

고객접점 근무자들의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향요인 연구

최정임*, 전순영*

*충주대학교 경영정보학과

e-mail : im7609@hanmail.net

The Study on the Job satisfaction and the Organizational Commitment of the Customer Interaction Center Employee

Joung-Im Choi*, Soon-Young, Jun*

*Department of Management information system, Chung-Ju National University

요 약

본 연구는 최근 고객접점근무자인 콜센터 산업 근무자들은 고객과 기업의 접점에 위치하여 일대일 고객 응대가 이루어지는 곳의 중요 인적자원으로 자리 잡고 있다. 이러한 콜센터 산업은 높은 이직률로 인하여 안정적인 조직성과 달성 및 긴밀한 고객관리 관계를 어렵게 한다. 또한 콜센터를 운영하는 기업은 인적자원의 직무만족과 조직에의 몰입도를 제고함으로써 조직유효성에 전략적으로 접근할 수 있다. 즉, 고객과 기업의 접점에서 기업의 연결고리 역할을 수행하고 있는 콜센터 부문 인력의 직무만족과 직무몰입 정도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 오늘날 기업 경영 흐름에 전략적 대응을 이끌어 내고 이직률이 높고 직업만족도가 낮은 고객접점근무자들에게 화두를 제시하고 있다. 고객의 요구를 즉시 반영할 수 있고 고객 관계 관리를 위하여 고객정보 수집이 이루어지는 대고객접점위치의 콜센터 산업(부문) 여성인력들의 직무만족과 조직 몰입도에 영향을 미치는 요인을 분석하는데 그 목적을 두고 있다. 연구결과 먼저, 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 첫째, 동기요인 중에서 직무, 승진, 능력은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타나고 동기요인 중에서 성취, 책임은 기각되었다. 둘째, 위생요인 중에서 보수, 상사는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 결과가 나타나고 위생요인 중에서 동료는 기각되었다. 직무의 몰입에 대한 결과는 첫째, 정서적 몰입은 동기요인 중 직무와 능력요인은 정서적 몰입에 영향을 미치나 위생요인은 그렇지 않을 것으로 분석되었다. 둘째, 조직몰입에 대한 신호방향(인/아웃바운드)으로 나누어 보면 인바운드 부서에 서 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 성취와 보수이고 아웃바운드는 직무, 능력, 승진, 성취, 보수가 채택되었다.

1. 서 론

본 연구는 최근 기업의 고객만족을 넘어서 고객감동의 차원으로 콜센터를 운영함으로써 고객접점의 근무자들을 통해 기업의 이미지를 상승시키고 궁극적인 수익 창출로 연결되는 전략적 수단으로 발전에도도하고 있다. 고객접점에 위치한 콜센터는 지속적인 고객관계 관리를 통해서 가능하며, 일대일로 고객과 기업이 직접 만나는 고객응대 서비스 품질에 의해서 좌우 된다고 할 수 있다. 현재의 우리나라 콜센터 시장 상황은 2009년 기준으로, 인력의 89.2%는 여성으로서 여성이 절대 다수를 차지하고 있으며, 비정규직 비중은 66.1% 수준인데 이는 OECD 국가 평균보다 훨씬 높은 수치를 보여주고 있다. 반면 전체 콜센터 상담원의 월평균 임금(상여금 포함, 세금 공제 전)은 134.2만원으로 전 산업 평균의 70%에 불과했으며, 특히 근속기간은 전 산업 평균의 1/3에 불과한 3.1년으로 나타나는 등 불안정한 노동시장 특성을

보여주고 있다. 이러한 짧은 평균 근속의 이유를 조사한 한 연구에 의하면, 콜센터 여성 상담원들은 이직 고려 사유에 대해 낮은 임금(19.3%), 업무실적 등의 압박(17%), 고객으로 인한 스트레스(15.3%), 업무로 인한 건강문제(9.9%) 순으로 응답했다(콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사, 2008).¹⁾ 본 연구의 목적은 고객의 요구를 즉시 반영할 수 있고 감지할 수 있는 대고객접점위치의 산업(부문) 근무자들의 직무만족도와 조직 몰입도에 영향을 미치는 요인을 분석하는데 그 목적을 두고 있다. 콜센터가 기업의 대고객 직접적 접점이라는 점을 감안하면 본 연구의 조사 결과는 기업에게 심각한 화두를 던지는 것이라고 할 수 있으며, 콜센터를 운영하는 기업은 해당 부서 종업원의 직무 만족도를 높이고 조직에의 몰입도를 제고함으로써 조직유효성에 전략적으로 접근할 수 있다. 즉 고객과 기업의 접점에서 기업

1) 콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사, 2008

의 얼굴 역할을 수행하고 있는 콜센터 부분 근무자들의 직무만족과 직무몰입 정도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 오늘날 기업 경영 흐름에 있어서 중요한 시사점을 제공한다 할 것이다.

