

2021

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2021

2022. 1.



산업통상자원부



대한상공회의소

일러두기

1. 본 실태조사에서 사용된 정보공개서 데이터는 공정거래위원회 가맹사업거래 정보제공 시스템에 등록된 2020년 기준 자료임
2. 프랜차이즈 산업규모의 경우 일부는 정부통계의 일관성을 위해 공정위 발표자료를 준용했으며, 일부는 분석목적에 따라 본 조사에서 별도 집계한 결과로서 해석에 주의를 요함
3. 정보공개서를 등록했더라도 실제로 운영 중인 매장이 없거나 외국기업인 경우는 상세분석에서 제외했으며, 입력값이 누락된 경우 분석 사례에서 제외됨. 따라서 일부 사례 수 및 산출값은 정보공개서 전체값 또는 가맹사업거래 통계자료와 상이할 수 있음
4. 가맹본부, 가맹점 표본조사는 2021년 현재 실제로 가맹사업을 운영하고 있는 사업체를 대상으로 실시함
5. 보고서에 제시된 값은 소숫점에서 반올림한 것으로 일부의 경우 합이 전체값과 일치하지 않을 수 있음

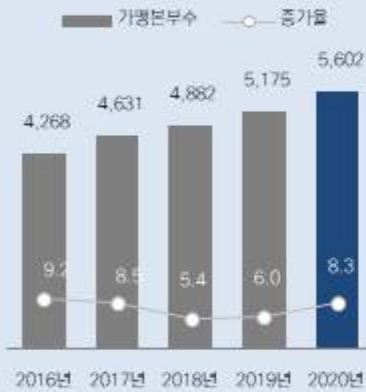
프랜차이즈 산업현황



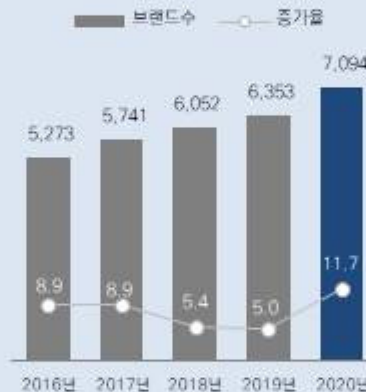
지속적 성장으로 서비스 산업 발전에 기여

가맹본부 수, 브랜드 수, 가맹점 수 지속 확대
직영점 운영 의무화(1+1 제도)에 대비한 신규 브랜드 등록 가속화

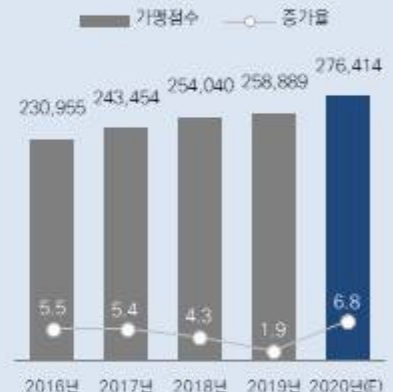
가맹본부



브랜드



가맹점



자료 : 공정위, 정보공개서

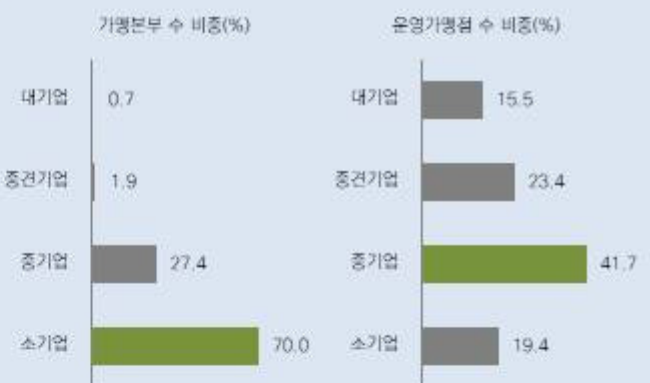
전체 브랜드 4개 중 3개는 외식업종
중소기업이 다수를 차지하는 반면, 운영규모는 상대적 열악

외식업·중소기업 중심

업종별 특성



기업규모별 특성



자료 : 공정위, 정보공개서

COVID-19로 인한 경영악화

최근 5년 간 처음으로 마이너스 성장
가맹점 평균 매출액도 전년 대비 소폭 감소, 자영업 위기상황 반영

매출액 규모



업종별(조원)



가맹사업자별(조원)



정보공개서 유효브랜드 기준



가맹사업체 운영실태

차액가맹금 중심의 가맹본부 수익구조, 가맹점은 소자본 창업이 대부분, 코로나로 인한 가맹본부-가맹점 경영악화 심각

가맹본부수입원(%)



가맹점 창업동기(%)



가맹점 운영만족도(점)



COVID-19



온라인 사업화 및 디지털 전환 확대, 표준화를 통한 사업성과 제고, 글로벌 시장 확대 가능성, 상생협력 수준 및 인식 개선

제3자 분류 43.3%
직영분류 33.3%
혼합분류 10.4%



와식업 배달업 이용률 73.0%

매출액 중 비중 34.5%

물류 및
정보화

슈퍼바이저 인원수

2.84명

사내표준 수립 어려움 49%

사내표준 효과성 높음 84%



슈퍼바이저 지원 만족도 60점



매장 내
도입기술
(%)

인력 및
기술

해외진출



해외수출 3억 미만

68.4%



선호지역



가맹사업자 관계



가맹사업 규제 인식(%)



가맹사업자 간
신뢰인식
(%)



상생적 분쟁요인

정보공개부분 21.8%

영업지역보장 19.1%

목 차

제1장 조사 개요	1
I. 조사 배경 및 목적	3
1. 조사 배경	3
2. 조사 목적 및 범위	5
1) 조사 목적	5
2) 조사분석 범위	6
II. 프랜차이즈 산업현황 분석방법	8
1. 사업체 구분	8
2. 정보공개서 분석방법	11
III. 가맹사업체 운영현황 조사분석 방법	13
1. 가맹본부	13
1) 조사 개요	13
2) 표본설계 및 가중치	13
3) 조사항목	15
2. 가맹점	16
1) 조사 개요	16
2) 표본설계 및 가중치	16
3) 조사항목	18
제2장. 주요 결과 요약	19
I. 프랜차이즈 산업현황	21
1. 사업체 현황	21
1) 가맹본부 및 브랜드 수	21
2) 매장 수	22
2. 매출액 및 고용	24

1) 매출액	24
2) 고용	26
3. 기타	27
1) 기업규모별 특성	27
2) 가맹계약 현황	28
II. 가맹본부 및 가맹점 일반현황	30
1. 가맹본부 일반현황	30
1) 가맹점 모집 및 재계약	30
2) 로열티 및 수입구조	31
3) 사업평가 및 전망	32
2. 가맹점 일반현황	34
1) 창업현황	34
2) 영업현황	36
3) 점포 운영 평가	37
III. 물류 및 정보화	39
1. 물류현황 일반	39
2. 온라인 유통	41
3. 정보화 수준	43
IV. 인력 및 기술현황	45
1. 슈퍼바이저 현황	45
2. 가맹점 인력 및 근무현황	47
3. 매뉴얼 및 산업재산권	49
4. 기술도입 현황	51

목 차

V. 해외진출	53
1. 해외진출 현황	53
2. 해외진출 계획	55
VI. 가맹사업자 관계	56
1. 규제 인식	56
2. 신뢰 및 소통수준	58
3. 상생협력	60
VII. 기타	62
1. 가맹사업 역량강화 방안	62
2. 최근 이슈	64
제3장 프랜차이즈 산업현황	67
I. 프랜차이즈 산업 규모	69
1. 전체 현황	69
1) 사업체 수	69
2) 매장 수	71
2. 업종별 현황	74
1) 업종별 가맹본부 수	74
2) 업종별 브랜드 수	75
3) 업종별 매장 수	77
3. 기업규모별 현황	82
1) 기업규모별 가맹본부 수	82
2) 기업규모별 브랜드 수	83
3) 기업규모별 매장 수	84

II. 매출액 및 고용	85
1. 매출액 현황	85
1) 전체 현황	85
2) 업종별 매출액	86
3) 가맹사업자별 매출액	88
4) 기업규모별 매출액	91
2. 고용 현황	92
1) 전체 현황	92
2) 업종별 고용	93
3) 가맹사업자별 고용	94
III. 가맹계약 현황	96
1. 가맹점 변동현황	96
1) 종합 현황	96
2) 신규개점	97
3) 계약종료	98
4) 계약해지	99
5) 명의변경	100
2. 가맹계약 주요 현황	101
1) 가맹비	101
2) 교육비	102
3) 보증금	103
4) 예치가맹금	104
5) 인테리어 비용	105
6) 계약기간	106
제4장 가맹본부 운영현황	109
I. 가맹본부 일반현황	111
1. 브랜드 홍보	111

목 차

2. 가맹점 재계약비율	113
3. 수익구조	115
1) 로열티 부과방식	115
2) 런닝로열티 미도입 이유	116
3) 런닝로열티 도입 의향	117
4) 수입원 비중	118
4. 향후 사업전망	119
1) 신규 브랜드 개발계획	119
2) 체감경기	120
3) 향후 사업전망	122
II. 물류 및 정보화	124
1. 물류 현황	124
1) 물류형태	124
2) 물류업무 중 애로사항	126
2. 정보화 수준	127
1) 정보화 인력 현황	127
2) 정보화시스템 구축 현황	128
3) 종합정보시스템 효과성 기대분야	129
III. 인력 및 기술현황	131
1. 인력 현황	131
1) 슈퍼바이저 현황	131
2) 향후 고용전망	135
2. 지식재산 현황	136
1) 사내표준 수립 시 어려움	136
2) 산업재산권 현황	137
3. 기술도입 현황	140
1) 주요 기술 도입 성과	140
2) 4 차 산업혁명 기술도입 현황	141

IV. 해외진출	144
1. 해외진출 현황	144
1) 해외진출 브랜드 유무	144
2) 해외진출 지역	146
3) 해외 매장 수	147
4) 해외사업 수출실적	148
2. 해외진출 전망	149
1) 진출기업 변화 전망	149
2) 미진출기업 신규진출 의향	151
3. 해외진출 활성화 지원분야	153
V. 가맹사업자 관계	155
1. 규제수준	155
1) 가맹사업 규제수준 평가	155
2) 가맹사업에 영향을 미치는 규제	157
2. 신뢰 및 소통수준	158
1) 가맹사업자 간 신뢰수준 평가	158
2) 가맹사업자 간 소통수준 평가	159
3. 상생협력	160
1) 갈등수준	160
2) 상생협력 추진현황	162
VI. 최근 이슈 및 정책	165
1. 가맹본부 교육 수요	165
2. ESG 경영 대응수준	167

목 차

제5장 가맹점 운영현황 169

I. 가맹점 일반현황 171

1. 창업현황	171
1) 창업동기	171
2) 유사분야 종사경험	173
3) 창업 시 애로사항	174
4) 창업과정	176
2. 운영현황	180
1) 복수점포 운영 여부	180
2) 영업기간	181
3) 매출액 수준	182
4) 임대료 수준	184
5) 영업시간	185
3. 가맹계약 및 브랜드 운영	189
1) 로열티 현황	189
2) 브랜드 운영 만족도	191
3) 가맹점 운영 애로사항	193
4. 향후 사업전망	195
1) 재계약 의향	195
2) 휴/폐업 고려 여부	197
3) 향후 사업전망	199

II. 물류 및 정보화 200

1. 필수품목	200
1) 필수품목 가격수준	200
2) 필수품목 품질수준	202
2. 매출 현황	203
1) 온/오프라인 매출 비중	203
2) 배달 플랫폼	205
3. 종합정보시스템 기대효과	208

III. 인력 및 기술현황	210
1. 종업원 현황	210
1) 종업원 수	210
2) 급여수준	212
3) 향후 고용전망	215
2. 슈퍼바이저 방문 현황	216
1) 방문 빈도	216
2) 슈퍼바이저 활동 만족도	217
3. 매뉴얼 및 기술 현황	218
1) 매뉴얼 효과성 평가	218
2) 주요 기술 도입현황 및 성과	220
3) 비대면 이슈 대응	222
IV. 가맹사업자 관계	224
1. 신뢰 및 소통수준	224
1) 가맹사업자 간 신뢰수준 평가	224
2) 가맹사업자 간 소통수준 평가	226
3) 가맹본부와의 소통방식	227
2. 갈등 및 분쟁	229
1) 갈등수준	229
2) 분쟁 가능성 높은 부분	231
V. 최근 이슈 및 정책	233
1. 최저임금 이슈	233
1) 최저임금 영향 여부	233
2) 최저임금 인상 대처방식	235
2. 가맹점 교육 수요	236
3. 악덕 소비자 피해경험	238
1) 악덕 소비자 피해경험 여부	238

목 차

2) 약덕 소비자 대처 방안	239
부록 1. 통계표	241
부록 2. 조사표	413

표 목차

[표 I-1] 프랜차이즈 실태조사 법적 근거	3
[표 I-2] 최근 실태조사 실시 내용	4
[표 I-3] 실태조사 범위	6
[표 I-4] 실태조사 방법	7
[표 I-5] 프랜차이즈 산업 업종분류	8
[표 I-6] 기업규모 분류	9
[표 I-7] 정보공개서 업종분류와 실태조사 업종분류	9
[표 I-8] 정보공개서 분석 항목	11
[표 I-9] 가맹본부 조사 개요	13
[표 I-10] 가맹본부 조사표본수 및 분석사례	14
[표 I-11] 가맹본부 조사항목	15
[표 I-12] 가맹점 조사 개요	16
[표 I-13] 가맹점 조사표본수 및 분석사례	17
[표 I-14] 가맹점 조사항목	18
[표 II-1] 2020 년 업종별 가맹본부 수/브랜드 수(개)	22
[표 II-2] 2020 년 업종별 매장 수 추정(개)	23
[표 II-3] 세부 업종별 매출액(억원)	25
[표 II-4] 가맹사업자별 매출(조원)	25
[표 II-5] 가맹사업자별 고용(만명)	26
[표 II-6] 유효브랜드 기준 가맹점 변동상황(개)	28
[표 II-7] 가맹계약 사항(만원)	29
[표 II-8] 개점률 및 폐점률(%)	29
[표 II-9] 브랜드 홍보매체	30
[표 II-10] 계약종료 시 가맹점 재계약 의향	31
[표 II-11] 코로나 이전 대비 체감경기	33
[표 II-12] 향후 1 년 간 실적전망	33
[표 II-13] 창업 시 애로사항(복수응답)	34
[표 II-14] 창업비용	35
[표 II-15] 다점포 운영 여부	36
[표 II-16] 임대료 수준 평가	36
[표 II-17] 점포운영 애로수준(%)	37
[표 II-18] 향후 1 년 간 실적전망	38
[표 II-19] 유사 브랜드 대비 필수품목 평가(%)	40

목 차

[표 II-20] 배달 플랫폼 매출 비중	41
[표 II-21] 배달 플랫폼 이용 만족도(%)	42
[표 II-22] 가맹본부 정보화 인력 규모	43
[표 II-23] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 기대분야	44
[표 II-24] 슈퍼바이저 1 인당 관리매장	45
[표 II-25] 가맹점의 슈퍼바이저 만족도	46
[표 II-26] 가맹점 월 휴무일	47
[표 II-27] 가맹점 일평균 영업시간	48
[표 II-28] 가맹점 사내표준(매뉴얼) 효과성 평가	49
[표 II-29] 가맹본부 사내표준(매뉴얼) 수립 어려움	49
[표 II-30] 매장 내 기술도입률	51
[표 II-31] 매장 내 기술도입 성과(%)	51
[표 II-32] 해외 매장수 분포	54
[표 II-33] 해외 수출실적	54
[표 II-34] 가맹사업에 영향을 미치는 규제종류	56
[표 II-35] 공정거래위원회 분쟁조정 현황	57
[표 II-36] 가맹사업자 간 신뢰수준 인식(%)	58
[표 II-37] 가맹사업자 간 소통수준 인식(%)	58
[표 II-38] 가맹사업자 간 갈등수준 평가(%)	59
[표 II-39] 자체 분쟁조정기구 유무	60
[표 II-40] 가맹점 입장에서 의 잠재적 분쟁발생요인	61
[표 II-41] 가맹본부 ESG 경영 대응수준	64
[표 II-42] 가맹점 악덕소비자 피해 경험	64
[표 III-1] 가맹본부 수 증가율(%)	69
[표 III-2] 브랜드 수 증가율(%)	70
[표 III-3] 전체 매장 수 증가율(%)	71
[표 III-4] 가맹점 및 직영점 증가율(%)	72
[표 III-5] 업종별 가맹본부 수 비율(%)	74
[표 III-6] 업종별 브랜드 수 비율(%)	75
[표 III-7] 업종별 매장 수 비율(%)	77
[표 III-8] 업종별 브랜드 평균 매장 수(개)	78
[표 III-9] 업종별 가맹점 수 비율(%)	79
[표 III-10] 업종별 브랜드 평균 가맹점 수(개)	79
[표 III-11] 업종별 직영점 수 비율(%)	81
[표 III-12] 업종별 브랜드 평균 직영점 수(개)	81
[표 III-13] 기업규모별 가맹본부 수 비율(%)	82

[표 III-14]	기업규모별 브랜드 수 비율(%)	83
[표 III-15]	기업규모별 매장 수 비율(%)	84
[표 III-16]	전체 매출액 증가율(%)	85
[표 III-17]	업종별 매출액 비율(%)	86
[표 III-18]	가맹사업자별 매출액 비율(%)	88
[표 III-19]	업종별 가맹본부 매출액 비율(%)	89
[표 III-20]	업종별 가맹본부 평균 매출액(억원)	89
[표 III-21]	업종별 가맹점 매출액 비율(%)	90
[표 III-22]	업종별 가맹점 평균 매출액(백만원)	90
[표 III-23]	기업규모별 브랜드 전체 매출액 비율(%)	91
[표 III-24]	전체 고용 증가율(%)	92
[표 III-25]	업종별 고용 비율(%)	93
[표 III-26]	가맹본부 업종별 고용 비율(%)	94
[표 III-27]	가맹점 업종별 고용 비율(%)	95
[표 III-28]	세부업종별 신규개점 수(백개)	97
[표 III-29]	세부업종별 계약종료 수(백개)	98
[표 III-30]	세부업종별 계약해지 수(백개)	99
[표 III-31]	세부업종별 명의변경 수(백개)	100
[표 III-32]	세부업종별 평균 가맹비(백만원)	101
[표 III-33]	세부업종별 평균 교육비(백만원)	102
[표 III-34]	세부업종별 평균 보증금(백만원)	103
[표 III-35]	세부업종별 평균 예치가맹금(백만원)	104
[표 III-36]	세부업종별 평균 인테리어 비용(백만원)	105
[표 III-37]	세부업종별 계약기간(년)	107
[표 IV-1]	브랜드 홍보매체-기업특성별(1 순위, %)	112
[표 IV-2]	가맹점 계약만료 시 재계약 비율-기업특성별(%)	114
[표 IV-3]	로열티 부과형태-기업특성별(%)	115
[표 IV-4]	런닝로열티 미도입 이유-기업특성별(%)	116
[표 IV-5]	향후 3년 내 런닝로열티 도입 의향-기업특성별(%)	117
[표 IV-6]	가맹본부 수입구조-기업특성별(%)	118
[표 IV-7]	향후 신규 브랜드 개발 계획-기업특성별(%)	119
[표 IV-8]	코로나 이전 대비 체감경기-기업특성별(%)	121
[표 IV-9]	향후 1년 간 가맹사업 실적 전망-기업특성별(%)	123
[표 IV-10]	물류형태-기업특성별(%)	125
[표 IV-11]	물류업무 중 어려움을 겪는 부분-기업특성별(%)	126
[표 IV-12]	사내 정보화 인력규모-기업특성별(%)	127

xvi

[표 V-3] 가맹점 창업 시 애로사항-가맹점특성별(복수, %)	175
[표 V-4] 가맹점 개설 경로-가맹점특성별(%)	176
[표 V-5] 브랜드 선택 시 고려사항(1 순위)-가맹점특성별(%)	178
[표 V-6] 가맹점 창업비용-가맹점특성별(%)	179
[표 V-7] 다점포 운영 여부-가맹점특성별(%)	180
[표 V-8] 영업기간-가맹점특성별(%)	181
[표 V-9] 2020 년 매출액 규모-가맹점특성별(%)	182
[표 V-10] 2019 년 대비 매출액 변화-가맹점특성별(%)	183
[표 V-11] 2020 년 점포 임대료 변동현황-가맹점특성별(%)	184
[표 V-12] 가맹점 월 휴무일-가맹점특성별(%)	185
[표 V-13] 가맹점 주말 영업 여부-가맹점특성별(%)	186
[표 V-14] 가맹점 일평균 영업시간-가맹점특성별(%)	187
[표 V-15] 점주 근무시간-가맹점특성별(%)	188
[표 V-16] 로열티 지급방식-가맹점특성별(%)	189
[표 V-17] 선호하는 로열티 지급방식-가맹점특성별(%)	190
[표 V-18] 브랜드 운영 만족도(점)-가맹점특성별(%)	192
[표 V-19] 가맹점 운영 관련 애로수준(어려움 응답)-가맹점특성별(%)	194
[표 V-20] 계약종료 시 재계약 의향-가맹점특성별(%)	196
[표 V-21] 코로나로 인한 휴/폐업 고려 경험-가맹점특성별(%)	198
[표 V-22] 향후 1 년 간 실적 전망-가맹점특성별(%)	199
[표 V-23] 유사 브랜드 대비 필수품목 가격 평가-가맹점특성별(%)	201
[표 V-24] 유사 브랜드 대비 필수품목 품질 평가-가맹점특성별(%)	202
[표 V-25] 온/오프라인 매출 비중-가맹점특성별(%)	204
[표 V-26] 배달 플랫폼 이용 여부-가맹점특성별(%)	205
[표 V-27] 배달 플랫폼 매출 비중-가맹점특성별(%)	206
[표 V-28] 배달 플랫폼 이용 만족도(점)-가맹점특성별(%)	207
[표 V-29] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대분야-가맹점특성별(%)	209
[표 V-30] 2020 년 가맹점 종업원 규모-가맹점특성별(%)	211
[표 V-31] 종업원 급여수준(주 40 시간 이상 종사자)-가맹점특성별(%)	212
[표 V-32] 종업원 급여수준(주 15 ~ 40 시간 미만 종사자)-가맹점특성별(%)	213
[표 V-33] 종업원 급여수준(주 15 시간 미만 종사자)-가맹점특성별(%)	214
[표 V-34] 향후 1 년 간 고용 전망-가맹점특성별(%)	215
[표 V-35] 슈퍼바이저 방문 빈도-가맹점특성별(%)	216
[표 V-36] 슈퍼바이저 활동 만족도-가맹점특성별(%)	217
[표 V-37] 브랜드 사내표준(매뉴얼) 효과성-가맹점특성별(%)	219
[표 V-38] 매장 내 가맹사업 관련 기술도입률-가맹점특성별(%)	220

목 차

[표 V-39] 매장 내 가맹사업 관련 기술도입 성과(높음 응답)-가맹점특성별(%)	221
[표 V-40] 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응 적절성 여부-가맹점특성별(%)	222
[표 V-41] 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응 부적절 이유-가맹점특성별(%)	223
[표 V-42] 가맹본부와의 신뢰수준-가맹점특성별(%)	225
[표 V-43] 가맹본부와의 소통수준-가맹점특성별(%)	226
[표 V-44] 가맹본부와의 주된 소통방식-가맹점특성별(%)	228
[표 V-45] 가맹본부와의 갈등수준-가맹점특성별(%)	230
[표 V-46] 분쟁 가능성 높은 부분(1 순위)-가맹점특성별(%)	232
[표 V-47] 최저임금 인상 영향 여부-가맹점특성별(%)	234
[표 V-48] 최저임금 인상에 대한 대처-가맹점특성별(복수, %)	235
[표 V-49] 가맹점 역량 강화를 위한 교육 수요(1 순위)-가맹점특성별(%)	237
[표 V-50] 악덕 소비자 피해경험-가맹점특성별(%)	238
[표 V-51] 악덕 소비자 대처 방안-가맹점특성별(%)	239

그림 목차

[그림 I-1] 실태조사의 목적 및 기대효과	6
[그림 II-1] 가맹본부 수(개)	21
[그림 II-2] 브랜드 수(개)	21
[그림 II-3] 전체 매장 수(개)	22
[그림 II-4] 가맹점 수(개)	22
[그림 II-5] 매출액 추이(조원)	24
[그림 II-6] 업종별 매출액(조원)	24
[그림 II-7] 고용 추이(만명)	26
[그림 II-8] 업종별 고용(만명)	26
[그림 II-9] 기업규모별 유효 가맹본부 수(개)	27
[그림 II-10] 기업규모별 유효 브랜드 수(개)	27
[그림 II-11] 기업규모별 유효 매장 수(천개)	28
[그림 II-12] 기업규모별 매출액(조원)	28
[그림 II-13] 계약만료 시 재계약 비율(%)	30
[그림 II-14] 2020 년 가맹본부 수입구조(%)	31
[그림 II-15] 로열티 부과형태(%)	32
[그림 II-16] 신규 브랜드 개발계획(%)	33
[그림 II-17] 창업동기 및 유사분야 종사경험(%)	34
[그림 II-18] 매출규모 및 전년대비 증감여부(%)	36
[그림 II-19] 가맹점 운영 만족도(점)	37
[그림 II-20] 물류형태(%)	39
[그림 II-21] 온라인 매출비중 및 배달앱 이용여부(%)	41
[그림 II-22] 가맹본부 정보화 시스템 구축률(%)	43
[그림 II-23] 슈퍼바이저 규모(%)	45
[그림 II-24] 가맹점 종업원 규모(%)	47
[그림 II-25] 산업재산권 침해 경험(%)	50
[그림 II-26] 4 차 산업혁명 기술도입률(복수, %)	52
[그림 II-27] 해외진출 여부 및 진출지역(%)	53
[그림 II-28] 신규 해외진출 의향(%)	55
[그림 II-29] 해외진출 활성화를 위한 지원수요(%)	55
[그림 II-30] 가맹본부 규제 인식(%)	56
[그림 II-31] 상생협력 정책/제도 추진(%)	60
[그림 II-32] 가맹본부 역량강화 교육 수요(%)	62

