

생애주기 단계에 있어서 가구 구성별 증권점포 선택요인에 관한 연구

A Study on the Selection Factors for the Main Security Branch by Household
Composition in Life Cycle Stage

심재우* · 이호병**
Shim, Chaeu · Lee, Ho Byung

目次

- | | |
|------------------------|---------------------|
| I. 서론 | 2. 중요도-만족도 차이특성 분석 |
| 1. 연구의 목적 | IV. 결론 |
| 2. 연구범위 및 방법 | 1. 연구의 요약 및 시사점 |
| II. 이론적 고찰 | 2. 연구의 한계 및 향후 연구방향 |
| 1. 가구생애주기의 개념 | <abstract> |
| 2. IP 분석 기법 | <참고문헌> |
| 3. 선행연구 고찰 및 본 연구의 차별성 | |
| III. 분석결과 검토 | |
| 1. 분석의 개요 | |

ABSTRACT

1. CONTENTS

(1) RESEARCH OBJECTIVES

The purpose of this study is to analyze the selection factors for the main security branch on the basis of family life cycle in seoul area.

(2) RESEARCH METHOD

This study is 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 basis statistics analysis, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis and t-test.

* 주 저 자 : 단국대학교 도시계획 및 부동산학과 박사과정 수료, chaeu8934@daum.net

** 교신저자 : 단국대학교 도시계획 및 부동산학과 교수, 도시 및 지역계획학 박사, hobyung@dankook.ac.kr

▷ 접수일(2017년 6월 13일), 수정일(1차: 2017년 7월 5일, 2차: 2017년 7월 7일, 3차: 2017년 7월 9일), 게재확정일(2017년 8월 10일)

(3) RESEARCH FINDINGS

This study showed that the importance-satisfaction gap value for the 4 selection factors were different depending on family life cycle. The branch facilities factor ranked first and the ease of trading factor ranked the last regardless of life cycle steps.

2. RESULTS

The result of this study produced the following primary findings. First, all the importance-satisfaction gap values are negative(-) for the branch facilities factor among the 4 selection factors regardless of life cycle steps. Second, IP analysis showed that household with marred sons and daughters were more sensitive than in any other family life cycle step.

3. KEY WORDS

- IP analysis, family life cycle, importance-satisfaction gap, exploratory factor analysis, confirmatory analysis

국문초록

본 연구는 서울지역에 거주하는 증권점포를 이용하는 고객들을 대상으로 가구 구성별 증권점포 선택요인을 살펴보고 IP분석을 실시하였다. 분석결과, 첫째 증권 점포선택 선택요인의 중요도-만족도간 갭을 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 전문성, 접근성, 시설환경성, 거래용이성의 4개 요인이 도출되었다. 둘째, 가구 구성별 만족도-중요도 간 선택요인의 갭이 차이가 있는지를 분석한 결과 모든 가구 구성 주기에서 5%의 유의수준에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 가구 구성별 IP분석결과 1인가구와 무자녀가구의 젊은 세대의 경우는 거래의 용이성이 집중영역에 위치하여 개선을 위한 전략적 접근이 필요했고, 독립전유자녀가구의 경우 전문성은 유지영역이고 거래의 용이성은 집중영역이며 접근성은 저 순위영역이었다. 이는 양육이나 교육으로 가계지출이 많은 시기에는 비용이나 수익이 접근성에 비해 민감하다는 것을 보여준다. 독립 후유자녀시기의 경우는 접근성이 집중영역에 위치하여 노년층으로 갈수록 접근성이 다른 가구 구성에 비해 민감하다는 것을 의미한다.

핵심어 : 생애주기, 중요도-만족도 차이, 탐색적 요인 분석, 확인적 요인 분석, 아이피 분석

I. 서론

1. 연구의 목적

사회에는 생물학적 연령에 기초한 수많은 사회집단이 있다. 개인이 출생에서 사망까지 움직이는 생애주기 동안은 여러 연령층의 연속으

로 이어져 있다. 이러한 연속은 시대에 따라 사회마다 다양하다. 현대 서구사회에서 생애주기는 다음의 연령층을 포함한다. 즉 유아기, 아동기, 사춘기, 청년기, 장년기(기혼자), 노인기이다. 이러한 각 연령층에 일련의 행위가 행해지도록 기대되기 때문에, 어떤 사회에서의 생애주기의 묘사는 특히 가족과 관련되는 많은 중요한 사회

화과정의 영향을 설명할 수 있다.¹⁾ 지금까지는 누구나 일정한 때가 되면 취업을 하고, 또 일정한 때가 되면 결혼을 하고, 그렇게 또 일정한 때가 되면 출산을 하는 등 사회적으로 요구되는 일정한 “때”에 맞춰 인생을 살아왔기 때문에 어느 기준에 따라 생애주기 단계를 분류하든지 그 시점에 큰 차이가 없었다.²⁾ 그러나 현재 우리 사회는 초혼 연령이 늦어지고 미혼가구인 일인가구가 증가하면서 ‘싱글라이제이션(Singleision)’이라는 신조어가 생겨날 정도로 전 세계적으로 1인가구가 증가하고 있다. 국내도 예외는 아니다. 1990년대 1인 가구가 전체 가구에서 차지하는 비중이 9.0%에 불과 하였으나 2010년에는 23.9%로 크게 증가하였고,³⁾ 고령화, 핵가족화로 과거 전통적인 가족제도가 깨어지고 있다.

가구 구성의 중요성은 최근 정책 주장에서도 볼 수 있다. 서울시장 박 원순은 아동 양육을 위한 아동수당, 구직기의 청년수당, 성년의 실직·질병에 대비한 실업부조제와 상병수당제, 장애수당, 노인 기초연금을 모든 국민이 생애주기에 맞춰 인간다운 생활을 해야 한다며 한국형 기본 소득제 도입을 제안했다.⁴⁾

2015년 카카오와 KT가 인터넷 은행의 사업자로 선정되어 모든 은행 업무를 인터넷으로 하는 지점 없는 은행이 탄생했다. 또한, 2016년 증권업계에서는 고객들이 증권계좌를 지점에 방문하지 않아도 되는 ‘비대면 계좌개설 서비스’를 통하여 점포는 더욱더 무기력해지고 있다. 고객은 온라인을 통하여 쉬운 접근이 가능하고 오프라인 거래보다 낮은 수수료 덕분에 고객들이 온라인 거래를 더욱 선호하고 있다. 그러나 통계학적 수치로 온라인 거래 비중이 증가하였다 하더라도 생각보다 까다로운 절차와 온라인거래에 익숙하지 않은 중·장년층에게는 아직까지 어색하기 때문에 점포를 선호할 것이라는 가설이 가능하다.

