

항공사 객실 승무원의 소진과 고객지향성의 관계에서 인구통계학적 특징이 미치는 역할

김영진^{*}, 임연우²

¹광주대학교 항공서비스학과, ²청운대학교 관광경영학과

Role of the Demographic Characteristics on the Relationship Between Customer Orientation and Flight Attendants

Young-Jin Kim¹*, Yeon-Woo Lim²

¹Division of Airline Service, Gwangju University

²Division of Tourism Management, Chungwoon University

요약 이 연구는 항공사 객실승무원의 소진이 인구통계학적 특성에 따라 고객지향성에 미치는 영향에 차이에 대하여 연구하였다. 구체적으로 소진이 결혼 여부, 나이, 직위, 근무시간, 월 비행시간에 따라 고객지향성에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과 나이, 직위, 근무시간 등에서 차이가 나타났다. 첫째, 나이 30세 이상은 비인격화, 30세 미만은 감정적 고갈이 고객지향성에 부정적 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 둘째, 직급에 관계없이 비인격화는 고객지향성에 부정적 영향을 끼치는 것으로 나타났으며, 감정적 고갈은 승무원에게만 고객지향성에 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 셋째, 근무시간은 8년 이상에서는 비인격화, 8년 미만에서는 비인격화와 감정적 고갈이 고객지향성에 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다.

Abstract This study examined the role of the demographic characteristics at relationship between customer orientation and flight attendants' burnout in airlines. As a result, the following findings were obtained. First, more than 30 years of age had a negative impact on depersonalization. Under age 30 and emotional exhaustion negatively affected customer orientation. Second, regardless of the rank, depersonalization negatively affected the customer orientation, and emotional exhaustion of the crew had a negative impact on the customer orientation. Third, more than 8 years experience of depersonalization had a negative influence on the customer orientation. Less than eight years experience of depersonalization and emotional exhaustion had a negative influence on the customer orientation.

Key Words : Burnout, Customer Orientation, Flight Attendants

1. 서론

우리나라 항공법에서 객실승무원은 항공기에 탑승하여 비상 탈출 진행 등 안전업무를 수행하는 승무원을 말하며, 항공사 객실승무원의 자격과 고객 서비스는 관련된 업무는 항공사의 안전업무수행(Safety Performance)을 고려한 업무기준을 따르고 있다.

항공사 객실승무원 업무가 일반적으로 한 달씩 비행

근무 배정이 되므로, 출 도착에 신체리듬을 맞추어야 한다. 이와 같은 일상으로 인하여 규칙적인 생활이 어렵고, 시간이 정해진 여가를 즐길 수 없다. 또한 주말, 휴일, 성수기 등에 비행근무가 집중되어 일반인과 반대로 살아야 하는 업무특징을 가지고 있다.

다양한 승객의 욕구를 충족시키기 위해 항공사는 식음료 서비스는 물론 인적 서비스를 강화하고 있다. 따라서 서비스 차별화를 위해 객실승무원의 역할은 매우 중

이 논문은 2015년도 광주대학교 대학 연구비의 지원을 받아 수행되었음.

*Corresponding Author : Young-Jin Kim(Gwangju Univ.)

Tel: +82-62-670-2088 email: skyqueen@gwangju.ac.kr

Received July, 18, 2014

Revised (1st November 18, 2014, 2nd November, 25, 2014)

Accepted January 8, 2015

요하게 평가되고 있다. 이러한 중요성에도 불구하고 객실승무원은 불규칙한 업무시간과 장시간 서서 일하는 업무환경, 점점 서비스로 인한 직무스트레스가 많다. 특히 객실승무원은 시차, 밀폐된 공간, 지상과 다른 기압, 건조한 공간에서 일하기 때문에 객실승무원은 소진을 유발하는 원인을 많이 가지고 있다.

이러한 지속적이고 반복적인 정신적 압박은 개인의 육체적, 정신적, 심리적 측면에서 부정적인 효과가 나타나고 있다[1],[2],[3]. 따라서 소진은 고객 입장에서 생각하는 항공사의 기업 활동에도 영향을 미칠 것으로 예측된다.

