

모바일 부동산중개 애플리케이션의 품질요인이 사용자 만족, 지속적 사용 및 구전의도에 미치는 영향

An Exploratory Study on the Effects of Mobile Proptech Application Quality Factors on the User Satisfaction, Intention of Continuous Use, and Words-of-Mouth

김재영 (Jaeyoung Kim) 고려대학교 융합경영학부 조교수
김호림 (Horim Kim) 고려대학교 경영학과 박사, 교신저자

요약

부동산 산업에도 빅데이터 분석, 머신러닝 및 가상현실(virtual reality, VR)과 같은 4차산업혁명 관련 최신기술이 접목되며 기술에 의한 산업의 변화가 진행 중이다. 프롭테크(proptech)는 부동산(property)에 디지털 기술(technology)이 결합한 새로운 용어이다. 본 연구는 국내에서 잘 알려져 있고, 현재 다수의 사업이 진행되고 있는 모바일 부동산중개 애플리케이션을 대상으로 품질요소(시스템 품질, 서비스 품질, 인터페이스 품질, 정보 품질)를 종합적인 관점에서 도출하고 분석하는 것을 목표로 하였다. 연구의 수행은 온라인 및 오프라인을 통한 설문조사를 진행하였으며, 총 161개의 표본이 통계분석에 사용되었다. 결과적으로 시스템 품질 및 서비스 품질을 제외한 나머지 품질요인들은 사용자 만족, 지속적 사용 및 구전의도에 대한 주된 영향요인으로 도출되었다. 본 연구의 결과는 주로 부동산 중개서비스, P2P 대출, 광고 플랫폼을 비롯하여 대부분 아파트에 집중되어 있는 국내 프롭테크 기업들이 유럽, 미국, 중국 등 예서와 같이 다양한 분야에서의 프롭테크 산업으로 성장하기 위해서는 추가적 연구가 필요함을 보여주고 있다.

키워드 : 프롭테크, 부동산중개, 품질, 중개서비스, 만족, 구전의도

I. 서론

정보통신기술 특히, 스마트폰의 확산에 따른 모바일의 발달은 개인의 삶뿐만 아니라 우리 사

회의 모습까지 변화시키고 있다. 부동산 산업 역시 예외는 아니다. 부동산 산업은 타 산업 분야에 비해 기술 활용도가 낮아 기술혁신에 따른 파급력이 다른 산업에 비해 높은 산업으로 기대되었던(Baum, 2017). 대표적 공급자 중심 산업에 속하던 부동산 분야에도 빅데이터 분석과 머신러닝, 가상현실(virtual reality, VR) 등과 같은 4차산업혁명 관련 최신기술이 접목되면서 기술에 의한 산

† 본 연구는 KMIS 2019 추계학술대회에 발표하였던 논문을 발전시켜 투고한 내용으로 본 논문은 2019년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 기초연구사업임(No. 2019S1A5A2A03052232).

업의 변화가 나타나고 있다. 이러한 과정에서 프롭테크(proptech)의 등장은 전혀 새로운 일이 아니다.

프롭테크란 부동산(property)에 디지털 기술(technology)이 적용된 합성어로 이미 유럽과 미국에서는 관련 비즈니스가 활성화되어 1,000개 이상의 신규 기업들이 나타났으며, 조만간 한국을 비롯한 아시아 지역에서도 활성화될 것으로 기대되는 대표적 분야이다(허윤경, 김성환, 2019). 영국을 시작으로 미국, 독일, 중국 등 주요국에서는 부동산분야에 정보기술을 도입하여 새로운 비즈니스모델을 창출하는 기업이 증가하였으며, 정보기술의 접목분야 역시 부동산 개발, 중개, 임대 및 자산관리 등 전통적인 부동산과 관련된 영역에서 부동산 금융 서비스, 부동산 평가 및 투자 분석, 가상현실 서비스 등 다양한 영역으로 확대되었다(경정익, 권대중, 2018). 우리 정부는 스웨덴 부동산 등기청을 벤치마킹하여 부동산분야에 종이서류 없는 블록체인 기반의 부동산종합공부시스템을 시범적으로 운영하였으며, 2020년부터 전국확대를 검토 중이다(정태일, 2019).

국내에서는 프롭테크에 해당하는 비즈니스가 부동산 중개 서비스나 P2P 대출(부동산 클라우드 펀딩), 그리고 최근에는 공유주택 및 공유주방 등으로 확대되어 가고 있다. 하지만, 여전히 특정 분야에만 한정되어 발전되고 있으며, 이마저도 초기 단계에 머물러 있는 상황이다(허윤경, 김성환, 2019). 대표적인 국내 프롭테크 기업은 직방과 다방, 네모 등 모바일 애플리케이션을 통한 부동산 중개서비스나 공유경제 측면에서의 클라우드 펀딩(P2P) 대출, 공유 주택 등으로 앞서 제시한 미국, 독일, 중국 등 주요국에 비하면 프롭테크 산업의 발전이 한정된 분야에 집중되는 모습을 보이고 있다.

전통적으로 정보기술의 도입에 따른 기업의 투자와 성과에 관한 연구는 지속적으로 연구되었던 주제이다. 최근 국내에서도 프롭테크 기업들 간의 인수합병이 이루어지고 있다. 우리나라 프

롭테크 기업의 시작이었던 ‘직방’은 ‘호갱노노’와 ‘우주’에 이어 ‘네모’로 알려진 상업용 부동산 중개 플랫폼 ‘슈가힐’까지 인수하였다. 우리나라의 부동산에 대한 높은 관심은 프롭테크 기업에 대한 기대감으로 이어져 부동산 스타트업에 대규모 투자를 가능케 하였다. 결과적으로 직방은 2019년 골드만삭스PIA와 알토스벤처스 등 다수의 투자사로부터 1천600억 원 규모의 투자를 유치하였다(안희정, 2019). 이는 기업의 블록체인과 같은 신기술의 활용이 기업가치에 긍정적인 가치를 제공한다는 연구결과와 연계되어 설명된다(Kim et al., 2020).

문제는 프롭테크 시장이 보다 확대되어가는 상황임에도 불구하고, 아직 국내에서는 이와 관련된 연구가 턱없이 부족하다. 다수의 연구에서 앞으로 프롭테크는 계속 새로운 서비스를 시도할 것이며, 부동산 산업의 다양한 부분으로 확대될 것으로 예상하고 있다(경정익, 권대중, 2018; 허윤경, 김성환, 2019). 하지만, 시장초기인 만큼 그나마 제시된 관련 연구는 주로 시장형성과 개념정의에 대한 연구보고서가 다수를 차지하며, 최근 관련된 학술적 연구가 몇몇 제시되고 있음에도 불구하고 아직은 관련 연구가 현저히 부족한 상황이다.

