

카지노 딜러의 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향 - 직무스트레스의 매개효과 -

An emotional labor perceived by casino dealer influencing customer orientation: Mediating effect of job stress

김나리* · 안윤영**

Kim, Na-Ri · Ahn, Yoon-Young

Abstract

The objective of this study is to analyze how emotional labor perceived by casino dealer affects customer orientation, and to examine the mediating effect of job stress in the relationship between emotional labor and customer orientation. The results of this study can be summarized as follows. First, casino dealer's perceived emotional labor had a significantly negative effect on customer satisfaction. Second, perceived emotional labor showed a significantly positive effect on role overload related job stress. Third, in the effect of emotional labor on customer orientation, role overload related job stress plays a partial mediating variable role. These results indicate that casino dealer's emotional labor is the key determinant of job stress caused by job overload and customer orientation.

주제어 : 감정 노동(emotional labor), 직무스트레스(job stress), 고객 지향성
(customer orientation)

* (제1저자)세종대학교 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: sweetnal@hanmail.net

** (교신저자)세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 부교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr

I. 서 론

2000년대 들어 세계 여러 나라에서는 카지노가 가진 부정적 이미지에도 불구하고 외화 획득, 자국 관광객의 유출 방지, 관광객 유치, 영업장 지역의 경제 발전 등을 위해 카지노 산업을 육성하고 있는 추세다. 우리나라의 카지노는 내국인 사용영업장인 강원랜드를 제외하고는 모두 외국인 전용 외국인 전용 카지노 시설로 분류되어 있다. 현재 국내 17개 영업장에 9천명의 카지노 종사원이 근무하고 있으며, 연 574만 명의 입장객으로 부터 2조 8천억 원의 매출을 올리고 있다. 2016년 문화체육관광부 카지노 통계자료에 의하면 최근 카지노 산업은 전체 관광 외화 수입의 7.2%에 달하며, 고용효과가 높은 관광 산업중 하나이다. Hochschild(1983)는 항공사 승무원을 대상으로, 서비스 분야의 종사자들이 육체노동과 정신노동 외에 또 하나의 노동, 즉 감정노동이 있음을 발견하여, 감정을 억제하거나 과장하는 감정 조절 과정을 감정노동이라 정의 하였다. 카지노 구성원들은 고객들과 직접적으로 대면하여 고객의 기대 상승으로 인한 요구에 맞추어 상응해야 하는 심리적 서비스를 수행해야 한다. 카지노 산업은 다른 산업에 비해서 인적 자원에 대한 의존 비율이 높고, 고객과 서비스 접점 지점이 많아 카지노 딜러의 태도는 기업의 이미지와 기업 성과에 중요한 역할을 한다(오홍철·정수용, 2007). 카지노 산업에서 카지노 종사원의 효과적인 감정노동은 고객이 느끼는 서비스 품질과 고객만족에 긍정적인 영향을 미치며, 또한 조직성과 향상에 기여 하지만, 지속적으로 반복되는 감정노동으로 인해 직원들이 직장만족에 대해 부정적 영향을 미친다(김민주, 2006)는 점을 착안하여, 딜러의 감정노동이 직무스트레스에 어떻게 영향을 미칠 수 있는지와 그로인해 고객지향성의 영향 관계를 분석해 보고자 한다. 본 연구를 통해 카지노 딜러의 감정노동이 직무스트레스와 고객지향성에 미치는 영향관계를 분석 검토함으로써, 고객 접점 지점에 있는 직원의 감정노동을 이해하고 파악하여 대처방안을 마련하여 고객 지향적 태도에 긍정적으로 대응하고 점점 커지고 있는 카지노 산업에 큰 경쟁력으로 자리 잡을 수 있도록 한다.

II. 이론적 배경

1. 카지노 산업

현재 전 세계의 카지노 산업은 단순 게임만을 주요 목적으로 하는 게 아니라 일

반 관광객을 대상으로 하여 리조트, 테마 파크, 컨벤션 의 기능 등을 추가하여 복합 엔터테인먼트 산업으로 변모하고 있다(이정철·신철호, 2008). 카지노 산업은 복합 리조트화 하면서 사행산업이라는 인식보다는 관광 상품의 다양화, 외화수입 확대, 지역경제 활성화, 새로운 여가활동제공, 일자리 창출 등 경제의 근간으로 부상하면서 국가의 전략 산업으로 인식되고 있다(김진옥, 2016). 이렇듯 현대의 카지노는 사교나 여가선용을 위한 공간으로 주로 gambling 이 이루어짐과 동시에 테마파크형성으로 다양한 볼거리를 제공하는 장소로 변화하고 있다. 세계 10대의 카지노 보유국이며, 관광수입 세계 10위권 안에 속하는 미국, 프랑스, 스페인, 영국 등이 카지노 산업을 육성 하는 것은 카지노 산업이 관광 상품의 중요한 일부분으로 자리 잡고 있다고 볼 수 있다(이충기·권경상·김기엽, 2009).

우리나라 카지노는 1967년 8월 인천 올림푸스 호텔 외국인 전용 카지노의 개장을 시작으로 1968년 4월 위커힐 호텔 파라다이스 카지노가 문을 열면서 카지노산업의 본격적인 운영이 시작되었다. 2006년에 개장한 그랜드 코리아 레저(주)에서 운영하는 세븐럭 카지노 강남점, 힐튼점, 부산 롯데점과 최근 2017년 4월20일 인천 영종도에 개장한 파라다이스 시티 카지노를 포함하여 2017년 기준 외국인 전용카지노는 서울에 3개, 인천에 2개, 강원예 1개, 대구에 1개, 부산에 2개, 제주에 8개로 총 17 곳에 있다. 내국인 전용은 2000년도 개장한 강원 랜드 카지노가 유일하며 내, 외국인 총 18개소의 카지노가 운영되고 있다. 현재 18개 영업장에 약9천명이 넘는 카지노 종사원이 근무하고 있으며, 2016년 기준 연 574만 명의 입장객으로부터 2조 8천억 원의 매출을 올리고 있다. 미국 모히건 선과 (주)KCC컨소시엄인 인스파이어IR도 인천국제공항 국제 업무지구예 카지노 복합리조트를 설립할 계획이라고 밝혔고, 이 외에도 최근 중국계 자본이 제주도에 카지노 설립을 추진하고 있고, 지자체들도 카지노 사업을 추진하고 있어서 수년래 더 늘어날 수 있다.

