

전속중개계약제도의 속성이 중개서비스 품질에 미치는 영향*

The Effects of the Attributes of Exclusive Agency
Listing Contract System on the Quality of Real Estate Brokerage Services

서 봉 진 (Seo, Bongjin)**

박 원 석 (Park, Wonseok)***

< Abstract >

The purpose of this study is to analyze the effects of the attributes of exclusive agency listing contract system on the quality of real estate brokerage services. The main results of this studies are as follows. Firstly, SEM analysis targeting both real estate brokers and customers showed that the higher the levels of three attributes of Exclusive Agency Listing Contract System are, which are efficiency, reliability and relationship orientation, the higher the level of relationship commitment between real estate brokers and customers is under the Exclusive Agency Listing Contract. Secondly, a hypothesis about the potential effects of the attributes of the parties concerned on the relationship commitment was rejected in SEM on both real estate brokers and customers. Thirdly, a hypothesis regarding potential effects of efficiency, reliability and relationship orientation - as three attributes of Exclusive Agency Listing Contract System - on the quality of information about real estate dealing was adopted in SEM on real estate brokers, but was rejected in SEM on customers. However, SEM analysis on customers also showed that the attributes of Exclusive Agency Listing Contract System mediated in the relationship commitment of the parties concerned and ended up with significant secondhand effects upon the quality of information on real estate dealing.

주 제 어 : 전속중개계약제도, 속성, 중개서비스 품질, 구조방정식모델

Keywords : Exclusive Agency Listing Contract System, Attributes, Quality of Real Estate Brokerage Services, SEM(Structural Equation Modeling)

* 이 논문은 서봉진의 박사학위논문을 토대로 요약, 재작성한 것임.

** 대구대학교 부동산학 박사, yrealcpb@hanmail.net (주저자)

*** 대구대학교 부동산학과 교수, wspark@daegu.ac.kr (교신저자)

I. 연구의 배경 및 목적

우리나라에서는 중개의뢰 시 구두의 형태로 여러 중개업자에게 동시에 중복적 의뢰를 하고 그 중 가장 먼저 거래를 성사시키는 중개업자에게만 중개수수료를 지급하는 일반중개계약의 형태가 지배적인 관행으로 되어 있으나, 중개업이 발달한 국가에서는 부동산거래의 중개를 의뢰하는 경우 서면화 된 중개계약(listing contract)이 일반적으로 활용되고 있다. 이는 중개업자가 중개의뢰인을 대신하여 소정의 중개서비스를 제공한다는 약속을 서면으로 하는 것을 의미한다. 이러한 중개계약의 서면화는 중개서비스 수준을 담보하는데 크게 기여하고 있다.

우리나라에서도 부동산중개업의 공공성을 반영하고 과거의 전근대적 부동산중개제도를 탈피하여 보다 현대적인 중개제도로 전환하기 위하여 여러 차례의 법률개정을 거쳐 왔다. 1993년 12월 개정된 제2차 부동산중개업법에서는 부동산서비스업의 대외시장개방에 따른 외국중개업자들의 국내진출에 대비하기 위해 선진국형 중개계약방식인 전속중개계약제도를 신설하고 중개업의 정보화를 촉진하는 부동산거래정보망제도를 도입하였다. 그러나 이러한 선진화된 제도의 도입에도 불구하고 국내의 부동산중개서비스시장은 여전히 재래식 일반중개관행, 구두중개관행의 답습을 탈피하지 못하고 있으며, 선진국에서 활성화된 전속중개계약제도와 부동산거래정보망의 활용은 저조한 실정이다.

향후 국제화, 시장개방화의 추세에 따라 대규모 자금력과 첨단 종합서비스를 내세우며 우수한 경쟁 시스템 우위를 확보한 대형 외국부동산중개업체의 국내진출이 점차적으로 확대될 경

우 국내 중개시장은 중개업계의 토착적 성향에 기인하는 배타성, 지역성에도 불구하고 기존 중개업자에 의한 시장지배력은 크게 위축될 위험성이 존재하며 장기적으로는 국내중개시장 점유율의 구도가 재편성될 가능성이 높다. 이러한 이유로, 다가올 부동산중개시장구도의 변화에 선제적으로 대응하기 위한 하나의 방편으로서 국내 중개시장의 부동산거래의 효율성의 제고 및 전속중개계약제도의 활성화가 필요하다. 전속중개계약제도는 현행 일반중개계약방식으로 발생하는 과잉경쟁, 정보공개의 폐쇄성, 허위정보, 불법영업 등의 많은 중개시장의 난제를 해결하는 데에 도움이 되고, 고객 및 중개업자 모두 그 수혜자가 될 수 있을 것으로 보인다.

이러한 맥락에서 본 연구는 고객과 중개업자가 인식하고 있는 전속중개계약제도의 속성을 알아보고 전속중개계약제도의 속성이 중개서비스품질 및 고객만족에 미치는 영향을 파악하여 전속중개계약제도의 활성화 방안을 모색하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 효율성, 신뢰성, 관계지향성으로 구성된 전속중개계약제도의 속성변인과 고객만족변인과의 관계에 있어 관련변인으로 거래자 속성, 거래자 관계결속, 거래정보의 질의 변인을 추가하였고, 구조모형을 설정하여 관련 변인간의 영향관계를 규명하고자 하였다.

본 연구에서는 연구모형의 설계에 있어 기존의 중개서비스평가모형과 관계마케팅모형을 결합한 새로운 개념의 구조방정식 모형을 도출하고자 하였다. 이러한 이유로 중개서비스품질 변인을 기존의 중개서비스평가모형에서처럼 고객만족을 유인하는 단순한 외생독립변수로서만 파악하지 않고, 전속중개계약제도의 제도적 속성에 의해 한층 강화된 관계결속과 거래정보의 질을 결과품

질 차원 및 광의의 서비스품질 관련 변인으로 파악함과 동시에, 고객만족을 제고하는 핵심적 매개변인으로 규정하고자 하였다.

특히, 전속중개계약제도의 수요자로서의 위치에 있는 중개업자 및 고객집단을 모두 대상으로 하였으며, 전속중개제도로 중개계약이 이루어진다는 가정 하에 고객-중개업자의 관계결속과 부동산 거래정보의 질, 그리고 고객만족이 어떠한 영향을 받을지에 대한 구조방정식모형 구축 및 실증분석을 통하여 전속중개계약제도와 관련된 시사점을 도출하고, 이를 통해 전속중개계약제도의 활성화를 위한 시사점을 도출하고자 하였다.

II. 선행연구 및 이론적 검토

앞서 언급한 바와 같이, 본 연구는 전속중개계약제도의 속성이 중개서비스품질 및 고객만족에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 이를 위해서는 전속중개계약 및 중개서비스품질평가에 관한 선행연구들의 검토를 통하여, 전속중개계약에 의한 전속중개서비스에서 차별적으로 부각될 수 있는 중개서비스품질 요인들을 파악하는 것이 필요하다. 또한 전속중개계약제도의 속성과 전속중개방식에 의한 중개서비스품질 관련 변인을 도출하기 위해서도 선행연구의 검토가 필요하다. 이러한 맥락에서 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

신종철(2006)은 부동산중개서비스에 대한 만족 결정요인에 관한 연구에서 연구모형을 구성하는 구성개념을 중개사의 능력, 청취행동, 적응적 판매행동, 판매 프레젠테이션의 효과성, 고객만족, 재이용의도, 구전활동으로 설정하였다. 실증연구 결과 중개사의 능력, 청취행동, 적응적 판매행동,

판매프레젠테이션의 효과성에 대한 고객의 지각이 중개서비스에 대한 만족에 영향을 준다는 결과가 나타났다. 박영근 외(2006)는 부동산중개업소의 선택기준과 관련하여 중개인의 능력과 태도, 중개인의 친절과 신용, 풍부한 정보제공이 고객만족에 지대한 영향을 미친다고 하였다. 또한 편리성과 부가서비스, 중개인의 명성과 규모, 서비스 가격 및 비용은 고객만족에 주요한 영향을 미치지 않는고, 부동산중개업소의 외형적 측면보다는 고객에 대한 내면적인 대면 서비스의 질의 제고가 더 중요하다고 주장하였다.

