

「프랜차이즈 경영가이드」 총서 10

「프랜차이즈」 본부 및 가맹점 평가척도 연구



산업자원부



사단
법인

한국프랜차이즈협회

프랜차이즈 경영가이드 총서

프랜차이즈 가맹 본부 및 가맹점 평가척도 개발

김 성 수

발 간 사

우리 협회는 2002년에 실시한 전국 프랜차이즈산업실태조사를 토대로 프랜차이즈 산업 발전을 위한 청사진을 만들고 실행계획을 하나씩 하나씩 추진해 나가고 있습니다. 그 첫 번째 사업으로 20개 업종별 「프랜차이즈 창업가이드 북」을 발간·보급한 바 있거니와, 이번에는 그 후속으로 「프랜차이즈 경영가이드 총서」를 성공적으로 발간하게 되어 가슴 뿌듯합니다.



유통혁신의 총아로 이미 선진각국에서 급성장하고 있는 프랜차이즈산업이 우리나라에 도입된 지 20여년 만에 토종 프랜차이즈사업을 중심으로 성장기에 접어들고 있으며, 특히 경제가 어려운 시기에 소규모 창업열기를 확산시켜 신규 고용창출에 크게 기여하고 있어 그 중요성이 점차 커지고 있습니다.

프랜차이즈 경영에 관한 자료 및 정보가 태부족한 우리 현실에서 체계적인 「프랜차이즈 경영가이드 총서」 발간은 우리 업계의 오랜 바램이었습니다. 프랜차이즈산업 발전을 위한 지적 인프라 구축사업의 일환으로 이번에 발간하는 경영가이드 총서는 총12권으로 출간되는 바, 각 경영분야별로 국내의 권위있는 전문가들이 집필을 담당하고 분야별 이론 및 국내·외 경영사례, 매뉴얼 등을 깊이 있게 연구·소개함으로써 우리나라에서는 처음으로 종합적, 체계적이면서도 전문성과 실용성을 두루 갖춘 프랜차이즈 경영실무서로서의 특성을 지니고 있습니다.

우리 협회가 심혈을 기울여 발간한 이 프랜차이즈 경영 총서는 앞으로 우리 프랜차이즈 업계의 경영현대화에 크게 기여할 것이며, 21C 대한민국 프랜차이즈산업을 이끌 인재육성 교재로 활용되는 한편, 보다 깊이 있는 학문적 연구의 기폭제가 될 것으로 믿어 의심치 않습니다.

이를 계기로 프랜차이즈사업을 전개하는 가맹본부 사업자는 우수한 사업 아이디어와 기업가정신으로 수많은 가맹점사업자들이 성공 경영을 이룩할 수 있도록 공존·공영의 길을 모색하는데 최선을 다해야 할 것이며, 저비용 실현을 위한 공동화사업 추진 등 공동의 발전과제를 꾸준히 발굴하여 풀어가야 한다는 점을 강조하고 싶습니다.

끝으로 「프랜차이즈 경영가이드 총서」를 발간할 수 있도록 적극 도와주신 산업자원부 유통정보서비스과 관계관 여러분과 밤낮으로 집필에 애쓰신 집필위원, 감수하시느라 고생하신 감수위원, 그리고 우리 협회 관계자들의 노고에 가슴 벅찬 감사의 말씀을 글로 전합니다.

2004년 1월

사단법인 한국프랜차이즈협회

회장 윤 홍 근 

프랜차이즈 경영가이드 연구 총서

연구부문		집필자	
		주요 경력	성 명
제1권	프랜차이즈 경영원론	경북대학 경영학과 교수(학과장) 한국경영컨설팅학회 이사 한국경제신문사 창업 자문위원	책임연구위원 박주현
제2권	프랜차이즈 본부 창업시스템 개발론	한국E&F 컨설팅 대표 핀란드 헬싱키 경제경영대학(Executive MBA)경영학석사 미국 Nova Southeastern University의 Fast Track MBA in Franchise Management 과정수료 미국 IFA의 CFE(Certified Franchise Executive)	책임연구위원 장재남
제3권	프랜차이즈 인적자원관리	전략기업컨설팅 원장 선문대학교경영학부 겸임교수 세종사이버대학교 겸임교수	책임연구위원 장수용
		전략기업컨설팅 연구위원 서울산업대학교 겸임교수 한국표준협회 전문위원	공동집필위원 한두성
제4권	프랜차이즈 입지 및 상권분석 연구	(주)비즈니스유엔 수석컨설턴트 비즈넷타임즈 상권분석 칼럼니스트 한국도시개발연구원 연구원 역임	책임연구위원 박민구
제5권	프랜차이즈 인테리어·디자인·디스플레이 사례연구	프랑스 국가건축사(D.P.L.G) 한국 건축사 김포대학 실내디자인과 겸임교수	책임연구위원 이승주
제6권	프랜차이즈 창업 및 운영에 관한 법률과 제도	경제학박사, 경영지도사 한국금융연수원 자문교수 배재대학 경영학부 겸임교수 대한상사중재원 중재인 중소기업청 서인천소상공인지원센터장	책임연구위원 조태현
제7권	프랜차이즈 정보·물류관리 시스템구축·운영 사례연구	한국창업컨설팅협회 회장 (주)비즈니스유엔 대표이사 한국사업정보개발원 원장	책임연구위원 이형석
제8권	프랜차이즈 본부 창업 및 운영실무	(주)큰돌F&B 대표이사 (사)한국프랜차이즈협회 부회장 가맹사업거래분쟁조정협의회 분쟁조정위원	책임연구위원 이병길
		(주)큰돌F&B 상임고문	연구위원 김현희
제9권	프랜차이즈 가맹점 창업 및 운영실무	중소기업청 중앙소상공인지원센터장 가맹사업거래분쟁조정협의회 분쟁조정위원	책임연구위원 박광열
		(월간)창업&프랜차이즈 컨설팅사업본부장	연구위원 이강원
		사회연대은행 RM, 창업전문 컨설턴트	연구위원 이민재
제10권	프랜차이즈 본부 및 가맹점 평가척도 연구	(주)굿파트너비즈 대표컨설턴트 김성수 창업·경영연구소 소장 서울보건대학 유통과학과 객원교수 진로그룹 유통담당 임원 역임	책임연구위원 김성수
제11권	프랜차이즈사업 성공사례 연구	체인정보(주) 대표이사 체인본부 창업 및 경영 컨설턴트 선진 해외프랜차이즈 국내 도입 컨설턴트	책임연구위원 박원휴
제12권	프랜차이즈 분쟁사례 연구	법무법인 수호, 한국 및 뉴욕주 변호사 법학박사	책임연구위원 이영대

* 이 연구 총서는 2004년 3월부터 누구나 한국프랜차이즈협회 홈페이지(www.ikfa.or.kr)공간에서 무료로 다운받아 활용하실 수 있습니다.

C Contents

3

제1장 서 론

3

제1절 연구방향 및 목적

5

제2절 연구의 범위 및 방법

9

제2장 국내 프랜차이즈산업 경영환경의 이해

9

제1절 프랜차이즈산업의 경영특성

11

제2절 프랜차이즈산업의 역할

12

제3절 국내외 프랜차이즈산업 현황

16

제4절 국내 프랜차이즈산업 정책

23

제3장 국내 가맹본부 및 가맹점 운영현황

23

제1절 본부의 경영시스템

28

제2절 가맹점 운영시스템

33

제3절 본부 및 가맹점 운영의 문제점

37

제4장 본부 및 가맹점 평가척도 개발의 틀

37

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발항목 접근

38

제2절 본부 및 가맹점 평가척도 개발 선행연구

145

145

147

161

174

193

193

199

251

303

318

323

326

제5장 본부 및 가맹점 기초설문조사

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발 기초 설문조사 요약

제2절 본부의 운영실태 조사분석

제3절 가맹점 운영실태 조사분석

제4절 본부 및 가맹점 평가척도 기초 설문지 개발

제6장 본부 및 가맹점 평가척도 개발 및 검증

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발항목 설정

제2절 본부평가 개발항목(500항목)

제3절 가맹점 평가 개발항목(500항목)

제4절 평가척도의 검증

제5절 평가척도 도입 및 응용방안

제7장 결론 및 제언

참고문헌

제1장 서론

- 제1절 연구 방향 및 목적
- 제2절 연구의 범위 및 방법

제1장 서론

제1절 연구 방향 및 목적

선진국형 유통산업의 경영시스템으로 알려진 프랜차이즈산업은 1930년경 미국에서 시작되었다. 국내에서도 프랜차이즈산업이 도입된 지 어언 30여 년이 지났으나 아직도 가맹본부 및 가맹점에 대한 표준화와 경영시스템의 도입은 걸음마 단계에 있는 안타까운 실정이다. 특히, 가맹본부 및 가맹점에 대한 평가기준은 사실상 전무한 상태이다.

이러한 상황에서 유통산업의 대표 주자로 각광받고 있는 프랜차이즈산업에 대한 선진화된 경영시스템 도입과 객관적인 평가 시스템구축이 절실히 요구되고 있다. 따라서 본 연구에서는 다양한 선행 평가모형을 비교 연구하고, 가맹본부 및 가맹점 조사 시범업체를 선정하여 가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발을 위한 기초 설문조사를 사전에 실시하였다.

본부 및 가맹점 기초 설문조사 결과 분석을 통해 가맹본부 및 가맹점이 안고 있는 경영상의 문제점, 애로사항 개선방안은 물론, 본부 및 가맹점의 평가부문 중요도 순위를 파악하여 「가맹본부 및 가맹점 평가 척도 개발(평가 개발항목 : 본부 500항목, 가맹점 500항목) 연구에 참조키로 했다.

프랜차이즈 가맹사업의 핵심적 특성은 가맹본부가 가맹점 사업자에게 가맹계약에 의해 가맹점 사업 전반에 걸쳐 운영상 필요한 지도나 지원을 하게 되어있다. 프랜차이즈 가맹계약의 요소에는 영업표지등의 사용허락, 프랜차이즈 가맹점의 독립적 지위, 가맹본부의 통제 및 조력 등을 통해 본부는 가맹점으로부터 금전적 대가인 가맹비나 로열티(royalty)등을 받을 수 있게 되어있다. 이를 통해 가맹본부는 조직과 운영시스템을 구축하고 가맹점에 대해 지속적인 교육, 훈련, 영업, 경영기법을 전수하고 지원하는 관계이다. 즉 프랜차이즈산업은 계약과 시스템 산업이라 할 수 있다.

국내의 프랜차이즈산업은 산업자원부와 (사)한국프랜차이즈협회가 실시한 ‘2002 프랜차이즈산업 실태 조사’에 의하면 국내 프랜차이즈 시장은 약 45조 원으로 놀라운 양적 성장을 가져왔다. 현재 영업 중인 국내 프랜차이즈 본부수는 약 1,600개로 조사되었고, 가맹점수는 2002년 10월 기준으로 약 12만개에 이른다.

그러나 본부의 사업지속 기간은 평균 5.4년으로 나타났고 본부 운영상 애로사항은 첫째로 자금부족 현상이 43%, 가맹점 통제의 어려움이 32%로 나타났다. 가맹본부의 경우 5년 이내에 3분의 2정도가 도산하는 안타까운 현실도 조사되었다. 우리나라의 프랜차이즈산업은 선진국에 비해 아직은 역사가 짧고 가맹본부 및 가맹점이 비교적 영세할 뿐만 아니라 가맹본부마저 몇몇 중견업체를 제외하고는 약간의 경험과 판단으로 쉽게 진출한 나머지 프랜차이즈 시스템의 구축미비는 물론 일부 잘못된 업종의 본부들에 의해 사회적으로 프랜차이즈 산업에 대한 부정적 시각마저 확산되기도 했다.

국내 프랜차이즈산업과 시장은 선진 프랜차이즈산업과 업체 등과 비교해볼 때 사업규모가 영세하고 본부 시스템구축과 운영기법 등이 미숙하여 양적 성장에 비해 질적인 측면의 기술개발과 연구가 절실한 형편이다. 프랜차이즈산업은 이제 새로운 창업수단이며 일자리의 창출을 통해 고용을 확대하고, 삶의 질을 향상시키려는 모든 분들에게 비전을 제시하는 인기 산업으로 자리 잡았다. 또한, 국민경제 발전과 안정에 크게 기여하는 21세기 유망 산업임에 틀림이 없다.

그러나, 프랜차이즈산업이 날로 팽창해 가는 과정에서 가맹본부와의 계약을 통해 가맹점을 시작하려는 가맹점 사업자와 새로운 창업자들에게 일부 가맹본부의 상도에 어긋나는 행위들로 인해 사회적 물의를 일으키고 있으며 가맹본부 선택 기준에 혼란과 오해 등을 가중시켜 프랜차이즈산업에 대한 불신을 조장시켜온 것이 사실이다. 이에 정부에서는 프랜차이즈산업과 시장의 무질서를 바로잡고 건전한 프랜차이즈산업 발전을 도모하기 위하여 공정거래위원회에서 「가맹사업거래공정화에관한법률」을 제정하고 올해 11월 1일부터 시행에 들어가게 되었다. 가맹사업거래공정화에관한법률에 의해 정보공개서(disclosure document)의 사전공개 등으로 향후 본부 및 가맹점의 분쟁 요인 등은 줄어들 것으로 보이나 프랜차이즈산업이 워낙 복잡하고 다양한 업태에 의한 본부 등이 구성되어 있어 가맹본부를 객관적으로 평가하기란 그리 쉬운일이 아니다. 특히 프랜차이즈산업은 종합적인 유통 서비스산업인 만큼 다양한 유형의 복합적인 프로세스와 속성을 안고 있어 정부의 법률만으로 효과를 거둘 수는 없다. 따라서 「가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발」을 통해 프랜차이즈 업계의 자체적 평가에 의한 자정 노력이 함께 필요로 할 것이다. 프랜차이즈산업 발전에 장애 요인이 되고 있는 준비되지 않고 능력과 자질이 부족한 본부를 가려내고 진정한 옥석을 찾아낼 수 있는 「가맹본부 및 가맹점 평가척도」 시스템이 필요하게 되었다.

본 연구과제는 프랜차이즈 업계는 물론 가맹본부 및 가맹점 운영과 관리에 많은 도움이 될 것으로 본다. 아울러 예비 창업자에 대한 올바른 본부 평가를 통한 정보제공은 물론 유망업종 선택 등의 길잡이가 될 것으로 확신한다. 본 연구의 방법은 각종 평가의 기준이 될 수 있는 자료와 함께 경영전반은 물론 중소기업과 프랜차이즈 관련 문헌에 중점을 두고 광범위한 문헌조사를 실시하였다. 또한, 「가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발」 연구에 대한, 논리전개와 객관성을 높이기 위해 가맹본부 및 가맹점 사전 설문조사를 통해 실증분석을 병행하였다. 프랜차이즈산업의 특수성을 고려하여 업계전문가의 관련논문, 자료, 의견, 등을 수렴하고 반영하는데도 노력을 아끼지 않았다. 그리고, 업계에 이렇다할 연구 자료가 아직은 부족하고 체계적이지 못한 가운데 그나마 수집된 자료 등은 종합적으로 정리하고 인용하는데 역점을 두었다.

특히 「가맹본부 및 가맹점 평가척도」 개발을 위해 (사)한국프랜차이즈협회의 한국프랜차이즈대상 심사기준을 근간으로 했으며, 전문기관들의 각종 인증제도의 심사 및 평가기준도 참조하였다. 또한, 조사 시범업체를 대상으로 본부 및 가맹점 평가 기초 설문조사분석 결과를 실증연구 자료로 제시했다. 아울러 평가척도의 검증에 위한 전문가 설문을 마지막으로 실시하기도 했다.

제2절 연구의 범위 및 방법

본 「가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발」 연구에 대한 범위는 <그림1-1>본부 및 가맹점 평가척도 개발 연구 범위와 구성에 의해 연구범위를 설정하였다.

<그림1-1> 가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발 연구의 구성



특히, 본 경영가이드 총서 연구과제가 12개 전문분야로 구성되어 있어 프랜차이즈산업에 대한 개념적이고 일반적인 내용들은 가급적 제외하고 가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발과 관련한 연구와 본부 및 가맹점 평가항목 개발에 역점을 두고 있다.

또한, 기존의 각종 평가기준을 파악하여 프랜차이즈 특성에 맞게 평가척도를 개발하는데 주안을 두었고, 프랜차이즈산업이 본부와 가맹점간의 계약에 의한 공동운명체적인 동질성을 감안하여 본부 및 가맹점 평가항목을 개발했다. 본부 및 가맹점 평가항목 각각 500개 문항이라는 총 1,000개문항의 엄청난 평가 설문을 개발하는데 이론적 배경과 현장의 경험 없이는 개발이 불가능했을 것으로 여겨진다. 아울러 본 평가척도가 유통업계를 비롯한 가맹본부 및 가맹점 경영과 운영에도 적용이 가능할 수 있도록 현장감 있는 평가항목 개발에 주력했다.

프랜차이즈 업계는 물론 창업에 관심 있는 모든 분들이 쉽게 도입하여 응용이 가능하도록 가급적 평이하게 접근하여 본 「가맹본부 및 가맹점 평가척도」 모델이 개발되었다.

제2장

국내 프랜차이즈산업 경영환경의 이해

- 제1절 프랜차이즈산업의 경영특성
- 제2절 프랜차이즈산업의 역할
- 제3절 국내외 프랜차이즈산업 현황
- 제4절 국내 프랜차이즈산업 정책

제2장 국내 프랜차이즈산업 경영환경의 이해

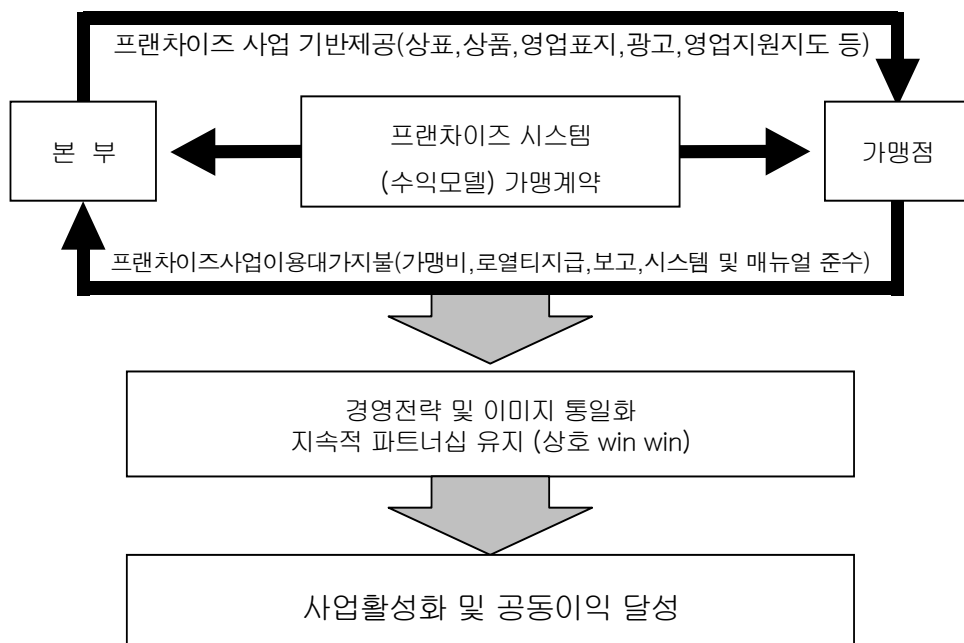
제1절 프랜차이즈산업의 경영특성

1. 프랜차이즈산업에 대한 이해

프랜차이즈산업에 대한 정의를 국제프랜차이즈협회(IFA)의 용어 정의에 의하면 “프랜차이즈 시스템이란, 가맹본부가 가맹점에 대하여 일정한 보수의 대가로서 사업활동을 행하는 권리를 부여하고 영업권을 인정하는 것이며, 조직, 교육훈련, 머천다이징, 경영관리 등에 관한 지속적인 관계이다”로 정의하고 있다.

그리고 사단법인 한국프랜차이즈협회에서는 “프랜차이즈란 사업자(가맹본부)와 가맹점간에 계약을 체결하여 자기의 상호, 상표, 기타 영업의 상징이 되는 것과 경영의 노하우를 이용하여 동일한 이미지 아래에서 상품의 판매 등 기타 사업을 행할 권리를 부여하며 가맹자는 그 대가로 일정한 대가를 지급하고 사업에 필요한 자금을 투입하여 가맹본부의 지도 및 원조 아래 사업을 행하는 양자의 계속적인 관계를 말한다.”고 정의하고 있다. 즉 “프랜차이즈 사업이란 가맹본부와 가맹점간 일정한 계약에 의해 공동의 사업목표를 달성하기 위하여 지속적인 거래관계를 유지하는 것”으로 정리된다.

<그림2-1> 가맹 사업의 본부와 가맹점간 관계구도



2. 프랜차이즈산업의 특성과 성공조건

프랜차이즈산업의 경영특성을 한마디로 말한다면, 계약 산업이며, 시스템 사업으로 요약된다. 계약관계란 가맹 본부와 가맹점간의 가맹계약을 의미하며 시스템 사업이란 지식산업에 의한 시스템화를 뜻한다. 프랜차이즈 시스템은 단순화, 표준화, 전문화가 전제되어야 하며 다점포화 된 가맹점을 통일된 이미지로 관리하기 위해서는 현장에서 도입이 가능한 각종 매뉴얼이 구축되어야만이 프랜차이즈 사업의 전개가 가능하다. 즉, 프랜차이즈 사업은 본 가맹점간 경영전략과 시스템을 공유하기로 하고, 한배를 탄 공동운명체적인 공동사업자이기도 한 것이다.

- 프랜차이즈산업이 시스템에 의해 성공하기 위해서는,
- 첫째, 본 가맹점간 경영전략과 방침이 통일성을 유지해야 한다.
- 둘째, 아이템과 수익모델이 가지는 독특한 이미지의 통일성이 함께 유지되어야한다.
- 셋째, 본 가맹점간 시장정보를 공유하고 상호개선의 의지가 있어야한다.
- 넷째, 다점포에 의한 규모의 경제를 실현하고 부가가치를 창출할 수 있어야 한다.
- 다섯째, 무형의 자산가치를 인정하는 마인드가 필수조건이다.
- 여섯째, 차별화된 전략과 know-how를 상호 존중해야 한다.
- 일곱째, 프랜차이즈 사업의 성공여부는 본 가맹점간 신뢰구축이 전제되어야한다.

프랜차이즈산업은 계약산업인 만큼 계약자의 관계에 의해 성패가 좌우된다. 즉 어떤 가맹본부를 선택 할 것인가? 프랜차이즈 계약관계의 성립은 평생을 맡길 배우자를 고르는 일이 일생에서 가장 중요하듯이 사업에 있어서도 가맹본부를 선택하는 것이 매우 중요하며 마음에 드는 가맹본부를 선택하고 계약하기란 그리 쉬운 일이 아니다. 프랜차이즈 계약관계는 서로가 다른 남녀가 혼인에 이르는 과정과 같다고 해도 무방할 것이다. 그리고 프랜차이즈산업의 경영특성상 가맹본부와와의 계약관계만으로 일은 끝나는 것도 아니고 사업이 잘된다는 보장도 없다. 가맹점의 경우 독립된 사업체로서 끊임없는 노력을 통해서만 사업의 목표를 달성할 수 있기 때문이다.

프랜차이즈산업은 시스템에 의한 공동사업자 관계의 비즈니스 형태임으로 상호 win win 할 수 있는 자세와 기업문화가 요구된다. 본부와 가맹점이 동반 성장하기 위해서는 무엇보다 상호의 역할을 명확히 하고 규정을 성실히 준수하는 진실한 태도가 필요하다. 프랜차이즈 시스템에 의한 3대원칙인 단순화(simplification), 표준화(standardization), 전문화(specialization)가 매뉴얼에 의해 본 가맹점간 상호 분담되어 실천되어야 한다. 가맹본부에서의 역할은 우수한 시스템을 개발 개선하고 경쟁력 있는 상품을 지속적으로 개발해야 할 것이며 가맹점에 대한 각종지원과 지도를 아끼지 말아야 할 것이다. 특히 본부는 가맹점이 있어야 본부가 존재할 수 있다는 원칙을 잊어서는 안 될 것이다. 가맹점 역시 본부의 시스템과 매뉴얼을 준수하고 철저한 고객관리를 통한 서비스를 통해 지역사회에 봉사하고 상권변화에 대응하며 경영성과 달성에 최선을 다해야 할 것이다.

그러나, 국내 프랜차이즈산업의 현실은 아직도 난립성과 영세성 신뢰성을 잃고 있으며 선진국에 비해 가맹본부수가 상대적으로 많은 특징을 보여주고 있다. 가맹본부의 사업지속 기간이 평균 5.4년으로 나타났다으며 본부운영상 가장 큰 애로사항은 자금부족이 43%로 나타났다. 또한 가맹점관리 및 통제의 어려움도 32%로 나타나 본부와 가맹점 관리와 지도에 많은 어려움을 겪고 있는 실정이다.

우리나라의 프랜차이즈 및 소자본창업의 현실은 사업개시 1년 이내에 40%가 실패한다는 사실과 가

맹본부 역시 5년 이내에 3분의2 정도가 도산한다는 조사결과가 나온바 있어 프랜차이즈산업에 대한 도전과 열의는 좋으나 프랜차이즈에 대한 대박의 꿈보다는 차근차근 성실히 준비하여 사업에 접근하는 자세가 무엇보다 요구된다.

제2절 프랜차이즈산업의 역할

프랜차이즈산업은 유통산업의 한 부문으로 국내에 새로운 프랜차이즈 시스템이 도입된 이래 놀라운 성장을 거듭해오고 있다. 국내 프랜차이즈산업은 이제 산업의 한 분야로 그 비중이 날로 커지고 있다. 특히, 98년 IMF 위기 때는 환란극복의 견인차 역할을 하기도 했다. 고용창출과 투자촉진 등 국가경제 발전에 크게 이바지하고 있다해도 과언이 아닐 것이다. 1996년 유통시장 개방이후 해외 프랜차이즈 업체의 국내진출은 국내 프랜차이즈 업계의 새로운 위기였다. 거대한 자본과 노하우로 인해 경쟁력을 상실할 것으로 예측되기도 했었다.

그러나, 이제는 국내 토종 프랜차이즈 업계의 약진으로 세계굴지의 다국적 프랜차이즈 업체와 어깨를 나란히 하고 있을뿐만 아니라 순수 우리 고유브랜드로 중국 등 해외 진출을 통한 로열티 수입도 벌어들이는 수준에 이르렀다. 또한, 프랜차이즈산업은 정부의 중소기업 지원정책의 주요과제가 되고 있고 3차 산업의 꽃이며 핵심 동력산업으로 자리잡아가고 있다.

그리고, 국내 창업환경은 프랜차이즈산업과 프랜차이즈 업종을 빼고는 대화가 되지않을 정도가 되었다. 프랜차이즈산업의 눈부신 발전은 우리주변의 구멍가게와 식품점등을 편의점으로 24시간 쾌적한 쇼펍공간으로 바꾸어 놓았다. 전국 어디서나 똑같은 품질, 동일한 가격, 동일한 서비스를 받을 수 있게 되었다. 프랜차이즈산업의 확산은 비단 편의점뿐만 아니라 외식업을 비롯한 다양한 업종에서 프랜차이즈 시스템을 도입하고 새로운 프랜차이즈 모델 개발에 열중하고 있다. 다시 말해 지구상에 존재하는 그 어떤 사업도 프랜차이즈 비즈니스가 가능하다는 점이다.

프랜차이즈산업은 본부는 규모의 이익실현이 가능하며, 가맹점은 독립된 사업주체로 분업의 이익실현이 가능하다. 또한, 시스템에 의해 발생하는 이익을 상호 공유할 수 있는 매력을 가지고 있다. 특히, 개인인 경우 소자본과 무경험으로도 잘 구축된 시스템과 매뉴얼의 도입만으로도 사업 전개가 가능한 장점을 지니고 있다.

이러한 많은 장점들을 가진 프랜차이즈산업의 발전을 통한 역할에 대해 살펴보자.

첫째, 유통서비스산업의 현대화를 꾀할 수 있다. 프랜차이즈 시스템은 선진 경영기법으로 프랜차이즈 산업 발전을 통한 유통구조 혁신과 유통서비스산업의 현대화를 도모할 수 있다.

둘째, 프랜차이즈산업을 통한 우수중소기업 발굴과 육성이 가능하다. 대기업 편중의 기업구조를 유망 프랜차이즈 기업 육성을 통한 바람직한 기업구조와 구도가 가능해질 것이다.

셋째, 창업기회의 확대와 청년창업으로 실업을 해소할 수 있다. 소자본, 아이디어 등의 지식 기반 산업으로 창업 장벽이 낮아 쉽게 창업이 가능하여 청년실업을 해소하는데 도움이 될 것이다.

넷째, 전국 네트워크 구축으로 지역 간 격차를 좁히고 균형적인 발전이 가능하다. 프랜차이즈 시스템

에 의한 전국체인망을 통해 전국어디서나 동일한 품질의 상품을 동일한 가격과 서비스를 제공할 수 있게 되어 지역 간 격차가 해소되고 균형적인 발전을 도모할 수 있다.

다섯째, 자유경쟁체제에 의한 선의의 경쟁으로 고객 서비스가 한층 높아질 것이다. 치열한 경쟁을 통해 고객 만족도가 제고 될 것이며 소비자의 권익도 동반 신장될 것이다. 이는 고객서비스의 품질향상에도 크게 기여할 것이다.

여섯째, 프랜차이즈산업과 연계된 관련 산업의 발전이 가속화될 것이다. 새로운 아이디어 발굴, 새로운 상품개발, 물류정보화, 서비스 품질, 설비, 시설, 포장 등이 새롭게 개발되며 첨단화 될 것이다.

일곱째, 정부차원의 각종 법률 제정과 개선을 통해 지원정책과 규제들이 완화될 것이다. 프랜차이즈 독립법안 제정은 물론 관련법안의 보완 개선 등을 통해 프랜차이즈산업 육성에 법률이 뒷받침 되게 지원될 것이다.

여덟째, 프랜차이즈산업의 해외진출을 통해 수출에도 크게 기여 할 것이다. 해외로 로열티만 지불하는 입장에서 국내 프랜차이즈 업체의 해외진출은 로열티 수익은 물론 무역 및 수출에도 많은 기여를 할 것이다.

아홉째, 프랜차이즈산업을 통한 산학연계 활동이 더욱 활발해질 것이다. 대학 정규과목에 프랜차이즈 전문과정이 개설될 것이며, 특수대학원, 평생교육원, 창업동아리 등의 다양한 교육과정에 산학 연계된 프로그램이 개설되고 상호간 연구와 협력이 확대될 것이다.

프랜차이즈산업의 역할을 요약하면 가맹본부의 역할이 커짐으로 인해 유통업 파워의 급신장을 가져올 것이며, 특히 생산자(제조업)의 자세와 소비자의 큰 변화를 가져올 것으로 본다. 생산자(제조업)는 가맹본부와 소비자의 정보를 더욱 소중히 해야 할 것이고, 본부 또한 치열한 프랜차이즈 업계에서 살아남기 위해서는 고객의 소리를 더욱 귀담아 듣고 고객의 입장에서 받아들이고 해결하는 경영자세가 요구된다. 국내 프랜차이즈산업의 발전은 전산업의 선진화를 가져올 것이며 프랜차이즈산업은 소비자에게 더욱 가까워서 사랑 받는 매력적인 산업 분야가 될 것이다. 끝으로, 프랜차이즈산업의 눈부신 발전은 산업전반에 큰 영향을 줄 것이며 특히 유통서비스산업의 현대화, 고용창출, 관련 산업의 동반발전에 제일 많이 기여할 것으로 기대된다.

제3절 국내외 프랜차이즈산업 현황

프랜차이즈산업은 1930년 미국에서 개발되어 표준화된 시스템과 매뉴얼을 통해 혁신을 가져온 새로운 경영기법이다. 국내 프랜차이즈산업은 1980년대 중반부터 본격적으로 도입되어 최근에는 창업열기와 더불어 각광을 받고 있는 산업분야가 되었다.

국내 프랜차이즈 시장은 토종 프랜차이즈 업체와 외국계 업체와의 수성과 침투전략 공방이 치열하다. 아울러, 국내에서 선전하고 있는 몇몇 토종프랜차이즈 등은 중국을 비롯한 해외진출에 눈을 돌리고 적극적인 해외시장 공략에 나서고 있다.

1. 한국 프랜차이즈산업 현황과 전망

국내 프랜차이즈산업 현황은 (사)한국프랜차이즈협회가 2002년 말 기준으로 조사한 자료에 의하면, 매출액은 연간 45조원에 이르며 약 1,600여 개 가맹본부에 가맹점수는 약 12만개에 달하고 있다.

<표2-1> 한국 프랜차이즈산업 현황

구분	내용	비고
매출액	약 45조원	-GDP의 7.6%차지 -종사자 57만 명
본부수	약 1,600개	
가맹점수	약 12만개	

자료 : (사) 한국프랜차이즈협회.2002

프랜차이즈산업 업종별 구성변화 추이는 점포기준으로 2002년의 경우 외식업이 42%, 소매업이 37% 서비스업이 21%로 나타났다. 향후 업종별 구성변화추이는 2010년 예측기준으로 외식업 26% 서비스 37%로 외식업 구성이 점차 감소하고 서비스업이 증가할 것으로 전망하고 있다.

<표2-2> 점포수 기준 업종별 구성 변화추이

(단위 : %)

구분 \ 연도별	2002	2005	2007	2010
외식업	42	36	32	26
소매업	37	37	37	37
서비스업	21	27	31	37

<표2-3> 매출액 기준 업종별 구성변화추이

(단위 : %)

구분 \ 연도별	2002	2005	2007	2010
외식업	27	25	23	19
소매업	62	63	64	66
서비스업	11	12	13	15

프랜차이즈 업종별 매출액은 2002년 현재 소매업이 62%, 외식업이 27% 서비스업이 11%순으로 나타났다. 향후전망은 2010년 기준으로 소매업이 66%, 외식업이 19% 서비스업이 15%로 변화될 것으로 예측하고 있다. 국내 프랜차이즈산업의 시장규모에 대한 매출액 전망은 2005년이 약 60조원 2010년이 약 113조원으로 전망되고 있으며, GDP대비 비중은 2002년 7.6%에서 2010년에는 11.0%로 증가될 것으로 예측하고 있다.

<표2-4> 한국 프랜차이즈산업의 매출액 전망

(단위 : 백억 원, %)

구분 \ 년도별	2002	2005	2007	2010
매출액	4.169	6.063	7.783	11.319
GDP 대비비중	7.6	8.7	9.6	11.0

(주)매출액은 매년10%성장,3%인플레이션, GDP매년5%성장가정

2. 해외 프랜차이즈산업 현황

2002년 국제프랜차이즈협회(IFA : The International Franchise Association)자료에 의하면 세계 프랜차이즈산업 현황은 아래<표2-5>와 같다.

<표2-5> 세계 프랜차이즈 관련 통계추정치

(단위 : 십억 달러, 개, 명)

지역별	매출액	가맹본부수	가맹점수	고용창출
북미	109,8	3,200	401,000	9,000,000
남아메리카	15	1,569	46,890	365,650
유럽	126,4	5,955	221,152	969,411
아시아	156,2	3,949	415,600	1,290,000
퍼시픽	60,0	1,047	63,400	768,000
아프리카	5,9	478	23,625	586,000

자료 : IFA. 2002

<표2-6> 미국 프랜차이즈산업현황

구분	내용	비고
매출액	1조 1,640달러	GNP의 14%차지 소매매출의45%차지 미국소매점포의 40%차지
점포수	52만 7,000개	
본부수, 가맹점수	15,000개	
	31만 6,000개	

자료 : IFA. 1998년

프랜차이즈산업 종주국인 미국의 프랜차이즈산업 현황은 프랜차이즈산업 비중이 GNP의41%를 차지하고 있으며, 전체 소매업 매출의 45%를 프랜차이즈산업이 차지하고 있다. 특히 미국 전체 소매업 점포의 40%를 차지할 정도로 프랜차이즈산업의 종주국으로써 성숙된 면모를 보여주고 있다.

미국 프랜차이즈산업의 최근자료에 의하면 2002년 현재 미국 내 가맹본부수는 약 5,300여 개로 집계되고 있다. 참고로 현재 미국에서 프랜차이즈 업종으로 인기를 누리고 급성장하고 있는 미국 프랜차이즈 베스트10을 “앙트레프레너(entrepreneur)” 자료를 인용해 공개하면 <표2-7>와 같다.

<표 2-7> 美國 프랜차이즈 베스트10

순위	업체명	업종	점포수(개)	홈페이지
1	Subway	샌드위치 전문점	17,709	www.ubway.com
2	curves	여성전용헬스클럽	4,190	www.buycurves.com
3	7-eleven	편의점	24,454	www.7-eleven.com
4	Mcdonalds	햄버거 가맹점	30,220	www.macdonalds.com
5	Janiking	청소대행업	9,627	www.janiking.com
6	Tacobell	멕시코요리전문점	6,902	www.tacobell.com
7	Quiznos	샌드위치 전문점	1,663	www.quiznos.com
8	Super 8	저가형 숙박시설	2,088	www.Super 8.com
9	Jcksonhewitt	사업지원서비스업	3,816	www.jcksonhewitt.com
10	Sonicdrivein	드라이브숍	2,482	www.sonicdrivein.com

일본의 프랜차이즈산업은 2001년 기준으로 가맹점수 약 22만개에 매출액 17조 6,142억 엔으로 나타났다. 프랜차이즈 업종별 구성비는 소매업이 65%로 단연 으뜸이고, 그 다음이 외식업이 21%, 서비스업 14% 순으로 나타났다. 일본의 경우 소매업 비중이 높은 이유는 다른 나라와는 달리 편의점이 프랜차이즈산업에 의해 발전되었기 때문이다.

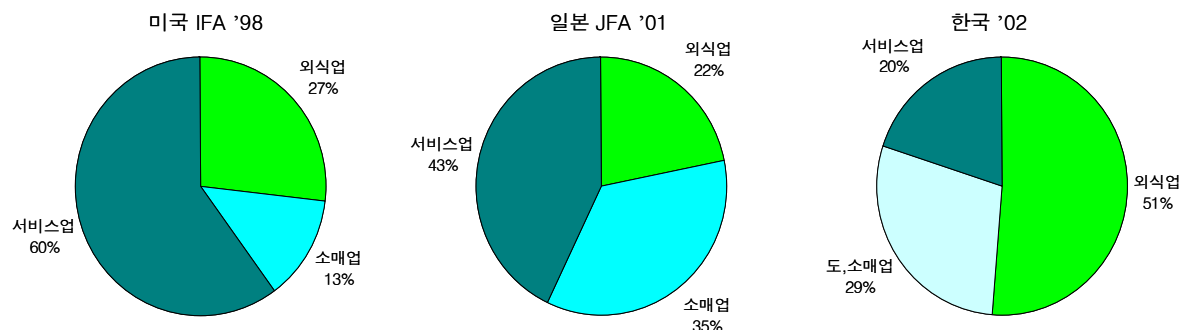
<표 2-8> 일본 프랜차이즈 업종별 구성

(단위 : 개, 억엔, %)

구분	가맹점수	구성비	매출액	구성비
소매업	77,005	35	11조 4,131	65
외식업	48,812	22	3조 6,326	21
서비스업	92,995	43	2조 5,684	14
합계	218,812	100	17조 6,142	100

자료 : JFA. 2001

<그림2-2> 각국별 프랜차이즈 업종별 구성비



제4절 국내 프랜차이즈산업 정책

1. 국내 프랜차이즈산업 정책과 지원제도

현재까지 한국 프랜차이즈산업에 대한 육성정책 즉 프랜차이즈산업만을 지원하는 정책은 거의 없었으며 단지 포괄적으로 프랜차이즈산업이 중소기업이나 유통산업에 대한 지원에 해당하는 경우 지원을 받을 수 있었다. 프랜차이즈산업만을 위한 육성정책은 유통산업발전법상 체인사업자가 경영개선을 위하여 자기부착상표개발이나 물류공동화를 추진하는 경우 자금지원을 받을 수 있을 정도였다.

프랜차이즈산업에 대한 육성정책은 유통산업에 의한 중소기업 구조개선 차원에서 중소점포 조직화사업인 가맹점형 체인사업의 활성화부문과 유통분야 지식기반형 벤처사업인 프랜차이즈 활성화를 정책으로 내세우고 있다. 프랜차이즈산업 정책은 그보다 프랜차이즈산업의 국민 경제적 효과측면을 더욱 부각시키고 있다. 프랜차이즈산업 발전에 의한 경제적 효과는 아래와 같다.

- 공동구매, 공동물류 등을 통해 산업의 시스템화와 네트워크화를 촉진하여 유통 물류구조 혁신
- 다양한 브랜드 및 사업기회 창출을 통해 미래성장 잠재력 확충
- 신규 고용창출 및 노동시장 유연성 제고
 - *10만개 가맹점 창업 시 40만 명 이상의 고용창출효과
- 불황기, 구조조정기에 유망한 산업
- 청년실업 및 조기퇴직자 등의 소자본 창업에 의한 새로운 직업 선택이라는 점에 역점을 두고 있다. 특히 산업자원부에서는 2002년 말 12만개인 가맹점을 2007년까지 20만개로 확대하는 계획을 추진 중에 있다.

프랜차이즈산업을 육성하고 보호하기 위한 프랜차이즈산업과 관련한 주요법률은 유통산업발전법, 독점규제및공정거래에관한 법률, 가맹사업거래의공정화에관한법률(가맹사업거래분쟁조정협의회, 정보공개서 제도, 가맹사업거래상담사 제도) 상가임대차보호법 등이 있다. 또한 가칭, 「프랜차이즈산업진흥법」 제정을 추진 중에 있기도 하다.

가. 프랜차이즈산업 발전지원 시책

1) 프랜차이즈 창업의 촉진을 위한 지원사항

- 업종별 프랜차이즈 창업 가이드 북 제작 보급(산업자원부 '02년 420만원)
 - 입지 및 상권분석, 점포계약, 자금조달, 인테리어, 인·허가 가맹점모집, 상품수급계약, 상품 진열, 영업 개시방법 등 일련의 창업안내서 개발·보급(20종)
- 소상공인 창업 및 경영개선 자금지원(중기청)
 - 프랜차이즈 가맹점을 포함한 소상공인 창업자에 대한 자금 융자지원('02년 2,200억 원, '03년 2,500억 원)
- 프랜차이즈 경영가이드 총서 개발·보급추진 ('03년 318백만 원)
 - 12종의 분야별 경영지침서 개발·보급
 - 정부기관, 지자체, 국공립 도서관, 창업지원기관, 프랜차이즈 업계 무상보급

2) 프랜차이즈산업 활성화를 위한 인프라 확충

- 프랜차이즈산업 실태조사 및 정책방향 연구('02년 5억 원)
 - 프랜차이즈 본사 및 가맹점 현황, 영업실태에 대한 전수조사 실시
- 프랜차이즈 관련 규정 법규의 현황과 개선방향에 대한 연구('02년 25백만 원)
- 청·장년 실직자, 주부 등 예비창업자를 대상으로 프랜차이즈 창업교육·연수과정 개설('02년 663백만 원, '03년 627백만 원)
 - 중소상인 교육·연수사업의 일환으로 추진

3) 우수 브랜드 및 프랜차이즈 시스템 수출촉진

- 프랜차이즈 수출 해외로드쇼 개최
 - 대상지역 : 구미권(교민 밀집지역) 중국·일본 등 아시아권
- 중국 프랜차이즈 시장 투자 조사단 파견(한국프랜차이즈협회)
 - 기간 : 2002.11.17~11.23
 - 인원 : 16명
 - 유망업종 : 외식업종(치킨, 전통 먹을거리 등), 정통 공예품
- 월드컵(2002년 6월), 아시안게임(2002년 10월) 특수와 연계하여 2회의 '한국프랜차이즈산업 박람회' 개최
- 2003프랜차이즈산업전 개최(4월, 9월 2회) 및 2004년도 「Franchise Expo Korea 2004」 준비 등

* 프랜차이즈 경영가이드 총서 개발·보급추진 예 (사례)

(사)한국프랜차이즈협회는 업종별 프랜차이즈 창업가이드 북 발간에 이어 12개 분야별 경영가이드 총서 개발을 추진하고 있다. 산업자원부(사업비의70%) 주관으로 추진되는 이 사업을 마무리하게 되면 프랜차이즈산업 지식창고의 역할을 하게 될 것으로 기대된다.

- ▶사업기간 : 2003. 5 ~ 12
- ▶총사업비 : 318,600천 원
- ▶사업규모 : 12개 부문별 2,000부, 총 24,000부 발간 무료배포
 - 프랜차이즈 경영가이드 총서 연구 개발 목록(12종)

<표 2-9> 프랜차이즈 경영가이드 총서 연구개발목록(12종)

연구부문 NO	연구부문(제목)
01	프랜차이즈 경영원론
02	프랜차이즈 본부 창업시스템 개발론
03	프랜차이즈 인적자원관리
04	프랜차이즈 입지 및 상권분석 연구
05	프랜차이즈 인테리어 · 디자인 · 디스플레이 사례연구
06	프랜차이즈 창업 및 운영에 관한 법률과 제도
07	프랜차이즈 정보 · 물류관리 시스템구축 · 운영 사례연구
08	프랜차이즈 본부 창업 및 운영실무
09	프랜차이즈 가맹점 창업 및 운영실무
10	프랜차이즈 본부 및 가맹점 평가척도 연구
11	프랜차이즈사업 성공사례 연구
12	프랜차이즈 분쟁사례 연구

나. 프랜차이즈 자금지원 제도

현재 국내 프랜차이즈 가맹점을 위한 창업대출은 여러 창구를 통해 이뤄지고 있다. 취급은행에 따라 채권 확보에 따른 요구사항이 제각기 다르기 때문에 사전 정보를 수집하여 창업희망자의 조건에 가장 적합한 금융기관을 택하는 것이 자금조달에 좀더 유리하다. 프랜차이즈 가맹점 창업지원 자금 종류와 조건, 취급기관, 은행은 다음과 같다.

1) 소상공인 창업에 대한 경영개선 자금

2002년의 경우 예산은 2,200억 원으로 편성된바 있으며, 상반기에 소진되었다. 2003년도에는 2,500억 원으로 증액 편성되었으며 예산이 조기소진 될 경우에 대비 500억 원 정도 추가 요청해 놓고 있다.

소상공인 지원센터에서 상담 및 자금추천을 해주고 있으며, 자금은 중소기업청과 취급은행과의 약정에 의거 지원되며 대출 취급은행에서 채권을 확보를 하고 있다.

2) 생계형 창업 특별 보증 대출

신용보증기금의 생계형 창업 특별보증업무 위탁계약 체결은행에서 취급하는 창업지원제도이다. 또한, 여성 창업의 경우 여성부에서 2003년 초부터 1인당 4,000만원 이내 연 5%선 금리로 총 100억 원의 창업자금을 희망하는 여성에게 지원하며, 기술을 습득한 여성창업자의 경우 우선 지원대상이 된다.

3) 공익기관 추천 프랜차이즈 창업자금 대출

한국프랜차이즈협회 등 공익기관으로부터 추천을 받은 우수 프랜차이즈 본사의 가맹점을 창업하고자하는 창업희망자들에게 한해 창업자금을 대출해주는 제도이다.

4) 기타 중소기업 지원제도에 의한 자금지원

- 벤처기업육성에관한특별조치법에 의한 중소·벤처창업자금 및 특별 경영 안정자금지원(예산 : 2,700억 원)
- 중소기업 구조개선 자금(예산 : 10,000억 원)
- 중소기업 경영안정 지원자금(예산 : 2,000억 원)
- 중소기업지식기반 서비스업 육성자금(예산 : 700억 원)

다. 프랜차이즈산업 정책 및 발전과제

프랜차이즈산업의 발전을 위한 정책과 노력이 산업자원부 공정거래실 중소기업청 및 관련기관과 협회 등에서 추진 중에 있으나 국내 프랜차이즈산업의 양적성장에 비해 질적인 성장은 아직 미흡한 것이 프랜차이즈 업계의 현실이다.

국민 경제적 역할이 점차 확대되고 있는 프랜차이즈산업의 바람직한 성장과 발전을 위한 정부 및 업계차원의 정책과 발전과제를 다음과 같이 제시하고자한다.

- 프랜차이즈 본사와 가맹점간의 신뢰성 회복
- 프랜차이즈 본사와 가맹점간의 정보공유, 커뮤니케이션 확대
- 프랜차이즈 본사와 가맹점간 역할분담을 통한 효율화
- 프랜차이즈 본사의 마케팅 및 지식역량 확대
- 프랜차이즈 본사의 전문인력 및 가맹점 지원능력 확대
- 프랜차이즈 본사 및 가맹점의 정보화, 물류인프라 구축
- 프랜차이즈 업체간 관련사업 공동화를 통한 공동이익실현
- 프랜차이즈산업의 특성에 대한 사회적 인식과 공감대 형성
- 프랜차이즈 본사의 규모의 경제 실현
- 프랜차이즈산업에 대한 세제 및 금융상 지원제도 확대.
- 프랜차이즈산업 관련 현행법규의 정비 및 개선
- 프랜차이즈산업에 대한 산학연계 고리 구축
- 프랜차이즈산업 진흥법 조기 제정
- 프랜차이즈산업 분류 및 업종 육성 지원 확대
- 신규 유망가맹 본사 및 업종 육성지원 확대

제3장

국내 가맹본부 및 가맹점 운영현황

제1절 본부의 경영시스템

제2절 가맹점 운영시스템

제3절 본부 및 가맹점 운영의 문제점

제3장 국내 가맹본부 및 가맹점 운영현황

제1절 본부의 경영시스템

1. 가맹본부 운영 현황

본 가맹본부 운영현황에 대한 기본자료는 산업자원부와 (사)한국프랜차이즈협회가 2002년 12월 실시한 「한국 프랜차이즈산업 실태조사연구」 내용을 요약했다. 각각의 정보와 수치 등은 조사과정에서 2001년과 2002년 자료가 혼재되었음을 밝혀둔다. 가맹본부에 대한 운영현황을 살펴보면 프랜차이즈 18개 업종별 구성비는 일반음식점이 51%로 가장 많고 도·소매업이 29% 서비스업종이 20%로 나타났다. 지역별분포는 가맹본부의 72%가 서울에 위치하고 있으며, 서울, 경기, 인천지역이 전체 86%를 차지하고 있다. 프랜차이즈 직영점 및 가맹점수는 전국에 약 127,000개 정도로 추정된다. 가맹점 업종별로는 외식업종이 48% 도·소매업 28% 서비스업종이 24%였고 단일 업종으로는 패스트푸드가 32%로 가장 많았다.

점포수의 분포는 서울이 33%로 가장 많았고, 가맹본부의 점포보유수는 50개 미만이 67%로 제일 높았고, 100개 이상 점포보유는 17%로 나타났다. 가맹본부의 사업성과 활동성 지표가 되는 1년 간 1개 본부의 평균 점포 개설 숫자는 27개로 조사되었다. 그리고 약7개의 점포가 폐점했는데 5개는 가맹점이었고 2개는 직영점이었다. 가맹본부의 평균 종업원 수는 2002년 6월30일 기준으로 약 58명으로 조사되었다.

가맹본부에 종사하는 종업원은 약 10만 명으로 추정된다. 가맹본부의 2001년 연간 매출액은 약 18조 6천6백억 원으로 추정되며 1개 본부당 평균 매출액은 1억 1천 66만원으로 조사되었다. 연간 50억 미만의 매출액 수준의 본부가 전체 63%를 차지했다. 가맹본부의 영업 이익률은 평균 10.8%로 나타났고, 당기순이익은 평균 6.7%이었다. 가맹본부의 운영실태를 살펴보면 본부의 평균 사업지속기간은 5.4년이고 대표자의 90%가 남자였다. 가맹점포의 평균 면적은 38.5평이었고 10~19평이 36%로 가장 많았다.

가맹점 개설시 평균투자금액은 6.187만원이었다. 가맹본부의 초기 가맹비는 872만원으로 조사되었다. 그리고 로열티를 받는 본부는 34%정도에 불과했다. 경쟁업체 수가 “많다”고 응답한 비율이 47%로 나타났다. 시스템은 배송시스템 도입이 가장 높은 것으로 나타났다. 가맹점 계약 및 영업지원 사항에 대해 알아보면 가맹점 평균 계약기간은 2.1년이고, 가맹본부와 가맹점간 계약서는 93%가 통일된 계약서를 사용하고 있다. 본부와 가맹점 사업자와의 분쟁원인 중 가장 높은 이유는 본부의 영업지원에 대한 불만족이 36%로 나타났고 다음이 인테리어비용 관련사항이 14%로 나타났다. 가맹점에 대해 82%가 본부의 매뉴얼을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 가맹점에 대한 본부의 확인내용은 상품 및 서비스의 품질관리가 제일 높게 나타났다. 가맹점에 대한 영업시간은 87%가 제한하지 않고 있다. 가맹본부는 대부분 지적 소유권을 88%가 보유하고 있었다.

해외진출에 대한 계획은 가맹본부의 10%정도가 해외에 진출하여 가맹점을 운영 중에 있고 중국에 진출한 가맹점이 91%로 제일 높았다. 해외 진출 시 현지인과의 합작투자가 39%로 가장 높게 나타났다.

2. 가맹본부의 경영시스템

성공적인 프랜차이즈 사업을 실현하기 위해서는 무엇보다 중요한 것이 가맹본부의 시스템 구축이다. 이에

따라 각종 메뉴얼이 개발되고 정착되어야 프랜차이즈 사업에 성공할 수 있을 것이다.

과연, 가맹본부의 경영시스템을 어떻게 구축할 것인가? 그것은 두말할 나위 없이 보다 효율적이고 경쟁력을 갖춘 본부의 경영시스템을 구축해야 한다. 가맹본부의 경영시스템의 구축은 본부의 사업규모나 설립연도에 관계없이 창업초기부터 탄탄한 시스템구축만이 사업의 성공을 보장할 것이다. 프랜차이즈 사업을 진행해 가면서 회사의 규모나 단계별 여건에 맞춰 구축한다는 자세는 위험한 발상이다.

누누이 밝힌바 있지만, 프랜차이즈 사업은 계약에 의한 시스템산업이다. 본부에서 가맹점에 제공하게 될 명백한 경영시스템과 운영매뉴얼이 준비되지 않고서는 가맹본부라 할 수 없을 것이다. 문제는 프랜차이즈산업이 업태와 업종이 다양하고 비즈니스 모델이 제각기 다르기 때문에 가맹본부의 여건에 맞는 프랜차이즈 경영시스템의 구축이 요구된다. 해외 유명 가맹본부의 시스템을 보더라도 크게 마케팅, 운영, 서비스, 경영 분야 등으로 나누어져있다. 즉, 가맹본부에서 구축한 경영시스템이 독립된 사업자인 가맹점 사업자가 본부의 시스템을 가맹점에 도입운영 할 수 있도록 개발되어야한다. 프랜차이즈 시스템 구축을 위한 4개 부문에 대한 세부평가 항목은 <표3-1>와 같다.

<표3-1> 가맹본부 종합평가표

종합평가표	최우수	우수	보통	미흡	불량
	95~100%	90~94.9%	80~89.9%	70~79.9%	70%미만
항목	배점		점수		달성율(%)
I.마케팅부문	30(100)				
1.연도 마케팅 계획	(10)				
2.마케팅 실행	(35)				
3.서비스상품	(5)				
4.경쟁요소 점검	(5)				
5.상품 및 서비스관리	(15)				
6.의사소통	(15)				
7.마케팅 보고서	(15)				
II.운영부문	30(100)				
1.점포유지보수	(15)				
2.점포와의 의사소통	(15)				
3.점포운영관리	(20)				
4.교육	(15)				
5.수퍼바이징	(15)				
6.프랜차이징	(20)				
III.고객서비스부문	20(100)				
1.점포서비스부문	(40)				
2.점포외형관리	(40)				
3.고객관계관리	(20)				
IV.경영부문	20(100)				
1.회계부문	(15)				
2.계획부문	(50)				
3.점포개발부문	(20)				
4.인적자원부문	(5)				
5.회의체계	(5)				
6.사회참여부문	(5)				
합 계	100				

(자료 : 월간 창업&프랜차이즈)

그리고, 가맹본부에 대한 가맹점의 본부 만족도 조사(2003. 5~6, 김영문 소장)에서 가맹점들의 가맹본부에 대한 만족도는 평균 55점으로 나타났다고 밝혔다. 6개 조사 항목에서 경영 및 법적 지원에 대한 만족도가 59.4점으로 가장 높게 조사되었다. 또한, 홍보 및 마케팅 지원항목에서의 본사의 대외적 이미지 만족도가 가장 높이 평가되었다.

<표3-2> 가맹본부 만족도 조사 설문

조사항목	세 부 항 목
개점전 지원	입점시의 점포입지 선정지원, 입점시의 인테리어 및 설비지원, 입점시의 마케팅 지원, 입점시의 직원교육, 입점시의 전문가 파견지원
브랜드 디자인지원	상품 및 로고 디자인, 인테리어 디자인, 새로운 디자인개발
홍보 및 마케팅 지원	본사의 홍보활동, 본사의대외적 이미지, 본사의 타사와의 경쟁력, 본사의 신상품개발, 본사의 경쟁사 정보 지원
개점 후 지원	개점후 영업시의 불편사항에 대한 해결책 제시 본사의 물품 공급지원의 신속성 개점후 전문가파견 지원, 개점후 본사의 직원교육지원, 개점후 본사의 반품제도
경영 및 마케팅 지원	본사의 계약서조건, 본사의 건전성(투명성), 본사의매뉴얼(영업전반에대한지침서)제공, 본사의 신용도, 본사의 가맹사업거래법 준수, 해약시 보증금 환불제도
가격 및 수익성 지원	본사에서 지원하는 물품가격, 본사의 세금 및 금융제도의 정보지원, 수익성

아울러, 가맹점에서 가맹본부에 대한 평가에서 만족도가 높은 항목순위와 만족도가 비교적 낮은 항목순위는 아래와 같다.

<표3-3> 가맹본부 만족도 조사 결과

순위	만족도가 높은 항목(5위)	순위	만족도가 낮은 항목(5위)
1	본사의 대외적 이미지	1	본사의세금 및 금융제도와 정보지원(45점)
2	본사의 신용도(64점)	2	입점시의 인테리어 및 설비지원(46점)
3	상품 및 로고디자인(63점)	3	본사의 물품 공급지원의신속성(47점)
4	해약시 보증금 환불제도(62점)	4	본사에서 지원하는물품의가격(48점)
5	본사의 매뉴얼(영업전반에 대한 지침서) 제공 (61점)	5	본사의 경쟁사 정보지원(49점)

참고로, 가맹본부에 대한 평가기준과 가맹점 선택시 본부 만족도에 관한 연구자료를 <표3-4>에 의해 제시 해 두었다. 자료에서 보듯이 브랜드 인지도와 기업인지도 평가가 1·2위를 차지하고 있고, 만족도의 평균 순위는 기업의 인지도와 브랜드의 인지도가 다르게 나타났다. 즉 가맹본부는 기업 및 브랜드가 제일 높은 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다.

<표3-4> 가맹본부 평가 기준과 만족도와의 관계

항 목	평가기준		만족도		차이	
	평균	순위	평균	순위	만족도 기준	순위
브랜드(상표)인지도 및 가맹점 규모	4.20	1	3.63	2	-0.57	7
기업의 인지도 및 재무 건전성	4.13	2	3.68	1	-0.45	14
본사의 사전정보제공(재무정보,계약서등)	3.98	3	3.15	7	-0.83	2
가맹계약의 적정성(불합리한규정여부)	3.95	4	3.40	3	-0.55	10
비용적절성(가맹비,로열티,시설비등)	3.90	5	3.04	9	-0.86	1
판매상품 및 서비스의 시장전망우수성	3.89	6	3.35	4	-0.54	11
상품거래조건(주문,납품,공급조건,반품등)	3.83	7	3.27	5	-0.56	9
전담직원에 의한 지속적인경영지도/관리	3.77	8	3.21	6	-0.56	8
본사의전국적인 광고 및 판촉활동 지원	3.75	9	3.13	8	-0.62	6
교육 및 훈련과 재교육	3.62	10	2.90	12	-0.72	3
철저한 상권분석을 통한 수요예측	3.59	11	2.96	10	-0.63	5
본사에 의한 적정매출 보장	3.43	12	2.71	13	-0.72	4
세무,법률 등 경영관리분야의 전문가 지원	3.42	13	2.93	11	-0.49	13
영업 부진시 본사의 활성화지원	3.16	14	2.65	14	-0.51	12

자료: 「프랜차이즈 가맹점 선택시의 평가기준과 만족에 관한 연구」 2002 . 12 . 이강원

다음은 가맹본부로서 성공하기 위한 조건을 연구자료에 의해 살펴보면 「프랜차이즈 성과의 결정변수에 관한 연구」 2003. 6 이종철에 의하면 프랜차이즈 사업의 성패는 가맹점의 매출에 달려있는데 이를 달성하기 위해서는 가맹본부는 “마케팅능력”이 가맹점의 경우 “가맹점 사업자의 자질”이 우수해야 한다고 주장했다

프랜차이즈 성과에 영향을 미치는 변수는 다음과 같다.

첫째, 목적 지향성-sujan, weitz and kumar(1994)의 학습 지향성/성과지향성에 대한 측정항목 사용

둘째, 기업가 자질-chandler and Hank's (1994)의 측정항목 사용

셋째, 기업가 관리 능력-Chander and Hank's(1994)의 six-item) 측정항목 사용

넷째, 프랜차이즈 본사의 마케팅능력-Conanr, Mokwa and Varadarajan(1990)에 의해 개발된 측정항목 사용

즉, 본부와의 경영시스템 구축은 좋은 기업이미지에 의한 탁월한 마케팅 능력에 의해 성패가 좌우됨을 잘 보여주고 있다. 가맹본부의 경영시스템 구축정도와 수준을 평가하기 위해서는 우수한 가맹본부를 선택하는 방법과 요령이 필요하다. 좋은 가맹본부를 선택하기 위한 10가지 요령은 아래와 같다.

- 1) 본부의 재정, 운영상태, 임원의 전직을 확인해야 한다.
- 2) 직영점이 있는지 확인해야 한다.
- 3) 실제 영업중인 가맹점수가 몇 개나 되는지 확인해야 한다.
- 4) 안정적인 제조, 유통 라인이 구축되어 있는지 확인해야 한다.
- 5) 가맹점 지원을 확실히, 지속적으로 하고 있는지 확인해야 한다.
- 6) 모집광고를 지나치게 많이 하고있는지 확인해야 한다.

- 7) 급부상하는 신종 업종은 추이를 지켜본 후 판단해야 한다.
- 8) 관련법규가 없어 제재가 예상되는 업종은 피해야 한다.
- 9) 신규브랜드를 마구 늘리는 신흥업종은 피해야 한다.
- 10) 독점영업권을 주는지 확인해야 한다.

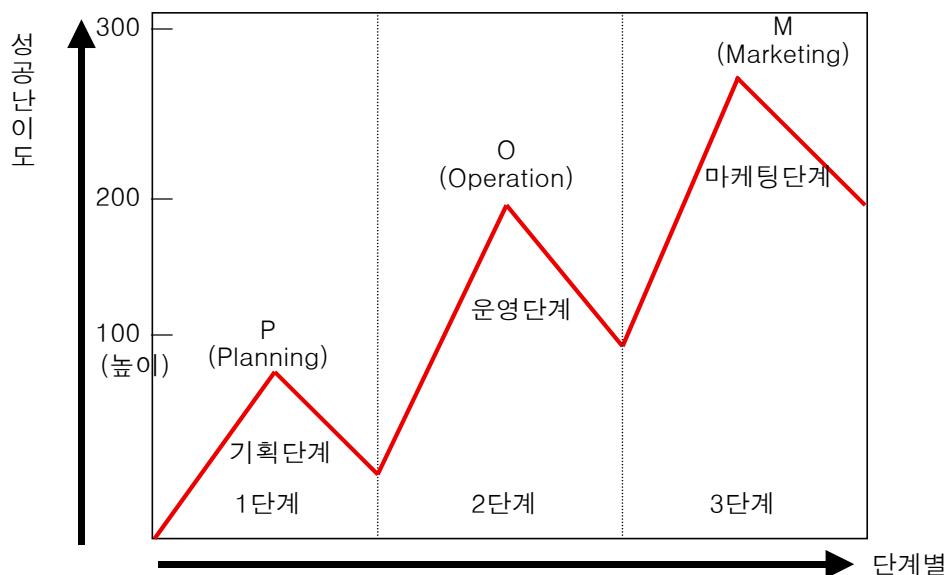
3. 가맹본부의 성공이론

국내 가맹본부는 (사)한국프랜차이즈협회 조사결과에 의하면 2002년 10월 현재 국내에서 영업 중인 가맹본부수가 무려 1,600여 개나 되지만 이 중 살아남는 본부는 1/3밖에 되지 않는다. 살아남는다 하더라도 사업의 성공 여부가 불투명하고 미래가 보장되어 있지 않은 것이 프랜차이즈 업계의 현실이다. 이토록 가맹본부의 성공확률이 저조한 이유는 무엇일까?

그것은 철저한 사전준비 없이 무모하게 가맹본부를 창업하기 때문이다. 충분한 자본력, 전문인력 확보와 조직력, 모방할 수 없는 기술력 또는 핵심역량, 본부 및 가맹점 운영에 관한 시스템과 매뉴얼이 구축되지 못한 채 사업을 서둘렀기 때문이다.

또한 가맹본부가 유망 프랜차이즈 기업으로 성장하기까지는 중소기업이 안고 있는 취약성의 한계를 극복해야 하는 과제를 안고 있다. 가맹본부가 기업으로 성공하려면 프랜차이즈산업 특성에 맞는 ‘가맹본부 성공이론’이 도입된 가운데 무한한 노력을 통해 확고한 성공기반을 구축해가야 할 것이다.

<그림3-1> 가맹본부 성공을 위한 POM 이론 구조



본 이론은 중소기업청 허범도 차장 자료를 프랜차이즈산업에 맞게 응용하였음을 밝혀둔다. 가맹본부 성공을 위한 POM 이론 구조에 대해 설명한다면 여기서 POM 이론의 P는 Planning으로 기획 또는 계획을 뜻하며, O는 Operation으로 개점 이후의 운영 또는 관리를 뜻한다. M은 Marketing으로 마케팅 전략 4P 등 경영전략을 실현하기 위한 제반기업 핵심역량 및 차별화 전략 등의 전개를 포함하고 있다.

성공난이도는 사업단계마다 극복해야 할 난제들을 넘어야할 산의 높이로 표현하였다. 단계별은 사업기간을 의미하며, 가맹본부가 성공하기까지의 과정을 3단계 고지로 나누어 1단계과정은 사업창업을 위한 사업구상에 대한 사업계획서 수립 등의 사업준비 및 사업개시 단계의 전체적인 기획분야를 말하며, 2단계과정은 수립된 사업계획을 행동에 옮기는 직영점 또는 가맹점 개점을 통한 운영 및 관리단계를 말하며, 또한 구축된 시스템과 매뉴얼에 대한 현장도입과 실험단계인 셈이다.

일반적으로 중소기업이나 가맹본부도 보통 2단계까지 오기는 대체적으로 무난하거나 그리 어렵지 않게 가능하나 3단계인 마케팅단계까지 도달하여 기업으로서의 성공기반을 구축하기가 그리 쉽지만은 않은 것이 우리나라 중소기업 실상이다.

마지막 3단계의 고지에 직면하는 장벽은 전반적으로 첫 번째가 브랜드에 대한 인지도가 약하며, 두 번째로 진입장벽의 경직성, 세 번째가 인력과 조직력의 한계에 직면하는 점이 공통적 애로사항이라 하겠다. 중소기업이든 가맹본부든 3단계인 마케팅 단계에서 대체적으로 성패가 결정되며, 성공을 이룩한 기업은 이 때 기업의 가치가 사회적으로나 소비자로부터 높게 평가받게 된다.

3단계인 마케팅 단계에서 성공하기 위해서는 대기업은 물론 기존의 선두경쟁사와의 치열한 경쟁이 불가피하다. 3단계에서의 성공 전제조건은 사업의 일관성, CEO의 경영철학과 의지, 회사운영과 마케팅 전개를 위한 최소한의 자금 등이 뒷받침되어야 한다. 특히, 창조적 아이디어와 깜짝 놀랄만한 기발한 전략이 요구되며, 다른 업체와는 무언가 다른 차별화 전략이 성패의 핵심요인임을 잊어서는 안 될 것이다.

제2절 가맹점 운영시스템

1. 프랜차이즈 가맹점 운영현황

프랜차이즈 가맹점에 대한 운영현황을 살펴보면 가맹점의 평균 종업원의 수는 2002년 6월 기준으로 2.4명으로 조사되었다. 프랜차이즈 가맹점에 종사하는 종업원은 약 35만 명으로 추정되며 가맹점사업자를 합할 경우에 종사하는 종업원은 약 47만 명으로 추정된다.

