

전속중개계약과 부동산거래정보망제도가 중개업자 신뢰성과 고객만족에 미치는 영향 분석

Effects of Exclusive Agency Listing and Real Estate Information Network System on Real Estate Broker' Trust and Customer' Satisfactions

최 봉 현(Choi, Bong-hyun)*문 영 기(Moon, Young-kee)**

<차 례>

- I. 서 론
- II. 연구의 이론적 배경
- III. 실증연구의 설계
- IV. 실증분석
- V. 결 론

【국문초록】

국민의 재산권 보호를 위하여 부동산거래의 불확실성 해소와 신뢰성 확보는 매우 중요하다. 생활양식의 변화에 따라 부동산시장은 다양화되고 부동산거래의 수준도 다양화되는데 비하여 부동산거래제도는 아직도 과거의 틀을 벗지 못하고 있다.

이에 능동적으로 대처해 나가기 위해서는 부동산 거래방식에 대한 재검토가 필요하며, 특히 현재의 중개계약방식을 선진화할 수 있는 방안을 검토할 필요가 있다.

전속중개계약과 부동산거래정보망제도는 이미 미국, 일본 등의 여러 선진국가에서 보편화된 제도이며 부동산중개업의 거래질서를 확립하고 부동산중개위원회의 재산권 보호 및 편의 제공을 위해 권장 실시되고 있는 제도이다.

우리나라에서는 1993년 12월에 개정된 부동산중개업법에서 전속중개계약과 부동산거래정보망제도가 신설되었다. 그러나 여러 가지 문제로 말미암아 10여년이 지난 현재까지도 제대로 제도 정착이 안 되고 있는 실정이다.

이에 본 연구에서는 전속중개계약 및 부동산거래정보망제도 활성화에 대한 특성요인을 개발하여 요인별 상관관계를 살펴보고, 이러한 요인이 중개기능의 제고와 부동산중개업자의 신

* 강원대 대학원 박사과정.
** 강원대 부동산학과 교수.

퇴성, 고객만족에 미치는 영향을 실증분석을 통하여 고찰하였다. 이를 바탕으로 현재 존재가치가 유명무실한 우리나라의 전속중개계약 및 부동산거래정보망제도에 대한 활성화방안과 정책적 시사점을 제시하였다.

주제어 : 전속중개계약, 부동산거래정보망, 중개업자의 신뢰, 고객만족

I. 서론

우리나라에 있어서 부동산은 국민의 재산 중 가장 중요한 것 가운데 하나로 안정성 때문에 매우 선호되고 있는 재산이다. 따라서 국민의 재산권 보호를 위하여 부동산거래의 안전성과 신뢰성 확보는 매우 중요하다. 그러나 생활양식의 변화에 따라 부동산시장은 다양화되고 부동산거래의 수준도 다양화되는데 비하여 부동산거래제도는 아직도 과거의 틀을 벗지 못하고 있다.

그러나 최근의 정보통신의 급격한 발달로 부동산분야에도 기존의 거래관행이나 관리형태 등 부동산업 전반의 양상이 변화하고 있으며, 각종 산업과 부동산 서비스 시장에도 그 영향력이 점차 확대되고 있다. 정보화의 영향은 부동산과 관련된 서비스에 있어서도 많은 변화가 이루어지고 있는데, 부동산 유통 부문에서도 거래정보를 포함한 각종 정보교류가 인터넷 등 정보통신을 통해 빠르게 결합되고 있어 기존의 부동산 유통시장의 변화가 불가피한 실정이다. 이 때문에 부동산 유통에 있어서도 과거와 같은 업무영역에서 탈피하여 정보화 시대에 부합하고 현재의 서비스를 선진화할 수 있는 새로운 방안이 모색되어야 할 것이다.

이에 능동적으로 대처해 나가기 위해서는 부동산 거래방식에 대한 재검토가 필요하며, 특히 현재의 중개계약방식을 선진화할 수 있

는 방안을 검토할 필요가 있다. 부동산중개업이 보다 효율적이고 효과적이 되기 위해서는 이론적 제도적 실무적 수준향상이 이루어져야 하고, 이는 부동산 판매기술의 수준 향상에 먼저 연결된다(김영진, 1976). 부동산의 판매기술에 대한 연구와 중개업자의 영업을 보호하는데 있어 중개계약을 빼어 놓을 수 없다. 부동산의 판매는 중개계약(listing), 가망고객을 어떻게 다룰 것인가(prospecting), 교섭(negotiation), 계약서에의 서명에 이르는 단계(closing)의 4단계로 전개되므로 연구순서에 있어서도 중개계약은 가장 먼저 취급되어야 할 뿐만 아니라 실무면에서도 그 중요성이 인식되어야 하기 때문이다.

전속중개계약과 부동산거래정보망제도는 이미 미국, 일본 등의 여러 선진국가에서 보편화된 제도이며 부동산중개업의 거래질서를 확립하고 부동산중개의뢰인의 재산권 보호 및 편의제공을 위해 권장 실시되고 있는 제도이다.

우리나라에서는 종래의 일반중개계약제도의 문제점을 보완하고 부동산거래의 선진화를 도모하기 위하여 1993년 12월에 개정된 부동산중개업법에서 전속중개계약과 부동산거래정보망제도가 신설되었다. 그러나 구두중개의뢰계약에 익숙한 부동산거래관습에 배치되어 대국민 인지도가 낮고, 낮은 중개 수수료를 체계로 인한 중개업계의 참여미흡, 계약구속력이 결여된 전속중개계약의 비현실적인 약관, 정부의 정책적 지원미

비 등의 문제로 말미암아 10여년이 지난 현재까지도 제대로 제도 정착이 안 되고 있는 실정이다(문영기와 유선중, 2005).

법률에서는 전속중개계약을 체결한 중개업자는 반드시 거래정보망이나 일간신문에 매물정보를 공개하도록 규정하고 있어 전속중개계약제도의 정착을 위해서는 거래정보망이 우선적으로 구축되어야 한다. 또한 거래정보망제도가 정착되기 위해서는 정확하고 상세한 매물정보들이 거래정보망에 공개되어 중개업자들의 정보이용에 불편이 없어야 한다. 그러나 전속중개계약이 체결되지 않은 상태에서 매물에 대한 상세한 지번 등 중요정보가 공개될 경우 경쟁업자에게 정보가 유출될 수 있어 피해가 발생되므로 중개업자들이 이를 꺼리는 실정이다. 따라서 거래정보망제도의 정착을 위해서는 전속중개계약의 활성화가 함께 이루어져야 한다.

본 연구에서는 전속중개계약 및 부동산거래정보망제도에 대하여 제도 활성화에 관련된 특성요인을 개발하고, 개발된 요인의 상관관계를 서로 살펴봄으로써, 이러한 요인이 중개기능의 제고와 부동산중개업자의 신뢰성, 고객만족에 미치는 영향을 실증분석을 통하여 고찰하고자 한다. 이를 바탕으로 현재 존재가치가 유명무실한 우리나라의 전속중개계약 및 부동산거래정보망제도에 대한 활성화방안과 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 전속중개계약

전속중개계약(Exclusive agency listing)이란 중개의뢰인은 목적물의 매매 또는 교환을 위하여 여러 중개업자에게 중복하여

의뢰할 수 없고, 어떤 특정업자에게 전속권을 주는 중개계약의 형식이라고 할 수 있다(문영기와 유선중, 2005).

미국에서의 전속중개계약은 부동산소유자가 어느 한 사람의 중개업자에게 부동산매각의 전속적 대리권을 부여하는 경우를 의미한다. 그러므로 의뢰한 부동산소유자는 그 중개계약의 존속 중 다른 중개업자에게 의뢰할 수 없고 다른 중개업자에 의하여 설사 매각된 경우에도 그 전속적 중개업자에 대한 보수지급의무는 여전히 존재한다. 다만, 의뢰인은 전속적 중개업자가 전부터 전혀 교섭한 바 없는 새로운 매수인에게 스스로 매각할 수 있는 권리를 가지며 또한 이 경우 의뢰인에게 보수지급의무는 없다(Unger and Karvel, 1987)

우리나라 공인중개사법 제23조 제1항에서는 ‘전속중개계약’을 ‘중개의뢰인은 중개대상물의 중개를 의뢰함에 있어서 특정한 중개업자를 정하여 그 중개업자에 한하여 당해 중개대상물을 중개하도록 하는 계약’이라고 정의하고 있다.

중개의뢰를 받은 중개업자는 목적물을 중개계약이 체결된 후 지체 없이 부동산거래정보망에 등록을 하든가 일간신문에 광고를 하여야 하고, 계약을 성사시키기 위하여 당사자를 물색하는데 최대한의 노력을 해야 한다. 또한 중개업자는 의뢰인에게 일정한 기간 내에 서면에 의한 업무보고를 해야 한다. 그러나 의뢰인은 자기 스스로가 발견한 상대방과도 매매 또는 교환의 계약을 체결할 수 있는 계약형태이다.

