

Affecting Factors for Job Stress and Client Service of Estheticians in the Medical Beauty Industry

Moon-Joo Kim

Department of Beautician Art, Ansan University, Ansan-si, Gyeonggi-do, Korea

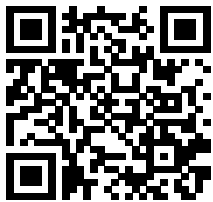
Corresponding author: Moon-Joo Kim,
Department of Beautician Art, Ansan
University, 155 Ansandaehak-ro, Sangrok-
gu, Ansan-si, Gyeonggi-do 15328, Korea
Tel.: +82 31 400 7041
Fax: +82 31 363 7705
Email: mjkim@ansan.ac.kr

Received January 14, 2019

Revised February 27, 2019

Accepted March 26, 2019

Published June 30, 2019



Abstract

Purpose: This study purposed to investigate efficient operating measures for the correlation between the existence of work-related stress and the quality of client service offered by aestheticians in the medical beauty industry. **Methods:** To accomplish this objective, a literature review was performed and a questionnaire survey was administered. Random sampling was conducted in the Seoul and Gyeonggi area in July 2017 and 502 of a total of 600 questionnaires were analyzed using the statistical package for the social sciences (SPSS) 19.0. Frequency, reliability, factor, and multiple regression analyses were conducted to accomplish the examination. **Results:** With regard to the correlation between job stress and client service, when job stress is higher as a factor of the working environment, client service is lower. Client service is also poorer when an increased perception of job stress occurs as a personal factor. The level of client service is higher when job stress is lower. Similarly, the levels of an aesthetician's confidence and responsiveness are found to be superior along with raised levels of client service and with reduced levels of job stress. **Conclusion:** It is necessary to improve the work environment of hospitals and to initiate programs to reduce job stress.

Keywords: Client service, Aesthetician, Job stress, Medical beauty, Working environment

Introduction

1. 연구의 필요성

미용 산업은 인간의 아름다움에 대한 심리적 충족감과 미적 표현을 통한 커뮤니케이션 욕구를 충족시켜 주기 위해 제공되는 유형의 상품 생산, 무형의 서비스 제공과 관련된 산업이라 할 수 있다(Kim, 2017). 미용산업은 크게 미용 서비스 산업, 미용 관련 제조산업, 미용 연관 산업으로 구분할 수 있다. 이 중 특히 미용 서비스 산업은 아름다움에 대한 욕구와 기대 수준이 낮아지기 어려운 상황성을 추구하며, 인간 내면의 감성적 욕구를 채워주는 가치들과 관련된 감성 산업임을 감안할 때 현재까지 이어지고 있는 지속적인 성장을 예측할 수 있다(Kim & Lee, 2017).

의료산업은 의료 서비스 및 의료 기기, 의약품 등 포괄적인 범위를 내포하고 있으며, 이중 의료 서비스 산업은 생산 가치를 최종적으로 수요자에게 전달하는 역할을 수행하고 있다(Shim, 2015). 인구의 고령화 만성질환의 증가, 전반적인 국민 소득 수

준의 향상, 건강에 대한 관심과 노력 등으로 의료서비스 전문 인력 수급은 당면한 과제이다. 정부는 2013년 산업 전망 및 융합 활성화 실행 계획 발표에 앞서 2014년 '미래성장동력 종합실천계획(안)'에서 맞춤형 웰니스케어를 공공복지 산업 분야의 주요 영역으로 꼽았다. 미래성장동력 종합실천계획(안)에서의 웰니스케어란 '개인의 건강과 행복 증진을 위한 다양한 학문의 융합, 새로운 생태계를 가진 창조적 서비스'로 정의 하였고, 정책 추진 범위를 '개인의 건강정보를 바탕으로 건강관리 서비스를 제공해 주기 위한 기기 및 서비스'로 한정하였다(Shim, 2015).

이와 같은 사회 분위기 속에 의료와 미용을 접목한 융합형 인재 양성이 요구되고 이에 따라 대학 및 산업체에서 관련 전문가 양성을 시행하고 있다. 그러나, 기존에 피부미용실에서 제한된 고객 업무를 시행하던 피부미용사들이 병원에서 의료인의 지휘, 감독하에 환자 관련 미용 서비스를 진행하는 과정 중에 다양한 직무 스트레스를 갖게 되고 이는 대 고객 서비스의 질을 떨어뜨릴 수 있다. 이에 관련 연구를 통해 병원 내 피부미용사의 직무 스트레

스를 줄이고 대고객 서비스 질을 향상 시킬 수 있는 방안이 요구된다.

2. 연구의 목적 및 의의

현대 미용 서비스 시장은 매년 그 규모가 커지고 있으며, 과거 개별적인 영역으로 분리 되었던 개념에서 벗어나 통합적이고 과학적인 의료 미용 융합시장의 활성화로 이어지고 있다(Shim, 2015). 최근 경기 불황에도 불구하고 외모 중시 경향, 고령화, 남성의 미적 요구 증대, 안티 에이징 등의 사회적인 트렌드에 따라 피부과, 성형외과, 비만전문 클리닉, 건강 관리실, 체형교정실과 같은 의료 미용 시장의 규모가 증대되고 있으며 이와 함께 의료 미용 인력 수요도 매년 증가하고 있다(Shim, 2015). 이러한 사회 변화에 힘입어 의료, 건강과 미용이 융합된 다양한 학과 및 전공의 개설이 본격화 되고 있고, 기존의 피부미용 전공 학과에서 배출된 피부미용 전공 학생들의 취업분야도 병원, 한의원, 체형교정실, 건강관리실, 운동처방실 등으로 넓혀지고 있다.

