

대형 오피스빌딩의 부동산 자산관리서비스가 임차 구성원 만족도에 미치는 영향분석*

- 그랑서울과 FKI타워를 중심으로

An Analysis of Effect That the Real Estate Asset Management Service for
Large Office Buildings Has on Tenant Member Satisfaction
- Focusing on GRAN SEOUL and FKI TOWER

오 미 용 (Oh, Mee-yong)**
박 태 원 (Park, Tae-Won)***

< Abstract >

Fierce competition to attract tenants due to the oversupply of office buildings, which began from the late 2000s, was a turning point toward sharply lowering the value of lease and placing emphasis on the tenant-friendly management such as tenant service brand development.

Though many large office buildings were supplied, precedent studies mainly dealt with small- and medium-sized buildings or medium- and large-sized buildings. Focusing on new large office buildings, this study reflected the item of space image, which was one of their major management items. The research process is as follows: Preliminary factors were selected through F.G.I and Delphi survey of experts in the real estate asset management industry. And as a result of conducting a tenant survey and factor analysis, a total of 6 factors were derived, and then a regression analysis on them was carried out.

As a result, it was shown that the influence of space image management was the greatest, being followed by work environment management, common area management, safety management, amenities management and personnel management.

This study is different from precedent studies in that it newly reflects a factor of space image that large buildings intensively manage. Besides, this study is significant because it was verified that the space image management such as buildings' exterior appearance in large office buildings in the asset management service had the largest effect on tenant satisfaction.

주 제 어 : 대형 오피스빌딩, 부동산 자산관리, 임차 구성원 만족도, 요인분석, 회귀분석

Keyword : large office building, real estate asset management, tenant satisfaction, factor analysis, regression analysis

* 본 논문은 오미용의 광운대학교 석사학위논문을 수정하여, 2016년 하반기 부동산분석학회 학술대회에 발표한 논문을 수정 보완한 것임.

** 광운대학교 도시계획부동산학과 박사과정, omy8099@kw.ac.kr, 주저자

*** 광운대학교 도시계획부동산학과 교수, realestate@kw.ac.kr, 교신저자

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

2000년대 후반부터 시작된 서울 도심 재개발과 여의도의 초대형 오피스공급, 판교지역의 대규모 개발로 인한 오피스빌딩의 대량공급은 기존에 부족했던 오피스물량의 해소를 넘어 과잉공급에까지 이르며, 2009년 1%대의 공실률을 유지하던 도심과 여의도는 현재 9% 전후의 공실률을 기록하고 있다.

오피스빌딩의 신규공급은 대형빌딩을 중심으로 이루어졌고, 이들의 과잉공급으로 인한 치열한 임대유치 경쟁은 마케팅 임대가 대비 실질 임대가를 30~50%까지 인하하며 임차인 유치를 하게 된다. 임차인 유치경쟁에 따른 빌딩들의 임대료 인하는 중소형 빌딩 임차인이 대형빌딩으로 이전하게 되는 계기가 되었으며, 이러한 현상은 서울 전 규모·전 권역에 걸쳐 연쇄적으로 일어났다.

또한, 1997년 IMF 이후 외국계 부동산 투자자본의 유입과 함께 국내에 도입된 부동산 자산관리서비스(Property Management)는 과거 건물 내 주요 시설물에 대한 현상유지 즉, FM(Facility Management)의 관점이 빌딩 경영의 관점으로 변화하는 계기가 되었다. 2001년 부동산투자회사법 제정에 의한 국내 부동산 간접투자시장 활성화에 따라 AM(Asset Management)사가 다수 생기며 자산관리 시장이 정착되어 간다.

복합적인 부동산시장의 변화는 주 수익원인 임차인 유치 및 재계약을 위하여 임차인 친화적인 관리에 중점을 두게 되는 전환점이 되었다.

임차구성원 만족도 증대요인 발굴은 양질의 임차인 확보 및 기존 임차인의 이전 최소화와 기존 임차인 만족도 증대를 통한 내부 증평 등을 통하여 건물 자산가치의 향상을 도모할 수 있는 중요한 요인이기 때문이다.

또한 임차인의 높은 만족도가 임차인 유지율을 높이고 시장에서의 임차예정자들의 관심과 이미지를 개선하는데 도움이 될 것이다. 임차인 유지율일 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 효과적

이기 때문이다.¹⁾

본 연구에서는 대형오피스빌딩의 공실률이 10%대 전후를 기록하고 있는 도심과 여의도권역을 사례대상지로 선정하였다. 이 중 비교적 최근 신축되어 임차인 유치에 가장 어려움을 겪었을 것으로 예상되는 대형 오피스빌딩을 대상으로 자산관리 서비스요소가 임차인 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

본 연구를 기반으로 향후 대형오피스빌딩에 특화된 다양한 연구 및 시사점이 도출하는 데 기여할 수 있을 것으로 예상된다.

2. 연구 범위 및 방법

연구의 범위는 임대시장변화에 민감하게 반응하는 서울시 대형 오피스빌딩 그중에서도 임차인 유치 경쟁이 치열했을 것으로 예상되는 여의도와 도심의 대형 신축 오피스빌딩을 대상으로 했다.

연구 방법은 선행연구를 통한 예비구성요소를 도출하여 부동산 자산관리 업계 전문가의 Delphi 조사와 F.G.I를 통하여 자산관리서비스 구성요소 도출하였다. 그리고 임차사 설문문을 통하여 요인을 분석하였으며, 도출된 요인을 통하여 회귀분석을 실시하여, 자산관리 서비스가 임차인 만족도에 미치는 영향을 분석한다.

3. 선행연구 분석 및 본 연구의 차별점

오피스 자산관리 관련하여 임차인 만족 및 부동산 자산관리에 대한 선행연구를 중점적으로 분석하였고 그 결과는 <표 1>과 같다.

