	<p>통계법 제13조(비밀의 보호 등) 통계작성과정에서 알려진 사항 으로서 개인 또는 법인이나 단 체의 비밀에 속하는 사항은 보 호되어야 한다.</p>	<p>수행 기관 : 지식경제부, 중소기업청 주관 기관 : 중소기업연구원 조사 기관 : (주)글로벌리서치</p>
---	--	---

소상공인 가맹점 운영 활성화 방안 조사

본 조사는 지식경제부와 중소기업청의 주요 정책과제인 ‘소상공인의 경쟁력 강화를 위한 가맹사업 추진방안’을 모색하기 위한 일환으로, 소상공인의 가맹사업 가입 및 운영 실태 그리고 소상공인이 가지고 있는 애로를 파악하기 위한 설문조사입니다.

사업에 바쁘시더라도 본 조사 결과가 소상공인의 발전에 기여할 수 있도록 협조해 주시면 감사하겠습니다.

본 조사에서 얻어진 정보는 공공적인 목적 이외에 개인적인 목적으로 절대 활용되지 않사오니 안심하고 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

2009년 3월 23일

지식경제부

중소기업청

중소기업연구원

* 본 조사와 관련하여 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다

<p>연구 책임자 : 전인우 연구위원 주 소 : 서울시 영등포구 여의도동 16-2 중소기업회관 6층 E-mail : iwjun@kosbi.re.kr 전 화 : 02-707-9827</p>	<p>조사 담당자 : 김석중 실사 책임자 : 이지현 주 소 : 서울시 마포구 서교동 355-32 전 화 : 02-3438-1725 팩 스 : 02-6253-1544</p>
---	---

※ 귀 사업체는 다음 중 어떤 가맹사업의 가맹점입니까?

- ① 대기업 주도 프랜차이즈 체인 ② 중소기업 주도 프랜차이즈 체인
 ③ 임의 가맹점형 체인 ④ 가입 안함 ☒ 응답 중단

※ 귀하는 실질적인 사업주이십니까?

- ① 사업주 ② 사업주 아님 ☒ 응답 중단

※ 귀 사업체의 가맹본부명과 가맹점명을 기입해 주십시오.

가맹본부명 : _____ 가맹점명 : _____

【용어】 프랜차이즈 체인(Franchise Chain)이란 가맹점에게 지역독점권을 부여하는 대신 로열티를 받고, 본사가 상품구성이나 광고 등에 관하여 직영점과 똑같이 관리하며 경영지도 등을 담당하는 체인사업을 말함(예: 패밀리마트, 김가네김밥 등).
 임의가맹점형 체인(Voluntary Chain)이란 점포가 독립성을 유지하되 점포를 체인화하여 공동매입, 공동광고, 공동설비활용 등을 통해 협력을 하는 체인사업을 말함(예: 바로코사, 한국체인사업협동조합 등).

A. 가맹점 운영 실태

A1. 귀 사업체의 종사자수는 모두 몇 명입니까?

총 종사자수 : _____명(본인 및 가족 포함), 가족(본인 제외) : _____명
 정규직 직원 : _____명, 임시직(아르바이트 포함) : _____명

A2. 귀 사업체의 매장 면적은 얼마입니까? 약 (_____)평

A3. 귀 사업체의 월간 매출액은 얼마입니까?

- ① 200만원 이하 ② 201~400만원 ③ 401~1,000만원 ④ 1,001~2,000만원
 ⑤ 2,001~3,000만원 ⑥ 3,001~4,000만원 ⑦ 4,001~5000만원 ⑧ 5,001만원 이상

A3-1. 최근 3개월간 매출액은 전년대비 얼마나 증가 혹은 감소하였습니까?

- ① 증가 → (_____)% 증가 ② 변동 없음 ③ 감소 → (_____)% 감소

A4. 귀 사업체의 월 평균 순이익은 매출액의 몇 % 정도 됩니까? 약 () %

A5. 【프랜차이즈 체인만 응답】 귀사업체는 가맹본부에 로열티를 지급하고 있습니까?

- ① 없다 ② 있다 ➡ 【만약 있다면 지급액은?】 매출액의 (_____)%

B. 가맹본부의 기능

B1. 다음은 가맹본부의 이미지(corporate image)에 대한 질문입니다.

