

기업 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응행동과 업무스트레스가  
업무수행과 업무만족도에 미치는 영향허경옥  
성신여자대학교 생활문화소비자학과The Effects of Consumer Counselor's Reaction and Counseling Work Stress on  
Counseling Work Satisfaction and Work PerformanceKyungok Huh  
Department of Living Culture and Consumer Science, Sungshin Women's University, Seoul, Korea

## Abstract

This study examined differences in counseling work and work performance in a firm by the individual characteristics of counselors. This study also investigated the effects of consumer counselor's reaction and stress from counseling work on counselor satisfaction in regards to counseling work and work performance. The results of this study are as follows. First, consumer counselor's work satisfaction was high for female counselors, university-educated, with middle or high status occupations, had short work years, had a higher tendency towards consumerism, worked in a counseling department with an active reaction policy towards consumer complaints, and had a lower level. Second, the work performance of a counselor was high for those who were older, university-educated, had short work years, worked in large-size counseling departments in a firm, had a higher tendency of consumerism, and worked in counseling departments with active reaction policies toward consumer and consumer's complaints. Third, consumer counselor's work stress effected work satisfaction but did not influence work performance. The counselor's reaction towards consumer's complaints influenced the work performance but did not influence the work satisfaction of a counselor.

## Keywords

consumer counselor, work performance, work stress, counselor's reaction, work satisfaction

## 서론

과도한 요구를 하는 블랙컨슈머들이 늘어나면서 소비자상담사의 업무 스트레스가 증가하고 있다. 최근에는 감정노동자로서 소비자상담사의 업무수행의 어려움이 사회적 이슈가 되고 있다. 이 같은 상황에서 소비자상담사의 효율적 업무수행을 위해 상담업무교육, 블랙컨슈머 대응행동 관련 교육, 소비자상담사의 스트레스 해소를 위한 각종 지원 등이 적극 시행되어야 한다는 공감대가 형성되고 있다. Lee 등[20]은 고객상담업무의 필요성이 커지는데 비해 고객상담실에 의해 수행되는 업무의 본질에 대한 이해가 현실적으로 부족한 상황이며, 고객상담실 직원의 직무가 명확히 구명되어 있지 않다고 밝혔다. 그들은 또한 고객상담부서의 업무는 다양한 형태로 늘어나지만 초기의 고객상담실이 가지고 있었던 소비자피해구제업무 위주의 직무로만 인식되는 경향이 있으므로 직무분석을 통한 업무의 명료화는 업무능력의 효율적 관리차원과 담당자의 업무인식 및 업무능력향상을 위해 꼭 필요한 작업이라고 주장하였다.

Received: September 23, 2014

Revised: February 18, 2015

Accepted: March 2, 2015

## Corresponding Author:

Kyungok Huh  
Department of Living Culture and  
Consumer Science, Sungshin Women's  
University, 55 76ga-gil Dobong-ro,  
Gangbuk-gu, Seoul 01133, Korea  
Tel: +82-2-920-7408  
Fax: +82-2-920-2077  
E-mail: kohuh@sungshin.ac.kr

콜센터에 대한 실증적인 연구로 Kim과 Oh [15]에 따르면 콜센터의 평균 상담경력은 33.6개월, 재직기간은 12.6개월로 1년 미만이 69.8%, 1년 이상이 30.2%로 나타났다. 콜센터 직원의 96.5%는 주로 인바운드 업무로써, 인바운드 업무를 수행하고 있으며 이들은 이직률이 높고 또한 업무스트레스가 높은 것으로 밝혀지고 있다. 특히, 하루 근무시간이 8시간 초과하는 경우 그리고 파견직이거나 비정규직인 경우 상담사의 스트레스가 높았다.

한편, Jeong과 Cho [12]는 상담사들의 스트레스를 줄이고 업무만족도를 높이기 위해 4가지를 제안하였다. 구체적으로 첫째, 능력 있는 상담사양성을 위해 대학원 석·박사 과정의 상담 및 상담 관련 교육 프로그램의 확대, 둘째, 상담교육과정에 상담 슈퍼비전과 교육 분석을 쉽게 받을 수 있는 제도적 장치의 필요, 셋째, 상담사단체와 대학 연계 상담관련법 제정 추진, 넷째, 상담사에 대한 지위 개선이 필요하다고 주장하였다. Kim과 Oh [15]는 콜센터 고객상담사들의 직무스트레스를 해소하기 위해서 업무와 휴게시간의 적절한 조절, 합리적인 인사제도 도입, 진급에 영향을 주는 결정과 행위에 참여할 기회제공 확대 등 우호적인 직장문화가 고려되어야 하며, 콜센터 비정규직(계약직, 파견직) 상담사들의 고용안정과 조직안정을 위해 상담사들의 정규직 전환을 위한 직장에서의 정책제고와 사회적 지원, 여론형성이 필요하다고 주장하였다.

소비자상담사의 중요성에 대한 사회적 인식이 높아지면서 소비자학 분야에서도 연구가 많이 진행되어 왔다. 소비자상담현황 및 발전방향 연구, Song과 Lee [30]의 소비자상담분야의 연구와 활동성과 평가 연구, 기업, 행정기관, 민간단체의 소비자상담업무 현황 및 발전방향 연구, 기업 고객상담부서의 업무지침이나 평가 기준, Park과 Kim [27]의 고객상담부서 직원의 직무분석, 백화점 고객불만처리 서비스에 대한 Kim과 Song [14]의 연구, Huh [7]의 기업 소비자상담사의 상담업무교육 및 업무수행 그리고 만족도 연구 등이 대표적이다. 이처럼 소비자학 분야에서 소비자상담과 관련한 연구가 증가해 왔으나 소비자상담사의 직무스트레스, 블랙컨슈머에 대한 소비자상담사의 대응행동과 업무만족도를 연결시킨 연구, 소비자상담사의 업무스트레스와 업무수행에 대한 선행연구가 여전히 부족한 상황이다. 따라서 소비자상담사들의 직무스트레스에 관한 연구, 소비자상담사의 직무스트레스와 업무수행, 업무만족도, 스트레스 해소 방안, 블랙컨슈머 대응과 업무스트레스 관련 기업의 대응방향 등에 관한 연구가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 기업 소비자상담사의 업무스트레스와 블랙컨슈머에 대한 상담사의 대응행동이 소비자상담사의 업무수행성과 업무만족도에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 이때, 소

비자상담사 특성과 상담기관의 근무환경 및 여러 요인들이 소비자상담사의 업무만족도 및 업무성과에 미치는 영향을 동시에 검토하고자 한다.

소비자상담사의 업무스트레스와 업무만족, 업무수행평가와 관련된 선행연구가 미흡한 상황에서 본 연구는 주제면에서 가치 있는 연구라 할 수 있다. 특히 상담사의 스트레스와 블랙컨슈머의 대응행동의 영향력을 검증하는 본 연구는 소비자상담사 개인과 소비자 그리고 기업 모두에게 의미 있는 일이다. 소비자상담사의 직무만족을 높이고 소비자상담사의 스트레스를 줄이기 위한 기초정보를 제공하여 기업의 최고경영자뿐만 아니라 고객상담실 실무 담당자들에게 도움을 줄 것으로 기대한다. 본 연구는 기업 소비자상담사들의 업무 스트레스 환경에 대한 개선 및 인적 자원관리 프로그램의 개발 그리고 블랙컨슈머의 대응행동에 대한 기초자료가 될 것이다. 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응행동과 업무스트레스 간의 연관성에 대한 파악, 기업상담실의 인력관리 등의 적절한 대처와 방안 모색, 소비자상담사의 업무수행과 업무만족도를 높일 수 있는 기초정보를 제공하고자 한다.

