

# 주거만족도

## 공동주택 주거만족도 분석

한국주택신문은 97년 7월부터 4개월 동안 서울 및 전국 5대 광역시에서 96년 4월부터 97년 5월 까지 입주한 64개 업체의 아파트 입주민 1천183 가구를 대상으로 '97년 서울 및 광역시 지역 아파트 입주민 주거만족도 설문조사'를 실시하였다. 조사연구 전문기관인 MCA리서치에 의뢰하여 실시한 이번 주거만족도 조사는 본사가 지난 94년도부터 공동주택의 부실시공 추방과 품질향상을 추구하며 건강한 주거문화 정착에 이바지함을 목적으로 해마다 시행하고 있다.

이를 위해 아파트의 품질을 입주자가 직접 평가할 수 있도록 단지환경, 설계, 자재, 시공상태, 사전사후관리 등 5개 부문으로 나누고, 각 부문별로 세부항목 질의를 통해 얻어진 만족도 결과를 종합, 분석하였다.

### 1. 아파트 주거만족도 종합분석

#### (1) 각 부문별 특성

이번 조사결과에서 각 부문별로 주목되는 점

을 살펴보면 다음과 같다.

- ▶ 단지 환경부문은 주차장 사정이 상대적으로 높은 만족도를 보인 반면 녹지 및 조경상태나 부대시설에 대한 만족도는 이 부문에 대한 수요자들의 욕구를 살펴 상품의 질을 높여야 할 것으로 보인다.
- ▶ 설계부문은 각 아파트의 동간 배치와 간격, 그리고 각 방의 면적배분에 대한 불만이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이 부문에서 가장 중요시 여기는 사항은 각 방의 면적배분과 주택의 채광상태인 것으로 파악됐다. 따라서 설계시에 이를 반영한다면 수요자의 만족도를 높일 수 있을 것으로 보인다.
- ▶ 자재부문은 욕조와 양변기, 방문 및 창문의 틀과 문짝, 장판지, 타일, 조명기구, 주방기구 등에 대한 만족도가 다른 사항 보다 크게 낮은 것으로 드러났다. 반면 이들 사항에 대한 중요도가 상대적으로 높게 나타났다. 결국 이들 사항은 자재의 선택에 있어서 디자인이

나 품질 자체도 문제이겠으나 시공과정에 있어서도 보다 철저한 관리와 마감이 필요하다고 해석된다.

- ▶ 건설·시공상의 문제점에 대해서는 방음상태와 도배 및 장판불량에 대한 하자지적이 가장 많았고 엘리베이터 작동, 위생기구, 타일, 방문부착상태, 방수, 방습상태, 외벽 갈라짐 등의 순으로 문제가 지적됐다. 이 가운데 가장 많이 지적 받는 '방음상태불량'의 경우 이웃집에서 대화하는 소리, TV소리, 물 내리는 소리 등이 '거의 그대로 들린다'는 것이 입주자들의 불만이다. 이는 사생활을 침해당하는 것이라고 할 수 있는데, 결국 각종 방음, 차음 관련 마감처리를 제대로 하지 않았다는 것이 반증이기도 하다. 아파트가 갖는 공중주택의 특성상 보다 철저한 품질관리와 시공이 요구된다.
- ▶ 사전·사후관리부문에서는 시공사의 사후관리를 중요시 여기는 비중이 높는데 반해 만족수준은 여타 세부항목 보다 낮은 만족도를 보이고 있다. 하자발생에 따른 보수 요청에 대해 시공사의 처리시간이 '일주일 이상 걸렸다'는 응답이 전체의 42.8%를 차지했고, 1주일 이내 18%, 3~4일 13.9%, 1~2일 16.5%인 것으로 각각 나타났으며, 특히 8.8%는 전혀 보수해주지 않았다고 응답. 입주민들의 불만이 높은 것으로 드러났다. 이는 일부 건설사들의 무책임과 부족한 사후 서비스정신을 그대로 그려내 보여주고 있는 단면으로 보인다.

## (2) 응답자의 인구·사회적 특성

이번 조사에 응한 서울 및 5대 광역시지역 아파트 거주자 1천 183명의 특성은 다음과 같다.

