

카지노 고객의 불량행동이 딜러의 부정적 감정과 정신건강에 미치는 영향

The effect of jay-customers' behavior on negative emotion and mental health of casino dealers

이재은* · 박수현**

Lee, Jae-Eun · Park, Su-Hyun

Abstract

This study examines the effect of jay-customers' behaviour on negative emotion and mental health, focusing on the mediating effect of negative emotion between jay-customers' behaviour and mental health. The data was collected from 352 respondents who are employees in Korean casinos. The data was analyzed through factor analysis and multiple regression analysis. As the result of factor analysis, two factors were retrieved for jay-customers' behaviour: namely Disregard for Casino Regulation and Verbal Violence and Sexual Harassment.

Regression analysis reported significant and positive(+) effect for jay-customers' behaviour on negative emotion, and significant and negative(-) effect on mental health. It is inferred that the dealer experiences negative emotion and worsening mental health through experience of jay-customers' behaviour. Furthermore, between the relationship of jay-customers' behaviour and mental health, mediation effect of negative emotion was found. Partial mediation was found for Disregard for Casino Regulation, and full mediation was found for Verbal Violence and Sexual Harassment. Findings indicate that jay-customers' behaviour is a factor amplifying negative emotions.

주제어 : 카지노(Casino), 불량행동(Jay-customer's behavior), 부정적 감정(Negative Emotion), 정신건강(Mental Health)

* 세종대학교 일반대학원 호텔경영학과 박사과정, e-mail: 2jaeun@hanmail.net

** 세븐럭카지노 오피레이션팀 대리 e-mail: sle_ep@naver.com

I. 서 론

서비스 기업에서 고객의 불량행동은 재정적 뿐만 아니라, 중대한 사회적 손실을 가져오므로 고객 불량행동을 줄이기 위한 노력이 중요하게 부각되어져 왔다(Fullerton & Punj, 2004 ; Harris & Reynolds, 2004). 조직이나 다른 고객에게 피해를 주는 불량행동을 하는 고객들에게 지출되는 비용을 줄이면 서비스기업은 보다 더 높은 성과를 올릴 수 있다고 보기 때문이다.(이유재, 2002; Harris & Reynolds, 2004; 이유재·공태식, 2004). 그 중에서 고객의 불량행동으로 인한 서비스 종사원의 부정적 감정 및 스트레스에 따른 태도변화에도 깊은 관심을 가져야 한다(유요섭, 2012). 인적자원의 의존도가 높은 서비스 기업에서 이로 인한 인적자원 손실을 줄이기 위한 노력은 매우 중요하기 때문이다.

호텔, 항공사 등 다양한 서비스 기업이 있지만, 그 중에서도 카지노산업은 종사원의 서비스에 따라 고객만족, 기업성과, 서비스 품질이 달라지기 때문에 카지노 기업의 성패에 있어서는 종사원이 매우 중요하다(차길수, 2000; 이승영, 2012). 하지만 카지노 딜러들은 대부분 고객 불량행동을 참아내며 겉으로는 친절한 미소를 보이지만 속으로는 심각한 우울증, 소외감, 근무의욕상실 등 부정적 감정을 느끼는 감정노동의 상황에 놓여있다(이영숙, 2011). 따라서 서비스 품질을 책임지는 종사원의 권익을 보호하고 인격을 존중해주는 것이 결국 카지노 기업의 성과를 높이는 중요한 요소이다(이승영, 2012). 그러므로 카지노 기업은 카지노 종사원의 감정을 상품화시켜 상업적 이윤을 추구하는 것에만 관심을 가질 것이 아니라, 서비스 과정에서 발생하는 종사원의 부정적 감정 반응에 더욱 관심을 가져야하고, 그로 인한 종사원의 탈진을 최소화하여, 단기적인 상업적 이익보다는 부정적 결과를 줄이도록 하는 노력이 필요하다(이승영, 2012). 따라서 본 연구를 통해 카지노 고객의 불량행동이 카지노 종사원 중 딜러의 부정적 감정과 정신건강에 미치는 영향에 대해 검증해 보기로 한다.

II. 이론적 배경

1. 고객 불량행동

1) 고객 불량행동의 개념

서비스 기업은 서비스의 생산과 소비가 동시에 발생하는 과정에서 다양한 상황에 직면하게 되고 이러한 서비스 과정에서 발생하는 고객 불량행동의 개념에 대해서는 행동의 의도성 포함여부에 따라 학자마다 다양한 용어표현으로 명명되고 있다(이승영, 2012; 이환의, 2008). 구체적으로 현재 학자들 사이에 가장 보편적이고 대표적으로 쓰이는 개념은 Lovelock(1994)의 연구에 밝혀진 개념이다. Lovelock(1994; 2001)은 의도적으로 혹은 계획적으로 서비스에 혼란을 주어 서비스기업, 종업원, 다른 고객에게 부정적인 영향을 끼치는 고객을 제일 처음으로 'jay-customer'로 명명하였다. Bitner(1994)는 서비스 제공자와 타 고객, 그리고 업계의 규정과 규칙에 협조할 의사가 없거나 비협조적인 고객을 'problem customers'로 지칭하였다. Harris & Reynolds(2003)는 역기능적 고객행동을 제시하면서 기존의 고객 이탈행동의 개념에 고객이 의도적 또는 비의도적으로 일으키는 부정적 행동도 포함시켜, 공개적 또는 비공개적으로 정상적인 서비스를 혼란시키는 행동이라고 정의하고, 종업원과 다른 타 고객 그리고 기업에게 있어서 부정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 국내 연구에서는 이유재(2002)가 의도적으로 또는 우연히 서비스 조직과 타 고객에게 부정적인 영향으로 서비스 전달을 방해하는 고객에 대해 최초로 고객 불량행동이라는 용어를 사용하였다.

