항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 소진 및 이직의도에 관한 연구

A Study on the Emotional Labor, Burnout and Turnover Intention of Airline Call Center Wokers

윤선영*

Sun-Young Yoon*

요 약

본 논문은 고객과 직접적인 대면을 하지 않고 정보통신(전화)을 이용하여 감정노동을 수행하는 항공사 콜센터 상담원들의 감정노동의 결과로 표출되는 소진(Burnout)과 이직의도에 영향을 주는 요인을 연구하였다. 연구결과, 감정노동은 소진에 유의한 영향을 미치고 소진이 직무만족을 저해시켜 결국 이직의도를 높이는 것으로 나타나 이직율이 높은 콜센터 운영에서 관리하여야 할 중요한 요소라는 것을 실증분석 하였고 콜센터 운영에 있어서 감정노동이 상담원의 관리에 중요하다는 것을 제시하였다.

Abstract

This study is to analyze the relationship about emotional labor, burnout and turnover intention in airline call center workers who perform emotional labor using telephone without direct confrontiong with clients. Call center work typically requires high levels of sustained interpersonal. Therefore the emotional labor is the important managing factor for efficient management of call center. This study makes a contribution in providing the fact that emotional labor and burnout is an important managing factor in administration of call center worker.

Key words : Emotional Labor , Burnout, Turnover Intention

I. 서 론

최근 여러 산업에서 콜센터 상담원의 역할과 기능이 확대되고 있다. 특히 서비스산업에서는 콜센터 직원의 업무가 단순히 제품 사용 안내나 불만접수 등 단순하고 보조적인 업무에서 벗어나 판매 및 마케팅 등 기업의 핵심 업무를 수행하는 부서로 기능하고 있다. 특히 항공산업에서는 예약, 발권, 판매, 항공운항 정보 등 항공사의 핵심 업무들을 대부분 콜센터에서 수행하고 있기 때문에 콜센터 직원들의 직무에 대한 만족도가 매우 부각되고 있다.

미국 Benchvark Report 조사에 의하면 콜센터의 총 비용 중 62%를 상담원관련 비용이 차지하고 있다. 이는 상담원의 효율적인 관리가 시스템 장비, 각종 솔루션의 도입보다 더 중요함을 의미하는데 특히 우수한 상담원의 이직은 상담인력자원의 손실 뿐 만 아

* 경기대학교 관광대학 이벤트학과 부교수
· 제1저자 (First Author) : 윤선영
· 투고일자 : 2010년 2월 2일
· 심사(수정)일자 : 2010년 2월 3일 (수정일자 : 2010년 2월 15일)
· 게재일자 : 2010년 2월 28일

니라 이직으로 인해 발생되는 선발, 채용, 교육비용 등의 직접적 비용 이외에도 생산성 저하 및 고객서비스품질 저하 등의 간접비용을 발생시킨다.

콜센터 상담원은 항상 좋은 목소리(good voice)와 좋은 감정(good feeling)을 유지하면서 고객에 응대하기를 요구받기 때문에 고객과의 대화내용에 따라 기복을 겪을 수밖에 없음에도 불구하고 고객에게 항상 좋은 감정 상태를 전달할 것을 요구받는 상담원들은 늘 자신의 감정을 통제해야 하는 상황에 놓여있다[15][30].

항공사 콜센터는 단순한 전화연결을 넘어서 고객으로부터 걸려오는 전화를 처리하는 일(Inbound)과 상품홍보 및 필요한 정보를 수집하기 위하여 고객에게 전화를 거는 일(Outbound)을 수행한다. 그리고 직접 고객을 대면하지는 않으나 고객이 기업을 접하게 되는 고객접점부서 중 하나로 상담원의 응대태도에 따라 고객의 만족과 불만족이 결정되며 곧 기업의 운명을 좌우할 수도 있게 된다. 항상 친절하고 상냥해야만 하는 항공사 콜센터 상담원들은 정신적 스트레스가 날로 심해져 결국엔 심리적으로 탈진하게 되고 이는 높은 이직률로 이어져 빈번한 상담원의 채용비용, 교육 및 재교육 비용 등의 인건비를 증가시키는 주요 요인으로 작용한다.

상담원의 이직은 콜센터의 비용을 증가시킬 뿐만 아니라 숙련된 상담원들의 손실로 인한 비금전적인 손실이 더욱 크다고 할 수 있다.

