

## 콜센터 상담사의 직무스트레스와 이직의도와와의 관련성

신삼철<sup>1</sup>, 조영채<sup>2</sup>, 김종수<sup>3</sup>, 김동현<sup>4\*</sup>

<sup>1</sup>단국대학교병원 사무처, <sup>2</sup>충남대학교 의학전문대학원 예방학교실  
<sup>3</sup>단국대학교 의과대학 산부인과학, <sup>4</sup>호서대학교 나노바이오트로닉스학과

### Relationship Between Occupational Stress and Turnover Intention Among Call Center Counselors

Sam-Chul Shin<sup>1</sup>, Young-Chae Cho<sup>2</sup>, Jong-Soo Kim<sup>3</sup>, Dong-Hyun Kim<sup>4\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Administration, Dankook University Hospital

<sup>2</sup>Department of Preventive Medicine and Public Health, Chungnam National University School of  
Medicine

<sup>3</sup>Department of Obstetrics and Gynecology, Dankook University School of Medicine

<sup>4</sup>Department of Nanobiontronics, Hoseo University

**요약** 본 연구는 콜센터 상담사의 인구사회학적 특성, 건강행태 및 직업관련 특성에 따른 이직의도 수준을 파악하고, 특히 직무스트레스와 이직의도 간의 관련성을 규명하고자 시도하였다. 조사 대상은 콜센터를 운영하고 있는 병원 9개소와 기업체 5개소에 근무하고 있는 콜센터 상담사 158명으로 하였으며, 자료 수집은 2013년 2월 1일부터 6월 30일까지의 기간 동안에 자기기입식 설문조사(self-administered questionnaire)에 의하였다. 연구결과, 이직의도에 관련된 요인으로는 연령, 수면시간, 업무요구도, 업무자율성이 유의한 변수로 선정되었다. 특히 직무스트레스 내용과 이직의도 간의 관련성에서는 업무요구도가 높아질수록 이직의도가 높은 반면, 업무의 자율성이 높아질수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 이직의도에 대한 직무스트레스의 위험비는 업무 요구도가 높은 군에서, 업무자율성이 낮은 군에서, 상사의 지지도 및 동료의 지지도가 낮은 군에서 이직의도가 높은 군에 속할 위험비가 유의하게 증가하였다. 따라서 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무스트레스 요인의 개선을 위한 노력이 필요하다고 생각된다.

**Abstract** In this study, customer service representatives in call centers, the relevance of occupational stress, and turnover intention as well as the investigation of the relevance to that of demographic characteristics, health behaviors, and job-related characteristics is carried out. In particular, the relevance of occupational stress and turnover intention was attempted to be identified. From the response to the surveys of nine hospitals and five companies, there was a total of 158 people during the investigation. The collection of data was conducted by self-administered questionnaire in the period of February 1, 2013 to June 30, 2013. As the result of study, factors related to turnover intention involved age, sleep, job demands and job autonomy as significant variables. In particular, in the relevance of occupational stress and turnover intention, it was revealed that turnover intention decreases as job autonomy increases while turnover intention increases as job demands become higher. The ratio of danger of occupational stress on turnover intention eminently increased in the group of high job demands, low job autonomy, low support of supervisor and co-worker. Therefore, it is considered that efforts for improvement of occupational stress factors are required to decrease turnover intention.

**Key Words** : Call center, Counselor, Occupational stress, Turnover intention

---

이 논문은 2014년도 산업통상자원부의 '산업융합 특성화 인재양성사업'의 지원을 받아 연구되었음.

\*Corresponding Author : Dong-Hyun Kim(Hoseo Univ.)

Tel: +82-41-540-9768 email: kd01093@hoseo.edu

Received September 3, 2014

Revised (1st January 21, 2015, 2nd February 4, 2015)

Accepted February 12, 2015

## 1. 서 론

콜센터(call center)는 전자산업기술의 급속한 발전에 따라 단시간에 높은 성장을 이루어 왔다. 콜센터는 기업 경쟁력의 중요한 부분으로 기업의 이미지 마케팅과 매출 신장에 큰 영향을 미치는 핵심부서로 발전을 하고 있다. 따라서 기업들은 상당한 비용을 투자하여 콜센터를 운영하고 있다[1]. 초기의 콜센터는 고객의 불만을 해소시키는 필수적인 비용이 드는 센터였으나, 최근에는 고객관계관리(CRM)의 최첨점으로 기존고객을 관리하고 더 나아가 신규고객을 창출하는 전략센터로 역할이 확대되고 있다[2-4]. 또한 업무방식에 있어서도 고객과의 대화가 필요한 대본과 표준화된 작업설명서가 주어지지만 표준화된 대본이 포괄할 수 있는 범위가 한계가 있으며, 상담의 대부분은 상담원의 직관력과 판단력, 의사소통능력으로 이루어지는 즉흥적 대화에 크게 의존한다[5-6]. 콜센터 상담원은 항상 좋은 목소리와 감정을 유지 하면서 고객에게 응대하기를 요구 받기 때문에 고객과의 대화내용에 따라 감정의 기복을 겪을 수밖에 없음에도 불구하고, 고객에게 항상 좋은 감정 상태를 전달할 것을 요구받는 상담원들은 늘 자신의 감정을 통제하는 감정노동을 하고 있다는 것을 기업이 인식하기 시작하였다[7-11].

