

## 네일리스트의 전문성과 업무성과 간 관계: 고객지향성의 매개효과를 중심으로

김수정

한남대학교 코스메틱사이언스학과 대학원생

### The Relationship between the Professionalism of Nail Technicians and Job Performance: Centered on the Mediating Effect of Customer Orientation.

Su-Jeong Kim

Student, Department of Cosmetic Science, Hannam University

**요약** 본 논문의 목적은 네일리스트의 성숙도가 업무성과와 고객지향성에 미치는 영향에 관하여 실증적으로 검증하는 것으로 하였고, 전국에 있는 네일샵에 근무하는 성인 여성 네일 미용 종사자(네일리스트) 300명을 대상으로 분석을 하였다. 연구 가설을 규명한 결과, 네일리스트의 성숙도가 업무성과에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났으며, 네일리스트의 성숙도가 고객지향성에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 초보 네일리스트들이 점차 증가하고 있는 현 상황에서 네일리스트의 성숙도는 시술 결과나 매출적인 부분에서도 직접적으로 나타날 수 있기 때문에 네일리스트의 성숙도에 대한 개선 방안은 고객지향성이나 업무성과에 밀접한 영향을 줄 것으로 사료된다. 성숙도가 네일 미용이나 다른 미용(피부, 헤어 등)의 관점에서 연구된 선행 연구가 많이 부족하여 논의에 어려움이 많았기에 향후에는 좀 더 심층적인 후속 연구가 진행되기를 기대한다.

**주제어** : 네일리스트, 고객지향성, 심리적 성숙도, 직무 성숙도, 업무성과

**Abstract** The purpose of this paper was to empirically verify the effect of nail list maturity on work performance and customer orientation, and analyzed 300 adult female nail beauty workers (nailists) working at nail salons across the country. As a result of investigating the research hypothesis, it was found that the maturity of the nail list had a significant effect on work performance, and the maturity of the nail list had a significant effect on customer orientation. Given the increasing number of novice nail artists, it is inferred that the maturity of a nail artist can directly manifest in procedural outcomes and revenue aspects. Consequently, strategies to enhance the maturity of nail artists are expected to profoundly influence customer orientation and job performance. There was a scarcity of prior research discussing maturity from the perspective of nail beauty or other beauty fields (skin, hair, etc.), which posed challenges in our discourse. We anticipate in-depmore th follow-up research in the future.

**Key Words** : Nailist, Customer Orientation, Psychological Maturity, Job Maturity, Job Performance.

\*Corresponding Author : Su-Jeong Kim(rlatnwdj6248@naver.com)

Received August 21, 2023

Revised September 2, 2023

Accepted September 21, 2023

Published September 30, 2023

## 1. 서론

인간은 누구나 아름다움을 추구하며, 건강하고 아름다운 외모를 좋아한다. 그렇기 때문에 아름다움을 추구하는 것은 인간의 본질적 성향에 따른 것으로 간주될 수 있다[1]. 현대인들의 삶에서 신체적인 건강과 미의 추구가 중요한 요소가 될 뿐만 아니라 미적인 요인은 개인의 부가가치와 경쟁력의 핵심 요인으로 주목받고 있으며 미용 산업은 점차 확대되고 있는 추세이다[2]. 미용 산업 분야는 크게 피부, 헤어, 메이크업, 네일 4가지 분야로 분류하여 말한다. 특히, 네일 미용 분야는 1980년대 이후부터 점차 빠르게 확산되면서 단 기간 내에 급격히 성장하고 있는 산업이라고 할 수 있다[3]. 현대 사회의 생활 수준 향상과 여성들의 사회 생활 증가 등으로 미용에 대한 관심이 점차 커지면서, 네일 미용 종사자 즉, 네일리스트들과 네일 미용 산업에 대한 사회적 관심도가 크게 높아지고 있다[4]. 과거에는 네일 미용 서비스가 외적으로 보여지는 자신의 외적인 아름다움을 표현하는 것에 중점을 두었던 관리였다면, 현재의 네일 미용 서비스는 단순히 외적인 꾸밈을 위한 것이 아닌, 스트레스 해소나 자아 만족에 중점을 둔 심리적인 관리의 한 형태로 인식되고 있다[5]. 네일 미용 서비스는 예술적인 감각과 전문적인 기술을 이용해 손톱 위에 아름다움을 표현하기에 네일 미용 종사자(네일리스트)들의 개인 역량에 따라 퀄리티의 차이가 크게 나타나기도 한다. 그렇기에 네일 미용 종사자(네일리스트)들의 직무만족, 목표지향성, 고객지향성, 업무성과 등을 분석하면 네일 미용 종사자(네일리스트)와 네일 미용 산업에 대한 정확한 이해를 바탕으로 네일 미용 산업 발전에 크게 기여할 수 있을 것이다[4]. 최근의 여러 선행 연구들의 연구 방향이 대부분 직무만족도와 직무스트레스에 치우쳐지는 경향을 보이고 네일리스트의 성숙도, 고객지향성 및 업무성과에 대한 전반적인 수준과 상관관계에 관한 논문은 쉽게 찾아보기 어려운 실정이다. 이 연구에서는 전국에 있는 네일샵에 근무하는 네일리스트들을 대상으로 하여, 고객지향성을 매개로 네일리스트의 성숙도가 업무성과에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 본 연구는 네일리스트의 성숙도를 상세히 조사하며, 해당 성숙도가 업무성과와 고객지향성에 어떠한 영향을 주는지에 대한 체계적이고 심층적인 분석을 목표로 한다.

