

전문 네일 서비스 이용 만족 인식과 손 건강 상태와의 상관관계 연구

A Study on the Correlation Between Satisfaction on a professional nail service and Hand Health Condition

홍다검^{1*}

Da-Geom Hong¹

〈Abstract〉

The purpose of this study is to establish the basement of nail industries and suggest a direction for the future of the specialized nail service. besides looks at characteristics of the aged 20's to 50's, who is expected as nail shop's main customers. The results of this study are briefly summarized as follows: First, the answer wanting professional hand care was more than half (53.3%). It turned out that customers prefer basic manicure such as hand massage(43.4%) and cuticle removal(31.1%) than nail art(15.2%) and nail improvement care(10.3%) in professional nail care. The basic manicure are in remarkably high demand which are often received with nail art and nail improvement care. There were more interests in nail services and better hand health condition in the 30's group than 40's. Also significantly higher in a unmarried group than married. this results show that professional hand care is highly related to a good condition of hands and additionally life satisfaction of customers. We were convinced of the direction of inner beauty and satisfaction beyond the visible. At the same time, exploring specific methods to internally satisfy customers remains to be a challenge.

ty.

Keywords : Professional Nail Service, Hand Health Condition, Satisfaction on Service

^{1*} 홍다검 창신대학교 미용예술학과 조교수
E-mail: jeong0511@hanmail.net

^{1*} Dept. of Cosmetology Chang-shin university
Professor Dageom, Hong Ph.D

1. 서론

1.1 연구의 필요성

정보의 보편화, 일반화에 따른 트렌드의 급변현상은 인구구조 변화와 사회계층의 다양화 현상과 더불어 산업별 소비형태의 변화를 가져왔다.(1) 이러한 변화는 미용 산업에서도 동일한 현상을 나타낸다. 유형의 상품이면서 과정은 서비스적인 속성을 담고 있는 미용산업은 인적서비스와 예술적인 감각을 기초로 헤어미용, 피부미용, 네일미용, 메이크업 분야 등으로 세분화 되었다.(2) 그 중 네일 미용산업은 여성들의 개성과 기호, 우아함, 청결함과 보습, 미백, 영양관리 등 내외적 아름다움과 결합되면서 많은 여성들로부터 높은 관심을 받는 뷰티산업으로 발전하고 있으나 네일 관리샵의 빠른 성장과, 양적 증가, 이에 따른 치열한 경쟁은 네일 관리샵으로 하여금 소비자의 유치를 위한 다양한 노력을 요구하고 있다.(3) 이는 시대의 흐름에 따라 아트에 치중했던 과거에 비해 손발의 건강이나 본연의 아름다움을 가꾸기 위한 케어의 비중이 높아지고 있다고 한 박인정의 연구결과에서도 알 수 있다.(4) 또한 소비자의 다양한 욕구는 정보의 일반화에 따라 셀프 네일 인구의 확산으로 이어지고 있는 현상으로, 통계청(5)의 화장품 유형군별 판매구성비 조사에서 전문점44.7%, 브랜드숍 5.65%에 비해 대형마트 3.7%나, 통신판매 및 전자상거래의 이용이 30.7%로 많은 부분을 차지하고 있음으로 알 수 있다. 이렇게 다양화되고 현명해진 소비자들을 만족시킬 수 있는 네일 미용 산업의 서비스 소비 형태를 확립하기 위해서 가장 중요한 것은, 고객이 요구하는 서비스 형태가 무엇인지를 정확하게 파악하고 그에 따른 맞춤형 프로그램개발 작업일 것이다.

이에 본 연구는 전문 네일 산업의 주 고객층을 이루고 있는 20대에서 50대까지의 성인을 조사 대상으로 삼아 그들의 특성을 조사, 분석하여 전문 네일 산업이 나아가야 할 방향성과 맞춤형 프로그램 개발의 기초 자료를 제시하고자 한다.

1.2 목적 및 연구문제

네일 관리샵의 주 고객층을 이루고 있는 20대에서 50대를 대상으로 손 피부 건강에 대한 관리 행동의 특성을 알아보고 고객의 선호 네일 서비스 형태를 파악하며, 전문적인 손 관리 및 건강상태, 생활만족도의 상관관계 및 특성을 파악하는 것을 목적으로 하고 있으며, 목적에 따른 연구문제는 다음과 같다.

