

고객센터 상담사의 감정노동에 관한 연구

김희정[○], 박득^{*}, 복미정^{*}

[○]목포대학교 금융보험학과

^{*}광주여자대학교 서비스경영학과

e-mail:nareclclf@naver.com[○], {dkpark, bbok}@kwu.ac.kr^{*}

A Study on the Emotional Labor of Agents in Customer Center

Hee-Jung Kim[○], Deuk Park^{*}, Mi-Jung Bok^{*}

[○]Dept. of Finance & Insurance, Graduate of Mokpo National University

^{*}Dept. of Service Management, Professor of Kwangju Women's University

● 요약 ●

서비스 산업의 급격한 발전과 더불어 최상의 서비스를 제공하기 위한 기업 간의 서비스 경쟁 심화와 고객의 욕구변화에 의해 여러 직종에서 근로자들에게 감정노동을 요구하고 있다. 감정노동은 실제 자신이 느끼는 감정과는 상관없이 직무를 행해야 하는 감정적 노동으로 은행원, 승무원, 상담원 등이 대표적인 종사자로 알려져 있다. 감정노동은 이러한 서비스업에 국한되지 않고 교사 등 사람과 대면하는 모든 부류에 포함된다고 하여도 과언이 아니다. 감정노동은 지극히 주관적이고 개인적인 경험인 '감정'에 의해 행해지는 직무 활동으로 개인의 특성에 따라 감정노동의 정도도 다를 것이다. 이에 본 연구에서는 고객센터 상담사들을 대상으로 인구통계적 특성에 따른 집단간에 감정노동의 차이가 있는지를 살펴보고자 한다.

키워드: 고객센터(Customer Center), 감정노동(Emotional Labo)

I. 서론

현대사회의 여러 직종에서 감정노동을 요구하고 있고, 오늘날 많은 기업들이 감정노동에 대한 중요성을 인식하고 있다. 그러나 서비스 제공에 있어서 서비스의 품질은 친절이 기본이라는 잣대를 적용하고 있어서 서비스 거래 과정에서 감정노동자들은 표면적인 감정노동을 수행하고 있다.

통계청에 따르면 2012년도 기준 총 인구의 50.0%를 차지하고 있는 여성의 경제활동 참여율은 49.9%로 꾸준히 증가하는 추세이다. 그리고 전체 취업자 중 여성의 약 68%는 감정노동 직종에 종사하고 있다.[1]

최근 한국직업능력개발원에서 발표한 감정노동의 직업별 실태에 따르면 직업 중분류별로 감정노동을 많이 수행하는 직업군은 음식 서비스 관련직(4.13/5점 만점 기준), 영업 및 판매 관련직(4.10), 미용·숙박·여행·오락스포츠 관련직(4.04), 사회복지 및 종교 관련직(4.02)등으로 확인되었다. 또, 직업 세분류별로는 항공기 객실 승무원(4.70), 홍보 도우미 및 관측원(4.60), 통신서비스 및 이동통신기 판매원(4.50), 장례상담원 및 장례지도사(4.49), 아나운서 및 리포터(4.46), 음식서비스 관련 관리자(4.44)등이 감정노동을 많이 수행하는 것으로 나타났다.[2]

감정노동을 수행하는 일자리는 앞으로 더욱 증가할 것으로 전망

되나 감정노동의 폐해에 대처하는 기업 등 사회적 태도는 안일한 상황이다.

통계청의 직종별 이직률을 보면 감정노동자의 이직률은 2011년 사무직의 두배가 넘는 31%에 육박하고 그 수치는 해마다 증가하고 있다.[1] 개인의 일반적 자질 혹은 인간적인 특성으로만 여겨지던 감정이 상품화 할 수 있는 자원이 되고 감정이 노동의 일부가 되어감에 따라 감정노동에 대한 사회적 관심도 증가되었다. 이에 본 연구에서는 고객센터 상담사들을 대상으로 인구통계적 특성에 따른 집단간에 감정노동의 차이가 있는지를 살펴보고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 감정노동의 정의

