

종업원의 이직의도 영향요인에 관한 실증연구

-콜센터 상담원을 대상으로-

An Empirical Study on Factors Influencing Employee's Turnover Intention

-Focused on Call Center Caller-

이석인*, 이수화**

목포대학교 경영대학*, 전남대학교 경영대학**

Seok-In Lee(silee@mokpo.ac.kr)*, Su-Wha Lee(suwuali@hanmail.net)**

요약

본 연구에서는 선행연구의 검토를 통해 직무특성과 직무만족 및 조직몰입이 종업원의 이직의도에 중요한 영향요인임을 확인하고, 직무특성과 이직의도 간의 관계에 대한 종업원의 직무태도(직무만족과 조직몰입)를 매개로 한 인과모형을 검증하였다.

콜센터 상담원을 대상으로 한 연구결과, 직무특성은 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 않는 대신 직무만족과 조직몰입에는 정(+)의 영향을 미쳤다. 또한, 직무만족과 조직몰입은 이직의도에 유의한 부(-)의 관계가 있음을 확인하였다. 이러한 연구결과는 콜센터 조직관리 측면에서 직무충실화를 통해 상담원의 직무만족과 조직몰입을 이끌어냄으로써 상담원의 이직의도를 낮출 수 있음을 시사하고 있다.

■ 중심어 : | 콜센터 | 이직의도 | 직무특성 | 직무만족 | 조직몰입 |

Abstract

In recent years, growth of the call center industry is leading lots of employment. But caller's frequent turnover deteriorates the labor productivity and increases the employment and training cost. The purpose of this study is to draw some factors by which turnover intention is influenced through literature review and identify a causality between the determinants and turnover intention.

Call center callers were surveyed and the data were statistically analyzed. Empirical results indicate that job satisfaction and organizational commitment have negatively impacted on the turnover intention. Job characteristics have positively impacted on job satisfaction and organizational commitment but have not directly impacted on the turnover intention. Based upon the statistical results, some useful suggestions for call center managers are provided.

■ keyword : | Call Center | Turnover Intention | Job Characteristics | Job Satisfaction | Organizational Commitment |

1. 서론

최근 고객중심 경영의 중요성이 확산됨에 따라 고객의 접점인 콜센터의 역할이 강조되고 있다. 이러한 추

세를 반영하여 콜센터산업의 규모가 최근 몇 년간 급성장하면서 새로운 고용창출의 장으로 기대를 모으고 있다.

그러나 콜센터산업의 빠른 성장과 중요성에도 불구하고 콜센터의 핵심 기능을 담당하고 있는 콜센터 상담

원의 잦은 이직과 이동으로 인해 노동생산성 저하, 인력 재확보와 교육훈련비용의 증가 등 비효율적인 문제가 발생되고 있다[7].

따라서 본 연구에서는 문헌고찰을 통해 종업원의 이직의도에 중요한 영향을 미치는 선행요인들을 도출하고, 이 선행요인들이 콜센터 상담원의 이직의도에 긍정적 혹은 부정적인 영향을 미치는지를 분석한 후 몇 가지 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경과 연구 가설

1. 이직과 이직의도

이직(Turnover)은 광의로는 조직으로 들어오고 나가는 조직구성원의 이동을 포괄하나 일반적으로 조직구성원의 외부이동을 말하는 협의의 개념으로 주로 사용된다. 이직은 조직구성원의 자발성 여부에 따라 '자발적 이직'과 '비자발적 이직'으로 분류할 수 있다. 전자는 개인의 의사에 의한 이직으로서 조직에 대한 불만으로 인해 보다 나은 조직으로 전직하거나 결혼, 임신, 질병 등과 같은 개인적인 사정으로 인해 사직하는 경우이다. 후자는 조직구성원의 의사와 무관하게 사용자나 조직의 입장에서 해고나 임시해고 등 강제되는 이직을 말한다[1].

자발적 이직은 조직의 효과성에 영향을 미치는 기준에 따라 '순기능적 이직'과 '역기능적 이직'으로 구분할 수 있다[10]. 순기능적 이직은 조직이 나쁜 평가를 하고 있는 구성원이 조직을 떠나게 되어 조직의 입장에서 이익이 되는 이직이다. 역기능적 이직은 조직이 특정 구성원에 대해 좋은 평가를 하고 있음에도 불구하고 조직을 떠나게 되어 조직의 입장에서 손해가 되는 이직을 의미한다.

