



카지노기업의 사회적 책임(CSR)과 책임도박(RG)이 지역주민의 신뢰와 지지도에 미치는 구조관계 연구*

A Study on the Structural Relation of Corporate Social Responsibility and Responsible Gambling of a Casino Company on Residents' Trust and Support

이 충 기**

Lee, Choong-Ki

요약 : 오늘날 카지노기업이야말로 사회적 책임(CSR: corporate social responsibility)은 물론 책임도박(RG: responsible gambling)의 실천이 지속가능한 경영을 실현하기 위하여 필요하다. 그러나 그동안 CSR과 RG에 관한 연구는 카지노 종사원과 방문객에 국한되어 왔으며, 강원랜드 카지노 허가 시 중추적 역할을 담당한 주요 이해당사자인 지역주민의 입장에서 수행한 연구는 미흡한 실정이다. 또한, 강원랜드가 지속가능한 경영을 실현하기 위해서는 지역주민의 신뢰와 지지도가 중요하며, 이 두 개념은 카지노 개발로 인한 비용편익이 영향을 미치게 될 것이다. 이러한 측면에서 본 연구의 목적은 주요 이해당사자인 지역주민의 입장에서 카지노기업의 사회적 책임(CSR)과 책임도박(RG)이 지역주민의 신뢰와 지지도에 미치는 영향을 규명하고, 나아가 카지노 개발로 인한 혜택과 사회적 비용이 신뢰와 지지도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 한다. 이를 위하여 태백과 정선군 지역주민을 대상으로 2015년 10월 30일부터 10월 31일까지 현지조사를 실시하였다. 분석결과 경제적, 법적 CSR과 보완적 RG는 지역주민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신뢰는 지역주민의 지지도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 카지노 개발로 인한 혜택은 신뢰와 지지도에 긍정적인 영향을 미치지만, 사회적 비용은 신뢰와 지지도에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결론에서는 본 연구의 분석결과를 토대로 학술적, 실무적 시사점을 제시하였다.

핵심어 : 카지노, 지역주민, 사회적 책임, 책임도박, 신뢰, 지지도

ABSTRACT : Nowadays, implementation of Corporate Social Responsibility(CSR) and Responsible Gambling(RG) are necessary for a casino company to achieve sustainable operation. Although research on CSR and RG has been conducted on casino employees and visitors, little research has been conducted on the major stakeholding residents who played an important role in legalizing Kangwon Land Casino. Also, for Kangwon Land Casino to achieve sustainable operation, the trust and support of residents is important, and this is influenced by the benefits and costs resulting from casino development. In this respect, the purpose of this study is to examine the effects of CSR and RG on trust which in turn, influences residents' support, and further investigate how benefits and costs affect trust and support. To this end, an onsite survey was conducted from October 30th to the 31st, 2015 on residents in Taebaek city and the Jeongseon district. The results of this study reveal that economic and legal CSRs were positively influenced by trust which in turn, had an effect on support. The results also indicate that benefits had a positive impact on trust and support, whereas costs had a negative effect on trust and support. Theoretical and practical implications were provided in the conclusion section.

Key words : Casino, Resident, Corporate social responsibility, Responsible gambling, Trust, Support

* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2015S1A5A2A01009516).

** 경희대학교 관광학과 교수. e-mail: cklee@khu.ac.kr

I. 서 론

정부는 『폐광지역 개발지원에 관한 특별법』을 통하여 폐광지역 경제를 진흥시키고, 지역주민의 생존권을 보장하기 위하여 2000년 10월 내국인 출입 카지노인 강원랜드를 개장하였다. 당시 도박중독과 같은 사회적 부작용을 심각하게 우려하면서도 우리나라에서는 처음으로 내국인 출입 카지노를 허가한 것은 파탄에 빠진 폐광지역의 경제를 살리기 위한 지역주민들의 절박한 상황이 있었기 때문이었다.

그러나 강원랜드 카지노가 개장된 지 15년이 지난 지금, 강원랜드가 한 기업으로서 지역주민이 바라던 사회적 책임을 충분히 수행해왔는지를 평가한 연구는 미흡한 실정이다. 폐광지역 지원에 관한 특별법의 근본 취지는 석탄산업 사양화로 인하여 침체된 지역경제를 활성화시키고, 이를 통하여 지역주민의 삶의 질을 향상시키는데 있는데, 이에 대하여 강원랜드가 카지노기업으로서 사회적 책임(CSR: corporate social responsibility)을 충분히 수행하고 있는지에 대한 지역주민들의 평가가 필요할 것으로 판단된다. 이는 폐광지역주민들이 특별법을 통하여 내국인 출입 허가권을 획득하는데 중추적인 역할을 한 이해관계자(stakeholder)이기 때문이며, 지역주민들의 입장에서 카지노기업의 사회적 책임을 평가하는 것은 향후 폐광지역의 바람직한 발전방향을 제시하는데 필요할 것으로 판단된다.

오늘날 기업들은 고객과 지역사회와의 우호적인 관계를 유지하고, 장기적으로는 지속가능한 경영을 실현하기 위하여 사회적 책임을 실천하고 있는데, 카지노기업이야말로 사회적 책임을 실천하는 것이 매우 중요하다고 판단된다. Carroll (1979)의 사회수행모델(social performance theory)에 따르면 기업의 사회적 책임은 경제적, 법적, 윤리적, 자선적 CSR로 구성된다. 특히, 카지노기업은 일반기업과는 달리 건전한 계

임문화를 선도하기 위하여 책임도박(RG: responsible gambling)이 요구되는데(Song, Lee, Norman & Han, 2012), 이는 Carroll의 윤리적 CSR과 밀접한 관계가 있다(Lee, Song, Lee, Lee & Bernhard, 2013). 책임도박은 도박중독과 같은 사회적 부작용을 최소화하기 위한 전략인데, 도박중독이 심각할 경우 지역주민의 삶의 질이 저하되고(이봉구·이충기, 2004; Perdue, Long & Kang, 1999) 자녀의 교육환경에 악영향을 미칠 뿐만 아니라, 지역의 부정적 이미지가 고착화될 수 있으므로 카지노기업의 책임도박 수행정도를 평가하는 것 또한 필요하다고 판단된다.

카지노기업의 사회적 책임과 관련된 이해관계자 집단은 크게 지역주민, 방문객, 종사원을 포함하는데, 그동안 사회적 책임과 책임도박에 관련된 연구는 주로 종사원(오민재·이충기·송수정, 2014; 이혜미·이충기·송학준, 2013; Lee et al., 2013; Song, Lee, Lee & Song, 2015)에 집중되었고, 일부 방문객에 관련된 연구(이충기, 2014)가 수행되어 왔다. 그러나 특히 강원랜드 카지노를 개발하는데 중추적인 역할을 수행한 이해당사자인 지역주민의 입장에서 카지노기업의 사회적 책임(CSR)과 책임도박(RG)을 규명한 연구는 거의 이루어지지 않은 실정이다. 따라서 폐광지역에 대한 올바른 카지노정책과 개발방향을 제시해주기 위해서는 지역주민의 입장에서 카지노기업의 사회적 책임과 책임도박에 관한 학술적 연구가 필요하다고 판단된다. 또한, 강원랜드 카지노가 장기적으로 지속가능하기 위해서는 지역주민의 신뢰와 지지도가 무엇보다도 중요하며, 이 두 개념 사이에는 카지노개발로 인한 비용편익이 영향을 미칠 것으로 예상된다(Nunkoo & Ramkissoon, 2012).

