

# 콜 센터 상담원의 웰니스에 영향을 미치는 요인

김연주<sup>1</sup> · 김광숙<sup>2</sup> · 김유림<sup>3</sup>

연세대학교 간호대학 · 김모임간호학연구소, 4단계 두뇌한국(BK)21 S-L,E,AP 미래간호인재교육연구단 대학원생<sup>1</sup>,  
연세대학교 간호대학 · 김모임간호학연구소, 4단계 두뇌한국(BK)21 S-L,E,AP 미래간호인재교육연구단 교수<sup>2</sup>,  
고신대학교 간호대학 조교수<sup>3</sup>

## Factors Influencing the Wellness of Call Center Employees

Kim, Yeonju<sup>1</sup> · Kim, Gwang Suk<sup>2</sup> · Kim, Youlim<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Graduate Student, Mo-Im Kim Nursing Research Institute, College of Nursing and Brain Korea 21 FOUR Project, Yonsei University, Seoul, Korea

<sup>2</sup>Professor, Mo-Im Kim Nursing Research Institute, College of Nursing and Brain Korea 21 FOUR Project, Yonsei University, Seoul, Korea

<sup>3</sup>Assistant Professor, College of Nursing, Kosin University, Busan, Korea

**Purpose:** This study aimed to identify the factors influencing the wellness of call center employees. **Methods:** From December 2018 to October 2019, a cross-sectional study was conducted with 155 workers recruited from the call centers in Seoul, South Korea. Data were collected using self-administered questionnaires. The questionnaires were used to measure the following scales: Korean occupational stress scale, emotional labor scale, work-life balance scale and wellness scale. Using the SPSS 26.0 program, the descriptive statistics, independent t-test, ANOVA, correlation analysis, and multiple regression analysis were conducted. **Results:** The mean score of the wellness level of call center employees was 3.05 out of a maximum of 5.00. More wellness level of call center employees was associated with gender, psychiatric diagnosis, and call characteristics. A multiple regression analysis indicated that the total scores on the wellness scale were predicted by call characteristics, occupational stress and work-life balance, with an explanatory power of 42.2%. **Conclusion:** Study findings show that it is necessary to promote wellness in call center workers with differentiated strategies according to call characteristics, occupational stress and work-life balance. This implies that it is necessary to understand the call characteristics and patterns of workers and to provide an innovative wellness program tailored to individual characteristics for an effective management of the emotional labor and occupational stress.

**Key Words:** Call centers; Health promotion; Occupational stress; Psychological distress; Work-life balance

## 서론

### 1. 연구의 필요성

산업구조 변화 흐름에 따라 우리나라의 서비스 산업이 발달하고, 서비스직 종사자가 지속 증가하고 있다. 고용노동부 사

업장 실태 현황자료에 의하면, 콜 센터 및 텔레마케팅 서비스업이 속하는 사업시설관리 및 사업지원서비스업종 사업장 수는 2018년 기준 49,490개소이며, 총 근로자는 1,170,959명으로 매년 증가하고 있고, 상용근로자가 약 81%, 그 외 일용직 근로자와 기타로 구성된다[1]. 그중 50인 미만 소규모 사업장은 45,676개소로 전체 사업장의 92.3%에 달하고 근로자 323,229명으로

**주요어:** 콜 센터, 건강증진, 직무 스트레스, 심리적 디스트레스, 일과 삶의 균형

**Corresponding author:** Kim, Youlim

College of Nursing, Kosin University, 262 Gamcheon-ro, Seo-gu, Busan 49267, Korea.

Tel: +82-51-990-2386, Fax: +82-51-990-3970, E-mail: 122005@kosin.ac.kr

Received: Sep 25, 2021 / Revised: Feb 19, 2022 / Accepted: Feb 23, 2022

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

서 총 근로자의 27.6% 수준이다. 50인 이상 300인 미만은 총 근로자의 30.7%, 500인 미만이 68.7%에 해당한다[1]. 서비스 직업 관련 고용이 증가함에 따라 대표 직군인 콜 센터 상담원들에 대한 연구는 그들의 건강증진과 더불어 기업 차원에서 업무 능력 증대를 위해 필수적이라고 할 수 있다.

2011년 스위스에서 개최된 다보스 세계경제포럼에서는 '사업장 웰니스(workplace wellness)'가 핵심 의제로 채택되면서 사업장에서 종사하는 근로자들의 건강과 웰니스에 대한 관심이 부각되기 시작하였다. WHO에서 발표한 '웰니스'란 신체적, 정신적, 사회적 영역, 경제적 영역에서 개인의 잠재력을 실현하고, 가족, 지역 사회, 사업장과 기타 장소에서 역할을 수행하는 것이라고 하였다[2]. 본래 웰니스는 안녕(혹은 웰빙, well-being)이란 용어에서 유래되었으며, 웰빙이 인간의 건강 상태를 의미하는 개념이라면 이에 비해 더 적극적이고, 긍정적인 신체, 정신, 영적 건강을 획득하여 발전시키고자 하는 실천적 행동들을 의미한다[3]. Dunn이 웰니스의 개념을 소개한 이후 여러 연구자들의 노력에도 불구하고, 연구자들 간에 명확히 합의된 웰니스의 정의는 아직 없고, 연구자들은 약간 다른 개념적 접근으로서 '삶의 질, 주관적, 심리적 안녕 혹은 웰빙, 행복, 생활양식'이란 용어를 다른 도구로 혼용하여 쓰고 있다[3,4].

웰니스는 신체적, 정신적, 영성적 건강이 유기적으로 통합된 최상의 건강을 향한 삶의 방식으로 정의할 수 있으며, 구성 요소로 신체, 인지, 사회, 정신, 직업적 웰니스를 포함할 수 있다[3]. 이러한 웰니스는 산업적 측면과 학술적 측면 모두의 주요 관심사이며 다양한 분야에서 일반 성인, 직장인, 노인, 대학생을 대상으로 웰니스에 대한 연구가 다양하게 진행되고 있으나[5], 콜 센터 상담원을 대상으로 한 웰니스 연구는 찾아보기 어렵다.

콜 센터 상담원은 고객의 요구 사항이나 불만 사항에 대해서 제한된 짧은 시간 동안 컴퓨터로 자료 검색을 한 후 고객에게 전화 상담 서비스를 제공하는 것을 주 업무로 하고 있으며 인바운드(inbound)와 아웃바운드(outbound)로 나누어 분류된다[6]. 인바운드 서비스는 주로 기업 서비스나 신용카드 등에 관한 고객들에게서 걸려오는 불만 사항이나 요청 사항들을 처리하는 것에 초점을 두는 활동이고, 아웃바운드 서비스는 상품을 판매하거나 만족도를 확인하고, 고객들을 대상으로 체불 금액을 지불할 것을 독촉하는 등의 목적이나 기업 목적의 다른 설득 작용을 위해 적극적으로 전화 통화를 하는 것에 초점을 둔다[6]. 인바운드가 업무 유형 중 많은 비중을 차지하고 더 어려움이 가중된다고 알려져 있다[7].

