

## 콜센터 고객 상담원의 직무 특성에 따른 직무 스트레스 비교 분석

김미영<sup>1</sup>, 오창석<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>국민건강보험공단, <sup>2</sup>대동대학 병원서비스경영과

### Comparision of Job Stress according to Job-Related Properties in Call Center Employees

Mi-Young Kim<sup>1</sup>, Chang-Seok Oh<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>*National Health Insurance Corporation*

<sup>2</sup>*Dept. of Hospital Service Management, Daedong College*

#### <Abstract>

The purpose of this study is to analyze factors related to the job stress experienced by call center employees at public institutions, so as to provide basic data to relieve work-related stress and enhance the job satisfaction of such employees.

To promote objectivity and representation, the study was conducted by way of survey, the subjects being call center employees in 8 public institutions that operate call centers, which are located in the Busan and Seoul areas. Of the 240 surveys distributed, 196 were collected and 173 of those were used for analysis after eliminating 25 with insufficient responses.

The results of this study are as follows. First, in terms of general properties, it was determined that employees with higher levels of education and families to support had greater job stress. second, in terms of job-related properties, employees who were unsatisfied with the job, HR policies, and their relationship with superiors and/or colleagues had greater job stress. In terms of the group that was satisfied compared with the group that was unsatisfied with the job, HR policies, and their relationship with superiors and/or colleagues, regular workers had less job stress than irregular workers.

---

**Key Words** : Call Center Employees, Job Stress, Job-related Properties

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 정보화와 탈산업화와 같은 사회경제적인 변화의 소용돌이 속에서 첨단 정보통신기술(Information and Communications technology)과 대인상담이 결합된 콜센터(Call Center)라는 새로운 형태의 작업장이 많은 기업체나 기관에 보급되어 있다. 콜센터는 홈쇼핑과 같은 유통산업, 제조업, 운수업, 숙박레저산업, 의료 서비스산업 및 공공서비스 부문 등과 같이 다양한 산업부문에 확대되고 있다. 콜센터의 근로자 수도 2002년도 25만 명에서 2007년 40만 명으로 연 10%가 넘는 양적인 성장세를 보이고 있다[1][2][3][4].

국내에서 콜센터가 본격적으로 구축되기 시작한 것은 1990년대이며[1], 2000년대에는 민간, 공공부문에서 최근 2, 3년에 매우 빠른 성장세를 보이고 있다. 현재 도입된 기관은 노동부, 지식경제부(과거 정보통신부), 외교통상부, 보건복지가족부, 한국철도공사, 특허청, 경찰청, 병무청, 조달청, 관세청, 국세청, 문화체육관광부 등이며, 도입 준비중인 기관은 교육인적자원부, 행정안전부, 기획재정부 등이다[5]. 이 외에도 강원도, 대전광역시, 부산광역시, 경기도, 서울특별시 등의 광역자치단체에서도 콜센터를 도입, 시행하고 있다.

대부분의 민간 콜센터는 외부경영 형태의 운영을 취하고 있는 반면, 공공분야 콜센터는 자체적으로 운영하고 있는 곳이 많다. 최근에는 공공기관 콜센터도 난이도가 낮은 상담 업무나 정형화된 업무에 대해서는 운영 전문업체에 위탁하는 형태로 변화하고 있는 추세이며, 전문 상담원을 활용한 친절하고 상냥한 상담 서비스로 대국민 접근성이 향상되고 신뢰도가 증가하는 추세이다[6].

급성장하는 콜센터 산업에 있어 콜센터의 시스템 구축, 콜센터 기능 및 모형개발, 콜센터의 성과

영향요인 등에 관한 선행 연구와 다른 직종에서의 직무스트레스에 관한 선행 연구는 많이 있으나 콜센터 상담원들의 직무스트레스에 관한 연구는 많이 찾아 볼 수 없으며 공공기관 콜센터 상담원에 대한 선행 연구는 부족한 실정이다.

콜센터에 근무하는 대부분의 상담원은 여성으로 파악되고 있고, 여성 상담원의 직무스트레스 수준과 요인들에 대한 연구는 상담원의 근무환경 문제, 기타 요인들을 검토함으로써 직무스트레스를 사전 예방하고 고객 서비스 질적 개선에 효과적으로 연계되기 위해 필요한 것으로 직무스트레스에 대한 적절한 대처와 관리는 개인의 측면에서는 직무 만족도 증가와 질병 및 사고예방을 통한 건강증진을 가능하게 해주고, 조직적인 측면에서는 개개인의 직무만족도의 증가를 통한 생산성 향상, 조직 목표 달성을 가능하게 해줄 수 있다[7]. 이러한 관점에서 공공기관 콜센터 상담원들의 직무스트레스의 수준을 파악하고 스트레스에 관여하는 관련 요인을 조사하여 고객 상담원들의 직무 만족 향상과 효과적인 인력관리를 위한 기초 자료를 제공함으로써 궁극적으로 국민들에게 보다 나은 양질의 서비스를 제공하는데 기여하고자 이 연구를 시행하였다.