감정노동(emotional labor)은 주어진 직무를 효과적으로 수행하기 위해 실제 경험하는 감정과 조직에서 요구하는 표현감정 간에 차이 발생시 자신의 경험감정을 통제하려하거나 혹은 조직에서 요구하는 감정을 표현하려는 노력을 의미한다.[3] 또한 직장에서 자신의 감정상태를 조정해가며 서비스의 한 부분으로 제공해야 하는 노동을 감정노동이라 표현한다. 감정노동은 배우가 연기를 하듯 원

래 감정을 숨긴 채 직업상 다른 얼굴 표정과 몸짓을 하는 것을 말한다. 감정노동을 하는 사람은 다른 사람의 기분을 좋게 하려고 늘 긴장하며 자기감정을 관리해야 한다. 보이지 않는 사람에게 사랑한다고 말하고, 하루 종일 서서 일하지만 ‘진상’에게도 웃음으로 대해야 하는 것이 바로 ‘감정노동’이다.[4] 감정노동에 대한 선행연구를 보면 [표 1]과 같다.

표 1. 감정노동의 선행연구
Table 1. Precedence Research of Emotional Labor

연구자	개념 정의
Hochschild (1983)[5]	외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리
Ashforth & Humphrey (1993)[6]	서비스 거래 동안 사회적으로 요구되는 감정표현 행동
Morris & Feldman (1996)[7]	서비스 거래 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제
Grandey (2000)[8]	조직목표 달성을 위하여 감정을 표현하고 감정을 조절하는 과정
안준수 (2003)[9]	직장 내에서 자신이 경험하는 실제 감정표현과 기업에서 요구하는 감정표현 사이에 차이가 존재 할 때, 개인이 효과적인 직무수행 또는 기업 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현 규범(친절, 즐거움 등)에 맞게 조절하려는 개인적인 노력
박홍주 (2006)[10]	‘업무상 요구되는 특정한 감정상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정관리 활동’이 직무의 40%이상을 차지하는 노동 유형
강재호 (2007)[11]	서비스직 종사자가 고객과의 접촉과정에서 조직과 고객이 기대하는 감정표현 규범을 준수하려는 노력 및 행위
우영희 (2008)[12]	종업원과 고객간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 종업원이 자신의 감정과 표현을 규제하는 행위

자료: 선행연구를 바탕으로 정리

표 2. 감정노동 구성요소의 선행연구
Table 2. Precedence Research of Emotional Labor Component

연구자	구성요소
Hochschild (1983)[5]	· 표면행동 · 내면행동
Ashforth & Humphrey(1993) [6]	· 표면행동 · 내면행동 · 진심행동
Morris & Feldman(1996) [7]	· 감정표현의 빈도 · 표현규칙에 요구되는 주의 정도 · 감정표현의 다양성 · 감정 부조화

Brotheridge & Grandey(2002) [13]	· 기간 · 정도 · 표현(부정적, 긍정적) · 표면행동	· 빈도 · 다양성 · 내면행동
안준수(2004) [14]	· 빈도 · 강도 · 감정 부조화	· 지속기간 · 다양성
강재호(2007) [11]	· 감정조절 · 감정통제 · 감정과장	

자료: 선행연구를 바탕으로 정리

2. 감정노동의 구성요소

감정노동의 개념을 처음 주장한 Hochschild는 감정노동에는 표면행동과 내면행동이 있다고 하였다.[5] 이후 여러 학자들이 감정노동에 대한 구성요소를 [표 2]와 같이 제시하였다.

3. 감정노동의 유형

감정표현 규칙이란 다른 사람에게 자신의 감정을 표현하는 규칙으로 감정노동은 감정표현 규칙에 따라 크게 세가지로 구분할 수 있다.

첫 번째는, 긍정적 감정노동으로 항공사 객실 승무원, 백화점 점원, 레스토랑 웨이트리스, 놀이동산 직원 등의 직업이 이에 해당한다. 긍정적 감정표현규칙을 행하는 이 직업들은 인내심, 섬세함, 상냥함, 친절함, 기쁨, 즐거움, 공손함, 열광적, 활동적, 신속하게 타인의 감정을 느낌 등 보살핌과 배려의 긍정적 정서성(positive affectivity)을 나타낸다.

두 번째로는, 중립적 감정노동으로 의사나 판사, 심판 등의 직업이 이에 해당한다. 객관적이고, 공정한 정보를 전달해야 하는 역할을 수행하기 위해 정서적 중립성(affective neutrality)을 유지한다.

