

세무와회계저널

제17권 제5호 2016년 10월 pp.199~243

한국세무학회

세무서비스, PB의 만족도 및 PB의 영업성과 간의 관련성*

김용열** · 홍정화***

〈요 약〉

본 연구는 급변하는 금융환경 변화에 따라 각 금융권에서 경쟁적으로 시행하고 있는 PB시장에서 제공되는 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향을 실제 업무의 당사자인 PB의 입장에서 검증하였으며, PB의 세무서비스 만족도가 PB영업성과 향상에 매개효과를 가지는 검증하였다. 자료 수집을 위해 설문조사를 실시하였으며, 대상자는 은행과 증권사에 근무 중인 PB이다. 연구대상자들로부터 회수한 것 중 분석가능한 258부를 대상으로 하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 금융사의 세무서비스는 PB의 만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 세무서비스의 구체적인 유형인 상담서비스·신고서비스·고객세미나 모두 PB의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 금융사의 세무서비스는 PB의 영업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 금융권이 제공하는 상담서비스와 신고서비스 및 고객세미나서비스는 PB영업의 자산유치성과·고객이탈방지 성과 그리고 고객충성도에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. PB의 영업성과에 미치는 세무서비스 유형 간에는 다소 영향력 정도에 차이를 보였는데 자산유치 성과에는 상담서비스의 영향력이 상대적으로 큰 반면, 고객이탈방지와 고객충성도에는 고객세미나서비스가 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 신고서비스의 영향력은 상대적으로 가장 낮게 나타났다. 셋째, PB의 만족도는 금융사의 세무서비스와 PB의 영업성과 간에 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 상담서비스·신고서비스·고객세미나는 각각 자산유치성과·고객이탈방지·고객충성도에 유의적인 영향을 미치며, 각각의 세무서비스는 PB의 만족도에 매개되어 자산유치성과·고객이탈방지·고객충성도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 세무서비스에 대한 PB의 만족도가 높아질수록 금융권의 세무서비스가 PB의 영업성과에 긍정적인 영향은 주는 것으로 분석되었다.

본 연구결과는 금융기관에서 고객유치 및 고객상담시 세무서비스의 중요성을 인식하게 되는 계기를 제공하고, 나아가 세무전문가의 역할을 인식하게 되는데 기여할 것으로 기대된다.

〈주제어〉 금융사 세무서비스, PB의 세무서비스 만족도, PB의 영업성과

* 이 논문은 주저자의 박사학위논문 중 일부를 수정·보완한 것입니다.

** 가천대학교 대학원 박사과정, joytax1@naver.com, 주저자

*** 가천대학교 경영대학 교수, jhhong@gachon.ac.kr, 교신저자

논문접수일 2016년 7월 27일

1차수정일 2016년 9월 1일

2차수정일 2016년 10월 13일

게재확정일 2016년 10월 24일

I. 서 론

2008년 금융위기 이후 국내 금융시장은 세계경제 침체에 따른 지속적인 저금리구조와 자산증식의 한계, 자본 신상품의 출현과 시장 변동성의 확대, 부동산의 경기변동과 자산가치의 급등락, 출산을 저하와 인구 고령화 등 근본적인 어려움에 직면해 있다. 또한 종합금융서비스와 투자업무확대에 따른 리스크 증가, 고유 업무의 축소에 따른 예금과 대출마진의 감소, 영업환경변화에 따른 수익원 확보 및 신상품 개발의 어려움 등으로 금융서비스시스템의 한계점에 도달해 있다(정지만, 2000). 그리고 인터넷 전문은행이라는 새로운 경쟁자가 진입했고, 지점으로만 인식됐던 은행은 현금자동입출금기(ATM), 인터넷, 휴대폰 안으로 들어왔으며, ‘금융권 알파고’로 불리는 로보어드바이저¹⁾가 등장해 수익률을 관리하고, 가상화폐 비트코인²⁾의 보안 기술인 ‘블록체인³⁾’이 금융거래에 활용되기 시작하는 등 금융의 혁명적인 변화기를 맞아 국내 금융기관들은 전에 경험하지 못했던 새로운 위기와 도전에 직면해 있다.⁴⁾

이러한 한계점 및 도전에 대한 대응방안으로 국내 금융시장에서는 고객자산가들의 자산을 관리하고 운용하는 PB(Private Banking)의 중요성이 증대되고 있으며, 일반 금융 업무만이 아닌 전문적인 자산관리의 분야까지 점점 서비스 영역을 넓혀가고 있다. 현재 금융권에서 고객 및 PB(Private Banker)에게 제공되는 전문화된 자산관리 서비스로는 헤지펀드, 부동산컨설팅, 자산운용 및 관리, 세무서비스, 유언 및 신탁, 상속서비스, 패밀리 오피스 등이 있으나 대부분의 금융기관에서 주력 서비스로 제공하는 것은 세무서비스라 할 수 있다.

이와 같은 금융시장의 환경변화에도 불구하고 금융기관에서 제공하는 서비스와 관련된 선행연구는 프라이빗뱅킹을 중심으로 한 부동산 자산관리와 은행경영성과를 분석한 윤순기(2007)가 있을 뿐이며, 세무서비스와 관련하여 PB(Private Banker)의 영업성과를 연구한 선행연구 사례는 거의 없는 실정이다.

따라서 이러한 국내 금융권의 자산관리시장의 변화와 자산관리서비스의 수급현황을 배경으로 세무서비스의 역할을 분석할 필요가 있다. 본 연구에서는 현재 우리나라 금융권에서 고객에게 제공하고 있는 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향을 구체적으로 분석함으로써 세무서비스와 PB의 영업성과 간의 상관관계를 입증하고 나아가 PB의 영업성과를 증진시키기 위한 사안별 최적의 세무서비스를 찾아보고자 한다.

1) ‘로보어드바이저’(robo-advisor)는 로봇(robot)과 투자전문가(advisor)의 합성어로, 고도화된 알고리즘과 빅데이터를 통해 인간 프라이빗 뱅커(PB) 대신 모바일 기기나 PC를 통해 포트폴리오 관리를 수행하는 온라인 자산관리 서비스를 일컫는다.

2) 비트코인이란 실제 돈은 아니지만 물건을 사거나 서비스 이용료를 결제할 수 있는 돈으로 발행 주체가 없는 가상화폐이다.

3) 블록체인이란 공공 거래 장부라고도 부르며 가상 화폐로 거래할 때 발생할 수 있는 해킹을 막는 기술이다.

4) 파이낸셜뉴스 신문기사 “점포 사라지고 AI가 자산관리, 금융 뉴노멀 시대 생존전략은?”, 2016.4.26.

본 연구의 목적을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 국내 금융권에서 제공하는 세무서비스가 PB의 만족도에 영향을 미치는가에 대하여 연구하고자 한다. 둘째, 세무서비스에 따라 PB의 영업성과에 차이가 있을 것이므로 구체적인 세무서비스의 유형에 따라 PB의 영업성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 연구하고자 한다. 셋째, PB의 만족도는 세무서비스와 PB의 영업성과 간에 어떠한 효과(매개효과)를 보일 것인가에 대하여 연구하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. PB의 역할

자산관리 서비스 시장은 성장 가능성이 크고 선점 효과를 누릴 수 있어 적극적인 공략이 필요하다. 대형 증권사를 중심으로 자산관리 시장의 선점 경쟁이 치열하게 전개되고 있다. 거액 자산을 대상으로 하는 종합자산관리 서비스 전문 지점들이 계속 개설되고 있다.

프라이빗 बैं킹이라는 단어는 높은 수준의 금융과 기타 관련 서비스를 부유한 고객, 원칙적으로 개인과 그 가족에게 제공하는 서비스라는 의미를 함축하고 있다. 오늘날에 있어 프라이빗 बैं킹은 단일의 활동이 아니다. 각각 다른 세분화된 고객층을 갖고 있는 다양한 사업의 영역들로 구성되어 있으며, 실질적으로 개별 금융기관들은 제시되어 있는 모든 분야의 프라이빗 बैं킹 사업에 참여하기보다는 자사가 강점을 가질 수 있는 한두 가지 영역에 집중하여 영업활동을 수행하는 추세이다. 이는 실제로 금융기관들이 프라이빗 बैं킹 분야에서 가장 중요한 경쟁우위를 확보할 수 있는 요소에 집중을 한다. 서비스 품질을 가장 높은 수준으로 유지하면서 모든 분야의 프라이빗 बैं킹 서비스를 제공할 수 없기 때문이다. 다시 말해서 자사가 강점을 가지고 있는 분야에서 국제적으로 가장 탁월한 서비스를 제공하는 능력을 무엇보다 중시하고 있다.⁵⁾

본 연구의 대상이 되는 PB는 금융권에서 자산관리 영업을 주로 담당하는 자(Private Banker)를 의미하고, 경우에 따라 주로 고액자산가에게 제공되는 서비스(Private Banking), 자산관리 업무를 주로 하는 특정한 은행(Private Bank)를 의미하기도 한다.

저금리·저성장 시대가 장기화되다 보니 그동안 예금금리에만 만족하던 투자자들까지도 다양한 금융상품에 고개를 돌리기 시작하면서, 다변화된 금융시장이 열리고 있다. 또한, 이러한 변화에 발맞춰 고객들의 다양한 수요에 부응하기 위하여 PB 컨설팅 서비스 역시 다변화하며 적극적인 서비스로 나아가고 있다. PB서비스가 강화되는 배경은 고객자산관리의 중요성이 커질수록

5) 우수한 품질의 서비스 제공은 프라이빗 बैं킹의 핵심인데, 주요 요소는 다음과 같다(김용열, 2016). ① 개인고객 요구에 대한 맞춤형 서비스, ② 고객니즈(욕구)의 예측, ③ 장기적인 단골 관계지향, ④ 개인적 접촉, ⑤ 일임(위임형)

전문적 지식을 갖춘 PB들의 수요는 급증할 것이라는 전망에서 비롯되며, 과거에는 브로커리지 부문이 증권사들의 주요 수익원이었지만 주식시장의 거래대금 감소, 수수료를 인하 등으로 인해 브로커리지 수익이 줄어, 이에 따라 장기적으로 고객의 투자 수익률을 높이고 증권사들의 안정적인 수익도 확보할 수 있는 자산관리 서비스의 중요성이 강조되고 있다(아시아경제, 2016.1.27). 증권사 뿐만 아니라 은행도 고객들이 세무, 법률 자문서비스를 받을 수 있는 ‘상속·증여 센터’ 등을 설립하며 전 직원을 PB(프라이빗뱅크)로 양성하는 정책을 수립했다(매일경제, 2016.2.12). 따라서 금융기관에서 자산관리서비스의 중요성이 대두되고 있어, 금융권의 PB서비스 활동은 강화되고 이들에 대한 성과평가도 중요시되고 있는 것이 현재 실정이다.

2. 선행연구의 검토

가. PB관련 문헌연구

김현정(2003)은 경영환경변화로 고수익상품의 개발과 서비스개선 등 최근 국내 은행들의 경쟁이 더욱 치열해지고 있는 상황에서 한국을 포함한 전세계적으로 고소득 개인의 숫자가 증가함에 따라 이들의 자산증식에 대한 욕구와 관심을 파악하여 재테크, 세무 상담, 증권 등 종합 자산관리 서비스를 해주며 친밀한 관계를 유지할 수 있는 마케팅전략을 전개해야 하며, 이때 무분별한 Private Banking 사업 확장으로 인한 과열 경쟁을 피하기 위해 심사숙고 후 단계적으로 접근할 것을 제안하였다.

박은영(2006)은 2000년 이후 국내의 대다수 금융기관들의 Private Banking 사업이 치열한 경쟁단계로 돌입되면서, 각 금융기관별 이미지 및 강점을 특화시켜 나가고 있는 상황에서 PB고객들의 프라이빗뱅킹 선택시 고려하는 요인을 분석하였는데, Private Banking 선택시 중요 고려요인은 금융기관의 이미지·안정성·투자성과 등이며, 각 기관별 기업문화에 맞는 차별화된 Positioning전략인 PB마케팅을 대중화시키고, PB룸을 정비하며, 전략에 맞는 재무설계 프로그램 등을 개발해야 한다고 제안하였다.

유정이(2010)는 과거 어느 때보다 빠르게 변화하고 있는 중국의 금융환경에서 중국정부가 은행의 대출을 강력하게 규제하면서 대형화·겸업화가 빠르게 이루어진 중국의 금융기관들의 Private Banking 서비스가 어떻게 잘 발전할 수 있는지를 연구하였으며, 스위스 미국 등의 해외 금융기관들과 비교하여 중국의 Private Banking의 특징을 파악하고, 서비스 기간이 짧은 만큼의 각종 문제점은 정부 측면의 법규 시스템완비와 더불어 사회측면에서는 Private Banking에 대한 지식을 홍보하는 방식 등으로 점진적으로 해결해 나갈 것을 주장하였다.

서병호(2012a)는 국내은행 PB서비스에 대하여 검토하면서 급성장하고 있는 국내PB 시장의 가능성과 한계에 대하여 분석하였고, 미국이나 스위스 등 선진국의 PB서비스에 비해 낮은 수익률 및 수수료를 개선하기 위한 전략 및 국내은행의 PB서비스가 국제경쟁력을 가지기 위한 제도적

개선, 전문성 부족, 전문인력의 유치 및 이직 방지 등 PB관련 내부통제시스템을 보다 강화할 필요가 있다고 제안하였다.

나. PB관련 실증연구

윤순기(2007)는 국내은행의 PB비즈니스와 부동산자산관리가 PB의 영업실적에 미치는 영향을 분석하였으며, 외환위기 이후 저금리·저성장·고령화의 시대에 따라 부동산자산관리를 PB의 기본 업무로 정착하여 영업실적을 증진시켜야 한다고 제안했다.

김옥정(2007)은 설문조사를 통해 한국 내 고소득 개인의 증가율에 따라 소매금융점포들의 경쟁력 강화방안에 대하여 연구하였으며, 그 방안으로 거점용 PB 센터시행, 직업·학력 등에 따른 고객 분석 등 차별화된 서비스 필요성 및 인적자원 환경에서의 PB전문요원의 전문성 향상 필요성 등을 제안하였다.

