

프랜차이즈 직영점 미용실의 교육만족도가 교육요구도를 매개로 이직요인에 미치는 영향

김민석¹, 고경숙^{2*}

¹원광대학교 뷰티디자인학과 박사과정, ²원광대학교 뷰티디자인학과 교수

An Analysis of Influences of Education Satisfaction of Beauty Salon Franchises on Turnover factors Mediated by Education need

Min-seok Kim¹, Kyoung-sook Ko^{2*}

¹Student, Dept. of Beauty Design, General Graduate School, Wonkwang University

²Professor, Dept. of Beauty Design, College of Natural Science, Wonkwang University

요약 본 연구는 프랜차이즈 직영점의 교육만족도가 교육요구도를 매개로 이직요인에 미치는 영향으로 이직물의 대비책을 마련하기 위해 실시하였다. 자료수집 방법은 설문지법으로 237부가 최종분석자료로 사용되었다. 결과는 첫째, 일반적 특성에 교육요구도를 분석한 결과 학력($F=5.655, p<.01$), 이직요인을 분석한 결과 직급($t=-2.809, p<.01$)에서 유의한 차이가 나타났다. 둘째, 교육만족도는 교육요구도($r=-.16, p<.05$)와 이직요인($r=-.18$)과 유의한 부적 상관관계로 나타났으며, 교육요구도는 이직요인($r=.53, p<.01$)과 유의한 정적 상관로 나타났다. 셋째, 이직요인에 디자이너($B=.25, t=2.332, p<.05$)와 교육요구도($B=.88, t=9.313, p<.001$)는 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 교육만족도와 이직요인에 교육요구도는 유의한 영향($\beta=.52, p<.001$)으로 완전 매개하는 것을 알 수 있다. 따라서 직영점의 종사자와의 소통과 교육 후 분기별 만족도와 요구도를 조사하고, 다양한 커리큘럼 교육으로 이직률을 낮출 수 있을 것으로 사료된다.

주제어 : 교육만족도, 교육요구도, 이직요인, 프랜차이즈, 미용실

Abstract This study was conducted to prepare a countermeasure for turnover due to the effect of education satisfaction at franchise stores on turnover factors through the medium of education requirements. In the method of collecting data, 237 copies of the questionnaire method were used as the final data. The results are first, the analysis of educational requirements in general characteristics shows that academic background ($F=5.655, p<.01$), Analysis of the factors for turnover shows that position ($t=-2.809, p<.01$). Significant differences were shown in 01. Second, educational satisfaction is the educational requirement ($r=-.16, p<.05$). The correlation between 05) and turnover factors ($r=-.18$) is significant, and the educational requirement is turnover factors ($r=.53, p<.01$). It is shown to be a significant static correlation with 01. Third, designers ($B=.25, t=2.332, p<.05$) and educational requirements ($B=.88, t=9.313, p<.001$) has been shown to have significant static effects. Fourth, the educational requirements for educational satisfaction and turnover factors are significant ($\beta=.52, p<.001$). We can see that it is fully mediated by 001. Therefore, it is believed that it will be possible to investigate quarterly satisfaction and demand after communication and training with workers at direct stores, and reduce turnover through various curriculum education.

Key Words : Education satisfaction, Education need, Turnover factor, Franchise, Hair salon

*Corresponding Author : Kyoung-sook Ko(koks31@wku.ac.kr)

1. 서론

현재 미용 산업은 과거보다 다양하고 선택에 폭이 넓은 소비가 이루어지고 있고[1] 소비자는 기술제공 및 서비스제공에 대하여 기대감과 만족감을 갈망하고 있다[2]. 소비자가 원하는 부분을 충족시키기 위해 프랜차이즈 미용실(이하 프랜차이즈)은 교육, 기술, 고객관리, 인테리어, 서비스 등 차별화된 방법으로 소비자에게 다가가고 있고[3], 이러한 프랜차이즈는 전국 3.7%에 불과하지만 총 연매출 약 8백 9십억 원으로 19.4% 이상을 차지하고 있어 미용업계에 큰 역할을 하고 있다[4]. 지속적으로 성장하고 있는 프랜차이즈는 체인점과 직영점으로 나누어지는데 체인점은 점주가 일정 로열티(Royalty)를 본사에 지불하고 브랜드 상호명을 빌려 영업을 하는 형태로 직원교육은 매장에서 주로 이루어지며, 직영점은 본사에서 매장을 관리하고 홍보 및 직원교육과 같은 다양한 업무를 본사가 직접적으로 관리하는 형태로 체인점에 비해 본사의 힘이 강한 형태를 취하고 있다[5]. 따라서 같은 프랜차이즈이지만 운영 형태에 따라 종사자의 교육이 다르게 진행되고 있다. 이렇듯 종사자의 교육 및 기술습득은 직무와 연계되어 직무만족감과 조직의 소속감을 상승시켜주고 다양한 서비스를 고객에게 제공할 수 있는 요인이 되고, 이에 따라 교육은 종사자에게 중요한 요소 중 하나다[6]. 타 업종에 비해 인적 자원의 의존도가 높은 미용 산업은 상호간의 관계, 급여, 환경, 교육 등으로 이직률이 높다. 특히 교육으로 인해 직무만족감과 경쟁력이 낮아지면 근무에 악영향을 미치며 이직과 연관되어 인적 자원의 손실이 이루어지기 때문에 관리가 필수적이다[7]. 프랜차이즈는 종사자의 이직률을 낮추기 위해 체계적인 교육 후 만족도와 요구도 세심한 관심과 지속적인 상담이 필요하다[8].