첫째: 조사대상자의 일반적 특성을 알아본다.

둘째: 손 피부 관리 행동의 특성을 알아본다.

셋째: 전문적 손 관리와 손 건강상태 및 생활만족도의 상관관계를 알아본다.

2. 연구방법

2.1 조사대상 및 자료수집 방법

본 연구에서는 전문네일서비스 이용여부 및 이용서비스만족 인식과 조사대상자의 인구사회학적 특성, 생활습관, 손 관리행동, 손 건강상태와의 관계에 대해 살펴보았다. 연구를 위해 사용한 설문은 부산, 경남 지역에 거주하는 20대 이상 50대의 성인을 대상으로 설문조사하였으며, 조사기간은 2017년 9월 1일부터 10월 30일까지였다. 배포된 설문지 총330부 중 응답이 부실한 설문을

제외한 최종 302부의 설문지를 분석하였다.

선행연구에서 사용된 설문지를 참조하여 본 연구 목적에 맞도록 수정 제작한 설문지를 사용하였다. 설문지는 인구사회학적 특징에 성별, 학력, 직업, 가구 소득, 외모관리 비용이 포함되어 있다. 손 건강 상태의 문항은 한정민(6)의 연구와 박자영(7), 이윤경(8)의 연구에서 활용한 설문지를 본 연구의 목적에 부합하도록 수정, 보완하여 사용하였으며, 손 관리행동 문항은 박자영(7)의 연구와 허지화(9), 박인정(4), 안재진(10)의 연구에서 참고하여 구성하였다.

본 연구의 종속변수는 손 관리를 통한 생활의 긍정적 변화, 즉 생활만족도이며, 생활만족도의 문항은 '외모에 자신감이 생긴다', '다른 사람에게 보여주고 싶다', '기분이 전환된다', '생활에 활력을 준다'의 4개 문항으로 구성되어 있으며, 내적 일치도를 나타내는 Cronbach $\alpha=.933$ 으로 나타났다. 본 연구의 매개변수인 전문관리정도는 '손 관리를 전문샵에서 한다'의 1문항으로 구성되어 있다. 척도는 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지의 Likert척도로 구성되어 점수가 높을수록 관리 및 건강상태가 좋은 것으로 구성되어 있다. 본 연구의 독립변수인 손 건강상태는 손 자체에 대한 관리를 뜻하며, '손이 유연하고 촉촉하다', '손에 탄력이 있다', '손 피부의 톤이 밝다', '손이 부드럽다'의 4개의 항목으로 구성되어 있으며, Cronbach $\alpha=.861$ 로 나타났으며 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지의 Likert척도로 구성되어 있다. 이외 통제변수로는 연령, 학력, 결혼여부, 월평균 가계소득, 월평균외모관리 비용을 사용하였는데, 연령은 20대, 30대, 40대, 50대 이상으로 구성되어 있는 변수를 서열변수화하여 사용하였고, 학력은 고졸, 전문대졸, 대졸, 대학원 이상으로 구성되어 있는 변수를 역시 서열변수화하여 사용하였다. 결혼은 기혼과 미혼으로 구분하

였으며, 기혼에는 이혼 또는 사별을 포함하였다. 월평균 가계소득은 100만원 미만, 100-200만원 미만, 200-300만원 미만, 300-400만원 미만, 400-500만원 미만으로 구분하였으며, 자신의 외모를 위해 월평균 지출하는 외모관리비용은 10만원 미만, 10-30만원 미만, 30만원-50만원 미만, 50만원 이상으로 구분하였으며, 이를 연속변수로 사용하였다.

2.2 자료 분석방법

본 연구에서는 측정도구의 신뢰도 분석 및 분석을 위해 SPSS 18.0을 이용하여 자료를 처리하였으며, 연구문제 규명을 위해 다음과 같이 자료를 분석하였다. 첫째, 빈도분석을 실시하여 이용자의 일반적 특성, 손 건강상태, 전문 손 관리 정도, 생활만족 변인의 빈도, 퍼센트 등을 산출하였다. 둘째, 손 건강상태, 전문 손 관리정도, 생활만족 간의 관계를 살펴보기 위해 χ^2 (Chi-square)검증, 분산분석, t검증, pearson 상관분석을 실시하였으며, 마지막으로 손 건강이 생활만족에 미치는 영향과 이들간의 관계에서 전문 관리정도의 효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 매개모형을 실시하였으며, 매개효과의 엄밀한 검증을 위해 Sobel 검증(Sobel, 1982)을 실시하였다. Sobel의 산출식은 $Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2}}$ 이다. sobel에서 분자는 매개효과의 추정치, 분모는 매개효과의 추정치에 대한 표준오차를 나타내며 분모의 s_a 와 s_b 는 추정치 a, b의 표준오차 값이다. Z_{ab} 가 -1.96보다 작으면 통계적으로 유의하다.

