

Print ISSN: 1738-3110 / Online ISSN 2093-7717  
<http://dx.doi.org/10.15722/jds.14.5.201605.91>

# A Study on the Job Stress and Job Satisfaction of Call Center Employees

## 콜센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구

Hye-Young Shin(신혜영)\*, Oh-Woo Kim(김오우)\*\*

Received: April 12, 2016. Revised: May 9, 2016. Accepted: May 15, 2016.

### Abstract

**Purpose** – Although various studies have been conducted on the stress of service employees, there are still lack of studies regarding job stress and job satisfaction of call center workers. Especially there are quite few studies on the job stress according to employment type. This study focused on job stress and job satisfaction for call center employees and the correlation between the two factors and aimed to provide basic materials for seeking for the plans to reduce job stress and improve job satisfaction.

**Research design, data, and methodology** – Frequency, percentage, and mean value were calculated through descriptive statistics in order to find out demographic characteristics, level of job stress, and job satisfaction. Differences in job stress according to employment type were calculated by using one-way ANOVA. Correlation between job stress and job satisfaction were identified through empirical analysis with Pearson's correlation coefficient. 150 materials were used for final analysis. The collected materials were analyzed to get statistics by using SPSS 20.

**Results** – First, as for the job stress of call center workers, overall mean value was 2.54 in 4-point scales. Among the six sub-factors, job demands had the highest score, which was 2.67. Second, as for the job stress according to employment type, others showed higher score than mean value followed by contract job and full-time job in that order, in terms of job insecurity and organizational system. In terms of inappropriate remuneration, contract job showed higher score than mean value followed by others and full-time job. Third, as for the satisfaction with job, the mean value was 2.37 in 4-point scale and “very much satisfied” was only 3.3%. Lastly, in terms of job stress and job satisfaction, all sub-factors except for job

demands showed significant correlation. The more job stress increased, the more job satisfaction decreased.

**Conclusions** – First, as a result of analyzing job stress according to the employment type of call center workers, job stress increased more when the employment type was not full-time. Therefore, it was assumed that self-rescue efforts should be followed for effective employment management of call center business where contract employment takes most part as well as efforts to transfer them to full-time job. Second, decrease in job satisfaction of call center workers may affect the performance of an organization as well as service quality of the company providing the service. Therefore, various supports are required to decrease job stress and increase job satisfaction for call center workers through the expansion of rest area or break time. Third, I could recognize that there were lack of academic research on call center business in the whole service industry. Therefore, further research should be conducted more actively in the future. In particular, this study has special significance in the aspect that there were few studies on the job stress of call center workers according to employment type.

**Keywords:** Call Center Employees, Job Stress, Job Satisfaction, Form of Employment.

**JEL Classifications:** L96, M50, M54.

### 1. 서론

최근 산업구조에서 서비스 부분이 차지하는 비중이 점차 증가하는 추세이다. 흔히 현대사회를 서비스 사회라 일컬을 만큼 제조업에 비해 서비스 산업은 상대적으로 빠른 성장을 보이며 큰 영향력을 미치고 있다.

특히 서비스업의 경우, 고객만족도 향상은 기업의 이윤창출에 직접적인 영향요인으로 작용하기 때문에, 유관 기업에서는 서비스 종사자들이 고객과 접촉하는 동안 고객으로 하여금 해당 기업에 대하여 우호적인 감정을 갖도록 하기 위해 일정 기준으로 감정표현을 통제하도록 하고 있다. 즉 서비스업 종사자들은 친절과 미소 등을 통해 자신의 감정을 조절하게 된다(Lee et al., 2004).

우리나라도 최근 경제적 생활수준이 향상되고 개인의 욕구도

\* First Author, Ph. D. Candidate, Dongguk University, Korea.  
 Tel: +82-54-770-2469, E-mail: hy4333@hanmail.net

\*\* Corresponding Author, Professor, Dep. of Business Administration, Dongguk University, Korea. Tel: +82-54-770-2387,  
 E-mail: kou@dongguk.ac.kr

다양해짐에 따라 더 나은 서비스를 받으려는 고객이 늘어나고 있으며, 서비스에 대한 고객의 기대 또한 점차 높아지고 있다. 그러나 고객의 기대수준이 높아지는 만큼 불만 또한 증가하고 있으며, 이러한 고객들의 의견들을 수렴하기 위해 최근 서비스업체가 전화로 상담하는 방식을 채택하는 경우가 많아지고 있다. 이러한 업무과정에서 발생하는 콜센터 상담업무 종사자들의 스트레스가 사회문제로 떠오르고 있다. 다시 말해 콜센터 종사자들과 같은 서비스업무를 하고 있는 이들은 다른 비서비스 업무의 종사자들에 비해 육체적·정신적 스트레스를 많이 받게 될 것이며, 이로 인한 건강관리에도 관심이 요구된다.