### 1.1 네일리스트의 개념 및 성숙도

손톱 관리를 의미하는 매니큐어(Manicure)는 각종 재료와 도구를 이용하여 손톱의 모양 정리와 다듬기, 컬러링, 손 마사지 등의 전체적인 손과 손톱의 관리를 의미하며 어원은 라틴어인 'Manus (Hand, 손) + Cure (Care, 관리)'의 합성어에서 유래되었다. 즉, 어원에서도 알 수 있듯이 매니큐어는 가장 기본인 위생적인 측면에서 손을 깨끗하고 건강하며 아름답게 관리하는 것과 다양한 도구나 색상, 기법을 이용하여 완성되는 개인의 개성을 살리면서 패션의 가치를 추구하는 모든 것을 포함한다[6]. 성숙도라는 단어는 Hersey 와 Blanchard 가 리더십에서 처음으로 제시하였고 이들은 오하이오 주립대학의 연구에서 도출된 구조주도와 고려의 패러다임을 참조하여, 리더의 행동을 과업 중심 행동과 관계 중심 행동으로 구분하였으며, 이를 기반으로 상황적 요인으로 멤버들의 성숙도를 중심으로 리더십 상황을 주장하였다[7]. 즉, 효과적인 리더가 되기 위해서는 여러 돌발 상황에 적응할 수 있는 리더십이 필요하고 그 중에서도 리더십의 유효성에 대하여 멤버들의 성숙도가 결정적인 상황 요인으로 작용한다는 것이다[8].

### 1.2 고객지향성

고객지향성의 정의는 고객들의 욕구를 기반으로 나타내는 관점에서, 현대 서비스 산업의 경쟁이 심화됨에 따라 나타난 결과로, 소비자의 기호와 다양성에 초점을 맞춘 전략에서 출발하여, 고객의 이익을 극대화하는 철저한 고객 중심의 마케팅 접근법이 도출되었다[9].

고객 만족을 추구하는 기업 전략에는 주요 두 가지 접근법이 있습니다. 첫째, 기업은 자체적으로 '기업 이미지'의 강화를 통해 고객 만족을 높일 수 있습니다. 둘째, 서비스 제공자의 직무 만족도를 증진시켜 그들의 고객 지향성을 강화함으로써, 고객 만족의 극대화를 추구할 수 있는 방법이 있다[10].

### 1.3 업무성과

업무성과는 자신이 담당하는 업무가 기업에서 원하는 요청 사항과 성과의 수준을 결과적으로 나타내고 있는 정도를 말한다. 기업이 종사자의 근로 활동에 대해 담당 업무의 적절함을 평가하는 행동으로 볼 수 있으며, 업무를 수행하면서 일어나는 다양한 모든 근로 활동에 대한 결과적인 행동 혹은 상황이 얼마나 기대에 미치는지에

대해 판단하고 그에 따른 문제 해결 방법 등의 모든 과정을 말한다[11,12].