그 중 콜 센터 상담원 업무의 건강 차원의 주요 문제는 먼저, 전화상 고객과의 상호작용에서 자신의 감정을 조절하거나 숨기는 감정 노동(emotional labor)이 특징적이라고 할 수 있다[8]. 감정 노동은 근로자가 고객 응대 시 적대적인 언어폭력에 노출되어도 조직의 목표를 이루기 위해 겉으로 드러나는 자신의 감정과 표현을 만들어 내어 통제하는 것이다[9]. 감정 노동이 지속될 경우, 감정 격차와 부조화 현상으로 인하여 우울, 스트레스와 같은 정신적 문제가 발생할 가능성이 높아 개인 수준의 관리뿐 아니라 조직적이고 정책적인 수준의 예방과 관리가 강조된다[6]. 여기에 자신의 감정을 드러내지 않고 고객이 원하는 감정 표현을 하도록 조직으로부터 요구받는다는 점과 여기에 제한된 시간 내에 고객 만족도와 성과를 위해 대부분 시간에 쫓기듯 업무를 수행해야 하므로 촉박하고 긴장된 상태가 유지된다는 점[10]에서 직무 스트레스를 가중시키고 있다.

1990년도에 시행된 콜 센터 근로자 대상 선행연구[8, 11]에서는 일정 수준의 스트레스는 인간에게 긴장감을 제공하며 활력을 주지만, 감정 노동으로 인한 직무 스트레스는 개인적 차원에서 업무에 대한 의욕 상실, 각종 스트레스성 질환 발생과 함께 건강에 부정적인 영향을 주며 업무 효율성을 떨어뜨리는 부정적인 영향을 줄 수 있다고 하였다. 이후의 연구들은 주로 감정 노동과 감정 부조화, 직무 만족과 이직 의도, 신체 및 정신 건강에 대해 조사되었으며[6,10,12,13], 직무 스트레스는 개인의 일과 삶의 균형(work-life balance)에도 영향을 미친다고 보고 하였다[14]. 일과 삶의 균형은 일과 일 이외의 영역에서 시간과 심리적, 신체적 에너지를 적절히 분배함으로써 삶에 대해 만족스러운 상태를 말하며[13], 삶의 만족, 직업 만족도와 긍정적인 관계인 것으로 나타났다[15]. 일과 삶의 불균형은 근로자의 웰빙과 생산성을 설명하기 위한 중요한 직무적 요소이므로 불균형이 해소되어야 한다[16]. 또한 근로자의 웰니스는 개인의 건강증진과 삶의 질 향상에 기여하며 기업의 측면에서는 직무 만족과 업무의 생산성 증가에도 연관이 있다고 알려져 있어[17] 근로자의 건강증진을 위해 콜 센터 근로자의 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형 등을 종합적으로 파악하여 근로자의 웰니스를 증진시킬 필요가 있다.

더욱이 2018년 10월부터는 고객의 폭언 등으로부터 고객 응대 근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주 조치 의무를 담은 「산업안전보건법」이 시행되고 있다. '직무 스트레스에 의한 건강장해 예방 조치'와 '고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치' 등으로 '사전 예방'과 '조기 치료' 및 '사후적 관리'가 강화되어 그 어느 때보다 보건관리자의 역할이 중요한 시기이다. 그러나 300인 미만의 근로자 사업장에서는 보건관

리 대형기관과 계약을 하거나 소규모 50인 미만 사업장의 경우 근로자 건강 센터나 보건소에서 근로자들의 건강관리를 시행하고 있어 정확한 책임자가 부재한 상황에서 근로자들의 지속적인 건강관리가 어려울 수 있다. 따라서 본 연구는 콜 센터 상담원들의 건강 증진을 위한 웰니스 프로그램 기획 시 새로운 건강관리 중재 방안을 고안하기 위한 기초 연구로서 통합된 개념의 근로자용 웰니스 측정도구를 통해 콜 센터 근로자의 감정 노동, 직무 스트레스와 웰니스의 수준과 관계를 파악하고, 웰니스에 미치는 영향요인을 분석하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 콜 센터 근로자의 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형과 웰니스 수준을 파악하고, 웰니스에 미치는 영향 요인을 확인하고자 한다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형, 웰니스 수준을 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 직무 관련 특성)에 따른 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형, 웰니스 차이를 파악한다.
- 대상자의 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형 및 웰니스의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 웰니스에 미치는 영향 요인을 분석한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구의 목적은 콜 센터 근로자의 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형과 웰니스 수준을 파악하고, 웰니스에 미치는 영향 요인을 확인하는 횡단적 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구대상자는 임의 표본 추출 방법으로 서울 및 경기 지역 콜 센터에 종사하고 있는 상용근로자를 대상으로 지난 6개월 이상 콜 센터에 근무한 만 18세에서 65세 미만인 성인으로서 스마트폰을 소지한 자로 선정하였다. 근로기준법에 맞추어 주 5일 근무시간 40~52시간, 하루 평균 8시간 법정근로시간을 기준으로 하는 상용근로자 고용사업장을 기준으로 선정되었으며, 법정 근무시간의 의미는 8시간을 준수하고 8시간 초과 근

무 시 연장근로를 실시하는 것으로 파악할 수 있다. 즉, 연구대상을 법정 기준에 맞추어 상용근로자를 고용하고 임금을 지급하는 사업장을 대상으로 하였으며 대기업, 중소기업, 소상공인의 사업장에서 표집 되도록 시도하였다. 연구대상자 수 선정을 위해 G\*Power 3.1 프로그램을 활용하여 산출하였으며 다중회귀 분석에 필요한 유의 수준 0.05, 중간 효과 크기인 0.15, 검정력 0.8, 예측변수 15개로 하여 탈락률 10%를 고려한 약 155명으로 선정하였다. 국내 10개 이상의 콜 센터 대상 사업장에 2018년 12월 1일부터 2019년 10월 14일까지 157명에게 설문지를 배포하였으며, 이 중 불충분한 응답자 2명을 제외하고 최종 분석에 포함된 대상자는 155명이었다. 본 연구에서 수집된 사업장은 3,000명 이상의 직원이 근무하는 고객 관계 관리(customer relationship management) 전문기업으로 아웃싱 전문 콘택트 기업 1곳 79명, 300인 미만의 화재보험사와 50인 미만의 신용카드사 등 금융업 2곳에서 56명, 그 외 50인 미만의 중소 및 소상공인 쇼핑몰 콜 센터들 7곳에서 20명의 자료가 분석되었다.