서비스 산업에서의 콜센터 종사자들의 업무는 단순히 제품의 사용안내나 불만접수 등의 단순 업무 차원에서 벗어나 판매 및 마케팅 등 기업의 핵심적인 업무까지 수행하는 기능을 하고 있다(윤선영, 2010).

콜센터 종사자들의 업무를 좀 더 구체적으로 살펴보면, 예전에는 단순히 고객의 문의에 대한 답변이나 불만 접수의 처리에 불과했으나, 최근에는 상품 및 서비스에 대한 정보 안내를 비롯하여 고객의 궁금증을 해결하고, 고객의 다양한 욕구를 접수하는 업무는 물론 판매와 영업, 고객만족도 조사, 품질 평가 등의 업무까지도 수행을 하고 있다(Shin, 2009).

이러한 업무요구의 다양화에도 불구하고 콜센터 종사자들은 업무 특성상 작업의 단순반복은 물론, 날마다 장시간 앉은 자세에서 오는 육체적 노동으로 인한 스트레스와 대인과의 관계 속에서 오는 정신적 스트레스, 그 밖에도 열악한 환경과 고용형태에 따른 낮은 보수 등에서 비롯되는 직무스트레스를 대체적으로 겪고 있는 실정이다. 이에 더하여 콜센터에서는 통화내용을 모니터링 하여 업무평가를 받고 점수화 되어 성과평가를 반영하며 이를 근거로 보상, 즉 급여, 인센티브, 우수사원 선정 등을 실시하고 있기 때문에(Lee & Yang, 2008) 직무스트레스에 대한 부담은 더욱 가중되고 있다.

직무스트레스는 조직에 특정적인 것으로, 잠재적으로 긴장상태를 일으킬 수 있는 모든 스트레스원을 가리키는 포괄적인 개념이며, 조직 구성원에게 요구하는 업무의 능력이 그 구성원이 수행할 수 있는 능력을 넘어설 때 나타나게 된다(Greenhouse & Parasuraman, 1996). 즉 직무와 연관된 스트레스는 조직에 막대한 영향력으로 행사되어 갈등을 일으키거나 조직의 유효성과 구성원의 공동목표 수행에 제동역할을 하게 된다(Bae & Kim, 2011). 결국 이러한 직무스트레스는 종사자들의 직무만족을 떨어뜨리게 된다.

직무만족은 Locke(1976)가 과업과정 및 과업수행의 결과로 충족되는 정서적 상태로 정의했는데(Hwang et al., 2013), 개인적 차원에서는 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며, 조직적 차원에서는 각자의 직무만족으로부터 나온 조직의 유효성 및 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다(Shin, 2001). 하지만 직무스트레스가 많을 경우에는 자신의 직업에 대한 만족감이 줄어들어 효과적인 역할수행이 어려워지며 전문직업인으로서의 발전을 꾀할 수 없게 되고, 그 결과로 이직률까지 증가하게 되므로, 이러한 직무스트레스는 개인뿐만 아니라 조직 전체에도 심각한 부정적 영향을 미치기 때문에 효과적인 직무스트레스의 관리가 매우 중요하다(Yoon, 2004).

직무스트레스와 직무만족에 관한 기존 연구로, Kim & Ko(2005)는 항공서비스 종사자 중 객실승무원들을 대상으로 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 관한 실증연구를 수행하였으며, 그 결과 직무만족은 직무스트레스와 부정적인 상관관계를 가진 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 저하되고, 반대로 직무만족도가 높은 종사자는 스트레스로부터 자유롭다는 것이다. 직무스트레스와 직무만족은 동시에 발생하거나 연속적으로 일

어나는 관계이므로 스트레스 요인을 제거하면 직무만족의 필요조건을 확립하는 것으로 볼 수 있다(Cooper & Roden, 1985).