## 이론적 배경

### 1. 기업의 고객상담부서와 소비자상담업무

고객상담부서 직원은 소비자 입장에서 소비자가 무엇을 바라는지를 잘 파악하여 그것에 적절한 다양한 서비스를 제공해야 한다. 그런데 고객상담사의 무한정 한 서비스는 현실적으로 불가능하며, 관련 직원들에게 과중한 스트레스가 될 것으로 상담업무의 한계를 명확히 하고 각 업무의 구체적인 수행방법에 대한 표준을 정립해야 한다.

기업소비자전문가협회(OCAP)의 조사 결과, 앞으로 고객상담실 직원에게 요구되는 능력은 의사소통능력, 컴퓨터, 인터넷/웹/e-mail, 인간관계 능력 등으로 나타났다[24]. 기업의 상담업무의 효율적 수행을 위해 필요한 사항으로 OCAP는 고객상담실 직원 및 기업간 정보교류를 통해 업무의 표준화가 필요하다고 주장하였다. 또한 고객상담실은 업무 특성상 객관적인 평가기준을 설정하기 어려우며, 단기적으로 가시적인 이익을 산출하기 어렵다. 따라서 고객상담실의 방향성, 장·단기 목표설정, 상세한 직무분석과 업무 체계화, 합리적인 인사고과와 임금기준 마련 등이 필요하다고 피력하였다.

기업의 소비자상담사 업무수행은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성이 중요하다는 연구도[20] 있었다. Huh [8]는 소비

자상담 현황을 조사한 결과 대부분 여성상담사가 상담업무를 담당하기는 하나 남성 소비자상담사도 상담업무에 종사하고 있으며, 하루 평균 총 상담건수는 62건이었고, 대부분의 소비자상담사가 자신이 수행한 상담업무에 대해 만족하고 있었다. 또한 소비자상담사의 업무 만족도는 상담업무의 질적 향상에 중요함을 밝혔고, 상담업무 관련 직원교육이 필요하며, 업무만족도를 높일 수 있는 기업의 고객상담부서 직원의 업무환경개선이 필요하다고 주장하였다. 또한 그는 소비자상담사의 업무만족도를 높이기 위한 전략으로 소비자학이나 상담전공자가 상담업무에 투입할 수 있도록 하는 방안, 소비자상담사 채용 및 인력관리에서 정규직으로서 승진, 보수 등의 측면에서 개선이 필요하다고 주장하였다.

## 2. 기업 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응행동

소비자보호제도가 활성화되고, 소비자의 요구가 높아지면서 기업의 상담실에 무리한 요구를 하는 블랙컨슈머의 악성적 불평행동 사례가 증가하고 있다. 악성 소비자의 대표적인 행동은 과도한 손해배상 요구, 인터넷 유포, 언론사 고발 등인데 구체적으로, 정신적 피해보상, 제품 가격의 몇 배나 되는 과도한 금액의 손해배상 요구, 사진·동영상의 인터넷 유포 위협, 언론이나 소비자단체로의 고발협박 등으로 나타나고 있다.

최근에는 소비자가 과도한 보상이나, 불합리한 요구에 기업이 단호하게 법정소송으로 해결하는 경우도 찾아지고 있다(일부 기업에서 명예훼손죄/형법 제307조, 공갈죄/형법 제359조로 소비자 고발한 사례). 소비자의 문제제기 유형 중 ‘협박, 위협, 업무방해’의 경우에는 상대방의 협박성 전화내용의 녹음내용이나, 편지 등의 증거를 확보한 후 소비자를 상대로 협박죄, 공갈죄로 고소하기도 한다. 허위사실을 가지고 성의표시를 하지 않으면 언론에 유포하겠다고 하는 경우에도 특정인의 사회적 가치 내지 평가가 침해될 가능성이 있는 구체적인 사실을 직시한 경우에는 명예훼손죄를 적용하고 있다. 공갈하여 재물을 편취한 것으로 볼 수 있는 경우에는 공갈죄가 성립할 수 있다. 한편, 홈쇼핑사 등에서는 상습적 교환, 환불의 경우 민법의 일반원칙에 따라 거래 자유의 원칙(거래상대방 선택의 자유)이 적용되므로, 자주 교환, 반품하는 소비자에 대한 판매를 거절하고 있다.

블랙컨슈머로 인한 피해는 기업의 재정적 손실이나 이미지 훼손에만 그치지 않고 다수의 선량한 소비자들에게까지 영향을 미친다는 점에서 잠재적인 위험이 매우 크다. 특히, 최근에 들어 블랙컨슈머가 기업 뿐 아니라 사회 전반에 걸쳐 심각한 문제로 떠오르면서 정상적으로 제품을 구매한 후 사용상의 하자가 발생하여 클레임을 제기하는 소비자들마저 블랙컨슈머로 오인되는 사례가

종종 발생하고 있다. 이로 인해 기업은 의도하지 않게 건전한 소비자마저 잃게 됨으로써 블랙컨슈머로 인한 2차적 손실까지 감수하고 있는 실정이다. 블랙컨슈머와 건전한 소비자들 간의 경계가 명확해야 하며 이를 위한 가이드라인이 절실히 필요한 시점이다.

## 3. 기업 소비자상담사의 업무 스트레스

최근 우리 사회에서 감정노동자의 문제가 사회적 관심으로 부각되면서 소비자상담사의 감정노동에 따른 스트레스의 문제가 사회적으로 큰 이슈가 되고 있다. 감정노동이란 내부, 외부 소비자를 만나는 종사자가 소비자의 만족을 위하여 외부로 표출되는 자신의 감정을 감추고 연기하는 것이라고 정의되고 있다[6]. 감정노동 관련 선행연구들을 살펴보면 Hochschild [6]의 항공기 승무원의 감정노동, Kim [16]의 판매원의 감정노동에 관한 고객의 지각된 진정성이 서비스품질평가에 미치는 영향 등이 그것이다. 이외에도 감정노동과 소진 그리고 직무만족과 연결된 선행연구를 살펴보면 Kwon과 Yoon [18]의 항공사 콜센터 상담사의 감정노동과 사회적 지원이 소진에 미치는 영향, Choi와 Lee [2]의 리조트 직원의 감정노동이 감정고갈에 미치는 영향, Ji 등[13]의 호텔 종사자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향 등이다.

상담사들은 상담사업무로 경험하는 곤란과 어려움들은 겪게 되는데 자기 의심과 불안 또는 여러 수준의 스트레스를 경험하며 공통적으로 상담사들은 지속적이고 반복적인 스트레스로 인해 심리적으로 소진될 확률이 높다는 선행연구결과들이 발표되고 있다 [28]. 대부분의 선행연구들은 직무스트레스가 심리적 소진에 매우 영향을 미치며, 직무환경에서 스트레스를 자주 경험할수록 소진이 될 경향이 크다고 밝히고 있다. 다른 사람에게 서비스를 제공하는 직업에 종사하는 사람들, 특히 상담사의 경우 내담자들을 다루면서 정신적인 부담감을 자주 경험하기 때문에 스트레스 상황에 노출되기 쉽고, 그만큼 소진에 취약하게 된다는 것이다[23].

최근 심리적 소진에 관심을 갖고 이루어진 선행연구들은 심리적 소진의 원인 중에서도 직무환경과 같은 환경적 요인들이 심리적 소진에 영향을 미치는는 하지만 개인적 요인이 더 중요한 영향을 미치며, 심리적 소진이 개인의 특성 및 성격에 의해 영향을 받는다는 주장을 펼치고 있다[4, 22]. Maslach [22]는 심리적 소진의 주요 요인으로 개인의 심적 요소들을 강조하면서, 개인의 내적 특성들이 정서적 스트레스가 되는 외적 요인들을 조절하는데 영향을 준다고 하였다.

