

## 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처가 보험설계사의 직무만족도에 미치는 영향

이상훈<sup>1\*</sup>, 박슬기<sup>2</sup>

<sup>1</sup>수원여자대학교 비서경영과, <sup>2</sup>인하대학교 FTA통상정책·비즈니스 컨설팅

## Effects of Dysfunctional Customer Behavior, Job Stress and Stress Coping on Job Satisfaction in Insurance Solicitors

Sang-Hoon, Lee<sup>1\*</sup>, Seul-Ki Park<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Business Management Director, Suwon Women's University

<sup>2</sup>Science for FTA Policy and Business Consulting, Inha University

**요약** 직무만족도는 인간의 보편적인 목표인 행복에 영향을 미치는 요인이지만 이에 대해 만족하지 못하면 이직을 선택하거나 삶의 질을 떨어뜨리는 강력한 변수가 된다. 보험설계사는 이직률이 높은 것으로 나타나 직무에 만족하지 못함에서 기인되는 것으로 추정할 수 있는데, 이는 보험설계사가 고객을 직접 대면하는 직무특성으로 이에 대한 스트레스가 직무만족에 영향을 미칠 것으로 사료된다. 하지만 보험설계사를 대상으로 직무만족과 고객과의 관련성에 대한 연구는 미비한 실정으로, 본 연구는 보험설계사를 대상으로 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처와 직무만족도에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 본 연구의 자료 수집은 2016년 5월 6일부터 5월 27일까지 구조화된 자가 설문지를 이용하여 서울, 경기, 경상권에 위치한 3개 보험회사의 보험설계사 245명을 대상으로 시행되었다. 연구결과 직무만족도는 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처와 유의한 상관관계를 보였다. 보험설계사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스, 스트레스 대처, 수입수준으로 나타났으며, 이는 직무만족도를 총 34%를 설명하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 이와 같은 연구결과를 기반으로 보험설계사의 직무만족의 효율적인 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

**Abstract** Job satisfaction is the primary factor in determining happiness, so people change jobs when they aren't satisfied. In the case of insurance solicitors, high turnover rates imply low job satisfaction. Job stress impacts job satisfaction, and job stress is particularly prominent for insurance solicitors whose job involves working with customers face-to-face. The purpose of this study is to investigate factors influencing job satisfaction for insurance solicitors. Participants in this study consisted of 245 insurance solicitors from 3 insurance company located in Seoul, Kyonggi province and Kyongsang province. Data was collected from self-administrated questionnaires and analyzed using independent t-test, ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient, and multiple regression. Job satisfaction showed a significant correlation with dysfunctional customer behavior, job stress, and ability to cope with stress. The main factors of job stress, stress coping ability, and income level had significant influence on job satisfaction for insurance solicitors. The explained variance for job satisfaction was 34%. These findings provide empirical evidence for the importance of job stress and stress coping variables in job satisfaction for insurance solicitors. This study aims to assist in predicting insurance solicitor's job satisfaction.

**Keywords** : Dysfunctional Customer Behavior, Insurance Planner, Job Satisfaction, Job Stress, Stress Coping

---

\*Corresponding Author : Sang-Hoon Lee(Suwon Women's University)

Tel: +82-10-9147-3002 email: lshih@swc.ac.kr

Received July 26, 2016

Revised (1st August 29, 2016, 2nd September 8, 2016)

Accepted September 9, 2016

Published September 30, 2016

## 1. 서론

자신의 업무를 수행하는 직무는 개인의 행복에 영향을 미치고, 이는 개인의 정신심리학적 상태는 물론 조직의 생산성에도 영향을 미치게 된다. 인간의 보편적인 목표인 행복에 영향을 미치는 직무만족은 조직의 생산성을 증대시키기도 하지만 직무에 만족하지 못하면 이직을 선택하거나 삶의 질을 떨어뜨린다. 이렇게 개인 일생사와 정신심리학적으로 지대한 영향을 미치는 직무만족은 개인의 직무나 직무경험에 대한 평가로 얻게 되는 긍정적인 감정 상태[1]로 개인마다 경험한 직무에 대해 욕구충족의 정도가 다르게 나타난다[2]. 또한 직무만족은 감정 상태나 욕구충족의 정도만으로 평가되는 것이 아닌 개인의 직무에 대한 다차원적인 심리학적 반응을 포함하는 것으로, 이러한 개인적 반응은 평가적이며, 감정적이고 행동적 요소가 포함되어 있다[3].

직무만족도는 구성원의 가치판단, 정신 및 육체적 건강에 큰 영향을 주며 조직에도 많은 영향을 미치기 때문에 중요한 역할을 차지한다. 직무만족도가 높은 종업원은 자신의 직무환경에 긍정적인 태도를 갖고 있는데 반해 만족도가 낮은 종업원은 부정적인 태도를 갖게 된다[4].

직무 중에서 국내 보험설계사는 2014년 12월 기준 대략 40-45만 명 정도로 추정되어 거대한 직업군을 형성하고 있으나 보험설계사의 정착률은 연 35.7%로 보험설계사의 이직이 매우 높음을 알 수 있다[5]. 이는 직무에 만족하지 못함에 기인되는 것으로 추정할 수 있는데, 보험설계사는 직무 특성상 고객과의 대면을 통해 업무를 수행하며, 고객의 불평행동이 직무스트레스를 유발하고 [5][6][7], 감정노동에 작용하는 것[7]으로 나타났다. 특히 고객으로부터 발생하는 스트레스가 사회적으로 부적절한 행동을 하는 일탈적 고객행동[8]으로부터 야기될 때는 개인의 직무에 심각한 문제를 야기할 수 있다. 이러한 고객의 부적절한 행동은 학자들마다 다양하게 정의되고 있는데, Lovelock[9]은 의도적으로 서비스를 방해하고, 다른 고객의 서비스에 부정적인 영향을 미치는 고객을 불량고객(jay customer)이라 제시하였으며, Harris & Reynolds[6]는 원활한 서비스 접점을 방해하는 의도적 및 비의도적 행동을 하는 고객을 역기능 고객행동(dysfunctional customer behavior)이라 정의하였다. Harris & Reynolds[6]의 연구에서 고객공격행동은 종업원의 직무스트레스와 관련 있음을 제시한 바 있으며, 종업원에 부정적 영향을 미친다고 하였다. Boyd[10]의 연

