



ISSN: 2288-7709 © 2023 KODISA  
 JEMM website: <https://acoms.kisti.re.kr/jemm>  
 doi: <http://dx.doi.org/10.20482/jemm.2023.11.3.81>

# A Study on the Decision Factors and Satisfaction of SMEs

Yongsang PARK<sup>1</sup>, Jaetae KIM<sup>2</sup>

Received: June 11, 2023. Revised: June 17, 2023. Accepted: June 20, 2023.

## Abstract

**Purpose:** The purpose of this study is to identify the determinants of store occupancy based on the rental characteristics of small and medium-sized enterprises (SMEs) renting buildings across the country, and to analyze the satisfaction level after opening.

**Research design, data and methodology:** The study conducted an empirical survey through questionnaires targeting individual business owners, corporate representatives, and executives and employees nationwide, including Seoul, Gyeonggi, and other metropolitan areas and provincial cities. **Results:** In this study, the most important factor that SMEs consider when deciding whether to rent a commercial building or office is financial characteristics, followed by management characteristics, location characteristics, building characteristics, and facility characteristics. In addition, management characteristics were found to have the greatest impact on rental satisfaction of SMEs, followed by financial characteristics, building characteristics, and location characteristics in order. **Conclusions:** Since the lessor cannot immediately improve the location characteristics or building characteristics, in order to increase the rental satisfaction of small and medium-sized businesses in a relatively short period of time, it is necessary to improve managerial characteristics such as prompt civil complaint handling and clean management of the building. In addition, it is analyzed that if the factors that can reduce the burden on the tenants are found in advance and reflected in the financial characteristics, the satisfaction of the tenants can be increased.

**Keywords :** Small and Medium-sized Businesses, Location Characteristics, Building Characteristics, Facility Characteristics, Financial Characteristics, Management Characteristics.

**JEL Classification Code :** D72, R33, L25, L85

## 1. Introduction

최근, 우리의 일상 속에서 모바일기기를 활용한 온라인 전자상거래 등이 일상적인 현상으로 자리 잡으면서, 우리의 생활방식이 점차 변화하고 있는 것을 알 수 있다. 이러한 변화는 특히, COVID-19 로 인한 재택근무 및 모바일 테크 등의 발전과 같은 요인들로 가속화되었다. 또한, 다음세대에서 가능할 것이라고

예상했던 언택트 시대가 빠르게 도래하는 등 부동산의 구조적인 변화를 불러왔다.

재택근무의 도입으로 인해 사무공간의 수요가 축소되는 등 변화가 발생하였으며, 기업들이 비대면 업무처리를 증가시킴으로써 오프라인 판매가 활성화되어 상가 공실율이 증가하고 임대료가 하락하는 등 부동산시장에서 일시적인 불확실성이 나타나고 있다

1 First Author. Dept. of Real Estate Studies, Graduate school of Seoul Venture University, Email: mir03@naver.com  
 2 Corresponding Author. Professor, Dept. of Real Estate Studies, Seoul Venture University, Email: jtk365@naver.com

© Copyright: The Author(s)  
 This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted noncommercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

현재 이러한 변화의 가운데 중소기업은 다양한 도전과 어려움에 직면하고 있다. 중소기업은 상가 및 오피스 등 상업용 부동산의 입점에 따라 매출과 이익에 지대한 영향을 받아왔으며, 경쟁력과 차별성을 유지하며 성공적인 사업을 운영하는데 커다란 영향을 받았다고 볼 수 있다.

과거의 연구들은 주로 빌딩의 규모, 유형, 지역 등에 따른 분류에 초점을 맞추고 있다. 그러나 중소기업의 입점결정요인 및 만족도와 같이 중요한 부동산 임대시장에서의 연구는 상대적으로 부족한 편으로 여겨진다.

본 연구는 기존의 선행연구 및 설문조사를 통해 전국적으로 빌딩을 임차하는 중소기업의 입점결정요인의 우선순위와 입점 후 만족도를 분석하는 것을 목표로 한다. 특히 언택트 시대에 맞추어 변화하는 빌딩 임대시장의 주요 특징을 우선적으로 파악하여 중소기업의 주요 선호 임대조건 등을 사전에 이해하고 입점 결정시 고려하는 요소와 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 한다.

본 연구를 통해 중소기업이 상업 부동산의 입점 결정시 고려해야 할 주요 요인들을 파악함으로써 운영과 매출에 직간접적인 영향을 미치는 핵심요소 및 성과를 신속하게 확인할 수 있을 것으로 기대한다. 중소기업은 최적의 환경과 조건을 고려하여 입점 결정을 내리면서 경영 전략을 수립할 수 있으며, 이를 통해 운영의 효율성과 수익성을 극대화할 수 있을 것으로 기대한다.

또한, 중소기업의 입점 결정에 영향을 미치는 주요 요인을 명확히 이해함으로써, 임대인은 중소기업들의 요구에 부합하는 조건과 서비스를 제공할 수 있게 된다. 이를 통해 지속가능한 우량 임차인을 확보하고, 빌딩의 장기적 자산가치 향상을 위한 전략을 수립하는데도 도움이 될 것으로 보인다. 이러한 노력은 임대인이 지속적으로 더 나은 서비스와 조건을 제공할 수 있게 하고, 중소기업의 입점 결정을 지원하여 부동산 시장 전반적으로 효율성과 안정성을 증진시키는데 기여할 것이다.

본 연구는 중소기업과 상업부동산 간의 상호작용을 조사하여 양측이 상호 혜택을 얻을 수 있는 기반을 마련할 것으로 기대할 수 있다. 중소기업은 성공적인 경영을 달성하고, 임대인은 중소기업과의 협력을 통해 안정적인 임대수익과 자산가치를 향상시킬 수 있을 것이다.

## 1.2. Research Scope and Method

본 연구는 2023년 4월을 기준으로 하여 서울, 경기 등 수도권 및 지방도시 등 전국 8개 권역을 대상으로 조사되었다. 연구의

내용범위는 중소기업의 입점결정요인과 만족도에 영향을 미치는 요소를 중심으로 살펴보았다.