선행연구를 살펴보면 Lee(2018)는 개인샵에서 체계적인 미용교육을 받지 못한 종사자는 이직률이 높아 이론과 기술적인 부분에서 충족시켜준다면 이직률이 낮아진다고 하였고, Oh(2010)과 Ko(2004)는 개인샵 또는 프랜차이즈 미용종사자의 교육만족도에 따라 이직의도는 달라지고 인적자원의 기초가 되는 종사자의 교육요구사항이 달라질 것이라고 하였다. Kim(2013)은 미용교육 현황과 개선 방안의 연구에서 미용종사자의 직무특성상 금지와 자존감이 높을수록 직무에 만족하고 직무만족감이 이직률을 감소시키는데 이는 교육

이 많은 영향을 미친다고 하였다.

따라서 이에 본 연구는 교육을 주관하는 프랜차이즈 직영점 본사에서 이직률을 줄이고자 종사자들에게 제공하는 교육이 교육만족도와 교육요구도가 어떻게 차이가 나는지 분석하여 그에 따른 대상의 관리 방법을 제시하고, 이직요인에 어떠한 요인이 영향을 미치는지 분석하여 이직에 대한 방안을 프랜차이즈 직영점의 기업에게 제공하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 프랜차이즈

프랜차이즈라는 어원은 Franc와 Francher의 합성어로 “자유로움을 준다”라는 의미이다. 이처럼 제조한 상품을 판매, 제공하는 메이커 또는 판매업자로, 체인부분을 구성하고 있다[5]. 국제 프랜차이즈협회(IFA: International Franchise Association)에서는 ‘프랜차이즈 운영은 본사에서 가맹업자에게 일정의 금액을 대가로 사업 진행 할 수 있게 특권을 주는 것으로, 교육, 조직, 훈련, 경영관리, 상품화 등에 관해 꾸준하고 지속적인 관계’라 정의하고 있다[9]. 과거의 미용 프랜차이즈 운영은 1인샵 중심의 경영을 하였다면, 최근에는 새로운 프랜차이즈 시스템 도입으로 5인 이상의 중형샵, 15인 이상의 대형샵 개념으로 가맹 사업이 빠르게 성장하고 있다[3]. 프랜차이즈는 최근 1~2년 사이 미용 산업 내 급속도로 성장하고 체계적인 운영방식으로 강화되었으며 브랜드인지도를 쌓아 소기업 미용샵에 비해 범위를 확장하고 본격적으로 성장하고 있다[5]. 그렇기 때문에 프랜차이즈 미용실은 종사자에게 서비스마인드와 인성교육, 호감도를 높일 필요가 있다[10]. 프랜차이즈를 분류하면, 프랜차이즈 체인점은 1인 경영자에게 일정 로열티(Royalty)를 본사에 제공하여 이름을 빌려 영업하는 형태로 지점마다 다른 경영자가 있는 것이고, 프랜차이즈 직영점은 1인 경영자의 자본을 통해 전액을 독자적으로 투자하여 확장하는 방식으로 다점포화를 이루는 것이다. 직영점은 체인점에 비해 본사가 교육 및 서비스마케팅을 실시하므로 본사가 강력한 힘을 갖고 있으며[11] 각 지점 미용실은 서로 경쟁하여 성장을 이뤄내고 서로 협력하며 공동 성장을 하기 위해서는 각 지점의 경영자가 각각의 차별성을 갖추어야 하는 것은[12] 물론 철저한 종사자들 관리를 통해 이직을

최소화 하는 역할도 크다고 본다. 이에 본 연구에서는 프랜차이즈 직영점을 대상으로 연구하고자 한다.

2.2 교육만족도 및 교육요구도

삶의 만족도는 외적으로 본인의 직업, 생활환경, 경제적 여유, 신체적 건강 등 다양한 요인과 내적으로는 정신건강, 삶의 가치관, 생활만족 등과 같이 개인의 생각에 관한 요인들이 있다[13]. 다른 요인들로는 목표 달성, 인지 상태, 욕구충만, 불쾌함, 행복, 편의 평가 혹은 속성, 경험 등의 주관적 평가로 정의된다[14]. 이에 따라 교육에 대한 만족도란 학습자의 교육 경험과 학습 능력에 대해 주관적 반응을 살펴보는 것으로서 교육기관에서 교육서비스를 제공하는 것을 학습자가 실제 교육의 경험을 통하여 학습자가 만족의 수위의 정도를 의미하고[15], 교육서비스의 제공 수준이 어느 정도의 수위에 따라 얼마나 만족 할 수 있는지가 개념이라고 할 수 있다[16,17]. 학습자는 제공받은 교육내용에 대해 스스로 만족감이 높을 때, 그 내용을 학습자는 자신의 지식으로 흡수·성장·통합할 수 있다고 하였다[18]. 교육만족도에 대해 인적, 물리적, 심리적 요인 등과 같이 다양한 요인에 의해 긍정·부정의 역할로써 영향을 받아 [19] 직무와 연결되어 있는 다양한 요인 중 교육만족도는 중요한 요소 중 하나이다.

