

시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따른 직무스트레스와 고객지향성의 관계

김의영* · 이종환** · 조성진***

요 약

본 연구는 시큐리티 요원을 대상으로 감정노동 정도에 따라 직무스트레스와 고객지향성의 관계를 검증 하는데 목적이 있다. 연구대상은 2013년 11월 10일부터 20일까지 대전 및 충남지역 관할 경찰청에 등록된 10개의 시큐리티 회사를 무선적으로 선정한 다음, 집락표집방법을 이용하여 회사별 30명씩 300명을 조사대상으로 선정하였으나, 응답내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 25명을 제외한 275명을 실제분석에서 사용하였다. 조사도구는 설문지로서 국내·외 선행연구를 기초로 재구성하였으며, 자료처리는 SPSS 19.0과 AMOS 17.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석 상관관계분석을 실시하였다. 이상의 연구방법과 절차에 따른 자료 분석을 통하여 다음과 같은 결론을 얻었다. 첫째, 시큐리티 요원의 직무스트레스가 낮아지면 고객지향이 높아지는 것으로 나타났다. 둘째, 시큐리티 요원의 감정노동 수준이 낮은 집단이 직무스트레스와 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Correlation between Customer Orientation and Job Stress due to Degree of Emotional Labor on Security Agents

Eui-Young Kim* · Jong-Hwan Lee** · Sung-Jin Cho,***

ABSTRACT

This study aims to verify the relationship between customer orientation and job stress due to the degree of emotional labor on security agents. Objects of study are from 10 security companies, randomly selected from those registered on the Regional Police Agencies in Daejeon and Chungnam, from November 10th to 20th, 2013; thirty agents from each company, or three-hundred in total, were selected as research subjects by random sampling method. Twenty-five subjects were excluded for poor response contents and/or low reliability. Thus, only 275 subjects were included in actual analysis. The research tool was the questionnaire which was re-composed on the basis of domestic/overseas preliminary studies, while the data was processed through the frequency analysis, the reliability analysis, the confirmatory factor analysis and structure model analysis, using SPSS version 19.0 and AMOS 17.0 statistics package. Through the data analysis following the research methods above, the conclusion was acquired as follows. First, as job stress of security agents decreased, customer orientation increased. Second, the group of security agents with lower level of emotional labor positively affected job stress and customer orientation.

Key words : Motional labor, Customer orientation, Security agents, Job stress

접수일(2014년 5월 1일), 수정일(1차: 2014년 5월 23일),
게재확정일(2014년 5월 24일)

* 호서대학교 스포츠과학부 경호전공

** 호서대학교 스포츠과학부 경호전공

*** 국민대학교 체육학과(교신저자)

1. 서 론

서비스 산업이 급성장하면서 기업들은 경쟁의 수단으로 고객 중심의 서비스 제공에 심혈을 기울이고 있다. 이에 기업은 서비스접점에서 고객들이 기업에 우호적 감정을 형성하도록 서비스제공자와 고객의 상호관계를 관리하고 감정표현에도 일정 기준을 요구하고 있다[1]. 그 이유는 서비스접점에서 서비스제공자의 표정 및 감정표현에 따라 고객이 인지하는 서비스에 대한 평가가 달라지기 때문에 서비스제공자의 감정관리는 기업의 평가와 이미지 구축에 직결될 수 있기 때문이다[2]. 이러한 점에서 기업은 감정표현규범을 통하여 서비스제공 과정에서 발생하는 서비스 종사원의 감정표출 욕구를 통제하고 있는 것이다[3][4]. 하지만 이러한 감정표현 규범은 기업이나 서비스제공자의 중심이 아닌 고객 중심으로 규정되어 있기 때문에 서비스종사원은 실제 감정과 다른 규정된 감정표현으로 인한 스트레스를 경험하게 된다[5].

따라서, 서비스 종사원들의 스트레스 원인이 되는 감정노동이 중요한 연구문제로 대두되고 있다. 이는 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 등이 업무성과나 직무만족에 영향을 미치고 있기 때문이다. 감정노동은 서비스접점의 종사자들이 자신의 업무를 수행하기 위해 기업에서 제공하는 매뉴얼에 따라 감정을 표현하는 방법으로 자신의 감정을 숨기고, 외적으로 표출되는 표정과 행동을 조절하고 통제하여 고객이 요구하는 감정을 표출하는 것으로 다양한 서비스 분야의 종사자들이 육체노동과 정신노동 이외에 감정노동을 수행하고 있는 것이다[6].

이러한, 감정노동은 기업의 이윤창출을 극대화하기 위하여 종사자들의 감정을 인위적으로 왜곡시켜 직무스트레스와 정신적·육체적 피로 등의 병리현상을 유발시킨다[7]. 또한 감정노동 과정에서 발생하는 스트레스는 종사원들이 직무나 조직에 대한 만족과 몰입, 그리고 역할 외적인 행동에 부정적인 영향을 미치며, 조직성과를 저해하는 요소로 작용하기 때문에 중요한 요인으로 볼 수 있다[8]. 그리고 서비스 접점에서 자신의 내재적 감정과 달리 긍정적인 태도로 다양한 고객을 응대하여야 하는 직무는 더 많은 인내심이 요구되는데 감정노동은 고객과 접촉빈도가 많은 직업일수

록 강도가 높고 이러한 감정노동이 직무스트레스를 영향을 미치고 있다[9][10].

한편, 시큐리티 요원들의 직무는 의뢰시설의 각종 사건 및 사고에 대한 대응 업무와 자사의 홍보 및 고객의 요구사항 응대 위한 고객서비스로 구분할 수 있다. 이러한 직무수행은 감정노동에 노출될 수밖에 없는 것으로 고객과 직접적인 접촉 빈도가 높기 때문에 자사의 경영 정책 및 경비시스템의 홍보, 그리고 오작동과 오경비 등에 대한 적절한 대처관리와 고객의 출동요청에 의한 신속한 출동을 전제로 위험 부담까지 감수하여야하기 때문에 심리적 부담감이 가중될 밖에 없다[11]. 그리고 시큐리티 요원이 직무를 수행하는 과정에서 자신의 감정표현 및 감정조절을 조직의 요구에 따라 성공적으로 할 경우에는 성취감, 직무만족도를 향상시킬 수 있고 나아가 서비스제공수준, 고객지향성, 판매성과와 같은 조직의 생산성 향상에 기여할 수 있으나[12], 조직의 요구에 부합하지 못하면 직무를 수행하는 과정에서 스트레스가 높아질 수 있고, 업무에 대한 공정한 처리와 고객의 욕구를 신속하게 만족시켜 줄 수 없기 때문에 결국 고객지향성이 감소될 수밖에 없을 것이다[13][14].

