

공인중개사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도와의 관계

The Relationships of Real Estate Agents' Emotional Labor to Job Satisfaction and Turnover Intention

김 화 순* · 정 재 호**

Kim, Hwa Soon · Chung, Jae Ho

目 次

- | | |
|----------------|----------------|
| I. 서 론 | Ⅲ. 실증분석 및 가설검증 |
| 1. 연구의 배경 및 목적 | 1. 설문조사 |
| 2. 연구의 방법 | 2. 타당성 검증 |
| 3. 선행연구 | 3. 가설검증 |
| Ⅱ. 연구설계 | Ⅳ. 결 론 |
| 1. 연구모형 및 연구가설 | 〈abstract〉 |
| 2. 설문지 구성 | 〈참고문헌〉 |

ABSTRACT

1. CONTENTS

(1) RESEARCH OBJECTIVES

The object of this paper is to examine the influence of emotional labor on job satisfaction and turnover intention for real estate agents and real estate assistants

(2) RESEARCH METHOD

For the purpose of this study real estate agents and real estate assistants of 99 agencies of Hansol-dong and 71 agencies of Yeon-gi geumnam-myeon yongpo-ri of the special autonomic city Sejong were surveyed. Also, statistical methodologies such as frequency analysis, exploratory factor analysis, reliability tests utilizing Cronbach's alpha coefficients and multiple regression analysis were performed.

* 주 저 자 : 오케이세종공인중개사사무소 대표, flowersoon69@hanmail.net

** 교신저자 : 목원대학교 금융보험부동산학과 교수, 경제학박사, chung@mokwon.ac.kr

▷ 접수일(2014년 4월 21일), 수정일(1차: 2014년 5월 20일), 게재확정일(2014년 5월 20일)

(3) RESEARCH FINDINGS

First, emotional self-expression had a positive impact(+) on job self-satisfaction, while emotional dissonance had a negative impact(-) on job self-satisfaction. Second, the influence of emotional labor on turnover intention was that emotional dissonance had the most significant impact on real estate agents. Third, job self-satisfaction and income/quality of life factor had a negative impact(-) on real estate agents.

2. RESULTS

The result of the difference analysis about emotional labor, job satisfaction and turnover intention depending on brokerage objects showed that only the frequency of the emotional labor variable and the job satisfaction variable of income/quality of life had a statistically significant difference.

3. KEY WORDS

- Real Estate Agent, Emotional Labor, Job Satisfaction, Turnover Intention, Multiple Regression Analysis

국문초록

본 연구는 공인중개사들과 중개보조원들을 대상으로 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석하는데 목적이 있다. 세종특별자치시에 위치하여 부동산 중개업을 영위하고 있는 공인중개사들과 중개보조원들을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 회귀분석결과, 첫째 감정표현 주의정도 요인은 직무자체만족에 양(+)의 영향력을 미치는 반면 감정의 부조화 요인은 음(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타나 감정의 부조화가 직무만족에 부정적인 영향을 주는 것으로 볼 수 있다. 동료관계에 대한 영향력 검증에서는 감정표현 주의정도 요인이 유의한 영향을 주며, 소득/삶의 질 요인에게 영향을 주는 감정의 부조화 요인은 소득과 삶의 질 향상의 부정적인 요인으로 나타났다. 둘째, 감정의 부조화 요인이 부동산중개업자들의 이직의도를 높이는 가장 중요한 요인으로 분석되었다. 즉 감정의 부조화로 부동산중개업무의 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 셋째, 직무자체만족과 소득/삶의 질 만족 요인이 이직의도에 음(-)의 영향력을 미쳐 부동산 중개업무에서 스트레스를 받지만, 직무만족과 중개업무를 통해 얻는 수입으로 이직의도를 낮게 하는 효과를 얻는 것으로 해석된다.

핵심어 : 공인중개사, 감정노동, 직무만족, 이직의도, 다중회귀분석

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

최근 들어 서비스업종 부문에서 감정노동의 관심이 높아지고 중요성이 강조되고 있다. 인적 서비스업종인 부동산 중개업은 고객과 접촉하는 시점에서 전문적인 업무수행 능력과 부동산 시장 상황에 관한 정보서비스도 중요하지만 밝은 표정과 미소, 긍정적이고 적극적인 태도, 자신감, 따뜻한 인간미 등은 고객의 만족과 신뢰 형성에 큰 영향을 미친다.

부동산중개업 서비스가 공인중개사와 중개보조원에 의해 일방적으로 이루어지는 과정이 아닌 고객과 상호관계를 통해 이루어지므로 실제로 느끼는 감정을 숨기고 감정을 꾸며서 고객에게 표현하는 과정에서 감정적 부조화가 일어난다. 이 때문에 공인중개사와 중개보조원들에게 자주 감정노동이 발생하게 된다. 감정표현을 잘 관리하여 감정노동을 경감시킨 공인중개사와 중개보조원들의 직무만족은 진정한 고객 만족과 나아가서는 업무성과에 결정적으로 중요한 역할을 한다.

그러나 대부분이 조직 내에서 고객을 상대하는 고객관리부서나, 관공서의 공무원, 호텔종사자, 항공사 승무원, 종합병원 의료종사자, 대형할인점 종사자, 전문직 종사자, 보험회사 영업사원 등 직장 내에서의 감정노동자에 대한 연구가 대부분이다.

부동산 중개업자를 비롯한 서비스업 종사자(자영업자)들도 고객을 직접 상대하며 감정소진을 한다는 점에서 감정노동자와 다를 것이 없는데, 전술한 바와 같이 현재까지는 조직 내에서의 감정노동자에 대한 직무만족 및 보상, 훈련 등에 대한 연구가 대부분이고 부동산중개업자에 대한 연구는 활성화되지 못한 실정이다.

본 연구는 세종특별자치시의 공인중개사와 중개보조원들을 대상으로 감정노동이 직무

만족과 이직의도에 미치는 영향과 감정노동으로 인한 직무만족이 이직의도에 미치는 영향관계에 대해 연구하는데 연구의 목적이 있다.

