

미용실 유형에 따른 직원의 직무만족에 관한 연구

오 경 숙* · 박 은 주

동아대학교 의상섬유학부

본 연구는 미용실 직원들의 직무만족에 관련되는 요인들을 도출하고, 이 요인들이 직무만족에 미치는 영향을 살펴봄으로써 미용서비스업 경영자와 마케터들에게 미용실 직원들의 직무만족에 관련된 자료를 제공하여 효율적인 미용실운영 전략을 수립하는데 도움을 주고자 하였다. 이를 위하여 미용실 직원의 직무만족에 관련되는 요인들에 대한 이론적 연구를 바탕으로 연구모형을 구성하였고, 예비조사를 통하여 설문지를 작성하였다. 미용실 유형(일반 미용실, 프랜차이즈 미용실)에 따라 무작위로 선정된 미용실에서 고객에게 직접서비스를 제공하고 있는 미용실 직원을 대상으로 조사를 하였다. 설문지는 총 259부가 최종분석에 사용되었으며, 자료를 분석하기 위하여 빈도분석, 요인분석, 회귀분석, t-test를 사용하였다.

실증적 연구를 통해 밝혀진 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 미용실 직원의 직무만족에 관련되는 요인의 구조를 살펴본 결과, 적응요인, 운영요인, 교육요인의 3가지 유형으로 구성되었다. 둘째, 직무만족에 관련된 요인들이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본 결과, 일반미용실이나 프랜차이즈미용실 모두 미용실의 운영요인이 직원들의 직무만족에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 일반미용실일 경우 적응요인도 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 미용실 유형별로 직무만족과 이에 관련된 요인들의 차이를 살펴본 결과, 일반미용실의 직원들은 프랜차이즈미용실 직원들에 비해 미용실에서의 적응관련 요인들을 더 낮게 평가하였고, 교육관련 요인들에 대해서는 더 높게 평가하였다. 미용실 직원들의 직무만족에 대해서는 미용실 유형별로 유의한 차이가 없었다.

이상의 연구 결과에 따른 마케팅적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 미용실 직원의 직무만족은 일반미용실이나 프랜차이즈미용실 모두 미용실의 운영방침, 근무환경, 승진, 원장의 전문지식이나 능력 등에 영향을 많이 받으므로, 경영자들은 미용실의 운영방침을 직무만족과 연관시켜 조절하고 승진의 기회를 넓히고 직원들을 위한 근무환경을 조성함으로써, 미용서비스업의 주체인 미용실 직원의 직무만족을 극대화시켜야 할 것이다. 이러한 직무만족의 극대 전략은 직원들의 어직과 전직에 의한 미용실의 고질적인 인력부족을 해결하고 나아가 적절한 인적자원을 확보하는 도움이 될 것이다. 둘째, 일반미용실에서는 직원들의 미용실에 대한 적응이나 잡일, 고객관계, 휴가제도, 팀워형성을 위해 노력해 주어야 할 것이며, 프랜차이즈 미용실에서는 교육이나 발전 가능성, 소명의식, 동료관계에 대해서

는 관심을 가지고 지속적으로 개발, 적용시키는 등 각 미용실 유형에 맞는 형태로 변화, 발전 시켜나가야 할 것이다.