

패션샵마스터의 고객접점 스트레스요인이 직무만족에 미치는 영향

조 윤 진 · 이 웅 섭* · 김 선 아***

K&J 스마트경영연구소, 대표
대전과학기술대학교 패션·슈즈디자인과, 강사*
원광대학교 패션디자인산업학과, 생활자원개발연구소, 교수***

The Effects of Stress Factors of Fashion Shopmasters on Job Satisfaction

Yun-Jin Jo · Woong-Sub Lee* · Sun-Ah Kim***

CEO, K&J Smart Management Institute
Lecturer, Dept. of Fashion-Shoes Design, Daejeon Institute of Science and Technology*
Prof., Dept. of Fashion Design & Apparel Industry, Wonkwang University***
(2015. 6. 2. 접수; 2015. 7. 30. 수정; 2015. 8. 7. 채택)

Abstract

More weight is given today to the role and capacity of fashion shopmasters who stand in direct contact with customers at department stores. The present study examines relationship between the stress factors and the job satisfaction by fashion shopmasters. The questionnaires was prepared 300 fashion shopmasters who work at fashion brand shops for ladies' formal and casual dress in department stores located in Chungcheong provincial areas from Aug. 5 to 23, 2013. Out of the distributed questionnaires, 270 were returned and 256 were put to the final analysis after excluding those that were replied unfaithfully. The second stage was to collected data underwent frequency analysis, factor analysis, reliability analysis and regression analysis to determine the effects of variables by using SPSS 18.0.

Fashion shop masters are therefore requested to have exact understanding to their role as retail sales professionals, fashion advisers and experts of fashion shop management, to become well aware of their job in detail, to apply such knowledge to their practical job performance and to make personal efforts to promote their status as fashion shop masters.

Key Words: Stress factors(스트레스요인), Fashion shopmasters(패션샵마스터), Job satisfaction(직무만족)

I. 서론

패션소비자들은 단순한 패션 제품의 구매활동 이외에도, 매장의 분위기 및 패션샵마스터와의 정서적, 감정적 교류를 통해 무형의 서비스 만족에 대한 중요성을 높게 평가하고 있다.

일본에서 처음 사용된 샵마스터란 단어는 국

내에서 수석 판매원으로서 브랜드의 사복을 입고 ‘걸어 다니는 마네킹’으로 불리며 일반 판매원과 구별되었고, 1990년대에 이르러 매장 내 매니저 자격의 관리자 개념으로 위치가 상승하여 매장 관리 선상의 독립적 지위를 갖는 전문가로 평가되었다(이정혜, 1995).

고객을 직접적으로 응대하는 패션샵마스터는

소비자들의 니즈와 감성을 직접적으로 경험하여 상품기획 단계에 필요한 정보를 수집할 수 있으며, 소매영업전문가로서의 역할을 갖는다.

판매전문가 용어에 대해 김선아, 조운진(2013)은 샵마스터, 의류판매원, 제품판매원, 패션판매원 등 연구자에 따라 매우 다양하게 명명되고 있음을 지적하며, 판매원의 직위와 근무연한에 따라 매니저급 이상의 경력직 판매원을 패션샵 마스터로 명명하고 일반판매원과 구분된 연구가 필요함을 보고하였다.

L백화점 등에서는 1년에 두 번 미스터리 쇼퍼를 통한 직원 업무성과를 평가해왔으나, 이를 폐지함으로써 감정노동자들의 처우 개선이 단계적으로 시행되고 있으며, 환경노동위원회가 상정한 산업안전보건법에는 고객이 출입하는 대형 문 앞에 ‘우리와 같은, 우리의 딸이 근무하는 공간입니다.’ 라는 안내 문구 게시와 함께 백화점 근로자들이 스트레스를 유발하지 않도록 힐링센터와 같은 스트레스 관리 프로그램 운영 등의 내용이 포함되어 있다(한숙인, 2013).

이는 고객접점의 서비스를 제공하는 과정에서 발생하는 샵마스터의 스트레스가 정신적, 신체적 질환을 유발시킬 수 있으며, 고객 서비스 만족도 및 패션브랜드 매출에 직접적인 영향을 초래할 수 있음을 시사하는 논리라 하겠다.

이에 본 연구에서는 백화점 내 패션브랜드에 근무하는 샵마스터의 고객접점 판매 및 응대 서비스 상황에서 발생하는 스트레스 및 직무만족 요인을 분석하고, 스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향을 파악하여, 샵마스터의 직무 스트레스 해소 방안과 직무만족에 따른 패션브랜드의 차별화 전략에 활용될 수 있는 실증적 자료 제시에 본 연구의 의의가 있다.

