

건축서비스산업의 혁신, 왜 필요한가

강부성
서울과학기술대학교
건축학부 교수

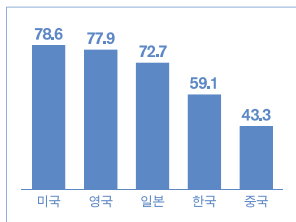
서비스산업과 서비스의 품질

우리는 일상생활에서 다양한 서비스를 접하며 살고 있다. 식사하려고 음식점을 고를 때 여러 변수를 생각하게 된다. 음식의 종류, 가격, 맛, 영양, 깔끔함, 식당의 시설 수준, 직원의 친절함, 음식의 제공시간 등을 종합적으로 고려하여 자기에게 적합한 음식점을 선택하게 된다.

구내식당은싼 가격과 신속함이 장점이며, 맛집은 말 그대로 맛이 장점이고, 호텔 레스토랑은 여러 가지가 우수한 반면에 가격이 비싸다. 이처럼 요식업계는 다양한 시설과 서비스 수준이 갖추어져 있어서 소비자는 자신의 기호와 경제적 형편에 맞는 영역별 서비스 수준을 자유롭게 선택하여 즐겁게 식사할 수 있다. 이런 점에서 우리나라는 요식산업 서비스가 다양하고 만족스럽다고 하겠다.

자본주의 사회에서 서비스산업은 수요자인 손님을 중심으로 시장이 형성되어 있다. 사람들은 이러한 서비스를 평가하는 데에도 익숙해져 있다. 음식 주문 앱에서는 음식 맛뿐만 아니라 서비스에 대한 평가가 빠지지 않고, 쇼핑몰에서도 서비스에 대한 만족도 조사가 별도로 이루어지고 있다. 이러한 평가와 피드백을 통해 해당 사업 운영의 미흡한 점이 개선되며, 이는 곧 서비스 향상과 서비스산업 발전의 필수 요소가 된다.

현대사회에서 서비스산업은 핵심 산업으로 부상하였으며, 선진국이 될수록 서비스산업이 경제에서 차지하는 비율이 높아지는데, 한국의



주요국 서비스산업 비중(GDP 대비, 단위: %)

출처: 유현희(2019)

서비스산업 비중은 지난해 59.1%로 선진국인 미국(78.6%) 영국(77.9%) 일본(72.7%) 등에 비해 13~20%p 낮은 수준에 머물러 있다*. 이는 우리나라가 더욱 발전하기 위해서는 서비스산업이 발전해야 함을 의미하는데, 서비스산업이 발전하기 위해서는 서비스의 품질 혁신이 필요하다. 마찬가지로 우리나라 건축산업과 건축서비스산업의 발전을 위해서는 건축서비스의 품질이 혁신되어야 한다.

서비스의 좋고 나쁨을 평가하는 서비스 품질은 SERVQUAL(Service Quality)** 모형의 다섯 가지 차원으로 구분한다. 유형성(물리적 시설, 설비, 외형적 요소), 신뢰성(믿을 수 있고 정확한 서비스 수행 능력, 대응성(즉각적이고 자발적인 도움을 줄 수 있는 정도), 확신성(고객에게 신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력), 공감성(개별적인 관심과 배려를 표시하는 능력) 등이다. 이를 응용하면 건축서비스의 품질도 어떠한 수준인지 해석할 수 있을 것이다.