황석환(2010)은 국내 프라이빗 बैं킹 대상 고객의 금융기관 선택에 대한 주요 요인 연구에서 거래고객을 대상으로 설문조사를 실시하여 고객특성에 대하여 파악하였고, 고객들의 세대별 서비스 이용방식을 실증 분석하였으며, 이러한 분석을 바탕으로 프라이빗 बैं킹의 발전 방안을 다음과 같이 제시하였다. 첫째, 소득계층별 리스크 허용수준이 다른 점을 고객세분화 전략에 반영해야 한다. 둘째, 프라이빗 센터에 대한 과도한 투자를 줄이며 고객들의 니즈에 맞는 상품개발 및 정보제공에 힘써야 한다고 주장하였다.

서병호(2012b)는 국내은행의 PB비즈니스 발전방안에서 국내 프라이빗 बैं킹서비스의 낮은 수익성에 대하여 문제를 제기했으며, 글로벌 PB와는 다른 제도 및 시장여건에서 가장 적합한 최적의 비즈니스 모델을 고려하고 향후 PB서비스의 발전방안을 제시하였다. 또한 방문조사를 통해 국내 PB시장의 규모 및 PB서비스를 운영하는 회사의 전략을 분석하였고, 우호적이지 못하며 과도해진 PB시장에서 글로벌 PB 비즈니스모델을 따르기 힘든 실정에서 국내 PB서비스만의 차별화된 전략이 필요하다고 제안하였다.

박효진(2014)은 국내은행의 프라이빗 बैं킹의 문제점과 개선방안에 관한 연구에서 국내의 프라이빗 बैं킹의 도입배경과 국내외 프라이빗 बैं킹 현황 및 추세를 살펴보면서 여러 문제점을 도출하였다. 그에 대한 해결방안으로는 명확한 고객 세분화 및 온라인 시스템을 구축, 프라이빗 बैं킹서비스의 차별화 전략, 프라이빗 बैं커의 전문지식 강화, 내부 통제시스템의 강화를 주장하였다.

다. 세무서비스 관련 연구

기존 세무서비스에 연구는 대부분 문헌연구를 통하여 정책적 대안을 제시하거나 세무대리서비스의 종류, 내용, 제공방법 등에 따른 납세자 만족도에 대한 상관관계를 분석하는 연구들이 다수를 차지하며 그 구체적 내용은 다음과 같다.

전태영(1998)은 상장기업과 비상장 중견기업의 회계부서 근무자에 대한 우편으로 설문지를 배

부하여 회수한 188부를 통계분석하였는데, 분석결과 세무서비스 이용자들은 세무서비스의 품질을 기술적 측면과 인간적 측면, 편리성 측면 등의 3가지 측면에서 평가하는 것으로 나타났다. 또한 3가지 세무서비스 품질 요소와 세무대리 계약기간, 세무대리인의 조직형태 및 규제와 6개의 변수를 독립변수로 하고 고객만족도를 종속변수로 한 분석결과에서는 세무대리서비스의 품질요소인 기술적 측면과 인간적 측면, 편리성 측면은 고객만족도와 높은 관련성이 있는 것으로 나타났다.

장용운(2006)은 납세자만족도와 세무대리인의 계속거래 의도에 대한 관련성을 파악하기 위하여 매출액, 거래기간, 설립년도 등을 포함한 분석을 수행하였다. 또한, 납세자 만족도를 증가시키는 세무서비스는 어떤 것이 있으며, 세무서비스 품질은 어떻게 개발되어야 하는지를 분석하였다. 그리고 세무대리인을 이용하는 세무서비스에 대한 납세자평가가 납세자만족도에 미치는 영향을 측정 한 결과 납세자의 평가는 8가지 요인으로 압축되었고, 세무대리인은 세무서비스에 대하여 납세자의 만족도를 높이기 위한 방안을 모색하기 위하여 노력하여야 한다고 주장하였다.

강덕수(2010)는 세무대리서비스 구성요소에 고객접점서비스 요인의 추가가능성의 확인 및 이용자 만족에 영향을 미치는 세무대리서비스 요인, 그리고 이용자 만족과 계속이용의도간의 관계를 연구하였다. 연구결과 실무자들의 역할이 세무대리서비스에서 중요하다는 것을 보여주고 있으며, 또한 실무자들에 대한 지속적인 교육 및 복리후생 등과 같은 방안을 시행함으로써 세무대리인은 경쟁력을 가지게 되어 이용자 만족도와 계속이용의도를 증가시킬 수 있다고 주장하였다.

김형곤(2012)은 고객이 받은 세무대리서비스에 대한 평가와 조세관련 납세자의 상황이 세무대리서비스의 이용 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 세무대리인의 능력 및 활동을 매개변수로 설정하여 세무대리인의 적극적인 활동으로 인한 이용 만족도를 분석하였다. 분석결과, 세무대리서비스 이용자의 세무조사 및 정부의 신뢰 등 긍정적인 신뢰감을 가진 납세자들이 세무대리인의 활동에 적극적인 영향을 주고 이용자 자신도 그 서비스에 만족한다고 주장하였다.

라. 선행연구와 본 연구와의 차이점

기존의 PB관련 연구는 대부분 문헌적 고찰 및 법률적 문제점을 지적 및 개선방안을 제시하는 연구(유정이 2010 ; 박은영 2006 ; 김현정 2003) 또는 실증적 분석을 통하여 전략적 제언을 하는 방법으로 연구(윤순기 2007 ; 서병호 2012 ; 김옥정 2007 ; 황석환 2010) 되어 왔다.

세무서비스 관련 연구 또한 대부분 문헌적 고찰 및 실증적 분석을 통하여 세무서비스의 역할과 만족도 증진방안을 분석(장용운 2006 ; 강덕수 2010 ; 김형곤 2012)하는 방안으로 연구되어 왔다. 즉, 일반적인 세무서비스 및 만족도에 영향을 주는 요소에 대한 연구, 세무서비스의 목적을 달성하였지 여부를 검증하기 위한 연구가 대부분이었다.

본 연구는 최근 급변하는 금융변혁기를 맞아 우리나라 금융권의 가장 중요한 영업전략인 PB 서비스를 연구대상으로 하였고, PB서비스 중 가장 중요하고 활성화된 세무서비스에 대하여 연구를 진행하였다는 점에서 기존 선행연구들과 기본적인 차별성이 있으며 구체적으로 다음과 같

은 차이점을 가진다.

첫째, 선행연구에는 세무서비스와 PB의 만족도에 따른 PB의 영업성과 간의 관계를 분석한 연구는 찾아보기 힘들다. 본 연구에서는 세무서비스의 주된 수요자이자 공급자인 PB를 대상으로 설문조사한 결과를 토대로 세무서비스가 PB의 세무서비스 만족도에 따라 PB의 영업성과에 어떠한 영향을 미치는지를 세분화하여 구체적으로 검증한다는 점에서 선행연구와 차이가 있다.

둘째, 선행연구는 대부분 납세자와 세무대리인을 대상으로 설문조사를 실시하였으나, 본 연구는 PB라는 특정 전문가 집단을 대상으로 설문조사를 진행하여 연구결과를 도출한다는 점에서 차별성을 가진다.

셋째, 본 연구에서는 우리나라 금융기관이 PB 영업전략 수립시 실제로 도움이 될 수 있는 세분화된 세무서비스에 대한 연구결과를 제공한다는 점에서 선행연구들과 차별된다.

넷째, 본 연구에서는 세무서비스가 기존의 영업방식 및 영업범위의 틀에서 벗어나서 금융 등 새로운 분야와 결합하여 어떠한 시너지 효과를 발생할 수 있는지를 분석하였다는 점에서 선행연구들과 차별성을 가지며, 현재 세무서비스 업무 종사자들에게 새로운 영업 패러다임을 제공한다.

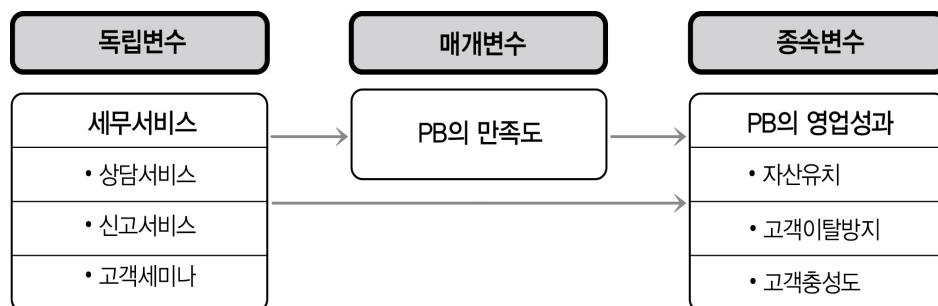
III. 연구설계

1. 연구모형 및 연구가설의 설정

가. 연구모형의 설정

본 연구에서는 세무서비스에 따른 PB의 만족도를 검증하고, 나아가 PB의 영업성과에 어떠한 영향을 주는지에 대한 효과를 검증하고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 세무서비스로 인한 PB의 만족도와 PB의 영업성과에 대한 관련성을 측정하고자 다음의 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



나. 연구가설의 설정

위의 <그림 1>에 제시된 연구모형을 검증하기 위하여 다음과 같은 유형의 가설을 설정한다.

(1) 세무서비스가 PB의 세무서비스 만족도에 미치는 영향 검증을 위한 가설

현재 금융권 고객에게 제공되는 세무서비스의 유형을 크게 3가지(세무상담, 세무신고, 고객세미나)로 나누어 볼 수 있는데, 그 제공되는 서비스의 유형에 따라 PB의 세무서비스 만족도는 영향을 받을 것이다. 이에 따라 세무서비스 제공 유형에 따른 PB의 세무서비스 만족도의 차이를 검증하기 위하여 다음과 같은 [가설 1]을 설정한다.

[가설 1] 세무서비스는 PB의 세무서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-1] 세무상담서비스는 PB의 세무서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-2] 세무신고서비스는 PB의 세무서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-3] 고객세미나는 PB의 세무서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.

(2) 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향 검증을 위한 가설

현재 금융권 PB에게 제공되는 세무서비스의 유형을 크게 3가지(세무상담, 세무신고, 고객세미나)로 나누어 볼 수 있는데, 그 서비스의 유형에 따라 PB의 영업성과(자산유치, 고객이탈방지, 고객충성도)에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다. 이에 따라 세무서비스 제공 유형에 따른 PB의 영업성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같은 [가설 2]를 설정한다.

[가설 2] 세무서비스는 PB의 영업성과에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-1] 세무상담서비스는 PB의 자산유치에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-2] 세무상담서비스는 PB의 고객이탈방지에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-3] 세무상담서비스는 PB의 고객충성도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-4] 세무신고서비스는 PB의 자산유치에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-5] 세무신고서비스는 PB의 고객이탈방지에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-6] 세무신고서비스는 PB의 고객충성도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-7] 고객세미나는 PB의 자산유치에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-8] 고객세미나는 PB의 고객이탈방지에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-9] 고객세미나는 PB의 고객충성도에 영향을 미칠 것이다.

(3) 세무서비스와 PB의 영업성과 간의 관계에서 PB의 세무서비스 만족도의 매개효과 검증 위한 가설

현재 금융권 PB에게 제공되는 세무서비스의 유형에 따라 PB의 세무서비스 만족도에 영향을 미칠 것이며, 또한 PB의 세무서비스 만족도 수준에 따라 궁극적으로 PB의 영업성과 수준도 달라질 수 있을 것이다. 이에 따라 세무서비스 제공 유형에 따른 PB의 영업수준 향상에 있어서 PB의 세무서비스 만족도가 매개역할을 하는지 검증하기 위하여 다음과 같은 [가설 3]을 설정한다.

[가설 3] PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 유형과 PB의 영업성과 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-1] PB의 세무서비스 만족도는 세무상담서비스와 자산유치 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-2] PB의 세무서비스 만족도는 세무상담서비스와 고객이탈방지 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-3] PB의 세무서비스 만족도는 세무상담서비스와 고객충성도 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-4] PB의 세무서비스 만족도는 세무신고서비스와 자산유치 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-5] PB의 세무서비스 만족도는 세무신고서비스와 고객이탈방지 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-6] PB의 세무서비스 만족도는 세무신고서비스와 고객충성도 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-7] PB의 세무서비스 만족도는 고객세미나와 자산유치 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-8] PB의 세무서비스 만족도는 고객세미나와 고객이탈방지 간에 매개효과를 보일 것이다.

[가설 3-9] PB의 세무서비스 만족도는 고객세미나와 고객충성도 간에 매개효과를 보일 것이다.

2. 변수의 정의 및 측정

가. 독립변수

본 연구는 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향을 구체적으로 분석하기 위하여 현재 국내 금융권에서 PB의 영업활동의 일환으로 제공되고 있는 세무서비스 중 가장 일반적이고 광

범위하게 이루어지는 세무서비스를 독립변수로 정하였으며, 독립변수인 세무서비스를 다음과 같이 3가지로 구분하여 정의하고 리커트 7점 척도로 측정한다.

첫째, 세무상담서비스는 금융사 자체 세무전문 인력 및 금융사와 계약관계에 있는 세무사(세무법인)에 의하여 세무상담서비스를 요청하는 고객에게 제공하는 것으로 ① 고객과 직접 대면하여 상담하는 서비스(고객대면 상담서비스), ② 고객과 대면하지 않고 전화나 팩스, 이메일 등으로 상담하는 서비스(고객비대면 상담서비스)로 구분한다.

둘째, 세무신고서비스는 금융사와 계약관계에 있는 세무사(세무법인)에 의뢰하여 세무신고 서비스를 요청하는 고객에게 제공하는 것으로 최근 금융권에서 일반적으로 행해지는 세무서비스 유형 중에서 가장 중요한 세무신고서비스인 ① 고객의 종합소득세(금융소득종합과세) 신고대행 서비스, ② 증여세 및 상속세 신고대행서비스, ③ 양도소득세(토지, 주식) 신고대행서비스로 구분한다.

셋째, 고객세미나는 금융사 자체 세무전문 인력 및 금융사와 계약관계에 있는 세무사(세무법인)에 의뢰하여 고객을 대상으로 세무세미나 서비스를 제공하는 것으로 정의한다.

윤순기(2007)는 프라이빗뱅킹을 중심으로 한 부동산자산관리가 은행경영성과에 미치는 영향 분석에서 시장자산, 인적자산, 인프라자산을 독립변수로 선정한 바 있다.

나. 매개변수

위에서 정의된 독립변수들은 PB의 영업성과에 영향을 미칠 뿐 아니라 세무서비스에 대한 PB의 만족도에 영향을 미칠 것이며, 세무서비스에 대한 PB의 만족도는 나아가 PB의 영업성과에 영향을 미치게 될 것이다. 독립변수와 종속변수 사이에 하나의 변수가 추가되는 것이 매개분석의 대상이 되며, 이는 독립변수는 매개변수를 통해 종속변수에 영향을 준다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 세무서비스에 대한 PB의 만족도를 매개변수로 산정하였으며, 측정방법으로 리커트 7점 척도를 사용한다.