## 3. 연구도구

### 1) 일반적 특성

대상자의 인구학적 특성으로 성별, 연령, 교육 수준, 결혼 상태, 정신과적 진단력 유무, 직무 관련 특성으로 구성되었다. 콜 센터는 직무 상 정신건강 측면에서 우울과 관련 있다는 선행연구결과[6]를 기반으로 정신과적 진단력을 인구학적 특성에 포함하였으며, 상담심리 받은 경험 유무를 추가적으로 기술하도록 하였다. 직무 관련 특성으로 전체 근무경력, 일 평균 근무시간, 콜 특성으로 구성되고 콜 특성은 인바운드(inbound)와 아웃바운드(outbound)로 나누어 분류하였다. 인바운드 서비스는 주로 신용카드 등에 관한 고객들의 불만 사항이나 요청 사항들을 처리하는 것에 초점을 두는 활동이고 아웃바운드 서비스는 고객들을 대상으로 체불 금액을 지불할 것을 독촉하고 다른 설득 작용을 위해 전화 통화를 하는 것으로 구성된다. 총 근무경력은 24개월을 기준으로 구분하였고 주당 근무시간 40시간 기준으로 하루 평균 8시간과 초과(연장 근무)로 구분하였다.

### 2) 감정 노동

Brotheridge과 Lee [18]가 개발하고 Han 등[19]이 수정한 도구를 사용하였다. 감정을 억압하고 가리는 표면 행위와 내부 감정과 생각을 조절하는 내면 행위로 개념화된다[18]. 표면 행위

문항, 내면 행위 문항으로 총 11문항이고, '전혀 아니다.' 1점에서 '매우 그렇다.' 5점으로 Likert 5점 척도이며, 점수가 높을수록 감정 노동이 높은 것을 의미한다. Han 등[19]의 연구에서 도구의 Cronbach's  $\alpha$  값은 표면 행위 .87, 내면 행위 .87이었다. 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  는 표면 행위 .88, 내면 행위 .85였다.

### 3) 직무 스트레스

Chang 등[20]이 개발한 한국인 직무 스트레스 측정도구-단축형(Korean occupational stress scale short form; KOSS-SF)을 사용하였으며, 물리적 환경을 제외한 직무 요구도 4문항, 직무 자율성 4문항, 관계 갈등 3문항, 직무 불안정성 2문항, 조직적 관리체계 4문항, 보상 부적절 3문항, 직장 문화 4문항 등 총 7개 영역, 24문항으로 측정되었다. '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 4점으로 Likert 4점 척도이며, 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 직무 스트레스는 100점 환산한 원자료의 영역별 점수를 합하여 0에서 100점 범위의 평균값을 산출하였다. 원 도구의 하부 영역에 대한 Cronbach's  $\alpha$  는 직무요구 .71, 직무 자율성 결여 .66, 관계 갈등 .67, 직무 불안정 .61, 조직 체계 .82, 보상 부적절 .76, 직장 문화 .51로 보고되었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 직무요구 .84, 직무 자율성 결여 .70, 관계 갈등 .64, 직무 불안정 .78, 조직 체계 .78, 보상 부적절 .81, 직장 문화 .82였다.

### 4) 일과 삶의 균형

Kim과 Park [21]이 개발한 '일과 삶의 균형(Work-Life Balance)' 척도로 일-가족 균형 8문항, 일-여가 균형 8문항으로 구성된 총 16문항의 도구를 사용하였다. 전체 문항이 부정적인 질문 형태로 통계 분석 시 역코딩하였다. '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 Likert 5점 척도이며, 원 도구의 Cronbach's  $\alpha$  는 영역별로 일-가족 균형은 .79, 일-여가 균형은 .89였다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 일-가족 균형은 .79, 일-여가 균형은 .90이었다.

### 5) 웰니스

Choi 등[4]이 개발한 직장인 웰니스 측정도구를 사용하였으며, 정서적·영적 영역 5문항, 사회적 영역 3문항, 인지적 영역 3문항, 직업적 영역 3문항, 신체적 영역 4문항으로 총 18문항으로 구성되었다. '전혀 그렇지 않다'의 1점에서 '매우 그렇다'의 5점으로 Likert 5점 척도이며, Choi 등[4]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .91이었다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .89였다.

## 4. 자료수집

본 연구의 자료수집은 2018년 12월 1일부터 2019년 10월 14일까지 이루어졌다. 본 연구는 연세의료원 연구윤리심의위원회(IRB) 승인(Y-2018-0119)을 받은 후 진행하였다. 사업장 내 게시판에 공고문을 부착하여 참여 대상자에게 안내하였고, 연구에 대해 사업장의 관리자와 접촉하여 설문 조사의 승인을 받았으며, 민감한 질문에 대해서는 사전점검 및 승인을 받았다. 근로자의 근무 교대 시간이나 교육 시간 등의 일정을 파악하고 관리자가 허용한 시간에 연구원 또는 조사원이 사업장을 방문하여 설문지를 배부하고 응답이 완료된 설문지는 직접 수거하였다. 익명성을 보장하기 위해 관리자 및 연구참여를 희망하는 대상자들에게는 연구원이 연구의 목적과 방법, 연구의 익명성 및 비밀보장 등 제반 사항에 대한 내용을 상세하게 설명하였으며, 자율적 의지에 따라 연구에 참여하고 참여 중단 시 어떠한 불이익이 없음이 설명하였다. 설문지는 서면 동의서를 작성한 후 자가 보고식 설문지에 약 30분간 응답하는 방식으로 진행되었으며, 이에 대한 보상으로 소정의 답례품을 제공하였다.

## 5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 25.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA) 통계 프로그램을 이용하여 분석되었고 모든 통계적 유의 수준은 .05에서 채택되었다

대상자의 일반적 특성, 감정 노동, 일과 삶의 균형, 직무 스트레스, 웰니스에 대한 빈도, 백분율, 평균 및 표준 편차는 기술적 통계를 이용하여 제시하였다. 연속형 설명변수들의 왜도와 첨도, 정규성을 확인하였고, 대상자의 인구 사회학적 특성과 직업적 특성에 따른 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형, 웰니스 등의 차이는 t-test, ANOVA로 분석한 후 등분산을 만족하면 Scheffé, 등분산을 만족하지 않은 경우 Dunnett T3 법으로 검증하였다. 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형, 웰니스 간의 관련성은 Pearson 상관 계수로 분석하였고, 주요 일반적 특성, 감정 노동, 일과 삶의 균형, 직무 스트레스가 웰니스에 미치는 영향은 다중공선성을 진단 후 다중회귀 분석으로 검증하였다. 다중회귀 분석의 기본 가정인 선형성, 오차의 정규성과 등분산성을 검증하기 위해 정규곡선과 잔차, 산점도를 확인하여 모형의 적합성을 확인하고 독립 변수 간의 다중공선성과 종속 변수의 자기 상관성을 확인하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자 일반적 특성

대상자들의 평균 연령은 35.39±8.29세였고, 26~35세가 60명(38.7%)으로 가장 많았다. 성별은 여성이 132명(85.2%), 교육 수준은 전문대졸 이상이 88명(56.8%)이었다. 결혼 경험이 없는 미혼이 87명(56.1%), 기혼 및 이혼, 사별이 68명(43.9%)이었다. 의사에게 정신과적 진단을 받은 대상자가 7명(4.5%) 있었고, 이 중 우울 4명(2.6%), 공황장애 2명(1.3%), 불안 1명(0.6%)이었다. 콜 특성은 인바운드 58명(37.4%), 아웃바운드 97명(62.6%), 전체 근무경력은 2년 이하가 79명(51%), 하루 평균 근무시간은 8시간이 101명(67.8%)이었다(Table 1).