건강보험심사평가원 2014년도 조사에 따르면 피부과, 성형외과 진료 의원이 2003년 3,615개에서 2014년 6,210개로 증가하였고 전체 의원수의 21.5%를 차지하고 있다고 보고하였다(Shim, 2015). 이와 같이 질병 치료를 넘어서 미용과 웰빙을 위한 환자들의 증가 및 요구는 관련 진료과의 증가로 이어졌고, 이와 함께 의료미용산업 종사자의 수요가 증가하고 있다. 의료 미용 산업 종사자는 의료 기관에서 환자를 대상으로 한 다양한 미용 업무를 실시하고 있는데, 피부미용, 체형관리 및 교정, 제모, 아로마 테라피, 두피 관리에 이르는 다양한 업무를 담당하고 있다. 그러나, 피부미용관리 업무를 의료인의 지도 감독하에 피부, 두피 등의 문제를 가지고 있는 환자를 대상으로 진행하는 과정 중에서의 의

료, 미용 서비스의 두 가지 업무를 수행해야 하게 되는 업무 부담으로 병원 내 근무하는 피부미용사의 직무 스트레스는 높다(Kim & Lee, 2017). 이러한 직무 스트레스는 대 고객 서비스의 질을 떨어뜨리고 직무에 적응하지 못한 이유로 이직률이 증가 되기도 한다(Kim, 2017). 이에 본 연구는 병원 내 근무하는 피부미용사의 직무 스트레스 영향 요인 및 대 고객 서비스 요인을 살펴봄으로써 개선 방안을 모색하고, 이를 통해 국내 의료 미용 업계의 발전 방안과 관련한 기초 자료를 제공하는데 목적이 있다.

Methods

1. 연구 대상 선정 및 자료 수집 기간

본 연구를 수행하기 위한 연구 대상자는 서울, 경기 지역의 피부과, 성형외과, 기타 병 의원, 준 종합병원 및 종합병원에 근무하는 피부미용사로 설정하였다. 자료 수집 방법은 구조화된 설문지를 이용하여 피부미용사들이 직접 자기기입식으로 작성하였으며, 조사 기간은 2017년 7월 10일부터 7월 28일까지 실시하였으며, 총 92개의 병 의원에 600부의 설문지를 배포하여 회수된 502부가 분석에 사용되었다.

2. 조사도구

1) 일반적 특성 및 근무 관련 요인

본 연구에서는 응답자의 일반적 특성으로 연령, 학력, 결혼상태, 월평균 소득으로 총 4개 문항으로 구성하였고, 근무 관련 요인으로 Nam & Yi (2017), Ko & Shim (2017), Seo (2017), Lee & Rhee (2017)의 연구를 참조하여 연구자가 연구 목적에 맞도록

Table 1. General Characteristics

Provision	Variables	Frequency (%)
Age	Under 20	10 (2.0)
	Over 20-under 25	149 (29.7)
	Over 25-under 30	187 (37.3)
	Over30-under 35	108 (21.5)
	Over 35	48 (9.6)
Academic qualifications	High school	23 (4.6)
	College	268 (53.4)
	University	193 (38.4)
	Graduate school	18 (3.6)
Marital status	Single	369 (73.5)
	Married	85 (16.9)
	Divorced/bereaved	48 (9.6)
Monthly income	Under 1000 thousand	8 (1.6)
	Over 1000 thousand-under 2000 thousand	423 (84.3)
	Over 2000 thousand-under 3000 thousand	58 (11.6)
	Over 3000 thousand	13 (2.6)

일부 수정하여 작성하였다. 세부 항목으로는 근무 병원 유형, 근로자 수, 근무 부서, 근무 기간, 주당 근무 시간, 휴무일, 복리후생 사항의 총 7개 문항으로 구성하였으며, 측정 방법은 명목척도를 사용하였다.

2) 직무 스트레스 및 대 고객 서비스 요인

본 연구에서는 병원에 근무하는 피부미용사의 직무 스트레스 요인을 분석하여 대 고객 서비스를 높일 수 있는 효율적 운영 방안을 모색하기 위해 먼저 직무 스트레스 요인을 측정할 문항으로 Ku (2017), You *et al.*, (2017), Lee (2015), Park & Kim (2016)의 연구를 참조하여 연구자가 연구 목적에 맞도록 일부 수정하여

총 12문항을 선정하였다. 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인으로, 근무 환경요인의 세부 변수로는 연장 근무, 급여, 근무시간, 휴무일, 복리후생, 업무량으로 총 7개로 구분하여 조사하였고, 개인적 요인의 변수로는 미래불안, 동료, 건강, 업무 속성, 열등감의 총 5개로 구분하였다.

대 고객 서비스 요인을 측정할 문항으로 Lee & You (2017), Ji (2016), Lee & Rhee (2016), Park (2017)의 연구를 참조하여 연구자가 연구 목적에 맞도록 일부 수정하여 문항으로는 총 3개 요인, 16개 문항으로 구성하였다. 3개 요인으로는 고객 서비스 수준, 신뢰 수준, 반응 수준으로 구성하였다. 고객 서비스 수준으로는 시설 및 설비, 고객 맞이 준비, 응대 태도, 고객 개인별 서비스

Table 2. Work-related factors

Provision	Variables	Frequency (%)
Type of facility (Primary medical discipline)	Dermatology clinic	203 (40.4)
	Plastic surgery clinic	78 (15.5)
	Obesity clinic	65 (12.9)
	Clinic for medical disciplines other than the ones mentioned above	78 (15.5)
	Semi-hospital (more than 30 sickbeds)	43 (8.6)
Number of workers	Hospital (more than 100 sickbeds)	35 (7.0)
	Under 5	201 (40.0)
	Over 5-under 10	73 (14.5)
	Over 10-under 20	85 (16.9)
	Over 20-under 30	52 (10.4)
Department	Over 30	91 (18.1)
	Skin care	353 (70.3)
	Hospital administration	49 (9.8)
	Nursing	95 (18.9)
Monthly income	Other	5 (1.0)
	Under 1 year	154 (30.7)
	Over 1 year-under 2 years	129 (25.7)
	Over 2 year-under 3 years	103 (20.5)
	Over 3 year-under 5 years	54 (10.8)
Weekly working hours (Extended work included)	Over 5 years	62 (12.4)
	Under 40 h	8 (1.6)
	Over 40 h-under 50 h	259 (51.6)
	Over 50 h-under 60 h	225 (44.8)
Days off (Plural responses)	Over 60 h	10 (2.0)
	Under 5 days of work per week	8 (1.6)
	5 days of work per week	187 (37.3)
	6 days of work per week	307 (61.2)
	Monthly paid holiday available	494 (98.4)
Welfare (Plural responses)	Annual paid holidays available	301 (60.0)
	4 types of insurance	502 (100.0)
	Night/overtime pay	208 (41.4)
	Holiday bonus	209 (41.6)
	Self-improvement pay	168 (33.5)
	Long term employment/excellent staff reward	79 (15.7)
	Workshop	228 (45.4)

