

공동주택 단위세대의 품질차별화 유형에 관한 사례 조사 연구

A Study on a Pattern Analysis of Quality Differentiation on Apartment Housing

조인식* 박태근**

Cho, In-Sig Park, Tae-Keun

요 약

최근 고객중심으로의 시장변화는 자연히 주택공급업체로 하여금 품질의 경쟁시대를 맞이하도록 하였다. 이러한 품질경쟁 시대에 부응하는 주택상품 기획을 위하여 단위세대 품질의 차별화 사례 및 대상 부위에 대한 유형분석 등을 실시하여 공동주택의 단위세대에 대한 품질의 차별화 유형 분류체계를 구축하였다. 건축적 요소인 평면요소와 인테리어요소는 공간위계를 기준으로 품질요소를 세분하여 분류체계를 구축하였고, 사용자 편의와 관련 있는 설비시스템부위는 친환경성, 안전성, 에너지절약효과, 편리성으로 구분 하여 분류체계를 구축하였으며, 제품요소는 가구와 설치제품 및 편의품으로 구분하여 분류체계를 구축하였다. 향후 이 분류체계는 공동주택상품의 마케팅 전략수립단계에서의 제품 포지셔닝과 상품기획단계에서의 상품의 차별화요소 결정에도 유용하게 활용할 수 있을 것이다.

키워드 : 품질분류, 주택상품, 단위세대, 주택기획

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

양적인 부족으로 인하여 발생된 우리나라의 주택문제는 도시 주변의 대규모 택지개발에 의한 주택공급과 시공기술의 발전으로 인하여 주택문제의 주안점이 질적인 문제로 변화된 것이 오늘날의 현실이다.

이러한 변화는 주택업체로 하여금 상품의 차별화를 요구하는 시장에 부응하기 위하여 마케팅기법을 적용하게 하였다. 특히 주택업체에서는 평면구성의 다양화, 인테리어 및 가구류의 고급화, 설비류의 시스템화와 각종 마감자재를 고품격화 하는 등의 방법을 통하여 고객의 요구품질을 충족하려는 경향을 보여 왔다. 이에 반하여 입주시점에서는 많은 입주자들이 갖 준공된 인테리어나 설치된 가구류, 마감재 등을 교체하고 입주하는 사례가 발생하여 국가적 자원낭비가 사회 문제가 되고 있다. 이러한 문제는 계약시점과 입주시점에서의 고객요구의 변화 즉, 시간에 따른 고객요구의 변화에 의해서 발생하는 문제로서 이에 대한

적절한 대응이 요구된다.

따라서 상품기획단계에서는 동태적인 고객의 요구품질 변화를 파악하여 상품기획에 반영함으로써 고객만족형 상품공급이 우선되어야 할 것으로 사료된다.

이를 위하여 본 논문에서는 품질의 차별화 사례와 이에 대한 고객만족도를 조사/분석하여 이를 품질요소별로 정리한 후, 향후 주택상품의 품질기획단계에서 활용 할 수 있는 고객관점의 품질의 차별화 유형분류체계를 구축하여 고객의 요구를 신속하게 반영할 수 있도록 한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구의 범위는 민간업체가 건설하여 공급하는 중대형아파트를 대상으로 하였다.

연구의 진행은 기존 문헌연구를 통하여 주택상품의 차별화의 배경과 경향, 그리고 현행 유사 분류체계 및 활용현황을 파악하여 품질의 차별화 유형분류체계의 구축방향을 설정하였다.

이를 기반으로 하여 각 건설회사의 분양지구 인터넷 홈페이지에서 제시하고 있는 단위세대 품질에 대한 상품의 특징점에 관한 자료를 수집하여 유형별 사례를 분석하여 우리 주택시장에 적용할 수 있는 품질의 차별화 유형분류체계를 구축하고자 한다.

특히 차별화 사례조사 분석단계에서는 다양한 차별화 유형사례

* 일반회원, 목원대 대학원 박사과정, choinsig@korea.com

** 종신회원, 목원대학교 건축공학과 정교수, 공학박사,

tkpark@mokwon.ac.kr

를 효율적으로 분석하기 위하여 K.J법(진화도법)을 활용하였다.
 <그림 1>은 연구의 프로세스 및 분석방법을 도식화한 것이다.

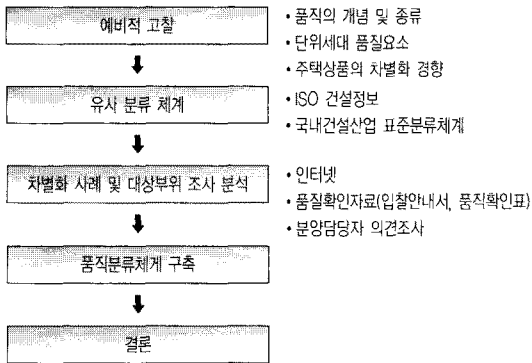


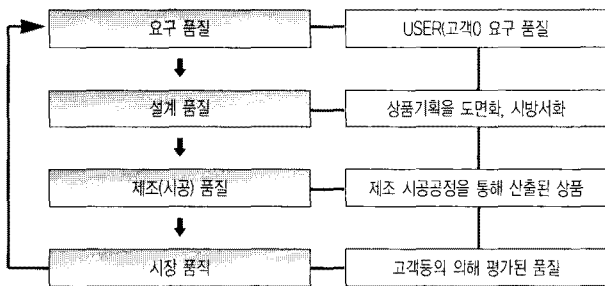
그림 1. 연구의 흐름도

2. 연구의 예비적 고찰

2.1 품질의 개념 및 종류

품질(quality)의 개념은 제품의 유용성을 결정하는 성질 또는 제품이 그 사용목적을 수행하는데 있어 갖추어야할 성질이라고 정의되어지고 있으며 여러 가지 품질특성의 집합에 의해 이루어진다. 품질의 종류를 크게 나누어 보면 요구품질, 설계품질, 제조품질, 시장품질로 나눌 수 있다.