세 번째로는 부정적 감정노동이 있다. 경멸, 혐오, 공포, 위협, 분노, 흥분, 공격성 등의 부정적인 정서성(negative affectivity)을 최대한 표출해야만 하는 감정노동으로서 연체금 수금회사의 종업원, 행사, 취조원, 장의사 등과 같은 종류의 직업이 대표적이다.[15]

III. 연구방법

본 연구에서는 감정노동에 많이 노출되어 있는 고객센터 종사자를 대상으로 자료를 수집하였다. 불성실한 응답을 제외한 총 294부를 최종 분석자료로 활용하였고, 감정노동 수치 측정 결과는 연령, 학력, 경력 및 결혼여부와 상담 업무 유형에 따른 인구통계적 특성에 따라 분석하였다.

수집된 자료는 PASW 18.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, T-test와 일원분산분석을 실시하였다.

응답자의 특성을 살펴보면 연령은 31세 이상이 48.3%, 26~30세 40.8%로 나타났다. 교육수준에서는 전체 종사자의 약 1/2기량인 45.6%가 대졸 이상의 높은 학력을 보유하고 있었다. 결혼여부에서는 기혼보다는 미혼이 많았다. 상담사로써의 근무경력은 4년 이상이

32.7%로 가장 많은 반면 1년 미만의 경력자도 20.4%의 비율을 보였다. 업무 유형을 살펴보면 인바운드 유형이 66%, 아웃바운드 유형이 34%로 나타났다.

표 3. 응답자의 특성

Table 3. Summary of respondent characteristics

구분		n	%
성별	남	14	4.8
	여	280	95.2
연령	25세 이하	32	10.9
	26-30세	120	40.8
	31세 이상	142	48.3
교육수준	고졸	74	25.2
	전문대졸	86	29.3
	대졸 이상	134	45.6
결혼여부	미혼	196	66.7
	기혼	98	33.3
근무경력	1년 미만	60	20.4
	1년 이상-2년 미만	56	19.0
	2년 이상-3년 미만	32	10.9
	3년 이상-4년 미만	50	17.0
	4년 이상	96	32.7
업무유형	인바운드	194	66.0
	아웃바운드	100	34.0

IV. 연구결과

첫째, 연령에 따른 감정노동의 집단별 평균 분포를 살펴보면, 31세 이상의 감정노동 평균이 3.51로 가장 높게 나타나 30대 이하보다는 30대 이상의 연령대에서 더 높게 나타났으며, 집단별 유의한 차이가 있는가를 알아보기 위한 분석 결과(F=7.948, p<.001) 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

둘째, 학력에서는 대졸이상 집단이 평균 3.46으로 가장 높고 고등학교 졸업자, 전문대학 졸업자수준으로 나타났으나, 집단별 유의한 차이가 있는가를 알아보기 위한 분석 결과 학력과는 통계적으로 유의미한 차이를 볼 수 없었다.

셋째, 경력에서는 3년 이상-4년 미만 집단이 평균 3.50으로 가장 높게 나타나 근무기간이 1년미만으로 낮은 집단에 비해 3년이상 장기 근무자의 감정노동 수행이 높은 것으로 나타났으나, 집단별 유의한 차이가 있는가를 알아보기 위한 분석 결과 근무경력과는 통계적으로 유의미한 차이를 볼 수 없었다.

넷째, 미혼 및 기혼 집단의 평균은 각각 3.42로 나왔고, 또한 결혼 여부와는 통계적으로 유의미한 차이를 볼 수 없었다.

다섯째, 상담업무 유형에 있어서는 인바운드 상담집단이 아웃바운드 상담집단에 비해 평균 0.1 높게 나타났다. 집단별로 유의한 관계가 있는가를 알아보기 위해 t검증을 실시한 결과(F=2.150, p<.05) 유의한 것으로 나타났다. 이는 인바운드 상담 종사자가 아웃바운드 상담 종사자에 대비하여 업무 특성상 다양한 고객 유형을 접하게 되어, 감정노동의 수행이 좀 더 높게 나타난 것으로 추정된다.

