



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

이은혜 교수지도
석사학위 청구논문

스파(SPA) 이용실태에 따른
만족도와 스파 발전방향

2012

성신여자대학교 문화산업대학원
문화산업학과 피부비만관리학전공
이 혜 영

스파(SPA) 이용실태에 따른
만족도와 스파 발전방향

이 은 혜 교수지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2011年 11月

성신여자대학교 문화산업대학원
문화산업학과 피부비만관리학전공
이 혜 영

인 준 서

이혜영의 석사학위 논문으로 인준함

심사위원 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

성신여자대학교 문화산업대학원

감사의 글

세계는 새로운 도전이 일단락되는 시점인 것 같아 감회가 새롭습니다. 성신이라는 큰 믿음 하나로 조금은 다른 세상으로 발을 들여 놓았고, 졸업을 앞둔 지금까지 차분하게 걸어왔습니다. 뒤돌아보니 제 선택이 그르지 않았다는 것과 또 하나, 보이지 않는 든든한 울타리를 갖게 된 것이 제 석사과정을 정리해주는 것 같습니다.

논문의 마지막 마무리를 글로 남기려 하니 지금껏 베풀지는 못하고 받기만 한 것 같아 송구스럽기만 합니다. 저를 도와주신 분이 많았음에도 불구하고 일일이 찾아뵙고 감사드리지 못한 점 죄송합니다.

대학원 전 과정을 통해 제게 귀감이 되어 주신 안홍석 교수님, 배현숙 교수님, 이은혜 교수님 외 많은 교수님들께 감사의 말씀 드립니다. 특히 참으로 부족한 저를 오늘 이 글을 쓰기까지 이끌어주신 이은혜 교수님께 고개 숙여 감사드립니다. 바쁘신 가운데 늘 한결같이 열과 성을 다해 지도해주시고 정성을 쏟아주셨습니다. 단지 논문을 완성하기 위한 과정이 아닌 한 걸음 나아가 넓고 깊은 시야를 갖을 수 있도록 지도를 아끼지 않으셨고 많은 방향을 제시해주시고, 새로운 기회를 부여해 주셨습니다. 깊은 감사드립니다.

그리고 이 논문이 책자로 나오기까지 함께 고민하고 발로 뛰어준 많은 분들께 감사의 마음 전해드리고 싶습니다.

저는 이번 논문을 통해 배운 견고함을 바탕으로 탄력적인 생각을 하고 다양한 가능성을 이끌어 낼 수 있도록 끊임없이 노력하고 정진하겠습니다.

감사합니다.

논문 개요

현대인들의 스트레스와 만성피로는 SPA(스파)라는 몸과 마음의 휴식처를 찾게 하였다. 스파는 휴양지나 관광지 그리고 대도시 위주로 편중되어 대중들에게 아직은 생소하지만 그 범위는 날로 넓어져 가고 있다. 물은 인체에 적용하여 질병치유, 건강 증진, 피부 미용 효과를 얻을 수 있는 매우 효과적인 자연요법이다. 또 그 적용 방법에 따라 심리적 안정 그리고 인체의 생리적 활력을 증진시키는 다양한 효과를 얻을 수 있다. 본 연구는 스파 이용실태에 따른 만족도 및 스파의 미래 동향을 알아보기 위하여 2011년 4월 01일부터 4월 30일까지 서울특별시에 거주하는 스파 및 피부미용관리를 받아본 경험이 있는 20대 이상의 성인 남녀 500명과 현재 스파에서 근무 중인 200명의 스파 테라피스트를 대상으로 설문조사를 하였으며 수집된 자료 분석은 SPSS 18.0 for Windows로 자료처리 하였으며 본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 조사 대상자들의 성별은 여성이 349명(73.9%)으로 남성에 비해 높게 나타났고 20~40대가 전체의 77.8%였다. 학력은 대졸이 74.1%, 직업은 전문직과 사무직이 60%로 가장 많았고 미혼이 전체의 59.5%였다. 월소득은 300만원 이하의 소득 그룹이 가장 많았고(51.2%), 피부미용관리는 다수가 병원 내 피부관리실을 이용하였고(36.5%), 이용기간은 1~3개월(34.5%)이 가장 많았다($p < 0.05$). 피부 미용 관리의 목적으로는 건강한 피부를 유지하기 위해서가 43.6%로 높게 나타났고($p < 0.1$), 피부미용관리의 만족 요인은 문제성 피부의

개선(29%)과 건강한 피부를 유지(24%)로 나타났다($p<0.1$).

2. 조사 대상자가 인지하는 스파의 개념은 고급살롱(26.2%)과 리조트(24.6%)로 나타났다($p<0.05$). 스파 관련 정보는 인터넷(28.8%), 친구나 지인(25.3%)을 통해 수집하는 경우가 많았고($p<0.1$), 스파 선택 이유는 휴식을 위해(49.2%), 관심이 있어서(23.1%), 주변의 권유(12.5%)로 나타났다($p<0.001$). 또한 스파와 일반 피부미용관리와의 차이점으로는 스트레스 해소(25.6%), 더 여유롭다(25.2%), 프로그램의 질적 차이(23.2%)를 들었고($p<0.1$), 피로회복에 효과적이고(59.2%), 편안하기 때문에(19.7%) 스파가 필요하다고 답했다($p<0.05$).

3. 스파에 대한 만족도는 여성이 남성보다, 연령이 낮을수록, 고학력일수록 높았으며, 전문직과 전업주부의 만족도가 높았다($p<0.1$). 스파의 적정시간은 1.798시간, 적정비용은 10.85만원으로 나타났고($p<0.1$), 스파의 시설 및 환경과 서비스 및 친절도에 만족하는 반면 스파 테라피스트의 전문성이나 추천 프로그램과 시간, 비용에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 대다수의 조사 대상자가 새로운 스파센터와 프로그램을 접해보고 주변에 스파를 추천할 의향이 있었다. 스트레스 해소(38.6%)와 고급관리를 받았다는 만족감(15.9%)과 너무 비싼 비용(41.3%)때문에 불만족스럽다는 의견이 많았다.

4. 스파의 개선사항으로는 합리적인 비용(27.3%)과 관리방법의 다양화(26.3%)가 가장 많았으며($p<0.1$), 스파에 부가되었으면 하는 서비스로는 관

리 후 휴식공간의 서비스(42.1%)와 샴푸 서비스(27.1%)였다($p < 0.1$). 희망 부대시설로는 릴렉스 공간(33.1%), 수면실(21.6%)이 높게 나와 휴식공간을 희망하는 것으로 나타났다. 향후 스파의 개선방향으로는 스파의 합리적 비용(25.4%)과 스파의 대중화(23.6%)를 들었고 그 외 스파 시설의 확충과 서비스·품질 향상, 홍보의 필요성을 언급하였다.

5. 스파 테라피스트의 일반적인 특성은 여성이 86%, 20~29세가 80.9%, 전문대졸이 56%로 높게 나타났고 미용 전공자가 88.6%, 미혼이 88.6%로 나타났다. 스파 테라피스트의 직무형태는 81.9%가 정규직이고, 4대 보험가입이 된 경우가 65.3%로 나타났다. 또한 일반 사원급 직원이 68.4%로 가장 많았고 현재 직장의 근무기간은 13~24개월이 33.7%, 스파업계 총 근무기간은 13~24개월이 30.6%, 평균 근무시간은 일일 10.61시간, 주 단위 근무시간은 5.21일로 나타났고 월수입은 150만원 미만이 63.2%로 가장 높게 나타났다. 스파 테라피스트들의 근무 시 가장 중요하게 생각하는 것은 급여(18.7%)와 근무 환경(18.1%)이었다. 직무 만족도에서는 근무시간, 업무량, 휴일, 직급, 급여와 복지 및 복리 후생에서 평균이하를 나타냈고 경영방침이나 자기만족도는 평균보다 높게 나타났다. 스파 테라피스트의 45.6%가 이직을 희망하고 있었으며 가장 큰 이유로는 급여·인센티브 불만족(28%), 건강문제(15%)로 나타났다.

위의 결과를 종합해보면 현대인들은 스파를 통해 스트레스와 만성피로를 회복하고자 했고 이러한 흐름에 따라 새로운 트렌드로서 스파의 영역이 점차 넓

어지고 있다. 피로회복이나 스트레스 해소를 원하는 고객들은 새롭게 접하게 되는 스파에 대해 긍정적이며 향후 지속적인 이용을 희망하고 있다. 그러므로 스파의 대중화와 일반화를 위한 합리적인 가격과 스파센터의 시설 및 환경, 프로그램의 지속적인 개발이 필요하다.

또한 스파센터를 이용하는 고객들이 인지하는 만족도와 밀접한 관련이 있는 스파 테라피스트의 근무 환경 변화, 직급과 업무에 적합한 급여 책정, 적절한 교육을 통하여 그들에게 전문 직업군으로서의 직업의식을 고취시키고 스파의 비전을 제시·공유함으로써 직무 만족도를 높이고 이직률을 줄여야 할 것이다.

목 차

논문개요

I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구의 목적	5
II. 이론적 배경	6
1. 스파의 기본개념 및 정의	6
2. 스파의 역사	7
3. 스파의 기본 구성요소	10
4. 스파의 분류	13
5. 스파의 효과	16
III. 연구 방법	18
1. 조사대상 및 자료수집	18
2. 조사내용 및 방법	18
3. 자료처리 및 분석방법	20

IV. 연구 결과	21
1. 조사 대상자의 일반적 특성 및 피부미용관리 이용 실태	21
1) 일반적 특성.....	21
2) 피부미용관리 이용 실태.....	23
3) 피부미용관리 이용 기간	25
4) 피부미용관리 목적.....	27
5) 피부미용관리 만족 요소	29
2. 조사 대상자의 스파 이용실태	31
1) 조사 대상자의 스파의 개념	31
2) 스파 관련 정보 습득 경로	33
3) 스파 선택이유	35
4) 스파와 피부미용관리와의 차이점.....	37
5) 스파가 필요하다고 생각하는 이유	39
3. 조사 대상자의 스파 만족도	41
1) 일반적 특성에 따른 만족도.....	41
2) 스파의 걱정시간.....	43
3) 스파의 걱정비용.....	45
4) 스파의 세부적인 만족도.....	47
5) 스파의 만족 요인.....	49
6) 스파의 불만족 요인.....	51
4. 스파의 개선점과 향후 발전 동향.....	52
1) 스파의 개선사항.....	52

2) 스파의 부가 희망 서비스.....	54
3) 스파의 희망 부대시설.....	56
4) 스파의 향후 개선방향에 대한 주관적인 견해	57
5. 스파 테라피스트의 직무형태와 만족도	58
1) 스파 테라피스트의 일반적 특성.....	58
2) 스파 테라피스트의 직무 형태.....	60
3) 스파 테라피스트의 근무 기간별 직무 만족 요인	62
4) 스파 테라피스트의 직급별 직무 관련 만족 요인.....	63
5) 스파 테라피스트의 직무 만족도	64
6) 스파 테라피스트의 4대 보험 인식도.....	66
7) 스파 테라피스트의 이직 현황.....	67
 V. 고찰.....	 69
VI. 결론 및 제언.....	75

참 고 문 헌

ABSTRACT

부 록

표 목 차

<표 1> 설문지의 구성(스파 이용 고객).....	19
<표 2> 설문지의 구성(스파 테라피스트).....	20
<표 3> 조사 대상자의 일반적 특성	22
<표 4> 피부미용관리 이용실태.....	24
<표 5> 피부미용관리 이용기간.....	26
<표 6> 피부미용관리 목적.....	28
<표 7> 피부미용관리 만족 요소.....	30
<표 8> 조사 대상자의 스파의 개념.....	32
<표 9> 스파 관련 정보 습득 경로.....	34
<표 10> 스파 선택 이유.....	36
<표 11> 스파와 피부미용관리와의 차이점	38
<표 12> 스파가 필요하다고 생각하는 이유	40
<표 13> 일반적 특성에 따른 만족도.....	42
<표 14> 스파의 적정 시간.....	44
<표 15> 스파의 적정 비용.....	46
<표 16> 스파의 세부 만족도.....	48
<표 17> 스파의 만족 요인.....	50
<표 18> 스파의 불만족 요인.....	51
<표 19> 스파의 개선사항.....	53

<표 20> 스파의 부가 희망 서비스.....	55
<표 21> 스파의 희망 부대 시설.....	56
<표 22> 스파의 향후 개선방향에 대한 주관적 견해.....	57
<표 23> 스파 테라피스트의 일반적 특성.....	59
<표 24> 스파 테라피스트의 직무형태	61
<표 25> 스파 테라피스트의 직무 만족도(근무 기간별).....	62
<표 26> 스파 테라피스트의 직무 만족도(직급별).....	63
<표 27> 스파 테라피스트의 직무 만족도.....	65
<표 28> 스파 테라피스트의 4대 보험 인식도.....	66
<표 29> 스파 테라피스트의 이직현황.....	68

I. 서 론

1. 연구의 필요성

물질만능주의와 정보화 시대를 살아가는 현대인의 가장 큰 관심사는 ‘건강’으로, 그들의 스트레스와 만성피로는 몸과 마음의 휴식처를 찾게 하고 이에 대한 관심과 참여는 웰빙(Well-being), 로하스(LOHAS : Lifestyles Of Health And Sustainability) 등의 시대적 트렌드(Trend)를 제시하며 새로운 라이프 스타일(Life Style)로 표현되고 있다(노혜정, 2010).

2006년 미국 AP통신이 시장조사기관 입소스(IPSOS)와 공동으로 우리나라 등 주요 10개국 성인을 대상으로 조사한 연구에 따르면 우리나라 국민의 81%가 스트레스를 받고 있다고 응답해 주요 10개국 중 최고 수준으로 나타났다(보건복지부, 2006). 또한 건강보험정책연구원의 조사 결과에 의하면 정신 및 행동장애의 한 유형인 ‘스트레스 질환’의 환자 수는 연평균 15.3%씩 증가하고 있는 것으로 나타났으며(건강보험공단, 2009) 대한신경정신의학회가 전국 만 19세 이상 성인 남녀 1천명을 상대로 면접조사 한 결과, 응답자 4명 중 1명이 스트레스를 많이 받고 있다고 응답하여 국내 성인들의 스트레스가 심한 것으로 나타났다(대한신경정신의학회, 2011).

이와 같은 스트레스가 가중될 경우 고혈압, 심장병, 위궤양, 두통, 만성요통, 류마티스, 과민성 대장염, 성기능 장애 등의 신체 질환으로 발전할 수 있다(심태경, 2010). 또한 스트레스를 받으면 면역기능이 저하되어 감염의 위험률이

높을 뿐 아니라 여러 가지 질병에 대한 저항력이 떨어진다. 스트레스는 신체 질환 외에도 우울증, 불안증, 공포증, 수면장애, 신경성 통증 등을 유발한다(오현성, 2008). 그러나 현대 사회에서의 삶은 누구나 스트레스를 피해서 살 수 없으므로 적절한 스트레스 해소와 충분한 휴식을 통해 건강한 신체를 유지하고 심리적 안정을 도모하는 것이 중요하다. 스트레스 방지를 위해 운동을 통한 건전한 취미 생활이나 여가 활동, 휴식, 여행 등 가능한 목표를 정해 생활 양식을 바꿔보는 것이 좋다(황지선, 2008).

하이드로테라피(Hydrotherapy)는 물을 이용한 건강 증진이나 질병 치료를 말하며 고대로부터 행하여져 왔으며(김민경, 2008), 각종 질병의 치료에 물을 이용하는 것이 효과적이라는 점에 구체적으로 관심을 갖게 되었으며, 유럽을 중심으로 본격적으로 발전하여 미국에서는 예방의학의 발전과 더불어 병원에 스파가 도입되었고, 뉴욕을 중심으로 ‘메디컬 스파(Medical Spa)’가 많이 생겨났다(전미란, 2007). 우리나라의 경우 1990년대 스파가 사람들에게 처음 소개 되었을 때에는 소수 특정인들만 그 문화를 즐길 수 있어 크게 활성화 되지 못하였다. 그러나 사람들의 해외여행 기회가 많아지고, TV나 인터넷 등을 통해 스파 체험에 대한 정보가 빠르게 전달되면서 스파는 현대인들의 새로운 문화로 자리매김하고 있다(윤혜영 등, 2008). 신체와 정신 더 나아가 영적인 부분까지 안녕과 건강을 누리며 스스로 만족하는 일상을 추구할 수 있도록 여가와 치유의 욕구를 만족시켜줄 수 있는 다양한 공간에 대한 수요도 꾸준히 늘면서 ‘건강관리를 위한 공간’인 스파(Spa)시설 및 테라피 센터(Therapy Center)가 형성되고 발전해가며 스파를 즐기는 분위기가 급증하고 있다(이광례, 2006).

현재 스파의 효과는 다양한 연구를 통해 입증되어 가고 있다. ‘스파’는 혈관

을 확장시켜 산소와 영양공급, 근육의 유산(Uric acid)을 제거해 근육을 이완시키고 심장 혈관의 근력 민첩성과 힘을 향상시킨다.(Strauss-Blasche, 2001).

또한 하이드로테라피 후의 피부는 약알칼리성이 되어 모공이 열려 화장품이나 유효성분을 잘 흡수할 수 있는 상태가 되며 신진대사를 촉진하고 호르몬의 분비를 원활하게 하여 피부를 희게 하고 피하의 지방도를 균등하게 하여 신선하고 부드러운 피부를 만들어준다(전소현, 2004). 뿐만 아니라 비만치료, 즉 셀룰라이트 감소의 효과를 가지고 있으며, 체형관리를 하는 다른 방법에 비해 인체에 무리가 없고 부작용이 따르지 않으며 물의 힘으로 강력한 에너지를 전달하여 유착된 조직의 충격효과로 지방세포의 손상을 도와 셀룰라이트를 효율적으로 관리해준다(박영순, 2005). 그 밖에도 스파는 신체와 뇌의 휴식은 물론, 신진 대사를 위한 호르몬 분비의 촉진, 기억의 정리 및 고정, 스트레스 해소에 지대한 역할을 한다(임진호, 2008).

스파 프로그램은 하이드로테라피(Hydrotherapy), 에스테틱(Esthetic), 트리트먼트(Treatment), 피트니스(Fitness), 스트레스 매니지먼트(Stress management), 식이 요법(Diet therapy) 등 다양하다. 스파 프로그램에 아로마 테라피를 병행하면 시너지 효과를 줄 수 있고(이연희, 2008), 하이드로테라피와 스웨디쉬 마사지 모두 직장여성의 피로와 스트레스 완화에 효과가 있는 것으로 나타났다(이춘향, 2008).

스파가 비만관리, 면역강화, 혈액순환 촉진, 스트레스 해소, 피부 재생 및 노화방지 등의 효과가 있다고 알려지면서 사람들의 관심이 점점 증대되고(이광례, 2008), 스파에 대한 이용이 갈수록 대중화 되고, 성장 잠재력이 큰 산업으로서 스파를 대상으로 하는 연구도 늘어나는 추세이다(정유리, 2009). 하지만

스파에 대한 인식이 아직도 미흡하고 여러 가지 요인으로 특정 지역이나 관광지를 제외한 곳에서의 활성화는 기대하기 어려운 실정이다. 이는 스파 자체에 대한 인지도와 스파에 대한 정확한 정보와 다각적인 홍보를 통한 대중적 이미지의 전환으로 스파가 고급스러워 일반적으로 이용하기 어렵다는 인식의 재정립이 절실하며 더불어 합리적인 비용 또한 스파의 대중화에 큰 비중을 차지할 것이다.

본 연구에서는 스파 이용 고객을 대상으로 스파의 이용실태에 따른 만족도를 알아보고 고객과 스파 테라피스트가 생각하는 스파의 미래 동향을 살펴봄으로써 다양한 요구와 만족에 부합되는 스파의 자료를 얻어 스파가 대중화, 일반화 될 수 있는 방법을 제시하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 피부 미용 관리와 스파를 경험한 고객을 대상으로 하여 인구 통계학적 특성과 스파에 대한 소비자의 의식과 행동, 이용실태와 만족도를 조사하고 고객과 스파 테라피스트가 생각하는 스파의 미래 동향을 살펴봄으로써 스파가 대중화, 일반화 될 수 있는 방법을 제시하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

연구문제 1. 조사 대상자의 일반적 특성과 피부미용관리 실태를 알아보고한다.

연구문제 2. 조사 대상자의 스파 이용실태를 알아보고자 한다.

연구문제 3. 조사 대상자의 스파의 만족도를 알아보고자 한다.

연구문제 4. 조사 대상자가 인식하는 스파의 개선·발전방향을 알아보고자한다.

연구문제 5. 스파 테라피스트의 직무 형태와 만족도를 알아보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 스파의 기본 개념 및 정의

스파(SPA)는 천연 광천수로 유명했던 벨기에의 한 작은 온천마을 ‘Spau (스파우)’에서 비롯되었다는 설과 라틴어 관용구인 ‘Salus per aquam’ 또는 ‘Sanita per aquam’의 약자인 ‘health through water’ 즉 ‘물에 의한 건강’ 혹은 ‘물을 통한 건강’이라는 뜻에서 유래되었다는 설이 있다(예희정, 2010).

서양에서는 스파를 수천 년 동안 ‘물을 이용한 질병치료’라는 뜻으로 쓰이다가 20세기 중반 이후 현대의학의 발달로 ‘치료’ 대신 휴식과 마사지를 통한 건강, 피부 관리의 개념이 자리를 잡았다. 장미엽(2010)은 스파란 물의 온도, 압력 부력의 특성을 이용하여 이루어지는 관리 및 관리가 이루어지는 장소를 지칭한다고 하였다. 건강한 라이프스타일에 필요한 영양식, 피트니스 활동, 몸 관리, 의료적인 검진, 행동양식의 카운셀링, 영양교육, 스트레스 관리, 정신적 성장, 운동요법, 운동생리학, 총체적 건강 등과 같은 우리에게 모든 필요한 것들을 제공하고 고객의 특성에 맞는 차별화 된 관리를 통하여 고객의 심신의 건강을 증진시켜 삶의 행복을 되찾을 수 있도록 하는 전문적인 관리를 하고 있는 것이다(ISPA, 2003). 즉 육체와 마음, 정신의 회복을 고양시키는 다양한 전문적인 서비스를 통해 웰빙의 삶을 영위하는데 도움을 주는 것을 스파라고 정의하였다(윤혜영, 2008).

오늘날의 스파는 홀리스틱(Holistic)의 최고 단계에서 예방차원의 건강관리

인 총체적인 웰리스(Wellness)를 목표로 단순히 목욕문화가 발전해 왔던 것과는 달리 인간을 위한 고유의 목적을 충족할 수 있는 행위에 대한 충칭이며 아로마테라피(Aroma Therapy), 하이드로테라피(Hydrotherapy), 탈라소테라피(Thalasso Therapy), 칼라테라피(Color Therapy), 뮤직테라피 (Music Therapy) 등을 접목하여 순수하게 자연요법을 적용하고 평온함(Wellbeing)을 느끼게 하는 종합 테라피 센터(Therapy Center)로써 앞으로도 꾸준히 진행되고 끊임없이 변화하여 발전하는 산업이라 할 수 있다(김주연, 2008).

2. 스파의 역사

스파는 물을 이용하는 수 치료와 목욕의 문화측면에서 살펴보는 경우 그 의미가 방대하며 인류의 역사와 함께 하는 것을 알 수 있다. 일찍이 이집트인, 아시리아인, 이슬람교도들은 광천수를 치료목적으로 사용하였으며 프로토 인디언(Proto-Indian)문화는 기원전 2400년경, 물 치료를 위한 위생적 시설을 만들었다는 기록이 전해진다(정혁진, 2004).

고대 그리스에서 물은 질병치료의 근원이었다. 의학의 아버지 히포크라테스(Hippocrates)가 근육경직이나 관절염의 치료에 물을 사용했으며(강신욱 등, 2004), 사해 해변가에 궁전을 짓고 물의 치유력을 사용했던 솔로몬 왕과 아름다움을 유지하기 위해 물과 진흙을 사용했던 클레오파트라 여왕을 통해 물의 치유력에 살펴볼 수 있다.