상담원은 콜센터라는 특성상 고객과의 비대면 접촉으로 인하여 고객으로부터 욕설, 성희롱 발언 등 콜센터 상담원에 대한 각종 악성 민원이나 언어적 폭력 및 성추행 등으로 인하여 심각한 우울증이나 자살충동을 느끼고 있다는 것이 내·외부적으로 알려지며 콜센터 상담원에 대한 관심이 늘고 있는 추세이다[12-14]. 그러나 콜센터에 근무하는 상담원들 자체에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 특히 콜센터 운영비용에서 가장 많은 부분을 차지하고 있는 항목은 인건비로서 전체 비용의 53%를 차지하고 있으며, 실제적으로 고용비용이 높은 고학력자인 대졸이상은 매우 적은 것으로 조사되었다. 또한 콜센터 상담원의 높은 이직률로 인하여 빈번한 상담원의 채용, 교육 및 재교육으로 인한 비용 등이 인건비를 증가시키는 주요 요인으로 작용한다[15].

따라서 본 연구에서는 콜센터 상담원의 인구사회학적 특성, 건강행태 및 직업적 특성에 따른 이직의도 수준을 파악하고, 특히 직무스트레스와 이직의도와와의 관련성을 규명하여 콜센터에 근무하는 상담원의 이직의도를 예방하는데 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

## 2. 조사 대상 및 방법

### 2.1 조사 대상

본 연구는 조사대상자를 선정하기 위해 콜센터를 운영하고 있는 종합병원 9개소와 기업체 5개소를 무작위로 선정하였으며, 이들 업체에 근무하고 있는 콜센터 상담원 중 본 연구의 설문조사에 응답해 준 158명을 조사대상으로 하였다.

### 2.2 조사 방법

자료 수집은 2013년 2월 1일부터 6월 30일까지의 기간 동안에 자기기입식 설문조사(self-administered questionnaire)를 통해 이루어졌다. 설문조사는 조사원들이 각 대상 병원과 기업체를 방문하여 먼저 콜센터 관리자에게 연구의 취지를 설명하고 설문조사에 대한 협조를 구한 후 조사대상 콜센터 상담원들에게 조사내용에 대해 설명하고 연구 참여의 동의를 얻은 후 설문지를 배포하고 일과시간 후에 작성토록 하여 회수하였다. 연구에 사용한 설문지의 구성은 연구대상자의 인구사회학적 특성 6문항, 직업관련 특성 10문항, 건강관련행위 특성 7문항, 직무스트레스 요인 22문항, 이직의도 요인 13문항으로 구성하였다. 각 변수의 구체적인 측정항목 및 평가는 다음과 같이 하였다.

#### 2.2.1 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성 변수로는 성, 연령, 학력, 결혼상태, 종교유무, 거주형태 등을 조사하였다. 연령은 「29세 이하 군」, 「30~39세군」, 「40세 이상 군」으로 구분하였고, 학력은 「중학교 이하 군」과 「고등학교 이상 군」으로 구분하였으며, 결혼상태는 「기혼군」, 「미혼 및 기타군」으로 구분하였다. 종교유무는 「있다는 군」과 「없다는 군」으로 구분하였고, 거주형태는 「가족과 함께 산다는 군」과 「혼자 산다는 군」으로 구분하였다.

#### 2.2.2 건강관련행위 특성

건강관련행위 특성 변수로는 흡연상태, 음주상태, 규칙적 운동여부, 수면시간, 커피음용여부, 여가활동여부, 주관적인 건강상태 등을 조사하였다. 흡연상태는 「흡연군」, 「비흡연군」으로, 음주상태는 「음주군」과 「비음주군」으로 구분하였다. 규칙적 운동여부는 1주일에 3회 이상, 회당 30분 이상의 운동을 하는 사람을 「운동

군」으로, 그렇지 않은 사람은 「비운동군」으로 구분하였으며, 수면시간은 수면시간이 「충분하다는 군」과 「충분하지 않다는 군」으로 구분하였다. 커피음용여부는 1일 커피음용횟수를 조사하여 「안 마시는군」, 「1잔 마시는 군」, 「2잔 이상 마시는 군」으로 구분하였고, 여가활동여부는 여가활동을 「한다는 군」과 「하지 않는다는 군」으로 구분하였으며, 자신의 주관적인 건강상태는 「건강하다는 군」과 「건강하지 않다는 군」으로 구분하였다.

### 2.2.3 직업관련 특성

직업관련 특성으로는 직급, 상담사에 대한 적성여부, 교대근무여부, 근무기간(년), 직장 선택한 동기, 이직경험 유무, 이직의도 유무, 업무의 육체적 부담 정도, 월수입, 직장생활에 대한 만족도 등을 조사하였다. 직급은 「대리·계장 이하」와 「과장 이상」으로 구분하였고, 상담사에 대한 적성여부는 「맞는다는 군」과 「맞지 않는다는 군」으로, 교대근무 여부는 교대근무를 「한다는 군」과 「하지 않는다는 군」으로, 근무기간은 「1년 미만군」, 「1~3년군」, 「3~5년군」, 「5년 이상군」으로 구분하였다. 현 직장의 선택 동기는 「흥미와 적성이 맞아서라는 군」, 「취업이 잘 되어서라는 군」, 「주변인의 권유에 의해서라는 군」, 「남을 도울 수 있어서라는 군」, 「기타군」으로 구분하였다. 이직경험은 「있다는 군」과 「없다는 군」으로, 이직의도는 「있다는 군」, 「약간 있다는 군」, 「별로 있지 않다는 군」, 「있지 않다는 군」으로 구분하였다. 업무의 육체적 부담 정도는 「전혀 힘들지 않다는 군」, 「견딜만하다는 군」, 「약간 힘들다는 군」, 「매우 힘들다는 군」으로 구분하였고, 월수입은 「130만원 미만군」, 「130~150만원군」, 「150만원 이상군」으로 구분하였으며, 현재의 상담사 생활에 대한 만족도는 「만족한다는 군」과 「만족하지 않다는 군」으로 구분하였다.

