

Impact of Competency Factors of Licensed Real Estate Agents on Job Satisfaction and Service Quality

개업공인중개사의 역량요인이 직무만족 및 서비스질에 미치는 영향연구

Carol Chi-Hyun Kim¹

김지현¹

¹ Professor, Charis College of Liberal Arts, ChangShin University, South Korea, carolk@cs.ac.kr

Abstract: In the Republic of Korea, the real estate market size has increased due to rapid economic growth, and the role of licensed real estate agents in real estate transactions has taken on great importance. Licensed real estate agents have specialized knowledge and experience in real estate transactions. They use their professional knowledge to understand real estate market trends, laws and regulations, contract procedures, and any other related information and convey them to customers to provide professional advice and assistance. Today's society demands that professionals have the right competencies and does not exclude licensed real estate agents. This study used licensed real estate agents in private practice as the population group, examined the impact of their capabilities on job satisfaction and service quality, and investigated the causal relationship between their job satisfaction and service quality. In addition, by classifying the capabilities of licensed real estate agents into creative ability, networking ability, and self-control ability, it was possible to identify which factors improve the job satisfaction and service quality of licensed real estate agents in private practice and achieve the purpose of the study, which was to reveal how licensed real estate agents contribute to increasing the competitiveness of their brokerage service businesses. Then, this study set competency factors, job satisfaction, and service quality of licensed real estate agents as research variables. Finally, it verified the causal relationship between these variables, providing implications for licensed real estate agents opening and operating licensed real estate businesses in South Korea.

Keywords: Licensed Real Estate Agents, Competency Factors, Job Satisfaction, Service Quality

요약: 우리나라는 급속한 경제성장으로 부동산시장의 규모는 증가하였고, 이러한 부동산거래는 개업공인중개사가 담당하고 있는데, 이 개업공인중개사는 부동산 거래에 대한 전문지식과 경험을 갖추고 있는 개업 공인중개사는 부동산 거래에 대한 전문지식의 역량으로 부동산 시장 동향, 법률 및 규정, 계약 절차 등을 고객에게 잘 이해시키고, 전문적인 조언과 도움을 제공한다, 이러한 개업공인중개사는 개인적 역량의 강화를 요구하는 시대적 상황에 와 있다. 이에 본 연구는 개업공인중개사를 대상으로 개업공인중개사의 역량이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향을 알아보고, 직무만족과 서비스 질의 인과관계에 대하여 알아보고자 한다. 또한 개업공인중개사의 역량을 창의적 능력, 네트워킹 능력, 자기통제 능력으로 구분하여 어떤 요인이 개업공인중개사의 직무만족 및 서비스 질을 향상시켜 주는지를 밝혀 국내에 개업하여 공인중개업을 운영하고 있는 개업공인중개사의 부동산 중개서비스업의 경쟁력을 높이는데 기

Received: August 09, 2023; 1st Review Result: September 11, 2023; Accepted: November 25, 2023

여하고 법적·제도적 개선방안 등 개업공인중개사의 중개업의 발전방안을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 이에 따라 개업공인중개사의 역량 개업공인중개사의 역량요인, 직무만족, 서비스 질을 연구 변수로 설정해 이들 변수 간의 인과적 관계를 검증하고자 기획되었다. 본 연구는 구체적으로 개업 공인중개사를 대상으로 개업 공인중개사의역량(창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력)이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향을 검증하여 시사점을 제공였다.