이외에도 상담사의 직무스트레스에 대한 연구로써 Song과 Lee [30]는 초심 상담사의 직무스트레스와 심리적 소진의 정적 상관관계를 밝혔고, Kim과 Kim [17]은 콜센터 상담사의 직무스

트레스와 감정부조화 간의 정적 상관관계, 자기위로능력과는 부적 상관관계, 그리고 감정노동이 조절효과를 발견하였다. 즉 감정노동자의 감정부조화로 인한 직무스트레스는 자기위로능력이 높을수록 완화된다는 것이다. 이 같은 연구결과는 Lee와 Choi [19]의 연구인 상담사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계연구에서 자기위로능력의 조절효과로도 유사하게 나타났다.

한편, 초보상담사의 상담성과에 관한 질적 분석 연구[29], 상담사의 소진에 관한 연구, 상담사의 직무스트레스와 직무만족도에 대한 연구[31] 등이 있다. 또한 선행연구들을 종합해 볼 때 소비자상담사들이 경험하는 스트레스는 상담직무 관련 요인, 근무환경조건, 전문성신장 요인, 대인관계 요인, 낮은 보수와 사회적 인식 부족, 불안정한 고용과 낮은 지위, 교육비용 부담, 불투명한 미래 등으로 나타나고 있다[3]. 구체적으로 Jeong과 Cho [12]에 따르면 상담사들은 낮은 대우와 불안정한 진로 등 불확실한 현재의 위치에 대해 회의를 경험하고 있었고 때론 상담사로서의 자질 부족을 의심하며 우울감을 경험하는 것으로 밝혀지고 있다. Kim과 Oh [15]의 콜센터 고객상담사의 직무 스트레스 연구결과에 따르면 여성이 남성보다 높은 스트레스 증상을 보이는 것으로 나타났고 이 결과는 Cha 등[1], Loscocco와 Spitze [21], Gove와 Tudor [5] 다른 선행연구결과와도 일치한다. Kim과 Oh [15]에 따르면 부양가족이 없는 상담사, 미혼상담사, 스트레스 점수가 높게 나타났으며 콜센터 상담사의 평균 연령은 31.4세이었는데 연령이 증가함에 따라 스트레스가 감소함을 밝혔다. 또한, 이 연구에서는 고학력의 스트레스 점수가 높게 나타났다.

#### 4. 소비자상담사의 업무만족과 업무수행평가

소비자상담사와 관련한 선행연구는 전화 고객상담사의 직무만족도 연구[27], 백화점의 고객불만처리 서비스 연구[14], 기업고객 상담실의 직무내용과 필요 능력에 대한 연구[20] 등이 대표적이다. Song과 Lee [30]는 상담기관의 효율적 운영을 위한 정보제공 연구, 기관별 소비자상담에 대한 만족도 비교연구, 소비자상담에 대한 다른 나라와의 비교 연구, 소비자상담사 전문인력 관련 교과 및 교육 프로그램에 대한 연구, 고객불만처리 시스템 운영성과 관련 연구 등이 필요하다고 제안한 바 있다. 지금까지 소비자상담사의 업무만족도, 업무수행 관련 연구는 몇몇 선행연구에 그치고 있다.

소비자상담사의 업무만족에 대한 연구는 충분하지 않으나 몇몇 선행연구들에 대해 살펴보면 Park 등[26]는 전화 고객상담센터에 근무하는 소비자상담사의 직무만족 요인에 대한 연구를 수행한 결과 소비자상담사에 대한 대우와 인정, 상사와의 관계, 근

무시간, 업무 권한, 회사 내 대인관계가 중요한 요인으로 나타났다. 또한, 높은 교육수준, 높은 연령, 소비자상담에 관한 지식과 상담기술습득은 상담사의 직무만족을 높임을 밝혔다. 한편, Park 등[26]는 소비자상담사가 소비자상담지식을 습득하여 자기개발을 갖는 기회를 끊임없이 수행해야 하며, 소비자 유형별에 따라 대처하는 상담기술을 갖도록 노력해야 한다고 밝혔다. Park과 Kim [27]은 기업 고객상담부서 직원의 직무분석에 관한 연구에서 소비자상담사의 직무만족도는 직급에 따라 차이가 있었으나(중간관리자 직무만족도 가장 높음), 교육수준에 따라서는 차이가 없었으며, 사원과 상위관리자 간에는 업무 내용상 뚜렷한 차이를 보이거나 중간관리자의 경우 차이가 없음을 밝혔다.

소비자상담사의 업무수행에 대한 Huh [8]의 연구결과 소비자상담사의 업무수행에 대한 평가를 실시한 결과, 고객의 소리 청취, 업무 일관성, 고객에게 충분한 설명, 전문성 순서로 높은 것으로 나타났다. 이 연구에서 Huh [8]은 고객상담부서 직원의 업무수행에 있어 직원의 전문성확보가 가장 시급한 문제임을 알 수 있고, 충분한 청취는 어느 정도 실천되고 있으나 고객에게 충분한 설명이 상대적으로 덜 되고 있으므로 이에 대한 개선이 필요하다고 주장하였다. 한편, 그는 고객상담부서 직원의 업무교육이 거의 이루어지지 않고 있다(교육경험자 30% 이하)고 밝히면서 전문성을 높일 수 있는 소비자상담사교육이 되어야 한다고 피력하였다. 또한 소비자상담사의 업무수행평가 점수는 자신의 업무만족도에 영향을 미침을 밝히면서 업무수행을 효과적으로 수행한 경우 업무만족도가 높아지므로 업무수행 평가는 업무 만족도에 중요하다고 주장하였다.

또 다른 연구인 소비자상담사의 업무수행, 만족도 및 업무지속 의사에 대한 Huh [7]의 연구에 따르면 소비자상담사가 스스로 평가한 자신의 상담업무수행에 대한 평가 점수는 대체로 높은 수준이었고, 또한 소비자상담사들은 자신의 상담업무에 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 대부분의 소비자상담사들이 상담업무를 계속적으로 수행할 것이라고 답하고 있었다. 또한 소비자상담사의 상담업무 만족도가 높은 경우와 소속된 기관에서 상담업무를 중요한 업무로 인식하는 경우 소비자상담사들의 상담업무수행 평가 점수가 높은 것으로 밝혀졌다. 보수가 높은 경우, 연수 경험이 있는 경우, 소속 기관의 상담업무 수행에 대해 높은 평가를 할수록 소비자상담사의 상담업무에 대한 만족도는 높은 것으로 나타났다. 연령이 많을수록, 소비자학을 전공 한 경우, 정규직에 종사하는 상담사의 경우, 상담업무에 대한 만족도가 높은 경우 소비자상담 업무를 지속적으로 수행할 의사가 있는 것으로 나타났다.

지금까지 수행된 선행연구를 살펴볼 때, 고객만족 서비스의 평

가기준, 중요성, 고객상담부서 직원의 업무수행현황 등에 대한 연구가 많이 진행되어 왔으나 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응업무 현황, 소비자상담사의 업무수행성과, 업무스트레스, 업무만족도 등에 대한 연구는 충분히 진행되지 않았음을 알 수 있다.

