

****실내디자인업체 평가 및 선정 프로세스 모델에 관한 연구

A Study on Evaluation Method and Matching Process Model for Interior Design Firms

정선영* / Jung, Sun-Young 이현수*** / Lee, Hyun-Soo
 최용의** / Choi, Yong-Eui 김인한**** / Kim, In-Han

Abstract

The purpose of this study is to suggest a evaluation method and matching process model which derives suitable design firm for a client. Unlike the existing evaluation method, the suggested evaluation method and matching process for interior design firm allows a client specify his own needs. The evaluation methods utilizes designer's experience record, past performance and customer's post occupancy evaluation to derive design firms meeting clients' requirements. With this method and matching process model, customers could access the design firms more efficiently and the design firms suitable for the client's needs could be suggested.

키워드 : 실내디자인 업체 평가방법, 업체 선정 프로세스 모델

1. 서론

1.1. 연구의 목적 및 의의

실내공간에 대한 사회적인 관심이 점차 증가함에 따라 실내디자인에 대한 수요가 점차 증가하게 되었다. 우리나라의 건축물 신축은 1970년대 이후 도시화, 산업화의 진전에 따라 업무용, 주거용, 공업용 건축물 등이 붐을 이루며 증가추세를 보여왔다. 또한 과거에 건설된 주거용, 비주거용 건축물의 개보수 시기가 최근 도래하고 있어 이로인한 실내건축공사에 대한 수요가 확대될 것으로 예상된다. 1999년 8월 기준으로 전문건설업 중 실내건축 공사업으로 등록된 업체 수는 전국 2,034개로서 이러한 실내건축 분야의 시장확대와 업체의 수적인 규모에 비하여 전문지식이 없는 일반인들이 실내디자인 공사를 원할 경우 업체선정에 대한 적절한 방법이 마련되어 있지 않은 실정이다.

또한 서울 및 경기도 지역 아파트 거주자를 대상으로 한 인테리어 시공업체 선정경로에 대한 조사에서는 '주변친지소개', '거주지 주

주변상가', '지역정보지 등의 광고를 통하여'의 순으로 나타나 전문지식이 없는 일반인이 공사를 의뢰함에 있어 정보습득이 제한되어 있다. 또한 정보의 비교분석기회가 적으므로 업체선정의 한계점을 나타내며, 이로 인한 시간과 비용을 들이고 있다.¹⁾

디자인 업체의 측면에서는 고객을 확보하기 위한 홍보방법이 제한되어 수동적으로 고객에게 대처해야한다는 문제점도 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위하여 실내디자인 업체에 대한 평가방법과 평가 프로세스를 제시함으로써 비전문가인 고객이 가장 적합한 디자인 업체를 보다 효율적으로 선정할 수 있고, 업체의 측면에서는 자사의 전문분야 공사를 의뢰하는 고객을 증가받을 수 있으며 아울러 잠재적 수요까지 창출할 수 있는 기회를 제공한다.

따라서 본 연구는 실내디자인 공사를 원하는 발주자가 디자인 업체를 선정하고자 할 때 공사의 종류와 발주자의 성향에 맞는 적합한 업체를 찾을 수 있도록 상담항목을 개발하며, 적합한 업체를 선정할 수 있도록 업체평가항목과 평가방법 및 업체선정 프로세스 모델을 개발하는 것을 그 목적으로 하고있다.

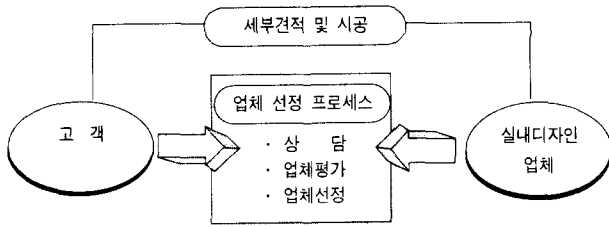
1.2. 연구의 범위 및 방법

본 연구에서는 실내디자인 업체 평가항목과 상담항목을 개발하고 업체 선정 프로세스 모델에 대하여 연구한다. 업체평가항목은 실내

1) 최용진·최은실, 아파트 인테리어 시공 서비스 실태의 문제점 및 개선방안, 한국소비자보호원 정책연구보고서, 1999

* 정회원, 연세대학교 주거환경학과 석사과정
 ** 정회원, 연세대학교 주거환경학과 박사과정
 *** 정회원, 연세대학교 주거환경학과 교수
 **** 정회원, 경희대학교 건축공학과 교수
 ***** 본 연구는 2000년도 (주) OGI 연구지원에 의한 BK21 산학협동 연구 과제 결과의 일부임

디자인업체의 능력에 관한 평가로서 문헌조사와 사례연구를 통하여 기존의 시공자격제도 및 건설업체 능력평가에 대한 평가방법을 조사, 참고하여 분석도구를 작성하기로 한다. 상담항목은 고객이 의뢰한 공사에 적합한 대상업체를 찾기 위하여 요구되는 항목으로서 적합한 대상업체를 선정하는데 필요한 기본적인 상담내용이다. 상담항목과 업체평가항목의 세부내용은 실내디자인 전문가 3인의 협의를 거쳐 선정하였으며 전공교수 1인의 검증방기로 한다. 선정된 항목에 대한 조사를 위하여 서울시에 소재한 설계와 시공을 겸하는 실내건축공사업의 업종으로 등록된 실내디자인 업체 5곳을 선정하여 관리담당자와 설계 및 시공업무 담당직원을 상대로 설문과 면접을 실시한다. 이를 바탕으로 업체선정 프로세스 모델을 개발한다.



<그림 1> 실내디자인 업체 평가 프로세스의 개념도

2. 이론적 배경

2.1. 사전자격심사제도

사전자격심사제도(Pre-Qualification)는 구매자가 요구하는 서비스나 상품을 업체가 제대로 생산하거나 제공할 수 있는지를 사전에 심사하는 절차를 말한다. 건설공사에서는 입찰단계 이전에 입찰에 참여하고자하는 시공업체의 시공실적, 기술수준, 경영상태 등 필요한 정보를 수집·파악하고 수집된 정보를 평가하여, 시공업체가 당해공사의 수행에 필요한 능력을 보유하고있는지 판단하는 과정이나 절차이다. 일반적으로 재정능력, 기술수준, 시공경험의 세 가지 주요항목을 포함한 기준을 마련하고 이에 대하여 평가하게 된다. 재정능력이란 재정적 안정도를 나타내며, 기술수준은 기술자, 필요장비, 공법 등의 제공능력 및 수준을 판단하는 항목이며, 시공경험항목은 실제로 당해공사와 유사한 유형·난이도의 공사를 수행한 사례가 있는지 여부를 판단하게 된다. 이와 별도로 당해공사의 원활한 수행을 위하여 특히 어떤 요소가 중요하다고 판단할 경우에는 이를 따로 분류하여 별도의 요소로 구분하여 항목을 작성할 수도 있다.

국내의 PQ심사분야 및 배점기준은 시공경험, 기술능력, 경영상태 등 3개 분야로 구분하여 100점 만점으로 평점하되 과거 일정기간 업체가 쌓아온 신인도를 ± 20 점까지 평가 합산하는 것으로 되어있다. 분야별 배점기준은 각 발주기관이 20%의 범위 내에서 가감 조정하여 운영할 수 있도록 되어있다. 세부심사항목간 배점기준과 평

점항목 및 심사기준은 각 발주기관에 따라 상이하다.