교육요구도는 교육기관의 교육프로그램 향상에 초점을 두고 개발되었다[20]. 교육대상자의 현재 교육 수준 상태를 파악하여 부족한 교육을 바라는 상태와 차이점을 밝히는 하나의 일련 된 과정이라고 볼 수 있다[21]. 학습자는 교육에 있어 다양하고 끊임없이 교육 받고 싶어 한다. 따라서 교육기관은 교육시스템의 개선과 발전이 이루어져야 하며, 발전된 이론 및 기술교육, 유행에 맞는 트렌드교육 및 인성교육과 서비스교육에 대해 폭넓게 교육이 이루어져야 한다[7]. 이러한 교육만족도와 요구도는 프랜차이즈의 종사자에게 일에 대한 질을 높이고 교육에 대한 욕구를 충족시키는데 기여할 수 있다.

2.3 이직요인

이직이란, 조직의 판단, 혹은 개인의 판단으로부터 하나의 구성원이었던 조직을 떠나는 것을 의미한다 [22]. 다른 의미로는 근로자가 경력단절이 되는 것을 의미하며, 구성원이 조직을 실제로 떠나는 행위를 말한다. 이직의도는 조직에서의 직무 불만족에 대해 표현하는

반응으로써 떠나고 싶고 실행에 옮기는 정도를 뜻한다 [23]. 다른 이직요인으로는 직장 내 불필요한 요소의 구성원을 제거함으로써 조직의 생산성과 효율성을 상승시킬 수 있다. 이직의 유형으로는 자발적 이직과 비자발적 이직으로 나누어진다[24]. 이외로는 개인요인, 조직전체요인, 직무내용요인, 작업환경요인, 조직 분위기 요인, 기타요인 등 다양한 유형이 있다[25]. 조직원으로부터 회피 불가능성 이직과 회피가능성 이직, 또는 순기능이직과 역기능이직으로 분류된다[26]. 그리고 시간을 기준으로 조직원의 단기적 이직과 장기적 이직으로 구분할 수 있다[27].

3. 연구방법 및 절차

3.1 연구모형 및 가설검정

3.1.1 연구모형

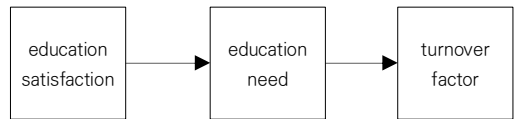


Fig. 1. Study Model

3.1.2 연구가설

연구목적에 따른 연구모형에 기준하여 다음과 같은 Fig. 1과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1: 일반적 특성에 따른 교육만족도, 교육요구도와 이직요인에 차이가 있을 것이다.

1-1: 일반적 특성에 따른 교육만족도에 차이가 있을 것이다.

1-2: 일반적 특성에 따른 교육요구도에 차이가 있을 것이다.

1-3: 일반적 특성에 따른 이직요인에 차이가 있을 것이다.

가설 2: 교육만족도, 교육요구도와 이직요인은 상관 이 있을 것이다.

가설 3: 일반적 특성(학력, 직급)의 교육만족도와 교육요구도는 이직요인에 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 교육만족도는 교육요구도를 매개로 이직요인에 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구대상 및 표집

연구대상자의 서울, 경기도, 충청남도의 프랜차이즈

중 직영점에서 종사하는 디자이너와 인턴 및 스텝을 대상으로 총 237명을 연구 대상으로 실시하였으며, 자료의 수집 방법으로 자기기입식 설문지법이 사용되었으며, 연구 문제를 해결하는데 필요한 자료를 수집하였다. 자료수집 기간은 2020년 12월 14일부터 12월 28일까지 총 250부의 설문지를 배포하여 수거된 240부의 설문지 중 분석에 사용되기 불충분하다고 판단되는 3부의 설문지를 제외한 237부가 최종 분석자료로 사용되었다. 연구대상의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별, 연령, 학력, 총미용 경력, 근무시간, 이직횟수, 직위, 미용실 종류에 대하여 빈도분석을 실시한 결과 인턴 및 스텝을 대상으로 총 237명을 연구 대상으로 실시하여 성별은 여자 200명(84.4%), 연령은 25세이하 127명(53.6%), 학력은 전문대졸 104명(43.9%), 총 미용경력은 1년이상~3년미만 85명

(35.9%), 근무시간은 8시간이상~10시간미만 116명(48.9%), 이직횟수는 없음 81명(34.2%)이 가장 높게 나타났다. 직급은 인턴 및 스텝 125명(52.7%)이 높게 나타났다.