선행연구 검토 결과 중소형빌딩과 차별화 되는 대형 오피스빌딩에 대한 자산관리서비스 요소가 반영되지 않았다.

예를 들어 서울스퀘어(구 대우센터)의 경우, 빌딩 전면에 걸친 LED조명 설치로 다양한 시각적 디자인을 노출하여 서울역의 랜드마크 역할을 하고 있다. 이와 같이 대형 오피스빌딩에서는 중소형과 차별화 되는 관리 변수를 고려해야 한다.

대형 오피스빌딩의 자산관리서비스와 만족도를 분석한 최영준(2015)에 따르면 일반서비스요인인 조명/냉난방, 청결,5 시설물관리 등이 만족도에 가장 큰 영

1) 장무창, 이학동, "수익극대화를 위한 오피스빌딩의 임차인 유지전략에 관한 연구", 부동산학연구 제 13집 1호, 2007.04, p81

<표 1> 선행연구 요약

구분	연구자	주요내용
오피스 자산운용 관련 선행연구	김태남(2006)	PM사들을 대상으로 한 실증분석을 통하여 전문관리회사에 위탁한 경우 임대료에 (+)영향을 미치고, 신축건물의 경우 위탁 확률이 높다고 분석
	최진욱(2007)	전문관리회사에 위탁할 경우 효율적인 임차인 관리를 통하여 운영이익에 (+)영향 오피스빌딩의 전용율이 높을수록 운영이익에 (-)영향
	정한계(2015)	중소형 오피스빌딩 소유주는 임차인관리, 시설/설비관리, 자산투자관리, 공간이미지관리, 법률, 세무관리 순으로 중요도 및 우선순위를 밝힘
	장무창(2008)	오피스빌딩의 서비스 품질에 의한 차별화된 임차인 만족도는 고객만족과 고객충성도를 통하여 운영수입의 정(+)의 인과관계가 있음을 분석
오피스 임차인 만족도 관련 선행연구	김재용(2007)	위탁관리 빌딩 입주자의 만족도가 모든 항목에서 자가 관리 보다 높게 나타났으며, 전문적인 부동산관리자가 입주고객의 만족도를 높일 수 있음을 밝힘
	박수은(2012)	고객관리, 차별화서비스 등이 임차인 행동에 긍정적 영향을 미치고, 고객가치와 관계품질이 고객만족보다 임차인 행동에 긍정적 영향을 주고 있음을 밝힘
	이대훈(2012)	오피스빌딩의 고객관리, 차별화서비스 등 자산관리서비스가 임차인 행동에 정(+)의 인과관계가 있음을 밝힘
	이환성(2012)	관리직원들의 서비스품질이 임차인 만족도에 가장 큰 영향을 미치며, 특히 서비스 요청에 대한 관리직원들의 응답시간이 매우 중요함을 밝힘
	김소형(2014)	운영수준, 시설관리, 임대료 및 관리유지비, 입주공간의 쾌적성 수준, 입지환경 수준 등이 임차인 만족도에 정(+)의 영향을 주고 있음을 밝힘
	최영준(2015)	탐색적 요인분석, 상관분석, 로지스틱회귀분석을 통한 분석결과 재계약 의도에 가장 중요한 영향을 미치는 요인은 환경적 요인과 가격적 요인임을 밝힘

향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 해당 연구에서는 대형 오피스빌딩이 높은 비용을 지불하며 관리하는 빌딩 이미지에 대한 변수 즉, 조경관리, 공용공간 디자인 개편 등에 대한 변수들은 고려하지 않아 기존 선행연구와 유사한 결론이 도출되었다.

본 연구는 대형 오피스빌딩의 중점 관리사항인 ‘빌딩 이미지’에 대한 변수를 추가하고, 자산관리사가 통제 불가능한 요인을 제거함으로써 자산관리서비스 요소가 임차구성원 만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

이를 통하여 대형 오피스빌딩에 맞춰진 효과적인 자산관리 서비스를 실현할 수 있는 방안을 제안하고자 한다.

또한 최근 신축되어 최신 자산관리기법이 적용되었을 것으로 예상되는 신축 대형오피스빌딩을 대상으로 연구했다는 점에서 선행연구와 차별점을 갖는다.

II. 관련 현황 분석 및 이론 검토

1. 대형 오피스빌딩 임대시장의 변화

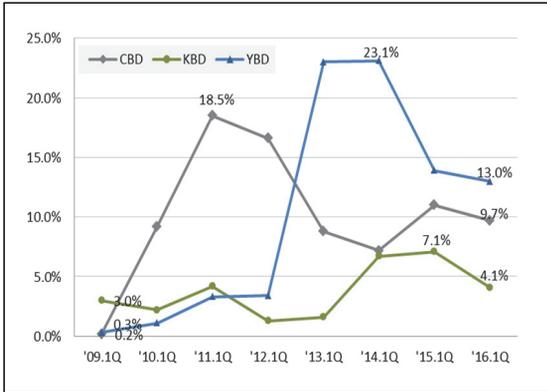
2009년까지 서울의 임대시장은 신규 임대물량공급의 부족으로 서울 전체 5% 미만의 공실률을 유지하며 임대인 중심의 시장을 형성하였다. <그림 1>을 살펴보면 2009년 초까지 CBD와 YBD는 각각 대기업 본사, 금융사의 근거지로 0.2~0.3%의 공실률을 유지하고 있으며, KBD는 IT 및 생명보험사의 근거지로 타 권역 대비 다소 높은 수준이나, 전반적으로 안정적인 공실률을 보인다.

그러나 도심재개발 프로젝트로 인하여 CBD는 대규모 신축빌딩이 공급되며, 2010년부터 대형 오피스빌딩은 4년간 총 679,037㎡가 공급되었다. 동시다발적 대규모 공급은 Prime급 빌딩의 급격한 공실률 상승을 견인하였으며, 그 여파는 현재까지도 지속되고 있다.