## 자료조사 및 연구방법

### 1. 연구문제

본 연구의 목적을 구체적으로 살펴보면, 첫째, 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응행동과 업무스트레스 수준을 파악하고 소비자상담사의 특성 및 근무 특성들에 따라 어떤 차이가 있는가를 조사한다. 둘째, 소비자상담사 업무만족도와 업무평가 수준을 파악하고 이것이 소비자상담사의 특성과 근무 특성에 따라 어떤 차이가 있는가를 조사한다. 셋째, 소비자상담사의 블랙컨슈머에 대한 대응과 소비자상담사의 스트레스를 매개 변수로 하여 소비자상담사 업무만족도와 소비자상담사의 업무수행평가에 미치는 영향을 경로분석을 통해 조사한다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 소비자상담사 업무만족도와 업무평가가 소비자상담사의 특성과 근무 특성에 따라 어떤 차이가 있는가를 조사한다.  
 연구문제 2. 소비자상담사의 특성과 근무 특성, 매개변수인 블랙컨슈머에 대한 대응과 소비자상담사의 스트레스, 상담사 업무만족도와 소비자상담사의 업무수행평가 간의 영향력을 조사한다.

### 2. 자료조사 방법

본 연구에서는 연구목적을 효과적으로 달성하기 위하여 서울 및 수도권의 기업에 근무하는 소비자상담사 및 상담실 근무 직원을 조사대상으로 설문조사를 수행하였다. 상담사 및 상담실 근무 직원을 표집하기 위하여 기업소비자전문가협회(사)의 협조를 받아 서울 지역 소재 상담실 기관 중 기업소비자전문가협회에 적극적인 활동을 펼치는 기관 30여개를 선정하여 상담기관별로 상담실 책임자에게 설문조사 협조요청 연락을 하였다. 설문조사 방법은 설문지를 우편 또는 인편으로 상담기관 책임자에게 전달 및 회수하는 형태를 취하였다. 설문조사는 2013년 5월, 2주일 간 30여명을 대상으로 예비조사를 실시한 후 모호하거나 부적절한 문항을 수정·보완하였고, 본 조사는 6월, 1개월간 총 250부의 설문

Table 1. Measurement and Internal Consistency in Variables of Counselor Characteristics

Variable	Question	Mean	Cronbach $\alpha$
Independent variable			
Consumerism	Consumer's reporting for their dissatisfaction is their right.	3.99	.79
	It is necessary to listen to any consumer' complaints.	3.69	
	I treat consumer complaint from a consumers' perspective.	3.93	
Reaction for consumer's complains	I will lose customers if I did not provide adequate reaction for a consumer's complaint.	3.69	.81
	I prepare guideline for reacting to consumer complaints.	3.41	
	I often think about the strategy for reacting consumer's complaint.	3.36	
	I often study the consumer injury compensation law a program.	3.31	
Mediating variable			
Reaction for consumer's complain	I often prepare guidelines for excessive consumers' complaints in regards to compensation.	3.35	.62
	I actively communicate information in regards to excessive consumer complaints on compensation.	3.27	
Work stress	I have a lot of counseling work stress.	3.51	.89
	I want to transfer to other work that is different from counseling at my current job.	3.38	
Dependent variable			
Work satisfaction	I am satisfied with counseling work.	3.32	.83
	I want to suggest my work to my friends who are seeking a job.	3.2	
Work performance	I actively evaluate my counseling work.	3.59	.6
	I explain kindly how to compensate for consumer inconvenience and complaints.	3.89	
	I actively participate in educational programs on how to react to consumer complaints.	3.43	
	I fully have feedback in sequential counseling after counseling.	3.37	

지를 배포하였다. 그 중 206부를 회수하여 부적합한 설문지를 제외하고 총 195부를 분석 자료로 사용하였다.

### 3. 변수측정

본 연구목적을 수행하기 위해 기업의 고객상담부서에 종사하는 직원들을 대상으로 업무 관련 특성으로서 부서 직원 수, 상담 건수, 미해결 상담건수, 과다요구 관련 상담 건수 등에 대해 조사하였다. 소비자상담사의 소비자지향성, 소비자불만대응행동, 블랙컨슈머의 악성불평대응행동, 업무스트레스, 업무만족도, 업무수행평가는 5점 리커트 척도로 측정하였다. 구체적으로 살펴보면 소비자상담사의 소비자지향성은 Huh [7, 10]의 연구를 참조하여 Table 1에 제시한 바와 같이 3개 질문으로 측정하였는데 문항간 내적 타당도를 나타내는 Cronbach 알파 값은 .79로서 받아 들일 만 하였고, 상담사의 소비자불만대응행동은 Huh [9, 10]의 연구를 참조하여 4개 질문으로 측정하였고 내적타당도는 .81로 적절한 것으로 나타났다. 블랙컨슈머의 악성불평대응행동은 Huh [10]의 연구를 참조하여 2개 질문으로 측정하였고 내적타당도는 .62로 적절한 것으로 나타났다. 상담사의 업무스트레스와 업무만족도는 Hwang과 Soh [11]의 연구를 참조하여 2개 질문, 5점 척도로 측정하였고 각각의 내적타당도는 .89, .83으로 적절함을 알 수 있다. 끝으로 상담업무평가는 Parasuraman 등[25]의 서비스 평가기준(SERVQUAL)을 토대로 본 연구에서는 설명, 청취, 업무수행의 일관성 등의 기준을 사용하여 소비자상담사가 자신의 업무수행을 4개 질문, 5점 리커트 척도로 평가하도록 하였다. 내적타당도는 .60으로 적절함을 알 수 있다.

### 4. 자료분석 방법

기업 고객상담 부서에서 근무하는 소비자상담사의 특성 및 업무관련 현황을 파악하기 위해 기술통계분석(descriptive statistics)을 수행하였다. 또한, 소비자상담사의 사회·인구학적 특성 및 업무 특성에 따라 소비자상담사의 소비자지향성, 소비자불만대응행동의 적극성, 블랙컨슈머의 악성적 불평에 대한 소비자상담사의 대응행동, 업무스트레스, 업무만족도, 업무수행성과가 통계적으로 유의한 차이가 있는가를 파악하기 위해 t검증과 분산분석(ANOVA)을 수행하였다. 또한, 상담업무특성 및 기타 변수들이 소비자상담사의 업무만족도와 업무수행평가에 미치는 영향을 파악하기 위해 회귀분석(multiple regression)을 수행하였다. 한편 매개변수인 상담사의 업무 스트레스와 블랙컨슈머 대응행동이 종속변수인 상담사 업무만족도와 업무수행평가에 미치는 영향력을 조사하기 위해 경로분석(path analysis)을 수행하였다. 이

Table 2. Demographic Characteristics of Respondents (N=195)

Variable	Category	Frequency (%)	M (SD)
Gender	Male	56 (30.6)	-
	Female	127 (69.4)	-
Education	High education	30 (16.8)	-
	University	149 (83.2)	-
Monthly income (million KRW)	≤2	74 (56.5)	247.73 (300.07)
	>2 & ≤3	31 (23.7)	
	>3 & ≤5	19 (14.0)	
	>5	7 (5.0)	
Counselor's consumerism	Very inactive (3-7)	18 (9.3)	9.91 (1.83)
	Inactive (8-10)	107 (55.5)	
	Active (11-13)	65 (33.6)	
	Very active (14-15)	3 (1.6)	
Reaction for black-consumers	Very inactive (2-4)	27 (14.1)	6.48 (1.82)
	Inactive (5-6)	68 (35.4)	
	Active (7-8)	76 (39.6)	
	Very active (9-10)	21 (10.9)	
Job satisfaction	Very inactive (2-4)	33 (17.2)	5.95 (1.69)
	Inactive (5-6)	92 (47.9)	
	Active (7-8)	54 (28.1)	
	Very active (9-10)	13 (6.8)	
Marriage	Not married	104 (57.1)	-
	Married	78 (42.9)	-
Age (yr)	<30	104 (56.2)	30.85 (8.55)
	30-39	49 (26.5)	
	>40	32 (17.3)	
Job prestige	Prime chair	18 (10.1)	-
	Chair	22 (12.3)	
	Manager	38 (21.2)	
	Counselor	101 (56.4)	
Reaction for consumers	Very inactive (5-8)	4 (2.1)	14.55 (3.21)
	Inactive (9-12)	49 (26.1)	
	Active (13-16)	82 (43.6)	
	Very active (17-20)	53 (28.2)	
Work stress	Very low (2-4)	13 (6.8)	6.88 (1.57)
	Low (5-6)	68 (35.4)	
	High (7-8)	84 (43.2)	
	Very high (9-10)	28 (14.6)	
Work performance	Very inactive (5-8)	0	15.29(2.36)
	Inactive (9-12)	20 (10.4)	
	Active (13-16)	114 (59.4)	
	Very active (17-20)	58 (30.2)	

The sum of frequency in each category was not equal due to missing respondents.

