미용사의 성숙도가 고객지향성과 업무성과에 미치는 영향

안은수¹ · 진용미^{2,*}

¹서경대학교 일반대학원 미용예술학과, 대학원생

²서경대학교 미용예술대학 헤어메이크업디자인학과, 교수

The Effect of Hairdresser's Maturity on Customer Orientation and Work Performance

Eun-Su An¹ and Yong-Mi Jin^{2,*}

¹Graduate Student, Dept. of Beauty Arts, Graduate School, Seokyeong University

²Professor, Dept. of Hair-Makeup Design, College of Beauty Arts, Seokyeong University

In this study, a total of 311 questionnaires were used through SPSS 21.0 to analyze the effect of hairdresser maturity on customer orientation and work performance. The results of the survey are as follows. First, the maturity of hairdressers was two dimensions: psychological maturity and job maturity, customer orientation was three dimensions: problem-solving orientation, response orientation, and appearance orientation, and work performance was two dimensions: organizational performance and individual performance. Second, it was found that the maturity of hairdressers had a positive(+) effect on problem-solving orientation, response orientation, and work performance, and maturity and appearance orientation had no effect. Summarizing the above, it will affect customer orientation and work performance through the improvement of hairdressers' participation in education, portfolio, and individualism. This study is expected to be used as basic data for improving the maturity of hairdressers, and it is expected to be studied with various variables and subdivided by age group in the future.

Keywords: Customer orientation, Hairdresser's maturity, Work performance

I. 서 론

요즘 현대사회는 급격한 경제발전으로 인해 서비스 산업은 날로 비중이 증가하고 있으며, 미용 산업 역시 그 규모가 커지고 있고, 또한 소비자가 문화적, 사회적 흐름에 맞춰 자신의 개성과 유행에 많은 관심을 두고 다양성과 독창성, 섬세함 및 개별성 등을 요구하고 있다(Kim & Park, 2019). 따라서, 미용 서비스업은 인간의 미적 욕구를 충족시켜주는 업종으로 인적자원에 대한 의존도가 높은 산업이라 할 수 있다(Hong & Jin, 2016).

게다가, 경영환경 변화로 인한 대응과정에서 조직의 구성원은 현재 역량뿐만 아니라 미래의 변화에 적응하면서 새로운 능력을 개발하는 역량이 더욱 중요하게 여겨지고 있다. 따라서 미용업에 있어서 미용사는 바뀌는 상황에 대응하여 새로운 서

비스나 기술 등의 역량들을 강화해나가야 할 필요성이 제기된다(Lee, 2016).

이러한 현실 속에서 미용실의 전문 인력 확보 및 새로운 인재의 영입도 중요하지만 현 종사자들의 성숙도를 높여 조직의 목표 달성과 개인의 목표 달성을 통해 이직을 낮추는 것이 무한 경쟁에서 살아남을 수 있는 방안이라 할 수 있다.

또한, 소비자들도 헤어스타일에 대한 관심도 및 수준이 점점 높아지고 있고 그에 따라 미용사들에 대한 기대수준이 함께 높아지고 있는 추세이기 때문에 미용사들의 어떠한 전문성에 소비자들이 반응하는지에 대한 파악이 필요하다(Park, 2018).

서비스제공자들은 자신들이 조직과 직무를 통해 경험한 모든 것을 서비스 접점(service encounter)시 그대로 고객에게 전달한다(Bae, 2008). 따라서 제공자들에게 내재되어 있는 고객지향적 행동 및 태도는 고객만족경영의 핵심역량들이라 할 수 있으며(Lee, 2016) 경영성과에도 직접적인 영향을 미친다(Kim, 2004).

본 주제와 관련된 선행연구를 살펴보면 성숙도는 잡 크래프팅과 고객지향성 간 영향관계에서 매개효과가 나타났으며

*Corresponding author: Yong-Mi Jin

Tel : +82-2-940-7813

E-mail : 65621107jin@hanmail.net

접수일(2021년 9월 14일)/수정일(2021년 10월 21일)/채택일(2022년 1월 5일)

(Kim, 2021), 또한 직무몰입과 고객지향성 간의 정(+)의 영향이 있음을 볼 때(Pyoo, 2016), 성숙도는 고객 지향성에 다분한 영향을 줄 것으로 미루어 짐작할 수 있다.

또한, 성숙도는 성과에 영향력을 행사하며, 구성원에 따라 성숙도의 높고 낮음이 성과의 성취 여부를 결정한다고 하였고(Song, 2013), 성숙도 즉 직무수행성숙도와 심리적 성숙도 모두는 기업성과에 영향을 미친다. 따라서, 성과 향상을 위해서는 종업원들의 성숙도를 높여야 하며 직무수행에 필요한 지식과 기술의 향상, 종업원들의 내재적 동기부여 등이 중요하다고 하였다(Choi, 2014).

