

아파트 자산관리 서비스가 주거만족도에 미치는 영향 연구 - MZ세대 · X세대 · 베이비부머세대의 비교를 중심으로

A Study on the Effect of Housing Satisfaction on Asset Management Service of Apartment
- Focused on the the comparison of generation MZ, generation X, and baby boomers

김 경 근 * 최 민 섭 **
Kim, Kyoung-Keun Choi, Min-Seob

Abstract

The purpose of this study is to present implications for improving housing satisfaction by comparing and analyzing important factors influencing housing satisfaction by generation at a time when the trend of apartment asset management services is changing recently.

The main research results derived through generational analysis are summarized as follows.

First, in Generation MZ and Generation X, it was found that operation management services had the highest influence on housing satisfaction. Second, in the baby boomers generation, it was found that services responding to new management trends had the highest influence on housing satisfaction. Third, it was found that living environment management services had a high influence on housing satisfaction in all generations.

색인어 : MZ세대, X세대, 베이비부머세대, 자가 거주자, 주거만족도

Keyword : Generation MZ, Generation X, Baby boomers, Self-Residents, Housing satisfaction

* 서울벤처대학원대학교 부동산학과 박사과정(주 저자 : kkk2305@hanmail.net)

** 서울벤처대학원대학교 부동산학과 교수(교신저자 : choi@svu.ac.kr)

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

최근 우리사회는 코로나19로 인한 비대면 사회의 보편화, 국민소득 증가, 노령인구의 증가에 따른 고령사회로의 진입, MZ세대의 출현과 라이프스타일 변화, 1인 가구의 급속한 팽창 등으로 주거 기능 및 서비스에 대한 사람들의 욕구와 기대가 크게 변화하기 시작했다. 코로나19로 인해 집에 머무르는 시간이 늘어나고 모든 것을 집에서 해결하려는 라이프스타일의 변화가 발생했고, 스마트홈 등 아파트 관리 서비스에 대한 요구수준도 상승하였다. 또한 아파트 단지 내에 설치된 주민공동시설은 비약적인 발전을 하여 비즈니스룸, 피트니스, 키즈카페 등 각종 커뮤니티 시설과 스포츠 시설이 설치 운영되고 있다. 더욱이 최근 공급되는 주택상품에서는 평면 변화나 첨단 주거 서비스 기능 등이 도입되고 있는데, 이는 주택 공급업체들이 코로나19 이후 소비자의 주거상품 변화에 대해 대응하기 위한 마케팅 전략 중의 하나라고 할 수 있다.

이에 따라 시설관리(FM)에 머무르던 기존의 아파트 자산관리 서비스는 새롭게 발전하는 기술혁신과 입주자들의 욕구에 따라 각종 시설의 활용과 운영이라는 운영관리(PM)의 영역까지 서비스 역할이 요구되고 있는 상황이다.

하지만 정부 부처를 비롯하여 아파트 시설관리(FM) 업계에서는 아직까지 새롭게 나타나고 있는 주거환경 변화에 대응하기 위한 서비스 개선을 위한 노력이 제대로 진행되지 않고 있다. 그 이유는 현재 업계 관행이나 인식으로는 아파트 시설관리 서비스 변화에 대해 적극적인 대응을 하기 어렵기 때문이다. 하지만 점차 시간이 지나면서 아파트 입주자들의 아파트 자산관리에 대한 요구사항 변화에 따른 서비스 요구수준이 더욱 높아질 가능성이 크다. 따라서 아파트 시설관리(FM) 업계에서도 시대적 변화에 대응하기 위한 체계적 준비와 적극적인 노력이 요구되는 시점이다.

특히 기성세대와는 다른 MZ세대의 새로운 출현과 고령화에 따른 시니어 세대의 증가, 커뮤니티 시설 역할 증대, 그리고 IOT(Internet of Things)를 기반으로 하는 스마트홈 서비스와 홈네트워크 시스템의 발전은 새로운 아파트 시설관리 서비스에 대한 변화로 나타나게 될 것으로 예상되기 때문에 아파트 시설관리 서비스 변화에 대한 준비와 대응을 위한 시설관리 업계의 노력은 선택이 아닌 필수가 될 것이다.

최근 아파트를 포함한 주거 분야에서 코로나19 이후의 연구가 진행되고 있지만 아직까지 아파트 자산관리 분야에서는 코로나19 이후의 연구가 제대로 진행되지 않고 있는 상황이다. 하지만 코로나19 이후의 새로운 아파트 자산관리 트렌드의 변화가 발생하고 있고 아파트 자산관리에 대한 사람들의 인식과 요구사항이 달라지고 있는

상황에서 아파트 자산관리 분야의 서비스 개선이나 대응방안을 찾는 연구는 부동산 학이라는 학문적 관점에서 연구를 진행할 필요가 있을 것으로 판단된다.

이에 본 연구는 아파트 거주자들을 세대별로 구분하여 주거만족도에 영향을 미치는 관리 서비스의 중요 영향요인을 각각 MZ세대(1981~2010년생 / 20~42세), X세대(1965~1980년생 / 43~58세), 베이비부머세대(1965~1946년생 / 59~65세)별로 도출하여 차이점을 비교·분석하고 아파트 자산관리 서비스 수준을 개선하는데 도움이 될 수 있는 주거만족도 향상과 관련한 시사점을 제시하고자 한다. 이를 통해 아파트 자산관리 업계에서 새롭게 변화되고 있는 세대별 라이프 스타일과 첨단 기술 발전에 대응하는데 도움이 되는 연구를 진행하는 것이 본 연구의 목적이다.

2. 연구의 범위 및 방법

본 연구의 시간적 범위는 2023년 10월이며, 공간적 범위는 수도권(서울시, 인천시, 경기도)을 대상으로 하였다. 내용적 범위는 아파트 자산관리 서비스 중 주거만족도에 영향을 미치는 중요 영향요인에 대하여 MZ세대, X세대, 베이비부머세대로 구분하여 세대별 차이를 비교하여 정리하였다.¹

연구의 방법은 문헌 연구, 선행연구 고찰, 전문가 인터뷰, 설문조사 및 통계분석을 활용하였다. 설문조사 대상은 수도권 내 300세대 이상 규모의 아파트에 거주하는 만 20세 이상의 자가 거주자를 대상으로 하였고², SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 실증분석을 수행하였다.

II. 이론적 고찰

1 아파트 자산관리 서비스 개념과 변화

부동산 자산관리 서비스의 유형은 취득, 보유, 처분의 관점에서 크게 자산관리(Asset Management), 운영관리(Property Management), 시설관리(Facility Management)로 구분되고 있다. 자산관리(AM)는 부동산 자산을 포트폴리오 관점

1 본 연구에서 MZ세대는 20~42세(1981~2002년생), X세대는 43~58세(1965~1980년생), 베이비부머세대는 59~69세(1954~1964년생)으로 구분하였다.

2 본 연구에서 자가 거주자를 대상으로 연구를 진행한 이유는 자가 거주가 임차 거주자보다 한 아파트에 거주하는 기간이 긴 경우가 많고, 소유자의 관점에서 아파트 자산관리 서비스에 대한 관심과 인식이 임차 거주자보다는 높을 것이라고 판단하였기 때문이다.

에서 관리하는 자산과 부채의 종합관리를 말하며, 운영관리(PM)는 보유 부동산을 활용·운영하여 수익을 극대화하는 관리를 말한다. 그리고 시설관리(FM)은 부동산 자산관리 중 가장 기본적인 부분으로서 부동산의 사용 환경을 쾌적하고 편리하도록 유지관리하는 것을 말한다.

우리나라 주거용 부동산의 대표적인 유형인 아파트에서도 위 3가지 자산관리 서비스가 존재한다. 다만 일반적인 부동산 관리와 달리 아파트 자산관리는 관리 서비스 유형에 따라 서비스 주체와 대상에 차이가 있다. 먼저 아파트 자산관리(AM)나 운영관리(PM)는 아파트를 개발하거나 투자하기 위한 목적을 가지고 있는 개인이나 법인을 위해 관련 전문가나 전문업체에서 아파트 개발 또는 투자를 통한 자산가치 상승을 위한 서비스를 제공하고 있다.

반면 아파트 시설관리(FM)는 아파트 거주자들이 아파트 입주자 대표회의 등을 통해 자신들이 거주하고 있는 아파트 거주환경의 쾌적성, 편리성 등을 높이기 위하여 아파트 단지 전체의 시설관리업무를 직접 수행(자치관리)하거나, 위탁운영 해줄 수 있는 전문관리업체를 선정하여 시설관리업무를 대행(위탁관리)토록 하는 것이다. 아파트 시설관리(FM)를 통해서도 아파트 가치를 높일 수 있지만, 아파트 시설관리(FM)의 가장 큰 목적은 편리하고 쾌적한 아파트 주거환경을 만들고 지속적으로 유지·관리하는 것이기 때문에 아파트 가치 상승이 주된 목적인 자산관리(AM)이나 운영관리(PM) 서비스와는 목적과 서비스 내용에 확연한 차이가 있다.