목 차

[그림 II-33] 가맹점 역량강화 교육 수요(%)	63
[그림 II-34] 최저임금 인상 영향력(%)	65
[그림 III-1] 가맹본부 수(개)	69
[그림 III-2] 브랜드 수(개)	70
[그림 III-3] 브랜드 취소건수(개)	70
[그림 III-4] 전체 매장 수(개)	71
[그림 III-5] 가맹점 및 직영점 수(개)	72
[그림 III-6] 지역별 가맹점 수(천개)	73
[그림 III-7] 지역별 직영점 수(백개)	73
[그림 III-8] 업종별 가맹본부 수(개)	74
[그림 III-9] 업종별 브랜드 수(개)	75
[그림 III-10] 세부업종별 유효 브랜드 수(개)	76
[그림 III-11] 업종별 전체 매장 수(개)	77
[그림 III-12] 업종별 가맹점 수(개)	79
[그림 III-13] 세부업종별 유효 가맹점 수(개)	80
[그림 III-14] 업종별 직영점 수(개)	81
[그림 III-15] 기업규모별 가맹본부 수(개)	82
[그림 III-16] 기업규모별 브랜드 수(개)	83
[그림 III-17] 기업규모별 매장 수(천개)	84
[그림 III-18] 전체 매출액(조원)	85
[그림 III-19] 업종별 매출액(조원)	86
[그림 III-20] 세부업종별 매출액(조원)	87
[그림 III-21] 가맹사업자별 매출액(조원)	88
[그림 III-22] 업종별 가맹본부 매출액(조원)	89
[그림 III-23] 업종별 가맹점 매출액(조원)	90
[그림 III-24] 기업규모별 브랜드 전체 매출액(조원)	91
[그림 III-25] 전체 고용현황(만명)	92
[그림 III-26] 업종별 고용(만명)	93
[그림 III-27] 가맹본부 업종별 고용(만명)	94
[그림 III-28] 가맹점 업종별 고용(만명)	95
[그림 III-29] 업종별 개점률(%)	96
[그림 III-30] 업종별 폐점률(%)	96
[그림 III-31] 업종별 신규개점 수(개)	97
[그림 III-32] 업종별 계약종료 수(개)	98
[그림 III-33] 업종별 계약해지 수(개)	99
[그림 III-34] 업종별 명의변경 수(개)	100

[그림 III-35] 업종별 평균 가맹비(백만원)	101
[그림 III-36] 업종별 평균 교육비(백만원)	102
[그림 III-37] 업종별 평균 보증금(백만원)	103
[그림 III-38] 업종별 평균 예치가맹금(백만원)	104
[그림 III-39] 업종별 평균 인테리어 비용(백만원)	105
[그림 III-40] 업종별 최초 계약기간(년)	106
[그림 III-41] 업종별 연장 계약기간(년)	106
[그림 IV-1] 브랜드 홍보매체(%)	111
[그림 IV-2] 가맹점 계약만료 시 재계약 비율(%)	113
[그림 IV-3] 로열티 부과형태(%)	115
[그림 IV-4] 런닝로열티 미도입 이유(%)	116
[그림 IV-5] 향후 3년 내 런닝로열티 도입 의향(%)	117
[그림 IV-6] 가맹본부 수입구조(%)	118
[그림 IV-7] 향후 신규 브랜드 개발 계획(%)	119
[그림 IV-8] 코로나 이전 대비 체감경기(%)	120
[그림 IV-9] 향후 1년 간 가맹사업 실적 전망(%)	122
[그림 IV-10] 물류형태(%)	124
[그림 IV-11] 물류업무 중 어려움을 겪는 부분(%)	126
[그림 IV-12] 사내 정보화 인력규모(%)	127
[그림 IV-13] 정보화시스템 구축 여부(%)	128
[그림 IV-14] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대분야(%)	129
[그림 IV-15] 슈퍼바이저 규모(%)	131
[그림 IV-16] 슈퍼바이저 1인당 관리매장 수(%)	133
[그림 IV-17] 슈퍼바이저 1인당 주간 방문매장 수(%)	134
[그림 IV-18] 향후 1년 간 고용전망(%)	135
[그림 IV-19] 사내표준(매뉴얼) 수립 시 어려움 정도(%)	136
[그림 IV-20] 산업재산권 침해 경험(%)	137
[그림 IV-21] 산업재산권 침해 사례(복수, %)	138
[그림 IV-22] 산업재산권 침해 시 대응(%)	139
[그림 IV-23] 가맹사업 관련 기술도입 성과(%)	140
[그림 IV-24] 4차 산업혁명 기술도입 현황(복수, %)	141
[그림 IV-25] 향후 4차 산업혁명 기술도입(확대) 의향(%)	142
[그림 IV-26] 향후 4차 산업혁명 기술도입(확대) 시 선호기술(복수, %)	143
[그림 IV-27] 해외진출 브랜드 유무(%)	144
[그림 IV-28] 해외진출 지역(복수, %)	146
[그림 IV-29] 해외 매장 수(%)	147

[그림 V-20] 계약종료 시 재계약 의향(%)	195
[그림 V-21] 코로나로 인한 휴/폐업 고려 경험(%)	197
[그림 V-22] 향후 1년 간 실적 전망(%)	199
[그림 V-23] 유사 브랜드 대비 필수품목 가격 평가(%)	200
[그림 V-24] 유사 브랜드 대비 필수품목 품질 평가(%)	202
[그림 V-25] 온/오프라인 매출 비중(%)	203
[그림 V-26] 배달 플랫폼 이용 여부(%)	205
[그림 V-27] 배달 플랫폼 매출 비중(%)	206
[그림 V-28] 배달 플랫폼 이용 만족도(%)	207
[그림 V-29] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대분야(%)	208
[그림 V-30] 2020년 가맹점 종업원 규모(%)	210
[그림 V-31] 종업원 급여수준(주 40시간 이상 종사자)(%)	212
[그림 V-32] 종업원 급여수준(주 15 ~ 40시간 미만 종사자)(%)	213
[그림 V-33] 종업원 급여수준(주 15시간 미만 종사자)(%)	214
[그림 V-34] 향후 1년 간 고용 전망(%)	215
[그림 V-35] 슈퍼바이저 방문 빈도(%)	216
[그림 V-36] 슈퍼바이저 활동 만족도(%)	217
[그림 V-37] 브랜드 사내표준(매뉴얼) 효과성(%)	218
[그림 V-38] 매장 내 가맹사업 관련 기술도입 현황(%)	220
[그림 V-39] 매장 내 가맹사업 관련 기술도입 성과(%)	221
[그림 V-40] 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응 적절성 여부(%)	222
[그림 V-41] 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응 부적절 이유(%)	223
[그림 V-42] 가맹본부와의 신뢰수준(%)	224
[그림 V-43] 가맹본부와의 소통수준(%)	226
[그림 V-44] 가맹본부와의 주된 소통방식(%)	227
[그림 V-45] 가맹본부와의 갈등수준(%)	229
[그림 V-46] 분쟁 가능성 높은 부분(%)	231
[그림 V-47] 최저임금 인상 영향 여부(%)	233
[그림 V-48] 최저임금 인상에 대한 대처(복수, %)	235
[그림 V-49] 가맹점 역량 강화를 위한 교육 수요(%)	236
[그림 V-50] 악덕 소비자 피해경험(%)	238
[그림 V-51] 악덕 소비자 대처 방안(%)	239



제1장 조사 개요

2021 프랜차이즈 실태조사

- I. 조사 배경 및 목적
- II. 프랜차이즈 산업현황 분석방법
- III. 가맹사업체 운영현황 조사분석 방법

I / 조사 배경 및 목적

1 조사 배경

- ☑ 가맹사업(franchise industry)은 가맹본부가 가맹점 사업자로 하여금 자기의 상표, 서비스표, 상호, 휘장 또는 그 밖의 영업표지를 사용하여 일정한 품질기준이나 영업방식에 따라 상품 또는 용역을 판매하도록 하면서 이에 따른 경영 및 영업활동 등에 대한 지원·교육과 통제를 하고, 가맹점사업자는 이에 대한 대가로 가맹본부에 금전을 지급하는 지속적인 거래관계를 말함
- ☑ OECD 국가 대비 자영업 종사자 비중이 높은 한국 경제구조 특성 상 프랜차이즈 비즈니스 모델은 소자본 창업을 용이하게 하고 영세 사업체의 폐업률을 감소시켜 국가경제 전체의 안정적인 발전에 기여하는 것으로 평가됨
 - 가맹분야 발전정책이 본격화된 2000년대 이후 산업규모가 계속해서 확대되고 있으며, 급변하는 소비시장에 적극적으로 대응하면서 K-서비스의 선진화에도 크게 기여
- ☑ 프랜차이즈 산업이 국가경제 발전과 자영업 시장에 미치는 영향력을 감안, 정부는 관계법령에 의거 프랜차이즈 산업발전을 위한 기본계획 및 시행계획을 수립하도록 하고 있으며 체계적인 계획 마련을 위해 실태조사를 실시하도록 규정하고 있음
 - 과거에는 정기조사(3년 단위)와 수시조사(필요시)로 구분하여 추진 가능성을 명시했었으나, 금년도 법령이 개정되면서 2년마다 가맹사업에 대한 실태조사를 실시하도록 의무화 함

[표 I-1] 프랜차이즈 실태조사 법적 근거

구분	내용
법적 근거	<ul style="list-style-type: none"> - 가맹사업 진흥에 관한 법률 제7조(실태조사) - 가맹사업 진흥에 관한 법률 시행령 제4조(실태조사의 범위 등)
추진 경과	<ul style="list-style-type: none"> - 지난 2007년 가맹사업진흥법 제정 후 총 9회에 걸쳐 조사 실시\ (2008, 2010, 2013~2015, 2018~2021년)

[표 I-2] 최근 실태조사 실시 내용

구분	2015년	2018년	2019년	2020년	2021년
대상	가맹사업체 전체	가맹사업체 전체	편의점 분야	가맹사업체 전체	가맹사업체 전체
조사 표본수	가맹본부 : 800개 가맹점 : 1,000개	가맹본부 : 800개 가맹점 : 1,200개	가맹본부 : 25개 가맹점 : 800개	가맹본부 : 800개 가맹점 : 1,000개	가맹본부 : 800개 가맹점 : 1,000개
조사 방법	본부 : 대면/온라인 가맹점 : 전화조사	본부 : 대면/Fax 가맹점 : 대면조사	본부 : 정보공개서 가맹점 : 대면조사	본부 : 온라인/전화 가맹점 : 대면조사	본부 : 온라인/전화 가맹점 : 대면조사

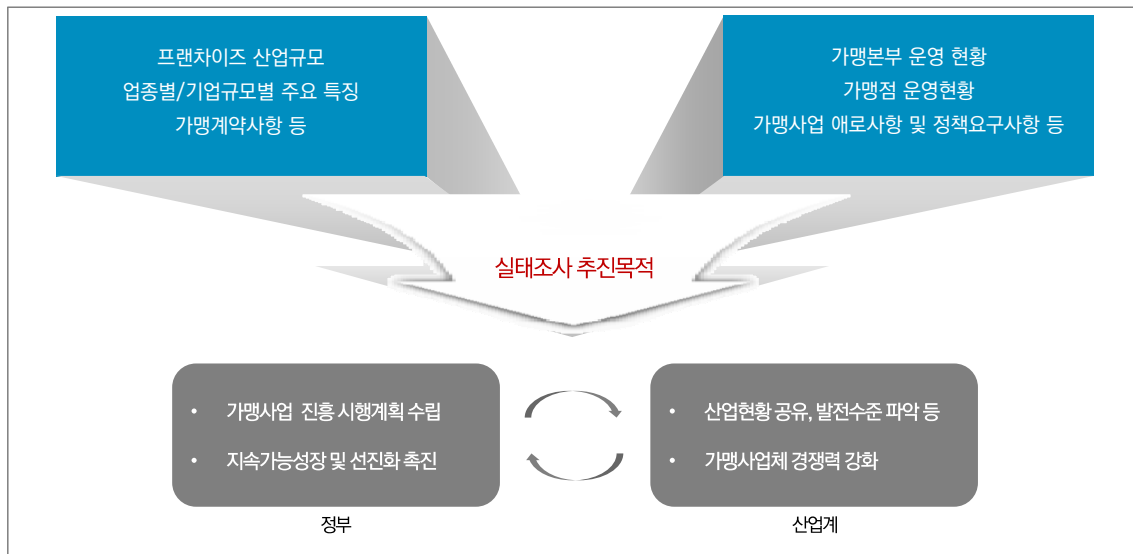
2

조사 목적 및 범위

1) 조사 목적

- ☑ 프랜차이즈 실태조사는 산업 발전방향을 수립하는 데 필요한 중요 통계자료를 생산하고 기업 현장의 의견을 체계적으로 수집하기 위해 실시함
 - 전체 산업규모, 업종별·기업규모별 현황, 가맹사업자별 현황, 가맹계약 관련 사항 등 주요 통계자료를 생산
 - 가맹본부와 가맹점의 운영 실태를 상세하게 파악하고, 최근 이슈에 대한 산업계 의견수렴, 가맹사업자 애로사항, 향후 효과적인 정책방안을 마련하기 위한 실증 데이터도 수집
- ☑ 이번 실태조사를 통해 수집·분석된 정보들은 「2022년 가맹사업 진흥 시행계획」 수립의 근거 자료로 활용 가능하며, 가맹산업 전반의 동향 파악 및 향후 전망 등에도 활용 가능
 - 정부에서는 가맹사업 진흥을 위해 5년마다 관계부처 협의를 거쳐 「가맹사업 진흥 기본계획」을 수립하고 매년 시행계획을 수립·추진 중으로, 실태조사를 통해 도출된 거시지표와 미시지표들은 프랜차이즈 산업의 지속가능한 성장 및 구성원들의 경영성과 제고를 위한 정책개발 및 사업추진의 근거자료가 됨
 - 산업계 입장에서는 가맹산업 전반적인 현황 공유, 동종업계 발전수준 파악, 주요 이슈에 대한 이해도 제고 등을 통해 미래 사업을 전망하고 내부 경쟁력 강화 자료로 활용

[그림 I-1] 실태조사의 목적 및 기대효과



2) 조사분석 범위

- ☑ 프랜차이즈 실태조사의 범위에 대해서는 가맹사업진흥에 관한 법률 시행령 제4조(실태조사의 범위 등)에 명시되어 있음
 - 구체적으로는 가맹사업 일반현황, 정보화 환경, 인력 현황, 기술 현황, 국제동향, 가맹 사업자 간 거래형태 등 산업발전에 영향을 미치는 다양한 요소들을 조사하도록 규정하고 있음

[표 I-3] 실태조사 범위

구분	내용	근거
조사범위	1. 가맹사업의 시장 현황 및 영업 환경에 관한 사항 2. 가맹사업의 물류 및 정보화 환경에 관한 사항 3. 가맹사업의 인력 현황 및 그 수급 실태에 관한 사항 4. 가맹사업과 관련된 기술 현황 및 지식재산권 보호에 관한 사항 5. 가맹사업과 관련되는 국제동향에 관한 사항 6. 가맹본부와 가맹점사업자 사이의 거래행태에 관한 사항 7. 그 밖에 가맹사업의 진흥을 위한 정책 수립 및 시행에 필요한 사항	「가맹사업 진흥에 관한 법률 시행령」 제4조

- ☑ 법령에 명시된 조사범위를 포괄하고 효과적으로 데이터를 수집하기 위해 본 조사에서는 프랜차이즈 산업 전체에 대한 현황분석과 가맹본부·가맹점 대상 운영현황 조사로 구분하여 진행함¹⁾

1) 전체적인 조사방식, 분석틀, 주요 지표 산출방식 등은 기존 정보와의 일관성 유지를 위해 전년도 기준을 준용

- 프랜차이즈 산업 현황분석은 공정거래위원회에 등록된 모든 가맹본부·브랜드의 정보공개서 데이터를 수집하여, 가맹본부 일반현황, 브랜드별 현황, 기업규모별 현황, 가맹계약 사항 등을 분석
- 가맹본부와 가맹점 사업자 운영현황 분석은 표본조사 방식을 활용하여, 법령에 명시된 주요 사항들을 조사·분석함

[표 I-4] 실태조사 방법

구분	프랜차이즈 산업현황	가맹사업체 운영현황	
		가맹본부	가맹점
내용	정보공개서 전수조사분석	표본조사	표본조사

Ⅱ 프랜차이즈 산업현황 분석방법

1 사업체 구분

- ☑ 프랜차이즈 산업은 일반적으로 외식업, 서비스업, 도소매업을 대분류로 구분하며 중분류는 통계작성기관별 소관업무 특성에 따라 다양한 방식으로 분류되고 있음
 - 가맹분야 정보공개서 등록을 총괄하는 공정거래위원회에서는 외식업 15개, 서비스업 22개, 도소매업 7개 등 총 44개 중분류로 구분함
 - 프랜차이즈 가맹점 조사를 실시하고 있는 통계청의 경우에는 한국표준산업분류 세세분류 기준으로 총 16개로 재분류함
- ☑ 본 실태조사의 경우 그 간 산업 내에서 차지하는 업종별 비중이나 시장 변화 등을 반영하여 업종분류가 이뤄져 왔는데, 외식업 중분류는 총 9개 업종, 서비스업은 10개 업종, 도소매업은 6개 업종으로 분류하고 있음

[표 I-5] 프랜차이즈 산업 업종분류

구분(대분류)	세부 업종(중분류)				
외식업(9)	한식	피자/햄버거	커피	치킨	주점
	제과제빵	외국식	분식	기타외식업	
서비스업(10)	자동차수리	의약품	안경	이미용	교육
	세탁	유아관련	스포츠관련	PC방/오락	기타서비스
도소매업(6)	편의점	문구점	화장품	의류/패션	농수산물/식품
	기타 도소매업				

- ☑ 가맹본부의 기업규모 판단은 중소기업기본법 등 관련법령 등에 의거 아래와 같이 구분하며, 대기업에 대한 판단은 공정거래위원회에서 발표하는 대기업집단 지정결과를 반영함

[표 I-6] 기업규모 분류

구분	중견기업(대기업 포함)	중기업	소기업
외식업, 교육서비스	3년 평균매출 400억 초과	400억 이하	10억 이하
기타서비스	3년 평균매출 600억 초과	600억 이하	30억 이하
도소매업	3년 평균매출 1,000억 초과	1,000억 이하	50억 이하

* 기준 : 중소기업기본법 시행령, 공정거래위원회 대기업집단 지정결과

[표 I-7] 정보공개서 업종분류와 실태조사 업종분류

구분(대분류)		본 실태조사 중분류
외식업	한식	한식
	분식	분식
	중식	외국식
	일식	
	서양식	
	기타 외국식	
	피자	피자/햄버거
	패스트푸드	
	치킨	치킨
	제과제빵	제과제빵
	커피	커피
	아이스크림/빙수	
	주점	주점
	음료(커피 외)	기타외식업
	기타 외식	
서비스업	교육(교과)	교육
	교육(외국어)	
	기타 교육	
	유아 관련(교육 외)	유아 관련
	유아 관련	
	스포츠 관련	스포츠 관련
	이미용	이미용
	자동차 관련	자동차 수리
	PC방	PC방/오락
	오락	
	안경	안경
	세탁	세탁
	약국	의약품
	부동산 중개	기타 서비스
	임대	
	숙박	

구분(대분류)		본 실태조사 중분류
	배달	
	이사	
	운송	
	반려동물 관련	
	인력 파견	
	기타 서비스	
도소매업	편의점	편의점
	의류/패션	의류/패션
	화장품	화장품
	농수산물	농수산물/식품
	(건강)식품	
	종합소매점	기타 도소매업, 문구점*
	기타 도소매	기타 도소매업

* 문구점은 정보공개서 상 별도의 업종으로 구분되지 않고 있으나, 본 실태조사에서는 종합소매점과 기타 도소매업 중 문구점을 추출하여 별도의 세부업종으로 분류함

2

정보공개서 분석방법

- ☑ 프랜차이즈 산업 전체 현황은 공정거래위원회에 등록된 정보공개서 데이터를 근거로 분석함
 - 2021년 12월까지 등록된 2020년 기준 정보공개서 데이터 전수를 수집·가공하여 주요 항목별 합계와 평균값 등을 산출함
 - 단, 가맹본부, 브랜드, 가맹점 등 사업체 규모는 정부 발표자료의 일관성 유지를 위해 공정거래위원회에서 발표하는 공식통계를 준용(2020년 기준 매장 수는 최종 집계 전으로 유효 브랜드를 기준으로 추정)
- ☑ 각 브랜드별 정보공개서 상세 분석은 2020년 연말 시점을 기준으로 하며, 유효한 분석 사례는 다음과 같이 정의함
 - 2021년 신규등록 가맹본부, 정보공개서는 등록되어 있으나 실제로 운영 중인 점포가 없는 경우(준비 단계), 본사가 해외에 있는 외국기업은 유효 분석사례에서 제외
 - 정보공개서 기재사항에 대해 구체적인 입력값을 기재하지 않은 경우에는 해당 항목의 유효 분석사례에서 제외
- ☑ 정보공개서 주요 분석 항목은 기본현황, 재무현황, 운영현황, 계약사항 등으로 아래와 같음

[표 I-8] 정보공개서 분석 항목

구분	분석항목
기본현황	유효 가맹본부, 유효 브랜드, 가맹점 수, 직영점 수, 임직원 수
재무현황	가맹본부 매출액, 가맹점 매출액
운영현황	신규개점, 계약종료, 계약해지, 명의변경 수
계약사항	가맹비, 교육비, 보증금, 예치가맹금, 광고비/판촉비, 인테리어 비용, 계약기간

- ☑ 다만 정보공개서 상 가맹본부 재무현황은 해당 기업의 사업연도별 공식 재무제표 현황으로 모기업 또는 다른 사업부문 재무현황이 합산된 경우도 존재하는데, 이러한 기업들에 대해서는 가맹사업 분야 현황을 별도로 반영함
 - 공시대상 기업은 금융감독원 전자공시시스템(dart.fss.or.kr)에 게재된 사업보고서, 감사보고서 등을 확인

- 매출액의 경우 다른 사업분야를 병행함에도 불구하고 가맹부문 매출현황이 확인되지 않을 경우, 세부업종(중분류)을 기준으로 가맹본부/가맹점 매출액 평균비율 산출 후 해당 기업의 가맹점 매출액에 적용하여 추정(최근접이웃(Nearest Neighbor) 대체기법 적용)

Ⅲ 가맹사업체 운영현황 조사분석 방법

1

가맹본부

1) 조사 개요

- ☑ 가맹본부 운영현황 조사는 실제 가맹사업을 운영하고 있는 전체 가맹본부 중 총 800개를 표본 추출하여 조사함
 - 조사방법은 COVID-19 상황에서 기업체의 응답편의 제고를 위해 온라인조사 방식(Web Survey)을 활용했으며, 응답률 제고를 위해 기업체에서 요청 시 전화면접조사, 이메일조사, Fax 조사를 병행 실시함

[표 I-9] 가맹본부 조사 개요

구분	내용
조사 대상	현재 가맹사업을 운영하고 있는 가맹본부
조사 모집단	외식업, 서비스업, 도소매업 5,602개
조사 표본수	800개
조사방법	온라인 조사(전화면접조사/E-mail/Fax 조사 병행)
표본추출	업종별, 기업규모별 층화할당 후 계통추출
조사기간	2021. 9. ~ 10. (1개월 간)

2) 표본설계 및 가중치

- ☑ 표본설계는 정보공개서 상 유효 가맹본부를 표본추출틀로 하여, 업종별(외식업, 서비스업, 도소매업)-기업규모별(대기업, 중견기업, 중소기업, 소기업) 층화 후 적정표본을 할당하는 방식으로 진행하였음²⁾
- ☑ 업종-기업규모별 표본할당은 과소/과대배분 방지를 위해 역등할당법(power allocation)을

2) 표본설계 시점에서 2020년 정보공개서 등록이 미완료되어, 2019년 정보공개서를 근거로 표본할당 및 조사를 실시하고 조사완료 후 데이터 처리 시에 2020년 기준 정보공개서 기준 (비례)할당량을 가중치로 반영함(2021년 12월말 등록분까지 반영)

적용했으며(p=0.7), 조사대상 선정은 사전에 각 층에 해당하는 가맹본부 리스트를 구축한 후 계통추출(systematic sampling) 방식으로 추출하여 진행함

$$n_h = n^* \frac{(N_h S_h)^p}{\sum_{h=1}^L (N_h S_h)^p}, \quad 0 < p \leq 1$$

- ☑ 조사 완료 후에는 가맹본부 전체 값이 왜곡되지 않도록 실제 조사된 표본 수에 모집단 대비 비례할당량(2020년 기준 자료) 비율을 사후 가중치로 반영³⁾