구에서는 고객으로부터 언어적, 물리적 폭력과 같은 공격행동을 경험하면 분노, 우울증 등을 유발시켜 직무만족도를 감소시킨다 제시하고 있다. 이러한 고객의 부적절한 행동은 고객을 직접 대면하여 보험설계 업무를 수행하는 보험설계사로서는 스트레스 요인이 될 것이며 이는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

보험설계사는 고객의 불평행동 뿐만 아니라 불안정한 고용형태, 비고정적 근무시간, 성과주의 보상시스템[11] 등 다양한 직무스트레스에 직면해있다. 그동안 대부분 직무만족도와 직무스트레스의 관계에 관한 연구들은 대부분 높은 직무스트레스는 낮은 직무만족도를 초래한다는 견해를 증명해 왔다[4][12][13]. 조직의 직무스트레스는 직무를 수행하는 과정에서 내외부적 환경에 따라 일정부분 필연적으로 발생한다. 그러나 적정수준 이상의 스트레스는 직무만족도를 감소시키는 것은 물론이고 이직률을 증가시키며 조직생산성 및 업무의 질을 떨어뜨릴 수 있다. 이에 따라 직무스트레스로 발생하는 부정적인 영향을 최소화하고 스트레스를 효율적으로 대처 할 수 있는 방안이 중요시 되고 있다.

대처란 개인의 스트레스를 최소화하기 위해 행하는 인지적 및 행동적 노력이다[14]. 스트레스에 대한 부적절한 대처는 정신적 스트레스를 동반하는 반면[15], 스트레스 상황에 적절한 대처는 개인의 긍정적 상태를 유지하게 한다[16]. 그러므로 스트레스 대처와 직무만족간의 연구에서 스트레스 대처전략은 직무만족과 상관관계가 있으며, 적극적인 스트레스 대처는 직무만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다[17][18].

지금까지 직무만족도와 관련된 연구에서 직무스트레스 및 스트레스 대처와의 관계는 많이 검증되어 왔지만 고객공격행동을 포함한 연구는 아직 미비한 실정이다. 특히 보험설계사가 거대한 직종으로 자리매김에도 불구하고 보험설계사를 대상으로 직무만족과 고객과의 관련성에 대한 연구는 미비하다. 따라서 본 연구에서는 보험설계사를 대상으로 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 실증분석을 통해 검증하고자 한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 보험설계사의 직무만족도에 고객공격행동,

직무스트레스, 스트레스 대처가 미치는 영향을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

## 2.2 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 대상은 2016년 5월 6일부터 5월 27일까지 3개 보험사에 근무하는 보험설계사 250명을 대상으로 실시하였다. 자료 수집은 구조화된 자가보고형 설문지를 이용하여 이루어졌다. 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여할 것을 동의한 보험설계사 대상으로 실시하였다. 설문지 총 250부 중 자료처리에 부적절한 5부를 제외한 245부를 최종 분석하였다.

## 2.3 연구도구

### 2.3.1 고객공격행동

고객공격행동 측정도구는 Dormann & Zapf[19] 및 Spector & Jex[20]의 대인관계갈등 도구를 공혜원[21]이 고객의 언어폭력 및 적대적 공격적 행동을 측정하기 위해 사용한 문항을 사용하였다. 이 도구는 총 10 문항으로 척도범위는 ‘전혀 경험하지 않는다’ 1점에서 ‘매우 자주 경험한다’ 5점으로, 최저 10점에서 최고 50점으로 점수가 높을수록 고객공격행동이 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용한 고객공격행동 측정도구의 신뢰도는 Cronbach alpha = .947이었다.

### 2.3.2 직무스트레스

직무스트레스 측정도구는 장세진 등[22]이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형을 사용하였다. 이 도구는 직무스트레스에 대해 직무요구 4문항, 직무자율성 4문항, 보상승진의 합리성 4문항, 역할갈등 3문항, 업무스트레스 수준 5문항, 조직체계 4문항으로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 총 24문항으로 구성되어 있다. 척도범위는 최저 24점에서 최고 120점으로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용한 직무스트레스 측정도구의 신뢰도는 Cronbach alpha = .836이었다.

### 2.3.3 스트레스 대응전략

스트레스 대응전략 측정도구는 Endler & Parker[23]의 스트레스 대응전략 측정도구를 조한익[24]이 번안하여 사용한 도구로 사용하였다. 이 도구는 스트레스 대처 방식에 대해 문제중심 대처방식 4문항, 타인에게 위로를 받거나 조언을 구하는 사회적 지지탐색 대처방식 4문항,

소극적대처로 스스로에게 용기와 위로를 주는 희망적 대처방식 4문항, 스트레스 상황에서 당황해하거나 불안해하는 정서 중심적 대처방식 4문항으로 총 16문항으로 구성되어 있다. 척도범위는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 최저 16점에서 최고 80점으로 점수가 높을수록 스트레스 대처가 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용한 스트레스 대처 측정도구의 신뢰도는 Cronbach alpha = .823이었다.

### 2.3.4 직무만족도

직무만족도 측정도구는 Beehr & Newman[25]이 개발한 직무만족도 측정도구를 유화숙, 박광희[26], 박용열[27]등이 사용한 문항을 수정하여 사용하였다. 이 도구는 직무 및 조직에 대한 흥미와 업무자체에 대한 만족도 5문항, 동료관계 5문항, 기관만족도 4문항, 보수만족도 3문항, 승진 3문항, 관리감독 6문항으로 총 26문항으로 구성되어 있다. 척도범위는 ‘전혀 경험하지 않는다’ 1점에서 ‘매우 자주 경험한다’ 5점으로 최저 26점에서 최고 130점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용한 직무만족도 측정도구의 신뢰도는 Cronbach alpha = .943이었다.