질 문	전혀 그렇지 않다		보통 이다			매우 그렇다	
1. 가맹본부는 좋은 제품과 서비스를 판매하는 회사이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 가맹본부는 소비자(가맹점 포함) 이익에 관심을 가지는 회사이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 가맹본부는 비즈니스(사업) 관행이 좋다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 가맹본부는 지역사회와의 관계가 좋다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 가맹본부는 사회적 참여를 많이 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 가맹본부는 고용주-종업원 (노사)관계가 좋은 회사이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

B2. 소속되어 있는 가맹본부의 귀 사업체에 대한 지원에 관한 질문입니다.

질 문	지원 현황				지원 필요성			
	매우 부족	부족	양호	매우 양호	전혀 불필요	불필요	필요	매우 필요
1. 시장 조사 및 정보 제공	①	②	③	④	①	②	③	④
2. 신제품 개발 및 신상품 공급	①	②	③	④	①	②	③	④
3. 인력 양성 및 공급(구인사이트 운영 등)	①	②	③	④	①	②	③	④
4. 가맹점주에 대한 교육	①	②	③	④	①	②	③	④
5. 가맹점 종업원들에 대한 기본 직무 교육	①	②	③	④	①	②	③	④
6. 표준화된 업무 매뉴얼 제공	①	②	③	④	①	②	③	④
7. 고객 관리 지원	①	②	③	④	①	②	③	④
8. 광고 및 판촉 활동 지원	①	②	③	④	①	②	③	④
9. 공동구매·공동물류 등 협업사업 강화	①	②	③	④	①	②	③	④
10. 재고관리	①	②	③	④	①	②	③	④
11. 인테리어 및 설비 배치 지원	①	②	③	④	①	②	③	④
12. 업무 전산화 등 정보화 지원	①	②	③	④	①	②	③	④
13. 설비 및 운영 자금 융자 및 알선	①	②	③	④	①	②	③	④
14. 매출 및 수익성 등 경영진단	①	②	③	④	①	②	③	④
15. 과다 경쟁 방지	①	②	③	④	①	②	③	④

B3. 다음은 가맹본부의 윤리적 가치에 대하여 어떻게 느끼셨는가를 알아보기 위한 질문입니다.

질 문	전혀 그렇지 않다			보통 이다			매우 그렇다
1. 가맹본부는 가맹점이 비윤리적이라고 생각하는 행동을 하지 않는다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 가맹본부는 성공을 위해서 가맹점이 윤리적으로 행동해야 한다는 약속을 요구한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 가맹본부는 가맹점과의 계약 및 관계에 있어서 비윤리적이라고 생각하는 것이 있으면 수정하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 가맹본부에서 관리자(수퍼바이저, 종업원 포함)가 기업의 이익 보다 개인의 이익을 위한 비윤리적인 행동에 관여한 것이 발견된다면, 해당 관리자는 문책받을 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

C. 유망 서비스 가맹사업의 활성화

【용어】 유망 서비스란 고부가가치 서비스 업종으로서 새로운 성장동력으로 각광을 받는 지식기반 서비스업 또는 일반 서비스업이지만 상당한 수익을 가져다 줄 것으로 기대되는 경쟁력이 있는 서비스업을 말함.

【분류】 서비스업 : 자동차, 인테리어/건축, 유아, 교육, 부동산중개, 이/미용/건강, 숙박, PC방/노래방, 정보통신, 대여, 청소/세탁, 운송/용역/배달, 자문/조사/컨설팅, 인쇄/사진, 애완동물, 인력파견/도우미, 스포츠, 레저놀이시설 등
 기 타 : 온라인 쇼핑몰, 온라인 광고대행, 무점포사업 등

C1. 귀하가 향후 참여를 희망하는 가맹사업이 있다면 어떤 분야입니까?(현재 업종 유지시 해당업종으로 응답)
 ① 소매업 ② 외식업 ③ 서비스업 ④ 기타

C2. 참여를 희망하는 가맹사업이 활성화되기 위해서는 다음 사항들이 어느 정도 중요하다고 보십니까?