본 연구는 증권회사의 점포를 이용하는 고객들을 대상으로 가구 구성에 따라 증권 점포를 선택함에 있어 어떠한 행태의 차이를 보이는지를 분석하는 것을 그 목적으로 한다. 이를 통해 향후 증권회사의 입지선정 과정이나 전체적인 영업전략 수립에 기여하고자 한다.

2. 연구범위 및 방법

본 연구의 내용적 범위는 증권점포를 이용하는 고객이 증권점포 선택 시 가구 구성별로 어떠한 차이점을 보이는지를 분석하였다. 본 연구의 공간적 범위는 서울시내 증권점포를 이용하는 고객을 대상으로 하였다. 시간적 범위는 2016년 2월 20일부터 3월 15일까지로 하였다. 설문조사는 증권점포를 방문하는 20대 이상 성인 남녀를 대상으로 1대1 면접을 통하여 설문조사를 실시하였다.

본 연구는 먼저 문헌조사와 설문조사를 실시하였다. 이를 토대로 생애주기별 증권점포 선택요인에 대한 중요도-만족도 차이 특성을 파악하기 위해 기초통계분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, t-검증, IP분석 기법을 이용하였다. 이 모든 분석은 SPSS 20.0 패키지를 이용하였다.

II. 이론적 고찰

1. 가구생애주기의 개념

생애주기, 특히 가구생애주기 개념은 1930년대 미국 대공황시기에 농촌 사회학자들에 의해 사용되기 시작하였으며 인구학자 Glick (1947)⁵⁾에 센서스 자료를 인용하여 가족의 생

1) 고영복, 사회학사전, 사회문화연구소, 2000, p.210.

2) 최홍철, 최현자, “가구유형을 고려한 생애주기와 소비지출양식에 관한 연구”, *Financial Planning Review*, 2014, Vol 7 No.3, pp.93~125.

3) 박지혜, “1인 가구 증가에 따른 문화서비스 지출행태 및 트렌드 변화”, KJET산업경제, 산업 연구원, 2015, Vol 10 No.3, p.31.

4) 연합뉴스(www.yonhapnews.co.kr), 2016년 12월 21일자 보도자료 참조.

애를 단계화하는 시도를 하였다. 생애주기는 대체로 자녀의 교육상태, 자녀의 연령, 부모와 자녀의 연령을 기준으로 하고 있다. 구체적으로 생애주기 단계는 국내·외 학자에 따라 3단계에서 24단계까지 다양하게 분류되고 있다. 국내의 경우 유명주(1984)⁶⁾는 가족생활주기와 가족의 소비패턴의 중요한 측면을 나타내는 주택소유, 부채, 주부의 취업, 소득, 자동차 TV 등의 구입 등 경제변수와 관련하여 형성기(23-24세), 자녀 출산 및 양육기(24-30세), 자녀 교육기(30-42세), 자녀 성년기(42-48세), 자녀 결혼기(48-57세), 노년기(57세 이후)로 분류하였다. 최홍철·최현자는 소비지출양식 연구와 관련하여 16개의 생애주기 단계로 분류한 바 있다.⁷⁾ 즉, 가구유형은 결혼지위 및 자녀유무에 따라 일인가구, 무자녀부부가구, 유자녀부부가구, 유자녀 한 부모가구 등 4유형으로 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 자녀독립 전 가구와 자녀독립가구로 분류하였다. Lansing & Kish(1957)⁸⁾은 연령을 중심으로 단계를 분류하는 것을 비판하고 개인이 속한 생애주기 단계를 고려해야한다고 주장하면서 생애주기를 독신전기, 무자녀 젊은 부부, 막내자녀 6세 이하 젊은 부부, 막내자녀 6세 이상 젊은 부부, 유자녀 중년부부, 18세 이하의 자녀가 있는 중년부부, 독신후기, 기타 등으로 분류하였다.

본 연구에서는 이상의 연구결과와 표본조사의 현실적 어려움을 감안하여 일인가구, 무자녀 가구, 유자녀가구(자녀독립 전), 유자녀가구(자녀독립 후)로 구분하여 고찰하고자한다.

2. IP분석 기법

Martilla와 James(1977)⁹⁾가 마케팅 프로그램 개발에 효율적이고 쉽게 적용할 수 있는 도구로서 중요도-만족도 분석을 사용한 이래로 다양한 분야에서 이 분석기법은 사용되어져 왔다. IP분석의 가장 중요한 특징은 중요도와 성취도를 각각 한축(즉, X축과 Y축)으로 하는 4개의 사분면에 각 연구에서 사용된 기준 변수(예, 서비스 품질, 선택속성, 상품 평가, 만족속성 등)를 배치시켜 사분면 각각에 대한 전략적 시사점을 도출할 수 있다는 데 있다(<그림 1> 참조).

말하자면, 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면의 변수들은 각 사업장에서 계속 그 수준을 유지시킬 필요가 있는 ‘유지(keep up the good work)’라는 전략적 시점이 도출될 수 있다. 같은 방법으로 중요도는 높으나 성취도는 낮은 2사분면은 개선의 우선순위에 해당하는 ‘집중영역(concentrate here)’으로, 중요도와 만족도 모두 낮은 3사분면은 ‘저순위(low priority)’로, 마지막으로 중요도는 낮으나 성취도만 높은 4사분면은 ‘과잉노력 지양(possible overkill)’

<그림 1> IP분석도표



5) White, J. M.& Klein, D., "Family Theory", *An Introduction*, 1966, Vol.2, p.210.

6) 유명주, "한국 도시가족의 가족생활주기 모형 설정에 관한 연구", 한국가정관리학회지, 한국과정관리학회, 1984, Vol.2, No.1, pp.111~129.

7) 최홍철, 최현자, "가구유형을 고려한 생애주기와 소비지출양식에 관한 연구", *Financial Planning Review*, 2014, 제7권3호, p.118.

8) Lansing, J. B.,& Kish, L., "Family Life Cycle as Independent Variable", *American Sociological Review*, 1957, Vol.22, pp.512~519.

9) Martilla, j & James, J., "Importance-Performance Analysis", *Journal of Marketing*, 1977, Vol.41, pp.13~17.