중개가 완성되면 중개의뢰인은 누구의 노력에 의해 중개가 완성되었는가를 따지지 않고 전속중개계약을 체결한 중개업자에게만 중개수수료를 지불한다. 다만, 중개의뢰인

이 직접 계약을 성립시킬 경우에는 중개수수료를 지급하지 않아도 된다(Unger, 1959).

이 중개계약의 형태는 의뢰인의 입장에서 보면 1개 업소에만 의뢰를 하기 때문에 물건을 의뢰하는데 번거로움이 없고, 서면으로 의뢰하기 때문에 정확하고, 의뢰받은 중개업자는 부동산거래정보망에 등록하기 때문에 물건이 시장에 널리 알려져서 계약이 성사되는 기간을 줄일 수 있고, 의뢰인 스스로가 발견한 원매자와 직접 거래계약이 가능하기 때문에 여러 가지 장점이 있다. 중개업자의 입장에서 물건의 정보가 확실하고 물건을 독점하고 있기 때문에 계약을 성사시키기 위하여 적극성을 갖게 된다.

2. 부동산거래정보망

부동산거래정보망이라 함은 중개업자 상호간에 중개대상물의 중개에 관한 정보를 교환하는 체계를 말한다. 즉, 부동산거래정보망이란 부동산중개업자들 또는 부동산 관련 기업들이 컴퓨터통신망을 이용하여 각종 부동산에 관련한 정보를 인터넷에 올려 정보를 공유하여 공동으로 부동산거래가 가능하도록 하는 정보시스템을 의미한다. 전국의 부동산중개업자 상호간에 물건광고 및 정보교환을 함으로써 신속한 거래와 함께 중개서비스의 질적 향상을 도모할 수 있다. 또한 부동산관련 정보가 공개·공유되면서 부동산거래시장의 투명화를 촉진시킬 수 있다.

부동산거래정보망이란 용어는 1907년 미국에서 새로운 시스템으로 소개되면서 처음 사용되었으며, 1920년대에 이르러 급속하게 발달된 것으로 알려졌다.

미국의 캘리포니아주 LA지부는 내규에서 “부동산거래정보망(MLS: Multiple Listing

Service)은 법적 관계가 성립되는 법적 정보망 이용 참여자가 다른 참여자와 더불어 제안된 계약을 성립함에 있어 고객과 대중에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 참여자들 사이에 위탁된 거래정보에 대해 상호간에 질서를 부여하고 보급하기 위한 기능이다”라고 정의하고 있다(한국감정원, 1994).

일본의 경우 1988년 택지건물거래업법의 개정을 통하여 건설대신지정유통기구가 창설되었으며 택지건물거래업법에 기초한 전속전임중개계약 등에 관계되는 택지 또는 건물에 관한 정보의 등록 및 제공, 이것들에 관한 유통기구제도의 조사, 연구를 행하여 택지 및 건물거래의 적정화와 원활화를 도모하고, 나아가 부동산유통의 건전한 발달과 공공이익 증진에 기여함을 그 설치목적으로 규정하고 있다.

우리나라 공인중개사법 제24조 제1항에서는 ‘건설교통부장관은 중개업자 상호간에 부동산매매 등에 관한 정보의 공개와 유통을 촉진하고 공정한 부동산거래질서를 확립하기 위하여 부동산거래정보망을 설치·운영할 자를 지정할 수 있다’라고 함으로써 부동산거래정보망의 성격을 규정하고 있다. 부동산거래정보망체계는 정보·통신기술의 발달과 컴퓨터의 보급에 의해 가능해진 것이다. 컴퓨터와 통신기술의 결합은 부동산시장의 국지성을 극복할 수 있고, 체계적인 정보의 수집과 부동산중개서비스질의 향상을 도모할 수 있는 것으로서 시간과 공간의 제약을 극복할 수 있다.

3. 선행연구의 검토

전속중개계약과 부동산거래정보망의 특성요인을 원인의생변수로 하여 상호간 상관

관계를 밝히고, 중개기능 제고와 중개업자의 신뢰성제고, 고객만족의 상관관계에 대하여 실증 분석한 연구는 전무한 상태이다.

한상익(1985)은 부동산중개계약의 유형과 제도를 소개하면서 중개계약의 문제점 및 개선방안을 제시하였고, 황영두(2002)는 부동산중개계약에 대한 법적구조를 고찰하면서 법적성질 및 법적 효력에 대하여 연구하였다. 이재웅(1997)은 부동산중개계약의 법적성질을 연구하면서 각국의 입법 예를 조사하였다.

양광진(1999)은 국내외의 부동산거래정보망의 운용현황을 문헌연구와 함께 실증분석하였다. 정부지원 부문과 거래정보망사업자 부문, 거래정보망소비자 부문으로 설문항목을 나누어, 수도권 거주자를 모집단으로 설문조사를 실시한 후 빈도분석을 하였다. 그러나 설문항목이 13개에 불과하고, 분석 자료가 27부로 너무 빈약하여 통계결과로서의 객관성을 확보하기 어려운 한계를 가지고 있다.

윤호진(2004)은 이론적인 고찰을 통하여 부동산거래정보망에 대한 외국의 사례와 우리나라의 현황을 비교하여 관리적 측면과 제도적 측면에서 활성화 방안을 제시하였다. 장영철(2003)은 부동산거래정보망의 운영현황에 대하여 빈도분석과 교차분석을 실시하여 제도 활성화에 대한 개선방안을 제시하였다.

Ⅲ. 실증연구의 설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

1) 연구모형

전속중개계약제도는 한 사람의 중개업자

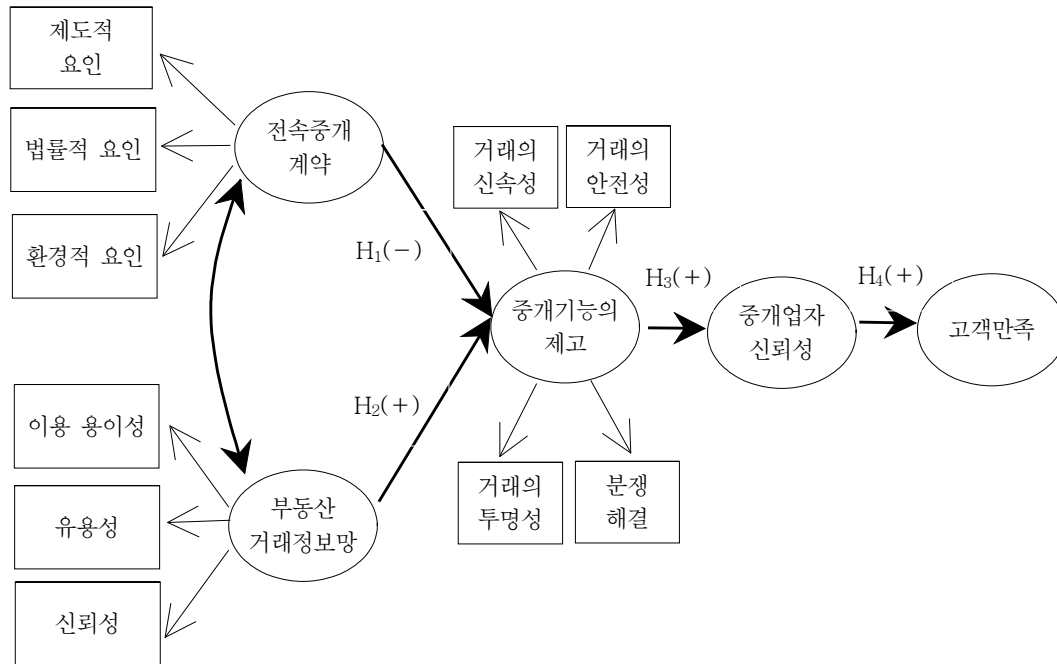
에게 전속권을 부여하여 중개업자로 하여금 고객에게 책임 있는 중개서비스를 제공하는 형식을 가지고 있다. 전속중개계약제도를 살펴보면 법적 근거 등의 제도적 요인, 계약서의 약관내용 등 법률적 요인과 함께 인지도·만족도 등 환경적 요인이 결합되어 있음을 알 수 있다.

부동산거래정보망제도는 전국적인 네트워크를 구성하여 중개업자간에 상호 정보교환을 통하여 공동중개를 가능하게 한다. 이를 위해서는 거래정보망을 손쉽게 이용할 수 있어야 하며(이용용이성), 정보내용이 쓸모가 있어야 하고(유용성), 믿을 수 있어야 한다(신뢰성). 우리나라 법률에서는 전속중개계약을 체결하게 되면 거래를 촉진시키기 위하여 부동산거래정보망에 물건정보를 공개하는 것을 의무화하고 있다. 결국, 전속중개계약제도는 부동산거래정보망이라는 시스템을 통하여 중개업자가 고객에게 중개서비스를 제공하는 것이다.

따라서 전속중개계약의 특성과 거래정보망의 요소가 적절히 조화되어 양질의 중개서비스가 전달되면 분쟁해결, 거래의 안전성, 거래의 신속성 그리고 거래의 투명성 등의 효과가 나타난다. 이러한 효과를 중개기능의 제고라고 표현할 수 있으며, 중개기능이 제고되면 당연히 중개업자의 신뢰성은 증가하게 된다. 신뢰성의 증가가 지속적으로 이루어지면 고객만족으로 이어지며, 지속적인 고객만족으로 전속중개계약제도와 거래정보망제도가 활성화 정착화 될 수 있다.