이러한 감정노동에 노출되어 있는 시큐리티 요원은 외부의 침입으로부터 고객의 안전과 재산 침해방지 등의 업무로 말미암아 항상 긴장 속에서 근무하는 직업적 특성을 가지고 있어 감정노동이 중요함에도 불구하고 시큐리티 요원을 대상으로 한 연구에서 감정노동 수준에 따른 직무스트레스와 고객지향성과의 관계를 규명한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 감정노동의 하위변인 즉 표면행위와 내면행위의 정도에 따라 직무스트레스와 고객지향성의 관계를 검증하는데 목적을 두었다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 시큐리티 요원의 직무스트레스가 고객지향성에 유의한 영향을 미치는가?

연구문제 2. 시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따라 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향은?

2. 이론적 배경

2.1 감정노동의 개념과 유형

감정노동의 개념은 Hochschild[6]가 기업에서 종사원들의 감정표현을 관리하기 위해 조직에서 경험되는 인간의 느낌 및 감정에 대한 관리를 기술하면서 감정노동으로 정립되기 시작하였다.

Ashforth와 Humphrey[15]는 Hochschild[6]가 정의한 느낌규범(Feeling rules)은 겉으로 표출되지 않는다는 것을 지적하며 감정노동을 ‘서비스 직무 수행 중에 조직에서 요구하는 적절한 감정을 표현하는 행위’로 정의하였고, Morris & Feldman[16]은 감정노동을 적절한 감정표현의 빈도, 강도, 지속시간, 다양성, 감정부조화 등 5가지 요소로 설명하였다. 하지만 Grandey[17]는 위의 세 가지의 선행연구와는 달리 내부 감정 규제의 관점에서 감정노동을 조직의 목적을 달성하기 위하여 느낌 및 감정표현들을 규제하는 과정으로 정의하였다.

그리고 Hochschild[18][6]는 감정노동의 수행전략을 표면행위와 내면행위로 구분하였다. 여기서, 표면행위는 부정적 느낌과 달리 미소를 짓는 것과 같이 자신의 표현을 통제하고 수정하는 과정을 말하며, 내면행위는 적절한 감정을 표현하기 위하여 표면적인 외관보다는 오히려 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려고 노력하는 과정을 말한다[19].

이러한, 표면행위와 내면행위 간에는 공통점과 차이점이 존재한다. 공통점은 표면행위와 내면행위 모두 조직에서 요구하는 감정과 종사원의 감정사이에 일치하지 않을 때 나타나고[3], 두 가지 행위 모두 조직의 감정표현규칙에 일치하는 방향으로 종사원이 감정표현을 한다는 것이다[20]. 차이점은 표현된 내적 감정의 진정성에서 차이가 난다는 것이다[21][22]. 조직의 감정표현규칙에 대한 종사원의 순응방식이 표면행위는 내면에 감정을 변화시키지 않은 상태에서 외적인 감정표현만을 조절하는 반면 내면행위는 외적인 감정표현뿐만 아니라 내면에 감정까지도 조절한다.

따라서 이상의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 감정노동을 종사원 시큐리티 요원 측면에서 Hochschild[6]의 행위적 패러다임을 인용하여 하위변인으로 표면행위와 내면행위를 바탕으로 감정노동을 측정하고자 한다.

2.2 감정노동에 따른 직무스트레스, 고객지향성의 관계

서비스 기업 종사자의 감정노동 수준에 따라 직무스트레스, 고객지향성의 변화에 의해 기업에서 창출되는 이익에 영향을 준다. 첫 번째로 서비스 종사자의 감정을 통제하여, 일정한 감정표현규칙에 따라 감정이나 느낌을 고객에게 표현하도록 요구하고 있다[23]. 그로인해 서비스 기업 종사자의 역할과 업무 중에 발생하는 스트레스와 이에 따른 감정처리를 위한 기업 차원에서의 보상이 필수 요소로 부각되고 있으며, 종사자의 직무상 느끼는 감정노동과 그에 따른 직무스트레스에 대한 관심과 연구가 이루어져야 한다고 본다.

감정노동과 직무스트레스의 관계에 대한 연구결과를 보면 감정노동을 크게 느낄수록 직무스트레스가 높다고 보고하고 있다[10][24][25]. 이는 감정노동의 하위변인 중 실제감정과 충돌하는 감정적부조화가 감정노동의 부정적 결과와 깊은 관련성이 있기 때문인 것으로 추측된다.

김희동[26]은 상담영양사를 대상으로 한 연구에서 감정노동의 감정표현 빈도는 직무스트레스와 (-)의 상관관계를, 감정표현 규범주의성과 감정의부조화는 (+)의 상관관계를 나타냈었으며, 박호현과 김시중[27]은 호텔종사원의 감정노동 요인이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 또한 성영태[28]는 경찰관의 감정노동은 직무스트레스에 직접적으로 영향을 미친다고 하였으며, 한숙정 등[29]은 감정노동과 직무스트레스 영역인 직무역할, 개인적 긴장, 개인적 자원 간의 관계를 분석한 결과 모든 변수에 영향을 미친다고 보고하였다.

이러한 선행연구를 통하여 감정노동을 수행하는 종사원들은 심리적 스트레스뿐만 아니라 육체적 스트레스까지 시달리게 되므로 서비스기업에서는 감정노동에 의한 스트레스를 감소시키기 위한 지속적인 관심과 노력이 필요함을 강조하였다.

둘째로 종사원의 고객지향적 행동은 이성적 사고과정의 결과가 아닌 감정적 행동에 따라서도 영향을 받을 수 있다[30]. 즉 고객과의 접점에서 지속적인 감정적 갈등현상은 종사원에게 거짓과 위선에 대한 감정을 갖게 하며 주위에 대한 무관심, 업무로부터의 소외

증을 초래하며,[31], 고객에 대한 헌신 및 적극적인 직무수행을 감소시킬 수 있다[32].