### 2. 연구목적

본 연구의 목적은 공공기관 콜센터 종사자의 스트레스 정도를 알아보고, 직무 특성과 스트레스의 관련성을 구명하기 위한 연구로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 직무 스트레스 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 직무 특성에 따른 직무 스트레스 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 직무 특성과 직무 스트레스와의 관계를 파악한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상 및 기간

조사대상자에 대한 자료 회수 및 객관성을 높이기 위하여 콜센터가 많이 분포되어 있는 부산과 서울 소재 공공기관 콜센터 고객 상담원을 대상으로 하였으며, 국민건강보험공단, 국민연금, 서울 출입국관리사무소, 정부민원안내 콜센터, 국가인권위원회 등 8개 기관을 대상으로 2008년 7월에서 9월 까지 구조화된 설문지를 사용하여 실시하였다.

### 2. 조사방법

조사방법은 부산, 서울에 소재하는 공공기관 콜센터를 직접 방문하거나, 전자메일 또는 우편으로 조사하였으며, 총 240부의 설문지를 배부하여 그 중 198부를 회수하였고, 불완전한 설문지 25부를 제외한 173부를 분석 자료로 사용하였다.

### 3. 조사도구

#### 1) 설문지의 구성과 신뢰성 분석결과

본 연구의 설문 구성은 <표 1>과 같다. 이 연구에서는 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 기본형을 이용 직무스트레스 31개 문항을 이용하였다.

#### 2) 측정도구

직무스트레스를 유발시키는 요인을 측정하기 위한 도구는 장세진 등[8] 이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale; KOSS)기본형을 기초로 직무스트레스와 공공기관 콜센터 고객 상담원의 일반적 특성, 직무관련 특성을 비교 분석하였다.

<표 1> 연구 설문지의 구성

항목	구성내용	문항수
일반적 특성	결혼여부, 연령, 학력, 부양가족 수	8
	텔레마케팅 자격증 소지 유무	1
	직급, 고용형태, 업무파트	3
	현재 재직기간, 상담원 경력	2
	이직경험, 이직횟수, 평균 재직기간	3
직업적 특성	주5일제 근무, 근무시간, 초과근로 여부	4
	월평균 급여	1
	콜센터 규모	1
	직장업무인사제도·근무환경·후생복지에 대한 만족도, 개선사항, 직장상사 동료와의 만족도	7
직업 만족도	직무요구	8
	관계갈등	4
	직무불안정	6
	조직체계	7
직무 스트레스	보상부적절	6
	총문항	61

본 연구에서는 5개 영역별 점수를 100으로 환산하여 합산한 후 이를 다시 5로 나누는 방식을 사용하였다. 실제 점수를 100으로 환산하는 수식은 다음과 같다.

$$\text{영역별 환산점수} = \frac{(\text{실제점수} - \text{문항수})}{(\text{예상가능한 최고점수} - \text{문항수})} \times 100$$

$$\text{직무 스트레스 총점수} = \frac{\text{각 5개 영역의 환산 점수의 총합}}{5}$$

KOSS의 측정영역은 문항별로 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답하도록 하였고 각각에 대해 1~4점을 부여하였다. 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 높은 문항은 1~4점을 그대로 두었고, 직무스트레스 요인이 낮은 문항은 4~1점으로 재코딩하여 개별 문항을 평가하였다.

### 3) 설문지의 신뢰도 측정

직무스트레스 측정도구들에 관한 정확성이나 정밀성의 신뢰도를 측정하기 위하여 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도에 사용되는 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

<표 2> 측정도구의 신뢰도 분석

문항		항목 수	Cronbach's alpha
직업 만족도	직장업무인사제도·근무환경·후생복지, 개선사항, 직장상사 및 동료와의 만족도	7	0.756
	직무요구	8	0.720
	관계갈등	4	0.803
직무 스트레스	직무불안정	6	0.662
	조직체계	7	0.765
	보상부적절	6	0.725

## Ⅲ. 연구 결과

### 1. 연구 대상자들의 일반적 특성

남성이 6명(3.47%), 여성이 167명(96.53%)로 대부분이 여성이었으며, 미혼이 123명(71.1%)으로 나타났다. 종교유무의 응답에서는 '있다'가 91명(52.91%), '없다'가 81명(47.09%)으로 비슷한 비율이었다. 학력은 대학교졸업 이상이 74명(43.02%), 전문대졸업이 66명(38.37%), 고등학교졸업 이하가 32명(18.6%)이었고 부양가족의 유무는 각각 82명(49.7%), 83명(50.3%)으로 비슷하게 나타났다. 평균 연령은 31.2세로 30세 미만이 68명(39.77%), 30세 이상이 103명(60.23%)으로 나타났다.

