

주택모기지론 거래은행 선택요인 분석*

- 생애주기를 중심으로 -

An Analysis on the Selection Factors for the Main Bank of Housing Mortgage Loan
- Focused on Life Cycle -

이 호 병**

Lee, Hobyung

目 次

- | | |
|--|--|
| I. 서론
1. 연구배경 및 목적
2. 연구범위 및 방법 | III. 주택모기지론 거래은행 선택요인에 대한
중요도-만족도 차이 분석
1. 분석의 개요
2. 중요도-만족도 차이 특성 분석 |
| II. 생애주기 및 주택모기지론 관련 이론적
고찰
1. 생애주기의 개념
2. 주택모기지론의 개념
3. 선행연구 고찰 | IV. 결 론
1. 연구의 요약 및 시사점
2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향
〈abstract〉
〈참고문헌〉 |

ABSTRACT

1. CONTENTS

(1) RESEARCH OBJECTIVES

The purpose of this study is to analyze the selection factors for the main bank of housing mortgage loan in Pyeongtak region on the basis of life cycle.

(2) RESEARCH METHOD

This study was focused on survey analysis. The data for the analysis were collected from the questionnaire. This study used IP analysis and the statistical analysis techniques such as basic statistics analysis, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis and t-test.

* 이 연구는 2014년도 단국대학교 대학연구비의 지원으로 연구되었음

** 주 저 자 : 단국대학교 도시계획·부동산학부 교수, 도시 및 지역계획학박사, hobyung@dankook.ac.kr.

▷ 접수일(2015년 6월 3일), 수정일(1차: 2015년 6월 26일, 2차: 2015년 7월 7일, 3차: 2015년 7월 9일), 게재확정일(2015년 8월 10일)

(3) RESEARCH FINDINGS

This study showed that the ranking order of the importance-satisfaction gap value for the 4 selection factors is financial product/traffic environment, financial institution's reliability, loan work optional service, loan product structure regardless of life cycle steps.

2. RESULTS

The result of this study produced the following two primary findings. First, all the gap values are negative(-) except for the first life cycle step(unmarried/single household) among the 4 life cycle steps. Second, the importance-satisfaction gap value for loan product structure(-1.031) and loan work optional service(-1.031) factors in the second life cycle step(household with primary school student(s) or middle school student(s) or high school student(s)) are lower than in any other life cycle step.

3. KEY WORDS

- housing mortgage loan, selection factor, life cycle, importance-satisfaction gap, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis

국문초록

본 연구는 주택모기지론을 이용하는 고객의 생애주기를 토대로 거래은행 선택요인을 살펴보고, 이와 관련한 중요도와 만족도 간의 차이를 체계적으로 분석함으로써 고객의 생애주기 여건에 적합한 주택모기지론 관리의 기초를 마련하는데 기여하고자 한다. 이를 통해 세분화되고 있는 소비자 중심의 시장에서 소비자와 공급자 간의 간극을 좁히는데 일조하고자 한다.

본 연구의 주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 생애주기별로 만족도-중요도 간 선택 요인의 갭이 차이가 있는지를 분석한 결과, 생애주기 중 미혼·독신시기의 경우만 제외하고 1% 유의수준에서 4개의 요인에 대해 모두 차이가 있는 것으로 나타났으며, 그 값이 음수(-)로 나타나 중요도 수준에 비해 만족도 수준이 이를 충족시키지 못함을 나타냈다. 둘째, 생애주기와 관련 없이 주택모기지론에 따른 비용 부담에 가장 직접적인 요인이라 할 수 있는 대출상품구조 요인, 대출업무 부가사항 요인에 대한 고객의 기대치가 상대적으로 높으나, 고객들의 만족도는 그것에 못 미치고 있음을 알 수 있다. 특히 생애주기 중 초·중·고 자녀를 둔 시기의 경우 대출상품구조 요인(-1.031)과 대출업무 부가사항 요인(-1.031)에 대해 상대적으로 그 갭이 가장 크게 나타났다.

핵심어 : 주택모기지론, 선택요인, 생애주기, 중요도-만족도 차이, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

우리나라뿐만 아니라 세계적인 저금리 현상으로 우리나라 가계부채는 최근에 급격히 증가해왔다. 지난 2014년 8월 LTV(loan to value ratio: 주택담보대출비율)와 DTI(debt to income ratio: 총부채상환비율)을 완화함으로써 가계부채의 증가속도가 더욱 가팔라졌다. 2015년 3월말 기준으로 가계부채는 1,099조 3,000억 원으로 지난해에 비해 11조 6,000억 원(1.1%) 증가했으며, 이중 주택담보대출의 경우 지난 1분기를 기준으로 예금은행이 375조 3,000억 원이었고, 비은행예금 취급기관이 94조 6,000억 원을 차지한 것으로 알려져 있다.¹⁾ 이에 따라 금융기관의 주택모기지론에 대한 부실화 위험이 더욱 커질 수 밖에 없다.

본 연구는 이 시점에 주택모기지론을 이용하는 고객의 생애주기를 토대로 거래은행 선택요인을 살펴보고, 이와 관련한 중요도와 만족도 간의 차이를 체계적으로 분석함으로써 고객의 생애주기 여건에 적합한 주택모기지론 관리의 기초를 마련하는데 기여하고자 한다. 이를 통해 세분화되고 있는 소비자 중심의 시장에서 소비자와 공급자 간의 간극을 좁히는데 일조하고자 한다.

2. 연구범위 및 방법

본 연구의 수행을 위한 공간적 범위로는 평택시와 그 인근에 거주하는 주택모기지론 이용자를 대상으로 하였다. 시간적 범위는 2004년 한국주택금융공사 설립 이후 주택모기지론 제도가 본격적으로 시행된 이후부터 현재까지로 하였다.

본 연구는 통계분석을 통한 실증연구를 위주로 수행되었다. 통계분석의 경우 설문조사를 통해 수집된 자료를 토대로 주택모기지론 거래은행 선택요인에 대한 중요도-만족도 차이 특성을 파악하기 위해 기초통계분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, t검증, IP분석기법(importance-performance analysis)을 이용하였다. 설문분석은 2014년 10월 15일부터 12월 31일까지 평택시와 그 인근에 거주 중이며 주택모기지론을 이용한 경험이 있는 고객을 대상으로 325명을 대상으로 실시한 설문조사²⁾ 중에서 분석에 유효한 것으로 판단된 277명의 자료를 토대로 수행되었다.