이에 본 연구는 고객과 직접적인 대면을 하지 않고 정보통신(전화)을 이용하여 감정노동을 수행하는 콜센터 상담원들의 감정노동의 결과로 표출되는 소진과 이직의도의 영향 관계를 알아보고자 한다. 즉, 상담원들의 감정노동이 소진에 유의한 영향을 미치는지 파악하고, 소진이 상담원들의 이직의도에 유의한 영향을 미치는지 파악하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

2-1. 항공사 콜센터 상담원의 감정노동

콜센터는 기업의 고객들을 대상으로 상품이나 서비스에 대한 문의, 질의, 서비스 요청, 판매 등에 필요한 정보제공기능과 같은 각종 커뮤니케이션 기능을 담당하는 기업의 대 고객 전략적 마케팅 채널이다[14].

Gans, Koole & Mandelbaum(2003)에 의하면 콜센터는 전통적인 전화서비스에 VRU(voice response units), 이메일, 팩스, 인터넷, 채팅과 같은 부가적인 멀티미디어 고객접촉이 강화된 CRM의 핵심 센터로 정의되고 있다[19].

이러한 콜센터는 정보통신의 발달로 인해 고객과의 채널이 다양해짐에 따라 단순한 고객전화문의에 대한 응대로부터 인, 아웃바운드 콜의 효율적 처리, 다양한 비대면 접촉 채널의 통합관리를 수행한다. 또한 고객만족과 고객유지를 통해 기업의 수익과 경영성과 창출을 위한 종합 고객서비스 센터로 그 기능과 역할이 확대되어 가고 있다. 콜센터는 고객과 얼굴을 맞대지는 않지만 정보통신(전화)을 이용하여 고객과 목소리로 상호 작용하는 직무이다[6]. 또한 고객에게 정서적 표현을 하는 직무로, 고객에게 친밀감을 형성하고 공감표현 등을 주요 평가항목으로 구분하고 있다{11]. 대부분의 콜센터에서는 상담원의 정형화된 업무 매뉴얼을 제공하고 있으며, 고객과의 통화 내용을 모니터링 하여 이를 성과에 반영하고 있다[8].

Steinberg와 Figart(1999)는 서비스 기업의 종사자들은 자신의 감정표현을 전략적으로 조작하여 고객이 원하는 특정한 심리적 상태를 충족시킴으로써, 직무수행에 적합한 고객과의 상호작용 형태를 창출해야 한다고 언급하였다. 상담원들은 서비스를 제공하는 과정에서 감정노동을 수행함으로써 그들의 감정을 상품화시키는데 항공사, 편의점, 호텔 등에 근무하는 종업원들은 기쁨, 즐거움 혹은 공손함과 같은 긍정적 감정을 표출받는다[1][10][21][28][31].

국적 항공사 콜센터의 경우 업무처리 능력의 평가시 신속성, 정확성, 대화스크립트 준수 등의 항목과, 서비스 태도 평가시 어감, 경청태도, 끝인사 등의 항목으로 세부적인 표현규칙을 세워 상담원들에게 이를 준수할 것을 요구하고 있다.

이와 같은 항공사 콜센터의 감정표현규범은 조직으로부터 기대되는 감정을 고객에게 일관성 있게 표현하도록 하는 기능을 하고 있지만, 상담원의 내적

느낌이 항상 조직의 감정표현규범과 일치하지 않으므로 상담원들은 조직의 표현규범과 내적 느낌간의 불일치로 인한 감정부조화를 경험하게 된다. 고객과의 유대감을 형성하기 위해서 상담원들은 고객의 필요에 민감하고 상황을 고객의 시각에서 이해하고 그들이 느끼는 감정을 느껴 볼 필요가 있는데, 고객들의 의견을 일단 덮어두려 하거나 단지 회사의 설명만 반복하고 있을 때에는 그런 유대가 이루어지지 않으므로 콜센터의 상담업무는 기계적으로 이루어지는 것이 아니라 감정이 개입되고 있음을 알 수 있다[11]

감정노동에 대한 여러 연구결과에서 서비스 직종의 노동자들을 감정노동의 군으로 간주하였는데 실제로 여러 실증연구 결과에서 관리직, 사무직, 육체노동자에 비하여 서비스직 종사자들의 감정노동의 강도가 훨씬 높게 나타나는 것으로 조사되었다[16].

