이 부적절하다고 판단되는 상황에서 발생하고, 이때 이를 시정하기 위해 국가가 개입을 시도할 수 있다고 한다. 기존의 많은 선행연구가 노후준비를 개인에게 맡겨둘 수 없는 사회적 문제로 인식하고 정책적으로 개입하여 이를 해소할 필요가 있음을 주장하고 있다. 그러한 주장의 하나로 우리나라의 경우 인구학적 변동과 부모 부양에 대한 사회적 인식의 변화에 따라 개인적으로도 준비된 노후를 맞이하고, 사회적으로도 고령화로 인한 부정적 영향을 예방하기 위해 노후 설계정책을 실시할 필요가 있다고 한 연구를 들 수 있다(지은정, 2013). 강유진(2005)은 적극적 차원의 노인복지정책을 시행하는 데 있어서 미래 노인 세대인 성인과 중·장년층의 노후준비 노력이 그 어느 때보다 중요한 부분을 차지한다는 점을 노인 정책 수립에 있어서 크게 감안해야 하며, 노인 세대를 넘어서 더 넓은 연령대가 노년기 이전부터 미리 노후의 삶을 계획하고 준비할 수 있는 사회·제도적 환경이 구축되어야 한다고 주장한다.

김경아와 김현수(2014)는 베이비붐 세대뿐 아니라 전 세대에 걸쳐 세대별 정책이나 정책 기조가 없는 우리나라의 실정을 고려할 때 베이비붐 세대에 대한 정책 마련부터 시작하여 세대별 맞춤형 정책의 시발점이 될 수 있도록 정부가 노력하여야 하며, 향후 중·장기적으로 세대별 정책의 세분화와 실효성 있는 정책 시행이 이루어져야 할 필요성이 있다고 하였다. 성혜영과 이은영(2016)같이 국가의 정책적 개입을 직접적으로 언급하는 연구자도 있다. 이들은 개인적 노력만으로는 적절한 노후준비를 할 수 없으므로 개인과 가족의 노후 생활 안정을 위해서는 적절한 정책적 개입이 반드시 필요하다고 주장한다.

결국, 유래를 찾아보기 힘든 저출산 및 고령화라는 인구학적 변동과

부양의식 약화의 상황 속에서 국민이 행복한 노년기를 맞이할 수 있도록 하기 위해서는 미리부터 노년기의 삶에 대해 대비하고 준비하는 문화가 보편화가 되어야 한다. 이를 위해 국가의 적극적인 정책개입이 필요하다고 할 것이다. 이러한 정책적 개입은 국민이 성공적인 노후를 맞이하게 하여, 국가의 부담을 경감시키는 효과를 가지므로 그 중요성이 매우 크다고 할 것이다(김혜진, 2012).

## 제 4 절 노후준비 인식 및 행태 변화의 관계

Fishbein과 Ajzen(1975)의 합리적 행동이론(TRA: Theory of reasoned action)에 따르면 개인의 ‘태도’(attitude)나 ‘의도’(intention)가 행동을 예측하는 주요 요인이 된다고 한다. 이 이론에 의하면 행동의 경향성이 개인의 ‘주관적인 규범’(subject norm)이나 ‘기대’(expectation)에 따라 달라진다고 한다(Gotschi, Vogel, Lindenthal & Larcher, 2010). 하지만 이 이론은 예상치 못한 장애나 자원의 부족을 접하게 되는 상황에서 의지나 결단력이 부족한 개인의 행동을 설명하는 데 한계가 있다는 비판에 직면한다.

이에 계획된 행동이론(Theory of planned behavior)이 등장하게 되었는데, 이 이론은 인간의 ‘행동’(behavior)과 ‘의도’(intention)를 ‘태도’(attitude), ‘주관적 규범’(subjective norm), ‘행동 통제에 대한 인식’(perceived behavioral control)의 상호작용의 산물로 보고 있다(Ajzen, 1991). 이 이론에 의하면 주관적 규범이나 의식은 사회적 행동에 영향을 미치는 데 이 과정에서 기대되는 행동에 대한 지식의 부족 등 장애가 발생하면 미래 행동에 미치는 영향력이 감소한다고 본다(Rise, Thompson & Verplanken, 2003).

한편, 지식결핍모델(Knowledge Deficit Model)에 따르면 행동에 대한 이해 및 지식의 수준이 행동의 의도를 결정한다고 한다(Schultz, 2002). 이는 지식의 증가가 행동의 변화를 가져옴을 의미하는 것으로 이해할 수 있다(김정현, 최현자, 2012).

전귀연과 배문조(2010)는 노인 관련 프로그램을 수강하거나 노인 관련

매체에 대한 관심이 많을수록 노후준비에 대한 지식이 많아지고, 신체, 경제 및 여가 준비 의식이 높아짐을 확인하였다. 또한, 김혜진(2010)에 따르면 노후준비에 관한 지식이 증가하면 노후준비에 대한 필요성을 느끼게 되고, 이는 노후준비행동에 영향을 주어 노후준비를 더 잘하게 될 것이라 유추해 볼 수 있다고 한다.

이러한 이론과 선행연구를 종합하여 보면, 인식은 제도의 필요성 등에 대한 이용자의 의식구조이며, 행태는 이러한 인식을 기반으로 나타나는 행동 양식이라고 할 수 있을 것이다. 따라서 어떤 의도된 개입에 의한 노출로 인해 인간의 지식(인식)이 변화할 수 있으며, 이는 인간의 행동(행태) 변화로 이어질 수 있을 것이라 짐작해 볼 수 있다. 여기서 무엇보다 중요한 문제는 인간의 지식(인식) 변화가 행동(행태) 변화로까지 이어지는가이다. 만약 행태 변화로까지 이어지지 않는다면 정책개입의 실효성이 인정될 수 없을 것이기 때문이다. 이와 같은 맥락에서 볼 때 시행된 정책이 이용자의 인식 변화에 그치지 않고 이것이 실제 행동 변화에까지 유의미하게 영향을 줌이 확인된다면 그 사업의 지속과 확대 필요성에 대한 당위성이 확보되는 것이라 할 수 있다.

이를 노후준비서비스 사업에 적용해 보면, 노후준비서비스 제공을 통한 노출은 노후준비 필요성에 대한 국민의 노후준비 인식을 증가시키고, 이는 노후준비 행동(행태)의 변화까지 가져올 수 있다고 예상할 수 있다. 여기에서 중요한 것은 이용자 인식 변화가 행태 변화에 유의미한 영향을 미치는지에 대한 확인이다. 왜냐하면, 제공된 노후준비서비스가 단지 이용자의 인식만을 변화시키는데 머물고 행태 변화로까지 이어지지 못한다면 사업의 실효성을 인정할 수 없기 때문이다. 따라서 이용자 인식 변화가 행태 변화에 유의미한 영향을 미치는지를 확인해 사업의 실효성을 검증하는 것이 무엇보다 중요하다고 할 것이다.

결론적으로 사업의 지속과 확대 필요성에 대한 당위성을 확인하기 위해서 국민연금이 제공하는 노후준비서비스를 경험한 이용자의 인식 변화와 행태 변화 사이에 유의미한 관계가 있는지를 분석하는 것이 필요하다고 할 것이다.

## 제 5 절 효과성, 대응성 및 만족도의 조절효과

국민연금은 앞서 살펴본 바와 같이 노후준비 문제가 인구학적 변화와 부양의식 약화로 인해 심각한 사회적 이슈로 부각되고 있음을 인식하고 이를 그대로 방치할 수 없다고 판단하였다. 이에 따라 선제적으로 노후준비서비스 사업개발에 착수하여 지나긴 여정을 거쳐 「노후준비지원법」과 「국민연금법」을 근거로 현재 종합적이고 체계적인 노후준비 관련 서비스를 제공하고 있다.

이렇게 국민연금이 노후준비서비스를 제공하는 가장 근본적 목적은 이용자의 인식을 변화시키고 더 나아가 행태 변화까지 유발하는 데 있다. 따라서 이러한 효과가 실증적으로 확인된다면 국민연금 노후준비서비스 사업은 실효성 측면에서 그 당위성이 확보되는 것이다. 이와 관련하여 우선 앞서 노후준비에 대한 이용자의 인식 변화와 행태 변화의 관계에 대한 이론적 검토를 이미 마쳤다.

여기에서 한 걸음 더 나아가 추가로 이용자 인식 변화가 행태 변화에 영향을 미치는데 영향을 미치는 다른 변인을 찾아내어 살펴보고자 한다. 노후준비 인식과 행태변화 간의 관계를 파악하는 데 있어 개인의 심리적 요인이나 인구 사회학적 요인 외의 고려가 필요함에도 그동안의 연구는 이러한 점을 충분히 고려하지 못한 측면이 있다.

이에 국민연금이 제공하는 노후준비서비스와 관련하여 영향을 주는 요인을 기존 이론 및 선행 연구의 탐구를 통해 찾아내어 이것이 이용자 인식 변화와 행태 변화 간의 관계에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 이러한 과정을 거쳐 정책적 함의를 찾아내는 것은 국민연금이 제공하는 노후준비서비스 사업의 궁극적 목적인 이용자 행태 변화를 강화하는 측면에서 의미가 있다고 할 것이다.

## 1. 효과성(Effectiveness)

사전적으로 효과성(效果性)은 ‘어떤 목적을 지닌 행위에 의하여 드러나는 보람이나 좋은 결과가 있는 성질’을 말한다<sup>14)</sup>. 효과성(effectiveness)에 대해서는 여러 학문 분야에서 다양하게 논의가 이루어져 왔다. 하지만 효과성을 연구하는 학문 분야나 연구자에 따라 이에 대한 개념은 다소 다르게 정의되고 있는 실정이다. 그럼에도 불구하고 일반적으로 효과성은 ‘정해진 목표를 얼마나 달성했느냐’ 하는 목표 달성의 정도(Degree of goal achievement)를 의미하는 것으로(유미년, 탁현우, 박순애, 2008) 개념화할 수 있다. 따라서 제공된 프로그램이나 서비스가 의도된 결과나 급부를 얼마나 성취하였는가가 중요한 문제가 된다고 할 것이다. 예를 들어 욕구의 충족 또는 해결에 있어서 서비스나 시설의 프로그램 또는 행정서비스가 얼마나 유효한가를 확인함으로써 효과성을 측정할 수 있을 것이다.

행정 또는 정책은 목표를 세우고 다양한 효과를 추구하는데, 목표 대비 달성 정도가 얼마나 되는지가 효과성 측정의 기준이 된다(선종근, 하미승, 전영상, 2013). 효과성의 측정기준에 대한 선행연구를 살펴보면, Keane, Marx와 Ricci(2001)는 환자의 병원 내원 횟수로 공공의료 서비스의 효과성을 측정하였다. O'Toole와 Meier(2004)는 교육 서비스의 효과성을 TAAS<sup>15)</sup> 시험 통과율로 측정하였다. 또한, 뇌성마비 장애아동을 대상으로 스스로 식사를 할 수 있도록 지원하는 행동 개선 프로그램을 진행한 후 참여자 중 목표 대비 몇 명이나 스스로 식사가 가능하게 되었는지를 측정한 연구도 있다.

하지만 국내외 연구사례에서 직접적으로 노후준비서비스의 효과성을 측정하는 측정도구(척도)를 개발하여 적용한 사례는 전무한 상태다. 이에 본 연구에서 활용한 국민연금 설문조사 자료의 항목 중 일부를 다음과 같은 배경 및 이유 등에 따라 효과성의 척도로 사용하고자 한다.

국민연금은 노후준비 상담서비스 이용자를 대상으로 먼저 노후준비 종합 진단지 작성을 통해 현재 노후준비 수준을 진단하고 부족한 영역에

---

14) 네이버 국어사전

15) Texas Assessment of Academic Skills의 약자

대한 준비를 할 수 있도록 목표설정 및 실행과제 등을 지정하는 등의 서비스를 제공하고 있다. 필요한 경우에는 관련 전문기관을 직접적으로 연계하는 서비스를 제공하며, 아울러 계획의 실천 여부 등을 지속적으로 사후 모니터링을 실시한다. 국민연금은 이렇게 노후준비 상담서비스를 제공받은 이용자를 대상으로 서비스 보완 및 향후 사업 방향 설정을 위한 기초자료로 활용하기 위해 연말에 이용 후 노후준비에 대한 행태변화, 인식·지식 변화, 상담 만족도 등에 대해 설문조사를 실시하고 있다. 설문조사 내용에는 “노후준비서비스가 이용 목적에 부합했는지”와 “노후준비서비스가 결과적으로 도움이 되었는지”에 대해 측정하는 문항이 포함되어 있다. 이러한 설문 문항은 이용자가 제공받는 “노후준비서비스가 목적에 부합하게 정확하게 제공되고, 이를 통해 결과적으로 도움이 되었음”을 측정하고 있다. 선행연구에 비추어 볼 때 이는 서비스의 효과성을 측정하는 척도에 해당한다고 볼 수 있다.

재무, 건강, 여가 및 대인관계에 대한 노후준비서비스를 받고 노후준비가 이용목적에 부합하고 도움이 되었다면, 다시 말해 효과성이 있다면 노후준비에 대한 전반적 지식을 증가시킬 것이라 유추해 볼 수 있다. 신규수(2018)는 노후준비 상담서비스의 행태변화 효과 및 영향요인 분석을 통해 노후준비 관련 지식수준이 증가할수록 즉 노후준비를 위한 구체적인 방법에 대한 이해가 늘수록 노후준비에 대한 실천을 행동에 옮길 확률이 증가한다고 하였다. 성혜영(2013)은 노후준비 인식과 행동에 대한 노후 생활설계 상담의 효과에 관한 연구에서 “제공받은 정보가 노후준비에 도움이 되었는가”를 적절성으로 정의하고, 제공받은 정보가 적절했다고 생각할수록 행동 변화 수준이 높았다고 분석했다. 이러한 선행연구 결과를 종합하여 볼 때, 효과성이 이용자 인식 변화와 행태 변화 사이에서 그 효과를 조절할 것이라 예상할 수 있다.

만약, 효과성이 이용자 인식과 행태 변화를 조절한다면 효과성을 증가시키기 위한 정책개입이 필요하다고 할 것이다. 따라서 이용 목적과 도움의 실질성을 제고하기 위해 콘텐츠를 다양화하고 개인별 맞춤형 서비스를 제공하는 방안 등을 고려해 볼 수 있다. 이는 향후 콘텐츠 다양화 및 개인별 맞춤 서비스 제공하는 방향으로 사업의 방향을 설정할 근거가 될 수 있을 것이다.



## 2. 대응성(Responsiveness)

Fossett과 Thompson(2005)는 ‘대응’이라는 것은 상대방과의 관계 속에서 논의되는 개념이라고 하였다. 대응성(對應性)은 어떤 일이나 사태에 맞추어 나름대로의 태도나 행동을 취하는 능력이나 성질을 의미한다<sup>16)</sup>. 대응성이란 고객의 요구에 얼마나 잘 부응하고 있으며, 고객이 원하는 일에 대해 얼마나 잘 대응하고 있느냐에 관련된 것이다(성도경, 장철영, 2005). 즉 대응성은 고객에 대한 적극적인 응대 및 민원인을 도우려는 의지라고 말할 수 있다(김영구, 김경환, 하영철, 2001).

행정에서 대응성은 영어의 ‘responsiveness’로 ‘대답하는 또는 응하는’이라는 의미를 가지며, 반응성, 전문성, 대민성, 다양성, 통합성, 신속성, 편의성, 정확성 등의 여러 측면이 고려될 수 있다(이종열, 범령령, 2010). 대응성에 대한 관련 연구별 정의를 살펴보면 <표 2-7>과 같은데, 요약하면 대응성은 “고객을 기꺼이 도우려는 자세와 즉각적인 서비스를 제공하려는 적극적인 자세를 말한다(Kang et als, 2002; 이환범, 송건섭, 2002, 이강, 2004; 성석주, 박근희, 최봉기, 2010)”고 정의할 수 있다.

[표 2-6] 다양한 대응성에 대한 정의

관련 연구	차 원	정 의
박영택(1994)	대응성	고객을 돕고, 신속한 서비스를 제공하려는 자세
박재용(2000)	반응성	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하고자 하는 의지
박홍진·노형진(1994)	반응성	신속한 서비스를 제공하고 고객을 도울 의도
신원부(1998)	대응성	즉각적이고 도움이 됨
안영면(1999)	응답성	고객을 기꺼이 돕고, 즉시 서비스를 제공하겠다는 마음가짐
오창택(1998)	대응성	고객을 돕고자 하며 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성

자료: 이강(2004) 재구성

16) 네이버 국어사전

이에 따라 본 연구에서는 대응성을 측정하기 위해 국민연금 서비스 이용자를 대상으로 설문 조사한 항목 중 ‘서비스 이용과정 원활성’, ‘의사소통 명확성’, ‘이용고객 입장에 대한 직원의 이해 정도’의 조사 결과를 활용하려고 한다. 이러한 세 항목의 서비스 제공은 고객을 기꺼이 도우려는 자세와 즉각적인 서비스를 제공하려는 적극적인 자세가 있을 때 가능하기 때문이다. 이러한 대응성이 높을수록 노후준비서비스 이용자의 행태가 더 크게 변화할 것으로 예상할 수 있다.

대응성 확보를 위해서는 제공되는 행정정책에 대한 정보제공 및 정책제공 대상자의 요구에 대한 철저한 준비 등이 요구된다. 이런 맥락에서 볼 때 노후준비서비스를 제공함에 있어 행정 대응성을 높이기 위해서는 행정서비스 제공자의 업무에 대한 전문성이 요구된다고 할 것이다. 따라서 행정 대응성이 이용자 인식과 행태 변화의 관계를 조절하는 것이 확인된다면, 전문적인 노후준비서비스를 제공할 전문가 양성이 필요함을 주장할 근거가 될 수 있다고 할 것이다.

### 3. 만족도(Satisfaction Level)

행정에 있어 만족도는 행정서비스를 받고 그에 대한 응답하는 수준으로, 실제 서비스 경험으로부터 그 수준이 결정된다(Bouckaert & Van de Walle, 2003; 박정호, 2014). 만족도는 개인의 주관적인 평가이며, 객관적인 지표라기보다는 서비스에 대한 기대(expectancy)와 실제 서비스 이용과정에서 발생하는 다양한 인지적 평가에서 의해 좌우된다(Oliver, 1980, 1997; Van Ryzin, 2006; Poister & Thomas, 2011). 박경제(1995)는 만족을 공공 부문이나 사적 부문이 제공하는 서비스에 대한 응답자의 선호 정도라고 하였다. 이완영(1990)은 서비스의 만족을 서비스 기능의 수준과 관련하여 어떤 서비스 기능의 수준을 기대하거나 혹은 지각하는 정도라고 하였다.