YBD는 국내 총 5개의 초고층 건축물²⁾ 중 3개의

빌딩이 여의도 내 입지하고 있다. 이 중 2개의 초고층 빌딩이 여의도에서 1년 사이 공급되었고, 이들의 연면적 합계만 495,563㎡이다.

<그림 1> 권역 별 대형 오피스빌딩 공실률 추이



출처: (주)서브원 오피스마켓리포트 '09년~'16년 데이터 재편집

이 때문에 2012년 서울국제금융센터 공급을 시발점으로 여의도의 공실률은 20%대까지 상승했고, 높은 공실률은 FKI타워의 추가공급으로 2년간 지속되었다. 이들 빌딩의 적극적인 임대마케팅으로 공실률은 큰 폭 해소되었으나, 2016년 1분기 기준 Prime급 오피스빌딩 공실률이 13.0%로 아직 타 권역 대비 가장 높은 공실률을 보이고 있다.

KBD는 테헤란로에 터를 잡고 있던 기업들이 판교와 도심 신축빌딩으로 대규모 이탈되며 점차적으로 공실률 상승세를 보였으나, 대규모 신축공급의 부재로 타 권역 대비 안정적인 공실률을 유지한다.

이렇듯 단기간 내 신축 오피스빌딩의 과잉공급은 빌딩 간 임차인 유치를 위한 과도한 경쟁을 불러 일으켰다. 일례로 신규 임차인 유치 시 무상임대기간을 4개월/年~6개월/年 제공하거나, 사무실 이전에 따라 발생하는 사무실 인테리어비용을 일부 임대인이 보전해주는 등 다양한 형태의 임대가 할인현상이 나타났다. 이는 빌딩운영에 따른 수익률이 저하되더라도, 공실유지에 따른 고정비를 줄이고자 하는 의지로 볼 수 있다.

2009년 이후 서울 오피스 임대시장은 공실률이 지속적인 상승세를 유지하고 있으나, KBD는 2015년 1분기 이후 공실률의 하락세를 보이며, Prime급 오피스빌딩의 공실률은 4.1%로 타 권역 대비 비교적 안정

적인 임대시장을 보이고 있다. 반면, CBD와 YBD는 Prime급 공실률이 지속해서 10% 전후 수준을 유지하고 있다.

2. 오피스빌딩 규모분류 현황

최근 들어 빌딩의 등급산정에 대한 연구가 진행되고 있으나, 국내에는 아직 오피스 규모에 따라 등급을 분류하는 공인된 기준은 없다.

주요 자산관리회사에서 분기마다 발행하고 있는 Office Market Report에서 각 빌딩에 계량화 가능한 요인들을 산정하여 등급을 분류하고 있으나, 반영 요인들은 각 업체마다 상이하다. 각 자산관리사 등급선정에서 과반수가 채택한 요인은 '연면적', '내용 연한', '지하철역과의 거리'로 본 연구의 사례대상지를 선정 시 이 3가지 요인을 반영하도록 한다.

규모 분류를 살펴보면, 국토교통부와 한국감정원 등은 규모 및 층수에 따라 소형, 중형, 대형으로 분류하였다.

또한 서브원과 한화63시티, 신영에셋, 젠스타는 각 요인별 점수를 부여하여 총 점수에 따라 상위점수로부터 10%는 Prime, 10%~30%는 A와 같은 방법으로 등급을 분류하였고, 에스원과 교보리얼코는 면적별로 등급을 분류하였다.

<표 3> 주요 업체 별 오피스빌딩 등급반영요인

구분		A	B	C	D	E	F	G
기능성	연면적	●	●	●	●	●	●	●
	건축연한	●	●				●	●
	층수		○					
시장성	보증금		○					○
	월세		○				○	○
	관리비	○	○					○
접근성	오피스 밀집지역 입지	○						
	도로 전후면	○						
	지하철역과의 거리	●	●				●	●
가시성	도로 접도수						○	
	도로차선	○						
	사거리	○						

A: 서브원, B: 한화63시티, C: 에스원, D: 교보리얼코, E: 메이트플러스, F: 신영에셋, G: 젠스타

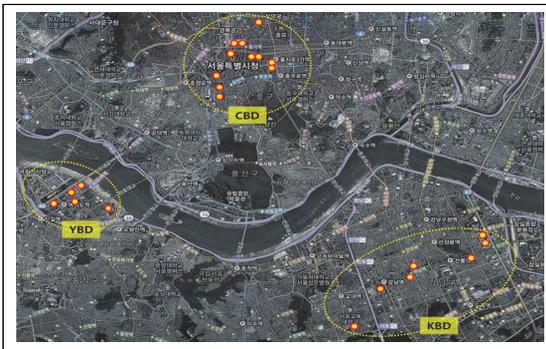
2) [초고층 및 지하연계 복합건축물 재난관리에 관한 특별법] 제 2조 1항에서 초고층 건축물은 50층 이상 또는 200미터 이상인 건축물로 규정하고 있다.

본 연구에서는 다수의 자산관리사 Prime등급 분류 기준을 연면적에 한하여 적용하여 상위 10% 빌딩에 대한 평균 면적인 99,553㎡ 이상의 오피스빌딩을 대형 오피스빌딩으로 규정하였으며, 면적 산출에 대한 데이터는 자산관리회사인 (주)서브원의 자료를 활용하였다. 상위 10% 빌딩의 최대·최소 연면적은 각각 327,056㎡과 60,016㎡로 동일 그룹 내 면적의 격차가 큰 폭으로 발생하여 평균치로 산정하였다.

