

피부관리방식으로서의 아로마테라피의 활용실태 및 시행효과에 관한 연구

모정희 · 송미라*

송원대학 뷰티스타일리스트학과, 동신대학교 뷰티미용학과*

A Study on the Current Status of Use and Effect of Aromatherapy as a New Skin Care Method

Jeong-Hee Mo · M-Ra Song*

Dept. of Beauty stylist, Song Won College

*Dept. of Beauty Design Dong Shin University**

Abstract

Since the introduction of a new field of skin care to Korean market which was developed in 1980, a variety of skin care therapies have appeared in mid-1990s. Therefore, in particular, it is considered that aromatherapy is one of the most preferred methods for skin care.

Therefore, previous studies focused just on clinical effects of aromatherapy while this study focuses on aestheticians by identifying whether performance of aromatherapy, and their contribution to income will influence on satisfaction in aestheticians and customers' intention to reuse aromatherapy service for positive demonstration.

The results of the study are presented as follows:

First, it is demonstrated that side-effect of aromatherapy, contribution to income, and customer satisfaction have significant effect on professional aestheticians. In particular, in respect to the aestheticians, this study obtains the results rather different from the estimation that customers are satisfied with the professional service though they have side-effect.

Second, as the satisfaction in professional aestheticians after skin care service is a significant factor that influences on intention to reuse it, this study concludes that re-management on behaviors is required according to the degrees of satisfaction.

Key words : Aromatherapy, Skin care, Massage, Professional aestheticians

*Corresponding author E-mail : jarse @ dsu.ac.kr

I. 서론

1980년대 초 피부관리라는 새로운 직종이 우리나라 시장에 도입된 이래 80년대 중반을 기점으로 관련업종의 비즈니스가 태동되었다. 90년대에 이르러서는 관련 교육분야가 활성화되었으며 피부미용 관리가 제한적이지만 일반 소비자를 대상으로 점진적으로 확산되었다. 90년대 중반 이후에는 전문학원, 전문대학 및 협회 등의 활동이 활발해지고 2000년대에 들어서는 피부미용이 보편화·전문화되는 시기를 맞게 되었다.

또한 이 분야 산업종사자는 피부미용은 건강하고 아름답게 살고자 하는 욕구의 충족을 위해 여러 가지 관리기법을 시행하려고 노력했고, 시대에 발맞추어 속속 새로운 피부관리요법들이 개발되고 일반대중에 수용되고 있다. 특히 90년대 말부터 전 세계적으로 관심이 부각되고 있는 대체요법, 자연요법 등이 확산됨에 따라 피부미용계에서도 아로마테라피(AromaTherapy), 경락(Meridian), 피토테라피(PhytoTherapy), 컬러테라피(Color Therapy), 뮤직테라피(Music Therapy) 등 여러 가지 피부관리 방식이 새로 도입되어 인기를 끌고 있다.

최근 아로마테라피는 아로마 오일을 이용한 관리로 신체와 정신의 항상성을 유지·촉진하며 신체와 정신의 부조화를 개선시키는 요법으로 널리 사용되고 있다.

아로마테라피의 사전적인 정의는 몸 전체를 가볍거나 만성적인 병에 대해 에센셜 오일을 사용하는 치료법이다.라고 정의하고 있다. 아로마테라피에 관한 연구로 유명한 프랑스 내과 의사인 Valnet는 “아로마테라피는 식물로부터 얻어낸 향기로는 에센셜 오일을 약품으로 쓰는 것이다.”라고 했다. 피부미용 분야에서 가장 중요한 역할을 한 마가리타 마리(1895-1968)는 자연 건강 치료법과 미용제품의 결합에 에센셜 오일을 사용함으로써 제2차 세계대전 중에

아로마테라피의 관심을 가지게 되었다. 연구자인 Maury는 방향물질의 역사는 인류의 역사와 밀접하게 연결이 되어 있어서 그것들을 치료와 미용의 둘로 나눈다는 것은 불가능한 일이라고 논평했고, 프랑스에서 아로마테라피의 독립적 요소로 발전시켰고 마사지와 결합하기도 하였으며, 1950년대에 최초로 영국에 아로마테라피를 이용한 피부미용법을 소개한 바 있다.

또한 일차 의료기관에서 활용할 수 있는 대체요법으로 병원 내부의 환경조성을 위해 살균 방부효과가 뛰어난 오일이나 환자들에게 편안한 이완감을 줄 수 있는 오일일 이용하는 치료외의 보조 목적으로 사용하고 있으며 특정 질환인 감기나 기침, 두통, 근육통, 소화기 문제, 알레르기성 비염, 아토피성 피부염, 고혈압과 저혈압, 불면증, 스트레스와 우울, 비만과 셀룰라이트 관리와 같은 치료에도 사용되고 있다.

이러한 아로마테라피는 국내에선 2-3년 전부터 피부미용에 효과가 좋은 것으로 알려지면서 피부관리실에서 널리 사용되고 있고 의사, 한의사 등의 관련학회를 만들만큼 의학 분야에서도 인정받고 있다.

