

# Analysis of Turnover Factors by Environmental Factor and Job Stress for 20-30s Hairdressers

Hyun-Yurl Cho<sup>1</sup>, Young-Sam Kim<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Cosmetics Engineering, Konkuk University, Seoul, Korea

<sup>2</sup>Department of Image Industry, Graduate School of Engineering, Konkuk University, Seoul, Korea

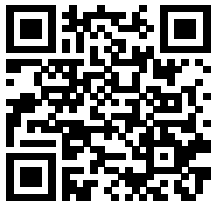
\*Corresponding author: Young-Sam Kim,  
Department of Image Industry, Graduate  
School of Engineering, Konkuk University,  
120 Neungdong-ro, Gwangjin-gu, Seoul  
05029, Korea  
Tel.: +82 2 450 0463  
Email: gracehelen@konkuk.ac.kr

Received October 31, 2019

Revised March 06, 2020

Accepted March 18, 2020

Published March 30, 2020



## Abstract

**Purpose:** This study analyzes the environmental factors and job stress of hair dressers and tries to verify the job environment and the effects of stress on the turnover factors. **Methods:** Data were collected from hair dressers in their 20s and 30s, analyzed using the SPSS WIN 25.0 program, and *t*-test, one-way ANOVA,  $\chi^2$  (Chi-square)-test, correlation, and multiple regression were conducted. **Result:** Education system, working environment, welfare, wages and job stress, which are factors of human resources management, have significant influence on the degree of turnover. **Conclusion:** It is hoped that the results of this research should be used as basic data for the development of the beauty industry, and that a systematic human resource management should be planned and carried out to accurately analyze job stress and environmental factors that have changed according to changes in the consciousness of hair dressers.

**Keywords:** Turnover in beauty industry, Changing job, Turnover intention, Human resource management, Job stress

## Introduction

현재의 미용 산업은 삶의 질의 꾸준한 향상과 다른 산업구조 변화와 함께 많은 성장을 거듭해 왔고, 그에 따른 인력 수급에도 변화가 요구되어 오고 있다(Park *et al.*, 2013). 성장 규모와는 다르게 전문경영인의 부재로 헤어드레서들의 직무 불만족에서 오는 높은 이직률로 인해 인력난과 복리후생 등 문제점을 가지고 있다(Kim, 2008).

미용 산업의 특성은 인적자원의 기술력을 바탕으로 서비스를 창출하는 것으로 인적자원의 관리가 매우 중요하다 할 수 있다(Oh, 2009). 헤어드레서들의 잦은 이동은 필요 없는 인력 소모일 뿐 아니라 헤어드레서 본인의 경제적 손실과 미용 산업 경영적 측면에서 인적 손실 및 경제적 손실을 가져오는 것이다. 지금의 헤어드레서들은 오랜 시간의 업무, 불확실한 승진, 복지후생시설, 낮은 임금, 장시간의 반복적인 작업으로 인해 정신적, 신체적으로 많은 스트레스를 받고 있으며 이로 인한 이직이 높은 것이

곧 조직의 생산성 저하라는 결과를 가져오게 된다(Park *et al.*, 2013).

최근 헤어드레서의 감정노동, 직무소진 등에 대한 이직 의도를 조사한 연구(Yoo *et al.*, 2014)나 미용 전공별 관련 종사자들의 이직실태 및 이직 의도를 분석한 연구(Seo *et al.*, 2017)가 있었으나, 미용 환경요인들을 언급하지는 못했고, 대부분 헤어드레서의 직무 스트레스와 이직 의도의 관계(Kwak & Song, 2008), 헤어드레서의 직무 만족과 이직 의도의 관계(Oh & Im, 2011) 등을 분석한 연구들은 급변하는 현재의 미용 환경과 직무 스트레스 등을 대변하기에는 역부족이다. 이에 본 연구는 현재 수도권 지역 헤어드레서들의 환경적 요인과 직무 스트레스가 실제 이직요인에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 헤어드레서들의 구체적인 이직 의도를 분석하고자 한다. 따라서 본 연구는 미용업계 경영자들의 시대적 흐름이 요구하는 헤어드레서들에 대한 인식을 변화시키고, 나아가 그들의 이직 의도를 파악하여 이직률 감소방안을 모색함으로써, 체계적이고 효과적인 인적자원관리 체계 마련에 기

초적 자료를 제공하는 데 그 목적이 있다.