다. 종속변수

본 연구의 목적은 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 따라서 종속변수는 PB의 영업성과로 설정한다. 이는 금융권에서 일반적으로 PB를 평가하는데 기준이 되는 요소인 ① 고객수익(고객수익률, 자산배분고려 순증가율), ② 핵심고객 순증(핵심고객 순증, 핵심자산 순증), ③ 중점추진(전략과제)을 기초로 설정한 것이며,⁶⁾ 이 중 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향 검증에 부합되는 요소를 중심으로 구체적인 내용을 다음과 같이 3가지로 구분하여 정의하고, 리커트 7점 척도로 측정한다.

첫째, 자산유치성과는 세무서비스를 통하여 신규고객에게 신규자산을 유치하거나, 기존고객

6) 이 기준은 삼성증권 등 금융사의 PB 평가기준사항이다.

에게 추가적으로 자산을 유지하는 성과이며, 여기서 자산이란 예금·증권·채권·보험·펀드·ELS 등 명칭 여하를 불문하고 고객이 금융사에 관리·위탁하는 자산을 의미한다.

둘째, 고객이탈방지성과는 세무서비스를 통하여 기존고객의 자산이 인출 또는 타 금융권으로 변경되는 것을 방지하는 성과를 말하며, 여기서의 자산 또한 예금·증권·채권·보험·펀드·ELS 등 명칭 여하를 불문하고 고객이 금융사에 관리·위탁하는 자산을 의미한다.

셋째, 고객충성도 성과는 세무서비스를 통하여 신규 또는 기존고객에 대한 정보 획득, 신뢰성 증대 등으로 인하여 PB에 대한 충성도 및 친밀도가 증가되어 결과적으로 고객의 자산운용 의사 결정시 PB가 그 의사결정에 영향을 미칠 수 있는 성과를 말한다.

윤순기(2007)는 프라이빗뱅킹을 중심으로 한 부동산자산관리가 은행경영성과에 미치는 영향 분석에서 경영성과(경쟁은행우위, 서비스차별화, 실무자)를 종속변수로 선정한 바 있다.

3. 자료의 수집 및 분석방법

가. 자료의 수집 및 회수

본 연구에서는 각 금융권(은행, 증권사)에 근무하는 PB를 대상으로 자료를 수집한다.

2014년 12월말 기준으로 재무현황과 손익(수수료)현황 등을 고려하여 은행권에서는 국민은행·신한은행·우리은행·하나은행 PB를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 증권사에서는 대우증권·삼성증권·한국투자증권 PB를 대상으로 설문조사를 실시하였다.⁷⁾

자료의 수집은 2016.1.20.~2016.2.20. 기간 중에 설문조사를 통하여 이루어졌다. 설문조사는 우편 및 인터넷을 통하여 금융사별로 강남권, 비강남권 구분 없이 무작위로 설문지 320부를 배포하였고, 이 중 271부를 회수하여 회수율은 약 85%이었다. 회수된 설문지 중 일부 설문지는 표시의 오류가 있거나, 일관성이 결여되어 연구대상으로 활용하기 어려워 13부를 제외하였고 나머지 258부를 연구에 활용하였다. 258부의 설문지는 은행 PB로부터 133부, 증권사 PB로부터 125부로 분류된다.

본 연구의 설문지 주요 구성항목은 다음과 같다.

첫째, 세무서비스에 대한 설문으로 크게 상담서비스·신고서비스·고객세미나 3가지로 나뉘어져 있으며, 상담서비스는 고객 대면상담서비스와 고객 비대면 상담서비스로 세분하였다. 신고

7) 손익현황이 가장 높은 미래에셋증권을 설문대상에서 제외하였는데, 그 이유는 타 증권사와는 달리 미래에셋증권의 리테일 전략은 본사 집중형이기 때문이다. 즉 자산배분센터에서 어떠한 금융투자상품을 판매할지 어떤 지역의 투자가 유망할지 등 일종의 지침을 제시하면 PB는 그에 맞게 영업을 하는 방식으로 리스크를 최대한 줄이기 위한 미래에셋증권만의 자산관리 전략이다. 이는 PB 개인의 역량보다는 본사의 상품선정 역량과 시스템적인 부분이 더 강조되므로 타 증권사 보다 상대적으로 세무서비스 등 PB 서비스가 활성화되지 않아 본 연구의 세무서비스와 PB의 영업성과 간의 관련성 여부에 부합되지 않은 측면이 있기 때문이다.

서비스는 종합소득세(금융소득종합과세) 신고서비스, 상속·증여세 신고서비스, 양도소득세 신고서비스로 세분되어 항목으로 구성되어 있다.

둘째, 매개변수인 세무서비스에 대한 PB의 만족도 관련 설문은 제공되는 상담서비스·신고서비스·고객세미나 3가지에 대한 만족도 수준을 측정하는 항목으로 구성되어 있다.

셋째, 종속변수인 PB의 영업성과에 대한 설문으로 크게 자산유치성과·고객이탈방지성과·고객충성도성과 수준을 측정하는 항목으로 구성되어 있다.

넷째, 응답자의 인구통계적 요인과 관련한 설문으로 성별·연령·직급·근무경력·점포소재지·관리고객수·고객관리자산·금융권·근무점포형태에 대한 항목으로 구성되어 있다.

나. 자료의 분석방법

연구에 활용되는 수집된 설문지에 대하여 다음과 같은 분석방법을 적용한다.

첫째, 표본을 대상으로 표본의 구성 및 변수의 특성분석을 위하여 빈도분석 및 기술통계 분석을 실시한다.

둘째, 회수된 설문지에 대하여 설문변수들의 측정항목들이 어느 정도 일관성 있게 측정 되었는지를 알아보기 위해 신뢰성 분석을 하며, 아울러 각 변수간 요인이 제대로 묶이는지 여부를 확인하기 위하여 설문변수들의 타당성 분석을 실시한다.

셋째, 변수 간의 관련성을 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하여 변수간의 다중공선성 여부 및 상관관계를 파악한다.

넷째, 세무서비스가 PB의 세무서비스 만족도 및 PB의 영업성과에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시한다.

다섯째, PB의 세무서비스 만족도가 세무서비스와 PB의 영업성과 간에 매개효과를 보이는지를 분석하기 위하여 매개회귀분석을 실시하고 추가로 sobel test를 실시한다.

IV. 실증분석 결과

1. 표본의 특성 및 기술통계량

가. 표본의 특성

본 연구는 금융권의 세무서비스 인식이 PB의 만족도와 PB의 영업성과에 미치는 영향 정도에 관한 연구를 목적으로 진행되었다. 이를 위해 선정된 연구대상자는 국내의 금융권 PB 관련 업무 종사자 총 258명을 대상으로 진행되었다. 이들 선정된 연구대상자들에 대한 인구통계적 특성을 살펴보면 다음 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 설문조사의 기초적 특성

설문대상			은행	증권사	합계
설문대상			170명	150명	320
응답자			133명(78%)	125명(83%)	258
인구통계적 특성	성 별	남성	77	79	156
		여성	56	46	102
	연령	20대	0	2	2
		30대	55	57	112
		40대	71	64	135
		50대	7	2	9
	직급	대리급 이하	8	28	36
		과장급	47	39	86
		차장급(부부장)	57	45	102
		부장급	21	13	34
	근무연수	5년 미만	3	10	13
		10년 미만	35	37	72
		20년 미만	70	59	129
		20년 이상	25	19	44
	설문지역	강남권	78	92	170
		비 강남권	55	34	89
관리적 특성	점포유형	일반	61	60	121
		VIP전담	72	65	137
	관리고객수	50명 미만	23	26	49
		100명 미만	45	44	89
		200명 미만	50	45	95
		200명 이상	15	10	25
	고객 관리자산	500억 미만	40	56	96
		1,000억 미만	54	42	96
		2,000억 미만	29	20	49
		2,000억 이상	10	7	17

먼저 연구대상자인 PB 종사자의 성별을 살펴보면, 남자가 156명으로 60.5%를 차지하며, 여자는 102명으로 39.5%이다. 남자와 여자가 6 : 4의 비율을 보인다. 또한 연령대별로 살펴보면 20대는 2명(0.8%)이며, 30대는 112명(43.4%)이며, 40대는 135명(52.3%), 그리고 50대 이상은 9명(3.5%)이다. 30대~40대가 전체 95.7%로 대다수를 차지하고 있다. 이들 선정된 종사자들의 직급

별 분포를 살펴보면, 대리 이하가 36명으로 14.0%를 차지하며, 과장급이 86명으로 33.3%이며, 차장급이 102명으로 39.5%를 차지하며, 부장급은 34명으로 13.2%를 차지하고 있다. 10년 전후의 과장~차장급이 198명으로 72.8%를 차지하고 있다.

현 직장의 유형을 살펴보면, 은행이 133명으로 51.6%이며 증권사가 125명으로 48.4%로 비슷한 규모를 보인다. 전체 근무경력을 살펴보면, 5년 미만이 13명으로 5.0%에 불과하며, 10년 미만이 72명으로 27.9%를 차지하며, 20년 미만이 129명으로 50.0%를 차지하며, 20년 이상도 44명으로 17.1%를 차지하고 있다. 직급이 과장~차장급에 해당하는 10년이상~20년미만이 전체 과반수를 차지하고 있다.

현재 근무하고 있는 점포의 유형을 살펴보면, 일반점포가 121개소로 46.9%이며, VIP전담 PB점포가 137개소로 53.1%를 차지하고 있다. 이들 점포의 소재지를 살펴보면 강남권이 169개소로 65.5%이며, 비강남권이 89개소로 34.5%로 나타났다. 결과적으로 직장 특성과 관련하여 살펴보면 강남권에 소재지를 둔 PB점포가 다소 많은 것으로 나타났다.

관리고객 수의 분포를 살펴보면, 50명 미만이 49명으로 19.0%이며, 100명 미만이 89명으로 34.5%이며, 200명 미만이 95명으로 36.8%이며, 200명 이상이 25명으로 9.7%를 각각 차지하고 있다. 한편 고객관리자산 규모별로 살펴보면, 500억 미만이 96명으로 37.2%이며, 1,000억 미만이 96명으로 37.2%이며, 2,000억 미만이 49명으로 19.0%이며, 2,000억 이상도 17명으로 6.6%이다. 관리고객규모면에서 보면, 100명~200명 내외의 고객을 대상으로 1,000억 미만의 자산을 주로 관리하고 있는 것으로 나타났다.

나. 표본의 기술통계량

본 연구를 위해 표본으로 선정된 PB 관련 종사자 258명 대상으로 금융사의 세무서비스, PB의 만족도, 그리고 PB의 영업성과와 관련된 총 21개 설문문항에 대한 기술통계량은 다음 <표 2>와 같다. 각 설문항목별로 표본수, 최소값, 최대값, 평균, 그리고 표준편차 등과 관련된 기술통계량이다.

먼저 독립변수인 금융권의 세무서비스 정도에 대한 인식수준을 측정하기 위한 설문문항은 총 6개 문항이며, 각 문항들은 7점 척도로 구성된 리커트형 척도로 측정되었다. 이들 6개 설문문항의 평균값은 최소 5.38점에서 최대 6.78점으로 나타났다. 이들 세무서비스에 대한 인식은 평균 이상으로 긍정적인 수준을 유지하고 있다. 또한 6개 설문문항은 대체로 비슷한 인식수준을 보이고 있다. 구체적으로 금융권 세무서비스 중에서 대면상담서비스에 대한 인식수준이 5.78점으로 가장 높고, 비대면상담서비스에 대한 인식수준이 5.38점으로 가장 낮았으나 큰 차이는 보이지 않았다.

이어서 매개변수인 PB의 만족도는 총 6개 항목으로 구성되었으며, 리커트형 7점 척도로 측정되었다. 이들 6개 설문문항의 평균값을 살펴보면, 최소가 5.17점이며 최대가 5.50점으로 평균이

상의 대체로 만족스러운 수준을 보이고 있다. 특히 세무서비스 중에서 종소세상담서비스에 대한 만족도가 가장 높아 5.50점이며, 반대로 비대면상담서비스의 만족도가 가장 낮은 5.17점으로 나타났다. 그러나 이들 6개 만족도 문항은 큰 차이를 보이지 않으며 대체로 만족스러운 수준을 보였다.

〈표 2〉 표본에 대한 기술통계량

구분	설문항목	N	최소값	최대값	평균	표준편차
금융사의 세무서비스	B11대면상담서비스	258	1	7	5.78	1.503
	B12비대면상담서비스	258	1	7	5.38	1.557
	B21종소세신고서비스	258	1	7	5.48	1.586
	B22증여세신고서비스	258	1	7	5.49	1.561
	B23양도세신고서비스	258	1	7	5.41	1.600
	B31고객세미나	258	1	7	5.60	1.523
PB의 (세무서비스) 만족도	C1대면상담서비스 만족	258	1	7	5.53	1.364
	C2비대면상담 만족	258	1	7	5.17	1.376
	C3종소세상담 만족	258	1	7	5.50	1.401
	C4증여세상담 만족	258	1	7	5.29	1.476
	C5양도세상담 만족	258	1	7	5.28	1.491
	C6고객세미나 만족	258	1	7	5.41	1.376
PB의 자산유치 성과	D11상담서비스 자산유치	258	1	7	5.55	1.460
	D12신고대행 자산유치	258	1	7	5.31	1.451
	D13고객세미나 자산유치	258	1	7	5.31	1.434
PB의 고객이탈 방지성과	D21상담서비스 고객이탈방지	258	1	7	5.55	1.479
	D22신고대행 고객이탈방지	258	1	7	5.40	1.465
	D23고객세미나 고객이탈방지	258	1	7	5.28	1.490
PB의 고객충성도	D31상담서비스 고객충성도	258	1	7	5.58	1.485
	D32신고대행 고객충성도	258	1	7	5.44	1.454
	D33고객세미나 고객충성도	258	1	7	5.33	1.456

종속변수인 PB의 영업성과는 크게 3가지 분야이며, 총 9개 설문문항으로 구성되었다. 즉 3가지 영업성과 세부분야는 자산유치 성과, 고객이탈방지 성과, 고객충성도이다. 먼저 PB의 자산유치 성과와 관련된 인식수준의 평균값은 최소 5.31점에서 최대 5.55점으로 대체로 긍정적인 수준

이다. 또한 PB의 고객이탈방지 성과와 관련된 인식수준의 평균값은 최소 5.28점에서 최대 5.55점으로 대체로 긍정적인 수준이다. 마지막으로 고객충성도와 관련된 인식수준은 최소 5.33점에서 최대 5.58점으로 대체로 긍정적인 수준을 보였다.