## 2.4 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석은 SPSS WIN 12.0프로그램을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성 및 연구변수의 정도는 빈도와 백분율 및 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 2) 일반적 특성에 따른 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처 및 직무만족도의 차이는 independent t-test와 ANOVA로 분석하고, ANOVA의 결과에 따라 다중비교는 Bonheroni로 분석하였다.
- 3) 대상자의 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처 및 직무만족도의 관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 이용하여 분석하였다.
- 4) 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 변수를 규명하기 위하여 Multiple regression analysis을 이용하여 분석하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성

**Table 1.** General characteristics of the study subjects (N=245)

Characteristic	Category	n(%) or Mean±SD
	Gender	woman
	man	36(14.7)
		46.24±10.16
Age	20's	20(8.2)
	30's	36(14.7)
	40's	91(37.1)
	50's	78(31.8)
	60's	19(7.8)
	70's	1(0.4)
Educational Level	middle school	9(3.7)
	high school	110(44.9)
	college	66(26.9)
	university	56(22.9)
	graduate school	4(1.6)
Work Experience (yrs)	< 5	85(34.7)
	5 ≤ x < 10	67(27.3)
	10 ≤ x < 15	34(13.9)
	15 ≤ x < 20	26(10.6)
	20 ≤ x < 25	17(6.9)
	25 ≤ x < 30	7(2.9)
Income Level (won)	30 ≤ x < 35	2(0.8)
	35 ≤ x < 40	5(2.0)
	40 ≤ x < 45	2(0.8)
	< 1 million	5(2.0)
	1 ≤ x < 2million	56(22.9)
	2 ≤ x < 3million	93(38.0)
	3 ≤ x < 4million	32(13.1)
	4 ≤ x < 5million	22(9.0)
	≤ 5 million	37(15.1)

본 연구대상자의 일반적 특성을 분석한 결과는 다음과 같다<표 1>. 보험설계사는 총 245명으로 여성 209명(85.3%), 남성 36명(14.7%)으로 여성이 많았으며, 연령은 평균 46.24세로, 20대 20명(8.2%), 30대 36명(14.7%), 40대 91명(37.1%), 50대 78명(31.8%), 60대 19명(7.8%), 70대 1명(0.4%)으로 40대와 50대가 많았다. 학력은 중졸 9명(3.7%), 고졸 110명(44.9%), 전문대졸 66명(26.9%), 대졸 56명(22.9%), 대학원졸 4명(1.6%)으로 고졸이 가장 많았다. 직장경력은 5년 미만 85명(34.7%), 5년~10년 미만 67명(27.3%), 10년~15년 미만 34명(13.9%), 15년~20년 미만 26명(10.6%), 20년~25년 미만 17명(6.9%), 25년~30년 미만 7명(2.9%), 30년~35년 미만 2명(0.8%), 35년~40년 미만 5명(2.0%), 40년~45년 미만 2명(0.8%)으로 5년 미만이 가장 많았고, 직장경력이 높을수록 대상자수는 줄었다. 소득수준을 나타내는 연봉은 100만원 미만 5명(2.0%), 100만원 이상 200만원 미만 56명(22.9%), 200만원 이상

300만원 미만 93명(38.0%), 300만원 이상 400만원 미만 32명(13.1%), 400만원 이상 500만원 미만 22명(9.0%), 500만원 이상 37명(15.1%)으로 200만원 이상 300만원 미만이 가장 많았다.

### 3.2 대상자의 연구변수에 대한 서술적 통계

연구대상자의 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처, 직무만족도에 대한 서술적 통계를 분석한 결과는 다음과 같다<표 2>. 고객공격행동점수는 평균 23.70점(±7.96), 직무스트레스점수는 평균 70.04점(±7.85), 스트레스 대처점수는 평균 51.73점(±5.11), 직무만족도점수는 평균 64.47점(±12.90)이었다.

**Table 2.** Descriptive statistics of the research variables (N=245)

	Variable	Mean	±SD
Independent variable	Dysfunctional Customer Behavior	23.70	7.96
	Job Stress	70.04	7.85
	Stress Coping	51.73	5.11
Dependent Variable	Job Satisfaction	64.47	12.90

### 3.3 일반적 특성에 따른 연구변수의 차이

일반적 특성에 따른 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처, 직무만족도의 차이는 다음과 같다<표 3>. 성별에 따라 고객공격행동점수는 여성 22.89점(±7.89), 남성 28.36점(±6.72), 직무스트레스점수는 여성 69.75점(±8.13), 남성 71.66점(±5.81), 스트레스 대처점수는 여성 52.00점(±5.04), 남성 50.05점(±5.20), 직무만족도점수는 여성 84.69점(±12.70), 남성 83.61점(±14.24)이었으며, 고객공격행동( $t=-3.741, p=.000$ )과 스트레스 대처( $t=2.137, p=.034$ )는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

연령정도에 따라 고객공격행동점수는 2-30대 27.46점(±7.64), 4-50대 22.47점(±7.66), 6-70대 23.50점(±8.40), 직무스트레스점수는 2-30대 72.15점(±7.05), 4-50대 69.34점(±8.19), 6-70대 70.10점(±6.04), 스트레스 대처점수는 2-30대 49.75점(±4.37), 4-50대 52.35점(±5.09), 6-70대 51.90점(±5.89), 직무만족도점수는 2-30대 83.12점(±15.06), 4-50대 84.92점(±12.29), 6-70대 85.20점(±11.80)으로 고객공격행동( $t=-8.595, p=.000$ )과 스트레스 대처( $t=5.701, p=.004$ )는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

결혼유무에 따라 고객공격행동점수는 미혼 27.82점(±6.75), 기혼 23.01점(±7.95), 직무스트레스점수는 미혼 73.71점(±6.23), 기혼 69.43점(±7.95), 스트레스 대처점수는 미혼 49.65점(±3.98), 기혼 52.06점(±5.19), 직무만족도점수는 미혼 82.40점(±5.61), 기혼 84.89점(±12.41)으로, 고객공격행동( $t=3.391, p=.001$ ), 직무스트레스( $t=3.037, p=.003$ ), 스트레스 대처( $t=-2.616, p=.009$ )는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