동양의 경우 당나라 현종의 왕후인 양귀비 또한 옥련탕이라 불리는 사과꽃 모양의 온천수에 장미꽃잎을 뿌려놓고 목욕을 즐겼다고 한다. 우리나라는 삼

국사기에서 박혁거세의 왕비 알영은 북천에서 목욕을 했다는 기록이 나온다. 그리고 신라시대의 절에 공중 욕조 시설이 있었고, 가정에도 목욕 시설이 구비되어 있었던 것을 보면 스파가 신라시대 사람들의 일상에 뿌리 내려져 있었음을 알 수 있다(임하성, 2004).

조선시대의 세종대왕은 한증법을 통해 환자의 건강을 증진시키는 방법으로 이용했으며, 숙종은 반신욕과 족욕으로 건강을 관리했다는 기록이 남아있다. 또한 서민들에게도 단오에 청포를 삶은 물에 떡을 감는 풍습과 결혼을 앞둔 처자가 탕에서 전신 욕을 하고 쌀겨와 쌀뜨물 등을 세정제로 사용해 피부 관리를 했다는 기록을 통해 우리나라 사람들도 단순한 목욕이 아니라 스파의 효능을 일찌감치 깨닫고 있었으며 이를 실생활에서 잘 누리고 살아왔음을 알 수 있다(정혜나, 2004).

스파는 한때 흑사병과 성병 확산으로 입욕시설이 폐쇄되는 일시적 암흑기가 있었으나 항상 휴식과 위안, 치료적 목적으로 다시 재건되었고 광천수 뿐 아니라 보통 물에 다양한 재료들을 섞은 후 목욕을 함으로써 효과를 증대시키려는 노력이 나타나면서 의사와 같은 의학전문가들을 통해 올바른 수치료에 대한 과학적 연구가 시작되었고 책이 출판되기도 하였다. 또한 부유한 환자들이 유명한 유럽대륙의 온천으로 요양을 떠나기 시작하며 온천휴양지의 개발이 본격화 되었다(임하성, 2004). 또한 물을 이용한 스파 시스템에 다이어트, 운동, 수영, 신선한 공기와 건강한 트리트먼트가 도입되면서 랩핑과 차가운 입욕, 깨끗한 공기, 영양섭취와 운동을 병행해서 관리하는 것으로 발달되었고 미국에서 하이드로 치료시설이 개장되어 성행하였으며 마침내 하이드로테라피 학교가 설립되며 스웨디쉬 마사지, 하이드로테라피, 딸라소

테라피 등 다양한 형태의 스파 프로그램들이 탄생되면서 스파 관리의 다양화, 체계화가 시작되었다(Van Tubergen, 2004).

미국은 유럽의 스파 치료개념을 가지고 있었지만 2차 세계대전 후 군인들의 후유증 치료에 스파가 이용되면서 이는 곧 미국의 실정에 맞게 변형되고 개조되어 질병 치료가 아닌 운동과 피트니스 프로그램, 체중감량, 미용관리 등에 기초한 건강한 라이프스타일을 증진시키기 위한 수단으로 발전되어 갔다(Maxwell-Hudson, 2001). 그 후에도 건강관리 및 대체의학의 관심과 더불어 각 나라별로 특색에 맞게 목욕 문화가 발전되어 왔는데, 이러한 전문시설들에 스파라는 이름이 붙여졌으며, 유럽에서는 사우나와 온천탕을 이용한 질병 치료 및 예방 중심의 개념으로, 미국은 뷰티 살롱에서 운동과 피트니스 프로그램, 체중감량, 미용관리 등에 기초한 건강한 라이프스타일을 증진시키기 위한 수단으로 발전해갔다. 스파는 1980년대에 최고조에 이르며 체중감량과 라이프스타일의 변화를 목적으로 번성하기 시작한 테스트네이션 스파(대부분 호텔이나 리조트에서 제공)가 대폭 증가하고 예방 의학의 발전과 더불어 1990년대 중반부터 병원에 스파가 도입되면서 2000년대 뉴욕을 중심으로 ‘메디컬 스파’가 생겨났다(Walton, 2010).

아시아 지역의 스파 시장 역시 1990년대 초 타이의 리조트 스파 개장 이후 크게 성장하면서 동남아시아 지역을 리조트 스파의 중심으로 올려놓게 되었다(Judy chapman, 2011). 인도에서는 요가와 명상, 태국에서는 리조트 스파, 일본에서는 반신욕과 차 마시기, 인도네시아에서는 자연 추출물을 이용한 아로마 테라피, 중국에서는 질병의 예방과 치료, 우리나라에서는 피부미용과 비만 분야로 특화된 형태를 보이며 성장하고 있다(장태수 등, 2006).

3. 스파의 기본 구성 요소

오늘날의 스파는 그 형태와 목적이 광범위하고 다양하다. 하지만 국제스파협회(ISPA)가 정의하는 스파의 기본 구성 요소는 하이드로테라피, 에스테틱, 다이어트와 영양, 명상, 피트니스이다. 또한 이러한 요소에는 반드시 건강 기쁨, 재미, 휴식, 명상이라는 테마가 모두 전제되어야 하며, 그 테마 중 초점을 어떤 것에 맞추느냐에 따라 스파의 형태가 결정된다(이승헌 등, 2007). 스파를 구성하는 요소를 살펴보면 다음과 같다.

1) 하이드로테라피(Hydrotherapy)

Simon Baruch(1920)는 ‘하이드로테라피는 치료적 목적을 위해 물을 적용하여 치료하는 물리치료의 한분야로 물의 여러 가지 형태, 즉 고체나 기체, 기포 그리고 얼음이나 증기 등을 신체의 내적 혹은 외적으로 적용하는 것’이라고 정의했다. 물은 인체에 적용하여 질병치유, 건강증진, 피부미용 효과를 얻을 수 있는 매우 효과적인 자연요법이다. 또 그 적용방법에 따라 건강증진 및 정신 심리적 안정 그리고 인체의 생리적 활력을 증진시키는 다양한 효과를 얻을 수 있다. 사전적 정의에 의하면 “수요법이란 물의 여러 가지 형태와 방법을 사용하여 행하는 치료의 총칭으로 물리요법의 일종이다.”로 정의되고 있다(Angelika Taschen, 2004). 수요법이 갖는 생리학적 작용과 부력에 의한 작용, 수압에 의한 역학적 작용 외에 온천요법, 해양요법 등에 있어서는 함유성분에 의한 생물학적 효과 등의 특이적 작용이 있다(정혁진, 2004).

물과 인체와의 밀접한 관계에서 살펴보면 인체 체중의 많은 부분이 물로 구

성되어 있는데 성인 남성은 50~70%이고 성인 여성은 44~65% 정도이다. 이 변이(variation)는 남성보다 여성이 체지방 함량이 크기 때문이다. 체지방의 차이는 신체를 물에 뜨거나 가라앉게 하는 중요한 요인이고 체액은 열을 저장하는 역할을 한다. 또한 온수는 인체의 진정 효과와 이완을 증진시키며 물리치료에서 손상조직의 치유를 촉진하기 위해 물을 자주 사용하는 것은 손상부위의 혈액순환의 증가를 돕기 때문이다(박영순, 2005).

2) 에스테틱(Esthetic)

에스테틱은 아름다움의 본질 및 형태를 다루는 것으로 피부질환 상태가 아닌 건강한 피부를 대상으로 물리적, 화학적인 방법을 이용하여 아름다운 피부로 가꾸는 업무를 수행하는 것을 말한다(강수경 등, 2002). 피부가 가지고 있는 특성을 변성시키는 것이 아니라 피부가 지닌 원래의 기능을 유지시켜 젊고 아름답게 가꾸어주는 관리를 일반 에스테틱이라 한다(송미경, 2008).

3) 식이요법(Diet Therapy)

올바른 식생활의 방법으로, 각 개인의 건강 상태나 병이 있고 없음에 따라 강조됨이 다르지만 근본적인 원칙은 같다. 좋은 건강에 필수적인 식품의 균형된 선택을 강조하며 가장 적절한 영양을 공급함으로써 질병을 개선 및 회복시키려는 치료 방법의 일종이다(윤미선, 2006). 식품과 영양에 대해 올바르게 이해하고 신속한 회복과 질병의 재발 방지, 예방은 물론 완전한 건강을 유지하도록 한다. 식이 요법은 질병 및 취약기의 영양 원리를 이해하여 개개인에게 일어나는 영양 상태를 평가하고 이에 과부족이 없도록 필요한 영양을 잘 공급

한다(Williams, 2002). 식생활의 문화적인 측면까지 고려하여 방법에 문화성을 띠는 것이 다른 요법과 차이가 있다(김옥기, 2011).

4) 명상(Meditation)

정신과 마음, 육체를 하나로 연결하여 몸의 독소를 정화시키며 새로운 긍정적 요소의 흐름을 좋게 하여 스트레스를 감소시킴과 동시에 자연 면역력과 치유력을 강화시켜 지친 육체와 정신 마음을 다스리게 하는 방법으로 많이 활용되고 있다(김민경, 2008).

5) 피트니스(Fitness)

평온한 마음과 건강한 신체를 육성하는 피트니스는 스파 시설과 스파 철학에 완전히 일치한다. 신체적 단서를 통해 스파 공간에서 그리고 프로그램을 통해 고객의 의식에 영향을 미칠 수 있다(Ylinen, 2007). 즉, 이상적인 신체적 피트니스는 우리의 많은 다양한 일을 자발적으로 기쁜 마음으로 자연스럽게, 쉽게, 만족스럽게 수행할 수 있는 건강한 마음을 가진 균형적인 신체의 유지를 의미하는 것이라 할 수 있다.

우리나라에서도 몸과 정신의 건강을 동시에 이루는 것으로서 피트니스 센터와 신종 운동들이 속속 생겨나고 있으며, 스킨케어와 마사지를 받을 수 있는 테라피 공간도 생겨나고 있다(장진희, 2004).

4. 스파의 분류

스파는 자리 잡고 있는 위치, 시설 관리, 방침, 제공되는 서비스의 유형, 일반적인 시설의 성질에 따라 여러 형태의 스파로 분류 할 수 있다(임성민, 2009). 스파의 분류는 다음과 같다.

1) 데스티네이션 스파(Destination Spa)

데스티네이션 스파는 일정기간 체류하면서 전문적으로 건강한 습관과 라이프스타일을 개선시키고자 방문하는 목적을 가진 스파이다. 역사적으로 이러한 데스티네이션 스파는 천연 온천지역 또는 미네랄워터 근원지에서 발전되었고 고객이 머물 수 있는 숙박시설, 식당, 각종 운동시설, 취미, 여가활동을 도울 수 있는 서비스 시설 등을 보유하고 있는 종합적인 SPA이다(이승헌 등, 2007). 뿐만 아니라 고객의 신체적, 정신적 건강상태에 대한 철저한 조사와 상담을 통해 각 개인에 적합한 관리가 비교적 장기간에 걸쳐 자연요법, 운동요법, 행동수정요법, 스파 서비스, 각종 마사지, 스트레스 완화를 위한 명상, 요가 등의 고객에게 전문적인 교육과 영양 조언을 제공함으로써 라이프스타일 개선과 건강 향상을 도모하는 스파이다(Mernagh, 2004).

2) 데이 스파(Day Spa)

데이 스파는 매우 광범위하면서 가장 기본적인 개념의 스파로 최근 국내에도 많이 도입되어 있으며 주로 체류형(숙박)이 아닌 2시간, 4시간 또는 1일의 비교적 짧은 시간 내에 도심에서 뷰티관리, 체형관리, 스트레스 관리 등의 프로

그램을 제공하여 심신의 치유나 해독, 누적된 스트레스를 완화시키고 긴장한 몸을 편안하게 한다(윤혜영, 2009).

3) 메디컬 스파(Medical Spa)

급성 질환의 원인을 발견, 증상을 개선하여 환자의 생명을 구하는 단기치료가 중심이었던 과거의 의학이 과학기술의 발달과 생활환경의 개선으로 평균수명의 연장됨에 따라 노화방지, 스트레스 관리 등 예방의학중심으로 변화되었다. 이와 같이 예방 의학적 환경과 스파가 만나 이루어진 곳이 메디컬 스파이며 메디컬 케어(medical care)와 웰리스 케어(wellness care)의 통합 형태로 의료인에 의한 진단과 처방을 통하여 고객의 건강(Health)과 아름다움(Beauty)을 위한 서비스를 하는 곳이다(김태운, 2006).

대개의 메디컬 스파는 노화, 비만, 스트레스, 심리 상담 분야에 강점을 드러내고 있으며 이 모든 과정에서 전문의가 직접 처방 한 스파 프로그램이 진행된다.

서울 소공로 플라자 호텔은 고품격 메디컬 스파인 ‘플라자 스파 클럽’을 운영 중이다. 스파 공간 내에 전문의가 상주해 의사가 직접 처방해주는 메디컬 트리트먼트 서비스가 마련됐다. 아울러 동서양의 다양한 테라피와 시크릿 마사지요법 등 신체기능을 강화하는데 중점을 두는 등 차별화에 중점을 뒀다. 스파룸은 밸런스룸(스파 스위트), 비쉬룸, 메디컬룸, 커플룸 등 총 7개로 이뤄졌고 가정의학과 전문의와 1대 1 상담이 가능하게 하였다.

4) 클럽 스파(Club Spa)

운동이 중심이 되는 피트니스 센터에 물을 이용한 다양한 치료를 병행하는 스파를 의미한다. 주된 목적이 피트니스이며 전문적이고 다양한 서비스를 제공하며 주로 운동, 몸매관리 등의 프로그램과 함께 연동되어 제공된다. 다른 스파들은 수동적인 형식임에 반해 클럽 스파는 운동과 함께 연계되어 제공되므로 개인이 직접 움직이는 능동적인 스파라 할 수 있다(임성민, 2009).

5) 리조트 & 호텔 스파(Resort & Hotel Spa)

주 5일 근무제와 여가문화의 확산으로 최근 동남아시아의 리조트나 하와이와 같은 휴양 관광지의 호텔에 속해 있거나, 리조트 부속시설로 건립되어 다양한 프로그램을 제공한다. 전문적인 스파 서비스나 피트니스, 웰니스 센터가 구성요소로 갖추어져 스파 프로그램과 다른 스포츠나 활동을 함께 즐길 수 있으며 스파 서비스 외에도 리조트 또는 호텔 내의 다양한 시설물을 활용한 복합적 프로그램의 운영이 가능하다는 것이 특징이다(장태수 등, 2006).

6) 크루즈 스파(Cruise Spa)

오늘날의 크루즈는 부유한 특권 계층만의 전유물로 여겨지는 것과는 달리 다양한 계층과 연령층을 아우르고 있으며, 점차 대형화된 선박과 많은 객실, 다양한 엔터테인먼트 프로그램 구성으로 호텔 또는 리조트 개념으로 강화되고 있다. 육지의 호텔에 토털 에스테틱 살롱인 스파가 있듯이 크루즈 유람선에도 스파 살롱이 갖추어져 있다(김문주, 2008).

5. 스파의 효과

스파의 효과는 혈액순환 촉진, 면역강화, 물질대사 촉진, 스트레스 해소, 피부 재생 및 노화방지, 비만관리 등을 들 수 있으며 정리하면 다음과 같다.

1) 혈액순환 촉진

스파를 통해 따뜻한 물과 마사지로 혈관을 확장시켜 혈액순환을 원활하게 하여 근육 세포에 고여 있는 노폐물을 배출시켜주고 영양이 부족한 세포에 산소와 영양분을 신속하게 공급함으로 손상된 조직세포의 치료와 통증을 감소시켜 준다(장선일, 2008).

2) 면역강화

스파는 체열상승을 통해 백혈구의 활발한 활동이 이루어져 면역강화 효과가 있어 피부의 습도유지, 외부 자극물질로부터 보호의 효과를 가지며, 간접적으로 좋은 환경적 영향으로 긴장완화에 좋다(Guillemin, 2001). 피부상태에 따라 슷이나 오일 등을 혼합한 물을 사용해 신체의 면역억제를 강화시켜 아토피 피부염에 효과적이다(장진희, 2004).

3) 물질대사 촉진

물질대사 촉진은 인체는 물질을 외부로부터 섭취하여 필요한 구성 물질로 바꾸고, 이때 생긴 노폐물을 체외로 배출하는 물질대사를 한다(Crebbin-Bailey, 2004). 스파는 호르몬의 분비 및 혈액순환을 원활하게 하고 노폐물 분비를 도

와 체내의 모든 신진대사를 촉진시키는 작용을 한다(이춘양, 2008).

4) 스트레스 완화

스트레스 해소와 수면 촉진 효과를 제공하기 때문에 신경계에 긍정적인 효과를 준다. 인간의 신체는 엔돌핀이라는 자연적인 치료물질을 가지고 있는데 스파를 통한 따뜻한 물리 치료법에 의해 생성되도록 자극받는다는 것이 증명되었다. 이는 궁극적으로 영양소가 손상된 세포에 피의 흐름이 부족한 것을 채워주고 나쁜 물질을 없애 줌으로써 치료하는 것이다(강신옥, 2007).

5) 피부재생 및 노화방지

스파나 마사지를 통해 신진대사의 촉진은 호르몬의 원활한 분비를 유도하여 피부재생, 노화방지에 효과적이다. 특히 여성이 스파를 하면 호르몬이 순조롭게 혈중에서 피부로 전달되면서 피부를 희게 하고, 피하의 지방도 균등하게 퍼져서 신선하고 부드러운 피부를 유지시켜 주며 피부의 건강과 미용 효과를 극대화 시킨다(예희정, 2010).

6) 비만관리

몸속에 쌓인 노폐물은 스파를 통한 림프와 모세혈관 순환의 증진과 신진대사의 증가와 마사지를 통한 물리적으로 이동을 통해 배출됨으로써 체중감소에 효과를 나타내 비만관리에도 도움을 준다(박영순, 2005).

Ⅲ. 연구 방법

1. 조사 대상과 자료 수집

본 연구는 피부 미용 관리와 스파에 대한 인식, 만족도 및 스파의 미래 동향을 알아보기 위하여 2011년 4월 01일부터 4월 30일까지 서울특별시에 거주하는 스파 및 피부미용관리를 받아본 경험이 있는 20대 이상의 성인 남녀 500명을 대상으로 설문조사 하였으며, 조사 양식은 무기명 자기기입식 설문지(Self-administrated Questionnaire)를 사용하였으며 총 500부를 배포 및 회수하였으며 자료 정리(Data Cleaning)를 거쳐서 무응답 또는 불성실 등 비정상적인 28부를 제외하여 472부를 최종분석에 사용하였다. 또한 스파 테라피스트가 생각하는 스파의 미래 동향을 살펴보기 위해 현재 스파센터에서 근무 중인 200명의 전문 스파 테라피스트를 대상으로 설문조사를 하였다. 설문지는 총 200부를 배포 및 회수하였으며 자료 정리(Data Cleaning)를 거쳐서 무응답 또는 불성실 등 비정상적인 7부를 제외하여 193부를 최종분석에 사용하였다.

2. 조사 내용 및 방법

설문지는 김민경(2008), 윤혜영(2008) 등의 설문을 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 작성하였으며 스파를 이용하는 고객을 대상으로 하여 일반적인 특성, 피부 관리 경험, 스파 이용실태, 스파의 만족도, 스파의 향후 개선방향을 알아보는 5개 영역 총 33문항으로 구성하였다<표 1>.

<표 1> 설문지의 구성(스파 이용 고객)

구성	내용	문항
일반적 특성	성별, 연령, 학력, 직업, 결혼여부, 월소득	6
피부관리 이용 실태	피부 관리실의 형태, 총 이용기간, 피부 관리의 목적, 피부 관리의 만족 요인	4
스파 이용실태	스파의 개념, 스파 정보 출처, 스파 선택 이유, 일반피부관리와의 차이점, 스파 관리의 필요성, 적정시간, 적정 비용	7
스파의 세부 만족도	만족도, 시설·환경적 부분의 만족도, 전문성, 서비스 및 친절도, 스파 프로그램, 이용 금액, 시간에 대한 만족도, 재방문 의사, 주변사람에게 추천 여부, 불만족 요인	12
스파의 개선점과 향후 발전 동향	개선사항, 부가 서비스, 부대시설, 기타의견	4
합계		33

스파 테라피스트를 대상으로 하는 설문지는 김남주(2011), 허은영(2005), 전미란(2008), 김수정(2011) 등의 설문을 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 작성하였으며 근무하는 스파 테라피스트를 대상으로 일반적인 특성, 직무형태, 직무만족도, 4대 보험, 이직에 대한 인식을 알아보는 5개의 영역 총 44문항으로 구성하였다<표2>.

<표 2> 설문지의 구성(스파 테라피스트)

구성	내용	문항
일반적 특성	성별, 연령, 학력, 전공, 결혼여부	5
직무형태	고용형태, 근로계약관련, 4대 보험가입여부, 직급, 현 직장 근무 기간, 스파업계 근무 기간, 근무 시간 급여, 직원 수, 정기 교육 횟수, 근무 시 중요사항	12
직무 만족도	근무조건, 상사 및 지원, 경영방침과의 관계, 자기만족도, 복지 및 복리후생	19
4대 보험 인식도	인식정도, 필요성, 보장여부, 가입희망여부	4
이직 현황	이직여부, 이직시기, 사유, 횟수	4
합계		44

3. 자료 처리 및 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료 분석은 SPSS 18.0 for Windows를 사용하였으며 스파이용 고객의 경우, 일반적 특성을 빈도(Frequency), 백분율(Percent), 평균(Average), 표준 오차(Standard Error)로 나타내었으며 피부미용관리 경험, 스파 경험과 이용실태, 향후 스파의 개선 방향은 교차 분석(Chi-Square)과 검증(t-test)를 실시하여 분석하였다.

스파 테라피스트의 경우, 일반적 특성과 직무형태, 만족도를 빈도(Frequency), 백분율(Percent), 평균(Average), 표준 오차(Standrad Error)로 나타내었다. 스파 테라피스트들의 가장 중요하게 생각하는 것과 이직사항은 교차 분석(Chi-Square)과 검증(t-test)을 실시하여 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 조사 대상자의 일반적 특성 및 피부미용관리 이용실태

1) 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성은 <표 3>과 같다.

총 472명 중 남성 123명(26.1%), 여성 349명(73.9%)으로 여성의 비중이 높게 나타났다. 연령은 30~39세가 193명(40.9%), 20~29세가 174명(36.9%)으로 가장 많았으며 40~49세가 79명(16.7%), 50세 이상이 26명(5.5%)으로 나타났다. 학력은 대졸이 350명(74.15%)으로 가장 많았고 대학원 수료 이상이 58명(12.3%), 고졸이 64명(13.6%)으로 나타났다. 직업은 전문직이 167명(35.4%), 사무직이 116명(24.6%)으로 가장 많았으며 서비스직이 89명(18.9%), 전업주부가 44명(9.3%), 학생과 기타가 28명(5.9%)으로 동일하게 나타났다. 결혼 여부의 경우 미혼이 281명(59.5%)으로 과반수이상으로 나타났고 기혼이 180명(38.1%), 독신이 11명(2.3%)으로 나타났다. 월 소득의 경우 200~300만 원 이하가 146명(30.9%), 200만 원 이하가 96명(20.3%)으로 과반수이상을 차지했고, 300~500만 원 이하가 78명(16.5%), 500~1000만 원 이하가 70명(14.8%), 1000만 원 이상의 고소득 그룹이 82명(17.4%)으로 나타났다. 급여의 평균은 753.97만원으로 500만 원 이상의 소득 그룹이 전체의 32.2%를 나타냈다.

