

항공사 텔레마케터의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effects of Tele-marketer Job stress on Organizational effectiveness in Airline

윤선영*

Sun-Young Yoon*

요 약

본 논문은 항공사 텔레마케터들의 직무스트레스와 직무스트레스의 결과로 표출되는 조직유효성의 영향관계를 살펴보기 위해 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하여 직무스트레스의 발생을 최소화 할 수 있는 조직 관리의 효과적인 방안과 실무적인 시사점을 도출하는데 그 목적이 있다. 분석결과 첫째, 항공사 텔레마케터의 직무스트레스는 직무만족과 이직의도에 부(-)의 영향을, 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째, 항공사 텔레마케터의 직무스트레스는 조직몰입에는 어떠한 영향도 주지 않는 것으로 나타났으며, 마지막으로 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 의하여 항공사 관리 경영진은 텔레마케터 입장에서 조직구성원들의 이직 발생을 최소화하고 기업의 경쟁력 유지를 위해 그들이 가지는 직무스트레스 문제를 조직적인 차원에서 관리 및 대응해야 할 방안이 모색되어야 할 것이다.

Abstract

The purpose of this study was to investigate relations between tele-marketer's job stress on organizational effectiveness in airline. Research finding were firstly, job stress significant negative impacted on job satisfaction and turnover intention. but the job stress didn't effect to tele-marketer's organizational commitment. Secondly, job satisfaction significantly influenced organizational commitment. Finally, job satisfaction and organizational commitment significant negative impacted on turnover intention. Based on the research findings, airline's call center tele-marketer's manager have to examine cause variables of job stress and to suggest effective methods and practice that could manage organization effectively to lessen job stress as much as possible.

Key words : Tele-marketer, Job stress, Organizational effectiveness

I. 서 론

텔레마케터는 주로 전화로 판매하고 상담하는 정도의 단순하고 값싼 노동인력으로 인식되어 왔다. 또

한 부가가치가 낮고 비전문적이며 거의 여성중심의 비정규 인력으로 채용되었다. 그리고 대부분의 인력이 근무에 대한 영속성이 약하고 심한 스트레스가 수반되는 경우가 많았다. 하지만 한국 텔레마케팅협회

* 경기대학교 관광대학 이벤트학과 부교수

· 제1저자 (First Author) : 윤선영

· 투고일자 : 2011년 1월 3일

· 심사(수정)일자 : 2011년 1월 4일 (수정일자 : 2011년 2월 22일)

· 게재일자 : 2011년 2월 28일

· 이 논문은 2010학년도 경기대학교 연구년 수혜로 연구되었음.

에 의하면 텔레마케팅 시장규모가 2001년 3조 5천억원에서 2002년 6조 3천억원으로 호가되었으며 2007년도엔 15조원으로 매년 최소 20%이상 성장하는 것으로 내다보고 있다. 또한 텔레마케팅을 도입할 기업의 수가 2015년 18만개로 확산됨을 추정했다. 이러한 증가의 기여는 컴퓨터와 통신기술의 결합에 의한 정보기술의 비약적인 발전으로 텔레마케팅의 영역은 단순한 주문접수에서부터 사후관리까지 완벽한 처리 수준에 도달하였으며 각종 마케팅 조사 및 홍보, 적극적인 판매활동 및 촉진, 고객관계개선 및 불만처리 등 여러 분야에서 지금도 그 영역이 확장되고 있다 [16].

따라서 텔레마케팅의 경쟁력 향상을 위해서는 적절한 서비스전략 수립과 정보기술 인프라 구축 및 양질의 텔레마케터를 확보하여야만 한다. 또한 지속적인 고객만족을 확보하려면 콜센터의 생산성 측면도 중요하지만 고객과의 상호작용으로 서비스품질을 결정하는 콜센터 텔레마케터들에 대한 관심이 중요하며 이들에 대한 정확한 이해 및 이들의 서비스 태도를 결정짓는 요인에 대한 연구는 텔레마케터 및 조직양자 모두를 위해 필수적이다.

항공사 콜센터도 마찬가지로 직접 고객을 대면하지는 않으나 고객이 기업을 접하게 되는 중요한 고객 접점 부서 중 하나로, 텔레마케터의 응대태도에 따라 고객의 만족과 불만족이 결정되며 곧 기업의 운명을 좌우할 수도 있게 된다.

본 연구에서 항공사 텔레마케터를 연구의 대상으로 선정한 이유도 이들 역시 서비스 업무를 수행함에 있어 긍정적인 감정표현규범을 준수하도록 조직으로부터 철저히 요구받는 감정노동 종사자이기 때문이다. 텔레마케터들은 본인의 내적인 감정과 회사에서 요구하는 규범적 감정이 불일치하는 어떠한 상황에서도 자신의 감정과는 무관하게 조직에서 요구하는 규정과 방침을 철저히 준수하며 업무를 수행해야 한다. 이와 같은 상황에서 텔레마케터들이 대 고객서비스 중 받게 되는 직무스트레스는 매우 다양하고 심각하다.

