

수익극대화를 위한 오피스빌딩의 임차인 유지전략에 관한 연구
- 공실로 인한 손실비용 실증분석을 중심으로 -

A Study on Tenant Retention Strategies of Office Building to Achieve Profit Maximization
- Focused on Analysis of the Cost of Losing a Tenant -

장무창 (Jang, Moo Chang)*
이학동 (Lee, Hak Dong)**

<Abstract>

Today, with sagging effective rents and increasing vacancy rate that appeared in existing small and medium scaled office buildings, especially in local market, comparing with that of large scale office buildings, managers and owners must either differentiate their property in the market or further discount their rental rates to attract and retain tenants.

A recent study of Kingsly Associates demonstrates actual lease renewal rates vary significantly depending on tenant's overall satisfaction. Lease renewal rates provide the most accurate assessment of tenant satisfaction. In a competitive business environment where it costs far more to acquire a new customer than to retain one, the rewards of a successful customer service strategy directly impact bottom line. Retaining existing tenants is important because renewing an existing lease is more profitable than finding a new tenant.

A more satisfied customer is statistically more likely to renew their lease; therefore, active management of customer service initiatives also translates to an active management of the value of the asset. In the end enhancing tenant retention through satisfaction, higher tenant retention leads to improved profitability and helps to solidify market leadership and long-term success and also results in a lower capitalization rate for valuation.

The purpose of this study is to define the tenant retention strategies of office building and to find the methods that achieve optimum profit through analysis of the cost of losing a tenant.

주 제 어 : 임차인 유지전략, 임차인 만족도

Keyword : Tenant Retention Strategy, Tenant Satisfaction

* (주) 미래파워 이사, jang83@chol.com

** 강원대학교 부동산학과 교수, leehd@kangwon.ac.kr

I. 서론

1. 연구의 배경과 목적

1997년 말 외환위기 이후 부동산에 대한 투자패턴이 소유의 개념에서 이용의 개념으로 전환됨으로써 부동산에 대한 수익성을 중요시하게 되었으며, 수익성의 기반인 임대료와 공실률에 대한 관심이 점점 높아지게 되었다. 합리적이고 올바른 부동산자산관리를 통하여 최대의 운영수익을 올린 부동산은 그 자산가치 또한 동시에 상승하는 효과를 가져오기 때문에 소유자 및 투자자들은 부동산의 소유기간 동안의 운영수익의 극대화에 최대의 관심을 보이고 있다.

최근 서울의 대형오피스시장에 대한 외국 장기투자자들 및 국내 부동산간접투자기관의 뜨거운 관심 속에 공실률은 떨어지고 매매가격은 크게 상승하였다. 반면 지방을 비롯한 변두리지역의 오피스빌딩들은 여전히 입주자를 구하지 못해 어려움을 겪고 있으며 임대료도 낮은 수준을 유지하고 있다. 특히 조건이 열악하거나 노후화된 빌딩은 더욱 심각한 임대난을 겪고 있다. 도심에 위치하여 비교적 교통여건이나 인지도가 좋은 빌딩이나 신축된 빌딩은 그나마 입주자들이 관심을 갖지만, 설비수준이 떨어지는 중소 노후빌딩이나 지방시장에서는 심각하게 높은 공실률을 낮추기 위한 다각적인 노력을 기울이고 있다. 따라서 이러한 건물의 소유주들은 시장에서 그들의 부동산을 차별화시키기 위한 노력이 절실한 실정이다.

오늘날 오피스빌딩 입주자들은 빌딩 시스템의 종류와 관리서비스에 대하여 까다로운 요구를 하고 있고 최상의 사업을 수행할 수 있는 조건을 갖

춘 빌딩을 찾고 있다. 직원들의 집무 공간에 관한 요구를 만족시킬 뿐만 아니라 그들이 가진 첨단화된 기술, 기계, 컴퓨터, 통신기기 등에 대해 큰 영향을 미치는 오피스 환경에 대해서도 차츰 더 많은 요구를 하고 있다. 특히 빌딩의 기본적인 기능이나 서비스 외에도 입주자들을 위한 다양한 편의시설과 특별한 서비스를 요구하게 되었다.

이에 따라 자산관리자나 소유자들은 임차인들을 모으고 유지하기 위하여 창조적인 인센티브를 제공하여야 한다. 그리고 공실률 최소화를 위한 차별화된 임대전략을 수립하는 것이 무엇보다도 중요하다. 특히 기존 임차인을 유지하는 것보다 새로운 임차인을 구하는데 더 많은 노력과 비용이 소요되기 때문에 기존 임차인들을 계속 유지하는 것이 최우선적인 임대전략 중의 하나임에 틀림없다.

기존 임차인의 새로운 재계약 의사결정에 있어 중요한 결정요인은 부동산의 위치, 경제상황, 임대료, 임차인 만족도 등 여러 요인들이 있다. 그 중에서 부동산의 위치나 경제상황은 소유자의 능력이나 영향에서 벗어나 있으며, 임대료는 순수 시장의 기능에 의하여 결정되는 사항이다. 그러나 임차인 만족도는 소유자가 임차인들의 유지를 늘리기 위하여 가장 잘 조정할 수 있는 요인이다. 따라서 차별화된 임차인 서비스를 제공함으로써 임차인들의 만족도를 제고하는 것이 공실률을 낮추는 데 가장 효과적인 방법 중의 하나이다. 하지만 차별화된 임차인 서비스를 제공하는 임차인 유지전략을 수행하기 위해서는 필연적으로 그에 상응하는 추가적인 비용이 발생하게 된다.

본 연구에서는 우선 공실률 최소화를 위한 최우선적인 전략중의 하나인 임차인 유지전략에 관하

여 이론적 고찰을 통하여 그 개념을 정리하고자 한다. 그리고 오피스빌딩의 수익극대화를 위한 합리적이고 효율적인 임차인 유지전략을 제시하기 위하여 차별화된 임차인 서비스를 제공하기 위한 비용으로 어느 정도의 금액을 지출하는 것이 가장 효율적인지 실증분석을 통해 확인하고자 한다.

2. 연구의 범위와 방법

본 연구에서는 건설교통부·한국감정평가협회·한국부동산연구원에서 조사하여 발표한 ‘2005년 오피스매장용빌딩 임대료조사 및 투자수익률 추계 결과 보고서’를 기초 통계자료로 활용하였다.

연구의 범위는 상기보고서에서 조사한 전국 7대 도시의 오피스빌딩으로 한정하였으며, 오피스빌딩의 임대전략 중에서도 임차인 유지전략에 관한 연구로 초점을 맞추었다.

연구의 방법은 이미 발표된 국내외 학위논문, 학술지, 정기간행물 및 통계자료들의 분석에 의한 문헌연구와 실증분석을 병행하여 이루어졌으며, 다음과 같은 방법과 과정을 통해 본 연구를 진행하였다.

첫째, 문헌연구를 통해 오피스빌딩 임대시장에 관한 개략적인 현황을 살펴보고, 선행연구를 검토함으로써 기존 연구의 동향과 한계점을 고찰한다.

둘째, 임대기간 중 기존 임차인들의 만족도가 임대 재계약률에 미치는 영향을 기존 연구자료를 통해 확인한다. 이를 근거로 차별화된 임차인 서비스를 제공함으로써 임차인 만족도를 제고한다면 임대 재계약률을 어느 정도 높일 수 있을 것인지를 추정한다.