이에 본 연구에서는 프롭테크 비즈니스의 품질에 대해 종합적인 측면에서 분석을 하고자 한다. 본 연구는 탐색적 측면의 접근으로서 “새롭게 나타나거나 혹은 변화된 산업에 대한 이해와 비즈니스에 미치는 영향에 관한 개념적 측정을 위한 종합적인 관점에서의 분석의 필요”(Bontis, 1998)에 대한 제시와 “새로운 비즈니스 유형의 창출을 위해서는 신중 산업에 대한 이해와 영향요인의 도출이 중요”(이호근 등, 2001)함을 강조한 연구를 바탕으로 수행되었다. 이를 위해 국내시장에서 그나마 많이 알려지고, 사용하고 있는 모바일 부동산 중개서비스를 대상으로 모바일 부동산 중개서비스에 대한 품질요인을 도출하기 위한 탐색적 연구를 진행하였다. 정보기술의 도입 및

발달에 따른 이용자의 행동에 대한 변화는 비교적 유사한 웹사이트 또는 모바일 애플리케이션에 대한 품질요인을 기반으로 부동산 중개관련 애플리케이션의 이용과 사용자만족의 관점에서 살펴봄으로써 프롭테크 서비스에 대한 정보의 변화와 서비스에 대한 인식에 대해 살펴볼 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구의 내용은 다음과 같다. 다음 제II장에서는 이전 선행연구 분석을 통하여 프롭테크에 대한 품질요인을 도출함으로써 프롭테크 품질모형을 개발한다. 제III장에서는 품질모형에 따른 연구모형과 더불어 측정모형의 구성에 관하여 서술하였으며, 제IV장에서는 연구결과에 대해 설명하며, 마지막 장에서는 연구결과에 따른 결론과 시사점, 프롭테크 산업 성장을 위한 후속연구의 필요성에 대해 서술한다.

II. 프롭테크 품질모형 개발

2.1 프롭테크(PropTech)의 등장

프롭테크는 전통적인 부동산(property) 관점에서 정보기술(technology)을 활용한 기업과 산업 전반을 일컫는 용어이다. 프롭테크의 시작은 2009년 영국의 부동산 중개 관련 스타트업인 Zoopla가 수익 달성에 성공하면서 본격화되었다(허윤경, 김성환, 2019). 이후, 2014년 유럽 최초의 프롭테크 스타트업 엑셀러레이터가 설립되면서 글로벌 시장에서 주목받기 시작했다(박성수, 양성택, 2018).

부동산은 우리나라의 대표적 경제재화로 산업화와 도시화를 거치면서 지속적으로 성장하였다. 통계청 표준산업분류에 따르면, 부동산 산업은 부동산관련 임대 및 공급업과 부동산 관련 서비스업으로 분류하고 있다. 하지만, 우리나라의 부동산 산업은 부동산 관련 매매, 임대, 교환, 중개부터 개발, 관리, 평가 및 투자 등의 사업적 영역의 부동산 관련 활동에 집중되었다(최차순, 2011).

제4차 산업혁명시대를 맞아 정보기술의 융합

을 통한 부동산 산업은 정보기술을 접목해 부동산 개발, 중개, 임대 및 자산관리, 부동산 금융 서비스, 부동산 평가 및 투자 분석, 가상현실 서비스 등 다양한 영역에 적용되어 혁신적으로 빠르게 성장하고 있다(경정익, 권대중, 2018). 글로벌 공유 오피스 기업인 ‘위워크(WeWork)’를 비롯 미국 온라인부동산 경매회사인 ‘텐엑스(Ten-X)’, 중국 부동산매물 정보 기업인 ‘아이우지우(愛屋及烏)’는 기업가치 10억이 넘는 세계 유니콘 클럽에 속하는 비상장 부동산 기업으로 발전하였다(허윤경, 김성환, 2019).

하지만, 국내에서 프롭테크에 해당하는 기업과 비즈니스는 프롭테크 기업의 대부분이 부동산 중개서비스나 P2P대출, 광고플랫폼, 공유주택 등에 편향되어 있는 것이 현실이다. 유럽이나 미국, 중국 등의 프롭테크 선진국가에서와 같이 다양한 분야에서 프롭테크 산업이 성장할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 국내에서 대표적인 프롭테크 영역인 부동산 중개서비스에 집중하여 살펴보고자 한다.

2.2 프롭테크 품질 모델 개발

정보기술의 발전에 따라 웹사이트 및 애플리케이션의 품질요인에 관한 연구는 많이 진행되었다. 초기 전자상거래와 같은 환경적 변화에 따라 정보시스템에 대한 품질차원에 대한 연구는 다수 이루어졌다(Lin, 2007; Madu and Madu, 2002). 다만, 연구자의 관점 또는 연구대상이 되는 사이트 및 애플리케이션에 대한 특성의 차이로 인해 다양한 요인들이 도출되었다. Madu and Madu(2002)는 산업의 변화의 관점에서 특성, 성능, 구조, 미적요소, 저장능력, 신뢰성, 보안과 시스템 통합, 서비스성, 신뢰, 대응성, 제품/서비스 차별화와 고객화 등의 15개 차원으로 웹사이트의 품질을 살펴보고왔다. 또한, DeLone and McLean(2003)은 정보시스템의 품질 측정을 위해 시스템품질, 정보품질, 서비스품질의 모델을 제시하였다. 이후

Lin(2007)은 웹사이트에 대한 품질 차원을 고려함에 있어 DeLone and McLean(2003)이 제시한 시스템품질, 정보품질, 서비스품질을 기반으로 고객만족에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 국내에선 방민석, 서우중(2008)이 웹사이트에 대해 기존 23개의 선행 연구를 종합하여 인터페이스 품질, 서비스 품질, 정보 품질, 서비스 품질 및 감성 품질의 5개의 품질 영역으로 구분하였으며, 이를 다시 27개의 세부 품질 영역으로 세부적으로 구성된 개념적 품질 모델을 제시한 바가 있다.

또한, 스마트기기 사용의 대중화로 인해, 모바일 애플리케이션의 연구에서는 관련 기술적 측면을 강조하였다. Zahra *et al.*(2013)은 사용자의 응답, 유지관리, 유용성 및 적합성 등의 요소적 차원에서 핵심 품질요인을 도출하였으며, 국내 정철호, 서용석(2017)의 연구에서는 스마트기기의 발전에 따라 단순한 사이트나 애플리케이션이 아닌 온라인과 오프라인을 연결하는 O2O(online to offline) 기업의 관점에서 바라보는 연구가 많이 제시되었다. 김은미 등(2017)의 연구에서 배달 애플리케이션의 서비스 품질 인식을 살펴보면 시스템품질, 정보품질, 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 대해 연구하였다.