주거상황을 살펴보면 현재 살고 있는 아파트의 규모는 27~29평이 92명(7.8%), 30~34평이 972명(82.2%), 35~37평이 119명(10.1%)이다.

과거 살았던 주택의 유형은 고층아파트 440명(37.2%), 저층아파트 236명(19.9%, 단독주택

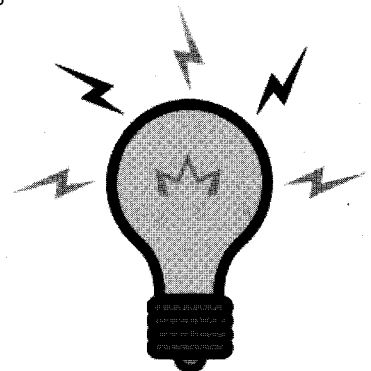
291명(24.6%), 연립주택 167명(14.1%) 등의 순으로 나타났다. 원하는 주택의 유형은 현재 아파트 생활에서 앞으로는 아파트(46.1%)를 포함, 전원주택(38.6%)이나 시가지 일반단독주택(9.0%), 동호인주택, 원룸 등 다양한 형태의 주택을 선호하는 것으로 파악됐다.

또한 연령층별로는 20대(40.7%)와 30대(39.2%)에서 전원주택 선호도가 높은 것으로 조사됐다. 이는 앞으로 주택수요패턴의 변화를 의미하는데, 도시근교에 일정규모의 단지개발 등 이에 따른 정책의 변화는 물론 건설사들도 적절한 대응책이 있어야 할 것으로 보인다.

앞으로 살고 싶은 집의 규모를 살펴보면 50평 이상을 원하는 수요자가 176명(14.9%)이고, 40평 이상을 원하는 경우가 435명(36.8%)으로 가장 많고, 35~37평은 192명(16.2%), 30~34평이 354명(29.9%), 27~29평 16명(1.4%), 26평 이하 10명(0.8%) 24.2%로 각각 파악됐다. 결국 수요자들의 97.8%가 30평 이상 중대형 주택을 선호하는 것으로 드러났다. 따라서 이는 수요패턴의 변화를 예고하는 사항이기도 하다.

점유형태에 있어서는 98.2%가 자가 소유를 원하는 열망이 매우 높은 것으로 나타나 주거개념 확산의 걸림돌이 되고 있는 것으로 해석되며, 주거안정을 위한 편리한 임대주택 공급 등 주거개념 확산을 위한 적절한 대책과 함께 이어 대한 상품개발이 필요하다고 풀이된다. 이는 또한 분양을 대기하는 수요층이 두텁다는 것을 의미한다고도 볼 수 있다.

그리고 희망하는 방의



수는 3개와 4개가 각각 40.3%와 54%로 나타났으며, 욕실의 수는 93.1%가 2개를 원하는 것으로 파악됐다. 아울러 아파트 1층이나 최상층을 다른 용도로 사용하는 것에 대해서는 각각 45%와 24%로 나타나 건설사들이 향후 공급해야 할 주택의 유형, 즉 수요자들이 원하는 집의 형태와 관련, 주목해야 할 사항으로 판단된다.

현재 살고 있는 아파트로 이사온 동기를 복수 응답으로 알아본 결과 보다 넓은 집 497명(21.6%), 주변환경이 좋아서 278명(12.1%), 새집이어서 277명(12.0%), 직장이 가까워서 253명(11.0%) 등의 순으로 나타났다.

현 거주지로 이사오기까지 몇 번이나 이사했는지 알아 본 결과 39.7%가 3~4회로 응답했고, 1~2회가 34.2%, 5~6회가 12.9%, 7~8회가 7.1%, 9회 이상이 6.0%로 각각 나타났다. 이는 우리나라 특히 서울 및 대도시 거주자들의 주거가 안정적이지 못하다는 것을 나타내는 것으로 해석된다.

