

고객 응대 업무에 종사하는 콜센터 근로자의 프리젠티즘

정명희¹ · 정혜선²

가톨릭대학교 대학원 보건학과¹, 가톨릭대학교 예방의학교실²

A Study on the Presenteeism of Call Center Workers in the Customer Service Business

Jung, Myung-Hee¹ · Jung, Hye-Sun²

¹Department of Public Health, The Catholic University of Korea, Seoul

²Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea, Seoul, Korea

Purpose: The purposes of this study were to investigate the degree of presenteeism, which lowers productivity when call center workers come to work with illness, and analyze the factors influencing it. **Methods:** A survey was conducted for three months from July to September, 2013 to collect data. Questionnaires were distributed to 1,500 workers at 30 call centers in Seoul and Gyeonggi Province, of which were 1,274 returned and analyzed for the study. **Results:** The findings show that the call center workers scored 15.4 points out of the maximum 30 on presenteeism based on SPS-6. The study examined factors that affect the presenteeism of call center workers and identified inner emotional labor, depression, subjective health condition, age and turnover intention as those factors. Their presenteeism was low when they engaged in more inner emotional labor, and when they had a good subjective health condition. The presenteeism was high when they had a higher degree of depression, were young, and had a higher turnover intention. **Conclusion:** The findings call for a need to implement a mental health promotion program to resolve call center workers' depression at work, help them manage their emotional labor to lower their turnover intention, improve their subjective health conditions, and run a health management program to consider the uniqueness of the young age group in order to prevent their increasing presenteeism.

Key Words: Call center, Presenteeism, Emotional labor, Depression, Turnover intention

서론

1. 연구의 필요성

우리나라 콜센터는 1990년대 초반에 등장하여 90년대 말부터 크게 성장하기 시작하였고 현재 대고객 서비스의 중요성 부각 및 비용절감 인식이라는 두 가지 명제 하에 크게 성장하고 있다(Yoo, 2010). 2011년 사업체 노동실태 현황 보고서에 따르면, 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업의 근로자 수는 63,522

명으로 추정하고 있으며(Ministry of Employment and Labor [MOEL], 2011), 흡소평과 같은 유통산업, 제조업, 운수업, 숙박레저 산업, 의료서비스 산업 및 공공서비스 부분 등과 같이 다양한 산업부문으로 확대되고 있다(Cho, 2007).

하지만 날로 성장하는 콜센터 산업의 기술적인 발전과 규모의 성장에 비해 정작 콜센터에 근무하는 상담사들은 전화로 업무를 수행하는 직무 특성으로 인해 대면 서비스 제공자들보다 언어폭력과 성희롱에 더 많이 노출되어 있고(Lim, 2014), 이러한 고객과의 통화에서 경험하는 비인격적 대우로 인해 직

주요어: 콜센터, 프리젠티즘, 감정노동, 우울, 이직의도

Corresponding author: Jung, Hye-Sun

Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea, 222 Banpodaero, Banpo-dong, Seocho-gu, Seoul 137-701, Korea,

Tel: +82-2-2258-7368, Fax: +82-2-532-3820, E-mail: hyesun@catholic.ac.kr

Received: May 1, 2015 / Revised: May 22, 2015 / Accepted: May 26, 2015

무 스트레스가 높은 것으로 나타났다(Nam, 2009). 유럽의 2천여개 콜센터 직원을 대상으로 한 Charbotel 등(2009)의 연구에서도 직원의 39.4%가 심리적 고통을 호소하였으며, 그 중 24%는 지난 12개월 동안 정신과 약물을 사용한 적이 있다고 하였다.

이처럼 콜센터 근로자들의 건강문제 중 가장 많은 연구가 진행되고 있는 부분이 고객을 대하며 나타나는 감정노동이다. Hochschild (1983)에 의해 감정노동이라는 개념이 소개된 이후, 다양한 연구자들이 감정노동에 대한 이론적 정의 및 구성개념의 하부차원을 설명하려는 많은 노력을 하였고, 최근 감정노동은 서비스 산업의 중요한 노동 특성 중 하나로 관심이 높아지고 있다. 그러나 콜센터 근로자에게는 감정노동을 포함하여 보다 다양한 건강문제가 나타나고 있다. 대만의 콜센터 근로자 289명을 대상으로 조사한 Lin 등(2010)의 연구에서 이들의 주요 건강문제는 근골격계 불편감, 눈의 피로, 목염이나 인후염 호소로 나타났고, 직무 스트레스가 건강문제와 유의한 관련이 있다고 하였다. Yoon 등(2007)의 연구에서도 콜센터 근로자 중 어깨에 근골격계 증상이 있는 경우가 34.7%, 목에 증상이 있는 경우가 28.6%, 허리에 증상이 있다고 응답자한 근로자가 23.5% 순으로 나타났으며, 한군데 이상의 근골격계 증상을 호소한 근로자는 53.7%로 인 것으로 나타났다. 또한 Park 등(2012)의 연구에서도 콜센터 근로자들은 소화장애 27%, 성대결절 11%, 생리불순 11%, 근골격계질환 9%, 우울증 6% 등에 대해 의사진단을 받은 바 있으며, 고객응대 과정에서 부정적 사건을 경험하면서 감정고갈이 증가한다고 하였다.