따라서 이 연구는 항공사 객실승무원의 소진이 인구통계학적 특성에 따라 고객지향성에 미치는 영향에 차이가 있는지를 분석하는 데 있다. 구체적으로 소진이 결혼여부, 나이, 직위, 근무시간, 월 비행시간에 따라 고객지향성에 끼치는 영향을 분석해 보고자 한다. 이 연구를 통하여 인적서비스가 중요한 항공사 내부고객에 대한 관심을 위한 시사점을 도출하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 소진

소진(burnout)은 점점 줄어들어가는 의미로 정신과 의사가 처음으로 직무와 연관시켰으며[4], 일하는 동안 이유 없는 의욕상실, 환자들에게 냉정하게 대하는 태도 등의 정신적 신체적 탈진 현상을 소진이라 하였다. 즉 자신의 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 성과와 보상이 나타나지 않아 회의감·좌절감을 겪는 상태이며[5],[6], 과도한 일로 인해 지친 상태[7]이다.

소진에 대한 국내 연구에서는 탈진감[8], 탈진[9], 직무탈진[10], 소진[11],[12],[13], 감정고갈[14] 등과 같은 용어로 연구가 진행되고 있으며 이 연구에서는 이를 통칭하여 소진으로 보고 연구를 진행하였다.

소진에 대한 연구는 감정적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하의 특징으로 요약된다[1],[2],[3]. 첫째, 감정적 고갈(emotional exhaustion)은 에너지 상실, 피로와 더불어 느낌, 관심, 확신, 흥미 등이 상실되는 것을 의미하며, 지침, 기운 빠짐, 메마름, 쇠약 등의 증상이 나타난다[9]. 둘째, 비인격화(depersonalization)는 일에 대한 이상이 감소하여 다른 사람에 대한 반응이 부정적, 냉소적, 반응의

무관심 상태로써 다른 사람과의 접촉을 피하고 고립되는 현상을 의미하며, 존재의 이유가 되는 서비스 대상에게 부정적 태도를 보인다[9]. 셋째, 자아성취감 저하(reduced personal accomplishment)는 본인의 일에 대하여 의미 있는 기여를 하지 못한다고 생각하고 더 이상 성취할 수 없다고 생각하는 것을 의미하며, 자신을 부정하고, 사기가 떨어지고, 이탈, 생산성 감소, 무능력한 대응 등의 행동을 보이는 것을 말한다[15]. 결국 소진이란 장기간 사람들과 밀접한 관계를 유지하면서 지속적이고 반복적인 정서적 압박을 받은 결과 발생하는 일종의 고갈상태이며, 개인의 신체적, 정신적, 심리적 측면에 부정적 영향을 미친다[16],[17].

2.2 고객지향성

고객지향성(customer orientation)은 기업과 구성원이 고객입장에서 생각하고 행동하는 것을 말한다. 고객지향성은 시장지향성(market orientation)의 가장 중요한 구성요소이다. 따라서 고객의 입장에서 사고하는 관점에서의 기업 활동이라고 볼 수 있으며[18], 이때 고객 욕구를 충족시키려는 서비스 제공자의 성향을 반영하는 일종의 개인적 변수이다[19]. 그리고 업무현장에서 고객의 욕구를 충족시키려는 종업원의 경향 또는 성질로도 정의한다[20]. 이에 따라 고객지향성은 표적고객의 욕구를 파악 및 이해하여 경쟁자 보다 고객의 욕구를 잘 충족시켜 경쟁우위를 창출하기 위한 것이며[21], 서비스 제공자들의 개인적 행동을 의미하는 개별적 변수로, 서비스 성과와 서비스 제공자들에 의해 평가되는 전반적 평가에 긍정적 영향을 제고한다[22]. 결국 고객지향성은 고객에 대한 관심, 고객을 위한 가치 창조, 고객만족의 정기적 측정, 공급 후 서비스 제공, 고객 욕구의 이해, 기업 목표로서의 고객 만족, 제품개발 시 고객의견 반영 등 고객에게 지속적인 양질의 가치를 제공할 수 있도록 표적시장을 이해하는 것으로 보았다.

그리고 고객지향성을 바탕으로 한 고객 지향적 행동이란 내부고객인 직원의 시각에서 고객의 욕구를 충족시키는 행위이라고 볼 수 있으며, 고객 지향적 행동은 장기적인 고객만족을 위하여 강압적인 판매를 권하지 않고, 고객의 이익에 관심을 두는 것으로 판매 지향적 행동과는 대비된다[23]. 이러한 고객지향적인 행동은 기업과 고객 간의 장기적 관계를 개발하고 양자에게 모두 이익을 주게 된다[24]. 이러한 맥락에서 고객지향성은 구성원과

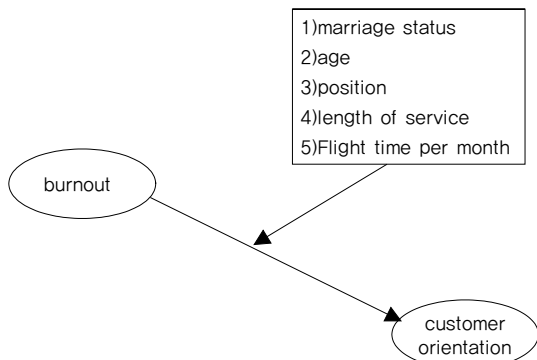
고객 간의 상호작용에서 고객 욕구의 만족과 장기적 관계를 위한 마케팅 개념의 실행으로 정의할 수 있다[25].