가맹점의 연간 매출액은 평균 18,670만원이었다. 가맹점의 순 이익액은 2001년 점포당 평균 3.834만원이었다. 가맹점의 운영실태로서 가맹점포의 평균사업지속 기간은 2.7년이었다. 가맹점사업자는 남자가 56%, 여자는 44%였다. 연령 대는 40대 초반이 24%로 가장 많았다. 가맹점포의 평균 면적은 21.8평이었다. 상권은 근린 상권이 32%, 아파트 단지가 29%로 나타났다. 영업시간은 13시간으로 조사되었으며, 가맹점 개설시 총 소요비용은 평균 11,173만원이었다. 비용구성비는 보증금 및 임대료가 평균 32.94%로 가장 많이 차지했고, 인테리어 비용은 22.4%로 나타났다. 가맹점의 수익성 만족도는 보통수준으로 조사되었다.

상품공급은 본부로부터 월평균 1.368만 원대의 상품을 구입하는 것으로 나타났다. 객단가는 68.190만원이

었다.(부동산업포함) 본부와의 관계에 있어서는 계약 시 49%가 공정하다고 답변했고 의사소통은 56%가 원활하다고 응답했다. 가맹점의 72%가 본부의 통제나 관리를 받지 않는다고 답변했다. 본부와의 경영서비스에 대한 전반적인 만족도는 48%가 보통수준으로 평가되었다. 계약 만료 시 46%가 재계약을 할 것이라고 답했다.

그리고 프랜차이즈 가맹점은 가맹점사업자와의 자질에 의해 가맹점운영이 매우 달라진다. 이러한 점에 비추어 볼 때 훌륭한 가맹본부의 시스템을 전제로 프랜차이즈 가맹점 운영 성공 포인트를 제시했다. 가맹점 사업자는 독립된 사업주체로서 영업력을 유감없이 발휘해야 할 것이다. 프랜차이즈 가맹점 운영 성공 포인트에 대한 내용은 다음과 같다.

- 창업에 대한 마인드와 기업가 정신으로 무장되어 있어야 한다.
- 의사결정과 위기관리 능력을 갖추고 있어야 한다.
- 사업이 정착 될 때까지 역경과 고통을 이겨낼 각오가 되어 있어야 한다.
- 본인의 경험과 관리능력 수준을 파악할 필요가 있다.
- 본사와의 원만한 유대관계를 지속적으로 유지할 수 있는 섭외력을 갖추고 있어야 한다.
- 창업한 사업을 통해 꿈을 이룰 수 있다는 확신을 가지고 있어야 한다.
- 창업 준비자금과 운영자금을 충분히 확보하고 있어야 한다.
- 본인의 사회적 건전성과 도덕성이 확보되어있는지 확인해 보아야 한다.
- 정신과 육체가 모두 건강한지 판단해 볼 필요가 있다.
- 경영책임자로서 통찰력과 리더십을 갖추고 있는지 반문해 보아야 한다.
- 법률적 지식에 대한 이해는 어느 정도인지 알아볼 필요가 있다.
- 판단과 생각에 있어 일관성을 유지하여 흔들림 없는 성격인지 반문해 보아야 한다.
- 종업원을 가족처럼 진정으로 사랑할 자세를 갖추고 있어야 한다.
- 서비스 정신으로 새롭게 태어날 각오가 되어 있어야 한다.
- 눈앞의 이익보다 장기비전에 비중을 두고 사업의 매커니즘을 이해할 수 있어야 한다.
- 돈과 양심 중 어느 쪽을 택할 것인가의 기로에서 기꺼이 양심을 택해야 한다.

2. 프랜차이즈 가맹점의 경영시스템

프랜차이즈 시스템 구축은 본부의 경영시스템 구축도 중요하지만 가맹점에 대한 운영시스템이 구축되지 않고서는 프랜차이즈 사업자체를 시작할 수 없음을 명심해야한다. 가맹본부의 설립은 본부의 경영도 중요하겠지만 직영점 및 가맹점에 대한 현장에서의 점포 운영시스템이 무엇보다 중요하다. 간혹, 가맹점을 모집해 놓고 고서도 점포에 대한 운영시스템과 매뉴얼이 갖추어 있지 못해 가맹본부에 대한 불신을 초래하고 많은 시행착오를 겪는 가맹본부가 아직도 우리 주변에 있다는 사실이다. 잘 갖춰진 가맹본부 경영시스템이야말로 경쟁력을 갖춘 프랜차이즈 가맹점을 탄생시킬 수 있을 것이다.

가맹점에 대한 운영시스템의 관리주체는 잘 훈련된 수퍼바이저가 본부와 가맹점간 파이프라인으로써의 역할을 잘 수행해야 한다. 가맹점 운영에 있어서의 영업평가 요소를 크게 5가지로 나누면 점포에 대한 영업의 실행, 점포종업원관리, 점포의 이익관리, 점포환경, 머천다이징(merchandising)으로 구분할 수 있다.

현장에서의 영업실행은 점포의 영업전략, 점포관리 등을 들 수 있겠고 종업원관리 부문은 전반적인 인사관

리가 이에 해당되는데 인력수급과 업무분장 각종 교육과 훈련, 종업원근무 관리 등을 들 수 있다.

이익관리 부문은 가맹점에서의 영업성과를 뜻하며 전반적 손익 관리 내용이 이에 포함된다. 그리고 가맹점에 대한 영업평가요소는 <그림3-2>와 같다. 가맹점의 경우 대체적으로 가맹점사업주가 직접 경영하는 경우가 많으나 간혹 점장이나 매니저에게 점포운영을 맡긴 경우가 있다. 이때에 유의할 점은 가맹본부의 시스템이 아무리 우수하고 탁월하더라도 시스템을 도입 운영하는 관리자에 따라 엄청난 차이와 예상치 못한 결과가 초래 될 수 있다는 사실과 주인부재의 점포가 되어서는 곤란하다. 서비스 부재로 매력을 잃은 고객은 다시는 그 점포를 찾지 않을뿐더러 입소문을 통해 부정적인 정보를 또 다른 고객에게 전파할 것이 뻔하다. 특히 가맹점운영에 있어서 프랜차이즈 가맹점 운영시스템을 과신해서는 곤란하며, 상권과 입지, 점포의 특성, 경쟁점 등의 시장 환경과 여건을 고려하여 매뉴얼의 탄력적 운영도 바람직하다.

흔히 프랜차이즈 가맹점은 경험 없이도 누구나 창업할 수 있는 사업으로 잘못 인식되어 있다. 프랜차이즈 가맹점이 성공하기 위해서는 무엇보다 자기 자신의 능력과 현재의 위치를 냉정하게 판단하고 충분한 준비기간과 본부와 사업에 대한 철저한 검증이 필요하다.

<그림3-2> 점포 영업평가 요소

영업실행 <ul style="list-style-type: none"> • 운영전략 • 사업관계 • 문제해결 	점포환경 <ul style="list-style-type: none"> • 고객서비스 • 지역사회관계 • 외형 • 푸드서비스/위생 • 안전관리
손익관리 <ul style="list-style-type: none"> • 재무상태예측 • 비용관리 	머천다이징 <ul style="list-style-type: none"> • 적정재고 유지 • 머천다이징 현상 • 재고관리 • 발주개선 • 시장조사 • 신상품공개 • 기타 상품전략
인사관리 <ul style="list-style-type: none"> • 인력수급 및 업무분장 • 교육 • 직원운영관리 	

자료 : 이민재 상담사

참고로 <표3-5>와 <표3-6>에서 가맹점 점검일보와 가맹점 만족도 조사표를 예시했다.

<표3-5> 가맹점 점검일보

-점검일 : 년 월 일 -점포명 : 점 -점검자 :

구분	점검 항목	양호	보통	불량	구분	점검항목	양호	보통	불량
입구 현관	1 입구,현관,스테인레스				서비스 비품	27 음료의 적정보관상태			
	2 카운터주변 정리정돈					28 판추리의 정리정돈			
	3 비품준비/전표, 사탕					29 컵, 식기류의 수량			
	4 계산기, 볼펜, 메모지 有無					30 음료냉장고 청결도			
	5 바닥, 재떨이 청소상태					31 냉온수기 작동상태			
	6 잔돈의 준비상태					32 식기류의 적정 사용 수			
화장 실	7 체크표 작성여부				물가 집	33 메뉴판의 준비			
	8 비품, 소모품의 준비					34 워머, 보온밥통의 준비상태			
	9 바닥, 벽, 천정의 청결도					35 몸단장-두말, 손톱, 화장			
	10 조명기기의 파손여부					36 유니폼 청결도			
	11 좌변기, 소변기의 청결도					37 명찰, 웃는 얼굴			
	12 장식물, 부착용품의 상태					38 안내/인사, 접객방법			
	13 문(도어)의 작동 여부					39 대기방법			
	14 세면대 주변의 청결도					40 테이블 안내-보행			
객장 과주변	15 거울, 스테인레스의 청결도				서비스 기법	41 캐셔의 인사, 자세			
	16 바닥청소는 골고루					42 현금카드의 수수			
	17 테이블의 청결도					43 걷는 법-속도, 신속하게			
	18 테이블, 의자의 흔들림					44 서빙방법, 서빙수준			
	19 테이블 위 카스타 set					45 주문방법/복창확인			
	20 식목의 상태					46 요리의 제공시간			
	21 공기온도는 적당한가					47 접객용어의 사용			
	22 조명의 청결 파손					48 웃는 얼굴 표정은			
	23 벽의 디스플레이, pop부착					49 세팅은 지시대로			
	24 음향 음질등 스피커					50 상품의 지식은			
	25 홀 전체의 정리정돈					51 치우기는 규정대로			
	26 유리창과 문턱의 청소					52 모범적인가			

자료 : 월간 창업&프랜차이즈

<표3-6> 가맹점 만족도 조사표

-조사일자 : 년 월 일 -점포명 : 점 -조사자 :

계약사항		교육사항	
계약 담당자의 소양	상□ 중□ 하□	교육 담당자의 소양	상□ 중□ 하□
계약사항의 이행여부	상□ 중□ 하□	이론 교육에 대한 평가	상□ 중□ 하□
매장의 입지 선정	상□ 중□ 하□	실무 교육에 대한 평가	상□ 중□ 하□
계약에 대한 신뢰도	상□ 중□ 하□	교육 내용에 대한 평가	상□ 중□ 하□
	상□ 중□ 하□	교육 내용에 대한 이해도	상□ 중□ 하□
		교육에 대한 신뢰도	상□ 중□ 하□
인테리어		매장 오픈	
시설 담당자의소양	상□ 중□ 하□	오픈 담당자의 소양	상□ 중□ 하□
목공 공사에 대한 평가	상□ 중□ 하□	오픈전 준비 및 입고사항(전단지등)	상□ 중□ 하□
배선 공사에 대한 평가	상□ 중□ 하□	오픈전 재교육에 대한평가	상□ 중□ 하□
도색 공사에 대한 평가	상□ 중□ 하□	매장오픈 내용에 대한 평가	상□ 중□ 하□
조명 공사에 대한 평가	상□ 중□ 하□	이벤트행사에 대한 평가	상□ 중□ 하□
기타 공사에 대한 평가	상□ 중□ 하□	물류주문 방법 숙지 여부	상□ 중□ 하□
공사일정 통보에 대한평가	상□ 중□ 하□	재고 파악 및 관리 방법 숙지여부	상□ 중□ 하□
약속 이행 여부에 대한 평가	상□ 중□ 하□	제품에 대한 이해도	상□ 중□ 하□
인테리어에 대한 종합적 평가	상□ 중□ 하□	기기 사용법에 대한 이해도	상□ 중□ 하□
업체에 대한 신뢰도	상□ 중□ 하□	매장 운영에 대한 이해도	상□ 중□ 하□
간판		회사에 대한 신뢰도	상□ 중□ 하□
시설 담당자의 소양	상□ 중□ 하□		
간판 시설에 대한 평가	상□ 중□ 하□		
썬팅에 대한 평가	상□ 중□ 하□		
업체 광고에 대한 신뢰도	상□ 중□ 하□		
건의사항 및 기타의견			
의견사항			

가맹점 사업자 명 : (인)

제3절 본부 및 가맹점 운영의 문제점

프랜차이즈 운영상의 최대 애로사항은 여느 중소기업이나 마찬가지로 겪고 있는 자금부족 현상이 43%로 가장 높았고, 그 다음이 가맹점에 대한 통제와 관리의 어려움이 32%로 나타났다. 최대 현안인 본부의 자금부족을 해소하기 위해 자금지원에 대한 건의와 요청이 40%로 가장 많았고 프랜차이즈 관련법규의 제도정비가 29%, 그 다음이 세제혜택이 13%, 교육지원 등이 9% 순으로 나타났다. 가맹본부의 운영 애로사항과 건의사항은 (사)한국프랜차이즈협회에서 실시한 “가맹본부 조사결과”에서 나온 자료를 인용했다.



다음은 프랜차이즈산업과 관련한 운영상의 현안 문제점을 협회 및 정부 측면, 업계 및 본부측면, 가맹점 측면으로 구분하여 프랜차이즈산업에 대한 현안 문제점을 정리해 보았다. 21세기 새로운 국가 경제발전의 신동력인 프랜차이즈산업이 바람직한 방향으로 성장 발전 할 수 있도록 관계자간 상호 이해를 통한 협조와 지원체제가 새로이 구축되어야 할 것으로 본다.

<표3-7> 프랜차이즈산업의 현안 문제점

구 분	내 용	비 고
협회 및 정부 측면	<ul style="list-style-type: none"> • 관련부처간 협조체제 구축 및 창구일원화 • 관련법 제도 정비 및 행정규제 완화 • 조세관련 세제 혜택의 확대 • 프랜차이즈산업 업종분류 표준화 • 신규유망업체 자금지원 제도 실시 • 가맹점 운영형태 등에 관한 정의 및 지침 마련 • 본부 및 가맹점의 평가제도의 도입 • 각종 인프라 구축지원 및 교육지원확대 	
업계 및 본부 측면	<ul style="list-style-type: none"> • 본부의 난립 및 포화에 대한 자정노력 • 본부의 시스템 구축 취약성 해소 • 자본 및 규모의 열세 극복 • 가맹점 지원약속의 불이행 • 가맹점 시설투자비등의 투명성 제고 • 본부의 경업위반 및 금지 • 본부의 허위 모집광고 자제 • 본부의 계약의무 준수 및 파트너십 유지 • 프랜차이즈 전문가 육성 및 인재 발굴 • 지적재산권 분쟁 해소 • 본부의 혁신풍토 조성 노력 강구 	
가맹점 측면	<ul style="list-style-type: none"> • 가맹 계약 의무의 상호 준수(상품공급, 계약연장, 가맹금반환) • 상권경합 및 경쟁 심화로 매출저하 • 가격경쟁에 의한 이익구조 취약 • 예상 매출 및 수입에 대한 불만족 • 본부의존형 운영에서 자율적 경영체제 구축 • 창의적 마인드 제고 	

프랜차이즈산업 종주국인 미국의 경우 연방정부 차원에서는 연방거래위원회법 제5조와 주 정부차원에서는 통일프랜차이즈법(Uniform Franchise Business Opportunities Act)등을 근거로 프랜차이즈 분야의 기만 및 불공정 거래행위, 분쟁의 비사법적 해결, 정보공개 등을 다루고 있다. 프랜차이즈 분쟁에 대한 사전예방조치와 비사법적 해결방안 등이 돋보인다. 물론 국내에서도 (사)한국프랜차이즈협회 내에 분쟁조정협의회가 설치 운영 중에 있다. 2003년 1년동안 분쟁사건수 총 243건에 조정절차가 종료된 것이 190건, 조정 절차가 진행 중인 건이 53건으로 집계되었다. 비사법적 조정 성공률이 기각처리된 18건을 제외하면 67.4%에 이른다. 한·미간의 프랜차이즈 관련 정책은 <표3-8>와 같다.

<표3-8> 한·미 프랜차이즈 정책비교

구분	시장규모	관련법률	피해유형	제도 및 정책
 한국(FTC)	매출 45조(99년) 본부수 1,600개 가맹점 12만개 종업원 60만명	가맹점사업거래의 공정화에관한법률	가맹본부의 허위 과장정보 제공 행위	가맹사업거래관련분쟁 자율조정, 가맹사업거래분쟁조정 협의회설치
 미국(FTC)	매출 1조1640억\$ 가맹점 32만개 (2001.7) 본부수 5,300개 (2002년)	연방거래위원회법 제5조, 통일 프랜차이즈법 (Uniform Franchise and business Opportunities ACT)	기만 및 불공정 행위	분쟁의 비사법적 해결, 정보공개

향후 본부 및 가맹점 운영에 대한 문제점 해결방안은 본부는 차별화를 통한 경쟁력 확보와 탄탄한 시스템으로 승부를 가리는 자세가 필요하며, 가맹점의 경우 공존공영의 파트너십을 발휘하는 장인정신과 본부에 대한 우호적 마인드가 요구된다. 특히, 부실한 가맹본부와 가맹점 간에 발생하는 분쟁을 경제적, 사회적 측면에서 다같이 근절하는 노력이 필요할 것이다.

제4장

본부 및 가맹점 평가척도 개발의 틀

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발항목 접근

제2절 본부 및 가맹점 평가척도 개발 선행연구

제4장 본부 및 가맹점 평가척도 개발의 틀

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발항목 접근

1. 본부 및 가맹점 평가척도 개발접근 방법

본부 및 가맹점 평가척도 개발접근 방법은 각종 평가 선행연구 자료와 (사)한국프랜차이즈협회의 한국프랜차이즈대상 심사기준을 기초로 하여 본부 및 가맹점 평가척도 연구에 접근하였다. 아울러, 시범 가맹본부 및 가맹점을 선정하여 설문조사를 통한 실증분석결과를 평가척도 개발연구에 적용하기도 했다. 특히, 본부 및 가맹점 평가에 대한 부문별 배점기준은 조사결과를 토대로 했으며, 프랜차이즈 본부 및 가맹점 사업 특성을 현실적으로 고려하기도 했다. 본부 및 가맹점 평가개발 항목이 각각 500개 문항이라는 전제 하에 문항을 개발하다보니 업무내용과 속성에 따라 차등을 두지 않고 동일한 문항수로 접근하는 데는 적지 않은 어려움이 따랐다. 문항별 질문이 넘치기도 하고 부족하기도 했기 때문이다.

또한 본부 및 가맹점 총 문항수가 1,000개 문항이다 보니 질문내용이 다소 유사하거나 본부와 가맹점 관계상 부득이 중복을 피할 수 없는 문항도 간혹 있었다. 평가에 있어서 세부항목별 배점을 세분화하지 않고 본부 및 가맹점 평가를 5개 부문으로 나누어 부문별 배점을 중요도에 따라 정해 평가한 후 종합 평가는 5개 부문 평가 점수를 합산하는 방법으로 결정했다.

2. 평가척도개발 선행연구(사례)

가. 일반 기업경영 평가

부문별	참조	배점
경영	마케팅 포함	100
재무		100
인사		100
기술	생산 포함	100

나. 기업경영 평가(컨설팅협회)

부문별	참조	배점
경영관리	혁신 포함	100
인사	조직관리 포함	100
재무관리		100
생산관리		100
제품개발	마케팅 포함	100

다. 창업기업 평가(컨설팅전문기관)

부문별	참조	배점
경영기본		100
생산기술		100
마케팅		100
재무		100
인사조직		100

라. Service평가(능률협회)

부문별	참조	배점
리더십		120
서비스품질		150
시설, 환경		150
업무프로세스		150
인적서비스		150
고객정보		150
업무성과		180

마. 가맹본부 평가(업계전문가)

부문별	배점	비고
마케팅부문	30	
운영부문	30	
고객서비스	20	
경영부문	20	

바. 가맹본부 및 가맹점 평가(업계의전수팀)

<본부 평가>			<가맹점 평가>	
부문별	항목	비고	부문별	비고
경영전략	경영능력		경영능력	
	재무건전성		시스템 이해도	
	경영 및 브랜드		경영 및 브랜드	
	경영혁신		경영혁신실적	
	사업성		사업성	
운영시스템	신뢰성		신뢰도	
	사업전망 및 경영전략		결재시스템	
	가맹점과의 관계		매뉴얼	
	가맹점 만족도		교육훈련	
			품질관리	
			서비스	
			청결도	
			만족도	

제2절 본부 및 가맹점 평가척도 개발 선행연구

1. 평가척도 개발을 위한 선행연구 고찰

가. 국가 및 도시평가

1) 국가 신용등급 평가 및 각국의 신용등급

국가에 대한 신용평가는 한나라에 대한 경제적 안정성은 물론 국가 전체를 평가하는 척도가 되고 있다. 해당 국가는 말할 필요도 없이 전 세계가 주시하는 평가 지표가 되기 때문이다. 이처럼 중요한 국가 신용등급의 평가에는 재정의 건전성과 경제적 성과뿐만 아니라, 정치적 안정과 채무상환 의지를 포함한 계량화가 어려운 평가지표들도 고려대상이 되고 있다. 또한 신용평가 기관의 주관적 판단도 개입되게 되므로 국가신용등급의 적정성 여부와 객관성에 대한 논란도 제기 되고 있다.

<표4-1> 국가 신용등급 결정요인과 지표요약

국가 신용등급 결정요인	주요 경제 지표	주요 분석 항목
1. 정치적위험	정성적 지표	정부 형태와 그 안정성, 정통성 대중의 정치 참여 정도 국제 금융시장과의 통합도 국가안보위험
2. 소득 및 경제 구조	1인당 GDP	생활수준, 소득 수준 및 분포 경제구조(시장, 비시장경제)
3. 경제 성장 전망	경제 성장률	저축 및 투자의 크기, 구성 경제 성장률 및 패턴
4. 재정 유연성	GDP 대비 재정 수지	정부의 재정수지 세입, 세출 조정의 유연성
5. 공공부채 부담	GDP 대비 정부 부채	정부의 금융자산 공공부채 및 이자 부담 수준 공공부채의 구조, 연기금 상황
6. 물가 안전성	물가 상승률	물가 상승률 추이, 통화 및 여신 증가율 환율 정책, 중앙은행 독립성
7. 국제수지 구조 및 유연성	GDP 대비 경상수지	재정, 통화정책의 유연성 경상수지 구조, 자본유입구성
8. 대외채무 부담 및 유동성	수출액 대비 총외채 수준	공공외채 크기 및 통화구성, 민간채무의 정부채무화 가능성, 만기구성과 원리금상환 부담 외환보유고 수준, 과거 채무불이행 경험 유무

국가 신용평가 등급에 의한 각 국가의 신용등급을 살펴보면 북미와 유럽의 주요선진국이 대부분 AAA급에 올라있고, 최근경제상황이 좋지 않은 유럽 및 일본 등이 AA급에 머물고 있다. 또한 신흥자본시장국가로 분류되는 국가의 신용등급은 각 국가의 경제 여건에 따라 A급에서 BB급에 머물고 있다. 아시아의 경우 금융위기 이전에는 일본, 대만, 홍콩 등도 AAA급을 유지하였고, 우리나라를 비롯해 대만, 홍콩 등도 AA급을 유지하였으나 불행히도 아시아 금융위기 이후 아시아 각 국은 전반적으로 신용등급이 하락하였다.

특히, 남미의 경우 칠레와 멕시코를 제외한 대부분의 국가들이 투기등급(speculative grade)으로까지 평가되고 있다. 한국은 칠레, 이스라엘 등과 함께 A-급에 머물고 있다.

우리나라의 경우 IMF구제금융을 받지 않았더라면 현재보다 최소한 약 3단계 정도의 신용등급이 더 올라갈 수 있었다는 추정이고 보면 국가경영이나 기업경영 할 것 없이 신용이 한번 실추되면 정상화까지 신뢰를 회복하기란 여간 쉬운 일이 아님을 단적으로 보여주고 있다.

<표4-2> 각 국가의 신용등급 현황

신용등급	국가명
AAA	호주, 오스트리아, 캐나다, 덴마크, 핀란드, 프랑스, 독일, 아일랜드, 룩셈부르크, 네덜란드, 싱가포르, 스위스, 미국, 영국
AA+	벨지움, 뉴질랜드, 스페인, 스웨덴
AA	이태리, 포르투갈
AA-	일본, 타이완
A+	홍콩, 아이스랜드, 쿠웨이트, 슬로베니아
A-	칠레, 에스토니아, 헝가리, 이스라엘, 한국, 카타르
BBB+	리투니아, 폴란드
BBB	중국, 오만
BBB-	남아프리카, 태국, 멕시코
BB+	불가리아, 이집트, 엘살바도르, 페루, 필리핀
BB	브라질, 콜롬비아, 코스타리카, 인도, 카자흐스탄, 모로코, 파나마, 러시아
BB-	도미니카공화국, 루마니아, 베트남
B	볼리비아, 자메이카, 레바논, 파키스탄, 세네갈, 수리남, 터키
CCC	에콰도르, 인도네시아, 베네수엘라
CC	우루과이
D	아르헨티나, 파라과이

(주)S&P 2003년 3월말 현재기준임

2) 세계에서 가장 살기 좋은 도시 평가기준

세계에서 가장 살기 좋고 사업하기 좋은 도시에 대한 관심은 흥미로운 소재임에 틀림없다. 지자체 단체장, 글로벌을 지향하는 사업가, 유학을 보내고 만일 이민이라도 간다면 더욱 관심있는 이야기가 아닐 수 없다. 개발된 평가지표에 의해 국내 도시들도 이제는 평가를 해오고 있다. 과연 세계에서 가장 살기 좋고 사업을 수행하기 좋은 도시는 어디일까? 포춘(FORTUNE)誌 발표에 의하면 캐나다의 토론토(TORONTO)가 가장 높은 점수를 받아 1위로 평가되었다. 1위부터 20위까지의 순위는 아래 표와 같다.

<표4-3> 살기 좋고 사업하기 좋은 20대도시

구 분	국 적
1. 토론토(Toronto)	캐나다
2. 런던(London)	영국
3. 싱가포르(Singapore)	싱가포르
4. 파리(Paris)	프랑스
5. 홍콩(Hong kong)	중국
6. 시애틀(Seattle)	미국
7. 덴버(Denver)	미국
8. 필라델피아(Philadelphia)	미국
9. 미니 애폴리스(Minneapolis)	미국
10. 롤리-더햄(Raleigh-Durham)	미국
11. 세인트 루이스(St.louis)	미국
12. 신시내티(Cincinnati)	미국
13. 워싱턴(Washington D.C)	미국
14. 피츠버그(Pittsburgh)	미국
15. 달라스-포트 워쓰(Dallas-fort worth)	미국
16. 애틀랜타(Atlanta)	미국
17. 볼티모어(Baltimore)	미국
18. 보스턴(Boston)	미국
19. 밀워키(Milwaukee)	미국
20. 내시빌(Nashville)	미국

자료 : 포춘(Fortune) 1996년 11월

또한, 도시평가에 대한 평가지표는 6개 대분류 항목으로 구분되고, 23개소분류 세부 항목의 지표로 구성되었다. 물론 평가지표가 모든 것을 다 설명해 줄 수는 없다. 삶의 질을 측정하기 위한 방법으로 범죄발생율과 인구 1000 명당 의사수를 사용했다고 해서 이 두 가지 요소가 삶의 질을 완벽하게 나타내 줄 수는 없는 것이다.

<표4-4> 살기 좋은 도시 평가기준

대분류항목	소분류 항목
인구통계 (Demographics)	1. 전체인구(1996 population) 2. 인구성장률(% change in population in 1996-2000) 3. 가계당 수입(Median household income) 4. 학사학위자 비율(% of pop. with bachelor's degree)
생활비 (Cost of Living)	5. 생활비 지수(Cost of living index) 6. High-end housing(price/neighborhood) 7. Low-end housing(monthly rental/neighborhood) 8. 빵가격(Loaf of Frech bread) 9. 마티니 술한잔 가격(Martin)
사업여건 (Business)	10. 관리직 비율(% employed in managerial position) 11. 고급 사무실 임대료(Class A pffice rental;\$/sq.ft) 12. 최고급 호텔 유무(Best business hotel) 13. 최고급 식당(Recommended restaurant) 14. 평균 출퇴근 시간(Avg. roundtrip commute time)
레저 (Leisure)	15. 박물관(Art museum) 16. 공공도서관(Public libraries) 17. 18홀 골프장(18-hole golf course) 18. 관광 명소(Most-visited attraction)
기후 (Climate)	19. 화씨32도 아래 일수(Days below 32F) 20. 화씨90도 이상 일수(Days above90F) 21. 저급공기 발생일수(Days of poor air quality)
삶의 질 (Quality of life)	22. 범죄 발생율(Violent crime rate) 23. 1,000당 의사 수(Doctors per 1,000)

<그림4-1> 캐나다 토론토 전경 (세계 살기 좋은 도시 1위)



나. 각종 인증제 부문

1) 한국프랜차이즈大賞 심사기준

<표4-5> 가맹본부 평가항목

()안은 평가지수임

구분	주요평가항목
1. 경영자평가 (200)	<ul style="list-style-type: none"> 정책참여도(창업가이드북, 중소기업교육, 소비자보호시책 등) 경영자의 자질 및 경영철학(인품, 사업경력·실적, 리더십·관리력, 사업마인드·경영혁신 의지 등)
2. 경영시스템, 경영상태 및 경영성과 (240)	<ul style="list-style-type: none"> 가맹사업연수, 기업형태 경영조직과 인적자원 재무구조·손익계산서 공개여부, 경상이익률(3년간) 연구개발-원·부자재개발, 연구부서, 개발비 마케팅-광고선전비 및 판매촉진 (가맹점에 대한 판촉지원 및 판촉비 부담) 물류관리-리드타임, 배송운임부담, 물류센터 운영 정보화수준-PC보급률, 홈페이지, POS도입, ARS상품주문
3. 사업전망 및 경영전략 (300)	<ul style="list-style-type: none"> 경영전략-시장정보수집 빈도, 정보제공, 중장기사업계획 매출기장·파악 상품 및 서비스-브랜드 및 상품 서비스 등록여부, 시장점유율, 신상품 매출공헌도, 본부상품 공급률 사업전망-업종전망, 사업아이디어, 사업의 차별성 가맹점 지역적 분포 및 증가현황
4. 가맹점과의 관계 (140)	<ul style="list-style-type: none"> 가맹계약서-불공정항목 여부, 추가항목여부, 본사현황 사전공시여부 가맹시스템-가맹비, 로열티, 상품 대금의 결제 방법, 본사의 가맹점 리콜제, 분쟁시스템 가맹점 지원-가맹점매뉴얼, 슈퍼바이저 방문
5. 가맹점 만족도 (220)	<ul style="list-style-type: none"> 리콜제도 시행여부, 슈퍼바이저 방문 여부, 물류 공급, 지속적 광고, 판촉물지원교육, 상권보호, 반품처리, 가맹점 경영참여 여부, 가맹점관리매뉴얼

<표4-6> 가맹점 평가항목

()안은 평가지수임

구분	주요 평가항목
1. 시스템에 대한 이해도(170)	시스템의 기본에 대한 이해도, 경영방침의 이해도, 경영방침의 준수태도
2. 매뉴얼(110)	시스템 매뉴얼의 구비실태
3. 교육훈련(120)	본사교육훈련에 대한 참여실태, 점포내 교육훈련 실태
4. 품질관리(130)	상품의 품질관리 실태, 원재료의 품질관리 실태
5. 서비스(130)	차별화된 서비스전략의 유무, 고객정보관리의 실태
6. 청결도(100)	청결도 유지를 위한 기준서의 유무, 종업원의 복장관리 유무
7. 경영실태(130)	연차적 매출액 변동추이, 투자 수익률(연차별)
8. 종업원(60)	이직률
9. 기타(50)	차별화되고, 경쟁력 있는 특수전략

<표4-7> 본사현황 평가표(종합)

회 사 명 :
브랜드명 :
심사위원 :

평가항목	주요항목	평가기준	문항수	배점	평점
1. 경영자평가	경영자	실사	1	100	
	프랜차이즈산업 발전기여도	실사	1	100	
	소 계		2	200	
2. 경영시스템, 사업의 성장성 및 안정성	성장성 · 안정성	평가표	8	80	
	인적자원	평가표	3	30	
	연구개발	평가표	3	30	
	판매촉진	평가표	3	30	
	유통물류	평가표	3	30	
	정보화시스템	실사	4	40	
	소 계		24	240	
3. 사업전망 및 경영전략	경영전략	평가표	5	50	
	상품 및 서비스	평가표	4	70	
	사업전망	실사	2	50	
	가맹점 현황	평가표	3	30	
	소 계		14	200	
4. 가맹점과의 관계	가맹계약서	실사	3	70	
	가맹시스템	평가표	4	60	
	가맹점지원	평가표	1	10	
	소 계		8	140	
5. 가맹점 만족도	가맹점	실사	11	220	
	소 계		11	220	
합 계			59	1,000	

<표4-8> 본사현황 평가표

구분	대상	항목	내용	배점					증빙 근거	평점
1. 경영자 평가	경영자	1. 자질, 능력 및 리더십	학력, 사업경력, 인품, 기업정신, 리더십, 경영철학, 경영혁신의지	100 최우수	85 우수	70 상	55 중	40 하	경영자 면접	
		2. 프랜차이즈 산업 발전 기여도	관련정책참여도 (창업가이드북발간, 중소상인교육, 소비자보호시책등) 업계발전기여도 (협회회원가입, 협회사업참여등)	최우수	우수	상	중	하	경영자 면접	
2. 경영 시스템 사업의 성장성 및 안정성	성장성 안정성	3. 사업의 지속성	가맹사업 개시년수	10 7년 이상	8 5년 이상	7 3년 이상	6 2년 이상	5 2년 미만	서류 심사	
		4. 회사의 형태	사업자등록분류	법인		개인				
		5. 자본금	자본금액수	10억 이상	5억~ 10억	3억~ 5억원	1억~ 3억	1억 미만	"	
		6. 매출액	본사의 연간 매출액	100억 이상	30억~ 100억	10억~ 30억	5억~ 10억	5억 미만	"	
		7. 매출신장 율	최종1년간 매출신장률	30% 이상	21~ 30%	11~ 20%	6~ 10%	5% 미만	"	
		8. 재무제표	손익계산서/대차대조표 작성공개여부	작성 공개	작성/ 미공개	내부적 작성	요구시 작성	미작성	"	
		9. 부채비율	부채총액/자기자본 ×100	100% 미만	100~ 200%	200~ 300%	300~ 400%	400% 이상	"	
	인적 자원	10. 경상이익	경상이익/매출액×100	20% 이상	15~ 19%	10~ 14%	4~ 9%	3% 미만	"	
		11. 본사 임직원	본사의 정규임직원수	100명 이상	60~ 99명	30~ 59명	10~ 29명	1~ 9명	실사	
		12. 슈퍼 바이저	수퍼바이저/가맹점 ×100	20% 이상	10~ 19%	5~ 9%	2~ 4%	1% 미만	"	
		13. 전문가 활용	회계사, 법률가, 기술전문가 활용수	5인 이상	3인	2인	1인	없음	"	
	연구 개발	14. 원료 및 자재의 자체개발 조달	본사에서 직접원료 및 자재의 자체 개발 및 조달여부	10 한다	8	7	6	5 그렇지 않다	실사 "	
		15. 시스템 개발부서	연구 및 시스템 개발부서가 있는가	한다				없다	"	

구분	대상	항목	내용	배점					증빙 근거	평점
		16.연구 개발비	연구개발비/매출액 ×100%	3%	2%	1%	1%미만	없음	"	
	판매 촉진	17.판촉지원	내셔널광고 및 이벤트 등 판촉지원	정기적		비정기 적		안함	"	
		18.광고 선전비	광고선전비수준 (광고/매출×100%)	3% 이상	2% 이상	1% 이상		없음	"	
		19.판촉비 부담	광고 등 판매촉진 비용부담	본사 부담		공동 부담		가맹점 부담	"	
		20.리드타임	주문 후 가맹점까지의 물류시간	24시간 이내		3일		7일	"	
	유통 물류	21.물류 및 배송운용	유통물류의 배송운영	배송업체 /직영			수시 위탁		"	
		22.물류 배송센타	물류배송센타를 보유하고있는가	있다.				없다	"	
	정보화 시스템	23.PC 보급율	관리직 인원 대비 본사PC보급률	100%	50~ 99%	30~ 49%	10~ 29%	1대	"	
		24.홈페이지 개설	홈페이지 제작 가동	가동중		진행중		없음	"	
		25.POS 시스템	가맹점 POS시스템 도입 여부	했음		진행중		안했음	"	
		26.ARS 상품주문	ARS상품 주문 시스템도입 여부	했음		진행중		안했음	"	

구분	경영 전략	항목	내용	배점					증빙 근거	평점
3.사업 전망 및 경영전략	경영 전략	27.시장정보	경쟁사 및 가맹점 정보의 수집	10	8	7	6	5	서류 심사	
				월별	분기별	반년별	년별	없음	실사	
		28.정보제공	가맹점에 정보제공	월별	분기별	반년별	년별	없음	"	
		29.중장기사업 계획보유	중장기사업계획보유여부	있다		없다			"	
		30.사업계획 실행	계획된 사업계획의 실행여부	한다		안한다			"	
	상품및 서비스	31.매출기장과 파악	매출의기장과파악정도	월별	분기별	반년별	년별	없음	서류 심사	
		32.브랜드 및 서비스상품등록	브랜드및 서비스상표등록여부	공고	출원 확정	출원중	출원 신청중	계획중	"	
		33.신제품의 매출공헌도	신제품매출액/ 년간매출액×100	21%	15~ 20%	6~ 14%	1~5 %	없음	"	
		34.시장점유율	동업종연간매출액순위	25	20	15	10	5	"	
				1위	2위	3위	4위	5위 이하	"	
		35.본부상품 공급율	본사상품매출액/ 가맹점매출액	25	20	15	10	5	"	
				71%	51~ 70%	31~ 50%	11~ 30%	10% 미만		
	사업 전망	36.업종의 전망	업종의 성장가능성	25	20	15	10	5	심사 위원 의견	
				매우 유망	유망	보통	불투명			
		37.사업 아이디어	사업아이디어의 우수성정도	25	20	15	10	5	"	
				매우 유망	유망	보통	불투명			

구분	대상	항목	내용	배점					증빙 근거	평점
	가맹점 현황	38.가맹점 분포도	시/도별가맹점분포현황	10 5개시 도이상	8 4개 시도	7 3개 시도	6 2개 시도	5 1개 시도	서류 심사	
		39.가맹점 증가추이	전년도대비 계약증가수	20%	15%	10%	5%	감소	"	
		40.가맹점수	가맹점수+직영점수	100 이상	51~ 99	21~ 50	11~ 20	1~1 0	"	
4.가맹점과 의 관계	가맹 계약서	41.계약서조항	가맹점계약서추가항목	25	20	15	10	5	계약 서검 토	
				없다		보완 필요		많다		
		42.가맹계약서	가맹점계약서 추가항목여부	없다		다수 보완		많다	"	
		43.사전공시	본사현황사전공시여부	20	15	10	5	0	"	
				한다		일부 한다		안한다		
	가맹 시스템	44.가맹비	가맹점의 가맹비	10	8	7	6	5	"	
				있다		없다				
		45.로열티	가맹점의 로열티	있다		없다			"	
		46.본사의 가맹점리콜제	가맹점의 매출부진으로 인한 폐점시 본사가 가맹점을 리콜하는 제도가 있는가	있다				없다	"	
		47.분쟁시스템	분쟁시 사내 분쟁조정기구가 있는가	30	25	20	15	10	실사	
				있다				없다		
	가맹점 지원	48.가맹점 매뉴얼	가맹점 관리매뉴얼 보유	10	8	7	6	5	"	
				있음				없음		

구분	대상	항목	내용	배점					증빙 근거	평점
				20	15	10	5	0		
5.가맹점 만족도	가맹점	49.리콜제도 시행여부	리콜제도를 시행하는가	20 한다	15	10	5	0 안한다	계약서 검토	
		50.수퍼바이저 방문여부	월 수퍼바이저 방문횟수	월5회	월4회	월3회	월1회	안한다	실사	
		51.물류공급의 원활화	본사로부터 물류공급은 원활한가	매우 만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우 불만족	"	
		52.지속적 광고	매출신장을 위한 브랜드광고	매우 만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우 불만족	"	
		53.관측물 지원	매출신장을 위한 관측물지원	본사 부담		공동 구매		가맹점 부담	"	
		54.가맹점 교육	가맹점 개점 사전 교육	매우 만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우 불만족	"	
		55.개점후 교육	가맹점 개점후 사후교육	매우 만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우 불만족	"	
		56.상권보호 (지역독점권)	지역독점권을 보장하는 여부	한다				안한다	"	
		57.반품처리	반품처리	한다				안한다	"	
		58.가맹점경영 참여여부	가맹점사업자 가 경영에 참여할 수 있는 제도가 있는가	있다				없다	"	
		59.가맹점관리 매뉴얼	항시 볼 수 있는 가맹점 매뉴얼	있다				없다	"	

2) 한국 서비스 품질 우수기업 인증 평가표(외식서비스업)

<표4-9> 한국 서비스 품질 우수기업 인증 심사기준 및 배점

심사항목	세부평가내용	배점	평가범위		
			접근	방법	결과
1. 리더십	1-1 서비스경영 철학과 이념(20)	70	●	●	
	1-2 서비스 리더십과 기업문화(30)		●	●	
	1-3 기업윤리와 사회적책임(20)		●	●	
2. 서비스품질 경영전략	2-1 서비스 품질계획 및 전략체계(40)	110	●	●	
	2-2 서비스 품질보증 및 보상체계(40)			●	●
	2-3 서비스 품질평가 체제와 활용(30)			●	●
3.고객정보(시스템)의 운영 및 활용	3-1 고객정보 및 VOC수집과 관리(25)	80	●	●	
	3-2 고객정보및 VOC활용 및 개선(25)			●	
	3-3 고객요구 및 가치분석과활용(30)		●	●	
4. 고객접점 서비스운영	4-1 접점업무 프로세스의 고객지향성(30)	130	●	●	
	4-2 서비스표준(화)설정 및 이행정도(40)		●	●	●
	4-3 서비스프로세스 개선 및 운영성과(30)			●	●
	4-4 고객불만처리 및 서비스회복(30)		●	●	
5. 인적자원 및 조직관리	5-1 인적자원육성 및 보상체제(30)	140	●	●	
	5-2 종업원의 복리후생 및 만족(40)		●	●	
	5-3 서비스 조직운영과 교육훈련(40)		●	●	
	5-4 협력업체 관리 및 지원체제(30)		●	●	●
6. 시설환경 및 안전 관리	6-1 서비스 시설환경의 고객편의성(30)	90		●	
	6-2 시설환경의 유지관리 및 개선(30)			●	●
	6-3 시설환경 및 안전관리 대책(30)			●	●
7.서비스 경영성과	7-1 시장성과: CSI, SQI, MS 등(30)	80		●	●
	7-2 재무성과: 수익성,성장성, 안정성등(30)				●
	7-3 기타성과: 업무혁신, 대외활동성과 (20)			●	●



서비스등급 품질인증 마크



고객만족도 마크



브랜드파워 마크

<표4-10> 한국 서비스 품질 우수기업 인증 현장심사 평가 집계표

심사항목	세무평가내용	배점	평가기준	평가점수
1. 리더십 (70)	1-1 서비스 경영철학과 리더십	20	s a b c d	
	1-2 서비스 리더십과 기업문화	30	s a b c d	
	1-3 기업윤리와 사회적책임	20	s a b c d	
2. 서비스품질 경영전략 (110)	2-1 서비스 품질계획 및 전략전개	40	s a b c d	
	2-2 서비스 품질 보증 및 보상체계	40	s a b c d	
	2-3 서비스품질 보상체계와 활용	30	s a b c d	
3. 고객정보 (시스템)의운영 및 활용 (80)	3-1 고객정보 및 VOC수집과 관리	25	s a b c d	
	3-2 고객정보 및 VOC활용 및 개선	25	s a b c d	
	3-3 고객요구 및 가치분석과 활용	30	s a b c d	
4. 고객접점 서비스 운영 (130)	4-1 접점업무 프로세스의 고객지향성	30	s a b c d	
	4-2 서비스 표준(화)설정 및 이행도	40	s a b c d	
	4-3 서비스 프로세스 개선 및 운영성과	30	s a b c d	
	4-4 고객 불만처리 및 서비스 회복	30	s a b c d	
5. 인적자원 및 조직관리 (140)	5-1 인적자원 육성 및 보상체계	30	s a b c d	
	5-2 종업원의 복리후생 및 만족	40	s a b c d	
	5-3 서비스 조직운영과 교육훈련	40	s a b c d	
	5-4 협력업체 관리 및 지원체계	30	s a b c d	
6 시설환경 및 안전관리 (90)	6-1 서비스 시설환경의 고객편의성	30	s a b c d	
	6-2 시설환경의 유지관리 개선	30	s a b c d	
	6-3 시설환경의 안전관리 대책	30	s a b c d	
7. 서비스 경영 성과 (80)	7-1 시장성과:CSI, SQI,MS등	30	s a b c d	
	7-2 재무성과:수익성,성장성,안정성	30	s a b c d	
	7-3 기타성과:업무혁신, 대외활동성과 등	20	s a b c d	
총7항목	총23세부항목	700		

<표4-11> 한국 서비스 품질 우수기업 인증 심사 평가 척도

평가 척도	평가 수준	접근방법/전개
100% 이하~	탁월	<ul style="list-style-type: none"> 평가항목의 모든 조건을 뛰어넘는 건전하고도 체계적인 방법이 갖추어져있다. 전략입안 및 전개는 객관적이고 계량화된 data에 근거를 두고 합리적으로 실행된다. 각 분야에 있어서 결함이나 약점 없이 완전한 방법으로 전개되고 있다. 결과: -각 분야에서 성과가 탁월하며, 안정되어 있다. -업계 및 벤치마킹사의 마켓 리더십을 발휘하는 위치에 있다는 증거가 명백하다.
80% 이하~	우수	<ul style="list-style-type: none"> 평가항목의 전반적인 목적을 충족하는 건전하고도 체계적인 방법이 갖추어져있다. 전략입안 및 전개는 객관적이고 계량화된 data에 근거를 두고 합리적으로 실행 각 분야에 있어서 큰 결함이나 갭 없이 양호한 방법으로 전개되고 있다. 결과: -각 분야에서 성과가 우수하며, 안정되어 있다. -적절한 경쟁사비교나 벤치마킹으로 평가해본 결과 현재의 성과수준이 양호하며 업계에서 마켓 리더십을 발휘하는 지위에 있다.
60% 이하~	양호	<ul style="list-style-type: none"> 평가항목의 기본목적에 대응가능한 건전하고 체계적인 방법론이 정비되어있다. 전략 및 전개에 있어서 정량data를 참고하여 진행하고 있다. 각 분야에 있어서 약간의 결함이나 갭이 존재하고 있다. 결과: -각 분야에서 양호한 성과가 있으나, 미흡하거나 빈약한 성과는 파악되지 않는다. -적절한 경쟁사비교나 벤치마킹으로 평가해본 결과 일부분분야에서는 다소 우수한 범위에 있지만 업계의 선도적인 위치는 아니다.
40% 이하~	보통	<ul style="list-style-type: none"> 전략입안 및 전개가 직관에 의한 정성data에 의존하고 있다. 각분야에 있어서 기본목적 달성을 방해하는 큰 결함이 전개단계에 존재하고 있다. 결과: 초기단계로서 개선이 필요하며 중요부분에서 성과결과가 보고 되고 있지 않다.
20% 이하~	미흡	<ul style="list-style-type: none"> 접근방법의 체계가 분명하지 않다. 일화(逸話)같은 수준의 정보만 있는 상황 결과: 보고된 분야에서 성과가 없거나 미흡하다.

1 리더십(70)	1-1서비스경영철학과이념(20) 1-2서비스리더십과 기업문화(30) 1-3기업윤리와 사회적책임(20)	<table><tr><td>Driver</td><td></td></tr><tr><td>System</td><td></td></tr><tr><td>Ressult</td><td></td></tr></table>	Driver		System		Ressult	
Driver								
System								
Ressult								

심사항목	세부평가내용														
1-1서비스경영 철학과 이념	<div>○ 경영자(사업장)는고객 및 시장중시기업문화를 바탕으로 서비스 경영철학과 의지를 확고하게 정립하고 있는가?</div> <div>○ 서비스경영이념은 수립되어 있으며, 구체적으로 명시되어 있는가?</div>														
	평가지표 및 근거														
	<div>○ CEO의 경영철학</div> <div>○ 당해년도 경영방침반영</div> <div>○ 경영이념의수립 및 명시</div>														
	평가기준														
	<table><tr><td>S</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td>100%</td><td>80%</td><td>60%</td><td>40%</td><td>20%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	S	A	B	C	D	100%	80%	60%	40%	20%				
S	A	B	C	D											
100%	80%	60%	40%	20%											

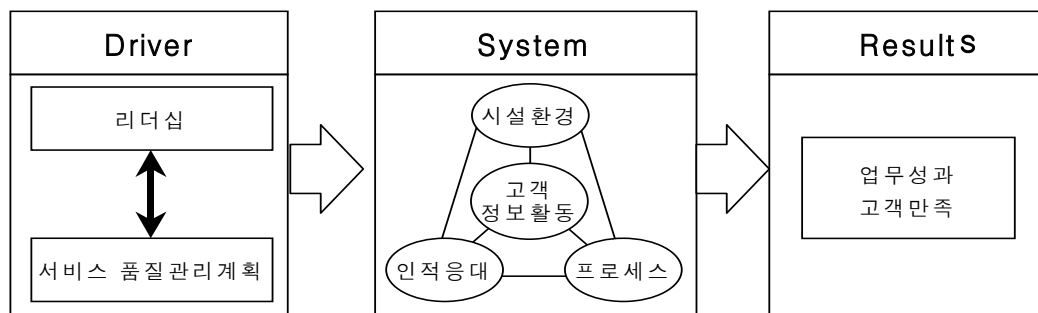
평가항목(내용)에 대한 서술적 평가의견	
개선요구사항	
평가결과	

3) 서비스 품질등급 인증제

서비스 품질등급 인증제(The Best Service Quality)는 한국능률협회 컨설팅과 사단법인 한국고객만족경영학회에서 21세기 급속한 서비스 경제로서의 전환 속에서 우리나라 기업의 서비스 개선 및 혁신 활동에 대한 기업의 노력을 평가하고 이에 대한 인증을 통해 한국산업 전반에 지속적으로 고객 지향적인 문화를 확산시켜 국내 산업전반의 서비스경쟁력을 높이고 나아가 국민의 삶의 질 향상에 기여하겠다는 취지로 도입되었다.

“서비스 품질등급 인증제”는 세계최고(World Best)수준의 서비스품질(Service Quality)를 목표로 하고 있다. 즉 우수한 서비스 품질이란? “고객의 기대에 부합하는 탁월한 서비스를 제공하는 것이다.” 라고 정의 할 수 있다. 또한, 서비스 등급을 인증받은 기업 또는 사업장은 인증마크(Service-Q MARK)를 사업장, 상품, 기업 광고 등에 부착, 사용할 수 있다. 유통업과 관련한 인증업체는 롯데백화점, 하나로클럽 등이 있다.

<그림4-51> 서비스 품질등급인증제 평가 Frame Work



서비스 품질등급 인증제의 평가는 Driver, System, Results 등 3개 차원에서 이루어지며, 7개 카테고리로 구성되어 있다.

<표4-12> 서비스 품질 인증제 평가 배점구성

구분		전사 서비스제도	사업장·콜센터	비 고
서류심사		20%	10%	650점 미만 탈락
현장 심사	서비스 평가단 평가	-	20%	
	심사위원단 평가	80%	70%	
총점		100%(1,000점)	100%(1,000점)	

서비스 품질등급 인증제는 서류심사, 현장방문심사, 종합심사를 통해 평가된 점수에 따라 다음과 같이 7단계의 인증등급으로 구성되어 있으며, 단계별로 각각의 인증마크가 수여되고 있다.

<표4-13> 서비스 품질 인증제 등급수준

평점	인증등급	등급수준
950점 이상/1,000점	AAA+	World best수준
900점 이상/1,000점	AAA	
850점 이상/1,000점	AA+	국내최우수 수준
800점 이상/1,000점	AA	
750점 이상/1,000점	A+	해당업계 최우수 수준
700점 이상/1,000점	A	
650점 이상/1,000점	BBB+	해당업계 우수 수준
650점 미만	인증 없음(무등급)	

서비스 품질등급 인증을 위한 평가 항목은 7개 카테고리의 20개 항목으로 구성되어 있으며, 총 1,000점 만점으로 구성하고 있다.

<표4-14> 서비스 품질 심사 항목 및 평가수준

심사항목	세부평가내용	배점	평가내용		
1. 리더십	1.1 서비스 철학 1.2 경영진의 열의 1.3 서비스 환경조성 및 직원의식	120	Approach	Deployment	Results
2. 서비스 품질 관리계획	2.1 서비스 목표 및 달성계획 2.2 서비스 표준 및 공약 2.3 서비스 품질평가 체계	150			
3. 시설 및 환경관리	3.1 시설 및 환경 표준화 3.2 시설 및 환경 유지관리 및 개선활동 3.3 시설 및 환경의 고객 지향성	150			
4. 업무 프로세스	4.1 접점업무 프로세스 표준화 4.2 접점업무 프로세스 유지관리 및 개선활동 4.3 접점업무 프로세스의 고객지향성	150			
5. 인적응대 서비스관리	5.1 인적응대 서비스 표준화 5.2 인적자원 육성 프로그램 5.3 인적 서비스 유지관리 및 개선활동 5.4 인적 서비스의 고객 지향성	150			
6. 고객정보 활용	6.1 VOC수집 및 관리체계 6.2 VOC의 활용	100			
7. 고객만족 및 업무성과	7.1 고객만족도 7.2 서비스품질 업무활동 결과	180			
총 점		1,000			

※ 상기 심사항목 및 세부평가 내용은 표준심사 항목으로서 최종적인 사항은 응모된 산업의 특성을 고려하여 결정한다.

4) 한국산업의 고객만족도(KCSI: Korean Customer Satisfaction Index)

고객만족이란? 국내기업들의 제품, 서비스에 대한 고객들의 만족정도를 조사, 업종별로 집계한 만족 지수를 말한다. 1992년 한국능률협회 컨설팅이 (사)한국고객만족경영학회와 공동으로 개발한 한국형 고객만족도 측정모델인 것이다. 올해 실시한 2003년 고객만족도 조사가 12년째 접어 들었다. 고객만족도에 대한 평가의 특징은 경제의 양적 성장을 평가하는 GDP등과는 달리 고객만족도 지수는 국가산업의 질적성장을 평가하는 지표 특성을 지니고 있다.

<표4-15> 고객만족도(KCSI) 평가기준

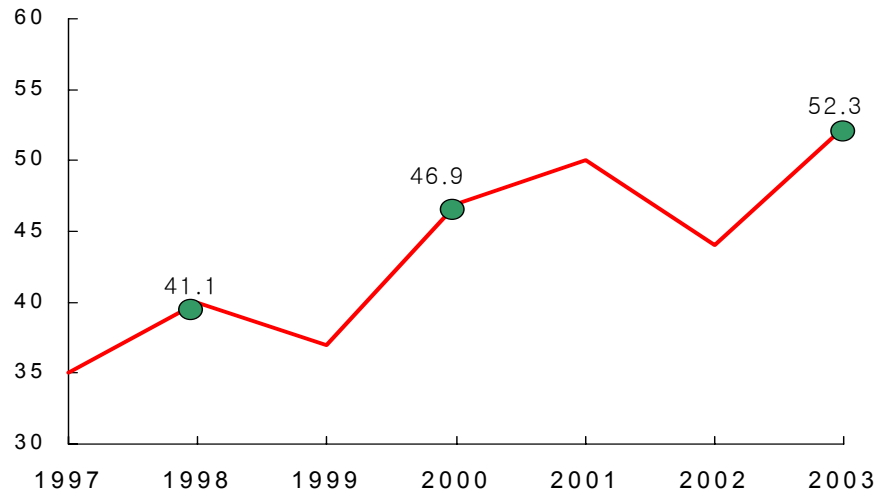
부문별	배점	비고
전반적 만족도	40	KCSI평가방법은 기업의 제품, 서비스에 대한 고객의만족도를 평가함
요소별 만족도	40	
재구입(거래)의 영향	20	
총	100	

<표4-16> 고객만족도 평가대상분류

분야별	대표적 제품 및 서비스
내구재 제조업	냉장고, TV, 생활가전 승용차, 카메라, 휴대폰,PC등
소비재 제조업	커피, 음료, 주류, 의류, 신발등
일반재 제조업	호텔, 음식점, 백화점, 병원, 영화관, 지하철
전력, 우편, 지자체, 경찰	전력, 우편, 지자체, 경찰

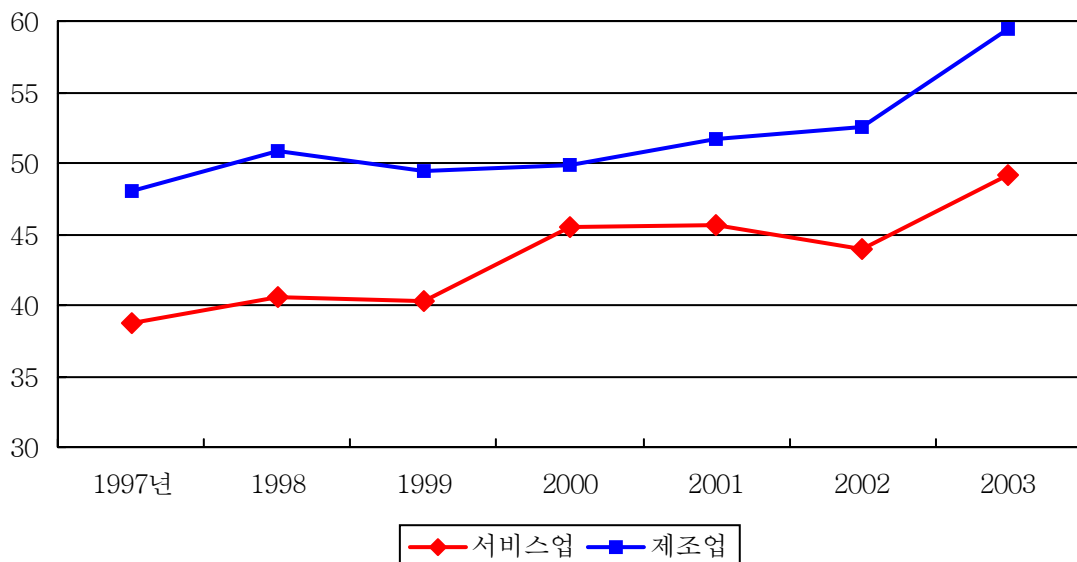
2003년 산업 전체의 고객만족도 평가결과는 100점만점에 2002년보다 5.6점 높아진 52.3점을 기록하여 고객만족도가 1년새 크게 높아졌다. 현대자동차와 삼성에버랜드는 9~10년째 수위를 지켰고, 신용카드등은 순위가 낮아졌다. 10년째 정상을 지킨 현대자동차 외에 고객만족도가 높은 삼성에버랜드가 9년연속을 유지했으며, CJ(세제), 린나이 코리아(보일러), 교보문고는 7년연속 으뜸브랜드 자리를 지켰다. 그 외, 삼성전자, SK텔레콤, 삼성화재, 등도 6년째 정상을 유지해오고 있다.

<그림4-52> 년도별 고객만족도 개선추이 (단위 : 점)



전체고객 만족도는 향상되고 있는 추이를 보이고 있으나, 제조업 부문과 서비스 부문의 고객만족도를 비교해 보면 서비스업 부문의 고객만족도가 제조업 부문에 비해 현저히 떨어지고 있어 서비스업부문에 대한 만족도가 더 개선되어야 할 필요가 있음을 나타내 보이고 있다.

<그림4-53> 제조업과 서비스업의 고객만족도 비교 (단위 : 점)



자료 : 한국능률협회 컨설팅

5) 한국 서비스 품질지수(KS-SQI)

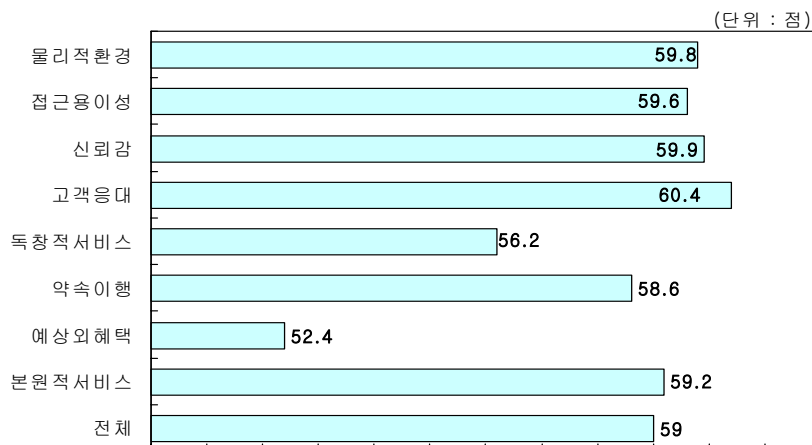
서비스 품질지수(KS-SQI)는 국내 서비스산업도 세계적인수준으로 달성해야한다는 인식아래 2000년 한국표준협회에서 개발된 후 매년 실시해 오고 있다. 국내 주요 서비스 분야 42개 업종을 대상으로 2003년 서스품질지수(KS-SQI; Korea Standard Service Quality Index)를 조사해 발표했다. 2000년 이후 4년 연속 1위를 차지한 기업은 삼성에버랜드 SK텔레콤, 현대백화점, 삼성서울병원, 아시아나항공 등 5개 기업으로 나타났다. 이제 우리기업도 제품만 잘 만들어내면 된다는 생각에서 벗어나 21세기는 ‘서비스도 품질’이라는 인식이 일반화되고 있다. 서비스 품질지수 평가모델은 서울대 ‘이유재’교수팀이 개발해 한국표준협회와 공동으로 산업현장에 사용하고 있다.

<표4-17> 한국 서비스 품질지수8개 평가 항목

평가 항목	세부내용
1. 고객응대	즉각적인 서비스 제공 자세와 친절성
2. 신뢰감	서비스 제공자의 기술, 지식, 정직성
3. 물리적 환경	시설, 장비, 종업원용모
4. 접근성용이	시각적, 공간적 접근 용이성
5. 본원적 욕구 충족	기본적인 서비스 욕구 충족
6. 약속이행	고객과의 정확한 약속 엄수
7. 독창적 서비스	차별화된 서비스 제공
8. 예상외 혜택	고객이 기대하지 않은 혜택

2003년 국내 주요 서비스산업의 서비스 품질은 100점 만점에 59.0점으로 지난 2000년의 59.6점보다 다소 떨어진 것으로 나타났다. 8개 부문의 서비스 만족도 평가점수 중 고객응대 점수가 60.4점으로 가장 높게 평가된다.

<그림4-5> 국내 서비스산업의 항목별 서비스 품질지수 (2003년)



자료 : 한국표준협회

<표4-18> 2003년 서비스 품질지수 1위 업체

부분	업체	학습지	재능교육
골프장	삼성에버랜드 안양베네스트	패스트푸드	두산식품 버거킹
호텔	신라호텔	할인점	삼성테스코
가전서비스	삼성전자	은행	신한은행
패밀리 레스토랑	아웃백 스테이크하우스	지하철	인천광역시지하철공사
인터넷포털	NHN	콘도미니엄	보광휘닉스파크
종합병원	삼성서울병원	아파트	삼성물산 건설부문
백화점	현대백화점	TV 홈쇼핑	LG 홈쇼핑
정수기 A/S	청호나이스	인터넷서점	YES24
테마공원	삼성 에버랜드	인터넷쇼핑몰	삼성물산 삼성몰
항공	아시아나 항공	공공행정	광주광역시청
제과점	CJ뚜레쥬르	렌터카	금호개발 렌터카사업부
택배	CJ GLS	여행사	롯데관광개발
한정식	JK Food Tech	증권	삼성증권
주유소	SK	사이버대학	한양사이버대학교
대형서점	교보문고	고속버스	금호산업 고속사업부
영화관	CJ CGV	시내, 시외전화	KT
컴퓨터	삼성전자	신용카드	삼성카드
손해보험	삼성화재해상보험	편의점	LG유통
승용차 A/S	현대자동차	초고속통신망	하나로통신
이동통신	SK텔레콤	캐피탈	삼성캐피탈
		생명보험	삼성생명보험

6) 브랜드파워 측정

K-BPI(korea-Brand Power Index)는 1998년 한국능률협회 컨설팅에서 개발되어 매년 조사를 실시하고 있다. K-BPI 측정모델은 소비자인지 구조적 관점에서 소비자가 인지하고 있는 브랜드 이미지의 영향력과 표현력 브랜드 측정도를 측정하여 소비자의 구매행동 예측이 가능하도록 설계된 것이 특징이다.

측정방법은 브랜드 인지도에 70%가중치(최초인지40%, 비보조인지20%, 보조인지10%)를 두고, 브랜드 평가에 30% 가중치를 두고 평가하고 있다.

<K-BPI측정 공식>

$$K-BPI = 1000 \times (0.4X_1 + 0.1X_2 + 0.1X_3 + 0.3X_4)$$

X₁ : 최초인지도X₂ : 비보조 총 인지도X₃ : 보조인지도X₄ : 브랜드 평가

<표4-19> Brand Equity Ten의 측정항목

카테고리	측정항목	측정방법
브랜드 충성도 척도	①가격프리미엄	Dollar Metric으로 측정 Conjoint 분석이나 Trade-off
	②만족 및 충성도	만족도, 기대충족도, 재구매 의향, 추천의향 으로 측정
지각된 품질 및 리더십 척도	③지각된 품질	고객이 평가하는 품질로 구성
	④리더십 및 평판	제품군의 리더, 인지, 혁신성 등으로 측정
브랜드연상 및 차별화 척도	⑤지각된 가치	가격에 비해 브랜드의 가치가 어떤가
	⑥브랜드 personality	브랜드에 대한 흥미도, 이미지측정
브랜드 인지 척도	⑦조직 이미지연상	브랜드와 회사에 대한 이미지 연계성 측정
	⑧브랜드인지도	보조인지도, 비보조 상기도, 최고브랜드, 브랜드회상 등
시장행동 척도	⑨시장점유율	시장점유율 또는 판매량
	⑩시장가격과 유통 커버리지	브랜드 판매 유통점의 비율, 소비자들의 유통도달범위

다. 중소기업 경영평가부문

중소기업에 대한 경영평가부문은 (사)한국경영기술컨설팅협회의 경영진단 사례와 경영진단 체크리스트 및 계수분석 표준모델을 소개하고자 한다.