앞으로 5년 이내에 다른 곳으로 이사할 계획 여부에 대해서는 전체의 47.6%가 '있다'고 응답, 지난 3회 주거만족도조사 때의 44.8% 보다는 다소 증가했다. 반면 절반이 조금 넘는 52.4%는 '없다'고 응답해 반대로 약간 줄어 들었다.

이사희망자들이 원하는 지역을 살펴보면 서울 거주자의 경우 48.8%가 수도권 신도시를 포함, 수도권 전원지역을 희망하고, 40%는 서울시내를 그대로 원했다. 여기서 신도시지역과 수도권 전원지역에 대한 선호도가 높은 것은 이들 지역이 타 지역과 비교할 때 각종 편의시설과 도시 기반시설이 잘 갖추어져 있기 때문이기도 하고, 도심의 오염된 주거환경에서 벗어나고자 하는 욕망이 반영된 것으로 보인다.

이밖에 아파트의 1층 전체를 다른 용도로 사용하는 것에 대한 반응은 45.3%가 찬성으로 나타났다. 그 용도로는 어린이 놀이공간, 독서실, 운동시설공간, 복지시설, 휴게실 등의 순으로 원했다.

### (3) 시공업체별 만족도 조사

한편, 시공업체별 입주자 만족도 조사결과는 조사대상 64개 업체 가운데 삼성물산이 종합 선두를 차지했고, LG건설 대우 현대건설 현대산업개발 동아건설 신한 대림산업 등이 시공한 입주자들의 만족도가 높은 것으로 밝혀졌다.

각 부문별 만족도 순위를 업체별로 살펴보면

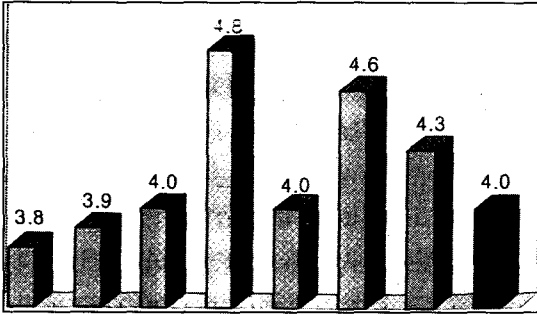
- ▶ 단지환경부문에서는 대우건설이 선두를 차지했고, 현대건설 동아건설 LG건설 우방 등이 상위권에 들었다.
- ▶ 설계부문은 대림산업 청구 삼성물산 LG건설 두산건설 등의 순으로 상위권에 들었다.
- ▶ 자재부문은 삼성물산 현대산업개발 동아건설 LG건설 현대건설 대림산업이 상위권인 것으로 나타났다.
- ▶ 시공부문은 삼성물산 LG건설 현대산업개발 대우 현대건설이 상위권인 것으로 파악됐다.
- ▶ 사전·사후관리

부문은 신한 동아건설 LG건설 삼성물산 현대건설이 상위권 만족도를 얻었다. 대다수의 국민들이 일생을 통해 한 두 번 정도 구입하는 최고의 상품으로 자리매김되고 있는 주택에 대해 상품가치 또는 기능에 대한 객관적인 기준이 제시되거나, 감시대상으로서 지속적인 평가나 검증이 거친 적이 몇 년전만 해도 없었던 게 사실이다. 이같은 이유에서 한국주택신문이 지난 94년부터 매년 실시하고 있는 '주거만족도 조사'는 소비자가 현재 자신이 살고있는(사용중인) 아파트(상품)를 스스로 평가한 결과라는 측면에서 시사하는 바가 크다고 하겠다.

## 2. 단지환경 부문

### (1) 단지환경 만족도

아파트입주자들이 느끼는 아파트의 단지환경에 대한 전반적인 주거만족도는 종합평점 4.0점



으로 보통(4점) 수준에 머무는 것으로 파악됐다. 이는 본사가 97년도 서울 및 전국 5대광역시 아파트 입주자들에게 아파트 전반에 대해 단지 환경, 설계, 사용자재, 시공상태, 사전·사후관리 등 5개 부문으로 나누고 이를 다시 각각 구체적인 세부항목으로 나눈 7점 척도(매우만족 7점, 만족 6점, 다소만족 5점, 보통 4점, 다소불만 3점, 불만 2점, 매우불만 1점)에 의한 설문조사 결과이다. 만족도가 보통 수준에 머문다는 것은 달리 해석하면 불만족스럽다는 의미로 받아들일 수 있다. 이는 결국 개선의 여지가 그만큼 많은 것을 뜻한다.