이러한 차원에서 본 연구의 목적을 구체적으로 제시하면 다음과 같다. 첫째, 카지노기업의 사회적 책임과 책임도박이 지역주민의 신뢰에 미

치는 영향관계를 규명하고자 한다. 둘째, 지역주민의 신뢰가 지지도에 미치는 영향관계를 규명하고자 한다. 셋째, 카지노개발로 인한 혜택과 사회적 비용이 신뢰와 지지도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 한다. 본 연구는 Carroll(1979)이 제안한 사회적 책임(CSR)에 카지노기업의 특수성을 고려한 책임도박을 추가하여 CSR에 관한 연구를 확장시키고, 확장된 CSR과 신뢰 및 지지도 간의 인과관계와 비용편익의 역할을 카지노기업의 이해당사자인 지역주민의 입장에서 규명한다는 측면에서 학술적, 실무적 시사점을 제공할 것이다.

II. 이론적 고찰

1. 사회적 책임(CSR)과 책임도박(RG)의 개념

오늘날 기업의 사회적 책임(CSR)은 중요한 이슈로 등장하고 있는데, Bowen(1954)에 따르면 CSR은 “우리 사회의 목표와 가치에 부합하는 바람직한 정책을 추구하고 의사결정을 내리며, 이를 따르는 사업가들의 의무”(p.6)라고 정의한다. 특히 CSR은 기업의 주요 이해관계자들의 이익을 도모함으로써 경쟁적 장점을 선취할 수 있는 중요한 기업전략으로 고려되고 있다(Lee *et al.*, 2013). 다시 말하면, CSR 전략의 실천은 기업의 평판을 높이고 긍정적인 이미지를 창출하는 역할을 수행하게 된다(Lee & Park, 2009).

CSR을 체계적으로 제시한 학자는 Carroll(1979)로, 경제적, 법적, 윤리적, 자선적 CSR로 구성된 사회수행모델을 제안하였다. 여기서 경제적 CSR은 지역경제를 활성화하는데 기여할 책임이며, 법적 CSR은 기업을 운영함에 있어서 법을 준수하는 책임이고, 윤리적 CSR은 보편적

인 사회적 규범 내에서의 기업 활동을 수행할 책임이며, 자선적 CSR은 지역사회 소외계층의 복지를 향상시키기 위한 기업의 책임을 의미한다(이충기, 2014). Carroll(1979)이 제안한 사회수행모델을 토대로 그동안 많은 연구들이 수행되어 왔다(이충기, 2014; 이혜미 외, 2013; Brammer, Millington & Rayton, 2007; Lee *et al.*, 2013; Lee, Kim, Lee & Li, 2012; Turker, 2009). 본 연구와 관련된 카지노기업의 연구에서는 종사원을 대상으로 한 CSR 연구(이혜미 외, 2013; Lee *et al.*, 2013; Song *et al.*, 2015), 방문객을 대상으로 한 CSR 연구(이충기, 2014)가 수행되어 왔다.

한편, 책임도박(RG)은 도박중독을 예방하여 건전한 게임문화를 유도하는데 유용한 전략이다. Hing(2004)은 책임도박을 갬블링으로부터 해로운 영향을 최소화하기 위하여 고안된 전략이나 정책으로 정의하였고, Monaghan(2009)은 갬블링으로부터 방문객의 역효과를 최소화하기 위하여 카지노 운영자가 취하는 전략, 행동, 정책으로 정의하였다. 또한, Song *et al.*(2012)은 책임도박을 문제성 갬블링과 연관된 부정적 영향을 최소화하기 위하여 의도된 CSR 전략으로 정의하였다. 여기서 책임도박은 도박중독과 같은 사회적 부작용을 최소화하려는 윤리코드라고 할 수 있기 때문에 윤리적 CSR과 유사한 개념으로 보는 견해가 많다(오은지·정철, 2011; 이충기, 2014; Monaghan, 2009; Lee *et al.*, 2013). 또한, 책임도박은 두 가지 개념으로 나눌 수 있는데, 첫째는 강한 규제(예: 출입일수 제한)를 통하여 책임도박을 실행하는 의무적 RG이고, 둘째는 도박중독 예방프로그램과 같이 이용객이 자발적으로 실천할 수 있도록 하는 보완적 RG이다(이충기, 2014; 이혜미 외, 2013; Lee *et al.*, 2013; Song *et al.*, 2015). 그러나 내국인 출입 카지노인 강원랜드

설립에 있어서 중추적인 역할을 수행한 이해당사자인 지역주민의 입장에서 CSR과 책임도박을 수행한 연구는 미흡한 실정이다.

2. 신뢰의 개념

Moorman, Zaltman and Deshpande (1992)는 신뢰를 “확실할 수 있는 상대방을 기꺼이 의존하는 것”(p. 315)으로 정의하였다. 다시 말하면 한 개인이 상대방의 행위에 대하여 기꺼이 의존하는 것으로 해석할 수 있다. 또한, Morgan and Hunt(1994)는 신뢰를 “한 개인이 상대방의 믿음과 진실에 대하여 확신이 있을 때 존재하는 것”(p. 23)으로 정의하였다. Moorman, Deshpande and Zaltman(1993)은 신뢰의 정의를 두 가지 접근방법으로 설명하였는데, 첫째는 상대방의 신용(trustworthiness)에 대한 믿음(belief), 확신(confidence) 또는 기대(expectation)로 보는 견해이며, 둘째는 신뢰를 상대방에 대한 의존(reliance)을 반영하는 행동이나 행동의도로 보는 견해이다. Ganesan and Hess(1997)는 신뢰를 두 가지 측면에서 개념화할 수 있다고 하였는데, 첫째는 상대방의 말, 글, 또는 약속에 대하여 믿을 수 있는 기대감(expectancy), 둘째는 상대방의 자애로운 의도에 대한 믿음과 위험이 존재하는 상황에서 상대방의 동기에 대한 확신(confidence)으로 볼 수 있다고 하였다. 신뢰는 진실성, 정직성, 진정성을 토대로 개념화할 수 있으며(Cho, Phillips, Hageman & Patten, 2009; Kim, Chung & Lee, 2011; Lusch, O'Brien & Sindhav, 2003), 상대방을 믿을 수 있는지, 진실한지에 대한 한 개인의 확신이라고 볼 수 있다.

한편, 신뢰는 크게 두 가지 측면에서 구분될 수 있는데(Han & Hyun, 2015), 하나는 조직 신뢰로서 종사원이 조직에 대하여 갖는 신뢰이

며, 다른 하나는 기업신뢰로서 고객이나 지역주민이 기업이나 공공기관에 대하여 갖는 신뢰이다. Lee *et al.*(2013)은 카지노종사원의 조직 신뢰가 직무만족에 미치는 영향관계를 규명하였다. 반면에, Nunkoo and Smith(2013)는 정부기관에 대한 지역주민의 신뢰를 규명하였는데, 신뢰는 두 파트너 관계에 있어서 핵심요소이며, 관광개발에 있어서 합의된 의사결정과 행위를 위하여 중요하다고 하였다. 이러한 신뢰는 관광개발 시 지역주민과의 갈등을 줄이고 효과적인 협력과 파트너 간의 관계를 증진시키는데 기여할 수 있다(Nunkoo & Ramkissoon, 2012).