1) 컨설팅 분야별 분류표

분 야	Code	내 용
경영관리 및 혁신	10	<ul style="list-style-type: none"> - 사업타당성, 재무회계, 사업다각화 및 수익성 분석 - 중장기 경영계획 및 부문별 목표달성 실행계획 - 신규 사업타당성 및 기대효과 분석 - 업무프로세스 재구축 및 지식 경영시스템
인사/조직	20	<ul style="list-style-type: none"> - 조직개발 및 인력관리 - 목표관리시스템, 연봉제, 신인사제도 - 성과급 임금체계, 직무분석, 조직재설계
재무관리분야	30	<ul style="list-style-type: none"> - 재무분야의 내부통제 구조 정립 - 재무관리의 업무정형화 및 통합 - 업무프로세스 정립을 통한 비용 절감 - 효과적이고 신뢰성 있는 재무/회계 정보산출
생산관리	40	<ul style="list-style-type: none"> - 설계 및 제조원가 혁신, 표준원가 및 목표원가 관리 - 생산손실개선 및 낭비제거, 공정작업관리 - 최적 생산통합 시스템 구축 및 납기 혁신 - 설비 생산성 향상, Loss 분석, 개선 및 보전체제 구축
제품개발/마케팅	50	<ul style="list-style-type: none"> - 효율적인 상품기획 및 신상품 개발 프로세스 구축 - 개발제품의 경쟁력 분석 및 수요예측 - 시장분석, 고객 및 영업관리, 판매능력 강화 - 제품의 목표시장 공략 전략 및 해외시장 개척
기 타		

(사)한국경영기술컨설팅협회

2) 각 부문별 진단의견(사례)

진단의견 부문 별	정 성 분 석	정 량 분 석
1. 기획관리 (경영기본)부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영기본 부문의 점수는 76.8점으로 비교적 양호한 수준임 ■ 경영자의 자질이나, 경영 전반에 걸친 여건은 무난한 것으로 보이나, 경영조직과 내부통제가 다소 미흡한 것으로 평가됨 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영기본 부문은 동업계 대비 양호한 편임 ■ 그러나 매출채권 회전율이 동업계 대비 미흡한 것으로 나타난바 유통구조의 개선 노력이 필요함
2. 재무부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 회사의 전반적인 재무부문 점수는 63.9점으로 다소 미흡한 것으로 평가됨 ■ 자본운영 부문은 긍정적 현상을 보이고 있으나, 경영계획수립시 회계자료의 이용과 회계조직, 장부처리 등이 미흡한 것으로 평가됨 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 재무부문도 동업계 대비 양호한 것으로 조사 되었음 ■ 그러나 부채비율이 동업계 대비 높은 것으로 평가됨 ■ 따라서 적절한 자기자본을 유지와 자산운용의 효율성을 높일 필요성이 있음
3. 생산부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수진기업의 경우 생산부문은 경쟁력 있는 국내외 기업에 아웃소싱하고 있기 때문에 부문 평가가 옹이치 않으나, 생산계획, 공정관리, 작업관리, 품질관리, 외주관리 등의 표준화가 요구됨 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 생산부문은 동업계 대비 보통수준 으로 평가됨 ■ 재고 자산회전율과 재공품 회전율, 변동비 대 고정비 비율 등은 양호한 편이나, 연구개발비 대 매출액, 원재료 대비 제조원가 등은 취약한 것으로 판단됨
4. 판매부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 판매부문 점수는 69.4점으로 보통수준으로 평가됨 ■ 가격정책과 제품계획, 유통관리는 비교적 양호한 편이나, 마케팅과 영업촉진 활동은 다소 미흡한 것으로 평가됨 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 동업계 대비 전반적으로 양호한 편이나 매출액 총이익율과 대손상각 비율, 매출액 총이익율에 대한 개선이 필요함
5. 인사·조직· 노무·사무 부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인사조직 부문의 점수는 60.3점으로 진단 부문 중 가장 취약한 것으로 평가됨 ■ 근무환경 부문은 평균치 이상의 점수를 보였으나, 근무 의욕 고취부문은 평균점 이하로 평가되었음 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인사조직 부문은 동업계 대비 미흡한 것으로 평가됨 ■ 노동소득 분배율과 복리후생비 대인건비는 양호한 편이나, 1인당 부가가치액과 인건비 대 매출액 저조한 것으로 평가됨

3) 진단결과표(정성, 정량)

진 단 항 목(정성)		기준 지수	평가 지수	진 단 항 목(정량)		기준 지수	평가 지수
1. 기획 관리 부문 진단	1. 경영전략	20	15.0	1. 기획 관리 부문 진단	1. 총자산증가율	10	10
	2. 경영계획	20	15.6		2. 매출액증가율	10	10
	3. 경영능력	20	14.9		3. 총자산 경상이익율	10	10
	4. 경영조직	10	6.6		4. 매출액 순이익율	10	10
	5. 사 업 성	20	14.7		5. 매출액 영업이익율	10	10
	6. 신 퇴 성	10	10.0		6. 매출채권 회전율	10	4.0
					7. 판관비 대 매출액	10	8.0
					8. 이자보상비율	10	10
					9. 노동장비율	10	10
					10. 설비투자효율	10	6.0
소 계		(100)	76.8	소 계		(100)	88
2. 재무 부문 진단	1. 회계조직, 장부, 사무처리	20	12.0	2. 재무 부문 진단	1. 고정자산 대총자산	10	10
	2. 재무구조	20	10.0		2. 매출채권 회전율	10	10
	3. 자본운용	20	18.6		3. 유동비율	10	10
	4. 이익 및 수입·비용 관리	20	13.3		4. 부채비율	10	2.0
	5. 회계자료 이용	20	10.0		5. 차입금의존도	10	10
					6. 자기자본 경상이익율	10	10
					7. 매출액 경상이익율	10	10
					8. 자기자본 비율	10	10
					9. 매출원가 대 매출액	10	6.0
					10. 자기자본 순이익율	10	10
소 계		(100)	63.9	소 계		(100)	88
3. 생산 부문 진단	1. 생산계획	15	8.8	3. 생산 부문 진단	1. 원재료회전율	10	2.0
	2. 공정관리	10	6.0		2. 재고자산회전율	10	10
	3. 작업관리	10	8.0		3. 종업원1인당 생산액	10	6.0
	4. 품질관리	15	9.2		4. 재공품회전율	10	10
	5. 설비기술. 열. 동력관리	10	6.0		5. 변동비 대 고정비율	10	10
	6. 작업환경	10	6.0		6. 설비자산회전율	10	6.0
	7. 외주관리	10	6.0		7. 연구개발비 대 매출액	10	2.0
	8. 원재료 구매관리	10	6.0		8. 원재료비 대 제조원가	10	2.0
	9. 재고관리	10	6.3		9. 제조경비 대 제조원가	10	10
					10. 노무비 대 제조원가	10	2.0
소 계		(100)	62.3	소 계		(100)	60

진 단 항 목(정성)		기준 지수	평가 지수
4. 판매 부문 진단	1. 마케팅	20	12.4
	2. 제품계획	20	14.7
	3. 가격정책	20	16.0
	4. 유통관리	20	13.7
	5. 영업 · 촉진활동	20	12.6
소 계		(100)	69.4
5. 인사 조직 노무 사무 부문 진단	1. 인 사	20	12.7
	2. 근무환경	30	19.6
	3. 근무의욕고취	30	16.0
	4. 조 직	10	6.0
	5. 사 무	10	6.0
소 계		(100)	60.3
합 계		[500]	332.7

진 단 항 목(정량)		기준 지수	평가 지수
4. 판매 부문 진단	1. 매출액 총이익율	10	6.0
	2. 매출액 경상이익율	10	10
	3. 상(제)품 회전율	10	10
	4. 판매관리비 비율	10	8.0
	5. 매출액 순이익율	10	10
	6. 매출채권 회전율	10	10
	7. 매출액 영업이익율	10	10
	8. 매출액 대 반품액	10	6.0
	9. 대손상각비 대 매출액	10	6.0
	10. 1인당 매출액	10	6.0
소 계		(100)	82
5. 인사 조직 노무 사무 부문 진단	1. 1인당 교육훈련비	10	6.0
	2. 고용증감율	10	6.0
	3. 1인당 부가가치액	10	2.0
	4. 이 직 율	10	6.0
	5. 정 착 율	10	6.0
	6. 노동소득분배율	10	10
	7. 인건비 대 매출액	10	2.0
	8. 복리후생비 대 매출액	10	2.0
	9. 복리후생비 대 인건비	10	10
	10. 1인당 제안건수	10	6.0
소 계		(100)	56
합 계		[500]	374

4) 진단결과 문제점(당면과제) 및 개선(혁신), 권고사항

부문별	문제점(또는 당면과제)	개선(혁신), 권고사항
1. 기획관리 (경영기본) 부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영자의 자질과 업종의 경험은 우수한 것으로 판단됨 ■ 그러나 내부 조직구성 및 대응력은 미흡한 것으로 판단됨 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 직원의 순환배치와 직무분석을 통한 적재적소 배치 ■ 직무별 내·외부 교육훈련 실시 ■ 회사 조직 체계 재편성
2. 재무부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영계획 수립시 회계자료의 이용이 미흡하고 회계조직과 장부처리 등이 적절치 못함 ■ 경영에 장애가 될 외부 차입금이 없어 재무부문 안정에 유리하나 부채 비율이 높아 개선이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 회계시스템 재정립 필요 ■ 직원 직무교육 ■ 매입채무 비율을 낮춤으로써 재무구조 조정
3. 생산부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 생산부문은 경쟁력 있는 국내외 기업에 100% 아웃소싱함으로써 환경변화에 기민하게 대응할 수 있으나, 상품의 수급조절 및 품질향상을 위한 생산계획, 외주관리, 품질관리 등의보완이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 생산계획, 외주관리, 품질관리에 대한 표준 매뉴얼 작성 활용
4. 판매부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 거래선의 안정성으로 판로의 확보가 용이하나, 마케팅과 영업 촉진 활동이 다소 미흡함 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 체계적인 마케팅 활동 및 영업촉진을 위한 전략 수립 시행 ■ 마케팅 비용의 예산화
5. 인사·조직· 노무·사무 부문	<ul style="list-style-type: none"> ■ 회사의 급성장으로 조직체계 구성이 이를 못 따르고 있음 ■ 특히 물류량의 급증으로 업무량이 증가하여, 근무의욕 고취를 위한 대책 마련이 시급함 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 직원 근무의욕 고취를 위한 성과급 제도 운영 ■ 해당 부서를 리더할 중견간부 양성 ■ 장기근속 유도를 위한 급여 인센티브 제 도입

경영진단 체크리스트(정성분석/정량분석)

(사)한국경영·기술컨설팅트협회

경영진단 체크리스트(정성분석)

[1] 기획관리(경영기본)부문

진단 항목	체 크 사 항	체 크 결 과					
		A	B	C	D	E	해당 없음
		5	4	3	2	0	
1. 경영 전략 (20)	□□ 경영전략						
	(1) 기본전략의 검토·분석						
	① 기본전략을 검토·분석하고 있으며, 그 내용의 적절성의 정도는 어떤가? ※ 검토·분석을 하지 않는 경우에는, 그 이유(원인), 영향, 앞으로 대책 등은 어떤가?(이하 각항마다 동일하게 체크할 것) • 자사의 강점을 활성화하는 전략을 구축한다. • 타사로부터 공격 당하는 약점을 보완한다. • 환경변화에 대응하는 경영전략을 검토한다.		■				
	(2) 신제품 개발이나 새로운 판매방식을 검토						
	① 신제품 개발이나 새로운 판매방식을 검토하고 있으며, 그 내용의 적절성의 정도는 어떤가? • 신제품개발은 지적재산권의 확보 • 신판매방식은 비즈니스 방법의 특허 • 사업화의 타당성을 철저히 검토한다.						■
	(3) 새로운 경영전략안의 검토						
	① 기본전략안을 검토하여 강점을 활용하고 있는가 (기본전략의 변경, 개정이 필요한가의 검토, 강점으로 부각되는 기본 전략은 변경하지 않고 유지한다, 다만 환경변화가 격변하는 오늘날에는 항상 유연하게 대응하도록 한다) • 기본전략의 강화, 강점의 활성화 • 신규전략의 강화, 실패방지 대책 • 양자를 통합한 종합 전략 수립		■				
	② 신규전략의 검토로 실패하지 않도록 대책을 강구하고 있는가 • 톱경영자(사장, 전무, 상무 등)가 리더가 되어 검토 • 신제품이나 신기술을 취급하는 부문에 대한 지원 및 치우개선 • 업적평가면에서도, 신제품·신기술의 매출의 증가는 종래 제품보다 유리한 조건으로 한다. • 정보통신기기를 포함한 기계설비나 개발자를 포함한 인재의 공급을 충분히 검토하여 발전적 체제를 구축한다.		■				
	③ 기본전략과 신규전략을 통합하여, 종합전략을 수립하고 있는가			■			

주) 1. 평점방법 A (5) 매우적절(매우 적당) D (2) 부적절(미실시, 미도입 등)
 B (4) 적절(대체로 적절) E (0) 해당없음
 C (3) 불확실(실시, 도입은 하고 있으나, 불완전)

2. 해당사항은 각각 등급란에 「✓」 표시 할 것

3. 해당없음 항목이 없는 경우 = $\frac{\text{각등급별 합계}}{5 \times \text{문항수}} \times \text{진단항목의 배점}$

해당없음 항목이 있는 경우 = $\frac{\text{각등급별 합계}}{5 \times (\text{총문항수} - \text{해당없는 문항수})} \times \text{진단항목의 배점}$

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
1. 경영 전략 (20)	(4) 새로운 경영전략의 결정						
	① 경영전략에 필요한 경영자원을 검토하고 있는가		■				
	② 경영전략이 가져온 효과를 검토하고 있는가			■			
	<ul style="list-style-type: none"> 경영전략에 필요한 경영자원의 확보 기술력 (기술자, 설비) 영업력 (영업담당자, 점포) 자금 (설비자금, 운전자금, 구입자금) 유통루트 (출하·배송) 등 경영전략이 가져온 효과의 명확화 						
	(5) 경영전략의 실행						
	① 경영전략에 충실한 경영활동을 하고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> 경영관리						
	① 기간별 경영계획에 반영하고 있는가		■				
	<ul style="list-style-type: none"> 장기계획(5~10년간)(A) 중기계획(2~5년간)(B) 단기계획(6개월~1년간)(C) 						
	② 경영관리에 전략이 제대로 활용되고 있는가			■			
	③ 의사결정의 프로세스는 적절한가			■			
	④ 경영관리의 원칙을 준수하고 있는가				■		
	<input type="checkbox"/> 기업전략						
	① 기업전략을 수립하고 있으며, 그 내용의 적절성의 정도는 어떤가		■				
	<ul style="list-style-type: none"> 외부환경분석과 내부환경(요인)분석을 실시하고 있으며, 그 내용의 적절성의 정도 도메인(사업영역)을 결정하고 있으며, 그 내용의 적절성의 정도 계층별 전략(전사전략, 사업전략, 기능전략)을 수립하고 있으며, 그 내용의 적절성의 정도 						
	② 전략입안의 프로세스는 적절한가		■				
	③ 조직전략은 적절한가		■				
	④ 조직문화와 전략과의 관계는 적절한가		■				
	<input type="checkbox"/> 성장전략						
	① 성장전략 수립의 범위와 그 내용은 적절한가		■				
	<ul style="list-style-type: none"> 시장침투전략 시장개척전략 신제품개발전략 다각화전략 						
	② 다각화전략을 검토하고 있는가		■				
	<ul style="list-style-type: none"> 수평적 다각화 수직적 다각화 동심원적 다각화 복합적 다각화 						
	③ M&A 전략을 검토하고 있는가						■
	④ PPM(Product Portfolio Management)을 실시하고 있는가		■				

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
1. 경영전략 (20)	<input type="checkbox"/> 경쟁전략 (5)						
	①	업계의 경쟁구조를 분석하고 있는가	■				
	②	경쟁회피 전략을 검토하고 있는가		■			
	③	경쟁우위 전략을 검토하고 있는가	■				
	④	경쟁지위별 전략을 검토하고 있는가	■				
소계(20)	$\frac{83}{5 \times (24-2)} \times 20 = [15.0]$						
2. 경영계획 (20)	<input type="checkbox"/> 경영방침, 경영이념						
	①	경영방침은 경영전략을 잘 반영하고 있는가	■				
	②	경영방침과 이념은 설정되어 있는가	■				
	<input type="checkbox"/> 경영목표						
	①	경영목표는 경영전략과 일관성을 가지는가	■				
	②	경영목표는 의욕적이며 도전적인가	■				
	<input type="checkbox"/> 경영계획						
	①	장기계획(5년 이상)을 수립하고 있는가(A) 중기계획(2년~5년간)을 수립하고 있는가(B) 단기계획(1년간)을 수립하고 있는가(C) 반기계획(6개월)을 수립하고 있는가(D)		■			
	②	경영계획은 경영전략에 의하여 수립되고 있는가	■				
	③	판매계획을 수립하고 있는가	■				
	④	설비투자계획은 수립하고 있는가					■
	⑤	생산계획을 작성하고 있는가	■				
	⑥	자금판매계획을 작성하고 있는가	■				
	⑦	이익계획, 손익계획을 작성하고 있는가		■			
	⑧	손익분기점을 작성하고 있는가		■			
소계(20)	$\frac{43}{5 \times (12-1)} \times 20 = [15.6]$						
3. 경영능력 (20)	<input type="checkbox"/> 최고경영자의 경영능력 (구체적 내용은 별표참조)						
	①	통찰력	■				
	②	창조력		■			
	③	지도력		■			
	④	실천력		■			
	⑤	지 성		■			
	⑥	포용력		■			
	⑦	정보활용력		■			
	⑧	봉사의욕			■		
	⑨	설득력		■			
	⑩	결단력, 국제감각 등	■				

최고경영자의 자질에 관한 체크리스트(자기 체크리스트)

요 소	세 부 체 크 항 목	기준 지수	체 크 결 과					해당 없음
			A	B	C	D	E	
			5	4	3	2	0	
1. 통찰력	<ul style="list-style-type: none"> 자신과 자신이 속한 조직이 처해있는 현재의 입장과 영향을 미칠 수 있는 여러 가지 가능성을 감지하며 장래의 전망을 살펴볼 수 있는 능력이 있는가. 즉 상황의 요청을 인지할 수 있어야 하고, 부분과 전체와의 관련성 또는 문제의 전체적인 윤곽을 파악할 수 있는 능력을 갖추고 있는가 	5		■				
2. 창조성	<ul style="list-style-type: none"> 불확실한 상황 아래서 조직의 바람직한 장래를 내려다 보고 전체적인 발전방향을 설정 무엇인가 새롭고 적합한 아이디어를 만들어 제공하는 능력이 있는가 	5		■				
3. 지도력	<ul style="list-style-type: none"> 특정한 성격의 소유자가 공통의 문제를 추구하는데 있어서 자기의 의지나 강점 및 판단력 등으로 다른 구성원 들을 이끌어가고 다스릴 수 있는 능력이 있는가 	5		■				
4. 실천력	<ul style="list-style-type: none"> 머리속에 아이디어를 간직하고 있거나 실천가능한 계획을 세웠더라도 체계적으로 이끌어 나갈 힘이 있는가. 실패를 두려워 하지 않으면서 구성원들에 앞서 과감히 도전하는 솔선수범형인가 	5		■				
5. 지 성	<ul style="list-style-type: none"> 신뢰성 있는 사고와 적절하고 효율적인 사물분석 어려운 것을 재빨리 습득하는 능력을 갖추고 있는가. 또한 항상 지식을 얻으려는 의욕을 가지고 있는가 	5		■				
6. 포용력	<ul style="list-style-type: none"> 새로운 아이디어 등에 편견을 가지지 않고 언제나 그것을 신중히 검토하고 받아들일 자세를 가진 솔직성과 유연성이 있는가 	5		■				
7. 정보 활용능력	<ul style="list-style-type: none"> 여러 가지 정보원(源)으로부터 끊임없이 정보를 구하고, 종합된 정보를 토대로 문제점과 기회를 발견·대응하는 능력을 보유하고 있는가 	5			■			
8. 봉사의욕	<ul style="list-style-type: none"> 다른 사람의 말을 듣고 믿으며 그들의 성장·발달에 도움을 주려는 사람으로 자신감과 겸손함을 동시에 지니고 있는가 	5			■			
9. 설득력	<ul style="list-style-type: none"> 표현이 명확하여 부하에게 일을 시킬 때 명령식이 아니라 납득하여 일을 하도록 만드는 언어능력을 갖추고 있는가 	5				■		
10. 기 타	<ul style="list-style-type: none"> 결단력, 국제감각, 목표설정능력, 사회적 책임감, 신속성, 체력, 갈등처리능력, 책임감, 인간적인 매력, 조정력, 넓은 시야 등 미래 최고경영자 상(像) 으로 빼놓을 수 없는 조건을 갖고 있는가 	5		■				
계		50		28	6	2		

(주) 1. 이 표는 대표자, 경영자(실권자)의 자기 체크리스트이므로 직접 체크하도록 권고함이 바람직함.

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
3. 경영능력 (20)	<input type="checkbox"/> 경영간부의 경영능력 (5)						
	① 기획관리담당 경영간부는 종합기획력이 풍부한가			■			
	② 영업담당 경영간부는 판매력(마케팅력)이 풍부한가			■			
	③ 생산담당 경영간부는 제조관리능력이 풍부한가			■			
	④ 기술담당 경영간부는 기술력이 풍부한가			■			
	⑤ 재무관리, 인사관리담당 경영간부는 자금관리능력, 인적자원관리 능력이 풍부한가			■			
소계(20)	$\frac{56}{5 \times 15} \times 20 = [14.9]$						
4. 경영조직 (10)	<input type="checkbox"/> 경영조직						
	① 경영조직은 기업규모, 경영규모, 경영환경과 기업(업종, 생산 및 판매형태 등)의 특성 및 요건 등에 적합하게 편성되어 있는가 (경영조직구조의 적정성)		■				
	② 조직편성에 있어서 인원배치는 기능(양적 및 질적)에 합치하도록 편성되어 있는가		■				
	③ 경영조직은 경영간부나 관리자의 능력 및 적성에 합치하도록 편성되어 있는가			■			
	④ 조직상, 경영자 또는 관리자의 책임과 권한을 명확히 규정되어 있는가			■			
	⑤ 조직규정, 위임전결규정 등 제규정이 잘 구비되어 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 내부통제						
	① 내부통제제도는 적용하고 있는가			■			
	② 내부통제기능의 운영은 적절한가			■			
	③ 내부통제의 수행상, 계획(목표·예산)과 실적(금액과 수량과 질)의 평가제도는 도입되어 적절하게 운영되고 있는가			■			
	④ 보고제도와 감독제도가 확립되어 있는가		■				
	⑤ 내부통제제도는 경영규모·특성에 적합한가			■			
소계(10)	$\frac{33}{5 \times 10} \times 10 = [6.6]$						
5. 사업성 (20)	<input type="checkbox"/> 사업력						
	① 우량판매처가 많고 판매조직의 구성과 운영이 효율적인가		■				
	② 진입장벽은 높은가(높을수록 양호)		■				
	③ 대체재가 출현할 가능성은 없는가(없을수록 양호)		■				
	④ 사업전략을 수립추진하고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> 신제품의 개발력						
	① 사내연구소를 보유하고 있는가						■
	② 제품개발 기획수준이 적절한가		■				
	③ 제품개발 인력의 수준은 적절한가			■			
	④ 최근 3년간 기존제품 개량실적이 있는가		■				

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					
		A	B	C	D	E	해당
		5	4	3	2	0	없음
5. 사업성 (20)	<input type="checkbox"/> 기술력						
	① 우수기술력(공인기관의 인증 등)을 확보하고 있는가						■
	② 지적재산권을 확보하고 있는가						■
	③ 매출액 대비 R&D투자비율은 적절한가			■			
	④ 기술인력은 안정적으로 확보하고 있는가			■			
	⑤ 품질 및 기술개발 노력의 정도는		■				
	<input type="checkbox"/> 경쟁력						
	① 창업투자회사, 금융기관 등에서 자본참여를 하고 있는가						■
	② 정부, 유관기관 등에서 지원대상기업으로 선정되어 특별지원을 받고 있는가			■			
	③ 인력개발수준(영업 및 관리직)이 높은가			■			
	④ 채산성을 유지하면서 국제경쟁력은 강한가			■			
	⑤ 공장의 입지조건은 좋은가						■
	<input type="checkbox"/> 경영력(대응력)						
	① 경영환경의 변화에의 대응능력은 충분한가			■			
	② 사업(경영)구조변혁(성장기회의 창조, 개발의지, 노력)의 대응능력은 충분한가		■				
	③ 경영체질변혁(현상분석, 문제점도출, 대책장구 등)의 대응능력은 충분한가		■				
	④ 경영창조적관리(전략경영계획수립, 위기관리 등)의 대응능력은 충분한가		■				
	⑤ 재무구조개선(자기자본확충, 안정적 자금조달 등)의 대응능력은 충분한가			■			
소계(20)	$\frac{55}{5 \times (18-3)} \times 20 = [14.7]$						
6. 신뢰성 (10)	<input type="checkbox"/> 조세공과 (2)						
	① 국세체납으로 법적조치(가압류 등)을 당하고 있는 사실이 없는가?	■					
	② 지방세체납으로 법적조치(가압류 등)을 당하고 있는 사실이 없는가?	■					
	<input type="checkbox"/> 금융거래 (2)						
	① 적황색 규제를 받은 사실이 없는가?	■					
	② 대출금의 연체, 대손발생, 신용보증의 대위변제 등 사실이 없는가?	■					
	<input type="checkbox"/> 상 거 래 (2)						
	① 공정거래법의 위반으로 제재조치를 당하고 있는 사실이 없는가?	■					
	② 외상대금 지불지연으로 거래관계가 단절된 사실이 없는가?	■					
	<input type="checkbox"/> 재산변동 (2)						
	① 회사 또는 개인재산을 갑자기 매각하거나 명의를 변경한 사실이 없는가	■					
	② 재산문제로 분규가 발생한 사실이 없는가	■					
	<input type="checkbox"/> 사 회 성 (2)						
	① 민형사사건 관련 사실이 없는가	■					
	② 환경관련 사례, 기타 사회적 물의(위법) 또는 비난 등 부적절한 사실이 없는가	■					
소계(10)	$\frac{50}{5 \times 10} \times 10 = [10.0]$						
계(100)	[76.8]						

[2] 재무부문(회계포함)

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
1. 회계조직 장부처리 사무처리 (20)	<input type="checkbox"/> 회계조직						
	<input type="checkbox"/> ① 회계조직은 경영의 규모나 특성에 적합한가			■			
	<input type="checkbox"/> 회계처리						
	<input type="checkbox"/> ① 회계처리는 기업회계 기준에 맞게 처리하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> ② 회계에 대한 내부통제가 적절하게 수행되는가			■			
	<input type="checkbox"/> 사무처리						
	<input type="checkbox"/> ① 월별로 시산표가 작성되고 있으며, 그 활용도는 높은가			■			
	<input type="checkbox"/> ② 회계시스템의 전산화정도는 어떠한가				■		
	<input type="checkbox"/> ③ 경영실적지표가 작성되어 있으며 주기적으로 경영자가 검토하고 있는가(수익성, 안정성, 활동성, 생산성)				■		
소계(20)	$\frac{18}{5 \times 6} \times 20 = [12.0]$						
2. 재무구조 (20)	<input type="checkbox"/> 재무안정성						
	<input type="checkbox"/> ① 현재의 자본구성은 충분한가 (자기자본비율 40%이상(A), 30%이상(B), 20%이상(C), 10%이상(D))			■			
	<input type="checkbox"/> ② 지급이자는 영업이익에 비하여 과다하지 않은가 (30%미만(A), 40%미만(B), 50%미만(C), 50%이상(D))			■			
	<input type="checkbox"/> ③ 유동자산은 유동부채에 비교하여 충분한가 (200%이상(A), 150%이상(B), 100%이상(C), 100%미만(D))			■			
	<input type="checkbox"/> 매출채권, 재고자산						
	<input type="checkbox"/> ① 매출액과의 관계에 있어서 현재의 매출채권과 재고자산은 과다하지 않은가(동종업계 평균대비 구성비)				■		
	<input type="checkbox"/> 고정자산						
	<input type="checkbox"/> ① 고정자산이 자기자본과 장기차입금의 합계를 초과하고 있지 않은가 (동종업계 평균대비 고정장기적합률)				■		
	<input type="checkbox"/> 재무구조 개선 대책						
	<input type="checkbox"/> ① 재무구조 개선의 대책은 있는가 (증자, 자산처분, 차입금 구조개선 등)				■		
소계(20)	$\frac{15}{5 \times 6} \times 20 = [10.0]$						
3. 자본운용 (20)	<input type="checkbox"/> 매출채권 관리						
	<input type="checkbox"/> ① 매출채권은 충분한 채산성을 가지고 있는가	■					
	<input type="checkbox"/> ② 매출채권의 총액한도, 적정한도를 설정하여 효율적인 자금운용을 하고 있는가	■					
	<input type="checkbox"/> ③ 매출채권의 회수관리는 적절한가	■					
	<input type="checkbox"/> 자금의 고정화						
	<input type="checkbox"/> ① 자금의고정화가 되는 유휴자산, 비업무용자산은 과다하지 않은가	■					
	<input type="checkbox"/> ② 고정자산에 과대투자하여 자금 부담을 초래하지 않는가	■					
	<input type="checkbox"/> 자금회전						
	<input type="checkbox"/> 재고자산과 매출채권의 회전율은 적절한가(동업계 평균대비)			■			
소계(20)	$\frac{28}{5 \times 6} \times 20 = [18.6]$						

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
4. 이익 및 비용관리 (20)	<input type="checkbox"/> 매출액 증가 대책						
	<input type="checkbox"/> ① 매출액증가 대책은 있는가 (시장신규개척, 신제품개발, 원가절감)		■				
	<input type="checkbox"/> ② 매출원가율이 높아지고 있지는 않은가, 높아지고 있다면 낮추는 방법은 있는가(동업계 평균 대비)		■				
	<input type="checkbox"/> 영업비 수준						
	<input type="checkbox"/> ① 영업비(판매비와 관리비)는 적절한 수준을 유지하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> R&D 투자비율						
	<input type="checkbox"/> ① R&D 투자비율은 점차 증가하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 예산대실적 비교						
	<input type="checkbox"/> ① 손익계산서의 비목별로 예산과 실적을 대비하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 제조원가계산						
	<input type="checkbox"/> ① 제조원가계산은 하고 있으며 제품별로 적정하게 하고 있는가			■			
소계(20)	$\frac{20}{5 \times 6} \times 20 = [13.3]$						
5. 회계자료의 이용 (20)	<input type="checkbox"/> 자금계획표 작성						
	<input type="checkbox"/> ① 현재 자금계획표를 작성하여 관리하고 있는가 (주별, 월별, 분기별, 만기별, 연간)			■			
	<input type="checkbox"/> ② 부문별 수지계산방식을 채용하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 경영지표 비교						
	<input type="checkbox"/> ① 동종 우수기업의 경영지표와 비교하여 검토하고 있는가				■		
	<input type="checkbox"/> 재무분석 실시						
	<input type="checkbox"/> ① 회계자료를 이용하여 재무분석을 실시하고 경영계획수립에 활용하고 있는가				■		
	<input type="checkbox"/> ② 고정비, 변동비를 분해하여 손익분기점을 파악하고 있는가				■		
	<input type="checkbox"/> 경기변동 상황 대책						
	<input type="checkbox"/> ① 국내의 경기변동 상황을 파악하고 있으며 그에 대한 대책은 있는가			■			
소계(20)	$\frac{15}{5 \times 6} \times 20 = [10.0]$						
계(100)	[63.9]						

[3] 생산부문(구매포함)

생산형태	
자가생산 :	%
외주생산 :	%

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					
		A	B	C	D	E	해당 없음
		5	4	3	2	0	
1. 생산계획 (15)	<input type="checkbox"/> 생산계획						
	① 생산계획은 장기계획에서 단기계획으로 단계적으로 수립되어 있는가			■			
	② 월별생산계획이 확립되어 있는가 이것을 월말에 임박하여 결정하거나, 생산계획의 변경을 빈번하게 하고 있지는 않는가			■			
	③ 생산계획의 수립에 필요한 기초자료가 정비되어 있는가 (작업시간, 가동율, 기준일정 등)			■			
	④ 생산계획의 수립은 각 부문의 관계자의 참석하에 하고 있는가 (생산회의, 마케팅회의 등)			■			
	⑤ 생산계획과 판매(수주)계획과의 조정은 충분히 이루어지고 있는가 (무계획적인 수주, 과도한 수주, 과도한 계획 등에 의하여 생산계획에 문제는 없는가)			■			
	⑥ 생산계획과 구매계획은 충분한 조정을 하고 있는가 이것은 예산(자금계획)에 의하여 뒷받침되어 있는가			■			
	⑦ 생산계획의 설비나 구매, 외주의 일정계획이 무리하여 계획에 차질이 발생되는 일은 없는가				■		
	⑧ 작업의 완급. 순서의 결정에 무리는 없는가 (공정의 여유나 조립 순서. 작업 등)			■			
	⑨ 작업장별, 공정별의 공수를 산정하여 계획을 수립하고 있는가 또한 공수의 과부족(인원, 기계 등)의 대책은 충분히 있는가			■			
	⑩ 신제품의 계획 또는 생산증가계획은 적당한가 (설비기계나 치공구의 정비계획, 공수계획과 인원계획, 공수절감의 조절, 원재료준비 등)			■			
	⑪ 생산계획표는 세목별로 지시되어 있는가 (직장별, 제품별, 부품별, 공정별 등으로 구분)			■			
	⑫ 원재료나 외주품에 대하여 그 소요량이나 입고 연월일이 명시되어 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 외주계획						
	① 생산계획과 외주계획은 적절한 조정을 취하고 있는가 (자기공장에 여력이 있는데도 외주에 의존하거나 혹은 외주품의 입고가 늦어져 전체의 일정이 늦어지는 일은 없는가)			■			
	② 외주계획은 생산능력에 맞게 수립되고 있는가			■			
소계(15)	$\frac{41}{5 \times 14} \times 15 = [8.8]$						

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					
		A	B	C	D	E	해당 없음
		5	4	3	2	0	
2. 공정관리 (10)	<input type="checkbox"/> 레이아웃						
	① 레이아웃은 생산방식에 적합하게 되어 있는가						■
	② 레이아웃은 작업장의 공간을 효율적으로 활용하도록 되어 있는가						■
	③ 레이아웃은 작업관리를 편하게 할 수 있도록 고려하였는가						■
	<input type="checkbox"/> 라인관리						
	① 공정관리시 통계적기법이 사용되고 있는가						■
	② 공정트러블 조치는 절차에 의하여 체계적으로 이루어지고 있는가						■
	③ 생산성 향상을 위한 목표를 설정하여 관리하고 있는가						■
	④ 작업자의 기계별 할당방법은 적절히 이루어지고 있는가						■
	<input type="checkbox"/> 공정계획						
	① 공정에 필요한 절차서 또는 작업지시서를 적용하고 있으며, 그 성과를 평가하고 있는가			■			
	② 생산 계획대로 진행되고 있는가 • 실적과 계획은 큰 차이가 없는가 •월중 비평준화되거나 일별 기복이 심한 상태는 아닌가			■			
	③ 공정별로 진도가 확인되고 계획과 실적이 비교·대조되고 있는가			■			
소계(10)	$\frac{9}{5 \times (10-7)} \times 10 = [6.0]$						
3. 작업관리 (10)	<input type="checkbox"/> 작업표준화						
	① 작업의 표준화가 되어 있는가 (이것이 메뉴얼화되고 각 작업자가 숙지하고 있는가)						■
	② 작업의 표준화에 있어서 작업조건이나 시간을 지정하고 있는가, 또한 공구도 표준화하고 있는가						■
	③ 작업의 표준시간이 확립되어 있는가, 그것은 생산 실적의 공수와 대조하고 있는가						■
	<input type="checkbox"/> 작업결과 기록						
	① 작업자는 매일의 작업결과(작업시간, 원재료 사용량, 생산량, 각종 작업조건 등)를 기록하고 있는가						■
	<input type="checkbox"/> 작업지도						
	① 작업지도가 충분히 이루어지고 있는가 • 교육훈련 양성제도가 도입되어 있는가 • 작업자에게 맡게두고만 있지 않는가 • 직장이나 주임은 작업지도를 위하여 시간을 할애하고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> 작업개선						
	① 작업개선은 적극적으로 하고 있는가, 작업개선 제안시스템이 있는가						■
소계(10)	$\frac{4}{5 \times (6-5)} \times 10 = [8.0]$						

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					
		A	B	C	D	E	해당 없음
		5	4	3	2	0	
4. 품질관리 (15)	<input type="checkbox"/> 품질방침						
	① 품질방침을 사원들이 숙지하고 실행하고 있는가			■			
	② 품질방침에 의거한 부서별 목표를 수립하여 실천하고 있는가			■			
	③ 품질목표의 실행결과에 대한 평가를 하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 품질관리체제						
	① PPM추진시스템을 운영하고 있는가						■
	② PPM체크시스템(Fool Proof)이 확립되어 있고 실천하고 있는가						■
	③ ISO시스템을 도입·시행하고 있는가						■
	④ 6시그마제도를 도입·시행하고 있는가						■
	<input type="checkbox"/> 분임조활동						
	① 분임조가 편성되어 활동을 하고 있는가						■
	② 분임조활동을 통해 품질이 개선되고 있는가						■
	③ 분임조활동은 자발적으로 하고 있으며, 그 성과에 대한 포상을 하고 있는가						■
	<input type="checkbox"/> 검사방법						
	① 검사기준이 명확하고 그 기준으로 시행되고 있는가			■			
	② 검사담당자의 교육은 정기적으로 실시하고 있는가			■			
	③ 검사결과를 DB화하여 활용하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 불량처리						
	① 불량발생 예방활동이 체계적으로 이루어지고 있는가						
	② 불량발생시 근본적인 대책을 수립·시행하고 있는가						
	③ 불량품은 적절하게 처리되고 있는가						
	<input type="checkbox"/> 품질보증체제						
	① 고객불만에 대한 정보가 관리되고 해당부서에 피드백되고 있는가		■				
	② 재발방지책을 수립하고 그 시행결과를 분석하고 있는가			■			
	③ 실질적인 품질검사가 이루어지고 있는가			■			
	④ 품질에 관한 제반사항을 기록·관리하고 있는가			■			
소계(10)	$\frac{40}{5 \times (20-7)} \times 15 = [9.2]$						

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
5. 설비·기술, 열·동력관리 (10)	<input type="checkbox"/> 설비·기술						
	① 설비계획은 장기생산계획에 의거하여 수립되고 있는가			■			
	② 설비정기검사를 실시하고 있는가			■			
	③ 유휴설비로 인한 설비의 효율성이 떨어지지 않고 있는가			■			
	④ 고장조치 및 트러블 대책은 강구하고, 기록하고 있는가			■			
	⑤ 5S운동을 체계적으로 수립하여 지속적인 활동을 하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 열·동력 관리						
	① 열·동력관리 방법을 강구하고 있는가			■			
	② 열·동력의 사용상황의 통계자료는 있는가, 그 절감을 위한 적절한 대책을 취하고 있는가			■			
	소계(10)	$\frac{21}{5 \times 7} \times 10 = [6.0]$					
6. 작업환경 (10)	<input type="checkbox"/> 작업환경						
	① 작업환경의 정비·정돈은 충분히 이루어지고 있는가 • 불용품이 산란하게 방치되어 있지 않는가 • 재공품이나, 치공구의 정비방법은 적절한가 • 통로를 막고 있지 않는가			■			
	② 작업대의 높이나 원재료, 공구 등의 배치는 능률적으로 되어 있는가			■			
	③ 작업장의 환경조건은 적정히 유지되고 있는가 (환경조건의 불비로 능률의 저하나 불량품의 증가는 없는가)			■			
	<input type="checkbox"/> 안전·위생						
	① 안전이나 위생에 관해 문제가 되는 점은 없는가			■			
	② 운반구의 이용은 충분히 이루어지고 있는가 • 인력운반이 과다하지 않는가 • 전문 준비공이나 운반공이 있는가			■			
	소계(10)	$\frac{15}{5 \times 5} \times 10 = [6.0]$					
7. 외주관리 (10)	<input type="checkbox"/> 외주방침						
	① 외주방침은 확립되어 있는가(외주방침, 외주형태)		■				
	<input type="checkbox"/> 외주업체 선정의 적정성						
	① 외주업체의 선정은 적절한가		■				
	② 외주단가의 결정은 합리적으로 하고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> 외주업체 지도						
	① 외주업체의 지도육성이 체계화되어 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 수입검사의 적정성						
	① 수입검사는 엄격하게 하고 있는가 (불량률이나 품질에 문제는 없는가)			■			
	소계(10)	$\frac{18}{5 \times 5} \times 10 = [6.0]$					

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
8. 원재료, 구매관리 (10)	<input type="checkbox"/> 구매조직의 적정성						
	<input type="checkbox"/> ① 구매조직이나 업무분담은 적당한가			■			
	<input type="checkbox"/> 구매계획의 적정성						
	<input type="checkbox"/> ① 구매계획(자재계획)은 생산계획과 적합하게 하고 있는가, 또 납기관리는 적절하게 하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> ② 구매에 있어서 원재료 등의 시장조사를 충분히 하고 있으며, 더욱 좋은 제조조건으로 구입을 하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 구매방식의 적정성						
	<input type="checkbox"/> ① 구매방식은 적절하나(집중구매방식, 분산구매방식 등을 잘 조화시켜 융통성 있게 하고 있는가)		■				
	<input type="checkbox"/> ② 구매에 있어 자재납품업체에 대하여, 고과(考課)를 시행하여 항상 우수한 업체로부터 구매하도록 하는 효과적인 관리를 하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 자재표준화						
	<input type="checkbox"/> ① 자재들은 표준화되어 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> ② 자재의 보관 및 정리를 적절히 하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 재고의 적정성						
	<input type="checkbox"/> ① 재고량은 적절히 컨트롤되고 있는가 (최대재고, 최적재고량을 파악하고 관리되고 있는가)				■		
	<input type="checkbox"/> ② 사장(死藏)원재료는 없는가, 또 잔재(殘材)나 설재(屑材)의 처리는 적절하게 하고 있는가			■			
소계(10)	$\frac{27}{5 \times 9} \times 10 = [6.0]$						
9. 재고관리 (10)	<input type="checkbox"/> 매입과 재고의 조정						
	<input type="checkbox"/> ① 매입과 재고와의 조정은 잘 이루어지고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> ② 매출액에 대한 재고의 비율은 적정한가				■		
	<input type="checkbox"/> ③ 적정재고량을 정하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 자금과 재고의 조정						
	<input type="checkbox"/> ① 자금과 재고와의 발런스는 좋은가				■		
	<input type="checkbox"/> ② 계속적인 재고기록과 현품재고조사는 병행하고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> 제품수불						
	<input type="checkbox"/> ① 제품수불 관리체계가 확립되어 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> ② 제품의 수불이 언제든지 파악할 수 있도록 되어있는가			■			
	<input type="checkbox"/> ③ 관리책임자가 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> ④ 적절한 기준에 의하여 제품분류가 이루어지고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> 제품보관						
	<input type="checkbox"/> ① 제품보관 장소와 출고와의 관계가 잘 이루어지고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> ② 보관시설은 적정한가, 또 제품 품질유지를 위한 보관방법이 강구되고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 재고조사						
	<input type="checkbox"/> ① 재고조사를 실시하고 재고량을 확실히 파악하고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> ② 반품처리는 기록하고, 전표처리 등 적절하게 이루어지고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 반품·불량품 처리						
	<input type="checkbox"/> ① 불량품처리는 적절히 이루어지고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 제품보관						
	<input type="checkbox"/> ① 불용재고(원부자재, 재공품, 반제품, 완제품 등) 자산은 없는가			■			
소계(10)	$\frac{47}{5 \times 15} \times 10 = [6.3]$						
계(100)	[62.3]						

[4] 판매부문

판매형태	
자 가 판 매 :	%
모기업납품 :	%

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
1. 마케팅 (20)	<input type="checkbox"/> 마케팅 컨셉						
	① 기업경영이 고객중심체제로 되어 있는가			■			
	② 마케팅목표(고객만족)를 달성하기 위하여 전조직이 통합적인 노력을 실현하고 있는가			■			
	③ 각 부서가 지속적으로 고객지향을 추구하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 마케팅 정보						
	① 조직내외의 정보원으로부터 마케팅 의사결정에 유용한 정보를 수집관리 하는가				■		
	② 수집된 정보의 가공·활용은 어느 정도의 수준인가			■			
	③ 시장조사 또는 정보담당자를 두고 있는가			■			
	④ 소비자의 구매욕구를 조사하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 마케팅 전략						
	① 시장을 세분화하고 있는가			■			
	② 목표시장을 선택하고, 그 시장에 대한 평가(경제성, 시장규모, 접근성, 경쟁정도, 비용)를 하고 있는가			■			
	③ 시장에서 자사제품의 위치(포지셔닝)를 설정하고 있는가			■			
	④ 차별화전략을 수립하여 실행하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 판매 계획						
	① 판매계획은 장기경영전략의 일환으로 되어 있는가			■			
	② 시장의 환경분석을 통한 수요예측을 하고 판매계획을 수립하는가			■			
	③ 판매계획은 실행에 있어서 무리는 없는가			■			
	④ 판매계획 대 판매실적을 비교하고, 그 원인을 검토하여 대책강구를 하고 있는가		■				
	⑤ 판매계획의 수립에 있어서 타 부문과의 조정은 적절하게 하고 있는가			■			
	⑥ 판매계획은 전년실적에 대한 원인분석의 결과를 반영하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 인터넷 활용						
	① 인터넷 운영시스템은 적합한가		■				
	② 운영시스템은고객의 접근이 편리하게 되어 있는가		■				
	③ 인터넷 고객의 만족도를 측정하고 있는가			■			
소계(20)	$\frac{62}{5 \times 2} \times 20 = [12.4]$						

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
2. 제품계획 (20)	<input type="checkbox"/> 제품 계획						
	① 현재의 제품에 대한 매출액은 3~5년간 상승추세인가	■					
	② 제품은 경쟁력 있게 차별화되어 있는가			■			
	③ 신제품개발계획이 있는 경우 고객욕구에 맞추는 노력의 정도는 어떠한가		■				
	④ 신제품의 개발 프로세스는 체계적으로 되어 있는가			■			
	⑤ 신제품개발계획은 제품수명주기(도입기, 성장기, 성숙기, 쇠퇴기)를 고려하여 개발하고 있는가		■				
	⑥ 신제품이 차지하는 매출의 비중이 최근 3년간 30%이상인가	■					
	<input type="checkbox"/> 브랜드						
	① 브랜드의 인지도는 높은가		■				
	② 브랜드와 연관되는 이미지관리를 하고 있는가			■			
	③ 경쟁기업의 브랜드와 비교하여 가치가 있는가			■			
소계(20)	$\frac{33}{5 \times 9} \times 20 = [14.7]$						
3. 가격정책 (20)	<input type="checkbox"/> 가격 결정						
	① 가격결정시 고려요소(경쟁, 시장, 이익)를 충분히 검토하는가		■				
	② 가격전략목표(이익지향, 매출지향, 현상유지)에 의한 가격을 책정하고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> 가격경쟁력						
	① 제품에 대한 가격은 고객의 기대수준에 적합한가		■				
	② 제품에 대한 가격경쟁력은 갖고 있는가		■				
	③ 가격탄력성이 있는가		■				
	④ 제품에 대한 가격재량권이 주어지고 있는가		■				
소계(20)	$\frac{24}{5 \times 6} \times 20 = [16.0]$						
4. 유통관리 (20)	<input type="checkbox"/> 유통경로						
	① 유통경로는 소비자의 접근이 편리하게 설계되어 있는가		■				
	② 유통경로는 제품의 특성과 판매방법의 관계에 있어서 적절한 것인가		■				
	③ 유통경로에 대한 통제력을 갖고 있는가			■			
	④ 유통경로간에 갈등이 발생하고 있는지, 발생한다면 갈등해소의 노력은 충분히 하고 있는가			■			
	⑤ 유통경로에 대한 지도와 지원은 적절히 하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 물류관리						
	① 물류활동이 적절히 이루어지고 있는가		■				
	• 안전재고 유지						
	• 수송의 효율관리						
	• 신속한 주문처리 등						
	② 물류비용을 최소화하기 위한 노력이 이루어지고 있는가			■			
	③ 물류시스템은 고객이 만족할 수 있도록 잘 이루어지고 있는가			■			

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
4. 유통관리 (20)	<input type="checkbox"/> 거래처 관리						
	① 거래처에 대한 신용관리는 잘 이루어지고 있는가			■			
	② 거래처에 대한 정보가 DB화되어 있고, 그 DB의 활용은 적절히 이루어지고 있는가		■				
	③ 거래처의 외상매출금은 과다하지 않는가		■				
	④ 거래처의 외상매출금과 결제기한을 체크하고 있는가		■				
	⑤ 신규거래처 개척을 위한 활동은 잘 이루어지고 있는가			■			
	⑥ 거래처가 다변화되어 있는가			■			
소계(20)	$\frac{48}{5 \times 14} \times 20 = [13.7]$						
5. 영업· 촉진활동 (20)	<input type="checkbox"/> 판매조직						
	① 판매조직은 회사규모에 맞게 편성되어 있는가			■			
	② 판매사원의 직무내용은 명확하게 되어 있는가		■				
	③ 판매사원의 성과에 대한 평가와 보상은 잘 이루어지고 있는가			■			
	④ 판매사원의 자질향상을 위한 교육훈련은 적절하게 이루어지고 있는가			■			
	⑤ 판매사원의 능력은 경쟁사에 비해 경쟁력이 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 목표관리						
	① 사업부문별, 판매사원별, 영업장별, 거래처별 목표를 부여하고, 그 진도관리가 잘 이루어지는가			■			
	② 판매사원에 대한 동기부여방법은 목표달성에 도움이 되고 있는가			■			
	③ 판매활동에 대한 매뉴얼이 작성되어 활용되고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 고객관리						
	① 고객정보를 수집·분석하여 활용하고 있는가			■			
	② 자사에 대한 고객만족도 조사를 정기적으로 하고 있는가				■		
	③ 고객과 접점에 있는 직원들에게 고객서비스를 위한 교육훈련은 지속적으로 실시하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> B/S 및 A/S체계						
	① B/S는 실시하고 있는가			■			
	② B/S 및 A/S매뉴얼이 작성되어 있고 해당직원들이 숙지하고 있는가			■			
	③ B/S 및 A/S결과에 대해 해당 부서에 피드백 해주고 해당부서는 재발방지대책을 강구하고 있는가			■			
	④ 전직원들의 고객서비스 마인드는 철저한가			■			
	<input type="checkbox"/> 촉진활동						
	① 광고는 전략적 목표(제품차별화, 시장확대, 브랜드 포지셔닝)를 세우고 실행하는가		■				
	② 광고의 매체 선택은 적절하다고 보여지는가		■				
	③ 광고의 효과를 측정하고 있는가			■			
	④ 홍보는 제품 또는 기업이미지제고를 위해 적절하게 하고 있는가		■				
	⑤ 판매촉진전략은 대상에 맞게 적절하게 이루어지고 있는가			■			
	⑥ 수출을 위한 판촉전략을 수립하여 실행하는가						■
소계(20)	$\frac{63}{5 \times (21-1)} \times 20 = [12.6]$						
계(100)	[69.4]						

[5] 인사·조직·노무·사무부문

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
1. 인 사 (20)	<input type="checkbox"/> 채용 및 승진·이동						
	① 직원의 채용방법은 적정한가			■			
	② 채용에 있어서의 선발기준은 적정한가			■			
	③ 신입사원 및 경력자의 입사에 있어서, 오리엔테이션 및 수습제도를 통하여 업무능력 향상에 기여하고 있는가			■			
	④ 승진이나 이동에 대한 기준을 설정하고 있으며 이는 적정한가			■			
	<input type="checkbox"/> 복무지침						
	① 직원으로서의 준수해야할 사항이 망라되어 있는가		■				
	② 지침의 내용이 전직원에게 잘 주지되어 있으며, 이에 대한 교육이 실시되고 있는가			■			
	③ 노동관계법률(근로기준법 포함)에 규정하고 있는 근로조건을 숙지하여 지키고 있는가			■			
	④ 근무활동에 관한 방침, 규정이 제정되어 있는가	■					
	⑤ 외재적, 내재적 동기유발과 연계된 평가 및 포상제도가 운영되고 있는가			■			
	⑥ 징계제도는 공정성과 적합성이 있는가				■		
	⑦ 고충처리의 해결에 신속하며 장시간이 소요될 경우에는 중간 피드백을 해주고 있는가			■			
소계(20)	$\frac{35}{5 \times 11} \times 20 = [12.7]$						
2. 근무환경 (30)	<input type="checkbox"/> 근로조건						
	① 1인의 직원들에게 2인이상의 상위자로부터 지시를 하는 일이 없는가			■			
	② 근로기준법과 당해기업의 취업규칙에 의거하여 근로시간을 정하고 있는가				■		
	③ 주당 휴일은 근로기준법에 의거 준수하고 있는가			■			
	④ 연장근로제도, 교대근무제도, 심야근무제도 등은 적법한가			■			
	⑤ 유급휴가제도는 합리적으로 운용되고 있는가			■			
	⑥ 법적근로조건이 취업규칙 등에 명백히 기술되고 있는가	■					
	⑦ 성적차별 행위나 성희롱의 방지를 위한 조치를 하고 있는가			■			

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					
		A	B	C	D	E	해당 없음
		5	4	3	2	0	
2. 근무환경 (30)	<input type="checkbox"/> 급여관리						
	① 급여규정은 있으며 적당한 것인가		■				
	② 현재의 급여는 동업종·동지역의 급여, 임금통계, 가계비 지수, 소비자물가지수 등을 고려하고 지불하고 있는가			■			
	③ 기본임금은 숙련도, 경험의 유무, 책임의 경중, 업무난이도, 노동조건 등의 차이에 의하여 공정하게 책정되고 있는가			■			
	④ 성과급제도를 채택하고 있으며 공정한 성과평가기준이 있는가				■		
	⑤ 성과급을 지급하는 경우에는, 그것이 고정급적으로 되지 않도록 주의하고, 개인별로 확실한 목표를 설정하여 업적을 측정·평가하고 있는가				■		
	⑥ 임금, 수당 등의 계산은 직원들이 알도록 되어 있는가			■			
	⑦ 이익배분 등에 의하여 직원의 경영에 대한 관심을 높이고 있는가			■			
	⑧ 보험 등 법정 또는 협정 지원금 외에 직원의 불의의 일, 또는 경조사에 대비하는 재원을 조성하고 있는가			■			
	⑨ 사무직원의 급여는 그 직무와 책임에 상응하는 것이며, 또한 현장직원과 비교하여 조화가 유지되고 있는가		■				
	<input type="checkbox"/> 노사관계						
	① 노사협조가 잘 이루어지고 있으며 노사분쟁은 없는가		■				
	② 노사화합 분위기 조성을 위해 노력하고 있는가		■				
	③ 노사협의회를 정기적으로 운영하고 있으며, 노사간의 제반문제를 원만히 처리하고 있는가						■
소계(30)	$\frac{49}{5 \times (16-1)} \times 30 = [19.6]$						
3. 근무의욕 고취 (30)	<input type="checkbox"/> 고충처리·절차						
	① 간결하고 공정한 고충처리 절차가 있으며 직원에게 잘 알리고 있는가				■		
	② 현장의 관리자, 감독자들이 직원의 고충을 사전에 탐지하고, 해소에 노력하고 있는가			■			
	③ 직원의 태도 변화 등에 주의하여 신속히 그 원인이 되는 사실을 객관적으로 파악하여 선처하도록 하고 있는가			■			
	④ 감독자는 직원의 가정사정이나 개인적 고민 또는 장·단점, 취미, 성격까지 알고 그것에 적응한 취급을 함과 아울러 보다 좋은 상담상대가 되고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> 의사소통						
	① 의사소통의 중요성이 전사적으로 인지되고 있는가			■			
	② 다양한 형태의 의사소통방법(구두, 서면, 게시판, 브리핑, 회의 등) 이 적용되고 있는가			■			
	③ 의사소통에 관한 교육이 실시되고 있는가					■	
	④ 사내에 의사소통에 장애가 될 수 있는 요소는 없는가 그리고 사전예방에 노력하고 있는가			■			

진단항목	체 크 사 항	체 크 결 과					해당 없음
		A	B	C	D	E	
		5	4	3	2	0	
3. 근무의욕 고 취 (30)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 교육훈련·개발						
	① 직원에 대한 교육훈련 연수를 통하여 능률향상에 기여하고 있는가				■		
	② 신입직원이나 미숙련 직원에 대하여 관리자가 업무지식이나 기능을 가르치고 있는가			■			
	③ 직원에 대하여 원가의식을 높이거나 인간관계를 좋게하는 등의 훈련을 하고 있는가				■		
	④ 전 직원이 경영자의방침, 제품의 가치, 작업의 중요성, 각자의 역할 등을 잘 알고 있는가			■			
	⑤ 근무평정(인사고과)을 통한 능력개발과 경력관리에 필요한 교육을 실시하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 안전·복리						
	① 채광, 조명, 통풍, 환기, 제진 등 근무환경을 개선하는데 노력하고, 그것에 장애가 되는 것을 즉각 제거하고 있는가			■			
	② 정기적으로 안전검사를 하고 있는가				■		
	③ 화재예방계획은 수립되어 있는가			■			
	④ 정기적인 건강진단을 하고 있는가		■				
	⑤ 복리후생시설 및 복리후생비의 비중은 적절한가			■			
소계(30)	$\frac{48}{5 \times 18} \times 30 = [16.0]$						
4. 조 직 (10)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 업무조직						
	① 업무분장규정은 적절하게 정해지고 있는가 (각 부문의 직무의 범위를 명확히 하고 있는가)			■			
	② 사무부문의 규모나 능력을 현업부문(현장)과 밸런스를 취하고 있는가, 또 사무부문의 구성에 취약부문이 없는가			■			
	③ 상하의 명령계통이나 횡적인 연락관계가 잘 되고 있는가			■			
소계(10)	$\frac{9}{5 \times 3} \times 10 = [6.0]$						
5. 사 무 (10)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 사무의 처리방법						
	① 문서의 정리, 보관은 적절한가			■			
	② 사무처리의 간소화, 능률화에 대하여 검토를 하고 있는가			■			
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 사무의 전산화						
	① 사무의 전산화의 수준은 어느정도인가		■				
5. 사 무 (10)	② 회계부문뿐 아니라, 생산·판매·구매·총무 등 각 부문의 사무를 종합적으로 처리할 수 있도록 계획하고 있는가				■		
소계(10)	$\frac{12}{5 \times 4} \times 10 = [6.0]$						
계(100)	[60.3]						

경영진단 계수분석표(정량분석) 표준모델

- (1) 경영진단 계수분석표(정량분석) - 공통용
 - [1] 기획관리(경영기본)부문
 - [2] 재무부문
 - [3] 생산부문
 - [4] 판매부문
 - [5] 인사·조직·노무부문
- (2) 간이계수분석표(정량분석) - 소기업용

경영진단 계수분석표(정량분석)

(1) 경영진단 계수분석표(정량분석)

[1] 기획관리(경영기본)부문

(단위 : %, 회, 백만원, 인, 지수)

지표(비율)명	공 식	산 식	산출 비율	동업 계 평균 비율	평가 지수	구분	관 정				
						관정 기준	120 이 상	110 이 상	100 이 상	80 이 상	80 미 만
						관정 지수	100	80	60	40	20
						등급	A	B	C	D	E
(1) 총자산증가율 (501)	$\frac{\text{당기말총자산} - \text{전기말총자산}}{\text{전기말총자산}} \times 100$	$\frac{946}{411} \times 100$	130%	18%	100	A	■				
(2) 매출액증가율 (506)	$\frac{\text{당기매출액} - \text{전기매출액}}{\text{전기매출액}} \times 100$	$\frac{2,704}{1,693} \times 100$	60%	38%	100	A	■				
(3) 총자산 경상이익율 (601)	$\frac{\text{경상이익}}{\text{총 자산}} \times 100$	$\frac{84}{946} \times 100$	8.9%	4.5%	100	A	■				
(4) 매출액 순이익율 (610)	$\frac{\text{순 이 익}}{\text{매 출 액}} \times 100$	$\frac{70}{2,704} \times 100$	2.6%	1.5%	100	A	■				
(5) 매출액 영업이익율 (611)	$\frac{\text{영업이익}}{\text{매 출 액}} \times 100$	$\frac{80}{2,704} \times 100$	3.0회	0.9회	100	A	■				
(6) 매출채권 회전을 (809)	$\frac{\text{매 출 액}}{\text{매출채권}}$	$\frac{2,704}{306}$	8.8%	15%	40	D				■	
(7) 판매비와 관리비 대 매출액 (241)(▼)	$\frac{\text{판매비와 관리비}}{\text{매 출 액}} \times 100$	$\frac{458}{2,704} \times 100$	가.가. 17%	19%	80	B		■			
(8) 이자보상비율 (627)	$\frac{\text{영업이익}}{\text{이자비용}} \times 100$	$\frac{80}{0} \times 100$	0%	82%	100	A	■				
(9) 노동장비율 (901)	$\frac{\text{유형자산·건설중인자산}}{\text{종업원수}} \times 100$	$\frac{29-0}{14} \times 100$	207%	33%	100	A	■				
(10) 설비투자효율 (904)	$\frac{\text{부가가치}}{\text{유형자산·건설중인자산}} \times 100$	— × 100	87백만	87백만	60	C			■		
계 (100)						합계		평균		등급	
관정						880		88		B	

- (주) 1. (▼)표의 평가지수 산출방법 : 낮을수록 양호하므로 역방식으로 산출 (동업계평균비율 ÷ 산출지수 × 100)
 2. 동업계 평균비율은 한국은행발간 「기업경영분석」 참조 (해당업종을 찾아 해당비율을 기입)
 3. 비율 옆의 ()는 「기업경영분석」의 코드번호이며 매년 변경될 수 있음
 4. 한국은행 동업계평균비율이 없는 지표(비율)은 당해기업의 직전년도의 비율을 산정하여 이를 동업계평균비율로 간주하여 계산한다.

[2] 재무부문

(단위 : %, 회, 백만원, 인, 지수)

지표(비율)명	공 식	산 식	산출 비율	동 업 계 평 균 비 율	평가 지수	구분	관 정				
						판정 기준	120 이 상	110 이 상	100 이 상	80 이 상	80 미 만
						판정 지수	100	80	60	40	20
						등급	A	B	C	D	E
(1) 고정자산대 총자산 (112)	$\frac{\text{고정자산}}{\text{총 자산}} \times 100$	$\frac{60}{946} \times 100$	6.3%	0.55%	100	A	■				
(2) 매출채권회전율 (809)	$\frac{\text{매 출 액}}{\text{매출채권}} \times 100$	$\frac{2,704}{306} \times 100$	884%	15%	100	A	■				
(3) 유동비율 (702)	$\frac{\text{유동자산}}{\text{유동부채}} \times 100$	$\frac{886}{786} \times 100$	113%	76%	100	A	■				
(4) 부채비율 (707)(▼)	$\frac{\text{부 채 액}}{\text{자기자본}} \times 100$	$\frac{786}{50} \times 100$	1,572%	416%	20	E					■
(5) 차입금의존도 (710)(▼)	$\frac{\text{장·단기차입금·화채}}{\text{총 자 본}} \times 100$	$\frac{0}{160} \times 100$	0%	27%	100	A	■				
(6) 자기자본 경상이익율 (605)	$\frac{\text{경상이익}}{\text{자기자본}} \times 100$	$\frac{84}{50} \times 100$	168%	27.5%	100	A	■				
(7) 매출액 경상이익율 (609)	$\frac{\text{경상이익}}{\text{매 출 액}} \times 100$	$\frac{84}{2,704} \times 100$	3.1%	1.7%	100	A	■				
(8) 자기자본 비율 (701)	$\frac{\text{자기자본}}{\text{총 자 본}} \times 100$	$\frac{50}{160} \times 100$	31%	19%	100	A	■				
(9) 매출원가 대 매출액 (612)(▼)	$\frac{\text{매출원가}}{\text{매 출 액}} \times 100$	$\frac{2,166}{2,704} \times 100$	80%	80%	60	C			■		
(10) 자기자본 순이익율 (606)	$\frac{\text{순 이 익}}{\text{자기자본}} \times 100$	$\frac{70}{50} \times 100$	140%	24%	100	A	■				
계 (100)						합계		평균		등급	
관 정						880		88		B	

[3] 생산부문

(단위 : %, 회, 백만원, 인, 지수)

지표(비율)명	공 식	산 식	산출 비율	동 업계 평균 비율	평가 지수	구분	판 정				
						판정 기준	120 이 상	110 이 상	100 이 상	80 이 상	80 미 만
						판정 지수	100	80	60	40	20
						등급	A	B	C	D	E
(1) 원재료회전율	$\frac{\text{매 출 액}}{\text{원 재 료}}$	$\frac{2,704}{2,166}$	1.2회	407회	20	E					■
(2) 재고자산회전율 (807)	$\frac{\text{매 출 액}}{\text{재고자산}}$	$\frac{2,704}{12}$	225회	16회	100	A	■				
(3) 종업원 1인당 생산액	$\frac{\text{새 사 액}}{\text{종업원수}}$	$\frac{2,704}{14}$	193백 만	193백 만	60	C			■		
(4) 재공품회전율	$\frac{\text{매 출 액}}{\text{제 공 품}}$	$\frac{2,704}{12}$	225회	15회	100	A	■				
(5) 변동비 대 고정비 (613)	$\frac{\text{변 동 비}}{\text{고 정 비}} \times 100$	$\frac{2,303}{321} \times 100$	717%	71%	100	A	■				
(6) 설비자산 회전율	$\frac{\text{매 출 액}}{\text{유형자산-건설중인자산}}$	$\frac{2,704}{29-0}$	93회	87회	60	C			■		
(7) 연구개발비 대 매출액 (615)	$\frac{\text{연구개발비}}{\text{매 출 액}} \times 100$	$\frac{0}{2,704} \times 100$	0%	30%	20	E					■
(8) 원재료비 대 제조원가 (311)(▼)	$\frac{\text{원재료비}}{\text{제조원가}} \times 100$	$\frac{4,142}{4,357} \times 100$	95%	59%	20	E					■
(9) 제조경비 대 제조원가 (313)(▼)	$\frac{\text{제조경비}}{\text{제조원가}} \times 100$	$\frac{124}{4,357} \times 100$	2.8%	41%	100	A	■				
(10) 노무비 대 제조원가 (312)(▼)	$\frac{\text{노 무 비}}{\text{제조원가}} \times 100$	$\frac{90}{4,357} \times 100$	2.1%	0.7%	20	E					■
계 (100)						합계		평균		등급	
판 정						600		60		C	

[4] 판매부문

(단위 : %, 회, 백만원, 인, 지수)

지표(비율)명	공 식	산 식	산출 비율	동 업 계 평 균 비 율	평가 지수	구분	판 정				
						판정 기준	120 이 상	110 이 상	100 이 상	80 이 상	80 미 만
						판정 지수	100	80	60	40	20
						등급	A	B	C	D	E
(1) 매출액 총이익율	$\frac{\text{매출총이익}}{\text{매출액}} \times 100$	$\frac{538}{2,704} \times 100$	20%	20%	60	C			■		
(2) 매출액 경상이익율 (609)	$\frac{\text{경상이익}}{\text{매출액}} \times 100$	$\frac{84}{2,704} \times 100$	3.1%	1.7%	100	A	■				
(3) 상(제)품 회전율 (808)	$\frac{\text{매출액}}{\text{상(제)품}}$	$\frac{2,704}{12}$	225회	17회	100	A	■				
(4) 판매관리비 비율 (241)(▼)	$\frac{\text{판매관리비}}{\text{매출액}} \times 100$	$\frac{458}{2,704} \times 100$	17%	19%	80	B		■			
(5) 매출액 순이익율 (610)	$\frac{\text{순이익}}{\text{매출액}} \times 100$	$\frac{70}{2,704} \times 100$	3%	1.5%	100	A	■				
(6) 매출채권 회전율 (809)(▼)	$\frac{\text{매출액}}{\text{매출채권}}$	$\frac{2,704}{306}$	9회	15회	100	A	■				
(7) 매출액 영업이익율 (611)	$\frac{\text{영업이익}}{\text{매출액}} \times 100$	$\frac{80}{2,704} \times 100$	3%	0.9%	100	A	■				
(8) 반품액 비율 (▼)	$\frac{\text{반품액}}{\text{총매출액}} \times 100$	$\frac{3}{2,704} \times 100$	0.1%	0.1%	60	C			■		
(9) 대손상각비 비율 (▼)	$\frac{\text{대손상각비}}{\text{매출액}} \times 100$	$\frac{3}{2,704} \times 100$	0.1%	0.1%	60	C			■		
(10) 상시근로자 1인당 매출액	$\frac{\text{총매출액}}{\text{상시근로자수}}$	$\frac{2,704}{14}$	193 백만	193 백만	60	C			■		
계 (100)						합계		평균		등급	
판정						820		82		B	

[5] 인사·조직·노무부문

(단위 : %, 회, 백만원, 인, 지수)

지표(비율)명	공 식	산 식	산출 비율	동 업 계 평 균 비 율	평가 지수	구분	관 정				
						관 정 기 준	120 이 상	110 이 상	100 이 상	80 이 상	80 미 만
						관 정 지 수	100	80	60	40	20
						등급	A	B	C	D	E
(1) 1인당 교육훈련비 (도서비 포함)	$\frac{\text{교육훈련비}}{\text{평균종업원수}}$	$\frac{0.3}{14}$	0.02원	0.02원	60	C			■		
(2) 고용증감율	$\frac{\text{여말재적지수}}{\text{연초재적지수}} \times 100 - 100$	$\frac{14}{12} \times 100 - 100$	17%	17%	60	C			■		
(3) 1인당 부가가치액	$\frac{\text{부가가치액}}{\text{평균종업원수}}$	$\frac{10}{14}$	0.7백만원	0.7백만원	20	E					■
(4) 이직율(▼)	$\frac{\text{연간 이직지수}}{\text{연초 재적지수}} \times 100$	$\frac{2}{12} \times 100$	17%	17%	60	C			■		
(5) 정착율	$\frac{\text{연초재적지수} - \text{연간퇴직지수}}{\text{연간재적지수}} \times 100$	$\frac{12.2}{14} \times 100$	71%	71%	60	C			■		
(6) 노동소득분배율 (907) (▼)	$\frac{\text{인 건 비}}{\text{부가가치}} \times 100$	$\frac{284}{10} \times 100$	2,840%	2,840%	100	A	■				
(7) 인건비 대 매출액 (616)(▼)	$\frac{\text{인 건 비}}{\text{매 출 액}} \times 100$	$\frac{284}{2,704} \times 100$	11%	5%	20	E					■
(8) 복리후생비 대 매출액 (▼)	$\frac{\text{복리후생비}}{\text{매 출 액}} \times 100$	$\frac{19}{2,704} \times 100$	1%	0.5%	20	E					■
(9) 복리후생비 대 인건비 (▼)	$\frac{\text{복리후생비}}{\text{인 건 비}} \times 100$	$\frac{19}{284} \times 100$	7%	11%	100	A	■				
(10) 1인당 제안건수	$\frac{\text{제안건수}}{\text{평균종업원수}}$	$\frac{10}{14}$	0.7건	0.7건	60	C			■		
계 (100)						합계		평균		등급	
판정						560		56		D	
합 계 [500]						3,740		74.8		C	

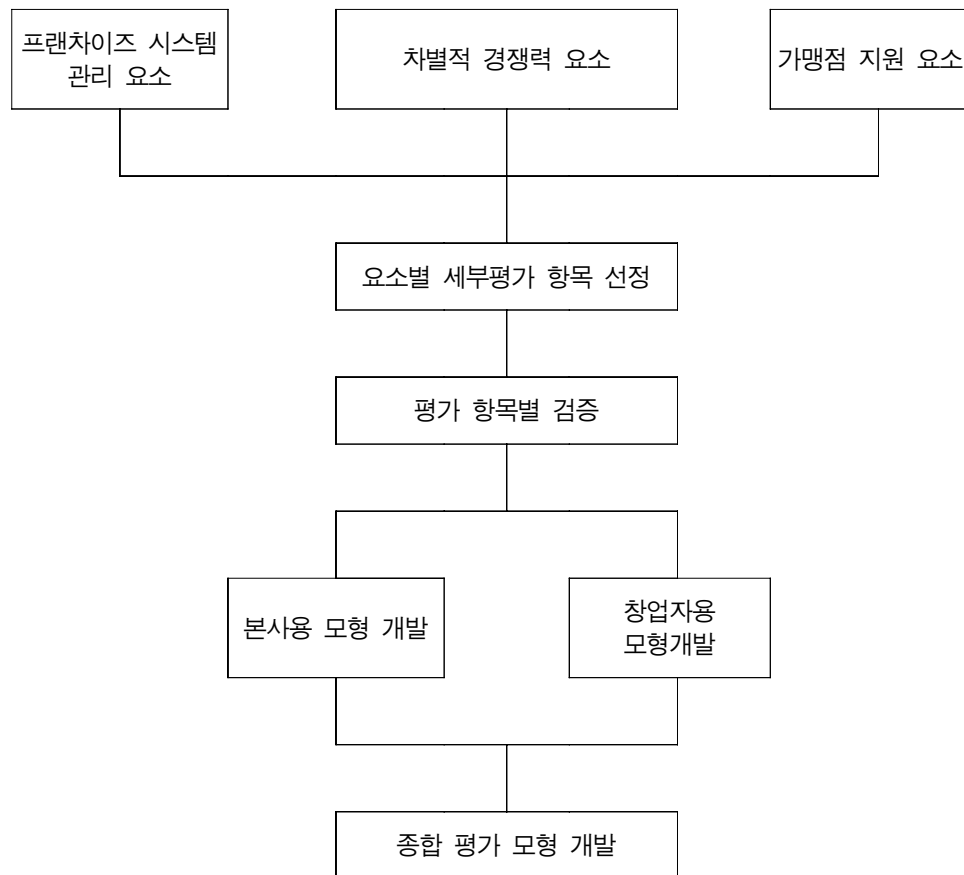
라. 프랜차이즈 관련 논문

1) 프랜차이즈 기업평가 모형연구(박주관 박사 논문)

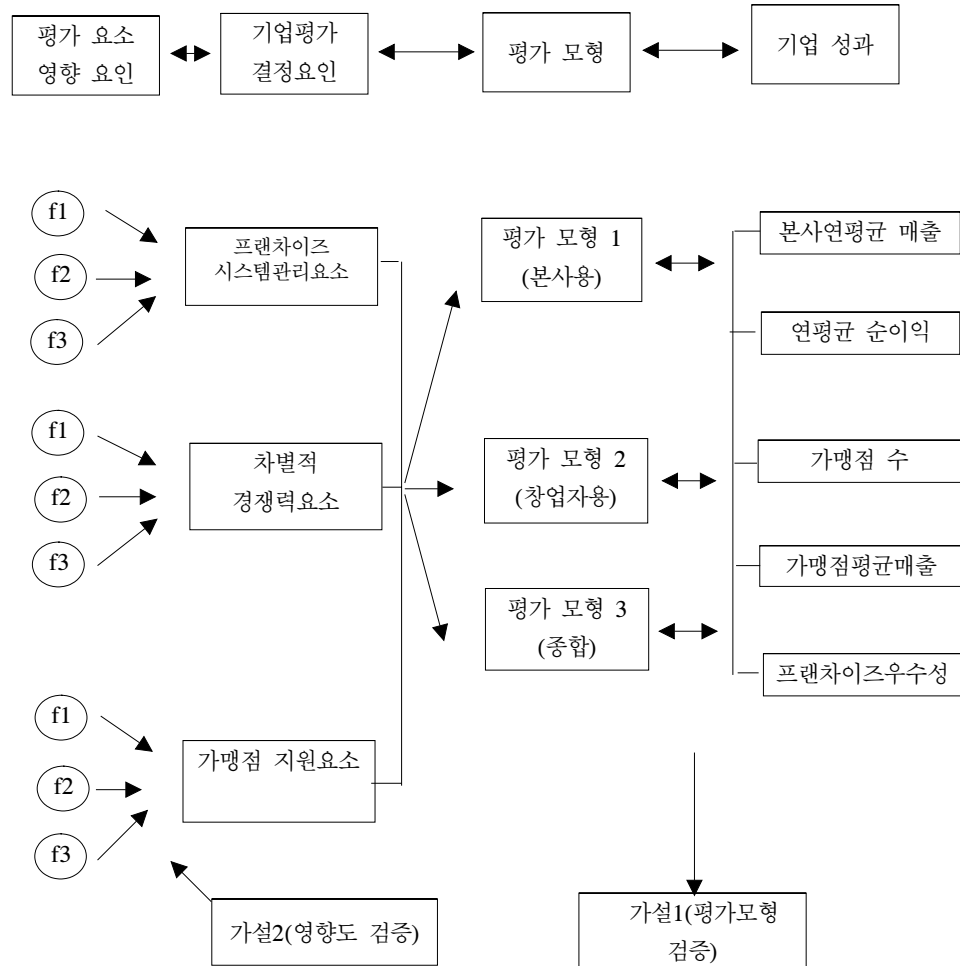
㉔ 평가모형 개발체계

본 연구에서는 프랜차이즈 본사에 대한 객관적인 평가항목 선정, 조사 항목별 중요도에 따른 가중치 부여, 그리고 이를 통한 체계적이고 객관적인 프랜차이즈 본사 평가모형 개발을 위하여 <그림4-6>와 같은 평가모형 개발 체계를 설계하였다.