핵심어: 개업공인중개사, 역량요인, 직무만족, 서비스 질

1. 서론

부동산은 자연적인 특성으로 인하여 위치가 고정되어 있고, 거래 정보가 비대칭적이고 불완전하여 수요자와 공급자 간의 물건에 대한 정보의 접촉이 제약되어 있다[1]. 또한 부동산 자산의 가격은 불안정하며 일반 상품과는 달리 전시하거나 주문을 할 수 없다는 것이 부동산의 특징이다. 이런 부동산 시장에서 공급자는 높은 가격을, 수요자는 낮은 가격을 원하게 되는데, 이에 정부는 부동산 거래질서를 확립할 목적으로 부동산중개업법을 제정하기에 이르른다. 즉 기존의 소개위주의 부동산 영업법으로는 부동산 거래의 무질서와 거래 사고를 규율할 수 없기에, 부동산 질서를 확립하고 국민의 재산권을 보호할 목적으로 1983년 12월 부동산중개업법을 제정하여 1984년 4월부터 실행하였다[2]. 이러한 제도는 개업공인중개사의 신뢰성을 담보하기 위한 제도이다. 특히 1984년은 ‘공인중개사자격 제도’가 처음으로 도입된 기일이다. 공인중개사의 자격제도는 공공성에 대한 신뢰성을 확립한 제도로, 개업공인중개사는 적절한 중개서비스를 제공하여 공급 가격과 수요 가격의 조정을 통해 거래가 성립되도록 노력한다. 또한 국민 경제 전체로 볼 때 개업공인중개사는 개인 서비스산업에 속하는 생산자이자 소상공인이라 일컫을 수 있으며, 거래에 유익한 정보를 고객에게 제공하고 공급자와 수요자가 부담해야 하는 정보 수집 비용을 낮추고 거래가 성사될 수 있도록 하는 부동산시장의 활동자이자 촉진자이기도 하다[3].

우리나라 부동산의 경우, 한 개인의 자산에 있어 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것이 부동산이며, 자산을 형성하고 관리하는 측면에서 정부의 정책 변화에 많은 영향을 받게 된다[2]. 따라서, 부동산의 정책 변화에 국민들이 신속하게 대응해 나갈 수 있도록 정보를 제공해주며, 정보의 비대칭성의 문제를 해소해 주는, 개업 공인중개사의 역할은 중요하며, 그 이유는 부동산이라는 큰 자산으로 매매 등의 역할에 도모하며 활동하기 때문에 국민의 재산권의 보호 및 보장 차원에서 개업공인중개사의 역할은 반드시 필요하다고 본다. 특히, 최근 부동산 거래량 감소와 공인중개사의 지속적인 증가로 인하여 개업공인중개사의 수급 조절은 실패하였고, 이러한 원인 등으로 인하여 개업공인중개사의 사업지속성을 유지하기가 힘들어졌고, 결국 생존권도 위협받는 심각한 상황에 직면하게 되었다[3]. 이러한 시대적 배경에서 개업 공인중개사의 사업 지속성 악화 및 생존권 위협 상황에 적절히 대처하기 위해 무엇보다도 중개전문가로서의 ‘개업공인중개사의 역량’이 어려운 부동산시장을 지향하는 경영 전략으로 필요한 상황이다. 따라서 통계적 검증을 통하여 개업공인중개사의 어떠한 역량요인이 개업공인중개사의 직무만족에 영향을 미치는지와 개업공인중개사의 직무만족이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요한 실정이다.

이에 본 연구는 개업공인중개사를 대상으로 개업공인중개사의 역량이 직무만족 및

서비스 질에 미치는 영향을 알아보고, 직무만족과 서비스 질의 인과관계에 대하여 살펴보고자 한다. 특히 개업공인중개사의 역량을 구체적으로 살펴보기 위하여, 개업공인중개사의 역량을 창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력으로 구분하여 고찰하였고, 어떤 요인이 개업공인중개사의 직무만족 및 서비스 질을 향상시켜 주는지를 밝혀 국내에 개업하여 공인중개업을 개업하고 있는 개업공인중개사의 부동산 중개서비스업의 경쟁력을 높이는데 기여하고 하는 것을 목적으로 한다. 이에 따라 본 연구는 개업공인중개사의 역량요인, 직무만족, 서비스 질을 연구 변수로 설정해, 이들 변수들 간의 인과적 관계를 검증하였다. 또한 본 연구는 구체적으로 개업 공인중개사를 대상으로 한 연구로, 개업 공인중개사의역량의 창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력 등이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향을 분석하여 시사점을 제공하였다.