### 2.2.4 직무스트레스

직무스트레스 수준의 측정은 한국인 직무스트레스 측정도구(Korea Occupational Stress Scale; KOSS)를 사용하였다[16]. JCQ는 직장환경에 기인하는 직업성 스트레스의 요인으로서 업무의 요구도, 업무의 자율성 및 직장의 사회적 지지로 구성되어 있다. 업무의 요구도는 6개 항목으로 구성된 척도이며, 업무의 자율성은 의사결정권

한(decision authority) 8개 문항과 직장의 사회적 지지로 8개 문항으로 구성된 척도로서 총 22개 항목에 대해 「항상 그렇다」, 「대부분 그렇다」, 「약간 그렇다」 및 「전혀 그렇지 않다」의 4점 척도로 응답하게 하였으며, 각각에 대해 0-1-2-3점을 부여하여 Chang 등[16]의 점수산정방식에 따라 업무요구도와 업무의 자율성을 산정하였다. 즉, 업무의 요구도 점수가 높으면 업무에 대한 심리적 부담 정도가 높음을 의미하며, 업무의 자율성 점수가 높으면 업무에 대한 의사결정권한이 높고 자신의 기량활용성이 높음을 의미한다. 직장의 사회적 지지를 나타내는 상사나 동료로부터의 지지는 각각 4항목의 척도로 되어 있으며, 「매우 그렇다」 3점, 「대부분 그렇다」 2점, 「조금 그렇다」 1점 및 「전혀 그렇지 않다」 0점으로 응답하게 하여 합산한 득점이 높을수록 상사나 동료로부터의 사회적 지지수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 업무의 요구도와 업무의 자율성에 대한 신뢰도를 의미하는 Cronbach's  $\alpha$  계수는 각각 0.849, 0.792이었고, 상사의 지지도와 동료의 지지도에 대한 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's  $\alpha$  계수는 각각 0.871, 0.786이었다.

### 2.2.5 이직의도

이직의도의 측정도구는 Mobley[17]가 개발하고 Lee[18]가 번역 활용한 13문항의 한국어판 이직의도 도구를 사용하였다. 이 도구는 현 직장에 대한 만족여부와 타 직장으로서의 이직의도에 대하여 Likert의 5점 척도로 응답하도록 되어 있으며 각 항목마다 「전혀 아니다」 0점, 「그렇지 않다」 1점, 「보통이다」 2점, 「대체로 그렇다」 3점, 「매우 그렇다」 4점의 점수를 부여하여 총 득점 합계가 높을수록 이직의도가 높음을 나타낸다. 본 연구에서의 이직의도에 대한 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.909이었다.

## 2.3 자료처리 및 통계분석

수집된 자료는 전산입력 후 SPSSWIN(ver 18.0) 프로그램 사용하여 통계분석 하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성, 건강관련행위 특성, 직업관련 특성 및 직무스트레스 내용에 따른 이직의도 평균점수의 비교는 t-test 및 ANOVA로 검정하였고, 직무스트레스 수준과 이직의도와의 상관관계는 Pearson의 상관계수를 구하였다. 또한 이직의도에 대한 직무스트레스 내용의 관련성

을 파악하기 위해 로지스틱 회귀분석에 의한 교차비를 산정하였으며, 각 독립변수들의 이직의도에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다. 모든 통계량의 유의수준은  $p < 0.05$ 로 하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 인구사회학적 특성별 이직의도 수준

조사대상자의 인구사회학적 특성별 이직의도 평균점수는 표 1과 같다. 이직의도 평균점수는 연령이 낮은 군일수록( $p=0.002$ ), 기혼군보다 미혼군에서( $p=0.001$ ), 가족과 함께 사는 군보다 혼자사는 군에서( $p=0.021$ ) 유의하게 높았다. 그러나 성별, 학력 및 종교유무별로는 유의한 차이가 없었다.

[Table 1] Mean score of turnover intention according to sociodemographic characteristics

Variables	N(%)	Turnover Intention Mean±SD	p-value
Age(year)			0.002
≤29	41(25.9)	26.7±8.8	
30-39	82(51.9)	24.7±9.3	
40≤	35(22.2)	19.5±8.7	
Sex			0.605
Male	1(0.6)	29.0±0.0	
Female	157(99.4)	24.0±9.4	
Educational level			0.413
≤Middle school	63(39.9)	23.3±9.6	
High school≤	95(60.1)	24.6±9.2	
Marital status			0.001
Married	82(51.9)	21.6±9.1	
Unmarried	76(48.1)	26.7±9.0	
Religion			0.730
Have	65(41.1)	24.4±10.3	
Don't have	93(58.9)	23.9±8.7	
Living status			0.021
With spouse/child	135(85.4)	23.4±8.8	
Live alone	23(14.6)	28.3±11.5	
Total	158(100.0)	24.1±9.4	

#### 3.2 건강관련행위 특성별 이직의도 수준

조사대상자의 건강관련행위 특성별 이직의도 평균점수는 표 2와 같다. 이직의도 평균점수는 수면시간이 충분하지 않다는 군에서( $p=0.016$ ), 주관적인 건강상태가 건강하다는 군보다 건강하지 않다는 군에서( $p=0.014$ ) 유의하