2. 감정 노동

미국의 사회학자인 Hochschild(1983)는 감정 노동이란 다양한 서비스 분야의 종사자들이 주어진 업무에서 고객과의 직접적인 상호작용 시 자신의 감정을 통제하여, 적절한 감정을 표출하는 노동 즉, ‘외적으로 표출되는 표정 과 몸짓을 연기하기 위해 감정을 관리 조절 하는 것’ 이라고 말하였다. 그는 1983년 델타 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 종사원들이 직무 수행 과정 중 감정관리가 직무수행을 위해 감정표현 규칙 속에서 이루어지고 있고, 긍정적 감정을 의도적으로 통제, 조절하려 한다는 결과에 착안하여 정신노동(intellectual labor), 육체노동(physical labor)뿐만 아니라 자신의 감정을 조절해야 하는 감정노동(emotional labor)이 있다고 설명

했다. Hochschild(1983) 이후 여러 학자들이 감정노동에 대한 구체적인 연구를 하였고, 이들마다 조금씩 다른 개념을 주장하고 있다.

Ashforth & Humphrey(1993)는 종업원들의 경험된 내적 감정보다는 외적 표면 행위에 초점을 맞추고 있다. 관리자들이나 고객들이 종업원의 외적 표현행위를 보고 표현규범에 순응하고 있는지를 쉽게 파악함으로써 관리 및 통제가 용이하도록 ‘서비스를 거래하는 동안 사회적으로 요구되어지는 감정표현의 행위’라고 정의하였다. Morris & Feldman(1996)은 표면행동과 관련한 다양한 차원들을 근거로 하여 감정노동이란 종업원이 고객과의 ‘서비스 거래 과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위하여 노력, 계획 및 통제’라고 개념화 하고 개인특성과 작업 환경요인의 중요성을 말하였다. 본 연구에서는 Hochschild(1983)가 주장한 표면행위와 내면 행위를 살펴보았다.

1) 표면행위(Surface acting)

표면 행위는 서비스 종사자들이 직무를 수행하는데 있어서 스스로 가 느끼는 자신의 감정과는 무관하게 조직에서 요구하는 표현 규범에 따라 행동하는 것을 말한다(Hochschild1983). 이는 자신의 진짜 감정을 숨기고 실제로 없는 감정을 느끼는 척하며 조직에서 주어진 매뉴얼에 의한 표현 규칙을 따르는 것이다. 즉 표면 행동은 실제 감정 없이 적절히 요구된 감정으로 꾸며서 표현하는 것으로(Austin et al., 2008), 자신의 실제 감정 변화는 없이 외적으로 표현되는 얼굴 표정, 몸짓, 목소리 톤을 바꿔서 표현하기 위한 노력이며 자신의 진실한 감정을 감추는 것이라 하였다(Grandey, 2003).

2) 내면 행위(Deep acting)

내면 행위는 종업원 스스로 자신의 감정을 조절하여 바람직한 행동으로 표현하려는 행동이다. 내면 행위가 개인의 실제 감정을 변화시키려는 노력이며, 고객에게 긍정적인 서비스를 제공하는 것을 말하며, 이와 같은 감정을 끌어내기 위해 생각이나 이미지를 기억하려는 노력이 필요하기 때문에 표면 행위보다 더 많은 노력이 필요하다고 말하였다(Hochschild, 1983). 표면 행동이 본인의 감정이 아닌 거짓 감정을 표현 하는 것이라면 내면 행동은 표면 규범에서 정하고 있는 감정을 종업원 스스로가 직접 경험하고자 행동한다는 점에서 표면 행동과 구별된다고 본다(Grandey, 2003).

3. 직무스트레스

직무스트레스란 직무가 요구하는 것이 종업원의 능력과 고객의 요구와 맞지 않을 때 발생하는 부정적 신체적, 정신적 반응이며, 특히 업무에서 중요하거나 과도한 업무를 맡고 있을 시 자신의 능력을 인정받지 못한다고 생각되거나, 스스로 부족하다고 느낄 때, 업무를 수행 시 적성에 맞지 않아 정신적 고통이 따를 때, 상사 와 동료들과의 관계에서 갈등이 있을 때, 위기가 있을 때 다양한 상황에서 나타나는 신체적, 정서적 현상이다. 이때 환경이 요구 하는 것과 자신의 능력간의 간격이 있으며 스트레스는 자신과 환경 사이에 불일치하는 상호작용 때문에 나타난다(선종욱·오병섭·황덕수·김중윤, 2010). French & Cobb(1974)은 개인의 욕구와 이를 만족 시켜줄 수 있는 직무 환경과의 부적합, 개인의 능력과 환경 요구간의 부적합 등을 직무스트레스라고 정의하였고, McGrath(1976)는 개인과 환경과의 상호작용을 포함하며 개인이 자신의 행동에 대해 기회, 요구의 제한에 마주 하였을 때 발생 된다고 보았다. 이러한 스트레스에 관한 연구가 중요시 되는 이유는 서비스 종사원이 직무스트레스를 경험하면 심리적, 정신적, 행동적 불안정을 야기하는 부작용이 따라온다. 과도한 스트레스는 우울증, 수면장애등 정신질환에 영향을 주며, 본인의 직무수행이 힘들다고 느껴 이직률 에 영향을 미치며, 직무몰입 및 효율성저하, 직무성과에 영향을 미쳐 회사에도 악영향을 미치게 되기 때문이다. 이렇기 때문에 기업들은 적극적으로 종사원의 직무스트레스 감소를 위한 대처 방안을 모색해야 하며 고객만족과 서비스품질 향상을 위해 노력을 해야 한다. 본 연구에서는 직무스트레스에 대한 측정을 직무의 질적 스트레스에 해당하는 역할갈등 부분과 양적 스트레스에 해당하는 역할과다 스트레스로 구분하여 측정한 것이 선행연구와 차별적이라 할 수 있다.