### 2. 대상자들의 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형과 웰니스의 수준

감정 노동은 최소 1.91에서 최대 4.55점으로 평균 3.33±0.49점으로 나타났으며, 표면 행위는 평균 3.55±0.61, 내면 행위는 평균 2.95±0.68점을 보였다. 직무 스트레스는 최소 8.3점에서 최대 76.19점으로 평균 44.25±13.92점을 보였으며, 보상 부족과 직무 요구도에서 가장 높았고 직장 문화와 대인관계 갈등에

서 가장 낮은 점수를 보였다. 일과 삶의 균형은 최소 1.31점에서 최대 5.00점의 평균 3.34±0.72점으로 나타났으며 일과 가족 균형이 평균 3.49±0.69점으로 일과 여가 균형 평균 3.20±0.91점보다 더 높았다. 웰니스는 최소 1.72점에서 최대 4.28점으로 평균 3.05±0.54점으로 나타났으며, 하위 영역으로 사회적 웰니스가 평균 3.77±0.74점으로 가장 높고, 정서적 웰니스, 지적 웰니스와 직업적 웰니스 순이었으며, 신체적 웰니스가 2.98±0.77점으로 가장 낮은 결과를 보였다(Table 2).

### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형, 웰니스

대상자의 일반적 특성에 따른 감정 노동의 차이는 나이(F=2.81, p=.042), 성별(t=-2.99, p=.006), 결혼 상태(t=-2.78, p=.006), 콜 특성(t=2.39, p=.018), 총 근무 기간(t=-2.22, p=.039)에서 유의하게 나타났다. 직무 스트레스는 나이(F=3.04, p=.031), 성별(t=-3.53, p=.001), 콜 특성(t=2.66, p=.008), 총 근무기간(t=-2.14, p=.034), 근무시간(t=-2.21, p=.029)에서 유의하게 나타났다. 일과 삶의 균형은 나이(F=3.03, p=.031), 성별(t=2.74, p=.007), 결혼 상태(t=2.05, p=.043)에 따라 유의한 차이가 있었으며, 웰니스는 성별(t=2.46, p=.015), 정신과적 진단력(t=-2.18, p=.031), 콜 특성(t=-3.98, p<.001)에서 유의한 차이가 있었다(Table 3).

**Table 1.** General Characteristics of Samples

| Variables                | Characteristics                | Categories  | n (%) or M±SD |
|--------------------------|--------------------------------|-------------|---------------|
| Sociodemographic factors | Age (year)                     | ≤25         | 20 (12.9)     |
|                          |                                | 26~35       | 60 (38.7)     |
|                          |                                | 36~45       | 50 (32.3)     |
|                          |                                | ≥46         | 25 (16.1)     |
|                          |                                | Gender      | Male          |
|                          |                                | Female      | 132 (85.2)    |
|                          | Education level                | High school | 67 (43.2)     |
|                          |                                | ≥ College   | 88 (56.8)     |
|                          | Marital status                 | Not married | 87 (56.1)     |
|                          |                                | Married     | 68 (43.9)     |
| Psychiatric diagnosis    | Yes                            | 7 (4.5)     |               |
|                          | No                             | 148 (95.5)  |               |
| Job related factors      | Call character                 | Inbound     | 58 (37.4)     |
|                          |                                | Outbound    | 97 (62.6)     |
|                          | Total working duration (month) | ≤24         | 79 (51.0)     |
|                          |                                | >24         | 76 (49.0)     |
|                          | Working time (hour)            | 8           | 101 (67.8)    |
|                          |                                | >8          | 54 (32.2)     |

**Table 2.** Descriptive Statistics of Emotional Labor, Occupational Stress, Work-life Balance, and Wellness

(N=155)

| Variables              | Item | Range | Min~Max     | M±SD        |
|------------------------|------|-------|-------------|-------------|
| Emotional labor        | 11   | 1~5   | 1.91~4.55   | 3.33±0.49   |
| Surface acting         | 7    | 1~5   | 2.00~5.00   | 3.55±0.61   |
| Deep acting            | 4    | 1~5   | 1.00~4.50   | 2.95±0.68   |
| Occupational Stress    | 24   | 0~100 | 8.30~76.19  | 44.25±13.92 |
| Job demand             | 4    | 0~100 | 0.00~100.00 | 52.69±21.53 |
| Job autonomy           | 4    | 0~100 | 0.00~83.33  | 48.92±12.66 |
| Interpersonal conflict | 3    | 0~100 | 0.00~100.00 | 32.83±18.67 |
| Job insecurity         | 2    | 0~100 | 0.00~100.00 | 42.04±23.75 |
| Organizational system  | 4    | 0~100 | 0.00~100.00 | 48.12±19.15 |
| Lack of reward         | 3    | 0~100 | 0.00~100.00 | 52.83±21.01 |
| Occupational climate   | 4    | 0~100 | 0.00~91.67  | 32.63±19.76 |
| Work-life-balance      | 16   | 1~5   | 1.31~5.00   | 3.34±0.72   |
| Work-family            | 8    | 1~5   | 1.63~5.00   | 3.49±0.69   |
| Work-leisure           | 8    | 1~5   | 1.00~5.00   | 3.20±0.91   |
| Wellness               | 18   | 1~5   | 1.72~4.28   | 3.05±0.54   |
| Physical               | 4    | 1~5   | 1.00~5.00   | 2.50±0.75   |
| Emotional              | 5    | 1~5   | 1.00~4.80   | 3.13±0.69   |
| Intellectual           | 3    | 1~5   | 1.00~5.00   | 3.02±0.76   |
| Social                 | 3    | 1~5   | 1.33~5.00   | 3.77±0.74   |
| Occupational           | 3    | 1~5   | 1.00~5.00   | 2.98±0.77   |

