

고객 접점 근무자의 만족도에 관한 연구

김상국*, 최병선*, 권오진**, 신옥철**, 우성호***, 정완순****, 김동*****
한국과학기술정보연구원*, 국민건강보험공단**, 사립학교교직원연금공단***,
건강보험심사평가원****, 공무원연금관리공단*****
e-mail:skkim@kisti.re.kr*, bschoi@kisti.re.kr*, ojkwun@nhic.or.kr**,
ocshin@nhic.or.kr**, shwoo@ktpf.or.kr***, wsjeong@hira.or.kr****,
kimdong@geps.or.kr*****

A Study on the satisfaction in Customer Interaction Center Employee

Kim Sang-Kuk*, Choi Byoung-sun*, Kwun Oh-jin**, Shin Ok-chul**,
Woo Sung-ho***, Jeong Wan-soon****, Kim Dong*****
*Korea Institute of Science and Technology Information,
**National Health Insurance,
***The Korea Teachers Person,
****Health Insurance Review & Assessment Service,
*****Goverment Employees Person Service

요 약

수준 높은 공공서비스를 제공받고자 하는 국민의 권리의식이 향상되고 정보기술의 급속한 발전에 따라 고객의 요구사항이 다양하다. 신속하고 정확한 상담의 서비스를 제공하기 위한 수단으로서 콜센터에 대한 필요성이 높아지고 있다. 공공기관의 고객접점인 콜센터에서 근무하는 상담원들의 직무특성과 직무태도를 통하여 직무만족과 이직의도에 대한 상관관계를 분석하고자 한다. 이직의도를 낮추기 위해서는 상사의 관심과 지원이 중요한 요소로 나타났다. 본 연구의 의의는 고객접점을 운영함에 있어서 직무상 발생하는 스트레스를 효율적으로 관리하여 상담원의 직무만족을 증대시켜 이직의도를 낮추는데 기여하고자 한다.

1. 서론

본 연구는 공공기관의 고객접점에서 근무하는 상담원을 대상으로 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 대한 실태 조사 연구이다. 본 연구 대상은 2011년도 4월부터 5월까지 거의 한 달에 걸쳐 전국 6개 지역에 소재하고 있는 5개의 정부출연연구소 및 공공기관 상담원을 조사 모집단으로 설정하였다. 총 300부를 배포하고 최종 278부를 표집하였다.

표본추출방법은 편의 표본 추출법을 사용하였고 설문에 대한 응답은 자기 평가 기입법을 채택하였다. 본 실태 조사의 충실도를 높이기 위해 6개월이하의 상담원은 조사 대상에서 배제하였다. 연구결과를 보면 다음과 같다. 첫째, 고객접점에서 상담원들의 업무가 매우중요하고 업무를 수행하기 위해서는 지식과 기술의 복잡성이 요구된다고 나타났다. 둘째, 직무만족에 해당하는 성취감이나 능력개발에서 도움이 된다고 나타났다. 셋째, 임금과 복지후생, 고충처리 미해결 등에서는 불만사항이 나타났다.

2. 고객접점 실태 조사

2.1 개요

공공기관의 고객접점에서 근무하는 상담원을 대상으로 1개월여에 걸쳐 실태조사를 실시하였다. 조사 방법은 전국 6개 지역에 분산되어 있는 상담원을 대상으로 방문 및 설문조사하였다. 표본 수는 300여명이었으나 6개월 이상 근무자를 중심으로 총 278명의 응답결과를 분석하였다.

전체 응답자 중 남녀의 비율이 96.8% : 3.2%로 나타나 여성 중심의 업무로 나타났다. 결혼유무를 조사한 결과 기혼보다 미혼 비율이 높았다(41% : 59%). 연령 분포는 30대가 61.5%로 가장 많았으며 20대가 21.9%이고 40대이상 이 16.6%로 나타났다. 최종학력은 전문대졸이상이 74.5%, 고졸이상이 25.5%로 나타났다. 근무경력기간은 설문내용의 충실도를 높이기 위해 6개월이하 상담원을 배제하여 13-24개월이 37.9%로 가장 많았고 37개월이상은 24.2%, 25 - 36개월이 20.6%, 6 - 12개월이 17.3% 순으로 나타났다.

또한 직장이동횟수는 2회 이동이 30.2%, 3회 이동이 26.7%, 이동없음 24%, 1회 이동이 18.9%로 전반적으로 연

령에 관계없이 직장 이동 경험을 한 것으로 나타났다. 지역별로는 서울(95명)을 비롯하여 5개 광역지역별로 20 - 60명을 대상으로 실태조사를 실시하였다.

2.2 직무 특성 및 태도

직무특성은 Hackman and Oldman이 제시한 핵심직무 특성 중 직무 중요성, 지식과 기술복잡성, 직무 피드백 등 세 가지 변수로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 설문지를 공공기관의 고객접점 설문지에 맞게 수정하여 5점 척도로 측정하였다. 조사 결과 상담업무가 기관 전체에서 없어서는 안되는 중요하고 의미 있는 업무(98%)로 인식하였고, 업무를 수행하기 위해서는 복잡하고 높은 수준의 기술이나 지식이 요구된다고 생각(98.4%)하고 있다. 또한 업무를 잘 수행하고 있다고 생각(94.5%)하여 직무 정체성이 높다고 본다.