이직은 또한 조직의 회피가능성과 통제가능성 여부에 따라 '회피(통제) 가능 이직'과 질병, 사망 등으로 인한 '회피(통제) 불가능 이직'으로 구분할 수도 있다[5].

Barak[15]에 의하면 이직의도(Turnover Intention)가 이직의 가장 유력한 예측변수로 알려지고 있다. 물론 이직의도가 있다라도 노동시장의 상황이 경색되거나

대체직무의 기회가 주어지지 않을 경우 이직으로 연결될 가능성은 줄어들 수밖에 없다. 그러나 이직의도를 갖고 있다는 것 자체가 조직이나 동료들에게 부정적인 영향을 미칠 수 있고, 조직 차원에서 이직문제를 다룰 때 이미 이직한 사람보다도 이직의도를 갖고 있는 사람을 대상으로 관리하는 것이 더 효과적일 수 있기 때문에 이직의도를 통해 이직문제를 연구하는 것은 중요하다고 본다. 따라서 본 연구에서는 이직 자체를 직접 다루지 않는 대신에 이직의도 개념을 사용하고자 한다.

2. 이직의도의 선행요인

2.1 직무특성

Parasuraman and Alutto[31]는 자율성이나 감독면밀성과 같은 직무특성(Job Characteristics)이 이직에 유의한 영향을 미치고 있음을 발견하였다. Krausz[26]은 직무특성과 이직의도 간의 관계를 실증한 연구에서 전반적인 직무특성이 부서를 옮기고자 하는 의도에 영향을 미치고, 이러한 부서를 옮기고자 하는 의도가 다시 직장을 떠나고자 하는 의도와 직업을 떠나고자 하는 의도에 영향을 미친다고 하였다. 이기은[4]은 구성원들의 직무적합도와 직무자율성과 같은 직무특성이 이직의도와 부(-)의 상관관계가 있음을 밝혔다. 최종진[12]은 직무특성 중 하나인 기대충족도가 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치고 있음을 발견하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 직무특성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 직무만족

여러 연구들에서 높은 직무만족(Job Satisfaction)이 이직의도를 낮추고 결국 이직률도 낮아질 것이라는 암묵적인 가정을 하고 있다[14][16][5][2]. 이러한 가정은 실증연구들에서도 지지되는 결과를 보이고 있다[9][11][20][27][25][17]. 특히, 권두승[2]은 사회교육 담당자의 직무만족과 이직의도는 부(-)의 상관관계가 있다고 하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 조직몰입

여러 연구들에서 높은 조직몰입(Organizational Commitment)이 이직의도를 낮춘다고 보고하였다. Angel and Perry[13]는 조직몰입이 이직의도와 유의한 관계가 있음을 밝혔다. Ferris and Aranya[21]는 조직몰입이 이직의도 및 이직과 유의한 관계가 있음을 발견하였다. Mathieu and Zajac[28]은 조직몰입이 이직의도와 유의한 관계가 있음을 주장하였다. 최무진[11]은 IS요원의 조직몰입이 이직의도에 유의한 영향을 미침을 밝혔다. 은희관과 이승철[3]은 스포츠센터 지도자의 조직몰입이 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 발견하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다

3. 이직의도 선행요인들 간의 관계

3.1 직무특성과 직무만족

Mathieu and Farr[29]는 버스기사 표본에서 과업정체성, 기능다양성, 자율성, 피드백, 상호작용촉진 등으로 측정된 직무특성과 직무만족 간에 유의한 관계를 발견하였고, 엔지니어 표본에서 자율성, 피드백, 과업정체성, 상호의존성, 결과확신성, 다양성 등으로 측정된 직무특성과 직무만족 간에 유의한 관계를 발견하였다. Griffin[22]은 다섯 가지 핵심직무특성인 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 및 피드백을 조합한 동기유발잠재력점수(MPS: Motivating Potential Score)와 직무만족 간에 유의한 관계가 있음을 발견하였다. Dodd and Ganster[19]는 과업다양성, 자율성, 피드백이 직무만족과 유의한 관계가 있음을 발견하였다. 이지우[8]은 기능다양성과 자율성이 직무만족과 유의한 관계가 있음을 보고하였다. 이수화[6]는 다섯 가지 핵심직무특성 각각이 직무만족에 유의한 영향을 미칠 뿐만 아니라 MPS도 직무만족에 유의한 영향을 미침을 입증하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4: 직무특성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 직무특성과 조직몰입