셋째, 공실률 최소화를 위한 최우선적인 전략중의 하나인 임차인 유지전략의 개념과 차별화된 임

차인 서비스에 관하여 살펴본다.

넷째, 만족도가 낮은 임차인들이 재계약을 하지 않아 공실이 발생하는 경우 예상되는 손실비용을 기초 통계자료를 근거로 추계한다.

다섯째, 추계된 손실비용이 총임대소득에서 차지하는 비중을 확인해 보고, 이를 바탕으로 본 연구의 결론을 도출한다.

여섯째, 마지막으로 본 연구가 가지는 한계와 향후 과제를 제시한다.

II. 오피스빌딩 임대시장 현황 및 선행 연구 고찰

1. 오피스빌딩 규모현황

건설교통부·한국감정평가협회·한국부동산연구원의 ‘2005년 오피스매장용빌딩 임대료조사 및 투자수익률 추계 결과 보고서’에 의하면 오피스빌딩의 평균층수는 11.9층이며, 연면적은 13,106㎡(3,965평)로 조사되었다.

지역별로는 서울이 층수와 연면적에서 각각 13.0층과 16,101㎡(4,871평)로 가장 규모가 큰 것으로 나타났으며, 평균 층수가 가장 낮은 인천(8.6층)의 약 1.5배, 연면적 규모가 가장 작은 울산(3,649㎡)의 약 4.1배인 것으로 조사되었다.

2. 오피스빌딩 공실률 현황

공실이란 전체 빌딩의 임대공간 중 비어있는 공간을 말하며, 오피스공간은 임대가능면적과 비임대면적(자가사용면적, 무상임대면적)으로 구분되고 있다. 공실률이란 임대가능면적 대비 공실면적의 비율로 정의되고 있다.¹⁾ 일반적으로 공실률은

<표 1> 오피스빌딩 규모 현황

단위: 층, m²(평)

구 분	전체	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산
층 수	11.9	13.0	10.5	10.9	8.6	10.4	10.4	9.3
연면적	13,106 (3,965)	16,101 (4,871)	7,590 (2,296)	11,225 (3,396)	6,974 (2,110)	10,774 (3,259)	12,135 (3,671)	3,649 (1,104)

자료 : 건설교통부-한국감정평가협회-한국부동산연구원, 「2005년 오피스-매장용 빌딩 임대료 조사 및 투자수익률 추계 결과 보고서」, 2005, p26

임대료와 부의 관계를 형성하며, 공실률이 높으면 임대료는 낮아지며, 반대로 공실률이 낮으면 임대료는 상승하는 경향이 있다.²⁾

윤숙현(2003)에 의하면 공실이 발생하는 요인은 크게 두 가지가 있는데 마찰적 요인과 임대료의 하방경직성으로 구분하였다. 마찰적 요인은 임대인과 임차인이 상호 조건에 맞는 상대방을 찾는 과정에서 일시적으로 공실이 발생하는 경우를 말하며, 사무실이 부족한 상황 하에서도 일정한 공실은 항상 존재한다고 보았다.

임대료의 하방경직성은 임대인은 공실이 발생하

<표 2> 7대도시 오피스(3층 이상) 공실률 현황

단위: %

구 분	전체	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산
2005년	8.4	6.1	11.8	10.6	19.5	14.9	15.2	35.1
2004년	8.0	5.6	12.7	8.2	15.3	15.0	17.3	40.1
증감폭	△0.4	△0.5	▽0.9	△2.5	△4.2	▽0.1	▽2.1	▽5.0

자료 : 건설교통부-한국감정평가협회-한국부동산연구원, 상계보고서, p31

는 경우 즉각적으로 임대료를 인하하기보다는 공실인 상태에서 서비스 개선 등을 통해 공실을 최소화 하는데 주력하게 된다. 만약 공실이 장기화되면 임대료를 인하하게 되지만, 기존 임차인과의

관계 때문에 공실이 발생하더라도 쉽게 임대료를 인하할 수 없다는 것이다.

국내 오피스시장은 중소형 오피스빌딩이 대형 오피스빌딩에 비하여 공실률이 증가하는 추세이고, 장기 공실체계를 유지하고 있다. 중소형 오피스빌딩이 대형 오피스빌딩보다 비교적 경기에 민감하게 반응하고, 공실 발생시 임차인을 유치하는데 상대적으로 시간이 오래 걸리기 때문이다.³⁾

3. 오피스빌딩 임대료 현황

2005년 오피스빌딩의 사무 공간으로 주로 이용되는 3층 이상 m²당 월임대료는 평균 14.1천원/m²(46.6천원/평)으로 전년 대비 0.9천원/m² 상승을 보이고 있다. 전반적으로 대형 오피스(11층 이상)의 임대료는 강보합, 중소형 오피스(10층 이

1) 윤숙현, “서울시 오피스 시장의 임대료와 공실률간의 관계에 관한 연구”, 한성대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003, p29
 2) 박희수, “오피스시장 정보분석체계 구축과 수행모델에 관한 연구”, 성균관대학교 경영대학원 석사학위논문, 2001, p70 재인용
 3) 윤은경, “서울시 규모별·권역별 오피스빌딩 공실률의 차이에 관한 연구”, 서울시립대학교 대학원 석사학위논문, 2005, p1

하)는 약보합세를 보인 가운데, 지역별로는 서울이 17.0천원/m²로 타 도시에 비하여 2배 이상의 수준을 보이며 전년 대비 유일하게 상승한 반면, 부산(6.8천원/m²), 인천(8.2천원/m²) 등 광역시는 다소 하락하였다. 특히 울산의 경우 삼산동 지역의 개발과 신규 건물 공급증가가 꾸준한 반면 수요는 정체되고 있어 전년 대비 임대료의 하락폭이 가장 큰 것으로 나타났다.

<표 3> 7대도시 오피스(3층 이상) 임대료 현황

단위: 천원/m²(천원/평)

구 분	전체	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산
2005년	14.1 (46.6)	17.0 (56.2)	6.8 (22.5)	6.0 (19.8)	8.2 (27.1)	4.4 (14.6)	4.2 (13.9)	4.3 (14.2)
2004년	13.0 (43.0)	15.7 (51.9)	7.3 (24.1)	6.0 (19.8)	8.4 (27.8)	5.4 (17.9)	4.2 (13.9)	5.8 (19.2)
증감폭	△0.9	△1.3	▽0.5	0.0	▽0.2	▽1.0	0.0	▽1.5

자료 : 건설교통부 한국감정평가협회, 한국부동산연구원, 상계보고서, p42
 전환율은 해당빌딩 월세전환율을 적용하였음.

4. 선행연구 검토

국내 오피스빌딩에 대한 연구는 미진한 상태이며, 그것도 대부분 임대료결정요인의 모형화에 집중되어 있다. 오피스빌딩의 수익률에 큰 영향을 미치는 공실률에 관한 연구는 더욱 미진한 실정으로서 현재 오피스빌딩 공실률에 관한 두 편의 석사학위논문이 있음을 확인하였다. 또한 공실률과 관련된 오피스빌딩 서비스시설에 관한 연구 및 임대수의 제고에 관한 선행연구도 미진한 상태임을 확인

할 수 있었다.