이상의 내용을 종합하여 전속중개계약과 부동산거래정보망의 요인이 중개기능의 제고와 중개업자의 신뢰성, 고객만족에 미치는 상관관계를 알아보기 위하여 아래 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



2) 연구가설의 설정

(1) 전속중개계약제도와 중개기능과의 관계

전속중개계약제도에서 제도적·법률적·환경적 요인 등은 전속중개계약의 특성을 결정하는 중요한 요인이다. 정책적 요인으로 구성되는 제도적 요인은 제도의 효율적인 정착을 위하여 반드시 필요한 요소이다. 따라서 제도적 요인의 중요성은 매우 높다. 제도적 요인은 전속중개계약의 성패를 좌우할 뿐만 아니라 고객들이 직접적인 효과를 느낄 수 있는 요인이기 때문이다.

한편, 부동산중개행위는 명시적이든 묵시적이든 부동산중개업자와 의뢰인 사이의 법률적 계약에 의하여 성립되는 것이다. 그런데 이러한 중개계약의 내용이 명확하지 않을 때 중개업자와 의뢰인간의 분쟁이 생기게 되므로 법률적 요인은 전속중개계약을

구성하는데 있어서 핵심적인 요인이다. 그리고 이와 같은 법률적 요인에 근거하여 관련 법규와 표준약관 등을 갖추고 있는 것이다.

환경적 요인은 제도적·법률적 요인을 뒷받침하여 보다 효율적인 제도 운영을 가능하게 해주며 제도를 정착시키는데 일익을 담당하는 요인이다.

종합해 보면, 전속중개계약에서는 제도적·법률적 요인이 전속중개계약의 특성을 구성하는 차원이고, 여기에 환경적 요인이라는 차원이 전속중개계약 특성에 영향을 준다. 이렇게 구성되는 전속중개계약의 특성은 중개기능에 영향을 주게 될 것이다. 전속중개계약에서 고객이 느끼는 효과는 중개기능으로 볼 수 있으며, 이는 분쟁해결과 거래의 안전성, 거래의 신속성 그리고 거래의 투명성으로 나타난다. 전속중개계약이 아닌 구두상 중개계약 또는 불명확한 중개계약은 거

래의 신속성을 저하시키고 거래의 안전 및 거래투명화의 저해요인이 되고 있으며 음성적인 거래를 조작할 가능성이 짙다. 또한 중개업자와 의뢰인간의 분쟁이 원인이 되고 있다.

따라서 본 연구에서는 전속중개계약제도와 중개기능과의 관계에 대하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

H₁ : 현행 우리나라 전속중개계약제도의 비활성화는 중개기능의 제고에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 부동산거래정보망과 중개기능과의 관계

부동산거래정보망은 매각의뢰에서 계약의 체결단계까지 정보매체를 이용하여 물건 정보를 서로 교환함으로써 부동산중개의 전 과정에 관여하는 것이다.

정보화 사회의 진전에 부응하고, 정보전달의 신속성을 확보하기 위해서는 거래정보망은 다양한 정보자료를 수집, 제공하는 것 외에 어떻게 신속하고 정확하게 효과적으로 전달할 것인가 하는 것이 중요한 요체다.

부동산거래정보망은 시장에서 유통되는 정보의 투명성을 증대시킨다. 중개업자들간에 중개업무를 공동적으로 운영할 수 있어 거래가격, 거래당사자, 물건의 형상과 성질 등 거래의 당사자와 대상이 숨김없이 부동산유통시장에 투명하게 공개되는 것이다. 이때 부동산거래정보망을 이용하는 소비자가 정보의 공유 및 원하는 정보를 취득할 수 있어야 거래정보망의 신뢰성이 높아질 것이다.

거래정보망에 적극적으로 정보의 공개가 추진되면 의뢰인은 거래상대방을 광범위하게 모색할 수 있어 거래가 신속하게 이루어

질 수 있다. 또한 이러한 정보교환체계는 물건정보를 서로 공유·공개함으로써 거래의 신속성·거래의 안전성·거래의 투명성 요인 그리고 분쟁해결로 나타낼 수 있는 중개기능의 제고를 기대할 수 있다. 아울러 부동산시장의 국지성을 극복할 수 있고, 체계적인 정보의 수집과 부동산중개서비스질의 향상을 도모할 수 있는 것으로서 시간과 공간의 제약을 극복할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 부동산거래정보망과 거래의 신속성·거래의 안전성·거래의 투명성 그리고 분쟁해결 요인으로 나타낼 수 있는 중개기능과의 관계에 대하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

H₂ : 우리나라 부동산거래정보망의 활성화는 중개기능의 제고에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 중개기능과 중개업자 신뢰성과의 관계

일반중개계약은 법률적 분쟁의 가능성이 항상 존재하며, 중개의뢰인의 부동산중개계약의 해제가 빈번하고, 책임중개와 적극중개가 이루어지기 어렵고, 부동산중개업 경영의 현대화와 전문화의 걸림돌로 작용하고 있다(전웅석, 1999).

거래과정이 신속하고 투명해지며 거래의 안전성이 보장되고 중개업자와 고객간의 분쟁이 해결된다면 즉, 중개기능이 향상되면 고객은 중개 업무를 수행하는 중개업자를 신뢰하게 될 것이다. 따라서 본 연구에서는 중개기능과 중개업자의 신뢰성과의 관계에 대하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

H₃ : 중개기능의 제고는 중개업자의 신뢰

성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(4) 중개업자의 신뢰성과 고객만족과의 관계

신뢰성의 역할은 고객의 중개업자에 대한 믿음과 중개업자 선택에 중요한 역할을 할 것이다. 고객만족을 위하여 시급한 과제는 중개업자의 신뢰성 확보를 들 수 있다. 물건 정보에 대한 정확성과 책임감 있고 성실한 중개활동은 고객에게 신뢰성을 심어준다. 중개업자의 전문성이나 성실성은 신뢰의 주요 요인이 되고 있다.

중개업자의 신뢰성이 높아지면 고객의 만족도가 증가할 것이다. 따라서 본 연구에서는 중개업자의 신뢰성과 고객만족과의 관계에 대하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

H₄ : 중개업자가 제공하는 서비스의 신뢰성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

1) 전속중개계약

본 연구에서는 문헌연구와 전문가들의 예비조사를 거쳐 제도의 정비와 운영 및 활용 등에 관한 제도적요인과 전속중개계약서의 약관 내용 등 법률적요인, 그리고 제도에 대한 고객의 인지도와 중개업자의 만족도 등 환경적 요인에 대하여 다음과 같은 측정항목을 추출하였으며 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

(1) 제도적 요인

전속중개계약제도에 있어서 정부의 정책 및 제도적·법적 지원은 중요한 부분이다.

특히 우리나라와 같이 정부주도의 부동산정책이 운영되는 곳에서는 정부의 제도적 지원 및 정책방향이 부동산 산업 전반에 막대한 영향을 미친다.

정부의 법적 지원으로 전속중개계약제도가 법제화는 되었으나 법안시행에 대한 정부의 강력한 의지가 미흡하여 법제화 된지 10여년이 지난 지금까지 전속중개계약제도가 정착을 못하고 있는 실정이다. 정부의 강력한 제도적, 법적지원이 선행되어야만 전속중개계약제도의 정착을 기대할 수 있다. 제도적 요인에 대해서는 ① 제도의 정비 ② 제도의 운영 ③ 제도의 활용 ④ 정부의 시행의지 ⑤ 중개업자의 실천의지 ⑥ 정부정책의 신뢰성 등을 측정변수로 설정하였다.

(2) 법률적 요인

전속중개계약서는 중개의뢰인과 중개업자가 중개의뢰 내용 및 상호간의 권리와 의무에 대하여 법률에 기초하여 약정한 내용을 문서화한 것이다. 즉, 법률적 요인에 근거하여 만들어진 것이라고 할 수 있다. 법률적 요인으로서는 ① 약관내용의 만족도 ② 약관의 세부적인 내용 ③ 약관내용의 공평성 ④ 손해배상 규정의 명확성 ⑤ 전속계약 해지 사유의 명문규정 ⑥ 중개업자의 영업권보호 등 6개 문항을 변수로 구성하였다.

(3) 환경적 요인

제도의 정착이나 활성화를 위해서는 제도적·법률적요인도 중요하지만 이를 뒷받침해줄 수 있는 정책의 홍보나 인지도, 정책에 대한 만족도 등의 환경적요인의 중요성을 간과해서는 안 된다. 환경적 요인에 대해서는 ① 제도의 홍보 ② 중개업자의 신뢰성 ③ 중개의뢰 방식 ④ 서비스의 차별성 ⑤ 고객

의 인지도 ⑥ 중개업자의 만족도의 6개 변수로 환경적 요인을 구성하였다.