3.3 분석 방법

3.3.1 표본크기

표본의 크기는 ANOVA, 회귀분석을 위해 G Power 3.1 프로그램을 이용하여 효과크기 .30, 검정력 .95, 유효값 .05로 산출된 F기각역 2.41, 총 표본크기 215명으로, 탈락률을 고려하여 240명을 임의표집 하였다. 240명의 설문지 중 응답이 불완전한 3명의 자료를 제외한 총 237명(98.8%)의 설문지를 연구 자료로 분석하였다. 따라서 본 연구대상자로 선정된 237명은 연구에 필요한 표본의 수를 충족하였다.

Table 1. Subject General Characteristics

		frequency	%
gender	man	37	(15.6)
	woman	200	(84.4)
age	under the age of 25	127	(53.6)
	26~30 years old	84	(35.4)
	31 years of age or older	26	(11.0)
academic ability	below high school graduation	97	(40.9)
	graduation from a junior college	104	(43.9)
	a college graduation	36	(15.2)
total beauty career	less than a year	32	(13.5)
	1~less than 3 years	85	(35.9)
	3~less than 5 years	43	(18.1)
	5~less than 7 years	23	(9.7)
	more than 7 years	54	(22.8)
hours of duty	~less than 8 hours	15	(6.3)
	8~less than 10 hours	116	(49.0)
	more than 10 hours	106	(44.7)
number of turnover	none	81	(34.2)
	number 1	53	(22.4)
	number 2	45	(19.0)
	number 3	33	(13.9)
	more than 4 times	25	(10.5)
position	interns and staff	125	(52.7)
	designer	112	(47.3)
	sum	237	(100.0)

3.3.2 연구도구 및 신뢰성

대상자의 일반적 특성은 총 7문항으로 성별, 연령, 학력, 총미용 경력, 근무시간, 이직횟수, 직위를 묻는 문항으로 구성하였다.

교육만족도는 20문항, 교육요구도는 14문항, 이직요인은 10문항으로 총 44문항으로 구성되었다. 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다', 5점으로 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 교육만족도, 교육요구도, 이직요인이 높음을 의미한다. 교육만족도 신뢰도계수 Cronbach's α 가 .92, 교육요구도 신뢰도계수 Cronbach's α 가 .82, 이직요인 신뢰도계수 Cronbach's α 가 .96로서 문항 간의 내적 일관성이 Talbe 2와 같이 확보되었다.

Table 2. Question composition and reliability of research tools

research tools	question number	Cronbach's α
education satisfaction	20	.92
education need	14	.82
turnover factor	10	.96

3.4 분석 방법

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 26.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였고, 자료분석에 사용된 구체

적인 통계 기법은 다음과 같다.

일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였고, 교육만족도와 교육요구도가 이직요인에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test와 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 분산분석이 유의한 경우 사후분석을 실시하였으며 사후분석으로는 Duncan의 사후검정을 실시하였다. 정규성과 등분산성을 만족하지 않은 경우는 비모수 검정(Kruskal-Wallis의 H)을 실시하여 같이 제시하였다.

교육만족도, 교육요구도와 이직요인의 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였고, 이직요인에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 교육만족도가 교육요구도를 매개로 이직요인에 영향을 3단계 회귀분석을 실시하였으며 또한 매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시하였다.

연구도구의 내적 신뢰도는 Cronbach's α 를 산출하였으며 유의수준 α 는 .05이하로 하였다.

4. 연구결과 결과 및 고찰

4.1 일반적 특성에 따른 교육만족도, 교육요구도와 이직요인의 차이

일반적 특성에 따른 교육만족도, 교육요구도와 이직요인의 차이를 독립 표본 t-검정 또는 분산분석을 실시한 결과 Table 3과 같다.

Table 3. Differences in educational satisfaction, educational needs, and turnover factors according to general characteristics

		education satisfaction		education need		turnover factor	
		M	SD	M	SD	M	SD
gender	man	4.05	(.42)	3.18	(.65)	2.59	(1.03)
	woman	3.93	(.51)	3.11	(.57)	2.62	(.97)
	t(p)	1.283	(.201)	.671	(.503)	-.151	(.880)
age	under the age of 25	3.94	(.50)	3.17	(.55)	2.68	(.93)
	26~30 years old	3.95	(.51)	3.01	(.61)	2.50	(1.04)
	31 years of age or older	3.99	(.50)	3.19	(.57)	2.70	(.96)
	F(p)	.089	(.915)	2.176	(.116)	4.546†	(.103†)
academic ability	below high school graduation	3.94	(.49)	3.26b	(.50)	2.64	(.97)
	graduation from a junior college	3.96	(.48)	3.05a	(.64)	2.68	(.94)
	a college graduation	3.97	(.57)	2.93a	(.52)	2.37	(1.06)
	F(p)	.084	(.920)	5.655**	(.004)	1.463	(.234)
total beauty career	less than a year	3.79	(.43)	3.31	(.52)	2.58	(.82)
	1~less than 3 years	4.02	(.48)	3.07	(.58)	2.52	(.95)
	3~less than 5 years	3.98	(.52)	3.12	(.57)	2.55	(.98)
	5~less than 7 years	4.02	(.53)	3.31	(.61)	3.09	(.88)
	more than 7 years	3.90	(.53)	3.00	(.57)	2.64	(1.09)
	F(p)	1.570	(.183)	2.243	(.065)	1.673	(.157)