II. 생애주기 및 주택모기지론 관련 이론적 고찰

1. 생애주기의 개념

생애주기, 특히 가족생애주기(family life cycle)라는 개념은 1903년에 영국의 경제학자 Rowntree로부터 기원한 것으로 보고, 그것이 체계적으로 자리 잡게 된 것은 1930년대 들어서면서부터라고 알려져 있다.³⁾ 생애주기는 대체로 자녀의 교육 상태, 자녀의 연령, 부모와 자녀의 연령을 기준으로 하고 있다. 구체적으로 생애주기 단계는 국내·외 학자에 따라 3단계에서 24단계까지 다양하게 분류되고 있다. 국내의 경우 유영주(1984)는 가족 생활주기와 가족의 소비패턴의 중요한 측면을 나타내는 주택 소유, 부

1) 조선비즈(<http://biz.chosun.com>), 조선경제아이(발행처), 5월 29일자 보도자료 참조.

2) 본 연구는 한영민, “주택모기지론 이용시 소득계층별 거래은행 선택요인에 관한 연구”, 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문, 2014에서 사용한 주택모기지론 거래은행 선택 관련 13개 항목에 대한 데이터의 일부와 본 연구에서 추가 조사한 데이터를 함께 사용하여 수행되었음.

3) 최홍철·최현자, “가구유형을 고려한 생애주기와 소비지출양식에 관한 연구”, *Financial Planning Review*, 한국FP학회, 2014, 제7권 3호, p.95.

채, 주부의 취업, 소득, 자동차·TV 등의 구입 등 경제 변수와 관련하여 형성기(23-24세), 자녀 출산 및 양육기(24-30세), 자녀 교육기(30-42), 자녀 성년기(42-48), 자녀 결혼기(48-57세), 노년기(57세 이후)로 분류하였다.⁴⁾ 최홍철·최현자(2014)는 소비지출양식 연구와 관련하여 16개의 생애주기 단계로 분류한 바 있다.⁵⁾ 즉, 가구유형은 결혼지위 및 자녀유무에 따라 일인가구, 무자녀부부가구, 유자녀부부가구, 유자녀한부모가구 등 4 유형으로 나누었고, 생애주기는 가구주 연령을 기준으로 장년기(39세 이하), 중년기(40-59세), 은퇴기(60세 이상)로 나누었으며, 중년기와 은퇴기 유자녀가구의 경우 자녀의 취업여부를 기준으로 하여 다시 자녀독립전 가구와 자녀독립 가구로 분류하였다.

본 연구에서는 이상의 연구결과와 표본조사의 현실적 어려움을 감안하여 미혼·독신시기, 무자녀·미취학자녀시기, 취학(초·중·고)자녀시기, 성년자녀시기로 구분하여 고찰하고자 한다.

2. 주택모기지론의 개념

일반적으로 모기지론은 주택을 담보로 유동화증권을 발행하여 장기적으로 주택자금을 대출해주는 상품을 의미한다. 이 모기지(mortgage)라는 용어의 어원은 노병곤(2005)에 의하면 Anglo-saxon 시대의 양도증서(charter)에 의한 담보거래에 그 연원을 두고 있다고 밝히고 있다.⁶⁾ 협의의 주택모기지론이라 할 수 있는 주택저당채권(MBS)제도는 1999년 공포된 한국주택저당채권 유통화법에 의해 유통화회사

(KoMoCo)가 설립되면서 도입되었으나, 당시에 주택시장의 환경에 제대로 적응하지 못해 2004년 3월 정부투자기관인 한국주택금융공사를 신설함으로써 선진국형 주택금융시스템이 본격적으로 정착되기 시작하였다. 이에 따라 기존 방식에 비해 장기·고정금리·원(리)금분할상환 방식의 모기지론은 주택금융 소비자의 안정적인 대출상환을 가능하게 하였고, 동시에 이를 공급하는 금융기관의 건전성 제고에 크게 기여하게 되었다.

3. 선행연구 고찰

주택모기지론에 관한 주요 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. Linneman and Wachter(1989)⁷⁾는 미국에 있어서 초기 주택구입자금에 대한 자산제약조건과 대출자금상환액의 소득제약조건으로 장기주택저당대출에 대한 제약조건을 보다 구체적으로 설정해 주택소유비용에 미치는 효과를 분석한 바 있다. Deng, Quigley and Order(2000)⁸⁾은 모기지론에 대한 조기상환 결정에 영향을 주는 차입자의 특성과 모기지론의 계약적 특성을 구체적이고 직접적으로 고려할 수 있도록 개별 모기지론 분석모형을 이용하여 개별 모기지론의 관측 불가능한 이질성(unobserved heterogeneity)을 세심하게 다루었고 조기상환과 채무불이행 결정을 동시에 고려한 바 있다. 전준규·김천규(2011)⁹⁾는 국내 모기지론의 통계적 조기상환모형인 PSA 모형과 경제적 조기상환모형인 품별 선형모형과 품별 비선형모형을 추정하고 모형의 적합성을 검증한 바 있다. 마승렬·김정주

4) 유영주, "한국도시가족의 가족생활주기 모형 설정에 관한 연구", 한국가정관리학회지, 한국가정관리학회, 제2권 제1호, pp.111-129.

5) 최홍철·최현자, 전계논문, p.118.

6) 노병곤, "모기지의 법률관계에 관한 연구", 비교법학, 전주대학교 비교법학연구소, 2005, 제5집, p.673.

7) Linneman, Peter and Susan Wachter, "The Impacts of Borrowing Constraints on Homeownership", *AREUEA Journal*, 1989, Vol. 17(4), pp.389-402.

8) Deng, Y., J. M. Quigley, and R. van Order, "Mortgage Terminations, Heterogeneity and the Exercise of Mortgage Options", *Econometrica*, 2000, Vol. 68, pp.275-307.

9) 전준규·김천규, "우리나라 모기지론의 조기상환모형에 대한 실증연구", 재무관리연구, 한국재무관리학회, 2011, 제28권 제4호, pp.173-199.