실증조사를 위해 본 연구에서는 전국의 개인사업자, 법인대표 및 임직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 기간은 2023년 4월 15일부터 2023년 4월 30일까지 총 15일간 온라인으로 진행되었으며, 총 294부의 유효한 응답을 회수하였다. 이중 불성실한 응답을 한 38부를 제외하고 최종적으로 256부의 응답을 분석에 사용하였다.

분석에는 SPSS 23.0 통계프로그램을 이용하여, 표본의 특성을 파악하기 위해 빈도분석과 기술적 통계분석을 수행하였다. 또한, 측정변수들의 타당성과 신뢰성을 평가하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며, 연구 과제를 검토를 위해 상관관계 분석 및 다중회귀분석을 통해 변수들의 영향력을 확인하였다.

## 2. Literature Review

### 2.1. Small and Medium-sized Businesses Concept

중소기업은 일반적으로 규모가 상대적으로 작은 기업을 의미하며, 이는 각 나라의 경제적인 여건 등에 따라 차이가 있을 수 있다.

국내 중소기업은 영리를 목적으로 하는 영리법인과 개인사업자로 이루어져 있다. 해당법령에서는 중소기업을 중기업과 소기업으로 구분하고 있으며, 이는 업종마다 평균매출액 기준으로 하고 있다. 업종은 제조업, 농업, 임업 및 어업, 전기수도업, 운수창고업, 도소매업, 숙박 및 음식점업, 부동산업, 교육서비스업 등으로 분류되며, 숙박 및 음식점업, 교육서비스업 등에서 소기업은 평균매출액이 10억원 이하이고, 중기업은 400억원 이하이다. 제조업에서는 소기업은 80억원 이하이며, 중기업은 최대는 1,500억원까지 범위를 구분하고 있다. 또한, 자산총액으로는 5,000억원 미만이어야 한다.

중소기업은 대체로 교통이 편리한 대도시에 위치하려는 경향이 높다. 이는 대도시에 잘 구비된 인프라를 사용하기 쉽고 인력도 구하기 쉽기 때문이다. 그러나 중소기업은 공업단지에 있거나, 지하철이나 버스 등 대중교통으로 출퇴근하기 불편한 곳인 외지에 있는 경우도 많다.

2022년 기준 중소기업의 고용 비율은 전체 인력 대비 약 88%로 대기업 약 12%에 비해 7배가 넘는다. 이는 최근 COVID-19로 인해 시장이 위축되어 중소기업이 인력을 적게 모집해 최초로 90% 밑으로 떨어진 것으로 보며, 전체 인력의 약 90%는 중소기업에서 근무할 수밖에 없는 환경이다.

## 2.2. Review of Previous Studies

본 연구에서는 중소기업의 입점결정요인과 만족도에 영향을 미치는 변수를 도출하기 위해 중소기업과 건물특성 등 입점결정요인과 만족도에 관련한 선행연구를 고찰하였다.

Choi(2016)는 중소기업은 자산총액이 5 천억원 미만이고, 매출액은 업종별로 400억원~1500억원 이하 제한되며, 실질적으로 소유와 경영이 독립되어야 하며, 상호출자제한기업집단 등에 속하지 않아야 된다고 언급하였다.

Lim(2018)은 강남 3 구의 중소형 빌딩 임차인을 대상으로 한 조사를 통해 만족도를 결정하는 요인을 분석하였다. 연구에서는 입지, 시설, 비용 및 관리 요인을 주요한 잠재변수로 고려하였으며, 고객만족도, 전환장벽 및 재계약의도 간의 인과관계를 확인하였다. 결과적으로 중소형 빌딩의 입지, 시설, 비용, 관리 요인들에 대해 임차인의 긍정적 평가는 만족도 상승에 영향을 미친다는 결론을 도출하였다.

Jang(2008)은 대형 오피스 빌딩의 서비스 품질에 대한 임차인 만족도, 충성도 및 운영 수입과의 관계를 분석하였다. 연구결과, 대형 오피스 빌딩의 서비스 품질이 향상됨에 따라 임차인 만족도가 향상되고, 이로 인해 재계약 의향이 높아지며, 운영수입도 증가하는 것을 확인하였다.

Kim(2023)은 임차인의 만족도와 재계약 의도에 자산관리(Property Management, PM) 서비스품질이 어떤 영향을 미치는지 분석하였다. 연구 결과, 임차인 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 자산관리 품질은 임차인 소통 및 관계강화, 전문 PM 회사 관리 등 전문관리 특성과 상관관계가 있음을 확인하였다. 임차인의 만족도가 재계약 의도에 긍정적인 영향을 미침을 입증하였다.

이와 같이 이전 연구는 입점한 빌딩의 규모를 중소형 또는 대형으로 구분하거나 특정지역으로 임차인의 연구 공간을 한정하여 수행되었으며, 주로 빌딩의 자산관리측면에 초점을 맞추었다. 그 결과 중소기업을 대상으로 한 연구는 부족한 상태이다.

이에 본 연구는 기존의 선행연구들을 통해 중소기업의 입점 결정요인과 그에 따른 만족도에 영향을 미치는 변수들을 우선적으로 선정하여, 다른 연구와의 차별성을 두고자 한다. 현재 오피스 및 상가에서 사업을 영위하는 중소기업을 대상으로 입점 시 고려하는 요인들을 우선적으로 파악하고, 전국적으로 연구범위를 확대함으로써 임대인이 중소기업 임차인을 유치하기 위해 우선 고려해야 할 특성을 파악하는 데에 차별성을 두었다.

## 3. Research Methods and Materials

### 3.1. Variable Selection and Operational Definition

#### 3.1.1. Extraction of Variables

중소기업 임차인의 임대선택과 만족도에 영향을 미치는 영향요인을 추출하기 위하여 <Table 1>과 같이 임대특성과 관련된 선행연구를 바탕으로 다음의 변수를 선정하고 측정하였다.