4. 고객 지향성

고객 지향성이란 고객만족 실현을 위해 서비스 제공자의 대고객 서비스 행동 또는 기업의 장기적인 고객만족 향상을 목표로 하는 활동을 말한다. 이는 고객 욕구를 만족시키기 위한 점점 종사원이 고객에게 고객 욕구를 만족하게 하는 구매 의사 결정을 함에 있어서 구매에 도움이 되도록 노력하는 마케팅 컨셉의 수행정도이다(Saxe & Weitz, 1982). Hoffman & Ingram(1991)은 개인적인 서비스 제공자가 고객으로서 행하는 마케팅 활동으로 정의하고, 직원들의 고객 지향적 행동은 고객들의 만족하는 등 그들의 모든 편리와 혜택을 위해 행동하는 것이라 하였다.

고객 지향성이 고객의 욕구를 충족시키며 경쟁에서 우위를 유지하기 위해 서비스

종사자의 성향을 반영하는 개인적인 변수로서 고객지향성을 욕구충족, 파악, 전달, 개인적 관계 등 다양한 개념으로 제시하였다(Donovan, 2001). 또한, 기업의 장기목표달성을 위해 종업원들이 목표고객의 욕구를 파악하여 경쟁자보다 잘 충족시킴으로서 경쟁우위를 창출하는 경향 및 성질로 정의 하였다(Brown, Mowen, Donovan & Licata, 2002).

고객 지향성은 고객만족의 중요한 척도로 기업이 경쟁에서 우위를 확보하기 위해 국내에서도 많은 연구자들에 의해 연구가 활발히 이루어졌다. 고객 지향성은 고객의 욕구와 변화에 적절한 서비스를 제공하는 것이며, 이를 위해 고객에게 맞는 서비스의 품질을 확보하기 위해 노력하는 것을 말하며, 고객 지향성 수준이 높은 종사원은 고객만족을 극대화하는 행동을 하며 이런 행동은 조직과 고객관의 지속적 관계발전에 상호 이익을 준다고 하였다. 이는, 고객 지향성은 고객에게 보다 높은 가치를 제공하는 하나의 조직문화라고 할 수 있다.

고객 지향성은 고객의 욕구를 충족시켜 경쟁력을 창출하는 것이라 볼 수 있다(이상운, 2013). 또한, 고객의 욕구 충족을 위해 고객의 욕구를 파악하는 데 고객 태도와 행동으로 정의하였고(김홍준, 2015), 종사원들이 서비스 상황에서 고객의 욕구와 고객의 관심을 만족시켜 고객과의 관계를 더욱 굳게 할 수 있는 신념과 접근자세로 말하였다(변미희, 2015).

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구가설

본 연구는 카지노 딜러의 감정 노동, 직무스트레스, 고객 지향성간의 영향 관계를 파악하고자 한다. 본 연구의 독립변수는 감정 노동, 종속변수는 고객 지향성, 매개변수는 고객 지향성에 영향을 미칠 것으로 기대되는 직무스트레스로 설정하였다. 고객에게 인적 서비스를 제공하는 감정노동 종사자의 경우 직무특성상 고객 앞에서 긍정적인 감정을 거짓으로 연기하거나 자신이 실제로 느끼는 부정적인 감정을 참아야 할 때가 많은데, 이러한 경우 그들의 업무과정에서 감정 부조화를 경험하고 직무스트레스를 겪게 된다(Abraham, 1999). 감정 노동과 직무스트레스 및 직무스트레스와 고객지향성과 관련한 주제를 다룬 실증 연구를 살펴보면 감정노동이 직무스트레스를 높이며, 직무스트레스가 고객지향성을 감소시킨다는 연구 결과들이 많다(Brotheridge & Grandey, 2002; Pugliesi & Shook, 1997). 이러한 측면에서 카지노 딜러의 감정 표현과 감정 관리는 서비스 전달과 업무수행에 중요한 의미를 가진다.

카지노 딜러는 직무수행 중 자신의 솔직한 감정이 아닌 카지노와 손님이 원하는 감정 표현을 하도록 요구받는 과정에서 직무스트레스 증가 및 고객지향적인 행위가 위축될 수 있다. 이와 같은 선행연구들에 기초하여, 본 연구에서는 다음과 같은 가설1과 가설2를 설정하였다.

가설 H1. 카지노 딜러가 지각한 감정노동은 직무스트레스에 유의한 양(+)
영향을 미칠 것이다.

가설 H2. 카지노 딜러가 지각한 감정노동은 고객 지향성에 유의한 음(-)의
영향을 미칠 것이다.

Hoffman& Ingram(1991) 연구에서 직무스트레스가 고객 지향성에 부정적 영향을 끼치는 것을 입증하였고, 이성욱(2014)의 연구에서도 서비스 접점 지점에서 종사자의 심리적인 스트레스가 많을수록 고객 지향성이 감소한다고 주장하였다. 이에 본 연구에서는 직무스트레스가 고객 지향성에 영향을 미칠 것으로 기대하였다. 따라서 감정노동으로 인해 촉발된 직무스트레스가 다시 고객지향성에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상되어 직무스트레스의 매개효과를 알아보고자 다음과 같은 가설 3-1과 가설 3-2를 설정하였다. 한편, 직무스트레스는 역할 과다와 역할 갈등의 2개의 요인으로 구분하여 측정하였다.