2010년 12월 17일에 『세종특별자치시 설치 등에 관한 특별법』이 공포되었으며 2012년 7월에 세종특별자치시가 출범하였다. 신도시라 모든 기반시설이 미비하고, 입주할 주택과 상가 부족으로 인해 부동산 중개업무 범위가 한정되고 협소하다. 또한, 상가 부족으로 인한 중개사무소의 고액 임대료 및 경비지출, 분양권 업무 특성상 비효율적인 시간관리 및 고객관리, 중개수수료의 비체계화, 다양한 중개대상물에 대한 빠른 인지 및 습득 등으로 세종특별자치시의 공인중개사와 중개보조원들은 감정노동에 시달리고 있다. 이러한 감정노동의 경험이 반복되면 심리적인 스트레스로 인한 건강악화나 낮은 직무만족으로 이직이나 폐업 의도는 높아져 결국 이직이나 폐업까지 하는 경우가 있다. 본 연구에서는 조직 내에서의 이직을 부동산중개업에서의 폐업을 같은 의미로 정의하고자 한다.

본 연구의 결과는 감정노동을 경감시켜줄 근거를 제공하고 직무만족을 높여 진정한 고객 만족과 업무성과 향상에 도움이 될 수 있을 것이다. 공인중개사와 중개보조원들의 감정노동 연구의 새로운 시도가 될 것이며 매우 의미 있는 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

2. 연구의 방법

본 연구는 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 병행하였다. 문헌적 연구에서는 이론적 배경으로 감정노동의 개념과 직무만족의 개념, 이직(폐업)의 개념들을 정리하고, 각각의 선행연구를 고찰하였다. 세종특별자치시에서 2013년 6월말 기준으로 공인중개사 사무소를 개설 등록한 한솔동 99개, 연기군 금남면 용포리 71개 업소에 근무하는 340여명의 공인중개사들과 중개보조원들의 설문조사를 시

행하였다. 설문조사 내용의 유효성 검증을 위하여 2013년 8월 1일부터 3일에 걸쳐 예비 설문조사를 통해 수정·재구성하였다. 본 설문조사는 2013년 8월 20일부터 8월 25일까지 공인중개사 사무소를 방문하여 250부를 배부하였으며 232부를 회수하였으며 이 중 응답이 불성실하거나 측정이 불가능한 설문지 7부를 제외한 225부를 최종분석에 사용하였다.

설문조사자료 분석 방법은 SPSS WIN Version19.0을 활용하였다. 분석을 위해 명목척도와 등간척도 등으로 구성된 인구통계적 특성 및 일반적 특성 변수에 대한 최빈값을 확인하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 시행하였다.

연구변수인 감정노동, 직무만족 및 이직의도에 대해서는 변수의 효과적 축소를 위해 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 시행하였으며, 변수의 내적 일관성 측정방법 가운데 하나인 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 활용하여 타당성을 검증하였다.

연구모형에 의해 설정된 연구가설 검증은 회귀모형 관련 가설의 영향력 검증 방법 가운데 하나인 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

3. 선행연구

1) 감정노동에 관한 연구

김영조·한주희(2008)는 감정억제가 직무소진 및 스트레스와는 양(+)의 관계, 직무만족과는 음(-)의 관계가 있기에 진실된 감정 은폐는 위장이 심리적 안정에 부정적인 영

향을 미치고 고객들에게 긍정적인 감정을 표현해야 하는 경우 감정자원이 소모되어 결국 직무소진을 초래하게 된다고 주장하였다.¹⁾

Hochschild(1983)는 연출적 관점으로 접근하여 사회적 상호작용에서 자신의 역할을 수행하면서 특정 인상을 창출하려한다고 설명하였다. 감정노동을 수행하는 방법 중 하나인 표면행위란 감정노동은 실제 느끼는 감정과 다른 감정표현을 하는 시도이며, 실제 느끼지 않는 감정을 얼굴 표정이나 제스처, 목소리, 톤과 같은 언어적, 비언어적 단서를 표현함으로써 감정노동에 따른 감정적 부조화를 야기할 수 있다. 다른 하나인 내면행위는 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하는 것으로 표면행위를 실제로 경험하기 위해서 노력하기에 표면행위보다 감정노동의 강도가 더 높다고 말하였다.²⁾

Morris와 Feldman(1996)는 상호주의적인 접근방식으로 개인의 감정들을 표현하는데 개인특성 및 직무요인이 중요하다고 언급했다. 자신의 감정을 관리할 수 있을지라도 주어진 감정표현의 적절성이 최소한 조직요인에 의해 정의된다고 강조하였다. 감정노동에 관한 많은 연구에서는 표현감정과 실제 감정의 불일치에서와 같이 감정부조화가 클수록 더 많은 감정관리 노력이 필요하다는 점에서 타당성이 있다. 그리고 감정노동의 각 구성성분들 간에도 양(+)또는 음(-)적 관계가 존재한다고 보았으며, 조직특성과 직무특성, 개인적 차이 등을 감정노동의 선행변수로 간주하였다. 이후, 감정노동의 하위차원이 감정표현의 빈도, 감정부조화, 감정표현규칙 준수를 위한 주의정도 등 3가지 차원으로 축약되었고, 이러한 구성성분들이 정서적 소진과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.³⁾

1) 김영조·한주희, "서비스직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구", 조직과 인사관리연구, 한국인사관리학회, 2008, 제 32권 제3호, p.101.

2) Hochschild, A. R. *The Managed Heart*, Berkeley & Los Angeles, CA: University of California Press, 1983. pp.1-339.

3) Morris, J. A. & Feldman, D. C., "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 1996, 21(4), pp.986-1010.

