

AHP 기법에 의한 부동산중개업의 직무분석

Job Analysis of Real Estate Brokerage Business based on the AHP Method

이미숙, 김종진
전주대학교 부동산학과

Mee-Suk Lee(rich-tech@hanmail.net), Jong-Jin Kim(jongjinkim66@hotmail.com)

요약

세계화·개방화에 직면한 국내 부동산중개업은 현재의 단순한 거래의 매개자 역할에서 벗어나 고객의 재산가치 향상과 투자요구에 부응하는 전문직 분야로 발전해야 할 필요가 있고, 이를 위해서는 직무분석을 통한 부동산중개업의 효율적 운영에 관한 연구가 그 기초가 된다. 본 연구는 AHP 의사결정기법을 적용하여 국내 부동산중개업의 직무모형을 구축함으로써 부동산중개업의 직무특성을 분석하고, 효율적 운영을 위한 시사점을 도출하려고 하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같이 요약될 수 있다. 중개업자들은 효율적인 부동산중개업을 위해서는 소유권 등의 권리관계와 같은 전통적으로 중요한 중개직무와 함께 부동산시장에 영향을 주는 부동산정책, 국내경제의 흐름 및 변화에 대한 이해를 중요하게 인식하고 있다. 그러나 공인중개사시험 준비와 그 이후의 교육을 통해서 이에 대한 지식과 정보를 접할 기회가 거의 없는 실정이다. 따라서 중개업자가 부동산투자 및 상담의 전문직으로 발전하기 위해서는 부동산거래와 관련된 법률적 지식뿐 아니라 부동산시장·경제에 관한 체계적인 교육이 필요하다고 하겠다.

■ 중심어 : | 부동산중개업 | 직무분석 | AHP | 부동산중개업의 직무모형 |

Abstract

The purpose of this study is to suggest the way of effective management of real estate brokerage business by establishing the Job Model in real estate brokerage business in Korea. The AHP method, designed for professionals in a field, is used to establish the Job Model. The main result and implication of the study are as follows. The study found that real estate brokers recognize the importance of getting knowledge and information about the patterns and changes of the real estate market and economy, for the effective management of real estate brokerage business. The study therefore suggest that it is necessary to provide the brokers with education chance for the knowledge about the real estate market and economy.

■ keyword : | Real Estate Brokerage Business | Job Analysis | AHP | Job Model in Real Estate Brokerage Business |

I. 서론

세계화·개방화에 직면하고 있는 국내 부동산중개업은 유통산업부문 중에서 가장 큰 규모로 국가경제에 중요한 부분을 차지하고 있는데, 2006년의 경우 국내부동

산의 총 거래건수는 3,217,513건, 거래금액은 425조에 달하고 있다[1]. 또한 과거의 부정적 인식의 대상이었던 부동산에 대한 투자와 보유가 안정적이고 건전한 재테크의 수단으로 인식이 바뀌면서 부동산거래를 담당하

접수번호 : #080813-007

접수일자 : 2008년 08월 13일

심사완료일 : 2008년 10월 09일

교신저자 : 김종진, e-mail : jongjinkim66@hotmail.com

는 공인중개사(부동산중개업자)에 대한 국민의 서비스 기대욕구가 크게 고조되고 있다[2]. 따라서 국내 부동산중개업은 현재의 단순한 거래의 매개자 역할에서 벗어나 선진국과 같이 부동산시장의 흐름과 변화를 분석하고 예측하여 고객의 재산가치 향상과 투자요구에 부응해야 하는 전문직 분야로 발전해 나아가야 할 필요가 있다. 이를 위해서는 부동산중개업의 특성에 바탕을 둔 중개업의 효율적 운영에 관한 연구가 그 바탕이 된다고 할 수 있다.

일반적으로 영리를 추구하는 사적경제주체인 기업은 효율적인 운영을 위하여 먼저 그 기업의 목적 달성을 위해 수행해야 하는 직무들에 대해 분석을 한 후 그 결과에 따라 나타나는 각 직무들의 특성과 중요성에 따라 업무방향과 강도를 정하게 된다. 즉, 기업의 효율적 운영을 위해서는 그 기업이 수행해야 하는 고유한 직무들을 분석하는 것이 그 기초가 된다고 할 수 있다[3]. 사적경제주체로서 부동산중개업 또한 수행해야 할 다양한 직무들이 있는데, 각 직무별로 그 특성과 중요성이 다르므로 중요한 직무들에 대한 집중과 노력이 효율적으로 부동산중개업을 운영하는데 중요한 요건이 된다고 할 수 있다.

그러나 아직까지 부동산중개업활동의 중요성과 전문성에 대한 인식의 부족으로 중개대상물 확인서 등 중개업자들이 중개 시 확인해야 하는 법률적 사항들만 공시되어 있을 뿐 부동산중개업의 특성에 기반을 둔 직무내용의 분석과 각 직무의 중요성에 관한 연구가 이루어지지 않고 있다. 이러한 문제인식을 바탕으로 본 연구는 국내 부동산중개업의 직무모형(의사결정모형)을 구축하여 부동산 중개업활동 시 고려해야 할 주요한 직무들과 각 직무들의 중요성을 도출하여 부동산중개업의 직무특성을 분석하고, 효율적 운영을 위한 시사점을 제시하는데 그 목적을 두고 있다.