**Table 3.** Emotional Labor, Occupational Stress, Work-Life Balance, and Wellness by General Characteristics

| Variables                 | Categories                     | Emotional labor |               | Occupational stress |                          | Work-life balance |                        | Wellness |               |         |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------|---------------|---------------------|--------------------------|-------------------|------------------------|----------|---------------|---------|
|                           |                                | M±SD            | t or F<br>(p) | M±SD                | t or F<br>(p)            | M±SD              | t or F<br>(p)          | M±SD     | t or F<br>(p) |         |
| Socio-demographic factors | Age (year)                     | ≤25             | 3.11±0.38     | 2.81                | 36.72±16.11 <sup>a</sup> | 3.04              | 3.75±0.91 <sup>a</sup> | 3.03     | 3.27±0.56     | 1.30    |
|                           |                                | 26~35           | 3.28±0.51     | (.042)              | 44.56±16.41 <sup>b</sup> | (.031)            | 3.33±0.70 <sup>b</sup> | (.031)   | 3.06±0.52     | (.277)  |
|                           |                                | 36~45           | 3.45±0.51     |                     | 44.52±9.62 <sup>c</sup>  | a < d             | 3.30±0.72 <sup>c</sup> | a > d    | 3.00±0.57     |         |
|                           |                                | ≥46             | 3.41±0.41     |                     | 48.96±10.75 <sup>d</sup> |                   | 3.14±0.48 <sup>d</sup> |          | 3.14±0.48     |         |
|                           | Gender                         | Male            | 3.00±0.61     | -2.99               | 35.13±15.12              | -3.53             | 3.72±0.75              | 2.74     | 3.30±0.52     | 2.46    |
|                           |                                | Female          | 3.39±0.44     | (.006)              | 45.84±13.12              | (.001)            | 3.28±0.70              | (.007)   | 3.01±0.53     | (.015)  |
|                           | Education level                | High school     | 3.33±0.48     | -0.16               | 44.88±13.54              | 0.48              | 3.32±0.77              | -0.27    | 3.01±0.52     | -0.85   |
|                           |                                | ≥College        | 3.34±0.49     | (.872)              | 43.79±14.27              | (.631)            | 3.36±0.68              | (.791)   | 3.09±0.55     | (.396)  |
|                           | Marital status                 | Not married     | 3.24±0.50     | -2.78               | 43.77±15.69              | -0.45             | 3.45±0.73              | 2.05     | 3.06±0.55     | 0.17    |
|                           |                                | Married         | 3.45±0.45     | (.006)              | 44.85±11.32              | (.620)            | 3.21±0.69              | (.043)   | 3.05±0.53     | (.869)  |
|                           | Psychiatric diagnosis          | Yes             | 3.57±0.48     | 1.32                | 49.50±17.73              | 1.02              | 3.02±1.12              | -1.22    | 2.65±0.76     | -2.18   |
|                           |                                | No              | 3.32±0.49     | (.188)              | 44.00±13.74              | (.309)            | 3.36±0.70              | (.225)   | 3.10±0.52     | (.031)  |
| Job related factors       | Call character                 | Inbound         | 3.44±0.37     | 2.39                | 48.03±12.32              | 2.66              | 3.27±0.65              | -0.94    | 2.84±0.49     | -3.98   |
|                           |                                | Outbound        | 3.27±0.53     | (.018)              | 41.99±14.38              | (.008)            | 3.38±0.76              | (.350)   | 3.18±0.53     | (<.001) |
|                           | Total working duration (month) | ≤24             | 3.26±0.45     | -2.22               | 42.00±15.37              | -2.14             | 3.45±0.72              | 1.93     | 3.12±0.52     | 0.94    |
|                           |                                | >24             | 3.42±0.52     | (.039)              | 46.67±11.85              | (.034)            | 3.23±0.71              | (.056)   | 3.04±0.56     | (.351)  |
|                           | Working time (hour)            | 8               | 3.35±0.49     | 0.77                | 42.46±13.21              | -2.21             | 3.40±0.74              | 1.25     | 3.05±0.53     | -1.00   |
|                           |                                | >8              | 3.30±0.45     | (.441)              | 47.58±14.69              | (.029)            | 3.24±0.69              | (.201)   | 3.14±0.55     | (.317)  |

#### 4. 대상자의 감정 노동, 직무 스트레스 및 일과 삶의 균형과 웰니스의 상관관계

대상자의 웰니스는 감정 노동( $r=-.25, p<.001$ )과 직무 스트레스( $r=-.52, p<.001$ )에 대해 유의미한 부적 상관관계, 일과 삶의 균형( $r=.57, p<.001$ )과는 유의미한 양적 상관관계를 보였다. 또한, 감정 노동은 직무 스트레스( $r=.34, p<.001$ )와 양적 상관관계, 일과 삶의 균형( $r=-.35, p<.001$ ), 웰니스( $r=-.25, p<.001$ )와 유의미한 부적 상관관계를 나타내었다(Table 4).

#### 5. 대상자의 웰니스에 미치는 영향 요인

대상자들의 웰니스에 미치는 영향 요인을 확인하기 위해 단변량 분석에서 유의한 차이가 있었던 성별, 정신과적 진단력, 업무 특성과 주요 변수인 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형을 분석하였다. 명목변수는 가변수 처리되어 성별은 '남', '여', 정신과적 진단력은 '없음'과 '있음', 업무 특성은 '인바운드'와 '아웃바운드'로 분석되었다. 회귀 모형의 적합성 검정은 잔차 분석을 이용하여 독립성, 다중공선성, 등분산성, 정규성의 조건을 검정하였다. 종속 변수는 정규분포를 이루었고, 다중회귀 분석의 기본 가정인 모형의 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성이 확인되었다. 모형의 독립성을 검증한 결

과, Durbin-Watson 값은 1.70~1.96 범위로 오차의 독립성 및 자기 상관에 문제가 없음이 확인되었다. 또한 독립 변수들 간의 다중공선성을 분석한 결과 독립 변수들 간에 공차 한계는 .64에서 .97이었고, 분산 팽창계수는 1.04에서 1.56 범위로 확인되어 다중공선성이 없었고, 정규 확률 도표를 확인한 결과 잔차의 정규성이 만족되었다. 분석 결과 모형은 유의하였으며 웰니스를 44.5%로 설명하는 것으로 나타났다( $F=19.75, p<.001$ ). 웰니스에 콜 특성, 일과 삶의 균형, 직무 스트레스가 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무 스트레스가 높을수록 ( $B=-0.17, p=.002$ ) 웰니스에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 일과 삶의 균형( $B=0.36, p<.001$ )이 높을수록, 아웃바운드 콜일수록( $B=4.54, p=.001$ ) 웰니스가 높아지는 것으로 나타났다(Table 5).

### 논 의

본 연구는 콜 센터 상담원의 감정 노동, 직무 스트레스와 웰니스의 수준과 관계를 파악하고, 웰니스에 미치는 영향을 분석함으로써 콜 센터 근로자를 위한 웰니스 프로그램 기획 시 새로운 건강관리 증재 방안을 고안하여 지속적인 건강관리를 격려하기 위한 기초 연구로써 시도되었다.

