

콜센터 근무여성의 이직관련조사
결 과 보 고 서

2006. 11.



전북발전연구원 여성정책연구소



목 차

I. 조사목적 및 개요	1
1. 조사목적	1
2. 조사개요	2
II. 응답자의 기본적 특성	4
III. 결과 분석	7
1. 직무만족도	7
2. 이직경험 및 이직의사	20
3. 개인의 직무관련 성향	28
IV. 조사결과 및 제언	33
1. 조사결과 요약	33
2. 정책 제언	35

I. 조사목적 및 개요

▶▶▶ 1. 조사목적

- 본 조사는 전라북도가 민선4기를 맞아 역점 시책으로 추진하고 있는 일자리 창출의 일환으로 여성들의 취업이 비교적 용이한 직종인 콜센터의 근무환경 및 만족도를 조사하여 지속적인 일자리 창출로서의 가능성을 알아보고자 하는 목적에서 실시됨.
- 콜센터에서 對 고객서비스를 담당하는 상담원이 자신의 직무와 과업 여건에 대해 어떻게 인식하고 있는가를 측정하여 사기 수준 및 동기부여 수준을 파악하여 콜센터 상담인력의 발굴과 양성교육에 필요한 근거를 마련함
- 나아가 콜센터의 직종이 여성 친화적인 직종임에도 불구하고 최근 이직률이 높게 나타남에 따라 그 원인을 알아보고 이에 대한 대응전략 및 정책적 지원사항을 제안하고자 함
- 본 조사 결과는 궁극적으로 여성친화적이고 여성적합성이 높은 일자리에 대한 근무환경 진단과 근무조건 개선을 통하여 여성직종의 지속적인 일자리 창출 방안을 모색하고 많은 일자리를 제공할 수 있는 방안을 모색하기 위한 기초자료로 활용하고자 함

▶▶▶ 2. 조사개요

○ 2006년 11월 20일-2006년 11월 23일까지 전주에 유치되어 운영하고 있는 콜센터에 근무하고 있는 여성들을 대상으로 조사를 실시하였음.

총 80부를 배포하여 수거된 76부를 분석에 사용하였으며 설문지의 작성은 자기평가 기입법(self-adminiastration method)을 활용하였음

○ 본 조사의 내용은 콜센터 상담원의 직무와 관련한 만족도와 이직경험, 이직의사, 직무와 관련된 개인의 성향, 그리고 응답자 개인사항에 대해 알아보았음. 조사의 개요 및 내용은 다음의 <표-1>, <표-2>참고

<표 1> 조사의 개요

조사개요	내 용
1. 조사내용	① 직무만족도 ② 이직경험 ③ 이직의사 ④ 직무와 관련된 개인의 성향 ⑤ 응답자 개인사항
2. 조사기간	2006년 11월 20일 - 2006년 11월 23일
3. 조사방법	자기기입 설문방식
4. 조사대상	전주지역 콜센터 근무 직장여성

<표 2> 조사의 내용

항 목	내 용
직무만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 임금 및 소득 - 취업 안정성 - 하고 있는 일의 내용 - 근로환경 - 근로시간 - 개인의 발전가능성 - 의사소통, 인간관계 - 인사고과 공정성 - 복지후생
이직경험	<ul style="list-style-type: none"> - 이직경험 유무 - 이직경험 횟수
이직의사	<ul style="list-style-type: none"> - 이직의사 유무 - 이직을 원하는 이유 - 취업희망 기업 - 이직 시 선택사항 - 이직을 위해 준비하고 있는 사항
직무와 관련된 개인의 성향	<ul style="list-style-type: none"> - 모든 일을 내 의지대로 선택하고 행동함 - 다양하고 많은 경험을 하려는 경향 - 즐거움과 재미를 추구하는 경향
응답자 개인사항	<ul style="list-style-type: none"> - 연령 - 학력 - 혼인상태 - 현 직장 근무년수 - 고용형태

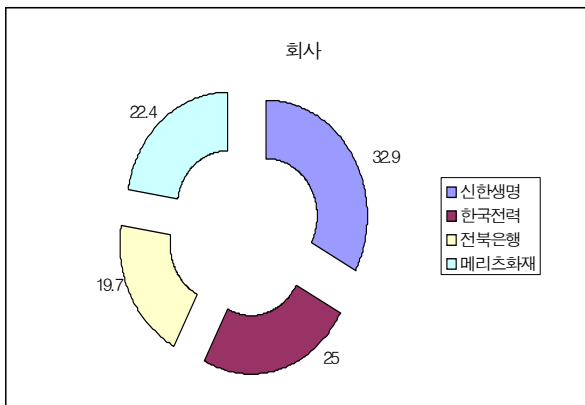
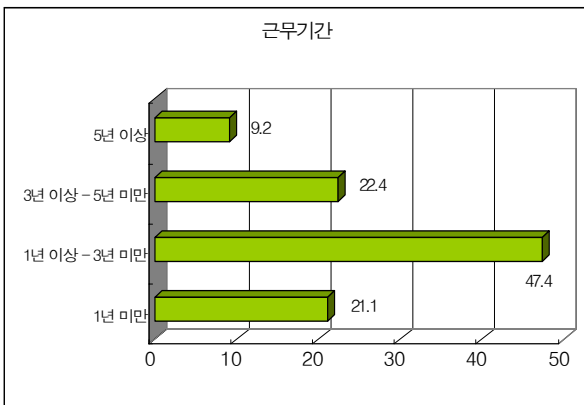
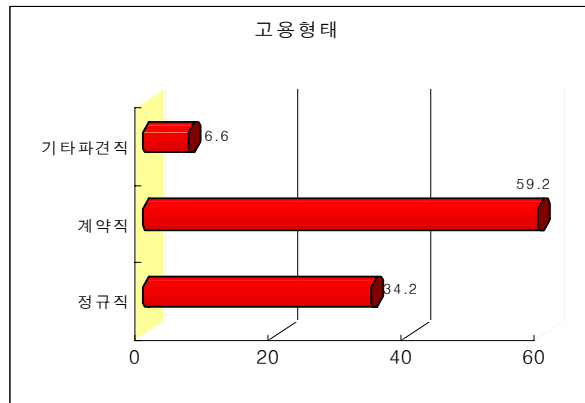
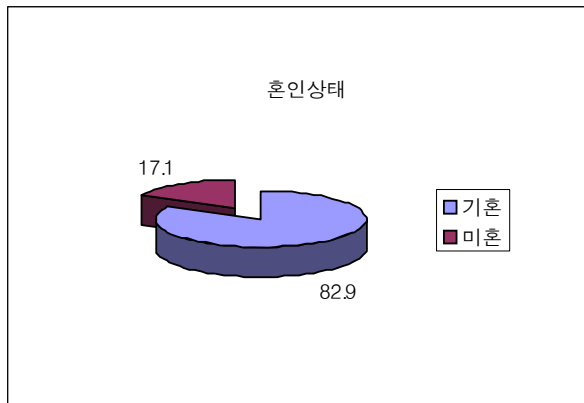
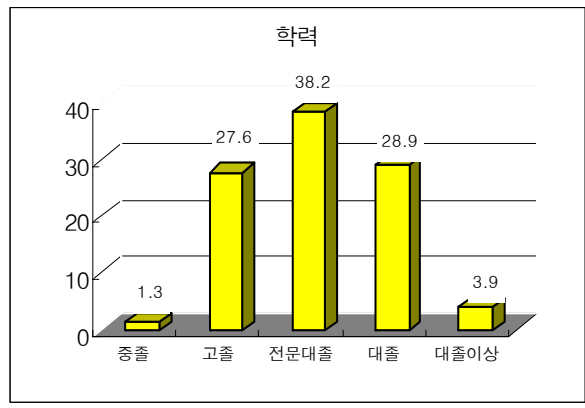
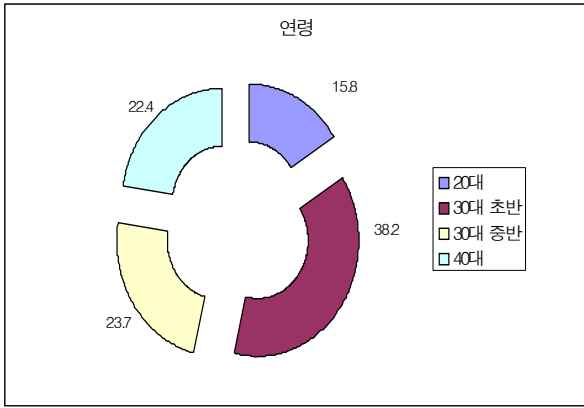
II. 응답자의 기본적 특성

- 본 조사의 분석에 활용된 설문응답자의 연령, 학력 혼인상태, 고용형태, 근무기간, 회사 등의 내용은 아래의 <표 3>과 같음

<표 3> 응답자의 기본적 특성

(단위 : 명, %)

	구 분	빈 도	비 율
연 령	20대	12	15.8
	30대 초반	29	38.2
	30대 중반	18	23.7
	40대	17	22.4
	합계	76	100.0
학 력	중졸	1	1.3
	고졸	21	27.6
	전문대졸	29	38.2
	대졸	22	28.9
	대졸이상	3	3.9
	합계	76	100.0
혼인상태	기혼	63	82.9
	미혼	13	17.1
	합계	76	100.0
고용형태	정규직	26	34.2
	계약직	45	59.2
	기타파견직	5	6.6
	합계	76	100.0
근무기간	1년 미만	16	21.1
	1년 이상 - 3년 미만	36	47.4
	3년 이상 - 5년 미만	17	22.4
	5년 이상	7	9.2
	합계	76	100.0
회사	신한생명	25	32.9
	한국전력	19	25.0
	전북은행	15	19.7
	메리츠화재	17	22.4
	합계	76	100.0



<그림 1> 응답자의 특성

- 응답자의 연령별 분포는 30대 초반이 38.2%, 30대 중반이 23.7%로 30대가 61.9%로 대부분을 차지하고 있었고, 40대는 22.4%로 다음으로 높은 비율을 차지 하였으며 20대는 15.8%로 낮은 비율을 보였음. 이 결과를 볼 때 콜센터의 경우 근무 여성의 경우 타 업종에 비해 연령층이 높은 것을 알 수 있음
- 학력별 분포에서는 전문대졸이 38.2%로 가장 높고 대졸 28.9%, 고졸 27.6% 대졸

이상과 중졸은 각각 3.9%와 1.3%의 비율을 보임. 콜센터에 근무하는 여성의 학력은 전문대졸이 가장 많으며, 고졸과 대졸의 비율이 비슷하여 학력의 분포가 다양한 것을 알 수 있으며, 전문대졸 이상의 비율이 71.0%로 초대졸 이상의 학력을 가진 여성들이 일하고 있는 추세를 볼 수 있음