하지만 최근 우리 사회 전반에 복합적인 파생 이슈로 인해 새로운 트렌드가 생겨나고 있고, 그에 따른 주거관리의 트렌드도 나타나고 있다. 주거관리 트렌드의 경우 주거에 대한 사회적 인식 변화, 주거가치, 주거문화, 주거욕구 등에 따라 변화하게 된다. 코로나19 이후 전 세계적으로 일상의 변화가 찾아왔고, 주거에 대한 가치, 인식, 서비스에 대한 새로운 변화가 나타났다. 이미 우리 사회에서는 코로나19 이전과 이후로 구분하여 각종 사회현상과 문화를 비교하고 있는데 아파트 자산관리 분야에서도 새로운 트렌드 도입 및 변화의 요구에 직면하고 있다.

운영 및 시설관리 측면에서는 스마트 기술을 활용한 주거관리 변화, 커뮤니티 시설에 대한 차별화 등의 요구가 늘어나고 있다. 따라서 아파트 자산관리 트렌드에 대응하기 위해서는 지금까지 수동적으로 해오던 시설관리 서비스 수준을 넘어서서 공동주택 거주자의 니즈와 욕구를 만족시킬 수 있는 변화된 관리 서비스가 필수적으로 도입되어야 할 것이다.

이렇게 아파트 자산관리 트렌드 변화에 따라 기존의 아파트 관리서비스 역시 아파트의 유지와 관리라는 시설관리(FM)의 영역을 벗어나 아파트의 운영과 수익 활동을 통한 아파트 가치의 최적화라는 운영관리(PM)의 영역에까지 관리서비스를 확대해 가고 있다. 따라서 아파트 관리서비스를 과거와 같이 시설관리(FM)의 영역으로 한

정하여 말하기에는 많은 무리가 따른다. 최근의 아파트 주민공동시설에는 각종 커뮤니티 시설과 스포츠 시설 등이 들어서고 있으며, 이러한 시설들은 시설물의 유지 관리적 성격을 넘어 운영과 수익이라는 운영관리(PM)의 영역이라고 보아야 할 것이다. 또한 이러한 아파트 관리의 영역 확대는 입주자들의 요구에 따라 더욱 확대될 것이다.

2 선행연구 고찰

1) 공동주택 관련 선행연구

조하형(2012)은 구조방정식을 활용하여 공동주택의 효율적 관리가 주거만족도 및 투자가치에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고, 입주자가 인식하고 있는 공동주택의 관리 실태가 주거만족도와 투자가치에 어떠한 영향을 미치는가를 실증분석 하였다.

최광룡(2012)은 초고층 주상복합 아파트의 관리서비스 품질과 서비스 가치가 만족도와 추천의도와 영향관계에 대한 연구를 진행하였다. 연구를 통해 초고층 주상복합 아파트의 관리서비스 품질에 있어서 입주민이 지각하는 관리서비스 품질요인인 물리적 환경, 과정, 결과 품질 등이 입주민 만족의 관계속에서 최종적으로 추천의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하였다.

차용섭(2014)은 공동주택 관리서비스 품질이 주거만족도 및 추천의도에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 연구결과를 통해 주민만족도에 영향을 미치는 요인으로 1) 유지관리 서비스 품질, 2)커뮤니티 활성화, 3)운영관리 서비스 품질, 4)커뮤니케이션 관리 서비스 품질, 5)생활관리 서비스 품질의 5개 하위 지표의 영향관계를 확인 하였다.

이성만(2016)은 아파트 관리 서비스 차원이 주거만족에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 아파트 거주자들의 아파트관리 서비스 차원이 생활 속의 실용적 가치와 쾌락적 가치에 따라 입주자들의 주거만족에 미치는 영향관계를 파악하였다.

박병남(2017)은 공동주택의 관리서비스 품질이 관리만족도에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하여 공동주택의 관리주체가 입주자들에게 제공하는 관리서비스 품질의 구성요소를 확인하고, 입주자들이 느끼는 관리서비스에 대한 품질과 관리서비스의 가치 및 중요도가 관리만족도에 미치는 영향관계를 규명하였다.

정정철(2020)은 수요자 중심의 공동주택 관리 서비스 품질 개선에 관한 연구를 진행하였다. IPA 분석기법을 활용하여 공동주택 관리서비스품질 측정 구성요인을 도출하고 중요도와 실행도에 대한 IPA 결과 도출을 통해 공동주택 관리서비스의 역량을 집중할 수 있는 실질적이고 구체적인 시사점을 제시하였다.

응웬탄민(2023)은 공동주택의 주거 만족도에 영향을 미치는 공동주택 주거환경

요인을 안전성, 편리성, 보건성, 경제성, 쾌적성, 사회성, 심미성으로 나누고 그에 대한 거주민들의 지각 가치를 알아보고, 공동주택 주거환경요인과 주거 만족도의 관계에서 지각 가치의 매개 역할을 규명하였다.

2) 주거만족도 관련 선행연구

오규만(2020)은 대도시 고가아파트 소유자와 거주자의 주거만족도에 관한 연구를 진행하였다. 구조방정식 분석을 활용하여 서울과 부산의 주거만족도를 연구하였다. 특히 질적 주거여건 제공 및 주거문화의 도시경쟁력과 국가경쟁력을 제고하고, 기존의 고가아파트 소유자와 거주자의 주거만족도 영향요인 차이를 확인하였다.

김경환(2021) 서울시 다세대주택의 주거만족도 및 추천의도에 관한 연구를 진행하였다. 다세대주택 거주자들의 주거결정요인과 전반적인 주거만족도 측정을 위해 설문조사를 실시하고, 이를 토대로 구조방정식 분석을 진행하여 다세대주택에 대한 주거만족도가 다세대주택의 추천의도에 어떠한 영향을 미치는지를 밝혔다.

김홍범(2021)은 아파트 구매결정요인에 따른 주거만족도가 삶의 질에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 수도권 아파트 거주자를 대상으로 아파트 구매결정요인의 하위요인을 경제적특성, 개별적특성, 단지적특성, 입지적특성, 실내환경특성으로 구분하고 구조방정식을 활용하여 주거만족도와 삶의 질에 미치는 영향관계를 분석하였다.

박선호(2021)는 공공임대주택과 민간임대주택의 주거만족도 영향요인 차이를 분석하였다. 로지스틱 회귀분석을 활용하여 민간 임대주택을 비교대상으로 하여 공공 임대주택과의 주거 만족도 수준 및 영향요인을 분석하고 차이점을 정리하였다. 그리고 이를 토대로 공공 임대주택의 만족도를 높이기 위한 정책적 시사점을 제시하였다.

권정표(2022)는 청년 1인가구 임차인의 주거만족도 및 주거이동의향에 관한 연구를 진행하였다. 다중회귀분석 및 의사결정나무 분석기법을 활용하여 부산과 경남 지역의 1인 임차가구로 거주하고 있는 청년들을 대상으로 주거만족도 및 주거이동의향에 대한 영향요인을 분석하였다.

지갑성(2022)은 다중회귀분석을 활용한 주거만족도 영향요인에 관한 연구를 진행하였다. 연구를 통해 경제환경, 사회환경, 교육환경, 시설환경, 공공환경, 지역공동체 의식이 주거만족도에 미치는 직접적인 영향과 개인의 주거특성과 인구·사회학적 특성을 통하여 여성의 주거만족도에 대한 차이가 있음을 밝혔다.

3. 연구의 차별성

선행연구 고찰을 통해 본 연구에서 확보하고자 하는 차별성은 다음과 같다.

첫째, 변수 선정에 대한 차별성이다. 선행연구에서는 공동주택 관리 서비스에 대한 일반적인 변수를 사용하여 연구를 진행하였다. 하지만 본 연구에서는 선행연구를 토대로 아파트 자산관리 서비스에 대한 변수를 선정하고, 최근 아파트 자산관리 서비스 변화에 대응하기 위해 새롭게 도입되고 있는 서비스나 향후 도입이 필요한 서비스 등을 차별화된 변수로 선정하여 연구를 진행하고자 한다.

둘째, 연구내용에 대한 차별성이다. 공동주택 관리와 관련한 선행연구의 내용은 대부분 연구시점에서 서비스되고 있는 아파트 자산관리 요인이 주거만족도에 미치는 영향관계에 집중되었다. 하지만 본 연구에서는 차별화 된 변수를 반영한 아파트 자산관리 서비스 변수에 대한 주거만족도 중요 영향요인 결과를 도출하는데 세대별(MZ세대, X세대, 베이비부머세대)로 세분화된 분석을 진행하고자 한다. 세대별에 대한 연구는 기존 연구에서 특정 계층을 대상으로 연구를 진행하였으나 본 연구에서는 각 세대별에 대한 주거만족도 중요 영향요인을 분석하고 세대별 주거만족도 영향요인에 대한 특성 및 차이점을 비교한다는 점에서 연구의 차별성을 확보할 수 있을 것으로 판단한다.

