

IPA 분석기법에 의한 프라이빗뱅킹 고객의 부동산 자산관리 서비스 요구도와 만족도 매트릭스 분석

Matrix Analysis of Private Banking Customer's Demand and Satisfaction for Real Estate Management Service by IPA(Importance-Performance Analysis)

한 연 숙* · 민 규 식**

Han, Yeon Suk · Min, Gyu Sik

目 次

- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| I. 서 론 | IV. 실증 분석 결과 |
| II. 프라이빗뱅킹과 부동산 자산관리 서비스 이론 고찰 | 1. 부동산 상담·정보 서비스 |
| 1. 프라이빗뱅킹의 의의 및 도입 과정 | 2. 부동산 세무·법률 상담 서비스 |
| 2. 부동산 자산관리 의의 및 필요성 | 3. 부동산 매입·매도 관련 서비스 |
| 3. 국내 부동산 자산관리 시장 현황 | 4. 부동산 이용·개발·투자 관련 서비스 |
| III. 연구 설계 | 5. 부동산 관리 서비스 |
| 1. 조사 설계 | V. 연구의 시사점 |
| 2. 분석 방법 | <abstract> |
| 3. 표본의 특성 | <참고문헌> |

ABSTRACT

1. CONTENTS

(1) RESEARCH OBJECTIVES

This research as a purpose to present a professional and systematic marketing strategy of the bank through the analysis of private banking customer's demand and satisfaction for real estate management service based on the understanding on characteristics of the private banking market which increases the weight and importance in the local financial market.

(2) RESEARCH METHOD

This research intended to find the items which have a high usability in real estate management of the private banking customers through Matrix Analysis of Demand and Satisfaction applying IPA

* 주 저 자 : 전주대학교 부동산학과 박사과정수료, hys1588@naver.com

** 교신저자 : 전주대학교 부동산학과 교수, 행정학박사, gsmi@jj.ac.kr

▷ 접수일(2014년 10월 3일), 수정일(1차 : 2014년 12월 1일, 2차 : 2014년 12월 14일), 게재확정일(2014년 12월 15일)

(Importance-Performance Analysis) Analysis investigating the difference between the demand and satisfaction of the private banking customers who use the local banks in real estate management sector.

(3) RESEARCH FINDINGS

As a result of analysis of demand and satisfaction of the private banking customers who use the local banks, a marketing strategy which strengthens the services not only for real estate buying and selling related service but also real estate related tax and law counseling services comparing to other sectors.

2. RESULTS

The marketing strategies established based on the major suggestions found in this research could be presented as follows : As a result of analysis of demand and satisfaction of the private banking customers who use the local banks, a marketing strategy which strengthens the services not only for real estate buying and selling related service but also real estate related tax and law counseling services comparing to other sectors.

3. KEY WORDS

- Private Banking, Real Estate Management, IPA(Importance-Performance Analysis), Demand, Satisfaction

국문초록

국내 은행은 우수 고객 확보를 위해 프라이빗뱅킹(Private Banking) 제도를 도입하여, 재테크 상품뿐만 아니라 세무 상담, 부동산 컨설팅, 노후 설계 등 다양한 서비스를 제공하고 있다. 이에 본 연구는 국내 금융시장에서 비중과 중요성이 확대되고 있는 프라이빗뱅킹 시장 특성에 대한 이해를 토대로, 프라이빗뱅킹 고객들의 부동산 자산관리 서비스에 대한 요구 및 만족도 분석을 통해 향후 전문적이고 체계적인 마케팅 전략을 제시하는데 그 목적이 있다. 본 연구에서는 국내 시중은행을 이용하는 프라이빗뱅킹 고객들의 부동산 자산관리 분야의 요구도 대비 만족도의 차이를 분석하여 살펴보고, 동시에 IPA(importance-performance analysis) 분석을 적용한 요구도와 만족도 포트폴리오 분석(Portfolio Analysis)을 통해 프라이빗뱅킹 고객들의 부동산 자산관리에 있어서 유용성이 큰 항목을 발견하고자 하였다. 국내 시중은행을 이용하는 프라이빗뱅킹 고객들의 분야별 요구도 대비 만족도 분석 결과, 다른 분야 대비 부동산 매입·매도 관련 서비스와 부동산 세무·법률 상담 서비스에 대한 서비스 강화전략이 요구된다.

핵심어 : 프라이빗 뱅킹, 부동산 자산관리, 중요도 수행도 분석, 요구도, 만족도

I. 서론

국내 은행은 우수 고객 확보를 위해 프라이빗뱅킹(Private Banking) 제도를 도입하여,

재테크 상품뿐만 아니라 세무 상담, 부동산 컨설팅, 노후 설계 등 다양한 서비스를 제공하고 있다.¹⁾

최근 각 은행 PB 담당 사업부서들은 다양한

1) 김병연, "0.1% 고객에 집중하라," 더난출판사, 2006, p.17.

선진금융 서비스 제공을 통해 다변화된 수익을 창출하고자 부단히 노력하고 있으나 한계에 직면한 상황이다. 특히, 거액 자산가들의 주요 관심대상인 부동산 자산관리 서비스를 통한 수익창출을 위해 심혈을 기울이고 있으나 부동산 관련 세무 및 법률 서비스, 일정 수준의 컨설팅, 상속·증여 관련 상담 서비스, 제후에 의한 부동산 중개 서비스 등 단순히 부가서비스 형태에 머무르는 수준에 있다.

본 연구는 국내 금융시장의 비중과 중요성이 확대되고 있는 프라이빗뱅킹 시장 특성에 대한 이해를 바탕으로 부동산 자산관리 서비스 분야에 대한 요구도와 만족도간 매트릭스를 IPA 분석기법을 통해 제시하고자 한다.

II. 프라이빗뱅킹과 부동산 자산관리 서비스 이론 고찰

1. 프라이빗뱅킹의 의의 및 도입 과정

프라이빗뱅킹은 일반적으로 고액자산가들에게 제공되는 자산관리와 관련된 서비스로 일정 수준의 금융자산을 보유한 고객을 위한 종합 자산관리라고 일컫는다. 즉, 금융자산 소유자인 개인고객을 대상으로 예금, 주식, 채권 등 금융상품의 상담·제공·운용 등 재무설계 서비스와 자산 증여 및 상속 등에 대한 금융·세무·법률상담 등 비재무설계 서비스를 동시에 제공한다.

