

국내 우수 가상물의 비교연구

전홍대 (bluesman@dreamwiz.com)
변대호 (dhbyun@star.kyungsung.ac.kr)

경성대학교 경영학부
부산광역시 남구 대연동 110-1
경성대학교 상경대학 경영학부

요 약

사이버 물 또는 가상쇼핑물은 컴퓨터 등, 정보통신설비를 이용하여 재화 또는 용역을 거래 할 수 있도록 설정한 가상의 영업장을 말한다. 가상물은 EC의 여러 유형 가운데 기업과 일반 고객간의 거래(B2C: Business to Customer)이며 대표적인 인터넷 비즈니스에 해당된다. 국내 B2C시장 규모는 국내 전체 EC시장의 약 65%를 차지하고 있으며, 2000년 현재 약 2,000여 개의 가상물이 운영 중이다. 그러나 아직 국내 가상물들은 대부분 수익을 얻지 못하고 있으며 일부 대기업을 제외하고는 규모 또한 영세한 실정이다. 이러한 사정이 가상물의 신뢰성 부족, 개인정보유출 위험 등의 문제로 표출되었으며 실제 소비자의 45% 이상이 불만을 느끼는 것으로 조사되었다.

가상물의 신뢰성 보증과 소비자보호를 위해 전자지불 보안기술의 개발, 전자거래기본법, 전자서명법, 사이버몰 이용 표준약관 등의 기술과 법제도의 시행이 있고 최근에는 민간주도의 인증제도 제정이 신뢰성을 얻고 있다. 외국의 경우 일본의 프라이버시마크, 미국의 TRUSTe 마크와 BBB온라인 마크, 영국의 Hall마크 제도가 있고 국내의 경우는 우수사이버몰 시상제도 (eTrust)와 인터넷 모범상점 인증제도가 있다.

그러나 이들 인증제도의 평가모형의 경우 평가기준의 중요도의 계산보다는 점수법을 사용하고 있고 평가기준들간의 중복성과, 가상물 성공사례에서 도출되는 주요 특징들을 평가기준에 포함시키지 않고 있다. 더욱 다양화되고 복잡해지는 가상물의 경우 주관적인 판단보다는 보다 분석적인 방법이 필요하며, 평가기준들 간의 복잡한 관계를 계층화하는 작업이 요구된다. 따라서 본 연구에서는 계층적 분석과정 (AHP)을 사용하여 가상물 평가방법을 제시하고, 국내 우수 가상물을 대상으로 그 평가결과를 소개한다.

본 연구에서 제시되는 가상물의 평가기준은 기존 민간인증 기관의 심사기준, EC관련 법규, 소비자 보호에 관한 국제적인 논의 사항, 인터넷 비즈니스 모델과 가상물의 성공요인, 가상물 구축방법, 소비자들을 대상으로 한 가상물의 만족도 조사를 통해 도출되었다.

서로 중복이 되는 항목을 제외하면 평가기준은 10개 그룹에 대해 전체 125개로 정리된다. 각 그룹 별 평가기준은 가상물 사업자, 판매되는 상품 또는 서비스, 가상물의

기능과 설계, 대금결제, 상품배달, 반품·교환·취소·환불, 운영 시스템, 개인정보보호, 소비자 피해 보호 관련 기준, 고객 서비스 및 마케팅 등이다. 그러나 이들 각 그룹은 세부기준이 서로 다른 그룹을 목표를 가지는 경우가 발생 할 수도 있어 각 세부 기준 내의 목표가 동일하게 그룹화 하는 작업이 필요하다.

AHP모형의 구성은 가상물의 쇼핑절차에 따라 각 절차가 가상물이 요구하는 목표를 만족하는 방식으로 그룹화 시켰다. 가상물의 평가는 쇼핑의 프로세스에 따라 각 프로세스가 목표를 충족하여야 하고 이러한 서비스의 주체가 되는 가상물 사업자가 평가 대상이 되며 사업자, 정보제공 및 표시, 상품, 편의성, 소비자보호, 소비자서비스의 6개의 주 기준과 29개의 세부기준으로 구성된다.

평가대안은 1999년 제 1 회 우수 사이버몰 시상대회에서 선정된 23개 가상물과 제 2 회 대회의 16개 가상물 가운데 종합가상물 5개를 선정하였다. 평가대안의 측정값은 이진형, 수치형, 판단형의 세 가지 자료형의 값을 종합한다. 이진형과 수치형은 가상물을 직접 조사한 데이터이며, 판단형은 소비자를 대상으로 한 조사 결과에서 도출된 것이다.

측정내용 가운데 일부 조사항목의 데이터는 가상물 별로 동일하다고 가정하였다. 최종평가 결과 주 기준의 중요도는 소비자보호와 상품기준이 가장 높게 나타났다. 세부기준은 개인정보보호, 상품의 품질, 반품 및 환불과정에서의 소비자 보호 등이 높은 우선 순위를 보였고 전체 목표에 대한 가상물의 우선 순위와 주 기준에 대한 가상물의 중요도가 각 가상물간에 큰 차이는 없었다. 이것은 이미 우수가상물로 지정된 물 을 평가대안으로 선정한 이유 때문인 것으로 보여진다. 끝으로 소비자를 대상으로 정 성적 기준에 대한 만족도를 조사하였고, 통계적 분석을 통해 그 유의성을 검정하였다.