Steers[34]는 피드백, 과업정체성 및 자유로운 상호작용기회가 조직몰입에 유의한 영향을 미침을 발견하였다. DeCotiis and Summers[18]는 자율성과 피드백이 조직몰입과 유의한 관계가 있음을 밝혔다. Mottaz[30]는 자율성과 과업중요성이 조직몰입에 유의한 영향을 미침을 보고하였다. Mathieu and Zajac[28]은 기능다양성, 도전성 및 직무범위가 조직몰입과 유의한 관계가 있음을 발견하였다. Griffin[22]은 MPS와 조직몰입 간에 유의한 관계가 있음을 발견하였다. 이지우[8]는 기능다양성, 과업유익성 및 자율성이 조직몰입과 유의한 관계를 가짐을 발견했다. 이수화[6]는 MPS가 조직몰입에 유의한 영향을 미침을 입증하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H5: 직무특성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 연구모형

선행연구들을 바탕으로 도출한 연구가설들을 토대로 연구모형을 설정하였다. 연구모형에 따르면, 직무특성, 직무만족 및 조직몰입은 이직의도에 집적적인 부(-)의 영향을 미칠 것이다. 또한, 직무특성은 직무만족과 조직몰입을 매개로 하여 이직의도에 간접적인 영향을 미칠 것이다.

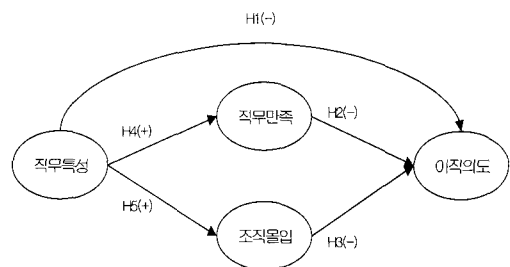


그림 1. 연구모형

III. 실증 분석

1. 구성개념의 조작적 정의 및 측정

1.1 직무특성

직무특성은 Hackman and Oldman[23][24]이 제시한 핵심직무특성 즉, 기능다양성, 과업중요성, 과업정체성, 자율성 및 피드백 다섯 가지 변수로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 직무특성모형에서 제시된 직무진단조사(JDS: Job Diagnostic Survey)를 이지우[8]가 번역한 설문지를 콜센터 상황에 맞게 수정하여 각 특성 당 2개 문항씩 총 10문항을 리커트 7점척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

1.2 직무만족

직무만족은 직무수행자가 직무수행과정에서 경험하거나 직무수행결과로부터 얻게 되는 성취감에 대한 만족 정도로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 Hackman and Oldman[23]이 직무특성모형에서 사용하였던 설문지를 콜센터 상황에 맞게 수정하여 총 5문항을 리커트 7점척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

1.3 조직몰입

조직몰입은 조직의 가치와 구성원의 가치가 동일하기 때문에 조직구성원이 조직에 대하여 소속감을 갖고 조직을 위해 기꺼이 헌신하고자 하는 정도로 정의하였다. 이를 측정하기 위하여 Porter[33]이 개발한 설문지를 콜센터 상황에 맞게 수정하여 총 8문항을 리커트 7점척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

1.4 이직의도

이직의도는 현 직장을 떠나고 싶다고 느끼는 정도로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 Parasuraman[32]이 사용한 설문지를 콜센터 상황에 맞게 수정하여 총 3문항을 리커트 7점척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

2. 자료수집 및 표본의 특성

자료의 수집을 위해 한국콜센터산업정보연구소의 도움을 얻어 광주지역 소재 콜센터에 근무하는 상담원들에게 설문지를 배부하였다. 회수된 설문지는 265부였으며, 응답이 부실한 설문지 14부를 제외한 총 251부를 분석에 이용하였다.