게 높았다. 그러나 흡연유무, 음주상태, 규칙적인 운동여부, 커피음용여부, 여가활동여부에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

[Table 2] Mean score of turnover intention according to health related characteristics

Variables	N(%)	Turnover intention Mean±SD	p-value
Smoking			0.887
Smoker	9(5.7)	24.5±7.5	
Non-smoker	149(94.3)	24.0±9.5	
Alcohol drinking			0.963
Yes	112(70.9)	24.1±9.0	
No	46(29.1)	24.0±10.3	
Regular exercise/sports			0.172
Yes	31(19.6)	26.1±7.5	
No	127(80.4)	23.6±9.7	
Sleeping time(hour)			0.016
Good	76(48.1)	22.2±9.0	
Poor	82(51.9)	25.8±9.4	
Drinking coffee(cup/day)			0.218
0	40(25.3)	23.8±9.4	
1	43(27.2)	26.2±9.6	
2≤	75(47.5)	23.0±9.4	
Leisure time			0.887
Yes	64(40.5)	24.2±8.7	
No	94(59.5)	24.0±9.8	
Subjective health status			0.014
Healthy	127(80.4)	23.2±9.1	
Unhealthy	31(19.6)	27.8±9.5	
Total	158(100.0)	24.1±9.4	

#### 3.3 직업관련 특성별 이직의도 수준

조사대상자의 직업관련 특성별 이직의도 평균점수는 표 3과 같다. 이직의도 평균점수는 콜센터 상담사가 적성에 맞다는 군보다 적성에 맞지 않는다는 군에서( $p=0.000$ ), 상담사 선택 동기가 남을 도울 수 있어서라는 군에서( $p=0.002$ ), 이직의도가 없다는 군보다 있다는 군에서( $p=0.000$ ), 업무의 육체적 부담정도가 적당하다는 군보다 힘들다는 군에서( $p=0.026$ ), 현재의 상담사 생활에 만족한다는 군보다 만족하지 않다는 군에서( $p=0.000$ )에서 유의하게 높았다. 그러나 직급, 교대근무여부, 근무기간, 이직경험유무, 월수입별로는 유의한 차이를 보이지 않았다.

#### 3.4 직무스트레스 내용별 이직의도 수준

조사대상자의 직무스트레스 내용별 이직의도 수준은 표 4와 같다. 이직의도 평균점수는 업무요구도가 낮은 군보다 높은 군에서( $p=0.020$ ), 업무의 자율성이 높은 군보

다 낮은 군에서(p=0.045) 유의하게 높았다. 그러나 상사의 지지도와 동료의 지지도별로는 유의한 차이를 보이지 않았다.

[Table 3] Mean score of turnover intention according to job related characteristics

Variables	N(%)	Turnover intention Mean±SD	p-value
Job position			0.751
≤Staff	139(88.0)	24.2±9.5	
Charge/Head≤	19(12.0)	23.4±8.5	
A job well-suited			0.000
Fit	123(77.8)	22.0±8.8	
Unfit	35(22.2)	31.2±7.6	
Shift work			0.442
Yes	136(86.1)	24.3±9.3	
No	22(13.9)	22.6±9.9	
Job tenure(year)			0.766
<1	31(19.6)	22.8±10.2	
1-3	52(32.9)	24.2±9.6	
3-5	34(21.5)	25.3±9.8	
5≤	41(25.9)	23.9±8.3	
Choose the counselor			0.002
Interest and fitness	32(20.3)	19.2±7.6	
Employment security	35(22.2)	28.1±7.5	
Recommendation of a person	38(24.1)	23.6±8.0	
Job to help others	4(2.5)	29.5±11.3	
Other	49(31.0)	24.3±11.0	
Experience turnover			0.731
Yes	115(72.8)	24.2±9.4	
No	22(27.2)	23.6±9.4	
Consider quitting the job			0.000
Yes	21(13.3)	35.1±7.6	
In some degree	71(44.9)	26.0±7.5	
A little yes	50(31.6)	19.9±7.8	
No	16(10.1)	14.2±5.4	
Physical burden of work			0.026
Adequate	20(12.7)	23.2±10.3	
Patience	86(54.4)	23.2±9.1	
A little hard	45(28.5)	24.5±9.1	
Hard	7(4.4)	34.2±5.8	
Monthly income			0.374
≤130	97(50.0)	25.1±8.9	
130-150	43(27.2)	22.8±10.8	
150≤	36(22.8)	23.4±6.8	
Sense of satisfaction in job life			0.000
Satisfaction	118(74.7)	22.3±8.6	
Dissatisfaction	40(25.3)	29.2±9.7	
Total	158(100.0)	24.1±9.4	

[Table 4] Mean score of turnover intention according to Occupational Stress contents

Variables	N(%)	Turnover intention	p-value
		Mean±SD	
Job demand			0.020
Low <sup>§</sup>	78(49.4)	22.4±9.1	
High <sup>¶</sup>	80(50.6)	25.8±9.3	
Job control			0.045
Low <sup>§</sup>	57(36.1)	26.0±9.0	
High <sup>¶</sup>	101(63.9)	23.0±8.8	
Supervisor support			0.195
Low <sup>§</sup>	67(42.4)	25.2±9.5	
High <sup>¶</sup>	91(57.6)	23.2±9.2	
Coworker support			0.185
Low <sup>§</sup>	68(43.0)	25.2±9.9	
High <sup>¶</sup>	90(57.0)	23.2±8.9	
Total	158(100)	24.1±9.4	

§, ¶ : Low and high group classified by the median score of each variable

### 3.5 직무스트레스 내용과 이직의도 간의 상관관계

조사대상자의 이직의도와 직무스트레스 요인들 간의 상관관계는 [표 5]와 같다. 업무요구도는 이직의도와 유의한 양의 상관관계(r=0.418, p=0.038)를 보였고, 업무의 자율성은 이직의도와 유의한 음의 상관관계(r=-0.335, p=0.041)를 보였다. 상사의 지지도와 동료의 지지도는 이직의도와 음의 상관관계를 보였으나 유의한 차이는 없었다.