콜센터에서는 많은 텔레마케터들이 고객과 상담을 하는 과정에서 많은 대화로 인해 지쳐있게 되고 이들의 업무는 매우 중요한 업무이긴 하나 반복된 업

무, 개인의 자율권이 상당히 상실된 일과 시간, 모니터링에 대한 긴장감, 상담과정에서의 스트레스, 진급·승진·고용 불확실성 등에서 발생하는 스트레스로 인해 무력감과 만성적인 피로감에 쌓이게 된다[17]. 실제로 국가인권위원회(2008)에서 실시한 '콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사'에 의하면 응답자의 93.2%가 콜센터 업무 수행과 관련해 과도한 직무스트레스와 직무소진으로 인해 고질적인 질병을 앓고 있다고 답했다. 이러한 여러 가지 요인으로 인해 텔레마케터들은 대부분이 현 직장에 대한 만족도는 떨어져 늘 이직을 생각하며 일을 하고 있는 추세이다. 텔레마케터의 높은 이직률 문제는 직무환경을 향상시키고 급여를 높여 주면 해결된다고 생각할 수 있으나 경제적 보상 외에 종업원의 내재적 동기, 심리적 계약 등의 요인들이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변수들이 될 수 있다[27].

이에 본 연구는 항공사 콜센터에서 고객과 직접적인 대면을 하지 않고 정보통신(전화)을 이용하여 감정노동을 수행하는 항공사 텔레마케터들의 직무스트레스 요인들을 검토하고 그 결과로 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다.

직무스트레스를 사전 예방하고 대 고객서비스 질적 개선에 효과적으로 연계하기 위해 필요한 것으로 직무스트레스에 대한 적절한 대처와 관리의 개인의 측면에서는 직무만족도 증가와 조직적인 측면에서는 스트레스로 인한 여러 질환의 감소와 개개인의 직무만족도 증가를 통한 생산성 향상, 조직 목표 달성을 가능하게 해 줄 수 있다.

이러한 관점에서 항공사 텔레마케터들의 직무스트레스를 유발하는 요인이 무엇인지를 파악하고 실증 분석하여 직무로 발생하는 스트레스 요인을 통제 관리함으로써 기업과 조직구성원의 주요한 성과 지표라고 할 수 있는 조직유효성을 향상시킬 수 있는 방법을 모색하고자 한다.

또한 효과적인 인력관리를 위한 기초 자료를 제공함으로써 궁극적으로는 업무효율을 높이고 나아가 개인의 건강한 삶에 도움이 되는 기초 자료를 마련하고자 한다.

II. 이론적 배경

2-1. 텔레마케팅과 텔레마케터

텔레마케팅은 텔레커뮤니케이션(tele-communication)과 마케팅(marketing)의 합성어로 전화를 통해 고객에게 기업을 알리고 상품을 판매하는 전화를 통한 상업기법으로 상품 판매에서부터 고객서비스, 판매지원, 고객관리 등 모든 분야에 활용된다.

Fisher(1985)는 텔레마케팅을 '판매과정상의 하나 혹은 둘 이상의 단계를 수행하는데 있어 전화를 계획적, 체계적, 적극적으로 사용하는 마케팅 기법 또는 개념을 의미한다'고 하였고 Kordahl(1986)은 '판매비용을 절감하고 매출액을 증가시키기 위해 전통적인 마케팅 기법과 연결하여 계획적으로 사용하는 것'이라고 정의하였다[39]. 또한 국내의 연구를 살펴보면, 한국통신(1992)은 자체 출간 책에서 '텔레마케팅이란 정보통신 수단을 매개로 하여 체계적으로 계획되고 조직화된 방식으로 판매자와 구매자가 직접 일대일로 커뮤니케이션 하는 과정이다'고 정의하였다.

한편 텔레마케터(tele-marketer)는 텔레커뮤니케이션(tele-communication)과 마케터(marketer)의 합성어로 전화라는 매개체를 통해 구매자에게 직접 홍보 및 상업활동을 하는 사람을 말한다. 텔레마케터의 주요 업무로는 고객 상담관리, 정보수집과 자료정리, 공격적인 아웃바운드 텔레마케팅 전개, 고객과의 관계개선 등으로 나눌 수 있다.

텔레마케터는 정보의 수집자인 동시에 정보제공자로서 갖추어야 할 자질로 Fidel(1992)은 잘 들을 수 있는 능력, 전화를 통한 목소리, 끈기, 유머감각 등을 들고 있다. 또한 텔레마케팅의 개념을 잘 이해하고 컴퓨터와 통신 처리 장치를 조작할 수 있어야 하며 회사의 방침 및 상품에 관한 지식을 갖추고 판매제안 요령도 알고 있어야 하므로 꾸준한 교육이 필요하다고 하였다. 텔레마케터는 단순히 전화로 회사의 제품이나 서비스를 소개하는 세일즈맨이 아니라 회사의 강력한 마케팅을 창출하는 살아있는 마케팅 코디네이터이다.