(2010)¹⁰⁾은 고정금리형과 변동금리형 모기지론의 가치 비교를 위해 모기지론의 금전적 가치를 평가한 바 있다. 정의철(2005)¹¹⁾은 모기지론이 주택점유형태 및 자가가구의 주택수요에 미치는 효과를 분석하였는데, 그 결과 모기지론의 평균 주택가격 대비 융자금 비율 및 대출금리를 고려할 때 자가소유확률이 약 10.5% 증가할 것으로 추정한 바 있다. 정운영·정세은(2013)¹²⁾은 사회인구학적, 경제적 특성을 살펴본 후 소득계층별 부채가계 유무, 부채규모 결정요인을 분석하였다. 이 때 소득계층을 저소득, 중간소득, 고소득으로 세분화였고, 부동산 요인이 소득계층에 따라 다른 경로로 가계부채에 영향을 미쳤을 가능성을 분석하는데 집중하였다. 한영민(2014)¹³⁾은 주택모기지론 이용 시 소득계층별로 거래은행 선택속성에 대한 중요도와 만족도를 비교·분석한 바 있다.

본 연구에서는 기존 연구와는 달리 개별 가구의 생애주기를 중심으로 주택모기지론 거래은행 선택요인을 분석하고자 하였다. 우선 생애주기는 미혼·독신시기, 무자녀·미취학자녀시기, 초·중·고자녀시기, 성년자녀시기로 구분하였다. 다음으로 주택모기지론 거래은행 선택속성을 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통해 4개의 요인(대출상품구조, 대출업무의 부가적 사항, 금융기관 신뢰성, 금융상품·환경)으로 설명이 가능한지를 분석하였고, 이들 4개 요인 각각에 대해 IP분석기법(importance-performance analysis)¹⁴⁾을 통해 생애주기별로 어떻게 차별화되는지를 분석하였다.

Ⅲ. 주택모기지론 거래은행 선택요인에 대한 중요도-만족도 차이 분석

1. 분석의 개요

본 논문의 설문분석은 2014년 10월 15일부터 12월 31일까지 평택시와 그 인근에 거주중이며 주택모기지론을 이용한 경험이 있는 고객을 대상으로 실시한 설문조사 중에서 분석에 유효한 것으로 판단된 277명의 자료를 토대로 수행되었다.

〈표 1〉 본 연구의 표본 특성

구분		빈도	백분율(%)
성별	남성	111	40.1
	여성	166	59.9
연령	20~29세	19	6.9
	30~39세	75	27.1
	40~49세	113	40.8
	50~60세	60	21.7
	60세 이상	10	3.6
교육	고졸 이하	106	38.3
	대학 졸업	160	57.8
	대학원 졸업	11	4.0
소득	200만 미만	25	9.0
	200만~400만 원 미만	112	40.4
	400만~600만 원 미만	86	31.0
	600만 이상	54	19.5
거주 유형	아파트	193	69.7
	단독주택	34	12.3
	연립·빌라	29	10.5
	다세대·다가구	13	4.7
	기타	8	2.9
생애 주기	미혼·독신	28	10.1
	무자녀/미취학 자녀	64	23.1
	초·중·고 자녀	117	42.2
	성년 자녀	68	24.6
합계		277	100.0

10) 마승렬·김정주, “고정금리와 변동금리 모기지론의 금전적 가치 비교에 관한 연구”, 부동산연구, 한국부동산연구원, 2010, 제20권 제1호, pp. 181-204.

11) 정의철, “모기지론이 주택점유형태 및 자가주택수요에 미치는 효과 분석”, 서울도시연구, 서울연구원, 2005, 제6권 제2호, pp.1-20.

12) 정운영·정세은, “소득계층별 부채가계의 특성과 결정요인의 비교: 부동산 요인을 중심으로”, 사회보장연구, 한국사회보장학회, 2013, 제29권 제3호, pp.415-439

13) 한영민, 전개논문, p.4.

14) IP 분석기법은 Martilla, J and Janes, J., “Importance-Performance Analysis”, *Journal of Marketing*, American Marketing Association, 1977, Vol. 41 No. 1, pp.13-17에 의해 처음 소개되었음.

설문조사 대상자 표본에 대한 성별, 연령, 직업 관련 세부 구성비는 <표 1>과 같다. 이 표에서 보듯이 여성의 구성비(59.9%)가 상대적으로 높고, 연령의 경우 40대(40.8%) 및 30대(27.1%) 구성비가 상대적으로 높으며, 학력의 경우는 대학 졸업(57.8%)의 구성비가 상대적으로 높은 비율을 보이고 있다. 소득의 경우는 '200만~400만 원 미만'(40.4%)과 '400만~600만 원 미만'(31.0%)이 상대적으로 높고, 거주 유형의 경우는 아파트(69.7%)의 구성비가 특히 높고, 생애주기의 경우는 초·중·고 자녀를 둔 경우(42.2%)와 성년 자녀를 둔 경우(24.6%)가 상대적으로 높은 구성비를 보이고 있음을 알 수 있다.

2. 중요도-만족도 차이 특성 분석

1) 선택속성 항목별 기초 분석

기존의 연구 결과를 참조로 도출된 주택모기지론 거래은행 선택속성에 대한 기초통계 분석결과는 <표 2>와 같다. 이 표에서 각 항목은 5점 리커드 척도¹⁵⁾에 의한 조사 자료가 추후

분석에 이용되었다. 이 표에서 보듯이 중요도의 경우 최하수준을 보인 항목이 교통접근성으로 평균값이 3.530으로 상대적으로 가장 낮았으나 보통수준(3.0)보다는 높았다. 중요도 세부 순위를 보면 대출금 금리(4.347), 대출 기간(4.054), 중도상환수수료 등 기타비용(3.975)의 순으로 중요도가 상대적으로 높았다.

만족도의 경우를 보면 최하수준을 보인 항목이 대출금 금리로 평균값은 2.986으로 거의 보통수준(3.0)에 가까운 수치를 보였다. 만족도 세부 순위를 보면 금융기관 직원의 전문성(3.364), 자산건전성 및 브랜드 인지도(3.357), 교통접근성의 순으로 만족도가 상대적으로 높았다. 이 결과로 볼 때 주목할 점은 중요도 상위 순위에 대한 만족도가 상대적으로 떨어짐을 알 수 있다.