아파트는 공중주택의 특성상 단독주택지역보다 인구밀도가 높기 때문에 쾌적성 등 주변환경에 보다 세심한 배려가 요구된다고 본다. 따라서 입주자들의 이러한 무의식적인 욕구가 이같은 형태의 반응으로 나타났다고 해석된다.

단지환경부문에서 세부항목별 만족도를 살펴보면 녹지 및 조경상태(3.8점), 부대복리시설(3.9점), 쓰레기 처리장(4.0점), 주차장 사정(4.8점), 단지내 도로사정(4.0점), 이웃과 교류(4.6점), 주변의 분진이나 악취상태(4.3점) 등으로 나타났다.

단지환경부문 세부항목 만족도  
(N=1, 183 평균점수)

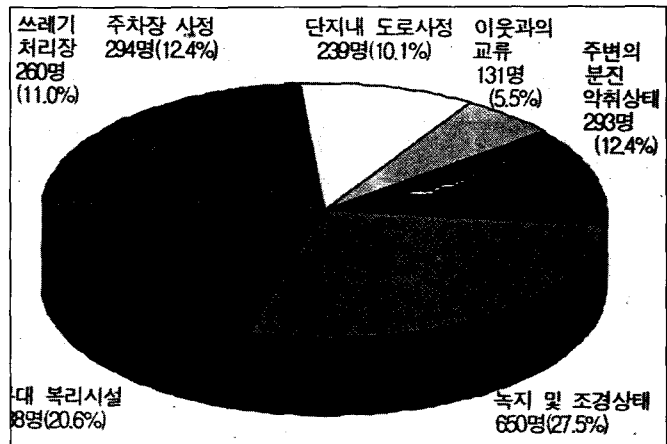
**(2) 중요도 및 포트폴리오 분석**

입주자들은 단지환경부문의 세부항목별 중요

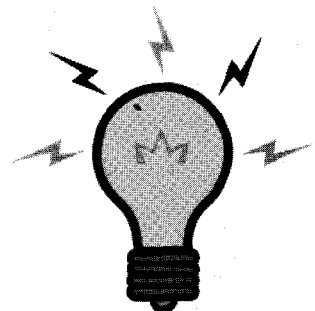
도에 대해 녹지 및 조경상태(27.5%), 부대 복리 시설(20.6%), 주차장 사정(12.4%), 주변의 분진과 악취 상태(12.4%), 쓰레기 처리장(11%), 단지내 도로사정(10.1%), 이웃과의 교류(5.5%)의 순으로 응답했다.

이를 세부항목별 만족도와 비교해 보면 가장 중요시 여기는 두 가지(녹지 및 조경상태, 부대 복리시설)에 대한 만족도가 가장 낮게 나타나는 것으로 파악됐다.

이는 해당 사항들이 입주자들의 욕구 수준에 훨씬 못 미치는 상태로 제공됐다는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 건설사들은 이에 대한 상품 개선 및 개발 노력을 기울일 필요가 있다고 본다.



단지환경부문 세부항목별 중요도  
(N=2, 366, 단위 %)



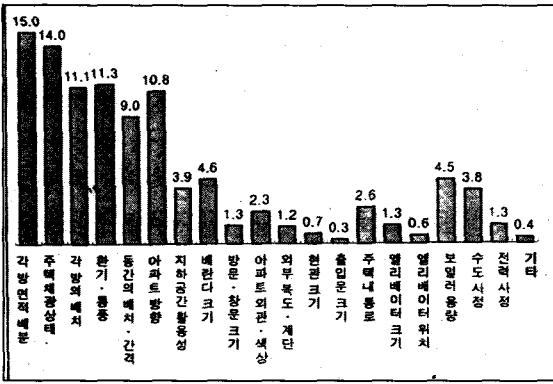


항에 비해 크게 낮은 만족수준을 보였다.