#### 3.1.2. Selection of Rental Determinant Variables

##### 3.1.2.1. Location Characteristics

입지특성은 중소기업의 사업지 주변시설에 대한 편의성에 관한 요소로서 인근 도심과의 거리, 지역의 상권발달 여부, 지역 내 유동인구, 교통접근성, 지역내 업무지원/편의 시설 이용의 용이성, 지역의 발전가능성에 대한 내용을 측정하는 변수로 구성하였다. 측정항목은 Jang(2008), Yoon(2018), Lim(2018), Kim(2023) 등의 연구를 참조하여 본 연구의 임대선택과 만족도의 영향관계 검증에 적합하도록 수정 및 보완하여 총 6 문항을 리커트 7 점 척도를 이용하여 측정하였다.

##### 3.1.2.2. Building Characteristics

건물특성은 사업지 빌딩의 건물에 대한 요소로서 빌딩의 준공연수, 특화된 빌딩의 외부디자인, 빌딩의 규모, 로비 및 공용공간 등의 인테리어 수준 등 총 6 개의 문항으로 구성하였다. 측정항목은 Jang(2008), Yoon(2018), Lim(2018), Kim(2023) 등의 연구를 참조하여 리커트 7 점 척도를 이용하여 측정하였다.

##### 3.1.2.3. Facility Characteristics

시설특성은 사업지 빌딩의 시설에 대한 요소로서 빌딩 내 상업시설, 실내외 조경시설 및 예술작품, 임차인 공용공간, 휴게공간 등 부대시설 등 총 4 개의 문항으로 구성하였다. 측정항목은 Jang(2008), Yoon(2018), Kim(2023) 등의 연구를 참조하여 리커트 7 점 척도를 이용하여 측정하였다.

##### 3.1.2.4. Management Characteristics

관리특성은 사업지 빌딩의 관리에 대한 요소로서 민원 요청 용이성 및 신속한 처리, 빌딩내 유지보수 및 청결관리, 화재 결로 누수 해충 등으로부터 관리 등 5 개의 문항으로 구성하였다. 측정항목은 Jang(2008), Park(2012), Yoon(2018), Lim(2018), Kim(2023) 등의 연구를 참조하여 리커트 7 점 척도를 이용하여 측정하였다.

### 3.1.2.5. Financial Characteristics

재무특성은 사업지 빌딩의 재무와 관한 요소로서 관리비, 임대료, 보증금, 인근 지역물가의 적정성 등 5 개의 문항으로

구성하였다. 측정항목은 Yoon(2018), Lim(2018), Kim(2023) 등의 연구를 참조하여 리커트 7 점 척도를 이용하여 측정하였다.

**Table 1:** Extraction of Rental Decision Factors

Independent Variable		Prior Studies on Rental Choice and Satisfaction					In this study
		JANG 2008	PARK 2012	JYOON 2018	LIM 2018	KIM 2023	
Location Characteristics	Distance from nearby city center					○	○
	Whether or not the local commercial district is developed				○	○	○
	Floating population within the region				○		○
	Accessibility to transportation (convenience of using public transportation)	○		○	○	○	○
	Ease of use of business support/convenience facilities in the region			○			○
	Development potential of the region			○	○		○
Building Characteristics	Number of years of completion of the building	○		○			○
	Exterior design of specialized buildings (building awareness, etc.)			○		○	○
	Deterioration of interior and exterior facilities such as facades, walls, corridors, etc.			○	○	○	○
	Building size (total floor area, total number of floors, etc.)					○	○
	Interior level such as lobby and public space	○				○	○
	Structure and form of rental space				○		○
Facility Characteristics	Commercial facilities in the building (restaurants, convenience stores, etc.)					○	○
	Indoor/outdoor landscaping facilities and works of art (paintings, sculptures, etc.)	○		○			○
	Additional facilities such as tenant common space and resting area	○				○	○
	Smart building system (integrated high-tech service function) availability	○				○	○
Management Characteristics	Ease of civil complaints and prompt processing		○	○	○	○	○
	In-building maintenance and cleanliness management	○	○	○	○		○
	Management of visitor/access security, security, guidance, etc.	○	○	○			○
	Control from fire, condensation, water leakage, pests, etc.	○	○		○	○	○
	Comfort management such as lighting, temperature, humidity, and ventilation in the building	○	○	○	○	○	○
Financial Characteristics	Appropriateness of management fee			○	○	○	○
	Adequacy of rent			○	○	○	○
	Adequacy of deposit			○	○		○
	Appropriateness of prices in neighboring areas			○			○
	Appropriateness of other maintenance expenses such as parking fee and transportation fee						○

Rental Satisfaction	○	○	○	○	○	○
---------------------	---	---	---	---	---	---

### 3.2. Research Project and Research Model

본 연구는 중소기업이 사업을 영위할 빌딩을 선정하는 요인 및 만족도를 파악하기 위한 연구로 중소기업을 대상으로 임대선택 결정요인 및 만족도 영향요인을 분석하였다.

즉, 중소기업의 임차특성을 이해하고, 임차를 위한 빌딩을 선택 시 어떤 요소가 중요한지에 대한 우선 순위를 파악하고 한다. 입주 후 해당 요인들을 평가하여 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 조사하고 한다. 즉 입주를 위한 선택 기준과 입주 이후 만족도에 영향을 미치는 기준은 다를 것이라 예상되며, 이를 상세히 분석하고자 다음과 같이 [Project 1]과 [Project 2]를 설정하였다.

[Project 1]: 중소기업의 임대선택 결정 시 중요요인은 무엇인가?

[Project 2]: 중소기업의 현재 임대상태에 대한 만족도의 영향 요인은 무엇인가?

위 연구과제의 모형은 다음의 <Figure 1>, <Figure 2>와 같다.