2. 선행연구 검토

2.1 개업공인중개사의 역량요인

역량은 ‘관찰 가능한 행동 또는 활동으로 나타나는 개인의 지식, 기술, 태도 등’을 의미하는데, 역량은 특정 개인에 내재되어 있는 개인적 특성들이 관찰가능한 행동으로 나타난다는 점에서 측정이 가능한 변수 중 하나라고 할 수 있다[4]. 역량은 또한 광의의 개념으로 이해할 때 업무 성과와 관련된 제반 심리적,행동적 특성을 의미한다고도 할 수 있다. 이와같이 다양한 수준에서 역량의 개념을 정의할 수 있지만, 공통된 개념적 요소를 도출해 재구성하자면, 역량은 ‘업무 수행에 필요한 특정 개인에 내재된 지식, 기술, 태도 등으로 관찰 가능한 형태로 외부로 표출 되어 행동에 영향을 미치는 제반 요소’라고 할 수 있다. 이 역량은 다양한 직업,직종,직위에서 차별화되어 개념화될 수 있다[5]. 예를 들어 교사의 역량과 엔지니어의 역량, 법조인의 역량, 의료인의 역량이 다르게 정의될 수 있다[5]. 최근 연구에서 사업가들이 개개인별로 제각각 다르게 갖추고 있는 업종 관련 지식과 기술, 경험 등의 능력이 주로 거론되어 왔다. 사업가의 경험 및 능력과 관련된 인적 요소에 대한 강조는 사업체의 차별화된 역량과 성과가 사업가의 경험, 지식, 기술에 의해 좌우된다는 다수의 연구 결과에 의해 지지를 받고 있다. 사업체가 경쟁력을 획득해 나가는 과정에서 사업가의 경험,지식,기술과 같은 역량 요소는 최상의 영향력을 발휘하게 된다. 이에 본 연구의 대상인 공인중개사는 공인중개사법 제1조 및 제2조. 공인중개사법의 목적에 따라 공인중개사 자격을 취득한 자를 말하며, 공인 중개사 제도는 부동산중개업을 건전하게 지도,육성하고 공정하고 투명한 부동산 거래 질서를 확립함으로써 국민경제에 이바지함을 목적으로 하고 있다. 2014년 공인중개사의 업무 및 부동산 거래신고에 관한 법률을 공인중개 사법으로 대체하면서 같은 법 제2조 제4호 중 “중개업자”를 “개업공인중개사”로 하고, 제5호 및 제6호에는 “중개업자”를 각각 “개업공인중개사”로 하였다. 이는 공인중개사 제도가 1985년 시행된 이후 안정적인 전문 자격사 제도로 확립되어 왔으나, 변호사, 공인노무사, 공인회계사 등과 달리 별도의 근거 법률이 없고, 해당 법률의 용어도 중개업자 등의 일본식 표현이나 그 밖의 부적절한 표현이 사용되고 있는 실정을 고려하여 개정된 것이다.과거 정부는 부동산 투기 방지에 역점을 두었다[4]. 개업공인중개사를 적절 히 규율하면 부동산투기가 억제된다고 판단하였다. 전문직으로서 개업공인 중개사에 대한 적극적 입법이라기보다는 소극적 규율 대상으로만 여겨졌던 입법 취지에서 개정 법률은 “부동산중개업을 건전하게 지도 육성하고 공정 하고 투명한 부동산 거래 질서를 확립함으로써 국민 경제에 이바지함”을

입 법 목적으로 제시하고 있다는 점에서 진일보한 것으로 평가할 수 있다. 특히 개업공인중개사는 자신이 완성시킨 거래는 책임을 지는 공인자격을 가지고 있고 거래 결과에 대한 불확실성을 최소화하는 역할을 담당하며, 이러한 개업공인중개사는 축적된 정보를 바탕으로 적정한 가격을 제시하고 계약을 완성하는 역할을 한다[5]. 이에 본 연구는 연구 대상이 개업공인중개사로 주로 1인 기업 형태로 사업 활동을 전개한다는 점을 감안해 [4]의 연구와 [5]의 연구를 참고해 개업공인중개사의 역량은 창의적 능력, 네트워크 능력, 자기 통제 능력의 요인을 도출하였다.