설계부문 세부항목별 만족도(N=1, 183, 평균 점수)

**(2) 중요도 및 포트폴리오 분석**

입주자들은 설계부문의 세부항목별 중요도에 대해 각 방의 면적 배분(15.0%), 주택의 채광상태(14.0%), 환기 및 통풍(11.3%), 각 방의 배치

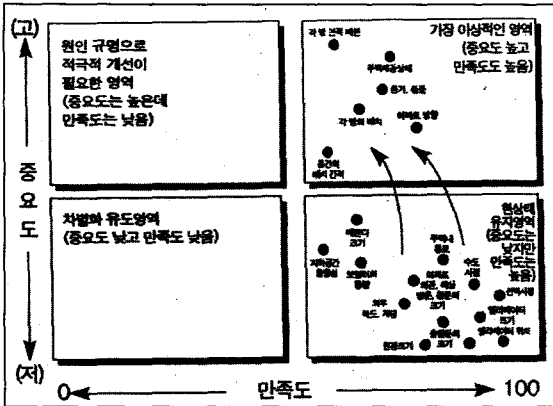


훨씬 못미치는 상태로 제공됐다는 것으로 해석할 수 있다. 또한 건설사들이 법령이 허용하는 범위에서 최대한의 용적률을 적용, 최대의 이익을 추구한데 따른 문제점이라고도 볼 수 있다. 따라서 건설사들은 보다 쾌적한 주거환경을 제공하기 위해서 수요자들의 욕구를 반영, 이에 대한 상품개선 및 개발노력을 기울일 필요가 있다고 본다.

설계부문 세부항목별 중요도

→ (N=3, 549, 단위 : %)

포트폴리오 그래프를 보면 상대적으로 낮은 중요도를 보인 항목들에 대해서는 만족도를 높일 수 있는 질적인 개선과 함께 현상유지 영역으로 끌어올리기 위한 적극적인 노력이 요구된다. 특히 각 방의 면적 배분과 각 동간의 배치 간격 등은 보다 적극적인 재검토가 필요한 것으로 분석됐다.

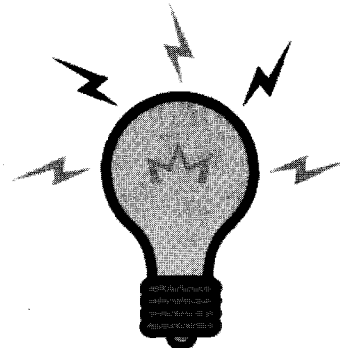


설계부문 CS 포트폴리오

포트폴리오 분석은 평가항목들의 만족수준과 수요자의 가치(중요도)가 서로 어떤 상태인가를 파악해서 품질개선의 우선순위를 결정하는 수단으로 사용하는 통계분석 기법이다. 설계부문에서 입주자들의 불만족 사항은 '방들이 좁다', '동간의 간격이 너무 좁다', '채광상태가 좋지 않다' 등이 빈도수가 높다. 따라서 개선

(11.1%), 아파트의 방향(10.8%), 각 동간의 배치와 간격(9.0%) 등을 중요시 하는 것으로 나타났다. 이를 세부항목별 만족정도와 비교해 보면 가장 중요시 여기는 각 방의 면적 배분과 각 동간의 배치와 간격에 대한 만족도가 크게 낮은 것으로 파악됐다.

이는 해당 사항들이 입주자들의 욕구 수준에



이 요구되는 주요사안들을 살펴보면 앞으로 공급할 아파트단지에 적용할 만한 수요자들의 욕구를 파악할 수 있다.