2) 고객 불량행동의 선행연구

Harris & Reynolds(2003)는 고객의 물리적, 언어적 폭력을 포함한 불량행동은 종사원에게 심리적, 금전적, 행동적 등 3가지 측면에서 부정적인 영향을 끼친다고 주장하였으며, 이유재·공태식(2005)은 고객의 불량행동은 서비스 직원 외에 서비스를 이용하는 타 고객에게도 부정적인 영향을 주며, 이는 결국 서비스 품질 지각, 재 구매 의도와 고객만족에 부정적인 영향을 미친다고 밝힌 바 있다. 이영숙(2011)의 카지노 고객의 불량행동이 감정부조화와 감정노동전략에 미치는 영향에 관한 연구에서 카지노의 고객 불량행동은 감정부조화에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정부조화는 서비스종사원의 진심행위에 부(-)의 영향을 미치며 표면행위에는 정(+)의 영향을 미친다고 밝혔다. 초필원·이근태·강기두(2014)는 고객의 불량행동으로 인한 종업원의 정서적인 반응이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 고객 불량행동을 무례한 행동, 욕설, 무례한 태도로 나누어 측정하였는데, 고객의 불량행동이 종업원의 감정고갈에도 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정고갈과 감정부조화와 같은 정서적 반응이 직무만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것을 확인하였다.

2. 부정적 감정

1) 부정적 감정의 개념

국내 심리학계에서는 정서를 ‘emotion’으로 감정을 ‘affect’로 표현하는 경우가 많고, 경영학에서는 반대로 정서를 ‘affect’로 감정을 ‘emotion’으로 사용하는 경우가 많다(고동완, 2003). Lazarus(1993)은 부정적 감정을 화남, 두려움, 불안, 죄책감, 수치심, 슬픔, 부러움, 질투심, 혐오감으로, 성영신·박은하·박현희(1998)는 거부감, 짜증, 불쾌함, 역겨움, 의심, 불안으로 구분하였다. 서문식·김상희(2004)의 연구에서는 부정적 감정을 수치심, 분노, 짜증, 슬픔, 미안함, 불안, 부끄러움, 두려움으로 표현하였다. 정규엽·이승현·심성우(2008)은 불쾌감, 불확실함, 실망감, 짜증, 혼란스러움, 괴로움, 긴장감, 걱정으로 설명하고 있다.

2) 부정적 감정의 선행연구

부정적 감정이 다른 사람에게 전파되는 감정전이가 발생하면 조직 내에 두려움, 걱정 같은 감정이 빠르게 퍼지고 그로 인해 현안을 해결하는 것을 방해하고 나아가 종사원들을 자극해서 집단적으로 타인을 공격하게 하며 그러한 행위를 합법화 시키는 감정 환경을 만들어 결국에 기업의 성과를 저해하게 된다(Ashforth & Humphrey, 1995). 종사원에 대한 고객의 부정적 말투, 무리한 요구, 언행은 고객에 대한 부정적 감정을 경험할 확률을 높여준다(VanMaanen & Kunda, 1989). 이 중에서 가장 빈번하게 발생하는 부정적 감정의 유형이 화, 짜증, 수치심, 슬픔이고 이 4가지 감정은 고객과의 상호 작용에서 발생하는 감정이기 때문에 고객과의 접촉이 빈번한 서비스 산업 종사원에게 쉽게 경험 할 수 있는 부정적 감정이며 나머지 미안함, 불안, 두려움, 부끄러움은 타인과 상관없이 발생하는 부정적 감정이다(서문식·김상희, 2004). 서문식·김상희(2004)는 고객과의 상호작용과정에서 판매원이 경험하는 부정적 감정을 조절하는 전략은 판매원 개인적인 성향과 부정적 감정유형에 따라 달라진다고 하였다.