공급자 마켓시대에 있어서는 품질관리활동의 중심을 제조품질에 두었으나 오늘날과 같은 고객지향시대에 있어서는 요구품질과 설계품질이 점점 중요시되고 있다. 상품품질의 개선 및 향상은 <그림 2>에서와 같은 과정을 계속 반복하며 이루어지고 있다.



- 출처: 황의철, 품질경영, 2001, pp 6 도표 재구성

그림 2. 품질의 상호관계 및 Feed-back 과정

2.2 품질 Paradigm의 변화

품질 패러다임의 변화는 <표 1>과 같이 요약될 수 있다. 품질

을 의식하기 시작한 1960년대에는 조립라인의 마지막 단계에서 검사를 실시하는 것에 중점을 두었다. 이때 품질활동의 초점은 제품의 균일성을 확보하기 위해서 불량품의 검사와 수정에 모아졌다.

그 후 점차 앞 단계로 이동되어 SPC(statistical process control)가 실시되었다. 주안점은 불량품 검사나 수정으로부터 제조공정을 통제하는데 있었고, 목표는 불량의 이상 원인이 쉽게 파악되고 수정될 수 있도록 안정적인 공정을 확보 하는데 있었다. 그 후 품질활동의 패러다임은 보다 상향으로 옮겨져 상품 기획단계에 까지 포함하게 되었다.

급격한 기술혁신과 시장에서의 치열한 경쟁은 품질 패러다임의 변화를 요구하고 있다. 고객의 새롭고 높은 기대는 품질에 대한 시각과 접근법을 변화시키고 있다. 이윤 극대화를 기업의 목표로 하는 기존의 관리 사고에 도전하여 고객만족을 최우선 목표로 하는 혁신적인 관리사고의 변화가 요구되고 있다.

품질기획에서 제품의 제조 및 시공과정까지의 모든 품질활동의 목표는 이제 고객의 불만을 해소하기 위한 것이 아니라 고객의 현재 및 잠재적인 요구품을 파악하여 고객의 찬사를 자아 내게 하는 타사 상품과는 차별화되는 상품을 제공하는 데 있다.

접근법에 있어서는 제조공정의 마지막단계에서 평가·검사로 이루어지는 것으로부터 첫 단계인 기획·설계단계인 예측의 접근법으로 변화되고 있다.

따라서 주택상품시장 역시 공급자 주도시장에서 소비자 주도 시장으로 변화됨에 따라 소비자의 다양한 생활패턴의 변화에 부응하기위한 상품의 품질의 차별화가 필요하게 되었다.

표 1. 품질 Paradigm의 변화

구분	기존의 개념	새로운 패러다임
품질에 대한 관점	• 해결해야 할 문제 • 결핍	• 추구해야 할 이상적인 성능 • 기회
동기	• 불만 해소	• 고객 감동
단계	• 검사, 통계적, 제품보증 • 공정 통제	• 품질 경영
조정	• 불량 확인과 제조, 예방 • 수정, 공정 통제	• 고객 취향을 제품으로 전환
방법	• 게이지 및 통계기법 • 프로그림과 측정기	• OFD, VE 등 시스템적 접근
담당자	• 감독자, 생산부서 • 생산부서와 설계부서	• 전원
기본전략	• 시장점유율 유지	• 시장점유율 선도

2.3 선행 연구 고찰

공동주택 상품의 차별화에 관한 연구는 대부분 상품의 범위를 주거건물 외부공간과 입지환경을 포함하는 넓은 의미의 주택상품을 그 대상으로 하고 있다.

본 논문의 연구대상인 단위세대부분을 대상으로 한 품질의 차별화 요소는 <표 2>과 같이 내부건축공간과 관련된 평면, 인테리어, 고객편의를 위한 설비 및 기기제품요소에 중점을 두고 연구가 이루어지고 있다.

표 2. 선행 연구 분석

연구자	단위세대요소	세부요소	특징
김주원 (2005)	공간계획 요소	평면설계구조, 수납공간, 조망, 가변형평면, 서비스공간 활용도	주거결정요인 추출결과
	공간감성요소	인테리어, 리빙트렌드, 고급마감재	
	편의설비(기기) 요소	가사편의시설, 생활편의기기, 친환경마감재, 웰빙주거설비	
이영아 (2003)	평면의 다양화	조망, 프라이버시, 수납공간, 가변개념, 빌코니기능, 매개공간조성	일간지기사 분석을 통해 추출된 요소
	인테리어의 고급화	건강중시, 미적·기능적 고급화	
	설비의 첨단화	환경, 쾌적성, 생활편의, 안전	
채희복 (2002)	단위주호계획요소	평면의 다양화, 가변형, 인테리어, 공간확대	인증제도 분석 결과
	유지관리계획요소	첨단시스템	
안길원 (2001)	내부공간	'주문형·가변형 평면, 인테리어 옵션, 수납공간, 건강개념, 풍수개념, 전통요소도입	주택업체의 차별화 전략 방안 분석 결과
	설비(제품)	중앙장수, 공기청정, 무인경비, 소음방지, 에너지관리, 정보통신	

2.4 공동주택 단위세대의 품질요소

2.3절에서 고찰하여 본 바와 같이 공동주택에 있어서 단위세대 품질요소는 크게 건축관련 요소인 평면요소와 인테리어 요소로 나눌 수 있으며, 사용자의 편의를 위한 설비요소와 제품요소로 구분할 수 있다.