조광행(2007)은 부동산중개서비스 품질을 1차 평가차원과 2차 평가차원으로 나누어 1차 평가차원은 물리적 환경, 상호작용, 결과품질로 구분하고, 2차 평가차원에서는 다시 물리적 환경은 외형설비와 편리성의 개념을 포함하였고, 상호작용은 거래 관련 확신성, 친절도, 문제해결의 개념을 포함하였으며, 결과품질은 신뢰성과 성과의 개념으로 구성하였다. 이를 통하여 부동산중개서비스 품질의 종합적 측정모형 및 측정척도를 제시하였으며, 이를 RE-SERVQUAL(Real Estate-SERVICE QUALITY)이라 명명하였다. 정길상(2009)은 부동산 중개업소 방문고객을 대상으로 실시한 설문 조사를 통하여 부동산중개서비스 품질을 Brady and Cronin(2001)의 3차원 모델인 물리적 환경품질, 과정품질 및 결과품질로 나누었다. 서비스품질의 3개 차원 중 물리적 환경품질은 내·외부환경과 접근성으로, 과정품질은 공감성, 반응성, 확신성으로, 그리고 결과품질은 결과달성 및 수수료 등의 하위차원으로 각기 나누어 분석하였다.

그 결과 물리적 환경품질(내·외환경), 결과품질(목적달성, 수수료), 과정품질(반응성, 확신성)이 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하

였다.

백민석 외(2010)는 부동산중개서비스의 고유한 특성을 고려한 청취품질과 상담품질 등의 추가적인 서비스품질차원이 부동산중개서비스에 대한 고객만족에 큰 영향을 미친다는 것을 제시하였다. 이 연구를 통하여 중개서비스의 경우에는 유형성, 반응성, 신뢰성, 확산성, 공감성 등의 일반적인 서비스품질의 구성차원들 이외에 부동산 중개서비스의 고유한 특성을 고려한 청취품질과 상담품질 등의 추가적인 서비스품질차원들이 서비스품질연구에 있어서 중요하게 고려되어야 할 서

비스차원이라는 것을 주장하였다. 김상명(2007)은 일반중개계약제도에 비해 부각되는 전속중개계약제도의 효율성 측면과 관련하여 첫째, 중개업자에게 독점적 중개권이 확보되어 중개업무수행과정에 있어 수탁자로서의 위상을 확고히 한다는 점 둘째, 중개의뢰인의 입장에서는 여러 중개업자를 일일이 시간적 비용을 소모하면서 찾아다니지 않아도 되는 편의성 측면 셋째, 책임 있는 중개서비스를 고정된 채널을 통해 제공 받을 수 있다는 점을 주장하였다.

최봉현(2007)은 전속중개계약제도와 거래정보

〈표 1〉 전속중개계약제도의 속성에 관한 공인중개사법의 입법적 취지

전속중개 제도의 입법적 취지	공인중개사의 업무 및 부동산거래신고에 관한법률	조문의 내용
효율성	제23조 3항	전속중개계약체결 시 중개업자는 부동산거래정보망에 물건정보를 의무적으로 등록하여 공개
	제24조	정보의 공개와 유통을 촉진하기 위하여 부동산거래정보망의 지정 및 이용 규정을 둔
신뢰성	전속중개계약서 별지 제15호 서식 1. 을의 의무사항 ③ 2. 갑의 의무사항 ②	중개업자의 성실한 확인·설명 의무 규정 및 이의 이행에 대한 중개의뢰인의 협조 의무 규정 (책임중개적 성격으로 인해 일반중개방식에 비해 중개물건 확인·설명력 강화)
	제24조 7항	부동산거래정보망에 정보공개 시 거짓된 공개행위 금지
	동법 시행령 제20조 2항	전속중개계약의 경우 법 제23조 제3항에 의한 정보공개시 반드시 공개해야 할 정보의 유형을 미리 법률로 구체적으로 규정함(법률적, 경제적, 기술적 사항 등)
관계지향성	전속중개계약서 별지 제15호 서식 1. 을의 의무사항 ①	-전속중개계약 체결 후 중개업자는 고객에게 지속적으로 2주일에 1회 이상 업무처리상황을 문서로써 통지할 의무를 부여함(이러한 상호 의사소통 강화를 통해 고객과 중개업자 간 관계지향성 제고를 지향함) -전속중개계약 체결 후 중개대상물의 정보를 공개한 때에는 지체 없이 고객에게 그 내용을 문서로써 의무적으로 통지(이를 통하여 고객과 중개업자 간 정보교류를 지향함)
	전속중개계약서 별지 제15호 서식 2. 갑의 의무사항	중개업자와 고객 상호간 신뢰에 기초한 밀접한 관계구축을 보장하기 위해 쌍방 합의로 정해진 전속중개계약기간 내에는 신의성실 차원에서 중개업자를 배제한 거래행위를 금지(상호간 긴밀한 관계의 지향성이 이 규정에 함유되어 있음)

망제도는 부동산거래의 효율성과 중개업자의 신뢰성을 제고시키는 중요한 요인임을 주장하였으며, 전속중개방식에 의한 거래의 효율성 잠재변인을 거래의 시의 적절성, 거래의 투명성, 분쟁해결, 거래의 안정성과 같은 4개의 측정변수로 구분하였다. 문영기 외(2007)는 전속중개계약제도는 그 효율성을 인정받아 미국, 일본, 유럽 등의 여러 선진국가에서 이미 보편화된 제도이며, 부동산거래의 효율성을 제고하기 위해서는 전속중개계약제도의 활성화가 필요하다고 주장하였다. 또한 전속중개와 같은 독점적 중개계약방식 하에서는 거래정보의 신속한 공개차원에서 공동중개를 위한 타 중개업자와의 협력을 더욱 적극적으로 추진하게 된다(문영기 외, 2005 ; 안정근, 2010).

안정근(2010)은 독점매도권 중개(Exclusive Right-to-Sell Listing) 및 독점대리권 중개(Exclusive Agency Listing)의 경우 다른 중개업체와의 협동매매(Co-Op Sale)를 통한 효율적 판매활동 및 대

상 부동산에 대한 충분한 검토를 통하여 광고비 등 제비용을 선택적·집중적으로 지출함으로써 거래비용절감과 더불어 거래성사를 위한 효율적인 중개활동을 활성화할 수 있다고 주장하였다.

Ⅲ. 연구모형 구축 및 자료

1. 연구모형 구축

일반중개계약제도 및 전속중개계약제도에 대한 선행연구 및 이론 검토결과, 일반중개계약과 차별적으로 부각되는 전속중개계약제도의 속성으로서 효율성, 신뢰성, 관계지향성이 선정되었다.

이와 함께 본 연구자는 추가적으로 공인중개사의 업무 및 부동산거래신고에 관한 법률조항 중 전속중개계약 관련 조항들을 분석한 결과, 이

〈표 2〉 일반중개계약제도와 전속중개계약제도의 비교적 검토

공인중개사법상 관련조항 적용	계약유형별 적용 여부	
	일반중개계약	전속중개계약
중개계약체결 시 부동산거래정보망에 물건정보를 의무적으로 등록하여 공개	비적용	적용
중개계약체결 시 표준서식에 의한 서면계약 체결 의무	임의적 사항	강제적 사항
중개업자의 성실한 확인·설명 의무	적용	적용
중개업자의 성실한 확인·설명 의무 이행에 대한 중개의뢰인의 협조무규정	적용	적용
부동산거래정보망에 정보공개 시 거짓된 공개행위금지	적용	적용
정보공개 시 반드시 공개해야 할 정보의 유형을 미리 법률로 구체적으로 규정함(법률적, 경제적, 기술적 사항 등)	비적용	적용
중개계약 체결 후 고객에게 주기적으로 업무처리상황을 문서로써 통지할 의무를 부여함	비적용	적용
중개계약 체결 후 중개대상물의 정보를 공개 시 지체 없이 고객에게 그 내용을 문서로써 의무적으로 통지	비적용	적용
중개계약기간동안 타 중개업자와의 중복적 중개의뢰 및 중개업자를 배제한 직접적 거래행위를 금지	비적용	적용

들 조항에서도 중개서비스의 효율성, 신뢰성, 관계지향성을 지향하는 입법적 취지가 유의미하게 함축되고 있음을 파악)하였다. 이러한 맥락에서 구조방정식모형으로 구성된 본 연구의 모형은 <그림 1>과 같다.

연구모형의 설계에 관계마케팅모형의 적용을 결합한 이유는 전속중개계약으로 전속중개서비스가 제공되는 경우에는 전속중개계약에서 약정된 유효기간 동안 고객과 중개업자 상호간의 긴밀한 관계가 지속적으로 성립하게 되기 때문으로, 여기엔 고객과 서비스제공자 간 관계결속을 중시하는 관계마케팅의 여러 가지 이론이 적용되게 된다.