II. 이론적 고찰 및 선행연구

1. 직무분석의 개념 및 필요성

한 사회 구성원으로서의 인간이 사회구조 속에서 참

여하기 위해서는 각자에게 분담된 일을 보다 전문적인 기능을 가지고 수행할 것이 요구된다. 이와 같이 사회구조 속에서 개개인들이 수행하는 일들 혹은 작업의 집합체를 ‘직무’라고 한다[4][5]. 이러한 직무에 대한 분석은 1779년 아담 스미스의 “생산성의 향상을 위해서는 생산과정의 분업화가 중요하다”[6]는 인식 이래로 많은 학자들이 그 개념을 정의하고 있다. Mee는 직무분석을 특정 직무가 지니는 기본 요건을 조사하는 방법으로 정의하였고[7], Yoder는 각각의 직무에 관한 사실을 발견하여 기술하는 절차로 일의 내용, 처리 절차, 책임, 수행자의 자격 요건 등을 세밀히 조사하는 과정이라고 하였으며[8], Harvey는 직무와 사람과의 관계에 중점을 두면서 직무분석을 작업자의 관찰 가능한 직무 등을 기술하는 자료를 수집하고 물리적, 기계적, 사회적, 정보적 요소들을 포함하여 작업자가 상호작용하는 직무환경의 입증 가능한 특성들을 기술하는 자료를 수집하는 활동이라고 정의하였다[9]. 또한 미국 노동성의 직무분석 지침서(Training and reference manual for job analysis)에 따르면 직무분석이란 ‘직무를 구성하고 있는 일의 전체, 그 직무를 수행하기 위해서 담당자들에게 요구되는 경험, 기능, 지식, 능력, 책임, 그 직무와 타 직무가 구별되는 요인을 각각 명확히 밝혀서 기술하는 수단’이라고 정의하였다[10]. 한편 신종갑(1988)은 직무분석의 본질적요소를 직무내용의 체계적 해명과 각 직무가 요구하는 자격요건의 파악 두 범주로 구분하면서, 직무분석을 직무의 내용을 체계적으로 해명하여 조직과 인사관리에 필요한 직무정보를 제공하는 과정이라고 정의하였다[11].

위의 직무분석에 대한 개념들은 서로 유사성을 가지고 있는데, 종합해보면 직무분석이란 직무에 대한 정보를 수집하고 수집된 정보를 분석하여 직무의 내용을 파악한 다음 각 직무의 수행에 필요한 지식, 능력, 숙련, 책임 등의 제 요건을 명확히 하는 일련의 과정으로 표현될 수 있다.

보다 실무적인 견지에서 보면 직무분석은 일정용도에 활용할 목적으로 직무의 실체를 밝히기 위해 적절한 수단을 써서 관련 자료를 수집, 정리, 기술하는 수단으로 일반 기업체의 경영성과 향상을 위한 경영 및 인사관리

의 출발점이 되며 기업의 목표달성을 위한 합리적 의사 결정을 제공하게 된다[12].

2. 선행연구

일반적으로 기업이나 조직이 추구하는 목적을 달성하기 위해서는 관련된 직무에 관한 연구가 그 기초가 된다는 인식하에 많은 분야에서 직무에 관한 분석이 이루어졌다.

이정희(2002)는 중환자실에서 근무하는 간호사들을 대상으로 설문을 실시하여 중환자실 간호사들이 간호 활동 시 중점을 두어야 하는 직무를 분석하였다. 이 연구에서는 중환자실이라는 특별한 공간에서 일하는 간호사의 직무특성을 도출하여 직무설계와 관리방향을 제시하였는데, 특히 중환자실의 효율적 운영을 위해 필요로 되는 중환자실 경력관리 체계, 전문간호사 직무개발, 중환자간호사 교육과정 개발의 기초적 자료를 제공하였다[13]. 송화선(2007)은 방송영상 콘텐츠 제작 직무 중 영상편집 분야를 대상으로 직무를 분석하여 영상편집자의 직무모형을 제시하였다. 이 연구에서는 영상편집자의 직무를 9개의 임무로 구성하고 각 임무영역을 구성하는 71개의 작업을 도출하였는데, 구성된 임무영역별로 영상편집관련 교육과정 개발에 필수적으로 반영되어야 할 중요한 작업들을 제시하였다[14]. 백삼균(1999)은 육군본부의 중복되거나 불필요한 업무들을 통합하거나 폐지하여 업무수행체계를 선진화 시키고 문서유통체계를 확립하여야 한다는 인식하에 참모부, 감·실과 사업단 등을 대상으로 직무분석을 실시하여 효율적이고 체계적인 육군본부 업무수행을 위한 방안들을 제시하였다[15]. 차진아(1996)는 직무분석을 통하여 사업체 급식소 영양사의 직무수행특성요인들을 도출하여 직무에 대한 정보를 제공하고자 하였는데, 특히 직무수행에 필요한 지식, 능력, 기술 및 인성항목들을 제시함으로써 사업체 급식소 영양사의 교육 훈련을 위한 기초자료를 제공하였다[16].