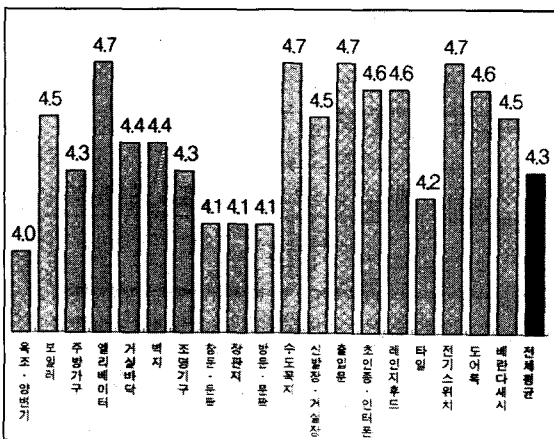
#### 4. 자재부문

입주민들이 자재부문에 대해 느끼는 평균 만족도는 보통(4점) 수준을 약간 웃도는 4.3점으로 나타났다. 조사대상 5개부문(단지환경, 설계, 자재, 시공, 사전사후 관리) 가운데 설계부문의 만족도 4.73점에 이어 두 번째 가는 만족도를 보이는 것이다.

하지만 만족(6점) 수준에 크게 못미치는 정도여서 개선의 여지가 많다고 할 수 있다.

##### (1) 자재 만족도

세부항목별 만족도를 살펴보면 엘리베이터 수도꼭지 출입문 전기스위치가 각각 4.7점으로 19개 세부항목 중에서 가장 높은 만족수준을 보였다. 인터폰·초인종, 레인지후드, 도어록은 모두 4.6점으로 나타났고, 보일러 신발장 베란다 새시는 각각 4.5점, 거실바닥과 벽지는 4.4점, 주방가구와 조명기구는 4.3점으로 자재부문의 평균 수준 만족도를 보였다. 그러나 욕조 및 양변기는 19개 항목중 가장 낮은 보통(4.0점)의 만족도를 나타냈다. 응답자들의 '보통'이라는 응답은 조사분석기법에 있어서 '부정적인 반응'으로 분류된다. 따라서 이 사항은 보다 철저한 품질개



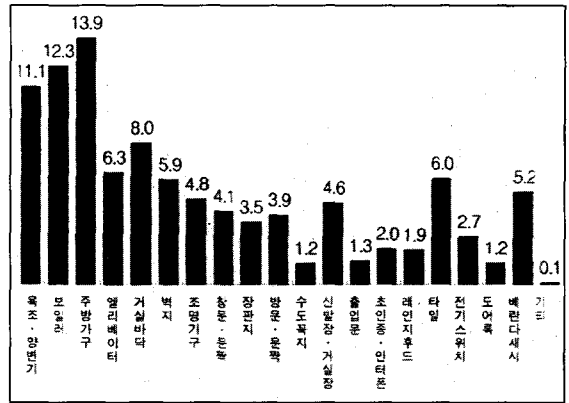
선이 요구되는 것으로 해석된다. 그리고 창문과 방문 장판지는 각각 4.1점, 타일은 4.2점 수준의 만족도를 나타냈는데 이들 사항도 욕조 및 양변기와 마찬가지로 사안으로 파악된다.

자재(품질)부문 세부항목 만족도(N=1, 183, 평균점수)

##### (2) 중요도 및 포트폴리오 분석

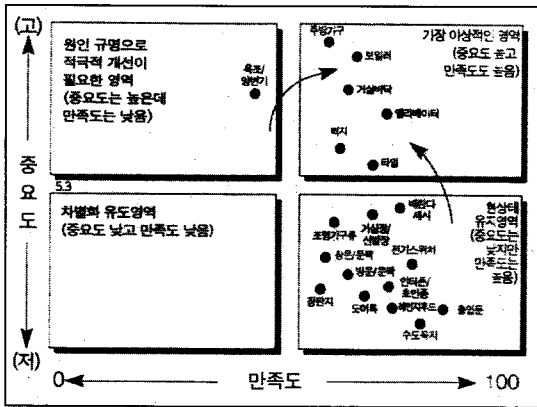
자재(품질)부문에 대한 중요도(N=3, 549, 단위 : %)

이처럼 주방기구, 욕조 등을 중요하게 여기는



데 반해 만족도는 낮은 것으로 나타나고 있어 집중보강이나 당장 개선이 요구되는 사항이다. 이제는 분양가 규제가 풀린 상황이므로 업계가 앞으로 공급할 아파트에서는 이들 사항에 대한 품질개선을 위해 더욱 신경을 써야 할 것이다. 이밖에 거실바닥, 엘리베이터, 타일, 벽지, 베란다 새시, 조명기구 등도 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 그리고 레인지후드, 수도꼭지 등 중요도는 낮아도 만족도는 비교적 높게 나타난 부분은 현상유지 또는 더 나은 만족도 도출을 위해 개선의 여지가 있는 것으로 보인다.