이처럼 치료차원에서 미용으로 분리가 되면서 아로마테라피가 1990대 말부터 붐이 일기 시작하였고 아로마테라피에 대한 피부미용업계의 관심은 높아졌고 산업적으로 전반적인 불황에도 불구하고 수익성제고의 역할을 톡톡히 해내고 있다. 교육계에서도 피부 미용학과의 주요 교과과정에 포함되어 피부관리사가 되고자 하는 학생들에게는 중요한 이수과목 중 하나로 자리를 잡게 되었다. 또한 피부관리실에서 행해지는 관리는 주로 피부 상태를 분석하고 그에 맞는 화장품, 수기요법, 기기 등을 활용하여 건강하고 아름다운 피부를 유지하기 위하여 관리하는 것에서 벗어나 정신적 심리적 측면에서의 만족도를 위한 새로운 기법이라는 차원에서 중요시 되어지고 있다.

또한 현대인들은 지나치게 많은 스트레스와 긴장감 속에 정신과 육체의 조화를 이루기 힘들어 지고 있으며, 부작용 없이 자유로운 마음으로 즐기듯 병을 치료할 수 있는 무언가를 간절히 원하고 있는 것이 현실이다. 이러한 관점에서 피부관리를 받기 위해 관리실을 찾는 많은 고객들에게 찾아볼 수 있는 스트레스의 해소라는 명제는 피부관리사들에게 남다른 각오와 발전을 가져오게 하는 요소이기도 하다. ‘향기’로 치료한다는 식의 단순한 발상만으로는 어떤 효과도 기대할 수 없음을 분명히 해야 하며, 피부관리사들에게 요구되는 전신관리의 이론적 바탕의 철학과 아로마테라피의 전인적인 가치체계를 새롭게 하는 것도 하나의 과제가 될 수 있다. 왜냐하면 이제 아로마테라피는 효과적인 피부건강요법으로 피부관리실에서 보다 적극적으로면서도 활발하게 사용되고 있기 때문이다.

그러나 아로마테라피에 대한 그 동안의 선행연구는 아로마테라피의 각 정유(Essencial Oil) 별 효과에 대한 임상 연구에 그쳐 대부분이 단지 아로마에센셜 오일의 신체적, 정신적, 심리적 효과에 치우쳐 관리사의 만족도에 관한 내용은 아로마테라피를 시행하는 피부관리사나 아로마테라피를 이용하는 고객에 대한 조사가 몇 차례 있었긴 하나 많이 부족한 실정이다 또한 본 연구에서는 고객의 만족을 피부관리사의 아로마테라피에 대한 시행성과와 피부관리사의 관심도에 따라 지각하는 평가적인 반응으로 정의하고 관리사의 만족은 아로마테라피 제 품을 실제 시행 후 그 효과에 대해서 지각하는 긍정적, 부정적 반응이라고 정의했다.

그러므로 본 연구에서는 피부관리사에 초점을 맞추어 만족의 개념이 심리학에서는 만족을 개인의 욕구가 충족되어지거나 목표가 달성되었을 때 경험하게 되는 심리적 상태로 본다.로 정의하고 이에 좀 더 많은 실증적인 연구가 요구되었으며, 아로마테라피에 대한 활용실태와 효과, 부작용의

경험정도, 관리실의 매출액 기여도, 관리 후 관리만족도를 살펴봄으로써 피부관리 방식으로서 아로마테라피라는 기법이 관리사 만족에 영향을 미치는 요인을 알아보고 재 이용의사와에 관계를 연구해 봄으로써 아로마테라피에 실무차원에서 구체적이고 실증적인 검증을 하고자 한다. 또한 관리실에서의 아로마테라피의 인지상태, 사용목적, 비용의 적정성 고객의 만족과 같은 여러 가지 사항을 분석함으로써 피부미용관리실에서의 아로마테라피라는 미용기법의 효과와 수익창출이라는 두 가지 측면에서 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구방법

본 연구의 분석단위는 개인이며, 설문 의 내용성과 실효성을 높이기 위해 광주·전남지역의 피부관리사를 대상으로 각각 실시하였다.

조사 기간은 2002년 9월15일부터 9월 30일까지 약 2주간에 걸쳐 실시하였다. 응답자는 조사원의 설명과 도움을 얻어 직접 설문지를 작성하도록 하였다. 총150부의 설문지를 배포하여 117부를 회수하였으며 이 중 불성실한 응답으로 인하여 분석대상으로 적합하지 않는 설문지 19부를 제외한 총104부를 최종 분석대상으로 하였다.

2. 연구내용

2.1. 배경변수

관리사 개인별 특성은 연령과 결혼유무 및 경력, 학력, 지위의 항목으로 측정하였다.

2.2. 아로마테라피의 독립변수

2.2.1. 아로마테라피의 시행정도

아로마테라피의 시행정도는 “귀하의 피부관리실에서 아로마테라피를 시행하고 계

십니까?” 및 시행빈도등 4가지 항목으로 측정하였고 활용실태분석은 사용목적, 사용부위(안면), 바다관련사용목적, 안면관리 적용피부타입 등 7가지 항목으로 측정하였다.