3. 사회교환이론(social exchange theory)

Homans(1958)는 인간의 사회적 행동을 설명하기 위하여 사회교환이론(social exchange theory)을 처음 제시하였다. 사회교환이론에 따르면 모든 인간관계는 주관적인 비용편익 분석과 대안비교를 통하여 형성된다고 한다(Kang, Lee, Yoon & Long, 2008). Ap(1992)은 그동안 관광개발에 있어서 지역주민의 이해관계를 설명할 수 있는 이론적 틀이 미흡하다고 설명하면서 사회교환이론을 적용하여 관광개발에 대한 지역주민의 태도를 평가하는 연구가 필요하다고 주장하였다. 즉, 지역주민들은 관광개발을 그들의 서비스에 대한 보상으로, 비용과 편익 차원에서 평가한다는 것이다. 다시 말하면 관광개발로부터 개인적 혜택을 받았다고 인식하는 지역주민들은 이에 대하여 긍정적인 태도를 보인다는 것이다(Lee, Kang, Long & Reisinger, 2010). 사회교환이론을 적용한 Lee and Back(2003)의 연구에서는 카지노 개발로 인하여 개인적인 혜택을 받았다고 인식하는 지역주민들은 경제적, 사회적 영향을 더욱 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다. 또한, Lee and Back(2006)의 연구

에서는 경제적 영향을 긍정적으로 인식하는 지역 주민들은 혜택을 더욱 긍정적으로 평가하고, 카지노개발을 더욱 지지하는 것으로 나타났다.

4. 지지도의 개념

Lusch *et al.*(2003)은 지지도를 하나의 행동을 향한 미래지향성으로 정의하면서 지지도의 개념을 방향성이라고 하였으며, 지지도는 속성상 방향성(directional)의 개념이지만, 양자의 참여를 요구하는 협력과는 다른 개념이라고 하였다. 앞서 설명한 사회교환이론은 무엇보다도 이러한 지지도를 개념화하는데 기여할 수 있다(Lee & Back, 2003). 그 이유는 사회교환이론은 하나의 행동이론으로 개인이 어떠한 대상에 대하여 손익을 따져본 후 개인에게 이익이 된다고 믿는 경우 지지하게 되기 때문이다(Ap, 1992). 사회교환이론을 이용한 Lee and Back(2006)의 연구에서는 강원랜드 카지노개발이 개인이나 지역주민에게 이익이 된다고 믿는 사람들은 카지노 개발을 적극 지지한다는 사실을 확인할 수 있었다. Lee *et al.*(2010)의 연구에서는 지지도를 카지노 개발에 대한 지지, 카지노 개발로 인한 자부심, 카지노개발의 올바른 선택 등을 토대로 개념화하였다.

5. 혜택과 비용의 개념

혜택(benefit)의 개념은 관광지의 개발로 지역주민에게 돌아가는 사회적, 경제적 이익으로 정의할 수 있다(Lee & Back, 2006). Lee and Back(2003)은 지역주민의 혜택을 카지노 개발로 인한 개인의 이익과 지역주민 전체의 이익으로 개념화하였고, Lee and Back(2006)과 Lee *et al.*(2010)은 지역주민의 혜택을 개인의 이익과 지역주민 전체의 이익 외에 고용창출의 기회를 추가하여 개념화하였다. 비용(cost)은 관광지의 개발로 인하여 지역주민에게 발생하는

사회적, 경제적 손실을 의미할 수 있으나, 본 연구에서는 카지노 개발로 인한 사회적 비용(social cost)으로 정의하고자 한다(Lee *et al.*, 2010). Lee *et al.*(2010)은 카지노 개발로 인한 직접적인 사회적 비용을 도박중독, 재산 탕진, 가정파탄, 사행심 조장, 고리대금으로 개념화하였다. 또한, 카지노 분야에서는 간접적인 사회적 비용으로 매춘, 알콜중독, 범죄 등을 포함하기도 한다(Lee *et al.*, 2003, 2006).

6. 가설설정

1) 사회적 책임 및 책임도박과 신뢰와의 관계

Carroll(1979)이 제안한 사회성과 모델에 따르면, 사회적 책임(CSR)은 경제적, 법적, 윤리적, 자선적 CSR로 구성된다. 카지노기업은 도박중독 등 사회적 부작용을 저감시킬 수 있는 책임도박(RG) 전략들을 실행하고 있는데, 여기서 책임도박은 Carroll(1979)의 윤리적 CSR과 유사한 개념이라고 할 수 있다(Monaghan, 2009; Lee *et al.*, 2013). 따라서 본 연구에서는 Carroll(1979)의 윤리적 CSR 대신에 카지노기업의 윤리에 해당하는 책임도박(RG)의 개념을 사용하고자 한다(Lee *et al.*, 2013). 선행연구(이충기, 2014; Lee *et al.*, 2013)에 따르면 책임도박(RG)은 두 가지로 분류되는데, 하나는 카지노 출입을 금지 또는 제한하는 것과 관련된 의무적 RG, 다른 하나는 도박중독 예방 프로그램과 같은 보완적 RG이며, 본 연구에서도 책임도박을 두 가지 RG로 나누어 사용하고자 한다.

한편, 기업의 사회적 책임은 이해관계집단의 신뢰에 영향을 미치는 중요한 변수로 알려지고 있다(Vlachos, Tsamakos, Vrechopoulos & Avramidis, 2009). Park, Lee and Kim(2014)은 CSR이 고객의 신뢰와 기업명성

에 미치는 상호 영향관계를 분석한 결과, CSR은 고객의 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 선행변수인 것으로 나타났으며, 신뢰는 CSR과 기업명성을 매개하는 역할을 하는 것으로 나타났다. Martinez and Rodriguez del Bosque (2013)도 CSR은 고객의 신뢰에 긍정적인 영향을 미치며, 신뢰는 또한 CSR과 충성도를 매개하는 역할을 하는 것으로 나타났다. Lee et al. (2013)은 카지노 종사원을 대상으로 CSR과 책임도박이 조직신뢰에 미치는 인과관계를 분석한 결과, 법적 CSR과 책임도박(의무적, 보완적 RG)이 조직신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 CSR과 책임도박(RG)이 신뢰에 미치는 영향은 지역주민을 대상으로 한 본 연구에서도 적용이 가능할 것으로 예상된다. 따라서 본 연구에서는 위의 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H_1 : 카지노기업의 사회적 책임(CSR)과 책임도박(RG)은 지역주민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H_{1a} : 카지노기업의 경제적 CSR은 지역주민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H_{1b} : 카지노기업의 법적 CSR은 지역주민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H_{1c} : 카지노기업의 자선적 CSR은 지역주민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H_{1d} : 카지노기업의 의무적 RG는 지역주민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H_{1e} : 카지노기업의 보완적 RG는 지역주민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

2) 신뢰와 지지도와와의 관계

윤설민·이충기·강현(2014)은 신뢰는 지지도와 밀접한 관계가 있다고 가정하고, 서울등축제를 참가한 방문객들을 대상으로 이 두 개념 간의 인과관계를 분석한 결과, 축제에 대한 신뢰는

지지도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, Song, Lee, Kim, Bendle and Shin(2014)은 제천국제한방바이오엑스포 방문객을 대상으로 엑스포에 대한 신뢰가 지지도에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 신뢰는 제천의료관광개발에 대한 지지도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. Nunkoo and Ramkissoon(2012)은 파워, 신뢰, 사회교환, 그리고 지역사회 지지도 간의 인과관계를 분석한 연구에서 정부기관에 대한 지역주민의 신뢰는 관광개발에 대한 지지도에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 밝혀냈다. 또한, 신뢰와 지지도 간의 영향관계를 연구한 Nunkoo and Smith (2013)의 연구에서도 신뢰는 지지도를 설명하는 선행요인인 것으로 나타났다. 이러한 선행연구를 토대로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H_2 : 카지노기업에 대한 신뢰는 지역주민의 지지도에 긍정적인 영향을 미친다.