윤숙현(2003)의 연구는 오피스빌딩의 임대료결정요인들 가운데 공실률이 차지하는 역할에 중점을 둔 논문으로써 서울시 오피스임대시장의 임대료와 공실률이 어느 정도 시차를 두고 영향을 미치는지에 관하여 분석하였다. 임대료와 공실률분석에 있어서 단순 산술평균방식과 시차상관분석과 회귀분석을 통해 공실률이 임대료에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 분석결과는 서울지역의 경우 빌딩의 임대료와 공실률간에는 대략 2분기 전후의 시차를 두고 부(負)의 상관관계가 존재한다고 밝혀냈다.

윤은경(2005)⁴⁾의 연구는 오피스시장의 규모별 권역별공실률해소에 대한 해결방안을 제시하고자 오피스시장의 공실률에 영향을 미치는 요인을 특성가격이론(hedonic price theory)

을 이용하여 분석하였다. 권역별 분석결과는 도심의 오피스빌딩 공실률은 물리적 특성이나 미시적 지역변수보다는 빌딩서비스 관련변수나 임대특성변수와 같은 변수의 영향을 많이 받는다. 규모별 분석결과는 중소형빌딩의 공실률은 빌딩서비스 관련변수나 임대특성변수보다 물리적 특성이나 미시적 지역변수와 같이 주변의 여건이나 건물자체적인 특성의 영향을 많이 받는다. 대형빌딩의 공실률은 물리적 특성이나 미시적 지역변수보다 빌딩서비스 관련변수나 임대특성변수와 같이 임대인과

4) 윤은경(2005), 전계논문, pp34-36. '물리적 특성'은 연면적, 건축연한, 지상층수, 전용율, 대지면적, 승강기수, 주차대수, 냉난방 및 보안설비 등을 말한다. '미시적 지역변수'는 개별건물의 주변환경, 접근성 등을 포괄하는 변수들이다. '빌딩서비스 관련변수'는 빌딩 내 금융기관 입주여부, 식당과 같은 상업시설의 입주, 빌딩소유자의 특성 등을 말한다. '임대특성변수'는 실질임대료, 계약방식, 전월세 전환률 등을 말한다.

임차인이 같이 협의하거나 개선이 가능한 변수에 영향을 많이 받는 것으로 나타났다.

박경미(2003)⁵⁾의 연구는 오피스빌딩에서 근무하는 근무자들의 서비스시설에 대한 인식과 만족도를 조사하여 추후에 계획되는 오피스빌딩의 서비스시설에 반영될 수 있는 최적화된 서비스시설의 기준을 마련하고자 하였다. 분석을 통하여 오피스빌딩의 서비스시설의 만족도는 건물 전체의 만족도와 큰 상관관계를 갖고 있음을 확인하였다. 또한 오피스빌딩의 서비스시설은 유사 규모와 입지를 가지고 있더라도, 서비스시설의 현황과 수준차이만으로도 서비스시설에 대한 만족도의 차이를 발생시킬 수 있다는 것을 밝혀냈다.

앞서 살펴본 공실률에 관한 선행연구는 공실률과 임대료의 상관관계 및 공실에 영향을 미치는 변수들에 관한 연구이다. 따라서 공실발생으로 인한 손실을 화폐가치로 환산하여 실질적인 임대수익에 대한 영향력을 검증하지 못하였으며, 입주자 만족도를 높이기 위한 효율적이고 적절한 투자비용에 관한 연구는 이루어지지 못하였다.

오피스빌딩 서비스시설에 관한 선행연구는 오피스빌딩 서비스시설에만 국한된 연구로서 무형의 차별화된 임차인 서비스에 관해서는 다루고 있지 않다. 따라서 총체적인 임차인 서비스에 관한 연구로는 미흡하다고 할 수 있다.

임대수익 제고에 관한 선행연구는 오피스빌딩의 운영수익 제고를 위한 관리비 절감을 위한 방안을 제시한 강신화(2000)⁶⁾의 연구와 임차인들의 요구를 파악하여 상가건물의 임대수익을 제고할 수 있는 투자전략을 모색한 김성용(2003)⁷⁾의 연구가

있다. 그러나 이 두 편의 연구논문 중 한편은 관리비 절감을 중심으로 한 운영수익 제고를 위한 연구이며, 다른 한편은 상가건물의 포괄적인 임대수익 제고방안에 관한 연구이다.

따라서 본 연구에서는 공실률 최소화를 위한 최우선적인 전략중의 하나인 임차인 유지전략에 관하여 살펴보고, 실증분석을 통해 공실로 인한 실질적인 임대수익에 대한 영향력을 검증하고자 한다. 이를 바탕으로 오피스빌딩의 수익극대화를 위한 합리적이고 효율적인 전략을 제시하고자 한다.

III. 오피스빌딩 임차인 유지전략에 관한 이론적 고찰

1. 임차인 유지전략의 개념 및 당위성

1) 임차인 유지전략의 개념

임대빌딩의 궁극적인 목표는 수익의 극대화이며, 수입원의 근원은 임차인들의 임대료 수입이다. 공실률을 최소화시키기 위하여 기존 임차인들을 유지하는 것보다 새로운 임차인들을 얻는데 더 많은 비용과 노력이 소요된다. 따라서 성공적인 임차인 서비스전략은 직접적으로 빌딩의 재정 및 수익에 영향을 미친다.

임차인들이 동일한 위치에 남아 있기를 원하고 기꺼이 임대료를 지불하려고 한다면, 재계약을 위한 의사결정은 임차인의 과거의 경험과 미래에 대한 기대에 달려 있을 것이다. 임차인의 높은 만족도가 임차인 유지율을 높이고 임차인 유지가 높아질수록 높은 수익을 가져다주고 시장을 선도하고

5) 박경미, "오피스 빌딩의 서비스 시설 성능 평가에 관한 연구", 아주대학교 석사학위논문, 2003

6) 강신화, "우리나라 부동산 수익률 제고 방안", 성균관대학교 경영대학원 석사학위논문, 2000.06

7) 김성용, "상가건물의 임대수익 제고전략에 관한 연구", 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003

<표 4> 만족도에 따른 임대 재계약률-1

구 분	전체적인 만족도		비 고
	Excellent or Good(A)	Fair or Poor(B)	
재계약률	70.8%	52.9%	(A-B) : 17.9%p

자료 : Kingsley Associates, "The increasing importance of customer service in property management revisited", Journal of Property Management, jul/aug 2004

자산가치를 높여준다. 또한 기존 임차인 유지를 통해 충실한 고객을 만들고 그들의 입소문을 통한 긍정적인 광고와 추천 등을 받을 수 있어 더욱 효과적이다.

