

## 국내 프랜차이즈산업의 실태조사 연구

“

도전과 기회를 동시에 제공하고 있는 거시여건의 변화에 적극적으로 대응하기 위해서는 자율시장 경쟁체제에 부응하고, 증가하는 수요에 적극적으로 대응하고, 고객의 고도의 서비스 요구를 수용할 수 있는 서비스 중심의 차별화된 전략수립이 필요한 것으로 판단된다.

”



상지영서대 교수 한호영

### 1. 머리말

국내 프랜차이즈 시장은 IMF 이후 고용불안 심화 및 가계소득 감소로 퇴직금 등을 이용한 창업 확대와 전업주부들의 부업성 소자본 창업에 대한 관심이 고조되어 시장규모가 연간 50조원에 달하고 있으며, 경상 국내총생산(GDP) 대비 약 7%, 소매유통 총매출 대비 약 20% 이상을 점유하고 있을 정도로 급성장하고 있다. 아울러 국내에서 영업 중인 프랜차이즈 사업본부 수 역시 큰 폭으로 증가하여 2002년말 기준으로 약 1,600개소에 달하는 것으로 추정되고 있다.

이와 같은 고도성장에도 불구하고, 일부 약덕 사

업본부들의 각종 사기수법 또는 불공정 거래행위로 경험과 지식이 부족한 가맹점 창업희망자의 피해가 빈발하고 있을 뿐 아니라, 여전히 전근대적이고 경험적인 경영방식에 의존하고 있어 서비스 품질수준의 향상을 저해하고 있다. 특히 프랜차이즈 사업을 효율적으로 수행하기 위한 사업 본부(franchiser)와 가맹점(franchisee)간의 계약관계 및 운영에 관한 표준이나 기준은 개별본부중심으로 운영되고 있어 업계의 지속적 발전을 저해하고 있을 뿐 아니라 영세업체의 난립, 전문적 경영능력의 미흡, 체계적 품질관리의 미흡 등을 결과하여 소비자불만을 증대시키고 있다.

따라서 거시적 여건분석 및 프랜차이즈 사업의



실태조사는 가맹사업 본부(franchiser)와 가맹점(franchisee)간의 공정거래를 유도함으로써 산업경쟁력을 제고하고, 소비자들의 권익을 보호하기 위한 기초자료로서 활용가치가 높을 것으로 판단된다.

## 2. 거시여건 분석 결과

프랜차이즈 산업에 영향을 미치는 거시적 여건을 법·제도적 측면, 산업측면 및 고객수요 측면으로 구분하여 분석한 결과는 다음의 <표>에서 보는 바와 같이 집약될 수 있다.

첫째, 법·제도적 여건은 규제완화를 통해 자율 경쟁체제를 강화시키고 소비자 요구의 고도화 추세에 부응하여 소비자 권익보호를 강화시키는 추세로 진전되고 있다.

둘째, 산업 여건은 고질적인 저수익 구조로 인한 서비스의 질적 저하와 양극화된 프랜차이즈 사

업 양상과 영세 프랜차이즈 사업자들의 시장 교란 증대 그리고 인건비와 재료비 등 초기 고정비용에 대한 부담과 로열티 비용에 대한 부담, 안전불감증으로 인한 신규사업참여자에게 대한 안전망 부재 등으로 인해 채산성이 저하되고 있는 실정이다. 따라서 국내 프랜차이즈 산업은 자생력있는 서비스 제공수준의 확보와 고객들의 인식전환 그리고 정부 및 산하기관의 일관성 있는 정책전개 등을 통한 경쟁력 제고가 시급한 실정이다.

셋째, 프랜차이즈 사업의 고객여건은 가맹점과 본사 간의 불신풍조 만연, 가맹점의 서비스 요구 고도화 및 다양화 증가, 경제·사회적 여건변화로 인한 프랜차이즈 수요 증대 등이 확산되고 있다. 그러나 가맹점들의 수익성 최우선 관점에 대한 무조건적 요구로 인해 프랜차이즈 사업자의 채산성을 악화시키는 요인 중의 하나로 대두되고 있다.

종합하면 프랜차이즈 업계가 직면하고 있는 거

<표> 거시적 여건분석 결과

| 구 분        |                | 분 석 결 과   |
|------------|----------------|---|
| 법·제도<br>측면 | 프랜차이즈<br>사업 관련 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 프랜차이즈 사업의 관리 및 지원체계의 미비와 표준화 부재 등으로 인한 발전 저해</li> <li>○ 시장진입 장벽 완화 및 자율시장경쟁체제의 유지 정책으로 인한 산업발전 가속화</li> </ul>  |
|            | 소비자<br>보호 관련   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가맹점과 본부간 분쟁발생의 빈도와 회수의 증가에 따른 제도적, 법률적 보호장치의 마련</li> <li>○ 소비자 요구증대에 따른 권익보호 강화</li> </ul>   |
| 산업<br>측면   | 프랜차이즈<br>사업 관련 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 외식업 위주의 산업구조의 편중화</li> <li>○ 영세 프랜차이즈 사업자들의 시장 교란 증대</li> <li>○ 인건비와 재료비 등 초기 고정비용에 대한 부담</li> <li>○ 로열티 비용에 대한 부담</li> <li>○ 안전불감증으로 인한 신규 참여자에게 대한 안전망 부재</li> </ul> |
| 고객수요<br>측면 | 프랜차이즈<br>시장 관련 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가맹점과 본사 간의 불신풍조 만연</li> <li>○ 가맹점의 서비스 요구 고도화 및 다양화 증가</li> <li>○ 경제·사회적 여건변화로 인한 프랜차이즈 수요 증대</li> </ul>   |

시적 여건은 많은 장애요인들이 산적해 있는 반면에 잠재력 또한 풍부한 것으로 판단된다. 따라서 이와 같이 도전과 기회를 동시에 제공하고 있는 거시여건의 변화에 적극적으로 대응하기 위해서는 자율시장 경쟁체제에 부응하고, 증가하는 수요에 적극적으로 대응하고, 고객의 고도의 서비스 요구를 수용할 수 있는 서비스 중심의 차별화된 전략수립이 필요한 것으로 판단된다.