감정노동의 통합모형을 최초로 제안한 Grandey(2000)는 감정노동에서 표면행위 및 내면행위의 중요성을 강조하고 있다. 감정노동을 수행하는데 두 가지 구분되는 방법으로 표면행위 및 내면행위에 초점을 맞춤으로써 감정노동이 긍정적 및 부정적 결과들을 가지는 것이 가능하였다. 예를 들면 표면행위와 직무만족과 음(-)의 관계에 있지만, 내면행위와 직무만족은 양(+)의 관계이다. 이전의 선행연구에서는 감정노동의 부정적 결과들만 간주 되었는데 본 연구의 연구는 이와 반대되는 것이다.⁴⁾

2) 직무만족에 관한 연구

이동진(2006)은 서울 시내 공인중개사들을 대상으로 설문조사를 실시하여 개인적 특성변수에 따른 직무만족도의 차이를 규명하고, 그 원인을 분석하였다. 여성중개사들이 직무만족도에서 큰 만족을 느끼고 있고, 강남권의 중개사들이 강북지역과 비교하면 전체적으로 만족도가 높게 나타났다. 전반적으로 직무만족도와 측정변수 간의 관계에서 대부분이 높으면 높을수록 직무만족도 또한 높으며 이를 통해 각 변수를 효율적으로 제고시킬 정책 방안을 제시한다면 전반적인 만족도를 제고시킬 수 있다는 사실을 확인하였다. 다만, 결국유흥에서는 일관된 패턴이 보이지 않아 직무만족도 제고 요소로서 적절성이 없다고 주장하였다.⁵⁾

정재규 외 4인(2010)은 고용형태에 따라 직무특성요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구를 실시했다. 대구·경북 지역의 정규직과 비정규직을 동시에 채용하는 업체의 여사원들을 대상으로 직위는 일반사원급(생산

직)만을 대상으로 한 설문지를 분석대상으로 삼았다. 이 연구결과에서 직무특성 중 기술다양성, 직무 정체성, 자율성은 직무만족에 양(+)의 영향을 미치고, 직무 중요성과 피드백은 직무만족에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁶⁾

박진성(2011)은 공인중개사의 직무만족이 고객 지향성을 매개로 하여 인지적 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구를 하였다. 서울지역에서 영업 중인 24,181개 중개업소의 공인중개사를 대상으로 설문 연구조사 결과, 먼저 공인중개사의 직무만족요인 중 자기계발 노력, 장래전망 인식은 고객 지향성 요인인 전문성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 공인중개사의 자기계발 노력이 결국에는 고객보다 전문적이고, 차별화된 중개서비스를 제공한다는 것이다. 또한, 자기계발 노력, 소득만족은 고객 지향성 요인인 신뢰성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족요인인 자기계발 노력과 소득에 만족한 사람은 자기가 소속된 조직을 긍정적이고 호의적으로 설명하게 된다. 또한, 대외적으로도 적극적으로 홍보 기능을 수행하게 된다. 공인중개사의 긍정적 태도가 고객으로 하여금 그 조직에 대한 호감과 신뢰를 하는 것으로 주장하였다.⁷⁾

김주엽(2012)은 직무만족에 대한 재검토에서 직무만족의 사고 변화와 직무만족을 측정하는 도구 및 직무수행과정에서 경험하는 감정이나 기분을 측정하려는 방법, 즉 경험표본추출방법에 대한 새로운 제안을 제시했다. 직무만족에 대한 결정요인과 직무만족과 직무성과에 대한 관계에 대해서 연구결과들을 바탕으로 이 둘 사이의 관련성 유무의 논의에

4) Grandey A. A. "Emotion Regulation in the Workplace: a Way to Conceptualize Emotion Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, 5(1), pp.95-110.

5) 이동진, "부동산중개업자의 직무만족에 관한 연구 : 서울시를 중심으로", 단국대학교 박사학위논문, 2006, p.120.

6) 정재규·이다정·김두열·남유진·이선규, "고용형태에 따라 직무특성요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구", 디지털정책연구, 한국디지털정책학회, 2010, 제8권 제4호, p.92.

7) 박진성, "공인중개사의 직무만족이 고객지향성을 매개로 하여 인지적 경영성과에 미치는 영향", 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문, 2012, p.92.

서 벗어나 직무만족과 직무성과의 관계에 영향을 미칠 수 있는 변수들을 탐색해보고 논의를 제공하였다.⁸⁾

3) 이직의도에 관한 연구

김복일(2005)은 직무만족과 이직에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 직무만족과 이직 간의 상관성을 규명하여 외식업체 종사자의 직무만족 증대와 이직감소를 위한 효율적인 인적관리방안을 제시하였다. 이직은 불가피한 것이지만 높은 이직률은 조직구성원의 사기를 저하하며 조직의 이미지를 악화시키게 된다. 반면 이직은 조직의 유연성과 적응성을 향상할 수 있지만 더 유능한 인력으로 대처할 수 있다는 긍정적인 측면도 있는 것으로 나타났다.⁹⁾

김경림(2010)은 호텔의 객실관촉지배인들의 이직 경험을 토대로 이직을 결정하는 주요요인과 이직의 중요한 변수가 무엇인지를 분석하고 상관관계를 규명하여 효율적인 이직관리를 위한 개선방안을 제시하였다. 그리고 새로 영입되는 인재 선발의 기준점으로도 활용하였으며, 호텔경영에서 이직으로 인한 영업 손실과 재고용 비용 등을 최소화하고 최상의 영업 인력 관리를 위한 연구의 토대로 만들었다.¹⁰⁾ 이직의도에 영향을 미치는 요인을 3가지로 구분하면, 먼저 조직 관련 요인(임금, 보상, 인사, 승진제도), 직무관련요인(직무책임, 직무자율성, 상사와의 관계, 근무시간) 개인가치성향요인(희망적, 낙관적 성향과 자아존중감) 등으로 구분된다고 주장하였다.¹¹⁾

김영식(2011)은 수도권, 부산시, 전주시 3개 지역의 설문조사를 하여 다중 계층적 분석 방법인 AHP 분석기법으로 분석하였다.

공인중개사의 이직이나 폐업 고려의 정도는 고려한 적이 있다가 72.5%로 아주 높게 나타났다. 소득의 문제뿐만 아니라 공인중개사의 업무환경이 매우 열악함을 반증해 주는 결과이며, 이직의사를 알아봄으로써 직무만족의 중요한 기준으로 설정하였다.¹²⁾

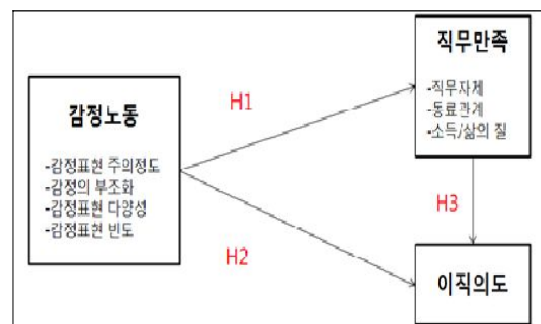
II. 연구설계

1. 연구모형 및 연구가설

본 연구에서는 세종특별자치시에서의 공인중개사들과 중개보조원들의 감정노동에 따라 직무만족과 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가정하에 이론적 배경과 선행연구들을 토대로 연구가설과 연구모형을 설정하였다.