비록 아직 국내에서 프롭테크와 관련된 연구는 많이 진행되지 않았지만, 관련 프롭테크 기업들은 대표적인 O2O 기업으로 인식되고 있다(박성수, 양성택, 2018). 부동산 중개서비스의 특성상 플랫폼은 양쪽의 이용자가 가상의 공간에서 부동산 관련 상품 확인 서비스를 매칭하며, 실제 전월세 계약 서비스는 현실공간에서 이루어진다. 이에 따라 상품을 등록하고 확인하는 과정에서의 시스템의 품질 및 정보의 품질 등은 이를 이용하는 이용자의 적극적인 참여에 의해 이루어지며, 이는 프롭테크 서비스의 성공과 밀접한 관련이 있다. 이에 따라 O2O 측면에서의 선행연구에서는 서비스 품질에 따라 고객만족이 재이용의도에 영향을 미친다는 연구가 다수 제시되었다(김은미 등, 2017; 이옥주, 양동우, 2017; 정철호, 서용석,

2017). 또한, Liang and Zhang(2017)의 연구에서는 O2O 커뮤니티 플랫폼의 고객만족에 대한 영향요인을 도출하였으며, Du and Tang(2014)의 연구에서는 O2O 플랫폼의 전반적인 개발 및 성능향상과 관련한 오프라인 서비스 품질에 영향을 미치는 요인들이 도출되었다.

이와 더불어, 중개서비스의 특성상, 가치창출은 부동산 중개서비스 애플리케이션 이용자들의 콘텐츠 생성에 대한 참여도에 의해 결정된다 할 수 있다. 정보의 품질뿐만 아니라 이를 어떻게 제공하는지에 대해 사용자의 니즈에 따라 맞춤형 할 수 있는 부분이 요구된다(Madu and Madu, 2002). 이에 따라 인터페이스와 관련된 품질요인은 사용자들 간의 관계 관리, 콘텐츠 제작 및 공유와 같은 활동이 매우 중요한 요인으로 포함되었다. 이와 관련하여 Lee and Benbasat(2004)은 모바일커머스 인터페이스의 프레임워크 연구와 관련하여 추가되어야 할 디자인 요소를 새롭게 제시를 하였으며, Lin(2012)은 모바일 앱 서비스의 효과적인 활용을 위한 인터페이스 구성요인을 도출하였다.

본 연구에서는 이와 같은 선행연구의 분석을 통해 품질요인에 대해 다각적으로 분석하였다. 특히 프롭테크의 품질 특성에 있어 Lin(2007)의 연구를 바탕으로 시스템 품질 및 서비스 품질, 정보 품질로 구성하였으며, 방민석, 서우중(2008)이 제시한 인터페이스 품질로 구분함으로써 보다 탐색적인 측면에서 살펴볼 수 있도록 하였다. 이에 따라 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

- H1: 시스템 품질은 사용자 만족에 유의미한 양적(+) 영향을 미친다.
- H2: 서비스 품질은 사용자 만족에 유의미한 양적(+) 영향을 미친다.
- H3: 인터페이스 품질은 사용자 만족에 유의미한 양적(+) 영향을 미친다.
- H4: 정보 품질은 사용자 만족에 유의미한 양적(+) 영향을 미친다.

또한, 서비스에 대한 사용자 만족은 제공된 서비스에 대한 사용자의 긍정적 반응으로 정의할 수 있으며, 이는 기업과 사용자간의 관계 유지와 기업의 수익에 영향을 미치는 요인으로 많이 연구되어 왔다(Oliver, 1980; 김은미 등, 2017). 이러한 서비스에 대한 사용자 만족은 지속적 사용의도와 구전의도에 대한 주된 영향요인으로서 특히, 정보시스템의 연구에 있어 지속적 사용의도는 궁극적인 정보시스템의 성공으로 인식되었다(Bhattacharjee, 2001; 김유정, 2016). 서비스에 대한 구전의도 역시 사용자 만족에 의해 잠재적 사용자에게 대한 상호작용을 기반으로 설명된다(Casaló *et al.*, 2008; 김유정, 2016). 본 연구에서는 김유정(2016)과 김은미 등(2017)의 연구를 기반으로 다음과 같은 가설을 제시하였다.

- H5: 사용자 만족은 지속적 사용의도에 유의미한 양적(+) 영향을 미친다.
- H6: 사용자 만족은 구전의도에 유의미한 양적(+) 영향을 미친다.

III. 연구모형과 가설

3.1 연구모형

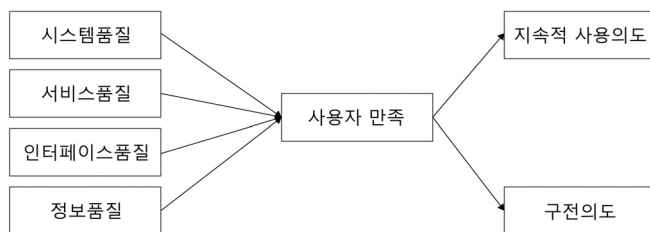
본 연구의 목적은 부동산 중개서비스 애플리케이션의 사용자 만족에 영향을 미치는 품질요인들을 파악하고, 사용자 만족이 지속적 사용의도와 구전의도에 미치는 영향요인을 탐색적으로 도출하는 데 있다. 이를 위해 선행연구를 통해 도출

한 4개의 품질 영역과 사용자 만족, 지속적 사용의도, 구전의도로 구성된 연구모형을 다음과 같이 구성하였다. 본 모형은 부동산 중개서비스에 대한 영향요인이 웹서비스, 모바일 애플리케이션 및 O2O 서비스의 만족도를 설명하는 이론들이 적절하게 확장되어 적용될 수 있도록 모바일 부동산 중개서비스 상황에 적합한 변수의 추가는 물론 각각의 품질요인을 측정하고자 하는 설문내용이 부동산 중개서비스를 충분히 반영될 수 있도록 연구를 설계하였다.

본 연구에서는 앞선 제II장에서 제시한 선행연구를 바탕으로 웹/모바일 서비스 및 O2O 서비스의 만족도와 관련한 이론들과 그 과정을 결합하고 확장함으로써 새로운 비즈니스인 프롭테크 서비스의 만족도 과정을 탐색적으로 설명하고자 하였다. 제시된 모델에서 시스템 품질, 정보 품질, 서비스 품질, 인터페이스 품질의 4개 품질 영역은 사용자의 만족에 영향을 미치며 사용자 만족은 다시 지속적 사용의도와 구전의도에 영향을 미친다. 이를 그림으로 표현하여 다음의 <그림 1>과 같은 탐색적 연구모형을 제시하였다.