감정노동과 고객지향성 간의 관계를 Emmons & Colby[33]는 조직규범으로 표현해야하는 감정노동은 회피전략을 가져오고 고객에 대해 적극적인 행동의 감소를 가져온다고 하였고, Hoffman & Thoms[34]는 고객 지향성은 조직에 대한 소속감과 충성심이 높은 종사원, 심리적으로 자신의 직무에 대한 동일시의 정도가 높거나 경험이 많은 종사원, 그리고 직무만족이 높은 종사원은 고객을 만족시키려는 경향이 높아 고객 지향적 행동 높게 나타난다고 하였다.

김영진, 허양례, 최동희[35]는 항공사 종사원의 감정노동 하위변인 중 내면행위만이 고객지향성과 유의한 관계를 보였고, 지윤호, 정삼진, 변정우[12]와 김세리, 김진[30]은 호텔기업종사자와 외식산업종사자들의 대상으로 한 연구에서 표면행위는 고객지향성과 부(-)적인 관계를 보였고, 내면행위는 고객지향성과 정(+)적인 관계를 나타냈다고 보고하였다.

이러한 선행연구를 통하여 감정노동을 수행하는 서비스 기업에서는 종사원들에게 감정 내면에서 고객을 만족시킬 수 있는 마음이 자발적으로 생겨날 수 있게 지속적으로 피드백을 제공할 필요성이 있다.

2.3 직무스트레스와 고객지향성의 관계

직무를 수행하는 과정에서 느끼는 스트레스는 개개인 간에 다르게 나타나며, 육체적·정신적으로 건강이 약화되고 집중력 감소, 불안, 초조 등이 증가한다. 궁극적으로 직무스트레스는 고객서비스에 영향을 미치며 고객만족을 위해서는 무엇보다 고객지향성이 중요한 요인으로 작용한다.

직무스트레스와 고객지향성 간의 관계에 있어서 직무만족이 높은 종사원은 고객이 만족할 수 있도록 직무를 수행함으로 고객지향성이 높게 나타난다고 하였고[13], 기업의 직무몰입과 직무만족 이외에 기업문화, 환경과 상황요인, 행동평가 기준과 적응성, 역할갈등과 역할모호성 등 역할지각 또한 종사원의 고객지향성에 영향을 미칠 수 있다고 하였다[36].

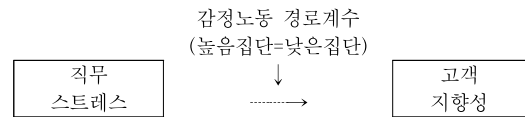
이러한, 선행연구들의 결과보면 이환범, 이수창[37]은 공무원을 대상으로, 강현임[38]은 간호사를, 박용열, 남기민[39]은 사회복지 공무원을 대상으로 한 연

구에서 모두 직무스트레스는 고객지향성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결과적으로 서비스 기업에서는 종사원들의 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 업무환경과 스트레스에 대처할 수 있는 전략을 세워 종사원의 고객지향성을 향상 시킬 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따라 직무스트레스와 고객지향성의 관계를 규명하기 위하여 직무스트레스를 독립변인으로 고객지향성을 종속변인으로 설정한 다음, 이들의 관계를 시큐리티 요원들의 감정노동 수준별 경로계수를 비교하는 조사연구로 본 연구의 모형을 도식화하면 아래 (그림 1)과 같다. 특히 본 연구에서 시큐리티 요원의 감정노동을 집단으로 구분한 기준은 선정된 대상자의 감정노동 수준의 평균 기준으로 평균 이상을 높은 집단으로, 평균 이하를 낮은 집단으로 하였다.



(그림 1) 연구모형

3.2 연구대상

본 연구는 2013년 11월 10일부터 20일까지 대전 및 충남지역 관할 경찰청에 등록된 10개의 시큐리티 회사를 무선적으로 선정된 다음, 회사를 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하여 연구 참여에 동의를 받았다. 그리고 집락표집방법을 이용하여 회사별 30명씩 전체 300명을 표집하였으나 회수된 설문지 중에 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 25명(8%)의 자료를 제외한 275명(92%)이 실제분석에서 이용되었다. 이들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 대상자의 일반적 특성(n=275)

특 성	구분	n(%)
성 별	남자	210(76.4%)
	여자	65(23.6%)
연 령	20대	216(78.5%)
	30대이상	59(11.5%)
학 력	고졸	134(48.7%)
	대졸	141(51.3%)
직 위	평사원	232(84.4%)
	주임급이상	43(15.6%)
근무기간	1년이하	116(42.2%)
	1-3년	107(38.9%)
	3년이상	52(18.9%)

3.3 조사도구

시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따른 직무스트레스와 고객지향성의 관계에서 사용되는 조사도구는 구조화된 질문지를 사용하였다. 구체적으로 대상자의 일반적인 특성을 묻는 5문항(성별, 연령, 학력, 직위, 경력)을 기초로 감정노동, 직무스트레스, 그리고 고객지향성 감정노동 척도로 구성된 조사도구를 활용하였다.

3.3.1 감정노동

감정노동은 김의영 등[44]이 사용한 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 사용하였다. 이 척도는 2개(표면행위 5문항, 내면행위 5문항) 하위요인에 10문항으로 구성하였다. 본 척도를 이용하기 위해 타당도와 신뢰도를 검증한 결과, <표 2>와 같이 요인별 문항 부하량(내면행위: .594-.856, 표면행위: .690-.789) 및 공통치(.409-.733)는 기준치에 만족하였고 전체 56.204%의 설명력을 보였다. 그리고 Bartlett의 χ^2 검증은 851.299로 유의한 차이를($p<.001$), KMO 표본의 적합성도 .802로 나타났고 신뢰도 검증에서도 .789-.804를 보여 감정노동 척도는 본 연구를 수행하는데 적합한 질문지임을 검증하였다.