<표 1> 국내 PQ심사항목 및 배점²⁾

심사분야	배점 한도	세 부 항 목	세부 배점
시공경험	30	최근 10년간 당해공사와 동일한 종류의 공사실적	22
		최근 10년간 당해공사와 유사한 종류의 공사실적	12
		최근 5년간의 공사실적	8
기술능력	40	당해공사와 시공에 필요한 기술자 보유현황	20
		당해공사와 시공에 필요한 설비 및 장비보유상황	10
		당해공사에 필요한 특수공법 및 기술보유상황	5
		기타 당해공사시공에 특히 필요한 사항	5
경영상태	30	직전년도 부채비율(타인자본/자기자본)	7
		직전년도 유동비율(유동자산/유동부채)	7
		매출액에 대한 기술개발투자비율(기술개발투자비/매출액)	6
		직전년도 매출액 순이익율(당기순이익/매출액)	5
		직전년도 총자본회전율(매출액/총자본)	5
신인도	± 20	성실성	± 5
		하도급관리의 공정성	$-5 \sim +7$
		건설채해 및 제재처분	$-10 \sim +5$
		입찰질서유지	$-2 \sim 0$
		건교부 장관이 평가통보한 부실벌점	$-10 \sim 0$
		ISO국제 품질인증을 받은자	+5

2.2. 국내건설업체의 협력업체 평가기준

협력업체 평가기준은 건설업체가 협력업체에 대하여 요구하는 건설 생산품을 제공할 능력이 있는지를 평가하는 절차로 일종의 사전 자격심사라고 할 수 있다. 이러한 협력업체 평가는 발주자의 목적과 프로젝트의 목적을 설정하고 이에 따른 PQ기준을 개발하여 평가에 적용한다는 PQ의 기본개념을 따른다고 할 수 있다. 건설업체의 사전자격심사는 건설업체 실정에 따라 각기 다른 구조와 항목을 마련하여 적용하고 있으며 이러한 사전자격심사 평가기준들 역시 기본적으로 자금관리, 공정관리, 품질관리, 노무관리, 기여도 등을 조사하고 있으며 이를 통하여 협력업체의 전반적인 능력 및 당해업체에 대한 기여도 등을 평가하고 있다.³⁾

건설업체의 협력업체 평가기준의 사례로서 국내 A업체의 경우 건설업체 평가표를 현장 평가표, 사업본부 평가표, 경영능력 평가표, 종합평가표의 4개로 구성하여 평가하고 있다. 현장, 사업본부, 경영능력평가의 평점을 가중치로 환산하여 평가하는 종합평가표의 구체적인 평가항목은 <표 2>와 같다

2) 재정경제원 회계예규 2200.04-147-2. 입찰참가자격 사전심사요령

3) 조문영 외, 입찰참가자격 평가지원 시스템개발. 한국건설기술연구원, 1996.

<표 3> 국내건설업체의 협력업체 종합평가표

평가분류	평가항목	가중치	
현장	시공성과	품질	9
		원가	6
		공기	6
		안전	9
		(소계)	30
	책임시공능력	Eng'g	6
		인력동원	6
		현장대리인	3
		자재·장비	3
		자금	9
협력도		3	
(소계)	30		
사업본부	하자사항	12	
	전반적기여도	8	
	(소계)	20	
외주기획팀	경영상태	20	
계		100.0	
안전사고		- 10	
총계		100 (-10)	

2.3. 시공능력평가액

시공능력평가는 전문건설업종⁴⁾에 등록된 건설업체를 대상으로 대한 전문건설협회가 주관하여 시행하는 평가제도로서, 발주자가 적정한 건설업자를 선정할 수 있도록 하기 위하여 당해 건설업자의 건설공사실적, 재무관리상태, 기술능력, 신인도 등을 수치화하여 대외에 공시하는 제도이다. 시공능력평가는 년 1회 정기 평가하게되며 실적과 경영, 기술, 신인도 등을 금액단위로 환산하여 제시하게 된다. 실적평가액은 최근 3년간의 공사실적의 연평균금액의 70/100으로 하여 산정하며, 경영평가액은 실질자본금, 경영평점, 공제조합신용평점의 세 가지 항목으로 구성되어있다. 기술능력 평가액은 보유 기술자수에 대한 생산액, 퇴직공제불입금, 기술개발투자액의 항목으로 구성되어있으며 신인도 평가액에는 우수건설업자 또는 국제품질인증(ISO)획득업체에 대한 평가액을 비롯하여 6개의 평가항목이 포

<표 3> 전문건설업자의 시공능력평가방법⁵⁾

분류	평가항목 및 방법, 배점
시공능력평가 산식	시공능력평가액 = 실적평가액 + 경영평가액 + 기술능력평가액 ± 신인도평가액
실적평가액	최근 3년간 공사실적 연평균액 × 70/100
경영평가액	[실질자본금 × (경영평점 × 1/2 + 공제조합신용평점 × 1/2)] × 50/100 * 경영평점 = 유동비율평점 + 자기자본비율평점 + 매출액순이익률평점 + 총자본회전율평점) ÷ 4
기술능력 평가액	기술자 1인당평균생산액 × 보유기술자수 × 20/100 + 퇴직공제불입금 × 5 + 최근 3년간 기술개발투자액
신인도 평가액	우수건설업자지정 또는 국제품질인증(ISO)획득업체, 건설업영위기간, 영업정지처분 또는 과징금처분업체, 기준제해율, 부도업체, 환경관리 및 건설폐기물처리상태 우수 및 불량업체
	최근 3년간 공사실적 연평균액의 -5/100에서 +7/100의 범위에서 가감하여 산정

- 4) 건설산업기본법에 따라 전문건설업 등록을 한 사업자가 건설공사의 각 공종별 전문공사를 직접도급 또는 하도급 받아 해당 전문분야의 시공기술을 가지고 공사를 수행하는 업을 말한다.
- 5) 건설산업기본법 시행규칙, 일반건설업자의 시공능력평가방법(제 23조 제 2항관련)

합되어있다. 시공능력평가액은 실적평가액, 경영평가액, 기술능력평가액을 합산한 금액에 신인도평가액을 가감하여 산정하게 된다. 시공능력평가액의 산식과 세부평가항목 및 배점은 <표 3>와 같다.

3. 업체정보

3.1. 공사실적정보

공사실적정보 항목은 업체의 공사실적과 관련된 정보를 조사하여 평가하기 위해 개발된 항목이다. 업체의 과거 실적정보를 조사함으로써 업체가 주로 시공했던 전문분야와 디자인 성향을 파악할 수 있으며 이를 통하여 고객에게 보다 적합한 업체를 제안할 수 있는 기준을 마련하기 위한 항목이다. 공사실적정보의 범위는 실제 디자인이나 시공과 관련된 세부항목은 제외하고, 적합한 대상업체를 선정할 수 있도록 하는 기본적인 내용으로 한정한다. 실무자와의 전문가 면담조사를 통하여 결정된 공사실적정보 항목은 공사범위, 건물용도, 공사면적, 공사금액, 공사기간, 디자인스타일의 6개 항목으로 구성된다.