		education satisfaction		education need		turnover factor	
		M	SD	M	SD	M	SD
hours of duty	~less than 8 hours	3.78	(.61)	2.82	(.77)	2.45	(1.10)
	8~less than 10 hours	3.96	(.48)	3.17	(.56)	2.58	(.96)
	more than 10 hours	3.97	(.50)	3.11	(.57)	2.68	(.98)
	F(p)	.915	(.402)	2.3461	(.088)	.541	(.583)
number of turnover	none	3.95	(.52)	3.22	(.57)	2.68	(.95)
	number 1	3.89	(.47)	3.15	(.58)	2.76	(.95)
	number 2	4.01	(.47)	3.06	(.59)	2.51	(1.06)
	number 3	3.99	(.44)	3.11	(.49)	2.60	(.91)
	more than 4 times	3.94	(.63)	2.83	(.63)	2.33	(1.01)
	F(p)	.425	(.791)	2.358	(.054)	1.059	(.377)
position	interns and staff	3.99	(.44)	3.09	(.58)	2.45	(.92)
	designer	3.91	(.56)	3.15	(.57)	2.80	(1.00)
	t(p)	1.289	(.199)	-.829	(.408)	-2.809**	(.005)

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

The different letter a(b) is the result of Duncan's homogeneous group analysis (p<.05), with significant differences between means.

†If the equivariance is not satisfied, a nonparametric test (H of Kruskal-Wallis) is performed

일반적 특성에 따른 교육만족도의 차이를 분석한 결과 전반적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

일반적 특성에 따른 교육요구도의 차이를 분석한 결과 학력(F=5.655, p<.01)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 학력은 전문대졸 이상에 비해 고졸이하의 교육요구도가 유의하게 높게 나타났다. 이에 프랜차이즈 직영점은 고졸이하 종사자에게 대학 교육프로그램과 커리큘럼으로 체계적이고 전문적인 교육이 필요한 것으로 사료된다.

일반적 특성에 따른 이직요인의 차이를 분석한 결과 직급(t=-2.809, p<.01)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 직급은 인턴 및 스텝에 비해 디자이너의 이직요인이 유의하게 높게 나타났다. Oh(2010)은 이직의도가 스텝 및 인턴보다 디자이너가 유의하게 나타났고, Yu(2004)은 연령과 직급이 높을수록 이직률이 높게 나타나 본 연구를 지지한다. 이에 본 연구의 프랜차이즈 직영점은 대학을 접해보지 못한 고등학생 이하의 종사자에게 전문대 이상의 교육체제로 교육하며 디자이너에게는 동기부여를 할 수 있는 다양한 브랜드교육과 부족한 외부교육 등 다양한 교육이 필요할 것으로 사료된다.

4.2 교육만족도, 교육요구도와 이직요인의 상관관계

교육만족도, 교육요구도와 이직요인의 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시한 결과 Table 4와 같다.

교육만족도는 교육요구도(r=-.16, p<.05)와 이직요인(r=-.18)과 유의한 부적 상관관이 있는 것으로 나타났

으며, 교육요구도는 이직요인(r=.53, p<.01)과 유의한 정적 상관관이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 프랜차이즈 직영점은 본사에서 주로 교육이 이루어지기 때문에 교육요구도에 대한 이직요인의 이유는 본사와 각 지점의 종사자간의 소통 문제를 지각하고 있다. Jo(2014)는 프랜차이즈에서 근무하는 종사자는 교육요구도가 낮아지면 이직요인은 높게 나타났다. 본 연구와 유사한 것으로 나타나 이러한 결과는 종사자가 교육에 요구사항이 교육에 적용되지 않는다면 이직을 고려한다는 점에서 볼 때 교육 요구사항에 수렴이 잘되는 브랜드의 요구도로 나타났다. 종사자와 교육자의 지속적인 상담, 소통을 통해 교육 만족과 요구가 무엇인지 파악하여 충족시켜줘야 하며, 직원관리에 집중한다면 교육요구도에 따른 이직의도는 줄어들 것으로 사료된다.

Table 4. Correlation Analysis between Educational Satisfaction, Educational Needs and Turnover Factors

	Education satisfaction	education need	turnover factor
Education satisfaction	1	.00	.00
education need	-.16*	1	.00
turnover factor	-.18**	.53**	1

*p<.05, **p<.01

4.3 이직요인에 영향을 미치는 요인

이직요인에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 일

반적 특성 중 유의한 차이를 보이는 학력(고졸이하=1), 직급(디자이너=1), 교육만족도와 교육요구도를 독립변인으로 이직요인을 종속변인으로 하여 중회귀분석을 실시한 결과 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며 (F=27.087, p<.001), 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수(Adj R²)는 .31로 나타났다. 이직요인에 직급 디자이너(B=.25, t=2.332, p<.05)와 교육요구도 (B=.88, t=9.313, p<.001)는 유의한 정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이직요인에 영향력을 미치는 순위는 교육요구도(β=.52)가 가장 높게 영향력을 미치는 것으로 나타났으며 직급 디자이너(β=.13) 순으로 Table 5와 같이 나타났다. Oh(2010)는 교육요구도에 따라 이직률이 높아지고 요구하는 교육중 재교육에 대해 유의한 영향을 미쳐 본 연구를 뒷받침한다.