<표 3> 일반적 특성

N=472

	구 분	빈도(N)	백분율(%)	평균	표준오차
성별	남성	123	26.1	-	-
	여성	349	73.9		
연령	20 ~ 29세	174	36.9	33.28	.399
	30 ~ 39세	193	40.9		
	40 ~ 49세	79	16.7		
	50세 이상	26	5.5		
학력	고졸	64	13.6	-	-
	대졸	350	74.1		
	대학원 수료 이상	58	12.3		
직업	학생	28	5.9	-	-
	전업주부	44	9.3		
	전문직	167	35.4		
	사무직	116	24.6		
	서비스직	89	18.9		
	기타	28	5.9		
결혼여부	미혼	281	59.5	-	-
	기혼	180	38.1		
	독신	11	2.3		
월 소득	200만 원 이하	96	20.3	753.97	61.302
	300만 원 이하	146	30.9		
	500만 원 이하	78	16.5		
	1000만 원 이하	70	14.8		
	1000만 원 이상	82	17.4		

2) 피부미용관리 이용실태

(1) 피부미용관리 이용실태

조사 대상자의 피부미용관리의 이용실태를 살펴본 결과는 다음과 같다<표 4>. 성별에서 남성은 병원 내 피부 관리실이 6명(4.5%), 일반 관리실이 4명(3.1%)으로 나타났고, 여성은 병원 내 피부 관리실이 42명(32%), 일반 관리실이 38명(28.7%), 프랜차이즈 관리실이 26명(19.6%)로 나타나 최근 프랜차이즈 관리실이 늘어나면서 고객의 이용도 역시 높아지고 있다.

연령별로는 30~39세의 경우 병원 내 피부 관리실이 24명(18.1%), 일반 관리실이 17명(12.8%), 20~29세에서는 일반 관리실이 16명(12.1%), 병원 내 피부 관리실이 15명(11.3%), 프랜차이즈 피부 관리실이 10명(0.7%)으로 나타났다.

학력별로는 대졸에서는 병원 내 피부 관리실이 33명(25%), 일반 관리실이 30명(22.7%)으로 나타났고 대학원이상에서는 병원 내 피부 관리실이 9명(6.8%), 프랜차이즈 피부 관리실이 6명(4.5%), 일반 관리실이 5명(3.7%)으로 나타났다.

직업별로는 전문직의 경우 병원 내 피부 관리실이 26명(19.6%), 일반 관리실이 22명(16.6%), 프랜차이즈 피부 관리실이 20명(15.1%)으로 나타났다.

결혼여부에 따라서는 미혼에서 일반 관리실이 27명(20.4%), 병원 내 피부 관리실이 26명(19.6%), 기혼의 경우 병원 내 피부 관리실이 21명(15.9%), 일반 관리실이 13명(9.8%), 프랜차이즈 피부 관리실이 10명(7.5%)으로 나타났다.

월수입의 경우 200만 원 이하에서 일반 관리실이 12명(9.0%)로 가장 많았고 그 외 다른 그룹에서는 병원 내 피부 관리실이 가장 높게 나타났다.

<표 4> 피부 미용 관리 이용실태

		일반 관리실	미용실 내 관리실	병원 내 관리실	프랜차이즈 관리실	기업부속 관리실		
성 별	남성	4 (3.1)	-	6 (4.5)	2 (1.5)	2 (1.5)	14 (10.6)	-
	여성	38 (28.7)	6 (4.5)	42 (32.0)	26 (19.6)	6 (4.5)	118 (89.4)	
연 령	20~29세	16 (12.1)	-	15 (11.3)	10 (0.7)	2 (0.1)	43 (32.5)	
	30~39세	17 (12.8)	3 (0.2)	24 (18.1)	14 (10.6)	5 (0.3)	63 (47.7)	-
	40~49세	6 (4.5)	2 (0.1)	5 (0.3)	2 (0.1)	1 (0.07)	16 (12.1)	
	50세 이상	3 (2.2)	1 (0.07)	4 (0.3)	2 (0.1)	-	10 (7.5)	
학 력	고졸	7 (5.3)	1 (0.7)	6 (4.5)	2 (1.5)	-	16 (12.1)	
	대졸	30 (22.7)	4 (3.0)	33 (25.0)	20 (15.1)	6 (4.5)	93 (70.4)	-
	대학원이상	5 (3.7)	1 (0.7)	9 (6.8)	6 (4.5)	2 (1.5)	23 (17.4)	
직 업	학생	2 (1.5)	-	2 (1.5)	-	-	4 (0.3)	
	전업주부	3 (2.2)	1 (0.7)	8 (6.0)	6 (4.5)	2 (1.5)	20 (15.1)	
	전문직	22 (16.6)	2 (1.5)	26 (19.6)	20 (15.1)	5 (3.7)	75 (56.8)	-
	사무직	8 (6.0)	2 (1.5)	6 (4.5)	-	1 (0.07)	17 (12.8)	
	서비스직	4 (3.0)	-	4 (3.0)	1 (0.7)	-	9 (6.8)	
결 혼 여 부	기타	3 (2.2)	1 (0.7)	2 (0.1)	1 (0.7)	-	7 (5.3)	
	미혼	27 (20.4)	2 (1.5)	26 (19.6)	17 (12.8)	2 (1.5)	74 (56.0)	
	기혼	13 (9.8)	4 (3.0)	21 (15.9)	10 (7.5)	6 (4.5)	54 (40.9)	-
	독신	2 (0.1)	-	1 (0.7)	1 (0.7)	-	4 (3.0)	
월 소 득	200만 원 이하	12 (9.0)	1 (0.7)	10 (7.5)	7 (5.3)	-	30 (22.7)	
	300만 원 이하	18 (13.6)	-	18 (13.6)	11 (8.3)	4 (3.0)	51 (38.6)	
	500만 원 이하	2 (1.5)	-	4 (3.0)	4 (3.0)	1 (0.7)	11 (8.3)	-
	1000만 원 이하	6 (4.5)	3 (2.2)	10 (7.5)	4 (3.0)	1 (0.7)	25 (18.9)	
	1000만 원 이상	4 (3.0)	2 (1.5)	6 (4.5)	2 (1.5)	2 (1.5)	14 (10.6)	
TOTAL		42 (31.8)	6 (4.5)	48 (36.3)	28 (21.2)	8 (6.0)	132 (100.0)	

(2) 피부미용관리 이용기간

조사 대상자의 피부미용관리 이용기간에 대해 살펴본 결과이다<표 5>.

성별로는 유의한 차이가 없었으나 연령별로 살펴보면 20~29세에서 3개월 미만이 75명(15.9%), 1년 미만이 38명(8.1%)으로 높게 나타났고, 30~39세는 3개월 미만이 56명(12%), 2년 이상이 53명(11.2%)으로 나타났다. 40~49세는 2년 이상이 24명(5.1%), 3개월 미만이 22명(4.7%)으로 유의한 차이를 나타냈다($p < 0.05$). 학력별로는 고졸이 3개월 미만이 6.4%로 가장 높게 나타났고, 대졸 이상에서 3개월 미만이 120명(25.4%), 2년 이상이 68명(14.4%)으로 높게 나타난 것과 달리 대학원 이상은 2년 이상이 24명(5.1%)으로 높게 나타났다($p < 0.05$).

결혼여부는 미혼에서 3개월 미만이 109명(23.1%), 1년 미만이 60명(12.8%)으로 높게 나타났고, 기혼의 경우는 2년 이상이 57명(12.1%), 3개월 미만이 50명(10.7%), 1년 미만이 26명(5.6%)으로 나타나 유의한 결과를 보였다($p < 0.05$).

월 소득별로는 200만 원 이하에서 3개월 미만이 51명(10.8%), 300만 원 이하에서 3개월 미만이 42명(8.9%)으로 가장 높았던 것과 달리 500만 원 이하에서는 2년 이상이 27명(5.7%)으로 가장 높았고, 1000만 원 이하에서는 3개월 미만이 23명(4.9%), 2년 이상이 16명(3.4%)로 높게 나타났으며 1000만 원 이상에서도 3개월 미만이 26명(5.5%)으로 가장 높았다($p < 0.05$).

이 결과는 대부분의 조사 대상자가 3개월 미만의 피부 관리 경험을 가지고 있는 것으로 경험적으로 피부 관리를 받았다는 것을 알 수 있다.

<표 5> 피부 미용 관리 이용기간

		3 개월 미만	6 개월 미만	1년 미만	2년 미만	2년 이상	N	P
성 별	남성	44 (9.3)	21 (4.4)	23 (4.9)	14 (3.0)	21 (4.4)	123 (26.1)	2.955 (.565)
	여성	118 (25.2)	48 (10.3)	64 (13.7)	35 (7.5)	84(17.8)	349 (73.9)	
연 령	20~29세	75 (15.9)	28 (6.0)	38 (8.1)	14 (3.0)	19 (4.0)	174 (36.9)	29.868 (.003) **
	30~39세	56 (12.0)	26 (5.5)	36 (7.7)	22 (4.7)	53(11.2)	193 (40.9)	
	40~49세	22 (4.7)	13 (2.8)	11 (2.4)	9 (1.9)	24 (5.1)	79 (16.9)	
	50세 이상	9 (1.9)	2 (0.4)	2 (0.4)	4 (0.9)	9 (1.9)	26 (5.6)	
학 력	고졸	30 (6.4)	5 (1.1)	11 (2.4)	6 (1.3)	12 (2.5)	64 (13.6)	23.179 (.003) **
	대졸이상	120 (25.4)	58 (12.3)	67 (14.2)	37 (7.8)	68(14.4)	350 (74.2)	
	대학원이상	12 (2.6)	6 (1.3)	9 (1.9)	6 (1.3)	24 (5.1)	57 (12.2)	
직 업	학생	9 (1.9)	7 (1.5)	6 (1.3)	3 (0.6)	3 (0.6)	28 (5.9)	22.411 (.319)
	전업주부	10 (2.1)	7 (1.5)	5 (1.1)	6 (1.3)	16 (3.4)	44 (9.4)	
	전문직	58 (12.3)	22 (4.7)	29 (6.2)	12 (2.6)	46 (9.8)	167 (35.4)	
	사무직	41 (8.8)	17 (3.6)	22 (4.7)	15 (3.2)	21 (4.4)	116 (24.6)	
	서비스직 기타	35 (7.5) 9 (1.9)	11 (2.4) 5 (1.1)	17 (3.6) 8 (1.7)	11 (2.4) 2 (0.4)	15 (3.2) 4 (0.9)	89 (19.0) 28 (6.0)	
결 혼 여 부	미혼	109 (23.1)	41 (8.7)	60 (12.8)	26 (5.6)	45 (9.5)	281 (59.5)	21.845 (.005) **
	기혼	50 (10.7)	25 (5.3)	26 (5.6)	22 (4.7)	57(12.1)	180 (38.1)	
	독신	3 (0.6)	3 (0.6)	1 (0.2)	1 (0.2)	3 (0.6)	11 (2.4)	
월 소 득	200만 원 이하	51 (10.8)	12 (2.5)	20 (4.2)	5 (1.1)	8 (1.7)	96 (20.3)	37.082 (.002) **
	300만 원 이하	42 (8.9)	17 (3.6)	30 (6.4)	19 (4.0)	38 (8.1)	146 (30.9)	
	500만 원 이하	20 (4.2)	13 (2.8)	10 (2.1)	8 (1.7)	27 (5.7)	78 (16.5)	
	1000만 원 이하	23 (4.9)	11 (2.3)	11 (2.3)	9 (1.9)	16 (3.4)	70 (14.8)	
	1000만 원 이상	26 (5.5)	16 (3.4)	16 (3.4)	8 (1.7)	16 (3.4)	82 (17.4)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

(3) 피부미용관리의 목적

조사 대상자가 경험하는 피부미용관리의 목적은 다음의 <표 6>과 같다.

성별로는 남성의 경우 '건강한 피부 유지'가 35명(7.7%), '스트레스 해소'가 30명(6.7%)으로 높게 나타났으며, 여성의 경우 '건강한 피부 유지'가 163명(35.9%), '문제성 피부 개선'이 83명(18.4%)으로 높았다($p < 0.01$).

연령별로는 20~29세에서 '건강한 피부 유지'가 67명(14.7%), '문제성 피부 개선'이 58명(12.7%)이었고, 30~39세에서 '건강한 피부 유지'가 79명(17.4%), '스트레스 해소'가 36명(8.0%)으로 나타났다($p < 0.01$).

학력별로는 고졸에서는 '건강한 피부 유지'가 30명(6.7%), '문제성 피부를 개선'이 14명(3.1%)이었고, 대졸 이상은 '건강한 피부 유지'가 147명(32.3%), '문제성 피부 개선'이 82명(18%)으로 나타났다($p < 0.1$).

직업별로는 전문직에서는 '건강한 피부 유지'가 71명(15.7%), '스트레스를 해소'가 34명(7.5%)이었고, 사무직에서 '건강한 피부 유지'가 52명(11.4%), '문제성 피부 개선'이 27명(6%)으로 높게 나타났다($p < 0.01$).

결혼여부에서는 미혼이 '건강한 피부를 유지'가 108명(23.7%), '문제성 피부 개선'이 75명(16.5%)으로 높게 나타났으며, 기혼의 경우 '건강한 피부 유지'가 87명(19.1%), '스트레스를 해소'가 32명(7.1%)으로 나타났다($p < 0.05$).

월 소득에서는 모든 그룹에서 '건강한 피부 유지'하기 위함이 가장 많이 나타났다($p < 0.1$). 조사 대상자의 대부분이 피부 관리의 주된 목적이 현 상태의 피부를 건강하게 유지하는 것으로 대답해 대상자가 인지하는 피부 미용 관리의 개념을 알 수 있었다.

<표 6> 피부 미용 관리 목적

		스트레스 해소	건강한 피부유지	중요한일 준비	문제성 피부 개선	트렌드 맞추기위함	N	P
성 별	남성	30 (6.7)	35 (7.7)	27 (5.9)	20 (4.4)	5 (1.1)	117(25.7)	31.250 (.000) ***
	여성	43 (9.5)	163(35.9)	31 (6.9)	83 (18.4)	18 (4.0)	338(74.3)	
연 령	20~29세	19 (4.2)	67 (14.7)	11 (2.4)	58 (12.7)	8 (1.8)	163(35.8)	35.765 (.000) ***
	30~39세	36 (8.0)	79 (17.4)	34 (7.5)	31 (6.8)	10 (2.2)	190(41.8)	
	40~49세	12 (2.7)	39 (8.6)	8 (1.8)	13 (2.9)	4 (0.9)	76 (16.9)	
	50세 이상	6 (1.3)	13 (2.9)	5 (1.1)	1 (0.2)	1 (0.2)	26 (5.8)	
학 력	고졸	8 (1.8)	30 (6.7)	7 (1.6)	14 (3.1)	3 (0.7)	62 (13.7)	14.247 (.076) *
	대졸이상	47 (10.3)	147 (32.3)	42 (9.2)	82 (18.0)	17 (3.7)	335(73.6)	
	대학원이상	18 (4.0)	21 (4.6)	9 (2.0)	7 (1.6)	3 (0.7)	58 (12.7)	
직 업	학생	3 (0.7)	9 (2.0)	2 (0.4)	11 (2.4)	1 (0.2)	26 (5.7)	73.315 (.000) ***
	전업주부	8 (1.8)	28 (6.2)	4 (0.9)	2 (0.4)	2 (0.4)	44 (9.8)	
	전문직	34 (7.5)	71 (15.7)	17 (3.7)	34 (7.5)	7 (1.6)	163(35.8)	
	사무직	14 (3.1)	52 (11.4)	16 (3.5)	27 (6.0)	5 (1.1)	114(25.1)	
	서비스직	11 (2.4)	34 (7.5)	5 (1.1)	27 (6.0)	5 (1.1)	82 (18.2)	
	기타	3 (0.7)	4 (0.9)	14 (3.1)	2 (0.4)	3 (0.7)	26 (5.8)	
결 혼 여 부	미혼	41 (9.1)	108(23.7)	29 (6.4)	75 (16.5)	14 (3.1)	267(58.7)	19.265 (.014) **
	기혼	32 (7.1)	87 (19.1)	26 (5.8)	24 (5.3)	8 (1.8)	177(38.9)	
	독신	-	3 (0.7)	3 (0.7)	4 (0.9)	1 (0.2)	11 (2.4)	
월 소 득	200만 원 이하	11 (2.4)	37 (8.1)	8 (1.8)	27 (5.9)	6 (1.3)	89 (19.6)	25.010 (.070) *
	300만 원 이하	22 (4.8)	53 (11.6)	19 (4.2)	39 (8.6)	9 (2.0)	142(31.2)	
	500만 원 이하	11 (2.4)	39 (8.6)	11 (2.4)	11 (2.4)	4 (0.9)	76 (16.7)	
	1000만 원 이하	17 (3.7)	33 (7.3)	4 (0.9)	13 (2.9)	1 (0.2)	68 (14.9)	
	1000만 원 이상	12 (2.6)	36 (7.9)	16 (3.5)	13 (2.9)	3 (0.7)	80 (17.6)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

(4) 피부미용관리의 만족 요소

조사 대상자가 이용 중인 피부미용관리의 만족 요소를 살펴본 결과는 다음의 <표 7>과 같다.

성별에서는 남성의 경우 ‘문제성 피부 개선’이 33명(7.0%), ‘서비스’가 30명(6.4%), ‘스트레스 해소’가 26명(5.6%)으로 높게 나타났고, 여성의 경우 ‘문제성 피부 개선’이 103명(22%), ‘건강한 피부 유지’가 92명(19.7%), ‘스트레스 해소’가 60명(12.8%)으로 나타났다($p < 0.1$).

연령별로는 20~29세에서 ‘문제성 피부 개선’이 63명(13.3%), ‘건강한 피부 유지’가 35명(7.5%)으로 나타났다. 30~39세에서는 ‘건강한 피부 유지’가 46명(9.8%), ‘문제성 피부 개선’이 43명(9.2%), ‘서비스’가 40명(8.5%)으로 나타났다. 40~49세에서 ‘문제성 피부 개선’이 22명(4.7%), ‘스트레스 해소’가 20명(4.3%)으로 나타났고 50세 이상에서는 ‘건강한 피부 유지’가 12명(2.6%), ‘문제성 피부 개선’이 8명(1.2%)으로 나타나 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$).

학력별로는 고졸에서 ‘문제성 피부 개선’이 24명(5.1%), ‘건강한 피부 유지’가 17명(3.6%), ‘서비스’가 10명(2.1%)으로 나타났다. 대졸에서는 ‘문제성 피부 개선’이 104명(22%), ‘건강한 피부 유지’가 83명(17.6%), 대학원 이상에서는 다른 학력 그룹과 다르게 ‘스트레스 해소’가 18명(3.8%)으로 가장 높았고 ‘건강한 피부 유지’와 ‘서비스’가 12명(2.6%)으로 나타났다($p < 0.1$).

이것은 건강한 피부 유지하기 위해 피부 관리실을 찾는 고객들은 일반 관리를 통해 문제성 피부가 개선되었다는 만족도를 보여주고 있다.

<표 7> 피부미용관리 만족 요소

		건강한 피부유지	문제성 피부 개선	환경·시 설부분	스트레스 해소	서비스	N	P
성 별	남성	20 (4.3)	33 (7.0)	14 (3.0)	26 (5.6)	30 (6.4)	123 (26.1)	8.979 (.062) *
	여성	92 (19.7)	103 (22.0)	40 (8.5)	60 (12.8)	54 (11.4)	349 (73.9)	
연 령	20~29세	35 (7.5)	63 (13.3)	21 (4.4)	27 (5.8)	28 (5.9)	174 (36.9)	24.241 (.019) **
	30~39세	46 (9.8)	43 (9.2)	27 (5.7)	37 (7.9)	40 (8.5)	193 (40.9)	
	40~49세	19 (4.1)	22 (4.7)	4 (0.9)	20 (4.3)	14 (3.0)	79 (16.9)	
	50세 이상	12 (2.6)	8 (1.7)	2 (0.4)	2 (0.4)	2 (0.4)	26 (5.6)	
학 력	고졸	17 (3.6)	24 (5.1)	6 (1.3)	7 (1.5)	10 (2.1)	64 (13.7)	14.932 (.060) *
	대졸	83 (17.6)	104 (22.0)	40 (8.5)	61 (12.9)	62 (13.1)	350 (74.2)	
	대학원이상	12 (2.6)	8 (1.7)	7 (1.5)	18 (3.8)	12 (2.6)	57 (12.2)	
직 업	학생	10 (2.1)	7 (1.5)	3 (0.6)	5 (1.1)	3 (0.6)	28 (5.9)	26.298 (.156)
	전업주부	17 (3.6)	8 (1.7)	2 (0.4)	7 (1.5)	10 (2.1)	44 (9.4)	
	전문직	32 (6.8)	47 (10.0)	21 (4.5)	40 (8.5)	27 (5.7)	167 (35.4)	
	사무직	32 (6.8)	33 (7.1)	13 (2.8)	13 (2.8)	25 (5.3)	116 (24.6)	
	서비스직	18 (3.8)	30 (6.4)	11 (2.4)	17 (3.6)	13 (2.8)	89 (19.0)	
	기타	3 (0.6)	11 (2.4)	4 (0.9)	4 (0.9)	6 (1.3)	28 (6.0)	
결 혼 여 부	미혼	61 (13.0)	87 (18.4)	35 (7.5)	48 (10.3)	50 (10.6)	281 (59.5)	5.606 (.691)
	기혼	49 (10.5)	45 (9.6)	18 (3.8)	35 (7.5)	32 (6.8)	180 (38.1)	
	독신	2 (0.4)	4 (0.9)	-	3 (0.6)	2 (0.4)	11 (2.4)	
월 소 득	200만 원 이하	12 (2.5)	34 (7.2)	12 (2.5)	19 (4.0)	19 (4.0)	96 (20.3)	22.065 (.141)
	300만 원 이하	34 (7.2)	49 (10.4)	13 (2.8)	25 (5.3)	25 (5.3)	146 (30.9)	
	500만 원 이하	26 (5.5)	15 (3.2)	7 (1.5)	17 (3.6)	13 (2.8)	78 (16.5)	
	1000만 원 이하	19 (4.0)	20 (4.2)	11 (2.3)	12 (2.5)	8 (1.7)	70 (14.8)	
	1000만 원 이하	19 (4.0)	20 (4.2)	11 (2.3)	12 (2.5)	8 (1.7)	70 (14.8)	
	1000만 원 이상	21 (4.4)	18 (3.8)	11 (2.3)	13 (2.8)	19 (4.0)	82 (17.4)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

2. 조사 대상자의 스파 이용실태

1) 조사 대상자의 스파의 개념

조사 대상자가 인지하는 스파의 개념에 대해 살펴본 결과는 <표 8>과 같다. 연령별로는 20~29세에서 고급살롱이 53명(11.2%), 리조트가 49명(10.4%), 온천이 32명(6.8%)으로 나타났으며, 30~39세는 고급살롱이 57명(12.1%), 리조트가 43명(8.7%), 온천은 41명(8.7%), 호텔이 25명(5.3%)으로 인지하고 있었다. 하지만 40~49세의 경우 온천이 23명(4.9%), 리조트가 19명(4.1%)으로 가장 많아 연령 간 유의한 차이를 보였다($p<0.01$).

학력별로는 고졸이상에서 21명(4.4%)이 스파를 리조트로, 12명(2.1%)이 온천으로 인지하고 있었으며, 대졸과 대학원 이상에서는 고급살롱(23.9%)으로 인지하는 경우가 가장 많았다($p<0.05$).

직업별로는 전문직의 경우가 스파의 개념을 고급살롱으로 인지하는 경우가 51명(10.8%), 리조트가 36명(7.6%)으로 가장 높았으며, 다른 군에 비해 호텔로 인지하는 경우가 높게 나타났다. 사무직의 경우 리조트가 29명(6.1%), 찜질방이 87명(5.7%)으로 가장 높게 나타났다($p<0.05$).

결혼여부별로는 미혼의 경우 고급살롱이 88명(8.6%), 리조트가 72명(15.3), 기혼의 경우 42명(8.9%)이 리조트와 온천을 스파로 인지하고 있어($p<0.05$) 연령이 낮을수록 학력이 높을수록 전문직일수록 그리고 미혼일수록 스파를 고급살롱과 리조트로 인식하는 경우가 많았다.