II. 이론적 배경

1. 고객접점 스트레스

스트레스는 라틴어인 Stringer(팽팽히 죄다; 긴장)에서 유래하며, 물리학적 개념의 스트레스를

의학계에 처음으로 적용한 내분비학자 Selye(1965)는 어떠한 종류의 스트레스라도 그에 따른 신체 반응은 매우 유사하다는 점과 스트레스 요인이 오래 지속되면 질병으로 발전할 수 있으며, 당장은 부담스럽더라도 적절히 대응하면 자신의 삶이 더 나아질 수 있는 좋은 스트레스(Eustress)와 자신의 대처나 적응에도 불구하고 지속되는 불안이나 우울 등의 증상을 일으키는 나쁜 스트레스(Distress)로 분류하고 있다(<http://health.naver.com/medical>).

배무환(1990)은 직장인들의 직무스트레스는 새로운 지식과 정보, 과중한 업무량, 각종 공해와 위험한 작업환경, 자율권이 결여된 간섭, 의사결정에 참여하지 못하는 소외감, 경쟁업체간의 반목, 상사 동료 및 고객과의 관계 요인으로 분석하였다. Wharton(1993)은 은행 및 병원근무자 대상의 연구에서 감정노동이 개인 스트레스에 긍정적 영향을 미치는 결과를 보고하고 있다.

최근 한 백화점에서 협력사원인 하청업체 판매사원을 대상으로 스트레스 설문조사를 실시한 결과, 판매사원의 심리가 위험수위에 도달한 것으로 조사 되었다(김민진, 2013). 이는 감정노동자인 판매원의 디스트레스적 상황을 고려하지 않는 결과로, 백화점과 같은 유통업체의 인사 고가에 서비스 평가항목이 반영되면서 발생되어지는 일련의 부작용이라 하겠다. 이에 백화점 판매사원들의 스트레스 원인 파악 및 스트레스의 적절한 관리방안 모색이 필요할 것으로 사료된다.

2. 직무만족

직무만족이란 어떤 직무에서 얻어질 수 있거나 경험되어지는 욕구충족(need satisfaction) 정도의 함수로서, 직무만족의 본질은 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 가치 있는 성취감이다(김흥기, 1992).

최경화, 박광희(2012)는 고객중심적사고와 고객에 대한 배려가 직무만족에 유의한 영향을 미치며, 개방성, 성실성, 호감성은 직무만족과 관련이 있는 것으로 보고하였다. 황선진 외(2007)는 조직지원, 관리자지원, 직무, 업무, 고객관리, 급여요인이 의류판매원의 직무만족에 영향을

준다 하였다.

김혜정, 최선형(2003)은 의류업체 판매원의 직무만족요인으로 직무자체만족, 인간관계만족, 보수만족 요인을 추출하였다. 이은정 외(2011)는 중장년층 패션브랜드 판매원에 대한 직무만족 요인 분석 결과, 직무자체, 임금만족, 동료와의 관계, 승진 및 발전기회에 대한 요인을 분석하였다.

조직지원, 관리자지원, 직무, 업무, 고객관리, 급여 관련사항이 직무만족에 영향을 미친다는 결과가 있으며(황선진 외, 2007), 안현성(2005)은 본사협조, 자기역할, 업무능력, 직업만족, 보수만족, 근무환경, 고객관리, 동료관계, 본사관계와 자기개발 등이 직무만족도의 영향 요인으로 보고하였다.

위의 내용을 종합하면, 직무만족은 직무와 관련된 것에 대한 개인의 신념, 욕구, 가치, 태도 등에 따라 달라질 수 있는 감정과 태도와의 관계성을 나타낸다.

직무스트레스와 직무만족도간의 관계에 대한 연구방법은 크게 두 가지 접근법으로서, 직무스트레스가 많을수록 직무만족도가 낮아진다는 견해와 직무스트레스가 반드시 직무만족도에 부정적 영향만을 주는 것이 아니며 경우에 따라서는 긍정적인 영향도 미칠 수 있다는 견해이다. 특히 샵마스터는 고객 접점의 직접적 서비스 응대와 판매를 통한 매출을 담당하는 동시에 기업의 내부고객에 속한다. 그러나 샵마스터의 스트레스와 고객만족에 관한 연구는 매우 미흡하였다.

이에 본 연구에서는 고객접점에서 발생하는 패션샵마스터의 세부적 스트레스 요인들이 직무만족 각각의 요인들에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 한다.