Table 1. General Characteristics

unit: person, %

Variables		Frequency	Percentage
Overall(302person)		302	100.0
Age	20's	189	62.6
	30's	42	13.9
	40's	40	13.2
	over 50's	31	10.3
Educational Attainment	High School Graduates	175	57.9
	Junior College Graduates	41	13.6
	College Graduates	57	18.9
	over Master's degree	29	9.6
occupation	Student	155	51.3
	Homemaker	26	8.6
	Sales Service	25	8.3
	Professional	59	19.5
	etc.	37	12.3
Marital Status	Married	100	33.1
	Unmarried	202	66.9
Monthly Average Income	under 1million Won	40	13.2
	1million-under 2million	32	10.6
	2million-under 3million	60	19.9
	3million-under 4million	56	18.5
	more than 4million	114	37.7

Monthly Average of Appearance Management expense	under 100 thousand Won	133	44.0
	100thousand-under 300thousands	113	37.4
	300thousand-under 500thousand	36	11.9
	more than 500thousand	20	6.6

3. 연구 결과

3.1 일반적인 특성 및 손 관리 특성

3.1.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적인 특성은 다음과 같다. 먼저 연령의 경우 전체 302명 중 20대가 189명(62.6%)로 가장 많았고, 다음으로 30대가 42명(13.9%), 40대가 40명(13.2%), 50대 이상이 31명(10.3%)의 순으로 각각 나타났다. 학력은 고졸이 175명(57.9%)으로 가장 많았고, 대졸이 57명(18.9%), 전문대졸이 41명(13.6%)이었으며 석사이상도 29명(9.6%)으로 나타났다. 이들의 직업은 학생이 155명(51.3%)로 나타났으며, 이는 20대의 비중이 높으셔서 기인한다. 다음으로 전문직이 59명(19.5%)였으며, 기타 37명(12.3%), 주부 26명(8.6%), 판매서비스 25명(8.3%) 순으로 나타났다. 결혼여부를 보면 미혼이 202명(66.9%)로 더 많았고, 이혼 6명을 포함한 기혼은 100명(33.1%)으로 나타났다. 월평균 가구소득은 400만원 이상이 114명(37.7%)으로 가장 많았고, 200-300만원이 60명(19.9%), 300-400만원이 56명(18.5%) 순으로 나타났다. 매월 외모관리에 투자하는 비용은 10만원 미만이 133명(44.0%)으로 가장 많았고, 10-30

Table 2. Hand-management Characteristics

Variables		Frequency (mean)	Percentages (sd)
Hand Health Status	overall	2.79(.918)	
	fluid and moistured hand	2.65(1.098)	
	elasticity hand's skin	2.80(1.006)	
	bright hand's skin	2.78(1.135)	
	smooth hand's skin	2.93(1.127)	
	necessity of Professional management	necessary	161
unnecessary		141	46.7
take Professional management	not at all	189	62.6
	do not	51	16.9
	so so	37	12.3
	usually	15	5.0
the reasons why do not take hand care	definitely	10	3.3
	not interest	80	26.5
	economic burden	92	30.5
	constraints of time	55	18.2
	no need	75	24.8

the part needed Professional management	massage for improving hand skin status	131	43.4
	care for a hangnail and cuticle	94	31.1
	nail art	46	15.2
	care for weak and short nail	31	10.3
optimal Hand management Frequency	once a week	68	22.5
	twice a month	86	28.5
	once a month	84	27.8
	occasionally	64	21.2
Life-satisfaction through Hand management	overall	2.98(1.257)	
	gain confidence for appearance	2.69(1.303)	
	want to show others	3.01(1.441)	
	refresh oneself	3.31(1.406)	
	give more energy for a life	2.90(1.359)	

만원 미만이 113명(37.4%), 30-50만원은 36명(11.9%)로 나타났다.