학력정도에 따라 고객공격행동점수는 고졸이하 23.83

점(±7.91), 전문대졸 24.27점(±8.25), 대졸이상 22.81점(±7.78), 직무스트레스점수는 고졸이하 68.99점(±6.56), 전문대졸 72.22점(±8.77), 대졸이상 69.71점(±8.71), 스트레스 대처점수는 고졸이하 51.88점(±5.27), 전문대졸 50.01점(±4.01), 대졸이상 53.28점(±5.33), 직무만족도점수는 고졸이하 85.47점(±11.67), 전문대졸 82.66점(±12.23), 대졸이상 84.71점(±15.69)으로, 직무스트레스( $t=3.746, p=.025$ )와 스트레스 대처( $t=6.869, p=.001$ )는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

**Table 3.** The difference of the variable according to the general characteristic(N=245)

General Characteristics		Dysfunctional Customer Behavior	t or F (p)	Job Stress	t or F (p)	Stress Coping	t or F (p)	Job Satisfaction	t or F (p)
Gender	Woman	22.89(7.89)	-3.741 (.000)	69.75 (8.13)	-1.69 (.095)	52.00 (5.04)	2.137 (.034)	84.69 (12.70)	.464 (.643)
	Man	28.36(6.72)		71.66 (5.81)		50.05 (5.20)		83.61 (14.24)	
Age	2.30's	27.46(7.64)	8.595 (.000) ab	72.15 (7.05)	2.669 (.071)	49.75 (4.37)	5.701 (.004) ab, ac	83.12 (15.06)	.435 (.648)
	4.50's	22.47(7.66)		69.34 (8.19)		52.35 (5.09)		84.92 (12.29)	
	6.70's	23.50(8.40)		70.10 (6.04)		51.90 (5.89)		85.20 (11.80)	
marital Status	single	27.82(6.75)	3.391 (.001)	73.71 (6.23)	3.037 (.003)	49.65 (3.98)	-2.616 (.009)	82.40 (15.61)	-1.057 (.292)
	married	23.01(7.95)		69.43 (7.95)		52.06 (5.19)		84.89 (12.41)	
Educational Level	middle or high school	23.83(7.91)	.674 (.511)	68.99 (6.56)	3.746 (.025) ab	51.88 (5.27)	6.869 (.001) ab, bc	85.47 (11.67)	1.015 (.364)
	college	24.27(8.25)		72.22 (8.77)		50.01 (4.01)		82.66 (12.23)	
	university or graduate school	22.81(7.78)		69.71 (8.71)		53.28 (5.33)		84.71 (15.69)	
Work Experience (yr)	< 5	22.85(7.63)	.822 (.512)	69.01 (7.91)	1.969 (.100)	52.01 (5.42)	1.272 (.282)	84.36 (12.64)	.615 (.653)
	5 ≤ x < 10	24.55(8.60)		71.32 (7.22)		51.59 (4.48)		85.64 (12.99)	
	10 ≤ x < 15	22.33(7.07)		68.29 (9.18)		51.91 (5.54)		83.42 (13.86)	
	15 ≤ x < 20			72.61 (8.86)		52.85 (4.26)		86.51 (12.40)	
	≤ 20	24.40(7.33)		69.87 (5.82)		50.06 (5.57)		82.15 (13.12)	
Income Level (won)	< 1million	16.00(3.39)	3.089 (.028)	60.20 (9.47)	3.067 (.029) ab, ac	54.20 (4.96)	4.147 (.007) bd	87.80 (13.21)	9.102 (.000) bc, bd
	1 ≤ x < 3million	24.44(7.88)		70.55 (7.51)		50.87 (4.95)		81.51 (11.21)	
	3 ≤ x < 5million	23.72(8.20)		70.15 (7.69)		52.50 (4.76)		87.05 (12.99)	
	≤ 5million	21.72(7.70)		69.16 (8.54)		53.67 (5.53)		92.56 (15.16)	
Employment Type	Full-time	24.31(8.04)	1.104 (.271)	70.49 (8.75)	.725 (.469)	51.76 (5.52)	.121 (.903)	86.39 (13.28)	2.263 (.025)
	Part-time	23.09(7.85)		69.68 (7.07)		51.68 (4.66)		82.69 (12.31)	

직장경력에 따라 고객공격행동점수는 5년 미만 22.85점(7.63), 5년-10년 미만 24.55점(8.60), 10-20년 미만 22.33점(7.07), 20년 이상 24.40점(7.33), 직무스트레스 점수는 5년 미만 69.01점(7.91), 5년-10년 미만 71.32점(7.22), 10-15년 미만 68.29점(9.18), 15년-20년 미만 72.61점(8.86), 20년 이상 69.87점(5.82), 스트레스 대처 점수는 5년 미만 52.01점(5.42), 5년-10년 미만 51.59점(4.48), 10-15년 미만 51.91점(5.54), 15년-20년 미만 52.85점(4.26), 20년 이상 50.06점(5.57), 직무만족도 점수는 5년 미만 84.36점(12.64), 5년-10년 미만 85.64점(12.99), 10-15년 미만 83.42점(13.86), 15년-20년 미만 86.51점(12.40), 20년 이상 82.15점(13.12)으로 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

연봉정도에 따라 고객공격행동점수는 100만원 미만 16.00점(±3.39), 100만원-300만원 미만 24.44점(±7.88), 300만원-500만원 미만 23.72점(±8.20), 500만원 이상 21.72점(±7.70), 직무스트레스점수는 100만원 미만 60.20점(±9.47), 100만원-300만원 미만 70.55점(±7.51), 300만원-500만원 미만 70.15점(±7.69), 500만원 이상 69.16점(±8.54), 스트레스 대처점수는 100만원 미만 54.20점(±4.96), 100만원-300만원 미만 50.87점(±4.95), 300만원-500만원 미만 52.50점(±4.76), 500만원 이상 53.67점(±5.53), 직무만족도점수는 100만원 미만 87.80점(±13.21), 100만원-300만원 미만 81.51점(±11.21), 300만원-500만원 미만 87.05점(±12.99), 500만원 이상 92.56점(±15.16)으로 고객공격행동( $t=3.089, p=.028$ ), 직무스트레스( $t=3.067, p=.029$ ), 스트레스 대처( $t=4.147, p=.007$ ), 직무만족도( $t=9.102, p=.000$ )는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

고용형태에 따라 고객공격행동점수는 정규직이 24.31점(±8.04), 비정규직은 23.09점(±7.85), 직무스트레스점수는 정규직이 70.49(±8.75), 비정규직은 69.68점(±7.07), 스트레스 대처점수는 정규직이 51.76점(±5.52), 비정규직은 51.68점(±4.66), 직무만족도점수는 정규직이 86.39점(±13.28), 비정규직은 82.69점(±12.31)으로 직무만족도( $t=2.263, p=.025$ )는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

### 3.4 연구변수간의 상관관계

연구대상자의 직무만족도와 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같다<표 4>. 직무만족도는 고객공격행동( $r=-.259,$

$p=.000$ ), 직무스트레스( $r=-.354, p=.000$ ), 스트레스 대처( $r=.491, p=.000$ )와 통계적으로 유의한 상관관계를 보였으며, 고객공격행동과 직무스트레스가 감소할수록, 스트레스 대처가 높을수록 직무만족도 정도가 높게 나타났다.