Ⅲ. 연구방법 및 절차

1. 연구방법

본 연구에서는 패션샵마스터의 직무에 영향을 줄 수 있는 스트레스 요인을 알아보고 이러한

요인이 직무만족에 미치는 영향을 파악하고자 설문지를 이용한 조사방법을 실시하였다. 각각의 변수를 측정하기 위한 측정도구는 연구목적에 따라 선행 연구로부터 신뢰도와 타당도가 검증된 기존 문항을 수정 보완하였으며, 예비설문 조사를 통해 수정한 후 최종 설문지 구성하였다.

최종설문지는 스트레스의 요인에 관한 문항(14개), 직무만족에 관한 문항(18개)과 조사대상자의 개인적 특성에 관한 문항(5개)을 포함시켜 총 37개 문항으로 구성하였다.

설문지 구성은 안현성(2005), 조규용(2008)의 선행연구에 제시된 문항을 재인용 및 본 연구에 맞게 수정 보완하여 총 14문항의 스트레스 관련 문항으로 구성하였다. 판매원의 직무만족 설문 문항은 안현성(2005), 최경아(2010), 최용수(2012)의 선행연구에 활용된 감정적 반응을 일으키는 직무차원에 관한 문항들을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 보완하여 최종 18문항으로 사용하였다.

설문지 문항은 Likert 척도에 따라서 각각 1에는 ‘전혀 그렇지 않다’, 2에는 ‘그렇지 않다’, 3에는 ‘보통이다’, 4에는 ‘그렇다’, 5에는 ‘매우 그렇다’ 로 반응하도록 하였다.

2. 자료수집 및 분석

본 연구를 위한 자료 수집은 2013년 8월 5일부터 8월 23일에 걸쳐 시행되었다. 충청권에 소재하는 7개의 백화점에 근무하는 여성 의류 브랜드 매장 300개의 패션샵마스터(점장급 최고매니저)를 대상으로 설문지를 배부하였고, 270부가 회수되었으며, 불성실한 설문지를 제외한 256부를 본 연구의 최종 분석 자료로 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 회귀분석을 실행하였으며, 크론바 알파(cronbach's alpha) 신뢰성 검정을 실시하였다. 각각의 연구문제에 따른 세부적 분석 방법과 절차는 다음과 같다.

첫 번째, 고객 접점에서의 패션샵마스터의 스트레스 요인 측정 항목 14개 변수에 대한 타당성을 검증하기 위한 요인분석을 실시하였다.

두 번째, 패션샵마스터의 직무만족 요인 측정 항목 18개 변수에 대한 요인분석을 실시하였다.

세 번째, 패션샵마스터의 직무스트레스의 요인이 직무만족요인 각각에 대해 미치는 영향을 알아보고 이를 검증하고자 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 결과 및 논의

1. 조사대상자의 개인적 특성

본 연구의 조사대상자는 충청 지역에 있는 백화점 내 패션브랜드매장의 샵마스터이며, 그 특성은 <표 1>과 같다.

성별은 전원 여성이며, 기혼 132명(51.6%), 미혼 124명(48.4%), 학력은 고교졸업 108명(42.2%), 2년제 대학졸업 76명(29.7%), 4년제 대학졸업 64명(25.0%), 기타 8명(3.1%)로 나타났다. 연령은 20대 28명(10.9%), 30대 124명(48.4%), 40대 100명(39.1%), 50대 4명(1.6%)으로 30대가 가장 높은 빈도를 차지였다. 판매근무 경력은 5년 이하 21.9%(56명), 6년-10년경력 39.0%(100명), 11년-15년

<표 1> 조사대상자의 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	여성	256	100.0
결혼 여부	기혼	132	51.6
	미혼	124	48.4
학력	고졸	108	42.2
	전문대학	76	29.7
	대학교	64	25.0
	기타	8	3.1
연령	20대	28	10.9
	30대	124	48.4
	40대	100	39.1
	50대	4	1.6
판매 근무경력	5년미만	56	21.9
	10년미만	100	39.0
	15년미만	64	25.0
	16년이상	36	14.1
계		256	100.0

경력 25.0%(64명), 16년 이상 14.1%(36명)으로, 6년-10년 경력을 가진 패션샵마스터의 빈도가 가장 높았다.

2. 패션샵마스터 스트레스 요인 분석

고객 접점에서의 패션샵마스터의 스트레스 요인을 분석한 결과는 <표 2>와 같다. 총 3개의 요인으로 분석되었으며 크론바 알파 계수는 0.8 이상, 총 설명력은 61.541%로 나타났다.

