

대형마트 종사자에 대한 서비스교육, 조직지지 및 중재 지원이 감정노동 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구

The Influence of Service Training, Organizational Support, and
Arbitration Support Among Large Superstore Workers' Work
Performance and Emotional Labor

이재학*
Jae-Hak Lee

〈목 차〉

- I. 서 론
- II. 이론적 배경 및 문헌연구
- III. 연구모형 및 가설의 설정
- IV. 분석결과
- V. 결 론
- 참고문헌
- Abstract

주제어 : 서비스 교육, 조직지지, 중재지원, 대형마트, 감정노동

* 남서울대학교 국제유통학과 교수, jhlee@nsu.ac.kr

I. 서론

서비스경제시대의 주요 경제활동중 하나인 유통활동의 경우 종사자와 고객과의 대면접촉이 많으며, 비교적 높은 수준의 서비스를 기대하는 고객들을 위한 종사자들의 고객지향적 서비스는 매우 중요하다. 이에 기업들은 종사자가 제공하는 서비스품질과 고객만족 수준을 높이기 위하여 종사자에 서비스교육을 강화하고 고객응대를 위한 표준규범들을 강화해 오고 있다.

그러나 유통기업 종사자들은 비정규직의 고용 불안하에서 하루 종일 서서 일하는 열악한 노동환경 속에서 근무하고 있는 것으로 알려지고 있으며,¹⁾ 신체적인 노동뿐만 아니라 기업이 요구하는 표현규범에 맞추어 종사자가 실제 경험하는 감정을 숨기거나 왜곡하여야 하는 감정보조화를 겪는 경우가 많다.²⁾ 실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 직무를 행해야 하는 감정적 노동을 감정노동이라 하며, 이러한 자신의 감정은 드러내지 않고 서비스해야 하는 직종 종사자를 감정노동 종사자라 한다.³⁾

유통기업을 포함한 서비스를 제공하는 기업들의 감정노동자들은 기업들의 지나친 서비스 제공요구와 소비자들의 무리한 요구, 폭언·폭력 등에 의해 정신건강에 위협을 받을 정도로 심각한 직무 스트레스를 받고 있어 사회적 문제로 떠오르고 있다.

하지만 현재 감정노동자들은 고객으로부터 불쾌한 상황이 발생할 경우 ‘개별적 대응’(개인 치료, 이직, 퇴사, 체념)으로 해소하고 있는 상황이다. 물론 최근 몇몇 사건사고들이 나타날 때, 사회적 분위기에 따라 ‘조직적 대응’(회사 차원의 일부 규정)도 있으나 이는 일부에 국한된 예외적인 상황이다.

이런 이유로 최근에는 감정노동 해결을 위한 다양한 제도적, 정책적, 실천적 해결방안들이 논의되고 있으나 제도 마련을 위한 기본 현황조차 제대로 파악되지 못하고 있는 실정이다.⁴⁾

대형마트 등에서 판매서비스를 제공하는 감정노동자와 고객간의 갈등은 서비스제공요구에 대한 복종이라는 독특한 특성 때문에 스스로 해결하기에는 어려움이 있다고 할 수 있다. 이에 제3자가 개입하여 갈등을 해결할 수 있도록 도와주는 중재프로그램이 요구되며,

1) 김재민, 유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 개선방안, 서울시여성가족재단, 2012.

2) 김지영, 서비스 제공자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향 : 종업원과 고객의 관점을 중심으로, 한양대학교 대학원 박사학위논문, 2014.

3) 이재학, “유통산업 종사자의 감정노동과 서비스교육이 서비스제공 수준에 미치는 영향”, 「전문경영인연구」, 제17권 제3호, 한국전문경영인학회, 2014, pp.99-123.

4) 김종진, “감정노동 문제 제도화 논의 의미와 시사점 : 감정노동 실태와 개선방향을 중심으로”, 감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률입법 공청회 자료, 2015. 6, pp.19-61.

감정노동자, 고객, 기업 및 기타 관련주체간의 갈등해소를 위한 중재의 역할이 중요해지고 있다.

그러나 유통업을 대상으로 한 중재제도 및 관련연구는 미약한 것이 사실이며, 감정노동 관련연구 또한, 서비스 산업중 호텔서비스업 종사자, 임상간호사, 콜센터종사자 등을 대상 이 주를 이루고 있으며, 대형마트의 종사자를 대상으로 한 연구는 미약하였다.

이에 본 연구는 중요 서비스기업의 하나인 대형마트의 종사자를 대상으로 하여 서비스 교육 및 중재지원이 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고 이를 통해 유통업에 종사하는 감정노동자에 대한 중재지원 가능성을 검토하는데 본 연구의 목적을 두고자 한다. 이를 위해 관련 선행연구 검토를 통해 연구모형 등을 설정하고 가설을 검증하고자 한다.

II . 이론적 배경 및 문헌연구

1. 감정노동 관련 선행연구 검토

Kruml은 감정노동에 대해 종사원이 서비스과정에서 조직이 바라는 감정표현 욕구, 즉 긍정적 또는 부정적인 감정을 억제하는 노력으로 정의하였다.⁵⁾

이현웅·이항·김준환은 백화점 판매원을 대상으로 하여 감성지능 및 감정노동이 고객지향성과 판매성과, 직무만족에 미치는 영향을 분석하였으며, 감정노동에 종사하는 판매원에게 감성지능 계발과 심층조절 전략 습득을 위한 과정을 제공함으로써 고객에 대한 서비스의 질을 향상시킬 수 있음을 확인하였다.⁶⁾

김수지는 텔레마케터, 백화점 판매서비스직, 호텔서비스직, 의료서비스직을 대상으로 감정노동, 직무특성 그리고 직무스트레스 수준을 파악하고 이들 간의 관련성을 규명하였다. 감정노동을 표면행위와 내면화행위로 구분하였으며, 표면행위는 감정표현 속에 자신의 진정한 감정을 감추는 것으로, 내면화 행위는 표면적인 외관보다는 자신의 느낌을 의식적으로 변화시키려고 노력하는 과정으로 제시하였다.⁷⁾

허창구는 표면행동이 감정소진을 증가시키는데 반해 내면행동은 감정소진을 감소시킬 것이며, 또한 표면행동이 감정소진에 미치는 영향을 내면행동이 완화시켜줄 것이라 가정하고, 표면행동과 내면행동의 주효과 및 내면행동의 조절효과를 검증하였다.⁸⁾

5) Kruml,S.M. and Geddes,D., "Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of child's work". *Management communication quarterly*, 14(1), 2000, pp.8-49.

6) 이현웅·이항·김준환, "감성지능 및 감정노동이 백화점 판매원의 고객지향성과 판매성과에 미치는 영향", 「유통경영학회지」, 제13권 제4호, 한국유통경영학회, 2010, pp.97-117.

7) 김수지, 감정노동 여성근로자의 직종에 따른 직무특성과 직무스트레스 수준, 이화여자대학교 석사학위논문, 2015.