<표 8> 조사 대상자의 스파의 개념

		피부 관리실	온천	찜질방	리조트	고급 살롱	호텔	N	P
성 별	남성	9 (1.9)	31 (6.6)	12 (2.5)	28 (5.9)	29 (6.1)	14 (3.0)	123 (26.1)	2.970 (.705)
	여성	19 (4.0)	71 (15.0)	28 (5.9)	87 (18.4)	95 (20.1)	49 (10.4)	349 (73.9)	
연 령	20~29세	7 (1.5)	32 (6.8)	8 (1.7)	49 (10.4)	53 (11.2)	25 (5.3)	174 (36.9)	31.729 (.007) ***
	30~39세	11 (2.3)	41 (8.7)	16 (3.4)	43 (9.1)	57 (12.1)	25 (5.3)	193 (40.9)	
	40~49세	5 (1.1)	23 (4.9)	12 (2.5)	19 (4.0)	10 (2.1)	10 (2.1)	79 (16.7)	
	50세 이상	5 (1.1)	6 (1.3)	4 (0.8)	4 (0.8)	4 (0.8)	3 (0.6)	26 (5.5)	
학 력	고졸	7 (1.5)	12 (2.5)	8 (1.7)	21 (4.4)	11 (2.3)	5 (1.1)	64 (13.6)	26.478 (.003) **
	대졸	20 (4.2)	74 (15.7)	30 (6.4)	88 (18.6)	95 (20.1)	43 (9.1)	350 (74.2)	
	대학원 이상	1 (0.2)	16 (3.4)	2 (0.4)	6 (1.3)	18 (3.8)	15 (3.2)	58 (12.3)	
직 업	학생	3 (0.6)	4 (0.8)	2 (0.4)	9 (1.9)	8 (1.7)	2 (0.4)	28 (5.9)	37.829 (.048) **
	전업주부	5 (1.1)	9 (1.9)	4 (0.8)	9 (1.9)	10 (2.1)	7 (1.5)	44 (9.3)	
	전문직	7 (1.5)	35 (7.4)	9 (1.9)	36 (7.6)	51 (10.8)	29 (6.1)	167 (35.4)	
	사무직	9 (1.9)	27 (5.7)	16 (3.4)	29 (6.1)	24 (5.1)	11 (2.3)	116 (24.6)	
	서비스직	1 (0.2)	18 (3.8)	4 (0.8)	29 (6.1)	27 (5.7)	10 (2.1)	89 (18.9)	
	기타	3 (0.6)	9 (1.9)	5 (1.1)	3 (0.6)	4 (0.8)	4 (0.8)	28 (5.9)	
결 혼 여 부	미혼	13 (2.8)	57 (12.1)	16 (3.4)	72 (15.3)	88 (18.6)	35 (7.4)	281 (59.5)	22.125 (.014) **
	기혼	13 (2.8)	42 (8.9)	24 (5.1)	42 (8.9)	33 (7.0)	26 (5.5)	180 (38.1)	
	독신	2 (0.4)	3 (0.6)	-	1 (0.2)	3 (0.6)	2 (0.4)	11 (2.3)	
월 소 득	200만 원 이하	4 (0.8)	18 (3.8)	6 (1.3)	25 (5.3)	27 (5.7)	16 (3.4)	96 (20.3)	14.981 (.777)
	300만 원 이하	5 (1.1)	30 (6.4)	10 (2.1)	38 (8.1)	46 (9.7)	17 (3.6)	146 (30.9)	
	500만 원 이하	6 (1.3)	19 (4.0)	7 (1.5)	16 (3.4)	18 (3.8)	12 (2.5)	78 (16.5)	
	1000만 원 이하	7 (1.5)	15 (3.2)	8 (1.7)	17 (3.6)	17 (3.6)	6 (1.3)	70 (14.8)	
	1000만 원 이하	6 (1.3)	20 (4.2)	9 (1.9)	19 (4.0)	16 (3.4)	12 (2.5)	82 (17.4)	
	1000만 원 이상	6 (1.3)	20 (4.2)	9 (1.9)	19 (4.0)	16 (3.4)	12 (2.5)	82 (17.4)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

2) 스파 관련 정보 습득 경로

스파 관련 정보 습득 경로를 살펴본 결과는 <표 9>와 같다.

연령별로는 20~29세가 신문, 잡지에서 얻는 경우가 61명(12.9%), 인터넷이 51명(10.8%)으로 나타났고, 30~39세에서는 인터넷이 65명(13.8%), 친구·지인을 통해서가 51명(10.8%)으로 가장 높았다. 40~49세의 경우 신문·잡지가 20명(4.2%), 인터넷과 친구·지인을 통해서가 19명(4.0%)으로 나타났다. 그리고 50세 이상에서는 다른 매체보다 친구·지인을 통해 정보를 얻는 경우가 가장 높은 것으로 나타나 세대별로 선호 매체가 다른 것을 알 수 있다($p < 0.01$).

학력별로는 고졸에서는 신문·잡지가 18명(3.8%), 친구·지인이 15명(3.2%)으로 가장 높았고, 대졸의 경우는 인터넷이 110명(23.3%), 신문·잡지가 87명(18.4%), 친구·지인이 83명(17.6%)으로 높게 나타났으며, 대학원 이상에서는 친구·지인이 83명(4.4%), 인터넷이 15명(3.2%)으로 나타났다($p < 0.05$).

직업별로는 전문직의 경우 인터넷이 53명(11.2%), 신문·잡지가 45명(9.5%), 친구·지인이 41명(8.7%)으로 높았고, 사무직의 경우 인터넷이 39명(8.3%), 친구·지인이 29명(6.1%)으로 높게 나타났다. 전업주부의 경우 친구·지인이 14명(3.0%), 신문·잡지가 12명(2.5%)으로 나타났다($p < 0.1$).

결혼여부별로는 미혼의 경우 인터넷이 93명(19.7%), 신문·잡지가 79명(16.7%), 친구·지인이 60명(12.7%), 기혼의 경우 친구·지인이 54명(11.4%), 인터넷이 40명(8.5%), TV·라디오가 37명(3.8%)으로 나타나($p < 0.05$) 추천이나 소개보다는 대중매체를 통해 스파를 접하고 있음을 알 수 있다.

<표 9> 스파 관련 정보 습득 경로

		TV·라디오	신문·잡지	인터넷	홍보물	친구·지인	N	P
성 별	남성	15 (3.2)	23 (4.9)	40 (8.5)	7 (1.5)	38 (8.1)	123 (26.1)	6.259P (.181)
	여성	52 (11.0)	93 (19.7)	96 (20.3)	27 (5.7)	81 (17.2)	349 (73.9)	
연 령	20~29세	17 (3.6)	61 (12.9)	51 (10.8)	8 (1.7)	37 (7.8)	174 (36.9)	39.241 (.000) ***
	30~39세	27 (5.7)	32 (6.8)	65 (13.8)	18 (3.8)	51 (10.8)	193 (40.9)	
	40~49세	16 (3.4)	20 (4.2)	19 (4.0)	5 (1.1)	19 (4.0)	79 (16.7)	
	50세 이상	7 (1.5)	3 (0.6)	1 (0.2)	3 (0.6)	12 (2.5)	26 (5.5)	
학 력	고졸	10 (2.1)	18 (3.8)	11 (2.3)	10 (2.1)	15 (3.2)	64 (13.6)	16.329 (.038) **
	대졸	48 (10.2)	87 (18.4)	110 (23.3)	22 (4.7)	83 (17.6)	350 (74.2)	
	대학원 이상	9 (1.9)	11 (2.3)	15 (3.2)	2 (0.4)	21 (4.4)	58 (12.3)	
직 업	학생	4 (0.8)	6 (1.3)	7 (1.5)	4 (0.8)	7 (1.5)	28 (5.9)	29.726 (.074) *
	전업주부	6 (1.3)	12 (2.5)	5 (1.1)	7 (1.5)	14 (3.0)	44 (9.3)	
	전문직	18 (3.8)	45 (9.5)	53 (11.2)	10 (2.1)	41 (8.7)	167 (35.4)	
	사무직	21 (4.4)	19 (4.0)	39 (8.3)	8 (1.7)	29 (6.1)	116 (24.6)	
	서비스직	12 (2.5)	30 (6.4)	25 (5.3)	2 (0.4)	20 (4.2)	89 (18.9)	
	기타	6 (1.3)	4 (0.8)	7 (1.5)	3 (0.6)	8 (1.7)	28 (5.9)	
결 혼 여 부	미혼	30 (6.4)	79 (16.7)	93 (19.7)	19 (4.0)	60 (12.7)	281 (59.5)	22.495 (.004) **
	기혼	37 (7.8)	35 (7.4)	40 (8.5)	14 (3.0)	54 (11.4)	180 (38.1)	
	독신	-	2 (0.4)	3 (0.6)	1 (0.2)	5 (1.1)	11 (2.3)	
월 소 득	200만 원 이하	10 (2.1)	31 (6.6)	31 (6.6)	4 (0.8)	20 (4.2)	96 (20.3)	16.011 (.452)
	300만 원 이하	20 (4.2)	36 (7.6)	40 (8.5)	13 (2.8)	37 (7.8)	146 (30.9)	
	500만 원 이하	12 (2.5)	21 (4.4)	18 (3.8)	6 (1.3)	21 (4.4)	78 (16.5)	
	1000만 원 이하	10 (2.1)	14 (3.0)	18 (3.8)	8 (1.7)	20 (4.2)	70 (14.8)	
	1000만 원 이하	10 (2.1)	14 (3.0)	18 (3.8)	8 (1.7)	20 (4.2)	70 (14.8)	
	1000만 원 이상	15 (3.2)	14 (3.0)	29 (6.1)	3 (0.6)	21 (4.4)	82 (17.4)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

3) 스파 선택 이유

조사 대상자의 스파 선택의 이유를 살펴본 결과는 다음 <표 10>과 같다
성별로는 남성의 경우 ‘휴식을 취하기 위해’가 55명(11.7%), ‘주변권유’가 29명(6.1%), ‘관심 분야’가 22명(4.7%), 여성의 경우 ‘휴식을 취하기 위해’가 177명(37.5%), ‘관심 분야’가 87명(18.4%), ‘주변 권유’가 30명(6.4%)으로 높아 유의한 결과가 나타났다($p < 0.01$).

연령별로는 20~29세는 ‘휴식을 취하기 위해’가 83명(17.6%), ‘관심 분야’가 57명(12.1%), ‘호기심’이 17명(3.6%)으로 나타나 다른 연령 그룹과 유의한 차이를 보였다. 30~39세는 ‘휴식을 취하기 위해’가 95명(20.1%), ‘관심 분야’가 37명(7.8%), ‘주변권유’가 35명(7.4%)으로 높게 나타났다. 40~49세에서는 ‘휴식을 취하기 위해’가 41명(8.7%)으로 가장 높았고, ‘치유 목적’이 14명(3.0%), ‘주변 권유’가 11명(2.3%)으로 높게 나타났다. 50세 이상에서 ‘휴식을 취하기 위해’가 13명(2.8%), ‘관심 분야’가 6명(1.3%)으로 나타났다($p < 0.01$).

직업별로 전문직의 경우 ‘휴식을 취하기 위해’가 80명(16.9%), ‘관심 분야’가 53명(11.2%)으로 나타났고 사무직에서 ‘휴식을 취하기 위해’가 62명(13.1%), ‘주변 권유’가 19명(4.0%), ‘관심 분야’가 14명(3.0%)으로 나타났고, 서비스직에서 ‘휴식을 취하기 위해’가 44명(9.3%), ‘관심 분야’가 21명(4.4%)으로 나타났다. 학생과 전업주부의 경우도 ‘휴식을 취하기 위해’가 높게 나타났다($p < 0.05$).

대부분의 군에서 휴식을 취하기 위한 목적으로 스파를 찾는 것으로 나타나 스파의 궁극적인 목적과 부합되는 결과라 할 수 있다.

<표 10> 스파 선택 이유

		관심분야	휴식도모	주변 권유	치유 목적	호기심	N	P
성 별	남성	22 (4.7)	55 (11.7)	29 (6.1)	8 (1.7)	9 (1.9)	123 (26.1)	19.173 (.001) ***
	여성	87 (18.4)	177 (37.5)	30 (6.4)	26 (5.5)	29 (6.1)	349 (73.9)	
연 령	20~29세	57 (12.1)	83 (17.6)	10 (2.1)	8 (1.7)	16 (3.4)	174 (36.9)	42.653 (.000) ***
	30~39세	37 (7.8)	95 (20.1)	35 (7.4)	9 (1.9)	17 (3.6)	193 (40.9)	
	40~49세	9 (1.9)	41 (8.7)	11 (2.3)	14 (3.0)	4 (0.8)	79 (16.7)	
	50세 이상	6 (1.3)	13 (2.8)	3 (0.6)	3 (0.6)	1 (0.2)	26 (5.5)	
학 력	고졸	16 (3.4)	33 (7.0)	7 (1.5)	5 (1.1)	3 (0.6)	64 (13.6)	4.701 (.789)
	대졸	78 (16.5)	170 (36.0)	43 (9.1)	26 (5.5)	33 (7.0)	350 (74.2)	
	대학원이상	15 (3.2)	29 (6.1)	9 (1.9)	3 (0.6)	2 (0.4)	58 (12.3)	
직 업	학생	7 (1.5)	16 (3.4)	2 (0.4)	1 (0.2)	2 (0.4)	28 (5.9)	34.904 (.021) **
	전업주부	9 (1.9)	23 (4.9)	7 (1.5)	3 (0.6)	2 (0.4)	44 (9.3)	
	전문직	53 (11.2)	80 (16.9)	15 (3.2)	9 (1.9)	10 (2.1)	167 (35.4)	
	사무직	14 (3.0)	62 (13.1)	19 (4.0)	11 (2.3)	10 (2.1)	116 (24.6)	
	서비스직	21 (4.4)	44 (9.3)	9 (1.9)	7 (1.5)	8 (1.7)	89 (18.9)	
	기타	5 (1.1)	7 (1.5)	7 (1.5)	3 (0.6)	6 (1.3)	28 (5.9)	
결 혼 여 부	미혼	72 (15.3)	139 (29.4)	33 (7.0)	15 (3.2)	22 (4.7)	281 (59.5)	8.048 (.429)
	기혼	35 (7.4)	87 (18.4)	25 (5.3)	17 (3.6)	16 (3.4)	180 (38.1)	
	독신	2 (0.4)	6 (1.3)	1 (0.2)	2 (0.4)	-	11 (2.3)	
월 소 득	200만 원 이하	26 (5.5)	48 (10.2)	7 (1.5)	6 (1.3)	9 (1.9)	96 (20.3)	19.979 (.221)
	300만 원 이하	37 (7.8)	73 (15.5)	14 (3.0)	11 (2.3)	11 (2.3)	146 (30.9)	
	500만 원 이하	16 (3.4)	40 (8.5)	6 (1.3)	9 (1.9)	7 (1.5)	78 (16.5)	
	1000만 원이하	15 (3.2)	30 (6.4)	15 (3.2)	4 (0.8)	6 (1.3)	70 (14.8)	
	1000만 원 이상	15 (3.2)	41 (8.7)	17 (3.6)	4 (0.8)	5 (1.1)	82 (17.4)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

4) 스파와 피부미용관리와의 차이점

조사 대상자가 인식하고 있는 스파와 피부미용관리와의 차이점을 살펴본 결과는 다음<표 11>과 같다.

남성의 경우 ‘스트레스 해소’가 34명(7.7%), ‘프로그램의 질적 차이’가 32명(7.3%), ‘여유 있다’가 22명(5.0%)으로 높았고, 여성의 경우 ‘여유 있다’가 89명(20.2%), ‘스트레스 해소’가 79명(17.9%), ‘프로그램의 질적 차이’가 70명(15.9%)으로 높게 나타났다.

학력별로는 고졸의 경우 ‘여유 있다’가 16명(3.6%), ‘프로그램의 질적 차이’가 15명(3.4%)으로 나타났고, 대졸의 경우 ‘여유 있다’가 88명(20.2%), ‘스트레스 해소’가 79명(17.9%)으로 나타났고 대학원 이상에서는 ‘스트레스 해소’가 22명(5.0%)으로 가장 높았고, ‘프로그램의 질적 차이’가 15명(3.4%)으로 나타나 다른 그룹과의 차이를 나타냈다($p<0.05$).

직업별로는 전문직에서 ‘스트레스 해소’가 48명(10.9%), ‘프로그램의 질적 차이’가 43명(9.8%)으로 높게 나타났다. 사무직의 경우 ‘여유 있다’가 29명(6.6%), ‘스트레스 해소’가 21명(4.8%)으로 높게 나타났고 다른 직업 그룹에 비해 ‘더 럭셔리한 관리다’가 높게 나타났다($p<0.1$).

월 소득별로는 300만 원 이하의 소득 그룹에서 ‘여유 있다’가 38명(8.6%), ‘프로그램의 질적 차이’가 31명(7.0%)으로 높게 나타났고, 500만 원 이하에서는 ‘스트레스 해소’가 25명(5.7%), ‘여유 있다’가 19명(4.3%)으로 나타났다. 1000만 원 이하에서는 ‘스트레스 해소’가 21명(4.8%), ‘치료적 효과’는 13명(2.9%)으로 나타나 다소 유의한 결과가 나타났다($p<0.1$).

<표 11> 스파와 피부미용관리와의 차이점

		스트레스 해소	프로그램 질적 차이	여유로움	치료적 효과	체형관리 효과적	럭셔리한 관리		
성 별	남성	34 (7.7)	32 (7.3)	22 (5.0)	11 (2.5)	3 (0.7)	13 (2.9)	115 (26.1)	6.736 (.241)
	여성	79 (17.9)	70 (15.9)	89 (20.2)	36 (8.2)	19 (4.3)	33 (7.5)	326 (73.9)	
연 령	20~29세	36 (8.2)	40 (9.1)	42 (9.5)	16 (3.6)	10 (2.3)	16 (3.6)	160 (36.3)	14.639 (.478)
	30~39세	46 (10.4)	45 (10.2)	44 (10.0)	19 (4.3)	4 (0.9)	24 (5.4)	182 (41.3)	
	40~49세	24 (5.4)	12 (2.7)	19 (4.3)	8 (1.8)	6 (1.4)	6 (1.4)	75 (17.0)	
	50세 이상	7 (1.6)	5 (1.1)	6 (1.4)	4 (0.9)	2 (0.5)	-	24 (5.4)	
학 력	고졸	12 (2.7)	15 (3.4)	16 (3.6)	11 (2.5)	3 (0.7)	1 (0.2)	58 (13.2)	21.278 (.019) **
	대졸	79 (17.9)	72 (16.3)	88 (20.0)	32 (7.3)	18 (4.1)	40 (9.1)	329 (74.6)	
	대학원이상	22 (5.0)	15 (3.4)	7 (1.6)	4 (0.9)	1 (0.2)	5 (1.1)	54 (12.2)	
직 업	학생	8 (1.8)	4 (0.9)	8 (1.8)	3 (0.7)	1 (0.2)	3 (0.7)	27 (6.1)	35.100 (.086) *
	전업주부	10 (2.3)	9 (2.0)	13 (2.9)	3 (0.7)	3 (0.7)	4 (0.9)	42 (9.5)	
	전문직	48 (10.9)	43 (9.8)	38 (8.6)	8 (1.8)	9 (2.0)	12 (2.7)	158 (35.8)	
	사무직	21 (4.8)	19 (4.3)	29 (6.6)	15 (3.4)	8 (1.8)	18 (4.1)	110 (24.9)	
	서비스직 기타	19 (4.3) 7 (1.6)	22 (5.0) 5 (1.1)	21 (4.8) 2 (0.5)	14 (3.2) 4 (0.9)	- 1 (0.2)	5 (1.1) 4 (0.9)	81 (18.4) 23 (5.2)	
결 혼 여 부	미혼	65 (14.7)	65 (14.7)	65 (14.7)	28 (6.3)	12 (2.7)	29 (6.6)	264 (59.9)	4.999 (.891)
	기혼	44 (10.0)	36 (8.2)	44 (10.0)	17 (3.9)	9 (2.0)	17 (3.9)	167 (37.9)	
	독신	4 (0.9)	1 (0.2)	2 (0.5)	2 (0.5)	1 (0.2)	-	10 (2.3)	
월 소 득	200만 원 이하	21 (4.8)	26 (5.9)	24 (5.4)	10 (2.3)	4 (0.9)	3 (0.7)	88 (20.0)	31.186 (.053) *
	300만 원 이하	26 (5.9)	31 (7.0)	38 (8.6)	13 (2.9)	10 (2.3)	17 (3.9)	135 (30.6)	
	500만 원 이하	25 (5.7)	16 (3.6)	19 (4.3)	6 (1.4)	3 (0.7)	5 (1.1)	74 (16.8)	
	1000만 원 이하	21 (4.8)	8 (1.8)	12 (2.7)	13 (2.9)	2 (0.5)	8 (1.8)	64 (14.5)	
	1000만 원 이상	20 (4.5)	21 (4.8)	18 (4.1)	5 (1.1)	3 (0.7)	13 (2.9)	80 (18.1)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

5) 스파가 필요하다고 생각하는 이유

조사 대상자가 스파가 필요하다고 생각하는 이유는 다음과 같다<표 12>.

남성의 경우 ‘피로회복에 효과적이다’가 82명(17.5%), ‘편안하다’가 15명(3.2%)으로 높게 나타났으며, 여성의 경우 ‘피로회복에 효과적이다’가 195명(41.7%), ‘편안하다’가 77명(16.5%), ‘피부 개선에 도움이 된다’가 56명(12.0%)으로 유의한 결과를 나타냈다($p < 0.01$).

연령별로는 20~29세가 ‘피로회복에 효과적이다’가 89명(19.0%), ‘편안하다’ 52명(11.1%), 30~39세는 ‘피로회복에 효과적이다’가 131명(28%), ‘피부 개선에 도움이 된다’가 25명(5.3%), ‘편안하다’가 23명(4.9%)으로 높게 나타났다. 40~49세는 ‘피로회복에 효과적이다’가 43명(9.2%), ‘피부 개선에 도움이 된다’가 18명(3.8%)으로 높게 나타났다($p < 0.01$).

직업별로 살펴보면 모든 직업군에서 전문직에서는 ‘피로회복에 효과적이다’가 105명(22.4%), ‘편안하다’가 39명(8.3%)으로 높게 나타났고 사무직의 경우 ‘피로회복에 효과적이다’가 73명(15.6%), 서비스직에서는 ‘피로회복에 효과적이다’가 47명(10.0%), ‘편안하다’가 26명(5.6%)으로 높게 나타났다($p < 0.01$).

월 소득별로는 300만 원 이하에서 ‘피로회복에 효과적이다’가 82명(17.5%), ‘편안하다’가 28명(6.0%)으로 높게 나타났고 1000만 원 이하의 ‘피로회복에 효과적이다’가 61명(13.0%), ‘편안하다’가 10명(2.1%)으로 높게 나타났다($p < 0.1$).

대다수가 피로회복에 효과적이기 때문에 스파가 필요하다 답해 현대인들이 스트레스와 만성피로로 몸과 마음의 휴식처인 스파를 찾고 있고 피로회복을 얼마나 갈망하는지를 알 수 있었다.