3) 혜택 및 비용과 신뢰와의 관계

사회교환이론은 주관적인 비용편익 분석을 통하여 의사결정을 내리는 행동이론(Homans, 1958)으로, 비용편익과 신뢰 간의 관계를 설명하는 근거이론으로 사용되고 있다(Lambe, Wittmann & Spekman, 2001; Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Nunkoo & Smith, 2013). Lambe et al.(2001)은 교환을 통한 경제적, 사회적 영향은 파트너의 신뢰를 증가시키는 역할을 하게 된다고 한다. Nunkoo and Ramkissoon(2012)은 혜택을 높게 인식할수록 신뢰의 수준은 높은 반면, 비용을 높게 인식할수록 신뢰에는 부정적 영향을 미치게 된다고 한다. Nunkoo and Ramkissoon(2012)의 파워-신뢰-비용편익-지지도 모델에서 지역주민의 혜택은 정부의 신뢰도에 긍정적인 영향을 미치는 반

면, 지역주민의 비용은 정부의 신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 사회교환이론과 위의 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H_{3a}: 카지노 개발로 인한 지역주민의 혜택은 카지노기업의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H_{3b}: 카지노 개발로 인한 지역주민의 비용은 카지노기업의 신뢰에 부정적인 영향을 미친다.

4) 혜택 및 비용과 지지도와의 관계

비용편익과 지지도 간의 관계 역시 사회교환이론에 의하여 설명될 수 있는데, 관광지를 개발할 경우 지역주민 개인에게 있어서 이익이 비용보다 크다고 믿는다면 관광개발을 지지하게 된다 (Ap, 1992). 다시 말하면 관광개발로 인한 혜택은 지지도에 긍정적인 영향을 미치지만, 비용은 지지도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 사회교환이론은 관광개발 분야에서 비용편익과 지지도간의 관계를 설명하는데 있어서 이론적 근거를 제시해왔다 (Andereck & Vogt, 2000; Caneday & Zeiger, 1991; Jurowski, Uysal & Williams, 1997; Milman & Pizam, 1988).

한편, Lee and Back(2003)은 카지노 개발에 대한 개장 전후의 지역주민에 대한 인식조사에서 카지노 개장 전후 모두 혜택이 지지도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 사회적 비용(부정적 사회영향)은 지지도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Lee and Back(2006)의 4년간 종단연구에서도 혜택은 지지도에 긍정적인 영향을 미치지만, 사회적 비용은 지지도에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. Lee et al.(2010)의 국제간 카지노 비교(강원랜드와 콜로라도) 연구에서 두 국가 모두

혜택은 지지도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 사회적 비용(부정적 사회영향)은 콜로라도 지역주민의 경우에만 지지도에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞서 설명한 사회교환이론과 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H_{4a}: 카지노 개발로 인한 지역주민의 혜택은 카지노기업의 지지도에 긍정적인 영향을 미친다.

H_{4b}: 카지노 개발로 인한 사회적 비용은 카지노기업의 지지도에 부정적인 영향을 미친다.

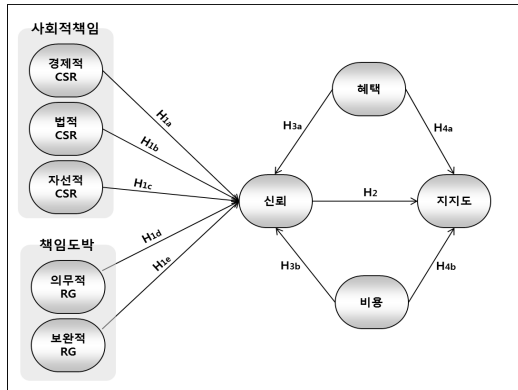
III. 연구방법

1. 연구모형 설정

본 연구에서는 사회적 책임(Carroll, 1979)과 책임도박이 신뢰에 영향을 미친다는 선행연구(이충기, 2014; 이혜미 외, 2013; Lee et al., 2013; Martinez & Rodriguez del Bosque, 2013; Park et al., 2014; Song et al., 2015; Vlachos et al., 2009), 신뢰가 지지도에 영향을 미친다는 선행연구(윤철민 외, 2014; Lusch et al., 2003; Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Nunkoo & Smith, 2013; Song et al., 2014), 지역주민의 혜택과 사회적 비용이 신뢰도와 지지도에 영향을 미친다는 사회교환이론(Homans, 1958) 및 선행연구(Lee & Back, 2003, 2006; Lee et al., 2010; Nunkoo & Ramkissoon, 2012)를 토대로 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

본 연구모형은 사회적 책임과 책임도박이 신뢰와 지지도에 미치는 인과관계를 규명하고, 카지노 개발로 인한 혜택과 사회적 비용이 지역주

민의 신뢰와 지지도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하는데 있으며, 구조방정식모델을 통하여 본 연구모형을 검증하고자 한다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 측정항목 도출

본 연구의 개념들에 대한 측정항목들은 두 가지 절차를 통하여 도출하였다. 1차적으로는 선행연구와 문헌연구를 통하여 측정항목들을 도출하였는데, 사회적 책임(CSR)은 Carroll(1979)이 제안한 구성개념을 토대로 연구한 선행연구(이창기, 2014; 이해미 외, 2013; Lee et al., 2013)와 강원랜드 카지노의 사회공헌활동을 이용하였다. 책임도박과 관련된 측정항목들은 선행연구(이창기, 2014; 이해미 외, 2013; Lee et al., 2013; Song et al., 2012)를 토대로 도출하고, 사행산업통합감독위원회와 강원랜드 카지노의 책임도박 규정과 프로그램들을 참고하여 보완하였다. 지역주민의 신뢰는 다음 선행연구(Cho et al., 2009; Ganesan & Hess, 1997; Kim et al., 2011; Lusch et al., 2003; Moorman et al., 1993), 지역주민의 지지도는 다음 선행연구(Lee & Back, 2003, 2006; Lee et al., 2010)를 토대로 도출되었다. 마지막으로 카지노 개발로 인한 혜택과 사회적 비용과 관련된 항

목들은 다음 선행연구(Lee & Back, 2003, 2006; Lee et al., 2010; Nunkoo & Ramkissoon, 2012)를 토대로 도출되었다.

도출된 측정항목들이 내용타당성(content validity)을 확보하고 있는지를 확인하기 위하여 카지노 전문가(국내 및 해외 학자 4명, 카지노 실무자 2명, 카지노 정책입안자 1명)에게 검토를 의뢰하였다. 또한, 관광학과 학부생 41명, 대학원생 3명, 카지노 이용경험자 5명을 대상으로 예비조사(pre-test)를 실시하여, 내용이 모호하거나 이해하기 어려운 항목들을 수정한 후 최종설문지를 완성하였다. 각 개념의 측정항목들은 Likert 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정되었다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구에서는 강원랜드 폐광지역인 태백시와 정선군의 주민들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이를 위해 첫째, 두 지역의 인구비례로 표본을 할당하였고, 다시 각 지역의 성별·연령별 비율을 토대로 표본을 할당하였다. 둘째, 관광조사통계분석 과목을 수강하는 41명의 학부생을 9개조로 나누고, 여기서 5개조는 태백에, 나머지 4개조는 정선지역에 배치하였다. 셋째, 9개조가 조사할 태백시와 정선군의 조사지점은 이 지역의 지리를 잘 아는 주민대표와 논의한 후 결정하였다. 넷째, 조사목적과 설문내용, 조사지점, 표본 추출방법 등에 대해서는 관광조사통계분석 수업 시간에 여러 차례 교육한 후 현장에 투입되었다. 설문조사는 2015년 10월 30일부터 31일까지 실시하였고, 응답자들에 대한 감사의 표시와 응답률을 높이기 위하여 소정의 선물을 제공하였다. 총 500부의 설문지를 배포하였으나, 이 중에서 472부가 회수되었으며(회수율 94.4%), 회수된 설문지 중 불성실하거나 폐광지역이 아닌 8부를 제거한 후 최종 464부를 실증분석에 이용

하였다.