첫 번째 요인의 측정변수는 5개이며, 설명력(23.065%)이 가장 높았다. 패션샵마스터의 업무 수행 자체에서 발생하는 스트레스를 나타내고 있어 '직무수행스트레스' 요인으로 명명하였다.

두 번째 요인은 4개의 측정변수로 분류되었으며, 패션샵마스터의 업무 수행에서 본사와 협력업체 등의 환경적 스트레스로 나타나 '직무환경스트레스' 요인으로 명명하였다.

세 번째 요인은 총 4개의 측정변수로서, 패션샵마스터의 역할 수행에서 느끼는 감정적 타입으로 분석되어 이를 '개인감정스트레스' 요인이라 명명하였다.

하유선, 정성지(2000)는 어패럴업계의 전문직인 디자이너와 머천다이저의 스트레스 유발요인으로 직무특성, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 대인관계, 경력개발, 임금체계의 총 7가지 요인을 보고하였다. 허진희, 구양숙(2008)은 패션정보산업 종사자의 직무스트레스 요인에 대한 질적 연구를 실시한 결과 직무관련, 역할관련, 조직관련, 개인, 조직외부의 총 5가지 스트레스요인에 대해 논의하였다. 패션샵마스터에 대한 직접적 연구결과는 아니지만 패션산업체 종사자의 스트레스 요인으로서 본 연구의 결과와 유사한 직무수행 및 환경에 관한 요인이 논의되고 있다.

그러나 본 연구 결과에 나타난 '감정적스트레스' 요인은 매장에서 고객을 응대하는 패션샵마스터 직무의 개인적 감정노동을 반영하는 또 다른 스트레스 유발요인으로서 지속적인 연구가 진행되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구의 결과로 나타난 3가지의 스트레스 요인 역시 샵마스터의 업무 수행 과정에서 느끼는 역할의 모호성으로 설명 가능한 유사 결과라

<표 2> 패션샵마스터 스트레스 요인 분석

요인	문항	요인 공통성
직무 수행 스트 레스 요인	· 내가 하는 일에 대해 성취감을 느끼지 못한다	.847
	· 샵마스터의 경력을 인정받지 못한다.	.783
	· 샵마스터 직무 수행 시 내가 주체가 되지 못하는 기분이다.	.779
	· 샵마스터로 일하는 것에 대한 갈등을 느낀다.	.651
	· 판매활동 수행에 백화점과 본사의 지원협력이 이루어지지 않는다.	.610
고유치: 3.229 설명력: 23.065% Cronbach's α : 0.853		
직무 환경 스트 레스 요인	· 샵마스터의 리더쉽이 부족하다고 생각된다.	.728
	· 협력업체와 판매활동을 수행하는 데 있어 갈등의 발생한다.	.704
	· 판매활동에 필요한 시설 및 인력의 지원이 이루어지지 않는다.	.684
	· 지금 속해 있는 판매조직은 변화에 유연하게 대처하지 않는다.	.677
	· 본사와 협력업체의 일방적 직무지시가 이루어진다고 느낀다.	.614
고유치: 3.055 설명력: 21.821% Cronbach's α : 0.854		
개인 감정 스트 레스 요인	· 샵마스터 역할 수행 시 괜히 짜증과 화가 날 때가 있다.	.817
	· 매출에 대한 불안감으로 집중력과 자제력이 약해지는 것 같다.	.685
	· 샵마스터 역할수행이 가정과 사생활에 영향을 미치는 것 같다.	.675
	· 샵마스터 역할수행 시 자율성이 보장되지 않는다.	.577
고유치: 2.332 설명력: 16.655% Cronbach's α : 0.863		
총 설명력		61.541

할 수 있다.

그러나 모호한 샵마스터의 역할 가운데 업무 자체에서 오는 스트레스와 감정적 불안을 표방하는 스트레스 요인 뿐 아니라 백화점과 브랜드 본사 및 협력업체와의 관계에서 느끼는 역할의 모호성이 직무환경에 대한 스트레스 요인으로 추출된 결과는 브랜드 본사와 백화점이라는 이중적 구조의 직무환경이 백화점 샵마스터들의 스트레스 요인으로 작용하는 것을 보여주는 결과라 하겠다.

3. 패션샵마스터의 직무만족 요인분석

패션샵마스터의 직무만족에 대한 18개의 측정 변수에 대해 요인분석을 실시한 결과 총 5개의 요인으로 구분되며 총 설명력은 75.019%로 나타났다. 분석 결과는 <표 3>과 같다.