[Table 5] Correlation coefficients between occupational stress and turnover intention

Variables	Turnover intention	
	Correlation coefficients	p-value
Job demand	0.418	0.038
Job control	-0.335	0.041
Supervisor support	-0.211	0.164
Coworker support	-0.190	0.260

### 3.6 이직의도에 대한 직무스트레스 내용의 관련성

조사대상자의 이직의도에 대한 직무스트레스 내용의 관련성을 파악하기 위해 직무스트레스 하위영역별 점수를 중앙값을 기준으로 하여 낮은 군과 높은 군으로 구분하였고, 이직의도 점수 또한 중앙값을 기준으로 낮은 군과 높은 군으로 구분하여 이분형 로지스틱 회귀분석을 실시하였다[표 6]. 이 때 다른 변수를 통제하지 않은 단변

량 모델과 단변량 분석에서 유의하였던 변수인 연령, 결혼여부, 종교의 유무, 수면시간, 자신의 건강상태, 상담사 직업 적성, 직장 선택동기, 이직경험, 물리적 작업부담, 직업생활 만족도를 통제변수로 투입한 다변량 모델에 의해 이직의도에 대한 직무스트레스 요인의 교차비와 95% 신뢰구간을 구하였다. 그 결과 다른 변수를 통제하지 않은 단변량 모델에서는 업무요구도가 낮은 군보다 높은 군(ORs=2.439, 95%CI=1.232-5.830)에서 이직의도가 높은 군에 속할 위험비가 유의하게 증가하였으며, 업무자율성이 낮은 군보다 높은 군(ORs=0.225, 95%CI=0.100 - 0.508)에서, 상사의 지지도가 낮은 군보다 높은 군(ORs=0.452, 95%CI=0.217-0.942)에서, 동료의 지지도가 낮은 군보다 높은 군(ORs=0.383, 95%CI=0.180 -0.816)에서 이직의도가 높은 군에 속할 위험비가 유의하게 감소하였다.

다른 변수를 통제한 다변량 모델에서는 업무요구도가 낮은 군보다 높은 군(ORs=1.655, 95%CI=1.030-3.939)에서 이직의도가 높은 군에 속할 위험비가 유의하게 증가하였으며, 업무자율성이 낮은 군보다 높은 군(ORs=0.371, 95%CI=0.188 - 0.730)에서, 상사의 지지도가 낮은 군보다 높은 군(ORs=0.453, 95%CI=0.234-0.875)에서, 동료의 지지도가 낮은 군보다 높은 군(ORs=0.473, 95%CI=0.249 -0.900)에서 이직의도가 높은 군에 속할 위험비가 유의하게 감소하였다.

[Table 6] Odds ratios and 95% confidence intervals for turnover intention and occupational stress

Variables	Crude		Adjusted <sup>*</sup>	
	ORs	95% CI	ORs	95% CI
Job demand				
Low <sup>§</sup>	1.00		1.00	
High <sup>¶</sup>	2.43	1.23-5.83	1.65	1.03-3.93
Job control				
Low <sup>§</sup>	1.00		1.00	
High <sup>¶</sup>	0.22	0.10-0.50	0.37	0.18-0.73
Supervisor support				
Low <sup>§</sup>	1.00		1.00	
High <sup>¶</sup>	0.45	0.21-0.94	0.45	0.23-0.87
Coworker support				
Low <sup>§</sup>	1.00		1.00	
High <sup>¶</sup>	0.38	0.18-0.81	0.47	0.24-0.90

§, ¶ : Low and high group classified by the median score of each variable

\* : Adjusted for age, marital status, religion, sleeping time, subjective health status, fit to the job, choose the counselor, experience of turnover, physical burden of work, sense of satisfaction in job life.

### 3.7 이직의도에 영향을 미치는 요인

조사대상자들의 이직의도에 영향을 미치는 관련 독립 변수들의 설명력을 파악하기 위하여 4개의 모델에 의한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 모델 I 은 인구사회학적 특성을 독립변수로 하여 회귀모델에 투입한 결과로 연령이 이직의도와 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높은 군보다 낮은 군에서 이직의도가 높았으며 모델 I 에 투입된 변수들의 설명력은 9.7%이었다. 모델 II에서는 모델 I 의 투입된 변수에 건강관련행위특성 변수들을 추가적으로 투입하였다. 그 결과 커피의 음용횟수, 규칙적인 운동 여부, 수면시간이 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 즉, 커피의 음용횟수가 많을수록, 수면시간이 충분하지 않을수록, 규칙적인 운동을 하지 않는 군에서 이직의도가 높았으며 모델 II에 투입된 변수들의 설명력은 19.1%이었다.