<그림4-6> 프랜차이즈 기업 평가모형 개발 체계도



<그림4-7> 프랜차이즈 기업 평가모형



<표4-20> 본사용 평가모형에 대한 인자 패턴

평가항목	Factor1 (시스템관리)	Factor2 (차별적 경쟁력)	Factor3 (가맹점지원)
① 인력공급	0.6498	0.0187	0.2302
② 금융지원	0.4838	-0.1696	0.4105
③ 수퍼바이징	0.7152	-0.0175	0.3273
④ 위기관리	0.7620	0.0593	-0.0831
⑤ 조직시스템	0.8462	0.0717	-0.0020
⑥ 업무수행능력	0.7841	0.0382	0.1415
⑦ 교육훈련	0.8364	0.1789	0.0771
⑧ 매뉴얼 활용	0.7589	0.1904	0.3164
⑨ 가맹점 경영관리	0.8282	-0.0909	0.3230
⑩ 가맹점 영업관리	0.7941	0.1107	0.3820
⑪ 기획력	0.7421	-0.1179	0.3920
① 아이템 차별성	0.1669	0.7251	-0.1721
② 동업종 경험	0.2008	0.6727	-0.0105
③ 시장성	0.0679	0.8084	-0.1284
④ 본사 분위기	-0.3301	0.6462	0.4420
⑤ 본사직원 적극성	-0.1292	0.7582	0.1137
① 점포개발 지원	0.3533	-0.1862	0.5298
② 인테리어 공사지원	0.1946	0.0040	0.6821
③ 원재료 공급 지원	0.4238	-0.0130	0.5272
④ 홍보 광고 지원	0.0915	0.4320	0.5230
고 유 값	7.7009	2.9776	1.5001
점 유 율	0.3850	0.1489	0.0750
누적점유율	0.3850	0.5339	0.6089
알 파 값	0.9376	0.7732	0.6021

<표4-21> 창업자용 평가모형에 대한 인자패턴

평가항목	Factor1 (시스템관리)	Factor2 (차별적 경쟁력)	Factor3 (가맹점 지원)
① 업무수행 능력	0.7389	0.3498	0.0290
② 매뉴얼 활용	0.7899	0.0641	0.1693
③ 가맹점 경영관리	0.7535	0.1205	0.0985
④ 가맹점 영업관리	0.7401	0.1662	0.1156
⑤ 기획력	0.7467	0.2424	0.2586
① 정보제공력	-0.0269	0.6325	0.2750
② 본사조직력	0.2781	0.6142	0.3798
③ 아이템 차별성	0.2273	0.7233	-0.1502
④ 가맹점 성공사례	0.1603	0.6162	0.2580
⑤ 동업종 경험	0.3844	0.6676	-0.1653
⑥ 시장성	0.1186	0.7855	0.1987
① 아이템 개발지원	-0.0119	0.3598	0.7303
② 상품, 원자재 공급지원	0.2460	0.0615	0.7040
③ 인력공급 지원	0.5288	-0.0102	0.6500
고 유 값	5.3787	1.8135	1.3597
점 유 율	0.3842	0.1295	0.0971
누적점유율	0.3842	0.5137	0.6109
알 파 값	0.8526	0.8113	0.6672

<표4-22> 종합 평가모형에 대한 인자패턴

평가항목	Factor1 (시스템관리)	Factor2 (차별적 경쟁력)	Factor3 (가맹점 지원)
① 금융지원	0.5989	-0.1070	0.3381
② 슈퍼바이징	0.7404	0.0127	0.3146
③ 위기관리	0.7479	0.0795	-0.0140
④ 조직시스템	0.8238	0.1511	0.0346
⑤ 업무수행 능력	0.7673	0.2574	0.0663
⑥ 교육훈련	0.7682	0.0812	-0.0559
⑦ 매뉴얼 활용	0.7933	0.1415	0.2631
⑧ 가맹점 경영관리	0.8777	-0.0279	0.2375
⑨ 가맹점 영업관리	0.8471	0.1081	0.2292
⑩ 원재료 개발	0.5909	0.1380	0.3027
⑪ 기획력	0.7883	0.0896	0.2637
① 안정성	0.1472	0.7092	0.1423
② 아이템 차별성	0.2299	0.6796	-0.1628
③ 동업종 경험	0.1143	0.6756	0.1036
④ 시장성	0.0065	0.7522	-0.1240
⑤ 본사 분위기	-0.1086	0.6087	0.3999
⑥ 본사 직원 적극성	0.0168	0.7005	0.1006
① 상품, 원자재 공급지원	0.2542	0.2582	0.6164
② 점포 개발지원	0.5410	-0.1707	0.5295
③ 인테리어 지원	0.2522	0.0470	0.7313
고 유 값	7.9206	2.8762	1.2563
점 유 율	0.3960	0.1438	0.0628
누적점유율	0.3960	0.5398	0.6027
알 파 값	0.9371	0.7907	0.6249

㉠ 본사용 평가모형

<표4-23> 종합 평가요소에 대한 점수산출(본사용)

평가항목	백분율	중요도순위
① 프랜차이즈 시스템 관리 요소	0.4663	1
② 차별적 경쟁력	0.0723	3
③ 가맹점 지원	0.4614	2
합 계	1.0000	-

<표4-24> 프랜차이즈 시스템관리 요소에 대한 점수산출(본사용)

평가항목	N	백분율	비례배분율
① 인력공급	60	0.0818	3.82
② 금융지원	44	0.0600	2.80
③ 수퍼바이징	86	0.1173	5.47
④ 위기관리	77	0.1050	4.90
⑤ 조직시스템	65	0.0886	4.14
⑥ 업무수행능력	35	0.0477	2.23
⑦ 교육훈련	64	0.0873	4.07
⑧ 매뉴얼활용	70	0.0954	4.45
⑨ 가맹점 경영관리	85	0.1159	5.41
⑩ 가맹점 영업관리	88	0.1200	5.60
⑪ 기획력	59	0.0804	3.74
합 계	733	1.0000	46.63

〈표4-25〉 차별적 경쟁력 요소에 대한 점수산출(본사용)

평 가 항 목	N	백분율	비례배분율
① 아이템 차별성	107	0.3065	2.22
② 동업종 경험	58	0.1661	1.20
③ 시장성	89	0.2550	1.84
④ 본사, 공장, 가맹점 분위기	28	0.0802	0.58
⑤ 본사 직원 적극성	67	0.1919	1.39
합 계	349	1.0000	7.23

〈표4-26〉 가맹점 지원 요소에 대한 점수산출(본사용)

평가항목	N	백분율	비례배분율
① 점포개발	75	0.3061	14.12
② 인테리어	36	0.1469	6.78
③ 원재료 공급지원	65	0.2653	12.24
④ 홍보 광고	69	0.2816	13.00
합 계	245	1.0000	46.14

㉔ 창업자용 평가모형

〈표4-27〉 종합 평가요소에 대한 점수산출(창업자용)

평가항목	백분율	중요도 순위
① 프랜차이즈 시스템 관리	0.3414	1
② 차별적 경쟁력	0.3385	2
③ 가맹점 지원	0.3201	3
합 계	1.0000	

<표4-28> 프랜차이즈 시스템 관리요소에 대한 점수산출(창업자용)

평 가 항 목	N	백분율	비례배분율
① 업무수행능력	57	0.1753	5.99
② 매뉴얼 활용	65	0.2000	6.83
③ 가맹점 경영관리	84	0.2584	8.82
④ 가맹점 영업관리	64	0.1969	6.72
⑤ 기획력	55	0.1692	5.78
합 계	325	1.0000	34.14

<표4-29> 차별적 경쟁력요소에 대한 점수산출(창업자용)

평 가 항 목	N	백분율	비례배분율
① 정보제공력	65	0.1508	5.10
② 본사 조직력	66	0.1531	5.18
③ 아이템 차별성	112	0.2599	8.80
④ 가맹점 성공사례	50	0.1160	3.93
⑤ 동업종 경험	38	0.0882	2.98
⑥ 아이템 시장성	100	0.2320	7.86
합 계	431	1.0000	33.85

<표4-30> 가맹점 지원요소에 대한 점수산출(창업자용)

평 가 항 목	N	백분율	비례배분율
① 아이템 개발 지원	106	0.4589	14.69
② 상품, 원자재 공급지원	76	0.3246	10.39
③ 인력 공급 지원	50	0.2165	6.93
합 계	231	1.0000	32.01

라) 종합평가모형

<표4-31> 종합평가 요소에 대한 점수산출(종합)

평가항목	백분율	중요도 순위
① 프랜차이즈 시스템 관리	0.4046	1
② 차별적 경쟁력	0.2033	3
③ 가맹점 지원	0.3921	2
합 계	1.0000	-

<표4-32> 프랜차이즈 시스템 관리 요소에 대한 점수산출(종합)

평가 항목	N	백분율	비례배분율
① 금융지원	78	0.0537	2.17
② 슈퍼바이징	164	0.1129	4.57
③ 위기관리	155	0.1067	4.32
④ 조직시스템	131	0.0902	3.65
⑤ 업무수행 능력	92	0.0633	2.56
⑥ 교육훈련	136	0.0936	3.79
⑦ 매뉴얼 활용	135	0.0929	3.76
⑧ 가맹점 경영관리	169	0.1163	4.70
⑨ 가맹점 영업관리	152	0.1046	4.23
⑩ 원재료 개발	127	0.0874	3.54
⑪ 기획력	114	0.0785	3.17
합 계	1453	1.0000	40.46

<표4-33> 차별적 경쟁력 요소에 대한 점수산출(종합)

평가항목	N	백분율	비례배분율
① 안정성	166	0.1915	3.89
② 아이템 차별성	219	0.2526	5.14
③ 동업종 경험	96	0.1107	2.25
④ 시장성	66	0.0761	1.55
⑤ 본사 분위기	189	0.2180	4.43
⑥ 본사직원 적극성	131	0.1511	3.07
합 계	867	1.0000	20.33

<표4-34> 가맹점 지원 요소에 대한 점수산출(종합)

평가 항목	N	백분율	비례배분율
① 상품, 원자재 공급지원	130	0.3652	14.32
② 점포개발 지원	138	0.3876	15.20
③ 인테리어 지원	88	0.2472	9.69
합 계	356	1.0000	39.21

<표4-35> 시스템 관리요인에 대한 구성변수의 영향정도 분석결과(본사용)

변 수	회귀계수	P값	영향정도 순위
① 인력공급	0.0818	<.0001	8
② 금융지원	0.0600	<.0001	10
③ 슈퍼바이징	0.1173	<.0001	2
④ 위기관리	0.1050	<.0001	4
⑤ 조직시스템	0.0886	<.0001	6
⑥ 업무수행능력	0.0477	<.0001	11
⑦ 교육훈련	0.0873	<.0001	7
⑧ 매뉴얼활용	0.0954	<.0001	5
⑨ 가맹점 경영관리	0.1159	<.0001	3
⑩ 가맹점 영업관리	0.1200	<.0001	1
⑪ 기획력	0.0804	<.0001	9

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	11	113.1043	10.2822	infity	<.0001

<표4-36> 차별적 경쟁력요인에 대한 구성변수의 영향정도 분석결과(본사용)

변 수	회귀계수	P-값	영향정도 순위
① 아이템 차별성	0.3065	<.0001	1
② 동업종 경험	0.1661	<.0001	4
③ 시장성	0.2550	<.0001	2
④ 본사 분위기	0.0802	<.0001	5
⑤ 본사직원 적극성	0.1919	<.0001	3

R^2 1.0000 자유도 5 제곱합 39.3333 평균제곱합 7.8666 F-값 infity P-값 <.0001

<표4-37> 프랜차이즈 시스템 관리 요소에 대한 점수산출(본사용)

평 가 항 목	N	백분율	비례배분율
① 인력공급	60	0.0818	3.82
② 금융지원	44	0.0600	2.80
③ 슈퍼바이징	86	0.1173	5.47
④ 위기관리	77	0.1050	4.90
⑤ 조직시스템	65	0.0886	4.14
⑥ 업무수행능력	35	0.0477	2.23
⑦ 교육훈련	64	0.0873	4.07
⑧ 매뉴얼활용	70	0.0954	4.45
⑨ 가맹점 경영관리	85	0.1159	5.41
⑩ 가맹점 영업관리	88	0.1200	5.60
⑪ 기획력	59	0.0804	3.74
합 계	733	1.0000	46.63

<표4-38> 차별적 경쟁력요인에 대한 구성변수의 영향정도 분석결과(본사용)

변 수	회귀계수	P-값	영향정도 순위
① 아이템 차별성	0.3065	<.0001	1
② 동업종 경험	0.1661	<.0001	4
③ 시장성	0.2550	<.0001	2
④ 본사 분위기	0.0802	<.0001	5
⑤ 본사직원 적극성	0.1919	<.0001	3

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	5	39.3333	7.8666	infy	<.0001

<표4-39> 가맹점 지원요인에 대한 구성변수의 영향정도 분석결과(본사용)

변 수	회귀계수	P-값	영향정도 순위
① 점포개발	0.3061	<.0001	1
② 인테리어	0.1469	<.0001	4
③ 원재료 공급력	0.2653	<.0001	3
④ 홍보 광고	0.2816	<.0001	2

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	4	68.0191	17.0047	infy	<.0001

<표4-40> 프랜차이즈 시스템관리에 대한 구성변수의 영향정도 분석결과(창업자용)

변수	회귀계수	P-값	영향정도 순위
① 업무수행 능력	0.1753	<.0001	3
② 매뉴얼 활용	0.2000	<.0001	1
③ 가맹점 경영관리	0.2584	<.0001	2
④ 가맹점 영업관리	0.1969	<.0001	4
⑤ 기획력	0.1692	<.0001	5

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	5	38.7278	7.7455	infty	<.0001

<표4-41> 차별적 경쟁력 요인에 대한 구성변수의 영향정도 분석결과(창업자용)

변수	회귀계수	P-값	영향정도 순위
① 정보제공력	0.1508	<.0001	4
② 본사조직력	0.1531	<.0001	6
③ 아이템 차별성	0.2599	<.0001	2
④ 가맹점 성공사례	0.1160	<.0001	5
⑤ 동업종 경험	0.0882	<.0001	3
⑥ 시장성	0.2320	<.0001	1

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	6	35.1044	5.8507	infty	<.0001

<표4-42> 가맹점 지원요인에 대한 구성변수의 영향 정도 분석결과(창업자용)

변 수	회귀계수	P-값	영향정도 순위
① 아이템 개발지원	0.4589	<.0001	1
② 상품, 원자재 공급지원	0.3246	<.0001	2
③ 인력공급 지원	0.2165	<.0001	3

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	3	83.8529	27.9510	infty	<.0001

<표4-43> 프랜차이즈 시스템 관리요인에 대한 구성변수의 영향 정도 분석결과(종합)

변 수	회귀계수	P-값	영향정도 순위
① 금융지원	0.0537	< .0001	11
② 수퍼바이징	0.1129	< .0001	3
③ 위기관리	0.1067	< .0001	4
④ 조직시스템	0.0902	< .0001	7
⑤ 업무수행 능력	0.0633	< .0001	10
⑥ 교육훈련	0.0936	< .0001	5
⑦ 매뉴얼 활용	0.0929	< .0001	6
⑧ 가맹점 경영관리	0.1163	< .0001	2
⑨ 가맹점 영업관리	0.1422	< .0001	1
⑩ 원재료 개발	0.0874	< .0001	8
⑪ 기획력	0.0785	< .0001	9

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	11	218.3752	19.8522	infty	<.0001

<표4-44> 차별적 경쟁력 요인에 대한 구성변수의 영향정도 분석결과(종합)

변 수	회귀계수	P-값	영향정도 순위
① 안정성	0.1915	< .0001	3
② 아이템 차별성	0.2526	< .0001	1
③ 동업종 경험	0.1107	< .0001	5
④ 시장성	0.2180	< .0001	2
⑤ 본사 분위기	0.0761	< .0001	6
⑥ 본사직원 적극성	0.1511	< .0001	4

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	6	77.3880	12.8980	infty	<.0001

<표4-45> 가맹점 지원 요인에 대한 구성변수의 영향정도 분석결과(종합)

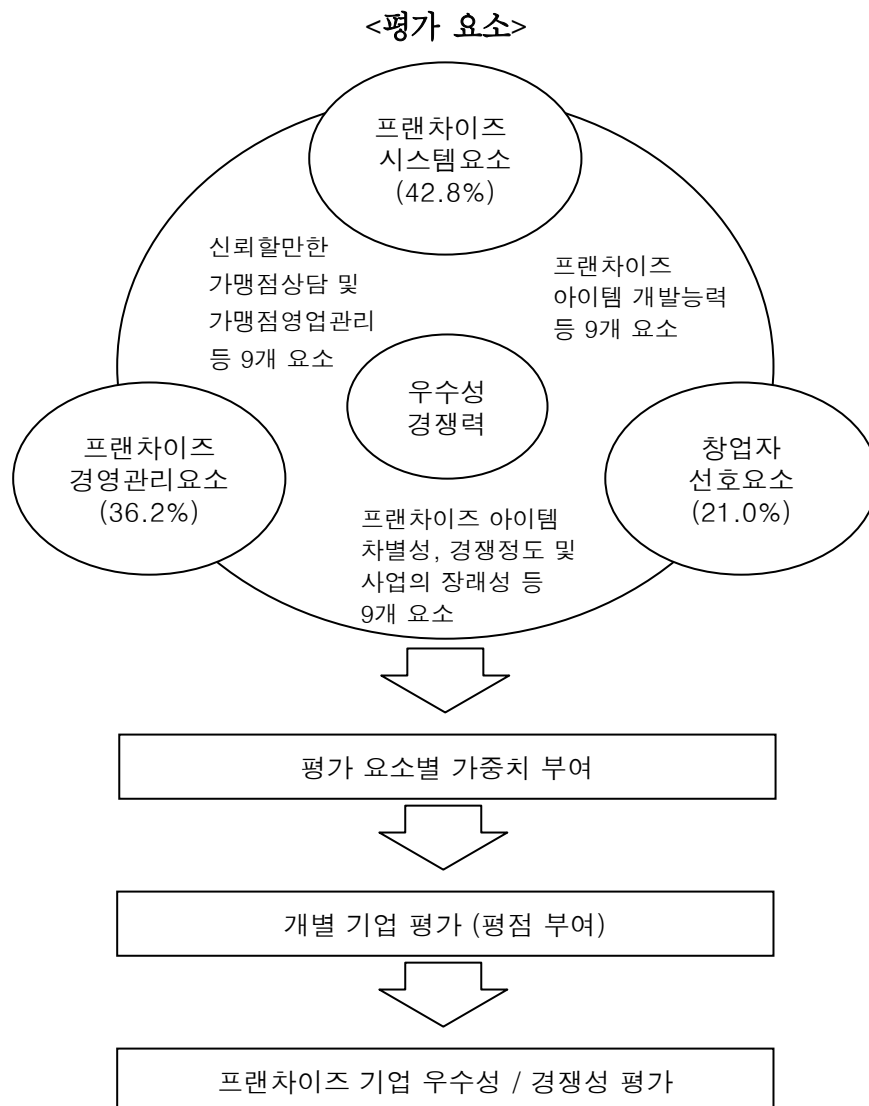
변 수	중요도	P-값	중요도 순위
① 상품, 원자재 공급지원	0.3652	< .0001	2
② 점포 개발지원	0.3876	< .0001	3
③ 인테리어 지원	0.2472	< .0001	1

R^2	자유도	제곱합	평균제곱합	F-값	P-값
1.0000	3	247.9024	82.6341	infty	<.0001

㉞ 프랜차이즈 기업 평가 시스템 자료

<그림4-57> 프랜차이즈 기업 평가 시스템

평가의 주체 및 용도
<ul style="list-style-type: none"> · 프랜차이즈 본사 : 자체경영평가를 위한 자가진단 · 예비창업자 : 우수 프랜차이즈 본사 선택 · 정부, 협회, 언론사, 컨설팅사 : 우수 프랜차이즈 심사 및 선정



<표4-46> 경험적 접근방법에 의한 종합평가 모형 평가표

평가 항목		가중치	평가 구간					평점
프랜차이즈 시스템요소	① 프랜차이즈 아이템(상품 및 서비스)개발능력	6.96	5	4	3	2	1	
	② 원자재 개발 및 공급기능	3.91	5	4	3	2	1	
	③ 기본인력 공급, 종업원 교육훈련기능	4.26	5	4	3	2	1	
	④ 가맹점 점포 개발 기능	5.33	5	4	3	2	1	
	⑤ 점포설계 및 인테리어 공사 실시 능력	2.56	5	4	3	2	1	
	⑥ 본사의 금융 및 금융알선기능	3.13	5	4	3	2	1	
	⑦ 본사의 정보제공기능	5.11	5	4	3	2	1	
	⑧ 본사의 가맹점에 대한 경영지도 및 슈퍼바이징 실시 기능	6.11	5	4	3	2	1	
	⑨ 매출 및 수익부진 가맹점에 대한 위기관리 수행기능	5.47	5	4	3	2	1	
소 계		42.84						
프랜차이즈 시스템요소	① 프랜차이즈 본사의 조직, 인력구성 및 교육실시정도	3.92	5	4	3	2	1	
	② 원자재 개발 및 공급기능	4.22	5	4	3	2	1	
	③ 기본인력공급, 종업원 교육훈련기능	5.13	5	4	3	2	1	
	④ 가맹점 점포개발기능	5.31	5	4	3	2	1	
	⑤ 점포설계 및 인테리어 공사 실시능력	3.86	5	4	3	2	1	
	⑥ 본사의 금융 및 금융알선기능	3.92	5	4	3	2	1	
	⑦ 본사의 정보제공기능	3.56	5	4	3	2	1	
	⑧ 본사의 가맹점에 대한 경영지도 및 슈퍼바이징 실시 기능	4.16	5	4	3	2	1	
	⑨ 안정경영 및 효율적 자금관리	2.11	5	4	3	2	1	
소 계		36.19						
프랜차이즈 시스템요소	① 프랜차이즈 아이템 차별성, 경쟁정도 및 사업장래성	3.92	5	4	3	2	1	
	② 원자재 개발 및 공급기능	0.59	5	4	3	2	1	
	③ 기본인력공급, 종업원 교육훈련 기능	1.75	5	4	3	2	1	
	④ 가맹점 점포개발기능	3.25	5	4	3	2	1	
	⑤ 점포설계 및 인테리어 공사실시능력	1.33	5	4	3	2	1	
	⑥ 본사의 금융 및 금융알선기능	3.50	5	4	3	2	1	
	⑦ 본사의 정보제공기능	3.04	5	4	3	2	1	
	⑧ 본사의 가맹점에 대한 경영지도 및 슈퍼바이징 실시 기능	1.33	5	4	3	2	1	
	⑨ 본사 직원의 적극성 및 전문성	2.26	5	4	3	2	1	
소 계		20.97						
합 계		100.0						

< 설문지 사례 >

I. 프랜차이즈 본사 일반현황

1. 귀사의 업종은?

- ① 외식업 ② 유통업 ③ 서비스업 ④ 기타()

2. 귀사의 프랜차이즈 사업 수행기간은?

- ① 1년미만 ② 1년이상 ③ 3년이상 ④ 5년이상 ⑤ 10년이상

3. 대표이사(사장)의 과거 경력과 현재 프랜차이즈 사업의 연관성은?

- ① 관련업종에 대한 경험이 전혀 없다.
 ② 경험은 없지만 업계사정은 어느정도 알고 있다.
 ③ 관련경험은 5년미만이며 연관성은 어느정도 있다.
 ④ 5년이상 경험있으며 연관성이 높다.
 ⑤ 10년이상 경험하여 매우 연관성이 높다.

4. 귀사의 자본금은?

- ① 1억미만 ② 1억이상 ③ 3억이상 ④ 5억이상 ⑤ 10억이상

5. 귀사의 임직원수는?

- ① 10명미만 ② 10명이상 ③ 20명이상 ④ 30명이상 ⑤ 50명이상

6. 귀사의 현재 사업현황은?

- ① 경영이 매우 어렵다.
 ② 경영이 어렵다.
 ③ 보통이다.
 ④ 비교적 성공적이다.
 ⑤ 매우 성공적이다.

7. 대표이사(사장)의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대이상

8. 대표이사의 학력은?

- ① 고졸 ② 2년대학졸 ③ 대학졸 ④ 대학원졸 ⑤ 기타

9. 직영점 수는?

- ① 없다 ② 1개점 ③ 2개점 ④ 3개점이상 ⑤ 5개점이상

10. 현재 가맹점 수는?

- ① 20개미만 ② 20개이상 ③ 50개이상 ④ 100개이상 ⑤ 200개이상

11. 본사의 최근 연간 매출규모는?

- ① 5억미만 ② 5억이상 ③ 10억이상 ④ 50억이상 ⑤ 100억이상

12. 가맹점의 월평균 매출 규모는?

- ① 5백만원미만 ② 5백만원이상 ③ 1천만원이상
④ 2천5백만원이상 ⑤ 5천만원이상

13. 귀사의 최근 년도 당기순익 규모는?

- ① 적자 ② 2억미만 ③ 2억이상 ④ 5억이상 ⑤ 10억이상

14. 귀사의 향후 발전 전망은?

- ① 매우 불투명하다 ② 불투명하다 ③ 보통이다
④ 전망이 밝다 ⑤ 매우 전망이 밝다

15. 귀사의 프랜차이즈 사업 향후 성공 가능성은?

- ① 매우낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우높다

II. 프랜차이즈 시스템

1. 귀사의 프랜차이즈 아이템(상품 및 서비스) 개발 능력은?

- ① 타사의 모방이 얼마든지 가능한 아이템이며, 독점적 노하우는 30%미만이다.
② 어느정도 타사가 모방가능한 아이템이며, 독점적 노하우는 30~50%정도이다.
③ 수입 또는 타사 제품(상품)을 구입한후 재가공 형태로 개발된 아이템이며 50%~70%이 독점적 노하우를 갖고 있다.
④ 자체 개발후 OEM 생산 아이템으로 70%이상 독점적 노하우를 갖고 있다.
⑤ 자체개발 및 자체 생산 아이템으로 90%이상 독점적인 노하우를 갖고 있다.

2. 귀사의 원자재 개발 및 공급 기능은?

- ① 원자재(식자재)조달은 가맹점에서 직접하고 있다.
② 원자재(식자재)를 OEM으로 생산하고 물류도 아웃소싱하고 있다.

- ③ 원자재(식자재)를 OEM으로 생산하여 자체물류 공급을 원만히 하고 있다.
- ④ 원자재(식자재)를 자체 생산하여 공급하되, 자체물류를 잘하고 있다.
- ⑤ 원자재(식자재)를 자체 생산하여 자체 물류 공급을 매우 잘하고 있다.

3. 기본인력 공급, 종업원 교육 훈련기능은?

- ① 매우 부족하다 ② 부족하다 ③ 보통이다 ④ 잘하고있다. ⑤ 매우 잘하고있다

4. 가맹점 점포 개발기능은?

- ① 가맹점 점포는 가맹주가 알아서 선정하고 결정한다.
- ② 가맹점 점포는 가맹주가 물색하되 본사가 점검한후 결정한다.
- ③ 가맹점 점포는 본사가 물색하고 가맹주가 결정한다.
- ④ 가맹점 점포는 부동산중개를 통해 물색하고 본사가 가맹점주와 협의 결정한다.
- ⑤ 가맹점 점포는 외부 상권분석 및 점포개발 전문 컨설팅 회사에 의뢰하여 객관적 데이터를 갖고 가맹점주와 본사가 결정한다.

5. 점포 설계 및 인테리어 공사 실시기능은?

- ① 점포 인테리어는 본사의 기본 설계 없이 가맹점주가 알아서 한다.
- ② 점포 인테리어는 기본 가맹점을 모방하여 가맹점주가 알아서 한다.
- ③ 본사가 점포 인테리어 설계를 하고, 시공도 본사 또는 위임 인테리어가 한다.
- ④ 본사가 점포 인테리어 설계를 하고, 시공은 가맹점주 선택에 의한다.
- ⑤ 점포 인테리어 설계를 본사가 하고 시공은 가맹점주가 하며 감리는 본사가 한다.

6. 본사의 금융 및 금융 알선 기능은?

- ① 가맹점 개설시 부족 자금은 전적으로 가맹점주에게 맡긴다.
- ② 본사는 금융정보를 가맹점주에게 제공하고, 대출 절차는 가맹점주가 행한다.
- ③ 본사가 은행, 캐피탈, 제2금융권등과 협약을 맺고 가맹점주가 대출 절차를 밟는다.
- ④ 본사가 은행, 캐피탈, 제2금융권등과 기본 협약을 맺고 본사가 가맹점주로부터 대출서류를 청구 받아 대행해준다.
- ⑤ 본사가 자체 자금으로 직접 금융(대출)을 실행하다.

7. 본사의 정보 제공 기능은?

- ① 본사는 가맹점에 대해 전혀 정보를 제공하지 않는다.
- ② 본사의 가맹점에 대한 업무관련 전달 사항만 전하고 있다.
- ③ 본사는 가맹점에대한 업무 전달 사항외에 약간의 경영정보를 제공한다.
- ④ 본사는 가맹점에 대한 매출액, 손익, 우수경영사례 등을 매월 단위로 분석하여 통지한다.
- ⑤ 본사는 가맹점에 대한 경영상황 분석뿐만 아니라, 타 경쟁 프랜차이즈의 최초 정보를 수집하여 정기적으로 정보를 제공한다.

8. 본사의 가맹점에 대한 경영지도 및 슈퍼바이징 실시기간은?

- ① 경영지도 및 슈퍼바이징 기능을 전혀 수행하지 못하고 있다.

- ② 경영지도 및 슈퍼바이징 기능을 30%정도 수행하고 있다.
- ③ 경영지도 및 슈퍼바이징 기능을 50%정도 수행하고 있다.
- ④ 경영지도 및 슈퍼바이징 기능을 자체 인력 활용과 병행하여 외부 전문 컨설팅 회사에 70% 정도 수행하고 있다.
- ⑤ 경영지도 및 슈퍼바이징 기능을 자체 인력을 확보하여 거의 완벽하게 수행하고 있다.

9. 매출 및 수익부진 가맹점에 대한 위기관리 기능 수행 정도는?

- ① 매출 및 수익 부진 가맹점에 대해 전혀 관리를 못하고 있다.
- ② 매출 및 수익 부진 가맹점에 대해 불평은 청취하지만 거의 대책을 마련하지 못하고 있다.
- ③ 매출 및 수익 부진 가맹점에 대해 불평을 청취하고 대책은 수립해 보지만 뚝족한 해결방안을 못하고 있다.
- ④ 매출 및 수익 부진 가맹점에 대해 불평을 청취하고 대책을 수립하여 해결방안을 모색해 가고 있다.
- ⑤ 외부 컨설팅 회사와 본사가 공동으로 해결 방안을 적극적으로 모색하고 있다.

10. 귀사의 프랜차이즈 시스템에 대해 종합적으로 평가한다면?

- ① 매우 부족하다 ② 부족하다 ③ 보통이다 ④ 완벽하다 ⑤ 매우 완벽하다

III. 프랜차이즈 경영관리

1. 귀사의 프랜차이즈 본사로서의 조직은?

- ① 최소 행정조직만 갖춰져 있다.
- ② 가맹점 모집 영업 조직만 갖춰져 있다.
- ③ 상담 및 영업, 물류 배송 조직만 갖춰져 있다.
- ④ 상담 및 영업, 물류배송, 상권분석, 슈퍼바이징, 기획조직이 갖춰져 있다.
- ⑤ 상담 및 영업, 물류배송, 상권분석, 슈퍼바이저, 기획조직, 지사 및 대리점 조직이 제대로 갖춰져 있다.

2. 인력 구성 현황 및 임직원의 업무 수행 능력은?

- ① 인력 구성 및 임직원 업무 수행 능력이 매우 부족하다.
- ② 인력구성이 매우 부족하고 업무 수행 능력도 전반적으로 떨어진다.
- ③ 인력 구성은 어느정도 되어 있으며 업무 수행 능력은 보통이다.
- ④ 인력 구성이 비교적 짜임새 있고 업무 수행능력도 양호한 편이다.
- ⑤ 인력 구성이 매우 짜임새 있고 업무 수행능력도 우수한 편이다.

3. 본사 요원에 대한 프랜차이즈 관련 교육 실시 현황은?

- ① 전혀 실시하지 않는다.
- ② 1년에 1~2회정도 자체 실시한다.

- ③ 분기 단위로 실시한다.
- ④ 월단위로 실시한다.
- ⑤ 원단위로 정기적으로 실시하며, 필요시 주단위로 실시한다.

4. 프랜차이즈 매뉴얼 제작 및 활용 상황은?

- ① 프랜차이즈 매뉴얼이 전혀 없이 프랜차이즈 사업이 운영되고 있다.
- ② 2~3종의 매뉴얼을 비치하고 있으나 형식적이다.
- ③ 매뉴얼은 어느정도 갖추어져 있으며, 활용도 어느정도 되고 있다.
- ④ 매뉴얼은 어느 정도 갖추어져 있으며 활용도 잘되고 있다.
- ⑤ 매뉴얼이 거의 완벽하게 있으며 활용도 매우 잘되고 있다.

5. 가맹점 관리 상태는?

- ① 전혀 관리 되지 않고 있다.
- ② 슈퍼바이저를 두고 있으나, 형식적으로 운영 되고 있다.
- ③ 슈퍼바이저를 두고 있으며 보통수준으로 운영되고 있다.
- ④ 슈퍼바이저를 두고 있으며, 운영도 잘되고 있다.
- ⑤ 슈퍼바이저 제도와 가맹점 영업성과 분석 기능을 갖고 가맹점 관리가 매우 체계적으로 이루어지고 있다.

6. 가맹점 상담 및 영업관리 상태는?

- ① 가맹점 상담 전담 요원이 없이 영업 파트에서 그때그때 상담한다.
- ② 가맹점 상담 요원은 있으나 효율적인 상담은 이뤄지지 않고 있다.
- ③ 상담 전담 요원이 효과적으로 상담에 응하고 있으며, 가맹점 영업성과는 보통이다.
- ④ 상담 전담 요원이 효과적으로 상담에 응하고 있으며, 가맹점 영업과도 잘 연결되고 있다.
- ⑤ 상담 전담 요원이 효과적으로 상담에 응하고 있으며, 가맹점 영업 효율도 매우 높다.

7. 원재료(식재료)생산 및 물류 실행 상황은?

- ① 원재료(식재료) 생산과 물류에 문제가 심각하다.
- ② 물류에도 다소 문제가 있으며 원재료(식재료)생산에도 문제가 있다.
- ③ 원재료(식재료) 생산은 원만히 이루어지기도 있으나 물류에는 문제가 있다.
- ④ 원재료(식재료) 생산 및 물류가 비교적 양호하게 이루어지고 있다.
- ⑤ 원재료(식재료) 생산 및 물류가 매우 효율적으로 이루어지고 있다.

8. 귀사의 프랜차이즈 기획 업무는?

- ① 기획 전담 인력이 없다.
- ② 기획 전담 인력이 있으나 능력이 부족하다.
- ③ 기획 전담 인력이 있으며 어느정도 능력을 발휘하고 있다.

- ④ 기획 전담 인력이 있으며 능력이 우수한 편이다.
- ⑤ 기획 전담 인력이 있으며 능력이 매우 우수하다.

9. 귀사의 프랜차이즈 경영관리에 대해 종합적으로 평가한다면?

- ① 매우 부족하다 ② 부족하다 ③ 보통이다 ④ 완벽하다 ⑤ 매우 완벽하다

IV. 창업 예비자 선호요소 (본사의 경우는 창업자 입장에서 응답요망)

※ 창업시 우수 프랜차이즈 본사 및 성공한 프랜차이즈 본사를 선택하기 위해 우선적으로 고려하고 있는 요소들에 대한 설문에 대해 귀하의 의견을 표시해 주십시오.

1. 프랜차이즈 본사를 선택할 때 프랜차이즈 아이템의 차별성이 어느정도일때 프랜차이즈 본사를 선택 하겠습니까?

- ① 차별성이 매우 약해도 선택한다. ② 차별성이 약해도 선택한다.
- ③ 보통이다. ④ 차별성이 강해야 선택한다.
- ⑤ 차별성이 매우 강해야 선택한다.

2. 프랜차이즈 본사의 과거 수상 경력이 귀사의 프랜차이즈 본사 선택에 어느정도 영향을 미친다고 생각하십니까?

- ① 전혀 영향을 미치지 않는다. ② 영향을 미치지 않는다.
- ③ 보통이다. ④ 영향을 미친다.
- ⑤ 매우 영향을 미친다.

3. 프랜차이즈 본사가 성공한 가맹점이 많은 경우 귀하가 프랜차이즈 본사를 선택할 가능성은?

- ① 선택 가능성이 전혀 없다. ② 선택 가능성이 없다.
- ③ 보통이다. ④ 선택 가능성이 높다.
- ⑤ 선택 가능성이 매우 높다.

4. 프랜차이즈 본사를 선택할 때 본사의 자금력 및 안정성은 어느 정도 중요하게 평가하시겠습니까?

- ① 크게 중요하지 않다 ② 중요하지 않다 ③ 보통이다 ④ 중요하다 ⑤ 매우 중요하다

5. 프랜차이즈 본사를 선택한다면 시장의 동업종 경력 및 본사 업력에 대해 어느정도 중요하게 평가 하겠습니까?

- ① 크게 중요하지 않다 ② 중요하지 않다 ③ 보통이다 ④ 중요하다 ⑤ 매우 중요하다

- ② 원자재(식자재) 개발 및 공급기능(능력)
- ③ 인력 공급 및 종업원 교육 훈련 기능
- ④ 가맹점의 입지 개발 능력
- ⑤ 점포설계 및 인테리어 공사 실시 여부
- ⑥ 본사의 금융 및 금융 알선 기능
- ⑦ 본사의 점포제공, 체계적 성과 분석 및 전산화 능력
- ⑧ 본사의 가맹점에 대한 경영지도 및 슈퍼바이징 실시 기능
- ⑨ 매출 및 수익 부진 가맹점에 대한 위기 관리 기능

2. 프랜차이즈 경영관리 요소중 우수(성공) 프랜차이즈를 평가할 때 또는 프랜차이즈 본사 선택시 가장 중요하다고 생각하는 항목은? (5개 항목 복수 응답 요망)

- ① 프랜차이즈 본사의 조직 및 인력 구성의 짜임새
- ② 표준화된 프랜차이즈 매뉴얼 작성 및 적극적 활용
- ③ 체계적인 가맹점관리
- ④ 신뢰할 만한 가맹점관리
- ⑤ 품질 높은 원재료(식재료) 생산
- ⑥ 적기 원재료(식자재) 공급 및 체계적 물류 시스템
- ⑦ 전략적 프랜차이즈 기획 업무 수행
- ⑧ 홍보 및 마케팅 지원관리
- ⑨ 안정 경영 및 효율적인 자금관리

3. 예비 창업자 선호 요소중 우수(성공) 프랜차이즈를 선택할 때 또는 평가할 때 창업예비자가 가장 중요하게 생각할 것으로 예상되는 요소는? (5개 항목 복수 응답 요망)

- ① 프랜차이즈 아이템 차별성, 경쟁정도 및 사업의 장래성
- ② 프랜차이즈 본사의 과거 수상 경력
- ③ 다수의 성공한 가맹점 사례
- ④ 본사의 자금력 및 수익성
- ⑤ 최고 경영자의 동업종 경력 및 본사의 업력
- ⑥ 시장성, 매출 및 수익성
- ⑦ 본사의 브랜드력, 광고의 빈도 및 크기
- ⑧ 본사 사무실, 공장 가맹점 인테리어 분위기
- ⑨ 본사 직원의 적극성 및 전문성

4. 프랜차이즈 본사 선택시 또는 우수 프랜차이즈가 되기 위해 가장 중요한 요소라고 생각하는 것은?
(2개 항목 복수 응답 요망)

- ① 프랜차이즈 시스템(V-1참조)
- ② 프랜차이즈 경영관리(V-2참조)
- ③ 창업자 선호도(V-3참조)

VI. 프랜차이즈 컨설팅

1. 프랜차이즈 사업(본사, 가맹점)에 있어 컨설팅의 필요성은 어느정도 느끼니까?

- ① 전혀 필요없다 ② 필요없다 ③ 보통이다 ④ 필요하다 ⑤ 매우 필요하다.

2. 컨설팅을 받은 경험은 얼마나 됩니까?

- ① 전혀 없다 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회이상

3. 컨설팅을 받지 않았다면 그 이유는?

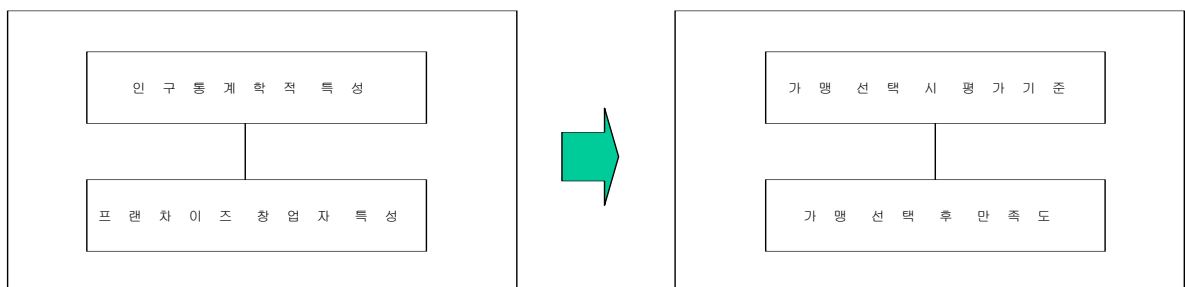
- ① 무관심 또는 필요성을 느끼지 못해서
 ② 필요성은 느끼고 있으나 적당한 컨설팅 회사를 찾지 못해서
 ③ 컨설팅을 받고 싶으나 컨설팅료 부담이 되어서
 ④ 믿을만한 컨설팅 회사가 없어서
 ⑤ 자체 프랜차이즈 시스템이 완벽해서

4. 컨설팅을 받는다면 꼭 필요한 분야는? (5개 항목 복수 응답 요망)

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| ① 프랜차이즈 신 아이템 개발 | ② 프랜차이즈 전문인력 양성 및 교육 훈련 |
| ③ 가맹점의 상권분석 및 좋은 입지 개발 | ④ 인테리어 설계 및 CI작업 |
| ⑤ 금융 및 금융알선 기능 보강 | ⑥ 인터넷 구축 및 관리 |
| ⑦ POS, PDA, ERP등 전산 시스템 구축 | ⑧ 가맹점 경영지도 및 관리 |
| ⑨ 가맹점 부진 점포 클리닉 | ⑩ 조직 체계화 및 인력의 효율적관리 |
| ⑪ 프랜차이즈 매뉴얼 작성에 의한 프랜차이즈 표준화 | |
| ⑫ 가맹점 모집 활성화 및 영업관리 | ⑬ 원재료(식재료) 생산관리 |
| ⑭ 원재료(식재료) 공급 및 물류 시스템 구축 | ⑮ 프랜차이즈 경영 전략 수립 및 기획 |
| ⑯ 홍보 및 광고 및 마케팅(매출증대)전략 | ⑰ 자금 조달 및 관리 |
| ⑰ 비용 절감 및 수익 극대화 전략 | ⑱ 프랜차이즈 해외 진출 |
| ⑲ 프랜차이즈 종합 컨설팅 | □ 프랜차이즈 해외 아이템 수입 |

2) “프랜차이즈 가맹선택시의 평가기준과 만족연구”(이강원 석사논문)

<그림4-58> 가맹선택 평가기준 모형



<표4-47> 가맹선택 평가기준 연구 설문지의 구성

측정 변수	측 정 내 용	문항 번호	문항수
창업자 특성 변 수	업종, 설립년도, 종사자수, 개점비용, 월평균 매출액, 창업동기, 창업준비방법, 브랜드 인지 동기, 브랜드 결정 동기	1~9	9
평가 기준 변 수	인지도요인(2항목), 개점 전 서비스요인(3항목), 상품 거래 요인(2항목), 영업지원 요인(3항목), 사업성 요인 (2항목), 관리 서비스 요인(2항목) 가장 중요 요인 (1항목)	10~24	15
만 족 변 수	인지도요인(2항목), 개점 전 서비스요인(3항목), 상품 거래 요인(2항목), 영업지원 요인(3항목), 사업성 요인 (2항목), 관리 서비스 요인(2항목)	25~38	14
인구통계적 변 수	성별, 연령, 학력, 경력	39~42	4
계			42

<표4-48> 조사대상의 프랜차이즈 창업자 특성

N(%) : 92 (100)

창업자 특성	구 분	N(%)
① 창업 업종	음식업 서비스업 소매업	45 (48.9) 21 (22.8) 26 (28.3)
② 영업기간	6개월 미만 6~12개월 미만 1년~2년 미만 2년~3년 미만 3년 이상	16 (17.4) 14 (15.2) 29 (31.5) 26 (28.3) 7 (7.6)
③ 종사자수	1명 2명~3명 4명~5명 6명 이상	3 (3.3) 45 (48.9) 32 (34.8) 12 (13.0)
④ 개점 총 비용	5천만원 미만 5천만원~1억 미만 1억~2억 미만 2억~3억 미만 3억 이상	15 (16.3) 36 (39.1) 31 (33.7) 8 (8.7) 2 (2.2)
⑤ 월평균 매출액	1천만원 미만 1~2천만원 미만 2~3천만원 미만 3~5천만원 미만 5천만원 이상	26 (28.3) 32 (34.8) 13 (14.1) 16 (17.4) 5 (5.4)

⑥ 창업동기	취업이 어려워서	1 (1.1)
	생계유지를 위해서	40 (43.5)
	현재 사업이 적성에 맞아서	11 (12.0)
	구조조정 등으로 직장을 잃어서	9 (9.8)
	직장생활에 장래성이 없어서	8 (8.7)
	좋은 아이디어를 사업화하기 위해	2 (2.2)
	남의 간섭을 받는 것이 싫어서	0 (0.0)
	취미나 부업으로	7 (7.6)
	집안의 가업으로	4 (4.3)
	다니던 회사에서 퇴직함으로서	7 (7.6)
⑦ 창업 준비 방법	돈을 많이 벌기 위해서	3 (3.3)
	기타	0 (0.0)
	신문이나 책 등의 매체를 통해	21 (22.8)
	내 혼자 힘으로	24 (26.1)
	창업컨설턴트를 통해	15 (16.3)
	창업교육을 통해	4 (4.3)
	주변 사람의 도움으로	28 (30.4)
	기타	0 (0.0)
⑧ 브랜드 인지 동기	신문,잡지,방송 등 모집광고를 보고	33 (35.9)
	신문,잡지,방송 등 기사를 보고	19 (20.7)
	전문가의 자문	8 (8.7)
	독자적 결정	28 (30.4)
	프랜차이즈 박람회 또는 사업설명회	4 (4.3)
	기타	0 (0.0)
⑨ 브랜드 결정 동기	브랜드 지명도가 높아서	33 (35.9)
	가맹비 등 창업비용이 적절해서	19 (20.7)
	최근 유행하는 업종이어서	16 (17.4)
	신규 아이템이라서	6 (6.5)
	적성에 맞거나 경험이 있어서	18 (19.6)
	기타	0 (0.0)

<표4-49> 프랜차이즈 가맹 선택 시 평가기준

가맹 선택시 평가기준	평 균	표준편차
판매상품 및 서비스의 시장전망 및 우수성		
브랜드(상표) 인지도 및 가맹점 규모	4.20	.73
비용 적정성 (가맹비, 로열티, 시설비 등)	4.13	.71
기업(상호)의 인지도 및 재무 건전성	3.98	.68
철저한 상권분석을 통한 수요예측	3.95	.67
상품거래조건 (주문,납품,공급조건,반품 등)	3.90	.76
가맹계약의 적정성 (불합리한 규정 여부)	3.89	.79
본사의 사전정보제공 (재무정보,계약서 등)	3.83	.69
본사의 전국적인 광고 및 판촉활동 지원	3.77	.66
본사에 의한 적정매출 보장	3.75	.71
전담직원에 의한 지속적인 경영지도 및 관리	3.62	.80
영업부진시 본사의 활성화 지원	3.59	.80
교육 및 훈련과 재교육	3.43	.73
세무, 법률 등 경영관리분야의 전문가 지원	3.42	.68
	3.16	.63
평 균	3.76	

<표4-50> 프랜차이즈 가맹 선택 후의 만족도

가맹 선택후 만족도	평 균	표준편차
브랜드(상표) 인지도 및 가맹점 규모		
판매상품 및 서비스의 시장전망 및 우수성	3.68	.73
기업(상호)의 인지도 및 재무 건전성	3.63	.77
상품거래조건 (주문,납품,공급조건,반품 등)	3.40	.80
가맹계약의 적정성 (불합리한 규정 여부)	3.35	.75
본사의 사전정보제공 (재무정보,계약서 등)	3.27	.66
비용 적정성 (가맹비, 로열티, 시설비 등)	3.21	.73
본사의 전국적인 광고 및 판촉활동 지원	3.15	.77
철저한 상권분석을 통한 수요예측	3.13	.87
전담직원에 의한 지속적인 경영지도 및 관리	3.04	.74
교육 및 훈련과 재교육	2.96	.81
본사에 의한 적정매출 보장	2.93	.78
영업부진시 본사의 활성화 지원	2.90	.71
세무, 법률 등 경영관리분야의 전문가 지원	2.71	.72
	2.65	.72
평 균	3.14	

<표4-51> 평가기준과 만족도와의 관계

항 목	평가기준		만 족 도		차 이	
	평균	순위	평균	순위	만족도기준	순위
브랜드(상표) 인지도 및 가맹점 규모	4.20	1	3.63	2	-0.57	7
기업(상호)의 인지도 및 재무 건전성	4.13	2	3.68	1	-0.45	14
본사의 사전정보제공 (재무정보, 계약서 등)	3.98	3	3.15	7	-0.83	2
가맹계약의 적정성 (불합리한 규정 여부)	3.95	4	3.40	3	-0.55	10
비용 적정성 (가맹비, 로열티, 시설비 등)	3.90	5	3.04	9	-0.86	1
판매상품 및 서비스의 시장전망 및 우수성	3.89	6	3.35	4	-0.54	11
상품거래조건 (주문, 납품, 공급조건, 반품 등)	3.83	7	3.27	5	-0.56	9
전담직원에 의한 지속적인 경영지도/ 관리	3.77	8	3.21	6	-0.56	8
본사의 전국적인 광고 및 판촉활동 지원	3.75	9	3.13	8	-0.62	6
교육 및 훈련과 재교육	3.62	10	2.90	12	-0.72	3
철저한 상권분석을 통한 수요예측	3.59	11	2.96	10	-0.63	5
본사에 의한 적정매출 보장	3.43	12	2.71	13	-0.72	4
세무, 법률 등 경영관리분야의 전문가 지원	3.42	13	2.93	11	-0.49	13
영업부진시 본사의 활성화 지원	3.16	14	2.65	14	-0.51	12
평 균	3.76		3.14		-0.62	

<표4-52> 창업 업종에 따른 가맹 선택 시 평가기준

가맹 선택시 평가기준	창업업종	평 균	표준편차	F값
비용 적정성 (가맹비, 로열티, 시설비 등)	음식업	3.80	.66	4.229*
	서비스업	4.00	.63	
	소매업	4.26	.66	
상품거래조건 (주문, 납품, 공급조건, 반품 등)	음식업	3.91	.73	6.765**
	서비스업	3.42	.87	
	소매업	4.23	.65	
본사에 의한 적정매출 보장	음식업	3.71	.81	4.375*
	서비스업	3.19	.74	
	소매업	3.80	.69	

*P < .05 , **P < .01

<표4-53> 월평균 매출액에 따른 가맹 선택 후 만족도

가맹 선택 후 만족도	월평균매출액	평 균	표준편차	F값
브랜드(상표) 인지도 및 가맹점 규모	1천만원 미만	3.34	.74	3.891**
	1-2천만원미만	3.65	.70	
	2-3천만원미만	4.15	.68	
	3-5천만원미만	3.75	.57	
	5천만원 이상	4.20	.44	
기업(상호)의 인지도 및 재무 건전성	1천만원 미만	3.03	.82	4.596**
	1-2천만원미만	3.28	.77	
	2-3천만원미만	4.00	.81	
	3-5천만원미만	3.62	.50	
	5천만원 이상	3.80	.44	
본사의 사전정보제공 (재무정보, 계약서 등)	1천만원 미만	3.11	.76	4.207**
	1-2천만원미만	3.00	.67	
	2-3천만원미만	3.53	.66	
	3-5천만원미만	3.18	.65	
	5천만원 이상	4.20	.44	
판매상품 및 서비스의 시장전망 및 우수성	1천만원 미만	3.23	.76	5.354***
	1-2천만원미만	3.65	.74	
	2-3천만원미만	4.23	.72	
	3-5천만원미만	3.56	.51	
	5천만원 이상	4.20	.44	
상품거래조건 (주문, 납품, 공급조건, 반품 등)	1천만원 미만	3.00	.84	3.835**
	1-2천만원미만	3.37	.70	
	2-3천만원미만	3.76	.72	
	3-5천만원미만	3.31	.47	
	5천만원 이상	4.00	.00	
본사의 전국적인 광고 및 판촉활동 지원	1천만원 미만	2.73	.87	3.244*
	1-2천만원미만	3.09	.85	
	2-3천만원미만	3.30	.85	
	3-5천만원미만	3.62	.71	
	5천만원 이상	3.40	.54	

교육 및 훈련과 재교육	1천만원 미만	2.61	.80	2.661*
	1-2천만원미만	2.87	.70	
	2-3천만원미만	3.15	.89	
	3-5천만원미만	3.25	.68	
	5천만원 이상	3.40	.54	
철저한 상권분석을 통한 수요예측	1천만원 미만	2.76	.71	3.244*
	1-2천만원미만	2.93	.75	
	2-3천만원미만	3.46	.66	
	3-5천만원미만	3.18	.65	
	5천만원 이상	3.60	.54	
본사에 의한 적정매출 보장	1천만원 미만	2.57	.70	4.891***
	1-2천만원미만	2.81	.69	
	2-3천만원미만	3.46	.77	
	3-5천만원미만	3.00	.36	
	5천만원 이상	3.40	.54	

*P < .05 , **P < .01 , ***P < .001

<표4-54> 창업동기에 따른 가맹 선택 후 만족도

가맹 선택 후 만족도	창업동기	평 균	표준편차	F값
브랜드(상표) 인지도 및 가맹점 규모	취업이 어려워서	3.00	.00	2.503*
	생계유지를 위해서	3.37	.70	
	현재 사업이 적성에 맞아서	4.00	.44	
	구조조정 등으로 직장을 잃어서	3.77	.66	
	직장생활에 장래성이 없어서	3.87	.99	
	좋은 아이디어를 사업화하기 위해	3.50	.70	
	취미나 부업으로	4.42	.53	
	집안의 가업으로	4.00	.81	
	다니던 회사에서 퇴직함으로서	3.85	.37	
	돈을 많이 벌기 위해서	3.66	.57	
	기타	0.00	.00	
판매상품 및 서비스의 시장전망 및 우수성	취업이 어려워서	4.00	.00	2.802**
	생계유지를 위해서	3.27	.81	
	현재 사업이 적성에 맞아서	3.81	.60	
	구조조정 등으로 직장을 잃어서	3.66	.70	
	직장생활에 장래성이 없어서	3.87	.64	
	좋은 아이디어를 사업화하기 위해	4.00	.00	
	취미나 부업으로	4.42	.81	
	집안의 가업으로	4.00	.57	
	다니던 회사에서 퇴직함으로서	4.00	.00	
	돈을 많이 벌기 위해서	3.33	.57	
	기타	0.00	.00	

**P < .01

<설문지 사례>

I. 사업에 관한 일반사항

※ 다음은 귀점의 일반적인 사항을 묻는 질문입니다. 해당하는 번호 위에 답 또는 V 표 해 주십시오.

1. 귀점에 관한 아래사항을 기재해 주시기 바랍니다.

가맹점명	업 종 (V 표)	판매상품 또는 서비스
	음식업, 서비스업, 소매업	

2. 귀점의 설립 년도는 언제입니까?(사업자등록증상의 사업개시일 기준)

[]년 []월

3. 귀점의 현재 종사자 수(아르바이트 포함)는 몇 명입니까?

[]명 - 그 중 가족 수는? []명

4. 귀점을 최초 개점하실 때 든 비용은 대략 얼마입니까?

- ① 5천만원 미만 ② 5천만원-1억 미만 ③ 1-2억 미만
④ 2-3억 미만 ⑤ 3억 이상

그 중 점포를 얻는데 든 비용은 얼마입니까? []만원

5. 귀점의 월평균 매출액은 얼마나 됩니까?

- ① 1천만원 미만 ② 1-2천만원 미만 ③ 2-3천만원 미만
④ 3-5천만원 미만 ⑤ 5천만원 이상

6. 귀하가 창업을 하게 된 동기는 무엇입니까? (가장 가까운 것 1개만 선택)

- ① 취업이 어려워서 ② 생계유지를 위해서
③ 현재 사업이 적성에 맞아서 ④ 구조조정 등으로 직장을 잃어서
⑤ 직장생활에 장래성이 없어서 ⑥ 좋은 아이디어를 사업화하기 위해서
⑦ 남의 간섭을 받는 것이 싫어서 ⑧ 취미나 부업으로
⑨ 집안의 가업으로 ⑩ 다니던 회사에서 퇴직함으로서
⑪ 돈을 많이 벌기 위해서 ⑫ 기타 ()

① 신문이나 책 등의 매체를 통해 ② 내 혼자 힘으로
③ 창업컨설팅트를 통해 ④ 창업교육을 통해
⑤ 주변 사람의 도움으로 ⑥ 기타 ()

① 신문, 잡지, 방송 등 모집광고를 통해 ② 신문, 잡지, 방송 등 기사를 통해
③ 전문가의 자문 ④ 독자적 결정
⑤ 프랜차이즈 박람회 또는 사업설명회 ⑥ 기타

① 브랜드 지명도가 높아서 ② 가맹비 등 창업비용이 적절해서
③ 최근 유행하는 업종이어서 ④ 신규 아이템이라서
⑤ 적성에 맞거나 경험이 있어서 ⑥ 기타

II. 프랜차이즈 가맹 선택 시 평가기준

※ 귀하는 프랜차이즈 가맹 선택 시 다음의 요소를 얼마나 중요시하십니까?
(창업당시기준) 해당하는 것에 V표해 주십시오.

질 문 내 용	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통 이다	중요 하다	아주 중요 하다
(인지도 요인)					
10. 브랜드(상표) 인지도 및 가맹점 규모					
11. 기업(상호)의 인지도 및 재무 건전성					
(개점 전 서비스 요인)					
12. 본사의 사전정보제공 (재무정보,계약서 등)					
13. 가맹 계약 내용의 적정성 (불리한 규정 여부)					
14. 비용 적정성 (가맹비, 로열티, 시설비 등)					

질 문 내 용	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통 이다	중요 하다	아주 중요 하다
(상품 거래 요인)					
15. 판매상품 및 서비스의 시장전망 및 우수성					
16. 상품거래조건(주문,납품,공급조건,반품 등)					
(영업지원 요인)					
17. 전담직원에 의한 지속적인 경영지도 및 관리					
18. 본사의 전국적인 광고 및 판촉활동 지원					
19. 교육 및 훈련과 재교육					
(사업성 요인)					
20. 철저한 상권분석을 통한 수요예측					
21. 본사에 의한 적정매출 보장					
(관리 서비스 요인)					
22. 세무, 법률 등 경영관리분야의 전문가 지원					
23. 영업부진시 본사의 활성화 지원					

24. 다음의 요소 중에서 프랜차이즈 가맹 선택 시 가장 중요하게 생각한 요소를 한 가지만 선택하신다면 무엇입니까?

- ① 브랜드(상표) 인지도 및 가맹점 규모
- ② 기업(상호)의 인지도 및 재무 건전성
- ③ 본사의 사전정보제공 (재무정보, 계약서 등)
- ④ 가맹 계약 내용의 적정성 (불리한 규정 여부)
- ⑤ 비용 적정성 (가맹비, 로열티, 시설비 등)
- ⑥ 판매상품 및 서비스의 시장전망 및 우수성
- ⑦ 상품 거래 조건 (주문, 납품, 공급조건, 반품 등)
- ⑧ 전담직원에 의한 지속적인 경영지도 및 관리
- ⑨ 본사의 전국적인 광고 및 판촉활동 지원
- ⑩ 교육 및 훈련과 재교육
- ⑪ 철저한 상권분석을 통한 수요예측
- ⑫ 본사에 의한 적정매출 보장
- ⑬ 세무, 법률 등 경영관리분야의 전문가 지원
- ⑭ 영업부진시 본사의 활성화 지원

III. 프랜차이즈 가맹 선택 만족정도 조사

※ 귀하가 현재 운영하고 있는 프랜차이즈 가맹점에 대한 만족정도에 관한 질문입니다.
해당하는 것에 V 표해 주십시오.

질 문 내 용	아주 불만족 한다	불만족 한다	그저 그렇다	만족 한다	아주 만족 한다
(인지도 요인)					
25. 브랜드(상표) 인지도 및 가맹점 규모					
26. 기업(상호)의 인지도 및 재무 건전성					
(개점 전 서비스 요인)					
27. 본사의 사전정보제공(재무정보, 계약서 등)					
28. 가맹계약 내용의 적정성(불리한 규정 여부)					
29. 비용 적정성 (가맹비, 로열티, 시설비 등)					
(상품 거래 요인)					
30. 판매상품 및 서비스의 시장전망 및 우수성					
31. 상품거래조건(주문, 납품, 공급조건, 반품 등)					
(영업지원 요인)					
32. 전담직원에 의한 지속적인 경영지도및관리					
33. 본사의 전국적인 광고 및 판촉활동 지원					
34. 교육 및 훈련과 재교육					
(사업성 요인)					
35. 철저한 상권분석을 통한 수요예측					
36. 본사에 의한 적정매출 보장					
(관리 서비스 요인)					
37. 세무, 법률 등 경영관리분야의 전문가 지원					
38. 영업부진시 본사의 활성화 지원					

IV. 사업자의 일반적인 사항

39. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

40. 귀하의 연령은 어떻게 됩니까?

- ① 30세 미만 ② 30-39세 ③ 40-49세 ④ 50-59세 ⑤ 60세 이상

41. 귀하의 최종 학력은 어떻게 됩니까?

- ① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸

42. 창업하기 전 주요한 경력은 어떻게 됩니까?