공사범위 항목은 업체가 시공한 공사범위의 실적에 대한 항목으로 인테리어공사, 마감공사, 데코레이션 공사로 구분한다. 공간전체를 디자인, 시공한 경우 인테리어공사, 내부 마감에 대한 교체 공사만을 한 경우 마감공사, 가구 및 소품 등 장식적인 부분의 교체를 한 경우 데코레이션 공사로 구분하여 업체의 최근 3년간의 실적을 분류한다. 공사를 의뢰할 고객이 불특정 다수임을 감안하고, 특정공간이 아닌 전반적인 실내공간을 대상으로 하는 공사라는 점에서 보다 세부적인 분류는 배제한다.

건물용도 항목은 업체가 시공했던 대상건물이 어떤 용도의 건물인지를 뜻하는 것으로, 건물의 용도를 건축법규시행령 별표의 '건축물의 용도분류'를 근거로 하여 재구성한다. 건축법상에 명시된 용도별 분류 중 단독주택과 공동주택을 주거시설로, 제1종, 제2종 근린생활은 상업공간으로 통합하여 재분류한다. 문화 및 집회시설은 문화시설로, 공장과 창고시설은 공장·창고시설로 분류하고, 위험물저장 및 처리시설, 동물 및 식물관련시설, 분뇨 및 쓰레기 처리시설, 묘지 관련시설의 4개 분류는 기타항목으로 결정한다. 이와 같은 방법으로 결정된 공사대상의 항목은 주거시설, 상업시설, 문화시설, 판매 및 영업시설, 의료시설, 교육 및 복지시설, 운동시설, 업무시설, 숙박시설, 위락시설, 공장 창고시설, 자동차관련 시설, 공공용 시설, 관광휴게시설, 기타의 총 15개 항목이다.

공사면적항목은 업체가 시공했던 공사의 면적을 파악하는 항목으로 50평 이하, 50-100평, 100-200평, 200-300평, 300평 이상의 5개 범주로 구분하여 분류한다. 공사면적에 대한 세부항목의 범주는 조사대상업체로부터 파악한 공사실적 중 면적에 관련된 내용으로부터 최저치과 최고치, 평균치를 얻어내고 이를 근거로 분석범주를 설정한다.

공사금액 항목은 업체가 시공했던 공사에 대한 평당 공사금액을

파악하는 항목이다. 총 7개의 범주로서 평당 100만원이하, 100만원-150만원, 150-200만원, 200-250만원, 250-300만원, 300-350만원, 350만원 이상으로 분류하여 해당하는 항목에 고객이 입력하도록 한다. 공사금액에 대한 세부항목의 범주는 조사대상업체로부터 파악한 공사실적 중 공사금액에 관한 조사내용으로부터 최저치과 최고치, 평균치를 얻어내고 이를 근거로 분석범주를 설정한다.

공사기간 항목은 업체가 시공했던 공사에 대한 공사기간을 파악하는 항목이다. 총 5개 범주로서 15일 이하, 15일-1개월, 1개월-2개월, 2개월-3개월, 3개월 이상으로 분류하여 해당하는 항목에 고객이 입력하도록 한다. 공사기간에 대한 세부항목의 범주는 조사대상업체로부터 파악한 공사실적 중 공사기간에 관한 조사내용으로부터 최저치과 최고치, 평균치를 얻어내고 이를 근거로 분석범주를 설정한다. 디자인스타일 항목은 업체가 시공했던 공사가 어떠한 성향의 디자인 인지를 파악하는 항목이다. 디자인스타일은 각 대상업체가 디자인한

<표 4> 공사실적정보 항목

항목	세부항목
공사범위	①전체 인테리어 공사 ②전체 마감공사 ③데코레이션 공사(가구 및 소품교체)
건물용도	①주거시설(주택, 다가구, 아파트 등) ②상업시설(음식점, 레스토랑 등) ③문화시설(공연장, 전시장 등) ④판매 및 영업시설(상점, 백화점 등) ⑤의료시설(병원 등) ⑥교육 및 복지시설(학교, 도서관 등) ⑦운동시설(체육관, 운동장 등) ⑧업무시설(사무소, 오피스텔 등) ⑨숙박시설(호텔, 여관 등) ⑩취락시설(주택, 카지노 등) ⑪공장·창고시설(주유소 등) ⑫자동차관련시설(주차장 등) ⑬공공용시설(방송국, 전신전화국 등) ⑭관광휴게시설(휴게소, 공원 등) ⑮기타
공사면적	①50평이하 ②50평-100평 ③100평-200평 ④200-300평 ⑤300평이상
공사금액	①100만원/평 이하 ②100만원/평-150만원/평 ③150만원/평-200만원/평 ④200만원/평-250만원/평 ⑤250만원/평-300만원/평 ⑥300만원/평-350만원/평 ⑦350만원/평 이상
공사기간	①15일 이하 ②15일-1개월 ③1개월-2개월 ④2개월-3개월 ⑤3개월 이상
디자인스타일	①로맨틱(romantic) ②내추럴(natural) ③클래식(classic) ④캐주얼(casual) ⑤모던(modern) ⑥컨츄리(country) ⑦오리엔탈(oriental) ⑧하이테크(high-tech)

공간에 대한 이미지⁶⁾를 뜻하는 것으로 업체의 디자인 성향을 파악하여 고객이 원하는 실내공간의 이미지에 부합되는 업체를 선정할

수 있도록 하는 근거가 되는 항목이다.

본 연구에서는 실내이미지에 대한 선행연구 중 고객이 의도하는 실내디자인 이미지와 디자이너가 의도하는 디자인 스타일을 함께 표현할 수 있는 실내이미지 명칭을 추출하였다. 또한 실내이미지 유형별 모델개발에 관한 연구⁷⁾에서 개발된 유효한 실내이미지 대표유형 명칭 중 서양고전적 이미지인 ‘클래식’과 의미가 혼용되기 쉬운 ‘전통적’, ‘중후한’ 등의 용어를 제외하였고, 최근의 실내디자인 경향을 표현할 수 있는 동양고전적 이미지로서 ‘오리엔탈’로 대체하여 추가하였다. ‘모던’이나 ‘클래식’ 등은 시대성을 나타내는 개념이기는 하지만 디자인을 표현하는 어휘로서 상용되고 있으며, 선행연구를 통해 유효한 실내이미지 명칭으로 선정되었으므로 디자인스타일 항목에 포함시켰다. 본 연구에서는 선행연구에서 나타난 실내이미지 유형을 종합적으로 고찰·정리하여, 디자인스타일을 표현하는 유형을 로맨틱(romantic), 내추럴(natural), 클래식(classic), 캐주얼(casual), 모던(modern), 컨츄리(country), 오리엔탈(oriental), 하이테크(high-tech)의 8가지 범주로 분류하였다.

3.2. 고객만족도 정보

본 연구에서 제안하는 고객만족도 평가는 공사를 의뢰했던 고객에게 업체의 능력에 대한 만족도를 묻는 항목과, 시공이 완료된 건물에 대한 고객의 사후 만족도를 묻는 평가항목으로 구성한 것이다.