주요 3대 권역의 대형 오피스빌딩은 총 23개이며, 본 연구는 이들 빌딩 중 의미 있는 연구대상지를 선정하여 연구를 진행하였다.

층수는 국토교통부 기준인 25층 이상으로 제한할 경우 서울스퀘어(구 대우빌딩), 교보타워 등 각 지역의 상징적인 빌딩이 중소형빌딩으로 편입되는 모순이 발생하여 제한하지 않도록 한다.

<그림 2> 대형 오피스빌딩 위치도

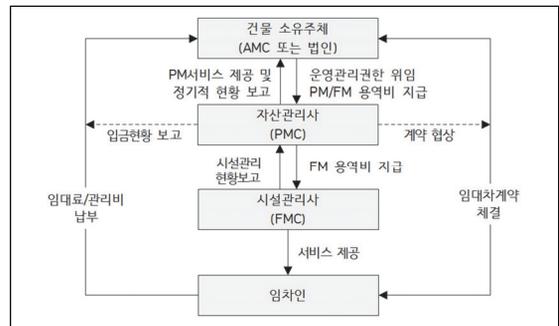


3. 부동산 자산관리의 구조

부동산 자산관리는 크게 AM, PM, FM으로 분류된다. PM사는 AM사(건물 소유주)로부터 운영관리 권한을 위임받고, 자산관리를 수행한다.

또한 일반적으로 자산관리 범위 내에 시설관리의 업무도 포함시켜, 자산관리사가 시설관리에 대한 통제 및 감독 등을 수행한다. 본 연구에서는 자산운영에 해당하는 AM을 제외한 자산운영(PM)과 시설관리(FM)를 연구범위로 설정하도록 한다. AM, PM, FM 간의 업무 흐름은 <그림 3>과 같다.

<그림 3> 건물 자산관리 운영 체계도



<표 4> 대형빌딩 현황

구분	빌딩명	연면적(㎡)	지하철거리	준공년도
KBD	삼성서초타워	110,660	직접연결	2007
	아셈타워	147,060	직접연결	2002
	GFC	212,614	직접연결	2001
	GS타워	141,551	직접연결	1999
	국제전자센터	107,508	500m 내	1997
	포스코센터	181,014	500m 이상	1995
YBD	무역센터	107,933	직접연결	1989
	FKI Tower	168,506	500m 내	2013
	SIFC	327,054	직접연결	2012
	LG트윈타워	157,834	500m 내	1987
CBD	한화금융센터	166,298	500m 이상	1986
	한국증권거래소	123,201	500m 내	1979
	그랑서울	175,536	직접연결	2014
	D타워	105,462	500m 내	2014
	파인에비뉴	129,999	500m 내	2011
	시그니처타워	99,991	500m 내	2011
	센터원	168,049	500m 내	2010
	서울스퀘어	132,792	직접연결	2010
	서울상공회의소	113,330	500m 내	2005
	서울파이낸스	119,345	500m 내	2001
현대계동빌딩	135,170	500m 내	1986	
한화장교빌딩	153,124	500m 내	1987	
연세세브란스	108,870	500m 내	1993	

4. 임차구성원 만족의 정의

오피스 임차인에게 제품과 서비스란 빌딩에서 제공되는 자산관리 서비스 요인의 물적, 인적 요소가 될 수 있다. 이러한 요소들이 임차인의 Needs를 얼마나 충족시킬 수 있는가에 따라 임차인은 더 높은 임대료를 지불하기도 하고 그들이 원하는 욕구를 맞추지 못하면 가격이 낮다고 해도 제품이 팔리지 않아 매출이 증가하기 어려운 것과 같이 많은 비용이 추가로 발생하더라도 다른 빌딩으로 이전할 수도 있다.(장무창·이학동, 2008)

부동산 관리 측면에서 임차인이 지불하는 임대료는

소유주의 수익과 직결된다. 임대료 증가에도 불구하고 임차인이 임차를 지속하는 것은 임차인의 특정 의지가 반영되어야 하며, 이 의지가 발생하기 위해서는 임차인의 욕구를 충족시켜줘야 한다. 이와 같이 임차인이 필요로 하는 욕구가 충족되는 것의 정도를 임차인 만족이라고 한다.

임차인이란 법률적으로는 임대차 계약에서 요금을 내고 물건을 빌려 쓰는 자를 말한다. 오피스빌딩의 임대차 계약에서의 임차인은 회사 법인명, 사단법인, 또는 개인, 개인사업자 등 다양한 형태로 계약이 이루어진다. 따라서 계약관계에서의 임차인은 계약당사자인 법인, 개인 등이 된다.

법인의 경우에는 만족도를 측정할 수 있는 유형의 대상이 아니므로 임차인은 계약 당사자인 법인 소속의 임직원 즉, 임차사 구성원으로 정의하도록 하며, 개인 사업자는 사업자 소속 상시 근로자로 정의한다.

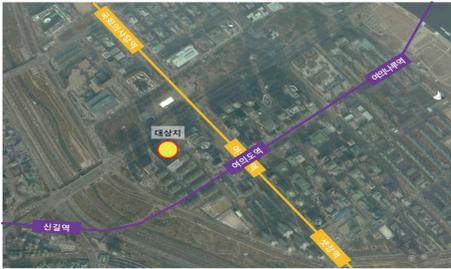
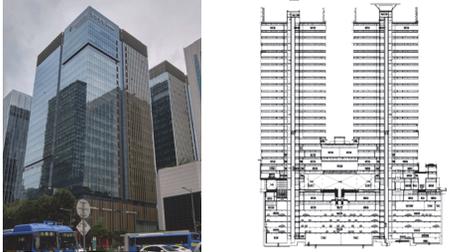
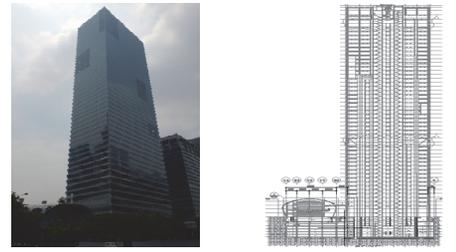
III. 실증분석

1. 사례대상지 선정

본 연구의 사례대상지를 선정하는데 3가지를 고려하였다. 자산관리사의 과반수가 빌딩 등급 산정 시 고려한 ‘연면적’, ‘건축연한’, ‘지하철역과의 거리’이다. 이는 대형빌딩 또는 일부 자산관리사의 분류 방식인 Prime급 빌딩의 범주에 사례대상지를 충족시켜, 대형빌딩에 대한 논란의 여지를 최소화시키기 위함이다.