이와같은 연구의 차별성을 확보한 본 연구는 주거관리 트렌드가 변화하고 있는 시점에서 아파트 자산관리 서비스가 주거만족도에 미치는 영향에 대한 유의미한 결과를 도출하여 아파트 자산관리업계의 발전에 기여할 수 있는 시사점을 제시할 것이다.

Ⅲ. 연구설계

1. 변수 선정 및 조작적 정의

본 연구는 수도권 300세대 이상 규모의 아파트를 대상으로 아파트 자산관리 서비스 중 주거만족도에 영향을 미치는 중요 영향요인을 도출하는데 목적이 있다. 이를 위해 공동주택 관련 선행연구와 주거만족도 관련 선행연구를 고찰하여 주거만족도 영향요인을 정리하고, 공동주택 관리 분야의 실무전문가를 대상으로 1:1 심층 인터뷰를 진행하여 수정 및 보완 후 연구모형 및 가설 설정을 위한 독립변수와 종속변수를 최종 선정하였다.

1) 변수 선정의 프로세스

본 연구에서는 변수 선정의 논리성 및 객관성을 확보하기 위해 그림 1.과 같은 단계적 과정을 수행하여 독립변수와 종속변수를 진행하였다.

1단계에서는 공동주택 관련 선행연구와 주거만족도 관련 선행연구에서 사용된 주

거만족도 관련 영향요인을 검토 및 정리하였다.

2단계에서는 주거 관련 전문가 5명(공동주택 개발 전문가 1명, 공동주택 분양/임대 전문가 1명, 공동주택 중개 전문가 1명, 공동주택 시설관리 전문가 1명, 공동주택 연구 전문가 1명)을 대상으로 2023년 9월 11일부터 9월 20일까지 10일간에 걸쳐 1:1 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 내용은 사전에 작성한 질문 리스트 내용을 이메일로 전달하고, 인터뷰 당일 질문에 대한 답변을 중심으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 내용은 최근 수도권 공동주택(아파트) 관리 동향 및 전망, 공동주택(아파트) 관리 서비스의 현황, 공동주택(아파트) 관리 서비스에서 나타나고 있는 문제점, 공동주택(아파트)에서 필요한 새로운 서비스 항목, 공동주택(아파트) 관리 서비스 변화 및 개선 방안, 공동주택 주거만족도에 영향을 미치는 관리 서비스 요인 등에 대한 의견과 선행연구를 토대로 정리된 주거만족도 영향요인에 대한 검토 및 추가의견에 대해 질문과 답변 형태로 정리되었다.

3단계에서는 1단계와 2단계를 통해 정리된 주거만족도 영향요인을 종합적으로 정리하고 본 연구모형 설정을 위한 5개의 독립변수와 1개의 종속변수를 최종 선정하였다. 그리고 본 연구에 맞도록 독립변수와 종속변수에 대하여 조작적 정의를 하였다.

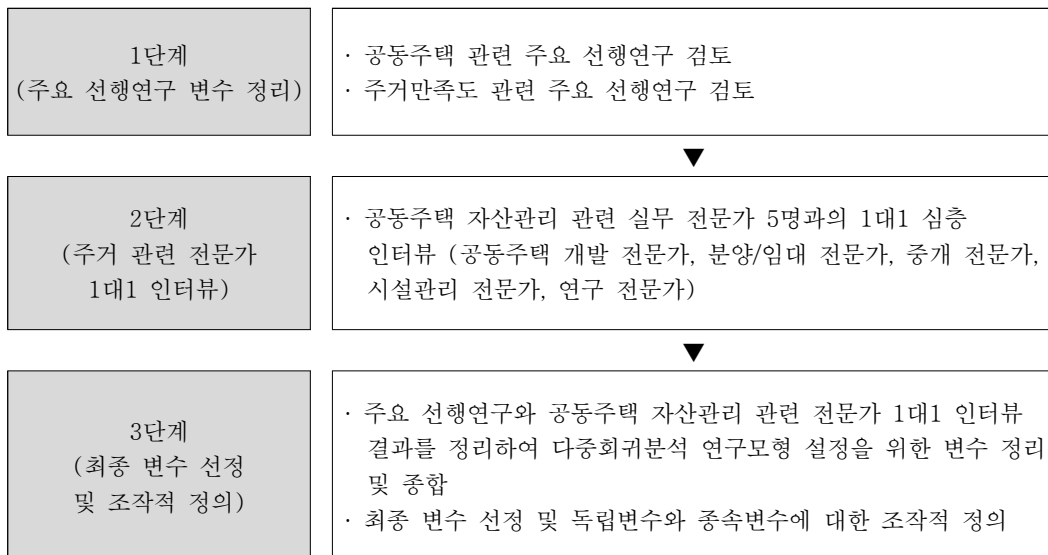


그림 1. 변수 선정 프로세스

2) 주거만족도 영향요인 정리

그림 1.의 변수 선정 프로세스 과정에 맞추어 1단계 과정으로서 공동주택 관련 선행연구와 주거 만족도 관련 선행연구에서 사용된 주요 변수들을 표 1.과 같이 정리하였다. 그리고 변수 선정의 2단계 과정으로 표 2.와 같이 전문가 1대1 인터뷰 주요

결과를 정리하였다. 마지막 3단계 과정에서는 1, 2단계 과정을 종합하여 본 연구를 위한 코로나19 이후 주거만족도 영향요인을 표 3.과 같이 정리하였다.

표 1. 주요 선행연구에서 사용된 주거만족도 관련 변수 정리

분류	연구자	시설유지 관리 서비스	생활환경 관리 서비스	운영관리 서비스	입주자 지원 및 응대 서비스	새로운 관리 트렌드 대응 서비스
공동주택 관련 선행 연구	조하형 (2012)	단지내 정원 및 수목관리 건축물 관리 시설물 관리	주차장 관리 쓰레기 분리수거 화재관리 방법관리 사생활 보호	관리사무소 운영 입주자대표회의 운영 회계관리 투명성 관리비 사용 적정성 업체 선정 투명성	-	-
	차용섭 (2014)	주요 시설물 관리 노후시설 보수	방법 안전 관리 외부방문자 감시/관리 공용부분 청결 관리 교통안전 및 주차관리	기초생활질서 유지관리 주민공동공간 관리 관리비 징수 및 관리 입주자대표회의 지원	주민 대응업무 효율성 주민과의 커뮤니케이션 주민 분쟁해결	에너지 절약 공동체 활성화 지원
	이성만 (2016)	외관 및 색상 관리 조경 관리 설비시설 관리	단지 내부 청결 관리 주차장 관리	입주자 대표회의 관리 관리비 적정 집행 민원 대응 공지사항 안내 정확성	관리 직원 친절성 관리 직원 대응성 민원 신속한 대처	-
	박병남 (2017)	시설물 유지관리 시설물 신속한 보수	-	관리비 집행 투명성 공지사항 안내 정확성	주민 대응 친절도 입주민 공감성 입주민 민원 대응 입주민과의 소통	공동체 활성화 지원 입주민 커뮤니티 형성
	정정철 (2020)	하자보수 장기수선계획 적절성	편의시설 관리 고용시설 관리 위생	기초생활 질서 입주민 관리 입주자 대표회의 관리	관리서비스 전문성 전문 인력 배치	에너지 절감 커뮤니티 활성화
주거만족도 관련 선행 연구	오규만 (2020)	단지 내 경관 외부시설과의 연결성	주차대수 및 주차관리 커뮤니티 시설 사생활 보호	-	-	-
	김경환 (2021)	-	충분한 주차장 쓰레기 및 폐기물 처리 소방안전 시설 설치여부 사생활 보호 방법 관리	-	건물 관리인 존재	에너지절감 설비 공동체 활성화
	김홍범 (2021)	외관 디자인 색상 녹지공간 풍부	충간소음 관리 주차공간 관리 주민공동이용 시설 양호	-	-	-
	박선호 (2021)	단지 외부 소음관리 대기오염 정도	청소 및 쓰레기 처리 치안 및 범죄 등 방법 상태	-	-	-
	지갑성 (2022)	-	치안 및 범죄 예방 생활소음 단지 내 편의시설	-	-	-