3.1.2 조사대상자의 손 관리 특성

조사대상자의 손 관리 및 건강특성을 살펴보면, 손 건강의 경우 5점 만점에 평균 2.79점으로 나타났다으며, 그 중 손이 부드럽다가 2.93점으로 점수가 가장 높았고, 다음으로 손에 탄력이 있다 2.80점, 손의 톤이 밝다 2.78점, 손이 유연하고 촉촉하다가 2.65점으로 나타났다. 전문적 관리는 절반이상인 161명(53.3%)이 필요하다고 인식하고

있었던 반면 실제 전문적인 손 관리를 받고 있는가에 대한 답변에 보통이상이 62명(20.6%)로 나타나 필요성은 있지만 실제로 전문 관리를 받는 비율이 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 20~30대를 대상으로 한 이현미의 연구(11)에서 네일 서비스의 필요성(43.8%)이 가장 높게 나타난 결과와 동일하다. 손 관리를 하지 않는 가장 큰 이유는 92명(30.5%)이 경제적인 부담을 꼽았고, 다음으로 손 관리에 관심이 없는 경우 80명(26.5%), 필요성을 느끼지 못하는 경우 75명(24.8%), 시간적 제약 때문인 경우 55명(18.2%)으로 나타났다.

만약 전문적 관리를 받는다면 손 피부상태 개선을 위한 마사지를 가장 많이 받고 싶은 것으로 나타났다(131명, 43.4%), 다음으로 거스러미와 큐티클 제거가 94명(31.1%), 밋밋한 손톱을 위한 아트가 46명(15.2%), 약하고 짧은 손톱관리가 31명(10.3%) 순으로 나타났다. 이는 김경희의(12) 네일샵 이용 시 가장 선호하는 시술이 손 관리(44.4%)로 가장 높게 나타난 것과 유사한 결과이다. 전문적인 손 관리를 받는다면 적절한 횟수로는 한 달에 2회가 86명(28.5%)이 가장 많았고, 다음으로 한 달에 1회가 84명(27.8%), 일주일에 1회가 68

명(22.5%), 가끔이 64명(21.2%) 순으로 나타났다. 손 관리를 통한 생활에 대한 만족 정도는 2.98점으로 높게 나타났으며 기분전환이 3.31점으로 가장 높았고, 다른 사람에게 보여주고 싶음이 3.01점, 생활에 활력이 됨이 2.90, 외모에 대한 자신감이 생김이 2.69점 순으로 나타났다.

3.1.3 손 관리 서비스 관심 및 손 건강 상태 전문적 관리정도 및 생활만족과 일반적 특성과의 관계는 표3과 같다. 전문적 관리정도와 일반적

Table 3. Relationship among Professional management, Life-satisfaction and General Characteristics

Variables		Overall	Professional management		Life-satisfaction	
			Average	t/f	Average	t/f
Overall(302person)		100.0	1.70		2.98	
Age	20's	62.6	1.55	4.873**	2.94	.881
	30's	13.9	2.12		3.16	
	40's	13.2	2.03		3.14	
	over 50's	10.3	1.58		2.76	
Educational Attainment	High School Graduates	175	1.51	6.225***	2.90	.647
	Junior College Graduates	41	1.78		3.15	
	College Graduates	57	1.88		3.04	
	over Master's degree	29	2.34		3.12	
Marital Status	Married	100	1.97	3.170**	2.94	.797
	Unmarried	202	1.56		3.06	
Monthly Average Income	under 1million	40	1.55	.557	2.99	1.249
	1million-under 2million	32	1.69		3.02	
	2million-under 3million	60	1.62		2.71	
	3million-under 4million	56	1.70		2.89	
	more than 4million	114	1.79		3.14	
Monthly Average of Appearance Management expenese	under 100thousand	133	1.38	11.342***	2.67	5.334**
	100thousand-under 300thousand	113	1.80		3.16	
	300thousand-under 500thousand	36	2.00		3.39	
	more than 500thousand	20	2.65		3.30	