사례대상지 선정 과정으로는 앞서 규정한 연면적 99,553㎡ 이상의 23개의 빌딩으로 축소시켰다. 이 중 건축 연한이 5년 이내, 지하철로부터 500m 이내에 입지한 건물로 축소를 나갔다. 이를 통하여 총 4개 빌딩으로 압축되었으며, 신축 → 연면적 순으로 권역 당

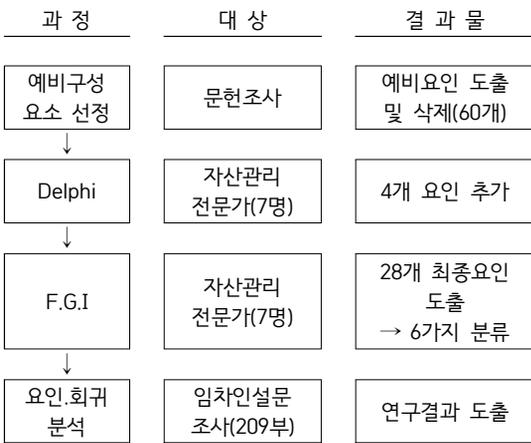
<표 5> 사례대상지 현황

구분	그랑서울	FKI타워
입지권역	CBD	KBD
위치	서울 종로구 종로 33	서울 영등포구 여의대로 24
위치도		
사진 / 단면도		
규모	175,535.87㎡ (B7 / 24F)	168,507.21㎡ (B6 / 50F)
준공연도	2014년 (2년 경과)	2013년 (3년 경과)
지하철 거리	지하철 직접연결	지하철로부터 500m 내 입지
공실률	1.9% ('16.1Q 기준)	5.2% ('16.1Q 기준)
소유주	코크랩 청진 18,19호 위탁관리부동산투자회사	전국경제인연합회
주요 입주기업	GS건설, 하나로의료재단, 하나은행, 호텔베스, KB하나은행, 동양생명, SK머티리얼즈, 엘리스아너리조트, 모리빌딩도시기획 등	한화건설, LG CNS, 팜한농, 범한판토스, LG화학, 한화선물, 한국경제연구원, 알스퀘어홀딩스, 더블루힐, 현대캐피탈, 동부화재해상보험, 섀코어 등

1개 빌딩을 압축하여 사례대상지로 선정하였다.
 이에 따라 선정된 사례대상지는 <표 5>과 같다.

2. 분석의 틀

자산관리서비스가 빌딩 이용자 만족도에 미치는 영향의 분석을 위하여 부동산 자산관리 서비스의 구성요소는 선행연구를 통하여 서로 다른 예비구성요소들을 60개의 변수를 산출하였다.



도출된 자산관리서비스 구성요소 중 자산관리회사의 통제 불가 요인들 즉 '적정한 임대료, 관리비', '입지' 등과 같은 항목을 제외하였다. 임대료, 관리비는 자산관리사가 아닌 AMC 또는 소유주가 정책을 결정하며, 자산관리사는 정책을 결정하기 위한 주변 시세 등의 정보를 제공하는 역할에 국한된다.

또한 본 연구는 '임차 구성원' 만족도에 대한 연구로 건물 소유주에 대한 서비스 즉, 임대수익관리, 에너지 절감활동 등과 같은 빌딩 이용자와 연관이 없는 서비스 항목과 기타 일반 빌딩 이용자가 인지 불가한 요인들을 제외했다.

이에 따라 도출된 24개의 예비요인을 전문가 Delphi 및 F.G.I를 통하여 4개 요인을 추가하여 총 28개 최종요인을 도출하고, 6개의 대항목으로 분류하였고, 인터뷰 대상 전문가 이력은 <표 6>과 같다.

<표 6> 인터뷰 대상 이력사항

경력	자산관리빌딩 경력
15년	FKI타워, BIFC, SI타워, YTN타워, GS타워, UNIST, DIGIST 등
12년	LG트윈타워, LG광화문빌딩, FKI타워 분당퍼스트타워
15년	GS역전타워, 심팩빌딩, 씨티뱅크센터
13년	GS타워, BIFC, 캐피탈타워
12년	S-Oil, LG광화문빌딩
10년	센터원, 미래에셋플레이스
10년	GS타워, SI타워, L타워

최종 도출된 28개의 요인을 6가지로 분류하였다. 도출된 요인은 사례대상지인 그랑서울 110부, FKI타워 110부, 총 220부의 설문 통하여 요인분석, 회귀분석을 실시하였다.

도출된 6개의 대항목은 공간이미지관리, 공용공간 관리, 인적관리, 안전관리, 실내환경관리, 편의시설관리로 나누었다.