결과적으로 독립변수인 금융권의 세무서비스 정도, 매개변수인 PB의 만족도, 그리고 종속변수인 자산유치성과, 고객이탈방지 성과, 고객충성도와 관련된 인식수준은 모두 5.0점에서 5.5점 사이로 대체로 긍정적인 수준을 보이며, 각 설문항목별 유사한 수준을 보이고 있다. 21개의 모든 설문문항에 대해 총 258개 케이스에 대한 응답결과를 가설 검증에 사용한다.

2. 신뢰성, 타당성 및 상관관계 분석

가. 신뢰성분석

본 연구에서 사용된 설문문항에 대한 신뢰성은 각 항목의 분산에 대한 체계적인 정보를 반영하고 있는 정도를 의미한다. 즉 구조화된 설문지 상에서의 측정 결과에 오차가 들어있지 않을 정도를 말한다. 따라서 측정변수의 신뢰성은 통상 동일한 측정도구를 사용하여 2회 이상의 반복 측정을 실시한 후 나타난 결과 간의 차이를 분석하거나, 혹은 대등한 두 가지 서로 다른 측정도구들을 이용하여 동일한 측정대상을 동시에 측정한 후 각 측정치 간의 상관관계를 분석하여 측정한다. 다시 말해 측정변수의 신뢰성은 연구대상에 관해 반복 측정했을 때 그 결과가 일관성 있게 나타나는 가를 판단하는 개념을 말한다. 즉 측정변수의 내적 일관성 정도를 측정하는 방법으로 ‘크론바하 알파(α)’ 계수를 이용해 개별항목과 전체항목간에 대한 신뢰성을 측정한다. 이 크론바하 알파(α) 계수는 보통 0과 1 사이에 값이 존재하며, 경영학 등에서는 일반적으로 0.6이상이면 신뢰성이 있는 것으로 보며, 0.8이상이면 매우 신뢰성이 높은 것으로 본다.

본 연구에서 사용된 설문항목들에 대한 신뢰성 정도는 다음 <표 3>과 같다. 구체적으로 신뢰성 정도를 살펴보면, 크론바하 알파(α) 계수는 금융권의 세무서비스 중에서 상담서비스(B11~B12) 항목에서 최소인 0.892이며, PB의 세무서비스의 만족도(C1~C6)항목에서 최대인 0.944로 나타나며, 이들은 모두 0.8이상으로 설문문항 간 신뢰성이 매우 큰 것으로 분석된다. 구체적으로 금융권의 세무서비스 중에서 신고서비스(B21~B23) 항목은 0.936이며, PB의 자산유치성과(D11~D13)항목은 0.937이며, PB의 고객이탈방지성과(D21~D23) 항목은 0.931이며, PB의 고객충성도(D31~D33) 항목은 0.934로 각각 나타났다. 다만 독립변수 중 하나인 고객세미나 서비스(B31)는 단일항목으로 측정되어 신뢰도 측정이 불가능하다.

또한 독립변수인 금융권의 상담서비스와 고객세미나 서비스 등 2개 구성성분을 제외한 나머지 5개 구성성분들의 각 설문문항의 신뢰도를 살펴보면, 각 설문문항들에서 ‘항목이 삭제된 경우 크론바하 알파(α) 계수’가 기존 ‘크론바하 알파(α) 계수’보다 모두 낮게 나타나고 있다. 따라서 이들 각 설문문항 간에 내적 일관성이 충분히 존재하며, 이를 토대로 설문문항들이 서로

적절하게 구성되었다고 판단한다. 따라서 모든 설문문항은 제거되지 않고 가설검정 분석에 사용된다.

〈표 3〉 측정 변수의 신뢰성 검증

구 분		수정된 항목-전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach의 알파	항목 수
금융사의 세무서비스	B11대면상담서비스	.806	—	.892	2
	B12비대면상담서비스	.806	—		
	B21중소세신고서비스	.828	.935	.936	3
	B22증여세신고서비스	.918	.867		
	B23양도세신고서비스	.857	.915		
	B31고객세미나서비스*	—	—	—	—
PB의 (세무서비스) 만족도	C1대면상담서비스 만족	.840	.933	.944	6
	C2비대면상담 만족	.797	.938		
	C3중소세상담 만족	.828	.934		
	C4증여세상담 만족	.842	.933		
	C5양도세상담 만족	.855	.931		
	C6고객세미나 만족	.826	.935		
PB의 자산유치 성과	D11상담서비스 자산유치	.878	.901	.937	3
	D12신고대행 자산유치	.889	.892		
	D13고객세미나 자산유치	.841	.930		
PB의 고객이탈 방지성과	D21상담서비스 고객이탈방지	.846	.909	.931	3
	D22신고대행 고객이탈방지	.869	.890		
	D23고객세미나 고객이탈방지	.857	.900		
PB의 고객충성도	D31상담서비스 고객충성도	.853	.914	.934	3
	D32신고대행 고객충성도	.882	.891		
	D33고객세미나 고객충성도	.859	.909		

* 단일항목으로 측정될 경우 크론바하 알파값은 계산되지 못함.

나. 타당성 분석

연구에 활용된 설문지를 이용하여 측정된 자료들이 측정하고자 하는 대상이 갖고 있는 사실 상태를 실제로 반영하고 있는지를 측정하는 통계분석기법이 타당성 분석이다. 본 연구에서는 타

당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 사용하였다. 탐색적 요인분석은 개별항목들 간의 상관관계가 높은 항목들끼리 하나의 요인으로 집단화 하여 동일한 개념을 측정하는 통계분석기법이다.

탐색적 요인분석을 위해 본 연구에서는 주성분분석 기법을 적용하였고, 요인 간의 독립적인 해석력을 높이기 위해 배리맥스 회전방법을 적용하였다. 또한 요인의 수는 고유값(eigen)을 기준으로 1.0이상의 값을 보이는 요인만을 선택하였다. 특히 이들 각 요인에 속한 모든 문항들의 요인적재량(factor loading)은 0.50이상으로 실시하며, 따라서 요인적재량이 0.50이하를 나타내는 설문문항은 최종분석에서 제외한다. 또한 추출된 요인들에 의해서 각 변수들이 얼마나 설명되는지를 나타내는 Communality(공통성)는 모두 0.3이상을 기준으로 요인분석을 실시한다. 즉 추출된 공통성이 0.3이하인 설문문항은 최종분석에서 제거된다.

본 연구모형에 포함된 21개 설문문항에 대한 총 258개 케이스(case)를 대상으로 한 탐색적 요인분석의 적절성을 확인하기 위해 먼저 KMO(Keiser-Meyer-Olkin)의 측도와 Bartlett의 검정을 사용하여 구형성 검정을 실시하였다. KMO 검정은 변수 간의 편상관 정도를 조사하는 것으로 요인분석에 사용된 변수의 수와 경우(case)의 수가 적절한지를 나타내는 표본 적합도를 나타낸다. 이 값이 0.8이상이면 요인분석을 하기에 적절하다는 것을 의미한다. 또한 Bartlett 검정은 요인분석을 할 때 기본적으로 사용하는 상관계수 행렬에 대하여 검사하는 것으로 이 상관계수 행렬이 대각행렬 인가를 검정하는 것으로 유의수준(통상 $p < 0.05$) 이하일 때 적합도는 확보되었다고 판단한다.

본 연구의 가설검증에 사용된 21개 설문문항과 258개 케이스로 구성된 모든 추출된 요인들은 KMO가 0.955로 0.80이상이고, Bartlett의 유의확률(p값)은 0.000으로 0.05이하 이므로 변수와 case의 수가 요인분석을 하기에 적절하므로 탐색적 요인분석을 실시하는데 무리가 없다고 판단된다.

본 연구에 사용된 총 21개 설문문항을 대상으로 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 4>와 같다. 구체적으로 탐색적 요인분석 결과를 살펴보면, 각 설문항목들의 공통성을 나타내는 추출값은 최소 0.308(C4증여세상담만족)이며, 모두 0.3이상으로 나타나 요인분석에 모두 활용하였다. 또한 탐색적 요인분석 결과, 최소인 고유값은 1.185로 나타나 1.0이상의 고유값을 보이는 요인의 수는 7개로 나타났다. 또한 각 요인에 해당하는 이들 각 항목의 요인적재량은 모두 0.5 이상의 값을 가지는 것으로 나타났다. 따라서 탐색적 요인분석 결과 21개 설문문항은 모두 최종 분석에 사용되었다.

또한 추출된 요인들의 누적 분산 설명력은 84.150%로 나타났으며, 이는 통상 사회과학분야에서 추출된 요인이 분산의 60% 이상을 설명할 경우 요인으로 유의하다고 간주하는 기준에 적합한 것으로 판단된다.

본 연구에서 사용된 총 21개 설문문항은 최종적으로 7개 구성요인으로 묶이며, 독립변수는 3개 요인으로 구분되며, 매개변수는 단일요인으로 구분되며, 종속변수는 3개 요인으로 각각 구분

된다. 이들 추출된 7개 구성요인들을 구체적으로 살펴보면, 요인 1은 설문문항 C1에서 C6으로 구성되며, 매개변수인 ‘PB의 만족도’ 요인이다. 회전된 요인의 고유값은 4.038이다. 또한 요인 2는 설문문항 D21에서 D23으로 구성되며, 종속변수인 ‘PB의 고객이탈방지 성과’ 요인이다. 회전된 요인의 고유값은 3.419이다.

〈표 4〉 측정변수에 대한 요인분석 결과

요인	설문문항	성 분							추출
		1	2	3	4	5	6	7	
상담 서비스	B11대면상담서비스	.025	.269	.134	.167	.714	.234	.255	.747
	B12비대면상담서비스	.235	.290	.317	.251	.754	.028	.023	.818
신고 서비스	B22증여세신고서비스	.283	.137	.137	.180	.136	.651	.438	.704
	B23양도세신고서비스	.173	.186	.237	.140	.275	.643	.355	.725
	B21종소세신고서비스	.144	.231	.377	.389	.276	.517	.350	.814
고객 세미나	B31고객세미나	.340	.387	.043	.144	.331	.130	.637	.705
PB의 세무 서비스 만족도	C4증여세상담	.878	.327	.241	.180	.223	.217	.115	.308
	C5양도세상담	.863	.313	.237	.240	.128	.292	.204	.343
	C6고객세미나	.652	.233	.035	.437	.305	.067	.039	.345
	C1대면상담서비스	.729	.424	.244	.240	.144	.213	.136	.381
	C2비대면상담	.696	.335	.235	.276	.240	.296	.026	.390
	C3종소세상담	.510	.409	.256	.331	.250	.212	.061	.454
PB의 자산유치 성과	D12신고대행	.282	.249	.331	.733	.255	.106	.059	.788
	D13고객세미나	.283	.351	.254	.682	.235	.233	.210	.806
	D11상담서비스	.173	.157	.259	.599	.438	.010	.102	.652
PB의 고객이탈 방지성과	D21상담서비스	.197	.780	.033	.285	.234	.124	.088	.769
	D22신고대행	.237	.779	.345	.133	.145	.201	.129	.822
	D23고객세미나	.029	.771	.289	.225	.238	.108	.201	.837
PB의 고객 충성도	D31상담서비스	.314	.235	.767	.134	.220	.030	.213	.756
	D33세무세미나	.278	.321	.724	.234	.233	.131	.110	.766
	D32신고대행	.241	.332	.714	.134	.227	.021	.120	.704
고유값 합계		4.038	3.419	2.701	2.428	2.257	1.643	1.185	
% 분산		19.227	16.282	12.860	11.564	10.747	7.826	5.644	
% 누적		19.227	35.509	48.369	59.933	70.680	78.506	84.150	

이어서 추출된 요인 3은 설문문항 D31에서 D33으로 구성되며, 종속변수인 'PB의 고객충성도' 요인이다. 회전된 요인의 고유값은 2.701이다. 요인 4는 설문문항 D11에서 D13으로 구성되며, 종속변수인 'PB의 자산유치성과' 요인이다. 회전된 요인의 고유값은 2.428이다. 요인 5는 설문문항 B11에서 B12로 구성되며, 독립변수인 '금융권의 세무서비스의 상담서비스' 요인이다. 회전된 요인의 고유값은 2.257이다. 요인 6은 설문문항 B21에서 B23으로 구성되며, 독립변수인 '금융권의 세무서비스의 신고서비스' 요인이다. 회전된 요인의 고유값은 1.643이다. 마지막으로 요인 7은 단일항목인 설문문항 D31로 구성되며, 독립변수인 '금융권의 세무서비스의 고객세미나 서비스' 요인이다. 회전된 요인의 고유값은 1.185이다. 결국 총 21개 설문문항은 제외되는 변수 없이 모두 7개 구성요인으로 묶였다.

다. 상관계 분석

본 연구모형에 포함된 총 7개의 구성요인들은 독립변수인 상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스 등이 있고, 매개변수로 PB의 만족도가 있으며, 종속변수로 PB의 자산유치성과, PB의 고객이탈방지성과, PB의 고객충성도 등이 있다. 이들 상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스, PB의 만족도, PB의 자산유치성과, PB의 고객이탈방지성과, 그리고 PB의 고객충성도 등 총 7개의 구성요인 간의 상관계 분석 결과는 다음 <표 5>와 같다.

먼저 종속변수와 독립변수 및 매개변수와의 관련성을 확인하기 위한 상관계 분석 결과를 살펴보았다. 첫 번째 종속변수인 PB의 자산유치성과와 다른 변수들 간의 상관계를 살펴보면, 독립변수인 상담서비스는 $0.803(p=0.000)$, 신고서비스는 $0.751(p=0.000)$, 고객세미나서비스는 $0.784(p=0.000)$, 그리고 매개변수인 PB의 만족도는 $0.771(p=0.000)$ 로 모두 유의수준 $p=0.01$ 에서 유의적인 양(+)의 상관계를 가지고 있다. 이는 세무서비스와 PB의 만족도가 높을수록 PB의 자산유치성과는 높아질 것이라는 의미이다. 따라서 본 연구의 자산유치성과와 관련된 가설들은 적절하게 설정되었다고 판단된다.

