

교육훈련과 직무몰입에 관한 연구 : 콜센터를 중심으로

김은희[○], 박득^{*},

광주여자대학교 콜마케팅학과^{○*}

e-mail: agf313@hdu.ac.kr[○], dkpark@kwu.ac.kr^{*}

A Study on Education Training and Job Commitment : Focus on Call Center

Eun Hee Kim[○], Deuk Park^{*}

[○]Dept. of Call Marketing, Kwangju Women's University

^{*}Dept. of Call Marketing, Kwangju Women's University

● 요약 ●

오늘날 콜센터는 고객과 의사소통을 담당하는 비대면 접촉채널의 대표적인 조직으로 고객 접촉을 담당하는 인적자원에 대한 중요성이 날로 증대되고 있다. 이에 콜센터들은 고객응대에 적합한 지식기술태도 등 상담사의 전문성 강화를 위해 교육훈련을 꾸준히 계획하며 실행하고 있다.

본 연구는 콜센터에서 실시하는 다양한 교육훈련이 상담사들의 직무몰입과 어떠한 관계가 있는지를 알아보려는데 그 목적이 있다. 이를 분석하기 위하여 교육훈련에 대한 만족도, 성취도, 적용도, 기여도를 중심으로 직무몰입과의 관계를 회귀분석을 통해 살펴보았다. 분석결과는 다음과 같다. 교육훈련 만족도와 적용도는 직무몰입과 직접적인 유의미한 영향관계가 나타나지 않았다. 반면에 성취도와 기여도는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 교육훈련과정에서 교육 내용의 가치와 재미를 찾아 잘 이해하고 습득할 수 있도록 하여 성취도를 높여주고, 교육훈련을 통한 조직생활에 대한 기여도에 대한 인식을 높여줄 때 직무몰입이 높게 나타남을 시사한다.

키워드: 콜센터(Call Center), 교육훈련(Education Training), 직무몰입(Job Commitment)

I. 서론

오늘날 콜센터는 상담사의 전문성 강화를 위해 교육훈련을 꾸준히 계획하여 실행하고 있다.

비대면 접촉채널을 이용해 고객과 의사소통을 담당하는 콜센터에서 상담사는 중요한 자원으로 고객응대에 적합한 지식기술 활용능력과 조직 활동에 대한 적극성 있는 태도가 요구된다. 왜냐하면 콜센터는 고객과의 접촉채널이 비대면으로 제한되어 있고, 다양한 고객층을 대상으로 직무를 수행하기에 지식이나 기술, 태도 면에서 전문성이 강조되기 때문이다.

콜센터에서 교육훈련은 기업마다 업무영역의 차이에 의한 업무 지식교육은 차이가 있지만 태도와 음성적 자질에 대한 교육훈련은 콜센터마다 큰 차이가 없다. 또한, 콜센터의 교육훈련은 기업의 여러가지 이유로 적극적이지 못하거나 중요성을 크게 두지 않는 경향으로 인해 직무중심의 단기훈련에 집중되어 있다. 이로 인해 상담사들의 통화품질은 과거에 비해 좋아졌으나 교육훈련의 효과가 지속적이지 못하고, 다양한 상황에 따른 대응력이나 전문성이 떨어진다라는 지적이 꾸준히 나오고 있다. 이는 콜센터 교육훈련의 체

계성과 질적인 향상이 요구됨을 알 수 있다.

따라서 본 연구에서는 콜센터에서 현재 운영하고 있는 교육훈련 과정에 대하여 상담사들이 느끼는 인식 정도를 교육훈련의 효과 측면에서 측정하고, 교육훈련과 관련된 요인들과 직무몰입과의 영향관계를 파악하여 교육훈련을 효과적으로 운영할 수 있는 방안 에 대해 시사점을 제시하는 데 그 목적을 두고 있다.

II. 선행연구

콜센터에서 실행하고 있는 교육훈련은 기본적인 업무지식과 실무능력을 향상시키는 과정으로 구성되어 있다. 이정순(1999)[1]과 김은호(2007)[2]는 교육훈련에 대해 “교육훈련을 통해 지식과 기술뿐만 아니라, 다양한 대응능력이 향상되어 자신감과 성취감을 느끼게 되고, 자신의 직무 수행에 더욱 열정을 갖고 수행함으로써 기업의 성과를 높일 수 있다”고 평가하고 있다.