미국의 부동산 자산관리 회사인 Kingsley Associates는 2004년 1사분기에 임차인 만족도와 실질적인 계약갱신 의사결정에 관하여 조사하였다. 이 보고서의 분석결과에 따르면 임차인서비스가 임차인들의 임대 재계약 결정에 많은 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉 만족도가 높은 임차인들이 통계적으로 그들의 임대계약을 더 많이 갱신하는 것을 확인할 수 있다.⁸⁾

<표 4>와 <표 5>를 통해 임차인 유지율을 높이기 위해서는 차별화된 임차인 서비스를 제공하여 임차인 만족도를 높여야 함을 알 수 있다. 즉 자산

<표 5> 만족도에 따른 임대 재계약률-2

구 분	전체적인 만족도		비 고
	재계약률	Poor(B)	
재계약률	67.0%	38.5%	(A-B):28.5%p

자료 : Kingsley Associates, 상계보고서

관리자나 소유자들은 임차인들을 모으고 유지하기 위하여 창조적인 인센티브를 제공하여야만 한다. 임차인들에게 전략적인 이익을 얻을 수 있는 성능이 좋아진 빌딩운영 시스템과 특별한 서비스

를 제공하는 빌딩은 임차인들을 끌어들이고 유지하는데 전략적인 장점을 가진다. 임차인들의 사업의 효율성과 효과를 극대화하는 데 도움이 될 수 있도록 준비된 오피스빌딩은 오늘날 시장을 선도해 가며 새로운 형태의 임차인 유지전략을 제시하게 될 것이다.

2) 임차인 유지전략의 당위성

소유주와 관리인이 임차인의 전출로 인해 발생하는 손실비용과 노력을 줄이기 위해서는 기존 임차인을 유지하는 것이 무엇보다도 중요하다. 그 이유는 기존 임차인의 임대계약을 갱신하는 것이 새로운 임차인을 찾는 것보다 훨씬 이익이기 때문이다.

첫째, 계약갱신은 공간이 비어있는 동안 발생할 임대수익의 손실을 없애 준다.

둘째, 마케팅과 임대비용을 지출하지 않아도 된다.

셋째, 빈 사무실에 새

8) 허원무, 이원수, "아파트시장에서 재구매의도 및 긍정적 구전 제고를 위한 고객만족도 관리전략", 대한경영학회지 제 18권 제6호 통권 53호, 2005, p2635 "국내 연구에서도 고객만족이 재구매와 긍정적 구전을 유발한다는 것이 증명되었다. 이유재 외(1996)는 고객만족도와 재구매의도, 구전 효과 등의 관계를 10개 업종을 대상으로 연구하여 고객만족이 재구매의도와 구전효과에 영향을 주는 것을 밝혀냈다. 이 외에도 송정아(2000), 차수련(1997)도 고객만족도가 재구매 및 구전에 영향을 미치는 것을 밝혀냈다."

로운 임차인을 맞이하기 위해 준비하는 것이 일반적으로 기존 임차인이 사무실을 개조하는 것보다 더 많은 비용이 소요된다.

넷째, 현재 임차인과의 관계는 그 동안의 상호이해, 건물과 이웃 임차인에 대한 존중 등을 기반으로 이루어진 것이다. 새로운 임차인이 오면 모든 것을 새로 정립해야만 한다. 다섯째, 기존 임차인의 유지를 통해 충실한 고객을 만들고 긍정적인 광고와 추천 등 구두홍보를 할 수 있기 때문이다.⁹⁾

기존 임차인이 전출하여 공실이 발생하는 경우 예상되는 손실비용은 공실기간동안의 임대손실, 새로운 임차인에 대한 중개수수료, 새로운 임차인들을 위한 개선사항(바닥청소, 페인트 등), 마케팅 비용(광고전단, 현수막, 중개 인센티브 등), 새로운 임차인 모집으로 인한 행정 및 관리업무로 인한 정신적 고통 등으로 발생하는 비용을 말한다.

만약 차별화된 임차인 서비스를 제공함으로써 임차인들의 만족도를 높일 수 있다면, 임대 재계약률을 높임으로써 임대수익의 향상을 기대할 수 있을 것이다. 그렇다면 임대 재계약 실패에 의한 수익의 감소 및 손실이 예상된다면 차라리 예상되는 손실비용만큼의 금액을 차별화된 임차인 서비스를 제공하는 데 사용하여 임차인 만족도를 높이는 것이 수익성 제고에 있어 효율적일 것이다. 또한 만족한 고객들에 의한 입소문과 자본개량을 통한 자산가치의 고양이라는 추가적인 이익을 가져다주기 때문에 더욱 효과적이다.

2. 입주자를 위한 임차인 서비스에 관한 고찰

1) 기본적인 임차인 서비스

오피스빌딩에서의 서비스시설이란 근무자가 오피스 빌딩에서 쾌적하고 편리하게 일을 할 수 있도록 지원하는 시설을 의미한다. 즉 오피스 빌딩에서 업무능률을 높일 수 있도록 지원하며, 동시에 근무자의 쾌적성을 증진시키는 생활공간으로서의 기능을 담당하는 부분을 오피스 서비스시설이라고 한다.¹⁰⁾ 이러한 다양한 서비스시설들과 함께 질 높은 임차인 서비스를 제공하는 건물들이 높은 임대료를 받을 수 있다.

박경미(2003)는 서비스시설을 크게 업무지원시설과 생활지원시설로 구분하고 있다. 업무지원시설은 방문객 응접시설, 회의지원시설, 주차지원시설, 정보통신서비스, 우편물서비스를 수행하는 곳으로 공용회의실, 강당, 방문객 응접실, 주차서비스, 우편물서비스를 세부항목으로 분류하였다. 생활지원시설은 여가관련시설과 휴게 및 식음료시설, 판매시설을 말하며, 스포츠센터, 전시장, 공연장, 휴게실, 구내식당 및 지하야케이드를 세부항목으로 분류하였다.

서경운(2003)¹¹⁾은 입주자 입장에서 체감할 수 있는 서비스를 아래의 우선순위로 설명하였다. 첫째는 유지관리 및 관리인서비스, 둘째는 엘리베이터 서비스, 셋째는 냉난방, 환기 및 공기정화장치(HVAC) 서비스, 넷째는 안전 및 보안, 다섯째는 전문적인 부동산자산관리서비스를 말하고 있다. 만일 이러한 임차인 서비스의 제공이 부실할 경우 궁극적으로 입주자의 이전을 촉진하고 임대료의 하락을 초래하게 된다고 보았다.

9) IREM(미국부동산자산관리협회), "Marketing and Leasing Strategies for Multifamily Properties", MKL 406, 2005, p169

10) 박경미, 전제논문, p23

11) 서경운, "업무용빌딩의 임대전략", 빌딩문화 제12권 제9호 통권 137호, 2003, p98

Maureen Ehrenberg(2003)¹²⁾는 매력적인 경제적 인센티브 이외에 임차인들이 원하는 것이 무엇인지 밝히고 있다. 그는 4단계 임차인들의 요구단계가 있다고 말하고 있으며, 그 중에서 처음 3단계는 아래와 같다.

첫째, 물리적인 상태로서 위치, 작업공간, 주차, HVAC, 관리인서비스를 말한다. 이것들은 오피스빌딩의 가장 기본적이고 근본적인 요구사항들이다.

둘째, 보안 및 안전으로써 임차인들은 그들이 근무하는 건물이 방어가능한 안전규약과 보안서비스를 제공하고, 친환경적인 공간이기를 기대한다. 셋째, 사회성으로써 이것들은 오피스 내부활동, 접촉, 다양한 임차인 활동과 제안 및 건물관리팀과의 관계를 말한다. 이러한 서비스들은 전통적인 임차인 유지프로그램의 기초를 이루고 있다고 보았다.