## Methods

### 1. 연구참여자 및 기간

본 연구는 수도권에 거주하는 20-30대 헤어드레서로, 현재 미용실에서 근무하고 있는 사람을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 기간은 2018년 12월 10일부터 동년 동월 30일까지 21일 동안 설문조사 시 심층 면담을 병행하여 직접 설문지에 기입하는 방식으로 조사하였으며, 총 450부를 배부하여 417부가 회수되었으며, 그중 응답이 정확하지 않은 21부를 제외한 설문지 총 396부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

### 2. 측정 도구

#### 1) 설문지 구성

설문지는 크게 7가지 요인으로, 인구통계학적 특성 8문항, 근무환경 6문항, 복지 관련 5문항, 임금 관련 5문항, 직무 스트레스 11문항, 교육시스템 7문항, 이직실태 및 이직 의도 관련 13문항 등 총 59문항으로 구성하였다.

#### 2) 자료 분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS WIN 25.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 근무환경 만족도와 사원 복지 만족도, 임금 만족도, 직무 스트레스, 교육시스템 만족도의 환경요인, 그리고 이직 관련 문제에 대해 알아보기 위해 *t*-test, one-way ANOVA, 그리고  $\chi^2$ -test를 실시하였고, 이직 의도와와의 관계, 미치는 영향을 파악하기 위해 correlation, multiple regression을 실시하였다.

**Table 1. General characteristics of research participants**

Classification		Frequency	Percent (%)
Grade	Male	105	26.5
	Female	291	73.5
Age group	20-24	83	21.0
	25-29	112	28.3
	30-34	102	25.8
	35-39	99	25.0
Marital status	Single	260	65.7
	Married	136	34.3
Monthly salary (Unit: 1,000 won)	Less than 1,000	18	4.5
	Less than 1,000-2,000	156	39.4
	Less than 2,000-3,000	132	33.3
	Less than 3,000-4,000	63	15.9
	More than 4,000	27	6.8
Education	High school graduate	162	40.9
	College student	22	5.6
	College graduate	188	47.5
	Graduate degree or higher	24	6.1
Beautician career (Unit: year)	Less than 1	29	7.3
	1-3	98	24.7
	4-7	93	23.5
	8-11	96	24.2
	More than 11	80	20.2
Career in current job	Less than 1	102	25.8
	1-3	171	43.2
	4-7	76	19.2
	8-11	35	8.8
	More than 11	12	3.0
Total		396	100.0

## Results and Discussion

### 1. 연구참여자의 일반적 특성

본 연구의 연구참여자의 일반적 특성은 Table 1과 같으며, 총 396명 중 성별로는 여자 헤어드레서가 73.5%로 남자 헤어드레서 26.5%보다 높은 분포를 보였다. 연령별로는 25-29세가 28.3%로 가장 많았으며, 다음으로 30-34세 25.8%, 35-39세 25.0%, 20-24세 21.0% 순으로 나타났다.

결혼여부별로는 미혼이 65.7%로 기혼 34.3%보다 많았다. 월급 수준별로는 100-200만원 미만인 39.4%로 가장 높은 분포를 보였으며, 다음으로 200-300만원 미만 33.3%, 300-400만원 미만

15.9%, 400만원 이상 6.8%, 100만원 미만 4.5% 순이었다. 학력별로는 대학교 졸업이 47.5%로 가장 많았으며, 고등학교 졸업 40.9%, 대학원 이상 6.1%, 대학교 재학 5.6% 순으로 나타났다.

미용경력별로는 1-3년이 24.7%로 가장 많았으며, 다음으로 8-11년 24.2%, 4-7년 23.5%, 11년 이상 20.2%, 1년 미만 7.3% 순으로 나타났다. 현 직장 근무경력별로는 1-3년이 43.25로 가장 높은 분포를 차지하였으며, 다음으로 1년 미만 25.8%, 4-7년 19.2%, 8-11년 8.8%, 11년 이상 3.0% 순이었다.