자재(품질)부문 CS 포트폴리오



포트폴리오 그래프를 보면 상대적으로 낮은 중요도를 보인 항목들에 대해서는 만족도를 높일 수 있는 질적인 개선과 함께 현상유지 영역으로 끌어 올리기 위한 적극적인 노력이 요구된다.

### (3) 개선사항

자재부에서 욕실의 위생기구, 타일, 조명기구, 벽지, 인터폰, 새시, 엘리베이터 등에 대한 불만족 지적이 많았다. 이는 제품 자체의 디자인이나 품질이 선택당시에 결정되는 한계를 안고 있으나 시공과정에서 보다 철저한 관리감독과 깔끔한 마무리를 통해서 상당부분 해소할 수 있는 사항들이므로 건설사들의 노력이 필요하다. 엘리베이터의 경우 입주인 공동의 안전과 결부된 사항이기 때문에 제품의 선택에서 시공, 관리에 이르기까지 더욱 철저한 품질관리가 요구된다. 이밖에 타일의 경우 욕실에서 미끄럼에 의한 안전사고의 위험이 있으므로 제품 선택시에 충분히 고려해야 할 사안이다.

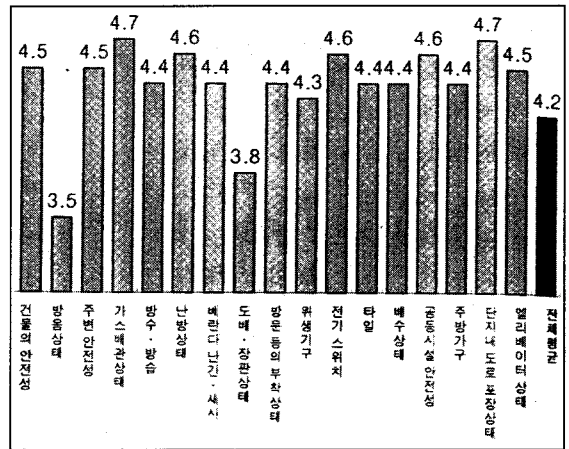
## 5. 시공부문

시공부문에 대해 느끼는 아파트 입주자들의 평균 만족도는 보통(4점) 수준 정도에 머무는 4.18점으로 나타났다. 조사대상 5개 부문(단지환경, 설계, 자재, 시공, 사전사후 관리) 가운데 설계부문의 만족도 4.73점, 자재부문 4.29점에 이어

세 번째 가는 만족도를 보인 것이다. 이는 다른 부문과 마찬가지로 만족(6점) 수준에 크게 못 미치는 정도여서 개선의 여지가 많다고 본다.

### (1) 시공 만족도

세부항목별 만족도를 살펴보면 가스배관 상태와 단지내 도로포장 상태가 각각 4.7점으로 17개



세부항목 중에서 가장 높은 만족수준을 나타내고 있다. 난방상태·전기스위치·공동시설 안전성은 모두 4.6점의 만족도를 보였고, 건물의 안전성·아파트 주변의 안전성·엘리베이터 상태는 각각 4.5점, 방수 및 방습상태, 베란다 새시 및 난간·방문 등의 부착상태, 타일상태, 배수·주방기구 시공상태는 각각 4.4점, 위생기구 상태는 4.3점의 만족수준을 보였다. 그러나 도배 및 장판의 시공상태와 방음상태는 각각 3.8점과 3.5점으로 나타나 17개 항목중 가장 저조한 만족도를 나타냈다. 이는 보통(4.0점)의 만족도를 밑도는 것으로 입주자의 불만이 높다는 것을 의미한다.