제공, 고객 이해 정도에 따른 설명, 고객 편의 시간 예약, 개인 성향에 따른 응대, 서비스 후 감사문자로 총 8개 문항으로 구성하였다. 신뢰 수준에서는 업무처리, 서비스 기록, 직장에 대한 신뢰, 스케줄 관리와 관련하여 총 4개 문항으로 구성하였다. 반응 수준으로는 즉각적인 서비스 제공, 고객 요구 처리, 신속성, 개별 관심과 관련하여 4개 항목으로 구성하였다.

3. 분석방법

본 연구의 자료는 SPSS window 19.0 프로그램(IBM, USA)을 사용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다. 일반적 특성 및 근무 관련 요인은 명목척도를 사용하였고, 직무 스트레스 및 대 고객 서비스 문항은 리커트 5점 척도를 사용하였다. 구체적으로 유효표본의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석, 각 설문항목의 신뢰성과 타당성 검증은 Cronbach's α 와 요인분석, 직무스트레스와 대 고객 서비스와의 관계를 알아보기 위해 요인 값을 이용한 다중회귀분석을 이용하였다.

Results

1. 일반적 특성 및 근무 관련 요인

1) 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 Table 1와 같다. 연령에서 25세 이상 30세 미만이 가장 높은 비율(37.3%)를 나타내었고, 학력에서는 전문대 졸업이 53.4%로 가장 높았다. 결혼상태에서 미혼이 73.5%로 가장 높았고, 월평균 소득의 경우 100만원 이상 200만원 미만이 84.3%로 가장 높은 비중을 차지하였다.

2) 근무 관련 요인

응답자의 근무 관련 요인은 Table 2와 같다. 근무 병원 유형으로는 피부과, 성형외과, 비만 클리닉이 전체의 68.8%를 차지하여 대부분의 피부미용사들이 미용관련 병원에 근무하고 있는 것으로

보인다. 근로자 수의 경우 5인 미만이 40.0%로 가장 높았고, 근무 부서의 경우, 피부미용이 70.3%를 나타내었다. 그러나, 피부미용과 졸업자들이 최근 간호조무사 자격증을 취득하는 경우가 있어서 병원 코디네이터(상담)(9.8%), 간호(18.9%)의 업무도 수행하고 있는 것으로 보인다. 근속기간의 경우 3년 미만의 경우가 76.9%로 나타나 이직률이 상당히 높은 수준임을 알 수 있다. 주당 근무 시간의 경우 40-60 h 미만의 경우 96.4%로 나타나 비교적 높은 강도의 근무를 하고 있는 것으로 생각된다. 휴무일의 경우 월차 사용이 98.4%, 연차 사용이 60.0%를 나타내었으나, 주 6일 근무가 61.2%를 나타내 근무 시간이 타 직종에 비해 많은 것으로 생각된다. 복리 후생의 경우, 4대 보험(100.0)은 모두 가입된 상태이었으나, 타 업종에 비해 야근, 특근 수당지급(41.4%), 명절 보너스 지급(41.6%), 자기개발비 지원(33.5%)등이 열악하다고 사료된다.

2. 직무 스트레스 및 대고객 서비스 요인

1) 측정 도구의 신뢰성 및 타당성 분석

(1) 직무 스트레스 요인의 신뢰성 및 타당성 분석

직무 스트레스 요인에 영향을 미치는 요인을 차원을 도출하기 위해 베리맥스 회전법을 통한 주성분 분석을 실시하였으며 신뢰성 분석을 위해 각 요인 별로 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 계산하였다(Table 3).

직무 스트레스 요인의 신뢰성 및 타당성 분석결과 근무 환경 요인(Cronbach's α =0.801), 개인적 요인(Cronbach's α =0.792)로 신뢰할 만한 수준에 있다고 볼 수 있다.

(2) 대 고객 서비스 요인의 신뢰성 및 타당성 분석

대 고객 서비스를 나타내는 차원을 도출하기 위해 베리맥스 회전법을 통한 주성분 분석을 실시하였으며 신뢰성 분석을 위해 각 요인별로 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 계산하였다(Table 4). 대 고객 서비스 요인의 신뢰성 및 타당성 분석결과 고객 서비스 수준 요인(Cronbach's α =0.803), 신뢰 수준 요인(Cronbach's

Table 3. Reliability validity analyses on factors affecting work-related stress

Variables	Eigen value	Degree of dispersion	Cronbach's α
Work-related factors	5.617	38.664	0.801
Personal factors	4.203	26.602	0.792

KMO=0.804; Bartlett gutter certification value $\chi^2=1584.119$; Total cumulative=73.680%; KMO, Keiser-Meyer-Olkin.

Table 4. Reliability and validity analysis of factors affecting customer service

Variables	Eigen value	Degree of dispersion	Cronbach's α
Level of customer service	5.071	34.628	0.803
Confidence level factor	3.086	24.036	0.816
Response level factor	1.094	15.226	0.794

KMO=0.814; Bartlett gutter certification value $\chi^2=1604.206$; Total cumulative=72.307%; KMO, Keiser-Meyer-Olkin.

$\alpha=0.816$), 반응 수준 요인(Cronbach's $\alpha=0.794$)로 신뢰할 만한 수준에 있다고 볼 수 있다.