가설 H3-1. 직무특성을 고려한 감정노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 있어서
역할 과다로 인한 직무스트레스는 매개 효과를 보일 것이다.

가설 H3-2. 직무특성을 고한 감정노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 있어서
역할 갈등으로 인한 직무스트레스는 매개 효과를 보일 것이다.

2. 조사 설계

1) 표본 설계

본 연구의 실증분석을 위한 자료수집방법으로는 설문지법을 이용하였다. 본 연구의 설문조사는 2016년 9월 1일부터 9월 30일까지 실시하였다. 표본은 서울 강남점 세븐리 카지노딜러와 힐튼점 세븐리 카지노딜러, 위커힐 파라다이스 카지노딜러를 대상으로 하였다. 표본추출방법은 판단표본 추출법을 채택하였다. 판단표본추출법 채택근거는 다음과 같다. 응답자의 직무스트레스와 고객 지향성에 대한 응답자의 지각수준은 감정노동을 경험할 수 있는 기회와 근무연수에 의해 차이를 보일 것으

로 예상되었기 때문에 감정노동을 느껴보지 못한 응답자의 응답으로 인해 분석과정에서 발생할 수 있는 잡음(noise)을 최소화하기 위해 최소 3개월 이상 카지노에서 근무한 딜러 중에서 감정노동을 경험해본 경험이 있는 응답자로 한정하였다. 총 330부의 설문지가 배포되었고, 회수된 설문지 중 응답이 부적합 하거나 불성실한 30부의 설문을 제외한 총 300부가 채택되었다. 표본설계에 대한 요약은 다음 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 표본설계

표본 집단	서울 강남점 세븐럭 카지노 딜러, 힐튼점 세븐럭 카지노 딜러, 위커힐 파라다이스 카지노 딜러로서 최소 3개월 이상 근무자
조사기간	2016년 9월 1일 ~ 9월 30일
표본의 크기	총 330부 배포-회수
표본추출방법	판단표본추출법
최종 유효표본	300부 (90.9%)

2) 변수정의 및 설문지 구성

본 연구에서 채택한 연구변수들에 대한 조작적 정의는 다음과 같다. 우선, 감정노동은 서비스 접점 지점에 있는 종사원이 고객과의 서비스 거래 상황에서 조직의 목표 달성과 효율성을 높이기 위해 자신의 느낌이나 감정을 계획, 통제, 노력하는 행위로 정의하였다. 직무스트레스는 종사자들이 직무를 수행 할 때 직무환경 요소와 개인과 기업 간 상호 작용에서 오는 불일치로 생기는 심리적, 신체적 불균형 상태로, 고객 지향성은 고객을 위한 서비스 제공시 고객 만족을 위해 노력하는 종사원의 태도와 행동으로 정의하였다.

감정 노동에 대한 질문은 김민주(2006)에 기초하여 총 5개 문항으로, 직무스트레스는 오홍철·정수용(2007) 및 이성욱(2014)에 기초하여 역할 과다 스트레스 6개 문항, 역할 갈등 스트레스 7개 문항 총 13개 문항으로, 고객 지향성은 변미희(2015) 및 이성욱(2014)에 기초하여 총 5개 문항으로 구성하였다. 개인특성과 관련한 인구통계 변수로 성별, 연령, 학력, 직급, 현 근무기간, 월 평균 소득 등 총 6개 문항으로 구성하였다. 인구통계변수를 제외한 문항들은 모두 리커트(Likert) 5점 측정방식으로 설계되었다. 설문지 구성은 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 설문지 구성

측정변수		설문 문항	문항수	척도
감정 노동		실제 감정보다 더 긍정적으로 표현	5문항	리커트 5점척도
		내 감정과는 다른 말과 행동 표현		
		무례한 고객 앞에서도 최선 다하기		
		내가 느낀 실제 감정 숨기기		
		느끼지 않은 감정 느낀 척 하기		
직무 스트레스	역할 과다	인력 부족 느끼기	6문항	
		여러 가지 일 동시에 하기		
		일이 많아 식사 휴식 시간 부족		
		고객 베티ng 테이블의 심리적 부담		
		업무상의 실수		
	역할 갈등	항상 친절하게 응대하는 것은 불가능	7문항	
		나의 능력보다 어려운 것을 요구함		
		새로운 업무 배정으로 스트레스 받음		
		여러 명 상사로부터 상반된 지시받음		
		담당업무의 빈번한 변화로 스트레스 받음		
고객 지향성		현실과 회사 업무시 괴리감 느낌	5문항	
		모순된 지시를 받음		
		내 생각과 달리 일을 해야 함		
		적절한 서비스 제공		
		불만사항을 처리하는 태도		
		거친 언행에 대처하는 태도		
		고객 만족 평가에 대한 태도		
		의견을 업무개선에 반영하는 자세		

IV. 실증분석결과

1. 응답자의 일반적 특성

본 연구에서 사용된 설문은 2016년 9월 1일부터 9월 30일 까지 (주)GKL 세븐럭 카지노 강남점, 강북점 및 위커힐 파라다이스 카지노 딜러를 대상으로 실시되었다. 총 330부의 설문지가 배포되었으며, 그중 300부가 연구에 이용되었다. 실증분석에 사용된 최종 표본의 인구통계학적 특성 및 빈도분석결과를 다음과 같다. 성별로는