<표 2> 감정노동의 타당도 및 신뢰도 검증

문항	내면행위	표면행위	공통치
01. 나는 고객에게 보여야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.	.856	.016	.733
02. 고객에게 표현해야 하는 감정을 느끼기 위해 노력하는 것은 내일이기 때문에 실제로 느끼려고 한다.	.809	-.118	.669
03. 고객을 도울 때 친절하고 감사하는 마음이 들려고 노력한다.	.768	.143	.610
04. 감정을 겉으로가 아니라 마음속 깊이 느끼려고 노력한다.	.653	.197	.465
05. 고객에 표현하는 감정과 속마음을 일치하기 위해 실제감정을 바꾸려고 노력한다.	.594	.238	.409
01. 고객을 대하면서 느끼는 실제감정을 표현하기 꺼린다.	.079	.789	.629
02. 실제느끼는 실제감정을 표현하기를 꺼린다.	.036	.769	.593
03. 상황에 따라 내가 느낀 실제감정을 숨기는 경우가 많다.	-.006	.723	.523
04. 고객을 대하면서 느끼는 속마음은 내 실제감정과 차이가 있다.	-.030	.703	.495
05. 일할 때 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내야 할 때가 있다.	.272	.690	.551
고유치	2.840	2.780	
분산(%)	28.400	27.803	
누적(%)	28.400	56.204	
신뢰도	.804	.789	

KMO=.802, $\chi^2=851.299$, ($df=45$, $p<.001$)

3.3.2 직무스트레스

직무스트레스는 김의영, 이준우, 최봉암[40]이 민간경비원을 대상으로 개발한 직무스트레스 척도를 본 연구의 대상에 맞게 문항 내용을 수정 및 보완한 척도를 이용하였다. 이 척도는 2개(내재적/구조적) 하위요인에 전체 16문항에 5점 척도의 반응형태를 보이고 있다. 즉 점수가 높을수록 시큐리티 요원의 직무스트레스가 높다는 것을 의미한다. 그러나 본 연구에 적용하기 위해 척도의 타당도와 신뢰도를 검증하였다.

타당도 검증은 탐색적 요인분석으로 공통요인분석

방법에 직교회전 방식의 Varimax 방식을 이용하였다. 특히 요인별 문항 선정은 .40이상의 부하량을 지닌 문항만 선정하였다. 그러나 2개 문항을 제외한 <표 3>와 같이 시큐리티 요원들의 직무스트레스 척도는 요인별 문항 부하량(내재적: .587-.794, 구조적: .647-.869) 및 공통치(.407-.761)의 기준치에 만족하였고 54.695%의 설명력을 보였다. 또한 Bartlett의 단위행렬 검증에서 χ^2 검증은 460.604($p < .001$)로 유의한 차이를, KMO 표본의 적합성에서도 .885로 나타났고 내적일관성계수가 .794-.885로 비교적 높아 본 연구에서 사용한 직무스트레스 척도는 연구를 수행하는데 적합한 질문지임을 확인되었다.

<표 3> 직무스트레스 척도의 타당도 및 신뢰도 검증

문항	내재적	구조적	공통치
01. 시큐리티 요원으로서 전문성이 떨어진다.	.794	.156	.655
02. 보안업무와 서비스제공이 혼란스럽다.	.768	.156	.614
03. 직무수행 시 고객의 협조가 부족하다.	.759	.151	.599
04. 나의 일에 대한 성취감이 부족하다	.729	.188	.567
05. 직무수행시 고객의 요구에 한계를 느낀다.	.687	.193	.509
06. 일에 대한 성취감이 부족하다.	.682	.183	.499
07. 급여수준에 문제가 있다.	.672	.040	.453
08. 능력을 개발할 시간이 부족하다.	.667	.203	.486
09. 직장의 미래가 불투명하다.	.608	.267	.441
10. 업무에 대한 부담을 듣는다.	.587	.250	.407
01. 고객의 욕구를 회사에 전하려 노력한다.	.077	.869	.761
02. 고객이 원하는 것을 제공하려고 노력한다.	.096	.792	.636
03. 고객의 불평에 신속하게 대처하려 노력한다.	.259	.760	.645
04. 고객의 만족에 대한 평가를 중요하게 생각한다.	.250	.647	.481
고유치	5.021	2.636	
분산(%)	35.867	18.828	
누적(%)	35.867	54.695	
신뢰도	.892	.794	

KMO=.885, $\chi^2=1686.894$ ($df=91$, $p < .001$)

3.3.3 고객지향성

고객지향성은 Saxe와 Weitz[41]의 SOCO 척도를 기초로 이재주와 이상근[42], 장윤선[43], 김의영 등[44]이 대상자에 맞게 적용한 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완한 척도를 이용하였다. 이는 2개(욕구충족 4문항, 욕구평가 2문항) 하위요인에 6문항으로 구성되었으며 5점 척도의 응답반응 형태를 보였다.

<표 4> 고객지향성의 타당도 및 신뢰도 검증

문항	욕구충족	욕구평가	공통치
01. 고객의 질문에 최대한 정확하게 대답하려 노력한다.	.825	.083	.688
02. 고객의 욕구가 무엇인지 알기 위해 노력한다.	.809	.189	.690
03. 고객과 그들의 욕구에 대한 의견을 교환하려 노력한다.	.725	.371	.663
04. 고객이 원하는 것을 제공하려는 노력을 한다.	.671	.041	.452
01. 고객의 불평에 신속하게 대처하려 노력한다.	.017	.883	.780
02. 고객의 만족에 대한 평가를 중요하게 생각한다.	.295	.769	.678
고유치	2.398	1.553	
분산(%)	39.961	25.884	
누적(%)	39.961	65.846	
신뢰도	.854	.845	

KMO=.758, $\chi^2=460.604$ ($df=15$, $p < .001$)

그러나 고객지향성 척도를 본 연구에 사용하기 위해 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 그 결과, <표 4>처럼 요인 부하량(욕구충족: .671-.825, 욕구평가: .769-.883) 및 공통치(.452-.780)의 기준치는 만족하였고 65.846%의 설명력을 보였다. 또한 Bartlett의 χ^2 검증은 460.604($p < .001$)로 유의한 차이를, KMO 표본의 적합성도 .758로 나타났고 내적일관성계수가 .845-.854로 고객지향성 척도는 본 연구를 수행하는데 적합한 질문지임을 검증하였다.

3.4 자료처리

수집된 자료는 SPSS 19.0과 AMOS 17.0 통계 프로그램을 연구목적에 맞게 분석하였다. 이때 적용된

분석기법은 기술통계를, 탐색적 및 확인적 요인분석, 신뢰도 분석 그리고 구조방정식이다. 구체적으로 대상자의 일반적 특성은 기술통계를 적용하였으며, 조사도구의 타당도와 신뢰도 검증은 탐색적 요인분석과 Cronbach's α에 의한 신뢰도 분석을 실시하였다. 마지막으로 구조방정식에는 정상분포의 기본가정을 위해 첨도와 왜도, Pearson의 상관분석 그리고 측정모형의 타당성을 규명하기 위해 확인적 요인분석을 활용하였다. 이때 집중타당성의 평균분산추출(AVE)은 표준화 요인부하량을 제공한 평균치로 산출하였다. 이때 사용된 추정공식은 다음과 같다.