결론적으로, 항공사를 포함한 다양한 산업분야의 콜센터에서는 상담원이 준수해야 하는 정형화된 업무 매뉴얼 및 응대 표준절차(SOP, standard operating procedure)를 제공하고 지속적인 모니터링을 실시하고 있는데, 이는 상담원이 표현하는 정서에 대해 조직이 통제를 가할 수 있다는 것을 의미한다. 이러한 특성들을 종합해 볼 때 감정이입이 쉽고 민감하며 헌신적이어야 하는 항공사 콜센터 상담원들의 직무가 정서적 노동을 포함하는 직무라고 정의내릴 수 있다.

2-2. 소진

소진(burnout)에 대한 연구는 직무수행의 결과로서 감정, 각성, 그리고 각성에 대한 사람들이 대처하거나 관리하는 방법을 연구하면서 시작되었다[22]. 소진을 직무와 관련하여 처음 사용한 것은 1974년 New York Clinic의 Freudenberger(1980)에 의해서이다[3]. 이후 소진에 대한 연구가 계속 진행되면서 다양한 정의가 내려졌는데 Edelwich & Brodsky(1980)는 업무와 관련되어 이상, 에너지, 목적의 누적적 상실로 규정하였고, Perman & Hartman(1982)은 소진을 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로서 정서적 및 신체적 탈진과 업무생산성의 저하, 그리고 비인간화 현상의 세 가지 요인으로 나타난다고 정의하였다[18][25].

Berkeley Planning Association(1997)는 소진을 "종업원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못하고 고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원해져서 그들의 직무를 제대로 수행할 수 없는 상태"로 정의하였다. 소진 연구에 가장 대표적인 학자로는 Maslach(1982)를 들 수 있는데, 부정적인 자아개념, 업무에 대한 부정적인 태도, 고객에 대한 관심이나 느낌의 상실을 포함한 신체적 및 정서적 탈진증후로 설명하면서 정서적 고갈(emotional exhaustion), 탈인격화(depersonalization), 낮은 자아성취감 (reduced personal accomplishment)이 세가지 하위요인으로 구성되며 순차적 단계를 거쳐 진행된다고 설명하고 있다[23]. 소진과 관련한 대표적인 연구자들이 공통적으로 제시하고 있는 소진에 대한 하위개념으로 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하를 들고 있다[26].

본 연구에서는 소진이 이러한 하위개념들의 종합적인 개념으로 보고자 한다.

2-3. 이직의도

조직은 보다 유능한 구성원을 확보하려 하고 개인은 자신의 욕구를 가장 많이 충족시켜주는 조직을 선호하므로 조직과 개인의 관계에서 서로 균형을 이루지 못할 때 이직이 발생한다[12]. 적정수준의 이직은 경영 환기상 환기작용을 위해 필요하지만 조직 구성원을 고용하고 그 위에 훈련을 시키기 위해서 투입된 경비와 시간 낭비 외에 인적구성 재편성 등 불필요한 노력을 요구하기 때문에 이직의 최소화가 요구된다. 또한 종업원이 이직해버리면 조직으로서는 다른 종업원을 고용하고 훈련시키는 비용을 지불하는 길 이외에는 다른 방도가 없기 때문에 이직자체보다는 이직의도에 직접적인 관심을 가지는 것이 예방차원에서 필요하다[4].

이직의도는 이직행위 직전의 선행변수로 불만족하는 구성원은 이직에 대안적 직업이 가능한 경우 현재 직장 대신 다른 직장을 선택하게 되고, 종사원은 현재 직장을 다른 직장과 비교하여 남을 것인지 이직할 것인지를 결정하게 된다[24].

이직의 결정원인은 선행요인과 매개요인으로 구분되어지는데 이직에 영향을 미치는 선행변수인 개인특성요인으로는 연령, 근무년수, 성별, 결혼여부,

교육수준, 부양가족 수, 자아존중 등이 있다. 많은 연구결과에서 이직과 연령과는 부(-)의 관계임을 밝히고 있다[24].

또한 종사원의 이직결정은 개인특성, 조직특성 요인에 의하여 영향을 받을 뿐만 아니라 이직 용이성에 의해서도 영향을 받는다. 이직 용이성이란 조직외부의 직무기회 또는 직무대안을 의미하며 이직 용이성의 인지정도가 낮을수록 이직률이 낮아질 수 있다[7].