고객만족도 평가를 위한 평가요소를 결정하기 위하여 대상업체가 설계·시공한 건물에 대하여 거주 후 평가의 개념을 이용하여 건축주 및 사용자를 대상으로 하는 만족도 평가항목을 추출한다. 선행연구에서 나타난 거주 후 평가의 항목들은 연구대상이나 목적에 따라 다양하게 나타나 평가가 실시될 대상공간의 성격이 특정하게 국한되어있지 않으므로 주거공간 외에 비주거용 건물에 대한 선행연구도 분석대상에 포함시켰다.

사용자 만족도 모델에서 가장 일반적으로 사용되어온 Preiser, Rabinowitz, White(1988)의 건물성능 기준⁸⁾을 기반으로 한 주거환경의 거주 후 평가 모델, Preiser의 모델에 대상건물의 특성요소를 보완하여 조사모델을 결정한 연수원 건물의 사용자만족도 모델⁹⁾, 스틸 하우스의 거주 후 평가를 위한 평가 및 조사항목¹⁰⁾등의 연구에서

6)현대디자인 용어사전(1994).-이미지란 일반적으로 마음속에 떠오르는 상, 심상, 형태, 자세, 배경, 현상, 영상 등을 가르킨다.

7)방희조(1999). 실내이미지 유형별 모델 개발에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문

8)Preiser 등의 건물성능기준은 기술, 기능, 행태인자로 구분되는데 기술인자는 각종 활동들의 배경적 환경이 되는 요소들을 포함하고, 기능인자는 건물 내 사람들의 활동과 특정한 욕구에 정략적, 정성적으로 대응하는 요소들을 포함하며, 행태인자는 거주자의 각종활동과 만족도를 물리적 환경과 연계시키는 다양한 요소들을 포함한다; Preiser et al., Post-Occupancy Evaluation, VNR, 1988, pp.39-46

9)이강주, 여영호, 김도년. 사용자 만족도를 이용한 연수원 건물의 개선요소 추출. 대한건축학회논문집 15(7), 1999

10)김석기. 스틸하우스 거주후 평가에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2000

제시된 거주후 평가 및 거주자 만족도 모델 요소를 토대로 시공 후 평가항목을 추출한다. 실내공간에 대한 평가항목임을 감안하여 건물 외 입지나 주변환경에 대한 평가요소(건물의 향, 프라이버시, 사회적 교제 등)는 제외하고, 특정공간이 아닌 전반적인 실내공간을 대상으로 한다는 점에서 세부적인 공간을 다루는 항목들은 배제한다. 디자인업체에 대한 평가가 함께 이루어져야 한다는 점에서 업체의 계약 준수정도와 업무수행태도에 대한 만족정도를 묻는 신뢰성과 관련된 항목을 추가하였다. 이와 같은 방법으로 고객이 시공을 받았던 디자인업체에 대한 상담능력, 설계능력, 시공능력, A/S능력을 평가하는 4개 항목과, 시공 후에 업체에 대한 사후만족정도를 조사하는 설계·시공 후 평가의 16개 항목으로 결정하였다. 각 항목에 대한 평가는 '매우 만족'에서 '매우 불만족'까지의 5점 척도를 이용하여 평가하도록 한다. 이와 같이 선정된 실내디자인 업체에 대한 고객만족도 정보를 정리하면 <표 5>와 같다.

<표 5> 고객만족도 정보

공사에 대한 전반적 만족도
계약준수정도에 대한 만족도
업무수행태도에 대한 만족도
시공상태에 대한 만족도
공사기간에 대한 만족도
설계 및 시공비대한 만족도
평면(공간·배치관계)에 대한 만족도
편리성에 대한 만족도
차음에 대한 만족도
냉난방에 대한 만족도
단열에 대한 만족도
통풍, 환기에 대한 만족도
전체적인 이미지에 대한 만족도
실내 색채에 대한 만족도
내부 마감재료에 대한 만족도
가구 및 데코레이션에 대한 만족도
업체의 상담능력에 대한 만족도
업체의 설계능력에 대한 만족도
업체의 시공능력에 대한 만족도
업체의 A/S능력에 대한 만족도

3.3. 경영 정보

실내디자인 업체의 경영정보에 대한 항목으로는 시공능력평가액, 전체 직원수, 상담전담 인력수, 설계전담 인력수, 시공전담 인력수, A/S전담인력수, 직원1인당 프로젝트 수, 이직율의 6개 항목으로 결정한다. 사례연구를 통해 파악된 건설업체의 경영상태에 대한 기존의 평가항목은 매출액, 부채비율, 유동비율 등으로 재무관련 항목이 주를 이루고 있다. 본 연구에서는 업체의 경영정보 중 재무관련 부분은 대한전문건설협회에서 평가한 시공능력평가액을 참조하여 사용한다. 시공능력평가액은 건설산업기본법의 규정에 의하여 건설업자의 최근 3년간의 공사실적 연평균액, 자본금, 재무구조 등을 평가하여 공시한 것이다¹¹⁾.

11) 건설산업기본법 시행규칙 제 23조 1항, 2항 관련

건설교통부장관 또는 시·도지사는 발주자가 적정한 건설업자를 선정할 수 있도록 하기 위하여 건설업자의 신청이 있는 경우 당해 건설업자의 건설공사실적, 자본금, 건설공사의 안전·환경 및 품질관리수준 등에 따라 시공능력을 평가하여 공시하여야한다.<개정 99.4.15>

전체 직원수는 업체를 구성하고 있는 전체 조직원수를 파악하는 항목이며, 상담전담 인력수, 설계전담 인력수, 시공전담 인력수, A/S 전담인력수는 각 업무별 전담인력의 수를 파악하는 항목이다. 직원1인당 프로젝트 수는 직원 1인이 한 해동안 담당한 공사의 건수를 파악하는 항목으로 최근 3년간의 건수를 파악하여 평균값을 구한다. 이직율은 한해동안 이직한 직원의 비율을 파악하는 항목으로 최근 3년간의 건수를 파악하여 평균값을 구한다. 이와 같이 선정된 경영정보 항목을 정리하면 <표 6>과 같다.

<표 6> 경영정보

시공능력평가액
전체 직원수
상담전담 인력수
설계전담 인력수
시공전담 인력수
A/S전담 인력수
직원 1인당 프로젝트 수
이직율

3.4. 직원만족도 정보

직원만족도 정보는 실내디자인 업체에 현재 소속되어있는 직원이 자체적으로 소속업체에 대하여 평가하는 항목이다. 전반적인 만족도, 상담능력에 대한 만족도, 설계능력에 대한 만족도, 시공능력에 대한 만족도, A/S능력에 대한 만족도, 디자인스타일 일치정도의 6개 항목으로 구성된다. 전반적인 만족도는 소속직원이 업체에 대하여 전반적으로 어느 정도 만족하고 있는지를 파악하는 항목이다. 상담, 설계, 시공, A/S 능력에 대한 만족도는 소속직원이 회사의 각 부문의 업무능력에 대한 만족정도를 파악하는 항목이다. 각각의 만족도항목에 대하여 소속직원을 대상으로 '매우 만족'에서 '매우 불만족'까지의 5점 척도를 이용하여 평가하도록 한다. 디자인스타일 일치정도는 직원들이 느끼는 소속업체의 디자인 스타일과 직원스스로가 선호하는 디자인스타일을 비교하여 일치정도를 파악하는 항목이다. 이와같이 선정된 직원평가 항목을 정리하면 <표 7>과 같다.