### 2. 측정 도구의 신뢰도 검증

본 연구의 측정 도구의 신뢰도를 검증한 결과는 Table 2와 같으며

**Table 2. Reliability of measurement tools**

Classification		Number of questions	Cronbach's $\alpha$
Environmental factors	Working environment satisfaction	10	0.80
	Employee welfare satisfaction	5	0.75
	Pay satisfaction	5	0.66
	Job stress	10	0.73
	Education system satisfaction	7	0.90
Turnover intention		6	0.68

**Table 3. Turnover intention**

Classification		N	Mean	SD	<i>t</i> or <i>F</i>	<i>p</i>
Grade	Male	105	2.39	0.56	-1.33	0.185
	Female	291	2.48	0.50		
Age group	20-24	83	2.46	0.58	2.18	0.090
	25-29	112	2.55	0.50		
	30-34	102	2.43	0.53		
	35-39	99	2.37	0.47		
Marital status	Single	260	2.48	0.53	1.40	0.162
	Married	136	2.40	0.50		
Monthly salary (Unit: 1,000 won)	Less than 2,000	174	2.52	0.54	5.13**	0.006
	Less than 2,000-3,000	132	2.47	0.50		
	More than 3,000	90	2.31	0.47		
Education	High school graduate	162	2.40	0.55	-1.56	0.119
	College student/graduate or higher	234	2.49	0.49		
Beautician career (Unit: year)	Less than 4	127	2.53	0.53	5.62**	0.001
	4-7	93	2.57	0.55		
	8-10	96	2.35	0.48		
	More than 11	80	2.33	0.46		
Career in current job (Unit: year)	Less than 1	102	2.57	0.52	4.77**	0.003
	1-3	171	2.48	0.48		
	4-7	76	2.37	0.58		
Total	More than 8	47	2.26	0.51		
		396	2.45	0.52		

\*\* $p < 0.01$ .

Cronbach  $\alpha$ 가 근무환경 만족도 0.80, 사원 복지 만족도 0.75, 임금 만족도 0.66, 직무 스트레스 0.73, 교육시스템 만족도 0.90, 이직 의도 0.68로, 모두 0.60 이상으로 나타났다. 따라서 본 연구의 측정 도구는 신뢰할 만한 수준이다.

3. 이직의도

헤어드레서들의 이직 의도에 대해 살펴본 결과는 Table 3과 같이 5점 만점 중 전체 평균이 2.45로, 헤어드레서들은 이직 의도가 낮은 것으로 나타났다. 월급수준별로는 월급수준이 낮은 헤어드레서일수록 이직 의도가 높았으며 월급수준에 따라 유의미하였다( $p < 0.01$ ). 미용경력별로는 4-7년인 헤어드레서가 이직 의도가 가장 높았고, 11년 이상인 헤어드레서는 다른 헤어드레서보다 이직 의도가 낮았으며, 미용경력에 따라 유의미하였다( $p < 0.01$ ). 이는 경력이 짧은 헤어드레서들의 이직 의도가 높다는 연구(Yoo *et al.*, 2014)와 유사한 결과로 인턴 단계의 헤어드레서는 현 직장의 환경적응과 주변 동료들과의 관계 형성에 미흡하며, 다른 근무지로의 이직을 고민하는 이유로 이직 의도가 높은 것으로 추정된다. 또한 헤어드레서들의 이직 의도는 현 직장 근무경력에 따라 유의미하였다( $p < 0.01$ ). 이는 경력, 직위, 연령이 낮을수록 이직 의도가 높다는 연구(Yoo *et al.*, 2014)와 유사한 결과이다. 따라서 이직 의도에는 연령 또한 중요한 요소로 꼽힌다는 결과이기도 하다. Oh & Im (2011)는 근속기간이 긴 헤어드레서들은 근속기간이 짧은 헤어드레서에 비해 이직 의도가 낮다고 보고하였는데, 이 또한 경제적 안정과 근무환경의 적응, 주변 동료들과의 친밀도 형성에 따른 영향으로 추정되어 진다.

1) 근무환경, 사원 복지, 임금 만족도와 직무 스트레스와의 관계

헤어드레서들의 근무환경 만족도, 사원 복지 만족도, 임금 만족도

와 직무 스트레스와의 관계에 대해 살펴본 결과는 Table 4에서 보는 바와 같이 근무환경 만족도( $p < 0.001$ )와 사원 복지 만족도( $p < 0.001$ ), 임금 만족도( $p < 0.001$ )는 직무 스트레스와 통계적으로 유의미한 부적 상관관계를 보였다.