SERVQUAL 모형의 다섯 가지 서비스 품질 차원과 측정항목

구성차원	정의	문항
유형성 (Tangibles)	물리적 시설, 설비, 종업원의 복장 등의 외형적 요소	1. 현대적인 장비 2. 매력적인 물리적 시설 3. 직원들의 외양상태 4. 서비스와 관련된 자료(설명서, 팸플릿) 수준
신뢰성 (Reliability)	믿을 수 있고 정확한 서비스 수행 능력	5. 약속된 시간에 확실한 이행 6. 문제 발생 시 이를 해결하려고 성심성의를 다함 7. 처음부터 올바른 서비스를 제공함 8. 약속된 시간에 서비스를 제공함 9. 실수하지 않을 것임
대응성 (Responsiveness)	신속한 서비스를 제공하여 고객들을 도와줌	10. 직원들의 서비스 제공시간에 대한 정확한 안내 11. 직원들의 신속한 서비스 제공 12. 직원들의 상시 고객지원 자세 13. 직원들의 고객 요청에 대한 신속한 응답
확신성 (Assurance)	직원의 예절과 지식을 통해 고객에게 신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력	14. 고객에게 신뢰를 주는 직원들의 행동 15. 고객에게 주는 거래의 안전성 16. 고객에게 항상 친절한 직원 17. 고객의 질문에 답변할 수 있는 지식을 갖춘 직원
공감성 (Empathy)	고객에게 인간적인 관심과 배려를 표시하는 능력	18. 고객에 대해 개별적인 관심을 줌 19. 고객이 편한 시간에 서비스를 제공함 20. 직원이 고객에게 인간적인 관심을 줌 21. 고객의 이익을 최우선적으로 고려함 22. 종업원이 고객 개인의 특정 요구를 이해함

출처: 윤지경(2019)의 내용을 보완 정리

* <https://blog.naver.com/ojh1155/220207823770>

** SERVQUAL은 파라수라만(Parasuraman) 등이 1988년에 기업의 서비스 품질(service quality)에 대한 고객의 인식을 측정하기 위해 5개 차원, 22개 항목으로 구성되어 제시한 다항척도이다.

서비스산업 전반에서 잘 이루어지고 있는 서비스에 대한 평가가 불행하게도 건축서비스산업에서는 원활히 이루어지지 못하는 것이 현실이다. 우선 서비스의 사전적 의미는 “비용을 지불했을 때 받아야 하는 당연한 대가와 더불어 그 이외의 기대심리에 대한 욕구를 충족시켜 주는 유형 및 무형의 것”이다.

그렇다면 건축서비스는 무엇일까? 관련법에서 건축서비스의 정의는 “건축물과 공간환경을 조성하는 데에 요구되는 연구, 조사, 자문, 지도, 계획, 기획, 분석, 개발, 설계, 감리, 안전성 검토, 건설관리, 유지·관리, 감정 등의 행위(『건축서비스산업 진흥법』 제2조 1항 1호)”를 말한다. 서비스는 소비자 입장에서 제공받는 대가와 욕구 충족을 위한 어떠한 것이지만, 관련 법에서 정의하는 건축서비스는 공급자의 건축 관련 행위를 말하는 것이지, 건축서비스를 제공받는 소비자 입장에서의 서비스 정의로서는 미흡하다. 수요자에게 있어 서비스는 제공받는 서비스의 내용과 질과 이에 상응하는 비용 그리고 이를 정시에 제공받는 것을 중요하게 생각한다. 마찬가지로 이용자나 건축주에게 있어서 건축서비스는 제공받는 건축물, 건축설계 등의 내용이나 질과 이에 상응하는 비용 그리고 이를 정시에 제공받는 것을 중요하게 생각한다고 할 수 있다.

그러나 여러 조사에 따르면 ▲건축이용자는 건축과 도시에 대한 만족도가 떨어지며 ▲건축주는 건물의 불명확한 품질과 성능이 불만이고, 건축을 설계하고 짓는 일련의 행위에서 각종 심의 및 인증 업무로 시간이 지연되고 비용이 증가하며 사업진행에 확실성이 없는 것에 대해 큰 어려움을 겪고 있다. 이런 상황으로 인해 건축서비스산업에 대한 불만이 적지 않고 건축산업에 대한 신뢰도가 많이 떨어진 상태이다.