만족도-중요도 갭(gap)의 경우를 보면 전체 항목이 모두 음수(-)를 보임으로써 고객의 중요도 수준에 다소 못 미치는 만족도 수준을 보여줌을 알 수 있다. 이는 현재 주택모기지론 이용시 평택지역 거래은행의 선택속성에 대해 이 지역 고객의 눈높이가 전반적으로 다소 높음을 알 수 있다. 한편 이 지표를 세부적으로 살펴보면,

<표 2> 주택모기지론 거래은행 선택속성의 기술통계 및 만족도-중요도 차이 검증 결과

항 목	중요도			만족도			차이(만족도-중요도)		
	평균	SD	순위	평균	SD	순위	평균	SD	순위
대출금 금리	4.347	1.030	1	2.986	0.967	13	-1.361***	1.375	13
대출 기간	4.054	0.929	2	3.177	0.925	6	-0.877***	1.233	11
LTV	3.776	0.956	8	3.134	0.905	8	-0.643***	1.160	7
대출금 상환방식	3.931	0.884	4	3.217	0.805	5	-0.715***	1.127	8
소득공제 혜택	3.888	1.122	6	3.065	1.108	11	-0.823***	1.297	10
중도상환수수료 등 기타비용	3.975	1.030	3	2.989	1.095	12	-0.986***	1.346	12
대출금리 적용방식	3.917	0.948	5	3.094	0.896	10	-0.819***	1.147	9
대출자격요건 등 심사기준	3.711	0.983	10	3.109	0.940	9	-0.605***	1.227	6
금융업무의 신속·정확성	3.715	1.040	9	3.268	0.993	4	-0.452***	1.065	3
금융기관 직원의 전문성	3.893	0.987	7	3.364	0.986	1	-0.528***	1.067	5
자산건전성, 브랜드인지도	3.689	1.024	11	3.357	0.975	2	-0.338***	1.037	2
금융상품의 다양성	3.648	0.967	12	3.148	0.930	7	-0.500***	1.076	4
교통접근성	3.530	1.069	13	3.286	0.983	3	-0.252***	1.232	1

주) ***는 만족도와 중요도 간 차이에 대한 t-검증의 결과로써 1% 수준에서 유의도를 나타내며, SD는 표준편차를 의미함.

15) 중요도, 만족도 각각에 대해 매우 낮음 1점으로부터 매우 높음 5점으로 하는 점수를 부여하여 조사하였다.

〈표 3〉 만족도-중요도 갭을 이용한 거래은행 선택요인에 대한 탐색적 요인분석 결과

요 인	항 목	공통성	요인 적재량	고유값	%분산	%누적
대출상품구조	대출금 금리	.694	.745	6.133	47.178	47.178
	대출기간	.707	.743			
	LTV	.737	.772			
	대출금 상환방식	.626	.611			
대출업무의 부가적 사항	소득공제 혜택	.624	.594	2.826	12.661	59.838
	중도상환수수료등 기타비용	.804	.847			
	대출금리 적용방식	.674	.706			
	대출자격요건 등 심사기준	.606	.557			
금융기관 신뢰성	금융업무 신속·정확성	.811	.820	1.877	6.616	66.454
	직원 전문성	.797	.786			
	자산건전성, 브랜드 인지도	.705	.627			
금융상품·환경	금융상품 다양성	.797	.803	1.283	4.950	71.404
	교통접근성	.702	.668			

주) 요인분석 결과, 검증통계치의 경우 KMO=.905이며, Bartlett의 구형성 검증의 근사카이제곱=1,795.966(p=0.000)임.

중요도에 비해 만족도가 상대적으로 가장 떨어지는 항목은 대출금 금리로 -1.361로 나타났다. 반면에 교통접근성(-0.252), 자산건정성 및 브랜드의 인지도(-0.338), 금융업무의 신속·정확성(-0.452)의 순으로 순위가 높았다. 다음으로 t-검증을 통한 선택속성 항목별 중요도-만족도 간 차이 분석의 결과 〈표 2〉에서 보듯이 모든 항목에 있어서 차이를 보였다.

2) 거래은행 선택요인별 중요도-만족도 차이 특성 분석

거래은행 선택요인별 중요도-만족도 간의 차이 특성을 분석하기 위해 우선 만족도-중요도 간 갭(gap) 데이터를 토대로 선택속성 항목에 대해 베리맥스 회전을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 〈표 3〉에서 보듯이 요인적재량 0.5 이상인 문항들로 구성되었고, 고유값 1.0 이상인 4개 요인이 도출되었다. 모형의 적합도를 판단하는 KMO값은 0.905, Bartlett의 구형성 검증의 근사카이제곱값이 1,795.966(p<.01)을 보여 차후 분석에 문제가 없는 것으로 나타났다.

요인분석 결과를 세부적으로 살펴보면 첫

번째 요인은 대출금 금리, 대출 기간, LTV(loan to value ratio: 주택담보대출비율), 대출금 상환방식으로 4개 항목으로 구성되어 대출상품구조 요인으로 명명하였으며 47.178 %의 분산설명력을 보였다. 두 번째 요인은 소득공제 혜택, 중도상환수수료 등 기타비용, 대출금리 적용방식, 대출자격요건 등 심사기준의 4개 항목으로 구성되어 대출업무의 부가적 사항 요인으로 명명하였으며, 12.661%의 분산설명력을 보였다. 세 번째 요인은 금융업무 신속·정확성, 직원 전문성, 자산건정성·브랜드 인지도로 3개 항목으로 구성되어 금융기관 신뢰성 요인으로 명명하였으며, 6.616%의 분산설명력을 보였다. 네 번째 요인은 금융상품 다양성, 교통접근성으로 2개 항목으로 구성되어 금융상품·환경 요인으로 명명하였으며, 4.950%의 분산설명력을 보였다. 그리하여 전체 누적 설명력은 71.404%로 나타났다.