모델 III에서는 모델 II의 투입된 변수에 직업관련 특성 변수를 추가적으로 투입하였다. 그 결과 상담사에 대한 적성여부와 이직에 대한 생각이 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 즉, 상담사직이 적성에 맞지 않다는 군에서, 이직생각을 한다는 군에서 이직의도가 높았으며 모델 III에 투입된 변수들의 설명력은 48.8%이었다. 모델 IV에서는 모델 III의 투입된 변수에 직무스트레스내용을 변수로 투입하였다. 그 결과 업무요구도와 업무의 자율성이 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 즉, 업무의 요구도가 높은 군과 업무의 자율성이 낮은 군에서 이직의도가 높았으며 모델 IV에 투입된 변수들의 설명력은 48.4%이었다.

## 4. 고찰

본 연구는 콜센터에 근무하는 상담사를 대상으로 이들이 경험하는 직무스트레스와 이직의도의 관련성을 검토하고자 시도하였다. 우선 본 연구에서 콜센터 상담사를 대상으로 선정한 이유는 최근 콜센터 상담사들이 블랙 컨슈머들의 각종 악성 민원이나 언어적인 폭력 및 성추행등으로 인하여 상담사들이 심각한 우울증과 자살충동을 겪고 있다. 이러한 정신적 문제로 인해 콜센터 상담원에 대한 직무스트레스가 증가하고 그로인해 이직의도가 높아지게 될 것으로 예상되므로 이러한 서비스업에 종사하는 상담사들의 이직의도가 사회적인 문제가 될 것으로 생각되었기 때문이다.

[Table 7] Hierarchical multiple regression of selected variables on turnover intention

Variables	Model I		Model II		Model III		Model IV	
	B	t	B	t	B	t	B	t
Sex(male/female)	-6.042	-0.668	-9.718	8.650	-5.748	7.080	-4.512	-0.615
Age(year)	-0.355	-2.865	-0.368**	-3.088**	-0.357**	-3.300**	-0.402**	-3.567**
Marital status (married/unmarried and others)	-1.616	-0.859	-4.187	1.946	-1.291	1.607	-1.273	-0.765
Educational level (≤middle school/high school≤)	0.088	0.059	0.667	1.445	-0.640	1.199	-0.519	-0.427
Religion(yes/no)	-193	-0.134	-0.175	1.409	1.601	1.161	1.655	1.417
Type of residency (with family /alone)	3.115	1.365	1.306	2.345	0.847	1.982	0.884	0.437
Smoking(yes/no)			4.067	3.149	1.419	2.666	1.572	0.586
Alcohol drinking(yes/no)			0.713	0.816	0.881	0.679	0.815	1.175
Drinking coffee(cup/day)			0.952*	2.193*	0.613	1.727	0.739	1.950
Regular exercise/sports(yes/no)			-4.378*	-2.339*	-3.253*	-2.140*	-3.760*	-2.393*
Leisure time(yes/no)			0.774	1.538	-0.568	1.258	-0.583	-0.460
Sleeping time(adequate/unadequate)			3.664*	2.529*	2.043*	1.651*	2.074*	1.664*
Think health status			1.679	0.926	0.034	0.775	0.112	0.143
Job position (≤charge/manager≤)					0.464	1.805	0.658	0.343
Job tenure(year)					0.122	0.143	0.137	0.937
Shift work(yes/no)					-1.380	1.757	-1.227	-0.717
Sense of satisfaction in job life (satisfaction/unsatisfaction)					0.732	0.784	0.843	1.053
Fitness of counselors (fitness/not suited)					2.446**	2.823**	2.285*	2.573*
Choose the counselor					-0.063	0.439	-0.025	-0.056
Think of turnover intention (yes/no)					-5.173**	-6.937**	-5.126**	-6.530**
Experience turnover(yes/no)					0.834	1.437	-1.015	-0.678
Physical burden of work					-0.356	0.856	-0.522	-0.594
Monthly Income					-0.020	0.011	-0.016	-1.494
Job demand							0.207	0.797*
Job control							-0.310	-1.350*
Supervisor support							0.183	0.708
Coworker support							-0.287	-0.829
Constant	47.085	2.451	48.050	2.514	58.925	3.576	59.443	3.586
F		3.820**		3.859**		7.506**		6.452*
R <sup>2</sup> change		0.132		0.258		0.563		0.573
Adjusted R <sup>2</sup>		0.097		0.191		0.488		0.484

\*: p<0.05 , \*\*: p<0.01

한편, 본 연구에서 사용한 직무스트레스의 측정도구로는 Chang 등[16]의 직무내용설문지(Job Content Questionnaire; JCQ)를 우리나라 근무환경에 맞게 변안하여 타당도가 검증된 설문지를 사용하였다[17]. JCQ는 직장환경에 기인하는 직업성 스트레스의 요인으로서 업무의 요구도, 업무의 자율성 및 직장의 사회적 지지로 구성되어 있다. 각 구성요소는 직장의 사회적 지지가 2가지로 항목으로 되어 있으며 각 항목은 상사와 동료의 지지도로 구성되어 있다. 이러한 구성요소에 대한 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 계수는 각각 0.849, 0.792, 0.871, 0.786이었다.

그리고 본 연구에서 사용한 또 다른 측정도구인 이직

의도의 측정도구는 Mobley[17]가 개발하고 Lee[18]가 번역 활용한 13문항의 한국어판 이직의도 도구를 사용하였다. 이 측정도구에 대한 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.909으로 매우 높은 결과의 신뢰도 값이 확인되어 연구결과의 신뢰성에서는 문제가 없을 것으로 생각된다.