특성과의 관계를 먼저 보면, 연령에 따라 전문적 관리는 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났는데($F=4.873, p<.01$), 30대의 경우 2.12로 가장 관리를 많이 하는 것으로 나타났고, 다음으로 40대가 2.03으로 나타났다. 이는 서병옥, 송연숙, 이근광의 연구(13)에서 정기적인 관리를 받는 연령대가 30대로 나타난 결과와도 유사하다. 학력의 경우 높아질수록 전문적 관리정도가 점점 높아지는 것으로 나왔으며, 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다($F=6.225, p<.000$). 미혼자에 비해 기혼자가 더 손 관리를 많이 받는 것으로 나타났고($t=3.170, p<.01$), 월평균 외모관리 비용의 경우에도 비용을 많이 쓸수록 전문적 관리를 많이 하고 있는 것으로 나타났다($F=11.342, p<.000$). 한편 생활만족도의 경우 일반적인 특성과 유일하게 외모관리비의 경우에만 통계적으로 유의미한 차이를 보였는데, 외모관리비가 높을수록 생활만족도가 높은 것으로 나타났다($F=5.334, p<.01$).

본 연구의 주요변수인 전문적 손 관리정도, 손 건강상태, 생활만족도 간 상관관계 분석결과는 표 4에 제시되어 있다. 전문적 손 관리와 손 건강($r=.204, p<.000$)은 통계적으로 유의미하게 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 전문적 손 관리정도와 손 관리를 통한 생활만족도의 영향은 강한 정적 상관관계를 보였다($r=.366, p<.000$). 또한

손 건강이 생활만족도에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다($r=.204, p<.000$)

3.2 연구모형 검증 및 영향요인 검증

3.2.1 손 건강 상태와 생활만족과의 관계와 전문관리 정도의 매개효과 검증

본 연구는 손 건강과 생활만족간의 관계에서 전문 손 관리의 매개효과를 검증하는 것을 목적으로 하고 있으며, 이를 위해 Baron과 Kenny (1986)의 매개효과 분석을 활용하였다. 이를 위해 독립변수들간 다중공선성을 분석한 결과 VIF가 3을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 단계별로 변인들을 검증하면, 먼저 1단계에서는 독립변수인 손 건강이 매개변수인 전문 관리정도에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. 분석결과 다른 변수들이 통제된 상태에서 손 건강은 전문 관리정도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.200, p<.000$). 즉 손 건강상태가 좋을수록 전문 관리정도가 높은 것으로 해석할 수 있다. 이때 매개변수인 전문 관리정도에 영향을 미치는 인구사회학적 특성의 통제변수에는 학력($\beta=.159, p<.01$), 결혼여부($\beta=.180, p<.05$), 월평균 외모관리비용($\beta=.259, p<.000$)으로 나타났다. 즉, 학력이 높을수록, 미혼에 비해 기혼이, 월 평균 외모관리비용이 많을수록 전문 관리를 많이 받는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 둘째, 2단계에서는 독립변수인 손 건강상태가 종속변수인 손 관리를 통한 생활만족도 변화에 영향을 미치는 영향을 검증하였다. 분석결과 다른 변수들이 통제된 상태에서 손 건강은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.199, p<.000$). 즉, 손 건강상태가 좋을수록 생활만족도에 긍정적인 변화가 있다는 것이다. 또한 통제변수들 가운데서는 유일하

Table 4. the Correlation among Profession management, Hand Health Status and Life-satisfaction

	Professional management	Hand Health Status	Life-satisfaction
Professional management	1		
Hand Health Status	.204***	1	
Life-satisfaction	.366***	.204***	1

게 월평균 외모관리 비용만이 긍정적인 생활만족에 영향을 미치는 것($\beta=.191, p<.01$)으로 나타났다. 이는 월평균 외모관리비용을 많이 사용할수록 생활만족도가 높은 것으로 해석할 수 있다. 마지막 3단계에서는 독립변수인 손 건강상태와 매개변수인 전문 관리정도 변수를 동시에 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 손 건강($\beta=.137, p<.05$)과 전문 관리정도($\beta=.309, p<.000$) 모두 다른 변수들을 통제된 후에도 생활만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 손 건강상태의 변수가 2단계의 손 건강상태 회귀계수보다는 다소 낮게 나타나 전문 관리정도는 손 건강상태와 생활만족간의 관계에서 부분 매개효과를 갖는 것으로 볼 수 있다(2단계 $\beta=.199, p<.000$ → 3단계 $\beta=.137, p<.05$). 통제변수들 가운데서는

그 영향력이 상쇄되기는 하였으나 월평균 외모관리 비용이 미미하게 생활만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.112, p<.10$).