### 2. 연구대상자들의 직무관련 특성

연구 대상자의 직무 관련 특성은 <표 3>과 같다. 171명(98.84%)이 텔레마케팅 자격증을 소지하지 않았으며, 직급은 일반상담사가 155명(89.59%)으로 대부분이었고 고용형태는 정규직이 93명(53.17%), 파견직이 59명(34.10%), 계약직이 22명(12.71%)순이었다. 주요업무로 163명(92.21%)의 대부분이 인바운드 업무였다. 초과 근무여부에서는 '하지 않는다'가 135명(78.03%)으로 많았으며 콜센터 규모는 50석~100석 미만이 137명(79.19%)로 가장 많이 나타났다. 업무만족으로는 118명(68.21%)이 보통, 37명(21.39%)이 불만족, 18명(10.4%)이 만족한다고 했으며, 물리적 근무환경에 대한 만족으로는 88명(51.16%)이 보통, 45명(26.16%)이 불만족, 39명(22.67%)이 만족한다고 했고, 인사제도에 대한 만족으로는 108명(62.43%)이 보통, 49명(28.32%)이 불만족, 16명(9.25%)이 만족한다고 했다. 직장상사·동료와의 관계에 대한 만족으로는 83명(47.97%)이 보통, 76명(43.93%)이 만족, 10명(5.78%)이 불만족으로 응답하였다.

연구대상자들의 현 근무지 평균 재직기간으로는 12.6개월이었고, 1년 미만이 120명(69.77%), 1년 이상이 52명(30.23%)이었다. 콜센터의 평균 상담경력 은 32.9개월이었으며 1년 미만 45명(27.95%), 1년 이상~3년 미만과 3년 이상은 각각 58명(36.02%)으로 나타났다. 일일 평균 근무시간은 8.3시간으로 124명(72.51%)이 8시간 근무를 하였고 47명(27.49%)은 8시간초과 근무하는 것으로 나타났다. 월평균 급여는 126.1만원으로 120만원 미만이 44명(29.53%), 120만원 이상이 105명(70.47%)으로 나타났다.

<표 3> 연구대상자들의 직무관련 특성

항목	구분	빈도(명)	%
텔레마케팅 자격증 소지	유	2	1.16
	무	171	98.84
직급	일반 상담사	155	89.59
	관리직 상담사	18	10.40
고용형태	정규직	92	53.17
	계약직	22	12.71
	파견직(파견업체 계약직)	59	34.10
주요 업무	인바운드(Inbound)업무	163	92.21
	블렌딩(Blending)업무	10	5.78
이직경험	유	90	52.02
	무	83	47.97
초과근무	유	38	21.96
	무	135	78.03
콜센터 규모	50석미만	23	13.29
	50석~100석미만	137	79.19
	100석이상	13	7.51
업무만족도	불만족	37	21.39
	보통	118	68.21
	만족	18	10.40
인사제도 만족도	불만족	49	28.32
	보통	108	62.43
	만족	16	9.25
직장동료, 상사와의 관계 만족도	불만족	10	5.78
	보통	83	47.97
	만족	76	43.93
현 근무지 재직기간	1년 미만	120	69.77
	1년 이상	52	30.23
콜센터 상담경력	1년 미만	45	27.95
	1~3년 미만	58	36.02
	3년 이상	58	36.02
일일 근무시간	8시간이하	124	72.51
	8시간초과	47	21.49
월급여	120만원 미만	44	29.53
	120만원 이상	105	70.47
계		173	100.00

### 3. 연구대상자들의 직무스트레스 특성

연구 대상자의 직무 스트레스 점수는 <표 4>과 같다. 직무 스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 직무에 대한 부담정도를 의미하는 ‘직무요구’에 대한 직무스트레스 평균점수는 45.93±13.15점, 회사 내에서의 상사 및 동료간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 ‘관계 갈등’에 대한 직무스트레스 평균점수는 31.94±14.27점, 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도인 ‘직무 불안정’에 대한 직무스트레스 평균점수는 45.63±13.17점, 조직의 전략 및 운영체제, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 스트레스 요인을 평가하는 ‘조직 체계’에 대한 직무스트레스 평균점수는 51.80±13.05점, 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 ‘보상 부적절’에 대한 직무스트레스 평균점수는 56.58±14.19점, ‘보상 부적절’에 대한 직무 스트레스가 가장 높은 것으로 나타났다. 그 다음으로 ‘조직 체계’, ‘직무요구’, ‘직무 불안정’, ‘관계 갈등’의 순으로 스트레스가 많은 것으로 나타났으며 모든 영역을 대상으로 한 직무스트레스 총 평균 점수는 45.61점±7.91으로 나타났다.