이직의 또 다른 결정요인인 매개요인으로는 직무만족, 조직몰입이 있는데 일반적으로 이직에 관한 연구에서 직무만족은 직무성과와 정(+)의 관계를 갖는 것으로 나타나지만, 이직의도와는 유의적인 부(-)의 관계를 갖는 것으로 나타나고 있다. 그러나 이러한 상관관계를 가지고 있기 때문에 많은 이직 연구자들은 종업원이 이직할 의도가 있을 때 이직과 관련한 다른 요인들이 직무만족과 상호작용한다고 보고 있다. 또한 Perman & Hartman(1982)등은 직무만족과 이직의도는 상호간에 상관관계가 있다는 연구결과를 제시하였으며 전반적인 직무만족도 이직의도에 영향을 미친다고 하였다[25].

Ⅲ. 조사설계

3-1. 연구가설

본 연구는 국적 항공사 콜센터 상담원을 대상으로 감정노동이 소진을 초래하고, 상담원이 경험하는 소진이 이직의도에 유의한 영향을 미치며 소진이 감정노동과 이직의도사이에 매개역할을 할 것이라는 가정 하에 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

3-1-1. 감정노동과 소진과의 관계

Rafaeli & Sutton(1988)은 감정노동을 수행하는 종사자의 실제 감정과 조직의 감정표현 규범에 부합되는 종사자의 감정표현이나 행동이 상충될 때 감정노동의 심리적 결과인 감정적 부조화가 발생하며 이는 비인간화의 길로 접어들게 되어 자아성취감이 낮아지게 된다고 하였다.

Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동의 결과로 나타나는 감정의 부조화는 낮은 자존심, 우울감, 냉소감, 직무로부터 소외감 등 부적응 현상을 일으킨다고 하였으며[13], Brotheridge & Lee(2003)의 연구결과 서비스종사자들이 자신의 감정을 억누르고 상황에 적합한 감정을 표현하기 위한 지나친 노력을 하는 경우, 한 개인은 자신의 자아 분리 현상을 느끼게 되며 이는 타인과의 관계에 있어서 어려움을 겪으며 상대방을 물건처럼 대하거나 부정적으로 대하게 되면서 탈인격화가 나타난다고 하였다[17].

물론 감정노동이 항상 소진현상을 극대화 시키지는 않으나 적절한 감정노동 상태이거나 경력이 높고 자아존중의 개념이 높은 경우에는 이를 잘 조절함으로써 소진현상을 방지할 수는 있다.

결과적으로 감정노동이 어느 정도 적절한 시기에 조절되지 않을 경우, 점차적으로 소진현상으로 나타나게 되고 순차적으로 직무 불만족, 조직 몰입의 저해 등을 통하여 개인적 직무 성과를 저해하게 된다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설1을 설정하였다.

가설1 : 항공사 콜센터 상담원의 감정노동은 소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-1-2. 소진과 이직의도와의 관계

Maslach가 대인 서비스 직무를 전문적으로 수행하는 사람들의 소진을 측정한 이후, 폭넓은 다양한 연구들이 진행되어 왔다.

Burke & Deszca(1986)의 연구에서는 직무의 평가, 경험된 스트레스, 정서적/신체적 웰빙이 소진에 영향을 미치며 높은 수준의 직무소진을 경험한 개인이 그렇지 않은 집단보다 더 높은 의직의도를 가지고 있음을 보였으며 Drake & Yadama(1996)는 아동복지서비스 종사원의 소진과 이직의도에 관한 연구에서 소진이 이직의도에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 정서적 고갈과 비인격화는 이직의도와 정(+)의 관계를 가지는 반면, 낮은 자아성취감은 부(-)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 한편 공계순(2005)의 연구에서는 아동학대예방센터 상담원을 대상으로 이직

의도에 관련된 요인을 연구한 결과 소진의 하위차원 중 정서적 고갈이 이직의도에 가장 강한 영향력을 미친다고 하였다[5].

이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설 2를 설정하였다.

가설2 : 항공사 콜센터 상담원의 소진은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-1-3. 감정노동과 이직의도와의 관계에 소진의 매개역할

감정노동에 관한 여러 선행연구에서 종업원들은 기업의 요구와 자신의 실제 감정의 차이에서 발생하는 감정적 부조화에 따라 감정노동을 유발하게 된다. 이러한 감정노동은 결국 종업원들의 직무에 대한 만족감을 떨어뜨리고 소진을 경험하게 되며 소진은 결과적으로 이직률을 높이는 매개요인이 된다고 하였다[13][20][21]. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설3을 설정하였다.