질 문	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	중요함	매우 중요함
1. 안정적인 매출 구조 확립	①	②	③	④
2. 유망 사업 발굴 및 상품 개발	①	②	③	④
3. 정부 조달 참여 기회 제공	①	②	③	④
4. 로열티 또는 수수료 지급 문화 정착	①	②	③	④
5. 관련 지식의 체계화 및 전문네트워크 구축	①	②	③	④
6. 체계적인 운영 시스템 확립	①	②	③	④
7. 선진적 경영 능력 확보	①	②	③	④
8. 관련 가맹사업용 전문 매뉴얼 개발	①	②	③	④
9. 가맹점주에 대한 체계적인 교육	①	②	③	④
10. 가맹본부의 역량 강화	①	②	③	④
11. 모방형 가맹사업의 난립 규제	①	②	③	④
12. 직업 의식 및 윤리 의식 제고	①	②	③	④

C3. 다음의 서비스 가맹사업이 어느 정도 유망한지와 그 가맹사업에 대한 귀하의 생각에 관한 질문입니다

질 문	가맹사업 으로서의 적합성	사업유망성		참여 희망 정도	바람직한 가맹사업 유형	
		성장성	수익성			
[응답보기]	①매우 부족 ②부족, ③양호 ④매우 양호	①매우 낮음 ②낮음, ③높음 ④매우 높음	①매우 낮음 ②낮음, ③높음 ④매우 높음	①매우 낮음 ②낮음, ③높음 ④매우 높음	①프랜차이즈 체인 ②임의가맹점형 체인	
1. 직업소개소 관련 가맹사업 (직업소개소 네트워크 등)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②
2. 인테리어 및 건축 관련 가맹사업 (인테리어, 목수, 페인팅 등)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②
3. 개인 및 가사 지원 서비스 가맹사업 (홈클리닉, 홈인테리어, 홈패션 등)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②
4. 중개업 관련 가맹사업 (부동산 중개, 결혼 중매 등)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②
5. 아이디어 서비스 가맹사업 (판촉물대행, 이벤트플래너, 디자이너 등)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②
6. 케어서비스 가맹사업 (고령자, 어린이, 장애인 케어)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②
7. 사업지원 서비스업 가맹사업 (인터넷마케팅 대행, DM 발송 등)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②
8. 지역 사업관련 가맹사업 (지역점포 할인쿠폰 출판, 지역상가정보지 등)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②
9. 교육 가맹사업 (성인교육, 어린이교육, 온라인교육 등)	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	① ② ③ ④	①	②

D. 가맹사업 비즈니스 인큐베이팅 방안

【용어】 **가맹사업 비즈니스 인큐베이팅**이란 경쟁력있는 가맹사업의 구축을 위해 신설 가맹사업을 추진하는 본사에 대해 컨설팅 등 다양한 지원을 하는 창업보육 활동을 말함(예: 보육닥터제, 교육시스템 구축 지원 등)

D1. 귀하는 가맹사업이 활성화되기 위해 창업과 사업초기 운영 전반에 걸쳐 지원을 하는 비즈니스 인큐베이팅 이 어느 정도 필요하다고 보십니까?

- ① 전혀 불필요
- ② 불필요
- ③ 필요
- ④ 매우 필요

- D2.** 귀하는 가맹사업 비즈니스 인큐베이팅에서 발생하는 컨설팅 등의 비용 중에서 비즈니스 인큐베이팅 수혜자인 신설 가맹본부가 얼마 정도를 부담하는 것이 적절하다고 보십니까? 전체 비용의 _____%
- D3.** 귀하는 가맹사업 비즈니스 인큐베이팅에서 제공될 아래와 같은 지원이 경쟁력 있는 가맹사업의 양성에 어느 정도 효과적이라고 보십니까?

질 문		가맹사업 양성에서의 중요도			
		전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	중요함	매우 중요함
I. 사업 개발 단계	1. 유망 사업 선정 지원	①	②	③	④
	2. 제품 및 서비스 개발 지원	①	②	③	④
	3. 보육 공간 지원(사무실, 사무장비 등)	①	②	③	④
II. 창업 단계	1. 사업 계획 수립 지원	①	②	③	④
	2. 사업성 분석 및 평가 지원	①	②	③	④
	3. 가맹 법률 및 특허 등록 지원	①	②	③	④
	4. 사업 자금 조달 알선 및 지원	①	②	③	④
III. 운영 단계	1. 각종 업무 매뉴얼 제작 지원	①	②	③	④
	2. 가맹점 모집 전략 구축 지원	①	②	③	④
	3. 마케팅/홍보 시스템 구축 지원	①	②	③	④
	4. 온라인 및 IT 기반 운영시스템 구축 지원	①	②	③	④
	5. 교육 시스템 구축 지원	①	②	③	④
	6. 가맹점 관리 시스템 구축 지원	①	②	③	④