이처럼, 고객지향성과 업무성과에 관한 활발한 연구가 진행되고 있고, 타 분야에서는 성숙도가 고객지향성과 업무성과에 미치는 연구들이 존재하나 미용사의 성숙도가 고객지향성과 업무성과에 미치는 영향 연구는 아직 미비한 실정이다.

이에 본 연구는 미용사의 성숙도가 고객지향성과 업무성과에 미치는 영향관계를 파악해보고자 한다. 이러한 연구는 미용사의 성숙도를 어떠한 방향으로 높여야할 지에 대한 방향성을 제시하는 것에 목적이 있으며 고객지향성과 업무성과에 영향을 미치는 것에 의의 있는 연구가 될 것이라 사료된다.

II. 이론적 배경

1. 미용사의 성숙도

성숙도는 성취가 가능한 목표를 설정하는 능력이라고 하였으며, 그 구성요소로서 교육과 경험을 들고 있다(Hersey & Blanchard, 1982). 또한, 개인이나 집단이 특별한 과업을 달성하고자하는 확신과 헌신, 동기의 정도로 표현할 수 있다(Hersey & Blanchard, 1996). 또한, 성숙도는 달성해야 할 구체적인 과업과의 관계에서만 고려되어야 하며, 일반적인 의미에서 성숙하다거나 미성숙하다는 것과 다른 개념이다(Oh, 2003).

이처럼 성숙도를 본 연구에서는 달성해야 할 구체적인 과업에서 개인이나 집단이 성취가 가능한 목표를 설정하는 능력이라 보려고 한다.

2. 고객지향성

고객지향성이란 고객의 입장에서 생각하고 고객의 가치나 욕구를 효과적으로 충족시킬 수 있도록 조직을 설계 및 관리하는 것이다(No et al., 2020). 고객지향성은 고객만족이라는 선행조건을 위해 고객의 욕구를 최대한 충족할 수 있는 조직원의 고객관계 만이 아닌 조직의 성과적인 측면에서도 여러 긍정적인 결과를 나타내고 있다(Cheong & Jeon, 2013).

이처럼, 서비스업의 고객지향성은 고객에게 서비스 품질을 결정하고 제공하는 가장 중추적인 요인이며, 긍정적으로 서비

스종사자가 고객과 만나는 접점에서 고객의 기대와 욕구를 충족시키면서 기업의 가치적인 성과로 연결시키는 중요한 촉매 요소이다(Jang, 2021).

따라서, 고객지향성을 연구자는 고객의 욕구나 가치를 효과적으로 충족시킬 수 있도록 조직을 설계함으로써 기업의 가치적 성과로 연결시키는 촉매 요소로 보려고 한다.

3. 업무성과

업무성과는 조직의 목표 달성 실행 정도로 조직 구성원의 역할 지각, 노력, 능력에 의한 달성 여부를 일컫는 조직 행동이다(Kim & Jin, 2016). 또한, 업무성과의 개념은 연구 목적에 따라 다양하게 조작적 정의가 가능하고, 다양한 측정 요소로 구성되는 불확정한 개념이다(Collins & Smith, 2006). 따라서, 업무성과는 조직구성원의 인적인 요소와 조직의 작업환경 및 분위기 등의 직무와 관련된 요소들과 다양한 여러 요인이 작용해서 수행되므로 각각 다르게 정의되고 있다(Park & Yoo, 2020).

따라서, 업무성과를 본 연구에서는 조직의 목표와 개개인의 인적인 요소를 통한 개인간의 목표 달성 정도로 보고자 한다.

III. 내용 및 방법

1. 연구문제 및 연구모형

연구모형은 <Fig. 1>과 같으며, 연구 목적에 따른 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아본다. 둘째, 미용사의 성숙도, 고객지향성, 업무성과의 하위 차원을 알아본다. 셋째, 성숙도가 고객지향성에 미치는 영향을 알아본다. 넷째, 성숙도가 업무성과에 미치는 영향을 알아본다.

2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구 목적에 따라 실증조사를 위해 미용종사자를 대상으로 자기 기입식 설문조사를 시행하였다. 선행연구들을 기반으로 설문 문항을 구성하였고 2021년 7월 3일부터 2021년 7월 12일까지 서울지역의 미용종사자를 대상으로 예비조사 62부를 시행하였고 문항 중 불분명한 어휘와 질문들을 수정 및 보완하였다.