표 2. 전문가 인터뷰 결과

분류	연구자	시설유지 관리 서비스	생활환경 관리 서비스	운영관리 서비스	입주자 지원 및 응대 서비스	새로운 관리 트렌드 대응 서비스
전문가 인터뷰 결과 정리	공동 주택 개발 전문가	단지 외부 관리 단지 출입구, 방법 관리 차량/보행자 통행관리	주차장 관리 조경 관리 부대시설 관리 공용공간 관리	입주자 대표 회의 지원 적절한 관리사무소 운영 효율적인 인력 운영	관리 서비스 전문성, 입주자 대응, 친절성	차별화된 커뮤니티 시설 도입/운영 첨단기술을 활용
	공동 주택 분양 /임대 전문가	단지 외부 관리 단지 출입구, 방법 관리 차량/보행자 출입관리	주차장 관리 조경 관리 부대시설 관리 공용공간 관리	입주자 대표 회의 지원 적절한 관리사무소 운영 효율적인 인력 운영	관리 서비스 전문성, 관리업체의 신뢰성, 24시간 실시간 주민 대응	차별화된 커뮤니티 시설 도입/운영 빅데이터를 활용
	공동 주택 중개 전문가	단지 외부조경 관리 단지 출입구 관리	주차장 관리 조경 관리 부대시설 관리 공용공간 관리	투명관리비 사용 및 운영 효율적인 단지 관리를 위한 인력 운영	관리 서비스의 체계성, 관리업체의 신뢰성, 입주민 배려	입주민 건강 및 생활 개선 첨단 기술을 활용 첨단 택배관리 및 택배/배달 기사 입출입 관리
	공동 주택 시설 관리 전문가	단지 차량 및 보행자 통행 관리	주차장 관리 조경 관리 부대시설 관리 공용공간 관리 시설 점검 및 관리 쓰레기, 재활용 관리	입주자 대표 회의 지원 단지규모에 맞는 적절한 관리사무소 운영 관리업체의 전문성, 신뢰성	관리 서비스 전문성, 입주자 대응, 친절성, 입주민 응대, 관리업체 신뢰성	입주민 주거공동체 활성화 강화 입주민 건강 및 생활 개선 친환경 에너지 도입 및 에너지 절감 빅데이터를 활용
	공동 주택 연구 전문가	단지 외부침입 관리	주차장 관리 조경 관리 부대시설 관리 공용공간 관리	365일 24시간 실시간 단지 운영관리 투명한 관리비 사용 및 운영	24시간 실시간 주민 대응, 관리에 대한 적극성, 관리에 대한 전문성	빅데이터를 활용 기후변화에 대비 입주민 건강 및 생활 개선

표 3. 주거만족도 영향요인 정리

항목	공동주택 관련 선행연구					주거만족도 관련 선행연구					전문가 인터뷰	본 연구
	조하형 (2012)	차용섭 (2014)	이성만 (2016)	박병남 (2017)	정정철 (2020)	오규만 (2020)	김경환 (2021)	김홍범 (2021)	박선호 (2021)	지갑성 (2022)		
건물 내외부 도색 등 단지 미관 관리	-	-	0	-	-	-	-	0	-	-		0
단지 내 수목, 조각, 정원 등의 조경 관리	0	-	0	-	-	0	-	0	0	-		0
단지 내 도로, 현관, 계단 등의 유지관리	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-		0
승강기 등 설비 유지관리	0	0	0	0	-	-	0	-	-	-		0
전기, 수도, 가스 등의 공급 관리	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-		0
하자보수 관리	-	-	-	0	0	0	0	-	-	-		0

표 3. 주거만족도 영향요인 정리 (계속)

항목	공동주택 관련 선행연구					주거만족도 관련 선행연구					전문가 인터뷰	본 연구	
	조하형 (2012)	차용섭 (2014)	이성만 (2016)	박병남 (2017)	정정철 (2020)	오규만 (2020)	김경환 (2021)	김홍범 (2021)	박선호 (2021)	지갑성 (2022)			
새로운 관리 트렌드 대응 서비스	다양하고 차별화된 커뮤니티 시설 도입/운영 서비스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
	입주민 자녀의 교육과 보육을 위한 서비스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
	입주민 건강, 의료 및 생활 개선을 위한 서비스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
	침단 택배관리 및 택배/배달기사 등 입출입 관리	-	○	○	○	-	-	○	-	-	-		○
	홈네트워킹시스템 등 침단 기술을 활용한 주거관리 서비스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
	친환경 에너지 도입 및 에너지 절감 시행	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○

3) 최종 변수 선정 및 조작적 정의

변수 선정의 단계별 절차를 통해 아파트 자산관리 서비스 영향요인(독립변수)과 주거만족도(종속변수)를 표 4.와 같이 최종 선정하고, 각각에 대하여 대한 조작적 정의를 하였다.

표 4. 최종 변수 선정 및 조작적 정의

구분	조작적 정의	비고	
독립변수	시설유지관리 서비스	현재 거주하고 있는 아파트의 시설유지 관리와 관련한 전반적인 서비스 항목 및 수준을 의미	리커트 5점 척도
	생활환경관리 서비스	현재 거주하고 있는 아파트의 생활환경과 관련한 전반적인 서비스 항목 및 수준을 의미	
	운영관리 서비스	현재 거주하고 있는 아파트의 단지 관리운영 업무와 관련한 전반적인 서비스 항목 및 수준을 의미	
	입주자 지원 및 응대 서비스	현재 거주하고 있는 아파트의 입주자를 위한 지원 및 응대에 대한 전반적인 서비스 항목 및 수준을 의미	
	새로운 관리 트렌드 대응 서비스	현재 거주하고 있는 아파트이 새로운 관리 트렌드에 대응하고 변화하는 서비스 항목 및 수준을 의미	
종속변수	주거만족도	현재 거주하고 있는 아파트에 대해 만족하고 있는 수준	

2. 연구모형 및 가설 설정

1) 연구모형 설정

표 4.에서 정리된 최종 변수를 토대로 주거만족도에 영향을 미치는 아파트 자산관리 서비스 중요 요인을 파악하기 위하여 (식 1)과 같이 연구모형을 설정하고 그림 2.와 같이 도식화하였다.

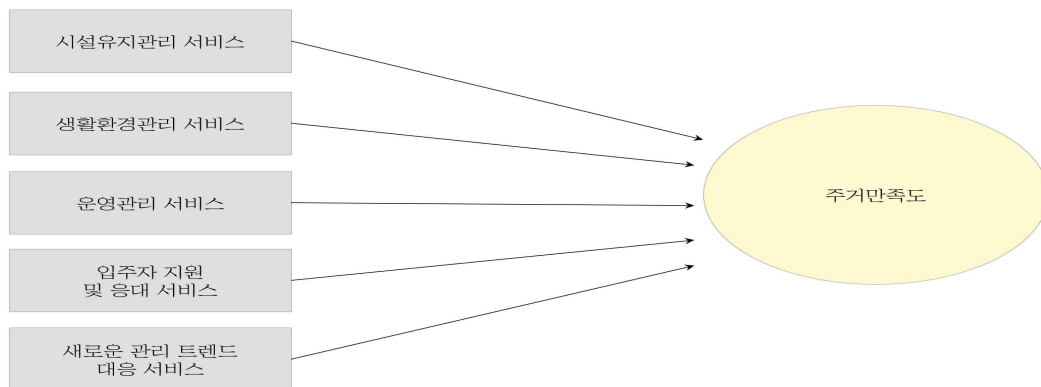


그림 2. 연구모형

$$HS = \alpha + \beta_1 FM + \beta_2 LM + \beta_3 OM + \beta_4 DM + \beta_5 TM + \epsilon_1 \quad (\text{식 1})$$

HS (Housing Satisfaction) = 주거만족도

FM (Facility Management) = 시설유지관리 서비스

LM (Life Management) = 생활환경관리 서비스

OM (Operation Management) = 운영관리 서비스

DM (Dweller Management) = 입주자 지원 및 응대 서비스

TM (Trend Management) = 새로운 관리 트렌드 대응 서비스

α 는 상수, β 는 경로계수, ϵ 는 오차항을 나타낸다.

2) 연구가설 설정

연구모형을 검증하기 위하여 다음과 같은 5개의 연구가설을 설정하였다.

- 가설 1. 아파트의 시설유지관리 서비스는 주거만족도에 유의한 영향을 미친다.
 가설 2. 아파트의 생활환경관리 서비스는 주거만족도에 유의한 영향을 미친다.
 가설 3. 아파트의 운영관리 서비스는 주거만족도에 유의한 영향을 미친다.
 가설 4. 아파트의 입주자 지원 및 응대 서비스는 주거만족도에 유의한 영향을 미친다.
 가설 5. 아파트의 새로운 관리 트렌드 대응 서비스는 주거만족도에 유의한 영향을 미친다.

3. 설문조사와 분석방법

설문조사를 위한 모집단은 2023년 10월을 기준으로 수도권 내 30세대 이상 규모의 아파트에 자가로 거주하는 만20세 이상의 성인을 대상으로 하였다. 그리고 900명을 표본으로 선정하여 온라인과 오프라인 설문조사를 병행하여 진행하였다.

설문조사는 MZ세대, X세대, 베이비부머세대의 비교 연구를 위하여 세대별로 적절히 배분하여 설문조사를 진행하였다. 그리고 결측치 및 이상치 등의 문제가 발생한 190부를 제외하고 최종 710부를 유효표본으로 선정하여 데이터로 구축하였다.