3.2.2 전문 관리정도의 매개효과 검증

본 연구의 목적인 손 건강과 생활만족 간의 관계에서 전문 관리정도가 유의미한 효과를 갖는지 엄밀한 검증을 위해 sobel test를 추가적으로 실시하였다. sobel test 결과 Z값은 3.063으로 나타났으며, $p<.000$ 수준에서 전문 관리정도가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 따라서 전문 관리정도는 손 건강과 생활만족간의 관계를 매개하는 중요한 요인임을 알 수 있다.

Table 5. Mediating Effects of Hand Health status, Life-satisfaction and Professional management

		stage 1 (Independent- Mediation) (Population-)>Professional management)		stage 2 (Independent- Dependent) (Population,Hand Health status-)>Life-satisfaction)		stage 3 (Independent-/Mediation-)>Dependent) (Population,Hand Health management-)>Life-satisfaction)	
		B	β	B	β	B	β
Sociodemographic Characteristics	Age	-.132	-.128	-.121	-.100	-.073	-.060
	Educational Attainment	.162	.159**	.033	.027	-.026	-.022
	Marital Status (Married)	.411	.180*	.201	.075	.052	.020
	Monthly Average Income	-.012	-.016	.008	.009	.012	.014
	Monthly Average of Appearance Management expense	.313	.259***	.271	.191**	.158	.112+
Hand Health	.234	.200***	.273	.199***	.188	.137*	
Professional management					.362	.309***	
F(sig.)		10.663***		4.624***		8.268***	
R2		.178		.086		.164	
adjusted R2		.162		.067		.145	

+ $p<.1$, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

Table 6. Mediation Effects of Professional management : Sobel Test

Path Model	Z	p-value
Hand Health-> Professional management-> Life-satisfaction	3.063	0.002

4. 결론

이 연구는 전문네일서비스 이용 만족인식과 손 건강상태, 손 관리행동의 관계를 분석함으로 전문 네일 관리샵의 관리 프로그램 개발의 기초 자료를 제공하고자 하였다. 연구결과에 따른 결론은 다음과 같다.

첫 번째로 조사 대상자의 일반적 특성을 파악하기 위한 설문 조항에서 전문적인 관리가 필요하다는 응답 161명(53.3%)은 매우 고무적이라 볼 수 있을 것이다. 다만 전문적 관리의 필요성을 느끼고 있는 조사 대상자의 비율에 비해 실제적으로 전문적인 손 관리를 받는 인원은 62명(20.6%)에 그친 것은 잠재적 고객의 수를 가늠할 수 있는 희망적 반증인 동시에 현 전문 네일 서비스 업체의 한계를 보여주는 지표이기도 하다.

본 연구에서 실시한 전문 손 관리를 받지 않는 이유로 가장 많은 92명(30.5%)이 경제적 부담을 그 이유로 들었다. 이어서 손 관리에 대한 관심이 없다고 응답한 80명(26.5%)와 전문 손 관리의 필요성을 느끼지 못 한다고 응답한 75명(24.8%) 순이다. 위의 두 수치를 합한 인원이 대부분 전문적 관리의 필요성을 느끼고 있지 않는 비율에 속 할 것이라 가정한다면 경제적 부담과 시간적 제약이 전문 손 관리를 희망하는 잠재적 고객에게 가장 큰 장벽이 되고 있다 평가할 수 있을 것이다.

두 번째로 전문적인 관리에서 구체적으로 희망

하는 서비스 내용을 질의한 항목의 결과는 마사지 131명(43.4%), 거스름미, 큐티클 제거 94명(31.1%)와 같은 기본적인 손 관리가 아트46명(15.2%)와 손톱 개선 31명(10.3%)보다 앞섰다. 이는 아트와 손톱 개선 같은 네일 샵의 서비스에 수반되어 이루어지는 기본 관리에 대한 요구가 현저하게 높았다. 물론 전문 네일 샵에서 독립적으로 기본 관리 코스를 제공하고 있지만 전문 손 관리를 실질적으로 받고 있는 응답자의 비율을 참고하였을 때 기본 관리만을 받기 위해서 전문 네일 샵을 방문하는 인구는 몹시 낮을 것으로 추측된다. 이는 후속연구로 비교적 저렴하고 시간 제약이 적은 기본 관리 코스가 존재함에도 전문 네일 샵의 문턱을 높게 느끼는지에 대한 인터뷰를 통해 해결 방안을 모색할 수 있을 것이다.