여성 200명(66.7%), 남성 100명(33.3%)로 여성의 비율이 높게 나타났다. 연령은 25세 이하가 1명(0.3%), 26~30세가 72명(24%), 31~35세가 138명(46%), 36~40세가 79명(26.3%), 41세 이상이 10명(3.3%)로 각각 분포하고 있다. 학력의 분포는 고등학교 졸업이 1명(0.3%), 전문대 졸업 105명(35%), 대학교 졸업 172명(57.3%), 대학원 재학 및 졸업 22명(7.3%)으로 나타났다. 직급의 분포는 사원 61명(20.3%), 주임 43명(14.3%), 대리 166명(55.3%), 과장급이상 30명(10%)으로 나타났다. 근속연수는 3년 이하인 31명(10.3%), 3년~5년은 51명(17%), 6년~10년은 110명(36.7%), 11년~15년은 98명(32.7%), 15년 이상은 10명(3.3%)의 분포를 보였다. 월평균 소득은 200만원 미만이 22명(7.3%), 200~300만원 미만이 106명(35.3%), 300~400만원 미만이 148명(49.3%), 400~500만원 미만이 18명(6%), 500만원 이상이 6명(2%)으로 나타났다. 지면관계상 인구통계특성 변수에 대한 빈도분석표는 생략하였다.

2. 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구에서 사용된 연구변수들의 타당도 및 신뢰성 확인을 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다.

감정 노동에 관한 총 5문항의 신뢰도 분석결과 Cronbach's Alpha 값이 0.814로 나타나 신뢰성이 충분하다고 판단되었다. 한편, 감정 노동에 대한 5개 문항은 모두 요인적재량 0.6 이상을 보고하면서 하나의 요인으로 묶였으며 5개 문항의 총 분산설명력은 57.341%를 보고하였다. 이에 본 연구에서는 감정 노동에 대한 5개 문항의 평균값을 계산하여 회귀분석에 사용하였다. 직무스트레스 요인 중 역할 과다에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석결과, 6개 문항 모두 요인적재치가 0.5 이상으로 나타났으며 1개의 요인으로 묶였다. 총 5개 문항이 역할 과다 스트레스를 약 46.6% 설명하고 있음을 알 수 있다. 또한 Cronbach's Alpha 계수 역시 0.768로 신뢰도가 충분하다고 판단하였다. 이에 역할과다 스트레스 6개 문항의 평균값을 분석에 활용하였다. 직무스트레스 요인 중 역할 갈등에 대한 분석결과, 7개 문항의 총 분산설명력은 42.9%를 보고하여 7개 문항이 역할 갈등을 약 42.9% 설명하고 있음을 알 수 있다. Cronbach's Alpha 계수는 0.772로 신뢰성이 충분하다고 판단하였다. 역시 1개의 요인으로 묶여서 역할갈등에 대한 직무스트레스 변수는 7개 문항의 평균값을 사용하였다. 종속변수인 고객 지향성에 대한 분석결과, 총 5개 문항이 1개의 요인으로 묶였으며 분산설명력은 약 54.85%에 달하였다. Cronbach's Alpha 값은 0.792로 나타나 역시 5개 문항의 평균값을 도출하여 분석에 활용하였다. 다음의 <표 3>에서 <표 6>은 지금까지의 변수별 요인분석과 신뢰도분석을 제시한 것이다.

〈표 3〉 감정 노동에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

변수명 (α 값)	설문 문항	요인 적재량	고유값	요인분석 결과 주요 통계치
감정 노동 ($\alpha=0.814$)	고객을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정 표현한다.	.826	2.867	분산설명력 57.341 KMO=0.822
	내가 느끼는 감정과 다른 말과 행동으로 고객을 대한다.	.815		
	무례한 고객 앞에서도 공손한 태도로 일하기 위해 최선 다한다.	.738		
	고객을 대할 때 내가 느낀 실제 감정을 숨기는 경우가 있다.	.729		
	고객을 대할 때 느끼지 않은 감정을 느낀 척 하는 경우가 있다.	.666		

〈표 4〉 역할 과다 직무스트레스에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

변수명 (α 값)	설문 문항	요인 적재량	고유값	요인분석 결과 주요 통계치
역할 과다 ($\alpha=0.768$)	인력이 부족하다 생각	.756	2.802	분산설명력 46.695 KMO=0.764
	일이 많아 식 휴식 시간 충분하지 않음	.754		
	여러 가지 일을 동시에 해야 함	.748		
	고객배팅 테이블에선 심리적 부담감	.649		
	업무상 실무를 하는 것의 두려움	.590		
	모든 고객에게 항상 친절 하는 것은 불가능	.577		

〈표 5〉 역할 갈등 직무스트레스에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

변수명 (α 값)	설문 문항	요인 적재량	고유값	요인분석 결과 주요 통계치
역할 갈등 ($\alpha=0.772$)	여러 명의 상사로부터 상반된 지시	.758	3.006	분산설명력 42.949 KMO=0.797
	담당 업무의 빈번한 변화로 스트레스	.718		
	업무상 모순된 지시	.712		
	회사업무 실행 시 현실과 괴리감을 느낌	.704		
	내생각과 달리 일을 해야 하는 경우	.642		
	새로운 업무의 배정으로 스트레스	.532		
	내 능력에 비해 너무 어려운 것을 요구	.466		

〈표 6〉 고객 지향성에 대한 요인분석 및 신뢰도 결과 분석

변수명 (α 값)	설문 문항	요인 적재량	고유값	요인분석 결과 주요 통계치
고객 지향성 ($\alpha=0.792$)	고객의 불만사항을 정확하고 신속하게 해결	.780	2.742	분산설명력 54.846 KMO=0.785
	고객의 거친 언행에도 고객에게 상냥한 언어를 사용	.762		
	고객만족에 대한 평가를 중요하게 생각	.722		
	고객의 불만사항 및 서비스 개선사항에 대한 의견에 관심을 갖고 반영	.721		
	고객의 요구에 따라 적합한 서비스를 제공	.716		

3. 연구가설 검증결과

1) 감정 노동이 역할 과다 직무스트레스에 미치는 영향

카지노 딜러의 감정 노동이 역할과다 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위해서 회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 적합도를 나타내는 F-value는 75.898($p<.01$)로 유의하였으며, R^2 는 0.203으로 감정 노동이 종속변수인 역할과다를 20% 설명하는 것으로 나타났다. 감정 노동이 역할 과다에 미치는 영향관계에 있어서 회귀계수는 0.451($t=8.712$, $p<0.01$)을 보고하여 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었다. 이는 카지노 딜러가 지각한 감정노동이 증가할수록 역할 과다로 인한 직무스트레스 역시 증가하고 있음을 의미하는 결과이다. 분석결과는 〈표 7〉에 제시하였다.