등의 시사점이 제시될 수 있다. 특정 사업체는 IP분석의 결과를 가지고 투자 개선 우선순위를 정할 수 있다. IP분석은 그동안 우수한 분석기법으로 인정받아 왔던 것은 방법적인 측면에서 쉽게 도출할 수 있는 평균값 정도의 간단한 통계수치로 분석이 가능하다는 점이다. 또한, 그래프의 사사분면에 기준변수들을 어렵지 않게 배치시킬 수 있어 명확한 전략적 시사점 제시가 가능하여 시각으로도 매우 우수하다. 즉 쉬운 통계방법과 유용한 시사점을 동시에 추구할 수 있다는 것이 IP분석의 가장 큰 매력이었다.

3. 선행연구 고찰 및 본 연구의 차별성

고령화 사회가 급속도로 진행되면서 생애주기에 대한 사회적 관심도가 높아지고 있다. 그에 따라 이와 관련된 여러 가지 유형의 연구가 진행되고 있다. 생애주기에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

Mark Aquiar & Erick Hurs(2013)¹⁰⁾는 “Deconstructing Life Expenditure”에서 생애주기에서의 소비지출 불균형에 대해서 논의를 했고 소득, 소비 불균형이 생활의 제약을 가져온다고 밝히고 불확실한 비 영속적인 소득의 위험은 실제 소득수준보다 실생활에서 좀 더 낮은 수준의 생활을 유도한다고 했다.

장윤정(2014)¹¹⁾은 “가구생애주기별 여가 관광이동 행태 특성분석”에서 가구의 생애주기에 있어 여가활동을 위한 이동거리가 긴 시기인 독신가구, 부부가구, 성인자녀가 있는 가구에 대해서는 여가 및 관광활동에 대한 다양한 프로그램개발이 필요하며, 이에 반해 여가활동을 위한 이동거리가 짧은 시기인 미취학 자녀 및 학령기

자녀가 있는 가구는 거주지 인근 주변지역에 여가시설을 공급함으로써 여가 활동을 더욱 더 증진시킬 수 있다고 하였다.

최홍철·최현자(2014)¹²⁾는 “일인가구나 무자녀가구, 한 부모가구가 낱알이 증가하고 있는 다양한 유형의 가구의 소비지출양식을 설명하고자 가구유형을 결혼지위 및 자녀 유무에 따라 일인가구, 무자녀부부가구, 유자녀부부가구, 유자녀 한 부모가구 등 4유형으로 분류하였고, 생애주기는 가구주 연령을 기준으로 장년기, 중년기, 은퇴기로 나누었으며, 중년기와 은퇴기 유자녀가구의 경우 자녀의 위첩여부를 기준으로 하여 다시 자녀독립전가구와 자녀독립가구로 분류하여 소비지출양식을 살펴보았다. 결과 각각의 가구유형은 생애주기 단계에 따라 소비지출 양식에 차이가 있었고 동일한 생애주기에 있는 가구라도 가구유형에 따라 지출양식에 차이를 보였다.”

4차 산업혁명이라는 신조어가 생길 정도로 급속하게 변화하는 사회 환경 속에서 금융기관들의 경쟁도 갈수록 치열해지고 있다. 이와 관련하여 금융기관점포 입지와 관련된 논문들도 연구되었는데 이를 살펴보면 다음과 같다.

김선철(2013)¹³⁾은 “AHP를 이용한 은행점포의 선택요인에 관한 연구로 각 요인들 간의 중요도와 우선순위를 도출하여 고객이 기존 은행점포의 선택에 영향을 미치는 중요도와 우선순위가 무엇인지 밝히고, 신규 은행점포 출점시 은행점포 선택의 중요도와 우선순위에 따른 입지특성을 고려한 점포 출점전략의 기초자료로 활용하고자 하였다. 이에 은행점포 선택요인을 점포내적요인과 외적요인으로 나누었고, 분석결과 1위가 점포의 거리, 2위가 점포의 규모, 3위

10) Mark, A & Erik,H.,“Destructing Life Cycle Expenditure”, *Journal of Political Economy*, 2013, Vol.121, No.3, pp.437~492.

11) 장윤정, “가구 생애주기별 여가 관광이동 행태 특성분석”, *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 2015, Vol.29, No.8, pp.111~123.

12) 최홍철, 최현자, “가구유형을 고려한 생애주기와 소비지출양식에 관한 연구”, *Financial Planning Review*, 2014, Vol.7, No.3, pp.93~125.

13) 김선철 외 2, “AHP를 이용한 은행점포의 선택요인에 관한 연구”, 부동산연구, 한국 부동산 연구원, 2013, 제23권 제1호, pp.197~221.

가 저금리 대출상품으로 나타났다.

이창구(2002)¹⁴⁾는 “금융기관의 수익성 확보에 중요한 요인 중 하나는 입지에 관한 사항이며, 우리나라와 같이 금융기관별 금리차이가 미미하고, 서비스형태가 유사한 경우에는 고객의 금융서비스에 대한 접근성, 즉 금융기관의 입지가 금융기관의 영업실적을 좌우한다”고 주장하면서 입지의 중요성을 강조하였다.

Okeahalam(2009)¹⁵⁾은 남아프리카 공화국의 지역경제 변수와 은행지점의 공간배분 상관관계에 관한 연구를 실시하였고, 그 결과 지역경제의 총수익이 은행지점 수 결정의 가장 중요한 결정요인 이라는 사실을 발견했다.

이상에서 살펴보았듯이 일반 금융기관에 대한 입지분석 연구는 다수 존재하나 이들에 비해 투자목적성과 리스크가 상대적으로 높은 증권기관의 입지분석은 거의 전무하였다. 심재우·이호병(2016)¹⁶⁾의 연구는 고객의 증권점포 선택 요인에 대해 다루고 있으나, 그 내용면에서 온라인 주식거래 비중에 따라 증권점포 선택 시 만족도의 차이만을 분석하였다. 이에 비해 본 연구는 생애주기를 중심으로 증권기관의 입지선택에 어떠한 영향을 미치는지를 중요도-만족도 차이에 따른 IP분석을 하고자 한다는 점에서 차별성이 있다고 하겠다. 이를 통해 고객의 생애주기를 배려한 차별화된 고객 중심의 영업 전략을 마련하는데 도움을 주고자한다.

III. 분석결과 검토

1. 분석의 개요

본 논문의 실증분석을 위하여 2016년 3월부터 4월까지 서울 시내 거주하는 증권거래

고객 450명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사결과 유효한 설문지 294개를 분석한 결과는 다음 <표 1>과 같다.