2.2.2. 부작용경험 정도

부작용 경험정도는 단일항목으로 측정하였다.

2.2.3. 아로마테라피의 비용적정성 지각 및 매출기여도

아로마테라피의 관리비용책정유무 등 2가지 항목으로 측정하였으며 매출액 기여도는 단일항목으로 “고객에게 귀하의 피부관리실에서 아로마테라피가 매출에서 차지하는 비중이 얼마나 됩니까?”로 측정하였다.

2.3. 종속변수

2.3.1. 아로마테라피 관리 후 고객만족도

아로마테라피 사용에 따른 관리사의 만족에 관한 척도는 Bitner et al(1990)의 연구척도를 사용하여 “피부관리사로서 아로마테라피 시행 후 그 효과에 대해 어떻게 생각하십니까?”의 5점 척도를 사용하여 단일항목으로 정하였다.

2.3.2. 아로마테라피에 대한 시행정도, 매출기여도, 고객만족도 및 부작용이 관리사 만족에 미치는 영향

아로마테라피의 사용에 대한 고객만족의 척도는 Price and Arnould(1999)의 연구척도를 사용하여 2개 항목으로 “나는 나의 피부관리사로부터 받은 피부관리 서비스에 만족한다.”와 “나는 나의 피부관리사에게서 관리를 받은 것은 잘한 선택이다”로 5점척도로 측정하였다.

2.3.3. 관리사의 만족이 향후 사용의사에 미치는 영향

향후 재이용의사의 척도는 Zeithaml, Berry and Parasuraman(1985)이 개발한 척도를 사용하여 재 이용의사에 대해 측정하였다.

3. 자료분석방법

자료의 수집은 설문지 방식으로 리커트 5점 척도로 사용하여 측정하였다.

수집된 자료는 연구모형의 적합성 평가와 연구가설 검증을 위한 윈도우형 SPSS11.0 통계패키지를 이용하여 회귀분석(logistic regression analysis), 교차분석(cross-tabulation analysis), 경로분석을 사용하여 실증검증을 하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 연구의 대상과 표본의 특성

1.2. 표본의 특성

관리사에 대한 설문집단별 경력기간과 학력에 관한 분포는<표 1>과 같이 나타났다. 먼저 관리사의 경력기간은 1년에서 2년 미만의 경력기간이 가장 많은 33.6%를 나타내고 있으며, 8년이상 경력을 가진 관리사는 26.0%로 나타났다. 또한 학력분포는 전문대학 피부관련학과 졸업자가 가장 많은 44.2%로 나타났으며 고졸 35.6%, 4년제 대학 졸업이상은 10.6%로 조사되었다.

Table 1. General Characteristics of Respondents

General Characteristics		frequency	(%)
career	1yr - below 2	35	33.6
	2yrs - below 4	20	19.2
	4 - below 8	22	21.2
	Above 8	27	26.09
Education	High school	37	35.6
	skin care college	46	44.2
	college	10	9.6
	University	11	10.6
position	Owner	37	35.6
	Manager	32	30.8
	Staff	27	26.0
	Assistant	8	7.7
Total		104	100.0

이러한 결과는 대부분의 전문대학과정에서 피부미용학과가 인기학과로 자리 잡고 기능직이라는 부정적 시각을 탈피해 접

점 전문직으로 인식되고 있으며 관리사 자신의 미(美)와 건강을 가꿀 수 있을 뿐만 아니라 산업성장이 두드러지고 있는 여성 관련 직업이라는 차원에서 점점 더 젊은이들에게 선호되는 직업으로 인식되고 있음을 나타내고 있다. 또한 이미 4년제를 졸업하고도 다시 피부미용학과에 재입학하는 경우가 많아지고 있고, 현업에 종사하면서 입학하여 전문적인 교육을 받는 관리사들도 늘어나는 추세임이 설문조사 및 비공식적인 인터뷰결과로 확연히 조사되었다.

또한 관리사의 지위는 관리실 원장이 35.6%와 실장직위가 30.8%, 스텝직위가 26.0%, 보조 7.7%로 나타났다. 이러한 결과는 예전과 달리 전문대학과정을 거친 관리사의 경우 자신의 피부관리실을 빨리 개업하는 경우가 많기 때문으로 풀이된다.

2. 기술적 분석

2.1. 피부관리사 아로마테라피의 시행 빈도 및 선택이유에 대한 실태 빈도 분석
 피부관리실에 근무하는 피부관리사의 아로마테라피 시행실태에 대해 살펴본 결과 <표 2>과 같이 나타났다.