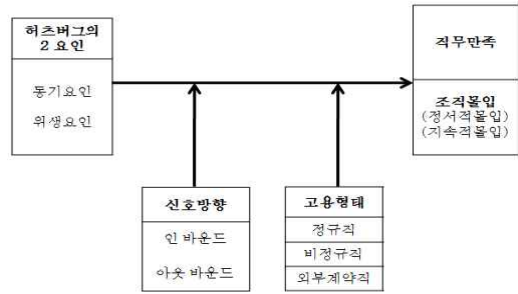
2. 연구방법

2.1 연구방법 및 범위

연구방법은 고객접점 근무자들의 직무만족과 조직몰입도에 미치는 영향요인을 분석하기 위하여 기존의 동기부여 요인과 직무만족, 조직몰입에 관련한 많은 저서와 선행 연구에 대한 문헌을 먼저 탐구하여 이론적 배경을 제시하고, 고객접점의 근무자들의 실증적 분석을 위하여 콜센터 인력들에 대한 동기부여 요인들과 직무만족, 조직몰입에 관련한 설문지를 통해 표본을 추출하였다. 이어 연구 분석모형을 제시하고 연구가설을 설정한 후 실증적 연구를 실시하였다. 연구범위는 실증적 조사를 위하여 고객접점에 위치한 충청지역 콜센터에서 근무하는 근무자들을 대상으로 이루어졌으며, 자료의 수집은 표준화된 설문지를 이용하였으며, 측정은 Likert의 5점 척도방식으로 등간 척도를 구성하였다. 본 연구에서 분석을 위해 설문지의 분석은 통계패키지 SPSS(statistical package for social science)를 이용하였으며, 세부적인 분석 방법은 다음과 같다. 첫째, 동기요인과 위생요인의 직무만족에 대한 영향에 관한 분석과 조직몰입에 대한 영향요인 분석은 회귀분석을 실시하였으며 둘째, 신호 방향에 따른 근무특성에 따라 직무만족 정도에 차이가 있는지에 대한 분석은 t-test로 실시하였다.

2.2 연구모형

본 연구는 고객접점 위치의 근무자들의 직무만족과 조직에의 몰입에 영향을 미치는 동기부여 영향요인²⁾을 연구를 통하여 조직유효성에 전략적으로 접근할 수 있도록 유도하며, 고객접점에 위치하여 기업과 고객의 연결고리 역할을 수행하고 있는 콜센터 부분 근무자들의 직무만족과 조직몰입 정도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 그림1과 같은 연구모형을 설정하였다.



[그림1] 연구분석 모형

3. 이론적 배경

3.1 동기부여 이론

조직행동에서의 동기부여란 목표를 향한 자발적인 행동을 끌어내고 충동질하고 계속하게 하는 심리적 과정이라고 정의³⁾할 수 있다. 구성원들의 동기부여를 위하여 조직은 다음과 같은 최소한의 노력을 해야 할 것이다. 첫째, 구성원들이 조직에 매력을 느끼고, 남도록 격려하라. 둘째, 창의적이고 혁신적인 사원이 되도록 자극하라. 셋째, 열정을 갖고 직무에 임하도록 항상 부추기고 지원하라. 동기부여는 개인의 타고난 특질이 아니라 관리 정도에 따라 커지기도 하고 작아지기도 한다.⁴⁾ 즉, 조직은 조직원들에게 목표 지향적인 동기를 유발하고 지속시킴으로써 동기가 부여된 사람은 그렇지 못한 사람보다 더 열심히 일하며 더 좋은 성과를 얻을 수 있다. 이러한 동기부여 요인을 고객접점에 위치한 근무자들에게 부여함으로써 낮은 직업의식 수준을 향상시키고 문제시되고 이직률을 낮춤으로써 기존 근무자들의 직무에 몰입을 극대화 시켜 고객접점 위치의 주요 업무인 고객 상담업무(일대일 고객응대) 서비스 질을 높임으로서 기업은 높은 성과를 창출하는 동시에 고객만족과 고객감동의 효과를 얻을 수 있고, 또한 기업의 지속적인 고객관계 관리를 통하여 기업의 전략적 차원의 목표를 이룰 수 있을 것이다.