<표 7> 요인도출 과정

번호	구 분	제외/추가 요인개수	요인개수	비 고
1	선행연구	-	60개	구성요소 추출/유사요인 취합
2	자산관리회사 관리 불가요인 제외	16개 제외	44개	입지, 대중교통의 편의성, 건물 주변환경, 경과년수, 빌딩 규모, 건물 층수사용 등
3	빌딩 이용자 관련 서비스 외 요인 제외	15개 제외	29개	폐기물 처리방식, 전용공간 형태, 채광수준, 신규 임차인 유치, 에너지 절감 등
4	기타 제외	3개 제외	26개	일반 이용자 인지불가요인 제거
5	유사의미 요인 취합	2개 제외	24개	-
6	전문가 Delphi 1차	2개 추가	26개	친환경 관리, 관리직원 근무의 연속성
7	전문가 Delphi 2차	2개 추가	28개	장애인시설 설치, 집회/시위 대응
8	F.G.I 1, 2차	-	-	6개의 대항목으로 분류

<표 8> 선행연구에서 다루어진 자산관리서비스 요인

번호	변 수	A	B	C	D	E	F	G	선택여부
1	관리직원 서비스의 친정성	●	●	●	●	●		●	0
2	관리직원의 전문성								0
3	소송/명도/채권 관리						●		X
4	빌딩의 법정 안정성과 피해방지						●		X
5	관리직원의 유니폼 착용 및 용모단정			●		●			0
6	관리직원 교육시스템					●			X
7	매도/매각 타이밍						●		X
8	빌딩연식에 따른 투자전략						●		X
9	관리회사의 신뢰성				●	●			X
10	사고발생 시 관리직원의 대응력			●	●				0
11	서비스 요청시 연락의 용이성		●	●	●				X
12	민원처리의 신속성 및 피드백	●	●	●	●	●		●	0
13	부동산시세동향 서비스						●		X
14	부동산 담보대출						●		X
15	부동산 세무서비스						●		X
16	시설물 안전관리	●		●			●		0
17	보안시스템(출입관리)	●			●	●			0
18	외부인 출입통제 및 방문자 관리		●	●		●			0
19	청결유지상태의 지속성	●	●	●	●	●	●		0
20	온도 및 습도의 적절성	●	●	●	●	●			0
21	조도관리		●	●	●	●	●		0
22	실내 환기수준		●		●	●			0
23	방음/층간소음		●			●	●		X
24	방역 및 방충					●			0
25	주요 임차사 구성						●	●	X
26	세련된 안내사인물			●			●		0
27	주차장 구획의 적정성		●	●	●	●		●	0
28	주차장 진출입 동선의 용이성		●	●	●			●	X
29	주차장 수용능력		●					●	X
30	주차관리 및 통제				●		●		0
31	임차인 계약업무						●		X
32	시기적절한 공용공간 개편 (로비 등)		●	●	●		●		0
33	로비 및 공용부 예술작품 설치							●	X
34	승강기 미관			●				●	X
35	승강기 이용의 적정성(대기시간)		●	●	●		●	●	0
36	조경관리		●	●		●	●	●	0
37	에너지 절감						●		X
38	빌딩 스마트화 전략(IT)						●		X
39	재난관리		●		●				0
40	보증금 관리						●		X
41	임대료 연체방지						●		X
42	빌딩의 외관(인지도)		●	●	●	●		●	X
43	빌딩의 규모		●		●			●	X
44	빌딩의 경과년수(노후정도)		●						X
45	빌딩의 입지							●	X
46	친환경 빌딩(자재/마감)						●		X
47	특화된 빌딩외관						●		X
48	차량의 접근성		●		●	●			X
49	대중교통 이용의 편리성		●		●	●		●	X
50	빌딩 내 부대시설의 적절한 배치		●		●	●		●	0
51	인근지역 업무지원시설의 편의성				●	●		●	X
52	전용부 및 공용부의 구성 및 형태							●	X
53	건물 층수(저층부 또는 고층부) 사용							●	X
54	적당한 임대료 및 관리비					●	●	●	X
55	차별화 시설 운영				●			●	0
56	차별화 서비스 운영				●			●	0
57	신규 임차인 유치						●		X
58	기존 임차인 만족도 유지						●		X
59	임차인과의 원활한 소통						●		X
60	부동산 절세전략						●		X

A : 김재용(2007), B : 장무창(2008), C : 이환성(2012), D : 이대훈(2012), E : 김소영(2014), F :정한계(2015), G : 최영준(2015)

3. 설문조사 개요

각각의 빌딩에 입주한 임차기업 종사자에 전체 설문지 248부를 배포하여, 216부가 수거되었다. 그중 오류가 발견된 7부를 제외하고 총 209부로 분석하였다. 그랑서울과 FKI타워 각각 100부와 109부의 설문지로 분석했으며, 설문 응답자는 그랑서울과 FKI타워에 GS건설과 한화건설이 다수면적을 사용하고 있어, 남성 비율이 62%로 높았으며, 설문 응답자의 업종 역시 건설업이 29%로 가장 높았다.

<표 9> 설문 응답자 특성

구 분		빈도	퍼센트	누적 퍼센트
성별	남	129	62%	62%
	여	80	38%	100%
업종	서비스업	36	17%	17%
	건설업	60	29%	46%
	IT	46	22%	68%
	금융업	23	11%	79%
	제조업	7	3%	82%
	기타	37	18%	100%
연령	20대	33	16%	16%
	30대	97	46%	62%
	40대	58	28%	90%
	50대 이상	21	10%	100%
근무	6개월 미만	18	9%	9%
	6개월 이상~1년 미만	57	27%	36%
	1년 이상~3년 미만	85	41%	77%
	3년 이상	49	23%	100%

4. 신뢰도 및 타당성 검증

본 연구에서 사용된 세부사항에 대해 인자구조의 단순화를 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 구조의 단순화를 위해 직교회전 방법 중 베리맥스(Varimax) 회전을 이용하였으며, 이를 통해 구성 된 요인구조를 중심으로 크론바하 알파(Cronbach's α)계수를 사용하여 신뢰도 검정을 하였다. 측정된 요인들의 크론바하 알파(Cronbach's α)값은 모두 0.6 이상으로 신뢰성에 대한 문제는 없는 것으로 나타났다. 요인분석의 적합성 검증에 대한 결과 Bartlett의 구형성 검증에서 유의확률이 0.1이하로 나타나 요인분석에 적합하게

나타났으며, KMO 측도도 0.869로 요인분석에 적합하여 선택된 세부요인들에 대해서 관계가 존재하고 있음이 나타났다.