본 연구의 콜 센터 상담원의 웰니스의 수준은 3.05점으로 같

**Table 4.** Correlation of Emotional Labor, Occupational Stress, Work-life Balance, and Wellness (N=155)

| Variables           | Emotional labor | Occupational stress | Work-life balance |
|---------------------|-----------------|---------------------|-------------------|
|                     | r (p)           | r (p)               | r (p)             |
| Emotional labor     | 1.00            |                     |                   |
| Occupational stress | .34 (<.001)     | 1.00                |                   |
| Work-life balance   | -.35 (<.001)    | -.55 (<.001)        | 1.00              |
| Wellness            | -.25 (<.001)    | -.52 (<.001)        | .57 (<.001)       |

**Table 5.** Factors Influencing Wellness (N=155)

| Variables                    | B     | β    | t     | p     |
|------------------------------|-------|------|-------|-------|
| Female (ref: Male)           | 1.08  | .04  | 0.59  | .560  |
| Clinical diagnosis (ref: No) | 4.24  | .09  | 1.46  | .146  |
| Outbound (ref: Inbound)      | 4.54  | .23  | 3.43  | .001  |
| Emotional labor              | 0.03  | .02  | 0.27  | .790  |
| Work-life balance            | 0.36  | .43  | 5.69  | <.001 |
| Occupational stress          | -0.17 | -.24 | -3.12 | .002  |

$R^2=.45, \text{Adj. } R^2=.42, F=19.75, p<.001$

은 도구의 동일 대상의 선행연구는 없었지만, 다른 집단의 같은 도구로 측정된 선행연구와 비교해보면 신체 활동이 부족하다고 알려진 사무직 근로자의 3.48점에 비해 더 낮았으며[22], 예비보육교사[23]의 3.42점에 비해서도 낮은 결과를 보였다. 근무시간 내내 전화나 인터넷을 통해 한정된 공간에서 비대면 서비스를 제공하는 콜 센터 상담원의 근무 환경은 사무직 근로자의 근무 환경과 유사하다. 젊은 여성이 다수인 예비보육교사와 비슷한 인구학적 특징을 가지고 있다는 점에서 유사하지만 콜 센터 상담원의 직무 스트레스와 감정 노동의 정도가 다르기 때문에 본 연구대상자들의 웰니스가 더 낮은 결과를 보였다고 추론해 볼 수 있다.

부가적으로, 웰니스의 하위 영역 중 사회적 웰니스 영역의 점수가 가장 높은 것으로 나타났고, 다음은 정서적 영역, 직무적 영역, 지적 영역의 웰니스가 유사하게 낮게 나타났으며, 신체적 웰니스가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 콜 센터 상담원들은 근무를 지속하는 동안 장시간 앉은 자세로 전화를 반복적으로 받기 때문에 발생하는 신체적 변화와 스트레스를 적절하게 해소하지 못해 신체적 질병들이 발생한다는 선행연구[7] 결과를 지지하였다. 특히 콜 센터 상담원들은 한정된 좁은 공간에서 조직에서 정한 전화 응대 건수를 완수하고, 휴식이 어려운 긴장된 근무 환경과 조건 속에서 신체 활동 수준이 낮아져 신체적 웰니스가 2.50점으로 가장 낮게 나타난 것이라고 추론할 수 있다. 따라서 콜 센터 상담원들의 낮은 신체적 웰니스를 증진시키기 위해 신체 활동 관련된 간호중재가 특히 필요하다고 볼 수 있다.

다중회귀 분석에서, 첫 번째로 콜 특성에서 아웃바운드일수록 웰니스 수준이 높은 것으로 나타났다. 본 연구대상자들은 콜 특성이 인바운드 37.4%, 아웃바운드 62.6%로 과반이 넘는 수가 아웃바운드 콜을 수행하고 있었으며, 단변량 분석에서도 인바운드 대상자들이 더 낮은 웰니스 평균과 감정 노동과 직무 스트레스에서 더 높은 평균을 보이며 아웃바운드 대상자들과 유의한 차이를 보이는 것으로 확인되었다. 아웃바운드는 고객에게 주로 서비스를 제안하기 위해 적극적으로 전화를 하는 업무이고, 인바운드는 고객들에게서 걸려오는 불만 사항이나 요청 사항들을 처리하는 것에 초점을 두는 활동이므로 인바운드 콜 특성을 가진 대상자들이 불만을 가진 고객의 거칠고 무례한 욕들로 인해 심각한 심리적 훼손에 더 노출되어 있다고 보인다[7]. 콜 센터는 고객과 직접 대면하지 않고 목소리로만 고객들과 상호작용하기 때문에 고객들이 무례하게 응대하는 빈도가 높다고 알려져 있다[11]. 콜 센터 상담원들은 이러한 불쾌한 고객을 응대하면서 감정교류가 빈번하게 발생하고, 높은 수준의

직무 스트레스도 경험하게 된다. 그러나 친절한 목소리를 유지해야 한다는 감정 표현 규범에 의해 감정 부조화를 경험하고, 이를 회복할 수 있는 시간의 여력이 없이 반복되는 욕과 인신공격으로 심리적 부적응 상태가 발생할 수 있어[8], 인바운드 콜 특성이 직무 스트레스와 감정 노동에 더 크게 영향을 미치고 웰니스에 부정적인 영향을 미치는 것으로 유추해 볼 수 있다.

둘째, 직무 스트레스가 높을수록 웰니스에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 간호사와 서비스직 근로자 대상에서 직무 스트레스가 웰빙[24]에 부정적인 영향을 미치고, 일과 삶의 균형에도 부적절한 영향을 미친다는 선행연구결과와[14] 유사하다. 본 연구의 직무 스트레스의 평균은 44.25점으로 콜 센터 대상의 선행연구의 45.82점과 비슷하였으나[6] 직무 요구도는 52.69점으로 선행연구의 62.75점에 비해 낮은 수준이었다. 직무 자율성은 점수가 높을수록 직무 자율성의 수준이 상대적으로 낮다는 의미인데 본 연구의 직무 자율성은 48.92점으로 선행연구[6]의 62.75점에 비해 상대적으로 높은 것으로 확인되었다. 이는 같은 콜 센터 상담원일지라도 선행연구[6]의 연구대상자들이 대기업의 신용카드사 상담원들로 구성되어 있기 때문에 대기업, 중소기업, 소상공인으로 구성된 본 연구 대상자들보다 더 높은 직무 요구도와 더 낮은 자율성을 가지기 때문으로 판단된다. 또한, 직무의 불안정성 42.04점, 선행연구[6] 49.13점으로 높은 군에 속하지만, 본 대상자들은 상대적으로 더 낮은 점수를 보이고 있었다. 다른 서비스직 대상들을 비교해보면 서비스 여성 근로자들 연구에서 직무 스트레스 평균 46.80점으로 다소 높으며, 다른 하위 항목들도 유사한 수준들을 보였고[14], 병원 서비스 직군 대상 연구의 직무 스트레스는 이들보다 더 높은 편으로 나타났다[25]. 또한, 단변량 분석에서 직무 스트레스는 성별과 결혼 유무, 콜 특성, 근무 기간에 따라 유의한 평균 차이를 보였으므로 추후 연구에서는 다양한 콜 센터 사업장을 대상으로 조사를 확대하여 직무 특성과 조건에 따른 직무 스트레스를 조사하고 대처 전략을 세우는 것이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 본 연구대상자들은 일과 삶의 균형이 높을수록 웰니스에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 근로자들 대상의 한국근로환경조사에서 일과 삶의 균형이 사회심리적인 웰빙과 유의한 정적 관계가 있었다고 분석한 선행연구[26]와 유사한 결과이며, 일과 삶의 균형이 조절되어 행복감에 영향을 미친다고 한 연구결과를[27] 지지하였다. 본 연구대상자들의 일과 삶의 균형은 평균 3.34점으로 일과 가족의 균형이 일과 여가 균형보다 더 높은 수준을 나타냈다. 본 연구대상자들은 8시간 근무자들이 67.8%이고 연장 근무는 32.2%으로 다수가