평면요소는 공간의 구성과 각 실의 위치, 기능, 넓이 등이 있으나 주로 품질에 영향을 미치는 인테리어요소는 디자인, 부위별 구성방법, 마감재의 질이 품질에 영향을 준다.

사용자의 편익과 관련이 깊은 설비요소는 정보통신, 냉난방, 조명, 급수위생, 방재, 제어시스템 등이 있고 제품요소에는 고객의 관심이 점점증대하고 있는 가구를 포함하여 생활기기의 성능, 디자인, 마감재의 질 등이 주로 품질에 영향을 준다.

2.5 공동주택상품의 차별화 경향

최근 주택상품은 지속가능한 개발, 친환경 개발, 첨단화 주택 개발 등이 이슈가 되어 상품에 반영 되고있다. 특히 웰빙, 로하스 등의 건강하고 쾌적한 주택과 스마트, 인텔리전트 주택 등의 첨단 정보화 주택들이 속속 주택시장에 공급되어지고 있다.

이러한 주택상품의 변화에는 사회여건의 변화, 기술의 진전, 그리고 이에 따른 고객의 생활양식의 변화가 서로 상호관계를 이루며 변화해 나가고 있다.

동시에 고객을 둘러싼 주변 환경의 변화는 결국 고객의 생활

양식의 변화를 가져오고 이를 충족시키기 위한 각종 기술적 진전이 차별화를 위한 새로운 상품개발을 유도하며 순환해가는 과정을 반복하며 진행되고 있다.

<표 3>에서 볼 수 있는 바와 같이 현재 주택상품의 차별화 경향은 친환경, 첨단화, 다양화, 고급화, 고기능화로 대별해 볼 수 있다.

표 3. 기술의 변화

사회여건변화	원인/관련변화	단위주거상품에의 영향
정보화	유비쿼터스 정보네트워크 홈네트워크	고도의 정보기기 시설중대 인텔리전트(스마트)주택
고기능화 (첨단화)	편리성추구	가사경감설비주택 인공지능주택
부품조립화	가변성	가변형 주택
친환경화	환경에 대한 인식 증대	친환경자재사용, 친환경설비 에너지절약설비

- 출처: 대한주택공사, 21세기주택기획연구 p 4 도표 재구성

2.6 기존의 품질분류체계 분석

2.6.1 ISO 건설정보 분류체계

국제표준기구인 ISO에서는 건설정보를 위한 8가지의 분류관점을 권장하고 있는데 이는 시설물, 공간, 부위, 공종, 자재, 장비, 관리, 속성이 있고, 각 분류관점의 정의 및 사용에는 <표 4>과 같다.

표 4. ISO건설정보 분류체계

분류	정의	분류의 예	사용의 예
시설물	용도관점의 물리적 시설물	공장, 병원, 주택 등	건축법규, 설계요건 등
공간	실체 또는 이론적인 공간	사무공간, 주거공간 등	설계요건, 시방서 등
부위	기능 관점의 시설물 구성요소	기초, 보, 기둥, 천정재 등	도면번호, 설계자료, 시방서 등
공종	결과물 관점의 작업	토공사, 철근공사 등	시방서, 견적서, 원가관리 등
자재	시설물을 구성하는 원재료	모재, 가구, 콘크리트 등	설계자료, 물기자료, 구매관리 등
장비	시설물 구성요소가 아닌 도구	거푸집, 건설기계 등	장비자료, 물기자료, 시공계획 등
관리	활동 주제 관점에 의한 관리	기획, 설계, 건설관리 등	건축법규, 계약서 등
속성	물리적 개체의 특성	형태, 규격, 열효율 등	시방서, 제품정보 등

2.6.2 국내 표준분류체계

한국건설 기술 연구원은 1996년 국내 건설 산업의 표준분류체계 안을 산, 학, 연, 관에서 공히 응용 할 수 있는 건설정보 분류표를 <그림 3>과같이 제시하였다. 한국건설기술연구원의 표준분류체계는 시설, 공간, 부위, 공정, 자재 및 자원 다섯 가지 분류관점으로 구성되어 있다.

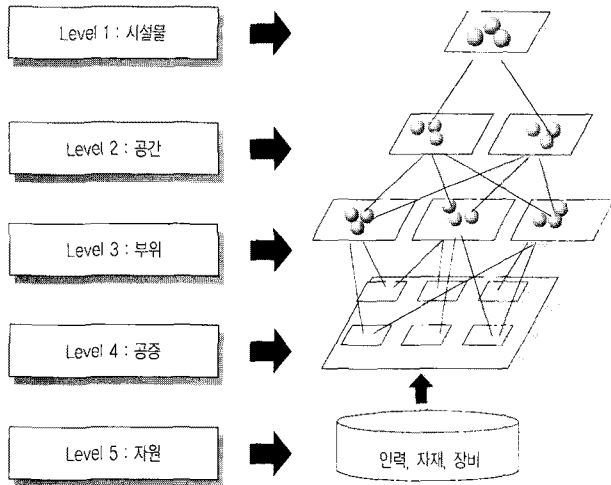


그림 3. 건설정보 분류표

2.7 K,J 법

K,J법은 1964년 발상자인 일본 동경공업대학 명예교수인 카와기타씨의 이니셜을 따서 명명된 일종의 아이디어발상법이다.

