

# 총괄 관리자의 역량이 캐나다 내 딜러십 운영에 미치는 영향에 관한 연구

박지영\*, 이민정(교신저자)<sup>o</sup>

\*세종사이버대학원 MBA학과,

<sup>o</sup>세종사이버대학원 MBA학과

e-mail: jamielpark0314@gmail.com\*, mjlee@sjcu.ac.kr<sup>o</sup>

## Study on the Effect of General Manager's Competencies on Canadian Dealership Operations

Jiyoung Park\*, Minjung Lee(Corresponding Author)<sup>o</sup>

\*The Graduate School of Management Sejong cyber University MBA,

<sup>o</sup>The Graduate School of Management Sejong cyber University MBA

### ● 요약 ●

반도체 칩 부족에 따른 신차 생산 중단 및 중고차 가격 급상승, 항구 파업으로 수입 차량 인도 지연 등 예측 불가능한 사회 현상이 빈번히 발생하는 상황에서도 신속히 대응하며 운영해야 하는 자동차 딜러십의 총괄 관리자 역할은 매우 중요하다. 본 연구는 캐나다 온타리오 주 내 현대자동차 딜러십을 대표하는 8명의 지점장들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. AHP 기법을 통해 총괄 관리자에게 가장 중요한 핵심 역량을 파악하였고, 의사 결정, 직원과의 관계, 코칭 및 멘토링 등이 핵심 역량으로 도출되었다. 본 연구 결과는 향후 채용 과정에서 평가 지표로 활용될 수 있고, 현직 총괄 관리자들의 역량 향상을 위한 교육 시스템 구축 및 적용을 통해 딜러십의 성공적인 운영과 더 큰 성과 창출에도 도움이 될 수 있을 것으로 사료된다.

**키워드:** 딜러십 운영(Dealership Operations), 총괄 관리자(General Manager),  
핵심 역량(Core Competencies)

## I. Introduction

자동차 산업은 여러 사회 현상들에 직접적인 영향을 받는 산업 분야 중 하나이다. 글로벌 팬데믹 기간 동안 발생한 반도체 칩 부족 현상으로 인해 자동차 제조사들의 신차 생산 단축과 운송 지연 등으로 중고차 판매가격이 전년대비 30% 상승하는 현상을 겪었다[1]. 또한, 2023년 7월 1일에 시작된 캐나다 밴쿠버항의 장기화된 파업으로 인해 수입에 의존하는 자동차 제조사들은 항구에서의 차량 인도 지연으로 인한 매출 타격을 입었는데[2], 현대자동차의 경우 한국에서 캐나다로 수출되어오는 1만 5천대 차량이 항구에 묶였고, 차량 인도를 받지 못한 딜러십들은 큰 손실을 겪었다[3]. 이와 같은 예측불가능한 사회 현상에도 발빠른 대처를 통해 효율적인 딜러십 운영을 바탕으로 성과 창출을 해야 하는 총괄 관리자의 역할은 매우 중요한데, 총괄 관리자는 딜러십 내 전체 부서의 운영을 전체적으로 도맡아하는 직책이다.

캐나다의 자동차 산업은 북미에서 두 번째로 큰 시장으로, 팬데믹 이후 캐나다 경제에서 큰 회복세를 보이며 중요한 역할을 하고 있다. 이처럼 중요한 캐나다의 자동차 시장에서 한 획을 맡고 있는 리테일

분야인 자동차 딜러십 관련 연구는 큰 가치가 있다.[4]

본 연구에서는 캐나다 온타리오 주에 위치한 현대자동차 딜러십을 대표하는 총 8명의 지점장을 대상으로 설문조사를 시행하였고, 설문 결과를 토대로 총괄 관리자의 각 역량별 가중치를 적용하여, AHP 기법을 통해 비교 분석 및 우선 순위기반의 핵심 역량을 파악하고, 이를 통한 향후 발전 방향을 제시해보고자 한다.

## II. Preliminaries

### 1. Related works

#### 1.1 북미 딜러십 경영구조

북미 딜러십 경영구조는 지점장과 총괄 관리자로 구성되어 있으며, 지점장은 딜러십 경영지분의 50%를 보유하고 있고, 총괄 관리자가 딜러십의 실질적인 총괄 운영을 담당한다[5]. 캐나다의 경우 33%의

딜러십들이 가족 비즈니스로 운영되며, 부모가 직접장 역할을 하면서 자녀들이 총괄 관리자로 근무하는 형태를 취하고 있다[6].