■ 가중치 부여 공식은 다음과 같음

$$w_{ij} = \frac{N_{ij}}{n_{ij}} \quad (i : \text{업종}, j : \text{기업규모})$$

N_{ij} : ij 에 해당하는 모집단 대비 비례할당량, n_{ij} : ij 에 해당하는 조사표본량

- ☑ 가맹본부 조사 표본수 및 사후 가중치를 적용한 분석 사례수는 다음과 같음

[표 I-10] 가맹본부 조사표본수 및 분석사례

구분		조사 표본수		모집단 대비 비례할당량	
업종	기업규모	개수	비중(%)	개수	비중(%)
합계		800	100.0	800	100.0
외식업	대기업	3	0.4	2	0.3
	중견기업	10	1.3	10	1.3
	중기업	189	23.6	210	26.3
	소기업	302	37.8	378	47.3
서비스업	대기업	1	0.1	1	0.1
	중견기업	5	0.6	6	0.8
	중기업	44	5.5	39	4.9
	소기업	152	19.0	112	14.0
도소매업	대기업	3	0.4	3	0.4
	중견기업	7	0.9	4	0.5
	중기업	15	1.9	10	1.3
	소기업	69	8.6	25	3.1

3) 실태조사의 경우 모수 전체를 기준으로 가중치를 부여하는 경우가 많지만, 본 조사의 경우 전체 산업규모는 정보공개서 전수조사에서 별도로 제시하고 표본조사 결과는 운영현황, 산업이슈 등에 대한 응답비율을 파악하는 데 목적이 있으므로 해석의 편의를 위해 표본수만 제시되도록 가중치를 적용

3) 조사항목

- ☑ 가맹본부 조사항목은 관계법령에서 명시하고 있는 조사범위를 토대로 하되, 관계분야 전문가 검토의견과 최근 산업계 이슈 등을 추가 반영하여 구성함

- 세부 조사내용은 다음과 같음

[표 I-11] 가맹본부 조사항목

구분	조사항목
A. 일반현황	- 브랜드 홍보매체
	- 가맹점 재계약 비율
	- 로열티 부과 형태(런닝로열티 미도입 이유/향후 도입의향)
	- 가맹본부 수입원 비중
	- 신규브랜드 개발계획
	- 코로나 이전 대비 체감경기
	- 향후 가맹사업 실적 전망
B. 물류 및 정보화	- 물류형태
	- 물류업무 중 어려운 부분
	- 정보화 인력 현황
	- 정보화 시스템 구축 현황(홈페이지, SNS, ERP, GW, CRM 등)
C. 인력 및 기술현황	- 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대효과
	- 향후 고용전망
	- 슈퍼바이저 현황(인원수, 관리매장수, 방문매장수)
	- 매뉴얼(사내표준) 수립 어려움
	- 산업재산권 침해 경험(침해받은 재산권, 대응방법)
	- 가맹분야 기술도입 성과
D. 해외진출	- 4차 산업혁명 기술도입 현황(향후 확대의향, 도입시 선호기술)
	- 해외진출 현황(해외진출 지역/해외매장 수)
	- 해외진출 실적
	- 향후 해외진출 확대/축소 계획(확대 예정지역, 축소이유)
	- 신규 해외진출 의향(예정국가)
E. 가맹사업자 관계	- 해외진출 활성화를 위한 지원수요
	- 정부 규제수준 평가(가맹사업에 영향을 미치는 규제)
	- 가맹사업자 간 신뢰수준/소통수준
	- 가맹사업자 간 갈등수준/갈등사유
	- 상생협력 제도 추진 현황
F. 최근 이슈/정책	- 자체 분쟁조정기구 여부
	- 가맹본부 역량강화를 위한 교육수요
	- 산업발전을 위한 정책요구사항
	- ESG 경영 대응 수준

2

가맹점

1) 조사 개요

- ☑ 가맹점 운영현황 조사는 실제로 가맹점을 운영하고 있는 전체 가맹점 중 총 1,000개를 표본추출하여 조사함
 - 조사방법은 조사원이 직접 매장을 방문하여 대면면접방식(Face to face Interview)으로 진행함

[표 I-12] 가맹점 조사 개요

구분	내용
조사 대상	현재 가맹사업을 운영하고 있는 가맹점(대표자, 총괄매니저)
조사 모집단	외식업, 서비스업, 도소매업 258,889개
조사 표본수	1,000개
조사방법	매장방문 직접면접조사
표본추출	업종별, 지역별 층화할당 후 무작위추출
조사기간	2021. 9. ~ 10. (1개월 간)

2) 표본설계 및 가중치

- ☑ 가맹점에 대한 표본설계는 정보공개서 상 유효 브랜드 소속 가맹점을 표본추출틀로 하였으며, 업종별(외식업, 서비스업, 도소매업)-지역별(광역 단위)로 층화 후 적정표본을 할당하는 방식으로 진행함⁴⁾
 - 가맹점의 경우 지역별-업종별 모집단이 충분하기 때문에 정보공개서 등록자료 기준 유효 브랜드의 가맹점 데이터를 취합한 후 단순비례할당 방식으로 목표표본을 할당함
 - 조사대상 점포 선정은 규모비례확률표집방법(Probability Proportionate to Size)에 의해 각 업종별 조사대상 브랜드를 추출한 후, 해당 브랜드 가맹점 리스트를 구축하고 조사대상 점포를 무작위 추출하는 절차로 진행함

4) 가맹본부와 마찬가지로 2019년 정보공개서를 기준으로 최초 표본할당을 실시하였으며, 데이터 처리 단계에서 2020년 가맹점 기준(2021년 12월말 등록자료) 비례할당량을 가중치로 반영

- ☑ 조사 완료 후에는 2020년 정보공개서 기준 업종별-지역별 가맹점 수 비례할당량 비율을 사후 가중치로 반영

- 가중치 부여 공식은 다음과 같음

$$w_{ij} = \frac{N_{ij}}{n_{ij}} \quad (i : \text{업종}, j : \text{지역})$$

N_{ij} : ij 에 해당하는 모집단 대비 비례할당량, n_{ij} : ij 에 해당하는 조사표본량

- ☑ 가맹점 조사 표본수 및 사후 가중치를 적용한 최종 분석 사례수는 다음과 같음

[표 I-13] 가맹점 조사표본수 및 분석사례

구분	외식업		서비스업		도소매업		전체	
	조사 표본수	모집단대비 비례할당량	조사 표본수	모집단대비 비례할당량	조사 표본수	모집단대비 비례할당량	조사 표본수	모집단대비 비례할당량
합계	487	499	287	284	226	217	1,000	1,000
서울	90	89	51	55	42	38	183	182
부산	33	34	17	15	13	12	63	61
대구	23	23	13	20	9	9	45	52
인천	27	28	28	27	12	11	67	66
광주	14	14	8	8	6	6	28	28
대전	15	15	7	7	7	6	29	28
울산	12	12	6	5	5	5	23	22
경기	120	126	80	75	56	56	256	257
강원	16	16	8	6	9	9	33	31
충북	16	17	7	7	8	8	31	32
세종/충남	25	25	13	12	13	12	51	49
전북	17	17	8	8	7	7	32	32
전남	15	16	7	7	7	7	29	30
경북	24	25	12	12	11	11	47	48
경남	34	36	18	16	16	15	68	67
제주	6	6	4	4	5	5	15	15

3) 조사항목

- ☑ 가맹점 조사항목은 가맹본부 조사내용과 마찬가지로 관계법령에서 명시하고 있는 조사범위를 토대로 하되, 가맹점과 직접적인 관계가 없는 해외진출 관련 사항은 제외함
- 세부 조사내용은 다음과 같음

[표 I-14] 가맹점 조사항목

구분	조사항목
A. 일반현황	- 창업현황(창업동기, 유사업종 종사경험, 창업 애로사항)
	- 가맹점 개설 경로
	- 브랜드 선택 시 주요 고려사항
	- 창업비용 규모
	- 복수점포 운영 현황
	- 영업기간
	- 매출액 규모/전년 대비 증감여부/임대료 수준
	- 로열티 지급형태/로열티 방식 선호도
	- 브랜드 운영 만족도(매출, 수익, 근로조건, 운영조건, 가맹본부지원 등)
	- 가맹점 운영 관련 애로사항 수준(임대료, 급여, 경쟁, 상권, 수수료 등)
	- 재계약 의향/휴·폐업 고려여부
	- 향후 사업실적 전망
B. 물류 및 정보화	- 필수품목 만족도(가격 만족도, 품질 만족도)
	- 온/오프라인 매출 비중
	- 배달 플랫폼 이용 현황/매출액에서 차지하는 비중
	- 배달 플랫폼 이용 만족도
C. 인력 및 기술현황	- 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대효과
	- 월휴무일, 주말영업 여부, 영업시간, 점주 근무시간
	- 종업원 규모/월평균 임금
	- 향후 고용전망
	- 슈퍼바이저 방문빈도/만족도
	- 매뉴얼(사내표준) 효과성
D. 가맹사업자 관계	- 가맹분야 기술도입 성과
	- 비대면 소비이슈에 대한 대응수준 평가
	- 가맹사업자 간 신뢰수준
	- 가맹사업자 간 소통수준/가맹본부와의 소통방식
E. 최근 이슈/정책	- 가맹사업자 간 갈등수준
	- 가맹사업자 간 분쟁가능성 높은 부분
	- 최저임금 인상 영향력/대처방안
	- 가맹점 역량강화를 위한 교육수요
	- 악덕소비자 피해경험/대처방안
	- 산업발전을 위한 정책요구사항



제2장 주요 결과 요약

2021 프랜차이즈 실태조사

- I. 프랜차이즈 산업현황
- II. 가맹본부 및 가맹점 일반현황
- III. 물류 및 정보화
- IV. 인력 및 기술현황
- V. 해외진출
- VI. 가맹사업자 관계
- VII. 기타

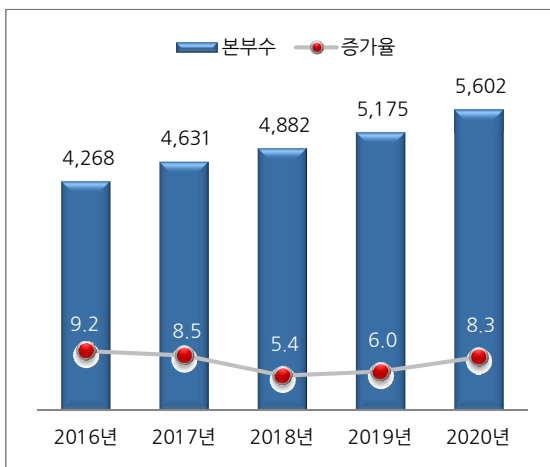
I 프랜차이즈 산업현황

1 사업체 현황

1) 가맹본부 및 브랜드 수

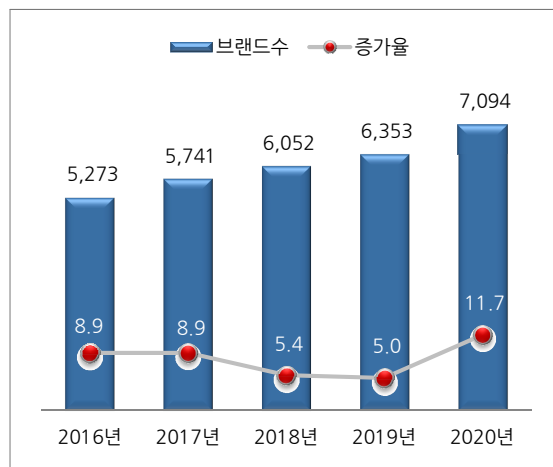
- ☑ 2020년 기준 전체 가맹본부 수는 5,602개, 브랜드 수는 7,094개로 2019년에 비해 크게 증가함
- 2019년까지는 증가폭이 감소하는 추세를 보였으나, 2020년의 경우 직영점 1년 이상 운영 의무화 법안이 통과됨에 따라 사전에 가맹사업 등록을 신청하는 사업자가 늘면서 가맹본부와 브랜드 수가 크게 급증한 것으로 추정

[그림 II-1] 가맹본부 수(개)



자료 : 공정거래위원회

[그림 II-2] 브랜드 수(개)



자료 : 공정거래위원회

- ☑ 업종별로는 외식업이 전체 가맹본부 및 브랜드의 75% 내외로 나타났으며, 서비스업이 20% 정도를 차지하고 있음. 반면, 도소매업 가맹본부와 브랜드는 각각 5.8%, 4.9%로 확인됨

[표 II-1] 2020년 업종별 가맹본부 수/브랜드 수(개)

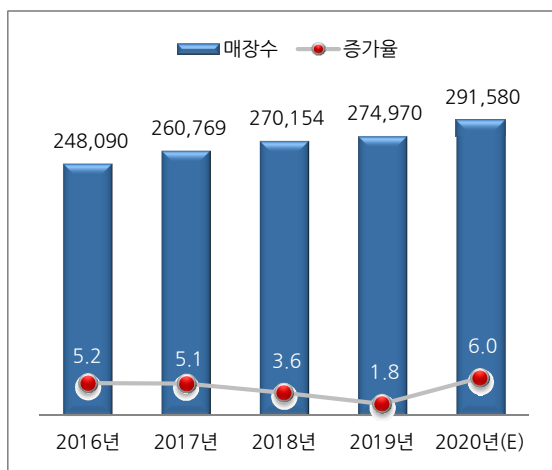
구분	가맹본부 수	브랜드 수
계	5,652 (100.0%)	7,094 (100.0%)
외식업	4,208 (74.5%)	5,404 (76.2%)
서비스업	1,114 (19.7%)	1,340 (18.9%)
도소매업	330 (5.8%)	350 (4.9%)

* 가맹본부의 경우 2개 이상의 업종을 운영하는 경우가 있어 업종별 가맹본부 합이 전체 가맹본부 수와 상이함(자료 : 공정위)

2) 매장 수

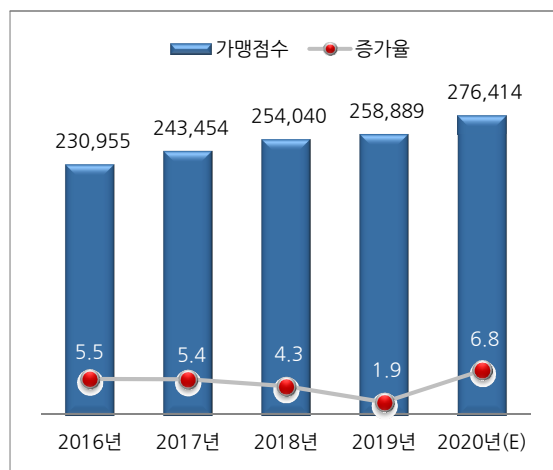
- ☑ 2020년 기준 가맹분야 전체 매장 수는 291,580개로 추정되며, 이 중 가맹점은 276,414개, 직영점은 15,166개로 분석됨⁵⁾
- 2019년까지는 그 간의 양적 확대에 따른 시장포화로 인해 매장 수 증가폭이 지속적으로 감소했으나, 2020년에는 신규브랜드들이 대거 진입하면서 증가율이 다시 높아진 것으로 보임

[그림 II-3] 전체 매장 수(개)



자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

[그림 II-4] 가맹점 수(개)



자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

5) 2019년까지의 매장현황은 공정위 발표자료이며 2020년 자료는 공식발표 전으로 본 실태조사에서는 정보공개서 상 유효매장수를 반영함. 한편, 공정위에서 지난해까지는 정보공개서 매장수를 등록시점의 매장수로 관리했었으나 금년도 부터는 직전연도 매장수로 시점을 조정하였음. 이에 본 실태조사에서도 매장수의 시점을 조정하였음

- ☑ 2020년 기준 업종별 매장 수는 외식업이 전체의 절반 정도를 차지하고 있으며(142,021개), 서비스업이 약 28%(82,131개), 도소매업이 약 23%(67,428개)로 추정됨
- 가맹점만을 기준으로는 외식업 135,576개(49.0%), 서비스업 79,593개(28.8%), 도소매업 61,245개(22.2%)로 확인
- 직영점의 경우에는 외식업(6,445개, 42.5%)과 도소매업(6,183개, 40.8%) 비중이 엇비슷한 것으로 나타남

[표 II-2] 2020년 업종별 매장 수 추정(개)

구분	전체 매장 수		
		가맹점 수	직영점 수
계	291,580 (100.0%)	276,414 (100.0%)	15,166 (100.0%)
외식업	142,021 (48.7%)	135,576 (49.0%)	6,445 (42.5%)
서비스업	82,131 (28.2%)	79,593 (28.8%)	2,538 (16.7%)
도소매업	67,428 (23.1%)	61,245 (22.2%)	6,183 (40.8%)

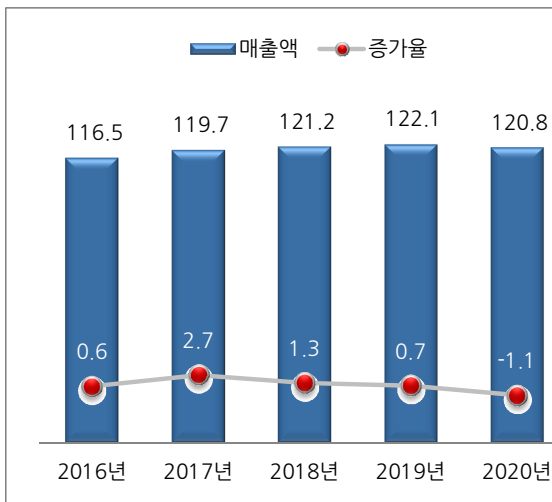
2

매출액 및 고용

1) 매출액

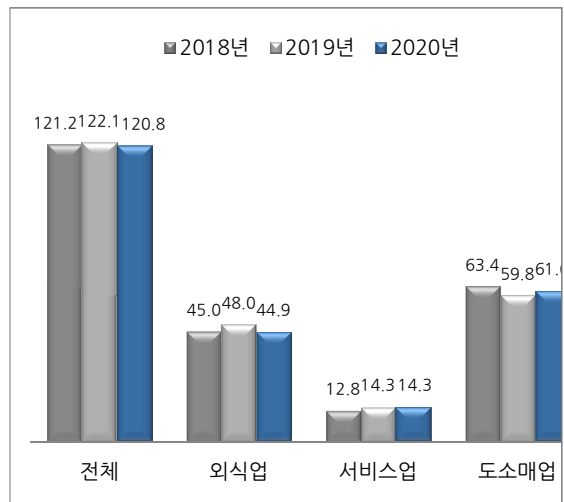
- ☑ 2020년 프랜차이즈 산업 전체 매출액은 약 121조원 규모로, 전년 대비 1.1% P. 정도 감소한 것으로 분석됨
- 업종별로는 도소매업이 61.6조원, 외식업 44.9조원, 서비스업 14.3조원 정도로 추정되었고, 2019년과 비교하면 외식업 분야의 매출액이 다소 감소한 것으로 나타남

[그림 II-5] 매출액 추이(조원)



자료 : 정보공개서

[그림 II-6] 업종별 매출액(조원)



자료 : 정보공개서

- ☑ 세부 업종별로는 편의점 분야 전체 매출액이 약 45.1조원으로 가장 많았고, 이어 기타 도소매(12.8조원), 치킨(9.0조원), 한식(8.0조원), 커피(6.7조원) 순으로 조사됨

[표 II-3] 세부 업종별 매출액(억원)

세부업종	매출액	세부업종	매출액
전체	1,207,624	이미용	9,428
한식	79,580	교육	42,637
피자·햄버거	39,745	세탁	3,962
커피	66,639	유아관련	1,614
치킨	90,347	스포츠관련	10,797
주점	16,798	PC방/오락	4,577
제과·제빵	50,341	기타서비스	13,592
외국식(일식·중식·서양식)	29,379	편의점	450,785
분식	19,215	문구점	10,047
기타외식업	57,043	화장품	14,066
자동차수리	42,753	의류/패션	1,102
의약품	757	농수산물/식품	12,200
안경	12,569	기타도소매	127,651

- ☑ 가맹사업자별로는 가맹본부 매출액이 53.0조원, 가맹점 매출액이 67.8조원으로 분석됨

- 가맹본부와 가맹점 모두 2019년에 비해 매출액 규모가 다소 감소한 상황

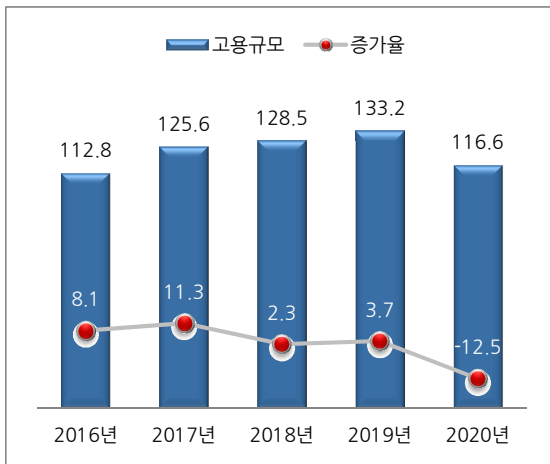
[표 II-4] 가맹사업자별 매출(조원)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	121.2	122.1	120.8
가맹본부	53.3	53.3	53.0
가맹점	67.8	68.7	67.8

2) 고용

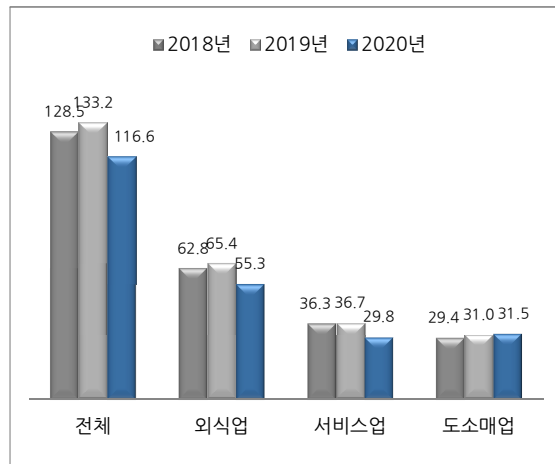
- ☑ 2020년 기준 전체 종사자 수는 약 117만 명으로 2019년에 비해 다소 감소한 것으로 분석됨
 - 업종별로는 외식업 종사자가 55.3만 명, 도소매업 31.5만 명, 서비스업 30만 명 정도로 추정

[그림 II-7] 고용 추이(만명)



자료 : 정보공개서, 실태조사

[그림 II-8] 업종별 고용(만명)



자료 : 정보공개서, 실태조사

- ☑ 가맹사업자별로는 가맹점 종사자 수가 99.1만 명으로 전체의 85%를 차지하고 있으며, 가맹본부 종사자는 17.5만 명으로 분석

[표 II-5] 가맹사업자별 고용(만명)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	128.5	133.2	116.6
가맹본부	17.8	16.2	17.5
가맹점	110.8	117.0	99.1

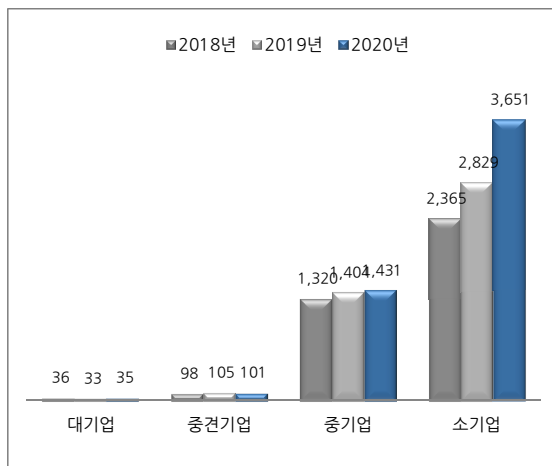
3

기타

1) 기업규모별 특성

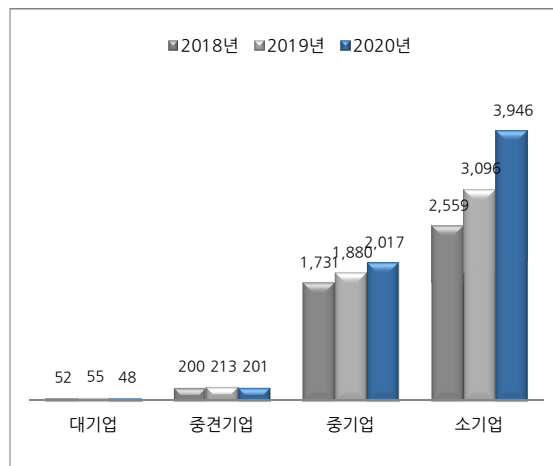
- ☑ 2020년 기준 기업규모별 유효 가맹본부 수는 소기업 3,651개, 중기업 1,431개로 전체 유효 가맹본부의 97.4%가 중소기업이며, 브랜드 역시 중소기업 브랜드가 5,963개로 전체의 96%를 차지⁶⁾

[그림 II-9] 기업규모별 유효 가맹본부 수(개)



자료 : 정보공개서

[그림 II-10] 기업규모별 유효 브랜드 수(개)

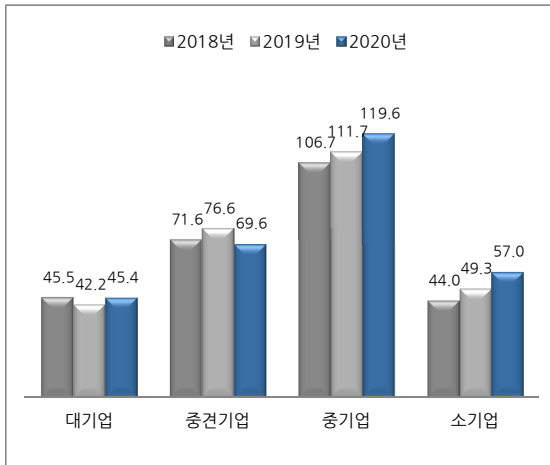


자료 : 정보공개서

- ☑ 기업규모별 유효 매장 수는 중소기업 브랜드 소속 매장이 176.6천 개(60.6%)로 대/중견기업 브랜드 매장 115천 개(39.4%)보다 약 20% 정도 많은 상황이며, 매출액은 대/중견기업 가맹본부와 소속 가맹점의 매출액 합이 87.5조원으로 전체의 72%를 차지

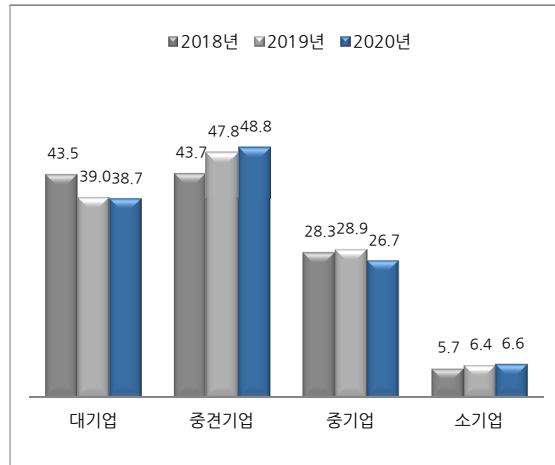
6) 실제로 가맹사업을 운영하는 유효 본부/브랜드를 대상으로 산출한 값으로, 전체 본부/브랜드 수와 차이가 있음

[그림 II-11] 기업규모별 유효 매장 수(천개)



자료 : 정보공개서

[그림 II-12] 기업규모별 매출액(조원)



자료 : 정보공개서

2) 가맹계약 현황

- ☑ 실제 가맹사업을 운영하고 있는 국내 유효브랜드 기준 신규개점 수는 2020년 59,721개로 2019년 대비 26.1% P. 정도 증가한 것으로 분석됨
- 폐점상황으로 간주되는 계약종료와 계약해지는 각각 7,550개, 20,692개로 조사되었고, 명의변경은 12,827개로 확인됨

[표 II-6] 유효브랜드 기준 가맹점 변동상황(개)

구분	2018년	2019년	2020년
신규개점	43,484	47,348	59,721 (+26.1% P.)
계약종료	8,620	7,794	7,550 (-3.1% P.)
계약해지	18,671	19,005	20,692 (+8.9% P.)
명의변경	13,881	13,745	12,827 (-6.7% P.)