서울지역을 강남구와 그 외 지역으로 구분하였다. 서울시는 증권사들의 밀집도가 50% 이상인 강남 3구와 그 외 지역으로 나누어 분석하는 것은 의미 있다. 강남구 지역이 134명 45.6%, 서울 강남구 외 지역이 160명 54.4%로 비슷한 비율로 지역별 비교분석이 가능하다. 가구 구성을 1인 가구 44명 15.0%, 무자녀 가구가 33명 11.2%, (자녀독립전)유자녀 가구가 171명 58.2%, (자녀독립후) 유자녀 가구가 46명 15.6%로 자녀 독립전 유자녀 가구가 가장 많았다.

<표 1> 본 연구의 표본특성

변수	항목	사례수	퍼센트
성별	남자	198	67.3
	여자	96	32.7
연령대	20대	10	3.4
	30대	87	29.6
	40대	103	35.0
	50대	49	16.7
	60대 이상	45	15.3
학력	고졸	17	5.8
	전문대 졸(재학 포함)	15	5.1
	대학 졸(재학 포함)	216	73.5
	대학원 이상	45	15.3
	기타	1	0.3
거주지역	서울 강남구 지역	134	45.6
	서울 강남구 외 지역	160	54.4
온라인증권거래 비중	50이하	130	44.2
	50초과	164	55.8
	합계	294	100.0

14) 이창구, “금융기관의 입지에 관한 연구”, 대구대학교 대학원 석사학위 논문, 2002, p.21.

15) Charles Okeahalam, “Bank Branch Location: a Count Analysis”, *Special Economic Analysis*, September 2009, Vol.4, No.3, pp.2~3.

16) 심재우·이호병, “고객의 증권점포 선택요인에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2016, Vol.67, NO.4, pp.17~30.

〈표 2〉 가구 구성 분류 별 거주지 분석

		1인 가구	무자녀 가구	(자녀독립가구)	(자녀독립가구)	합계
서울 강남구 지역	사례수	20	18	68	28	134
	행 %	14.9	13.4	50.7	20.9	100.0
서울 강남구 외 지역	사례수	24	15	103	18	160
	행 %	15.0	9.4	64.4	11.3	100.0
합계	사례수	44	33	171	46	294
	행 %	15.0	11.2	58.2	15.6	100.0

가구 구성 분류별 거주지별로 살펴본 결과, 강남지역이 무자녀 가구와 자녀독립 후 유자녀 가구가 강남 외 지역보다 많다.

2. 중요도-만족도 차이특성 분석

1) 선택속성 항목별 기초통계 분석

연구결과 도출된 가구 구성별 증권점포 선택속성에 대한 기초통계 분석 결과는 〈표 3〉과 같다. 이 표에서는 각 항목은 7점 리커드 척도에 의한 조사 자료가 추후 분석에 이용되었다. 이 표에서 보듯이 중요도의 경우 점포의 규모 평균

값이 4.024로 상대적으로 가장 낮았으나 보통수준(4.0)보다는 높았다. 중요도 세부 순위를 보면 투자수익률이 5.769로 가장 높게 나타났으며 그 뒤로 직원의 전문성(5.690), 비용(5.558), 투자정보의 제공(5.338), 온라인 증권거래의 편리성(5.340), 주거지/직장으로 부터의 거리(5.034)의 순으로 5점 이상을 기록하며 중요도가 상대적으로 높게 나타났다. 만족도의 경우를 보면 최하위 수준을 보인 항목이 지점망 분포수로 3.374를 보였는데 이는 보통수준(4.0)보다 낮은 수치를 보였다. 이는 최근의 증권사들이 점포를 많이 축소화하는 전략을 구사하는 것이 나타난 결과라고 볼 수 있다. 만족도 세부 순위를 보면 직원의 전문성이 5.014로 가장 높게 나타났고 투자정보의 제공(4.537), 시설·냉난방 인테리어(4.486), 온라인 증권거래의 편리성(4.476), 점포의 규모(4.429)의 순으로 만족도가 상대적으로 높았다. 이 결과에서 투자수익률과 비용에서는 중요도에 비해 만족도가 상대적으로 떨어지는 것으로 나타났다. 이는 투자수익률과 비용이 고객의 증권점포 선택 시 민감하고 중요한 요소임을 시사한다. 만족도-중요도 값의 경우를 보면 시설(냉난방시설, 실내인테리어

〈표 3〉 증권점포 선택속성의 기술통계 및 만족도-중요도 차이 검증 결과

항목	사례수	만족도		중요도		차이		t-통계량
		평균	표준 편차	평균	표준편차	평균	표준 편차	
주거지/직장으로 부터의 거리	294	4.102	1.597	5.034	1.512	-0.932	1.945	-8.215***
대중교통(지하철/버스)의 편리성	294	4.238	1.567	4.990	1.458	-0.752	1.779	-7.247***
지점망 분포수	294	3.374	1.481	4.891	1.469	-1.517	2.073	-12.546***
비용(저렴한 수수료등)	294	3.769	1.581	5.558	1.462	-1.789	1.999	-15.346***
온라인 증권거래(HTS)의 편리성	294	4.476	1.382	5.340	1.600	-0.864	1.704	-8.694***
시설(냉난방 시설, 실내인테리어)	294	4.486	1.258	4.034	1.423	0.452	1.509	5.142***
점포의 규모	294	4.429	1.237	4.024	1.391	0.405	1.664	4.172***
직원의 전문성	294	5.014	1.293	5.690	1.351	-0.677	1.294	-8.972***
투자정보의 제공(다양성, 신속성, 정확성)	294	4.537	1.366	5.388	1.290	-0.850	1.423	-10.245***
투자 수익률	294	4.299	1.402	5.769	1.330	-1.469	1.702	-14.799***

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

〈표 4〉 만족도-중요도 갭을 이용한 증권점포 선택 요인에 대한 탐색적 요인 분석 결과

요인	항목	공통성	요인 적재량	고유값	%분산	신뢰도 C's α
전문성	투자정보의 제공(다양성, 신속성, 정확성)	0.671	0.794	3.051	30.511	0.703
	직원의 전문성	0.647	0.777			
	투자 수익률	0.647	0.745			
접근성	주거지/직장으로부터의 거리	0.822	0.913	1.798	17.980	0.856
	대중교통(지하철/버스)의 편리성	0.836	0.891			
시설환경성	시설(냉난방 시설, 실내인테리어)	0.836	0.909	1.505	15.047	0.814
	점포의 규모	0.822	0.896			
거래용이성	비용(저렴한 수수료등)	0.836	0.777	1.031	10.314	0.652
	온라인 증권거래(HTS)의 편리성	0.693	0.736			
	지점망 분포수	0.822	0.690			