3.2 측정모형의 구성

앞선 품질에 대한 연구를 기반으로 시스템 품질은 서비스 애플리케이션을 통한 접속 및 안정성, 이용에 대한 효율성과 이용편리성을 포함하는 품질로 정의하였으며, 서비스 품질은 서비스의 사용이 쉽고 용이한 정도와 신뢰성과 반응성 등을 포괄하는 정도로 정의하였다. 인터페이스 품질은 접



<그림 1> 연구모형

속과 브라우저 사용을 통해 검색의 편리성과 접근 용이성, 디자인 및 이동성 등을 통해 콘텐츠에 대한 만족성과 외관적 편의성에 대해 정의하였으며, 정보 품질은 정보에 대한 기본적인 신뢰성과 적시성에 대한 이해가능성을 설명한다.

부동산 중개서비스에 대한 사용자 만족은 중개업자가 제공하는 부동산 정보에 대해 사용자가 긍

정적인 반응하는 것으로 정의되며, 지속적 사용의도는 사용자가 부동산 중개 애플리케이션이 지속적으로 활용하며 애플리케이션 사용을 유지할 수 있는 개념에서 과거의 경험을 바탕으로 한 지속적인 사용의도를 설명한다. 마지막으로 서비스에 대한 구전효과는 사용자 만족에 의해 주변에 있는 잠재적인 사용자에게 대한 상호작용을 의미한다.

<표 1> 설문문항 구성

품질영역	측정	선행연구
시스템 품질	1. 부동산 중개 애플리케이션 사용방법은 간단하고 수월했다.	DeLone and McLean(2003), Lin(2007), 김은미 등(2017), 방민석, 서우종(2008), 정철호, 서용석(2017)
	2. 부동산 중개 애플리케이션을 통해 24시간 이용가능 하도록 시스템이 만들어져 있다.	
	3. 부동산 중개 애플리케이션은 통제불가능한 시스템 문제없이 잘 관리하고 있는 것 같다.	
	4. 부동산 중개 애플리케이션은 개인정보를 잘 보호하고 있다.	
	5. 부동산 중개 애플리케이션은 보안시스템이 잘 구축되어있다.	
	6. 부동산 중개 애플리케이션을 이용하는 것은 안전하다고 생각한다.	
	7. 부동산 중개 애플리케이션은 멈춤 없이 정상적으로 작동한다.	
	8. 부동산 중개 애플리케이션은 신속하게 자료를 업데이트 한다.	
	9. 부동산 중개 애플리케이션은 고객에게 정확한 정보를 제공한다.	
서비스 품질	10. 부동산 중개 애플리케이션은 체계화된 FAQ가 제공되고 있다.	Lin(2007), Parasuraman et al. (2005), 김은미 등(2017), 방민석, 서우종(2008), 정철호, 서용석(2017)
	11. 부동산 중개 애플리케이션은 도움이 되는 개인적인 해결책이 제공되고 있다.	
	12. 부동산 중개 애플리케이션 고객 담당부서는 고객들에게 예의바르게 대하고 있다.	
	13. 부동산 중개 애플리케이션 고객 담당부서는 신뢰할 만 하다.	
	14. 부동산 중개 애플리케이션 내에서 제공되는 정보를 다양한 경로로 받아볼 수 있다.	
	15. 부동산 중개 애플리케이션 내에서 제공되는 정보를 쉽게 받아볼 수 있다.	
	16. 부동산 중개 애플리케이션 고객 담당부서는 요청사항에 대해 신속히 대처하고 있다.	
17. 부동산 중개 애플리케이션 고객 담당부서는 문제가 생기면 신속히 해결하려고 한다.		
인터페이스 품질	18. 나는 부동산 중개 애플리케이션에 어느 기기(컴퓨터, 모바일 등)를 사용하든 접속할 수 있다.	Madu and Madu(2002), 방민석, 서우종(2008)
	19. 나는 부동산 중개 애플리케이션에 어느 브라우저(네이버, 크롬 등)를 사용하든 접속할 수 있다.	
	20. 부동산 중개 애플리케이션 내의 텍스트와 이미지가 눈에 잘 들어온다.	
	21. 부동산 중개 애플리케이션의 디자인은 질서 있는 통일감을 준다.	
	22. 부동산 중개 애플리케이션의 디자인 내부 각각의 요소들은 조화를 이룬다.	
	23. 부동산 중개 애플리케이션에 검색하고 접근하기 쉽다.	
	24. 부동산 중개 애플리케이션을 사용하면서 내가 어디에 위치해있는지 알 수 있다.	
25. 부동산 중개 애플리케이션 내부에서 원하는 페이지로 쉽게 이동할 수 있다.		

<표 1> 설문문항 구성(계속)

품질영역	측정	선행연구
정보 품질	26. 부동산 중개 애플리케이션은 거짓의 정보를 제공하지 않는다.	DeLone and McLean(2003), Lin(2007), 김은미 등(2017), 방민석, 서우종(2008), 정철호, 서용석(2017)
	27. 부동산 중개 애플리케이션은 공정하게(믿을 수 있게) 운영되고 있다.	
	28. 부동산 중개 애플리케이션을 사용하면 원하는 정보를 빠른 시간 안에 얻을 수 있다.	
	29. 부동산 중개 애플리케이션을 사용하면 최신 정보를 얻을 수 있다.	
	30. 부동산 중개 애플리케이션의 검색결과는 정확하고 적절한 수의 결과를 제공한다.	
	31. 부동산 중개 애플리케이션은 많은 정보를 제공한다.	
	32. 부동산 중개 애플리케이션은 다양한 정보를 제공한다.	
사용자 만족	33. 부동산 중개 애플리케이션은 내가 미처 알지 못하는 정보를 제공한다.	Oliver(1980), 김은미 등(2017)
	34. 나는 부동산 중개 애플리케이션이 제공하는 서비스에 대해 긍정적으로 생각한다.	
	35. 부동산 중개 애플리케이션을 사용하기 전의 기대와 사용 후의 느끼는 품질 간의 불일치에 대한 평가가 가능하다.	
지속적 사용의도	36. 나는 부동산 중개 애플리케이션을 사용하면서 만족스러웠다.	Bhattacharjee(2001), 김유정(2016), 김은미 등(2017)
	37. 나는 부동산 중개 애플리케이션에 대해 자발적으로 다른 사람들에게 알릴 생각이 있다.	
	38. 나는 다른 사람에게 (아무런 대가 없이) 부동산 중개 애플리케이션의 품질/이미지 등에 대해 정보를 전달할 생각이 있다.	
구전 의도	39. 지인으로부터 부동산 중개 애플리케이션에 대해 정보를 얻은 적이 있다.	Casaló <i>et al.</i> (2008), 김유정(2016), 김은미 등(2017)
	40. 나는 부동산 중개 애플리케이션을 다시 이용할 의향이 있다.	
	41. 부동산 중개 애플리케이션과 지속적 사용관계를 유지할 의향이 있다.	
	42. 앞으로 다양한 부동산 중개 애플리케이션을 이용할 의향이 있다.	