부동산 중개업은 국내에서 가장 큰 유통분야로서 그 중요성이 일찍부터 인식되어 많은 연구들이 있어왔다. 그러나 대부분의 부동산중개업 관련연구는 부동산중개업 전체적인 관점으로 접근하여 부동산중개제도의 문

제점 및 활성화 방안과 프랜차이즈 제도의 도입 등에 집중되어 있고 효율적인 부동산중개업의 운영을 위해 기본적 바탕이 되는 직무와 관련된 연구는 미흡한 실정이다.

이동진은 공인중개사들의 중개업에 대한 직무만족결정요인들을 분석했는데, 직무만족에 영향을 주는 요인들을 직무특성에 관한 변수, 정부관리(정부정책)에 관한 변수, 경제·사회적 변수로 구분하였으며, 직무만족의 결과변수로는 결근과 이직을 포함시켰다. 이 연구를 통해 부동산 중개업자의 직무의 만족도를 높이기 위해 각 변수들을 효율적으로 제고시킬 수 있는 정책적 방안을 제시하였다[2].

건국대학교 부동산 정책연구소와 한국부동산분석학회는 공인중개사 자격제도의 개선, 부동산전문가의 양성, 부동산중개 서비스업의 도입으로 부동산산업의 발전과 소비자보호를 위한 부동산중개제도의 발전방향을 제시하기 위하여 2005년 공동 연구보고서를 작성하였다. 이 보고서는 부동산중개업자와 부동산관련 전문가들을 대상으로 한 면접과 설문조사를 통해서 중개업자가 수행해야 할 여러 직무들을 도출했는데, 특히 의뢰인에 의한 신뢰성확보 등 부동산중개업자의 행동적 직무들에 대한 가이드라인도 포함하여 제시하였다[17]. 그러나 이 연구는 부동산 중개업의 각 직무들의 중요성에 관한 분석이 아닌 부동산중개업 수행 시 고려해야 하는 직무들을 단순히 도출하는데 그 목적을 두었고, 이동진의 연구 또한 부동산중개업의 세부적인 직무의 분석이나 중요성보다는 부동산중개업자라는 직업에 대한 만족도측정에 그 중점을 두고 있다는 한계를 가지고 있다.

III. 연구의 방법

본 연구의 방법은 먼저 직무분석에 관한 선행연구 등 문헌조사를 통한 이론적 고찰 과정을 거쳐, 복잡한 의사결정 문제를 전문가 그룹이 쌍대비교과정을 통해 객관적으로 판단 하게하고 그것을 수리적으로 분석하는 새로운 의사결정기법 중 하나인 AHP(Analytic

Hierarchy Process: 계층분석적 의사결정방법)를[18] 이용한 실증분석을 하였다.

AHP기법의 일반적 분석과정은 브레인스토밍을 통한 계층구조(Hierarchy tree)의 설정, 쌍대비교를 통한 판단자료의 수집, 가중치의 산정과 일관성검증 등으로 이루어진다. AHP기법을 이용한 부동산중개업의 직무 모형구축을 위해 적용된 본 연구의 실증분석 단계는 다음과 같다.

첫 번째 단계로 계층구조 설정을 위해 부동산중개업 경험이 5년 이상이면서 부동산학 석사 이상인 6인과 부동산학 교수 3인을 구성하고 2차의 브레인스토밍 과정을 거쳐 부동산중개업 직무의 계층구조를 설정하였다. 1차에서는 각 참여자들에게 앞의 선행연구 중 부동산중개제도의 발전방안에 관한 연구와 기존의 연구에서 나열된 부동산중개업 직무에 관한 정보를 제공하여 참조하게 한 후 개인적인 경험을 바탕으로 부동산중개업의 수행시 고려되어야 하는 직무들을 도출하게 하였다. 2차에서는 각 참여자들이 도출한 직무항목들을 교환하여 검토하게 하고 공통적이거나 중요한 직무라고 판단되는 29개의 세부직무항목을 도출한 후 유사한 분야의 직무항목끼리 분류하여 세부항목계층, 중분류계층, 대분류계층, 의사결정계층의 4단계로 계층구조를 구축하였다.

두 번째 단계로는 각 직무항목들을 쌍대비교 할 수 있도록 설문지를 작성하여 3년 이상의 부동산중개업 경험과 대졸이상의 학력을 가지고 있으면서 현재 부동산중개업에 종사하고 있는 중개업자들을 설문대상자로 선정하여 설문을 실시하였다.

세 번째 단계에서는 취합된 각 설문에 대해 가중치(Weight)를 산정하고 일관성(Consistency)을 검증하였다. 가중치는 우선순위벡터(Priority vector)를 일컫는 말로서, 이는 직무항목들의 상대적 중요도 또는 선호도를 나타내며 고유치방법에 의해 산정되어진다. 일관성은 각 설문자가 얼마나 일관되게 직무항목들을 평가했는지를 확인하는 것으로 설문자가 내린 판단의 논리적인 모순을 측정하는 것이다.

