

일 지역 컨택센터 상담사의 건강증진행위와 건강문제에 관한 연구*

A Study on Health Promoting Behaviors and Health Problems
 in Contact Center Consultants

서 인 주** · 박 정 숙***

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리나라 산업구조의 변화와 더불어 증가하고 있는 컨택센터(contact center) 산업은 IT 기술의 발전에 따라 젊은 층 일자리 창출에 크게 기여하고 있다. 컨택센터란 콜센터의 진화과정에서 등장한 개념으로, 센터의 이용자와 운영자의 교류를 통해 이용자가 제기하는 민원을 효율적으로 처리하거나 마케팅 차원에서 고객의 데이터베이스를 활용하여 상품 또는 용역에 관한 정보를 전화뿐만 아니라 웹이나 이메일, 채팅, 팩스 등 다양한 채널을 통해 체계적으로 제공하는 운영자 관점의 전담기구라고 할 수 있다(박성덕, 2008). 우리나라 컨택센터 산업의 규모는 2006년 2.8조원, 2007년 3.27조원이었고, 향후 14.3%의 연평균 성장률을 예상하고 있으며, 고객센터의 수는 2002년 2,000개에서 2004년에 총 5,132개였고(대전광역시, 2005), 국내 상담사는 2004년에 약 35만 명에 이를 것으로 나타났다(정기주, 2007).

컨택센터의 업무는 24시간 계속 서비스가 이루어지기 때문에 근무가 불규칙하고, 전화를 매개로 제한된

범위에서 집약적, 반복적 업무가 이루어지며, 종일 컴퓨터 모니터를 보면서 일에 대한 권한이나 자율성 없이 분화된 작업과정을 반복하며, 상대방의 무례한 전화에도 친절하게 응대해야 하는 등의 어려움을 가지고 있다(강혜영, 2004). 이러한 환경은 컨택센터 상담사들에게 스트레스 요인이 되며(김영숙, 이경옥, 2000), 이직을 촉진하는 요소가 된다고 알려져 있다.

컨택센터 산업이 확장되면서 종사인력들의 건강상태에 대한 관심도 커지게 되었다. 선행연구에서는 전화상담사나 컴퓨터 이용자의 건강문제로서 VDT증후군(visual display terminal syndrome), 작업으로 인한 피로, 시각장애, 근골격계 질환(목, 어깨 및 손목질환) 및 요통 등이 알려져 있다(김유창, 최용환, 2004). 기존의 증상 외에 말을 많이 하므로 인해 성대가 불편해져서 일반인보다 2~3배 정도 더 많이 음성 클리닉(voice clinic)을 찾는 것으로 나타났다(Katherine et al., 2002; Titze, Lemake, & Montequin, 1997). 또한 하루 8시간 이상 헤드셋을 끼고 불특정 다수의 고객과 통화를 해야 하는 압박감에서 오는 정서적 문제나 청력 문제 등이 예상되고, 고객 서비스 요구수준 상승으로 인해 지속적으로 서비스를 향상해야 한다는 스트레스를 느끼고 있다(김영숙, 이경옥, 2000). 컨택센터

* 본 논문은 2008년 후반기 계명대학교 석사학위 논문의 일부임.

** 문경대학 간호과 전임강사(교신저자 E-mail: ijs@mkc.ac.kr)

*** 계명대학교 간호대학 교수

접수일: 2010. 4. 1 심사의뢰일: 2010. 4. 5 개재확정일: 2010. 5. 14

- 박성덕 (2008). 컨택센터의 지역유치 활성화를 위한 중장기 전략. 대구경북연구원, 정책연구과제 2008-055.
- 배수민, 정인숙, 김정순, 전성수 (2004). 소규모사업장 여성근로자의 건강증진행위 수행도와 관련요인. 대한간호학회지, 34(6), 964-973.
- 송현수 (2002). 콜 센터 매니지먼트. 서울: 새로운 제안.
- 송유정 (2007). 콜센터 상담원의 만족도가 고객지향성 및 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문. 경희대학교, 서울.
- 원종욱, 송재석, 노재훈 (1997). 경인지역 대규모 사업장과 소규모 사업장의 작업환경 및 종사 근로자의 질병 이환율 비교. 예방의학회지, 30(2), 392-401.
- 유지연 (2006). 텔레마케터의 직무형태별 직무만족과 소진과의 상관관계 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤순녕, 김정희 (1999). 제조업 여성 근로자의 건강증진행위 관련 요인분석-Pender의 건강증진모형 적용. 한국산업간호학회지, 8(2), 130-140.
- 이선숙 (2005). 비정규직 여성근로자의 근무환경에 관한 연구: 전화상담원을 중심으로. 대전대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은희, 소애영, 최상순 (1997). 여성들의 생애주기별 건강증진행위와 관련요인에 관한 연구: 일개 통합 시를 중심으로. 대한간호학회지, 29(3), 700-710.
- 정기주 (2007). 한국 콜센터 산업의 현황과 과제. 콜센터기술경영저널, 10, 34-41.
- 최용환 (2001). 전화번호 안내원의 근골격계 질환 실태에 관한 연구. 동의대학교 대학원 석사학위논문.
- Bencin, R. R., & Jonovic, D. J. (1989). Encyclopedia of telemarketing. N. J.: Englewood Cliffs.
- Katherine, J., Jason, S., Lynette, H., Eric, N. Marsha, S., CCC-SLP, & Frederic, O. (2002). Prevalence and risk factors for voice problems among telemarketers. Otolaryngology Head & Neck Surgery, 128(5), 571-577.
- Titze, I. R., Lemake, J., & Montequin, D. (1997). Populations in the US workforce who rely on voice as a primary tool of

- trade: A preliminary report. Journal of Voice, 11(3), 254-259.
- Walker, S. N., Sechrist, K. R., & Pender, N. J. (1995). HPLP II. Nebraska: University of Nebraska Medical Center.
- Weider, A., Bordman, K., Mittelmann, B., Wescher, D., & Wolff H. G. (1945). Cornell service index. War Medicine, 7, 209.

- Abstract -

A Study on Health Promoting Behaviors and Health Problems in Contact Center Consultants

Seo, In Ju* · Park, Jeong Sook **

Purpose: The purpose of this study was to identify health promoting behaviors and health problems in contact center consultants, and to provide basic data in order to develop health promoting interventions for these people. The subjects were 680 consultants randomly selected from 6 contact centers out of 31 in D city. The data were collected from March 20, to March 28, 2008. **Methods:** The tools for this study were HPLPII developed by Walker et al. (1995) that was modified and translated by Park (2005) and modified CMI for contact center consultants based on CMI developed by Bordman (1994). The data were analyzed by descriptive statistics, t test, ANOVA, and Scheffe test with the SPSS WIN 14.0 program. **Results and Conclusion:** The contact center consultants' health promoting behavior was in a low level and they had certain health problems related to their job such as eye, ear and throat. In consideration of contact center

* Full-time Lecturer, Department of Nursing Mungyung College

** Professor ,College of Nursing ,Keimyung University

consultants' job characteristics, health education should be provided with the development of systematic health programs.

Key words : Health promotion, Cornell Medical Index(CMI), Consultants