주) KMO=0.672, Bartlett의 구형성 검증의 근사카이제곱=921.142(p=0.000)

어)과 점포의 규모를 제외한 모든 항목에서 음수(-)를 보임으로써 고객의 중요도 수준에 비해서 만족도가 다소 못 미치는 것을 보여준다. 그 중에서도 비용(-1.789), 지점망 분포 수(-1.517), 투자수익률(-1.469)의 갭이 가장 크게 나타났는데 이는 고객의 점포 선택 시 이 세 항목이 상대적으로 민감하며 기대치가 높다고 볼 수 있으며 시설과 점포의 규모는 상대적으로 민감도가 떨어진다고 볼 수 있다. 다음으로 t-검증을 통한 선택 속성의 항목별 중요도-만족도 차이 분석의 결과 〈표 3〉에서 보듯이 모든 항목에서 유의미한 차이를 보였다.

2) 증권점포 선택요인별 중요도-만족도 차이특성 분석

증권점포 선택요인별 중요도-만족도 간의 차이 특성을 분석하기 위해 우선 만족도-중요도 갭(gap) 데이터를 토대로 선택 속성의 요인화를 위해 베리맥스 회전을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 〈표 4〉에서 보듯이 요인적재량 0.5이상인 문항들로 구성되었고 고유값이 1.0이상인 4개 요인이 도출되었다. 모형의 적합도를 판단하는 KMO값은 0.672, Bartlett의 구형성 검증의 근사카이제곱값이 921.142(p<.01)을 보여 차후 분석

〈표 5〉 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인	항목	중요도			만족도		
		표준화계수	C.R.	신뢰도 C's α	표준화계수	C.R.	신뢰도 C's α
전문성	투자 수익률	0.761		0.810	0.723		0.796
	투자정보의 제공	0.741	11.418***		0.839	11.196***	
	직원의 전문성	0.783	11.680***		0.685	10.366***	
접근성	대중교통의 편리성	0.784		0.843	0.822		0.831
	주거지/직장으로부터의 거리	0.902	10.668***		0.860	9.955***	
시설환경	점포의 규모	0.760		0.825	0.876		0.864
	시설(냉난방 시설, 실내인테리어)	0.912	7.010***		0.869	11.010***	
거래용이성	온라인 증권거래의 편리성	0.516		0.685	0.691		0.677
	비용(저렴한 수수료등)	0.637	8.581***		0.589	7.566***	
	지점망 분포수	0.652	7.049***		0.642	7.664***	

*** p(0.01).

〈표 6〉 확인적 요인분석에 있어서 중요도 및 만족도 관련 모형 검증 결과

		만족도	중요도	적합기준
절대적 합지수	카이제곱 (p-값)	31.645 (0.084)	37.058 (0.003)	(>유의수준)
	자유도	22	17	
	RMR	0.069	0.075	<0.05
	GF I	0.980	0.976	≥0.90
	AGF I	0.949	0.923	≥0.90
충분적 합지수	NF I	0.971	0.971	≥0.90
	IF I	0.991	0.984	≥0.90
	TLI	0.981	0.957	≥0.90
	CF I	0.991	0.984	≥0.90
간명적 합지수	RMSEA	0.039	0.063	≤0.05
	PNFI	0.475	0.367	≥0.05
	PCF I	0.484	0.372	≥0.05
	PRATIO	0.489	0.378	

에 문제가 없는 것으로 나타났다. 요인별 분석 결과를 세부적으로 살펴보면 첫 번째 요인은 투자정보의 제공(다양성, 신속성, 정확성), 직원의 전문성, 투자수익률로 3개 항목으로 구성되어 전문성요인으로 명명 하였으며, 30.511%의 분산 설명력을 보였다. 두 번째 요인은 주거지/직장으로부터의 거리, 대중교통(지하철/버스)의 편리성의 2개 항목으로 구성되어 접근성요인으로 명명하였으며 17.980%의 분산 설명력을 보였다. 세 번째 요인은 시설(냉난방시설, 실내 인테리어), 점포의 규모인 2개 항목으로 구성되어 시설환경성으로 명명 하였으며 15.047%의 분산 설명력을 보였다. 네 번째 요인은 비용(저렴한 수수료 등), 온라인 증권거래(HTS)의 편리성, 지점망 분포수로 3개 항목으로 구성되어 거래 용이성으로 명명하였으며 10.314%의 분산 설명력을 보였다. 그리하여 전체 누적 설명력은 73.852%로 나타났다.

다음으로 만족도-중요도간 갭(gap)데이터를 이용한 탐색적 요인 분석을 통해 잠재요인으로 그룹화 된 문항들을 중요도와 만족도에 적용

하여 구조를 확인하기 위한 절차가 필요하므로 확인적 요인분석을 수행 하였다. 증권점포 선택 속성에 대한 중요도와 만족도의 확인적 요인분석과 신뢰도 분석결과는 〈표 5〉와 같다. 우선 만족도-중요도 간 갭을 이용한 탐색적 요인 분석에 의해 도출된 각 요인을 중요도와 만족도에 적용하여 요인구성 항목들의 내적일관성을 측정하기 위해 Cronbach's α 계수를 통한 신뢰도 분석을 실시하였다. 중요도 요인들은 그 값이 0.685~0.843으로 나타났고, 만족도 요인들은 0.677~0.684로 나타나 두 경우 모두 0.5이상으로 내적일관성이 있는 것으로 볼 수 있다. 확인적 요인분석의 모형적합도 검증치를 보면〈표 6〉에서 보듯이 중요도의 χ^2 값은 37.058(df=17, p=0.003)로 나타났고, 만족도의 χ^2 값은 31.645(df=22, p=0.084)로 나타나 두 경우 모두 모형의 적합도를 다소 충족시키지는 못하는 것으로 나타났다. 세부적인 지표를 살펴본 결과 RMR(0.069, 0.075), RMSEA(0.039, 0.063)을 제외하고는 모든 모형의 적합도를 만족시키고 있는 것으로 나타났다. 이에 따라 만족도-중요도간 갭 데이터를 이용한 탐색적 요인분석을 통해 도출된 4개 요인을 중요도와 만족도에 적용하여 차후의 분석을 실시해도 크게 무리가 없을 것으로 판단된다.