하지만 근로자들은 건강문제가 있더라도 출근하여 업무를 하게 되는데, 이와 같이 건강문제를 가지고 있음에도 불구하고 지속적으로 출근함으로써 나타나는 생산성의 손실정도를 프리젠티즘(Presenteeism)이라고 한다(Pelletier & Koopman, 2003). 생산성 손실정도를 측정할 때 건강문제로 인한 결근율이나 직접 의료비 지출 등을 파악하는 것은 눈에 보이는 직접손실을 측정하는 것이라면 프리젠티즘은 근로자가 건강문제를 가지고 출근하였을 때 발생하는 생산성 손실정도로서(Turpin et al., 2002), 건강문제로 인한 눈에 보이지 않는 생산성의 간접손실을 측정하는 중요한 요소이다(Lee & Jung, 2008). 프리젠티즘과 건강문제와의 선행연구를 살펴보면, Lee와 Jung (2008)은 불면이나 수면장애의 경우 41.6%, 천식의 경우 41.2%의 생산성 손실이 있다고 하였으며, 프리젠티즘 손실비용은 천식이 361,032원, 불면이나 수면장애가 121,559원, 당뇨가 116,697원인 것으로 나타났다. 지난 한 달간 개인당 전체 결근

손실비용은 8,390원이었지만 프리젠티즘 손실비용은 941,731원으로 나타나 결근하였을 경우보다 질병을 가지고 출근할 경우 더 생산성의 손실이 높은 것으로 나타났다. Oh, Jung과 Park (2007)의 연구에 의하면 금연, 금주, 신체활동에 대한 교육, 스트레스 등 건강위험요인을 관리하면 근로자의 결근율과 프리젠티즘을 줄일 수 있으며 근로자의 건강문제를 관리하는 것이 기업의 생산성을 향상시키는 방법이라 하였다. 여러 선행연구에서 나타났듯이 콜센터 근로자들은 직무 스트레스가 높고(Nam, 2009), 근골격계 증상 호소율이 높으며(Yoon et al., 2007), 소화장애, 성대결절, 생리불순, 우울의 건강문제도 호소하였으므로(Park et al., 2012), 이러한 건강문제를 가지고 출근하였을 경우의 생산성 손실에 대한 연구가 필요하다 여겨진다.

지금까지 근로자의 건강문제와 프리젠티즘에 관한 연구는 사업장 근로자(Jung, Jung, & Lee, 2013), 간호사(Kim, Choi, & Ryu, 2014), 산업간호사(Kwon & Kim, 2010), 보건소 공무원(Park, 2008) 등을 대상으로 연구된 바 있어, 본 연구에서는 고객 응대 업무에 종사하면서 감정노동을 주로 수행하는 콜센터 근로자를 대상으로 프리젠티즘으로 인한 건강문제를 파악하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 콜센터 근로자의 건강문제와 프리젠티즘의 정도를 파악한다.
- 콜센터 근로자의 일반적 특성에 따른 프리젠티즘의 정도를 파악한다.
- 콜센터 근로자의 직업적 특성에 따른 프리젠티즘의 정도를 파악한다.
- 콜센터 근로자의 감정노동에 따른 프리젠티즘의 정도를 파악한다.
- 콜센터 근로자의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 고객 응대 업무에 종사하면서 감정노동을 주로 수행하는 콜센터 근로자의 프리젠티즘의 정도와 프리젠티즘에 영

향을 미치는 요인을 파악하고자 실시된 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 서울·경기 지역에 위치한 30개소의 콜센터 사업장에서 1개 사업장당 50명씩 1,500명의 근로자를 대상으로 조사되었다. 설문조사는 2013년 7월부터 9월 까지 3개월간 실시되었다. 자료수집을 위해 콜센터 사업장의 보건관리자 또는 보건담당자에게 조사목적과 조사방법을 우선으로 설명하고 조사에 동의한 사업장에 우편으로 설문지를 발송하여 조사를 진행하였다. 각 사업장의 보건관리자 및 보건담당자가 근로자에게 설문조사의 목적과 방법을 설명하고, 조사에 동의한 근로자에게 설문지를 배포하였다. 설문지에는 설문조사의 내용과 개인정보 보호에 관한 사항을 서면으로 기술하였으며, 구조화된 설문지를 근로자에게 배포하여 자기기입식 방법으로 응답하게 하여 조사를 진행하였다. 1,500명의 대상자 중 1,274명이 응답하여 응답률은 84.9%였으며, 응답한 근로자 1,274명을 연구대상으로 하였다. 본 연구는 C대학교 생명연구윤리심의위원회의 심의를 받아 진행되었다(MC13QISI0079).