이런 점에서 SERVQUAL 모형의 다섯 가지 서비스 품질 차원으로 현 상황의 건축서비스 품질을 해석해 보면 가장 심각한 것이 ‘시간 내 약속 이행’(5, 7, 8) 관련 사항이다. 즉 약속한 시간 내에 정확히 한 번에 건축서비스를 제공하지 못한다는 것으로, 믿을 수 있고 정확한 임무수행 능력인 가장 중요한 ‘신뢰성’이 건축서비스에서 결여되었다는 것이다. 다음으로 ‘대응성’(10, 11)과 ‘확신성’(15, 17) 역시 문제가 크다. 건축허가가 왜 나지 않는지, 무엇이 문제인지, 어떻게 하면 통과되는지, 또 언제 통과되는지 하는 문제에 대해 확신을 갖고 이야기해 줄 수 없는 형편이다. 종합하면 우리나라의 건축서비스 품질은 신뢰성이 매우 부족하고, 대응성과 확신성이 취약한 상황이다.

건축서비스 품질이 열악한 이유

건축산업계는 어쩌서 좋은 품질의 건축서비스를 제공하지 못하는가? 이를 건축산업계에서 건축서비스를 제공하는 데 중추적 역할을 하는 건축사사무소의 업무 추진상의 애로사항을 중심으로 찾아보겠다. 만족도 높은 건축서비스 제공을 위해 건축물과 건축서비스를 적시성과 비용 등의 측면에서 살펴보겠다. 이는 2019년 2월 건축서비스의 문제와 원인을 파악하고자 진행된 설문조사 결과와 관련 세미나의 발제자료(강부성, 2019)*를 바탕으로 작성되었다.

건축서비스의 적시성 결여 원인

서비스에서의 신뢰성은 수요자에게 믿을 만한 서비스를 정확한 품질로 예상되었던 시간 내에 제공하는 것이라 할 수 있다. 건축서비스를 지연시키고, 인력과 시간을 계획 이상으로 소모하게 하여 적시성을 저하시키고, 결국 신뢰성을 떨어뜨리는 주요 원인을 발생빈도와 심각한 정도에 따라 분석해 보았다.

발생빈도와 심각성이 모두 높은 주요 원인으로는 첫째, 과다한 인증제도의 적용(심각성 4.27, 발생빈도 4.29)이 있다. 건축물의 성능 향상을 위해 녹색건축, 에너지효율등급, BF(Barrier Free), 범죄예방환경설계(CPTED) 등의 인증업무가 많이 생겨나고 적용이 강제 또는 권고되고 있지만, 인증 절차의 불확실과 인증업무에 소요되는 인력 투입 등으로 전반적인 건축 업무가 지연되고 있는 것이다.

둘째, 심의 접수에 따른 과다한 시간 낭비(심각성 4.11, 발생빈도 4.19)가 있다. 셋째, 지자체별 상이한 심의 기준(심각성 3.93, 발생빈도 3.94)으로 심의 접수마다 과다한 인력과 시간이 소요된다. 넷째, 건축 인허가의 과도한 규제 및 복잡한 처리 절차로 프로젝트 기간 중 인허가에 따른 시간 소모가 매우 많다. 또 이로 인한 설계기간이 증가하는 것은 아니므로 전체 프로젝트에서 인허가에 소요되는 시간만큼 실제 설계에 투입되어야 하는 시간이 단축되는 악영향을 미쳐 결국 품질도 저하시키는 주요 원인이라 할 수 있다.

* 설문 대상은 총 218명의 건축사이며, 응답자의 70% 이상이 경력 15년 이상이고, 79%가 150인 이상 대형 건축사사무소에 재직 중이다.

프로젝트의 연장이나 중단으로 인해 기간 증가에 영향을 가장 많이 미친 원인은 건축물의 배치나 기능, 규모, 용도 등 건축 요건 및 공법을 변경하는 경우이다. 이는 총 프로젝트의 기간 연장 및 중단으로 당초 계획보다 89.5%의 기간 증가를 초래한 것으로 확인되었다. 그다음으로는 비용 집행 등 계약절차의 미이행 또는 집행 지연으로 인한 기간 증대가 72% 발생한 것으로 나타났으며, 민원 등의 발생으로 인한 연장 및 중단은 56.3%, 발주자의 지나친 요구 및 계약 사항 등의 변경은 53.2%의 기간 증대 영향을 미쳤다. 심의 지연은 전체 프로젝트 기간의 연장 및 중단에 39.3%, 인허가 지연은 45.2%의 영향을 미치는 것으로 확인된다.