상의 모든 통계분석은 SPSS ver 18.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 사용하였다.

## 연구결과 및 해석

### 1. 조사대상 소비자상담사의 일반적 특성

조사대상자의 사회·인구학적 특성은 Table 2에 제시한 바와 같다. 조사대상 소비자상담사 중 남성 상담사는 56명으로 전체 조사대상자의 30%, 여성 상담사는 127명으로 전체의 70%인 것으로 나타났다. 조사대상 상담사 중 미혼자는 104명(57%), 기혼자는 78명(43%)로 나타났다. 조사대상 상담사의 약 17%는 고졸, 83%는 대졸 학력을 가지고 있었다. 조사대상 상담사의 평균연령은 31세였고 연령대별 분포를 조사한 결과 20대가 절반이 넘는 104명, 30대가 49명(26%), 40대 이상은 총 32명(17%)으로 밝혀졌다. 소비자상담사의 월평균소득은 248만원으로 소득분포를 조사한 결과 200만원 이하인 상담사는 74명으로 절반을 넘는 분포로 나타났으며, 201-300만원은 31명(24%), 301-500만원은 19명(14%), 500만원 초과는 7명(5%)으로 나타났다. 상담사의 직위를 조사한 결과 팀장, 부장급은 18명(10%), 과장, 차장 등은 22명(12%), 38명은 대리 또는 주임(21%), 일반 상담사(사원)는 전체의 절반이 넘는 101명이었다.

한편, 소비자상담사의 소비자지향성의 경우 평균 9.91로(15점 만점), 약 65%의 소비자상담사가 소극적 또는 매우 소극적인 소비자 지향적이었고, 1.6%만이 매우 적극적인 소비자지향성을 보이고 있었다. 소비자상담사의 소비자불만대응의 적극성은 대체로 중간 이상(평균 14.55)으로 적극적인 반면 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응은 소비자불만의 대응보다 소극적(평균, 6.48)이었다. 소비자상담사의 업무스트레스는 평균 6.88로 높은 편임을 알 수 있다. 약 58%의 소비자상담사가 업무스트레스 수준이 중간을 초과하는 높은 수준으로 나타났다. 소비자상담사 업무만족도는 중간수준보다 낮았으나 소비자상담사의 업무수행평가 점수는 업무만족도 수준보다 높았다.

### 2. 소비자상담사의 업무만족도의 차이 검증

소비자상담사의 업무만족도가 소비자상담사의 사회·인구학적 특성과 근무 특성에 따라 어떤 차이가 있는가를 조사하기 위해 *t*-검증과 분산분석을 수행하였다. 분석결과를 구체적으로 살펴보면 Table 3에 제시한 바와 같다. 소비자상담사의 업무만족도에 유의한 영향을 미치는 변수는 성별, 근로시간, 상담사인원수에

Table 3. Differences in Consumer Counselor's Work Satisfaction

Variable	Category	M	t/F	D
Gender	Male	6.12	1.93*	
	Female	5.84		
Age (yr)	<30	6.01	0.45	
	30-39	5.87		
	40-50	5.64		
	>50	6.33		
Job prestige	Manager	5.88	-0.55	
	Counselor	6.03		
Work year (yr)	≤2	5.82	0.93	
	>2 & ≤5	5		
	>5 & ≤10	6.22		
	>10	6		
Monthly income (million KRW)	≤100	5.38	1.02	
	>100 & ≤200	5.75		
	>200 & ≤300	6.12		
	>300 & ≤500	6.22		
Counseling number (monthly)	<100	5.94	0.1	
	101-500	6.04		
	501-1000	5.85		
	>1,000	5.88		
Unsolved complaints number (monthly)	<4	5.96	0.29	
	4-10	5.97		
	11-50	5.53		
	>50	5.87		
Size of service center	Small (individual)	5.37	1.99*	a
	Medium	6.07		b
	Large	6		b
Certification relating work	Have	5.8	-2.11**	
	Certification	6.53		
Marriage	No certification			
	Not married	5.94	0.17	
Married	5.89			
Education	High education	5.89	-0.23	
	University	5.95		
Job regularity	Regular fulltime	6.04	-1.4	
	Part-time	5.63		
Work hour (hr/wk)	≤20	6.02	2.91**	b
	21-40	5.9		
	>40	6.14		
Counselors number	≤10	5.81	2.33**	b
	11-20	6.81		a
	21-30	5.72		a
	>30	5.93		ab
Excessive complain number (monthly)	≤3	5.93	0.04	
	4-10	5.91		
	11-50	5.9		
	>50	6.03		
Proportion of female counselor (%)	≤30	6.64	2.44*	b
	31-50	6.14		ab
	51-70	5.66		a
	>70	5.85		a
Support for stress	No support	9.81	-2.11**	
	Have support	10.11		
Education experience for black-consumer	No experience	5.7	-1.47	
	Have experience	6.08		

Significant differences in groups are marked by letters of the alphabet. Counselor's work satisfaction is higher when the number in cell is higher (10 point ceiling). *p*<.05, \*\**p*<.01.

**Table 4.** Differences in Consumer Counselor's Work Performance

Variable	Category	Mean	M (SD)	t/F	D
Gender	Male	15.57	-	1.03	
	Female	15.18			
Age (yr)	<30	15.11	30.85 (8.55)	0.81	
	30-39	15.67			
	40-50	15.03			
	>50	15.83			
Job prestige	Manager	15.34		0.18	
	Counselor	15.28			
Work year (yr)	≤2	15.16	5.12 (5.69)	1.99 <sup>*</sup>	ab
	>2 & ≤5	14.5			
	>5 & ≤10	15.62			
	>10	15.76			
Monthly income (million KRW)	≤1	13.92	247.73 (300.07)	1.5	a
	>1 & ≤2	15.11			
	>2 & ≤3	15.35			
	>3 & ≤5	15.55			
	>5	16.3			
Counseling number (monthly)	<100	15.05	-	0.42	
	101-500	15.58			
	501-1000	15.2			
	>1,000	15.05			
Unsolved complaints number (monthly)	<4	15.22	-	0.33	
	4-10	15.62			
	11-50	14.8			
	>50	14			
Size of service center	Small (individual)	14.03	-	4.56 <sup>***</sup>	a
	Medium	15.46			
	Large	16.4			
Certification relating work	Have certification	15.24	-	-0.68	
	No certification	15.56			
Marriage	Not married	15.19	-	-0.67	
	Married	15.42			
Education	High education	14.96	-	-1.89 <sup>**</sup>	
	University	15.63			
Job regularity	Regular full time	15.49	-	-1.85 <sup>**</sup>	
	Part-time	14.76			
Work hour (hr/wk)	≤20	15.25	36.96 (18.07)	1.32	
	21-40	14.96			
	>40	15.54			
Counselors number	≤10	16.22	-	2.00 <sup>*</sup>	b
	11-20	14.98			
	21-30	15.22			
	>30	15.6			
Excessive complain number (monthly)	<3	14.75	-	1.95 <sup>*</sup>	a
	4-10	15.08			
	11-50	15.84			
	>50	15.26			
Proportion of female counselor	≤30	16.72	-	2.85 <sup>**</sup>	b
	31-50	14.76			
	51-70	15.14			
	>70	15.12			
Support for stress	No support	15.07	-	-2.42 <sup>**</sup>	
	Have support	16.04			
Education experience for lack-consumer	No experience	14.5	-	-3.28 <sup>***</sup>	
	Have experience	15.67			

Significant differences in groups are marked by letters of the alphabet.