교육훈련의 범주 분류는 Kirkpatrick(1967)[3]이 분류한 모형을 Alliger 외(1997)[4]가 재정립한 분류가 많이 사용되고 있으며, 이는 교육에 대한 만족 정도(반응), 학습에 대한 성취 정도(학습),

직무의 적용 정도(행동), 성과기여도(결과)로 이어지는 네가지 범주로 나누어진다.

직무몰입은 ‘자신의 직무와 자아개념을 동화(identify)하여 직무와 조직에 적극적’이며, ‘자신의 직무성도가 자신의 자아개념에 중요하게 인식되는 정도’로 정의되며, 학자들[5][6][7][8][9]에 따라 다양한 정의가 사용된다.

한편, 교육훈련과 직무몰입과의 관계에 관한 연구로써 다양한 의견들이 제시되고 있다.

첫째 하여지(2005)[5]는 공무원을 대상으로 하는 온라인 직무교육을 분석한 연구에서 교육내용에 대한 교육훈련 대상자의 만족도가 직무몰입에 영향을 미친다고 하였으나 왕경수김현영(2009)[6]은 교육훈련 만족도가 조직몰입에 영향을 미치지 않았다는 실증분석 결과를 내놓았다. 분석대상이 서로 다르긴 하지만 서로 상반된 결과가 주목된다 할 수 있겠다.

둘째 하여지(2005)는 학습성취도는 직무몰입에 영향을 미치는 변수는 성취도가 아니라 개인이 학습과정에서 대해 지각하는 만족도라고 하였다. 이러한 분석 결과는 온라인 직무교육의 특성에서 비롯된 것인지는 모르겠으나, 기존 연구 결과와 배치되는 점에서 볼 때 관심을 기울일 필요가 있다고 생각한다.

셋째 정영애(2006)[7]는 교육훈련 프로그램의 직무관련성이 교육훈련 전이에 유의미한 것으로 나타났다고 하였다. 이는 교육훈련 프로그램의 직무관련성이 높을수록 직무에 활용하는 기회가 많아지고, 그것이 결국 직무몰입에 영향을 끼치는 것으로 풀이할 수 있다.

넷째 왕경수김현영(2009)은 종사자의 교육훈련 과정 참여에 대하여 경영진이나 상사, 그리고 동료 직원들의 관심과 지원이 높을수록 조직에 대한몰입도가 높아진다고 하였다.

III. 연구방법

1. 자료수집 및 분석 방법

광주광역시에 소재한 콜센터 상담사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 응답된 설문지 중 불성실한 응답을 제외하고 최종 분석 자료로 총 185부를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 15.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰성분석 및 회귀분석을 실시하였다.

2. 응답자의 특성

조사대상자의 일반적인 특성에 대한 항목으로는 성별, 연령, 학력, 근무기간, 직위, 급여, 근무분야, 업무, 교육회수가 있다. 이들에 대하여 빈도분석(Frequency analysis)을 실시한 결과는 <표 1>과 같다.

표 1. 응답자의 특성

Table 1. Summary of respondent characteristics

특 성		빈도수	비 율(%)
성별	남	32	17,3
	여	153	82,7
연령	20대	73	39,5
	30대	103	55,7
	40대	8	4,3
	50대 이상	1	.5
학력	고졸	33	17,8
	전문대졸	73	39,5
	대졸	78	42,2
	대학원	1	.5
근무 기간	0~3개월	17	9,2
	4개월~1년 미만	34	18,4
	1년~3년 미만	49	26,5
	3년~5년 미만	37	20,0
	5년~7년 미만	18	9,7
	7년~10년 미만	21	11,4
	10년 이상	9	4,9
직위	일반상담사	149	80,5
	기술상담사	29	15,7
	중간관리자	4	2,2
	QAA	2	1,1
	기타	1	.5
급여	100만원 미만	15	8,1
	100~150만원 미만	120	64,9
	150~200만원 미만	34	18,4
	200~300만원 미만	14	7,5
	300만원 이상	1	.5
	500만원 이상	1	.5
근무 분야	제조(A/S)	34	18,4
	통신(이동통신, 유선통신)	74	40,0
	금융(은행)	44	23,8
	보험	33	17,8
업무	인바운드형	125	67,6
	아웃바운드 형	35	18,9
	혼합형	25	13,5
교육 회수	1~3회	84	45,4
	4회~6회	35	18,9
	7회~10회	15	8,1
	11회 이상	42	22,7
	기타	9	4,9

3. 변수의 조작적 정의

선행연구를 바탕으로 본 연구에서 실증하기 위해 Kirkpatrick(1967)의 전통적 모형을 반영하여 교육훈련 효과 평가의 4개 범주를 독립변수로 구성하였고, 직무몰입에 대하여 미치는 영향을 분석하였다.