최근 전 세계적으로 부의 규모가 크게 증가하였고 부유층에 속하는 인구가 증가함에 따라 전통적인 프라이빗뱅킹 업무에 추가하여 자산

관리 서비스뿐만 아니라 건강관리 및 여가활동과 같은 토탈 라이프 케어 개념으로 발전하고 있다.²⁾

금융환경 및 시장상황에 따라 운영형태와 제공되는 서비스도 종류가 다양한 편이다. 초거액자산을 대상으로 여러 세대에 걸쳐 자산의 보전 및 관리서비스를 제공하는 유럽형과 신흥자산가 및 고소득층을 대상으로 투자자문 서비스를 제공하는 미국형, 고객에게 각종 우대서비스를 제공하는 아시아형으로 구분된다. 근래에는 투자성향이 강한 신흥부유층의 급증으로 유럽형에서 미국형으로 중심축이 전환되고 있는 추세이다.³⁾

프라이빗뱅킹 제도가 국내에 도입된 것은 1980년대 장기신용은행에서 장기 무기명 채권을 판매하면서 고객들에게 부동산, 세무, 신탁 등의 서비스를 제공하면서 시작되었다. 그 후 1991년 씨티은행에서 금융자산 1억 원 이상의 고객들에게 시티 골드서비스를 시작하면서 선진화된 자산관리 서비스를 제공하였다. 이후 보람은행은 1995년부터 VIP 마케팅 형태의 PB 서비스를 제공하였으나 시장이 미성숙한 시기였다.⁴⁾

국내 PB 시장이 전환기를 맞이하게 된 것은 IMF구제금융 이후이다. 금융기관들은 내부 구조조정을 겪으면서 1999년부터 하나은행이 PB 시장에 본격적으로 진입하였고 2002년에는 조흥은행, 신한은행, KB국민은행이 각각 PB센터를 오픈하고 PB 사업을 시작하였다. 2004년 이후 증권시장이 활황기에 접어들어서 투자신탁에 대한 관심이 높아져 체계적인 투자의 필요성을 느끼게 되었고, 금융권에서는 PB 사업에 대한 적극적인 투자가 이루어지면서 프라이빗뱅킹 시장이 급성장하게 되었다.⁵⁾

2) 김기성, "현대금융기관에서 프라이빗뱅킹의 효율적인 역할 방안 연구," 고려대학교 석사학위논문, 2012, p.6.

3) 김지수, "국내 프라이빗뱅킹 고객의 투자성향별 특성 및 서비스 만족도 조사를 통한 차별적 마케팅 방안에 관한 연구", 한국과학기술원 석사학위논문, 2007, pp.10~12.

4) 허미하, "서비스 품질이 프라이빗뱅킹고객 충성도에 미치는 영향," 동아대학교 박사학위논문, 2013, pp.48~49.

5) 이재원, "프라이빗뱅킹 산업의 현황과 활성화 방안 연구," 서울시립대학교 석사학위논문, 2009, pp.31~32.

2. 부동산 자산관리 의의 및 필요성

2012년 KB금융지주에서 발행한 한국 부자 보고서에 의하면 2011년 말 기준으로 금융자산 10억 원 이상인 한국의 부자는 약 14만 명으로 추정된다. 한국 부자의 총자산은 부동산 자산 58%, 금융자산 35.2%, 기타자산은 6.8%로 구성되어 부동산 중심의 자산을 보유하고 있다.⁶⁾

부동산자산관리(RealEstateAsset Management)는 관리목표에 따라 자산관리(Asset Management), 부동산 관리(Property Management), 시설 관리(Facilities Management)로 구분된다.⁷⁾

자산관리(Asset Management)란 부동산 자산을 포트폴리오 관점에서 관리하는 자산-부채 종합관리를 말한다. 자산관리의 궁극적인 목표는 자산 소유자의 부나 기업의 가치를 극대화하기 위하여 부동산의 가치를 증진시키는 것이다. 실제적으로 자산 관리자(Asset Manager)는 소유주나 투자회사의 직원이거나 자산관리를 위해 별도 설립한 자산관리회사(AMC)이며, 소유자 입장에서 PM업무를 총괄하며 투자 전략을 수립하여 신규투자자와 물건의 처분을 담당한다.

부동산 관리(Property Management)는 부동산 관리에 경영의 개념이 도입된 재산관리로 수익을 극대화하는 데 목적이 있다. 부동산 소유주를 대신하여 수익용 부동산을 운영하여 개별 부동산으로부터 얻는 현금 흐름을 증가시키고 리스크를 통제하여 중장기적으로 해당 부동산의 자산 가치를 높이는 것이다. 최적의 부동산 관리(Optimal Property Management)란 부동산투자자의 투자수익률이 극대화되도록 임대료와 운영비를 책정하여 운영 및 관리하는

것이다.⁸⁾

시설관리(Facility Management)는 부동산 관리에 있어서 가장 기본적이며 기술적인 분야로서 주목적은 부동산의 사용 환경을 쾌적하고 편리하도록 유지 내지 발전시키는 것이다. 국제 FM협회(IFMA)는 시설관리란 인간, 장소, 프로세스 및 기술을 통합하여 건물의 기능성을 확보하기 위한 복합적인 기능을 완수하는 작업이라고 정의하고 있다.⁹⁾

국내 자산관리 시장은 외국계 부동산 관리회사의 진출에 따라 국내에서 수행되지 않았던 다양한 관리기법과 서비스들이 선을 보이고 있다. 특히, 재무 보고서나 시장조사보고서 등 다양한 보고서를 정기적으로 제공하는 등 건물 소유주에게 서비스 의뢰 동기를 부여하면서 성장해 나가고 있다. 부동산 자산관리 업체들은 ISO 인증 취득, 경영 컨설팅 수행, 관리시스템 도입 등을 통해 관리 부문을 전문화하고 선진화하는 데에 힘쓰고 있다. 나아가 부동산 전문인력 채용 및 지분 매각 등의 방법을 통해 외국 부동산회사들과 경쟁하고 있다.¹⁰⁾

KB국민은행이 프라이빗뱅크에게 설문항결과¹¹⁾를 분석한 자료에 의하면 최근 프라이빗뱅킹 고객들이 고령화에 접어들면서 보유하고 있는 부동산에 대한 부담이 존재하며 이에 보유 부동산의 처분 방법(증여 또는 매도)에 관심이 높아지고 있다. 특히, 고령기에 접어든 프라이빗뱅킹 고객들의 상당수는 보유 부동산을 처분하기보다는 자녀 세대에 증여·상속하려는 경향이 높으며 이에 따라 증여 또는 상속과 관련된 컨설팅 니즈가 증가하고 있는 상황이다. 이에 향후 PB 고객 확대를 위해서는 기존 자산의 처분 및 세제 관련 문제, 안정된 수익 상품의 제시 등을 통한 포트폴리오 조정과 컨설팅이 필요한 시점에 이르렀다.