지금까지 서비스업 종사자들의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구가 다양하게 진행되어 오고는 있지만, 콜센터 종사자들을 대상으로 하는 연구는 미흡하다. 콜센터 산업은 친환경적인 산업으로, 지역의 많은 여성인력의 고용창출을 단기간 내 해소할 수 있음에도 불구하고 비정규직이 정규직의 2배에 달하는 불안정한 고용형태를 유지하고 있다(Nam, 2006). 서비스업의 경우 한국 내 판매경쟁의 정도가 심각하며 IMF이후 비정규직인 파트타임, 용역, 위탁 등 항상 불안정한 고용상태에서 고객만족을 추구하고 있는 실정이다(Park, 2005). 이러한 상황에도 불구하고 서비스업, 특히 콜센터 종사자들의 고용형태에 따른 직무스트레스에 관한 연구는 매우 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 콜센터 종사자들의 고용형태에 따른 직무스트레스와 직무만족도를 파악함으로써 직무스트레스 감소와 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 모색하기 위한 기초 자료를 제공하고자 하는 것이다.

구체적인 연구목적은 제시하면 다음과 같다.

첫째, 콜센터 종사자들의 직무스트레스 정도를 알아본다.

둘째, 콜센터 종사자들의 고용형태에 따른 직무스트레스의 차이를 파악한다.

셋째, 콜센터 종사자들의 직무만족도 정도를 알아본다.

넷째, 직무스트레스와 직무만족도간의 상관관계를 파악한다.

## 2. 연구방법론

### 2.1. 연구대상

본 연구는 콜센터 종사자들의 직무스트레스와 직무만족도를 알아보기 위하여 대구광역시에 소재한 콜센터 업체 종사자 200명을 대상으로 2015년 5월 18일부터 5월 31일에 걸쳐 설문조사를 하였다. 자료 수집은 현장에서 근무 중인 직원들의 협조를 얻어 연구목적에 충분히 설명하고 배로하여 기입하게 한 후, 자료회수가 이루어졌으며, 그 중 불성실한 응답 50부를 제외하고 150부의 자료가 최종 분석에 활용되었다.

### 2.2. 측정도구

측정도구로 활용된 설문문항 중, 우선 직무스트레스는 Chang(2004)이 개발한 측정도구로서, 본 연구에 맞게 수정하여 총 20문항이 사용되었다. 이 설문지는 6개 하부영역으로 구성이 되었는데, 각 하부 문항으로는 직무요구 4문항, 직무자율 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 3문항, 보상부적절 4문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 측정되고, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 뜻한다. 직무스트레스 측정변수의 신뢰도를 위한 분석결과, Cronbach's alpha 값은 직무요구 0.747, 직무자율 0.627, 관계갈등 0.729, 직무불안정 0.583, 조직체계 0.664, 보상부적절 0.676으로 신뢰계수가 대체로 높은 편이었다.

다음으로 직무만족도는 Choi et al.(2008)의 연구를 토대로 하였으며, 총 4문항으로 구성되어 있다. 각 하부 문항으로는 다시 현재 직업을 선택하고 싶은 정도, 이 일을 친구에게 추천하고 싶은 정도, 자신의 직업에 대한 만족도 등으로 구성되어 있다. 문항별 3~4점 Likert 척도로 측정되고, 점수가 높을수록 직무만족도가 높

은 것을 뜻한다. 본 연구에서 직무만족도를 측정하기 위한 연구도구에서 신뢰도를 분석해 본 결과, Cronbach's alpha 값은 0.805로 신뢰성이 높은 것으로 나타났다.

### 2.3. 자료처리 및 분석방법

본 연구에 수집된 자료는 SPSS 20을 이용하여 통계를 분석하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성과 직무스트레스 정도, 그리고 직무만족도를 알아보기 위하여 기술통계를 통해 빈도와 백분율, 그리고 평균이 산출되었으며, 고용형태에 따른 직무스트레스의 차이는 One-way ANOVA를 사용하였다. 또한 직무스트레스와 직무만족도와의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 사용하여 실증분석을 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1. 콜센터 종사자의 인구통계학적 특성

콜센터 종사자의 성별 분포는 남성은 14.7%에 불과했고, 여성이 85.3%로 대부분을 차지했다. 연령은 20대가 67.3%로 가장 많았고, 그 다음으로는 30대 28.0%, 40대가 4.7% 순이었으며, 학력은 전문대졸이 66.0%, 고졸이 27.3%였으며, 대졸이 6.7%였다.