가설3 : 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 이직의도와의 관계에 소진을 매개역할을 할 것이다.

3-2. 자료수집 및 연구방법

설문조사 기간은 2009년 7월 20일부터 2008년 7월 30일까지 국내 항공사인 A항공사의 콜센터 상담원들을 대상으로 총 300부를 배포하여 251부를 회수하여 자료를 분석하였다. 조사된 설문은 가설검증을 위하여 SPSS 12.0통계패키지프로그램을 이용하였으며 표본의 특성을 정리하기 위한 빈도분석, 측정도구의 타당성 및 신뢰도분석, 가설검증을 위해 회귀분석 및 매개회귀분석이 실시되었다.

3-3. 설문의 구성

항공사 콜센터 상담원의 감정노동 요인에 대한 항목은 Moriss와 Feldman(1996), Brotheridge와 Lee(2003)의 연구를 바탕으로 총 14문항으로 구성하였고 소진에 대한 항목으로 Maslach(1982)의 연구를 바탕으로 총 14문항으로 구성하였다.

이직의도에 대한 항목으로 Perman & Hartman(1982)의 연구를 바탕으로 총 3문항으로 구성하였다.

Ⅵ. 분석결과

4-1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구의 조사대상자의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 1>과 같다.

표 1 . 인구통계학적특성
Table 1.The complexity of calculation.

구분	내 용	빈도(명)	비율(%)
성별	남	30	12.0
	여	221	88.0
연령	20~29세	89	35.5
	30~39세	133	53.0
	40~49세	27	10.8
	50~59세	2	0.8
학력	고졸	6	2.4
	2년제대졸	151	60.2
	4년제대졸	90	35.9
	대학원이상	4	1.6
근무경력	1년미만	18	7.2
	1~5년미만	117	46.6
	5~10년미만	50	19.9
	10~15년미만	56	22.3
	15~20년미만	10	4.0
고용형태	정규직	198	78.9
	비정규직	53	21.1

4-2. 측정변수의 타당성 및 신뢰도 검토

4-2-1. 감정노동에 대한 타당성 및 신뢰도

감정노동에 대해서 타당성 검증을 실시한 결과, 4개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐값은 모두 1.0이상이었고, 총누적변량은 69.860%인 것으로 나타났다. 추출된 요인들의 Cronbach's Alpha 값은 0.7이상으로 신뢰도가 높게 나타나고 있었다.

표 2. 감정노동의 탐색적요인 및 신뢰성분석
Table 2. Exploratory factor & reliability analysis of Emotional Labor

요 인		공통성	요인적재량	고유값	분산	누적분산	Cronbach's Alpha
표면 행위	실제감정과 표현감정의 다름	.662	.783	2.693	20.713	20.713	.779
	마음과 행동의 다름	.590	.755				
	부정적 감정 숨김	.680	.754				
	고객에 대한 연기	.587	.692				
	솔직한 감정 숨김	.698	.638				
감정 빈도	고객을 상대하는 일이 많음	.844	.913	2.638	20.289	41.002	.880
	고객과 대화하는 일이 많음	.790	.873				
	업무시간을 대부분 고객과 보냄	.759	.867				
감정 강도	격한 감정표현	.790	.873	1.965	15.115	56.118	.717
	강한 감정표현	.752	.845				
	부드러운 감정표현	.500	.625				
내면화	감정을 실제로 경험하려고 노력	.816	.898	1.787	13.743	69.860	.810
	고객의 감정을 느끼려고 노력	.823	.897				
	감정표현의 어려움	.802	.886				

주) Kaiser-Meyer-Oikin(KMO)=0.719(>0.6), Bartlett의 구형성검증 X2=1309.085***.

4-2-2. 소진에 대한 타당성 및 신뢰도

소진에 대해서 타당성 검증을 실시한 결과, 3개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐값은 모두 1.0이상이었고, 총누적변량은 64.399%인 것으로 나타났다. 추출된 요인들의 Cronbach's Alpha값은 0.7 이상으로 신뢰도가 높게 나타나고 있었다.