<표 7> 직원만족도 정보

업체에 대한 전반적인 만족도
상담능력에 대한 만족도
설계능력에 대한 만족도
시공능력에 대한 만족도
A/S능력에 대한 만족도
디자인스타일 일치정도

4. 고객상담정보

4.1. 고객 상담항목

실내디자인 공사를 원하는 고객이 공사를 의뢰하고자 할 때 필요한 상담항목을 선정한다. 상담항목의 구성은 업체정보중 공사실적정보의 분류에 근거하여 결정하며, 따라서 각 세부항목 또한 중복되므

로 분류 및 선정기준은 실적정보 부분을 참고한다.<표 4> 상담자는 공사범위, 건물용도, 공사면적, 희망 공사금액, 희망 공사기간, 선호하는 디자인스타일의 6개 항목에 대하여 의뢰할 공사에 해당하는 항목 및 희망하는 항목을 선택한다.

4.2. 고객의 요구수준

고객이 입력한 요구사항이 각 고객별에게 필수적으로 충족되어야 하는 항목인지를 파악하기 위하여 고객의 요구수준을 입력하도록 한다. 희망공사금액, 희망공사기간, 선호 디자인스타일의 3개 항목에 대하여 고객의 요구수준을 파악할 수 있도록 '반드시 충족되어야 하는 사항'인지 '선호사항'인지를 명시할 수 있도록 하여 고객의 요구를 보다 적극적으로 수용할 수 있도록 하였다.

5. 업체 선정 프로세스 모델¹²⁾

5.1. 상담정보 입력

각 상담항목에 대하여 고객의 요구사항을 입력하고 이중 희망공사금액, 희망공사기간, 선호디자인스타일의 3개 항목 중 고객의 요구수준을 파악하여 함께 입력한다.

5.2. 부적합 업체 제외

반드시 충족되어야 하는 사항인지 선호사항인지를 표시한 고객 요구수준을 통하여 부적합한 업체를 제외시키는 과정을 거친다.

(1) 희망공사금액

고객이 희망공사금액을 '반드시 충족' 사항으로 선택을 한 경우 조건을 만족시키지 않는 업체는 선정대상에서 제외한다. 고객이 희망공사금액을 '선호'사항으로 입력한 경우 공사금액 범주의 50%에서 150%의 범주를 벗어나는 업체를 선정대상에서 제외한다.

(2) 희망공사기간

고객이 희망공사기간을 '반드시 충족' 사항으로 선택을 한 경우 조건을 만족시키지 않는 업체는 선정대상에서 제외한다. 즉 업체의 실적 중 가장 단기간으로 입력된 공사기간이 고객이 선택한 희망공사기간 내에 포함되지 않을 경우 선정대상에서 제외한다. 고객이 희망공사기간을 '선호'사항으로 입력한 경우 업체의 가장 짧은 공사기간이 희망공사기간 범주의 150%를 초과하는 업체를 선정대상에서 제외한다.

(3) 선호 디자인스타일

고객이 선호 디자인스타일을 '반드시 충족' 사항으로 선택을 한 경우 조건을 만족시키지 않는 업체는 선정대상에서 제외한다. 고객이 선호디자인스타일을 '선호'사항으로 입력한 경우 로맨틱, 내츨럴, 클래식, 컨츨러를 한 범주로 하고, 캐쥬얼, 모던, 오리엔탈, 하이테크를 한 범주로 하여 각 범주에서 벗어나는 업체를 선정대상에서 제외한다.

12)5장에서 제시한 업체선정 프로세스의 평가기준에 관한 세부적인 근거는 웹 기반 실내디자인 상담시스템에 관한 연구(정선영, 2000)를 참고한다.

5.3. 평가점수 계산

고객이 입력한 상담정보를 바탕으로 부적합업체를 제외하고 난 후 각 업체에 대하여 평가점수를 계산한다. 대상업체가 고객이 의뢰한 공사에 얼마나 적합한지를 파악하기 위한 것으로 고객이 입력한 상담정보를 기반으로 업체정보 자료와 비교하여 평가가 이루어진다. 즉 고객이 응답한 상담정보를 항목별, 업체별로 대조하여 점수를 산정하는 것이다.

(1) 공사실적 평가

공사범위, 건물용도, 공사면적, 공사금액, 공사기간, 디자인스타일의 6개 항목에 대하여 고객의 상담정보와 업체의 실적을 비교하여 점수화 한다. 각 항목당 배점을 100으로 하여 총 600점을 배점한도로 한다. 평가방법은 각각의 항목에 대하여 업체의 최근 3년간 공사 실적 건수를 고객이 선택한 상담정보와 비교하여, 고객이 선택한 항목에 해당하는 실적 건수가 가장 많은 업체에 100점의 배점을 주고 하위순위로 내려갈수록 5점씩 감점하여 배점한다. 최하점을 10점으로 하여 최하점 이하의 업체는 모두 10점으로 배점한다.<표 8>

<표 8> 공사실적 평가점수

1. 6개 평가항목: 공사범위, 건물용도, 공사면적, 공사금액, 공사기간, 디자인스타일
2. 고객이 선택한 각 항목에 해당하는 실적건수가 가장 많은 업체에 100점의 배점 하위순위로 갈수록 5점씩 감점하여 배점 (최하점 10점)
3. 배점한도: 각 항목당 100점씩 x 6항목 = 600점

$$\bullet \text{ 공사실적 평가점수} = \text{항목1} + \text{항목2} + \dots + \text{항목6}$$

(2) 고객만족도 평가

고객만족도 평가 점수는 업체가 시공한 공사에 대한 전반적인 만족도, 계약준수정도에 대한 만족도, 업무수행태도에 대한 만족도, 시공상태에 대한 만족도 등의 20개 항목에 대하여 평가한다. 선정된 전체 20개 항목에 대하여 각 항목당 30점씩 배점을 두며, 각 개별항목의 배점방식은 5점 척도로 하여 고객이 응답한 만족정도에 따라 30, 24, 18, 12, 6점의 5범주로 나누어 평가하게 된다. 업체별로 20개 항목에 대한 고객들의 평가를 원데이터로 입력한 후, 20개 항목에 대한 전체점수의 합계를 평가한 고객의 수로 나누어 그 평균을 최종 점수로 산정한다. 각 항목당 배점한도를 30으로 하여 20개 항목에 대하여 총 600점을 배점한도로 한다.<표 9>

<표 9> 고객 만족도 평가점수

1. 20개 평가항목: 공사에 대한 전반적인 만족도, 계약준수정도에 대한 만족도, 업무수행태도에 대한 만족도, 시공상태에 대한 만족도 등(생략)
2. 고객은 각 항목에 대하여 5점 척도로 평가, 회사별로 각 항목에 대한 고객만족도의 평균값을 산정
3. 배점한도: 각 항목당 30점씩 x 20항목 = 600점

$$\bullet \text{ 고객만족도 점수} = \frac{\sum_{k=1}^n \text{항목}1_k + \sum_{k=1}^n \text{항목}2_k + \dots + \sum_{k=1}^n \text{항목}20_k}{n}$$

(n: 평가고객의 수)

(3) 경영 평가

시공능력평가액, 상담전담 인력수, 설계전담 인력수, 시공전담 인력수, A/S전담 인력수, 직원1인당 프로젝트 수, 이직율의 7개 항목에 대하여 평가를 실시하여 점수와 한다. 경영정보 중 전체직원수 항목은 전담인력수와 중복되므로 평가항목에서는 제외한다.

