

CM서비스에 대한 고객만족도 측정에 관한 연구

A study on the customer satisfaction measurement of CM services

권순석*
Kwon, Soon-seok

박용호*
Park, Yong-ho

유정호**
Yu, Jung-ho

김창덕**
Kim, Chang-duk

요약

국내에 CM이 도입된 지 10년이 되었지만 여러 가지 문제점으로 인하여 어려움을 겪고 있는 실정이다. 이에 본 연구는 CM의 서비스 품질과 고객의 만족도를 측정하는 도구를 제안함으로써 CM의 발전에 기여하고자 한다. 이 도구의 핵심은 서비스 품질에 대한 고객의 인지수준을 측정하는 다항목 측정도구 SERVQUAL이다. SERVQUAL은 서비스 산업에서 널리 활용되고 있는데 이것을 CM에 적용하기 위해 측정 방법을 부분적으로 수정하여 사례 조사를 실시함으로써 구체적인 분석 방법을 제시하고 측정도구의 활용방안과 문제점에 대해 고찰해 보고자 한다.

키워드 : 건설사업관리, 고객만족도, 서비스품질

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

건설사업관리(CM)는 1970년대 미국이 건설 산업의 효율화를 추구하는 발주자의 요청에 대한 대책으로 발달하게 되었다. 그리고 지금까지의 좋은 계약 방식은 이용하면서 DB(design-build)의 요소를 도입하여 한층 발주자의 요구에 대하여 유연하게 대처하는 방식으로 진일보하게 되었다.

그 결과 CM의 필요성이 절실했고, CM의 업무는 발주자의 이익을 확보하는 입장에서 발주자의 대리인으로서 주로 공사의 업자선정을 하고, 공사가격의 절충, 공정관리, 품질관리 등의 업무를 수행하며 가능한 한 합리적으로 “보다 좋은 품질”, “보다 저렴한 가격”, “보다 적은 리스크”를 추구하게 되었다 (황해근 2002)

국내에 CM이 도입되어 법적 근거를 마련한지는 10년이 되었다. 그간 정책적·제도적으로 수많은 문제점이 제기되었고 그에 따른 개선방향도 꾸준히 논의되었으며 CM의 활성화에 대한 방안도 지속적으로 제시되어 왔다.

앞으로도 CM에 대한 연구는 계속 수행 될 것이고 그 필요성 또한 점점 커질 것으로 예상되어진다. 이러한 관점에서 CM서비스의 고객인 발주자가 그 서비스에 대해 얼마나 만족하고 있는지 측정하는 것은 매우 중요하다고

할 수 있겠다. 문제점을 개선하기 위한 첫 단계가 측정이고 이는 서비스의 품질과 직결되기 때문이다. 또한 만족도를 측정함으로써 각 프로젝트의 성격에 따른 CM의 중점관리 업무를 파악할 수 있고, 기업의 저조한 서비스 품질의 파악과 개선 노력으로 인하여 넓게는 CM의 발전과 활성화에도 기여할 수 있을 것이다.

그렇다면 이러한 측정을 하기 위해서는 적절한 도구가 필요할 것이다. 이에 본 연구에서는 SERVQUAL이라는 서비스 품질 측정 방법을 통해 CM에 대한 고객만족도를 분석하는 측정 도구를 제시하고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구의 진행방법으로는 먼저, SERVQUAL이 무엇인지 그 개념을 살펴보고, 분석의 절차 및 방법을 알아본다. 그리고 CM서비스²⁾의 고객 만족도 분석을 위하여 일반적으로 SERVQUAL을 적용해 온 분야와의 비교를 통해 CM서비스의 유형을 고려하여 측정 방법을 부분적으로 수정한다. 또한 직접 적용해 보기 위하여 사례 조사를 실시한다. 사례 조사에 대한 자세한 사항은 뒤에서 언급하기로 한다.

다음으로 사례 조사의 결과 분석을 바탕으로 본 연구에서 제시한 측정도구의 활용방안을 고찰해보고 결론을 제시한다.

* 학생회원, 광운대학교 건축공학과 학사과정

** 일반회원, 광운대학교 건축공학과 교수, 공학박사

이 연구는 2006년도 광운대학교 학사과정 졸업논문 연구 결과물의 일부임.

2) 본 연구에서는 CM을 서비스의 차원으로 해석하였음.

여기서 ‘서비스’란 ‘소비자의 편익이나 만족의 목적으로 인간 또는 설비와의 상호작용을 통하여 제공되는 무형의 행위’로 정의한다.

본 연구에 대한 흐름도는 다음과 같다.