이 방법의 특징은 하나의 사실이나 정보 등을 작은 카드에 단문화하여 기입한 후 속성별로 Grouping하고 1그룹 1카드화하여 다시 Grouping 하는 과정을 반복하여 최종 그룹 속성간의 관계 등을 분석하여 전체의 설명이나 가설을 만드는 방법이다.

브레인 스토밍기법은 주어진 주제에 대하여 무제한적인 아이디어의 발산을 유도하는 반면, K,J법은 아이디어들을 1차적으로 수렴하여 이를 다시 브레인 스토밍과정을 거치는 방식으로 발산과 수렴을 반복한다.

주로 상품기획을 위하여 고객의 요구와 관련한 각종의 원시적 데이터를 속성별로 분석하기위한 단계나 품질기능전개기법에서 품질과 기능의 전개과정에서 많이 사용된다.

본 논문에서는 차별화유형사례분석을 위하여 아래와 같은 방법으로 활용하였다.

- 1) 세부차별화 사례별로 카드화 한다. (업체, 지구명 명시)
- 2) 평면, 인테리어, 설비, 제품 요소로 구분하여 Grouping 실시
- 3) 공간위계별(공간→부위(시스템)→제품→자재) Grouping 실시
- 4) 고객편의별 Grouping 실시
- 5) 유형별 분석 실시

3. 차별화사례 및 대상부위 조사 분석

3.1 조사대상 선정

〈표 5〉와 같이 현재 주택사업을 영위하고 있는 업체 중에서 독자적인 브랜드를 사용하고 있는 14개 업체의 29개 분양지구를 대상으로 선정하였으며 2006년 하반기에서 2007년 중에 분양되어진 전용면적 85~135제곱미터의 상품군을 그 대상으로 하였다

3.2 조사 및 분석 방법

표 5. 조사대상 리스트

건설사	브랜드명	위치	건설사	브랜드명	위치
A건설	㉔	1 경남 진주효진	F건설	㉑	16 경남 포항
		2 경남 통영죽림			17 서울 수유
B건설	㉕	3 경남 거제	G건설	㉒	18 대구 신천
		4 서울 서초			19 전북 남원
		5 경기 부천송내			20 경기 구미
C건설	㉖	6 경기 파주	H건설	㉓	21 경기 남양주진접
		7 부산 연제			22 부산 정관
		8 충북 제천허소	J건설	㉔	23 대구 진천
		9 대구 앞산			24 경남 마산무학산
		10 대구 월배	K건설	㉕	25 경남 함안공려전
		11 충북 충주연수			26 경남 창원
12 강원 강릉홍제	L건설	㉖	27 경기 평택 비전		
D건설	㉗	13 경기 남양주	M건설	㉗	28 경기 화성 향남
		14 대구 중리			
E건설	㉘	15 인천 송도	N건설	㉘	29 경남 포항

각 브랜드 회사의 분양지구 홈페이지 및 홍보자료를 통하여 각 업체에서 제시하고 있는 상품의 특징점에 관한 자료를 수집하였고, 차별화 품질부위에 대한 고객의 반응을 조사하기위하여 2007.8.20~8.31(12일간) 각 분양사무소의 담당자를 대상으로 전화의견조사를 실시하였다.

각 수집된 자료는 ISO 및 국내 건설 산업 표준분류체계에서 제시하고 있는 공간→부위→자재 단계의 분석틀을 기본으로 제품요소를 추가하여 차별화사례대상 부위별 분석을 실시하였다.

3.3 분석결과

3.3.1 단위세대 품질요소별

(1) 평면요소

평면품질의 차별화를 위하여 주로 공간단위의 확장성과 가변성을 추구하는 사례가 많았으며, 일부 기능 및 용도변화를 위하여 가변 벽과 발코니 공간 등을 이용하는 사례가 있었다.

이러한 구체적인 사례로는 〈표 6〉에서 보는 바와 같이 친환경화의 경향으로 인하여 조망을 위한 주방, 욕실, 등의 남측배치와 조망장의 개소나 면적을 확대하여 계획함으로써 차별화를 추구하고 있었다.

또한 발코니를 이용한 각종 실의 확장형 평면계획등 공간 다양

화의 추구 사례와 거실과 침실 또는 침실 간 가변 벽 설치 방법에 의한 인접 공간간의 용도의 가변성을 부여한 사례 등이 있었다.

또한 발코니를 활용한 보조주방의 설치, 현관 전실기능의 마당 발코니설치, 외부 돌출 화단의 설치 등이 차별화를 위하여 상품에 반영되고 있었다.