경력 년 수는 1년~5년 미만이 46.0%로 가장 많았고, 1년 미만도 37.3%나 차지하였으며, 5년~10년 미만이 16.0%로 그 다음 순을 이었으나, 10년 이상은 0.7%에 불과했다. 고용형태는 계약직이 53.3%로 정규직 38.0%보다 많았고, 기타(아르바이트)는 8.7%로 나타났다.

콜센터 종사자들의 월 소득은 100만원~149만원이 52.0%로 가장 많았고, 그 다음으로는 150~199만원 25.3%, 100만원 이하 20.7%, 200만원~249만원 2.0%의 순으로 나타났다(<Table 1> 참고).

**<Table 1>** General characteristics of Call Center Employees

| Classification         |                            | N   | %    |
|------------------------|----------------------------|-----|------|
| Sex                    | men                        | 22  | 14.7 |
|                        | women                      | 128 | 85.3 |
|                        | total                      | 150 | 100  |
| Age                    | 20 ~ 29years               | 101 | 67.3 |
|                        | 30 ~ 39years               | 42  | 28.0 |
|                        | 40 ~ 49years               | 7   | 4.7  |
|                        | total                      | 150 | 100  |
| Education              | graduated high school      | 41  | 27.3 |
|                        | graduated college          | 99  | 66.0 |
|                        | graduated university       | 10  | 6.7  |
|                        | total                      | 150 | 100  |
| Career number of years | less than 1 year           | 56  | 37.3 |
|                        | less than 1-5 years        | 69  | 46.0 |
|                        | less than 5-10 years       | 24  | 16.0 |
|                        | than 10 years              | 1   | 0.7  |
|                        | total                      | 150 | 100  |
| Employment patterns    | full-time                  | 57  | 38.0 |
|                        | contract                   | 80  | 53.3 |
|                        | other(part-time)           | 13  | 8.7  |
|                        | total                      | 150 | 100  |
| Income                 | less than 1million won     | 31  | 20.7 |
|                        | 1,000,000 to 1,490,000 won | 78  | 2.0  |
|                        | 1,500,000 to 1,990,000 won | 38  | 25.3 |
|                        | 2,000,000 to 2,490,000 won | 3   | 2.0  |
|                        | total                      | 150 | 100  |

### 3.2. 콜센터 종사자의 직무스트레스

콜센터 종사자의 직무스트레스를 살펴보면 전체 평균값은 4점 척도에서 2.54로 나타났다. 6개 하부영역 가운데 직무요구 항목이 2.67로 가장 높았으며, 다음으로 직무자율 2.63이었고, 그 다음이 조직체계와 보상부적절이 각각 2.61, 직무불안정 2.44, 관계갈등 2.27의 순으로 나타났다.

좀 더 자세히 살펴보면, 2.7이상의 높은 스트레스 점수를 보인 항목은 전체 20개 문항 중 4개로 드러났으며, 각각의 내용은 다음과 같다.

‘업무 수행 중에 충분한 휴식이 주어진다’, ‘여러 가지 일을 동시에 해야만 한다’, ‘나의 업무는 창의력을 필요로 한다’, ‘나의 모든 노력과 업적을 고려해 볼 때, 내 봉급/수입은 적절하다’로 직무스트레스 전체 평균값 보다 훨씬 높게 나왔다.

주로 직무요구를 비롯해 직무자율에서의 창의력과 보상부적절의 인정여부 등과 관련된 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다(<Table 2> 참고).