이상의 만족도에 대한 논의를 종합해 보면(성석주 외, 2010), 첫째, 만족이란 주관적인 심리 현상이나 서비스 이용 경험에 의해 조성되는 마

음의 상태이다. 둘째, 만족은 행정서비스 대상에 대한 규범 적합성과 비교하는 하나의 평가반응이다. 셋째, 만족이란 반드시 경험 또는 기대에 기초한다는 것이다. 넷째, 만족이란 평가 측면에서 집합적이며 다양한 경험 측면을 모두 반영한다는 것이다. 끝으로 만족이란 고객의 수요와 욕구의 충족 정도에 대한 반응이라 할 수 있다. 결국, 만족은 제공되는 제반 서비스에 대한 소비자 인식의 결과라 할 수 있다.

성석주 외(2010)에 따르면 고객 만족은 ‘고객의 사전 기대와 사후 성과’와의 일치 여부 과정에서 형성되는 고객의 태도를 의미한다. 행정(정책)의 서비스 만족도는 제공받은 행정(정책) 서비스의 품질에 대한 이용자의 주관적 느낌으로 서비스를 받기 전에 지닌 기대와 실제로 받은 서비스를 비교하여 결정된다. Anderson, Fornell과 Lehmann(1994) 및 Garbarino와 Johnson(1999)은 만족도를 측정하는 방법으로 전반적인 만족도(‘전반적으로 만족한다’)를 제시하였다.

공공서비스에 있어 서비스 만족도는 일반적으로 시민들의 경험을 통해 서비스의 질과 효과를 평가하게 된다. 이런 경우 이용자의 주관적인 판단을 바탕으로 평가가 이루어지기 때문에 객관성이 부족하며 산출지표 및 성과(통계)지표와의 상관성이 부족하다고 지적되기도 한다(Swindell & Kelly, 2000; Higgins, 2005). 하지만 서비스 이용자 시각에서 서비스 효과성을 확인할 수 있다는 점에서 공공부문의 성과 측정 및 관리에 널리 활용되고 있다(고명철, 2013). 이러한 연구 결과에 비추어 볼 때 노후준비서비스에 대한 만족도가 노후준비서비스 이용자의 인식과 행태의 관계에서 이를 조절하는 역할을 할 것으로 유추해 볼 수 있다. 이에 앞서 기술한 선행연구를 토대로 국민연금 설문조사 항목 중 ‘서비스 기대 부응정도’와 ‘서비스 전반적 만족도’를 측정한 결과를 만족도를 측정하는 값으로 활용할 수 있을 것이다.

김영희(2004)에 따르면, 고객에게 만족할 수 있는 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 먼저 조직 내부의 고객이 고객의 기대에 부응할 수 있는 체제를 갖추는 것이 우선 되어야 한다고 한다. 또한, 이용자의 만족도를 제고하기 위해 다양한 노후준비서비스를 개발할 필요가 있다. 왜냐하면, 이를 통해 이용자의 노후준비 행태 변화를 더욱 크게 유도한다면 노

후준비서비스를 통해 이루고자 하는 궁극적인 목적을 달성할 수 있게 될 것이기 때문이다. 따라서 서비스 만족도가 이용자 인식과 행태 변화 사이에서 조절하는 효과가 있음이 확인된다면, 이용자 만족도를 높여 노후준비서비스를 제공하는 궁극적인 목적인 행태변화가 더욱 크게 이루어질 수 있도록 국민연금이 다양한 고품질의 서비스를 제공하는 체재를 갖추도록 정부는 전폭적으로 지원해야 할 것이다.

## 제 6 절 노후준비에 미치는 영향요인

일반적으로 노후준비에 영향을 주는 변인들에 관한 기존 연구는 주로 조사대상자의 인구 사회학적 특성에 초점을 두고 진행된 측면이 있다.

노후준비에 영향을 미치는 요인으로 성별에 관한 연구를 살펴보면, 여성보다 남성이 건강관리에 더 적극적이고, 신체적 노후준비를 더 잘하고 있는 것으로 확인되었다(김남순, 2009; 임경자, 2002; 최정숙, 2007; 김지영, 2009). 정서적 노후준비에 있어서는 남성보다 여성이 더 적극적인 것으로(황승일, 2000), 여성이 남성보다 노후준비의식도 높고 실제로 준비도 잘하고 있는 것으로 각각 나타났다(전귀연, 배문조, 2010).

배문조와 전귀연(2004)의 연구에 따르면 중년 남녀에 있어 연령이 높을수록 은퇴에 대비한 신체적 준비를 잘 하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 홍성희, 김순미와 김혜연(2006)의 연구에서는 연령이 높을수록 경제적 노후준비 수준이 높으며, 노후에 대비한 저축을 하고 있는 것으로 확인되었다.

직업에 있어서는 한경혜, 김주현과 백옥미(2012)의 연구에 의해 비정규직 또는 자영업에 종사하는 것보다 정규직 임금노동을 하는 경우 은퇴준비에 더 긍정적인 영향을 미친다는 사실이 밝혀졌다.

곽인숙과 홍성희(2013)의 연구에서는 노후설계 필요성 인식과 노후생활 준비 정도에 거주지역이 광범위한 영향을 미치며, 대도시나 중소도시 거주자의 노후설계수준이 대체로 높았음이 확인되었다.

이상과 같은 노후준비에 영향을 미치는 성별, 연령, 직업, 거주지와 같

은 요인을 포함한 인구사회학적 변인에 대한 연구 결과를 종합적으로 정리하면 <표 2-8>과 같다.

[표 2-7] 노후준비에 영향을 미치는 변인

구 분		관련 연구
일반적 변 인	성별, 연령, 거주지, 교육수준, 혼인상태, 자녀유무, 건강상태, 삶의 만족도, 자아존중감	배문조, 전귀연, 2004; 홍성희, 김순미, 김혜연, 2006; 차경옥, 박미연, 김연주; 2008; 이선형, 최은희, 2010; 나지나, 백승애, 신은경, 김미혜, 2010; 백은영, 2011; 백은영, 정순희, 2012; 조성숙, 서훈, 2011; 유인순, 최수일, 2012; 한경혜, 김주현, 백옥미, 2012; 곽인숙, 홍성희, 2013 등
경제적 변 인	직업, 자산, 부채·저축·투자 유무, 주거형태	

다만, 본 연구에서는 공단에서 이미 조사한 결과를 활용하는 한계로 인해 성별, 연령, 직업, 거주지를 통제변수로 활용하였다. 따라서 후속 연구에서는 이용자의 노후준비 인식과 행태 변화에 영향을 줄 수 있는 보다 다양한 요소를 고려할 필요가 있다.

## 제 3 장 국민연금 노후준비서비스 사업 현황 분석

### 제 1 절 사업 연혁

국민연금은 저출산 및 고령화 경향이 지속적으로 확대되고 가족 간 부양의식이 약화되는 사회적 상황에 주목하게 된다. 이러한 상황 속에서 국민연금은 베이비붐 세대가 본격적으로 은퇴할 시기가 다가옴에 따라 이에 대해 선제적으로 대응할 필요성을 인식하게 된다. 또한, 사회복지 전문기관으로서 고령화 사회에 대응하여 실질적 도움을 주는 노후준비 전문기관으로서 역할을 정립하는 것에 대한 필요성도 갖게 된다.

이에 따라 2003년부터 노후준비서비스(CSA) 사업의 타당성 분석 및 사업모형 개발, 노후준비 전문인력 양성, 노후종합포털 개발, 사회자원 활용 인프라 구축 등의 체계적인 준비를 거쳐 국민연금은 2008년 4월부터 공공분야 최초로 노후준비서비스를 본격적으로 제공하고 있다.

2012년에는 국민의 노후준비 상태를 진단할 수 있는 ‘노후준비지표’를 개발하였으며, 2015년에는 「노후준비 지원법」이 제정(2015. 6. 22.)되어 같은 해 12. 23.에 시행되었다.

2016년에는 「노후준비 지원법」 제5조에 따라 ‘제1차 노후준비 지원 5개년 기본계획’이 수립·발표되었으며, 이 기본계획에서 제시된 과제들이 국민연금에 설치된 중앙노후준비지원센터 및 109개 지역노후준비지원센터를 중심으로 추진되고 있다.

이렇게 국민연금이 제공하고 있는 노후준비서비스 사업의 그간 추진 경과를 정리하면 <표 3-1>과 같다.

[표 3-1] 노후준비서비스 사업추진 주요 연혁

	<b>&lt;국민연금&gt;</b>
2003년	• 노후준비서비스 사업 검토 착수(2003.4월)
2006년	• CSA 2급 자격증 개발 및 사내 전문가 양성(2006.12월)
2007년	• 시범사업 실시(2007.10월~12월)
2008년	• <b>노후준비서비스 실시(2008.4월)</b> • 노후준비 포털 오픈(2008.10월)
2009년	• 국민연금법에 노후준비 조항 신설(2009.5월) • 온라인 전문사이트 ‘내연금’ 개설(2009.12월) • CSA 1급 자격증 개발 및 운영(2009.8월)
2010년	• 대국민 노후준비 교육실시(2010.1월)
	<b>&lt;정부&gt;</b>
	• 제2차 새로마지 플랜에 ‘노후준비’ 반영(2010.10월) - 노후준비 교육 P/G 개발·표준화, 노후준비 인프라 구축
	<b>&lt;국민연금&gt;</b>
2011년	• 전국 141개 행복노후설계센터 설치(2011.4월) • 노후준비 종합진단 지표 개발(2011.11월) • 국민연금법 개정으로 ‘노후설계’ 명칭 사용(2011.12월)
2012년	• 노후준비 종합진단 본격 적용(2012.4월) • 민·관합동 노후준비지표 개선 시 주도적 참여(2012.12월) • 종합진단용 상담 콘텐츠 연구개발(2012.12월)
	<b>&lt;정부&gt;</b>
	• 저출산·고령사회기본법 제15조의2에 ‘노후설계’ 신설(2012.5월)
	• 제2차 새로마지 플랜 보완계획에 ‘노후설계’ 추가(2012.10월) - 민·관 공동 노후준비지표 개발·활용 - ‘노후생활지원법’ 제정으로 체계적 노후설계교육 실시

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노후준비 전문인력 양정으로 노후준비 서비스 확산</li> <li>- 공·사적연금 연계 종합 포털 구축 추진</li> </ul>
2013년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개선된 노후준비·진단리포트 전산 프로그램 개발 및 업무추진 (2013.5월)</li> </ul>
2014년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 152개 행복노후설계센터로 확대(147개 센터에서 5개 지사 신설)</li> </ul>
2015년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>노후준비지원법 제정(2015.6.22., 2015.12.23.시행)</b></li> <li>- 중앙노후준비지원센터 본부 설치, 107개 지역노후준비지원센터 지정·운영</li> </ul>
2016년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공·사연금 정보 연계 포털사이트 오픈(2016.4.1.)</li> <li>• 「제1차(‘16~’20) 노후준비 지원 5개년 기본계획」 발표 (2016.12.29.)</li> </ul>
2017년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 109개 지역노후준비지원센터로 확대(2017.1.1.)</li> </ul>
2018년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16개 거점지사에 노후준비서비스팀 신설(2018.1.1.)</li> <li>• 21개 기관이 참여하는 노후준비 지원 협의체 구성(2018.4.12.)</li> </ul>

자료: 국민연금 노후준비지원실 내부 자료(2019)

## 제 2 절 사업 개요

‘노후준비서비스’는 국민의 건강하고 안정된 노후 생활을 지원하기 위해 노후준비 수준과 문제점을 진단하고, 상담·교육·관계기관연계 및 사후관리를 통해 맞춤형 솔루션을 제공함으로써, 국민이 스스로 노후 위험인 빈곤·질병·무위·고독에 대처토록 하는 것을 목적으로 한다(「노후준비 지원법」 제1조 및 제2조). 이러한 노후준비서비스는 균형 잡힌 노후 삶의 질 제고를 위해 관련 정보를 제공하는 예방적 사회복지서비스(대인사회서비스; personal social service)에 해당한다고 볼 수 있다(이소정 외, 2014; 신규수, 2018 재인용).

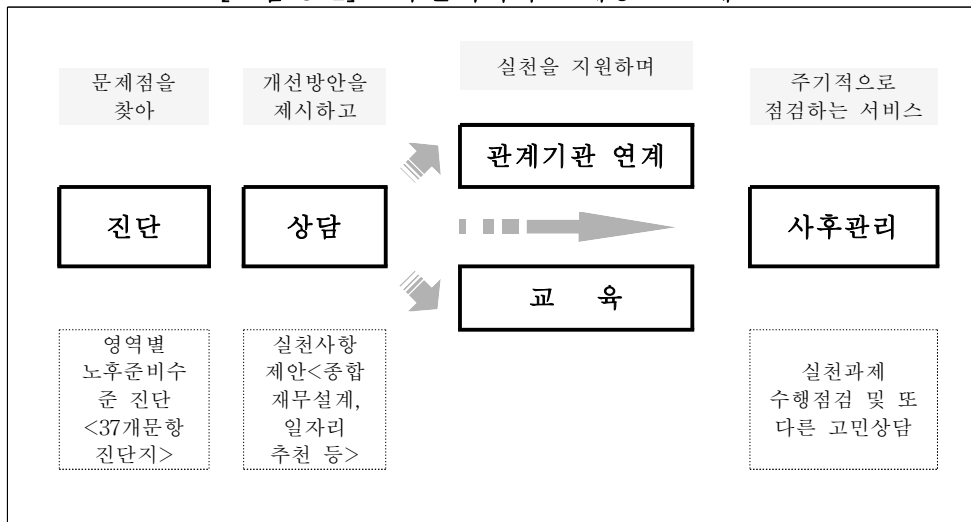
건강하고 안정된 노후의 삶은 모든 이가 바라는 것이며, 이는 노후준비를 위한 적극적인 계획과 실천이 선행되고, 아울러 실질적인 인식과 행동의 변화로까지 이어질 때 가능하다고 할 것이다(신규수, 2018).



국가에서는 이러한 일련의 과정을 도와 국민 스스로가 미리 노후를 준비할 수 있도록 하기 위하여 「노후준비 지원법」을 제정(2015. 6. 22.)하여 시행(2015. 12. 23.)하였다. 또한, 국민연금이 동 업무를 주도적으로 수행하도록 국민연금 본부에 ‘중앙노후준비지원센터’를 설치하고, 109개 지사를 ‘지역노후준비지원센터’로 지정하여 운영해 오고 있다. 2019년 2월 기준으로 ‘중앙노후준비지원센터’의 전담부서인 노후준비지원실에서 25명, ‘지역노후준비지원센터’에서 전담인력 119명, 일반상담사 136명이 활동하고 있다.

국민연금은 국가가 위임한 노후준비서비스 사업을 성공적으로 수행하기 위해 노후준비의 필요성에 대한 인식을 높이기 위한 각종 홍보사업을 실시하고 있다. 또한, 노후준비 방법에 대한 교육과 세부적인 노후준비 계획과 실천을 돕기 위해 노후준비 상담서비스를 제공하고 있다. 더 나아가 상담 후 추가 심층 상담이 필요한 서비스 이용자의 경우, 분야별 관계기관으로 연계하여 줌으로써 변화에 종합적이고 균형 있게 대응할 수 있도록 지원하고 있다. 여기에 그치지 않고 국민연금은 사후관리 서비스를 통해서 개인의 노후준비를 지속적이고 적극적으로 관리하여 적절한 실천을 유도함으로써 안정되고 행복한 노후를 맞이할 수 있도록 지원하고 있다. 그 프로세스는 <그림 3-1>과 같다.

[그림 3-1] 노후준비서비스 제공 프로세스



자료: 국민연금 노후준비지원실 내부자료(2018) 재구성

이렇게 「노후준비 지원법」에 근거하여 국가로부터 위임받아 국민연금이 제공하는 노후준비서비스 4대 분야 5종 서비스를 정리하면 <표 3-2> 및 <표 3-3>과 같다.