2) 직무 스트레스 및 대 고객 서비스 요인 분석

(1) 직무 스트레스 요인 분석

직무 스트레스 요인 분석 결과는 Table 5과 같다. 근무 환경 요인 중 직무 스트레스 요인으로 업무량(4.098±0.792), 근무시간(4.073±0.877), 연장근무(4.001±0.904)의 순으로 나타나 피부미용사들은 급여(3.997±0.962), 후무일(3.807±1.024), 복리후생(3.725±0.806)보다 과다한 업무와 근무시간에 더 큰 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 또한 개인적 요인보다는 근무 환경 요인이 더 큰 스트레스 요인이 되었으며 개인적 요인으로는 미래 불안(3.976±0.764), 업무속성(3.873±1.002)으로 나타나 연령

이 높아짐에 따라 지속적으로 근무할 수 있는가에 대한 미래 불안과, 업무 속성상 고객의 불만사항을 지속적으로 처리해야 하고 친절 서비스를 시행해야 하는 것에 대한 정신적 스트레스가 있는 것으로 나타났다.

(2) 대 고객 서비스 요인 분석

대 고객 서비스 요인 분석 결과는 Table 6과 같다. 대 고객 서비스 요인 분석을 위해 고객 서비스 수준, 신뢰수준, 반응 수준의 세 가지 요인으로 분석하였다. 고객 서비스 수준의 경우 응대 태도(4.302±0.849), 고객 편의 시간 예약(4.297±1.203) 순으로 높게 인식하고 있어, 고객 서비스를 위해 친절한 응대 및 고객 편의에 맞춘 서비스를 중요한 변수로 인지하고 있었다. 신뢰 수준의 경우 업무처리(4.197±0.790), 스케줄 관리(3.954±0.904)

Table 5. Factor analysis of job stress

Factor	Variables	Mean	Standard deviation	Ranking among factors	Overall ranking
Work-related factors	Linked to superior	3.985	0.891	5	5
	Extended work	4.001	0.904	3	3
	Salary	3.997	0.962	4	4
	Business hours	4.073	0.877	2	2
	Days off	3.807	1.024	6	8
	Welfare	3.725	0.806	7	9
	Workload	4.098	0.792	1	1
Personal factors	Anxiety about future	3.976	0.764	1	6
	Peer	3.695	0.669	4	11
	Health	3.543	0.901	5	12
	Business attributes	3.873	1.002	2	7
	Complex	3.701	1.304	3	10

Table 6. Factor analysis of client service quality

Factor	Variables	Mean	Standard deviation	Ranking among factors	Overall ranking
Work-related factors	Facilities and equipment	4.003	0.951	5	7
	Degree of preparation for client	4.284	0.961	3	3
	Attitude of responsiveness	4.302	0.849	1	1
	Provision of personal service	3.597	0.887	6	12
	Degree of interpretation	4.076	0.792	4	6
	Reservation on client's convenience	4.297	1.203	2	2
	Custom service	3.351	1.364	7	15
	Letter of thanks after provision of service	3.297	0.824	8	16
Personal factors	Business handling	4.197	0.790	1	4
	Service recording	3.368	0.799	4	14
	Reliability	3.759	0.803	3	10
	Management of schedule	3.954	0.904	2	8
Response level factors	Immediacy of service provision	3.876	0.903	2	9
	Handling requests for service	3.647	0.912	3	11
	Speed of response	4.184	0.793	1	5
	Individual interest shown	3.486	0.807	4	13

로 나타나 업무처리 및 스케줄 관리의 신속 정확한 서비스를 중요한 요인으로 인지하고 있었다. 반응 수준의 경우 신속성(4.184±0.793), 즉각적인 서비스 제공(3.876±0.903)으로 나타나 신속한 대 고객 서비스가 중요함을 인지하고 있었다.

3. 직무스트레스와 대 고객 서비스와의 상관관계

직무 스트레스와 대 고객 서비스와 상관관계를 본 연구 결과는 Table 7과 같다. 직무 스트레스 하위 변수와 대 고객 서비스와는 음(-)의 상관관계를 보여 직무 스트레스 변수 중 근무 환경 요인의 직무 스트레스가 높을수록 대 고객 서비스가 낮았으며 (Pearson correlation $r=-0.304, p<0.001$), 개인적 요인의 스트레스가 높을수록 대 고객 서비스가 낮게 나타났다(Pearson correlation $r=-0.299, p<0.01$). 이는 보육교사의 직무 스트레스와 이직의도간의 관계에 대해 연구한 선행연구(Ko & Shim, 2017)에서 직무 시 느끼는 심리적 안정감이 직무 스트레스를 감소시키고 이직의도를 줄인다고 하였고, 헤어 미용실 고객을 대상으로 헤어 미용실의 서비스 품질, 관계품질과 고객 행동간의 관계에 대해 연구한 선행연구(Kim, 2016)에서 미용실에서의 서비스 품질 수준과 관계 품질 수준이 높다고 인식한 고객일수록 재방문의도, 추천의도가 높아진다고 하여 본 연구 결과를 지지해 주고 있다. 또한 네일샵 이용 고객을 대상으로 서비스 품질과 고객 행동의도의 관계에 대해 연구한 선행연구(Kim & Lee, 2017)에서 네일샵의 서비스 품질 수준을 높게 인식한 고객은 재방문의도 수준이 향상된다고 하였고, 미용실 종사자를 대상으로 직무스트레스와 자기효능감의 관계에 대해 연구한 선행연구(Lee, 2015)에서 미용실 종사자 사이의 관계, 상사관계를 통한 파트너십을 강하게 인지하는 종사자일수록 자기 효능감에 정(+)의 효과를 나타낸다고 하여 본 연구 결과를 지지해 주고 있다.