시공능력평가액은 당해 기준으로 공시된 평가액을 기준으로 가장 높은 금액을 기록한 업체에 60점의 배점을 두고 하위순위로 내려갈수록 2점씩 감점하여 배점한다. 상담전담 인력수, 설계전담 인력수, 시공전담 인력수, A/S전담 인력수는 각각에 대하여 당해 기준으로 가장 많은 전담 인력수를 가진 업체에 각 40점의 배점을 두고 하위순위로 내려갈수록 2점씩 감점하여 배점한다.

직원 1인당 프로젝트수는 최근 3년간 직원 1인이 담당한 프로젝트의 수의 평균을 구하여 가장 적은 수를 기록한 업체에 40점의 배점을 두고 하위순위로 내려갈수록 2점씩 감점하여 배점한다. 이직율은 최근 3년간 소속 직원의 평균 이직율을 구하여 가장 이직율이 적은 업체에 40점의 배점을 두고 하위순위로 내려갈수록 2점씩 감점하여 배점한다. 각각의 항목에 대하여 최하점을 10점으로 하여 최하점 이하의 업체는 모두 10점으로 배점한다. 전체 각 항목당 배점을 50으로 하여 총 300점을 배점한도로 한다.<표 10>

<표 10> 경영평가점수

1. 6개 평가항목: 시공능력평가액, 상담전담인력수, 설계전담인력수, 시공전담 인력수, A/S전담인력수, 직원1인당 프로젝트수, 이직율
2. 각 항목당 최고순위에 해당하는 업체에 40점(일부 60점)의 배점 하위순위로 갈수록 2점씩 감점하여 배점 (최하점 10점)
3. 배점한도: (60점 x 1항목) + (40점씩 x 6항목) = 300점

(4) 직원만족도 평가

전반적인 만족도, 상담능력에 대한 만족도, 설계능력에 대한 만족도, 시공능력에 대한 만족도, A/S능력에 대한 만족도, 디자인스타일 일치정도의 6개 항목으로 구성된다.

전반적인 만족도, 상담능력에 대한 만족도, 설계능력에 대한 만족도, 시공능력에 대한 만족도, A/S능력에 대한 만족도의 5개 항목에 대하여 각 항목당 50점씩 배점을 두며, 각 개별항목의 배점방식은 5점 척도로 하여 소속직원이 응답한 만족정도에 따라 5점 척도로 평가한다. 디자인스타일 일치정도는 직원들이 느끼는 소속업체의 디자인 스타일과 직원스스로가 선호하는 디자인스타일을 비교하여 일치정도를 백분율로 환산한 것이다. 가장 일치정도가 높은 업체에 50점의 배점을 두고 하위순위로 내려갈수록 2점씩 감점하여 배점한다. 최하점을 10점으로 하여 최하점 이하의 업체는 모두 10점으로 배점한다. 전체 6개 항목에 대하여 50점씩의 배점을 두어 총 배점한도를 300으로 한다.<표 11>

<표 11> 직원만족도 평가점수

1. 7개 평가항목: 전반적인 만족도, 상담능력에 대한 만족도, 설계능력에 대한 만족도, 시공능력에 대한 만족도, A/S능력에 대한 만족도, 디자인스타일 일치정도
2. 각 항목당 최고순위에 해당하는 업체에 50점의 배점 하위순위로 갈수록 2점씩 감점하여 배점 (최하점 10점)
3. 배점한도: 각 항목당 50점씩 x 6항목 = 300점

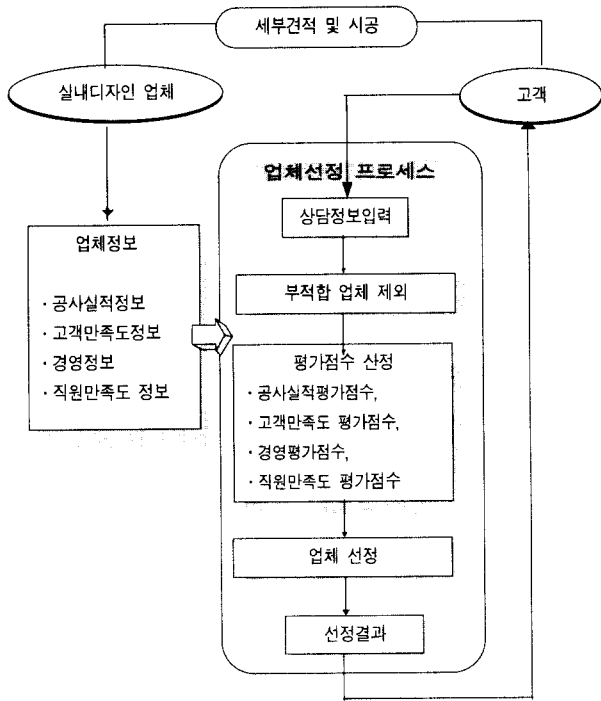
5.4. 업체 선정

공사실적평가, 고객만족도 평가, 경영평가, 사원만족도 평가의 4가지를 합산하여 총점을 산정하여 순위를 제시한다. 각각의 배점은 600, 600, 300, 300으로 전체 1800점이 총점이 된다. 동점의 업체가 있을 경우 공사실적평가 점수, 고객만족도 평가점수, 사원만족도 평가점수, 경영평가점수 순으로 점수가 높은 업체를 선정한다. 공사실적평가, 고객만족도 평가, 경영평가, 사원만족도 평가의 4가지 평가에 대하여 각 총점의 30%에 미치지 못하는 업체는 선정대상에서 제외시킨다. 이와 같은 방식으로 총점을 산정하여 상위 3개업체를 상담결과로 제시한다. 상담시스템에서 상담결과로 제안하는 3개 업체에 대하여는 각 업체가 평가받은 총점을 백분율로 환산하여 이를 정확도 확률(guarantee percentage)로 제시한다. 즉 3개 업체가 받은 총 평가점수를 이용하여 이를 백분율로 환산하여 상담결과에 어느 정도 적합한 업체인지를 표현하는 방법이다.<표 12>

<표 12> 업체선정

1. 결과를 합산하여 총점을 제시 * 전체 평가점수 = (공사실적평가 + 고객만족도 평가 + 경영평가 + 직원만족도 평가)
2. 동점업체가 있을 경우 공사실적점수, 고객만족도 점수, 직원만족도 점수, 경영점수 순으로 점수가 높은 업체를 선정한다.
3. 4가지 평가에 대하여 각 총점의 30%에 미치지 못하는 업체는 선정대상에서 제외시킨다.
4. 상위 3개 업체를 상담결과로 제시한다. 정확도 확률(Guarantee Percentage) 제시

평가	항목 수	각 항목 당 배점	배점 한도
공사실적평가	6개	100점	600점
고객 만족도 평가	20개	30점	600점
경영 평가	7개	40점(일부 60점)	300점
사원 만족도 평가	6개	50점	300점
총			1800 점



<그림 2> 업체선정 프로세스 모델

6. 업체선정 프로세스 적용사례

6.1. 상담정보입력

고객이 의뢰할 공사에 대한 요구사항과 요구수준을 입력한다. 공사범위, 건물용도, 공사면적, 공사금액, 공사기간, 디자인스타일의 각 6개 상담항목별로 고객이 원하는 세부항목을 지정하게 된다.