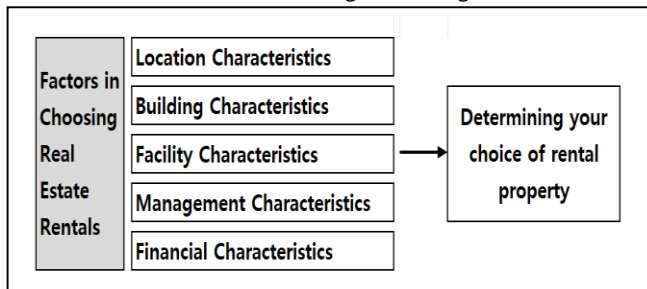


Figure 1: Research Project 1

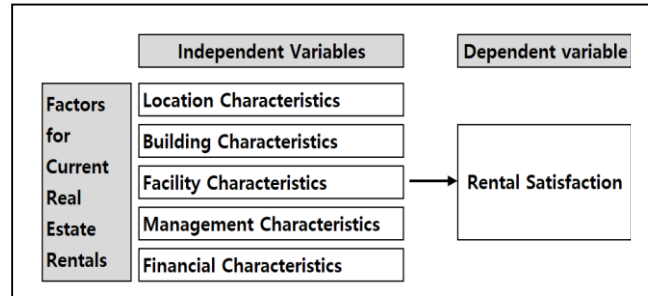


Figure 2: Research Project 2

## 4. Empirical Analysis

### 4.1. Sample Characteristics

#### 4.1.1. General Characteristics

본 연구는 중소기업의 임대선택 결정 및 만족도에 관한 연구로, 설문조사 결과 유효표본 256 명에 대한 인구통계학적 분석의 결과는 <Table 2>와 같다.

표본은 남성이 157 명(61.3%), 여성이 99 명(38.7%)이고, 연령은 20대가 8명(3.1%), 30대가 44명(17.2%), 40대 83명(32.4%), 50대가 93명(36.3%), 60대 이상이 28명(10.9%)으로 나타났다. 지역은 서울과 경기도가 76명(29.7%), 54명(21.1%)으로 과반으로 나타났다. 업종은 도매 및 소매업이 가장 많은 57명(22.3%)으로 조사되었다.

Table 2: General Characteristics of The Sample

Division		No	%	Division		빈도	%
Gender	Male	157	61.3	Marital Status	Married	166	64.8
	Female	99	38.7		Single	90	35.2
Age	20th	8	3.1	Highest Level of Education	High school	56	21.9
	30th	44	17.2		University	171	66.8
	40th	83	32.4		Master	24	9.4
	50th	93	36.3		PhD	5	2.0
	Over 60th	28	10.9		Sector	Catering	38
Region	Seoul	76	29.7	Wholesale and Retail Business		57	22.3
	Gyeonggi	54	21.1	Entertainment/Sports Facility Business		11	4.3
	Incheon	14	5.5	Office work company		47	18.4
	Chungcheong	25	9.8	Professional company		33	12.9
	Gangwon	6	2.3	Medical related business		7	2.7

	Gyeongsang	59	23.0		Education service	28	10.9
	Jeolla	19	7.4		Etc	35	13.7
	Jeju	3	1.2		Total Sum	256	100.0

**4.1.2. Financial Characteristics and Rental Status**

표본의 재무적 특성 및 임대현황은 아래의 <Table 3>과 같이 나타났다

근무인원은 1~2 명이 58.6%, 3~5 명이 26.6%로 대부분이 5 인 미만의 사업장으로 나타났다. 월매출액 규모는 1 천만 원 미만이 35.9%로 가장 많았고, 보증금 규모의 경우 1 천만 원~3 천만 원

사이가 29.7%로 가장 높은 빈도를 나타냈다. 월 임대료는 300 만원 미만이 78.9%로 대다수를 차지하는 것으로 조사되었다.

임대면적은 50 평 미만이 77%로 대부분을 차지해 소규모 사업장을 운영하는 것으로 나타났다. 입주기간은 5~10 년이 23.4%로 가장 높은 비율을 보였다. 임대시 중요하게 고려하는 사항에서는 임대료, 관리비, 보증금 등의 임대비용이 35.9% 상권이 29.7%로 높은 비율을 나타냈다.

**Table 3: Financial Characteristics and Rental Status of Sample**

Division		No	%	Division		No	%
Number of Employees	1~2	150	58.6	Monthly management fee(won)	under 10,000	79	30.9
	3~5	68	26.6		10,000 ~ under 50,000	117	45.7
	6~10	19	7.4		500,000 ~ under 1,000,000	35	13.7
	11~20	5	2.0		1,000,000 ~ under 3,000,000	15	5.9
	21~50	7	2.7		3,000,000 ~ under 5,000,000	5	2.0
	51~	7	2.7		5,000,000 ~ under 10,000,000	5	2.0
Monthly Sales(million won)	under 10	92	35.9	Leased Area(py)	under 10py	36	14.1
	10 ~ under 30	55	21.5		10py ~ under 20py	80	31.3
	30 ~ under 50	45	17.6		20py ~ under 50py	81	31.6
	50 ~ under 100	32	12.5		50py ~ under 100py	40	15.6
	100 ~	32	12.5		100py ~ under 200py	14	5.5
Total Investment Cost When Leasing (million won)	under 10	98	38.3		200py ~ under 500py	3	1.2
	10 ~ under 30	75	29.3		more 500py	2	.8
	30 ~ under 50	44	17.2	Occupancy Period(yr)	under 1	21	8.2
	50~ under 100	25	9.8		1 ~ under 2	26	10.2
100 ~	14	5.5	2 ~ under 3		49	19.1	
Deposit (million won)	under 10	72	28.1		3 ~ under 4	29	11.3
	10~ under 30	76	29.7		4 ~ under 5	23	9.0
	30 ~ under 50	48	18.8		5 ~ under 10	60	23.4
	50 ~ under 100	30	11.7		10 ~ under20	37	14.5
	100 ~ under 300	22	8.6	more 20	11	4.3	
	300 ~ under 500	5	2.0	The Most Important Considerations When Leasing	Public Transport Accessibility	36	14.1
500 ~	3	1.2	Commercial District		76	29.7	
Monthly Rent (million won)	under 1	115	44.9		Building Owner's Cooperation	19	7.4
	1 ~ under 3	87	34.0		Management of Security/Cleaning, etc.	11	4.3
	3 ~ under 5	22	8.6		Parking Lot	20	7.8
	5 ~ under 10	17	6.6	Elevator	1	.4	

	10 ~ under 30	7	2.7	Rental Cost (management fee, deposit)	92	35.9
	30 ~ under 50	6	2.3		Etc	1
	50 ~ under 100	2	.8	Total Sum	256	100.0

**4.1.3 Characteristics of Rental Property**

중소기업이 사용하는 임대건물의 특성은 다음의 <Table 4>와 같이 조사되었다. 전철역까지 거리는 도보 20 분 이상 또는 인근에 없음이 30.9%, 도보 10 분 이내가 29.3%로 나타나 역세권에서 떨어진 곳이 많은 것으로 나타났다. 버스정류장과의 거리의 경우 도보 5 분 이내가 35.2%로 가장 많았다.