일관성을 검증하기 위해 일관성지수(Consistency Index: CI)를 난수지수(Random Index: RI)로 나눈 일관

성비율(Consistency Ratio: CR)을 사용하는데, 이를 식으로 나타내면 $CR = (CI / RI) \times 100\%$ 로 표시할 수 있다.

일관성에 대한 가설과 검정통계량은 다음과 같다.

- 귀무가설(H_0): 의사결정자(설문자)의 평가가 무작위로 이루어진다.
- 대립가설(H_1): 의사결정자(설문자)의 평가는 무작위로 이루어지지 않았다
- 검정통계량(CR): Consistency Ratio = CI/RI

이때 CR이 0의 값을 갖는다는 것은 설문자가 완전한 일관성을 유지하며 쌍대비교를 수행했음을 의미한다. 일반적으로 일관성 검정에서의 임계치는 0.1을 기준으로 한다. 따라서 CR값이 0.1 미만이면 일관성을 유지하는 것으로 판단하여 H_0 가 기각되며, 0.1 이상인 경우는 H_0 가 기각되지 않고, 일관성이 부족한 것으로 재검토가 필요함을 의미한다[19].

본 연구의 설문조사 기간은 2008년 1월 20일부터 2008년 2월 18일까지 약 4주일간에 걸쳐서 실시하였는데 배부한 설문지의 부수는 총 44부였으며 이중 42부가 회수되었다. 분석에 사용된 표본은 회수된 전체 표본 42부에서 결손치가 있거나 일관성이 0.20이상으로 나온 10개의 설문을 제외하였고 일관성이 0.20미만으로 용납 가능한 범위에 속해있는 6개의 설문은 재 설문을 실시하여 최종적으로 일관성이 0.10이하인 31개의 설문을 유효 표본으로 선정하였다.

분석을 위한 도구로는 AHP기법을 이용하여 의사결정모형을 구축하는데 가장 일반적으로 사용되는 Expert Choice 2000(EC 2000) 프로그램[20]과 각 설문자들의 설문항목에 대한 평가를 종합하고 평균하기 위해 Microsoft Excel 프로그램을 이용하였다.

IV. 부동산중개업의 직무모형 및 분석결과

1. 부동산중개업 직무의 계층구조

[그림 1]은 부동산중개업 전문가·경험자의 브레인스토밍과정을 거쳐 구축된 부동산중개업 직무의 계층구조를 나타내고 있다.

부동산중개업 직무의 계층구조는 궁극적인 최종목표(제1계층)를 부동산중개업의 효율적인 운영으로 두고 제2계층(대분류)은 부동산시장이해, 대상물건 분석, 마케팅, 중개체결, 계약 후 관리 5개 분야로 분류하였으며, 제2계층(중분류)은 대분류를 세분화하여 전체시장, 지역시장, 법적문제, 물건특성, 광고·홍보, 촉진활동, 중개기술, 중개과정, 권리이전, 고객서비스의 10개 분야로 조정하였고 제4계층은 29개의 세부직무항목들로 구성되었다.

2. 부동산중개업 직무항목

[표 1]은 위의 구축된 부동산중개업 직무의 계층구조 중 세부직무(제4계층)들에 대한 내용을 보여주고 있다.

표 1. 부동산중개업 세부직무의 내용

직무항목	내용
부동산정책	대상부동산에 영향을 줄 수 있는 부동산정책의 변화(종합부동산세, 분양가상한제 등)
거시경제환경	이자율, 경제성장, 국민소득 등 거시경제변수들의 변화에 대한 이해
부동산에 대한 인식	부동산투자 등에 대한 사회적분위기
지역경제	인구증가, 고용변화 등 지역경제의 변화
개발계획 및 환경	도로건설, 공원조성 등 지역의 개발계획 및 환경 등의 변화
지역규제	지역내의 용적률, 건폐율 등 건축에 관한 규제사항