패션샵마스터의 첫 번째 직무만족요인은 급여와 관련되어 '경제적급여만족' 요인으로 명명하였으며 설명력(17.844%)이 가장 높게 나타났다. 두 번째 요인은 노력에 대한 보상과 승진에 대한 변수들로 분류되어 '승진및포상만족' 요인으로 명명하였다.

세 번째 요인은 동료와의 관계 변인들로 나타나 '직장동료만족' 요인으로 명명하였다. 네 번째 요인은 본사와 협력업체 등의 상사에 대한 변인을 포함해 '직장상사만족' 요인으로 명명하였으며, 다섯 번째 직무만족요인으로는 패션샵마스터의 직무에 대한 흥미와 성취감을 보여주는 변인으로 구성되어 '업무성취만족' 요인으로 명명하였다.

의류판매원에 대한 김혜정, 최선형(2003)과 이은정 외(2011)의 직무만족 요인분석 보고는 본 연구에 나타난 경제급여, 승진 및 포상, 직장 동료 부분의 직무만족요인과의 유사성을 보이는 결과이다.

그러나 직장상사에 대한 만족요인과 샵마스터로서의 자아성취적 업무만족 요인에 대한 추출은 본사와 협력업체라는 이중구조 속에서 근무하는 백화점 패션샵마스터에게 발생되어지는 또 다른 직무만족도 요인으로 사료되며 이에 대한 논의의 필요성을 시사하는 연구결과라 하겠다.

<표 3> 패션샵마스터의 직무만족 요인 분석

요인	변수	요인 공통성
경제 급여 만족 요인	· 나의 보수는 내가 제공하는 노력에 비해 공정하다.	.899
	· 현재 나의 보수는 흡족하다.	.882
	· 지금 받고 있는 보수는 나에게 일할 의욕을 준다.	.824
	· 받고 있는 보수는 나에게 의욕을 준다.	.817
	고유치: 3.212 설명력: 17.844 Cronbach's a값: 0.869	
승진 및 포상 만족 요인	· 현 직장에서는 노력한 만큼 보상과 포상이 이루어진다.	.806
	· 매장직원들의 근무평가가 공정하게 이루어진다고 생각한다.	.757
	· 매장직원들의 승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다.	.717
	· 승진제도가 현재에 비해 좋게 개선될 것으로 생각한다.	.684
	· 열심히 일한 성과가 보상과 포상에 영향을 미친다고 생각한다.	.676
고유치: 2.924 설명력: 16.245 Cronbach's a값: 0.867		
직장 동료 만족 요인	· 나의 동료들은 나의 이야기를 들어주고 조언을 해준다.	.955
	· 나의 동료들은 책임감이 있다.	.896
	· 동료들과 함께 일하는 것이 즐겁다.	.674
고유치: 2.486 설명력: 13.811 Cronbach's a값: 0.871		
직장 상사 만족 요인	· 현 브랜드 본사 상사는 필요 시 항상 도움을 준다.	.896
	· 현 브랜드 협력업체(브랜드본사, 백화점) 상사는 지성적이다.	.836
	· 현 브랜드 본사상사는 필요시 항상 도움을 준다.	.740
고유치: 2.458 설명력: 13.658 Cronbach's a값: 0.872		
업무 성취 만족 요인	· 샵마스터로서 도전적인 업무를 하고 있다.	.824
	· 나는 일에 대해 성취감을 느끼고 있다.	.729
	· 나는 일에 대해 흥미를 느끼고 있다.	.721
고유치: 2.423 설명력: 13.460 Cronbach's a값: 0.869		
총설명력		75.019

4. 패션샵마스터의 스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향

패션샵마스터의 고객접점 시 받는 스트레스 요인(직무수행, 직무환경, 개인감정)이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 직무만족 전체에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 스트레스가 직무만족도에 미치는 영향

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t
	β	표준오차		
(상수)	4.403	.111		39.771
직무수행 스트레스	-.163	.042	-.257	-3.854***
직무환경 스트레스	-.130	.035	-.222	-3.755***
개인감정 스트레스	-.148	.045	-.219	-3.303**
$R^2 = .320$ adj $R^2 = .312$ F =39.473***				

a. 종속변수 : 직무만족도
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

개별 독립변수의 종속변수에 대한 기여도와 통계적 유의성을 검증한 결과 3가지 스트레스 요인은 직무만족에 유의하게 영향을 미치며, 직무수행스트레스, 직무환경스트레스, 개인감정스트레스는 부호가 負(-)의 영향으로 3가지 요인별 스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮게 나타나 선행연구들과 유사한 결과를 얻었다.