4-2-3. 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도

이직의도에 대해서 타당성 검증을 실시한 결과, 1개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인의 아이겐값이 2.350이었고, 총누적변량은 78.330%인 것으로 나타났다. 추출된 요인의 Cronbach's Alpha값이 0.8603으로 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

표 3. 소진의 탐색적요인 및 신뢰성분석
Table 3. Exploratory factor & reliability analysis of burnout

요 인		공통성	요인적재량	고유값	분산	누적분산	Cronbach's Alpha
정서고갈	기진맥진함	.803	.878	3.640	25.997	25.997	.885
	지침	.799	.870				
	과중한 시달림	.677	.794				
	최소한의 휴식 필요함	.623	.780				
	정서적인 메마름	.616	.684				
자아성취감 저하	열정적이지 못함	.620	.782	2.777	19.839	45.836	.819
	업무의 가치없음	.583	.743				
	업무의 흥미상실	.711	.717				
	감정적인 문제해결의 어려움	.562	.686				
	좌절감	.573	.571				
탈인격화	동료들에 대해 냉담	.744	.839	2.599	18.563	64.399	.778
	동료들의 비난	.555	.733				
	고객들에 대한 스트레스	.545	.712				
	감정적인 무감각	.605	.652				

주) KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=0.863>0.6, Bartlett의 구형성 검증 $X2$=1720.801***

표 4. 이직의도의 탐색적요인 및 신뢰성분석
Table 4. Exploratory factor & reliability analysis of turnover intention

요 인		공통성	요인적재량	고유값	분산	누적분산	Cronbach's Alpha
이직의도	회사를 그만두고 싶음	.799	.894	2.350	78.330	78.330	.860
	회사를 옮기고 싶음	.793	.891				
	타 회사담당자와 접촉한적 있음	.758	.871				

주) KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=0.734>0.6, Bartlett의 구형성 검증 X2=348.205***,

4-3. 가설검증결과

4-3-1. 감정노동이 소진에 미치는 영향분석

감정노동이 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 회귀모형의 설명력은 15.4%로 나타났으며, 회귀모형은 유의수준 0.1%에서 유의한 것으로 나타났다. 독립변수들의 영향력을 보면, 감정강도, 감정빈도, 표면행위, 내면화는 유의수준 1%에서 소진에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. Beta값을 보면, 내면화, 감정빈도, 내면화, 감정강도, 표면행위의 순으로 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 5. 가설1의 검증
Table 5. Hypothesis 1 tests result

구분	B	Beta	R Square	F, p	t	p
(Constant)	2.045		.154	11.198*** .000	5.777	.000
감정강도	.163	.188			3.087**	.002
감정빈도	.121	.195			3.169**	.002
표면행위	.163	.174			2.814**	.005
내면화	.143	.193			3.223**	.001

** : p<.01, *** : p<.001

4-3-2. 소진이 이직의도에 미치는 영향분석

소진이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 회귀모형의 설명력은 28.2%로 나타났으며, 회귀모형은 유의수준 0.1%에서 유의한 것으로 나타났다. 독립변수들의 영향력을 보면, 정서고갈은 유의수준 1%, 자아성취감 저하는 유의수준 0.1%에서 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. Beta값을 보면, 자아성취감 저하, 정서고갈의 순으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 6. 가설2의 검증
Table 6. Hypothesis 2 tests result

구분	B	Beta	R Square	F, p	t	p
(Constant)	.217		.282	32.413*** .000	.675	.500
정서고갈	.311	.214			3.452**	.001
탈인격화	-.019	-.014			-.211	.833
자아성취감 저하	.626	.403			5.886***	.000

** : p<.01, *** : p<.001

4-3-3. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대한 소진의 매개효과 분석

감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대해서 소진의 매개효과를 분석한 결과는 다음과 같으며, 아래의 3개의 단계로 매개효과를 검증하였다. 1단계, 독립변수→매개변수 간의 관계를 분석하고, 2단계, 독립변수→종속변수간의 관계를 분석하고, 3단계, 독립변수와 매개변수→종속변수간의 관계를 분석하였다. 1, 2, 3단계에서 모두 유의한 결과가 나타날 경우 부분매개효과(직접효과와 간접효과가 모두 있음)가 있는 것으로 판단하며, 1, 2단계에서만 유의한 결과가 나타나고 3단계에서 독립변수나 매개변수 중에 하나라도 유의하지 않은 결과가 나타날 경우 완전매개효과(직접효과)가 있는 것으로 판단한다. 그리고 1, 2단계에서 유의하지 않은 결과가 나타날 경우 매개효과가 없는 것으로 판단한다. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대해서 소진의 매개효과를 분석한 결과, 1단계에서는 감정노동이 소진에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 2단계에서는 감정노동이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 그리고 3단계에서는 감정노동과 소진 모두 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고 있으므로 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대해서 소진은 부분매개효과를 보인다고 할 수가 있다.