<표 4> 연구대상자들의 직무스트레스 점수

문항영역	직무스트레스 점수 (평균±표준편차)
직무요구	45.93 ± 13.15
직무 불안정	45.63 ± 13.17
관계 갈등	31.94 ± 14.27
조직 체계	51.80 ± 13.05
보상 부적절	56.58 ± 14.19
전체 직무스트레스	45.61 ± 7.91

### 4. 연구대상자들의 일반적 특성에 따른 직무

## 스트레스

일반적 특성에 따른 직무 스트레스 차이는 <표 5>와 같다. 성별, 종교유무, 연령에 따른 직무스트레스 차이는 없는 것으로 나타났으며, 결혼여부에 있어 결혼을 하지 않은 집단이 '조직체계', '보상 부적절' 요인에서 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 학력에 따른 '직무스트레스 총 점수'에서 고등학교 졸업이하는 43.45±8.64점이며, 전문대 졸업은 44.01±7.46점, 대학교 졸업이상은 48.07±7.43점으로 대학교졸이상인 집단에서 전체적으로 직무

스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, '직무요구', '직무 불안정', '조직체계', '보상 부적절' 요인에서 대학교졸업 이상인 집단이 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 부양가족 유무에 따른 '직무스트레스 총 점수'에서 부양가족이 있는 집단은 44.14±7.36점, 부양가족이 없는 집단은 46.98±8.35점으로 부양가족이 없는 집단이 전체적으로 직무 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, '조직체계', '보상 부적절' 요인에서 부양가족이 없는 집단이 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다.

<표 5> 연구대상자들의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이

변수	구분	직무요구	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상 부적절	전체
성별	남자	42.36±11.00	30.56±12.55	44.44±11.65	50.79±22.27	46.30±14.34	41.48±9.40
	여자	46.06±13.23	31.99±14.36	45.68±13.25	51.84±12.71	56.95±14.09	45.76±7.85
	p	0.500	0.810	0.823	0.913	0.071	0.194
결혼	유	44.83±13.87	33.50±12.99	44.89±13.51	48.48±13.56	52.00±15.13	44.01±8.30
	무	46.38±12.88	31.30±14.76	45.94±13.08	53.16±12.65	58.45±13.41	46.26±7.69
	p	0.486	0.360	0.637	0.032	0.006	0.090
종교	유	44.69±13.09	31.32±15.48	45.48±14.27	52.28±14.05	57.33±16.31	45.68±8.81
	무	47.12±13.14	32.51±12.88	45.54±11.77	51.09±11.86	55.62±11.44	45.36±6.69
	p	0.227	0.587	0.976	0.552	0.426	0.791
학력 *	고졸이하	41.41±14.74 <sub>a</sub>	33.59±13.30	45.14±10.44 <sub>a b</sub>	47.77±13.44 <sub>a</sub>	51.22±15.44 <sub>a</sub>	43.45±8.64 <sub>a</sub>
	전문대졸	43.69±10.29 <sub>b</sub>	30.30±16.06	40.91±11.31 <sub>a</sub>	50.79±12.9 <sub>a b</sub>	55.64±13.52 <sub>a b</sub>	44.01±7.46 <sub>b</sub>
	대졸이상	50.06±13.72 <sub>c</sub>	32.66±13.07	50.15±14.39 <sub>b</sub>	54.63±12.54 <sub>b</sub>	59.83±13.63 <sub>b</sub>	48.07±7.43 <sub>c</sub>
	p	0.001	0.480	0.000	0.030	0.012	0.002
부양가족	유	44.72±14.03	31.00±12.71	44.99±13.54	49.94±12.14	53.66±14.27	44.14±7.36
	무	47.19±12.59	32.23±15.77	45.52±12.88	54.05±14.04	59.51±14.06	46.98±8.35
	p	0.235	0.581	0.797	0.046	0.009	0.022
연령	30세미만	47.73±12.46	30.76±14.42	45.42±10.90	53.08±11.90	56.37±11.84	46.37±7.10
	30세이상	44.54±13.55	32.44±14.10	45.90±14.59	50.95±13.73	56.69±15.72	45.04±8.46
	p	0.121	0.450	0.819	0.296	0.888	0.284

\* : turky's HSD(사후검정)

## 5. 연구대상자의 직무관련 특성에 따른 직무 스트레스 차이

직무관련 특성에 따른 직무 스트레스 차이는 <표 6>과 같다. 자격증 소지여부, 직급, 초과근무 여부, 주요 업무, 상담경력, 이직경험, 초과근무, 월 급여, 규모에 따른 직무 스트레스 점수는 차이는 없는 것으로 나타났다.

고용형태에 따른 '직무스트레스 총 점수'에서 정규직은 43.97±8.02점이며, 계약직은 45.66±7.15점, 파견직은 48.50±7.39점으로 정규직에 비해 파견직이 직무 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, '직무 불안정', '조직체계' 요인에서 파견직이 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다.

재직기간에 따른 '직무 스트레스 총 점수'에서 1년 미만 재직한 대상은 44.03±7.84점, 1년 이상 재직한 대상은 49.37±6.86점으로 1년 이상 재직한 대상이 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, '직무요구', '직무 불안정', '조직체계', '보상 부적절' 요인에서 1년 이상 재직한 대상이 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다.