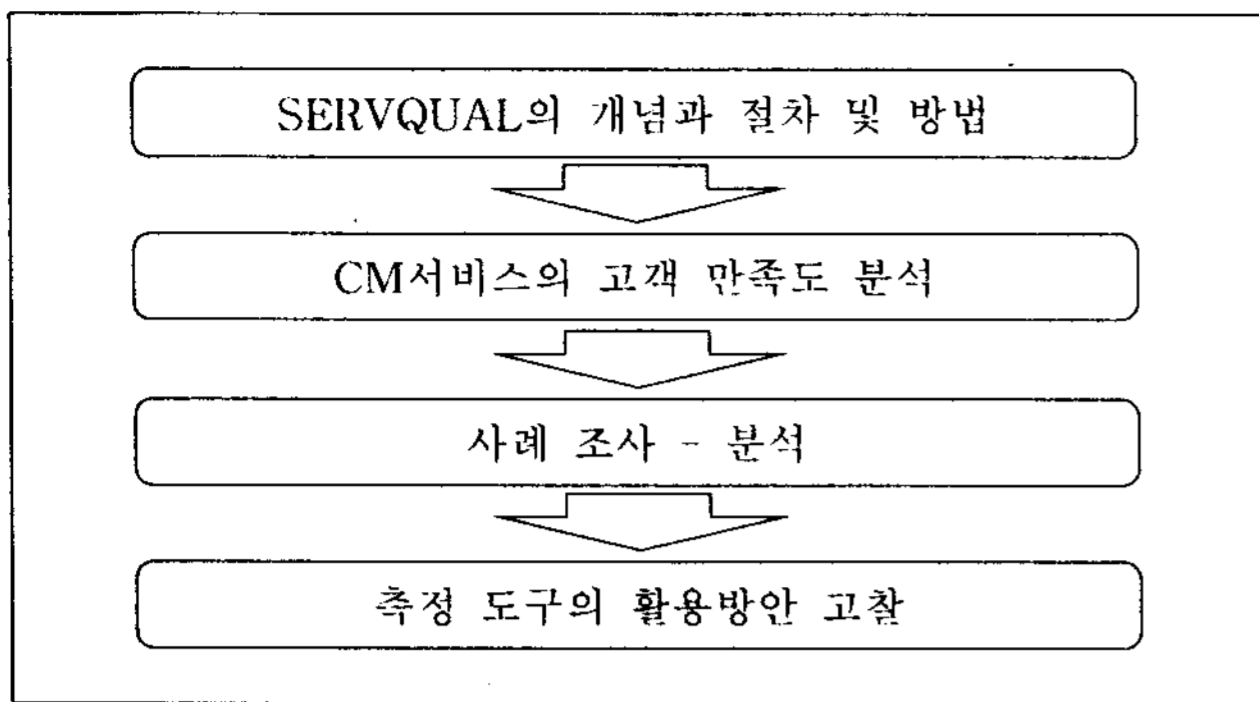


그림1. 연구흐름도

2. SERVQUAL의 개념 및 활용

2.1 SERVQUAL의 개념

SERVQUAL이란 서비스 품질의 측정 방법으로 가장 일반화된 다문항 척도(multiple-item scale) 모형이다. 미국의 파라수라만(A. Parasuraman), 자이다물(V. A. Zeithaml), 베리(Leonard L. Berry) 등 세 사람의 학자(이하 PZB)는 품질은 고객의 기대와 지각의 차이이며, 고객의 기대에 영향을 미치는 핵심적인 요인은 구전과 외적 커뮤니케이션, 그리고 개인적 욕구, 과거의 경험 등임을 밝히고 있다. 또한 서비스 품질을 평가하기 위해서 고객이 이용하는 평가기준은 몇 가지의 일반적인 차원으로 구성되어 있음을 확인하고 지각된 성과가 기대보다 낮을 때는 낮은 품질을 나타낸다고 하였다. 이들은 고객의 서비스 품질 지각은 서비스를 받기 전 기대(expected service)와 실제 서비스 경험(perceived service)을 비교한 결과라고 실증하였다. 또한 서비스 품질 지각은 서비스 결과는 물론 서비스 과정에서도 도출되며 고객의 입장에서는 서비스가 수행되는 방법까지도 서비스 품질의 주 요인이 된다고 주장하였다. 이들은 서비스 품질 개선을 위해서는 고객의 요구사항과 기대 그리고 기업의 능력간의 갭을 해소해야 한다는 격차(GAP)모형(그림2)을 제시하였다(김광훈, 황규승 2001)

그림2는 서비스 제공자와 고객의 측면에서 서비스 품질이 어떻게 형성되어 있고 이 요인들이 서로 어떻게 연관되어 있는가를 간략히 요약한 것으로서 서비스 기업이 서비스 품질을 측정하고 개선하기 위해 사용할 수 있는 논리적인 과정들을 함축하고 있다.

2.2 SERVQUAL분석의 절차 및 방법

SERVQUAL 질문지는 크게 두 부분으로 구성된다. 22개 항목으로 구성된 고객의 기대 측정 질문, 22개 기대부분의 각 항목에 대응하는 특정회사에 대한 고객의 지각을 측정하기 위한 질문이다.