<표 12> 스파가 필요하다고 생각하는 이유

		편안하다	피로회복에 효과적이다	피부개선에 도움이 된다	수면도움	이벤트		
성 별	남성	15 (3.2)	82 (17.5)	12 (2.6)	6 (1.3)	7 (1.5)	122 (26.1)	19.015 (.001) ***
	여성	77 (16.5)	195 (41.7)	56 (12.0)	2 (0.4)	16 (3.4)	346 (73.9)	
연 령	20~29세	52 (11.1)	89 (19.0)	19 (4.1)	1 (0.2)	12 (2.6)	173 (37.0)	33.848 (.001) ***
	30~39세	23 (4.9)	131 (28.0)	25 (5.3)	4 (0.9)	9 (1.9)	192 (41.0)	
	40~49세	13 (2.8)	43 (9.2)	18 (3.8)	2 (0.4)	2 (0.4)	78 (16.7)	
	50세 이상	4 (0.9)	14 (3.0)	6 (1.3)	1 (0.2)	-	25 (5.3)	
학 력	고졸	10 (2.1)	38 (8.1)	10 (2.1)	3 (0.6)	1 (0.2)	62 (13.2)	10.435 (.236)
	대졸	73 (15.6)	199 (42.5)	51 (10.9)	4 (0.9)	21 (4.5)	348 (74.4)	
	대학원이상	9 (1.9)	40 (8.5)	7 (1.5)	1 (0.2)	1 (0.2)	58 (12.4)	
직 업	학생	7 (1.5)	12 (2.6)	6 (1.3)	1 (0.2)	1 (0.2)	27 (5.8)	47.833 (.000) ***
	전업주부	4 (0.9)	24 (5.1)	14 (3.0)	-	2 (0.4)	44 (9.4)	
	전문직	39 (8.3)	105 (22.4)	18 (3.8)	2 (0.4)	2 (0.4)	166 (35.5)	
	사무직	16 (3.4)	73 (15.6)	16 (3.4)	3 (0.6)	8 (1.7)	116 (24.8)	
	서비스직	26 (5.6)	47 (10.0)	8 (1.7)	2 (0.4)	6 (1.3)	89 (19.0)	
	기타	-	16 (3.4)	6 (1.3)	-	4 (0.9)	26 (5.6)	
결 혼 여 부	미혼	64 (13.7)	162 (34.6)	31 (6.6)	5 (1.1)	17 (3.6)	279 (59.6)	12.369 (.135)
	기혼	27 (5.8)	107 (22.9)	35 (7.5)	3 (0.6)	6 (1.3)	178 (38.0)	
	독신	1 (0.2)	8 (1.7)	2 (0.4)	-	-	11 (2.4)	
월 소 득	200만 원 이하	31 (6.6)	50 (10.7)	5 (1.1)	3 (0.6)	5 (1.1)	94 (20.1)	35.850 (.003) **
	300만 원 이하	28 (6.0)	82 (17.5)	23 (4.9)	2 (0.4)	10 (2.1)	145 (31.0)	
	500만 원 이하	11 (2.4)	48 (10.3)	15 (3.2)	1 (0.2)	2 (0.4)	77 (16.5)	
	1000만 원 이하	12 (2.6)	36 (7.7)	18 (3.8)	1 (0.2)	3 (0.6)	70 (15.0)	
	1000만 원 이상	10 (2.1)	61 (13.0)	7 (1.5)	1 (0.2)	3 (0.6)	82 (17.5)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

3. 조사 대상자의 스파 만족도

1) 일반적 특성에 따른 만족도

스파 경험과 이용에 있어 만족도를 살펴본 결과는 다음의 <표 13>과 같다.

성별로 살펴보면 남성 123명(26.1%)의 경우 3.61, 여성의 349명(73.9%)의 경우는 3.68로 나타나 여성이 남성보다 스파를 이용한 후 만족도가 높은 것으로 나타났다.

연령별로는 20~29세 174명(36.9%)이 3.70, 30~39세 193명(40.9%)이 3.67, 40~49세 79명(16.7%)이 3.58, 50세 이상 26명(5.5%)이 3.57로 나타나 연령이 적을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

학력의 경우 고졸 64명(13.6%)이 3.47, 대졸 350명(74.1%)이 3.65, 대학원 수료이상 58명(12.3%)이 3.89로 고학력일수록 스파를 경험하고 이용함에 있어 만족도가 높은 것으로 나타났다($p < 0.05$).

직업의 경우 전업주부 44명(9.3%)이 3.73, 전문직 167명(35.4%)이 3.73, 서비스직이 89명(18.9%)이 3.65로 다른 군에 비해 만족도가 가장 높았고, 사무직 116명(24.6%)이 3.36, 학생 28명(5.9%)과 기타군 28명(5.9%)보다 만족도가 높은 것으로 나타났다($p < 0.1$).

결혼 여부에 따른 결과는 미혼 281명(59.5%)이 3.72, 기혼 180명(38.1%)이 3.55로 미혼의 대상자가 기혼 대상자보다 만족도가 더 높게 나타났다($p < 0.05$).

스파를 경험한 후 만족도는 여성일수록 연령이 어릴수록 그리고 전문직이고 미혼의 경우가 높은 것으로 나타났다.

<표 13> 일반적 특성에 따른 만족도

	구 분	빈도(퍼센트)	평균	표준오차	t(F)
성별	남성	123 (26.1)	3.61	.059	1.146
	여성	349 (73.9)	3.68	.031	(.285)
연령	20 ~ 29세	174 (36.9)	3.70	.043	
	30 ~ 39세	193 (40.9)	3.67	.047	.874
	40 ~ 49세	79 (16.7)	3.58	.060	(.454)
	50세 이상	26 (5.5)	3.57	.110	
학력	고졸	64 (13.6)	3.47	.064	5.230
	대졸	350 (74.1)	3.65	.033	(.001)
	대학원 수료 이상	58 (12.3)	3.89	.074	**
직업	학생	28 (5.9)	3.48	.145	
	전업주부	44 (9.3)	3.73	.085	1.975
	전문직	167 (35.4)	3.73	.043	(.081)
	사무직	116 (24.6)	3.63	.056	*
	서비스직	89 (18.9)	3.65	.060	
	기타	28 (5.9)	3.41	.142	
결혼 여부	미혼	281 (59.5)	3.72	.035	4.358
	기혼	180 (38.1)	3.55	.046	(.013)
	독신	11 (2.3)	3.69	.102	**
월 소 득	200만 원 이하	96 (20.1)	3.62	.057	
	300만 원 이하	146 (30.7)	3.63	.050	
	500만 원 이하	78 (16.2)	3.59	.077	2.500
	1000만 원 이하	70 (14.8)	3.66	.078	(.150)
	1000만 원 이상	82 (18.1)	3.81	.058	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

2) 스파의 적정시간

조사 대상자의 스파의 적절한 시간을 살펴본 결과는 다음 <표 14>와 같다. 성별로는 남성이 1.61시간, 여성이 1.86시간으로 여성이 조금 더 긴 시간을 선호하는 유의한 결과가 나타났다($p < 0.01$).

연령별로는 20~29세 174명(36.9%)이 1.93시간으로 가장 긴 시간을 선호하였고, 30~39세 193명(40.9%)이 1.71시간, 40~49세 79명(16.7%)이 1.74시간, 50세 이상 26명(5.5%)이 1.65시간으로 가장 짧게 나타나($p < 0.01$) 나이가 어릴수록 긴 시간을 선호하는 것을 알 수 있다.

직업군에서는 학생 28명(5.9%)이 1.94시간으로 가장 길게 나타나 가장 짧은 시간을 선호했던 기타 28명(5.9%)의 1.53시간과 0.41시간의 차이를 보였다. 전업주부 44명(9.3%)과 전문직 167명(35.4%)이 1.87시간, 사무직 116명(24.6%)이 1.66시간, 서비스직 89명(18.9%)이 1.82시간으로 나타나 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다($p < 0.01$).

월 소득에 따라서는 200만 원 이하 96명(21.4%)이 1.89시간으로 가장 길게 나타났고 300만 원 이하 146명(31.6%)은 1.89시간으로 평균 이상의 시간대를 선호하는 것으로 나타났다. 500만 원 이하 78명(16.5%)은 1.79시간, 1000만 원 이하 70명(14.3%)에서 1.73시간, 1000만 원 이상의 소득 그룹 82명(16.1%)이 1.67시간으로 평균과 0.12시간 짧게 나타나 고소득 그룹으로 갈수록 짧은 시간을 선호하는 것을 알 수 있는데 이는 고소득 그룹이 시간적 여유가 많지 않는 이유와 부합되는 결과로 보여진다($p < 0.1$).

<표 14> 스파의 적정시간

	구 분	빈도(퍼센트)	평균	표준오차	t(F)
성별	남성	123 (26.1)	1.61	.049	17.806
	여성	349 (73.9)	1.86	.031	(.000) ***
연령	20 ~ 29세	174 (36.9)	1.93	.038	5.334
	30 ~ 39세	193 (40.9)	1.71	.043	
	40 ~ 49세	79 (16.7)	1.74	.072	(.001)
	50세 이상	26 (5.5)	1.65	.123	***
학력	고졸	64 (13.6)	1.76	.080	.336 (.614)
	대졸	350 (74.8)	1.81	.031	
	대학원 수료 이상	58 (12.3)	1.74	.070	
직업	학생	28 (5.9)	1.94	.118	3.590 (.003) ***
	전업주부	44 (9.3)	1.87	.110	
	전문직	167 (35.4)	1.87	.037	
	사무직	116 (24.6)	1.66	.058	
	서비스직	89 (18.9)	1.82	.061	
	기타	28 (5.9)	1.53	.108	
결혼 여부	미혼	281 (59.5)	1.81	.030	.741
	기혼	180 (38.1)	1.77	.050	(.477)
	독신	11 (2.3)	1.63	.203	
월 소 득	200만 원 이하	96 (21.4)	1.89	.047	2.741
	300만 원 이하	146 (31.6)	1.83	.052	
	500만 원 이하	78 (16.5)	1.79	.067	(.091)
	1000만 원 이하	70 (14.3)	1.73	.073	*
	1000만 원 이상	82 (16.1)	1.67	.062	
	총 합계	472 (100.0)	1.798	.027	-

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

3) 스파의 적정비용

스파의 적정비용을 살펴본 결과는 다음의 <표 15>와 같다.

성별을 살펴보면 남성이 123명(26.1%)으로 9.89만원, 여성이 349명(73.9%)으로 11.19만원으로 나타나($p<0.05$) 여성의 경우 전체 평균 10.85만원보다 높은 것으로 나타났다. 이는 여성이 남성에 비해 스파의 경험과 만족도가 높게 나타났던 결과와 맞물려 그 적정비용도 높게 책정된 것으로 생각된다.

연령별로는 20~29세 174명(36.9%)이 11.97만 원으로 가장 많았고, 30~39세 193명(40.9%)이 10.17만 원, 40~49세 79명(16.7%)이 10.47만 원, 50세 이상 26명(5.5%)이 9.54만 원으로 나타나 20~29세와 2.43만 원의 차이를 보였고 나이가 많을수록 적정 비용이 적은 것으로 나타났다($p<0.01$).

학력별로는 고졸 64명(12.5%)이 9.97만 원, 대졸 350명(73.8%)은 10.79만 원이며 대학원 수료이상 58명(13.8%)이 12.16만 원으로 가장 높아 고학력일수록 적정 비용이 높은 것으로 나타났다($p<0.01$).

직업별로는 전문직 167명(35.4%)이 12.32만 원, 서비스직 89명(18.9%)이 11.49만 원으로 가장 많았으며 전업주부 44명(9.3%)이 10.93만 원으로 평균이상으로 나타났고, 사무직 116명(24.6%)이 9.52만 원, 학생 28명(5.9%)이 9.32만 원으로 나타나 평균보다 낮은 비용이었다($p<0.01$).

결혼여부에 따라서는 미혼 281명(59.5%)의 경우 11.42만 원, 기혼 180명(38.1%)은 9.98만 원으로 나타나($p<0.05$) 두 군이 1.44만 원의 차이를 보였다.

여성이 남성보다, 연령이 낮을수록, 학력이 높을수록, 전문직과 서비스직, 미혼일수록 적정비용이 높게 나타났다.

<표 15> 스파의 적정비용

	구 분	빈도(퍼센트)	평균	표준오차	t(F) / p
성별	남성	123 (26.1)	9.89	.539	5.806 (.016)
	여성	349 (73.9)	11.19	.258	**
연령	20 ~ 29세	174 (36.9)	11.97	.365	4.612 (.003)
	30 ~ 39세	193 (40.9)	10.17	.378	
	40 ~ 49세	79 (16.7)	10.47	.607	
	50세 이상	26 (5.5)	9.54	1.016	
학력	고졸	64 (12.5)	9.97	.584	149.702 (.061)
	대졸	350 (73.8)	10.79	.271	
	대학원 수료 이상	58 (13.8)	12.16	.795	
직업	학생	28 (5.9)	9.32	.855	8.907 (.000)
	전업주부	44 (9.3)	10.93	.621	
	전문직	167 (35.4)	12.32	.441	
	사무직	116 (24.6)	9.52	.467	
	서비스직	89 (18.9)	11.49	.454	
	기타	28 (5.9)	6.93	.638	
결혼 여부	미혼	281 (59.5)	11.42	.301	4.304 (.014)
	기혼	180 (38.1)	9.98	.390	
	독신	11 (2.3)	10.45	1.786	
월 소 득	200만 원 이하	96 (20.8)	11.08	.517	66.033 (.652)
	300만 원 이하	146 (30.6)	10.73	.395	
	500만 원 이하	78 (16.5)	10.82	.509	
	1000만 원 이하	70 (15.7)	11.50	.664	
	1000만 원 이상	82 (16.4)	10.26	.684	
	총 합계	472 (100.0)	10.85	.238	-

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

4) 스파의 세부 만족도

조사 대상자의 스파 경험과 이용에 있어 세부적인 만족도를 살펴본 결과는 다음 <표 16>과 같다.

‘향후 새로운 스파센터나 프로그램을 이용할 의향이 있는가’에 3.83으로 평균 3.66과 비교하여 가장 높게 나타났다. 그 외 ‘스파센터의 서비스 및 친절도에 만족하는가’에 대하여 3.83, ‘귀하는 주변 사람들에게 스파를 추천 하시겠습니까’에 대하여 3.82, ‘귀하는 스파센터에 재방문 하시겠습니까’에 대하여 3.80, ‘귀하는 스파 테라피 후 만족하는가’에 3.75, ‘스파센터의 시설 및 환경에 만족하는가’가 3.73으로 평균보다 높은 점수를 나타내며 전반적인 스파의 만족도에 대해서는 긍정적인 대답을 하였다.

반면 ‘추천된 스파 프로그램에 만족하는가’에 대하여 3.62, ‘스파 테라피스트의 전문성에 만족하는가’에 대하여 3.62, ‘스파 프로그램의 시간에 만족하는가’에 대해 3.51로 평균인 3.66보다 낮았으며, ‘스파 프로그램 비용에 만족하는가’에 대해서는 3.13으로 0.53의 차이를 보이며 가장 낮게 나타나 대상자의 스파 비용에 대한 만족도가 상당히 낮은 것을 알 수 있다.

스파의 비용과 프로그램, 시간에 대한 만족도가 평균보다 많이 낮았지만 스파에 대한 전체적인 만족도와 서비스 및 친절도에 대한 만족도가 높게 나타났고 스파센터를 재방문 의사와 타인에게 스파를 추천할 의향 있다는 의견이 평균이상으로 나타나 비용과 시간에 대한 합리적인 대안이 제시된다면 스파 산업은 더욱 활성화될 것이라고 생각된다.

<표 16> 스파의 세부 만족도

구 분	평균	표준오차
귀하는 스파 테라피 후 만족하는가?	3.75	.034
스파센터의 시설 및 환경에 만족하는가?	3.73	.034
스파 테라피스트의 전문성에 만족하는가?	3.61	.037
스파센터의 서비스 및 친절도에 만족하는가?	3.83	.035
추천된 스파 프로그램에 만족하는가?	3.62	.034
스파 프로그램의 비용에 만족하는가?	3.13	.042
스파 프로그램의 시간에 만족하는가?	3.51	.037
향후 새로운 스파센터나 프로그램을 이용할 의향이 있는가?	3.83	.037
귀하는 스파센터에 재방문 하시겠습니까?	3.80	.036
귀하는 주변 사람들에게 스파를 추천하시겠습니까?	3.82	.038
총 합계	3.66	.028

5) 스파의 만족 요인

조사 대상자의 스파의 경험과 이용에 있어 가장 만족했던 부분을 살펴본 결과는 다음의 <표 17>과 같다.

가장 만족한 부분은 ‘스트레스의 해소’가 182명(38.6%)으로 현대인의 스트레스와 피로감이 스파와 연관이 많음을 알 수 있다. ‘고급관리를 받았다는 만족감’이 75명(15.9%)으로 이는 비합리적인 비용이 불만족 요인으로 작용했던 것과 함께 자신을 위한 투자를 함으로써 느끼는 만족감으로 생각된다.

‘통증이 완화’가 70명(14.8%)으로 스파 테라피를 통해 근육의 이완과 혈액순환이 원활해지며 통증이 호전된 경우 스파의 효과에 대한 믿음과 만족도가 높아진다. ‘피부 및 체형적 변화’가 68명(14.4%)으로 나타나 월풀이나 마사지를 통한 변화를 느끼고 있음을 알 수 있었다.

‘일반관리와 다른 독특한 프로그램’이 45명(9.5%)으로 스파센터에서만 경험할 수 있는 월풀과 아로마 오일을 이용한 관리 등에 대한 만족도로 보이며, ‘독특한 시설’이 16명(3.4%)으로 이것은 독특한 프로그램과 같은 맥락으로 일반 관리실에서는 경험할 수 없는 장비나 시설을 통한 만족도로 보여진다. ‘관리 제품의 우수성’이 9명(1.9%)으로 가장 낮게 나타난 것은 스파센터에서 사용되는 제품에 대한 신뢰나 인지도가 아직은 낮다는 것을 나타내며 앞으로 제품의 효과·효능에 대한 정보 전달을 통한 신뢰를 형성하는 것이 중요할 것으로 생각된다.

<표 17> 스파의 만족 요인

	구 분	빈도(N)	퍼센트(%)
만족 요인	고급관리를 받았다는 만족감	75	15.9
	피부 및 체형의 긍정적 변화	68	14.4
	일반관리와 다른 독특한 프로그램	45	9.5
	스트레스 해소	182	38.6
	통증의 완화	70	14.8
	관리 제품의 우수성	9	1.9
	독특한 시설	16	3.4
	총 합계	472	100.0

6) 스파의 불만족 요인

조사 대상자의 스파의 불만족 요인을 살펴본 결과는 다음의 <표 18>과 같다. ‘비싼 가격대’가 195명(41.3%)으로 가장 높게 나타나 이용 금액에 대한 불만이 가장 많은 것으로 나타났다. 스파센터나 테라피 자체에 만족도가 높기는 하지만 비합리적인 금액이 스파센터의 재방문에 큰 걸림돌이 되고 있다. 그 외 ‘시설의 부족’이 73명(15.5%), ‘직원의 낮은 관심도’가 72명(15.3%), ‘주변 사람의 인지도 부족’이 51명(10.8%), ‘관리 제품의 구매 강요’가 35명(7.4%), ‘긴 관리시간’이 28명(5.9%)으로 나타났다.

<표 18> 스파의 불만족 요인

	구 분	빈도(N)	퍼센트(%)
불만족 요인	비싼 가격대	195	41.3
	긴 관리시간	28	5.9
	직원의 낮은 관심도	72	15.3
	시설의 부족	73	15.5
	주변 사람의 인지도 부족	51	10.8
	관리제품의 구매강요	35	7.4
총 합계		472	100.0

4. 스파의 개선점과 향후 발전 동향

1) 조사 대상자가 생각하는 스파의 개선 사항

조사 대상자가 생각하는 스파의 개선 사항에 대하여 살펴본 결과는 <표 19>와 같다. 성별로는 남성의 경우 ‘합리적 비용’이 34명(7.2%), ‘관리방법의 다양화’가 30명(6.4%)으로 가장 높게 나타났고, 여성의 경우 ‘합리적 비용’이 95명(20.1%), ‘관리 방법의 다양화’가 94명(19.9%)으로 가장 높았으며 남성에 비해 ‘서비스 개선’이 59명(12.5%)로 높게 나타났다($p < 0.05$).

학력별로는 고졸에서 ‘합리적 비용’이 24명(5.1%), ‘관리방법의 다양화’가 14명(3.0%)으로 나타났고 대졸에서는 ‘관리방법의 다양화’와 ‘합리적 비용’이 94명(19.9%)으로 동일하게 나타났으며 ‘직원의 전문성’ 역시 다른 군에 비해 높게 나타났다. 대학원이상에서는 ‘관리방법의 다양화’가 16명(3.4%)으로 가장 높게 나타났다($p < 0.1$).

직업별로는 학생 10명(2.1%), 전업주부 14명(3.0%), 사무직 38명(8.1%)에서 ‘합리적 비용’이 가장 높게 나타났고 ‘관리의 다양화’와 ‘서비스 개선’이 높게 나타났다($p < 0.05$).

혼인별로는 미혼에서는 ‘관리방법의 다양화’, 기혼에서는 ‘합리적 비용’이 높게 나타나 유의한 차이를 보였다($p < 0.1$).

이 결과를 통해 합리적인 스파 이용비용이 스파 산업에 있어 시급한 개선사항임을 알 수 있다.

<표 19> 스파의 개선사항

		합리적 비용	관리방 법다양 화	서비스 개선	관리시 설확충	직원 전문성	시간 단축	N	P
성 별	남성	34 (7.2)	30 (6.4)	23 (4.9)	7 (1.5)	24 (5.1)	5 (1.1)	123 (26.1)	14.923 (.011) **
	여성	95 (20.1)	94 (19.9)	59 (12.5)	43 (9.1)	57 (12.1)	1 (0.2)	349 (73.9)	
연 령	20~29세	38 (8.1)	47 (10.0)	29 (6.1)	24 (5.1)	36 (7.6)	-	174 (36.9)	21.428 (.124)
	30~39세	55 (11.7)	48 (10.2)	35 (7.4)	17 (3.6)	33 (7.0)	5 (1.1)	193 (40.9)	
	40~49세	23 (4.9)	25 (5.3)	15 (3.2)	7 (1.5)	8 (1.7)	1 (0.2)	79 (16.7)	
	50세 이상	13 (2.8)	4 (0.8)	3 (0.6)	2 (0.4)	4 (0.8)	-	26 (5.5)	
학 력	고졸	24 (5.1)	14 (3.0)	11 (2.3)	6 (1.3)	9 (1.9)	-	64 (13.6)	18.235 (.051) *
	대졸	94 (19.9)	94 (19.9)	62 (13.1)	33 (7.0)	64 (13.6)	3 (0.6)	350 (74.2)	
	대학원이상	11 (2.3)	16 (3.4)	9 (1.9)	11 (2.3)	8 (1.7)	3 (0.6)	58 (12.3)	
직 업	학생	10 (2.1)	10 (2.1)	3 (0.6)	3 (0.6)	2 (0.4)	-	28 (5.9)	39.096 (.036) **
	전업주부	14 (3.0)	13 (2.8)	9 (1.9)	2 (0.4)	5 (1.1)	1 (0.2)	44 (9.3)	
	전문직	36 (7.6)	44 (9.3)	28 (5.9)	23 (4.9)	34 (7.2)	2 (0.4)	167 (35.4)	
	사무직	38 (8.1)	28 (5.9)	23 (4.9)	8 (1.7)	18 (3.8)	1 (0.2)	116 (24.6)	
	서비스직	17 (3.6)	24 (5.1)	15 (3.2)	13 (2.8)	20 (4.2)	-	89 (18.9)	
	기타	14 (3.0)	5 (1.1)	4 (0.8)	1 (0.2)	2 (0.4)	2 (0.4)	28 (5.9)	
결 혼 여 부	미혼	61 (12.9)	74 (15.7)	49 (10.4)	35 (7.4)	58 (12.3)	4 (0.8)	281 (59.5)	16.976 (.075) *
	기혼	65 (13.8)	47 (10.0)	31 (6.6)	13 (2.8)	22 (4.7)	2 (0.4)	180 (38.1)	
	독신	3 (0.6)	3 (0.6)	2 (0.4)	2 (0.4)	1 (0.2)	-	11 (2.3)	
월 소 득	200만 원 이하	25 (5.3)	20 (4.2)	21 (4.4)	12 (2.5)	17 (3.6)	1 (0.2)	96 (20.3)	19.649(. 480)
	300만 원 이하	35 (7.4)	42 (8.9)	23 (4.9)	17 (3.6)	27 (5.7)	2 (0.4)	146 (30.9)	
	500만 원 이하	21 (4.4)	27 (5.7)	11 (2.3)	6 (1.3)	13 (2.8)	-	78 (16.5)	
	1000만 원 이하	22 (4.7)	15 (3.2)	8 (1.7)	7 (1.5)	17 (3.6)	1 (0.2)	70 (14.8)	
	1000만 원 이상	26 (5.5)	20 (4.2)	19 (4.0)	8 (1.7)	7 (1.5)	2 (0.4)	82 (17.4)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

2) 스파의 부가 희망 서비스

조사 대상자가 생각하는 스파의 부가 희망 서비스를 살펴본 결과는 다음의 <표 20>과 같다. 성별로는 남성의 경우 ‘관리 후 휴식시간 서비스’가 69명(14.6%), ‘헤어 샴푸서비스’가 28명(5.9%), ‘제품증정 서비스’가 17명(3.6%)으로 나타났다으며, 여성의 경우 ‘관리 후 휴식시간 서비스’가 130명(27.5%), ‘헤어 샴푸 서비스’가 100명(21.2%), ‘메이크업 서비스’가 54명(11.4%)으로 높게 나타나($p < 0.01$) 남녀 모두 스파 후 여유 시간을 희망하는 것으로 나타났다.