다음으로 만족도-중요도 간 갭(gap) 데이터를 이용한 탐색적 요인분석을 통해 잠재 요인으로 그룹화된 문항들을 중요도와 만족도에 적용하여 구조를 확인하기 위한 절차가 필요하므로 확인적 요인분석을 수행하였다. 주택모기지 거래은행 선택속성에 대한 중요도와 만족도의

〈표 4〉 주택모기지론 거래은행 선택요인에 대한 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요 인	항 목	중요도			만족도		
		표준화계수	C.R.	C's α	표준화계수	C.R.	C's α
대출상품구조	대출금 금리	.657			.709		
	대출 기간	.648	8.851***	.787	.794	12.032***	.842
	LTV	.736	9.725***		.741	11.302***	
	대출금 상환방식	.733	9.700***		.798	12.078***	
대출업무 부가적 사항	소득공제 혜택	.698			.593		
	중도상환수수료 등 기타 비용	.728	10.529***	.775	.723	9.054***	.774
	대출금리 적용방식	.733	10.589***		.742	9.201***	
	대출자격요건 등 심사기준	.585	8.656***		.706	8.913***	
금융기관 신뢰성	금융업무 신속·정확성	.809			.818		
	직원 전문성	.858	15.483***	.863	.837	15.040***	.854
	자산건전성, 브랜드 인지도	.812	14.600***		.788	14.066***	
금융상품·환경	금융상품 다양성	.693			.805		
	교통접근성	.702	9.957***	.652	.729	10.686***	.737

주) *** p<0.01이며, C's α는 Cronbach's α를 의미함.

확인적 요인분석과 신뢰도 분석결과는 〈표 4〉와 같다.

우선 만족도-중요도 간 갭을 이용한 탐색적 요인분석에 의해 도출된 각 요인을 중요도와 만족도에 적용하여 요인 구성 항목들의 내적일관성을 측정하기 위해 Cronbach's α 계수를 통한 신뢰도 분석을 수행하였다. 중요도 요인들은 그 값이 0.652~0.863으로 나타났고, 만족도 요인들은 0.737~0.854로 나타나 두 경우 모두 0.5이상으로 내적일관성이 있는 것으로 볼 수 있다.

확인적 요인분석의 모형 적합도 검증치를 보면 〈표 5〉에서 보듯이 중요도의 χ^2 값은 90.759 (df= 59, p=.005)로 나타났고, 만족도의 χ^2 값은 88.257(df= 59, p=.008)로 나타나 두 경우 모두 모형의 적합도를 다소 충족시키지는 못하는 것으로 나타났다. 세부적인 지표를 살펴본 결과 AGFI(0.860, 0.870), RMSEA (0.085, 0.080)을 제외하고는 모두 모형의 적합도를 만족시키고 있는 것으로 나타났다. 이에 따라 만족도-중요도 간 갭 데이터를 이용한 탐색적 요인분석을 통해 도출된 4개 요인을 중요도와 만족도에 적용하여 차후의 분석을 실시해도 크게 무리가 없을 것으로 판단된다.

〈표 5〉 확인적 요인분석에 있어서 중요도 및 만족도 관련 모형 검증 결과

적합도 종류		지수 값		적합기준
		중요도	만족도	
절대 적합 지수	$\chi^2(p\text{-값})$	90.759 (0.005)	88.257 (0.008)	-(>유의수준)
	자유도	59	59	-
	RMR	0.050	0.047	<0.05
	GFI	0.909	0.916	≥0.90
	AGFI	0.860	0.870	≥0.90
충분 적합 지수	NFI	0.904	0.912	≥0.90
	IFI	0.927	0.942	≥0.90
	TLI	0.902	0.923	≥0.90
	CFI	0.926	0.942	≥0.90
간접 적합 지수	RMSEA	0.085	0.080	≤0.05
	PNFI	0.676	0.690	≥0.50
	PCFI	0.700	0.712	≥0.50
	PRATIO	0.756	0.756	-

3) 생애주기별 선택요인에 대한 만족도-중요도 갭 분석

우선 생애주기별로 만족도-중요도 간 선택요인의 갭이 차이가 있는지를 분석하기 위해 t검

〈표 6〉 생애주기별 만족도-중요도 차이 검증 결과

생애주기	요인 명	중요도			만족도			갭 (만족도-중요도)		
		평균	SD	순위	평균	SD	순위	평균	SD	순위
미혼·독신	대출상품구조	4.152	1.033	1	3.268	0.900	3	-0.884***	1.354	4
	대출업무 부가사항	3.991	1.009	2	3.214	0.953	4	-0.777***	1.313	3
	금융기관 신뢰성	3.643	0.990	3	3.726	0.923	1	0.083	1.078	2
	금융상품·환경	3.375	1.088	4	3.714	0.847	2	0.339*	1.405	1
무자녀 ·미취학 자녀	대출상품구조	4.219	0.9151	1	3.188	0.975	2	-1.031***	1.302	4
	대출업무 부가사항	4.055	1.013	2	3.023	1.023	4	-1.031***	1.375	3
	금융기관 신뢰성	3.807	1.074	3	3.313	1.032	1	-0.495***	1.136	2
	금융상품·환경	3.547	1.180	4	3.055	1.025	3	-0.492***	1.412	1
초·중·고 자녀	대출상품구조	3.970	0.959	1	3.139	0.883	2	-0.831***	1.189	4
	대출업무 부가사항	3.784	1.004	2	3.049	1.024	3	-0.735***	1.170	3
	금융기관 신뢰성	3.761	0.995	3	3.319	0.926	1	-0.442***	0.929	2
	금융상품·환경	3.624	0.948	4	3.248	0.925	4	-0.376***	1.032	1
성년 자녀	대출상품구조	3.893	0.995	1	2.996	0.853	4	-0.897***	1.263	4
	대출업무 부가사항	3.801	1.038	2	3.067	1.001	3	-0.735***	1.225	3
	금융기관 신뢰성	3.730	1.031	3	3.221	0.921	1	-0.510***	1.134	2
	금융상품·환경	3.647	0.947	4	3.184	0.824	2	-0.463***	1.000	1

주) * p<0.10, ** p<0.05, *** p<0.01이며, SD = 표준편차를 의미함.