## 2. 내용 및 방법

### 2.1 내용 및 방법

본 연구의 연구 대상자는 전국에 있는 네일샵에 근무하는 네일 미용 종사자(네일리스트)들을 대상으로 2021년 10월 2일부터 10월 25일까지 실시하였고, 일반적 특성은 8문항, 성숙도는 8문항, 고객지향성은 14문항, 업무성과는 11문항으로 총 41문항으로 설문지를 구성하였다. 네이버 오피스 폼을 통하여 설문지를 배포하여 최종 분석자료로 총 300부의 설문지가 사용되었고, 통계프로그램 SPSS 27.0을 활용하여 요인분석, 빈도분석, 사후검정(Duncan test)과 상관분석, 기술통계분석, 다중 회귀분석 등이 실시되었다.

## 3. 결과 및 고찰

### 3.1 연구 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성 중 인구통계학적 특성에서는 연령은 20대 (53.0%), 거주 지역은 대전/충청도 (35.0%)가 가장 많았으며, 학력은 전문대 재학 및 졸업 (50.3%), 미용 관련 학과 전공은 (60.5%), 직위는 일반 직원 (37.3%), 소득은 200만원 미만 (36.7%), 경력은 1-2년 미만 (23.7%)이 가장 많게 나타났다.

### 3.2 측정 도구의 신뢰도 및 타당도 검증

성숙도에 대한 요인분석을 한 결과는 다음 같다. 2개의 요인이 도출되었으며, 신뢰도 분석 결과 모두 기준값보다 높게 나타났으며 측정 자료의 내적일관성이 있고, 타당성은 충분한 것으로 판단할 수 있었다.

고객지향성에 대한 요인분석을 반복한 결과는 다음과 같다. 4개의 문항은 타당성을 감소시키는 요소로 나타나 제외되었다. 분석 결과, 두개의 요인이 도출되며, 이들은 모두 기준값을 상회하는 수치를 보였다. 해당 측정 자료는 내적일관성을 보이며, 타당성 또한 충분히 확보된 것으로 판단되었다.

### 3.3 기술통계분석 결과

네일리스트의 성숙도와 업무성과 및 고객지향성 간의

관계를 분석하기 위해 기술통계분석을 수행하였고, 상세한 결과는 Table 1과 같다.

네일리스트의 성숙도의 경우 전체 평균이 4.06이었고, 하위 요인은 심리적 성숙도, 직무 성숙도 순으로 높았다.

고객지향성의 경우 하위 요인은 고객 응대 지향성, 문제 해결 지향성 순으로 높았고 전체 평균이 4.08이었다. 업무성과의 경우 하위 요인은 직무 성과, 개인 성과 순으로 높았으며, 전체 평균이 3.72였다.

Table 1. Overall level of naillist maturity, customer orientation, and work performance

Category		N	M	SD
Maturity level	psychological maturity	300	4.16	0.59
	Job maturity	300	3.96	0.67
	total	300	4.06	0.57
Customer orientation	Problem-solving orientation	300	3.83	0.70
	Customer response orientation	300	4.24	0.55
	total	300	4.08	0.54
work performance	individual performance	300	3.67	0.54
	job performance	300	3.77	0.61
	total	300	3.72	0.53

### 3.4 상관분석 결과

네일리스트의 성숙도와 업무성과 및 고객지향성 간의 관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였고, 그 결과는 다음의 Table 2와 같다.

성숙도는 고객지향성의 하위 요인인 고객 응대 지향성, 문제 해결 지향성은 고객지향성 전체와 정(+)의 상관관계가 있었으며, 업무성과의 하위 요인인 직무 성과, 개인 성과는 업무성과 전체와 정(+)의 상관관계가 있었다( $p < .01$ ).

Table 2. Analysis of the correlation between maturity and customer orientation and work performance of the nailist

Category	Maturity			Customer orientation			Satisfaction		
	Psychological maturity	Work maturity	Total	Problem-solving orientation	Customer response orientation	Total	Personal performance	Work performance	Total
Maturity	Psychological maturity	1							
	Work maturity	.613**	1						
	Total	.924**	.868**	1					
Customer orientation	Problem-solving orientation	.668**	.604**	.711**	1				
	Customer response orientation	.649**	.676**	.734**	.749**	1			
	Total	.692**	.705**	.775**	.877**	.915**	1		
Work performance	Personal performance	.580**	.619**	.663**	.650**	.747**	.826**	1	
	Work performance	.497**	.526**	.566**	.662**	.619**	.725**	.736**	1
	Total	.585**	.622**	.668**	.702**	.744**	.840**	.954**	.905**