고객 '나'의 사례는 50평 이하 규모의 상업시설에 전체 인테리어 공사를 원하고 있으며, 평당 100만원이하의 공사금액에, 15일 내에 공사가 완료되기를 희망하며, 모던한 스타일의 디자인을 원하고 있는 경우이다. 또한 고객 '나'는 공사금액이 평당 100만원 이하이기를 반드시 충족되어야 하는 사항으로 지정하였다.

<표 13> 고객 '나'의 요구사항

의뢰할 공사종류	①전체 인테리어 공사	
의뢰할 공사대상	②상업시설	
의뢰할 공사면적	①50평 이하	
희망 공사금액	①100만원/평 이하	반드시 충족
희망 공사기간	①15일 이하	
희망 디자인스타일	⑤모던(modern)	

6.2. 부적합 업체 제외

고객 '나'가 '반드시 충족' 사항으로 입력한 평당 100만원 이하의 공사금액을 만족하지 않는 업체는 제외시키는 과정이다. 즉 조사된 업체의 실적정보 중 가장 작은 공사금액이 평당 100만원보다 많을 경우 선정대상에서 제외한다. 이와 같은 방법으로 업체 B, 업체 D가 제외되고, 업체 A, 업체 C, 업체 E가 선택된다.

<표 14> 부적합 업체 제외

공사금액	업체A	업체B	업체C	업체D	업체E
① 100만원/평 이하	17	0	5	0	29
② 100만원/평-150만원/평	4	0	4	2	33
③ 150만원/평-200만원/평	8	0	4	3	8
④ 200만원/평-250만원/평	3	0	0	1	8
⑤ 250만원/평-300만원/평	1	0	3	0	4
⑥ 300만원/평-350만원/평	3	1	3	0	9
⑦ 350만원/평 이상	7	8	0	3	6

6.3. 평가점수 계산

(1) 공사실적 평가점수

공사범위 항목의 경우 부적합업체로 선정된 업체 B와 업체 D를 제외한, 선정대상인 업체 A, 업체 C, 업체 E 중 전체 인테리어공사 실적건수가 97건으로 가장 많은 업체 E가 100점, 44건인 A업체가 두 번째 순위로 95점, 업체 C가 세 번째 순위로 90점으로 산정된다.

<표 15> 공사실적 정보

	세부항목	업체 A	업체 B	업체 C	업체 D	업체 E
공사범위	①전체 인테리어 공사	44	8	16	9	97
	②전체 마감공사	0	0	3	0	0
	③대교레이션 공사	0	1	0	0	0
건물용도	①주거시설	1	0	3	1	10
	②상업시설	3	0	3	2	3
	③문화시설	9	2	1	1	1
	④판매 및 영업시설	0	1	1	0	51
	⑤의료시설	9	1	0	0	0
	⑥교육 및 복지시설	19	0	2	1	0
	⑦운동시설	0	2	2	0	0
	⑧업무시설	3	3	0	4	24
	⑨숙박시설	0	0	3	0	7
	⑩위탁시설	0	0	0	0	0
	⑪공장·창고시설	0	0	0	0	0
	⑫자동차관련시설	0	0	0	0	0
	⑬공공용시설	0	0	0	0	0
	⑭관광휴게시설	0	0	4	0	0
	⑮기타	0	0	0	0	0
공사면적	①50평이하	7	0	0	0	23
	②50평-100평	2	0	0	2	23
	③100평-200평	5	0	0	2	15
	④200-300평	0	0	0	4	10
	⑤300평이상	2	4	19	1	26
공사금액	①100만원/평 이하	17	0	5	0	29
	②100만원/평-150만원/평	4	0	4	2	33
	③150만원/평-200만원/평	8	0	4	3	8
	④200만원/평-250만원/평	3	0	0	1	8
	⑤250만원/평-300만원/평	1	0	3	0	4
	⑥300만원/평-350만원/평	3	1	3	0	9
	⑦350만원/평 이상	7	8	0	3	6
공사기간	①15일 이하	2	0	0	0	0
	②15일-1개월	19	0	0	4	13
	③1개월-2개월	7	0	0	4	33
	④2개월-3개월	12	1	1	0	15
	⑤3개월 이상	4	8	18	1	36
디자인 스타일	①로맨틱(romantic)	0	0	0	0	1
	②내추럴(natural)	13	0	1	2	25
	③클래식(classic)	4	0	0	1	13
	④캐주얼(casual)	0	0	0	0	5
	⑤모던(modern)	3	0	3	4	35
	⑥컨트리(country)	0	0	1	0	1
	⑦오리엔탈(oriental)	1	0	2	0	6
	⑧하이테크(high-tech)	1	0	0	2	8

공사실적 평가 6개 항목에 대한 공사실적평가 점수결과는 600점 만점에 업체 A는 585점, 업체 C는 560점, 업체 E는 590점이다.

<표 16> 공사실적 평가점수

	세부항목	업체A	업체C	업체E
공사종류	인테리어공사	95	90	100
공사대상	상업시설	100	100	100
공사면적	50평이하	95	90	100
공사금액	100만원이하/평	95	90	100
공사기간	15일이하	100	95	95
디자인스타일	모던	100	95	95
합계		585	560	590

(2) 고객 만족도 평가점수

고객들이 평가한 업체에 대한 만족도 점수의 각 20개 항목에 대한 평균을 합산한다. 업체 A은 고객만족도 평균은 500점, 업체 C는 422점, 업체 E는 382점이다.

<표 17> 고객 만족도 정보 및 평가점수

	업체 A	업체 B	업체 C	업체 D	업체 E
건물에 대한 전반적 만족도	25	11.25	13.1	22.5	22.5
계약준수정도에 대한 만족도	27.5	3.75	22.5	25	30
업무수행태도에 대한 만족도	20	7.5	22.5	25	11.25
시공상태에 대한 만족도	22.5	18.75	18.75	22.5	11.25
공사기간에 대한 만족도	25	15	24.3	22.5	18.75
설계 및 시공비에 대한 만족도	17.5	11.25	22.5	27.5	7.5
평면(공간·배치관계)에 대한 만족도	25	11.25	20.6	15	15
편리성에 대한 만족도	27.5	7.5	15	25	11.25
차음에 대한 만족도	17.5	11.25	22.5	22.5	26.25
냉난방에 대한 만족도	27.5	11.25	20.6	25	11.25
단열에 대한 만족도	25	15	22.5	25	22.5
통풍, 환기에 대한 만족도	30	11.25	16.8	15	30
전체적인 이미지에 대한 만족도	27.5	11.25	22.5	27.5	7.5
실내 색채에 대한 만족도	20	3.75	26.1	25	15
내부 마감재료에 대한 만족도	30	15	13.1	15	11.25
가구 및 대크레이션에 대한 만족도	25	7.5	18.7	22.5	15
업체의 상담능력에 대한 만족도	25	7.5	24.3	22.5	30
업체의 설계능력에 대한 만족도	30	3.75	15	25	18.75
업체의 시공능력에 대한 만족도	27.5	11.25	20.6	25	22.25
업체의 A/S능력에 대한 만족도	25	11.25	25	27.5	22.5
합계	500	217.5	422	485	382

(3) 경영평가점수

업체 A, C, E 중 시공능력평가액은 업체 C가 가장 높으므로 60점의 배점을 주고 업체 E는 2점을 감점하여 58점, 업체 A는 56점을 배점한다. 그 외 항목은 40점씩의 배점을 두고 하위순위로 갈수록 2점씩 감점하여 배점한다. 이직율의 경우 이직율이 가장 작은 업체인 업체 A가 40점, 다음 순위인 업체 E가 38점, 업체 C가 36점을 받는다.