본 연구에서는 선행연구에서 도출된 측정도구들을 기반으로 부동산 중개서비스 애플리케이션에 적용한 최소한의 수정을 통해 개발되었다. 이와 같은 과정을 거쳐 총 42개의 설문문항이 도출되었다. 설문척도는 5점(1=매우 그렇지않다, 5=매우 그렇다)으로 구성하였으며, 본 연구의 설문문항은 <표 1>에 제시되었다.

3.3 표본과 자료수집

본 연구의 진행을 위한 설문은 2019년 10월 23일에서 11월 6일까지 온라인과 오프라인 상에서 진행되었다. 온라인에서 응답한 수는 총 133명이며, 오프라인에서 응답한 응답자 수는 총 63부였다. 이 중 부동산 중개서비스를 경험한 적 없는

8개의 표본과 불성실 응답을 한 47부를 제외한 총 161개의 표본을 통계 분석에 사용하였다. 인구 통계학적 특성은 다음의 <표 2>와 같다.

응답자의 대부분이 모바일 서비스를 주로 이용하는 20대 남자 학생으로 나타났다. 상세한 응답자의 특성으로는 전체 응답자 중 76.4%(123명)이 남자였으며, 23.6%인 38명이 여자로 나타났으며, 20대가 전체의 73.9%를 차지하는 것으로 조사되었다. 또한, 직업에 있어 학생이 103명(64%)으로 대다수를 차지하고 있지만, 전문직(13%) 및 사무직(9.9%)부터 주부(1.2%)까지 다양하게 조사되어 부동산 중개서비스에 대해 다양한 직업군의 사람들이 사용하고 있음을 알 수 있었다.

또한, 부동산 중개서비스 이용 목적에 있어서는 전월세 임차(47.2%)에 대해 가장 많이 이용하

는 것으로 나타났으며, 뒤를 이어 부동산 매물검색(26.7%), 전월세 임대(16.2%) 순으로 조사되었다. 이는 부동산 중개서비스의 특성상 플랫폼의 양쪽 이용자 모두 관련 상품 확인 및 서비스 이용이 이루어지고 있음을 확인할 수 있었다. 다만, 측정항목간의 통계적 유의성은 나타나지 않아 본 연구에서는 항목별 구분 없이 분석을 진행하였다.

<표 2> 인구통계학적 분석

	측정항목	빈도수	비율(%)
성별	남자	123	76.4%
	여자	38	23.6%
나이	20대	119	73.9%
	30대	7	4.3%
	40대	17	10.6%
	50대	17	10.6%
	60대	1	0.6%
직업	공무원	8	5.0
	사무직	16	9.9%
	생산기술직	2	1.2%
	전문직	21	13%
	주부	2	1.2%
	판매영업직	6	3.7%
	학생	103	64.0%
	무직	3	1.9
이용 목적	부동산 매물검색	43	26.7%
	부동산 매입	5	3.1%
	전월세 임차	76	47.2%
	부동산 매도	5	3.1%
	전월세 임대	26	16.2%
	무응답	6	3.78%

IV. 연구결과

4.1 신뢰성과 타당성 분석

연구결과의 도출을 위해 visual PLS 1.04b 버전을 이용하여 구조방정식 모형을 분석하였다. PLS(Partial Least Square) 분석은 다른 구조방정식 분석 방법에 비해 표본 크기와 정규분포 가정에

대한 요구사항이 비교적 엄격하지 않으며, 구조방정식 모형의 적합도(model-fit)를 살펴보기 보다는 영향요인 도출에 적합한 방법이다(Chin, 1998). 본 연구의 모형은 부동산 중개서비스에 대한 품질요인 도출을 위해 시스템 품질, 서비스 품질, 인터페이스 품질, 정보품질의 구성개념을 외생변수로, 사용자 만족과 지속적 사용의도, 구전의도 등의 구성개념을 외생변수에 의해 영향을 받는 내생변수로 설정하였다.

본 연구에서 사용된 측정문항들은 선행연구들을 바탕으로 구성하였으나, 새로운 프롭테크 환경(context)에 맞게 수정을 하였기에 측정도구 타당성 평가가 선행되었다(Nunnally, 1978). 이후 측정도구에 대한 신뢰성 검정을 위해 Cronbach's α 계수값을 계산하고, 타당성 검정을 위해 확정적 요인분석(CFA, confirmatory factor analysis)을 수행하였다.

이와 같은 분석을 위해 다음 <표 3>과 같이 측정개념의 차원성 검증을 위한 확정적 요인분석을 통해 신뢰도와 타당성을 평가하였으며, 구성타당성 검증은 <표 4>에 제시하였다.

신뢰도와 확정적 요인분석 결과인 <표 3>을 살펴보면, 일반적으로 표준 적재치(factor loading) 값이 0.5 이상이면 타당한 것으로 볼 수 있고, 평균 분산 추출값(AVE)값 역시 0.5 이상이면 집단화된 요인들이 타당한 것으로 볼 수 있다(Saris et al., 2009). 또한 측정개념에 대한 집중타당성 검증을 위한 분석결과, 개념신뢰도(CR)는 0.7 이상, 평균분산추출지수(AVE) 역시 0.5 이상으로 나타나 집중타당성과 수렴 타당성을 모두 확보하였음을 알 수 있다(김계수, 2010).

또한, 이론적 잠재개념들은 간접적으로 측정된 구성개념으로 판별타당성의 확보는 매우 중요하다(김근아, 김상현, 2019; 김용일 등, 2015). 다음의 <표 4>에 제시된 자료를 살펴보면, 평균분산추출지수가 각 상관계수의 제곱보다 크게 나타나 판별타당성이 확보되었음을 알 수 있다. 이에 따라 측정모형 분석결과 가설검증을 위한 추가적인 분석을 수행하였다.