2-2. 텔레마케터의 직무스트레스

스트레스는 개념 자체가 추상적이고 포괄적으로 정의가 명확하게 이루어지지 않고 있으니 사전적 의미로는 '심리적·신체적 긴장상태'라고 정의하고 있다. Schuler(1980)는 직무스트레스를 '개인이 원하는 바를 성취하려는 과정에서 그 성취상황이 불확실하다고 느끼는 동태적 상황'이라고 정의하면서 스트레스를 환경에 대응하고자 준비하는 개인의 적응과정으로 정의하였다[10][42]

직무스트레스는 여러 측면에서 조직구성원은 물론 조직 전반에 대하여 심각한 부정적 영향을 미치는 것으로 알려져 있으며[6], Kahn & Byosiere(1992)는 만성적인 직무스트레스는 생리적, 심리적, 행동적인 스트레스 반응을 가져오고 개인의 건강과 질병 및 조직유효성에 영향을 미친다고 하였다[28].

직무 스트레스 요인에 대한 학자들의 연구를 살펴보면, Beehr(1978), Steers(1977)는 직무스트레스요인을 근무스케줄, 작업속도 등의 직무특성요인, 역할갈등, 역할과부하 등의 역할요구 및 기대요인, 조직규모, 인사정책 등의 조직환경요인, 공급자 소비자관련행위의 조직외부 요구와 환경요인으로 구분하여 직무중심요인이 직무스트레스의 가장 큰 요인이라고 하였다[33][41]. 또한 천순덕, 이은용, 이승곤, 이수범(2006)은 직무와 관련한 스트레스 요인을 역할갈등(role conflict), 역할 모호성(role ambiguity), 비동질성 스트레스(dissimilarity stress)로 구분하였고 이영식(2000)은 과업요건과 관련된 스트레스로 작업과부하, 업적성취에 대한 평가, 경력발달, 직업요건, 직무의 불안정성, 직업범주로 나누었다[15].

한편, 직무스트레스와 관련된 선행연구를 살펴보면 유창근(2003)은 직무 스트레스요인을 역할요인, 경력개발요인, 조직구조요인, 대인관계요인, 임금요인, 복리후생요인으로 설정하여 호텔 종사원의 직무스트레스를 연구하였는데[22], 그 결과 임금요인, 상사 및 동료관계, 조직구조, 역할갈등, 복리후생 순으로 영향을 주고 있음을 밝혀내었고 김유경·고재운(2005)은 국내 K항공사 객실승무원의 직무스트레스와 직무만족간의 연구에서 역할갈등, 역할모호성, 역할과다의 요인을 도출하였으며[4], 김형섭(2005)은 호텔 종사원의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도와 영향관계를 연구하였는데[6] 그 결과 직무스트레스

는 이직을 유발하는 중요한 요소라는 사실을 확인하였고 직무만족은 호텔 종사원의 이직을 억제하는 요소라는 점을 확인하였다. 또한 직무만족은 조직몰입에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 직무만족이 조직몰입의 선행변수가 됨을 밝혀내었다. 마지막으로 직무스트레스는 직무만족 및 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 점을 확인하였다.

항공사 텔레마케터의 직무스트레스는 앞에서 살펴본 일반적인 직무스트레스와 크게 다르지 않다.

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

이상의 선행연구를 바탕으로 하여 본 연구에서의 직무스트레스의 요인은 역할스트레스, 조직구조관련 요인, 과업관련요인의 3개의 요인으로 구성하였다.

2-3. 조직유효성

조직의 유효성은 조직의 모든 관계자들의 제각기 다른 이해관계와 가치관의 관점에서 각기 다르게 측정, 평가되고 있다[25].

조직유효성(organizational effectiveness)은 목표달성도이며, 희소가치가 있는 자원을 획득하기 위해서 환경을 개척해 나가는 조직의 능력이다[41]. 또한 조직구성원들에게 조직에의 공헌도 이상의 유인을 제공함으로써 욕구를 충족시켜줄 수 있는 조직의 능력으로 기업의 수익성과 구성원의 욕구충족 및 사회에 대한 기여도를 포함하는 개념이다[37].

조직의 목표 달성 정도인 조직유효성은 조직구성원들에게 직무활동을 통하여 달성되어지므로 조직구성원들에게 스트레스가 지나치면 조직의 유효성을 기대하기 어렵고 합리적으로 관리하면 조직구성원의 직무만족, 조직몰입, 직무성과 등의 향상과 이직의도

의 감소 등을 기대할 수 있다.

조직유효성 요인은 학자에 따라 다양하게 나누어지는데 조직유효성 요인은 윤숙희(2004)와 김동준(2000)은 직무성과, 조직몰입, 직무만족으로 보았고 고정애(2000), 박혜윤(2005), 이분주(2000), 정은선(2006)은 직무만족, 조직몰입으로 보았으며 서재성(2005)과 양인택(2003)은 직무만족, 조직몰입, 이직의도 그리고 김정희, 박성애(2001)는 직무만족, 이직의도로 보았다[2][3][8][11][20][25].