상기 3가지 요구단계는 대부분의 잘 운영되고 있는 오피스빌딩에서 이미 실행하여 왔으며, 지금도 소유주와 자산관리자는 이러한 요구들을 임차인들에게 제공하고 있을 것이다. 그러나 만약 소유주나 자산관리자가 더 높은 수준의 임차인 요구(욕구)를 만족시켜주는데 집중하지 않는다면 경쟁대상으로부터 그들의 부동산을 차별화시킬 수 없을 것이다.

2) 차별화된 임차인 서비스

다른 경쟁 빌딩들과 소유자의 빌딩을 차별화시키는 방법은 임차인들이 별도로 돈을 지불하고서라도 받기를 원하는 다양하고 정성어린 서비스를 제공하는 것이다.

Maureen Ehrenberg(2003)가 말하는 4번째 요구단계는 입주자의 위신 또는 명예(Prestige)로서 임차인들은 그들이 특별한 존재라고 느끼기를 원

<표 6> 차별화된 임차인 서비스

구 분	세 부 항 목
임차인과의 대화	·신규임차인 모임, 환영서신 또는 방문 ·건물월보 발행 ·E-mail ·전화 또는 방문 ·임차인의 정기모임
임차인의 성공촉진	·최신 기술 및 통신시설 제공 ·서비스 요구절차의 자동화 ·장기적이고 전략적인 설비계획을 통한 확장공간 제공 ·소규모 입주사들을 위한 마케팅, 회계, 세무관련 교육강좌 제공
감사행사	·기념일 선물(카드, 화환) ·임차인과의 식사모임 ·공휴일 파티 ·미술전시회 ·스포츠행사 티켓
부가서비스 제공	·건물 내 근무시간 연장에 따른 냉난방제공 ·정전시 비상전력 공급 ·택배서비스 ·세탁서비스 ·비서서비스
매력적인 부대시설	·고객과 만날 수 있는 다양한 종류의 식당 ·탁아시설 ·건강관리시설 ·공용회의시설 ·휴게시설(옥상정원 설치 등)

자료 : IREM의 CPM 교육자료 및 기타 참고문헌을 근거로 재정리.

12) Maureen Ehrenberg, "Popular Attractions", Journal of Property Management, may/june 2003

한다는 것이다. 이러한 4번째 요구단계가 바로 차별화된 임차인 서비스를 말하는 것으로 소유주 및 자산관리자는 빌딩 임차인들에게 적용 가능한 특별한 명예와 서비스를 제공하여야 한다.

국내외의 연구문헌, 관련업계의 보고서 및 교육 자료 등을 참고하여 차별화된 임차인 서비스를 5가지 항목으로 구분하여 정리하였다. 첫 번째에서 세 번째는 IREM의 교육자료¹³⁾를 기초하여 정리하였으며, 네 번째와 다섯 번째는 다른 참고문헌들을 종합적으로 분석하여 재정리하였다.

첫째, 임차인과의 지속적인 대화를 하는 것으로서 불만을 피할 수 있는 최선의 방법이다. 전화, 방문, E-mail, 임차인과의 정기적인 모임 등을 통하여 임차인이 가지고 있는 잠재적인 문제와 불만을 파악하고 문제를 신속히 해결할 수 있도록 최선의 노력을 경주해야 한다.

둘째, 임차인들의 사업성공을 촉진하기 위한 우수한 환경을 제공하는 것이다. 최신 설비 및 장비를 갖춘 쾌적한 근무환경을 제공함으로써 임차인들이 효율적인 방법으로 업무를 성공적으로 수행할 수 있게 만들어 주어야 한다.

셋째, 입주일 또는 기념일에 임차인들에게 화환을 보낸다든지 또는 정기적인 점심초대, 공휴일 파티, 스포츠 및 전시회와 같은 사회행사에 초대하여 감사를 표시하는 방법이 있다. 이런 유형의 이벤트로 빌딩 내 화기에애한 분위기를 조성할 수 있다.

넷째, 건물 내 근무시간 연장에 따른 냉난방제공, 정전 시 비상전력 공급, 택배서비스, 세탁서비스, 미서 서비스 등의 부가서비스를 제공하는 것이다.

다섯째, 여러 종류의 고객과 만날 수 있는 다양한 종류의 식당, 탁아시설, 건강관리시설, 회의용

기자재를 이용할 수 있는 공용회의시설, 휴게시설 등의 임차인들에게 매력적인 다양한 부대시설을 제공하는 것이다.

차별화된 임차인 유지전략은 임대만기가 임박했을 때 반짝하는 것이 아니라 처음부터 임차인을 지속적으로 관리하는 것이다. 즉 임차인 유지전략이란 계속적인 진행형이며 전화나 개인 접촉으로 처음 대면한 후 임대기간 내내 지속해야만 한다. 다양한 서비스시설들을 갖추고 질 높은 차별화된 서비스를 제공하여 기존 입주자를 만족시켜야 한다. 그래서 항상 빌딩에 많은 입주자가 입주하고, 임차인 재계약률을 높이는 것이 중요하다. 이를 통하여 건물의 공실률을 줄이고, 높은 임대료를 받을 수 있어 수익을 극대화할 수 있을 것이다.

IV. 오피스빌딩의 공실로 인한 손실비용에 관한 실증분석

1. 손실비용 추계를 위한 전제조건

임차인 만족도와 실질적인 계약갱신 의사결정에 관한 Kingsley Associates의 보고서를 통해 임차인 서비스가 임차인들의 임대 재계약 결정에 많은 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 즉 높은 만족을 얻은 임차인들이 통계적으로 그들의 임대계약을 더 많이 재갱신 하는 것을 알 수 있었다. 따라서 만족도가 낮은 임차인들이 재계약에 실패함으로써 발생할 수 있는 손실비용을 예측하여 차별화된 임차인 서비스를 제공하는 데 사용한다면, 임차인 만족도를 높여 임대 재계약률을 높일 수 있다고 추측할 수 있다. 하지만 무한정 많은 비용을 투자하여 서비스 만족도를 높인다고 하더라도 임대 재

13) IREM, 전게서, p170-p174

계약률을 100% 높일 수는 없을 것이다.

<표 5>에서 만족도가 매우 높은 그룹이라 할지라도 어쩔 수 없는 사정으로 인하여 33% 정도의 임차인은 재계약을 하지 못한다는 사실을 확인할 수 있다. 즉 아무리 임차인 만족도를 최고 수준으로 높인다고 하더라도 임대 재계약률의 제고에는 일정한 한도가 있음을 알 수 있다.

<표 4>에서 확인할 수 있듯이 만족도가 다른 두 그룹간의 재계약률의 차이는 17.9%p이다. 따라서 만약 만족도가 낮은 임차인 그룹에게 차별화된 임차인 서비스를 제공하여 그들의 만족도를 높은 수준으로 끌어올린다고 하더라도, 재계약을 하지 않으려던 17.9%p의 임차인 그룹이 임대 재계약을 체결할 가능성의 최고한도는 18% 정도일 것이라고 추정할 수 있다. 따라서 차별화된 임차인 서비스를 제공하기 위해 투자하는 가장 효율적인 비용은 17.9%p의 임차인들이 재계약하지 않음으로 인해 발생하는 손실비용이라고 추정할 수 있을 것이다.