2) 부동산거래정보망 제도

부동산의 특성상 부동산의 거래에 있어서 무엇보다 중요한 것이 부동산 거래당사자들의 정보공유이다. 문헌조사를 통하여 본 논문에서는 부동산거래정보망의 특성을 크게 세 범주로 추출하였다. 첫 번째는 인지된 이용 용이성 측면이고 다음이 인지된 유용성, 마지막으로 인지된 신뢰성 측면이 그것이다.

부동산거래정보망은 이용자가 사용하기가 편리해야 한다. 또한 부동산정보의 체계성이 부족하면 부동산거래정보망에 등록된 정보의 신뢰성을 확보하지 못하고, 부동산정보의 적시성이 부족하며, 또한 부동산정보의 유용성이 부족하다. 또한 정보제공이 국지적으로 이루어지는 까닭에 전체적인 부동산 정보량이 부족하고 이용자가 원하는 정보를 얻는데 어려움이 있어 결국은 이용자에게 신뢰성을 주지 못하고 있다.

(1) 인지된 이용 용이성

Davis(1989)는 인지된 이용 용이성을 ‘특정 시스템의 사용에 많은 노력이 필요하지 않을 것이라는 믿음의 정도’로 정의하였다. 따라서 본 연구에서의 인지된 이용 용이성은 ‘부동산거래정보망을 이용하는데 있어서 많은 노력을 필요로 하지 않을 것이라고 믿는 정도’로 정의할 수 있다. 인지된 이용 용이성을 측정하기 위해서 본 연구에서는 Davis(1989)의 측정항목을 수정하여 ① 쉬운 사용방법 ② 용이한 정보검색 ③ 검색방법의 편리함 ④ 검색방법의 다양성 ⑤ 사용의 숙련도 ⑥ 시스템사용의 용이성 등에 대한 것을 측정변수로 삼았으며 리커트 5점

척도를 사용하여 측정하였다.

(2) 인지된 유용성

현재 우리나라 부동산거래정보망은 부동산거래정보망 사업자가 보유하고 있는 정보의 양이 적어 부동산거래정보망 이용에 실익이 적고 전속중개계약제도의 미 정착으로 인해 제공되는 정보의 상세성이 부족하여 정보의 효용가치가 떨어져 있는 상황이다. Davis(1989)는 인지된 유용성은 ‘기술을 수용하는 것이 그 기술을 수용하지 않고 살아가는 것보다 더 낫다고 지각되는 정도’라고 정의하였다. 따라서 본 연구에서는 인지된 유용성은 부동산거래정보망의 사용이 사용하지 않고 살아가는 것보다 더 낫다고 지각되는 정도로 정의할 수 있다.

인지된 유용성을 측정하기 위해 본 연구에서는 Davis(1989)가 사용한 측정항목을 수정하여 ① 정보획득의 신속성 ② 정보획득의 효율성 ③ 정보종류의 다양성 ④ 정보검색 비용의 절감 ⑤ 정보 교환의 효율성 ⑥ 정보량의 풍부성 ⑦ 정보검색의 유용성 등의 7가지 변수를 5점 리커트척도를 이용하여 측정하였다.

(3) 인지된 신뢰성

부동산거래정보망의 신뢰성을 위하여 시급한 과제는 보유한 물건정보의 신뢰성 확보를 들 수 있다. 물건정보에 대한 표준화와 폭넓고 정확한 조사로 소비자가 이용하는 물건정보에 신뢰성을 심어주어야 한다. Mayer et al.(1995)의 논문에 따르면, 신뢰는 ‘피신뢰자가 신뢰자의 감시, 혹은 통제 능력여부에 상관없이 신뢰자에게 중요하고도 각별한 행동을 할 것이라는 기대를 바탕으로 피신뢰자에 대한 행동에 있어서 기꺼이

자신을 취약한 상태로 맡겨두는 것'이라고 정의되었다.

따라서 본 연구에서는 Mayer의 정의를 기반으로 하여 신뢰를 '부동산거래정보망이 중개업자의 각별한 기대를 바탕으로 기대에 부응하는 업무를 수행하는 시스템'이라고 정의하였다. 신뢰를 측정하기 위하여 본 논문에서는 Jarvenpaa & Todd(1999)의 측정항목을 수정하여 ① 거래정보망의 신뢰도 ② 약속이행 ③ 필요한 정보의 제공 ④ 제공된 정보의 신뢰성 ⑤ 거래 활용성 등의 5개 변수로 신뢰성 항목을 구성하였으며 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

3) 중개기능의 제고

본 연구에서는 예비조사를 거쳐 중개기능을 다음과 같이 4범주로 구분하여 측정항목을 추출하였으며 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

(1) 거래의 신속성

정보화 사회의 진전에 부응하고, 정보전달의 신속성을 확보하기 위해서는 거래정보망은 다양한 정보자료를 수집, 제공하는 것 외에 어떻게 신속하고 정확하게 효과적으로 전달할 것인가 하는 것이 중요한 요체다. 먼저, 거래의 신속성 면에서는 ① 원하는 시점에서의 거래가능성 ② 거래 성사율 ③ 거래 성사기간의 단축 ④ 거래상대방의 탐색 용이성 등에 대한 것을 측정항목으로 하였다.

(2) 거래의 안전성

“거래 안전성”은 Cheskin Research (1999), Ernst and Young(1999), Wagner and Rydstrom(2001), 윤성준(2000), 권승오(2002) 등의 선행연구에서 신뢰성에 영향을

미치는 요인으로 검증되었다. 본 연구에서는 ‘거래 안전성’을 ‘부동산 거래시에 해당 중개 대상물에 대하여 인지하지 못한 등기권리상 및 구조물상의 하자과 흠결이 없고, 거래종결 시점까지 거래사고 없이 안전하게 거래 목적을 달성하는 것’이라고 정의하였다. 거래의 안전성 면에서는 ① 거래의 안전성 ② 거래사고 감소 ③ 거래물건의 하자여부 ④ 거래조건의 신뢰성 등을 측정변수로 삼았으며 리커트 5점척도를 사용하였다.

(3) 거래의 투명성

거래투명성은 거래 체결 후 거래와 관련된 정보가 공개되는 정도로 정의할 수 있다. 일반적으로 투명성은 거래과정에서 발생하는 자료가 대중적으로 이용가능해지는 양이 늘어날수록 증가하게 된다. 투명성은 시장 참가자들에게 정보의 균형에 영향을 주며, 가격을 발견하게 하여 시장의 효율성을 높이며, 탐색비용을 절감시키는데 영향을 미친다. 또한 공정가격의 형성으로 시장의 효율적인 자본을 배분하는 기능을 향상시키며, 시장에 대한 감시 감독 기능의 강화로 시장에 대한 신뢰성 회복으로 시장 활성화에 영향을 미친다. 가격발견기능은 투명성을 확대시켜 시장의 효율성을 증대하는 역할을 하는데, 이용 가능한 정보의 양을 극대화시켜서 효율적인 가격책정이 가능하게 한다. 즉, 정보를 집중시켜서 탐색비용을 감소시키며 시장 전체의 상황을 파악하기 쉽게 해주는 역할을 한다. 투명성의 확대는 시장의 효율성, 공정성을 강화하여 투자자의 시장에 대한 신뢰도를 향상시킨다. 투명성의 증대는 투자자들이 안심하고 시장 참여기회를 확대하여 거래를 증가시키고 결국 유통성을 증대시키는 경향이 있다(김완주, 2006). 이상

의 개념들을 종합하여 거래의 투명성 면에서는 ① 정확한 매물정보 ② 적정한 매물가격 조연 ③ 투명한 매물가격 ④ 투기적 요소의 거래는 안함 ⑤ 거래가 투명하게 이루어짐 ⑥ 거래내용에 거짓이 없음 ⑦ 투기적 거래가 사라짐 등을 측정문항으로 설정하였다.

(4) 분쟁해결

일반적으로 분쟁이라고 하면 복수의 주체가 서로 상대방의 존재를 의식하고, 어떤 쟁점에 관해 자신이 취하고 있는 상태가 양립불가의 관계에 있다고 인식하며 자기가 취하고 있는 상태를 달성하기 위하여 행하는 활동상의 마찰·갈등의 상태를 말한다(國重俊彦(1990)). 또한 분쟁은 갈등이 현재화되어 남은 흔적일 뿐 아니라 적나라하게 현재화되어 어떤 장애가 형성된 상태로서 새로운 국면의 전개가 이루어지지 않으면 위기나 파국으로 치닫기 직전의 상태를 의미한다고 볼 수 있다. 즉 갈등의 동태적 국면이 보다 구체화되어 나타난 징후 또는 갈등의 정도에 따른 사안이라고 볼 수 있다(김영수와 김상미, 1994). 분쟁(dispute)은 일반적으로 둘 이상의 개인이나 집단간에 표출되는 양립 불가능한 의견 불일치 상태를 의미한다. Wood(1976)는 분쟁을 갈등(conflict)과 유사한 의미로 보아 “특정 관심사에 대하여 둘 또는 그 이상의 개인, 집단 및 조직간의 동의하지 않은 상태”로, Robbins(1987)는 “행동 주체간의 적대적 교호작용으로 인한 심리적 대립감과 대립적 행동을 포괄하는 개념”으로 정의하였다. 한편 國重俊彦(1990)은 “복수의 행동주체가 특정 쟁점에 대해 양립불가의 관계에 있다고 인식하고, 각자의 의견을 관철시키기 위해 행하는 활동상의 마찰과 갈등상태”로 보고 있다.(김용웅과 차미

숙, 1997).