조직유효성의 가장 첫 번째 변수인 조직몰입을 Porter 등(1974)은 개인이 조직을 긍정적으로 평가하고 조직을 위해서 일하려는 의도, 즉 개인의 주체성을 조직에 결부시켜 애착을 갖게 되는 상태를 조직몰입이라고 하였다[40].

Locke(1976)는 직무만족을 개인이 중요한 직무가치를 완수하였을 때 초래되는 즐거운 감정상태라고 보았으며[43] 직무만족의 요인으로 경제적 보수와 명예, 특별한 활동과 목적달성에서 오는 기쁨의 본질적 만족, 사회적·환경적인 부수적 만족의 세 가지로 구분하고 있으며 또한 Herzberg, Mausver & Snyderman(1959)은 직무만족요인(동기요인)과 직무불만족요인을 구분하고 직무만족요인으로는 성취감, 인정, 작업 그 자체가 책임, 성장 등을 들고 있으며, 직무 불만족요인으로는 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 직무안정 등을 들 수 있다[38].

이직은 조직구성원을 고용하고 그 뒤에 훈련을 시키기 위해서 투입한 조직의 경비와 시간을 낭비하는 결과를 가져오는데 그치지 않으며 인적 구성을 재편성하는 등으로 불필요한 노력을 요구하기 때문에 조직으로서 큰 손실이다.

따라서 조직의 유효성을 높이기 위해서는 기업의 조직적인 차원의 성과와 더불어 구성원의 개인적인 차원의 성과가 함께 이루어져야 한다.

이상의 선행연구를 바탕으로 하여 본 연구에서의 조직유효성의 요인은 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 3개의 요인으로 구성하였다.

2-4. 직무스트레스와 조직유효성과의 관계

조직의 구성원이 주어진 직무를 수행하면서 받게 되는 스트레스는 종사원의 생활의 질에 영향을 끼칠 뿐이고 종사원 개인의 신체적, 정신적 피해로 연결될 수 있다. 이는 결과적으로 종사원의 직무성과에 영향을 끼치게 되고 조직의 성과에도 영향을 끼칠 수 있다. 직무스트레스는 다수의 선행연구에서 이직의도에 직접적인 영향을 끼치고[4][26] 직무만족에 직접적인 영향관계가 있다는 것을 지지하며[34], 조직몰입에 직접적인 영향을 미치고[32], 직무성과, 직무만족, 조직몰입 등과 같은 직무관련 성과변수를 통해 이직의도에 영향을 미쳤다.

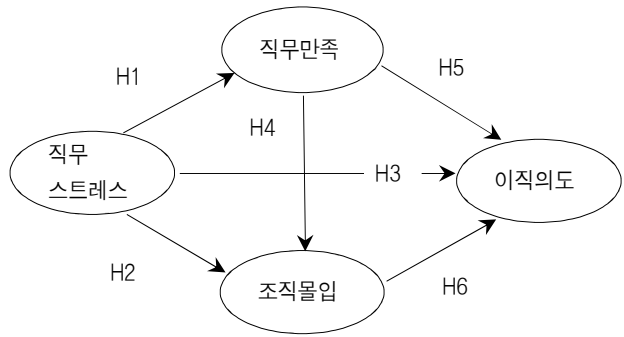
또한 호텔 조리사를 대상으로 한 정효선·윤혜현·한천수 등의 연구에서도 직무스트레스는 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 하였다[29].

따라서 본 연구에서는 위와 같은 선행연구를 근거로 첫째 직무스트레스요인이 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는지, 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는지를 검증하고 직무만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는지, 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는지를 검증하고 마지막으로 조직몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는지 검증하고자 한다.

III. 조사설계

3-1. 연구모형과 가설설정

본 연구는 항공사 텔레마케터를 대상으로 직무스트레스요인과 조직유효성간 영향관계를 규명하기 위함이며 연구목적 달성을 위해 설정한 연구모형과 가설은 다음과 같다.



가설1 : 항공사 텔레마케터의 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 항공사 텔레마케터의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3 : 항공사 텔레마케터의 직무스트레스는 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 항공사 텔레마케터의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설5 : 항공사 텔레마케터의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설6 : 항공사 텔레마케터의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-2. 자료수집과 분석방법

설문조사 기간은 2010년 7월 10일부터 2010년 8월 10일까지 국적 항공사인 A항공사, K항공사의 콜센터에 근무하는 텔레마케터들을 대상으로 각각 100부씩 총 200부를 배포, 160부를 회수하여 그 중 150부의 자료를 분석하였다. 본 연구에서 사용된 자료의 분석은 SPSS 15.0 for windows 와 AMOS 5.0 통계패키지를 이용하였다. 또한 표본의 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 이용하였으며 자료분석 방법 절차로 각 요인에 대하여 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 실시하였고 타당성 검증은 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 이용하였다.

3-3. 측정도구 및 설문문의 구성

본 연구에서 측정된 변수들의 측정도구와 설문문의 구성은 다음의 <표1>과 같다.