<표 18> 경영 정보

	업체 A	업체 B	업체 C	업체 D	업체 E
시공능력평가액 (원)	3,356,469	3,064,529	14,312,418	34,625,792	13,885,006
상담전담 인력수 (명)	4	2	6	10	8
설계전담 인력수 (명)	19	7	26	30	30
시공전담 인력수 (명)	8	4	23	40	25
A/S전담 인력수 (명)	4	2	10	3	11
직원 1인당 프로젝트 수	0.282	0.2	0.062	0.021	0.455
이직율 (%)	5	20	25	10	15

<표 19> 경영 평가점수

	업체 A	업체 C	업체 E
시공능력평가액	56	60	58
상담전담 인력수	36	38	40
설계전담 인력수	36	38	40
시공전담 인력수	36	38	40
A/S전담 인력수	36	38	40
직원 1인당 프로젝트 수	38	40	36
이직율	40	36	38
합계	278	288	292

(4) 직원만족도 평가점수

업체 A, C, E 중 업체에 대한 전반적인 만족도는 업체 E가 가장 높으므로 50점의 배점을 주고 업체 E는 2점을 감점하여 48점, 업체 A는 46점을 배점한다. 나머지 항목도 동일한 방법으로 배점한다. 각 6개 항목에 대한 평가점수를 합산한 직원만족도 점수결과는 300점 만점에 업체 A는 280점, 업체 C는 290점, 업체 E는 294점이다.

<표 20> 직원만족도 정보

	업체 A	업체 B	업체 C	업체 D	업체 E
전반적인 만족도	3.375	3.58	3.40	3.77	3.5
상담능력에 대한 만족도	3.375	3.35	3.45	4.09	3.6
설계능력에 대한 만족도	3.25	3.23	4	3.72	3.8
시공능력에 대한 만족도	3.75	3.47	4	2.90	3.6
A/S능력에 대한 만족도	3	3.35	3.45	3.36	4.2
디자인스타일 일치정도(%)	87.5	61	84	100	100

<표 21> 직원만족도 평가점수

	업체 A	업체 C	업체 E
전반적인 만족도	46	48	50
상담능력에 대한 만족도	46	48	50
설계능력에 대한 만족도	46	50	48
시공능력에 대한 만족도	48	50	46
A/S능력에 대한 만족도	46	48	50
디자인스타일 일치정도(%)	48	46	50
합계	280	290	294

6.4. 업체제안 및 선정

4가지의 평가점수를 합산하여 최종점수를 산정한다. 최종점수는 업체 A는 1643점, 업체 C는 1560점, 업체 E는 1558점으로 업체 A, C, E 순으로 1, 2, 3순위를 결정하고 결과를 제시한다. 제시된 상위 3개 업체중 고객이 희망하는 업체를 선택하도록 한다.

각 업체에 대한 정확도 확률은 각각 업체 A는 91.3%, 업체 C는 86.7%, 업체 E는 86.4%이다.

<표 22> 최종 점수

	업체 A	업체 C	업체 E
공사실적 평가점수	585	560	590
고객만족도 평가점수	500	422	382
경영 평가점수	278	288	292
직원만족도 평가점수	280	290	294
총 합계	1643	1560	1558

<표 23> 정확도 확률 (Guarantee Percentage)

	업체 A	업체 C	업체 E
정확도 확률(Guarantee Percentage)	91.3 %	85.7 %	86.4 %

11. Wolfgang F.E. Preiser, Harvey Z. Rabinowitz, Edward T. White (1988). Post-occupancy evaluation. New York: Van Nostrand Reinhold, c1988.

<집수 : 2000. 11. 10>

7. 결론

본 연구에서는 실내디자인 업체의 평가기준과 상담항목을 제안하였고, 업체 평가방법 및 업체선정 프로세스 모델에 대하여 설명하였다. 상담항목에는 고객이 의뢰한 공사에 대하여 적합한 디자인 업체를 선정할 수 있도록 하기 위한 항목으로서 공사범위, 건물용도, 공사면적, 희망공사금액, 희망공사기간, 선호디자인스타일의 6개 항목이 포함되었다. 업체의 평가방법은 크게 공사실적평가, 고객만족도평가, 경영평가, 직원만족도평가의 네 범주로 분류하여 각 범주별 세부평가항목과 평가방법을 개발하였고 이를 바탕으로 하여 4단계의 디자인 업체선정프로세스 모델을 제시하였다.

본 연구에 의해 개발된 시스템의 기대효과 및 활용방안은 다음과 같다. 첫째, 전문지식이 없고 정보습득이 제한되어있는 일반고객이 실내디자인 공사를 의뢰시 보다 빠르고 용이하게 대상업체에 접근할 수 있으며, 고객의 요구에 적합한 업체를 선정하도록 지원할 수 있다. 또한 디자인업체는 자사의 전문분야의 공사를 의뢰받을 수 있고, 잠재적인 수요까지 창출할 수 있다.

둘째, 실내디자인업체의 정보에 대한 체계적인 데이터베이스를 통하여 지속적이고 합리적인 업체평가가 가능하다. 이와함께 고객에 대한 데이터베이스 구축을 통하여 고객이 업체에 대하여 평가한 결과를 피드백하여 업체평가를 위한 데이터베이스 자료로 활용할 수 있다. 또한 각 고객의 데이터베이스는 차후 실내디자인 공사 시에 실내디자인업체에 자료로 재활용될 수 있다.

향후 연구를 위해 평가항목 및 평가방법의 추가개발이 요구되며, 고객과 업체가 적극적으로 활용할 수 있는 방향으로의 연구의 진행이 필요하다.

참고문헌

1. 문정호, 현행PQ제도의 문제점과 개선방안, 한국건설산업연구원, 1996
2. 방희조, 실내이미지 유형별 모델 개발에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1999
3. 이강주·여영호·김도년, 사용자 만족도를 이용한 연수원 건물의 개선요소 추출, 대한건축학회논문집 15(7), 1999
4. 이상엽, 입찰 및 계약단계의 건설관리에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1997
5. 이윤정, 한국주택의 실내디자인 이미지 유형 및 특성 분석, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1996
6. 정선영, 웹 기반 실내디자인 상담시스템에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1997
7. 조문영 외, 입찰참가자격 평가지원 시스템개발, 한국건설기술연구원, 1996
8. 최용진·최은실, 아파트 인테리어 시공 서비스 실태의 문제점 및 개선방안, 한국소비자보호원 정책연구보고서, 1999
9. 최진원·이현수, 인테리어 디자인을 위한 상담보조 시스템의 개발, 한국주거학회논문집 9(2), 1998, pp.51-56
10. Clough, Richard H. and Glenn A. Sears, 1994, Construction Contracting, New York:Van Nostrand Reinhold