이는 Kang & Rhee (2012)의 연구와 유사한 결과로 헤어드레서들은 근무환경 만족도와 사원 복지 만족도, 그리고 임금 만족도가 높을수록 직무 스트레스가 낮음을 알 수 있다. 직무 만족도를 높이며 이직 의도를 낮추는 것에 있어 인간관계 만족과 물리적 보상은 중요한 요소이다. 또한, 환경요인이 좋을수록 직무 스트레스가 낮아진다는 연구(Chae & Na, 2015)와도 유사하며, 본 연구의 환경요인인 인적 지원과 물적 지원이 원활할수록 직무 스트레스가 낮아진다는 결과를 도출한 것은 고무적이다.

2) 환경요인이 이직 의도에 미치는 영향

헤어드레서들의 근무환경 만족도, 사원 복지 만족도, 임금 만족도, 직무 스트레스, 교육시스템 만족도의 환경요인이 이직 의도에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 Table 5와 같다.

헤어드레서들의 근무환경 만족도, 사원 복지 만족도, 임금 만족도, 직무 스트레스, 교육시스템 만족도의 환경요인이 이직 의도에 미치는 영향을 보면, 이 모형은 적합성이 검증되었으며( $p < 0.001$ ), 약 15.5% ( $R^2 = 0.155$ )의 설명력을 지니고 있다.

헤어드레서들의 이직 의도에는 근무환경 만족도( $p < 0.001$ )와 사원 복지 만족도( $p < 0.01$ ), 교육시스템 만족도( $p < 0.01$ )가 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미쳤고, 직무 스트레스( $p < 0.01$ )는 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 임금 만족도는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 Park *et al.* (2013)의 사원 복지 및 임금 불만족 시 이직 의도가 높아진다는 보고와 유사한 결과로

Table 4. Relationship between work environment, employee welfare, wage satisfaction and job stress

Classification	Working environment satisfaction	Employee welfare satisfaction	Pay satisfaction
Job stress	-0.534*** (0.000)	-0.174*** (0.000)	-0.309*** (0.000)

\*\*\* $p < 0.001$ .

Table 5. Impact of environmental factors on turnover intention

Classification	Turnover intention			
	b	$\beta$	t	p
Working environment satisfaction	-0.231	-0.252	-3.830***	0.000
Employee welfare satisfaction	-0.114	-0.172	-3.082**	0.002
Pay satisfaction	-0.012	-0.015	-0.258	0.797
Job stress	0.154	0.147	2.639**	0.009
Education system satisfaction	-0.115	-0.169	-3.059**	0.002
Constant	2.960		10.040***	0.000
R <sup>2</sup>		0.155		
F (p)		14.305*** (0.000)		

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

급여 수준, 주변 동료와의 관계 만족도가 높을수록 이직 의도가 낮아진다는 것을 알 수 있고, 양질의 교육을 받는 것 역시 중요한 것임을 추정할 수 있다. 또한, 직무 스트레스가 높을수록 직무 만족이 낮아지고, 직무 만족이 낮아지면 이직 의도가 높아진다는 연구(Seo & Park, 2018)와도 유사한 결과이다.

이상과 같이 헤어드레서들은 근무환경 만족도와 사원 복지 만족도, 그리고 교육시스템 만족도가 높을수록 이직 의도가 낮으며, 직무 스트레스가 높을수록 이직 의도가 높음을 알 수 있다.

## Conclusion

본 연구는 헤어드레서들의 환경요인과 직무 스트레스를 분석하고 직무 환경과 스트레스가 이직요인에 미치는 영향을 검증하여 미용경영자들의 인식변화를 통해 효과적인 인사체제와 인적자원관리 체제에 기초 자료를 제공하는데 그 목적을 두고 있다. 수도권에 거주하는 20-30대 헤어드레서들 중 현재 미용실에서 근무하고 있는 사람을 대상으로 자료를 수집하였고, 수집된 자료는 SPSS WIN 25.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며,  $t$ -test와 one-way ANOVA,  $\chi^2$ -test를 실시한 후, correlation, multiple regression을 이용하여 추가로 분석하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 헤어드레서들의 근무환경 만족도는 5점 만점 중 전체 평균이 3.55로 비교적 높은 것으로 나타났으며, 연령별로는 35-39세인 헤어드레서 만족도가 가장 높았으며 1인 가구인 헤어드레서가 근무환경 만족도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 직무 스트레스가 5점 만점 중 전체 평균이 2.53으로 그다지 높지 않은 것으로 나타났다. 월급 수준별로는 월급 수준이 낮은 헤어드레서일수록 직무 스트레스가 높았으며, 현 직장 근무경력이 적은 헤어드레서일수록 직무 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