연장 근무를 하지 않는 형태로서 일과 삶의 균형은 다른 남성 위주의 사무직 직장인[28]이나 서비스직에 종사하는 여성 근로자 연구[14]에 비해 다소 높은 것으로 나타났다. 그러나 8시간 근무자들이 67.8%, 2년 이하 근무자가 51.0%로서 사회 초년생이나 경력단절의 여성들이 다른 직업군보다 상대적으로 많이 분포하고 있다는 점과 열악한 근무 환경에서 전화로 고객을 상대한다는 점을 고려해보면 일과 삶의 균형 정도와 웰니스가 상대적으로 낮은 것으로 보인다.

넷째, 본 연구에서 성별에 따른 웰니스 수준은 유의한 차이를 보였으나 웰니스의 영향 요인을 확인한 회귀분석에서는 성별이 유의한 변수로 확인되지 않았다. 간병인 대상 연구[29]에서 웰니스가 연령과 성별이 유의한 관련이 없다는 결과는 본 연구와 부분적으로 일치하였다. 또한 본 연구에서 대상자들의 교육 수준, 결혼 경험, 직장경력, 근무시간 등에서 통계적 유의성이 나타나지 않았다. 이전의 선행연구들은 교육과 직업, 결혼 여부와 웰니스와의 관련성을 보고하였지만, 대상 집단과 도구에 따라 혼재된 결과를 보였다. 웰니스를 주로 심리적 안녕감과 행복감으로 측정된 연구들은 학력과 결혼 여부, 직장경력 등이 웰니스와 유의한 결과를 나타냈지만, 이들은 심리적인 웰빙의 척도로서 직무적인 측면이 포함된 통합적인 웰니스 도구의 결과가 아니므로 본 연구결과와 차이가 있다고 볼 수 있다.

다섯째, 본 연구에서는 정신과적 진단과 감정 노동은 웰니스에 유의한 영향을 끼치지 않은 것으로 나타났다. 감정 노동과 직무 스트레스가 더 높았던 인바운드보다 아웃바운드콜 특성의 대상자가 62.6%로 과반이 넘어 연구결과에 영향을 미친 것으로 볼 수 있다. 본 연구대상자들의 우울, 불안, 공황 장애 등 정신과적 진단을 받은 자는 7명(4.5%)이었지만 업무로 인해 발생한 부분인지는 확인되지 않았다. 직장인이나 일반인 대상 심리상담 프로그램을 이용한 적 있다고 답한 경우는 12명(7.7%)이었다. 정신과적 진단을 받은 비율과 정확히 답하는 것을 고려한 응답이 가능하다는 것을 고려하면 본 연구대상자 중 최소 10% 이상은 심리적 어려움과 정신건강에 문제를 겪고 있다고 추론해 볼 수 있다. 추후 연구에서는 개인정보 및 민감한 건강 정보를 수집할 시 사업장 환경과 규모, 업무 및 직무 특성, 전화 응대 건수 등을 고려한 연구설계가 필요할 것이다.

결론적으로 콜 센터 상담원들의 업무상에서의 어려움은 잔재가 되어 개인의 삶의 영향을 주고 있었다. 이들의 콜 특성, 근무 기간은 감정 노동, 직무 스트레스와 유의한 관련이 있고 직무 스트레스, 일과 삶의 균형은 웰니스에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 콜 센터 상담원의 웰니스 향상을 위한 중재 개발 시 업무 특성을 고려하여 감정 노동과 직무 스

트레스를 중재하고 일과 삶의 균형을 위한 지원 전략을 통합적으로 모색할 필요가 있다.

본 연구의 제한점은 대상자 모집 시 대기업 및 300인 미만인 사업장이 대부분이었고 한정된 사업장의 상용근로자들이 임의 표집되었으므로, 사업장 규모에 따라 콜 센터 상담원들의 특징을 세부적으로 파악하기에는 한계가 있으며, 주로 젊은 여성들로 편중되어 있어 성별에 따라 연구결과를 일반화하여 해석하는데 주의할 필요가 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 연령대 및 업무 특성, 사업장 규모 등 다변인들을 추가하여 웰니스에 미치는 차별적 영향을 파악하고 건강관리 목표와 성과의 관련성을 확인할 수 있도록 지속적으로 연구가 필요하다.

그러나 본 연구는 통합적 지표인 웰니스 도구를 통한 감정노동과 직무 스트레스, 일과 삶의 관계를 종합적으로 실증하였는데에 의의가 있다. 본 연구결과와 선행연구들을 종합하여 근로자의 감정노동과 직무스트레스로 인한 건강위험요인의 증가, 건강수준과 일과 삶의 균형 및 웰니스가 감소하는 것을 비추어 볼 때, 반복연구를 통한 웰니스의 결정인자의 탐색과 콜 센터 근로자들의 낮은 웰니스 수준을 증대하기 위한 업무 특성에 따른 스트레스 관리가 필요함을 확인할 수 있었다. 선행연구들과 종합해 근로자의 감정 노동과 직무 스트레스로 인한 건강위험요인이 증가하고, 건강 수준과 일과 삶의 균형, 웰니스가 낮아지는 것에 비추어 볼 때, 본 연구결과를 통하여 콜 센터 근로자들의 낮은 웰니스를 증대하기 위하여 업무 특성에 따른 스트레스 관리 접근의 필요성을 확인할 수 있었다. 추후 반복 연구를 통하여 웰니스의 결정 인자로서의 근거를 축적할 필요가 있다.

## 결 론

본 연구는 콜 센터 근로자의 감정 노동, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형 수준과 웰니스 수준을 확인하고 웰니스에 미치는 영향 요인을 확인한 서술적 조사연구로, 연구결과 콜 센터 근무자들의 웰니스에 영향을 미치는 요인으로는 콜 특성, 직무 스트레스, 일과 삶의 균형이 확인되었다. 이를 중점으로 콜 센터 근무자들의 웰니스 증진에 대한 추후 연구 방향과 건강증진 사업을 위해 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 다중회귀 분석에서 다른 선행연구와 달리 교육 수준과 연령에 따른 웰니스의 차이점이 유의한 결과를 보이지 않고, 인바운드와 아웃바운드의 업무적인 콜 특성이 웰니스에 유의한 영향을 미쳤다. 이에 인구학적 특성, 업무 특성과 근무 유형, 회사 규모에 따른 웰니스에 대한 차이점을 분석하기 위한 반복 연구가 필요할 것이다. 특히 아웃바운드와 인바운드

업무에서 경험되는 어려움은 근무형태의 차이로 다를 것으로 예측되어 콜 센터 종사자들이 업무수행 중 경험하는 어려움은 무엇인지, 이것이 개인의 웰니스에 어떠한 영향을 미치는지 탐색적 분석을 제안한다.