즉, 직급이 디자이너이고, 교육요구도는 높아질수록 이직요인이 높아지는 것을 알 수 있었다. 이에 교육에 중심은 인턴 및 스텝을 중점으로 교육이 이루어지는 것으로 볼 수 있고, 디자이너의 이직률을 낮추기 위해서는 요구하는 교육 중 재교육, 트랜드교육, 해외연수 등

다양한 교육프로그램과 함께 원하는 교육의 방향을 제시해야 이직률을 낮출 것으로 사료된다.

4.4 교육만족도가 교육요구도를 매개로 이직요인에 미치는 영향

연구목적에 따른 교육만족도가 교육요구도를 매개로 이직에 관한 연구모형을 기준하여 Fig 2와 같이 설정하였다.

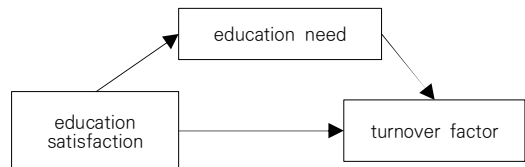


Fig. 2. Study model.

교육만족도가 교육요구도를 매개로 이직요인에 미치는 영향을 알아보기로 3단계 회귀분석을 실시한 결과는 Table 6과 같다. 또한, 매개효과 검정을 위해 Sobel test를 실시하였다.

Table 5. Factors affecting the turnover factor

	B	SE	beta	t	p	VIF	statistic
independent variable (constant)	.50	.55		.906	.366		
academic ability(below high school graduation)	-.12	.11	-.06	-1.070	.286	1.10	F=27.087***
position(designer)	.25	.11	.13	2.332*	.021	1.07	R ² =.318
Education satisfaction	-.18	.11	-.09	-1.659	.099	1.03	adj R ² =.307
education need	.88	.10	.52	9.313***	.000	1.08	DW=2.000

*p<.05, ***p<.001

Table 6. The effect of educational satisfaction on turnover factors through the medium of educational needs

stage	independent variable	dependent variable	β	t	R ²	F
1 (independent variable→mediator variable)	education satisfaction	education need	-.16	-2.432*	.03	5.916*
2 (independent variable→dependent variable)	education satisfaction	turnover factor	-.18	-2.854**	.03	8.144**
3 (independent variable, mediator variable→ dependent variable)	education satisfaction	turnover factor	-.10	-1.834	.29	48.760***
	education need	turnover factor	.52	9.296***		

*p<.05, ***p<.001

매개효과 검증을 위한 Baron & Kenny 방법:3단계 결과를 보면, 1단계에서 교육만족도가 교육요구도에 유의한 영향($\beta=-.16, p<.05$)을 미치는 것으로 나타나 첫 번째 조건이 만족 되었다.

2단계에서 교육만족도가 이직요인에 유의한 영향($\beta=-.18, p<.01$)을 미치는 것으로 나타나 두 번째 조건이 만족되었다. 이러한 결과는 교육만족도가 높아지면 이직 의도는 낮아지는 것으로 Oh(2010)의 연구와 동일하다. 이에 미용업의 교육은 만족도에서 교육의 질을 상승시키고 만족도가 떨어지지 않게 꾸준한 피드백과 교육 개선 방안을 통해 이직률을 낮출 수 있을 것으로 사료된다.

3단계에서 교육만족도와 교육요구도를 동시에 투입하여 이직요인에 미치는 영향을 살펴본 결과 교육요구도는 유의한 영향($\beta=.52, p<.001$)을 미치는 것으로 나타났다며 교육만족도는 유의한 영향($\beta=-.10, p>.05$)을 미치지 않는 것으로 나타나 세 번째 조건이 만족 되었다. Choi(2017)는 교육만족에 대하여 이직의사에 유의미하게 부(-)의 관계로 나타나 본 연구와 일치하는 것으로 나타났다.

마지막으로 교육만족도가 이직요인에 미치는 영향이 2단계보다 3단계에서 통계적으로 유의하게 감소($|\beta|$ 값 비교: .16>.10)하여 교육만족도와 이직요인에서 교육요구도가 완전 매개 하는 것으로 Table 6과 같이 볼 수 있다. Kim(2010)은 교육훈련의 성과만족과 이직의도는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났고, Choi(2016)는 교육수준에 만족으로 이직의사가 낮아지는 것으로 보아 교육요구도가 더욱 매개된다는 것을 의미한다. 이는 교육만족도에 따라 교육요구도의 영향을 받고, 요구도에 따라 이직요인에 영향력이 있다는 것으로 종사자의 교육만족도 중 교육체계, 교육내용, 직무적용 등의 다양성을 파악한다면 교육 수준이 높아질 것으로 사료된다.