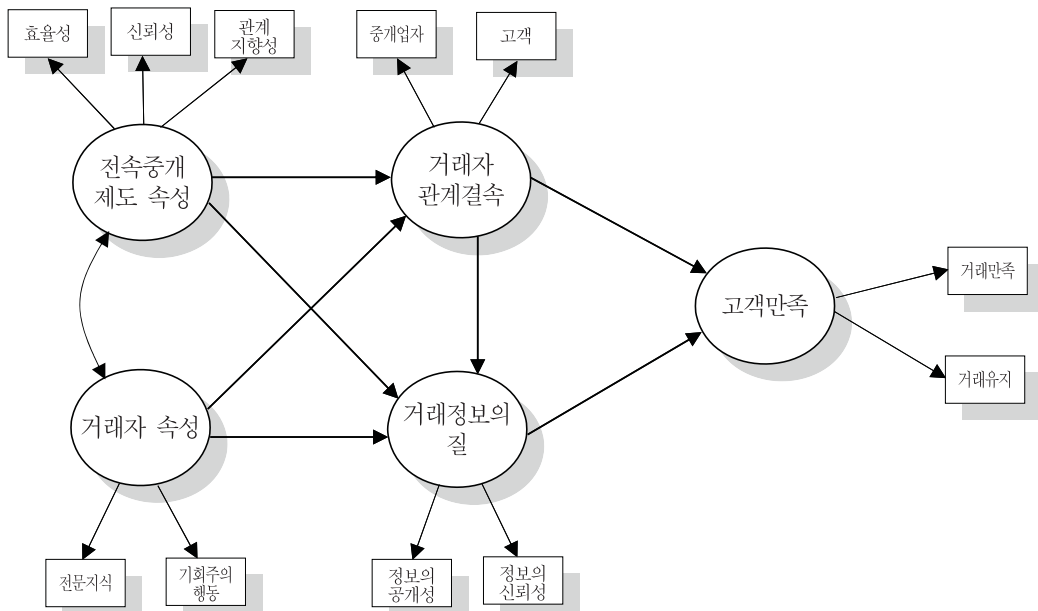
본 연구에서 제시한 관계마케팅모형의 이론적 토대를 제시하자면 다음과 같다. Morgan & Hunt

(1994)는 관계결속(relationship commitment)과 신뢰(trust)의 두 가지 변수를 관계상의 중요한 매개 변수로 보는 KMV(Key Mediating Variables)모형을 구축하였으며, 본 연구는 KMV 모형의 틀에 전속중개계약제도의 속성 요인을 적용하였다.

KMV모형에서는 관계결속과 신뢰의 선행변수로서 관계단절비용, 관계효익, 공유된 가치, 커뮤니케이션, 기회주의적 행동을 다루고 있으며 결과변수로는 동조, 관계단절성향, 협조, 우호적 갈등(Functional Conflict), 불확실성을 들고 있다.

이에 본 연구에서는 전속중개서비스에 의한 거래과정에서 전속중개계약제도의 속성을 통해 관계결속과 거래정보의 질이 향상될 것으로 판단하였으며, 이를 증명하기 위하여 전속중개계약제

<그림 1> 연구 모형



주 : 모형의 간편성을 위하여 잠재변수와 측정변수에 대한 각각의 오차변수는 표기하지 않았음.

1) 즉 전속중개계약제도의 속성은 전속중개계약을 직접적으로 규정하고 있는 공인중개사의 업무 및 부동산 거래신고에 관한 법률 제23조, 제24조, 전속중개계약서 별지 제15호 서식의 약관(중개업자와 고객의 권리의무관계), 동법 시행령 제20조 2항 등에서 그 입법적 취지가 잘 나타나고 있다.

도의 속성이 고객과 중개업자 간 관계결속 및 거래정보의 질에 미치는 영향에 관한 변인관계를 설정하게 되었다. 또한, 본 연구에서는 관계결속의 선행이 되는 신뢰의 변인을 전속중개계약제도의 속성요인으로 대체시켰으며, 거래정보의 질을 관계결속에 의해 영향을 받는 매개변인으로 포함시켰다. 그 이유는 전속중개계약방식에 의한 전

속중개서비스가 고객과 중개업자간의 관계결속을 강화하고 거래정보의 질을 제고하는 데 있어서 일반중개계약방식에 비해 더 강점을 지닌 서비스 체제이기 때문이다.

본 연구모형은 ‘전속중개계약제도 속성’과 ‘거래자 속성’이라는 두 외생잠재변수와 내생잠재변수인 ‘거래자 관계결속’, ‘거래정보의 질’ 및 ‘고

〈표 3〉 측정변수에 대한 이론적 근거

잠재변수	측정변수	측정항목	관련 선행연구
전속중개 제도속성	효율성	거래과정상 매도인의 시간 절약	이성근(2002)
		매도인의 거래비용 절감	문영기 외(2005)
		매수인의 부동산 탐색시간 절약	최봉현(2007)
		매수인의 예산 내에서 안정적 부동산 구입	김상명(2007)
		중개업자의 시간단축 및 경제성	안정근(2010)
	신뢰성	매도인 개인정보노출 방지, 범죄로부터 안전	조광행(2007) 윤호(2010) 백민석(2010)
		거래물건의 정확하고 상세한 정보제공	
		중개업자의 충실한 물건확인 및 거래사고방지	
		불공정 경쟁행위로부터 중개업자 피해감소	
	관계 지향성	고객과 중개업자 간 분쟁감소	이은수(2003) 이순곤(2004)
		중개업자와 매도인 간 의사소통 확대	
		매도인의 중개업자에 대한 정확한 물건정보 제공	
		중개업자의 매도인에 대한 유용한 정보제공	
		중개업자와 매도인 간 상호 배려	
	거래자 속성	전문 지식	고객불편사항에 대한 신속한 해결 서비스제공
중개업자로서 적합한 전문지식과 도덕적 소양			
매도인과 매수인의 거래법규, 절차에 대한 지식			
중개업자의 사전분석 및 가치평가 능력			
매도인과 매수인의 거래정보 파악노력			
기회 주의 행동		거래성사를 위한 매도인의 매수자탐색, 현장답사 등 적극적인 활동노력	차에영(2010) Das(1998) Deeds(1998)
		중개업소에 대한 고객의 믿음부족으로 인한 여러 업소 방문, 중복의뢰 및 정보탐색	
		매도인이 물건에 대한 불리한 정보 비공개	
		중개업자 간 지나친 과당경쟁에 의한 경계	
		중개업자의 시세정보에 대한 매도인의 불신	
중개업자의 시세정보에 대한 매수인의 불신			

〈표 3〉 계속

잠재변수	측정변수	측정항목	관련 선행연구
관계 결속	중개업자 관계결속	고객에 대한 적정한 매도가격 제시	장장이(2011) Smith(1998)
		고객에 대한 적정한 매수가격 제시	
		물건하자 등에 대한 정직한 정보제공	
		사후 서비스의 지속적 제공	
		중개수익만을 위한 부당한 행위 증지	
	고객 관계결속	중개업자에 대한 적정매도의뢰가격 제시	
		중개업자에 대해 자신물건의 장점공개 및 하자를 숨기지 않음	
		위임 중개업자를 배제한 직접거래 요청 거절	
		사전 합의된 중개수수료의 성실한 지불이행	
		거래관계 약속·조건의 성실한 이행준수	
거래정보 의 질	거래정보 공개성	매도인에 대한 적정가격 및 시장동향의 적극적 공개	김용창(2004) 최봉현(2007)
		매수인에 대한 물건정보의 적극적 공개	
		중개업자 간 물건정보의 적극적 공개	
		거래정보망 및 일간지 광고를 통한 적극적 대외 공개	
	거래정보 신뢰성	허위매물 및 과장광고의 축소	
		물건소재지 및 입지에 관한 정보의 정확성	
		물건의 가격정보에 관한 정확성	
		물건분석내용 및 하자내용에 대한 정보의 신뢰성	
고객만족	거래만족	중개업자의 업무만족도	이소민(2003) 정길상(2009)
		동종 중개업자와의 협력관계 강화	
		매도자의 거래만족	
		매수자의 거래만족	
	거래유지	차후의 거래에서 전속중개계약 체결	
		타인에게 전속중개계약 권유	
		전속중개계약을 주로 체결하는 중개업소 재방문	
		전속중개계약을 주로 체결하는 중개업소 추천	

객만족'으로 이루어져 있으며, 각 잠재변수에 척도를 부여하는 11개의 측정변수로 구성되었다.