셋째, 교육시스템 만족도가 5점 만점 중 전체 평균이 3.25로 그다지 높지 않은 것으로 나타났다. 현 직장 근무경력별로는 8년 이상인 헤어드레서가 교육시스템 만족도가 가장 높았고, 1-3년인 헤어드레서는 다른 헤어드레서보다 교육시스템 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

넷째, 헤어드레서들의 이직 의도는 5점 만점 중 전체 평균이 2.45로 낮은 것으로 나타났다. 월급수준이 낮은 헤어드레서일수록 이직 의도가 높았으며, 미용경력별로는 4-7년인 헤어드레서가 이직 의도가 가장 높았고, 11년 이상인 헤어드레서는 다른 헤어드레서보다 이직 의도가 낮았으며, 현 직장 근무경력이 적은 헤어드레서일수록 이직 의도가 높은 것으로 나타났다.

다섯째, 헤어드레서들의 근무환경 만족도, 사원 복지 만족도, 임금 만족도가 직무 스트레스에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과 헤어드레서들의 직무 스트레스에는 근무환경 만족도( $p < 0.001$ )가 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미쳤으며, 사원 복지 만족도와 임금

만족도는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 따라서 헤어드레서들은 근무환경 만족도가 높을수록 직무 스트레스가 낮은 것으로 나타났다.

여섯째, 헤어드레서들의 근무환경 만족도, 사원 복지 만족도, 임금 만족도와 교육시스템 만족도와의 관계에 대해 살펴본 결과는 근무환경 만족도( $p < 0.001$ )와 사원 복지 만족도( $p < 0.001$ ), 임금 만족도( $p < 0.001$ )는 교육시스템 만족도와 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 따라서 헤어드레서들은 근무환경 만족도와 사원 복지 만족도, 그리고 임금 만족도가 높을수록 교육시스템 만족도가 높은 것으로 나타났다.

일곱째, 헤어드레서들의 근무환경 만족도, 사원 복지 만족도, 임금 만족도, 직무 스트레스, 교육시스템 만족도의 환경요인이 이직 의도에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 이직 의도에는 근무환경 만족도( $p < 0.001$ )와 사원 복지 만족도( $p < 0.01$ ), 교육시스템 만족도( $p < 0.01$ )가 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미쳤고, 직무 스트레스( $p < 0.01$ )는 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 헤어드레서들은 근무환경 만족도와 사원 복지 만족도, 그리고 교육시스템 만족도가 높을수록 이직 의도가 낮으며, 직무 스트레스가 높을수록 이직 의도가 높은 것으로 나타났다.

본 연구를 통하여 헤어드레서들의 이직개선을 위한 본 연구의 이직요인에 미치는 영향을 검증한 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 한다.

첫째, 임금관련 개선이 필요하다. 이직 고민이 있는 헤어드레서들은 가장 큰 영향으로 임금 관련 문제를 선택하였다. 이는 임금 만족이 조직의 성과를 결정하는 조직 구성원의 직무 행동에 영향을 주고, 조직 구성원의 발전과 직무의 질 향상을 가져온다는 연구(Locke, 1976)와도 유사한 결과로 경제적 여유가 동반될 때 직무 만족으로 연결되어 이직 의도 낮아지는 것으로 추정할 수 있다. 그러므로 임금 관련에 대한 전반적인 개선이 이행된다면 헤어드레서들의 이직 고민을 해결하는 가장 적극적인 방안이 될 것이다.

둘째, 사원 복지 관련한 개선이 필요하다. 헤어드레서들은 4대 보험 및 퇴직금에 관련하여 만족도가 낮은 것으로 나타났다. Choi & Lee (2004)는 퇴직금제도 확립과 4대 보험 가입을 하는 것은 단기적으로 보게 될 시 지출의 증가로 수익감소로 볼 수 있으나 조직 구성원의 이직률을 낮추어 수익 창출이라는 조직의 근본 목적을 달성할 수 있을 것이라 하였다. 이렇게 직업과 조직의 신뢰도를 가질 수 있게 하는 것은 조직 구성원의 이직 고민이나 이직 의도 개선에 도움이 될 수 있는 것이다.