연구모형 및 가설을 검증하기 위하여 설정한 5개의 독립변수와 종속변수에 대한 설문지 항목은 표 5와 같이 구성하였다. 최종 구축한 데이터는 통계프로그램인 SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 실증분석을 수행하였다.

표 5. 독립변수 및 종속변수의 설문지 항목

설문항목		설문지 내용	비고
독립 변수	시설유지 관리 서비스	건물 내외부 도색 등 단지 미관 관리	조하형(2012)
		단지 내 수목, 조각, 정원 등의 조경 관리	차용섭(2014)
		단지 내 도로, 현관, 계단 등의 유지관리	이성만(2016)
		승강기 유지관리	오규만(2020)
		전기, 수도, 가스 등의 공급 관리	박선호(2021)
		하자보수 관리	및 전문가 1:1 인터뷰
	생활환경 관리 서비스	청결 및 위생 관리	/ 리커트 5점 척도 조하형(2012)
		보안, 방범 관리	차용섭(2014)
		방재 및 안전 관리	정정철(2020)
		내외부 차량 단속 및 주차장 관리	김홍범(2021)
		차량 및 보행자 통행 관리	지갑성(2022)
		부대시설(놀이터, 어린이집, 경로당, 커뮤니티 등) 관리	및 전문가 1:1 인터뷰 / 리커트 5점 척도

표 5. 독립변수 및 종속변수의 설문지 항목 (계속)

설문항목		설문지 내용	비고
독립 변수	운영관리 서비스	입주자 대표회의 등 주민자치기구 운영 지원	조하형(2012)
		체계적인 관리계획 수립 및 시행	차용섭(2014)
		관리 인원 규모의 적절성 유지	이성만(2016)
		투명한 관리비 사용 및 운영	오규만(2020)
		세대별 관리비 부과금액의 적절성	정정철(2020)
		주민공동체 활성화 지원	및 전문가 1:1 인터뷰
	입주자 지원 및 응대 서비스	관리직원의 유니폼, 장비 등이 잘 갖추어져 있음	/ 리커트 5점 척도
		약속된 시간에 올바르게 서비스를 이행함	차용섭(2014)
		신속하고 자발적으로 서비스를 제공하는 정도	이성만(2016)
		직원의 서비스가 전문적이고 업무에 대한 신뢰 정도	정정철(2020)
		입주민을 배려하고 친절함	김홍범(2021)
		24시간 실시간으로 주민을 응대하고 민원에 대응함	및 전문가 1:1 인터뷰 / 리커트 5점 척도
	새로운 관리 트렌드 대응 서비스	다양하고 차별화된 커뮤니티 시설 도입/운영 서비스	차용섭(2014) 박병만(2017) 김경환(2021) 및 전문가 1:1 인터뷰 / 리커트 5점 척도
		입주민 자녀의 교육과 보육을 위한 서비스	
		입주민 건강, 의료 및 생활 개선을 위한 서비스	
침단 택배관리 및 택배/배달기사 등의 입출입 관리 서비스			
홈네트워크시스템 등 첨단 기술을 활용한 주거관리 서비스			
친환경 에너지 도입과 에너지 절감 시행			
종속 변수	현재 거주하고 있는 아파트의 시설유지관리 서비스에 만족	조하형(2012), 차용섭(2014), 정정철(2020), 김홍범(2021), 지갑성(2022)	
	현재 거주하고 있는 아파트의 생활환경관리 서비스에 만족		
	현재 거주하고 있는 아파트의 운영관리 서비스에 만족		
	현재 거주하고 있는 아파트의 입주자 지원 및 응대 서비스에 만족		
	현재 거주하고 있는 아파트의 새로운 관리 트렌드 대응 서비스에 만족		

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

실증분석에 사용된 유효표본 710명에 대한 일반적 특성은 표 6.과 같다. 성별은 여자가 조금 더 많았고, 연령대는 50대가 가장 많았다. 그리고 계층별로는 X세대가 가장 많았다. 결혼여부는 기혼이 많았고, 최종학력은 대학 졸업이 가장 많았다. 또한 거주지역은 경기도가 가장 많았고, 아파트 경과년수는 20년 초과 ~ 30년 이하가 가

장 많았다.

표 6. 표본의 일반적 특성

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남성	347	48.9
	여성	363	51.1
연령	20대	135	19.0
	30대	97	13.7
	40대	120	16.9
	50대	194	27.3
	60대	164	23.1
세대	MZ세대(20~42세)	263	37.0
	X세대(43~58세)	265	37.3
	베이비부머세대(59~69세)	182	25.6
결혼여부	기혼	483	68.0
	미혼	227	32.0
최종학력	고졸 이하	116	16.3
	대학 재학	40	5.6
	대학 졸업	482	67.9
	대학원 재학 및 졸업	72	10.1
직업	자영업/기업 오너	50	7.0
	회사원/공무원	350	49.3
	전문직	62	8.7
	주부	126	17.7
	학생	42	5.9
	무직/기타	80	11.3
거주지역	서울	274	38.5
	인천	65	9.2
	경기도	371	52.3
아파트 경과년수	5년 이하	149	21.0
	5년 초과~10년 이하	53	7.5
	10년 초과~20년 이하	190	26.8
	20년 초과~30년 이하	212	29.9
	30년 초과	106	14.9
합계		710	100.0

2. 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석

아파트 자산관리 서비스 요인 중 주거만족도에 영향을 미치는 측정변수들의 공통적인 요인을 찾아 적은 수의 구조로 축약, 요약하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 도출된 요인들의 구성항목들 간 내적 일치도를 알아보기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 먼저 표 8.의 독립변수의 탐색적 요인분석 결과, 변수들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 KMO값과 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett 구형성 검정 결과는 적합한 것으로 나타났다.

표 8. 독립변수의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

구분	구성요소				
	1	2	3	4	5
새로운관리트렌드5-홈네트워크시스템 등 첨단기술 활용	.810	.147	.204	.243	.220
새로운관리트렌드2-입주민 자녀의 보육과 교육 서비스	.805	.126	.157	.222	.147
새로운관리트렌드3-입주민 건강, 의료 및 생활 개선	.793	.174	.160	.153	.183
새로운관리트렌드1-다양하고 차별화된 커뮤니티 시설	.785	.166	.187	.218	.238
새로운관리트렌드6-친환경 에너지 도입 및 에너지 절감	.780	.219	.172	.176	.206
새로운관리트렌드4-첨단 택배관리, 배달기사 입출입 관리	.755	.144	.279	.194	.249
시설유지4-승강기 등 설비 유지관리	.160	.879	.231	.183	.165
시설유지3-단지 내 도로, 현관, 계단 등의 유지관리	.191	.878	.257	.208	.136
시설유지6-하차보수 관리	.194	.864	.277	.164	.158
시설유지2-단지 내 수목, 조각, 정원 등의 조경 관리	.166	.862	.215	.212	.114
시설유지1-건물 내외부 도색 등 단지 미관 관리	.188	.861	.248	.198	.146
생활환경3-방재 및 안전 관리	.195	.256	.828	.187	.223
생활환경5-차량 및 보행자 통행 관리	.210	.269	.804	.247	.163
생활환경1-청결 및 위생 관리	.249	.292	.803	.239	.207
생활환경2-보안, 방범 관리	.231	.268	.803	.193	.173
생활환경4-내외부 차량 단속 및 주차장 관리	.256	.268	.789	.198	.185
입주자지원2-약속된 시간에 올바르게 서비스를 이행	.194	.219	.283	.800	.264
입주자지원5-입주민을 배려하고 친절	.250	.239	.243	.791	.222
입주자지원4-직원 서비스의 전문성 및 업무 신뢰	.311	.218	.264	.787	.200
입주자지원6-24시간 실시간 주민 응대 및 민원 대응	.303	.195	.136	.776	.183
입주자지원1-관리직원의 유니폼, 장비 등이 잘 갖추어짐	.144	.150	.134	.764	.133
운영관리5-세대별 관리비 부과금액의 적절성	.294	.162	.231	.189	.801
운영관리6-주민공동체 활성화 지원	.220	.112	.173	.203	.799
운영관리2-체계적인 관리계획 수립 및 시행	.286	.214	.193	.250	.795
운영관리4-투명한 관리비 사용 및 운영	.291	.178	.216	.236	.784
고유치	4.763	4.634	4.195	3.930	3.288
설명된 분산비율(%)	19.050	18.538	16.781	15.719	13.151
누적분산비율(%)	19.050	37.588	54.369	70.088	83.239
신뢰도(크론바 알파)	.940	.974	.958	.936	.929

KMO : 0.948 / Bartlett 구형성 검정 $\chi^2=20,593.103$ (df=300, $p<0.001$)

독립변수의 탐색적 요인분석 과정에서 시설유지관리 서비스 5번 문항, 생활환경관리 서비스 6번 문항, 운영관리 서비스 1번과 3번 문항, 입주자 지원 및 응대 서비스 3번 문항은 연구개념이 상이한 요인에 높은 적재량을 보여 제외하였다. 탐색적 요인

분석 결과를 통해 5개의 요인으로 요인화 되었으며, 신뢰도 분석 결과에서는 5개의 요인 모두에서 Cronbach's α 값이 0.6 이상으로 나타나 적합한 것으로 나타났다.