3) 가구 구성별 증권점포 선택요인에 대한 만족도-중요도 갭 분석

우선 가구 구성별로 만족도-중요도 간 선택요인의 갭이 차이가 있는지를 분석하기 위해 t-검증을 수행하였다. 대응표본 t-검증 결과를 보면 〈표 7〉에서 보듯이 전 가구 구성에서 1%유의수준에서 4개의 요인에 대해 모두가 차이가 있는 것으로 나타났으며 그 값이 시설환경성을 제외하고 음수(-)로 나타나 중 중요도에 비해 만족도수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 이는 모든 가구 구성에서 고객의 기대치를 시설환경성을 제외하고는 만족 시키지 못한다는 것을 의미 한다.

<표 7> 가구 구성별 만족도-중요도 차이 검증

생애주기	요인	중요도			만족도			갭(만족도-중요도)		
		평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위
1인 가구	전문성	5.549	1.129	1	4.673	1.117	2	-0.877 ^{***}	1.111	2
	접근성	5.324	1.388	3	4.426	1.416	3	-0.898 ^{***}	1.700	3
	시설환경성	4.185	1.490	4	4.852	1.180	1	0.667 ^{***}	1.645	1
	거래용이성	5.457	1.210	2	4.142	1.223	4	-1.315 ^{***}	1.564	4
무자녀 가구	전문성	5.687	1.061	2	4.607	1.007	3	-1.080 ^{***}	1.042	3
	접근성	5.350	1.196	3	4.800	1.270	2	-0.550 ^{**}	1.630	2
	시설환경성	4.150	1.213	4	4.910	1.105	1	0.760 ^{***}	1.306	1
	거래용이성	5.760	1.039	1	3.887	1.077	4	-1.873 ^{***}	1.449	4
(자녀독립전) 유자녀 가구	전문성	5.501	1.307	1	4.468	1.178	1	-1.033 ^{***}	1.340	3
	접근성	4.779	1.513	3	4.077	1.432	3	-0.702 ^{***}	1.714	2
	시설환경성	3.974	1.229	4	4.324	1.149	2	0.350 ^{***}	1.352	1
	거래용이성	5.223	1.181	2	3.967	1.189	4	-1.256 ^{***}	1.393	4
(자녀독립후) 유자녀 가구	전문성	6.019	0.731	1	5.329	0.789	1	-0.690 ^{***}	1.011	2
	접근성	5.229	1.380	2	3.993	1.729	3	-1.236 ^{***}	1.779	3
	시설환경성	4.100	1.191	4	4.471	1.070	2	0.371 ^{**}	1.481	1
	거래용이성	5.057	1.100	3	3.767	1.165	4	-1.290 ^{***}	1.473	4

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

다음으로 각 가구 구성에 대해 만족도-중요도간 차이에 대해 요인별 순위를 보면 모든 가구 구성에서 공통적으로 시설환경성이 제일 높게 순위가 나왔으며 거래의 용이성이 순위가 공통적으로 제일 낮게 나타났다. 이는 모든 가구 구성에서 시설환경성은 중요도와 기대치가 모두 덜 민감하다는 의미이며 비용이나 온라인증권거래의 편리성 등이 포함된 거래의 용이성에 대해서는 중요도에 비해 만족도가 가장 크게 차이나는 것으로 나타나 고객들의 기대치가 상대적으로 높으나 고객들의 만족도는 그것에 못 미치고 있음을 알 수 있다.

특히 무자녀가구와 자녀 독립 전 유자녀 가구에 대해서는 다른 가구 구성에 비해서 투자수익률이 포함된 전문성부분에 대한 만족도가 중요도에 비해서 더 낮은 것을 볼 수 있는데 이 가구 구성에서는 가정을 꾸리고 자녀를 양육하고 교

육해야 하는 시기여서 다른 가구 구성에 비해 상대적으로 자금이 많이 소요되는 시기이기 때문에 투자수익률이 포함된 전문성에 더욱 민감하게 반응을 보인 결과라고 볼 수 있다.

4) 가구 구성별 증권점포 선택요인에 대한 IP분석

가구 구성별 증권점포 선택요인에 대하여 체계적으로 파악하기 위해 IP분석 기법을 적용해 보기로 한다. 중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis : IP분석)은 Martilla & James가 자동차 산업의 만족도를 분석하기 위해 처음으로 사용한 이래 다양한 연구 분야에서 활용되고 있다.¹⁷⁾ IP분석은 이용자의 실질적인 만족도를 측정하기 위하여 이용 전에는 각 속성의 중요도 이용 후에는 만족도를 이용자 스

17) J.A Martilla, and J.C.James, "Importance-Performance Analysis", *Journal of Marketing*, 1977, Vol.41, No.1, pp.77-79.

〈표 8〉 요인별 평균

	만족도					중요도				
	전문성	접근성	시설 환경성	거래 용이성	전체	전문성	접근성	시설 환경성	거래 용이성	전체
1인 가구	4.659	4.455	4.784	4.144	4.489	5.576	5.307	4.159	5.447	5.200
무자녀 가구	4.576	4.955	4.939	3.848	4.506	5.636	5.212	4.106	5.727	5.273
(자녀독립전)유자녀 가구	4.427	4.061	4.292	3.869	4.160	5.499	4.857	3.977	5.199	4.976
(자녀독립후)유자녀 가구	5.312	3.739	4.413	3.645	4.317	6.072	5.163	4.043	4.993	5.161
합계	4.617	4.170	4.457	3.873	4.272	5.616	5.012	4.029	5.263	5.072

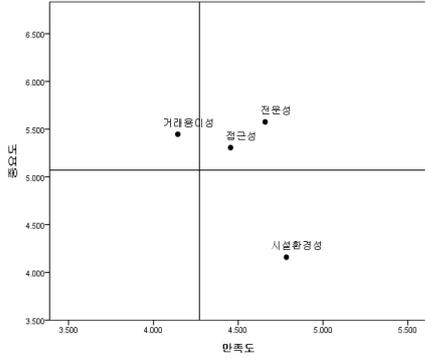
스로가 평가하게 함으로써 각 속성의 상대적인 중요도와 만족도를 비교 및 분석하는 평가 기법이다.

IP분석기법을 적용하기 위해 〈표 7〉에 수치로 표시된 부분을 그림에 나타내보면 〈그림 1〉에서 보듯이 x축은 만족도의 평균값 4.272로 설정하고 y축은 중요도의 평균값인 5.072로 설정하여 사분면으로 분할하였다. 그림에서 제1사분면은 유지영역으로 만족도와 중요도가 모두 높게 인식된 영역을 의미한다. 제2사분면은 집중영역으로 중요도에 비해 만족도가 낮은 영역을 의미한다. 제3사분면은 저 순위영역으로 중요도와 만족도 모두 낮은 영역을 의미한다. 제4사분면은 과잉영역으로 중요도에 비해 만족도가 높은 영역을 의미한다.