표 6. 평면요소의 차별화

실명	차별화사례	아파트	요소	고객반응
인방	ㄱ지형 2면창호 설치 평면 적용	㉔-10	공간	◎
	안방창호 높낮이 선택	㉔-23	부위(벽)	◎
침실	가변형 평면 적용(침실개-2개)	①-21	부위(벽)	◎
	ㄱ지형 2면창호 설치 평면 적용	㉔-12	공간	◎
주방	가변형 평면 적용(침실-거실)	①-21	부위(벽)	◎
	아일랜드형 평면 적용	㉔-8	공간	◎
	남측배치형 평면 적용	㉔-5	공간	◎
욕실	보조주방 설치	㉔-20	공간	◎
	사위/세면 공간 분리형 평면	㉔-5	공간	◎
현관	외부조명이 가능한 평면 배치	㉔-1	공간	◎
	전실(마당)기능공간 및 발코니 설치	①-16	공간	◎
발코니	발코니 확장형 평면	①-16	공간	○
	돌출형 발코니 화단 설치	㉔-6	공간	◎
	세탁기 전용공간 설치	①-21	공간	○
	독립형 에어컨실 설치	①-21	공간	○
	포켓 발코니 설치	①-21	공간	◎

(2) 인테리어요소

인테리어 요소 부분에서는 <표 7>에서 볼 수 있는 바와 같이 특히 아트월과 우물천정 등의 고급 인테리어부위가 점차 확대

표 7. 설비시스템요소의 차별화

실명	차별화사례	아파트	요소	고객반응
거실	양면 아트월 설치	㉔-3	부위(벽)	◎
	황토벽 아트월 설치	①-23	부위(마감재)	◎
	월목 마루 깔기	㉔-7, 12	부위(마감재)	◎
	충간 소음방지재 설치	㉔-7	부위(중간재)	◎
	우물천정 설치	㉔-7	부위(천정)	◎
	복도면 아트월 설치	①-21	부위(벽)	◎
욕실	천연대리석 마감재 적용	㉔-7	부위(마감재)	◎
	포인트 벽타일 마감	①-21	부위(벽)	◎
	동형 디자인천정 설치	㉔-10	부위(천정)	◎
주방	미끄럼방지타일 마감	㉔-11	부위(마감재)	○
	고품격 타일 마감	㉔-10, 11	부위(마감재)	◎
	아트월 설치	㉔-3	부위(벽)	◎
현관	고급 천연대리석 마감	㉔-9	부위(마감재)	◎
	우물천정 설치	㉔-3, ㉔-7	부위(천정)	◎
	천연석 아트월 설치	㉔-3	부위(마감재)	◎
드레스룸	아트월 설치	㉔-3	부위(마감재)	◎
	다담판에 천연석재 마감	㉔-9	부위(마감재)	◎
	현관 중문 설치	㉔-19	설치제품	◎
	천연대리석 상판 마감	㉔-12	제품(마감재)	◎
공동	친환경소재 도배지 마감(스나우, 녹차, 참숯(황토) 등)	①-16, ①-21	부위(마감재)	◎
	친환경소재 비덕재 마감	㉔-8	부위(마감재)	◎
	친환경소재 페인트 마감	㉔-10	부위(마감재)	◎
	친환경소재 접착제 사용	①-16, ①-21	부위(중간재)	○
이미지	우물천정			
	욕실고급마감			

적용되는 경향을 보이고 있다.



그 결과 그동안 등한시하였던 거실소파의 뒷벽면, 주방, 복도, 현관부위에 아트월을 설치하거나 침실, 주방에 우물천정을 설치하고, 욕실천정에 기성 제품인 돛형 제품을 설치하여 차별화를 시도하고 있다.

그 밖의 특징으로는 각종 마감자재의 고급화나 친환경 자재의 사용은 너무 많이 사용되어 일반화 되어가고 있었다. 또한 마감 벽과 같은 부위에 색상이나 재질의 선별을 통하여 디자인 포인트를 강조하는 사례가 있다.

(3) 설비시스템요소

설비시스템 요소와 관련해서는 비교적 다양한 분야에 걸쳐 차별화를 시도한 많은 사례가 있었으며 이는 최근 고객들의 이 분야에 대한 많은 관심이 반영된 결과로 판단된다.

표 8. 설비시스템요소의 차별화

실명	차별화사례	아파트	요소	고객반응
주방	친환경 웰빙시스템 (음식물쓰레기 탈수기, 정수설비 스텐레스 배관)	㉔-6, 7, 12 ①-16, ①-21	친환경	◎
	첨단 안전관리 시스템 (주방 가스 차단 및 소화)	㉔-3	안전	◎
	초간편 시스템 (주방 tv폰)	㉔-6	편리성	◎
	에너지 절약 시스템 (센서식질수밸브)	㉔-6	절약	◎
	원터치식 세제 디스펜서	㉔-7	편리성	◎
거실	첨단 정보통신 시스템 (홈네트워크, 초고속 정보통신, 문자자막 서비스, 위성방송 및 케이블 tv, 전자책 도서관 서비스, 세대 무선랜*)	㉔-1 ㉔-3 ①-16	편리성	◎
	친환경 및 웰빙시스템 (실내 자동환기 시스템)	㉔-4, 5 ㉔-6, ①-26	친환경	◎
욕실	초간편 시스템 (가스난방 원격제어 검침, 예레베이더 호출 시스템)	㉔-3 ㉔-6, ①-16	편리성	◎
	고품격 월물욕조 설치	㉔-25	설치제품	◎
	고품격 카운터형 세면기 설치	㉔-18	설치제품	◎
현관	첨단 안전관리 시스템 (욕실 비상콜버튼, 스피커폰)	㉔-2 ㉔-10, ①-16	안전	◎◎
	친환경 첨단 웰빙시스템 (반신욕겸용 욕조, 전자비데, 다기능 바디샤워기)	㉔-7, 9 ①-16	웰빙	◎
	첨단 에너지 절약 시스템 (절수형양변기, 고효율보일러)	㉔-9 ①-22	절약	◎
인방	원격적인 사우나 브스 설치	㉔-29	웰빙	◎
	첨단 안전관리 시스템 (외부방문자 자동기록장치)	㉔-15	안전	◎
발코니	초간편 시스템 (조명 일괄소등 장치)	㉔-12, ①-16	편리성	◎
	초간편 시스템 (안방 다기능 리모컨)	㉔-8, ①-21	편리성	◎
공동	첨단 안전관리 시스템 (외부침입 감시)	㉔-3, ㉔-15	안전	◎
	진동 빨래건조기 설치	①-23	편리성	◎
이미지	초간편 시스템 (중앙진공청소기)	㉔-4	편리성	◎
	디지털 홈 네트워크 시스템			
	웰빙, 친환경시스템			