5개 서비스 차원을 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 반응성으로 구성하여 각 문항에 대해서 가장 좋은 기업의 서비스에 대한 기대의 정도를 질문하고 다음으로 현재

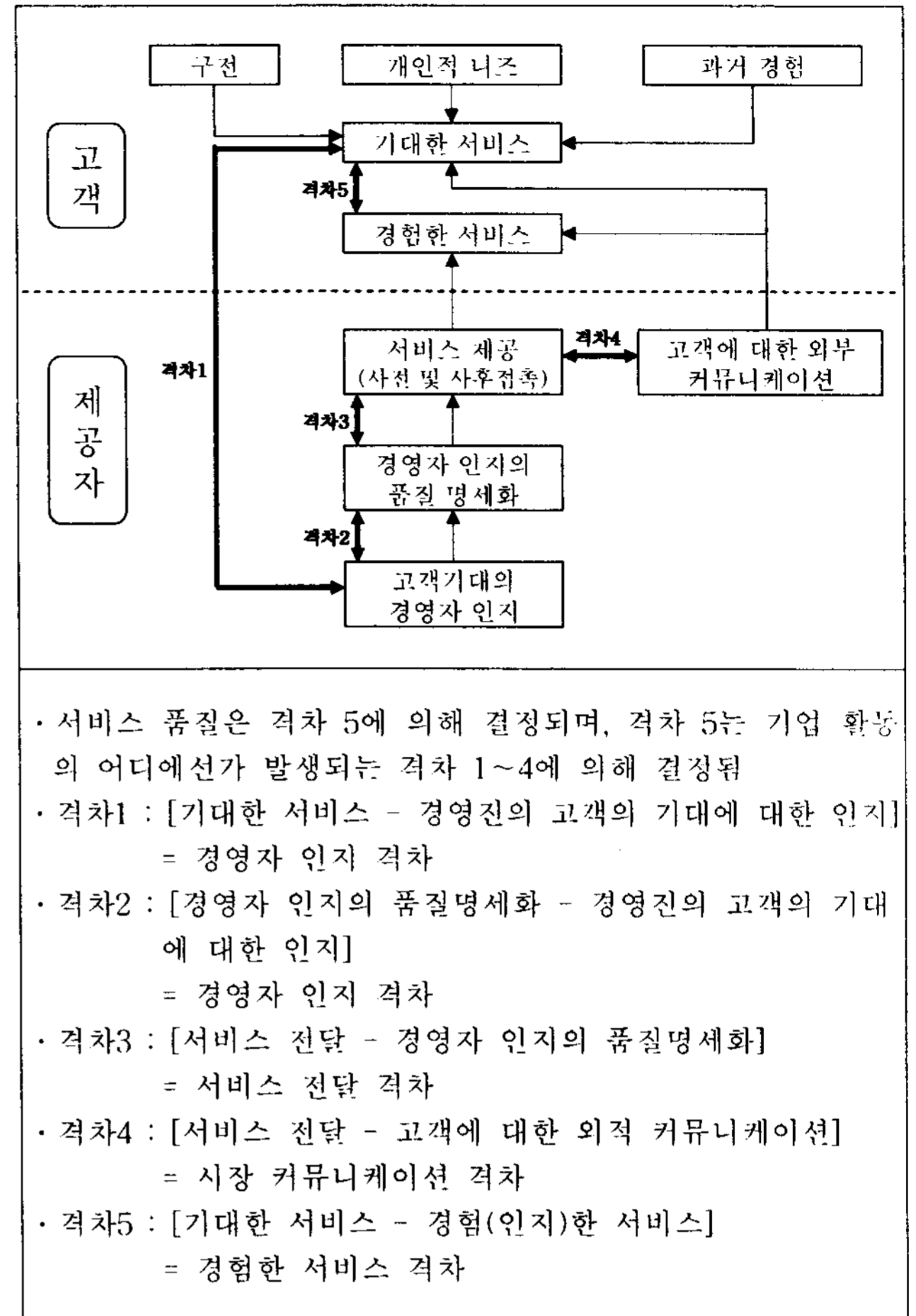


그림2. SERVQUAL모형

대상 기업이 수행하고 있는 서비스 수준에 대한 평가를 질문한다. 고객들의 기대수준과 기업의 서비스품질 평가에 대한 측정은 '전혀 그렇지 않다(1)'~'정말 그렇다(7)'의 7점 척도를 이용한다.

SERVQUAL 점수는 고객의 기대문항에 대한 응답 점수와 기대문항에 상응하는 지각문항에 대한 응답 점수간의 차이로서 계산된다. 각 항목별 SERVQUAL 점수는 다음의 계산식에 의해 산출된다. 한편 각 차원에 대한 가중치를 부여하면 가중 SERVQUAL 점수를 산정할 수 있다.

$$\text{SERVQUAL점수} = \text{고객의 지각점수} - \text{고객의 기대점수}$$

한 기업의 5개 차원 각각에 관한 서비스품질 점수는 각 차원을 구성하는 문항들의 SERVQUAL 점수를 평균하여 구하며, 계산결과 점수가 (-)값을 가질수록 고객의 눈에 비치는 서비스품질의 문제가 심각한 것이다(김연성의 2001)

2.3 SERVQUAL의 활용

SERVQUAL은 고객의 서비스품질에 대한 기대와 지각간의 격차를 항목과 서비스 차원별로 분석할 수 있게 함으로써 기업이 서비스품질 개선을 위해 노력해야 할 핵심 차원이나 차원내의 구체적인 항목을 명확히 하는데 일차적으로 활용할 수 있으며, 그밖에도 다음과 같이 여러 방면으로 활용 가능하다.