2.3 직무만족

직무만족은 직무수행자가 직무수행과정에서 경험하거나 직무수행결과로부터 얻게 되는 성취감에 대한 만족 정도로 정의한다. 조사 내용은 직무 만족도, 직무 가치, 직무학습 등 직무 자체에 대한 만족도와 임금, 승진기회, 복지혜택, 교육훈련, 인간관계 등 근무 환경에 대한 만족도를 변수로 정의하였다. 조사 결과로는 직무수행을 통하여 성취감을 느끼며(81.9%) 고객을 만족시킬 수 있는 중요한 업무로 생각하며 업무를 수행(94.3%)하면서 개인의 능력개발에 도움(87.4%)이 된다는 결과가 나타났다.

또한 내가 제공하는 노력에 의해 받는 임금 수준(61%)과 내가 받고 있는 복지혜택(59%), 직무하기에 충분한 근무 환경 만족(36%)부분은 불만족 부분이 만족보다 높았으나 동료 상사 간 관계는 만족도가 84%로 높았다.

개인적인 특성과 직무스트레스에 해당하는 상담업무를 수행하는데 필요한 기술과 능력을 보유하고 있다고 95.4%가 생각하고 있으며 문제 발생시 잘 해결할 수도 있다고 98.1%가 생각하고 있다. 따라서 분명한 업무측정과 작업 목표를 보유(94.5%)하고 있다고 나타났다. 다만 85%가 업무 수행 중 충분한 여유가 없다고 생각한다.

2.4 이직의도

이직의도는 현 직장에서 떠나고 싶다고 느끼는 정도로 정의하였다. 이직의도는 자긍심이나 조직몰입, 이직의도 등 세 가지 변수로 정의하였다. 기관의 일원으로 자긍심을 갖는 경우는 28.2%이고 그렇지 않다는 20.1%가 나타났다. 근무하는 기관을 위해 헌신할 용의가 있다고 한 경우는 54.2%이고 비슷한 직장에서 임금을 더 줄 경우 이직의도를 나타내는 경우는 28.6%인데 반해 그렇지 않다고 한 경우는 33.7%로 높았다.

만약에 현 직장에서 이직할 경우 이유로는 업무에 비해 임금이 너무 낮다고 한 경우가 52.3%이고 업무가 반복적

이고 지루하여 힘들다가 18.9%, 상담원 업무를 인정 받지 못해서가 10% 순으로 나타났다. 이직사유를 종합하여 보면 학력수준이 높는데 반해 낮은 보수와 업무 실적 등의 압박 그리고 고객으로 인한 스트레스로 인하여 이직을 고려하고 있다고 한다.

3. 결론

고객접점에서 근무하는 일들은 신기술을 개발하거나 고부가 가치를 창출하기 어려운 저부가가치 업종으로 인식한다. 공공기관은 인건비 절감을 위해 이윤 창출 방식을 추구할 것이고, 원청업체들은 사업을 위탁하고 인력파견업체들은 인력을 위탁받아 운영 형태로 확산할 것이다. 공공기관은 거의 하도급 형태의 아웃소싱을 취하고 있으며 콜센터 업체들은 인건비 절감과 노동 강도 강화를 통한 이윤 증대를 택할 것이다. 즉 내부 노동시장 형성을 통해 상담원들에게 풍요로운 물질 보상과 지위상승을 보장하지 않고 단기적, 소모적으로 인력 활용하는 노동력 이용방식을 택한다.

또한 억압방식으로 스트레스를 통해 근무를 통제하는 방식을 택한다. 상담원들은 우선적 이직사유로 낮은 임금 수준, 복지후생 지원, 상담 고충/불만 해결 기구 신설 등을 요구하였다. 이 세가지 이직사유가 94%로서 전체 개선 사항의 대부분을 차지한다. 즉 고객접점 상담원들의 불만 요인의 핵심임을 잘 나타내고 있다.

고객접점에서 근무하는 상담원들의 이직을 완화하기 위한 대책으로서 낮은 임금부분의 재조정이 어렵다면 별도의 파격적인 인센티브제를 도입하거나 오락, 여가활동 등 복지 후생 쉽터를 제공하는 방안을 들 수 있다. 이러한 연구결과는 고객접점 업무에 대한 조직관리 측면에서 직무충실화를 통해 상담원의 직무 만족을 이끌어냄으로써 상담원의 이직의도를 낮출 수 있다고 본다.

참고문헌

- [1] Judge, T.A., Klinger, R., "Job Satisfaction", The science of subjective well-being, The Guilford Press, 2008, pp.393-413.
- [2] 조상은 외, 콜센터 상담원의 감정소진이 고객지향성 및 직무만족에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회, 2010
- [3] 최정임 외, 고객접점 근무자들의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향요인 연구, 한국산학기술학회, 2010
- [4] 신형식 외, 콜센터 상담원의 직무만족과 정보시스템 간의 관계에 대한 연구, 한국IT서비스학회, 2009
- [5] 이수연 외, 콜센터 근로자의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관계에 대한 연구, 한국컴퓨터정보학회, 2008
- [6] 이석인 외, 종업원의 이직의도 영향요인에 관한 실증 연구(콜센터 상담원을 대상으로), 한국콘텐츠학회, 2008