그 이유는 다음과 같다. 비록 투자비용과 손실감소액이 동일하여 운영수익의 변화가 없거나 또는 임대 재계약률이 예상하던 18%에 미치지 못하여 투자비용이 더 많았다고 가정해보자. 단순 회계적인 관점에서 수익이 늘어나지 않았거나, 이전보다 더 많은 손실을 초래했다고 볼 수도 있다. 하지만 부동산에 대한 임차인들의 만족도 증가와 동시에 자본개량과 유지관

리 프로그램을 통한 부동산 자산가치가 고양되어졌다. 또한 이를 통하여 임대료의 상향조정이 가능할 것이며, 긍정적인 광고와 추천 등 구두홍보 효과도 얻을 수 있기 때문이다.

본 연구의 목적은 총운영소득에서 어느 정도의 금액을 차별화된 임차인 서비스를 제공하는 데 사용하는 것이 가장 효율적인가를 분석하여 제시하는 것이다. 이를위하여 만족도가 낮은 임차인들이 재계약에 실패함으로써 발생하는 손실비용을 추계하고자 한다. 손실비용 추계시 사용되는 공실면적은 전체 임대면적의 18%(재계약률차이 17.9%p)로 가정한다.

2. 임차인의 전출로 공실이 발생하는 경우 손실비용 추계 (서울시 기준)

1) 임대손실액 추계

새로운 임차인을 구할 때까지 공간을 임대하지 못함으로 인하여 발생하는 임대손실을 말한다. 공실면적은 서울시 오피스빌딩 평균연면적의 18%로 가정하여 877평(4,871평×0.18)으로 한다.

예상 임대손실(공실면적:877평, 월 운영수입: 61,669원/평, 공실기간: 3개월) :
 $61,669원 \times 877평 \times 3개월 \approx 162,251,000원$

<표 7> 서울시 오피스빌딩 공실해소율

단위: %

구분	'06 3/4	'06 2/4	'06 1/4	'05 4/4	'05 3/4	'05 2/4	'05 1/4	'04 4/4
공실해소율	53.7	63.1	50.7	50.5	50.9	42.5	52.7	57.9

자료 : R2코리아, “2006년 3/4분기~2004년 4/4분기 서울시 오피스 임대시장 동향분석”을 근거로 재정리
 공실해소율: 해소된 공실면적 / 지난 분기 공실면적¹⁴⁾

14) 지난 2년간 분기별 서울시 공실해소율의 산술평균은 52.7%이다. 이를 근거로 예상되는 서울시 오피스빌딩의 공실해소기간은 평균 3개월 정도 걸리는 것으로 판단하였다.

월운영수입은 2005년 서울 평균운영수입액인 763,700원/평/년을 기준으로 계산된 월평균운영수입인 63,642원/평에서 기타 운영수익(3.1%)을 제외한 61,669원/평으로 가정하며, 공실기간은 3개월로 가정한다.

원으로 가정한다. 중개수수료 효율은 0.54%를 적용한다.¹⁶⁾

거래가액산정 : $877\text{평} \times 40,031\text{원/평} \times 100 \approx 3,509,804,000\text{원}$ 중개수수료 : (중개면적:877평, 거래가액:3,509,804,000원, 중개수수료:0.54%) $3,509,804,000\text{원} \times 0.54\% \approx 18,953,000\text{원}$
--

<표 8> 연운영수입 현황(단위: 천원/m²/년)

구 분	운 영 수 입		
	전 체	2004년	증감폭
전 체	191 (631.5)	199 (657.9)	▽8
서 울	231 (763.7)	240 (793.4)	▽8
부 산	105 (347.1)	111 (367.0)	▽6
대 구	109 (360.4)	114 (376.9)	▽5
인 천	110 (363.7)	118 (390.1)	▽8
광 주	63 (208.3)	78 (257.9)	▽15
대 전	61 (201.7)	66 (218.2)	▽5
울 산	51 (168.6)	67 (221.5)	▽16

자료 : 건설교통부-한국감정평가협회-한국부동산연구원, 전계보고서, p.53

2) 예상 중개수수료(신규 임차인)

거래가액산정¹⁵⁾ 시 월운영수입은 2005년 서울 평균운영수입인 763,700원/평/년을 기준으로 계산된 월평균운영수입인 63,642원/평에서 관리비 및 기타운영수익(37.1%)을 제한 40,031

<표 9> 오피스 운영수입 구성비율(7대도시 평균) 단위: %

구 분	보증금	월세	관리비	기타	총합계
운영수입	7.3	55.5	34.0	3.1	100

자료 : 건설교통부-한국감정평가협회-한국부동산연구원, 전계보고서, p55

3) 신규 임차인들을 위한 예상 수선비용

소유주는 새롭게 입주하는 임차인들을 위하여 바닥청소 및 임대공간 내부에 페인트칠(또는 벽지)을 해주는 것으로 가정한다. 바닥청소 및 페인트칠 비용은 2만원/평으로 가정한다.¹⁷⁾ 면적은 임대면적 중 공용면적을 제외한 전용면적을 기준으로 한다.

전용면적 : $877\text{평} \times 60.5\% \approx 531\text{평}$ 새로운 임차인들을 위한 수선비용 : $531\text{평} \times 20,000\text{원/평} = 10,620,000\text{원}$

<표 10> 전용면적 비율 현황

단위: %

구 분	전체	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산
오피스	61.5	60.5	65.2	61.7	62.6	61.2	57.4	70.1

자료 : 건설교통부-한국감정평가협회-한국부동산연구원, 전계보고서, p32

15) 임대차 중 월세의 경우에는 월세보증금+(한달월세액×100)로 산출된 금액을 기준으로 한다.

16) 주택의 중개대상물의 경우 법정중개수수료는 0.9%이내에서 중개업자가 효율표에 명시한 효율로 한다고 '서울시중개수수료및실비의기준과한도에관한조례'에 명시되어 있다. 하지만 시장에서 통용되고 있는 효율에 대한 정확한 통계자료가 없어 현장실무자들의 조언을 바탕으로 최고효율의 60%로 가정한다.

17) 인터넷으로 조사된 국내 용역업체들의 용역비용은 바닥청소 5,000원-6,000원/평, 페인트칠 15,000원-25,000원/평으로 조사되었다. 지정용역업체와 지속적으로 거래한다는 가정 하에 수선비용은 20,000원/평으로 가정하기로 한다.

4) 예상 마케팅 비용

신규 임차인들을 모집하기 위한 광고전단, 임대현수막, 중개 인센티브 등의 마케팅비용을 말한다.

BOMA¹⁸⁾는 ‘2005년 오피스빌딩 수입 및 지출 조사보고서’¹⁹⁾에서 광고 및 임대촉진용으로 사용된 평균 지출비용은 0.04달러/sq. ft.(1,330원/평)²⁰⁾라고 밝히고 있다. 국내에서는 오피스빌딩에 대한 마케팅비용 통계자료를 확인할 수 없어 BOMA 자료를 기준으로 가정한다.