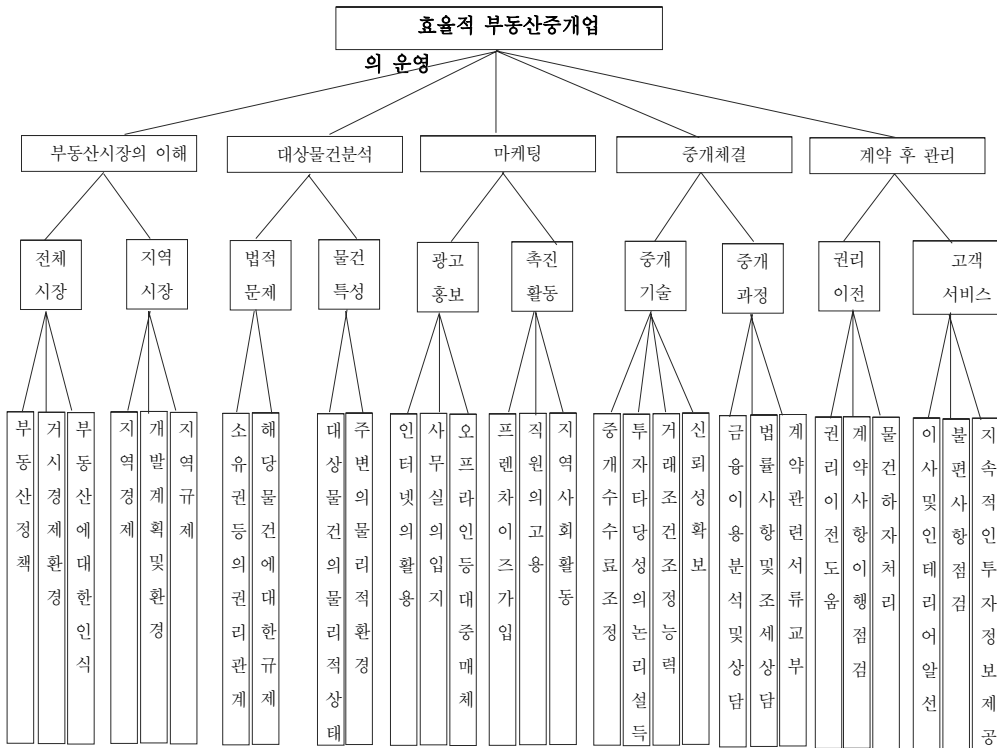


그림 1. 부동산중개업 직무의 계층구조

소유권 등의 권리관계	소유권, 전세권 등 권리관계와 미공시권리에 관한 사항
해당물건에 대한 규제	대상부동산에 적용되는 법률과 규정에 대한 이해
물리적상태	시설의 노후화 등 물리적상태의 파악
주변의 물리적환경	공원, 학교, 소음, 조망권 등 대상부동산 주위의 물리적환경
인터넷활용	인터넷을 이용한 광고, 홍보활동
사무실의 입지	역세권, 유동인구가 많은 지역에 사무소입지선정 등
Off-Line등대중매체	팸플렛, 현수막, 생활정보지 등의 이용
프렌차이즈가입	대규모 중개프렌차이즈 가입
직원의 고용	공인중개사, 중개보조원 등의 고용
지역사회활동	지역주민과의 유대관계 및 지역행사참여
투자(거래)타당성의 논리 및설득	중개대상물에 대한 투자 혹은 보유시의 전망에 대한 설명과 설득능력
거래조건 조정능력	가격절충, 입주일차 등에 대한 조정능력
신뢰성 확보	의뢰인의 중개업자에 대한 신뢰성 구축
중개수수료 조정	의뢰인과 적절한 중개수수료의 합의
금융이용분석	부동산 구입자금 부족시, 구입 후 담보대출 등 금융관련 상담 및 알선
법률사항 및 조세상담	법무사 등 법률적 서비스 알선 및 조세등 부동산 매매, 임대차시 법률적 사항 등의 설명
계약관련서류교부	계약서, 중개확인설명서, 공제증서 사본 등 관련 서류교부 서비스
권리이전도움	공과금정산, 체납세액확인, 중도금 및 잔금처리 도움
계약사항이행점검	계약금 등 반환채무이행 보장 등 (에스크로우 서비스포함)
물건하자처리	하자발생시 수리업자의 알선 등
이사, 인테리어알선	입주, 이주시 고객에 대한 서비스
불편사항 점검	입주 후 불편사항 등의 주기적 점검
지속적 투자정보 제공	부동산시장의 흐름, 다른 투자처 등의 지속적 정보제공

3. 부동산중개업 직무모형 분석결과

아래의 [표 2]는 부동산중개업 직무의 계층구조를 기초로 한 부동산중개업 직무모형의 분석결과를 나타내고 있다.

표 2. 부동산중개업 직무모형 분석결과

대분류 항목 및 중요도	중분류 항목 및 중요도	세부항목	세부 항목의 중요도	세부항목의 복합가중치
부동산시장의 이해 (0.231)	전체시장 (0.581)	부동산정책	0.530	0.069
		거시경제환경	0.297	0.043
		사회적인식	0.173	0.023
	지역시장 (0.419)	지역경제	0.155	0.015
		개발계획 및 환경	0.445	0.044
		지역규제	0.400	0.038
대상물건 분석 (0.232)	법적문제 (0.579)	권리관계	0.624	0.081
		해당물건의 규제	0.376	0.054
	물건특성 (0.421)	물리적상태	0.373	0.036
마케팅 (0.106)	광고, 홍보 (0.563)	주변의 물리적환경	0.627	0.063
		인터넷활용	0.177	0.010
		사무실의 입지	0.604	0.036
	촉진활동 (0.437)	Off-line 등 대중매체	0.219	0.013
		프렌차이즈가입	0.192	0.009
		직원의 고용	0.386	0.018
중개체결 (0.273)	중개기술 (0.692)	지역사회활동	0.422	0.019
		투자의 논리 및 설득	0.285	0.056
		거래조건 조정능력	0.199	0.037
	중개과정 (0.308)	신뢰성확보	0.423	0.078
		중개수수료 조정	0.093	0.017
		금융이용 상담	0.229	0.021
계약후관리 (0.158)	권리이전 (0.620)	법률사항 및 조세상담	0.462	0.039
		계약관련 서류교부	0.309	0.025
		권리이전 도움	0.333	0.034
	고객서비스 (0.380)	계약사항 이행점검	0.428	0.040
		물건하자처리	0.239	0.024
		이사, 인테리어알선	0.157	0.009
		물건이용 불편사항 점검	0.359	0.021
		지속적 투자정보제공	0.486	0.030