표 9.의 종속변수의 탐색적 요인분석 결과에서도 KMO값은 타당한 것으로 나타났고, Bartlett 구형성 검정 결과도 적합한 것으로 나타났다. 종속변수의 탐색적 요인 분석 과정에서는 1개의 요인으로 요인화 되었다. 신뢰도 분석 결과에서는 Cronbach's α 값이 0.6 이상으로 나타나 적합한 것으로 확인되었다.

표 9. 종속변수의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

구분	구성요소 1
주거만족1-현재 거주하고 있는 아파트의 시설유지관리 서비스에 만족	.825
주거만족4-현재 거주하고 있는 아파트의 입주자 지원 및 응대 서비스에 만족	.803
주거만족2-현재 거주하고 있는 아파트의 생활환경관리 서비스에 만족	.744
주거만족3-현재 거주하고 있는 아파트의 운영관리 서비스에 만족	.740
주거만족5-현재 거주하고 있는 아파트의 새로운 관리 트렌드 대응 서비스에 만족	.711
고유치	2.931
설명된 분산비율(%)	58.617
누적분산비율(%)	58.617
신뢰도(크론바알파)	.822

KMO : 0.818 / Bartlett 구형성 검정 $\chi^2=1,204.101$ (df=10, $p<0.001$)

3. 상관관계 분석

독립변수 간의 상관성과 독립변수와 종속변수 간의 상관성을 확인하기 위한 상관관계 분석 결과는 표 10.과 같다.

표 10. 상관관계 분석

구분	시설유지 관리 서비스	생활환경 관리 서비스	운영관리 서비스	입주자 지원 및 응대 서비스	새로운 관리 트렌드 대응 서비스	주거 만족도
시설유지관리 서비스	1.000					
생활환경관리 서비스	.615**	1.000				
운영관리 서비스	.464**	.559**	1.000			
입주자 지원 및 응대 서비스	.532**	.586**	.583**	1.000		
새로운 관리 트렌드 대응 서비스	.479**	.569**	.616**	.589**	1.000	
주거만족도	.583**	.671**	.702**	.634**	.660**	1.000

*는 $p<0.05$,**는 $p<0.01$ 을 의미함

5개의 독립변수 간의 상관관계 분석 결과에서는 상관성이 0.616 이하로 다중공선성에 대한 문제는 없는 것으로 나타났다. 5개의 독립변수와 종속변수인 주거만족도의 상관관계 분석 결과에서는 상관계수 값이 0.583이상으로 나타나 독립변수와 종속변수 간의 상관성이 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 5개의 독립변수와 종속변수인 주거만족도에 대한 연구모형 및 가설 검증을 진행하는 것은 문제가 없는 것으로 판단하였다.

4. 연구모형 및 가설 검증 결과

수도권 내 300세대 이상 규모의 아파트에 자가로 거주하는 사람들을 MZ세대, X세대, 베이비부머세대로 구분하여 세대별 주거만족도 영향요인의 차이를 비교·분석하기 위하여 다중회귀분석을 활용하여 연구모형 및 가설 검증을 진행하였다.

1) MZ세대 (20~42세 / 유효표본 263명)

MZ의 연구모형 적합도 결과에서는 모형 적합도를 나타내는 F값은 127.803($p < 0.001$)으로 나타나 연구모형은 적합한 것으로 확인되었다. 다중공선성을 검증한 공차한계와 분산팽창계수의 결과에서는 공차한계는 0.1보다 크고 분산팽창계수는 10보다 작아 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다. 그리고 종속변수에 영향을 미치는 독립변수의 영향력 크기에 대한 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.713으로 나타났다. 연구가설 검증 결과에서는 5개의 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 5개의 연구가설은 채택되었다.

표 11. MZ세대의 연구모형 및 가설 검증 결과

변수명	비표준화 계수	표준오차	표준화 계수	t	유의수준	공선성 통계		연구가설 검증결과	영향력 순위
						허용오차	VIF		
(상수)	.454	.138		3.301	.001				
시설유지관리	.119	.037	.153	3.208	.002	.491	2.036	채택	5위
생활환경관리	.159	.044	.183	3.581	.000	.430	2.328	채택	3위
운영관리	.262	.043	.310	6.093	.000	.430	2.325	채택	1위
입주자 지원 및 응대	.136	.042	.161	3.205	.002	.444	2.253	채택	4위
새로운 관리 트렌드 대응	.186	.049	.193	3.807	.000	.432	2.314	채택	2위

모형적합도 검증 결과 : $F=127.803(p < 0.001)$ / $R^2=0.713$

2) X세대 (43~58세 / 유효표본 265명)

X세대의 연구모형 적합도 결과에서는 모형 적합도를 나타내는 F값은 93.607($p < 0.001$)로 나타나 연구모형은 적합한 것으로 확인되었다. 다중공선성을 검증한 공차한계와 분산팽창계수의 결과에서는 공차한계는 0.1보다 크고 분산팽창계수는 10보다 작아 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다. 그리고 종속변수에 영향을 미치는 독립변수의 영향력 크기에 대한 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.644로 나타났다. 연구가설 검증 결과에서는 5개의 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 5개의 연구가설은 채택되었다.

표 12. X세대의 연구모형 및 가설 검증 결과

변수명	비표준화 계수	표준오차	표준화 계수	t	유의수준	공선성 통계		연구가설 검증결과	영향력 순위
						허용오차	VIF		
(상수)	.782	.148		5.302	.000				
시설유지관리	.084	.033	.123	2.537	.012	.586	1.705	채택	4위
생활환경관리	.196	.041	.258	4.829	.000	.483	2.069	채택	2위
운영관리	.298	.037	.386	8.031	.000	.596	1.679	채택	1위
입주자 지원 및 응대	.083	.042	.098	1.977	.049	.558	1.792	채택	5위
새로운 관리 트렌드 대응	.119	.039	.152	3.073	.002	.564	1.772	채택	3위

모형적합도 검증 결과 : $F=93.607(p < 0.001)$ / $R^2=0.644$

3) 베이비부머세대 (59~69세 / 유효표본 182명)

베이비부머세대의 연구모형 적합도 결과에서는 모형 적합도를 나타내는 F값은 60.519($p < 0.001$)로 나타나 연구모형은 적합한 것으로 확인되었다. 다중공선성을 검증한 공차한계와 분산팽창계수의 결과에서는 공차한계는 0.1보다 크고 분산팽창계수는 10보다 작아 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다. 그리고 종속변수에 영향을 미치는 독립변수의 영향력 크기에 대한 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.632로 나타났다. 연구가설 검증 결과에서는 입주자 지원 및 응대 서비스를 제외한 4개의 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 4개의 연구가설은 채택되었다.

표 13. 베이비부머세대의 연구모형 및 가설 검증 결과

변수명	비표준화 계수	표준오차	표준화 계수	t	유의수준	공선성 통계		연구가설 검증결과	영향력 순위
						허용오차	VIF		
(상수)	1.116	.173		6.462	.000				
시설유지관리	.068	.039	.103	1.734	.085	.592	1.690	기각	-
생활환경관리	.185	.049	.252	3.774	.000	.470	2.130	채택	2위
운영관리	.151	.052	.189	2.875	.005	.483	2.070	채택	3위
입주자 지원 및 응대	.091	.053	.110	1.715	.088	.504	1.984	기각	-
새로운 관리 트렌드 대응	.218	.046	.320	4.695	.000	.449	2.226	채택	1위

모형적합도 검증 결과 : F=60.519(p<0.001) / R²=0.632

4) 연구결과 해석

표 11. ~ 표 13.에서 도출된 연구가설 검증 결과 및 영향력 순위에 대한 유의미한 결과를 비교하고자 표 14.와 같이 정리하고 그 이유를 MZ세대를 기준으로 X세대와 베이비부머세대를 비교하여 기술하였다.