- ☑ 가맹계약과 관련된 각종 비용에 있어서는 평균 가맹비(976만원), 보증금(407만원), 예치가맹금(1,706만원)이 전년에 비해 소폭 감소했으며, 평균 교육비(373만원)는 다소 증가한 것으로 분석

[표 II-7] 가맹계약 사항(만원)

구분	2018년	2019년	2020년
가맹비(평균)	1,015	1,000	976 (-2.4% P.)
교육비(평균)	342	360	373 (+3.6% P.)
보증금(평균)	445	437	407 (-6.9% P.)
예치가맹금(평균)	1,750	1,737	1,706 (-1.8% P.)

- ☑ 2020년 신규 개점률은 21.7%로 2019년에 비해 다소 증가한 것으로 보이며, 폐점률 역시 10.3%로 전년도에 비해 소폭 증가한 것으로 분석됨

[표 II-8] 개점률 및 폐점률(%)⁷⁾

구분	2018년	2019년	2020년(E)
개점률	15.6	17.3	21.7
폐점률	9.8	9.8	10.3

자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

7) 2018, 2019년 개/폐점률은 공정위 발표자료이며, 2020년 값은 추정결과임. 참고로 전체 사업체 중 프랜차이즈 관련 업태 개인사업자의 2020년 개점률은 20.9%, 폐점률은 15.1%(국세청 국세통계 사업자현황)

Ⅱ 가맹본부 및 가맹점 일반현황

1 가맹본부 일반현황

1) 가맹점 모집 및 재계약

시장 확대를 위한 홍보수단이 전통적 매체에서 디지털로 전환된 것으로 보여지며, 재계약 수준을 감안할 때 가맹사업자 간 관계를 지속하려는 몰입도가 비교적 강하게 형성된 것으로 판단됨

- ☑ 최근 가맹본부의 브랜드 홍보는 주로 인터넷을 통한 온라인 홍보가 다수를 차지하고 있으며, 언론보도, TV광고 등 전통매체 활용도는 높지 않았음

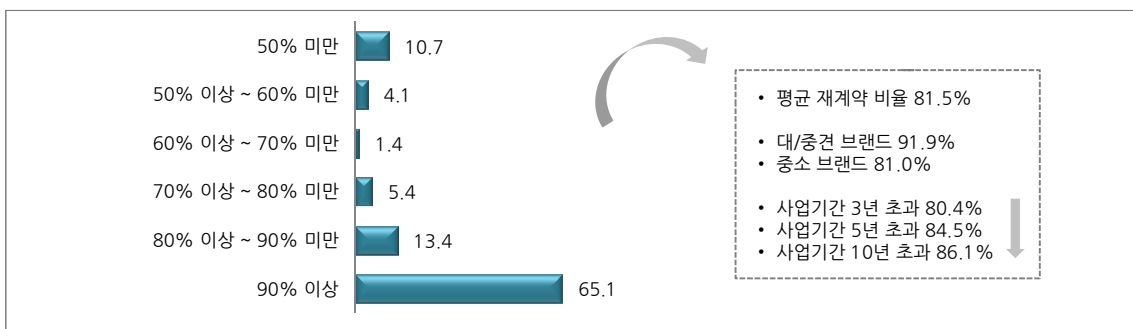
[표 II-9] 브랜드 홍보매체

구분	소비자리뷰	온라인배너	옥외광고	뉴스/언론	TV광고	신문/잡지	라디오광고
비율(%)	46.7	29.4	4.0	3.1	2.0	1.9	0.6

Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹점 계약만료 시 재계약 비율은 81.5% 정도로, 브랜드 규모가 크고 사업기간이 오래된 안정성이 높은 브랜드의 재계약률이 특히 높은 특징을 보임

[그림 II-13] 계약만료 시 재계약 비율(%)



Base : 재계약사례 있는 가맹본부(N=479)

- ☑ 가맹점 입장에서도 계약 종료 시 재계약 의향이 92.2%로 매우 높게 조사됨

[표 II-10] 계약종료 시 가맹점 재계약 의향

구분	재계약 의향 있음	재계약 의향 없음
비율(%)	92.2	7.8

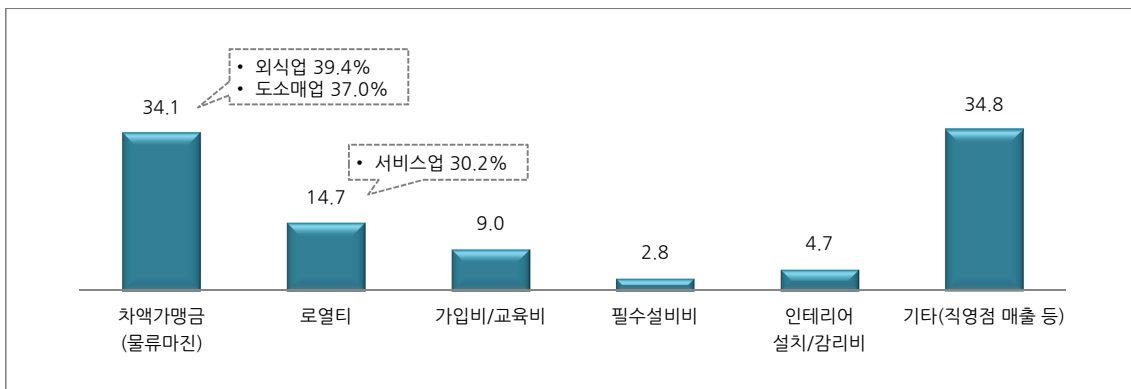
Base : 가맹점 전체(N=1,000)

2) 로열티 및 수입구조

로열티 방식보다 물류마진에 의존하는 특징이 지속되고 있으며, 단기간에 해소될 가능성도 높지 않은 상황. 성과제고나 시스템 선진화 측면에서 적정 수입구조에 대한 종합적 검토 및 대책마련 필요

- ☑ 가맹본부 수입 중 각각의 수입원이 차지하는 비중은 차액가맹금이 34.1%로 높았고, 로열티는 14.7%로 조사됨. 업종별로는 외식업과 도소매업의 물류마진 비중이 상대적으로 높았고, 서비스업은 로열티 비중이 다른 업종에 비해 높아, 각각이 가지고 있는 산업적 특성을 반영하고 있음

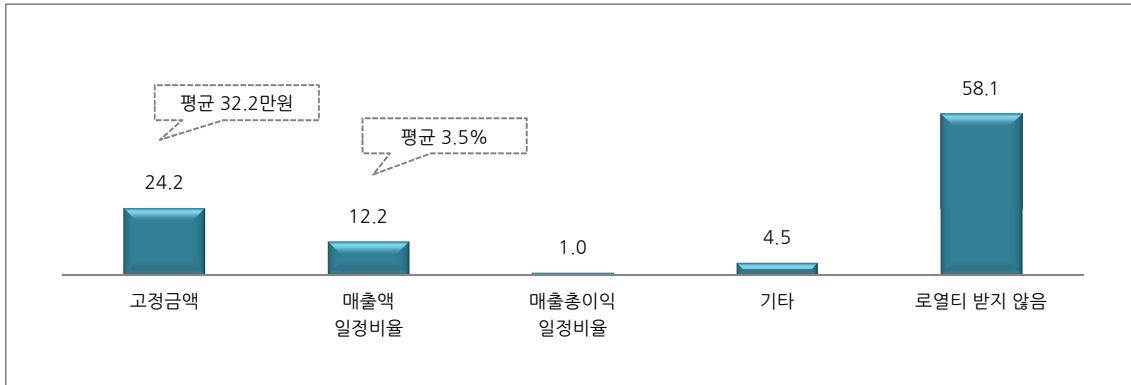
[그림 II-14] 2020년 가맹본부 수입구조(%)



Base : 2021년 이전 사업개시 본부(N=660)

- ☑ 로열티를 부과하고 있는 가맹본부는 절반 미만으로 지난해 조사결과(54%)보다 다소 낮아진 것으로 나타남. 여기에는 신규 브랜드 유입, 코로나로 인한 로열티 면제시책 등이 반영된 것으로 추정

[그림 II-15] 로열티 부과형태(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

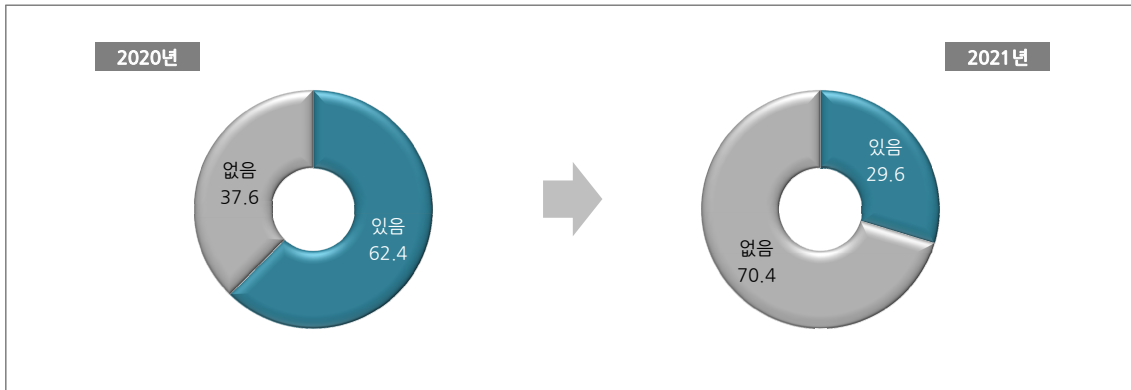
- ☑ 런닝로열티 미도입 이유에 대해서는 해당업종 관행(40.2%), 가맹본부 수익불안정 우려(25.4%), 가맹점 공감대 부족(24.4%) 등을 지적했으며, 3년 내 도입의향은 13.4%에 불과한 것으로 조사

3) 사업평가 및 전망

최근 가맹분야 진입장벽 도입에 대비하여 신규 브랜드들이 대거 유입되었고, 코로나 사태로 인해 대부분 사업체들이 경영악화를 경험하고 있는 등 대내외적 불안상황이 지속되고 있음. 프랜차이즈 산업 전반의 지속적 성장 및 경쟁력 강화를 위한 체계적 대응 노력이 필요

- ☑ 신규브랜드 개발계획이 있는 가맹본부는 29.6%로 지난해 62%의 절반 정도에 불과했는데, 진입장벽 강화(1+1 제도)로 인해 다수의 기업들이 신규브랜드 개발을 서두른 결과로 볼 수 있음

[그림 II-16] 신규 브랜드 개발계획(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 코로나 이전과 비교한 체감경기에 대해서는 악화되었다고 평가한 가맹본부가 78.7%로 매우 많았음. 세부적으로 살펴보면 외식업, 서비스업, 중소 브랜드 경영상황이 상대적으로 더 어려운 것으로 분석

[표 II-11] 코로나 이전 대비 체감경기

구분	매우 개선	약간 개선	개선	비슷	약간 악화	매우 악화	악화
비율(%)	0.2	6.0	6.2	15.1	34.8	43.9	78.7

Base : 코로나 이전 사업개시 본부(N=571)

- ☑ 향후 사업전망에 대해서는 비슷할 것이란 의견이 많은 가운데 개선전망(35.6%)이 악화전망(27.3%)보다 높았는데, 경영 여건이 나아지기를 희망하는 목소리로 해석됨

[표 II-12] 향후 1년 간 실적전망

구분	매우 개선 전망	약간 개선 전망	개선 전망	비슷 전망	약간 악화 전망	매우 악화 전망	악화 전망
비율(%)	5.9	29.7	35.6	37.1	18.6	8.6	27.3

Base : 가맹본부 전체(N=800)

2

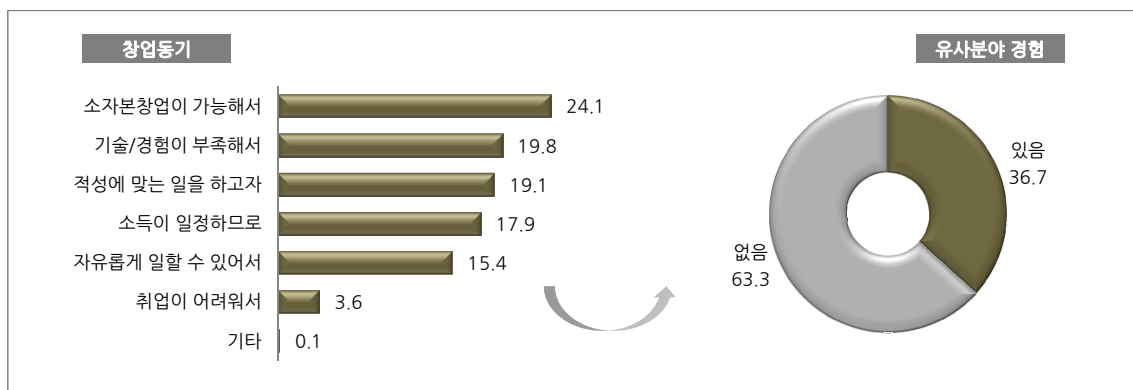
가맹점 일반현황

1) 창업현황

프랜차이즈 산업은 소자본 창업을 통해 일정한 성과를 달성할 수 있는 시스템으로, 실제로도 자금이나 기술적 한계를 극복하기 위한 대안으로 활용되고 있는 상황. 향후 예비 가맹점주들의 입지선정, 자금조달, 브랜드 및 아이템 선택 등에 대한 지원을 강화하여 창업 성공률을 제고시켜야 함

- ☑ 가맹점 창업동기로는 소자본 창업 용이, 기술/경험 부족, 적성 부합, 일정한 소득 등 다양한 요인들이 거론됨. 한편, 창업 전 유사분야 종사경험은 36.7%에 불과했으나, 다른 업종에 비해 기술이나 경험이 보다 중요한 서비스업의 경우에는 절반 정도가 관련 경험이 있는 것으로 확인됨

[그림 II-17] 창업동기 및 유사분야 종사경험(%)



Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☑ 창업 시 애로사항으로는 입지 결정이 가장 어려웠으며, 이어 자금조달, 브랜드 선택 순으로 확인

[표 II-13] 창업 시 애로사항(복수응답)

구분	점포입지 상권분석	자금조달	브랜드 선택	사업분야 선택	사업성 분석	인력확보	광고홍보	경영능력 습득	관련법규 정보획득
비율(%)	61.6	41.6	35.2	34.7	34.2	11.4	6.7	6.6	5.1

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☑ 창업비용은 2억 미만이 전체의 79% 정도를 차지하고 있어, 소자본 창업이 가능한 프랜차이즈 시스템 특성을 반영

[표 II-14] 창업비용

구분	1억 미만	1억 이상 ~ 2억 미만	2억 이상 ~ 3억 미만	3억 이상 ~ 4억 미만	4억 이상 ~ 5억 이상	5억 이상
비율(%)	35.6	43.3	15.4	4.5	0.5	0.7

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

2) 영업현황

가맹점주의 경우 단일점포를 운영하는 경우가 대부분이며, 가맹점 당 평균 매출액도 3억원 미만이 70% 이상을 차지하는 등 소규모 형태의 가맹점 운영이 지배적인 상황

- ☑ 다점포를 운영하고 있는 가맹점주는 약 3%로 조사되었으며, 이 경우 평균 2.1개의 점포를 가지고 있는 것으로 조사됨

[표 II-15] 다점포 운영 여부

구분	단일점포 운영	다점포 운영	운영점포 개수
비율(%)	97.0	3.0	2.1개

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☑ 지난해 임대료 수준에 대해서는 비슷한 수준이라는 응답이 81.9%로 다수를 차지한 가운데, 하락이 13.1%, 상승이 5.0%로 조사

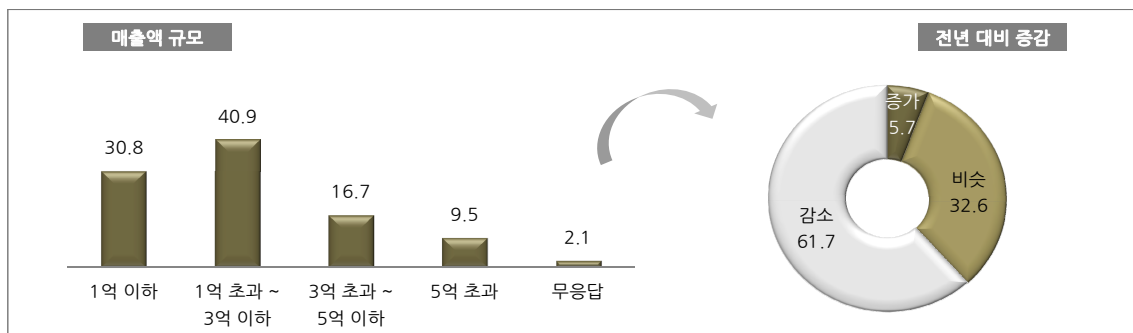
[표 II-16] 임대료 수준 평가

구분	상승	동일	하락
비율(%)	5.0	81.9	13.1

Base : 2021년 이전 개업점(N=983)

- ☑ 2020년 매출액 규모는 3억 이하가 전체의 71.7%로 조사되었고, 2019년과 비교해서는 감소했다는 응답이 61.7%를 차지

[그림 II-18] 매출규모 및 전년대비 증감여부(%)



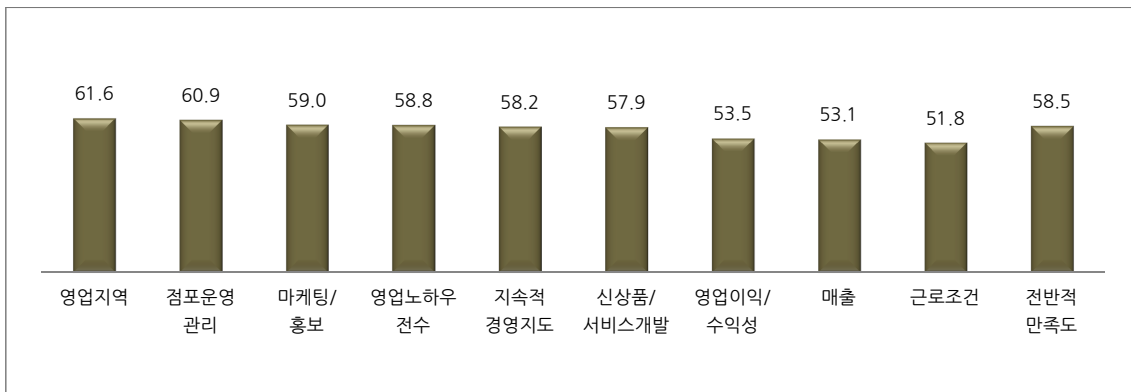
Base : 가맹점 전체(N=1,000)

3) 점포 운영 평가

가맹점주들은 계약사항이나 가맹본부 지원 측면에서의 문제보다는 매출, 수익성, 근로조건 등에 대해 불만이 높은 상황임. 특히 최근 코로나로 인한 영업제한과 관련해 많은 어려움을 겪는 실정임

- ☑ 가맹점의 브랜드 운영 만족도에서는 매출, 수익, 근로조건 등에 대한 만족도 수준이 상대적으로 낮게 조사되어, 점포 운영 시 무엇보다 경영성과 달성에 있어서의 어려움이 큰 것으로 확인됨

[그림 II-19] 가맹점 운영 만족도(점)



Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☑ 최근 점포운영 간 애로사항으로는 코로나로 인한 영업제한을 지적하는 목소리가 가장 높았고, 이어 임대료, 원자재 비용 등의 순으로 높게 조사

[표 II-17] 점포운영 애로수준(%)

구분	어려움 있음	보통	어려움 없음
코로나 영업제한	68.8	26.3	4.9
점포 임대료	67.5	24.2	8.3
원자재 및 재료비	59.0	31.3	9.7
종업원 급여	56.1	29.2	14.8
경쟁점포 출점	44.9	42.3	12.7
상권 변화	44.7	42.4	12.9
가맹 수수료	36.1	48.3	15.6

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☒ 향후 사업전망에 대해서는 가맹본부와 마찬가지로 비슷할 것이란 전망이 많은 가운데, 개선을 기대하는 목소리가 반영되고 있음

[표 II-18] 향후 1년 간 실적전망

구분	매우 개선 전망	약간 개선 전망	개선 전망	비슷 전망	약간 악화 전망	매우 악화 전망	악화 전망
비율(%)	3.5	36.4	39.9	53.0	6.2	0.9	7.1

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

Ⅲ 물류 및 정보화

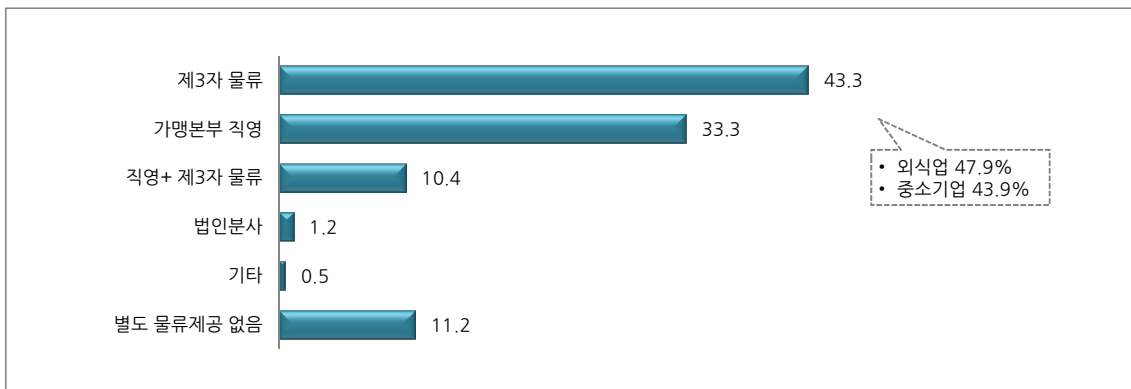
1

물류현황 일반

자금이나 인력이 충분치 않은 중소기업이 대부분을 차지하는 상황에서 물류형태 역시 제3자 물류에 크게 의존하고 있음. 한편 필수품목의 경우 범위나 가격 등을 놓고 가맹본부와 갈등을 야기하는 경우도 있으나, 유사 브랜드에 비해서는 전체적으로 긍정적 인식을 갖고 있음

- ☑ 가맹본부의 가맹점 공급 물류형태로는 제3자 물류가 43.3%로 가장 높았고 특히 외식업과 중소기업에서 두드러졌음. 그 밖에 직영물류는 33.3%, 혼합물류는 10.4% 등으로 조사

[그림 II-20] 물류형태(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹본부의 물류업무 과정 중 애로사항으로는 운송단계(30.2%), 저장 및 관리단계(28.1%), 원/부자재 구매단계(25.0%), 사후처리단계(16.8%) 등 모든 물류 과정에서 일정 정도 어려움을 겪는 것으로 조사됨
- ☑ 가맹점의 경우 가맹본부가 공급하는 필수품목과 관련, 유사 브랜드 대비 평가에서는 가격이나 품질 측면에서 만족 의견이 불만족 의견보다 높게 조사됨

[표 II-19] 유사 브랜드 대비 필수품목 평가(%)

구분	매우 만족	약간 만족	만족	보통	약간 불만족	매우 불만족	불만족
가격	2.5	52.9	55.5	37.9	5.6	1.0	6.6
품질	3.0	59.9	62.8	33.5	3.4	0.2	3.6