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n}$$

i=측정변수
n=측정변수의 수
λ_i=i번째 측정변수의 표준화 요인부하량

시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따라 직무스트레스와 고객지향성의 관계는 구조방정식 모형에 의한 경로계수로 추정하였고 이를 토대로 집단 간 경로계수 비교는 측정동일성 제약과 집단 간 등가제약의 일련 과정을 거쳤다. 측정 동일성 제약은 연구 모형에서 집단별 반응 결과가 동일한지를 검증한 후, 일련의 회귀계수에 대해 제약을 가한 다음 각 경로에서 집단 간 차이에 대한 존재 여부를 검증하는 집단 간 등가제약을 실시하였다[45] [46]. 모든 통계적 유의수준은 .05로 설정하였다.

4. 연구결과

4.1 구조방정식 기본가정

구조방정식모형에서 사용되는 각 변인(직무스트레스, 고객지향성)들의 정상분포조건이 충족되지 않을 경우 왜곡된 결과를 도출할 수 있어[47] 왜도(<2)와 첨도(<4)를 고려한 정상분포를 확인하였다. <표 5>처럼 첨도(-.182-.312)와 왜도(-.438-.208)가 기준치 범위에 있어 구조방정식모형을 적용하는데 필요한 정상분포조건을 충족시키고 있다. 그리고 <표 6>의 상관

관계 분석결과에 의해 다중공선성(<.70)을 확인한 결과, -.250에서 .544까지 나타나 만족한 것으로 나타났다[48].

<표 5> 변인별 기술통계(n=275)

	평균	표준편차	왜도	첨도
직무스트레스	2.87	.63	-.241	.312
고객지향성	2.49	.69	.203	-.026
	3.66	.60	.208	-.182
	3.57	.83	-.438	.247

<표 6> 변인별 상관관계(n=275)

	직무내재	직무구조	욕구충족	욕구평가
직무스트레스	1.00			
	.544**	1.00		
고객지향성	-.250**	-.147*	1.00	
	.091	-.009	.381**	1.00

*p<.05, **p<.01

그리고 구인과 측정변수 간의 일치성 정도에 대한 측정모형의 타당성 평가는 확인적 요인분석에 의해 집중타당성과 판별타당성을 확인하였고 이에 대한 결과는 <표 7>과 같다.

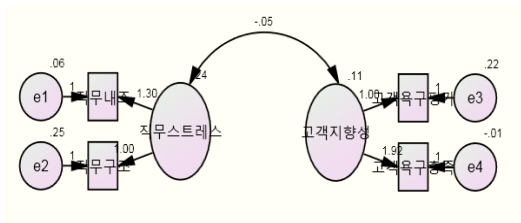
우선, 두 척도의 모형에 대한 적합도는 기준치에 만족되어 확인적 요인분석을 실시하는 자료로 적합하게 나타났다. 그리고 이에 따른 경로계수를 통해 집중타당성 검증은 표준 요인부하량의 제곱 평균에 의한 평균분산추출값(AVE)으로 확인하였다. 그 결과, <표 6>처럼 두 척도의 AVE 값은 기준치인 .5이상을 보여 집중타당성에 문제가 없는 것으로 검증되었다. 그리고 판별타당성은 상관관계 대비 AVE 비교를 통해 확인한 결과, AVE 값이 상대적으로 높게 나타나 판별타당성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스 척도와 고객지향성 척도의 하위요인이 다른 구인으로 되어 있음을 확인하였다. 이러한 결과를 통해 구조방정식 모형을 적용하는 자료에는 문제가 없는 것으로 규명되었다.

<표 7> 확인적 요인분석에 의한 집중타당성과 법칙타당성 검증결과

구인	AVE	r	r ²
직무내조 ↔ 직무구조	직무내조: .75 직무구조: .69	.544	.296
육구총족 ↔ 육구평가	육구총족: .71 육구평가: .81	.381	.145

4.2 시큐리티 요원의 직무스트레스와 고객지향성의 관계

구조방정식 모형의 분석을 통해 변수 간의 영향력을 확인하기 위해 연구모형에 포함된 개념들이 적절하게 측정하고 있는지에 대한 측정모형을 규명하였다. <그림 2>와 같이 잠재변수에 대한 측정변수의 요인 부하량은 1.30에서 1.92로 모두 <.001수준에 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 적합도 지수가 ($\chi^2=3.706(p<.05)$, TLI=.965, CFI=.994, RMSEA=.069)로 양호한 것으로 나타났다. 결과적으로 직무스트레스와 고객지향성의 잠재변수에 대한 측정변수들은 모두 타당하게 구성되었음이 검증되었다.



(그림 2) 측정모형 검증

이러한 측정모형 검증 결과를 토대로 시큐리티요원의 직무스트레스와 고객지향성의 관계 모형을 평가하기 위해 홍세희[49]가 제시한 적합도 지수를 활용하여 비교하였다. 그 결과, <표 8>과 같이 연구모형의 적합도(CFI=.984, TLI=.903, RMSEA=.059) 지수가 기준치에 모두 만족하는 것으로 나타나 연구 모형에 타당함을 규명하였다.