셋째, 체계적 교육시스템이 필요하다. 이직 고민 중 교육시스템 만족 정도가 이직 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 현 직장 근무경력별로 1-3년인 기술 습득이 가장 필요한 인턴과 초급 헤어드레서들의 교육시스템 만족도가 낮은 것으로 나타났다. Lee et al., (2011)은 교육훈련과 이직 의도는 통계적으로 유의하지 않은 결과로 교육훈련성과가 이직 의도에는 직접적인 영향을 미치지 않는다고 하



였다. 그러나 시대의 변화와 고학력 헤어디자이너들의 배출로 인해 이 전보다 더 양질의 교육과 체계적인 교육시스템을 원하는 헤어디자이너가 늘어난 것으로 나타났다. 따라서 이들의 교육시스템 만족도를 향상시키는 것 또한 결과적으로 이직 고민을 해결할 수 있는 방안이 될 것이다.

본 연구는 연구참여자 선정에 있어 수도권 지역을 대상으로 하여, 연구결과를 모든 헤어디자이너들에게 일반화하기에는 다소 부족함이 있었으나, 시대의 변화에 따른 고학력자의 배출은 지역과 직종, 숙련도 등을 망라하여 나타나는 현상이므로(Park & Lee, 2014), 헤어디자이너들의 의식변화에 따라 바뀐 직무 스트레스, 환경요인을 이직요인으로 분석한 본 연구가 그들의 이직 의도를 낮추는 기초 자료로 활용되어 조직 경영자들에게 효과적인 인적자원관리에 도움이 되기를 기대한다.

This work is part of the Hyun-Yurl Cho's M.Sc. thesis at the Konkuk University, Seoul, Korea.

### Author's contribution

HYC designed, performed experiments, analyzed data, and wrote the manuscript. YSK supervised the project. All figures are created by the author and the co-authors. All authors read and approved the final manuscript.

### Author details

Hyun-Yurl Cho (Graduate student), Department of Cosmetics Engineering, Konkuk University, 120 Neungdong-ro, Gwangjin-gu, Seoul 05029, Korea; Young-Sam Kim (Professor), Department of Image Industry, Graduate School of Engineering, Konkuk University, 120 Neungdong-ro, Gwangjin-gu, Seoul 05029, Korea.

## References

- Chae HO, Na MS. A study of effects of internal marketing and job satisfaction on turnover intention in hair beauty salon employees. *Journal of The Korean Society of Beauty and Arts*, 16: 171-187, 2015.
- Choi SY, Lee HJ. The study of beauty industry parts' current social insurance status and its analysis. *Journal of Korea Safety Management & Science*, 15: 393-399, 2013.
- Kim HH. Analysis of relationship between job performance and emotional labor of hotel employee. *Journal of Culture Tourism*, 29: 127-144, 2008.
- Kang JA, Rhee YJ. A study on the relationships among emotional labor, job satisfaction and turnover intention of beauty industry professionals. *The Research Journal of Costume Culture*, 20: 664-678, 2012.
- Kwak KS, Song YS. The factors of job satisfaction, degree of occupational satisfaction and turnover intention according to characterization of hair beauty service workers. *Journal of the Korean society of beauty cultural arts*, 3: 68-83, 2014.
- Lee EY, Hwang JH, Lee SB. A study of the effects of training factors on transfer, self-efficacy and job performance. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 25: 275-294, 2011.
- Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In: *Handbook of industrial and organizational psychology* (1st ed.). Dunnette MD (ed.), Rand McNally, Chicago, pp1297-1349, 1976.
- Oh KH. The effect of beauty salon staffs' organizational conflict on organizational commitment and turnover intention. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 7: 367-383, 2009.
- Oh R, Im EJ. The effect of the job satisfaction factors of hair designers on turnover intention. *Journal of Investigative Cosmetology*, 7: 29-36, 2011.
- Park YJ, Han EH, Leem JS, Han CJ. A study on the effects of the beauty industry work's occupational stress, job satisfaction and emotional labor on turnover intention. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 11: 111-118, 2013.
- Park YJ, Lee HY. Differential wage effects of over-education among four distinct occupational classes and regional comparison. *Journal of Korea Planning Association*, 49: 255-276. 2014.
- Seo HS, Kang SG, Kim JH. A study on motivation for changing Jobs among beauty industry professionals. *Journal of the Korean Society of Design Culture*, 23: 505-517, 2017.
- Seo SS, Park CH. Effects of emotional labor for aestheticians on job stress, satisfaction, and turnover. *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 16: 333-345, 2018.
- Yoo 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