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 가설

소진은 고객지향성에 영향을 준다[16],[17],[26] 승무원의 경우[27] 뿐만 아니라 항공사 콜센터의 경우 소진의 구성요소인 비인격화가 고객지향성 요소 중 전달의 욕구 차원을 저하시켰다. 고객 접점 서비스 직무 형태에서 소진은 사후서비스에 영향을 주었고, 정규직 종사자는 직무스트레스를 적게 느끼는 것으로 나타났다[28]. 비서직에서의 소진은 정서적 몰입과 직무만족에 부정적인 영향을 나타냈다[29].

객실승무원의 성별, 연령, 결혼상태, 근무연한, 근무역할, 근무시간 등 인구통계학적 차이에서 여승무원이 심리적 소진을 더 자주 경험하는 것으로 나타났고, 연령별로는 26세-30세 집단에서, 2년-5년 미만의 근무 집단에서 심리적 소진이 크게 나타났다[30]. 외식 종사자의 경우, 직급이 높을수록, 근무시간이 길수록, 근무경력과 월평균 소득이 많을수록 종사원들의 감정소진 경험이 많은 것으로 나타났다[31]. 카지노 딜러의 경우, 고객에 대한 비인간화에서는 계약직이 높게 나타나고, 개인적 성취감에서는 고위층에서 높게 나타났다[32]. 소진은 직무 외에 고객지향성에서 영향을 미치며, 인구통계학적 특징에 따라 차이가 있을 것으로 보고 다음과 같이 연구모형과 가설을 설정하였다.



[Fig. 1] Model

[가설 1] 업무소진이 고객지향성에 미치는 부(-)의 영

- 향은 결혼 유무에 따라 차이가 있을 것이다.
- [가설 2] 업무소진이 고객지향성에 미치는 부(-)의 영향은 나이에 따라 차이가 있을 것이다.
- [가설 3] 업무소진이 고객지향성에 미치는 부(-)의 영향은 직위에 따라 차이가 있을 것이다.
- [가설 4] 업무소진이 고객지향성에 미치는 부(-)의 영향은 근무기간에 따라 차이가 있을 것이다.
- [가설 5] 업무소진이 고객지향성에 미치는 부(-)의 영향은 비행시간에 따라 차이가 있을 것이다.

3.2 설문지 구성

설문조사는 응답자가 직접 응답에 기입하는 자기기업식 설문지 기법을 이용하였다. 설문항목은 선행연구를 항공사 승무원에 초점을 맞추어 설문지를 작성하였다.

[Table 1] Questionnaire configuration

factor		Item	Scale and Study
burnout	emotional exhaustion	7	Likert 5 scale [33], [34]
	depersonalization	8	
	reduced personal accomplishment	8	
customer orientation		12	Likert 9 scale, [20]

3.3 표본선정과 자료수집

이 연구의 실증 분석을 위해 국내선과 국제선을 운항하는 한국, 독일, 카타르, 중국, 일본 등의 국적의 항공사 승무원을 대상으로 하였다. 설문기간은 2014년 2월 1일부터 2월 20일까지 20일간 실시하였다. 한국어와 영어로 인쇄된 설문지를 300부 배포하였고, 266부가 회수 되었으며, 246부의 유효설문지를 이용하여 분석을 실시하였다. 실증분석에는 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 사용하였다.

4. 연구결과

4.1 응답자의 인구통계학적 · 일반적 특징

응답자의 인구통계학적 특징은 성별이 여자가 231명(93.9%)로 나타났다. 연령은 20-29세가 125명(51.0%), 30-39세가 102명(41.0%) 등으로 나타났다. 결혼은 미혼이 147명(59.8%), 직위는 승무원 160명(65.0%), 학력은 대졸(4년)이 151명(61.4%), 근무연수는 5년 이상이 113명

(46.0%), 소속부서는 국제선이 161명(65.0%), 월 평균 비행시간은 20-70시간이 82명(33.0%)로 많이 나타났다.