업무에 대한 '직무스트레스 총 점수'에서 불만족인 대상은 평균 50.09±6.77점이며, 보통인 대상은 44.73±7.49점, 업무에 만족하는 대상은 42.17±9.42점으로 업무에 불만족인 대상이 다른 대상보다 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, '직무요구', '직무 불안정', '조직체계', '보상 부적절', 요인에서 업무에 불만족인 대상이 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다.

인사제도에 대한 '직무스트레스 총 점수'에서 불만족인 대상은 49.66±7.18점이며, 보통인 대상은 44.81±7.14점, 만족하는 대상은 38.59±8.86점으로 인사제도에 불만족인 대상이 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, '직무요구', '조직체계',

'보상 부적절' 요인에서 불만족인 대상이 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다.

직장상사·동료와의 관계에 있어 '직무스트레스 총 점수'는 불만족인 대상이 53.64±4.59점이며, 보통인 대상이 47.52±6.73점, 만족하는 대상이 42.93±8.19점으로 직장상사·동료와의 관계에 불만족인 대상이 직무스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, '관계갈등', '조직체계', '보상 부적절', 요인에서 불만족인 대상이 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다.

## 6. 모델유형에 따른 직무 스트레스 관련요인

직무스트레스 관련요인을 분석하기 위해 주요 독립변수들을 순차적으로 다중회귀모형에 포함함으로써 변수 추가에 따른 영향을 살펴보았으며, 직무스트레스와 변수간의 상관관계 분석 및 사후검정은 Durbin-Waston D test를 실시하였다. 그 결과는 <표 7>과 같다.

Model I 유형은 일반적 특성을 독립변수로 하여 회귀모형에 투입하였으며, 분석결과 학력과 부양가족 유무가 직무스트레스에 영향을 주는 관련요인으로 나타났다. 학력은 고졸이하인 군에 비해 대졸이상인 군에서 직무스트레스가 상승하는 것으로 나타났으며, 부양가족이 없는 군에 비해 있는 군에서 직무스트레스가 감소하는 것으로 나타났다.

Model II 유형은 일반적 특성, 직무관련 특성을 독립 변수로 회귀모형에 투입하였으며 고용형태, 업무 및 인사제도, 직장상사·동료와의 관계 만족도가 직무스트레스에 영향을 주는 관련요인으로 나타났다. 업무 및 인사제도, 직장상사·동료와의 관계에 불만족인 군에 비해 만족인 군에서, 파견직에 비해 정규직에서 직무스트레스가 감소하는 것으로 나타났다.