이상의 연구를 종합하여, 본 연구에서는 분쟁이란 “부동산 중개업무를 수행하는 과정에서 이해 당사자간의 의견 불일치와 대립으로 인하여 업무수행에 지장이 초래되거나 초래될 우려가 있는 상태”라고 정의한다. 분쟁해결 측정항목으로 ① 고객불만을 적극적으로 처리함 ② 의뢰내용을 문서화 ③ 상호 권리와 의무에 대해서 분명하게 설명함 ④ 수수료 요율을 사전에 설명 ④ 손해배상 규정을 상호협의하여 문서화 등 4개 항목으로 분쟁해결을 측정하였다.

4) 중개업자의 신뢰

Moorman(1993)은 거래관계에서 파트너의 신용에 관한 믿음으로 정의하고 있다. 신뢰는 긴밀한 관계구축에 있어 핵심적인 요소로 평가된다(Berry 1995 ; and Deshpande 1993). 신뢰는 관계의지의 중요한 결정변수라고 하면서 신뢰에 기초해서 형성된 관계에 대해 당사자들은 더욱 몰입하게 될 것이라고 하였다(Morgan & Hunt(1994)). 신뢰는 관계적 교환에 이르게 하는 조정과 협력의 필수 전제조건이라고 할 수 있다(Pruitt 1981). 신뢰는 더 많은 관계적 상호작용을 원하거나 지속적인 관계를 형성하기를 기대하는 당사자간의 교환행위를 인도하는 요인 중의 하나이며 이는 신뢰가 누적된 상호관계 형성의 과정에서 연유된다는 특성을 반영하여 준다(윤성준 2000). 신뢰성은 약속된 서비스를 실제로 신뢰할 수 있고 확실하게 이행하는 정도이며, 거래처리과정과 가격계산을 믿을 수 있는 정도로써 정의된다(Pitt et al. 1995). 서비스 신뢰성이란 고객과 약속한 서비스를 믿을 수 있고, 정확히 이행되도록 하는 서비스 생산자의 능력을 말한다.

즉 신뢰할 수 있는 서비스의 수행은 고객기대에 대해 적시에 동일한 방법으로 실수 없이 성취할 수 있는 수단을 의미한다. 본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 개념을 종합화하여 “고객과 약속한 중개업자를 믿을 수 있고, 고객의 기대에 대해 적시에 약속한 업무를 정확히 수행할 수 있는 중개업자의 능력을 말한다”라고 정의하고자 한다.

중개업자의 신뢰성에 대한 측정은 여러 연구자들이 사용한 측정방법을 참조한다. Christy and Matthew(2000), 윤성준(2000), Jarvenpaa and Taotinsky(1999), Gafen(2000)의 연구의 측정항목을 일부 수정하여 다음과 같이 측정항목을 추출하였다. ① 정확한 정보의 제공 ② 물건정보를 신뢰함 ③ 업무를 성실히 수행 ④ 업무의 정확성을 보여줌 ⑤ 약속된 서비스를 정확하게 수행함 ⑥ 공부자료에 근거하여 정확하게 설명 등 6개 항목으로 구성하였으며 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

5) 고객만족

Hunt(1977)는 고객만족을 소비경험이 최소한도로 기대했던 것만큼 좋은 것이 되도록 조정된 평가라고 정의하였다. Oliver(1999)는 고객만족을 개념적으로는 서비스를 구매한 후 구매전의 기대와 구매후의 성과를 비교하는 것으로 호의적인 평가를 의미하는 감정적 심리상태라고 할 수 있으며, 조작적으로는 여러 제품 속성에 대한 만족의 합으로 측정될 수 있는 태도라고 하였다. 고객만족은 고객의 성취반응이므로 정해진 수준 이상으로 고객의 기대를 충족하는 것을 의미한다(이애주, 박대환, 박진우 2003). 이유재(2004)는 “사용전의 기대와 사용 후에 느끼는 제품, 서비스 성과 간에 지각된 불일치에 대한 소비

자의 평가과정”으로 정의된다고 했다.

고객만족은 제품이나 서비스에 대하여 구매 전에 기대하던 기대치와 구매 후에 고객이 인지하는 상태를 말한다(전지연 2004). 만족을 측정하기 위해서는 여러 속성별로 측정하는 것보다 전반적인 만족도로 측정하는 것이 만족을 더 정확하게 반영할 수 있다(Oliver, 1993). 이상의 선행연구를 종합하여 본 논문에서는 다음과 같이 복수항목으로 고객에 대한 전반적인 만족도를 측정하였다. ① 전반적으로 만족스러움 ② 업무처리능력에 신뢰를 가짐 ③ 주변사람에게 좋게 평가해줌 ④ 다른 고객을 소개해줌 ⑤ 재방문의사가 있음 등을 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

3. 표본설계 및 분석방법

1) 표본설계

본 연구의 표본설계 및 조사방법은 다음과 같다.

자료 수집을 위하여 표본대상으로 부동산 중개업자(공인중개사 및 부동산중개인)를 대상으로 하였다. 부동산중개업자는 전속중개계약과 부동산거래정보망을 이용하는 주체자이면서 고객에게 중개서비스를 제공하는 당사자이기 때문이다.¹⁾

1) 본 연구의 설문대상에서 일반인(고객)은 제외하였다. 그 이유는 본 연구의 측정설문 중에서 고객의 반응을 알아보는 ‘중개업자의 신뢰성’과 ‘고객만족도’에 대한 가장 정확한 자료를 얻기 위해서는 조사대상 중개업소를 이용한 해당 고객을 찾아내어 제공받은 서비스 만족도에 대하여 1:1 방문면접조사를 해야 하지만 현실적으로 많은 시간과 비용이 소요되는 어려움이 있고, 투입되는 자원에 비해 그 효용가치는 미약하다고 할 수 있다. 따라서 중개업자의 신뢰성과 고객만족도는 응답자(중개업자)가 중개서비스를 제공하면서 느꼈던 고객의 반응을 간접 측정하는 방식을 이용하였다.

연구의 대상지역은 전국 지역 중에서 중개업자의 수가 가장 많으면서 부동산거래량에서 대표성이 있는 지역인 서울로 한정하고, 표본 빈도수는 서울에 소재하는 부동산 중개업자를 모집단²⁾으로 하여 선정하였다.

설문지를 작성할 때 1차로 연구모형 및 가설을 설정한 후 문헌연구와 선행연구 등을 참조하여 측정요인별로 이에 적합한 설문항목을 구성하였다. 이어 부동산 전문가를 대상으로 자문을 구하고 설문할 내용에 대한 타당성을 검토한 후 설문지를 재차 수정 보완하였다. 마지막으로 설문 대상자인 중개업자를 대상으로 예비조사를 통하여 설문 문항에 대한 이해력을 파악한 후 부적합한 문항은 내용이나 문맥을 다시 수정 보완하였다. 조사방법은 일반적 특성과 인구통계학적 변수를 제외한 모든 문항에 대한 평가척도로 Likert의 5점 척도를 사용하였다.

설문조사는 2006년 10월 10일부터 10월 16일까지 1주에 걸쳐 실시되었으며, 설문조사를 실시하기에 앞서, 본 설문의 취지를 잘 이해할 수 있는 부동산학과 학생 10명(학부생 8명, 대학원생 2명)을 조사원으로 선발하여 2시간에 걸쳐 설문내용 및 조사 유의사항에 대하여 사전교육을 실시하여 설문지에 대한 조사원들의 이해를 높였다. 설문지는 서울에서 영업 중인 부동산중개업소를 훈련된 조사원이 직접 방문하여 일대일로 설문의 취지를 설명하고 응답을 체크하게 한 후, 현장에서 바로 수거하였다. 설문대상지역으로는 서울을 강남·강북·강동·강서 4개 지역으로 구분하여 표본을 추출하였고, 지역의 안배를 고려하여 강북과 강남지역은 각각 30%, 강동과 강서지역은 각각 20%로 설문

대상지역을 안배하였다. 설문조사 기간 중 조사원이 설문취지 질문에 바로 응답할 수 없는 경우에는 응답자로 하여금 연구자에게 직접 유선질문을 하게 함으로써 응답자의 이해와 설문지 작성을 도왔다.³⁾

설문지는 총 470부를 배포하여 현장에서 직접 수거하였다. 배포된 설문지 중 총 446부(95%)의 설문을 회수하여 전량 연구모형 검증을 위해 사용되었다. 회수율이 이처럼 높고 불성실한 응답이 없는 이유는 훈련된 조사원이 응답자와 1:1로 직접 질문하고 체크한 후 설문지를 현장에서 바로 수거한 때문이라고 여겨진다.