〈표 7〉 감정 노동이 역할 과다로 인한 직무스트레스에 미치는 영향

종속변수 : 역할 과다로 인한 직무스트레스			
독립변수	표준화 회귀계수(β)	t값	p값
감정 노동	0.451	8.712	<.01
$R^2=0.203$, Adj- $R^2=0.200$, $F=75.898(p<.01)$			

2) 감정 노동이 역할 갈등 직무스트레스에 미치는 영향

딜러의 감정 노동이 역할 갈등 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위해서 회귀분석을 실시한 결과, 회귀 모형의 적합도를 나타내는 F value는 8.384, $p=0.004$ 로 유의하다고 나타났다. R^2 는 0.124를 보고하여 감정 노동이 종속변수인 역할 갈등을 약 12.4% 설명하는 것으로 나타났다. 역할 갈등에 미치는 영향관계에 있어 회귀계수는 0.165($t=2.895$, $p<0.1$)로 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 카지노 딜러의 감정노동이 증가(감소)할수록 역할 갈등과 관련한 직무스트레스 역시 증가(감소)하는 것을 의미한다. 분석결과는 <표 8>에 제시하였다.

<표 8> 감정 노동이 역할 갈등으로 인한 직무스트레스에 미치는 영향

종속변수 : 역할 갈등으로 인한 직무스트레스			
독립변수	표준화 회귀계수(β)	t값	p값
감정 노동	0.165	2.895	<.01
$R^2=0.133$, Adj- $R^2=0.124$, $F=8.384(p<.01)$			

위의 <표 7>과 <표 8>의 분석결과에 의할 때, ‘카지노 딜러가 지각한 감정노동이 직무스트레스에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다’라는 연구가설 1은 채택되었음을 알 수 있다.

3) 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향

카지노딜러의 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향을 분석하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 9>에 제시하였다. 결정계수 R^2 는 0.168로 카지노 딜러의 감정 노동이 종속변수인 고객지향성을 설명하는 비율은 약 16.8%였으며, F 값은 61.492($p<.01$)을 보고하여 모형이 적합함을 알 수 있었다. 고객 지향성에 미치는 감정노동의 회귀계수는 -0.414($t=-7.842$, $p<.01$)를 보고하여, 독립변수인 감정 노동이 증가할수록 고객 지향적인 활동이 위축됨(악화됨)을 의미하는 결과이다. 따라서 ‘카지노 딜러가 지각한 감정 노동이 고객 지향성에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다’라는 연구 가설 2는 채택되었다.

〈표 9〉 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향

종속변수 : 고객 지향성			
독립변수	표준화 회귀계수(β)	t값	p값
감정 노동	-0.414	-7.842	<.01
$R^2=0.171$, $\text{Adj-}R^2=0.168$, $F=61.492(p<.01)$			

4) 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 있어서 역할 과다로 인한 직무스트레스의 매개효과 분석

매개효과 검증은 총 3단계절차로서, 1 단계는 독립변수의 매개변수에 대한 영향력 검증으로서, 앞서 제시한 <표 7>에 제시하였으며 유의한 양(+)의 영향을 미쳤다. 2 단계는 독립변수의 종속변수에 대한 영향력 검증으로서, <표 9>에 제시하였으며 유의한 음(-)의 영향을 미쳤다. 마지막 3 단계는 독립변수와 매개변수를 동시에 설명변수로 투입하여 종속변수에 미치는 영향력을 알아본 뒤, 2단계의 독립변수가 종속변수에 미치는 회귀계수의 영향력과 비교하는 과정이다. 이에 대한 결과는 다음 <표 10>에 보고하였다. 종속변수에 대해서 독립변수와 매개변수 모두 1% 수준에서 유의한 음(-)의 회귀계수를 보고하였다. 하지만, 2 단계에서 보고한 독립변수의 회귀계수 크기 및 t 값이 3단계에서 감소하였으므로 부분 매개가 존재할 것으로 기대되는 결과이다. 이러한 부분매개효과가 통계적으로 유의한지를 알아보기 위한 방법으로 Sobel의 Z-Test를 실시한 결과 Sobel의 Z값은 -4.35($p<.01$)를 보고하여 2단계의 회귀계수와 3단계의 회귀계수 간에는 통계적으로 유의한 차이가 존재함을 확인하였다. 따라서 카지노 딜러가 지각한 감정 노동은 고객 지향성에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 역할 과다로 인한 직무스트레스 유발효과를 가져오며 이러한 효과는 다시 고객 지향성에 부정적인 영향을 미치는 간접효과 역시 존재함을 의미한다. 따라서 ‘카지노 딜러가 지각한 감정노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 있어서 역할 과다로 인한 직무스트레스는 매개효과를 보일 것이다’라는 연구가설 3-1은 채택되었다.