<표 6> 연구대상자들의 직무관련 특성에 따른 직무스트레스 차이

변수	구분	직무요구	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상 부적절	전체
자격증 소지	유	39.58±2.95	16.67±23.57	38.89±23.57	40.48±10.10	44.44±7.86	35.60±4.46
	무	46.00±13.21	32.12±14.14	45.71±13.11	51.94±13.05	56.73±14.20	45.73±7.88
	p	0.494	0.128	0.468	0.218	0.225	0.072
직급	일반상담	44.70±12.48	31.99±14.29	45.16±12.94	52.26±13.19	56.92±14.10	45.61±7.94
	관리상담	59.58±18.43	31.67±12.30	55.56±14.81	46.67±11.84	49.44±8.47	45.57±6.84
	p	0.001	0.945	0.016	0.193	0.100	0.989
고용* 형태	정규직	44.20±13.55	31.80±16.20	42.33±11.41 <sub>a</sub>	50.36±13.29 <sub>a</sub>	54.65±14.67	43.97±8.02 <sub>a</sub>
	계약직	45.83±15.91	29.92±12.24	47.98±14.80 <sub>a b</sub>	48.70±13.38 <sub>b</sub>	57.83±14.61	45.66±7.15 <sub>a b</sub>
	파견직	48.25±11.14	33.00±10.91	51.11±12.94 <sub>b</sub>	55.62±11.84 <sub>b</sub>	59.56±13.14	48.50±7.39 <sub>b</sub>
	p	0.221	0.697	0.000	0.036	0.135	0.005
주요 업무	인바운드	45.48±12.93	32.06±14.57	45.57±13.27	52.06±13.07	56.71±14.16	45.73±7.97
	블랜딩	52.08±20.20	29.17±10.21	50.93±12.38	46.03±12.66	60.19±17.71	45.96±7.97
	p	0.230	0.631	0.332	0.268	0.560	0.945
재직 기간	1년미만	43.54±12.49	30.62±14.58	43.29±10.99	49.60±12.77	54.12±13.31	44.03±7.84
	1년이상	51.52±13.18	35.26±13.06	50.64±16.01	57.05±12.38	62.61±14.43	49.37±6.86
	p	0.000	0.050	0.003	0.001	0.000	0.000
상담* 경력	1년미만	43.80±13.25	31.67±15.55	43.58±9.84	49.10±10.44	52.22±12.94 <sub>a</sub>	43.78±8.21
	1~3년미만	46.98±14.93	31.03±14.03	46.84±14.04	51.97±13.88	58.72±14.54 <sub>a b</sub>	46.44±7.40
	3년이상	46.05±12.20	33.33±14.05	45.79±15.06	54.27±13.70	59.20±14.48 <sub>b</sub>	46.28±8.60
	p	0.486	0.680	0.468	0.136	0.026	0.193
이직 경험	유	43.43±12.43	31.57±13.54	44.94±14.46	51.80±14.47	56.85±15.40	44.79±8.32
	무	48.58±13.52	32.32±15.18	46.41±11.72	51.63±11.36	56.23±12.90	46.46±7.44
	p	0.010	0.735	0.467	0.930	0.777	0.170
규모별*	50석미만	46.92±14.93	34.78±12.22	46.62±14.29	51.55±10.81	57.73±11.20	45.92±5.53
	50석이상 100석미만	45.16±12.97	31.27±14.71	45.58±13.34	51.20±13.55	55.64±14.02	45.25±8.22
	100석이상	52.24±10.57	33.97±12.94	44.44±9.62	58.61±9.60	64.53±18.64	48.82±7.96
	p	0.166	0.479	0.890	0.147	0.089	0.295
업무* 만족도	불만족	52.03±12.90 <sub>a</sub>	32.43±13.14	51.80±12.97 <sub>a</sub>	56.11±13.10 <sub>a</sub>	64.26±13.45 <sub>a</sub>	50.09±6.77 <sub>a</sub>
	보통	44.74±11.82 <sub>b</sub>	32.70±14.13	43.31±11.77 <sub>b</sub>	51.17±12.27 <sub>a b</sub>	55.27±13.55 <sub>b</sub>	44.73±7.49 <sub>b</sub>
	만족	41.20±17.9 <sub>b</sub>	25.93±16.64	48.15±17.88 <sub>a b</sub>	47.09±16.08 <sub>b</sub>	49.38±13.99 <sub>b</sub>	42.17±9.42 <sub>b</sub>
	p	0.003	0.168	0.002	0.035	0.000	0.000
인사제도* 만족도	불만족	47.28±11.33 <sub>a</sub>	34.01±16.48	47.39±13.52	60.16±12.36 <sub>a</sub>	64.06±13.23 <sub>a</sub>	49.66±7.18 <sub>a</sub>
	보통	46.68±12.87 <sub>a</sub>	31.48±12.02	44.65±12.10	49.87±11.27 <sub>b</sub>	54.48±12.56 <sub>b</sub>	44.81±7.14 <sub>b</sub>
	만족	36.72±17.03 <sub>b</sub>	28.65±20.18	46.88±18.48	39.29±11.73 <sub>c</sub>	47.92±18.13 <sub>b</sub>	38.59±8.86 <sub>c</sub>
	p	0.012	0.370	0.448	<.0001	<.0001	<.0001
직장상사* 동료와 관계만족 도	불만족	47.50±12.45	48.33±21.80 <sub>a</sub>	45.56±11.05	63.81±10.34 <sub>a</sub>	66.11±15.15 <sub>a</sub>	53.64±4.59 <sub>a</sub>
	보통	47.74±11.95	34.04±10.90 <sub>b</sub>	47.72±12.24	53.36±12.33 <sub>b</sub>	59.04±12.59 <sub>a</sub>	47.52±6.73 <sub>b</sub>
	만족	44.57±13.98	28.18±14.40 <sub>c</sub>	43.57±14.43	49.06±13.20 <sub>b</sub>	53.14±15.00 <sub>b</sub>	42.93±8.19 <sub>c</sub>
	p	0.293	<.0001	0.144	0.001	0.003	<.0001

\* : turky's HSD(사후검정)



<표 7> 모델유형에 따른 직무스트레스 결정요인

		Model I		Model II		
변수		$\beta$	t	$\beta$	t	
intercept		39.14	27.34 * *	49.72	15.05 * *	
일반적 특성	학력	대졸이상	3.09	2.14 *	2.24	1.39
		전문대졸	-0.19	-0.14	0.19	0.13
		고졸이하	-	-	-	-
	부양 가족	유 무	-2.12 -	-1.84 * -	-2.10 -	-1.81 -
직무관련 특성	고용 형태	정규직		-4.06	-3.10 * *	
		계약직		-0.76	-0.42	
		파견직		-	-	
	재직기간	1년이상		1.84	1.35	
		1년미만		-	-	
	일일 근무시간	8시간초과		1.02	0.80	
		8시간이하		-	-	
	업무 만족도	만족		-4.61	-2.04 *	
		보통		-2.72	-1.77	
		불만족		-	-	
	인사제도 만족도	만족		-6.19	-2.68 * *	
		보통		-2.22	-1.52	
	불만족		-	-		
직장상사 ·동료와 관계만족도	만족		-8.49	-3.30 *		
	보통		-5.12	-1.93		
	불만족		-	-		
R-square		0.085		0.461		
Adjusted R-Square		0.082		0.446		
F-value		4.85		6.15		
p-value		0.0030		<0.0001		
Durbin-Waston D		1.76		1.88		