6) KB금융지주연구보고서, "2012 한국부자보고서," 2012, pp. 7~11.

7) 김재용, "부동산 관리의 효율성 제고 방안에 관한 연구," 건국대학교 석사학위논문, 2007, p.7.

8) Peter F. Colwell, et al., "Optimal Property Strategies", *International Real Estate Review*, 2001, Vol.4, No.1, pp.1~2

9) 윤지석, "부동산의 효율적인 관리방안에 관한 연구," 2014, p.3.

10) 권정미, "부동산자산관리 서비스 활성화 방안 연구," 고려대학교 석사학위논문, 2012, p.12.

11) KB국민은행이 PB전문가 33명을 대상으로 조사한 연구결과임.(2013년12월)

3. 국내 부동산 자산관리 시장 현황

1997년 IMF 이전 부동산 자산관리는 주로 시설관리(FM) 중심으로 자가 관리 방식이 주를 이루었다. 1997년 말 국내 기업들은 IMF를 겪게 되었고 금융기관에서는 부실채권을 처리하는 과정에서 기업들이 보유하고 있던 오피스빌딩 등 비업무용 부동산을 시장에 내놓게 되었다.

IMF를 겪으면서 국내 자본시장의 활성화를 위해 자본시장의 개방과 선진금융기법의 도입이 이루어졌다. 1998년 '자산유동화법', 2001년 '부동산투자회사법', 2003년 '간접투자자산운용업법'이 제정됨에 따라 부동산 간접투자 기구의 설립이 가능하여 부동산 자산의 유동화 및 증권화가 가속화 되고 부동산 간접투자가 활발해졌다.

외국 투자자본의 지속적인 국내 부동산에 대한 투자와 더불어 부동산 간접투자 시장의 영역이 점차 확대되면서, 이들이 투자한 부동산들에 대한 임대 및 운영소득에 대한 체계적이고 철저한 관리, 공정성 및 투명성이 부각 되었다. 이에 따라 전문적인 부동산 자산관리 니즈가 증가하게 되었고, 이러한 사회·경제적 상황 등의 변화로 부동산 자산관리 시장의 필요성이 대두 되었다.

이처럼 전문적인 부동산 자산관리에 대한 수요가 증가함에 따라 대기업의 경우에는 자체 보유하고 있던 부동산 관리팀을 자회사로 분사시켜 기존 시설관리 위주의 부동산 관리 수준을 벗어나 체계적인 자산관리를 위탁하게 되었다. 아울러 국내 부동산 자산관리시장¹²⁾에 참여하게 되었다.

전문적인 부동산 자산관리회사는 주로 외국계 투자회사 또는 국내 부동산 간접투자 기구의 투자대상인 대형 오피스빌딩을 중심으로 발전하였다. 국내 부동산 자산관리회사는 지속적인 수요를 바탕으로 성장단계를 거쳐 안정단계에 접어들고 있다. 최근에는 대형 오피스빌딩

의 공급 한계와 경쟁 심화로 중소형빌딩 및 상가까지 관심을 기울이며 업무 영역을 확대해 나가고 있다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 조사 설계

본 연구를 위한 설문조사는 서울/인천/경기 지역의 프라이빗뱅킹 고객을 대상으로 2014년 7월 1일부터 31일까지 한 달에 걸쳐 실시하였다. 시중은행 프라이빗뱅킹 센터의 협조를 얻어 500부의 설문지를 배포하여, 자기기입식(self-administered method)으로 조사를 실시하였다. 그 결과, 325부의 설문지를 회수하여 65.0%의 회수율을 보였으며, 무응답 항목 비중이 많았던 63부를 제외하고 262부를 코딩과 입력과정을 거쳐 연구를 위한 분석에 필요한 자료를 확보였다.

본 연구를 위한 정량 조사에서 회수율이 낮은 이유는 일반인들과는 달리 고소득자산가들은 우리나라 인구에서 차지하는 구성비가 적고, 이들의 조사 협조를 이끌어 내기가 어려워 다수의 표본을 확보하지는 못했다. 그러나 262개의 표본은 50표본으로 구성된 5개 이상의 세분 시장에 대한 비교 분석이 가능한 표본 수이므로 조사 대상자의 특성을 감안하면 분석에 유효한 표본의 수라고 판단할 수 있었다.

2. 분석 방법

본 실증연구의 자료처리를 위한 통계분석 패키지는 PASW Statistics 18.0을 사용하였다. 먼저, 빈도분석(frequency analysis)을 통해 전체 문항에 대한 응답 분포와 표본의 특성을 파악하였다.

12) 자산관리시장에는 금융자산관리시장과 부동산자산관리시장을 포함한다.

한편, 명목척도로 구성된 문항 간의 차이 검정은 카이제곱(χ^2) 검정을 사용하였다. 독립변수가 등간 척도 이상이고, 종속변수가 두 개의 명목척도로 이루어진 경우에는 t-test를 이용하였으며 세 개 이상 명목척도로 이루어진 경우에는 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 끝으로 요구도와 만족도간 매트릭스 분석은 IPA를 사용하였다.

3. 표본의 특성

설문지에 유효한 응답을 한 262명에 대한 표본의 특성은 다음과 같았다.