- 혼인상태별 분포에서는 기혼여성이 82.9%, 미혼여성이 17.1%로 콜센터 근무 여성의 대부분이 기혼여성인 것으로 나타남
- 고용형태를 살펴보면 계약직의 경우가 59.2%로 절반 이상의 비율을 보였고, 정규직이 34.2%, 기타 파견직이 6.6%로 계약직이 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있음
- 조사대상 콜센터에 근무하고 있는 여성들의 근무기간은 47.4%가 1년 이상 - 3년 미만의 근무기간을 보였고, 3년 이상 - 5년 미만은 22.4%, 1년 미만은 47.4%로 나타남
- 본 조사에 응한 회사는 신한생명, 한국전력, 전북은행, 메리츠화재 콜센터 이며, 신한생명 25명, 한국전력 19명, 전북은행 15명, 메리츠화재 17명이 응답하였음
(실제로 전주에 위치하고 있는 콜센터 중 가장 많은 인력을 보유하고 있는 회사는 KT의 자회사인 koid(450석)와 SK Telecom CMR center(150석)로 이 두 회사의 경우 조사를 공식적으로 요청하였으나 상담원의 이직이 잦아 어려움이 있는 상황에서 이러한 조사를 하게 되면 심적으로 동요 될 것을 우려한 관리자 측에서 조사를 거부하였음)

III. 결과 분석

▶▶▶ 1. 직무만족도

1) 임금 및 소득 만족도

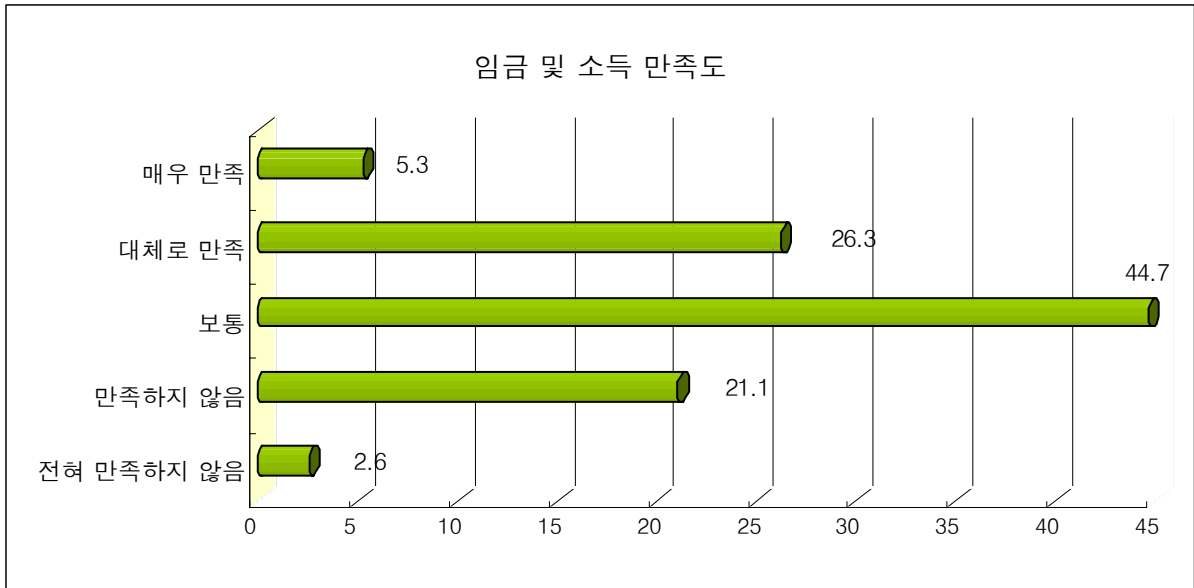
- 임금은 직장생활에서 충족되어야 할 가장 중요한 근로조건으로 인식되고 있는 사항으로 본 조사에서 응답한 콜센터 근무여성의 임금 및 소득에 대한 만족도는 보통이라는 응답자가 44.7%였고, 대체로 만족 26.3%, 만족하지 않음 21.1%로 만족의 비율이 약간 높은 것으로 나타났음.
- 이는 정규직과 계약직으로 나누어 볼 때 차이를 보이는데, 정규직의 경우 임금 및 소득에 대해 만족하는 비율이 34.6%로 계약직보다 높고, 계약직은 불만족의 비율이 33.3%로 정규직보다 높게 나타났음. <표 6> 참고
- 특히, 콜센터의 경우 정규직은 관리직이 대부분이며, 상담원은 계약직으로 구성되는 특성을 보이고 있어 임금 및 소득에 있어 차이가 발생하며, 계약직의 임금 및 소득에 대한 불만족도가 높은 것으로 나타난다고 기존의 연구에서도 밝혀짐.¹⁾
- 또한 근무기간별로는 근무기간이 짧은 응답자는 소득에 만족을 보이는 반면 근무기간이 길수록 소득에 대한 불만족 정도가 더 높게 나타남.

<표 5> 임금 및 소득 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 만족하지 않음	2	2.6
만족하지 않음	16	21.1
보통	34	44.7
대체로 만족	20	26.3
매우 만족	4	5.3
합계	76	100.0

1) 이병훈 외(2006), 『콜센터의 고용관계와 노동문제』, 한국노동연구원.



<그림 2> 임금 및 소득 만족도

<표 6> 고용형태별 임금 및 소득 만족도

		고용형태			전체
		정규직	계약직	기타 파견직	
전혀 만족하지 않음	빈도	0	2	0	2
	고용형태의 %	.0%	4.4%	.0%	2.6%
만족하지 않음	빈도	1	13	2	16
	고용형태의 %	3.8%	28.9%	40.0%	21.1%
보통	빈도	16	18	0	34
	고용형태의 %	61.5%	40.0%	.0%	44.7%
대체로 만족	빈도	9	8	3	20
	고용형태의 %	34.6%	17.8%	60.0%	26.3%
매우 만족	빈도	0	4	0	4
	고용형태의 %	.0%	8.9%	.0%	5.3%
전체	빈도	26	45	5	76
	고용형태의 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

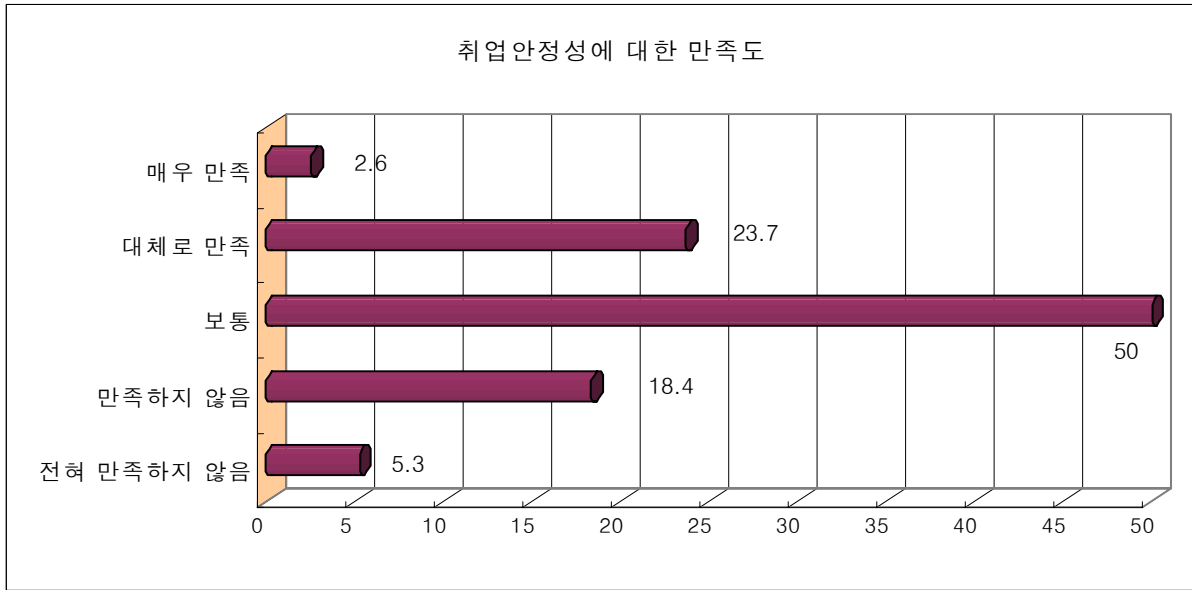
2) 취업 안정성 만족도

- 취업 안정성에 대한 만족도의 경우도 임금 및 소득과 마찬가지로 보통이라는 응답자가 50%를 차지하고 있고, 대체로 만족의 경우가 만족하지 않는 경우보다 약간 높게 나타남.
- 취업 안정성의 경우 계약해지 가능성이나 현재 업무와 관련하여 향후 자신의 직업설계를 할 수 있는 여부가 달려있는 사항으로 회사생활에서 불안과 불만을 가져오는 주 요인이 될 수 있는데, 이는 고용형태별로 만족도의 차이가 큰 사항으로 <표-8>을 보면 정규직의 경우는 만족도가 높은 반면에 계약직은 만족도가 낮은 것을 본 조사 결과에서도 나타남 .
- 또한 기혼여성과 미혼여성의 취업안정성에 대한 만족도가 차이를 보였는데, 기혼여성의 경우가 취업 안정성에 대한 불만족의 비율이 미혼여성보다 높았음(불만족의 비율 -기혼여성 26.9%, 미혼여성 7.7%).

<표 7> 취업 안정성에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 만족하지 않음	4	5.3
만족하지 않음	14	18.4
보통	38	50.0
대체로 만족	18	23.7
매우 만족	2	2.6
합계	76	100.0



<그림 3> 취업 안정성에 대한 만족도

<표 8> 고용형태별 취업 안정성 만족도

		고용형태			전체
		정규직	계약직	기타 파견직	
전혀 만족하지 않음	빈도	0	4	0	4
	고용형태의 %	.0%	8.9%	.0%	5.3%
만족하지 않음	빈도	2	9	3	14
	고용형태의 %	7.7%	20.0%	60.0%	18.4%
보통	빈도	14	23	1	38
	고용형태의 %	53.8%	51.1%	20.0%	50.0%
대체로 만족	빈도	9	8	1	18
	고용형태의 %	34.6%	17.8%	20.0%	23.7%
매우 만족	빈도	1	1	0	2
	고용형태의 %	3.8%	2.2%	.0%	2.6%
전체	빈도	26	45	5	76
	고용형태의 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

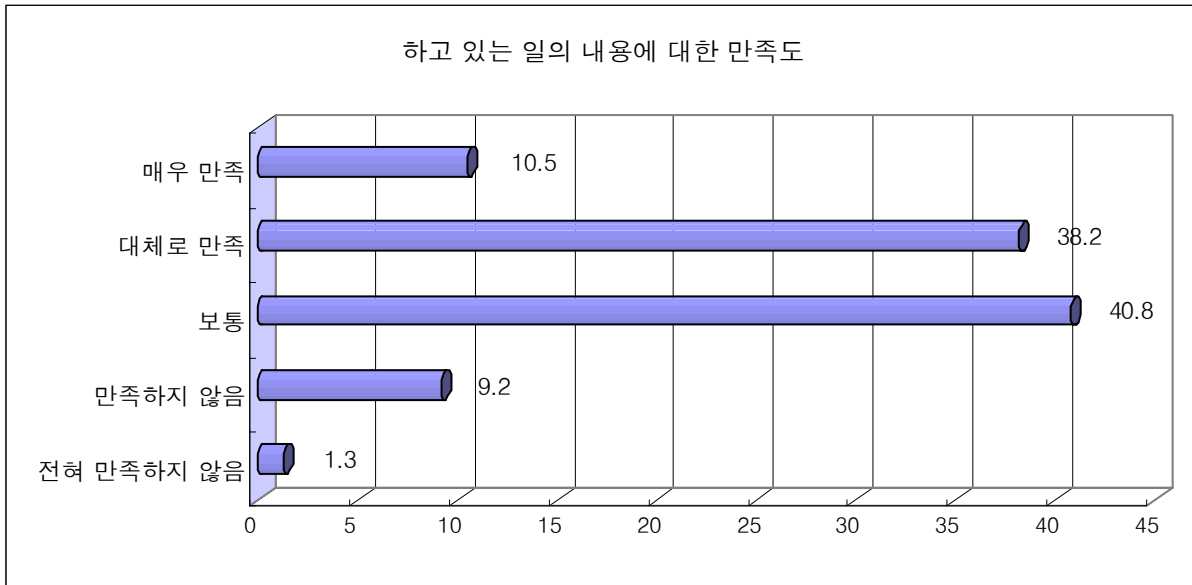
3) 일의 내용에 대한 만족도

- 하고 있는 일의 내용에 대한 만족도는 대체로 만족이라는 비율이 38.2%, 매우 만족이라는 비율이 10.5%로 일에 대한 만족도는 다른 직무관련 만족도에 비해서 높은 것으로 나타남.