신혜숙·박종찬·손일락은 카지노기업의 내부마케팅이 종사원의 감정노동 및 서비스 제공수준에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 감정노동은 표면적 행위, 심층행위, 감정제어 등으로, 서비스 제공수준은 적시서비스, 인적서비스, 맞춤서비스 등으로 구성하였다.⁹⁾

여은아는 백화점 의류판매원을 대상으로 하여 자신의 감정을 잘 관리하고 의도적으로 필요한 감정만을 선택하여 표현할 수 있는 자아통제력이 큰 경우 감정노동수준도 높게 나타나며, 의류 판매원들의 감정노동이 심할수록 직무스트레스가 커지는 것을 확인하였다. 업무능력향상을 위한 교육프로그램은 직무스트레스를 줄이는데는 큰 효과가 없다는 것을 확인하였다.¹⁰⁾

배준철·김관진은 백화점 종사자를 대상으로 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 관계를 파악하고자 하였으며, 감정노동은 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정의 부조화로 구분하였다. 감정노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감정노동이 증가함에 따라서 직무스트레스가 증가하는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동과 직무만족의 관계를 살펴본 결과 유의한 결과를 제시하지 못하였다.¹¹⁾

전영철·이상희는 외식업체에서 근무하는 비정규직 종사원을 대상으로 감정노동을 바탕으로 직무소진, 직무만족 그리고 이직의도와의 영향 관계를 규명하고자 하였으며, 감정노동의 표면행위는 직무소진에 정(+)의 영향을, 심층행위는 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 제시하였다.¹²⁾

김지은은 접점서비스 종사자의 감정노동과 서비스 교육만족도에 관한 연구에서 감정노동을 표면행동, 내면행동, 감정표현 빈도, 감정표현 강도로 구성하였으며, 서비스교육은 교육내용의 만족, 교육의 효율성, 감정노동의 강제, 업무적 불만해소 등으로 구성하였다.¹³⁾

이재학은 감정노동을 감정의 부조화, 감정표현의 다양성, 감정표현의 강도, 감정표현의 빈도로 구분하고 감정노동이 서비스제공수준에 미치는 영향과 서비스교육의 조절효과를 실증분석하였다.¹⁴⁾

8) 허창구, “감정노동 장면에서 감정소진에 대한 내면행동의 조절효과 인지부조화이론적 관점의 적용”, 『Journal of the Korea Data Analysis Society』, Vol. 16, 5(B), 한국자료분석학회, 2014, pp.2589-2601.

9) 신혜숙·박종찬·손일락, “내부마케팅이 감정노동 및 서비스 제공수준에 미치는 영향”, 『호텔경영학연구』, 제24권 제1호, 한국호텔외식경영학회, 2015, pp.281-295.

10) 여은아, “백화점 의류판매원의 감정노동과 조직적 지원이 직무스트레스에 미치는 영향”, 『유통연구』, 제14권 제3호, 한국유통학회, 2009, pp.25-43.

11) 배준철·김관진, “백화점 판매사원의 감정노동에 관한 연구”, 『유통과학연구』, 제9권 제4호, 한국유통과학회, 2011, pp. 75-82.

12) 전영철·이상희, “비정규 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 경기남부 외식업체를 중심으로”, 『한국콘텐츠학회논문지』, Vol. 16 No. 10, 한국콘텐츠학회, 2016, pp.226-234.

13) 김지은(2012), 접점 서비스 종사자의 감정노동과 서비스교육 만족도에 관한 연구, 숭실대학교 교육대학원 석사학위논문.

14) 이재학, “유통산업 종사자의 감정노동과 서비스교육이 서비스제공 수준에 미치는 영향”, 『전문경영인연구』, 제17권 제3호, 한국전문경영인학회, 2014, pp.99-123.

2. 직무만족 관련 선행연구 검토

직무만족은 많은 학자들에 의해 정의되어왔다. Albanese와 VanFleet는 직무만족의 수준이 기대와 실제 경험의 차이, 임금 및 승진기회, 동료와의 관계에 따라 차이를 보인다고 하였다.¹⁵⁾ Curry, Wakefield, Price, & Mueller은 조직몰입과 직무만족을 상호비교하면서, 구성원이 조직과 자신을 동일시하고 관여하는 정도로 정의되는 조직몰입과는 달리, 직무만족은 구성원이 직무에 관해 나타내는 긍정적 감정의 정도로 정의하였다.¹⁶⁾

임현진은 직무만족을 직무후행방식에서의 자율성, 고용안정성, 직무로부터의 성취 등을 포함하는 내재적 요인과 상사의 관리방식과 직무능력, 임금수준, 근로조건, 승진기회 등을 포함하는 외재적 요인으로 구분하였다.¹⁷⁾

이선화는 판매사원의 직무만족으로 직무자체만족, 임금 및 승진기회, 인간관계 만족 등을 제시하였으며,¹⁸⁾ 고영훈은 백화점 판매사원의 직무만족도에 관한 연구에서 직무만족 요인으로 제시하였다.¹⁹⁾

지순덕은 직무역량으로 내재적 보상은 직무인정으로 개념화하였으며, 외재적 만족요인은 외재적 보상에 초점을 두어 보수, 승진, 근무복지로 구분하여 분석틀을 구성하였다.²⁰⁾

이충형·류기상은 직무만족이란 종사자가 직무에 대해 갖는 기대감과 실제 직무를 통해 겪는 결과물의 차이로써 그 격차가 클수록 종사자의 직무에 대한 만족도는 저하되며 격차가 없거나 기대보다 결과가 클 경우 직무만족이 높다고 할 수 있다.²¹⁾

배인열은 직무만족을 회사의 소속감, 업무만족, 적성부합 등으로 구성하였으며,²²⁾ 정지영·김이태는 고객지향성 간의 영향관계를 검증하기 위하여 호텔종사자의 직무만족을 직무자체만족, 동료관계만족, 보상만족으로, 감정노동을 내면행동과 표면행동으로 구성하였다.²³⁾

이덕로·김찬중의 정규직 근로자와 비정규직 근로자에 따른 직무만족과 이직의도와의 관

15) Albanese, R. & Van Fleet, D. D., *Organization Behavior : A managerial view point*, 1983.

16) Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W., "On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment". *Academy of Management Journal*, 29(4), 1986, pp. 847-858.

17) 임현진, 이차원적 자기애, 직무만족, 서비스 몰입 및 고객지향성간 관계 : 유통업서비스 종사자 중심으로, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2015.

18) 이선화, 패션업체의 내부마케팅이 백화점 패션제품 판매사원의 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향 : 자아일치성의 조절효과를 중심으로, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2011.

19) 고영훈, 유통업체 판매사원의 직무만족에 관한 연구 : 서울시내 백화점의 여판매원을 대상으로, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 1989.

20) 지순덕, 감정노동 매개를 통한 직무만족에 관한 연구 : 서울시 노인복지시설 종사자를 중심으로, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 2013.