학력에 따른 분류에서는 고졸에서 ‘헤어 샴푸서비스’가 22명(4.7%)로 다른 그룹에 비해 높게 나타났으며 대졸의 경우 ‘관리 후 휴식시간 서비스’가 152명(32.2%), ‘헤어 샴푸서비스’가 92명(19.5%)으로 높게 나타났고 대학원 이상에서는 ‘관리 후 휴식시간 서비스’가 29명(6.1%)으로 가장 높게 나타났다($p < 0.1$).

직업별로는 전업주부에서 ‘헤어 샴푸서비스’가 다른 그룹에 비해 높게 나타났으며 전문직의 경우 ‘관리 후 휴식시간 서비스’가 84명(17.8%), ‘헤어 샴푸서비스’가 39명(8.3%)으로 나타났고 사무직에서는 ‘관리 후 휴식시간 서비스’가 59명(12.5%), ‘헤어 샴푸서비스’가 27명(5.7%)으로 나타났고, 서비스직에서 ‘관리 후 휴식시간 서비스’가 32명(6.8%), ‘헤어 샴푸서비스’가 29명(6.1%)으로 가장 높게 나타났다($p < 0.05$).

관리 후 휴식에 대한 서비스가 많은 것은 거의 모든 스파센터가 예약제로 운영되는 경우가 많아 스파 관리 후 쉴 수 있거나 수면을 취할 수 있는 시간적 여유가 없기 때문으로 생각된다.

<표 20 > 스파의 부가 희망 서비스

		수면공간 서비스	포토 서비스	제품증정 서비스	메이크업 서비스	헤어샴푸 서비스		
성 별	남성	69(14.6)	4 (0.8)	17 (3.6)	5 (1.1)	28 (5.9)	123 (26.1)	18.424 (.001) ***
	여성	130(27.5)	13 (2.8)	52 (11.0)	54 (11.4)	100(21.2)	349 (73.9)	
연 령	20~29세	68 (14.4)	4 (0.8)	35 (7.4)	21 (4.4)	46 (9.7)	174 (36.9)	14.015 (.300)
	30~39세	91 (19.3)	8 (1.7)	23 (4.9)	21 (4.4)	50 (10.6)	193 (40.9)	
	40~49세	29 (6.1)	5 (1.1)	8 (1.7)	12 (2.5)	25 (5.3)	79 (16.7)	
	50세 이상	11 (2.3)	-	3 (0.6)	5 (1.1)	7 (1.5)	26 (5.5)	
학 력	고졸	18 (3.8)	4 (0.8)	8 (1.7)	12 (2.5)	22 (4.7)	64 (13.6)	14.647 (.066) *
	대졸	152 (32.2)	12 (2.5)	57 (12.1)	37 (7.8)	92 (19.5)	350 (74.2)	
	대학원이상	29 (6.1)	1 (0.2)	4 (0.8)	10 (2.1)	14 (3.0)	58 (12.3)	
직 업	학생	7 (1.5)	-	7 (1.5)	6 (1.3)	8 (1.7)	28 (5.9)	36.773 (.012) **
	전업주부	9 (1.9)	3 (0.6)	8 (1.7)	8 (1.7)	16 (3.4)	44 (9.3)	
	전문직	84 (17.8)	5 (1.1)	22 (4.7)	17 (3.6)	39 (8.3)	167 (35.4)	
	사무직	59 (12.5)	4 (0.8)	11 (2.3)	15 (3.2)	27 (5.7)	116 (24.6)	
	서비스직	32 (6.8)	2 (0.4)	18 (3.8)	8 (1.7)	29 (6.1)	89 (18.9)	
	기타	8 (1.7)	3 (0.6)	3 (0.6)	5 (1.1)	9 (1.9)	28 (5.9)	
결 혼 여 부	미혼	120 (25.4)	9 (1.9)	48 (10.2)	31 (6.6)	73 (15.5)	281 (59.5)	11.644 (.168)
	기혼	77 (16.3)	8 (1.7)	19 (4.0)	24 (5.1)	52 (11.0)	180 (38.1)	
	독신	2 (0.4)	-	2 (0.4)	4 (0.8)	3 (0.6)	11 (2.3)	
월 소 득	200만 원 이하	40 (8.5)	1 (0.2)	19 (4.0)	11 (2.3)	25 (5.3)	96 (20.3)	22.315 (.133)
	300만 원 이하	47 (10.0)	6 (1.3)	26 (5.5)	21 (4.4)	46 (9.7)	146 (30.9)	
	500만 원 이하	38 (8.1)	5 (1.1)	10 (2.1)	9 (1.9)	16 (3.4)	78 (16.5)	
	1000만 원 이하	29 (6.1)	3 (0.6)	6 (1.3)	11 (2.3)	21 (4.4)	70 (14.8)	
	1000만 원 이상	45 (9.5)	2 (0.4)	8 (1.7)	7 (1.5)	20 (4.2)	82 (17.4)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

3) 스파의 희망 부대시설

조사 대상자가 생각하는 스파의 희망 부대시설에 대해 살펴본 결과는 <표 21>과 같다. 156명(33.1%)이 ‘릴렉스 공간’을, 102명(21.6%)이 ‘수면실’을 희망하는 것으로 나타나 과반수이상인 휴식 공간을 원하는 것으로 나타났다. 이것은 ‘관리 후 휴식 시간 서비스’를 가장 많은 관리 후 희망 서비스로 선택하였던 전 결과와 같은 맥락으로 관리 후 이완되었던 몸이 다시 정상화될 수 있는 시간과 공간을 원하는 것으로 보인다. 그 외 ‘파우더 룸’이 77명(16.3%), ‘피트니스 센터’가 58명(12.3%)으로 나타났고 ‘헤어샵’이 43명(9.1%), ‘레스토랑’이 23명(4.9%)로 나타나 스파 프로그램만이 아닌 미용과 건강에도 많은 관심을 보이고 있는 것으로 보여지며 이러한 시설을 윈스톱으로 해결할 수 있길 희망하는 것으로 생각된다.

<표 21> 스파의 희망 부대시설

	구 분	빈도(N)	퍼센트(%)
희망 부대시설	릴렉스 공간	156	33.1
	수면실	102	21.6
	파우더 룸	77	16.3
	레스토랑	23	4.9
	헤어 샵	43	9.1
	피트니스 센터	58	12.3
	제품 판매 샵	13	2.8
	총 합계	472	100.0

3) 스파의 향후 개선 방향에 대한 주관적인 견해

조사 대상자가 생각하는 스파의 향후 개선 방향에 대한 주관적인 견해에 대한 결과는 <표 22>과 같다. 총 55명이 수기 작성하였으며 ‘가격 인하의 필요성’이 14명으로 25.4%를 나타내며 스파의 일반화를 위한 합리적인 비용을 개선점으로 적어주었다. 그리고 13명(23.6%)이 스파에 대한 올바른 인식과 효과에 대한 정보 전달을 통한 ‘스파의 대중화’가 필요하다고 했다. 그 외 ‘품질 향상’이 7명(12.7%), ‘홍보의 필요성’이 7명(12.7%)으로 프로그램의 개발과 홍보를 통한 대중화 방안을, ‘서비스 및 시설 확충’이 7명(12.7%)으로 수면 공간이나 릴렉스 공간 등의 시설을 갖출 것을 지적하였고, ‘여러 산업과의 병행’이 3명(5.4%)으로 미용과 의료, 레저 등의 병행을 통한 스파 산업의 발전을 모색할 것을 적어주었다.

<표 22> 스파 산업의 발전을 위한 주관적인 견해

구분	빈도(N)	퍼센트(%)
가격 인하 필요	14	25.4
다양한 프로그램 확충	4	7.2
대중화	13	23.6
서비스 및 시설 확충	7	12.7
여러 산업과 병행	3	5.4
품질 향상	7	12.7
홍보 필요	7	12.7
총 합계	55	100.0

5. 스파 테라피스트의 직무형태와 만족도

1) 스파 테라피스트의 일반적 특성

전체 대상자 193명의 일반적 특성에서 성별은 남성이 27명(14%), 여성이 166명(86%)로 여성의 비율이 압도적으로 많았다. 연령별로는 20~24세가 81명(42%), 25~29세가 75명(38.9%)로 가장 많아 20~29세가 전체의 80.9%를 했고 30~39세가 35명(18.1%), 40세 이상이 2명으로 나타났다.

학력별로는 전문대졸이 108명(56%)으로 가장 높게 나타났고, 4년제 대학교 졸업이 49명(25.4%), 고졸이 22명(11.4%), 대학원 수료가 6명(3.1%), 석·박사 학위취득이 4명(2.1%), 관련 전공 외국 유학이 4명(2.1%)으로 나타났다.

미용 전공 여부에서는 전공이 119명(88.6%), 비전공이 74명(38.3%)로 나타났다. 결혼여부에서는 미혼이 171명(88.6%), 기혼이 19명(9.8%)으로 나타나 미혼의 비율이 압도적으로 높았다.

20~24세의 비율이 전체의 42%를 나타내면서 스파센터 테라피스트의 평균연령은 26.21세로 타 업종에 비해 낮았다. 테라피스트의 과반수 이상이 20대의 미혼 여성으로 미용 전문대를 졸업 한 후 첫 직장으로 스파 센터를 선택하는 경우가 많았고 이것은 스파 테라피스트의 전문성, 고객 응대나 서비스 부분의 만족도와도 밀접한 관련이 있을 것으로 생각된다.

다음의 <표 23>과 같다.

<표 23> 스파 테라피스트의 일반적 특성

		n=193			
	구 분	빈도(명)	백분율(%)	평균	표준오차
성별	남성	27	14.0	-	-
	여성	166	86.0		
연령	20 ~24세	81	42.0	26.21	.278
	25 ~29세	75	38.9		
	30 ~39세	35	18.1		
	40세 이상	2	1.0		
학력	고졸	22	11.4	-	-
	전문대졸	108	56.0		
	4년제 대학교 졸	49	25.4		
	대학원 수료	6	3.1		
	석·박사 학위취득	4	2.1		
	관련전공 외국 유학	4	2.1		
미용 전공생	예	119	61.7	-	-
	아니오	74	38.3		
결혼여부	미혼	171	88.6	-	-
	기혼	19	9.8		
	독신 (이혼, 별거 또는 사별)	3	1.6		

2) 스파 테라피스트의 직무 형태

정규직이 158명(81.9%), 비정규직이 35명(18.1%)이며, 4대 보험 가입이 된 경우가 126명(65.3%), 그렇지 않은 경우가 67명(34.7%)으로 대부분이 정규직이며 일정기간이 경과하면 4대 보험에 가입되는 것으로 나타났다.

직무 형태로는 사원급이 132명(68.4%)으로 가장 높게 나타났고, 팀장급이 43명(22.3%), 실장급이 18명(9.3%)로 일반 사원급 테라피스트의 비율이 가장 높게 나타났다.

현 직장 근무기간의 경우 13~24개월이 65명(33.7%)으로 가장 높았고, 7~12개월이 37명(19.2%), 1~3개월이 35명(18.1%), 4~6개월이 32명(16.6%)으로 6개월 미만이 전체의 34.7%이고, 1년 미만이 53.9%로 나타나면서 스파센터의 사원급 스파 테라피스트의 경력이 길지 않음을 알 수 있으며 2년 이상의 장기 근무자가 전체의 12.4%로 낮게 나타나며 이직률이 높음을 알 수 있었다.

스파업계 근무기간은 13~24개월이 59명(30.6%), 25~48개월이 44명(22.8%), 49개월 이상이 28명(4.5%)으로 나타나 스파 테라피스트라는 직업군이 아직은 활성화 되지 않아있음과 스파업계의 장기 근무자가 희소함을 알 수 있었다.

대상자의 평균근무시간은 10.61시간이며, 주 단위 근무일수는 5.21일로 나타났다. 월수입은 100만 원 미만이 60명(31.1%)로 가장 높았고, 101~150만 원 미만이 58명(30.1%), 151~200만 원 미만이 54명(28%)으로 급여 수준이 낮은 것으로 나타났고 월 소득 200만 원 이상은 전체의 10.9%로 나타났다. 스파 테라피스트를 위한 스파센터 내 정기교육은 월 1.90회 실시되는 것으로 나타났다. 대상자들의 직무형태는 다음의 <표 24>와 같다.

<표 24> 스파 테라피스트의 직무형태

		n=193			
구 분		빈도(명)	백분율(%)	평균	표준오차
정규직	예	158	81.9	0.82	.028
	아니오	35	18.1		
직무형태	사원급 (하위관리자)	132	68.4	-	-
	팀장급 (중간관리자)	43	22.3		
	실장급 (상위관리자)	18	9.3		
4대 보험 가입여부	예	126	65.3	0.65	.034
	아니오	67	34.7		
근로계약 이행여부	예	96	49.7	0.50	.036
	아니오	97	50.3		
현 직장 근무기간	1 ~ 3개월	35	18.1	15.03	.649
	4 ~ 6개월	32	16.6		
	7 ~ 12개월	37	19.2		
	13 ~ 24개월	65	33.7		
	25개월 이상	24	12.4		
스파업계 근무기간	1 ~ 6개월	42	21.8	26.21	1.755
	7 ~ 12개월	20	10.4		
	13 ~ 24개월	59	30.6		
	25 ~ 48개월	44	22.8		
	49개월 이상	28	14.5		
평균 근무시간		193	100.0	10.16	.063
주 단위 근무일수		193	100.0	5.21	.089
월수입	100만 원 미만	60	31.1	148.57	4.351
	101 ~ 150만 원 미만	58	30.1		
	151 ~ 200만 원 미만	54	28.0		
	201 ~ 300만 원 미만	17	8.8		
	300만 원 이상	4	2.1		
총 근무인원수		193	100.0	18.9	1.598
매월 정기교육 실시		193	100.0	1.90	.102

3) 근무 기간별 직무 만족 요인

총 근무기간이 6개월 미만인 경우 ‘근무 환경’이 11명(5.7%), ‘휴일’이 10명(5.2%), ‘관계’가 6명(3.1%)으로 새로운 곳에서의 적응단계로 근무 환경과 근무자와의 관계가 가장 중요한 것으로 생각된다. 1년 미만에서는 ‘근무 환경’이 7명(3.6%), ‘급여’가 4명(2.1%), ‘휴무’가 3명(1.6%)으로 나타나 6개월 미만과 동일하게 근무환경을 중요시 생각하고 있었다. 2년 미만에서는 ‘급여’가 13명(6.7%), ‘관계’가 10명(5.2%), ‘근무시간’과 ‘경영방침’이 7명(3.6%)으로 높게 나타나 급여에 대한 비중이 높아졌으며 4년 미만의 경우 ‘급여’가 10명(5.2%), ‘업무량’이 8명(4.1%), ‘근무환경’이 7명(3.6%)으로 높게 나타났고, 4년 이상에는 ‘근무환경’이 6명(3.1%), ‘근무시간’이 5명(2.6%)으로 나타나 근무 기간이 길어질수록 근무환경과 급여에 대한 중요도가 높은 것으로 나타났다.

스파 테라피스트의 근무 기간별 직무관련 만족 요인에 대해 알아본 결과는 다음의 <표 25>와 같다.

<표 25> 스파 테라피스트의 직무 만족도(근무기간별)

	근무 시간	업무량	휴무	근무 환경	급여	관계	경영 방침	안정 장래	능력 개발	계	$\chi^2(p)$
6개월 미만	2 (1.0)	-	10 (5.2)	11 (5.7)	5 (2.6)	6 (3.1)	-	5 (2.6)	3 (1.6)	42 (21.8)	
총 근 무 기 간	1년 미만	2 (1.0)	1 (0.5) (1.6)	3 (3.6)	7 (2.1)	-	2 (1.0)	1 (0.5)	-	20 (10.4)	45.465 (.058) *
	2년 미만	7 (3.6)	2 (1.0) (2.1)	4 (2.1)	4 (6.7)	13 (5.2)	10 (5.2)	7 (3.6)	4 (4.7)	59 (30.6)	
	4년 미만	3 (1.6)	8 (4.1) (3.1)	6 (3.6)	7 (5.2)	10 (2.1)	4 (2.1)	1 (0.5)	5 (2.6)	44 (22.8)	
	4년 이상	5 (2.6)	4 (2.1)	-	6 (3.1)	4 (2.1)	2 (1.0)	1 (0.5)	3 (1.6)	3 (1.6)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

4) 직급별 직무 관련 만족 요인

사원급에서 ‘근무 환경’이 34명(17.6%), ‘휴무’가 21명(10.9%), ‘급여’가 20명(10.4%)으로 높게 나타나 업무 환경이 다른 직급에 비해 높게 나타나며 실무 담당자로서의 환경적 요소의 얼마나 중요함을 알 수 있었다. 팀장급에서는 ‘급여’가 10명(5.2%), ‘업무량’과 ‘관계’, ‘장래성’이 5명(2.6%)으로 나타나 사원급과는 장래성이나 업무량을 중요 요인으로 생각하고 있다는 점에서 차이를 보였다. 실장급에서는 ‘업무량’과 ‘직업의 안정성’이 4명(2.1%), ‘급여’ 3명(1.6%)으로 나타나 직급이 높을수록 직업의 안정성과 미래를 중요 요인으로 본다는 것을 알 수 있다.

스파 테라피스트의 직급별 직무관련 만족 요소에 대해 알아본 결과는 다음의 <표 26>과 같다.

<표 26> 스파 테라피스트의 직무 만족도(직급별)

	근무 시간	업무량	휴무	근무 환경	급여	관계	경영 방침	안정 장래	능력 개발	계	$\chi^2(p)$
사원급	13 (6.7)	6 (3.1)	21 (10.9)	34 (17.6)	20 (10.4)	12 (6.2)	5 (2.6)	14 (7.3)	7 (3.6)	132 (68.4)	22.941 (.115)
직 급 팀장급	4 (2.1)	5 (2.6)	2 (1.0)	9 (4.7)	10 (5.2)	5 (2.6)	1 (0.5)	5 (2.6)	2 (1.0)	43 (22.3)	
실장급	2 (1.0)	4 (2.1)	-	1 (0.5)	3 (1.6)	2 (1.0)	2 (1.0)	4 (2.1)	-	18 (9.3)	

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

5) 스파 테라피스트의 직무 만족도

근무조건에 대한 문항에서는 직급의 만족도는 3.32로 평균보다 0.20높게 나타났고 연간·월간 등 휴일 역시 3.21로 높았다. 하지만 업무량은 3.12, 근무시간은 2.96로 평균 보다 낮게 나타났다. 유의한 결과는 급여에 대한 만족도가 2.58로 평균과 0.54의 차이를, 직급에 대한 만족도와는 0.74의 차이가 나타내며 가장 낮은 만족도를 보였다.

경영방침에서는 직원의 의사 반영여부가 3.05, 상사와의 관계 만족도가 3.37, 경영방침의 만족도는 2.77, 직원과의 원만한 관계는 3.75, 직장의 근무분위기는 3.63으로 나타나 근무지와 직원과의 관계의 만족도에 비해 직원의사 반영과 경영방침에 대한 만족도는 낮게 나타났다.

자기만족도 영역에서는 직업의 안정성은 3.24, 적성에 맞는지에 대하여 3.70, 직업의 만족도는 3.54, 직업의 장래성은 3.74, 능력 인정 여부에서는 3.39로 나타나 직업에 대한 만족도나 장래성에 비해 안정적이지는 못하다는 결과를 나타냈지만 전체적인 직무 만족도와 비교했을 때 자기 만족도는 높게 나타났다.

복지 및 복리 후생에 관한 질문에서는 인센티브나 수당의 만족도는 2.48로 낮게 나타나 직급이나 업무량에 적합한 급여와 인센티브 지급이 시급한 것으로 생각되며, 식사시간 및 휴식시간에 대한 만족도는 2.71, 휴식공간에 대한 만족도는 2.44, 직업관련 개발을 위한 지원은 2.89점으로 나타나 전체적인 복리 후생에 대한 만족도가 낮았다.

스파 테라피스트들의 직무 만족도를 살펴본 결과는 다음 <표 27>과 같다.

<표 27> 스파 테라피스트의 직무 만족도

구 분		평균	표준오차
근 무 조 건	1. 근무시간에 만족하는가?	2.96	.071
	2. 업무량에 만족하는가?	3.12	.066
	3. 연간·월간 등 휴일에 만족하는가?	3.21	.080
	4. 직급에 만족하는가?	3.32	.066
	5. 급여에 만족하는가?	2.58	.075
	근무조건 평균	3.03	.053
경 영 방 침	1. 직원의 의견을 반영하는가?	3.05	.065
	2. 상사와의 관계에 만족하는가?	3.37	.063
	3. 귀사의 경영방침에 만족하는가.?	2.77	.064
	4. 직원과의 관계가 원만한가?	3.75	.059
	5. 직장 근무분위기에 만족 하는가?	3.63	.063
	경영방침 평균	3.31	.042
자 기 만 족 도	1. 현재 직업이 안정성이 높은가?	3.24	.064
	2. 현재 직업이 적성에 맞는가?	3.70	.056
	3. 현재 직업에 만족도가 높은가?	3.54	.060
	4. 현재 직업이 장래성이 있는가?	3.74	.063
	5. 현재 능력을 인정받고 있는가?	3.39	.059
	자기만족도 평균	3.52	.046
복지 및 복지 후생	1. 인센티브나 수당에 만족하는가?	2.48	.067
	2. 식사시간 및 휴식시간에 만족하는가?	2.71	.074
	3. 휴식 공간에 만족하는가?	2.44	.071
	4. 직업관련개발을 위한 지원이 되어있는가?	2.89	.074
	복지 및 복리후생 평균	2.62	.052
		3.12	.037

6) 스파 테라피스트들의 4대 보험 인식도

스파 테라피스트들의 4대 보험 인식도에 대해 알아본 결과는 <표 28>와 같다. 4대 보험이 무엇인지 알고 있는 경우가 3.42로 평균인 3.71과 비교했을 때 낮게 나타나 4개의 항목에 대한 정확한 인지가 부족한 것을 알 수 있다. 4대 보험이 필요하다고 생각하는 경우가 3.90으로 평균보다 0.19높게 나타나면서 필요성에 대한 인식은 높게 나타났다. 4대 보험이 보장 여부가 3.75로 나타났고, 4대 보험의 가입 희망 여부가 3.79로 평균보다 높게 나타나 가입을 희망하는 사람이 많은 것으로 나타났다. 이 결과는 스파 테라피스트들이 4대 보험에 대한 정확한 인지는 없지만 필요한 것으로 인식하고 보장되어야 하며 그렇지 않다면 4대 보험 가입을 희망하는 것을 알 수 있다.