3. 정신건강

1) 정신건강의 개념

정신건강이란 일상생활을 독립적이며 자주적으로 처리해 나갈 수 있고, 스트레스에 대한 통제력을 갖추고 있으며 원만한 개인생활과 사회생활을 할 수 있는 상태를

말한다(교육학 대사전, 1991). 세계보건기구(WHO, 1946)에 의하면 ‘정신건강은 허약하지 않거나 질병이 없는 것만 말하는 것이 아니라, 정신적, 신체적, 사회적으로 완전히 안녕 상태에 놓여 있는 것’이라 정의 하고 있다. 정신건강은 정신의 질병유무를 알아내기 위한 정신 병리학적 개념으로 사용되기 시작했으나 근래에는 정상적인 사람의 정신 상태를 설명하는 것에까지 일반적으로 사용되고 있다(임규혁, 1996). 고성희(1990)는 한국인의 일반적 정신건강에 관한 개념은 올바른 가치판단, 건전한 사고, 자기발전, 안정된 마음, 긍정적인 자아 개념, 좋은 대인관계, 자기 통제, 행복한 마음, 행복한 생활, 사회적응, 안정된 생활, 삶의 의욕, 성실한 생활에 잘 적응하는 것이라고 하였다. 또한 정신건강을 스트레스의 반응에 대한 결과로서 사회 심리적 건강, 즉 외부의 환경 특성이나 손실이 개인에게 위협을 가함으로써 발생하는 심리적, 사회적 인간의 갈등이 없거나 최소의 상태라고 정의하였다(황보람 외, 2014). 그리고 정신건강을 주관적 안녕감, 자기효능감, 자발성, 유능감, 세대상호 간의 의존과 타인과의 관계 속에서 개인의 인지적, 정서적 잠재능력에 대한 자기실현을 포함하는 포괄적이고 추상적인 개념으로도 정의하고 있다(김정은·성희자, 2013).

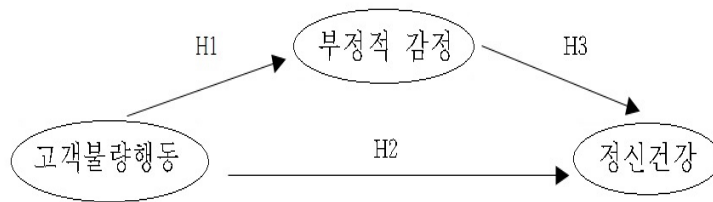
2) 정신건강의 선행연구

Oweis & Mousa(2005)은 언어폭력이 눈에 보이는 상처를 남기진 않지만 눈에 보이는 상처보다 큰 정신적 외상을 남긴다며 언어폭력이 정신건강에 심각한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다고 하였다. 박부연(2012)의 연구에서는 언어폭력을 경험한 간호사보다 언어폭력을 경험하지 않은 간호사의 정신건강이 양호하다고 하였다. 송혜영(2011)은 카지노 구성원의 직무스트레스가 신체적·정신적 건강에 미치는 영향에 유의한 차이가 있다고 밝혔다.

Ⅲ. 연구모형 및 분석방법

1. 연구모형 및 가설설정

본 연구에서는 고객 불량행동이 딜러의 부정적 감정 및 정신건강에 미치는 영향을 알아보기 위해 아래와 같은 연구 모형을 제시하였다. 이에 따라 고객 불량행동을 독립 변수, 부정적 감정을 매개 변수, 정신적 건강을 종속 변수로 측정하여 변수 간의 인과관계를 알아보고자 한다.



〈그림 1〉 연구모형

- H1 : 고객 불량행동은 부정적 감정에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.
 H2 : 고객 불량행동은 정신건강에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.
 H3: 고객 불량행동이 정신건강에 미치는 영향에 있어서 부정적 감정은 매개효과를 보일 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정척도

모든 문항을 리커트 5점 척도(1점: 전혀 아니다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하였다. 고객 불량행동의 척도를 위해 박경민(2014)의 항공사 관련 연구에서 사용한 요인의 5개 항목과 이승영(2012)의 카지노 고객 불량행동이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 사용한 불량행동요인 7개 항목을 사용하여 측정하였다. 부정적 감정은 Katwyk(2000)이 개발한 직무관련 감정 안녕감 지수척도인 JAWS(job-related affective well-being scale)의 30개 항목 중에서 긍정적 감정 측정과 관련된 15문항을 제거하여 부정적 감정 측정과 관련되어 있는 15개의 항목을 번역하여 사용한 항목 중에서도 본 연구와 관련 있는 6개 항목만 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다. 정신건강은 장세진(1993)의 GHQ-60을 기초로 하여 우리나라 실정에 맞게 수정 보완한 45문항의 PWI성격을 최대한 유지한 18문항의 단축형 PWI-SF(Psychological Wellbeing Index-Short Form)를 토대로 하여(장세진, 2000) 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

3. 표본의 수집 및 분석방법

설문조사는 2016년 3월 한 달 동안, 서울 소재 외국인 전용 카지노(S사, P사)의 400명의 딜러들을 대상으로 자기기입방식의 설문 조사를 실시하였고, 그중 불성실한 답변 등 48부를 제외한 352부의 분석 자료를 확보하였다. 본 연구의 통계분석을 위해 SPSS +22.0을 사용하였으며, 표본의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈

도 분석 등 기술통계 분석을 실시하고, 변수들의 내적일관성을 위해 신뢰도 분석을 실시하고, 카지노 고객의 불량행동에 관한 문항에 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였으며, 카지노 고객의 불량행동이 딜러의 정신건강에 미치는 영향 및 부정적 감정의 매개효과를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