〈표 8〉에서 보는 바와 같이 구체적인 차별화 사례로는 웰빙과 친환경추구를 위한 공기청정시스템, 정수시스템, 자동환기시스템과 경제성 추구를 위한 절수시스템, 에너지절약시스템, 그리고 첨단안전시스템, 편리성시스템을 적용한 사례가 있었으며 그 특징으로는 친환경, 안전, 절약, 편리성의 추구경향이 업체간에 보편화되어가는 양상을 보이고 있다.

(4) 가구 및 제품요소


제품요소에 관하여는 〈표 9〉의 내용과 같이 가구부분은 주로 공간 이용의 극대화, 마감재의 고품격화 및 가구의 기능성 향상 등을 통하여 차별화를 시도하였다.

욕조 등 설치품류의 경우 디자인이나 기능과 마감재질이 고품격적인 제품의 적용이 일반화되어가는 경향을 보이고 있었다. 이에 대한 구체적인 사례로는 안방에 차음도아를 설치하거나 욕실에 노약자용 높낮이 조절 세면기설치, 욕실에 거울검용 슬라이딩문 수납장설치, 고급렌지후드를 설치하는 사례가 있었다.

아울러 주방생활과 관련하여 냉동고 등의 편의품을 추가 설치함으로써 타 경쟁사와의 차별화를 추구한 유형이 많아지고 있었다.

표 9. 가구제품요소의 차별화

◎ 매우중음 ○중음 ○보통

실명	차별화사례	아파트	요소	고객반응
침실	고품격 대형 수납장 설치	①-16	가구제품	◎
	안방 차음성도아	◎-15, ◎-28	설치제품	◎
욕실	노약자용 높낮이조절 기능 세면기	◎-24	설치제품	◎
	휴지걸이검용잡지꽂이설치	◎-7, ◎-13	설치제품	◎
	거울검용 슬라이딩문 욕실 수납장	◎-2, ◎-13	설치제품	◎
	고품격 월물목조 설치	◎-24	설치제품	◎
주방	빌트인 시스템 가구 설치	◎-3 ◎-11, 12	가구제품	◎
	주방편의품 추가 설치 (쌀냉장고, 행주살균기, 광파오븐, 과일세척기, 와인장식장, 식기세척기)	◎-1, ◎-3 ◎-7, 9, *2	편의제품	◎
	싱크상판 고급대리석마감	◎-9	가구마감재	◎
	와인 장식장 설치	◎-3	가구제품	◎
	고급 렌지후드 설치	◎-7	설치제품	◎
현관	기능성 신발장 설치(회전식, 신발살균기)	◎-3, ◎-14	가구제품	◎
	현관양측 대형수납장 설치	◎-7, ①-21	가구제품	◎
이미지	가구마감	주방가구마감	편의제품	잡지꽂이
				

3.3.2 차별화 방법의 유형 분석

조사결과 도출된 총72개의 차별화 사례를 실별/ 고객의 편익 유형별 분석을 실시한 결과 〈표 10〉과 같이 쾌적성, 편리성, 친

환경성 순으로 나타났으며 실별 적용사례로는 주로 공적생활영역과 설비가 집중화되는 공간인 주방, 욕실, 거실, 현관, 발코니 위주로 품질의 차별화를 시도하고 있었다.

표 10. 실별/편익유형별 사례

실별	쾌적성	친환경성	안전성	에너지절약	편리성	계
현관	4	-	1	1	2	8
거실	3	5	-	-	3	11
안방	-	3	-	-	1	4
침실	-	-	-	-	2	2
주방	9	2	1	2	4	18
욕실	7	3	2	1	3	16
드레스룸	1	-	-	-	-	1
발코니	-	2	1	-	4	7
공동	-	4	-	-	1	5
계	24	19	5	4	20	72

〈표 11〉은 품질의 차별화를 위한 방법에 대한 분석결과이다.

평면요소의 경우에는 차별화요소인 공간의 구성, 실별 위치, 공간의 기능개선, 실별 넓이를 대상으로 주로 다양화, 개성화, 친환경화, 유니버설 디자인화를 추구하는 경향으로 인하여 선택형 평면의 적용, 가변형/확장형 평면의 적용, 공간의 기능개선을 위하여 발코니 시스템을 이용한 편의공간의 부가 방법 및 각 실의 배치에 있어서 조망이 유리한 남측에 거실과 주방 등을 배치하는 유형이 대부분이었다.