둘째, 코로나19 감염병 발생 이후 비대면 업무의 증가로 기업들은 시간적, 공간적 유연성을 확대하였고, 콜 센터도 원격 근무나 재택근무 형식을 취하는 사업장들이 증가하였다. 기업들의 원격근무가 확대되면서 일과 삶의 균형이 경계가 모호해진 상황에서 추후 연구에서는 상담원들의 일과 삶의 적절한 균형 유지를 통해 감정 노동과 직무 스트레스를 조절하며 개인의 웰니스를 증진시키기 위한 전략을 재수립할 필요가 있다. 이에 지속 가능한 비대면 건강관리서비스를 위해 정보통신기술 기반의 웰니스 서비스 사업에 대한 정책적 지원과 확대 개발의 필요성을 제안한다.

## REFERENCES

1. Ministry of Employment and Labor. Labor status of the business. Sejong: Ministry of Employment and Labor. 2018. <https://www.data.go.kr/data/3075076/fileData.do>
2. Smith BJ, Tang KC, Nutbeam D. WHO health promotion glossary: New terms. *Health Promotion International*. 2006;21(4):340-345. <https://doi.org/10.1093/heapro/dal033>
3. Choi MJ, Lee DH, Kang WS, Ha YM, Kim SH. Impacts of wellness components on individuals' wellness status for wellness convergence systems. *Journal of Digital Convergence*. 2015;13(7):381-391. <https://doi.org/10.14400/JDC.2015.13.7.381>
4. Choi MJ, Son CS, Kim J, Ha Y. Development of a wellness index for workers. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2016;46(1):69-78. <https://doi.org/10.4040/jkan.2016.46.1.69>
5. Cha K. Research trends in wellness: Focusing on the journal of wellness. *Journal of Wellness*. 2017;12(3):623-633. <https://doi.org/10.21097/ksw.2017.08.12.3.623>
6. vOh H, Park H, Boo S. Mental health status and its predictors among call center employees: A cross-sectional study. *Nursing & Health Sciences*. 2017;19(2):228-236. <https://doi.org/10.1111/nhs.12334>
7. Kwon KI, Yang JY. A qualitative study on call center consultants difficulties: Focused on inbound consultants. *Korean Journal of Counseling*. 2015;16(6):109-133. <https://doi.org/10.15703/kjc.16.6.201512.109>
8. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*. 1993;18(1):88-115. <https://doi.org/10.5465/AMR.1993.3997508>
9. Hochschild AR. The managed heart: Commercialization of human feeling. *Journal of Policy Analysis and Management*. 1984;3(3):483. <https://doi.org/10.1002/pam.4050030365>
10. Tak IC, Kim DH, Cha JB. A study of customer service representatives' emotional labor on emotional dissonance, job-induced tension and turnover intention. *The Korea Service Management Society*. 2017;18(2):1-24. <https://doi.org/10.15706/jksms.2017.18.2.001>
11. Grandey AA, Dickter DN, Sin HP. The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*. 2004;25(3):397-418. <https://doi.org/10.1002/job.252>
12. Boo S, Oh H. Women's smoking: Relationships among emotional labor, occupational stress, and health promotion. *Workplace Health & Safety*. 2019;67(7):361-370. <https://doi.org/10.1177/2165079918823214>
13. Kim HJ, Choo J. Emotional labor: Links to depression and work-related musculoskeletal disorders in call center workers. *Workplace Health & Safety*. 2017;65(8):346-354. <https://doi.org/10.1177/2165079916667512>
14. Cho M, Lee H. Factors influencing work-life balance in female service workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2017;26(4):261-272. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2017.26.4.261>
15. Kreiner GE, Hollensbe EC, Sheep ML. Balancing borders and bridges: Negotiating the work-home interface via boundary work tactics. *Academy of Management Journal*. 2009;52(4):704-730. <https://doi.org/10.5465/amj.2009.43669916>
16. Neto M, Chambel MJ, Carvalho VS. Work-family life conflict and mental well-being. *Occupational Medicine*. 2018;68(6):364-369. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqy079>
17. Baicker K, Cutler D, Song Z. Workplace wellness programs can generate savings. *Health Affairs*. 2010;29(2):304-311. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2009.0626>
18. Brotheridge CM, Lee RT. Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2003;76(3):365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
19. Han KW, Choi WS, Na HK. The effect of customer-related stress on an emotional labor: The moderating effect of emotional intelligence perceived by hotel employees. *Tourism Research*. 2016;41(2):193-218.
20. Chang SJ, Koh SB, Kang D, Kim SA, Kang MG, Lee CG, et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 2005;17(4):297-317. <https://doi.org/10.35371/kjoem.2005.17.4.297>
21. Kim CW, Park CY. A study on the development of a 'work-life balance' scale. *Journal of Leisure Studies*. 2008;5(3):53-69. <https://doi.org/10.22879/slos.2008.5.3.53>
22. Ha Y. Effectiveness of a mobile wellness program to increase

- physical activity in office workers. *Journal of Digital Convergence*. 2019;17(11):369-76.  
<https://doi.org/10.14400/JDC.2019.17.11.369>
23. Lee M. The effect of online health-promoting education program on e-health literacy, affect, and wellness in pre-service childcare teachers. *Journal of Wellness*. 2021;16(1):48-54.  
<https://doi.org/10.21097/ksw.2021.02.16.1.48>
24. Karimi L, Leggat SG, Donohue L, Farrell G, Couper GE. Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 2014;70(1):176-186.  
<https://doi.org/10.1111/jan.12185>
25. Sohn BK, Park SM, Park IJ, Hwang JY, Choi JS, Lee JY, et al. The relationship between emotional labor and Occupational Stress among hospital workers. *Journal of Korean Medical Science*. 2018;33(39):e246.  
<https://doi.org/10.3346/jkms.2018.33.e246>
26. Yang JW, Suh C, Lee CK, Son BC. The work-life balance and psychosocial well-being of South Korean workers. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*. 2018;30(1):38.  
<https://doi.org/10.1186/s40557-018-0250-z>
27. Lee JW, Oh SJ. The effect of emotional labor on happiness of insurance company call center workers: Focused on the mediation effect of job stress moderated by work-life balance. *Journal of Korea Service Management Society*. 2019;20(2):63-84.  
<https://doi.org/10.15706/jksms.2019.20.2.004>
28. Lee JM, Choi HG. Influence of organizational culture supporting work-life balance on well-being and depression mediated by work-life balance: An application of multi-group analysis across gender and age. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*. 2019;32(1):1-27.  
<https://doi.org/10.24230/kjiop.v32i1.1-27>
29. Tiago W, Misue ML, Aparecida SM. Relationship between wellness and sociodemographic characteristics of caregivers of people with cancer. *Investigación y Educación en Enfermería*. 2016;34(1):128-136.