3. 연구도구

연구도구는 일반적 특성, 직업적 특성, 심리적 특성, 프리젠티즘에 관한 내용으로 구성하였다.

일반적인 특성은 성별, 나이, 결혼상태, 교육수준, 흡연상태, 음주상태, 건강문제의 7개 항목으로 구성하였다. 직업적 특성은 업무유형, 직위, 고용형태, 근무형태, 주당 근무시간의 5개 항목으로 구성하였고, 심리적 특성은 우울, 이직의도, 감정노동(표면적 감정노동, 내면적 감정노동)에 관한 4개 항목으로 구성하였다.

우울에 관한 조사는 Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9) 척도를 사용하였다. 이 도구는 Kroenke 등(2001)에 의해 정신질환의 인지와 진단을 촉진하기 위해 개발된 것으로, 최근 2주 동안 9문항의 일로 얼마나 자주 불편함을 느낀 적이 있는지를 측정하는 자기기입식 설문이다. 9문항 4점의 Likert 척도(0점: 전혀 그렇지 않다~3점: 매우 그렇다)로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 우울증상이 많음을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach's α 값은 .879였다.

이직의도는 Lawler (1983)가 개발하고 Park (2002)이 변역하여 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 도구는 총 4문항으로 구성되었고 5점의 Likert 척도(1점: 전혀 그렇지 않

다 ~ 5점: 매우 그렇다)로 평가하며, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach's α 값은 .918이었다.

감정노동 측정은 Brotheridge와 Lee (2002)의 감정노동 측정도구를 이용하여 평가하였다. 이 도구는 총 6문항으로 구성되어 5점 척도(1점: 매우 아니다 ~ 5점: 매우 그렇다)로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 표면행위와 내면행위의 정도가 심해 감정노동이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach's α 값은 .720~.801이었다.

프리젠티즘을 평가하기 위해 Stanford University School of Medicine에서 개발한 Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) 단축형을 사용하였다(Koopman et al., 2002). SPS-6는 지난 4주간의 건강문제로 인한 직업경험에 대한 6문항으로 구성된 설문으로 5점의 Likert 척도(1점: 매우 아니다 ~ 5점: 매우 그렇다)로 이루어져 있다. 30점이 최고점수(Score: 6~30)이고 점수가 높을수록 건강문제로 인한 업무손실이 크다는 것을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's α 값은 .716이었다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 직업적 특성, 심리적 특성 및 프리젠티즘은 기술 통계를 이용하였다. 일반적 특성, 직업적 특성에 따른 프리젠티즘은 t-test와 ANOVA로 분석하였다. 심리적 특성인 우울, 이직의도, 감정노동(표면적 감정노동, 내면적 감정노동)과 프리젠티즘 간의 관련성을 파악하기 위해 Pearson's correlation coefficient를 실시하였다. 또한 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 단계적 다중회귀분석(stepwise multiple regression)을 실시하였다. 통계학적 유의수준은 양측검정 $p < .05$ 로 하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 특성

1) 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자는 남성 117명(9.2%), 여성 1,157명(90.8%)로 대부분 여성 근로자이었다. 연령분포는 30세 미만이 28.7%, 30~39세 46.7%, 40세 이상이 24.6%였고 평균연령은 34.1세이었다. 결혼여부는 결혼한 경우가 48.7%, 미혼(배우자 무)인 경우가 51.3%였다. 학력은 대학교 졸업 이상의 경우가 62.1%

를 차지하였으며, 현재 흡연자가 81.3%로 나타났다. 음주의 경우 ‘가끔 마신다’고 응답한 경우가 65.3%로 가장 많았으며, 근로자가 지각한 주관적 건강상태는 ‘좋은 편이다’라고 응답한 경우가 74.4%로 나타났다. 대상자들 건강문제는 평균 1.15개 이었으며, 건강문제가 ‘없다’라고 응답한 경우가 36.6%, 1~2개의 건강문제를 가지고 있는 경우가 50.0%, 3~4개의 건강문제를 가지고 있는 경우가 11.9%, 5개 이상의 건강문제를 가지고 있는 경우가 1.5%로 나타났다(Table 1).

2) 연구대상자의 직업적 특성

연구대상자의 업무유형은 인바운드콜이 882명(69.4%), 아웃바운드콜이 165명(13.0%), 혼합된 경우 223명(17.6%)로 나타났다. 직위는 평사원인 경우가 89.4%로 대부분을 차지하였으며 고용형태는 정규직인 경우가 66.5%로 나타났다. 근무형태는 주간근무가 81.5%로 대부분을 차지하였으며 주별 근무시간은 40시간 이하인 경우가 61.7%였고, 주당 평균 근무시간은 37.3시간, 하루 평균 콜 건수는 118.4건으로 나타났다(Table 1).