[표 3-2] 노후준비 4대 영역

구 분	주요 내용
재무	생애주기별 재무목표 달성을 위해 실행 가능한 재원관리 방안 제시
건강	노화를 예방하고 건강한 생활 유지를 위한 실천방안 제시
여가	여행, 평생교육, 취미활동, 자원봉사 등 다양한 여가정보 제공
대인관계	가족, 이웃 등과 건강한 소통을 위한 상황별 갈등관계 대처방법 소개

자료: 국민연금 노후준비지원실 내부자료(2017) 재구성

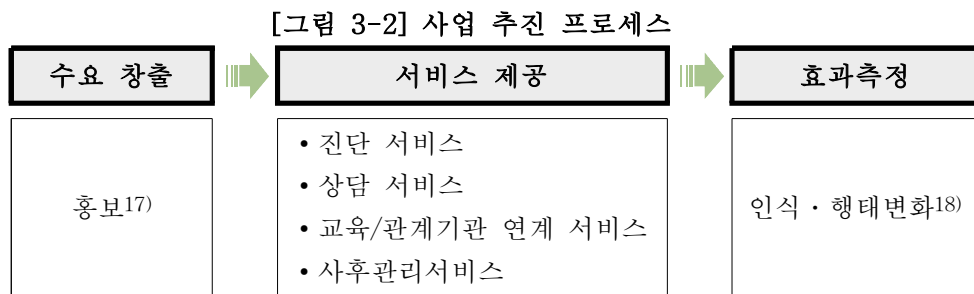
[표 3-3] 노후준비 5종 서비스

구 분	주요 내용
진단	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>개념:</b> 개인별 4대 분야 노후준비 수준을 측정하여 현 상태 확인 및 평균과 비교, 부족영역을 파악하여 변화 필요성을 안내하는 서비스</li> <li>▪ <b>범위:</b> 서비스 안내, 진단지 작성, 진단결과 리포트 제공 및 설명, 노후대비 일반 전략 제시, 진단 이후 절차·내용 안내, 서비스 신청 접수 등</li> </ul>
상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>개념:</b> 노후준비 수준 및 분야별 취약점 보완을 위한 정보 및 가이드라인 제시를 통해 변화에 적절히 준비할 수 있도록 지원하는 서비스</li> <li>▪ <b>범위: (재무)</b> 다층노후소득보장설계(노후자금설계), 재산·부채와 현금흐름표 점검 등 가계재무 건전성 진단, 재무목표 달성을 위한 대안 제시 등</li> <li><b>(비재무)</b> 건강, 여가, 대인관계 등 비재무 분야 부족영역에 대한 개선목표와 실천과제 작성, 관련 콘텐츠 제공</li> </ul>

교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>개념:</b> 노후준비에 대한 인식제고 교육과 행태변화를 위한 실천 교육을 제공하여 변화에 적절히 준비할 수 있도록 지원하는 서비스</li> <li>▪ <b>범위:</b> (채널) 온라인·오프라인 교육, (주관) 수요처 요구형·공단 주도형 교육, (대상·내용) 정기강좌·아카데미 교육, (목적) 인식제고·실천촉진 교육 등</li> </ul>
관계기관 연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>개념:</b> 상담 후 추가 심층상담이 필요한 경우, 분야별 관계기관으로 연계함으로써 변화에 종합적이고 균형있게 대응할 수 있도록 지원하는 서비스</li> <li>▪ <b>범위:</b> 사회보장정보시스템/행정정보유통시스템 등을 활용한 지자체 복지서비스 및 분야별 전문기관 서비스 연계</li> </ul>
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>개념:</b> 개인의 노후준비를 지속적이고 적극적으로 관리하여 적절한 실천을 유도함으로써 안정되고 행복한 노후를 맞이할 수 있도록 지원하는 서비스</li> <li>▪ <b>범위:</b> 실천 여부·정도 점검, 분야별 정기 정보 제공, 신규 욕구 발생 시 재상담</li> </ul>

자료: 국민연금 노후준비지원실 내부자료(2017) 재구성

국민연금은 이러한 노후준비서비스 사업의 실행력 및 효과성 확보를 위해 수요 창출, 서비스 제공, 효과측정의 3단계에 걸쳐 사업을 추진하고 있다. 그 프로세스와 세부 내용은 <그림 3-2>와 같다.



자료: 국민연금 노후준비지원실 내부자료(2017), 재구성

17) 홍보란 서비스 제공 이전 단계로 자발적 참여 대상을 주도적으로 발굴하는 일체의 홍보 및 인식제고 과정을 의미하며, 안내문, TV·언론 홍보, 캠페인, 박람회·설명회, 개별 타깃팅 안내 등을 통해 이루어지고 있다.

## 제 3 절 사업 현황과 성과

앞서 살펴본 바와 같이 국민연금은 「노후준비 지원법」에 따라 본부에 ‘중앙노후준비지원센터’를 설치하고 109개 지사를 ‘지역노후준비지원센터’로 지정하여 재무, 건강, 여가 및 대외관계 4대 분야에서 5종의 진단, 상담, 교육, 관계기관 연계 및 사후관리 서비스를 제공하고 있다. 이러한 인프라를 통해 국민연금이 제공하고 있는 주요 노후준비서비스 사업 현황을 정리하면 다음과 같다.<sup>19)</sup>

### 1. 서비스 제공 현황

국민연금의 노후준비서비스는 2008년 4월 이후 본격적으로 실시되었다. 이때부터 2019. 2월 말까지 제공된 누적 현황을 보면, 우선 노후준비 상담서비스의 경우 82만 명가량이 되고, 교육서비스의 경우 363만 명에 이른다. <표 3-4>에서 보는 바와 같이 전반적으로 매년 증가하는 추세를 보이고 있다. 노후준비 관련 정보제공, 노후준비 정도 자가진단, 노후준비 교육프로그램 신청, 방문 상담 신청 등의 서비스를 제공하기 위해 2009년 12월 개설된 온라인 전문사이트 ‘내연금’ 홈페이지<sup>20)</sup>의 방문자 수도 2010 이후 꾸준히 증가하여 2019년 2월말 현재 누적 3,500만 명을 넘어섰다.

---

18) 국민연금은 노후준비 상담 후 “노후준비 필요성, 재무·비재무 분야, 공적연금 중요성, 사적연금·저축 필요성 등”을 중심으로 고객의 노후준비에 대한 인식 변화 정도를 반기별로 측정(인식도 조사)하며, 행태변화, 인식·지식변화, 상담 만족도, 상담행태, 사후관리 등과 관련해서는 노후준비 상담·사후관리 후 이용자의 노후준비 행태변화를 등을 연1회 측정(행태변화 조사)하고 있다.

19) 2019년 2월말 기준으로 작성한 국민연금공단 『노후준비서비스 주요 통계』 자료를 참조하였다.

20) <https://csa.nps.or.kr>

[표 3-4] 노후준비 상담·교육·온라인 서비스 제공 현황

(2019. 2. 28. 기준, 단위: 건, 명, 회)

구분	계	'19.2월	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년	2011년	2010년	2009년	2008년
상담	818,105	22,002	103,045	90,887	79,146	67,001	55,965	51,676	53,123	102,344	88,376	62,507	42,033
교육 (횟수)	3,634,503 (83,771)	71,623 (1,300)	508,312 (10,944)	459,599 (10,219)	418,628 (9,634)	395,643 (9,431)	387,317 (9,454)	383,573 (8,931)	344,576 (8,651)	322,649 (7,695)	286,201 (6,127)	56,382 (1,385)	-
내연금 방문자	35,341,423	1,590,843	6,478,112	4,800,632	4,121,914	3,696,029	3,026,478	3,023,895	2,608,957	3,671,597	2,322,966	-	-

다음으로 관계기관 연계서비스와 사후관리 제공 현황을 살펴보면 <표 3-5>와 같다.

[표 3-5] 노후준비 관계기관 연계·사후관리 서비스 제공 현황

(2019. 2. 28. 기준, 단위: 건, 명, 회)

구분	계	2019년		2018년	2017년
		누계	2월		
관계기관 연계	33,556	4,104	2,184	14,305	15,147
사후관리	91,727	7,904	4,248	42,675	41,148

## 2. 전문인력 양성 현황

양질의 노후준비서비스를 제공하기 위해서는 해당 분야 전문지식을 갖춘 인력의 지속적 양성이 중요하다는 판단하에 국민연금은 CSA 1·2급 자격증 제도<sup>21)</sup>를 자체 개발하여 운영 중이다. 또한, 이에 그치지 않고 관

21) CSA(Consultant on Successful Aging, 노후준비상담사)는 노후준비서비스 제공 전문 인력을 양성하기 위해 국민연금이 자체개발한 자격증제도로 1

련 외부 자격증인 CFP와 AFPK<sup>22)</sup>, 그리고 사회복지사 1·2급 자격증도 취득하도록 적극적으로 지원하고 있다.

이러한 노력의 결과 국민연금 사무직 정원(5,653명)<sup>23)</sup> 중 86.9%(4,912명)가 노후준비 관련 자격증을 1개 이상 보유하고 있다. 그 구체적인 노후준비서비스 관련 자격증 취득 현황을 자격증 종별로 분석하여 보면 다음 <표 3-6>과 같이 정리할 수 있다.

[표 3-6] 노후준비서비스 관련 전문자격증 취득 현황

(2019. 2. 28. 기준, 단위: 명)

노후 종합 설계		노후 소득 영역		노후 생활 영역	
CSA 1급	CSA 2급	CFP	AFPK	사회복지사1급	사회복지사2급
1,442	3,232	34	1,087	829	1,219

### 3. 사업성과 측정 현황

노후준비서비스(CSA)가 얼마나 효과가 있는지 파악하기 위해 국민연금은 노후준비 상담서비스 이용자를 대상으로 상담 전·후의 노후준비에 인식변화를 측정하는 인식도, 노후준비 종합상담·사후관리 후 이용자의

급과 2급으로 나누어 운영하고 있으며, CSA 2급 자격을 취득하여야 CSA 1급 자격을 취득할 자격이 주어진다. 동 자격증제도는 「노후준비상담사(CSA) 자격증제도 운영규칙」에 근거해 운영되고 있으며 민간자격증으로 등록되어 있다.

- 22) CFP(Certified Financial Planner, 국제재무설계사)와 AFPK(Associate Financial Planner Korea, 한국재무설계사)는 재무설계 서비스를 제공하는 전문가이며, AFPK를 자격증을 취득하여야 CFP 자격증을 취득할 자격이 주어진다.
- 23) 2019.1.1. 기준으로 무기계약직, 공무원등 1,747명 제외한 국민연금 사무직 정원은 5,653명이다.

행태와 인식·지식 변화를 측정하는 행태변화율 및 노후준비서비스 교육 서비스를 받은 수혜자를 대상으로 교육만족도 등을 조사하고 있다. 인식도, 행태변화율 및 교육만족도가 모두 3년 연속 동반 상승한 것으로 나타났다으며, 그 조사결과를 <표 3-7>과 같이 요약할 수 있다.

[표 3-7] 노후준비서비스 사업성과 측정 현황

(단위: 점, %)

구분	2017년	2018년	2019년
인식도	92.6	92.8(0.2↑)	93.1(0.3↑)
행태변화율	63.3	71.6(8.3↑)	72.6(1.0↑)
교육만족도	90.1	90.7(0.6↑)	90.8(0.1↑)

자료: 국민연금 보도자료(2020)

또한, 국민연금은 2013~2015년까지 2회 이상 노후준비 종합 진단<sup>24)</sup>을 받은 서비스 이용자 1,169명을 대상으로 첫 진단과 상담 서비스를 받은 후 일정 기간이 지난 후 다시 받은 진단점수 등을 비교한 결과(표3-8), 노후준비 상담 서비스를 받은 후 다시 서비스를 받은 경우 노후준비 분야별 진단점수가 전반적으로 상승하였음을 확인하였다. 이러한 결과는 이용자의 행태 변화를 강화하기 위해서는 일회성 서비스 제공에 머무는 것이 아니라, 지속적인 사후관리를 통해 이용자가 서비스에 반복적으로 노출될 수 있도록 개인별 맞춤형 서비스를 마련해 제공할 필요가 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다.

24) 노후준비 종합진단서비스는 사회적 관계, 건강한 생활습관, 여가활동, 소득과 자산 분야의 표준지표로 구성된 ‘노후준비 종합진단지’ 작성을 통해 개인의 노후준비 상태를 종합적으로 진단하는 서비스이다. 개인의 노후 삶의 질에 영향을 미치는 영역을 사회적 관계(대인관계), 건강한 생활습관(건강), 소득과 자산(재무) 4개 영역으로 구성하여 총 37개 지표로 노후준비 수준과 유형을 진단한다(국민연금공단 내부자료, 2019).

[표 3-8] 노후준비 진단점수 변화 분석 결과

(단위: 점, %)

구 분	전체	재무	건강	여가	대인관계
1회차 진단	243.6	54.1	74.7	62.8	53.1
2회차 진단	262.8	57.1	77.1	62.7	66.4
상승률	7.9	5.5	3.2	-0.2	25.0

한편, 국민연금은 오프라인 채널을 통해 노후준비 정기 강좌, 아카데미 등과 같은 교육 서비스를 제공하고 있고, 내연금 사이트(csa.nps.or.kr) 및 YouTube(국민연금 NPS 계정)와 같은 온라인 채널을 통해서도 각종 동영상 강의 서비스를 제공하고 있다. 노후준비 교육서비스를 이렇게 다양한 방식으로 제공하는 이유는 국민의 노후준비 교육서비스 접근성을 높여 노후준비에 대한 국민의 인식 및 실천력을 제고하여 행태 변화로까지 이어질 수 있도록 돕기 위함이다.

[표 3-9] 노후준비 교육 만족도 조사결과

(단위: 점)

구분	전반적 만족도	내용 이해도	인식 변화도	추천도	
2017	1/4분기	90.2	89.7	88.7	88.2
	2/4분기	91.0	90.7	90.2	89.5
	3/4분기	91.0	90.5	90.0	89.3
	4/4분기	91.1	90.6	91.5	90.1
2018	1/4분기	91.2	90.8	90.3	89.8
	2/4분기	90.8	91.4	90.9	90.6
	3/4분기	91.3	90.9	90.5	89.8
	4/4분기	91.5	91.2	90.9	89.9



이렇게 제공된 노후준비 교육서비스의 효과를 측정하기 위해 오프라인 교육 종료 후 현장에서 노후준비 교육만족도 조사를 실시하고 있다. 2017년도 및 2018년도 조사 결과 <표 3-9>에서 보는 바와 같이 전반적 만족도, 내용 이해도, 인식변화도, 추천도 모든 분야에서 설문 문항 구성<sup>25)</sup> 등을 감안할 때 매우 높은 수준을 보이고 있음을 알 수 있다.

## 제 4 절 차별화된 특징

저출산 및 고령화로 인한 인구학적 변동과 부양의식 약화라는 사회적 인식변화로 인해 경제적 및 심리·사회적 측면에서 노후준비를 제대로 하지 못한 채, 노년기를 힘겹게 맞이하고 있는 것이 오늘날 우리의 현실이다. 국민연금은 이러한 사회 및 국가적 문제를 선제적으로 해결하기 위해 2003년 4월 노후준비서비스 사업 개발에 착수하여 지난 17여 년간 괄목할만한 성장을 이루어 왔다.

국민연금이 제공하는 노후준비서비스 사업은 재무, 건강, 여가 및 대인관계 4대 영역에서 상담, 진단, 교육, 관계기관 연계 및 사후관리로 이어지는 5종의 노후준비 서비스를 종합적이고 체계적으로 제공하고 있다. 이러한 점에서 일자리 중심이나 재무중심 은퇴설계 등에 국한되는 등 다소 선별적이고 포괄성이 결여된 측면이 강한 다른 서비스와는 차별화된다.

특히, 자체 자원으로 부족한 서비스의 경우 관계기관 연계를 통해 이를 보충할 수 있다는 점과 서비스 제공으로 그치는 것이 아니라 사후관리로 서비스 효과의 지속성을 확보하고 있다는 점에 있어 국민연금 노후준비서비스 사업은 다른 기관이 제공하는 서비스와는 차원을 달리한다.

25) 설문문항 구성

구분	응답별 점수 배점	점수 산정 방법
전반적 만족도	매우 그렇다(100점), 그렇다(80점), 보통이다(70점), 그렇지 않다(60점), 전혀 그렇지 않다(40점)	응답자별 점수 합산 ÷ 전체 응답자 수
내용 이해도		
인식변화도		
추천도		

무엇보다 민간과 공공기관을 통틀어 「노후준비 지원법」이라는 법률에 근거하여 노후준비서비스를 제공하는 최초의 기관이라는 점은 국가차원의 노후준비서비스 사업 정책에 있어 큰 의미를 갖는다.

또한, 저출산 및 고령화라는 인구학적 변화를 먼저 겪어 우리보다 앞서 노후준비 서비스를 제공하고 있는 해외 선진국과 비교하더라도 국민연금의 노후준비서비스 사업은 손색이 없다. 왜냐하면, 2015년 「노후준비 지원법」 제정·시행을 통해 향후 이들 국가를 앞서갈 수 있는 토대를 확고히 마련하고 있기 때문이다.

이러한 모든 측면을 고려해 볼 때, 국민연금은 앞으로 우리나라에서 노후준비서비스 사업이 성공적으로 안착할 수 있도록 하는데 선도적·중추적 기관으로써 매우 중요한 역할을 감당할 것으로 예상된다.

## 제 4 장 연구 설계와 분석 방법

### 제 1 절 연구 설계

#### 1. 연구 모형

국민연금은 생애 전반의 점검을 통해 빈곤, 질병, 무위, 고독 등 노후 리스크의 원인이 되는 잠재 위험 요소를 사전에 제거토록 지원하기 위해 노후준비서비스를 제공하고 있다. 이를 통해 ‘지원받는 노인’이 아닌 ‘자립하는 노인’으로, 나아가서는 ‘기여하는 노인’이 되어, 세대 간 갈등 완화 및 사회 성장 동력에 기여할 것으로 기대된다. 한 걸음 더 나아가 복지재정 급증 문제를 해소하고 노인 빈곤 및 자살 등 국가 및 사회 전반에 걸친 위험 예방에도 도움을 줄 것으로 예상된다. 결국, 노후준비서비스는 국민이 성공적인 노후를 맞이하게 하고, 국가의 재정적 부담을 경감시키는 효과로 이어지게 한다는 측면에서 매우 중요한 국가 정책사업이라고 할 수 있다(김혜진, 2012).

이러한 긍정적 효과가 기대됨에도 앞서 서론에서 살펴본 바와 같이 노후준비서비스 사업추진에 필요한 예산 및 인력을 적절히 확보하지 못하고 있어 국민연금의 노후준비서비스 사업은 현실적 난관에 봉착해 있는 실정이다. 따라서 이러한 현실적 문제를 극복하는 데 도움을 줄 수 있는 정책적 함의 점을 찾기 위해 국민연금이 제공하는 노후준비서비스<sup>26)</sup> 이용자의 인식 및 행태변화 분석을 통해 사업의 실효성을 검증하는 것이 우선적으로 필요하다. 또한, 노후준비서비스를 이용한 이용자를 대상으로

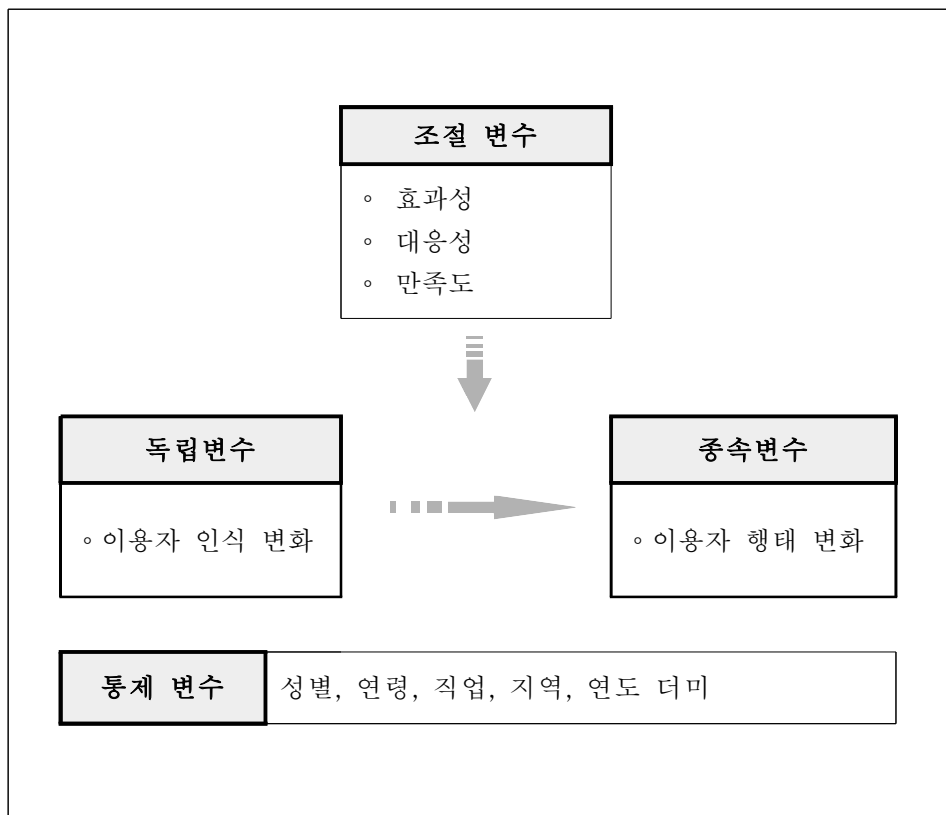
---

26) 앞서 연구대상과 연구방법에서 밝혔듯이 노후준비서비스 효과성을 측정하기에 적절할 뿐만 아니라 본 연구에서 활용하는 자료가 국민연금에서 매년 실시하는 조사 결과를 기초로 하고 있으므로 여기에서 노후준비서비스는 노후준비 상담서비스를 의미한다.