먼저, 성별로는 남자가 66.4%(174명)로, 여자가 33.6%(88명) 보다 두배 가량 많았으며, 연령별로는 44세 이하가 16.0%(42명), 45-49세가 17.9%(47명), 50-54세는 25.2%(66명), 55-59세가 20.6%(54명), 60세 이상이 20.2%(53명)로 나타나 50대 연령층이 45.8%로 절반 정도의 비중을 차지하고 있었다. 학력별로는 대졸(전문대 포함)이 71.0%(186명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 대학원이상 21.8%(57명), 고졸이 7.3%(19명)의 순이었다. 직업별로는 경영/관리직 24.4%(64명), 전문/자유직 17.6%(46명), 사무/기재직 16.0%(42명)로 화이트칼라가 차지하는 비중이 가장 큰 것으로 나타났으며, 그 다음은 자영업 16.80%(44명)이 많았고, 뒤를 이어, 판매/기능직 11.50%(30명), 주부/기타 13.70%(36명)의 순이었다. 주택유형은 APT/주상복합거주자가 77.9%(204명)로 대부분을 차지하고 있으며, 단독주택 및 기타가 22.1%(58명)를 차지하고 있었다. 현재 거주하고 있는 주택의 크기는 39평이하가 37.4%(98명), 40-49평이 34.4%(90명) 49평 이상이 28.2%(74명)로 파악되었다.

지역별로는 서울지역이 75.6%(198명)로 서울 이외 지역 24.4%(64명) 보다 더 큰 비중을 차지하고 있었다.

한편, 총자산의 규모는 30억 원 미만이 23.7%(62명), 31-60억원미만 29.8%(78명), 61-110

억 원 미만 25.2%(66명), 110억 원 이상 21.4%(56명)의 분포를 보였고, 금융자산 규모는 10억 원 미만이 39.70%(104명), 11-20억 원 미만은 43.10%(113명), 21억 원 이상이 17.20%(45명)의 비중을 차지하고 있었다.

부동산자산 규모는 30억원 미만 31.70%(83명), 30-60억원미만이 27.5%(72명), 60-100억 원 미만이 21.4%(56명), 100억 원 이상이 19.5%(51명)의 순이었다.

보유하고 있는 부동산의 유형에 대한 중복응답 결과는 주택은 전체 262명의 응답자가 모두 소유하고 있었고[8], 주택 이외에는 건물 소유자가 80.9%(212명)로, 토지/임야소유 28.6%(75명)자 보다 더 많았다.

끝으로 현재 이용하고 있는 금융기관의 이용기간은 11-20년이 43.5%(114명)로 가장 많았고, 21년 이상 29.4%(77명), 10년 이하 27.1%(71명)의 순으로 나타나, 장기간 동일한 금융기관을 이용하는 프라이빗뱅크 고객들의 특성을 알 수 있었다.

IV. 실증 분석 결과

본 연구에서는 국내 시중은행을 이용하는 프라이빗뱅크 고객들의 부동산자산 관리 분야의 요구도 대비 만족도의 차이를 분석하여 살펴보는 것과 동시에 IPA(importance-performance analysis) 분석을 적용한 요구도와 만족도 매트릭스 분석(Matrix Analysis)을 통해 프라이빗뱅크 고객들의 부동산자산 관리에 있어서 유용성이 큰 항목을 발견하고자 하였다.

IPA분석은 기대와 성과를 함께 비교 할 수 있으므로 현재의 문제점을 명확히 발견 할 수 있으며, 그에 대한 효과적이고 적절한 대응을 위한 의사결정 등 결과의 해석이 쉽고 실무적인 활용도가 높은 분석 기법이다. IPA분석은 Martilla & James(1997)에 의해 자동차산업의 소비자 의견조사에 의한 경영진단 기법을 제안하는 연구

에서 처음으로 사용된 후 다양한 분야에서 사용되고 있는 분석 방법이다.

1. 부동산 상담·정보 서비스

부동산 상담·정보 서비스 평가 항목들에 대한 요구도와 만족도 평가 결과를 이용하여 매트릭스 분석을 실시하였다. 그 결과, 주기적으로 부동산 시장 동향 분석 및 전망에 대한 서비스, 부동산과 관련된 정부 정책이 발표되면 해당 내용 상담, 정부 정책이 부동산 시장에 미칠 영향에 관한 상담 서비스, 수익형 부동산에 대한 투자 상담 서비스, 소유 부동산에 대한 시세 상담 서비스, 부동산 매물 정보 서비스, 부동산 경·공매 상담 컨설팅은 중요도와 만족도가 모두 평균 이상으로 평가되어 1사분면에 위치하고 있어 현재의 수준에서 만족도가 낮아지지 않도록 유지하는 전략이 필요한 것으로 분석되었다.

요구도 및 만족도가 모두 낮은 3사분면에 위치한 전원주택에 대한 상담 서비스, 귀농·귀촌주택에 대한 상담 서비스, 해외 부동산 정보 및 동향에 대한 분석 서비스, 해외 부동산 투자 상담 서비스에 대해서는 별도의 투자 보다는 구색을 갖추는 수준에서 유지하는 것이 바람직하다.

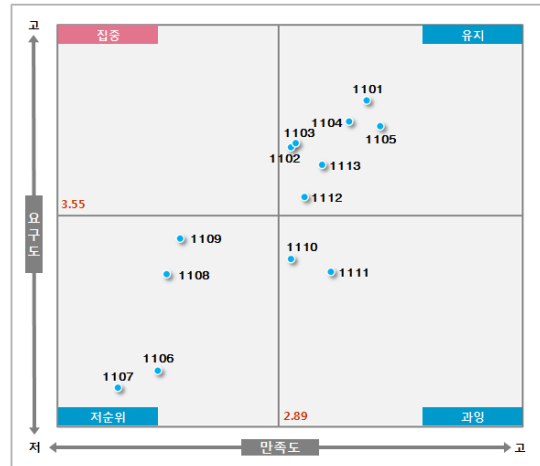
요구도 대비 만족도가 높은 4사분면 즉, 과잉영역에 위치한 부동산 간접투자 상품에 대한 상담, 부동산 펀드 상품에 대한 상담은 현재 투입하고 있는 자원의 축소하는 전략도 고려할 수 있다는 결과를 얻었다.

부동산 상담·정보 서비스 평가 항목들에 대한 매트릭스 분석결과는 다음 <그림 1>과 같다.