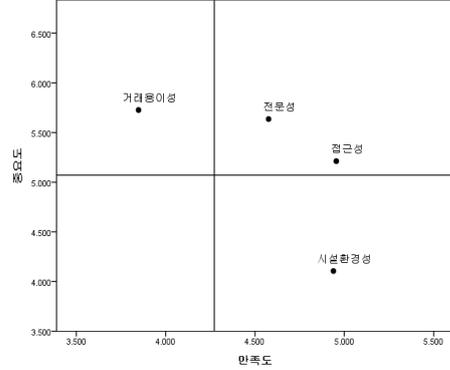
본 연구의 IP분석 결과를 설명하면 다음과 같다. 〈그림 2〉은 가구 구성별 증권점포 선택요인에서 가구 구성 중 1인 가구에 관한 분석결과를 보여주고 있다. 이 그림에서 1인가구의 경우는 전문성과 접근성은 만족도와 중요도가 모두 높은 유지영역인 반면 거래의 용이성은 중요도에 비해 만족도가 낮은 영역으로 개선을 위한 접근이 필요하며 시설환경성은 중요도에 비해 만족도가 높은 과잉영역으로 최소한의 관리만 요구된다. 〈그림 3〉은 증권점포 선택요인에서 가구 구성 중 무자녀 가구에 관한 분석결과를 보여주고 있다. 이 그림에서는 1인가구와 같이 전문성과 접근성은 1사분면 유지영역이고 거래의 용

이성은 개선을 요하는 2사분면에 있으며 시설환경성은 최소의 관리만이 요구되는 과잉영역에 있다. 1인가구와 무자녀가구에서는 공통적으로 거래의 용이성이 집중영역에 있는 것은 젊은 세대일수록 비용이나 온라인 증권거래의 편리성이 포함된 거래의 용이성에 민감하다고 볼 수 있으며 젊은층이 많이 거주하는 지역의 증권점포 입지 전략에서 참고할만하다고 본다. 〈그림 4〉에서는 증권점포 선택요인에서 독립전 유자녀 가구의 IP분석 결과를 보여주고 있다. 이 그림에서는 전문성만 유지영역인 1사분면에 위치하고 있고 거래의 용이성은 집중영역인 2사분면에 위치하며 접근성은 3사분면인 저 순위 영역에 위치하며 시설환경성은 과잉영역인 4사분면에 위치해서 최소한의 관리만이 요구된다. 〈그림 5〉에서는 증권점포의 선택요인에서 독립 후 유자녀 가구의 경우를 나타낸다. 이 가구 구성에서는 전문성이 유지영역에 있고 접근성이 집중영역인 2사분면에 위치하며 저 순위인 3사분면에는 거래의 용이성이 위치하며 시설환경성은 4사분면인 과잉영역에 위치하는 것을 보여준다. 이는 노년층의 경우 접근성에 대한 민감도가 다른 가구 구성 세대에 비해서 높게 나타났으며 점포선택 시 중요하게 생각한다고 볼 수 있다. 이 또한 노령화 사회로 빠르게 나아가고 있는 사회현상에서 증권점포 전략에 중요한 참조 요인이 될 것으로 사료된다.

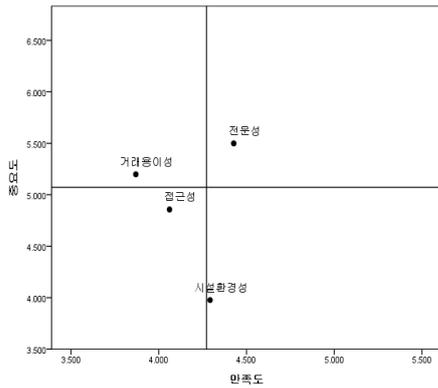
〈그림 2〉 1인 가구에 대한 IP분석 결과



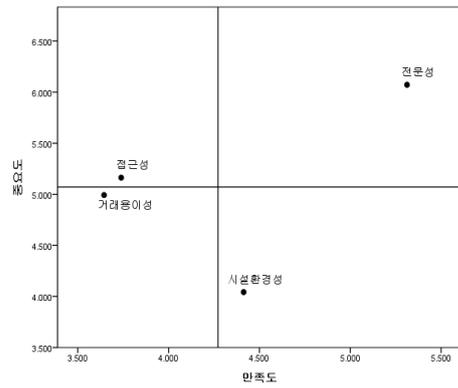
〈그림 3〉 무자녀 가구에 대한 IP분석 결과



〈그림 4〉 유자녀 가구(독립 전)에 대한 IP분석 결과



〈그림 5〉 유자녀 가구(독립 후)에 대한 IP분석 결과



IV. 결론

1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 서울지역에 거주하는 증권점포를 이용하는 고객들을 대상으로 생애주기별로 증권점포 선택요인을 IP분석을 통해서 중요도와 만족도 간의 차이를 비교 분석 하였다.

그 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 증권점포 선택요인의 중요도-만족도 갭(gap)을 통해 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시한 결과 4개의 요인이 도출되었다. 첫 번째 요인은 투자정보의 제공, 직원의 전문성, 투자수익률이 포함된 전문성 요인이고, 두 번째 요인은 주거지/

직장으로부터의 거리, 대중교통(지하철, 버스)의 편리성이 포함된 접근성 요인이며, 세 번째 요인은 시설(냉난방시설, 실내인테리어), 점포의 규모가 포함된 시설환경성 요인이며, 네 번째 요인은 비용(저렴한 수수료등), 온라인 증권거래(HTS)의 편리성, 지점망분포수로 구성된 거래용이성 요인으로 구분 되었다.