21) 이충형·류기상, "외식산업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계 : 시나리오를 이용하여", 「호텔경영학연구」, 제23권 제3호, 한국호텔외식경영학회, 2014, pp.183-200.

22) 배인열, 주얼리 산업 종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2013.

23) 정지영·김이태, "호텔종사자의 직무만족, 감정노동 및 고객지향성의 영향관계 연구", 「호텔경영학연구」, 제25권 제6호, 한국호텔외식관광경영학회, 2016, pp.18-195 .

계에 관한 연구를 통해 직무만족을 단일차원이 아닌 다차원적인 개념으로 보았으며, 직무만족의 차원들을 직무자체 만족, 승진, 임금, 상사, 동료 등 다섯가지 요인으로 구성하였다.²⁴⁾

3. 서비스 제공수준 관련 선행연구 검토

서비스제공수준에 대한 측정내용과 방법은 연구자 간에 다양하게 적용되어 왔는데, Zeithaml은 서비스의 전반적인 우월성에 대한 고객의 평가가 서비스제공수준으로 제시하였으며,²⁵⁾ Parasuraman, Zeithaml과 Berry는 특정 서비스의 전반적인 우수성에 관한 소비자의 판단으로 객관적 품질과는 다른 태도의 한 형태로 보았다.²⁶⁾

송정수·손은일은 서비스 종사원의 감정부조화가 고객지향성과 서비스제공수준에 미치는 영향과 고객지향성이 매개작용을 하는지에 대해 분석하였으며, 서비스 제공수준을 인적서비스, 적시서비스, 대응서비스로 구분하였으며, 종사원의 서비스제공수준에 영향을 미치는 선행변수로 감정부조화와 고객지향성을 확인하였다.²⁷⁾

지진호는 여행업 종사원의 감정노동과 서비스제공수준과의 영향관계를 살펴보면서 서비스제공수준을 전문성, 응대성, 외형성 등으로 구분하였으며, 감정노동중에서도 내면적 행위가 서비스제공수준의 모든 요인인 응대성, 외형성, 그리고 전문성에 보다 영향력이 높게 나타나는 것을 확인하였다.²⁸⁾

민숙희는 도서관서비스 제공수준을 측정하기 위하여 선행연구를 근거로 하여 인적서비스 제공수준, 적시서비스 제공수준, 응대서비스 제공수준으로 구분하였으며, 사서들이 업무를 수행하는 중에 느끼는 감정노동이 클수록 자신들이 제공 하는 서비스 수준에 대한 인지정도가 높아지고, 감정표현의 강도가 강할수록 자신들이 제공하는 서비스 수준에 대한 인지정도가 오히려 떨어지는 것을 확인하였다.²⁹⁾

이옥희는 고객과의 접점에 있는 의류매장 판매원의 직무에 대한 만족이 고객에 대한 서비스지향성 등에 대하여 분석하면서 서비스제공수준을 절차적 서비스, 현대적 서비스로 구분하였다.³⁰⁾

24) 이덕로·김관중, “직무만족과 이직의도와와의 관계에 관한 연구 : 고용형태의 조절효과를 중심으로”, 인적자원관리연구, 제13권 제1호, 한국인적자원관리학회, 2006, pp.123-144.

25) Zeithaml, V. A., “Customer perceptions of price, quality and value : A means-end model and synthesis of evidence”, *Journal of Marketing*, Vol.52, 1988, pp.2-22.

26) Parasuraman, A.V., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L., “SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality”, *Journal of Marketing*, Vol.61, No.1, 1988, pp.12-40.

27) 송정수·손은일, “감정부조화와 서비스제공수준 간의 관계에서 고객지향성의 매개효과에 관한 연구”, 「대한안전경영과학회지」, Vol.11 No.4, 대한안전경영과학회, 2009, pp.127-137.

28) 지진호, “여행업 종사원의 감정노동과 서비스제공수준과의 영향관계”, 「한국콘텐츠학회논문지」, Vol. 9 No. 5, 한국콘텐츠학회, 2009, pp.284-292.

29) 민숙희, “대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구 : 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준과의 관계를 중심으로”, 「한국문헌정보학회지」, 제48권 제4호, 한국문헌정보학회, 2014. pp.345-376.

김광일·이수미는 서비스 제공수준은 종사원의 인적 서비스 제공수준이 얼마나 제공되어 지고 있는지를 정확히 파악하는 것으로, 서비스 제공수준에 있어 객관적인 수준이 아닌 고객이 인지한 서비스 제공수준을 의미하는 인적 서비스, 적시 서비스, 대응 서비스의 세 가지 요인으로 분류하였다.³¹⁾

4. 중재지원 관련 선행연구 검토

최정원은 중재를 양 당사자들 사이에서 발생한 분쟁을 합의에 의하여 법원이외의 제3의 중립자에게 그 해결을 위임하고, 그 판정에 복종함으로써 분쟁을 최종적으로 해결하는 노사분규조정방식으로 정의하고 있다. 노사간 분쟁해결에 있어 자율의 원칙 당사자주의를 그 기본원리로 볼 때 중재라는 노사분쟁조정절차는 당사자들간의 자율적 해결을 돕고 촉진시키는 방향으로 활용되고 운영되어야 한다는 것을 제시하였다.³²⁾

유통업에 종사하는 감정노동자와 고객간에는 서비스제공요구에 대한 복종이라는 독특한 특성 때문에 갈등이 발생하는 경우가 높아지고 있다. 고객은 서비스제공을 받는 것이 당연하다는 권리가 강하고 감정노동자는 일방적 서비스제공자라는 인식으로 스스로 나서 갈등을 해결하는데 어려움이 발생하고 있어 제3자가 개입하여 갈등을 해결할 수 있도록 도와주는 중재프로그램이 요구된다고 할 수 있다.

그러나 유통업을 대상으로 한 중재제도 및 관련연구는 미약한 것이 사실이다. 이는 김석철의 연구에서도 확인할 수 있는데, 김석철은 한국중재법상의 중재대상은 사법상의 분쟁으로 하고 있어 공법과의 경계가 애매하거나 공법의 판단이 전제되는 분쟁인 공정거래, 소비자, 노동, 의료, 특허권 등에 대한 중재가 실시되지 못하고 있음을 지적하고 다양한 종류의 중재를 실시할 수 있는 확대정책이 필요하다고 제안하였다.³³⁾

이렇듯 중재제도의 필요성은 수직적 관계로 인하여 또는 부당한 대우로 인하여 갈등이 발생하는 분야에서는 도입 및 확대하는 것이 필요할 것이다.

일반적으로 인식되고 있는 상사중재이외의 중재관련 연구를 살펴보면, 교육현장, 소비자, 의료 등에서 그 시도가 되고 있다. 몇 가지 관련연구를 살펴보면 다음과 같다.

하기철은 고등학교 교사와 학생간 중재를 위한 상담모형을 개발하고 적용하여 그 효과를 살펴보고자 하였으며,³⁴⁾ 나문경은 교사와 학부모 사이에 갈등이 발생했을 때, 전문상

30) 이옥희, “판매원의 직무만족과 고객지향성이 서비스제공수준에 미치는 영향”, 『한국의류산업학회지』, 제13권 제4호, 한국의류산업학회, 2011, pp.531-537.