여기서, 원인이 되는 외생잠재변수인 '전속중개계약제도 속성'은 '효율성'과 '신뢰성', '관계지향성'이라는 세 변수를 측정변수로 하였고, '거래자 속성'은 '전문지식'과 '기회주의 행동'의 두 변수를 측정변수로 하였다. 그리고, 결과가 되는 내생잠재변수인 '거래자 관계결속'은 '중개업자'

와 '고객'을, '거래정보의 질'은 '정보의 공개성'과 '정보의 신뢰성'을 측정변수로 하였으며, '고객만족'은 '거래만족'과 '거래유지'를 측정변수로 하였다.

또한 잠재변수들 간의 관계를 보면, '거래자 관계결속'에 대해서는 '전속중개제도 속성'과 '거래자 속성'이 영향을 미치고 있고, '거래정보의 질'에는 '전속중개제도 속성'과 '거래자 속성' 및

‘거래자 관계결속’이 영향을 미치고 있으며, ‘고객만족’에는 ‘거래자 관계결속’과 ‘거래정보의 질’이 영향을 미치는 것으로 인과관계를 나타내고 있다. 측정변수 도출의 이론적 근거를 정리하자면 상기 <표 3>과 같다.

2. 연구방법 및 자료

본 연구에서는 실증분석을 위해 부동산중개업자와 부동산중개서비스를 제공받은 경험이 있는 일반인들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이를 위해, 대구에 소재하는 전문가집단으로서의 부동산중개업자 및 부동산중개서비스를 제공받은 경험이 있는 일반인들을 대상으로 전속중개계약제도의 속성과 거래자 속성에 대한 인식을 조사하고, 전속중개계약방식 하에 중개업자가 진행되는 가정을 하면 거래자 관계결속, 거래정보의 질, 고객만족도가 어떻게 나타날 것인가에 대해 조사²⁾하였다. 설문지의 배부와 회수는 직접방문(personal interview)을 통해 실시하였다. 설문결과, 총 563부의 유효한 설문을 회수하였다.

연구모형에 따른 가설을 검증하기 위해, 신뢰도 분석과 빈도분석을 실시하여 조사도구의 신뢰성과 조사대상자의 일반적 사항의 분포를 알아보고, 상관분석을 실시하여 변수 간 관계를 알아보고, 가설검정은 구조방정식모형(SEM : Structural Equation Model) 분석을 통해 검증하고자 하였다.

IV. 분석결과

1. 기초통계 분석

응답자들의 사회·경제적 특성을 살펴보면 <표 4>와 같다. 성별 분포를 보면, 중개업자는 281명 중 남자가 40.2%, 여자가 59.8%였으며, 고객은 282명중 남자가 55.3%, 여자가 44.7%였다. 연령별로 보면, 중개업자는 40대가 50.9%로 가장 많았고, 50대가 31.3%로 나타났다. 고객은 40대가 33.3%, 30대가 30.1%, 50대가 27.0%로 나타났다. 학력을 보면, 중개업자는 대졸이 51.2%, 전문대졸이 26.3%였으며, 고객은 대졸이 36.2%, 고졸이 35.1%였다.

전속중개계약에 대한 인지도는 중개업자의 경우 잘 알고 있다는 응답이 53.4%로 가장 많았고, 다음은 조금 알고 있다가 38.4%로 나타났으며, 잘 모른다는 응답은 8.2%로 적었다. 고객은 전속중개계약에 대해 잘 모른다는 응답이 64.2%로 가장 많았으며, 다음은 조금 알고 있다는 응답이 28.7%였다. 이 중 전속중개제도에 대해 잘 모르고 있다고 응답한 중개업자 23명과 고객 181명을 제외하고, 인지를 하고 있는 총 359명을 대상으로 실증분석을 실시하였다.

탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 추출된 문항에 대한 신뢰도 분석결과는 <표 5>와 같다. 신뢰도 분석 결과, 모든 요인들의 신뢰도는 거래자속성(중개업자 응답)을 제외한 모든 요인의 신뢰도가 0.7이상으로 만족할만한 수준으로 높게 나타났다.

2) 본 연구를 위한 설문조사에서는 설문지의 첫 부분에 배치된 일반적 사항에 대한 질문 뒤에 전속중개계약제도에 대한 상세한 설명문을 제시하여 고객의 이해를 돕고 설문을 진행하였다.

(표 4) 조사대상자의 성별, 연령 및 학력 분포

(단위: 명(%))

구 분		중개업자	고객
성 별	남	113(40.2)	156(55.3)
	여	168(59.8)	126(44.7)
연 령	20대	1(0.4)	21(7.4)
	30대	44(15.7)	85(30.1)
	40대	143(50.9)	94(33.3)
	50대	88(31.3)	76(27.0)
	60대 이상	5(1.8)	6(2.1)
	계		
학 력	고졸 미만	9(3.2)	13(4.6)
	고졸	42(14.9)	99(35.1)
	전문대졸	74(26.3)	46(16.3)
	대졸	144(51.2)	102(36.2)
	대학원 이상	12(4.3)	22(7.8)
전속중개 계약에 대한 인지도	잘 알고 있다	150(53.4)	20(7.1)
	조금 알고 있다	108(38.4)	81(28.7)
	잘 모른다	23(8.2)	181(64.2)
계		281(100.0)	282(100.0)

2. 중개업자 모형 분석결과

중개업자를 대상으로 한 구조방정식 모형분석 결과는 <그림 2>와 같다. 모형의 적합도 검증에서 χ^2 의 p값이 .05이하로 적합성을 만족시키지 못하였지만, 그 외 RMR, GFI, AGFI는 권장수용 수준에 포함되었고, RMSEA, CFI는 권장수용 수준에 근접하여 전반적인 적합도는 낮은 편이 아니라고 볼 수 있었다.

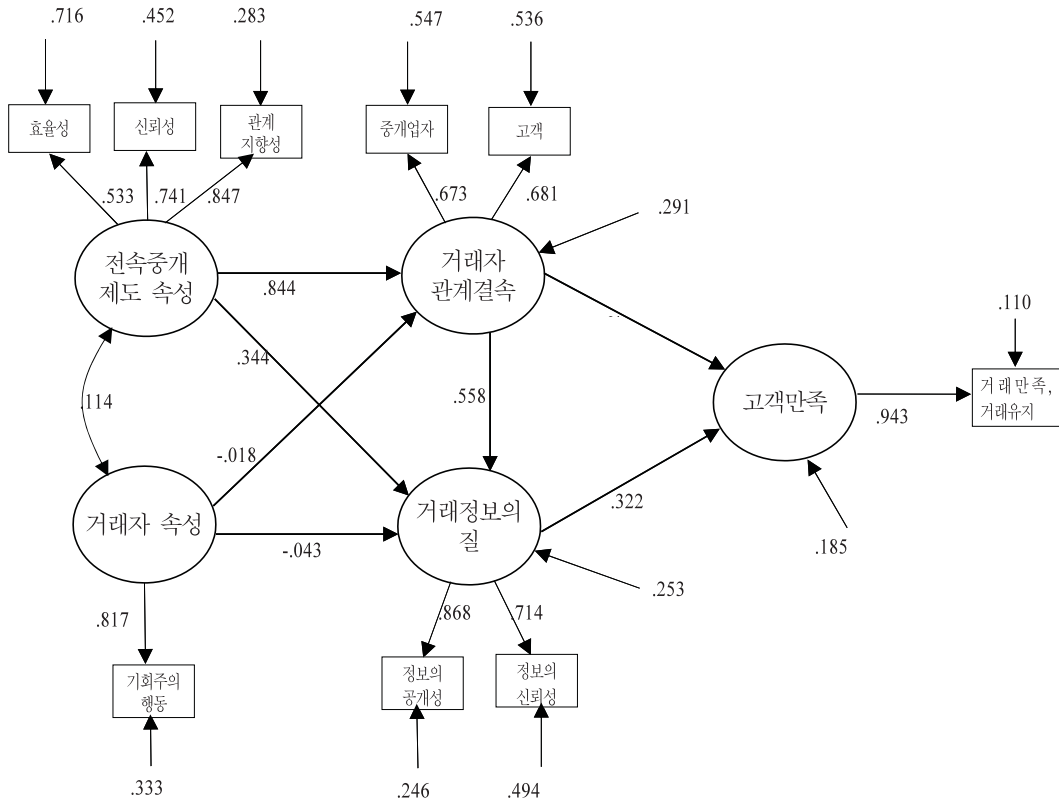
구조방정식 모형 분석 결과 경로계수의 유의성 검정 결과는 <표 6>과 같다. 거래자 관계결속에 대해 전속중개계약제도 속성이 미치는 영향은 $\gamma=0.844$, $t=6.448$ 로 통계적으로 유의하였으며, 거래자 속성(기회주의 행동)이 미치는 영향은 유의하지 않았다. 즉, 전속중개계약제도의 속성(효율

성, 신뢰성, 관계지향성)에 의해 중개업자와 고객의 결속이 높아지는 것으로 나타났다.