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

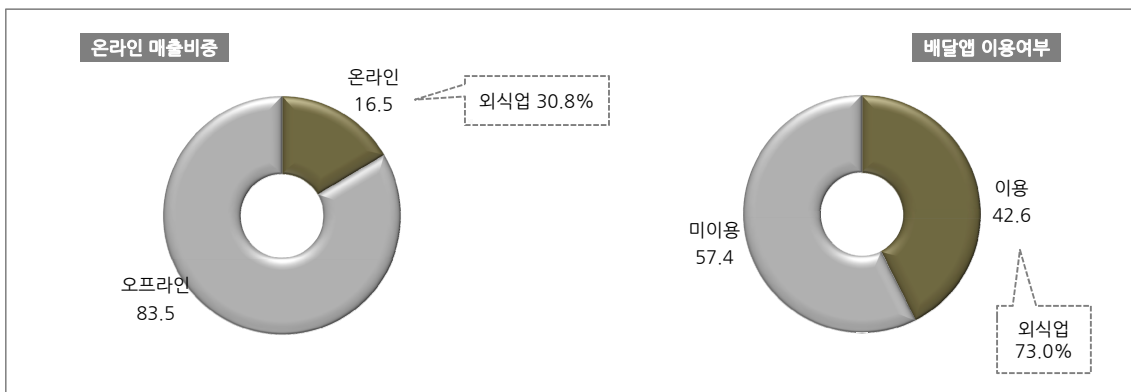
2

온라인 유통

비대면 소비가 급성장하면서 가맹분야 역시 온라인을 통한 사업활동이 어느 정도 병행되는 상황임. 특히 외식업을 중심으로 배달 플랫폼 활용수준이 높은데, 수수료나 운영방식 등 현재 문제가 되는 부분에 대해서는 제도적 보완이 필요할 것으로 판단

- ☑ 가맹점 온/오프라인 매출 비중은 온라인 매출 16.5%, 오프라인 매출 83.5%로 조사되었고, 배달플랫폼 이용률은 42.6%로 확인됨

[그림 II-21] 온라인 매출비중 및 배달앱 이용여부(%)



Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☑ 배달 플랫폼을 이용하는 가맹점의 경우 매출액에서 차지하는 비중은 평균 35% 정도로, 아직까지는 오프라인 중심의 영업활동이 주를 이루고 있는 상황

[표 II-20] 배달 플랫폼 매출 비중

구분	10% 미만	10% 이상 ~ 20% 미만	20% 이상 ~ 30% 미만	30% 이상 ~ 50% 미만	50% 이상
비율(%)	10.1	15.5	21.5	24.6	28.2

Base : 배달 플랫폼 이용매장(N=426)

- ☑ 배달 플랫폼 이용에 대한 만족도 조사결과, 매출액 증가에는 도움이 되지만 수수료나 운영방식에 대한 불만이 많은 것으로 조사됨

[표 II-21] 배달 플랫폼 이용 만족도(%)

구분	매우 만족	약간 만족	만족	보통	약간 불만족	매우 불만족	불만족
매출증대	2.9	43.8	46.6	41.7	10.0	1.7	11.7
고객관리	1.4	25.5	26.9	50.4	18.2	4.6	22.7
운영방식	0.5	16.5	17.0	42.4	31.6	9.1	40.7
수수료	0.9	5.4	6.4	27.6	46.4	19.7	66.1
전반적만족도	0.5	16.0	16.4	65.9	14.4	3.3	17.7

Base : 배달 플랫폼 이용매장(N=426)

3

정보화 수준

경제 전반에 걸쳐 정보화 수준이 급격히 향상되고 있으나 가맹분야의 경우 소규모 기업이 대부분으로 정보화 규모나 특성화 측면에서 다소 미흡한 수준으로 평가됨. 향후 체계적인 지원을 통한 가맹사업자 정보화 수준 향상이 필요

- ☑ 가맹본부의 55%는 사내에 정보화 전문인력이 갖춰져 있지 않은 것으로 조사되었고, 인력이 있는 경우에도 소규모로 운영하는 경우가 대부분

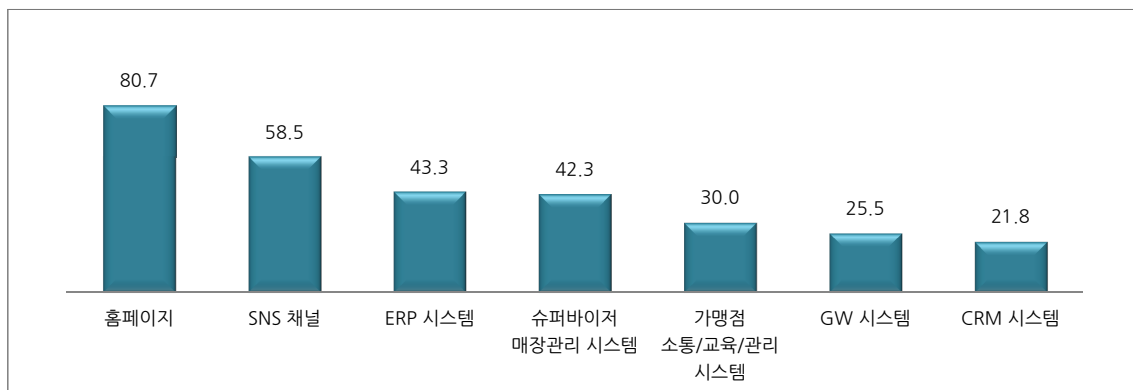
【표 II-22】 가맹본부 정보화 인력 규모

구분	전문인력 없음	1~2명	3~4명	5~6명	7~10명	11명 이상
비율(%)	55.0	34.6	5.7	2.8	0.8	1.1

Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹사업 관련 정보화 시스템 구축은 홈페이지, SNS채널, ERP, 슈퍼바이저 매장관리시스템, 가맹점 소통/교육/관리시스템 순으로 구축률이 높았음

【그림 II-22】 가맹본부 정보화 시스템 구축률(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 최근 추진 중인 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대분야로는 커뮤니티 기능에 대한 기대감이 가장 높게 조사되었는데, 가맹사업자들의 높은 정보 욕구과 이를 충족시킬 수 있는 적절한 커뮤니티가 부재한 상황을 반영한 것으로 보임

[표 II-23] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 기대분야

구분	정보 커뮤니티	온라인 교육서비스	가맹사업자 간 B2B 마켓	신기술 도입/ 활용상담 시스템	글로벌 브랜드화 맞춤지원
비율(%)	39.5	26.4	18.3	10.9	4.9

Base : 가맹본부 전체(N=800)

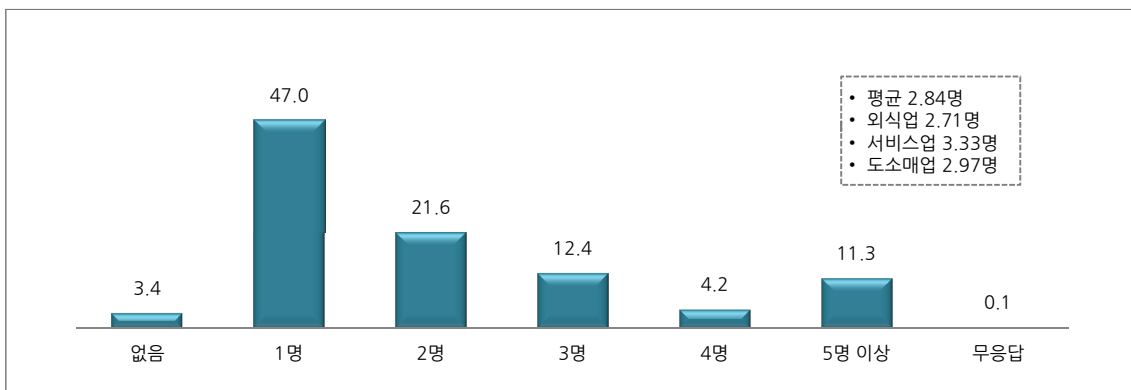
IV 인력 및 기술현황

1 슈퍼바이저 현황

슈퍼바이저 규모나 활동범위는 업종이나 브랜드 규모에 따라 차이가 다소 큰 상황이나, 가맹점 입장에서는 대체로 만족한다는 평가가 우세한 상황

- ☑ 가맹본부당 슈퍼바이저 인원 수는 평균 2.84명으로 지난해(3.4명)보다 다소 줄어든 것으로 조사되었는데, 신규 가맹본부의 대거 진입으로 전체 평균값이 하락한 것으로 추정됨

[그림 II-23] 슈퍼바이저 규모(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 슈퍼바이저 1인당 관리매장 수는 평균 13개 정도이며, 주간 방문매장은 평균 4.9개 정도로 분석

[표 II-24] 슈퍼바이저 1인당 관리매장

구분	5개 미만	5개 이상 ~ 10개 미만	10개 이상 ~ 15개 미만	15개 이상 ~ 20개 미만	20개 이상 ~ 25개 미만	25개 이상
비율(%)	33.9	16.2	19.3	5.8	8.1	16.5

Base : 슈퍼바이저 있는 가맹본부(N=773)

- ☑ 한편, 가맹점의 슈퍼바이저 평가 결과에서는 만족이 45.3%, 보통 48.4%로, 크게 불만을 가지고 있지는 않은 상황으로 확인됨

[표 II-25] 가맹점의 슈퍼바이저 만족도

구분	매우 만족	약간 만족	만족	보통	약간 불만족	매우 불만족	불만족
비율(%)	1.9	43.4	45.3	48.4	5.2	1.0	6.2

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

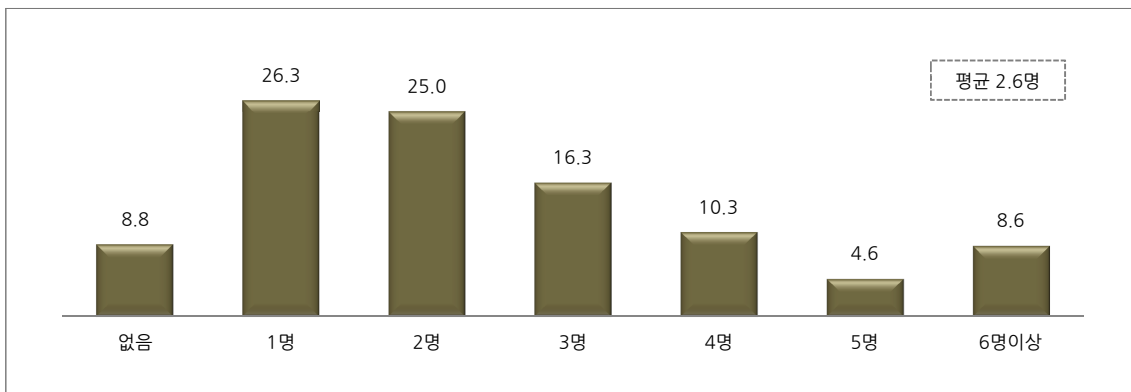
2

가맹점 인력 및 근무현황

코로나로 인한 영업제한이 장기화되면서 가맹점 종사자 규모나 영업시간 등 점포 운영이 과거에 비해 전체적으로 위축된 상황

- ☑ 가맹점의 종업원 규모는 평균 2.6명으로, 점주 포함 약 3.6명 정도가 종사하는 것으로 조사됨⁸⁾

[그림 II-24] 가맹점 종업원 규모(%)



Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☑ 가맹점 중 절반 정도는 휴무일이 없는 것으로 나타났으며, 휴일에도 영업하는 가맹점 비율은 76.8%로 조사됨

[표 II-26] 가맹점 월 휴무일

구분	없음	1~2회	3~4회	5회 이상
비율(%)	47.2	14.6	27.2	11.0

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

8) 통계청이 발표한 2019년 기준 프랜차이즈 가맹점 종사자 수는 약 3.9명

- ☑ 일평균 영업시간은 평균 13.1시간, 점주의 평균 근무시간은 9.2시간으로 조사되었는데, 이러한 값은 2019년 조사결과(영업시간 13.8H, 점주 근무시간 9.4H)에 비해 다소 줄어든 것으로 코로나 상황으로 인한 영업단축 등이 일부 반영된 것으로 판단됨

[표 II-27] 가맹점 일평균 영업시간

구분	10시간 미만	10시간 이상 ~ 12시간 미만	12시간 이상 ~ 24시간 미만	24시간
비율(%)	21.6	26.5	34.3	17.6

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

3

매뉴얼 및 산업재산권

표준화는 프랜차이즈 사업의 가장 중요한 경영전략 중 하나로, 현재 가맹점 입장에서는 매뉴얼의 효과성에 크게 공감하고 있으나, 가맹본부 입장에서는 표준화 지침 마련에 다소 어려움을 겪는 상황임. 산업 내 표준화 확산 및 활용 강화를 위한 제도적 지원이 필요할 것으로 판단

- ☑ 가맹점의 대다수는 가맹사업 운영 과정에서 브랜드 차원에서 마련되어 있는 사내표준(매뉴얼)이 효과적으로 활용되고 있다고 응답

[표 II-28] 가맹점 사내표준(매뉴얼) 효과성 평가

구분	매우 효과적임	약간 효과적임	효과적임	별로 효과적이지 않음	전혀 효과적이지 않음	효과적이지 않음
비율(%)	3.7	80.3	83.9	14.1	2.0	16.1

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☑ 그러나 사내표준(매뉴얼)을 마련하고 있는 가맹본부 입장에서는 절반 정도가 그 과정에서 어려움을 겪는 것으로 나타나고 있는데, 산업 현장의 표준 마련을 용이하게 하기 위한 최소한의 가이드가 제공되어야 할 것으로 보임

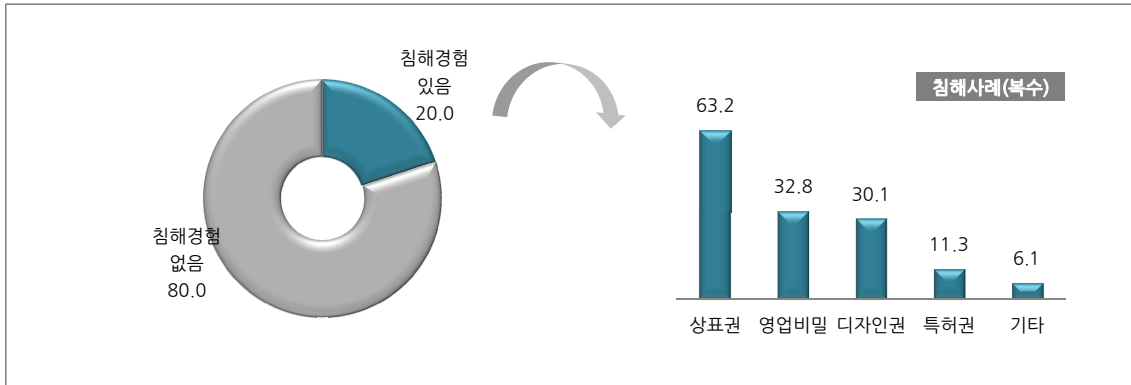
[표 II-29] 가맹본부 사내표준(매뉴얼) 수립 어려움

구분	매우 어려움 있었음	약간 어려움 있었음	어려움 있었음	별로 어려움 없었음	전혀 어려움 없었음	어려움 없었음
비율(%)	11.2	37.8	49.0	40.3	10.7	51.0

Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹본부의 산업재산권 침해 경험은 약 20%로 조사되었으며, 구체적으로는 상표권 침해사례가 가장 많은 것으로 조사됨. 침해경험이 있는 본부 10곳 중 4곳 정도는 적절한 대응을 하지 못한 것으로 나타나 제도적 지원이 필요한 상황

[그림 II-25] 산업재산권 침해 경험(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

4

기술도입 현황

가맹사업의 효율성 제고를 위한 다양한 기술들이 현장에 도입된 것으로 보이며, 도입성과도 비교적 큰 것으로 확인됨. 다만, 산업 성장 측면에서 패러다임 변화를 가져올 4차 산업혁명 기술도입은 다소 미진한 실정으로 적극적인 대처가 필요할 것으로 보임

- ☑ 매장의 디지털 기술 도입률은 POS 시스템, 재고관리 시스템, 모바일 APP, 온라인 판매시스템 순으로 조사되었으며, 대부분의 기술들이 경영성과에 긍정적 영향을 미치는 것으로 평가받고 있음

[표 II-30] 매장 내 기술도입률

구분	POS	재고관리	모바일 APP	온라인 판매	키오스크	셀프계산대
비율(%)	86.5	62.5	48.2	40.4	7.3	0.9

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

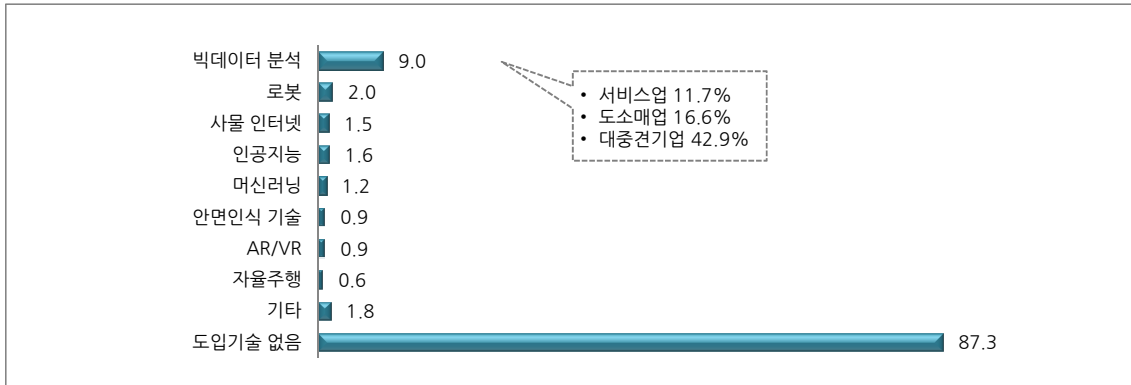
[표 II-31] 매장 내 기술도입 성과(%)

구분	높은 편			낮은 편		
	매우 높음	높은 편	높음	낮은 편	매우 낮음	낮음
POS	17.9	67.3	85.2	13.7	1.0	14.8
재고관리	9.8	70.9	80.7	16.8	2.5	19.3
모바일 APP	19.3	52.7	72.0	24.1	3.9	28.0
온라인 판매	14.7	50.1	64.8	28.9	6.3	35.2
키오스크	31.5	43.1	74.6	23.9	1.4	25.4
셀프계산대	-	43.5	43.5	45.0	11.5	56.5

Base : 해당기술 도입매장

- ☑ 가맹본부 중 12.7%는 4차 산업혁명 관련 기술을 도입한 것으로 조사되었으며, 구체적으로는 빅데이터 분석기술 도입 수준이 상대적으로 높은 상황. 한편, 가맹본부의 31.5%는 향후 4차 산업혁명 관련 기술 도입확대나 신규도입 의향이 있는 것으로 응답함

[그림 II-26] 4차 산업혁명 기술도입률(복수, %)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

V 해외진출

1

해외진출 현황

전체 산업규모가 급성장한 것과 달리 해외진출 규모는 크지 않고, 글로벌 시장에서 경쟁 우위를 갖는 브랜드 역시 극소수에 불과한 실정으로, 신규시장 확보를 위한 전략적 대응이 요망됨

- ☑ 조사대상 가맹본부의 6.5%는 해외진출 브랜드를 가지고 있는 것으로 조사되어 대략 350~400여 개의 가맹본부가 해외에 진출한 상황으로 추정됨. 진출지역은 동아시아와 동남아시아가 많았고, 이어 북미, 유럽 순으로 조사

[그림 II-27] 해외진출 여부 및 진출지역(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 해외매장 수는 절반 이상의 가맹본부가 5개 미만에 그쳤으며, 수출실적은 3억원 미만이 전체의 68%를 차지하고 있음. 결과적으로 일부 대형 브랜드를 제외하고는 아직까지 해외사업 성과가 크지 않다는 점을 보여주고 있음

[표 II-32] 해외 매장수 분포

구분	1개	2개 이상 ~ 5개 미만	5개 이상 ~ 10개 미만	10개 이상 ~ 30개 미만	30개 이상 ~ 50개 미만	50개 이상 ~ 100개 미만	100개 이상
비율(%)	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6

Base : 해외진출 본부(N=52)

[표 II-33] 해외 수출실적

구분	1억원 미만	1억원 이상 ~ 3억원 미만	3억원 이상 ~ 10억원 미만	10억원 이상 ~ 30억원 미만	30억원 이상 ~ 50억원 미만	50억원 이상
비율(%)	46.3	22.1	7.2	8.2	3.7	12.4

Base : 수출실적 있는 본부(N=42)

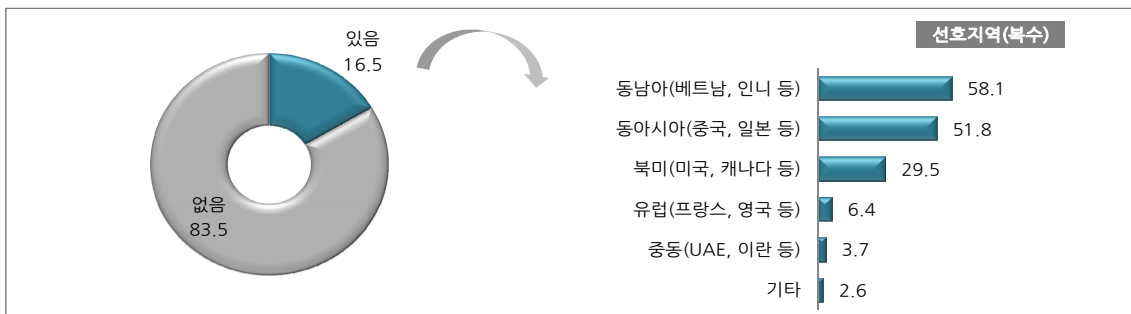
2

해외진출 계획

일각에서는 국내시장이 포화상태에 이르렀다고 평가하기도 하는데, 산업의 지속가능한 성장을 위해서는 신규 해외진출을 적극 지원할 필요가 있음. 해외 미진출 가맹본부 중 신규진출 의향이 있는 기업들을 대상으로 한 보다 적극적인 지원사업을 마련해야 함

- ☑ 현재 해외에 진출하지 않은 가맹본부 중 16.5%는 3년 내 신규로 해외에 진출할 의향이 있는 것으로 조사되었으며, 해외진출 시 희망하는 지역으로는 동남아시아, 동아시아, 북미, 유럽 순으로 조사됨

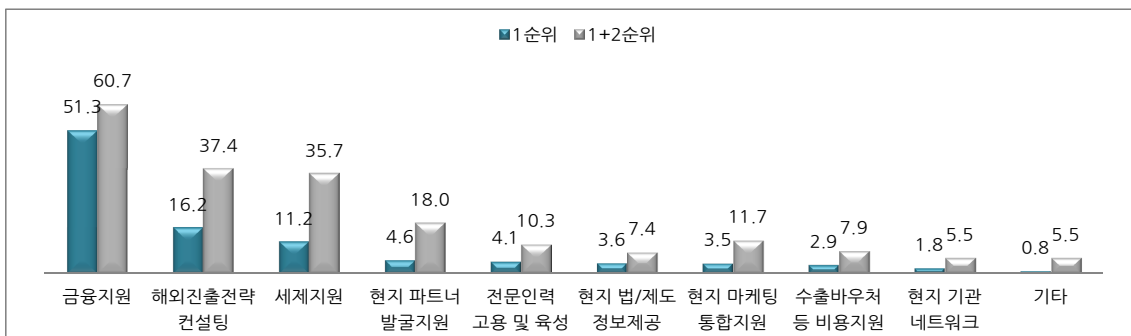
[그림 II-28] 신규 해외진출 의향(%)



Base : 해외 미진출 본부(N=748)

- ☑ 해외진출 활성화를 위해 정부지원이 필요한 부분으로는 금융지원, 해외진출 전략 컨설팅, 세제지원, 현지파트너 발굴 등의 순으로 조사됨(1순위 응답 기준)

[그림 II-29] 해외진출 활성화를 위한 지원수요(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

VI 가맹사업자 관계

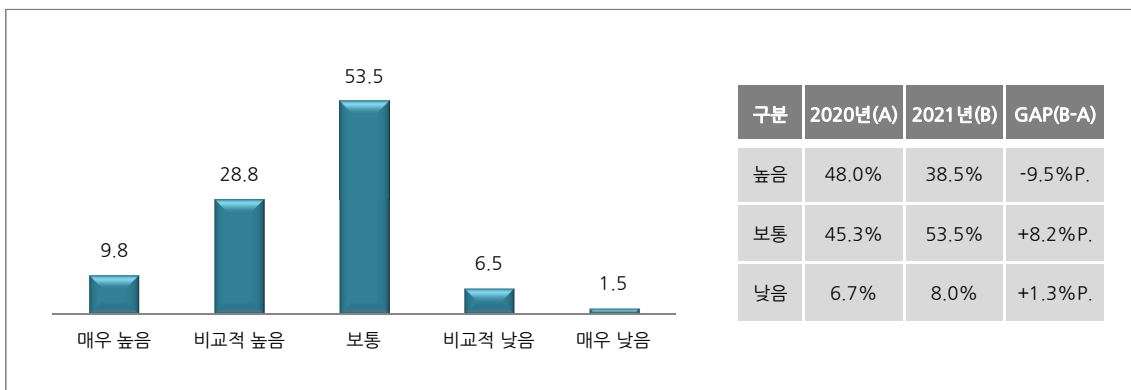
1

규제 인식

가맹본부 입장에서는 규제에 대해 여전히 불만을 가지고 있으나, 규제에 대한 인식변화나 최근의 분쟁감소 등을 놓고 볼 때, 최근 몇 년 간의 거래질서 확립 노력이 안정화되고 있는 것으로 보여짐.