<표 9> 하고 있는 일의 내용에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 만족하지 않음	1	1.3
만족하지 않음	7	9.2
보통	31	40.8
대체로 만족	29	38.2
매우 만족	8	10.5
합계	75	100.0



<그림 4> 하고 있는 일의 내용에 대한 만족도

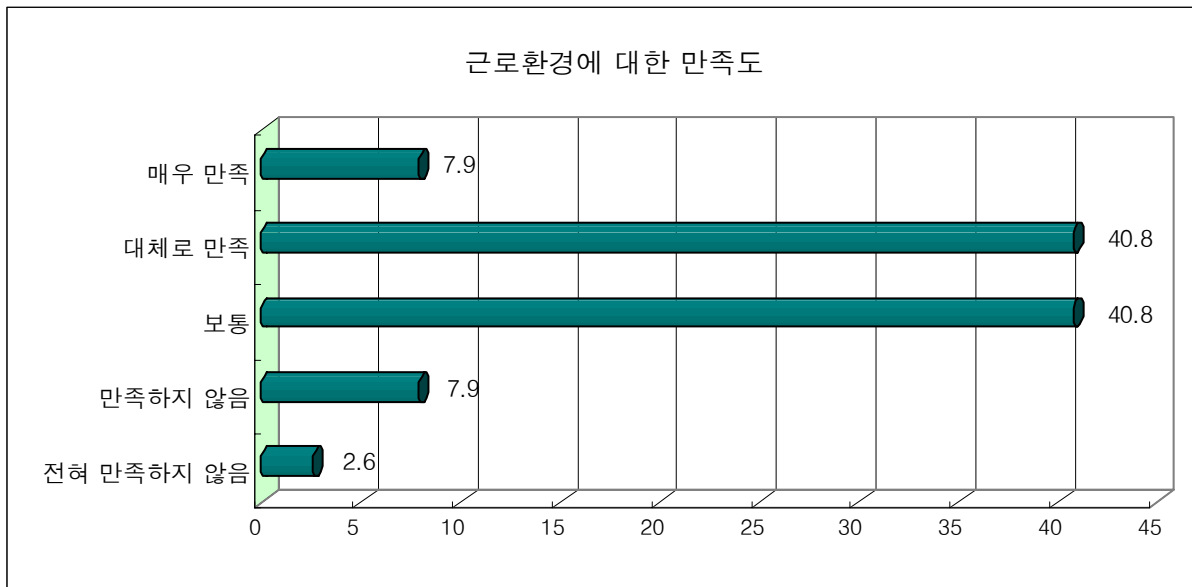
4) 근로환경에 대한 만족도

- 근로환경에 대한 만족도의 경우 직무관련분야 중 가장 만족도가 높은 분야의 하나임. 대체로 만족한다고 응답한 비율이 40.8%, 매우 만족의 비율이 7.9%로 다른 분야에 비해서 높은 만족도를 보임.

<표 10> 근로환경에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 만족하지 않음	2	2.6
만족하지 않음	6	7.9
보통	31	40.8
대체로 만족	31	40.8
매우 만족	6	7.9
합계	75	100.0



<그림 5> 근로환경에 대한 만족도

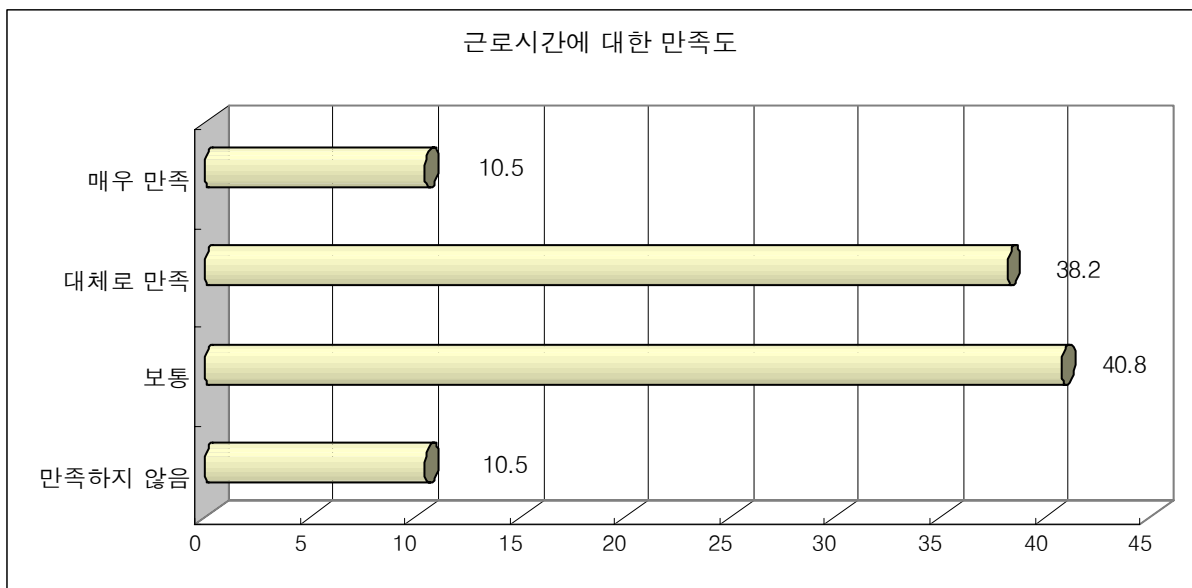
5) 근로시간에 대한 만족도

- 근로시간에 대한 만족도의 경우 매우 만족의 비율이 10.5%, 대체로 만족의 비율이 38.2%로 만족도가 높은 것으로 조사됨. 콜센터 상담원들의 경우 계약직이 많음으로서 초과근무에 대한 부담이 덜할 뿐 아니라 주5일제 근무로 인해 근무시간에 대한 만족도는 약간 높은 편임.

<표 11> 근로시간에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
만족하지 않음	8	10.5
보통	31	40.8
대체로 만족	29	38.2
매우 만족	8	10.5
합계	76	100.0



<그림 6> 근로시간에 대한 만족도

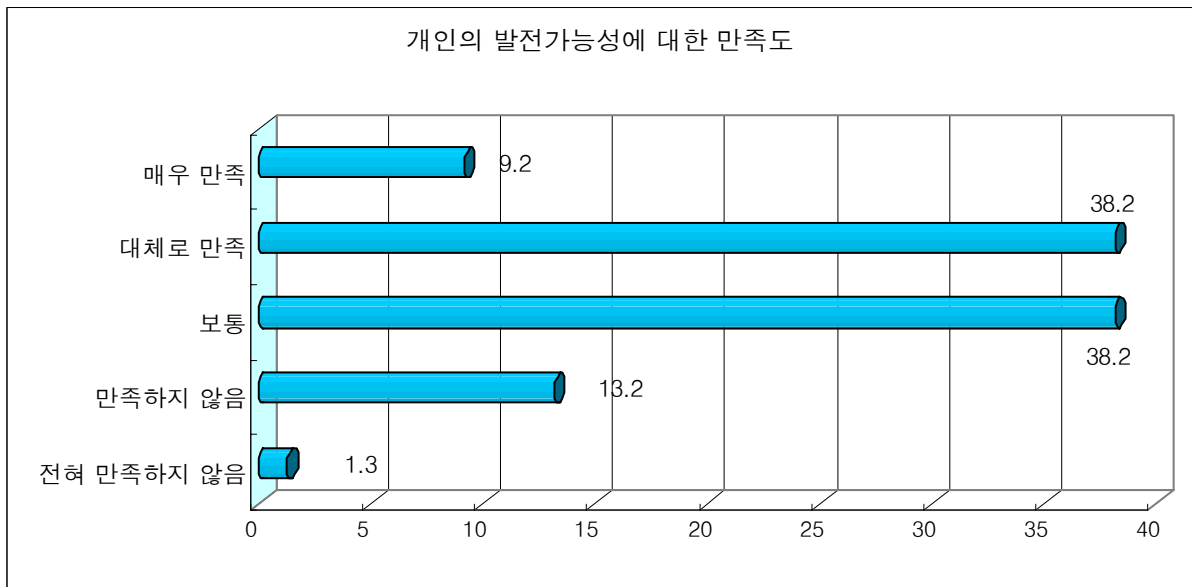
6) 개인의 발전가능성에 대한 만족도

- 개인의 발전가능성에 대한 만족도는 대체로 만족38.2%, 매우 만족 9.2%로 이부분에 대한 만족도도 높은 편임.
- 발전가능성에 대해서는 근무기간별로 차이를 보이고 있는데, 1년 미만의 경우는 만족하는 비율이 전체의 81.3%로 매우 높은 비율을 보였고, 5년 이상의 경우 만족한다는 비율이 14.3%로 많은 차이를 보임.