#### 4. 결론

네일 미용 종사자(네일리스트)의 성숙도가 업무성과에 대해 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 네일 미용 종사자(네일리스트)의 성숙도가 고객지향성에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 네일 미용 종사자(네일리스트)의 고객지향성은 업무성과에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 네일 미용 종사자(네일리스트)의 성숙도가 점차 높아지면 고객지향성과 업무성과도 같이 높아진다. 결론적으로 이 연구를 종합해보면, 네일 미용 종사자(네일리스트)의 성숙도가 고객지향성을 매개로 하여 업무성과에 유의미한 영향을 미친 것으로 나타나는 결과를 확인할 수 있었다. 또한, 본 연구를 통해 네일 미용 분야 외에도 다른 미용 영역에서의 성숙도에 관한 연구가 상대적으로 부족함을 인식하게 되었고, 이 부족함을 메꾸기 위해, 외식 및 마케팅 산업에 관한 기존 연구를 참조하여 분석을 시도하였다. 이러한 접근법의 한계를 인식하며, 앞으로 네일 미용 분야와 새로운 학문 분야인 코스메틱에서도 더욱 깊이 있는, 독창적이며 적극적인 다양한 후속 연구가 진행되기를 기대한다.

#### REFERENCES

- [1] H. S. Jeong. (2010). *A study on job satisfaction and turnover of nail artists*. Master's thesis. Sookmyung Women's university remote graduate school . Seoul.
- [2] B. S. Jo. (2014). *The effect of professional self-concept on job satisfaction of beauty workers*. doctoral dissertation. Seokyung university graduate school. Seoul.
- [3] H. L. Park. (2016). *The effect of nail shop SNS marketing on management performance*. Master's thesis. Hoseo university graduate school of venture studies. Seoul.
- [4] J. Y. Kwak. (2020). *The effect of job satisfaction and self-efficacy on Goal orientation according to the personality characteristics of beauty workers*. doctoral dissertation. Sungshin Women's University Graduate School, Seoul.
- [5] B. A. Na. (2019). *Analysis of hygiene knowledge and hygiene practice according to perception of nail hygiene education*. Master's thesis. Pukyong National University Graduate School. Busan.
- [6] I. K. Kim. (2018). *The Effect on Job Turnover Intention for Job Stress and Emotional Labor of Nail Artists*. Master's thesis. Hannam University Graduate School. Daejeon.

- [7] Hersey & Blanchard. (1997). Management of Organizational Behavior Utilizing Human Resource. 3rd edition. Prentice-HallIn. 106
- [8] J. G. Choi. (2014). *Impact of employee collaboration and maturity on performance*. Master's thesis. Gachon Graduate School. Seongnam.
- [9] M. Jo. (2018). *Effects of hairdresser's social intelligence on customer orientation and work performance*. Master's thesis at Hansung University Graduate School of Arts. Seoul.
- [10] S. A. Jo. (2001). *The Effect of Job Satisfaction and Self-efficacy on Goal Orientation according to the Personality Characteristics of Beauty Workers*. Master's thesis. Hanyang university graduate school. Seoul.
- [11] M. Jo. (2018). *The effect of socio-intelligence of hairdressers on customer orientation and work performance*. Master's thesis. Hansung University Graduate School of Arts. Seoul.
- [12] S. O. Lee. (2020). *A study on the sales effect of organizational trust in the relationship between ethical leadership and business performance in the beauty service industry*. Master's thesis. Seokyeong university graduate school of beauty and arts. Seoul.
- [13] J. B. Park. (2011). *The effect on job satisfaction of stress and depression among esthetician*. Master's thesis. Samyuk university graduate school of health and welfare. Seoul.
- [14] S. J. Hwang. (2014). *The effects of stress that nailists have in their personal relationships on their occupational satisfactio, organizational immersion, and Turn over intention*. Master's thesis. Dongshin university graduate school. Naju.
- [15] B. K. Jin. (2013). *According to the work attitude of nail beauty industry workers - a survey on musculoskeletal diseases*. Master's thesis. Youngsan university beauty arts school. Busan.

김수정(Su-Jeong Kim)

[정회원]



- 2022년 2월 : 한남대학교 향장미용학과(미용학석사)
- 2022년 9월 ~ 현재 : 한남대학교 코스메틱사이언스학과 (이학 박사 과정)
- 관심분야 : 뷰티, 네일, 속눈썹
- E-Mail : rlatnwjd6248@naver.com