표 14. 세대별(MZ세대, X세대, 베이비부머세대)의 주거만족도 중요 영향요인 차이 비교

순위	MZ세대(20~42세)	X세대(43~58세)	베이비부머세대(59~69세)
1위	운영관리 서비스 (0.310)	운영관리 서비스 (0.386)	새로운 관리 트렌드 대응 서비스 (0.320)
2위	새로운 관리 트렌드 대응 서비스 (0.193)	생활환경관리 서비스 (0.258)	생활환경관리 서비스 (0.252)
3위	생활환경관리 서비스 (0.183)	새로운 관리 트렌드 대응 서비스 (0.152)	운영관리 서비스 (0.189)
4위	입주자 지원 및 응대 서비스 (0.161)	시설유지관리 서비스 (0.123)	-
5위	시설유지관리 서비스 (0.153)	입주자 지원 및 응대 서비스 (0.098)	-
기각	-	-	입주자 지원 및 응대 서비스 시설유지관리 서비스

MZ세대에서 영향력 1위는 운영관리 서비스로 나타났다. 또한 X세대에서도 영향력 1위로 도출되었다. 본 연구에서 운영관리 서비스는 체계적인 관리계획 수립 및 시행, 투명한 관리비 사용 및 운영, 세대별 관리비 부과금액의 적절성, 주민공동체 활성화 지원 등을 설명하고 있다. 운영관리 서비스는 관리비 부과 및 사용은 거주자 입장

에서는 경제적인 부분과 직결되어 있기 때문에 관리비를 올바르게 사용하는지 그리고 적절하게 관리비가 부과되는지에 대한 부분은 매우 중요한 사항이다. 특히 MZ세대와 X세대는 경제활동의 주체가 되는 세대로서 관리비는 이들 세대에게 직접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 이에 따라 MZ세대와 X세대 모두에게 주거만족에 미치는 영향력이 가장 큰 변수로 도출되었다고 판단할 수 있다. 반면 베이비부머세대에서는 운영관리 서비스가 영향력 3위로 도출되었다. 베이비부머세대들은 MZ세대나 X세대보다 경제적 여유가 좀 더 있는 경우가 많아 관리비에 대한 부담이 상대적으로 적고, 대부분 은퇴하여 경제활동보다는 건강, 여가 활동에 더욱 관심이 많은 세대이다. 베이비부머세대에서 새로운 관리 트렌드 대응 서비스가 영향력 1위를 하게 된 것은 건강, 여가 활동에 관심이 많은 특성을 반영한 것이라 볼 수 있다.

MZ세대에서 영향력 2위는 새로운 관리 트렌드 대응 서비스로 나타났다. 본 연구에서 새로운 관리 트렌드 대응 서비스는 다양하고 차별화된 커뮤니티 시설 도입/운영 서비스, 입주인 자녀의 교육과 보육을 위한 서비스, 입주인 건강, 의료 및 생활 개선을 위한 서비스, 첨단 택배관리 및 택배/배달기사 등의 입출입 관리 서비스, 홈네트 워크시스템, 키오스크 등 첨단 기술을 활용한 주거관리 서비스, 친환경 에너지(태양광, 수소에너지 등)의 도입과 에너지 절감 시행을 설명하고 있다. 새로운 관리 트렌드 대응 서비스는 코로나19 이후 본격적으로 이슈화가 된 부분이 많다. 최근에 신축된 아파트에서는 서비스되는 항목이 많지만 오래된 아파트에서는 대부분 서비스되지 못하는 항목들이기 때문에 본인들이 거주하는 아파트에 새로운 관리 서비스들이 도입되기를 기대하는 욕구가 커 주거만족에 미치는 영향력이 큰 것으로 판단할 수 있다. 베이비부머세대의 경우에는 영향력 1위로 도출되었는데 여가 활동에 대한 관심도가 높고, 건강, 의료 및 생활 개선 등의 서비스에 대한 관심이 매우 크기 때문으로 판단할 수 있다. 반면 X세대의 경우에는 영향력이 3위로 조금 낮은 것으로 나타났는데 이는 X세대는 경제활동을 가장 활발하게 하는 시기로서 집에서 머무는 시간이 많지 않다. 그렇기에 아파트 단지 내 새로운 커뮤니티 시설이나 지원 서비스가 도입되는 것에 상대적으로 관심이나 기대감이 낮아 다른 세대보다는 영향력이 낮게 나온 것으로 판단할 수 있다.

MZ세대에서 영향력 3위는 생활환경관리 서비스로 나타났다. 반면 X세대와 베이비부머세대에서는 영향력이 2위로 나타났다. 본 연구에서 생활환경관리 서비스는 청결 및 위생관리, 보안 및 방범관리, 방재 및 안전관리, 내·외부 차량 단속 및 주차장 관리, 차량 및 보행자 통행 관리를 설명하고 있다. 생활환경관리 서비스는 아파트 자산관리에 있어 거주자들이 직접 체감할 수 있는 서비스 중의 하나이다. 이는 아파트 자산관리를 수행하는 업체에서 필수적으로 해야되는 부분으로서 청소, 주차, 외부차

량 단속, 아동 및 소년, 노약자들의 보행 안전 등이 매우 중요한 부분으로서 X세대와 베이비부머세대에서는 편리한 아파트 생활에 있어 중요한 부분이다. MZ세대에서도 생활환경관리에 대한 부분이 아파트 일상생활에 있어 필수적으로 관리되어야 하는 부분임을 인지하고 있지만 다른 세대에 비해서는 관심도가 낮기 때문에 영향력이 조금 낮은 것으로 판단할 수 있다.

MZ세대에서 영향력 4위는 입주자 지원 및 응대 서비스로 나타났다. 그리고 X세대에서는 영향력 5위, 베이비부머세대에서는 기각되었다. 본 연구에서 입주자 지원 및 응대 서비스는 관리직원의 유니폼, 장비 등의 잘 갖추어져 있는 정도, 약속된 시간에 올바르게 서비스를 이행, 직원의 서비스가 전문적이고 업무에 대한 신뢰 정도, 입주민을 배려하고 친절함, 24시간 실시간으로 주민을 응대하고 민원에 대응함을 설명하고 있다. 그런데 이러한 세부 항목들을 보면 입주자 대표회의에 참여하는 임원들을 제외하고 대부분의 아파트 거주자들이 관심을 덜 가지는 부분이다. 아파트에 거주하면서 특별한 문제가 생기거나 불편함이 발생하지 않는 경우를 제외하고는 거주자들이 아파트 관리사무소를 찾는 경우도 거의 없다. 그렇기 때문에 본 연구에서 입주자 지원 및 응대 서비스가 주거만족도에 미치는 영향력이 낮거나 기각된 것으로 판단할 수 있다.

마지막으로 MZ세대에서 영향력 5위는 시설유지관리 서비스로 나타났다. 그리고 X세대에서는 영향력 4위, 베이비부머세대에서는 기각된 것으로 나타났다. 본 연구에서 시설유지관리 서비스는 건물 내·외부 도색 등 단지 미관 관리, 단지 내 수목, 조각, 정원 등의 조경 관리, 단지 내 도로, 현관, 계단 등의 유지관리, 승강기 등 시설 유지관리, 하자보수 관리를 설명하고 있다. 시설유지관리 서비스는 아파트 거주자들의 입장에서는 아파트 자산관리를 해주는 곳에서 당연히 잘 알아서 해주어야 하는 부분으로 생각하는 부분들이다. 그리고 대부분의 아파트에서 시설유지관리 서비스는 기본적인 수준을 유지하고 있으며, 이로 인하여 입주자가 불편을 겪는 경우는 매우 드물다고 볼 수 있다. 그러다 보니 대부분의 입주자가 시설유지관리 서비스의 질을 판단할 만큼의 차별성을 느끼지 못하는 것으로 볼 수 있다. 그렇기에 본 연구에서 시설유지관리 서비스가 주거만족도에 미치는 영향력이 가장 낮거나 기각된 것으로 판단할 수 있다.

이상의 세대별 주거만족도 영향요인에 대한 결과 비교를 통해 MZ세대, X세대, 베이비부머세대의 주거만족도에 영향을 미치는 주요 영향요인의 차이가 있음을 확인할 수 있었으며 이를 토대로 결론에서 주거만족도를 향상시킬 수 있는 의미있는 시사점을 제시할 것이다.

V. 결론

본 연구는 수도권 내 300세대 이상 규모의 아파트에 자가로 거주하고 있는 만 20세 이상의 성인을 대상으로 최근 아파트 자산관리 서비스 트렌드가 변화하고 있는 상황에서 MZ세대, X세대, 베이비부머세대의 세대별 주거만족도 중요 영향요인을 비교·분석하여 주거만족도 향상을 위한 시사점을 제시하는데 목적이 있다.

이를 위해 설문조사를 통해 710명의 유효표본 데이터를 구축하고 MZ세대, X세대, 베이비부머세대에 대한 실증분석을 진행하였다. 세대별 분석을 통해 도출된 주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, MZ세대와 X세대에서는 운영관리 서비스가 주거만족도에 미치는 영향력 순위가 가장 높은 것으로 나타났다. 운영관리 서비스와 관련된 적절한 관리비 부과 및 사용은 경제적인 부분이기 때문에 MZ세대와 X세대에게는 민감한 부분이다. 반면에 베이비부머세대들은 MZ세대나 X세대보다 경제적 여유가 좀 더 있는 경우가 많아 관리비에 대한 부담이 상대적으로 적고, 대부분 은퇴하여 경제활동보다는 건강, 여가 활동에 더욱 관심이 높다 보니 상대적으로 운영관리 서비스의 영향력 순위가 낮게 나타났다.