<표 12> 개인의 발전가능성에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 만족하지 않음	1	1.3
만족하지 않음	10	13.2
보통	29	38.2
대체로 만족	29	38.2
매우 만족	7	9.2
합계	76	100.0



<그림 7> 개인의 발전가능성에 대한 만족도

<표 13> 근무기간별 개인의 발전가능성에 대한 만족도

		근무기간통합				전체
		1년 미만	1년 이상 -3년 미만	3년 이상 -5년 미만	5년 이상	
전혀 만족하지 않음	빈도	0	1	0	0	1
	근무기간통합의 %	.0%	2.8%	.0%	.0%	1.3%
만족하지 않음	빈도	1	5	2	2	10
	근무기간통합의 %	6.3%	13.9%	11.8%	28.6%	13.2%
보통	빈도	2	16	7	4	29
	근무기간통합의 %	12.5%	44.4%	41.2%	57.1%	38.2%
대체로 만족	빈도	9	11	8	1	29
	근무기간통합의 %	56.3%	30.6%	47.1%	14.3%	38.2%
매우 만족	빈도	4	3	0	0	7
	근무기간통합의 %	25.0%	8.3%	.0%	.0%	9.2%
전체	빈도	16	36	17	7	76
	근무기간통합의 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

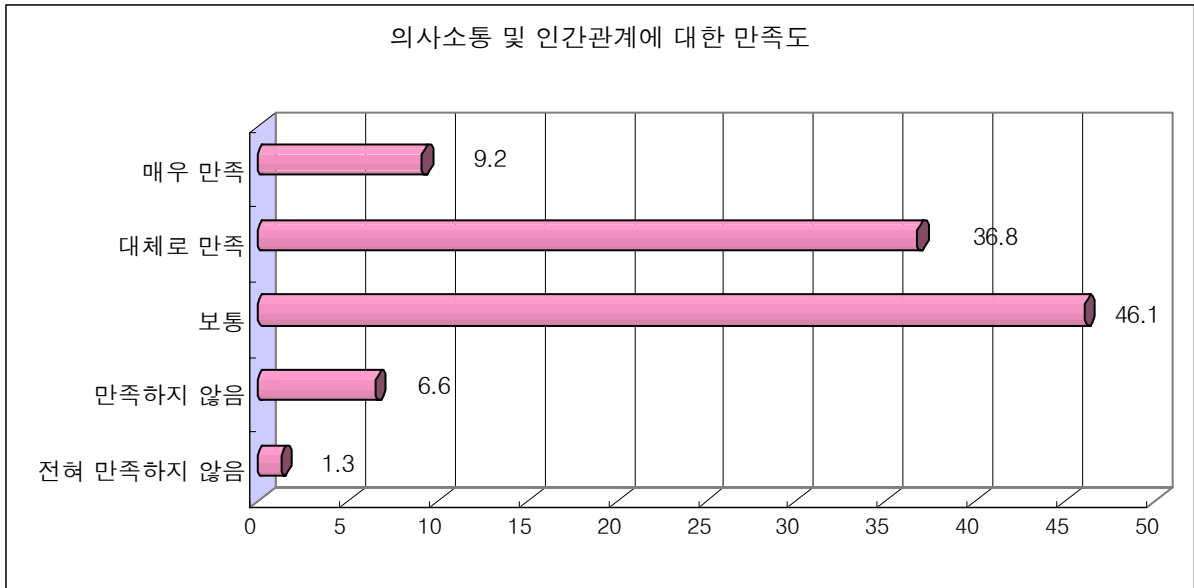
7) 의사소통 및 인간관계에 대한 만족도

- 의사소통 및 인간관계에 대한 만족도는 대체로 만족과 매우 만족이 36.8%, 9.2%로 높은 비율을 차지하고 있음. 이는 콜센터가 팀작업의 유연성이나 지식공유를 전제하지 않는 작업조직의 설계상 특성이 타 업종과 달라서 의사소통 및 인간관계의 중요성이 타 업종에 비해 낮기 때문임.

<표 14> 의사소통 및 인간관계에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 만족하지 않음	1	1.3
만족하지 않음	5	6.6
보통	35	46.1
대체로 만족	28	36.8
매우 만족	7	9.2
합계	76	100.0



<그림 8> 의사소통 및 인간관계에 대한 만족도

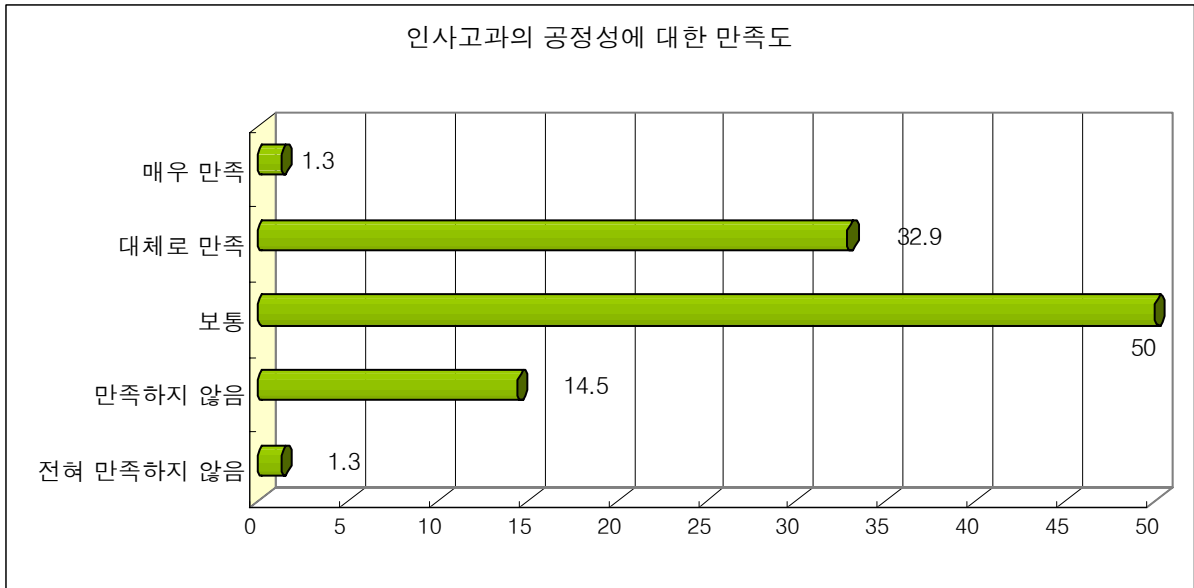
8) 인사고과의 공정성에 대한 만족도

- 인사고과의 공정성에 대한 만족도는 대체로 만족의 비율이 높기는 하나 만족하지 않음이 14.5%로 다른 항목에 비해서 높게 차지하여 상대적으로 낮은 만족도를 보임.

<표 15> 인사고과의 공정성에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 만족하지 않음	1	1.3
만족하지 않음	11	14.5
보통	38	50.0
대체로 만족	25	32.9
매우 만족	1	1.3
합계	76	100.0



<그림 9> 인사고과의 공정성에 대한 만족도

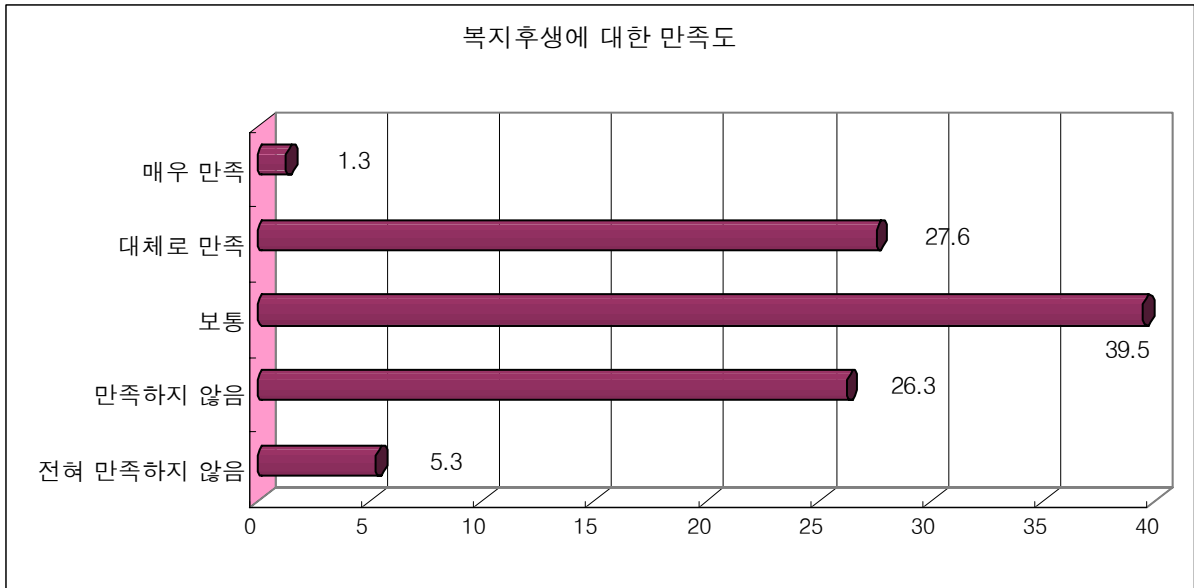
9) 복지후생에 대한 만족도

- 직무관련 만족도 중 가장 낮은 만족도를 보인 항목이 복지후생으로 나타남. 만족하지 않겠다고 응답한 비율이 26.3%, 전혀 만족하지 않겠다고 응답한 비율은 5.3%로 다른 항목에 비해서 불만족에 대한 항목이 높은 비율을 차지하였음.

<표 16> 복지후생에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 만족하지 않음	4	5.3
만족하지 않음	20	26.3
보통	30	39.5
대체로 만족	21	27.6
매우 만족	1	1.3
합계	76	100.0



<그림 10> 복지후생에 대한 만족도

10) 직무관련 만족도 종합

- 9가지 직무와 관련된 만족도를 종합적으로 살펴보면 보통이라는 응답이 40-50%대의 비율을 차지하고 있는 가운데 만족과 불만족의 비율을 보면, 일의 내용과 근로시간, 근로환경의 만족도가 높았으며, 복지후생 및 취업 안정성, 임금 및 소득에 대한 만족도가 낮은 것으로 조사됨