〈표 3〉 신뢰도와 확정적 요인 분석

변수	잠재 요인	표준 적재치	Standard error	CR	AVE	Cronbach's α
시스템 품질	sys1	0.6328	0.0512	0.901	0.515	0.874
	sys2	0.5525	0.0685			
	sys2	0.7826	0.0351			
	sys3	0.7828	0.0441			
	sys4	0.7979	0.031			
	sys5	0.7546	0.035			
	sys6	0.6999	0.0564			
	sys7	0.6996	0.0645			
	sys8	0.6606	0.0513			
서비스 품질	svc1	0.7524	0.0391	0.932	0.633	0.915
	svc2	0.7916	0.0327			
	svc3	0.7953	0.0424			
	svc4	0.8636	0.0226			
	svc5	0.6911	0.0556			
	svc6	0.7835	0.0359			
	svc7	0.8779	0.0168			
	svc8	0.7977	0.0376			
인터페이스 품질	inter1	0.6901	0.0506	0.920	0.593	0.900
	inter2	0.6812	0.0577			
	inter3	0.8112	0.0282			
	inter4	0.7846	0.0436			
	inter5	0.8299	0.0312			
	inter6	0.7949	0.0449			
	inter7	0.7466	0.0443			
	inter8	0.8094	0.0375			
정보 품질	infor1	0.6849	0.0558	0.920	0.590	0.896
	infor2	0.7552	0.0351			
	infor3	0.7914	0.0282			
	infor4	0.7865	0.0398			
	infor5	0.7603	0.0559			
	infor6	0.7805	0.043			
	infor7	0.7954	0.0401			
	infor8	0.7884	0.0326			
사용자 만족	sat1	0.8542	0.0246	0.869	0.690	0.770
	sat2	0.7481	0.0471			
	sat3	0.8847	0.0184			
지속적 사용의도	cont1	0.9504	0.0087	0.957	0.882	0.933
	cont2	0.9348	0.0114			
	cont3	0.9335	0.0136			
구전 의도	wom1	0.8544	0.057	0.870	0.696	0.821
	wom2	0.9706	0.0277			
	wom3	0.6452	0.0954			

〈표 4〉 구성타당성 검정결과

	시스템품질	서비스품질	인터페이스 품질	정보품질	사용자만족	지속적 사용의도	구전의도
시스템품질	0.718						
서비스품질	0.717	0.796					
인터페이스품질	0.637*	0.696**	0.770				
정보품질	0.702*	0.785	0.769**	0.768			
사용자만족	0.548	0.681	0.707	0.770*	0.831		
지속적 사용의도	0.583*	0.550*	0.558*	0.698*	0.720**	0.939	
구전의도	0.552	0.572	0.492	0.673*	0.651*	0.654**	0.834

주) 각 측정개념에 대한 AVE값, 대각선의 값은 AVE의 제곱근 ***<0.001 **<0.01 *<0.05

4.2 가설검정 결과

본 연구에서의 목적은 부동산 중개서비스 애플리케이션에 대한 영향요인을 분석하는데 있다. 이를 위한 구조모형에 설정된 신뢰성과 타당성이 확보되었다 판단되어 잠재변수 사이의 경로계수에 대해 통계적 분석을 실시하기 위해 PLS 알고리즘에 의해 경로계수(path coefficients: β)를 구하고, PLS에서 제공하는 Bootstrapping 기법을 이용하여 각 경로계수의 t-값을 검증하였다(Chin, 1998).

분석결과, 본 연구에서 제안한 H1 시스템품질은 사용자 만족에 대해 경로계수 0.138(t-value = 1.667)로 기각되었으며, H2 서비스품질 역시 사용자 만족에 대해 경로계수 0.068(t-value = 1.265)로 유의하지 않은 것으로 나타나 H1과 H2는 모두 기각되었다. 하지만, 연구모형을 통해 제시된 6가지의 가설 중 H1과 H2를 제외한 나머지 가설은

모두 유의수준 95%, 99%에서 채택되었다. 가설 검증 결과는 다음 <표 5>와 같이 요약하였다.

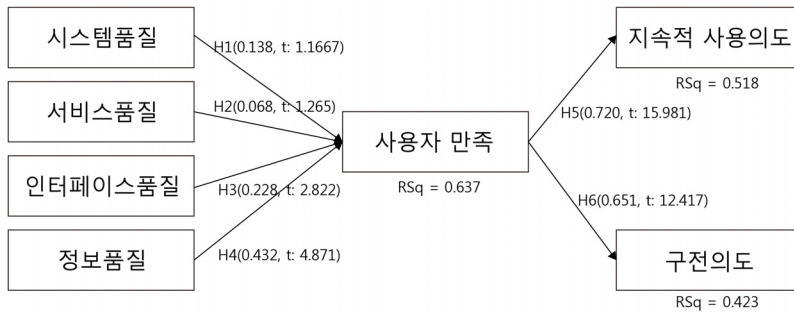
또한, PLS 분석은 변수들 간의 인과관계를 알 수 있는 경로계수뿐 아니라 연구모델의 외생변수가 내생변수(종속변수)에 대한 설명력 정도를 측정하는 결정계수(coefficient of determinant: RSq)에 대한 결과 역시 알 수 있다(김근아, 김상현, 2019). RSq값은 내생변수가 가지고 있는 총 변동 또는 정보 중에서 회귀선, 즉 외생변수에 의해 설명되는 비율을 의미하며, 구조모형의 신뢰성 측정을 위한 일반적 방법이다(Chin, 1998).

본 연구에서 제안한 품질요인은 소비자만족에 대해 63%를 설명하는 것으로 나타났으며, 사용자만족은 지속적 사용의도에 대해 51%, 구전의도에 있어서는 42%를 설명하는 것으로 나타났다. 다음의 <그림 2>는 연구모델의 경로계수 분석 결과를 도식화하여 제시하였다.

〈표 5〉 가설검정 결과

가설(경로)	경로계수	t값	채택여부
H1: 시스템품질 → 사용자만족	0.138	1.667	기각
H2: 서비스품질 → 사용자만족	0.068	1.265	기각
H3: 인터페이스품질 → 사용자만족	0.228	2.822**	채택
H4: 정보품질 → 사용자만족	0.432	4.871***	채택
H5: 사용자만족 → 지속적사용의도	0.720	15.981***	채택
H6: 사용자만족 → 구전의도	0.651	12.417***	채택

주) RSq = 0.637 RSq = 0.518 RSq = 0.423, ***<0.001 **<0.01 *<0.05



〈그림 2〉 경로계수 분석 결과

V. 결 론

본 연구는 최근 각광을 받고 있는 비즈니스인 프롭테크 산업에 대한 품질요인, 사용자만족, 사용의도를 통해 종합적으로 분석하였다. 프롭테크 산업의 비즈니스 중, 국내시장에서 많이 알려지고 사용되고 있는 모바일 부동산 중개서비스에 관한 선행연구를 통해 4가지 품질요인(시스템, 서비스, 인터페이스, 정보)을 도출하였고, 사용의도는 지속적 사용의도와 구전의도로 구분하여 분석하였다. 연구결과, 4가지 품질요인 중 시스템품질과 서비스 품질을 제외한 인터페이스품질과 정보품질이 사용자만족에 영향을 미치는 요인으로 도출되었으며, 사용자 만족은 다시 지속적 사용의도와 구전의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

본 연구 결과는 다음과 같은 시사점을 제시한다. 우선, 학술적 시사점으로 첫째, 프롭테크 산업에 대한 학술적 연구를 통해 학술 영역의 확대를 제시하였다. 전술한 것과 같이 프롭테크 산업은 현재 유럽과 미국, 중국에서 폭발적으로 성장하고 있는 산업 중 하나이며, 앞으로 4차산업혁명시대에 따른 기술적 요소의 발전에 따라 확대될 가능성이 매우 높은 산업이다. 본 연구는 새롭게 성장하고 있는 영역에 대한 탐색적 연구를 통하여 향후 프롭테크 산업에 대한 학술적 분석에 있어 기반연구로 활용될 수 있다.