표 2. 변수의 조작적 정의

Table 2. Operational definition of research variables

변수	구성 요소 (문항수)	조작적정의
교육 훈련	만족도 (8)	교육훈련의 내용에 대하여 느끼는 만족이나 선호의 정도
	성취도 (8)	교육훈련을 통해 콜센터 업무 지식이나 고객응대 스킬에 대하여 학습한 정도
	적용도 (4)	교육훈련이 그들의 직무와 얼마나 관련성이 있는지, 업무에 어느 정도 적용할 수 있다고 인식하는지 정도
	기여도 (5)	교육훈련이 그들의 업무 효율을 높이고, 조직생활에 도움이 되었다고 판단하는 정도
직무 몰입	직무 몰입 (10)	자아를 통해 직무와 일체감을 느끼는 정도와 자신의 직무에 대하여 적극성 있게 수행하려는 정도

IV. 실증분석

1. 척도의 타당성과 신뢰성 검증

타당성은 측정도구 자체가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 어느 정도로 정확하게 측정하였는가를 나타낸다. 탐색적 요인분석을 통해 각 측정항목들이 하나의 요인으로 묶여져 나오는가로 집중타당성을 살펴보고, 다른 개념을 측정하는 항목들과 별도의 요인으로 분리되어지는가에 의해 판별타당성을 확인하였다.

요인분석시 요인추출방법은 주성분분석을 이용하였고, 요인회전방식은 배리맥스법(varimax)을 사용하였으며, 공통성(communalities) 0.6 이상, 고유치 1.0 이상인 요인만을 선정하였다.

신뢰성은 동일한 개념에 대하여 측정을 반복했을 때 나타나는 측정값의 분산으로 측정의 정확성이나 정밀성을 나타낸다. 신뢰성 분석을 위해 사용되는 Cronbach's α 계수는 일반적으로 사회과학 연구에서는 0.6 이상이면 측정도구의 신뢰성에 별 문제가 없는 것으로 알려져 있고, 신뢰성 분석 결과 Cronbach's α 계수가 모두 0.6 이상으로 나타났다.

표 3. 요인분석 및 신뢰성분석

Table 3. Factor analysis and Reliability analysis

	요 인					Cronbach's α
	1	2	3	4	5	
만족도_1	.639	.084	.048	.179	.065	.873
만족도_3	.754	.184	.150	.173	.156	
만족도_4	.707	.151	.161	.020	.112	
만족도_5	.640	.035	.241	.164	.032	
만족도_6	.598	.329	.231	.105	.243	
만족도_7	.615	.125	.290	.230	.154	
성취도_3	.318	.131	.576	.209	.225	
성취도_4	.254	.237	.570	.177	.181	
성취도_6	.241	.302	.655	.150	.294	
성취도_7	.324	.166	.633	.188	.150	
적용도_2	.386	.086	.146	.604	.185	.867
적용도_3	.313	.035	.200	.713	.239	
적용도_4	.167	.162	.202	.791	.181	
기여도_1	.213	.092	.088	.266	.601	.794
기여도_2	.125	.125	.170	.284	.606	
기여도_3	.136	.250	.133	.196	.581	
기여도_5	.126	.245	.274	.055	.516	
직무몰입_1	.151	.577	.062	.239	-.036	
직무몰입_2	.109	.592	.188	.143	.111	
직무몰입_3	.167	.653	.096	.031	.106	
직무몰입_4	.141	.699	.175	.135	.149	
직무몰입_5	.144	.643	.069	.069	.265	
직무몰입_6	.061	.630	.121	-.104	.219	
고유값	12.787	2.766	1.979	1.518	1.275	총 누적 분산(%)
분산(%)	36.535	7.904	5.654	4.388	3.643	61.565

2. 가설의 검증

본 연구에서는 교육훈련의 만족도, 성취도, 적용도, 기여도와 직무몰입 간의 관계를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석 결과 교육훈련에 관한 성취도와 기여도는 직무몰입과 통계적으로 유의한 관계에 있는 것으로 나타난 반면 교육훈련에 관한 만족도와 적용도는 직무몰입과 통계적으로 유의한 관계에 없는 것으로 나타났다.