2. 부동산 세무·법률 상담 서비스

부동산 세무·법률 상담 서비스 평가 항목들에 대한 요구도와 만족도 평가 자료를 이용한 매트릭스 분석 결과, 부동산 임대 소득 및 부가가치세 납부대행(종합소득세 포함) 서비스는 요구도 대비 만족도가 낮아, 제2사분면인 집중영역에 위

<그림 1> 부동산 상담·정보 서비스 매트릭스 분석결과



- Q1101 주기적으로 부동산 시장 동향 분석 및 전망에 대한 서비스를 받고 싶다
- Q1102 소유 부동산에 대한 시세 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1103 수익형 부동산에 대한 투자 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1104 부동산과 관련된 정부 정책이 발표되면 해당 내용을 상담 받고 싶다
- Q1105 정부 정책이 부동산 시장에 미칠 영향에 관한 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1106 해외 부동산 정보 및 동향에 대한 분석 서비스를 받고 싶다
- Q1107 해외 부동산 투자 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1108 귀농·귀촌주택에 대한 상담 서비스를 받고 싶다(정보/매입/관리/매도 등)
- Q1109 전원 주택에 대한 상담 서비스를 받고 싶다(정보/매입/관리/매도 등)
- Q1110 부동산 간접투자상품에 대한 상담을 받고 싶다
- Q1111 부동산 펀드 상품에 대한 상담을 받고 싶다
- Q1112 부동산 경·공매 상담 컨설팅을 받고 싶다
- Q1113 부동산 매물 정보 서비스를 받고 싶다(주택/상가/토지/경매/분양정보 등)

치고 있어 향후 전략적인 관리가 필요한 것으로 분석되었다.

부동산 상속/증여 시 발생할 수 있는 세금에 대한 질세 방법에 관한 서비스, 부동산 상속/증여 시 발생할 수 있는 세금 상담 서비스, 부동산 매입/매도와 관련한 세무/법률 상담 서비스, 부동산 매입/매도와 관련된 세무/법률 대행 서비스, 부동산 임대 소득 및 부가가치세 납부에 대한 세무 상담 서비스, 부동산 상속/증여세 계산·납부 대행 서비스, 부동산 임대 시 발생할 수 있는

문제 등에 관한 법률 자문 서비스는 중요도와 만족도가 모두 평균 이상으로 평가되어 1사분면에 위치하고 있어 현재의 수준에서 만족도가 낮아지지 않도록 유지하는 전략이 필요한 것으로 분석되었다.

해외 부동산 취득/관리/처분에 관한 세무/법률 자문 서비스, 부동산 신탁에 관한 법/절차/세무/법률 자문 서비스, 기업승계와 관련된 세무/법률 자문 서비스, 부동산 자산의 사회 환원 방법 등에 관한 상담 서비스는 요구도 및 만족도가 모두 낮은 3사분면에 위치하고 있어 추가적인 투자 보다는 오히려 현재 보다 서비스를 축소하거나 구색을 갖추는 수준에서 유지하는 수준이 바람직할 것으로 사료된다.

부동산 세무·법률 상담 서비스에 대한 매트릭스 분석결과는 <그림 2>와 같다.

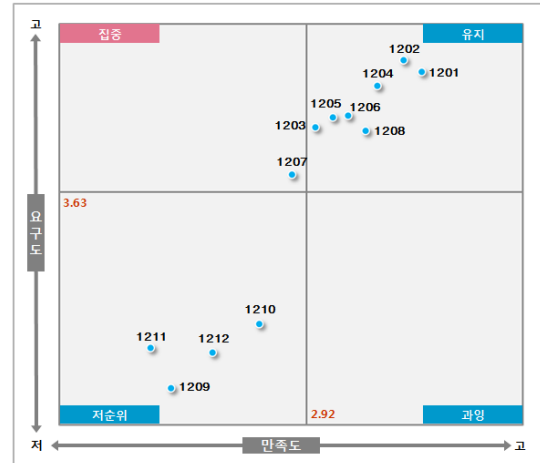
3. 부동산 매입·매도 관련 서비스

부동산 매입·매도 관련 서비스 평가 항목들에 대한 요구도와 만족도 평가 자료를 기초로 매트릭스 분석을 실시한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

지역/환경/상권/투자 분석 등 매입 부동산에 대한 분석 서비스, 부동산 매입 물건 정보를 서비스, 매입 부동산 물건 상담 서비스, 매입 부동산 물건에 대한 추천 서비스 매입 부동산 관련 정보에 대한 요구가 중요도 대비 만족도가 현저히 떨어지는 것으로 분석되어, 향후 국내 시중은행을 이용하는 프라이빗뱅킹 고객들의 만족도 제고를 위해서는 매입 부동산 관련 정보 및 서비스를 강화하기 위한 노력이 필요한 것으로 파악되었다. 소유 부동산의 시세 정보 서비스 및 매도 타이밍 상담, 부동산 매입 시에 필요한 소요 자금 조달에 관한 금융상담, 부동산 매입과 관련된 세무/법률 상담 서비스, 부동산 매도와 관련된 세무/법률 상담 서비스는 유지영역에 위치하고 있다.

매입 부동산 물건에 대한 현장 실사 서비스, 매입 부동산과 관련된 계약 대행 서비스, 부동산

<그림 2> 부동산 세무·법률 상담 서비스에 대한 매트릭스 분석결과



- Q1201 부동산 상속/증여 시 발생할 수 있는 세금 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1202 부동산 상속/증여 시 발생할 수 있는 세금 절세 방법에 관한 서비스를 받고 싶다
- Q1203 부동산상속/증여세계산·납부대행서비스를 받고 싶다
- Q1204 부동산 매입/매도와 관련한 세무/법률 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1205 부동산 매입/매도와 관련된 세무/법률 대행 서비스를 받고 싶다
- Q1206 부동산 임대 소득 및 부가가치세 납부에 대한 세무 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1207 부동산 임대 소득 및 부가가치세 납부대행(종합소득세 포함) 서비스를 받고 싶다
- Q1208 부동산 임대 시 발생할 수 있는 문제 등에 관한 법률 자문 서비스를 받고 싶다
- Q1209 해외 부동산 취득/관리/처분에 관한 세무/법률 자문서비스를 받고 싶다
- Q1210 부동산 신탁 서비스를 받고 싶다(방법/절차/세무/법률 자문 서비스)
- Q1211 기업승계와 관련된 세무/법률 자문 서비스를 받고 싶다
- Q1212 부동산 자산의 사회 환원 방법 등에 관한 상담 서비스를 받고 싶다(방법/절차/세무/법률 자문 등)

경·공매 대행 서비스는 저 순위 영역에, 매도 부동산과 관련된 등기 대행 서비스, 소유 부동산 매각 시 감정평가 서비스, 매도 부동산과 관련된 계약 대행 서비스, 매입 부동산과 관련된 등기 대행 서비스는 과잉영역에 자리하고 있는 것으로 분석되었다. 이상의 부동산 매입·매도 관련 서비스 평가 항목들에 대한 요구도와 만족도 평가를 기초로 매트릭스 분석을 실시한 결과는 아래 <그림 3>과 같다.