최종 변수 28개 중 친환경관리는 부하량 미달로 삭제하였으며, 집회/시위 대응과 장애인 지원시설, 승강기 이용의 적정성, 방역 및 방충은 독립성의 문제로 삭제하였다. 또한 민원처리 신속성 및 피드백은 직원대응력과 유사항목으로 삭제하였다.

<표 10> 요인분석 적합성 검증

KMO와 Bartlett의 검증		
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도		.869
Bartlett의 구형성 검증	근사 카이제곱	2210.371
	자유도	253
	유의확률	.000

5. 요인분석

인자구조의 단순화를 통해 묶인 6개의 요인별 세부항목은 다음과 같다.

제1 요인은 관리직원 서비스의 친절성, 관리직원 전문성, 관리직원 근무의 연속성, 관리직원의 유니폼 착용 및 용모단정, 사고발생 시 관리직원의 대응력 항목으로 '인적 관리'로 명명하였으며, 요인의 설명력은 15.354%로 나타났다.

제 2 요인은 온도 및 습도의 적정성, 냉·온수의 적절한 공급, 조도관리, 청결유지상태의 지속성, 실내환기 수준 항목으로 '근무환경관리'로 명명하였으며, 요인의 설명력은 14.112%로 나타났다.

제 3 요인은 외부인 출입관리, 보안시스템, 재난관리, 시설물 안전관리 항목으로 '안전관리'로 명명하였으며, 요인의 설명력은 11.607%로 나타났다.

제 4 요인은 조경관리, 시기적절한 공용공간 개편, 세련된 안내 사인물 항목으로 '공간이미지 관리'로 명명하였으며, 요인의 설명력은 10.067%로 나타났다.

제 5 요인은 휴게공간 관리, 특화서비스 및 시설운영, 부대시설 배치 항목으로 '편의시설 관리'로 명명하였으며, 요인의 설명력은 9.721%로 나타났다.

제 6 요인은 주차장 구획의 적정성, 주차관리 및 통제, 승강기 이용의 적정성 항목으로 '공용공간 관리'로 명명하였으며, 요인의 설명력은 9.219%로 나타났다.

<표 11> 요인분석 결과

요인명	구분	성분					
		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
인적 관리	서비스 친절	.816	.285	.044	.134	.085	.065
	직원 전문성	.813	.156	.185	.119	.199	.033
	근무 연속성	.808	.153	.230	.112	.114	-.002
	용모단정	.782	.126	.188	.167	-.083	.084
	직원 대응력	.496	.028	.268	.308	.227	.211
근무 환경 관리	온도습도	.092	.820	.053	.181	-.034	.178
	냉온수	.186	.699	.307	.141	.014	.093
	조도관리	.170	.661	.101	.161	.143	.292
	청결유지	.338	.648	.205	-.002	.083	.112
	실내환기	.065	.586	.239	.248	.359	.075
안전 관리	출입관리	.134	.138	.831	-.016	.161	.202
	보안시스템	.288	.166	.750	-.016	.091	.158
	재난관리	.164	.201	.690	.365	-.020	-.051
	시설물 안전관리	.309	.397	.584	.189	.024	.127
공간 이미지 관리	조경관리	.223	.049	.153	.818	.133	.124
	공용공간 개편	.143	.349	-.006	.727	.155	.233
	안내 사인물	.258	.334	.131	.715	.258	.142
편의 시설 관리	휴게공간	.087	-.061	-.080	.126	.833	.104
	특화서비스	.050	.127	.184	.104	.814	.166
	부대시설	.243	.341	.183	.231	.651	-.159
공용 공간 관리	주차관리	-.100	.096	.078	.173	.018	.810
	주차장구획	.196	.232	.065	.095	.049	.795
	승강기이용	.163	.241	.267	.106	.183	.628
고유값		3.531	3.246	2.670	2.316	2.236	2.120
총분산		15.354	14.112	11.607	10.067	9.721	9.219
누적설명량		15.354	29.466	41.073	51.14	60.861	70.081
كرون바하알파값		.886	.809	.838	.873	.783	.748

요인추출방법 : 주성분분석/ 회전방법 : Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.

6. 회귀분석 결과

안전관리, 편의시설관리, 인적관리 순으로 나타났다.

전체 회귀모형의 설명력과 모형의 적합성을 살펴보면, 독립변수인 각각의 6개의 요인의 변동이 종속변수인 임차인 만족도의 변동을 설명하는 능력은 55.9%로 나타났다.

Durbin-Watson값은 2.142로 변수들 간에 자기상관이 존재하지 않음을 알 수 있다.