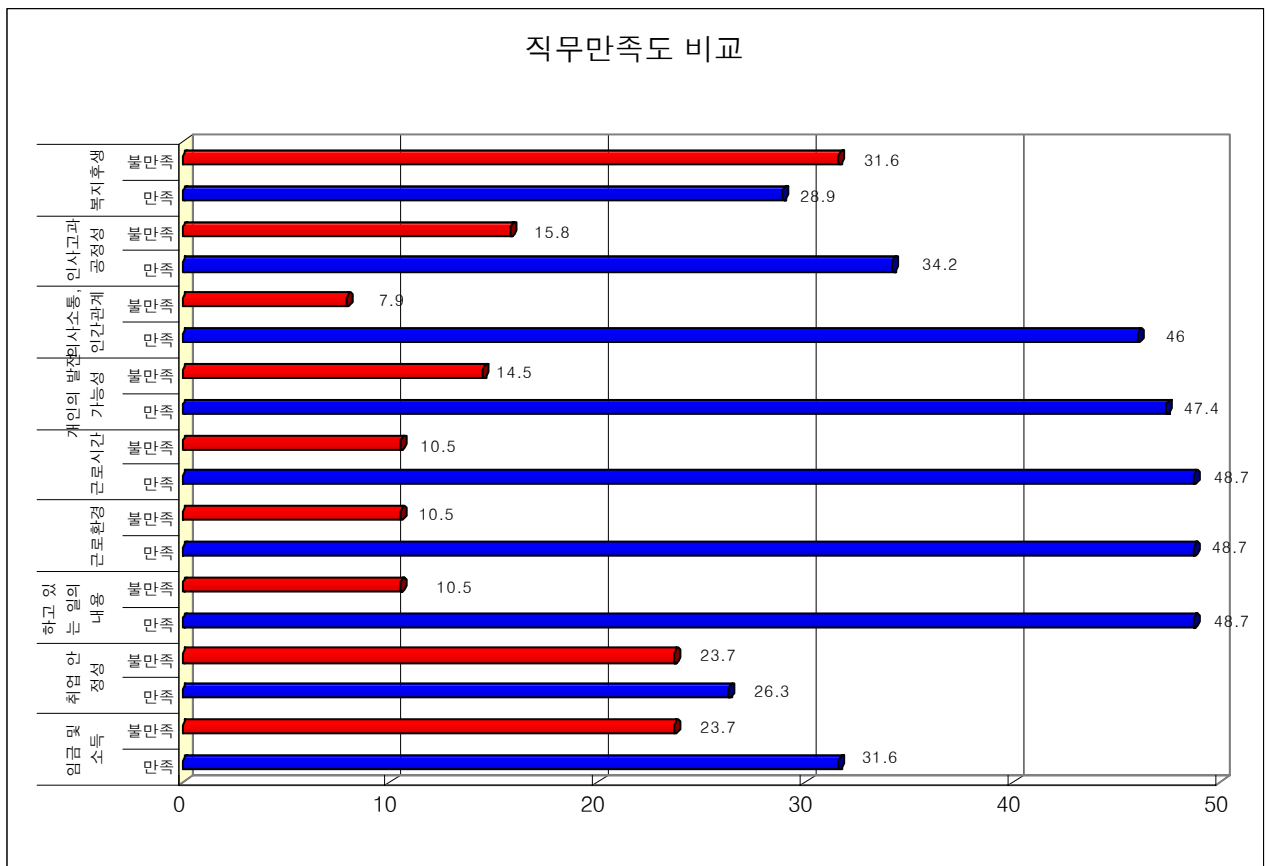
<표 17> 직무관련 만족도 종합

번호	내용	전혀만족 하지않음	만족하지 않음	보통	대체로 만족	매우 만족
1)	임금 및 소득	2.6	21.1	44.7	26.3	5.3
2)	취업 안정성	5.3	18.4	50.0	23.7	2.6
3)	하고 있는 일의 내용	1.3	9.2	40.8	38.2	10.5
4)	근로 환경	2.6	7.9	40.8	40.8	7.9
5)	근로 시간		10.5	40.8	38.2	10.5
6)	개인의 발전가능성	1.3	13.2	38.2	38.2	9.2
7)	의사소통, 인간관계	1.3	6.6	46.1	36.8	9.2
8)	인사고과 공정성	1.3	14.5	50.0	32.9	1.3
9)	복지후생	5.3	26.3	39.5	27.6	1.3

<표 18> 직무관련 만족도 종합

(단위 : 명, %)

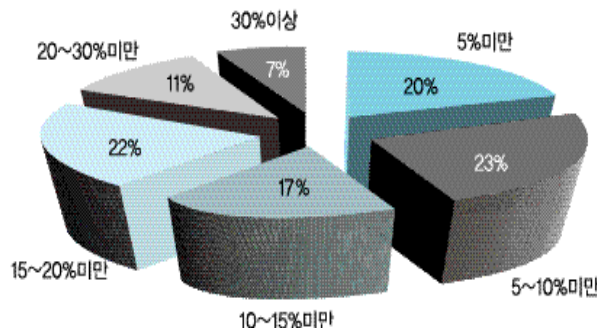
	내용	비율
1) 임금 및 소득	만족	31.6
	불만족	23.7
2) 취업 안정성	만족	26.3
	불만족	23.7
3) 하고 있는 일의 내용	만족	48.7
	불만족	10.5
4) 근로환경	만족	48.7
	불만족	10.5
5) 근로시간	만족	48.7
	불만족	10.5
6) 개인의 발전가능성	만족	47.4
	불만족	14.5
7) 의사소통, 인간관계	만족	46.0
	불만족	7.9
8) 인사고과 공정성	만족	34.2
	불만족	15.8
9) 복지후생	만족	28.9
	불만족	31.6



<그림 11> 직무만족도 비교

▶▶▶ 2. 이직경험 및 이직의사

- 한국콜센터산업정보연구소 기술경영저널 제4호에 실린 전문가칼럼 내용에 의하면, 콜센터 연간 이직율이 20% 이상에 달하는 기관은 전체 응답기관의 18% 이상을 차지하고 있어 적지않은 콜센터가 이직율로 고민하고 있음을 보여줌.
- 상담원의 이직은 단순히 수치상의 감소가 아닌 다른 동료들을 감염시키는 콜센터 바이러스라고 불리울 정도로 다양한 형태로 상담원의 정서적인 동요에 직접적인 영향을 미치며 콜센터 생산성을 저하시키는 요인으로 작용함.



<그림 12> 연간 이직율

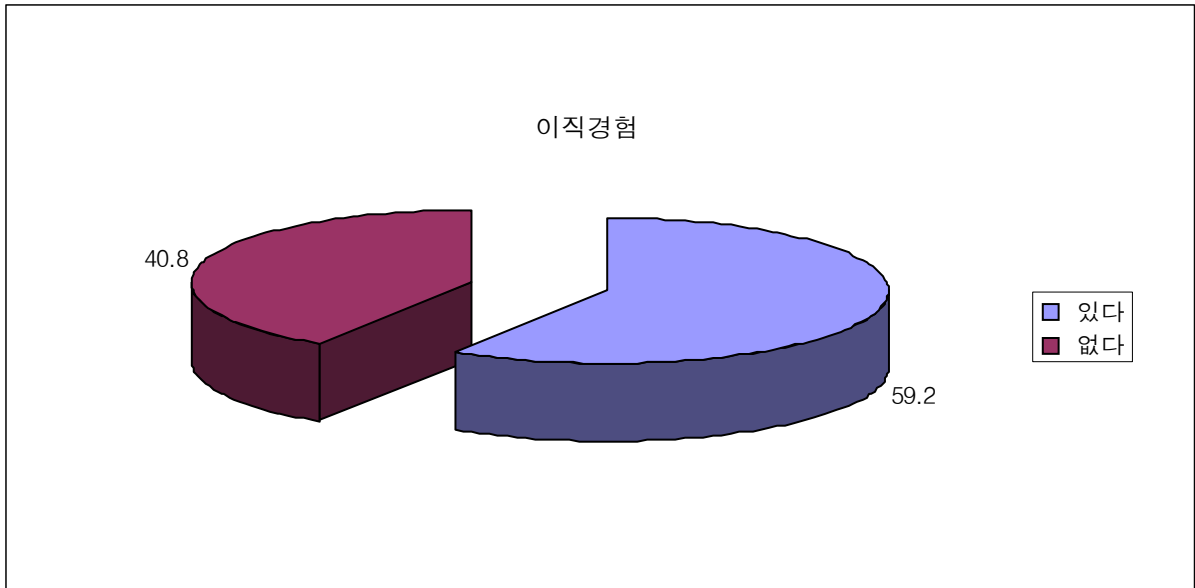
1) 이직경험

- 본 조사에서 콜센터에 근무하고 있는 응답자 중 이직경험이 있는 상담원이 59.2%, 이직경험이 없는 상담원이 40.8%로 이직경험이 있는 비율이 더 높은 것으로 조사되었음.

<표 19> 이직경험

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
있다	45	59.2
없다	31	40.8
합계	76	100.0



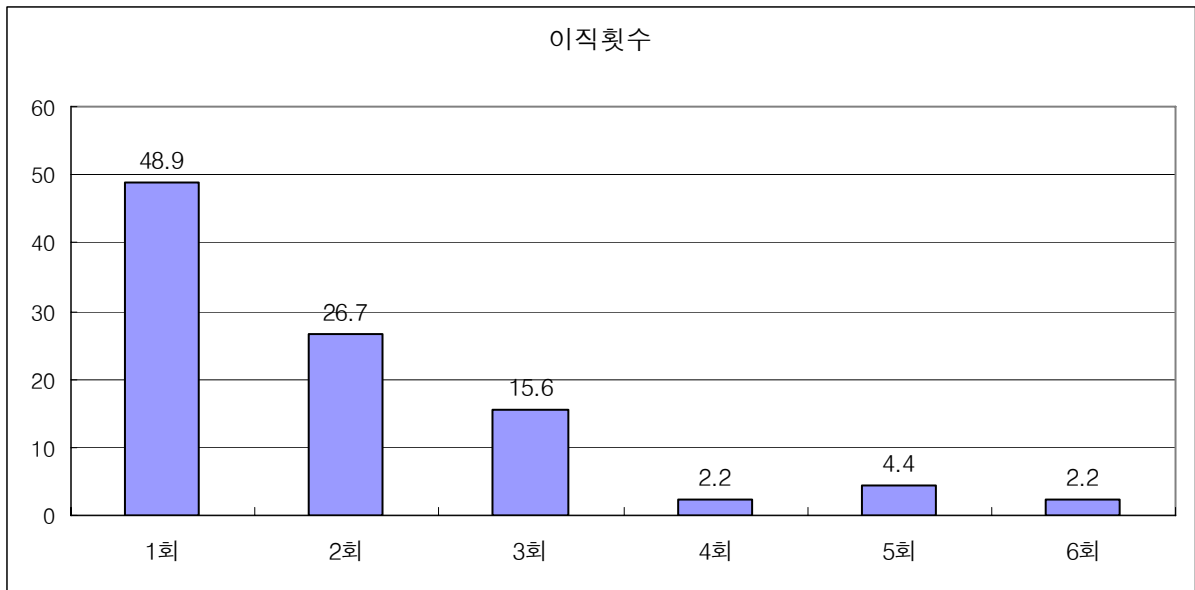
<그림 13> 이직경험

- 이직경험이 있는 상담원의 경우 이직횟수는 1회가 가장 많았고, 3회이하가 91.2%로 대부분을 차지하고 있어 이직횟수가 아주 많지는 않은 것으로 조사됨.

<표 20> 이직횟수

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
1회	22	48.9
2회	12	26.7
3회	7	15.6
4회	1	2.2
5회	2	4.4
6회	1	2.2
합계	45	100.0



<그림 14> 이직횟수

- 이러한 이직 경험 및 이직횟수에 대한 바이어스를 줄이기 위한 방안으로 물리적인 급여, 취업안정성, 승진 등 눈에 보이는 요소뿐만 아니라, 칭찬 및 인정, 개인문제에 대한 관심이나 동조를 해주는 것 그리고 소속감을 갖게 해주는 것 등 커뮤니케이션의 활성화가 매우 중요하다고 보여 짐.