또한 연구자 관점에서 조사대상의 직무 및 노동과 관련한 특성에 의해 연구변수가 집단 간 어떠한 차이가 존재하는지를 확인하기 위해 집단 간의 차이를 확인하기 위한 추가적인 모형도 설정하여 분석하였다.

〈그림 1〉 연구모형



8) 김주엽, "직무만족에 대한 계검토", 산업과 경영, 충북대학교 산업경영연구소, 2012, 제25권 제1호, p.1.

9) 김복일, "외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구", 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2005, p.33.

10) 김경림, "호텔객실관촉지배인의 이직 결정요인에 관한 연구", 한양대학교 국제관광대학원 석사학위논문, 2010, p.3.

11) 김경림, 상계서, pp.14-16.

12) 김영식, "공인중개사의 직업만족도 변화와 제도개선에 관한 연구 : 수도권과 부산광역시, 전주시를 중심으로", 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2011. p.54.

가설 H1. 감정노동은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다. H1-1 감정노동은 직무자체 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다. H1-2 감정노동은 동료관계에 유의한 영향을 미칠 것이다. H1-3 감정노동은 소득/삶의 질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H2. 감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H3. 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

항으로 구성하였으며, 감정표현 주의정도 5문항, 감정의 부조화 4문항, 감정표현의 다양성 3문항, 감정표현 빈도 2문항으로 나누어 리커트의 5점 척도를 사용하였다. 둘째, 직무만족과 관련된 총 13문항으로 구성하였다. 직무자체만족 5문항, 동료관계 4문항, 소득/삶의 질 4문항으로 나누었다. 셋째, 이직의도와 관련된 1문항으로 구성하여 리커트의 5점 척도를 사용하였다. 네 번째, 인구 통계적 특성으로 성별, 연령, 학력, 부동산중개업 총 종사기간, 세종특별자치시 부동산 중개업 종사기간, 취급 중개대상물, 월평균 소득으로 구성하였으며, 명목척도와 등간척도 등을 사용하였다.

2. 설문지 구성

본 연구의 가설 검증을 위해 설문지 구성은 선행연구를 바탕으로 공인중개사들과 중개보조원들 상황에 맞게 수정, 보완하였다. 설문지 구성은 총 4개 항목, 38개 문항으로 작성하였으며, 첫째, 감정노동과 관련된 총 14문

Ⅲ. 실증분석 및 가설검증

1. 설문조사

1) 설문조사 실시

2013년 6월 말 기준으로 세종특별자치시에서 부동산 중개업을 영위하고 있는 공인중개사들과 중개보조원들을 대상으로 선정하여 설문지를 이용한 설문조사를 시행하여 분석에 활용하였다.

본 연구의 조사기간은 2013년 8월 20일부터 8월 25일까지 실시하였으며, 한솔동 99개, 연기군 금남면 용포리 71개 업소에 근무하는 공인중개사들과 중개보조원들에게 250부를 배부하였으며 232부를 회수하였다. 이 중 응답이 불성실하거나 측정이 불가능한 설문지 7부를 제외한 225부를 최종분석에 사용하였다.

2) 표본의 특성

(1) 인구통계학적 특성

남성이 48.9%, 여성이 51.1%로 여성이

〈표 1〉 설문지의 구성

변 수	변인 및 구성요소	척 도
감정 노동	감정표현 주의정도	리커트 5점척도
	감정의 부조화	
	감정표현의 다양성	
	감정표현 빈도	
직무 만족	직무자체만족	리커트 5점척도
	동료관계	
	소득/ 삶의 질	
이직의도		리커트 5점척도
인구 통계적 특성 변수	성별	명목척도
	연령	등간척도
	학력	명목척도
	부동산중개업 총 종사기간	등간척도
	세종특별자치시 부동산 중개업 종사기간	등간척도
	취급 중개대상물	명목척도
	월평균 소득	등간척도
계		

다소 높게 응답하였다. 이는 현재 세종특별자치시에서 아파트 분양권 매매를 중심으로 부동산 중개업무가 이루어지고 있는데 중개업무 특성상 계속 전화로 고객을 응대하며 부동산 중개사무소로 나오게끔 꾸준한 고객관리를 하므로 남성분들 보다 여성분들의 공인중개사나 중개보조원들이 더 많이 종사하고 있음을 증명해 주고 있다.

연령은 40~50세 미만이 47.6%로 가장 높은 비중을 차지하였고, 50~60세 미만(27.1%), 30~40세 미만(18.2%), 30세 미만(4.0%), 60세 이상(3.1%) 순으로 나타났다. 세종특별자치시 부동산중개 실무에서도 이처럼 나이가 30세 미만으로 어리면 부동산 중개 업무에 대한 경험이 짧아 고객들에게 전달되는 지식이나 신뢰성이 40~60세 미만 보다 부족하여 계약 성사율도 낮은 것 같다. 반면에 나이가 60세 이상으로 너무 많으면 중개실무에서 기억력 및 고객을 대처하는 순발력이나 의사 전달력이 떨어져 고객들이 거부감을 느끼는 것 같다. 세종특별자치시 부동산 중개 실무에서도 40~60세 미만이 가장 많이 부동산 중개업무에 종사하며 활발히 활동하고 있다. 인구통계학적 특성은 아래 <표 2>에 요약하였다.

(2) 일반적 특성

총 종사기간(근무기간)은 고른 분포를 보였으나, 5~10년 미만 집단이 26.7%로 가장 높은 비중을 보였고, 10년 이상은 24.0%, 3~5년 미만은 22.2%, 1~3년 미만은 18.2%, 1년 미만은 8.9% 순으로 응답하였다.