3.2 직무만족과 조직몰입

직무만족이란“한 개인이 직무에 대하여 갖는 태도로서 다른 태도들과 마찬가지로 인지, 정서, 그리고 행위들의 복합체”라고 정의 하였으며,⁵⁾ 조직 행동적

3) T.R. Mitchell, "Motivation: New Direction for Theory, Research, and Practice," Academy of Management Review, January 1982, p.81.

4) 임창희, 조직행동, 비엔엠북스, 2008, 198~200쪽

5) 신유근, 조직행동론, 다산출판사, 1985. p 341

2) 동기부여요인은 허즈버그의 2요인 이론을 사용

측면에서의 직무만족은 “개인의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 관련시켜 갖게 되는 감정적 상태”라고 정의하였다.⁶⁾ 즉, 일반적으로 직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무 환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 정서적이 만족상태를 말하게 되는데, 이는 직무 수행에 있어서 밀접한 영향을 미친다. 둘째로 조직몰입에 대한 연구의 기반을 마련했던 Mowday & Steers(1979)는 직무몰입에 대한 정의를 “조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 최선을 다하려는 태도”라고 정의 하였다.⁷⁾ 조직몰입의 개념에 속에는 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직을 열심히 노력하려는 의지, 그리고 조직의 구성원으로서 존속하려고 하는 강한 의욕이 등이 담겨 있어야 한다. ⁸⁾ 즉, 조직몰입은 개인과 조직의 관계를 나타내는 말로써 주로 조직에 대한 개인의 일체감, 집착, 애착, 몰입, 충성도, 동일시, 소속감 등의 정도를 의미한다.

이러한 이론들을 바탕으로 고객접점에 위치한 근무자들에 대한 동기부여와 직무만족 및 조직몰입의 영향요인에 관한 연구를 통해서 근무자들을 동기부여하여 직무만족을 높이고 조직몰입을 유도하는 조직차원의 관리가 중요할 것으로 여겨진다.

4. 가설 및 결론

4.1 직무만족과 조직몰입 영향요인의 가설

가설 1. 동기부여 요인은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 신호방향(인/아웃바운드)에 따른 근무특성에 따라 직무만족에 차이가 있을 것이다.

가설 3. 신호방향(인/아웃바운드)에 따른 근무특성에 따라 직무만족에 미치는 동기부여 요인에 차이가 있을 것이다.

가설 4. 동기 및 위생 요인은 정서적 몰입에 영향을 미치나 위생요인은 그렇지 않을 것이다.

가설 5. 동기 및 위생 요인은 지속적 몰입에 영향을

미치나 위생요인은 그렇지 않을 것이다.

가설 6. 신호방향(인/아웃바운드)에 따른 근무특성에 따라 정서적 몰입에 미치는 동기 및 위생 요인에 차이가 있을 것이다.

4.2 가설의 검증결과

가설 1인 ‘동기부여 요인들(동기요인과 위생요인)은 직무만족에 영향을 미칠 것이다’라는 검증한 회귀분석 결과는 직무만족에 영향을 미치는 동기요인으로 직무, 능력, 승진이 채택되었다. 둘째로 위생요인은 상사와 보수가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 분석 결과가 나타났다.

가설 2인 ‘신호방향이 상이한 부서(인/아웃바운드) 간에 직무만족에 차이가 있을 것이다’라는 가설을 검증하기 위하여 인바운드와 아웃바운드의 부서 간에 직무만족에 대한 차이를 확인하기 위하여 T-test 결과 인바운드와 아웃바운드의 두 집단 간의 만족도에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 1] 부서별 직무만족의 정도 집단통계량

| 부서 | N | 평균 | 표준편차 | 평균의 표준오차 |
|-------|----|------|------|----------|
| 인바운드 | 50 | 2.94 | .652 | .092 |
| 아웃바운드 | 83 | 2.81 | .981 | .108 |

가설 3인 ‘신호방향(인/아웃바운드)에 따른 근무특성에 따라 직무만족에 미치는 동기요인에 차이가 있을 것이다’라는 가설을 검증한 회귀분석 결과는 먼저 콜센터 인바운드 부서에서 직무만족에 영향을 미치는 동기요인은 직무, 능력이 채택되었다. 다음은 아웃바운드 부서를 분석한 결과 직무만족에 영향을 미치는 동기요인은 직무, 승진, 성취, 능력으로 채택되었다.