표 1 . 측정도구 및 설문문의 구성

Table 1 . Measure factor & questionnaire form

설문항목	변수	문항수
인구통계적 특성	성별, 연령, 학력, 재직기간, 직위, 고용형태	6문항
직무스트레스	역할스트레스 조직구조스트레스 과업스트레스	12문항
출처	Beehr(1976), Steers(1977)	
조직유효성	유창근(2003), 이영식(2000) 직무만족 조직몰입 이직의도	13문항
출처	Low et al.(2001) Porter et al.(1974) Singh et al.(1996)	

VI. 분석결과

4-1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구의 조사대상자의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 2>와 같다.

표 2 . 인구통계학적 특성

Table 2. The complexity of calculation.

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남	49	32.7
	여	101	67.3
연령	20~29세	59	39.4
	30~39세	77	51.3
	40~49세	13	8.7
	50세이상	1	0.6
학력	고졸	4	2.6
	2년제대졸	98	65.4
	4년제대졸	46	30.7
	대학원이상	2	1.3
재직기간	1년미만	6	4.0
	1~5년미만	54	36.0
	5~10년미만	51	34.0
	10~15년미만	32	21.3
	15~20년미만	7	4.67
직위	사원	71	47.3
	대리	43	28.7
	과장	34	22.7
	차장	2	1.3
고용형태	정규직	95	63.3
	비정규직	55	36.7

4-2. 측정도구의 타당성과 신뢰도 검증

본 연구에서는 측정도구의 타당도를 평가하기 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을

실시하였다. 탐색적 요인분석에서는 주성분분석과 직각회전방식(varimax)을 이용하였으며, 신뢰도 검증은 Cronbach's a 계수를 이용하였다. <표3><표4><표5><표6>에서 나타난 바와 같이 외생변수인 직무스트레스 3개의 요인과 내생변수인 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 대한 요인적재량이 모두 0.4이상으로 나타나 요인분석 결과가 이상이 없는 것으로 나타났으며, 각각의 요인은 신뢰도 계수가 0.7이상으로 나타나 기준치인 0.6이상을 넘는 것으로 나타났다.

표 3 . 직무스트레스에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과

Table 3. Exploratory factor & reliability analysis of job stress

요인	요인적재량	공통성	고유값
FAC 1 (역할스트레스)			
상반된 업무 요청	0.804	0.776	6.319
업무수행시 조직 구속	0.755	0.803	
애매한 지시나 명령	0.852	0.877	
역할에 대한 성취감없음	0.609	0.721	
분산설명력	25.645		
신뢰도	0.897		
FAC2(조직구조스트레스)			
인사고과 평가의 공정성	0.847	0.977	4.523
조직에서의 의사소통	0.749	0.801	
업무에 대한 권한	0.605	0.721	
초과근무	0.775	0.814	
분산설명력	18.401		
신뢰도	0.746		
FAC3(과업스트레스)			
과중한 업무	0.809	0.878	1.863
권한이 없음	0.867	0.848	
개인 업적성과 평가	0.761	0.797	
경력발달	0.818	0.708	
분산설명력	8.964		
신뢰도	0.832		
KMO = 0.805 (>0.6) Bartlett구형성 검증: 1824.71 (p<0.000)			

표 4 . 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰성 분석결과

Table 4. Exploratory factor & reliability analysis of job satisfaction

요인	요인적재량	공통성	고유값
FAC1(직무만족)			
현재 직무에의 흥미	0.751	0.787	3.782
전반적인 만족	0.748	0.885	
직무에 대한 행복	0.609	0.721	
직무에 대한 성취감	0.698	0.795	
분산설명력	15.006		
신뢰도	0.775		
KMO = 0.775 (>0.6) Bartlett구형성 검증: 1024.62 (p<0.000)			

표 5 . 조직몰입에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과
Table 5. Exploratory factor & reliability analysis of organizational commitment

요인	요인적재량	공통성	고유값
FAC1(조직몰입)			
회사의 정책과 일치	0.858	0.708	5.527
회사를 위한 의지	0.841	0.725	
회사를 위한 노력	0.784	0.759	
회사구성원으로 자부심	0.732	0.701	
지속적인 근무	0.799	0.685	
분산설명력	12.472		
신뢰도	0.821		
KMO = 0.789 (>0.6) Bartlett구형성 검증: 1306.38 (p<0.000)			

표 6 . 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰성분석결과
Table 6. Exploratory factor & reliability analysis of turnover intension

요인	요인적재량	공통성	고유값
FAC1(이직의도)			
새로운 직장 찾으려 함	0.707	0.876	2.401
근무여건 불확실	0.605	0.741	
현 회사가 이득 없음	0.745	0.876	
타 직장의 근무 욕구	0.796	0.885	
분산설명력	15.152		
신뢰도	0.876		
KMO = 0.702 (>0.6) Bartlett구형성 검증: 1206.23 (p<0.000)			