4.2 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석

요인 범주 내에서 속성간의 내적 일관성을 갖고 있는 지를 확인하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 또한 공통성과 요인적재량에 문제가 있는 항목 4개를 제거하였다. 그 결과 업무소진에 대한 탐색적 요인분석결과 3개의 요인이 도출되었다. 각 요인의 신뢰도는 79%이상 나타났다. 고객지향성에 대한 탐색적 연구도 내적일관성에는 문제가 없는 것으로 평가되었다.

[Table 2] Factor Analysis of Burnout

Factor and Items	Value*
(F1: depersonalization)	
▶This job is hardening me emotionally.	.72
I treat some coworkers as if they were impersonal objects.	.72
▶Working with people all day is really a strain for me.	.71
I've become more callous toward coworkers.	.68
I don't really care what happens to some coworkers.	.68
▶I feel coworkers blame me for some of their problems.	.66
▶I feel uncomfortable about the way I have treated coworkers.	.64
▶Working with people directly puts too much stress on me.	.57
Eigen value=5.16; Variance= 27.1; Reliability= .84	
(F2: emotional exhaustion)	
▶I feel burned out from my work.	.88
▶I feel used up at the end of the workday.	.85
I feel emotionally drained by my work.	.82
▶I feel fatigued when I get up in the morning.	.81
▶I feel like I'm at the end of my rope.	.44
Eigen value=3.01; Variance= 15.8; Reliability= .85	
(F3: reduced personal accomplishment)	
▶I feel energetic.	.75
▶I have accomplished many worthwhile things in my job.	.72
I can easily create a relaxed atmosphere with my coworkers.	.70
I feel I'm influencing my coworkers' lives through my work.	.68
▶I feel exhilarated after working closely with my coworkers.	.67
▶I deal with emotional problems very calmly.	.66
Eigen value=2.30; Variance= 12.1; Reliability= .79	

▶: Items used for hypothesis testing, after the confirmatory factor analysis; * loading value

[Table 3] Factor Analysis of Customer orientation

Factor and Items	Value*
I get satisfaction from making my customers happy.	.84
I really enjoy serving my customers.	.82
I enjoy responding quickly to my customers' requests.	.81
▶I keep the best interests of the customer in mind.	.80
▶I achieve my own goals by satisfying customers.	.80
▶I get customers to talk about their service needs with me.	.75
▶I try to help customers achieve their goals.	.74
▶It comes naturally to have empathy for my customers.	.73
▶I take a problem-solving approach with my customers.	.73
I enjoy remembering my customers' names.	.68
▶I find it easy to smile at each of my customers.	.66
I am able to answer a customer's questions correctly	.66
Eigen value=6.90; Variance= 57.5; Reliability= .93	

▶: Items used for hypothesis testing, after the confirmatory factor analysis; * loading value

4.3 확인적 요인분석

내적 일관성을 조사한 다음 각 잠재요인별 확인적 요인분석을 실시하였다. 이 과정에서 모형의 적합도를 개선하기 위하여 수정지수(modification indices)를 이용하였다. 따라서 여러 관계에 걸쳐 수정지수가 높은 항목을 제거함으로써 모형의 적합도를 높였다. 그 결과 비인격화요인에서 3개 항목, 감정적 고갈 요인에서 1개 항목, 자아성취감 저하요인에서 2개 항목, 고객지향성 요인에서 5개 항목이 제거되었다. 각 요인의 잠재요인에 대한 AVE에서 비인격화와 자아성취감 저하 요인이 기준치(.50이상)보다 낮게 나타났지만, CR은 기준치(.70이상)이상으로 나타났다. 따라서 집중타당성과 적합도에서도 이상이 없는 것으로 판단하였다.

[Table 4] Confirmatory Factor Analysis

construct	re. weight*	st. weight**	t	p	AVE CR
	1	0.590			
depersonalization	1.282	0.734	8.4	.0	0.47
	1.453	0.735	8.4	.0	
	1.490	0.789	8.8	.0	0.80
	1.029	0.586	7.2	.0	
	1	0.859			
emotional	1.036	0.896	15.2	.0	0.54
exhaustion	0.790	0.661	11.1	.0	0.79
	0.519	0.435	6.7	.0	
	1	0.717			
reduced personal	0.871	0.762	7.9	.0	0.40
accomplishment	0.746	0.546	6.8	.0	0.79
	0.611	0.483	6.2	.0	