3) 연구대상자의 심리적 특성

연구대상자의 우울정도는 27점 만점에 평균 3.64 ± 5.65 점이었고, 이직의도는 5점 만점에 평균 3.48 ± 1.00 점으로 나타났다. 대상자의 감정노동 정도를 평가한 결과 5점 만점에 표면적 감정노동의 평균은 3.54 ± 0.79 점이었고 내면적 감정노동의 평균은 3.64 ± 0.70 점으로 나타났다(Table 1).

2. 연구대상자의 프리젠티즘

연구대상자의 프리젠티즘은 SPS-6로 평가하였으며 지난 4주간 경험한 프리젠티즘의 점수는 30점 만점에 15.4점이었다.

세부 문항별로는 각 문항 당 5점 만점에 ‘나의 건강문제 때문에 직무 스트레스를 조절하기 더 어려웠다’는 2.7점, ‘나는 건강문제가 있지만 내 작업 중 어려운 업무를 수행할 수 있다’는 3.2점, ‘나는 건강문제 때문에 업무를 즐겁게 수행하는데 방해가 받는다’는 2.5점, ‘나는 건강문제 때문에 어떤 업무를 완수하는 것에 대하여 자신이 없다’는 12.0점, ‘나는 건강문제가 있지만 업무 중 나의 목표를 달성하는 것에 집중할 수 있다’는 3.2점, ‘나는 건강문제가 있지만 나의 업무를 충분히 완수할 수 있을 정도의 에너지를 가지고 있다고 느낀다’는 3.3점이었(Table 2).

3. 연구대상자의 특성에 따른 프리젠티즘

1) 연구대상자의 일반적 특성에 따른 프리젠티즘

연구대상자의 일반적 특성에 따른 프리젠티즘을 살펴보면, 성별에 따라 유의한 차이를 보여 여성인 경우 프리젠티즘이 높았고($t=4.064, p=.044$), 결혼상태($t=25.329, p<.001$)가 미혼 또는 혼자 사는 경우, 주관적 건강상태($t=49.554, p<.001$)가 ‘나쁜편이다’라고 한 경우 프리젠티즘으로 인한 업무 손실이 높은 것으로 나타났다(Table 3).

2) 연구대상자의 직업적 특성에 따른 프리젠티즘

연구대상자의 직업적 특성에 따른 프리젠티즘은 업무유형, 직위, 하루 평균 콜 건수가 유의한 차이가 있었다.

업무유형이 인바운드콜($t=6.430, p=.002$)의 경우 프리젠티즘 평균이 15.69 ± 4.04 로 가장 높았으며, 평사원($t=6.143, p=.002$)의 경우 프리젠티즘의 평균이 15.55 ± 4.00 으로 높게 나타났다. 하루 평균 콜 건수가 51~100건($t=4.892, p=.002$)의 경우가 이보다 적거나, 많은 경우보다 프리젠티즘의 평균이 16.03 ± 3.98 점으로 높게 나타났다(Table 3).

3) 연구대상자의 심리적 특성과 프리젠티즘간의 관계

연구대상자의 심리적 특성인 우울, 이직의도, 감정노동(표면적 감정노동, 내면적 감정노동)과 프리젠티즘간의 상관관계를 분석한 결과 우울과 프리젠티즘($r=.294, p=.01$), 이직의도와 프리젠티즘($r=.240, p=.01$), 내면적 감정노동과 프리젠티즘($r=-.201, p=.01$)간에는 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다. 즉 우울감이 높을수록 프리젠티즘이 높으며, 이직의도가 높을수록 프리젠티즘이 높았다. 내면적 감정노동이 높을수록 프리젠티즘이 낮은 것으로 나타났다(Table 4).

4. 연구대상자의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인

연구대상자의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

내면적 감정노동($\beta=-.870, p<.001$), 우울감($\beta=.124, p<.001$), 주관적 건강상태($\beta=-1.078, p=.001$), 연령($\beta=-.053, p=.003$), 이직의도($\beta=.440, p=.004$)는 콜센터의 프리젠티즘을 예측할 수 있는 변수로 확인되었다. 즉, 내면적 감정노동이 높을수록 프리젠티즘이 낮았고, 우울감이 높을수록 프리젠티즘이 높았다. 주관적 건강상태가 좋은 경우 프리젠티즘이 낮았으며, 연령이 낮을수록 프리젠티즘이 높은 것으로 나타났

Table 1. Characteristics of the Subjects

(N=1,274)