본 연구의 분석방법을 구체적으로 설명하면 다음과 같다. 첫째, 수집된 자료의 기본특성을 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 본 연구와 관련된 구조방정식모형을 분석하기 위하여 2단계 접근법을 이용하였다(Ander-son & Gerbing, 1988). 우선 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)을 실시하여 모형 적합도(S-B χ^2 , GFI, CFI, NFI, NNFI, RMSEA)를 파악하고, 측정모형의 타당성을 파악하고자 집중타당성(con-vergent validity)과 판별타당성(discrimi-nant validity)을 확인하였다. 다음으로 구성개념 간 인과관계를 규명하기 위하여 구조방정식모형(SEM: structural equational modelling)을 추정하였으며, 이를 토대로 연구모형의 가설들을 검증하였다.

IV. 분석결과

1. 인구통계학적 특성

〈표 1〉에서 보는 바와 같이, 여성(54.1%)이

남성(45.9%)에 비하여 다소 많은 것으로 나타났으며, 결혼여부는 기혼(70.9%)이 미혼(26.7%)에 비하여 많은 것으로 나타났다. 연령 분포는 40대(24.6%)와 50대(24.4%)가 비교적 많았으며, 다음으로는 30대(17.9%), 60대(17.0%), 20대(16.2%)의 순으로 골고루 분포되었다. 교육수준은 고등학교 이하(37.5%)가 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로는 대학교(30.6%), 전문대(29.7%)의 순으로 나타났다. 월평균 소득은 100~199만원(25.4%)과 200~299만원(24.1%)이 가장 많았고, 다음으로는 100만원 미만(13.8%), 300~399만원(14.4%), 400~499만원(10.8%)의 순으로 나타났으며, 600만원 이상인 경우는 6.6%로 나타났다.

2. 확인적 요인분석 결과

본 연구에서는 우선 이론적 배경을 토대로 측정항목들에 대한 확인적 요인분석을 실시하여 측정항목들이 잠재변수를 잘 구성하고 있는지에 대한 모형 적합도를 확인하고자 한다. 〈표 2〉에서 보는 바와 같이, 측정모형의 적합도의 경우

〈표 1〉 인구통계학적 특성

구분	빈도 (%)	구분	빈도 (%)
성별		결혼여부	
남성	213(45.9)	미혼	124(26.7)
여성	251(54.1)	기혼	329(70.9)
		기타	11(2.4)
연령		월평균 소득	
20~29세	75(16.2)	100만원 미만	64(13.8)
30~39세	83(17.9)	100~199만원	118(25.4)
40~49세	114(24.6)	200~299만원	112(24.1)
50~59세	113(24.4)	300~399만원	67(14.4)
60~69세	79(17.0)	400~499만원	50(10.8)
교육수준		500~599만원	22(4.7)
고등학교 이하	174(37.5)	600~699만원	9(1.9)
전문대	138(29.7)	700~799만원	7(1.5)
대학교	142(30.6)	800만원 이상	15(3.2)
대학원	10(2.2)		
계	464		464

〈표 2〉 확인적 요인분석 및 모형적합도 분석

요인	측정항목	요인 적재값	t-값	신뢰 계수
경제적 CSR	강원랜드는 스키장, 컨벤션센터 등 관광사업을 발전시키고 있다.	.649	-	
	강원랜드는 지역경제 활성화를 위해 노력하고 있다.	.860	17.887	.811
	강원랜드는 지속가능한 발전을 위해 노력하고 있다.	.814	16.751	
법적 CSR	강원랜드는 합리적인 게임규정(승률 등)을 설정해놓고 있다.	.796	-	
	강원랜드는 정해진 게임규칙을 잘 실행하고 있다.	.870	20.360	.806
	강원랜드는 자리 독점 및 매점매석 등에 대해 고객이 지켜야할 준수사항을 설정해놓고 있다.	.645	14.147	
자선적 CSR	강원랜드는 하이원스포츠탈을 만들어 스포츠 사회공헌에 노력한다.	.698	-	
	강원랜드는 하이원봉사단을 발족하여 봉사활동을 하고 있다.	.783	14.331	.791
	강원랜드는 지역 청소년에게 교육사업을 지원하고 있다.	.761	13.772	
의무적 RG	강원랜드는 도박중독을 예방하기 위해 출입횟수(일반인 월 15회, 지역주민 월 1회)를 제한하고 있다.	.696	-	
	강원랜드는 이용객 스스로가 카지노 출입일수를 통제할 수 있는 제도를 운영하고 있다.	.777	12.148	.719
	강원랜드는 이용객 스스로가 게임금액의 한도를 조절할 수 있는 제도를 운영하고 있다.	.667	10.087	
보완적 RG	강원랜드는 도박중독 예방프로그램을 운영하고 있다.	.726	-	
	강원랜드는 도박중독자와 그 가족을 위한 치유캠프를 제공하고 있다.	.859	16.745	.848
	강원랜드는 도박중독자들의 재활을 지원하고 있다.	.846	16.569	
신뢰도	강원랜드는 믿을 수 있는 기업이다.	.832	-	
	강원랜드는 정직한 기업이다.	.930	26.582	.928
	강원랜드는 진실한 기업이다.	.949	27.029	
혜택	강원랜드 개장은 나에게 혜택을 주었다.	.752	-	
	강원랜드 개장은 지역주민 전체에게 혜택을 주었다.	.847	17.105	.813
	강원랜드 개장으로 고용기회가 증가하였다.	.739	14.698	
비용	강원랜드 개장으로 인하여 도박중독자가 증가하였다.	.839	-	
	강원랜드 개장으로 인하여 재산상실자가 증가하였다.	.934	26.997	.922
	강원랜드 개장으로 가정파탄이 증가하였다.	.891	24.348	
	강원랜드 개장으로 인하여 사행심이 증가하였다.	.798	20.510	
지지도	강원랜드 카지노 개발은 이 지역사회를 살기 좋은 곳으로 만들었다.	.826	-	
	강원랜드 카지노 개발은 이 지역사회를 위한 올바른 선택이다.	.856	21.967	.894
	강원랜드 카지노 개발로 인하여 이 지역의 미래는 밝다.	.844	21.117	
	강원랜드 카지노 개발은 이 지역사회를 위해 바람직하다.	.776	18.617	
적합도	CMIN=743.987, DF=342, CMIN/DF=2.175, GFI=.901, NFI=.916, NNFI(TLI)=.943, CFI=.952, RMSEA=.050			

CMIN/DF는 2.175(기준: ≤ 3), GFI는 .901(기준: $\geq .9$), NFI는 .916(기준: $\geq .9$), NNFI는 .943(기준: $\geq .9$), CFI는 .952(기준: $\geq .9$), RMSEA는 .050(기준: $\leq .08$)으로 기준치를 모두 충족하는 것으로 나타났다(우종필, 2012; 이충기, 2016; Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006). 또한, 신뢰계수(Cronbach's α)는 .719~.928(기준: $\geq .7$), 개념신뢰도(CR: composite reliability)는 .757~.931(기준: $\geq .7$)(〈표 3〉 참조)로 잠재변수들에 대한 신뢰도는 비교적 높은

것으로 나타났다(이충기, 2016).