증을 수행하였다. 대응표본 t-검증 결과를 보면 〈표 6〉에서 보듯이 생애주기 중 미혼·독신시기의 경우만 제외하고 1% 유의수준에서 4개의 요인에 대해 모두 차이가 있는 것으로 나타났으며, 그 값이 음수(-)로 나타나 중요도 수준에 비해 만족도 수준이 이를 충족시키지 못함을 나타냈다. 다만 미혼·독신시기의 경우는 금융기관 신뢰성 요인에 대해서는 만족도-중요도간 차이가 없는 것으로 나타났으나, 대출상품구조 요인(1% 유의수준), 대출업무 부가사항 요인(1% 유의수준), 금융상품·환경 요인(10% 유의수준)에 대해서는 만족도-중요도간 차이가 있는 것으로 나타났으나 모두 음수(-)를 보임으로써 이 역시 중요도 수준에 비해 만족도 수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

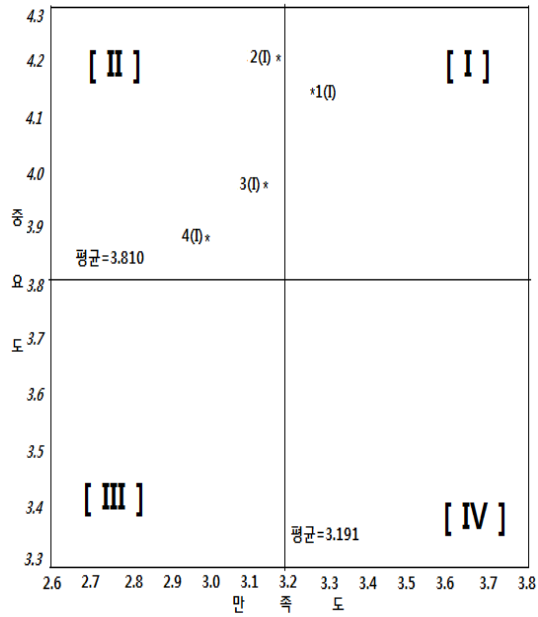
다음으로 각 생애주기에 대해 만족도-중요도 간 차이에 대해 요인별 순위를 살펴보면, 4개의 생애주기 모두 대출상품구조 요인, 대출업무 부가사항 요인, 금융기관 신뢰성 요인, 금융상품·환경의 순으로 순위가 낮았다. 즉, 생애주기와 관련 없이 주택모기지론에 따른 비용 부담에

가장 직접적인 요인이라 할 수 있는 대출상품구조 요인, 대출업무 부가사항 요인에 대한 고객의 기대치가 상대적으로 높으나, 고객들의 만족도는 그것에 못 미치고 있음을 알 수 있다. 특히 생애주기 중 초·중·고 자녀를 둔 시기의 경우 대출상품구조 요인(-1.031)과 대출업무 부가사항 요인(-1.031)에 대해 상대적으로 그 갭이 가장 크게 나타났다. 이 시기는 자녀들에게 본격적으로 교육비가 들어가나 소득수준은 이에 만족스럽지 못하므로 대출상품구조와 대출업무 부가사항에 매우 민감하게 반응을 보인 결과라고 볼 수 있다.

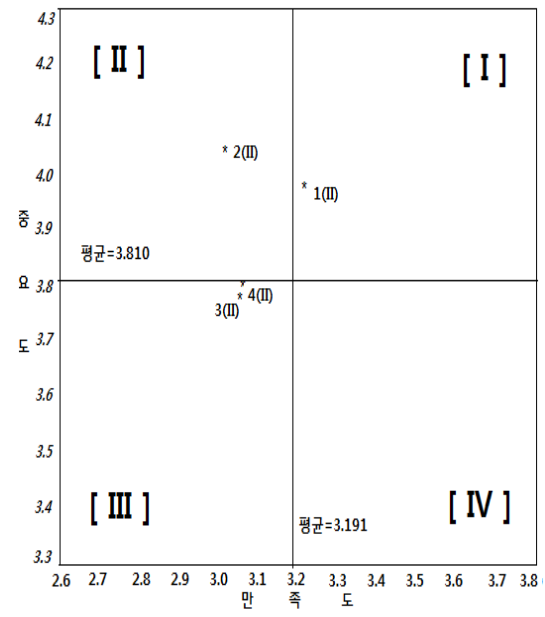
한편 주택모기지론 이용 시 거래은행 선택 요인에 대한 실태를 체계적으로 파악하기 위해 Martilla and Janes(1977)가 소개한 IP(importance-performance) 분석기법을 적용하기로 한다. 이 기법은 관련된 업종의 대표적인 속성(attributes)을 도출하여 중요도와 성과의 평균치를 그리드(grid)에 표시함으로써 마케팅 전략을 수립하는데 매우 유용하게 사용되고 있다.¹⁶⁾

16) 이호병, “주거지역에 입지한 커피전문점 선택속성의 중요도-만족도 차이 특성 분석: 성남시 판교를 중심으로”, 부동산학회, 한국부동산학회, 2013, Vol. 54, pp.224-225.