피부관리사의 시행정도로는 “자주사용 한다” 42%, “대체로 자주사용 한다” 38.5%, “가끔 사용한다” 17.3% 순으로 나타났고, 사용빈도로는 “매일 사용” 46.2%, “주 1회 사용” 27.9%, “가끔 사용한다” 15.3%, “주 3회 이상 사용” 10.6% 순으로 나타나 피부관리실에서 아로마테라피를 자주 시행하고 있으며 대부분의 피부관리실에서 아로마테라피를 자주 활용하고 있는 것으로 나타났다.

또 다른 선행연구에서는 관리실에서 사용되는 여러 가지 기법 중 아로마테라피가 30.8%, 탈라소테라피 6.8%, 칼라테라피 6.5%, 경락마사지 29.3%, 발반사요법 23.3%, 뮤직테라피 3.3%순으로 나타나 아로마테라피가 가장 많이 사용되는 특수 관리기법으로 나타났다. 시행정도도 주 1회가 33.3%로 나타

났다는 점에서 크게 다르지 않다.

아로마테라피라는 관리방식을 선택주체는 “관리사의 판단”이 75%로 가장 높게 나타났고 “피부관리실 사장의 경영적 판단” 20.2%로 나타났다. 이것은 피부관리 효과의 증진을 기하고자 하는 피부관리사의 적극적인 권유로 보여진다.

Table 2. An Analysis of the Frequency of Use of Aromatherapy by Aestheticians

code	frequency (104)	% (100)
<input type="checkbox"/> Performance		
· Very Frequently	46	4.2
· Frequently	40	38.5
· Random	18	17.3
· Hardly	-	-
· Never	-	-
<input type="checkbox"/> Frequency		
· Daily	48	46.2
· More than 3/week	11	10.6
· 1/week	29	27.9
· Random	16	15.3
· Never	-	-
<input type="checkbox"/> Reason		
· Request from Customer	5	4.8
· Judgement by Aesthetician	78	75.0
· Managerial Judgement by Owner	21	20.2

2.2. 피부관리사 아로마테라피의 시행실태 분석
 사용부위로는 안면 38.5%, 전신 33.7% 부분관리 중 등부위는 14.4%, 신체의 복부부위 13.5%로 나타났다. 또한 바다관련 사용목적이 혈액순환 촉진과 독소배출 관리 52.9%, 전신 릴랙싱·근육이완의 목적이 29.8%, 슬리밍 케어 17.3% 순으로 나타났다. 이 결과는 피부관리실에 찾아오는 대부분의 고객들이 자신의 피부상태 개선에 주요 목적이 있겠으나 여러 활용 목적에서 보여 주는 것과 같이 스트레스를 풀고 편

안하게 쉬고자 하는 고객의 부수적인 목적도 포함되어 있기 때문이다.

그러나 의료차원의 대부분의 아로마테라피의 임상연구에는 영국 노덤브리아대 마크 모스 박사의 전정효과를 지닌 라벤더향은 오히려 기억력이나 주의력을 저하시키는 반면 로즈마리는 정신능력을 증진시키는 것으로 나타났다. 영국의 심리학 연례학술회의 석상에서 논문을 발표한 적이 있다. 또한 의학적 분야에도 많이 발달 되어 있는데 집중관리분야, 심장치료, 신장치료, 신경학 분야, AIDS, 노인병학분야, 통증경감분야 등 다양한 분야에 기법으로도 사용되고 있다고 발표함으로써 치료와 예방차원의 결과적 효과에 차이가 나타난다.

Table 3. An Analysis of the Current Status of Use of Aromatherapy by Aestheticians

code	frequency (104)	% (100)
<input type="checkbox"/> Purpose		
· Problematic skin	40	3.5
· Diet	16	15.4
· Relaxing	10	9.6
· stress	38	35.7
· others	-	-
<input type="checkbox"/> Physical Area for Service		
· Face	40	38.5
· Whole Body	35	33.7
· Back	15	14.4
· Abdomen	14	13.5
· Leg, hand	-	-
<input type="checkbox"/> Purpose for Bodies		
· Sliming Care	18	17.3
· Relaxing Care	31	29.8
· Blood Circulation	55	52.9
· Stretch mark	-	-
· Others	-	-
<input type="checkbox"/> Facial Skin Types		
· All skin type	63	60.6
· Dry skin	4	3.8
· Oily skin	12	11.5
· Aging Skin	5	4.8
· Sensitive Skin	14	13.5
· Pigment Skin	3	2.9
· others	3	2.9

또한 안면관리시 적용 피부타입은 “모든 피부에 적용한다” 60.6%로 가장 높게 나타났으며 민감피부 13.5%, 지성피부 11.5% 순으로 대부분 피부관리사는 피부타입에 맞는 아로마를 선별하여 모든 피부타입에 맞게 적용하고 있는 것으로 나타났다. 특히 주로 쓰는 오일의 종류가 라벤더, 티트리, 카모마일, 페퍼민트 같은 오일을 많이 적용하므로 민감 피부나 지성 피부에 맞는 해당되는 아로마 오일을 사용하기 때문으로 판단된다.

피부관리사의 아로마테라피의 사용방법, 사용재료 형태, 마사지 방법에 대해 살펴본 결과는 <표-3>과 같다.