### 1.2 총괄관리자

딜러십의 총괄 관리자는 판매 부서의 판매 목표를 설정하고, 회사 전체 비용 관리, 회계 부서의 다양한 계약의 승인 결정, 재고 관리, 전략 수립 등을 도맡아 하는 등 모든 영역에서 중요한 역할을 담당하는 최전선 리더이다. 또한, 딜러십 전체 운영과 직원들의 성공을 돕고 딜러십의 성과 창출 및 향상에 기여하는 자동차 비즈니스의 핵심 직무이다[7].

### 1.3 총괄관리자 핵심역량

[8]은 관리자의 업무 수행을 위해 필요한 역량으로 고객서비스 마인드, 고객서비스 행동, 고객유지, 고객개발, 주인의식, 업무지식, 판매대화, 영업마인드 등 총 8가지라고 결과를 도출하였고, [9]는 역량 15개, 긍정 마인드, 열정, 주인의식, 솔선수범, 자긍심, 문제해결력, 신뢰구축, 시간관리, IT활용능력, 리더후원, 의사소통, 친화력, 영업환경조성, 네트워크, 팀워크가 모두 필요하다고 언급했다.

## III. The Proposed Scheme



Fig. 1. General Manager's Hierarchy Structure in Competencies

특정 자동차 제조사에 국한되지 않은 실제 캐나다 딜러십 총괄 관리자 채용 공고의 필수 요구 조건과 자동차 분야 전문 헤드 헌팅사에서 중요시하는 역량을 기준으로 상위 요인으로는 리더십 및 전략 경영, 재무 관리, 팀 개발 및 직원과의 관계 세가지로 선정하였고, 하위 요인으로는 전략 기획, 의사 결정, 변화 관리, 재무 분석, 비용 관리, 위험 관리, 코칭 및 멘토링, 성과 관리, 직원과의 관계 등 총 9가지로 선정하여 AHP계층구조를 작성하였다[Fig. 1].

## IV. Conclusions

딜러십 총괄 관리자에게 필요한 역량 중 우선순위를 도출하기 위해서 AHP를 적용하였고, 팀 개발 및 직원과의 관계 56.3%, 리더십 및 전략 경영 28.9%, 재무 관리 14.8% 순으로 나타났다. 총괄 관리자에게 가장 중요한 역량은 팀이 함께 발전할 수 있도록 직원들의 성장을 돕고, 팀원들과의 유대관계를 잘 형성할 수 있는 것이 딜러십의 성과 향상에 있어서 가장 중요하다는 것으로 확인되었다. 아울러 하위 요인의 가중치 결과를 살펴보면, 직원과의 관계가 28.5%로 가장

높게 나타났고, 그 뒤를 이어 코칭 및 멘토링 20.4%, 의사 결정이 19% 순으로 나타났다.

이번 분석 결과를 통해 현직 총괄 관리자들의 역량 개발과 향상을 위해 효과적인 교육 및 트레이닝 시스템을 구축시 중요 요인들을 제안하여 딜러십의 운영과 성과 향상에 기여할 것으로 기대한다.

## REFERENCES

- [1] Amanda Malle, "Used car prices at record high, chip shortage and high demand on blame", 2022
- [2] Jason Peters, "Supply chain issues from B.C. port strike threaten to once again make buying a car a months-long process", 2023
- [3] Robert Buffam, "B.C. ports dispute could lead automakers to send cars elsewhere, says Victoria dealer", 2023
- [4] HSBC Bank Canada, "2022 Sector Snapshot: Canadian Automotive", 2022
- [5] Henry Guynn Gunn, "The Holding Company Concept Applied to Multiple Automobile Dealerships", 1976
- [6] Doug Firby, "Why more families want out of the dealership business", 2023
- [7] Shawn Ryder, "Qualities of a Successful Car Dealership General Manager", 2023
- [8] Seung-bin Cho. "The Study on the Core Competencies of Sales Managers: based on a case of selling agency - managers in a manufacturing company", 2012
- [9] Su-Jin Choi. "The Competency Analysis of Branch's Middle Manager - Focused on A automobile company", 2016