**<Table 2>** Job stress of Call Center Employees

| Items                    | Information                                                                                                      | Average |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Job requirements         | 1. I got 12 hours pursued always work.                                                                           | 2.65    |
|                          | 2. Significantly increased workload.                                                                             | 2.45    |
|                          | 3. Plenty of rest in the work are given.                                                                         | 2.80    |
|                          | 4. At the same time must be different things.                                                                    | 2.79    |
|                          | total                                                                                                            | 2.67    |
| Job autonomy             | 5. My job requires creativity.                                                                                   | 2.70    |
|                          | 6. In order to perform my job a high degree of skill or knowledge is required.                                   | 2.63    |
|                          | 7. Working hours, working on issues in the course to determine what influence may be given permission.           | 2.64    |
|                          | 8. My own workload and work schedule can be adjusted.                                                            | 2.56    |
|                          | total                                                                                                            | 2.63    |
| Conflicts                | 9. My supervisor helps to complete the task.                                                                     | 2.29    |
|                          | 10. My colleagues helps to complete the task.                                                                    | 2.19    |
|                          | 11. I'm hard at work hard when I understand that a person is alahjugo.                                           | 2.35    |
|                          | total                                                                                                            | 2.27    |
| Job insecurity           | 12. Future work is uncertain and unstable circumstances.                                                         | 2.27    |
|                          | 13. My job is not concerned about jobs or get fired                                                              | 2.61    |
|                          | total                                                                                                            | 2.44    |
| Organizational structure | 14. Students need to do business, space, facilities, equipment, training and other support are well carried out. | 2.68    |
|                          | 15. Can reflect on my thoughts about the opportunities and pathways are.                                         | 2.49    |
|                          | 16. My current position is the view of my training and experience is appropriate.                                | 2.68    |
|                          | total                                                                                                            | 2.61    |
| Rewards                  | 17. Considering all my efforts and achievements, my income is adequate.                                          | 2.73    |
|                          | 18. Considering all my efforts and achievements, I respect and trust in the workplace has been properly.         | 2.48    |
|                          | 19. I think it matters if we get better is to work hard and does not know.                                       | 2.59    |
|                          | 20. Develop my skills and given the opportunity to achieve.                                                      | 2.66    |
|                          | total                                                                                                            | 2.61    |
| Job stress               |                                                                                                                  | 2.54    |

### 3.3. 고용형태에 따른 직무스트레스 차이

**<Table 3>** Job stress in the form of employment

| Classification           | Full-time |       | Contract |       | Other (part-time) |       | F     | p      |
|--------------------------|-----------|-------|----------|-------|-------------------|-------|-------|--------|
|                          | M         | SD    | M        | SD    | M                 | SD    |       |        |
| Job requirements         | 2.7807    | .5845 | 2.6156   | .4722 | 2.5577            | .3087 | 2.128 | .123   |
| Job autonomy             | 2.6316    | .5730 | 2.6219   | .4655 | 2.6923            | .3252 | 0.111 | .895   |
| Conflicts                | 2.3450    | .5154 | 2.2167   | .6026 | 2.3590            | .7000 | 0.955 | .387   |
| Job insecurity           | 2.2632    | .7325 | 2.5313   | .5864 | 2.6923            | .7228 | 3.791 | .025*  |
| Organizational structure | 2.4620    | .5410 | 2.6750   | .5929 | 2.9487            | .4481 | 4.844 | .009** |
| Rewards                  | 2.4430    | .6105 | 2.7344   | .5114 | 2.6538            | .3152 | 4.894 | .009** |
| Job stress               | 2.4876    | .3175 | 2.5658   | .3067 | 2.6506            | .2440 | 1.957 | .145   |

\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

고용형태에 따른 콜센터 종사자의 직무스트레스는 다음과 같다(<Table 3> 참고). 전체 평균값에는 큰 차이가 없었으나, '직무불안정과 조직체계' 경우 기타(아르바이트), 계약직, 정규직의 순서로, 그리고 '보상부적절'에서는 계약직, 기타(아르바이트), 정규직의

순으로 평균값보다 높게 나타났다.

분석 결과, 세부항목 중에서는 '일에 대한 내 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다', '내 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비취볼 때 적절하다', '내 모든 노력과 업적을 고려해 볼 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다', '나의 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든지 모르고 일하게 된다'에서는 유의 수준 .05에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

### 3.4. 콜센터 종사자의 직무만족도

콜센터 종사자의 직무에 대한 만족도는 <Table 4>와 같다. 구체적으로 직무만족도 문항 중 '현재의 지식과 기술 수준에서 이 직업을 다시 선택 하겠는가'라는 질문에 '조금 고려해보겠다'가 73.3%로 유보적 입장을 취하고 있다. '같은 직업을 택하겠다'는 16.7%가 응답해서 만족수준이 높지 않게 나타났으며, '절대로 이런 일을 택하지 않겠다' 10.0% 순으로 나타났다.