거래정보의 질에 대하여 전속중개계약제도 속성은 $\gamma=0.344$, $t=1.695$ 로 유의한 영향을 미쳤으나 거래자 속성은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 거래자 관계결속은 $\beta=0.558$, $t=2.552$ 로 유의한 정의 영향을 미치고 있었다. 즉, 전속중개계약제도의 속성(효율성, 신뢰성, 관계지향성)과 중개업자와 고객의 관계결속이 거래정보의 공개성과 신뢰성을 높인다는 결과이다.

고객만족에 대해 거래자 관계 결속은 $\beta=0.615$, $t=3.074$ 로, 거래정보의 질은 $\beta=0.322$, $t=1.725$ 로 유의한 정의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 중개업자와 고객의 결속과 거래정보의 공개성과 신뢰성이 고객으로 하여금 부동산 거래에

〈그림 2〉 모형분석 결과(중개업자)



$\chi^2(df=21, N=258)=78.983, p=.000$
 RMR=.050, RMSEA=.104, GFI=.964, AGFI=.923, CFI=.853

〈표 5〉 조사도구의 신뢰도

요인	하위요인	신뢰도	
		중개업자	고객
전속중개 계약제도 속성	효율성	.806	.758
	신뢰성	.712	.711
	관계지향성	.823	.728
거래자 속성	기회주의행동	.681	.784
거래자 관계결속	중개업자	.799	.794
	고객	.764	.772
거래정보의 질	정보의 공개성	.812	.810
	정보의 신뢰성	.851	.870
고객만족	거래만족 및 거래유지	.898	.810
			.917

〈표 6〉 구조모형 분석 결과 경로계수의 유의성 검정(중개업자)

경로(원인→결과)	표준화계수	t값	R ²
전속중개제도 속성→거래자 관계결속	.844**	6.448	.709
거래자 속성→거래자 관계결속	-.018	-.245	
전속중개제도 속성→거래정보의 질	.344*	1.695	.747
거래자 속성→거래정보의 질	-.043	-.659	
거래자 관계결속→거래정보의 질	.558**	2.552	.815
거래자 관계결속→고객만족	.615**	3.074	
거래정보의 질→고객만족	.322*	1.725	

주) * |t| > 1.64로 p < .05, ** |t| > 2.33로 p < .01

대해 만족하고 해당 중개업소에 대해 재이용과 추천의사를 가지게 한다는 결과이다.

구조방정식 모형 분석 결과를 바탕으로 각 잠재변인(개념)간 직접효과 및 간접효과, 총 효과를 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 거래자 관계결속에 대하여 전속중개계약제도 속성은 유의한 정의 직접효과를 가지며, 거래자 속성은 유의한 효과가 없는 것으로 나타났다.

거래정보의 질에 대하여 거래자 관계결속은 유의한 직접효과가 있는 것으로 나타났으며, 전속중개계약제도 속성은 유의한 직접효과를 미침과 동시에 거래자 관계결속을 매개하여 유의한 간접효과도 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 거래자 속성은 유의한 직접 및 간접효과가 없는 것으로 나타났다. 고객만족에 대하여 거래자 관계결속은 유의하게 직접효과를 미치는 것으로 나타

〈표 7〉 구조방정식 모형 분석 결과 직접효과 및 간접효과 요약(중개업자)

원인 \ 결과	직접효과	간접효과	총 효과
거래자 관계결속			
전속중개제도 속성	.844**(6.448)	-	.844**(6.448)
거래자 속성	-.018 (-.245)	-	-.018 (-.245)
거래정보의 질			
거래자 관계결속	.558**(2.552)	-	.558**(2.552)
전속중개제도 속성	.344*(1.695)	.471**(2.477)	.815**(7.056)
거래자 속성	-.043(-.659)	-.010 (-.244)	-.053 (-.780)
고객만족			
거래자 관계결속	.615**(3.074)	.180*(2.016)	.794**(5.045)
거래정보의 질	.322*(1.725)	-	.322*(1.725)
전속중개제도 속성	-	.781**(8.019)	.781**(8.019)
거래자 속성	-	-.028 (-.497)	-.028 (-.497)

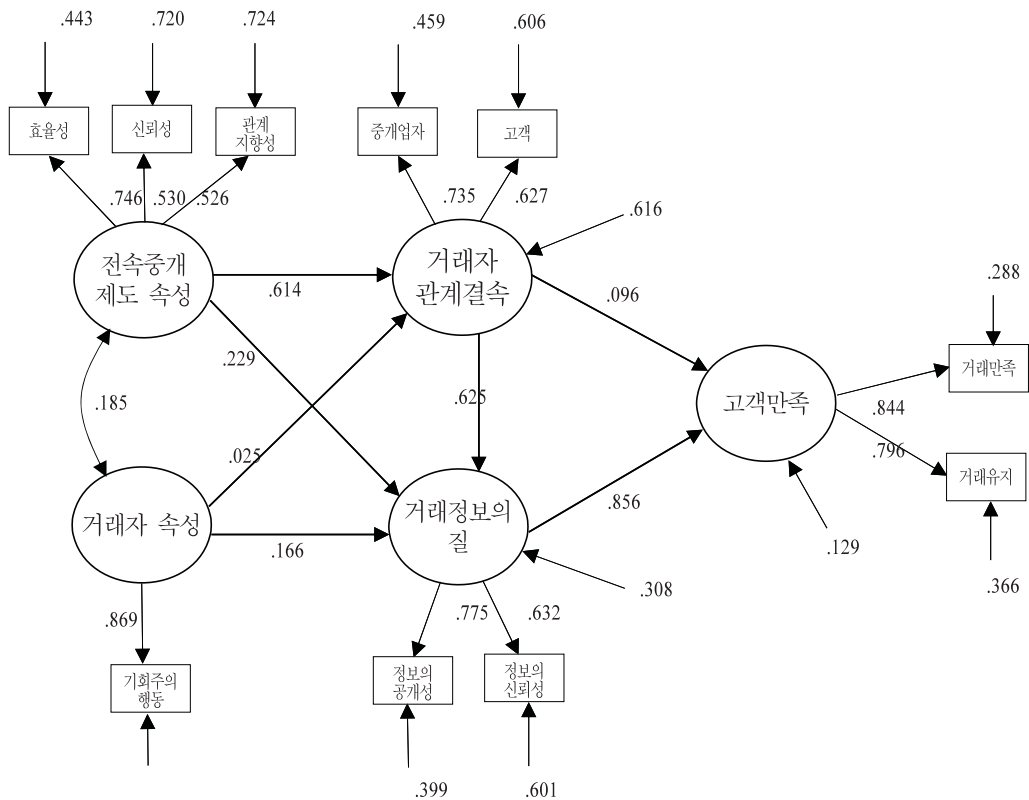
주) 추정치는 표준화계수이며, * |t| > 1.64로 p < .05, ** |t| > 2.33로 p < .01

났으며, 거래정보의 질을 매개한 간접효과 또한 유의한 것으로 나타났다. 거래정보의 질은 고객 만족에 유의한 직접효과를 미치는 것으로 나타났으며, 전속중개계약제도속성은 고객만족에 대하여 유의한 간접효과를 미치고 있는 것으로 나타났다.

간접효과의 분석결과를 통해 전속중개계약제도의 속성이 거래정보의 질에 대해 직접적인 영향과 거래자 관계결속을 매개로한 간접적 영향을 동시에 가지고 있으며, 거래자 관계결속도 고객 만족에 대해 직접적인 영향과 거래정보의 질을 매개로 한 간접적 영향을 동시에 가지고 있는 것

을 볼 수 있었다. 그리고 거래자속성(기회주의적 속성)은 거래자 관계결속, 거래정보의 질, 고객만족 모두에 직·간접적 영향을 가지지 않는 것을 알 수 있었다. 위의 결과에 비추어 중개업자집단은 고객만족의 향상에 관계결속과 거래정보의 질이 미치는 영향을 중요하게 인식하고 있음을 시사하고 있다. 따라서 중개업자 집단에 있어서도 역시 관계결속의 강화와 거래정보의 질적 향상을 위한 업계차원의 실효성 있는 대응방안마련과 정부의 정책적 대안개발이 요구됨을 시사하고 있다.