수집된 자료는 SPSS 14.0을 이용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 등을 수행하였고, 확인적 요인분석과 구조방정식모형을 분석하기 위하여 LISREL 8.54를 이용하였다.

응답자의 인구통계적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 연령 분포는 20~25세가 17.5%, 26~30세가 57.4%, 31~35세가 19.1%, 36세 이상이 6.0%를 차지하였다.

둘째, 결혼유무를 보면 기혼이 29%, 미혼이 71%였다.

셋째, 학력수준을 보면 고졸이 19.9%, 전문대졸이 46.2%, 4년대졸이 33.1%, 대학원졸이 0.8%를 차지하였다.

넷째, 응답자의 고용형태는 정규직이 59%, 풀타임 비정규직이 38%, 파트타임 비정규직이 3%를 차지하였다.

다섯째, 근무경력을 보면 6개월 이하가 30%, 7개월~1년 미만이 14%, 1년~2년 미만이 18%, 2년~3년 미만이 22%, 3년~4년 미만이 11%, 4년 이상이 5%를 차지하였다.

여섯째, 응답자의 직장이동 회수를 보면 이동 없음이 26.3%, 1회 이동이 23.1%, 2회 이동이 35.1%, 3회 이상 이동이 15.1%, 무응답이 0.4%를 차지하였다.

일곱째, 응답자의 월평균 임금(기본급+상여금)은 91~110만원이 43.8%, 111~130만원이 27.1%, 70~90만원과 131~150만원이 각각 10.4%, 151만원 이상이 5.2%, 70만원 미만이 0.8%를 차지하였다.

3. 척도의 타당성 및 신뢰성 검증

측정도구의 타당도와 신뢰도를 측정하기 위하여 첫째, 탐색적 요인분석을 통하여 각 구성개념의 구조를 파악하고 둘째, 확인적 요인분석을 통하여 집중타당도와 판별타당도를 평가하였으며, 셋째, 집중타당도와 판별타당도가 확보된 측정지표들을 대상으로 크론바 알

과와 개념신뢰도 및 평균분산추출값을 평가하여 신뢰도를 검증하였다.

1차 탐색적 요인분석에서 직무중요성을 측정된 2개 항목과 조직몰입을 측정된 2개 항목이 탈락되었고, 이들을 제외한 2차 탐색적 요인분석 결과 모든 측정지표들이 일반적 기준인 요인적재값 0.4 이상과 고유값 1.0 이상을 만족하는 것으로 나타났다.

확인적 요인분석에서도 모든 적합도 지수들이 기준을 만족하고 있으며, 완전표준화추정치들이 모두 유의한 t값을 갖고 있어 각 구성개념 간의 집중타당도와 단일차원성이 확보되고 있다.

또한, 측정지표의 내적 일관성을 측정하는 크론바 알파값과 개념신뢰도가 모두 수용가능 수준인 0.6을 상회하고 있고, 평균분산추출값(AVE)도 모두 0.5를 상회하고 있어 측정도구의 신뢰도가 확보되었다고 할 수 있다.

한편, [표 2]에서 보듯이 모든 개념상관의 제공값이 평균분산추출값(AVE)보다 작기 때문에 모든 구성개념들은 판별타당도가 있다고 할 수 있다.

표 2. 판별타당도 분석 결과

구성 개념	AVE	개념상관							
다양성	0.774	1.00							
정체성	0.511	0.38	1.00						
자율성	0.665	0.04	0.10	1.00					
피드백	0.650	-0.07	0.16	0.17	1.00				
직무만족	0.580	0.27	0.37	-0.01	0.32	1.00			
조직몰입	0.544	0.26	0.32	-0.02	0.19	0.69	1.00		
이직의도	0.550	-0.09	0.02	0.22	-0.03	-0.49	-0.60	1.00	

4. 연구모형의 검증

선행연구에서 살펴본 바와 같이 직무특성은 몇 개의 하위개념들로 구성되어 있다. 직무특성과 다른 변수 간의 관련성을 분석할 때 연구자들에 따라서 직무특성을 동기유발잠재력점수(MPS값)나 하위개념들의 평균값