3.1 대분류 항목의 중요도

대분류항목 중에는 중개체결이 0.273으로 가장 높은 중요도를 가지고 있으며, 그 다음으로 대상물건 분석이 0.232, 부동산시장 이해가 0.231로 비슷한 중요도를 나타내고 있다. 반면에 계약 후 관리와 마케팅은 0.158, 0.10으로 낮은 중요도를 보여주고 있다. 중개체결과 대상물건 분석이 높게 나온 것은 부동산중개업의 본질이 부동산 거래당사자들의 계약체결을 유도[15]하는 것이

라는 측면에서 당연한 결과로 보인다. 그러나 부동산시장의 이해가 이것들과 비슷한 중요도를 가진 것은 국내 부동산중개업자들도 부동산 정책과 경제의 흐름 등 부동산시장과 경제에 대한 이해가 부동산중개업분야에서 중요한 위치를 차지한다는 인식이 확산되고 있다는 것을 보여준다. 반면에 계약 후 관리와 마케팅이 낮은 중요도를 보여주고 있는 것은 부동산중개업은 대표적인 유통, 서비스분야임에도 불구하고 고객을 찾아나서는 적극적인 홍보보다는 고객들이 필요에 의해서 찾아오게 하는 수동적 방법에 의존하고 있고, 또한 계약이 체결 될 때까지의 과정은 중요시 여기지만 계약체결 후 고객서비스에 대한 인식은 부족하다는 것을 말해주고 있다.

3.2 중분류 항목의 중요도

부동산시장이해 분야에 있어서 전체시장의 중요도는 0.581로 나온 반면에 지역시장은 0.419로 나타났다. 즉 중개업자들은 중개업 영위시 지역경제의 흐름과 같은 지역시장에 대한 파악보다 이자율과 같은 거시경제지표의 흐름, 부동산정책의 변화 같은 전체시장에 대한 파악에 약간 더 중요성을 두고 있다는 것을 알 수 있다. 대상물건 분석 분야에 있어서는 법적문제의 중요도는 0.579로 물건특성의 0.421보다 약간 높게 나타나 중개업자들은 물건특성에 대한 이해보다 중개대상 부동산에 관련된 법적사항들에 대한 이해에 조금 더 중요성을 둔다는 것을 알 수 있다. 다른 대분류 항목과 비교하여 중요도가 가장 낮게 나온 마케팅 분야에 있어서는 광고·홍보의 중요도는 0.563이고 프렌차이즈 가입, 직원의 고용, 지역사회활동 등을 하위항목으로 가지고 있는 촉진활동은 0.437로서 비슷한 중요도를 보여주고 있다. 대분류 항목 중 중요도가 가장 높게 나온 중개체결 분야에서는 중개기술의 중요도가 0.692로 나온 반면에 중개과정은 0.308로 나왔다. 즉 중개업자들은 고객에 의한 신뢰성 확보와 투자의 논리·설득 등의 중개기술을 금융이나 법률, 조세상담 등의 중개과정 보다 훨씬 더 중요하게 여긴다는 것을 나타낸다. 마지막으로 중요도가 마케팅에 이어 두 번째로 낮은 계약 후 관리 분야에 있어서는 권리이전의 중요도는 0.620으로 나온 반면에 고객

서비스는 0.380으로 나왔다. 따라서 중개업자들이 이사, 인테리어 알선 등의 고객서비스보다 계약사항 이행점검 등 법적측면인 권리이전 등에 더 중요성을 두고 있음을 알 수 있다.

3.3 중분류내 세부(직무)항목의 중요도

중분류를 기준으로 각 세부항목의 중요성을 나타내는 세부항목의 중요도를 살펴보면 다음과 같다.

전체시장분야 중에서 부동산정책 항목의 중요도는 0.530로 가장 높게 나타나 중개업자들은 부동산의 사회적인식(0.173), 거시경제환경(0.297)에 대한 이해 보다 부동산정책의 흐름 및 변화에 대한 이해를 더 중요하게 여기는 것을 알 수 있다. 지역시장 분야에서는 개발계획 및 환경 0.445, 지역규제 0.440으로 나타나 지역경제에 대한 이해보다 대상부동산과 관련된 개발 및 규제사항들을 중요하게 인식하고 있다.

법적문제분야에서는 대상부동산에 대한 권리관계(0.624)를 규제사항(0.376)보다 더 중요하게 인식하고 있으며, 물건특성분야에서는 대상부동산의 물리적상태(0.373)보다 주위의 물리적환경(0.627)에 대한 이해가 훨씬 중요한 것으로 인식하고 있다.