〈그림 3〉 부동산 매입·매도 관련 서비스에 대한 매트릭스 분석결과

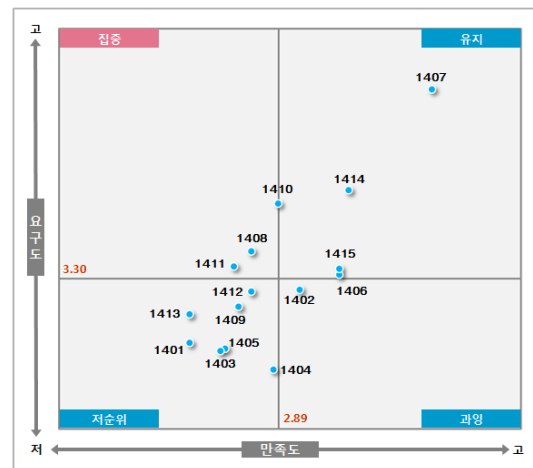


- Q1301 부동산 매입 물건 정보 서비스 받고 싶다
- Q1302 매입 부동산 물건 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1303 매입 부동산 물건에 대한 추천서비스를 받고 싶다
- Q1304 매입 부동산에 대한 분석 서비스를 받고 싶다(지역/환경/상권/투자 분석 등)
- Q1305 매입 부동산 물건에 대한 현장 실사 서비스(전문가 동행)를 받고 싶다
- Q1306 부동산 매입 시에 필요한 소요자금 조달에 관한 금융상담(대출상담 포함) 서비스를 받고 싶다
- Q1307 부동산 매입과 관련된 세무/법률 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1308 매입 부동산과 관련된 계약 대행 서비스(부동산 중개 서비스)를 받고 싶다
- Q1309 매입 부동산과 관련된 등기 대행 서비스를 받고 싶다
- Q1310 소유 부동산의 시세 정보 서비스 및 매도 타이밍을 상담 받고 싶다
- Q1311 소유 부동산 매각 시 감정평가 서비스를 받고 싶다
- Q1312 부동산 매도와 관련된 세무/법률 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1313 매도 부동산과 관련된 계약 대행 서비스(부동산 중개 서비스)를 받고 싶다
- Q1314 매도 부동산과 관련된 등기대행서비스를 받고 싶다
- Q1315 부동산 경·공매 대행 서비스를 받고 싶다

4. 부동산 이용·개발·투자 관련 서비스

부동산 이용·개발·투자 관련 서비스 중에서는 수익형 부동산에 대한 전반적인 투자 상담 서비스($G=-.66$), 상가 주택에 대한 투자 상담($G=-.56$), 상권분석(입지분석) 컨설팅($G=-.53$), 오피스텔에 관한 투자 상담($G=-.49$)의 순으로 차이가 큰 것으로 분석되었다. 부동산 이용·개발·투자 관련 서비스에 대한 매트릭스 분석 결과는 〈그림 4〉와 같다.

〈그림 4〉 부동산 이용·개발·투자 관련 서비스에 대한 매트릭스 분석결과



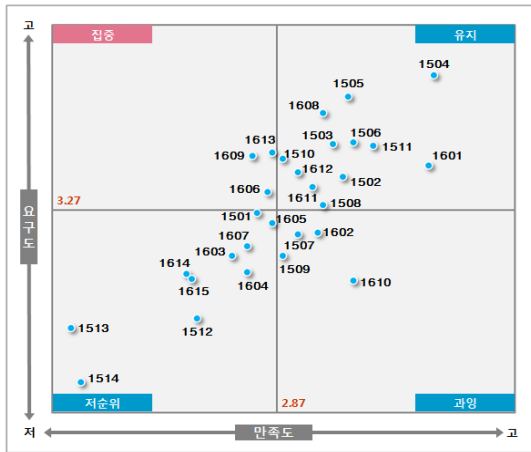
- Q1401 최유효 이용에 관한 컨설팅을 받고 싶다
- Q1402 소유 부동산 개축(리모델링)/증축/신축에 관한 자문 서비스를 받고 싶다
- Q1403 소유 부동산에 대한 개발 대행 컨설팅 서비스를 받고 싶다
- Q1404 부동산 신탁 서비스(방법/절차/세무/법률 등)에 대한 상담 받고 싶다
- Q1405 개발 타당성 분석 서비스를 받고 싶다
- Q1406 재건축/재개발에 관한 투자 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1407 수익형 부동산에 대한 전반적인 투자 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1408 오피스텔에 관한 투자 상담을 받고 싶다
- Q1409 도시형생활주택(원룸 포함)에 대한 투자 상담 컨설팅을 받고 싶다
- Q1410 상가 주택에 대한 투자 상담을 받고 싶다
- Q1411 근린생활시설에 대한 투자 상담을 받고 싶다
- Q1412 상가(아파트 단지내 상가 포함)에 대한 투자 상담 서비스를 받고 싶다
- Q1413 토지 투자 컨설팅을 받고 싶다
- Q1414 상권분석(입지분석) 컨설팅을 받고 싶다
- Q1415 분양정보 상담 서비스를 받고 싶다

5. 부동산 관리 서비스

부동산 관리 서비스 중에서 소유 부동산의 감정평가, 가치 등을 반영한 적정 매각 타이밍 컨설팅, 주기적인 건물 수익성 분석 서비스, 자산의 가치 증대를 위한 관리/컨설팅 서비스는 큰 요구도 대비 만족도 수준이 낮아, 제2사분면 즉 집중 영역에 위치하는 것으로 분석되었다. 이들 서비스는 향후 프라이빗뱅킹 고객들의 만족도 제고를 위한 전략적 차원에서의 서비스 제공을 고려할 수 있을 것으로 판단하였다.

부동산 관리 서비스에 대한 매트릭스 분석 결과는 <그림5>와 같다.