마케팅 비용 :
 $4,871\text{평} \times 1,330\text{원/평} \approx 6,478,000\text{원}$

5) 기타 비용

신규 임차인을 모집하기 위하여 소유자 및 부동산자산관리자가 행하는 행정적, 관리적 업무로 인하여 발생하는 비용 및 그들의 정신적인 부담이 있지만, 만인이 수궁할 수 있는 객관적 수치로 표시하기가 매우 힘들어 본 연구에서는 제외한다.

6) 예상손실액 추계결과

오피스빌딩의 임차인 만족도 제고를 통하여 임대 재계약률이 일정비율 높아질 것이라는 전제하

에 서울시 오피스빌딩의 임차인의 전출로 공실이 발생하는 경우 손실비용을 추계하였다.

<표 11> 임차인의 전출로 발생하는 공실로 인한 예상손실액

구 분	전 제 조 건	예상손실액(원)
임대손실	·공실면적: 877평 ·월운영수입: 61,669원/평 ·공실기간: 3개월	162,251,000
중개수수료	·중개면적: 877평 ·거래가액: 3,509,804,000원 ·중개요율: 0.54%	18,953,000
수선비용	·바닥청소, 페인트 등 ·용역비: 2만원/평	10,620,000
마케팅 비용	·광고전단, 현수막, 중개 인센티브 등 ·지출비용: 1,330원/평	6,478,000
총 계	-	198,302,000

그 결과, 총예상손실액은 약 198,302,000원으로 추계되었다. <표 11>은 추계결과를 정리한 총괄표이다.

3. 예상손실액 추계결과에 따른 종합분석

일반적으로 국내 오피스빌딩의 임대계약기간은 1년 또는 2년이다. 임대규모가 적을수록 임대계약기간을 1년으로 하는 경우가 많으나, 최근 중대형 이상의 오피스빌딩 임대계약기간은 2년 이상이 가장 일반적이다.²¹⁾

2년간 총운영소득 :
 $4,871\text{평} \times 61,669\text{원/평} \times 24\text{개월}$
 $\approx 7,209,327,000\text{원}$

18) Building Owners & Managers Association(미국 빌딩소유자 및 관리자 협회)

19) BOMA Experience Exchange Report, 'U.S. Office Market Highlights', 2006

20) 달러에 대한 원화 환율은 935원을 기준하였다.

21) 강남에 소재하는 부동산중개사무소에 유선으로 문의하여 확인하였다.

2년의 임대기간 동안 오피스빌딩이 얻을 수 있는 예상 총운영소득은 7,209,327,000원이다.

기존 임차인의 전출로 인하여 발생하는 예상손실액(서울시 기준)은 198,302,000원으로 이 비용은 총운영소득액의 2.75%에 해당하는 금액이다.

예상손실액/총운영소득액 :

$$(198,302,000\text{원} \div 7,209,327,000\text{원}) \times 100 = 2.75\%$$

서울시 오피스빌딩의 공실로 인한 예상손실액을 추계했던 동일한 방법과 기준으로 나머지 6대도시에 대한 예상손실액을 추계하였다.

<표 12>는 서울을 비롯한 7대도시의 공실로 인한 예상손실액을 추계하고, 총운영소득에 대한 비율(예상손실액/총운영소득액)을 계산하여 오피스빌딩 임대관련 통계자료와 함께 정리한 비교분석표이다.

<표 12>에서 보는 바와 같이 예상손실액 대비 총운영소득에 대한 비율(3개월 공실기준)은 서울이 2.75%로 가장 낮았으며, 울산은 서울보다 1.85배나 높은 5.08%로 가장 높았다. 7대도시의 평균 비율은 3.5% 이고, 공실기간을 4개월로 가정하는 경우에는 그 비율이 약 21%정도 높아지는 것을 확인할 수 있다.

일반적으로 공실률이 높고 월임대료 수준이 낮은 지역일수록 예상손실액 대비 총운영소득에 대한 비율이 높을 것이라고 예상할 수 있으나 광주와 대전, 두개의 도시를 비교해 보면 반드시 그렇지만은 않다는 것을 확인할 수 있다.

하지만 분석된 결과를 종합적으로 살펴보면 대체로 공실률이 높거나 월임대료 수준이 낮은 지역일수록 그 비율이 높게 나타나는 것을 확인할 수 있다. 따라서 공실률이 높고 월임대료 수준이 낮은 지역일수록 적정한 비용을 차별화된 임차인 서비스를 제공하는데 투자함으로써 임차인 만족도를

<표 12> 오피스빌딩 임대관련 자료 비교분석표

구 분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	전국평균	
공실률(%)	6.1	11.8	10.6	19.5	14.9	15.2	35.1	8.4	
월임대료(원/평)	56,200	22,500	19,800	27,100	14,600	13,900	14,200	46,600	
연운영수입액(원/평)	763,700	347,100	360,400	363,700	208,300	201,700	168,600	631,500	
소득수익률(%)	5.87	3.57	4.39	4.38	1.8	2.14	2.29	5.12	
자본수익률(%)	4.22	1.34	1.16	2.97	-1.32	3.79	0.24	3.41	
투자수익률(%)	10.1	4.91	5.55	7.35	0.46	5.93	2.53	8.53	
예상손실/총운영 소득(%)	3개월공실	2.75	3.28	3.10	3.27	3.55	3.49	5.08	3.50
	4개월공실	3.50	4.03	3.85	4.02	4.30	4.24	5.83	4.25
	증감폭(%)	△27.3	△22.9	△24.2	△22.9	△21.1	△21.5	△14.8	△21.4

자료 : 건설교통부·한국감정평가협회·한국부동산연구원, 전계보고서를 참고하여 재정리

높여 공실률을 줄여나가는 것이 수익률 제고를 위한 최상의 방안이 될 것으로 판단된다.

V. 결론

부동산 운영수익의 극대화를 위해서는 전략적인 부동산자산관리가 필요하다. 소유자 및 관리자는 그 중에서도 임대 경쟁력에 영향을 미치는 요소에 대해서 철저히 관리를 해야만 한다. 기본적인 임차인서비스의 제공이 부실할 경우 궁극적으로 입주자의 이전을 촉진하고 결국에는 임대료 및 자산가치의 하락을 초래하게 될 것이다. 어떻게 기존 입주자의 만족도를 높여 양호한 관계를 유지하는가 하는 전략적 계획은 건물 소유주나 부동산자산관리자의 중요한 역할이다. 오피스빌딩의 수익극대화를 위해서는 경쟁대상 빌딩이 제공하지 못하는 차별화된 임차인 서비스를 제공함으로써 입주자와의 관계를 돈독히 하고 고객을 만족시키는 노력을 기울여야 한다.

특히 공실률을 최소화하기 위한 임대전략 중에서 기존 임차인들을 계속 유지하는 임차인 유지전략이 매우 중요하다. 그 이유는 기존 임차인을 유지하는 것보다 새로운 임차인을 구하는데 더 많은 노력과 비용이 소요되기 때문이다. 미국의 부동산 자산관리회사인 'Kingsley Associates'의 보고서를 통해 만족도가 높은 임차인들이 통계적으로 그들의 임대계약을 더 많이 재갱신 하는 것을 확인할 수 있었다. 임대 재계약을 위한 의사결정은 임차인의 과거의 경험과 미래에 대한 기대에 달려 있다. 다양한 서비스시설들과 함께 수준 높은 차별화된 임차인서비스를 제공하는 건물들이 임차인들로부터 높은 임대료를 받을 수 있으며 공실률을 최소화시킬 수 있다. 높은 점유율은 높은 운영수익을 가

져다주며 궁극적으로 자산가치 상승으로 이어지는 결과를 보여줄 것이다.