광고·홍보분야의 경우 사무실의 입지(0.604)를 인터넷활용(0.177), off-line등 대중매체(0.219)보다 더 중요하게 생각하고 있으며, 중개촉진활동 분야에서 인터넷의 활용(0.177)은 직원의 고용(0.386), 지역사회활동(0.422)에 비해 덜 중요한 것으로 인식하고 있다.

중개기술분야에서는 신뢰성 확보(0.423)와 투자의 논리 및 설득(0.285)의 중요도가 높은 반면 중개수수료 조정(0.093), 거래조건 조정능력(0.199)은 낮은 중요도를 보여주고 있다. 즉 중개업자들은 수수료, 거래금액등의 조정 보다는 신뢰성에 바탕을 두고 부동산시장의 현황, 흐름 등에 관한 대화 및 설득이 중요함을 인식하고 있다. 중개과정분야 예서는 금융이용상담(0.229) 보다 대상부동산과 관련된 계약관련 서류(0.309)나 법률사항 및 조세상담(0.462)을 중요하게 인식하고 있다.

권리이전 분야에서는 계약사항 이행점검(0.428)과 권리이전 도움(0.333)을 계약 후 하자처리보다 더 중요하게 여기고 있으며, 고객서비스 분야에서는 이사, 인테리어

어 알선 등의 서비스(0.157)보다 계약 후에도 지속적으로 투자정보를 제공(0.486)하는 것과 입주 후의 불편사항점검(0.359)등을 중요한 항목들로 인식하고 있다.

3.4 세부직무(하위분류)의 복합가중치

한편 각 세부직무들의 중요도 순위를 나타내는 복합가중치를 살펴보면 소유권 등의 권리관계가 0.081, 신뢰성 확보 0.078, 부동산정책 0.069, 주변의 물리적환경 0.063, 투자(거래)의 타당성에 대한 논리 및 설득 0.056 등으로 가장 높게 나타나고 있는데, 이 5개 항목이 부동산중개업 전체직무의 중요도에서 35%의 비중을 차지하고 있다. 즉 부동산중개업자들은 중개업의 직무 중 부동산 거래 시 대상 부동산의 권리의 진정성을 확보하고 고객들에게 신뢰성을 심어주는 것이 중요하다고 생각하고 있으며, 또한 투자·거래에 대한 설득 능력과 외부효과로 인해 대상 부동산의 가치에 영향을 줄 수 있는 대상 부동산 주위의 물리적 환경에 대한 고려를 중요한 직무로 인식한다는 것을 알 수 있다. 특히 부동산시장에 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 정부의 부동산정책도 부동산중개 시 고려해야할 중요한 직무 중 하나로 인식하고 있다.

반면에 마케팅과 사후관리 분야의 12개의 세부직무들 중 복합가중치가 0.05이상의 범위에 속한 것이 없는 것으로 나타나고 있는데 그 중 프랜차이즈 가입, 인터넷 활용 등이 0.01이하로 가장 낮게 나타나고 있다. 이는 부동산중개업에 있어서 프랜차이즈는 부동산의 특성인 위치의 고정성과 시장정보의 불확실성[21]에 의해 발생하는 부동산시장의 국지화 문제(지역시장)를 극복하여 영업범위를 전국으로 확장하는 이미 선진국에서는 보편적 중개업의 형태이지만 아직 국내 부동산중개업은 프랜차이즈로 인한 전문화와 대형화 그리고 정보 공유에 대한 관심이 부족한 것으로 보여진다. 그리고 인터넷 등을 통한 부동산정보의 공유와 이용도 보편화되고 있지 않다는 것을 알 수 있다.

IV. 결론

본 연구는 국내 부동산중개업의 직무모형을 구축하

여 부동산 중개업활동 시 고려해야할 주요한 직무들과 각 직무들의 중요성을 도출함으로써 부동산중개업의 직무특성을 분석하고, 효율적 운영을 위한 시사점을 제시하고자 하였다. 부동산중개업 직무모형의 분석결과와 시사점은 다음과 같이 요약될 수 있다.

중개업자들은 소유권 등의 권리관계, 신뢰성 확보, 주변의 물리적환경의 이해와 같은 전통적으로 중요시 여겨지는 중개직무들과 함께 부동산시장에 대한 규제강화·완화, 부동산투기억제 정책 등 정부의 정책적 개입과 이자율과 같은 거시경제변수들의 변화가 부동산중개업에 큰 영향을 미칠 수 있음을 인식하고 있다. 반면에 프랜차이즈 가입, 중개수수료 조정, 지역경제의 흐름에 대한 이해, 광고·홍보시 인터넷 활용과 대중매체의 이용, 이사·인테리어의 알선 등에는 큰 중요성을 두고 있지 않다.