Division	Variables	Categories	n (%)	M±SD
General characteristics	Gender	Male	117 (9.2)	
		Female	1,157 (90.8)	
	Age (year)	< 30	361 (28.7)	34.19±7.63
		30~39	587 (46.7)	
		≥ 40	309 (24.6)	
	Marital status	Unmarried	647 (51.3)	
		Married	614 (48.7)	
	Educational level	≤ High School	463 (37.9)	
		≥ College	760 (62.1)	
	Smoking	Non-Smoking	238 (18.7)	
Current smoking		1,036 (81.3)		
Drinking	Non-drinking	179 (14.1)		
	Sometimes	829 (65.3)		
	≥ 3times/week	261 (20.6)		
Subjective health status	Good	943 (74.4)		
	Bad	324 (25.6)		
Number of health problems	0	465 (36.6)	1.15±1.21	
	1~2	635 (50.0)		
	3~4	151 (11.9)		
	≥ 5	18 (1.5)		
Occupational characteristics	Job type	Inbound calls	882 (69.4)	
		Outbound calls	165 (13.0)	
		Call blending	223 (17.6)	
	Job position	Staff	1,107 (89.4)	
		Assistant manager	79 (6.4)	
		Manager	52 (4.2)	
	Employment type	Formal	847 (66.5)	
		Informal	427 (33.5)	
	Working form	Daytime work	1,036 (81.3)	
		Shift work	238 (18.7)	
Working hour (hr/wk)	≤ 40	717 (61.7)	37.37±15.53	
	41~48	316 (27.2)		
	≥ 49	130 (11.2)		
Call average number (n/day)	≤ 50	194 (18.3)	118.46±83.77	
	51~100	444 (34.9)		
	101~200	289 (22.7)		
	≥ 201	135 (12.7)		
Psychological characteristics	Depression		7.46±5.65	
	Turnover intention		3.48±1.00	
	Emotional labor	Surface emotional labor		3.54±0.79
Inner emotional labor			3.64±0.70	

Table 2. Presenteeism of the Subjects

Work experience	Presenteeism
	M±SD
Because of my health problem, the stress of my job were much harder to handle	2,71±1,17
Despite having my health problem, I was able to finish hard tasks in my work [†]	3,21±1,22
My health problem, distracted me from taking pleasure in my work	2,54±1,21
I felt hopeless about finishing certain work tasks, due to my health problem	2,02±1,04
At work, I was able to focus on achieving my goals despite my health problem [†]	3,27±1,24
Despite having my health problem, I felt energetic enough to complete all my work [†]	3,39±1,22
Total [‡]	15,41±4,06

[†] Reverse-scored; [‡] Perfect score: 30.

다. 또한 이직의도가 높을수록 프리젠티즘이 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서 설정한 회귀방정식은 유의하였으며($F=29,875, p<.001$), 예측변수로 확인된 5가지 변수가 콜센터 근로자의 프리젠티즘을 14.7% 설명하는 것으로 나타났다 (Table 5).

논 의

본 연구는 고객 응대 업무에 종사하면서 감정노동을 주로 수행하는 콜센터 근로자의 프리젠티즘 정도를 파악하고, 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 분석한 것이다.

연구결과 콜센터 근로자의 프리젠티즘은 30점 만점에 15.4점으로 나타났다. 같은 도구를 사용하여 보건관리자가 선임되어 있는 제조업 근로자를 대상으로 조사한 Jung 등(2013)의 연구에서는 14.3점으로 나타나 본 연구대상자의 프리젠티즘이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 본 연구대상 사업장인 콜센터와 제조업을 비교하였을 때 업종과 규모가 다르며, 제조업의 경우 남성 근로자가 많지만 본 연구대상자의 경우 여성근로자가 많아 결과 값의 차이가 있는 것으로 사료된다.

콜센터 근로자의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 내면적 감정노동, 우울감, 주관적 건강상태, 연령, 이직의도로 나타났다. 그 중 가장 영향을 미친 변수는 내면적 감정노동이었는데, 내면적 감정노동을 많이 할수록 프리젠티즘이 낮은 것으로 나타났다. 감정노동의 개념 중 내면행위의 경우 근로자의 진실한 감정을 표현하기 위해 노력하며, 표면행위에 비해 내면행위의 결과로 표현된 감정들은 고객들에게 더욱 더 진정성 있게 전달된다(Hochschild, 1983). 이러한 내면적 감정노동을 할 경우 프리젠티즘의 저하에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 본 연구에 나타났으며, Kim (2012)의 연구

에서도 호텔 종사원의 내면적 감정노동은 조직행동, 이타성, 양심성, 예의성, 시민정신에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kruml과 Geddes (2000)는 표면행위를 적게 하고 내면행위를 더 많이 하는 근로자가 그렇지 않은 근로자에 비해 건강하다는 것을 발견하였으며, 표면행위는 감정적 소진과 양의 관계에 있는 반면 내면행위는 음의관계에 있다고 보고하였다. Lee와 Kim (2012)의 의류판매원을 대상으로 한 연구에서는 내면행위와 표면행위는 어느 한 쪽에 편향되어 실행되는 것이 아니라, 동시 다발적으로 불만 고객을 응대하거나 판매를 유도해야 할 상황에서 표면행위가 자주 이루어졌으며, 경험 많고 직급이 높을수록 표면행위와 내면행위 사이의 격차가 적었고 직급이 낮은 직원들의 경우 표면행위와 내면행위는 구분되어 이루어지는 것으로 나타나 내면행위와 표면행위의 사이의 차이를 줄이는 것이 감정노동에 긍정적인 결과를 초래한다고 하였다.