2.2 직무만족

직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로써 한 개인의 직무나 직무경험을 평가할 때 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라고 정의할 수 있다[6]. 이는 한 구성원 자신이 일에서 바라고 있는 것을 일이 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영하는 것이다. 직무에 대한 태도를 지칭하는 직무만족은 스트레스 및 조직에 대한 헌신, 그리고 이직의사 등의 조직의 성과와 상관관계가 있는 것으로 조사되고 있다[7]. 즉 조직의 성과를 높이기 위해서는 구성원의 직무만족도를 높여야 하며, 특히 직무만족도를 높이기 위해서는 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고 개선시키려는 노력이 요구된다고 볼 수 있다. 조직원의 직무만족은 그들의 직무, 동료, 기관에 대한 감정정도 등의 다양한 요인에 의해 영향을 받을 수 있다[8]. 또한, 긍정적인 혹은 부정적인 태도로 나타나며, 이는 업무수행과 서비스 질에 영향을 미칠 수 있을 것으로 본다.

2.3 서비스질

서비스는 타인의 효익을 도모하기 위해 행하는 정신적·육체적 노동으로 미국마케팅협회(American Marketing Association)에서는 “서비스란 판매 목적으로 제공되거나 상품 판매와 연계해서 제공되는 모든 활동, 편익, 만족”이라고 정의하고 있다[9]. 질(Quality)이란 대상에 따라서 각각 다른 의미를 내포하고 있다. 즉, 사업주에게는 비용가치가 될 것이며, 관리자에게는 달성해야 할 정책이나 목표에 대한 우선순위가 될 것이고, 이용자에게는 그의 문제를 그가 만족할 수 있게끔 해결해 주기를 바라는 것이 될 수 있다. 따라서 질이란 ‘고객의 심리적인 사전 기대 욕구를 충족시키기 위해 서비스 제공자가 제공하는 유형의 제품과 무형의 서비스의 총합’이라고 정의할 수 있다. [10]은 서비스 질이란 서비스 기관 내의 여러 요소들이 고객과의 상호작용을 하는 가운데 생성되는 것이라고 정의하였으며, [9]는 서비스 질을 개인의 사전 기대와 이에 따른 실제경험이 일치하는 방향이며, 그 크기가 클수록 소비자는 만족한다고 정의하였다.

3. 연구 설계

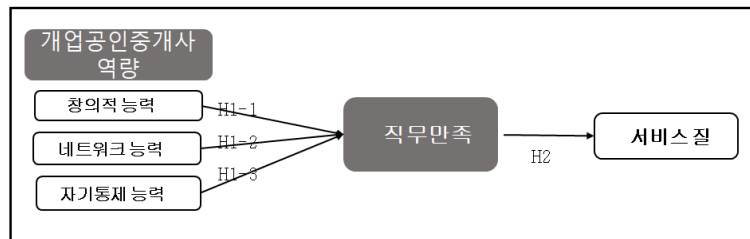
3.1 연구범위와 방법

본 연구의 대상적 범위는 최근 부동산 관련 매매 및 임차수요가 급증하고 있는 부산, 울산, 경남지역을 대상으로 하였다. 내용적 범위는 부동산중개업의 개업공인중개사 역량요인과 개업공인중개사의 직무만족, 그리고 서비스 질에 대해 알아보고, 개업공인중개사 역량요인이 개업공인중개사의 직무만족에 미치는 영향과

개업공인중개사의 역량에 대한 미래지향적인 방향성에 관한 연구에 중점을 두었다. 따라서 본 연구의 대상지역을 3개 지역(부산지역, 울산지역, 경남지역)으로 구분하였고, 이 3곳을 소재로 부동산 중개업을 운영하고 있는 개업공인중개사의 직무만족에 따른 서비스 질을 분석하고자 한다. 본 연구의 분석방법은 부산지역, 울산지역, 경남지역에서 최근 1년 이상을 개업하고 있는 공인중개사사무소의 개업공인중개사를 대상으로 구조화된 설문지를 배포한 후 응답자가 직접 설문지를 작성하도록 하는 방법으로, 2023년 3월 1일부터 3월 31일까지 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 최종적으로 연구에 활용한 설문은 204부로설문의 오차범위는 ± 4.80 으로 신뢰도는 유의미하다. 본 연구를 수행함에 있어 통계 분석 방법으로는 SPSS 21.0 통계프로그램을 이용하여 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석과 구조방정식모형으로 검증을 실시 하였으며, 이를 통해 독립변수가 종속변수에 미치는 측정오차에 대해, 변수들의 영향력 크기를 파악하였다