- ① 학생 ② 회사원 ③ 노동자 ④ 사업가
⑤ 공무원 ⑥ 가정주부 ⑦ 없다

마. 프랜차이즈 업계 실무자 평가척도

본 실무자 평가척도 사례는 평가항목 개발에 참조하기 위해 프랜차이즈업계 실무자가 작성한 내용을 소개하고자 한다.

1) 가맹본부 평가척도

1. 경영전략 부문

1. 경영능력

(1) 경 영 자 능 력	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①경험수준	사업경력/노하우		①②③④⑤	
②경영자의 자질	조직관리 및 위기대처 능력		①②③④⑤	
③경영관리능력	대내외 관리 능력		①②③④⑤	
④자금조달능력	대외 자금 유치 능력		①②③④⑤	
⑤경영철학	명확한 경영철학 수립에 따른 경영		①②③④⑤	
⑥인품	리더로서의 인품		①②③④⑤	
⑦리더십	임직원 및 외부인에 대한 강력한 리더십		①②③④⑤	
⑧창의성	브랜드 개발아이템/가맹점활성화 마케팅전략		①②③④⑤	
⑨사업마인드	적극적인 사업마인드		①②③④⑤	
⑩경영혁신의지	경영혁신을 위한 각종 활동 여부		①②③④⑤	
⑪프랜차이즈 정책 참여도	각종 정책 참여 여부		①②③④⑤	
⑫프랜차이즈산업발전 기여도	프랜차이즈산업의 발전을 위한 기여도		①②③④⑤	
⑬경영자 신용 등급	경영자의 금융권 신용 등급 여부		①②③④⑤	
⑭경영자 전과	경영자의 전과 여부		①②③④⑤	

(2) 경 영 성 과	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①흑자경영기간	최근 3년 이내 흑자경영 여부/당기순이익 기준		①②③④⑤	
②경상이익추세	경상이익 증가년수		①②③④⑤	
③대외신용도	여신		①②③④⑤	
④대외이미지	고객 및 타사, 공공기관에서의 이미지		①②③④⑤	
⑤대외수상경력 1	한국프랜차이즈협회		①②③④⑤	
⑥대외수상경력 2	유통학회		①②③④⑤	
⑦대외수상경력 3	각종 신문사		①②③④⑤	
⑧대외수상경력 4	기타 컨설팅		①②③④⑤	

(3) 노사관계 및 근로조건	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①노조설립여부	설립연도 표기		①②③④⑤	
②노사분규여부	1년 평균 횟수		①②③④⑤	
③종업원 이직률	최근 1년 이내 종업원 이직률		①②③④⑤	
④통근비 지원여부	월 평균		①②③④⑤	
⑤종업원 연수제도 유무	국내 · 외		①②③④⑤	
⑥산업재해율	산업재해자수/종업원수		①②③④⑤	
⑦재해보상제도 유무	산업재해보상 여부		①②③④⑤	
⑧각종 자금 지원 여부	학자금 보조 또는 주택자금 지원여부		①②③④⑤	
⑨사내동아리 지원 여부	취미활동 및 서클활동 지원여부		①②③④⑤	
⑩근무시간	주당 평균 근무시간		①②③④⑤	
⑪급여수준 1	임원 인건비 항목별 명세 (연봉)		①②③④⑤	
⑫급여수준 2	직급별 인건비 항목별 명세 (연봉)		①②③④⑤	

2. 주요재무비율 현황

(1) 안정성	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①부채비율	부채/자기자본		①②③④⑤	
②유동비율	유동자산/유동부채		①②③④⑤	
③이자보상비율	영업이익/이자비용		①②③④⑤	

(2) 수익성	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①총자본이익율	순이익/총자본		①②③④⑤	
②자기자본이익율	순이익/자기자본		①②③④⑤	
③매출액순이익율	순이익/매출액		①②③④⑤	
④매출원가율	매출원가/매출액		①②③④⑤	

(3) 활동성	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①총자본회전율	매출액/총자본		①②③④⑤	
②자기자본회전율	매출액/자기자본		①②③④⑤	

(4) 생산성	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①노동생산성	부가가치액/상시종업원수		①②③④⑤	

3. 경영 및 브랜드 현황

(1) 경영시스템	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①가맹사업개시년수	프랜차이즈 법인 설립 시기 기준		①②③④⑤	
②기업형태	법인 여부		①②③④⑤	
③경영조직화 수준	부서별 · 업무영역별 체계적 조직화 정도		①②③④⑤	
④인적자원 보유현황	부문별 전문가 보유 정도		①②③④⑤	
⑤외부전문기관 활용도	회계자문/법률자문 등		①②③④⑤	

(2) 연구개발지원	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①연구부서 유무	본사 내 연구부서 존재 여부		①②③④⑤	
②인원	적정인원		①②③④⑤	
③연구 활성화	정기적인 연구보고 여부		①②③④⑤	
④연구실적	연구개발품 보유현황		①②③④⑤	
⑤연구개발품 활용도	가맹점 활용도		①②③④⑤	
⑥연구개발품에 대한 홍보	판매활성화를 위한 홍보 수준		①②③④⑤	
⑦연구개발비 투자실적	총매출액에서 차지하는 개발비 수준		①②③④⑤	
⑧기술관련 인증	기술관련 인증 및 수상실적		①②③④⑤	
⑨시험장비 및 생산시설	연구, 시험장비 및 주요생산시설		①②③④⑤	
⑩기술의 우수성	업계 내외 대비 기술의 우수성		①②③④⑤	
⑪기술의 수명	도입기/성장기/성숙기/쇠퇴기까지의 소요기간		①②③④⑤	
⑫기술의 활용도	파급효과 및 연계개발		①②③④⑤	
⑬평가대상기술의 보호상태	특허 및 실용신안 등		①②③④⑤	
⑭난이도	기술개발의 난이도		①②③④⑤	
⑮기술의 완성도	기술의 완성 정도		①②③④⑤	
⑯기술경쟁력	기존 및 유사기술과의 비교우위정도		①②③④⑤	
⑰독창성	기술의 독창성		①②③④⑤	
⑱신규성	기술의 신규성		①②③④⑤	
⑲대체기술 출현가능성	대체기술 출현 위험성		①②③④⑤	

(3) 마케팅(4P's기준)		평가지표	가중치	평가점수	평가결과
브 랜 드	① 자체 브랜드 보유	자체 개발 브랜드 보유 여부		①②③④⑤	
	② 브랜드 보유수	자체 개발 브랜드 보유 갯수		①②③④⑤	
	③ 브랜드 활성화	브랜드별 활성화 정도/가맹점 오픈 현황		①②③④⑤	
	④ 서비스표 및 상표등록	서비스표 및 상표등록 여부/진행사항		①②③④⑤	
	⑤ 브랜드 수명주기	브랜드 수명주기의 적절성		①②③④⑤	
	⑥ 신규브랜드 개발	신규브랜드의 정기적인 개발 여부		①②③④⑤	
	⑦ 브랜드 만족도1	브랜드에 대한 가맹점 사업자 만족도		①②③④⑤	
	⑧ 브랜드 만족도2	브랜드에 대한 고객 만족도		①②③④⑤	
	⑨ 브랜드개발부서 유무	신규브랜드 전문 개발부서 유무		①②③④⑤	
	⑩ 시장조사	타브랜드에 대한 철저한 시장조사 여부		①②③④⑤	
	⑪ CI 수준	기업 특성 표현에 대한 전문성 수준		①②③④⑤	
	⑫ BI 수준	브랜드 특성 표현에 대한 전문성 수준		①②③④⑤	
가 격	① 가맹금 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
	② 로열티 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
	③ 물류보증금 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
	④ 인테리어비 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
	⑤ 식자재비 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
	⑥ 개발품비 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
	⑦ 기타 판촉비 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
유 통	① 식자재 자체 생산여부	유통식자재 생산 공장 보유 및 자체생산 여부		①②③④⑤	
	② 지속적인 신메뉴개발	메뉴 업그레이드 주기 활성화 정도		①②③④⑤	
	③ 과학적인 조리기법	과학적인 조리기법 도입 및 개발 정도(ex.원팩)		①②③④⑤	
	④ 물류센터 보유 여부	자체 물류센터 보유 여부		①②③④⑤	
	⑤ 물류센터 활성화	물류센터를 활용한 유통활성화 정도		①②③④⑤	
	⑥ 과학적인 물류시스템	물류시스템의 과학화 및 체계화 정도		①②③④⑤	
	⑦ 배송운임부담	본사:가맹점 배송운임부담 여부		①②③④⑤	
	⑧ 리드타임	가맹점 주문 후, 도착까지의 소요시간		①②③④⑤	
	⑨ 결제시스템 효율화	역구매카드 활용 등 효율적인 결제시스템		①②③④⑤	
판 매 촉 진	① 광고매체 활용 수준	다양한 광고매체 균형적 활용 정도		①②③④⑤	
	② 홍보부서 유무	홍보를 전담하는 부서 유무		①②③④⑤	
	③ 광고 및 홍보활성화	각종 매체를 활용한 광고 및 홍보활성화 정도		①②③④⑤	
	④ 브랜드 홍보물 보유	브랜드 홍보를 위한 각종 홍보판촉물 보유여부		①②③④⑤	
	⑤ 홍보물 활용 정도	각종 홍보물 활용 활성화 정도		①②③④⑤	
	⑥ 사보 발행 여부	자체 제작 사보 발행 여부		①②③④⑤	
	⑦ 온라인 광고 활성화	각종 창업사이트를 활용한 온라인 광고 여부		①②③④⑤	
	⑧ 광고비 지원	총매출액에서 차지하는 광고비용 비율		①②③④⑤	
	⑨ 광고비 부담	가맹점에 대한 판촉지원 및 판촉비 부담 비율		①②③④⑤	
	⑩ 본사 참여 이벤트기획	매출활성화를 위한 주기적인 이벤트 기획/진행		①②③④⑤	
	⑪ 제휴마케팅	협력업체와의 활발한 제휴마케팅 수준		①②③④⑤	

(4) 정보화 수준	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①PC보급률	1인 1PC		①②③④⑤	
②본사홈페이지 개설여부	개설연도		①②③④⑤	
③본사홈페이지 활성화 정도	활성화 정도		①②③④⑤	
④브랜드홈페이지 개설여부	개설연도		①②③④⑤	
⑤브랜드홈페이지 활성화정도	활성화 정도		①②③④⑤	
⑥본사내 EIP 또는 ERP	EIP 또는 ERP 구축 및 활성화 정도		①②③④⑤	
⑦전자주문시스템 구축	식자재 등 유통물품 전자주문시스템 구축 여부		①②③④⑤	
⑧전자주문시스템 활성화정도	식자재 등 유통물품 전자주문시스템 활성화		①②③④⑤	

4. 경영혁신실적

(1) 경영혁신실적	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①경영혁신기구 설치 여부	경영혁신을 위한 기구 본사 설치 여부		①②③④⑤	
②경영혁신 시도 여부	경영혁신을 시도한 횟수 및 내용		①②③④⑤	
③직원들의 경영혁신의지	경영혁신을 위한 직원들의 의지 및 협조 정도		①②③④⑤	
④의사소통 도구/활성화	경영혁신을 위한 의사소통도구 및 활성화 정도		①②③④⑤	
⑤경영혁신 성과	경영혁신의지 및 노력에 대한 성과 정도		①②③④⑤	

5. 사업성

(1) 성장전망	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①매출액 증가율	추정매출액		①②③④⑤	
②순이익 증가율	추정순이익		①②③④⑤	

(2) 시장성	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①업종의 유망성	브랜드별 업종의 유망성		①②③④⑤	
②브랜드 출점율	월별 브랜드 출점율/증가율		①②③④⑤	
③브랜드에 대한 평판도	가맹점 사업자 및 고객 대상		①②③④⑤	
④시장 전망	시장 성장 전망		①②③④⑤	
⑤브랜드의 경쟁력	동종 브랜드 대비 경쟁력		①②③④⑤	
⑥마케팅 전략의 적정성	브랜드별/시기별 마케팅 전략의 적정성		①②③④⑤	

(3) 경쟁력	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
① 위탁 교육 실시 현황	위탁교육인원		①②③④⑤	
② 사내 교육 실시 현황	사내 교육 실시 현황(정기/비정기)		①②③④⑤	
③ 종업원 자격증 보유현황	각종 자격증 보유현황 및 1인당 평균 보유율		①②③④⑤	
④ 특허권	특허권 보유현황		①②③④⑤	
⑤ 실용신안권	실용신안권 보유현황		①②③④⑤	
⑥ 브랜드 보유현황	브랜드 보유 갯수		①②③④⑤	
⑦ 우량브랜드 비율	보유브랜드 중 우량브랜드 비율		①②③④⑤	
⑧ 프랜차이즈 시스템 구축	효율적인 시스템 구축 (각종 매뉴얼 구축 외)		①②③④⑤	

6. 신뢰도

(1) 성장전망	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
① 여신거래기간	금융권 여신거래여부 및 기간		①②③④⑤	
② 연체 및 대지급 여부	연체 및 대지급 관련 규제사실 여부		①②③④⑤	
③ 가맹점 폐점율	오픈가맹점 폐점율		①②③④⑤	
④ 각종 보도의 사실성	각종 매체 활용 보도사항의 사실 여부		①②③④⑤	
⑤ 본사와 가맹점간의 신뢰도	본사 약속사항 이행여부		①②③④⑤	

II. 운영시스템 부문

1. 사업전망 및 경영전략

(1) 사업전망	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①체인사업기간	체인사업개시연수		①②③④⑤	
②시장규모	시장규모의 증가 정도		①②③④⑤	
③시장성격	독점성/영속성/성장성/안정성 여부		①②③④⑤	
④경쟁상황 1	수요계층의 크기 정도		①②③④⑤	
⑤경쟁상황 2	경쟁사의 과다 여부		①②③④⑤	
⑥가격경쟁력 1	경쟁브랜드 대비 가격수준 (개설비)		①②③④⑤	
⑦가격경쟁력 2	경쟁브랜드 대비 가격수준 (물류비/판촉비외)		①②③④⑤	
⑧업종전망	보유 브랜드별 업종전망		①②③④⑤	
⑨사업아이디어	브랜드 개발 아이디어의 독창성 및 시장성		①②③④⑤	
⑩사업의 차별성	체인사업의 차별성		①②③④⑤	
⑪시장점유율	동종업계 시장점유율		①②③④⑤	
⑫신브랜드매출공헌도	신브랜드 출시에 따른 매출공헌도		①②③④⑤	
⑬본부상품공급률	본부 상품 공급률 (유통물품 및 판촉물 외)		①②③④⑤	
⑭전문성 및 기술수준	가맹에 관한 전문성 및 각종 기술 수준		①②③④⑤	
⑮가맹점 분포 및 증가현황	가맹점 지역적 분포 및 증가현황		①②③④⑤	
⑯직영점 및 가맹점수	보유 브랜드별 직영점 및 가맹점수		①②③④⑤	
⑰가맹실적	브랜드별 현재 가맹실적		①②③④⑤	
⑱평균가맹계약율	한달 평균 가맹계약 체결 정도		①②③④⑤	
⑲가맹증가 추이	신규브랜드 도입기~현재까지 가맹증가 추이		①②③④⑤	
⑳해외진출 계획	브랜드 해외진출 계획		①②③④⑤	

(2) 경영전략	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①시장정보수집 빈도	동종 및 이종업계에 대한 시장정보수집 빈도		①②③④⑤	
②정보제공	가맹점에 대한 정보제공 여부		①②③④⑤	
③중장기 사업계획	중장기 사업계획 및 진행 여부		①②③④⑤	
④매출기장 파악	가맹점별 매출기장 파악 여부		①②③④⑤	
⑤프랜차이즈시스템 구축수준	프랜차이즈시스템 구축 수준		①②③④⑤	
⑥신브랜드 개발능력	신규 브랜드 개발 능력		①②③④⑤	
⑦신제품 개발능력	신제품 개발 능력 (개발품 및 판촉품)		①②③④⑤	
⑧신메뉴 개발능력	브랜드 특성에 맞는 메뉴 개발 능력		①②③④⑤	
⑨입지 및 상권 분석 능력	상권 전문팀 운영여부 및 분석 능력		①②③④⑤	

2. 가맹점과의 관계

(1) 가맹계약서	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
① 불공정항목 삽입 여부	불공정 사항 삽입 여부		①②③④⑤	
② 추가항목 삽입 여부	특별항목 삽입 여부		①②③④⑤	
③ 본사현황 사전공시여부	정보공개서 공개 여부		①②③④⑤	
④ 가맹계약서의 신뢰도	표준가맹계약서 대비 신뢰도		①②③④⑤	

(2) 가맹시스템	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
① 가맹금 책정의 적절성	책정 상의 적절성 및 신뢰성		①②③④⑤	
② 로열티 책정의 적절성	책정 상의 적절성 및 신뢰성		①②③④⑤	
③ 보증금 책정의 적절성	책정 상의 적절성 및 신뢰성		①②③④⑤	
④ 상품대금의 결제방법	현금결제 또는 카드결제 등/효율성 측면		①②③④⑤	
⑤ 리콜제 시행여부	본사의 가맹점 리콜제 시행여부		①②③④⑤	
⑥ 분쟁시스템 운영	분쟁시스템 운영여부		①②③④⑤	
⑦ 가맹점 관리 매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑧ 서비스 매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑨ 메뉴/조리 매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑩ 직원 교육매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑪ 점주 교육매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑫ 디자인매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑬ 홍보매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑭ 수퍼바이저 관리 매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑮ 수퍼바이저 관리안	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	

(3) 가맹점 지원	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①가맹점운영매뉴얼 1	가맹점 관리 매뉴얼 지원 및 활용 여부		①②③④⑤	
②가맹점운영매뉴얼 2	서비스 매뉴얼 지원 및 활용 여부		①②③④⑤	
③가맹점운영매뉴얼 3	메뉴/조리 매뉴얼 지원 및 활용 여부		①②③④⑤	
④가맹점운영매뉴얼 4	기타 매뉴얼 지원 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑤디자인 매뉴얼	디자인 매뉴얼 지원 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑥홍보 매뉴얼	홍보 매뉴얼 지원 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑦수퍼바이저 방문 횟수	가맹점당 월평균 방문횟수		①②③④⑤	
⑧수퍼바이저 관리 능력	수퍼바이저 역량 (가맹점 관리 능력)		①②③④⑤	
⑨이벤트 지원 여부	본사 이벤트 기획 및 판촉물 지원 여부		①②③④⑤	
⑩커뮤니케이션 1(오프라인)	사보 발송 및 브로셔 외/유·무상 여부		①②③④⑤	
⑪커뮤니케이션 2(오프라인)	사보 발송 및 브로셔 외/월평균 발송 갯수		①②③④⑤	
⑫커뮤니케이션 3(오프라인)	각종 포럼 등을 통한 정보전달 여부/효율성		①②③④⑤	
⑬커뮤니케이션 4(온라인)	브랜드별 홈페이지 운영여부/유·무상 여부		①②③④⑤	
⑭커뮤니케이션 5(온라인)	브랜드별 홈페이지 운영여부/활성화 여부		①②③④⑤	
⑮커뮤니케이션 6(온라인)	각종 온라인 광고 진행여부/유·무상 여부		①②③④⑤	
⑯커뮤니케이션 7(온라인)	각종 온라인 광고 진행여부/활성화 여부		①②③④⑤	
⑰커뮤니케이션 8(온라인)	온라인을 통해 가맹점 사업자간 및 본사와의 교류		①②③④⑤	

3. 가맹점 만족도

(1) 가맹점 만족도	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①리콜제도 시행	리콜제도 시행에 대한 점주 만족도		①②③④⑤	
②수퍼바이저 방문 및 관리	수퍼바이저 방문 및 관리에 대한 점주 만족도		①②③④⑤	
③물류공급	물류공급의 체계적/효율적 관리에 대한 만족		①②③④⑤	
④가맹점 교육	교육에 대한 만족도		①②③④⑤	
⑤상권보호	적정상권 입점 및 상권보호 거리 책정 만족도		①②③④⑤	
⑥판촉물 지원	판촉물 지원에 대한 만족도		①②③④⑤	
⑦광고 만족도	온오프라인 광고에 대한 점주 만족도		①②③④⑤	
⑧반품 처리	효율적·신속한 반품처리에 대한 만족도		①②③④⑤	
⑨경영참여	가맹점의 경영참여 여부/경로 유무		①②③④⑤	
⑩본부에 대한 만족도	본부의 전반적인 관리에 대한 만족도		①②③④⑤	

2) 가맹점 평가척도

1. 경영능력

(1) 경 영 자 능 력	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①경험수준	사업경력/노하우		①②③④⑤	
②경영자의 자질	점포관리 및 위기대처 능력		①②③④⑤	
③점포관리능력	전반적인 관리 능력		①②③④⑤	
④자금조달능력	대외 자금 유치 능력		①②③④⑤	
⑤경영철학	명확한 경영철학 수립에 따른 경영		①②③④⑤	
⑥인품	점주로서의 인품		①②③④⑤	
⑦리더십	직원에 대한 강력한 리더십		①②③④⑤	
⑧창의성	가맹점활성화 마케팅전략		①②③④⑤	
⑨사업마인드	적극적인 사업마인드		①②③④⑤	
⑩프랜차이즈산업발전 기여도	프랜차이즈산업의 발전을 위한 기여도		①②③④⑤	
⑪경영자 신용 등급	경영자의 금융권 신용 등급 여부		①②③④⑤	
⑫경영자 전과	경영자의 전과 여부		①②③④⑤	

(2) 경영성과 및 경영실태	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①흑자경영기간	최근 3년 이내 흑자경영 여부/순이익 기준		①②③④⑤	
②대외신용도	여신 외		①②③④⑤	
③대외수상경력	한국프랜차이즈협회 수상 외		①②③④⑤	
④보도 사항	TV 및 신문 등 각종 보도 사항		①②③④⑤	
⑤연차별 매출액 변동추이	상승률 및 추이		①②③④⑤	
⑥연차별 투자수익률 변동추이	상승률 및 추이		①②③④⑤	
⑦예상과 실제	매출액 및 수익률의 예상과 실제		①②③④⑤	
⑧창업비용의 적정성	동종브랜드 대비 적정성 비교		①②③④⑤	
⑨성장가능성			①②③④⑤	
⑩고객만족도			①②③④⑤	

(3) 노사관계 및 근로조건	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①종업원 이직률	최근1년 이내 종업원 이직률		①②③④⑤	
②산업재해율	산업재해자수/종업원수		①②③④⑤	
③재해보상제도 유무	산업재해보상 여부/산업재해보험 가입 여부		①②③④⑤	
④직원근무시간	주당 평균 근무시간/아르바이트 별도 표기		①②③④⑤	
⑤급여수준	인건비 항목별 명세		①②③④⑤	

2. 시스템에 대한 이해도

(1) 시스템에 대한 이해도	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①시스템의 기본 이해	시스템의 기본에 대한 이해도		①②③④⑤	
②경영방침의 이해	본부의 경영방침에 대한 이해도		①②③④⑤	
③경영방침의 준수태도	본부의 경영방침의 준수태도		①②③④⑤	
④정책 참여도	본부의 지침 및 정책 참여도		①②③④⑤	
⑤로열티 납부	로열티 납부율		①②③④⑤	

3. 경영 및 브랜드 현황

(1) 경영시스템	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①가맹점 개점년수	사업자등록 기준		①②③④⑤	
②브랜드 업종형태	취급 브랜드 업종 형태 여부		①②③④⑤	
③업무분장의 명확화 수준	원활한 매장관리를 위한 업무분장의 명확성		①②③④⑤	
④적재적소 선발 및 배치여부	원활한 매장관리를 위한 직원의 적재적소 여부		①②③④⑤	
⑤외부전문기관 활용도	세무사무소 활용 여부		①②③④⑤	
⑥각종 허가 획득 여부	소방안전허가 및 영업허가 등 각종 허가 여부		①②③④⑤	

(3) 마케팅(4P's기준)		평가지표	가중치	평가점수	평가결과
브 랜 드	①브랜드 인지도	점주 및 직원의 브랜드 인지도 여부		①②③④⑤	
	②브랜드 만족도 1	브랜드에 대한 점주 만족도		①②③④⑤	
	③브랜드 만족도 2	브랜드에 대한 고객 만족도		①②③④⑤	
	④시장조사	타브랜드에 대한 시장조사 및 차별성 여부		①②③④⑤	
가 격	①메뉴 소비자價 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
	②판촉비 투자 적정성	타브랜드 대비 적정성 여부		①②③④⑤	
유 통	①본부 물품 사용여부	본부 유통 식자재 사용 여부		①②③④⑤	
	②본부 물품 사용율	본부 유통 식자재 사용율		①②③④⑤	
판 매 촉 진	①홍보를 위한 본사협조	매장촬영 등 본사의 요청사항에 대한 협조도		①②③④⑤	
	②광고 및 홍보활성화	각종 매체를 활용한 광고 및 홍보활성화 정도		①②③④⑤	
	③매장 홍보물 보유여부	매장을 홍보할 수 있는 각종 POP 보유여부		①②③④⑤	
	④매장 홍보물 활용도	매장 POP 활용도		①②③④⑤	
	⑤본사 이벤트기획 참여	본사 기획 이벤트에 대한 참여도		①②③④⑤	
	⑥매장 자체 이벤트	가맹점 자체 이벤트 실시 여부		①②③④⑤	
	⑦이벤트 실시 횟수	월평균 이벤트 시행횟수		①②③④⑤	
	⑧판촉비용	월평균 판매촉진비용 (매출액 대비 %)		①②③④⑤	
	⑨고객참여도	이벤트 시행에 대한 고객참여도		①②③④⑤	
	⑩온라인 광고	매장 인터넷 동호회 창설 및 가입 여부		①②③④⑤	
	⑪사보 활용 여부	본사 제작 사보 발행 여부		①②③④⑤	

(4) 정보화 수준	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①PC보급률	매장 당 1대 이상		①②③④⑤	
②본사홈페이지 활성화 정도	활성화 및 참여 정도		①②③④⑤	
③점주게시판 활성화 정도	활성화 및 참여 정도		①②③④⑤	
④각종 인터넷 동호회 활성화	각종 인터넷 동호회의 활성화 정도		①②③④⑤	
⑤전자 주문 시스템 활용도	식자재 등 유통물품 전자주문시스템 활성화		①②③④⑤	
⑥POS 도입여부	POS 도입여부		①②③④⑤	
⑦POS 활용여부	POS 활용여부		①②③④⑤	

4. 경영혁신실적

(1) 경영혁신실적	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①경영혁신 시도 여부	경영 및 관리 혁신을 시도한 횟수 및 내용		①②③④⑤	
②직원들의 경영혁신의지	경영혁신을 위한 직원들의 의지 및 협조 정도		①②③④⑤	
③의사소통 도구/활성화	경영혁신을 위한 의사소통도구 및 활성화 정도		①②③④⑤	
④경영혁신 성과	경영혁신의지 및 노력에 대한 성과 정도		①②③④⑤	
⑤매출액 기여도	경영혁신성과의 매출액 기여도		①②③④⑤	

5. 사업성

(1) 성장전망	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①매출액 증가율	추정매출액		①②③④⑤	
②순이익 증가율	추정순이익		①②③④⑤	

(2) 시장성	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①업종의 유망성	브랜드별 업종의 유망성		①②③④⑤	
②시장 전망	시장 성장 전망		①②③④⑤	
③브랜드의 경쟁력	동종 브랜드 대비 경쟁력		①②③④⑤	
④마케팅 전략의 적정성	브랜드별/시기별 마케팅 전략의 적정성(자체)		①②③④⑤	

(3) 경쟁력	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①위탁 교육 실시 현황	위탁교육인원		①②③④⑤	
②점내 교육 실시 현황	점내 교육 실시 현황(정기/비정기)		①②③④⑤	
③종업원 자격증 보유현황	각종 자격증 보유현황		①②③④⑤	
④프랜차이즈 시스템 구축	효율적인 시스템 구축 (각종 매뉴얼 구축 외)		①②③④⑤	
⑤특수전략 보유 여부	차별화되고 경쟁력있는 특수전략 보유 및 활용		①②③④⑤	

6. 신뢰도

(1) 성장전망	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①여신거래기간	금융권 여신거래여부 및 기간		①②③④⑤	
②연체 및 대지급 여부	연체 및 대지급 관련 규제사실 여부		①②③④⑤	
③각종 홍보의 사실성	각종 매체광고 및 POP 내용의 사실 여부		①②③④⑤	
④고객과 가맹점간의 신뢰도	고객 약속사항 이행여부		①②③④⑤	

7. 결제 및 시스템 활용

(1) 결제 및 시스템 활용	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①가맹금 결제방법	현금결제 또는 카드결제 등/효율성 측면		①②③④⑤	
②로열티 결제방법	현금결제 또는 카드결제 등/효율성 측면		①②③④⑤	
③물품보증금 결제방법	현금결제 또는 카드결제 등/효율성 측면		①②③④⑤	
④상품대금의 결제방법	현금결제 또는 카드결제 등/효율성 측면		①②③④⑤	
⑤제안 및 불만사항 표시	제안 및 불만사항 표현 여부/방법		①②③④⑤	
⑥리콜제 활용 여부	본사 리콜제 활용 여부		①②③④⑤	
⑦분쟁시스템 활용 여부	분쟁시스템 활용 여부		①②③④⑤	

8. 매뉴얼

(1) 매뉴얼	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①가맹점 관리 매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
②서비스 매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
③메뉴/조리 매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
④직원 교육매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑤디자인매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑥홍보매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	
⑦기타 매뉴얼	보유 및 활용 여부		①②③④⑤	

9. 교육훈련

(1) 교육훈련	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①교육 참여 실태	본사 교육훈련에 대한 참여 실태		①②③④⑤	
②점포내 교육훈련	점포내 교육훈련 실시 실태		①②③④⑤	
③교육명 및 참여도	교육명 및 참여도 체크		①②③④⑤	
④교육내용에 대한 매뉴얼화	교육사항에 대한 서류화 및 매뉴얼화 여부		①②③④⑤	
⑤현장적용도	교육내용의 현장적용도 여부		①②③④⑤	

10. 품질관리

(1) 품질관리	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
①상품의 품질관리 실태			①②③④⑤	
②원재료의 품질관리 실태			①②③④⑤	
③품질관리 체크리스트	체크리스트 구비 및 활용도		①②③④⑤	
④사용기한 표시여부	전 품목 사용기한 표시 여부		①②③④⑤	
⑤품목별 보관방법	품목별 적절한 보관 방법 사용 여부		①②③④⑤	
⑥유통기한 준수	식자재 유통기한 준수 여부		①②③④⑤	

11. 서비스

(1) 서비스	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
① 접객요령	접객요령 숙지 및 활용여부		① ② ③ ④ ⑤	
② 고객정보관리(온라인)	고객정보관리 실태		① ② ③ ④ ⑤	
③ 고객정보관리(오프라인)	고객정보관리 실태		① ② ③ ④ ⑤	
④ 차별화된 서비스전략	차별화된 서비스전략의 유무		① ② ③ ④ ⑤	

12. 청결도

(1) 청결도	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
① 청결기준서 유무	청결도 유지를 위한 기준서의 유무		① ② ③ ④ ⑤	
② 청결체크리스트 유무	청결체크리스트 유무		① ② ③ ④ ⑤	
③ 청결체크리스트 활용도	청결체크리스트 활용여부		① ② ③ ④ ⑤	
④ 직원 복장관리	직원 복장관리 기준 설정 및 체크		① ② ③ ④ ⑤	
⑤ 매장내외부	매장내외부 청결도		① ② ③ ④ ⑤	
⑥ 주방	주방 청결도		① ② ③ ④ ⑤	
⑦ 화장실	화장실 청결도		① ② ③ ④ ⑤	

13. 만족도

(1) 매뉴얼	평가지표	가중치	평가점수	평가결과
① 내방고객만족도	매장 전반에 대한 고객만족도		① ② ③ ④ ⑤	
② 불만처리시스템	고객불만처리의 시스템화 정도		① ② ③ ④ ⑤	
③ 내부고객만족도	직원 및 아르바이트생 등 내부고객만족도		① ② ③ ④ ⑤	

제5장

본부 및 가맹점 기초설문조사

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발 기초 설문조사 요약

제2절 본부의 운영실태 조사분석

제3절 가맹점 운영실태 조사분석

제4절 본부 및 가맹점 평가척도 기초 설문지 개발

제5장 본부 및 가맹점 기초설문조사

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발 기초 설문조사 요약

본 설문조사는 가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발을 위한 기초 설문조사로써 본부평가 개발항목(500항목), 가맹점평가 개발항목(500항목) 개발 연구를 위한 기초작업으로 본부 및 가맹점 평가설문지를 개발하였다. 본부 및 가맹점에 대한 설문조사는 프랜차이즈 시범조사 대상업체를 선정하여 실시하였다. 시범조사대상 업체의 선정기준은 가맹 본사(부)로서 업종이 전문화되어 브랜드 인지도가 비교적 높고, 다수의 브랜드를 경영하는 가맹 본사(부)와 산하 가맹점을 대상으로 하였다.

<설문조사 실시 정보>

○ 시범조사대상업체 :	주식회사 해리코리아
○ 조사대상 브랜드 :	해리피아 76매 (145)
	비어캐빈 82매 (164)
	유객주 12매 (20)
	넘버텐 6매 (19)
<hr/>	
	총 176매 (348)
※ ()은 '03년 6월 현재 가맹점 숫자임. 전체 가맹점 숫자대비 조사대상 점포비율은 50.6%임.	
○ 조사기간 :	2003년 9월 15일~30일 (약 15일간)
○ 조사방법 :	방문(면담)조사

가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발을 위한 기초설문조사로서 설문시범대상업체는 주류 프랜차이즈 업체인 (주) 해리코리아를 대상으로 하였으며, 설문 조사는 전체가맹점 수 대비 약 50%를 대상으로 실시하여 회수 설문매수는 176매이다. 설문조사 기간은 2003년 9월 15일부터 9월 30일까지 15일간 실시하였고 조사방법은 방문(면담)조사를 실시하였다. 설문조사에 따른 분석결과를 살펴보면 크게 본부와 가맹점으로 나뉘고 본부의 경우에는 경영부문, 마케팅부문, 운영시스템 부문, 서비스 부문, 가맹점 지원부문, 의견수렴 부문으로 나누어 분석되어 있고 가맹점의 경우에는 가맹점사업자 자질, 시스템이해도, 영업환경, 매뉴얼(Manual) 운영, 경영실적, 의견수렴으로 각각 나뉘어 세부 설문항목에 의해 분석되어졌다.

1. 본부 및 가맹점 평가척도 중요도 의견수렴 요약

브랜드별 본부 및 가맹점 평가척도에 대한 중요도 순위는 아래와 같이 조사되었다.

<표5-1> 본부의 평가척도 중요도 의견 수렴

브랜드별	순위	설문항목
비어캐빈	①	가맹점 지원 부문
	②	고객서비스 부문
	③	본부의 마케팅 부문
	④	본부의 운영시스템 부문
	⑤	본부의 경영 부문
해리피아	①	가맹점 지원 부문
	②	본부의 마케팅 부문
	③	본부의 운영시스템 부문
	④	고객서비스 부문
	⑤	본부의 경영 부문
유객주	①	고객서비스 부문
	②	본부의 마케팅 부문
	③	본부의 경영 부문
	④	본부의 운영시스템 부문
	⑤	가맹점 지원 부문
넘버텐	①	가맹점 지원 부문
	②	고객서비스 부문
	③	본부의 운영시스템 부문
	④	본부의 마케팅 부문
	⑤	본부의 경영 부문

<표5-2> 가맹점 평가척도 중요도 의견 수렴

브랜드별	순위	설문항목
비어캐빈	①	가맹점 사업자 자질
	②	가맹점의 매뉴얼 운영
	③	프랜차이즈 시스템 이해도
	④	가맹점의 영업환경
	⑤	가맹점의 경영실적
해리피아	①	가맹점 사업자 자질
	②	가맹점의 매뉴얼 운영
	③	가맹점의 영업환경
	④	가맹점의 경영실적
	⑤	프랜차이즈 시스템 이해도
유객주	①	가맹점의 매뉴얼 운영
	②	가맹점 사업자 자질
	③	프랜차이즈 시스템 이해도
	④	가맹점의 영업환경
	⑤	가맹점의 경영실적
넘버텐	①	가맹점 사업자 자질
	②	프랜차이즈 시스템 이해도
	③	가맹점의 경영실적
	④	가맹점의 매뉴얼 운영
	⑤	가맹점의 영업환경

본부의 평가척도에 대한 중요도 순위를 브랜드별로 의견을 종합해 보면,
 1순위 가맹점 지원 부문 / 2순위 서비스 부문 /
 3순위 본부의 마케팅 부문 / 4순위 본부의 운영시스템 부문 /
 5순위 본부의 경영부문 으로 평가되었다.

가맹점의 평가척도에 대한 중요도 순위를 브랜드별로 의견을 종합해 보면,
 1순위 가맹점사업자 자질 / 2순위 가맹점의 매뉴얼 운영 /
 3순위 프랜차이즈 시스템 이해도 / 4순위 가맹점의 영업환경 /
 5순위 가맹점의 경영실적 으로 평가되었다.

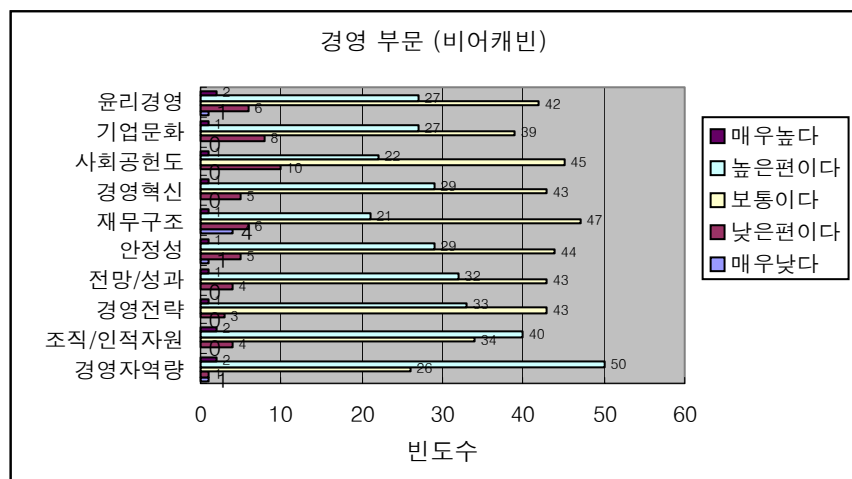
본부 및 가맹점 평가척도 중요도 순위 결과는 본부 및 가맹점의 부문별 평가점수 배분의 근거자료로 활용
 하게 될 것이다.

제2절 본부의 운영실태 조사분석

1. 경영부문

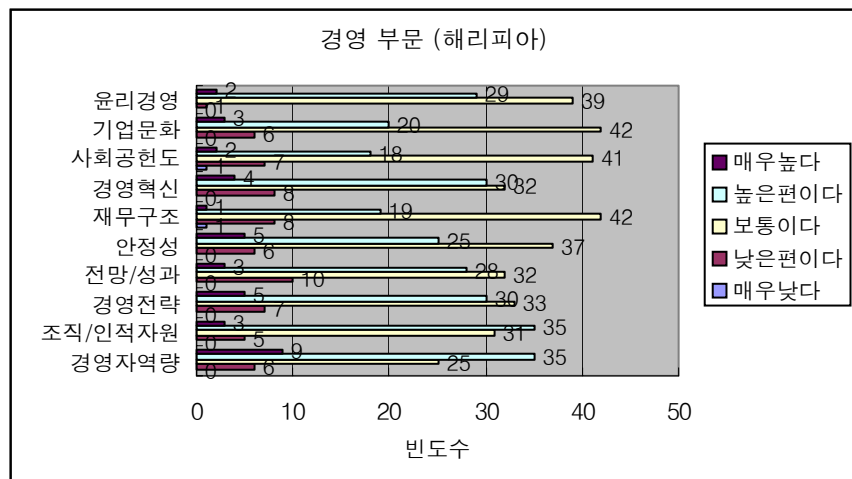
본부의 경영부문 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석되었으며
 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-1> 경영 부문 (비어캐빈)



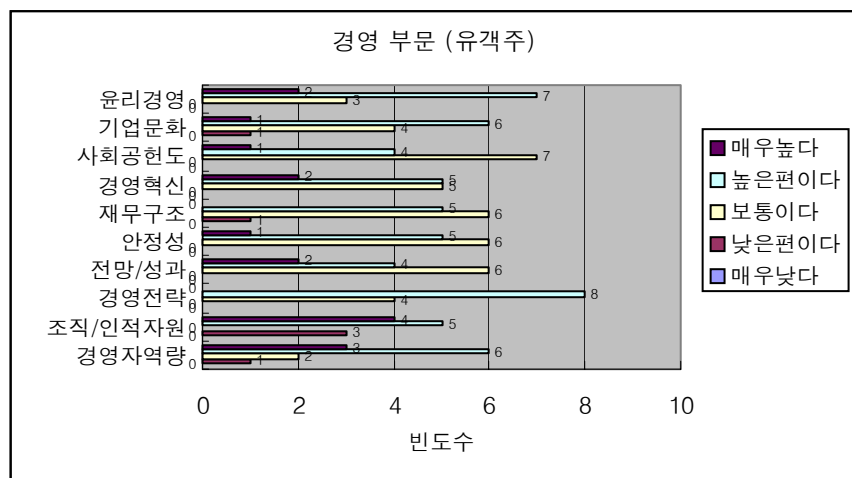
위의 그래프를 살펴보면 비어캐빈 브랜드의 경우 경영부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 결과를 도출할 수 있다. 설문항목 응답에서 특징으로는 경영자 역량과 조직 및 인적자원 항목에서는 높은 편으로 설문조사가 되었으나, 사회공헌도와 기업문화에서는 ‘낮다’고 대답한 응답자가 10%대를 기록하고 있는 것이 특징이라 하겠다. 이는 기업환경이 개선되면서 앞으로 사회봉사 활동에 대한 관심도가 증가하고 있음에 따라 비어캐빈도 이에 적응해야 한다는 것을 뜻한다고 하겠다.

<그림5-2> 경영 부문 (해리피아)



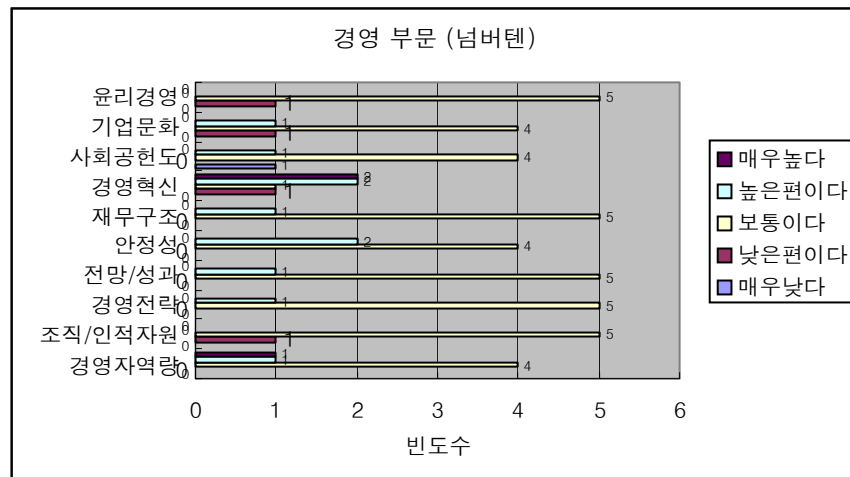
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 비어캐빈 브랜드와 마찬가지로 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 결과를 도출할 수 있으며, 또한 경영자 역량과 조직 및 인적자원 항목에서는 높은 편으로 설문조사가 되었다. 그러나 비어캐빈과 달리 전망 및 성과를 묻는 항목과 재무구조에 대한 항목, 경영혁신에 대한 항목에서 각각 10%대의 응답자가 ‘낮다’는 응답을 하였다. 이는 재무구조의 투명성확보를 통한 경영혁신 그에 따르는 경쟁력 향상이 필요시 되고 있음을 의미한다고 하겠다.

<그림5-3> 경영 부문 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘높은 편이다’라는 응답으로 살펴볼 수 있다. 특히, 윤리경영 측면에 대한 설문항목에서는 경영부문에서의 다른 항목들보다 더 긍정적인 응답을 보이고 있다. 이는 다른 브랜드보다 유객주 브랜드의 경우 윤리경영을 펼치고 있는 것으로 파악할 수 있다.

<그림5-4> 경영 부문 (넘버텐)

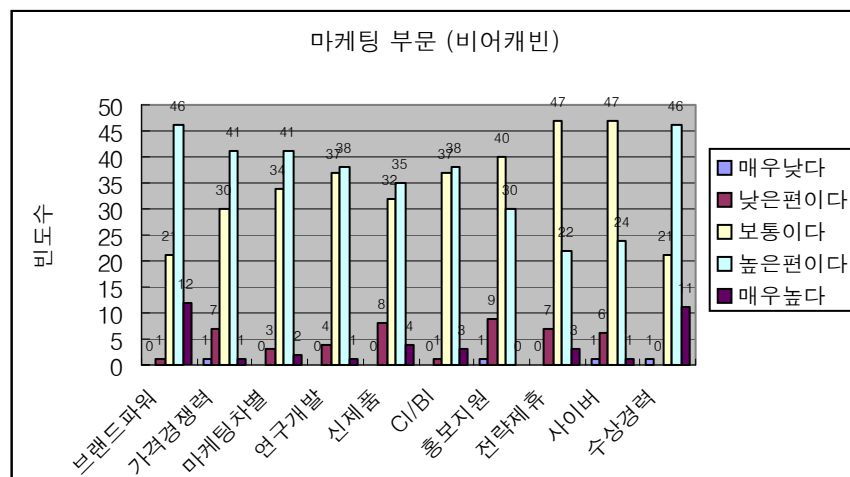


넘버텐 브랜드는 경영부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 결과를 도출할 수 있다. 그러나 경영혁신과 기업문화, 윤리경영에서는 ‘낮다’고 대답한 응답자가 있는 것이 특징이라 하겠다. 이는 윤리경영을 바탕으로 둔 경영혁신에 의한 기업문화가 앞으로 절실히 요구될 것이라는 것을 대변하고 있다.

2. 마케팅부문

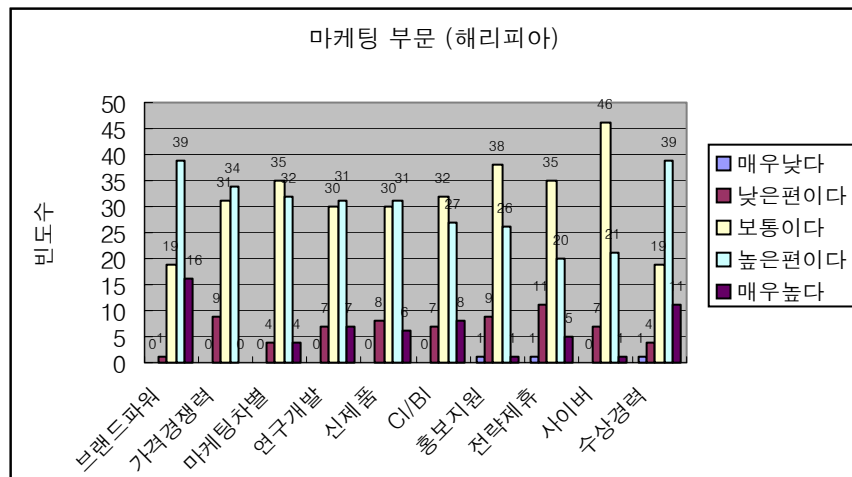
본부의 마케팅부문 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-5> 마케팅 부문 (비어캐빈)



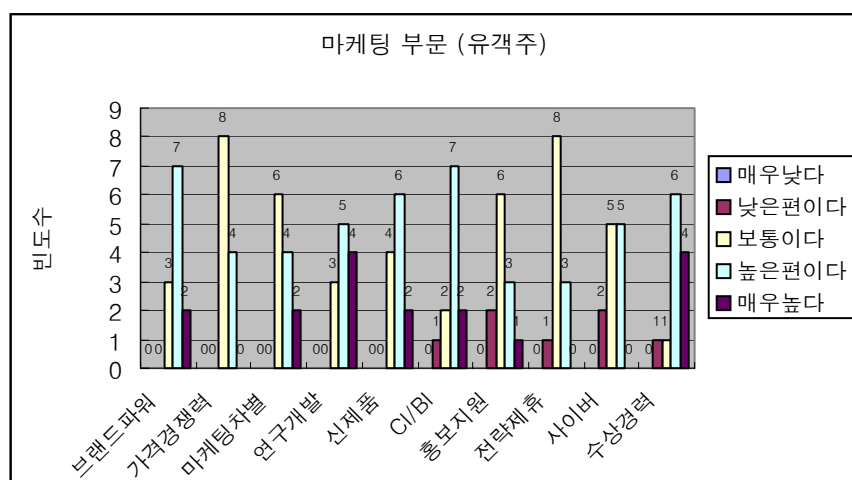
비어캐빈 브랜드의 경우 마케팅부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘높은 편이다’라는 결과를 도출할 수 있다. 설문항목 응답에서 특징으로는 브랜드파워와 수상경력 항목에서는 70%대가 마케팅 부문에 있어서 ‘높다’라는 응답하였으나, 홍보지원과 신제품 항목에 있어서는 ‘낮다’고 대답한 응답자가 10%대를 기록하고 있는 것이 특징이라 하겠다. 이는 꾸준한 신제품개발에 의한 홍보지원이 필요하다는 것을 뜻한다고 파악할 수 있다.

<그림5-6> 마케팅 부문 (해리피아)



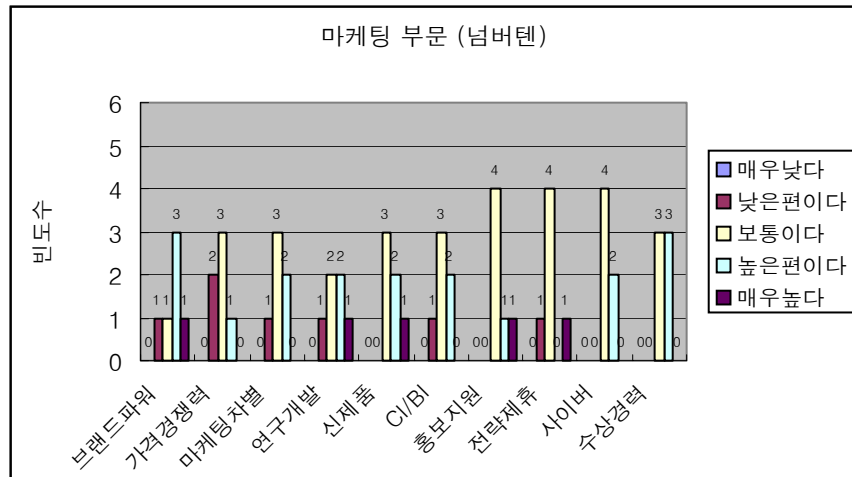
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 비어캐빈 브랜드와 마찬가지로 대부분의 항목에서 ‘높다’라는 긍정적인 응답이 있었음을 살펴 볼 수 있으며, 브랜드파워와 수상경력 항목에서는 비어캐빈보다 응답 수가 더 많은 70~80%를 보이고 있다. 그러나 가격경쟁력의 항목과 홍보지원항목, 전략제휴의 항목에서는 ‘낮다’고 대답한 응답자가 10%대를 기록하고 있는 것이 특징이라 하겠다. 이는 가격경쟁력을 통한 홍보전략과 전략제휴에 의한 홍보지원이 필요하다는 것을 뜻한다고 할 수 있다.

<그림5-7> 마케팅 부문 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘높은 편이다’라는 응답으로 살펴볼 수 있다. 특히, 브랜드 파워와 수상경력에서의 응답이 높은 편이라는 긍정적인 응답을 보이고 있으나, 유객주의 경우 본부의 홍보지원에서 ‘낮은 편’이라는 부정적인 응답을 보이는 것으로 나타났으며 홈페이지 등을 통한 사이버 마케팅이 부족하다고 지적하는 결과 역시 설문분석을 통해서 알 수 있다.

<그림5-8> 마케팅 부문 (넘버텐)

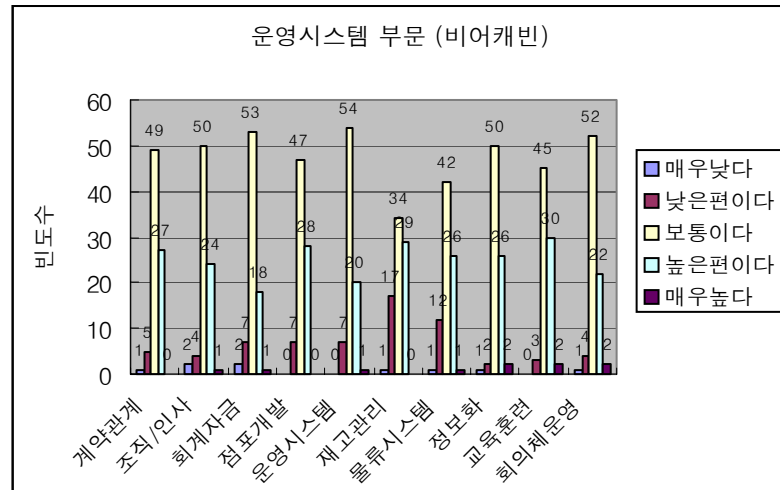


넘버텐 브랜드는 마케팅부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 결과를 도출할 수 있다. 그러나 역시 브랜드파워에 대한 항목에서 ‘높다’라는 긍정적인 응답을 보이고 있는 것이 특징이라 하겠다. 그러나 가격경쟁력과 전략제휴의 항목에서는 부정적인 응답인 ‘낮은 편이다’라고 응답한 것으로 살펴볼 때 마케팅부문에 있어서 가격경쟁력과 전략제휴에 대한 부문을 생각하여야 하겠다.

3. 운영시스템 부문

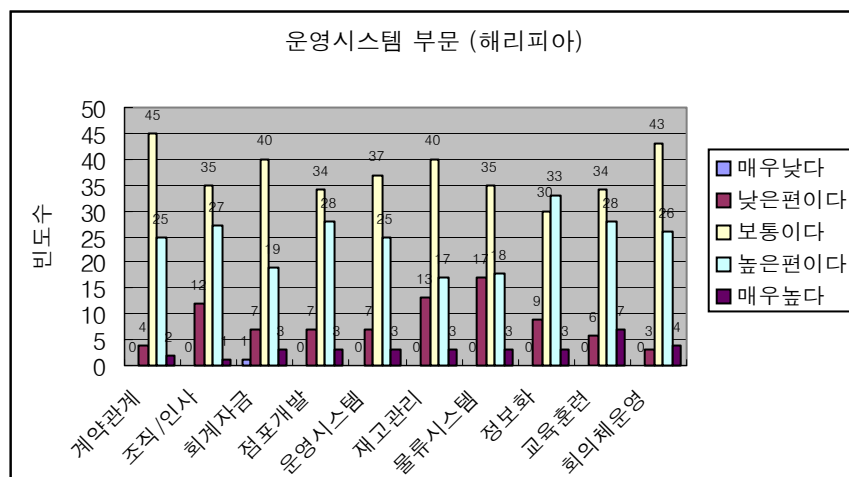
본부의 운영시스템 부문 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석 되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-9> 운영시스템 부문 (비어캐빈)



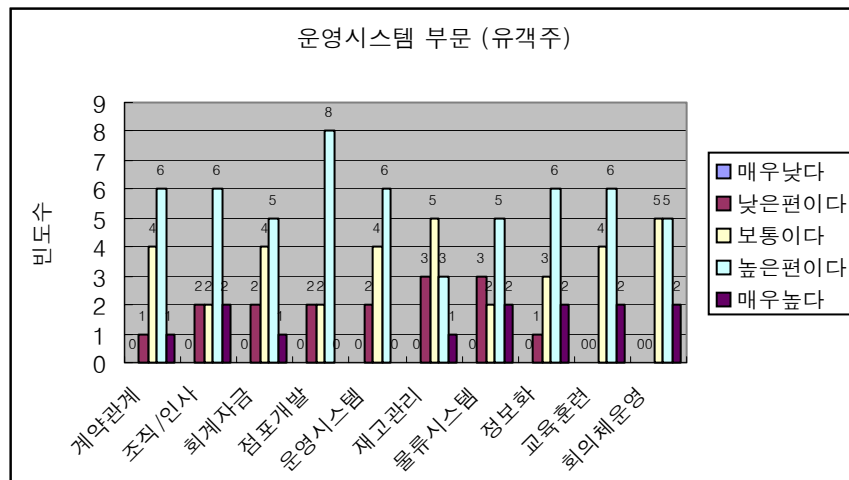
비어캐빈 브랜드는 운영시스템 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 설문항목 응답에서 특징으로는 재고관리에 대한 설문항목과 물류시스템에 대한 설문항목에서 부정적인 응답인 ‘낮은 편’이다 와 매우 ‘낮다’라는 응답이 20%대를 나타내고 있다는 것을 들 수 있다. 이는 운영시스템 부문에서 다른 부문과는 달리 본부에 대한 만족도가 ‘낮다’는 것을 대변해 주고 있는 것이며 앞으로 재고관리와 물류시스템을 비롯한 운영시스템 부문 전반에 걸친 개선이 필요하겠다.

<그림5-10> 운영시스템 부문 (해리피아)



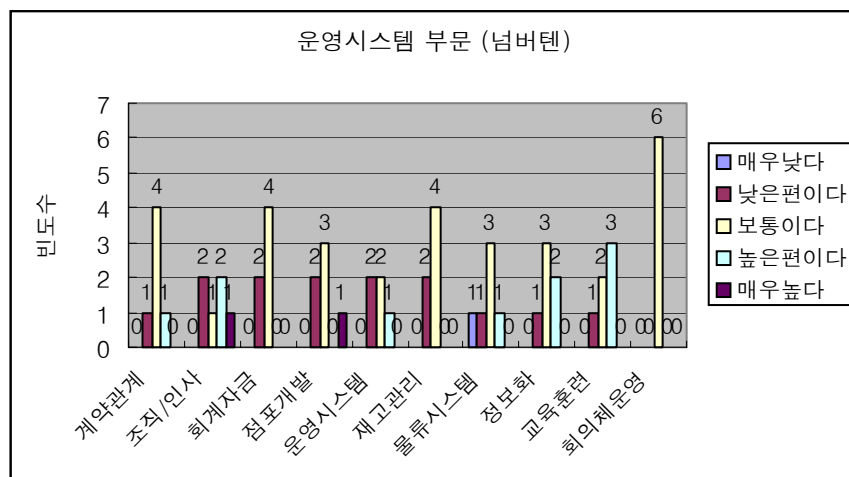
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 운영시스템 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 설문항목 응답에서 특징으로는 정보화와 관련된 설문항목의 경우 40%대의 응답비율로 다른 항목들 보다 높은 긍정적인 응답으로 파악할 수 있으나, 재고관리에 대한 설문항목과 물류시스템에 대한 설문항목에서 부정적인 응답인 ‘낮은 편’이다와 매우 ‘낮다’라는 응답이 20%대를 나타내고 있다는 것을 들 수 있다. 이는 전체적인 운영시스템 부문의 개선이 필요하다는 것을 나타내고 있는 것으로 파악할 수 있다.

<그림5-11> 운영시스템 부문 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답을 살펴 볼 수 있다. 그러나 운영시스템부문에 있어서의 부정적인 응답도 나온 것을 파악할 수 있다. 이는 전체적인 운영시스템 부문의 개선이 필요하다는 것을 나타내고 있는 것으로 파악할 수 있으며 이러한 개선의 노력을 통하여 운영의 효율성을 높일 수 있도록 하여야겠다.

<그림5-12> 운영시스템 부문 (넘버텐)

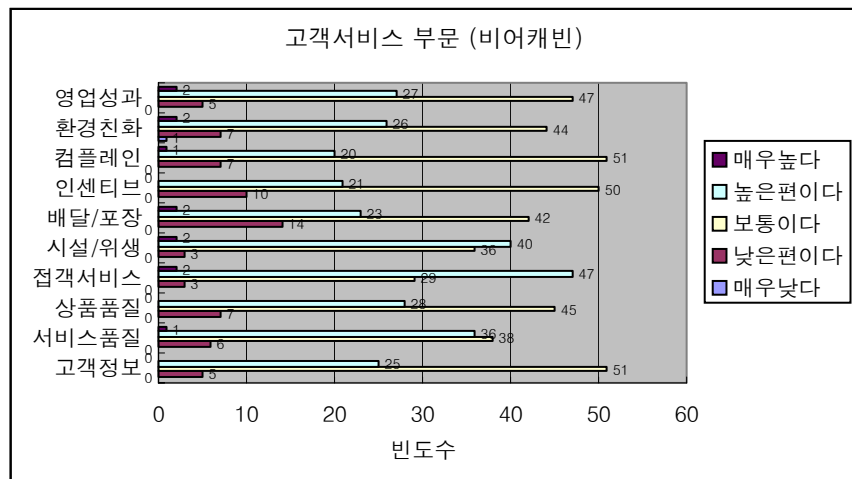


넘버텐 브랜드는 대부분의 항목에서 운영시스템 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 그러나 운영시스템 부문에 있어서의 부정적인 응답도 나온 것을 파악할 수 있다. 이는 전체적인 운영시스템 부문의 개선이 필요하다는 것을 대변해 주고 있는 것으로 파악할 수 있으며 운영시스템 부문의 개선을 통한 브랜드의 발전을 모색해야 할 것이다.

4. 서비스 부문

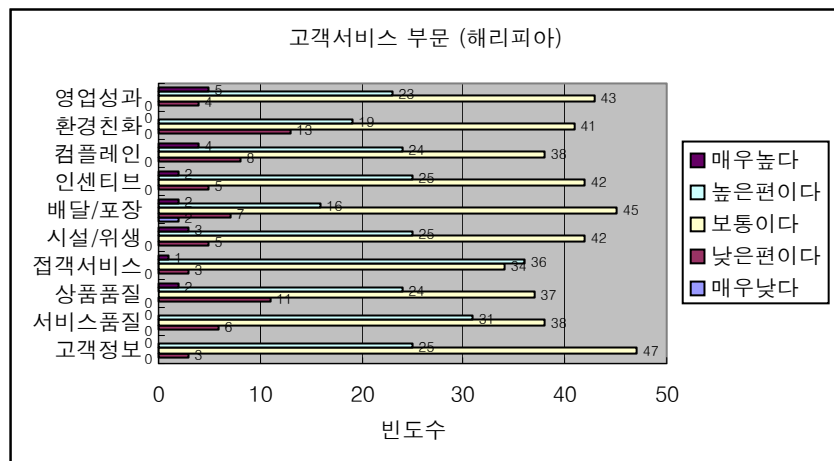
본부의 고객서비스 부문 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석 되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-13> 고객서비스 부문 (비어캐빈)



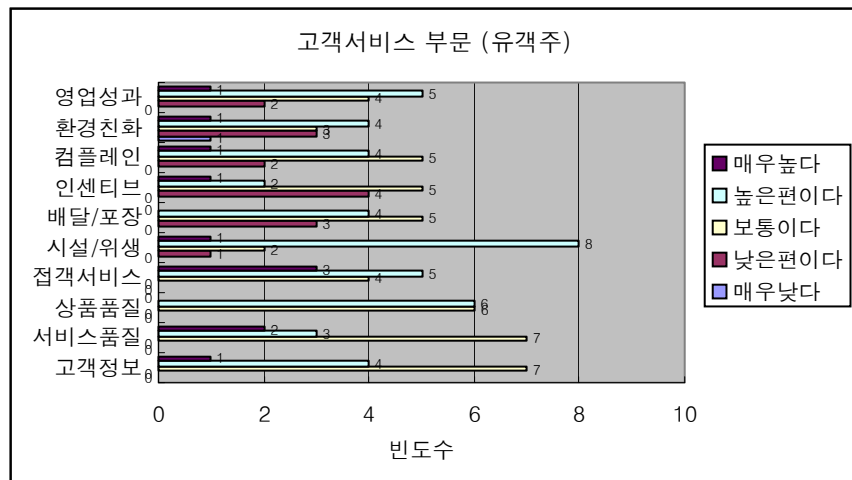
비어캐빈 브랜드는 고객서비스 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 설문항목 응답 중 특징적인 응답을 보인 항목으로는 접객서비스 항목에서 50%대가 긍정적인 응답인 ‘높은 편이다’ 와 ‘높다’라고 응답하고 있다. 그러나 배달 및 포장부문에 대한 항목에 있어서는 10%대가 ‘낮은 편’이라는 부정적인 응답을 하고 있는 것으로 봐서 비어캐빈은 고객서비스 부문 특히 배달 및 포장 부문에 대해서 개선해야 할 것이다.

<그림5-14> 고객서비스 부문 (해리피아)



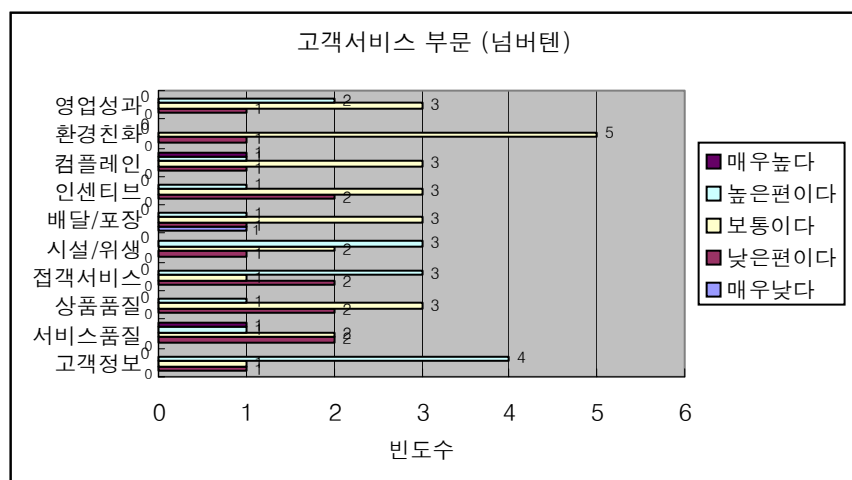
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 고객센터 서비스 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 해리피아 브랜드 역시 비어캐빈 브랜드와 마찬가지로 접객서비스 항목에서 거의 50%대의 응답자가 긍정적인 응답인 ‘높은 편이다’와 ‘높다’라고 응답하고 있다. 그러나 환경친화에 대한 항목에 있어서는 10%대가 매우 ‘낮은 편이다’라는 부정적인 응답을 하고 있다. 따라서 해리피아 브랜드의 경우에는 프랜차이즈경영에 있어서 환경에 대한 부분을 개선하고 발전시켜야 할 것으로 파악된다.

<그림5-15> 고객센터 서비스 부문 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘보통이다’와 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답이 주를 이루고 있음을 살펴 볼 수 있다. 이는 유객주 브랜드의 경우 고객센터 부문에서 자신감을 가지고 있는 것으로 파악할 수 있으나 인센티브 측면에 있어서 부정적인 반응을 보인 응답자가 다른 설문항목 보다 더 부정적인 것으로 나타났다. 따라서 유객주 브랜드의 경우 보다 나은 본부운영을 위해서 고객센터 부문에서 특히 인센티브 쪽에 관심을 기울여야 할 것이다

<그림5-16> 고객센터 서비스 부문 (넘버텐)

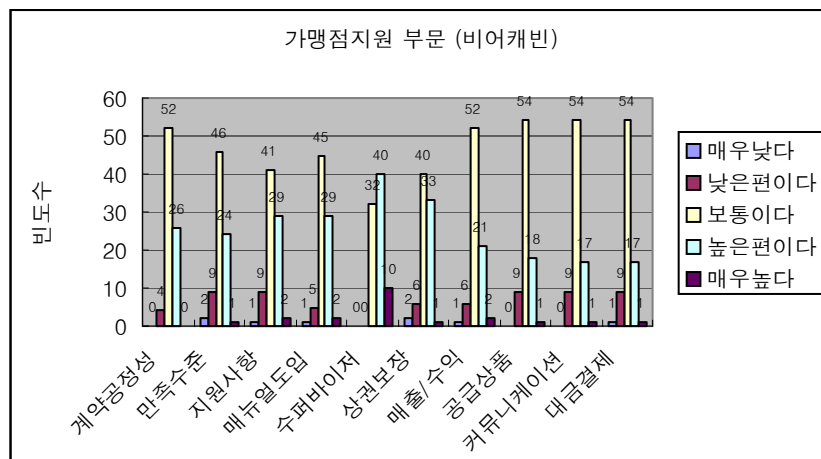


넘버텐 브랜드는 대부분의 항목에서 고객서비스 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’와 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답이 주를 이루고 있음을 살펴 볼 수 있다. 이는 넘버텐 브랜드의 경우 고객서비스 부문에서 자신감을 가지고 있는 것으로 파악할 수 있으나 전 항목에 걸쳐서 부정적인 응답이 나온 것을 보았을 때 고객서비스 부문이 발전하기 위해서는 더욱 많은 노력이 필요하다고 하겠다.

