대고객접점센터 종업원의 스트레스가 조직성과에 미치는 영향을 위한 개념적 모형

최정임*, 전순영**
*충주대학교 대학원 경영정보학과 박사과정 2학기
**충주대학교 경영정보학과 교수

The Conceptual Model of the Effect on the Organizational Performance with Job Stress of the Customer Interaction Center Employee

Joung Im Choi*, Soonyoung, Jun**
*Doctor Course, Dept. of MIS, Chungju National University
**Professor, Dept. of MIS, Chungju National University

요 약

최근 기업에서 고객만족 차원의 대고객만족 활동으로써 고객접점센터를 운영하고 있으며, 고객만족은 기업의 이미지와 궁극적인 수익 창출로 연결되는 전략적 차원으로 비약적인 발전을 도모하고 있다. 또한 고객만족의 경영의 일환으로 고객감동은 지속적인 고객 관계 관리를 통해서 가능하며 이것은 고객접점센터 종사자원들이 고객과의 일대일로 직접 만나는 고객응대 서비스 품질에 의해서 좌우 된다. 그러나 대고객접점센터 종사원들은 이직률이 높고 직업 만족도가 낮아 기업의 조직성과에 부정적인 요소로 보고되고 있다. 본 연구는 이러한 관점에서 대고객접점센터 종업원들을 대상으로 직무스트레스와 스트레스에 영향을 미치는 개인 특성별 요인들에 대한 스트레스의 차이와 스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증적으로 분석하기 위한 개념적 모형을 제시하였다.

Ⅰ. 서론

1.1. 연구의 배경

최근 기업에서 고객 만족 및 기업의 이미지 관리기법과 고객의 니즈와 정보를 파악하기 위한 수단으로 고객만족센터를 운영하여 기업의 수익 창출의 확대를 도모하고 있다. 고객접점센터의 고객만족은 기업의 이미지와 궁극적인 수익 창출로 연결되는 전략적 차원으로 비약적인 발전을 도모하고 있다.

이는 고객관계 관리를 위한 고객접점의 업무인 동시에 고객만족 경영의 일환으로 볼 수 있다. 그러나 이러한 고객접점 근무자들의 스트레스가 기업과 고객사이의 연결고리 역할을 담당하면서 감정노동으로 인식되어 지고 있으며, 높은 스트레스에 비례하여 이직률 또한 높은 현실이다. 대고객접점센터 종업원들은 감정노동으로 인한 높은 스트레스 받고 있는 실정이다. 이를 토대로 본 연구의 배경은 고객의 접점에서 친절과 서비스를 제공하고 있는 근무자들의 스트레스가 이직의도에 미치는 영향요인을 분석하여 어떠한 요인들이 스트레스에 영향을 주고 있으며, 또한 각 개인특성 요인별 스트레스에 차이가 있다며 기업에서 근무자들의 관리의 효율성을 높일 수 있을 것이며, 과연 스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 결과를 토대로 고객접점 근무자들의 스트레스를 낮추는 방향으로 고객만족센터의 관리가 이루어진다면 대고객접점센터 종업원들이 고객 및 기업에 궁극적으로 목표의 질을 높일 것으로 예상된다.

1.2. 연구목적

고객만족의 고객접점센터의 활동들이 기업의 고객만족을 넘어서 고객감동의 목표를 가지고 있다. 이 고객감동은 지속적인 고객 관계 관리를 통해서 가능하며 이것은 대고객접점센터 종업원들이 고객과의 일대일로 직접 만나는 고객응대 서비스 품질에 의해서 좌우 된다. 그러나 대고객접점센터 종업원들의 이직률이 높고 직업 만족도가 낮은 것으로 보고되고 있다(정형옥, 2005). 동 산업의 기업들은 대고객접점센터 종업원들의 조직성과를 높이고자 많은 노력을 기울이고 있다. 이러한 노력에 대한 일환으로 텔레마케팅 산업의 구성원들의 직무스트레스를 파악하는 것과 또한 직무스트레스 개인별 특성 요인을 구분하여 그에 알맞은 스트레스 관리에 대한 효율 등을 고

려한다면 이직률을 낮추고 고객 응대에 있어 통화의 품질을 높이고자 하는 목표에 도모하고자 한다.