피부관리사들이 가장 많이 사용하는 방법은 마사지법 75%, 수욕법 15.4%, 흡입법 7.7% 발향법 1.9% 순으로 나타났다. 이와 같은 결과는 피부관리실에서 진행되는 관리 단계 중 마사지 단계가 가장 핵심적인 단계이기 때문에 그 외의 아로마 사용법은 부가적으로 피부관리실에서 응용하고 있는 것으로 보인다.

오수정논문에서는 마사지법 73.8%로 나타나 연구논문과 다르지 않았으나 마사지 기법에 있어 본 연구논문은 림프드리나 쥐가 53.8%로 가장 높게 나왔으나 선행연구에서는 경락마사지 39.9%를 나타내 다른 결과를 도출하였다. 이것은 고객의 선호도차이에서 비롯된 것으로 사료된다.

재료의 형태로는 2-3가지 브랜딩해서 사용하는 경우 38.5%, 브랜딩 되어 있는 오일 32.8%, 순수 에센셜 오일(100%) 27.9% 순으로 비슷한 결과가 나타났다. 이 결과는 관리사의 선호도에 따라 사용형태를 결정하기 때문이며, 대부분 피부관리사들은 피부관리실의 특징이나 사용방법, 인지정도, 고객의 특성 등을 고려하여 그 관리실에 맞는 오일형태를 선택하여 활용하고 있기 때문이라 할 수 있다. 마사지 방법으로는 림프드리나쥐가 53.8%, 경락 마사지 26.9%, 일반 마사지 26.9% 순으로 나

타났다. 이 결과는 일반관리보다는 아로마테라피가 특정 관리기법으로 인식하되 수기요법 시 좀 더 과학적이고 기술을 이용하여 관리의 효과를 극대화시키고자 하는 피부관리사의 선택으로 보여진다. 또한 아로마테라피의 전문 교육과정 중에 림프드리나쥐, 경락마사지, 림프드리나쥐의 장점만을 이용한 새로운 퓨전 경락 기법을 이용한 관리방식을 활용하도록 관리사들에게 교육하고 있기 때문으로 풀이된다.

Table 4. An Analysis of the Current Status of Use of Aromatherapy by Aestheticians

code	frequency (104)	% (100)
<input type="checkbox"/> Method		
· Massage	78	75.0
· Hydro therapy(Bath)	16	15.4
· Inhalation	8	7.7
· Gargle&Wet compress	-	-
· Diffusion	2	1.9
· Internal Uses	-	-
· Others	-	-
<input type="checkbox"/> Materials		
· 100% Pure essential oil	29	27.9
· 2-3 Blending oil	40	38.5
· blending oil	35	32.8
<input type="checkbox"/> Massage Technique		
· Lymph drainage	56	53.8
· Meridian	28	26.9
· Basic massage	14	13.5
· electronic machine Use	-	-
· Spa	5	4.8

2.3. 피부관리사 아로마테라피의 비용 적정성 지각 및 매출 기여도에 대한 실태 분석
 피부 관리사의 아로마테라피 비용에 대한 적정성 지각 및 매출 기여도 관련 실태 분석은 <표 4>과 같다.

피부관리사의 아로마테라피의 관리비용은 체계적으로 “책정하고 있음” 70.2%, “책정 할 예정임” 26%, “전혀 책정 할 생각 없음” 3.8% 순으로 나타났다.

관리비용의 적정성은 “대체로 적정하

다” 44.2%, “보통” 33.7%, “매우 적정” 16.3%, “대체로 적정하지 않음” 5.8% 순으로 나타났다. 또한 아로마테라피의 피부관리실 매출 기여도는 21%-30%정도가 32.7%, 10%미만이 22.1%, 10%-20%정도가 21.2%, 41%이상인 14.4%, 31%-40%정도가 9.6%로 나타났다. 이러한 결과는 피부관리사의 아로마테라피 관리 선호도와 관리실의 특성에 따라 다르게 나타난 것으로 관리실에서 아로마테라피 매출 기여도는 21%-30%가 32.7%로 가장 높게 나타났다.

Table 5. Perception on Cost Adequacy

code	frequency (104)	% (100)
<input type="checkbox"/> Care expense		
· Decided	73	70.2
· To be decided	27	26.0
· No willingness to decide	4	3.8
<input type="checkbox"/> Cost Adequacy		
· Very Adequate	17	16.3
· Adequate	46	44.2
· Normal	35	33.7
· Little Adequate	6	5.8
· Not adequate	-	-
<input type="checkbox"/> Contribution to income		
· Below 10%	23	22.1
· 10%-20%	22	21.2
· 21%-30%	34	32.7
· 31%-40%	10	9.6
· Above 41%	15	14.4

2.4. 피부관리사 아로마테라피의 시행 후 만족에 대한 결과 분석

피부관리사의 아로마테라피 시행 후 만족에 대한 결과분석은 <표 6>와 같다.