	1	0.635			
	1.297	0.685	9.1	.0	
	1.364	0.747	9.7	.0	
customer orientation	1.448	0.819	10.4	.0	0.54
	1.451	0.806	10.3	.0	0.75
	1.049	0.657	8.8	.0	
	1.447	0.782	10.0	.0	

Fitness: $\chi^2=259.611$, $df=164$, $p=.000$, $q=1.583$, $RMR=.090$, $GFI=.904$, $AGFI=.877$, $CFI=.951$, $RMSEA=.049$

* regression weight; ** standardized regression weight

4.4 가설검증

4.4.1 구조방정식

구조모형에 대한 평가 및 연구가설을 검증하기 위하여 모든 유효 응답자를 기준으로 응답자 전체에 대하여 구조방정식을 이용하여 경로분석을 실시하였다. 분석결과 비인격화 요인이 고객지향성에 유의한 수준에서 부(-)의 영향을 나타내는 것으로 나타났다.

[Table 5] Model Analysis

hypothesis	weight*	S.E.	C.R.	P
depersonalization →customer orientation	-0.43	0.15	-4.48	***
emotional exhaustion →customer orientation	0.01	0.16	0.14	0.88
reduced personal accomplishment →customer orientation	-0.08	0.17	-1.13	0.25

Fitness: $\chi^2=210.897$, $df=163$, $p=.007$, $q=1.294$, $RMR=.073$, $GFI=.922$, $AGFI=.899$, $CFI=.975$, $RMSEA=.035$

* standardized regression weight

4.4.2 가설검증

[가설 1]에 대한 검증 결과 검증에 의미가 없는 것으로 나타났다. 측정동일성 측정결과 설문지를 각 집단에서 다르게 인식하였으므로 설문지에 대한 동일성 문제가 발생하였다.

[Table 6] Hypothesis Test 1

equality χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=27.337 > \chi^2_{.05}(16)=26.30$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
unconstrained	474.56	328	.928	.043
measurements weight	501.89	344	.922	.043

[가설 2]은 채택되었다. 먼저 측정 동일성에서 차이가 발생하지 않아 양쪽 집단에서 설문지를 동일하게 평가하였으며, 다중집단분석의 차이검증 기준에서 유의한 결과가 나타났다.

검증결과 30세 이상에서 비인격화가 30세 미만에서는 감정적 고갈이 고객지향성에 부정적 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

[Table 7] Hypothesis Test 2

equality χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=25.11 < \chi^2_{.05}(16)=26.30$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
unconstrained	473.41	328	.928	.043
measurements weight	498.52	344	.922	.043
model's χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=17.86 > \chi^2_{.05}(5)=11.07$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
free model	525.65	334	.900	.049
constraint model	543.51	339	.893	.050
path	over 30 years old (n=115)		less than 30 years old (n=125)	
	weight*	C.R.	weight*	C.R.
depersonalization →customer orientation	-.54	-4.40	-.18	-1.73
emotional exhaustion →customer orientation	.18	1.83	-.30	-2.56
reduced personal accomplishment →customer orientation	-.16	-1.63	-.01	-1.17

mean: 29.67 years old; n=246, no answer=6,

*standardized regression weight

[가설 3]은 채택되었다. 측정 동일성에서 차이가 발생하지 않아 양쪽 집단에서 설문지를 동일하게 평가하였으며, 다중집단분석의 차이검증 기준에서 유의한 결과가 나타났다.

검증결과 직급에 관계없이 비인격화는 고객지향성에 부정적 영향을 끼치는 것으로 나타났으나, 감정적 고갈은 승무원에게만 고객지향성에 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다.

[Table 8] Hypothesis Test 3

equality χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=16.29 < \chi^2_{.05}(16)=26.30$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
unconstrained	447.71	328	.940	.039
measurements weight	464.00	344	.940	.038
model's χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=18.78 > \chi^2_{.05}(5)=11.07$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
free model	507.80	334	.913	.046
constraint model	526.57	339	.906	.048
path	crew (n=160)		over asst. purser (n=86)	
	weight*	C.R.	weight*	C.R.
depersonalization →customer orientation	-.23	-2.43	-.61	-4.28
emotional exhaustion →customer orientation	-.23	-2.41	.23	2.01
reduced personal accomplishment →customer orientation	-.11	-1.22	-.12	-1.09