〈표 4-1〉 인구통계학적 특성

구분		응답자 수	백분율(%)
성별	남성	134	38.1
	여성	218	61.9
연령	20-24세	5	1.4
	25-29세	81	23.0
	30-34세	145	41.2
	35-39세	112	31.8
	40세 이상	9	2.6
학력	고등학교졸업	5	1.4
	전문대졸업	107	30.4
	대학교졸업	231	65.6
	대학원재학 및 졸업	9	2.6
직급	사원	77	21.9
	주임	104	29.5
	대리	154	43.8
	과장	16	4.5
	기타	1	0.3
근무경력	1년 미만	1	0.3
	1-3년 미만	53	15.1
	3-6년 미만	106	30.1
	6-9년 미만	92	26.1
	9년 이상	100	28.4
총계		352	100

본 설문에 응한 응답자의 성별로는 남성 134명(38.1%), 여성 218명(61.9%)으로 여성의 비율이 높았다. 연령은 30~34세가 145명(41.2%), 35~39세가 112명(31.8%)으로 30~39세가 가장 많은 비율을 차지했다. 학력의 분포는 전문대 졸업이 107명(30.4%), 대학교 졸업이 231명(65.6%), 대학원 재학 및 졸업이 9명(2.6%)로 대학교 졸업이 가장 높게 나타났다. 직급은 사원이 77명(21.9%), 주임이 104명(29.5%), 대리가 154명(43.8%), 과장이 16명(4.5%)로 대리가 가장 많았다. 근무경력은 3~6년 미만이 106명(30.1%), 6~9년 미만이 92명(26.1%), 9년 이상이 100명(28.4%)로 3~6년 미만이 가장 많은 것으로 나타났다. 실증분석에 사용된 설문 대상의 인구통계학적 특성은 다음 <표4-1>와 같이 나타난다.

2. 가설 검증을 위한 요인분석 및 신뢰도 분석

1) 불량행동에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 4-2> 불량행동에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명 (α 값)	문 항	요인적재량	고유값	분산설명력
카지노규정무시 ($\alpha=0.847$)	고객은 치팅행위를 한다.	.758	5.573	46.441
	고객은 카지노 시설을 파손한다.	.708		
	고객은 직원들에게 보복하겠다고 위협, 협박한다.	.705		
	고객은 서비스 물품을 가져간다.	.693		
	고객은 미스테인크를 유발하여 직원들의 업무수행을 방해한다.	.579		
	고객은 정해진 카지노 규정을 무시한다.	.547		
	고객은 무리한 요구를 한다.	.542		
언어폭력 및 성희롱 ($\alpha=0.832$)	고객은 언어폭력을 행사한다.	.831	1.170	9.752
	고객은 직원들에게 거만, 무례한 행동을 한다.	.805		
	고객은 무단으로 타 좌석을 점유한다.	.729		
	고객은 과도한 음주 및 소란행위를 한다.	.661		
	고객은 성희롱을 한다.	.518		

총 분산 설명력 56.193%, KMO=.903, Bartlett's test of sphericity 1747.898 ($p < .001$)

본 연구에서 사용된 이론적 측정 변수들의 신뢰성 확인을 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 변수들의 신뢰성 검증은 Cronbach's Alpha 계수에 의해 평가되는데, 계수가 0.6 이상일 때 신뢰성 있는 구성이 이루어졌다고 판단한다. 고객의 불량행동은 2개의 요인으로 나뉘었다. 요인 1은 '고객은 치팅행위를 한다.', '고객은 카지노 시설을 파손한다.', '고객은 직원들에게 보복하겠다고 위협, 협박한다.' 등 7개의 문항으로 구성되고 요인명은 "카지노 규정무시"라 부여하였다. Cronbach's Alpha 값은 0.847로 나타나 신뢰성이 충분하다고 판단되었다. 요인 2는 '고객은 언어폭력을 행사한다.', '고객은 직원들에게 거만, 무례한 행동을 한다.', '고객은 무단으로 타 좌석을 점유한다.' 등 5개 문항으로 구성되며, 요인명은 "언어폭력 및 성희롱"이라 부여하였다. Cronbach's Alpha 값은 0.832로 나타나 신뢰성이 충분하다고 판단되었다.

2) 부정적 감정에 대한 신뢰도 분석

부정적 감정에 대한 신뢰도 분석을 하였는데, 분석결과 Cronbach's Alpha 값이 0.894로 나타나 0.6 이상의 계수 값으로 신뢰성이 충분하다고 판단되었다. 부정적 감정에 대한 신뢰도 분석 결과는 다음 <표4-3>와 같다.

<표 4-3> 부정적 감정 신뢰도 분석

변수명	문 항	Cronbach's α
부정적 감정	고객으로 인해 좌절감이 든다.	$\alpha = .894$
	고객으로 인해 불쾌감이 든다.	
	고객으로 인해 화가 난다.	
	고객으로 인해 우울함이 든다.	
	고객으로 인해 두려움이 든다.	
	고객으로 인해 불안감이 든다.	

3) 정신건강에 대한 신뢰도 분석

정신건강에 대한 신뢰도 분석은 관련된 8개 문항의 분석결과 Cronbach's Alpha 값이 0.931로 높게 나타나 충분히 신뢰성이 있는 것으로 판단되었다.