조사한 효과성, 대응성 및 만족도를 활용하여 이러한 요소가 노후준비 인식 변화와 행태 변화 간에 조절효과를 주고 있는지를 파악함으로써 정책적 함의를 찾아보는 것도 의미가 있다고 할 것이다.

이를 위해 앞서 살펴본 이론적 논의 및 선행연구를 토대로 국민연금이 제공하는 이용자 행태 변화를 종속변수, 이용자 인식 변화를 독립변수, 효과성, 대응성 및 만족도를 조절변수, 성별, 연령, 직업, 지역, 연도 더미<sup>27)</sup>를 통제변수로 설정해 본 연구의 연구 모형을 그림 <4-1>과 같이 설계하였다.

[그림 4-1] 연구 모형



27) 연도 더미를 통제변수로 투입한 이유에 대한 자세한 설명은 3. 변수의 조작적 정의 4) 통제변수에서 후술하였다.

## 2. 가설 설정

앞서 살펴본 이론적 논의 및 선행연구 검토를 통해 국민연금으로부터 노후준비서비스를 제공받은 이용자는 노후준비에 대한 인식이 증가하고 이러한 인식 변화가 이용자의 행태 변화로까지 이어질 수 있을 것으로 예상할 수 있었다. 여기서 중요한 것은 실제로 인식 변화가 행태 변화로 유의미하게 이어지는지에 대한 실증적 확인이다. 왜냐하면, 국민연금이 제공하는 노후준비서비스가 단지 이용자의 인식만을 변화시키는 것으로 그친다면 사업의 실효성을 인정할 수 없기 때문이다.

또한, 효과성, 대응성 및 만족도가 이용자 인식 변화와 행태 변화 간의 관계에서 유의미한 영향을 미칠 것으로 추정할 수 있었다.

이에 본 연구에서는 국민연금 노후준비서비스 사업의 실효성을 검증하기 위해 먼저 이용자 인식 변화와 행태 변화의 관계를 분석할 것이다. 아울러 사업의 실효성을 높이기 위한 정책적 함의를 찾아내고자 효과성, 대응성 및 만족도에 따라 노후준비서비스 이용자의 인식변화에 따른 행태변화에 차이를 보이는지를 분석하고자 한다.

이에 따라 본 연구에서 설정한 가설은 다음과 같다.

- <가설 1> 국민연금 노후준비서비스 이용자의 인식 변화는 행태 변화에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- <가설 2> 노후준비서비스 이용자의 인식 변화에 따른 행태 변화는 효과성에 따라 차이를 보일 것이다.
- <가설 3> 노후준비서비스 이용자의 인식 변화에 따른 행태 변화는 대응성에 따라 차이를 보일 것이다.
- <가설 4> 노후준비서비스 이용자의 인식 변화에 따른 행태 변화는 만족도에 따라 차이를 보일 것이다.

### 3. 변수의 조작적 정의

#### 1) 종속변수

국민연금이 노후준비서비스 사업을 공공기관 중 선제적으로 시작한 이유는 정책적 개입을 통해 국민에게 노후준비를 지원할 필요가 있다는 인식 때문이었다. 이러한 정책적 개입의 정당성 및 사업의 지속성을 확보하기 위해서는 우선 동 서비스가 궁극적으로 행동 변화로까지 유의미하게 이어지고 있음이 검증되어야 한다. 이에 이용자 행태 변화를 종속변수로 선정하였다.

국민연금은 노후준비 상담서비스 이용자를 대상으로 “귀하는 상담사와 함께 결정한 노후준비 실행 목표에 대한 실천이 잘 이루어졌습니까?”라고 질문하고, 그 정도에 대해서는 ‘전혀 그렇지 않다’=1에서 ‘매우 그렇다’=5까지 구성되어 있는 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다.

본 연구에서는 이론적 논의 및 선행연구 검토 결과를 토대로 이를 이용자 행태 변화를 측정하는 척도로 활용하였다.

#### 2) 독립변수

앞서 밝힌 바와 같이 국민연금이 노후준비서비스를 제공하는 정책적 목적은 이용자의 인식 변화에 그치지 않고 궁극적으로 행태 변화까지 유도하는 데 있다고 할 것이다. 이에 이용자 인식 변화와 이용자 행태 변화의 관계성을 분석하기 위해 이용자 인식 변화를 독립변수로 선정하였다.

국민연금은 노후준비 상담서비스 이용자를 대상으로 “국민연금공단의 노후준비서비스를 받고 난 후, ‘노후준비의 필요성’에 대한 인식이 변하였다.<동의하시는 정도에 따라 보기(11개) 중에서 골라주세요.>”라고 질문하고, 그 정도에 대해서는 ‘전혀 그렇지 않다’=0에서 ‘매우 그렇다’=10까지 구성되어 있는 11개 연속척도로 측정하였다.

본 연구에서는 이론적 논의 및 선행연구 검토 결과를 토대로 이를 이용자 인식 변화를 측정하는 척도로 활용하였다.

### 3) 조절변수

본 연구에서는 효과성, 대응성 및 만족도가 노후준비 인식 변화와 행태 변화 간에 조절하는 효과가 있는지도 살펴보고 한다. 그 이유는 이러한 분석을 통해 행태변화를 유도하는 강화 요인을 찾게 된다면, 사업 확대의 필요성을 지지하기 위한 근거로 활용할 수 있기 때문이다.

효과성은 “노후준비서비스는 나의 이용 목적에 부합했다”와 “노후준비서비스는 결과적으로 도움이 되었다”로, 대응성은 “국민연금공단의 서비스 이용과정이 원활했다”, “국민연금공단과의 의사소통은 명확하게 이루어졌다” 및 “국민연금공단의 직원은 내 입장을 이해하고 최선을 다했다”, 만족도는 “사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, 국민연금공단의 서비스는 어떠셨습니까?”와 “국민연금공단의 서비스를 이용한 후, 나는 전반적으로 만족스러웠다”로 각각 질문하고 그 정도에 대해서는 ‘전혀 그렇지 않다’=0에서 ‘매우 그렇다’=10까지 구성되어 있는 11개 연속척도로 측정하였다.

본 연구에서는 이론적 논의 및 선행연구 검토 결과를 토대로 이를 효과성, 대응성 및 만족도를 측정하는 척도로 각각 활용하였다.

### 4) 통제변수

이론적 논의 및 선행연구에서 고찰한 내용을 토대로 노후준비에 영향을 주는 요인으로 성별, 연령, 직업, 지역<sup>28)</sup>이 있음을 확인할 수 있었는

---

28) 본 연구는 앞서 밝힌바와 같이 국민연금이 노후준비 상담서비스 이용자를 대상으로 실시한 인식도 및 행태변화 기존 조사 자료를 활용하였기 때문에 조사된 내용인 성별, 연령, 직업, 지역을 통제변수로 투입할 수밖에 없는 한계를 가지고 있다.

바, 본 연구에서는 이러한 인구 사회학적 특성을 통제변수로 설정하였다.

성별은 ‘남성’을 1, ‘여성’은 2로 구분하였고, 연령은 ‘30세 미만’은 1, ‘30세 이상 40세 미만’은 2, ‘40세 이상 50세 미만’은 3, ‘50세 이상 60세 미만’은 4, ‘60세 이상’은 5로 총 5개 범주로 분류하였다.

직업의 경우 ‘화이트칼라(전문/관리직, 사무직, 판매직, 정부/공공기관)’는 1, ‘블루칼라(서비스직, 생산직)’는 2, ‘농림어업’은 3, ‘자영업’은 4, ‘전업주부’는 5, ‘대학(원)생’과 ‘기타’는 6으로 분류하였다.

지역의 경우에는 수도권(서울, 인천, 경기)은 1, 수도권 외(부산, 대구, 광주, 대전, 울산, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주, 세종)는 2로 각각 구분하였다.

본 연구에서는 2018년과 2019년 2개년도의 자료를 통합하여 분석하였다. 이는 동일한 조사대상 개체(예: 개인, 가구, 기업, 국가)로부터 여러 시점에 걸쳐 반복적으로 수집한 패널 자료(panel data)가 아닌 서로 다른 개체가 매 시점에서 조사된 반복 횡단면 자료(repeated cross-section data)에 가깝다. 이러한 반복 횡단면 자료를 분석함에 있어서는 분석대상의 변수 외에 다른 변수가 영향을 미치는 것을 통제하는 것이 필요하다. 선행연구들(김범수, 2009; 윤지웅, 김태영, 김주영, 2009; 표한형, 홍성철, 김지수, 2013; 최경수, 김진배, 최정미, 2015)을 살펴보면 이를 위해 통상 연도 더미를 통제변수로 투입하였음을 확인할 수 있다. 이에 본 연구에서도 추정 편의(Bias)를 통제하기 위해 연도 더미를 통제변수로 투입하여 분석을 실시하였음을 밝혀두는 바이다.

이상의 내용을 정리하면 <표 4-1>과 같다.

[표 4-1] 변수의 조작적 정의

변수명		조작적 정의
종속변수	이용자 행태 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 노후준비 실행목표에 대한 실천 정도 (1개 항목)</li> <li>- 5점 척도</li> <li>&lt;1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않은 편이다, 3점: 보통이다, 4점: 그런 편이다 5점: 매우 그렇다&gt;</li> </ul>



독립변수	이용자 인식 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 노후준비의 필요성에 대한 인식변화 (1개 항목)</li> <li>- 0-10점까지 11개 연속척도</li> <li>&lt;0점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 보통이다, 10점: 매우 그렇다&gt;</li> </ul>
조절변수	효과성	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 이용목적 부합성, 도움이 되었는지 여부(2개 항목 평균)</li> <li>- 0-10점까지 11개 연속척도</li> <li>&lt;0점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 보통이다, 10점: 매우 그렇다&gt;</li> </ul>
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 서비스 이용과정 원활성, 의사소통 명확성, 이용고객 입장에 대한 직원의 이해 정도(3개 항목 평균)</li> <li>- 0-10점까지 11개 연속척도</li> <li>&lt;0점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 보통이다, 10점: 매우 그렇다&gt;</li> </ul>
	만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 서비스 기대 부응정도, 서비스 전반적 만족도(2개 항목 평균)</li> <li>- 0-10점까지 11개 연속척도</li> <li>&lt;0점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 보통이다, 10점: 매우 그렇다&gt;</li> </ul>
통제변수	성별	◦ 성별(남성: 1, 여성: 2)
	연령	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 연령</li> <li>· (30세 미만: 1, 30세 이상 40세 미만: 2, 40세 이상 50세 미만: 3, 50세 이상 60세 미만: 4, 60세 이상: 5)</li> </ul>
	직업	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 직업</li> <li>· (화이트칼라: 1, 블루칼라: 2, 농림어업: 3, 자영업: 4, 전업주부: 5, 대학(원)생 및 기타: 6)</li> </ul>
	지역	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 거주지</li> <li>· (수도권*: 1, 수도권 외**: 2)</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 서울, 인천, 경기</li> <li>** 부산, 대구, 광주, 대전, 울산, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주, 세종</li> </ul> </div>
	연도	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 연도 더미</li> <li>· (2018년: 1, 2019년: 2)</li> </ul>

## 제 2 절 자료 수집과 분석

### 1. 자료 수집

국민연금은 노후준비 전문상담서비스를 제공받은 이용자를 대상으로 연말(통상 10월 내지 11월)에 이용 후 노후준비에 대한 행태변화, 인식·지식 변화, 상담 만족도 등을 서비스 보완 및 향후 사업 방향 설정을 위한 기초자료로 활용하기 위해 연 1회 설문조사를 실시하고 있다. 조사 방법은 구조화된 설문지를 활용해 온라인-웹 및 전화 조사를 병행하고 있다.

이에 본 연구에서는 노후준비서비스 사업의 실효성 등을 실증적으로 분석하기 위해 국민연금이 신규 이용자를 대상으로 실시한 자료 중 조사 문항과 방식이 동일하여 반복 횡단면 자료(repeated cross-section data)의 성격을 갖는 2018년과 2019년 2개년도의 “노후준비 상담고객 행태변화 및 만족도 조사” 자료를 활용하였다.

본 연구의 분석 대상이 되는 표본은 2018년 440명, 2019년 500명으로 총 940명이다.

### 2. 분석 방법

수집된 자료의 처리 및 분석은 범용 통계 패키지 프로그램인 SPSS(Statistic Package for Social Science) 23을 활용하였으며, 다음과 같은 절차를 거쳤다.

1단계에서 표본의 인구통계학적 특성 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였으며, 측정 변수의 분포를 분석하기 위해 평균(mean)과 표준편차(standard deviation)를 확인하는 기술 통계분석(descriptive statistics)을 실시하였다.

2단계에서는 연구에 활용된 측정도구의 타당성과 효과성 검증을 실시하였다. 타당성 검증은 측정하고자 하는 개념을 측정도구가 얼마나 정확

하게 측정할 수 있는지 확인하기 위한 것으로 이를 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였으며, 연구에 활용된 설문 항목의 효과성은 크론바흐 알파(cronbach's  $\alpha$ ) 계수를 활용하여 검증하였다.

3단계에서는 본 연구에서 사용된 주요 변수 간의 연관성의 정도와 방향성을 확인하기 위하여 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다.

4단계에서는 노후준비 서비스 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 긍정적 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 단순 회귀분석(simple regression analysis)을 실시하여 연구 가설에 대한 검증을 실시하였다.

마지막 단계에서는 노후준비서비스 이용자의 인식변화에 따른 행태변화가 조절변수인 효과성, 대응성 및 만족도에 따라 차이를 보이는지를 확인하기 위해 변수를 추가해 가면서 단계적으로 진행하는 바론(Baron)과 케니(Kenny)(1986)가 제안한 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

## 제 5 장 실증분석

### 제 1 절 조사대상자의 일반적 특성

#### 1. 인구통계학적 특성

분석대상인 940명 중 남자는 405명(43.1%), 여자는 535명(56.9%)으로 여성의 비율이 좀 더 높은 것으로 나타났다.

연령별로는 30세 미만인 58명(6.2%), 30세 이상 40세 미만인 93명(9.9%), 40세 이상 50세 미만인 146명(15.5%), 50세 이상 60세 미만인 394명(41.9%), 60세 이상이 249명(26.5%)로 나타났다. 40세 미만의 비율은 16.1%로 비교적 낮은 비율을 이룬 반면, 50대 이상의 비율은 68.4%로 매우 높아 대조적이었다. 이는 젊은 연령층일수록 노후준비를 먼 미래의 일로 보고 관심을 적게 보이나, 노후준비에 대한 필요성을 피부로 느끼는 은퇴를 눈앞에 둔 나이 든 연령층은 은퇴를 앞두고 노후준비에 더 많은 관심을 보이기 때문일 것으로 추정된다.

직업의 경우에는 화이트칼라 385명(41.0%), 블루칼라 147명(15.6%), 농업·임업 23명(2.4%), 자영업 61명(6.5%), 전업주부 213명(22.7%), 대학(원)생 및 기타 111명(11.8%)이었다.

마지막으로 지역의 경우를 살펴보면 수도권은 398명(42.3%)이었고, 수도권 외 지역은 542명(57.7%)으로 수도권과 수도권 외 지역의 인구분포<sup>29)</sup> 등을 고려할 때 표본이 수도권과 수도권 외의 지역에 비교적 고르게 분포되어 있음을 확인할 수 있다.

---

29) 통계청이 발표한 '2017 인구주택총조사-등록센서스방식 집계결과'에 따르면 2017년 11월 1일 기준 한국의 총인구는 5142만3000명이며, 그 중 2551만9000명이 수도권에 살고 있어 수도권 인구 비율은 49.6%에 이른다(중앙일보 2018. 9. 26.자 보도)

[표 5-1] 연구 대상자의 인구통계학적 특성

N=940

구분	분류	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	405	43.1
	여자	535	56.9
연령	30세 미만	58	6.2
	30세 이상 40세 미만	93	9.9
	40세 이상 50세 미만	146	15.5
	50세 이상 60세 미만	394	41.9
	60세 이상	249	26.5
직업	화이트칼라	385	41.0
	블루칼라	147	15.6
	농임어업	23	2.4
	자영업	61	6.5
	전업주부	213	22.7
	대학(원)생 및 기타	111	11.8
지역	수도권	398	42.3
	수도권 외	542	57.7

## 2. 기초통계 분석

변수의 기초 통계량은 아래 <표 5-2>와 같다. 이용자 행태 변화는 5점 척도 구성되었으며 척도 1 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5 ‘매우 그렇다’까지 숫자가 커질수록 긍정적이다. 이외의 변수인 이용자 인식변화, 효과성, 대응성 및 만족도는 11개 연속척도로 구성되었으며, 척도 0 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5 ‘보통이다’, 10 ‘매우 그렇다’까지 숫자가 커질수록 긍정적이다.