백화점 내 패션샵마스터의 고객접점에서 발생하는 3개의 스트레스 요인이 5개의 직무만족 요인 각각에 대해 미치는 영향을 알아보고자 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같으며, 스트레스요인과 각각의 직무만족변인의 관계분석 및 논의는 다음과 같다.

1) 스트레스와 경제적급여 만족변인

경제적급여 만족변인은 총 변화량 8.5%(수정

<표 5> 스트레스요인과 직무만족요인의 관계

종속	독립	직무수행 스트레스	직무환경 스트레스	개인감정 스트레스	F (R ²) adj R ² <상수>
	변수				
경제 급여 만족 요인	β	.004	-.242	-.100	7.840* (.085) .074 <3.717>
	B	.004	-.231	-.110	
	표준 오차	.076	.081	.062	
	t	.0486	-2.999***	-1.601	
성과 포상 만족 요인	β	-.169	-.040	-.125	8.792*** (.095) .084 <4.054>
	B	-.185	-.041	-.147	
	표준 오차	.070	.075	.058	
	t	-2.402*	-.537	-2.163*	
직장 동료 만족 요인	β	-.018	-.233	-.246	20.009*** (.192) .183 <5.046>
	B	-.018	-.229	-.277	
	표준 오차	.069	0.74	.057	
	t	-.253	-3.160**	-4.313***	
직장 상사 만족 요인	β	-.114	-.244	-.147	23.671*** (.220) .211 <4.572>
	B	-.131	-.262	-.181	
	표준 오차	.062	.066	.051	
	t	-1.837	-3.688***	-2.862**	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001
B : 표준화계수 β : 비표준화계수

결정계수에 의하면 7.4%)가 독립변수에 의하여 설명되고 있다.

개별 독립변수의 종속변수에 대한 기여도와 통계적 유의성을 검증한 결과, 경제적급여 만족도에 유의하게 영향을 미치는 독립변수는 직무환경스트레스(t=-2.999)로 나타났다. 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 직무환경스트레스는 부호가 負(-)의 영향으로 직무환경스트레스가 높을수록 경제적 급여

만족도 또한 낮아지는 것으로 나타나 선행연구와 유사한 결과를 보였다.

2) 스트레스와 성과및포상 만족변인

성과및포상 만족변인은 총 변화량 9.5%(수정 결정계수에 의하면 8.4%)가 독립변수에 의하여 설명되고 있다.

개별 독립변수의 종속변수에 대한 기여도와 통계적 유의성을 검증한 결과 직무수행(t=-2.402)과 개인감정(t=-2.163) 스트레스 요인에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무수행스트레스와 개인감정스트레스는 負(-)의 영향으로 직무수행스트레스와 개인감정스트레스가 높을수록 성과 및 포상 만족도 요인이 낮게 나타나는 것을 알 수 있는 결과이다.

3) 스트레스와 직장동료 만족변인

직장동료 만족변인은 총 변화량 19.2%(수정 결정계수에 의하면 18.3%)가 독립변수에 의하여 설명되고 있다.

직장동료 만족요인에 대해 유의하게 영향을 미치는 독립변수로는 직무환경(t=-3.160)과 개인감정(t=-4.313) 스트레스 요인으로 분석되었다. 직장동료 만족요인의 표준화 계수가 負(-)의 영향으로 나타나 직무환경스트레스와 개인감정스트레스가 높을수록 직장동료에 대한 만족도가 낮게 나타나는 것을 알 수 있는 결과라 하겠다.

4) 스트레스와 직장상사 만족요인

직장상사 만족변인은 총 변화량 2.2%(수정 결정계수에 의하면 2.1%)가 모형에 포함된 독립변수에 의하여 설명되고 있다.

직장상사 만족요인에 대해 유의하게 영향을 미치는 독립변수로는 직무환경(t=-3.6880)과 개인감정(t=-2.862) 스트레스요인으로 분석되었다. 직장상사만족도 요인은 표준화 계수가 負(-)로 나타나 직무환경과 개인감정스트레스가 클수록 직장상사 만족도가 낮게 나타나는 것을 알 수 있다.

5) 스트레스와 업무성취 만족변인

업무성취 만족변인의 총 변화량 9.5%(수정결정계수에 의하면 8.4%)가 모형에 포함된 독립변수에 의하여 설명되고 있다.