건축 연한의 경우 5 년 이상에서 고른 분포를 보였으며 5 년 미만은 7.8%로 신규 건물보다는 오래된 건물에 입주한 경우가 대부분인 것으로 나타났다. 빌딩의 규모에 있어서는 층수가

5 층이하의 소규모빌딩이 55.1%로 과반으로 나타났으며, 연면적의 경우도 500 평 미만이 44.1%로 가장 많은 비율을 보였다. 빌딩의 인지도에 있어서도 지역의 주변부에 위치한 인지도가 낮은 빌딩에 입주가 39.8%로 가장 많았다. 빌딩의 소유주는 개인 소유가 75.8%로 대다수를 차지하고 있었으며, 빌딩의 관리의 경우 소유주가 직접 관리하는 형태가 33.7%로 가장 높은 비율을 보였다.

**Table 4:** Characteristics of Rental Property

Division		No	%	Division		No	%
Distance to Train Station (On foot, Min)	~ under 1	7	2.7	Number of Floors in a Building	~ 5	141	55.1
	1 ~ under 2	8	3.1		6 ~ 10	63	24.6
	2 ~ under 3	17	6.6		11 ~ 15	23	9.0
	3 ~ under 5	39	15.2		16 ~ 20	20	7.8
	5 ~ under 10	75	29.3		20 ~	9	3.5
	10 ~ under 20	31	12.1	Total Floor Area of the Building(py)	~ under 500	113	44.1
	20 ~ or n/a	79	30.9		500 ~ under 1,000	51	19.9
Distance to Bus Station (On foot, Min)	~ under 1	32	12.5		1,000 ~ under 3,000	39	15.2
	1 ~ under 2	23	9.0		3,000 ~ under 5,000	22	8.6
	2 ~ under 3	48	18.8		5,000 ~ under 10,000	14	5.5
	3 ~ under 5	90	35.2		10,000 ~ under 15,000	8	3.1
	5 ~ under 10	47	18.4	15,000 ~	9	3.5	
	10 ~ under 20	11	4.3	Recognition of the Building in the Region	Landmarks in the core local commercial district	14	5.5
	20 ~ or n/a	5	2.0		Located in the central market of the region and highly recognized	49	19.1
Construction Age(yr)	~ under 5	20	7.8		It is located in the local central market and has a good reputation	91	35.5
	5 ~ under 10	51	19.9	It is located in the local peripheral market and has little recognition	102	39.8	
	10 ~ under 15	63	24.6	Building Lessor (Building Owner)	Individual	194	75.8
	15 ~ under 20	53	20.7		Corporate	48	18.8
	20 ~	69	27.0		Public Institutions	14	5.5
The Number of	1	64	25.0	Building	Managed Directly by the Owner	99	38.7



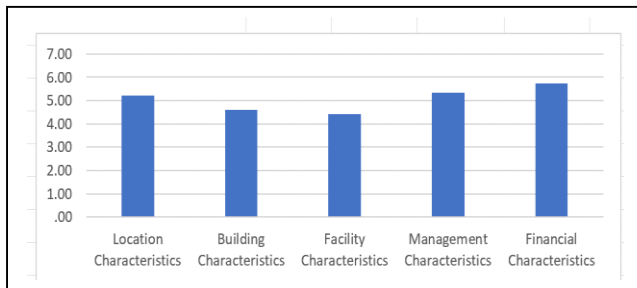
Adjoining Buildings (the Number of Adjoining Roads)	2	118	46.1	Management	Owner Manages Directly with Staff	67	26.2
	3	52	20.3		Consigned Management to a Facility Management Company	52	20.3
	4 ~	22	8.6		Consigned Management to a Professional Building Management Company	38	14.8
Total Sum		256	100.0	Total Sum		256	100.0

### 4.2. Recognizing the Importance of Rental Selection

[Project 1]의 중소기업의 임대선택 결정 시 중요요인은 무엇인지를 알아보기 위해 평균분석을 실시하였고 <Table 5>의 결과를 도출하였다. 사업장 임대선택 결정시 가장 중요하게 고려하는 요인은 재무특성(5.73)으로 나타났으며, 다음으로 관리특성(5.33), 입지특성(5.23), 건물특성(4.61), 시설특성(4.41)의 순으로 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 결국 임대를 선택할 때는 보증금이나 임대료 및 관리비가 얼마인지, 주차비나 교통비 등 기타 유지관리비용의 적정성과 같은 재무 특성이 가장 우선시되는 것으로 인식된다.

**Table 5:** Importance of Rental Selection Factors

Division (N=256)	Average	ranking
Location Characteristics	5.23	1.05
Building Characteristics	4.61	1.05
Facility Characteristics	4.41	1.14
Management Characteristics	5.33	1.04
Financial Characteristics	5.73	.97



### 4.3. Feasibility Study

#### 4.3.1. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis

중소기업이 임대하는 건물에 대한 평가변수를 분석하기 위해 요인분석을 수행하였으며, 요인분석은 변수를 구성하는 항목들이 동일한 개념을 측정하는지를 확인하는 분석 방법으로 변수들의 타당성을 검증하는데 사용되었다. 본 연구에서도 다수의 변수들을

정보손실을 최소화하면서 소수의 요인으로 축약하고자 한다. 요인분석을 통해 도출된 요인들은 평가 변수의 구성 개념을 대표하는 항목들을 그룹화하고 요약함으로써 변수들 간의 상호관련성과 의미를 파악할 수 있으며, 변수들이 동일한 구성개념을 측정하고 있음을 확인할 수 있다.

또한 신뢰도 검증을 통해 요인분석에서 도출된 항목들의 내적 일관성을 측정하였으며, 신뢰도 검증은 설문문항들이 동일한 개념을 일관성 있게 측정하는지를 평가하는데 사용되며, 변수들의 신뢰성과 일관성을 평가하는 중요한 단계이다.