본 조사는 2021년 7월 14일부터 2021년 8월 10일까지 이루

Figure 1. Research model

Table 1. Composition and Measurement of Questionnaire

Category	Content	Question	Scale	Sources
Demographic Characteristics	Gender, age, final education, position, monthly income, working period, total experience, marital status, average holiday per month	9	Nominal Scale	Researcher
Maturity	Responsibility, ability to perform, know-how, necessary conditions, experience, willingness to achieve, extreme affection, immersion, responsibility, and voluntary responsibility.	10	Interval Scale	Lee(2009), Choi(2014) Revise·Supplement
Customer Orientation	Service quality, desired demand, service inspection, individual interest, top priority goal, high enthusiasm, not neglected, complaint processing, unfair demand response, sweet language, useful information, opinion listening, requirement processing, problem solving, free discretion, work together, appearance, makeup	22	Interval Scale	Kim et al.(2020), Kim(2021) Revise·Supplement
Work performance	Sales increase, revisit customer increase, new customer, designated customer, responsibility, evaluation, job responsibility, job management, job satisfaction, organizational growth, job performance, job responsibility, senior interest, organizational responsibility, suggestion, idea, performance evaluation	17	Interval Scale	Lee(2012), Yoo(2021) Revise·Supplement
Total Number of Questions			58	

어졌으며 총 370부의 설문지를 배포하여 359부를 수거, 응답이 불성실한 48부를 제외한 311부만을 최종 분석 자료로 사용하였다.

3. 설문지의 구성

측정 도구로 사용된 본 연구의 설문문항은 <Table 1>과 같으며, 크게 인구통계학적 특성, 성숙도, 고객지향성, 업무몰입의 총 58문항으로 구성되었으며 본 연구에서는 1점 ‘전혀 그렇지 않다’부터 5점 ‘매우 그렇다’까지인 5점 리커트(Likert) 척도가 사용되었고 점수가 높을수록 각각의 문항에 대한 인식이 높은 것을 알 수 있다.

4. 자료처리 및 방법

수집된 자료는 SPSS 21.0을 사용하여 분석하였다. 첫째, 조사대상의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 성숙도, 고객지향성, 업무성과의 하위 차원을 알아보기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 셋째, 성숙도가 고객지향성에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 넷째, 성숙도가 업무성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

요인 분석시 요인 추출방법으로는 주성분 분석법, 요인 회전 방법으로는 Varimax가 사용되었으며, Cronbach's α 값을 이용해 변수의 신뢰도를 분석하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 조사대상의 인구통계적 특성

빈도분석을 시행하여 조사대상자의 인구 통계적 특성을 알아본 결과는 <Table 2>와 같다.

성별은 여 81.0%, 남 19.0% 순으로 나타났다. 연령은 20대 50.5%, 30대 24.8%, 40대 18.0%, 50대 이상 6.8% 순으로 나타났다. 최종학력은 고졸 이하 57.6%, 대학교 재학/졸업 25.7%, 대학원 이상 11.6%, 전문대 재학/졸업 5.1% 순으로 나타났다.

직급은 디자이너 43.4%, 원장 22.2%, 스태프 20.3%, 초급디자이너 14.1% 순으로 나타났고, 월 평균 소득에서는 200~300만원 미만 36.3%, 100~200만원 미만 30.5%, 300~400만원 미만 12.5%, 400~500만원 미만, 500만원 이상이 7.1%, 100만원 미만 6.4% 순으로 나타났다. 현재 직장에서의 근무 기간은 1년 미만이 42.1%, 1년 이상 3년 미만 30.2%, 3년 이상 5년 미만 13.2%, 10년 이상 9.3%, 5년 이상 10년 미만 5.1% 순으로 나타났다.

총 경력은 1년 이상 3년 미만 34.4%, 3년 이상 5년 미만, 10년 이상이 19.6% 5년 이상 10년 미만 14.8%, 1년 미만은 11.6% 순으로 나타났다. 또한, 결혼 여부는 미혼 66.9%, 기혼 32.2%, 기타(이혼, 사별, 별거 등) 1.0% 순으로 나타났고, 한달 평균 휴무일 수는 2일 이상 4일 미만이 46.6%, 4일 이상 6일 미만 28.3%, 8일 이상 10.3%, 6일 이상 8일 미만 9.0%, 2일 미만 5.8% 순으로 나타났다.

2. 성숙도, 고객지향성, 업무성과의 하위차원

성숙도, 고객지향성, 업무성과를 측정하기 위해 구성된 각각 10개, 22개, 17개 문항을 요인분석 하기에 앞서 측정한 자료가 요인분석의 가정을 만족시키는지 알아보았다. Bartlett 구형성을 알아본 결과 χ^2 은 각각 1647.780(df=66, Sig.=0.000), 3612.388(df=136, Sig.=0.000), 1010.661(df=21, Sig.=0.000)로 나타나 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분히 있다고 판단