표 7. 가설3의 검증
Table 7. Hypothesis 3 tests result

종속변수	구 분	B	Beta	R square	F, p	t	p
소진	(constant)	1.241		.152	44.670*** .000	4.553	.000
	감정노동	.567	.390			6.684***	.000
이직의도	(constant)	.531		.087	23.842*** .000	1.008	.314
	감정노동	.800	.296			4.883***	.000
이직의도	(constant)	−.486		.252	41.681*** .000	−.977	.329
	감정노동	.336	.124			2.078*	.039
	소진	.820	.440			7.376***	.000

** : p<.01, *** : p<.001

Ⅳ. 결 론

본 연구는 고객과의 직접적인 대면을 하지 않고 정보통신(전화)을 이용하여 감정노동을 수행하는 항공사 콜센터 상담원들의 감정노동의 결과로 표출되는 소진과 이직의도간의 영향관계를 연구하는 것이다. 따라서 항공사의 효율적인 텔레마케팅 및 관리의 시사점을 제시함으로써 항공사 콜센터의 경쟁력에 기여하고자 하였다.

그 결과 콜센터 상담원의 감정노동은 소진에 정(+)의 영향을 미치는 주요 요인으로 나타났으며 소진의 하위변수 중 정서고갈, 자아성취감저하는 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 상담원들이 콜센터 업무시 과중한 업무에 시달리거나 지치거나 또는 고객에게 시달림을 당하거나 자신의 업무가 가치가 없다고 느낄 경우, 그리고 흥미가 없고 상실, 좌절감을 느낄수록 이직을 생각하는 것으로 판단된다.

그리고 상담원의 감정노동과 이직의도 사이에 소진은 직접효과와 간접효과가 모두 있는 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 감정노동이 이직의도와도 직접적인 밀접한 관련성이 있고 소진은 감정노동의 결과의 한 요소로 간주되어 정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안 노출됨에 의해 비롯되는 생리적, 정서적, 정신적인 소진상태(Pine & Aroson, 1988: 이수연,2008)로서 이직의도에 영향을 주는 것이라고 볼 수 있다.

본 연구는 국내 항공사 콜센터를 대상으로 감정노동과 소진 및 이직의도와의 영향관계를 밝힌 기존의 연구가 매우 부족하다는 점에서 시사하는 바가 크다. 또한 서비스품질향상을 위해서 콜센터 상담원의 감정노동 및 소진에 대한 관리가 이루어져 이직을 예방하고 상담원의 인사관리에 필요한 정보를 제공할 수 있도록 해야 할 것이다. 그러나 감정노동과 소진의 측정척도는 지극히 인간의 내면적인 상황들을 묻는 것이기 때문에 감정 상태를 정량화하여 해석하기에는 무리가 있고 모든 콜센터 분야에 적용하기에는 다소 부족한 점이 있다. 따라서 후속 연구에서는 타 서비스기업을 대상으로 한 연구와 항공사 콜센터 상담원들에 대한 구체적이고 실행력있는 감정노동 및 소진의 관리 방안이 연구되어져야 할 것이다. 따라서 고객과의 상호작용으로 서비스품질을 결정하는 항공사 콜센터 상담원의 감정수준을 파악하여 콜센터 운영에 있어서 상담원의 인사관리에 필요한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

[1] 김상표, "감정노동, 통제수단, 종업원의 심리적 반응 그리고 방법론의 문제," *한국산업경영학연구, 제13권, 제44호*, pp.197. 2000.

[2] 김영덕, "항공사 콜센터 아웃소싱 의사결정 사례 및 구성원 직무만족에 관한 연구," *항공대학교 박사학위논문*. 2008.

[3] 김옥만, "일반계, 공업계 고등학교 교사의 직무 스트레스와 소진의 관계," *전남대학교 석사학위논문*, 2003.

[4] 김형섭, "호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계 연구," *대한관광경영학회, 제19권, 제3호*, pp. 203-225, 2005.

[5] 공계순, "아동학대 예방센터 상담원의 이직의도 관련요인에 관한 연구", *한국아동복지학회*, 2005.

[6] 이수연, "콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연구," *호서대학교 박사학위논문*, 2008.

[7] 이보영, "호텔내부마케팅이 종사원 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향," *호텔리조트카지노연구, 제5권 제1호*, pp. 145-161. 2006.