**Table 4.** Correlations among dysfunctional customer behavior, job stress, stress coping, job satisfaction (N=245)

Variables	Dysfunctional Customer Behavior	Job Stress	Stress Coping
	r(p)	r(p)	r(p)
Job Stress	.488 (.000)		
Stress Coping	-.420 (.000)	-.298 (.000)	
Job Satisfaction	-.259 (.000)	-.354 (.000)	.491 (.000)

### 3.5 직무만족도에 영향을 미치는 요인

본 연구변수들의 상관관계를 확인한 결과 직무만족도와 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처가 모두 상관관계가 있어 이를 다중회귀분석의 예측변수로 하고, 일반적 특성인 연령, 학력, 직장경력, 소득수준을 포함한 모델을 제시한 결과는 다음과 같다<표 5><표 6>.

모델 1<표 5>에서 직무만족도를 유의하게 설명하는 변수는 직무스트레스( $\beta=-.245, p=.000$ )와 스트레스 대처( $\beta=.443, p=.000$ )로 나타났으며, 이는 직무만족도를 총 29% 설명하는 것으로 나타났다( $F=33.291, p=.000$ ).

**Table 5.** Factors Affecting Job Satisfaction (Model 1)

Factors	Variables	Model 1		
		$\beta$	t	p
Job-related Characteristics	Dysfunctional Customer Behavior	.048	.716	.475
	Job Stress	-.245	-3.865	.000
	Stress Coping	.443	7.375	.000
F(p)		33.291(.000)		
Change of R <sup>2</sup>		.294		
R <sup>2</sup>		.285		

일반적 특성을 독립변수에 포함한 모델 2<표 6>에서 직무만족도를 유의하게 설명하는 변수는 직무스트레스( $\beta=-.245, p=.000$ ), 스트레스 대처( $\beta=.395, p=.000$ ), 일반적 특성인 소득수준( $\beta=.256, p=.000$ )으로 나타났으며,

이는 직무만족도를 총 34% 설명하는 것으로 나타났다 (F=24.673, p=.000).

**Table 6.** Factors Affecting Job Satisfaction (Model 2)

Factors	Variables	Model II		
		$\beta$	t	p
General Characteristics	Age	-.053	-.803	.423
	Educational level	-.084	-1.560	.120
	Work experience	-.036	-.543	.587
	Income level	.256	4.399	.000
Job-related Characteristics	Dysfunctional Customer Behavior	.026	.404	.404
	Job Stress	-.245	-3.953	.000
	Stress Coping	.395	6.569	.000
	F(p)	17.851(.000)		
Change of R <sup>2</sup>	.345			
R <sup>2</sup>	.326			

#### 4. 논의

본 연구는 보험설계사를 대상으로 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처, 직무만족도와와의 관계를 파악하였다. 또한 직무만족도의 영향요인을 분석함으로써 보험설계사의 직무만족 관리를 위한 기초자료를 제시하고자 하였다.

우선 본 연구대상자는 ‘여성’이 85.3%으로 남성보다 많았고, 학력수준은 고졸이하가 48.6%, ‘전문대졸 이상’이 51.4%을 차지하였다. 이는 서울과 경기지역의 9개 지점 및 대리점의 보험설계사를 대상으로 보험설계사의 특성을 분석한 연구[24]에서 ‘여성’이 74.2%, 학력수준에서도 ‘대졸이상자’가 53.7%로 나타나 본 연구결과와 유사한 수준을 보였다. 이러한 결과는 보험설계사의 성별비중은 여성이 우세하고, 대졸이상의 고학력자들이 보험설계 업무를 맡고 있음을 보여주는 결과이다. 또한 직장경력에 따른 결과는 정중영과 안철경의 연구[28]에서 ‘1년 이상 5년 미만’인 경우 30.7%, 5년 이상인 경우 22.4%로 제시되고 있어, 본 연구에서 ‘5년 미만자’가 34.7%로 나타난 결과와 유사하게 나타나며, 대개 5년 이내의 직장경력이 가장 많고 이후 줄어드는 경향을 보여주었다.

보험설계사의 일반적 특성에 따라 주요변수의 차이를

살펴보면 다음과 같다. 보험설계사의 일반적 특성에 따른 고객공격행동의 차이를 분석한 결과 여성보다 ‘남성’인 경우, ‘미혼’인 경우가 높은 고객공격행동을 경험하는 것으로 나타났으며, ‘100만원~300만원 미만’ 소득과 ‘2-30대’에 고객공격행동을 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이는 서비스 종사자의 경우 남성보다 여성이 고객공격행동을 더 많이 경험하는 것을 제시한 결과[29]와 상이하게 나타났는데, 이는 서비스 종사자와 본 연구대상자인 보험설계사의 직종과 업무가 다름에 따라 차이가 있음을 보여준다. 그러나 서비스 종사자의 경우 직급이 높을수록 고객공격행동의 유의미한 관계가 낮은 것으로 분석되어[29] 본 연구결과와 유사하게 나타났다. 즉, 직급이 낮을수록 대부분 연령이 낮은 특성을 고려한다면, 연령과 소득수준이 낮은 대상자의 고객공격행동 경험이 더 높은 것으로 사료된다.