교육만족도와 이직요인의 관계에서 교육요구도의 매개효과의 유의성 검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과는 Table 7와 같다.

Table 7. Sobel Test Results

independent variable	mediator variable	dependent variable	Sobel test
education satisfaction	education need	turnover factor	2.34

그 결과 $|Z|=2.34$ 로 Z값이 1.96보다 큰 값을 보여

Sobel test에서도 교육요구도의 매개효과는 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 프랜차이즈 직영점에 종사하는 근로자를 대상으로 본사에서 정해진 교육을 통해 만족감을 상승시키는 것뿐만 아니라 각 지점에서 교육에 대한 다양한 요구사항을 수렴하여 직급별로 다양하게 한다면 교육만족도와 이직요인을 줄일 수 있을 것으로 사료된다.

5. 결론

본 연구는 미용경영에서 중요한 인적 자원을 유지 및 확보하고자 프랜차이즈 직영점의 교육만족도와 교육요구도 중 성별, 경력, 학력, 직급별 변수에서 이직요인에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고 교육 문제로 이 탈하는 종사자에 대한 방안과 인력관리의 기초자료를 제시하고자 한다.

첫째, 일반적 특성에 따른 교육만족도, 교육요구도와 이직요인의 차이를 본 결과 일반적 특성에 따른 교육만족도, 교육요구도, 이직요인에서는 교육요구도와 이직요인에 대해 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육요구도는 학력($F=5.655, p<.01$)에서 고졸 이하, 이직요인은 직급($t=-2.809, p<.01$)에서 디자이너에게 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 교육만족도, 교육요구도와 이직요인의 상관관계의 차이를 본 결과 교육만족도, 교육요구도와 이직요인의 상관관계에서는 교육요구도가 이직요인($r=.53, p<.01$)에 유의하게 나타났다.

셋째, 이직요인에 영향을 미치는 요인을 확인해본 결과 이직요인에 영향을 미치는 요인에서는 직급 디자이너($B=.25, t=2.332, p<.05$)와 교육요구도($B=.88, t=9.313, p<.001$)가 이직요인에 영향력이 미치는 것으로 나타났고, 직급이 디자이너이고, 교육요구도가 높을 수록 영향력이 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 교육만족도가 교육요구도를 매개로 이직요인에 미치는 영향을 확인해본 결과 교육만족도가 교육요구도를 매개로 이직요인에 미치는 영향으로는 교육만족도와 이직요인에 교육요구도($|\beta|$ 값 비교: .16>.10)가 완전히 매개 하는 것으로 나타났다.

이상의 결론에 근거하여 프랜차이즈 직영점은 개인 삽과 체인점과 다르게 본사에서 직접 교육이 이루어지는 만큼 종사자와 직접적으로 소통이 가능하다. 이에 따라 교육요구도가 이직요인에 영향이 있는 만큼 종사자

에게 교육 진행 후 만족에 대한 조사를 분기별로 실시하고, 요구하는 교육이 무엇이 있는지 지속적인 조사가 필요하며 학력과 직급별로 다양한 교육으로 직무의 성과를 키워야 교육으로 인한 이직률을 낮출 수 있을 것이다. 또한, 학력에 따라 다른 체계의 교육 시스템으로 커리큘럼을 만들어야 만족도가 높아지고, 직급별로 디자이너 육성, 트렌드 교육, 타 브랜드 경험 등 다양하게 교육이 진행되어야 교육요구도가 줄어들 것으로 사료된다. 이직률을 줄이기 위해서 직영점은 본사에서 진행되는 다양한 교육과 체계적인 시스템을 개인샵과 체인점과 다르게 프랜차이즈 직영점은 차별성을 갖추어야 한다.

향후 연구에서는 다른 변수로 이직의 요인이 있는지 분석하며, 교육요구도의 구체적인 내용과 직급 디자이너의 이직에 따른 요인들에 대한 심도 있는 연구가 진행되거나 방안을 마련하기 위해 구체적인 시사점을 도출할 수 있을 것이며, 더 큰 영역으로 넓혀 직영점 외로 체인점의 각 매장 교육체계를 조사하여 이직에 대한 조사가 이루어져야 할 것이다. 또한, 프랜차이즈 직영점의 이직이 교육만족도와 교육요구도 외로 다른 이직요인에 대해 무엇을 어떻게 인지, 수용할 수 있는가에 대한 연구가 꾸준히 이루어져야 할 것으로 사료된다.