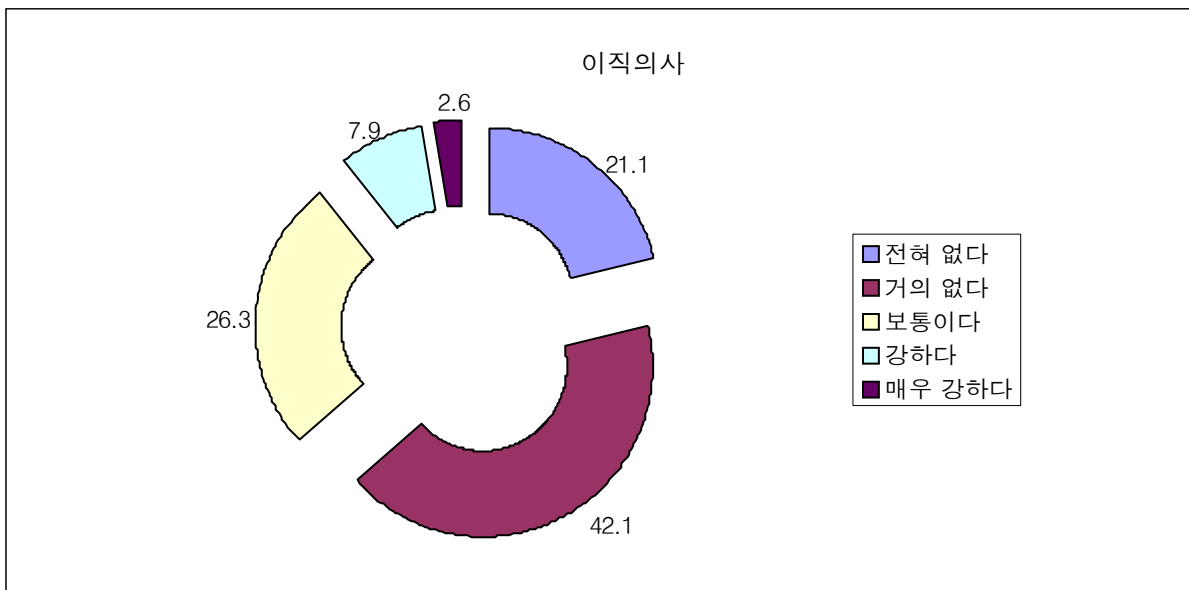
2) 이직의사

- 현재 다니는 직장에서 이직하고자 하는 의사가 있는지에 대한 물음에, 전혀 없다고 거의 없다는 응답이 63.2%로 높았고, 이직의사가 있는 응답자는 10.5%로 낮은 것으로 조사됨.
- 이직의사는 극히 개인적인 의견으로 드러내기를 꺼려하는 특성이 높아 잠재적으로 존재하는 것을 포함하면 이보다는 더 높은 이직의사가 있다고 볼 수 있음을 유념하여야 할 것임.

<표 21> 이직의사

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 없다	16	21.1
거의 없다	32	42.1
보통이다	20	26.3
강하다	6	7.9
매우 강하다	2	2.6
합계	76	100.0



<그림 15> 이직의사

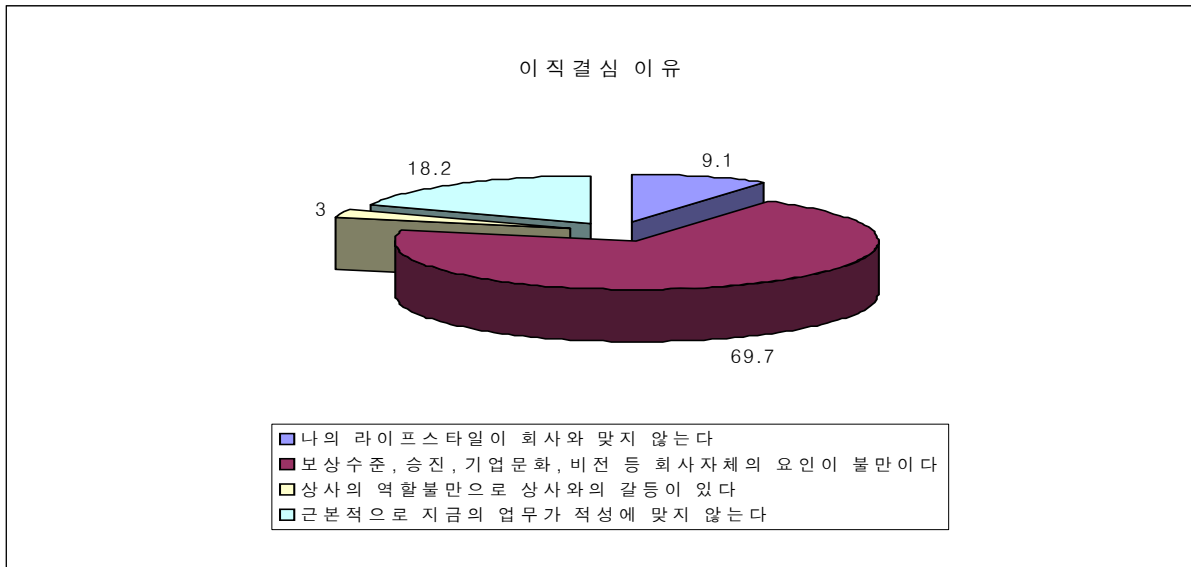
3) 이직결심 이유

- 이직을 결심하게 되는 이유로는 69.7%가 보상수준, 승진, 기업문화, 비전 등 회사자체의 요인에 대한 불만 때문에 이직을 결심하게 되는 것으로 나타남.

<표 22> 이직결심 이유

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
나의 라이프스타일이 회사와 맞지 않는다	3	9.1
보상수준, 승진, 기업문화, 비전 등 회사자체의 요인이 불만이다	23	69.7
상사의 역할불만으로 상사와의 갈등이 있다	1	3.0
근본적으로 지금의 업무가 적성에 맞지 않는다	6	18.2
합계	33	100.0



<그림 16> 이직결심 이유

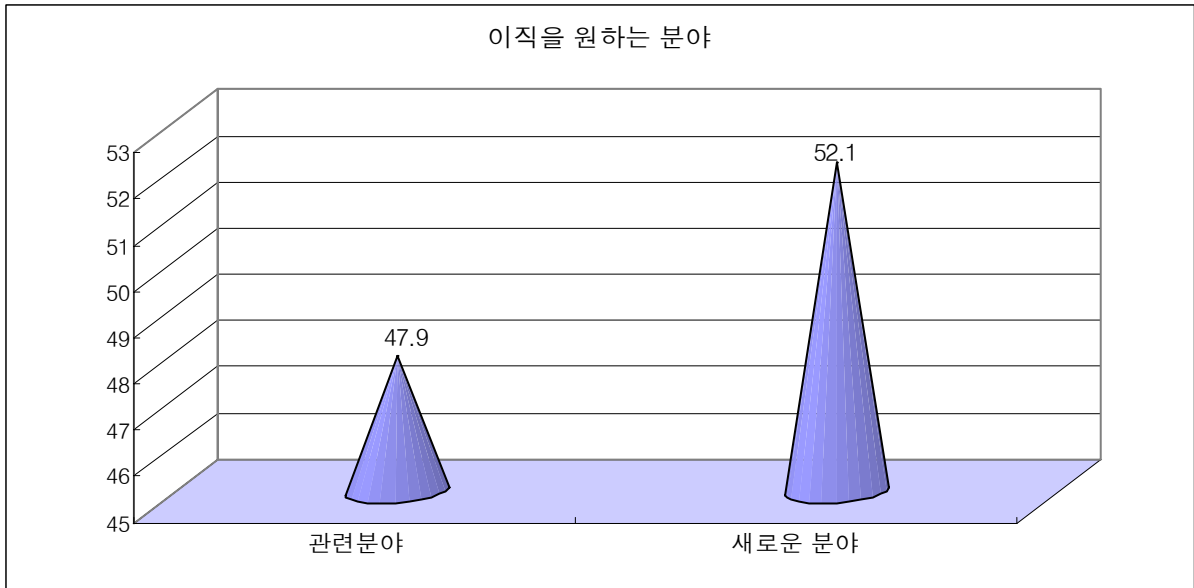
4) 이직을 원하는 분야

- 이직을 하게 된다면 이직을 하려는 분야는 관련분야와 새로운 분야로의 이직을 원하는 비율이 비슷하게 나타남.

<표 23> 이직을 원하는 분야

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
관련 분야	34	47.9
새로운 분야	37	52.1
합계	71	100.0



<그림 17> 이직분야

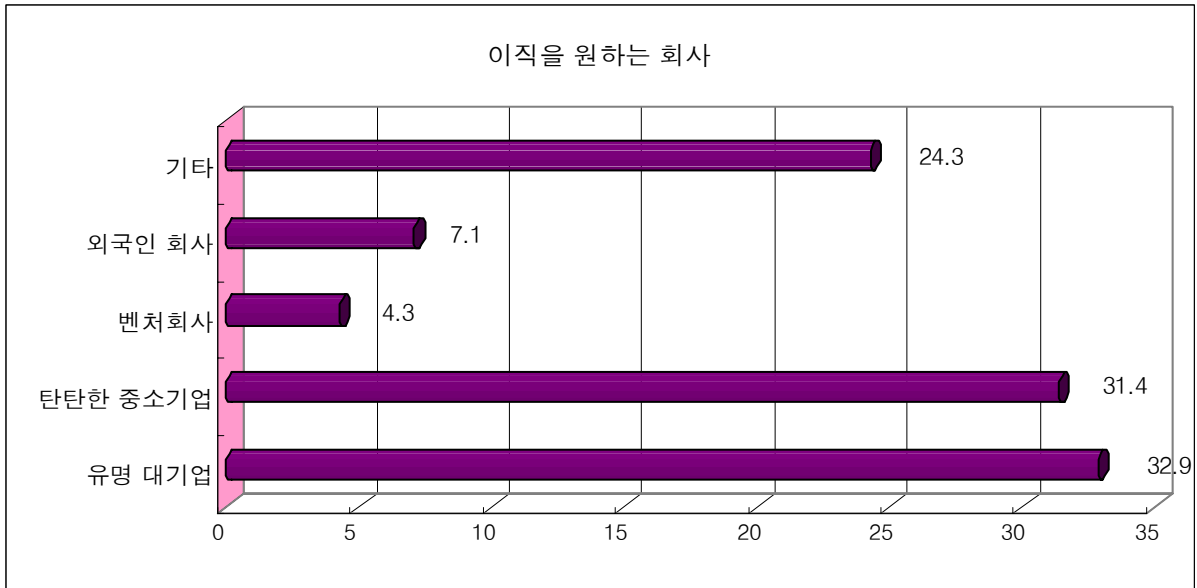
5) 이직을 원하는 회사

○ 이직을 원하는 회사로는 유명 대기업 32.9%, 탄탄한 중소기업 31.4%, 기타 24.3% 등의 순으로 나타남. 기타의 의견에서는 관련 업종에 근무하고 싶다는 응답이 많았음.