2) 분석방법

설문지를 통해 수집한 기초 자료를 바탕으로 설문 응답자의 일반적 특성과 각 설문 문항별 통계량을 파악하기 위하여 빈도분석을 이용하였다. 본 가설의 검정을 위하여 AMOS 4.0 통계패키지를 이용하여 설문항목에 따라 신뢰성분석, 타당성분석을 적용하여 검정하였다. 또한 공분산행렬을 이용하여 본 연구에서 제시한 구조모형(SEM)으로 검정하였다. 측정도구로서 이용된 설문지의 변수들, 즉 전속중개계약, 부동산거래정보망, 중개기능, 부동산중개업자의 신뢰성, 고객만족의 신뢰성을 분석하기 위하여 Cronbach α 계수를 사용하였다.

2) 서울지역 중개업자 22,684명(06. 6월말 현재, 건설교통부)

3) 응답자의 성실한 답변을 유도하고 설문지 회수율을 높이기 위해 응답자들에게 적절한 답례품을 증정하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본특성

본 연구의 대상이 된 응답자들의 일반적인 특성들은 <표 3>에 나타나 있다.

응답자의 종별을 조사한 결과 크게 공인 중개사 401명(90.1%)과 부동산중개인 42명(9.4%)으로 구성되어 있다. 성별은 남성(68.8%)이 여성에 비해 월등히 많으며, 연령별로는 20대가 1.8%, 30대가 21.3%, 40대가 48.2%로 이들이 전체 응답자의 71.3%정도를 차지하는 것으로 나타났다. 한편 영업장 소재지는 강남지역이 29.7%, 강북 30.8%, 강동 20.9%, 강서 18.6% 등으로 나타나 서울지역에서 응답자들의 고른 분포를 나타내었다. 학력은 4년제 대졸 53.8%, 전문대졸 14.9%로서 전문대졸 이상이 전체 응답자의 68.7%를 차지하였다. 경력은 5년 이하가 53.9%로서 응답자 비율 중 가장 높았고, 5년~10년이 30.3%를 차지하여 10년 이하 경력이 전체의 84.2%를 차지하였다.

2. 신뢰도 분석

측정항목들에 대하여 연구단위별로 확인요인분석(confirmatory factor analysis, CFA)를 실시하였다.

확인요인분석은 특정가설을 설정하고 자료에서 관찰되는 관계를 어느 정도 설명하

고 있는지의 정도를 나타내는 기법으로 분석과정에서 연구자는 사전지식이나 이론적인 결과를 가지고 가설형식으로 모형화하고 일부원소의 값을 제약한다.

각 단계별로 항목구성의 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위하여 GFI(Goodness-of-Fit Index : $\geq .90$ 이 바람직), AGFI(Adjusted Goodness-of Fit Index, $\geq .90$ 이 바람직), RMSR(Root Mean Square Residual, .05보다 적을수록 바람직), NFI(Normal Fit Index, $\geq .90$ 이 바람직), χ^2 (작을수록 바람직), χ^2 에 대한 p값($\geq .05$ 가 바람직) 등을 이용하였다.

χ^2 과 GFI, RMSR 등은 모형의 전반적 적합도를 나타내는 절대적합지수이며, AGFI와 NFI 등은 기초모델에 대한 제안모델의 적합도를 나타내는 증분적합지수이다.

확인요인분석 결과 각 연구 단위들을 구성하는 측정항목들에 대한 확인요인분석 과정에서 총 18개 항목이 제거되었으며, 각 연구단위의 항목들은 적합도 평가기준을 대부분 만족시키는 것으로 나타났다. 그러나 거래의 안전성의 경우 AGFI가 0.419로 나타나 적합도 기준($\geq .90$)에 미치며 못하며, χ^2 값이 너무 크고, RMSR 수치도 .190으로서 기준($\leq .05$)을 훨씬 상회하는 등 모형의 적합도가 기준에 충족되지 않아 최종 분석에서는 제외하였다.

각 변수별로 확인요인분석을 실시한 결과는 <표 1>에 나타나 있다.

<표 1> 변수별 확인요인분석 결과

변수		CFA이전 항목수	CFA이후 항목수	GFI	AGFI	RMSR	NFI	χ^2	p
전속중개 계약	제도적 요인	6	5	0.962	0.848	0.024	0.999	4.788	0.442
	법률적 요인	6	4	0.987	0.909	0.041	0.999	3.509	0.173
	환경적 요인	6	4	0.979	0.853	0.012	0.999	2.129	0.345
부동산 거래정보망	이용 용이성	6	4	0.968	0.776	0.042	0.999	3.564	0.168
	유용성	7	4	0.983	0.882	0.035	0.999	3.066	0.216
	신뢰성	5	4	0.981	0.867	0.015	1.000	0.399	0.819
중개기능의 제고	거래의 신속성	4	4	0.984	0.888	0.094	0.998	9.789	0.007
	거래의 안전성	4	4	0.917	0.419	0.190	0.994	34.006	0.000
	거래의 투명성	7	4	0.937	0.559	0.061	0.999	5.312	0.070
	분쟁해결	5	4	0.963	0.741	0.026	1.000	1.595	0.451
중개업자 신뢰성		6	4	0.975	0.825	0.038	1.000	3.278	0.194
고객만족		5	4	0.981	0.867	0.023	1.000	2.466	0.291

3. 상관관계 분석

단일차원성이 입증된 각 연구단위별 척도들에 대하여 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위해 Pearson 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 2>와 같다.

분석결과, 각 요인간의 관계가 연구모형과 연구가설에서 제시한 변수들 간 관계의 방향은 일치하였고 서로 간의 상관관계수가

매우 높은 관계(0.7 이상)가 나타나지 않아 판별타당성이 충족된다고 볼 수 있다.

전속중개계약과 중개기능의 제고, 전속중개계약과 중개업자의 신뢰성, 전속중개계약과 고객만족의 상관관계가 모두 부(-)의 방향으로 나타난 것은 처음에 가설에서 설정한 대로 전속중개계약에 대한 부(-)의 영향을 받은 것으로 해석할 수 있으며, 가설 방향이 옳바름을 확인해주고 있다.

<표 2> 변수들 간의 상관관계

	Mean	Std.	전속중개 계약	부동산 거래 정보망	중개기능 의 제고	중개업자 신뢰성	고객만족
전속중개계약	1.939	0.699	1.000				
부동산 거래정보망	2.715	0.623	.276**	1.000			
중개기능의 제고	3.289	0.712	-.092**	.101**	1.000		
중개업자 신뢰성	3.777	0.722	-.209**	.074**	.576**	1.000	
고객만족	3.59	0.699	-.034**	.086**	.657**	.632**	1.000

*, **, ***은 각각 10%, 5%, 1%에서 유의적임.

4. 가설검정과 논의

1) 가설검정

본 논문의 연구모형을 검정하기 위해 AMOS 버전 4.0을 사용하였다.

일반적으로 모형의 적합성 평가는 공분산 구조모형이 가정에 얼마나 적합한가를 살펴보는 절차라고 할 수 있다. 모형의 적합성 평가는 χ^2 ($\alpha > 0.05$ 이상일 경우 적합함), GFI(0.9이상), CFI(0.9이상), NFI(0.9이상), AGFI(0.9이상), RMSR(Root Mean Square Residual, .05보다 적을수록 바람직) 등을 사용하였다.(이순목, 1990, pp. 77-89).

전체 연구단위들 간의 관계를 조사하기 위해 공분산행렬을 이용하여 본 연구에서 제시한 구조모형(overall model)을 검정한 결과는 $\chi^2_2=412.961$ (d.f.=114), $p=.000$, RMSR=.076, GFI=.968, AGFI=.952, NFI=.984 TLI=.984를 갖는 최적모형이 도출되었다.

이 모형은 앞서 언급한 공변량구조분석에서 일반적인 평가기준을 삼는 지표들과 비교할 때 χ^2 값에 대한 p값이 기준을 충족시키지는 않으나 GFI와 RMSR, AGFI, NFI 그리고 TLI 등 여타의 지표들이 만족할 만한 수준인 0.90 기준을 충족하고 있으므로 모형을 검정하는 데에는 무리가 없을 것으로 판단된다.

다만 측정요인의 하나인 거래의 안전성의 경우 모형의 적합도가 기준에 충족되지 않아 최종모형에서는 제외하였다.⁴⁾

전속중개계약과 거래정보망 모형의 검정

4) 거래의 안전성의 경우 AGFI가 0.419로 나타나 적합도 기준 ($\geq .90$)에 미치지 못하며, χ^2 값이 너무 크고, RMSR 수치도 .190으로서 기준($\leq .05$)을 훨씬 상회하는 등 모형의 적합도가 기준에 충족되지 않아 최종 분석에서는 제외하였다.

결과는 <그림 2>와 같다.