시행 후 만족도는 대체로 만족 66.3%, 보통 17.3%, 매우 만족 16.3%로 과방이상 시행 후 만족도는 높은 것으로 보여지며 피부타입별 만족도를 보면 지성피부와 민감피부 둘 다 26.9%로 가장 높게 나타났다. 전신 바디에 효과를 살펴보면 혈액 순환·독소 배출 54.8%, 전신 킬렉싱 및 근육

이완 28.8%, 슬리밍 케어 14.4%, 튜살관리 1.9%로 아로마테라피의 비만관련 사용 목적과 같은 동일한 순서로 나타났다.

Table 6. An Analysis of the Satisfaction after use of Use of Aromatherapy by Aestheticians

code	frequency (104)	% (100)
<input type="checkbox"/> Satisfaction after use		
· Very satisfied	17	16.3
· Satisfied	69	66.3
· Normal	18	17.3
· Little satisfied	-	-
· Very unsatisfied	-	-
<input type="checkbox"/> Satisfaction according to skin types		
· All skin type	24	2.1
· dry Skin type	8	7.7
· oily Skin type	28	26.9
· Aging Skin type	7	6.7
· Sensitive skint type	28	26.9
· Pigment skint type	7	6.7
· No Effect	2	1.9
<input type="checkbox"/> Bodily Effect		
· Sliming care	15	14.4
· Relax	30	28.8
· Circulation of the blood	57	54.8
· Strech mark	2	1.9
· the others	-	-
<input type="checkbox"/> customer Satisfaction		
· Very satisfied	15	14.4
· Satisfied	77	74.0
· Normal	11	10.6
· Little satisfied	-	-
· Very satisfied	1	1.0
<input type="checkbox"/> consumer age		
· Below 19	1	1.0
· 20-29	32	30.8
· 30-39	53	51.0
· 40-49	18	17.2
· Above 50	-	-

그러나 선행연구에서는 비만관리가 효과가 높은 것으로 입증되었다. 임재국(1998)논문에서는 비만해소에 효과를 입증하였고 정미순의 아로마테라피를 위한 비만관리에 복부, 엉덩이 마사지를 하면 체지

방 감소에 효과가 있다는 것을 입증하였으며 새로운 기법으로서의 아로마테라피의 만족도를 높게 평가하고 있다. 강재현의 연구에서도 식이요법과 아로마테라피를 병행한 경우 상승효과가 있음을 확인할 수 있었다. 장경자, 윤영숙,의 연구에서도 비만관리의 효과가 있음을 증명하고 있다.

본 연구에서 피부관리실에서의 시행효과는 비만관리 분야보다는 스트레스 완화 35.7%, 비만관리는 15.4%로 조금 낮은 결과를 나타냈다. 그것은 실무에서 시행되고 있는 아로마테라피가 다양한 고객층에 적용되므로 특정 문제에만 집중적으로 사용하지 않고 모든 고객의 전반에 걸쳐 사용하고 있기 때문으로 사료된다.

관리 후 관리사가 생각되는 고객 만족도는 대체로 만족 74%, 매우 만족 14.4%, 보통 10.6%, 매우 불만족 1.0%로 불만족하다고 느끼는 고객은 매우 적은 것으로 나타났다. 관리를 받은 고객이 관리사보다 상대적으로 만족하지 못했다는 결과는 고객과 관리사의 효과에 대한 인식의 차이에서 기인한 것으로 추정된다.

선행연구에서 고객의 만족도는 관리 후 관리사측면에서 고객의 만족도를 살펴보면 대체로 만족 66.7%, 보통 23.8%, 매우 만족 8.3%, 대체로 불만 1.2%로 불만족을 느끼는 고객은 매우 적고, 대부분 만족하는 것으로 나타나 이 연구 결과와 차이가 없었다.

관리사가 아로마테라피 시행 후 효과가 가장 크다고 본 연령층은 30-39세 51%, 20-29세 30.8%, 40-49세 17.2%, 19세 이하 1%로 나타나 스트레스를 가장 많이 받는 연령에게서 큰 효과를 보는 것으로 지각하고 있었다.

2.5. 피부관리사 아로마테라피와 피부관련성 지각 및 부작용 경험에 대한 실태 분석

Table 7. An Analysis of Satisfaction after Aromatherapy Service

code	frequency (104)	% (100)
<input type="checkbox"/> Health		
Enhancement		
· Very Helpful	22	21.2
· Helpful	64	61.5
· Normal	17	16.3
· Little Helpful	1	1.0
· Not Helpful	-	-
<input type="checkbox"/> Side Effects		
· No	49	47.1
· A Few	54	51.9
· Very Frequently	1	1.0

부작용 경험 여부로는 “전혀 없음” 47.1%, “몇 번 있음” 51.9%, “매우 자주 있음” 1.0% 순으로 어느 정도 부작용이 있는 것으로 나타났으나 이에 대한 심층 인터뷰조사에 의하면 부작용 경험의 대부분은 사용상 주의사항을 따르지 않은 결과로 가벼운 두통이나 붉어짐, 현기증과 같은 반응이 대부분이었다. 따라서 사용시 주의사항을 잘 알아두는 것이 아로마테라피를 최적으로 활용하는 방법이 될 것이다