첫째, SERVQUAL 측정을 반복 시행함으로써 고객의 기대와 지각을 시계열적으로 비교해 볼 수 있다. 이를 통해 일정기간 동안 고객의 기대수준이나 기업의 서비스 수행에 대한 평가의 추이를 살필 수 있으며, 고객들의 만족도 변화에 미치는 기대와 평가의 영향이 어느 정도였는지를 확인할 수 있다.

둘째, SERVQUAL 조사를 경쟁기업에 대해서도 실시함으로써 자사와 경쟁사 간의 서비스 품질을 비교해 볼 수 있다.

셋째, 개인의 SERVQUAL 점수를 토대로 고객들의 서비스품질 지각수준에 따라 고객 세분화를 위한 자료로 활용할 수 있다.

넷째, SERVQUAL 설문문의 내용을 수정하면, 기업 내부의 부서 간 업무 협조도와 같은 내부 서비스 품질을 측정하는데 활용할 수 있다.

Carman(Carman, J.M 1990)은 SERVQUAL의 활용도를 높이려면 서비스 품질의 제 차원을 서비스의 유형에 따라 재분류하고, 서비스 품질의 각 측정항목에 사용되는 용어도 서비스 유형에 맞추어 조정하여야 한다고 하였다. 또한 SERVQUAL 항목들을 실제 상황에 적용하기 위해서는 반드시 타당성과 신뢰성이 검토되어야 한다고 지적하였다.

3. CM서비스의 고객 만족도 분석

3.1 CM서비스의 특성에 따른 측정항목

CM서비스는 은행, 병원, 음식점 등의 전형적인 SERVQUAL 분석을 실시하는 서비스 제공집단과 그 성격이 다르다. 이들은 불특정 다수의 고객을 상대로 일반적인 서비스 품질 명세화 아래 서비스를 제공하는 반면 CM서비스는 건설 산업의 특성상 프로젝트 당 보통 하나의 발주자를 상대로 각 프로젝트마다 중점적으로 제공해야 할 서비스를 구분해야 한다.

따라서 본 연구에서는 전형적인 SERVQUAL 분석기법을 CM서비스의 유형에 맞게 부분적으로 수정하였다. 먼저, 일반적으로 쓰이는 5개의 서비스 차원인 신뢰성, 혁신성, 유형성, 공감성, 반응성을 CM서비스 품질을 가장 크게 좌우하는 CM업무로 재분류하였다. 2001년 8월 발표된 "건설사업관리 업무지침"에 제시된 건설사업관리자의 기본 업무영역과 백승호 외 5명(2001), 김예상(1997)에서 중요성이 가장 높게 나타난 업무를 추가하여 설계이전단계, 설계단계, 시공단계, 시공이후단계로 나누어 총 31개의 주요업무를 선별하였다. 각 업무는 표1과 같다.

3.2 평가 모형

본 연구는 CM서비스의 독특한 서비스 유형에 맞추어 기존의 SERVQUAL 모형(격차 모형)을 일부 수정하여 CM서비스 품질을 측정하기 위한 평가 모형을 도입하였다. 이 평가 모형은 다음과 같다.