개별 독립변수의 종속변수에 대한 기여도와 통계적 유의성을 검증한 결과 업무성취 만족요인에 유의하게 영향을 미치는 독립변수는 직무수행($t=-7.826$) 스트레스로 나타났다. 독립변수에 상대적 기여도를 나타내는 표준화계수에 의하면 負(-)의 영향으로 나타나 직무수행스트레스가 높을수록 업무성취 만족도가 낮아지는 것을 알 수 있다.

위와 같이 3개의 스트레스요인과 5개의 직무만족도 요인 간의 영향 관계를 살펴보았다. 의류판매원의 역할 모호성과 역할갈등 스트레스가 판매원의 직무만족에 부정적 영향을 미치며, 판매원이 속한 조직의 지원에 만족할수록 직무만족도에 미치는 영향이 낮아지는 선행연구(황선진 외, 2007)와 같이 본 연구에서도 패션샵마스터의 스트레스가 직무만족에 부정적 역할의 유사한 결과를 얻었다.

세부적인 스트레스요인과 직무만족도의 전체적인 관계요인을 살펴보면 직무환경에 대한 스트레스가 높을수록 경제적급여 관련 만족도가 낮은 것으로 나타나, 직장 내 내부 조직, 본사 및 협력업체와의 관계가 복잡한 단계를 거칠수록 업무에 비해 낮은 보수로 인한 불만족이 발생함을 시사하는 결과이다.

직무수행과 개인의 감정적 스트레스가 높을수록 성과 및 포상에 대한 만족도가 낮아지는 것으로 나타나, 판매직무활동에서 발생하는 업무의 자아성취력 고취를 위해서는 적절한 승진과 체계적 포상 시스템 등이 필요할 것으로 사료된다.

특히 패션샵마스터의 직무환경과 개인적 감정에서 발생하는 스트레스가 높을수록 직장동료간의 만족도와 직장상사와의 관계 만족도 역시 낮아지는 결과를 보이고 있으며, 직무수행과정에서 발생하는 스트레스는 업무성취에 대한 만족감과 관계가 있으므로 패션샵마스터의 스트레스 해소방안 등을 위한 구체적인 보수교육 및 감정 관리가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

V. 결론

본 연구는 백화점 여성복 브랜드 매장에 근무하는 샵마스터를 대상으로 고객접점 판매 및 응대 서비스 상황에서 발생하는 스트레스 요인과 직무만족요인을 규명하고, 패션샵마스터의 스트레스요인이 직무만족에 미치는 영향을 알아보고자 빈도, 요인분석, 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 다음과 같다.

첫 번째, 패션샵마스터의 고객접점 스트레스요인은 직무수행, 직무환경, 개인감정 스트레스요인으로 분석되었다. 백화점과 브랜드 본사 및 협력업체와의 관계에서 느끼는 역할의 모호성이 직무환경에 대한 스트레스 요인으로 추출된 본 연구의 결과는 브랜드 본사와 백화점이라는 이중적 구조의 직무환경이 백화점 샵마스터의 스트레스 요인으로 작용함을 알 수 있다.

두 번째, 패션샵마스터의 직무만족도는 경제적급여, 성과및포상, 직장동료, 직장상사, 업무성취 만족도 요인으로 분석되었다. 경제적급여, 승진 및 포상, 직장동료 직무만족요인은 선행연구와 유사성을 보이는 결과이다.

그러나 직장상사에 대한 만족요인과 샵마스터로서의 자아성취적 업무만족 요인에 대한 추출은 본사와 백화점이라는 이중구조 속 패션샵마스터에게 발생하는 또 다른 직무만족도 요인의 추출 결과라 하겠다.

세 번째, 패션샵마스터의 고객접점 스트레스요인이 직무만족도에 부정적 영향을 보여 선행연구들과 유사한 결과를 얻었다. 스트레스가 높을수록 직무만족도 또한 낮아지는 것을 알 수 있었다.

네 번째, 패션샵마스터의 세부적인 스트레스요인과 직무만족도 각각의 영향 관계를 분석한 결과, 직무환경에 대한 스트레스가 높을수록 경제적급여 관련 만족도가 낮아지며, 직무수행과 개인의 감정적 스트레스가 높을수록 성과 및 포상에 대한 만족도가 낮아졌다.

특히 패션샵마스터의 직무환경과 개인적 감정에서 발생하는 스트레스가 높을수록 직장동료간의 만족도와 직장상사와의 관계 만족도 역시 낮아지는 결과를 보였으며, 직무수행과정에

서 발생하는 스트레스는 업무적 자아성취에 대한 만족감과 관계가 있으므로 패션샵마스터의 이러한 스트레스 해소방안을 위한 보수교육이나 개인 감정 관리 프로그램 등이 체계적으로 추진되어야 할 것이다. 또한 전문성 있는 지식으로 고객과의 정보 공유와 고객 욕구에 부응하는 직무환경을 만들어 내부고객으로서의 샵마스터의 직무만족에 힘을 기울여야 할 것으로 사료된다.