Table 2. The demographic characteristics of the survey

		(N=311)	
Category		Frequency (N)	Percentage (%)
Gender	Man	59	19.0
	Woman	252	81.0
Age	20s	157	50.5
	30s	77	24.8
	40s	56	18.0
	50s over	21	6.8
Final education	Below high school graduation	179	57.6
	A Junior College in School Graduation	16	5.1
	A College in School/Graduation	80	25.7
	Graduate school/Graduation	36	11.6
Position	Staff	63	20.3
	Beginner designer	44	14.1
	Designer	135	43.4
	Director	69	22.2
Average monthly income	Less than 1 million won	20	6.4
	Less than 1 to 2 million won	95	30.5
	Less than 2 to 3 million won	113	36.3
	Less than 3 to 4 million won	39	12.5
	Less than 4 to 5 million won	22	7.1
	More than 5 million won	22	7.1
Working period at your workplace	Less than a year	131	42.1
	More than 1 year, less than 3 years.	94	30.2
	More than 3 years, less than 5 years.	41	13.2
	More than 5 years, less than 10 years.	16	5.1
Total experience	More than ten years	29	9.3
	Less than a year	36	11.6
	More than 1 year, less than 3 years.	107	34.4
	More than 3 years, less than 5 years.	61	19.6
	More than 5 years, less than 10 years.	46	14.8
Marital Status	More than ten years	61	19.6
	Single	208	66.9
	Married	100	32.2
Average monthly leave of absence	etc (Divorce, Bereavement, Separation)	3	1.0
	Less than 2 days.	18	5.8
	More than 2 days, less than 4 days	145	46.6
	More than 4 days, less than 6 days	88	28.3
	More than 6 days, less than 8 days	28	9.0
Sum		311	100.0

되었다. KMO의 표본적합도를 알아본 결과 각각 0.861, 0.881, 0.894로 나타났고, 공통성을 알아본 결과 각각 0.609, 0.529, 0.582이상으로 나타나 요인 분석을 실시하는데 무리가 없다고 판단되어 요인 분석을 실시하였다.

1) 성숙도의 차원

요인분석을 실시한 결과 <Table 3>과 같이 두 가지 하위 차원이 추출되었으며 그 과정에서 하위 차원 내 다른속성들과 비교하여 의미상 일치하지 않은 3개의 문항이 제거되었다. 하위 차원들의 전체 설명력은 71.3%로 나타났으며 각 요인을 구성하는 문항을 바탕으로 ‘하위 차원1(38.6%)’을 ‘심리적성숙도’, ‘하위 차원2(32.7%)’를 ‘직무성숙도’로 각각 명명하였다.

본 연구와 관련하여 선행연구를 검토한 결과 Lee(2009)의 외식산업의 종사원의 리더십, 성숙도, 직무만족간의 영향 관계 연구에 따르면, 성숙도는 직무수행숙련, 심리적숙련으로 나뉘었으며 본 연구결과를 지지한다.

이러한 결과로 볼 때, 미용뿐만 아니라 다른 산업에서도 성숙도를 심리와 직무의 두차원으로 보는 것으로 사료된다.

2) 고객지향성의 차원

요인분석을 실시한 결과 <Table 4>과 같이 세 가지 하위 차원이 추출되었으며 그 과정에서 하위 차원 내 다른 속성들과 비교하여 의미상 일치하지 않은 5개의 문항이 제거되었다. 하위 차원들의 전체 설명력은 68.1%로 나타났으며 각 요인을 구성하는 문항을 바탕으로 ‘하위 차원1(28.8%)’을 ‘문제해결 지향성’, ‘하위 차원2(24.6%)’를 ‘응대지향성’, ‘하위 차원3(14.6%)’을 ‘외모지향성’으로 각각 명명하였다.

Kim et al.(2020)의 헤어살롱 종사자의 자기효능감이 정서지능과 고객지향성에 미치는 영향 연구에서 고객지향성이 고객중심사고, 고객관리서비스, 용모 및 옷차림 요인으로 나뉘었으며 본 연구결과를 지지한다.

이러한 결과로 볼 때, 고객지향성은 미용업에서 고객중심사고인 문제해결지향성, 고객관리서비스인 응대지향성, 용모 및 옷차림인 외모지향성으로 나누어 인식한다는 것을 알 수 있다.

3) 업무성과의 차원

요인분석을 실시한 결과 <Table 5>와 같이 두 가지 하위 차원이 추출되었으며 그 과정에서 하위 차원 내 다른 속성들과 비교하여 의미상 일치하지 않은 6개의 문항이 제거되었다. 하위 차원들의 전체 설명력은 73.7%로 나타났으며 각 요인을 구성하는 문항을 바탕으로 ‘하위 차원1(44.9%)’을 ‘직무성과’, ‘하위 차원2(28.8%)’를 ‘개인성과’로 각각 명명하였다.