그리고 우울감이 높을수록 프리젠티즘이 높아 업무생산성이 저하되는 것으로 나타났다. Kim 등(2007)의 연구에 의하면 주요 우울증군이 신체적, 정신적 건강문제로 결근한 일수와 조퇴한 일수가 유의하게 많았으며, 자신의 평균업무 수행 정도 평가 및 프리젠티즘도 우울증군이 높은 것으로 나타나 본연구의 결과와 일치하였다. Kim (2011)의 연구에서도 중고령 근로자 중 우울감을 경험한 대상자일수록 결근일수가 증가하는 것으로 나타나 우울감은 생산성을 저해하고 결근에 영향을 주는 요인으로 근로자의 프리젠티즘에 영향을 미치는 주요 변수임을 알 수 있었다.

본 연구에서 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인으로 주관적 건강상태가 좋은 경우 프리젠티즘이 낮은 것으로 나타났다. 이는 근로자 스스로 “나는 건강상태가 좋다”라고 느끼는 경우 업무 생산성이 높아진다는 의미인데, Kim (2011)의 연구에서

Table 3. Presenteeism according to the Characteristics of the Subjects

Division	Variables	Categories	Presenteeism		
			M±SD	t or F	p
General characteristics	Gender	Male	14.68±4.28	4.06	.044
		Female	15.48±4.03		
	Age (year)	< 30	16.29±3.78	19.32	< .001
		30~39	15.41±3.99		
		≥ 40	14.30±4.25		
	Marital status	Unmarried	15.98±3.98	25.32	< .001
		Married	14.81±4.08		
	Educational level	≤ High School	15.13±3.97	3.55	.060
		≥ College	15.59±4.14		
	Smoking	Non-smoking	15.50±4.02	0.14	.703
Current smoking		15.39±4.07			
Drinking	Non-drinking	15.15±4.06	1.89	.151	
	Sometimes	15.33±4.13			
	≥ 3times/week	15.84±3.77			
Subjective health status	Good	14.94±4.00	49.55	< .001	
	Bad	16.78±3.92			
Number of health problems	0	14.95±4.05	5.01	.001	
	1~2	15.44±3.96			
	3~4	16.64±4.31			
	5~6	15.21±4.15			
	≥ 7	17.33±1.15			
Occupational characteristics	Job type	Inbound calls	15.69±4.04	6.43	.002
		Outbound calls	14.69±3.85		
		Call blending	14.85±4.14		
	Job position	Staff	15.55±4.00	6.14	.002
		Assistant manager	14.07±4.27		
		Manager	14.44±4.66		
	Employment type	Formal	15.38±4.18	0.10	.746
		Informal	15.46±3.83		
	Working form	Daytime work	15.37±4.05	0.37	.540
		Shift work	15.56±4.13		
	Working hour (hr/wk)	≤ 40	15.15±4.20	2.55	.078
		41~48	15.75±3.87		
		≥ 49	15.65±3.73		
	Call average number (n/day)	≤ 50	14.83±3.96	4.89	.002
		51~100	16.03±3.98		
		101~200	15.55±4.01		
≥ 201		15.0±4.071			

도 주관적으로 평가한 건강상태가 나쁘고 의료서비스 이용 횟수가 많을수록 결근일수가 증가한다고 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 간호사를 대상으로 한 Kim, Choi와 Ryu (2014)의 연구에서도 건강문제가 있는 경우 프리젠테이즈가 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서도 건강문제 개수가 많을수록 프리

젠테이즈가 높은 것으로 나타났는데 이는 단변량에서만 유의하였다. Boles, Pelletier와 Lynch (2004)의 연구에서 근로자의 건강문제 수와 업무성과 손실과의 관계에서 건강문제가 1개 이상이 있는 경우 업무성과 손실과 유의한 관련성을 보였고, 건강문제수가 1개에서 3개로 증가되면서 건강문제가 업무성

Table 4. Correlations between Psychological Characteristics and Presenteeism

Variables	Depression	Turnover intention	Surface emotional labor	Inner emotional labor	Presenteeism
Depression	1,000				
Turnover intention	.528**	1,000			
Surface emotional labor	.358**	.332**	1,000		
Inner emotional labor	-.006	-.083**	.266**	1,000	
Presenteeism	.294**	.240**	.038	-.201**	1,000

** $p < .01$

Table 5. Factors Affecting Presenteeism

Variables	Presenteeism		
	β	t	p
(Constant)	19,931	17,387	< .001
Inner emotional labor	-0.870	-4,749	< .001
Depression	0.124	4,393	< .001
Subjective health status	-1.078	-3,484	.001
Age	-0.053	-3,021	.003
Turnover intention	0.440	2,926	.004

Adj. $R^2 = .147$, $F = 29.875$, $p < .001$

과 손실에 미치는 영향이 커지는 것으로 나타났다. 따라서 건강문제를 가지고 있는 상태에서 출근하여 일함으로써 야기되는 생산성 저하와 업무성과 손실부분에 대한 관심을 가지고 이를 줄이기 위한 노력을 하는 것이 필요하다.