직무스트레스의 차이를 분석한 결과, 결혼 유무에 따라 기혼보다 ‘미혼’이, 학력에 따라 ‘전문대졸’ 대상자인 경우 직무스트레스가 유의하게 높았다. 또한 소득이 ‘100만원~300만원’인 대상자가 100만원 미만인 대상자보다 직무스트레스가 유의하게 높았으며, 학력이나 소득이 가장 낮았던 집단인 100만원 이하 소득 및 고졸 대상자의 경우 오히려 직무스트레스가 낮았다. 반면, 이들과 학력이나 소득이 크게 차이가 났던 500만원 이상 소득, 4년제 대학 및 대학원을 졸업한 대상자의 경우 유의한 차이가 없었다. 다른 직무군을 대상으로 한 연구와 비교해보면, 지방공무원을 대상으로 한 엄태순 외[30]연구에서는 연령에 따라 유의하게 나타났으며 30대가 50대 이상보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 반면, 사회복지직 공무원을 대상으로 한 박만원 외[31]의 연구에서는 근무경력과 결혼상태에 따라 유의한 차이를 보였다. 근무경력이 5년 이상 10년 미만인 경우, 결혼상태에 따라 이혼이 직무스트레스가 높은 것으로 나타나 연구마다 상이한 결과가 나타났다. 장애인복지관 조사자의 직무스트레스는 남성보다 여성이 직무스트레스가 더 낮게 나타나[32], 성별의 차이가 유의하지 않았던 본 연구결과와 다르게 제시되고 있다. 이는 직무군에 따라 직무스트레스에 영향을 미치는 일반적 특성 요인이 다양한 결과를 보여주고 있어 추후 보험설계사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 검증할 필요가 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 스트레스 대처의 차이를 분석한 결과 성별, 결혼유무, 소득, 학력, 연령에서 유

의한 차이를 보였다. 성별에 따라 남성보다 ‘여성’이, 결혼여부에 따라 ‘기혼’이, 소득에 따라 ‘100만원 미만’, 학력에 따라 ‘대졸 및 대학원졸’이, 연령에 따라 ‘40~50대’가 스트레스 대처에 높게 나타났다. 사회복지기관 종사자들을 대상으로 한 박성배[33] 연구에서 연령과 유의한 차이를 보여 본 연구와 동일하게 나타났으나, 성별, 결혼유무, 소득에서 유의하지 않은 것으로 나타났다.

직무만족도와와의 차이를 분석한 결과 소득에서만 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 소득에 따라 ‘100-300만원 미만’의 연봉을 받는 대상자들은 ‘500만원 이상’의 연봉을 받는 대상자보다 직무만족도 정도가 낮게 나타났다. 그 외 성별, 결혼여부, 학력, 직장경력, 연령은 통계적으로 유의하지 않게 나온 결과로 임상간호사를 대상으로 한 연구[34]에서도 연령, 경력, 학력 모두 통계적으로 유의하지 않은 연구결과와 동일한 결과를 보여주고 있다. 하지만 다른 직종의 간호사나 사회복지전담공무원을 대상으로 한 다른 연구[12][33][35]에서 연령에 따라 직무만족도의 차이가 유의미하게 나타난 결과는 본 연구결과와는 상이하였다. 이는 본 연구대상자의 연봉수준은 업적에 따라 크게 달라지는데 비해 간호사나 사회복지전담공무원의 경우는 업적보다는 연령 및 업무경력에 따라 달라지고 있어 본 연구결과와 다른 결과를 보인 것으로 사료된다.

보험설계사의 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처와 직무만족도와의 관계는 고객공격행동, 직무스트레스와 직무만족도 간에는 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 나타났으며, 스트레스 대처와 직무만족도간에는 양의 상관관계가 나타났다. 이는 은행종업원을 대상으로 한 연구[36]에서 고객의 불량행동으로 인한 종업원의 감정부조화가 높아지면 직무만족도가 감소한다는 결과와 유사하였다. 종업원은 조직적 목표를 달성하기 위해 고객이 불량행동을 해도 자신의 감정을 억제하고 조직의 요구에 맞는 감정을 표현한다. 즉, 고객의 불량행동을 경험하면 종업원의 정서적 반응에 부정적 영향을 미치고 이는 결국 직무만족에도 영향을 미친다. 따라서 고객관리를 철저히 함으로써 고객공격행동을 미연에 예방하는 것이 우선시 될 필요가 있으며, 고객공격행동이 발생했을 때 종업원의 정서적 반응에 대한 이해가 필요하다[36].

보험설계사의 직무만족도는 직무스트레스와 유의한 음의 상관관계를 나타내어 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 타 직

종을 대상으로 직무스트레스와 직무만족도의 관계를 확인한 다른 연구[4][12][13]결과와도 일치하였다. 이는 다른 직종 간의 비교는 업종 간 특성 차이로 직접적인 비교가 불가능하지만 업무에 대한 스트레스가 직무의 만족도를 감소시킨다는 것은 여러 연구에서 제시되고 있다. 특히 송대현 등[13]은 직무스트레스의 긍정적 및 부정적 두 견해를 고려하여 직무스트레스와 직무만족 간의 상관관계를 연구하였으며, 그 결과 직무스트레스와 직무만족 간의 직접적인 관계가 있으며 직무스트레스와 직무만족 간의 부적의 상관관계가 있어 전통적 개념의 가정과 일치한다는 견해를 밝히고 있다. 이처럼 직무스트레스가 높을 경우 직무의 생산성과 효율성이 저하되어 직무수행에 부정적 영향을 미치기 때문에[34]스트레스를 경감할 수 있는 방안이 개인적 차원 뿐 아니라 조직적 차원에서도 제도적으로 뒷받침이 수반될 필요가 있다고 본다. 또한 직무만족도와 스트레스 대처 간은 유의한 양의 상관관계가 나타나 스트레스 대처가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지사를 대상으로 한 윤혜미[37], 송유미[38]의 연구와도 일치하였으며, 직접적 및 긍정적 대처행동은 직무만족을 설명하는데 중요한 요인으로 작용하는 것으로 나타났다. 따라서 문제에 직면했을 때 적극적인 행동을 통해 문제를 해결하려는 노력이 필요하리라 본다[38].

보험설계사의 직무만족도에 영향을 미치는 변수는 직무스트레스, 스트레스 대처로 나타났으며, 이들 변수가 직무만족도에 미치는 설명력은 29%로 나타났다. 또한 직무만족도를 예측하는 주요 변수는 스트레스 대처로 나타나 직무만족도를 높이기 위한 방안으로서 스트레스 대처 전략의 유용성이 확인되었다.