31) 김광일·이수미, “항공사 종사자의 감정노동이 직무스트레스와 서비스 제공수준, 고객 지향적 행동에 미치는 영향”, 『한국항공운항학회지』, Vol. 25 No. 4, 한국항공운항학회, 2017, pp.76-82.

32) 최정원, 노동쟁의조정제도로서의 중재에 관한 연구, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1989.

33) 김석철, “한국중재의 영역확대 방안에 관한연구”, 『중재연구』, 제20권 제3호, 한국중재학회, 2010, pp.47-69.

34) 하기철, 고등학교 교사-학생간 갈등 중재를 위한 상담모형 개발, 경남대학교 대학원 박사학위논문, 2009.

담교사가 중재자로서 역할을 수행하는 데 활용 가능한 모형을 제시하고자 하였다.³⁵⁾

김미진은 시민단체가 시민사회 곳곳에서 나타나고 있는 집단이나 지역의 요구분출과 이해대립을 수용하고 해결하려는 방안을 모색하고자 하였으며, 갈등중재의 요건으로 신뢰성, 전문성, 중립성 등을 제시하였다.³⁶⁾

이태식·이동욱·김영현은 증가추세를 보이는 건설분쟁의 실태를 파악하고 건설분쟁을 바라보는 분쟁 당사자의 인식 전환뿐만 아니라 건설분쟁의 판정에 관여하는 중재인의 역할에 대한 정립필요성을 제시하였다.³⁷⁾

하충룡은 소비자보호법리와 관련한 법리로서 중재조항의 부합계약성에 관하여 미국판례와 여타 문헌을 통하여 살펴보고 중재조항의 부합계약성으로 인한 중재합의의 무효가능성에 대한 미국법원의 태도를 살펴보았다.³⁸⁾ 이외에도 소비자 중재와 관련한 연구로는 정선주,³⁹⁾ 강용찬,⁴⁰⁾ 김석철,⁴¹⁾ 등의 연구가 있다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형 및 가설의 설정

앞에서 살펴본 이론적 논의에 기초하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다. 즉, 감정노동은 Kruml(2000), 김수지(2015), 허창구(2014), 배준철·김관진(2011), 김지은(2012), 이재학(2014), 송정수·손은일(2009) 등의 선행연구를 바탕으로 하여 감정의 표면행위, 감정표현의 다양성, 감정표현의 빈도 등으로 분류하여 분석하고자 하였다. 직무만족은 기대와 실제경험의 차이, 임금 및 승진기회, 동료와의 관계 등 내재적요인과 외재적요인으로 제시되고 있으며, 본 연구에서는 선행연구의 내용을 반영하고 본 연구의 특성에 맞게 급여만족과 직무만족으로 구분하였다.

35) 나문경, 전문상담교사를 위한 초등학교 교사·학부모간 갈등중재모형 구안, 한국교원대학교 대학원 석사학위논문, 2007.

36) 김미진, 이익갈등과 시민단체의 중재에 관한 연구 : 의약분업과 그린벨트 분쟁사례를 중심으로, 이화여대학교 대학원 석사학위논문, 1999.

37) 이태식·이동욱·김영현, “건설공사의 분쟁관리와 상사중재”, 『중재연구』, 제13권 제2호, 한국중재학회, 2004, pp.489-517.

38) 하충룡, “소비자 중재합의의 부합계약성에 관한 검토 : 미국법을 중심으로”, 『중재연구』, 제22권 제3호, 한국중재학회, 2012, pp. 47-69.

39) 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 『서울대학교 법학』, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, pp.231-248.

40) 강용찬, “소비자중재합의의 효력에 관한 미국 법원의 태도와 함의”, 『중재연구』, 제21권 제1호, 한국중재학회, 2011, pp.73-86.

41) 김석철, “소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안 연구”, 『중재연구』, 제12권 제1호, 한국중재학회, 2002, pp.207-239.

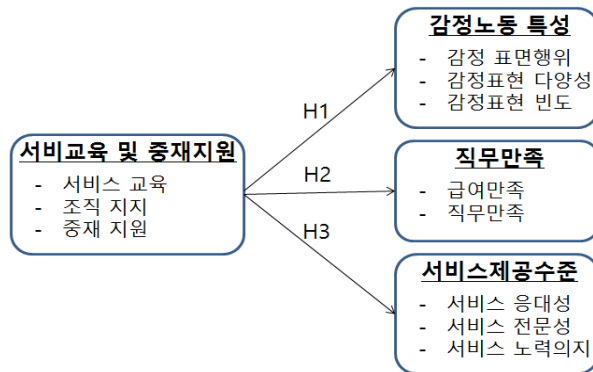
서비스제공수준은 송정수·손은일(2009), 지진호(2009), 민숙희(2014), 김광일·이수미(2017) 등의 선행연구를 바탕으로 응대서비스, 전문서비스를 반영하였으며, 추가적으로 감정노동을 해결하고 서비스를 보다더 잘 제공하려는 노력의지를 반영하였다.

한편, 감정노동에 의한 갈등을 해소하기 위한 변수로는 서비스교육, 조직의 지지와 중재지원 등을 포함하였다. 이는 선행연구에서 검토되었듯이 유통업분야 및 감정노동에 대한 정책적 중재제도는 미비하며, 관련연구도 부족한 것을 감안하여 구성하였다.

본 연구는 이론적 배경 및 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원은 감정노동의 특성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원은 감정노동의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원은 감정노동의 서비스 제공수준에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈그림 1〉 연구모형



2. 설문구성 및 자료수집 방법

본 연구를 위한 설문지의 구성은 감정노동의 특성, 직무만족, 서비스제공수준, 서비스교육 및 중재지원 그리고 인구통계학적 특성으로 구성하였다. 설문조사는 할당표본추출법을 사용하여 서울소재의 대형마트의 종사자를 대상으로 하였으며, 총 150부를 배포하였으며, 수집된 설문지중 불성실하게 응답된 설문지를 제외하고 총101부를 분석 자료로 사용하였다. 설문조사를 통해 수집된 자료는 사회과학 통계 패키지인 ‘PASW Statistics18’을 이용하여 신뢰도 분석을 위한 Cronbach’s α 계수 측정, 요인분석, 회귀분석 등을 수행하였다.

IV. 분석결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구의 연구대상자의 인구 통계학적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같이 나타났다. 총 응답자 수는 101명이며, 대형마트의 특성이 반영되어 여성이 89명으로 88.1% 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 남성이 12명으로 11.9%로 나타났다. 연령별로는 20대가 19.8%, 30대가 26.7%, 40대가 46.6%, 50대 이상이 6.9%로 나타났다. 결혼여부는 기혼이 82.2%로, 재직기간은 5년에서 10년 이하가 37.6%로, 담당업무의 경우는 판매가 56.4%로, 채용여건은 비정규직이 63.4%로 각각 가장 높게 나타났다.