3. 관리사 만족도

아로마테라피의 시행정도 및 매출액 기여도, 고객만족도, 부작용경험 정도가 관리사의 만족에 미치는 영향 결과를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 84>와 같이 나타났다. 분석결과 아로마테라피 시행정도는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 아로마테라피의 매출기여도는 관리사 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객만족도가 관리사 만족에 미치는 영향 또한 관리사 만족에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 관리사와 아로마테라피를 받은 고객의 만족이 관리사

의 만족과 상호 유기적으로 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 부작용 경험 정도는 관리사 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이의 방향성이 반대인 결과를 보였다. 즉 부작용을 경험할수록 만족이 높아진다는 이외의 결과인 것이다.

Table 8. An Effect of Aromatherapy Performance, Contribution to Income, Customers' Satisfaction and Side-Effects on Satisfaction in Aestheticians

variables	s u b variables	Esthetician satisfaction
Therapy performance		-0.055 (-0.563) ^{ns}
contribution to income		0.282 (2.951)*
customers' satisfaction		0.469 (5.718)***
side-effects		0.231 (2.851)*
R ²		0.371
Adj.R ²		0.345

*: P<.05 ** : P<.01 *** : P<.001

이러한 결과는 위에서 언급한 바와 같이 아로마테라피 시행 후 부작용을 경험했다고 응답한 고객의 대부분이 피부상태에 따른 명현반응을 경험한것이거나 아주 미미한 또한 에너지를 지닌 아로마가 신체에 미치는 영향이 그만큼 강하다는 긍정적인 표현이라고 생각한 결과로 만족에 긍정적 영향을 미치는 것이라고 추측된다. 무엇보다도 소비자들이 사소한 부작용을 경험하지만 자신의 체질에 맞게 아로마테라피를 응용하여 더 높은 만족을 얻은 것으로 해석된다.

관리사의 만족에 영향을 미치는 요인분석에서 특이할 점은 관리사들은 고객의 만족을 최우선으로 하고 있으며 만족관계를 유지하면서 자신의 만족도 높아짐을 알 수 있었고 경제적으로 아로마테라피를 통해 매출을 늘리면서 만족도 높아지는 것으로

나타났다. 또한 사소한 부작용을 확실히 극복 개선하면 더 높은 만족을 이끌 수 있음도 발견하였다.

4. 관리사 만족도가 향후 사용의사에 미치는 영향

관리사 만족도가 향후 아로마테라피에 대한 향후 재이용의사에 미치는 영향을 검증하기 위하여 아로마테라피에 대한 향후 재이용의사를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다 분석결과 <표9>와 같이 관리사 만족도가 향후 재이용의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다

Table 9. An Effect of Aesthetician Satisfaction on Intention to Reuse

sub-variables	intention to reuse
variable	
Esthetician satisfaction	0.325 (3.469)**
R ²	0.106
Adj.R ²	0.097

*: P<.05 ** : P<.01 *** : P<.001

선행연구결과에서도 피부관리실에서 관리방법으로서 아로마테라피의 필요성으로 대체로 필요 58.3%, 꼭 필요 29.8% 나타났으며 아로마테라피 발전 가능성을 묻는 질문에는 대체로 그렇다 61.9%,로 향후 발전가능성이 있는 것으로 본 연구 결과와 다르지 않음을 알 수 있다.

IV. 결론

본 연구는 피부관리사를 대상으로 피부관리 방식으로서의 아로마테라피의 활용상태와 시행효과에 관한 연구를 실시함으로써 새로운 관리기법의 만족도와 경영적은 매출기여도의 기초자료를 삼고자 시도되었다.

그 결과 아로마테라피를 대부분 현장에서 활용하고 있으며 사용부위는 관리사의 경우 문제성 피부관리 이외에도 바디관리(등, 복부, 팔, 다리)와 같은 다양한 부위에 시행하고 있는 것으로 나타났다. 또한 아로마테라피의 활용에 대한 만족도, 건강과의 관련성 지각, 장래 재이용의사 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이 연구에 대한 실증분석결과는 다음과 같다.

첫째, 아로마테라피의 활용실태는 자주 사용 46% 매일사용 48%로 자주 사용되는 기법으로 나타났으며 활용목적은 피부관리에 사용이 40%, 사용부위 역시도 얼굴 40% 바디관리에서는 혈액순환과 독소배출 55%로 나타났다.

둘째, 아로마테라피의 비용적정성은 관리비용을 책정하고 있다 70.2%로 나타났으며 매출 기여도는 전체 매출의 21%-30%가 가장 높게 나타났고 시행 후 만족결과는 대체로 만족이 69%로 나타났으며 피부타입에서는 지성피부와 민감피부가 각각 28%씩으로 높게 나타났고 관리후 고객만족도 역시 대체로 만족 77%로 나타났다.