1.3 연구의 범위 및 방법

1.3.1 연구의 범위

본 연구의 목적인 대고객접점센터 종업원들의 직무스트레스와 개인특성 요인에 관련하여 이론적 고찰을 위해 선행된 연구들을 조사하여 연구의 이론적 배경으로 제시하고 실증적 연구를 위하여 설문과 면담을 통한 텔레마케팅 종사자들의 직무스트레스와 개인특성 요인이 스트레스에 미치는 영향 요인에 대하여 분석한다.

제1장 서론에서는 연구의 목적, 범위와 연구방법을 서술하였고 제2장 이론적 고찰에서는 스트레스와 스트레스 개인특성별 영향 요인의 차이에 관한 개념 및 정의, 기능과 결과, 영향요인들을 선행연구들을 통해 검토하였다. 제 3장은 실증분석을 위한 개념적 모형을 제시하였다.

1.3.2 연구의 방법

본 연구는 문헌조사와 설문조사에 근거한 실증분석으로 이루어졌다. 문헌조사는 직무스트레스 및 개인특성 요인 등의 이론적 고찰을 위하여 선행연구물을 중심으로 문헌조사를 실시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

2. 스트레스와 이직의 개념

스트레스(stress)라는 용어는 14세기경에 처음 사용되었으며, 스트레스라는 단어의 어원은 라틴어의 'stringere' (팽팽하게 끌어당기다: to drawtight)로부터 유래되었다.(Ivancevich & Matteson, 1980)

이직(turnover)의 개념은 넓은 의미에서 한 지역으로부터 다른 지역으로 이동하는 지역간 이동, 한 직업으로부터 다른 지업으로 전직하는 직업간 이동, 한 산업에서 다른 산업으로 이동하는 산업간 이동을 뜻하기도 하지만, 보통은 조직원이 조직 외부로의 이동을 의미한다(채지혜, 2002). 반면, 좁은 의미의 이직은 금전적 보상을 받고 있는 개인이 조직으로부터 부여받은 조직 내에서의 구성원 자격을 스스로 종결짓고 조직을 떠나는 것을 말한다(이창국, 2000).

2.1 직무스트레스 정의

직무스트레스는 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 1900년대 초 연구되던 것이 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들어와 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 나타난 개념이다(조은아, 2004).

직무스트레스에 대한 학자들의 정의에서 보듯 모든 학자들의 직무스트레스의 개념이 일목요연하고 분명하게 설명하고 있지는 못한다. 또한 학자마다 다르게 정의하고 있지만 본 연구에서는 스트레스를 환경에 대한 반응의 관점에서의 개념에 바탕을 두고 직무스트레스를 대고객접점센터 종업원들이 직무수행을 하는 과정에서 설문을 통하여 관찰하고 이직의도에 미치는 관계를 살펴보기로 한다.

2.2 고객접점센터 종업원 직무스트레스 요인

관리자는 종업원의 스트레스를 인지하고, 그와 관련된 환경과 개인의 성격특성을 파악하여 스트레스에 대처해야 한다. 특히 고객과의 직접적인 대응이 지속적으로 이루어지고 있는 대고객접점센터 종업원들의 경우 1:1일로 고객을 응대함에 있어 항상 긴장을 주는 직무환경 상황에서 많은 스트레스를 받고 있는 것이 대고객접점 센터에 종사하는 종업원들의 업무적 특성이라 할 수 있다(송현수, 1999).

본 연구에서의 직무스트레스 영향 요인은 여러 선행연구에서 공통적으로 고려되고 가장 많이 직면하고 있는 요인을 직무특성요인(역할 갈등, 역할 과부하, 역할 모호성), 조직특성요인(장래성, 승진문제, 대인관계)으로 관련하여 살펴보기로 한다.

2.3 이직의 정의

Mobley(1999)는 이직을 “조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자의로 조직에서 구성원으로서의 역할을 포기하는 것”으로 정의 내리고 있다.