둘째, 가구 구성별 중요도-만족도간 선택요인의 갭(gap)이 차이가 있는지를 분석한 결과 모든 가구 구성 유형에서 5%의 유의 수준에서 4개요인 모두가 차이가 있는 것으로 나타났으며 그 값에서는 모든 가구 구성에서 시설 환경성이 양수(+)로 나타났고 나머지 요인들은 음수(-)로 나타나 중요도에 비해서 만족도의 수준이 충

족되지 못함을 나타냈다. 이는 점포의 규모나 시설(냉난방 시설, 인테리어)이 포함된 시설 환경성은 증권점포 이용고객들의 기대보다도 높은 만족도를 보인다고 볼 수 있으며 나머지 전문성, 거래용이성, 접근성에 대한 만족도는 기대치에 못 미치는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 가구 구성별 증권점포 선택요인에 대한 IP분석결과 1인 가구와 무자녀가구에서 전문성과 접근성이 중요도와 만족도 모두 높은 유지영역이고 거래의 용이성은 중요도에 비해 만족도가 낮은 집중영역으로 개선을 위한 접근이 필요하며 시설 환경성은 중요도에 비해 만족도가 높은 과잉영역으로 최소한의 관리만이 요구된다. 이는 미혼이나 무자녀가구와 같은 젊은 세대에서는 비용이나 온라인거래의 편리성이 증권점포 선택 시에 민감하게 영향을 미친다는 것을 의미하며, 젊은 층을 대상으로 하는 마케팅 전략에서 참고해야할 사항으로 여겨진다.

넷째, 가구 구성별 증권점포 선택요인에서 독립 전 유자녀가구의 IP분석결과 전문성이 중요도와 만족도 모두 높은 유지영역이고 거래의 용이성은 중요도에 비해 만족도가 다소 떨어지는 집중영역이며 접근성은 중요도와 만족도가 모두 낮은 저 순위 영역이며 시설환경성은 중요도에 비해 만족도가 높은 과잉영역으로 최소한의 관리만이 요구된다. 이는 자녀 양육기에는 자금의 수요가 많은 시기이기 때문에 수익률이나 비용 등에 더욱 민감하지만 상대적으로 접근성에는 덜 민감하다는 것을 보여준다.

마지막으로, 가구 구성별 증권점포 선택요인의 분석결과 독립 후 유자녀가구의 경우는 전문성이 만족도와 중요도 모두 높은 유지영역이며 접근성은 중요도에 비해 만족도가 떨어지는 집중영역이고 거래의 용이성은 중요도와 만족도가 모두 낮은 저 순위 영역이며 시설환경성은 중요도에 비해 만족도가 높은 과잉영역이다. 이는 노년기의 경우 다른 가구 구성에 비해 상대적으로 접근성에 민감한 반응을 보이는 특징을 나타냈는데 이는 기동성이 떨어지는 노년기에는 점포의 선택에서 비용보다는 주거지로부터의 거리가 중요한 요인으로 작용한다는 것을 알 수 있다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

연구의 한계점 및 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울을 대상으로 증권점포를 이용하는 고객에 한정하여 수행된 결과로 전체증권사에 적용하기에는 한계가 있다.

둘째, 응답자들의 주관이 개입된 설문조사를 통해 자료를 수집하고 분석한 평가이므로 시점의 편차요인이 있을 것으로 보이며 이를 일반화 하기는 어려운 측면이 있다.

셋째, 가구 구성과 관련하여 보다 다양하고 세밀한 방법으로 할 경우 좀 더 유용하고 의미 있는 결과를 얻을 수 있을 것으로 사료된다.

參考文獻

- 권건우·김창하, “생애주기별 가구의 주거비 부담 결정요인에 관한 연구”, 주택연구, 부동산분석학회, 2016, Vol.24.
- 구찬림·정준호·방경식, “은행점포의 경영성과에 영향을 미치는 요인”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2015, Vol.61.
- 김선철·임병준·백성준, “AHP를 이용한 은행점포의 선택요인에 관한 연구”, 부동산연구, 한국부동산분석학회, 2013, Vol.23.
- 김주영, “가구의 생애주기와 경제적 특성이 가계부채에 미치는 영향”, 부동산연구, 한국부동산분석학회, 2014, Vol.24.

- 김지영·김성연, “전세가구의 점유형태 결정요인과 생애주기별 자가 선택 확률에 관한연구”, 도시행정학보, 한국 도시행정학회, 2014, vol. 27.
- 박정운·옥영경, “대학생들의 생애주기별 재무설계에 대한 태도 분석”, 행복한 부자 연구, 행복한 부자학회, 2013, Vol.2.
- 박지혜, “1인 가구 증가에 따른 문화서비스 지출행태 및 트렌드 변화”, KIET산업경제, 산업 연구원, 2015, Vol.10.
- 송우석·이호병, “기업형 슈퍼마켓의 입지유형에 따른 점포선택 속성의 고객 재방문 의도에 대한 영향 비교분석 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2015, Vol.62.
- 심재우·이호병, “고객의 증권점포 선택요인에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2016, Vol.67.
- 이정섭·이호병, “입지특성에 따른 고객의 은행점포 선택요인에 관한 연구”, 단국대학교 박사학위 논문, 2006.
- 이창구, “금융기관의 입지에 관한 연구”, 대구대학교 석사학위 논문, 2002.
- 이호병, “주택모기지론 거래은행 선택요인 분석”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2015, Vol.62.
- 이훈·이주아·김성희, “A Study on the Housing Consumption Change in Life Cycle”, 주거환경, 한국주거환경학회, 2015, Vol.13.
- 장윤정, “가구 생애주기별 여가관광이동 행태 특성 분석”, *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 2015, Vol.29.
- 최성호·허윤경, “연령, 시점, 세대 효과가 주택 담보대출자의 소비에 미치는 영향”, 주택연구, 부동산 분석학회, 2016, Vol.24.
- 최홍철·최현자, “가구유형을 고려한 생애주기와 소비지출양식에 관한 연구”, *Financial Planning Review*, 2014.
- 황규성·장형진, “입지요인이 편의점 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2016, Vol.64.
- Cinar, Nihan, “A Decision Support Model for Bank Branch Location Selection”, *World Academy of Science*, 2009. Vol:3, No:12.
- Elena, C, “Life-Cycle effect of health risk.” *Journal of Monetary Economics*, 2015, Vol.74 No12.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, New York: The Dryden, 1986.
- Mark, A and Erik, H., “Deconstructing Life Cycle Expenditure”, *Journal of Political Economy*, 2013, Vol.121 No.3.
- Martilla, J. and James, J., “Importance-Performance Analysis”, *Journal of Marketing*, 1977, Vol.41 No1.
- Okeahalan, Charles, “Bank Branch Location: a Count Analysis”, *Spatial Economic Analysis*, September 2009. Vol.4, No.3.
- 堀内昭義, “金融システムの未来-不良債権問題とビックバン”, 岩波書店, 1998.
- 前川俊一, 不動産經營論, 清文社, 1994.
- 丁志映, “都市居住者の生涯周期と住居における個人的中心空間と公私的行爲”, 日本家, 政學會誌, 2003, Vol.54 No4.