두 번째 종속변수인 PB의 고객이탈방지성과와 다른 변수들 간의 상관계를 살펴보면, 독립변수인 상담서비스는 $0.775(p=0.000)$, 신고서비스는 $0.755(p=0.000)$, 고객세미나서비스는 $0.787(p=0.000)$, 그리고 매개변수인 PB의 만족도는 $0.768(p=0.000)$ 로 모두 유의수준 $p=0.01$ 에서 유의적인 양(+)의 상관계를 가지고 있다. 이는 세무서비스와 PB의 만족도가 높을수록 PB의 고객이탈방지성과는 높아질 것이라는 의미이다. 따라서 본 연구의 고객이탈방지성과와 관련된 가설들은 적절하게 설정되었다고 판단된다.

세 번째 종속변수인 PB의 고객충성도와 다른 변수들 간의 상관계를 살펴보면, 독립변수인 상담서비스는 $0.787(p=0.000)$, 신고서비스는 $0.780(p=0.000)$, 고객세미나서비스는 $0.798(p=0.000)$, 그리고 매개변수인 PB의 만족도는 $0.804(p=0.000)$ 로 모두 유의수준 $p=0.01$ 에서 유의적인 양(+)의 상관계를 가지고 있다. 이는 세무서비스와 PB의 만족도가 높을수록 PB의 고객충

성도는 높아질 것이라는 의미이다. 따라서 본 연구의 고객충성도와 관련된 가설들은 적절하게 설정되었다고 판단된다.

마지막으로 독립변수와 매개변수 간의 상관계수를 살펴보면, 최소값 0.722(고객세미나서비스-PB의 만족도)에서 최대값 0.813(신고서비스-PB의 만족도)으로 높게 나타나 가설검증을 위한 다중회귀분석시 입력변수들 간의 상관관계 정도가 높은 상태를 의미하는 다중공선성 문제가 제기될 수 있다. 이 때 다중공선성을 진단하기 위해서는 분산팽창계수(VIF)가 10.0이상인지, 그리고 공차가 0.10이하인지 여부를 확인한다. 본 연구에서 다중공선성의 정도를 진단한 결과, 종속변수와 매개변수, 독립변수 등 총 7개로 구성된 변수들 간의 VIF는 최대 3.70이며, 공차는 최소 0.27로 나타나 모두 기준치 이하이다. 따라서 본 연구모형은 다중공선성으로 인한 문제는 없는 것으로 판단되었다.

〈표 5〉 상관관계 분석결과

구 분	상담서비스	신고서비스	고객세미나	세무서비스만족도	자산유치성과	고객이탈방지성과	고객충성도
상담서비스	1						
신고서비스	.806***	1					
고객세미나	.771***	.767***	1				
세무서비스 만족도	.774***	.813***	.722***	1			
자산유치 성과	.803***	.751***	.784***	.771***	1		
고객이탈 방지성과	.775***	.755***	.787***	.768***	.859***	1	
고객충성도	.787***	.780***	.798***	.804***	.860***	.907***	1

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, * : $p < 0.10$.

3. 가설의 검증

가. 세무서비스가 PB의 만족도에 미치는 영향에 대한 가설 검증

본 연구에서는 현재 금융권 PB에게 제공되는 세무서비스의 3가지 유형에 따라 PB의 만족도에 영향을 미칠 것인지 확인하는데 목적을 두고 있다. 따라서 세무서비스의 3가지 유형인 상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스가 PB의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 판단하여 [가설 1]을 설정하고 가설검정을 실시하였다.

[가설 1]의 세무서비스 유형(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나 서비스)은 PB의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는지 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 6>과

같다. [가설 1]은 세무서비스의 상담서비스와 관련된 [가설 1-1], 신고서비스와 관련된 [가설 1-2], 고객세미나와 관련된 [가설 1-3]으로 각각 구성된다.

〈표 6〉 세무서비스 유형이 PB의 만족도에 미치는 영향에 관한 가설 검증 결과(다중회귀분석)

모형 (종속변수 : PB의 (세무서비스) 만족도)		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량		결과
		B	표준오차	베타			공차	VIF	
(상수)		1.179	.177		6.666***	.000			
상담서비스	가설1-1	.240	.054	.279	4.452***	.000	.293	3.410	채택
신고서비스	가설1-2	.408	.052	.486	7.817***	.000	.298	3.354	채택
고객세미나	가설1-3	.110	.047	.134	2.324**	.021	.345	2.900	채택
비 고		F	205.043***	유의확률	.000	수정된 R제곱	.704		

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, * : $p < 0.10$.

주) PB의 세무서비스 만족도 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ϵ

먼저 다중회귀분석을 적용한 가설검증을 위한 회귀모형의 적합성에 대한 검증결과를 살펴보면, PB의 만족도에 영향을 미치는 독립변수들인 세무서비스의 3가지 유형의 전체 설명력(수정된 R제곱 값)은 70.4%로 높게 나타났다. 또한 분석모형의 회귀식과 회귀계수의 적합성을 나타내는 F값은 205.043(유의확률 $p=0.000$)으로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타나 본 연구에서 적용하는 분석모형이 회귀분석을 위한 적합한 모형이라고 판단된다. 또한 다중회귀분석 과정에서 다중공선성 지표인 분산팽창계수(VIF)가 최대 3.410으로 기준치인 10.0이하이며, 공차는 최소 0.293으로 기준치인 0.1이상으로 각각 나타나 다중공선성은 없는 것으로 판단된다.

다중회귀분석 결과를 살펴보면, 금융권의 세무서비스인 상담서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.240($p=0.000$)이며, 신고서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.408($p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 각각 유의하게 나타났다. 또한 고객세미나 서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.110($p=0.021$)로 유의수준 0.05에서 유의하게 나타났다. 따라서 금융권 세무서비스의 상담서비스와 관련된 [가설 1-1]인 “세무서비스 중 상담서비스는 PB의 만족도에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 세무상담서비스는 PB의 만족도에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다.

또한 금융권의 세무서비스인 신고서비스와 관련된 [가설 1-2]인 “세무서비스 중 신고서비스는 PB의 만족도에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 세무신고서비스는 PB의 만족도에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 금융권의 세무서비스인 고객세미나서비스와 관련된 [가설 1-3]인 “세무서비스 중 고객세미나서비스는 PB의 만족도에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.05수준에서 채택되

었다. 즉 금융권의 고객세미나서비스는 PB의 만족도에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다.

또한 PB의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 금융권의 세무서비스의 3가지 유형들의 표준화 계수값을 살펴보면 상담서비스는 0.279이며, 신고서비스는 0.486이며, 고객세미나서비스는 0.134로 각각 나타났다. 따라서 독립변수인 세무서비스 유형들 중에서는 신고서비스가 가장 세무서비스 만족도에 미치는 영향이 크다는 점을 시사한다. 이어서 상담서비스가 영향력이 크며, 고객세미나서비스의 영향력이 상대적으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

나. 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향에 대한 가설 검증

금융권의 세무서비스는 PB의 영업성과에도 변화를 가져올 것으로 가정하고, 세무서비스는 PB의 영업성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 [가설 2]를 설정하고 가설검증을 실시하였다. 독립변수인 금융권의 세무서비스는 3가지 유형인 상담서비스, 신고서비스, 그리고 고객세미나서비스로 구성되었다. 또한 종속변수인 PB의 영업성과는 PB의 자산유치성과, PB의 고객이탈방지 성과, 그리고 PB의 고객충성도로 각각 측정되었다.

(1) PB의 자산유치성과 요인

먼저 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)는 PB의 영업성과 중에서 자산유치성과에 영향을 미칠 것이라 가정하고, 세무서비스변수가 PB의 영업성과의 자산유치성과에 미치는 영향의 정도를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 7>과 같다. 여기서 가설검증은 세무서비스의 상담서비스와 관련된 [가설 2-1], 신고서비스와 관련된 [가설 2-2], 고객세미나와 관련된 [가설 2-3]으로 구분되어 이루어진다.

<표 7> 세무서비스가 PB의 자산유치 성과에 미치는 영향에 관한 가설 검증 결과(다중회귀분석)

모형 (종속변수 : PB의 자산유치 성과)		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량		결과
		B	표준오차	베타			공차	VIF	
(상수)		.720	.189		3.808***	.000			
상담서비스	가설2-1	.386	.058	.411	6.679***	.000	.293	3.410	채택
신고서비스	가설2-2	.136	.056	.149	2.437**	.015	.298	3.354	채택
고객세미나	가설2-3	.317	.051	.353	6.228***	.000	.345	2.900	채택
비 고		F	215.974***	유의확률	.000	수정된 R제곱	.715		

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, * : $p < 0.10$.

주) PB의 자산유치 성과 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ε

먼저 다중회귀분석을 적용한 가설검증을 위한 회귀모형의 적합성에 대한 검증결과를 살펴보면, PB의 영업성과 중에서 자산유치성과에 영향을 미치는 독립변수들인 세무서비스의 3가지 유형의 전체 설명력(수정된 R제곱 값)은 71.5%로 높게 나타났다. 또한 모형의 회귀식과 회귀계수의 적합성을 나타내는 F값은 215.974(유의확률 $p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타나 본 연구에서 적용하는 분석모형이 다중회귀분석을 위한 적합한 모형이라고 판단된다. 또한 다중회귀분석 과정에서 다중공선성 지표인 분산팽창계수(VIF)는 최대 3.410으로 기준치인 10.0 이하이며, 공차는 최소 0.293으로 기준치인 0.1 이상으로 각각 나타나 다중공선성은 없는 것으로 판단된다.

구체적으로 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 독립변수인 금융권의 세무서비스인 상담서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.386($p=0.000$)으로 유의수준 0.01에서 유의하며, 신고서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.136($p=0.015$)로 유의수준 0.05에서 유의하게 나타났다. 또한 고객세미나 서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.317($p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타났다. 따라서 금융권 세무서비스의 상담서비스와 관련된 [가설 2-1]인 “세무서비스 중 상담서비스는 PB의 영업성과인 자산유치성과에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 세무상담서비스는 PB의 자산유치성과에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다. 또한 금융권의 세무서비스인 신고서비스와 관련된 [가설 2-2]인 “세무서비스 중 신고서비스는 PB의 영업성과인 자산유치성과에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.05수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 세무신고서비스는 PB의 자산유치성과에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 금융권의 세무서비스인 고객세미나서비스와 관련된 [가설 2-3]인 “세무서비스 중 고객세미나서비스는 PB의 영업성과인 자산유치성과에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 고객세미나서비스는 PB의 자산유치성과에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다.

PB의 영업성과 중 하나인 자산유치성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 금융권의 세무서비스의 3가지 유형들의 표준화 계수값을 살펴보면 상담서비스는 0.411이며, 신고서비스는 0.149이며, 고객세미나서비스는 0.353으로 각각 나타났다. 따라서 독립변수인 세무서비스 유형들 중에서는 상담서비스가 PB의 자산유치성과에 미치는 영향이 가장 크다는 점을 시사한다. 이어서 고객세미나서비스가 영향력이 크며, 신고서비스의 영향력이 상대적으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

(2) PB의 고객이탈방지성과 요인

이어서 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)는 PB의 영업성과 중에서 고객이탈방지 성과에 영향을 미치는지 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 8>과 같다. 여기서 가설검증은 세무서비스의 상담서비스와 관련된 [가설 2-4], 신고서비스와 관련된 [가설 2-5], 고객세미나와 관련된 [가설 2-6]으로 구분되어 이루어진다.

〈표 8〉 세무서비스가 PB의 고객이탈방지 성과에 미치는 영향에 관한 가설검증 결과(다중회귀분석)

모형 (종속변수 : PB의 고객이탈방지 성과)	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량		결과
	B	표준오차	베타			공차	VIF	
(상수)		.732	.197		3.710***	.000		
상담서비스	가설2-4	.287	.060	.302	4.769***	.000	.293	3.410 채택
신고서비스	가설2-5	.196	.058	.211	3.366***	.001	.298	3.354 채택
고객세미나	가설2-6	.357	.053	.393	6.739***	.000	.345	2.900 채택
비 고	F	199.750***	유의확률	.000	수정된 R제곱	.699		

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, * : $p < 0.10$.주) PB의 고객이탈방지 성과 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ε

다중회귀분석을 적용한 가설검증을 위한 회귀모형의 적합성에 대한 검증결과를 살펴보면, PB의 영업성과 중에서 고객이탈방지 성과에 영향을 미치는 독립변수들인 세무서비스의 3가지 유형의 전체 설명력(수정된 R제곱 값)은 69.9%로 높게 나타났다. 또한 모형의 회귀식과 회귀계수의 적합성을 나타내는 F값은 199.750(유의확률 $p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타나 본 연구에서 적용하는 분석모형이 다중회귀분석을 위한 적합한 모형이라고 판단된다. 또한 다중회귀분석 과정에서 다중공선성 지표인 분산팽창계수(VIF)는 최대 3.410으로 기준치인 10.0이하이며, 공차는 최소 0.293으로 기준치인 0.1이상으로 각각 나타나 다중공선성은 없는 것으로 판단된다.

이어서 다중회귀분석 결과를 구체적으로 살펴보면, 독립변수인 금융권의 세무서비스인 상담서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.287($p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하며, 신고서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.196($p=0.001$)로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타났다. 또한 고객세미나 서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.357($p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타났다. 따라서 금융권 세무서비스의 상담서비스와 관련된 [가설 2-4]인 “세무서비스 중 상담서비스는 PB의 영업성과인 고객이탈방지 성과에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 세무상담서비스는 PB의 고객이탈방지 성과에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다. 또한 금융권의 세무서비스인 신고서비스와 관련된 [가설 2-5]인 “세무서비스 중 신고서비스는 PB의 영업성과인 고객이탈방지 성과에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 세무신고서비스는 PB의 고객이탈방지 성과에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 금융권의 세무서비스인 고객세미나서비스와 관련된 [가설 2-6]인 “세무서비스 중 고객세미나서비스는 PB의 영업성과인 고객이탈방지 성과에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 고객세미나서비스는 PB의 고객이탈방지 성과에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다.

PB의 영업성과 중 하나인 고객이탈방지 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 금융권의 세무서비스의 3가지 유형들의 표준화 계수값을 살펴보면 상담서비스는 0.302이며, 신고서비스는 0.211이며, 고객세미나서비스는 0.393으로 각각 나타났다. 따라서 독립변수인 세무서비스 유형들 중에서는 고객세미나서비스가 PB의 고객이탈방지 성과에 미치는 영향이 가장 크며, 이어서 상담서비스와 신고서비스 순으로 영향력이 크다는 점을 시사한다.