<표 24> 이직을 원하는 회사

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
유명 대기업	23	32.9
탄탄한 중소기업	22	31.4
벤처회사	3	4.3
외국인 회사	5	7.1
기타	17	24.3
합계	70	100.0



<그림 18> 이직을 원하는 회사

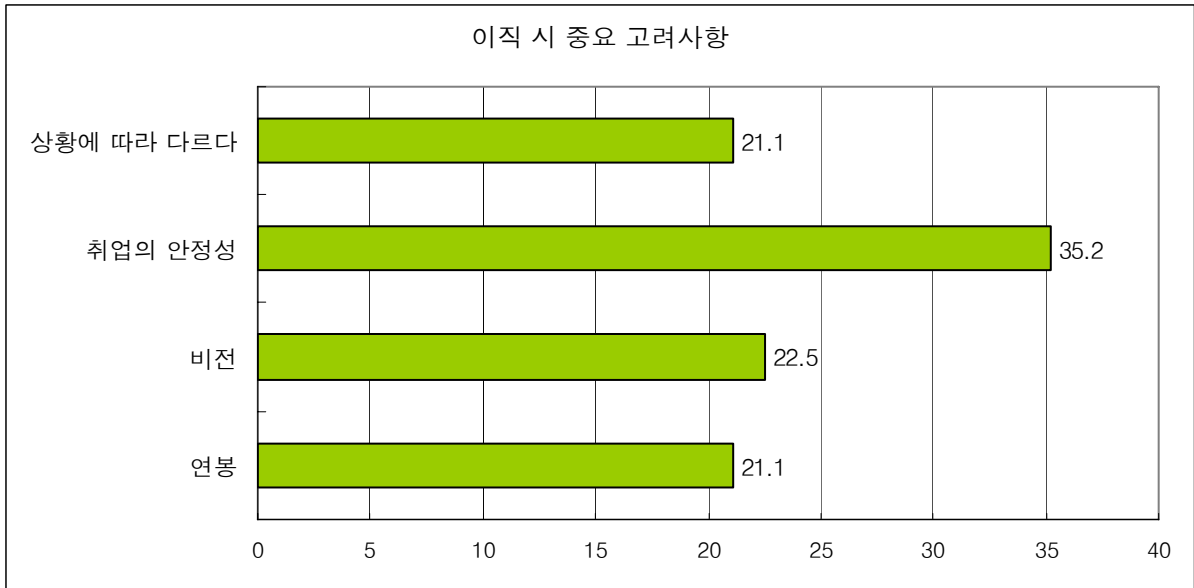
6) 이직 시 가장 중요한 고려사항

○ 이직 시 가장 중요한 고려사항으로는 취업의 안정성을 가장 중요시 한다고 응답하였고, 다음으로는 비전과 연봉을 중요시 하는 것으로 나타남.

<표 25> 이직 시 중요 고려사항

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
연봉	15	21.1
비전	16	22.5
취업의 안정성	25	35.2
상황에 따라 다르다	15	21.1
합계	71	100.0



<그림 19> 이직 시 중요 고려사항

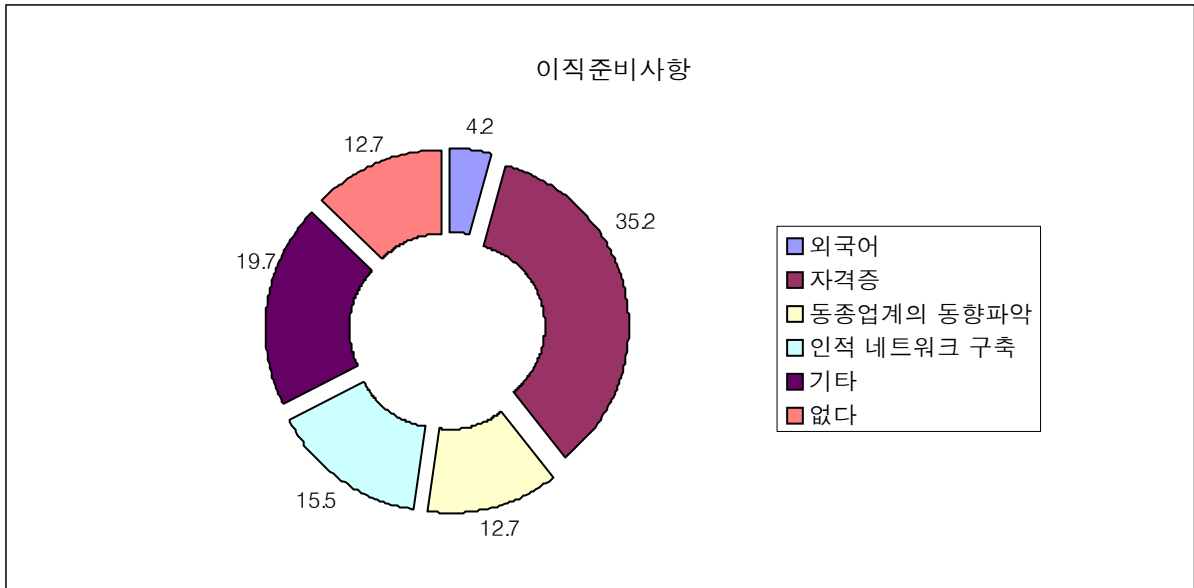
7) 이직을 하기 위한 준비사항

- 이직을 하기 위한 준비사항으로는 자격증이 35.2%로 가장 높았고, 다음으로는 인적 네트워크 구축과 동종업계의 동향파악이 그 뒤를 이었음.

<표 26> 이직준비사항

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
외국어	3	4.2
자격증	25	35.2
동종업계의 동향파악	9	12.7
인적 네트워크 구축	11	15.5
기타	14	19.7
없다	9	12.7
합계	71	100.0



<그림 20> 이직준비사항

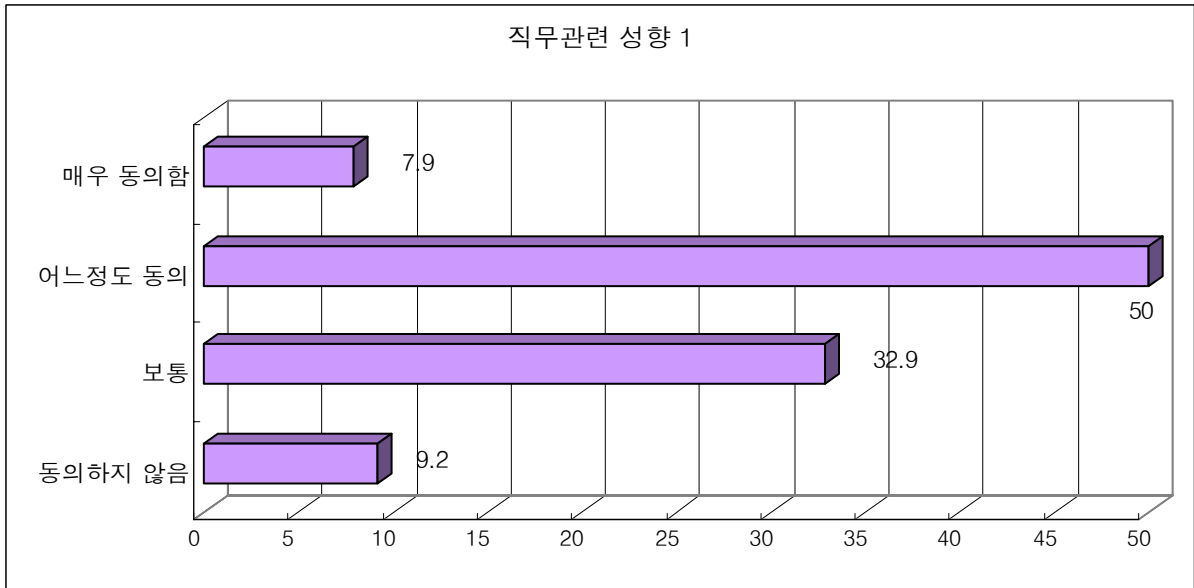
▶▶▶ 3. 개인의 직무관련 성향

○ 지금까지 모든 것을 내 의지대로 선택하고 행동해 왔다는 것에 50%의 응답자가 어느정도 그렇다는 의견을 나타냈고, 동의하지 않는 비율은 9.2%로 나타남.

<표 27> 직무관련 성향 1

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
동의하지 않음	7	9.2
보통	25	32.9
어느정도 동의	38	50.0
매우 동의함	6	7.9
합계	76	100.0



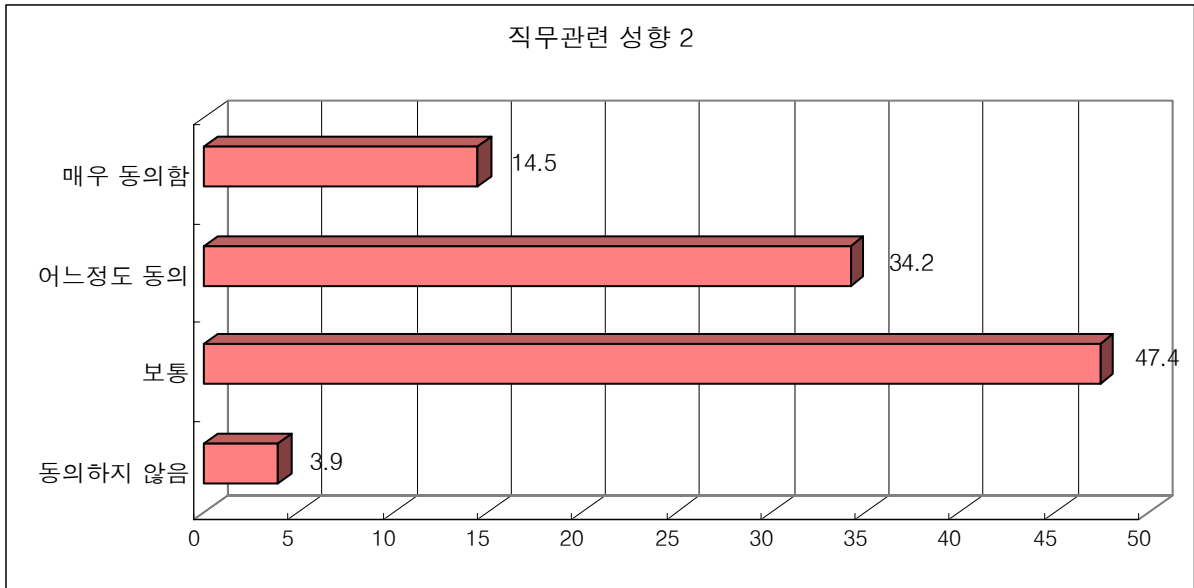
<그림 21> 직무관련 성향 1

○ 나는 다양하고 많은 경험을 하려는 경향이 매우 강한 편이다라는 항목에 대하여 어느정도 동의하는 응답자 34.2%, 매우 동의하는 응답자가 14.5%로 다양한 경험에 대한 욕구가 높음을 보여줌.