가설 4인 ‘동기요인은 정서적 몰입에 영향을 미치나 위생요인은 그렇지 않을 것이다’라는 가설을 검증한 결과는 직무, 승진, 성취, 능력 등의 동기 요인과 보수, 상사 등의 위생 요인 중에서 직무, 능력 요인이 1% 유의 수준에서 정서적 몰입에 영향을 미치는 것으로 검증 되었다. 정서적 몰입에 유의적인 영향을 미치는 요인 중에서는 위생 요인이 없다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

가설 5인 ‘동기요인은 지속적 몰입에 영향을 미치나 위생요인은 그렇지 않을 것이다’라는 가설을 검증한 결과는 동기요인 중 승진, 성취, 능력과 위생요인의 보수가 1% 유의 수준에서 정서적 몰입에 영향을 미

6) 유기현, 조직행동론, 무역경영사, 1987, p 200

7) Mowday, R.T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979), The Measurement of Organizational Commitment, Journal of Vocational Behavior, 14, pp 224~247.

8) 강신태, 김광웅(1993), “행정조직 개혁”, 서울대학교 행정대학원, p 395.

치는 것으로 검증되었다.

가설 6인 '신호방향(인/아웃바운드)에 따른 근무특성에 따라 정서적 몰입에 미치는 동기 및 위생 요인에 차이가 있을 것이다'라는 가설의 검증결과 인바운드 부서의 정서적 몰입에 영향을 미치는 동기부여 요인은 성취와 보수가 채택 된 반면 아웃바운드 부서에서의 정서적 몰입에 영향을 미치는 요인은 직무와 능력으로 채택되었다.

4.3 결론

본 연구의 분석결과 다른 직종에 비해 고객접점에 위치한 근무자들은 직무만족에 특성에 영향을 주는 요인으로 동기요인들 중에서는 직무와 승진을 채택하고 위생요인은 상사와 보수로 확인되었다. 즉, 직무자체와 승진에 대한 만족도를 높여주고 상사와 보수에 대한 불만족을 줄여주는 방향으로 관리가 이루어져야 할 것이다. 다음으로 조직몰입에 대한 연구결과를 근거해 볼 때 일부 상황에서는 전통적인 2요인 이론과 마찬가지로 동기요인 중 일부가 몰입에 긍정적 영향을 미치는 반면 위생요인은 영향이 없었으나, 그렇지 않는 결과도 있어 조직 경영에 있어 위생요인에 대한 관리도 필요한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고객접점에 위치한 근무자 부문의 조직 특성상 콜센터 종사자의 서비스 질이 곧 기업의 대고객 이미지를 결정한다는 점에서 의미가 큰 것이다.

또한 신호방향에 따른 정서적 몰입에 대한 차이에서는 아웃바운드가 인바운드에 비해서 조직몰입에 대한 동기부여 요인들이 다양한 것으로 나타났으며, 이는 고객에게 전화를 거는 고객접점에서의 목표달성 및 고객을 설득하고 정보를 얻어내야 하는 업무 특성 때문인 것으로 보여진다. 이를 통해 더 나아가서 고객접점에 위치한 콜 센터의 높은 이직률을 낮추고 낮은 직업만족도를 높임으로써 조직에의 몰입도를 유도할 수 있을 것이다. 본 연구를 토대로 고객접점에 위치한 근무자들에 대한 동기부여와 직무만족에 관한 충분한 이해를 가지고 적극적인 지원 및 관리가 이루어져야 한다.

관한 연구, 충주대학교, 석사논문, 2009.

[3] T.R. Mitchell, "Motivation: New Direction for Theory, Research, and Practice," Academy of Management Review, January 1982, p.81.
 [4] 임창희, 조직행동, 비엔엠북스, 2008, 198~200쪽.
 [5] 신유근, 조직행동론, 다산출판사, 1985. p 341.
 [6] 유기현, 조직행동론, 무역경영사, 1987, p 200.
 [7] Mowday, R.T., Steers, R. M. ,& Porter, L. W. (1979), The Measurement of Organizational Commitment, Journal of Vocational Behavior, 14, pp 224~247.
 [8] 강신택, 김광웅(1993), "행정조직 개혁", 서울대학교 행정대학원, p 395.
 [9] 안치언(2008), "테마파크 F&B 중간관리자의 이슈 리더십이 임파워먼트와 직무몰입에 미치는 영향 연구", 경기대학교 박사논문, pp 71~75.

참고문헌

[1] 콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사, 2008.
 [2] 최정임, 텔레마케팅 종사자들의 직무만족 특성에