3.2 연구모형과 가설설정

본 연구는 개업공인중개사 역량이 직무만족 및 서비스 질의 변수들에 대한 영향요인을 실증연구로 규명하기 위해, 아래의 [그림 1]과 같은 연구 모형을 도식화하여 제시하였다.



[그림1] 연구모형,

[Fig. 1] Research Model

많은 선행연구에서 개업공인중개사 역량에 대한 하부 구성 요인들이 직무만족과 서비스 질에 미치는 요인들을 검증하고, 이 변수들에 대한 인과관계를 분석함으로써, 개념들의 변수 간 시차를 고려한 경로분석을 진행하였다. 이를 통해 개업공인중개사 역량에 영향이 미칠 줄 있는 태도변수인 직무만족과 서비스 질에 어떠한 영향을 미칠 것인가에 대한 연구가 필요하였다. 이에 본 연구에서는 선행연구를 통한 연구자의 종합적 영향평가에 의해서 개업공인중개사 역량요인, 직무만족, 서비스 질 등의 변수를 추출하였다. 또한, 이들 개업공인중개사 역량(창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력), 직무만족, 서비스 질 간의 인과 관계를 분석하여, 아래와 같은 가설을 설정하였다.[그림1]의 연구 모형을 검증하기 위해 본 연구가 설정한 가설을 이론적 근거와 함께 제시하면 다음과 같다.

3.2.1 개업공인중개사의 역량이 직무만족에 미치는 영향분석

가설 H1-1. 창의적 능력은 직무만족에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-2. 네트워크 능력은 직무만족에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-3. 자기통제 능력은 직무만족에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 개업공인중개사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향분석

가설 H2. 직무만족은 서비스 질에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구는 개업공인중개사의 역량(창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력)이 직무만족 및 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 분석을 위하여 자기기입식 설문서를 이용하였으며, 변수와 측정내용은 연구목적에 부합되는 선행연구들을 바탕으로 작성하였다. 각 문항은 매우 중요하지 않다(1점), 아니다, 그렇지않다, 중요하지 않다(2점), 보통, 보통이다, 그저그렇다(3점), 그렇다(4점), 매우그렇다(5점) 방식의 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높은 것을 의미한다. 개업 공인중개사의 역량의 요인들과 직무만족과 서비스 질에 미치는 영향을, 실증분석한 선행연구들을 참고하여 선정하였다. 개업 공인중개사 역량의 평가요인을 창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력 등 3개의 요인으로 분류하여 구성하였다.

4. 실증분석

4.1 표본의 인구통계학적 특성

본 연구는 개업 공인중개사를 대상으로 개업 공인중개사의 역량의 하부요인(창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력), 그리고 직무만족과 서비스 질의 요인에 대한 설문조사를 하여, [표 1]와 같이 개업 공인중개사의 일반적 특성(N=204)을 열거하였다, 설문조사의 응답을 살펴보면 여성이 111명(54.4%), 남성이 93명(45.6%), 으로 나타났다. 또한 설문 응답자의 연령은 50대 이상 134명(65.7%)로 50대 이하 70명(34.3%)의 수치를 보였다.