직무만족은 일반적 특성에 유의한 영향을 받는가를 살펴본 결과 소득, 직무스트레스 및 스트레스 대처가 직무만족에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 이들 변수가 직무만족도에 미치는 설명력은 34%로 나타났다. 직무에 따른 적정한 소득은 직무만족을 높이는 것으로 나타나 조직의 객관적이고 적절한 보상 정책의 수립이 필요하다는 것을 알 수 있다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 보험설계사를 대상으로 고객공격행동, 직



무스트레스, 스트레스 대처 및 직무만족도와의 관계를 파악하고자 수행되었다.

본 연구결과에서 보험설계사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스, 스트레스 대처, 연봉수준으로 나타났다. 고객공격행동은 직무만족도와 관련성은 보여주었으나 직접적으로 영향을 미치지 않았다. 이는 고객의 부적절한 행동이 단지 업무의 부분으로써 작용하며, 직접적으로 직무만족에 영향을 미치기보다 스트레스의 원인으로 작용할 수 있다고 사료된다. 결국 개인의 직무에 영향을 미치는 요인은 다양하게 작용되며, 고객공격행동은 스트레스에 대처하는 방식에 따라 얼마든지 개인의 통제가 가능함을 추론할 수 있다. 그러나 직무스트레스와 스트레스 대처는 직무만족도에 직접적인 영향을 주는 요인으로 중요하게 다루어져야하며, 따라서 보험설계사의 스트레스를 효과적으로 대처할 수 있는 스트레스 대처 프로그램이 필요하다.

한편, 직무스트레스가 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 작용함에 따라 직무스트레스를 줄이기 위한 방안이 강구되어야 한다. 먼저 조직차원에서 직무만족도를 높이기 위한 방안으로 업무수행능력을 향상시키기 위한 전문적인 직무 훈련 및 교육 프로그램 개발이 필요하다. 또한, 체계적이고 합리적인 역할분담과 근로환경 및 업무분화 개선 등이 요구된다.

일반적 특성 중에서 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 연령, 학력, 직장경력, 소득수준을 독립변수로 분석하였으나 소득을 제외한 다른 일반적 특성은 유의한 영향을 미치지 못하였다. 이는 소득수준이 직무만족에 영향을 미치는 변수임을 나타내고는 있으나, 선행연구에서 소득수준에 강력한 영향변수인 학력이 직무만족도와는 무관한 것으로 나타나 직무만족도에 영향을 미치는 요인이 일반적 특성보다 더 복잡한 직무 환경이나 관계를 고려한 연구가 필요한 것으로 사료된다. 그러나 소득수준은 일반적으로 직무를 선택하고 직무만족에 영향을 미치는 중요한 변수로써 인식하고 있으며, 이는 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석됨에 따라 조직의 객관적이고 적절한 보상이 이에 뒷받침되어야 한다.

개인적 차원에서 직무스트레스를 감소시키고 스트레스 대처 능력을 향상시킬 수 있는 노력이 요구되며, 예컨대 운동 및 휴식 등을 통한 적극적인 스트레스 관리가 필요하다.

본 연구는 보험설계사를 대상으로 고객공격행동, 직무스트레스, 스트레스 대처와 직무만족도와의 관계를 확인하였으며, 이에 대한 시사점을 제공하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 3개의 보험회사를 대상으로 국한한 점에서 일반화가 어렵다는 한계가 있으며, 직무만족에 영향을 미치는 요인이 다양함에도 불구하고 일부 변수로 한정했다는 한계성을 가지고 있다.

## References

- [1] Locke A. E.. The nature and cause of job satisfaction. in Marvin D. Dunnette(eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, pp. 1297-1349, 1976.
- [2] Tiffin, J., & McCormick, E. J., *Industrial psychology*, Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall, 1974.
- [3] Hulin, C. L., & T. A. Judge., Job attitudes, In W. C. Borman, D. R. Ligen, & R. J. Klimoski(Ed.): *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*. Hoboken, NJ: Willy, pp. 255-276, 2003.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/0471264385.wei1211>
- [4] Ki-Gwan Park, A Study on the Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Local Governments: Focused on Civil Servants' Recognition on the Job Stressors, *The Korea Local Administration Review*, vol. 22, no. 2, pp. 171-202, 2008.
- [5] Lovelock, C., *Service Marketing People: Technology, Strategy*, 4th ed., Upper Saddle River. NJ: Prentice Hall, 2000.
- [6] Harris, L. C., & Reynolds, K. L., The Consequences of Dysfunctional Customer Behavior, *Journal of Service Research*, vol. 6, no. 2, pp. 144-161, 2003.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1094670503257044>
- [7] Shin, Ji-Youn-Oh, Sang-A·Lee-Hyung-Ryong-Jin, Kyung-Mi, The Effects of Customer Badness Behavior on a Flight Attendant's Job Stress: Focusing on the Mediating Effect of Emotional Labor, *Hotel Management Studies*, vol. 24, no. 2, pp. 217-233, 2015.
- [8] Mills and Bonoma, T. V., Deviant Customer Behavior: A Different View. *Advances in Consumer Research*, 6, pp. 347-352, 1979.
- [9] Lovelock, C., *Product plus: How product and service equals competitive advantage*, McGraw Hill, New York, 1994.
- [10] Boyd, C., Customer Violence and Employee Health and Safety, *Work, Employee and Society*, vol. 16, no. 1, pp. 151-169, 2002.
- [11] Joo-Hee Han, Job Motivations, Job Characteristics, Work-Family Conflict, and Stress: The Case of Salesmen in the Insurance Industry, *Korea Insurance Development Studies*, vol. 16, no. 3, pp. 3-31, 2005.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/09500170222119290>
- [12] Hyun-Lim Kang, A Study of Occupational Satisfaction,