<표 8> 연구모형의 적합도

모수	CFI	TLI	RMSEA
연구모형	.984	.903	.059
기준치	≥.90	≥.90	≤.08

이를 토대로 시큐리티 요원의 직무스트레스와 고객지향성의 관계 모형에 대한 경로계수를 확인하였다. <표 9>과 같이 경로계수 결과, -.457(p<.001)로 나타났다. 시큐리티 요원의 직무스트레스가 낮아지면 고객지향이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 9> 직무스트레스와 고객지향성의 관계에 대한 경로계수

경로	계수	표준오차	C.R.
직무스트레스 ⇒ 고객지향	-.457*** (-.024)	.103	-4.439

() : 표준화계수, ***p<.001

4.3 시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따른 직무스트레스와 고객지향성의 관계

시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따라 직무스트레스와 고객지향성의 관계를 규명하기 위하여 집단 간 비교를 하였다. 즉 시큐리티 요원의 감정노동 수준에 따른 집단별 경로계수가 동일한지를 검증하였다. Byrne[45]는 집단 간 비교가 교차타당성을 적용한 분석기법이기 때문에 집단별 경로계수를 확인하기 위해 측정 동일성 제약과 집단 간 등가제약 과정을 통해 규명하였다[46]. 먼저, 측정 동일성 제약 모형인 잠재변인에 대한 모든 요인의 적재치를 동일하게 고정한 경로모형에 대한 적합도를 측정된 결과, 모든 적합도가 만족한 것으로 나타났으며($\chi^2=108.893(p<.001)$, TLI=.914, CFI=.971, RMSEA=.067) 모수 추정치는 <표 9>와 같다. 감정노동 수준이 낮은 집단(-.263)이 직무스트레스와 고객지향성에 부적(-)으로 가장 낮게 나타났다. 이러한 결과는 집단 간에 교차타당성이 존재한다는 것으로 해석된다. 따라서 교차타당성이 성립되면 집단 간의 회귀계수가 동일한 수준에서 해석이 가능하다는 것이다.

<표 10> 측정 동일성 제약 모형에 대한 모수치 경로계수

모수	높은 집단	낮은 집단
직무스트레스 ⇒ 고객지향성	-.153**(.113)	-.263**(.228)

() : 표준화계수, **p<.01

이러한 측정 동일성 제약 모형을 통해 집단 간 등가제약 모형을 분석하였다. 집단 간 등가제약 모형은 집단 간에 존재할지도 모르는 경로계수 간의 차이를 알아보기 위해 모형 내에서 존재하는 경로계수에 동일성 제약을 가한 모형과 가하지 않은 모형을 카이제곱 차이(Δx^2)를 통해 집단별로 비교하는 것이다.

<표 11> 모형의 감정노동 수준별 모수 추정치(동일성 제약 모형)

모수	χ^2	CFI	TLI	RMSEA
측정동일성 제약모형	108.893***	.971	.914	.067
집단 간 등가제약모형	101.205**	.968	.913	.066
측정동일성 제약모형의 χ^2 - 집단 간 등가제약모형의 χ^2 = 3.891, p<.05				

p<.01, *p<.001

<표 11>과 같은 분석결과에 의하면, 두 모형에 대한 적합도 지수에서 큰 차이를 보이지 않았으나 모든 적합도 지수가 기준치에 만족하는 것으로 나타났다. 특히 직무스트레스와 고객지향에 영향을 미치는 경로에 대한 동일성 제약에서 카이제곱 차이($\Delta x^2=3.891$, $p<.05$)가 통계적으로 유의한 차이를 보이기 때문에 모수치에 대한 집단 간의 차이가 존재하고 있는 것으로 나타났다. 결과적으로 시큐리티 요원의 감정노동 수준이 낮은 집단이 직무스트레스와 고객지향성의 관계에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다.

5. 논의

오늘날 서비스기업들은 종사원들이 조직에 몰입되

지 못하면 고객을 만족시킬 수 없다는 논리로 내부고객인 종사원의 만족이 조직효율성을 향상시키는 효과로 인해 고객을 만족시킬 수 있는 서비스를 제공할 수 있다는 경영 마인드가 자리를 잡아가고 있다[50].

그러나 시큐리티 요원은 경찰과 다소 차이가 있겠으나 범죄현장, 인명사고, 재해 등과 같은 위기 상황에 직면할 가능성이 높은 직업군이며, 불규칙한 근무환경과 한번의 실수는 대형사고로 이어질 수 있어 높은 수준의 스트레스를 받으며 직무를 수행하고 있다[40]. 따라서 직무스트레스는 고객지향성에 부정적으로 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[37][38][39]. 그러므로 종사원의 만족감이 사업성패에 결정적인 역할을 하기 때문에 서비스기업의 경우 종사원의 직무만족이 전제되어야 한다고 하였다[51]. 이는 외부고객을 직접적으로 대하는 점점 종사원들을 만족시켜 그들이 제공하는 서비스 수준을 높이는 것이 중요하다고 할 수 있다.

따라서 연구를 결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다. 본 연구의 결과에서 시큐리티 요원의 직무스트레스가 고객지향성에 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 이원범, 이수창[52]의 공무원을 대상으로 한 연구에서 직무특성요인, 조직 내 역할요인, 조직분위기 요인 모두 고객지향성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 강현임[38]의 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무스트레스는 고객지향성과 양의 상관관계를 보여주었으며, 박용열, 남기민[39]의 사회복지사 공무원을 대상으로 한 연구에서 역할갈등, 교육 및 훈련부족, 공무원에 대한 부정적 인식이 모두 고객지향성에 부정적인 영향을 미친다는 연구결과와 일치하는 것으로 본 연구 결과를 지지하는 결과라 할 수 있다.

이러한 결과로 볼 때, 시큐리티 요원의 직무스트레스가 증가할수록 고객지향성이 감소하는 것으로 시큐리티 요원은 책임감과 긴장감이 뿐만 아니라 열악한 근무환경과 상이한 직무형태, 상사의 적절치 못한 업무처리 또는 지나친 간섭 등으로 발생하는 높은 수준의 직무스트레스가 고객이 요구하는 서비스를 제공하는데 영향을 미치는 것으로 판단된다.

따라서 시큐리티 기업에서는 종사원들의 근무환경을 개선하고 급여 및 복지개선 등을 통하여 이직율을

낮춰 근무가 정상적으로 이루어질 수 있도록 하며 구성원들 간에 의사소통이 부드럽게 이루어질 수 있도록 공감대가 형성되어야 할 것으로 사료된다.

또한 시큐리티 요원을 감정노동이 높은 수준의 집단과 낮은 수준의 집단으로 나누어 보았을 때 감정노동 수준이 낮은 집단이 직무스트레스와 고객지향성의 관계에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동의 하위변인 중 고객과의 접촉에서 나쁜 감정에도 불구하고 웃고 미소를 띠는 표면행위 보다 본인 스스로 긍정적으로 감정을 변화시키려고 노력하는 내면적인 행위의 과정이 중요하다고 사료된다. 이것은 헤어분야 종사자들이 감정의 부조화가 심할수록 스트레스를 많이 받고 있으며, 감정표현의 주의성과 감정표현의 빈도가 높을수록 고객지향성이 높고, 스트레스가 적을수록 고객지향성이 높다고 보고한 정숙희, 심선녀[53]의 연구결과와도 일맥상통한다고 볼 수 있다. 그리고 허정행[54]은 감정노동이 시큐리티 요원들에게 정신적, 육체적으로 작용하여 기업의 이윤창출에 중요한 요소로 작용하고 있으나 직무의 구성요소로 평가받지 못하고 임금 및 노동에 대한 보상기준이 없어 시큐리티 요원들의 직무만족에 영향을 미쳐 직무스트레스는 물론 고객지향성에 영향을 미친다고 하였다.