[8] 이병훈 · 강혜영 · 권현지 · 김종성, "콜센터 고용관계와 노동문제," *정책자료, 한국노동연구원*, 2006.

[9] 윤시내, "콜센터의 직무환경, 감정노동, 소진 및 고객지향성과의 관계에 관한 연구," *경기대학교 석사학위논문*, 2005.

[10] 안준수, "서비스상호유형에 따른 감정노동차원에 관한 연구," *경기대학교 박사학위논문*, 2003.

[11] 조정란, "콜센터 성과향상을 위한 call monitoring에 관한 연구", *콜센터 기술경영저널, 제11권*, pp.68-78. 2007.

[12] 이승로, ""경호원의 직무스트레스가 이직의도와 직무만족에 미치는 영향," *연세대학교 대학원, 박사학위논문*, 2004.

[13] Ashforth, B. E & Humphrey "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review. vol. 18, no. 2*, pp. 88-115. 1993.

[14] Anton, J. "The Past, Present and Future of Customer Access Centers," *International Journal of Service Industry Management, vol. 11, no. 2*, pp. 120-130. 2000.

[15] Bolton, S. C. "Emotional Here, Emotional There, Eemotional Organization Everywhere", *Critical Perspectives on Accounting, vol. 11*,pp. 115-171. 2000.

[16] Britheridge, C & Grandy, A. "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work," *Journal of Vacational Behavior, vol. 60*, pp. 17-19. 2002.

[17] Britheridge, C & Lee, R. T. "Development and validation of the emotional labor scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology, vol. 76*, pp. 365-379. 2003.

[18] Edelwich, J. & Brodsky, A. "Burnout stage of Disillusionment in the helping Professions, NY: Human Science Press," 1980.

[19] Gans, N., Koole, G., & Mandelbaum, A. "Telephone Call Centers: Tutorial, Review and Research Prospects," *Manufacturing and Service Operations Management, vol. 5, no. 2,* 2003.

[20] Grandy, A. A, "Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology, Vol.5, No.1,* pp.95-110. 2000.

[21] Hochschild, A. R, "The Managed heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley. CA: University of Califirnia Press. 1983.

[22] Maslach, C. & Jackson, S. E. "Burnout in Organizational Settings. In Applied Social Psychology Annual. Applications in Organizational Settings, S. Oskmp(Ed). Beverly Hills, CA. 1984

[23] Maslach, C. "Burnout: The Cost of Caring", *Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall*. 1982.

[24] Mobley, W. H. "Employee Turnover: Causes, Consequences and Control, Reading Mass: Addsin-Wesley Publishing Co. pp.10-11. 1982.

[25] Perman, B & Hartman, E. "Burnout: Summary and future reaserc", *Human Relation*, pp. 293. 1982.

[26] Saxton, M. J., Philips, J. S. & Blakeney, R. N. "Antecedents and Consequences of Emotional Exhaustion in the Airline Reservation Service Sector", *Human Relations. Vol.44, No.6*, pp.583-595. 1991.

[27] Stenberg, R. J. & Figart, D. M. "Emotional Labor Since The Managed Heart", *Annals of the American Academy of Polotical and Social Science*, pp. 8-26. 1999.

[28] Sutton, R. I. & Rafaeli, A. "Understanding the Relationship between Displayed Emotions and Organizational Sales: The Case of Convenience Store", *Academy of Management Journal. Vol. 31*, pp.461-487. 1988.

[29] Sutton, R. I. & Rafaeli, A. "The Expression of Emotion in Organizational Life", *Research in Organizational Behavior. Vol. 11*. pp.1-42. 1989.

[30] Sczesny. S. & Stahlberg, D. "Sexual Harassment over the Telephone: Occupational Risk at Call Centers", *Work and Stress. Vol. 14, No.2*. pp.121-136. 2000.

[31] Van Maanen, J. & Kunda, G. "Real Feeling: Emotional Expression and Organizational Culture", *Research in Organizational Behavior*. 1989.

윤 선 영 (尹善瑛)

1988년 2월 : 홍익대학교 문학사
1990년 2월 : 홍익대학교 교육학 석사
1995년 10월 : The University of Birmingham 관광정책경영학 석사
1999년 2월 : 경기대학교 경영학박사
2003년 3월~현재 : 경기대학교 관광대학 이벤트학과 부교수
관심분야 : 관광학, 전시박람회, 이벤트, 컨벤션