또한, 세종시에서의 종사기간을 묻는 설문에서는 1~2년 미만(34.2%)과 1년 미만(30.7%)이라고 응답한 응답자가 가장 높았는데 이는 세종특별자치시가 출범하여 본격적으로 분양을 시작한 시기와 유사하다고 판단된다.

취급중개대상물에 대한 설문결과에서는

<표 2> 인구통계학적 특성

설문내용	구 분	빈도(명)	비율(%)
성 별	남 성	110	48.9
	여 성	115	51.1
연 령	30세미만	9	4.0
	30~40세미만	41	18.2
	40~50세미만	107	47.6
	50~60세미만	61	27.1
	60세 이상	7	3.1
학 력	중졸이하	1	.4
	고졸이하	42	18.7
	전문대졸	62	27.6
	대 졸	109	48.4
	대학원 이상	11	4.9
월소득	200만원 미만	39	17.3
	200~300만원 미만	59	26.2
	300~400만원 미만	54	24.0
	400~500만원 미만	29	12.9
	500~600만원 미만	12	5.3
	600만원 이상	32	14.2

<표 3> 일반적 특성

설문내용	구 분	빈도(명)	비율(%)
총 종사기간	1년 미만	20	8.9
	1~3년 미만	41	18.2
	3~5년 미만	50	22.2
	5~10년 미만	60	26.7
	10년 이상	54	24.0
세종 특별자치시 종사기간	1년 미만	69	30.7
	1~2년 미만	77	34.2
	2~3년 미만	45	20.0
	3~4년 미만	19	8.4
	4년 이상	15	6.7
취급 중개대상물	아파트 및 주택	20	8.9
	아파트 분양권	70	31.1
	토 지	48	21.3
	상가분양 및 매매	64	28.4
	기 타	23	10.2

아파트 분양권(31.1%)과 상가분양 및 매매(28.4%)의 응답자가 가장 높았으며, 그 이

외에도 토지(21.3%), 기타(10.2%), 아파트 및 주택(8.9%) 순으로 응답하여 세종특별자치시는 도시가 만들어지고 형성되는 초기로 현재 아파트 분양권과 상가분양 및 매매 등이 가장 활발히 움직이며 부동산 중개업무의 많은 빈도를 차지하고 있는 것으로 판단된다. 기타는 이주자택지, 협의양도택지, 생활대책용지 등을 포함하였다.

2. 타당성 검증

1) 감정노동

감정노동에 관한 독립변수를 효율적으로 축소하고 설문문항에 대한 신뢰도(Reliability)를 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 통해 신뢰도 분석을 시행하였고, 요인의 변수들이 정규분포를 따른다는 가정하에 주성분 분석을 이용하여, 요인 축을 직각회전 하는 방법 가운데 요인 적재값이 높은 변수의 수를 최소화하는 베리맥스(Varimax) 회전 방법으로 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 하였다.

감정노동에 대한 전체 설문문항의 Cronbach's α 계수는 0.772로 나타나 보통 수준으로 판단되며, 변수제거 시 Cronbach's α 계수가 상승하는 설문문항이 없어 모든 설문문항을 요인분석에 활용하였다. 요인분석에서 요인의 수는 아이겐 값(eigen value)의 크기를 고려하고, 아이겐 값이 1 이상이 되는 요인의 수를 기준으로 추출한 결과 선행연구에서 나타난 4개의 요인이 도출되었다.

2) 직무만족

직무만족에 대한 전체 신뢰도인 Cronbach's α 계수는 0.794로 나타나 보통 수준으로 판단되며, 변수제거 시 Cronbach's α 계수가 상승하는 설문문항이 없어 모든 설문문항을 요인분석에 활용하였다. 요인분석에서 요인의

〈표 4〉 감정노동에 대한 타당성 검증

요인명	설문내용	요인 적재량	공동성	Cronbach's α
요인 1 : 감정표현 주의정도	나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다	0.781	0.648	0.693; 18.047; 2.527
	나는 고객에게 보여야 하는 긍정적 감정을 내 안에서 실제로 만들어 내려고 노력한다	0.757	0.530	
	나는 업무 중에 밝은 표정을 유지하기 위하여 나의 감정을 위장하거나 관리한다	0.551	0.572	
	나는 무례한 고객 앞에서도 공손한 태도로 최선을 다하는 경우가 많다	0.486	0.516	
	나는 고객들이 나에게서 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다	0.424	0.416	
요인 2 : 감정의 부조화	나는 피로함을 보이지 않으려고 항상 미소로서 고객을 응대하는 것이 어렵다	0.770	0.619	0.617; 15.056; 2.109
	나는 부동산 중개업을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것 때문에 힘들다	0.755	0.610	
	나는 겉으로 드러내는 행동과 나의 실제 감정이 달라서 혼란스러울 때가 있다	0.749	0.572	
	나는 고객을 대할 때 느끼는 실제 감정과 겉으로 표현하는 감정과는 상당히 차이가 있다	0.557	0.530	
요인 3 : 감정표현의 다양성	나는 고객들을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현하려고 노력한다	0.758	0.696	0.609; 13.954; 1.954
	나는 고객들을 위하여 내가 느끼는 실제 감정을 왜곡한다	0.708	0.572	
	나는 사무실 내에서 진심으로 웃는 경우보다 억지로 웃는 경우가 더 많다	0.453	0.423	
요인 4 : 감정표현 빈도	나의 업무는 모든 고객이 나에게 전문적인 지식과 친절함을 바랄 때가 많다	0.731	0.577	0.601; 11.235; 1.573
	나는 고객을 대할 때 실제 감정을 표현하지 못하는 경우가 많다	0.698	0.641	

주) 설명력 : 58.301% KMO=0.777
 $\chi^2=768.342$ p=0.000

수는 아이겐 값(eigen value)의 크기를 고려하고, 아이겐 값이 1 이상이 되는 요인의 수를

기준으로 추출한 결과 선행연구에서 검토된 결과와 동일하게 3개의 요인으로 축소되었다.

각각의 요인명은 선행연구를 기준으로 요인1은 '직무자체만족', 요인2는 '동료관계', 요인3은 '소득/삶의 질'로 명명하였다.