〈그림 3〉 모형분석 결과(고객)



$\chi^2(df=28, N=101)=40.019$ $p=.066$
 RMR=.063, RMSEA=.066, GFI=.948, AGFI=.898, CFI=1.000

(표 8) 구조모형 분석 결과 경로계수의 유의성 검정(고객)

경로(원인→결과)	표준화계수	t값	R ²
전속중개제도 속성→거래자 관계결속	.614**	3.300	.384
거래자 속성→거래자 관계결속	.025	.174	
전속중개제도 속성→거래정보의 질	.229	1.151	.692
거래자 속성→거래정보의 질	.166	1.427	
거래자 관계결속→거래정보의 질	.625**	2.692	
거래자 관계결속→고객만족	.096	.339	.871
거래정보의 질→고객만족	.856**	2.751	

주) * |t| > 1.64로 p < .05, ** |t| > 2.33로 p < .01

3. 고객모형 분석결과

고객을 대상으로 한 구조방정식 모형분석 결과는 <그림 3>과 같다. 모형 분석 결과, 모형의 적합도는 RMR=0.063, RMSEA=0.066으로 0.08이하로 나타나 권수수용수준에 포함되었으며, GFI=0.948, AGFI=0.898, CFI=1.000 등으로 0.9이상이거나 0.9에 근접하는 것으로 나타나 모형의 적합도는 대체로 만족할 만한 수준이었다.

구조방정식 모형 분석 결과 경로계수의 유의성 검정 결과는 <표 8>과 같다. 거래자 관계결속에 대해 전속중개계약제도 속성이 미치는 영향은 $\gamma=0.614$, $t=3.300$ 으로 통계적으로 유의하였으며, 거래자 속성이 미치는 영향은 유의하지 않았다.

즉, 전속중개계약제도의 속성(효율성, 신뢰성, 관계지향성)에 의해 중개업자와 고객의 결속이 높아지는 것으로 나타났다.

거래정보의 질에 대하여 전속중개계약제도 속성과 거래자 속성은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 거래자 관계결속은 $\beta=0.625$, $t=2.692$ 로 유의한 정의 영향을 미치고 있었다.

즉, 중개업자와 고객의 결속이 거래정보의 공개성과 신뢰성을 높인다는 결과이다. 고객만족에 대해 거래자 관계 결속은 유의한 영향을 미치지

않고 있었으며, 거래정보의 질은 $\beta=0.856$, $t=2.751$ 로 유의한 정의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 거래정보의 공개성과 신뢰성이 고객으로 하여금 부동산 거래에 대해 만족하고 해당 중개업소에 대해 재이용과 추천의사를 가지게 한다는 결과이다.

구조방정식 모형 분석 결과를 바탕으로 각 잠재변인(개념)간 직접효과 및 간접효과, 총 효과를 분석한 결과는 <표 9>와 같다. 거래자 관계결속에 대하여 전속중개계약제도 속성은 유의한 정의 직접효과를 가지며, 거래자 속성은 유의한 효과를 가지지 않는 것으로 나타났다.

거래정보의 질에 대하여 거래자 관계결속은 유의한 직접효과가 있는 것으로 나타났으며, 전속중개계약제도 속성과 거래자 속성은 거래정보의 질에 유의한 직접효과는 미치지 않으나, 전속중개계약제도 속성의 경우 거래자 관계결속을 매개하여 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났다. 고객만족에 대하여 거래자 관계결속은 유의하게 직접효과를 미치지 않는 것으로 나타났으나 거래정보의 질을 매개하여 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타났으며, 거래정보의 질은 고객만족에 유의한 직접효과를 미치고 있었다. 그리

〈표 9〉 구조방정식 모형 분석 결과 직접효과 및 간접효과 요약(고객)

원인 \ 결과	직접효과	간접효과	총 효과
거래자 관계결속			
전속중개제도 속성	.614 ^{***} (3.300)	-	.614 ^{***} (3.300)
거래자 속성	.025 (.174)	-	.025 (.174)
거래정보의 질			
거래자 관계결속	.625 ^{***} (2.692)	-	.625 ^{***} (2.692)
전속중개제도 속성	.229 (1.151)	.384 [*] (2.273)	.614 ^{***} (3.587)
거래자 속성	.166 (1.427)	.015 (.174)	.182 (1.430)
고객만족			
거래자 관계결속	.096 (.339)	.535 [*] (1.826)	.631 ^{**} (2.915)
거래정보의 질	.856 ^{***} (2.751)	-	.856 ^{***} (2.751)
전속중개제도 속성	-	.584 ^{***} (3.738)	.584 ^{***} (3.738)
거래자 속성	-	.158 (1.333)	.158 (1.333)

주) 추정치는 표준화계수이며, * |t| > 1.64로 p < .05, ** |t| > 2.33로 p < .01

고, 전속중개계약제도속성은 거래자 관계결속 및 거래정보의 질을 매개하여 유의한 간접효과를 미치고 있는 것으로 나타났고, 거래자 속성은 간접효과가 없었다.

간접효과의 분석결과를 통해 전속중개계약제도의 속성이 거래정보의 질에 대해 직접적인 영향은 없지만 거래자 관계결속을 매개로한 간접적 영향을 가지고 있으며, 거래자 관계결속은 고객만족에 대해 직접적인 영향은 없으나 거래정보의 질을 매개로한 간접적 영향을 가지고 있는 것을 볼 수 있었다. 그리고 거래자 속성(기회주의 행동)은 거래자 관계결속, 거래정보의 질, 고객만족 모두에 작 간접적 영향을 가지지 않는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과에 비추어 볼 때, 고객만족의 향상을 위해서는 전속중개서비스의 활성화를 통한 관계결속의 강화와 거래정보의 질적 제고가 중요한 변인이 되고 있음을 파악할 수 있으며, 고객과 중개업자 간 관계결속 및 고객에게 제공되는 거래정보의 품질을 보다 더 강화할 수

있는 정부 및 중개업계 차원의 정책적 대안 마련이 중요한 과제임을 시사하고 있다.

4. 분석결과 요약

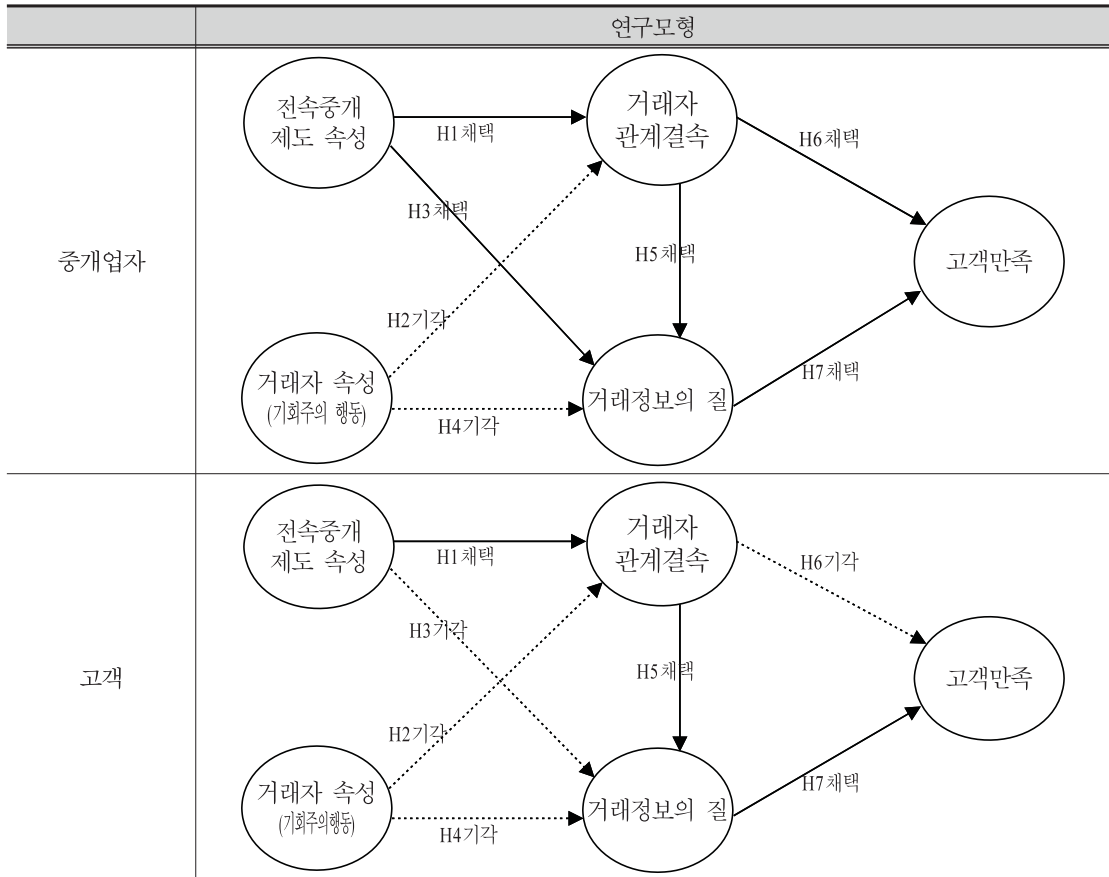
중개업자와 고객 대상의 구조방정식 모형분석 결과를 각각 정리하면 <표 10>과 같다.

