

세계제일의 식품점

캔터키 후라이드 치킨의 경영전략

(편 집 부 역)

캔터키 후라이드치킨의 창시자인 코넬·샌더스의 얼굴이 상표인 캔터키 후라이드치킨(K.F.C)은 세계에서 가장 유명한 식품체인 점인것에는 이론이 없으며 양계인이면 모르는 사람이 없을정도이다. KFC의 본고장인 미국에서는 최근 인플레이로 어려운 시기에 있어 KFC는 이를 극복하기 위하여 소비자의 구매 의욕을 더욱 높이기 위한 새로운 9개조의 경영전략을 정하고 실행에 옮기고 있는중이다. KFC는 직영점 777개를 비롯하여 계약점포 3456개를 가지고 미국에서 광대한 사업을 운영하고 있는데 9개 경영전략은 다음과 같다.

①품위 향상및 점포의 서비스와 청결도 개선—이를 위하여 각점포의 모든 종업원은 엄격한 교육훈련을 받는다.

②제품(요리)의 품질향상—최고급 품질의 닭요리및 부식과 디저트를 제공한다.

③점포에 새로운 이미지 도입—이는 작년 부터 미국 오하이오주 콜롬버스에서 먼저 시작되었는데 점포앞에는 차에 탄 운전기사가 손을 뻗쳐 치킨요리를 받을 수 있게 점포의 창가에 서비스 에리어를 만드는 것인데 앞으로 새로 개점하는 모든 점포는 이런 구조로 된다.

④판매 시스템 강화를 위하여 점포수를 증설한다.

⑤모든 직영점에 새로운 가격제도를 도입한다.

⑥KFC의 식품 품질을 강조하는 캠페인과 새 TV선전을 전개하여 매상을 늘린다.

⑦점포의 매상성적에 따라 새로운 보수를 지급하여 점포의 경영자에게 자극을 준다.

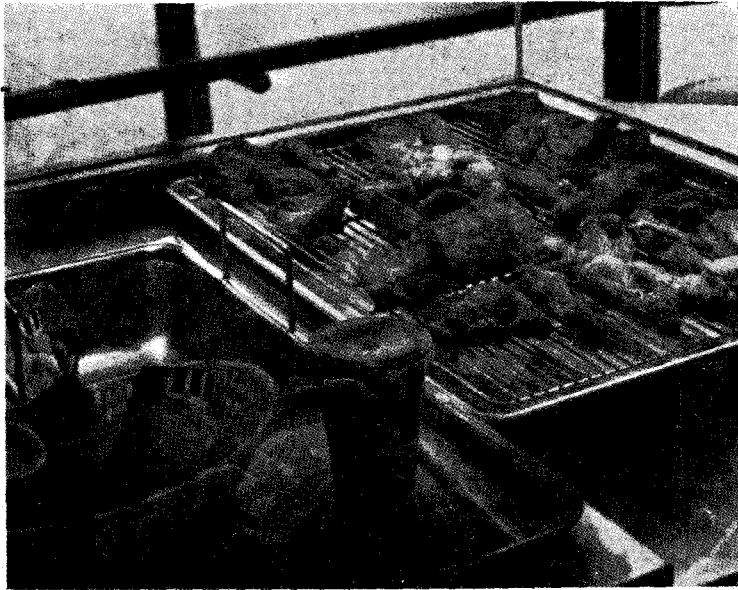
⑧원료 인건비등의 제경비를 보다 절감하기 위하여 전직영점포에 새로운 컴퓨터·시스템을 도입하여 점포의 경영관리를 효율화 한다.

⑨KFC 그룹은 미생산적인 경비를 최소를 억제하기 위하여 항구적인 생산비 절감을 도모한다.

이러한 경영전략으로 일차식품업체는 계속 붐이 일어나고 있으며 연간 매상우 170억\$에 이르고 있다. KFC는 미국내에 4·233개의 점포를 가진 미국 최대규모로 제 2위의 경쟁자의 4 배나되는 점포를 가지고 있으며 KFC는 계열점을 세계각국에도 진출시키고 있으며 약60%의 미국사람에게 KFC 치킨을 먹게하는 점포로 알려지고 있다. KFC는 훌륭한 전문요리, 코넬샌더스가 개발한 오리지널요리를 먹게하여주는 유일한 퀵(Quick) 서비스 체인이다.

위에 말한 9가지의 경영전략을 미국에서 실행한 결과 고객의 불편은 급격히 감소되었고 새로운 손님도 크게늘고있다.

세계 각국의 KFC 진출상황 KFC의 목표는



요리의 품질향상과 점포의 개선인 당면한 중점사항이며 미국 이외의 각국에서도 미국내의 점포와 같은 목표를 세우고 있다.

최근 직영점포 및 가맹점포로 896개가 44개국에서 개업을 하고 있으며 작년은 64개 점포가 새로 늘었고 또 72개 점포가 개조중이다. KFC는 세계적으로 보면 새로운 산업분야이며 KFC는 특히 일본 오스트랄리아 영국에서 급속하게 성장하고 있다. 이들나라에서는 빈번한 점포의 검사, 손님으로 과장해서 체크하고 종업원을 강화훈련 시킴으로써 좋은 성적을 얻고 있다.

외국의 센터기

1978년 일본에서의 KFC는 매상이 50% 이상이나 성장하였는데 매상 증가의 반은 판매량의 증가에 따른 것이고 반은 \$의 평가절하에 따른 것이다.

일본에서 KFC점포의 164개나 되며 소비선전 강화와 점포의 근대화에 의하여 계속 성장되어 왔다. 또 매상 증가에 따라 2년간은

가격을 저치할수 있어 고객들로 하여금 돈의 가치를 알게하는 효과가 있었다. 영국에서는 KFC적영 45개 점포가 모두 런던에 있으며 고객들의 평판이 좋고 매상은 작년에 약30% 정도 증가하였다.

오스트랄리아는 KFC의 해외 최대시장으로 점포당 매상은 완만한 증가추세이지만 점포내의 좌석개조와 운전수를 위한 윈도우서비스를 할수있도록 많은 점포에서 개조가 진행되고 있다.

우리나라에서는 5년전 동양농산(주)에서 합작회사로 추진하였으나 보사부의 허가를 받지못하여 계획이 좌절 되었다.

그후 미국 KFC에서 기계와 소스를 수입하여 서울 무교동에서 켄터키 하우스라는 상호로 시작하였고 무교로의 확장에 따라 충무로로 이전하였으나 화재로 실패하고 현재는 대한극장 맞은편에 「꼬꼬의집」으로 겨우 명맥을 유지하고 있다. 우리는 외국의 KFC 경영방침의 도입이 닭고기의 소비확대는 물론 이분야 산업의 성공의 기본이 되는 것이라는 생각을 갖게한다. (계육정보 10월)