\*:  $p < 0.05$ , \* \*:  $p < 0.01$ , 종속변수 : 직무스트레스 총 점수

#### IV. 결론 및 고찰

스트레스는 현대인의 정신보건에 지대한 영향을 미치는 위험요인으로 잘 알려져 있다. 현대사회의 전문화, 다원화로 인한 생활양식 및 인간관계의 변화는 인간의 건강수준과 제반 보건문제의 변화를 야기시켰으며 직장에서 경험하게 되는 업무과중이나 역할 갈등, 그리고 업무 자율성 결여 등으로 인해 발생하는 스트레스가 직장인들의 육체적 정신

적 건강을 위협하고 있다. 따라서 스트레스에 대한 적절한 대처와 관리는 개인의 측면에서는 직무 만족도 증가와 질병 및 사고 예방을 통한 건강증진을 가능하게 해 주고, 조직적인 측면에서는 스트레스로 인한 여러 질환의 감소와 개개인의 직무만족도의 증가를 통한 생산성 향상을 도모할 수 있게 하여 대 국민 서비스 향상과 조직의 효율적인 인력관리, 경쟁력 강화라는 목표달성을 가능하게 해 줄 수 있는 실천적 전략이라 할 수 있다.

이 연구에서는 콜센터 고객 상담원들의 스트레스 수준을 파악해 보고 직무 스트레스에 관여하는 제 요인을 밝혀 봄으로써 건강한 직장 생활을 위한 전략을 모색하는데 기초 자료를 제공하고자 시도하였으며 분석의 결과는 다음과 같다. 공공기관 콜센터에 근무하는 고객 상담원들을 대상으로 직무스트레스에 영향을 미치는 관련요인들에 대하여 알아보기 위해 부산, 서울지역에 소재한 공공기관 콜센터 8곳의 고객 상담원 173명을 대상으로 연구한 결과는 다음과 같다.

여성이 남성보다 높은 스트레스 증상을 보인다는 점에서 조광희 등[7], 차봉석 등[9], 최정애[10], Loscocco 등[11], Gove 등[12]의 스트레스에 관한 연구 결과와 일치한다. 부양가족이 있는 대상보다 없는 대상이, 기혼보다 미혼에서 스트레스 점수가 높게 나타났으며 무배우자군(미혼, 이혼, 사별)이 유배우자군보다 높은 스트레스 수준을 보인 차봉석 등[9]의 연구 결과와 일치한다. 콜센터 상담원의 평균 연령은 31.4세이며 30세 이상이 60.23%로 20대 중후반에서 30대 중반에 집중되어 있었으며 연령이 증가함에 따라 스트레스가 감소하는 경향을 보여 연령이 높을수록 직무스트레스를 더 많이 받는다는 최성녀[13]의 연구와는 상반된 결과를 보였다. 또한, 고학력군에서 스트레스 점수가 높게 나타났으며 박영진[14]의 연구와 일치하였다.

직무관련 특성을 살펴보면 자격증이 없는 대상이 98.8%로 대부분이었으며 콜센터의 평균 상담경력 33.6개월로 나타났다. 평균 재직기간은 12.6개월로 1년미만이 69.8%, 1년 이상이 30.2%를 나타내어 이병훈 등[1], 윤종완 등[3], 고은경[5]의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 주요 업무에 있어 인바운드 업무가 96.5%로 대부분이 인바운드 업무를 하고 있었으며 블렌딩 업무에서 스트레스 점수가 높게 나타났다. 이직경험이 없는 대상이 52.3%로 스트레스 점수가 높게 나타났으며 고은경[5]의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 일일 근무시간이 8시

간 초과근이 스트레스 점수가 높게 나타났으며, 근무시간 증가에 따라 직무스트레스가 증가한다는 최순영 등[15]의 연구와 일치하였다. 고용형태에 있어서 파견직(비정규직)일수록 스트레스 점수가 높게 나타났으며 김대성 등[16], 고상백 등[17]의 연구와 일치한다. 직급에 있어서 일반상담사가 스트레스 점수가 높게 나타났으며 탁진국 등[18], 장세진 등[19]의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 1년 이상 재직한 군에서, 업무 및 인사제도, 직장상사·동료와의 관계에 불만족인 군에서 직무스트레스 점수가 높게 나타났으며 고은경[5], 탁진국 등[18]의 연구와 비슷한 결과를 보였다.