중분류를 기준으로 한 세부직무항목의 중요성을 살펴보면, 지역시장분야에서는 중개 대상부동산과 관련된 개발 및 규제사항들에 대한 이해를 중요시 여기고, 중개촉진을 위해서는 지역사회활동이 중요한 것으로 인식하고 있다. 또한 광고, 홍보활동에 가장 효과적인 것은 대중매체 등을 통한 직접적인 광고보다 사무소의 입지인 것으로 생각하고 있으며, 서비스분야에서는 계약체결 후 고객들에게 지속적으로 투자정보를 제공하는 것을 중요하다고 인식하고 있다.

위의 분석결과는 효율적 부동산 중개업을 위하여 다음과 같은 시사점을 제시해준다. 중개업자들은 부동산시장에 영향을 주는 부동산정책, 국내경제의 흐름 및 변화에 대한 이해를 중요하게 생각하지만 공인중개사 시험과 그 이후의 교육을 통해서 이에 대한 지식과 정보를 접할 기회가 없다. 따라서 중개업자가 부동산투자 및 상담의 전문적으로 발전하기 위해서는 부동산시장·경제와 관련된 지식에 관한 체계적인 교육이 필요하다고 하겠다.

향후 연구과제로는 본 연구가 AHP라는 정성적 분석기법을 이용하여 부동산중개업의 직무모형을 구축하였으나 각 변수들에 대한 정량적 분석이 이루어지지 않았다. 따라서 이 연구 결과를 기초로 정량적 분석기법을 이용한 부동산중개업의 경영성과 모형을 구축하여 이

모형의 적합성과 현실성을 검토해보는 것도 의미가 있다고 하겠다.

참고 문헌

[1] 정용, 부동산중개협상의 성과와 결정요인에 관한 연구: 주거 및 상업용 부동산을 중심으로, 영남대학교 대학원 박사학위논문, 2007.

[2] 이동진, 부동산중개업자의 직무만족에 관한 연구: 서울시를 중심으로, 단국대학교 대학원 박사학위논문, 2005.

[3] 성균관대학교 산업심리학과 편, 산업 및 조직 심리학, 박영사, 1995.

[4] 편의상, 직무분석 어떻게 할 것인가, 옴마니, p.15, 1993.

[5] 한상근, 박종성, "직업교육훈련 프로그램개발을 위한 직무분석 방법개선에 관한 연구", 진로교육 연구, 제18권, 제2호, pp.20-40, 2005.

[6] 박종성, 한상근, 직업교육훈련 프로그램 개발을 위한 직무분석 지침개선, 한국직업능력개발원, 2005.

[7] J. F. Mee, *Personnel handbook*, Ronald Press., 1958.

[8] D. Yoder, *Personnel management and industrial relations*, Prentice-Hall., p.15, 1956.

[9] R. J. Harvey, *Job analysis*, In M. D. Dunnette & L. M. Hough., *Handbook of industrial and organizational psychology(second edition)*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press., 1991.

[10] U. S. Department of Labor, *Employment and training administration: The revised handbook for analyzing jobs*, JIST Works Inc., Indianapolis, 1991.

[11] 신종갑, "직무분석, 무엇이며 왜 필요한가", 한국토지개발공사, 토지개발, 제115호, pp.17-21, 1988.

[12] 장수용, 직무분석 이렇게 한다, 전략기업컨설팅, p.25, 2007.

[13] 이정희, *중환자간호사의 직무분석 도구 개발 및 적용연구*, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 2002.

[14] 송화선, "DACUM 기법에 의한 여상편집자의 직무분석", 한국콘텐츠학회논문지, 제7권, 제12호, pp.95-104, 2007.

[15] 백삼균, "합리적인 인사·조직관리와 직무분석의 활용방안", 한국인사관리협회, 인사관리, 제118호, pp.12-21, 1999.

[16] 차진아, *직무분석에 의한 사업체 급식소 영양사의 직무수행특성요인*, 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1996.

[17] 건설교통부, *공인중개사 자격제도 개선방안에 관한 연구*, 건국대학교부동산정책연구소, 한국부동산분석학회, 2005.

[18] T. L. Saaty, *The Analytic Hierarchy Process*, McGraw-Hill, New York, 1980.

[19] 박찬일, 양혜승, 양혜슬, "게임의 장르별 재미요소", 한국콘텐츠학회논문지, 제7권, 제12호, pp.20-29, 2007.

[20] 조근태, 조용근, 강현수, *앞서가는 리더들의 계층 분석적 의사결정*, 동형출판사, 2005.

[21] 조주현, *부동산학원론*, 건국대학교 출판부, 2005.

저자 소개

이 미 숙(Mee-Suk Lee)

정회원



- 2001년 2월 : 한남대학교(부동산학 석사)
- 2008년 8월 : 전주대학교(부동산학 박사)
- 현재 : 리치월드(주) 대표이사

<관심분야> : 부동산정책, 관리

김 중 진(Jong-Jin Kim)

정회원



- 1992년 2월 : 건국대학교 부동산학과(부동산학 학사)
- 1999년 2월 : University of New South Wales(부동산학 석사)
- 2006년 2월 : University of New South Wales (부동산학 박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 전주대학교 부동산학과 조교수
<관심분야> : 부동산투자, 관리