<표 28> 직무관련 성향 2

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
동의하지 않음	3	3.9
보통	36	47.4
어느정도 동의	26	34.2
매우 동의함	11	14.5
합계	76	100.0



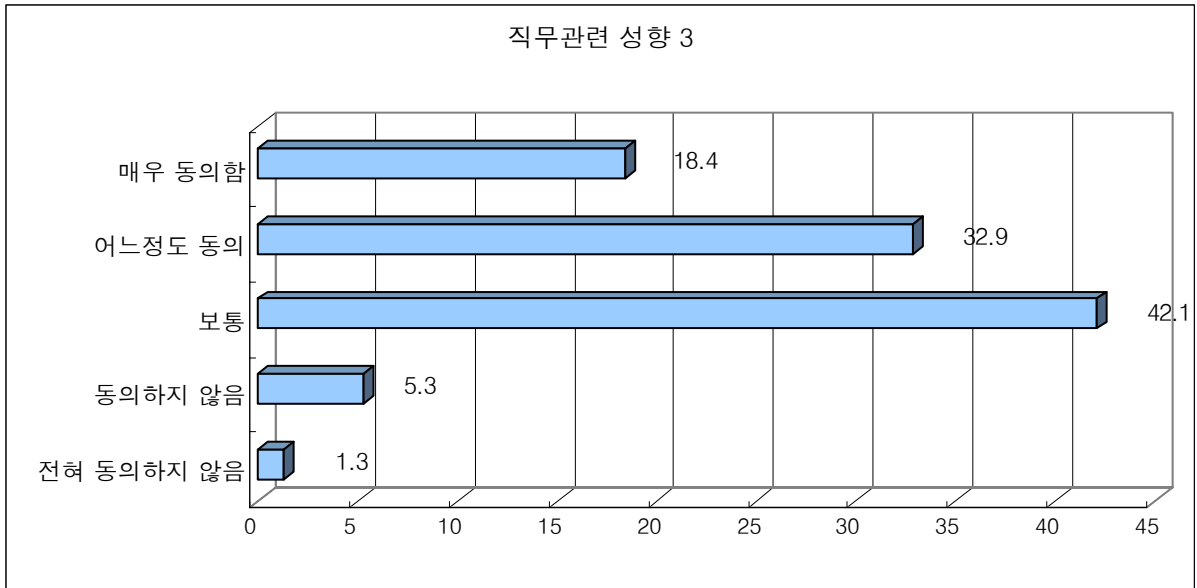
<그림 22> 직무관련 성향 2

- 즐거움과 재미를 추구하는 경향이 매우 강한 편이다라는 항목과 관련해서는 다양한 경험에 대한 욕구와 거의 비슷한 경향을 보여 즐거움과 재미의 추구를 원하는 경향을 알 수 있음.

<표 29> 직무관련 성향 3

(단위 : 명, %)

	빈도	비율
전혀 동의하지 않음	1	1.3
동의하지 않음	4	5.3
보통	32	42.1
어느정도 동의	25	32.9
매우 동의함	14	18.4
합계	76	100.0



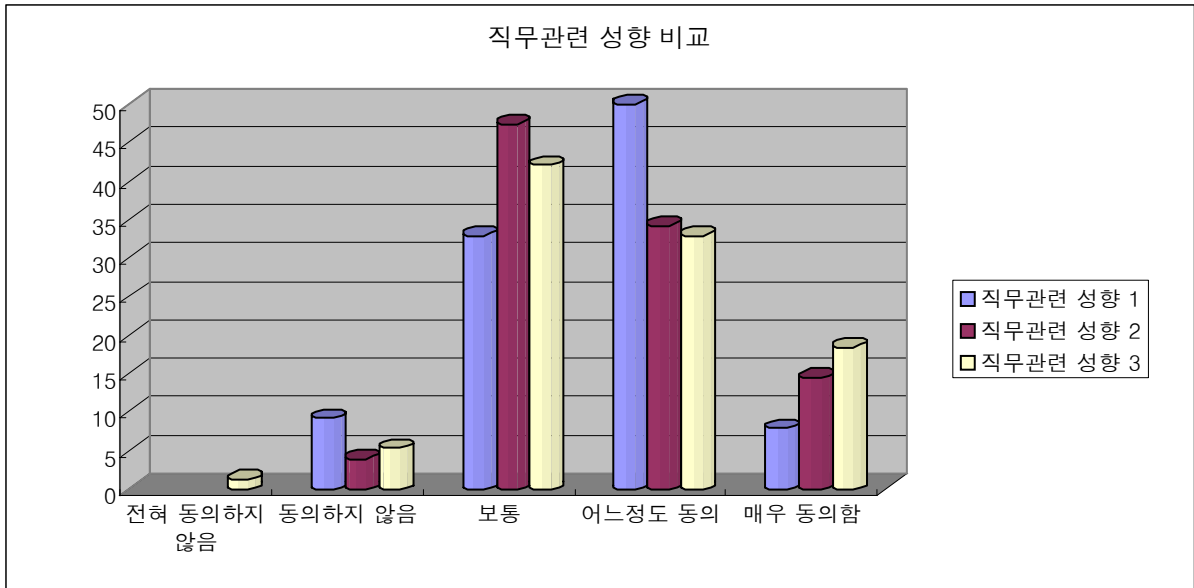
<그림 23> 직무관련 성향 3

○ 직무관련 성향을 비교해 보면 매우 동의하는 비율이 가장 높은 항목은 즐거움과 재미를 추구하는 경향으로 나타났으며, 어느정도 동의하는 비율이 높은 항목은 의지대로 선택하는 경향이 있다는 항목으로 조사됨.

<표 30> 직무관련 성향 비교

(단위 : %)

	직무관련 성향 1	직무관련 성향 2	직무관련 성향 3
전혀 동의하지 않음	-	-	1.3
동의하지 않음	9.2	3.9	5.3
보통	32.9	47.4	42.1
어느정도 동의	50.0	34.2	32.9
매우 동의함	7.9	14.5	18.4
합계	100.0	100.0	100.0



<그림 24> 직무관련 성향 비교

IV. 조사결과 및 제언

▶▶ 1. 조사결과 요약

- 콜센터 근무여성의 직무만족도 및 이직관련 설문조사의 결과는 다음과 같음

1) 응답자의 일반사항

- 응답자는 대부분 기혼여성이 많고 학력수준이 전반적으로 높으며 연령분포는 30대 초반과 중반, 40대가 많음. 또한 이들의 이직경험은 59.2%로 주로 과거 경제활동 경험이 있는 여성들이 대부분임.
- 응답자의 특성으로 미루어 볼 때 콜센터근무는 주로 결혼과 출산, 양육으로부터 잠시 직장을 떠나 있다가 재취업 하는 여성들로 볼 수 있음.
- 기존 문헌결과에 의하면 서울과 중앙의 콜센터 근무여성의 평균연령은 27.7세로 기혼여성의 분포가 높으나 지역 콜센터는 기혼여성의 비율이 높은 것으로 나타남.
- 콜센터 직원의 경우는 상담원 인력 및 관리 감독자 대부분이 여성노동자들로 구성되어 있어 다른 서비스 산업에서처럼 노동의 여성화가 현저하게 나타나고 있으며 본 조사결과도 동일함.

2) 직무만족도 및 이직경험

- 고용형태에 있어 계약직 59.2%, 정규직이 34.2%, 기타 파견직이 6.6%로 계약직이 높은 비율을 차지하고 있음. 이와 같이 계약직이 높은 비율을 차지하고 있어 취업안정성에 높은(부정적) 영향을 미치고 있음.
- 조사대상 콜센터에 근무하고 있는 여성들의 근무기간은 47.4%가 1년 이상 - 3년 미만의 근무기간을 보였고, 3년 이상 - 5년 미만은 22.4%, 1년 미만은 47.4%로 나타나 근무기간이 비교적 짧음. 특히 1년 미만의 인력이 절반 정도를 차지하고 있어 자리아동에 따른 신규 대체인력이 많음을 유추해 볼 때 콜센터의 이직율이 높음을 반영하고 있음.
- 이와 같이 콜센터의 이직율이 높은 이유는 인력의 비정규직화 경향으로 이는 저비용 및 효율성을 추구하는 콜센터 기업경영 논리와 관련되어 있음.
- 이러한 결과는 본 조사 및 타 조사결과에서도 동일한 결론을 얻을 수 있음.
즉, 콜센터 근로자의 정규직과 비정규직 근로자 사이에는 직무자체를 제외한 직무만족 요인과 이직의도 요인에서 유의한 수준차이가 발견되고 있음.
- 일반적인 조사 결과에 의하면 직무만족 요인 중 임금, 승진, 상사, 동료 등에서 정규직근로자가 비정규직 근로자보다 만족수준이 높으나, 이직의도 요인에서는 반대로 정규직이 비정규직 근로자보다 이직의사가 낮은 것으로 나타남.
- 본 조사결과에서도 인사고과의 공정성 및 복지후생에 대한 만족도가 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보이고 있어 비정규직과 정규직간의 분절된 경력관리, 처우에 있어 차별이 비정규직의 취업안정성(이직율)에 영향을 미치고 있음.

▶▶▶ 2. 제 언

- 콜센터 산업은 금융통신, 서비스 등의 다양한 업종에 있어 정보통신기술을 대 고객 서비스 활동에 접목시켜 신홍 일자리 창출부문²⁾으로 성장하고 있으며, 콜센터 상담원 인력 및 관리감독자 대부분이 여성노동자들로 구성되어 여성일자리 창출로서의 가능성을 보이고 있음.
- 특히, 지역에서는 경력단절 및 고학력 기혼여성들이 선호하는 직종으로서 여성 일자리 창출로서의 무한한 가능성을 보이고 있음에도 불구하고 이직율이 높아 이에 대한 개선이 요구되고 있음.
- 이직율이 높은 이유는 개인적인 성향이나 콜센터 근무환경에 기인하기 보다는 비정규직이라는 취업의 불안정에 있기 때문에 이러한 문제는 저비용 및 효율성을 추구하는 콜센터기업의 경영혁신을 통해 해결할 수 있는 문제임.
- 기업의 역할

짚은 이직율로 인해 기업이 지불해야 하는 상담원 교육훈련비용의 막대한 손실은 결국 기업과 직원에 있어 양자간의 불이익을 가져오므로, 기업이 경영환경을 적극적으로 개선해야 함.

 - 저비용 및 효율성 추구라는 사업전략 보다는 시장경쟁 격화에 따른 서비스 품질 제고라는 측면에서 상담원들의 직무몰입을 유도할 수 있는 인적 자원관리제도가 요구됨.

2) 콜센터 부문이 신중 인기산업(Booming Industry)으로 각광받고 있는 가운데, 2001년까지 이 산업부문에 전체 취업자의 2.2%가 종사할 것으로 추정함(Sussex, 2000). 유럽국가에서는 90년대 후반 콜센터산업을 중심으로 매년 10만개 넘는 일자리가 창출됨으로써 연평균 30%의 증가세를 보이고 있으며, 그 결과 2002년까지 이 부문에 전체 취업인구의 1.3%가 속할 것으로 전망되고 있다(Deery, Iverson, & Walsh, 2002). 호주에서 역시 콜센터산업이 1990년 후반 이후 연 20%의 고용증가율을 보임으로써 일자리창출의 주력산업으로 평가되고 있다(Datamonitor, 1998).

○ 자치단체의 역할

지역자원의 공공정책 지원수준이 미미하므로 이에 대한 적극적 지원이 요구되어 짐.

- 콜센터 부지지원
- 콜센터 단지 입주지원
- 세금감면
- 특별금융대출지원

○ 지역여성교육훈련기관의 역할

- 직업소개 및 알선서비스
- 교육훈련프로그램 지원
- 인력양성(ex : 기전대학 콜마케팅학과)