Lee(2012)의 병원종사자의 지식공유 활동이 업무성과에 미치는 영향에 따르면 업무성과는 개인 업무성과와 조직 업무성

Table 3. Dimensions of Maturity

Maturity	Ingredient		Commonality
	Psychological maturity	Job maturity	
I am very immersed in this organization.	.864	.184	.780
I have an extreme affection for the position assigned to me.	.819	.241	.729
I try to take charge of my work voluntarily.	.773	.277	.674
I have a sense of responsibility for my work.	.696	.352	.609
I have the right know-how to perform my work.	.254	.861	.806
I am responsible for the mission given to me.	.226	.845	.765
I have the ability to fully perform the position assigned to me.	.298	.737	.632
High value	2.703	2.292	
Description variable(%)	38.614	32.744	
Cumulative variable(%)	38.614	71.358	
Reliability factor Cronbach's α	0.852	0.818	

Table 4. Dimensions of Customer Orientation

Customer Orientation	Ingredient			Commonality
	Problem-solving orientation	Response orientation	Appearance orientation	
I handle the requirements without obtaining permission from my superiors to each customer's requirements.	.888	.080	.135	.813
I take appropriate measures as a sole decision to solve customers' problems.	.877	.062	.212	.819
I solve the problems of customers at my discretion.	.851	.110	.221	.785
I handle things like a professional.	.801	.075	.110	.660
When a customer makes an unfair request, do not argue with the customer.	.760	.101	.173	.617
I listen to customers' opinions.	.733	.152	.223	.611
I am interested in customer problems and try to solve them together.	.677	.216	.330	.614
I always check my service quality for customers.	.057	.814	-.042	.668
I always check and predict the services that customers need.	.200	.800	.091	.688
I generally know what the customer wants.	-.006	.790	.041	.626
My top goal is customer satisfaction.	.071	.768	.087	.602
I show an individual interest in customers.	.013	.747	.217	.605
I try not to neglect my customers when I'm busy.	.132	.729	-.029	.550
I have a constant interest in customer complaints.	.258	.672	.106	.529
I trim my appearance neatly.	.274	.087	.857	.817
I keep my clothes clean.	.295	.097	.849	.817
I always care about my appearance.	.340	.087	.801	.766
High value	4.909	4.189	2.489	
Description variable(%)	28.875	24.644	14.639	
Cumulative variable(%)	28.875	53.518	68.157	
Reliability factor Cronbach's α	0.925	0.885	0.881	

과로 나타났으며, 이 연구 결과를 지지한다.

이러한 결과로 볼 때, 미용뿐만 아니라 다른 산업에서도 성과에 대한 개념을 개인이 느끼는 성과와 조직을 위해 자신이 하는 직무로 인한 성과로 여겨지는 것으로 나타났다.

3. 성숙도가 고객지향성에 미치는 영향

다중회귀분석 전 성숙도와 고객지향성의 다중공선성을 확인한 결과 VIF 값이 모두 10이하로 나타나 다중회귀분석을 실시

Table 5. Dimensions of Work Performance

Work Performance	Ingredient		Commonality
	Job performance	Individual performance	
I am fully fulfilling and fulfilling the responsibilities specified in the organization's job details.	.880	.034	.776
I faithfully manage the progress of my duties.	.880	.011	.775
I strive to satisfy the prescribed performance requirements of the assigned job.	.863	.033	.745
I am constantly aware of and performing the responsibilities specified in my duties.	.856	.072	.738
I faithfully perform the expected tasks in the organization and achieve results.	.854	.113	.741
I contribute to the growth of the organization by faithfully performing my duties.	.765	.243	.644
I work with sufficient responsibility for organizational performance.	.763	-.016	.582
My sales are constantly increasing.	.032	.902	.815
My revisit customers are constantly increasing.	.107	.900	.821
I have a continuous increase in designated customers.	.020	.879	.772
My new customer acquisition rate is increasing.	.103	.833	.704
High value	4.945	3.169	
Description variable(%)	44.950	28.808	
Cumulative variable(%)	44.950	73.758	
Reliability factor Cronbach's α	0.893	0.918	

Table 6. The Effect of Maturity on Customer Orientation

Dependent Variable (Customer Orientation)	Independent Variable (Maturity)	B	β	t	R ²	Modified R ²	F
Problem-solving orientation	(Constant)	-6.481		.000	0.075	0.069	12.565 ***
	Psychological maturity	.147	.147	2.679 **			
	Job maturity	.232	.232	4.237 ***			
Response orientation	(Constant)	-1.840		.000	0.472	0.469	137.698 ***
	Psychological maturity	.504	.504	12.185 ***			
	Job maturity	.466	.466	11.266 ***			
Appearance orientation	(Constant)	9.119		.000	0.019	0.012	2.912
	Psychological maturity	-.047	-.047	-.833			
	Job maturity	.128	.128	2.265			

** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

하는데 무리가 없는 것으로 판단되었으며 그 결과는 <Table 6>과 같다.

첫째, 문제해결 지향성 요인은 심리적성숙도, 직무성숙도 요인에 의해 약 6.9% 설명되며, 세부적으로 살펴보면 심리적성숙도, 직무성숙도 요인에 대한 성향이 높을수록 심리적성숙도는 각각 0.147, 0.232배씩 증가하는 정의 관계로 나타났다.

둘째, 응대 지향성 요인은 심리적성숙도, 직무성숙도 요인에 의해 약 46.9% 설명되며, 세부적으로 살펴보면 심리적성숙도, 직무성숙도 요인에 대한 성향이 높을수록 응대 지향성 요인은

각각 0.504, 0.466배씩 증가하는 정의 관계로 나타났다.