둘째, 베이비부머세대에서는 새로운 관리 트렌드 대응 서비스가 주거만족도 미치는 영향력 순위가 가장 높은 것으로 나타났다. 커뮤니티, 스포츠 등의 시설이 갖추어지지 않은 구축 아파트에 거주하는 사람들은 신축 아파트 거주에 대한 욕구가 있으며 특히 아파트 커뮤니티, 스포츠 시설에 대한 기대감이 크다. 특히 베이비부머세대에서는 건강, 의료 등과 관련한 서비스 등에 대한 욕구가 크기 때문에 새로운 관리 트렌드 대응 서비스가 주거만족도에 미치는 영향력이 가장 큰 것이라 할 수 있다.

셋째, 생활환경관리 서비스는 세대별 모두에서 주거만족도에 미치는 영향력 순위가 높은 것으로 나타났다. 생활환경관리 서비스는 아파트 자산관리에 있어 거주자들이 직접적으로 체감할 수 있는 부분으로서 주차, 외부차량 단속, 보행안전 등이 대표적이다. 이러한 부분들은 편리성과 직결된 것으로 문제가 생길 경우 즉각적인 불만 및 민원이 제기되기 때문에 주거만족도에 미치는 영향력이 크다고 할 수 있다.

마지막으로 입주자 지원 및 응대 서비스와 시설유지관리 서비스는 세대별 모두에서 주거만족도에 미치는 영향력 순위가 낮은 것으로 나타났다. 입주자 지원 및 응대 서비스와 시설유지관리 서비스는 아파트 거주자 입장에서 아파트 관리사무소를 직접 방문하는 경우가 드물고, 대부분의 입주자가 시설유지관리 서비스의 질을 판단할 만

크의 차별성을 느끼지 못하는 것으로 볼 수 있다. 그렇기에 이러한 서비스들이 주거만족에 미치는 영향력은 미미할 수 밖에 없다.

이상의 연구결과를 통해 수도권 내 300세대 규모 이상의 아파트에 자가로 거주하는 MZ세대, X세대, 베이비부머세대의 주거만족도에 영향을 미치는 아파트 자산관리 서비스의 중요 영향요인에 차이가 있음을 확인할 수 있었다. 그리고 그 차이는 세대별 경제적 능력, 관심사가 다르기 때문에 나타난 것이라 할 수 있다. 다음에서는 본 연구결과를 근거로 세대별 주거만족도를 향상시킬 수 있는 시사점을 제시하였다.

첫째, MZ세대 및 X세대의 주거만족도를 높이기 위해서는 관리운영 서비스를 지금보다 더 향상시켜야 한다. 본 연구에서 MZ세대 및 X세대의 주거만족도에 관리운영 서비스가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 도출되었다. 자가 거주자들의 경우 임차 거주자들이 비해서는 상대적으로 거주기간이 길다. 그렇기 때문에 아파트 자산관리 서비스를 제공하는 곳에서는 관리운영 서비스를 지속적으로 개선하여 거주자들의 주거만족도를 높이는 것이 필요하다. 일반관리비와 수선유지비, 장기수선충당금 사용내역 등 관리비 사용 부분을 분기별로 세대별로 배포하는 부분들을 시행할 필요가 있다. 또한 아파트 연간 관리계획 수립을 주민들이 볼 수 있도록 온라인 서비스를 제공하고, 아파트 단지 내 주민 커뮤니티가 활성화되도록 적극적으로 지원하여 공동체가 형성될 수 있도록 만드는 노력이 필요하다.

둘째, 베이비부머세대의 주거만족도를 높이기 위해서는 아파트 상황에 맞추어 새로운 관리 트렌드 대응 서비스를 적극적으로 도입해 나가는 것이 필요하다. 장년층 및 노년층에 해당하는 베이비부머세대들은 건강, 의료 서비스를 아파트 내에서 받을 수 있으면 주거만족은 높아질 것이다. 또한 경제활동을 은퇴하고 집에 머무르는 시간이 많은 베이비부머세대들에게는 다양하고 차별화된 커뮤니티시설이 아파트 내에 갖추어져 편리하게 이용할 수 하는 것들이 주거만족을 향상시키는데 필요하다.

이러한 주거만족도 향상에 대한 시사점은 아파트 자산관리 서비스 업체가 새로운 아파트 자산관리 트렌드 변화에 대응하고 서비스 수준을 높이기 위해서 보다 신중하게 고려하여 아파트 단지 상황에 따라 단계별 또는 맞춤형으로 도입, 적용해 나가는 것이 필요하다.

본 연구는 주거만족도에 영향을 미치는 아파트 자산관리 서비스 영향요인에 대해 수도권 내 300세대 이상 규모의 아파트에 자가로 거주하는 MZ세대, X세대, 베이비부머세대를 함께 비교·연구하였다는 점에서 연구의 의미를 찾을 수 있다.

정책적 시사점

본 연구결과를 통해 아파트 자산관리 서비스 업체가 주거만족도 향상을 위해 고려해야 하는 시사점은 다음과 같다.

먼저, MZ세대 및 X세대의 주거만족도를 높이기 위해서는 관리운영 서비스를 지속적으로 개선하는 것이 필요하다. 특히 장기수선충당금 사용내역 등 관리비 사용 부분을 분기별로 세대별로 배포하는 부분들을 시행할 필요가 있다. 또한 아파트 연간 관리계획 수립을 주민들이 볼 수 있도록 온라인 서비스를 제공하는 하고 아파트 단지 내 주민 커뮤니티가 활성화되도록 적극적으로 지원하여 공동체가 형성될 수 있도록 만드는 노력이 필요하다.

베이비부머세대의 주거만족도를 높이기 위해서는 아파트 상황에 맞추어 새로운 관리 트렌드 대응 서비스를 적극적으로 도입해 나가는 것이 필요하다. 장년층 및 노년층에 해당하는 베이비부머세대들은 건강, 의료 서비스를 아파트 내에서 받을 수 있다면 주거만족은 높아질 것이다. 또한 경제활동을 은퇴하고 집에 머무르는 시간이 많은 베이비부머세대들에게는 여가생활을 즐길 수 있는 다양하고 차별화된 커뮤니티시설이 아파트 내에 갖추어져 편리하게 이용할 수 있도록 하는 것이 주거만족을 향상시키는데 효과적일 수 있다.

참고문헌

1. 김경환(2021) “서울시 다세대주택의 주거만족도 및 추천의도에 관한 연구 : 용산·마포를 중심으로”. 전주대학교 대학원 박사학위논문.
2. 김홍범(2021) “아파트 구매결정요인에 따른 주거만족도가 삶의 질에 미치는 영향”. 광운대학교 대학원 박사학위논문.
3. 박병남(2017) “공동주택의 관리서비스 품질이 관리만족도에 미치는 영향”. 강원대학교 대학원 박사학위논문.
4. 박선호(2021) “공공임대주택과 민간임대주택의 주거 만족도 영향요인 차이 분석”. 가천대학교 대학원 박사학위논문.
5. 오규만(2020) “대도시 고가아파트 소유자와 거주자의 주거만족도에 관한 연구 : 서울 강남구와 부산 해운대구 마린시티 지역별 중심으로”. 한양대학교 도시대학원 박사학위논문.
6. 유명수·최민섭(2023) “수도권 세대별 자가 거주자의 주거만족도 영향요인 연구”. 「도시부동산연구」 14(3): 115-141
7. 이성만(2016) “아파트관리 서비스 차원이 주거만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 실용적가치와 쾌락적가치의 매개효과를 중심으로”. 호서대학교 대학원 박사학위논문.
8. 이호진·이명훈(2022) “공동주택 아파트 단지주변 생활기반시설이 도시디자인이미지, 주거만족 및 추천의도에 미치는 영향 연구”. 「도시부동산연구」 13(3): 141-170
9. 정정철(2020) “수요자 중심의 공동주택관리 서비스 품질 개선에 관한 연구”. 동의대학교 대학원 박사학위논문.
10. 정원재·최민섭(2023) “매입임대주택 주거만족도 영향요인에 관한 실증연구 : 인천시 매입임대주택 사례를 중심으로”, 「도시부동산연구」 14(1): 125-147
11. 조하형(2012) “공동주택의 효율적 관리가 주거만족도 및 투자가치에 미치는 영향에 관한 연구”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
12. 지갑성(2022) “주거만족도 영향요인에 관한 연구 : 수도권거주여성 중심으로”. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
13. 차용섭(2014) “공동주택관리 서비스품질이 주거만족도 및 추천의도에 미치는 영향 연구 : 수도권 분양아파트를 중심으로”. 서울벤처대학원대학교 대학원 박사학위논문.