〈표 1〉 인구통계학적 특성

인구 통계학적 특성		빈도(명)	비중(%)
성별	여	89	88.1
	남	12	11.9
연령	20대	20	19.8
	30대	27	26.7
	40대	47	46.6
	50대이상	7	6.9
결혼여부	미혼	18	17.82
	기혼	83	82.2
최종학력	고졸	78	77.2
	대졸	22	21.8
	대졸이상	1	1.0
재직기간	1년미만	9	8.
	1년~3년이하	17	16.8
	3년~5년이하	24	23.8
	5년~10년이하	38	37.6
	10년~15년이하	9	8.9
	15년이상	4	4.0
담당업무	판매	57	56.4
	안내 및 리셉션	9	8.9
	관리	16	15.8
	영업	19	18.8
채용여건	정규직	37	36.6
	비정규직	64	63.4
계		101	100.0

2. 신뢰성 및 타당성 검증

(1) 감정노동 특성 요인

본 연구에서는 요인분석 방법으로 주성분분석을 사용하였으며, 요인회전에 있어서는 요인들 간 상호독립성 검증에 유용한 베리맥스(varimax, 직교회전법을 이용하였다. 변인의 추출은 요인적재치가 낮은 변수, 선행연구에서 검토한 이론에 부합되지 않는 변수들은 제외하는 방식으로 실시하였다.

감정노동 변수에 대해 요인분석을 실시한 결과, <표 2>에서 보는 바와 같이 총 20개의 변인 중 11개의 변인이 추출되었으며, 3개의 요인으로 묶였다. 선행연구내용을 토대로 이중 요인 1은 감정부조화로, 요인 2는 감정표현의 다양성으로, 요인 3은 감정표현의 빈도로 명명하였다.

추출된 3개 요인의 전체 설명력은 66.2%이며, Cronbach's α 값이 모두 0.6 이상으로 높게 나타나 신뢰성이 충분하다고 판단되었다.

<표 2> 감정노동 특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인명	요인변수	요인 적재량	Cronbach's α	고유값	분산율
감정의 표면행위	고객을 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다.	.797	.626	6.278	36.390
	고객을 대할 때, 부정적인 감정을 숨긴다.	.796			
	고객을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다.	.774			
	고객을 대할 때 솔직한 감정을 숨길 때가 가끔 있다.	.734			
감정표현의 다양성	고객에게 풍부한 감정을 표현한다.	.809	.640	3.915	18.576
	고객에게 다양한 감정을 표현한다.	.783			
	고객에게 여러 종류의 감정을 표현한다.	.707			
감정표현의 빈도	업무 시간의 대부분을 고객과 보낸다.	.800	.637	1.582	9.909
	근무시간 동안 고객을 만나는데 할애한다.	.778			
	직장에서 고객을 만나지 않아도 되는 일에 많은 시간을 할애한다.	.639			
	업무상 고객과 정기적으로 만나야 한다.	.589			

(2) 직무만족 요인

직무만족 변수에 대해 요인분석을 실시한 결과, <표 3>에서 보는 바와 같이 총 9개의 변인 중 6개의 변인이 추출되었으며, 2개의 요인으로 묶였다. 선행연구내용을 토대로 요인 1은 급여만족, 요인 2는 직무만족으로 명명하였다. 추출된 2개의 요인의 전체 설명력

은 60.6%이며, Cronbach's α 값이 모두 0.6 이상으로 높게 나타나 신뢰성이 충분하다고 판단되었다.

〈표 3〉 직무만족 요인에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인명	요인변수	요인 적재량	Cronbach's α	고유값	분산율
급여 만족	나는 나의 현재 급여수준은 내 노력에 비해 공정하다고 생각한다.	.874	.750	3.427	38.080
	나는 나의 현재 급여수준은 적절하다고 생각한다.	.868			
	나는 나의 현재 급여는 다른 회사의 동일한 직무를 수행하는 사람과 비교하여 많다고 생각한다.	.745			
직무 만족	나는 업무를 수행하면서 하는 일에 보람을 느낀다.	.886	.771	2.581	22.567
	나는 현재 하고 있는 나의 업무가 조직에 중요하다고 생각한다.	.783			
	나는 현재의 업무에 대해서 만족한다고 생각한다.	.584			

(3) 서비스제공수준 요인

서비스 제공수준 변수에 대해 요인분석을 실시한 결과, <표 4>에서 보는 바와 같이 총 17개의 변인 중 13개의 변인이 추출되었으며, 3개의 요인으로 묶였다. 선행연구내용을 토대로 요인 1은 서비스응대성, 요인 2는 서비스전문성, 요인 3은 서비스제공노력으로 명명하였다. 추출된 3개 요인의 전체 설명력은 65.1%이며, Cronbach's α 값이 모두 0.6 이상으로 높게 나타나 신뢰성이 충분하다고 판단되었다.

〈표 4〉 서비스제공수준 요인에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인명	요인변수	요인 적재량	Cronbach's α	고유값	분산율
응대성	고객들을 정중한 태도로 대한다.	.812	.930	7.116	37.451
	곤란한 상황에서도 고객의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다.	.793			
	다정하고 상냥한 목소리로 고객과 대화한다.	.789			
	얼굴과 표정에서 항상 미소를 잃지 않고 있다.	.782			
	서비스를 규정과 절차에 따라 제공한다.	.760			
	고객 응대 시에 항상 상대방의 태도를 관찰하고 있다.	.758			

요인명	요인변수	요인 적재량	Cronbach's α	고유값	분산율
전문성	서비스 제공시 종사자 상호간에 의사전달이 잘 되고 있다.	.736	.881	3.151	16.584
	고객의 욕구를 미리 파악하고 주문에 응하고 있다.	.679			
	고객에게 도움이 되는 사항을 정확하게 알려주고 있다.	.674			
	신속하고 적시에 서비스를 하고 있다.	.622			
노력 의지	최상의 서비스를 위해 자기계발에 노력한다.	.829	.883	2.105	11.077
	최상의 서비스를 위해 관련 정보를 수집한다.	.729			
	최상의 서비스는 나로부터 시작된다고 생각한다.	.639			

(4) 서비스교육 및 중재지원 요인

서비스 교육 및 중재지원 요인에 대해 요인분석을 실시한 결과, <표 4>에서 보는 바와 같이 총 19개의 변인 중 13개의 변인이 추출되었으며, 3개의 요인으로 묶였으며, 각각 서비스 교육, 조직의 의지, 중재지원으로 명명하였다. 추출된 3개 요인의 전체 설명력과 신뢰성 또한 충분한 것으로 나타났다.