*standardized regression weight

[Table 9] Hypothesis Test 4

equality χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=15.32 < \chi^2_{.05}(16)=26.30$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
unconstrained	481.14	328	.922	.044
measurements weight	496.47	344	.923	.043
model's χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=15.47 > \chi^2_{.05}(4)=9.49$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
free model	540.19	334	.896	.051
constraint model	555.66	339	.890	.051
path	over 8 years (n=113)	Less than 8 years (n=130)		
	weight*	C.R.	weight*	C.R.
depersonalization →customer orientation	-0.50	-4.13	-0.25	-2.39
emotional exhaustion →customer orientation	0.16	1.65	-0.23	-2.24
reduced personal accomplishment →customer orientation	-0.17	-1.56	0.01	0.19

mean: 7.17(yrars); n=243, No answer=3,
*standardized regression weight

[가설 4]은 채택되었다. 측정 동일성에서 차이가 발생하지 않아 양쪽 집단에서 설문지를 동일하게 평가하였으며, 다중집단분석의 차이검증 기준에서 유의한 결과가 나타났다.

검증결과 8년 이상 근무한 집단에서는 비인격화가 고객지향성에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 8년 미만 근무한 집단에서는 비인격화와 감정적 고갈이 고객지향성에 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다.

[가설 5]는 기각되었다. 측정 동일성에서 차이가 발생하지 않아 양쪽 집단에서 설문지를 동일하게 평가하였으나, 다중집단분석의 차이검증 기준에서 유의한 결과가 나타나지 않았다.

[Table 10] Hypothesis Test 5

equality χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=18.57 < \chi^2_{.05}(16)=26.30$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
unconstrained	523.10	328	.904	.050
measurements weight	541.66	344	.903	.049
model's χ^2 test	χ^2 test: $\Delta\chi^2=8.45 < \chi^2_{.05}(5)=11.07$			
	χ^2	df	CFI	RMSEA
free model	584.80	334	.876	.056
constraint model	593.25	339	.875	.056

5. 결론

항공사는 대표적인 서비스산업의 하나로 정보화가 진행된 지금도 인적자원의 의존성은 크다. 특히 서비스를 담당하는 항공사의 승무원에 대한 의존은 변함이 없다. 그리고 항공사의 서비스 품질과 이미지는 이들에 따라 달려 있기 때문에 승무원의 성향, 자질, 업무능력이 중요하게 평가된다. 이러한 인적서비스 중요성 인식에도 불구하고 현장에서의 승무원은 다양한 업무소진으로 인하여 고객서비스와 직무에 영향을 미치고 있다. 이 연구는 승무원의 인적서비스 중요성과 그들에 대한 관리가 항공사에 긍정적 효과가 발생할 것으로 보고 항공사 객실승무원의 소진이 인구통계학적 특성에 따라 고객지향성에 미치는 영향에 차이를 연구하였다.

연구결과 결론, 나이, 직위, 근무시간, 월 비행시간 중에 고객지향성에 차이가 나타나는 인구통계학적 기준은 나이, 직위, 근무시간 등에서 차이가 나타났다. 첫째, 나이 30세 이상은 비인격화, 30세 미만은 감정적 고갈이 고객지향성에 부정적 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 둘째, 직급에 관계없이 비인격화는 고객지향성에 부정적 영향을 끼치는 것으로 나타났으며, 감정적 고갈은 승무원에게만 고객지향성에 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 셋째, 근무시간은 8년 이상 집단에서 비인격화, 8년 미만 집단에서 비인격화와 감정적 고갈이 고객지향성에 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 도출하였다. 첫째, 나이와 비행경력에 많은 부서무장급 이상의 직급에서는 비인격화가 고객지향성에 부정적인 영향이 나타났다. 비인격화는 '직업이 나를 감정적으로 경직되게 한다.', '타인과 일하는 것은 내게 심리적 중압감을 준다.', '동료들이 문제에 대한 책임을 전가하는 것 같다.', '동료를 대하는 방법이 편하지 않다.', '사람들과의 대면은 많은 스트레스를 준다.' 등과 같은 동료와 고객 간 문제로 인한 업무소진 요인이다. 이 결과 직원은 매너리즘에 빠지고, 고객에 대한 기계적 응대 등과 같은 부작용을 가져오기도 한다. 따라서 이를 해결하기 위해서는 먼저 밀린 휴가를 사용하도록 독려하고, 고객 역할을 체험하는 등 다양한 프로그램의 개발이 필요하다. 둘째, 나이와 비행경력이 적은 승무원 직급에서는 감정적 고갈이 고객지향성에 부정적인 영향이 나타났다. 감정적 고갈은 '업무로 인하여 소진된 느낌이다.', '퇴근 경에는 기진맥진

한 느낌이다.’, ‘아침에 일어나면 피곤함을 느낀다.’, ‘줄 끝에 매달려 있는 것처럼 느낀다.’ 등과 같이 업무에서 발생하는 업무소진의 요인이다. 이러한 업무소진은 경력자에 비하여 노동시간이 많고, 상사의 눈치 등을 살피야 하는 집단에서 나타나는 특징이라고 볼수 있다. 이를 해결하기 위해서는 먼저 상담센터를 운영하면서 성격 테스트, 스트레스 테스트 등을 실시하여 승무원의 감정 상태를 체크해야 하며, 비슷한 성향의 승무원을 한 팀으로 배정하는 것도 좋은 방법일 것이다.