본 연구에서는 요인분석과 신뢰도 검증을 통해 중소기업이 임대하는 건물에 대한 평가변수들의 타당성을 확인하고, 변수들이 동일한 개념을 측정하고 있는지를 명확하게 파악할 수 있다.

먼저 외생변수군의 탐색적 요인분석 결과는 다음 <Table 6>과 같다. 요인 추출 방법으로는 주성분분석을 진행하였고, 요인회전은 베리맥스회전을 시행하였다. 또한 요인수의 결정은 고유 값(Eigen Value)을 1.0 이상으로 결정하였다. 분석결과, KMO 값은 0.950 으로 요인분석을 위한 변수들의 선정에는 무리가 없는 것으로 나타났으며, 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett 구형성검정 결과도 유의확률이 0.001보다 작아 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재하며 요인분석을 위한 모형은 적합한 것으로 판단되었다.

탐색적 요인분석 과정에서 총 9개 문항은 요인적재량이 낮거나 연구 개념이 상이한 요인에 중복되어 제외하였다. 요인분석결과 5 개의 요인으로 요인화 되었고, 최종적으로 입지특성 6 개 항목, 관리특성 5 개 항목, 건물특성 6 개 항목, 재무특성 5 개 항목, 시설특성 4 개 항목으로 구성되었다.

또한, 신뢰도분석 결과 5 개 요인 모두에서 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.838 에서 0.897 까지를 보이고 있어 기준치로 보는 0.6 이상으로 내적 일관성을 갖춘 것으로 판단되었다.

내생변수군의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석의 결과는 다음의 <Table 7>과 같다. 변수의 공통성이 모두 0.7 이상으로 모든 변수를 선정했고, KMO 값은 0.878, Bartlett 구형성 검정 결과 유의확률이 0.001 보다 작게 나타나 요인분석을 위한 모형은 적합하였다.



**Table 6:** Factor Analysis and Reliability Analysis of the Current Business Rental Building

Division		Ingredient				
		1	2	3	4	5
Location Characteristics	Distance from nearby city center	.818	.110	-.017	.184	-.003
	Whether or not the local commercial district is developed	.775	.042	.208	.054	.308
	Floating population within the region	.746	.197	.150	.041	.264
	Accessibility to transportation (convenience of using public transportation)	.746	.110	.108	.199	.002
	Ease of use of business support/convenience facilities in the region	.674	.313	.268	.144	.057
	Development potential of the region	.666	.055	.366	.083	.237
Management Characteristics	Ease of civil complaints and prompt processing	.203	.725	.170	.289	.302
	In-building maintenance and cleanliness management	.270	.671	.334	.268	.260
	Management of visitor/access security, security, guidance, etc.	.081	.667	.245	.325	.360
	Control from fire, condensation, water leakage, pests, etc.	.245	.660	.377	.236	.186
	Comfort management such as lighting, temperature, humidity, and ventilation in the building	.216	.660	.359	.287	.286
Building Characteristics	Number of years of completion of the building	.191	.228	.778	.198	.239
	Exterior design of specialized buildings (building awareness, etc.)	.226	.230	.672	.115	.459
	Deterioration of interior and exterior facilities such as facades, walls, corridors, etc.	.208	.487	.635	.186	.270
	Building size (total floor area, total number of floors, etc.)	.429	.292	.624	.165	.006
	Interior level such as lobby and public space	.195	.324	.576	.215	.438
	Structure and form of rental space	.308	.346	.465	.266	.337
Financial Characteristics	Appropriateness of management fee	-.058	.293	.150	.824	.035
	Adequacy of rent	.146	.147	.257	.819	.071
	Adequacy of deposit	.306	.142	.233	.743	.078
	Appropriateness of prices in neighboring areas	.247	.159	.006	.721	.306
	Appropriateness of other maintenance expenses such as parking fee and transportation fee	.173	.381	.039	.606	.323
Facility Characteristics	Commercial facilities in the building (restaurants, convenience stores, etc.)	.319	.219	.107	.123	.751
	Indoor/outdoor landscaping facilities and works of art (paintings, sculptures, etc.)	.122	.304	.349	.201	.671
	Additional facilities such as tenant common space and resting area	.117	.382	.375	.189	.645
	Smart building system (integrated high-tech service function) availability	.049	.416	.413	.203	.603
Rental Satisfaction		4.298	3.868	3.742	3.657	3.279
Dispersion ratio (%)		16.529	14.878	14.392	14.064	12.612
Cumulative variance ratio (%)		16.529	31.407	45.800	59.864	72.476

Reliability (Cronbach's $\alpha$ )	.897	.838	.843	.887	.859
------------------------------------	------	------	------	------	------

Note: KMO value: 0.950, Bartlett's sphericity test:  $\chi^2 = 5080.540$ ,  $df=325$ ,  $p<0.001$

**Table 7:** Factor Analysis and Reliability Analysis on Rental Satisfaction at the Current Business Site

Satisfaction with the Current Workplace of	Factor Loading Value	Cronbach's $\alpha$
Facility Characteristics	.899	.905
Management Characteristics	.878	
Building Characteristics	.859	
Location Characteristics	.817	
Financial Characteristics	.797	
eigenvalue	3.619	
Variance ratio (%)	72.387	

Note: KMO: .878, Bartlett's sphericity test:  $\chi^2 = 795.821$ ,  $df=10$ ,  $p<0.001$

#### 4.4. Correlation Analysis

본 연구의 주요변수인 입지특성, 건물특성, 시설특성, 관리특성, 재무특성 및 만족도 간의 상관관계 확인을 위해 피어슨의 상관관계 분석을 진행하였다. 분석결과는 아래 <Table 8>과 같이 모든 변인 간 상관계수는  $p<0.01$  로 나타나 통계적으로

유의했으며 판별타당성이 있음을 확인하였다. 상관분석결과 각 변인들은 모두 정(+)의 방향으로 상관관계를 보이고 있어 각각의 변수에 관한 값이 높아질수록 만족도는 높아질 것으로 예상할 수 있었다.