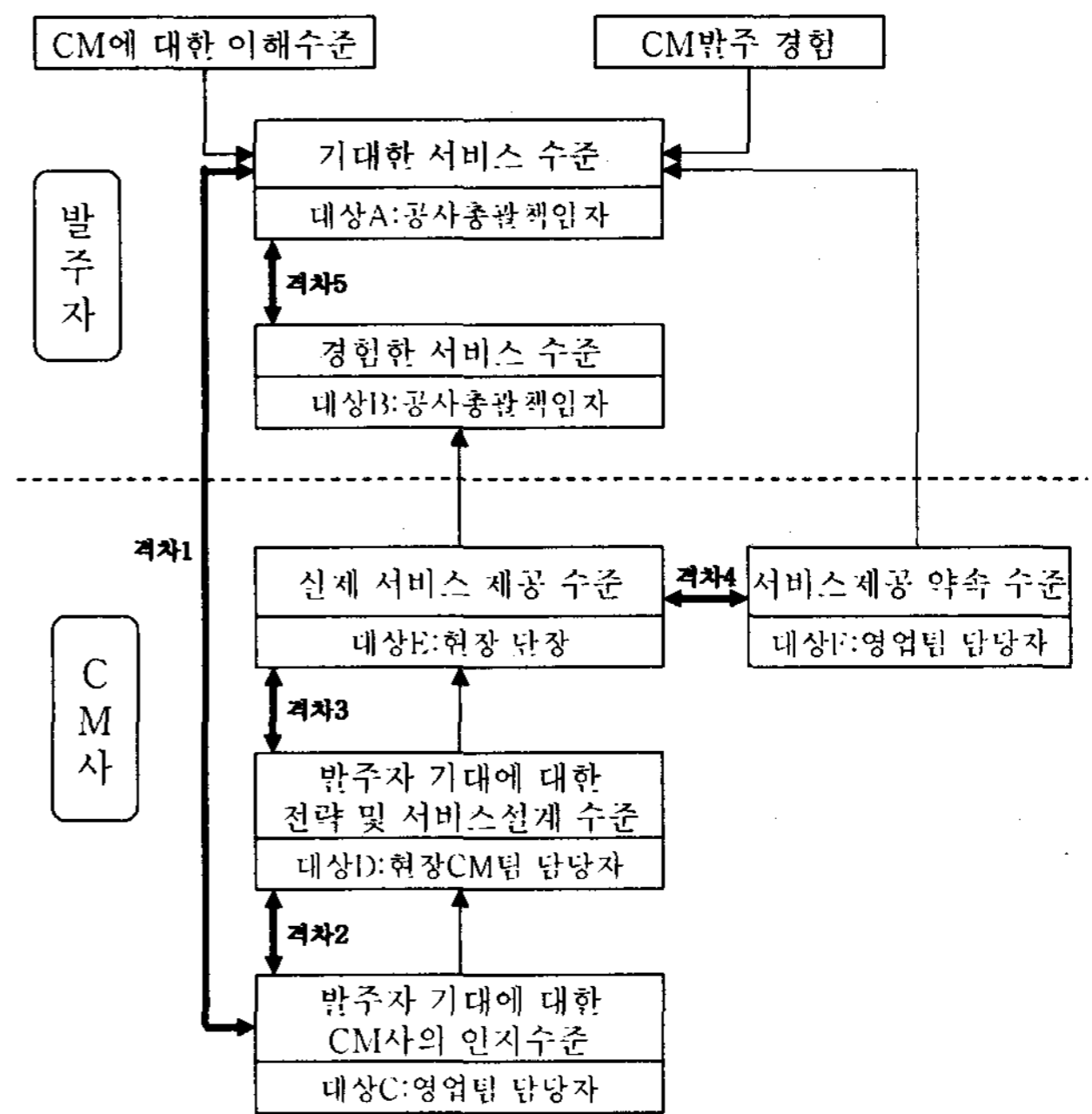


그림3. CM 서비스품질 평가 모형

이 평가모형은 기존의 격차 모형과 마찬가지로 5개의 격차를 보여준다. 고객 만족도에 직접적으로 관여하는 격차5의 발생은 CM사 내부 활동의 어디에선가 격차1~격차4가 발생했기 때문이라는 내용이 격차 모형의 주요 맥락이다.

본 평가는 각각의 내용에 대해 담당자의 설문을 통해 평가가 이루어진다. 각각의 설문내용은 다음과 같다.

A. 기대한 서비스 수준 : 발주자는 CM사와 계약을 맺을 때 시행하려는 프로젝트가 CM서비스에 의해 더욱 잘 수행되기를 기대한다. 이렇듯, 제공받게 될 각각의 CM업무에 대한 발주자의 기대 수준을 의미한다. 또한, CM에 대한 이해수준, CM발주 경험, 그리고 CM사의 서비스 제공 약속 수준이 이 기대 수준에 영향을 미치는 요인으로 작용한다. 설문은 발주자 측 공사총괄 책임자가 답한다.

B. 경험한 서비스 수준 : 발주자는 CM사로부터 CM서비스를 받고 기대했던 만큼 만족 할 수도 있고 불만족 할 수도 있다. 이렇듯, CM서비스를 경험한 발주자의 인지 수준을 의미한다. 설문대상은 기대한 서비스 수준과 경험한 서비스 수준을 함께 체크할 수 있어야 하므로 대상A와 동일인이 된다.

C. 발주자 기대에 대한 CM사의 인지수준 : 발주자와 CM사가 계약을 맺을 때 CM사가 인지하고 있는 발주자의 기대 수준을 의미한다. 격차1에 영향을 미치는 요소로써 각각의 업무에 대한 발주자의 기대수준을 정확히 인지하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다.

D. 발주자 기대에 대한 전략 및 서비스설계 수준 : CM사는 발주자의 기대수준을 인지한 후 그 수준에 부응하기 위하여 전략 및 서비스 설계를 해야 하는데 그 수준을 의미한다.

E. 실제 서비스 제공 수준 : 프로젝트가 착수되어 CM

사는 만들어 놓은 전략과 설계대로 발주자에게 서비스를 제공하게 되는데 실제로 얼마나 제공되었는지의 수준을 의미한다.