이렇듯, 본 연구의 결과로 볼 때 시큐리티 요원이 직무를 수행하는 과정에서 기업에서 원하는 형태로 본인의 감정표현을 할 수 있을 경우에 직무만족도가 향상되고 나아가 고객이 만족하는 수준으로 서비스를 제공하여 고객지향성 향상에 크게 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다. 이에 시큐리티 기업에서는 종사원들의 감정노동의 중요성을 인식하여 종사원 개개인의 특성을 이해하여 근무환경을 다양하게 고려해야 할 것이다.

따라서 이러한 결과를 종합하면, 시큐리티 요원의 감정노동 수준이 낮아야 근무 중에 스트레스를 적게 느끼고 고객지향적 이라는 연구결과를 바탕으로 시큐리티 기업에서는 감정노동에 대한 인식을 새로이 하여 종사원들의 표면행위를 자제하고 내면행위가 발휘될 수 있도록 서비스 교육훈련과 감정조절 훈련을 통하여 종사원들의 스트레스를 줄이고 고객지향적인 기업으로 거듭날 수 있도록 해야 할 것이다.

6. 결론 및 제언

이상의 연구결과 및 논의를 통해 얻어진 결론은 다음과 같다. 첫째, 시큐리티 요원의 직무스트레스가 낮아지면 고객지향이 높아지는 것으로 나타났다. 즉 시큐리티 요원의 직무수행 중 발생하는 직무스트레스가 낮을수록 고객이 요구에 긍정적으로 응하려는 태도가 높아진다는 결론을 얻었다. 둘째, 시큐리티 요원의 감정노동 수준이 낮은 집단이 직무스트레스와 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 시큐리티 요원의 감정노동 수준이 낮을수록 직무에 대한 스트레스 수준이 낮아지고, 낮은 감정노동 수준은 고객지향적이라는 결론을 얻었다.

또한 본 연구의 결과를 토대로 다음을 제언하고자 한다. 시큐리티 산업 종사자들의 감정노동에 대한 정보를 심도 있게 파악할 수 있는 면접과 관찰 등의 질적연구 수행이 필요하다. 그리고 본 연구에서 대전·충남지역에 소재한 시큐리티회사의 종사자들을 대상으로 하였기에 일반화하는데 제한을 가지고 있다. 따라서 전국적 표본을 고려한 연구가 수행되어야 할 것으로 판단된다.

참고문헌

- [1] 한주원, “개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 조직특성의 조절효과”, 비서학논총 14권 1호, pp. 145-167, 2005
- [2] 권혁기, “서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향”, 인적자원관리연구, 18권 1호, pp. 311-325, 2011.
- [3] Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H., “The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies”, Journal of Vocational Behavior. Vol. 66, pp.339-357, 2005.
- [4] 박상언, “감정표현요구와 감정부조화, 그리고 심리적 반응 간의 관계에 관한 연구”, 조직과 인사관리연구, 32권 1호, pp. 25-53, 2008.
- [5] 정무관, “감정노동과 종업원의 심리적 안녕이 감정적 부조화 인식에 미치는 영향”, 대한경영학회지, 2

- 5권 1호, pp. 171-193, 2012.
- [6] Hochschild, A. R., "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling", Berkeley and Los Angeles: University of California Press, 1983.
- [7] 김왕배, 이경용, 이가람, "감정노동자의 직무환경과 스트레스" 한국사회학, 46권 2호, pp. 123-149, 2012.
- [8] 정명숙, 김광집, "감정노동과 상사의 감성지능이 감호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", 병원경영학회지, 11권 4호, pp. 1-18, 2006.
- [9] 김현아, "학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향", 한국식품조리과학학회지, 26권 1호, pp.41-53, 2010...
- [10] Brotheridge, C. & Grandey. A.. "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work", Journal of vocational Behavior, Vol. 60, pp. 17-39, (2002)...
- [11] 심정선, "민간경비원의 직무스트레스 정신건강 및 대처방식 간에 관계", 한국심리학회지: 산업 및 조직, 23권 4호, pp. 733-754, 2010.
- [12] 지윤호, 정삼권, 변정우, "호텔기업 종사자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 표현규칙 지각의 조절효과를 중심으로", 호텔경영학연구, 21권 4호, pp. 35-51, 2012.
- [13] Hoffman, K. D., & Ingram, T. N., "Creating customer-oriented employees: the case in home health care", Journal of Health Care Marketing. Vol. 11, No. 2, pp. 68-78, 1992.
- [14] Huff, L & Kelly, L., "Is collectivism a liability? The impact of culture on organizational trust and customer orientation: a seven-nation study", Journal of Business Research, Vol. 58, No. 1, pp. 96-102, 2005.
- [15] Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H., "Emotional labor in service roles: The influence of identity", The Academy of Management Review. Vol. 18, No. 1, pp. 88-115, 1993.
- [16] Morris, J. C. & Feldman, D. C., "The Dimension, antecedents and consequences of emotional labor", Academy of management Review. Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010, 1996.
- [17] Grandey, A., "Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, Journal of Occupational Psychology, Vol. 5, No. 1, pp. 95-110, 2000.
- [18] Hochschild, A. R., "Emotion work, feeling rules, and social structure", American Journal of Sociology. Vol. 85, No. 3, pp. 551-575, 1979.
- [19] 박동수, 전명구, 정성환, "감정노동의 개념화와 실행요인, 인사관리연구, 29권, 4호, pp. 133-167, 2005.
- [20] Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A., "Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument", European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 8, No. 3, pp.371-400, 1999.
- [21] Zapf, D., "Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations", Human Resource Management Review. Vol. 12, No. 2, pp. 237-268, 2002.
- [22] Grandey, A., "When "The show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery", Academy of Management Journal. Vol. 46 No. 1, pp. 86-96, 2003.
- [23] 최진숙, "서비스 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구", 경희대학교 경영대학원 석사학위논문. 2008
- [24] Erickson. R. and Wharton. A., "Emotional Labor, Burnout and Inauthenticity: Does Gender Matter?" social Psychology Quarterly. Vol. 64, No. 2, pp. 146-163. 1997.
- [25] Pugliesi, K., and Shook, S. L., "Gender, jobs, and emotional labor in a complex organization. In R. J. Erickson & B. Cuthbertson-Johnson" (Eds.), Social perspectives on emotion. Vol. 4, pp.283-316. 1997...
- [26] 김희동, "상담영양사의 감정노동과 직무스트레스