표 4. 연령, 학력, 경력에 따른 감정노동
Table 4. Age, Academic Ability, Working Period on Emotional Labor

		감정노동		
		m	SD	F
연령	25세 이하	3.32	.455	7.948***
	26-30세	3.34	.422	
	31세 이상	3.51	.314	
학력	고졸	3.41	.390	1.210
	초대졸(전문계)	3.38	.444	
	대졸(대학원포함)	3.46	.341	
근무경력	1년 미만	3.40	.321	.908
	1년 이상-2년 미만	3.45	.395	
	2년 이상-3년 미만	3.37	.490	
	3년 이상-4년 미만	3.50	.367	
	4년 이상	3.39	.390	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

표 5. 결혼, 업무유형에 따른 감정노동
Table 5. Marriage, Work Type on Emotional Labor

		감정노동		
		m	SD	t
결혼여부	미혼	3.42	.405	.026
	기혼	3.42	.347	
업무유형	인바운드	3.45	.359	2.150*
	아웃바운드	3.35	.428	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

V. 결론

고객센터 상담사의 감정노동이 어느 정도 수행되고 있는지에 대해 확인해보고 응답자의 인구통계적 특성에 따른 감정노동의 차이를 살펴보았다. 감정노동은 연령에 따라 유의한 차이를 보였고, 업무 유형별로는 다양한 서비스를 제공하게 되는 업무 특성에 따른 감정노동의 차이를 확인할 수 있다.

서비스 산업의 전망에 따른 서비스업 확대 및 지속적 발전은 예상되나 감정노동의 폐해 및 감정노동 수행자의 보호 방안 및 대처는 미흡하다. 이를 위한 정책적 대안이 필요할 것으로 보인다.

첫째, 감정노동에 관한 법률 개정이 필요하다. 감정노동도 노동으로 인정하여 업무상 질병에 관한 항목에 추가할 필요가 있으며, 감정노동으로 인한 산업재해를 예방하기 위한 법적 실효성이 요구된다.

둘째, 감정노동에 대한 교육 기회가 확대되어야 한다. 다양한 직업군이 감정노동에 노출되어 있는 만큼 직업교육에 감정노동을 관리하고 통제하는 스킬도 함께 훈련되어야 한다.

셋째, 사회적 관행 및 조직 내 과도한 규율을 규제해야 한다. 사회적으로 서비스 제공자의 하대와 서비스 기준의 당연성을 제안하는 문화와 인식의 개선이 필요하며, 고객 지향적인 서비스 정책으로

감정노동 수행자의 사회적 지위를 떨어뜨리게 만드는 과도한 경쟁 의식을 환기시킬 필요가 있다.

넷째, 제도적 정착이 될 수 있도록 감정노동의 실태에 대한 정기적 조사 및 분석이 필요하며 감정노동 치유를 위한 프로그램 개발, 지원 등 지속적인 관심을 기울여야 한다.

참고문헌

- [1] <http://kostat.go.kr>.
- [2] KRIVET Issue Brief, 2013, 26
- [3] Hochschild, Arlie Russell, "'Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure,'" *American Journal of Sociology*, 85(3), pp.551-575, 1979.
- [4] Hochschild, Arlie Russell, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, 2003.
- [5] Hochschild, A. R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press, 1983,2003.
- [6] Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), pp.88-115, 1993.
- [7] Morris, J. A. & Feldman, D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), pp.986-1010, 1996.
- [8] Grandey, A. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 60(1), pp.95-110, 2000.
- [9] Ahn, Jun-Soo, *The Service Interaction Style and Emotional Labor Dimensions*, 2003.
- [10] Park, Hong Ju, *Emotion Labor, Back view of woman eye*, 2006.
- [11] Kang, Jae Ho, *Relationship between Emotional Labor and Psychological Well-Being of the Travel Industry Employees*, 2007.
- [12] Woo, Young-Hee, *The influence of the organizational and job characteristic on the casino employees' the emotional labor and customer orientation*, 2008.
- [13] Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), pp.17-39, 2002.
- [14] Ahn, Jun-Soo, *A Study on Interpersonal Relations Trait and Customer Orientation of Hotel Employees*, 8(3), pp.183-202, 2004.
- [15] Kim, Young-Jin, *Influence of Burnout on the Relationship of Emotional Labor and Customer Orientation -Focusing on Airlines Employees-*, 2009.