- ☑ 가맹사업 규제에 대한 부정적 인식은 지난 2020년의 조사결과(48.0%) 보다 9.5% P. 감소한 38.5%로 조사됨

[그림 II-30] 가맹본부 규제 인식(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹사업에 영향을 미치는 규제로는 가맹점과의 계약사항 규제에 대한 지적이 가장 많았고, 이어 영업비밀 등 정보공개 강화, 일반적 거래관행 규제 등의 순으로 조사

[표 II-34] 가맹사업에 영향을 미치는 규제종류

구분	가맹점과의 계약사항 규제	영업비밀 등 정보공개 강화	일반적 거래관행 규제	영업/판매과정 규제	제품/서비스 특성 규제	기타
비율(%)	44.6	21.1	15.4	10.8	6.5	1.6

Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 공정거래위원회에 접수된 가맹분야 분쟁현황을 살펴보면, 최근 3년 간 접수·처리건수가 지속적으로 감소하고 있는데, 그 간의 규제강화 및 거래관행 개선 조치 등의 영향으로 해석됨

[표 II-35] 공정거래위원회 분쟁조정 현황

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
접수건수	593	779	805	637	514
처리건수	523	750	848	656	499

자료 : 공정거래위원회

2

신뢰 및 소통수준

가맹사업자 간 신뢰 및 소통에 대한 인식은 비교적 긍정적으로 형성되어 있으며, 갈등 역시 전체적으로는 심각하지 않은 것으로 보여짐. 다만, 가맹본부나 가맹점 입장에서 분쟁이 발생할 수 있는 잠재요소는 존재하기 때문에 지속적으로 관리할 필요가 있음

- ☑ 가맹사업자 간 신뢰수준 평가에서는 전체적으로 긍정적 평가가 우세한 것으로 나타났으며, 과거에 비해 사업자 간 인식 차이도 감소한 것으로 확인

[표 II-36] 가맹사업자 간 신뢰수준 인식(%)

구분	매우 높음	높은 편	높음	보통	낮은 편	매우 낮음	낮음
가맹본부	10.6	46.3	56.8	41.2	1.4	0.6	2.0
가맹점	2.5	57.9	60.4	35.2	4.1	0.3	4.4

Base : 가맹본부(N=800), 가맹점(N=1,000)

- ☑ 소통수준 역시 긍정적 평가가 높게 조사되었으며, 가맹점이 주로 이용하는 소통채널로는 본부 담당자와의 직접 소통방식(45.5%), 슈퍼바이저를 통한 소통(18.3%), SNS 단체 대화방(16.6%), 가맹점 관리 WEB/APP 시스템(14.9%) 등의 순으로 조사

[표 II-37] 가맹사업자 간 소통수준 인식(%)

구분	매우 높음	높은 편	높음	보통	낮은 편	매우 낮음	낮음
가맹본부	10.6	47.4	58.0	38.2	2.9	0.9	3.8
가맹점	1.7	54.7	56.4	39.4	3.6	0.6	4.2

Base : 가맹본부(N=800), 가맹점(N=1,000)

- ☑ 가맹사업자 간 갈등수준에 있어서도 전체적으로는 양호한 것으로 볼 수 있으나, 가맹점의 경우 일부 불만을 갖는 경우도 있는 것으로 확인

[표 II-38] 가맹사업자 간 갈등수준 평가(%)

구분	매우 높음	높은 편	높음	보통	낮은 편	매우 낮음	낮음
가맹본부	1.3	2.0	3.3	26.2	46.2	24.3	70.5
가맹점	0.3	12.0	12.3	30.0	46.0	11.7	57.7

Base : 가맹본부(N=800), 가맹점(N=1,000)

- ☑ 가맹본부 입장에서 가맹점과의 거래관계 중 갈등이 많이 발생하는 부분으로는 가맹점의 물품 사입을 지적하는 경우가 27.1%로 가장 높았고, 이어 결제대금 지연 갈등(17.1%), 필수품목 문제(17.1%), 불성실 영업(15.5%) 등의 순으로 조사

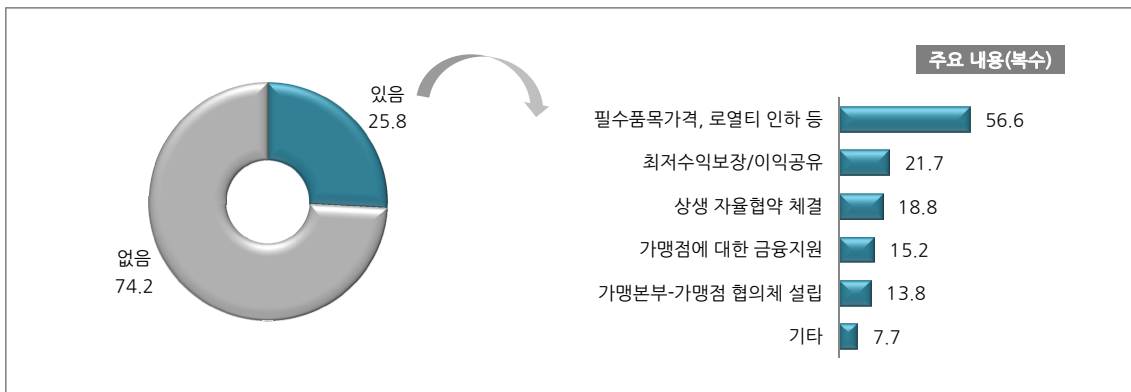
3

상생협력

상생협력이 계속해서 이슈화되고 있으나, 자체적으로 관련 시책을 추진하거나 분쟁조정기구를 운영하는 사례는 다소 부족해 보임. 제도적 뒷받침과 더불어 산업계 인식 전환을 유도하는 것이 중요함

- ☑ 가맹본부 4곳 중 1곳에서는 자체적으로 상생협력 제도를 추진하는 것으로 조사되었고, 구체적인 시책으로는 필수품목 가격/로열티 인하가 56.6%로 가장 많았음

[그림 II-31] 상생협력 정책/제도 추진(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹사업자가 자율적으로 분쟁조정기구를 갖출 수 있도록 관련 지침(「가맹본부의 내부자율분쟁조정기구 설치·운영을 위한 지침」)을 마련하여 보급하고 있으나, 본 조사 결과 자체적으로 분쟁조정기구를 갖추고 있는 사례는 아직까지 많지 않은 것으로 나타남

[표 II-39] 자체 분쟁조정기구 유무

구분	있음	없음	향후 도입 예정
비율(%)	4.9	83.6	11.5

Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹점 입장에서 평가하는 잠재적 분쟁요소로는 정보공개, 영업지역 보장, 가맹금 예치 등의 순으로 조사되었는데, 무엇보다 투명한 정보공개의 중요성을 강조하는 결과로 해석됨

[표 II-40] 가맹점 입장에서 평가하는 잠재적 분쟁발생요인

구분	정보 공개 관련	영업 지역 보장	가맹금 예치 관련	불공정 거래 관련	본부 마진 공개	점포 개선 규제	광고 판촉 관련	심야 영업 관련	계약 해지 관련	사업자 단체 협약	갱신 보장 기간	보복 조치 금지
비율(%)	21.8	19.1	17.0	12.6	9.1	7.1	3.8	3.3	2.8	1.2	1.1	0.9

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

VII / 기타

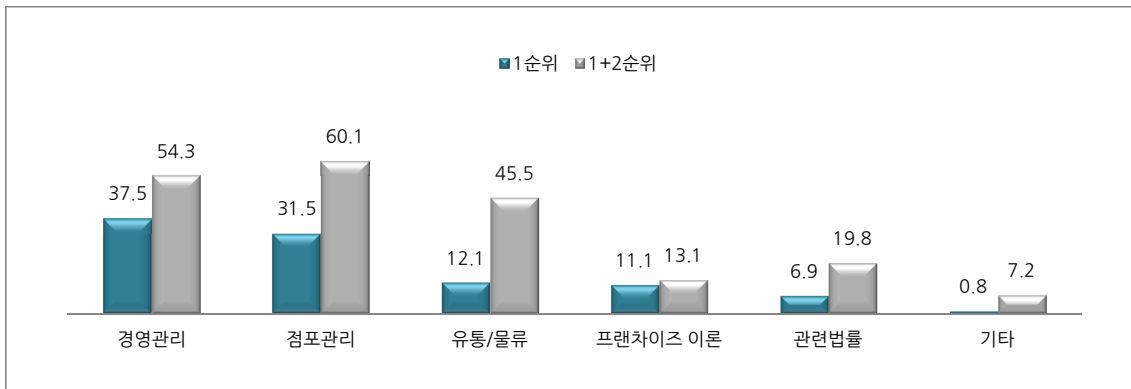
1

가맹사업 역량강화 방안

가맹본부와 가맹점 모두 매출이나 수익 향상에 필요한 경영관리에 대한 교육수요가 높은 상황으로 이에 대한 교육과정 개발이 시급함. 또한 프랜차이즈에 대한 정확한 이해가 산업 선진화 및 성과 제고로 이어질 수 있다는 점에서 프랜차이즈 이론에 대한 교육과정 개설도 중요할 것으로 보임

- ☒ 가맹본부 입장에서 자체적인 역량 강화를 위한 교육 수요로는 경영관리, 점포관리, 유통/물류, 프랜차이즈 이론 순으로 조사됨

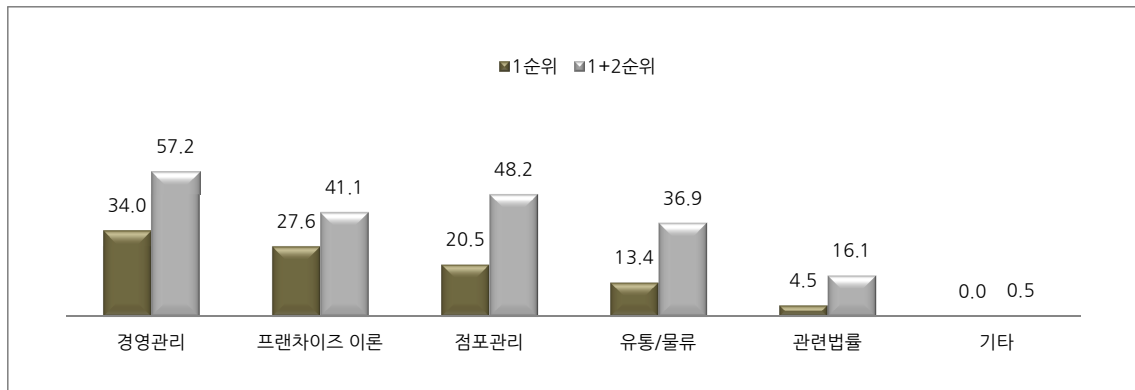
[그림 II-32] 가맹본부 역량강화 교육 수요(%)



Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹점의 경우에도 경영관리에 대한 교육 수요가 가장 높았으나, 프랜차이즈 이론에 대한 수요도 적지 않음. 특히 신규 가맹점주의 경우 프랜차이즈 시스템 이해도가 부족한 것으로 보임

[그림 II-33] 가맹점 역량강화 교육 수요(%)



Base : 가맹점 전체(N=1,000)

2

최근 이슈

OECD 국가 대비 자영업 종사자 비중이 높은 한국경제에서, 프랜차이즈 산업은 대내외 관심이나 사회경제적 이슈에 대한 민감도가 매우 높은 분야임. 산업의 이미지 개선뿐만 아니라 가맹사업자들의 실질적인 이익 보장을 위해서는 최근 부각되는 경제이슈나 서비스 시장 변화에 능동적으로 대처할 필요가 있음

- ☑ 최근 경제 전 분야에서 부각되고 있는 ESG 경영에 대한 프랜차이즈 산업의 대응수준은 매우 미약한 것으로 확인되고 있음

[표 II-41] 가맹본부 ESG 경영 대응수준

구분	적극적 대응	준비 단계	전혀 대응 못함
비율(%)	6.0	24.5	69.4

Base : 가맹본부 전체(N=800)

- ☑ 가맹점 10곳 중 1곳 이상에서는 악덕소비자 피해경험이 있는 것으로 조사되었고, 이 중 절반 이상은 가맹점 차원에서 스스로 대응한 것으로 조사됨

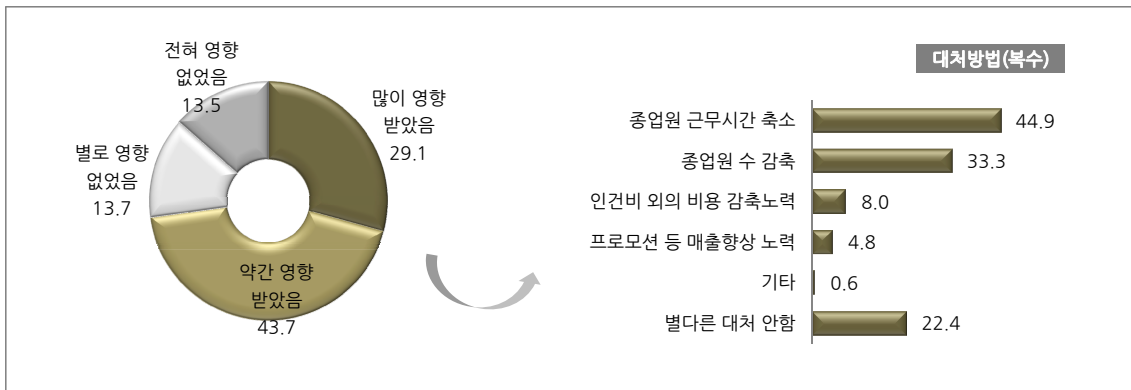
[표 II-42] 가맹점 악덕소비자 피해 경험

구분	피해경험 있음	피해경험 없음
비율(%)	11.4	88.6

Base : 가맹점 전체(N=1,000)

- ☑ 금년도 최저임금 인상에 대해서는 가맹점의 72.8%가 영향을 받은 것으로 조사되었으며, 이에 대한 대처방안으로는 종업원 근무시간 축소, 종업원 수 감축 사례 등이 많았음

[그림 II-34] 최저임금 인상 영향력(%)



Base : 가맹점 전체(N=1,000)



제3장 프랜차이즈 산업현황

2021 프랜차이즈 실태조사

- I. 프랜차이즈 산업 규모
- II. 매출액 및 고용
- III. 가맹계약 현황

I 프랜차이즈 산업 규모

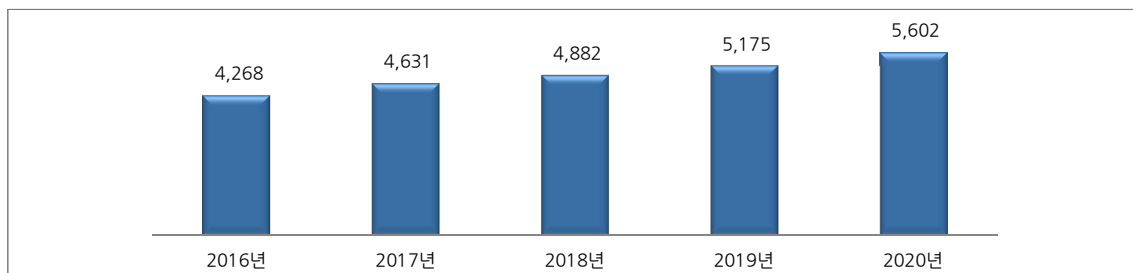
1 전체 현황

1) 사업체 수

① 가맹본부 수

- ☑ 2020년 말 국내 가맹본부 수는 총 5,602개로 2019년에 비해 427개 증가하였음
- ☑ 최근 5년 간 가맹본부 수 추이를 살펴보면, 지속적으로 증가 추세가 이어지는 가운데 2018년과 2019년에는 증가폭이 다소 감소했으나, 지난해 다시 큰 폭으로 늘어난 상황
 - 가맹사업법 개정(2021년 11월 19일부터 시행)에 따라 1년 이상 운영 조건이 추가되면서, 법 시행 이전에 신규로 가맹사업을 개시한 경우가 증가한 것도 전체 가맹본부 수 증가에 영향을 미친 것으로 추정됨+

[그림 III-1] 가맹본부 수(개)



자료 : 공정거래위원회

[표 III-1] 가맹본부 수 증가율(%)

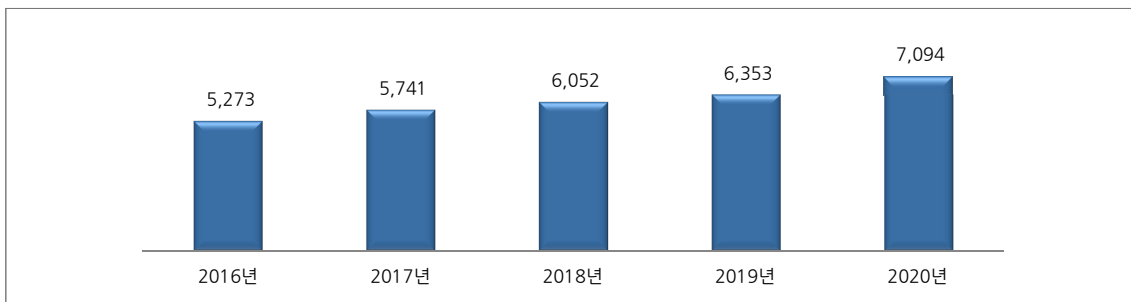
구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
증가율	9.2	8.5	5.4	6.0	8.3

9) 가맹사업법 제6조의3 제1항(공정거래위원회 및 시·도지사는 제6조의2에 따른 정보공개서 등록 신청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보공개서의 등록을 거부하거나 그 내용의 변경을 요구할 수 있다) 3호(정보공개서를 신규로 등록하는 경우 등록 신청일 현재 정보공개서에 기재된 가맹사업과 영업표지가 동일하고 같은 품질기준이나 영업방식에 따라 상품이나 용역을 판매하는 직영점이 없거나, 그 운영기간이 1년 미만인 경우)

② 브랜드 수

- ☑ 2020년 기준 전체 브랜드 수는 7,094개로 2019년 6,353개에 비해 741개 증가함
- 가맹본부 수가 급증한 것과 마찬가지로 브랜드 수 역시 2019년 말에 비해 11.7% P. 증가한 상황

[그림 III-2] 브랜드 수(개)



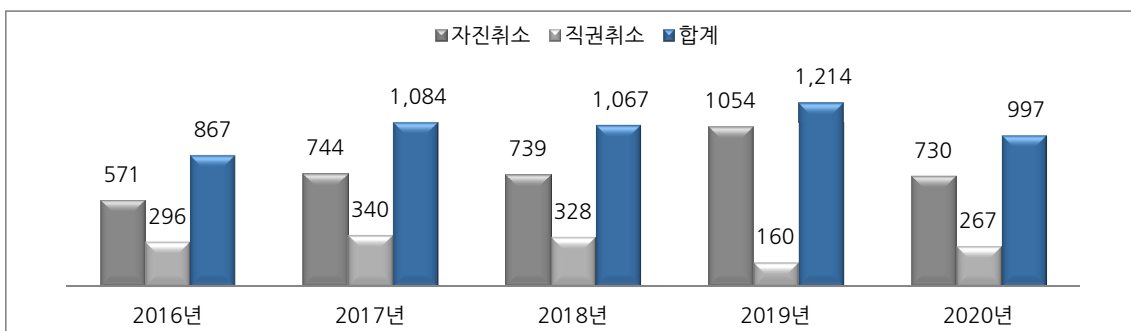
자료 : 공정거래위원회

[표 III-2] 브랜드 수 증가율(%)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
증가율	8.9	8.9	5.4	5.0	11.7

- ☑ 2020년 기준 브랜드 취소건수는 총 997건으로 자진취소가 730건, 직권취소가 267건으로 조사됨
- 2019년까지는 브랜드 취소건수 증가세가 이어졌으나, 지난해의 경우에는 기존의 브랜드를 유지하려는 경향성이 나타나고 있음

[그림 III-3] 브랜드 취소건수(개)



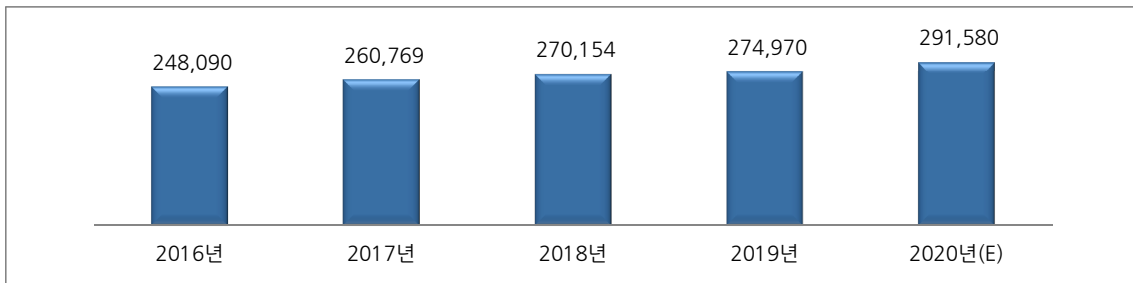
자료 : 공정거래위원회

2) 매장 수

① 전체 매장 수

- ☑ 2020년 말 기준 국내 프랜차이즈 산업의 전체 매장 수(가맹점 수 + 직영점 수)는 총 291,580개로 추정됨¹⁰⁾
- 2019년 대비 매장 수 증가율은 6.0% P.로, 최근 5년 동안 계속해서 증가폭이 감소하다가 2020년 다시 증가한 것을 알 수 있음

[그림 III-4] 전체 매장 수(개)



자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

[표 III-3] 전체 매장 수 증가율(%)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년(E)
증가율	5.2	5.1	3.6	1.8	6.0

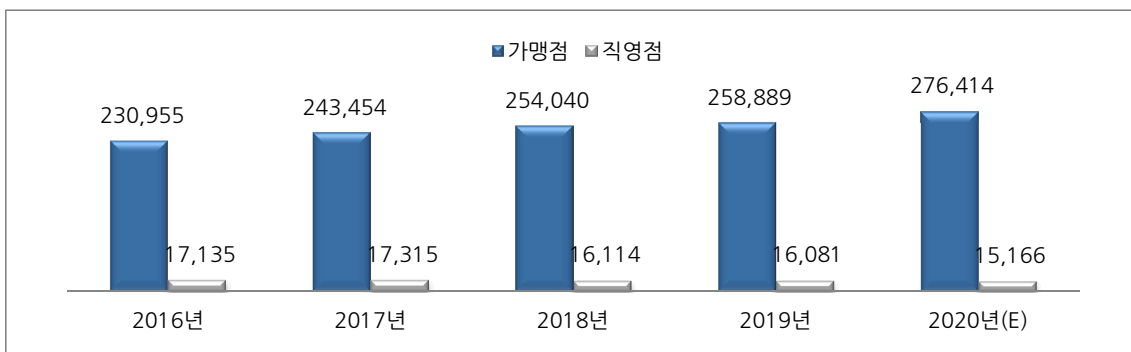
- ☑ 가맹본부 수와 브랜드 수가 크게 늘어난 것과 비교해 매장 수 변화 폭은 상대적으로 크지 않다고 볼 수 있음

10) 2019년까지는 공정거래위원회 공식 발표자료임. 2020년 현황의 경우 아직 공식 집계 전으로, 본 실태조사에서는 실제로 가맹사업을 운영한 유효 브랜드 기준으로 추정하여 제시하였음

② 가맹점 및 직영점

- ☑ 2020년 기준 유효 브랜드가 운영하고 있는 전체 가맹점 수는 총 276,414개이며, 직영점 수는 총 15,166개로 집계됨
 - 비율로 환산할 경우 가맹점이 전체 프랜차이즈 매장의 94.8%를 차지하고 있으며, 직영점은 전체 매장의 5.2% 수준
- ☑ 최근 5년 간 시계열 현황을 살펴보면 가맹점의 경우 2016년 이후부터 증가폭이 줄어드는 추세였으나, 2020년 신규 브랜드들이 대거 등장하면서 가맹점 수도 늘어난 상황으로 보임
- ☑ 반면, 직영점은 2018년 이후 계속해서 점포 수가 줄어드는 추세가 이어지고 있음

[그림 III-5] 가맹점 및 직영점 수(개)



자료 : 공정거래위원회

[표 III-4] 가맹점 및 직영점 증가율(%)

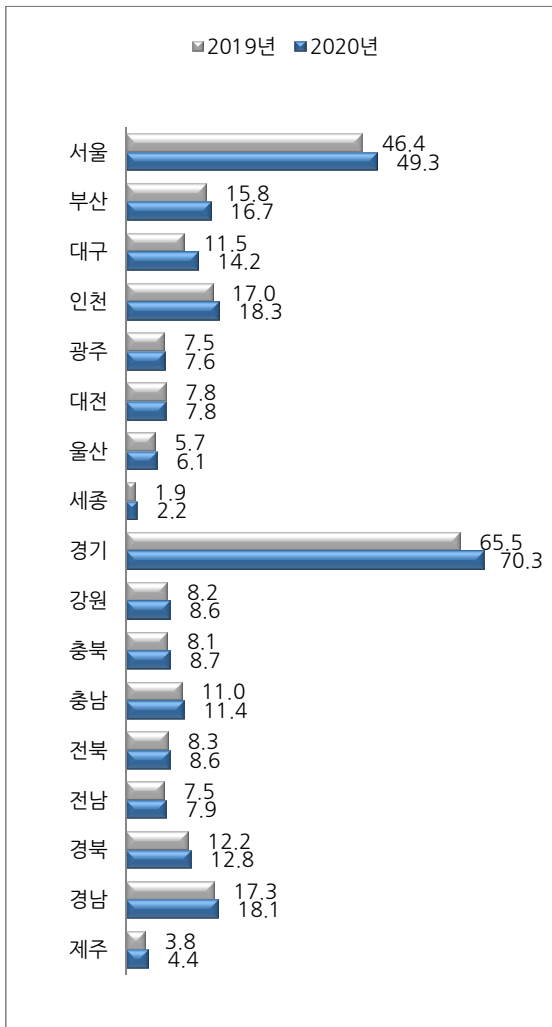
구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년(E)
가맹점 증가율	5.5	5.4	4.3	1.9	6.8
직영점 증가율	1.7	1.1	-6.9	-0.2	-5.7