본 연구에서 연령 또한 프리젠티즘에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 20대의 경우 SPS-6점수가 16.2점, 30대는 15.4점, 40대 이상 근로자의 경우 14.3점으로 연령이 낮을수록 프리젠티즘이 높은 것으로 나타났다. 이는 산업간호사를 대상으로 한 Kwon과 Kim (2010)의 연구에서 20대의 연령군이 연령대가 높은 군보다 직무 스트레스, 프리젠티즘의 정도가 높은 것으로 나타났으며, 제조업 근로자를 대상으로 한 Lee와 Jung (2008)의 연구에서도 34세 이하의 경우 34세 이상의 근로자보다 프리젠티즘이 상대적으로 높게 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 또한 보건소 공무원을 대상으로 한 Park (2008)의 연구에서도 30세 미만의 가장 낮은 연령이 가장 높은 업무손실을 보여 이와 같은 결과는 연령이 높은 집단에서 업무 숙련도가 높아 건강문제가 있음에도 불구하고 업무 성과에 영향을 덜 미치는 것으로 해석할 수 있다고 하였다.

또한 본 연구에서는 이직의도가 높을수록 프리젠티즘이 높

은 것으로 나타났다. 이직의도와 프리젠티즘에 대한 선행연구가 부족하여, 콜센터 상담사를 대상으로 한 이직의도에 관한 연구를 살펴보았다. Park (2012)의 연구에서 콜센터 근로자들은 사회의 부정적인 인식과 편견, 열악한 근무 환경, 직무 소진 등의 이유로 실제 본인의 직무에 대해 높은 만족감을 느끼지 못하고 있으며 이는 이직을 증가로 이어지고 있다고 하였다. 그리고 Park (2011)의 연구에서는 콜센터 상담사의 이직의도가 직무만족 자체에 영향을 미치지 않지만, 직무만족 요인의 개선을 통해 상담사들의 직무만족과 조직몰입을 이끌어 낼 수 있으며, 이는 생산성을 향상에도 기여할 수 있다고 하였다.

한편 많은 선행연구에서 성별이 프리젠티즘에 유의한 영향을 미친다고 하였으나, 본 연구의 경우 콜센터 직업특성상 여자 비율이 높고 남자의 비율이 낮아 프리젠티즘의 영향변수가 되지 못한 것은 연구대상자의 특성으로 인한 제한점 중 하나이다. 향후에는 타 직종의 남자 근로자들을 포함한 다양한 직종의 연구를 통해 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 파악하는 폭넓은 연구가 수행되는 것이 필요하다고 생각한다.

결론 및 제언

본 연구는 고객 응대 업무에 종사하면서 감정노동을 주로 수행하는 콜센터 근로자들의 프리젠티즘의 정도와 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 파악한 것으로, SPS-6로 측정된 콜센터 근로자의 프리젠티즘은 30점 만점에 15.4점으로 나타났다. 콜센터 근로자들의 프리젠티즘에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과, 내면적 감정노동을 많이 할수록 프리젠티즘이 낮았고 주관적 건강상태가 좋은 경우 프리젠티즘이 낮았다. 우울감이 높을수록 프리젠티즘이 높았고 연령이 낮을수록 프리젠티즘이 높았으며 이직의도가 높을수록 프리젠티즘이 높은 것으로 나타났다.

본 연구결과 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 내면적 감정노동을 많이 할수록 프리젠티즘이 낮았으므로 감정노동에 대한 지속적인 교육과 홍보를 통해 근로자들로 하여금 내면적 감정노동의 긍정적 효과를 알리는 것이 필요하겠다.

둘째, 콜센터 근로자의 우울감이 높을수록 프리젠티즘이 높았으므로 직장 내에서 우울감을 해소하기 위한 정신건강증진 프로그램을 추진하는 것이 필요하겠다.

셋째, 근로자들이 느끼는 주관적 건강상태가 좋은 경우 프리젠티즘이 낮았으므로 직장 내에서는 근로자들의 건강상태를 주기적으로 파악하고 건강 관련 프로그램을 시행하여 건강을 잘 관리하도록 하는 것이 필요하겠다.

넷째, 연령이 낮을수록 프리젠티즘이 높았으므로 젊은 연령대의 특수성을 고려한 건강관리 프로그램을 운영하는 것이 필요하겠다.

다섯째, 이직의도가 높을 경우 프리젠티즘이 높았으므로 직장 내 이직률을 관리하는 것이 필요하겠다.