F. 서비스 제공 약속 수준 : CM계약 시 또는 프로젝트 수행 중 CM사는 발주자와 접촉하여 서비스 제공에 대한 약속을 하게 되고 이것은 발주자의 기대에 영향을 미치게 된다. 이처럼 서비스 제공에 대한 약속의 수준을 의미한다.

3.3 설문지 구성

위에서 언급한 대로 31개의 주요업무에 대한 설문지를 표1에 발주자용을 예로 들어 제시하였다. 위 평가모형의 A~F 각 설문대상을 상대로 하여 한 회사가 수행하고 있는 모든 프로젝트에 대한 설문실시를 통해 그 회사에 대한 발주자 만족도 및 서비스 품질을 평가하게 된다. 사례

조사를 통해 좀 더 자세히 알아보자.

4. 사례 조사

4.1 개요

CM서비스의 고객 만족도 측정 방법을 구체적으로 제시하기 위해 사례조사를 실시하였다. CM전문회사인 A CM회사의 민간 발주 프로젝트를 선정하여 위에서 제시한 평가 모형과 설문지를 토대로 직접 적용해 보았다. 설문 결과는 통계적 의미를 부여할 수 없으며, 방법론 제시의 의미로 해석하였다.

4.2 결과

표2에 결과 분석을 보면 설문 결과와 함께 분석방법을 알 수 있다. 건설 프로젝트는 각 프로젝트마다 성격이 다

표1. 설문지 구성-발주자용 (평가점수는 예시임)

| 건설공사 단계별 CM업무 (건설사업관리 업무지침에 근거) | | 기대한 서비스 수준 | | | | | | 경험한 서비스 수준 | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|------------|----|----------|----|----------|----|------------|----------|----|----------|----|----------|----|----------|
| | | 매우 낮음 | 낮음 | 약간 낮음 | 보통 | 약간 높음 | 높음 | 매우 높음 | 매우 낮음 | 낮음 | 약간 낮음 | 보통 | 약간 높음 | 높음 | 매우 높음 |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 설계 이전 단계 | ● 건설공사의 기획, 타당성 조사 및 분석 | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | |
| | ○ 프로젝트의 목표 및 범위 설정·기획 및 지원 | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | |
| 기본 설계 단계 | ● 설계자 선정업무 지원 | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | |
| | ● 기본설계의 경제성 등 검토(기본설계 VE) | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| | ● 공사비 분석 및 개략 공사비 적정성 검토 | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | |
| | ● 기본설계 용역 진행상황 및 기성관리 | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| | ● 기본설계 조정 및 연계성 검토(기본설계 Interface) | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| | ● 기본설계단계의 품질관리 | | | | | ✓ | | | | | | | | | ✓ |
| | ● 기타 기본설계 관련 설계감리업무 | | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | |
| 실시 설계 단계 | ● 설계자 선정업무 지원 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ● 공사 발주계획 수립 | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | |
| | ● 실시설계의 경제성 등 검토(실시설계 VE) | | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ |
| | ● 공사비 분석 및 공사원가의 적정성 검토 | | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | |
| | ● 실시설계 용역 진행상황 및 기성관리 | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| | ● 실시설계 조정 및 연계성 검토(실시설계 Interface) | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| | ● 실시설계 단계의 품질관리 | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | |
| | ● 지급자재 조달 및 관리계획 수립 | | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | |
| | ● 시공사 선정업무 지원 | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | |
| | ○ 계약문서 작성 또는 검토, 계약 변경 관리 | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | |
| 시공 단계 | ○ 공정계획 수립 | | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | |
| | ● 기타 실시설계 관련 설계감리 업무 | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | |
| | ○ 시공성 검토 및 분석 | | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | |
| | ○ 공정/진도 연계 운영 및 공정 접점 관리 | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | |
| | ○ 자원 배분 계획 및 관리 | | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | |
| | ○ 사업비 관리 절차 및 시스템의 적정성 검토 | | | | | ✓ | | | | | | | | | ✓ |
| | ○ 품질 보증 관리 | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | |
| | ○ 안전관리 및 안전사고 발생시 대처 | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | |
| 시공 이후 단계 | ○ 문서 및 정보의 유지/분석/운영 | | | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ |
| | ● 클레임 분석 및 분쟁 대응업무 지원 | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | |
| | ● 책임감리 업무 | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | |
| ● 시설물 운영 및 유지보수 · 유지관리 | | | | | ✓ | | | | | | | | | | |

* 세부 업무내용 중 ● 표기된 항목은 건교부 “건설사업관리 업무지침(2001.08.20)”에 근거함.

* 세부 업무내용 중 ○ 표기된 항목은 “황해근, CM이론과 실무, 구미서관, 2002”, “김예상, CM이란 무엇인가?, 보성각, 1997”에서 주요업무 추가하여 정리.

르고, 비중을 두어야 하는 분야도 다르다. 그러므로 각각의 프로젝트에서의 각 업무에 대한 격차를 계산하여 각각의 격차값을 산술 평균하여 소수 둘째 자리까지 구하고, 분산과 표준편차를 구하여 결과값의 신뢰성과 유효성 확인 후 CM사가 제공하는 서비스 품질과 발주자 만족도를 평가한다.