다음으로 소비자가 생각하는 전문 손 관리 적정 횟수에서는 월 2회 86명(28.5%), 월 1회84명(22.5%) 그리고 가끔 64명(21.2%) 순의 응답이 있었지만 그 수치 차는 큰 차이를 나타내고 있지 않았으며 자주 가는 것을 부담스러워한다는 점만을 추측해낼 수 있었다. 이는 전문 손 관리를 받지 않는 이유와 상응하여 분석할 수 있을 것이며 경제적 부담과 자주 관리할 필요성을 느끼지 못하는 때문일 것이다. 전문 관리의 필요성은 필자의 전 연구에서 가령(加齡)에 따른 노화로 자연스럽게 필요성을 절감하는 경향을 관찰하였으므로 필요성의 환기보다는 동 업종에서의 가격 경쟁 등의 이유로 상당부분 합리적인 소비자 가격을 찾아가고 있다고 평가되는 현 상황에서 유독 전문 네일 샵에 지불되는 비용에 대해 부담을 느끼는 이유를 실질적인 데이터를 통해 규명하여 인식 개선에 힘쓰는 노력이 절실히 보인다.

또한 전문 관리를 받고 있는 고객의 특성을 분석한 결과, 30대보다는 40대가 전문 관리 서비스에 비교적 더 높은 관심과 양호한 손 건강 상태를

보였으며 같은 항목에서 미혼자보다는 기혼자에게 유의미하게 더 높은 결과를 얻을 수 있었다. 이는 전문 손 관리를 받을 의향이 있는 잠재적 고객층을 포함한 실질적 고객층이 전문 관리를 꺼리게 되는 이유였던 경제적 부담과 시간적 제약이 본 분석 결과와 무관하지 않다고 보여 진다.

마지막으로 장기적인 고객 관리에 따른 고객 만족이라는 미용 산업의 서비스가 실질적으로 올바른 방향성을 가지고 진행되고 있는지를 알아보기 위한 변인간의 상관관계 분석 결과, 전문적인 손 관리는 양호한 손 건강 상태와 높은 상관관계를 가지고 있으며 이는 고객의 생활 만족도에도 유의미하게 높은 상관관계를 보이고 있었다. 특히 전문 손 관리 정도는 손 건강 상태와 생활 만족도 간에 매개 변인 없이도 독립이 종속에 영향을 미치는 부분 매개 효과를 나타내고 있었으며 이는 곧 전문적 관리의 실질적인 효과로 손의 건강 상태를 매개로 하지 않고도 전문적 손 관리 정도가 생활 만족도에 정적인 상관관계를 지닌다는 것을 뜻한다. 이로써 현대미용이 추구하고자하는 눈에 보이는 아름다움에 그치지 않는 내적인 만족과 아름다움이라는 방향성에 대한 확신을 가질 수 있음과 동시에 고객의 내적 만족을 향상시키기 위한 구체적인 방법 탐구가 과제로 남게 되었다고 볼 수 있을 것이다.

본 연구의 한계점은 경만지역을 대상으로 설문 조사를 실시하여 연구결과의 일반화에 제한이 있으며, 후속 연구에서는 세부 네일 서비스 프로그램의 개발 및 제시의 노력이 필요할 것이다.