〈표 4-4〉 정신건강의 신뢰도 분석

변수명	문 항	Cronbach's α
정신건강	나는 잠자고 난 후에도 개운하지 않다.	$\alpha = .931$
	나는 매우 피곤하고 지쳐 먹는 것조차 힘들다고 느낀다.	
	나는 근심 걱정 때문에 편안하게 잠을 자지 못한다.	
	나는 밤이면 심란해지거나 불안해진다.	
	나는 스트레스를 느낀다.	
	나는 내 삶의 중요한 것들은 통제할 수 없다고 느낀다.	
	나는 할 일이 너무 많아 그것들을 다 해낼 수 없다고 느낀다.	
	나는 불행한 편이며, 삶을 살아갈만한 가치가 없다고 느낀다.	

3. 연구가설의 검증

1) 불량행동이 부정적 감정에 미치는 영향

고객 불량행동이 딜러의 부정적 감정에 미치는 영향을 검증하기 위해서 회귀분석을 실시하였는데, 회귀모형의 적합도를 나타내는 F-value는 요인1인 카지노 규정무시는 150.896($p=.000$)으로 유의하다고 나타나며, 요인2인 언어폭력 및 성희롱도 117.499($p=.000$)로 유의하다고 나타났다. 수정된 R^2 이 0.301로 카지노 규정무시는 종속변수인 부정적 감정을 약 30% 설명하는 것으로 나타났고, 요인2는 수정된 R^2 이 0.251로 언어폭력 및 성희롱은 부정적 감정을 약 25% 설명하는 것으로 나타났다. 카지노 규정무시는 회귀계수 0.549($t=12.284$, $p<.01$)로 유의한 영향을 미치며, 언어폭력 및 성희롱도 회귀계수 0.501($t=10.840$, $p<.01$)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설1 ‘고객 불량행동은 부정적 감정에 유의한 양(+)의 영향을 미칠 것이다.’는 채택되었으며, 결과는 다음 <표4-5>와 같다.

〈표4-5〉 불량행동이 부정적 감정에 미치는 영향

종속변수 : 부정적 감정				
불량행동	표준화 회귀계수(β)	t값	p값	
카지노 규정무시	0.549	12.284**	.000	$R^2=0.301$, Adj- $R^2=0.299$, $F=150.896(p=.000)$
언어폭력 및 성희롱	0.501	10.840**	.000	$R^2=0.251$, Adj- $R^2=0.249$, $F=117.499(p=.000)$

**: $p<.01$

2) 불량행동이 정신건강에 미치는 영향

고객의 불량행동이 딜러의 정신건강에 미치는 영향을 분석하기 위해 회귀분석을 한 결과 <표4-6>와 같이 나타났다. 카지노 규정무시는 결정계수 $R^2=0.206$ 로 독립변수가 갖는 설명력이 20.6%로 유의수준 1% 이내에서 유의하므로 통계적으로 유의함을 알 수 있다. 이는 불량행동 중에서 카지노 규정무시가 많아질수록 정신건강이 악화됨을 알 수 있다. 정신건강은 긍정적 의미의 변수이나 디코딩 한 상태에서 나온 결과로 표시하여 정신건강이 악화되는 것을 의미한다. 불량행동의 언어폭력 및 성희롱은 결정계수 $R^2=0.144$ 로 독립변수가 갖는 설명력이 14.4%로 $F=58.948(p=.000)$ 로 유의수준 1% 이내에서 유의하므로 정신건강을 설명하는데 독립변수인 언어폭력 및 성희롱이 통계적으로 유의함을 알 수 있다. 따라서 연구가설2 ‘고객 불량행동은 정신건강에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.’는 채택되었다.

<표4-6> 불량행동이 정신건강에 미치는 영향

종속변수 : 정신건강				
독립변수	표준화 회귀계수(β)	t값	p값	
카지노 규정무시	-0.454	-9.531**	.000	$R^2=0.206$, Adj- $R^2=0.204$, $F=90.841(p=.000)$
언어폭력 및 성희롱	-0.380	-7.678**	.000	$R^2=0.144$, Adj- $R^2=0.142$, $F=58.948(p=.000)$

**: $p<.01$

3) 고객의 불량행동이 정신건강에 미치는 영향에 있어서 부정적 감정의 매개효과 분석

고객 불량행동이 정신건강에 미치는 영향에 있어 부정적 감정의 매개효과가 존재하는지를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 1단계 및 2단계에서 독립변수는 모두 매개변수 및 종속변수에 1% 수준에서 유의한 영향을 미쳤다. 하지만, 3단계에서 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 살펴본 결과, 2단계의 회귀계수 및 유의수준($\beta=-0.454$, $t=-9.531$, $p<.01$)과 비교할 때, 유의한 영향을 미쳤으나($\beta=-0.132$, $t=-2.777$, $p=.006$), 회귀계수 값과 유의수준이 감소하였다. 이와 같은 감소를 통계적으로 유의하게 해석 가능한 것인지 Sobel's T 검증을 통하여 확인한 결과 유의한 Z 값($Z=-8.66$, $p<.01$)을 보고하였다. 이는 불량행동 요인1 ‘카지노 규정무시’가 정신건강에 미치는 영향에 있어 부정적 감정은 유의한 부분매개변수로서 역할을 수행하고

있음을 의미한다. 즉 불량행동(카지노 규정무시)은 정신건강에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라, 부정적 감정을 통해서도 정신건강에 영향을 미치는 간접효과도 존재하고 있음을 의미한다.