분석 결과 11개 연속척도로 구성된 독립변수인 이용자 인식 변화는 평균 8.82(sd=1.63)였고, 5점 척도로 조사된 이용자 행태 변화는 평균 3.86(sd=0.76)이었다.

모두 11개 연속척도로 조사된 조절변수의 경우, 효과성은 평균 8.25(sd=1.76), 대응성은 평균 8.70(sd=1.55), 만족도는 평균 8.47(sd=1.64)로 분석되어 대응성의 평균이 가장 높고 효과성의 평균이 가장 낮았다.

[표 5-2] 주요 변수 기초통계 분석

N=940

구분	최솟값	최댓값	평균	표준편차
이용자 인식 변화	0.00	10.00	8.82	1.63
이용자 행태 변화	1.00	5.00	3.86	0.76
효과성	0.00	10.00	8.25	1.76
대응성	1.00	10.00	8.70	1.55
만족도	0.00	10.00	8.47	1.64

## 제 2 절 측정도구의 타당성 및 신뢰성<sup>30)</sup> 검증

### 1. 측정도구의 타당성 검증

측정도구의 타당성은 연구자가 측정하려는 개념이나 특성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가에 대한 것이다. 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 통상 요인분석(factor analysis)이 많이 사용되고 있다(김성은, 정규형, 허영희, 우종훈, 2018). 요인분석은 다수의 상호 관련 변수(문항)들을 보다 제한된 수의 차원(dimensions)이나 공통요인(common factor)으

30) 측정도구의 신뢰성은 reliability를 의미하는 것으로 조절변수인 효과성(effectiveness)과는 구분되는 개념이다.

로 분류하는 통계기법이다(남궁근, 2017). 다시 말해 요인분석은 여러 변수 간의 공분산과 상관관계 등을 이용하여 변수 간의 상호관계를 분석하고, 그 결과를 토대로 문항과 변수 간의 상관성 및 구조를 파악하여 여러 변수가 지닌 정보를 적은 수의 요인으로 묶어서 나타내는 분석기법을 말한다(노경섭, 2019).

요인은 여러 변수 또는 문항 간의 상관계수 행렬을 분석하여 변수 간의 공동변화(common variation)의 정도에 따라 추출되는데, 하나의 변수(문항)와 요인(factor) 사이의 상관관계는 요인 부하(적재) 값(factor Loading)으로 표현되고 그 값은 0에서부터 1 사이의 값을 갖는다(남궁근, 2017).

이에 본 연구에서도 측정도구의 타당성을 확인하기 위해 조절변수에 대해 요인분석을 실시하였다. 구체적인 통계기법으로, 주성분 분석(principal components analysis)을 통해 변수들의 선형 결합으로 나타나는 주성분을 도출하고 변수와 요인 간에 높은 상관관계를 갖도록 요인 축을 직각으로 회전시키는 베리맥스(varimax) 직교회전법을 사용하였다(곽기영, 2014).

조절변수(효과성, 대응성, 만족도)에 대한 요인분석 결과는 <표 5-3>과 같다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도는 .907로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과도 유의확률이 .05미만이어서 요인분석 모형이 적합한 것으로 판단된다. 일반적으로 KMO 값은 0.6 이상일 때, 엄격하게 적용하면 0.7 이상일 때 받아들일 수 있는 수준으로 보며, Bartlett의 구형성 검정에서는 p값이 유의수준인 .05 미만으로 나타나면 요인분석 모형이 적합한 것으로 본다(김성은 외, 2018; 노경섭, 2019, 송지준, 2015).

한편 누적분산(누적변량)이 60% 이상이면 요인의 설명력이 높다고 평가하는데(김성은 외, 2018), 본 분석에서는 누적분산이 87.637%로 나타나, 구성된 3개 요인의 설명력이 높은 것으로 판단된다.

각 요인에 구성된 항목을 보면, 첫 번째 요인에는 2개 항목, 두 번째 항목에는 3개 항목, 세 번째 요인에는 2개 항목이 포함되어 있다. 구성된 항목의 내용을 바탕으로 첫 번째 요인은 대응성, 두 번째 항목은 만족도,

세 번째 항목은 효과성으로 명명하였다. 요인 부하(적재) 값(factor loading)은 0.4 이상(엄격하게는 0.5를 기준으로 보기도 한다)이면 해당 요인으로 분류한다(김성은 외, 2018). 분석 결과<표 5-3>에서 보는 바와 같이 모두 0.4 이상으로 나타나, 전반적인 측정도구의 타당도를 만족하였다.

[표 5-3] 조절변수 요인분석 결과

항목	1	2	3
대응성 1	.812	.321	.310
대응성 2	.811	.359	.322
대응성 3	.787	.374	.272
만족도 1	.381	.843	.264
만족도 2	.433	.751	.371
효과성 1	.249	.238	.894
효과성 2	.441	.349	.709
아이겐값	2.524	1.827	1.784
공통분산(%)	36.062	26.093	25.482
누적분산(%)	36.062	62.155	87.637

*KMO*=.907, Bartlett's  $\chi^2=5,586.031(p<.001)$

## 2. 측정도구의 신뢰성 검증

조절 변수인 효과성, 대응성, 만족도의 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 측정도구의 신뢰성(reliability)은 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 의미하는 것으로 “측정항목들이 측정하고자 하는 현상을 어느 정도 일관성 있게 측정하였는가?”를 의미한다. 이러한 측정도구의 신뢰성을 평가하는 방법으로 크론바흐 알파(cronbach's alpha)가 주로 사용되고 있다(고길곤, 2017). 크론바흐 알파(cronbach's alpha) 계수는 0.6 이상 ~ 0.7



미만이면 수용 가능한 수준, 0.7 이상 ~ 0.8 미만이면 양호한 수준으로, 0.8 이상 ~ 0.9 미만이면 우수한 수준으로 판단한다(김성은 외, 2018).

본 연구에서의 측정도구에 대한 신뢰성 분석 결과는 아래 <표 5-4>와 같이 0.8 이상으로 높게 나타나, 조절변수의 신뢰도는 우수한 수준인 것으로 확인되었다.

[표 5-4] 측정도구의 신뢰성 분석 결과

변 수	크론바흐 알파값	항목 수
효과성	.824	2
대응성	.919	3
만족도	.894	2

### 제 3 절 주요 변수 간 상관관계 분석

본 연구의 주요 변수인 이용자 인식 변화, 이용자 행태 변화, 효과성, 대응성, 만족도 간 상관관계를 확인하기 위해 피어슨의 상관관계 분석(Pearsons's correlation analysis)을 실시하였다. 그 결과는 <표 5-5>와 같다.

한 변수가 높아질수록 다른 변수가 높아지는 관계라면 이를 정(+)적 상관관계라고 하고, 한 변수가 높아질수록 다른 변수가 낮아지는 관계라면 이를 부(-)적 상관관계라고 한다. 상관관계를 수치로 나타낸 것을 상관계수라고 하며, 상관계수(correlation coefficient)가 -1에 가까울수록 부(-)적 상관관계가 강하다고 할 수 있으며, 1에 가까울수록 정(+)적 상관관계가 강하다고 할 수 있고, 0에 가까우면 상관관계가 거의 없다고 할 수 있다(김성은 외, 2018).

Cohen(1988)은 상관계수  $r=.10$ 을 작은 효과,  $r=.30$ 은 보통의 효과,  $r=.50$ 은 큰 효과로 보고 있다.

변수 간의 상관관계 분석 결과를 살펴보면, 이용자 인식 변화는 이용

자 행태 변화( $r=.304, p<.001$ ), 효과성( $r=.635, p<.001$ ), 대응성( $r=.576, p<.001$ ), 만족도( $r=.598, p<.001$ )와 모두 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 이용자 행태 변화는 효과성( $r=.425, p<.001$ ), 대응성( $r=.400, p<.001$ ), 만족도( $r=.396, p<.001$ )와 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 효과성은 대응성( $r=.718, p<.001$ ), 만족도( $r=.710, p<.001$ )와 대응성은 만족도( $r=.797, p<.001$ )와 유의한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

[표 5-5] 주요 변수들 간 상관관계 분석 결과

변수	이용자 인식 변화	이용자 행태 변화	효과성	대응성	만족도
이용자 인식 변화	1				
이용자 행태 변화	.304***	1			
효과성	.635***	.425***	1		
대응성	.576***	.400***	.718***	1	
만족도	.598***	.396***	.710***	.797***	1

\*  $p<.05$ , \*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

## 제 4 절 가설의 검증

### 1. 이용자 인식 변화와 행태 변화의 관계

가설 1의 노후준비서비스 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향을 검증하기 위해 우선 단순 회귀분석(simple linear regression analysis)을 실시하였다. 이용자 행태 변화를 종속변수로, 이용자 인식 변화를 독립변수로 투입<sup>31)</sup>하였다. 그 결과는 <표 5-6>과 같다.

31) 통제변수로 인구통계학적 특성(성별, 연령, 직업, 지역)도 투입하였으나, 본 연구의 주된 관심사가 아니어서 본 논문 기술 시 제외하였다.

[표 5-6] 이용자 인식 변화와 행태 변화의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	B	S.E.	$\beta$	t	P
이용자 행태변화	(상수)	2.652	.157		16.905***	<.001
	이용자 인식변화	.136	.014	.293	9.487***	<.001

$F=11.754(p<.001)$   $R^2=.142$  ,  $D-W=1.956$

분석결과 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=11.754$ ,  $p<.001$ ), 회귀모형의 설명력은 약 14.2%로 나타났다( $R^2=.142$ ).

표본으로부터 추정된 회귀선이 변수의 표본관측에 얼마나 적합한지를 측정하는 계수를 결정계수(coefficient of determination,  $R^2$ ) 또는 설명력(explanatory power)이라고 한다. 그 값은 0~1사이로, 1에 가까울수록 설명력이 높고 작을수록 설명력이 낮다는 것을 의미한다(강기춘, 2016). 하지만 결정계수가 얼마나 커야 좋은 회귀모형이 되는지에 대해서 확실한 기준은 존재하지 않는다(고길곤, 2017). 결정계수는 단순히 선형관계 정도를 나타내는 수치일 뿐 검정할 수 있는 검정통계량이 존재하지 않아 단지 지표로 사용될 뿐이다. 특히 설명 변수가 이산형(설문지 Likert 척도)인 경우 매우 낮아지는 경향이 있고 관측치가 많아지면 커지는 경향이 있어 선형관계 정도를 나타내는 좋은 지표는 아니다(권세혁, 2005).

일반적으로 사회과학 분야에서 Cohen이 제시한 기준을 많이 사용하는데, Cohen(1988)에 따르면 결정계수가  $0.02(0.02 \leq R^2)$ 이면 작은 효과(small effect),  $0.13(0.13 \leq R^2)$ 이면 중간 효과(medium effect),  $0.26(0.26 \leq R^2)$ 이면 큰 효과(large effect)라고 한다. 이에 따라 보통 사회과학 분야에서 중간 기준인 0.13 이상을 충족하면 효과가 있는 것으로 볼 수가 있다고 할 것이다.

또한, 결정계수가 낮게 나타나는 현상은 횡단면 자료를 이용하여 추정할 경우 빈번하게 나타날 수 있다(Woodridge, 2010). 예를 들어 연도별로 자료가 축적된 시계열 자료를 이용한 선형회귀모형에서의  $R^2$ 값은 횡단(cross-sectional) 자료를 이용한  $R^2$ 값보다 훨씬 큰 것을 경험상 알 수

있다. 그것은 시계열 자료에서의 반응변수의 값이 평균값으로 수집이 되어 있는 경우가 많기 때문이다(강명욱, 김영일, 안철환, 이용구, 2018). 횡단면 자료의 경우 결정계수의 값이 0.10에서 0.40인 경우가 매우 일반적으로 10%를 초과하면 타당하다고 받아들여지는데(Hill, Griffiths & Lim, 2007), 기본 모형과 수정모형 모두 0.1(10%) 이상인 것으로 나타난 모형은 적합한 것으로 판단된다(정수연, 강지협, 2016)

한편, Durbin-Watson 통계량<sup>32)</sup>은 1.956으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 확인되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 이용자 인식 변화는 이용자 행태 변화에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.293, p<.001$ ). 따라서 국민연금이 제공하는 노후준비서비스가 이용자 인식 변화로 그치는 것이 아니라 이용자 행태 변화에도 긍정적 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있다. 이는 이용자 인식 변화가 행태 변화로까지 이어지고 있음을 의미하는 것이다. 따라서 국민연금의 노후준비서비스 사업의 실효성을 지지하는 결과<sup>33)</sup>라고 해석할 수 있을 것이다.

## 2. 조절변수의 조절효과 검증

### 1) 효과성의 조절효과

가설 2의 노후준비서비스 이용자 인식 변화와 이용자 행태 변화 관계에서 조절변수(moderating variable)인 효과성의 조절효과를 알아보기 위하여 다중회귀분석의 일종인 위계적 회귀분석(hierarchical multiple

---

32) Durbin-Watson 통계량이 2에 근사할수록 잔차에 독립성이 있다고 할 수 있는데, 이 기준에 대해서는 여러 가지 의견이 있다. 1.5~2.5이면 잔차의 독립성을 충족한다고 보는 경우가 많지만, 1~3이면 문제가 없다는 의견도 존재한다(Field, 2009)

33) 국민연금에서 노후준비상담서비스 이용고객을 대상으로 실시한 기존 설문조사결과를 활용한 한계 등으로 인해 본 연구의 통계분석 결과는 긍정평향 등이 개입하였을 가능성을 완전히 배제할 수는 없다.

regression analysis)을 실시하였으며, 상호작용 항의 유의성을 검증하여 조절효과를 살펴보았다.

조절변수란 변수 간의 관련성의 강도(strength)나 방향(direction)에 영향을 미치는 변수를 말한다(Baron & Kenny, 1986). 조절변수의 수준에 따라서 독립변수가 종속변수와 가지는 관련성의 강도나 방향이 변화되는 경우, 다시 말해 독립변수와 종속변수와의 관계에서 조절변수가 포함됨으로써 두 변수 간의 관계에 변화가 발생하는 경우에 조절효과가 발생한다고 말할 수 있다.

위계적 회귀분석이란 회귀식에 변수를 단계적으로 투입하는 과정에서 조절효과가 있는지를 보고자 조절변수를 독립변수와의 상호작용 항으로 추가했을 때 설명력 값( $R^2$ )이 유의미하게 올라가는지의 여부를 알아보는 통계분석 기법이다(표영현, 2003). 예를 들면 독립변수(X)와 종속변수(Y) 간의 관계에서 조절변수(M)의 조절효과는 다음과 같은 3단계의 회귀식을 통해 검증할 수 있다.

$$1\text{단계} : Y = \alpha + \beta X + \epsilon$$

$$2\text{단계} : Y = \alpha + \beta X + \gamma M + \epsilon$$

$$3\text{단계} : Y = \alpha + \beta X + \gamma M + \delta XM + \epsilon$$

\* (참고)  $\alpha$ : 상수,  $\beta \cdot \gamma \cdot \delta$ : 회귀계수,  $\epsilon$ : 잔차항

분석 절차는 인구 사회학적 변수를 통제한 상태<sup>34)</sup>에서 1단계에서 독립변수인 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향을 검증하였다. 2단계에서는 조절변수인 효과성을 추가로 투입하였으며, 3단계에서는 독립변수와 조절변수 간 상호작용 변수를 투입하였다.

상호작용 항을 활용하여 조절효과를 검증하는 경우에 다중공선성

---

34) 통제변수로 인구통계학적 특성(성별, 연령, 직업, 지역)도 투입하였으나, 본 연구의 주된 관심사가 아니어서 본 논문 기술 시 제외하였음을 밝혀 둔다.

(multicollinearity)의 문제가 발생할 수 있다(Cohen, Cohen, West & Aiken, 2013). 특히, 조절효과의 검증에서 사용되는 상호작용 항은 독립변수와 조절변수의 곱으로써, 독립변수와 조절변수 간 불필요한(unnecessary) 다중공선성이 발생한다(Aiken, West & Reno, 1991). 독립변수와 조절변수가 상호작용 항과 불필요한 다중공선성을 보일 경우에는 평균 중심화(mean centering)를 통해 이를 완화할 수 있다<sup>35)</sup>. 이에 본 연구에서는 상호작용 항( $X \times M$ )이 독립변인( $X$ ) 및 조절변인( $M$ )과 높은 상관관계를 가짐으로 인하여 발생하는 다중공선성의 문제를 완화하기 위하여 자료를 평균값으로 센터링(centering)하여 이용하였다.

이용자 인식 변화와 이용자 행태 변화 관계에서 조절변수인 효과성의 조절효과에 대한 검증한 분석 결과는 <표 5-7>과 같다. 우선 회귀모형은 1단계( $F=11.754$ ,  $p<.001$ ), 2단계( $F=18.875$ ,  $p<.001$ ), 3단계( $F=18.134$ ,  $p<.001$ )로 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형 설명력은 1단계에서 14.2%(수정된 R 제곱은 13.0%), 2단계에서 22.2%(수정된 R 제곱은 21.0%), 3단계에서 22.7%(수정된 R 제곱은 21.5%)로 확인되었다.