자산관리 서비스 요인 중 임차인 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수를 살펴보면, 6개 요인의 t값 모두 2 이상으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

베타값을 보면 공간이미지 관리의 영향력이 가장 높게 나타났으며, 그다음으로 근무환경관리, 공용공간관리,

<표 12> 회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	VIF
	B	표준 오차				
(상수)	3.831	0.039		99.372	0.000	
인적관리	0.153	0.039	0.196	3.954	0.000	1.000
근무환경관리	0.286	0.039	0.367	7.400	0.000	1.000
안전관리	0.220	0.039	0.282	5.684	0.000	1.000
공간이미지관리	0.324	0.039	0.416	8.386	0.000	1.000
편의시설관리	0.214	0.039	0.275	5.548	0.000	1.000
공용공간관리	0.221	0.039	0.284	5.720	0.000	1.000

IV. 결론

본 연구에서는 대규모 신규공급으로 임대시장이 어려운 여의도권역과 도심권역의 대형 오피스빌딩 중 최근 신축하여 치열한 임대유치경쟁을 거쳤을 것으로 예상되는 빌딩을 대상으로 자산관리서비스가 임차인 만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

이에 따라 선행연구에서 다루어진 변수인 임대료/관리비와 환경적 요인인 입지, 대중교통이용의 편리성 등은 자산관리회사가 통제할 수 없는 항목은 분석 변수에서 제외시켰다. 또한 대형 오피스빌딩에서 높은 비용을 지불하며 관리하고 있는 빌딩 이미지에 대한 변수(조경관리, 시기적절한 공용공간 개편, 세련된 안내사 인물)를 추가하여 ‘공간이미지관리’라는 요인으로 명하여 분석하였으며, 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫 번째, 대형오피스빌딩에서 공간이미지관리가 임차인의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 사례대상지는 대기업과 금융사의 밀집 지역인 도심과 여의도권역이다. 대기업 및 금융사 입주 빌딩들은 메인 테넌트의 지속적인 입주를 위하여 빌딩 외관정비에 높은 비용 지불한다. 빌딩 외관의 시각적인 변화는 지속적이고 일상적인 타 자산관리서비스 요인들에 비해 임차인이 즉각적으로 변화를 감지할 수 있다. 또한 근무빌딩에 대한 임차구성원의 자존감 상승으로 인하여 본 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 추론된다.

두 번째, 근무환경관리는 임차인의 생활에 가장 밀접한 요인으로 높은 영향력이 있는 것으로 분석되었다. 실제, 자산관리서비스에서 가장 많이 민원으로 접수되는 요인들은 온도와 공조 등 실내 근무환경에 관련된 사항들이다. 최근, 신축된 빌딩들은 대다수 전면 유리건물로 외부 채광으로 인하여 실내온도가 민감하게 변화하며, 창문과의 거리 및 냉·난방 환풍구의 위치에 따라 근무자의 체감온도 차이가 크게 나타난다. 따라서 이에 대한 적절한 온도 및 공조관리 등이 만족도에 큰 영향을 미친 것으로 추론된다.

세 번째, 인적관리가 임차인 만족도에 가장 낮은 영향력을 미치는 것으로 분석되었다. 대형 오피스빌딩은 빌딩의 임차인관리와 대외이미지를 위하여 우량 관리사를 선정한다. 이들 관리사는 대부분 관리직원의 정기적인 CS 및 직무교육과 유니폼 교체 등 서비스 접점 직원 관리에 많은 노력을 기한다. 실제로 인적관리 5개

변수 중 ‘매우 불만족’, ‘불만족’의 설문 응답률은 1.2% 수준이다. 따라서 관리직원에 대한 임차인의 특별한 이슈사항이 발생되지 않기 때문에 만족도 영향이 가장 낮은 것으로 분석된다.

본 연구를 진행하며, 기존 중소형·중대형 빌딩 위주의 선행연구에서 대형오피스빌딩의 자산관리서비스의 변수를 추출하여, 임차인의 근무빌딩에 대한 자존감 등 대형오피스빌딩에 특화된 변수를 충분히 고려하지 못하였다. 향후 대형 오피스빌딩에 대한 지속적인 연구로 대형 오피스빌딩에 특화된 자산관리서비스 요인의 추가발굴을 통한 후속연구가 요구된다.

논문접수일 : 2016 년 12월 12일
 논문심사일 : 2016 년 12월 19일
 게재확정일 : 2017 년 3월 14일

참고문헌

1. 김소형, 「건물의 자산관리 서비스 수준이 이용자 만족도와 임차인 행동에 미치는 영향」, 부산대학교 대학원, 석사학위 논문, 2014
2. 김재용, 「부동산관리의 효율성 제고방안에 관한 연구」, 건국대학교 대학원, 석사학위논문, 2007
3. 김태남, 「오피스 빌딩의 효율적인 관리에 관한 연구」, 건국대학교 대학원, 석사학위논문, 2006
4. 박수은, 「부동산자산관리서비스가 오피스빌딩 이용자만족도에 미치는 영향」, 영산대학교 대학원, 박사학위논문, 2012
5. 이대훈, 「오피스빌딩 자산관리서비스가 임차인 행동에 미치는 영향」, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2012
6. 이환성, 「수익형 오피스빌딩의 임차인 만족도 결정요인에 관한 연구」, 한성대학교 대학원, 석사학위논문, 2012
7. 장무창, 「오피스빌딩의 서비스품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향」, 강원대학교 대학원, 박사학위논문, 2008
8. 정한계, 「서울시 도심부 중소형 오피스빌딩 소유자의 부동산 자산관리 체감요소 선정에 관한 탐색적 분석」, 광운대학교 대학원, 박사학위논문, 2015
9. 최영준, 「자산관리 서비스요인의 만족도가 임차인의 임대차 재계약 의도에 미치는 영향」, 건국대학교 대학원, 석사학위논문, 2015
10. 최진욱, 「전문 자산관리가 오피스 빌딩의 운영이익에 미치는 영향에 대한 연구」, 석사학위논문, 단국대학교, 2007

11. 교보리얼코, 「Office Market Report」, 2016. 1Q
12. 메이트플러스, 「Office Market Report」, 2016. 1Q
13. 서브원, 「Office Market Report」, 2009~2016
14. 신영에셋, 「Office Market Report」, 2016. 1Q
15. 에스원, 「Office Market Report」, 2016. 1Q
16. 젠스타, 「Office Market Report」, 2016. 1Q
17. 한화, 「Office Market Report」, 2016. 1Q
18. 세움터 건축물 정보조회시스