Counselor's work performance is higher when the number in the cell is higher (20 point ceiling).

<sup>\*</sup>p<.05, <sup>\*\*</sup>p<.01, <sup>\*\*\*</sup>p<.001.



여성상담사비중, 부서 규모, 소비자상담사 스트레스의 기업의 지원, 업무 관련 자격증보유여부인 것으로 나타났다. 소비자상담사의 업무만족도는 남성상담사, 근로시간이 주당 50시간 이내, 상담실내 상담사 수가 가장 적은 경우, 여성상담사 비중이 가장 작은 집단(30% 이하)인 경우, 부서 규모가 본부수준으로 가장 큰 경우, 소비자상담사 스트레스에 대한 기업의 지원이 있는 경우, 업무 관련 자격증을 보유한 경우 높은 것으로 나타났다. 남성 상담사가 여성 상담사보다 업무만족도가 높은 것은 아마도 여성 상담사가 남성 상담사보다 고객의 전화를 1차로 접하는 빈도가 더 많은 점 그리고 성희롱적 피해가 남성 상담사보다 더 많이 받고 있는 점 등으로 추측된다. 따라서 1차 상담에서 성희롱적 피해가 발생하는 경우 2차 상담부터는 남성상담사로 교체하는 방법, 여성 상담사들의 업무불만에 대한 심층적 조사를 통해 이를 해결하기 위한 노력, 상담실내에서의 남성상담사와 여성 상담사 간의 역할이나 업무의 형평성 등에 대한 검토가 필요하다고 하겠다.

**3. 소비자상담사의 업무수행평가의 차이 검증**

소비자상담사의 업무수행평가가 소비자상담사의 사회 · 인구

학적 특성과 근무 특성에 따라 어떤 차이가 있는 가를 조사하기 위해 *t*-검증과 분산분석을 수행하였다. 분석결과를 구체적으로 살펴보면 Table 4에 제시한 바와 같이 학력, 정규직여부, 근무 연수, 상담실내 상담사인원수, 소비자의 부당과다요구건수, 여성상담사 비중, 부서규모, 소비자상담사 스트레스에 대한 기업의 지원, 블랙컨슈머 응대교육경험에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로, 대졸 상담사, 정규직 상담사, 근무 연수가 10년을 초과하는 상담사, 월평균소득이 500만원을 초과하는 상담사, 상담실내 상담사 인원수가 가장 적은 경우, 소비자의 부당요구건수가 4건 이상으로 많은 경우, 여성상담사 비중이 30% 이하인 경우, 부서규모가 가장 적지 않은 경우, 기업의 소비자상담사 스트레스 지원이 있는 경우, 블랙컨슈머 응대교육경험이 있는 경우 소비자상담사의 업무수행평가 점수가 높은 것으로 나타났다. 이 결과를 통해 대졸이면서 정규직 상담사, 근무 연수가 긴 경우, 부서규모가 크고 상담사 스트레스 관련 기업의 지원이 있는 경우 상담사의 업무수행 평가가 높음을 알 수 있다.

**4. 소비자상담사의 업무 관련 특성 영향요인 분석**

Table 5. Influencing Factors on Consumer Counselor Work Performance and Satisfaction

Independent variable	Reaction black-consumer		Work stress		Work satisfaction		Work performance	
	Unstandardized	Standardized	Unstandardized	Standardized	Unstandardized	Standardized	Unstandardized	Standardized
Gender (female=1)	-.04	-.00	.98 <sup>*</sup>	.28	-.26 <sup>*</sup>	.16	-.40	-.07
Age	.04	.01	-.34 <sup>*</sup>	-.17	-.08	-.04	.60 <sup>*</sup>	.19
Edu (university=1)	-.06	-.00	-.34 <sup>*</sup>	-.17	.22 <sup>*</sup>	.16	.81 <sup>*</sup>	.15
Job (counselor=1)	.78	.10	.03	.01	-.27 <sup>*</sup>	-.17	.26	.05
work year	-.99 <sup>*</sup>	.55	.18	.14	-.56 <sup>*</sup>	-.11	-.48 <sup>*</sup>	-.21
Income (month)	.27	.56	.02	.02	.29	.23	-.02	-.01
Counseling frequency	-.62	-.21	.37 <sup>*</sup>	.29	.03	.02	-.06	-.02
Excessive counseling demand	.75 <sup>*</sup>	.25	.09	.07	-.17	-.11	-.11	-.04
Size of service center	2.15 <sup>**</sup>	.37	.22 <sup>*</sup>	.08	.23	.08	.71 <sup>***</sup>	.20
Certification	-.32	-.03	-.10	-.02	-.18	-.03	-.29	-.04
Support for stress	.47	.05	-.06	-.01	-.08	-.01	-.51	-.07
Consumerism	.20	.09	-.41 <sup>***</sup>	-.44	.22 <sup>***</sup>	.21	.34 <sup>***</sup>	.23
Reaction consumer	.16	.15	-.07	-.17	.22 <sup>***</sup>	.42	.59 <sup>***</sup>	.78
Reaction black-consumer	-	-	-.003	-.008	.008	.01	.14 <sup>*</sup>	.03
Work stress	-	-	-	-	-.39 <sup>***</sup>	-.47	.11	.07
Intercept	8.41 <sup>*</sup>		12.05 <sup>***</sup>		2.96 <sup>*</sup>		3.57 <sup>*</sup>	
F value	2.27 <sup>*</sup>		3.20 <sup>***</sup>		2.75 <sup>**</sup>		13.47 <sup>***</sup>	
R <sup>2</sup>	.27		.47		.45		.76	
Adjusted R <sup>2</sup>	.15		.32		.29		.71	

<sup>\*</sup>*p*<.05, <sup>\*\*</sup>*p*<.01, <sup>\*\*\*</sup>*p*<.001.

소비자상담사의 상담업무 관련 특성 변수에 영향 미치는 요인을 조사하기 위하여 회귀분석을 수행하였고 그 결과는 Table 5에 제시하였다. 먼저 블랙컨슈머에 대한 소비자상담사의 대응행동의 적극성에 영향을 미치는 변수는 근무 연수, 소비자의 과다요구건수, 상담실 부서 규모인 것으로 나타났다. 근무 연수가 짧을수록, 소비자의 과다요구건수가 많을수록, 부서규모가 클수록 블랙컨슈머의 불평에 대한 소비자상담사의 대응행동이 적극적인 것으로 나타났다. 또한, 소비자상담사의 업무스트레스는 성별, 연령, 학력, 부서규모, 월평균 상담건수, 소비자상담사의 소비자지향성에 통계적으로 유의하게 영향 받는 것으로 나타났다. 여성, 연령이 낮은 경우, 고졸, 상담건수가 많은 경우, 상담실 부서 규모가 클 경우, 소비자상담사의 소비자지향성이 낮은 경우 소비자상담사의 업무 스트레스가 많은 것으로 나타났다.