〈표4-7〉불량행동이 정신건강에 미치는 영향에 있어서 부정적 감정의 매개효과

종속변수 : 정신건강					
독립변수	표준화 회귀계수 β	t값	p값	VIF	
카지노 규정무시	-.132	-2.777*	.006	1.431	R ² =0.446, Adj-R ² =0.443, F=140.424(p=.000) , Durbin Watson=1.545
부정적 감정	-.586	-12.291**	.000		
언어폭력 및 성희롱	-.066	-1.425	.155	1.336	R ² =0.437, Adj-R ² =0.434, F=135.407(p=.000) , Durbin Watson=1.585
부정적 감정	-.625	-13.471**	.000		

*:p<.05, **:p<.01

불량행동의 두 번째 요인인 언어폭력 및 성희롱이 정신건강에 미치는 영향에 있어서 부정적 감정의 매개효과를 검증한 결과는 1단계 및 2단계에서 독립변수는 모두 매개변수 및 종속변수에 1% 수준에서 유의한 영향을 미쳤다. 3단계에서 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 종속변수에 미치는 영향을 살펴 본 결과($\beta = -0.066$, $t = -1.425$), 독립변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미치지 않았으며, 오직 매개변수만이 1% 수준에서 종속변수에 유의한 영향을 미쳤다. 독립변수들 간의 다중공선성은 VIF로 진단 가능하며, 그 값이 2.1 미만으로 도출되어 변수들 간에 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 파악되었다.

독립변수가 종속변수에 유의한 영향 미치는지를 알아보고, 독립변수가 매개변수를 통하여 종속변수에 영향을 미치는 지를 알아보려고 하였다. 1단계는 불량행동의 카지노 규정무시는 회귀계수 0.549($t = 12.284$, $p < .01$)로 유의한 영향을 미치며, 언어폭력 및 성희롱도 회귀계수 0.501($t = 10.840$, $p < .01$)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계는 불량행동이 정신건강에 미치는 영향이 유의적이라고 회귀분석을 통해 파악하였다. 3단계의 독립변수가 종속변수에 비유의적인 영향을 미쳤다는 회귀분석 결과는 1% 수준에서 유의한 독립변수의 회귀계수 및 t값을 보고한 2단계의 결과($\beta = -0.380$, $t = -7.678$)와 비교하였을 때, 독립변수는 오직 매개변수를 통해서만 종속변수에 유의한 영향을 미치고 있음을 의미한다. 이와 같은 감소를 통계적으로 유의하게 해석 가능한 것인지 Sobel's T 검증을 통하여 확인한 결과 유의한 Z값

($Z=-8.43$, $p<.01$)을 보고하였다. 이는 불량행동 요인2 ‘언어폭력 및 성희롱’은 부정적 감정을 통해서만 정신건강에 유의한 영향을 미치는 것을 의미하므로, 불량행동(언어폭력 및 성희롱)은 부정적 감정이 정신건강에 미치는 영향에 있어서 완전매개변수로서의 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다. 즉, 부정적 감정을 통해서만 설명이 되는 것이다. 따라서 연구가설3 ‘고객 불량행동이 정신건강에 미치는 영향에 있어서 부정적 감정은 매개효과를 보일 것이다.’는 채택되었다. 독립변수인 불량행동과 매개변수인 부정적 감정을 동시에 설명변수로 투입하여 분석결과, 종속변수인 정신건강에 미치는 영향은 <표4-8>과 같다.

<표4-8>불량행동과 부정적 감정이 정신건강에 미치는 영향효과

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	회귀계수(β)	t값	p값	R ²
카지노규정무시(독립) 부정적 감정(매개) 정신건강(종속)	1단계 독립→매개	0.549	12.284**	.000	0.301
	2단계 독립→종속	-0.454	-9.531**	.000	0.206
	3단계 독립→종속	-0.132	-2.777*	.006	0.446
	3단계 매개→종속	-0.586	-12.291**	.000	
언어폭력 및 성희롱(독립) 부정적 감정(매개) 정신건강(종속)	1단계 독립→매개	0.501	10.840**	.000	0.251
	2단계 독립→종속	-0.380	-7.678**	.000	0.144
	3단계 독립→종속	-0.066	-1.425	.155	0.437
	3단계 매개→종속	-0.625	-13.471**	.000	

*: $p<.05$, **: $p<.01$

IV. 결 론

1. 연구결과 요약 및 시사점

1) 연구결과 요약

본 연구를 통하여 불량행동의 카지노 규정무시, 언어폭력 및 성희롱이 딜러의 부정적 감정과 정신건강에 미치는 영향을 알아보았다.