셋째, 외모 지향성 요인은 성숙도와 영향관계가 없는 것으로 나타났다.

이러한 결과로 볼 때, 문제해결지향성과 응대지향성은 조직에 대한 몰입, 애정, 책임감의 심리적성숙도, 업무에 대한 적절한 노하우, 임무에 대한 책임, 직책에 대한 능력인 직무성숙도를 각각했을 때 높아진다. 하지만 외모 지향성은 성숙도와 영향관계가 없는 것으로 나타났다.

Kim(2021)의 호텔종사원의 잡크래프팅이 성숙도를 매개로

Table 7. The Effect of Maturity on Work Performance

Dependent Variable (Work Performance)	Independent Variable (Maturity)	B	β	t	R ²	Modified R ²	F
Job performance	(Constant)	-1.335		.000	0.119	0.113	20.755 ***
	Psychological maturity	.257	.257	4.797 **			
	Job maturity	.230	.230	4.301 ***			
Individual performance	(Constant)	-2.229		.000	0.087	0.081	14.690 ***
	Psychological maturity	.183	.183	3.358 **			
	Job maturity	.232	.232	4.255 ***			

** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

고객지향성에 미치는 연구에서 성숙도는 고객지향성에 정(+)의 영향을 주었고, Yoo(2021)의 B2B영업사원의 동기가 고객성
과에 미치는 영향 연구에서 직무의 즐거움과 인지지향성은 고
객지향성에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 본 연구결과를 부분적으
로 지지한다.

결과적으로 미용뿐만 아니라 다른 산업에서도 성숙도는 고
객에 대하는 태도에 있어 정(+)의 영향을 주었으나, 미용업의
경우 심리적성숙도, 직무성숙도가 용모, 옷차림, 외모에는 영향
을 주지 않는 것으로 나타났다.

위를 종합하여 볼 때, 디자이너들 사이의 협업과 하루하루 연
습을 통해 포트폴리오를 남기는 성숙도의 개선은 고객 지향성
의 향상으로 이어질 수 있다는 여지가 다분하다고 볼 수 있다.

4. 성숙도가 업무성과에 미치는 영향

다중회귀분석 전 성숙도와 업무성과의 다중공선성을 확인한
결과 VIF 값이 모두 10이하로 나타나 다중회귀분석을 실시하
는데 무리가 없는 것으로 판단되었으며 그 결과는 <Table 7>과
같다.

첫째, 직무성과 요인은 심리적성숙도, 직무성숙도 요인에 의
해 약 11.3% 설명되며, 세부적으로 살펴보면 심리적성숙도, 직
무성숙도 요인에 대한 성향이 높을수록 직무성과 요인은 각각
0.257, 0.230배씩 증가하는 정의 관계로 나타났다.

둘째, 개인성과 요인은 심리적성숙도, 직무성숙도 요인에 의
해 약 8.1% 설명되며, 세부적으로 살펴보면 심리적성숙도, 직
무성숙도 요인에 대한 성향이 높을수록 개인성과 요인은 0.183,
0.232배씩 증가하는 정의 관계로 나타났다.

이러한 결과로 볼 때, 직무성과와 개인성과는 조직에 대한
몰입, 애정, 책임감의 심리적성숙도, 업무에 대한 적절한 노하
우, 임무에 대한 책임, 직책에 대한 능력인 직무성숙도를 자각
했을 때 높아진다.

Choi(2014)의 종업원의 협업과 성숙도가 성과에 미치는 영향
연구에서 성숙도는 업무성과에 정(+)의 영향을 주었고, Kang
(2016)의 통합PM성숙도가 프로젝트 성과에 미치는 영향: 해외

플랜트 건설 프로젝트를 중심으로의 연구에서 프로그램에 대
한 성숙도는 프로젝트의 성과에 정(+)의 영향을 주었다. 또한,
Xu(2016)의 팀 학습행동과 팀 성숙도가 팀 성과에 미치는 영향
에서 성숙도는 업무성과의 직무성과에 정(+)의 영향을 주었다.

결과적으로 미용업이 아닌 다른 서비스업에서도 성숙도가
높아지면 개인 또는 직무(조직)의 성과에 좋은 영향을 주는 것
으로 나타났으며, 이를 통해 성숙도에 대한 개선점이 필요하
다는 것으로 판단된다.

위를 종합하여 볼 때, 미용사의 심한 개인주의에 대한 개선,
미용실의 다양한 교육에 대한 관심인 성숙도에 대한 개선은 업
무성과 향상으로 이어질 수 있다는 여지가 다분하다고 볼 수
있다.