한편, Durbin-Watson 통계량은 1.931로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 평가되었다. 변인 간의 다중공선성 여부를 확인하기 위한 공차(tolerance)는 .10보다 크고 분산팽창계수(variance inflation factor, VIF)가 10보다 작은 것으로 확인되어 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다고 판단된다. 일반적으로 공차가 .10 이하인 경우, VIF 값은 지수 분포적으로 증가하게 되는데, VIF 값이 10보다

---

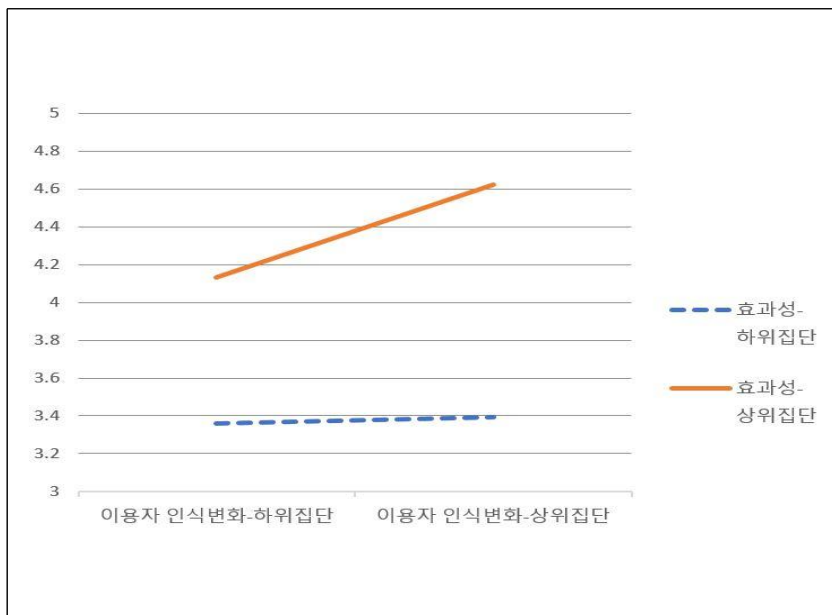
35) 참고로 다중공선성 문제를 해결하기 위해 평균 중심화를 하든 하지 않든 상호작용항의 p값은 동일할 뿐만 아니라 수학적으로도 동일<즉 회귀계수, 표준오차, t, p값이 모두 동일>한 회귀모형이기 때문에 평균 중심화를 하지 않고 독립변수 × 종속변수를 상호작용변수로 설정해도 문제가 되지 않는다고 주장하는 학자들도 있다. 그 대표적 예로 Dalal & Zickar(2012), Hayes(2013) 등을 들 수 있다. 이외에 Cronbach(1987), Echambadi & Hess(2007), Edwards(2009), Friedrich(1982), Hayes et al.(2012), Irwin & McClelland(2001), Kam & Franzese(2007), Kromrey & Foster-Johnson(1998), Sheih(2011), Whisman & McClelland(2005)도 여기에 속한다.

크면 심각한 다중공선성의 문제가 있다고 본다(고길곤, 2017).

회귀계수의 유의성 검증 결과, 1단계에서 이용자 인식 변화( $\beta=.293$ ,  $p<.001$ )가 정(+)적으로 유의하게 나타났다. 즉 이용자 인식 변화가 높을수록 이용자 행태 변화가 높아지는 것으로 확인되었다. 2단계에서 효과성( $\beta=.372$ ,  $p<.001$ )이 정(+)적으로 유의하게 나타났다. 3단계에서는 이용자 인식 변화와 효과성 간 상호작용 변수가 정(+ )으로 유의하게 나타났다( $\beta=.091$ ,  $p<.05$ ).

결론적으로 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 영향을 미치는 데 있어 효과성이 정(+ )적으로 조절하는 역할을 하는 것으로 확인되었으며, 이는 곧 효과성이 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 정(+ )의 영향을 높여줌을 확인시켜준 것으로 해석(그림 5-1 참고)할 수 있다.

[그림 5-1] 효과성의 조절효과 그래프<sup>36)</sup>



36) 본 연구에서는 조절효과를 살펴보기 위해 비표준화회귀계수를 사용하여 그래프를 그려 제시하였다.

## 2) 대응성의 조절효과 검증

가설 3을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 상호작용 항의 유의성을 검증하여 조절효과를 확인하였다.

분석 절차는 1단계에서는 독립변수인 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향을 검증하였고, 2단계에서는 조절변수인 대응성을 추가로 투입하였다. 3단계에서는 독립변수인 이용자 인식 변화와 조절변수인 대응성 간 상호작용 변수를 투입하였다. 분석을 실시함에 있어 상호작용 항의 다중공선성을 고려하여 독립변수와 조절변수는 평균집중화(mean centering)한 변수를 사용하였으며 그 결과는 <표 5-7>과 같다.

그 결과를 살펴보면, 회귀모형은 1단계( $F=11.754$ ,  $p<.001$ ), 2단계( $F=17.547$ ,  $p<.001$ ), 3단계( $F=17.083$ ,  $p<.001$ )로 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형 설명력은 1단계에서 14.2%(수정된 R 제곱은 13.0%), 2단계에서 21.0%(수정된 R 제곱은 19.8%), 3단계에서 21.7%(수정된 R 제곱은 20.4%)로 확인되었다.

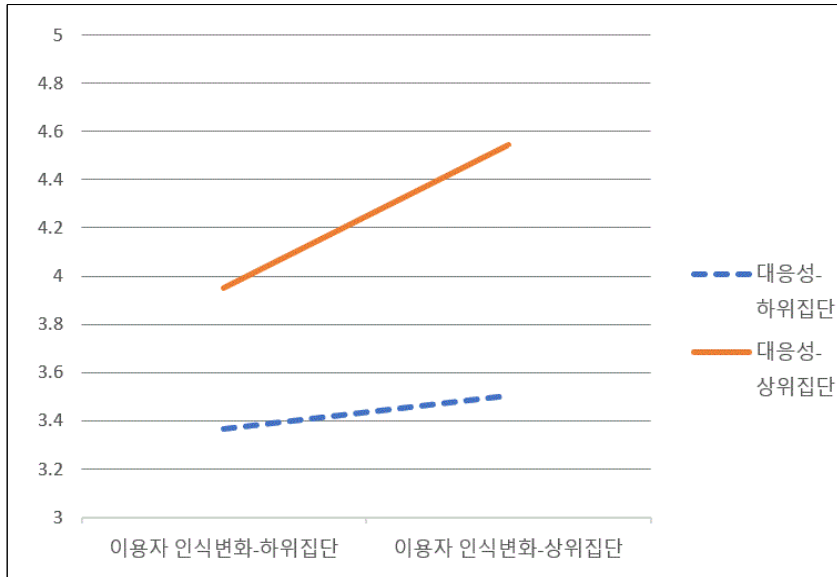
한편, Durbin-Watson 통계량은 1.947로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 평가되었다. 공차(tolerance)는 .10보다 크고 분산팽창계수(VIF)는 10보다 작은 것으로 확인되어 다중공선성의 문제도 발생하지 않은 것으로 판단된다.

다음으로 회귀계수의 유의성 검증 결과를 살펴보면, 1단계에서 이용자 인식 변화( $\beta=.293$ ,  $p<.001$ )가 정(+)적으로 유의하게 나타나, 이용자 인식 변화가 높을수록 이용자 행태 변화가 높아지는 것으로 확인되었다. 2단계에서 대응성( $\beta=.323$ ,  $p<.001$ )이 정(+)적으로 유의하게 나타났다. 3단계에서는 이용자 인식 변화와 대응성 간 상호작용 변수가 정(+)으로 유의한 것으로 확인되었다( $\beta=.106$ ,  $p<.01$ ).

이러한 결과는 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 영향을 미치는 데 있어 대응성이 정(+)적으로 조절하는 역할을 하고 있음을 의미한다. 따라서 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 정(+)의 영향을 높여주는 것으로 해석(그림 5-2)할 수 있다.



[그림 5-2] 대응성의 조절효과 그래프



### 3) 만족도의 조절효과 검증

마지막으로 가설 4를 검증하기 위해 노후준비서비스 이용자 인식 변화와 이용자 행태 변화 관계에서 조절변수인 대응성의 조절효과를 확인하였다.

분석절차는 1단계에서는 독립변수인 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향을 검증하였으며, 2단계에서는 조절변수인 만족도를 추가로 투입하였다. 3단계에서는 독립변수인 이용자 인식 변화와 조절변수인 만족도 간 상호작용 변수를 투입하여 조절효과를 검증하는 절차를 거쳤다. 분석을 실시함에 있어 상호작용 항의 다중공선성을 고려하여 독립변수와 조절변수는 평균집중화(mean centering)한 변수를 사용하였다. 그 결과는 <표 5-7>과 같이 요약된다.

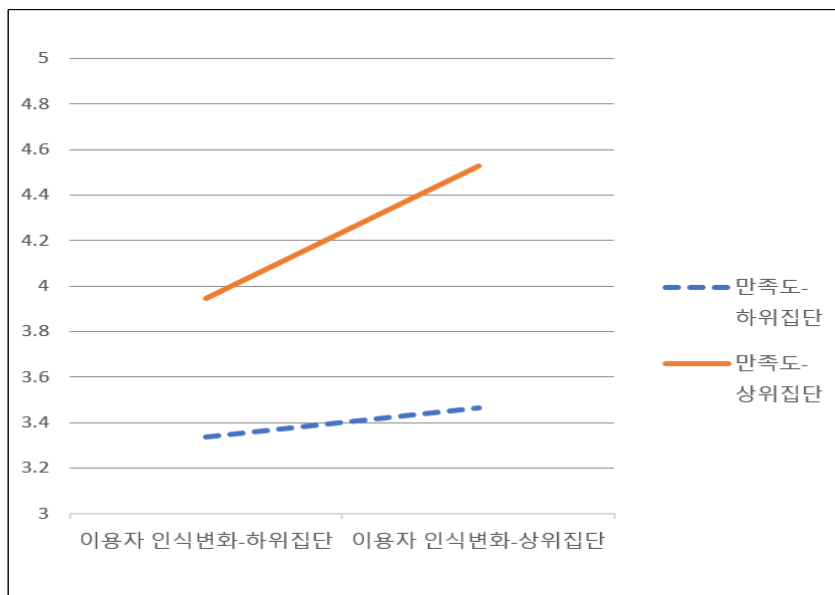
회귀모형은 1단계( $F=11.754$ ,  $p<.001$ ), 2단계( $F=17.206$ ,  $p<.001$ ), 3단계( $F=16.718$ ,  $p<.001$ )로 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형 설명력은 1단계에서 14.2%(수정된 R 제곱은 13.0%), 2단계에서 20.7%(수정된 R 제곱은 19.5%), 3단계에서 21.3%(20.1%)로 각각 확인되었다.

한편, Durbin-Watson 통계량은 1.962로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 평가되었다. 공차(Tolerance)는 .10보다 크고 분산팽창계수(VIF)는 10보다 작은 것으로 확인되어 다중공선성의 문제가 발생하지 않은 것으로 판단된다.

다음으로 회귀계수의 유의성 검증 결과를 살펴보면, 1단계에서 이용자 인식 변화( $\beta=.293, p<.001$ )가 정(+ )적으로 유의하게 나타나, 이용자 인식 변화가 높을수록 이용자 행태 변화가 높아지는 것으로 확인되었다. 2단계에서는 만족도( $\beta=.320, p<.001$ )가 정(+ )적으로 유의하게 나타났다. 3단계에서는 이용자 인식 변화와 만족도 간 상호작용 변수가 정(+ )으로 유의한 것으로 확인되었다( $\beta=.100, p<.01$ ).

이러한 결과는 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 영향을 미치는 데 있어 만족도가 정(+ )적으로 조절하는 역할을 하는 것으로, 다시 말해 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 정(+ )의 영향을 높여줌을 보여주는 것(그림 5-3 참고)이라 할 수 있다.

[그림 5-3] 만족도의 조절효과 그래프



[표 5-7] 조절변수의 조절효과 검증 결과

구분	모형 1					모형 2					모형 3					
	<i>B</i>	<i>S.E</i>	$\beta$	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>B</i>	<i>S.E</i>	$\beta$	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>B</i>	<i>S.E</i>	$\beta$	<i>t</i>	<i>p</i>	
가설 2	이용자 인식 변화	.221	.023	.293	9.487***	<.001	.043	.029	.058	1.514	.130	.081	.032	.107	2.505*	.012
	효과성						.281	.029	.372	9.788***	<.001	.285	.029	.377	9.931***	<.001
	인식 변화×효과성											.040	.016	.091	2.501*	.013
	$R^2$	.142					.222					.227				
	adj $R^2$	.130					.210					.215				
	$F$	11.754***					18.875***					18.134***				
가설 3	이용자 인식 변화	.221	.023	.293	9.487***	<.001	.081	.027	.108	2.975**	.003	.113	.029	.150	3.860***	<.001
	대응성						.244	.027	.323	8.936***	<.001	.262	.028	.347	9.400***	<.001
	인식 변화×대응성											.045	.015	.106	2.930**	.003
	$R^2$	.142					.210					.217				
	adj $R^2$	.130					.198					.204				
	$F$	11.754***					17.547***					17.083***				
가설 4	이용자 인식 변화	.221	.023	.293	9.487***	<.001	.078	.028	.103	2.792**	.005	.109	.030	.144	3.652***	<.001
	만족도						.242	.028	.320	8.703***	<.001	.255	.028	.338	9.089***	<.001
	인식 변화×만족도											.043	.015	.100	2.838**	.005
	$R^2$	.142					.207					.213				
	adj $R^2$	.130					.195					.201				
	$F$	11.754***					17.206***					16.718***				

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

### 3. 가설검증 요약

본 연구에서는 국민연금이 노후준비 상담서비스 신규 이용자를 대상으로 실시한 “노후준비 상담고객 행태변화 및 만족도 조사” 자료를 범용 통계 패키지 프로그램인 SPSS 23을 활용하여 분석하였다. 빈도분석, 기술 통계분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석을 실시한 후, 연구 가설은 단순 회귀분석 및 위계적 회귀분석을 통해 검증하였으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저, 연구 가설 1의 노후준비서비스 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향을 검증하기 위해 단순 회귀분석을 실시한 결과, 이용자 인식 변화는 이용자 행태 변화에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 “국민연금 노후준비서비스 이용자의 인식 변화는 행태변화에 긍정적 영향을 미칠 것이다.”라는 연구가설 1을 지지하는 것이라 할 수 있다.

다음으로 노후준비서비스 이용자 인식 변화와 이용자 행태 변화와의 관계에서 조절변수가 영향을 미치는지를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음과 같다.

우선 효과성의 경우 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 영향을 미치는 데 있어 조절하는 역할을 하는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 효과성이 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 정(+)의 영향을 높여줌을 보여주는 것으로 해석할 수 있다.

다음으로 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 영향을 미치는 데 있어 대응성이 정(+)적으로 조절하는 역할을 하며, 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 정(+)의 영향을 높여줌을 확인할 수 있었다.

마지막으로 만족도 또한 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 정(+)의 영향을 높여줌도 확인할 수 있었다.

이러한 통계분석 결과를 통해 연구 가설 2~4가 모두 실증적으로 지지되고 있음을 확인할 수 있다.

## 제 6 장 결 론

### 제 1 절 연구결과의 요약

노후준비에 관한 지금까지의 국내연구는 인구 사회학적 변인이나 심리적 변인, 가족관계와 관련된 변인을 주로 다루고 있어(성혜영, 2013), 관련 기관을 통해 제공되는 구체적인 노후준비서비스를 종합적으로 연구한 사례는 부족한 것이 현실이다. 이에 본 연구는 다른 선행연구와 차별성을 갖도록 국민연금이 수행하는 노후준비서비스 사업을 직접적 연구대상으로 하였다. 또한, 그 간의 현황을 체계적으로 정리하는 한편, 사업의 실효성을 살펴보기 위해 양적 연구를 시도하였다.

노후준비서비스의 제공은 생애 전반에 걸쳐 빈곤·질병·무위·고독 등과 같이 노후 위험의 원인이 될 수 있는 요소를 사전에 제거토록 하여 국민이 행복하고 건강한 노후를 영위하도록 하는 데 그 목적이 있다. 이를 통해 준비된 노후는 노인 빈곤 및 자살 등 국가 및 사회 전반에 걸친 위험을 예방해 복지재정 급증 문제를 해소하는 데 도움을 줄 수 있다. 따라서 노후준비서비스 사업은 국민이 성공적인 노후를 맞이하게 할 뿐만 아니라 국가의 재정적 부담을 경감시키는 효과로 이어질 수 있다는 측면에서 매우 중요한 사업이라고 할 수 있다(김혜진, 2012)

이러한 긍정적 효과가 기대됨에도 불구하고 노후준비서비스 사업추진 및 확대에 필요한 예산 및 인력을 적절히 확보하지 못하고 있어 국민연금은 현실적 난관에 봉착해 있는 상황이다. 이에 이러한 현실적 문제를 극복하는 데 도움이 될 수 있도록 우선 본 연구는 국민연금이 제공하는 노후준비서비스 이용자 인식 및 행태 변화 분석을 통해 동 사업 실효성이 있는지를 살펴보고자 하였다. 또한, 노후준비서비스의 효과성, 대응성 및 만족도를 활용하여 이러한 요소가 노후준비 인식 변화와 행태 변화 간에 어떤 영향을 미치고 있는지를 파악하고 이를 통해 정책적 함의를 찾아보고자 하였다.

이에 본 연구에서는 우선 노후준비서비스 이용자의 인식변화와 행태변화와의 관계를, 다음으로 효과성, 대응성 및 만족도와 같은 요소를 투입하여 노후준비 인식 변화와 행태 변화 사이에서 의미가 있는 영향을 미치고 있는지도 살펴보았다. 그 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

먼저, 연구 가설 1과 관련하여, 이용자 인식 변화는 이용자 행태 변화에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 “국민연금 노후준비서비스 이용자의 인식 변화는 행태 변화에 긍정적 영향을 미칠 것이다.”라는 연구가설 1을 지지하는 것이다. 이러한 결과는 국민연금의 노후준비서비스 사업은 단순히 이용자의 인식만 변화시키는데 머물지 않고 행태 변화로까지 이어지고 있어 사업의 실효성이 인정되는 의미가 있는 사업임을 확인시켜 주고 있다.

다음으로 노후준비서비스 이용자 인식 변화와 이용자 행태 변화와의 관계에서 효과성, 대응성 및 만족도가 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았는데, 그 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 이용자 인식 변화와 이용자 행태 변화와의 관계에서 효과성은 유의하게 정(+)적으로 조절하는 역할을 하는 것으로 나타났다. 다시 말해 조절변수인 효과성이 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향력을 높여줌이 확인된 것이다.

둘째 또 다른 조절변수인 대응성도 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 영향을 미치는 데 있어 유의하게 정(+)적으로 조절하는 역할을 하여, 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향력을 높여줄 수 있었다.

셋째 마지막 검증 조절변수인 만족도의 경우에도 유의하게 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 정(+)의 영향을 높여줄 수 있었다.

이는 모두 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 영향을 미치는 데 있어 효과성, 대응성 및 만족도가 긍정적 영향을 미치고 있음을 확인시켜주는 것이다. 따라서 연구 가설 2~4가 모두 실증적으로 지지된 것이라 할 수 있다.