[표 1] 일반적특성(N=204)

[Table 1] Analysis of Structural Model between Variables

구분		빈도	비율	구분		빈도	비율
성	남성	93	45.6%	6개월 미만		12	5.9
	여성	111	54.4%	6개월 이상 2년 미만		79	38.7
연령	50대 이하	70	34.3	직무경력	2년 이상 5년 미만	88	43.1
	50대 이상	134	65.7		5년 이상 10년 미만	21	10.3
소재지	부산	61	29.9		10년 이상	4	2.0
	울산	66	32.4	500만원 미만		66	32.4
	경남	77	37.7	500만원 이상 1000만원 미만		101	49.5
최종 학력	고졸이하	52	25.5	월수입	1000만원 이상 2000만원 미만	31	15.2
	대졸이상	152	74.5		200만원 이상	6	2.9
전체		204	100.0%	전체		204	100.0%

4.2 측정 모형의 확인적 요인분석 및 판별 타당성 검증

본 연구 논제인 개업 공인중개사의 역량의 하부요인(창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력), 그리고 직무만족과 서비스 질의 요인에 미치는 영향을 검증하는 측정모형에 대한 타당성 검증을 진행하기 위하여, 확인적 요인분석을 진행하였다. 확인적요인분석 결과 $\chi^2= 1350.880$ ($p<.001$), $df=777$, $TLI=.855$, $CFI=.860$, $RMSEA=.045$ 로 나타난 측정모형의 수치 값을 보였다[표 2 참조]. 한편 측정항목에 적재된 잠재변수 모두에서 표준으로 권장하는 적재수치의 값인 0.5 이상으로 나타났다. 이는 통계적으로 $\alpha=.01$ 의 권장치 수준의 값이 유의하다는 것이며, 또한 평균 분산의 추출값 역시 평균수치 0.6 이상인 것으로 분석되어 수렴하게 타당성은 인정되었다. 또한 각 변수 구성개념 간에서 보여지는 평균분산추출에 대한 수치값. 즉 평균분산추출이 각 측정항목의수치값인 상관계수의 제곱 값보다 작지 않으므로 구성개념 간의 요인별 판별타당성은 검증되었다.

[표 2] 측정항목의 확인적 요인분석

[Table 2] Analysis of Structural Model between Variables

잠재 변수	측정변수	Estimate		S.E. (표준오차)	t-value	AVE (평균분산 추출)	C.R. (개념 신뢰도)
		B	β				
창의적능력	창의적 능력1	1	0.701			0.701	0.841
	창의적 능력2	1.003	0.820	0.055	19.700***		
	창의적 능력3	0.889	0.710	0.054	15.502***		
네트워크능력	네트워크 능력1	1	0.678			0.682	0.776
	네트워크 능력2	1.166	0.777	0.117	16.887***		
	네트워크 능력3	1.003	0.668	0.110	11.002***		
자기통제능력	자기통제 능력1	1	0.722			0.640	0.724
	자기통제 능력2	1.046	0.7884	0.067	18.054		
	자기통제 능력3	1.118	0.648	0.069	10.300		
직무만족	직무만족1	1	0.78			0.633	0.717
	직무만족2	1.039	0.706	0.064	16.128		
	직무만족3	0.968	0.654	0.066	14.779		
서비스 질	서비스 질1	1	0.819	0.047	15.475	0.677	0.750
	서비스 질2	0.723	0.64	0.049	15.891		
	서비스 질3	0.927	0.749	0.049	18.993		
$\chi^2= 1350.880$ ($p<.001$), $df=777$, $TLI=.855$, $CFI=.860$, $RMSEA=.045$							

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

[표 3] 측정개념의 판별타당성 검증

[Table 3] Analysis of Structural Model between Variables

	창의적 능력	네트워크 능력	자기통제 능력	직무만족	서비스 질
창의적 능력	.701				
네트워크 능력	.0411 (.017)**	.682			
자기통제 능력	.155 (.024)***	.463 (.214)***	.640		
직무만족	.474 (.225)***	.551 (.304)***	.488 (.238)***	.633	
서비스 질	.433 (.187)***	.502 (.252)***	.522 (.272)***	.611 (.373)***	.677

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

※ 대각선에 있는 이탤릭 굵은 수치는 각 연구 개념들의 AVE임.

※ 상관계수 아래의 ()의 값은 상관계수의 제곱(squared correlation) 값임

4.3 가설의 검증

가설검증에 대한 구조모델의 수치에 대한 적합도는 $\chi^2_{(84)} = 139.900(p<.001)$, $\chi^2/df = 1.4390$, RMR=.044 NFI=.870, TLI=.869, CFI=.877, RMSEA=.043 로 평균이상으로 문제가 없는 것으로 조사되었다. 이에 본 연구의 목적을 위한 구조변수 간의 인과관계의 결과를 정리하였다.