이 연구에서 승무원은 육체노동과 감정노동으로 인한 업무소진이 고객 지향성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이를 해결하기 위한 시사점을 제시하였다. 그러나 업무소진의 문제를 승무원의 문제로만 보기에 한계가 있다. 즉 항공사의 엄격한 기업분위기와 직원들에 대한 일률적인 미소강요 등과 같은 상명하달식 기업 분위기가 먼저 해결되어야 업무소진이 적어질 것으로 판단된다.

이 연구를 통하여 향후 감정노동과 업무소진 해결을 위한 실무적 연구가 기대되며, 표본이 국적 항공사 승무원이 대부분이어서 연구결과의 지역성은 이 연구의 한계점으로 본다.

References

[1] H. A. Kang, C. R. Noh, E. M. Park and H. R. Shin, "The Relationships among Work Stress, Burnout, and Turnover Intentions of Child Welfare Employees", *Korean Journal of Social Welfare*, 60(3), pp.107-127, 2008.

[2] Y. J. Kim and J. H. Han, "Two Types of Emotional Labor Their Impacts on Job Burnout of Service Workers", *Journal of Organization and Management*, 32(3), pp.95-128, 2008.

[3] K. H. Han, "The Relationships between Resources and Coping Strategies in Teachers' Burnout", *Korean Association Of Business Education*, 49, pp.327-349, 2008.

[4] H. J. Freudenberger, "Staff burnout". *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165, 1974.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

[5] E. J. Park, "Study on the Working Environments and Burn-out of the Public Social Worker, Master's thesis, Catholic University of Daegu, 2002.

[6] H. J. Park, "A Study on the Influence of the Emotional Labor on the Employee Burnout in the Hotel Industry",

Master's thesis, Kyonggi University, 2002.

[7] J. Y. Lee, "A Study on the Burnout of Social worker's in Long-term Care skilled Specially for Elder Hospital and Facility" Master's thesis, Ewha Womans University, 2004.

[8] D. Y. Kim, "Predictors of job burnout in Korean Journalists", *Journal of Human Resource Management Research*, 13(2), pp.1-17, 2006.

[9] C. Y. Jang and Y. J. Kwon, "Moderating Effect of Social Support on Job Stress: Focused on Psychological Burnout among Teachers", *Korean Society and Public Administration*, 17(3), pp.157-180, 2006

[10] W. H. Kim and K. H. Shin, "The effect of emotional labor on job burnout and moderating effect of autonomy, social supports" *Korean Journal of Health Psychology*, 12(4), pp.905-921, 2007.

[11] H. M. Yoon, "Burnout", *Korean Journal of Social Welfare*, 22(0), pp.118-141, 1993.

[12] S. E. Park, J. Y. Kim, and M. Y. Kim, "The Effects of Job Demand, Job Control and Social Supports on the Employee Burnout", *Journal of Organization and Management*, 29(2), pp.25-57, 2005.

[13] D. M. Lee, "Effect of Emotional Labor and Social Support on Burnout of Airline Cabin Attendants", *Journal of Tourism Sciences*, 32(2), pp. 213-231, 2008.

[14] B. K. Koo and H. J. Cho, "A Study on the Effects of role Stress of Airlines Employee on Their Burnout", *Korean Journal of Tourism Research*, 22(4), 357-375, 2008.

[15] C. Maslach, *Understanding burnout in Paine, W. S. (ed), Job Stress and Burnout. Sage Publication, Inc. 1982.*

[16] E. Y. Yeom and H. O. Jeon, "Relations of Burnout, Interpersonal Relations, Professional Self-concept and Depression in Clinical Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial*, 14(6), pp.2869-2879, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.6.2869>

[17] J. A. Schaefer, R. H. Moos, "Effects of work stressors and work climate on long-term care staff's job morale and functioning", *Research in Nursing & Health*, 19, pp.63-73, 1996.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-240X\(199602\)19:1<63::AID-NUR7>3.0.CO;2-J](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)1098-240X(199602)19:1<63::AID-NUR7>3.0.CO;2-J)

[18] J. S. Ahn, "A Study on Interpersonal Relations Trait and Customer Orientation of Hotel Employees", *Journal of Tourism Management Research*, 8(3), pp.183-202, 2004.