<그림 5> 부동산 자산관리 서비스에 대한 매트릭스 분석결과



- Q1501 자산 매각 및 처분 서비스를 받고 싶다
- Q1502 자산 평가를 통한 투자판단 서비스를 받고 싶다
- Q1503 자산의 부가가치 증대를 위한 컨설팅을 받고 싶다
- Q1504 효율적인 금융조달 방안 및 법률 자문 서비스를 받고 싶다
- Q1505 임대차계약/임대료/관리비 관리 서비스를 받고 싶다
- Q1506 임대영업 및 대관업무와 관련된 서비스를 받고 싶다
- Q1507 관리계획 수립 및 운영 서비스를 받고 싶다
- Q1508 관리건물의회계및세무관리서비스를받고싶다
- Q1509 임차인 관리(만족도 조사 포함) 서비스를 받고 싶다
- Q1510 시장조사 및 보고 서비스를 받고 싶다
- Q1511 자산의 부가가치 증대를 위한 제안 및 실행 컨설팅을 받고 싶다
- Q1512 건축(영·수선포함), 기계/설비, 전기/방재 서비스를 받고 싶다
- Q1513 보안,미화 서비스를 받고 싶다
- Q1514 주차 안내, 안내데스크, 승강기 관리 서비스를 받고 싶다
- Q1601 임대차 계약 서비스를 받고 싶다
- Q1602 임대료/관리비 정수·관리 서비스를 받고 싶다
- Q1603 임대 부동산 운영(청소/주차/경비/인력 등) 서비스를 받고 싶다
- Q1604 임차인 관리 서비스를 받고 싶다
- Q1605 관리 부동산의 수입 및 지출에 관한 회계·세무 서비스/법률 자문 서비스를 받고 싶다
- Q1606 자산의 가치 증대를 위한 관리/컨설팅 서비스를 받고 싶다
- Q1607 임차인 관리(우량 임차인 확보, 불량 임차인 명도) 서비스를 받고 싶다
- Q1608 시장 동향 및 정부 정책 변화 등에 관한 조언 서비스를 받고 싶다
- Q1609 주기적인 건물 수익성 분석 서비스를 받고 싶다
- Q1610 전문 위탁회사의 부동산 관리 토탈 서비스(시설관리+임대관리) 서비스를 받고 싶다
- Q1611 소유자산에 따른 적정 부동산 물건에 대한 매입 컨설팅을 받고 싶다
- Q1612 임대부동산의 적정 수익률에 대한 분석 컨설팅을 받고 싶다
- Q1613 소유 부동산의 감정평가, 가치 등을 반영한 적정 매각 타이밍에 대한 컨설팅을 받고 싶다
- Q1614 부동산의 상태조사/수선계획/예산운영 계획 등에 대해 주기적인 보고 서비스를 받고 싶다
- Q1615 관리계획 및 마케팅 계획수립 정보서비스를 받고 싶다

V. 연구의 시사점

본 연구 결과 발견한 주요 시사점을 토대로 전략 방안을 제시하면 다음과 같다.

국내 시중은행을 이용하는 프라이빗뱅킹 고객들의 분야별 요구도 대비 만족도 분석 결과, 다른 분야 대비 부동산 매입·매도 관련 서비스와 부동산 세무·법률 상담 서비스에 대한 서비스 강화전략이 요구된다.

첫째, 부동산 매입·매도 관련 서비스에 대한 전략적 검토가 요구된다. 지역/환경/상권/투자 분석 등 매입 부동산에 대한 분석 서비스, 부동산 매입 물건 정보를 서비스, 매입 부동산 물건 상담 서비스, 매입 부동산 물건에 대한 추천 서비스 매입 부동산 관련 정보에 대한 요구가 중요도 대비 만족도가 현저히 떨어지는 것으로 분석되었다. 따라서 향후 국내 시중은행을 이용하는 프라이빗뱅킹 고객들의 만족도 제고를 위해서는 매입 부동산 관련 정보 및 서비스를 강화하기 위한 노력이 필요한 것으로 파악되었다. 이는 1:1 상담의 형태를 기본으로 프라이빗뱅킹 대상 정기 또는 비정기 교육 강좌의 개설, 자료 발송 등의 다원화된 방법을 통해 실시하는 방안을 고려하여야 할 것으로 생각된다.

둘째, 부동산 세무·법률 상담 서비스 중에서는 부동산 임대 소득 및 부가가치세 납부대행(종합소득세 포함) 서비스제공을 위한 방안을 모색할 필요가 있다. 금융기관의 직원 또는 세금신고 기간 동안 임시직 형태의 직원들을 고용하여 이들로 하여금 세금 납부 기간 중에 별도의 서비스를 제공해 주는 방안고려 할 필요가 있다.

셋째, 부동산 이용·개발·투자 관련 서비스에 있어서는 오피스텔, 상가 등 물건 별 전문가 풀을 운영하여 대 고객 서비스 신뢰도 및 상담 품질을 제고 할 수 있을 것으로 사료된다.

부동산 관리 서비스에 있어서는 건물 관리 영역에 있는 서비스는 축소 또는 폐쇄를 검토하되, 소유 부동산의 감정평가, 가치 등을 반영한 적정 매각 타이밍 컨설팅, 주기적인 건물 수익성

분석 서비스, 자산의 가치 증대를 위한 관리/컨설팅 서비스를 강화하는 방안을 적극적으로 모색해야 할 것으로 판단된다. 프라이빗뱅킹 고객을 위한 특별 상담 전화 및 창구의 운영을 기초로 이 또한 1:1 상담의 형태를 기본으로 프라이빗뱅킹 대상 정기 또는 비정기 교육 강좌의 개설, 자료 발송 등의 다원화된 방법을 통해 실시하는 방안이 검토되어야 할 것으로 사료된다.

특히 프라이빗뱅킹 고객들이 전문성과 신뢰성을 갖춘 상담을 경험하게 함으로써 기존 고객들의 만족도가 증가 할 경우 이들의 충성도를 높이는 효과 더불어 이들이 창출하는 호의적인 구전은 주변의 타 금융기관을 이용하는 프라이빗뱅킹 고객들을 유인하는 신규고객 유입효과도 창출할 가능성이 큰 것으로 확인되었다.