아무런 조건 없이 '같은 일을 택하겠다'인 응답의 경우는 22.7%였다. 또한 현재의 일을 지인에게 추천함에 있어 '추천하는 것을 망설인다'라는 응답은 44.7%인 반면에 '적극 추천 한다'는 6.0%에 불과했다.

자신의 직무에 대한 전반적인 만족도는 평균 2.37로, '매우 만족한다'는 3.3%에 불과했으며, '별로 만족하지 않는다'와 '만족하는 편이다'가 각각 46.0%, 40.7%로 나타났다.

**<Table 4>** Job Satisfaction of Call Center Employees

| Item                                                                                                    |                                      | Frequency | %     | Average |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1. Your current level of knowledge and skills, you can select the current job, what would you do again? | 1. I will never choose to do this.   | 15        | 10.0  | 2.07    |
|                                                                                                         | 2. I will think a little bit.        | 110       | 73.3  |         |
|                                                                                                         | 3. I will choose the same profession | 25        | 16.7  |         |
|                                                                                                         | total                                | 150       | 100.0 |         |
| 2. Freely, without any conditions, you can choose a job what would you do?                              | 1. You do not want to work.          | 21        | 14.0  | 2.09    |
|                                                                                                         | 2. I want to get another job.        | 95        | 63.3  |         |
|                                                                                                         | 3. I will choose the same thing.     | 34        | 22.7  |         |
|                                                                                                         | total                                | 150       | 100.0 |         |
| 3. You currently have friends, if you want to do, would you recommend this job to a friend?             | 1. Do not ever give advice.          | 11        | 7.3   | 2.47    |
|                                                                                                         | 2. Is uncertain.                     | 67        | 44.7  |         |
|                                                                                                         | 3. recommend.                        | 63        | 42.0  |         |
|                                                                                                         | 4. Is highly recommended.            | 9         | 6.0   |         |
|                                                                                                         | total                                | 150       | 100.0 |         |
| 4. Chance of how satisfied you do your job?                                                             | 1. Not at all satisfied.             | 15        | 10.0  | 2.37    |
|                                                                                                         | 2. Does not satisfy each.            | 69        | 46.0  |         |
|                                                                                                         | 3. Satisfied.                        | 61        | 40.7  |         |
|                                                                                                         | 4. Very satisfied.                   | 5         | 3.3   |         |
|                                                                                                         | total                                | 150       | 100.0 |         |

### 3.5. 콜센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족도와의 상관관계

<Table 5> Job stress and job satisfaction

|                  |   | Job requirements | Job autonomy | Conflicts | Job insecurity | Organizational structure | Rewards | Job stress |
|------------------|---|------------------|--------------|-----------|----------------|--------------------------|---------|------------|
| job satisfaction | F | .096             | -.230**      | -.240**   | -.383**        | -.460**                  | -.502** | -.543**    |
|                  | P | .241             | .005         | .003      | .000           | .000                     | .000    | .000       |

\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$

직무스트레스와 직무만족도의 상관관계는 <Table 5>와 같다. 콜센터 종사자들의 직무스트레스와 직무만족도 간에는 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 다시 말해 직무스트레스가 증가할수록 직무만족도는 감소하였다.

하부영역별 상관관계를 보면 직무요구를 제외한 모든 영역에서 부(-)의 상관관계가 있었다. 좀 더 자세히 살펴보면 유의수준 .05에서 직무만족도는 직무스트레스 항목 중 직무자율( $p=.005$ ), 관계갈등( $p=.003$ ), 직무불안정( $p=.000$ ), 조직체계( $p=.000$ ), 보상부적절( $p=.000$ ) 모두에서 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

## 4. 결론 및 시사점

### 4.1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 콜센터 업체에 근무하는 종사자들을 대상으로 고용형태에 따른 직무스트레스와 직무만족도를 파악함으로써, 콜센터 종사자의 직무스트레스를 감소시키고 더불어 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시도되었다.

연구를 요약하자면, 첫째, 연구대상자의 인구통계학적 특성은 성별 분포에서 여성이 85.3%로 대부분을 차지한 반면 남성은 14.7%에 불과했다. 연령은 20대가 67.3%로 가장 많았으며, 학력은 전문대졸과 고졸이 각각 66.0%, 27.3%였다. 경력 년 수는 1년~5년 미만인 46.0%로 가장 많았으나, 5년~10년 미만은 16.0%에 그쳤다. 월 소득은 100만원~149만원이 52.0%나 차지하는 것으로 나타났다. 고용형태는 계약직 53.3%, 기타(아르바이트) 8.7%로, 여전히 많은 콜센터 종사자들이 계약직이나 아르바이트의 형태임을 알 수가 있다.