건축서비스의 원가 비용 상승 원인

서비스의 확신성은 수요자가 기대한 만큼의 서비스를 안전하게 제공받도록 하는 것이다. 건축서비스의 원가 비용과 관련해서는 설계비 책정은 물가상승에 못 미치지만, 설계산업의 인건비 및 외주비는 상승하는 현실과의 괴리로 인한 문제(심각성 4.69, 발생빈도 4.60)가 가장 심각한 것으로 확인되었으며, 프로젝트의 연장이나 중단 등에 따른 비용 증가가 이루어지지 않는 것(심각성 4.40, 발생빈도 4.26) 또한 높은 원인으로 파악되었다.

그리고 심의로 발생한 비용(심각성 4.12, 발생빈도 4.04)이나 설계 변경 및 사후 설계 관련 비용(심각성 4.14, 발생빈도 4.00), 인중에 따른 비용의 자체 부담(심각성 3.73, 발생빈도 3.62)이 차례대로 높은 비용 관련 문제의 원인으로 확인되었다. 이와 같은 예기치 못한 이유로 인해 건축서비스의 원가 비용이 상승하게 되면, 원가절감을 위해 건축서비스 품질을 낮출 수밖에 없는 상황에 처하게 된다.

전체 프로젝트의 비용 증대 사유로는 부지와 관련된 정리 미비 및 변경이 3억 8,000만 원으로 가장 높게 나타났으며, 국토부 행정지침의 비공개로 인한 업무 지연 등으로 발생하는 비용이 2억 6,000만 원으로 나타났다. 그리고 발주자의 지나친 요구 및 계약 변경 등으로 인한 비용 증가는 2억 2,000만 원, 건축물의 설계 내용 변경 1억 9,000만 원 등의 순이며, 비용 집행 등 계약절차의 미이행이나 지연으로 인한 비용 증가는 1억 8,000만 원으로 나타났다.

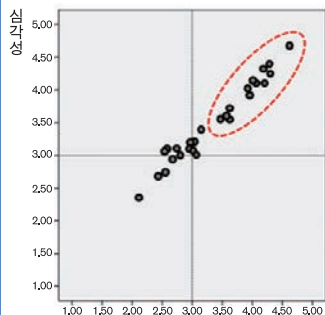
기타 건축서비스의 품질 저하 원인

건축서비스의 성능 및 품질을 떨어뜨리는 기타 원인으로는 주 52시간제 도입과는 상반되는 비현실적 업무 일정(심각성 4.34, 발생빈도 4.19)이 발생빈도와 심각성 부문에서 가장 높은 원인으로 나타났다. 또 주관적이고 과도한 심의 기준을 제시(심각성 4.04, 발생빈도 3.91)하거나, 의결 방법 측면에서도 타 위원회와 중복되거나 지자체별 상반된 의견을 제시(심각성 3.93, 발생빈도 3.94)하는 등 심의결과의 부적절함 등이 그 다음 높은 원인으로 나타났다. 그리고 설계도서 저작권 소유가 모호(심각성 3.62, 발생빈도 3.56)하여 질 높은 도서 제작이 불가하며, 실무적용이 가능한 지식이나 기술 교육의 부실함(심각성 3.59, 발생빈도 3.59), 교육·시험·실무의 상호 연계성 부족(심각성 3.59, 발생빈도 3.47) 등이 건축서비스의 성능이나 품질 향상을 저해하는 원인으로 확인되었다.

건축서비스산업의 미래 전망

사회가 많이 변하였다. 1인당 국민총소득이 3만 달러를 넘었고, 세계 24위에 달하며, 집마다 차가 보편적인 재산이 되었다. 이제는 시간이 금이고, 각자의 개성과 웰빙과 건강을 중시하고, 편리함·친환경·안전과 같은 눈에 보이지 않는 가치를 추구한다. 이러한 변화는 건축에서도 마찬가지이다. 건축물에 대한 요구가 다양해지고, 이에 수반되는 건축서비스에 대한 수요도 높아진다. 수요자의 눈높이 이상으로 건축서비스를 높여야 건축서비스산업의 미래도 밝아진다.