첫째, 개업 공인중개사의 역량의 하부요인(창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력)이 직무만족에 영향을 미친 인과관계가 이루어 졌다(H1-1, H1-2, H1-3). 이에 대한 설명력은 24.4%으로 나타났다.

둘째, 개업 공인중개사의 직무만족은 서비스 질의 요인에 미치는 영향관계(H2)에서는 직무만족은 서비스 질에 정(+)의 상승효과가 나타났다.

[표 4] 변수 간 구조모형의 분석

[Table 4] Analysis of Structural Model between Variables

경로	표준화경로계수	t-값	검증결과
H1-1 창의적 능력→ 직무만족	.301	3.900***	지지
H1-2 네트워크 능력 →직무만족	.400	4.511***	지지
H1-3 자기통제 능력 → 직무만족	.244	2.776**	지지
H2 직무만족 → 서비스 질	.855	9.770***	지지
설명력		간접효과	
(직무만족) = .226	(창의적 능력→ 직무만족 →서비스 질) = .034		
(서비스 질) = .201	(네트워크 능력 → 직무만족 → 서비스 질) = .174*		
	(자기통제 능력 → 직무만족 → 서비스 질) = .244**		

Note1. $\chi^2_{(84)} = 139.900(p<.001)$, $\chi^2/df=1.4390$, RMR=.044 NFI=.870, TLI=.869, CFI=.877, RMSEA=.043.

Note 2.*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

5. 결론

본 연구에서는 우리나라는 산업화의 변천과정으로 인한 부동산 수요의 급격한 증가로,

국가 및 국민경제에 부동산이 차지하는 비중이 나날이 커져 나가고 이는 지금, 이러한 부동산 수요는 도시의 인구 집중 및 도시화 및 부동산의 상품화로 부동산시장의 규모는 지속적으로 증가 하고 있는 것이 현실이다. 이러한 시기에 본 연구는 개업 공인중개사의 역량, 그리고 직무만족과 서비스 질의 요인에 미치는 개업 공인중개사의 역량요인 중에서 창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력을 실증분석 하기 위해 부산, 울산, 경남지역에서 개업하고 있는 개업공인중개사를 조사대상으로 하여 실증분석하였다. 연구의 결과에 따르면, 개업 공인중개사의 역량에 대한 직무만족에 미치는 영향은 창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력 등의 순으로 영향이 높은 상관관계를 보여 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한, 개업공인중개사의 직무만족에 대한 서비스 질의 요인도 유의한 상관관계를 보여 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 도출되었다. 따라서 개업 공인중개사의 역량을 통한 직무만족과 서비스 질의 요인의 효과를 높이기 위한 방안을 정리하였고, 개업공인중개사의 역량을 증대시키기 위한 개선방안을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 높은 개업공인중개사의 역량은 부동산 관련 법률정보를 시기별로 대응할 수 있도록 고객의 편의를 도모해 줄 수 있으며, 이러한 개업공인중개사의 업무 역량 서비스의 강화를 통해 경영성과는 향상될 것이다.

둘째, 중개사무소 이용현황 분석에서 중개사무소 선택시 중요요인으로 개업 공인중개사의창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력 등의 순으로 선택 되었으므로, 개업공인중개사는 창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력을 갖춘 신뢰성 있는 서비스를 제공하는 전문가로 거듭나야 한다.

셋째, 개업공인중개사의 창의적 능력,네트워크 능력,자기통제 능력과 직무만족과 서비스 질은 각각높은 상관관계를 보였는 바, 네트워크 능력이 높은 개업공인중개사는 신의성실한 역할에서 비롯된 개업공인중개사의 현실감각이 있는 임대차 거래시 임차인의 권리분석을 위해 마련된 조세열람 권한 관련 법률적·제도적 방법에 대한 이해를 고객에게 전문가점 관점으로 해석해 주어 개업공인중개사의 위상을 드높일 수 있을 것이다.