둘째, 대상자의 직무스트레스 전체 평균값은 2.54로 나타났으며, 6개 하부영역별로 나누어 보면 직무요구가 2.67로 가장 높았으며, 다음으로 직무자율 2.63이었고, 그 다음이 조직체계와 보상부적절로 각각 2.61 등의 순으로 나타났다.

이에 더하여, 연구대상자의 고용형태에 따른 직무스트레스를 분석해 본 결과, 하부영역에 있어 직무불안정과 조직체계의 경우 고용형태가 기타(아르바이트), 계약직, 정규직의 순서로 직무스트레스가 높게 나왔으며, 보상부적절은 계약직, 기타(아르바이트), 정규직의 순으로 평균값보다 높은 것으로 밝혀졌다.

셋째, 대상자의 직무에 대한 만족도는 4점 만점에 평균 2.37로, '매우 만족한다'는 3.3%(5명)에 불과했고, '현재의 지식과 기술 수준에서 이 직업을 다시 선택 하겠는가'라는 질문에 대한 응답은 '조금 고려해보겠다'가 73.3%로 높게 나왔으며, 아무런 조건 없이 '같은 일을 택하겠다'인 응답의 경우는 22.7%였다. 또한 현재의 일을 지인에게 추천함에 있어 '추천하는 것을 망설인다'라는 응답은

44.7%인 반면에 '적극 추천 한다'는 6.0%에 불과한 것으로 나타났다.

끝으로, 연구대상자의 직무스트레스와 직무만족도 간의 상관관계를 알아본 결과로는 유의한 상관관계가 있었으며, 직무스트레스가 증가할수록 직무만족도는 감소하였다. 하부영역별로 구분해 보면, 직무만족도는 직무스트레스 항목 중 직무자율( $p=.005$ ), 관계갈등( $p=.003$ ), 직무불안정( $p=.000$ ), 조직체계( $p=.000$ ), 보상부적절( $p=.000$ ) 모두에서 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 통한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 콜센터 종사자들의 고용형태에 따른 직무스트레스에 관한 분석결과에서도 알 수 있듯이 정규직이 아닐수록 직무스트레스 정도가 높다고 밝혀졌다. 이를 해결하기 위해서는 많은 콜센터 종사자들이 여전히 계약직의 형태임을 감안할 때, 콜센터 업계에서의 효율적인 고용관리와 비정규직 종사자들의 정규직 전환을 위한 자구 노력이 따라야 할 것으로 판단된다.

둘째, 콜센터 종사자들의 직무만족도 저하는 해당 기업 전체의 서비스 질은 물론 조직성과로까지 이어질 수 있기 때문에 휴식공간이나 휴식시간 등의 확대를 통하여 콜센터 종사자들의 직무스트레스를 감소시키고 직무만족도는 증가시킬 수 있는 다양한 지원이 필요하다고 보여 진다.

한편, 이번 연구를 통하여 서비스 산업 전체에서 콜센터 분야의 학문적 연구가 미비하다는 점을 인식하게 되었으며, 앞으로도 이 분야의 학문적 연구가 더욱 활발해져야 할 것으로 여겨진다. 특히 콜센터 종사자의 고용형태에 따른 직무스트레스에 관한 구체적인 연구는 거의 이루어지지 않은 상태라는 점에서 본 연구의 의의는 더욱 크다고 볼 수 있다.

### 4.2. 연구의 한계점 및 과제

본 연구의 한계점으로는 주요 변수들에 대한 측정이 응답자들의 반응이라는 주관적인 요인에만 의존하고 있다는 것이다. 즉 응답자 자신이 표시한 것이라 해도 본인의 태도와 인식이 가장 정확하게 나타난 것이 아닐 수도 있다는 점을 극복하지 못하고 있다.

또한 조사지역이 일부지역에 국한되어 있어서 연구 결과를 전체적으로 일반화하는 데에는 한계점이 있으므로, 후속 연구에서는 좀 더 지역을 확대하여 많은 표본의 수를 가지고 반복 연구를 해 볼 필요가 있다고 사료된다.