**Table 8:** Correlation Analysis between Major Variables

Division	Location Characteristics	Building Characteristics	Facility Characteristics	Management Characteristics	Financial Characteristics	Rental Satisfaction
Location Characteristics	1					
Building Characteristics	.611**	1				
Facility Characteristics	.482**	.774**	1			
Management Characteristics	.532**	.802**	.775**	1		
Financial Characteristics	.431**	.564**	.533**	.669**	1	
Rental Satisfaction	.550**	.718**	.632**	.783**	.730**	1

Note: Correlation coefficients are significant at the 0.01 level (two-tailed).

#### 4.5. Analysis of Rental Satisfaction Influencing Factors

[Project 2]의 중소기업이 현재 임대상태에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 사업장 임대건물 평가요인과 만족도 사이의 영향 관계를 검증하기 위한 다중회귀분석을 실시하였고 그 결과는 다음의 <Table 9>와 같다.

독립변수인 임대건물 평가요인은 종속변수인 만족도에 대한 전체설명력은 71.6% ( $R^2=.716$ )로 나타났으며, 잔차에 대한

상관관계를 알아보기 위하여 실시한 Durbin-Watson 통계량 수치는 2.221 로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 판단하였다.

모형의 적합도에서 F 값은 125.979, 유의확률은 0.001 미만으로 나타나, 회귀선이 모델에 적합하였으며, 분산팽창계수(VIF)는 모두 10 보다 작아 다중공선성에도 문제가 없는 것으로 확인되었다.

만족도에 유의미한 영향을 미치는 임대건물의 평가요인은 입지특성, 건물특성 관리특성, 재무특성으로 나타났으며, 그 중

관리특성( $\beta=.373$ )이 가장 영향이 큰 것으로 나타났고, 다음으로 재무특성( $\beta=.351$ ), 건물특성( $\beta=.188$ ), 입지특성( $\beta=.104$ )순으로 영향이 있는 것으로 나타났다.

상기와 같은 결과는 관리특성, 재무특성 등이 만족도에 영향을 미친다는 Yoon(2018), Lim(2018), Kim(2023) 등의 선행연구와 유사하게 도출되었음을 보여준 것이다.

조사대상 중소기업의 상당수(79.7%)가 10 층 이하의 중소형 건물에 입점하고 있는 상황에서, 임대인들은 임차인의 입점 시 주요안점과 만족에 기여하는 요인을 사전에 확인하고, 이를 중점적으로 관리할 수 있다는 점에 시사점이 제공될 수 있다.

입지특성의 경우 임대인으로서의 개선의 여지가 거의 없으며, 건물특성도 재건축이나 리모델링과 같이 과도한 시간과 비용이 발생할 수 있어 단기간 내에 개선이 어렵다는 측면이 있다.

임대인은 임차인이 신속한 민원처리 등 관리특성과 유지관리비 등 재무 특성의 개선에 집중함으로써 임차인의 만족도를 단기간 내에 높일 수 있는 방안을 마련할 수 있으며, 임차인의 조기 확보를 통해 임대수입을 증대시킬 수 있으며, 장기적인 측면에서는 빌딩의 장기적 자산가치 상승에 대한 지대한 영향을 줄 수 있을 것으로 판단된다.

**Table 9:** Impact Relationship between Rental Building Evaluation Factors and Rental Satisfaction at the Current Workplace

	$\beta$	t	p	VIF
<b>Constant</b>		<b>.626</b>	<b>.532</b>	
Location Characteristics	.104	2.426	.016	1.628
Building Characteristics	.188	2.858	.005	3.799
Facility Characteristics	-.039	-.675	.500	2.995
Management Characteristics	.373	5.518	.000	4.028
Financial Characteristics	.351	7.676	.000	1.836

Note:  $R^2=.716$ ,  $F=125.979$ ,  $p<0.001$ , Durbin-Watson=2.221

### 5. Conclusions

최근 우리의 생활방식은 온라인 전자상거래 등의 일상화로 급격하게 변화하고 있다. 이에 따라 비대면 생활의 증가와 온라인 서비스 강화 등은 오프라인에서의 상품체험과 감성을 더욱 중시하는 동향을 보여주고 있다. 이러한 변화는 상업 부동산 등 빌딩 임대시장의 주요 특징을 이해하고 중소기업의 주요 선호 임대조건을 사전에 파악하여 새로운 시사점을 제시할 수 있는 중요한 연구대상으로 부각되고 있다.

본 연구는 전국의 빌딩을 임차하고 있는 중소기업이 입점결정요인과 입점 후 만족도를 분석하여 우선순위를 파악하고자 하였다. 따라서, 중소기업을 대상으로 입점결정 시 임대요인의 중요도 순위를 찾고자 하였고, 만족도에 미치는 상호관계를 다중회귀분석을 이용하여 도출하여, 주요 연구결과를 토대로 시사점을 제시하고자 하였다.

본 연구의 결과를 요약하고 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 중소기업이 상가 및 오피스의 임대선택 결정시 가장 중요하게 고려하는 요인은 재무특성으로 나타났으며, 다음으로

관리특성, 입지특성, 건물특성, 시설특성의 순으로 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 임대인은 중소기업의 입점을 유치하고 장기적인 임대기간을 유지함으로써 거래의 지속성과 충성고객을 확보할 수 있다. 이를 위해 임대인은 중소기업의 재무부담을 경감시킬 요인을 고려하고, 중소기업이 선호하는 임대조건에 더욱 주목해야 할 것이다.

둘째, 중소기업의 만족도는 관리특성이 가장 영향이 큰 것으로 나타났고, 다음으로 재무특성, 건물특성, 입지특성 순으로 영향이 있는 것으로 나타났다. 임대인은 관리적인 측면을 개선하여 중소기업의 만족도를 상승시킬 수 있으므로, 신속한 민원처리, 청결한 빌딩관리 등을 통해 중소기업의 요구에 신속하게 대응하고, 관리적인 특성을 강화하여 중소기업의 만족도를 단기간 내에 향상시킬 수 있을 것이다.