REFERENCES

- [1] M. S. Seo & Y. M. Jin. (2018). Effect of customer's perception of a general beauty salon and a specialized beauty salon on satisfaction with service quality and revisit intention. *J Kor Soc Cosmetol*, 24, 735-742
- [2] A. R. Kim, B. Kim & E. J. Park. (2020). A Study of the Relationship among the Satisfaction of the Education and Educational Application of Interns at Franchise Hair Salons, *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 26(3), 479-485.
- [3] J. H. Ji. (2009). *A Study on the Success Factors of Franchisees in Beauty Salon. Doctoral dissertation*. Seokyeong University, Seoul.
- [4] Statistics Korea. (2020). *Franchise survey, status by franchise by major industry*. Seoul
- [5] J. M. Kim. (2012). *Usesurveybeauty Franchise marketing withaconsumer satisfactory*. Master's thesis. Nambu Universit. Gwangju.
- [6] K. A. Ko. (2004). *Study on hairdressing development through seeking a method for improving a separation rate of beauty artists*. Master's thesis, Chung Ang University.
- [7] R. Oh. (2010). *The Effect of the Job Satisfaction Factor of Hair Designers on Job Satisfaction and Turnover Intention*. Master's thesis. Seokyeong University, Seoul.
- [8] H. J. Lee. (2013). *A Study on the Learning Motivation and Education Satisfaction of Students with Credit Bank System*. Master's thesis. Korea University, Seoul.
- [9] M. J. Yun. (2010). *The Effects of Franchise Coffee-house Service Quality on Customer Loyalt*. Master's thesis. Konkuk University, Seoul.
- [10] S. M. Yang & G. H. Choi. (2018). A Study on the Influence of Service Attributes on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Franchise Beauty Salon. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 24(2), 349-362.
- [11] J. H. Seo. (2002). *Franchise running Franchise flying Franchise*. Seoul: Ilsong Media.
- [12] Y. M. Jhoun, J. Y. Jung & K. S. Ko. (2016). Study on the Personal Characteristics of the Individual-Franchise Salon Beauty Professionals and Managerial Performance from Service Environment. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 22(3), 472-482.
- [13] Y. K. Lim, H. J. Jo & E. J. Park. (2019). The Desirability of a Hairdresser's Life, the Closeness of Organization, the Relationship of Long-term Service. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 25(5), 1020-1026.
- [14] J. H. Na. (2006). *The Effects of Service Quality Characteristics on the Customer Satisfaction : In Educational Service*. Master's thesis. Chung-Ang University, Seoul.
- [15] A. Astin. (1993). *What matters in college: Four critical years revisited*. San Francisco : Jossey-Bass Publisher.
- [16] Y. S. Hyun & K. H. Kim. (2008). An Analysis of Marketing Factors Affecting Educational Service Quality and Learner Satisfaction in Lifelong Education Institution. *Journal of Lifelong Education*, 14(2), 31-59.
- [17] J. Egan. (2005). *Relationship marketing. Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall.
- [18] S. B. Merriam & R. S. Caffarella. (1999). *Learning in adulthood (2nd ed)*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- [19] E. S. Han. (2003). An Analysis of Education Satisfaction in Local University Education.

Journal of the Korean Institute of Education and Public Administration, 21(3), 379-399.

- [20] G. D. Borich. (1980). A need assessment for conducting follow-up studies. *The journal of Teacher Education, 31(3), 39-42.*
- [21] D. H. Lee. (2018). *A Study on Mathematics Teacher's Technology, Pedagogy and Content Knowledge : Development of measurement tools, analysis of educational needs and teaching practices.* Doctoral dissertation. Korea University, Seoul.
- [22] C. H. Ok. (2014). The Curvilinear Relationship between Voluntary Turnover and Organizational Performance - The Moderating Role of Job Rotation -. *Labor Policy Research, 14(1), 69-92.*
- [23] H. J. Hong. (2004). *A Study Child Abuse Prevention Center Workers' Turnover Intention.* Master's thesis. Ewha Womans University, Seoul.
- [24] J. L. Price. (1977). *Handbook of Organizational Measurement, Cambridge, MA : Ballinger.* p. 547
- [25] M. Y. Kwon. (2002). *A Study on the Turnover of Hairdressers an Korean with Reference to Seoul and Kyunggi Province.* Master's thesis, Kyung-Hee University Graduate School of Public Administration, Seoul.
- [26] D. R. Dalton, W. D. Torder & D. M. Krackhart. (1982). Turnover Overs tated; The Functional Taxonomy. *Academy of management Review, 7,* 718
- [27] G. S. Song. (2000). *A Study on the Factors Affecting the Intention of Voluntary turnover.* Master's thesis. Hanyang University, Seoul.
- [28] M. A. Jo. (2014). *The Re-education needs and satisfaction according to occupational values of Estheticia.* Master's thesis, Tongmyong Universit, BoSan.
- [29] S. H. Choi. (2017). *Studies on job stress, satisfaction and change intention of female beauty professionals of twenties.* Master's thesis. Seokyeong University, Seoul.
- [30] J. H. Kim. (2010). *The study on the effect of the educational training to the employees' intention to leave their job -centered on the beauty service industry-.* Master's thesis, Seokyeong University, Seoul.

김 민 석(Min-Seok Kim)

[정회원]



- 2016년 2월 : 건국대학교산업대학원(석사)
- 2019년 9월 ~ 현재 : 원광대학교 박사과정
- 2019년 10월 : Chop Hair 교육 부장

- 관심분야 : 헤어, 통계
- E-Mail : today1248@naver.com

고 경 숙(Kyoung-Sook Ko)

[정회원]



- 2008년 2월 : 대구한의대학교보건학(박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 원광대학교 뷰티디자인학과, 정교수
- 관심분야 : 보건, 실험
- E-Mail : koks31@wku.ac.kr