(3) PB의 고객충성도 요인

금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)는 PB의 영업성과 중에서 고객충성도에 영향을 미치는지 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 9>와 같다. 여기서 가설검증은 세무서비스의 상담서비스와 관련된 [가설 2-7], 신고서비스와 관련된 [가설 2-8], 고객세미나와 관련된 [가설 2-9]로 각각 구분되어 이루어진다.

<표 9> 세무서비스가 PB의 고객충성도에 미치는 영향에 관한 가설 검증 결과(다중회귀분석)

모형 (종속변수 : PB의 고객충성도)		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량		결과
		B	표준오차	베타			공차	VIF	
(상수)		.712	.187		3.801***	.000			
상담서비스	가설2-7	.271	.057	.286	4.743***	.000	.293	3.410	채택
신고서비스	가설2-8	.239	.055	.258	4.319***	.000	.298	3.354	채택
고객세미나	가설2-9	.343	.050	.379	6.805***	.000	.345	2.900	채택
비 고		F	227.520***	유의확률	.000	수정된 R제곱		.726	

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, * : $p < 0.10$.

주) PB의 고객충성도 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ε

먼저 다중회귀분석을 적용한 가설검증을 위한 회귀모형의 적합성에 대한 검증결과를 살펴보면, PB의 영업성과 중에서 고객충성도에 영향을 미치는 독립변수들인 세무서비스의 3가지 유형의 전체 설명력(수정된 R제곱 값)은 72.6%로 높게 나타났다. 또한 모형의 회귀식과 회귀계수의 적합성을 나타내는 F값은 227.520(유의확률 $p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타나 본 연구에서 적용하는 분석모형이 다중회귀분석을 위한 적합한 모형이라고 판단된다. 또한 다중회귀분석 과정에서 다중공선성 지표인 분산팽창계수(VIF)는 최대 3.410으로 기준치인 10.0이하이며, 공차는 최소 0.293으로 기준치인 0.1이상으로 각각 나타나 다중공선성은 없는 것으로 판단된다.

구체적으로 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 독립변수인 금융권의 세무서비스인 상담서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.271($p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하며, 신고서비스에 대

한 비표준화 회귀계수 값은 0.239($p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타났다. 또한 고객 세미나 서비스에 대한 비표준화 회귀계수 값은 0.343($p=0.000$)로 유의수준 0.01에서 유의하게 나타났다. 따라서 금융권 세무서비스의 상담서비스와 관련된 [가설 2-7]인 “세무서비스 중 상담서비스는 PB의 영업성과인 고객충성도에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 세무상담서비스는 PB의 고객충성도에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다. 또한 금융권의 세무서비스인 신고서비스와 관련된 [가설 2-8]인 “세무서비스 중 신고서비스는 PB의 영업성과인 고객충성도에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 세무신고서비스는 PB의 고객충성도에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 금융권의 세무서비스인 고객세미나서비스와 관련된 [가설 2-9]인 “세무서비스 중 고객세미나서비스는 PB의 영업성과인 고객충성도에 영향을 미칠 것이다.”는 유의수준 0.01수준에서 채택되었다. 즉 금융권의 고객세미나서비스는 PB의 고객충성도에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다.

PB의 영업성과 중 하나인 고객충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 금융권의 세무서비스의 3가지 유형들의 표준화 계수값을 살펴보면 상담서비스는 0.289이며, 신고서비스는 0.258이며, 고객세미나서비스는 0.379로 각각 나타났다. 따라서 독립변수인 세무서비스 유형들 중에서는 고객세미나서비스가 PB의 고객충성도에 미치는 영향이 가장 크다는 점을 시사한다. 이어서 상담서비스가 영향력이 크며, 신고서비스의 영향력이 상대적으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 결과적으로 금융권이 제공하는 세무서비스인 상담서비스와 신고서비스 및 고객세미나서비스는 PB의 영업성과인 자산유치성과, 고객이탈방지 성과 그리고 고객충성도에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 PB의 영업성과에 미치는 세무서비스 유형 간에는 다소 영향력 정도에 차이를 보였다. 즉 영업성과인 자산유치 성과에는 상담서비스의 영향력이 상대적으로 큰 반면, 고객이탈방지와 고객충성도에는 고객세미나서비스가 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 PB의 영업성과에 미치는 영향으로 세무서비스인 신고서비스의 영향력은 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

다. 세무서비스와 PB의 영업성과간의 관계에서 PB의 만족도의 매개효과 검증

금융권의 세무서비스가 PB의 만족도를 매개로 하여 PB의 영업성과에 영향을 미치는지 여부를 분석하기 위하여 Baron and Kenny(1986)가 제시한 3단계의 매개회귀분석을 실시하였다(김용열, 2016). 여기서 독립변수인 금융권의 세무서비스는 상담서비스, 신고서비스 및 고객세미나서비스 등 3가지 유형으로 구성되며, 종속변수인 PB의 영업성과는 자산유치성과, 고객이탈방지성과, 그리고 고객충성도로 각각 구성된다. 그리고 매개변수로는 PB의 만족도를 적용하였다.

‘모형 1’(1단계 회귀분석)은 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나)를 독립변수로 하고, 매개변수인 PB의 만족도를 종속변수로 하는 회귀방정식이다. ‘모형 2’(2단계 회

귀분석)는 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나)를 독립변수로 하고, PB의 영업성과(자산유치성과, 고객이탈방지성과, 고객충성도)를 종속변수로 하는 회귀방정식이다. 이어서 최종적인 모형인 ‘모형 3’(3단계 회귀분석)은 독립변수와 매개변수를 모두 독립변수로 하고, 종속변수로 PB의 영업성과를 설정한 경우다.

매개회귀모형에서 매개효과를 검증하기 위해서는 ‘모형 1’에서 독립변수(β_1 과 β_2)가 유의적으로 나타나며, ‘모형 2’에서도 독립변수(β_1 과 β_2)가 유의적으로 나타나야하고, ‘모형 3’에서는 매개변수(β_3)가 유의적이어야 한다.

(1) PB의 자산유치성과 요인

먼저 매개변수인 PB의 만족도에 따라서 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)가 PB의 영업성과 중에서 자산유치성과에 미치는 영향이 달라지는지를 검증하기 위하여 매개회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 10>에 제시되었다.

모형 1(1단계 회귀모형)에서 독립변수인 세무서비스 유형(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)과 PB의 세무서비스 만족도를 종속변수로 한 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 상담서비스(비표준화 계수=0.240, $p=0.00$)는 통계적으로 유의하며, 신고서비스(비표준화 계수=0.408, $p=0.000$)도 통계적으로 유의하며, 고객세미나서비스(비표준화 계수=0.110, $p=0.021$)도 통계적으로 유의한 것으로 나타나 [가설 1]의 회귀분석 결과와 동일한 결과를 보였다.

<표 10> 세무서비스와 PB의 자산유치성과 간의 관계에서 PB의 세무서비스 만족도의 매개효과에 관한 가설검증 결과(매개회귀분석)

<모형 1> PB의 서비스만족도 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ε									
종속 변수	독립변수, 매개변수		1단계(독립 → 매개)						
			비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	다중공선성 통계량	
			B	표준오차	베타			공차	VIF
PB의 세무 서비스 만족도		(상수)	1.179	.177		6.666***	.000		
	독립 변수	상담서비스	.240	.054	.279	4.452***	.000	.293	3.410
		신고서비스	.408	.052	.486	7.817***	.000	.298	3.354
		고객세미나	.110	.047	.134	2.324**	.021	.345	2.900
	매개 변수	세무서비스 만족도							
비 고			F	유의확률	수정된 R제곱	R 제곱	변화량	유의확률	
			205.043***	.000	.704	0.708***		.000	

〈표 10〉 세무서비스와 PB의 자산유치성과 간의 관계에서 PB의 세무서비스 만족도의
매개효과에 관한 가설검증 결과(매개회귀분석) (계속)

<모형 2> PB의 자산유치성과 = α + β ₁ 상담서비스 + β ₂ 신고서비스 + β ₃ 고객세미나 + ε									
종속 변수	독립변수, 매개변수		2단계(독립 → 종속)						
			비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	다중공선성 통계량	
			B	표준오차				베타	공차
PB의 자산 유치 성과		(상수)	.720	.189		3.808***	.000		
	독립 변수	상담서비스	.386	.058	.411	6.679***	.000	.293	3.410
		신고서비스	.136	.056	.149	2.437**	.015	.298	3.354
		고객세미나	.317	.051	.353	6.228***	.000	.345	2.900
	매개 변수	세무서비스 만족도							
비 고			F	유의확률	수정된 R제곱		R 제곱 변화량		유의확률
			215.974***	.000	.715		0.718***		.000

<모형 3> PB의 자산유치성과 = α + β ₁ 상담서비스 + β ₂ 신고서비스 + β ₃ 고객세미나 + β ₄ 세무서비스 만족도 + ε									
종속 변수	독립변수, 매개변수		3단계(독립, 매개 → 종속)						
			비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	다중공선성 통계량	
			B	표준오차				베타	공차
PB의 자산 유치 성과		(상수)	.380	.198		1.919*	.056		
	독립 변수	상담서비스	.316	.058	.337	5.467***	.000	.272	3.676
		신고서비스	.018	.060	.020	.304	.761	.240	4.161
		고객세미나	.285	.050	.318	5.745***	.000	.338	2.961
	매개 변수	세무서비스 만족도	.289	.065	.265	4.461***	.000	.292	3.422
비 고			F	유의확률	수정된 R제곱		R 제곱 변화량		유의확률
			178.988***	.000	.735		0.739***		.000

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, * : $p < 0.10$.

모형 2(2단계 회귀모형)에서 종속변수인 PB의 영업성과 중에서 자산유치성과에 대한 독립변수인 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)의 회귀분석 결과에 의하면, 상담서비스(비표준화 계수=0.386, $p=0.000$)는 통계적으로 유의하며, 신고서비스(비표준화

계수=0.136, $p=0.015$)도 통계적으로 유의하며, 고객세미나서비스(비표준화 계수=0.317, $p=0.000$)도 통계적으로 유의적으로 나타나 [가설 2-1]~[가설 2-3]의 회귀분석 결과와 동일한 결과를 보였다.

마지막 모형 3(3단계 회귀모형)에서 독립변수인 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)와 매개변수인 PB의 만족도에 대해 종속변수인 PB의 영업성과 중에서 자산유치성과에 대한 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 매개변수인 PB의 만족도(비표준화 계수=0.289, $p=0.000$)는 유의수준 $\alpha=0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다.

결과적으로 독립변수인 금융권의 세무서비스인 상담서비스는 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 자산유치성과에 유의하게 영향을 미치며, 신고서비스도 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 자산유치성과에 유의하게 영향을 미치며, 고객세미나서비스도 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 자산유치성과에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

금융권의 세무서비스인 상담서비스의 경우, PB의 자산유치성과의 관계에서 매개변수인 PB의 세무서비스 만족도의 간접효과의 유의성 검증을 위하여 sobel test를 실시하였다. 간접효과(ab)는 $0.069(=0.240 \times 0.289)$ 로 총효과($c=0.386$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도가 커질수록 상담서비스는 PB의 자산유치성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 의미한다. 이어서 부분매개효과를 보이는 간접효과(ab)가 통계적으로 0과 다른지, 즉 간접효과가 존재하여 부분매개효과가 있다고 판단할 수 있는지 여부를 sobel test를 통해 검정한 결과, 독립변수인 상담서비스의 경우 a(독립-매개간 ‘모형 1’의 비표준화 회귀계수)는 $0.240(SE : 0.054)$, b(매개-종속 간 ‘모형 3’의 비표준화 회귀계수)는 $0.289(SE : 0.065)$ 일 때 sobel test 통계량은 $3.143(p=0.001)$ 으로 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 상담서비스와 PB의 자산유치성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-1]은 채택되었다.

이어서 금융권의 세무서비스인 신고서비스의 경우, 매개변수인 PB의 세무서비스 만족도의 간접효과의 유의성 검증을 위하여 sobel test를 실시하였다. 간접효과(ab)는 $0.118(=0.408 \times 0.289)$ 로 총효과($c=0.136$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도가 커질수록 신고서비스는 PB의 자산유치성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 의미한다. sobel test 결과를 보면, 독립변수인 신고서비스(a)의 비표준화계수(SE)는 $0.408(0.052)$, 매개변수(b)는 $0.289(0.065)$ 일 때 sobel test 통계량은 $3.868(p=0.001)$ 로 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 신고서비스와 PB의 자산유치성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-2]는 채택되었다.

끝으로 금융권의 세무서비스인 고객세미나서비스의 경우, 간접효과(ab)는 $0.032(=0.110 \times 0.289)$ 로 총효과($c=0.317$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도가 커질수록 고객세미나서비스는 PB의 자산유치성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는

것을 의미한다. 이어서 부분매개효과를 보이는 간접효과(ab)의 유의성 검정을 위해 sobel test를 실시한 결과, 독립변수인 고객세미나서비스(a)는 0.110(0.047), 매개변수(b)는 0.289(0.065)일 때 sobel test 통계량은 2.071($p=0.038$)로 유의수준 0.05수준에서 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 고객세미나서비스와 PB의 자산유치성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-3]은 채택되었다.

(2) PB의 고객이탈방지성과 요인

매개변수인 PB의 세무서비스 만족도에 따라서 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)가 PB의 영업성과 중에서 고객이탈방지성과에 미치는 영향이 달라지는지를 검증하기 위하여 매개회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 11>에 제시되었다.

먼저 모형 1(1단계 회귀모형)에서 독립변수인 세무서비스 유형(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)과 PB의 만족도를 종속변수로 한 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 상담서비스(비표준화 계수=0.240, $p=0.00$)는 통계적으로 유의하며, 신고서비스(비표준화 계수=0.408, $p=0.000$)도 통계적으로 유의하며, 고객세미나서비스(비표준화 계수=0.110, $p=0.021$)도 통계적으로 유의적으로 나타나 [가설 1]의 회귀분석 결과와 동일한 결과를 보였다.