〈표 5〉 직무만족에 대한 타당성 검증

요인명	설문내용	요인 적재량	공통성	Cronbach's α
요인 1 : 직무 자체 만족	나의 직무에 보람과 성취감을 느낀다	0.826	0.705	0.816; 25.504; 3.316
	나는 지금 하고 있는 일에 많은 흥미를 느끼고 있다	0.793	0.651	
	나의 직무에 자부심을 느끼고 타인이 중요하게 여긴다고 생각한다	0.791	0.655	
	나의 직무는 내 지식과 경험을 충분히 발휘할 수 있다고 생각한다	0.740	0.557	
	나는 현재의 근무시간에 만족한다	0.494	0.364	
요인 2 : 동료관계	나는 동료들과 자유로운 정보교환을 하고 서로 신뢰하며 지내고 있다	0.810	0.681	0.730; 18.107; 2.354
	나는 동료들과 서로 존중하며 선의의 경쟁을 하고 있다	0.762	0.614	
	같은 사무실 내 동료 간의 의사소통은 잘 되고 있다	0.676	0.466	
	나는 동료들에게 업무 중에 스트레스와 어려움을 극복할 수 있도록 도와준다	0.644	0.442	
요인3 : 소득/ 삶의 질	나의 직무는 나의 성장과 삶의 질을 향상하게 한다.	0.728	0.599	0.624; 12.468; 1.621
	나는 현재의 소득으로 여유 있는 생활을 유지하고 있다	0.701	0.591	
	나의 현재 소득은 노력에 비추어 공정하다고 생각한다	0.604	0.509	
	나는 중개수수료 체계에 대해서 만족한다	0.573	0.356	

주) 설명력 : 56.079% KMO=0.804
 $\chi^2=867.452$ p=0.000

3) 이직의도

이직의도에 대한 전체 신뢰도인 Cronbach's α 계수는 0.744로 나타났으며, 요인분석에서 요인의 수는 아이겐 값(eigen value)의 크기를 고려하고, 아이겐 값이 1 이상이 되는 요인의 수를 기준으로 추출한 결과 단일요인으로 도출되었다.

단일요인으로 이직의도 변수인 동일한 요인 명을 확인하여 이직의도 변수에 대한 타당성을 재검증한 결과로 해석할 수 있다. 한편 요인분석 결과의 적합도를 판단할 수 있는 Kaiser-Meyer-Olkin 측도 값은 0.734로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 χ^2 값은 212.694, 유의확률은 0.000으로 분석되어 요인분석의 적합도에는 문제가 없는 것으로 분석되었다. 전체설명력은 57.111%를 나타냈다.

〈표 6〉 이직의도에 대한 타당성 검증

요인명	설문내용	요인 적재량	공통성	Cronbach's α
요인: 이직의도	나는 현재의 직업이 아닌 다른 직종에 종사하고 싶다	0.857	0.735	0.744; 57.111; 2.284
	나는 업무 특성상 중개업무의 윤리적인 문제로 이직을 생각해 본 적이 있다	0.781	0.610	
	나는 현재 수준의 수입이 보장된다면 이직할 생각이 있다	0.741	0.549	
	나는 출근 시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다	0.624	0.490	

주) 설명력 : 57.111% KMO=0.734
 $\chi^2=212.694$ p=0.000

3. 가설검증

1) 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

본 연구는 감정노동과 직무만족 간의 유의한 영향관계가 있는지를 확인하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)

을 시행하였다.

감정노동의 4개 변수(요인1: 감정표현 주의정도, 요인2: 감정의 부조화, 요인3: 감정표현의 다양성, 요인4: 감정표현 빈도)를 독립변수로 설정하고, 종속변수를 직무만족(요인1: 직무자체만족, 요인2: 동료관계, 요인3: 소득/삶의 질)으로 설정하여 시행하였다. 감정노동이 직무만족 가운데 직무자체만족에 미치는 영향력을 검증한 결과 영향력에 대한 F값은 6.284로 나타났고, 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.103이며, 수정된 R^2 값은 0.087로 분석되어 10% 유의수준의 설명력을 나타냈다. 감정노동요인인 '감정의 부조화($\beta=-3.647$)' 요인은 유의도 1% 수준에서, '감정표현 주의정도($\beta=2.555$)' 요인은 유의도 5% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 그러나 '감정의 부조화' 요인은 음(-)의 영향력을 나타내는 것으로 분석되었다.

직무만족 요인인 동료관계에 미치는 영향력을 검증한 결과 영향력에 대한 F값은 2.136으로 나타났고, 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.037이며, 수정된 R^2 값은 0.020으로 분석되어 10% 미만의 낮은 설명력을 나타냈다. 또한, 영향을 주는 감정노동 요인은 '감정표현 주의정도($\beta=2.086$)' 요인으로 유의도 5% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다.

소득/삶의 질 요인에 미치는 영향력을 검증한 결과 영향력에 대한 F값은 2.401로 나타났고, 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.042이며, 수정된 R^2 값은 0.024로 분석되어 10% 미만의 낮은 설명력을 나타냈다. 또한, 영향을 주는 감정노동 요인은 '감정의 부조화($\beta=-2.778$)' 요인이 유의도 1% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 직무자체만족 분석결과에서와 같이 '감정의 부조화' 요인은 음(-)의 영향력을 나타내는 것으로 분석되었다.