## 20-30대 헤어드레서의 환경요인과 직무 스트레스로 인한 이직요인 분석

조현열<sup>1</sup>, 김영삼<sup>2\*</sup><sup>1</sup>건국대학교 화장품공학과, 서울, 한국<sup>2</sup>건국대학교 산업대학원 이미지산업학과, 서울, 한국

**목적:** 본 연구는 헤어드레서들의 환경요인과 직무 스트레스를 분석하고 직무 환경과 스트레스가 이직요인에 미치는 영향을 검증하고자 한다. **방법:** 20-30대 헤어드레서들을 대상으로 자료를 수집하였고, SPSS WIN 25.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, *t*-test, one-way ANOVA,  $\chi^2$ (Chi-square)-Test, Correlation, Multiple Regression을 실시하였다. **결과:** 인적자원관리 요인인 교육시스템, 근무환경, 복지, 임금, 직무 스트레스가 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. **결론:** 본 연구결과가 미용산업의 발전을 위한 기초자료로 활용되기를 바라며, 헤어드레서들의 의식변화에 따라 바뀐 직무 스트레스, 환경요인을 정확히 분석하여 이직 의도를 낮추는 체계적인 인적자원관리를 계획하고 진행하여야 할 것으로 생각되어 진다.

**핵심어:** 미용이직, 이직, 이직 의도, 인적자원관리, 직무 스트레스

## 참고문헌

- 강주아, 이영주. 미용서비스업 종사자의 감정노동과 직무만족 및 이직의도의 관계분석. *복식문화연구*, 20: 664-678, 2012.
- 곽기숙, 송연숙. 헤어 미용서비스업 종사자들의 특성에 따른 직무만족 요인, 직업만족 정도 및 이직의도. *대한미용문화예술학회지*, 3: 68-83, 2014.
- 김현형. 호텔 종사원의 감정노동과 직무성과(조직몰입, 직무만족, 이직의도)의 상관계 분석. *여행학연구*, 29: 127-144, 2008.
- 박유정, 한은희, 임진숙, 한채정. 직무스트레스, 직무만족도, 감정노동이 미용종사자의 이직의도에 미치는 영향연구. *아시아뷰티화장품학술지*, 11: 111-118, 2013.
- 박유진, 이화연. 직종특성별 과잉학력에 따른 임금효과 및 지역 간 비교. *국토계획*, 49: 255-276, 2014.
- 서상숙, 박철호. 피부미용사의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. *아시아뷰티화장품학술지*, 16: 333-345, 2018.
- 서현숙, 강성구, 김지현. 뷰티산업종사자의 이직 동기에 관한 분석. *한국디자인문화학회지*, 23: 505-517, 2017.
- 오경현. 미용실 종사자의 조직갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. *아시아뷰티화장품학술지*, 7: 367-383, 2009.
- 오량, 임은진. 미용사의 직무만족 요인이 이직의도에 미치는 영향. *대한미용학회지*, 7: 29-36, 2011.
- 유은주, 심선녀, 김순구. 미용실 종사자의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진 및 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향. *디지털융복합연구*, 12: 427-439, 2014.
- 이은용, 황정현, 이수범. 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효능감 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. *관광연구*, 25: 275-294, 2011.
- 채희옥, 나명석. 헤어미용 종사자의 내부마케팅과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. *한국인체미용예술학회지*, 16: 171-187, 2015.
- 최서연, 이현진. 미용업 분야의 사회보험 가입 실태 및 분석에 관한 연구: 헤어, 네일, 피부, 메이크업 분야를 중심으로. *대한안전경영과학회지*, 15: 393-399, 2013.

## 中文摘要

### 20-30岁理发师离职因素的环境因素与工作压力分析

趙現烈<sup>1</sup>, 金永三<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>建国大学化妆品工学科, 首尔, 韩国

<sup>2</sup>建国大学产业大学院影像产业学科, 首尔, 韩国

**目的:** 通过对理发师的环境因素和工作压力的分析, 验证工作环境和压力对离职因素的影响。**方法:** 采用SPSS WIN 25.0统计软件对20、30岁的美发师进行统计分析, 采用t检验、单因素方差分析、卡方检验、相关分析和多元回归分析。**结果:** 教育制度、工作环境、福利、工资、工作压力等因素对离职率有显著影响。**结论:** 希望本研究成果能作为美容行业发展的基础数据, 规划和实施系统的人力资源管理, 根据美发师意识的变化, 准确分析工作压力和环境因素的变化。

**关键词:** 美容行业的离职, 离职, 离职意向, 人力资源管理, 工作压力