첫째, 고객의 불량행동 중 카지노 규정무시는 정신건강에 직접적, 간접적으로 영

향을 미치나 언어폭력 및 성희롱은 정신건강에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않음을 확인하였다. 첫 번째 변수인 ‘카지노 규정무시’는 고객들이 부정행위를 하거나 카지노 시설을 파손하거나 직원들에게 보복하겠다고 위협, 협박 할 때에 정신건강에 부정적인 영향을 미치고, 두 번째 변수인 ‘언어폭력 및 성희롱’은 고객이 언어폭력을 행사하거나 거만, 무례한 행동을 할 때 부정적 감정을 느끼며 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 변수들이 딜러의 정신건강에 부정적인 영향을 미치므로 고객의 불량 행동은 지각할 필요성이 있음을 보여주는 연구결과이다.

둘째, 불량행동의 ‘카지노 규정무시’는 정신건강에 미치는 영향에 있어서 부정적 감정이 부분매개효과를 보이고 있음을 확인하였다. 이는 딜러들이 규정무시의 고객을 상대할 때에 부정적 감정을 느끼고 정신건강에 영향을 미치는 중요한 변수임을 의미한다. 고객이 무리한 요구를 하거나 실수를 유발시켜 직원들의 업무수행을 방해하면 화가 나고 스트레스를 받는 것을 알 수 있다.

셋째, 불량행동의 ‘언어폭력 및 성희롱’은 부정적 감정에 영향을 미치나 직접적으로 정신건강에는 유의한 영향을 미치지 않은 결과로, 완전매개효과를 보이고 있음을 확인하였다.

마지막으로 딜러의 부정적 감정은 정신건강에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인적자원의 의존도가 높은 카지노에서는 딜러의 정신건강을 관리하기 위해서는 부정적 감정의 관리가 중요함을 보여주는 결과이다.

2) 연구의 시사점 및 한계점

본 연구를 통하여 다음과 같은 시사점을 제시 할 수 있다. 카지노의 규정을 무시하고, 딜러에게 언어폭력 및 성희롱을 하는 등의 고객의 불량행동은 딜러의 부정적 감정과 정신건강에 영향을 미친다. 즉, 딜러가 고객 불량행동을 자주 경험하면 할수록 부정적 감정이 높아지고 나아가 정신건강에 부정적 영향을 준다는 것을 의미한다. 딜러는 고객의 불량행동을 접하더라도 부당함을 표현했을 시, 개인평가에 영향이 있거나 또는 제지 시, 고객의 보복 우려 등으로 인해 대부분 감내하기 때문에 스트레스에 시달리는 등 부정적 감정을 경험하게 되는 것이다.

또한 카지노에서 고객의 불량행동은 딜러에게 육체적으로나 정신적으로 피해를 줄 뿐 아니라 타 고객의 게임을 방해하고, 기업에게 손실을 발생시킬 수 있다. 이를 방지하기 위해서 상황별 카지노 규정이 있어 그에 따른 제재를 가하고 있지만, 서비스 기업인만큼 가볍게 처리되어 이를 방지하기에는 역부족이다. 즉, 고객이 불량행동을 하여도 고객의 요구를 들어줄 수밖에 없는 서비스기업문화로 인해, 불량행동을 하는 고객들이 악용하는 경우가 발생한다. 따라서 무조건 감내해야 한다는 방

침보다는 고객 불량행동에 대해 효과적으로 대응할 수 있도록 처벌제도 강화 및 고객에게 홍보가 필요하고, 사후에 이런 일이 발생하지 않도록 정보를 공유할 수 있는 업무환경을 만들어야 하며, 매니저급 이상에게는 고객 불량행동에 직면하게 될 경우, 신속하게 제재 및 처리하도록 권한 이임을 할 필요가 있다.

카지노 산업에서의 인적 서비스는 매우 중요하다. 따라서 딜러의 고충을 이해하고 부정적 감정을 최소화하기 위해 노력해야 한다. 즉, 딜러의 부정적 감정을 완화시킬 수 있는 치료 및 상담을 할 수 있는 프로그램 마련과 정기적 관찰, 관심이 필요하다. 성과급, 임금인상, 복지후생을 통한 직원만족도 중요하지만 감정적인 부분을 해소하여 직원만족을 이끌어 내고, 서비스 제공자인 딜러의 심리적 안정 상태와 정신건강을 관리함으로써 기업의 서비스 품질이 높아질 것이고, 나아가 카지노 기업의 성과를 높일 수 있는 중요한 요소가 될 것이다. 이는 카지노 산업에서 내부 고객의 중요성을 시사한다.

본 연구의 한계점과 향후 연구의 방향은 다음과 같다. 첫째, 조사 대상자들 선정을 서울 소재 외국인 전용 카지노에서 근무하고 있는 딜러로 한정하여 조사하였으므로 모든 딜러로 보기에 다소 제한점이 따른다고 본다. 그러므로 추후 연구에서는 서울과 지방 소재 내, 외국인 카지노의 딜러를 대상으로 나누어 연구하는 것을 제안 할 수 있다. 둘째, 본 연구에서는 매개변수로서 부정적 감정을 통해 살펴보면서 부정적 감정의 중요성을 강조한 것에 의의를 두고 있지만, 향후 연구에서는 다양한 매개변수를 추가하여 정신건강에 미치는 영향을 다양한 측정 도구를 이용하여 연구한다면 더욱 심화된 연구가 될 수 있을 것이라 생각한다. 더불어 카지노 산업 뿐만 아니라 다양한 서비스 산업에서의 인적자원의 중요성에 대해 인식하여 본 연구의 주제보다 폭 넓은 시각에서 연구가 필요하다.