〈표 10〉 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에 있어서 역할과다로 인한 직무스트레스의 매개효과

단계	독립변수	종속변수	표준화 회귀계수(β)	t값	p값
1단계	감정 노동	역할 과다	0.451	8.712	<.01
	$R^2=0.203$, Adj- $R^2=0.200$, F=75.898(p<.01)				
2단계	감정 노동	고객 지향성	-0.414	-7.842	<.01
	$R^2=0.171$, Adj- $R^2=0.168$, F=61.492(p<.01)				
3단계	감정 노동	고객 지향성	-0.385	-6.517	<.01
	역할 과다	고객 지향성	-0.264	-5.078	<.01
	$R^2=0.174$, Adj- $R^2=0.169$, F=31.343(p<.01)				

5) 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 있어서 역할 갈등으로 인한 직무스트레스의 매개효과 분석

〈표 11〉 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 있어서 역할 갈등으로 인한 직무스트레스의 매개효과

단계	독립변수	종속변수	표준화 회귀계수(β)	t값	p값
1단계	감정 노동	역할 갈등	0.165	2.895***	<.01
	$R^2=0.133$, Adj- $R^2=0.124$, F=8.384(p<.01)				
2단계	감정 노동	고객 지향성	-0.414	-7.842***	<.01
	$R^2=0.171$, Adj- $R^2=0.168$, F=61.492(p<.01)				
3단계	감정 노동	고객 지향성	-0.418	-7.877***	<.01
	역할 갈등	고객 지향성	0.015	0.272	.786
	$R^2=0.171$, Adj- $R^2=0.166$, F=30.687(p<.01)				

〈표 11〉에 의할 때, 3단계 분석에서 독립변수는 종속변수에 유의한 음(-)의 영향을 미쳤으나, 매개변수는 종속변수에 비유의적인 영향을 미쳤다. 이는 역할 갈등으로 인한 직무스트레스가 고객지향성과는 아무런 인과관계가 성립되지 아니하므로, 매개효과 검증을 수행할 필요가 없음을 의미한다. 따라서 ‘카지노 딜러가 지각한 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에 있어서 역할 갈등으로 인한 직무스트레스는 매개효과를 보일 것이다’라는 연구가설 3-2는 기각되었다.

V. 결 론

1. 연구 결과 요약 및 시사점

본 연구는 카지노 딜러의 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향 및 이러한 영향관계에 있어서 직무스트레스가 매개변수로서 역할을 수행하는 지를 검증하였다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 카지노딜러의 감정 노동은 직무스트레스에 유의한 양(+)의 영향을 미쳤다. 특히 감정노동은 2가지 직무스트레스 요인 중에서 역할 과다로 인한 직무스트레스에 보다 큰 영향을 미쳤다. 이는 감정노동 종사자인 카지노 딜러들이 직무 특성상 고객 앞에서 감정을 거짓으로 표현하거나 자신이 실제로 느끼는 감정을 숨길수록 직무스트레스 역시 증가하며, 특히 역할 과다로 인한 직무스트레스에 보다 더 부정적인 영향을 미치고 있음을 의미한다. 둘째, 카지노 딜러의 감정 노동은 고객 지향성에 유의한 음(-)의 영향을 미쳤다. 고객 접점 상황에서 기업이 설정한 서비스 매뉴얼대로 감정을 표현하면 할수록, 대 고객 서비스 지향적인 행위에는 부정적인 영향을 미치고 있음을 의미한다. 셋째, 카지노 딜러의 감정 노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 있어서 역할 과다로 인한 직무스트레스는 부분 매개 효과를 보이고 있음을 발견하였다. 이는 카지노 딜러들이 감정 노동을 경험할수록 역할 과다로 인한 직무스트레스가 유발되며, 이렇게 유발된 역할과다 직무스트레스는 다시 고객 지향성에 부정적인 영향을 미치고 있음을 의미한다. 이러한 발견은 카지노 딜러가 경험하는 감정노동은 역할과다로 인한 직무스트레스와 고객지향성에 영향을 미치는 중요한 변수임을 의미한다. 반면, 역할 갈등으로 인한 직무스트레스는 비록 감정노동에 영향을 받을지라도, 고객 지향성과는 통계적으로 유의한 영향관계를 보고하지 않았다. 이는 카지노 딜러가 경험한 감정노동이 역할 갈등으로 인한 직무스트레스를 유발할지라도, 이는 고객지향성의 감소로 연결되지 않음을 의미하는 것으로서 역할 갈등으로 인한 직무스트레스는 매개 효과가 존재하지 않음을 알 수 있다. 따라서 고객 지향성을 향상시키기 위해서는 카지노 딜러가 감정노동을 경험하였을 때 이에 대한 체계적인 감정관리가 필요하며, 역할 과다로 인한 직무스트레스가 유발되지 않도록, 카지노 딜러의 역할 과다에 대한 지각수준을 주기적으로 파악하여 역할과다로 인한 직무스트레스가 유발되지 않도록 하여야 한다.

본 연구결과를 통해 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 카지노 딜러의 감정 노동이 카지노 기업 성과의 주요한 성과지표인 고객 지향성에 부정적인 영향을 미친다는 본 연구결과는, 카지노 기업의 경영자에게 직접직원인 카지노딜러들을 대상으로 주기적이고 체계적인 감정 노동 관리의 도입이 시급하고 중요하다는 시사점을 전달하였다. 현재 카지노기업은 대고객 서비스지향성을 강조하는 서비스 제고교육에만 치중하고 있는바, 카지노 딜러가 겪는 감정노동 다양한 상황별 극복과 치유에 도움이 되는 심리전문가를 초빙하는 교육 등의 도입이 필요하다고 판단된다. 또한 실제 감정노동 발생사례를 가정하여 감정 노동이 발생하였을 때 어떻게 대처하는 것이 효율적이고 효과적인지에 대한 훈련도 실시하여, 카지노 딜러의 감정 제어 능력 함양노력을 경주해야 할 때로 사료된다.