〈표 11〉 세무서비스와 PB의 고객이탈방지성과 간의 관계에서 PB의 만족도에 대한 매개효과에 가설검증 결과(매개회귀분석)

〈모형 1〉 PB의 서비스만족도 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ε									
종속 변수	독립변수, 매개변수		1단계(독립 → 매개)						
			비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
			B	표준오차	베타			공차	VIF
PB의 세무 서비스 만족도	독립 변수	(상수)	1.179	.177		6.666***	.000		
		상담서비스	.240	.054	.279	4.452***	.000	.293	3.410
		신고서비스	.408	.052	.486	7.817***	.000	.298	3.354
		고객세미나	.110	.047	.134	2.324**	.021	.345	2.900
	매개 변수	세무서비스 만족도							
비 고			F	유의확률	수정된 R제곱		R제곱 변화량		유의확률
			205.043***	.000	.704		0.708***		.000

〈표 11〉 세무서비스와 PB의 고객이탈방지성과 간의 관계에서 PB의 만족도에 대한
매개효과에 가설검증 결과(매개회귀분석) (계속)

<모형 2> PB의 고객이탈방지성과 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ε									
종속 변수	독립변수, 매개변수		2단계(독립 → 종속)						
			비표준화계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
			B	표준오차				베타	공차
PB의 고객 이탈 방지 성과		(상수)	.732	.197		3.710***	.000		
	독립 변수	상담서비스	.287	.060	.302	4.769***	.000	.293	3.410
		신고서비스	.196	.058	.211	3.366***	.001	.298	3.354
		고객세미나	.357	.053	.393	6.739***	.000	.345	2.900
	매개 변수	세무서비스 만족도							
비 고			F	유의확률	수정된 R제곱		R제곱 변화량		유의확률
			199.750***	.000	.699		0.702***		.000
<모형 3> PB의 고객이탈방지성과 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + β_4 세무서비스 만족도 + ε									
종속 변수	독립변수, 매개변수		3단계(독립, 매개 → 종속)						
			비표준화계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
			B	표준오차				베타	공차
PB의 고객이 탈방지 성과		(상수)	.376	.206		1.822**	.070		
	독립 변수	상담서비스	.215	.060	.225	3.558***	.000	.272	3.676
		신고서비스	.073	.063	.078	1.164	.245	.240	4.161
		고객세미나	.324	.052	.356	6.268***	.000	.338	2.961
	매개 변수	세무서비스 만족도	.302	.068	.273	4.471***	.000	.292	3.422
비 고			F	유의확률	수정된 R제곱		R제곱 변화량		유의확률
			166.014***	.000	.720		0.724***		.000

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, * : $p < 0.10$.

모형 2(2단계 회귀모형)에서 종속변수인 PB의 영업성과 중에서 고객이탈방지성과에 대한 독립변수인 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)의 회귀분석 결과에

의하면, 상담서비스(비표준화 계수=0.287, $p=0.000$)는 통계적으로 유의하며, 신고서비스(비표준화 계수=0.196, $p=0.001$)도 통계적으로 유의하며, 고객세미나서비스(비표준화 계수=0.357, $p=0.000$)도 통계적으로 유의적으로 나타나 [가설 2-4]~[가설 2-6]의 회귀분석 결과와 동일한 결과를 보였다.

마지막 모형 3(3단계 회귀모형)에서 독립변수인 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)와 매개변수인 PB의 만족도에 대해 종속변수인 PB의 영업성과 중에서 고객이탈방지성과에 대한 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 매개변수인 PB의 만족도(비표준화 계수=0.302, $p=0.000$)는 유의수준 $\alpha=0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다.

결과적으로 독립변수인 금융권의 세무서비스인 상담서비스는 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 고객이탈방지성과에 유의하게 영향을 미치고, 신고서비스도 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 고객이탈방지성과에 유의하게 영향을 미치며, 고객세미나서비스도 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 고객이탈방지성과에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

금융권의 세무서비스인 상담서비스의 경우, PB의 고객이탈방지성과의 관계에서 매개변수인 PB의 세무서비스 만족도의 간접효과의 유의성 검증을 위하여 *sobel test*를 실시하였다. 간접효과(ab)는 $0.073(=0.240 \times 0.302)$ 로 총효과($c=0.287$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도가 커질수록 상담서비스는 PB의 고객이탈방지성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 의미한다. 이어서 부분매개효과를 보이는 간접효과(ab)가 통계적으로 0과 다른지, 즉 간접효과가 존재하여 부분매개효과가 있다고 판단할 수 있는지 여부를 *sobel test*를 통해 검정한 결과, 독립변수인 상담서비스의 경우 a(독립-매개간 ‘모형 1’의 비표준화 회귀계수)는 $0.240(SE : 0.054)$, b(매개-종속 간 ‘모형 3’의 비표준화 회귀계수)는 $0.302(SE : 0.068)$ 일 때 *sobel test* 통계량은 $3.142(p=0.001)$ 으로 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 상담서비스와 PB의 고객이탈방지성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-4]는 채택되었다.

이어서 금융권의 세무서비스인 신고서비스의 경우, 매개변수인 PB의 세무서비스 만족도의 간접효과의 유의성 검증을 위하여 *sobel test*를 실시하였다. 간접효과(ab)는 $0.123(=0.408 \times 0.302)$ 로 총효과($c=0.196$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도가 커질수록 신고서비스는 PB의 고객이탈방지성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 의미한다. *sobel test* 결과를 보면, 독립변수인 신고서비스(a)의 비표준화계수(SE)는 $0.408(0.052)$, 매개변수(b)는 $0.302(0.068)$ 일 때 *sobel test* 통계량은 $3.865(p=0.001)$ 로 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 신고서비스와 PB의 자산유치성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-5]는 채택되었다.

끝으로 금융권의 세무서비스인 고객세미나서비스의 경우, 간접효과(ab)는 $0.033(=0.110 \times 0.302)$ 으로 총효과($c=0.357$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도

가 커질수록 고객세미나서비스는 PB의 고객이탈방지성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 의미한다. 이어서 부분매개효과를 보이는 간접효과(ab)의 유의성 검정을 위해 sobel test를 실시한 결과, 독립변수인 고객세미나서비스(a)는 0.110(0.047), 매개변수(b)는 0.302(0.068)일 때 sobel test 통계량은 2.071(p=0.038)로 유의수준 0.05수준에서 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 고객세미나서비스와 PB의 고객이탈방지성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-6]은 채택되었다.

(3) PB의 고객충성도 요인

매개변수인 PB의 세무서비스 만족도에 따라서 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)가 PB의 영업성과 중에서 고객충성도에 미치는 영향이 달라지는지를 검증하기 위하여 매개회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 12>에 제시되었다.

종속변수인 PB의 고객충성도와 관련된 매개분석을 살펴보면 다음과 같다. 모형 1(1단계 회귀 모형)에서 독립변수인 세무서비스 유형(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)과 PB의 만족도를 종속변수로 한 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 상담서비스(비표준화 계수=0.240, p=0.00)는 통계적으로 유의하며, 신고서비스(비표준화 계수=0.408, p=0.000)도 통계적으로 유의하며, 고객세미나서비스(비표준화 계수=0.110, p=0.021)도 통계적으로 유의적으로 나타나 [가설 1]의 회귀분석 결과와 동일한 결과를 보였다.

<표 12> 세무서비스와 PB의 고객충성도 간의 관계에서 PB의 세무서비스 만족도의 매개효과에 대한 가설검증 결과(매개회귀분석)

<모형 1> PB의 서비스만족도 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ε									
종속변수	독립변수, 매개변수		1단계(독립 → 매개)						
			비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
			B	표준오차	베타			공차	VIF
PB의 세무서비스 만족도		(상수)	1.179	.177		6.666***	.000		
	독립 변수	상담서비스	.240	.054	.279	4.452***	.000	.293	3.410
		신고서비스	.408	.052	.486	7.817***	.000	.298	3.354
		고객세미나	.110	.047	.134	2.324**	.021	.345	2.900
	매개 변수	세무서비스 만족도							
비 고			F	유의확률	수정된 R제곱		R제곱 변화량		유의확률
			205.043***	.000	.704		0.708***		.000

〈표 12〉 세무서비스와 PB의 고객충성도 간의 관계에서 PB의 세무서비스 만족도의
매개효과에 대한 가설검증 결과(매개회귀분석) (계속)

<모형 2> PB의 고객충성도 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + ε									
종속변수	독립변수, 매개변수		2단계(독립 → 종속)						
			비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
			B	표준오차				베타	공차
PB의 고객 충성도		(상수)	.712	.187		3.801***	.000		
	독립 변수	상담서비스	.271	.057	.286	4.743***	.000	.293	3.410
		신고서비스	.239	.055	.258	4.319***	.000	.298	3.354
		고객세미나	.343	.050	.379	6.805***	.000	.345	2.900
	매개 변수	세무서비스 만족도							
비고			F	유의확률	수정된 R제곱		R제곱 변화량		유의확률
			227.520***	.000	.726		0.729***		.000
<모형 3> PB의 고객충성도 = $\alpha + \beta_1$ 상담서비스 + β_2 신고서비스 + β_3 고객세미나 + β_4 세무서비스 만족도 + ε									
종속변수	독립변수, 매개변수		3단계(독립, 매개 → 종속)						
			비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
			B	표준오차				베타	공차
PB의 고객 충성도		(상수)	.273	.191		1.433	.153		
	독립 변수	상담서비스	.182	.056	.192	3.263***	.001	.272	3.676
		신고서비스	.087	.058	.094	1.503	.134	.240	4.161
		고객세미나	.301	.048	.333	6.317***	.000	.338	2.961
	매개 변수	세무서비스 만족도	.373	.062	.339	5.974***	.000	.292	3.422
비고			F	유의확률	수정된 R제곱		R제곱 변화량		유의확률
			202.874***	.000	.759		0.762***		.000

*** : $p < 0.01$, ** : $p < 0.05$, * : $p < 0.10$.

모형 2(2단계 회귀모형)에서 종속변수인 PB의 영업성과 중에서 고객충성도에 대한 독립변수인 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)의 회귀분석 결과에 의하

면, 상담서비스(비표준화 계수=0.271, $p=0.000$)는 통계적으로 유의하며, 신고서비스(비표준화 계수=0.239, $p=0.000$)도 통계적으로 유의하며, 고객세미나서비스(비표준화 계수=0.343, $p=0.000$)도 통계적으로 유의적으로 나타나 [가설 2-7]~[가설 2-9]의 회귀분석 결과와 동일한 결과를 보였다.

모형 3(3단계 회귀모형)에서 독립변수인 금융권의 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나서비스)와 매개변수인 PB의 만족도에 대해 종속변수인 PB의 영업성과 중에서 고객충성도에 대한 다중회귀분석 결과를 살펴보면, 매개변수인 PB의 만족도(비표준화 계수=0.373, $p=0.000$)는 유의수준 $\alpha=0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다.

결과적으로 독립변수인 금융권의 세무서비스인 상담서비스는 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 고객충성도에 유의하게 영향을 미치고, 신고서비스도 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 고객충성도에 유의하게 영향을 미치며, 고객세미나서비스도 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 고객충성도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

금융권의 세무서비스인 상담서비스의 경우, PB의 영업성과 중 고객충성도성과의 관계에서 매개변수인 PB의 세무서비스 만족도의 간접효과의 유의성 검증을 위하여 sobel test를 실시하였다. 간접효과(ab)는 $0.090(=0.240 \times 0.373)$ 으로 총효과($c=0.271$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도가 커질수록 상담서비스는 고객충성도성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 의미한다. 이어서 부분매개효과를 보이는 간접효과(ab)가 통계적으로 0과 다르지, 즉 간접효과가 존재하여 부분매개효과가 있다고 판단할 수 있는지 여부를 sobel test를 통해 검정한 결과, 독립변수인 상담서비스의 경우 a(독립-매개간 ‘모형 1’의 비표준화 회귀계수)는 $0.240(SE : 0.054)$, b(매개-종속 간 ‘모형 3’의 비표준화 회귀계수)는 $0.373(SE : 0.062)$ 일 때 sobel test 통계량은 $3.574(p=0.000)$ 으로 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 상담서비스와 PB의 영업성과 중 고객충성도성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-7]은 채택되었다.

이어서 금융권의 세무서비스인 신고서비스의 경우, 매개변수인 PB의 세무서비스 만족도의 간접효과의 유의성 검증을 위하여 sobel test를 실시하였다. 간접효과(ab)는 $0.152(=0.408 \times 0.373)$ 로 총효과($c=0.239$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도가 커질수록 신고서비스는 고객충성도성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 의미한다. sobel test 결과를 보면, 독립변수인 신고서비스(a)의 비표준화계수(SE)는 $0.408(0.052)$, 매개변수(b)는 $0.373(0.062)$ 일 때 sobel test 통계량은 $4.774(p=0.000)$ 로 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 신고서비스와 PB의 영업성과 중 고객충성도성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-8]은 채택되었다.

끝으로 금융권의 세무서비스인 고객세미나서비스의 경우, 간접효과(ab)는 $0.041(=0.110 \times$

0.373)로 총효과($c=0.239$)보다 작아서 부분매개효과가 나타났다. 이는 PB의 세무서비스 만족도가 커질수록 고객세미나서비스는 PB의 영업성과 중 고객충성도성과에 긍정적인(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 의미한다. 이어서 부분매개효과를 보이는 간접효과(ab)의 유의성 검정을 위해 sobel test를 실시한 결과, 독립변수인 고객세미나서비스(a)는 0.110(0.047), 매개변수(b)는 0.373(0.062)일 때 sobel test 통계량은 2.181($p=0.029$)로 유의수준 0.05수준에서 채택되어 부분매개효과가 유의하게 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 “PB의 세무서비스 만족도는 세무서비스 중 고객세미나서비스와 PB의 영업성과 중 고객충성도성과에서 매개효과를 보일 것이다.”이라는 [가설 3-9]은 채택되었다.

V. 결 론

본 연구는 급변하는 금융환경 변화에 따라 각 금융권에서 경쟁적으로 시행하고 있는 PB (Private Banking)시장에서 주요 서비스로 제공되고 있는 세무서비스가 PB의 영업성과에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 실제 업무의 당사자인 PB의 입장에서 검증하여 보았다. 또한 PB의 세무서비스 만족도가 PB영업성과 향상에 매개효과를 하는지도 검증하였다.