인테리어요소의 경우는 차별화 요소인 디자인 컨셉스타일, 부위별 구성방법, 기능성자재, 친환경자재, 마감재의 재질을 대상으로 개성화, 친환경화, 고급화를 추구하여 인테리어 디자인을 Type별로 선택하게 하는 상품과 우물천정과 아트월 등을 적용하는 부위를 확대하는 방법을 사용하고 있었으며, 각종 마감자재가 친환경자재나 기능성자재 또는 고품격 자재가 적용되고 있다.

설비시스템 요소는 차별화 요소인 정보통신시스템, 공기청정 시스템, 냉난방시스템, 조명시스템, 초간편시스템, 정수시스템, 웰빙시스템, 방재안전시스템, 절약시스템, 친환경시스템을 대상으로 첨단화, 시스템화, 다양화 친환경화, 고급화, 유니쿼터스화의 추구로 스마트홈 시스템설치, 실내자동환기시스템설치, 감성온도조절기능, 감성조명시스템의 채택, EV호출시스템설치, 웰빙욕조설치, 침입감시를 위한 영상자동기록장치, 절전에너지 절약장치, 중앙 집진청소시스템의 채택 등이 활발히 적용되고 있었다.

가구/제품 요소에는 차별화요소인 가구디자인과 가구의 구성 및 재질, 편의품의 구성, 창호디자인과 재질, 설치 제품류의 재질과 구성 등을 대상으로 고품격화, 빌트인 시스템화, 토탈 디자인화 경향으로 고기능성 가구채택 및 공간이용의 극대화, 고급 마감자재사용, 주방 및 생활 편의용품의 다양한 옵션제공 등의 방법이 적용되고 있었다.

표 11. 차별화 방법의 유형분석

품질요소	차별화요소	방법	사례
평면	• 공간구성 • 위치 • 기능개선 • 넓이	다양화 개성화 친환경화 유니버설디자인화	선택형평면 가변형평면 확장형평면 편의공간부가 가능확장 조양중시
인테리어	• 디자인컨셉style • 부위별 구성방법 • 기능성 자재 • 친환경 자재 • 마감재의 재질	다양화 개성화 친환경화 고급화	디자인스타일 선택형 고급인테리어 확장 기능성 자재 적용 친환경 자재 적용 고급 마감 자재 적용
설비 시스템	• 정보, 통신시스템 • 공기청정시스템 • 냉난방시스템 • 조명시스템 • 초간편 시스템 • 정수시스템 • 열병시스템 • 방재, 안전시스템 • 절약시스템 • 친환경시스템	다양화 친환경화 고급화 첨단화 시스템화 유비쿼터스화	홈네트워크 스마트홈 실내자동환기 감성온도조절 감성조명 EV호출 웰빙욕조 '참입감시, 영상기록' '절전, 에너지절약' 중앙집진청소
제품	• 가구디자인style 구성, 재질 • 편의품의 구성, 등급 • 창호의 디자인 재질, 시스템 • 설치제품류 구성 재질, 등급	다양화 친환경화 고급화 첨단화 빌트인시스템화 유니버설디자인화	고기능성가구 수납공간의 극대화 가구마감재의고급화 편의품의다양화 시스템창호 인테리어 창호 고급제품설치 고기능성제품설치

4.2 공간위계 및 편익에 의한 분류체계 구축

ISO와 한국 기술연구원의 분류체계의 공통점으로는 공간위계를 기준으로 공간→부위→자재로 구성되는 분류의 틀을 구축해 볼 수 있다. 이 구조에 단위세대의 품질요소인 평면, 인테리어, 제품, 설비 요소를 대상으로 적용하여 보면 공간→시스템(부위)→제품→자재 단계로 구성해 볼 수 있다.

공간은 평면구성을 기준으로 하여 안방, 침실, 거실, 주방, 욕실 등으로 구분할 수 있고, 부위는 바닥, 벽, 천정으로 구성되며, 시스템의 분류는 각 구성요소가 목적된 기능을 위하여 구성되었으므로 고객이 제공받는 편익유형을 기준으로 분류하면 친환경, 안전, 절약, 편리성시스템 등으로 분류할 수 있다.

제품의 분류는 크게 가구와 제품으로 나눌 수 있으며 제품은 다시 외주가공품을 현장에서 설치하는 설치제품류와 시중판매 제품의 형태로 단위세대에 설치되는 편의제품류로 분류 할 수 있다. 가구는 편리상 각 실을 기준으로 세분할 수 있다. 고객의 입장에서 인식 할 수 있는 자재는 대부분 마감 공사와 관련하여 바탕재, 중간재, 마감재, 도장재로 분류하였다.

전체적인 품질의 차별화 유형분류체계를 완성하기 위하여 3장의 조사 분석 결과를 바탕으로 <표 12>를 완성하였다.

4. 품질의 차별화유형 분류체계구축

4.1 필요성 및 구축방향

공동주택상품은 마케팅 조사 분석 단계와 상품기획단계를 거쳐 건축계획 및 설계단계에서 상품의 구체화가 이루어지고 건설, 시공 과정을 거쳐 상품으로써 소비자에게 제공 후 사후관리 단계를 거치게 된다.

이러한 전 과정을 대상으로 한 공동주택 품질요소의 분류체계는 공급자의 입장에서 필요한 공사발주상의 수량산출등 공사비 견적이나 시공과정 중 품질확인을 위하여 부분적으로 활용되고 있는 실정이다.