넷째, 최근 급변하고 있는 부동산시장의 환경변화에 따라 고객의 요구는 매우 높은 수준의 토탈서비스 품질을 원하고 있으므로, 개업공인중개사의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 손해배상기금 가입제도 등의 법개정을 통해서 제도화하는 방안을 제의하는 것이 필요해 보인다.

다섯째, 개업공인중개사의 위상과 전문성 제고 및 부동산중개업의 공신력을 높여 안전하고 편리한 부동산거래를 위한 시대적 요구에 부응하고 전문자격사로서의 역할을 담당하여야 한다. 이렇듯 급변하는 경제상황과 부동산시장의 다변화로 시장규모에 맞는 부동산중개업의 상향 평준화된 서비스 품질 개선으로 고객중심의 고품질 토탈서비스 부동산 종합자산관리형태의 서비스를 제공하는 시대를 열어야 하고, 중요한 사회적 책임을 다하는 신뢰성을 갖춘 전문 역할자로서 부동산 거래환경 조성을 위한 개선이 무엇인지 고민하여야 한다. 이를 통해 부동산서비스의 고도화와 통합서비스 제공에 필요한 업무 영역의 확대와 소비자 보호의 문제, 보수체계와 중개보수의 문제, 교육 강화 방안 등 전문직에 걸맞은 자율성과 질적 수준을 갖추며, 전문직으로서 공인중개사의 책임 의식이나 윤리 의식이 강화된다고 본다. 이상과 같은 검증에 대한 시사점에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있는데, 이는 본 연구에서 개업공인중개사의 역량, 직무만족, 그리고 서비스 질 에 대한 의사를 알아보기 위해, 본

연구의 모집단에 대한 범위를 부산, 울산 경남으로 한정되었다, 이에 향후 표본에서는 서울이나 수도권 등으로 확대 한다면 보다 의미있는 연구가 될 것이라 생각한다.

References

- [1] K. B. Lee, A study on the perception of business performance determinants of real estate agents; Through analysis of capabilities and network activities, Sungkyul University, Doctoral Dissertation, (2019)
- [2] Y. Jeong, Study on the performance and determinants of real estate brokerage negotiations; focusing on residential and commercial real estate, Yeungnam University, Doctoral Dissertation, (2007)
- [3] E. H. Jeong, Study on the professional ethics of real estate industry professionals, Dankook University, Doctoral Dissertation, (2008)
- [4] Y. J. Heo, The impact of personal capabilities of real estate agents on business performance: Focusing on verification of the mediating effect of market orientation and the moderating effect of age and education, Kwangwoon University, Doctoral Dissertation, (2023)
- [5] D. H. Bae, The factors for recognition of professionalism of licensed real estate agents, Kangwon National University, Doctoral Dissertation, (2022)
- [6] K. H. Lee, The Effect of Job Satisfaction and Management Performance of Certified Professional Brokers on Turnover Intention, KwangwoonUniversity, Doctoral Dissertation, (2021)
- [7] S. Y. Park, Relationship between job satisfaction and leisure satisfaction with life satisfaction, Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, (2011), Vol.24, No.2, pp.331-353.
Available from: <https://accesson.kr/ksiop/assets/pdf/19736/journal-24-2-331.pdf>
- [8] C. J. Lee, The Impact of Work Stress and Job Satisfaction on Turnover Intention: A Study of Long-term Care Workers, Journal of Korean Gerontology, (2011), Vol.31, No.2, pp.277-290.
Available from: <https://kmbase.medric.or.kr/KMID/0379220110310020277>
- [9] J. H. Yoon, J. S. Ahn, S. Y. Jeon, Empirical study on the service quality of social welfare public officials: Focusing on the relationship between internal service quality, job satisfaction, and service quality, Korean Community Welfare Studies, (2011), Vol.38, pp.79-114.
Available from: <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE02375267>
- [10] I. Kim, The impact of competition, incentives, and performance evaluation of local government public service outsourcing to the private sector on service quality: Focusing on social welfare services, Journal of Korean Public Administration, (2011), Vol.23, No.2, pp.605-634.
Available from: <https://www.dbpia.co.kr/Journal/articleDetail?nodeId=NODE06738043>