[19] G. Brown, and G. Maxwell, "Customer Service in UK Call Centres: Organizational perspectives and employee perceptions", *Journal of Retailing and Consumer Service*, 9, pp.309-316, 2002.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0969-6989\(01\)00040-6](http://dx.doi.org/10.1016/S0969-6989(01)00040-6)

[20] T. J. Brown, J. C. Mowen, D. T. Donovan, and J. W. Licata, "The customer orientation of service workers: Personality trait determinants and effects on self- and supervisor performance Ratings", *Journal of Marketing Research*, 39(1), pp.110-119, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1509/jmkr.39.1.110.18928>

[21] C. J. Suh and Y. H. Kwon, "A Study on the Effect of Customer Orientation to Customer Performance According to Service Mechanism", *Journal of Korean Society for Quality Management*, 33(3), pp.31-40, 2005.

[22] D. T. Donovan, and M. A. Hocutt, "Customer evaluation of service employee's customer orientation: Extension and application", *Journal of Quality management*, 6(2), pp.293-306, 2001.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S1084-8568\(01\)00041-4](http://dx.doi.org/10.1016/S1084-8568(01)00041-4)

[23] S. W. Kelly and K. D. Hoffman, "An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality. *Journal of Retailing*, 73(3), pp.407-427, 1997.

[24] R. Saxe and B. A. Weitz, "The SOCO scale: A Measure of the customer orientation of salespeople," *Journal of Marketing Research*, 19, pp.343-351, 1982.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/3151568>

[25] P. Kotler, "Marketing for Hospitality and Tourism", New Jersey: Prentice-Hool, Inc. 1996.

[26] Y. M. Jeong and Y. S. Kang, "The Effect of Job Stress and Burnout by Job Environment of Care-givers on Job Satisfaction", *Journal of the Korea Academia-Industrial*, 11(10), pp.3688-3699, 2010
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2010.11.10.3688>

[27] Y. H. Moon, K. E. Chung, S. K. Lee and J. Choi, "The Relationships Among Emotional Labor, Job Burnout, and Customer Orientation in Airline Service", *Journal of Commodity Science and Technology*, 26(1), pp.131~140, 2008.

[28] M. S. Park, "The Empirical Research of Job Stress about Electric Appliance Customer Service Workers : Focused on Employees at Company S", *Korea University Labor Studies*, 24, pp.161-232, 2012.

[29] S. E. Kim, "A Study on The Job Burnout of Secretaries", *Journal of Secretarial Sciences*, 16(2), pp.5-26, 2007.

[30] S. R. Kwon, "(The) Effect of Social Support and Self-efficacy on Flight Attendants' Burnout in Korea", Master's thesis, Ewha Womans University, 2003.

[31] M. Y. Park, "Study on influence of emotion labor of worker in the food service industry on emotion performance strategy and exhaustion, Doctoral thesis, Kyunggi University, 2009.

[32] J. K. Koo, "(A) study on the burnout of casino dealer :

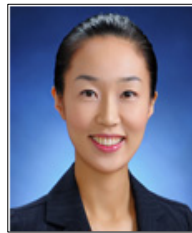
focused on native dealer", Mmaster's thesis, Kyunggi University, 2004.

[33] R. T. Golembiewski and R. F. Munzenrider and J. G. Stevenson, "Stress in Organizations: Toward a Phase Model of Burnout". New York: Praeger, 1986.

[34] B. S. Kim, "Alternative models of burnout phases: tests of the three MBI sub-dimensions, concurrent validity, and utilities thesis" (doctoral)-University of Georgia: Public Administration, 1990.

김 영 진(Young-Jin Kim)

[정회원]



- 2005년 8월 : 한국항공대학교 경영대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 2010년 2월 : 가천대학교 일반대학원 관광경영학과 (경영학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 광주대학교 항공서비스학과 교수

<관심분야>

항공 서비스, 기업의 사회적 책임

임 연 우(Yeon-Woo Lim)

[정회원]



- 2000년 8월 : 단국대학교 경영대학원 무역학과 (경영학석사)
- 2008년 2월 : 가천대학교 일반대학원 관광경영학과 (경영학 박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 청운대학교 관광경영학과 겸임교수

<관심분야>

여행사 경영, e-비즈니스, 항공 서비스