대 고객 서비스 하위 변수와 직무 스트레스 및 대 고객 서비스와의 관계를 살펴본 결과는 Table 8과 같다. 대 고객 서비스 하위 변수에서 고객 서비스 수준이 높을수록 직무 스트레스가 낮게 나타났고 대 고객 서비스는 높게 나타났다(Pearson correlation

$r=0.849, p<0.001$). 또한 신뢰수준 요인이 높을수록 직무 스트레스가 낮았고 대 고객 서비스는 높게 나타났으며(Pearson correlation $r=0.820, p<0.001$), 반응 수준 요인이 높을수록 직무 스트레스가 낮고 대 고객 서비스는 높게 나타났다(Pearson correlation $r=0.792, p<0.01$). 의료미용 서비스 산업 종사자를 대상으로 직무 스트레스와 서비스 품질과의 관련성을 연구한 선행연구(Shim, 2015)에서 직무 스트레스 수준이 낮은 군에서 대 고객 서비스 품질 향상 의도가 높아진다고 하여 본 연구 결과를 지지해 주고 있다. 반면 여성 작업 치료사를 대상으로 한 선행연구(Lee et al., 2017) 근무 환경요인은 직무 스트레스 감소에 유의적인 상관 관계를 보이지 않았고, 헤어샵을 대상으로 물리적 환경과 서비스 품질간의 상관관계를 연구한 선행연구(Ji, 2016)에서 Kano 모형과 PCSI 지수를 이용하여 실의 편의성을 향상시켜 헤어샵의 물리적 환경과 서비스 품질과의 상관관계 분석결과 유의한 결과를 보이지 않아 본 연구 결과와 일치하지 않았다.

Discussion

최근 피부미용 시장이 확대됨에 따라 피부미용 전공 학생들의 간호조무사 자격증 취득을 통한 병원 내 피부미용, 간호, 병원 코디네이터로의 진로 영역이 확장되어지고 있다. 이로 인해 피부 미용 전공 학생들의 취업처도 기존의 피부미용실에서 벗어나 병원으로 확대되고 있다. 이에 병원 내 근무하는 피부미용사의 직무 스트레스 영향 요인 및 대 고객 서비스 요인을 살펴봄으로써 학생들의 진로 및 취업과 관련한 산업체에서의 개선 방안을 모색하고 이를 통해 국내 의료 미용 업계의 발전 방안과 관련한 기초 자료를 제공하고자 본 연구를 진행하였다.

연구결과는 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성에서 30세 미만의 연령대가 가장 많은 비중을 차지하고 있었고, 30세 이상이 될수록 그 비중이 줄고 있는 것으로 나타났는데 여성 근로자가 대다수를 차지하는 현 상황에서

Table 7. Correlation of job stress and client service factors

Factor	Job stress	Client service
Work-related factors	0.907	-0.304***
Personal factors	0.708	-0.299**

** $p<0.01$; *** $p<0.001$.

Table 8. Correlation of low rankings in customer service, job stress, and client service factors

Factor	Job stress	Client service
Level of client service	-0.351	0.849***
Confidence level factors	-0.279	0.820***
Response level factors	-0.294	0.792**

** $p<0.01$; *** $p<0.001$.

결혼 및 출산 등의 이유와 30세 미만의 비교적 연령이 낮은 근로자를 선호하는 피부과, 성형외과, 비만 클리닉의 특징적인 이유인 것으로 생각된다. 학력의 경우는 전문대 졸업 이상자가 많았고, 월 평균 소득의 경우 200만원 미만인 경우가 대다수를 차지해서, 근로시간 대비 낮은 수준의 급여를 받고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 근무 관련 요인에서 근무 병원의 유형을 살펴본 결과 주 진료과목 기준 피부과가 가장 많았으며, 그 뒤로 성형외과, 비만 클리닉을 들 수 있었다. 근로자 수의 경우 5인 미만의 소형 병원이 주를 이루고 있었다. 최근 준 종합병원과 대학 병원 급의 종합 병원에서도 피부과, 성형외과 부설 피부미용실이 개설 되고 있는 점으로 미루어 향후 피부미용사의 병원 취업의 영역은 더욱 넓어질 것으로 생각되나, 현재 상황에서는 주로 의원 급 병원에서 근무하고 있는 것으로 보인다. 근무 부서의 경우 피부 관리부서가 대부분이나, 최근 피부미용 전공 학생들이 졸업 후 간호조무사 자격증을 취득하는 경우가 많아 병원 코디네이터, 간호 등의 업무에도 상당수 관여하는 것으로 생각된다. 근속 기간으로는 1년 미만자가 가장 많았고, 3년 이상-5년 미만자가 가장 적었다. 이는 병원에 근무하는 피부미용사들의 이직률이 상당히 높으며, 이와 관련하여 병원의 근무시간, 휴무일, 복리 후생과 관련하여 개선의 여지가 있을 것으로 생각된다. 실제 조사 결과 주당 근무 시간(연장 근무 포함) 근로기준법 기준 1일 8 h 이상의 근무를 하는 경우가 대다수 이었으며, 의원 급 병원의 특성상 토요일까지 주 6일 근무하는 경우가 많았다. 복리 후생의 경우도 야근, 특근 수당, 명절 보너스, 자기 개발비 지원 등이 이루어 지는 경우가 많지 않았으며, 장기 근속자, 우수사원 포상 등의 경우 매우 적은 비율을 보였다. 즉, 이러한 근로상 과도한 업무와 미흡한 복리 후생 등은 높은 이직률로 이어져 병원에서도 숙련된 근로자를 이탈시키는 결과를 초래하고 있음을 보여준다.

셋째, 직무 스트레스 요인 분석 결과 근무 환경 요인 중 직무 스트레스 요인으로 업무량, 근무시간, 연장근무의 순으로 나타나 피부미용사들은 과도한 업무와 근무시간에 더 큰 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 개인적 요인으로는 미래불안, 업무속성으로 나타나 연령이 높아짐에 따라 지속적으로 근무할 수 있는가에 대한 미래 불안과, 업무 속성상 고객의 불만사항을 지속적으로 처리해야 하고 친절 서비스를 시행해야 하는 것에 대한 정신적 스트레스가 있는 것으로 나타났다. 넷째, 대 고객 서비스 요인 분석 결과 대 고객 서비스 요인의 하위 변수인 고객 서비스 수준의 경우 응대 태도, 고객 편의 시간 예약 순으로 높게 인식하고 있었으며, 고객 서비스를 위해 친절한 응대 및 고객 편의에 맞춘 서비스를 중요한 변수로 인지하고 있었다. 신뢰 수준 변수의 경우 업무처리, 스케줄 관리로 나타나 업무처리 및 스케줄 관리의 신속 정확한 서비스를 중요한 요인으로 인지하고 있었다. 또한, 반응 수준의 경우 신속성, 즉각적인 서비스 제공으로 나타났다.