### 3. 실태조사 결과

#### 3.1 조사 개요

본 조사는 (사)한국프랜차이즈협회의 협조를

얻어 현재 가입된 150개의 회원사들을 대상으로 실시되었으며, 업체실무자를 대상으로 한 시장, 산업, 운영, 서비스 품질 등의 현황에 관한 내용과 운영활동 현황에 관한 내용 등으로 구성되었다.

조사대상의 선정(Random Sampling)은 대상업체의 특성을 고려하고 통계적 신뢰성을 높이기 위해 전수조사방법을 적용하였으며, 조사방법은 프랜차이즈 업계 관련 관계자를 대상으로 한 방문인터뷰 조사와 프랜차이즈 업체를 대상으로 한 설문조사를 병행하여 실시하였다.

이와 같은 방법을 통해 조사한 주요 내용은 다음의 <표>에서 보는 바와 같다.

<표> 조사방법별 주요조사 내용

| 구분             | 조사유형  | 세부 조사내용  |
|----------------|-------|--|
| 주요<br>조사<br>내용 | 방문인터뷰 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 법규 및 제도(관련법률, 주요 정책, 제도, 문제점 등)</li> <li>- 산업 및 시장(시장규모 및 추이, 경쟁여건, 시장특성 및 문제점 시장전망 등)</li> <li>- 운영(본부능력, 운영매뉴얼의 유형 및 수준, 단계별 제공서비스 내용, 관리 프로세스, 분쟁요인 및 분쟁처리 방안, 가맹점 관리의 문제점 및 애로사항 등)</li> <li>- 품질관리(품질 제고방안, 품질관리방침, 품질관리 매뉴얼 등)</li> <li>- 기타(규격개발의 필요성, 요구사항, 경영상 애로요인, 표준약관, 계약서 활용수준, 기타 의견 등)</li> </ul>   |
|                | 설문조사  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업유형, 총시장규모(가맹본부수, 가맹점수, 금액 등)</li> <li>- 동종업계의 주요 시장지배자(업체수, 시장점유율)</li> <li>- 평균 점포규모, 년평균 매출액규모</li> <li>- 지역별 가맹점 현황</li> <li>- 수익구조(임대보증금, 가맹비, 이행보증금, 로열티 등)</li> <li>- 비용항목별 구조</li> <li>- 경쟁관리 전담인력 수</li> <li>- 사업경력, 사업기간</li> <li>- 단계별 주요 서비스 내용, 보유 매뉴얼 유형</li> <li>- 주요 운영시스템 유형, 월평균 불만 회수</li> <li>- 불만의 주요요인, 불만해소 방법</li> <li>- 주요 영업 애로요인, 건의사항 등</li> </ul> |



### 3.2 분석 결과

상기한 실태조사의 분석 결과 시사하는 바를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 국내의 프랜차이즈 시장은 상대적으로 영세한 업체들이 난립하고 있으며, 외식업 위주로 구성되어 있어 타업종으로의 성장잠재력이 큰 것으로 판단된다.

둘째, 시장의 주도적인 지배자의 시장점유율이 타 산업에 비해 상대적으로 낮게 나타나 프랜차이즈 사업의 시장세분화가 진전되고 있는 것으로 판단된다.

셋째, 영업특성은 업종별로 수익성 편차가 크게 나타났으며, 평균 영업년수가 상대적으로 높게 나타나 프랜차이즈 사업은 상당한 경험과 노하우가 필요한 사업으로 판단된다.

넷째, 모든 업종에서 인건비 비중이 높게 나타나고 있어 관리효율 제고를 통한 수익성 확충을 위한 기회가 클 것으로 판단되며, 아울러 서비스 인력의 능력이 매출에 중대한 영향을 미치는 것

으로 판단된다.

다섯째, 제공되는 서비스 수준은 대체적으로 높은 수준을 유지하고 있으나, 상대적으로 비용이 많이 투입되는 부문(광고, 매장 유지보수, 판촉 등)의 서비스 수준은 상대적으로 낮게 나타나 가맹본부와 가맹점 간의 협력체제가 다소 미흡한 것으로 판단된다.

여섯째, 운영시스템의 경우, 고객불만처리 시스템의 만족수준이 낮게 나타나 사업본부와 가맹점 간의 의사소통체계에 문제가 있는 것으로 판단된다.

일곱째, 고객불만의 주요요인은 채산성 악화로 나타나 가맹본부의 관리능력 및 운영시스템에 한계가 있는 것으로 판단된다.

이상의 결과에서 보듯이 국내의 프랜차이즈 업계는 전문화 추세로 진전하고 있으나, 가맹본부들의 가맹점 관리 능력은 여전히 개선해야 할 문제를 안고 있는 것으로 판단된다. **표준**