임대인은 입지특성이나 건물특성과 같은 측면에서 즉각적인 개선이 어려울 수 있으므로, 중소기업의 만족도를 단기간 내에 증대시키기 위해 관리특성과 재무특성의 개선에 주력해야 할 것이다. 이를 위해 관리특성을 개선하고 중소기업의 재무 부담을 경감시킬 요인을 선제적으로 찾아 반영해야 한다.

이러한 노력은 중소기업의 만족도 향상뿐만 아니라 중소기업을 적절한 시기에 임차인으로 확보하고 임대기간을 장기로 유지함으로써 거래의 지속성과 충성고객의 확보에도 도움을 줄 것이다. 중소기업의 만족도는 빌딩을 소유관리하는 임대인의 입장에서는 중소기업의 최우선 선호도를 우선 파악하여, 중소기업을 적절한 시기에 확보하고, 임대기간을 장기로 유지할 수 있다는 측면에서 변화하는 빌딩시장 트렌드에 맞추어 빠르게 대응을 할 수 있을 것이다.

임대인 입장에서는 충성고객의 규모를 확대하고, 거래기간을 연장함으로써 중소기업 관리를 용이하게 할 수 있고, 이로 인해 공실감소로 인한 임대수입의 증가와 장기적인 보유 부동산의 가치 상승이 예상되고 있다. 따라서, 이러한 시사점은 임대인의 자산관리 측면에서 유용하게 활용될 것이다.

추가 연구를 위해 하단과 같은 세부 주제들이 향후 연구과제로서 제시될 수 있다.

첫째, 온라인 전자상거래의 급격한 발달과 오프라인 상품체험의 중요성 증대로 인해 중소기업의 입점결정요인에 영향을 미치는 요소를 보다 심층적으로 찾는 연구가 필요하다. 이를 위해 중소기업이 입점결정요인 선택에 있어서 어떤 요인을 가장 우선적으로 고려하는지 심도 있게 연구를 수행할 필요가 있다.

둘째, 중소기업의 입점 후 만족도와 임대조건 간에 관계를 보다 깊이 탐구하는 연구도 중요하다. 중소기업의 만족도를 향상시키기 위해 임대인이 관리특성과 재무특성을 개선하는 방법에 대한 연구를 수행할 수 있다.

이러한 향후 연구과제를 통해 중소기업과 빌딩시장의 상호작용 및 변화에 대한 심층적인 이해를 도모하고, 실용적인 실무적 가치와 학문적인 기여를 제공하는 연구를 기대한다.

## References

- Geum, Sang-Soo, Jo, Joo-Hyun, (2012) "An Empirical Study on Determinants of Office Building Rating – Focusing on Office Buildings in Seoul", *Journal of Real Estate Studies*, 18(3), 69~87.
- Kim, Sang-Yeon and Choi, Min-Seop, (2022) "A study on the effect of property management service quality in commercial real estate on the intention to renew a contract-focused on office building PM", *Residential Environment (Journal of the Korean Society of Residential Environment)*, 20(3), 121-140.
- Kim, Sang-Yeon, (2023) "Study on the Effect of Office Building Property Management Service Quality on Contract Renewal Intention", Seoul Venture Graduate School Doctoral Dissertation.
- Kim, Yong-Nam, (2016) "Research on the Determinants of Real Estate Asset Management Fees-Focused on Small and Medium-sized Buildings", Jeonju University Graduate School Doctoral Dissertation.
- Park, Soeun, (2012) "The Effect of Real Estate Asset Management Service on Office Building User Satisfaction – Focusing on Busan Office Market", Youngsan University Graduate School Doctoral Thesis.
- Yun, Yeo-Shin and Lee, Woo-Jong, (2012) "A Study on the Establishment of Evaluation Criteria for Seoul Office Buildings", *Journal of the Korean Society of Facility Management*, 7(2), 23-31.
- Yoon, Ji-Seok and Kim, Dae-Rae, (2017) "The Effect of Real Estate Asset Management Service on Tenant Satisfaction and Renewal Intention - Focusing on Small and Medium-sized Buildings in Busan Metropolitan City -", *Residential Environment (Journal of the Korean Society of Residential Environment)*, 15(4), 175-188.
- Yoon, Ji-Seok, (2018) "The Effect of Real Estate Asset Management Service on Tenant Satisfaction and Renewal Intention - Focusing on Small and Medium-sized Buildings in Busan Metropolitan City -", Silla University Graduate School Doctoral Dissertation.
- Lee, Young-Il and Choi, Min-Seob, (2022) "Research on Factors Affecting Real Capital Return on Small and Medium-sized Buildings in Seoul", *Korean Society of Urban Real Estate*, 13 (3), 115-139.
- Lim, Yunsu and Kim, Jaetae (2017) "The Effects of Customer Satisfaction and Transition Barriers on Tenant Decision Factors in Small and Medium-sized Buildings on Contract Renewal Intention", *Real Estate Research (Korea Real Estate Research Institute)*, 27(2), 77-94.
- Lim, Yunsu, (2018) "Study on Determinants of Satisfaction and Renewal Intention of Small and Medium-sized Building Tenants", Seoul Venture Graduate School Doctoral Dissertation.
- Jang, Moo-Chang, (2008) "The Effect of Office Building Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty", Kangwon National University Graduate School Doctoral Dissertation.
- Jeong, Han-Gye, Han, Yeon-Oh, Park, Tae-Won, (2015) "Graduate School Session 2: Asset Management and Location Analysis; Exploratory Analysis of Real Estate Asset Management Elements of Small and Medium-sized Office Buildings - Focusing on the Case of Small and Medium-sized Offices in Downtown Seoul", *Journal of Real Estate Analysis Society*, 2015, 183-197.
- Choi, Won, (2016) "A Study on the Scope of Small and Medium Business under Tax Law", Ajou University Law School.

## Endnotes:

1. Naver Knowledge Encyclopedia <https://terms.naver.com/>
2. Namu Wiki - small businesses/recruitment (<https://namu.wiki>) 「Framework Act on Small and Medium Business」 Article 2 Section 1 No.1 Item 가, 「Enforcement Decree of the Framework Act on Small and Medium Business」 Article 3 Section 1 No.1 Item 가 Attached Table 1, Item 나