다섯째, 직무 스트레스와 대 고객 서비스와 상관관계를 본 결과

직무 스트레스 하위 변수와 대 고객 서비스와는 음(-)의 상관관계를 보여 직무 스트레스 변수 중 근무 환경 요인의 직무 스트레스가 높을수록 대 고객 서비스가 낮았으며, 개인적 요인의 스트레스가 높을수록 대 고객 서비스가 낮게 나타났다.

대 고객 서비스 하위 변수와 직무 스트레스 및 대 고객 서비스와의 관계를 살펴본 결과 대 고객 서비스 하위 변수에서 고객 서비스 수준이 높을수록 직무 스트레스가 낮게 나타났고 대 고객 서비스는 높게 나타났다. 또한 신뢰수준 요인이 높을수록 직무 스트레스가 낮았고 대 고객 서비스는 높게 나타났으며, 반응 수준 요인이 높을수록 직무 스트레스가 낮고 대 고객 서비스는 높게 나타났다.

이상의 연구 결과를 토대로 다음과 같은 점을 제안하고자 한다.

첫째, 병원 내 근무 환경 개선이 필요하다. 병원에 근무하는 피부미용사들은 근무 기간이 짧고 이직률이 높았다. 이에 대한 근본 원인을 점검하여 개선함으로써 숙련된 피부미용사들이 근무하고 있는 병원의 처우에 만족하고, 안정된 직장으로 생각하게 할 수 있다. 특히 과도한 업무량 조절과 탄력적인 근무시간 조정을 하여야 한다. 이와 같은 노력은 피부미용사들의 직무 스트레스를 줄일 수 있고, 이로 인한 대 고객 서비스의 개선으로 이어져 병원 이윤 창출에 도움이 될 수 있다. 이와 관련하여 Andrisano-Ruggieri *et al.* (2017)의 연구에서도 직장 내 스트레스를 줄일 수 있는 다양한 프로그램을 제시하였는데, 근무 환경 개선을 통해 스트레스를 경감시킬 수 있고 이는 생산성 향상으로 이어질 수 있음을 제시하였다. 또한 Ku (2017)의 연구에서도 유아교사의 직무 스트레스 감소는 유아간 상호작용에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, Bliese *et al.* (2017)의 연구에서도 직장 내 스트레스와 웰빙에 대한 연구결과를 통해 직장 내 스트레스 감소는 삶의 질을 향상시키고 이는 직장에 대한 애착을 증가시킨다는 결과를 통해 본 연구 결과를 지지하고 있다. Senaratne & Rasagopalasingam (2017)의 연구에서는 건설 근로자의 스트레스의 원인 및 그 결과를 분석하였는데 건설 근로자의 직장 내 스트레스 증가는 건설 프로젝트 진행 및 발전에 음(-)의 영향 요인으로 작용함을 보여주어 본 연구결과를 지지하고 있다.

둘째, 피부미용사들의 미래 불안 및 고객 응대 친절 서비스에 대한 중압감을 줄이기 위해 노력해야 한다. 장기 근속 피부미용사들은 고객응대, 근무 자신감, 동료간의 유대감의 증대로 인해 안정적인 대 고객 서비스 제공이 가능하며 이는 병원의 이익창출에 기여할 수 있으므로 다양한 장기 근속자 우대 프로그램 도입이 요구된다. 또한, 고객 응대 및 친절 서비스에 대한 중압감으로 피부미용사들이 심리적 피로감을 느낄 수 있으므로 이를 개선시킬 수 있는 고객응대 매뉴얼 개발, 마인드 컨트롤 연수 프로그램 등 다양한 개선책을 도입하여야 한다. 이와 관련하여 Bell *et al.* (2017)의 연구에서 직장 내 스트레스 감소를 위한 요구도에 따른 기업의 노력 및 결과를 보여주었는데, 직장 내 스트레스 감소를 위한 기

업의 노력 여하에 따라 긍정적인 결과로 이어짐을 보여주어 본 연구 결과를 지지한다. Van Mol *et al.* (2017)는 직장 내 스트레스와 이를 감소할 수 있는 치료의 반응에 대해 연구하였는데, 감정노동을 통한 심리적 피로감을 감소시킬 수 있는 다양한 노력의 중요성을 보여주어 본 연구결과를 지지한다. 또한 Lee *et al.* (2017)는 여성 작업 치료사를 대상으로 직무스트레스와 근무 환경에 관한 연구를 통해 고객응대, 근무여건개선 등과 같은 근무 환경 변화는 여성 작업 치료사의 직무스트레스를 감소시킨다는 결과를 제시하여 본 연구와 비슷한 연구 결과를 보여 주었다.