본 연구에서 실시한 설문은 사례는 기본설계단계부터 CM이 적용된 프로젝트로써 발주자의 CM에 대한 높은 이해도와 함께 공사기간 내내 협조적 분위기가 형성되어 거의 모든 업무에 있어 발주자 만족도가 0이상의 결과가 나온 이상적인 사례라 할 수 있다. 격차 분석에 있어서도 대부분 작은 격차를 보이며, 서비스 품질도 비교적 좋은 것으로 나타났다. 다만 격차1에서 '품질보증관리' 항목이 '-2'가 나온 것은 CM사가 발주자의 기대를 다소 낮게 인지했기 때문이고, 결과적으로 발주자의 만족도가 '-'값을 가지게 한 요인이 된 것으로 해석되어진다.

4.3 문제점

당초 더 많은 프로젝트를 조사하여 통계적 분석을 하려고 했으나 CM사의 구조적 문제로 인하여 한 개의 프로젝트 조사에 그치고 말았다. 본 연구에서 제시한 평가모형을 보면 프로젝트 전반에 걸쳐 각각의 담당자가 각각 해당되는 설문내용에 응답을 해야 하는데 담당자 선정에 있어 많은 어려움이 있었고, 모형에 제시되어 있는 모든 과정(A~F)의 중요성은 인식함에도 불구하고 아직 그러한 구조적 여건이 갖추어져 있지 않은 부분도 있었다. 또한 프로젝트의 진행과정 각 단계에서의 담당자 설문은 보다 정확한 데이터를 이끌 수 있지만 발주자와의 계약 단계와 같은 이미 지난 과정에 있어서 응답자는 다소 난해한 반응을 보였다. 각 부서간의 긴밀한 협조체계도 미비한 실정이었다. 이런 점들은 조속히 개선되어야 하겠다.

표2. 설문 결과 분석

| 건설공사 단계별 CM업무 (건설사업관리 업무지침에 근거) | | 평가 점수 | | | | | | 격차 계산 | | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|-------|---|-----|---|---|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | 발주자 | | CM사 | | | | 기업 내 활동평가 | | | | 발주자 만족도 |
| | | A | B | C | D | E | F | 격차1 (C-A) | 격차2 (D-C) | 격차3 (E-D) | 격차4 (E-F) | 격차5 (B-A) |
| 설계 이전 단계 | 건설공사의 기획, 타당성 조사 및 분석 | | | | | | | | | | | |
| | 프로젝트의 목표 및 범위 설정·기획 및 지원 | | | | | | | | | | | |
| 기본 설계 단계 | 설계자 선정업무 지원 | | | | | | | | | | | |
| | 기본설계의 경제성 등 검토(기본설계 VE) | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 공사비 분석 및 개략 공사비 적정성 검토 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 |
| | 기본설계 용역 진행상황 및 기성관리 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 기본설계 조정 및 연계성 검토(기본설계 Interface) | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 1.00 |
| | 기본설계단계의 품질관리 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 1.00 |
| 기타 기본설계 관련 설계감리업무 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 실시 설계 단계 | 설계자 선정업무 지원 | | | | | | | | | | | |
| | 공사 발주계획 수립 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 0.00 | 1.00 | -1.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 실시설계의 경제성 등 검토(실시설계 VE) | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 1.00 | -1.00 | 1.00 | 0.00 | 1.00 |
| | 공사비 분석 및 공사원가의 적정성 검토 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 0.00 | -1.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 실시설계 용역 진행상황 및 기성관리 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 0.00 | -1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.00 |
| | 실시설계 조정 및 연계성 검토(실시설계 Interface) | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 실시설계 단계의 품질관리 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | -1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 지급자재 조달 및 관리계획 수립 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 0.00 | -1.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 시공사 선정업무 지원 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 0.00 | -1.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 계약문서 작성 또는 검토, 계약 변경 관리 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 0.00 | -1.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 |
| 공정계획 수립 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 0.00 | -1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 기타 실시설계 관련 설계감리 업무 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | -1.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 시공 단계 | 시공성 검토 및 분석 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| | 공정/진도 연계 운영 및 공정 점진 관리 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| | 자원 배분 계획 및 관리 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 사업비 관리 절차 및 시스템의 적정성 검토 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 |
| | 품질 보증 관리 | 7 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | -2.00 | -1.00 | 1.00 | -1.00 | -1.00 |
| | 안전관리 및 안전사고 발생시 대처 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 0.00 | -1.00 | 0.00 | -1.00 | 0.00 |
| | 문서 및 정보의 유지/분석/운영 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 0.00 | -1.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 클레임 분석 및 분쟁 대응업무 지원 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 책임감리 업무 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 시공 이후 단계 | 시설물 운영 및 유지보수 · 유지관리 | 6 | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 | 0.00 | -1.00 | 1.00 | 0.00 | 1.00 |

* 평가점수 A~F는 평가모형에서 A~F 각 항목을 의미함.