- Stress and Customer Orientation of Upper-scale General Hospital Nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 19, no. 2, pp.268-277, 2010.
- [13] Dae-Hyun Song, Jong-Mok Lee, Han-Kee Park, Reinvestigation of the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction, *The Korean journal of industrial and organizational psychology*, vol. 1, no. 1, pp. 123-146, 1988.
- [14] Lazarus, R. S., & Folkman, S., *Stress, Appraisal and Coping*, Springer Publishing, New York, 1984.
- [15] Tuda, A., & Katayanagi, K. On Association with Stress Coping Processes and Psychological Stress Responses. *Japanese Journal of Behavioral Medicine*, 3, pp. 1-7, 1996.
- [16] Moos, R. H., Billing, A. G., Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 46, no. 4, pp. 877-891, 1984.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.877>
- [17] Young Joong Kim-Young Mi Park-Hye Hyun Yoon, The Effects of Culinary-Food & Beverage Employees' Stress Coping Style on Job Satisfaction and Customer Orientation, *The Korean Journal of Culinary Research*, vol. 19, no. 3, pp. 156-172, 2013.
- [18] Young-Hwa JEONG-Eun-Mi LIM-Jong-Un KIM, The Influences of Job Stress and Stress-Coping Style on Job Satisfaction of the Elementary School Teachers, *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education*, vol. 24, no. 4, 2012.
- [19] Dormann, C., & Zapf, D., Customer-Related Social Stressors and Burnout, *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 9, no. 1, pp. 61-82, 2004.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.9.1.61>
- [20] Spector, P. E., & Jex, S. M., Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory, *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 3, no. 4, pp. 356-367, 1998.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.356>
- [21] Hye-won Kong, On the Job Behavior of Financial Service Workers toward Customer Aggression: Focus on the Moderating Effect of Emotional Regulation and Psychological Ownership[dissertation], Seoul, Chung-Ang University, 2015.
- [22] Sei-Jin Chang et al., Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees, *Korean Journal of Occupational And Environmental Medicine*, vol. 17, no. 4, pp. 297-317, 2005.
- [23] Endler, N. S., & Parker, J. D. A., *Coping Inventory for Stressful Situations(CISS): Manual*, Multi-Health Systems, 1990.
- [24] Han-Ik Jo, Reliability and Validity of the Coping Inventory for Stressful Situations(CISS) in African American Adolescents, *Korean journal of counseling and psychotherapy*, vol. 12, no. 1, pp. 205-214, 2000.
- [25] Beehr, T. A. and Newman, N. E., Job Stress, Employee Health, Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review, *Personal Psychology*, vol. 31, no. 4, pp. 665-699, 1978.
- DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- [26] Hwa-Sook Yoo, Kwang-Hee Park, Job Stressors, Job Stress Symptoms and Job Performance of Workers in Fashion Industry, *Family and Environment Research*, vol. 41, no. 2, pp. 93-106, 2003.
- [27] Wung-Yeal Bark, The Relationship between Job Stress Factors of Public Officials in Charge of Social Welfare and Organizational Effectiveness -Focusing on Stress as a Mediator and Social Support as a Moderator-[dissertation], Cheongju, Cheongju University, 2010.
- [28] Jung Young Jeong, Chul-Kyung Ahn, An Analysis of Solicitors' Job Performance Behavior. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, vol. 11, no. 1, pp. 491-502, 2009.
- [29] Yoon-Kyoung Hur, A Study on the Effects of Customer Badness Behavior on Service Encounter Employees' JobEngagement and Workplace Deviance [master's thesis], Kyonggi, Kyonggi University, 2015 .
- [30] Tae-Soon Um, Hyun-Sil Kim, Impacts of Job Stress and Job Satisfaction on Depression among Local Public Servants, *Health and Social Science*, 34, pp. 135-158, 2013.
- [31] Man-Won Park, Kyu-Yong Cho, Chang-Hwan Baek, A Study on the Influence of Job Stress and Post-traumatic stress on Depressive Symptoms of Social Welfare officials, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, vol. 15, no. 3, pp. 1-29, 2013.
- [32] Sung-ok Hong, A Study on the Job Stress of Social Workers Who Work for Rehabilitation Center [master's thesis], Gyeonggi, Gachon University, 2012.
- [33] Sung-Bae Park, The research on the job stress the way of handling the stress and job satisfaction of workers in Social Welfare Facilities of Jeju, - according to sociodemographic variables [master's thesis], Jeju; Jeju National University, 2015.
- [34] Ae-Kyoung Lee, Ji-Young Yeo, Sungwon Jung, Sang Seok Byun, Relations on Communication Competence, Job-stress and Job-satisfaction of Clinical Nurse, *Journal of the Korea Contents Association*, vol. 13, no. 12, pp.299-308, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.12.299>
- [35] Byeong-Joo Jeon, The Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Public Social Workers: Focused on the Moderating Effects of Social Capital, *Health and Social Welfare Review*, vol. 33, no. 3, pp. 476-515, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.15709/hswr.2013.33.3.476>
- [36] Bi-Yan Xiao, Keun-Tae Lee, Gi-Du Kang, The Effect of Negative Emotion Caused by Dysfunctional Customer Behavior on Job Satisfaction : Focusing on the Moderating Effect of Emotional Labor Propensity, *Korean Journal of Business Administration*, vol. 27, no. 2, pp. 285-309, 2014.
- [37] Hye-mi Yoon, The role of job stress, personality traits in the prediction of job satisfaction and turnover of social workers and coping behaviors,, *Korean Journal of Social Welfare*, 28, pp. 251-280, 1996.
- [38] Yoo-Mee Song, A Study on the Management of Social Workers' Job Stress in Social Welfare Center [dissertation], Kyoungbook; Daegu University, 2005.

**이 상 훈(Sang-Hoon Lee)**

**[정회원]**



- 1999년 2월 : 인하대학교 일반대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2004년 2월 : 인하대학교 일반대학원 경영학과 (경영학박사 수료)
- 1993년 9월 ~ 2003년 12월 : 동아전장/전기 (주) 경영기획실 팀장 역임
- 2004년 3월 ~ 현재 : 수원여자대학교 비서경영과 교수

<관심분야>  
기업경영, 인적자원

---

**박 슬 기(Seul-Ki Park)**

**[준회원]**



- 2016년 8월 : 인하대학교 일반대학원 FTA통상정책·비즈니스컨설팅 (국제통상학석사)

<관심분야>  
기업전략, FTA통상, 국제통상