E. 가맹사업 아카데미 운영

【용어】 가맹사업 아카데미란 일자리 창출 및 영세자영업자 경쟁력 강화에 도움이 되는 가맹사업의 활성화를 위해 기존 가맹사업 및 서비스업을 포함한 다양한 업종에서의 가맹사업 확산을 위해 가맹본부나 가맹점주를 대상으로 실시하는 체계적인 교육을 말함

- E1.** 귀하는 가맹사업이 활성화되기 위해 가맹본부나 가맹점에 대한 체계적인 교육 아카데미가 어느 정도 필요하다고 보십니까?
 ① 전혀 불필요 ② 불필요 ③ 필요 ④ 매우 필요
- E2.** 귀하는 교육 아카데미에서 하루에 몇 시간 정도 교육을 받는 것이 적절하다고 생각하십니까?
 ① 1시간 미만 ② 1~2시간 ③ 3~4시간
 ④ 5~6시간 ⑤ 7시간 이상
- E3.** 아카데미 교육의 비용 중 교육 참가자가 부담해야 할 교육비는 얼마가 적당하십니까? 전체 비용의 _____%

E4. 다음은 가맹사업의 경쟁력 제고를 위한 교육과정과 교과목에 대한 내용입니다. 각각의 내용에 대한 귀하의 의견을 제시해 주세요.


교육프로그램		희망 내용																
교육과정	교육내용	필요 정도				주된 교육 방법					교육 시간대					교육일		
	[응답 보기]	① 전혀 불필요	② 불필요	③ 필요	④ 매우 필요	① 강의	② 토의	③ 실습	④ 현장견학	⑤ 통신학습	① 상관 없음	② 새벽	③ 오전	④ 오후	⑤ 일과후	① 평일	② 토요일	③ 일요일
Ⅰ. 가맹점주 교육 (8시간)	1. 가맹사업의 이해와 원리	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	2. 본사·가맹점 권리와 의무	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	3. 점포 매출 활성화와 마케팅	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③
	4. 가맹점포 경영 리스크 매니지먼트	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	5. 성공 가맹점 벤치마킹과 경영 노하우	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
Ⅱ. 가맹거래 법률교육 (7시간)	1. 가맹사업과 법률의 이해	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	2. 가맹거래사업공정화에 관한 법률	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③
	3. 본사의 권리와 의무	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	4. 정보공개서 작성법	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
Ⅲ. 부진 가맹점 매출 활성화 교육 (13시간)	1. 점포 경영의 원리	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	2. 매출 예측과 매출 관리 기법	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	3. 고객에 대한 이해와 고객만족 기법	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	4. 매출 활성화를 위한 프로모션 계획 세우기	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	5. 부진 매장 자가 진단 기법	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③
	6. 종업원 관리와 동기 유발법	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	7. 신규 고객 확보와 고객관리 기법	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	8. 점포 경영 계획수립과 경영 마인드	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	9. 성공 사례 발표회	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	10. 나의 경영 각오 및 계획서 작성 및 발표	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
Ⅳ. 서비스 가맹사업 경영 아카데미 (24시간)	1. 국내 서비스 가맹사업 및 외국 현황	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	2. 서비스 가맹사업 경영 성공 전략	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	3. 서비스 가맹사업 시스템 구축	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	4. 가맹사업 운영을 위한 표준화 전략	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	5. 서비스 가맹사업의 매출 활성화 전략	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	6. 전문 영업 시스템 구축	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③
	7. 서비스 가맹사업의 마케팅 및 영업 전략	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	8. 서비스 가맹사업 고객개척 및 관리 전략	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	9. 서비스 가맹사업 경영을 위한 IT 활용	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	10. 인터넷 마케팅과 영업 전략	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	11. 서비스 마케팅	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								
	12. 서비스 가맹사업 성공·실패 사례 분석	①	②	③	④	①	②	③	④	⑤								

F. 사업체 일반 현황

F1. 귀 사업체에 관한 질문입니다.