민간 콜센터 상담원에 대한 윤종완 등[3]의 선행연구에 비해 '직무요구'와 '관계갈등', '직무 불안정' 점수가 상대적으로 낮으며, '조직체계', '보상부적절', '전체 스트레스 점수'에서 높게 나온 것으로 보아 이 연구에서 나타난 공공기관 콜센터 상담원들이 윤종완 등[3]의 연구에서 살펴본 민간 콜센터 상담원들에 비해 직무가 안정적이거나, 조직이 상대적으로 체계적이지 않으며 보상체계가 상대적으로 적절하지 못하고 직장문화에서 스트레스를 주는 요인들이 많다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

이상의 결과를 통해 공공기관 콜센터 고객 상담원들의 직무스트레스 관련요인들을 해소하기 위해서는 업무와 휴게시간의 적절한 조절, 합리적인 인사제도 도입, 직무에 영향을 주는 결정과 행위에 참여할 기회 제공 등을 통한 우호적인 직장문화가 고려되어야 하며, 콜센터 비정규직(계약직·파견직) 상담원들의 고용 안정과 조직 안정을 위해 정규직 전환을 위한 직장에서의 정책 제고와 사회적 지원, 여론형성이 필요할 것으로 생각된다.

그동안 콜센터 산업의 연구가 시스템 체계구축, 기능 및 모형개발, 콜센터의 성과 영향요인 등에 관한 연구가 많았으며, 콜센터 고객 상담원들에 대한 직무스트레스 연구는 미흡하였고 공공기관 콜센터 고객 상담원들의 직무스트레스에 영향을 미

치는 관련요인에 대한 연구는 없었기에 이 연구에서 직무스트레스 관련요인들을 분석한 것이 본 연구의 의의라 할 수 있다.

## 참고 문헌

1. 이병훈, 강혜영, 권현지, 김종성(2006), 콜센터의 고용관계와 노동문제, 한국노동연구원 정책자료.
2. 한국콜센터산업정보연구소(2004), KCIRC; Korea callcenter information research Center, <http://www.callcenter.or.kr>, 콜센터산업 기초통계.
3. 윤종완, 이경진, 김수영, 오장균, 이정탁(2007), 콜센터 여성 근로자의 직무스트레스와 근골격계 증상과의 상관성, 대한산업의학회지, Vol.19(4);293-303.
4. 오정연, 이민우, 민병화(2004), 공공부문 콜센터 현황분석, 한국전산원·브리지텍·한국SAP, p11-12.
5. 고은경(2005), 내부마케팅요인과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구(통신회사 인/아웃바운드콜센터 중심으로), 동국대학교 대학원 석사학위 논문.
6. 정기주, 박득, 소순후(2005), 콜센터 설립등 민원처리 효율화방안 연구-공정거래위원회 용역결과 보고서, 한국콜센터산업정보연구소, pp.48-51.
7. 조광희, 이동배, 조영채(2007), 사무직 공무원의 스트레스 수준 및 관련요인, 대한산업의학회지, Vol.19(1);26-37.
8. 장세진 외 27인(2005), 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화, 대한산업의학회지, Vol.17(4) ;297-317.
9. 차봉석, 장세진, 박종구(1992), 직장인의 스트레스와 사회적 지지의 상관성에 관한 연구, 예방의학회지, Vol.25(4);429-447.
10. 최정애(1962), 일부산업장 근로자의 간이 정신질환 검사결과에 관한 연구, 예방의학회지, Vol.15;219-228.
11. Loscocco K.A., Spitze G.(1990), Working conditions, social support, and the well-being of female and male factory workers, Journal of Health and Social Behavior, Vol.31;313-327.
12. Gove W., Tudor J.E.(1973), Adult sex role and mental illness, American Journal of Sociology, Vol.78;50-73.
13. 최성녀(1993), 병동간호사와 중환자실 간호사의 업무스트레스 비교연구, 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문.
14. 박영진(2007), 국민건강보험공단 직원의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향, 고신대학교 대학원 석사학위 논문.
15. 최순영, 김현성, 김태현, 박동현(2005) 자동차 제조업 근로자의 직무스트레스와 근골격계질환 자각증상에 대한 연구, 한국안전학회지, Vol.20(3);202-211.
16. 김대성, 이경용, 류향우, 박선아, 탁진국, 신강현, 이승덕, 남궁혜림, 윤하나, 정지현, 김태은(2005), 직무스트레스 고위험작업 실태 및 작업방안 연구 보고서, 한국산업안전공단 산업안전보건연구원.
17. 고상백, 손미아, 공정옥, 이철갑, 장세진, 차봉석(2004), 비정규직 근로자들의 직업적 특성과 사회심리적 스트레스, 대한산업의학회지, Vol.16(1);103-113.
18. 탁진국, 이강숙, 홍현숙(2002), 사무직 직급에 따른 직무스트레스에 미치는 요인, 대한예방의학회지, Vol.35(2);160-168.
19. 장세진, 차봉석, 고상백, 강명근, 고상열, 박종구(1997) 직업적 특성과 사회심리적 스트레스간의 관련성. 예방의학회지, Vol.30(1);129-143.

접수일자 2011년 5월 17일

심사일자 2011년 5월 24일

게재확정일자 2011년 5월 26일