V. 결론 및 시사점

문헌고찰과 실증조사를 병행하여 다음과 같은 결과를 도출할 수 있었다.

첫째, 중개업자와 고객의 구조방정식 모형 모두에서 전속중개계약제도의 속성인 효율성, 신뢰성, 관계지향성을 긍정적으로 지각할수록 전속중개계약 하에서 중개업자와 고객의 관계결속이 높아지는 것으로 인식한다는 사실이 파악되었다.

〈표 10〉 중개업자와 고객의 구조방정식 모형분석 결과



주) ⇨ : 유의하지 않은 경로, → : 유의한 경로
모든 유의한 경로는 정의 방향을 가지는 것으로 나타남

이는 전속중개계약 제도를 긍정적으로 인식하는 중개업자와 고객이 전속중개계약 하에서 고객과 중개업자가 바람직한 관계를 형성할 것으로 지각한다는 것을 의미한다.

둘째, 거래자 속성이 관계 결속에 미치는 영향에 대해서는 중개업자와 고객의 구조방정식 모형 모두에서 기각되었다. 이는 거래에서 고객이 취하는 기회주의 행동이 중개업자와 고객의 결속에 영향을 주지 못한다는 것이다.

셋째, 전속중개계약제도의 속성인 효율성, 신뢰성, 관계지향성이 거래정보의 질에 대해 미치

는 영향은 중개업자의 구조모형에서는 채택되었으나, 고객의 구조모형에서는 기각되었다. 그러나 고객의 구조모형에서도 전속중개계약제도 속성이 거래자 관계결속을 매개하여 거래정보의 질에 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타나 고객과 중개업자 모두에서 전속중개계약제도 속성이 거래정보의 질을 높이는 주요 변수임을 알 수 있었다.

넷째, 거래자 속성(기회주의 행동)이 거래정보의 질에 미치는 영향에 대해서는 중개업자와 고객의 구조모형 모두에서 기각되었다. 거래자 속성은 관계결속에 대해서도 중개업자와 고객 모두

의 구조모형에서 유의한 영향을 미치지 않았으므로 거래자 속성은 거래정보의 질에 간접효과도 가지지 못하는 것이다. 이러한 결과는 거래자가 상호 신뢰에 기초하지 않은 상태에서 더 많은 정보를 얻으려는 기회주의적 행동을 가져도 실제로는 얻을 수 있는 거래정보의 질이 높아지지는 않는다는 것을 의미한다.

다섯째, 중개업자와 고객의 구조모형 모두에서 거래자 관계결속이 거래정보의 질에 미치는 영향에 대한 가설이 채택되었다. 이는 중개업자와 고객이 서면에 의한 전속중개계약체결을 통하여 전속중개계약기간 동안의 전속적 중개권의 보장에 합의함으로써 고객과 중개업자 간 상호작용성과 관계결속이 강화될 경우 중개업자 간 과잉경쟁에 의한 부작용 및 허위매물정보가 줄어들고 거래정보의 질이 높아지며, 정보노출방지를 위한 관리비용이 줄어들 것이라는 것을 시사한다. 또한 거래정보망의 활성화 및 중개업자 간 공동중개 네트워크의 활성화를 통해 정보의 비대칭성이 완화된 보다 투명하고 선진화된 거래체계로의 발전 가능성을 시사하고 있다.

여섯째, 중개업자의 구조모형에서는 전속중개계약 하에서 중개업자와 고객의 관계결속이 고객 만족에 미치는 영향에 대한 가설이 채택되었으나 고객의 구조모형에서는 기각되었다. 그러나 고객의 구조모형에서도 고객만족에 대하여 거래자 관계결속은 거래정보의 질을 매개하여 유의한 간접효과를 미치는 것으로 나타나 관계결속이 고객만족을 높이는 효과가 있다고 볼 수 있었다.

일곱째, 거래정보의 질이 고객만족에 미치는 영향에 대한 가설이 중개업자와 고객의 연구모형 모두에서 채택되었다. 이에 따라 거래정보의 질이 고객만족을 높이는 효과가 있다고 할 수 있으

며, 이는 전속중개계약으로 인해 공개성이 확대되고 신뢰성이 높아진 거래정보가 고객을 만족시키고 차후에도 전속중개계약 제도를 지속적으로 이용할 수 있게 해준다는 것을 의미한다.

전속중개제도의 활성화에 장애가 되는 요인은 무엇보다도 중개업자의 전문성부족, 고객의 전속중개제도에 대한 인지도 부족, 중개업자 상호간 공동중개의 신뢰성 부족이 주된 요인일 것이며, 이에 더하여 정부의 시행의지 부족, 중개업자의 전속중개제도에 대한 인식부족, 현행 전속중개계약의 합리적 약관규정 미비, 공인거래정보망의 공신력 부족, 부동산 유형별 중개수수료 체계의 합리성 부족 등 여러 원인이 있을 수 있을 것이다.

따라서 상기의 연구결과를 토대로 전속중개의 활성화 장애요인을 극복하고 전속중개가 활성화되기 위한 방안은 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 전속중개서비스의 효율성 제고를 위해 공인거래정보망의 활성화 및 중개업자 간 신뢰에 기초한 공동중개의 거래문화를 중개업계 차원에서 적극적으로 조성하여야 할 것이다. 이를 통하여 부동산거래과정에 소비되는 중개업자와 고객의 매수자 탐색비용 및 거래비용을 효율적으로 절감시킬 필요가 있다. 이를 위하여 거래정보망에서의 물건정보의 투명한 공개에 따른 영업상 불이익이 따르지 않도록 전속적 중개권을 제도적으로 보장해 줄 거래정보망의 공신력 제고방안을 정부 및 중개사협회차원에서 강구해야 한다.

거래정보망을 보다 활성화시키기 위해서는 정보공개에 따른 불이익이 발생하지 않도록 허위매물에 대한 철저한 단속과 더불어 거래정보망에서의 정보유통과 관련하여 부동산거래정보를 제공하거나 획득하는 중개업자의 직업적 윤리성을 강화할 수 있는 정보인프라의 조성 및 공적 교육프

로그래의 지속적 지원이 필요하다.

둘째, 전속중개계약제도의 본연적 속성인 신뢰성 제고를 강화하기 위해 중개업자는 고객들에게 자신이 가진 물건정보를 정확하게 확인·설명하여 거래사고를 방지할 수 있는 실무능력을 함양할 필요가 있다.

이러한 이유로 중개물건 확인·설명 능력의 향상을 통한 중개서비스품질의 제고를 위해 중개업자의 직업적 윤리성 및 전문성 제고를 위한 정부 차원의 전문적 교육프로그램의 개발 및 지속적 제공이 필요하다. 따라서 미국의 부동산서비스자격제도와 같이 계속교육체계(CDP: Continuing Professional Development)를 도입하고 전문실무 지침 및 윤리지침을 도입할 필요성이 있다.

셋째, 전속중개계약제도의 관계 지향적 속성을 제고하기 위해 고객과 중개업자 간 지속적인 의사소통 및 정보교류를 향상 시킬 수 있는 제도적 장치가 필요하다.

현재 공인중개사의 업무 및 부동산거래신고에 관한 법률상 전속중개계약서의 표준약관(시행규칙 별지 15호)에 의하면 중개업자가 전속중개계약 체결 후 2주에 1회 이상 중개업무 처리상황을 문서로 고객에게 필히 통지하도록 하고 있다. 그러나 이 규정은 중개업자의 통지의무만을 규정하고 있을 뿐이고 구체적으로 고객에게 통지하는 보고내용에 구체적으로 어떠한 항목을 적시해야 할지에 관한 사항이 불비한 상태이다. 따라서 고객에게 주기적으로 통지하는 업무내용을 입법적 차원에서 체계적으로 정비하여 중개업자와 고객 간 교환되는 의사소통 및 정보흐름을 확대할 필요가 있을 것이다.