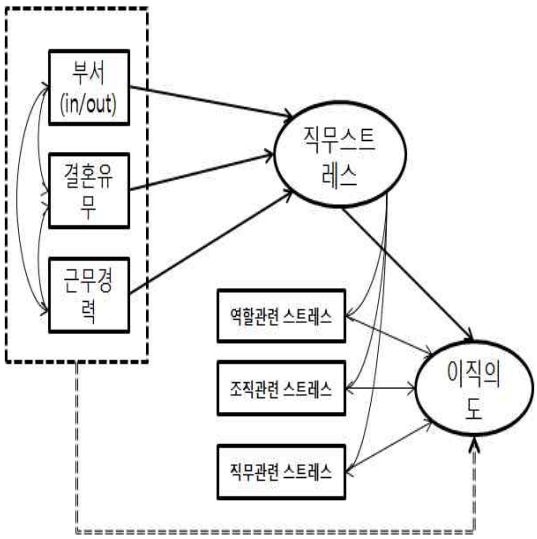
또한 이직은 채용비용이나 훈련비용 등의 증가를 초래하고 생산성 저하나 조직 내 많은 불이익을 제공하지만 아주 바람직하지 않은 것은 아니다. 때로는 이직은 무능력자를 제거하거나 조직에 새로운 분위기를 창조하고 보다 진취적인 조직으로서 전환을 모색할 수 있는 효과를 가져 올 수 있으며 이직 당사자인 개인에게 또 다른 자기 발전의 기회를 제공될 수 있는 경우가 될 수 있기 때문에 필요하다고 보여 진다는 연구결과도 있다(한상훈, 1998).

고객접점센터에 있어서의 종업원은 인적 자원의 중요성은 그 어떤 산업분야 보다 더 중요하다고 할 수 있다. 고객접점센터 종업원들의 이직의 경우 자발적

으로 떠나는 개인의 입장에서는 이직이 경력개발에 도움이 되는 도구가 될 수 있지만, 조직의 입장에서는 이직이 부정적인 결과가 초래 될 수 있다.

Ⅲ. 개념적 모형 제시

본 연구는 대고객접점센터에서 근무하는 종업원들의 직무스트레스를 논의의 중심에 두고, 선행연구를 바탕으로 연구목적을 달성하기 위하여 <그림 1>과 같은 개념적 연구모형을 설계하였다.



<그림 1> 연구 분석모형

연구모형에서 사용하는 변수를 설명하는 데 있어 외생변수와 내생변수로 구분한다. 외생변수는 다른 변수에 의해 영향을 받지는 않고 영향을 주기만 하는 변수를 말하며, 내생변수는 영향을 받으면서 다른 변수(다른 내생변수)에 영향을 주거나 영향을 받기만 하는 변수를 말한다. 본 연구에서의 외생변수는 결혼여부, 부서(인바운드와 아웃바운드), 근무경력으로 구성된 구성원 개인의 특성변수이며, 내생변수는 직무스트레스 변수이다.

참고문헌

[1] 송현수(1999), 최고의 텔레마케터가 되는 길. 서울: 새로운 제안.

[2] 정형옥(2005), 텔레마케터로 일하는 여성 노동자의 노동경험의 업무실태 분석, 카톨릭대학교 성평등연구, vol.9.

[4] 조은아(2004), 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원, 석사논문

[5] 채지혜(2000), 조리장의 직무만족도와 이직에 관한 연구, 경기대학교, 석사논문

[6] 한상훈(1998), 국내진출 외국기업체 간부사원들의 이직의향에 관한연구, 연세대학교, 석사논문

[7] Hair, J.F., Jr., and R.E. Anderson(1995), R.L. Tatham, and W.C. Black, *Multivariate Data Analysis,* 4th Ed., Upper Salle, River, NJ, Prentice-Hall.

[8] Ivancevich, J.M.& Matteson, M.T.(1980), *Stress & Work: A managerial perspective,* Scott, Foresman Co. p.4

[9] Mobley, W.H., S.O. Horner & A.T. Hollingsworth(1978). “An Introduction of the Precursors of Employee Turnover”, *Journal of Applied Psychology.*