5. 가맹점 지원 부문

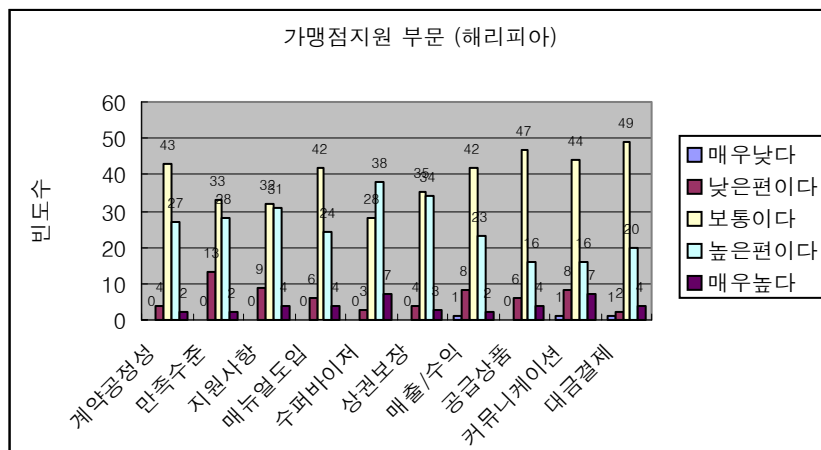
본부의 가맹점 지원 부문 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석 되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-17> 가맹점지원 부문 (비어캐빈)



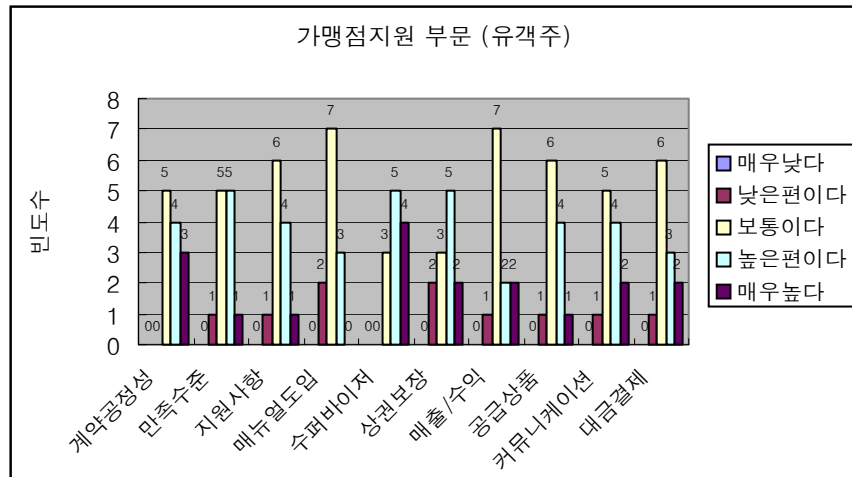
비어캐빈 브랜드는 가맹점 지원 부문에 있어서 슈퍼바이저에 설문항목의 경우 아주 긍정적인 응답으로 응답비율이 구성되어 있는 것 외에 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답비율이 가장 높은 것으로 나타나고 있다. 그러나 부정적인 응답이 슈퍼바이저 항목을 제외하고 모두 나타나고 있는 것에 주목해 볼 때 본부에서는 가맹점 지원에 대해서 세밀하게 검토해 볼 가치가 있다고 하겠다.

<그림5-18> 가맹점지원 부문 (해리피아)



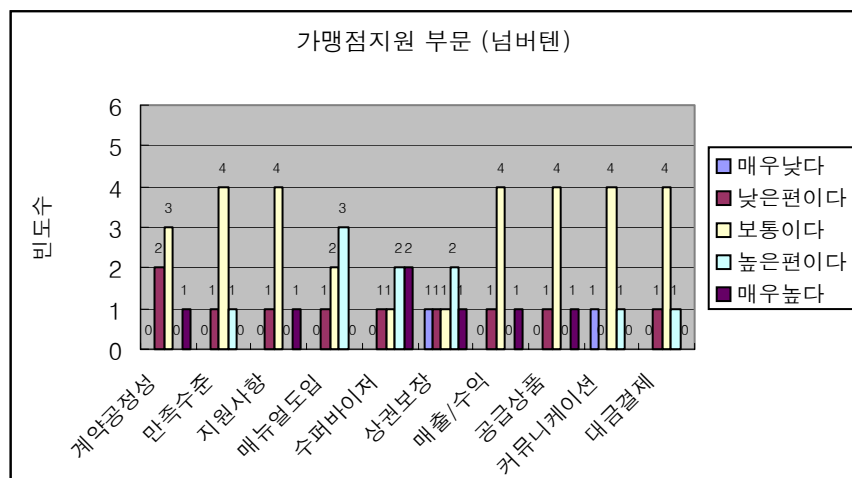
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 비어캐빈 브랜드와 마찬가지로 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답비율이 가장 높은 것으로 나타나고 있다. 그러나 해리피아 브랜드를 대상으로 한 응답에서는 비어캐빈과 달리 부정적인 응답이 모든 항목에서 나타나고 있는 것에 주목해 볼 때 본부에서는 가맹점 지원 부문에 대해서 객관적인 검토가 필요할 것이며 이를 개선할 수 있는 전략 또한 필요하다고 하겠다.

<그림5-19> 가맹점지원 부문 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘보통이다’와 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답이 주를 이루고 있음을 살펴 볼 수 있다. 이는 유객주 브랜드의 경우 가맹점지원 부문에서 자신감을 가지고 있는 것으로 파악할 수 있으나, 몇몇의 응답자의 경우 계약공정성 항목과 수퍼바이저 항목을 제외하고는 부정적인 응답이 있는 것을 감안하여 가맹점 지원 부문에 있어서 이를 고려해야 할 것이다.

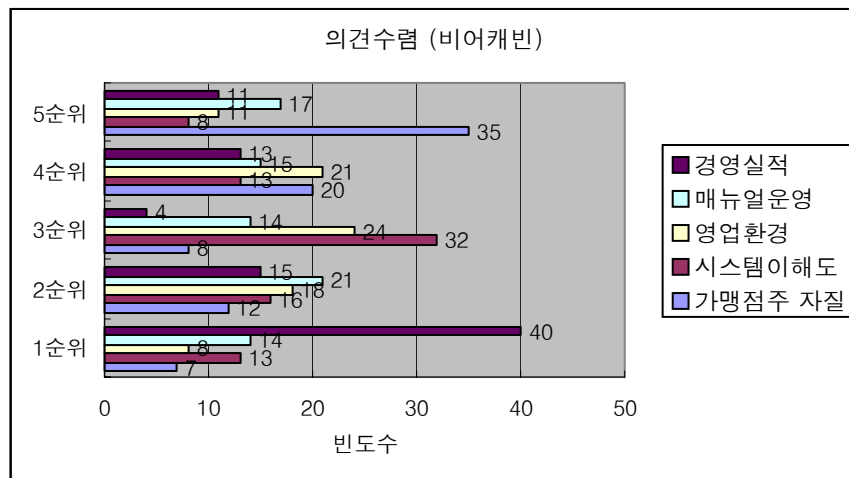
<그림5-20> 가맹점지원 부문 (넘버텐)



넘버텐 브랜드는 대부분의 항목에서 고객 지원 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답이 주를 이루고 있음을 살펴 볼 수 있다. 이는 넘버텐 브랜드의 경우 고객 지원 부문에 있어서 이렇다 할 특징이 없는 것으로 파악할 수 있으며 전 항목에 걸쳐서 부정적인 응답이 나온 것을 보았을 때 고객 지원부문이 발전하기 위해서는 더욱 많은 노력이 필요하다고 하겠다.

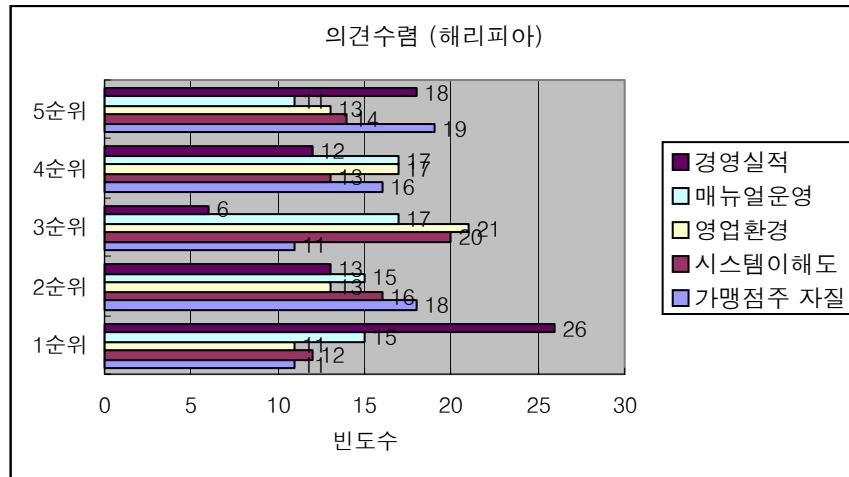
6. 의견수렴

<그림5-21> 의견수렴 (비어캐빈)



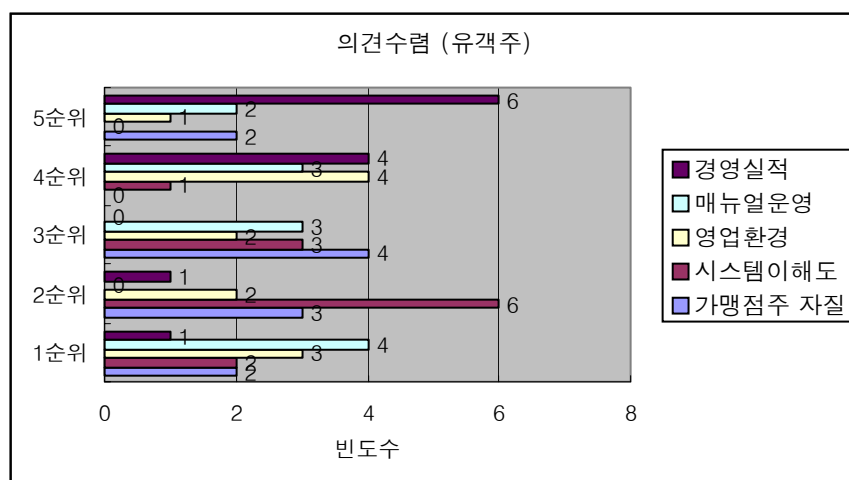
비어캐빈 브랜드의 본부 평가척도에 대한 중요 부문을 살펴보았을 때 순위를 살펴보면 다음과 같다. 의견수렴 보기1번 본부의 경영부문을 1순위로 선택한 응답자는 7명, 반면에 5순위로 선택한 응답자는 35명이었고 보기2번 본부의 마케팅부문을 1순위로 선택한 응답자는 13명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 32명이었다. 한편, 보기3번 본부의 운영시스템 부문을 1순위로 선택한 응답자는 8명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 24명이었으며 보기4번 고객서비스 부문을 1순위로 선택한 응답자는 14명, 2순위로 선택한 응답자는 21명이었다. 마지막으로 보기5번 가맹점 지원 부문을 1순위로 선택한 응답자는 40명이고 2순위로 선택한 응답자는 15명이었다. 이를 종합해보면, 본부 평가척도에서 중요시 생각되는 순서는 가맹점 지원 부문, 고객서비스 부문, 본부의 마케팅부문, 본부의 운영시스템 부문, 본부의 경영부문으로 파악할 수 있다.

<그림5-22> 의견수렴 (해리피아)



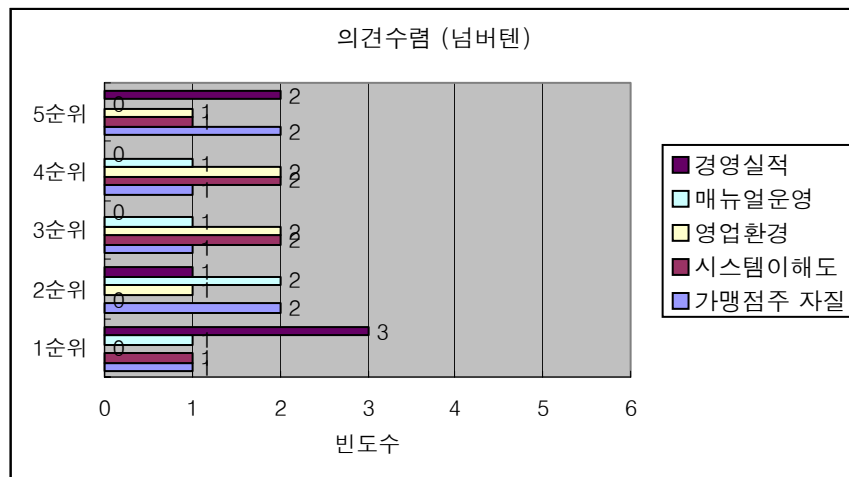
해리피아 브랜드의 본부 평가척도에 대한 중요 부문을 살펴보았을 때 순위를 살펴보면 다음과 같다. 의견수렴 보기1번 본부의 경영부문을 1순위로 선택한 응답자는 11명, 반면에 5순위로 선택한 응답자는 19명이었고 보기2번 본부의 마케팅부문을 1순위로 선택한 응답자는 12명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 20명이었다. 한편, 보기3번 본부의 운영시스템 부문을 1순위로 선택한 응답자는 11명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 21명이었으며 보기4번 고객서비스 부문을 1순위로 선택한 응답자는 15명, 4순위로 선택한 응답자는 17명이었다. 마지막으로 보기5번 가맹점 지원 부문을 1순위로 선택한 응답자는 26명, 5순위로 선택한 응답자는 18명이었다. 이를 종합해보면, 본부 평가척도에서 중요시 생각되는 순서는 가맹점 지원 부문, 본부의 마케팅 부문, 본부의 운영시스템 부문, 고객서비스 부문, 본부의 경영부문으로 파악할 수 있다.

<그림5-23> 의견수렴 (유객주)



유객주 브랜드의 본부 평가척도에 대한 중요 부문을 살펴보았을 때 순위를 살펴보면 다음과 같다. 의견수렴 보기1번 본부의 경영부문을 1순위로 선택한 응답자는 2명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 4명이었고 보기2번 본부의 마케팅부문을 1순위로 선택한 응답자는 2명, 반면에 2순위로 선택한 응답자는 6명이었다. 한편, 보기3번 본부의 운영시스템 부문을 1순위로 선택한 응답자는 3명, 반면에 4순위로 선택한 응답자는 4명이었으며 보기4번 고객서비스 부문을 1순위로 선택한 응답자는 4명, 4순위로 선택한 응답자는 3명이었다. 마지막으로 보기5번 가맹점 지원 부문을 1순위로 선택한 응답자는 1명, 5순위로 선택한 응답자는 16명이었다. 이를 종합해보면, 본부 평가척도에서 중요시 생각되는 순서는 고객서비스 부문, 본부의 마케팅부문, 본부의 경영부문, 본부의 운영시스템 부문, 가맹점 지원 부문으로 파악할 수 있다.

<그림5-24> 의견수렴 (넘버텐)



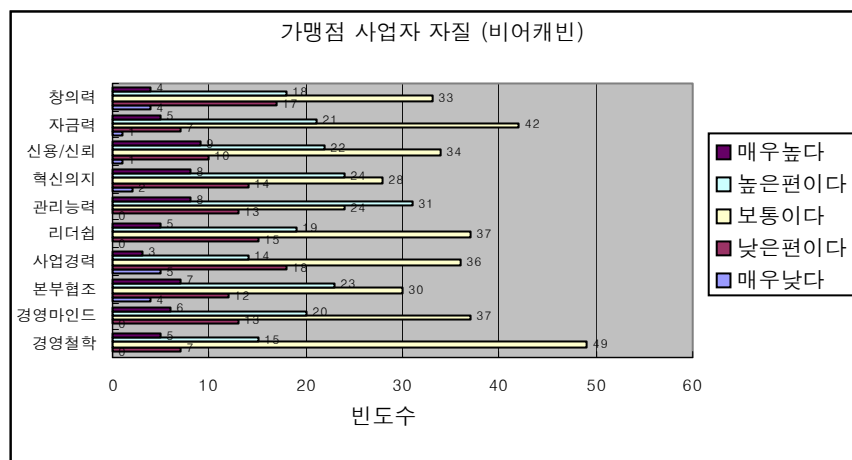
넘버텐 브랜드의 본부 평가척도에 대한 중요 부문을 살펴보았을 때 순위를 살펴보면 다음과 같다. 의견수렴 보기1번 본부의 경영부문을 1순위로 선택한 응답자는 1명 반면에 5순위로 선택한 응답자는 2명이었고 보기2번 본부의 마케팅부문을 1순위로 선택한 응답자는 1명이었으며 반면에 4순위로 선택한 응답자는 2명이었다. 한편, 보기3번 본부의 운영시스템 부문을 1순위로 선택한 응답자는 0명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 2명이었으며 보기4번 고객서비스 부문을 1순위로 선택한 응답자는 1명이고 2순위로 선택한 응답자는 2명이었다. 마지막으로 보기5번 가맹점 지원 부문을 1순위로 선택한 응답자는 3명, 5순위로 선택한 응답자는 2명이었다. 이를 종합해보면, 본부 평가척도에서 중요시 생각되는 순서는 가맹점 지원 부문, 고객서비스 부문, 본부의 운영시스템 부문, 본부의 마케팅부문, 본부의 경영부문으로 파악할 수 있다.

제3절 가맹점 운영실태 조사분석

1. 가맹점 사업자 자질

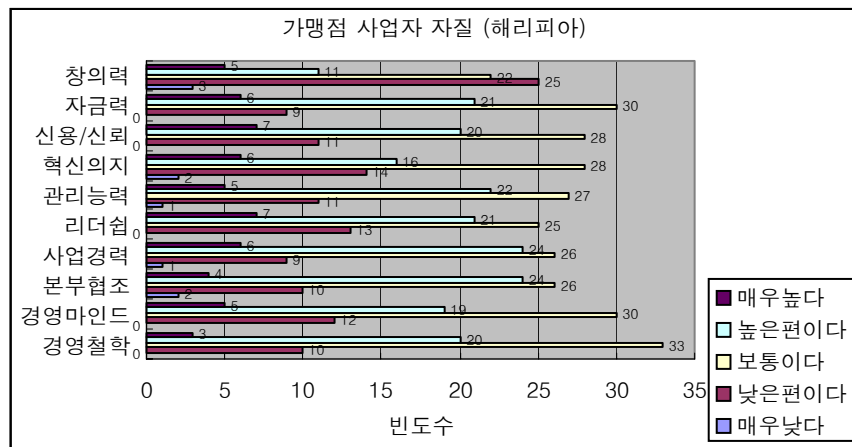
가맹점 사업자 자질에 대한 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-25> 가맹점 사업자 자질 (비어캐빈)



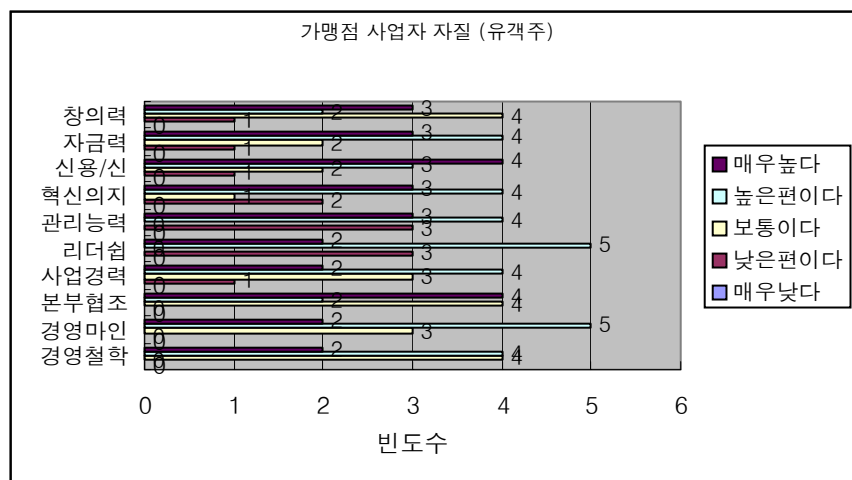
위의 그래프를 살펴보면 비어캐빈 브랜드의 경우 가맹점 사업자 자질에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 결과를 도출할 수 있다. 설문항목 응답에서 특징으로는 관리능력과 혁신의지 항목에서는 높은 편으로 설문조사가 되었으나, 사업경력과 창의력 항목에서는 ‘낮다’고 대답한 응답자가 20%대를 기록하고 있는 것이 특징이라 하겠다. 이는 기업환경이 개선되면서 앞으로 사업경력에 바탕을 둔 창의적인 가맹점운영이 필요하다는 것을 의미한다고 파악할 수 있다.

<그림5-26> 가맹점 사업자 자질 (해리피아)



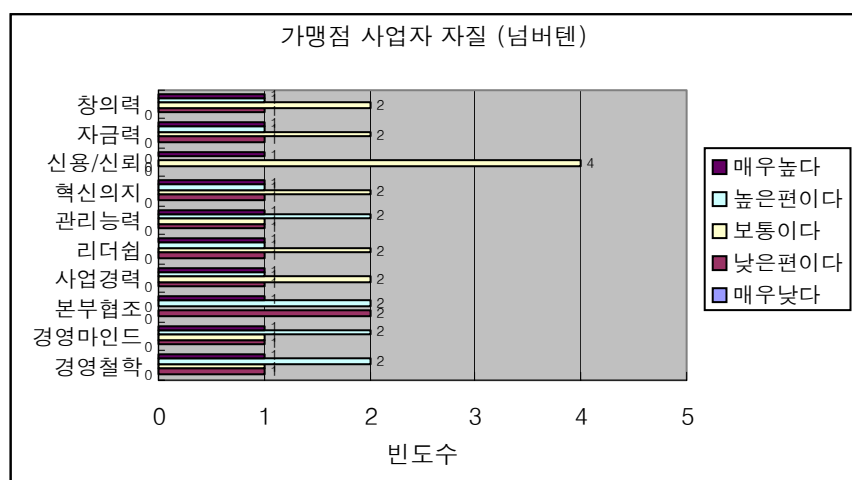
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 비어캐빈 브랜드와 마찬가지로 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 결과를 도출할 수 있으며, 또한 본부 협조와 사업경력 항목에서는 높은 편으로 설문조사가 되었다. 그러나 혁신의지와 창의력을 묻는 항목에서 20%대와 30%대의 응답자가 ‘낮다’는 응답을 하였다. 이는 가맹점에 대한 변화를 꾀하려는 혁신의지와 창의력을 겸비하여 가맹점운영을 해야 발전이 있을 수 있음을 의미한다고 하겠다.

<그림5-27> 가맹점 사업자 자질 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘높은 편이다’라는 응답으로 살펴 볼 수 있다. 특히, 신용 및 신뢰를 묻는 항목에서는 다른 설문 항목들 보다 더 긍정적인 응답을 보이고 있으나 리더쉽과 관리능력에 대해서는 아직까지 미흡하여 ‘낮은 편’이라고 응답한 비율이 응답자의 30%를 이루고 있는 것을 살펴볼 때 유객주의 가맹점 사업자들은 이에 대해 각별히 주의해야 하는 부분으로 지적될 수 있다.

<그림5-28> 가맹점 사업자 자질 (넘버텐)

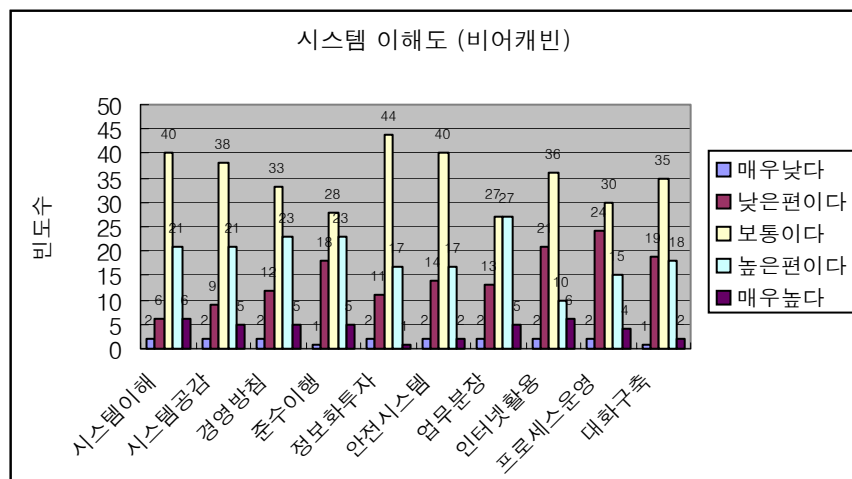


넘버텐 브랜드는 가맹점 사업자 자질부분에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’ 또는 ‘높은 편이다’라는 응답을 통하여 긍정적인 평가를 내릴 수 있다. 그러나 본부협조에 대한 설문항목에 대해서는 ‘낮은 편’이라고 대답한 응답자가 있는 것이 특징이라 하겠다. 이는 앞으로 넘버텐의 가맹점 사업자들이 본부와의 긴밀한 협조가 필요하다고 느끼는 부분을 대변해 주고 있는 것이라 파악할 수 있다.

2. 시스템 이해도

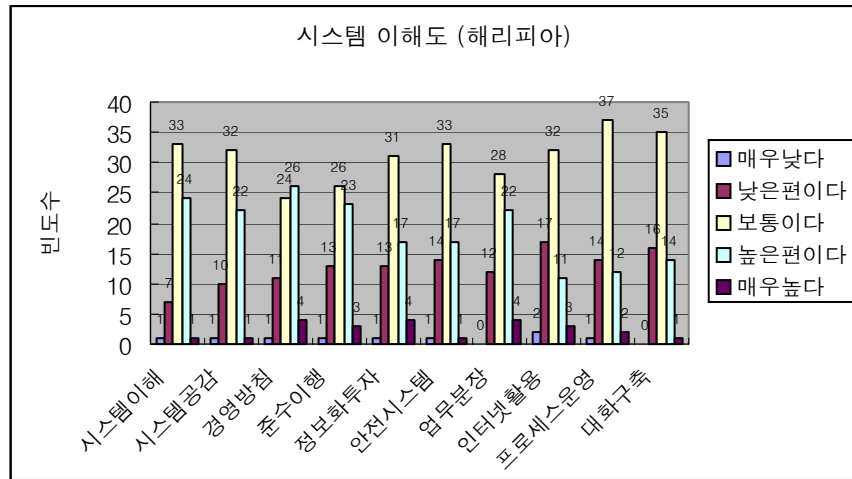
시스템 이해도 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-29> 시스템 이해도 (비어캐빈)



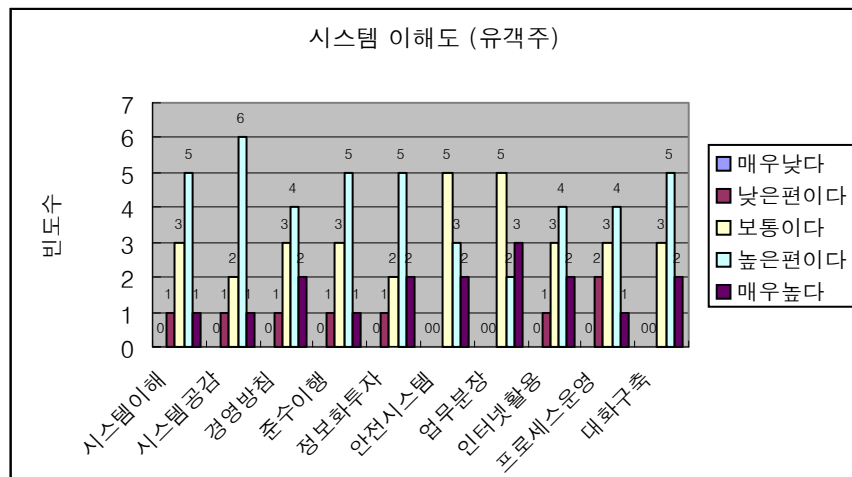
비어캐빈 브랜드의 경우 시스템 이해도 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 결과를 도출할 수 있다. 설문항목 응답에서 특징으로는 업무분장과 준수이행 그리고 경영방침항목에서는 30~40%대가 시스템 이해도 부문에 있어서 ‘높은 편이다’라고 응답하였으나, 인터넷활용과 프로세스 운영 항목에 있어서는 ‘낮은 편’이라고 대답한 응답자가 30%대를 기록하고 있는 것이 특징이라 하겠다. 이는 인터넷 활용을 통한 효율적인 프로세스 운영이 필요하다는 것을 뜻한다고 할 수 있으며 앞으로 가맹점 사업자 들은 인터넷에 대한 활용도를 높이고 개선된 프로세스 운영이 될 수 있도록 하여야겠다.

<그림5-30> 시스템 이해도 (해리피아)



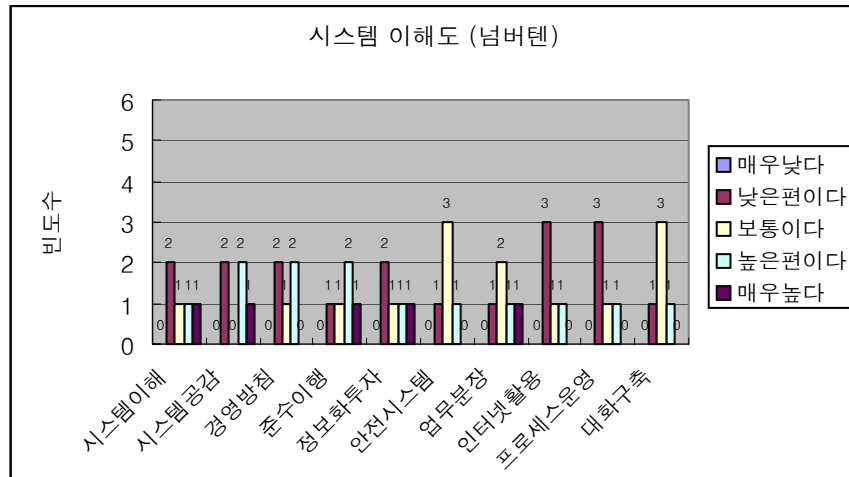
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 비어캐빈 브랜드와 마찬가지로 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답이 있었음을 살펴 볼 수 있으며, 업무분장과 준수이행 그리고 경영방침항목에서는 비어캐빈 보다 응답수가 낮은 20%대가 시스템 이해도 부문에 있어서 ‘높은 편이다’ 라는 응답을 보이고 있다. 그러나 인터넷활용과 대화구축에 대한 설문항목에서는 ‘낮은 편’이다 라고 응답한 비율이 20%대를 형성하고 있음에 따라 해리피아 가맹점 사업자들은 이에 착안하여 인터넷활용과 대화구축에 대하여 대응책을 마련하여야겠다.

<그림5-31> 시스템 이해도 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘높은 편이다’라는 응답으로 살펴볼 수 있다. 특히, 시스템공감과 정보화투자, 대화구축의 설문항목에서의 응답이 다른 항목들보다 높은 편이라는 긍정적인 응답을 보이고 있으나, 프로세스 운영이라는 항목에서는 ‘낮은 편’이다라는 부정적인 응답을 보이는 것으로 나타났다. 이는 효율적인 프로세스 운영이 요구되고 있는 것으로 파악할 수 있으며 유객주 브랜드의 가맹점 사업자들은 이에 대한 대비책이 필요하겠다.

<그림5-32> 시스템 이해도 (넘버텐)

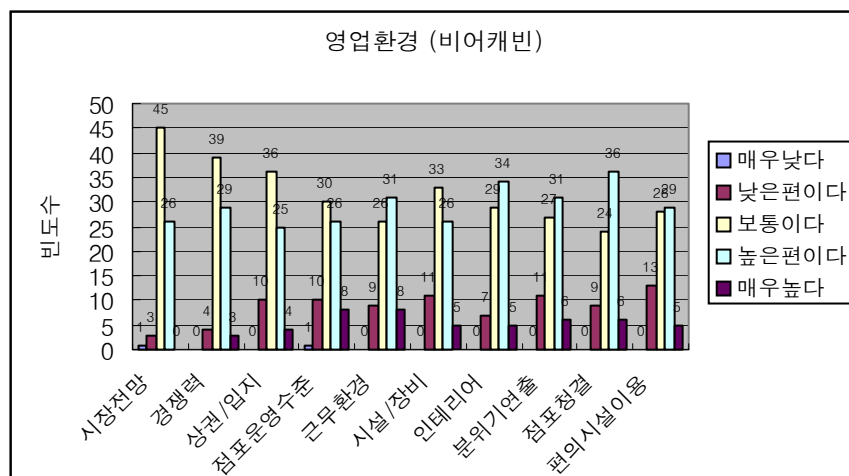


넘버텐 브랜드는 시스템 이해도 부문에 있어서 대부분의 항목에서 응답자 별로 극과 극의 결과를 나타내고 있는 것이 특징이라 하겠다. 거의 모든 항목에서 ‘높은 편이다’ 와 ‘낮은 편’이다라는 응답비율이 비슷하게 나오고 있는 것이 특징이라 할 수 있다. 그 중에서 시스템 공감과 준수이행의 설문항목에서 ‘높은 편이다’ 라고 응답한 응답자가 다른 항목들보다 많고 인터넷활용과 프로세스 운영에 대한 설문에서는 ‘낮은 편’이다 라고 응답한 응답자가 많은 것이 특징이라 하겠다.

3. 영업환경 부문

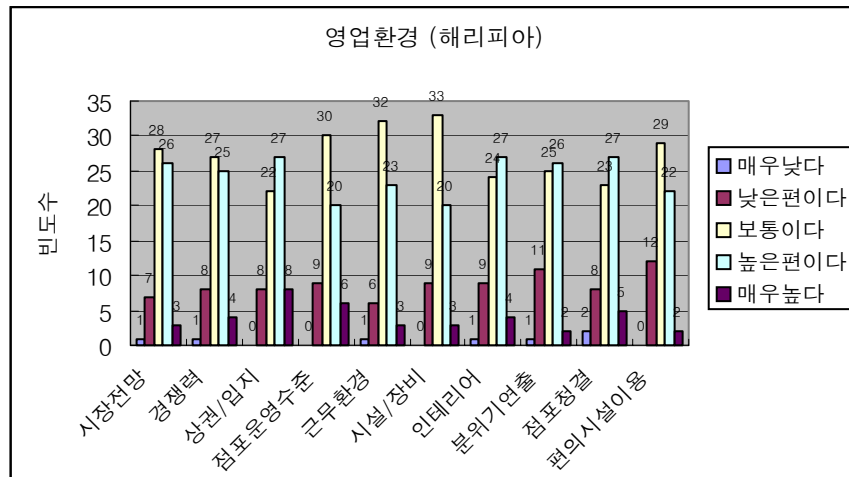
영업환경 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-33> 영업환경 (비어캐빈)



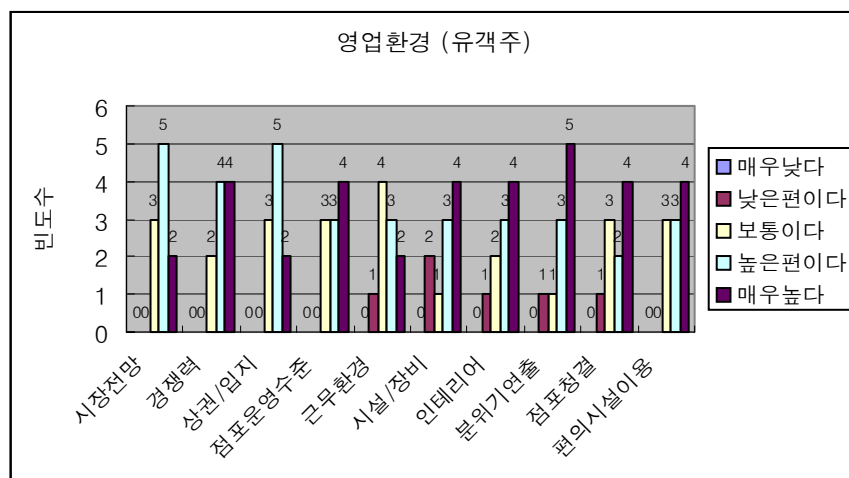
비어캐빈 브랜드는 영업환경 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 설문 항목 응답에서 특징으로는 모든 설문항목에서 부정적인 응답인 ‘낮은 편’이다 라는 응답이 거의 10%대가 나타나고 있다는 것을 들 수 있다. 이는 영업환경 부문에서 다른 부문과는 달리 개선사항이 많다는 것으로 파악할 수 있으며 그 중에서도 특히 편의시설이용에 대한 부분이 시급히 개선되어야 할 부분으로 파악된다.

<그림5-34> 영업환경 (해리피아)



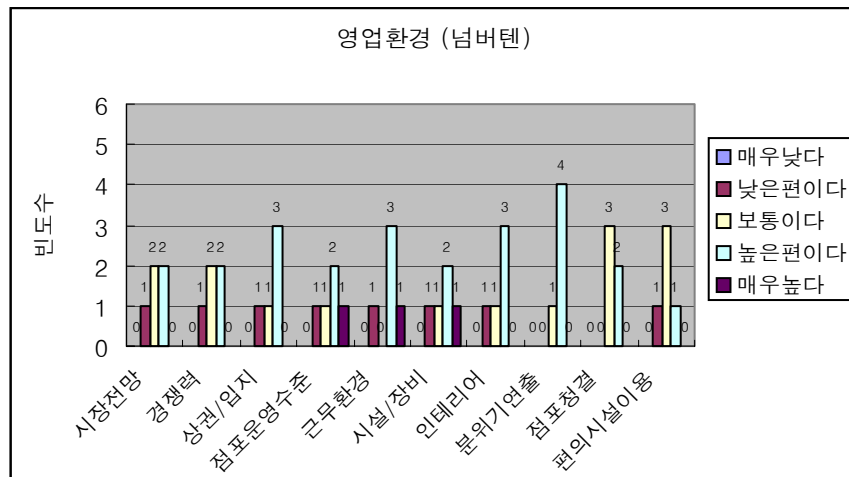
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 영업환경 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 그러나 비어캐빈과 마찬가지로 모든 설문항목에서 부정적인 응답인 ‘낮은 편’이다 라는 응답이 거의 10%대가 나타나고 있다는 것을 들 수 있다. 이는 영업환경 부문에서 다른 부문과는 달리 개선사항이 많다는 것으로 파악할 수 있으며 그 중에서도 특히 편의시설이용에 대한 부분이 시급히 개선되어야 할 부분으로 파악된다.

<그림5-35> 영업환경 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘높은 편이다’ 와 매우 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답을 살펴 볼 수 있다. 이는 유객주 브랜드의 경우에는 영업환경이 만족스러움을 나타내고 있는 결과라 할 수 있으며 앞으로 발전을 위해서는 시설 및 장비에 대한 미비점을 찾아 개선해 나가는 것이 필요할 것이다.

<그림5-36> 영업환경 (넘버텐)

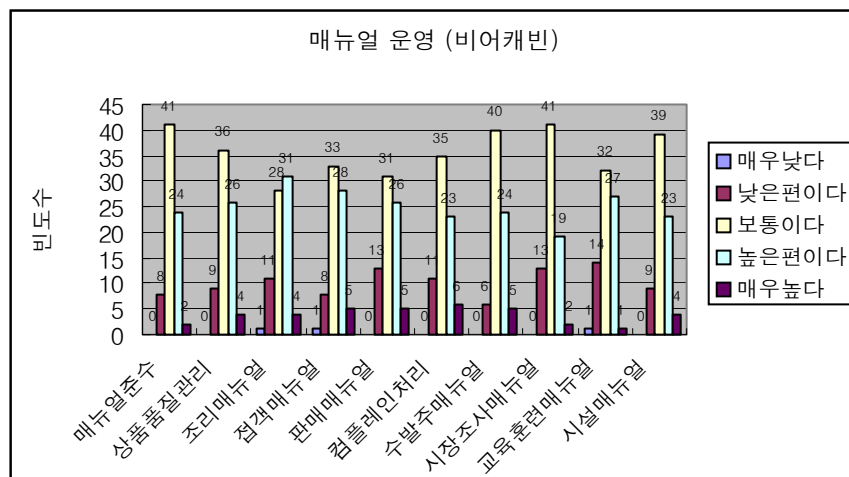


넘버텐 브랜드는 대부분의 항목에서 영업환경 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘높은 편이다’라는 응답을 보이고 있다. 그러나 거의 대부분에 있어서의 부정적인 응답도 나온 것을 파악할 수 있다. 이는 영업환경이 만족스러움을 나타내고 있는 결과라 할 수 있으나 전체적인 영업환경 부문의 개선 노력이 있어야 한다는 것을 대변해 주고 있는 것으로 파악할 수 있으며 영업환경 부문의 미비점 개선을 통한 가맹점의 발전을 모색해야 할 것이다.

4. 매뉴얼 운영 부문

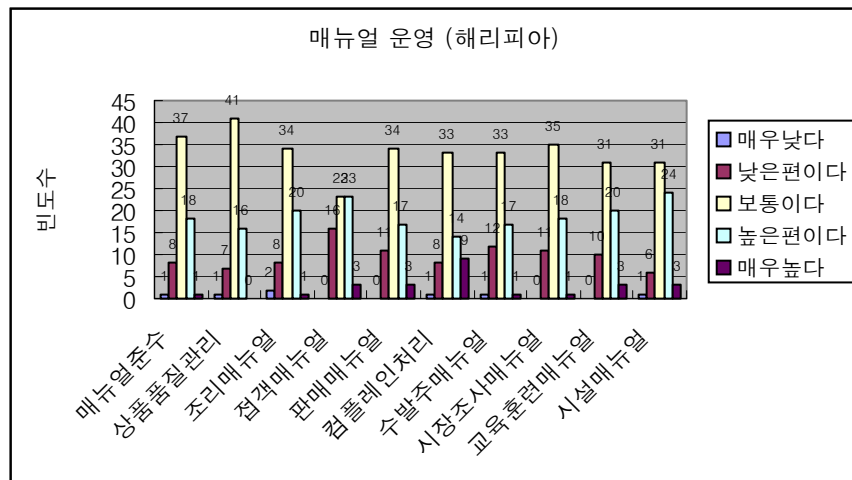
매뉴얼 운영 부문 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-37> 매뉴얼 운영 (비어캐빈)



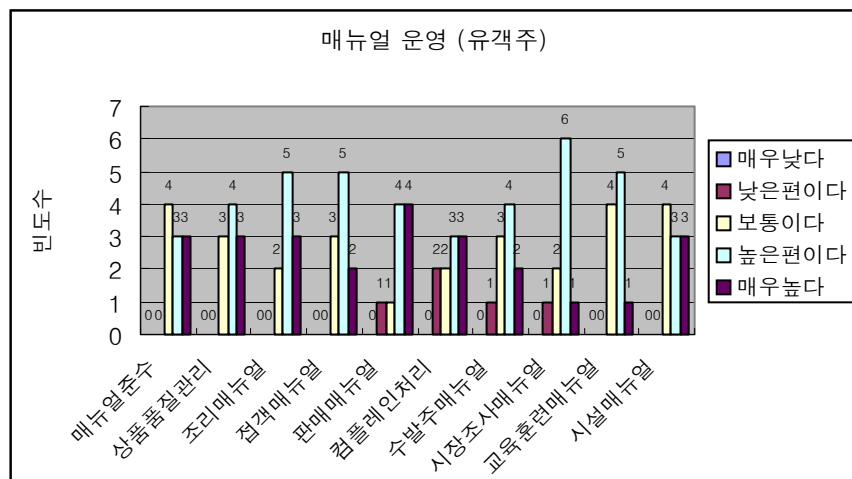
비어캐빈 브랜드는 매뉴얼 운영 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 설문항목 응답 중 특징적인 응답을 보인 항목으로는 조리매뉴얼 항목에서 40%대가 긍정적인 응답인 ‘높은 편이다’ 와 ‘높다’라고 응답하고 있다. 그러나 교육훈련 부문에 대한 항목에 있어서는 20%대가 ‘낮은 편이다’라는 부정적인 응답을 하고 있는 것으로 봐서 비어캐빈은 매뉴얼 운영 부문 특히 교육훈련 부문에 대해서 개선해야 할 것이다.

<그림5-38> 매뉴얼 운영 (해리피아)



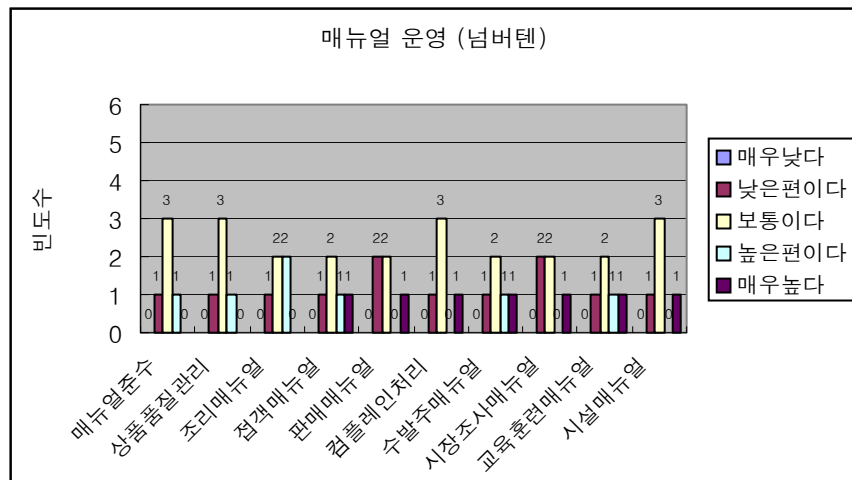
해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 고객서비스 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 보이고 있다. 해리피아 브랜드의 경우 시설매뉴얼 항목에서 30%대의 응답자가 긍정적인 응답인 ‘높은 편이다’ 와 ‘매우 ‘높다’라고 응답하고 있다. 그러나接客매뉴얼에 대한 항목에 있어서는 20%대가 ‘낮은 편’이다’라는 부정적인 응답을 하고 있다. 따라서, 해리피아 브랜드의 경우에는 체인운영에 있어서接客매뉴얼에 대한 부분을 개선하고 발전시켜야 할 것으로 파악된다.

<그림5-39> 매뉴얼 운영 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘보통이다’와 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답이 주를 이루고 있음을 살펴 볼 수 있다. 이는 유객주 브랜드의 경우 매뉴얼 운영 부문에서 자신감을 가지고 있는 것으로 파악할 수 있으나 컴플레인 처리 측면에 있어서 부정적인 반응을 보인 응답자가 다른 설문항목 보다 더 부정적인 것으로 나타났다. 따라서 유객주 브랜드의 경우 보다 나은 가맹점운영을 위해서 매뉴얼 운영 부문에서 특히 컴플레인 처리 쪽에 관심을 기울여야 할 것이다.

<그림5-40> 매뉴얼 운영 (넘버텐)

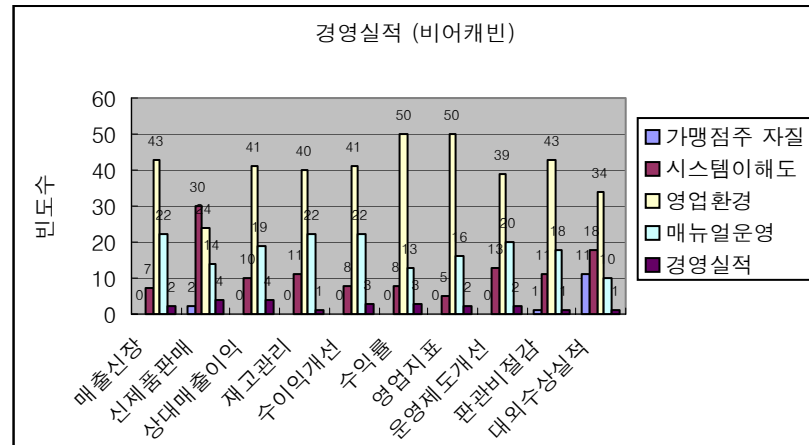


넘버텐 브랜드는 대부분의 항목에서 고객서비스 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 기준으로 하여 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답과 ‘낮은 편’이다’라는 부정적인 응답이 양분되어 응답비율을 나타내고 있음을 살펴볼 수 있다. 이는 넘버텐 브랜드의 경우 아직까지 매뉴얼 운영에 있어서 무엇이라고 단정 지을 수 없다는 것을 대변해 주기 때문에 앞으로 긍정적인 방향으로 가맹점 운영이 진행될 수 있도록 노력하는 것이 필요하다고 하겠다.

5. 경영실적 부문

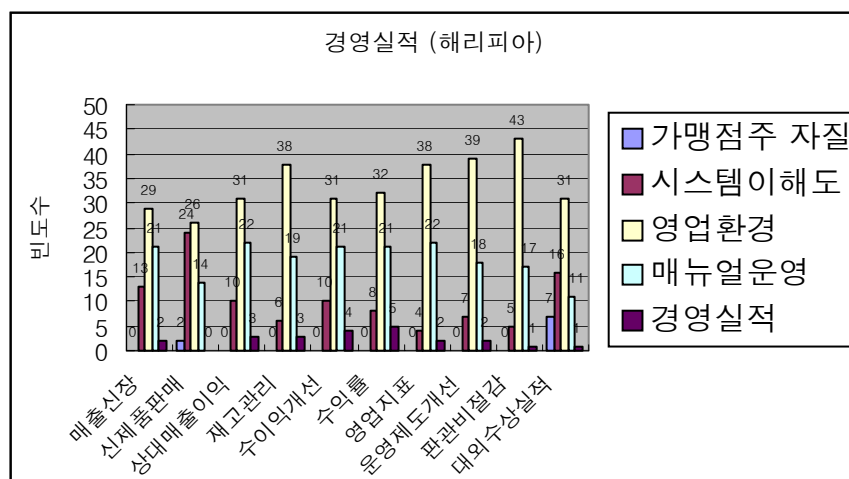
경영실적 부문 설문에서는 각 브랜드별로 나누어 5점 척도로 이루어진 설문항목에 의하여 분석되었으며 그에 따른 결과는 아래의 그래프와 같다.

<그림5-41> 경영실적 (비어캐빈)



비어캐빈 브랜드는 경영실적 부문에 있어서 신제품판매에 대한 설문항목의 경우 아주 부정적인 응답으로 응답비율이 40%대로 구성되어 있는 것 외에 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답비율이 가장 높은 것으로 나타나고 있다. 뿐만 아니라, 부정적인 응답이 경영실적 부문의 설문항목 모두에서 나타나고 있는 것에 주목해 볼 때 경영실적 부문에 대한 문제점을 세밀하게 검토해 볼 가치가 있다고 하겠다.

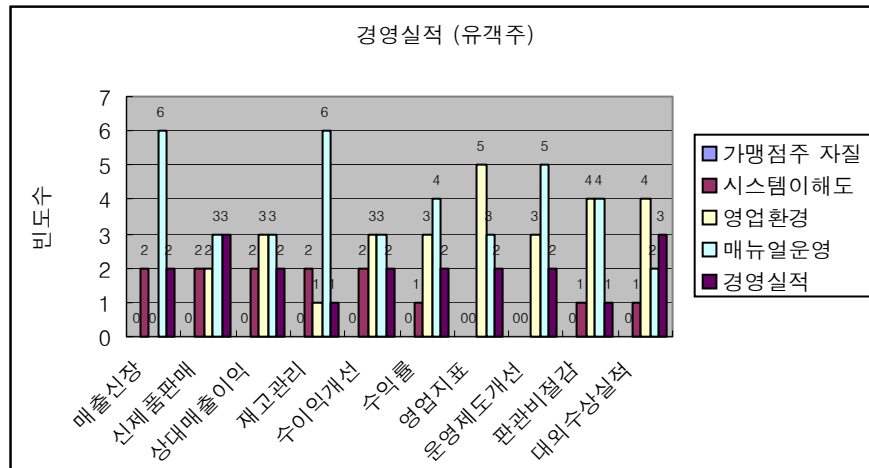
<그림5-42> 경영실적 (해리피아)



해리피아 브랜드의 설문분석을 살펴보면, 비어캐빈 브랜드와 마찬가지로 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답비율이 가장 높은 것으로 나타나고 있으며, 신제품판매에 대한 설문항목의 경우 아주 부정적인 응답으로

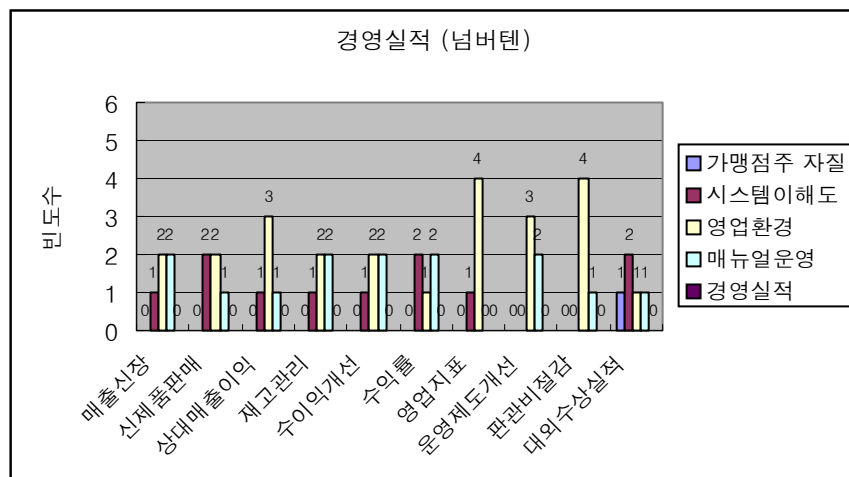
응답비율이 30%대로 구성되어 있는 것이 특징이라 할 수 있다. 해리피아 브랜드 역시 비어캐빈과 마찬가지로 부정적인 응답이 경영실적 부문의 설문항목 모두에서 나타나고 있는 것에 주목해 볼 때 경영실적 부문에 대한 문제점을 세밀하게 검토해 볼 가치가 있다고 하겠다.

<그림5-43> 경영실적 (유객주)



유객주 브랜드의 경우에는 대부분의 항목에서 ‘보통이다’ 와 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답이 주를 이루고 있음을 살펴 볼 수 있다. 이는 유객주 브랜드의 경우 경영실적 부문에서 자신감을 가지고 있는 것으로 파악할 수 있으나, 몇몇 응답자의 경우 매출에 관한 항목들과 재고관리 항목에서 부정적인 응답을 한 것을 감안하여 경영실적 부문에 있어서 이를 고려해야 할 것이다.

<그림5-44> 경영실적 (넘버텐)

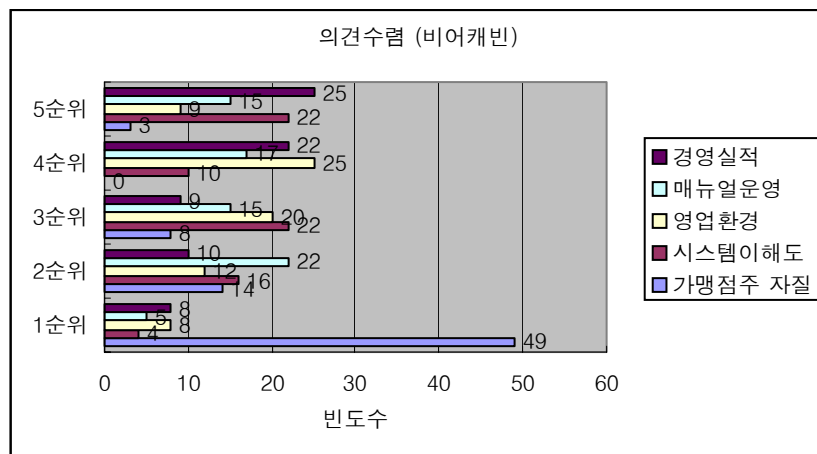


넘버텐 브랜드는 대부분의 항목에서 고객서비스 부문에 있어서 대부분의 항목에서 ‘보통이다’라는 응답을 기준으로 하여 ‘높은 편이다’라는 긍정적인 응답과 ‘낮은 편이다’라는 부정적인 응답이 양분되어 응답비율을 나타내고 있음을 살펴볼 수 있다. 이는 넘버텐 브랜드의 경우 아직까지 경영실적 부문에 있어서 무엇이라고

단정지를 수 없다는 것을 대변해 주고 있는 것이라 할 수 있으며 대외수상실적 항목에서는 부정적인 응답이 다른 항목들 보다 많기 때문에 앞으로 긍정적인 방향으로 가맹점 운영이 진행될 수 있도록 대외실적을 높이는 등의 노력이 필요하다고 하겠다.

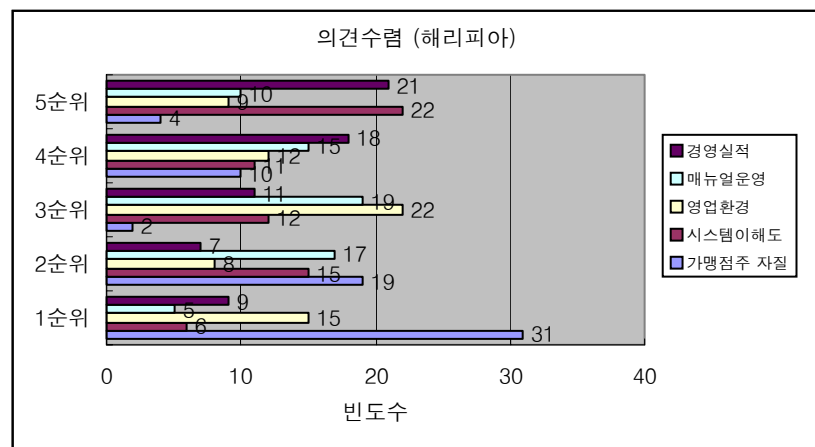
6. 의견수렴

<그림5-45> 의견수렴 (비어캐빈)



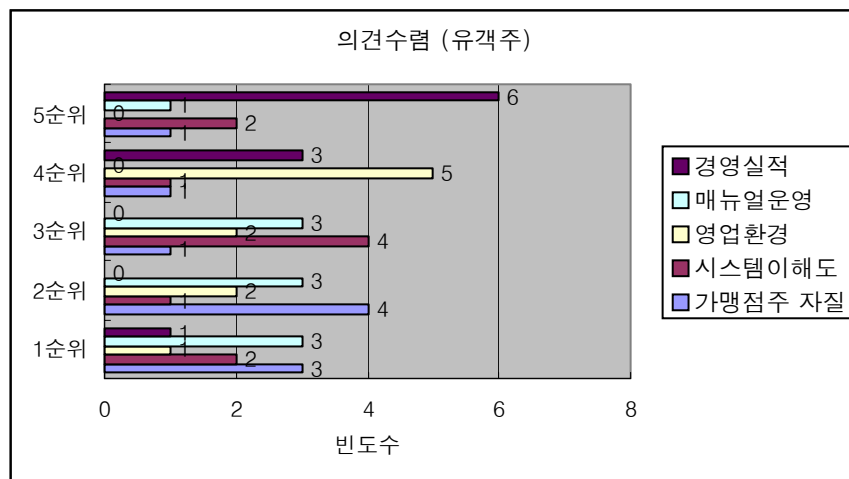
비어캐빈 브랜드의 가맹점 평가척도에 대한 중요 부문을 살펴보았을 때 순위를 살펴보면 다음과 같다. 의견수렴 보기1번 가맹점사업자 자질을 1순위로 선택한 응답자는 49명, 반면에 2순위로 선택한 응답자는 14명이었고 보기2번 프랜차이즈 시스템 이해도를 1순위로 선택한 응답자는 4명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 22명이었다. 한편, 보기3번 가맹점의 영업환경을 1순위로 선택한 응답자는 8명, 반면에 4순위로 선택한 응답자는 25명이었으며 보기4번 가맹점의 매뉴얼 운영을 1순위로 선택한 응답자는 5명, 2순위로 선택한 응답자는 22명이었다. 마지막으로 보기5번 가맹점의 경영실적을 1순위로 선택한 응답자는 8명이고 5순위로 선택한 응답자는 25명이었다. 이를 종합해보면, 가맹점 평가척도에서 중요시 생각되는 순서는 가맹점 사업자 자질, 가맹점의 매뉴얼 운영, 프랜차이즈 시스템 이해도, 가맹점의 영업환경, 가맹점의 경영실적으로 파악할 수 있다.

<그림5-46> 의견수렴 (해리피아)



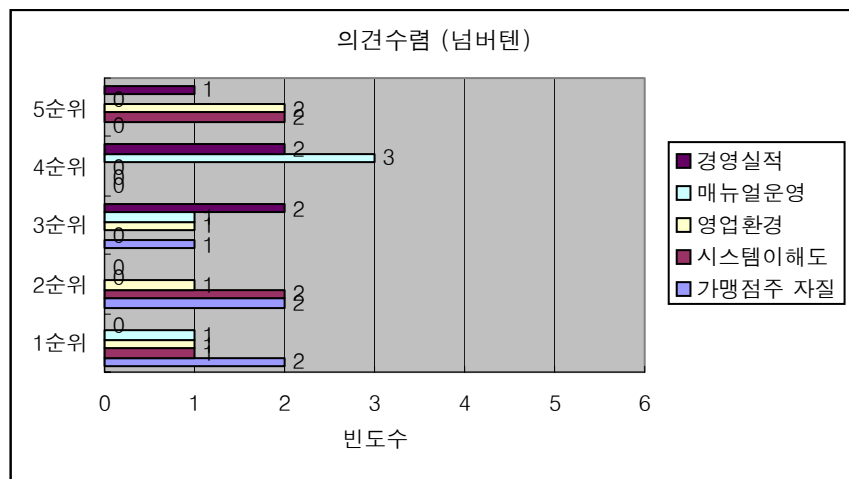
해리피아 브랜드의 가맹점 평가척도에 대한 중요 부문을 살펴보았을 때 순위를 살펴보면 다음과 같다. 의견수렴 보기1번 가맹점사업자 자질을 1순위로 선택한 응답자는 21명, 반면에 2순위로 선택한 응답자는 19명이었고 보기2번 프랜차이즈 시스템 이해도를 1순위로 선택한 응답자는 6명, 반면에 5순위로 선택한 응답자는 22명이었다. 한편, 보기3번 가맹점의 영업환경을 1순위로 선택한 응답자는 15명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 22명이었으며 보기4번 가맹점의 매뉴얼 운영을 1순위로 선택한 응답자는 5명, 2순위로 선택한 응답자는 17명이었다. 마지막으로 보기5번 가맹점의 경영실적을 1순위로 선택한 응답자는 9명이고 4순위로 선택한 응답자는 18명이었다. 이를 종합해보면, 가맹점 평가척도에서 중요시 생각되는 순서는 가맹점사업자 자질, 가맹점의 매뉴얼 운영, 가맹점의 영업환경, 가맹점의 경영실적, 프랜차이즈 시스템 이해도로 파악할 수 있다.

<그림5-47> 의견수렴 (유객주)



유객주 브랜드의 가맹점 평가척도에 대한 중요 부문을 살펴보았을 때 순위를 살펴보면 다음과 같다. 의견수렴 보기1번 가맹점사업자 자질을 1순위로 선택한 응답자는 3명, 반면에 2순위로 선택한 응답자는 4명이었고 보기2번 프랜차이즈 시스템 이해도를 1순위로 선택한 응답자는 2명, 반면에 3순위로 선택한 응답자는 4명이었다. 한편, 보기3번 가맹점의 영업환경을 1순위로 선택한 응답자는 1명, 반면에 4순위로 선택한 응답자는 5명이었으며 보기4번 가맹점의 매뉴얼 운영을 1순위로 선택한 응답자는 3명, 2순위로 선택한 응답자는 3명이었다. 마지막으로 보기5번 가맹점의 경영실적을 1순위로 선택한 응답자는 1명이고 5순위로 선택한 응답자는 6명이었다. 이를 종합해보면, 가맹점 평가척도에서 중요시 생각되는 순서는 가맹점의 매뉴얼 운영, 가맹점사업자 자질, 프랜차이즈 시스템 이해도, 가맹점의 영업환경, 가맹점의 경영실적으로 파악할 수 있다.

<그림5-48> 의견수렴 (넘버텐)



넘버텐 브랜드의 가맹점 평가척도에 대한 중요 부문을 살펴보았을 때 순위를 살펴보면 다음과 같다. 의견수렴 보기1번 가맹점사업자 자질을 1순위로 선택한 응답자는 2명, 반면에 5순위로 선택한 응답자는 0명이었고 보기2번 프랜차이즈 시스템 이해도를 1순위로 선택한 응답자는 1명, 반면에 2순위로 선택한 응답자는 2명이었다. 한편, 보기3번 가맹점의 영업환경을 1순위로 선택한 응답자는 1명, 반면에 5순위로 선택한 응답자는 2명이었으며 보기4번 가맹점의 매뉴얼 운영을 1순위로 선택한 응답자는 1명, 4순위로 선택한 응답자는 3명이었다. 마지막으로 보기5번 가맹점의 경영실적을 1순위로 선택한 응답자는 0명이었고 3순위로 선택한 응답자는 2명이었다. 이를 종합해보면, 가맹점 평가척도에서 중요시 생각되는 순서는 가맹점사업자 자질, 프랜차이즈 시스템 이해도, 가맹점의 경영실적, 가맹점의 매뉴얼 운영, 가맹점의 영업환경으로 파악할 수 있다.

제4절 본부 및 가맹점 평가척도 기초 설문지 개발

1. 기초 설문지 개발취지 및 용도

기초 설문지 개발은 평가척도 개발에 앞서 문항과 배점기준에 대한 기초자료로 활용하기 위한 예비조사 성격을 갖고 있다. 또한, 본부 및 가맹점 평가항목 각 500항목 개발을 위한 기초가 되는 평가항목 각 50항목 개발에 주안을 두었으며, 본부 및 가맹점 약식 평가용으로 사용이 가능하도록 개발되었다.

「프랜차이즈 경영 가이드북」 연구집필사업

‘가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발’을
위한 기초 설문조사

2003년 9월

사단법인 한국프랜차이즈협회

안녕하십니까?

프랜차이즈산업 발전에 노고가 많으십니다.

사단법인 한국프랜차이즈협회에서는 산업자원부와 공동으로 21세기 유통혁신을 주도할 프랜차이즈산업 발전에 기여하기 위하여 「프랜차이즈 경영가이드 총서」를 개발 보급하기 위한 연구집필사업을 수행하고 있습니다.

본 연구는 ‘가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발연구(평가개발항목 : 본부 500항목, 가맹점 500항목)’의 일환으로 본부 및 가맹점 대상의 기초설문조사입니다.

본 조사는 연구목적으로만 사용될 것이며, 설문 내용에 대한 비밀은 철저히 보장됩니다. 아울러, 본 연구결과가 프랜차이즈산업 발전에 일조하기를 기대합니다.

사업에 바쁘신 중에도 불구하고 설문조사에 응해주신 귀하의 성의에 깊은 감사를 드립니다.

2003년 9월

사 단 법 인 한국프랜차이즈협회
회 장 윤 홍 근
책임연구위원 김 성 수

본부 설문조사용

소속회사(본부) :

부서 :

직위 :

회사소재지 :

조사일자 : 2003년 9월 일

조사자 :

브랜드명 :

가맹점명 :

특기사항 :

설문지 답변요령

1. 귀하의 생각에 가장 가까운 꼭 1개만 “○”표를 해 주십시오.
2. 각 문항에 대한 적절한 응답이 애매한 질문은 “좋다, 바쁘다” 등으로 풀이하여 답변해 주십시오.

「본부평가」에 대한 질문입니다. 해당란에 ○표 해 주시기 바랍니다.

1. 본부의 「경영 부문」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 경영자의 역량에 대해 답변해주세요.					
② 본부조직 및 인적자원에 대해 답변해주세요.					
③ 본부의 경영전략에 대해 답변해주세요.					
④ 사업전망 및 경영성과에 대해 답변해주세요.					
⑤ 본부의 사업기반 및 안정성에 대해 답변해주세요.					
⑥ 본부의 재무구조 건전성에 대해 답변해주세요.					
⑦ 본부의 경영혁신 의지에 대해 답변해주세요.					
⑧ 사회에 대한 공헌도 정도에 대해 답변해주세요.					
⑨ 본부의 기업문화 수준과 정도에 대해 답변해주세요.					
⑩ 본부의 윤리경영 실천에 대해 답변해주세요.					

2. 본부의 「마케팅 부문」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본부의 브랜드파워(상품, 상호)에 대해 답변해주세요. ② 상품(메뉴)에 대한 가격경쟁력에 대해 답변해주세요. ③ 경쟁사와의 마케팅 차별화에 대해 답변해주세요. ④ 연구개발에 대한 투자열의에 대해 답변해주세요. ⑤ 신제품 개발에 대한 노력에 대해 답변해주세요. ⑥ 본부의 CI 및 BI 이미지에 대해 답변해주세요. ⑦ 본부의 광고 및 홍보 지원에 대해 답변해주세요. ⑧ 전략적 제휴 및 아웃소싱에 대해 답변해주세요. ⑨ 홈페이지 등 사이버마케팅에 대한 노력에 대해 답변해주세요. ⑩ 본부의 대외 수상경력에 대해 답변해주세요.					