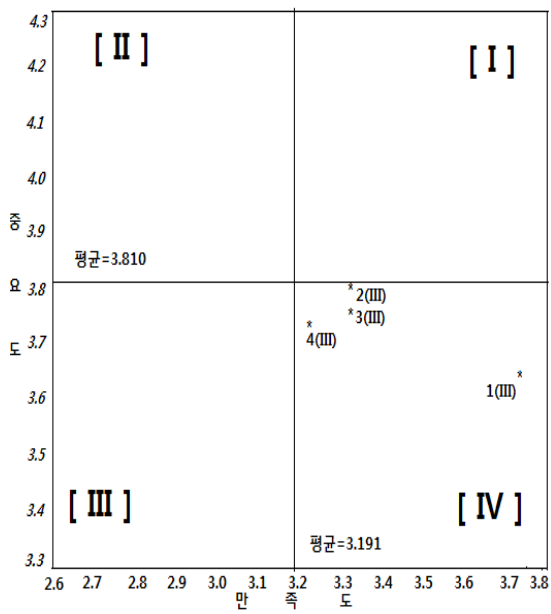
〈그림 1〉 생애주기별 대출상품구조 요인에 대한 IP 분석 결과



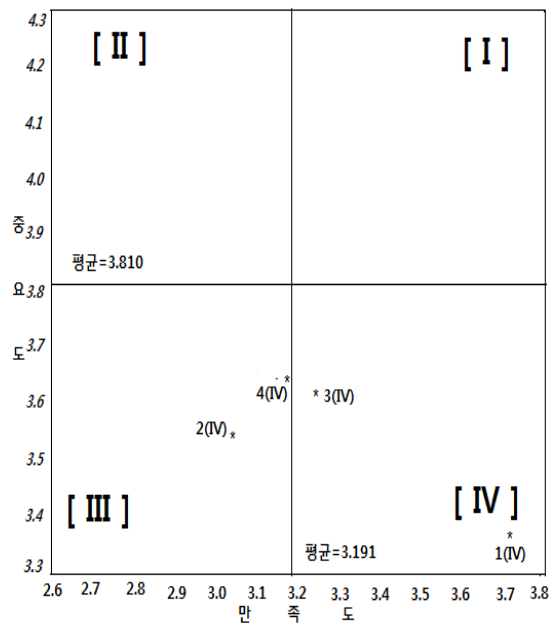
〈그림 2〉 생애주기별 대출업무 부가사항 요인에 대한 IP 분석 결과



〈그림 3〉 생애주기별 금융기관 신뢰성 요인에 대한 IP 분석 결과



〈그림 4〉 생애주기별 금융상품 환경 요인에 대한 IP 분석 결과



이 기법을 적용하기 위해 <그림 1>에서 보듯이 X축 기준은 만족도 평균값인 3.191으로 설정하고, Y축 기준은 중요도의 평균값인 3.810으로 설정하여 사분면을 분할하였다.

이 그림에서 제1 사분면은 유지(doing great, keep it up) 영역으로 만족도와 중요도가 모두 높게 인식된 영역을 의미한다. 이 영역에 포함된 요인은 중요도 평균치인 3.810과 만족도의 평균치인 3.191보다 높은 요인들로 응답자들이 중요하게 인식하고, 만족도도 높은 요인들로 현재 상태가 유지되거나 더욱 강화되는 전략이 필요하다. 제2 사분면은 집중(focus here) 영역으로 중요도에 비해 만족도가 낮은 영역을 의미한다. 이 영역에 해당하는 요인들이 신속하게 개선되지 않으면 지속적으로 고객의 만족도가 감소될 수 있다. 제3 사분면은 저순위(low priority) 영역으로 중요도와 만족도 모두 낮은 영역을 의미한다. 이에 따라 이 영역에 해당하는 요인들에 대해 관심을 가질 필요성이 떨어지지만 최소한의 관리는 필요하다. 제4 사분면은 과잉(overdone) 영역으로 중요도에 비해 만족도가 높은 영역을 의미한다. 이 영역에 해당하는 요인들은 현재 만족스러운 상태지만 그다지 중요하지 않아 최소한의 관리만이 요구된다.

지금부터 본 연구의 IP 분석의 결과를 설명하기로 하자. <그림 1>은 생애주기별 대출상품 구조 요인에 대한 IP 분석의 결과를 보여주고 있다. 이 그림에서 보듯이 미혼·독신시기의 경우만 만족도와 중요도가 모두 높은 유지영역인 반면에 나머지 생애주기의 경우는 집중영역으로 대출상품구조 요인의 중요도에 비해 만족도가 낮은 영역으로 이에 대한 개선을 위한 전략적 접근이 필요함을 시사한다.

<그림 2>는 생애주기별 대출업무 부가사항 요인에 대한 IP 분석의 결과를 보여주고 있다. 이 그림에서 보듯이 미혼·독신시기의 경우만 유지영역인 반면, 무자녀·미취학자녀시기의 경우 중요도에 비해 만족도가 낮은 집중영역으로 개선을 위한 전략적 접근이 필요하나, 초·중·고자녀 및 성년자녀시기의 경우 만족도와 중요도가

모두 낮은 저순위영역으로 최소한의 관리가 요구된다고 하겠다.

<그림 3>은 생애주기별 금융기관 신뢰성 요인에 대한 IP 분석의 결과를 보여주고 있다. 이 그림에서 보듯이 4단계의 생애주기 모두 중요도에 비해 만족도가 높은 과잉영역으로 최소한의 관리만이 요구된다. <그림 4> 생애주기별 금융상품·환경 요인에 대한 IP 분석의 결과를 보여주고 있다. 이 그림에서 보듯이 미혼·독신 및 초·중·고자녀시기(과잉영역)나 무자녀·미취학자녀 및 성년자녀시기(저순위영역)의 경우 중요도가 낮아 최소한의 관리가 요구된다고 하겠다.

IV. 결 론

1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 평택시 및 그 인근에 거주하는 주택모기지론 이용자를 대상으로 개별 가구의 생애주기를 중심으로 주택모기지론 거래은행 선택요인을 분석하였다. 그 분석 결과와 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 거래은행 선택속성의 중요도-만족도 간 갭(gap) 값을 토대로 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시한 결과 총 4개의 요인이 도출되었다. 첫 번째 요인은 대출금 금리, 대출기간, LTV, 대출금 상환방식의 항목으로 구성된 대출상품구조 요인이고, 두 번째 요인은 소득공제 혜택, 중도상환수수료 등 기타비용, 대출금리 적용방식, 대출자격요건 등 심사기준의 항목으로 구성된 대출업무의 부가적 사항 요인이고, 세 번째 요인은 금융업무 신속·정확성, 직원 전문성, 자산건전성·브랜드 인지도의 항목으로 구성된 금융기관 신뢰성 요인이고, 네 번째 요인은 금융상품 다양성, 교통접근성의 항목으로 구성된 금융상품·환경 요인으로 밝혀졌다.

둘째, 생애주기별로 만족도-중요도 간 선택요인의 갭이 차이가 있는지를 분석한 결과, 생애

주기 중 미혼·독신시기의 경우만 제외하고 1% 유의수준에서 4개의 요인에 대해 모두 차이가 있는 것으로 나타났으며, 그 값이 음수(-)로 나타나 중요도 수준에 비해 만족도 수준이 이를 충족시키지 못함을 나타냈다. 다만 미혼·독신시기의 경우는 금융기관 신뢰성 요인에 대해서는 만족도-중요도간 차이가 없는 것으로 나타났으나, 대출상품구조 요인(1% 유의수준), 대출업무 부가사항 요인(1% 유의수준), 금융상품·환경 요인(10% 유의수준)에 대해서는 만족도-중요도간 차이가 있는 것으로 나타났으나 모두 음수(-)를 보임으로써 이 역시 중요도 수준에 비해 만족도 수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 이는 고객의 기대치가 상대적으로 높으나, 고객들의 만족도는 그것에 못 미치고 있음을 반증하고 있다고 볼 수 있다.