4-3. 확인적 요인분석

가설검증에 앞서 탐색적 요인분석의 결과를 바탕으로 측정변수에 대해 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 연구변수에 관한 사전 지식이나 이론적 결과를 가지고 그 내용을 가설 형식으로 모형화하기 위해 분석하는 방법으로 단일 차원성을 저해하는 요인계수의 점수가 낮은 변수를 제거하는데 목적이 있다[1]. 각 항목들을 구성하는 최적의 상태를 표현하는 적합도지수로는 기초적합지수(GFI: goodness of fit index: ≥ 0.90 이 바람직함), 조정적합지수(AGFI: adjusted GFI: ≥ 0.90 이 바람직함), 평균제곱잔차제곱근지수(RMR: root mean square residual: 0근사치가 바람직함), 비표준적합지수(NFI: normed fit index: ≥ 0.90 이 바람직함), 비교적합지수(CFI: comparative fit index: 1근사치가 바람직함)등이 있다. 확인적 요인분석 결과, <표 7>에서 보는 바와 같이

X2에 대한 유의수준은 대체로 적합한 것으로 나타났다.

표 7 . 확인적 요인분석결과
Table 7. The results of confirmatory factor analysis

요인	GFI	AGFI	NFI	RMR	χ^2	p
역할스트레스	0.926	0.984	0.902	0.038	242.58	2
조직구조 스트레스						
과업스트레스						
직무만족	0.901	0.890	0.975	0.055	7.798	0.020
조직몰입	0.968	0.944	0.958	0.016	6.254	0.013
이직의도	0.974	0.953	0.972	0.021	8.952	0.030

4-4. 가설검증과 연구모형의 검증

본 연구의 구조모형에 대한 평가 및 연구가설을 검증하기 위하여 측정항목에 대하여 AMOS를 이용하여 구조모형을 분석하였다. 연구모형은 적합도 지수(GFI: Goodness of fit index)는 회귀분석의 R2와 비슷한 개념으로 자료의 공분산을 얼마나 잘 설명해 주는가를 나타내주는 것으로, 1에 가까우면 완벽한 모형으로 평가하고 있다. 잔차제곱 평균 제곱근(RMR: root mean square residual)은 일반적으로 0.05이하 수준일수록 모형이 좋은 것으로 판단할 수 있다(강병서, 2002). 본 연구모형의 적합도는 $\chi^2=878.240$, 자유도(df)=413, $p=0.00$, GFI=0.965, AGFI=0.942, NFI=0.937, RMR=0.008로 나타나 연구모형으로 채택하여도 큰 무리가 없는 것으로 분석되었다. 본 연구에서 가설검증은 설정된 가설에 따라 차례로 검증되는데 가설은 앞에서 설계된 인과관계의 연구모형을 토대로 연구모형에 대한 AMOS 경로계수를 통해 검증된다. 구조방정식 모형에 의한 가설 검증은 연구모형에 대한 AMOS 경로계수를 통해 이루어지게 되는데, 경로계수의 통계적 유의수준은 기각비(C.R.: T-value)를 통해 알 수 있다. AMOS에서는 기각비의 절대값이 1.96이하의 경로는 불완전하다고 보아 제거되어야 함을 의미하므로 본 연구에서 기각비(C.R. $p<0.05$)는 1.96을 기준으로 기각여부를 검증한다. 각 경로에 따른 가설검증결과는 다음 <표 8>과 같다.

표 8. 연구가설의 검증결과

Table 8. The results of hypothesis tests

가설/경로	경로계수	표준오차	기각비	p	채택 여부
H1직무스트레스-직무만족	-0.357	0.160	4.092	0.000	채택
H2직무스트레스-조직몰입	-0.198	0.063	-1.354	0.143	기각
H3직무스트레스-이직의도	0.384	0.157	3.897	0.003	채택
H4직무만족-조직몰입	0.115	0.044	2.580	0.002	채택
H5직무만족-이직의도	-0.242	0.310	2.465	0.012	채택
H6조직몰입-이직의도	-2.656	0.551	2.928	0.027	채택

연구가설의 검증결과 첫째, 항공사 텔레마케터의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향 관계에 관한 가설1,2,3 중에서 가설 1과 가설 3은 채택되었다. 그리고 직무스트레스는 조직몰입에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타나 가설 2는 기각되었다. 이는 선행연구에서 직무와 관련된 스트레스가 심화될수록 직무에 대한 만족도가 낮아진다는 결과[64]와는 일치하지만 직무와 관련된 스트레스가 조직을 몰입하는데 있어서 중요한 영향력을 발휘하는 요소로 작용하지 않는다는 것을 알 수 있다. 그리고 직무스트레스와 이직의도와의 결과는 선행연구와 일치하는 결과라고 할 수 있다. 또한 직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었고 직무만족과 조직몰입은 이직의도에 각각 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 4,5,6은 모두 채택되었다. 이는 조직구성원이 직무에 만족할수록 조직에 몰입하게 되며 또한 이직의도가 낮아짐을 확인한 선행연구의 결과와 일치하는 결과라 할 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 항공사 콜센터에 근무하는 텔레마케터들이 느끼는 직무스트레스가 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 실시하였다. 기존의 문헌 및 선행연구를 통하여 직무스트레스를 역할스트레스, 조직구조스트레스, 과업스트레스로 요인을 구분하였고 조직유효성은 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 요인을 구분하여 연구를 측정하였다. 연구의 주요한 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 항공사