참고문헌

- [1] Young-Sun Kim, "A study of Planning Strategy for the Culture Product in the Transition of Culture Consumption Trend", mastre's thesis, Hong-ik University, pp.6-8, June, 2014.
- [2] Yu-Jin Kim, Ju-Duck Kim, "A Study on Women's Nail Care and Sevice Satisfaction", Journal of The Korean society of Cosmetics and cosmetology, Vol.3, No.1, pp.43-58, 2013.
- [3] Jong-Sook Lee, Yoo-Jung Yoo, "Nail Shop Service Quality: Effect on Famail Customer Satisfaction and Intent to Revisit" Journal of Investigative Cosmetology, Vol.13, No.2, pp.153-159, 2017.
- [4] In-jong Park, "A Study of Hand and feet Management behavior", mastre's thesis, Kyungil University, pp.98-103, June, 2016.
- [5] 2012 KHIDI Health industry statistics, Korea Health Industry Statistics System, <https://www.khidi.or.kr/board/view?linkId=100684&menuId=MENU00085> March. 2013, 28.
- [6] Jung-min Han, "A Study on the Factors Affecting on Young Men's Skin Condition and Living Habit", mastre's thesis, Sungshin Women's University, pp.66-68, August, 2013.
- [7] Ja-yung Park, "A study on effects of living habit and skin care behavior on skin health among male office workers in their 30-40s", mastre's thesis, Sookmyung Women's University, pp.76-80, August, 2014.
- [8] Yun-kyung Lee, " Effect to Shea Butter Balm on Middle Aged Women's Hand and Feet Skin", mastre's thesis, Konku University, pp.44-47, February, 2014.
- [9] Ji-hwa Heo, "A Study on the Factors Affecting on Men's Skin Knowledge and Skin Care Behaviors", mastre's thesis, Dongduk Women's University, pp.66-68, August, 2013.
- [10] Jae-jin An, "A Study on Men's Perception Changes before and after their Nail Management", Young-san University, pp.65-71, February, 2014.
- [11] Hyun-mi Lee, Hyung-yeo Jin, "The Effect of Nail Management Behavior according to Appearance Interest of Female University

- Students”, Journal of The Korean society of Beauty Cultural Art, Vol.3, No.1, pp.31-39 2014.
- [12] Kyong-Hee Kim, “Awareness of Nail Care and Satisfaction Level with the Quality of Nail-Shop Services”, mastre’s thesis, Sook-myung Women’s University, pp.89-93, June, 2007.
- [13] Beyoung-Ok Seo, Yeon-Sook Song, Keun-Kwang Lee, ‘A Study on the Nail Care Perception, Behavior and Service Satisfaction of Male Nail Customers’, Journal of The Korean society of Cosmetics and cosmetology, Vol.20, No.4, pp.570-582, 2014.
- [14] Soon-Sim Kim, Sung-Suk Rhee, Hyeon-ju Kim, “Evaluation of Service Quality Factors on the Nail care Shop” Journal of The Korea Fashion & Costume Design Association, Vol.11, No.3, pp.153-162, 2009.
- [15] Jong-Sook Lee, Yoo-Jung Yoo, “Nail Shop Service Quality: Effect on Famail Customer Satisfaction and Intent to Revisit” Journal of Investigative Cosmetology, Vol.13, No.2, pp.153-159, 2017.
- [16] Mi-Sun Lee, E. S. Kim, Y. S. Han, ‘Nail. care proessional’, pp.9-11, Komoonsa, 2000.
- [17] Do-Yi Kim, Ju-Duck Kim, “A Study on the Service Preference for Customer Satisfaction of Nail Shops”, Journal of The Korean society of Cosmetics and cosmetology, Vol.1, No.2, pp.169-184, 2011.
- [18] Hyo-jin Bang, “The Effect of Nail Management Behavior according to Appearance Interest of Female University Students”, Journal of The Korean society of cosmetology, Vol.9, No.4, pp.613-620, 2013.
- [19] So-yeon Kang, “Comparison of the effects on sleep and vital signs of the elderly between the hand bath group and the foot bath group”, mastre’s thesis, Kangwon National University, pp.25-31, June, 2015.
- [20] Jung-min Shin, "Factors of daily stress and attention on nail care for elderly women", mastre’s thesis, Kyunggi University, pp.47-50, August, 2012.
- [21] Mi-sun Choi, Eun-Ja Lee, “Effect of Foot-Reflexology Massage on Fatigue, Stress and Postpartum Depression in Postpartum Woman”, Journal of Korean Academy of Nursing, Vol.45, No.4, pp.587-594, 2015.
- [22] Kyong-hee Kim, Ju-duck Kim, “Wareness of Nail Care and Satisfaction Level with the Quality of Nail Shop Services”, Journal of the Korean Society of Fashion & Beauty, Vol.6, No.1, pp.1-15, 2008.
- [23] Jin-hyeon Lee, “Research about self awareness lifestyle, and habit variables on nail health”, mastre’s thesis, Sungshin Women’s University, pp.16-18, June, 2014.
- [24] Yu-jin Kim, Ju-Duck Kim, “A Study on Women’s Nail Care and Service Satisfaction”, Journal of The Korean society of Cosmetics and cosmetology, Vol.3, No.1, pp.43-58, 2013.

(접수: 2017.09.30. 수정: 2017.10.16. 게재확장: 2017.11.08.)