연구결과 전체 조사대상자 158명의 이직의도 평균점수는 연령이 낮은 군일수록, 기혼군, 혼자사는 군, 수면시간이 충분하지 않다는 군, 주관적인 건강상태가 좋지 않다는 군, 콜센터 상담사가 적성에 맞지 않다는 군, 직장 선택 동기가 남을 도울 수 있어서라는 군, 업무의 육체적 부담정도가 매우 힘들다는 군, 현재의 상담사 생활이 만

족하지 않다는 군, 업무요구도가 높은 군 및 업무 자율성이 낮은 군에서 높았으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

이와 같은 결과는 Choi[1]의 연구에서 직무 만족은 이직의도에 부의 영향을 미친다는 결과와 본 연구에 현재의 상담사 생활이 만족하지 않다는 군에서 이직의도가 높은 것과 같은 결과를 보였다. Park[8]의 연구에서 직무 스트레스 영역중 직무 불안정과 직무 요구에 해당하는 스트레스가 가장 높았으며, Kim[19]의 연구에서 직장 생활에 대한 만족도, 수면시간, 근무 기간등 이 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인이라고 하였으며 이는 본 연구에서 연령이 낮은 군, 혼자 사는군, 현재의 상담사 생활이 만족하지 않다는 군에서 이직의도가 높은 결과에 주요한 원인으로 작용 하였을 것으로 사료된다. Lee[20]의 연구에서 이직의향 수준은 연령이 적을수록 통계학적으로 유의하게 높은 결과와 본 연구에서 연령이 낮은 군일수록 이직의도가 높은 결과와 같은 경향을 보였다.

조사대상자의 직무스트레스 내용과 이직의도 간의 상관관계에서는 조사대상자의 업무요구도가 유의한 양의 상관관계를, 업무자율성이 유의한 음의 상관관계를 나타내었다. 이와 같은 결과는 Lee[13]의 일부 종합병원 간호사들이 직무 만족도와 이직의도와의 관련성 연구에서 업무 자율성과 이직의도와는 음의 상관관계를 보인 것과 같은 결과를 보였다.

이직의도에 대한 직무스트레스 내용의 관련성을 파악하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과 다른 변수를 통제한 다변량 모델에서 직무스트레스 내용에서 업무요구도가 높은 군에서 이직의도가 높은 관련성을 보였으며 업무자율성이 낮은 군에서, 상사의 지지도가 낮은 군에서, 동료의 지지도가 낮은 군이 이직의도가 높은 군에 속할 위험비가 유의하게 증가하였다. 이와 같은 결과는 업무의 자율성이 높은 군 보다 낮은 군에서 고위험 이직의도 군에 속할 위험비가 유의하게 증가한 Lee[21]의 연구의 연구와 같은 결과를 보였다.

조사대상 콜센터 상담사들의 이직의도에 영향을 미치는 요인들의 설명력을 파악하기 위하여 위계적 다변량 회귀분석 결과 이직의도에 영향을 미치는 관련 요인으로 는 연령, 규칙적인 운동의 여부, 수면시간이 충분한지에 대한 여부, 직업생활의 적성, 이직에 대한 생각, 업무요구도, 업무자율성이 이직의도에 영향을 미치는 유의한 변수로 선정되었으며 이들 변수의 설명력은 48.4%이다. 위

의 모델에서 보면 이직의도에 영향을 미치는 변수들의 설명력은 Lee[21]의 연구에서 직업관련 특성과 직무만족도 변수가 투입됨으로서 이직의도에 크게 영향을 미치고 있음을 알 수 있었고 본 연구에서 각각 56.3%, 57.3%의 설명력을 가진 것으로 보아 이들 변수가 이직의도에 크게 영향을 미친다는 같은 결과를 보였다.

이 같은 결과를 보면 조사대상자들의 이직의도에는 인구사회학적 특성, 건강관련행위특성 및 직업관련 특성 뿐만 아니라 직무스트레스 요인 등 여러 변수가 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 이직의도를 감소시키기 위해서는 건강관련행위 및 작업환경과 직무내용의 개선을 위한 노력이 필요하다고 생각된다.

본 연구는 단면연구로 이직의도와 그의 관련요인들이 한 시점에서 측정되었기 때문에 이직의도 관련 변수들 간의 관련성은 파악할 수 있으나 인과관계는 규명하지 못하는 제한점이 있다. 또한 본 연구에서 사용된 이직의도의 측정은 응답자의 주관적인 자기기입식방법에 의존하여 측정하였기 때문에 응답편의가 개재될 위험성을 배제할 수가 없다 하겠다.

콜센터 상담자들을 대상으로 이직의도 수준을 파악하고, 이들의 인구사회학적 특성, 건강행태 및 직업관련 특성과 직무스트레스 내용과의 관련성을 규명한 것은 큰 의의가 있다고 본다. 향후 연구에서는 본 연구결과를 바탕으로 근로자의 이직의도에 영향을 주는 요인에 대한 대규모 표본조사를 통한 연구와 개인 및 직장 단위의 이직의도 감소방안에 대한 프로그램의 개발 및 실천 등에 대한 제도적 뒷받침이 이루어져야 할 것으로 본다.