공실로 인한 손실비용에 관한 실증분석을 통해, 만족도가 낮은 그룹의 재계약 실패로 발생하는 공실로 인한 예상손실액은 7대도시 기준으로 총운영소득액의 2.75%~5.08% 정도 차지하는 것을 확인할 수 있었다. 즉 공실로 인해 발생하는 손실비용을 임차인 만족도를 높이기 위한 차별화된 서비스를 제공하는 데 투자함으로써 임차인 재계약률을 높이는 것이 오피스빌딩의 수익극대화를 위한 가장 효율적인 방안중의 하나일 것이다. 그 이유는 차별화된 임차인 서비스를 제공하여 임차인들의 만족도를 높은 수준으로 끌어올린다면 약 18% 내외의 임차인 재계약률을 높일 수 있을 것으로 추정되기 때문이다.

또한 임차인의 높은 만족도가 임차인 유지율을 높이고 시장에서의 임차예정자들의 관심과 이미지를 개선하는데 도움이 될 것이다. 임차인 유지율이 높아질수록 높은 수익을 가져다주고 시장을 선도하고, 장기적이고 성공적인 빌딩운영에 도움을 줄 것이다. 그리고 기존 임차인 유지를 통해 충실한 고객을 만들고 긍정적인 광고와 추천 등 입소문을 낼 수 있어 더욱 효과적이기 때문이다.

그리고 적극적인 임차인 서비스 관리는 시간이 지남에 따라 자산가치 관리로 전환되어 진다. 만족도를 높임으로써 임차인 유지를 고양시키는 것과 더불어 임차인의 우선순위에 기초한 자본개량(capital improvement)이 동시에 진행된다. 즉 부동산에 대한 임차인의 만족도 증가와 동시에 자본개량과 유지관리 프로그램을 통한 오피스빌딩의 자산가치를 고양시키는 두 가지 목적이 성취되는 것이다. 더불어 임대료의 상향조정과 예상한 것보다 더 많은 임대 재계약을 이끌어 낼 개연성도 충분하다고 판단

된다.

결론적으로 본 연구를 통해 오피스빌딩의 총운영소득중 일정비율(7대도시 평균 3.5%)의 금액을 차별화된 임차인 서비스를 제공하기 위한 비용으로 투자하는 것이 임차인들의 만족도를 높여 가장 효율적으로 공실률을 최소화시킬 수 있는 방안중의 하나일 것이라고 판단된다. 또한 만족한 임차인들의 구두홍보 및 자본개량을 통한 부동산 자산가치의 고양이라는 추가적으로 발생하는 여러 장점들로 인하여 궁극적으로 경쟁대상 부동산으로부터 소유자의 부동산을 차별화시켜 대상 오피스빌딩의 수익극대화를 성취할 수 있을 것으로 판단된다.

본 연구에서는 오피스빌딩의 수익극대화를 위한 임차인 서비스의 중요성을 인식하였고, 공실로 인한 예상손실액 실증분석을 통해 임차인 서비스 제공을 위한 효율적이고 적정한 투자비용에 관한 연구를 시도하였다는데 의의가 있다. 하지만 본 연구를 진행함에 있어 국내 오피스빌딩에 대한 믿을만한 자료가 부족하고, 정보의 기밀성으로 인하여 자료의 수집에 어려움이 있어 예상손실액 추계 시 많은 가정을 하였다. 이로 인하여 추계된 예상손실액의 정확성과 신뢰성이 떨어질 수 있다는 한계를 안고 있다. 또한 외국 통계자료를 활용함으로써 국내 현실에 대한 반영이 미흡하다는 한계도 안고 있다.

아울러 본 연구는 7대도시의 통계자료를 사용하여 공실로 인한 예상손실액을 추계하였기 때문에 추계되어진 금액이 절대적이고 정확한 기준이라고 할 수는 없다. 즉 건물의 위치, 지역, 규모, 공실률, 만족도 통계상의 임차인 비중 등에 따라 추계되어진 예상손실액 비율은 실질적인 비율과는 차이가 있을 수 있다. 따라서 오피스빌딩마다 다년간 축적되어진 빌딩운영 자료와 직접적인 임차인 만족도 조사를 통한 정확한 기초자료를 사용하여 차별화

된 임차인 서비스를 제공하기 위한 적정 투자금액을 산출하여야 할 것이다.

이러한 본 연구의 한계를 극복하기 위하여 하루 빨리 전문적이고 체계적인 부동산 정보시스템의 구축과 보다 심층적이고 다양한 연구가 필요할 것이다. 이를 바탕으로 국내 현실을 더욱 적절히 반영한 수익극대화를 위한 임차인 유지전략 및 임차인 서비스에 관한 연구가 수행되어지길 기대해 본다.

접 수 일 : 2006년 12월 22일

심사완료일 : 2007년 3월 30일

참고문헌

1. 강신화, “우리나라 부동산 수익률 제고 방안”, 성균관대학교 경영대학원 석사학위논문, 2000.06
2. 김성용, “상가건물의 임대수익 제고전략에 관한 연구”, 건국대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003
3. 박경미, “오피스빌딩의 서비스 시설 성능 평가에 관한 연구”, 아주대학교 석사학위논문, 2003.01
4. 박희수, “오피스시장 정보분석체계 구축과 수행모델에 관한 연구”, 성균관대학교 경영대학원 석사학위논문, 2001.02
5. 서경윤, “업무용빌딩의 임대전략”, 빌딩문화 제12권 제9호 통권 137호, 2003.09
6. 윤숙현, “서울시 오피스 시장의 임대료와 공실률간의 관계에 관한 연구”, 한성대학교 부동산대학원 석사학위논문, 2003.06
7. 윤은경, “서울시 규모별·권역별 오피스빌딩 공실률의 차이에 관한 연구”, 서울시립대학교 대학원 석사학위논문, 2005.02
8. 건설교통부·한국감정평가협회·한국부동산연구원, 「2005년 오피스매장용 빌딩 임대료 조사 및 투자수익률 추계 결과 보고서」, 2005
9. R2코리아, 서울시 오피스 임대시장 동향분석, 2006년 3/4분기~2004년 4/4분기
10. Alice D. Wilson, "Hold Your Own", *Journal of Property Management*, jan/feb 2004
11. Alice D. Wilson, "Special Treatment", *Journal of Property Management*, nov/dec 2005
12. IREM, "Marketing and Leasing Strategies for Multifamily Properties", MKL 406, 2005
13. Kingsley Associates, "The Increasing Importance of Customer Service in Property Management Revisited", *Journal of Property Management*, jul/aug 2004
14. Maureen Ehrenberg, "Popular Attractions", *Journal of Property Management*, may/june 2003
15. Nelson Amaral and Paul Friesen, "Pick and Choose", *Journal of Property Management*, jul/aug 2005
16. BOMA Experience Exchange Report, *U.S. Office Market Highlights*, 2006