둘째, 감정노동을 경험한 카지노 직원은 역할 과다로 인한 직무스트레스를 증가시켜 이는 다시 고객 지향성에 부정적인 영향을 미쳤다는 직무스트레스의 매개효과를 입증한 본 연구결과는 카지노 기업에 시사하는 바가 크다. 왜냐하면, 카지노 딜러는 업무 특성상 고액의 베팅 대금이 오고가는 테이블에서 개인의 업무성과에도 반영이 되면서 고객으로부터의 다양한 불만과 불평에 감정노동자로서 회사에서 정한 서비스 매뉴얼대로 대응해야 하므로 직무스트레스가 쉽게 유발되는 환경에 직면해 있다. 감정노동으로 촉발된 카지노 딜러의 직무스트레스가 다시 고객지향성 감소로 연결되므로, 감정노동에 대한 관리뿐만 아니라, 직무스트레스 발생시 스트레스 대처방식에 대한 교육과 훈련을 통해 직무스트레스 해소에 도움이 되도록 노력해야 하겠다. 게임의 승패에 대한 심리적 부담감으로 인해 항상 긴장을 늦출 수 없으며, 이러한 긴장상태는 8시간 지속되는 업무환경 특성 때문에 쉽게 직무스트레스 유발에 노출된다. 따라서 카지노 기업경영자는 긴장상태를 완화할 수 있도록, 다양한 직무재설계, 업무시간 중간에 휴식시간의 추가적인 부여 및 주기적으로 스트레스 대처에 도움이 되는 전문 스트레스 카운슬러 등을 업무시간에 활용하는 방안을 고려할 필요가 있다. 무엇보다 역할이 과다하다고 지각되지 않도록 적절한 업무량과 업무시간이 할당될 수 있는 인적자원관리 정책을 실시해야만 할 것이다.

2. 연구의 한계점 및 후속연구에 대한 제안

본 연구는 다음과 같은 한계점을 지니고 있으며, 향후 연구에서 보완되어야 할 부분 역시 함께 제시한다.

첫째, 본 연구의 조사 대상자를 서울 소재 3곳 외국인 전용 카지노에서 근무하는 딜러로 실시하였으며, 내국인 대상 카지노 종사원들은 표본에서 고려하지 못하였다는 점이다. 추후 연구에서는 이들 직원의 연구결과와 비교하는 연구도 흥미로운 것으로 예상된다. 왜냐하면 외국인들로부터 지각하는 감정노동, 고객지향성에 대한 딜

러의 태도 등은 내국인 전용 딜러와는 차이를 보일 것으로 기대되기 때문이다. 둘째, 감정노동이 요구되는 직업들이 많고 직업마다 특성이 크게 차이가 나기 때문에 연구 적용 범위를 넓혀, 다른 서비스업 종사원들(예를 들어, 항공승무원)과 비교하는 연구도 흥미로울 것으로 판단된다. 셋째, 본 연구에서 매개변수로 직무스트레스를 채택하였으나, 후속 연구에서는 다른 변수를 고려할 필요가 있다. 예를 들어, 감정노동의 결과변수 이면서 동시에 고객지향성의 원인변수로 기대되는 부정적 감정 등이 추가로 고려될 수 있는 매개변수이다.

참고문헌

- 김민주 (2006). 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교 연구: 호텔 종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로, 호텔경영학 연구, 15, 40.
- 김진옥 (2016). 싱가포르의 복합리조트카지노산업 규제정책시스템에 관한 연구.
- 김홍준 (2015). 출판유통업 관리자의 코칭 행동과 조직구성원의 고객지향성의 관계에서 자기효능감의 매개효과, 고려대 석사학위논문.
- 변미희 (2015). 서번트 리더십이 종사원의 임파워먼트와 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로, 경기대 박사학위논문.
- 선종욱 · 오병섭 · 황덕수 · 김중윤 (2010). 직무스트레스 관리, 단행본.
- 오홍철 · 정수용 (2007). 카지노직원 (딜러)의 직무스트레스 요인과 직무만족에 관한 연구, 관광레저연구, 19(1), 14.
- 이성욱 (2014). 호텔 직원의 감정노동이 스트레스와 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향: 신체적 및 심리적 스트레스의 매개변수로, 세종대 박사학위논문.
- 이정철 · 신철호 (2008). 한국 카지노 산업의 발전방향, 한국콘텐츠학회지 8, 218.
- 이충기 · 권경상 · 김기엽 (2009). 카지노 산업의 이해, 서울: 대왕사.
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H(1993). *Emotion in the workplace : A Reappraisal*, British Academy of Management Annual Conference.
- Brotheridge, C ., & Grandey, A(2002). Emotional labor and burnout : Comparing two perspectives of people work, *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brown , T . J ., Mowen , J . C ., Donovan , D. T & Licata, J. W(2002). The customer orientation of service worker: Personality trait determinants and effects on self-and supervisor performance Ratings, *Journal of Marketing Research*, 39(1), 110-119.
- Donavan, D. T., Brown, T. J., & Mowen, J. C.(2004). Internal benefits of service worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and

- organizational citizenship behaviors, *Journal of Marketing*, 68, 128-146.
- French, J. R. P., Rogers, W., & Cobb, S(1974). *Adjustment as a person environment fit, coping and adaptation: Interdisciplinary perception*, Basic Books, 70-72.
- Grandey , A. A(2003). When "the show must go on : surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery", *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Hochschild, A. R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure, *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hoffman, K. D. & Ingram, T. N(1991). Creating customer-oriented employees: The case in Home Healthcare', *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), 24-32.
- McGrath, Joseph E(1976). *Stress and behavior in organizations*, Handbook.
- Morris, J . A & Feldman , K . c(1996). The dimension, antecedent and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Saxe, R. & Barton A. Weitz (1982), The SOCO scale: A measure of the customer orientation of Salespeople, *Journal of Marketing Research*, 19(August).

2017년 8월 20일 원고 접수

2017년 9월 25일 수정본 접수

2017년 09월28일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필