주택상품은 일반 소비자 상품과는 달리 내구소비재인 동시에 거주가치성이 요구되는 특성이 있으나 일반적으로 품질에 대한 인식방향이 공급자의 경우는 설계 및 시공과정중심이 되기 쉬운 반면, 설계 및 시공과정에 참여가 제한적인 소비자의 경우에는 결과중심적일 수밖에 없으므로 이러한 점을 보완하기 위해서는 상품의 기획단계에서부터 고객의 요구품질을 사전에 예측하고 이를 효과적으로 반영하기 위한 소비자의 입장에서 본 고객중심의 품질요소분류체계가 필요하다.

표 12. 단위세대 품질의 차별화 유형분류체계

구분	평면/인테리어	제품	설비
공간	안방, 침실, 거실, 주방, 식당, 욕실, 세탁실, 현관, 취미실, 작업실, 가족실, 드레스룸, 발코니	좌동	좌동
부위	바닥, 벽, 천장		〈친환경, 웰빙〉 공기청정, 정수, 감성조명, 청소, 〈안전〉 도난방지, 자동소화 〈절약〉 절수, 절전, 에너지절약, 〈편리성〉 원격감침, 홈네트워크, 무인택배
제품	〈설치제품〉 외부창호, 실내창호, 현관문, 도아록, 정침, 커튼바스	〈가구제품〉 수납장, 옷장, 장식장, 불박이장, 주방가구, 화장대, 세제장, 신발장, 욕실장, 〈편의제품〉 가스쿠팡, 쌀냉장고, 반찬냉장고, 렌지후드, 식기세척기, 냉동고, 드럼세탁기	〈설치제품〉 욕조, 양변기, 세면기, 샤워기, 소변기, 비데, 샤워부스, 집지킴이, 휴지걸이, 화장경, 수건걸이, 비누대, 옷걸이, 욕실코너선반, 조명기구, 주방iv폰, 욕실폰, 콘센트, 수전류, 배기팬, 배수트랩
자재	바탕재, 중간재, 마감재, 도장재, 몰딩재, 문선류, 마루귀틀	바탕재, 마감재	배관재

5. 결론

본 연구는 치열해져가는 공동주택 상품시장에서의 타 사와의 상품개발경쟁에서 우위가치를 갖는 차별화된 상품개발을 위한 기초연구 단계로서 차별화 사례 분석을 통하여 공동주택의 단위 세대품질의 차별화유형 분류체계를 구축하였다.

공동주택의 품질의 차별화 기획을 위한 유형분류체계는 크게 건축 관련 요소인 평면요소 및 인테리어요소와 사용자 편의 제공 측면의 설비시스템과 제품요소로 나누어 공간 위계를 기준으로 평면요소와 인테리어요소에 대한 세부적인 품질요소를 분류하였고, 사용자 편의를 기준으로 하여 설비시스템과 제품의 세부 품질 분류체계를 구축하였다.

향후 품질의 차별화유형 분류체계는 공동주택 상품의 마케팅 전략수립 단계에서는 타사제품과의 경쟁력비교 등 제품의 포지셔닝 과정에서 활용될 수 있으며 특히 상품기획 단계에서는 차별화요소 결정에도 유용하게 이용할 수 있다.

아울러 본 연구는 차별화 유형분류체계 구축을 위한 사례유형 분석 중심으로 연구가 진행되었던 한계가 있으나 향후에는 분류 체계에 따라 주요품질인자들에 대한 계량화와 타당성에 대한 전문가 의견조사 등을 통하여 차별화를 점수화하여 기획된 상품의 사전 분양성평가 등에 활용할 수 있는 후속연구가 필요하다.

참고문헌

1. 김동수(1996), 상품혁신, 법문사
2. 대한주택공사(2001), 21세기 주택기획연구
3. 박홍수 외(1997), 신제품 마케팅, 학현사, 서울
4. 안광희 외(1994), 마케팅(시장전략적접근), 법문사
5. 최준영, 이명권역(2004), 건축기획, 일본건축학회
6. 하양호(1994), 건축기획개발, 태림문화사, 서울
7. 황의철(2001), 품질경영(TQC활용에 의한),
8. JM juran(1994), 사전기획을 통한 퀄리티 경영
9. 김주원(2005), 브랜드apt의 상품차별화 계획요소 설정연구, 연세대학교 박사학위논문
10. 안길원(2001), 아파트 분양성 향상을 위한 건축계획에 관한연구, 경기대학교 산업정보대학원 석사학위논문,
11. 이명아(2003), 시장세분화를 통한 아파트 단위세대의 차별화 전략에 관한연구, 연세대학교 석사학위논문
12. 채희복(2002), 공동주택의 특성화 경향과 거주자 선호도에 관한연구, 전남대학교 석사학위논문

논문제출일: 2007.10.18

심사완료일: 2007.12.20

Abstract

Current changing to the customer-oriented market naturally causes suppliers to meet an age of competition on the quality.

In order to plan housing meeting this quality competitiveness era, I set up the type classification system of quality differentiation for the unit of apartment housing by executing differentiation cases of unit quality and type analysis of the object.

The system is consist of 3 classification systems by quality element, user convenience element and product element as follows:

First element is to classify quality element on the basis of plane and interior elements, architectural elements and second one is user convenience element relating facility to classify environment-oriented, safety, energy saving and convenience. The other one is the product element to classify furniture, installing product and convenient product. I believe that this classification system will be useful to determine any classification elements of product for product positioning and product planning in the stage of marketing planning of apartment housing in the future

Keywords : quality classification, housing, unit, housing planning