## Reference

- [1] E. J. Choi, "A Study on the Internal Service Quality of Airline Call Center's Agent on job Satisfaction and Turnover Intention". The journal of Korea Navigation Institute, 13(5), p.619-629. 2009.
- [2] S. Yub, S. D. Cho, K. J. Cheong, "The Relationships of Call-Center Service Quality, Representative Trust, Company Trust and Company Brand Attachment and The Moderating Role of Call-Center Service Types", Korea Marketing Review, 28(5), p.127-149, 2013.
- [3] J. E. Oh, "A Study on Inbound Call-Center Agents' Ability to Respond to Clients that is Regarded Important when Booking a Travel Package", Tourism Research



- Journal, 27(6), p.187-199, 2013.
- [4] S. H. Cho, K. H. Park, "A Study on Service Process Modeling for the Performance of the Non-face-to-face Call Center", The Society of Digital Policy & Management, 12(1), p.149-161, 2014.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDPM.2014.12.1.149>
- [5] E. J. Choi, "Moderating Effect of Social Support on The Relationship Between Airline tele-communicator's Emotional Labor and Turnover Intention", The journal of Korea Navigation Institute, 15(2), p.171-180, 2011.
- [6] S. Y. Lee, H. S. Yang, "The Relations of Emotional Labor to Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Call Center Workers". The Korea Contents Society, 8(4), p.197-210, 2008.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2008.8.4.197>
- [7] S. Y. Yoon, "A Study on the Emotional Labor, Burnout and Turnover Intention of Airline Call Center Workers". The journal of Korea Navigation Institute, 14(1), p.1-10, 2010.
- [8] C. G. Park, K. S. Park, Y. S. Kang, "Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Customized Home Health Care Nurse". Korean Society for Agricultural Medicine and Community Health, 38(1), p.39-48, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5393/JAMCH.2013.38.1.039>
- [9] N. H. Lee, J. U. Kim, "The Influences of Emotional Labor and Emotional Intelligence on Call Center Tele-Communicators' Job Burnout", Characteristics of Teacher. Journal of Vocational, 33(2), p.103-120, 2014.
- [10] E. J. Choi, "Moderating Effect of Social Support on The Relationship Between Airline tele-communicator's Emotional Labor and Turnover Intention", The Journal of Korea Navigation Institute, 15(2), p.171-180, 2011.
- [11] J. M. Park, D. S. Park, J. K. Lee, S. K. Ahn, "An Empirical Study on the Relationship between Emotional Labor Strategies and Turnover Intention : The Mediating Role of Job Burnout and the Moderating Role of Job Performance", The Korean Society of Management Consulting, 14(4), p.173-186, 2014.
- [12] K. J. Yoo, "An Empirical Study on Grievant Handling Procedure for Workers at Call Center of Financial Companies", Korea Univ. Labor Education and Research Institute, 20, p.195-239, 2010.
- [13] Sczesny Sabine, Stahlberg, Dagmar, "Sexual harassment over the telephone: occupational risk at call centers". WORK & STRESS, 14(2), p.121-136, 2000.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/026783700750051649>
- [14] E. J. Seong, "A Study on Obligation of Safety Consideration for Emotional Laborers : With a Focus on Rights to Refuse Hazardous Work". Ewha Law Review, 4(1), p.65-96, 2014.
- [15] [Http://www.callcenter.or.kr](http://www.callcenter.or.kr), Korea Callcenter Information Research Center, p.5,
- [16] S. J. Chang, S. B. Koh, Dongmug Kang, Seong-Ah Kim, et al. "Developing an occupational stress scale for Korean employees". Annals of Occupational and Environmental Medicine, 17(4), p.297-317, 2005.
- [17] Mobley William H, Griffeth Rodger W, Hand Herbert H, Meglino B.M, "Review and conceptual analysis of the employee turnover process", Psychological Bulletin, 86(3), p.493-522. 1979.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.86.3.493>
- [18] G. H. Lee, "The Impact of Career Plateau on Turnover Intentions : Concerning on Bank Employees". Graduate School of Hanyang University, Master's Theses, 2004.
- [19] D. H. Kim, Y. C. Cho. "Occupational Stress and Its Associated Factors among Male Workers in Small scale Manufacturing Industries under 50 members". Digital Policy Institute. Digital Policy, 10(10), p.405-413, 2012.
- [20] J. H. Lee, W. H. Cho, S. J. Chang, Y. H. Kim. "The Effects of Work and Psychosocial stress on job Satisfaction, Organizational Commitment, and Leaving Intention in General Hospital Female Office Workers". Korean journal of hospital management, 17(1), p.1-22. 2012.
- [21] H. J. Lee, Y. C. Cho, "Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention Among Nurses in General Hospitals", Graduate School of public Health Chungnam National University, 2014.

**심삼철(Sam-Chul Shin)**

[정회원]



- 1993년 6월 : 미국 포틀랜드 주립 대학 (병원행정학 석사)
- 2014년 2월 : 충북대학교 대학원 (의학박사)
- 2014년 7월 ~ 현재 : 단국대학교 병원 행정부원장

<관심분야>

의료정책, 보건행정, 의료경영, DRG

---

**조 영 채(Young-Chae Cho)**

[정회원]



- 1980년 2월 : 서울대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 1991년 2월 : 충남대학교 대학원 (수의학박사)
- 1990년 2월 ~ 현재 : 충남대학교 의학전문대학원 예방의학교실 교수

<관심분야>

환경 및 산업보건, 건강관리

---

**김 종 수(Jong Soo-Kim)**

[정회원]



- 2002년 2월 : 단국대학교 이과대학 의학과(의학석사)
- 2006년 8월 : 단국대학교 의과대학 의학레이저(이학박사)
- 2009년 2월 ~ 현재 : 단국대학교 의과대학 산부인과학 부교수

<관심분야>

산과학, 모체태아

---

**김 동 현(Dong-Hyeon Kim)**

[정회원]



- 1992년 8월 : 충남대학교 보건대학원(보건학석사)
- 2004년 8월 : 호서대학교 대학원 (공학박사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 호서대학교 나노바이오트로닉스학과 부교수

<관심분야>

작업환경, Sensors, Nanomoter