패션브랜드의 경쟁력은 외부의 직접적인 고객의 만족 뿐 아니라 내부고객인 패션샵마스터의 관리를 통해 경쟁사들과 마케팅의 차별화 전략을 마련해야 할 것이다. 이에 패션샵마스터의 직무 활동에 발생하는 스트레스를 최소화하고 판매업무, 직장동료 및 상사, 급여, 업무적 자아성취 등에 대한 만족도를 높일 수 있도록 이에 적합한 직무환경과 승진 및 포상과 같은 보상 시스템 등이 필요하다.

본 연구가 이러한 관점에서 패션샵마스터와 패션브랜드업체 및 백화점과 같은 유통 협력업체와의 소통과 촉진마케팅의 실질적 자료가 되어 질 것으로 기대한다.

본 연구의 대상이 충청지역 소재의 백화점 여성리뷰 브랜드 샵마스터로 제한되어 있어 차후 타 지역 및 소매상 유형에 따른 연구와 남성복, 슈즈, 가방 등의 상품형태에 따른 패션샵마스터의 비교분석연구가 병행되어질 것을 제언한다.

참고문헌

- 고용식. (2004). 캐주얼 의류매장의 VMD매뉴얼 연구: Brand J를 중심으로. *한국마케팅과학회 학술대회 발표논문집*, 645-672.
- 김민진. (2013. 9. 24). 백화점 서비스평가, 고과 반영 폐지 가능할까. 아시아경제. 자료검색일 2013. 09. 24, 자료출처 <http://www.asiae.co.kr>
- 김선아, 조운진. (2013). 패션 샵마스터 관련 연구 동향 분석. *한국의상디자인학회 추계학술대회*, 123.
- 김흥기. (1992). *인사행정론*. 서울: 박영사.
- 김혜정, 최선형. (2003). 의류업체의 시장지향성과 판매원의 직무능력이 판매원 만족에 미치는 영향. *한국의류학회지*, 27(1), 1-8.
- 배무환. (1990). *직무스트레스의 요인과 개인차 및 사회적 지원에 관한 고찰*. 관동대학교 경영논집, 49-93.
- 스트레스 정신생리학. 네이버. 자료검색일 2013. 9. 12, 자료출처 <http://health.naver.com/medical>.
- 안현성. (2005). *패션 샵매니저의 직무만족도와 직무스트레스에 관한연구*. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은정, 김일, 황선정. (2011). 패션브랜드의 내부 마케팅 요소가 판매원의 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 중·장년층 패션브랜드의 판매원을 중심으로. *한국패션디자인학회지*, 11(3), 29-45.
- 이정혜. (1995). *여성 기성복 매장의 패션판매종사자의 실태와 역할 인식*. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
- 조규용. (2008). *중소제조기업 근로자의 직무스트레스 해소방안에 관한 연구*. 하남산업 단지 내 중소기업 근로자를 중심으로. 전남대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 최경아. (2010). *패션업체의 내부마케팅 요인이 판매사원의 직무만족, 고객지향성 및 직무성과에 미치는 영향*. 동덕여자대학교 패션전문대학원 박사학위논문.
- 최경화, 박광희. (2012). 성격특성과 고객지향성이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향. *한국의류학회지*, 36(9), 979-990.
- 최용수. (2012). *개인성격유형에 따른 고객접점서비스 종사자의 직무만족과 고객지향적 태도에 관한 연구: 민간경비 산업중심으로*. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 하유선, 정선지. (2000). 어패럴업계 전문직 종사자의 직무스트레스와 이직에 관한 연구. *한국의류학회지*, 24(8), 1103-1114.
- 한숙인. (2013. 9. 4.). 감성노동자는 말할 수 없다. 시크뉴스. 자료검색일 2015. 4. 20, 자료출처 <http://chicnews.mk.co.kr>.
- 허진희, 구양숙. (2008). 패션정보산업 종사자의 직

- 무스트레스 요인에 관한 질적연구. *한국의류산업학회지*, 10(2), 209-219.
- 황선진, 정미영, 송기은. (2007). 의류 판매원의 역할보호성 및 역할 갈등이 직무 만족과 고객 지향성에 미치는 영향. *생활과학*, 10, 63-78.
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), 299-301.