## References

- Bae, Jun-Chul, & Kim, Pan-Jin (2011). A Study on the Emotional Labor of Sale Workers at Department Stores. *Journal of Distribution Science*, 9(4), 75-82.

- Brotheridge, C., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Brown, T. J., Donavan D. T., & Mowen, J. C. (2004). Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, and Organization Citizenship Behavior. *Journal of Marketing*, 68(1), 128-146.
- Chang, Sei-Jin (2004). Standardization of Job Stress Measurement Scale for Korean Employees: the 2nd year project. *Occupational Safety & Health Research Institute*, 69-74.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organization Research Methods*, 4(1), 62-83.
- Choi, Jeong-Myung, Oh, Jin-Joo, & Lee, Hyun-Joo (2008). A Study of Job Stress and Job Satisfaction of Medical Aid Client Managers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 17(2), 146-154.
- Cooper, C. L., & Roden, J. (1985). Mental Health and Satisfaction Among Tax Officers. *Journal of Social Science and Medicine*, 21(7), 747-751.
- Dormann, C., Zapt, D., & Isic, A. (2002). Emotional requirements at work and their consequences for call-center jobs. *Work and Organizational Psychology, Frankfurt University*, 46, 17-39.
- Greenhouse, J. H., & Parasuraman, S. A. (1996). A work-non-work interactive perspective of stress and its consequences. *Journal of Organizational Behavior Manager*, 8, 37-60.
- Hwang, Yoon-Yong, Seo, Chang-Sun, & Choi, Soow-A (2013). The Effects of Franchise's Learning Orientation and Relationship Marketing Orientation on the Job Satisfaction. *Journal of Distribution Science*, 11(6), 51-58.
- Kim, Young-Duk, & Yoo, Yong-Jae (2009). An Explanatory Study on Job Satisfaction of Employee Working at Call Center of an Airline Industry. *Journal of Aviation Management Society of Korea*, 7(3), 63-84.
- Kim, Yu-Kyoung, & Ko, Jae-Youn (2005). A Study on Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Flight Attendant: Focusing on Flight Attendants in K Airlines. *Journal of Hotel & Resort*, 4(1), 215-227.
- Lee, Bok-Im, Jung, Hye-Sun, Kim, Soon-Lae, & Rhee, Kyung-Yong (2004). Factors Influencing Depression with Emotional Labor among Workers in the Service Industry. *The J. of Korean Community Nursing*, 15(4), 566-576.
- Lee, Soo-Yun, & Yang, Hae-Sul (2008). The Relations of Emotional Labor to Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Call Center Workers. *The Journal of the Korea Contents Association*, 8(4), 197-210.
- Nam, Sang-Kuk (2006). A Study on the Employees Job Satisfaction Research or Marketing and Customer Relation Management Improvement of the Organization: Focusing on call center & CRM center of Daejeon region enterprises. 37(4). 53-62.
- Park, Deuk (2011). A Study on the Relationship of Job Satisfaction Factors, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Call Center Agent. *Journal of the Korea Society of Computer and Information*, 16(11), 209-217.
- Park, Jung-Sub (2005). A Study on the Effect of Performance on Employer's Satisfaction of Service Company. *Journal of Distribution Science*, 3(2), 101-119.
- Reichheld, F., & Sasser, W. (1990). Zero defection: Quality comes to service. *Harvard Business Review*.
- Shin, Jae-Weon (2001). Study on Variables Influencing Social Worker's Job Satisfaction. Seoul, Korea: Thesis for Master in Ewha Womans University.
- Shin, Kyung-Ah (2009). The Structural Cause and Individualized Effect of the Emotional Labor: The Cases of Women Workers in Call-Centers. *A Study the Industry and Labor*, 15(2), 223-255.
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999). Emotional labor Since The Managed Heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- Yoon, Sook-Hee (2004). The Effect of Organizational Managerial Characteristics and Job Characteristics on Job Stress and Job Effectiveness: A Survey on Clinical Nurses. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 17(3), 451-466.
- Yoon, Sun-Young (2004). A Study on the Emotional Labor, Burnout and Turnover Intention of Airline Call Center Workers. *The Journal of Korea Navigation Institute*, 4(1), 1-10.