- 관계에서 감성지능의 매개효과”, 호텔리조트연구. 12권, 1호, pp. 197-217, 2013.
- [27] 박호현, 김시중, “호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스 및 서비스제공수준에 미치는 영향”, 관광경영연구, 17권, 2호, pp. 99-119, 2013.
- [28] 성영태, “경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향: 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로”, 지방정부연구, 16권, 4호, pp. 187-206, 2013
- [29] 한숙정, 권명순, 윤오순, 문미영, “보건간호사의 감정노동과 직무스트레스”, 한국보건간호학회. 26권, 2호, 314-327, 2012.
- [30] 김세리, 김건, “외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계”, 관광연구저널. 24권, 1호, pp. 119-136, 2010.
- [31] Loske, D. R. & Cahill, C. E., “Actors in search of a character: Student social workers quest for professional identity”, *Symbolic Interactions*, Vol. 9, pp. 245-258, 1986.
- [32] Wharton, A. A. & Erickson, R. J., “Managing Emotion on the Job and at Home”, *Academy of Management Review*, Vol. 18, pp. 457-486, 1993.
- [33] Emmons, R. A. & Colby, P. M., “Emotional conflict and well-being: relation to perceived availability, daily utilization and observer reports of social support”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 68, No. 5, pp. 947, 1995.
- [34] Hoffman, K. D. & Thomas N. I. (1992). Service Provide Job Satisfaction and Customer-oriented Performance. *The Journal of Service Marketing*. 6 (2), pp. 68-78.
- [35] 김영진, 허양례, 최동희, “항공사 종사자의 근무형태에 따른 감정노동이 고객 지향성에 미치는 영향”, 호텔관광연구, 44권, pp. 286-298, 2012.
- [36] Williams, M. R. & Attaway, J. S., “Exploring Salespersons customer Orientation as a Mediator of Organizational Culture’s Influences on Buyer-Seller Relationship”, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol. 16, pp. 33-52, 1996.
- [37] 이환범, 이수창, “직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 대구·경북 공무원을 대상으로”, 지방정부연구. 16권, 4호, 289-305, 2012.
- [38] 강현업, “일개 상급종합병원 간호사의 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성에 관한 연구”, 산업간호학회지, 19권, 2호, pp. 268-277, 2010.
- [39] 박웅열, 남기민, “사회복지집단 공무원의 직무스트레스 요인이 고객지향성에 미치는 영향- 책임감과 자기효능감의 매개효과를 중심으로”, 사회복지연구 38권, 93-121, 2008.
- [40] 김의영, 이준우, 최봉암, “민간 경비원의 직무스트레스 척도 개발”, 한국체육과학회지, 21권, 5호, pp. 439-451, 2012.
- [41] Saxe, R. & Weitz, B. A. “The SOCO scale: A measure of the Customer Orientation of Salepeople”. *Journal of Marketing Research*, Vol. 19, 343-351, 1982.
- [42] 이애주, 이상건, “특급호텔 F&B 종사원의 조직몰입과 고객지향성의 관계”. *관광연구*, 24권, 5호, 297-314, 2009.
- [43] 장운선, “호텔종사원의 역량과 경력개발이 조직유효성에 미치는 영향관계 연구-고객지향성의 조절효과를 중심으로”, 미간행 박사학위논문, 세종대학교 대학원, 2012.
- [44] 김의영, 이준우, 조성진, “시큐리티 요원의 근무경력에 따른 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향”, 한국경호경비학회지, 37권, pp. 269-293, 2013.
- [45] Byrne, B. M., ‘Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts. applications and programming’. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum., 2011
- [46] MacCallum, R. C., Roznowski, M., & Reith, J., “Alternative strategies for cross-validation of covariance structure models”, *Multivariate Behavioral Research*, Vol. 29, pp. 1-32, 1994.
- [47] Hong, S., Malik, M. L., & Lee, M. K., “Testing configural, metric, scalar, and latent mean invariance across genders in sociotropy and autonomy using non-western sample”, *Educational and Psychology Measurement*, Vol. 63, pp. 636-654, 2003.
- [48] 성태제, ‘SPSS/AMOS를 이용한 알기 쉬운 통계분

- 석', 서울: 학지사. 2007.
- [49] 홍세희, “구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거”, 한국심리학회지, 19권, 1호, pp. 161-177, 2000.
- [50] 이강호, “패밀리레스트랑 관리자의 편 리더십에 대한 인식, 직무스트레스, 고객지향성 및 서비스지향성간의 관계에 관한 연구”, 인적자원관리연구, 18권 4호, pp. 1-21, 2011.
- [51] Zeithaml, V. A., “Service quality profitability and the economic worth of customer: What we know and what we need to learn”, Journal of Academy of Marketing Science, Vol. 28권 1호, pp.67-85, 2000.
- [52] 이완범, 이수창, “직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 대구·경북 공무원을 대상으로”, 지방정부연구, 16권, 4호, pp. 289-305, 2012.
- [53] 정숙희, 심선녀, “미용실 헤어분야 종사자들의 직업관련 변인에 따른 감정노동과 사회심리적 스트레스 차이”, 디지털 정책연구, 11권, 2호, pp. 347-354, 2012..
- [54] 허정행, “시큐리티 종사자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향”. 한국사회안전학회지, 7권, 2호, pp. 123-144, 2011.10]

[저 자 소개]



김 의 영 (Eui-Young Kim)

명지대학교 박사
호서대학교 스포츠과학부
경호전공 교수

email : eykim@hoseo.edu



이 중 환 (Jong-Hwan Lee)

원광대학교 박사
호서대학교 스포츠과학부
경호전공 교수

email : leejongh6969@hoseo.edu



조 성 진 (Sung-Jin Cho)

국민대학교 박사과정

email : a20001109@hanmail.net