REFERENCES

- Boles, M., Pelletier, B., & Lynch, W. (2004). The relationship between health risk and work productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 46*(7), 737-745.
- Brotheridge, C., & Lee, R. (1998). *On the dimensionality of emotional labor: development and validation of the emotional labor scale*. Paper presented at the First Conference on Emotions and Organizational Life, San Diego, CA.
- Charbotel, b., Croidieu, S., Vohito, M., Guerin, C. G., Renaud, L., Jaussaud, J., et al. (2009). Working conditions in call-centers, the impact on employee health: a transversal study. part II. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 82*, 747-756.
- Cho, J. H. (2007). *A study on the transfer of education training of customer care call center employee: The moderating effects of learning organization factors*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Daejeon.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart, 1st ed.* Berkeley & Los Angeles: University of California Press.
- Jung, M. H., Jung, H. S., & Lee, B. I. (2013). Effect of workplace health manager's role performance on presenteeism in the workers. *Journal of Occupational Health Nursing, 22*(2), 171-176.
- Kan, H. D., Lee, D. H., & Kim, D. H. (2010). A study on the effect of call center employee's job satisfaction on productivity: An empirical study through cases at mobile telecommunication company. *The Journal of Society for e-Business Studies, 15*(2), 107-135.
- Kim, M. J., Choi, H. O., & Rye, E. J. (2014). Predictors of clinical nurse's presenteeism. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 23*(3), 134-145.
- Kim, N. Y. (2011). The relationship between depressive symptoms absenteeism in mid- and old-aged workers. *The Korean Journal of Health Economics and Policy, 17*(2), 1-15.
- Kim, W., Hwang, T. Y., Ham, B. J., Lee, J. S., Choi, B. H., Kim, S. J., et al. (2007). The impact of major depressive disorder on productivity in worker: A preliminary study using WHO-HPQ (health and work performance questionnaire). *A Korean Neuropsychiatr Association, 46*(6), 587-595.
- Kim, W. J. (2012). The effects of emotional labor on the organizational citizenship behavior of hotel employees. *Tourism Management, 21*(2), 19-35.
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., et al. (2002). Stanford presenteeism: Health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 44*(1), 14-20.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). *Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotional labor?* Emotions in the workplace: Theory, Research and Practice.
- Kwon, M., & Kim, S. L. (2010). The job stress and presenteeism of occupational health nurses in workplace in Korea. *Journal of Occupational Health Nursing, 19*(2), 159-169.
- Lee, Y. M., & Jung, M. H. (2008). Economic impact according to health problems of workers. *Journal of Korean Academic Nursing, 38*(4), 612-619.
- Lee, S. H., & Kim, J. H. (2012). The qualitative study on the emotional labor of fashion sales personnel -Focused on fast fashion sales personnel-. *Journal Korean Society of Clothing and Textiles, 36*(5), 534-548.
- Lim, J. H. (2014). *An empirical study on the violation of human rights in the case of call center communicators*. Unpublished master's thesis, Kwangju Women's University, Gwangju.

- Lin, Y. H., Chen, C. Y., Hong, W. H., & Lin, Y. C. (2010). Perceived job stress and health complaints at a bank call center: comparison between inbound and outbound services. *Industrial Health, 48*, 349-356.
- Ministry of Employment and Labor. (2011). *Report on the establishment status*. Seoul: Author.
- Nam, W. G. (2009). Labor status of the call center telemarketers female irregular workers. *Working Voice, 74*, 117-131.
- Oh, S. W., Jung, K. T., & Park, J. Y. (2007). The association of health risks with absenteeism and presenteeism. *Korean Journal of Occupational Environmental Medicine, 19*(4), 304-314.
- Park, C. M., Lee, S. R., Shin, H. G., Kang, B. S., Moon, M. K., Kim, J. J., et al. (2012). Study on emotional labor in the services industry; with focus on sales workers and call center operators (13-155). Seoul ; Korea Labor Institute.
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University. Seoul.
- Park, S. M. (2008). *The study on job stress and presenteeism of public health center*. Unpublished master's thesis, Hanyang University. Seoul.
- Park, S. S. (2012). *The turnover intention of call center agents of public enterprise*. Unpublished master's thesis, Seoul National University. Seoul.
- Pelleetier, K. R., & Koopman, C. (2003). *Bringing health to the bottom line*. business and health institute, from <http://managedhealthcare executive. modernmedicine.com>
- Shin, J. H., Kim, H. C., Jung, C. H., Kim, J. B., Jung, S. W., Cho, H. J., et al. (2013). The standardization of the Korean version of the patient health questionnaire-2. *Journal of Korean Neuropsychiatr Association, 52*, 115-121.
- Turpin, R. S., Ozminkowski, R. J., Sharda, C. E., Collins, J. J., Berger, M. L., Billotti, C. M., et al. (2004). Reliability and validity of stanford presenteeism scale. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 46*, 1123-1133.
- Watson, D. T., Long, W. J., Yen, D., & Pichora, D. R. (2009). Health promotion program: A resident well-being study. *The Iowa Orthopedic Journal, 29*, 83-87.
- Yoo, K. J. (2010). An empirical study on grievant handling procedure for workers at call center of financial companies. *Labor Research Korea University, 20*, 195-239.