Conclusion

피부미용 서비스 규모의 증대, 융합 학문의 도입, K-beauty 등의 확산과 같은 다양한 원인으로 인해 의료미용 시장은 지속적으로 활성화 되고 있다. 과거 피부과, 성형외과 등에서 주로 시행되던 안티 에이징은 고령화, 남녀노소를 불문한 미적 요구 증대, 외모에 대한 관심 증대 등으로 다양한 병 의원의 주요 진료 영역이 되고 있다. 이에 따라 의료미용 시장의 취업 분야가 다양화되고, 인력 수요 또한 높아지는 양상이다. 대학의 피부 미용과에서도 과거 피부미용실 취업에 국한되었던 학생들의 취업 영역이 병의원, 준 종합병원 내 피부미용실, 종합병원, 비만 클리닉등으로 다양화 되고 있다. 더 나아가 대학에서는 간호 영역과 피부미용 영역을 아우를 수 있도록 정규 교육과정 이외에 별도 과정을 통한 간호조무사 자격을 취득할 수 있는 프로그램을 통해 학생들의 안정된 취업을 지원하고 있다. 그러나 실제로 병원에 취업한 피부미용사들을 대상으로 직무 스트레스와 대 고객 서비스 간의 상관 관계 연구를 통해 피부미용사들은 다양한 직무 스트레스로 인해 원활한 대 고객 서비스 제공에 어려움을 호소 하고 있었다. 이에 병원에서는 피부미용사들의 직무 스트레스를 경감시킬 수 있는 다양한 프로그램 도입을 통해 근무 환경을 개선하고, 피부미용사들이 실제로 느끼는 근로 관련 불안감을 경감시킬 수 있는 노력이 선행되어야 한다. 또한, 대고객 서비스, 신뢰, 반응 수준을 고려한 직장 내 프로그램을 개발하고 적극적으로 시행하여 피부미용사들이 병원을 신뢰하고 장기 근속할 수 있는 토대 마련이 시급하다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다.

첫째, 표본의 대표성 문제이다. 본 연구를 위한 표본으로 서울, 경기 지역의 피부과, 성형외과, 기타 병 의원, 준 종합병원 및 종합 병원에 근무하는 피부미용사로 한정하여 조사하였으며, 본 연구 결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있다고 생각된다.

둘째, 직무 스트레스 요인으로 근무 환경 요인, 개인적 요인으로 총 12개 문항, 대 고객 서비스 요인으로 고객 서비스 수준, 신뢰 수준, 반응 수준의 총 16개 문항을 살펴보았으나 다양한 직무

스트레스, 대 고객 서비스 변수들을 살펴볼 때 본 연구의 결과는 한정적일 수 밖에 없다. 그러나 그럼에도 불구하고 본 연구 결과가 기존 선행 연구결과와 동일한 결과이면서도 병원 내 근무하는 피부미용사의 직무 스트레스를 낮추고 대 고객 서비스를 증진시킬 수 있는 요인을 살펴 봄으로써 추후 학생 진로 및 취업, 피부미용실을 운영하고 있는 병원의 근로 환경 개선 면에서 활용이 가능할 것으로 사료된다.

References

- Andrisano-Ruggieri R, Crescenzo P, Capunzo M, De Caro F, Savastano R, Pennisi M, Boccia G. Understanding the relationship between sentinel events and sources of work related stress for prevention programs. an Italian survey. *Giomale Italiano Di Medicina Del Lavoro ed Ergonomia*, 39: 39-41, 2017.
- Bell C, Johnston D, Allan J, Pollard B, Johnston M. What do demand-control and effort-reward work stress questionnaires really measure? a discriminant content validity study of relevance and representativeness of measures. *British Journal of Health Psychology*, 22: 295-329, 2017.
- Bliese PD, Edwards JR, Sonnentag S. Stress and well-being at work: a century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *The Journal of Applied Psychology*, 102: 389-402, 2017.
- Ji JH. Physical environment and service quality of hair shops using the Kano model and PCSI index II : focusing on outdoor convenience. *Journal of Investigative Cosmetology*, 12: 259-265, 2016.
- Kim MJ. Effects of the quality of service and relationships on the behavior intention of hair salon customers. *Journal of Investigative Cosmetology*, 12: 243-250, 2016.
- Kim SH, Lee JH. A study on the effects of behavior intention on nail shop's service quality. *Journal of the Korean Society of Beauty and Art*, 18: 243-256, 2017.
- Kim SM. A study on the developing zone of tolerance for beauty industry service quality control in makeup shops. *Journal of the Korean Society of Beauty and Art*, 18: 117-128, 2017.
- Ko GP, Shim MY. The mediation effect of child-care teachers' psychological well-being on job stress and turnover intention. *The Journal of Learner-Centered Curriculum*

- and Instruction*, 17: 313-333, 2017.
- Ku J. The effects of professionalism awareness and occupational stress on teacher and child interactions in early childhood teachers. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18: 470-477, 2017.
- Lee JH, Song YW, Cha TH. A study on job stress and working environment of female occupational therapist. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18: 484-492, 2017.
- Lee JS, You YJ. Nail shop service quality: effect on female customer satisfaction and intent to revisit. *Journal of Investigative Cosmetology*, 13: 153-159, 2017.
- Lee ML, Lee HC. The effect of job stress and turnover intention in dental hygienists. *Journal of Korea Entertainment Industry Association*, 11: 249-258, 2017.
- Lee YA. A study of the effects of job stress and partnership on self-efficacy in beauty salon workers. *Journal of the Korean Society of Beauty and Art*, 16: 175-186, 2015.
- Lee YM, Rhee NH. A study on the effect of mediating roles on attractiveness of alternatives on the relationship between the quality of beauty service and the service loyalty. *Journal of Fashion Business*, 20: 173-190, 2016.
- Nam SI, Yi HJ. Employment status, job stress and depression among medical social workers. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 19: 77-102, 2017.
- Park JH, Kim JA. Effects of emotional labor and work environment on retention intention in nurses. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 14: 437-448, 2016.
- Park SJ. Impact of service quality in the nail esthetics industry on customer satisfaction, trust, and revisit intention. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 15: 259-267, 2017.
- Senaratne S, Rasagopalasingam V. The causes and effects of work stress in construction project managers: the case in Sri Lanka. *International Journal of Construction Management*, 17: 65-75, 2017.
- Seo JW. Impact on turnover intention of job stress on family restaurant staff: focusing on the mediating effect of depression. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 31: 197-213, 2017.
- Shim EK. The correlation between job stress and service quality of employees in the medical beauty service industry. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 21: 12-20, 2015.
- Van Mol MMC, Kompanje EJO, Bakker J. Reflections on work-related stress among intensive care professionals: an historical impression. In: Annual update in intensive care and emergency medicine 2017. Vincent JL (ed.), Springer, Switzerland, pp527-538, 2017.
- You EJ, Shim SN, Kim SK. The effect of the beauty salon worker's emotional labor, job stress, job burnout and social support on turnover intention. *Journal of Digital Convergence*, 12: 427-439, 2014.