표 1. 측정도구의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

구성 개념	측정 항목	요 인							크론바 알파	인접 표준화 추정치	t값	개념 신뢰도	평균분산 추출값
		조직 몰입	직무 만족	이직 의도	다양성	피드백	자율성	정체성					
직무 특성	JC1	0.147	0.144	-0.028	0.895	-0.06	0.04	0.085	0.866	0.95	13.28	0.872	0.774
	JC2	0.033	0.073	0.02	0.933	-0.046	0.001	0.094		0.8	11.61		
	JC3	0.199	0.141	0.163	0.284	0.024	-0.012	0.765	0.632	0.85	9.04	0.666	0.511
	JC4	0.026	0.177	-0.083	-0.023	0.078	0.104	0.862		0.54	7.04		
	JC5	0.015	-0.002	0.199	0.031	0.036	0.863	0.042	0.675	1.04	5.17	0.78	0.665
	JC6	-0.007	0.031	-0.091	0.009	0.181	0.832	0.049		0.5	4.48		
	JC7	0.069	0.064	-0.014	-0.051	0.885	0.082	0.045	0.744	0.63	7.64	0.781	0.65
	JC8	0.073	0.206	0.029	-0.055	0.832	0.146	0.05		0.95	9.38		
직무 만족	JS1	0.21	0.792	-0.171	0.024	0.192	0.057	0.043	0.871	0.81	14.86	0.873	0.58
	JS2	0.143	0.74	-0.149	-0.001	0.192	-0.036	0.089		0.71	12.23		
	JS3	0.158	0.76	-0.047	0.137	-0.022	0.004	0.123		0.69	11.9		
	JS4	0.323	0.766	-0.114	0.126	0.052	0.05	0.004		0.81	14.88		
	JS5	0.343	0.701	-0.172	0.043	0.019	-0.031	0.207		0.79	14.28		
조직 몰입	OC1	0.619	0.442	-0.257	0.029	-0.026	0.076	0.097	0.87	0.78	14.1	0.877	0.544
	OC2	0.733	0.225	-0.271	0.066	0.021	0.014	0.035		0.79	14.42		
	OC3	0.833	0.175	-0.164	0.104	-0.001	0.021	0.177		0.83	15.62		
	OC4	0.77	0.236	-0.079	0.06	-0.007	-0.033	0.091		0.72	12.78		
	OC5	0.715	0.226	-0.071	0.104	0.242	-0.117	-0.012		0.68	11.78		
	OC6	0.566	0.145	-0.423	-0.11	0.088	0.182	-0.089		0.61	10.24		
이직 의도	T11	-0.108	-0.193	0.825	-0.148	0.031	0.154	0.007	0.782	0.77	12.91	0.79	0.559
	T12	-0.286	-0.176	0.746	0.012	-0.025	0.065	-0.001		0.81	13.78		
	T13	-0.247	-0.117	0.75	0.104	0.012	-0.055	0.018		0.66	10.66		
고유값		6.779	2.283	2.083	1.45	1.222	1.101	1.033					
누적분산 (%)		30.814	41.19	50.658	57.248	62.804	67.808	72.504	모델 적합도	x2=407.39(d.f=188, p<0.00), Normed x2=2.17, GFI=0.87, RMSEA=0.068, NFI=0.92, NNFI=0.94, CFI=0.95			

등을 이용하여 단일차원으로 분석하는 경우 [22][29][26][6]도 있고, 하위개념 각각과 다른 변수 간의 관계를 분석하는 경우[28][19]도 있다.

본 연구는 단일차원모형을 가정하고 있지만, 두 모형 중 어떤 모형이 더 적합도가 높은지를 분석해보았다. [표 3]에서 보듯이, 두 모형 모두 적합한 모형으로 볼 수 있으나, 기초부합지수(GFI)와 수정부합지수(AGFI)가 더 좋은 단일차원모형이 좀더 나은 것으로 판단된다.