텔레마케터의 직무스트레스는 직무만족을 감소시키고 이직의도를 증가시키는 것으로 나타나 항공사 경영자는 텔레마케터들의 직무스트레스에 대한 체계적인 관리가 필요하다고 할 수 있다. 텔레마케터들은 대체로 교대근무체로 운영되는 특성이 있으므로 초과근무를 방지하고 정상적이고 정기적인 휴식과 역할에 대한 성취감이 이루어질 수 있는 권한이 부여되어야 할 것이다. 또한 조직에서 업무의 구속을 방지하고 공정한 인사평가가 이루어질 수 있도록 운영이 되어야 할 것이다. 그러나 직무스트레스는 조직몰입에 어떠한 유의적인 영향을 주지 않는 것으로 나타나 직무스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구와 일치하지 않아 직무스트레스와 조직몰입과의 관계를 명확하게 이해하기 위해서는 이에 대한 연구가 지속적으로 수행되어야 할 것으로 판단된다. 둘째, 항공사 텔레마케터들의 직무만족은 조직몰입을 증가시키고 이직의도를 감소시키는 것으로 나타나 텔레마케터의 직무만족을 증가시키는 방안과 이직의도를 방지하기 위한 다양한 모색이 필요한 것으로 나타났다. 셋째, 항공사 텔레마케터의 조직몰입은 이직의도를 감소시키는 것으로 나타나 다수의 선행연구에 일치하는 것을 알 수 있다. 이상과 같이 본 연구는 조직적인 측면에서 직무스트레스를 효과적으로 관리하고 인적자원관리를 위한 틀을 제시할 수 있는데 시사하는 바가 있다. 그리고 항공사관련 직무스트레스와 조직유효성에 대한 기존의 연구 대상은 주로 항공사 객실승무원이나 일반 항공공사자에 국한되어 연구가 수행되고 있는데, 본 연구의 대상이 항공사 텔레마케터라는 점에 비추어 볼 때 연구의 대상 범위가 좀 더 확대되어 실증 연구한 점에서 그 의의가 있다고 볼 수 있다. 그리고 향후 연구에서는 직무스트레스와 조직유효성이외의 추가적인 변수를 통한 분석과 직무스트레스와 결과변수간의 관계에 영향을 미치는 조절변수를 추가한 연구를 시행한다면 더욱 많은 시사점이 도출될 것으로 사료된다.

감사의 글

이 논문은 2010학년도 경기대학교 연구년 수혜로 연구되었음.