<표 5> 서비스교육 및 중재지원에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

요인명	요인변수	요인 적재량	Cronbach's α	고유값	분산율
서비스 교육	서비스 교육을 통하여 대인관계 능력이 향상되었다.	.837	.919	8.793	46.279
	서비스 교육을 통하여 고객 응대 시 오는 어려움을 해결하는데 도움이 되었다.	.785			
	서비스 교육을 통해 직무에 도움이 되는 구체적인 경험 자료들이 제공된다.	.785			
	서비스 교육이 현재 업무에 도움이 된다.	.784			
	서비스 교육이 고객과 대화하는 커뮤니케이션 능력 향상에 도움이 되었다.	.759			
	서비스 교육이 귀하의 업무로 인한 고충이 충분히 고려되었다.	.661			
조직 지지	상사는 고객응대과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	.847	.922	2.073	10.912
	고객응대과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	.791			
	직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	.782			
	(성)폭력을 행사하는 고객으로부터 피할 수 있는 권리가 생겼다.	.550			

요인명	요인변수	요인 적재량	Cronbach's α	고유값	분산율
중재 지원	(성)폭력을 행사한 고객에 대해 기업이 나서서 법적 조치를 취한다.	.880	.927	1.488	7.830
	분쟁발생시 조정 및 중재를 위한 공식적인 절차가 필요하다.	.777			
	정신적인 피해를 입은 노동자에게 심리상담 등의 지원이 이루어지고 있다.	.735			

3. 가설 검증

(1) 가설 1의 검증

대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원이 종사자의 감정노동 특성에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검증을 위하여 서비스교육 및 중재지원을 독립변수로 감정노동 특성을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 6>과 같이 나타났다.

먼저 감정노동 특성중 감정표면행위를 종속변수로 한 경우 R²이 .634로서 회귀식이 변수의 63.4%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 또한 p값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 이 회귀식은 유효하다고 할 수 있다. 그리고 각각의 변수에 대한 유의도를 살펴볼 때 중재지원은 유의한 것으로 나타났으나, 서비스교육 및 조직지지는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

감정노동 특성중 감정표현 다양성을 종속변수로 한 경우 F값이 19.013로 나타났으며, p값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 이 회귀식은 유효하다고 할 수 있다. 그리고 각 변수의 회귀계수에 대한 유의도를 살펴볼 때 서비스교육은 유의한 정(+)의 값을 갖는 것으로 나타났으나 조직지지 및 중재지원은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

한편, 감정표현 빈도를 종속변수로 한 경우 F값이 125.766로 나타났으며, p값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 이 회귀식은 유효하다고 할 수 있다. 각 변수의 회귀계수에 대한 유의도는 중재지원만이 유의한 정(+)의 값을 갖는 것으로 나타났다.

<표 6> 가설 1의 검증

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	가설 채택
		B	표준오차	베타			
감정 부조화	(상수)	1.132	.349		3.244	.002	-
	서비스 교육	.091	.158	.077	.578	.565	기각
	조직 지지	-.041	.159	-.032	-.257	.798	기각
	중재지원	.660	.109	.602	6.070	.000	채택

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	가설 채택
		B	표준오차	베타			
R ² : .634 Adjusted R ² : .382 F값 : 22.404 유의확률 : .000 종속변수 : 감정부조화							
감정 표현 다양성	(상수)	.665	.341		1.951	.054	-
	서비스 교육	.649	.154	.576	4.203	.000	채택
	조직 지지	.081	.155	.068	.525	.601	기각
	중재지원	-.047	.106	-.045	-.444	.658	기각
R ² : .603 Adjusted R ² : .344 F값 : 19.013 유의확률 : .000 종속변수 : 감정표현 다양성							
감정 표현 빈도	(상수)	.810	.280		2.891	.005	-
	서비스 교육	-.027	.127	-.028	-.214	.831	기각
	조직 지지	.173	.128	.164	1.354	.179	기각
	중재지원	.522	.087	.576	5.972	.000	채택
R ² : .436 Adjusted R ² : .419 F값 : 25.766 유의확률 : .000 종속변수 : 감정표현 빈도							

(2) 가설 2의 검증

대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원이 종사자의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 검증 결과는 <표 7>과 같다. 요인분석결과를 토대로 종속변수를 급여만족과 직무만족으로 구분하여 가설의 검증을 실시하였다.

먼저 종속변수를 급여만족으로 하여 분석한 결과, 회귀식은 F값이 11.946로 나타났으며, p값이 0.000으로 유의 수준 0.05보다 작으므로 이 회귀식은 유효하다고 할 수 있다. 각각의 변수에 대한 유의도를 살펴볼 때 조직지지가 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 나머지는 기각되었다.

직무만족을 종속변수로 한 결과를 살펴보면, F값이 29.488로 나타났으며, p값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 이 회귀식은 유효하다고 할 수 있다. 각각의 변수에 대한 유의도를 살펴볼 때 서비스교육 및 중재지원은 유의한 정(+)의 관계로 나타났으나 조직지지는 기각되었다.

<표 7> 가설 2의 검증

		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	가설 채택
		B	표준오차	베타			
급여 만족	(상수)	.570	.328		1.741	.085	-
	서비스 교육	.272	.148	.270	1.831	.070	기각
	조직 지지	.331	.149	.308	2.221	.029	채택
	중재지원	-.050	.102	-.053	-.486	.628	기각
R ² : .264 Adjusted R ² : .242 F값 : 11.9456 유의확률 : .000 종속변수 : 급여만족							

		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	가설 채택
		B	표준오차	베타			
직무 만족	(상수)	.870	.275		3.166	.002	-
	서비스 교육	.385	.124	.387	3.095	.003	채택
	조직 지지	.182	.125	.171	1.453	.149	기각
	중재지원	.195	.086	.213	2.278	.025	채택
R ² : .469 Adjusted R ² : .453 F값 : 29.488 유의확률 : .000 종속변수 : 직무만족							

(3) 가설 3의 검증

대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원이 서비스제공수준에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 검정을 위하여 회귀분석을 실시하였다.

먼저 서비스 응대성을 종속변수로 한 경우 F값이 41.270으로 나타났으며, p값이 0.000으로 유의수준 0.05보다 작으므로 이 회귀식은 유효하다고 할 수 있다. 그리고 변수에 대한 유의도를 살펴볼 때 서비스 교육 및 중재지원은 유의한 정(+)의 관계로 나타났으나 조직지지는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

서비스 전문성을 종속변수로 한 경우 또한, 비스 교육 및 중재지원은 유의한 정(+)의 관계로 나타났으나 조직지지는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

그리고 서비스 노력의지를 종속변수로 한 경우는 서비스교육, 조직지지 그리고 중재지원 모두 유의한 정(+)의 관계로 나타났다.