셋째, 아로마테라피의 부작용 경험, 매출액 기여도, 고객 만족도는 관리사의 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 고객만족도가 가장 큰 영향을 미쳤다. 또 다른 발견으로 관리사가 비록 부작용 경험을 했더라도 만족한 것으로 나타났다.

넷째, 아로마테라피 시행 후 관리사의 만족도는 향후 아로마테라피의 재이용의사에 유의한 영향요인으로 나타나 만족도에 따른 재구매 행동의 지침정도를 알 수 있었다.

단지 아로마테라피의 긴 역사와 임상경험이 축적된 영국, 독일, 프랑스와 같은 나라와 달리 우리나라의 경우 최근해야 자연요법이나 대체요법에 대한 관심이 증대되면서 제품회사들이 관련제품을 판매하기

위한 홍보 및 교육을 실시하고 있으나 아직은 아로마의 활용방법, 적용방법, 적용대상 등에 관한 정보나 그 구체적인 자료의 축적은 미흡한 상태이다.

따라서 본 연구에서는 아로마테라피에 대해 관리사 대상의 활용실태와 시행효과를 각기 다른 설문지를 통해 조사하고 이들 간의 사용실태, 지각, 그리고 만족도에서의 차이점을 조사하였다. 아로마테라피의 시행성과는 시행자가 지각하는 정도를 설문문항으로 측정되어 과학적 수치나 임상적 방법에 의한 성과를 측정할 수 없었던 한계점은 있었다. 또한 100여가지가 넘는 오일들을 피부상태나 관리목적에 따라 브랜딩하는 방법 역시 제품별로 임상별로 수많은 조합이 가능하다. 하나의 연구에서 여러 방법을 다 조사하기에는 한계점이 있었다.

따라서 새로운 피부관리기법으로서 성장기에 접어들고 있는 아로마테라피를 좀더 학술적으로 발전시키기 위해서는 체계적인 임상실험을 통해 효과의 검증이 더욱 필요하고 부작용에 대한 이해 및 사용기법에 대한 여러 가지 논의역시 필요 할 것으로..앞으로 더 많은 피부관리 기법들이 도입될 가능성을 염두해 둔다면 아로마테라피의 시행에 있어 사용법과 활용법의 있어 많은 임상결과가 도출되므로써 시행에 대한 만족도도 높일 수 있도록 하는 것이 필요하다.

참고문헌

1. 양일훈 : 에스텍틱 월드, 양일훈 아카데미, NO 22, 79-81
2. 김광옥, 윤윤숙, 차영애, 하명희, 최미애, 김영미 : 림프.아로마테라피, 동주대학출판사, 116-119, 2000.
3. Chambers Dictionary: R and W Chambers Ltd and Cambridge University Press, Cambridge, 1988.
4. Maury M. : The Secret of Life And Youth, Macdonald, London, 1964.
5. 하병조 : 아로마테라피, 수문사, 2000.
6. 김종철, 박미애, 김명자 : 일차 의료인을 위한 아로마테라피의 소개, 가정의학회지 제23권2002.
7. 송선영, 김춘일 : 피부미용인을 위한 아로마테라피의 작용원리 및 활용방법, 제주한라대학 논문집 제23집
8. 김금희 : 피부미용을 위한 아로마테라피의 실태에 관한 연구, 한국미용학회, 제5권 제1호, 95-108, 1999.
9. 강수경·김연주·김현주 : 피부관리학, 청구문화사, 31-37, 2002
10. Berry, Leonard L. : *Discovering the Soul of Service: The Nine Drivers of Sustainable Business Success*, Free Press, February, Hardcover P. 269, 1999.
11. 신진희 : 피부관리사의 아로마테라피 이용 실태조사, 고신대학교보건대학원, 2002.
12. Parasuraman, A., Valarie A. Zethaml, and Leonard L. Berry : A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Fall, 41-50. 1985.
13. 화장품신문 2002.
14. 박미경 : 일부지역피부관리사의 아로마테라피의 이용실태와 시행효과에 대한 인식도, 경산보건대학원, 2001.
15. 오수정 : 피부관리실의 아로마테라피의 이용실태와 효과에 관한 연구, 조선대학교대체대학원, 2004.
16. 오홍근, 강성심, 권혁미, 김명숙, 김문주, 김봉인, 김선옥, 김춘자, 김해남, 박미령, 송인영, 오유경, 이승자, 이해영, 장문정, 장태수, 정은영 : 피부미용인을 위한 아로마테라피, 훈민사, 15-42,

- 2002.
17. 임재국 : 아로마오일을 이용한 경락자 극요법, 한국아로마테라피협회, 1998.
 18. 정미순 : 아로마테라피를 이용한 비만 관리, 발건강, 1998.
 19. 강제현 : 저열량 식이 및 운동 병합요 법과 저열량식이 단독요법의 임상적 유 용성 비교, 가정의학회지, 1988.
 20. 장경자 : 저열량균형식, 운동 및 행동 수정에 의한 비만 여성의 치료에 관한 연구, 한국영양식량학회지, 1995.