본 연구는 표본이 서울 지역에 편중되어 있고 연구의 결과를 일반화하기 위해서는 표본의 지역도 프라이빗뱅킹 고객의 전국적인 분포를 기준으로 한 확률표본추출 방법을 사용해야 하나 조사 대상자에 대한 접근성이 취약한 문제점을 극복하기 위해 비확률적 표본추출방법 편의추출법(convenience sampling)을 사용함으로써 결과를 일반화하는데 한계가 있다.

이와 같은 한계점을 보완하여, 본 연구 결과 도출된 프라이빗뱅킹 고객들의 부동산 자산관리 요구를 바탕으로 지속 거래 의향 및 충성도 등에 영향을 미치는 이들에 대한 관심과 애로를 심층적으로 파악하기 위한 후속 연구가 이루어진다면 보다 의미 있는 연구 결과를 얻을 수 있을 것으로 기대된다.

參 考 文 獻

- 강우신, “프라이빗뱅킹이 추구하여야 할 부동산관련서비스에 관한 연구”, 건국대학교 석사학위논문, 2006.
- 김경희, “프라이빗뱅킹의 부동산 활용에 대한 연구”, 동국대학교 석사학위논문, 2007.
- 김봉석, “신진은행의 PB전략과 시사점”, FSB연구소, 2007.
- 김동혁, “부동산 자산관리의 효율화 방안 연구”, 중앙대학교 석사학위논문, 2009.
- 김연곤, “부동산자산 관리회사의 수익모델에 관한연구”, 동의대학교 석사학위논문, 2007.
- 김영기·최민섭, “부동산 자산가치 증진 요인에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회 2009, 제35집.
- 김우진, “주요 프라이빗뱅킹의 온라인 경영전략”, 은행경영브리프, 한국금융연구원, 2005, 9권 46호.
- 김용남·민규식, “미국 부동산자산관리시장 분석 및 시사점 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회 2010, 43집.
- 김선태·송명규, “베이비부머의 은퇴와 아파트가격의 규모탄력성”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, 54집.
- 김형규, “부동산자산 위탁관리 의식에 관한연구”, 건국대학교 석사학위논문, 2010.
- 김혜진, “부동산 자산관리 발전방향에 관한 연구-자산관리회사를 중심으로”, 건국대학교 석사학위논문, 2003.
- 박덕배 외, “국내프라이빗뱅킹 시장의 현황과 대응”, 하나경제연구소, 2004.
- 박진수, “프라이빗뱅킹의 현황과 시사점”, 삼성경제연구소, 2003.
- 박천규, “주택소비의 결정요인과 주택의 자산효과에 관한 연구”, 한양대학교 박사학위논문, 2010.
- 박합수, “실제사례 분석을 통한 부동산 컨설팅에 관한 연구”, 건국대학교 석사학위논문, 2007.
- 박합수·고석찬, “자산선택 결정요인에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회 2011, 제44집.
- 박형근, “부동산가격 변동과 은행 경영성과간 관계분석”, 한국은행, 2006.
- 오인철, “부동산 자산시장에 대한 이론적 고찰”, 부동산학보, 한국부동산학회 2009, 제36집.
- 원연식, “프라이빗뱅킹 고객의 충성도 결정요인에 관한 연구”, 숭실대학교 박사학위논문, 2010.
- 우철민·백민석·심교언·김성희, “소득 및 자산효과에 의한 백화점 매출액 변화 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, 52집.
- 유문희, “국내은행의 성공적인 프라이빗 전략에 관한 연구”, 한양대학교 석사학위논문, 2005.

- 윤순기 · 유선종, “한국 프라이빗뱅킹 고객의 종합자산관리에 부동산이 미치는 영향에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회 2006, 제26집.
- 윤순기 · 유선종, “부동산자산이 은행(프라이빗뱅킹)의 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증분석”, 부동산학보, 한국부동산학회 2007, 제29집.
- 이석현, “프라이빗뱅킹에서의 부동산컨설팅에 관한연구”, 숭실대학교 석사학위논문, 2008.
- 이종아, “주택시장의 투자수익률 분석”, KB금융지주 경영연구소, 2011.
- 이종상, “국내부동산 자산관리회사의 성장전략에 관한연구”, 인하대학교 석사학위논문, 2007.
- 이종영, “개인자산 배분에 관한 연구”, 건국대학교 석사학위논문, 2007.
- 이혜선, “부동산자산을 활용한 프라이빗뱅킹 활성화 방안”, 건국대학교 석사학위논문, 2005.
- 임채우, “중소형 오피스빌딩의 효율적인 자산관리에 관한 연구”, 건국대학교 석사학위논문, 2009.
- 서충원, “전원도시에 나타난 디벨로퍼의 역할에 관한 고찰”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, 제55집.
- 신세덕 · 윤정득 · 이동찬, “부동산분양대행업의 전문화에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2012, 제49집.
- 정연근, “프라이빗뱅킹 고객의 투자성향이 구매행동에 미치는 효과에 관한 연구”, 명지대학교 박사학위논문, 2008.
- 정용환, “부동산 자산관리의 발전방향에 관한연구”, 전주대학교 석사학위논문, 2009.
- 정 윤, “부동산컨설팅업의 전문화방안에 관한연구”, 강남대학교 박사학위논문, 2008.
- 최창복, “은행고객의 금융민감도를 반영한 서비스 품질 : 고객만족-고객충성도구조에 관한연구”, 강원대학교 박사 학위논문, 2009.
- 황후자, “한국형 프라이빗 뱅커의 역할 연구”, 건국대학교 석사학위논문, 2007.
- 박원갑 외, “부동산투자 관리위험에 대한 실증분석과 위험관리 방안”, 부동산학연구, 한국부동산분석학회, 2002, Vol.22, No.2.
- 전용은 · 이호병, “부동산경매정보서비스에 있어서 이용률 제고방안 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, 53집.
- 허강수 · 김갑열 · 박지영, “실버타운 예비수요자의 심리적 가치가 선호속성에 미치는 영향”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, 54집.
- 한민기, “프라이빗뱅킹 이렇게 이끈다”, 신한은행 프라이빗뱅킹 고객부, 2008.
- 하나은행, “은행의 부자 비즈니스 전략”, 하나경제연구소, 2006.
- 한국은행조사국 은행연구팀, “국내 은행의 프라이빗뱅킹 현황 및 과제”, 2004
- KB금융지주 경영연구소, “PB사업현황보고 내부자료”, KB금융지주 경영연구소, 2005.