5. 결 론

국내 건설시장에서 CM의 필요성은 굳이 언급을 안 해도 이미 많은 연구와 논문을 통해 입증된 바 있다. 하지만 현재 국내에서 CM의 활성화는 제도적, 정책적으로 많은 어려움을 겪고 있고 이러한 어려움을 극복하기 위한 연구도 많이 진행되었다. 반면 발주자의 CM서비스에 대한 만족도와 CM사의 기업 측면의 서비스 품질에 대한 CM의 자체적 평가에 대한 연구는 미흡했던 것이 사실이다.

이에 본 연구는 CM을 서비스의 형태로 해석하여 SERVQUAL이라는 서비스 품질 측정 도구를 가져와 CM 서비스에 적용해 보았다. 이 측정도구를 이용함으로써 발주자가 어떠한 업무에 만족하는지, 불만족하는지를 알 수 있으며, 이는 CM사가 중점적으로 관리해야 할 업무를 알 수 있게 해 준다. 또한 CM사 내부의 자체적 평가에도 활용할 수 있어 어느 부분에서 격차가 발생하여 그것이 결국 고객의 불만족을 일으켰고, 자신들이 보완해야 할 부분이 무엇인지 알 수 있게 해 준다. 이 모든 것은 결국 CM의 서비스 품질 발전에 기여할 수 있고, 넓게는 CM 활성화의 밑거름이 될 수 있을 것이다.

다만, 본 연구에서 제시한 측정기법이 적절히 수행되기 위해서는 CM사의 고객 만족을 위한 체계적이고 순차적인 프로세스의 확립이 선행되어야 하고, 프로젝트의 각 단계에서 CM사의 확인이 필요하다.

본 연구의 기본적인 한계점으로는 여러 요인으로 인하여 사례 연구가 한 개 프로젝트에 국한되어 통계적 의미를 부여할 수 없어 통계적 검증이 불가능하다는 점이다. 향후 연구로써 보다 체계적인 통계적 검증을 시행한다면 위에 제시한 활용방안과 함께 자사와 경쟁사간의 서비스 품질 비교에 이용할 수 있고, CM적용 단계, CM단장의 경력, 발주자의 CM발주 경험, 발주자의 CM에 대한 전반적 이해도, 프로젝트 규모 등의 변수가 결과에 미치는 영향을 알아보는 데도 활용할 수 있을 것이다.

참고문헌

1. 건설교통부(2001), 건설사업관리 업무지침
2. 김광훈, 황규승(2001), 경영 컨설팅 서비스 품질 구성 요인에 관한 연구, 경영과학 제18권 제1호, p18
3. 김연성, 박영택, 서영호, 유왕진, 유한주, 이동규(2001), 품질경영론, 박영사, p515-523
4. 김예상(1997), CM이란 무엇인가?, 보성각.
5. 백승호, 조훈희, 강태경, 이유섭, 김한수, 김예상(2001), 건설사업관리 적용 건설사업에서의 성공요인 분석에 관한 연구, 대한건축학회 논문집 계획계 17권 12호(통권 158호)
6. 이정복(2005), 공동주택 리모델링에 관한 포지셔닝 및 건설사업관리 적용 방안, 한국건설관리학회 논문집 제 6권 제6호
7. 정영수, 우성권, 박지호, 강승희, 이영환, 이복남(2004), 건설사업관리에 대한 발주자 업무기능 역량평가, 한국 건설관리학회 논문집 제5권 제3호
8. 최석인, 장현승, 이복남(2006), 국내 건설산업의 CM/P M 활성화를 위한 제도적 개선방안, 대한건축학회 논문집 구조계 22권 3호(통권 209호)
9. 황해근(2002), CM이론과 실무, 구미서관, p.98-99
10. A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml and Leonard L. Berry(1988), SERVQUAL : A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing
11. Carman, J.M.(1990), Consumer perception of Service Quality : An Assessment of SERVQUAL Dimensions, Journal of Retailing, Spring, p33-55
12. Gladys Kim Wan Siu, Adrian Bridge and Martin S kitmore(2001), Assessing the service quality of building maintenance providers : mechanical and engineering services, Construction Management and Economics.
13. William F. Maloney(2002), Construction Product/Service and Customer Satisfaction, Journal of Construction and Management, November.

Abstract

The Construction Management(CM) was adopted to the domestic construction industry 10 years ago, but it has suffered from so many problems. Therefore, this study intends to contribute to the development of the CM through suggesting the method which measures the service quality of the CM and the customer satisfaction. The most important thing of this method is SERVQUAL which is a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. In order SERVQUAL which is widely used in the service industry to be applied to the CM field, this study modifies SERVQUAL partially and comes up with the detailed analysis way through the case research and then, finally considers the practical use and the problem of this method.

Keywords : construction management, customer satisfaction, service quality