V. 결 론

본 연구는 성숙도가 고객지향성과 업무성과에 미치는 영향
관계를 파악함으로써 고객지향성과 업무성과를 높이기 위해
어떤 방향으로 미용사의 성숙도를 높여야할 지에 대한 방향성
을 제시하는 것이 목적이다. 이에 따른 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 미용사의 성숙도는 고객지향성에 부분적으로 영향을
미치는 것으로 나타났다. 미용사의 심리적성숙도를 자각할수
록 문제해결지향성과 응대지향성은 높아졌다. 또한, 미용사의
직무성숙도를 자각할수록 문제해결지향성과 응대지향성은 높
아졌다. 하지만 성숙도와 외모지향성은 영향관계가 없는 것으
로 사료된다.

둘째, 미용사의 성숙도는 업무성과에 정(+)의 영향을 주는
것으로 나타났다. 심리적성숙도를 자각할수록 개인성과와 직
무성과는 높아졌다. 또한, 직무성숙도를 자각할수록 개인성과
와 직무성과는 높아졌다. 이에 입각한 결론은 다음과 같다.

첫째, 디자이너들 사이의 협업이 필요하다. 요즈음 최저급여
제도가 커지면서 스텝이 줄어들면서 메인스텝제가 사라지고있
는 추세에 본인의 일이 끝나면 개인 시간을 보내는 경우가 많
은데, 디자이너들끼리 서로 손님이 없을 때는 스텝일을 봐주
면서 협업하는 것은 미용사의 성숙도를 높이는데 도움이 될 것

이라 사료된다.

또한, 미용사의 심한 개인주의를 버려야한다. 조직에 대한 강점을 보고 조직에 속했다면, 그 조직에 몰입하고 직책에 애정을 가지며 자발적인 업무, 책임감인 심리적 성숙도의 개선을 통해 고객에 대한 응대와 업무의 성과가 좋아질 것이라 판단된다.

둘째, 업무 수행에 있어 끊임없는 연습이 필요하며 그것을 위한 연습량과 연습한 내용을 기록할 수 있는 '수단'이 필요하다. 인턴이 사라지는 추세인 요즘 초급 디자이너들이 많이 생겨나면서, 고객의 머리를 담당해놓고 책임지지 못하는 상황을 만들어내는 경우가 많다. 하지만 그 책임을 다하지 못하였을 때 고객들은 행복한 경험이 아닌 본인의 외모(머리)를 망쳤다는 생각 때문에 불행한 경험과 기분을 유지할 것이고 미용사와 고객간의 트러블을 막을 수 없다.

따라서, 본인의 업무 수행을 위한 연습을 꾸준히 해야하며 동기부여를 할 수 있는 포트폴리오를 만들기 위한 수단(ex. 인스타그램 개인계정, 갤러리 앨범, 노트, 유튜브 등)에 하루하루를 기록하며 본인의 발전과정과 부족한 부분을 체크하는 노력이 필요하다.

요즘, 미용실에서 많은 교육들이 이루어지고 있는데 그러한 교육들을 들으려는 의지가 필요하다. 교육은 보통 디자이너가 쉬는날 많이 들을 수 있는데, 쉬는날 교육과 자기발전을 위해 쓰는 것은 쉬운 일이 아니다. 하지만, 교육을 통해서 직책을 충분히 수행할 수 있는 능력을 구비하고 주어진 임무에 대한 책임을 지며 업무 수행할 때 적절한 노하우를 가지는 것은 고객을 응대하는 일이나 업무 성과에 있어 좋은 영향을 줄 것이라 사료된다.

하지만 성숙도와 외모지향성은 영향이 없는 것으로 나타났는데, 이는 성숙도가 높다고 하여 본인을 치장하는 외모지향성이 나타나는 것은 아닌 것으로 사료된다.

오늘날 초급 디자이너들이 많이 증가하고 있는 상황에서 성숙도는 미용사들에게도 중요한 과업이며, 미용사들의 인식 및 성숙도에 대한 개선 방안은 고객지향성과 업무성장에 다분한 영향을 줄 것이라 미루어 짐작해볼 수 있다.

본 연구는 성숙도에 관한 선행연구들을 기반으로 연구를 진행하였다. 하지만, 선행 연구가 미비하여 논의에 어려움이 있었기에, 향후 연구에서는 성숙도와 고객지향성 간의 활발한 연구를 통해 더 심층적인 논의가 필요할 것이라 사료된다.

또한, 실증분석을 위한 설문조사 시 표본이 한 연령대로 편중되어 설문내용을 일반화하기에는 한계가 있기에 다양한 연령의 집단으로부터 표본을 수집해 신뢰적이고 일반적인 검증이 필요할 것으로 사료된다.

오늘날, 코로나 19로 인한 손님 감소로 인해 마케팅 관련 논문이 활발히 일어나고 있는 요즘 미용사의 본질인 성숙도와 고객에 대한 태도, 성과에 대한 연구로 흥미로운 결과가 나타났다는 점을 미루어볼 때, 성숙도와 고객만족도, 리더십의 관계에

대해 연구해보는 것도 의의 있는 연구가 될 것이라 사료된다.