〈표 7〉 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준화계수		β	t	유의 확률
		B	표준오차			
직무 자체 만족	상수	3.310	0.303		10.933	0.000
	요인1 : 감정표현 주의정도	0.210	0.082	0.192	2.555	0.011**
	요인2 : 감정의 부조화	-0.250	0.069	-0.260	-3.647	0.000*
	요인3 : 감정표현의 다양성	0.003	0.077	0.003	0.045	0.964
	요인4 : 감정표현 빈도	0.066	0.062	0.075	1.071	0.285

F=6.284 p=0.000 $R^2=0.103$ 수정된 $R^2=0.087$

종속 변수	독립변수	비표준화계수		β	t	유의 확률
		B	표준오차			
동료 관계	상수	3.260	0.290		11.237	0.000
	요인1 : 감정표현 주의정도	0.163	0.078	0.161	2.086	0.038**
	요인2 : 감정의 부조화	-0.098	0.066	-0.110	-1.498	0.136
	요인3 : 감정표현의 다양성	-0.047	0.073	-0.050	-0.634	0.527
	요인4 : 감정표현 빈도	0.026	0.059	0.031	0.433	0.666

F=2.136 p=0.000 $R^2=0.037$ 수정된 $R^2=0.0200$

종속 변수	독립변수	비표준화계수		β	t	유의 확률
		B	표준오차			
소득/ 삶의 질	상수	3.855	0.392		9.842	0.000
	요인1 : 감정표현 주의정도	-0.056	0.106	-0.041	-0.533	0.595
	요인2 : 감정의 부조화	-0.246	0.089	-0.204	-2.778	0.006*
	요인3 : 감정표현의 다양성	0.033	0.099	0.026	0.331	0.741
	요인4 : 감정표현 빈도	-0.014	0.080	-0.013	-0.178	0.859

F=2.401 p=0.000 $R^2=0.042$ 수정된 $R^2=0.024$

주) *p<0.01 수준에서 유의, **p<0.05 수준에서 유의

2) 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

감정노동이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 영향력 검증을 통해 분석한 결과 영향력에 대한 F값은 19.806으로 나타났고, 설명

력을 나타내는 R^2 값은 0.266이며, 수정된 R^2 값은 0.252로 분석되어 26% 수준의 설명력을 나타냈다. 또한, 영향을 주는 감정노동 요인은 '감정의 부조화($\beta=7.619$)' 요인이 유의도 1% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 그러나 '감정의 부조화' 요인은 직무만족에서의 음(-)의 영향력을 나타내는 것과는 상대적으로 이직의도에는 양(+)의 영향력을 나타내는 것으로 분석되었다.

〈표 8〉 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준회계수		β	t	유의 확률
		B	표준오차			
이직 의도	상수	1.088	0.308		3.532	0.001
	요인1 : 감정표현 주의정도	-0.006	0.083	-0.005	-0.074	0.941
	요인2 : 감정의 부조화	0.532	0.070	0.491	7.619	0.000*
	요인3 : 감정표현의 다양성	0.076	0.079	0.067	0.962	0.337
	요인4 : 감정표현 빈도	-0.038	0.063	-0.038	-0.603	0.547

F=19.806 p=0.000 $R^2=0.266$ 수정된 $R^2=0.252$ 주) *p<0.01 수준에서 유의

3) 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

직무만족이 이직의도에 어떠한 영향을 주는지를 확인하기 위해 회귀분석을 시행하였다. 분석결과 영향력에 대한 F값은 15.229로 나타났고, 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.173이며, 수정된 R^2 값은 0.161로 분석되어 17% 수준의 설명력을 나타냈다. 또한, 영향을 주는 직무만족 요인은 '직무자체만족($\beta = -.362$)' 요인이 유의도 1% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었고, '소득/삶의 질($\beta = -.132$)' 요인은 유의도 5% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다.

그러나 영향을 주는 직무자체만족, 소득/삶의 질 요인은 음(-)의 영향력을 나타내는 것으로 나타나 영향력을 주는 변수의 증가가

이직의도에는 감소하는 상대적인 영향관계가 있음을 재검증하였다.

〈표 9〉 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준회계수		β	t	유의 확률
		B	표준오차			
이직 의도	상수	4.417	0.326		13.543	0.000
	요인1: 직무자체 만족	-0.409	0.076	-0.362	-5.395	0.000*
	요인2: 동료관계	0.006	0.081	0.005	0.070	0.944
	요인3: 소득/삶의 질	-0.118	0.058	-0.132	-2.051	0.041*

F=15.229 p=0.000 $R^2=0.173$ 수정된 $R^2=0.161$ 주) *p<0.01 수준에서 유의, **p<0.05 수준에서 유의

4) 가설검증 결과 요약

가설 H1의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 관한 회귀분석결과 직무만족 요인에 따라 다소 차이를 나타냈다. 먼저 직무자체만족에 영향을 주는 감정노동은 감정표현 주의정도 요인과 감정의 부조화 요인이다. 특히 감정표현 주의정도 요인은 직무자체만족에 양(+)의 영향력을 미치는 반면 감정의 부조화 요인은 음(-)의 영향력을 나타내 직무 만족에 부정적 요인으로 작용하며, 부동산중개업자에게 직무만족을 낮게 하는 스트레스로 판단할 수 있다. 동료관계에 대한 영향력 검증에서는 감정표현 주의정도 요인이 유의한 영향을 주는 것으로 나타나 원활한 동료 관계를 유지하기 위해서는 감정노동에 의한 감정표현을 주의하는 것이 필요할 것으로 해석된다. 마지막으로 직무만족 가운데 소득/삶의 질 요인에게 영향을 주는 감정노동 요인은 감정의 부조화 요인으로, 소득과 삶의 질 향상의 부정적 요인으로 판단되었다.

가설 H2의 감정노동이 이직의도에 영향을 주는 요인에 대한 회귀분석 결과 감정의 부조화 요인이 부동산중개업자들의 이직의도를 높이는 가장 중요한 요인으로 분석되었다. 즉 감정의 부조화로 부동산중개업무의 스트레

스가 높은 것으로 해석된다.

가설 H3의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과는 직무자체만족과 소득/삶의 질 만족 요인이 이직의도에 음(-)의 영향력을 미쳐 부동산 중개업무에서 많은 스트레스를 받지만, 직무만족과 중개업무를 통해 얻는 수입으로 이직의도를 낮게 하거나 줄이는 효과를 얻는 것으로 해석할 수 있다.고 횡수에 영향을 미치는 요인의 경우 전술한 것처럼 대부분 사고 횡수가 1회로 나타나 응답자 특성에 따른 유의한 차이가 없기 때문인 것으로 풀이되며, 따라서 응답자 특성이 사고 횡수에는 유의한 영향이 없는 것으로 가정하였다. 사고 경험자를 대상으로 한 분석 결과 사고 영향요인이 모두 개인적 특성에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 공제의 일반적 사항에는 총 보장한도액에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 직위에는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 사고특성 변수에 미치는 영향은 중개사무소의 종별과 중개건수가 10% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IV. 결 론

현재 세종특별자치시에서의 부동산 중개 업무 범위는 한정되어 있다. 상가 부족으로 인한 중개사무소의 고액 임대료 및 경비지출, 분양권 업무 특성상 비효율적인 시간관리 및 고객관리, 중개수수료의 비체계화, 다양한 중개대상물에 대한 빠른 인지 및 습득 등으로 공인중개사들과 중개보조원들이 현실에서 많은 어려움과 스트레스를 받고 있다. 이러한 현실을 파악하고 실무적 시사점을 제시하고자 연구를 시행하였다.