한편, 소비자상담사의 업무만족도는 성별, 학력, 직위, 근무 연수, 소비자상담사의 소비자지향성, 상담실 대응준비, 소비자상담사 업무스트레스에 의해 영향 받는 것으로 나타났다. 구체적으로 남성, 대졸, 평사원이 아닌 중간직위 이상 근무자, 근무 연수가 짧은 경우, 소비자상담사의 소비자지향성이 높은 경우, 상담실 자체의 상담업무대응 준비가 적극적인 경우, 소비자상담사의 업무스트레스가 적은 경우 소비자상담사의 업무만족도가 높은 것으로 나타났다. 다시 말해, 소비자상담사로서 업무만족도가 낮은 경우는 남성, 고졸, 평사원, 근무 연수가 긴 경우, 소비자지향성이 낮은 경우, 상담실의 상담업무대응준비가 부족한 경우, 소비자상담사의 업무스트레스가 많은 경우임을 알 수 있다.

끝으로 소비자상담사의 업무평가 수준은 연령, 학력, 근무 연수, 상담실 부서 규모, 소비자상담사의 소비자지향성, 상담실 대응준비, 블랙컨슈머 대응행동에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 연령이 높을수록, 대졸, 근무 연수가 낮은 경우, 상담실 부서 규모가 큰 경우, 소비자상담사의 소비자지향성이 높은 경우, 상담실의 상담업무대응 준비가 적극적인 경우, 블랙컨슈머에 대한 대응행동이 적극적인 경우 소비자상담사의 업무수행평가 점수가 높은 것으로 나타났다.

**5. 상담사 업무만족도 및 업무수행평가에 미치는 경로효과 분석 결과**

소비자상담사의 스트레스와 블랙컨슈머 대응행동을 매개변수로 설정하고 소비자상담사의 특성 변수들과 매개변수가 상담사 업무만족도 및 업무수행평가에 미치는 영향력을 경로분석을 통해 분석하였는데 분석결과는 Table 6과 같다. 경로분석 결과를 구체적으로 살펴보면 매개변수인 소비자상담사 스트레스는 상담사 업무만족도에 영향을 미치나 상담사의 업무수행평가에는 유의한 영

**Table 6.** Total Path Effects of Consumer Counselor's Work Performance and Satisfaction

Variable	Casual effect		Total
	Direct	indirect	
Dependent variable: Work satisfaction			
Gender (female=1)	.26	-	.26
Age	-	-.34	-.34
Education (university=1)	.22	-.34	-.12
Job prestige (counselor=1)	-.27	-	-.27
Work year	-.56	-	-.56
Counselling frequency (month)	-	.37	.37
Size of service center	-	.22	-.22
Consumerism	.22	-.41	-.19
Reaction for consumer	.22	-	.22
Mediating variable: Work stress	-.39	-	-.39
Dependent variable: Work performance			
Age	.60	-	.60
Education (university=1)	.81	-	.81
Work year	-.48	-.99	-1.47
Size of service center	.71	2.15	-2.86
Consumerism	.34	-	.34
Reaction for consumer	.59	-	.59
Mediating variable: Reaction for black-consumer	.14	-	.14

향을 미치지 않음을 알 수 있다. 반면, 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응행동은 상담사의 업무수행평가에는 유의한 영향을 미치나 상담사의 업무만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

한편, 소비자상담사 업무만족도에는 학력과 상담사의 소비자지향성이 직접적 영향 그리고 간접적 영향을 미치고 있었으며, 연령, 상담건수, 상담실 부서 규모는 상담사의 업무스트레스인 매개변수를 통해 간접적 영향만 미치는 것으로 나타났다. 소비자상담사의 업무수행평가의 경우 근무 연수와 상담실 부서 규모가 상담사의 업무수행평가에 직접적 그리고 간접적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

**결론 및 제언**

본 연구에서는 기업에 근무하는 소비자상담사들의 업무스트레스, 블랙컨슈머 대응행동 등 상담사 관련 특성이 소비자상담사의 업무수행평가와 업무만족도에 미치는 영향을 조사하였다. 본 연구결과를 정리·종합하면 다음과 같다.

첫째, 소비자상담사의 업무만족도와 업무수행평가에 영향 미치는 요인은 무엇인가를 조사한 결과 상담사의 근무 연수가 짧을수록, 소비자의 과다요구건수가 많을수록, 부서규모가 작을수록

블랙컨슈머의 불평에 대한 소비자상담사의 대응행동이 적극적인 것으로 나타났다. 또한, 여성, 연령이 낮은 경우, 고졸, 상담건수가 많은 경우, 상담실 부서 규모가 작은 경우, 소비자상담사의 소비자지향성이 낮은 경우 소비자상담사의 업무스트레스가 많은 것으로 나타났다.

한편, 여성, 대졸, 평사원이 아닌 중간직위 이상 근무자, 근무연수가 짧은 경우, 소비자상담사의 소비자지향성이 높은 경우, 상담실 자체의 상담업무대응 준비가 적극적인 경우, 소비자상담사의 업무스트레스가 적은 경우 소비자상담사의 업무만족도가 높은 것으로 나타났다. 연령이 높을수록, 대졸, 근무 연수가 낮은 경우, 상담실 부서 규모가 작은 경우, 소비자상담사의 소비자지향성이 높은 경우, 상담실의 상담업무대응 준비가 적극적인 경우, 블랙컨슈머에 대한 대응행동이 적극적인 경우 소비자상담사의 업무수행평가 점수가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 소비자상담사의 특성 변수들과 매개변수가 상담사업무만족도 및 업무수행평가에 미치는 영향력을 경로분석을 통해 분석한 결과 매개변수인 소비자상담사 스트레스는 상담사 업무만족도에 영향을 미치나 상담사의 업무수행평가에는 유의한 영향을 미치지 않음을 알 수 있다. 반면, 소비자상담사의 블랙컨슈머 대응행동은 상담사의 업무수행평가에는 유의한 영향을 미치나 상담사의 업무만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 학력과 상담사의 소비자지향성이 소비자상담사 업무만족도에 직접적 영향 그리고 간접적 영향을 미치고 있었으며, 연령, 상담건수, 상담실 부서규모는 상담사의 업무스트레스인 매개변수를 통해 간접적 영향만 미치는 것으로 나타났다. 소비자상담사의 업무수행평가의 경우 근무 연수와 상담실 부서 규모가 상담사 업무수행평가에 직접적 그리고 간접적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구결과를 통해 몇 가지 제언하면 다음과 같다. 첫째, 대체로 여성, 상담실에 상담사가 10명 이하인 소규모 상담실 근무자, 여성 상담사가 많은 부서 근무자의 경우 상담사의 업무만족도가 낮으므로 이를 개선하기 위한 기업의 노력이 필요하다. 상담사 스트레스해소를 위한 기업 차원의 다양한 지원, 남성상담사의 채용, 상담 부서 규모의 확대 등이 대표적인 전략이 될 수 있다. 둘째, 상담사의 업무수행 성과를 높이기 위해 상담사의 교육수준 향상, 비정규직 폐지, 근무 연수가 적은 상담사를 대상으로 하는 업무수행의 효율성 강화 전략이 필요하다. 상담사의 업무만족도와 달리 업무수행평가가 상담실 내 여성상담사가 적을 경우 높은 점에 유의할 필요가 있다. 셋째, 기업 차원의 상담사 스트레스 지원과 블랙컨슈머 응대·교육의 효과가 업무수행에 긍정적이므로 기업은 이를 충분히 인식하여 상담사들의 스트레스를 줄일 수 있는 방안

마련 및 다양한 지원이 필요하고 상담사들을 대상으로 블랙컨슈머 대응 방안 및 지침 관련 교육이 필요하다고 하겠다. 끝으로 소비자상담사 스트레스는 상담사 업무만족도에 영향을 미치며 이는 추후 이직에도 영향을 미칠 것이므로 상담사의 스트레스를 줄이기 위한 상담사 개인, 기업, 상담부서의 다양한 노력이 필요하다.