2) 분석결과의 논의

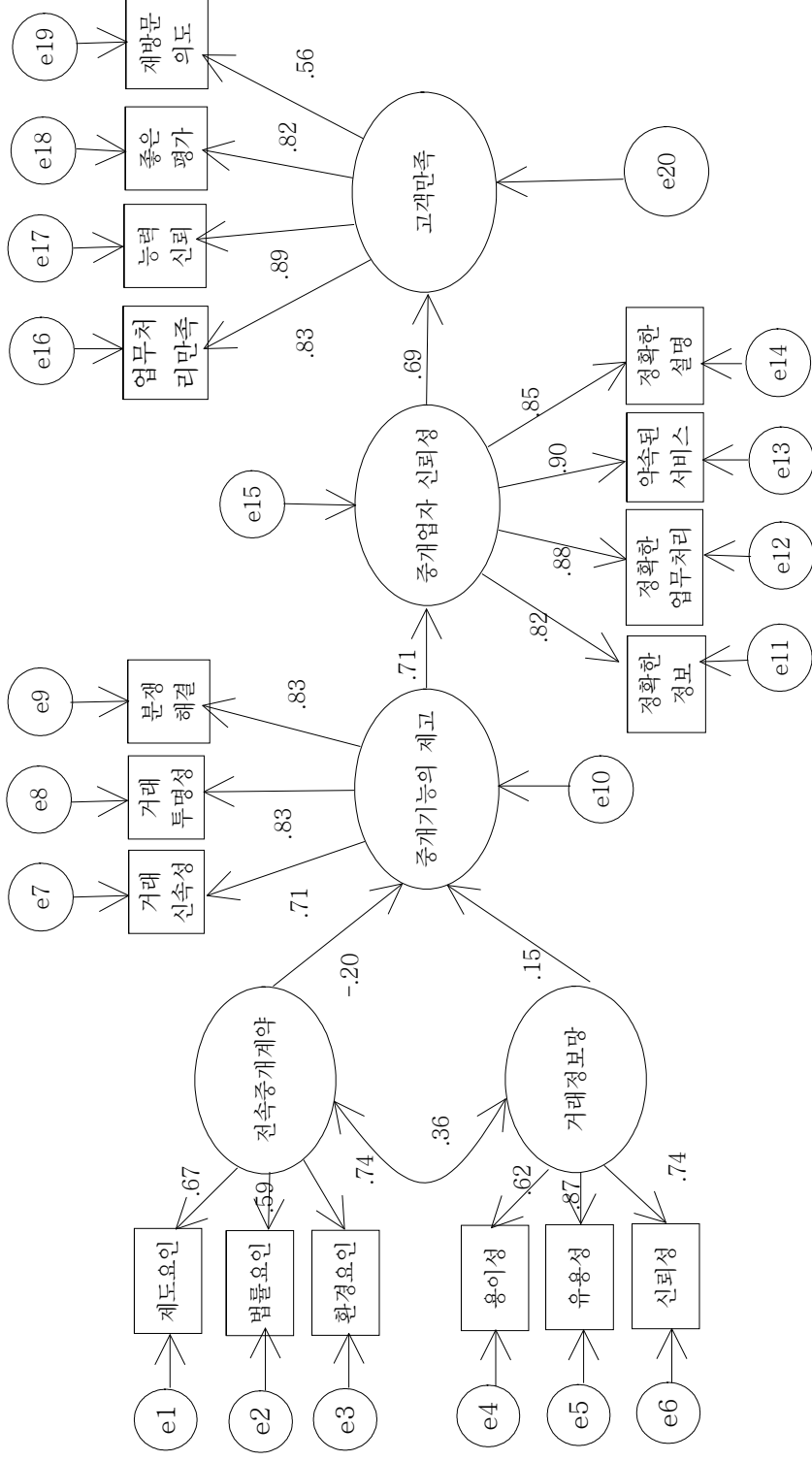
전속중개계약제도와 부동산거래정보망제도, 중개기능의 제고, 중개업자의 신뢰성, 고객만족 간의 관계를 나타낸 가설들을 검정한 결과, 제시된 가설들이 모두 채택되었고, 관계의 방향도 가설에서 설정한 방향과 일치하였다.

먼저, 가설 H₁ ‘현행 우리나라 전속중개계약제도의 비활성화는 중개기능의 제고에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’에 대해서는 γ_{11} 의 표준화계수가 -0.198이며 t값이 -2.889로 -2.61($p < .01$)보다 작게 나타나 가설 H₁은 지지되었다.

다음으로, 가설 H₂ ‘우리나라 부동산거래정보망의 활성화는 중개기능의 제고에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에 대해서는 γ_{12} 의 표준화계수가 0.147이며 t값이 2.345로서 1.98($p < .05$)보다 크므로 가설 H₂는 지지되었다. 즉, 부동산거래정보망의 이용용이성, 유용성, 신뢰성 요인이 중개기능 제고에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 H₃ ‘중개기능의 제고는 중개업자의 신뢰성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에 대해서는 β_{21} 의 표준화계수가 0.708이며 t값이 12.261로서 2.61($p < .01$)보다 크게 나타나 가설 H₃는 지지되었다. 즉, 중개기능 제고와 중개업자 신뢰성 간의 관계를 검정해 본 결과, 중개기능의 요인 중 에서 거래의 안전성 요인을 제외한 거래의 신속성, 거래의 투명성, 분쟁해결 요인이 중개업자 신뢰성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 거래의 안전성 요인은 중개업자 신뢰성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 최종 분석과정에서 제외되었다.

<그림 3> 전속중개계약과 거래정보망 모형의 연구결과



마지막으로, 가설 H4는 ‘중개업자가 제공하는 서비스의 신뢰성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’에 대해서는 β_{32} 의 표준화계수가 0.690이며 t값이 13.892로서 2.61($p < .01$)보다 크게 나타나 가설 H4는 지

지되었다.

가설들에 대한 검정을 종합해 본 결과, 전체 4개의 가설이 모두 채택되었다. 가설검정에 대한 자세한 내용은 <표 3>에 요약되어 있다.

<표 3> 구조방정식 모형 분석결과

경로	경로방향	경로명칭	경로계수	t값	가설 지지여부
전속중개계약(ξ_1) → 중개기능 제고(η_1)	-	γ_{11}	-0.198	-2.889***	○
부동산 거래정보망(ξ_2) → 중개기능 제고(η_1)	+	γ_{12}	0.147	2.345**	○
중개기능 제고(η_1) → 중개업자 신뢰성(η_2)	+	β_{21}	0.708	12.261***	○
중개업자 신뢰성(η_2) → 고객만족(η_3)	+	β_{32}	0.690	13.892***	○

※ *, **, ***은 각각 10%, 5%, 1%에서 유의적임.

※ 제시된 경로계수는 표준화된 계수임.

V. 결론

본 연구에서는 전속중개계약 및 부동산거래정보망제도의 활성화에 대한 요인을 개발하여 요인별 상관관계를 살펴보고, 이러한 요인이 중개기능의 제고와 부동산중개업자의 신뢰성, 고객만족에 미치는 영향을 실증분석을 통하여 고찰하였다. 이론적 고찰을 바탕으로 한 실증분석을 통해 본 연구로 다음과 같은 연구결과를 얻게 되었다.

첫째, 전속중개계약과 부동산거래정보망은 서로 긍정적인 영향을 미친다는 인과관계를 확인하였다.

둘째, 이러한 전속중개계약제도 및 부동산거래정보망제도 요인은 중개기능과 중개업자의 신뢰성, 고객만족간 요인에 대하여 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 전속중개계약의 비활성화는 중개기능에 제고에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며 중개업자 신뢰성 및 고객만족에도 영향을 미

치는 것으로 나타났다. 그리고 부동산거래정보망의 활성화는 중개기능의 제고에 긍정적인 영향을 미친다는 인과관계를 확인하였다. 또한 중개기능의 제고는 중개업자 신뢰성제고에 긍정적인 영향을 미치며, 중개업자의 신뢰성향상은 고객만족에도 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

연구 가설들의 검증을 위해 AMOS분석을 통해 얻어진 연구결과를 바탕으로 구체적인 정책시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 부동산중개기능 향상과 중개업자 신뢰성, 고객만족에 영향을 미치는 전속중개계약요인의 중요성이 크다고 할 수 있다. 설문조사 결과, 현재의 전속중개계약제도의 활용도는 지극히 낮은 것으로 나타났다. 저해 요인을 구체적으로 살펴보면, 제도적 요인으로서 우선 정부의 정책시행의지가 부족한 것으로 나타났다. 제도의 성공적인 정착을 위한 정부의 시행의지가 중요한 변수로 작용한다. 법률적 요인으로는 전속계약 해지 사유와 중도 계약 해지시의 위약금조항이

명문화되어 있지 않고, 계약 구속력을 담보할 수 있는 보호규정이 없는 등 계약 유지에 대한 효율성이 매우 떨어지는 것으로 나타났다. 이는 곧 전속중개계약 활용 기피로 이어지고 있다. 우리나라보다 먼저 시행하고 있는 미국, 일본 등 선진국에서는 앞에서 언급한 내용들이 이미 충족되어 제도 활성화가 이루어지고 있다. 따라서 우리나라도 불만족요인을 보완하는 방향으로 전속중개계약 약관의 개선이 필요하다고 본다.