- ☑ 직영점 운영비율이 낮다는 점은 신규 아이템 개발, 영업 노하우 축적, 사업성 증대방안 등이 충분히 확보되지 못했다는 의미로 해석될 수 있기 때문에, 가맹점 창업성공률 제고나 프랜차이즈 산업 전반의 발전에 부정적 영향을 미칠 우려가 있음

③ 지역별 현황

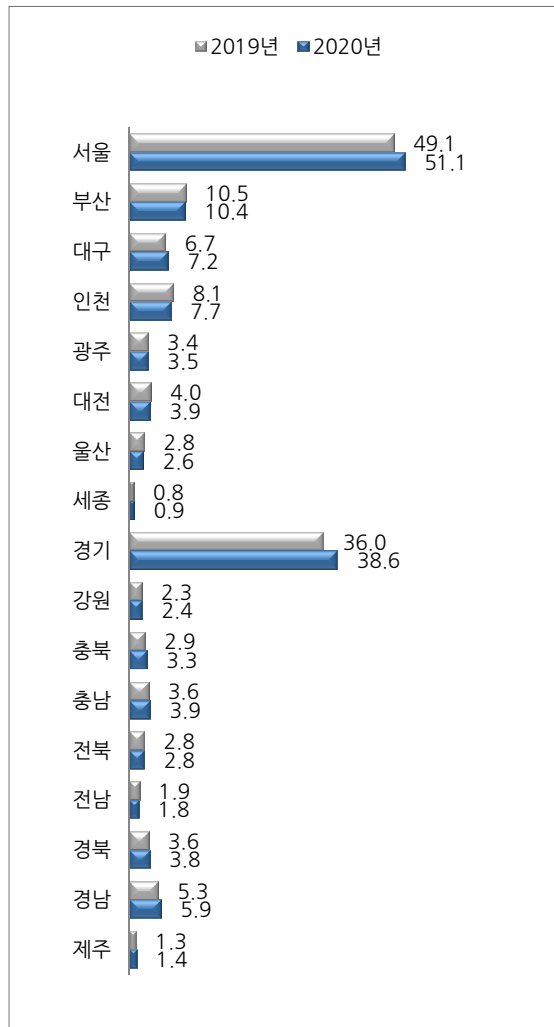
- ☑ 2020년 유효 브랜드를 기준으로 지역별 점포 수를 집계한 결과, 전반적으로 지역별 소비인구 분포가 매장 수 현황에도 반영되어 나타나고 있음
- 가맹점의 경우 경기지역 70.3천 개, 서울지역 49.3천 개, 인천지역 18.3천 개 등으로 수도권이 전체의 49.9% 비중을 차지
- 직영점은 서울 51.1백 개, 경기 38.6백 개 등으로 나타났는데, 직영점의 경우 가맹본부 본사 소재지가 서울에 많이 위치해 있어 직영점도 서울이 경기지역보다 많은 것으로 해석됨

[그림 III-6] 지역별 가맹점 수(천개)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

[그림 III-7] 지역별 직영점 수(백개)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

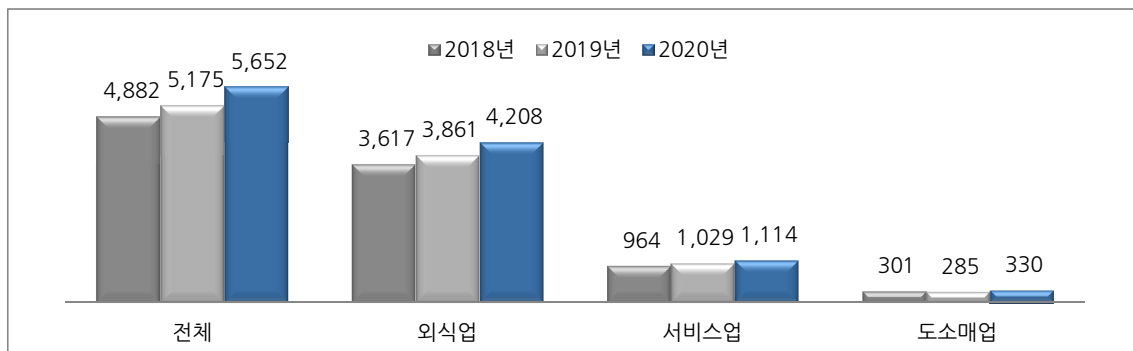
2

업종별 현황

1) 업종별 가맹본부 수

- ☑ 2020년 말 기준 업종별 가맹본부 수는 외식업이 4,208개, 서비스업이 1,114개, 도소매업이 330개로 집계됨¹¹⁾
 - 외식업 가맹본부 수는 2019년에 비해 347개 늘었으며, 서비스업과 도소매업은 전년도에 비해 각각 85개, 45개 증가함
- ☑ 전체 가맹본부 4개 중 3개 정도(74.5%)가 외식업 가맹본부로, 외식업 중심의 산업 확대가 계속해서 이어지는 상황임
 - 서비스업이 차지하는 비중은 19.7%로 2019년과 비슷한 수준을 유지하고 있으며, 도소매업은 5.8%로 2019년에 비해 다소 증가

[그림 III-8] 업종별 가맹본부 수(개)



자료 : 공정거래위원회

[표 III-5] 업종별 가맹본부 수 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	74.1	74.6	74.5
서비스업	19.7	19.8	19.7
도소매업	6.2	5.5	5.8

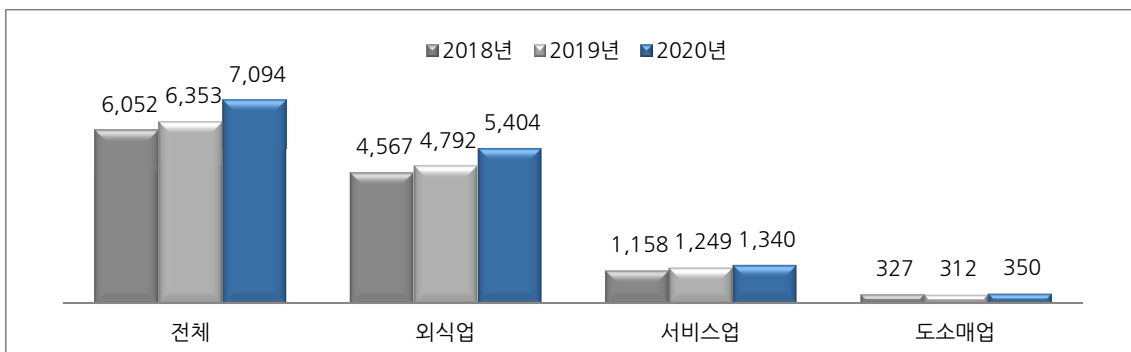
11) 2020년의 경우 2개 이상의 업종을 운영하는 가맹본부가 중복으로 계상되어, 업종별 가맹본부 합계가 전체 가맹본부 수(5,602개)와 상이함

2) 업종별 브랜드 수

① 업종별 브랜드 수

- ☑ 2020년 말 기준 업종별 브랜드 수는 외식업 브랜드가 5,404개, 서비스업 브랜드가 1,340개, 도소매업 브랜드가 350개로 나타남
 - 외식업 브랜드 수는 2019년에 비해 612개가 증가했으며, 서비스업 브랜드 수는 91개 증가, 도소매업 브랜드 수는 38개 증가함
- ☑ 가맹본부 업종 현황과 마찬가지로 전체 브랜드 4개 중 3개 이상(76.2%)이 외식업 브랜드로 확인
 - 서비스업의 경우에는 18.9%로 2019년에 비해 0.7% P. 감소했으나 큰 차이가 있다고 보기 어려우며, 도소매업 역시 4.9% 비중으로 전년도와 비슷한 수준을 유지하고 있음
- ☑ 전체 브랜드 수가 크게 늘었음에도 불구하고, 외식업 신규 브랜드들이 대거 등록되면서 전체적인 업종별 분포는 비슷한 수준을 유지하는 양상

[그림 III-9] 업종별 브랜드 수(개)



자료 : 공정거래위원회

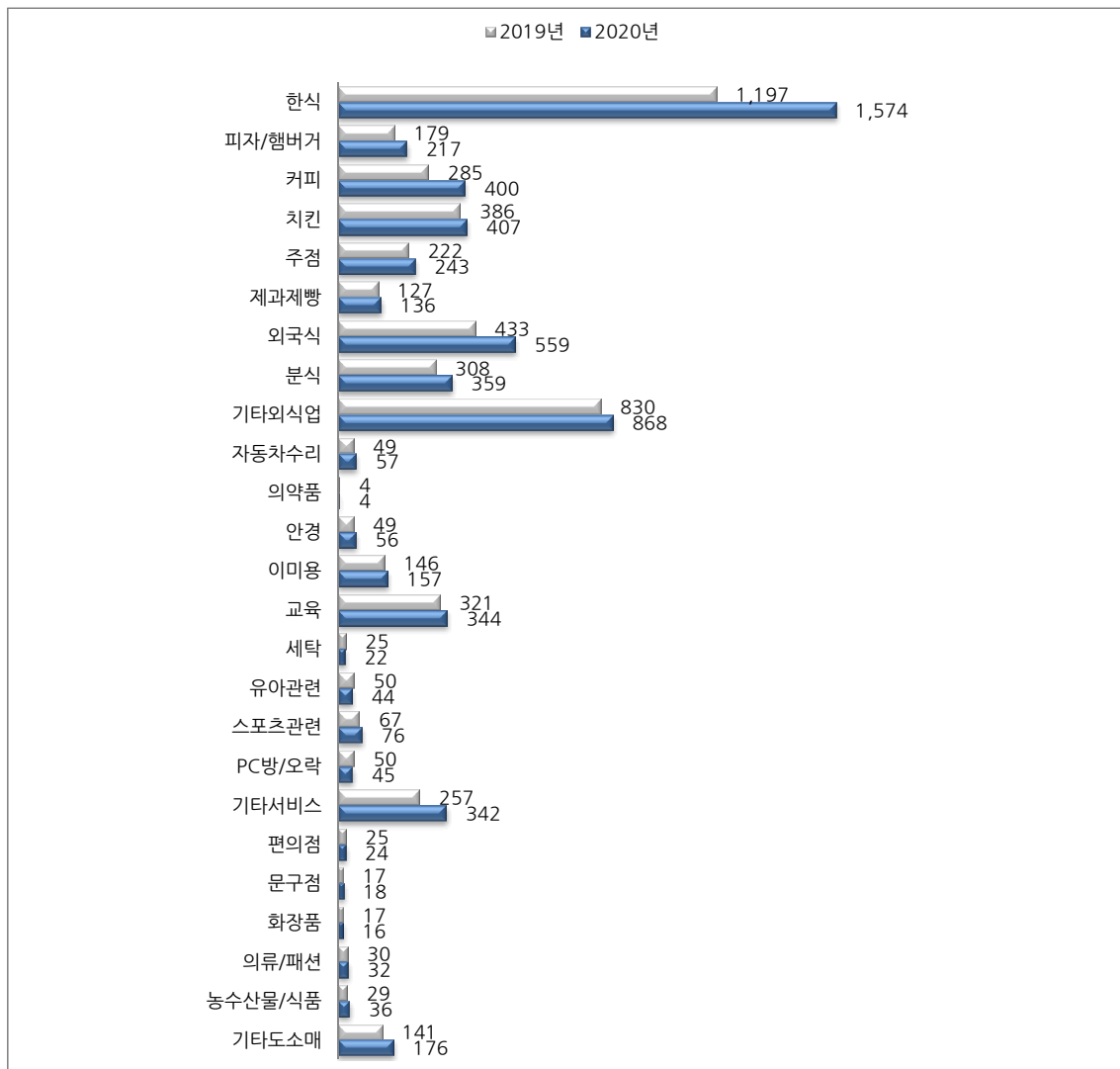
[표 III-6] 업종별 브랜드 수 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	75.5	75.4	76.2
서비스업	19.1	19.6	18.9
도소매업	5.4	4.9	4.9

② 세부업종별 유효 브랜드 수

- ☑ 2020년 세부업종별 유효 브랜드 수는 한식 브랜드가 1,574개로 가장 많았고, 기타 외식업 868개, 외국식 559개, 치킨 407개, 커피 400개 등 외식업 분야의 브랜드 수가 많은 것으로 나타남
- ☑ 한편, 2019년과 비교하면 거의 대부분의 업종들에서 브랜드 수 증가 현상이 목격된 반면, 유아 관련 서비스업, PC방/오락 등 일부 서비스 업종의 경우에는 브랜드 수가 줄어들었는데, 코로나 사태로 인한 경영 악화 등도 어느 정도 영향을 미친 것으로 해석됨

[그림 III-10] 세부업종별 유효 브랜드 수(개)



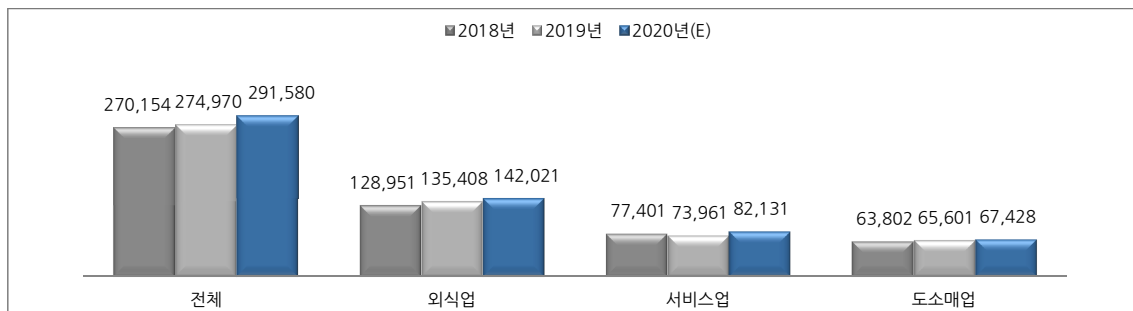
자료 : 정보공개서 유효브랜드

3) 업종별 매장 수

① 업종별 전체 매장 수

- ☑ 유효 브랜드 기준 2020년 운영 매장 수를 살펴보면 외식업이 142,021개, 서비스업이 82,131개, 도소매업이 67,428개로 확인됨
 - 외식업 매장 수는 2019년 말에 비해 6,613개 늘었으며, 서비스업은 8,170개, 도소매업은 1,827개 증가함
- ☑ 전체 매장 수에서 차지하는 비중을 살펴보면, 절반 정도(48.7%)가 외식업 매장이며 서비스업이 28.2%, 도소매업이 23.1% 비중을 나타냄. 전년도와 비교하면 외식업과 도소매업 매장 비율은 소폭 줄어든 반면, 서비스업 매장 비율은 증가한 것으로 나타남
- ☑ 브랜드 평균 운영 매장 수는 41.1개로 분석되었으며, 업종별로는 도소매업 브랜드 평균 매장 수가 192.7개, 서비스업이 61.3개, 외식업이 26.3개로 나타남

[그림 Ⅲ-11] 업종별 전체 매장 수(개)



자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

[표 Ⅲ-7] 업종별 매장 수 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년(E)
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	47.7	49.2	48.7
서비스업	28.7	26.9	28.2
도소매업	23.6	23.9	23.1

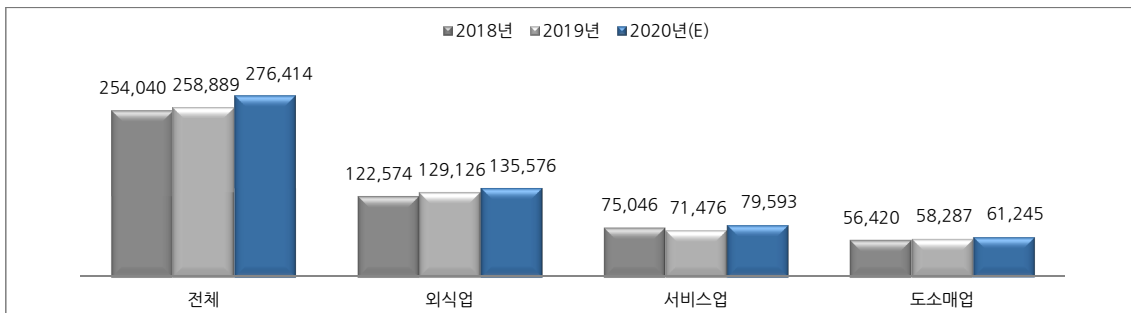
[표 III-8] 업종별 브랜드 평균 매장 수(개)

구분	2018년	2019년	2020년(E)
전체	44.6	43.3	41.1
외식업	28.2	28.3	26.3
서비스업	66.8	59.2	61.3
도소매업	195.1	210.3	192.7

② 업종별 가맹점 수

- ☑ 업종별 가맹점 수는 외식업 가맹점이 135,576개, 서비스업 가맹점이 79,593개, 도소매업 가맹점이 61,245개로 확인됨
 - 전년도와 비교할 경우, 외식업 가맹점이 6,450개, 서비스업 가맹점이 8,117개, 도소매업 가맹점이 2,958개 증가한 상황
- ☑ 업종별 가맹점 수 비율을 살펴보면, 외식업이 전체의 49.0%, 서비스업이 28.8%, 도소매업이 22.2%를 차지하는 가운데, 전년도와 비교하면 외식업과 도소매업 가맹점 비율이 소폭 감소하고 서비스업 가맹점 비율은 다소 증가한 상황
- ☑ 브랜드 평균 운영 가맹점 수는 39.0개로 전년도에 비해 다소 감소함. 세부적으로는 도소매업 브랜드의 평균 가맹점 수가 175.0개, 서비스업이 59.4개, 외식업이 25.1개로 분석됨

[그림 III-12] 업종별 가맹점 수(개)



자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

[표 III-9] 업종별 가맹점 수 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년(E)
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	48.2	49.9	49.0
서비스업	29.5	27.6	28.8
도소매업	22.2	22.5	22.2

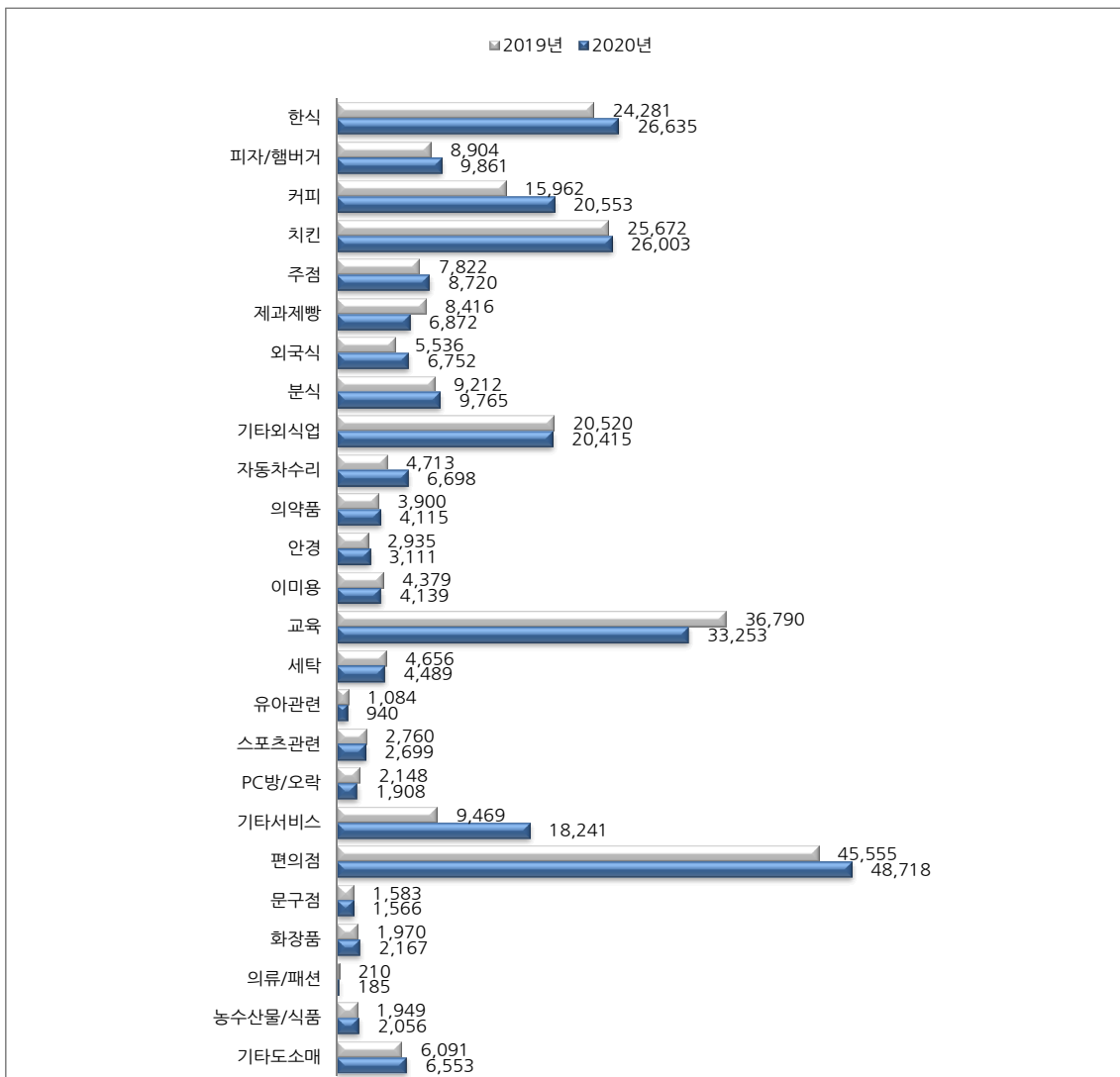
[표 III-10] 업종별 브랜드 평균 가맹점 수(개)

구분	2018년	2019년	2020년(E)
전체	42.0	40.8	39.0
외식업	26.8	26.9	25.1
서비스업	64.8	57.2	59.4
도소매업	172.5	186.8	175.0

③ 세부업종별 유효 가맹점 수

- ☑ 세부 업종별 유효 가맹점 수는 편의점 분야가 48,718개로 전체의 17.6%를 차지하는 가운데, 교육 서비스 33,253개(12.0%), 한식 26,635개(9.6%), 치킨 26,003개(9.4%), 커피 20,553개(7.4%), 기타 외식업 20,415개(7.4%) 등의 순으로 확인됨
- ☑ 2019년 유효 가맹점 수와 비교하면 교육 서비스 등 일부를 제외한 대부분의 업종에서 가맹점 수 증가가 확인되는 가운데, 특히 기타서비스(+8,772개), 커피(+4,591개), 편의점(+3,163개), 한식(+2,354개), 외국식(+1,216개) 등의 가맹점 수 증가가 두드러졌음

[그림 III-13] 세부업종별 유효 가맹점 수(개)

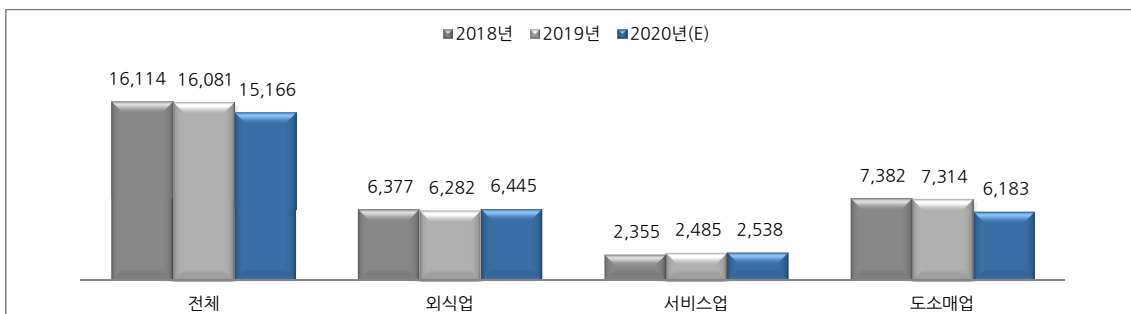


자료 : 정보공개서 유효브랜드

④ 업종별 직영점 수

- ☑ 2020년 업종별 직영점 수는 외식업이 6,445개, 도소매업이 6,183개, 서비스업이 2,538개로 외식업과 서비스업은 소폭 늘었으나 도소매업 직영점은 다소 줄어든 것으로 확인됨
- ☑ 업종별 직영점 수 비율을 살펴보면, 외식업이 전체 직영점 수의 42.5%, 도소매업이 40.8%, 서비스업이 16.7%로 나타남
- ☑ 브랜드별로 운영하는 직영점 수는 평균 2.1개로 2019년보다 다소 줄었으며, 업종별로 편차가 매우 큰 상황
 - 도소매업 브랜드의 경우 평균 직영점 수가 17.7개로 나타난 반면, 서비스업과 외식업은 평균 2개 미만의 직영점을 운영 중임(서비스업 1.9개, 외식업 1.2개)

[그림 III-14] 업종별 직영점 수(개)



자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

[표 III-11] 업종별 직영점 수 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년(E)
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	39.6	39.1	42.5
서비스업	14.6	15.5	16.7
도소매업	45.8	45.5	40.8

[표 III-12] 업종별 브랜드 평균 직영점 수(개)