참 고 문 헌

- [1] 김대곤, "텔레마케터의 직무만족이 콜센터의 마케팅성과에 미치는 영향", *청주대학교 박사학위논문*, 2008.
- [2] 김동준, "중등 체육교사의 직무스트레스요인과 조직유효성과의 관계", *한국스포츠교육학회지*, 제7권, 제1호, pp.125-136. 2000.
- [3] 김성희 · 박성애, "일반간호사의 대처전략이 조직유효성에 미치는 영향", *간호행정학회지*, 제8권 제1호, pp.97-106. 2001.
- [4] 김유경 · 고재윤, "항공사 객실승무원의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구; 국내 K 항공사를 중심으로 호텔리조트연구, 제4권 제1호, pp.215-227.
- [5] 김윤진, "기업의 조직문화와 조직유효성에 관한 실증적 연구", *영남대학교 박사학위논문*, 1997.
- [6] 김형섭, "호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계 연구", *대한관광경영학회*, 제19권, 제3호, pp. 203-225, 2005.
- [7] 김계수, 구조방정식의 모형분석, 서울; *한나래*, 2007.
- [8] 고정애, "직무스트레스요인이 조직유효성에 미치는 영향 연구", *영남대학교 석사학위논문*, 2000.
- [9] 공계순, "아동학대 예방센터 상담원의 이직의도 관련요인에 관한 연구", *한국아동복지학회*, 2005.
- [10] 구정대, "감성적 리더십과 직무스트레스 및 이직성향과의 관계 연구", *관광학 연구*, 제31권 제5호, 2007.
- [11] 박혜윤, "관광 서비스 기업 종사자의 인구통계적 특성에 따른 직무스트레스와 조직유효성에 관한 연구", *한국항공경영학회지*, 제4권, 제1호. 2006.
- [12] 이수연, "콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연구", *호서대학교 박사학위논문*, 2008.
- [13] 이보영, "호텔내부마케팅이 종사원 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향", *호텔리조트카지노연구*, 제5권 제1호, pp. 145-161. 2006.
- [14] 이병훈 · 강혜영 · 권현지 · 김종성, "콜센터 고용관계와 노동문제", *정책자료 한국노동연구원* 2006.
- [15] 이영식, 조직 내 신뢰와 스트레스 대처방식이 조직몰입과 심리적 적응에 미치는 영향, *한양대학교 석사학위논문*
- [16] 윤시내, "콜센터의 직무환경, 감정노동, 소진 및 고객지향성과의 관계에 관한 연구", *경기대학교 석사학위논문*, 2005.
- [17] 안준수, "서비스상호유형에 따른 감정노동차원에 관한 연구", *경기대학교 박사학위논문*, 2003.
- [18] 이승로, "경호원의 직무스트레스가 이직의도와 직무만족에 미치는 영향", *연세대학교 대학원, 박사학위논문*, 2004.
- [19] 이주형 · 김영철, "직무스트레스와 이직의도의 인과관계에 관한 연구", *관광경영학연구*, Vol.6, No. 3, pp.217-241, 2002.
- [20] 양인택, "호텔종사원의 직무스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향", *제주대학교 박사학위논문*, 2003.
- [21] 유지연, "텔레마케터의 직무형태별 직무만족과 소진과의 상관관계 연구", *서강대학교 석사학위논문*.
- [22] 유창근, 호텔직원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, *세종대학교 석사학위논문*, 2003.
- [23] 윤숙희, "조직관리 특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향", *한국심리학회지*, 제17권, 제3호, pp.451-466, 2004.
- [24] 정기주 · 조성도 · 김정은, "콜센터 서비스 텔레마케터의 고객지향적 성격, 자기 효능감, 노력이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향과 고객지향성 영향에 대한 리더십의 조절효과", *서비스경영학회지*, 제9권, 제2호, pp. 255-286. 2008.
- [25] 정은선, "국내 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향", *경희대학교 석사학위논문*, 2006.
- [26] 조정관, "콜센터 성과향상을 위한 call monitoring에 관한 연구", *콜센터 기술경영저널* 제11권, pp.68-78. 2007.
- [27] 최윤희, "텔레마케터의 유머감각이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향", *명지대학교 석사학위논문*, 2008.
- [28] 한지훈 · 임재필 · 이승곤, "항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구", *호텔관광연구*, 제10권, 제3호, pp.37-51. 2008.
- [29] 한천수 · 윤희현 · 정효선, "특급 호텔 조리사의 심리적 임파워먼트가 직무스트레스, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향", *호텔경영학연구*, 제18

- 권, 제4호, pp.287-305, 2009.
- [30] 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.
- [31] 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.
- [32] Barsky, A. T., Thoresen, C. J., Warren, C. R. and Kaplan, S. A. "Modeling Negative Affectively and Job Stress: A Contingency-Based approach, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.25, No.8, pp.915-936. 2004.
- [33] Beehr, T. A. "Job stress, employee health and organizational effectiveness: A fact analysis, Model and literature view, *Personal Psychology*, Vol.31, pp.669-670, 1978.
- [34] Behrman, D. N. and PPerreault, W. D. "A Role Stress Model of The Performance and Satisfaction of Industrial Salespersons. *Journal of Marketing*, Vol.48, No.4, pp.9-21. 1984.
- [35] Christen, M., Iyer, G. & Soberman, D "Job satisfaction, job performance and effort : a reexamination using agency theory", *Journal of Marketing*, Vol.70, No.1, pp.137-150. 2006.
- [36] Deery, S. J., Walsh, J. T & Iverson, R. D "Toward better understanding psychological contract breach: a study of consumer service employees", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, No.1, pp.166-175.
- [37] Frank, F. & Hal, Pickle. "Components of Effectiveness in Small Organization", *Administrative Science Quarterly*. Vol.13, pp. 289-304. 1968.
- [38] Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. "The Motivation at Work, NY: *John Wiley & Sons Inc.*, pp.52-89.
- [39] Kordahl, E. "Telemarketing glossary of terms, Telemarketing, 1986.
- [40] Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians." *Journal of Applied Psychology*. Vol. 59, pp.603-609, 1974.
- [41] Stanley, E. S. & Ephraim. Yuchtman. "Factorial Analysis of Organizational Performance", *Administrative Science Quarterly*. Vol. 32. No. 11, pp.377-395; pp. 891-903, 1967.
- [42] Schuler, R. S. "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations." *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol.25. No.19, 1980
- [43] Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction", In *Dunette, Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Chicago: McNally, 1976.
- [44] Lankau, M. J., Carlson, D. S. and Nielson, T. R. "The Mediating influence of Role Stressors in the Relationship between Mentoring and Job Attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, Vol.68, No.2, pp.308-322. 2006.

윤 선 영 (尹善瑛)

1988년 2월 : 홍익대학교 문학사(영어교육)
 1990년 2월 : 홍익대학교 교육학 석사(영어교육)
 1995년 10월 : The University of Birmingham 관광정책
 경영학 석사
 1999년 2월 : 경기대학교 경영학박사
 2003년 3월~현재 : 경기대학교 관광대학 이벤트학과,
 관광전문대학원 여행항공크루즈 전공 부교수
 관심분야 : 관광경영, 마케팅커뮤니케이션, 산업전시
 박람회