한편, 측정모델의 개념타당성은 집중타당성과 판별타당성으로 확인할 수 있다(Hair *et al.*, 2006). 집중타당성은 요인(표준화)적재값(기준: $\geq .7$) 또는 유의성(t-값), 평균분산추출값(AVE: average variance extracted, 기준: $\geq .5$), CR값(기준: $\geq .7$)이 이용될 수 있다. 〈표 2〉에서 보는 바와 같이 요인적재값은 .645~.949로 기준치에 근접하거나 상회하고 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 〈표 3〉에서 보는 바와 같이 AVE값은 .511~.819,

〈표 3〉 측정모형 내 구성개념 간 상관관계 행렬 및 판별타당성

구성 개념	구성개념 간 상관관계								
	경제적 CSR	법적 CSR	자선적 CSR	의무적 RG	보완적 RG	신뢰	혜택	비용	지지도
경제적 CSR	1								
법적 CSR	.653 (.426)	1							
자선적 CSR	.746 (.556)	.637 (.405)	1						
의무적 RG	.479 (.229)	.605 (.366)	.565 (.319)	1					
보완적 RG	.472 (.222)	.511 (.261)	.628 (.394)	.694 (.481)	1				
신뢰	.634 (.401)	.556 (.309)	.567 (.321)	.430 (.184)	.499 (.249)	1			
혜택	.646 (.417)	.476 (.226)	.622 (.386)	.409 (.167)	.517 (.267)	.650 (.422)	1		
비용	-.039 (-.001)	.044 (.001)	.029 (.001)	.125 (.015)	.017 (.002)	-.196 (-.038)	-.095 (-.009)	1	
지지도	.684 (.467)	.577 (.332)	.544 (.295)	.434 (.188)	.487 (.237)	.726 (.527)	.763* (.582)	-.223 (-.049)	1
AVE	.608	.602	.560	.511	.660	.819	.610	.752	.682
CR	.821	.817	.792	.757	.853	.931	.824	.923	.896

주1: 괄호 위의 수치는 상관계수를, 괄호 안의 수치는 상관계수의 제곱값을 의미함.

주2: CR=개념 신뢰도, AVE=평균분산추출값

주3: *상관계수 중 가장 높은 값을 나타냄.

CR값은 .757~.931로 기준치를 충족하는 것으로 나타나 집중타당성은 확보되었다. 또한, 판별타당성은 AVE값과 상관계수 제곱값과의 크기로 비교할 수 있는데(이충기, 2016), 〈표 3〉에서 보는 바와 같이 두 잠재변수 간 AVE값이 해당 상관계수 제곱값 보다 모두 높게 나타나 판별타당성은 충족된 것으로 나타났다. 가령, 혜택과 지지도 간 상관관계(.763)가 가장 높게 나타났는데, 이 두 잠재변수 간 상관계수의 제곱값(.582)이 혜택의 AVE값(.610)과 지지도의 AVE값(.682)보다 작은 것으로 나타나 판별타당성은 확보되었다.

3. 구조모형 분석결과 및 연구가설 검증

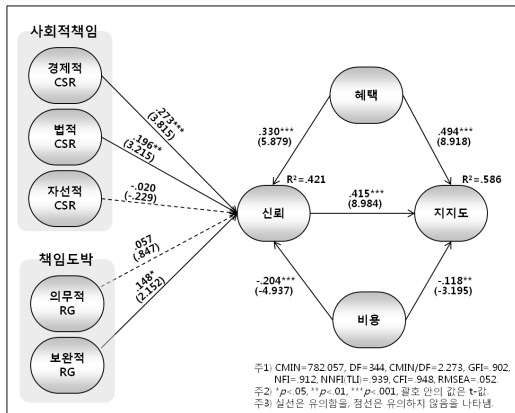
여기서는 잠재변인의 구조관계와 연구가설을 검증하기 위하여 구조방정식모형을 분석하였다. 분석결과 〈그림 2〉에서 보는 바와 같이, 구조모

형의 적합도는 CMIN/DF(2.273), GFI(.902), NFI(.912), NNFI(.939), CFI(.948), RMSEA(.052)로 모두 기준치를 충족하는 것으로 나타났다(우종필, 2012; 이충기, 2016; Hair *et al.*, 2006).

연구가설의 검증결과 경제적 CSR과 법적 CSR은 지역주민의 신뢰에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H_{1a}, H_{1b}는 각각 지지되었다($\gamma_{\text{경제적CSR} \rightarrow \text{신뢰}} = .273, t = 3.815, p < .001$; $\gamma_{\text{법적CSR} \rightarrow \text{신뢰}} = .196, t = 3.215, p < .01$). 그러나 자선적 CSR은 신뢰에 영향을 주지 않는 것으로 나타나 가설 H_{1c}는 기각되었다. 또한, 보완적 RG는 지역주민의 신뢰에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H_{1e}는 지지되었다($\gamma_{\text{보완적RG} \rightarrow \text{신뢰}} = .148, t = 2.152, p < .05$). 그러나 의무적 RG는 신뢰에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 H_{1d}는 기각되었다. 지역주민의

신뢰는 지지도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H₃은 지지되었다($\beta_{\text{신뢰} \rightarrow \text{지지도}} = .415, t=8.984, p<.001$).

한편, 카지노 개발로 인한 지역주민의 혜택은 신뢰에 정(+)의 영향을 미치지만($\beta_{\text{혜택} \rightarrow \text{신뢰}} = .330, t=5.879, p<.001$), 사회적 비용은 신뢰에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta_{\text{비용} \rightarrow \text{신뢰}} = -.204, t=-4.937, p<.001$). 따라서 H_{3a}, H_{3b}는 각각 지지되었다. 또한, 카지노 개발로 인한 지역주민의 혜택은 지지도에 정(+)의 영향을 미치지만($\beta_{\text{혜택} \rightarrow \text{지지도}} = .494, t=8.918, p<.001$), 사회적 비용은 지지도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta_{\text{비용} \rightarrow \text{지지도}} = -.118, t=-3.195, p<.01$), H_{4a}, H_{4b}는 각각 지지되었다.



〈그림 2〉 구조모형 분석결과

V. 결론 및 시사점

카지노기업에서 사회적 책임(CSR)과 책임도박은 장기적으로 지속가능한 경영을 실현하기 위하여 필요하다. 그러나 그동안 CSR과 책임도박은 종사원과 방문객에 국한되어 연구되어 왔으며 (오민재 외, 2014; 이창기, 2014; 이혜미 외, 2013; Lee et al., 2013), 강원랜드 설립의 중

추적인 역할을 수행한 이해당사자인 지역주민의 입장에서 연구한 경우는 미흡한 실정이다. 또한, 강원랜드가 지속가능한 경영을 실현하기 위해서는 지역주민의 신뢰와 지지도가 중요하다고 판단된다. 이러한 차원에서 본 연구에서는 Carroll (1979)이 제안한 CSR과 카지노기업의 윤리적 CSR(책임도박), 그리고 신뢰-비용편익-지지도 간의 관계를 토대로 연구모형을 설정하고 이를 규명하였다.