〈표 8〉 가설 3의 검증

		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	가설 채택
		B	표준오차	베타			
독립 변수	(상수)	.883	.272		3.244	.002	-
	서비스 교육	.258	.123	.240	2.093	.039	채택
	조직 지지	.208	.124	.181	1.682	.096	기각
	중재지원	.423	.085	.427	4.981	.000	채택
R ² : .553 Adjusted R ² : .540 F값 : 41.270 유의확률 : .000 종속변수 : 응대성							
독립 변수	(상수)	.773	.236		3.270	.001	-
	서비스 교육	.437	.107	.447	4.088	.000	채택
	조직 지지	.137	.108	.130	1.269	.207	기각
	중재지원	.263	.074	.292	3.574	.001	채택
R ² : .595 Adjusted R ² : .583 F값 : 49.010 유의확률 : .000 종속변수 : 유형성							

		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	가설 채택
		B	표준오차	베타			
독립 변수	(상수)	.577	.243		2.373	.020	-
	서비스 교육	.326	.110	.327	2.955	.004	채택
	조직 지지	.356	.111	.334	3.216	.002	채택
	중재지원	.185	.076	.202	2.445	.016	채택
R ² : .585 Adjusted R ² : .573 F값 : 47.069 유의확률 : .000 종속변수 : 노력의지							

V. 결론

본 연구는 대형마트 종사자를 대상으로 하여 서비스교육 및 중재지원이 직무성과에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 진행되었으며, 그 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 인구통계적 분석을 살펴볼 때 대형마트 종사자의 특성상 여성의 비중이 88.1%이며, 판매업무를 담당하는 비중이 56.4%, 비정규직이 63.4% 등으로 나타났다.

둘째, 요인분석결과 감정노동특성은 감정의 표면행위, 감정표현 다양성, 감정표현 빈도로, 직무만족은 급여만족, 직무만족으로, 서비스제공수준은 서비스 대응성, 서비스 전문성, 서비스 노력의지로, 서비스 교육 및 중재지원은 서비스교육, 조직의 의지, 중재지원 등으로 나타났다.

셋째, 대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원이 종사자의 감정노동 특성에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검정을 실시한 결과 감정표면행위와 감정표현 빈도를 종속변수로 한 경우는 중재지원만이 유의한 정(+)의 관계로 나타났으며, 감정표현 다양성을 종속변수로 한 경우는 서비스교육이 유의한 정(+)의 관계로 나타났다.

넷째, 대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원이 종사자의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2의 검증 결과, 종속변수를 급여만족으로 하여 분석한 결과는, 조직의 지지만 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 직무만족을 종속변수로 한 결과는 서비스교육 및 중재지원이 유의한 정(+)의 관계로 나타났다.

다섯째, 대형마트 종사자에 대한 서비스교육 및 중재지원이 서비스제공수준에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 검정을 실시한 결과를 살펴보면, 서비스 응대성을 종속변수로 한 경우 서비스 교육 및 중재지원은 유의한 정(+)의 관계로 나타났다. 서비스 전문성을 종속변수로 한 경우 또한, 서비스 교육 및 중재지원은 유의한 정(+)의 관계로 나타났으며, 서비스 노력의지를 종속변수로 한 경우는 서비스교육, 조직지지 그리고 중재지원 모두 유의한 정(+)의 관계로 나타났다.

이상의 결과를 토대로 살펴볼 때 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다.

첫째 대형마트 종사자의 감정노동에 있어 감정표현의 다양성은 서비스교육이 유의한 영향을 미치고 있는 것을 확인하였다. 즉, 서비스업을 수행하는 종사자는 적절하고 체계화된 서비스 교육이 감정표현의 다양성에 영향을 주는 것으로 서비스 종사자에 대한 서비스 교육은 서비스제공 기업의 종사자의 업무능력 향상을 위해 중요한 요소라고 할 수 있다.

둘째, 감정의 표면행위와 감정표현의 빈도에 중재지원이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 감정의 표면행위는 감정표현 속에 자신의 진정한 감정을 감추는 것이며, 감정표현 빈도는 업무상 고객과 정기적으로 만나야 하고 근무시간의 대부분을 고객과 보낸다는 것을 의미한다. 이는 대형마트 종사자는 항상 업무특성상 감정의 표면행위에 노출되며 감정표현 빈도도 높다고 볼 수 있으며, 이로부터 발생하는 스트레스와 갈등을 해소하기 위하여 중재지원프로그램이 필요하다는 것을 반영하고 있다.

셋째, 대형마트 종사자의 급여만족은 조직지지가 영향을 미치나 감정노동에 대한 직무만족은 서비스교육과 중재지원이 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있다.

넷째, 대형마트 종사자의 특성상 서비스제공수준에 서비스교육이 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 대형마트 종사자의 갈등발생시 이를 해소시켜 줄 수 있는 중재지원 또한, 서비스제공수준에 유의한 영향을 주는 것으로 나타나 대형마트의 서비스수준 향상 및 개선을 위하여 중재프로그램의 확보가 필요할 것이다.

본 연구에서 살펴보았듯이 대형마트 종사자의 감정노동의 개선을 위해서는 중재지원이 필요하다는 것을 확인할 수 있었으며, 앞으로 이에 대한 학계의 지속적인 연구가 필요할 것이며, 기업과 정부는 이를 반영하여 중재프로그램 및 제도를 도입 및 확산할 수 있는 방안 마련이 필요할 것이다.

본 연구는 표본추출에 있어서 특정 대형마트 종사자를 대상으로 하였으며, 전체 표본수가 많다고 할 수 없어 대표성을 갖는데 한계가 있을 수 있다. 또한 유통업 및 감정노동자를 대상으로 한 중재관련 연구와 정책이 미흡하여 연구모형 및 결과의 해석에 오류가 있을 수 있다. 이에 향후 연구에서는 이러한 문제점을 해소할 수 있도록 보다 깊은 선행연구 검토와 연구대상자에 대한 폭넓고 실제적인 분석이 필요할 것이다.

참고문헌

- 강용찬, “소비자중재합의의 효력에 관한 미국 법원의 태도와 합의”, 『중재연구』, 제21권 제1호, 한국중재학회, 2011, pp.73-86.
- 고영훈. 유통업체 판매사원의 직무만족에 관한 연구 : 서울시내 백화점의 여판매원을 대상으로, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 1989.
- 김광일·이수미, “항공사 종사자의 감정노동이 직무스트레스와 서비스 제공수준, 고객 지향적 행동에 미치는 영향”, 『한국항공운항학회지』, Vol. 25 No. 4, 한국항공운항학회, 2017, pp.76-82.
- 김미진, 이익갈등과 시민단체의 중재에 관한 연구 : 의약분업과 그린벨트 분쟁사례를 중심으로, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1999.
- 김석철, “소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안 연구”, 『중재연구』, 제12권 제1호, 한국중재학회, 2002, pp.207-239.
- 김석철, “한국중재의 영역확대 방안에 관한연구”, 『중재연구』, 제20권 제3호, 한국중재학회, 2010, pp.47-69.
- 김수지, 감정노동 여성근로자의 직종에 따른 직무특성과 직무스트레스 수준, 이화여자대학교 석사학위논문, 2015.
- 김장철, 초등학교 교사-학부모 갈등에 대한 상호간의 인식 및 대응 전략 연구, 서울교육대학교 대학원 석사학위논문, 2017.
- 김재민, 유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 개선방안, 서울시여성가족재단, 2012.
- 김종진, “감정노동 문제 제도화 논의 의미와 시사점 : 감정노동 실태와 개선방향을 중심으로”, 감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률입법 공청회 자료, 2015. 6, pp.19-61.
- 김지영, 서비스 제공자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향 : 종업원과 고객의 관점을 중심으로, 한양대학교 대학원 박사학위논문, 2014.
- 김지은(2012), 점점 서비스 종사자의 감정노동과 서비스교육 만족도에 관한 연구, 숭실대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 나문경, 전문상담교사를 위한 초등학교 교사·학부모간 갈등중재모형 구안, 한국교원대학교 대학원 석사학위논문, 2007.
- 민숙희, “대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구 : 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준과의 관계를 중심으로”, 『한국문헌정보학회지』, 제48권 제4호, 한국문헌정보학회, 2014. pp.345-376.