둘째, 프롭테크 비즈니스를 분석하는 종합적인 품질차원을 도출하였다. 본 연구에서는 이용자의

행동에 대한 변화는 비교적 유사한 웹사이트 또는 모바일 애플리케이션에 대한 주된 영향요인으로 도출되었던 품질요인을 기반으로 부동산 중개 관련 애플리케이션의 이용과 사용자만족의 관점에서 종합적으로 살펴보았다. 하지만, 품질요인에 있어 프롭테크 비즈니스에서는 기존의 웹사이트나 O2O 산업으로 분류되었던 비즈니스와는 다른 분석 결과를 가져오고 있다는 점에서 보다 심도 깊은 연구의 필요성을 제시한다.

다음으로, 실무적 시사점이다. 첫째, 주된 대상으로 살펴본 부동산 중개서비스의 경우, 이미 우리 사회에 만연되어 퍼져 있는 시스템의 접속 및 안정성 또는 서비스 관점에서 사용자 만족을 이끌어 내기보다는 인터페이스의 관점에서 사용자 자신이 원하는 매물을 쉽게 찾거나 이동할 수 있는 검색의 편리성 및 이동성을 위해 콘텐츠 맞춤형과 외관적 편의성이 강조되고 있음을 의미한다.

둘째, 부동산 정보에 대한 기본적인 신뢰성 및 적시성, 이해가능성이 프롭테크 기업들에게 요구되고 있는 것으로 해석될 수 있다. 이에 따라 향후 프롭테크 기업들은 보다 친근한 사용자 인터페이스를 추구할 필요가 있으며, 정보 품질을 유지하기 위한 노력이 필요하다는 것을 보여주고 있다. 또한 차별적 요소에 대한 추가적 발굴을 통해 부동산 중개서비스나 P2P대출, 광고플랫폼, 공유주택 등으로 편향되어 발전하고 있는 국내 프롭테크 산업에도 프롭테크 선진국가에서와 같이 다양한 분야의 프롭테크 산업이 성장할 필요가 있다.

본 연구는 이와 같은 시사점에도 불구하고 향후 다음과 같은 연구의 한계 및 추가 연구의 필요성이 있음을 제시한다. 먼저, 본 연구에서는 프롭테크 비즈니스의 만족도를 설명하기 위해 웹서비스, 모바일 및 O2O 서비스에서의 이론들을 확대하여 적용하였다. 새로운 비즈니스 모델을 설명하는 과정에서의 이와 같은 한계점을 극복하고 연구내용의 타당성, 신뢰성을 확보하기 위해서는 향후 프롭테크 비즈니스와 관련한 선행적 연구 관점에서의 다양한 탐색적 연구가 더욱 필요할 것으로 보인다.

또한, 본 연구가 제시한 4가지 품질요인 뿐만 아니라 앞으로 각 품질요인을 세분화한 품질요인 연구가 필요하다. 이와 더불어 본 연구에서는 프롭테크 비즈니스 중 가장 대표적인 부동산 중개서비스 애플리케이션에만 적용하였다는 점에서 향후 부동산 중개서비스 이외의 다양한 프롭테크 산업에 대한 연구 및 해당 모형의 적용이 요구된다. 마지막으로 본 연구에서 제시된 표본이 20대 남자 학생에 편중되어 조사가 진행되었다는 한계가 나타났다. 그럼에도 불구하고 통계적으로 그룹간 차이는 나타나지 않았다는 점은 전월세 임차 및 부동산 매물검색 등에 있어 연령간 차이가 크지 않음을 방증한다 할 수 있다. 향후 이에 대한 추가적인 연구가 진행될 필요가 있다. 부동산 산업은 우리나라의 대표적인 경제재화 중 하나로 전국민의 관심이 높은 산업 중 하나이다. 하지만, 프롭테크에 있어 선진국에 비해 특정 비즈니스만 발전하고 있는 기형적 성장이 나타나고 있는 분야이기도 하다. 전국민의 부동산에 대한 관심만큼 향후 새로운 프롭테크 기업의 출현을 위한 추가적인 연구를 기대해 본다.

참고 문헌

- [1] 김정익, 권대중, “제4차 산업혁명시대 부동산 산업의 정보기술 수용의 영향요인에 관한 연구”, *대한부동산학회지*, 제36권, 제3호, 2018, pp. 183-198.
- [2] 김계수, *AMOS 구조방정식 모형분석*, 한나래 아카데미, 2010.
- [3] 김근아, 김상현, “정보기술의존 기업에 대한 민첩성의 역할 및 결정요인”, *경영학연구*, 제48권, 제4호, 2019, pp. 879-912.
- [4] 김용일, 허준, 김철원, “확장된 기술수용모형을 적용한 관광정보 애플리케이션의 지각된 유용성과 즐거움에 영향을 미치는 선행변수 연구”, *관광레저연구*, 제27권, 제8호, 2015, pp. 137-157.
- [5] 김유정, “파워블로그와 메타블로그에서 정보 품질, 사회적 요인이 이용자 만족도, 온라인 구전 의도 및 지속적 이용 의도에 미치는 영향”, *인터넷전자상거래연구*, 제16권, 제1호, 2016, pp. 311-326.
- [6] 김은미, 김승희, 배금광, “O2O 서비스 품질 인식이 구매 후 행동의도에 미치는 영향: 정보 의존도의 조절효과를 중심으로”, *외식경영연구*, 제20권, 제5호, 2017, pp. 207-226.
- [7] 박성수, 양성택, *프롭테크(PropTech)로 진화하는 부동산 서비스*, KB금융지주 경영연구소, 2018.
- [8] 방민석, 서우중, “문헌연구를 통한 포괄적 웹 사이트 품질 차원 개발”, *e-비즈니스 연구*, 제9권, 제1호, 2008, pp. 329-358.
- [9] 안희정, “직방, 1천600억원 추가 투자 유치... 부동산 혁신 박차”, *ZDNet*, Available at <http://www.zdnet.co.kr/view/?no=20190709111025>. 2019.
- [10] 이옥주, 양동우, “O2O 서비스 품질이 사용자 만족과 재이용의도에 미치는 영향에 관한연구”, *디지털융복합연구*, 제15권, 제6호, 2017, pp. 165-178.
- [11] 이호근, 이태영, 최은하, “B2B e-마켓플레이스 거래 형태에 영향을 미치는 요인에 대한 탐색적 연구: 사례연구를 중심으로”, *Information Systems Review*, 제3권, 제2호, 2001, pp. 349-