표 3. 직무특성 차원에 따른 연구모형의 적합도 비교

적합지수	관찰사항	단일차원모형	하위차원모형
χ^2 (df, p-value)		340.15 (130, 0.0)	581.11 (231, 0.0)
Normed χ^2	0~3.0	2.62	2.52
GFI	≥0.90	0.87	0.84
AGFI	≥0.90	0.83	0.79
RMSEA	0.05~0.08	0.08	0.08
NFI	≥0.90	0.92	0.92
NNFI(TLI)	≥0.90	0.94	0.94
CFI	값이 클수록	0.95	0.95

본 연구에서 제시한 연구모형(단일차원모형)의 경로 계수 추정치와 t-값은 [그림 2]와 같다.

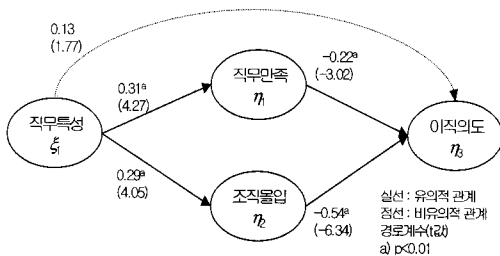


그림 2. 연구모형의 경로계수 추정치

5. 연구가설의 검증

연구모형에서 제시된 각각의 구성개념 간의 인과관계는 [표 4]와 같이 분석되었다. 먼저, 이직의도에 영향을 미치는 선행요인들에 대한 가설들을 검증해보았다. 직무특성(ξ₁)이 이직의도(η₃)에 부(-)의 영향을 미치는가에 대한 가설1(H1)을 검증한 결과 경로계수값=0.13, t

값=1.77로 유의하지 않아 가설1은 기각되었다. 직무만족(η₁)이 이직의도(η₃)에 부(-)의 영향을 미치는가에 대한 가설2(H2)를 검증한 결과 경로계수값=-0.22, t값=-3.02로 유의수준 0.01에서 가설2는 채택되었다. 조직몰입(η₂)이 이직의도(η₃)에 부(-)의 영향을 미치는가에 대한 가설3(H3)을 검증한 결과 경로계수값=-0.54, t값=-6.34로 유의수준 0.01에서 가설3은 채택되었다.

다음으로 직무특성(ξ₁)이 직무만족(η₁)에 정(+의) 영향을 미치는가에 대한 가설4(H4)를 검증한 결과 경로계수값=0.31, t값=4.27로 유의수준 0.01에서 가설4는 채택되었다. 직무특성(ξ₁)이 조직몰입(η₂)에 정(+의) 영향을 미치는가에 대한 가설5(H5)를 검증한 결과 경로계수값=0.29, t값=4.05로 유의수준 0.01에서 가설5는 채택되었다.

한편, 원인변수가 하나 이상의 다른 변수들을 거쳐 결과변수에 영향을 주는 간접효과를 살펴본 결과, 직무특성(ξ₁)은 직무만족(η₁)과 조직몰입(η₂)을 거쳐 이직의도(η₃)에 유의하게 간접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

표 4. 구성개념들의 직접효과와 간접효과

가설	경로	직접효과		간접효과	
		추정치	t값	추정치	t값
H1	직무특성(ξ ₁)→이직의도(η ₃)	0.13	1.77	-0.22	-4.18 ^a
H2	직무만족(η ₁)→이직의도(η ₃)	-0.22	-3.02 ^a		
H3	조직몰입(η ₂)→이직의도(η ₃)	-0.54	-6.34 ^a		
H4	직무특성(ξ ₁)→직무만족(η ₁)	0.31	4.27 ^a		
H5	직무특성(ξ ₁)→조직몰입(η ₂)	0.29	4.05 ^a		

주) ^a p < 0.01

IV. 결론

본 연구에서는 콜센터 상담원들의 이직의도에 어떤 요인들이 영향을 미치는가를 선행연구들을 통해 연구가설을 도출하고 이를 분석하였다. 연구결과를 바탕으로 몇 가지 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직무특성은 이직의도에 유의하지는 않지만 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 콜센터 상담원의 직무가 복잡하거나 정체성이 모호할 경우 오

히려 이직을 고려할 수 있음을 시사한다.

둘째, 직무특성은 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 콜센터 책임자는 상담업무의 직무특성에 맞는 상담원을 선발하고 교육훈련을 시키는 것이 중요하다고 사료된다.