<표 28> 스파 테라피스트의 4대 보험 인식도

구 분		평균	표준오차
4 대 보 험	1. 4대 보험에서 4가지가 무엇인지 알고 있는가?	3.42	.075
	2. 4대 보험이 필요하다고 생각하는가?	3.90	.063
	3. 귀사에 4대 보험제도가 보장되어 있는가?	3.75	.075
	4. 4대 보험이 되어있지 않다면 가입을 희망하는가?	3.79	.064
	4대 보험 총 평균	3.71	.048

7) 스파 테라피스트의 이직 현황

스파 테라피스트의 이직 희망 여부와 이직의 시기, 이직사유, 이직 횟수를 조사한 결과는 다음의 <표 29>와 같다.

이직 희망 여부에서는 ‘희망한다’가 88명(45.6%), ‘아니다’가 55명(28.6%), ‘생각해 본 적 없다’가 50명(25.9%)으로 많은 사람들이 이직을 희망하고 있었다.

이직의 시기는 ‘이직 의향 없음’이 124명(64.2%)으로 가장 많았고 1~3개월 이내가 25명(13%), 7~12개월 이내가 20명(10.4%), 4~6개월 이내가 16명(8.3%)으로 1년 이내 이직 희망이 31.7%로 높게 나타났다.

이직의 사유 중 가장 중요한 것은 ‘급여·인센티브 불만족’이 54명(28%)으로 가장 높았고, ‘건강의 문제’가 29명(15%), ‘경영방침의 불만족’이 28명(14.5%), ‘과중한 업무’가 22명(11.4%)으로 나타났다.

이직의 횟수는 첫 직장이 119명(61.7%)으로 가장 높았고, 1회, 2회가 43명(22.3%)으로 동일하게 나타났다. 3회가 19명(9.8%), 4회가 8명(4.1%), 5회가 6명(3.1%)으로 나타났다. 평균연령이 26.1세로 적음에도 불구하고 1회 이상의 이직이 전체의 39.3%로 높게 나타난 것은 이 직종의 이직률이 높다는 것을 나타내며 근본적인 원인을 찾아야 할 것으로 생각된다.

설문에 응답한 45.6%가 이직을 고려하고 있고 가장 큰 이유로 급여의 불만족과 건강상의 문제라고 대답했다. 이는 직급과 근무량에 맞는 적합한 급여 책정이 시급할 것으로 생각되며 근무환경의 변화를 통한 스파 테라피스트의 건강관리로 그에 따른 이직률을 줄여야 할 것이다.

<표 29> 스파 테라피스트의 이직현황

n=193					
구 분		빈도(명)	백분율(%)	평균	표준오차
이직 의향	예	88	45.6		
	아니오	55	28.5	-	-
	생각해본 적 없다	50	25.9		
이직시기	이직 의향 없음	124	64.2		
	1 ~ 3개월 이내	25	13.0		
	4 ~ 6개월 이내	16	8.3	3.48	.741
	7 ~ 12개월 이내	20	10.4		
	12개월 이후	8	4.1		
이직 사유	근무시간 불만족	8	4.1		
	과중한 업무	22	11.4		
	휴일 및 휴가 부족	11	5.7		
	급여·인센티브 불만족	54	28.0		
	직종의 불안정성	12	6.2	-	-
	원만하지 못한 직원 관계	24	12.4		
	경영방침의 불만족	28	14.5		
	직업관련 능력개발지원 부족	5	2.6		
	건강문제	29	15.0		
이직횟수	첫 직장	119	61.7		
	1회	43	22.3		
	2회	43	22.3	2.08	.102
	3회	19	9.8		
	4회	8	4.1		
	5회	6	3.1		

V. 고찰

본 연구는 스파 이용고객을 대상으로 스파에 대한 이용실태에 따른 만족도를 알아보고 스파 테라피스트를 대상으로 직무형태와 직무 만족도 살펴봄으로써 스파 테라피스트가 생각하는 스파의 미래 동향과 그들의 다양한 요구에 부합되는 스파의 자료를 얻어 스파가 대중화, 일반화 될 수 있는 방법을 제시하고자 하였다.

조사 대상자는 일반적인 특성에서 성별은 여성이 349명(73.9%), 연령은 20~40세가 전체의 77.8%였고 대졸이 74.1%, 직업은 전문직과 사무직이 60%를 나타냈고 혼인 여부에서는 미혼이 전체의 59.5%, 월 소득은 300만 원 이하의 소득 그룹이 가장 많은 것으로 나타났다. 전체의 89.4%인 여성의 경우 병원 내 피부 관리실을 선호하였다(32%). 이것은 김민경(2008)의 연구와 차이를 보이지만 문제성 피부의 개선을 위해 메디컬 스킨케어를 받는다는 응답이 41.4%로 나타난 신진영(2009)과 유사하며 최근 피부 관리 이용 패턴의 변화를 보여주고 있다. 관리의 지속기간은 1~3개월(34.5%)이 가장 높게 나타났고($p < 0.05$), 피부 관리의 목적으로는 43.6%가 건강한 피부를 유지하기 위함($p < 0.1$)으로 김민경(2008)과 비슷한 결과를 나타냈고 피부 관리를 통해 문제성 피부의 개선(29%)과 건강한 피부를 유지(24%)에 만족도를 보이는 것으로 나타났다($p < 0.1$).

조사 대상자가 인지하는 스파의 개념은 고급살롱(26.2%)과 리조트(24.6%)가 가장 높게 나타났다($p < 0.05$). 이 결과는 김민경(2008) 연구의 고급살롱(22.6%), 리조트(20.1%)의 결과와 유사하였으며, 정보 습득 경로는 신문이나 잡지(20.5%), TV나 라디오(20.5%)가 가장 많았던 것과 달리 본 연구에서는 스파 관련 정보는 인터넷(28.8%), 친구나 지인(25.3%), 신문이나 잡지(24.6%)를 통해 수집하는 경우가 많아($p < 0.1$) 인터넷이나 대중매체를 통한 스파의 노출과 홍보가 많아졌음을 알 수 있다. 휴식을 위해 스파를 선택한다는 답이 49.2%로 가장 많았고 그 외 관심이 있어서(23.1%), 주변의 권유(12.5%)로 스파를 선택했다고 답해($p < 0.5$) 허은영 등(2005)의 피로회복, 스트레스 완화 등의 휴식의 목적으로 스파를 선택한다(64.8%)는 결과와 유사하였다. 스파와 일반피부관리와의 차이점으로는 스트레스 해소(25.6%), 더 여유롭다(25.2%), 프로그램의 질적 차이(23.2%)를 들었고($p < 0.1$), 피로회복에 효과적이고(59.2%), 편안하기 때문에(19.7%) 스파가 필요하다고 답해($p < 0.5$) 여유를 갖는 관리(20.9%), 스트레스 해소(18.1%), 럭셔리하다(16%)라고 답한 김민경(2008)의 연구와 유사한 결과를 나타냈고 ‘몸을 치료하기 위해 스파를 이용한다’, ‘가족들과 시간을 보내기 위해 스파를 이용한다’는 윤혜영(2008)의 연구와는 상이한 결과를 나타냈다. 이는 선행 연구의 연구 대상자가 기혼 여성, 리조트 스파를 이용한 대상자가 다수였고 본 연구의 대상자가 도심 속의 스파를 주로 이용하는 고객이었기 때문으로 생각된다.

스파에 대한 만족도는 여성이 남성보다, 연령이 낮을수록, 고학력일수록 높았고, 전문직과 전업주부의 만족도가 높았지만($p < 0.1$) 연령과 결혼 여부, 학

력, 직업, 가정의 월평균 수입, 피부타입별로 유의미한 차이를 나타내지 않았던 김민경(2008)의 연구와 다소 차이를 나타냈다. 스파의 적정시간은 1.798시간으로 이 결과는 권혜영(2007)의 1시간~1시간 30분, 김민경(2008)의 1시간~1시간 30분과 일치하며 허은영 등(2005)의 1시간 30분~2시간 30분과는 차이를 보였다. 스파의 회당 적절한 비용은 10.85만원으로 나타나($p < 0.1$) 3~5만원이 적당하다는 권혜영(2007), 5~10만원 미만인 김민경(2008) 연구의 결과와 차이를 보였으며 허은영 등(2005)의 연구와 10~20만원으로 유사한 결과를 나타냈다. 세부적인 만족도를 살펴본 결과 스파의 시설 및 환경과 서비스 및 친절도에 만족하는 반면 스파 테라피스트의 전문성이나 추천 프로그램과 시간, 비용부분에서는 만족도가 낮게 나타났다. 이는 스파 선택 속성 중요도를 분석한 윤혜영(2008)의 연구에서 프로그램과 품질 및 서비스를 스파의 전반적인 이미지를 결정하는 중요한 요인이라는 점을 고려할 때 프로그램의 질적 완성도를 높이기 위한 노력이 필요할 것으로 보여진다. 하지만 새로운 스파센터와 프로그램을 접해보고자 하는 의향과 주변에 스파를 추천하겠냐는 질문에는 높게 나타났다. 스트레스 해소(38.6%), 와 고급관리를 받았다는(15.9%) 만족감과 너무 비싼 비용(41.3%)때문에 불만족스럽다는 의견이 다수를 차지하였다. 비용적인 불만족이 70%인 허은영 등(2005)의 연구와 67.9%인 김민경(2008)과 유사한 결과이지만 그 비율이 41.3%로 낮아진 것은 스파비용에 대한 대상자의 인식의 변화로 생각할 수 있겠다.

스파의 개선사항으로는 합리적인 비용(27.3%), 관리방법의 다양화(26.3%)

가 가장 많았으며($p < 0.1$) 허은영 등(2005)의 연구에서 스파가 앞으로 활성화 되기 위한 방안으로 좋은 시설 및 홍보, 적당한 가격, 체계적인 교육, 전문 인력이 필요하다는 결과와 유사했다. 스파에 부가되었으면 하는 서비스로는 관리 후 휴식공간의 서비스를 꼽았고(42.1%), 그 외 관리 후 샴푸 서비스를 원하는 답이 27.1%로 나타났다($p < 0.1$). 희망 부대시설로는 릴렉스 공간이 33.1%, 수면실이 21.6%로 높게 나타나 휴식공간을 희망하는 것으로 나타나 김민경(2008)의 수면 공간 서비스(51.6%), 메이크업 서비스(23.4%), 제품증정 서비스(13%), 샴푸서비스(8.2%)로 나타난 결과와 유사하였다. 그 외 본 연구에서는 스파 산업의 발달을 위한 방안으로 스파의 대중화(23.6%)와 스파 시설의 확충과 서비스·품질 향상, 홍보의 필요성을 제시한 것과 같이 허은영 등(2005) 역시 좋은 시설과 홍보, 체계적인 교육, 전문 인력 등을 언급하며 스파의 대중화와 일반화의 시급함과 스파 산업이 지향해야 할 방향을 제시하였다.

스파 테라피스트의 일반적인 특성은 여성이 166명(86%), 남성이 27명(14%)로 여성의 비중이 높게 나타났다. 연령은 20~29세가 80.9%, 전문대졸이 56%로 가장 높게 나타났고 미용 전공자가 88.6%, 미혼이 88.6%로 나타나 김남주(2010), 최영재(2008)의 연구와 비슷한 결과였다. 한편 김남주(2010)의 논문에서의 남성의 비율 3.3%와 비교할 때 본 연구의 남성의 비율이 14%로 많이 증가한 것은 스파 산업의 성장하고 관심도가 높아짐에 따라 남성의 비율도 증가하는 것으로 생각된다. 스파 테라피스트의 직무형태는 81.9%가 정규직이고, 4대 보험가입이 65.3%로 나타나 신예진(2005), 김남주(2010)과 유

사하게 나타났다. 직급은 사원이 68.4%로 가장 많았고, 현 직장의 근무기간은 13~24개월이 33.7%로 가장 높게 나타나 개인 관리실이나 병원 내 관리실 근무자가 1년 이상의 근무자가 가장 많은 것으로 나타난 최지혜(2008)의 연구와 유사했다. 스파업계 총 근무 기간은 13~24개월이 30.6%, 평균 근무시간은 10.61시간, 주 단위 근무시간은 5.21일로 나타나 주 5~6일로 나타났던 김남주(2010)의 연구와 차이를 보였는데 이는 스파 센터의 경우 24시간으로 운영되는 경우가 많아 야간 근무자의 주 단위 근무 시간이 주 4일이 있었기 때문에 평균 주 단위 근무시간의 차이를 나타낸 것으로 보인다. 월 수입은 평균 148.57만원으로 나타나 김남주(2010)의 100~150만원이 44.8%와 유사한 결과를 나타냈고, 허은영 등(2008)의 150~200만원이 35.3%와는 상이한 결과를 나타냈다. 이는 호텔 스파 대상자로 한 연구라는 차이로 나타난 결과로 생각된다. 교육실시 여부는 개인관리실의 경우 '거의 안함'이 58%, 병원 내 관리실 76%, 대기업 관리실 100%, 프랜차이즈 관리실 91%로 월 1회 이상 교육을 하고 있었던 신예진(2005)의 연구와 비교했을 때 본 연구에서는 월 평균 1.9회로 나타나 스파센터의 교육의 기회가 많음을 알 수 있다.

스파 테라피스트가 근무함에 있어 가장 중요하게 생각하는 것은 급여(18.7%)와 근무 환경(18.1%)로 나타나 김남주(2010)의 개인관리실(17%), 병원 내 관리실(15.4%), 프랜차이즈 내 관리실(12.9%)이 모두 급여를 근무 시 중요 사항으로 꼽았던 결과와 유사했다. 근무시간, 업무량, 휴일, 직급, 급여에 대한 만족도와 복지 및 복리 후생에 대한 만족도는 평균이하를 나타나 정영선

(2006)의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 경영방침이나 자기만족도는 평균보다 높게 나타났는데 이 결과는 ‘상사에게 본받을 점(0.359)’, ‘상호 신뢰와 존중(0.252)’, ‘업무 자율성 보장(0.202)’, ‘근무하고 있는 스파의 발전 가능성(0.359)’, ‘교육 프로그램(0.248)’, ‘자기 개발 기회(0.193)’ 변수들이 직무만족에 영향을 미친다는 전미란(2008)의 연구와 유사하였으며 이것은 스파 비전을 제시하고 공유함으로써 스파 테라피스트 직무만족을 증대할 수 있는 하나의 대안을 제시하였다. 스파 테라피스트의 45.6%가 이직을 희망하고 있었으며 가장 큰 이유로는 급여·인센티브 불만족(28%), 건강문제(15%)로 나타났다. 이 결과는 김남주(2010)의 연구에서 일반 관리실의 이직 요인으로 급여 불만족(14.1%), 근무 시간의 불만족(12.4%), 병원 내 관리실에서 급여 불만족(16.1%), 근무 시간의 불만족(14.7%)으로 나타난 결과와 유사했지만 이직을 생각중인 근무자(21%)의 수적 차이를 보이며 교대 근무와 체력적인 소모가 많은 스파센터의 이직율이 더 높음을 알 수 있다.

본 연구를 통하여 대중에게 스파에 올바른 인식과 정보를 제공하여 스파센터의 대중화에 초점을 맞추며, 합리적인 가격과 고객의 니즈를 고려한 시설과 환경의 변화와 프로그램의 지속적인 개발과 적용이 스파의 일반화를 위해 필요할 것으로 생각되며, 스파 테라피스트의 근무 환경 변화와 직급과 근무에 적합한 급여 책정이 시급하며 그들에게 스파의 비전을 제시하고 공유함으로써 직무만족도를 높여주므로 이직을 줄일 수 있을 것으로 생각된다.

VI. 결론 및 제언

1. 결론 및 요약

본 연구는 스파에 대한 인식, 만족도 및 스파의 미래 동향을 알아보기 위하여 2011년 4월 01일부터 4월 30일까지 서울특별시에 거주하는 스파 및 피부미용관리를 받아본 경험이 있는 20대 이상의 성인 남녀 500명을 대상으로 설문조사 하였으며, 스파 테라피스트의 직무형태와 만족도를 통한 스파의 미래 동향을 살펴보기 위해 현재 스파에서 근무 중인 200명의 스파 테라피스트를 대상으로 설문조사를 하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 조사 대상자는 성별은 여성이 349명(73.9%), 연령으로는 20~40대가 전체의 77.8%였고 대졸이 74.1%, 직업은 전문직과 사무직이 60%로 나타났고 결혼 여부에서는 미혼이 전체의 59.5%, 월 소득은 300만 원 이하의 소득 그룹이 가장 많은 것으로 나타났다. 전체의 89.4%인 여성의 경우 병원 내 피부 관리실의 이용이 가장 많았고(32%), 지속기간은 1~3개월(34.5%)이 가장 높게 나타났다($p<0.005$). 피부 관리의 목적으로는 43.6%가 건강한 피부를 유지하기 위해서라고 대답했고($p<0.1$), 문제성 피부의 개선(29%)과 건강한 피부를 유지(24%)에 만족도를 보이는 것으로 나타났다($p<0.1$).

2. 조사 대상자가 인지하는 스파의 개념은 고급살롱(26.2%)과 리조트(24.6%)로 나타났다($p < 0.05$). 스파 관련 정보는 인터넷(28.8%), 친구나 지인(25.3%), 신문이나 잡지(24.6%)를 통해 수집하는 경우가 많았고($p < 0.1$), 휴식을 위해 스파를 선택한다는 답이 49.2%로 가장 많았고, 그 외 관심이 있어서(23.1%), 주변의 권유(12.5%)로 스파를 선택했다고 답했다($p < 0.5$). 스파와 일반 피부 미용 관리와의 차이점으로는 스트레스 해소(25.6%), 더 여유롭다(25.2%), 프로그램의 질적 차이(23.2%)를 들었고($p < 0.1$), 피로회복에 효과적이고(59.2%), 편안하기 때문에(19.7%) 스파가 필요하다고 답했다($p < 0.5$).

3. 스파에 대한 만족도는 여성이 남성보다, 연령이 낮을수록, 고학력일수록 높았고, 전문직과 전업주부의 만족도가 높았다($p < 0.1$). 스파의 적정시간은 1.798시간, 적정비용은 10.85만원으로 나타났다($p < 0.1$). 세부적인 만족도를 살펴본 결과 스파의 시설 및 환경과 서비스 및 친절도에 만족하는 반면 스파 테라피스트의 전문성이나 추천 프로그램과 시간, 비용의 만족도는 낮게 나타났다. 하지만 새로운 스파센터와 프로그램을 접해보고자 하는 의향과 주변에 스파를 추천하겠냐는 질문에는 평균 이상으로 높게 나타났다. 스트레스 해소(38.6%)와 고급관리를 받았다(15.9%)에 만족하였고 너무 비싼 비용(41.3%)때문에 불만족스럽다는 의견이 다수를 차지하였다.

4. 스파의 개선사항으로는 합리적인 비용(27.3%), 관리방법의 다양화 (26.3%)가 가장 많았으며($p < 0.1$), 스파에 부가되었으면 하는 서비스로는 관리 후 휴식공간의 서비스(42.1%), 그 외 관리 후 샴푸 서비스(27.1%) 있었다(p

<0.1). 희망 부대시설로는 릴렉스 공간이 33.1%, 수면실이 21.6%로 높게 나타나 휴식공간을 희망하는 것으로 나타났다. 향후 스파의 개선방향을 묻는 질문에는 스파의 합리적 비용(25.4%)과 스파의 대중화(23.6%)라고 대답하였고 그 외 스파시설의 확충과 서비스·품질 향상, 홍보의 필요성을 들었다.

5. 스파 테라피스트의 일반적인 특성은 여성이 86%, 20~29세가 80.9%, 전문대졸이 56%로 가장 높게 나타났고 미용 전공자가 88.6%, 미혼이 88.6%로 나타났다. 스파 테라피스트의 직무형태는 81.9%가 정규직이고, 4대 보험 가입이 65.3%로 나타났다. 사원급 직원이 68.4%로 가장 많았고 현 직장의 근무기간은 13~24개월이 33.7%, 스파업계 총 근무기간은 13~24개월이 30.6%, 평균근무시간은 10.61시간, 주 단위 근무시간은 5.21일로 나타났고 월 수입은 150만원 미만이 63.2%로 나타났다. 스파 테라피스트가 근무함에 있어 가장 중요하게 생각하는 것은 급여(18.7%)와 근무 환경(18.1%)로 나타났고, 근무시간, 업무량, 휴일, 직급, 급여에 대한 만족도와 복지 및 복리 후생에 대한 만족도는 평균이하를 나타냈고 경영방침이나 자기만족도는 평균보다 높게 나타났다. 스파 테라피스트의 45.6%가 이직을 희망하고 있었으며 가장 큰 이유로는 급여·인센티브 불만족(28%), 건강문제(15%)로 나타났다.

2. 제언

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

- 1) 본 연구는 서울특별시 소재의 스파를 이용하는 고객을 대상으로 설문 조사하여 월 소득, 결혼 여부, 연령대 등 스파센터를 이용하는 고객층을 일반화 하는데 한계점이 있으며 본 연구의 표본수가 우리나라 전체를 대표하기는 어렵다.
- 2) 조사 대상자의 분포도에 있어 피부 관리와 스파를 일회성으로 접한 경우가 많아 경험에 대한 느낌으로 설문에 응답하였을 가능성을 배제할 수 없고 이와 같은 경우 스파의 문제점이나 개선방향에 대한 의견을 객관화하기 어렵다.
- 3) 스파 테라피스트의 근무지가 서울 특별시 소재의 특정 스파에 편중되어 스파 유형 및 직무 형태의 일반화가 어렵고 연구의 표본수가 적어 스파 테라피스트의 전체를 대표하기 어렵다.

그러므로 본 연구의 결과에서 스파는 고급살롱이나 리조트에서나 경험할 수 있다는 고급스러운 이미지와 비합리적인 비용으로 고객들이 쉽게 접하기 어려운 실정이다. 이에 스파에 대한 올바른 개념 정립과 효과·효능 등의 다양한 정보를 제공하고 고객의 니즈를 파악하여 그에 부합하는 스파 서비스를 제공해야 한다.

또한 현대인에게 접근이 용이한 도심 속의 스파는 테라피 외에도 스파센터 내에서 여유를 느낄 수 있는 환경적인 요소를 갖추고 릴렉스를 원하는 고객의

니즈는 만족하여야 할 것이다. 또한 한국의 정서에 맞는 스파 프로그램을 개발하고 세분화하고 합리적인 가격을 제시하고 스파와 함께 병행할 수 있는 헤어나 메이크업 등의 미용 산업, 헬스나 요가, 골프와 같은 운동시설, 스파퀴진 (Spa Cuisine)과 같은 식·음료 사업이 연계한다면 스파 시장은 더욱 활성화 될 것이다.

정부에서 추진하고 있는 의료 서비스, 의료관광 산업과 맞물려 스파 수요의 증가는 꾸준히 높아 질 것임을 예측할 수 있고 이에 스파 산업의 전망은 매우 밝을 것으로 생각된다.