참고문헌

-
- 고동완(2003). 스키활동에서 위험지각과 감정적 반응이 만족에 미치는 영향. *관광학 연구*, 28(2): 49-69.
- 고성희(1990). 한국인의 정신건강 개념에 대한 연구. 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문.
- 교육학대사전(1991). 서울: 교육과학사.
- 김정은·성희자(2013). 직무스트레스가 사회복지사의 정신건강에 미치는 영향. *사회과학담론과 정책*, 6(1): 187-213.
- 박경민(2014). 불량고객행동이 항공사 객실승무원의 직무 스트레스 및 정서적 고갈

- 에 미치는 영향. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박부연·이경희·신지훈(2012). 수술실 간호사의 언어폭력 경험과 정신건강과의 관련성. 한국전자통신학회논문지, 7(5).
- 서문식·김상희(2004). 판매원의 긍정적 행동유발을 위한 부정적 감정 조절전략에 관한 연구. 마케팅연구, 19(1): 3-40.
- 성영신·박은아·박현희(1998). 브랜드 흥미에 영향을 미치는 감정반응: 유발된 감정과 느낀 감정을 중심으로. 광고학연구, 9(3): 19-50.
- 송혜영·배봉원·최경길(2012). 외국인 전용 카지노 여성 구성원의 직무스트레스가 신체적·정신적 건강에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회, 추계학술대회, 425-442.
- 유요섭(2012). 고객 역할 외 행동이 종사원의 직무태도에 미치는 영향 : 조절초점의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이승영(2012). 카지노 고객 불량행동이 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로. 서비스 산업연구, 9(2): 139-156.
- 이영숙(2011). 카지노 고객의 불량행동이 감정부조화와 감정노동전략에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문.
- 이유재(2002). 불량고객 유형과 전략적 관리. 경영논집, 36(4): 115-139.
- 이유재·공태식(2004). 서비스 조직과 고객의 교환관계가 고객시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 고객 경험속성의 조절효과를 중심으로. 경영학연구, 33(6): 185-210.
- 이유재·공태식(2005). 고객시민행동과 고객 불량행동이 서비스 품질지각과 고객만족 및 재 구매의도에 미치는 영향. 마케팅연구, 7(3): 1-27.
- 이환의(2008). 고객 불량행동이 호텔 종사원의 부정적 감정과 친사회적 행동의도에 미치는 영향: 자기감시성과 내외통제성의 조절효과. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 임규혁(1996). 교육심리학의 학문적 성격과 현장적용: 인간발달 연구의 최근 발전 동향과 적용. 교육심리연구, 10(1): 67-85.
- 장세진(1993). 스트레스. 건강통계자료수집 및 측정의 표준화연구, 대한예방의학회, 121-159.
- 정규엽·이승헌·심성우(2008). 캐주얼 다이닝 레스토랑의 서비스 불공정성이 고객 불량행동의도에 미치는 영향. 한국호텔경영학회, 17(2): 57-70.
- 차길수(2000). 대인 서비스 인카운터의 구조에 관한 연구. 관광학연구, 24(1):183-203.
- 초필연·이근태·강기두(2014). 고객 불량행동으로 인한 종업원의 정서적 반응이 직무만족에 미치는 영향에 관한연구. 대한경영학회지, 27(2): 285-309.
- 황보람·유은경·강정희(2014). 노인돌봄 노동자의 정신건강에 영향을 미치는 요인에

- 관한 탐색적 연구. *사회과학연구*, 25(3): 351-383.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human relations*, 48(2), 97-125.
- Bitner M., B. Booms & L. Mohr(1994). Critical service encounters: The employee, svievwpoint, *Journal of Marketing*, 58(October): 95-106.
- Fullerton, R. A., & Punj, G.(2004). Repercussions of promoting an ideology of consumption: consumer misbehavior. *Journal of Business Research*, 57(11): 1239-1249.
- Harris, L.C., & Reynolds, K.L.(2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*, Vol.6(2): 144-161.
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L. (2004). Jaycustomer behavior: an exploration of types and motives in the hospitality industry. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 339-357.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: past, present, and future. *Psychosomatic medicine*, 55(3), 234-247.*Journal of Service Research*, 18(5): 339-357.
- Lovelock, C.(1994). Product plus: How product and service equals competitive advantage, McGraw Hill, New York.
- Lovelock, C.(2001). *ServicesMarketing: People, Technology, Strategy*. 4th ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Oweis, A., & Diabat, K. M. (2005). Jordanian nurses perception of physicians' verbal abuse: findings from a questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 42(8), 881-888.
- Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 219.
- VanMaanen, J., & Kunda, G. (1989). Real feelings-emotional expression and organizational culture. *Research in organizational behavior*, 11, 43-103.
- WHO (1946). WHO definition of Health.

2017년 12월 10일 원고 접수

2018년 1월 22일 수정본 접수

2018년 1월 24일 게재확정

3인 익명심사 필