셋째, 생애주기별 대출상품구조 요인에 대한 IP 분석 결과, 미혼·독신시기의 경우만 만족도와 중요도가 모두 높은 유지영역인 반면에 나머지 생애주기의 경우는 집중영역으로 대출상품구조 요인의 중요도에 비해 만족도가 낮은 영역으로 이에 대한 개선을 위한 전략적 접근이 필요함을 시사한다.

넷째, 생애주기별 대출업무 부가사항 요인에 대한 IP 분석 결과, 미혼·독신시기의 경우만 유지영역인 반면, 무자녀·미취학자녀시기의 경우 중요도에 비해 만족도가 낮은 집중영역으로 개선을 위한 전략적 접근이 필요하나, 초·중·고 자녀 및 성년자녀시기의 경우 만족도와 중요도가 모두 낮은 저순위영역으로 최소한의 관리가 요구된다고 하겠다.

다섯째, 생애주기별 금융기관 신뢰성 요인

에 대한 IP 분석 결과, 4단계의 생애주기 모두 중요도에 비해 만족도가 높은 과잉영역으로 최소한의 관리만이 요구된다. 또한 생애주기별 금융상품·환경 요인에 대한 IP 분석 결과, 미혼·독신 및 초·중·고자녀시기(과잉영역)나 무자녀·미취학자녀 및 성년자녀시기(저순위영역)의 경우 중요도가 낮아 최소한의 관리가 요구된다고 하겠다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

첫째, 본 연구의 결과는 우리나라뿐만 아니라 세계적인 저금리현상 하에서 이루어진 연구로 거시경제 조건의 상황변화에 따라 그 결과가 달라질 수 있는 여지가 있을 수 있다. 이에 따라 본 연구의 결과를 일반화하는 데는 한계가 있을 수 있다. 또한 설문조사 시점의 계절적 편차 요인도 있을 수 있다고 사료된다. 이에 대한 보완도 필요할 것으로 본다.

둘째, 본 연구 대상지역인 평택지역에 주택 모기지론의 이용경험자의 모집단에 대한 정확한 자료를 취득하기가 쉽지 않으며, 이에 따라 표본 집단 추출에 따른 오차가 수반될 수 있는 여지가 있다. 이와 관련한 보완도 필요할 것으로 본다.

셋째, 생애주기와 관련하여 보다 더 세분화된 분석을 수행할 경우 보다 세밀한 결과를 얻는 것이 가능할 수 있어서 이와 관련한 심층연구도 필요할 것으로 본다.

넷째, 연구대상 지역에 대해서도 다양하게 분석할 필요성이 있다. 이와 관련한 추후 연구도 필요할 것으로 본다.

參考文獻

- 구만수·서정렬·최 열, “가구 특성을 고려한 주택구입자금 대출에 관한 분석”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, Vol.55.
- 권호근·이창석, “부동산금융의 개념과 이론적 접근”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2010, Vol.43.
- 김광지·박규영·박기용, “커피전문점 선택속성의 중요도와 성과가 고객만족에 미치는 영향”, 외식경영연구, 한국 외식경영학회, 2012, Vol.15 No.5.

- 김성규·이창석, “부동산 담보부 부실채권(NPL)의 투자만족도에 관한 실증연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2014, Vol.59.
- 김준환·김현순, “소비자의 소매업체 선택요인 및 이용행태에 관한 실증적 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2012, Vol.48.
- 노병곤, “모기지의 법률관계에 관한 연구”, 비교법학, 전주대학교 비교법학연구소, 2005, 제5집.
- 마승렬·김정주, “고정금리와 변동금리 모기지론의 금전적 가치 비교에 관한 연구”, 부동산연구, 한국부동산연구원, 2010, 제20권 제1호.
- 유영주, “한국도시가족의 가족생활주기 모형 설정에 관한 연구”, 한국가정관리학회지, 한국가정관리학회, 제2권 제1호.
- 윤정득·이현정, “피담보채권 확정 전 채권이전과 피담보채권 확정 후 근저당권이전등기에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2014, Vol.56.
- 이호병, “주거지역에 입지한 커피전문점 선택속성의 중요도-만족도 차이 특성 분석: 성남시 판교를 중심으로”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2013, Vol. 54.
- 전준규·김친규, “우리나라 모기지론의 조기상환모형에 대한 실증연구”, 재무관리연구, 한국재무관리학회, 2011, 제28권 제4호.
- 정은영·정세은, “소득계층별 부채가계의 특성과 결정요인의 비교: 부동산 요인을 중심으로”, 사회보장연구, 한국사회보장학회, 2013, 제29권 제3호.
- 정의철, “모기지론이 주택점유형태 및 자가주택수요에 미치는 효과 분석”, 서울도시연구, 서울연구원, 2005, 제6권 제2호.
- 최홍철·최현자, “가구유형을 고려한 생애주기와 소비지출양식에 관한 연구”, *Financial Planning Review*, 한국FP학회, 2014, 제7권 3호.
- 한영민, “주택모기지론 이용시 소득계층별 거래은행 선택요인에 관한 연구”, 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문, 2014.
- 황규완·손재영, “가계 재무구조와 주택자산 손실회피”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2014, Vol.58.
- Deng, Y., J. M. Quigley, and R. van Order, “Mortgage Terminations, Heterogeneity and the Exercise of Mortgage Options”, *Econometrica*, the Econometric Society, 2000, Vol. 68.
- Linneman, Peter and Susan Wachter, “The Impacts of Borrowing Constraints on Homeownership”, *AREUEA Journal*, the American Real Estate and Urban Economics Association, 1989, Vol. 17(4).
- Martilla, J and Janes, J., “Importance-Performance Analysis”, *Journal of Marketing*, American Marketing Association, 1977, Vol. 41 No. 1.