셋째, 직무만족과 조직몰입은 이직의도를 감소시키는 중요한 요인들로 분석이 되었고, 직무특성은 이들 두 변수를 매개로 하여 이직의도를 간접적으로 감소시킴을 확인하였다. 상담원의 직무에 대한 만족감을 높이고, 콜센터의 가치와 상담원 개인의 가치를 동일시 할 수 있도록 직무충실화가 요구된다.

넷째, 콜센터 상담원들의 인구통계적 특성분석에 따르면, 73.3%가 직장이동 경험이 있다고 응답하였다. 이처럼 이직률이 높은 가장 직접적인 이유는 상담원들의 학력수준이 높는데 반해 급여수준은 낮은 편이고, 비정규직 비율이 높아 고용불안을 느끼기 때문으로 판단된다. 따라서 정규직 비율 확대와 현실적인 급여 수준 보장 및 성과 보상 실시 등의 대책이 필요하다고 사료된다.

본 연구의 한계점과 향후 과제는 다음과 같다. 첫째, 직무특성 변수를 측정함에 있어서 다양한 측정항목을 사용하지 못해 과업중요성 변수가 탈락하게 되었다. 향후 연구에서는 보다 다양한 측정항목 적용을 통해 핵심 직무특성 모두를 연구모형에 포함시킬 필요가 있다.

둘째, 본 연구의 표본은 광주지역에 소재한 콜센터 상담원으로만 한정함으로써 연구결과의 일반화에 한계가 있다. 향후에는 전국에 소재해 있는 콜센터 상담원 전체를 대상으로 표본을 선정할 필요가 있겠다.

참고 문헌

[1] 공계순, “아동학대예방센터 상담원의 이직의도 관련요인에 관한 연구”, 한국아동복지학, 제19권, pp.7-35, 2005.
 [2] 권두승, “사회교육 담당자의 이직의도 결정요인”, 교육사회학연구, 제7권, 제2호, pp.68-89, 1997.
 [3] 은희관, 이승철, “스포츠센터 지도자의 직무만족

과 조직동일시, 조직몰입, 이직의도간의 인과관계”, 코칭능력개발지, 제7권, 제1호, pp.181-189, 2005.
 [4] 이기은, *경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구직원의 태도에 미치는 영향*, 대학원 박사학위논문, 서강대학교, 2000.
 [5] 이기효, *이직의도 인과모형의 실증연구*, 대학원 박사학위논문, 성균관대학교, 1995.
 [6] 이수화, *직무특성모형에서 자아효능감과 공정성 민감도의 조절효과에 관한 연구*, 대학원 박사학위논문, 전남대학교, 2006.
 [7] 이석인, *지역 콜센터 인력수급 실태조사*, 광주전남 발전연구원, 2006.
 [8] 이지우, “직무특성과 종업원 태도 사이의 관계에 대한 직무몰입의 매개역할”, 인사·조직연구, 제5권, pp.87-122, 1997.
 [9] 이창국, “호텔 조리사의 이직에 관한 연구”, 한국조리학회지, 제6권, 제3호, pp.373-389, 2000.
 [10] 조학래, “이직연구의 동향과 앞으로의 연구방향”, 산업대학교 논문집, 제42권, pp.395-410, 1995.
 [11] 최무진, “국내 IS요원의 이직의도의 결정요인에 관한 연구”, 경영정보학연구, 제11권, 제1호, pp.45-60, 2001.
 [12] 최종진, “무용단원들의 직무특성이 직무성과와 이직의도에 미치는 영향”, 한국스포츠리서치, 제15권, 제1호, pp.209-220, 2004.
 [13] H. L. Angel and J. L. Perry, “An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.26, pp.1-14, 1981.
 [14] H. J. Arnold and D. C. Feldman, “A Multivariate Analysis of the Determinants of the Job Turnover,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.67, No.3, pp.350-360, 1982.
 [15] M. M. Barak, J. A. Nissly, and A. Levin, “Antecedents to Retention and Turnover Among Child Welfare, Social Work, and Other