사업체 형태	① 가맹점 ② 직영점 ③ 기타()				
초기 창업자금	—억 —천 —백만원	창업 년도	_____년	사업장 형태	① 소유 ② 전세 ③ 월세 ④ 보증부 월세 ⑤ 기타
업종	1차 분류	2차 분류			
	1. 외식업	①치킨류 ②햄버거, 샌드위치/피자, 파스타류 ③김밥, 도시락, 만두, 돈가스류 ④국수, 우동, 라면 등 분식류 ⑤커피, 음료, 과일주스류 ⑥아이스크림류 ⑦제과, 제빵 ⑧한식 : 육고기요리(닭고기, 돼지, 소 등) ⑨한식 : 해산물요리 ⑩한식 : 전통음식, 떡, 한과 ⑪종합주점, 호프, 카페 ⑫일식 : 생선회, 초밥, 꼬치구이 등 ⑬양식전문점 ⑭분류되지 않은 일식전문점 ⑮분류되지 않은 중식전문점 ⑯분류되지 않은 한식전문점 ⑰랩스터 등 세계 특별요리전문점 ⑱단체급식 ㉑기타			
	2. 서비스업	①자동차 ②인테리어건축 ③유아 ④교육 ⑤부동 산중개 ⑥이/미용 건강 ⑦숙박 ⑧PC방, 노래방 ⑨정보통신 ⑩대여 ⑪청소세탁 ⑫운송용역배달 ⑬자문조사컨설팅 ⑭인쇄, 사진 ⑮애완동물 ⑯인력파견도우미 ⑰스포츠 ⑱레저놀이시설 ㉒기타			
	3. 도소매업	①편의점 ②할인점아울렛 ③향토특산물 ④일반식품 반찬 ⑤건강보조식품 ⑥주류 ⑦건강관련용품 ⑧스포츠용품 ⑨의약품 ⑩의류,패션,양말,유아용품 ⑪신발, 구두 ⑫보석, 장신구, 공예품 ⑬문구, 사무용품 ⑭팬시, 완구,선물용품 ⑮액세서리, 잡화 ⑯화장품, 이/미용 용품 ⑰가구, 인테리어용품 ⑱건자재, 수리용품 ㉑주방용품 ㉒가정전자제품 ㉓자동차, 자전거 및 관련용품 ㉔꽃, 분재 ㉕중고품 ㉖기타			
	4. 기타	①온라인 쇼핑몰 ②온라인 광고대행 ③무점포사업 ④기타			
대표자 인적사항	연 령	만 _____세 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상		성 별	① 남 ② 여
입지유형	① 재래시장 ② 아파트 상가 ③ 백화점 및 할인점 내 ④ 주택가 ⑤ 도로변 상점가 ⑥ 집합상가(쇼핑센타 등) ⑦ 기타(구체적으로 : _____)				

F2. 영업시간 중 가장 바쁜 시간대는 언제입니까?

()시부터 ()시까지 ( 오후 2시는 14시로 기입해 주세요)

F3. 귀 사업체가 속한 가맹사업은 현재 다음 중 어느 단계에 있다고 생각하십니까?

- ① 최근에 문을 열어 막 적응하고 있음 (개점초기)
- ② 적응을 마치고 점차 세를 확장하고 있음 (성장기)
- ③ 사업이 확실히 자리를 잡아 안정된 매출이 발생하는 상태임 (성숙기 또는 안정기)
- ④ 고객기호 변화나 내부적 요인 때문에 지속적으로 매출과 이익이 감소하고 있음 (쇠퇴기)
- ⑤ 경영상황이 어려워 사업 전환이나 사업 중단을 고려하고 있음 (폐업 및 업종전환 고려기)

F4. 귀 사업체는 업종 전환이나 사업체 정리를 고려하고 있습니까?

- ① 없다 ② 있다 → (만약 있다면 _____년 이내)

F4-1. 【만약 업종 전환이나 사업체를 정리할 의향이 있다면】 그 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 가맹본부와의 갈등 ② 경기 불황 ③ 임대료 부담 심화
- ④ 유망 업종으로의 전환 ⑤ 원가상승으로 인한 채산성 악화
- ⑥ 경쟁심화로 인한 채산성 악화 ⑦ 기타(구체적으로 기재 : _____)

♣ 장기간 동안 질문에 성실히 응답해 주셔서 다시 한번 감사드립니다 ♣

L i s t I D		면 접 원 성 명	
응 답 자		면 접 원 I D	
전 화 번 호		팩 스 번 호	
면 접 일 시	2009년 월 일	오전() / 오후()	시 분