본 연구결과를 토대로 학술적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, Carroll(1979)이 제안한 CSR에 카지노기업만의 특수한 윤리적 CSR인 책임도박을 추가하여, 카지노기업의 이해당사자인 지역주민을 대상으로 CSR 모델을 확장시켰다는 측면에서 학술적 의의가 있다고 하겠다. 연구모형 분석 결과 Carroll(1979)의 CSR과 책임도박은 전반적으로 지역주민의 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로는 경제적, 법적 CSR과 보완적 RG는 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 일반고객을 대상으로 CSR과 신뢰 간의 인과관계를 연구한 선행연구(Martinez & Rodriguez del Bosque, 2013; Park et al., 2014)를 지지하는 것으로 나타났다. 또한, 카지노 종사원을 대상으로 CSR 및 책임도박과 신뢰 간의 영향관계를 연구한 선행연구(Lee et al., 2013)를 지지해준다. 흥미로운 것은 지역주민들을 대상으로 한 본 연구결과에서는 경제적 CSR이 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 카지노 종사원들을 대상으로 한 Lee et al.(2013)의 연구결과에서는 경제적 CSR이 신뢰에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이는 지역주민 입장에서는 지역경제 활성화가 주요 관심사인 반면, 종사원들은 이에 대한 우선순위가 낮기 때문인 것으로 판단된다. 또한, 책임도박(RG) 중 보완적 RG는 신뢰에 유의한 영향을 미치지만, 의무적 RG는 신뢰에

영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지역주민들은 출입횟수나 출입일수를 강압적으로 제한하는 것(의무적 RG)은 지역경제에 도움이 되지 못하며, 반면에 도박중독 예방프로그램(보완적 RG)을 제공하는 것이 오히려 바람직하다는 것을 시사해준다.

둘째, 자선적 CSR은 신뢰에 영향을 주지 않는 것으로 나타났는데, 이는 카지노 종사원들을 대상으로 한 Lee *et al.*(2013)의 연구에서도 동일한 결과를 나타냈다. 이는 강원랜드가 폐광지역을 위하여 자선활동을 펼치고 있다할지라도, 지역주민이 기대하는 만큼 자선활동을 충분히 실천하지 않고 있다고 느끼기 때문인 것으로 분석된다. Park *et al.*(2014)에 따르면 고객들의 입장에서 기업이 진정한 자선적 활동을 하고 있다고 느끼지 않는 경우 오히려 부정적 영향을 미칠 수 있다고 한다. 강원랜드가 장기적으로 지역주민으로부터 신뢰를 얻기 위해서는 카지노뿐만 아니라 비게이밍부문(스키장, 컨벤션센터) 등의 운영을 통하여 지역경제를 활성화시키고, 승물을 포함한 게임규정을 잘 준수해야할 것이다. 또한, 책임도박을 실천하기 위하여 도박중독 예방프로그램, 치유캠프, 재활프로그램 등을 꾸준히 제공하는 것이 바람직하다. 자선적 CSR과 관련하여 카지노 개발로부터 혜택을 받지 못하는 계층(저소득층, 광부, 진폐증환자 등)에 대하여 자선적 CSR을 보다 적극적으로 실행하는 것이 지역주민의 신뢰를 얻는 방법일 것이다.

셋째, 폐광지역 주민들이 강원랜드 설립의 주역이라는 점을 고려할 때 강원랜드가 미래에도 지속 가능하기 위해서는 지역주민의 신뢰와 지지도가 무엇보다도 중요하다. 본 연구결과 카지노기업에 대한 신뢰는 지역주민의 지지도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 신뢰가 지역주민의 지지도를 예측하는 선행변수임을 밝혀냈다는 점에서 학술적 시사점을 제공할 것이다. 또한, 본 연구결과는 신뢰가 지지도

에 영향을 미친다는 선행연구(Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Nunkoo & Smith, 2013; Song *et al.*, 2014)를 지지하는 것으로 나타났다. 따라서 카지노기업이 지역주민의 지지도를 얻기 위해서는 경제적, 법적 CSR과 보완적 RG를 통하여 신뢰를 강화해야 할 것이다.

넷째, 사회교환이론에 따르면 카지노 개발로 인한 지역주민의 혜택이 크면 클수록 지지도는 높으며, 반면에 사회적 비용이 크면 클수록 지지도는 낮다(Lee & Back, 2006). 또한, 신뢰는 사회교환이론의 핵심요소로, 지역주민의 혜택은 신뢰에 긍정적인 영향을 주는 반면, 비용은 신뢰에는 부정적인 영향을 미친다(Nunkoo & Ramkissoon, 2012). 본 연구결과 강원랜드 카지노 개발로 인한 지역주민의 혜택은 신뢰와 지지도에 각각 긍정적인 영향을 미치는 반면, 카지노 개발로 인한 사회적 비용은 신뢰와 지지도에 각각 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 혜택/비용과 신뢰 및 지지도 모델을 제시한 두 선행연구(Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Nunkoo & Smith, 2013)에서는 혜택이 신뢰와 지지도에 긍정적 영향을 미쳤으나, 비용은 신뢰와 지지도에 유의한 영향을 미치지 않거나 양(+)의 부호를 뺀으로써 사회교환이론을 부분적으로 지지하는 것으로 나타났다. 반면에 본 연구결과에서는 혜택은 신뢰와 지지도에 유의한 정(+)의 영향을 미친 반면, 비용은 신뢰와 지지도에 유의한 부(-)의 영향을 미침으로써 사회교환이론은 완벽하게 지지하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구결과는 비용편익과 신뢰 및 지지도 간의 영향관계를 설정하는 이론적 틀(framework)을 제공함으로써 학술적으로 향후 후속연구에 기여할 것으로 판단된다.

본 연구의 분석결과를 토대로 실무적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 경제적 CSR을 강화하기 위하여 강원랜드는 지역경제 활성화는 물론 지역주민에게 고용

을 창출하고 소득을 증대시킬 수 있도록 지원하는 것이 바람직할 것이다. 이를 위해서는 지역주민에게 고용과 소득을 지속적으로 창출할 수 있는 관광사업들을 개발해야 할 것이다. 가령, 기존 갭도를 이용하여 석탄테마파크를 개발하고, 여기에 광부들이 과거에 석탄을 캐는 모습을 재현하면서 스토리텔러로 활동한다면 고용 및 소득 창출은 물론 지역에 대한 자부심을 느낄 수 있을 것이다. 또한, 강원도 특유의 너와집과 음식을 제공하고 지역상품을 판매하는 야시장을 개장한다면 지역주민의 고용 및 소득 창출과 연결될 것이다. 이러한 관광상품을 개발한다면 일반대중관광객들을 유치하여 소비지출을 증대시킴으로써 지역경제를 활성화하는데 기여할 것이다. 이러한 지원활동은 경제적 CSR을 강화하고 지역주민에게 직접적인 혜택을 제공하여 강원랜드에 대한 신뢰와 지지도를 이끌어내는데 긍정적인 역할을 하게 될 것이다.

둘째, 카지노로 인하여 도박중독자가 증가하고 재산 및 가정이 파탄되며, 사행심이 증가한다면 사회적 비용은 높아지고, 이는 결국 지역주민의 신뢰와 지지도에 부정적인 영향을 미치게 될 것이다. 따라서 강원랜드는 도박중독 예방 및 치유 프로그램 등을 통하여 카지노로 인한 사회적 비용을 최소화 하도록 노력해야 하며, 이를 통하여 지역주민의 신뢰와 지지도를 높일 수 있을 것이다.

셋째, 강원랜드는 합리적 게임규칙을 잘 준수함은 물론, 고객들에게 게임의 승률을 명확히 밝혀주어야 할 것이다. 그렇지 않으면 일확천금을 기대하거나 과도한 베팅으로 인하여 재산탕진이나 폐가망신을 가져올 수도 있다. 또한, 강원랜드는 일부 사람들이 자리를 독점하거나 매점매석하는 행위들을 근절시켜야 할 것이다. 이러한 행위는 법적 CSR과 관련된 내용으로 강원랜드는 이를 강화함으로써 지역주민으로부터 신뢰를 얻게 될 것이다.

마지막으로 향후 연구에서는 카지노기업의 주요 이해당사자들인 지역주민, 종사원, 방문객 간 CSR 및 책임도박의 개념을 비교분석하는 것이 바람직할 것이다. 다시 말하면 카지노기업의 이해당사자에 따라서 CSR과 책임도박의 요인구조가 유사한지, 아니면 상이한지를 학술적으로 규명해보고, 이를 토대로 이해당사자 집단별 CSR과 책임도박 전략들을 수립한다면 이해당사자들 간의 우호적인 관계를 유지하는데 기여할 뿐만 아니라, 장기적으로는 카지노기업의 지속가능한 운영에 유용한 실무적 시사점을 제공할 것이다.