References

- Bae, Y. S. (2008). A Study on how Service Orientation Affects Employees' Job Satisfaction in the Beauty Salon Industry. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 14(4), 1339-1348.
- Collins, C. J., & Smith, K. G. (2006). Knowledge Exchange and Combination: The Role of Human Resource Practices in the Performance of High-Technology Firms. *The Academy of Management Journal*, 49(3), 554-560.
- Choi, J. G. (2014). The Effect of Employee's Collaboration and Maturity on Performance. Master's thesis, Gachon University Graduate School. pp. 4-55.
- Cheong, K. J., & Jeon, J. H. (2013). Relationship Study Among Internal Marketing Activities, Employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment and Customer Orientation in Beauty Education Institution. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 19(6), 1060-1069.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1982). Management of Organizational Behavior, Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall, p. 152.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1996). Revisiting the life-cycle theory of leadership. *Training & Development*, 50(1), 42-47.
- Hong, K. H., & Jin, Y. M. (2016). A Study of the Effects of Beauticians' Personal Competence and Psychological Capital on Job Performance. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 22(3), 516-525.
- Jang, J. Y. (2021). The Effect of Positive Psychological Capital on Emotional Commitment and Customer Orientation of Hair Beauty Employee. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 27(1), 111-119.
- Kang, S. B. (2016). A Study of the Effects of Integrated Project Management Maturity on the Project Performance: Focus on Overseas Plant Construction Project. Doctoral dissertation, HanYang University Graduate School. pp. 103-137.
- Kim, B. K., Lee, S. Y., Choi, J. Y., & Park, E. J. (2020). Effect of Self-Effectiveness of Hair Salon Workers on Emotional Intelligence and Customer-Orientedness. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 26(2), 267-276.
- Kim, H. E., & Jin, Y. M. (2016). Difference of Job Performance depending on Achievement Goal Orientation Type of Hair Beautician. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 22(5), 1103-1110.
- Kim, H. E., & Park, S. U. (2019). The Effect of Job Satisfaction of Hair Designer on Business Performance. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 25(3), 563-570.
- Kim, H. K. (2021). The Impact of maturity on customer orientation of Job Crafting of hotel employees. Master's thesis, Chung-Ang University Graduate School of Human Resources Development. pp. 2-80.
- Kim, S. A. (2004). The effect that cultural center users' attitudes exert influence on outcome of department store. Master's thesis, Seoul Women's University Graduate School. p. 3.
- Lee, E. Y. (2016). Study on Utilization of the Talent Donation for

- Solving the Culture Welfare Blind Spot. Master's thesis, Seokyeong University Graduate School. p. 2.
- Lee, H. K. (2009). The Influences of Food industry Employers Leadership, Maturity of Employees Depending, Job Satisfaction. Master's thesis, Youngsan University Tourism Graduate School. p. 94.
- Lee, K. S. (2016). Positive psychological capital impact on Organizational affective commitment and customer orientation: Focusing on the Moderating Effect of Emotional Leadership. Master's thesis, Kyung Hee University Graduate School. p. 1.
- Lee, J. K. (2012). Influence of Knowledge Sharing Activities on Job Performance in Hospital. Master's thesis, Inje University Graduate School. p. 35.
- No, I. S., Yoo, S. Y., & Choi, E. J. (2020). Effects of Service Education and Training for Workers in the Hair Industry on Job Satisfaction and Customer Orientation. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 26(3), 534-541.
- Oh, M. H. (2003). A Study on effectiveness of the Army leadership style depend on follower's maturity. Master's thesis, Kong-ju University Graduate School. pp. 23-27.
- Pyo, D. S. (2016). Effect of the Intrinsic and Extrinsic Motivation within the Service Company on the Job Satisfaction, Organizational Commitment, Customer Orientation, and Service Performance in Service Industry. Doctoral dissertation, TongMyong University Graduate School. pp. 46-75.
- Park, G. H., & Yoo, S. E. (2020). Impact of Organizational Culture of Hairdressers on Work Performance. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 26(2), 437-444.
- Park, S. E. N. (2018). Impact of a Hair Salon's Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty: Comparison between a Hair Salon Franchise and Ordinary Hair Salon. Master's thesis, Dongduk Women's University Graduate School of Health and Science. p. 1.
- Song, J. J. (2013). The effect of team collaboration and transactive memory system on team performance - focused on moderate effect of maturity. Doctoral dissertation, Gachon University Graduate School. p. 4.
- Xu, J. L. (2016). The Effect of Team Learning Behavior and Team Maturity on Team Performance. Master's thesis, Gachon University Graduate School. pp. 23-32.
- Yoo, Y. N. (2021). A Study on the Effect of B2B Salesperson's Motivation on Customer Performance: Customer Orientation Mediation Effect of B2B Salesperson. Doctoral dissertation, Kyung Hee University Graduate School. pp. 23-32.