이를 위하여 온·오프라인 상으로 각각 구별하여 보고서집기준으로 광고활동에 대한 세부적 내

역을 구체적으로 명기하여 보고서를 의무적으로 작성하도록 하는 방안이 필요하다. 또한 온·오프라인 상으로 공동중개를 의뢰한 중개업체의 상호, 대표중개사, 중개업체의 주소 및 전화번호, 공동중개 의뢰일자 등을 구체적으로 적시하여 중개의뢰인에게 통지하도록 하여 매수자탐색활동에 대한 구체적 정보를 중개의뢰고객에게 성의 있게 제공하는 방안이 필요하다. 구두에 의한 일반중개방식이 지배적인 현재의 중개업계에서 허위매물정보의 범람과 온·오프라인상의 공동중개네트워크의 신뢰도 저하가 발생하는 근본적 이유는 바로 이러한 관계결속의 부족에서 기인한다고 볼 수 있으므로, 중개업자는 고객과의 관계결속을 강화하여 거래정보의 질을 향상시켜야 할 것이다.

넷째, 상기 세 가지 방안과 더불어 제도적 차원의 방안으로서 중개업자의 업무영역의 확대, 부동산중개서비스의 종합화, 고객에게 제공되는 일련의 거래관련 서비스를 일괄적으로 통합한 원스톱시스템의 도입, 대형법인 진입장벽의 완화를 통하여 부동산거래의 효율성과 안정성을 제고함으로써, 신뢰를 바탕으로 하는 전속중개서비스에 대한 고객수요를 점진적으로 확대해나가야 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계가 있다. 첫째, 표본의 공간적 분포에 대한 한계로, 연구의 설문대상이 대구지역의 부동산 중개업자 및 부동산 중개서비스를 제공받은 경험이 있는 일반인들을 대상으로 한 것이어서 본 연구의 결과를 일반화시키기 위해 향후 연구에서는 지역을 달리하여 서울 등과 같은 대도시에도 조사를 확대할 필요성이 있다. 둘째, 본 연구에서는 채택된 거래자 속성 변수가 관계결속과 거래정보의 질에 미치는 영향력이 낮았는데, 향후 연구에서는 거래자 속

성 측정 문항에 대한 보완이 필요하다. 셋째, 본 연구는 전속중개계약제도의 활성화 방안 모색을 위해 전속중개계약의 실무적 활용이 이루어졌다는 것을 가정하여 설문조사가 시행되었고, 이에 따른 결과가 도출되었다. 향후 전속중개계약이 일반화되었을 때 연구가 재실시되어 연구결과와 정확도를 높일 필요가 있다.

본 연구를 수행한 결과, 도출된 연구 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 논문의 연구는 일반중개계약 제도 하에서 과잉 경쟁을 하고 있는 부동산 중개업소의 낙후된 중개서비스품질 개선 및 고객 만족을 위해 전속중개계약 제도가 활성화 되어야 한다는 전제하에 실질적 대안을 제시하기 위한 연구이다. 지금까지 전속중개계약 제도에 대한 연구는 주로 법적인 문제, 중개업의 문제 등 부동산학의 이론적 측면에 대한 연구 중심으로 이루어졌으며, 실증조사의 경우는 전속중개계약제도의 효과성, 효율성에 대한 단순한 인식조사와 실태조사 위주로 연구되었다. 본 연구는 미시적 차원의 접근방법으로 전속중개계약제도의 속성에 대해 이론 및 선행연구와 공인중개사의 업무 및 부동산거래신고에 관한 법률을 고찰한 후 전속중개계약제도의 속성과 중개서비스품질의 향상과의 관련성을 파악하였다. 또한 전속중개계약제도의 속성이 관계결속과 거래정보의 질을 매개변인으로 하여 고객만족에 미치는 영향을 구조방정식 모형을 통해 알아보고, 중개서비스품질의 향상을 통한 전속중개계약제도의 활성화 방안을 모색하였다.

둘째, 본 논문은 전속중개계약제도의 일반화를 위한 연구의 기초를 수립하였다는데 의미가 있다. 부동산 중개업의 본질은 고객에게 양질의 중개서비스를 제공하고 고객만족을 얻어내는데 있

다. 따라서 본 연구의 구조모형 분석결과는 전속중개계약방식에 의한 중개서비스의 결과품질의 향상을 의미하는 거래정보의 질 및 관계결속의 강화를 통하여 고객만족을 높이는 효과적인 부동산 마케팅 계획을 수립하는 데에 방향과 경영지침을 제공한다.

논문접수일 : 2012년 4월 18일

논문심사일 : 2012년 5월 10일

게재확정일 : 2012년 6월 14일

참고문헌

1. 김상명, “부동산 중개계약에 관한 연구”, 「법학연구」 제25집 제2호, 한국법학회, 2007, pp. 143-163
2. 김용창, “부동산중개서비스의 품질혁신과 부동산정보화 체계의 구축”, 「감정평가연구」 제14집 제2호, 한국감정평가협회, 2004, pp. 201-230
3. 문영기·최봉현, “부동산거래비용이론에 의한 전속중개계약의 효율성 제고방안 연구”, 「감정평가연구」 제17집 제2호, 한국감정평가협회, 2007, pp. 107-130
4. 박영근·김판준·나성윤, “부동산중개소 선택 기준이 고객만족, 신뢰, 애호도에 미치는 영향에 관한 연구”, 「한국마케팅과학회 학술발표대회 논문집, 한국마케팅과학회, 2006, pp. 469-488
5. 백민석·유주연·신종철, “상호작용적 서비스로서 부동산중개서비스의 서비스품질에 관한 연구”, 「도시행정학보」 제23집 제1호, 한국도시행정학회, 2010, pp. 147-173
6. 문영기·유선중, 「부동산중개실무」, 부연사, 2005
7. 신종철, “부동산중개서비스에 대한 만족결정 요인에 관한 연구”, 「주택연구」 제14집 제3호, 한국주택학회, 2006, pp. 213-245
8. 안정근, 「부동산중개론」, 서울 : 양현사, 2010
9. 윤 호, “부동산중개서비스품질이 고객충성도와 불평행동에 미치는 영향: 고객만족의 매개효과를 중심으로”, 「서비스경영학회지」 제11집 제2호, 한국서비스경영학회, 2010, pp. 49-72
10. 이성근, “부동산거래문제점 및 개선방안에 관한 연구”, 「부동산정책연구」 제3집 제1호, 한국부동산정책학회, 2002, pp. 165-187
11. 이소민, “서비스 편익 유형이 구전활동 및 관계결속에 미치는 영향”, 연세대학교 박사학위논문, 2003.
12. 이순곤, “서비스제공자와 고객 간 관계의 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 :국영보험을 중심으로”, 청주대학교 박사학위논문, 2004.
13. 이은수, “호텔객실 예약경로에 있어서 관계지향성이 재구매의도와 구전효과에 미치는 영향”, 「호텔관광연구」 제11집, 한국호텔관광학회, 2003, pp. 189-204
14. 장우진, “부동산중개업자의 자질, 서비스품질, 경쟁우위간의 구조적 관계에 관한 연구”, 「부동산학보」 제27집, 한국부동산학회, 2006, pp. 183-193
15. 장장이, “외식프랜차이즈 가맹점의 지각된 공정성이 관계결속, 재계약 및 추천의도에 미치는 영향 : 신뢰의 매개역할을 중심으로”, 세종대학교 박사학위논문, 2011
16. 정길상, “부동산 중개 서비스 품질이 고객만족과 신뢰 및 추천의도에 미치는 영향 : 상품 및 고객 특성의 조절효과 분석을 중심으로”, 한성대학교 박사학위논문, 2009
17. 조광행, “부동산마케팅에서 중개서비스품질의 측정모형 및 측정척도”, 「부동산학보」 제30집, 한국부동산학회, 2007, pp. 95-112
18. 차애영, “전략적 제휴에서 협력과 기회주의의 선행요인과 결과요인 : 부동산(공동주택) 개발사업을 중심으로”, 세종대학교 박사학위논문, 2010
19. 최봉현, “부동산의 전속중개계약 및 거래정보망 합리화 방안”, 강원대학교 박사학위논문, 2007
20. Brady, Michael k. & Cronin, J. Joseph, “Some New Thoughts on Conceptualizing

- Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach”, *Journal of Marketing*, Vol. 65 No. 3, 2001, pp. 34-49
21. Das, T. K., & Bing-Sheng Teng, “Between trust and control : Developing confidence in partner cooperation in alliances”, *Academy of Management Review*, Vol. 23 No. 3, 1998, pp. 491-512
22. Deeds, D. L., & Hill, Charles W. L, “An examination of opportunistic action within research alliances : Evidence from the biotechnology industry”, *Journal of Business Venturing*, Vol. 14 No. 2, 1998, pp. 141-63
23. Smith, J. B., “Buyer-seller relationships : Similarity, relationship management, and quality”, *Psychology and Marketing*, Vol. 15 No. 1, 1998, pp. 3-21