- 배인열, 주얼리 산업 종사원의 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2013.
- 배준철·김판진, “백화점 판매사원의 감정노동에 관한 연구”, 「유통과학연구」, 제9권 제4호, 한국유통과학회, 2011, pp. 75-82.
- 송정수·손은일, “감정부조화와 서비스제공수준 간의 관계에서 고객지향성의 매개효과에 관한 연구”, 「대한안전경영과학회지」, Vol.11 No.4, 대한안전경영과학회, 2009, pp.127-137.
- 신혜숙·박종찬·손일락, “내부마케팅이 감정노동 및 서비스 제공수준에 미치는 영향”, 「호텔경영학연구」, 제24권 제1호, 한국호텔외식경영학회, 2015. pp.281-295.
- 여은아, “백화점 의류판매원의 감정노동과 조직적 지원이 직무스트레스에 미치는 영향”, 「유통연구」, 제14권 제3호, 한국유통학회, 2009, pp.25-43.
- 이덕로·김찬중, “직무만족과 이직의도와의 관계에 관한 연구 : 고용형태의 조절효과를 중심으로”, 인적자원관리연구, 제13권 제1호, 한국인적자원관리학회, 2006, pp.123-144.
- 이선화, 패션업체의 내부마케팅이 백화점 패션제품 판매사원의 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향 : 자아일치성의 조절효과를 중심으로, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2011.
- 이옥희, “판매원의 직무만족과 고객지향성이 서비스제공수준에 미치는 영향”, 「한국의류산업학회지」, 제13권 제4호, 한국의류산업학회, 2011, pp.531-537.
- 이재학, “유통산업 종사자의 감정노동과 서비스교육이 서비스제공 수준에 미치는 영향”, 「전문경영인연구」, 제17권 제3호, 한국전문경영인학회, 2014, pp.99-123.
- 이충형·류기상, “외식산업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계 : 시나리오를 이용하여”, 「호텔경영학연구」, 제23권 제3호, 한국호텔외식경영학회, 2014, pp.183-200.
- 이태식·이동욱·김영현, “건설공사의 분쟁관리와 상사중재”, 「중재연구」, 제.13권 제2호, 한국중재학회, 2004, pp.489-517.
- 이현웅·이항·김준환, “감성지능 및 감정노동이 백화점 판매원의 고객지향성과 판매성과에 미치는 영향”, 「유통경영학회지」, 제13권 제4호, 한국유통경영학회, 2010, pp.97-117.
- 임현진, 이차원적 자기애, 직무만족, 서비스 몰입 및 고객지향성간 관계 : 유통업서비스 종사자 중심으로, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2015.
- 전영철·이상희, “비정규 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 경기남부 외식업체를 중심으로”, 「한국콘텐츠학회논문지」, Vol. 16 No. 10, 한국콘텐츠학회, 2016, pp.226-234.
- 정지영·김이태, “호텔종사자의 직무만족, 감정노동 및 고객지향성의 영향관계 연구”, 「호텔경영학연구」, 제25권 제6호, 한국호텔외식관광경영학회, 2016, pp.18-195 .

- 지순덕, 감정노동 매개를 통한 직무만족에 관한 연구 : 서울시 노인복지시설 종사자를 중심으로, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 2013.
- 지진호, “여행업 종사원의 감정노동과 서비스제공수준과의 영향관계”, 『한국콘텐츠학회논문지』, Vol. 9 No. 5, 한국콘텐츠학회, 2009, pp.284-292.
- 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 『서울대학교 법학』, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, pp.231-248.
- 최정원, 노동쟁의조정제도로서의 중재에 관한 연구, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1989.
- 하기철, 고등학교 교사-학생간 갈등 중재를 위한 상담모형 개발, 경남대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- 하충룡, “소비자 중재합의의 부합계약성에 관한 검토 : 미국법을 중심으로”, 『중재연구』, 제22권 제3호, 한국중재학회, 2012, pp. 47-69.
- 허창구, “감정노동 장면에서 감정소진에 대한 내면행동의 조절효과 인지부조화이론적 관점의 적용”, 『Journal of the Korea Data Analysis Society』, Vol. 16, 5(B), 한국자료분석학회, 2014, pp.2589-2601.
- Albanese, R. & Van Fleet, D. D., *Organizational Behavior : A managerial view point*, 1983.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W., “On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment”. *Academy of Management Journal*, 29(4), 1986, pp. 847-858.
- Kruml, S.M. and Geddes, D., “Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of child’s work”. *Management communication quarterly*, 14(1), 2000, pp.8-49.
- Parasuraman, A.V., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L., “SERVQUAL : A multiple-item scale or measuring customer perceptions of service quality”, *Journal of Marketing*, Vol.61, No.1, 1988, pp.12-40.
- Zeithaml, V. A., “Customer perceptions of price, quality and value : A means-end model and synthesis of evidence”, *Journal of Marketing*, Vol.52, 1988, pp.2-22.

ABSTRACT

The Influence of Service Training, Organizational Support, and Arbitration Support Among Large Superstore Workers' Work Performance and Emotional Labor

Jae-Hak Lee

The purpose of this study is to investigate the effects of service training and arbitration support on superstore workers' work performance. The conclusion could be summarized as follows.

First, as a result of Hypothesis 1 that service training and arbitration support for superstore workers would significantly affect the factor of workers' emotional labor, when surface acting of emotion and frequency of expressing emotions were the dependent variable, only arbitration support was positively correlated. When emotional diversity was the dependent variable, there was a significantly positive relationship with service training.

Second, for Hypothesis 2 that service training and arbitration support for superstore workers would significantly influence the workers' job satisfaction, it was found that only organizational support was significantly positive when wage satisfaction was the dependent variable. When job satisfaction was the dependent variable, service training and arbitration support were significantly correlated positively.

Third, for Hypothesis 3 that service training and arbitration support for superstore workers would significantly affect the service delivery level when service responsiveness was the dependent variable, service training and arbitration support were significantly positive. When service expertise was the dependent variable, there was also a significantly positive relationship with service training and arbitration. On the other hand, all the three independent variables—service training, organizational support, and arbitration support—showed a significantly positive relationship when the willingness and effort of service was the dependent variable.

Key Words : Service Training, Organizational Support, Arbitration Support, Superstore Workers, Emotional Labor