본 연구결과 세종특별자치시에서 공인중개사들과 중개보조원들의 감정노동으로 인한 직무만족에 영향관계가 있음을 확인하였다. 영향을 주는 요인은 감정의 부조화 요인으로 음(-)의 영향력을 보였으며, 이는 공인중개사들과 중개보조원들의 직무만족에 부정적 요인으로 작용하였다. 공인중개사들과 중개보조원들은 원활한 업무와 계약체결 과정에 고객의 의사와 의중을 이해하고 반영하기 위해 감정의 부조화가 직무만족과 이직의도에 음

〈표 10〉 가설검증 요약

가 설		가설내용	채택내용	결 과
가설 H1	H1	감정노동은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.		부분채택
	H1-1	H1-1감정노동은 직무자체만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	감정표현 주의정도, 감정의 부조화	채택
			감정표현 다양성, 감정표현 빈도	기각
	H1-2	H1-2 감정노동은 동료관계에 유의한 영향을 미칠 것이다.	감정의 부조화	채택
			감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 빈도	기각
가설 H2	H1-3	H1-3 감정노동은 소득/삶의 질에 유의한 영향을 미칠 것이다.	감정표현 주의정도, 감정의 부조화	채택
			감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 빈도	기각
가설 H3	H2	감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	감정의 부조화	채택
			감정표현 주의정도, 감정표현 다양성, 감정표현 빈도	기각
가설 H3	H3	직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	직무자체만족, 소득/삶의 질	채택
			동료관계	기각

(一)의 영향을 주어 부동산중개업무의 가장 큰 스트레스로 추정된다. 그러나 부동산 중개 업무에서의 소득은 비교적 높은 수준으로 이직의도를 낮추는 요인으로 작용하고 있는 것으로 판단된다. 따라서 부동산중개업은 서로 다른 입장에 있는 매도인과 매수인, 임대인과 임차인 등을 만나서 서로의 입장을 조정하고 정리하여 계약체결에 이르게 하는 중간자 및 조정자의 역할을 하는 업무로서 감정의 부조화로 인한 스트레스가 매우 높으며, 이를 해결하는 방안을 마련하는 것이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구는 특수한 배경과 환경을 가진 세종특별자치시를 공간적 범위로 설정한 연구라는 점에서 의미가 있으며, 세종특별자치시의 특수한 환경과 신도시에서 나타날 수 있는 부동산 중개업무의 문제점과 개선방안을 제시할 수 있는 결과를 도출했다는 점에서 의미가 있

다. 특히 세종특별자치시를 배경으로 한 부동산중개 업무 관련 연구는 부족한 실정으로 본 연구 결과를 통해 실무적 차원의 개선과 발전 방안 등의 전략 등이 제시될 수 있기를 기대한다.

본 연구의 한계점으로는, 첫째, 세종특별자치시의 한솔동과 연기군 금남면 용포리 대상의 공간적 한계로 인해 연구결과를 일반화가 어렵다는 것이다. 향후 세종특별자치시와 유사한 여건의 도시 또는 신도시를 추가적으로 연구하여 차이점은 물론 연구결과의 일반성을 높이는 연구가 추가적으로 진행되어야 한다. 둘째, 공인중개사와 중개보조원만을 대상으로 연구하였다. 향후 법인의 공인중개사, 대표인 공인중개사, 소속공인 중개사 등 집단을 대상으로 다양한 비교 연구가 진행되어야 할 것이다.

參考文獻

- 김경림, “호텔객실판촉지배인의 이직 결정요인에 관한 연구”, 한양대학교 국제관광대학원 석사학위논문, 2010.
- 김영조 · 한주희, “서비스직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구”, 조직과 인사관리연구, 한국인사관리학회, 2008, 제32권 제3호.
- 김복일, “외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2005.
- 김영식, “공인중개사의 직업만족도 변화와 제도개선에 관한 연구 : 수도권과 부산광역시, 전주시를 중심으로”, 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2011.
- 김주엽, “직무만족에 대한 재검토”, 산업과 경영, 충북대학교 산업경영연구소, 2012, 제25권 제1호.
- 김철호 · 송형국, “부동산중개계약의 특질에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, 제54집.
- 박진성, “공인중개사의 직무만족이 고객지향성을 매개로 하여 인지적 경영성과에 미치는 영향”, 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문, 2012.
- 배장오 · 진서현, “공인중개사의 이미지와 고객확보와의 관계분석”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, 제54집.
- 서진형, “부동산중개업자의 일반중개계약 만족도 제고방안에 관한 연구” 부동산학보, 한국부동산학회, 2012, 제50집.
- 이동진, “부동산중개업자의 직무만족에 관한 연구 : 서울시를 중심으로”, 단국대학교 박사학위논문, 2006.
- 임동진 · 이정호 · 정재호, “부동산중개사고 영향요인 분석을 통한 공제제도의 개선방안”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, 제53집.
- 정석윤 · 이성근, “공인중개사의 직무만족 결정요인에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2012, 제51집.
- 정재규 · 이다정 · 김두열 · 남유진 · 이선규, “고용형태에 따라 직무특성요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 디지털정책연구, 한국디지털정책학회, 2010, 제8권 제4호.
- Grandey A. A. “Emotion Regulation in the Workplace: a Way to Conceptualize Emotion Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, 5(1).
- Hochschild, A. R. *The Managed Heart*, Berkeley & Los Angeles, CA: University of California Press, 1983.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C., “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”, *Academy of Management Review*, 1996, 21(4).