건축서비스 업무수행 시의 개선 시급 사항



심각성: 1점_10% 이하~5점_40% 초과
발생빈도: 1점_낮음~5점_높음

1. 물가상승에 못 미치는 설계비 책정과 인건비 및 외주비 상승(건축설계산업 관련 정책 및 규정)
2. 프로젝트 연장·중단 등으로 인한 비용의 미확정[발주처(건축주) 계약]
3. 과도한 인증제도로 인한 시간 및 인력 낭비(인증 업무)
4. 주 52시간제 도입과 상반되는 비현실적인 업무 일정(업무 일정)
5. 심의 점수에 따른 과도한 인력 및 시간 낭비(심의)
6. 심의로 발생한 비용의 자체 부담(심의)
7. 설계변경 및 사후설계 관련 비용의 자체 부담[발주처(건축주) 계약]
8. 주관적인 심의 내용 및 재심의 통보(심의)
9. 지자체별 상이한 심의 기준(심의)
10. 인증으로 발생한 비용의 자체 부담(인증 업무)
11. 설계도서 저작권 소유의 모호함(건축설계산업 관련 정책 및 규정)
12. 실무적용 가능 지식 및 기술 교육 부족(교육제도)
13. 교육·시험·실무의 상호 연계성 부족(교육제도)

2014년 6월부터 시행된 「건축서비스산업 진흥법」은 질 높은 건축서비스의 제공과 수준 향상을 목표로 제정되었다. 법이 시행된 지 5년이 지났음에도 국민과 건축주에게 여전히 수준 높은 건축서비스를 제공하지 못하는 이유는 무엇일까?

이는 건축서비스 평가를 건축서비스산업에 반영할 수 있는 건축서비스산업의 운영 체계가 사회 각 분야에 제대로 갖춰지지 않았기 때문이다. 이런 점에서 건축서비스산업의 혁신이 필요하며, 혁신이 시급한 사항들을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 선진국 수준의 건축서비스를 위해서는 건축사사무소에서 건축서비스의 품질을 확보하기 위해 적정 인력을 투입할 수 있도록 설계비가 보장되어야 하며, 특히 민간설계비의 경우는 대폭 인상이 필요하다.

둘째, 시간 예측이 불가능하고 인력소모가 많은 인허가 및 심의·인증 등에 대한 정부·지방자치단체의 건축행정서비스를 선진국과 같은 수준의 신뢰성·대응성·확신성을 갖도록 혁신해야 한다.

셋째, 갑의 우월적 지위에 의한 을의 억울한 피해가 없도록 건축서비스 관련 계약제도를 공정하게 혁신해야 한다.

넷째, 건축 관련 교육제도와 저작권 제도 등을 선진국 수준으로 개선해야 한다.

건축행정서비스의 혁신을 통해 건축서비스의 신뢰성·반응성·확신성과 같은 품질이 확보된다면, 건축주는 건축과 건축인을 신뢰하게 되고 좋은 건축서비스를 받기 위해 기꺼이 더 많은 비용을 지불하게 될 것이다. 이것이 바로 건축서비스산업의 미래 전망이며, 좋은 건축과 도시를 만드는 근본이라 하겠다.

참고문헌

- 1 강부성. (2019). 열악한 건축서비스의 문제와 원인, 그리고 개선방향. 건축서비스와 건축문화의 진흥 그리고 건축설계제도의 합리화 방안 정책세미나 발제자료. (2019.3.20.)
- 2 Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64.
- 3 유현희. (2019). [서비스산업이 미래다] 제조업 4배 달하는 규제 풀어야 고부가 일자리 창출, 이투데이. 10월 3일 기사. <http://www.etoday.co.kr/news/view/1805678>
- 4 윤지경. (2010). SERVQUAL 용어 설명. 온라인 행정학전자사전. 한국행정학회. http://www.kapa21.or.kr/epadic/epadic_view.php?num=702