3. 본부의 「운영시스템 부문」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 각종 계약관계의 준수여부에 대해 답변해주세요. ② 조직 및 인사관리 운영시스템 수준에 대해 답변해주세요. ③ 회계 및 자금관리 운영시스템에 대해 답변해주세요. ④ 점포개발 운영시스템에 대해 답변해주세요. ⑤ 점포운영시스템에 대해 답변해주세요. ⑥ 식자재공급 및 재고관리시스템에 대해 답변해주세요. ⑦ 물류시스템 전반에 대한 운영수준에 대해 답변해주세요. ⑧ 경쟁사 대비 본부의 정보화 수준에 대해 답변해주세요. ⑨ 본부의 각종 교육훈련 운영시스템 수준에 대해 답변해주세요. ⑩ 본,가맹점 간 회의체 운영 정도에 대해 답변해주세요.					

4. 가맹점의 「고객서비스 부문」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 고객정보관리 및 활용도정도에 대해 답변해주세요.					
② 고객서비스 품질관리 수준에 대해 답변해주세요.					
③ 상품(메뉴) 품질관리에 대해 답변해주세요.					
④接客서비스 수준에 대해 답변해주세요.					
⑤ 시설 및 위생관리 수준에 대해 답변해주세요.					
⑥ 상품배달 및 포장용기 활용도에 대해 답변해주세요.					
⑦ 고객에 대한 각종 인센티브 도입에 대해 답변해주세요.					
⑧ 고객에 대한 컴플레인 처리 건수에 대해 답변해주세요.					
⑨ 환경친화적 상품 및 서비스 개발 정도에 대해 답변해주세요.					
⑩ 고객만족경영을 통한 영업성과 정도에 대해 답변해주세요.					

5. 본부의 「가맹점지원 부문」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 가맹계약의 공정성에 대해 답변해주세요. ② 본부에 대한 가맹점으로서의 만족수준에 대해 답변해주세요. ③ 본부의 가맹점에 대한 각종 지원사항에 대해 답변해주세요. ④ 각종 매뉴얼 도입과 수준에 대해 답변해주세요. ⑤ 가맹점에 대한 슈퍼바이저 운영 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 상권 및 영업권보장에 대한 준수 정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 매출 및 수익성에 대한 만족도에 대해 답변해주세요. ⑧ 본부 공급상품에 대한 만족도에 대해 답변해주세요. ⑨ 본, 가맹점간 커뮤니케이션 정도에 대해 답변해주세요. ⑩ 가맹점에 대한 대금결제 등 여신거래제도에 대한 탄력성 정도에 대해 답변해주세요.					

6. 본부의 「의견수렴」입니다.

본부의 평가척도 아래의 보기 5개 요소 가운데, 중요한 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

보 기	
① 본부의 경영 부문	② 본부의 마케팅 부문 ③ 본부의 운영시스템 부문
④ 고객서비스 부문	⑤ 가맹점지원 부문
<div style="margin-top: 20px;">1순위 ()</div> <div style="margin-top: 20px;">2순위 ()</div> <div style="margin-top: 20px;">3순위 ()</div> <div style="margin-top: 20px;">4순위 ()</div> <div style="margin-top: 20px;">5순위 ()</div>	

<설문조사에 협조해주셔서 감사합니다.>

가맹점 설문조사용

응답자 소속회사(본부) :

상호(브랜드)명 :

가맹점명 :

가맹점 소재지 :

조사일자 : 2003년 9월 일

조사자 :

특기사항 :

설문지 답변요령

1. 귀하의 생각에 가장 가까운 꼭 1개만 “○”표를 해 주십시오.
2. 각 문항에 대한 적절한 응답이 애매한 질문은 “좋다, 바쁘다” 등으로
풀이하여 답변해 주십시오.

「가맹점평가」에 대한 질문입니다. 해당란에 ○표 해 주시기 바랍니다.

1. 「가맹점 사업자 자질」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 경영철학과 자세에 대해 답변해주세요.					
② 경영마인드 정도에 대해 답변해주세요.					
③ 본부에 대한 협조도 정도에 대해 답변해주세요.					
④ 사업경력 정도에 대해 답변해주세요.					
⑤ 리더십의 정도에 대해 답변해주세요.					
⑥ 관리능력에 대해 답변해주세요.					
⑦ 혁신의지의 정도에 대해 답변해주세요.					
⑧ 신용과 신뢰성의 정도에 대해 답변해주세요.					
⑨ 자금력 및 자기자본을 정도에 대해 답변해주세요.					
⑩ 창조적 아이디어 발상 정도에 대해 답변해주세요.					

2. 가맹점의 프랜차이즈 「시스템 이해도」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 프랜차이즈 시스템의 이해정도에 대해 답변해주세요.					
② 본부와의 시스템 공감에 대한 정도에 대해 답변해주세요.					
③ 본부의 경영방침 이해정도에 대해 답변해주세요.					
④ 본,가맹점 간 준수사항 이행 정도에 대해 답변해주세요.					
⑤ 가맹점의 정보화 투자수준에 대해 답변해주세요.					
⑥ 안전시스템 등의 구축 정도에 대해 답변해주세요.					
⑦ 종업원의 업무분장 명확성에 대해 답변해주세요.					
⑧ 각종 인터넷 정보 등의 활용수준에 대해 답변해주세요.					
⑨ 각종 운영프로세스 관리수준에 대해 답변해주세요.					
⑩ 원활한 커뮤니케이션 구축 정도에 대해 답변해주세요.					

3. 가맹점의 「영업환경」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 시장전망에 대해 답변해주세요.					
② 경쟁력에 대해 답변해주세요.					
③ 상권과 입지 정도에 대해 답변해주세요.					
④ 전반적인 점포 운영수준에 대해 답변해주세요.					
⑤ 종업원의 근무환경 수준에 대해 답변해주세요.					
⑥ 각종 시설 및 장비의 수준에 대해 답변해주세요.					
⑦ 매장 인테리어 수준에 대해 답변해주세요.					
⑧ 매장 분위기연출 및 비주얼 활용 정도에 대해 답변해주세요.					
⑨ 점포 내외의 정돈 및 청결 상태의 정도에 대해 답변해주세요.					
⑩ 고객편의시설 설치 및 고객이용도 정도에 대해 답변해주세요.					

4. 가맹점의 「매뉴얼 운영」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 점포관리 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
② 상품(메뉴) 품질관리 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
③ 조리 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
④接客서비스 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
⑤ 판매 및 회계관리 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
⑥ 컴플레인 처리 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
⑦ 상품, 주발주 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
⑧ 경쟁점 시장조사 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
⑨ 교육훈련 매뉴얼 비치 여부에 대해 답변해주세요.					
⑩ 시설 및 장비관리 매뉴얼비치 여부에 대해 답변해주세요.					

5. 가맹점의 「경영 실적」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 매출 신장률에 대해 답변해주세요.					
② 신제품 판매 기여도에 대해 답변해주세요.					
③ 타점과 비교한 매출이익율에 대해 답변해주세요.					
④ 재고관리에 대한 수준에 대해 답변해주세요.					
⑤ 순이익에 대한 개선 실적에 대해 답변해주세요.					
⑥ 투자대비 수익률에 대해 답변해주세요.					
⑦ 각종 영업지표 추이의 향상 정도에 대해 답변해주세요.					
⑧ 운영제도 개선 및 성과에 대해 답변해주세요.					
⑨ 판관비 절감 정도에 대해 답변해주세요.					
⑩ 점포 및 가맹점 사업자의 대외수상 실적에 대해 답변해주세요.					

6. 가맹점의 「의견수렴」입니다.

가맹점의 평가척도 아래의 보기 5개 요소 가운데, 중요한 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

보 기	
① 가맹점 사업자 자질	② 프랜차이즈 시스템 이해도
③ 가맹점의 영업환경	④ 가맹점의 매뉴얼 운영 ⑤ 가맹점의 경영실적
<div style="margin-top: 20px;">1순위 ()</div> <div style="margin-top: 20px;">2순위 ()</div> <div style="margin-top: 20px;">3순위 ()</div> <div style="margin-top: 20px;">4순위 ()</div> <div style="margin-top: 20px;">5순위 ()</div>	

<설문조사에 협조해주셔서 감사합니다.>

제6장

본부 및 가맹점 평가척도 개발 및 검증

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발항목 설정

제2절 본부평가 개발항목(500항목)

제3절 가맹점 평가 개발항목(500항목)

제4절 평가척도의 검증

제5절 평가척도 도입 및 응용방안

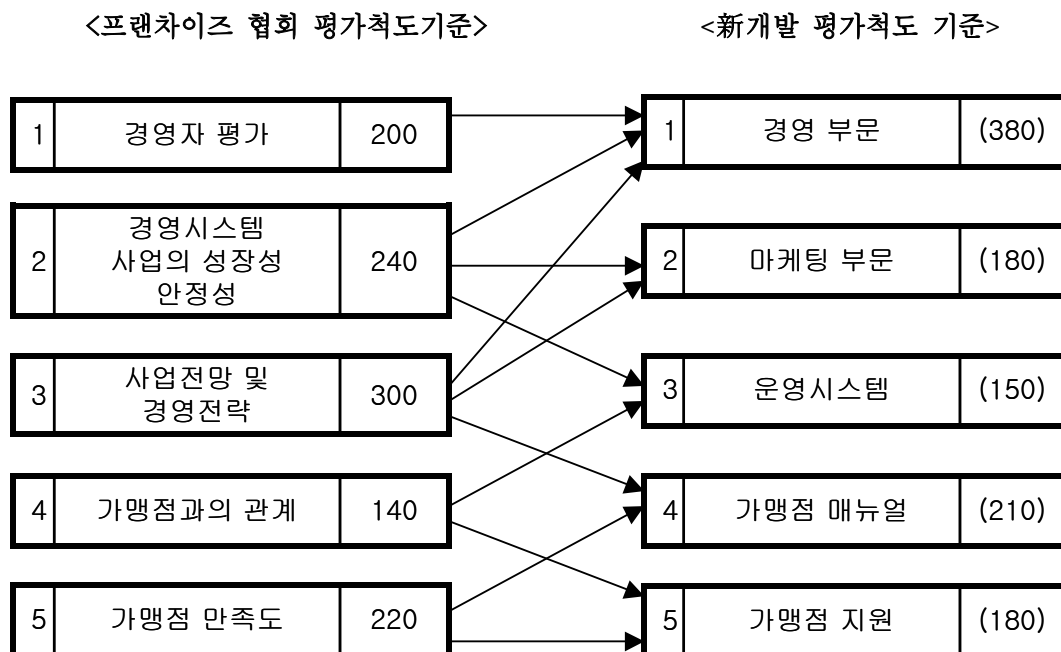
제6장 본부 및 가맹점 평가척도 개발 및 검증

제1절 본부 및 가맹점 평가척도 개발항목 설정

1. 평가척도 부문별 평가내역 및 항목구성

가. 본부 평가척도 부문별 비교

<그림6-1> 본부 평가척도 비교표

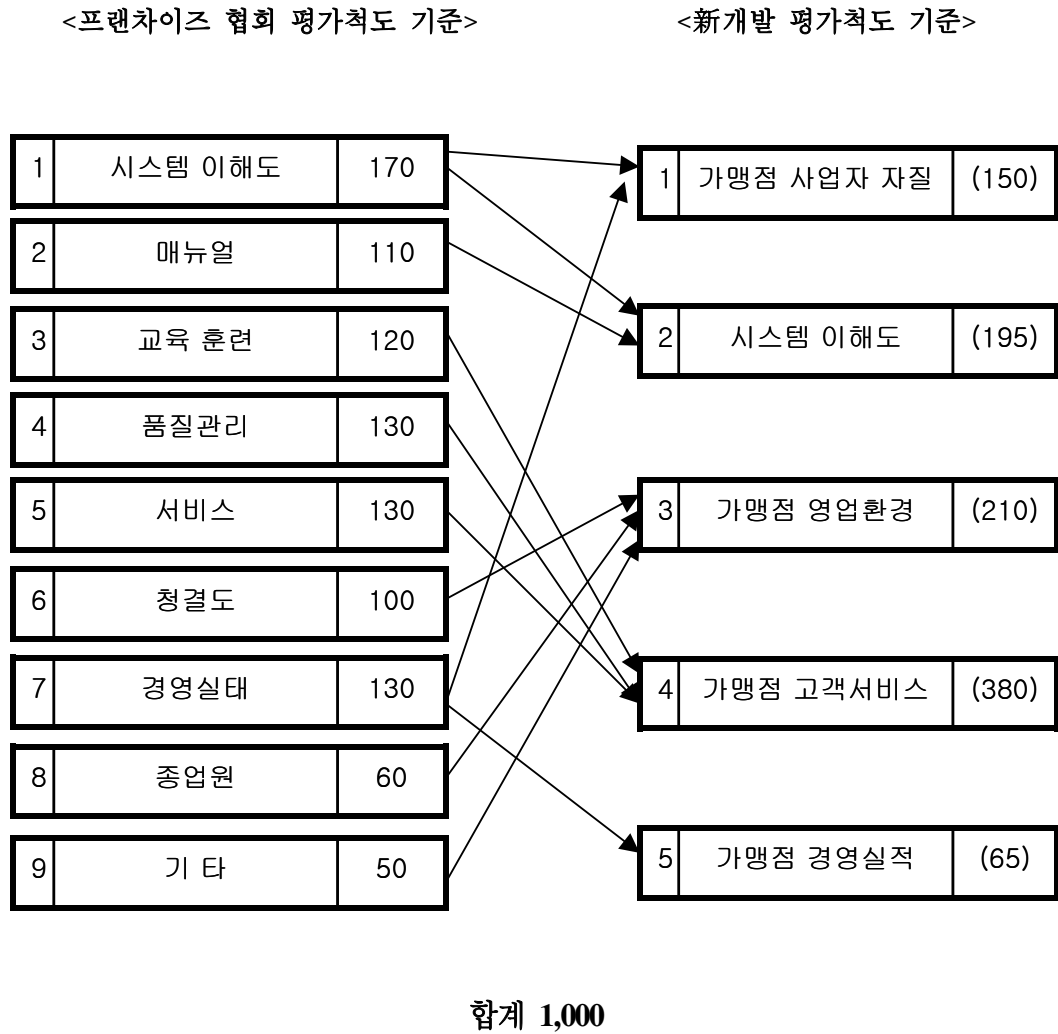


합계 1,100

단, 新개발평가기준의 부문별 ()안의 배점은 편의상 비교하기 위한 수치이며, 연관성이 있는 협회의 본부평가척도 항목 중 비중이 가장 높은 부문은 본부의 경영 부문인 것으로 나타났으며, 가장 낮은 부문은 운영시스템 부문으로 나타났다.

나. 가맹점 평가척도 부문별 비교

<그림6-2> 가맹점평가척도 비교표



가맹점의 경우 비중이 가장 높은 항목은 가맹점 고객서비스로 나타났으며, 가맹점 경영실적이 가장 낮게 나타났다.

다. 본부 평가내역 및 항목 구성

부문별	평가내역	부문별	평가내역
1. 경영 부문	1) 경영자 능력 2) 경영조직 및 인적자원 3) 경영전략 4) 사업전망 및 경영성과 5) 사업기반 및 안정성 6) 재무구조 건전성 7) 경영혁신 8) 사회공헌도 9) 기업문화 10) 윤리경영	4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	1) 점포관리매뉴얼 2) 품질관리매뉴얼 3) 메뉴 및 조리매뉴얼 4)接客서비스매뉴얼 5) 판매 및 회계관리 6) 컴플레인 처리매뉴얼 7) 상품 수,발주 매뉴얼 8) 경쟁점 및 시장조사 9) 교육훈련매뉴얼 10) 시설 및 장비 관리매뉴얼
2. 마케팅 부문	1) 상품 및 브랜드력 2) 가격경쟁력 3) 마케팅 차별화 4) 연구개발 5) 신제품개발 6) CI, BI 이미지 7) 광고, 홍보 8) 제휴 및 아웃소싱 9) 사이버마케팅 10) 수상경력	5. 가맹점 지원 부문	1) 가맹계약의 공정성 2) 가맹점 만족수준 3) 가맹점 지원정도 4) 매뉴얼 도입수준 5) 슈퍼바이저 운영 6) 상권 및 영업권보장 7) 수익성 및 영업성과 8) 상품공급율 9) 여신거래제도 10) 본, 가맹점 커뮤니케이션
3. 운영 시스템 부문	1) 법률 및 계약관계 2) 조직 및 인사관리 3) 회계 및 자금관리 4) 점포개발시스템 5) 점포운영시스템 6) 식자재공급 및 재고관리 7) 물류시스템 8) 정보화시스템 9) 교육훈련시스템 10) 회의체 운영	○ 1개부문×10개평가내역 ×10개 평가항목 =100개 평가항목 ○ 5개부문×100개평가항목 =500개 평가항목으로 구성	

라. 가맹점 평가내역 및 항목구성

부문별	평가내역	부문별	평가내역
1. 가맹점 사업자 자 질	1) 경영 철학 2) 경영 마인드 3) 본부 협조도 4) 사업 경력 5) 리더십 6) 관리 능력 7) 혁신 의지 8) 신뢰성 9) 자금력 10) 창조성	4. 가맹점 고객 서비스	1) 고객정보관리 및 활용 2) 서비스 품질관리 3) 제품 품질관리 4)接客 서비스 5) 시설 및 위생관리 6) 상품배달 및 포장 7) 고객 인센티브 8) 소비자보호 및 컴플레인 9) 친환경서비스 도입 10) 고객만족 및 업무성과
2. 시스템 이해도	1) 본부와의 시스템공감대 2) 프랜차이즈시스템 이해수준 3) 경영방침 이해 및 준수 4) 본, 가맹점간 준수사항 이행 5) 정보화 투자수준 6) 안전시스템 구축 7) 업무분장의 명확성 8) 인터넷 및 정보활용도 9) 프로세스 원활화 정도 10) 커뮤니케이션 시스템	5. 가맹점 경영 실적	1) 매출신장률 2) 신제품 판매기여도 3) 매출이익률 4) 재고관리 및ロス 5) 순이익 개선 6) 투자이익률 7) 영업지표 향상추이 8) 경영제도 개선 및 성과 9) 판매관리비 절감 10) 대외수상경력
3. 가맹점 영업환경	1) 시장성 2) 경쟁력 3) 상권 및 입지 4) 점포운영 실태 5) 조직 및 종업원 6) 시설 및 장비수준 7) 인테리어 수준 8) 분위기 및 연출 9) 청결 및 위생상태 10) 고객 편의시설	○ 1개부문 10개평가내역 ×10개 평가항목 =100개 평가항목 ○ 5개부문×100개평가항목 =500개 평가항목으로 구성	

마. 본, 가맹점 500개 평가항목 구성 기준

부문별	평가내역	평가항목	비고
5개 부문	50개 평가내역 (1개부문 10개평가내역)	500개 평가항목 (1개부문 100개평가항목)	본,가맹점 500개평가 항목수 동일 (총 500×2 =1,000항목)
	5개부문×10개평가내역×50 개평가내역	10개평가내역×각10개평가항목 = 100개평가항목×5개부문 = 500개평가항목 또는 50개 평가내역×각10개평가항목 = 500개평가항목	

2. 평가척도 개발유형 선정

가. 평가척도 개발유형 접근방법

평가척도(評價尺度)란?
<p>일정한 측정규칙의 평가척도에 의해 평가대상을 측정하면 평가대상에 대한 속성을 객관화하고 본질을 명확히 파악할 수 있다.</p> <p>또한, 평가대상과 서로 비교가 가능하며, 평가대상에 대한 특성까지 알아내고 이해할 수 있다.</p>

등간척도 유형의 선택
<p>평가척도 유형은 명목척도, 서열척도, 등간척도, 비율척도로 나눈다.</p> <p>그 중 ‘등간척도’가 본 평가척도 개발유형에 비교적 일치하며, 척도유형별 정보특성파악도 ‘등간척도’ 평가방법이 유리하다.</p>

※ 따라서 등간척도 유형의 ‘리커트 5점평가척도’를 선택기로 했다.

※ 학문적 접근을 피하고, 프랜차이즈산업 현장에서 가급적 쉽게 평가할 수 있는 평가척도 유형을 선정했다.

나. 리커트 5점 평가척도 (사례)

<본부 평가척도>

부문별	평가내역	평가항목	매우 낮다 1	낮은 편이다 2	보통 이다 3	높은 편이다 4	매우 높다 5
1. 경영부문	1)경영자 능력	① 경영자의 선견력과 통찰력에 대해 답변해주세요					

<가맹점 평가척도>

부문별	평가내역	평가항목	매우 낮다 1	낮은 편이다 2	보통 이다 3	높은 편이다 4	매우 높다 5
1. 가맹점 사업자 자질	1)경영자 철학	① 삶의 가치관 정도에 대해 답변해주세요.					

제2절 본부평가 개발항목 (500항목)

가맹본부용 평가척도 개발은 5개 부문으로 경영, 마케팅, 운영시스템, 운영매뉴얼, 가맹점지원 부문으로 구성했다.

참고로 기초 설문지 개발을 위한 조사에서는 가맹본부용 평가척도 개발 5개 부문 중 고객서비스 부문이 포함 되었으나, 본 가맹점 운영특성을 고려하여 고객서비스 부문을 최종적으로 가맹점을 평가척도개발 부문으로 조정하였다. 아울러 가맹점용 평가척도 개발 부문에 포함되었던 가맹점 운영매뉴얼 부문은 가맹본부용 평가 척도 개발로 함께 조정되었음을 밝혀둔다.

각 부문별 100개 문항으로 구성되었으며, 가맹본부용 평가척도도 문항은 총 500개 문항으로 개발되었다. 평가항목별 평가척도는 리커트 5점척도 방식을 채택했다.

가맹본부 평가척도 500개 문항

1. 경영 부문	1-가~차
2. 마케팅 부문	2-가~차
3. 운영시스템 부문	3-가~차
4. 운영매뉴얼 부문	4-가~차
5. 가맹점 지원 부문	5-가~차

본부 일반평가(조사) 항목

1) 본사 소재지 :

2) 회사명/브랜드명 : 회사명 브랜드 명

3) 업태(업종) :

4) 대표자 :

5) 설립연도 : 년 월 일

6) 사업의 형태 : ①법인 ②개인

7) 점포수 : ①직영점() ②가맹점()

8) 해외진출 : ①진출중 ②준비중 ③계획 없음

9) 자본금 : ()천만원

10) 연간매출 : ()천만원

11) 업계 시장점유율 : ()%

12) 부채비율 : ()%

13) 경상이익 : ()천만원

1. 경영 부문입니다.

가. 「경영자능력」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 경영자의 선견력과 통찰력에 대해 답변해주세요.					
② 경영자의 리더십에 대해 답변해주세요.					
③ 경영자의 독창적인 창조성에 대해 답변해주세요.					
④ 경영자의 의사 결정과 실천력에 대해 답변해주세요.					
⑤ 경영자의 전문지식과 지성수준에 대해 답변해주세요.					
⑥ 경영자의 관대함과 포용력에 대해 답변해주세요.					
⑦ 경영자의 자기 개발능력에 대해 답변해주세요.					
⑧ 경영자의 설득력과 협상력에 대해 답변해주세요.					
⑨ 글로벌마인드 정도에 대해 답변해 주세요.					
⑩ 정보화 활용 및 수준에 대해 답변해주세요.					

나. 「본부의 경영조직 및 인적자원」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 경영조직의 적합성에 대해 답변해주세요.					
② 기능별 인원배치의 적절성에 대해 답변해주세요.					
③ 조직간 상하간 업무분장에 대해 답변해주세요.					
④ 위임 전결규정에 대해 답변해주세요.					
⑤ 직원의 업무감독과 관리에 대해 답변해주세요.					
⑥ 직원의 채용 및 인력개발 프로그램에 대해 답변해주세요.					
⑦ 직원의 인사평가제도에 대해 답변해주세요.					
⑧ 직원에 대한 평가보상제도에 대해 답변해주세요.					
⑨ 급여체계 및 임금관리에 대해 답변해주세요.					
⑩ 직원의 근속연수에 대해 답변해주세요.					

다. 「사업전망 및 경영성과」에 대한 평가입니다

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 경영환경과 시류에 맞는 사업인지에 대해 답변해주세요. ② 진입장벽의 경직성에 대해 답변해주세요. ③ 시중대체 상품에 대한 대응력에 대해 답변해주세요. ④ 경쟁력을 충분히 갖춘 수익모델인가에 대해 답변해주세요. ⑤ 매출 신장률에 의한 성장성에 대해 답변해주세요. ⑥ 목표대비 경영성과의 생산성에 대해 답변해주세요. ⑦ 투자대비 효율성에 대해 답변해주세요. ⑧ 수익성 구조에 대해 답변해주세요. ⑨ 사업에 대한 법률 및 제도상의 위험요소에 대해 답변해 주세요. ⑩ 세무 및 회계상의 문제발생요인에 대해 답변해주세요.					

라. 「사업기반 및 안정성」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사업에 대한 경영과 노하우에 대해 답변해주세요. ② 영업력 구축에 대해 답변해주세요. ③ 직영점 운영 노하우에 대해 답변해주세요. ④ 적정 가맹점 확보에 대해 답변해주세요. ⑤ 사업 추진을 위한 인프라구축에 대해 답변해주세요. ⑥ 수익모델의 사업적합성에 대해 답변해주세요. ⑦ 관련사업 다각화추진에 대해 답변해주세요. ⑧ 신규사업 런칭 및 추진에 대해 답변해주세요. ⑨ 사업의 안정성 여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 사업의 유행성과 관계없이 지속성에 대해 답변해주세요.					

마. 「재무구조」 건전성에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 자기자본 비율에 대해 답변해주세요. ② 지급이자의 축소 노력에 대해 답변해주세요. ③ 각종이익지표의 건전성에 대해 답변해주세요. ④ 매출채권 회수율에 대해 답변해주세요. ⑤ 금융거래 및 신용상태에 대해 답변해주세요. ⑥ 자금 운용 및 투자의 적합성에 대해 답변해주세요. ⑦ 조세 공과금등의 납부에 대해 답변해주세요. ⑧ 재무구조 개선 능력에 대해 답변해주세요. ⑨ 채고과다에 대한 수익성에 대해 답변해주세요. ⑩ 대손 및 감가상각비 처리에 대해 답변해주세요.					

바. 「경영혁신」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 회사의 경영 혁신 의지에 대해 답변해주세요. ② 직원의 경영혁신 의지에 대해 답변해주세요. ③ 구조조정 및 경영혁신 프로그램 수용에 대해 답변해주세요. ④ 경영 위기의식과 혁신 필요성에 대해 답변해주세요. ⑤ 경영혁신 문제에 대한 실천노력에 대해 답변해주세요. ⑥ 업무개선에 대한 실천 노력에 대해 답변해주세요. ⑦ 회사의 경영혁신대상에 대한 공감대형성에 대해 답변해주세요. ⑧ 회사 내의 변화 수용과 관료적 타파에 대해 답변해주세요. ⑨ 경영혁신을 위한 직원 아이디어 수용여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 비용절감을 위한 낭비요소 제거에 대해 답변해주세요.					

사. 「사회공헌도」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 기업의 사회적 책임에 대한 인식에 대해 답변해주세요.					
② 산업발전에 대한 기여도에 대해 답변해주세요.					
③ 고용창출에 대한 기여도에 대해 답변해주세요.					
④ 지역사회발전에 대한 참여도에 대해 답변해주세요.					
⑤ 환경보전과 국민건강에 대한 인식에 대해 답변해주세요.					
⑥ 장애인 및 고령인력 채용에 대해 답변해주세요.					
⑦ 성금, 후원금, 자선사업참여에 대해 답변해주세요.					
⑧ 저소득, 불우 소외계층 돕기에 대해 답변해주세요.					
⑨ 북한동포 및 난민돕기에 대해 답변해 주세요.					
⑩ 예술, 문화지원사업 참여에 대해 답변해주세요.					

아. 「기업문화」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 회사 비전에 대한 동질성에 대해 답변해주세요. ② 조직과 구성원의 응집력에 대해 답변해주세요. ③ 집중화와 위기대처 능력에 대해 답변해주세요. ④ 개방화의 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 회사의 고유한 공유가치에 대해 답변해주세요. ⑥ 인간존중형 관리 분위기에 대해 답변해주세요. ⑦ 학연, 지연 등의 갈등 방지 노력에 대해 답변해주세요. ⑧ 회사의 독특한 경영스타일에 대해 답변해주세요. ⑨ 최선을 다해 일하고 여가를 즐기는 문화에 대해 답변해주세요. ⑩ 노사화합 분위기에 대해 답변해주세요.					

자. 「윤리경영」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 최고경영자의 도덕성에 대해 답변해주세요. ② 회사의 신용과 신임도에 대해 답변해주세요. ③ 정도경영과 투명 경영에 대해 답변해주세요. ④ 불합리한 거래 관행일소에 대해 답변해주세요. ⑤ 기업의 이익보다 윤리를 우선시 하는지에 대해 답변해주세요. ⑥ 불공정 거래 행위 방지 노력에 대해 답변해주세요. ⑦ 청탁, 외압에 의한 거래 방지 노력에 대해 답변해주세요. ⑧ 기업목표 달성보다 법준수를 우선시 하는지에 대해 답변해주세요. ⑨ 대금 지불 이행 여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 준법정신에 대한 인식에 대해 답변해주세요.					

차. 「본부의 경영전략」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 기업의 경영철학에 대해 답변해주세요. ② 경영이념의 실현성에 대해 답변해주세요. ③ 경영목표의 달성 가능성에 대해 답변해주세요. ④ 경영자의 의사 결정과 실천력에 대해 답변해주세요. ⑤ 본부 및 가맹점의 컨셉 명확성에 대해 답변해주세요. ⑥ 본부의 당해연도 사업계획수립에 대해 답변해주세요. ⑦ 중·장기 경영전략 수립에 대해 답변해주세요. ⑧ 환경변화 대응능력에 대해 답변해주세요. ⑨ 경영전략 수정 및 탄력성에 대해 답변해주세요. ⑩ 선진경영기법의 도입에 대해 답변해주세요.					

2. 본부의 마케팅 부문입니다.

가. 「상품(메뉴, 서비스) 및 브랜드력」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 머천다이징 계획의 수립에 대해 답변해주세요.					
② 차별화된 상품 전략에 대해 답변해주세요.					
③ 상품구성과 상품 경쟁력에 대해 답변해주세요.					
④ 상품에 대한 설명서에 대해 답변해주세요.					
⑤ 상품 판매 동향분석에 대해 답변해주세요.					
⑥ 상품의 인기도에 대해 답변해주세요.					
⑦ 브랜드에 대한 파워에 대해 답변해주세요.					
⑧ 브랜드에 대한 상표 등록 수에 대해 답변해주세요.					
⑨ 브랜드 차별성과 고객 선호도에 대해 답변해주세요.					
⑩ 브랜드 자산 가치에 대해 답변해주세요.					

나. 「가격 경쟁력」에 대한 평가입니다

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 가격 전략과 목표에 대해 답변해주세요. ② 경쟁사 대비 상품가격 경쟁력에 대해 답변해주세요. ③ 상품가치 대비 가격의 적절성에 대해 답변해주세요. ④ 식자재 공급가격의 적정성에 대해 답변해주세요. ⑤ 상품공급 수수료의 적정성에 대해 답변해주세요. ⑥ 각종 신규개발품에 대한 가격적정성에 대해 답변해주세요. ⑦ 기획 및 행사품에 대한 경쟁력에 대해 답변해주세요. ⑧ 시즌 상품에 대한 경쟁력에 대해 답변해주세요. ⑨ 본부의 대량구매에 의한 바인파워에 대해 답변해주세요. ⑩ 가격 정책의 유연성 정도에 대해 답변해주세요.					

다. 「마케팅 차별화」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사업 모델에 맞는 마케팅 전략의 적합성에 대해 답변해주세요. ② 마케팅 믹스 전략의 도입 정도에 대해 답변해주세요. ③ 차별화된 마케팅 핵심역량에 대해 답변해주세요. ④ 기업 이미지와 마케팅 목표의 일치정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 시장조사와 고객정보의 마케팅 반영도에 대해 답변해주세요. ⑥ 마케팅 전략의 전사적 공유에 대해 답변해주세요. ⑦ 제품 포지셔닝과 타겟 전략에 대해 답변해주세요. ⑧ 목표시장에 대한 세분화 전략에 대해 답변해주세요. ⑨ 영업 전략과 마케팅 전략의 일치성에 대해 답변해주세요. ⑩ 판매실적에 대한 원인분석 노력에 대해 답변해주세요.					

라. 「연구개발」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 연구개발팀의 운영과 중요성에 대해 답변해주세요. ② 연구 개발비의 투자 비중에 대해 답변해주세요. ③ 의장, 특허 등의 기술력 확보에 대해 답변해주세요. ④ 신지식, 바이오, 첨단 분야에 대한 관심에 대해 답변 해주세요. ⑤ 해외 기술 도입에 관한 연구에 대해 답변해주세요. ⑥ 연구 프로젝트 수행 여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 연구개발을 위한 전문업체와의 기술제휴에 대해 답변해주세요. ⑧ 연구개발 전문인력양성을 위한 노력정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 별도연구개발실과 연구장비 등의 보유여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 연구개발을 위한 로열티 지급여부에 대해 답변해주세요.					

마. 「신제품 개발」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 신제품 개발팀의 설치와 중요성에 대해 답변해주세요. ② 신제품 개발 전략의 단계적 수립 여부에 대해 답변해주세요. ③ 상품별 사이클 분석 여부에 대해 답변해주세요. ④ 신제품 개발 기획 수준에 대해 답변해주세요. ⑤ 신제품 개발 인력 노하우에 대해 답변해주세요. ⑥ 신제품 개발 실적평가 및 인센티브에 대해 답변해주세요. ⑦ 신제품 개발 시장성평가 여부에 대해 답변해주세요. ⑧ 신제품 개발 설비 및 장비 등에 대해 답변해주세요. ⑨ 신제품 개발에 대한 예산 편성 및 정도에 대해 답변해주세요. ⑩ 신제품 개발에 대한 공모 또는 사내 아이디어 모집에 대해 답변해주세요.					

바. 「CI, BI」 이미지에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 회사의 CI, BI 매뉴얼의 비치에 대해 답변해주세요. ② 회사 내 CI, BI 전담 관리부서 여부에 대해 답변해주세요. ③ CI, BI의 유행사이클에 의한 새로운 제정에 대해 답변해주세요. ④ CI, BI 인지도 평가에 소비자 조사 여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 기업 이미지와 사업 특성에 CI, BI가 일치하는지에 대해 답변해주세요. ⑥ CI, BI의 응용과 비주얼 도입 체계에 대해 답변해주세요. ⑦ CI, BI 제작에 대한 비용투자 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ CI, BI 부분에 대한 전문성 인정 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ CI, BI가 회사와 사업을 상징하는 얼굴이라 인식하는 정도에 대해 답변해주세요. ⑩ CI, BI의 고유성과 고객 호감도에 대해 답변해주세요.					

사. 「광고홍보」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 회사 내 광고 홍보팀의 설치와 중요성에 대해 답변해주세요. ② 광고 홍보요원의 전문성 정도에 대해 답변해주세요. ③ 최고경영자의 관심과 참여정도에 대해 답변해주세요. ④ 연간 광고 홍보 계획의 수립에 대해 답변해주세요. ⑤ 광고 홍보 예산 편성 여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 회사 홍보물 간행물의 발간에 대해 답변해주세요. ⑦ 매스컴등 매체별 관리 중요성 인식정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 관련단체 기관 등에 대한 공식채널 유지에 대해 답변해주세요. ⑨ 회사 특유의 광고 홍보전략 여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 회사의 부정적 보도에 대한 위기관리 체계에 대해 답변해주세요.					

아. 「제휴 및 아웃소싱」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 제휴의 필요성에 대한 인식에 대해 답변해주세요. ② 아웃소싱의 필요성과 인식에 대해 답변해주세요. ③ 상호 win win을 위한 제휴건수에 대해 답변해주세요. ④ 아웃소싱 부문의 확대정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 제휴 및 아웃소싱 제도에 대한 평가정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 제휴와 아웃소싱을 통해 경영성과를 얻는지에 대해 답변해주세요. ⑦ 제휴와 아웃소싱을 통한 내무갈등 방지노력에 대해 답변해주세요. ⑧ 제휴와 아웃소싱을 위한 의견수렴 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 분야별 관련제휴대상업체 사전준비에 대해 답변해주세요. ⑩ 제휴 및 아웃소싱을 위한 전담부서 설치여부에 대해 답변해주세요.					

자. 「사이버 마케팅」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사이버 마케팅 전문가의 중요성에 대해 답변해주세요. ② 사이버 마케팅 시장의 확장에 대해 답변해주세요. ③ 홈페이지 운영과 관리자 수준에 대해 답변해주세요. ④ 홈페이지 및 솔루션 개발의 투자에 대해 답변해주세요. ⑤ on-offline 마케팅 전략의 효율적 수립에 대해 답변해주세요. ⑥ 사이버 고객정보를 통한 마케팅 전개 정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 고객 D/B의 구축과 고객관리정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 정보화 시스템과의 연계 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 홈페이지만으로 수익이 창출되는지에 대해 답변해주세요. ⑩ 관련 사이트와의 링크 정도에 대해 답변해주세요.					

차. 「수상경력」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 포상 및 수상에 대한 중요성 인식정도에 대해 답변해주세요. ② 포상 및 수상 행사의 적극적 참여에 대해 답변해주세요. ③ 프랜차이즈 대상 수상 횟수에 대해 답변해주세요. ④ 유통대상 수상횟수에 대해 답변해주세요. ⑤ 고객만족도 수상횟수에 대해 답변해주세요. ⑥ 브랜드 파워 수상횟수에 대해 답변해주세요. ⑦ 마케팅 대상 수상횟수에 대해 답변해주세요. ⑧ ISO인증 여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 포장 및 훈장수여에 대해 답변해주세요. ⑩ 기타 수상 경력 및 횟수에 대해 답변해주세요.					

3. 운영시스템 부문입니다.

가. 「법률 및 계약관계」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본부 및 가맹점간 각종 계약서의 공정성 여부에 대해 답변해주세요.					
② 가맹 계약서의 공정성 여부에 대해 답변해주세요.					
③ 정보 공개서의 진실성에 대해 답변해주세요.					
④ 본부의 불공정 거래 방지노력 행위에 대해 답변해주세요.					
⑤ 가맹 사업 거래 분쟁의 원만한 해결 사례에 대해 답변해 주세요.					
⑥ 지적 재산권 분쟁 방지노력 사례에 대해 답변해주세요.					
⑦ 본부의 경업 금지 준수 여부에 대해 답변해주세요.					
⑧ 이면 계약, 특별계약 조항에 대한 이행 여부에 대해 답변해주세요.					
⑨ 여신 조건에 대한 이행 여부에 대해 답변해 주세요.					
⑩ 소비자 보호법등 관련법 준수 여부에 대해 답변해주세요.					

나. 「조직 및 인사관리」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 조직 간의 직무 설계 명확성에 대해 답변해주세요. ② 근무환경과 근로조건 정도에 대해 답변해주세요. ③ 채용, 승진, 이동에 대한 규정 준수에 대해 답변해주세요. ④ 임금 체계와 급여 수준에 대해 답변해주세요. ⑤ 노동관계 법률의 이행정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 직무만족도 및 동기유발 프로그램 여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 연봉제 및 성과급 운영제도 도입 여부에 대해 답변해주세요. ⑧ 4대보험 보장과 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 직원 고충처리와 근무 개선 노력에 대해 답변해 주세요. ⑩ 조직간 구성원간의 커뮤니케이션 정도에 대해 답변해주세요.					

다. 「회계 및 자금관리」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 회계조직과 인력의 적정성에 대해 답변해주세요. ② 지정 회계사와 세무사의 지도에 대해 답변해주세요. ③ 회계 및 사무처리 지침에 대해 답변해주세요. ④ 각종 장부 및 전장표의 기장 여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 회계시스템의 전산화 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 회계처리와 실적관리와의 연계성에 대해 답변해주세요. ⑦ 자금 계획서 운영에 대해 답변해주세요. ⑧ 예산대비 집행 관리에 대해 답변해주세요. ⑨ 재무 분석과 손익 관리에 대해 답변해주세요. ⑩ 경영실적 및 각종지표 등의 공개 여부에 대해 답변해주세요.					

라. 「점포개발 시스템」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 점포개발 및 출점 전략의 수립에 대해 답변해주세요. ② 상권 및 입지분석 매뉴얼 도입에 대해 답변해주세요. ③ 시장성 및 사업 타당성 분석에 대해 답변해주세요. ④ 적정 투자비 및 투자효율 분석에 대해 답변해주세요. ⑤ 건축 및 설계 시방서 비치에 대해 답변해주세요. ⑥ 점포 컨셉 및 이미지 설정에 대해 답변해주세요. ⑦ 인테리어 분위기 수준과 가격에 대해 답변해주세요. ⑧ 주방설비 및 장비수준에 대해 답변해주세요. ⑨ 각종 후방 설비 및 고객 편의 시설에 대해 답변해주세요. ⑩ 내외부 sign물(간판)제작 및 설치 정도에 대해 답변해주세요.					

마. 「점포운영 시스템」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사업계획 수립 및 자금준비에 대해 답변해주세요. ② 경쟁점 조사 및 대응 전략에 대해 답변해주세요. ③ 예상매출 계획수립에 대해 답변해주세요. ④ 판매관리 계획수립에 대해 답변해주세요. ⑤ 판촉 및 이벤트 계획에 대해 답변해주세요. ⑥ 전단 제작 및 배포 계획에 대해 답변해주세요. ⑦ 종업원 채용 및 배치에 대해 답변해주세요. ⑧ POS도입과 매출관리에 대해 답변해주세요. ⑨ 영업 활성화 전략 수립에 대해 답변해주세요. ⑩ 영업 효율 및 이익관리에 대해 답변해주세요.					

바. 「식자재 공급 및 재고관리」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 식자재 자체 생산 능력에 대해 답변해주세요. ② 식자재 공급 아이টে에 대해 답변해주세요. ③ 공급기간 및 배송시간 신속성에 대한 계획에 대해 답변해주세요. ④ 식자재공급 체계의 원활성에 대해 답변해주세요. ⑤ 새로운 식자재 사용에 대한 인센티브 적용기준에 대해답변해주세요. ⑥ 식자재 공급을 향상에 대한 관리지침에 대해 답변해주세요. ⑦ 교환, 반품조건에 대해 답변해주세요. ⑧ 상품로스관리 규정 준수에 대해 답변해주세요. ⑨ 상품 회전율 관리여부에 대해 답변해 주세요. ⑩ 적정재고 유지와 악성 재고 방지에 대해 답변해주세요.					

사. 「물류 시스템」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 자체 물류센터 보유와 규모에 대해 답변해주세요. ② 물류 시스템의 과학화, 최신 장비 도입에 대해 답변해주세요. ③ 배송, 운임에 대한 적절성에 대해 답변해주세요. ④ 리드 타임과 배송이행 정도에 수준에 대해 답변해주세요. ⑤ 물류 종사원의 서비스수준에 대해 답변해주세요. ⑥ 물류 공급 체계의 효율성에 대해 답변해주세요. ⑦ 물류 정보관리 시스템의 구축수준에 대해 답변해주세요. ⑧ 입출고 관리 시스템의 구축수준에 대해 답변해주세요. ⑨ SCM 도입 여부와 협력업체와의 공동물류에 대해 답변해주세요. ⑩ 물류 효율 분석과 개선에 대한 노력에 대해 답변해주세요.					

아. 「정보화 시스템」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본 가맹점간 정보화 네트워크 구축수준에 대해 답변해주세요. ② POS시스템 도입과 운영에 대해 답변해주세요. ③ 각종관리 시스템의 정보화 도입 정도에 대해 답변해주세요. ④ CRM의 구축과 도입에 대해 답변해주세요. ⑤ 전자문서 전자 카다록 운영에 대해 답변해주세요. ⑥ 정보화 시설투자에 대해 답변해주세요. ⑦ 본사의 및 ERP구축 및 활성화 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 전자주문 시스템 구축과 활성화 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 최신 전산 장비의 설치 및 수준정도에 대해 답변해주세요. ⑩ 정보화 시스템을 통한 경영성과, 여부에 대해 답변해주세요.					

자. 「교육 훈련 시스템」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 교육 훈련 프로그램의 개발 및 도입여부에 대해 답변해주세요. ② 본부요원 직능별 교육 실시에 대해 답변해주세요. ③ 가맹점 교육 체계 및 실시에 대해 답변해주세요. ④ 핵심인재 개발과 육성 프로그램 운영에 대해 답변해주세요. ⑤ 가맹점 사업자 교육프로그램 운영에 대해 답변해주세요. ⑥ 자체 아카데미 운영에 대해 답변해주세요. ⑦ 사내 강사 양성에 대한 투자정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 직원들의 자기개발 프로그램 도입여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 국내, 외 교육 및 연수실시에 대해 답변해주세요. ⑩ 중·장기 교육 계획과 예산편성 정도에 대해 답변해주세요.					

차. 「회의체 운영」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본 가맹점간 정례회의체 구성에 대해 답변해주세요. ② 정기 가맹점 사업자 회의소집에 대해 답변해주세요. ③ 회사 전체의 월례조회 실시에 대해 답변해주세요. ④ 회사 내 정례화된 회의체 확립에 대해 답변해주세요. ⑤ 부서간 업무협의체 구축정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 정기보고회 및 영업실적 평가회의에 대해 답변해주세요. ⑦ 각종회식 및 만남의 장에 대해 답변해주세요. ⑧ 취미, 친목 등의 비공식 모임에 대한 회사의 지원에 대해 답변해주세요. ⑨ 협력 업체등과의 정기 간담회 등의 지원에 대해 답변해주시요. ⑩ 화상 회의체 도입과 실시여부에 대해 답변해주세요.					

4. 가맹점 운영 매뉴얼 부문입니다

가. 「점포관리 매뉴얼」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 점포관리 기본 매뉴얼 비치여부에 대해 답변해주세요.					
② 점포, 개폐점 관리 매뉴얼 비치여부에 대해 답변해주세요.					
③ 직급별 일일업무 시간대별 체크리스트 관리여부에 대해 답변해주세요.					
④ 점포청결관리 기준 매뉴얼 도입여부에 대해 답변해주세요.					
⑤ 위생관리 기준 매뉴얼 도입여부에 대해 답변해주세요.					
⑥ 매장 및 객장관리 매뉴얼 비치여부에 대해 답변해주세요.					
⑦ 주방 및 작업장 관리 매뉴얼 비치여부에 대해 답변해주세요.					
⑧ 화장실 및 고객편의시설 관리 매뉴얼 비치여부에 대해 답변해주세요.					
⑨ 점포 외곽 및 주차장 관리 지침 비치여부에 대해 답변 해주세요.					
⑩ 종업원 근태관리 및 지침운영에 대해 답변해주세요.					

나. 「품질관리 매뉴얼」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 상품 및 식단에 대한 품질관리(TQM)매뉴얼 비치여부에 대해 답변해주세요. ② 원재료 품질관리기준에 의한 체크리스트 관리에 대해 답변 해주세요. ③ 부재료 품질관리기준에 의한 체크리스트 관리에 대해 답변 해주세요. ④ 제품 유통기한 표시 및 관리 지침에 대해 답변해주세요. ⑤ 품목별 보관기준 및 관리여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 일배상품의 관리 지침 및 보관요령 준수에 대해 답변해주시 세요. ⑦ 냉동·냉장상품의 구분 및 보관요령에 대해 답변해주세요. ⑧ 각종 신선식품의 선도관리에 대해 답변해주세요. ⑨ 상품별 적정보관 온도 관리 지침에 대해 답변해주세요. ⑩ 품질관리 자체 평가회 운영여부에 대해 답변해주세요.					

다. 「메뉴 및 조리 매뉴얼」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 업종에 맞는 메뉴 컨셉의 설정여부에 대해 답변해주세요. ② 적정 메뉴수 기준 설정여부에 대해 답변해주세요. ③ 세트(코스)메뉴 및 단품메뉴 전략에 대해 답변해주세요. ④ 조식, 중식, 석식 심야시간대에 맞는 메뉴의 설정여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 오리지널 메뉴(original menu)차별화에 대해 답변해주세요. ⑥ 메뉴 영양성분 분석에 대한 연구노력에 대해 답변해주세요. ⑦ 조리사의 자격 및 자질정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 반찬 조리법에 대한 매뉴얼 비치여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 각종양념 및 소스조리법에 대한 비치여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 신규메뉴 개발을 위한 조사연구 노력에 대해 답변해주세요.					

라. 「접객 서비스 매뉴얼」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 점포의接客서비스 기본 매뉴얼 비치에 대해 답변해주세요. ② 고객 만족도 제고를 위한 차별화된 서비스 지침에 대해 답변해주세요. ③ 상황별接客요령에 대한 지침과 도입여부에 대해 답변해주세요. ④ 종업원 용모와 복장에 대한 지침과 도입여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 종업원 화법 및 인사예절에 대한 지침과 도입여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 전화응대 및 음성에 대한 지침과 도입여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 각종 고객편의시설 및 주차장관리 지침에 대해 답변해주세요. ⑧ 예약관리 서비스 지침에 대해 답변해주세요. ⑨ 음악 및 안내방송에 대한 매뉴얼운영에 대해 답변해주세요. ⑩ 답례 및 사은품등의 제공에 대한 관리기준에 대해 답변해주세요.					

마. 「판매 및 회계 관리」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 주문 및 판매 기술매뉴얼 비치에 대해 답변해주세요. ② 계산원 근무 지침에 대한 매뉴얼에 대해 답변해주세요. ③ 판매 준비물에 대한 지침 운영에 대해 답변해주세요. ④ 포장용품 및 판매 소모품 비치에 대해 답변해주세요. ⑤ 매출일보 비치 및 관리에 대해 답변해주세요. ⑥ 각종 매출 전장표 준비와 관리 지침에 대해 답변해주세요. ⑦ POS단말기 사용 요령에 대해 답변해주세요. ⑧ 매출정산 및 마감지침에 대한 대해 답변해주세요. ⑨ 각종 회계장부 관리 및 비치에 대해 답변해주세요. ⑩ 지정 세무사 및 회계사의 운영여부에 대해 답변해주세요.					

바. 「컴플레인 처리 매뉴얼」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 컴플레인 처리 매뉴얼 비치여부에 대해 답변해주세요. ② 사례별 문서화된 컴플레인 처리지침에 대해 답변해주세요. ③ 고객의 소리 및 불평관리 대장비치에 대해 답변해주세요. ④ 컴플레인 처리담당자 및 관리자 설정여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 교환, 환불 등의 지침과 운영에 대해 답변해주세요. ⑥ on-offline 고객불평정보 통합관리에 대해 답변해주세요. ⑦ 소비자 상담 연락처 등의 표시여부에 대해 답변해주세요. ⑧ 컴플레인 상담실 설치여부와 전용전화의 수신자 부담여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 컴플레인 고객에 대한 보상과 감사 지침에 대해 답변해주세요. ⑩ 컴플레인 처리결과 피드백에 대한 관리 여부에 대해 답변해주세요.					

사. 「상품수·발주 매뉴얼」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 상품매입 관리 매뉴얼 비치에 대해 답변해주세요. ② 상품매입 계획 및 지침 관리여부에 대해 답변해주세요. ③ 판매 및 예산대비 매입예산의 설정여부에 대해 답변해주세요. ④ 매입거래선 선정기준 및 관리지침에 대해 답변해주세요. ⑤ 상품수, 발주 리드타임 관리지침에 대해 답변해주세요. ⑥ 상품별 발주방식 및 입고 방법에 대해 답변해주세요. ⑦ 상품의 금액, 수량, 품질 검품 및 검수지침에 대해 답변해주세요. ⑧ 물류시스템에 의한 배송 및 사무착오처리 지침에 대해 답변해주세요. ⑨ 재고관리 매뉴얼 및 선입선출관리에 대해 답변해주세요. ⑩ 하자, 불량, 훼손 반품 상품 등의 관리 지침에 대해 답변해주세요.					

아. 「경쟁점 시장조사」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 시장조사 양식의 비치여부에 대해 답변해주세요. ② 경쟁점 시장조사 정례화 및 보고체계에 대해 답변해주세요. ③ 경쟁점에 대한 답사 및 시식여부에 대해 답변해주세요. ④ 상권변화 추이에 대한 정보 입수 등에 대해 답변해주세요. ⑤ 상권내 경쟁업종 신규 출점에 대한 정보에 대해 답변해주세요. ⑥ 경쟁점조사 대상에 대한 설정여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 지역 소비자 정보 추이에 대한 조사여부에 대해 답변해주세요. ⑧ 상권내 개·패점 정보 입수여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 인터넷을 통한 경쟁점 정보의 활용에 대해 답변해주세요. ⑩ 경쟁점의 행사 및 이벤트실시 정보조사에 대해 답변해주세요.					

자. 「교육훈련 매뉴얼」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 교육훈련 기본 매뉴얼의 비치여부에 대해 답변해주세요. ② 직능별 교육 프로그램 운영 및 실시에 대해 답변해주세요. ③ 조리법 및 메뉴세팅 교육 매뉴얼에 대해 답변해주세요. ④接客 서비스 교육 매뉴얼 운영에 대해 답변해주세요. ⑤ 시설 및 장비사용 및 관리요령 교육에 대해 답변해주세요. ⑥ 상품 및 메뉴지식에 대한 교육 여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 인터넷 및 정보화 교육훈련에 대해 답변해주세요. ⑧ 기장 및 회계 관리지침 실무교육 훈련에 대해 답변해주세요. ⑨ 디자인(CI, BI)관리지침에 대한 교육에 대해 답변해주세요. ⑩ 워크샵 및 자체 단합대회 등의 실시여부에 대해 답변해주세요.					

차. 「시설 및 장비관리 매뉴얼」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 각종 시설 및 장비목록의 비치여부에 대해 답변해주세요. ② 시설 및 장비의 사양서 관리대장에 대해 답변해주세요. ③ 납품 및 시공업체 비상연락망 비치에 대해 답변해주세요. ④ 비상조치 및 정기 A/S지침에 대해 답변해주세요. ⑤ 주방용 냉동 냉장 쇼케이스 관리지침에 대해 답변해주세요. ⑥ 냉·난방 시설물관리 및 지침에 대해 답변해주세요. ⑦ 주방요리 장비 사용 및 지침에 대해 답변해주세요. ⑧ 각종사인물 및 간판, POP물 관리 지침에 대해 답변해주세요. ⑨ 판매시설집기 관리 지침에 대해 답변해주세요. ⑩ 전기 소등 및 정기 휴무일 시설 관리지침에 대해 답변해주세요.					

5. 가맹점 지원 부문입니다.

가. 「가맹계약의 공정성」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 표준계약서, 표준양식 사용여부에 대해 답변해주세요. ② 윤리강령의 실천의지와 준수정도에 대해 답변해주세요. ③ 계약관련분쟁해결기구 설치에 대해 답변해주세요. ④ 가맹거래 상담요원고용여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 상품 및 식자재 공급 계약 준수여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 상품 및 서비스에 대한 공급 계약 준수여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 가맹계약 해지 준수 여부에 대해 답변해주세요. ⑧ 계약 체결, 이행, 종료, 손해배상 등의 준수여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 계약가맹금, 보증금, 로열티 적정성에 대해 답변해주세요. ⑩ 교육, 매뉴얼, 슈퍼바이저 지원 이행에 대해 답변해주세요.					

나. 「가맹점 만족수준」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사업 전망에 대한 가맹점의 만족도 정도에 대해 답변해주세요. ② 본부의 경영방침과 운영시스템 만족 정도에 대해 답변해주세요. ③ 본부 CEO의 경영철학과 가치관에 대한 만족도에 대해 답변해주세요. ④ 본부요원의 자질 및 인성에 대해 답변해주세요. ⑤ 본부의 사회공헌도에 대한 만족도에 대해 답변해주세요. ⑥ 본부의 가맹점 관리에 대한 만족수준에 대해 답변해주세요. ⑦ 본부의 기업 및 브랜드 이미지에 대한 만족도에 대해 답변해주세요. ⑧ 인테리어, 시설수준 및 분위기에 대한 만족도에 대해 답변해주세요. ⑨ 광고 및 홍보 등에 대한 만족도에 대해 답변해 주세요. ⑩ 본부 및 가맹점간 상호 win win 자세에 대해 답변해주세요.					

다. 「가맹점 지원정도」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 가맹점 사업계획서 수립 및 실적관리에 대해 답변해주세요. ② 개점후 사후관리 지원정도에 대해 답변해주세요. ③ 영업활성화 전략수립 및 평가에 대해 답변해주세요. ④ 정보 및 각종 운영지표 공유에 대해 답변해주세요. ⑤ 세무 및 회계관리 지원 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 가맹점 문제해결 및 운영개선에 대해 답변해주세요. ⑦ 장비, 기기 등의 지원에 대해 답변해주세요. ⑧ EVENT 및 판촉 홍보물 지원에 대해 답변해주세요. ⑨ 인력수급 및 지원에 대해 답변해주세요. ⑩ 시장조사 및 고객만족도 등의 조사 지원에 대해 답변해주세요.					

라. 「매뉴얼 도입 수준」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 가맹점관리 매뉴얼에 대해 답변해주세요. ②接客 서비스 매뉴얼에 대해 답변해주세요. ③ 메뉴 및 조리 매뉴얼에 대해 답변해주세요. ④ 상품관리 및 수발주 매뉴얼에 대해 답변해주세요. ⑤ 회계 및 판매관리에 대해 답변해주세요. ⑥ 시설 및 안전관리에 대해 답변해주세요. ⑦ 슈퍼바이저의 운영 매뉴얼에 대해 답변해주세요. ⑧ 직능별 교육 및 훈련매뉴얼에 대해 답변해주세요. ⑨ 인사 및 급여관리 매뉴얼에 대해 답변해주세요. ⑩ CI, BI 디자인 응용 매뉴얼에 대해 답변해주세요.					

마. 「수퍼바이저 운영」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 수퍼바이저 운영제도 실시여부에 대해 답변해주세요. ② 수퍼바이저의 정기적 순회 및 지도여부에 대해 답변해주세요. ③ 수퍼바이저의 자질과 역량에 대해 답변해주세요. ④ 수퍼바이저의 협조 및 지원성구에 대해 답변해주세요. ⑤ 관련업계의 정보전달 여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 운영개선 및 리모델링과 제안등에 대해 답변해주세요. ⑦ 본, 가맹점 간 업무 및 정보 등의 피드백에 대해 답변 해주세요. ⑧ 수퍼바이저 관리 체크리스트 도입여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 본, 가맹점간 유대증진 및 커뮤니케이션 역할에 대해 답변 해주세요. ⑩ 가맹점 자문 및 진단성구에 대해 답변해주세요.					

바. 「상권 및 영업권보장」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 상권분석의 타당성여부에 대해 답변해주세요. ② 상권 유형 및 규모에 대한 판단기준에 대해 답변해주세요. ③ 업종과의 관련성과 상권의 적합성에 대해 답변해주세요. ④ 상권내 인구 성향 및 수요자 특성 분석에 대해 답변 해주세요. ⑤ 상권의 독점성 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 상권내 상업시설의 밀집도 정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 상권의 등급수준에 대한 제시에 대해 답변해주세요. ⑧ 상권의 변화와 잠재력에 대한 가치 평가에 대해 답변해주세요. ⑨ 출점 적합성 평가 및 관정에 대한 신뢰도에 대해 답변해주세요. ⑩ 영업권에 대한 구역 설정기준에 대해 답변해주세요.					

사. 「수익성 및 영업성과」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 매출 목표 관리제 도입 여부에 대해 답변해주세요. ② 영업성과 및 손익분석 체계 도입여부에 대해 답변해주세요. ③ 매출 부진에 대한 대책 수립에 대해 답변해주세요. ④ 판매관리비 절감 노력과 성과에 대해 답변해주세요. ⑤ 부가가치가 높은 상품개발 및 공급 노력에 대해 답변해주세요. ⑥ 수익구조 개선에 대한 관리 지침 여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 적절한 가격정책을 통한 가맹점 마진 확보에 대해 답변해주세요. ⑧ 경쟁점 대비 행사 및 판촉지원에 대해 답변해주세요. ⑨ 판매장려금 및 인센티브 지급 등 보상제도 실시에 대해 답변해주세요. ⑩ 우수 가맹점 평가 및 포상제도 운영에 대해 답변해주세요.					

아. 「상품 공급율」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본부 상품에 대한 공급기준의 명확한 설정에 대해 답변 해주세요. ② 자가 생산 및 OEM상품에 대한 공급기준에 대해 답변해주시 세요. ③ 상품 공급 및 매입에 대한 자율성 보장여부에 대해 답변해 주세요. ④ 신상품 개발 및 공급노력에 대해 답변해주세요. ⑤ 적정 재고관리 및 유지에 대해 답변해주세요. ⑥ 반품, 교환, 리필제 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 공급 상품별 가격 대장 및 장부 등의 비치 여부에 대해 답변해주세요. ⑧ 상품의 품질관리 및 유효기간 관리에 대해 답변해주세요. ⑨ 공급사고 방지 및 상품 품질관리에 대해 답변해주세요. ⑩ 상품설명 및 취급요령에 대한 정보제공에 대해 답변해주세요.					

자. 「여신거래 제도」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 자금지원 및 금융알선에 대해 답변해주세요. ② 가맹보증금 결제방법 다양성에 대해 답변해주세요. ③ 로열티 지급 및 결제방법에 대해 답변해주세요. ④ 상품대금 및 공급수수료 결제방법에 대해 답변해주세요. ⑤ 담보 및 연대 보증제도 운영에 대해 답변해주세요. ⑥ 채권, 채무관리에 대한 지침서 도입에 대해 답변해주세요. ⑦ 인테리어, 설비, 주방집기 등의 시설비에 대한 지불조건에 대해 답변해주세요. ⑧ 정산, 변제, 지연손해금등에 관한 지침에 대해 답변해주세요. ⑨ 대금결제 지연 및 약정 불이행에 따른 여신규제 기준에 대해 답변해주세요. ⑩ 여신한도 적용의 탄력성정도에 대해 답변해주세요.					

차. 「본 가맹점 커뮤니케이션」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 정례화된 본 가맹점 회의체운영에 대해 답변해주세요. ② 정기 가맹점사업자 및 점장회의 실시에 대해 답변해주세요. ③ 본,가맹점간 정보 공유를 위한 네트워크 시스템구축에 대해 답변해주세요. ④ 사보 및 정보지의 발간을 통한 커뮤니케이션에 대해 답변해주시 세요. ⑤ 상조회, 친목, 취미활동을 위한 모임후원에 대해 답변해주세요. ⑥ 연말, 신년등 전사적 워크샵 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 야유회 및 하계휴가 등의 공동실시에 대해 답변해주세요. ⑧ 화상 또는 on-line system을 통한 커뮤니케이션에 대해 답변 해주세요. ⑨ 가맹점 고충처리 핫라인의 설치여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 가맹점 만족도 조사 등의 실시여부에 대해 답변해주세요.					

제3절 가맹점 평가 개발항목 (500항목)

가맹점용 평가척도 개발은 5개 부문으로 가맹점사업자 자질, 시스템 이해도, 가맹점 영업환경, 가맹점 고객서비스, 가맹점 경영실적, 부문으로 구성했다. 각 부문별 100개 문항으로 구성되었으며 가맹점용 평가척도 문항은 총 500개 문항으로 개발되었다. 평가항목별 평가척도는 리커트 5점 척도방식을 채택했다.

가맹점 평가척도 500개 문항

1. 가맹점사업자 자질 부문	1-가~차
2. 시스템 이해도 부문	2-가~차
3. 가맹점 영업환경 부문	3-가~차
4. 가맹점 고객서비스 부문	4-가~차
5. 가맹점 경영실적 부문	5-가~차

가맹점 일반 평가(조사) 항목

- 1) 가맹점 소재지 : _____
- 2) 본부/브랜드명 : 본부 브랜드 명 _____
- 3) 업태(업종) : _____
- 4) 대표자 : _____
- 5) 개업연도 : 년 월 일
- 6) 사업의 형태 : ①법인 ②개인
- 7) 운영형태 : ①직영점() ②가맹점()
- 8) 월평균매출 : ①上()백만원
 ②中()백만원
 ③下()백만원
 ※상중하의 평가는 동종업계 지역기준으로 함
- 9) 월이익액 : ①上 ()백만원
 ②中 ()백만원
 ③下 ()백만원
 ④적자()백만원

1. 가맹점 사업자 자질 부문입니다.

가. 「경영철학」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 삶의 가치관 정도에 대해 답변해주세요.					
② 사회적 책임감에 대해 답변해주세요.					
③ 윤리와 도덕성에 대해 답변해주세요.					
④ 덕망과 인품에 대해 답변해주세요.					
⑤ 겸손의 미덕에 대해 답변해주세요.					
⑥ 인간존중의 자세에 대해 답변해주세요.					
⑦ 종업원 중시와 배품에 대해 답변해주세요.					
⑧ 소명 의식에 대해 답변해주세요.					
⑨ 종교관과 신앙에 대해 답변해주세요.					
⑩ 인간적 매력과 평판에 대해 답변해주세요.					

나. 「경영마인드」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 성취 지향적 정도에 대해 답변해주세요. ② 긍정적이고 진취적 사고정도에 대해 답변해주세요. ③ 일에 대한 열정에 대해 답변해주세요. ④ 솔선수범 자세에 대해 답변해주세요. ⑤ 성실한 경영자세에 대해 답변해주세요. ⑥ 균형감각에 대해 답변해주세요. ⑦ 기업가 자질에 대해 답변해주세요. ⑧ 자아실현과 성공에 대한 집념에 대해 답변해주세요. ⑨ 융화와 화합의 경영자세에 대해 답변해주세요. ⑩ 공정하고 건전한 경영자세에 대해 답변해주세요.					

다. 「본부 협조도」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본부 경영철학과 방침의 준수태도에 대해 답변해주세요. ② 본부의 정책 및 지침 참여와 준수정도에 대해 답변해주세요. ③ 상품 및 식자재 공급율에 대해 답변해주세요. ④ 로열티 납부에 대해 답변해주세요. ⑤ 각종 업무개선 및 제안제도의 참여여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 새로운 아이디어 발굴 노력에 대해 답변해주세요. ⑦ 본부에서 실시하는 공식행사 및 지원에 대한 협조도에 대해 답변해주세요. ⑧ EVENT 및 행사 참여도에 대해 답변해주세요. ⑨ 대외기관 및 조사 등에 대한 협력에 대해 답변해 주세요. ⑩ 현장정보 등의 제공과 관심도에 대해 답변해주세요.					

라. 「사업경력」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사업 경력정도에 대해 답변해주세요. ② 전문성 및 노하우에 대해 답변해주세요. ③ 학력수준과 지식정도에 대해 답변해주세요. ④ 핵심 경쟁력 보유정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 직장경력 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 사업성공 사례에 대해 답변해주세요. ⑦ 실패경험과 사례에 대해 답변해주세요. ⑧ 영업 경쟁력의 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 사업과의 경력 연관성 정도에 대해 답변해주세요. ⑩ 직장생활에서의 직급수준에 대해 답변해주세요.					

마. 「리더십(leadership)」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 인간 지향적 리더십에 대해 답변해주세요.					
② 목표지향적 리더십에 대해 답변해주세요.					
③ 리더십 권한행사 정도에 대해 답변해주세요.					
④ 리더십에 의한 통솔 및 장악력에 대해 답변해주세요.					
⑤ 리더십을 통해 미치는 영향력에 대해 답변해주세요.					
⑥ 정치적 사회적 리더십 발휘에 대해 답변해주세요.					
⑦ 의사소통, 의견조정, 일체감 조성에 대해 답변해주세요.					
⑧ 비전 제시와 사명감에 대해 답변해주세요.					
⑨ 조직 내의 갈등관리 능력에 대해 답변해주세요.					
⑩ 리더로서의 성격적 합리성과 적극성에 대해 답변해주세요.					

바. 「관리능력」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 목표 및 이익관리 능력 정도에 대해 답변해주세요.					
② 점포운영 및 관리기술 정도에 대해 답변해주세요.					
③ 조직 및 종업원 관리 능력에 대해 답변해주세요.					
④ 회계 및 계수관리 수준에 대해 답변해주세요.					
⑤ 인사 및 급여 관리에 대해 답변해주세요.					
⑥ 동기부여 및 조직 활성화 정도에 대해 답변해주세요.					
⑦ 위기 대처 능력 정도에 대해 답변해주세요.					
⑧ 교섭 및 상담력에 대해 답변해주세요.					
⑨ 교육 및 직원육성 능력에 대해 답변해주세요.					
⑩ 총체적 고객관리 및 서비스능력에 대해 답변해주세요.					

사. 「혁신의지」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 문제점에 대한 개선의지에 대해 답변해주세요. ② 변화의 적극적 수용정도에 대해 답변해주세요. ③ 벤치마킹(benchmarking)에 대해 답변해주세요. ④ 구조조정 실행여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 선진기법 및 우수사례의 도입정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 경영혁신 실천에 따른 성과 정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 기획적 전략적 사고의 접근성에 대해 답변해주세요. ⑧ 고정관념의 탈피성 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 혁신과 개혁이 경쟁력의 원천으로 받아들이는 자세에 대해 답변해주세요. ⑩ 관료적 분위기 배척과 사고정도에 대해 답변해주세요.					