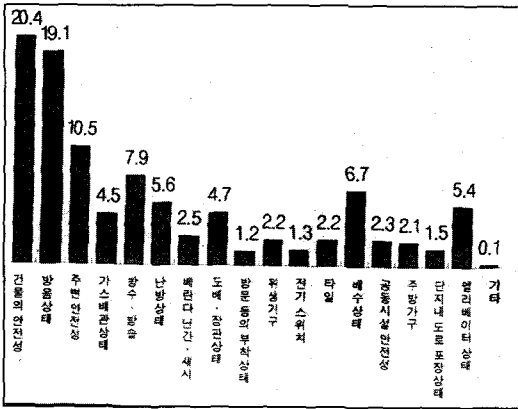
시공부문 세부항목 만족도(N=1,183, 평균점수)

### (2) 중요도 및 포트폴리오 분석

입주자들은 시공부문에 있어 건물의 안전성(20.4%), 방음상태(19.1%), 아파트 주변의 안전성(10.5%), 방수·방습상태(7.9%) 등의 순으로



중요시 여긴다고 조사됐다. 이는 아파트의 고층화 추세와 몇 해전에 발생했던 성수대교·삼풍백화점 붕괴 등 각종 부실시공으로 인한 사고가 끼친 국가적 피해와 함께 입주자들이 느끼는 간접적인 피해의식과 불안심리를 역설적으로 보여주는 것이라고 분석된다.



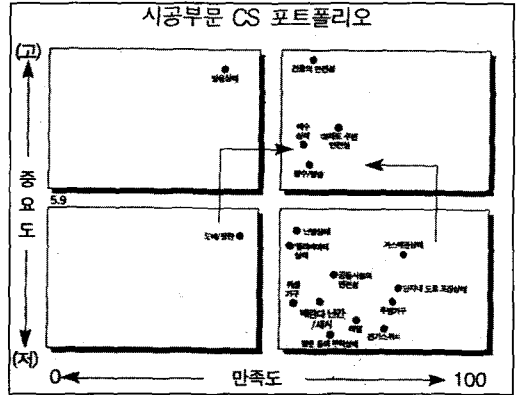
시공부문에 대한 중요도(N=3, 539, 단위 %)

그리고 방음의 경우 시공상태가 불량하면 공동주택의 특성상 각 입주자들이 이웃간에 사생활을 침해하거나 당하는 결과를 초래하는 사안이기 때문에 중요시 여기는 것으로 해석된다. 이웃집의 대화소리나 TV소리가 들린다는 등의 불만의 표현도 있다. 건물의 안전성 다음으로 방음을 중요시 여기는데 반해 만족도가 가장 낮게 나타난 것으로도 이를 반증한다고 하겠다. 따라서 포트폴리오 그래프에 집중적인 개선사항으로 나타난 아파트의 방음성능에 대해 건설사들은 철저한 품질관리와 완벽한 시공을 해야 할 것이다.

이밖에 상대적으로 낮은 중요도를 나타내고 있기는 하지만 만족도가 크게 떨어지는 도배 및 장판의 시공상태는 마무리의 중요성을 보여주는 것이며, 건설사들이 경우에 따라서 사소하게 여길 수도 있는 사안에 대해서는 입주자들의 만족

감이 크게 좌우될 수도 있다는 것을 인식하고 고객만족을 위해 품질경쟁을 하는 노력이 요구된다고 하겠다. 그리고 다른 사안에 대해서도 포트폴리오 그래프를 보면 이와 유사한 시사점들을 읽을 수 있다.

시공부문 CS 포트폴리오  
(3) 개선사항



시공부문의 불만은 벽과 바닥에 금이 간다. 방음상태·난방상태·장판상태 불량, 타일이 떨어진다. 화장실 등의 배수가 나쁘다. 방·거실 등의 바닥이 고르지 못하다는 등의 지적이 상대적으로 많다. 이를 개선하기 위해서는 앞서 지적했듯이 각 건설사들이 아파트의 상품가치를 높이기 위한 의식전환으로 숙련공 양성을 통한 완벽한 시공, 깔끔한 마무리, 철저한 품질관리가 있어야 할 것이다.