표 4. 회귀분석 결과

Table 4. Results of Regression

종속 변수	독립 변수	Beta	t-value	P-value
직무몰입	만족도	.141	1.614	.108
	성취도	.294	3.073	.083
	적용도	-.054	-.656	.513
	기여도	.461	3.876	.000
R ² =.354, Adj.R ² =.340, F=24.706, Sig.=.000				

V. 결론

본 연구를 통해 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 상담사들이 교육훈련 후 평가하는 만족도는 직무몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이것은 교육훈련에 대한 상담사들의 감정적인 반응과 현실적인 콜센터 직무 수행과는 직접적인 관련이 없음을 뜻한다.

둘째, 상담사들이 교육훈련에 대한 성취도는 직무몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 심리적으로 학습에 대해 성취했다고 느낄수록 직무몰입도 높아짐을 알 수 있다. 그러므로 실질적으로 학습에 도움이 되고 학습과정에서 가치와 즐거움을 찾을 수 있는 다양한 교육훈련을 계획할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

셋째, 상담사들이 받은 교육훈련 내용의 직무 관련성 정도가 직무몰입에는 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 이것은 상담사들이 직무와 관련이 있는 교육을 받았다고 해서 그것이 반드시 상담사들의 직무 몰입을 강화시키는 것은 아님을 의미한다. 이러한 결과는 거의 모든 콜센터에서 그렇듯이 상담사의 업무가 매뉴얼 중심으로 규격화되어 있어서, 일상화된 업무 중심의 교육만으로는 직무 몰입에 도움이 되지 않는다고 상담사들이 판단하기 때문으로 풀이할 수 있다.

넷째, 상담사들이 교육훈련 후 조직에 기여를 했다고 느끼는 정도가 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이것은 상담사 자신이 조직에 기여하고 있다고 생각할수록 자신의 직무에 몰입하는 정도가 높아진다는 것을 말한다. 따라서 콜센터에서 상담사들의 직무몰입을 강화시키기 위해서는 충성도를 고취시킬 수 있는 교육프로그램 개발과 보상체계의 구축이 중요하다고 생각한다.

참고문헌

- [1] Lee, J. S., "A study on the effect of the hotel employee on organizational effectiveness," Master's Thesis, Department of hotel travel management, Taegu University of Kyungbuk, Korea, pp.8-14, 1999.
- [2] Kim, E. H., "Relationships among the training and development, human resource management functions, and business performance," Master's Thesis, Department of business administration, Chonbuk national university, pp.21-22, 2007.
- [3] Kirkpatrick, D. L., "Evaluation of Training," in Craig, R. L. & Bittel, L.R., Training and Development Handbook, NY:Mcgraw-HILL, pp. 87-112, 1967.
- [4] Alliger, G. M., S. I. Tannenbaum, W. Banett, Jr., H. Traver, A. Scotland, A meta analysis of the relations among training criteria, Personnel Psychology, p.50, pp.341-358, 1997.
- [5] Lodahl, T. M. and Kejner, M., "The Definition and Measurement of Job Involvement," Journal of Applied Psychology, Vol. 49, pp.24-33, 1965.
- [6] Saleh, S. D. and Hosek, J., "Job Involvement: Concepts and Measurement," Academy of Management Journal, Vol. 19: pp.213-224, 1976.
- [7] Allport, G. W., The participation, Psychology Review, Vol. 53(3), pp.117-132, 1945.
- [8] French, J., & Kahn, R. A., Aprogrammatic approach to studying the industrial environment and mental health. Journal of Social Issues, Vol. 18, pp.1-47, 1962.
- [9] Vroom. V. H., Ego-involvement, Job Satisfaction and Job Performance, Personnel Psychology, Vol. 15, 1962.
- [10] HA, Y. J., "Civil Servants' Motivation and Self-Regulated Learning Capability as Predictors of Their Satisfaction, Achievement, and Job Involvement in Relation to Online Job Training", Doctor's Thesis, Department of Educational Technology, Ewha Womans University, pp.155-156, 2005.
- [11] Kyung, S. W., Hyeon, Y. K., "The Effects of Demographic Variables and Perception of Educational Training on Job Satisfaction and Organizational Commitment," journal of the Korean Society for Learning and Performance, Vol. 11, No. 1, pp.48-50, 2009.
- [12] Chung, Y. A., "A Study on the Determinants of Training Transfer on the Education and Training in Firms," The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly, Vol. 8, No. 2, pp.102-105, 2006.