- 368.
- [12] 정철호, 서용석, “확장된 후기 수용모델에 기반한 O2O(Online to Offline) 서비스의 지속이용의도 영향요인 분석”, *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 제7권, 제7호, 2017, pp. 857-864.
- [13] 정태일, “내년 ‘부동산 종합공부시스템’ 전자정부, 첫 블록체인기술 도입, 헤럴드경제, 2019.04.15., Available at <http://biz.heraldcorp.com/view.php?ud=20190415000354>.
- [14] 최치순, “부동산산업의 경제적 파급효과에 관한 연구”, *대한부동산학회지*, 제29권, 제1호, 2011, pp. 9-35.
- [15] 허윤경, 김성환, “프롭테크 기업, 부동산 산업의 새로운 미래”, *한국건설산업연구원 건설이슈포커스*, 2019년 2호, 2019, pp. 1-38.
- [16] Baum, A., *PropTech 3.0: The Future of Real Estate*, University of Oxford Research, 2017.
- [17] Bhattacharjee, A., “Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model”, *MIS Quarterly*, Vol.25, No.3, 2001, pp. 351-370.
- [18] Bontis, N., “Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models”, *Management Decision*, Vol.36, No.2, 1998, pp. 63-76.
- [19] Casalo, L. V., F. Carlos, and M. Guinalfú, “The role of satisfaction and website usability in developing customer loyalty and positive word-of-mouth in the e-banking services”, *International Journal of Bank Marketing*, 2008, Available at <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652320810902433/full/html>.
- [20] Chin, W. W., “The partial least squares approach to structural equation modeling”, *Modern Methods for Business Research*, Vol.295, No.2, 1998, pp. 295-336.
- [21] DeLone, W. H. and E. R. McLean, “The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update”, *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.4, 2003, pp. 9-30.
- [22] Du, Y. and Y. Tang, “Study on the development of O2O e-commerce platform of China from the perspective of offline service quality”, *International Journal of Business and Social Sciences*, Vol.5, No.4, 2014, pp. 308-312.
- [23] Kim, H., J. Kim, K. Jang, and J. Han, “Are the blockchain-based patents sustainable for increasing firm value?”, *Sustainability*, Vol.12, No.5, 2020, pp. 1-17.
- [24] Lee, Y. E. and I. Benbasat, “A framework for the study of customer interface design for mobile commerce”, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.8, No.3, 2004, pp. 79-102.
- [25] Liang, Y. and Y. Zhang, “Research on user satisfaction and continuous satisfaction of O2O intelligent community platform”, *Proceedings of the 9th International Conference on Information Management and Engineering*, 2017, pp. 116-119.
- [26] Lin, H. F., “The impact of website quality dimensions on customer satisfaction in the B2C e-commerce context”, *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol 18, No.4, 2007, pp. 363-378.
- [27] Lin, Y. L., “Evaluation of user interface satisfaction of mobile maps for touch screen interfaces”, *The 5th International Conference on Advances in Computer-Human Interactions*, 2012, pp. 22-27.
- [28] Madu, C. N. and A. A. Madu, “Dimensions of e-quality”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.19, No.3, 2002, pp. 246-258.
- [29] Nunnally, J. C., *Psychometric Theory* (2nd ed.),

- McGraw-Hill, New York, 1978.
- [30] Oliver, R. L., "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol.17, No.4, 1980, 460-469.
- [31] Saris, W. E., A. Satorra, and W. M. Van der Veld, "Testing structural equation models or detection of misspecifications?", *Structural Equation Modeling*, Vol.16, No.4, 2009, pp. 561-582.
- [32] Zahra, S., A. Khalid, and A. Javed, "An efficient and effective new generation objective quality model for mobile applications", *International Journal of Modern Education and Computer Science*, Vol.5, No.4, 2013, pp. 36-42.

Information Systems Review

Volume 22 Number 3

August 2020

An Exploratory Study on the Effects of Mobile Proptech Application Quality Factors on the User Satisfaction, Intention of Continuous Use, and Words-of-Mouth

Jaeyoung Kim* · Horim Kim**

Abstract

In the real estate industry, the latest changes in the Fourth Industrial Revolution, such as big data analytics, machine learning, and VR (virtual reality), combine to bring about industry change. Proptech is a new term combining properties and technology. This study aims to derive and analyze from a comprehensive perspective the quality factors (systems, services, interfaces, information) for mobile real estate brokerage services that are well known and used in the domestic market. The surveys in this study were conducted online and offline and a total of 161 samples were used for statistical analysis. As a result, all hypotheses were approved to except system quality and service quality. The results show that the domestic proptech companies who are mostly focused on real estate brokerage services, peer-to-peer lending, advertising platforms and apartments need to grow in various fields of proptech business of other countries including Europe, USA and China.

Keywords: Proptech, Real Estate Brokerage, Quality, Brokerage Service, Satisfaction, Word-of-Mouth

* Assistant Professor, Division of Convergence Business, Korea University, Sejong

** Corresponding Author, Ph.D. Korea University Business School, Korea University, Seoul

○ 저자 소개 ○



김재영 (korean4u@korea.ac.kr)

고려대학교 경영대학에서 경영학박사학위를 취득하였으며, 현재 고려대학교 세종캠퍼스 융합경영학부에 조교수로 재직하고 있다. Information Systems Review, 인터넷전자상거래연구, 전자무역연구와 더불어 European Journal of Social Science, Indian Journal of Science and Technology, International Journal of Multimedia and Ubiquitous Engineering등에 학술논문을 게재하였으며, 주요 연구 관심분야는 스타트업의 비즈니스모델과 국내외 표준 및 TBT 활동, 프롭테크 등이다.



김호림 (tigerfo@korea.ac.kr)

고려대학교 기업경영연구원 디지털이노베이션센터 연구원으로 고려대학교 경영대학에서 경영학박사학위를 취득하였다. 고려대학교에서 법학학사와 MBA에서 학위를 받았으며, 인터넷전자상거래연구에 학술논문을 게재하였다. 주요 연구 관심분야는 블록체인기술 및 특허, 암호화폐, 소프트웨어 취약성, 소프트웨어 보안정책, 딥러닝 기법, 프롭테크 등이다.

논문접수일 : 2020년 01월 28일

게재확정일 : 2020년 03월 23일

1차 수정일 : 2020년 03월 03일