참고문헌

- 오민재 · 이충기 · 송수정(2014). 사회적 책임(CSR)을 이용한 카지노 종사자의 시장세분화 연구: 책임도박, 내부마케팅, 조직몰입 및 고객지향에 대한 인식 차이를 중심으로. 『관광연구』, 29(3), 61-81.
- 윤설민 · 이충기 · 강현(2014). 축제 공간 내 혼잡도, 지각된 위험, 만족도, 신뢰, 그리고 지지도 간 영향: 서울등축제를 중심으로. 『호텔관광연구』, 16(6), 337-357.
- 이봉구 · 이충기(2004). 강원랜드 카지노개발이 지역주민의 삶의 질에 미친 영향에 관한 연구. 『관광학연구』, 27(4), 289-309.
- 오은지 · 정철(2011). 사행산업 이용자의 책임도박 인지 및 적응. 『관광학연구』, 36(6), 291-315.
- 우종필(2012). 『구조방정식모델 개념과 이해』. 서울: 한나래.
- 이충기(2014). 카지노산업의 gambling 열정, 사회적 책임 및 책임도박, 그리고 행동의도 간 영향 관계 연구. 『관광학연구』, 38(4), 205-226.
- _____(2016). 관광조사통계분석. 서울: 대왕사.
- 이혜미 · 이충기 · 송학준(2013). 기업의 사회적 책임 활동에 대한 인식과 조직 동일시, 그리고

- 조직신뢰 간 구조관계 연구: 카지노 고객접점 종사원 대상. 『관광학연구』, 37(7), 195-216.
- Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 19(4), 665-690.
- Andereck, K., & Vogt, C.(2000). The relationship between residents' attitudes toward tourism and tourism development options. *Journal of Travel Research*, 39(1), 27-36.
- Anderson, J., & Gerbing, D. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Bowen, H. (1954). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper & Row.
- Brammer, S., Millington, A., & Rayton, B. (2007). The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1701-1719.
- Caneday, L., & Zeiger, J.(1991). The social, economic, and environmental costs of tourism to a gambling community as perceived by its residents. *Journal of Travel Research*, 30(Fall), 45-48.
- Carroll, A. (1979). A three dimensional conceptual model of corporate social performance. *Academy of Management of Review*, 4(4), 497-505.
- Cho, C., Phillips, J., Hageman, A., & Patten, D. (2009). Media richness, user trust, and perceptions of corporate social responsibility: An experimental investigation of visual web site disclosures. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 22(6), 933-952.
- Ganesan, H., & Hess, R. (1997). Dimensions and levels of trust: Implications for commitment to a relationship. *Marketing Letters*, 8(4), 439-448.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle Ricer, NJ: Pearson Education.
- Han, H., & Hyun, S. (2015). Customer retention in the medical tourism industry: Impact of quality, satisfaction, trust, and price reasonableness. *Tourism Management*, 46, 20-29.
- Hing, N. (2004). The efficacy of responsible gambling measures in NSW clubs: The gamblers' perspective. *Gambling Research*, 16(1), 32-46.
- Homans, G. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606.
- Jurowski, C., Uysal, M., & Williams, D. (1997). A theoretical analysis of host community resident reactions to tourism. *Journal of Travel Research*, 36(2), 3-11.
- Kang, S., Lee, C., Yoon, Y., & Long, P. (2008). Resident perception of the impact of limited stakes community-based casino gaming in mature gaming communities. *Tourism Management*, 29(4), 681-694.
- Kim, M., Chung, N., & Lee, C. (2011). The effect of perceived trust on electronic commerce: Shopping online for tourism products and services in South Korea. *Tourism Management*, 32(2), 256-265.
- Lambe, C., Wittmann, C., & Spekman, R. (2001). Social exchange theory and

- research on business-to-business relational exchange. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8(3), 1-36.
- Lee, C., & Back, K. (2003). Pre- and post-casino impact of residents' perception. *Annals of Tourism Research*, 30(4), 868-885.
- _____ (2006). Examining structural relationships among perceived impact, benefit, and support for casino development based on 4 year longitudinal data. *Tourism Management*, 26(7), 466-480.
- Lee, C., Kang, S., Long, P., & Reisinger, Y. (2010). Residents' perceptions of casino impacts: A comparative study. *Tourism Management*, 31(2), 189-201.
- Lee, Y., Kim, Y., Lee, K., & Li, D. (2012). The impact of CSR on relationship quality and relationship outcomes: A perspective of service employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 745-756.
- Lee, S., & Park, S. (2009). Do socially responsible activities help hotels and casinos achieve their financial goals? *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 105-112.
- Lee, C., Song, H., Lee, H., Lee, S., & Bernhard, B. (2013). Impact of CSR on casino Employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 33(June), 406-415.
- Lusch, R., O'Brien, M., & Sindhav, B. (2003). The critical role of trust in obtaining retailer support for a supplier's strategic organizational change. *Journal of Retailing*, 79(4), 249-258.
- Martinez, P., & Rodriguez del Bosque, I. (2013). CSR and customer loyalty: The roles of trust, customer identification with the company and satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 89-99.
- Milman, A. & Pizam, A. (1988). Social impacts of tourism on Central Florida. *Annals of Tourism Research*, 15(2), 191-204.
- Monaghan, S. (2009). Responsible gambling strategies for internet gambling: The theoretical and empirical base of using pop-up messages to encourage self awareness. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 202-207.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factor affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing*, 57(1), 81-101.
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpande, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 314-328.
- Morgan, R., & Hunt, S. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Nunkoo, R., & Ramkissoon, H. (2012). Power, trust, and social exchange and community support. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 997-1023.
- Nunkoo, T., & Smith, S. (2013). Political economy of tourism: Trust in government actors, political support, and their determinants. *Tourism Management*, 36(June), 120-132.

- Park, J., Lee, H., & Kim C. (2014). Corporate social responsibilities, consumer trust and corporate reputation: South Korean consumers' perspectives. *Journal of Business Research*, 67(3), 295-302
- Perdue, R., Long, T., & Kang, Y. (1999). Boomtown tourism and resident quality of life: The marketing of gaming to host community residents. *Journal of Business Research*, 44(3), 165-177.
- Song, H., Lee, C., Kim, M., Bendle, L., & Shin, C. (2014). Investigating relationships among festival quality, satisfaction, trust, and support: The case of an oriental medicine festival. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 31(2), 211-228.
- Song, H., Lee, H., Lee, C., & Song, S. (2015). The role of CSR and responsible gambling in casino employees' organizational commitment, job satisfaction, and customer orientation. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 20(4), 455-471.
- Song, H., Lee, C., Norman, W., & Han, H. (2012). The role of responsible gambling strategy in forming behavioral intention: An application of a model of goal-directed behavior. *Journal of Travel Research*, 51(4), 512-523.
- Turker, D. (2009). How corporate social responsibility influences organizational commitment. *Journal of Business Ethics*, 89(2), 189-204.
- Vlachos, P., Tsamakos, A., Vrechopoulos, A., & Avramidis, P. (2009). Corporate social responsibility: Attributions, loyalty, and the mediating role of trust. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 37(2), 170-180.

2016년 1월 18일 최초투고논문 접수

2016년 2월 4일 최종심사완료 및 게재확정 통보

2016년 2월 9일 최종논문 도착

3인 익명심사 畢