아. 「신뢰성」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 금융권에 대한 신용상태 정도에 대해 답변해주세요. ② 사업경험과 성공률에 대해 답변해주세요. ③ 준법정신과 법률 준수 정도에 대해 답변해주세요. ④ 조세 공과금 납부 성실도 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 4대보험 및 임금지불 등에 대해 답변해주세요. ⑥ 불공정 거래방지 등에 대한 노력에 대해 답변해주세요. ⑦ 대금지불 약속이행 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 도덕성 여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 재산 변동에 대한 투명성에 대해 답변해주세요. ⑩ 자기자본 비율 정도에 대해 답변해주세요.					

자. 「자금력」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 자기자본 비율 정도에 대해 답변해주세요. ② 담보제공 여력에 대해 답변해주세요. ③ 신용거래 정도에 대해 답변해주세요. ④ 저축성 예금 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 대외자금 유치능력과 신인도 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 신용도 정도와 지불 능력에 대해 답변해주세요. ⑦ 재무구조 건전성정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 자금회전이 원활한지에 대해 답변해주세요. ⑨ 자금계획표에 의한 관리여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 자금조달 및 차입금 이자율의 인하노력에 대해 답변해주세요.					

차. 「창조성」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 아이디어의 풍부성 정도에 대해 답변해주세요. ② 응용력의 정도에 대해 답변해주세요. ③ 연구자세에 대해 답변해주세요. ④ 발명가적 기질에 대해 답변해주세요. ⑤ 새로운 것에 대한 도전정신 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 개선 노력과 발굴의지정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 변화와 바꾸는 것을 선호하는 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 창조적 사고력 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 신제품 개발에 대한 전력투구 노력에 대해 답변해주세요. ⑩ 항상 앞서가는 사고와 자세에 대해 답변해주세요.					

2. 시스템 이해도입니다.

가. 「본부와의 시스템 공감대」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본부의 전반적인 시스템에 대한 공감 정도에 대해 답변해주세요. ② 가맹점 시스템 구축 신뢰도 정도에 대해 답변해주세요. ③ 시스템의 가맹점에 유익한 정도에 대해 답변해주세요. ④ 가맹점의 시스템 수준이 경쟁점과 비교하여 어느 정도인지에 답변해주세요. ⑤ 물류 및 배송시스템에 대한 공감 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 사업아이템의 특성에 맞게 시스템이 구축되었는지에 대해 답변해주세요. ⑦ 가맹점 시스템 운영의 효율성에 대해 답변해주세요. ⑧ 본 가맹점간 시스템 개선의 참여정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 가맹점 오퍼레이션 시스템의 운영수준에 대해 답변해주세요. ⑩ 가맹점 시스템 구축의 필요성과 지속적 관리에 대해 답변해주세요.					

나. 「프랜차이즈 시스템 이해수준」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 프랜차이즈 사업이 시스템 산업임을 이해하는 정도에 대해 답변해주세요. ② 프랜차이즈 시스템의 기본에 대한 이해정도에 대해답변해 주세요. ③ 시스템적 사고에 대한 마인드정도에 대해 답변해주세요. ④ 시스템의 활용도 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 시스템의 운영과 숙련도 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 시스템을 통한 업무 적용과 응용정도에 대해 답변해 주세요. ⑦ 가맹점 사업자 및 종업원의 시스템에 대한 이해정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 시스템에 대한 연구와 적용 능력에 대해 답변해주세요. ⑨ 시스템에 대한 지속적 학습노력에 대해 답변해주세요. ⑩ 가맹점이 시스템에 의해 운영되고 있다고 느끼는 정도에 대해 답변해주세요.					

다. 「경영방침 이해 및 준수」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본부 최고경영자의 경영철학 공감 정도에 대해 답변해주세요. ② 본부 기업경영의 가치관 공유정도에 대해 답변해주세요. ③ 본부 사업비전에 대한 공감정도에 대해 답변해주세요. ④ 본부 사업계획에 대한 공감정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 본부 경영방침에 대한 이해정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 본부 사업모델에 대한 전망과 이해정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 업계시장 정보 이해 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 본부의 새로운 방침 등에 대한 이해와 준수정도에 대해 답변 해주세요. ⑨ 가맹점으로서의 기본 준수사항 이행 정도에 대해 답변해 주세요. ⑩ 가맹점으로서 본부방침의 공감과 우호적 태도에 대해 답변 해주세요.					

라. 「본부와 가맹점간 준수사항」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본부 공급상품에 대한 공급 준수여부에 대해 답변해주세요. ② 신상품 출시에 따른 공급 및 협조여부에 대해 답변해주세요. ③ 본부와 가맹점간 각종 시스템 이용과 준수에 대해 답변해주세요. ④ 본부와 가맹점간 규정 준수여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 각종 상품 및 원부자재 결제준수에 대해 답변해주세요. ⑥ 각종 수수료 및 로열티 지급에 대해 답변해주세요. ⑦ 각종 매뉴얼 준수정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 본부의 가격정책에 대한 준수 여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 본부와 가맹점간의 회사기밀 유지에 대해 답변해주세요. ⑩ 개선 및 시정권고에 대한 이행정도에 대해 답변해주세요.					

마. 「정보화 투자수준」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사무실 등의 PC보급률 정도에 대해 답변해주세요. ② 홈페이지에 대한 투자와 본부와의 연대에 대해 답변해주세요. ③ 본부와 가맹점간 ERP구축과 활용정도에 대해 답변해주세요. ④ 본부와 가맹점간 전자주문 시스템구축 여부에 대해 답변해주세요. ⑤ POS설치 및 활용여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 고객관계 관리(CRM)시스템 구축 및 투자에 대해 답변해주세요. ⑦ 정보화 부문에 대한 투자 관심과 열의 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 종업원에 대한 정보화 교육 투자정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 정보화에 새로운 장비 등에 투자할 의사에 대해 답변해주세요. ⑩ 동업계 및 경쟁점 대비 정보화 투자수준 정도에 대해 답변해주세요.					

바. 「안전시스템 구축」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 건물 및 각종 구축물의 안전성에 대해 답변해주세요. ② 도난방지 시스템 설치 여부에 대해 답변해주세요. ③ 화재 등 소방안전 시설장비에 대해 답변해주세요. ④ 산업재해 및 종업원 안전장치에 대해 답변해주세요. ⑤ 시설물 및 장비사용 안전규정 준수에 대해 답변해주세요. ⑥ 태풍 및 수해 등에 대한 대비에 대해 답변해주세요. ⑦ 안전대피 시설에 대한 대책과 준비 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ GAS 및 폭발물 등의 안전관리 준수에 대해 답변해주세요. ⑨ 고객이용 시설물 안전관리 등에 대해 답변해주세요. ⑩ 각종 비상 연락망 구축 및 훈련에 대해 답변해주세요.					

사. 「업무분장의 명확성」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 업무분장에 의한 조직도 구성여부에 대해 답변해주세요. ② 가맹점 사업자 와 종업원간의 역할의 명확성에 대해 답변해주세요. ③ 부서간 업무분장과 역할의 명확성에 대해 답변해주세요. ④ 직능별 기능별 업무분장의 명확성에 대해 답변해주세요. ⑤ 수직적 수평적 업무구축체계의 원활성에 대해 답변해 주세요. ⑥ 업무권한과 책임한계의 명확성에 대해 답변해주세요. ⑦ 전결규정과 지침수립 여부에 대해 답변해주세요. ⑧ 교대근무와 업무 인수인계체계에 대해 답변해주세요. ⑨ 피크 타임시 지원체계수립 여부에 대해 답변해 주세요. ⑩ 비상 근무시 업무역할과 체계에 대해 답변해주세요.					

아. 「인터넷 및 정보 활용도」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 인터넷을 통한 고객관리 활용정도에 대해 답변해주세요. ② 홈페이지를 통한 인터넷 마케팅 도입 정도에 대해 답변해주세요. ③ 고객정보관리 및 데이터베이스 구축 여부에 대해 답변해주세요. ④ E-mail등 1:1마케팅 활용도에 대해 답변해주세요. ⑤ 인터넷을 통한 고객참여 프로그램 운영에 대해 답변해주세요. ⑥ 관련 사이트와의 링크정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 본부와 가맹점간의 홈페이지 정보공유와 이용에 대해 답변해주세요. ⑧ 고객DB를 이용한 판매촉진 활용여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 인터넷을 이용한 업무활용범위의 정도에 대해 답변해주세요. ⑩ 본부와 가맹점간 전자 결제 시스템이용여부에 대해 답변해주세요.					

자. 「프로세스 원활화 정도」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 각종 시스템 운영에 따른 프로세스 원활화 정도에 대해 답변해주세요.					
② 각종 매뉴얼 운영에 따른 프로세스 원활화 정도에 대해 답변해주세요.					
③ 신규시스템 도입에 따른 프로세스 원활화 정도에 대해 답변해주세요.					
④ 신규 매뉴얼 도입에 따른 프로세스 원활화 정도에 대해 답변해주세요.					
⑤ 각종 방침 및 지침 도입과 프로세스 원활화 정도에 대해 답변해주세요.					
⑥ 주방과 객장간의 업무처리 프로세스 원활화 정도에 대해 답변해주세요.					
⑦ 관리 및 영업 간의 업무처리 프로세스 원활화 정도에 대해 답변해주세요.					
⑧ 조직 내 수직적 수평적 업무처리 프로세스 원활화 정도에 답변해주세요.					
⑨ 불합리한 프로세스 개선에 대한 노력에 대해 답변해주세요.					
⑩ 본부와 가맹점간의 프로세스 원활화에 대한 노력 정도에 대해 답변해주세요.					

차. 「커뮤니케이션 시스템」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 본부와 가맹점간 원활한 커뮤니케이션을 위한 창구개설에 대해 답변해주세요. ② 본부와 가맹점간 커뮤니케이션 시스템 구축과 상시활용에 대해 답변해주세요. ③ 가맹점내 본부지침 전달체계에 대해 답변해주세요. ④ 가맹점 사업자와 종업원간의 의사소통체계에 대해 답변해주세요. ⑤ 고객과의 커뮤니케이션 전달 체계에 대해 답변해주세요. ⑥ 종업원간의 정보공유와 커뮤니케이션 구축체계에 대해 답변해주세요. ⑦ 협력업체 및 거래선과의 커뮤니케이션 체계에 대해 답변해주세요. ⑧ 동업계간 정보교류와 커뮤니케이션 체계에 대해 답변해주세요. ⑨ 본부의 정기 및 비정기 모임 등의 참석여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 각종 정보 및 의견 등의 피드백 수용정도에 대해 답변해주세요.					

3. 가맹점 영업환경 부문입니다.

가. 「시장성」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 시장 환경과 사업성 정도에 대해 답변해주세요. ② 사업의 인기 정도에 대해 답변해주세요. ③ 사회환경과 시류와의 부합정도에 대해 답변해주세요. ④ 사업 아이템의 붐 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 시장의 잠재력정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 시장의 성장성 정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 소비자 트렌드와의 일치정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 시장 점유율 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 지속적 성장 가능 여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 시장에 대한 리스크 방지 대책 수립에 대해 답변해주세요.					

나. 「경쟁력」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 가맹점 사업자 의 영업력 및 사업 경쟁력 정도에 대해 답변해주세요. ② 종업원의 맨 파워와 노하우 정도에 대해 답변해주세요. ③ 브랜드 경쟁력에 대해 답변해주세요. ④ 점포의 매력도 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 집객서비스 차별화 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 맛과 서비스등 핵심 경쟁력 정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 가격 경쟁력에 대해 답변해주세요. ⑧ 기능성 품질과 상품 경쟁력에 대해 답변해주세요. ⑨ 판매촉진 및 마케팅에 대한 경쟁력 정도에 대해 답변해주시요. ⑩ 경쟁력 확보를 위한 꾸준한 노력과 대책 강구 정도에 대해 답변해주세요.					

다. 「상권 및 입지」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 상권의 규모와 수요정도에 대해 답변해주세요. ② 점포위치적인 조건과 형태, 주변 환경에 대해 답변해주세요. ③ 상주인구와 유동인구정도에 대해 답변해주세요. ④ 소비계층 연령대 분포에 대해 답변해주세요. ⑤ 소득수준과 소비 지출 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 상권내 경쟁 업종 분포 및 업종간 경쟁력에 대해 답변해주세요. ⑦ 상권과 업종 연계성에 대해 답변해주세요. ⑧ 통행 수단에 의한 접근성에 대해 답변해주세요. ⑨ 보증금 및 권리금의 적정수준에 대해 답변해주세요. ⑩ APT등 주거형태 밀집도 정도에 대해 답변해주세요.					

라. 「점포운영 실태」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 가맹점사업자의 직접 점포운영에 대해 답변해주세요. ② 점장의 점포운영과 관리수준에 대해 답변해주세요. ③ 점포운영의 원활한 체계구축 정도에 대해 답변해주세요. ④ 자금 조달의 원활과 자금 여력에 대해 답변해주세요. ⑤ 점포 운영방침의 명확성에 대해 답변해주세요. ⑥ 이벤트 개최 및 지역주민 참여 등에 대해 답변해주세요. ⑦ 지역 매체를 활용한 각종 판촉 활동의 전개에 대해 답변해 주세요. ⑧ 본부와 가맹점간 공동관촉실시 여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 지역 자원봉사 및 프로그램 참여 정도에 대해 답변해주세요. ⑩ 점포활성화를 위한 혁신의지와 노력정도에 대해 답변해주시 세요.					

마. 「조직 및 종업원」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 조직 구성원의 합리성 정도에 대해 답변해주세요. ② 종업원의 자질에 대해 답변해주세요. ③ 종업원의 주인정신과 참여정도에 대해 답변해주세요. ④ 종업원의 직무만족도 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 임금제도 및 인센티브 도입여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 종업원 복지 및 복리후생 수준에 대해 답변해주세요. ⑦ 4대보험 적용과 실시에 대해 답변해주세요. ⑧ 종업원 동기부여를 위한 노력 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 동호회지원과 활동여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 팀워크와 조직 응집력 정도에 대해 답변해주세요.					

바. 「시설 및 장비 수준」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 냉난방 상태와 쾌적성에 대해 답변해주세요. ② 각종 식기류의 수준과 다양성 정도에 대해 답변해주세요. ③ 상하수도 시설 및 냉 온수 장비에 대해 답변해주세요. ④ 주방 설비의 수준 및 현대화 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 주방장비의 기능과 효율성 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 식기 세척기 등의 필요장비 비치에 대해 답변해주세요. ⑦ 각종 주방용품 및 조리 장비 등의 비치에 대해 답변해주세요. ⑧ 각종 냉장, 냉동 장비의 효율성에 대해 답변해주세요. ⑨ 주방시설과 배치의 적합성과 생산성에 대해 답변해주세요. ⑩ 각종 시설 및 장비의 투자와 교체 정도에 대해 답변해주세요.					

사. 「인테리어 수준」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 업종에 맞는 인테리어 스타일 도입 여부에 대해 답변해주세요. ② 인테리어 수준과 점격과의 부합정도에 대해 답변해주세요. ③ 인테리어와 각종 가구 및 비품 배치의 적합성 정도에 대해 답변해주세요. ④ 각종 사인물과 인테리어와의 부합 정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 고객 동선과 직원 동선과의 구분과 설계 반영에 대해 답변해주세요. ⑥ 장소별 기능별 조명 배치의 적합성에 대해 답변해주세요. ⑦ 벽, 바닥, 천정 등의 마감재 수준과 적합성 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 인테리어 칼라에 대한 적합성에 대해 답변해주세요. ⑨ 업종 특성에 맞게 인테리어 내구성 반영정도에 대해 답변해주세요. ⑩ 인테리어 모듈화와 표준화 정도에 대해 답변해주세요.					

아. 「분위기연출」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 업종에 맞는 디스플레이 도입과 설치에 대해 답변해주세요. ② 계절에 맞는 연출과 분위기 정도에 대해 답변해주세요. ③ 업종에 맞는 비주얼 등의 설치 정도에 대해 답변해주세요. ④ 실내분위기와 업종에 어울리는 소품활용도에 대해 답변해주세요. ⑤ 업종에 맞는 방송시설과 음악 분위기에 대해 답변해주세요. ⑥ 행거물 설치와 분위기와 연계성 정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 각종 광고물 및 POP와의 연계성 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 매장 분위기의 고유성과 아이덴티티 형성 여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 점두 구조물 및 어wing등의 설치와 점포분위기와 연계에 대해 답변해주세요. ⑩ 조경 및 조형물 설치에 위한 분위기 연출에 대해 답변해주세요.					

자. 「청결 및 위생상태」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 각종 시설의 정리정돈 상태정도에 대해 답변해주세요. ② 환경관리 및 대청소 실시 등에 대해 답변해주세요. ③ 각종 쓰레기 등의 처리와 위생상태에 대해 답변해주세요. ④ 각종 음식물의 보관과 관리 상태에 대해 답변해주세요. ⑤ 종업원의 용모와 위생상태에 대해 답변해주세요. ⑥ 방제 및 정기소독 등의 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 지하수 등의 사용시 정기 수질점검등에 대해 답변해주세요. ⑧ 화장실의 청결 및 위생상태에 대해 답변해주세요. ⑨ 식기류등의 살균 및 위생관리에 대해 답변해주세요. ⑩ 점포 내외부 청소 및 미화상태에 대해 답변해주세요.					

차. 「고객 편의시설」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 주차장 시설의 확보여부에 대해 답변해주세요. ② 주차장 관리와 안전에 대해 답변해주세요. ③ 고객 휴식공간의 배치에 대해 답변해주세요. ④ 고객 대기실 등의 공간 배치에 대해 답변해주세요. ⑤ 고객 흡연실 등의 별도 지정장소에 대해 답변해주세요. ⑥ 소비자 컴플레인실의 별도지정과 설치에 대해 답변해주세요. ⑦ 유아 휴게실 및 수유시설에 대해 답변해주세요. ⑧ 어린이 놀이기구 설치와 놀이시설에 대해 답변해주세요. ⑨ 장애인 시설과 배려에 대해 답변해주세요. ⑩ 아동용 의자 및 양변기 설치 등에 대해 답변해주세요.					

4. 가맹점 고객서비스 부문입니다.

가. 「고객정보 관리 및 활용」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 고객정보 데이터 베이스(data base)구축정도에 대해 답변 해주세요.					
② 고객정보 세분화(segmentation)작업에 대해 답변해주세요.					
③ 고객정보 프로파일 관리에 대해 답변해주세요.					
④ 고객카드 관리 수준에 대해 답변해주세요.					
⑤ 고객관리에 대한 평가와 계량화 수준에 대해 답변해주세요.					
⑥ 고객의 스코어링 관리에 대해 답변해주세요.					
⑦ 콜센터(call center)관리에 대해 답변해주세요.					
⑧ 고객정보의 e-비즈니스(business)도입 수준에 대해 답변 해주세요.					
⑨ on-offline고객정보의 연계와 활용에 대해 답변해주세요.					
⑩ 고객의 인터넷 이벤트 참여정도에 대해 답변해주세요.					

나) 「서비스 품질관리」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 서비스 환경조성 및 종업원간의 의식에 대해 답변해주세요.					
② 서비스 목표에 대한 기준 설정에 대해 답변해주세요.					
③ 서비스표준 및 품질 평가제 도입에 대해 답변해주세요.					
④ 고객 지향적 서비스 자세의 확립정도에 대해 답변해주세요.					
⑤ 고객 접점 서비스 프로세스 관리 정도에 대해 답변해주세요.					
⑥ 고객 서비스 프로그램 발굴 및 개선에 대해 답변해주세요.					
⑦ 고객응대 서비스 표준화와 실천정도에 대해 답변해주세요.					
⑧ 종사자 서비스자질 육성 프로그램 운영에 대해 답변해주세요.					
⑨ 직무별 서비스 기준 표준화 및 준수여부에 대해 답변해주세요.					
⑩ 서비스 품질 차별화에 대한 노력정도에 대해 답변해주세요.					

다) 「제품 품질관리」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 품질표준화에 대한 의지 정도에 대해 답변해주세요. ② 제품 제조(요리)과정 관리에 대해 답변해주세요. ③ 최적 품질수준에 대한 기준마련에 대해 답변해주세요. ④ 품질 신뢰성 확보에 대한 노력정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 품질혁신에 대한 노력정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 신제품에 의한 새로운 품질 창조에 대해 답변해주세요. ⑦ 품질 심사기준에 대해 답변해주세요. ⑧ 품질 보전 프로세스(process)에 대해 답변해주세요. ⑨ 품질 보전 활동의 전개에 대해 답변해주세요. ⑩ 원가 대비 품질관리에 대한 자세에 대해 답변해주세요.					

라) 「접객 서비스」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
①接客 서비스 지침 운영 정도에 대해 답변해주세요. ②接客 서비스 기본자세에 대한 의식수준에 대해 답변해주세요. ③接客 용어의 통일성과 실천에 대해 답변해주세요. ④接客 인사예절에 대한 지침과 실천에 대해 답변해주세요. ⑤복장(유니폼)기준과 착용에 대해 답변해주세요. ⑥용모 단정 정도에 대해 답변해주세요. ⑦전화 응대 지침 운영에 대해 답변해주세요. ⑧신속하고 적극적인接客 서비스 자세에 대해 답변해주세요. ⑨경쾌하고 좋은 목소리와 말투에 대해 답변해주세요. ⑩接客서비스를 위한 종업원 불만요소 제거노력에 대해 답변 해주세요.					

마) 「시설 및 위생관리」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 시설 운영 및 관리체계 수립에 대해 답변해주세요. ② 영업장의 내외부 위생 및 청결 상태에 대해 답변해주세요. ③ 시설 및 장비의 유지보수 및 A/S에 대해 답변해주세요. ④ 각종 시설물의 안전성에 대해 답변해주세요. ⑤ 시설물 응급조치 및 비상연락망 체계에 대해 답변해주세요. ⑥ 냉난방, 환기시설관리에 대해 답변해주세요. ⑦ 정기적 방제 및 소독 실시에 대해 답변해주세요. ⑧ 식품의 보관 유지 및 유효기간 관리에 대해 답변해주세요. ⑨ 식음료 및 식수 등 수질에 대해 답변해주세요. ⑩ 식품 선도 유지 및 위생관리에 대해 답변해주세요.					

6) 「상품배달 및 포장」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 신속한 상품 배달 코스 개발에 대해 답변해주세요. ② 상품 배달 인력확보와 숙련도 정도에 대해 답변해주세요. ③ 상품배달 장비의 기동력과 효율성에 대해 답변해주세요. ④ 날씨 및 일기에 대응한 배달 방법에 대해 답변해주세요. ⑤ 상품배달 요원의 현장 서비스 정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 용도별 포장용기 개발 정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 포장 용기에 대한 CI, BI 응용의 세련미에 대해 답변해주세요. ⑧ 포장의 규격화 및 표준화 정도에 대해 답변해주세요. ⑨ 포장 기능의 안전과 적합성에 대해 답변해주세요. ⑩ 포장 용품관리 및 절감노력에 대해 답변해주세요.					

7) 「고객 인센티브」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 고객 인센티브 계획 수립 여부에 대해 답변해주세요. ② 고객에 대한 상품 정보 및 D/M등의 제공정도에 대해 답변해주세요. ③ 차별화된 고객 서비스 특전과 제공 여부에 대해 답변해주 세요. ④ 고객 참여 EVENT등의 실시 여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 쿠폰(coupon)활용정도에 대해 답변해주세요. ⑥ cash pack운영에 대해 답변해주세요. ⑦ 가격할인(off label)제 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑧ 응모 및 추첨 등을 통한 경품증정에 대해 답변해주세요. ⑨ 특별 고객에 대한 bonus pack제도 실시여부에 대해 답변 해 주세요 ⑩ Vip 및 프리미엄 인센티브 실시 여부에 대해 답변해 주세 요.					

8) 「소비자 보호 및 컴플레인」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 소비자 보호 현장 준수 여부에 대해 답변해주세요. ② 고객 서비스 및 컴플레인 처리 전담반 운영에 대해 답변해주세요. ③ 문서화된 고객 컴플레인 시스템에 대해 답변해주세요. ④ 고객 컴플레인 일지가 가맹점 사업자 의 보고유무에 대해 답변해주세요. ⑤ 리콜제, 교환, 환불, 지침 준수 여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 고객 서비스에 대한 연락처등 정보 표시에 대해 답변 해주세요. ⑦ 소비자 지원센터의 설치 및 요원의 배치에 대해 답변해주세요. ⑧ 소비자 상담전화에 대한 수신자 부담 여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 고객 컴플레인 처리결과에 대한 피드백에 대해 답변 해주세요. ⑩ 고객 불평정보의 공유에 대해 답변해주세요.					

9) 「친환경 서비스 도입」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
<p>① 친환경 개념과 인식정도에 대해 답변해주세요.</p> <p>② 친환경 제품 개발 정도에 대해 답변해주세요.</p> <p>③ 친환경 시설 및 장비의 도입에 대해 답변해주세요.</p> <p>④ 자원 절감과 재활용 정도에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑤ 일회용품 규제와 사용 정도에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑥ 환경마크 인증 상품 사용정도에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑦ 친환경 포장 용기의 개발과 사용여부에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑧ 환경보호 및 캠페인 참여여부에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑨ 친환경적 점포분위기와 연출 여부에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑩ 환경과 고객의 건강에 대한 책임의식에 대해 답변해주세요.</p>					

10) 「고객만족 및 업무성과」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 고객만족(CS) 서비스정신과 도입여부에 대해 답변해주세요. ② 종업원의 CS 서비스 마인드에 대해 답변해주세요. ③ CS시스템 구축과 실천정도에 대해 답변해주세요. ④ CS추진 관리자 지정 여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 고객만족도 조사와 평가에 대해 답변해주세요. ⑥ 고객니즈(Needs)의 다양성에 대한 대응정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 고객의 트랜드(trand)와 코드 이해정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 고객만족 진단체크리스트 도입에 대해 답변해주세요. ⑨ CS추진 PROCESS평가에 대해 답변해 주세요. ⑩ CS실천과 업무성과에 대한 평가시스템 구축에 대해 답변해주세요.					

5. 가맹점 경영실적입니다.

1) 「매출 신장률」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사업계획에 의한 매출목표설정에 대해 답변해주세요. ② 월별, 주별, 일별, 매출 목표 및 실적관리에 대해 답변해주세요. ③ 내점 고객수 관리 및 증가대책에 대해 답변해주세요. ④ 객단가 증가를 위한 노력에 대해 답변해주세요. ⑤ 매출 신장률 향상을 위한 성실한 영업자세에 대해 답변해주세요. ⑥ 테이블 회전수에 대한 목표와 관리에 대해 답변해주세요. ⑦ 세트메뉴와 단품메뉴에 의한 매출전략에 대해 답변해주세요. ⑧ 매출 활성화 및 부진대책에 대한 노력에 대해 답변해주세요. ⑨ 매출 구성비에 대한 매출분석에 대해 답변해주세요. ⑩ 동업계 및 경쟁점 매출정보와 비교에 대해 답변해주세요.					

2) 「신제품 매출기여도」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 신제품 출시에 대한 관심정도에 대해 답변해주세요. ② 신제품 취급 및 판매 열의에 대해 답변해주세요. ③ 신제품 판매를 위한 각종 노력정도에 대해 답변해주세요. ④ 신제품 품평회 및 시식 참가여부에 대해 답변해주세요. ⑤ 고객 권유 및 시식회 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 신제품에 대한 상품 설명 및 포스터 등의 부착여부에 대해 답변해주세요. ⑦ 신제품 매출확대를 위한 행사 등의 실시여부에 대해 답변 해주세요. ⑧ 신제품 판매에 대한 인센티브 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 신제품에 대한 고객 반응조사 및 피드백에 대해 답변해주 세요. ⑩ 신제품 매출기여도에 대한 분석여부에 대해 답변해주세요.					

3) 「매출 이익률」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 사업 계획에 의한 매출 이익률 목표설정에 대해 답변 해주세요. ② 상품별 매출 이익관리를 위한 마아진 책정에 대해 답변 해주세요. ③ 원부, 재료원가에 의한 마아진 구조 분석에 대해 답변 해주세요. ④ 매출 이익률이 높은 상품 개발에 대한 노력에 대해 답변 해주세요. ⑤ 상품별 가격정책에 의한 적정 이익률 관리에 대해 답변 해주세요. ⑥ 정상 및 행사 판매의 마아진 관리기준에 대해 답변 해주세요. ⑦ 매입 과정에서의 이익률 제고를 위한 노력에 대해 답변 해주세요. ⑧ 거래개선 및 매입방법을 통한 이익개선에 대해 답변 해주세요. ⑨ 계절상품등의 비축 등에 의한 이익제고에 대해 답변 해주세요. ⑩ 대량 물량의 공동매입 등 유리한 매입가에 의한 이익 제고 노력에 대해 답변해주세요.					

4) 「재고관리 및 로스」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 재고관리 및 로스 지침운영에 대해 답변해주세요. ② 상품별 재고관리 책임자 선정에 대해 답변해주세요. ③ 재고관리 대장 비치 및 관리에 대해 답변해주세요. ④ 재고조사 실시방법 등에 대한 관리규정에 대해 답변해주세요. ⑤ 정기 및 비정기 재고 조사 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 과다재고 및 비회전 상품에 대한 처리지침에 대해 답변해주세요. ⑦ 거래선 별 거래실적 및 재고관리 공유에 대해 답변해주세요. ⑧ 검품 검수 지침 및 전장표처리에 대해 답변해주세요. ⑨ 미처리 폐기 매가 변경 등에 대한 관리지침에 대해 답변해주세요. ⑩ 각종 로스 요인별 원인규명과 관리지침에 대해 답변해주세요.					

5) 「순이익 개선」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 추정 손익계산서 작성여부에 대해 답변해주세요. ② 이익관리 목표 설정에 대해 답변해주세요. ③ 예산 대비 지출관리의 통제에 대해 답변해주세요. ④ 이익구조 개선 노력에 대한 의지정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 영업외 수익 창출 노력에 대해 답변해주세요. ⑥ 매출총 수익에 대한 관리 지침에 대해 답변해주세요. ⑦ 매출대비 관관비의 적정성에 대해 답변해주세요. ⑧ 세전 순이익 관리를 위한 절세 방법여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 부가가치가 높고 이익구조가 좋은 상품개발여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 이자부담에 따른 금융상품과 금리 변동에 대한 관심 정도에 대해 답변해주세요.					

6) 「투자 수익률」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 투자비의 적정성 정도에 대해 답변해주세요. ② 자금운용의 안정성에 대해 답변해주세요. ③ 차입금등의 구조개선에 대한 노력에 대해 답변해주세요. ④ 과잉투자로 인한 구조개선에 대한 노력에 대해 답변해주세요. ⑤ 신규투자자에 대한 투자 수익률 확보 여부에 대해 답변해주세요. ⑥ 고정비와 변동비에 대한 분해와 관리수준에 대해 답변해주세요. ⑦ 적절한 영업비 지출 등에 대해 답변해주세요. ⑧ 상품매입 및 제조원가의 적정성 여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 영업외별도 투자수익에 대한 대응방안에 대해 답변해주세요. ⑩ 경기변동을 감안한 투자대응력 정도에 대해 답변해주세요.					

7) 「영업지표 향상추이」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
<p>① 예상매출액 대비 실적의 달성정도에 대해 답변해주세요.</p> <p>② 고정고객수의 유지 및 예약고객수 변동추이에 대해 답변해주세요.</p> <p>③ 객단가 증가노력과 변동추이에 대해 답변해주세요.</p> <p>④ 종업원 1인당 매출액 변동 추이에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑤ 평당 매출액(테이블회전) 변동추이에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑥ 매출 이익률 향상 및 변동 추이에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑦ 주·야간의 매출동향과 변동추이에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑧ 상품별(메뉴)매출추이와 변동에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑨ 영업 이익률 개선과 변동추이에 대해 답변해주세요.</p> <p>⑩ 영업 목표달성과 지표 관리를 위한 정례화된 대책회의 실시여부에 대해 답변해주세요.</p>					

아. 「경영제도 개선 및 성과」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 가맹점사업자의 경영혁신의지 정도에 대해 답변해주세요. ② 경영제도 개선에 대한 종업원의 참여정도에 대해 답변 해주세요. ③ 개선을 위한 창의성 발휘 및 마인드에 대해 답변해주세요. ④ 경영시스템 개선을 위한 노력정도에 대해 답변해주세요. ⑤ 매뉴얼 개선을 위한 노력정도에 대해 답변해주세요. ⑥ 조직 내 경영제도 개선을 위한 기구 등의 설치에 대해 답변해주세요. ⑦ 경영제도개선을 위한 슈퍼바이저와의 노력 정도에 대해 답변해주세요. ⑧ 고객의견의 반영 및 개선에 대한 노력에 대해 답변해주세요. ⑨ 경영제도 개선 성과에 대한 인센티브 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 경영제도 개선을 통한 매출성과 향상정도에 대해 답변 해주세요.					

자. 「판매관리비 절감」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 매출액 대비 판매비의 적정수준에 대해 답변해주세요. ② 동종 업종 대비 판매비의 적정수준에 대해 답변해주세요. ③ 판매비 절감 계획에 대한 목표수립에 대해 답변해주세요. ④ 판매비 절감을 위한 구체적인 실천지침에 대해 답변해주세요. ⑤ 효율적인 판매비 집행을 위한 대책과 방침에 대해 답변해주세요. ⑥ 재할용등의 일상화와 노력정도에 대해 답변해주세요. ⑦ 수도, 광열비의 절약을 위한 관리 지침에 대해 답변해주세요. ⑧ 각종 소모품등의 사용 및 절감지침에 대해 답변해주세요. ⑨ 알뜰정신에 의한 절약 캠페인 등의 실시여부에 대해 답변해주세요. ⑩ 절감성과에 대한 포상과 인센티브운영에 대해 답변해주세요.					

차. 「대외 수상경력」에 대한 평가입니다.

질문내용	매우 낮다	낮은 편이다	보통 이다	높은 편이다	매우 높다
① 관련협회 등의 수상경력에 대해 답변해주세요. ② 관원학회 등의 수상경력에 대해 답변해주세요. ③ 관련건설협회 등의 수상경력에 대해 답변해주세요. ④ 언론 매체 등의 수상경력에 대해 답변해주세요. ⑤ 국가유공자 등의 포상경력에 대해 답변해주세요. ⑥ 사회봉사활동 등의 포상경력에 대해 답변해주세요. ⑦ 각종 우수가맹점 수상 및 포상 경력에 대해 답변해주세요. ⑧ 각종 매스컴 등의 보도여부에 대해 답변해주세요. ⑨ 가맹점사업자의 관련단체와의 대외활동정도에 대해 답변해주세요. ⑩ 각종 수상 및 인증제도 등의 참여여부 정도에 대해 답변해 주세요.					

제4절 평가척도의 검증

1. 본부 및 가맹점 평가척도 항목별 배점기준 검증

본부 및 가맹점 평가척도의 검증을 위해 부문별 평가항목에 대한 배점기준은 기초설문조사 중요도 순위결과와 본 연구자의 의견을 토대로 하여 배점기준안을 설정한 후 평가기준의 공정성과 객관성을 높이기 위해 마지막으로 7명의 전문가 설문조사를 통해 검증했으며, 전문가 조사결과를 본부 및 가맹점 평가척도 배점기준 최종확정에 반영하는 절차를 밟았다.

<표 6-1> 본부 평가척도 배점기준 검증

평가항목 \ 구 분	본 연구조사 (중요도순위)	전문가 (평균)	본연구자(안)	최종확정
1. 경영 부문	5	18.6	15	20
2. 마케팅 부문	3	17.9	20	20
3. 운영시스템 부문	4	17.9	15	15
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	2	21.3	20	20
5. 가맹점 지원 부문	1	24.3	30	25
합 계		100	100	100

<표 6-2> 가맹점 평가척도 배점기준 검증

평가항목 \ 구 분	본 연구조사 (중요도순위)	전문가 (평균)	본연구자(안)	최종확정
1. 가맹점사업자 자질	1	27.1	30	25
2. 시스템 이해도	3	15.8	15	15
3. 가맹점 영업환경	4	20.0	15	20
4. 가맹점 고객서비스	2	17.1	20	20
5. 가맹점 경영실적	5	20.0	20	20
합 계		100	100	100

2. 본부 및 가맹점 평가척도 배점기준 확정 근거

본부 평가척도 배점기준에 있어 전문가 설문 검증결과가 본부의 마케팅 부문과 운영시스템 부문이 배점이 동일하게 조사되었다. 배점 최종확정에서 본 연구조사 부문별 중요도 순위 결과와 본 연구자의 배점안을 고려하여 본부의 마케팅 부문 배점을 운영시스템 부문보다 5점 높게 책정했다. 본 연구조사 결과의 근거로 마케팅 부문이 운영시스템 부문보다 중요도순위가 1단계 높은 것으로 나타났다.

5개 평가부문 중 마케팅 부문 중요도 순위는 3위로 나타났으나, 운영시스템 부문은 4위로 평가되었다. 따라서 마케팅 부문은 20점으로 하고, 운영시스템 부문을 15점으로 조정 확정했다. 또한 연구자의 배점안 의견에서도 운영시스템 부문보다 마케팅 부문을 5점 높게 평가했으며, 이는 프랜차이즈 사업특성상 본부의 마케팅 중요성을 감안했으며 특히, 경쟁이 치열한 프랜차이즈 업계의 경영환경을 고려하지 않을 수 없었다.

가맹점 평가척도 배점기준은 검증결과 큰 견해차이가 없었다. 전문가 설문결과에서 가맹점사업자 자질에서 평균배점이 27.1점으로 조사된 점은, 5개 부문별 평가중요도를 감안하고 배점격차를 줄이기 위해 가맹점사업자 자질항목을 가맹점 평가척도에서 가장 높은 배점인 25점으로 조정했다.

결과적으로 본부 및 가맹점 평가척도 배점기준은 가장 높은 배점이 25점, 중간수준이 20점, 그리고 가장 낮은 배점은 15점으로 하여 3단계로 구성하였으며, 배점단계별 격차는 5점 단위로 큰 편차를 두지 않고 책정했다.

3. 평가척도 검증 전문가 설문조사 결과

<표 6-3> 전문가그룹 설문조사 참가자 명단

성명	소속 (직위)	비고
이인호 조태현 박주현 박원휴 장수용 이승주 민중기	창업e닷컴 / 소장 서인천소상공지원센터 / 센터장 경북대학 경영학과 / 학과장 체인정보(주) / 대표이사 조선대학교 / 겸임교수 XECT건축사사무소 / 대표 (사)한국프랜차이즈협회 / 부회장	한두성 김포대학 겸임교수

「프랜차이즈 경영 가이드 총서」 연구집필사업

‘가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발’을
위한 전문가 설문조사

2003년 12월

사단법인 한국프랜차이즈협회

- 협조의 말씀 -

안녕하십니까?

프랜차이즈산업 발전에 노고가 많으십니다.

사단법인 한국프랜차이즈협회에서는 산업자원부와 공동으로 21세기 유통혁신을 주도할 프랜차이즈산업 발전에 기여하기 위하여 「프랜차이즈 경영가이드 총서」를 개발 보급하기 위한 연구집필사업을 수행하고 있습니다.

본 연구는 ‘가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발연구’ 과제로써, 평가척도 개발에 따른 배점기준에 대한 객관적 검증을 위해 귀하의 고견을 듣고자 작성된 설문입니다. 첨부된 본부 및 가맹점 평가척도 자료를 참조하시기 바랍니다.

공사 다망하신 중에도 불구하고 설문조사에 응해주신 귀하의 성의에 깊은 감사를 드립니다.

2003년 12월

사단법인 한국프랜차이즈협회

회 장 윤 홍 근

책임연구위원 김 성 수

가. 본부 평가내역 및 항목 구성

부문별	평가내역	부문별	평가내역
1. 경영 부문	1) 경영자 능력 2) 경영조직 및 인적자원 3) 경영전략 4) 사업전망 및 경영성과 5) 사업기반 및 안정성 6) 재무구조 건전성 7) 경영혁신 8) 사회공헌도 9) 기업문화 10) 윤리경영	4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	1) 점포관리매뉴얼 2) 품질관리매뉴얼 3) 메뉴 및 조리매뉴얼 4)接客서비스매뉴얼 5) 판매 및 회계관리 6) 컴플레인 처리매뉴얼 7) 상품 수·발주 매뉴얼 8) 경쟁점 및 시장조사 9) 교육훈련매뉴얼 10) 시설 및 장비관리매뉴얼
2. 마케팅 부문	1) 상품 및 브랜드력 2) 가격경쟁력 3) 마케팅 차별화 4) 연구개발 5) 신제품개발 6) CI, BI 이미지 7) 광고, 홍보 8) 제휴 및 아웃소싱 9) 사이버마케팅 10) 수상경력	5. 가맹점지원 부문	1) 가맹계약의 공정성 2) 가맹점 만족수준 3) 가맹점 지원정도 4) 매뉴얼 도입수준 5) 슈퍼바이저 운영 6) 상권 및 영업권보장 7) 수익성 및 영업성과 8) 상품공급율 9) 여신거래제도 10) 본, 가맹점 커뮤니케이션
3. 운영시스템 부문	1) 법률 및 계약관계 2) 조직 및 인사관리 3) 회계 및 자금관리 4) 점포개발시스템 5) 점포운영시스템 6) 식자재공급 및 재고관리 7) 물류시스템 8) 정보화시스템 9) 교육훈련시스템 10) 회의체 운영		

나. 가맹점 평가내역 및 항목구성

부문별	평가내역	부문별	평가내역
1. 가맹점주 자질	1) 경영철학 2) 경영마인드 3) 본부협조도 4) 사업경력 5) 리더십 6) 관리능력 7) 혁신의지 8) 신뢰성 9) 자금력 10) 창조성	4. 가맹점 고객서비스	1) 고객정보관리 및 활용 2) 서비스 품질관리 3) 제품 품질관리 4)接客 서비스 5) 시설 및 위생관리 6) 상품배달 및 포장 7) 고객 인센티브 8) 소비자보호 및 컴플레인 9) 친환경서비스 도입 10) 고객만족 및 업무성과
2. 시스템 이해도	1) 본부와의 시스템공감대 2) 프랜차이즈시스템 이해수준 3) 경영방침이해 및 준수 4) 본, 가맹점간 준수사항 이행 5) 정보화 투자수준 6) 안전시스템 구축 7) 업무분장의 명확성 8) 인터넷 및 정보활용도 9) 프로세스 원활화 10) 커뮤니케이션 시스템	5. 가맹점 경영실적	1) 매출신장률 2) 신제품 판매기여도 3) 매출이익률 4) 재고관리 및 로스 5) 순이익 개선 6) 투자수익률 7) 영업지표 향상추이 8) 경영제도 개선 및 성과 9) 판매관리비 절감 10) 대외수상경력
3. 가맹점 영업환경	1) 시장성 2) 경쟁력 3) 상권 및 입지 4) 점포운영 실태 5) 조직 및 종업원 6) 시설 및 장비수준 7) 인테리어 수준 8) 분위기 및 연출 9) 청결 및 위생상태 10) 고객 편의시설		

다. 본부 평가척도 배점 (사례)

(사)한국프랜차이즈협회		업계전문가 평가기준		능률협회(service)	
평가항목	배점	평가항목	배점	평가항목	배점
경영자 평가	200	마케팅	30	리더십	120
경영시스템 사업의 성장성 안정성	240	운영	30	서비스품질	150
		고객서비스	20	시설, 환경	150
		경영	20	업무프로세스	150
				인적서비스	150
사업전망 및 경영전략	200			고객정보	150
가맹점과의 관계	140			업무성과	180
가맹점 만족도	220				
합 계	1,000	합 계	100	합 계	1,000

발표논문기준		본연구조사결과		연구자배점(안)	
평가항목	중요도 순 위	평가항목	중요도 순 위	평가항목	배점
시스템 부문	1	경영 부문	5	경영 부문	15
가맹점 지원	2	마케팅 부문	3	마케팅 부문	20
본부경쟁력	3	운영시스템 부문	4	운영시스템 부문	15
		가맹점 운영매뉴얼	2	가맹점 운영매뉴얼	20
		가맹점 지원부문	1	가맹점 지원부문	30
합 계				합 계	100

라. 가맹점 평가척도 배점 (사례)

(사)한국프랜차이즈협회		본연구조사결과		연구자배점기준(안)	
평가항목	배점	평가항목	중요도 순 위	평가항목	배점
1. 시스템이해도	170	1. 가맹점주 자질	1	1. 가맹점주 자질	30
2. 매뉴얼	110	2. 시스템 이해도	3	2. 시스템이해도	15
3. 교육훈련	120	3. 가맹점 영업환경	4	3. 가맹점 영업환경	15
4. 품질관리	130	4. 가맹점 고객서비스	2	4. 가맹점 고객서비스	20
5. 서비스	130	5. 가맹점 경영실적	5	5. 가맹점 경영실적	20
6. 청결도	100				
7. 경영상태	130				
8. 종업원	60				
9. 기타	50				
합 계	1,000			합 계	100

마. 전문가 의견 (설문)

본부평가	배 점	가맹점평가	배 점
1. 경영 부문		1. 가맹점주 자질 부문	
2. 마케팅 부문		2. 시스템 이해도 부문	
3. 운영시스템 부문		3. 가맹점 영업환경 부문	
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문		4. 가맹점 고객서비스 부문	
5. 가맹점 지원 부문		5. 가맹점 경영실적 부문	
합 계	100	합 계	100

※ 평가부문별 귀하의 배점기준을 본부 및 가맹점별로 작성해주시기 바랍니다.

2003년 12월 일

작성자 : □□

문의 : 011-395-3827 (김성수 소장)

FAX : 02-518-8323

e-mail : good-partner@orgio.net

* 전문가의견(설문)은 위의 FAX나 e-mail로 회신해주시기 바랍니다.

바. 전문가별 배점기준 접수현황

전문가 의견 (설문)

본부평가	배 점	가맹점평가	배점
1. 경영 부문	15	1. 가맹점주 자질 부문	40
2. 마케팅 부문	15	2. 시스템 이해도 부문	15
3. 운영시스템 부문	30	3. 가맹점 영업환경 부문	15
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	20	4. 가맹점 고객서비스 부문	15
5. 가맹점 지원 부문	20	5. 가맹점 경영실적 부문	15
합 계	100	합 계	100

※ 평가부문별 귀하의 배점기준을 본부 및 가맹점별로 작성해주시기 바랍니다.

2003년 12월 일

작성자 : 창업e닷컴
이 인 호 소장

전문가 의견 (설문)

본부평가	배 점	가맹점평가	배 점
1. 경영 부문	20	1. 가맹점주 자질 부문	30
2. 마케팅 부문	15	2. 시스템 이해도 부문	20
3. 운영시스템 부문	15	3. 가맹점 영업환경 부문	15
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	20	4. 가맹점 고객서비스 부문	15
5. 가맹점 지원 부문	30	5. 가맹점 경영실적 부문	20
합 계	100	합 계	100

※ 평가부문별 귀하의 배점기준을 본부 및 가맹점별로 작성해주시기 바랍니다.

2003년 12월 일

작성자 : 중소기업청 서인천소상공인지원센터장
조 태 현

전문가 의견 (설문)

본부평가	배 점	가맹점평가	배점
1. 경영 부문	20	1. 가맹점주 자질 부문	15
2. 마케팅 부문	15	2. 시스템 이해도 부문	15
3. 운영시스템 부문	15	3. 가맹점 영업환경 부문	30
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	30	4. 가맹점 고객서비스 부문	20
5. 가맹점 지원 부문	20	5. 가맹점 경영실적 부문	20
합 계	100	합 계	100

※ 평가부문별 귀하의 배점기준을 본부 및 가맹점별로 작성해주시기 바랍니다.

2003년 12월 일

작성자 : 박 주 현

전문가 의견 (설문)

본부평가	배 점	가맹점평가	배 점
1. 경영 부문	15	1. 가맹점주 자질 부문	30
2. 마케팅 부문	30	2. 시스템 이해도 부문	15
3. 운영시스템 부문	20	3. 가맹점 영업환경 부문	20
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	15	4. 가맹점 고객서비스 부문	15
5. 가맹점 지원 부문	20	5. 가맹점 경영실적 부문	20
합 계	100	합 계	100

※ 평가부문별 귀하의 배점기준을 본부 및 가맹점별로 작성해주시기 바랍니다.

2003년 12월 일

작성자 : 박 원 휴

전문가 의견 (설문)

본부평가	배 점	가맹점평가	배 점
1. 경영 부문	25	1. 가맹점주 자질 부문	25
2. 마케팅 부문	20	2. 시스템 이해도 부문	15
3. 운영시스템 부문	15	3. 가맹점 영업환경 부문	20
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	15	4. 가맹점 고객서비스 부문	15
5. 가맹점 지원 부문	25	5. 가맹점 경영실적 부문	25
합 계	100	합 계	100

※ 평가부문별 귀하의 배점기준을 본부 및 가맹점별로 작성해주시기 바랍니다.

2003년 12월 일

작성자 : 장 수 용, 한 두 성

전문가 의견 (설문)

본부평가	배 점	가맹점평가	배 점
1. 경영 부문	15	1. 가맹점주 자질 부문	30
2. 마케팅 부문	15	2. 시스템 이해도 부문	15
3. 운영시스템 부문	15	3. 가맹점 영업환경 부문	20
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	25	4. 가맹점 고객서비스 부문	20
5. 가맹점 지원 부문	30	5. 가맹점 경영실적 부문	15
합 계	100	합 계	100

※ 평가부문별 귀하의 배점기준을 본부 및 가맹점별로 작성해주시기 바랍니다.

2003년 12월 일

작성자 : 이 승 주

전문가 의견 (설문)

본부평가	배 점	가맹점평가	배 점
1. 경영 부문	20	1. 가맹점주 자질 부문	20
2. 마케팅 부문	15	2. 시스템 이해도 부문	15
3. 운영시스템 부문	15	3. 가맹점 영업환경 부문	20
4. 가맹점 운영매뉴얼 부문	25	4. 가맹점 고객서비스 부문	20
5. 가맹점 지원 부문	25	5. 가맹점 경영실적 부문	25
합 계	100	합 계	100

※ 평가부문별 귀하의 배점기준을 본부 및 가맹점별로 작성해주시기 바랍니다.

2003년 12월 일

작성자 : (사)한국프랜차이즈협회
민 중 기 부회장

제5절 평가척도 도입 및 응용방안

1. 평가척도 이해와 평가방법

가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발연구에서 평가척도 유형을 등간척도 “리커트 5점 평가척도”를 선택하기로 결정했다.

<표6-4> 척도 유형별 특성

척도별	특성
명목척도	단지 구분을 목적으로 함, 양적인 의미는 없음, 자료속성에 대한 상징성
서열척도	관찰 대상이 지닌 속성의 순간적 특성을 나타냄
등간척도	관찰자가 지닌 속성의 차이를 의도적으로 양적차이로 측정하기 위해 균일한 간격을 두고 분할하여 측정함(리커트 5점 척도 등)
비율척도	각 척도의 특수성에서 비율개념이 첨가된 척도

<표 5-1>에서 살펴본바와 같이 등간척도가 본 평가 척도개발유형에 비교적 일치한다고 볼 수 있다. 또한 척도유형별 정보 특성을 파악하는데도 등간척도 평가 방법이 유리한 것으로 나타나 있다.

<표6-5> 척도 유형별 정보특성

특성별 척도별	범주	순위	등간격	절대 영점
명목척도	○	×	×	×
서열척도	○	○	×	×
등간척도	○	○	○	×
비율척도	○	○	○	○

2. 평가척도 운영방안

가맹본부 및 가맹점 평가 척도개발 항목에 대한 평가기준과 항목별 설문답변요령을 구체적으로 제시해 두고자한다.

<표 6-6> 평가 기준 및 설문답변요령

평가기준 및 설문답변 해석	매우낮다	낮은편이다	보통이다	높은편이다	매우높다
	매우부적절하다 (해당사항없음)	부적절하다	불확실하다	적절하다	매우적절
	전혀아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우그렇다
척도점수	1	2	3	4	5
100분율	20%이하	40%이하	60%이하	80%이하	100%이하
평가기준	아주못함	미흡	양호(보통)	우수함	탁월함

그리고, 본부 및 가맹점 평가척도에 의한 평가점수 산정 방식은 아래와 같다.

▪ 평가점수 산정방식

<부문별 평가점수 산정방식 : 500개 문항>

$\frac{\text{문항평가점수 합계()}}{5\text{점} \times \text{문항수 } 100} \times \text{평가부문별배점()} = [\text{부문별 평가점수}]$	
예 시	$\frac{(420)}{5 \times 100} \times (25) = [21]$

<부문별 평가점수 산정방식 : 50개 문항> 기초 설문조사용

$\frac{\text{문항평가점수 합계()}}{5\text{점} \times \text{문항수 } 10} \times \text{평가부문별배점()} = [\text{부문별 평가점수}]$	
예 시	$\frac{(33)}{5 \times 10} \times (25) = [16.5]$

<종합평가>

* 500개 문항과 50개 문항 종합평가방법은 동일함.

본부 종합평가 = 부문별 평가점수(5개 부문)합산

가맹점 종합평가 = 부문별 평가점수(5개 부문)합산

참고로, 본부 및 가맹점 평가척도에 대한 배점에 대한 기준은 (사)한국프랜차이즈협회 대상 심사기준, 외국 프랜차이즈 업체, 업계전문가 관련논문, 정부기관과 각종인증기준, 그리고 전문가 설문조사 검증결과와 프랜차이즈산업의 특성을 고려하여 배점 기준을 확정하였다.

<표 6-7> 본부 및 가맹점 평가척도 배점 기준

구분	부문별	주요항목	배점
본 부 평 가	1. 경영 부문	경영자 능력, 경영전략, 재무구조, 사회공헌도 등	20
	2. 마케팅 부문	상품 및 브랜드력, 마케팅 차별화, 광고홍보, 수상경력	20
	3. 운영시스템 부문	법률 및 계약관계, 조직 및 인사관리 점포운영 시스템, 물류시스템	15
	4. 운영매뉴얼 부문	점포관리매뉴얼, 메뉴 및 조리매뉴얼 접객 서비스 매뉴얼	20
	5. 가맹점지원 부문	가맹계약공정성, 매뉴얼도입수준 수퍼바이저 운영, 상품공급률	25
합 계			100
가 맹 점 평 가	1. 가맹점사업자 자질 부문	경영마인드, 본부협조도 리더십, 신뢰성	25
	2. 시스템이해도 부문	본부와의 시스템 공감대 경영방침 이해 및 분수	15
	3. 영업환경 부문	시장성, 경쟁력 상권 및 입지, 점포운영실태	20
	4. 고객서비스 부문	고객정보 관리 및 활용 서비스 품질관리, 접객서비스	20
	5. 경영실적 부문	매출신장률, 매출이익률 순수의 개선, 판매관리비 절감	20
합 계			100

제7장

결론 및 제언

제7장 결론 및 제언

프랜차이즈(franchise)란? 용어는 일반인에게는 아직도 생소한 용어며 무슨 뜻인지 잘 모른다. 얼마 전까지만 해도 우리에게 이제는 익숙해진 유통(流通)이란 용어도 프랜차이즈와 마찬가지로였던 시절이 있었다. 모든 국민과 소비자에게 명실상부한 하나의 산업분야로서 인식되기란 쉽지 않은 것 같다. 국가의 경제력을 좌우하는 조선, 철강, 자동차, 반도체 산업 등은 경제를 전혀 모르는 촌로들도 다 알고 있는 사실에 비추어 볼 때 더욱 그러하다.

그러나, 우리경제는 물론 세계경제의 큰 틀이 3차산업 즉 프랜차이즈산업과 같은 서비스산업이 확대되고 유통산업의 비중이 국내외적으로 점차 높아지고 있다. 미국 최고의 기업인 동시에 세계최대의 유통회사인 월마트(wal-mart) 역시 유통서비스 산업체이다.

국내에 유통산업이 일반국민에게 알려지기 시작한 것도 1993년 할인점이 국내에 처음으로 선보이면서 유통산업에 대한 관심이 높아지고, 국민의 입에 오르내리기 시작했다. 유통산업의 대표적 업체인 백화점이 국내에 도입된 지는 70년이 넘었으나 프랜차이즈산업이 국내에서 시작한지는 30여 년 밖에 되지 않았다. 비교적 짧은 역사에도 불구하고 프랜차이즈산업은 고용 창출 및 노동시장 유연성제고는 물론 전후방 관련 산업발전을 도모하는 신 동력 산업으로 각광을 받고 있다. 또한, 국가적 차원에서 볼 때 국민 경제적 효과가 높은 산업으로 자리 잡아가고 있다.

그러나, 우리주위에서 흔히 청소년들이 햄버거를 즐겨 먹거나, 가까운 편의점에서 상품을 쉽게 구입하지만 그러한 점포들이 프랜차이즈 시스템에 의해 운영되는 사실을 일반인들은 아직 잘 모르고 있다. 그것은 비단 패스트푸드와 편의점 뿐만 아니라 호프, 치킨, 식당들도 마찬가지인 경우이다.

소비자에게 인기를 얻고 국민경제 생활에 없어서는 안 될 존재가 될 때 다시 말해 유통산업이 할인점의 가격파괴를 통해 소비자에게 부각되었듯이 프랜차이즈산업 역시 소비자에게 보다 좋은 시스템으로 인기를 얻고 매력 있는 프랜차이즈 사업모델이 탄생하고 전진될 때 프랜차이즈산업도 국민경제에 없어서는 안 될 산업 분야가 될 것이 분명하다. 이를 위해서는 프랜차이즈산업에 대한 인식을 새롭게 하고 기본과 원칙에 충실한 방향으로 프랜차이즈산업이 나아가야 할 것이다. 즉 프랜차이즈(본부 : franchisor)와 프랜차이지(가맹점 : franchisee)간의 계약의 이행과 준수가 선행되어야 한다. 본부와 가맹점간 공동사업자 관계의 특수성을 인정하고, 상호 winwin할 수 있는 관계의 재정립이 더 한층 요구된다.

우리나라의 경제상황과 노동시장은 조기명퇴, 불안정한 직장생활 등으로 평생직장에서 평생직업을 선택하려는 창업시장이 더욱 확대될 것이다. 특히, 비교적 쉽게 창업이 가능한 프랜차이즈 업종이 각광을 받을 수 밖에 없게 되어있다. 프랜차이즈 업계도 이제는 산업규모에 걸맞은 경영마인드와 경영체질을 새롭게 다짐하고 구축해야 할 것이다. 그러기 위해서는 무엇보다 프랜차이즈산업에 대한 체제를 정비하고, 가맹본부 및 가맹점을 객관적으로 평가 할 수 있는 평가척도에 의한 평가모델이 필요하다.

본 연구과제에서 개발된 본부 및 가맹점 평가척도는 프랜차이즈산업의 성장과정에서 나타날 수 있는 불합리한 요소 등을 사전에 예방하고 본 평가모델을 통해 가맹본부에 대한 옥석을 가려낼 수 있는 토대가 마련되

있으면 한다. 아울러 선량한 투자자가 프랜차이즈산업을 통해 피해를 당하는 일이 없어야 할 것이며 자정노력을 통한 선의의 경쟁으로 프랜차이즈 업계가 바람직한 방향으로 성장하는데 본 연구가 일조하기를 기대한다.

프랜차이즈 시스템이 선진국에서 도입된 경영기법이긴 하지만, 외국계 프랜차이즈 업체와 치열한 경쟁에서 토종브랜드의 선전이 여러 업종에서 나타나고 있다. 이에 자신감을 얻은 토종프랜차이즈 업체들이 로열티를 받고 해외에 진출하는 업체가 많이 늘어나고 있는 추세이다.

다시 말해, 프랜차이즈 시스템도 우리토양, 우리정서에 맞는 시스템으로 개발하여 우리의 기반을 확고히 한 후 우리 것으로 해외에 진출해야 할 것이다.

끝으로 본 가맹본부 및 가맹점 평가척도 개발 연구 과제를 수행하는 과정에서 느낀 아쉬움, 애로, 생각 등을 정리하여 향후 프랜차이즈산업의 건전한 발전을 위해 제안하고자 한다.

- 본부 및 가맹점 각500 항목 평가문항의 설정과 전제조건에 대한 논의가 필요하다
- 평가 모델로써의 5점 평가척도의 적합성에 대한 논의가 필요하다.
- 평가자에 의한 평가결과의 객관성에 대한 논란여지가 있을 수 있다.
- 사업 업종 및 아이템 특성에 맞는 평가 척도 항목개발의 애로와 한계가 있었다.
- 본부 및 가맹점간의 관계에 의한 평가 문항의 구분, 중복 등의 애매함이 많았다.
- 5점 평가척도문항 외 별도 일반문항의 설문내용의 한정과 일반문항의 평가에 대한 문제가 대두되었다.
- 프랜차이즈 업계는 물론, 본부 및 가맹점 평가 모델 선행연구 자료 등의 미비와 미정비로 인한 상당한 혼란이 초래되었다.
- 기업의 규모, 업종특성에 따라 부득이 평가항목이 다소 무관한 내용이 포함될 수밖에 없었다.
- 사전 설문조사 업체와 표본수의 부족에 따른 심층 분석자료가 당초 기대에 미치지 못하고 미흡했다.
- 향후 프랜차이즈 사업 영역(시장형/기술형)전문성을 고려한 세분화된 평가척도가 개발되어야 할 것으로 본다.
- 평가 부문을 프랜차이즈산업 특성에 맞게 본부 만족도, 상품 및 서비스 만족도, 가맹점의 고객만족도, 시스템과 매뉴얼 만족도, 정보 및 물류만족도 등으로 세분화된 평가가 요구된다.
- 평가 부문별 배점기준에 대한 객관적이고 논리적인 접근이 아쉬웠으며 충분한 연구가 필요하다.
- 평가척도에 대한 검증과 새로운 평가모델개발이 요구되며 향후 인증제도에 대한 연구지원이 필요하다.

본 연구에서의 평가척도 개발 모델은 가급적 기업평가 등의 공인기관인 한국능률협회, 한국생산성본부, 한국경영·기술 컨설팅 협회의 선행연구 자료와 기업평가 사례 등을 충분히 반영하려고 노력했다. 또한 평가

척도 문항 개발 과정에서 종합평가와 분석을 용이하게 하기 위해 평가항목수를 업무 중요도 등에 관계없이 일률적으로 적용한 것 등이 아쉬운 점이기도 했다.

프랜차이즈산업 현장에서 누구나 평가를 쉽게 할 수 있도록 학문적 접근을 피하고 본부 및 가맹점 평가 항목 각 500개 항목 개발에 따른 질문 문항의 개발에 충실하려고 노력했다. 본 연구를 계기로 앞으로도 가맹본부 및 가맹점에 대한 다양한 평가 모델이 개발될 수 있는 여건이 조성되었으면 한다. 아울러, 더욱 객관적이고, 과학적인 접근을 통해 새롭고 진보된 평가 척도모델이 개발되기를 기대한다.

참고문헌

<국내문헌>

- 공정거래위원회 (2003), “가맹점거래의공정화에관한법률의 운영방향”
- 김성국 (1997), “조직과 인간행동”, 명경사
- 김성수 (2003), “프랜차이즈 계약서 작성 및 관리”, 성균관대 대학원
- 김성수 (2003), “강릉초당골두부잔치 프랜차이즈사업계획서”, (주)굿파트너비즈
- 금영철 (2003) “프랜차이즈 유통관리”, 대구대 출판부
- 김현희 (1996), “식당창업 이렇게 하면 성공한다”, 한국외식 정보(주)
- 능률협회컨설팅 (2003), “국가고객만족도(KCSI)평가기준”
- 능률협회컨설팅 (2003), “서비스 품질 등급 인증제(service-Q마크)”
- 대한상공회의소 (2002), “10만개 가맹점 창업지원방안”
- 로버트스펙트/이수영역 (1997), “노드스트롬의 서비스신화”, 세종서적
- 매일경제신문사 (2002), “한국유통大 賞심사사례”
- 박주관 (1999), “사업타당성 분석&사업계획서 작성”, 21세기북스
- 박주관 (2002), “프랜차이즈 기업평가모형 연구” (박사논문), 호서대학교
- 박해철 (2003), “전략적 품질 경영을 위한 국제공인품질 인증제도” 미래품질 환경 컨설팅
- 산업자원부 (2002), “프랜차이즈산업 실태조사”
- 산업자원부 (2002) “한국서비스 품질 우수기업인증 평가표”, 한국서비스 경영 진흥원
- (사)한국프랜차이즈 협회 (2002), “프랜차이즈 창업가이드북”
- (사)한국프랜차이즈협회 (2003), “프랜차이즈 경영가이드 총서”, 집필 회의 자료
- (사)한국프랜차이즈협회 (2003), “한국프랜차이즈 大 賞심사기준”
- 삼성경제 연구소 (1994), “대기업병”, 윤수봉
- 서성무 외 (1991), “경영학원론”, 형설출판사
- 설봉식 (2001), “유통채널”, 영진출판사
- 송현수 외 (2001), “고객행복경영”, 새로운제안
- 알리스, 잭 트라우트/박길부역 (1994), “마케팅 불변의법칙”, 십일월출판사
- 이강원 (2002), “프랜차이즈가맹선택시의 평가기준과 만족에 관한연구(석사논문)”, 고려대학교
- 이종철(2003), “프랜차이즈 성과의 결정변수에 관한 연구(석사논문)”, 숭실대학교
- 우제형 (2001), “유통영업사례분석”, 한,언
- 윤명길 외 (2002), “유통정보시스템”, 두남출판사
- 오세조 외 (2002), “실전 프랜차이즈 마케팅전략”, 중앙경제평론사
- 이광종 (1988), “프랜차이즈시스템 경영기법”, 한수협출판부
- 이유재 (1995), “서비스마케팅”, 학현사
- 월간 창업&프랜차이즈 (2002~2003), 월간자료
- 조동성 외 “전략 평가시스템 II (STRATEGIC EVALUATION SYSTEM)”, 서울경제경영
- 중앙일보 (2002~2003), 일간지 자료
- 중앙일보VM (2002~2003), BIZNET TIMES주간지자료

중앙일보 이코노미스트 (2002~2003), 주간지자료
 중소기업협동 조합 중앙회 (2003), “중소기업지원제도”
 조선일보 (2002~2003), 일간지자료
 한동철 (1996), “소매관리”, 영풍문고
 한국경제신문 (2002~2003), 일간지자료
 한국경영기술컨설턴트협회 (2003), “중소기업컨설팅 기본모델”
 한국능률협회 (2000), “CRM의 이론과 사례”, 한국 NCR
 한국프랜차이즈 연구원(2003), “한국프랜차이즈 연감”
 한국생산성본부 (2003), 한국경영생산성大賞심사기준
 한국법제연구원 (1994), “프랜차이즈 관행에 관한연구”
 홍두성 (1992), “사회조사분석”, 다산출판사

<외국문헌>

Arthur Andersen(1996), International Expansion by U.S Franchisors, Arthur Andersen LLP Chicago, Illinois in cooperation with the International Franchise Association, Washington, D.C
 Boyle, Emily(1999), “A Study of the Impact of Environmental Uncertainty on Franchise System : the Case of Petrol Retailing in the UK,” Journal of consumer Marketing, Volume 16, Number 2,
 Ackerman, K,D.E. Bush,and R. T. justice(1994), “Determinants of Internationalization of Franchise Operations by US Franchisors,” International Marketing Review, 11(NO. 4),
 Alon,Ilan and david L. McKee(1999), “The Internationalization of Professional Business Service Franchise,” Journal of Consumer Marketing, 16(Number 1)
 Journal of Retailing Volume79, Issue #2 2003 Food TECHNOLOGY August 2003
 Journal of Consumer Research · March 2003 An Interdisciplinary Quarterly

<홈페이지>

산업자원부. www.mocie.go.kr
 공정거래위원회. www.ftc.go.kr
 중소기업청. www.sbdc.or.kr
 대한상공회소. www.korcham.net
 (사)한국프랜차이즈협회. www.ikfa.or.kr
 한국능률협회. www.kma.or.kr
 한국생산성 본부. www.kpc.or.kr

삼성경제연구소. www.seri.org

LG경제연구원. www.lgeri.com

한국경영기술컨설턴트협회. www.kmtca.or.kr

(주)굿파트너 비즈. www.dububiz.com

박주관컨설팅(주). www.pcg.co.kr

월간창업& 프랜차이즈. www.bizhouse.co.kr

프랜차이즈타임즈. www.franchisetimes.co.kr

비즈넷 타임즈. www.biznettimes.com

IFA www.franchise.org

「프랜차이즈 경영가이드」 총서 10

프랜차이즈 본부 및 가맹점 평가척도 연구

초판인쇄 | 2004년 1월 26일 인쇄

초판발행 | 2004년 1월 31일 발행

발행인 | 윤홍근

발행처 | (사)한국프랜차이즈협회

편집·제작 | 창원문화

서울특별시 영등포구 양평동 4가 79-1번지

대표전화 | 02-2068-6111

팩스 | 02-2068-6112

[비매품]