- Human Service Employees: What Can We Learn From Past Research? A Review and Meta Analysis," *Social Service Review*, pp.626-661, 2001.
- [16] C. J. Berger, C. A. Olson, and J. W. Boudreau, "Effects of Unions on Job Satisfaction: The Role of Work-Related and Perceived Rewards," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.32, pp.289-324, 1983.
- [17] R. K. Chiu and A. M. Francesco, "Dispositional Traits and Turnover Intention: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction and Affective commitment," *International Journal of Manpower*, Vol.24, No.3, pp.284-298, 2003.
- [18] T. A. DeCotiis and T. P. Summers, "A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment," *Journal of Applied Psychology*, Vol.73, pp.139-145, 1987.
- [19] N. G. Dodd and D. C. Ganster, "The Interactive Effects of Variety, Autonomy, and Feedback on Attitudes and Performance," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.17, pp.329-347, 1996.
- [20] C. Dole and R. G. Schroeder, "The Impact of Various Factors on the Personality, Job Satisfaction and Turnover Intentions of Professional Accountants," *Managerial Auditing Journal*, Vol.16, No.4, pp.234-245, 2001.
- [21] K. R. Ferris and N. Aranya, "A Comparison of Two Organizational Commitment Scales," *Personnel Psychology*, Vol.36, pp.87-98, 1983.
- [22] R. W. Griffin, "Effects of Work Redesign on Employee Perceptions, Attitudes, and Behaviors: A Long-term Investigation," *Academy of Management Journal*, Vol.34, pp.425-435, 1991.
- [23] J. R. Hackman and G. R. Oldman, "Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, pp.159-170, 1975.
- [24] J. R. Hackman and G. R. Oldman, "Motivation through the Design of Work: Test of a Theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.16, pp.425-435, 1976.
- [25] J. Kickul, S. W. Lester, and J. Finkl, "Promise Breaking during Radical Organizational Change: Do Justice Interventions Make a Difference," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.23, pp.469-488, 2002.
- [26] M. Krausz, M. Koslowsky, N. Shalom, and N. Elyakim, "Predictors of Intentions to Leave the Ward, the Hospital, and the Nursing Profession: A Longitudinal Study," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.16, pp.277-288, 1995.
- [27] E. G. Lambert, N. L. Hogan, and S. M. Barton, "The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of a Structural Measurement Model Using a National Sample of Workers," *Social Science Journal*, Vol.38, pp.233-250, 2001.
- [28] J. E. Mathieu and D. M. Zajac, "A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment," *Psychological Bulletin*, Vol.108, pp.171-194, 1990.
- [29] J. E. Mathieu and J. L. Farr, "Further Evidence for the Discriminant Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement, and Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, pp.127-133, 1991.
- [30] C. J. Mottaz, "Determinants of Organizational Commitment," *Human Relations*, Vol.41, pp.467-482, 1988.
- [31] S. Parasuraman and J. A. Alutto, "Sources and Outcomes of Stress in Organizational Setting:

- Toward the Development of a Structural Model," *Academy of Management Journal*, Vol.27, pp.330-350, 1984.
- [32] S. Parasuraman, B. H. Drake, and R. F. Zammuto, "The Effect of Nursing Care Modalities and Shift Assignments on Nurses Work Experiences and Job Attitudes," *Nursing Research*, Vol.31, pp.364-367, 1982.
- [33] L. W. Porter, R. M. Steers, R. T. Mowday, and P. V. Boulian, "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians," *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, pp.603-609, 1974.
- [34] R. M. Steers, "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment," *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, pp.46-56, 1977.

저자 소개

이 석 인(Seok-In Lee)

정회원



- 1996년 2월 : 전남대학교 경영학
과(경영학석사)
- 1999년 8월 : 전남대학교 경영학
과(경영학박사)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 목포대학
교 경영대학 조교수

<관심분야> : e비즈니스, IT거버넌스, 혁신클러스터

이 수 화(Su-Wha Lee)

정회원



- 1999년 2월 : 전남대학교 경영학
과(경영학석사)
- 2006년 2월 : 전남대학교 경영학
과(경영학박사)
- 2007년 8월 ~ 현재 : 전남대학
교 경영대학 전임연구원

<관심분야> : 조직행동, 인사관리, 노사관계