참 고 문 헌

- 강신옥 외 5인, 응용 에스테틱 이론과 실제, 훈민사, 175p, 2004
- 김문주 외 8인, 비만관리학, 청구문화사, 104p, 2008
- 장태수 외 5인, 스파 뷰티테라피, 정담미디어, 11p, 2006
- 김태윤, SPA therapy, 한글문화사, 12p, 2006
- 설혜심, 온천의 문화사, 한길사, 12p, 2001
- 임하성, 목욕 건강 30분, 가림출판사, 76p, 2004
- 장선일, 뷰티 테라피, 군자출판사, 2008
- 정혜나, 내 이름은 뉴욕식 웰빙 테라피스트, 랜덤하우스, 22p, 2004
- Angelika Taschen, TASCHEN's FAVOURITE SPAS, 2004
- Judy chapman, Asian best spas and spa treatment Ultimate Spa, 2011
- Williams, Sue Rodwell ph. D, Essentials of Nutrition and Diet Therapy, Schlenker, 2002
- Maxwell-Hudson, Complete Massage, Dk Pub Inc, 2001
- Walton, Medical Conditions in Massage Therapy, Lippincott Williams& Wilkins, 2010
- Ylinen, Stretching Therapy: For Sport And Manual Therapies, Chaitow, 2007
- Mernagh-Ward, Health& Beauty Therapy, Nelson Thornes, 2004
- 전미란, 스파 테라피스트 직무만족 요인에 관한 연구, 한국미용학회지, 제14권

제4호, 2008

현행진, 제주 호텔 및 리조트의 스파현황과 스파 테라피스트의 직무 만족도 조사, 서경대학교 미용예술대학원 미용예술학과, 한국피부미용향장학회지, 제3권 제1호, 2008

김윤정, 피부미용사 이직 영향요인에 관한 연구 : 국내 스파를 중심으로, 한국미용학회지, 2009

차석빈, 스파 이용객의 만족요인과 행동의도 간 관계 연구, 대한관광경영학회, 제 24권 제5호, 2009

윤혜영 등, 스파 이용자의 스파선택 속성에 관한 연구, 한국미용학회지, 제14권 제3호, 2008

허은영 등, 스파 테라피에 대한 피부 관리사의 인식에 관한 조사, 한국패션뷰티학회지, 제3권 3호, 2005

김주연, 국내 호텔 스파 프로그램 현황 실태 조사, 한국피부미용향장학회지, 제4권 제1호, 2008

전소현, 스파관리가 여성의 체형변화에 미치는 영향, 대한피부미용학회지, 제2권 제3호, 2004

이승현, 스파시설에 관한 기초 연구, 한국실내디자인학회, 제 16권, 5호, 통권 63호, 2007

강성규, 과로나 스트레스와 업무상 질병, 대한산업보건협회, 2001

송미경, 에스테틱과 일반 에스테틱의 이용실태와 고객만족도 비교연구, 한국피부미용향장학회지, 제3권 제2호 2008

강수경, 에스테틱 서비스 기관 이용 고객의 유형조사, 한국미용학회지, 제8권

2호, 2002

김남주, 피부 미용사의 직무만족도와 직업안정성 및 이직요인 분석, 성신여자대학교 문화산업대학원 문화산업학과 피부비만관리학 석사학위논문, 2010

김민경, 스파에 대한 인식과 사용 실태에 관한 연구, 숙명여자대학교 원격대학원 향장미용전공 석사학위논문, 2009.

임성민, 스파 類型分類에 따른 스파 프로그램 開發에 關한 研究, 漢城大學校 藝術大學院 뷰티藝術學科 뷰티에스테틱 專攻 석사학위논문, 2010.

김광례, 스파 리조트의 실내 공간 계획에 관한 연구, 건국대학교 디자인대학원 실내환경디자인전공 석사학위논문, 2006.

권창희, 한국과 일본, 프랑스, 미국 중심으로 화장품 브랜드 스파 프로그램 연구, 중앙대학교 의약식품대학원향장품 미용전공 석사학위논문, 2007.

장미엽, 유수진동파를 이용한 스파가 노인 우울증에 미치는 영향, 영산대학교 미용예술대학원 미용예술전공 석사학위논문, 2010.

이춘양, 하이드로테라피와 스웨디시 마사지가 직장여성의 스트레스에 미치는 영향, 성신여자대학교 문화산업대학원 문화산업학과 피부비만관리학전공 석사학위논문, 2008.

심태경, 스트레스와 걱정이 안녕에 미치는 영향-정서 조절과 수면의 매개 효과, 경상대학교 대학원 심리학과 석사학위논문, 2010

황지선, 운동 및 스포츠 참여에 따른 스트레스 반응 및 대처 방식 비교 분석, 이화여자대학교대학원 체육학과 석사학위논문, 2008.

김수정, 스파 테라피스트의 직무·근무환경 만족도가 직무스트레스와 건강에 미치는 영향, 서경대학교 미용예술대학원 미용예술학과 석사학위논문, 2011.

전미란, 스파 테라피스트 직무 만족 요인에 관한 연구, 중앙대학교 의약식품대학원 향장품학 석사학위논문, 2008

전소현, 스파관리가 여성의 체형변화에 미치는 영향, 건국대학교 산업대학원 생물공학과 향장미용전공 석사학위논문, 2004

40. 윤희선, 개인가치와 웰빙태도가 호텔스파 구매의도에 미치는 영향, 경희대학교 관광대학원 호텔경영학과 석사학위논문, 2011

임진호, 직장인을 위한 수면전문 스파시설 계획에 관한 연구, 홍익대학교 건축도시대학원 실내설계전공 석사학위논문, 2008

박영순, 스파와 반신욕이 여성의 체형변화에 미치는 영향, 용인 대학교 재활보건 과학 대학원 비만 관리학과 석사 학위 논문, 2005

43. 김미애, 스파 속성과 리조트 이용만족 연구, 경기대학교 관광전문대학원 관광사업경영전공 석사학위논문, 2011.

전소현, 스파 관리가 여성의 체형 변화에 미치는 영향, 건국대학교 산업대학원 생물공학과 향장미용전공 석사학위논문, 2004

정혁진, 호텔 스파 프로그램 비교 연구 : 한국, 오스트리아, 태국의 호텔스파를 중심으로, 경희대학교 체육대학원 스포츠의학전공 석사학위논문, 2004

최지혜, 미용실 종사자의 직무 만족도에 미치는 영향 요인, 대구한의대보건대학원 석사학위논문, 2004

이유민, 스킨케어 유형에 따른 소비자 선호도와 만족도에 관한 연구, 성신여자

- 대학교 문화산업대학원 문화산업학과 피부비만관리학 석사학위논문, 2011
- 예희정, 스파리조트의 스파시설 프로그램에 따른 실내 공간 구성 특성에 관한 연구, 건국대학교 건축전문대학원 실내건축설계 석사학위논문, 2010.
- 최영재, 피부 미용사의 직무 만족도와 이직의도에 관한 연구-일반 피부 관리실과 병원 내 관리실을 중심으로, 서경대학교 대학원 미용예술학과 석사학위논문, 2008
- 오현성, 고등학교 학생의 학교 스트레스와 스트레스 대처 행동 및 정신·신체 건강과의 관계, 강원대 교육대학원 학교상담전공 석사학위논문, 2008
- 장진희, 스파(Spa)공간의 유형별 특성에 관한 연구-프로그램에 따른 공간의 연계성을 중심으로, 건국대학교 건축전문대학원 실내건축설계학과 석사학위논문, 2004
- 김옥기, 복합운동과 식이요법이 성인 비만 여성의 신체조성, 혈중 지질 및 체력에 미치는 영향, 서강대학교 교육 대학원 체육교육전공 석사학위논문, 2011
- 윤미선, 단백질을 이용한 저열량 식이요법이 성인 여성의 신체조성에 미치는 영향, 건국대학교 산업대학원 향장학과 석사학위논문, 2006
- 노혜정, 여성 직장인을 위한 도심지 스파 계획 : 동양사상의 음양오행을 적용하여, 홍익대학교 건축도시대학원 실내설계전공 석사학위논문, 2010
- 박소영, 미용실 직원들의 직무만족에 관한 연구, 용인대학교 경영대학원 미용산업경영학과 석사학위논문, 2009
- Crebbin-Bailey, Jane., Harcup, John, The Spa Book: The Official Guide to Spa Therapy, Cengage Learning EMEA, 2004
- Van Tubergen, A. , van der Linden, S. , A brief history of spa therapy

BMJ PUBLISHING GROUP, 2003

Burt, B. , Selling The Asian Spa Experience, ASIAN HOTEL AND CATERING TIMES, 2002

Beck, M.S., Theory and Practice of Therapeutic Massage, Del mar Pub, 2006

Guillemin, F. , Virion, J. M. , Escudier, P. , de Talance, N. , Weryha, G. Effect on osteoarthritis of spa therapy at Bourbonne-les-Bains , JOINT BONE SPINE, 2001

Strauss-Blasche, G. , Ekmekcioglu, C. , Leibetseder, V. , Melchart, H. , Marktl, W. Seasonal Variation in Effect of Spa Therapy on Chronic Pain CHRONOBIOLOGY INTERNATIONAL, 2001

Unknown, Lifestyles Spa, Asian business, 2002

Heikkila, S. , Mikkelsen, M. , Kauppi, M. Obesity Does Not Impair Rehabilitation Outcome in SPA , The Journal of Rheumatology, 2002

보건복지부, 2006

건강보험공단, 2009

대한 신경 정신 의학회, 2011

International Spa Association, 2003

ABSTRACT

A Study on Actual Use of Spa and Their Satisfaction

Lee, hye-young

Major in Skin Care and Obesity Management

Department of Cultural Industry

Graduate School of Cultural Industry

Sungshin Women's University

Today, stress and chronic fatigue led people to find spa as resting place for both body and mind. Working on human body to cure diseases, enhance health and skin care benefits, water serves as very effective natural therapy that has several benefits including improvement of health, mental, psychological stability, physiological vitality. This study was conducted from Apr. 1, 2011 thru Apr. 30, 2011 to find out public awareness, satisfaction level and future trend of spa via survey targeting 500 men and women in 20 years and older, who live in Seoul and have experience in receiving skin care and spa care. In addition, another survey was conducted with 200 active therapists currently working in spa to figure out their

perspective on future trend of spa.

The following findings of these surveys were analyzed using SPSS 18.0 for Windows.

Out of total 500 respondents, women accounted for 73.9% (349), higher than men. 77.8% of respondents was in their 20s-40s with 74.1% was university graduates. In terms of occupation, the majority was professionals and office workers (60%). For income level, many of them earned monthly income under KRW3mil. on average. They received skin care in order to keep skin healthy (43.6%)($p < 0.1$), and showed satisfaction in improving problematic skin(29%) and keeping skin healthy(24%)($p < 0.1$)

26.2% respondents viewed spa as salon, and(24.6%) said they viewed it as resort ($p < 0.05$)., Asked when they use spa, the majority said they went to spa in order to relax (49.2%), 23.1% said they use spa just because they are interested, while 12.5% said they use spa on the recommendation of others ($p < 0.5$). 59.2% said they need spa because it is good for fatigue recovery (59.2%), and because it feels relaxative (19.7%)($p < 0.5$).

Satisfaction level was higher among women, rather than men and those who are younger, professionals and full time housewives, have higher education level were more satisfied with spa,($p < 0.1$).

They believed that it is appropriate to spend 1.798 hrs. in spa and appropriate spa cost was KRW 108,500($p < 0.1$)

Satisfaction level with facility, environment and service, hospitableness showed high, while satisfaction level with expertise of

therapists, recommended program and time, cost turned out to be low. However the majority said they have intention to experience new spa center and programs and recommend others to use spa.

The majority of respondents selected reasonable costs (27.3%), and diversification of management methods (27.3%) ($p < 0.1$) as what needs to be improved in using spa. Also they wanted to have lounge area to rest after spa treatment (42.1%) and shampoo service after spa treatment (27.1%) ($p < 0.1$).

Besides, additional facilities customers wanted to have in spa were place for relaxation (33.1%) and sleeping room (21.6%)

Most of spa therapists were women 86% in their 20s (80.9%), college graduate (56%), majoring in cosmetics (88.6%). The majority was unmarried (88.6%). For employment type, 81.9% was full time employee, having 4 mandatory insurances. In terms of job position, working-level accounted for 68.4%. Service period in current place of work ranged from 13 to 24 months (33.7%) and total service period in spa business was 13~24 months (30.6%)

Average working hours per day was 10.61 hrs and average working hours per week was 5.21 days

63.2% of therapists responded that they were paid under KRW1.5mil. per month and their priorities were Salary (18.7%) and working condition (18.1%)

Therapists' satisfaction level was below average in working hours, workload, holidays, salary, job title, employee welfare and benefits, while their satisfaction level with business policies and self-contentment was above average.

45.6% of therapists hope to change job and the biggest reason for it was unsatisfactory salary/incentive (28%), followed by health problem (15%).

Putting all these findings together, it is necessary to come up with reasonable price, continue to develop facility, environment, and programs in order to make spa available to the public in general. Also it is suggested that spa therapists should be paid as befits their service and job grade, work condition be improved, vision for spa be provided and shared in order to increase their job satisfaction and reduce turnover rate.

설문지

본 설문지는 성신여자대학교 문화산업대학원 피부비만관리 전공 석사학위 논문을 작성하기 위하여 만들어진 것입니다.

설문의 내용은 “SPA(스파)의 이용 실태에 따른 만족도와 향후 발전방향”을 조사하기 위한 것입니다.

성의 있게 기입해 주신 내용들을 잘 활용하여 Day Spa에 대한 학술적 결과를 얻도록 최선을 다 하겠습니다.

본 설문에 응해 주신 내용은 무기명으로 처리되어 연구의 소중한 자료로 활용되며, 절대 연구이외의 목적으로는 사용되지 않을 것입니다

다시 한번 본 연구에 협조해 주시고 귀한 시간을 내 주셔서 감사함을 마음으로 전합니다.

2011년 4월

성신여자대학교 문화산업대학원

지도 교수 이 은 혜

문화산업학과 피부비만관리학전공 석사과정 이 혜 영

I. 일반적 사항에 대한 문항입니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은? ()세

3. 귀하의 학력은?

① 고졸 ② 전문대졸 ③ 4년제 대학교 졸업 이상 ④ 대학원 수료 이상

4. 귀하의 직업은?

- ① 학생 ② 전업주부 ③ 전문직 ④ 사무직 ⑤ 서비스직 ⑥ 기타 ()

5. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 독신

6. 귀하의 월 소득은? ()

II. 귀하의 피부관리 경험에 대한 질문입니다.

1. 귀하가 이용해 보셨던 피부 관리실의 형태는 어느 것입니까? (중복체크)

- ① 일반 피부 관리실 ② 미용실 내 피부 관리실 ③ 병원 내 피부 관리실
④ 프랜차이즈 피부 관리실 ⑤ 기업부속 피부 관리실

2. 귀하가 현재까지 피부 관리실을 이용한 총 기간은? () 개월

3. 귀하가 피부 관리를 받는 주된 목적은?

- ① 스트레스 해소를 위해서 ② 건강한 피부를 유지하기 위해서
③ 중요한 일을 앞두고 ④ 문제성 피부를 해결하기 위해서
⑤ 트렌드를 맞춰가기 위해서 ⑦ 기타()

4. 귀하가 현재 이용 중인 피부 관리실에 만족한 부분은?

- ① 건강한 피부의 유지 ② 문제성 피부의 개선 ③ 시설 및 환경적인 부분
④ 스트레스 해소 및 심리적 안정 ⑤ 서비스 및 친절도

Ⅲ. 다음은 스파 경험과 이용실태에 대한 질문입니다.

1. 귀하가 생각하는 스파 센터의 개념은?
① 일반 피부, 체형관리실 ② 온천의 피부, 체형관리실
③ 찜질방, 사우나의 피부, 체형관리실 ④ 큰 규모 리조트의 피부, 체형관리실
⑤ 고급 살롱의 피부, 체형관리실 ⑥ 호텔의 피부, 체형관리실
2. 귀하는 스파 관련 정보를 어디서 가장 많이 얻고 있습니까?
① TV나 라디오 ② 신문이나 잡지 ③ 인터넷 ④ 홍보물 ⑤ 친구, 지인을 통해
3. 귀하는 스파를 선택하게 된 이유는?
① 스파 관리에 관심을 가지고 있었기 때문에 ② 편안하게 쉴 수 있어서
③ 주변 권유로 ④ 아픈 곳이 좋아진다고 해서 ⑤ 호기심으로 ⑥ 기타()
4. 스파 테라피가 일반 관리와 비교했을 때 어떤 차이점이 있다고 생각하십니까?
① 스트레스 해소에 좋다 ② 프로그램의 질적 차이가 크다
③ 여유를 갖는 관리다 ④ 치료적인 관리이다 ⑤ 체형관리에 효과적이다.
⑥ 더 럭셔리한 관리다 ⑦ 별 차이 없다
5. 귀하는 왜 스파가 필요하다고 생각하십니까?
① 심리적 안정을 주므로 ② 피로회복이 되므로
③ 피부·체형의 개선이 나타나므로 ④ 수면에 도움이 되므로
⑤ 이색적인 테이트 공간이므로 ⑥ 기타()
6. 귀하가 생각하는 적당한 1회 스파 테라피의 시간은? ()시간
7. 귀하가 생각하는 적당한 1회 스파 테라피의 비용은? ()만원

IV. 스파의 만족도에 대한 문항입니다.

설문항목	매우 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 귀하는 스파 테라피 후 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
2. 스파 센터의 시설 및 환경에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
3. 테라피스트의 전문성에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
4. 스파 센터의 서비스 및 친절도에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
5. 추천된 스파 프로그램에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
6. 스파 프로그램의 이용가격에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
7. 스파 프로그램의 시간에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
8. 향후 새로운 스파 센터나 프로그램을 이용할 의향이 있는가?	①	②	③	④	⑤
9. 귀하는 스파 센터에 재방문 하시겠습니까?	①	②	③	④	⑤
10. 귀하는 주변사람들에게 스파를 추천하시겠습니까?	①	②	③	④	⑤

1. 스파 후 가장 만족한 점은? (한 개만 선택)

- ① 고급관리를 받았다는 만족감 ② 피부 및 체형의 긍정적 변화
 ③ 일반관리와 다른 독특한 프로그램 ④스트레스 해소 ⑤ 통증의 완화
 ⑥ 관리제품의 우수성 ⑦ 독특한 시설 ⑧ 기타 ()

2. 귀하가 스파 후 불만족한 점은?

- ① 비싼 가격대 ② 긴 관리시간 ③ 직원의 낮은 관심도 ④ 시설의 부족
- ⑤ 주변사람의 인지도부족 ⑥ 관리제품의 구매강요 ⑦ 기타()

V. 스파의 향후 개선방향에 대한 문항입니다.

1. 귀하는 효과적인 스파 테라피를 위한 개선사항은?

- ① 저렴한 비용 ② 관리 방법의 다양화 ③ 서비스의 질 개선
- ④ 관리시설의 확충 ⑤ 직원의 전문성 ⑥ 관리 시간의 단축 ⑦ 기타()

2. 귀하는 스파에 더 부가되었으면 하는 서비스는?

- ① 관리후의 수면 공간 서비스 ② 포토 서비스 ③ 제품증정 서비스
- ④ 메이크업 서비스 ⑤ 샴푸 및 헤어 서비스 ⑥ 기타()

3. 귀하는 스파에 더 부가되었으면 하는 부대시설은?

- ① 릴렉스 공간 ② 수면실 ③ 파우더 룸 ④ 레스토랑
- ⑤ 헤어 샵 ⑥ 피트니스 센터 ⑦ 제품 판매 샵

4. 우리나라 스파의 발전가능성에 대한 귀하의 의견을 적어주십시오.

이상으로 바쁘신 와중에도 본 설문에 성의껏 응해 주심에 진심으로 감사드립니다.

설 문 지

본 설문지는 성신여자대학교 문화산업대학원 피부비만관리 전공 석사 학위
논문을 작성하기 위하여 만들어진 것입니다.

설문의 내용은 “SPA(스파)의 이용실태에 따른 만족도와 향후 발전방향”
을 조사하기 위한 것입니다.

성의 있게 기입해 주신 내용들을 잘 활용하여 스파에 대한 학술적 결과를 얻
도록 최선을 다 하겠습니다.

본 설문에 응해 주신 내용은 무기명으로 처리되어 연구의 소중한 자료로 활용
되오며, 절대 연구이외의 목적으로는 사용되지 않을 것입니다

다시 한 번 본 연구에 협조해 주시고 귀한 시간을 내 주셔서 감사함을 마음으
로 전합니다.

2011년 4월

성신여자대학교 문화산업대학원

지도 교수 이 은 혜

문화산업학과 피부비만관리학전공 석사과정 이 혜 영

I. 일반적 사항에 대한 문항입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은? ()세

3. 귀하의 학력은?

- ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 4년제 대학교 졸 ④ 대학원 수료
⑤ 석·박사 학위취득 ⑥ 관련전공 외국 유학

4. 귀하의 최종학력 전공은?

- ① 미용관련전공 ② 미용관련 비전공

5. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 독신

II. 귀하의 직무형태에 대한 문항입니다.

(비정규직이란: 6개월, 1년 등 2년 미만 기간별 계약직을 의미하며 4대 보험 미가입자에 한함)

1. 귀하의 고용형태는?

- ① 정규직(4대보험 미가입) ② 정규직(4대보험 가입)
③ 비정규직(4대보험 미가입) ④ 비정규직(4대보험 가입)

2. 입사 시 근로계약을 작성하였습니까?

- ① 예 ② 아니오

3. 위의 근로계약 조건을 준수합니까?

① 예 ② 아니오

4. 현재 직장에서의 귀하의 근무기간은? ()개월

5. 스파 테라피스트로서의 총 근무경력은? (이전 경력 포함)

()년 ()개월

6. 귀하의 직급은? ()

7. 귀하의 하루 평균 근무시간은? ()시간

8. 귀하의 주 단위 근무일수는? ()일

9. 귀하의 월수입은? ()만원

10. 근무지의 총 근무인원수는 ? ()명

11. 현 직장에서 관련교육을 실시합니까?

① 거의 안함 ② 월 1회 ③ 월 2회 ④ 월3회 ⑤ 월 4회 이상

12. 직장에서 근무할 때 가장 중요하게 생각되는 것은?

① 근무시간 ② 업무내용·업무량 ③ 휴일 및 휴가 ④ 근무환경 ⑤ 급여
⑥ 상사, 동료와의 관계 ⑦ 경영방침 ⑧ 직종의 안정성 및 장래성
⑨ 직업관련 능력개발지원

Ⅲ. 귀하의 직무 만족도에 대한 문항입니다.

1) 근무 조건

설문항목	매우 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 근무시간에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
2. 업무량에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
3. 연간·월간 등 휴일에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
4. 직급에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
5. 급여에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤

2) 상사 및 지원, 경영 방침과의 관계

설문항목	매우 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 직원의 의견을 반영하는가?	①	②	③	④	⑤
2. 상사와의 관계에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
3. 귀사의 경영방침에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
4. 직원과의 관계가 원만한가?	①	②	③	④	⑤
5. 직장 근무분위기에 만족 하는가?	①	②	③	④	⑤

3) 자기 만족도

설문항목	매우 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 현재 직업이 안정성이 높은가?	①	②	③	④	⑤
2. 현재 직업이 적성에 맞는가?	①	②	③	④	⑤
3. 현재 직업에 만족도가 높은가?	①	②	③	④	⑤
4. 현재 직업이 장래성이 있는가?	①	②	③	④	⑤
5. 현재 능력을 인정받고 있는가?	①	②	③	④	⑤

4) 복지 및 복리후생

설문항목	매우 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 인센티브나 수당에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
2. 식사시간 및 휴식시간에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
3. 휴식 공간에 만족하는가?	①	②	③	④	⑤
4. 직업 관련 개발을 위한 지원이 되어있는가?	①	②	③	④	⑤

IV. 4대보험(건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험)에 대한 문항입니다.

설문항목	매우 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 4대보험에서 4가지가 무엇인지 알고 있는가?	①	②	③	④	⑤
2. 4대보험이 필요하다고 생각하는가?	①	②	③	④	⑤
3. 귀사에 4대보험제도가 보장되어 있는가?	①	②	③	④	⑤
4. 4대보험이 되어있지 않다면 가입을 희망하는가?	①	②	③	④	⑤

V. 이직에 대한 사항입니다.

- 앞으로 현재 직장을 옮기거나 이직을 고려하고 있습니까?
① 예 ② 아니오 ③ 생각해 본적 없다
- 이직을 고려중이라면 그 시기는? ()
- 직장을 옮기거나 직장을 그만 둔다면 그 이유 중 가장 중요하게 생각되는 것은?
① 근무시간 불만족 ② 과중한 업무 ③ 휴일 및 휴가 부족
④ 급여·인센티브 불만족 ⑤ 직종의 불안정성
⑥ 원만하지 못한 상사, 동료와의 관계 ⑦ 경영방침의 불만족
⑧ 직업관련 능력개발지원 부족 ⑨ 건강문제
- 귀하의 현재까지의 이직횟수는?
① 첫 직장 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 ⑥ 5회 이상