둘째, 부동산중개기능 향상과 중개업자 신뢰성, 고객만족에 영향을 미치는 부동산거래정보망의 활성화 요인으로는 거래정보망의 이용 용이성과 유용성, 신뢰성을 중요한 요인으로 한다는 것이다. 전반적인 컴퓨터 보급의 확대와 인터넷 사용인구 증가로 빠르고 쉽게 이용할 수 있어야 하며, 정보의 범람으로 인한 정보가치의 하락과 신뢰성 저하는 정보의 유용성과 신뢰성을 중요시한다는 것이다. 그러나 현재의 거래정보망제도는 신속한 정보의 유통 및 공유를 어렵게 만들고 있다. 이러한 현상은 부동산시장 내 물건정보가 산만하게 분산되어 있어서 수요자의 요구에 부응하여 다양한 물건정보를 신속한 정보의 공급을 할 수 없게 된다. 따라서 정보사업자는 풍부한 정보량의 축적과 정확한 정보의 검색, 신속한 정보의 송·수신을 하기 위하여 차별화된 부동산거래정보망을 개발함과 동시에 시스템 품질향상에 초점을 두어 부동산거래정보망을 운영할 수 있어야 하며, 소비자에게 신뢰감을 줄 수 있는 제도 운영을 위해 편리하고 유용한 거래정보망을 개발해야 할 것이다.

셋째, 중개업자 신뢰성과 고객만족에 영향을 미치는 중개기능 요인으로는 거래의 신속성, 거래의 투명성, 분쟁해결 등으로 나

타났다. 거래가 신속하게 이루어지기 위해서는 부동산거래정보망의 등록정보가 전국적이면서 가치 있는 정보이어야 하며, 중개업자가 가치 있는 물건정보를 공개하기 위해서는 전속중개계약을 적극 활성화해야 한다. 전속중개계약을 체결하지 않은 상태에서의 상세한 물건정보는 기대할 수 없다. 신뢰성 있는 정보를 공유하고 신속하게 거래할 수 있도록 전속중개계약을 권장하고 장기적으로는 일정규모 이상 중개대상물에 대해서는 전속중개계약을 의무화하는 방안도 검토가 필요하다고 본다.

넷째, 고객만족에 영향을 미치는 중개업자의 신뢰성요인으로는 정확한 정보제공, 업무처리의 정확성, 약속된 서비스 제공, 공부자료의 제공 등으로 나타났으며, 실질적으로 고객은 중개업자의 신뢰성에 있어 총체적인 신뢰성을 추구하고 있다. 즉, 중개업자로부터는 거래전문가로서의 전문성과 거래가 안전하게 마무리될 수 있는 업무의 정확성 등을 기대하고 있다. 이를 위해서는 정기적인 보수교육 기회 확대 등 중개업자의 전문성 향상을 위한 별도의 프로그램 개발이 필요하다고 본다.

다섯째, 고객만족도를 향상시키기 위해서는 고객이 중개업자를 통해서 얻을 수 있는 혜택이 무엇인가를 정확히 파악해서 고객에게 접근하고 고객과의 의사소통을 통해 고객이 중개업자를 통한 거래로부터 충분한 효용과 만족을 느낄 수 있게 해야 한다. 고객은 다양한 정보를 신속하게 제공받기를 원하고 있다. 또한 서비스 품질의 고급화를 바라고 있다. 따라서 중개업자는 고객중시의 경영전략을 통해 고객의 요구를 이끄는 신뢰성, 차별화된 서비스, 거래의 신속성 등을 통해 가치를 창출하고, 고객과의 관계를 강

화해 나가야 할 것이다.

종합해 보면, 전속중개계약과 거래정보망을 구성하는 요인이 중개기능을 구성하게 되고, 중개기능의 제고를 위해서는 전속중개계약과 거래정보망 요인이 적합하게 상호작용해야 할 것이다. 이러한 요인들이 잘 운영되도록 해주는 정책적인 뒷받침이 바탕이 되어야 할 것이다. 특히 중개업자의 신뢰성이 중요하게 부각되며, 중개업자의 높아진 신뢰성은 고객만족으로 이어지게 된다. 지속적으로 고객만족을 실현하게 되면 고객과의 관계는 좋아지고 이들은 전속중개계약을 선호하게 된다. 그러나 그렇지 못한 경우에는 전속중개계약을 포기하는 이탈행동을 하게 된다. 이는 곧 거래정보망제도의 활용을 저해하는 요인이 되는 등 악순환이 계속될 수 있다.

정부는 중개시장이 낙후된 상황에서 새로운 정책을 제시하기보다는 기존의 제도를 활성화하는데 역량을 집중해야 할 것이다. 또한 중개업자와 고객의 불만이 표출될 때에는 이를 회복하여 이들과의 관계를 다시 구축하고 강화하는 방안을 전략적으로 모색하여야 할 것이다.

참고문헌

- 강병서, 인과분석을 위한 연구방법론, 무역경영사, 2002.
- 김용웅·차미숙, “국토개발관련 분쟁의 발생실태와 조정방안에 관한 연구”, 국토개발연구원, 1997.
- 김영수·김상미, “지방자치단체간 분쟁조정방안”, 한국지방행정연구원, 1994.
- 김영진, “Multiple Listing의 도입에 관한 연구”, 건대행정대학원, 행정연구 제2집, 1976.
- 김완주, “투명성이 공정가격 결정에 미치는 영향 연구”, 중앙대 대학원, 석사학위논문, 2006.
- 문영기·유선종, 부동산중개이론, 부연사, 2005.
- 박영근 외 2인, “부동산중개소 선택기준이 고객만족, 신뢰, 애호도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국마케팅과학 춘계학술논문집, 한국마케팅과학회, 2006.
- 박영근 외 2인, “주거선택기준이 주거가치, 주거만족, 주거애호도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국마케팅과학 추계학술논문집, 한국마케팅과학회, 2005.
- 양광진, “부동산거래정보망의 확산방안에 관한 연구”, 석사학위논문, 동국대학교, 1999.
- 윤호진, “부동산거래정보망의 활성화방안에 관한 연구”, 석사학위논문, 동국대학교, 2004.
- 장영철, “일산 신도시의 부동산거래정보망에 관한 연구”, 석사학위 논문, 경희대학
- 전웅석, “부동산중개계약의 거래형태별 문제점과 개선방안에 관한 연구” 한남대학교, 석사학위논문, 1999.
- 최봉현, “부동산중개계약의 국가별 비교연구”, 한국마케팅과학 춘계학술논문집, 한국마케팅과학회, 2006.
- 한상익, “부동산중개계약에 관한 연구”, 석사학위논문, 한양대학교, 1985.
- 황영두, “부동산중개계약의 효력에 관한 연구”, 석사학위논문, 창원대학교, 2002.
- Alfred A. Ring and Jerome Dasso, *Real Estate Principles and practices*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N. J., 1981, p.218.
- Donald R. Epley and Joseph Rabianski, *Principles of Real Estate Decisions*, Addison-Wesley Publishing, Reading Massachusetts, 1981, p. 296.
- Jaworski, B. J., and A. K. Kohli(1993),

- “Market Orientation: Antecedents and Consequences,” *Journal of Marketing*, Vol. 57 (July), pp.52-70.
- Hair, J. F. Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings*, 4th ed., New York: Macmillan Publishing Company.
- Unger, M. A., *Real Estate*, South-Western Publishing Co., Cincinnati Ohio, 1959, p. 431.
- Unger, M. A., George R. Karvel, *Real Estate - principles and practices*, South-Western Publishing Co. 1987, P.200.

Abstract

Effects of Exclusive Agency Listing and Real Estate Information Network System on Real Estate Broker' Trust and Customer' Satisfactions

Choi, Bong-hyun·Moon, Young-kee

For the property right's protection of the nation, the uncertainty's dissolution and the reliability's security of real estate trade are very important. With the life style's change, the market of real estate becomes diversification, and the level of the real estate trade becomes diversification. But compared with this, the trade system of the real estate has not broken away from the mode in the past yet.

To cope with it actively, it needs to review the real estate trade form. Especially, it needs to investigate a plan that can advance the Agency Listing method.

The Exclusive Agency Listing and the real estate Information Network System have been the usual system in some advanced countries like America, Japan. It is the system that establishes the real estate brokerage's trade order and encourages the execution for the real estate client's property right's protection and benefit offer.

In our country, The Exclusive Agency Listing and the real estate Information Network System were created in the revised real estate brokerage law in 12, 1993. But because of varies of questions, it can not be settled down.

So this paper will develop the characteristic factors of the Exclusive Agency Listing and the real estate Information Network System revitalization and examine the mutual relation depends on the factors. And these factors were studied through the proved analysis to the effecting made on the Agency function's consideration and real estate broker' trust and customer satisfaction. So depends on these, the existed value now will present the revitalization plan and political implication about the Exclusive Agency Listing and the real estate Information Network System.

Keywords: Exclusive Agency Listing, Real estate Information Network System, agency function, broker' trust, customer satisfaction.

* Professor, Dept. of Real Estate, Kangwon National University.
** Doctoral course, Dept. of Real Estate, Kangwon National University.