본 연구는 무엇보다도 기업 상담사의 업무스트레스 및 업무만족도에 대한 연구가 부족한 상황에서 이 분야의 연구를 활성화시키는 계기가 될 것으로 기대한다. 소비자상담사의 업무만족도는 소비자만족과 소비자복지 증진에 긍정적 기능을 할 것이므로 소비자학에서 중요한 연구 분야이다. 게다가 기업 소비자상담사의 업무스트레스 및 업무만족도에 대한 실증연구인 본 연구는 최근 우리 사회에서 두드러지고 있는 감정노동자의 문제파악 및 복지증진 등에도 긍정적 기능을 수행할 수 있다. 감정노동자의 대표적 직종인 소비자상담사들의 업무능력향상 및 만족도를 높이기 위한 효과적인 프로그램 개발에 계기가 될 수 있을 것으로 기대한다.

소비자와 가장 일선에서 접하는 기업에 근무하는 소비자상담사의 업무스트레스와 블랙컨슈머 대응행동이 소비자상담사의 업무수행평가와 업무 만족도에 미치는 영향력에 대한 본 연구는 소비자상담사업무의 효율적 수행을 위한 각종 기업경영 및 지침을 마련하는 계기를 제공할 수 있어, 궁극적으로 기업경쟁력 강화에 기여할 수 있다. 소비자상담사가 하나의 전문 직업으로써 자리 잡고 있는 상황에서 소비자상담사 관련 인력정책, 특히 상담업무교육 및 소비자상담사 스트레스 대응 관련 정책을 수립하는데 기초정보를 제공할 수 있다.

## Declaration of Conflicting Interests

The author declared that she had no conflicts of interest with respect to her authorship or the publication of this article.

## Acknowledgements

This work was supported by a Sungshin University Research Grant of 2014.

## References

1. Cha, B. S., Chang, S. J., & Park, J. K. (1992). Social support and psychosocial distress among white-collar workers. *Korean Journal of*

- Preventive Medicine*, 25(4), 429-447.
2. Choi, Y. H., & Lee, K. M. (2012). Effect of resort employees' emotional labor on emotional exhaustion: The moderating role of social support. *Korean Journal of Tourism Research*, 27(5), 541-563.
  3. Choi, Y. M., Yang, N. M., & Lee, C. Y. (2002). Content analysis of Korean counselor burnout. *Korean Journal of Counseling and Psychology*, 14(3), 581-598.
  4. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
  5. Gove, W. R., & Tudor, J. F. (1973). Adult sex roles and mental illness. *American Journal of Sociology*, 78(4), 812. <http://dx.doi.org/10.1086/225404>
  6. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkely, CA: University of California Press.
  7. Huh, K. O. (2003). Study on consumer counselors' work performance, satisfaction and willingness to sustain the work. *Korean Journal of Human Ecology*, 12(5), 669-685.
  8. Huh, K. O. (2004). The trends and comparisons of consumer agencies between Japan and Korea: Focused on work performance. *Journal of the Korean Home Economics Association*, 42(2), 161-175.
  9. Huh, K. O. (2011). *Consumer counselling and injury redress*. Seoul: Kyomunsa.
  10. Huh, K. O. (2012). An analysis of consumers' problematic complaining behaviors and firms' reactions. *Journal of Korean Home Management Association*, 30(6), 167-181. <http://dx.doi.org/10.7466/JKHMA.2012.30.6.167>
  11. Hwang, K. R., & Soh, H. J. (2006). A study on the job stress and job satisfaction of the counselors. *Korean Journal of Physical, Multiple, & Health Disabilities*, 47, 107-124.
  12. Jeong, K. B., & Cho, S. H. (2009). A qualitative study on beginning counselors' experience of stress. *Journal of Human Understanding and Counseling*, 30(2), 45-60.
  13. Ji, Y. H., Jung, S. K., & Byun, J. W. (2012). Impact of emotional labor on customer orientation in hotel employees: Focused on the moderating effects of perceived display role. *Korean Journal of Hospitality Administration*, 21(4), 35-51.
  14. Kim, M. Y., & Song, I. S. (2001). Customers' evaluation and the improvement strategy of the customer complaints handling service at department stores. *Journal of Consumer Studies*, 12(4).
  15. Kim, M. Y., & Oh, C. S. (2011). Comparison of job stress according to job-related properties in call center employees. *The Korean Journal of Health Service Management*, 5(2), 187-197. <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2011.5.2.187>
  16. Kim, S. H. (2007). Is salespersons' service faked of authentic? The effects of authenticity perceived by customers about salespersons' emotional labor on service quality evaluation. *Journal of Korean Marketing Association*, 24(3), 1-33.
  17. Kim, H. J., & Kim, J. H. (2013). The moderating effect of soothing ability in the relationship between emotional dissonance and job stress of emotional labors'. *The Journal of Career Education Research*, 26(1), 159-173.
  18. Kwon, M. K., & Yoon, S. Y. (2011). A study on the influence of emotional labor and social support on airline call center agent burnout. *The Journal of Korea Navigation Institute*, 15(5).
  19. Lee, S., & Choi, H. (2012). The moderating effect of soothing ability in the relationship between counselor's job stress and burnout. *Journal of Human Understanding and Counseling*, 33(1), 123-137.
  20. Lee, S. S., Rhee, K., Park, M., Song, I., Lee, E., & Jae, M. (2002). A study on the job description and necessary abilities for consumer affairs department in business. *Journal of the Korean Home Economics Association*, 40(3), 115-136.
  21. Loscocco, K. A., & Spitze, G. (1990). Working conditions, social support, and the well-being of female and male factory workers. *Journal of Health and Social Behavior*, 31(4), 313-327. <http://dx.doi.org/10.2307/2136816>
  22. Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
  23. Moore, K. A., & Cooper, C. L. (1996). Stress in mental health professionals: A theoretical overview. *International Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 82-89. <http://dx.doi.org/10.1177/002076409604200202>
  24. Organization of Consumer Affairs Professionals in Business. (OCAP). (2008). *Consumer's behavior style and case study*. Seoul: OCAP.
  25. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
  26. Park, M. H., Rhee, K., Song, I., Kim, K., & Lee, J. (2001). Developing evaluation system on the organization and operation of consumer affairs department. *Journal of the Korean Home Economics Association* 39(5), 1-4.
  27. Park, M. H., & Kim, Y. J. (2002). A study on the job analysis of customer service department in Korean company. *Journal of Consumer Studies*, 13(1), 173-193.
  28. Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(4), 464-470. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-0167.36.4.464>
  29. Shin, J. H., & Chung, N. W. (2007). Qualitative analysis of a novice therapist's outcome: Based on helpful experiences. *Korean Journal of Counseling and Psychology*, 19(4), 889-911.
  30. Song, J. Y., & Lee, H. K. (2013). The moderating effects of hope between novice counselor's job stress and burnout. *Journal of Human Understanding and Counseling*. 34(1), 93-110.
  31. Wilkerson, K. (2009). An examination of burnout among school counselors guided by stress-strain-coping theory. *Journal of Counseling & Development*, 87(4), 428-437. <http://dx.doi.org/10.1002/j.1556-6678.2009.tb00127.x>