## 제 2 절 정책적 시사점 및 함의

사회 문제가 발생하는 경우 이를 해결하여 바람직한 사회 상태가 이루어질 수 있도록 할 필요가 있다. 이를 위해서는 일반적으로 정책적 개입이 요구된다. 정책이란 사전적으로는 “정부나 정치단체, 개인 등이 정치적인 목적을 실현하거나 사회적인 문제를 해결하기 위하여 취하는 방침이나 수단”을 의미한다. 학문적으로는 “바람직한 사회상태를 이룩하려는 정책목표와 이를 달성하기 위해 필요한 정책수단에 대하여 권위 있는 정부기관이 공식적으로 결정할 기본방침”(정정길, 1990) 또는 “사회의 문제를 해결하여 바람직한 사회 상태를 구현하려는 정부 개입의 도구이며, 목표와 수단을 내포하는 행동방침(오석홍, 2005)”으로 정의할 수 있다.

저출산과 고령화 및 가족부양 의식의 붕괴로 인해 노후준비가 중요한 사회 및 국가적 이슈로 부각되고 있다. 하지만, 일반적으로 노후준비는 먼 미래의 일로 생각되어 당장 눈앞에 놓인 생계나 자녀교육 문제 등에 비해 우선순위에서 밀리는 것이 현실이다. 만약 각자가 자발적으로 노후준비를 할 것이라고 기대하고 이를 방치할 경우 우리는 큰 사회적 비용을 치르는 상황에 놓이게 될 것이다. 왜냐하면, 준비되지 않은 노후는 삶의 질 저하와 노후 빈곤과 같은 각종 문제를 일으키게 되고, 이의 해결을 위해서는 국가의 개입이 필요하게 되는데 이는 결과적으로 국가의 예산 부담을 가중시키는 결과를 낳을 가능성이 농후하기 때문이다. 따라서 노후문제를 해결할 현실적이고 실효성이 있는 정책과 이러한 정책의 지속 가능성을 확보할 방안 마련이 시급하다. 이는 인간다운 삶을 영위하는데 필요한 일정 수준 이상의 서비스를 모든 국민이 동등하게 누리게 함과 아울러 국가의 재정적 부담을 경감시키는 측면에서도 매우 중요하다.

국민연금은 이러한 상황을 인식하고 국민의 준비된 행복한 노후의 삶과 국가가 처할 재정부담 문제를 완화하는 데 도움을 주고자 2003년부터 선제적으로 노후준비서비스 사업 개발에 착수하였다. 이후 구체적 사업 결과물을 얻기 위해 다각적인 노력을 기울여 왔으며, 2008년부터 공공분

야 최초로 노후준비서비스를 본격적으로 실시하기 시작했다.

이에 본 연구는 우선 국민연금이 그동안 누적해온 자료로 노후준비서비스 사업의 현황 및 성과와 차별화된 특징을 살펴보는 한편, 노후준비서비스 사업의 실효성과 효과성, 대응성 및 만족도와 같은 요인이 사업의 실효성을 높이는데 긍정적 영향을 미치는지를 살펴보고자 하였다. 이러한 연구 목적에 따라 얻은 정책적 시사점 및 함의는 다음과 같다.

첫째 국민연금이 제공하는 노후준비서비스를 경험한 이용자의 인식 변화가 이용자 행태 변화에 긍정적 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 이는 인식 변화로 그치고 마는 것이 아니라 행태 변화로까지 이어지고 있음을 보여주는 것으로 국민연금의 노후준비서비스 사업이 실효성 있는 사업임을 확인시켜 주는 것이라 할 수 있다. 따라서 국민연금 노후준비서비스 사업의 지속 및 확대 당위성이 확보된 만큼 정부는 국민연금 노후준비서비스 사업에 대해 인력과 예산측면에서 적극적으로 지원할 필요가 있다. 또한, 앞서<sup>37)</sup> 국민연금이 제공하는 노후준비서비스는 보편적이고 종합적인 성격을 가지고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 특성으로 인해 민간 또는 다른 공공영역에서 제한적이고 분절적으로 제공되는 유사 서비스<sup>38)</sup>에 비해 동 사업이 예산 및 서비스 측면에서 규모 및 범위의 경계를 달성할 수 있어 효과성 및 효율성에서 더 나은 결과를 낼 수 있을 것이라 짐작해 볼 수 있다. 이는 국민연금공단 노후준비서비스 사업을 적극적으로 지원할 필요성이 있음에 대한 지지 이유가 된다. 이러한 측면에서도 국민연금 노후준비서비스 사업을 적극적으로 지원할 필요가 있음에 대한 당위성을 확인할 수 있다.

둘째 효과성이 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향력을 높여줌을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 노후준비서비스 사업의 궁극적 목적인 행태 변화 유발을 더욱 증가시키려면 효과성을 높이는 정책적 지원이 필요함을 시사한다. 효과성을 강화하기 위해서 노후준비서비스 이용 목적과 도움의 실질성을 높일 수 있는 콘텐츠 다양화와 개인

37) 제1장 제2절 연구의 대상과 방법 등 참고

38) 금융기관은 상품 판매 목적의 재무설계에 편중, 대학 및 평생교육원은 교육 분야에 치중, 복지관은 특정계층 편향의 한계를 갖는다.



별 맞춤형 서비스 등을 제공하는 것이 하나의 방안이 될 수 있다. 따라서 향후 국민연금은 노후준비서비스 사업의 방향 설정 시 콘텐츠 다양화 및 개인별 맞춤 서비스 제공하는 방안 등을 고민할 필요가 있다. 이는 앞서 살펴본 2회 이상 노후준비 종합 진단을 받은 이용자를 대상으로 첫 진단 결과와 상담 서비스를 받은 후 일정 기간 이후 다시 받은 진단점수 등을 비교하여 찾은 시사점과도 맥락을 같이 한다<sup>39)</sup>. 이에 대해 부연하면 노후준비 상담 서비스를 일정 기간 이후 다시 서비스를 받은 경우 노후준비 분야별 진단점수가 전반적으로 상승한 것으로 확인되었다. 이는 행태 변화를 강화하기 위해서는 일회성 서비스 제공에 머무는 것이 아니라 사후관리를 통해 이용자가 서비스에 반복적으로 노출될 수 있도록 다양한 콘텐츠와 개인별 맞춤형 서비스를 지속적으로 제공할 필요가 있음을 의미한다.

셋째 대응성이 이용자 인식 변화가 이용자 행태 변화에 미치는 효과를 강화시켜줄 수 있었다. 이는 행태 변화를 높이기 위해서는 정책적 개입을 통해 대응성을 강화할 방안을 강구할 필요성이 있음을 의미한다. 대응성은 고객에 대한 적극적인 응대 및 민원인을 도우려는 의지를 의미한다(김영구, 김경환, 하영철, 2001). 대응성을 높이기 위해서는 제공되는 정책에 대한 정보제공 및 정책제공 대상자의 요구에 대한 철저한 준비가 필요하다. 이는 정책(서비스) 제공자의 전문성이 전제될 때 가능하다고 할 것이다. 따라서 국민연금은 노후준비사업의 실효성을 높이기 위해 노후준비서비스를 제공할 전문가를 적극적으로 양성할 필요성이 있다고 할 것이다. 정부는 이를 적극 지원해야 할 것이다.

넷째 또 다른 요인인 만족도의 경우에도 이용자 인식변화가 이용자 행태 변화에 미치는 영향력을 높여주고 있음이 확인되었다. 이러한 결과를 통해 이용자 만족도를 높여 노후준비서비스를 제공하는 궁극적인 목적인 행태 변화가 더욱 크게 이루어질 수 있도록 할 필요성이 있음을 알 수 있다. 만족도는 행정서비스를 받고 그에 대한 응답하는 수준으로 실제

---

39) 제3장 국민연금 노후준비 사업 현황 분석 제3절 사업 현황과 성과 3. 사업 성과 측정 현황 참고

서비스 경험으로부터 그 수준이 결정된다(Bouckaert & Van de Walle, 2003; 박정호, 2014). 이용자의 만족도를 제고하기 위해 먼저 조직 내부의 고객이 고객의 기대에 부응할 수 있는 체제를 갖추는 것이 우선 되어야 하므로, 다양한 노후준비서비스를 개발할 필요가 있다. 따라서 국민연금이 다양한 고품질의 서비스를 제공하는 체제를 갖추도록 정부는 전폭적으로 지원할 필요성이 있다고 할 것이다.

국민연금의 노후준비서비스는 재무, 건강, 여가 및 대인관계 분야에 있어 인간다운 삶을 영위하는데 필요한 건강하고 풍요로운 삶의 기반을 제공하기 때문에 국민의 복지 수준을 향상시킨다. 따라서 국민연금이 제공하는 노후준비서비스는 노후 빈곤 위험과 의료비용을 줄이고 생활 여건을 개선하며 삶의 질을 유지하는 예방적 복지(Proactive Well-Being)로서 역할을 한다. 사전 예방적인 국민연금 노후준비서비스를 통해 국민개개인의 노후준비 실행력을 강화한다면 국가 재정 절감뿐만 아니라 빈곤을 감소, 공적부조 등 사회복지비용 감소, 공적연금 수급률 향상, 가구부채 감소, 고용률 증가, 삶의 질 만족도 및 국민행복지수 향상 등 다양한 정책효과 창출이 가능하다고 할 것이다. 이를 지지하는 일례로 노후준비 재무서비스 제공으로 경제적 준비 및 공적연금 중요성 등을 인식시켜 빈곤을 및 가구부채 감소나 공적연금 수급률 향상을 기대할 수 있음을 들 수 있다. 이외에도 국민연금은 일자리 연계사업이나 노후준비 민간강사 사업<sup>40)</sup> 등을 통해 일자리 창출 효과를 얻을 수 있으며, 여가 및 대인관계 분야 서비스 제공을 통해 삶의 질과 행복지수 향상도 제고할 수 있다. 이러한 일련의 과정과 정책수행을 통해 국민연금이 추진하는 노후준비서비스 사업은 국가의 재정적 부담이 되는 사회복지비용을 감소시키는 효과를 얻을 수 있을 것이다.

본 연구가 갖는 가장 큰 의의는 이를 뒷받침할 국민연금 노후준비서비스 사업의 실효성을 확인하고, 이러한 실효성을 더욱 강화하는데 이바지할 수 있는 정책적 함의를 찾았다는 점에 있다고 할 것이다.

---

40) 국민연금은 2018년부터 일반 국민을 대상으로 노후준비 민간강사 사업을 실시하여 양질의 일자리 창출에 기여하고 있다.

### 제 3 절 후속 연구를 위한 제언

본 연구를 통해 국민연금이 제공하는 노후준비서비스 사업의 실효성을 확인하여 사업의 지속 및 확대 당위성을 확인하고, 이용자 행태 변화를 강화할 수 있는 조절변인 효과와 그에 따른 정책적 함의를 찾을 수 있었다. 하지만 이러한 의의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있으며, 이를 토대로 향후 연구과제를 제언하고자 한다.

첫째 본 연구에서 활용한 자료는 국민연금 노후준비서비스 이용자만을 대상으로 설문 조사된 것이어서 제한된 범위 내에서 사업 실효성만을 검증할 수밖에 없었다. 따라서 후속 연구에서는 정책의 순수한 효과를 측정하는 기법을 활용할 필요가 있다. 이를 위해 실험집단과 비교집단을 활용한 준실험적 방법을 통하여 효과를 측정하는 DID(이중차분법, Difference-in-Differences) 기법 등을 활용해 연구를 진행하는 것이 좋은 방안이 될 수 있다.

둘째, 이미 밝힌 바와 같이 본 연구는 이미 조사된 설문자료를 활용하고 있다. 이로 인해 제한적인 설문 문항을 분석에 사용할 수밖에 없는 상황이어서 각 변수의 척도(측정도구)가 측정하고자 하는 대상의 속성을 충분히 반영하고 있다고 하기에는 다소 부족한 측면이 있다. 한편 노후준비서비스와 관련된 각 변수의 속성을 측정하기 위한 척도를 선행연구에서 찾아보기도 어려웠다. 따라서 향후 연구에서는 국민연금 노후준비서비스 효과성 측정에 사용될 표준화된 척도의 개발과 이를 적용한 조사 자료를 기초로 한 실증분석을 실시하는 것이 필요하다.

셋째 본 연구에서 사용된 자료는 횡단적 자료라는 한계가 있다. 노후준비서비스 이용자의 인식 및 행태는 시간이 경과함에 따라 변화될 수 있다. 따라서 동일 대상자에 대해 시간을 두고 정기적 관찰을 통해 그 효과 변화를 추적 관찰해 패널데이터를 구축할 필요가 있다. 이러한 패널데이터는 DID(이중차분법) 기법을 통해 사업 효과성을 분석하거나 사업의 개선방안을 모색하는 경우 등에 다양하게 사용될 수 있으므로 이에 대한 방안을 모색하는 후속 연구는 의미가 있다고 할 것이다.

## 참고 문헌

### <단행본>

- 강명욱, 김영일, 안철환, 이용구. (2018), 『회귀분석: 모형개발과 진단』, 서울 : 율곡출판사.
- 고길근. (2017), 『통계학의 이해와 활용』, 서울 : 문우사.
- 곽기영. (2014), 『통계데이터분석』, 서울 : 경문사.
- 김성은, 정규형, 허영희, 우종훈. (2018), 『한번에 통과하는 논문 논문검색과 쓰기 전략』, 서울 : 한빛아카데미(주).
- 김성은, 정규형, 허영희, 우종훈. (2018), 『한번에 통과하는 논문 SPSS 결과표 작성과 해석방법』, 서울 : 한빛아카데미(주).
- 김성은, 정규형, 허영희, 우종훈. (2018), 『한번에 통과하는 논문 AMOS 구조방정식 활용과 SPSS 고급 분석』, 서울 : 한빛아카데미(주).
- 김원표. (2017), 『다시쓰는 통계분석: 고급회귀분석』, 서울 : 와이즈인컴퍼니.
- 남궁근. (2017), 『행정조사방법론』, 서울 : 법문사.
- 노경섭. (2019), 『제대로 알고 쓰는 논문 통계분석: SPSS & AMOS』, 서울 : 한빛아카데미(주).
- 송지준. (2015), 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』, 서울 : 21세기사.
- 오석홍. (2005). 『행정학』, 서울 : 박영사.
- 정규형. (2019), 『Stata로 끝내는 논문』, 서울 : 한빛아카데미(주)
- 정정길. (1990). 『정책결정론』, 서울: 대명출판사.
- 김경아, 김현수. (2014). 베이비부머 세대의 노후소득보장 실태 및 지원방안 연구. **국민연금공단 연구보고서, 2013(14)**.
- 성혜영. (2014). 공공영역 노후설계 서비스의 역할과 기능. **국민연금공단 정책자료, 2013(10)**.
- 성혜영, 이은영. (2016). 생애주기별 소비 및 저축실태 분석에 따른 노후준비 전략. **국민연금공단 정책자료, 2015(10)**.

- 성혜영, 김아람. (2017). 은퇴 예정자를 위한 노후준비 교육 프로그램 개발. **국민연금공단 정책자료, 2016(6)**.
- 성혜영 외. (2018). 노후준비서비스 발전방안 수립을 위한 연구 - 국민연금공단 서비스를 중심으로 -. **국민연금공단 연구보고서**.
- 이소정 외. (2014) 노후설계서비스 종합계획수립 및 콘텐츠 개발 연구. 서울 : **남서울대학교 산학협력단 · 한국노인인력개발원**.
- 정경희, 강은나, 김경래, 오미애, 오영희, 이윤경, 이소정. (2016). 노후준비 실태조사 및 노후준비 지원에 관한 5 개년 기본계획 수립 연구. **한국보건사회연구원 정책보고서**.
- Aiken, L. S., & West, S. G. & Reno, R. R. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Sage: Newbury Park, London.
- Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral science. (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Association Pub.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2013). Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences. Routledge.
- Field, A. (2009). Discovering statistics using SPSS: (and sex and drugs and rock'n'roll) (3rd edition). London: Sage.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Addison-Wesley, Reading, Mass.
- Hayes, A. F. (2013). Truth and myths about mean centering. In Author, Introduction to mediation, moderation, and conditional process: A regression-based approach. New York: The Guilford Press.
- Hill, R. C., Griffiths, W. E., & Lim, G. C. (2007). Principles of econometrics. 3 edition, John Wiley & Sons.
- Kam, C. D. and Franzese, R. J. (2007). Modeling and interpreting interactive hypotheses in regression analysis. Ann Arbor, MI:

University of Michigan.

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York: McGraw-Hill Irwin.

Wooldridge, J. M. (2010). Econometric analysis of cross section and panel data. MIT press.

### <신문·잡지 기타>

장기춘. (2016). 『계량경제학 이론과 실습』. 제주대학교.

국민연금공단. (2016). 『노후준비 표준상담모델』. 내부자료.

국민연금공단. (2017). 『노후준비서비스 재편 방안』. 내부자료.

국민연금공단. (2017). 『노후준비서비스 해외사례 조사 분석』. 내부자료

국민연금공단. (2018). 『행복한 노후의 첫걸음 국민연금 노후준비서비스』. 내부자료.

국민연금공단. (2019). 『노후준비서비스 주요 통계』. 내부자료.

국민연금공단. (2019). 『2019년 직무교재 노후준비지원사업』. 내부자료.

국민연금공단. (2020). “국민연금, ‘노후준비 민간 전문강사’ 90명 공개 모집”. 보도자료.

성혜영. (2013). “노후설계서비스는 왜 필요한가?”. 국민연금 바로 알기 (2013-24차).

중앙일보. (2018), “한국 사람 절반은 수도권 거주...인구 최대 증가 도시는”, (2018. 9. 26.)(2020. 3. 22. 검색) <http://news.joins.com/article/22998655>

통계청. (2016), “2016 고령자 통계”. 보도자료

통계청. (2018), “2017년 생명표(전국 및 시도)”. 보도자료

통계청. (2018), “2018 고령자 통계”. 보도자료

통계청. (2019), “2018년 출생통계(확정)” 보도자료

미국 SSA 홈페이지(노후준비관련 정보 제공 URL): <https://www.ssa.gov/planners/retire/index.html/>(2019. 10. 28.).

영국 TPAS URL: <https://www.pensionsadvisoryservice.org.uk/>(2019. 10. 28.)