연구방법으로서 문헌적 연구방법과 설문지에 의한 조사연구방법을 적용하였다. 설문대상자는 은행과 증권사에 현재 근무하는 PB로서 이들에게 총 320부의 설문지를 직접방문과 우편 등을 통하여 배포하였으며, 회수된 271부의 설문지 중 기재내용이 불성실한 13부를 제외한 258부를 대상으로 분석하였다. 설문조사를 통해 수집된 자료의 분석을 위하여 먼저 설문지의 타당성과 신뢰성을 검증하였다. 그리고 가설에서 사용된 변수들 간의 상호관계 분석을 실시하고 독립변수인 세무서비스(상담서비스, 신고서비스, 고객세미나)가 매개변수인 PB의 만족도와 종속변수인 PB의 영업성과(자산유치성과, 고객이탈방지성과, 고객충성도)에 미치는 영향을 세부요인별로 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 또한 세무서비스가 PB의 만족도와 PB의 영업성과 간에 매개효과가 있는지 검증하기 위하여 매개회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 금융사의 세무서비스는 PB의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세무서비스의 구체적인 유형인 상담서비스·신고서비스·고객세미나 모두 유의수준에서 채택되어 금융권의 세무서비스는 PB의 만족도에 긍정적인(+) 변화를 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 금융사의 세무서비스는 PB의 영업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 금융권이 제공하는 구체적인 세무서비스인 상담서비스와 신고서비스 및 고객세미나서비스는 PB영업의 구체적인 성과인 자산유치성과·고객이탈방지 성과 그리고 고객충성도에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. PB의 영업성과에 미치는 세무서비스 유형 간에는 다소 영향력 정도에

차이를 보였는데 영업성과인 자산유치 성과에는 상담서비스의 영향력이 상대적으로 큰 반면, 고객이탈방지와 고객충성도에는 고객세미나서비스가 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 PB의 영업성과에 미치는 영향으로 세무서비스인 신고서비스의 영향력은 상대적으로 가장 낮게 나타났다.

셋째, PB의 만족도는 금융사의 세무서비스와 PB의 영업성과 간에 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 연구결과 금융권의 세무서비스인 상담서비스·신고서비스·고객세미나는 각각 PB의 영업성과인 자산유치성과·고객이탈방지·고객충성도에 유의하게 영향을 미치며, 각각의 세무서비스는 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 자산유치성과·고객이탈방지·고객충성도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 세무서비스에 대한 PB의 만족도가 높아질수록 금융권의 세무서비스가 PB의 영업성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다.

본 연구결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 현재 금융사에서 제공하고 있는 주요 세무서비스인 상담서비스, 신고서비스, 고객세미나 모두는 PB의 만족도에 긍정적인 영향을 미치며, PB의 영업성과인 자산유치성과, 고객이탈방지성과 그리고 고객충성도에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 현재 금융사에서 제공하고 있는 세무서비스가 자산유치, 고객이탈방지고객충성도 증가 등 현실적으로 PB의 영업활동에 유용하다는 것을 실증적으로 증명한 것으로 그 의의가 크다 할 것이다. 또한 PB의 영업성과에 미치는 세무서비스 유형 간에는 다소 영향력 정도에 차이를 보여, 자산유치 성과에는 상담서비스의 영향력이 상대적으로 큰 반면 고객이탈방지와 고객충성도에는 고객세미나가 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났고 신고서비스의 영향력은 상대적으로 가장 낮게 나타났는데 이는 상담내용이 고객 개인별로 구체적이고도 개별적인 상담서비스와 고객세미나서비스(고객의 니즈에 부합하는 맞춤형 주제로 세미나가 진행되며, 일반적으로 고객세미나 이후 개별적인 1대1 상담이 이루어짐)에 비해 신고서비스는 금융권별로 서비스 제공이 일반화되어 차별성이 부각되지 않음에 기인한 것으로 판단된다.

둘째, 현재 금융사에서 제공하고 있는 세무서비스인 상담서비스, 신고서비스, 고객세미나는 PB의 만족도에 매개되어 PB의 영업성과인 자산유치성과, 고객이탈방지, 고객충성도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타난 바, 이는 세무서비스의 제공자인 세무전문가와 고객 사이의 교류활동을 하는 PB가 세무서비스에 대한 만족도가 높을수록 본인의 영업에 세무서비스를 활용하고 있으며 이에 따른 영업성과가 좋게 나타나고 있음을 실증하는 것으로 매우 큰 의의를 지닌다고 할 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다.

첫째, 연구 및 설문대상이 PB에 한정되어 세무서비스의 실제적 수요자인 금융사 고객을 대상으로 설문이 이루어지지 못한 한계점이 있다.

둘째, 금융사 중 PB의 역할이 크고 활발한 보험사 PB가 이번 연구시 연구대상에 포함되지 못

한 한계점이 있다.

셋째, 설문 대상 금융권 PB가 세무서비스에 대한 경험 및 활용도가 상대적으로 높은 서울 등 수도권에 한정되었고, 현재 PB영업이 상대적으로 활발한 금융사에 대하여 설문을 실시한 결과로, PB의 세무서비스에 대한 이해도, 만족도, 영업성과 등에서 매우 긍정적인 답변이 대다수를 차지하고 있어, 차별화되고 다양한 설문이 반영되지 않은 한계점이 있다.

이상과 같은 한계점을 인식하고 좀더 의미있는 연구결과를 창출하기 위하여 다음과 같이 추가적인 연구과제를 제시한다.

첫째, 세무서비스의 실제적 수요자인 금융사 고객을 대상으로 설문을 실시하여 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향을 다각도로 분석하는 연구가 필요하다.

둘째, 금융사의 범위를 확대하여 증권사, 은행뿐만 아니라 보험사 PB에 대하여도 연구범위를 확대하는 것이 필요하다.

셋째, 세무서비스 제공에 따른 PB의 영업성과에 대하여 ① 금융업종별 영업성과 실증 비교분석(은행, 증권사, 보험사), ② 세무서비스 제공활동 횟수에 따른 영업성과 분석, ③ 세무전문가의 유형(내부 세무전문가와 외부 세무전문가), ④ 업권별에 따른 PB의 만족도, 영업성과 등의 차이에 대한 비교분석 등 다양한 분석을 통한 세분화된 연구가 필요하다.

참고문헌

- 김옥정. 2008. 소매금융 점포의 경쟁력 연구. 숙명여자대학교 테크노경영대학원 석사학위논문.
- 김용열. 2016. 세무서비스가 PB의 영업성과에 미치는 영향에 관한 연구. 가천대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김현정. 2003. Private Banking Business : Economic Rationales, Current Trends, and Recommendations for Korean Banks. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 매일경제. 2016.2.12.
- 박은영. 2006. PB고객의 금융기관 선택 요인에 관한 연구. 울산대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박효진. 2014. 국내은행의 프라이빗 बैं킹의 문제점과 개선방안에 관한 연구. 인천대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 배춘호 · 서희열 · 배수진. 2011. “국세청 홈텍스 서비스 시스템이 납세순응에 미치는 영향에 관한 연구” 세무학연구 제28권 제1호 : 335-368.
- 서병호. 2012a. “국내은행 PB의 가능성과 한계”. 주간 금융브리프 Vol.21 No.14
- 서병호 2012b. “국내은행의 PB 비즈니스 발전방안”. 주간 금융브리프 Vol.21 No.6
- 아시아경제. 2016.1.27.
- 유병관 · 홍정화. 2014. “세율수준의 변화가 납세순응도에 미치는 영향” 세무와회계저널 제15권 제5호 : 219-261.
- 유정이. 2010. 중국 프라이빗 बैं킹 서비스 개선방안 연구. 성균관대학교 대학원 박사학위 논문.
- 윤순기. 2007. 부동산자산관리가 은행경영성과에 미치는 영향분석 - 프라이빗 बैं킹을 중심으로 -. 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- 장용운. 2006. 세무대리인의 서비스품질이 고객만족도와 세무대리인의 계속거래 의도에 미치는 영향. 광운대학교 대학원 박사학위 논문.
- 전태영. 1998. “세무서비스의 평가에 관한 연구” 세무회계연구. 제1권 창간호 : 211-235.
- 정지만. 2000. 금융환경의 변화와 우리나라 은행의 수익성. 한국금융연구원.
- 황석환. 2010. 국내 프라이빗 बैं킹 대상 고객의 금융기관 선택에 대한 주요요인 연구. 경희대학교 테크노경영대학원 석사학위논문.
- <http://www.kpmg.com/Global/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/investing-in-the-future/Pages/default.aspx>

Relation of Tax Services, Satisfaction Level of PB and Operating Performance of PB(Private Banker)

Kim, Yong Ryul* · Hong, Jung Hwa**

〈Abstract〉

The objectives of this study are to determine if tax service provided by domestic financial institution influences on the satisfaction level of PB, to determine if specific types of tax service have any effects on the operation performance of PB, considered the operation performance of PB has difference by tax service, and to examine if the satisfaction level of PB has any moderating effect on the relationship between tax service and the operation performance of PB. In order to attaining the study purpose, It considers the theoretical background and the precedent study through literature analysis by using the questionnaires. The responses are used into the study though statistical analysis. The survey has 30 questions about the specific types of tax service, satisfaction of PB and the operation performance of PB. Also, they are set by Likert 7 points.

The results of this study are as follows. First, the results suggest that tax service provided by financial institution has effects on the satisfaction level of PB. Adopting all of counseling service, reporting service, and customer seminar service as particular types of tax service in significant level, tax service provided by financial institution has a positive effect on the satisfaction level of PB. Second, the results indicate that tax service has an effect on the operation performance of PB. It means that a counseling service, reporting service, and customer seminar service as particular types of tax service have a positive effect on infantile assets, customer churn prevention, and customer loyalty as specific types of performance of PB operation. Because various types of tax service which effects on operation performance of PB have differences in degree of influence, the results denote that counseling service has relatively high effect on infantile assets of operation performance, and customer seminar service has the biggest effects on customer churn prevention and customer loyalty while reporting service of tax service has the lowest effect on the operation performance of PB. Third, the results represent that the satisfaction level of PB has mediating effect between tax service provided by financial institution and operation performance of PB. This indicates that counseling service, reporting service, and customer seminar service as types of tax

* Ph. D Student, Gachon University, joytax1@naver.com, First Author

** Professor, Gachon University, jhhong@gachon.ac.kr, Corresponding Author

service provided by financial institution have important effects respectively on infantile assets, customer churn prevention, and customer loyalty of the operation performance of PB, and by mediating in the satisfaction level of PB, each tax service has significant effect on infantile assets, customer churn prevention, and customer loyalty as types of performance of PB operation.

<Key words> tax service by financial institution, satisfaction level of PB, operation performance of PB

〈부록〉

설 문 지

설문사항은 총 문항이며 읽으신 후 평소 귀하께서 느끼시고 생각하시는 바와 일치 하는 곳에, 다음 예제와 같이 해당되는 칸에 “○”표를 하여 주시기 바랍니다.

<예제> 세무관련 학습을 반복적으로 하고 있다.

전혀 아니다 <...> 매우 그렇다						
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

I . PB의 세무서비스에 대한 이해

번호	특성관련 질문	전혀 아니다 <...> 매우 그렇다						
A-1 PB의 세무서비스에 대한 이해도	귀하는 회사에서 제공하는 세무 서비스를 이해하고 있으며, 세무서비스가 귀하의 고객관리, 영업활동에 유리할 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

II . 세무서비스

다음 설문은 세무서비스에 대한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견과 가장 가깝다고 생각하시는 번호에 ○표를 하여 주시기 바랍니다.

번호	특성관련 질문	전혀 아니다 <...> 매우 그렇다						
상담 서비스	B-1 세무서비스 중 세무사(세무전문 인력)의 <u>고객대면 상담서비스</u> 는 PB의 영업활동에 중요한 요소라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B-2 세무서비스 중 세무사(세무전문 인력)의 <u>고객 비대면 전화상담 서비스</u> 는 PB의 영업활동에 중요한 요소라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅱ. 세무서비스									
번호		특성관련 질문	전혀 아니다 <...> 매우 그렇다						
신고 서비스	B-3	세무서비스 중 <u>종합소득세(금융소득종합과세)</u> 신고대행서비스는 PB의 영업활동에 중요한 요소라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B-4	세무서비스 중 <u>증여세 및 상속세 신고대행서비스</u> 는 PB의 영업활동에 중요한 요소라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	B-5	세무서비스 중 <u>양도소득세(토지, 주식)</u> 신고대행서비스는 PB의 영업활동에 중요한 요소라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고객 세미나	B-6	세무서비스 중 <u>고객대상 세무세미나</u> 는 PB의 영업활동에 중요한 요소라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅲ. PB의 세무서비스 만족도									
다음 설문은 세무서비스와 관련된 PB의 세무서비스 만족도에 관한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견과 가장 가깝다고 생각하시는 번호에 ○표를 하여 주시기 바랍니다.									
번호		특성관련 질문	전혀 아니다 <...> 매우 그렇다						
상담 서비스	C-1	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 <u>세무사(세무전문 인력)의 고객 대면 상담 서비스</u> 에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	C-2	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 <u>세무사(세무전문 인력)의 고객 비대면 전화상담 서비스</u> 에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
신고 서비스	C-3	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 <u>종합소득세(금융소득종합과세)</u> 신고대행 서비스에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	C-4	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 <u>증여세 및 상속세 신고대행서비스</u> 에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	C-5	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 <u>양도소득세(토지, 주식)</u> 신고대행서비스에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고객 세미나	C-6	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 <u>고객대상 세무세미나</u> 에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅳ. 세무서비스의 효과(PB의 영업성과)								
다음 설문은 PB의 영업활동과 관련된 세무서비스의 효과(PB의 영업성과)에 관한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견과 가장 가깝다고 생각하시는 번호에 ○표를 하여 주시기 바랍니다.								
번호	특성관련 질문		전혀 아니다 <...> 매우 그렇다					
자산 유치	D-1	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 세무사(세무전문 인력)의 상담서비스는 고객의 자산유치성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦
	D-2	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 신고대행 서비스는 고객의 자산유치성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦
	D-3	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 고객대상 세무세미나는 고객의 자산유치성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦
고객 이탈 방지	D-1	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 세무사(세무전문 인력)의 상담서비스는 고객이탈방지 성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦
	D-2	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 신고대행 서비스는 고객이탈방지 성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦
	D-3	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 고객대상 세무세미나는 고객이탈방지 성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦
고객 충성도 증가	D-1	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 세무사(세무전문 인력)의 상담서비스는 PB에 대한 고객충성도 증대 성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦
	D-2	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 신고대행 서비스는 PB에 대한 고객충성도 증대 성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦
	D-3	현재 제공되고 있는 세무서비스 중 고객대상 세무세미나는 PB에 대한 고객충성도 증대 성과에 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥ ⑦