국문초록

병원 내 피부미용사의 직무 스트레스와 대 고객 서비스 관련 요인

김문주

안산대학교 뷰티아트과, 경기도 안산시, 한국

목적: 본 연구의 목적은 병원 내 근무하는 피부미용사의 직무 스트레스 영향 요인 및 대 고객 서비스 요인을 살펴 봄으로써 효율적인 발전 방안을 제공하고자 함에 있다. **방법:** 본 연구를 수행하기 위해 참고문헌 고찰과 설문지를 개발하였다. 2017년 7월 동안 서울, 경기 지역의 병원에 근무하는 피부미용사를 대상으로 총 600부의 설문지를 배포하여 최종 502부가 분석에 사용되었다. 유효표본의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석, 각 설문항목의 신뢰성과 타당성 검증은 Cronbach's α 와 요인분석, 직무스트레스와 대 고객 서비스와의 관계를 알아보기 위해 요인 값을 이용한 다중회귀분석을 이용하였다. **결과:** 첫째 근무환경 요인의 직무 스트레스가 높을수록 대 고객 서비스가 낮았으며, 개인적 요인의 스트레스가 높을수록 대 고객 서비스가 낮게 나타났다. 둘째, 대 고객 서비스 하위 변수와 직무 스트레스 및 대 고객 서비스와의 관계를 살펴본 결과 대 고객 서비스 하위 변수에서 고객 서비스 수준이 높을수록 직무 스트레스가 낮게 나타났고 대 고객 서비스는 높게 나타났다. 신뢰수준 요인이 높을수록 직무 스트레스가 낮았고 대 고객 서비스는 높게 나타났으며, 반응 수준 요인이 높을수록 직무 스트레스가 낮고 대 고객 서비스는 높게 나타났다. **결론:** 병원 내 근무 환경 개선과 직무 스트레스를 경감시킬 수 있는 프로그램 개발이 필요하다.

핵심어: 대 고객 서비스, 피부미용사, 직무스트레스, 의료 미용, 근무 환경

참고문헌

- 고경필, 심미영. 보육교사의 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 심리적 안녕감의 매개효과. *학습자중심교과교육연구*, 17: 313-333, 2017.
- 구자영. 유아교사의 전문성 인식과 직무스트레스가 교사와 유아 간 상호작용에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 18: 470-477, 2017.
- 김민정. 헤어미용실에서의 서비스품질과 관계품질이 고객 행동의도에 미치는 영향. *대한미용학회지*, 12: 243-250, 2016.
- 김수민. 미용 산업의 품질 서비스개선에 대한 인내 영역 만족도에 관한 연구. *한국인체미용예술학회지*, 18: 117-128, 2017.
- 김신희, 이재하. 네일샵의 서비스품질이 고객의 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구. *한국인체미용예술학회지*, 18: 243-256, 2017.
- 남석인, 이희정. 고용형태에 따른 직무스트레스와 우울의 관계. *한국사회복지행정학*, 19: 77-102, 2017.
- 박선주. 네일 미용산업의 서비스 품질이 고객만족, 신뢰 및 재방문 의도에 미치는 영향. *아시아뷰티화장품학술지*, 15: 259-267, 2017.
- 박점현, 김정아. 병원 간호사의 감정 노동과 간호업무환경이 재직의도에 미치는 영향. *아시아뷰티화장품학술지*, 14: 437-448, 2016.
- 서재원. 패밀리레스토랑 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. *관광연구저널*, 31: 197-213, 2017.
- 심은경. 의료미용서비스산업 종사자의 직무스트레스와 서비스 품질과의 관련성. *한국미용학회지*, 21: 12-20, 2015.
- 유은주, 심선녀, 김순구. 미용실 종사자의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진 및 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향. *디지털융복합연구*, 12: 427-439, 2014.
- 이미림, 이효철. 치과위생사들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. *한국엔터테인먼트산업학회논문지*, 11: 249-

258, 2017.

이영아. 미용실 종사자의 직무스트레스와 파트너십이 자기효능감에 미치는 영향. *한국인체미용예술학회지*, 16: 175-186, 2015.

이유미, 이난희. 미용서비스품질과 서비스충성도간 관계에서 대안매력도의 조절효과. *패션 비즈니스*, 20: 173-190, 2016.

이재홍, 송예원, 차태현. 여성 작업치료사의 직무스트레스와 근무 환경에 관한 연구. *한국산학기술학회논문지*, 18: 484-492, 2017.

이종숙, 유유정. 네일샵 방문 여성고객이 지각하는 서비스 품질이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향. *대한미용학회지*, 13: 153-159, 2017.

지정훈. Kano 모형과 PCSI 지수를 이용한 헤어샵의 물리적 환경과 서비스 품질 II: 실외편의성을 중심으로. *대한미용학회지*, 12: 259-265, 2016.

中文摘要

在医院内皮肤美容师的工作压力和与客户服务相关的因素

金汶珠

安山大学美容艺术学科, 京畿道安山市, 韩国

目的: 为提供有效的发展方案, 探讨在医院工作的皮肤美容师的工作相关压力以及客户服务因素。**方法:** 为实现这一目标, 进行了文献考察和问卷调查。2017年7月期间对首尔和京畿道地区医院工作的皮肤美容师进行了问卷调查, 共发布的600份中最终502份进行分析。数据分析利用了频率, 可靠性, 因子和多元回归分析。**结果:** 关于工作压力与客户服务之间的相关性, 当工作压力作为工作环境的一个因素较高时, 客户服务较低。其次, 通过检验大客户服务和工作压力以及客户服务的子变量之间的关系中, 客户服务水平越高, 工作压力越低, 大客户服务越高; 信任水平因素越高, 工作压力越低, 大客户服务越高; 反应水平因素越高, 工作压力越小, 大客户服务越高。**结论:** 有必要改善医院的工作环境, 并启动减少工作压力的计划。

关键词: 大客户服务, 皮肤美容师, 工作压力, 医疗美容, 工作环境