캐나다 ESDC 홈페이지(노후준비관련 정보 제공 URL): <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/retirement-planning.html>(2019. 10. 28.).

한남대학교 권세혁 교수 홈페이지: [http://wolfpack.hannam.ac.kr/Stat\\_Notes/adv\\_stat/LinearModel/Regression/ch2\\_simple.pdf](http://wolfpack.hannam.ac.kr/Stat_Notes/adv_stat/LinearModel/Regression/ch2_simple.pdf)(2020. 4. 3.)

호주 Centre Link 홈페이지(FIS seminar URL): <https://www.humanservices.gov.au/individuals/services/financial-information-service>(2019. 10. 28.).

국민연금법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙.  
 노후준비지원법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙.

OECD (2017), Pensions at a Glance 2017: OECD and G20 Indicators, [https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/pensions-at-a-glance-2017\\_pension\\_glance-2017-en](https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/pensions-at-a-glance-2017_pension_glance-2017-en)(2019. 10. 23.)

### <논문>

강신기, 조성숙. (2013). 중년층의 재무교육 및 퇴직태도가 노후준비인식에 미치는 영향 요인. **디지털융복합연구**, 11(11), 117-132.

강유진. (2005). 한국 성인세대의 노후준비에 관한 연구: 30· 40· 50 대 기혼남녀를 대상으로. **한국지역사회생활과학회지**, 16(4), 159-174.

고명철. (2013). 공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계 분석. **한국행정학보**, 47(2), 1-30.

곽인숙, 홍성희. (2013). 베이비부머의 노후생활설계 인식과 준비도: 전·후기 집단 비교. **한국가족자원경영학회지**, 17(2), 147-172.

김남순. (2009). 중년층 근로자의 노후설계 인식에 관한 연구. **경원대학교 대학원 박사학위논문**.

김범수. (2009). 금연법 강화가 흡연에 미치는 영향. **한국개발연구**, 31(2), 130-153

김영구, 김경환, 하영철. (2001). 공공서비스의 이질성 정도에 따른 고객

- 만족형성과정 차이에 관한 연구. **Journal of Global Academy of Marketing Science**, 8(1), 207-232.
- 김영희. (2004). 지방자치단체 내부서비스품질 및 내부고객만족과 행정서비스 만족도의 관계. **지방정부연구**, 8(2), 307-327.
- 김유경. (2019). 중·장년층의 이중부양 부담과 정책 과제. **보건복지포럼**, 2019(5), 74-92.
- 김재호. (2014). 노후준비 지원정책의 필요성과 방향. **보건복지포럼**, 2014(3).
- 김정현, 최현자. (2012). 우리나라 소비자의 재무관리역량. **소비자학연구 제23권 제1호**, 229-254
- 김지영. (2009). 중년층의 노후준비도에 관한 연구. **숙명여자대학교 대학원 석사학위논문**.
- 김혜진. (2012). 중년층의 노후생활에 대한 인식이 노후준비행동에 미치는 영향: 노인복지제도 인지여부의 조절효과를 중심으로. **연세대학교 사회복지연구소**, 32, 53-80.
- 나지나, 백승애, 신은경, 김미혜. (2010). 결혼 해체를 경험한 베이비부머 여성의 경제적 노후 준비 여부에 관한 연구. **보건사회연구**, 30(2), 29-54.
- 박경란, 이영숙. (2002). 성공적 노화에 대한 인식 조사연구. **한국노년학**, 22(3), 53-66.
- 박경제. (1995). 진주지역의 공공서비스와 사적서비스에 대한 주민만족도 비교연구. **경상대학교 대학원 석사학위논문**.
- 박정호. (2014). 지방정부의 정보제공이 신뢰와 서비스만족도에 미치는 영향: 서울특별시를 중심으로. **지방정부연구**, 18(1), 291-313.
- 박중훈. (2001). 민원서비스에 대한 고객만족도 조사. **한국행정연구**, 10(1), 40-66.
- 박창제. (2008). 중·고령자의 경제적 노후준비와 결정요인. **한국사회복지학**, 60(3), 275-297.
- 박현식. (2012). 베이비부머의 노후준비와 성공적 노후 관계 연구. **노인**



- 복지연구, 58, 281-302.
- 배문조, 전귀연. (2004). 은퇴에 대한 태도 및 은퇴준비에 영향을 미치는 요인. **대한가정학회지**, 42(7), 89-102.
- 배문조. (2011). 중년기의 성공적 노후생활에 대한 인식 및 노후생활준비 의식이 노후생활준비행동에 미치는 영향. **한국가족관계학회지**, 16(1), 45-61.
- 백은영. (2011). 베이비부머의 은퇴 준비와 준비 유형 결정요인 분석. **사회보장연구**, 27(2), 357-383.
- 백은영, 정순희. (2012). 베이비부머의 재정현황과 주택자산이 은퇴준비 정도에 미치는 영향. **소비문화연구**, 15, 141-160.
- 선종근, 하미승, 전영상. (2013). 한국정부의 행정이념에 관한 공무원의 인식 연구: 규범과 현실 사이. **한국행정논집**, 25(1), 67-103.
- 성도경, 장철영. (2005). 행정서비스의 고객지향성 평가: e-Government 를 중심으로. **한국행정학보**, 39(2), 207-232.
- 성석주, 박근희, 최봉기. (2010). 교육행정서비스의 질이 만족도와 애교심에 미치는 영향: 대구·경북지역 대학생을 중심으로. **한국행정논집**, 22(4), 1251-1273.
- 성혜영. (2013). 노후준비 인식과 행동에 대한 노후 생활설계 상담의 효과. **한국가족자원경영학회지**, 17(4), 171-187.
- 신규수. (2018). 노후준비상담서비스의 행태변화 효과 및 영향요인 분석. **노인복지연구**, 73(3), 7-27.
- 신원부. (1998). 고객만족도를 통한 행정서비스의 개선방안, **연세대학교 대학원 석사학위논문**.
- 안영면. (1999). 서비스 측정 모형에 관한 연구, **동아대학교 경영대학 경영연구 제13호**
- 오창택. (1998). 서비스 질 구성차원의 관리 우선순위:민원 행정을 중심으로, **한국행정학보 제32권 제2호**, p. 83
- 유미년, 탁현우, 박순애. (2008). 민간위탁에 의한 공공서비스 공급의 효율성 및 효과성 분석: 서울시 생활폐기물 수거·운반 서비스를 중심

- 으로. **한국정책과학학회보**, 12(3), 219-244.
- 유인순, 최수일. (2012). 베이비부머의 성격특성이 노후준비행동에 미치는 영향: 천안지역 공단 근로자를 중심으로. **한국콘텐츠학회논문지**, 12(4), 245-262.
- 윤지웅, 김태영, 김주경. (2009). 지방정부 재정지출의 지역경제활성화 효과분석. **지방정부연구**, 13(3), 135-157.
- 이강. (2004). SERVQUAL 모형의 활용실태 및 개선방안. **한국사회와 행정연구**, 15(1), 449-470.
- 이선형, 최은희. (2010). 안정적 노후준비 가계의 특성 및 이에 영향을 미치는 요인 분석-예비노인의 경제적 노후준비를 중심으로. **한국가족자원경영학회지**, 14(4), 193-212.
- 이성원. (2016). 시민들의 노후준비 정도에 영향을 주는 환경적 요인에 관한 연구, **서울대학교 행정대학원, 석사학위논문**.
- 이완영. (1990). 도시서비스 기능분석을 통한 개발 전략 유도에 관한 연구. **박사학위논문 청주대학교 대학원**
- 이종열, 범령령. (2010). 한국 다문화 관련 행정서비스의 대응성에 관한 연구: 중국인 국제결혼 이주여성을 중심으로. **한국사회와 행정연구**, 21(3), 225-247.
- 이종희, 조병은. (2011). 인문계와 가사·실업 전문계 고등학생의 ‘성공적인 노후생활 준비교육’을 위한 가정과 수업의 적용과 효과: 실천적 문제 중심 수업과 강의식 수업을 중심으로. **한국가정과교육학회지**, 23(4), 105-124.
- 이현숙, 주소현. (2014). 조절초점과 해석수준이론에 따른 은퇴준비 태도 및 행동. **Financial Planing Review**, 7(2), 1-32.
- 이환범, 송건섭. (2002). 서브퀄 (SERVQUAL) 요인을 이용한 지역축제의 서비스질 평가: 세계유교문화축제를 중심으로. **한국행정학보**, 36(3), 249-268.
- 임경자. (2002). 중년층의 노후준비가 중년기 위기감과 생활만족도에 미치는 영향. **전남대학교 교육대학원 석사학위논문**.

- 전귀연, 배문조. (2010). 성인기의 노후준비의식과 노후준비행동에 관한 연구. **한국가정관리학회지**, 28(1), 13-24.
- 전길양, 송현애, 고선주, 김일명. (2000). 노년기 준비교육 프로그램-풍요로운 노후 가꾸기. **한국노년학**, 20(1), 69-91.
- 정수연, 강지협. (2016). 수정된 Mankiw and Weill 모형을 이용한 제주도 주택수요 추정. **주택연구**, 24(3), 95-131.
- 조명희. (2014). 성공적 노화에 관한 연구동향: 학술지 게재논문을 대상으로. **한국생활과학회지**, 23(2), 231-249.
- 조성숙, 서훈. (2011). 중년남성의 직장생활과 배우자와의 관계가 성공적인 노후준비에 미치는 영향. **노인복지연구**, 54, 211-235.
- 지은정. (2013). 우리나라 노후설계서비스에 대한 시론적 고찰-보편적, 균형적 관점에서. **사회보장연구**, 29(4), 249-283.
- 차경욱, 박미연, 김연주. (2008). 20, 30 대 임금근로자의 은퇴재무설계에 관한 연구. **한국가정관리학회지**, 26(1), 149-163.
- 최경수, 김진배, 최정미. (2015). 경영자의 스톡옵션 보상이 실제 이익조정에 미치는 영향. **관리회계연구**, 15(2), 151-171.
- 최균(2002). 독거노인에 대한 방문보건, 재가복지 통합프로그램의 효과성 분석. **한국노년학**, 22(2), 147-162.
- 최정숙. (2007). 내외 통제성이 중년층의 노후준비에 미치는 영향. **경희행정논총**
- 최혜경, 백지은, 서선영. (2005). 노인들의 인식을 통한 한국적인 성공적 노화의 개념. **한국가정관리학회지**, 23(2), 1-10.
- 최화식. (2012). 지역축제의 서비스 질, 서비스만족, 지역이미지 그리고 축제충성도 간 구조적 관계 분석: 얼음나라화천 산천어축제를 중심으로. **한국정책과학학회보**, 16(3), 61-86.
- 표영현. (2003). 리더십 유형과 직무태도와의 관계에 있어서 팔로워십 특성의 조절효과에 관한 연구. **충남대학교 대학원 석사학위논문**.
- 표한형, 홍성철, 김지수. (2013). 수익성과 기업 성장 간의 관계에 관한 연구: 한국 제조업 패널자료 분석. **한국경제연구**, 31(2), 43-71.

- 한경혜, 김주현, 백옥미. (2012). 베이비부머들의 은퇴에 대한 재정적 준비와 건강 준비의 관련 요인 탐색: 심리적 요인과 자원 요인을 중심으로. *노인복지연구*, 58, 133-162.
- 홍성희, 김순미, 김혜연. (2006). 남성 봉급생활자의 은퇴 전 생활설계프로그램: 생활문제 인식 및 대처방안을 중심으로. *한국가정관리학회지*, 24(3), 95-115.
- 황승일. (2000). 초기노인의 노후관련 태도와 노후준비에 관한 연구. *대구가톨릭대 석사학위논문*.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: *Findings from Sweden*. *Journal of marketing*, 58(3), 53-66.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. Successful aging: *Perspectives from the behavioral sciences*, 1(1), 1-34.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Cronbach, L. J. (1987). Statistical tests for moderator variables: Flaws in analyses recently proposed. *Psychological Bulletin*, 102(3), 414-417.
- Echambadi, R. and Hess, J. D. (2007). Mean centering does not

- alleviate collinearity problems in moderated multiple regression models. *Marketing Science*, 26(3), 438-445.
- Dalal, D. K. and Zickar, M. J. (2012). Some common myths about centering predictor variables in moderated multiple regression and polynomial regression. *Organizational Research Methods*, 15(3), 339-362.
- Edwards, J. R. (2009). Seven deadly myths of testing moderation in organizational research. In C. E. Lance and R. J. Vandenberg (Eds.), *Statistical and methodological myths and urban legends: Doctrine, verity, and fable in the organizational and social sciences* (pp. 143-164). New York, NY: Routledge.
- Fossett, J., & Thompson, F. J. (2005). Administrative responsiveness to the disadvantaged: the case of children's health insurance. *Journal of public administration research and theory*, 16(3), 369-392.
- Friedrich, R. J. (1982). In defense of multiplicative terms in multiple regression equations. *American Journal of Political Science*, 26(4), 797-833.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (1999). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of marketing*, 63(2), 70-87.
- Gibson, R. C. (1995). Promoting successful and productive aging in minority populations. *Promoting successful and productive aging*, 279-288.
- Gotschi, E., Vogel, S., Lindenthal, T., & Larcher, M. (2010). The role of knowledge, social norms, and attitudes toward organic products and shopping behavior: Survey results from high school students in Vienna. *The Journal of Environmental Education*, 41(2), 88-100.
- Hayes, A. F., Glynn, C. J. and Huges, M. E. (2012). Cautions regarding the interpretation of regression coefficients and

- hypothesis tests in linear models with interactions. *Communication Methods and Measures*, 6(1), 1-11.
- Higgins, P. (2005). Performance and user satisfaction indicators in British local government: lessons from a case study. *Public Management Review*, 7(3), 445-466.
- Irwin, J. R. and McClelland, G. H. (2001). Misleading heuristics and moderated multiple regression models. *Journal of Marketing Research*, 38(1), 100-109.
- Kang, G. D., Jame, J., & Alexandris, K. (2002). Measurement of internal service quality: application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Keane, C., Marx, J., & Ricci, E. (2001). Perceived outcomes of public health privatization: a national survey of local health department directors. *The Milbank Quarterly*, 79(1), 115-137.
- Kromrey, J. D. and Foster-Johnson, L. (1998). Mean centering in moderated multiple regression: Much ado about nothing. *Educational and Psychological Measurement*, 58(1), 42-67.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- O'Toole Jr, L. J., & Meier, K. J. (2004). Parkinson's law and the new public management? Contracting determinants and service quality consequences in public education. *Public administration review*, 64(3), 342-352.
- Poister, T. H., & Thomas, J. C. (2011). The effect of expectations and expectancy confirmation/disconfirmation on motorists' satisfaction with state highways. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 601-617.

- Rise, J., Thompson, M., & Verplanken, B. (2003). Measuring implementation intentions in the context of the theory of planned behavior. *Scandinavian Journal of Psychology, 44*(2), 87-95.
- Rowe, J. W., & Kahn, R. L. (1997). Successful aging. *The gerontologist, 37*(4), 433-440.
- Rowe, J. W., & Kahn, R. L. (1998). Successful aging. New York: Pantheon. *Social Networks, 167*.
- Schultz, P. W. (2002). Knowledge, information, and household recycling: Examining the knowledge-deficit model of behavior change. New tools for environmental protection: *Education, information, and voluntary measures, 67-82*.
- Shieh, G. (2011). Clarifying the role of mean centring in multicollinearity of interaction effects. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology, 64*(3), 462-477.
- Swindell, D., & Kelly, J. M. (2000). Linking citizen satisfaction data to performance measures: A preliminary evaluation. *Public Performance & Management Review, 30-52*.
- Thomas, P., & Palfrey, C. (1996). Evaluation: stakeholder focused criteria. *Social Policy & Administration, 30*(2), 125-142.
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory, 16*(4), 599-611.
- Whisman, M. A. and McClelland, G. H. (2005). Designing, testing, and interpreting interactions and moderator effects in family research. *Journal of Family Psychology, 19*(1), 111-120.

## Abstract

# A Study on Practicability of NPS Retirement Planning Service through the Analysis of User Perception and Behavioral Changes

Park Youngjae

Department of Public Enterprise Policy

The Graduate School

of Public Administration

Seoul National University

Due to the low birth rate, aging population, and a less emphasis on parent support, the preparation for old age has become one of the emerging social and national issues. In response, NPS began developing the Retirement Planning Service project in 2003, and has been providing services in earnest for the first time in the public sector since 2008. The NPS' Retirement Planning Service is indeed a very important project in a sense that the service can lead to a successful retirement and also reduce the financial burden on the nation. However, NPS is facing a realistic challenge due to the lack of adequate budget and human resources needed to push ahead with



and expand the project.

Therefore, this study aimed to confirm the continuity of the Retirement Planning Service project and the justification of strengthening policies, and to make a meaningful contribution to overcoming these difficulties.

To this end, this study systematically summarized how the service has evolved, looking into the service as a direct research object, while having attempted to conduct a quantitative research to see the practicability of the project, which will differentiate it from other previous studies. In detail, the data accumulated by NPS was analyzed to examine the progress and performance of the Retirement Planning Service and its distinctive features. In addition, the practicability of the Retirement Planning Service and the moderating effect of the moderating variables were confirmed.

The result was found that the change in the perception of the service users had a positive effect on the change in the users' behavior. In addition, it was also confirmed that there is an effect that the moderating variables such as effectiveness, responsiveness, and the satisfaction level significantly control the change in the user perception influencing the change in user behavior. These findings suggest that the government needs to actively support the NPS' Retirement Planning Service project in terms of manpower and budget, as the justification for continuing and expanding the project has been confirmed. In addition, it also means that the government needs to fully support to diversify contents, provide personalized services, nurture experts, and establish an organizational internal system that can provide various high-quality services in order to enhance the practicability of the project.

The Retirement Planning Service project provided by NPS is a

public program that as a preventive measure has an universal and comprehensive influence on the society. If the government strengthens the implementation of the Retirement Planning Service project, it will be possible to create various policy effects such as saving the government's spending, lowering the poverty rates, improving people's satisfaction with quality of life and increasing the happiness index.

The biggest suggestion from this study is that it has confirmed the practicability of the NPS' Retirement Planning Service project to support it and found policy implications that can contribute to further strengthening this practicability.

**keywords** : retirement planning service, perception change, behavior change, practicability, moderating effect

***Student Number*** : 2019-25233