구분	2018년	2019년	2020년(E)
전체	2.7	2.5	2.1
외식업	1.4	1.3	1.2
서비스업	2.0	2.0	1.9
도소매업	22.6	23.4	17.7

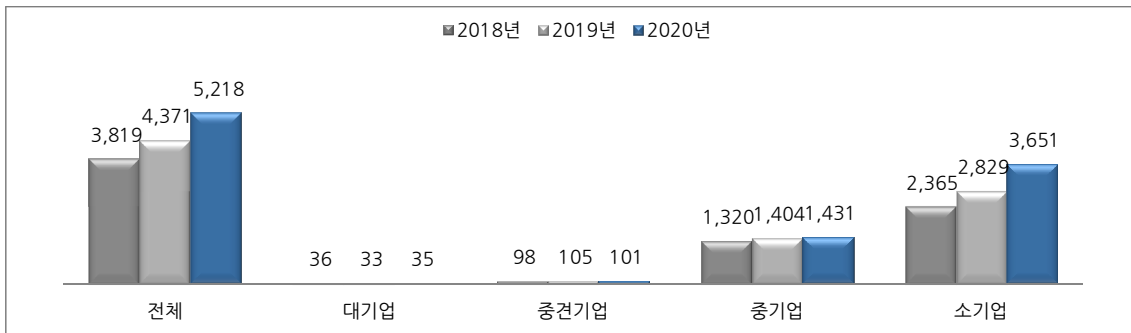
3

기업규모별 현황

1) 기업규모별 가맹본부 수

- ☑ 정보공개서 상의 유효 가맹본부를 기업규모별로 살펴보면, 대기업 가맹본부가 35개, 중견기업이 101개, 중소기업이 1,431개, 소기업이 3,651개로 구분됨
 - 전체 유효 가맹본부 중 중소기업 본부가 97.4%를 차지하고 있으며 대/중견기업 가맹본부는 2.6% 정도로 많지 않음
- ☑ 2019년과 비교하면 소규모 가맹본부 수가 크게 늘면서 전체적인 비중에 있어 중소기업이 차지하는 비중이 증가한 것으로 볼 수 있음

[그림 III-15] 기업규모별 가맹본부 수(개)



자료 : 정보공개서 유효가맹본부

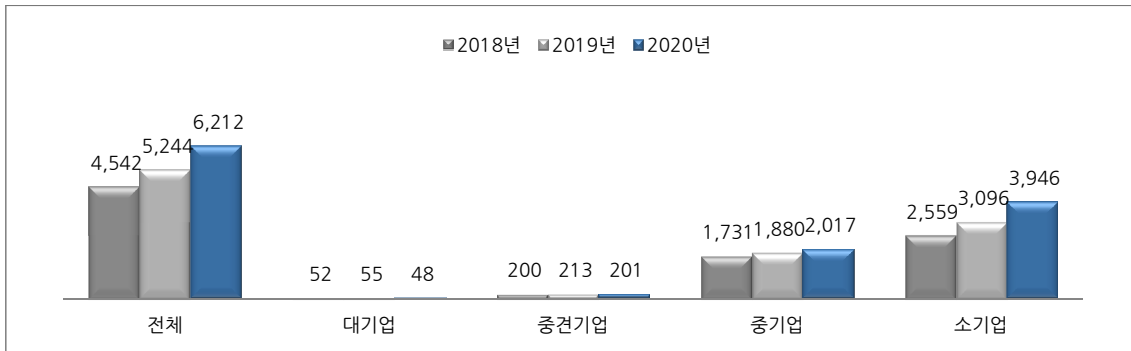
[표 III-13] 기업규모별 가맹본부 수 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
대기업	0.9	0.8	0.7
중견기업	2.6	2.4	1.9
중기업	34.6	32.1	27.4
소기업	61.9	64.7	70.0

2) 기업규모별 브랜드 수

- ☑ 기업규모별 유효 브랜드 수는 대기업 가맹본부가 운영하는 브랜드가 48개, 중견기업 브랜드가 201개, 중소기업 브랜드가 2,017개, 소기업 브랜드가 3,946개로 집계됨
 - 전체 유효 브랜드 중 중소기업 브랜드가 총 5,963개, 96%의 비중을 차지하고 있으며 대/중견기업 브랜드는 총 249개, 4%로 확인
- ☑ 2019년과 비교하면 가맹본부 변화와 마찬가지로 소기업 브랜드 비중이 증가하면서 중소기업 이상의 브랜드 비중이 연쇄적으로 줄어든 상황으로 볼 수 있음

[그림 III-16] 기업규모별 브랜드 수(개)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

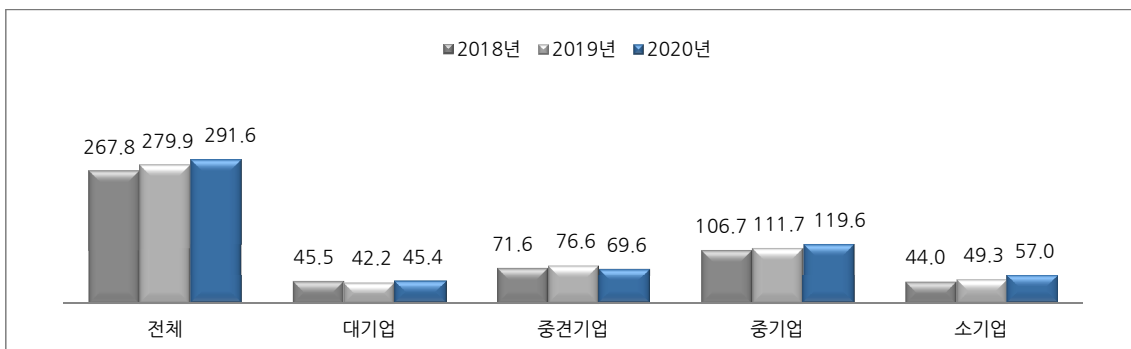
[표 III-14] 기업규모별 브랜드 수 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
대기업	1.1	1.0	0.8
중견기업	4.4	4.1	3.2
중기업	38.1	35.9	32.5
소기업	56.3	59.0	63.5

3) 기업규모별 매장 수

- ☑ 유효 브랜드의 운영 매장 수를 기업규모별로 구분하면, 대기업 브랜드 매장 수가 45.4천 개, 중견기업 브랜드 매장이 69.6천 개, 중기업 브랜드 매장이 119.6천 개, 소기업 브랜드 매장이 57.0천 개로 집계됨
- 전체 매장 수에서 차지하는 비율을 살펴보면, 중기업 브랜드 매장이 전체의 41.0%로 가장 높았고, 중견기업 브랜드 매장이 23.9%, 소기업 브랜드 매장이 19.5%, 대기업 브랜드 매장이 15.6%를 차지하는 상황
- 대/중견기업 브랜드의 경우 전체 브랜드 수에서 차지하는 비중이 높지는 않았으나 매장 운영규모는 중소기업에 비해 상대적으로 큰 것으로 볼 수 있음
- ☑ 전년 대비 변화를 살펴보면, 대기업 브랜드의 매장 수가 3.2천 개, 중기업은 7.9천 개, 소기업은 7.7천 개 증가한 반면, 중견기업 매장 수는 7.0천 개 감소한 것으로 나타남

[그림 III-17] 기업규모별 매장 수(천개)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

[표 III-15] 기업규모별 매장 수 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
대기업	17.0	15.1	15.6
중견기업	26.7	27.4	23.9
중기업	39.8	39.9	41.0
소기업	16.4	17.6	19.5

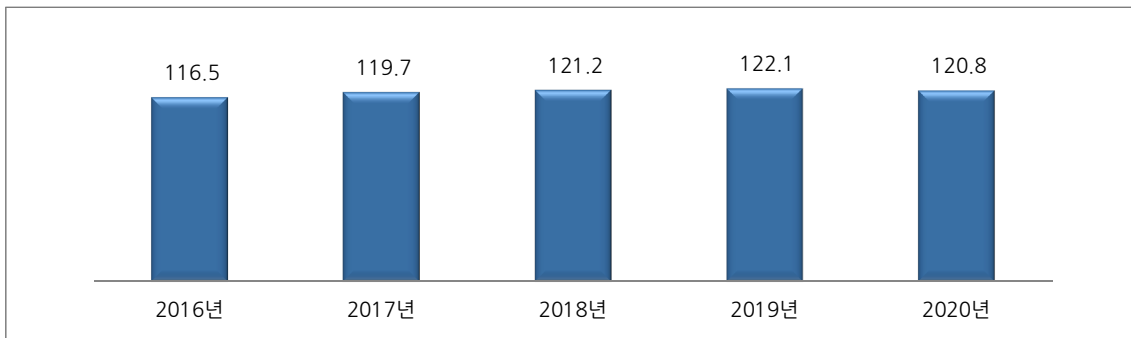
Ⅱ 매출액 및 고용

1 매출액 현황

1) 전체 현황

- ☑ 2020년 기준 프랜차이즈 산업의 전체 매출액은 약 120.8조원 규모로 추정됨¹²⁾
 - 지난 2019년까지는 매출액 규모가 계속해서 증가 추세를 보였으나, 2020년의 경우에는 마이너스 성장을 한 것으로 분석됨
- ☑ 가맹본부, 브랜드, 가맹점 등 전체적인 사업체 규모가 증가했음에도 불구하고 COVID-19 사태로 인한 국내외 경기 위축과 사회적 거리두기, 자영업 영업시간 제한 등으로 프랜차이즈 관련 업종의 영업환경이 크게 악화되면서 전체적인 매출액 규모가 감소한 것으로 해석됨

[그림 III-18] 전체 매출액(조원)



자료 : 정보공개서 유효사업체

[표 III-16] 전체 매출액 증가율(%)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
증가율	0.6	2.7	1.3	0.7	-1.1

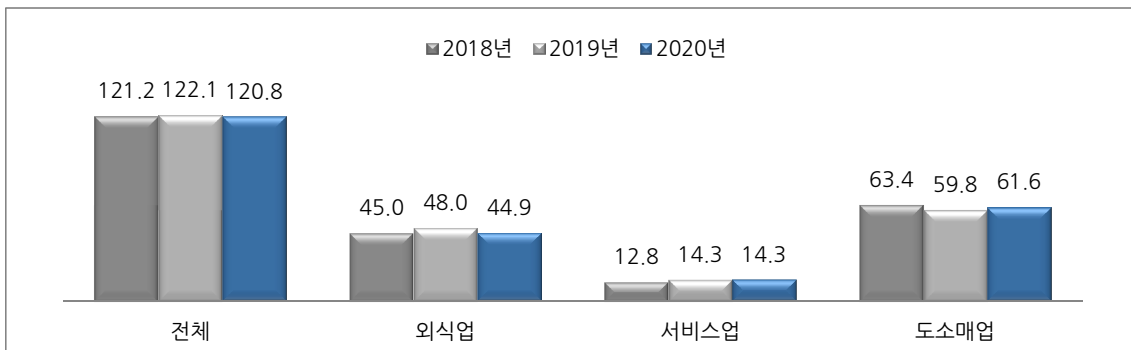
12) 여기에서 전체 매출액은 가맹본부 매출액과 가맹점 매출액을 합한 값임

2) 업종별 매출액

① 업종별 매출액

- ☑ 업종별로는 도소매업 전체 매출액이 61.6조원으로 분석되었고, 외식업 매출액이 44.9조원, 서비스업 매출액이 14.3조원으로 각각 추정됨
 - 전년도와 비교할 경우 외식업 분야의 매출액 감소분은 3.1조원으로 약 6.5% 정도 감소한 것으로 나타났고, 도소매업은 1.8조원, 약 3% 정도 증가한 상황. 반면 서비스업은 전년도와 큰 변화가 없는 상황
- ☑ 산업 전체 매출액에서 업종별 매출액이 차지하는 비율을 살펴보면, 도소매업 매출 비중이 51.0%로 전체의 절반 정도를 차지하고 있으며, 외식업이 37.2%, 서비스업이 11.8% 정도로 나타남
- ☑ 2019년과 비교할 경우 외식업은 비중이 감소한 반면, 도소매업 매출액 비중은 다소 증가한 것으로 나타났고, 서비스업은 큰 변화가 없음

[그림 III-19] 업종별 매출액(조원)



자료 : 정보공개서 유효사업체

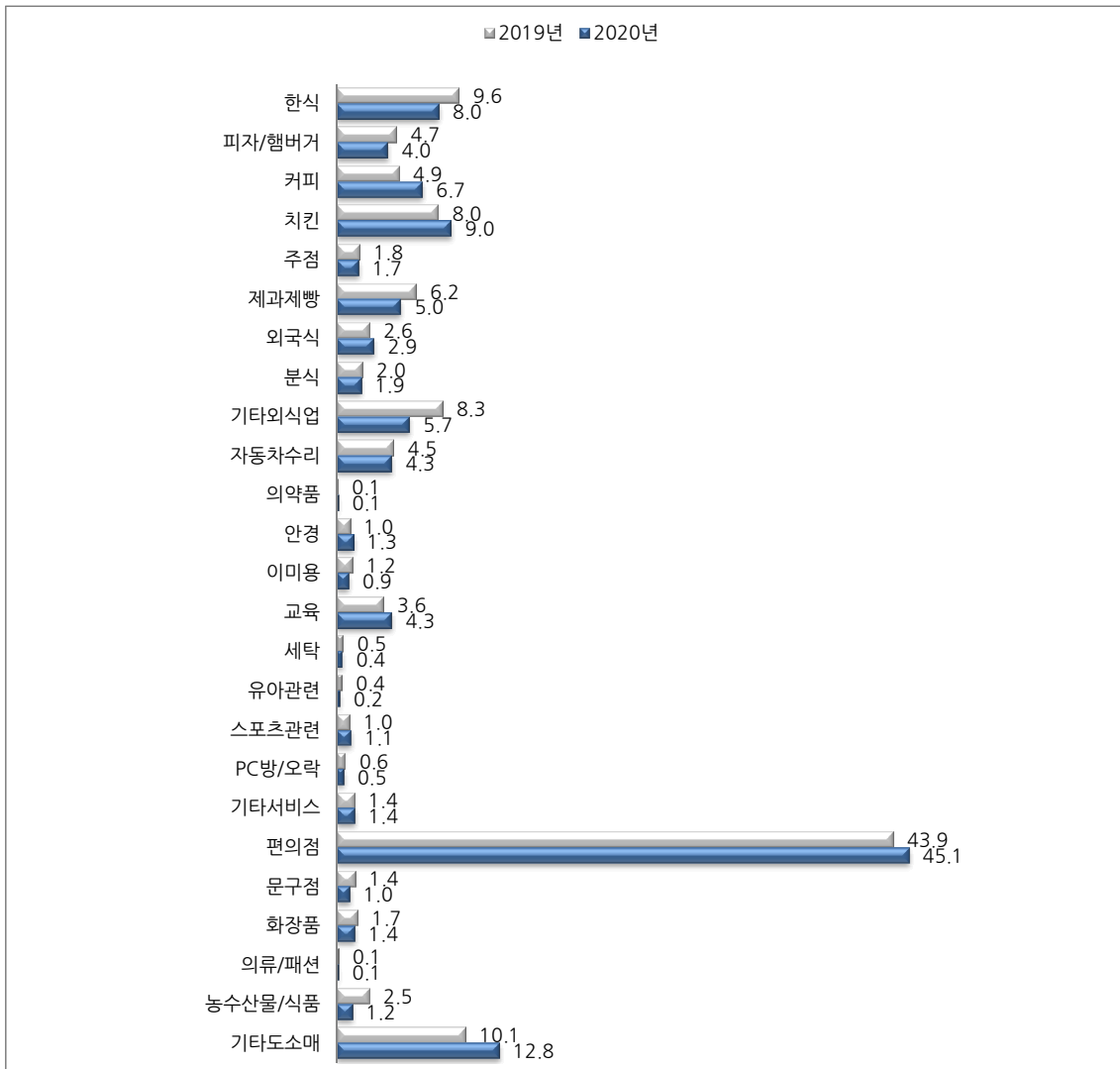
[표 III-17] 업종별 매출액 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	37.1	39.3	37.2
서비스업	10.6	11.7	11.8
도소매업	52.3	49.0	51.0

② 세부업종별 매출액

- ☑ 세부업종별 매출액은 편의점 분야 매출액이 45.1조원으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 이어서 기타 도소매 12.8조원, 치킨 9.0조원, 한식 8.0조원, 커피 6.7조원, 기타 외식업 5.7조원 등의 순으로 분석됨
- ☑ 2019년과 비교하면 매출액이 소폭 감소한 업종들이 많은 가운데, 기타 도소매(+2.7조원), 커피(+1.8조원), 편의점(+1.2조원), 치킨(+1.0조원) 등 일부 업종은 오히려 증가했는데, 비대면 소비 확산에 따른 소비행태 변화도 일정부분 영향을 미친 것으로 해석됨

[그림 III-20] 세부업종별 매출액(조원)



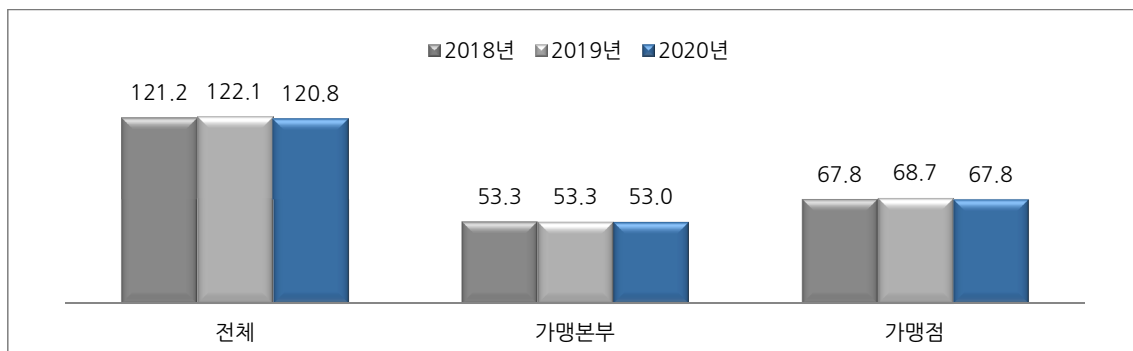
자료 : 정보공개서 유효사업체

3) 가맹사업자별 매출액

① 가맹사업자별 매출액

- ☑ 가맹사업자별로 구분하면, 가맹점 사업자 매출액이 67.8조원으로 프랜차이즈 산업 전체 매출액의 약 56.1%를 차지하고 있으며, 가맹본부 매출액은 53.0조원 규모로 전체 산업의 43.9%를 차지하고 있음
- 2019년과 비교하면 가맹사업자별 매출액 비중 변화는 크지 않지만, 가맹점과 가맹본부 모두 매출액 규모가 소폭 감소한 것으로 나타나, 코로나 사태가 가맹사업자 전반의 경영 악화에 영향을 미쳤다는 것을 알 수 있음

[그림 III-21] 가맹사업자별 매출액(조원)



자료 : 정보공개서 유효사업체

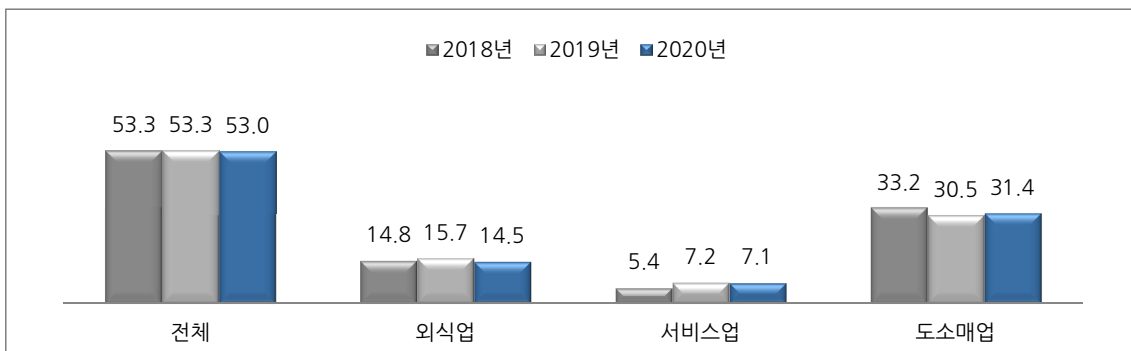
[표 III-18] 가맹사업자별 매출액 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
가맹본부	44.0	43.7	43.9
가맹점	55.9	56.3	56.1

② 가맹본부 매출액

- ☑ 가맹본부 업종별 매출액은 도소매업이 31.4조원으로 분석되었으며, 외식업 가맹본부가 14.5조원, 서비스업 가맹본부 매출액이 7.1조원으로 추정
 - 2019년과 비교하면 외식업 가맹본부 매출액이 1.2조원 감소, 서비스업 가맹본부 매출액이 0.1조원 감소한 반면, 도소매업은 0.9조원 증가한 것으로 나타남
- ☑ 가맹본부당 평균 매출액은 101.6억원 규모로 나타났으며, 업종별로는 도소매업이 평균 1,109.8억원, 서비스업이 72.9억원, 외식업이 36.6억원 수준으로 분석됨. 전체적으로 전년도에 비해 가맹본부 평균 매출액 규모가 줄어든 상황으로 볼 수 있음

[그림 III-22] 업종별 가맹본부 매출액(조원)



자료 : 정보공개서 유효가맹본부

[표 III-19] 업종별 가맹본부 매출액 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	27.8	29.5	27.4
서비스업	10.1	13.5	13.4
도소매업	62.3	57.2	59.2

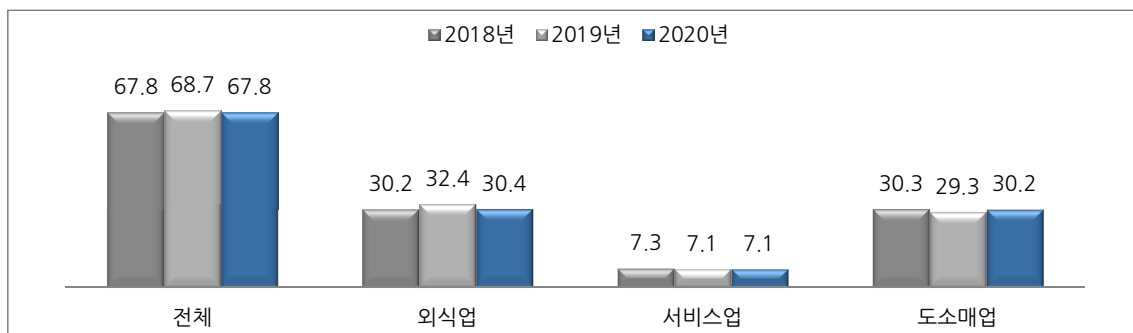
[표 III-20] 업종별 가맹본부 평균 매출액(억원)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	139.7	122.0	101.6
외식업	51.8	47.8	36.6
서비스업	71.3	84.1	72.9
도소매업	1,586.2	1,280.3	1,109.8

③ 가맹점 매출액

- ☑ 가맹점의 업종별 매출액은 외식업(30.4조원)과 도소매업(30.2조원)이 비슷한 수준으로 추정되었으며, 서비스업은 7.1조원으로 분석됨
 - 2019년과 비교하면 외식업 가맹점 매출액 감소폭이 두드러진 가운데(-2.0조원), 도소매업은 0.9조원 증가하였고, 서비스업은 큰 차이가 없었음
- ☑ 가맹점당 평균 매출액은 약 2.5억원 정도로 분석되었고, 업종별로는 도소매업 가맹점 평균 매출액이 4.9억원, 외식업 가맹점이 2.2억원, 서비스업 가맹점이 약 0.9억원 정도로 추산됨
 - 모든 업종에서 가맹점당 평균 매출액이 감소한 것으로 나타나, 경기위축 및 영업제한 조치 등이 매장 경영 악화에 큰 영향을 미치고 있음을 확인시켜 줌

[그림 III-23] 업종별 가맹점 매출액(조원)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

[표 III-21] 업종별 가맹점 매출액 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	44.5	47.2	44.8
서비스업	10.8	10.3	10.5
도소매업	44.7	42.6	44.5

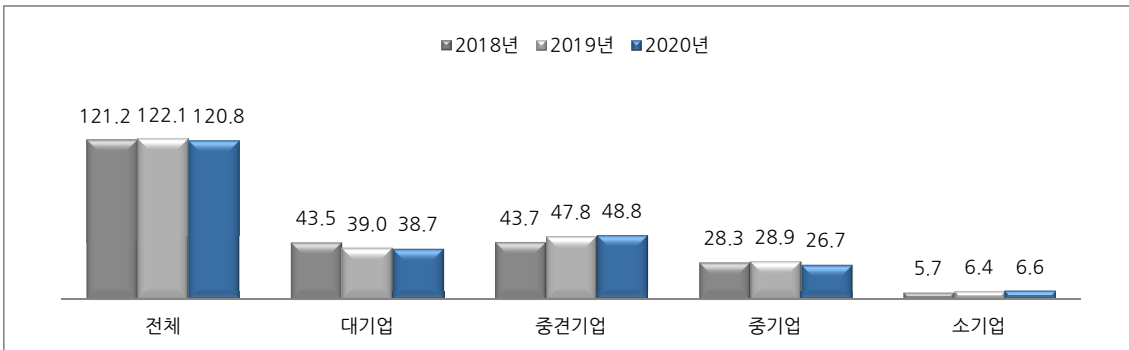
[표 III-22] 업종별 가맹점 평균 매출액(백만원)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	268.4	267.9	245.1
외식업	248.8	256.3	224.5
서비스업	97.9	97.1	89.7
도소매업	537.1	510.5	492.8

4) 기업규모별 매출액

- ☑ 기업규모별 매출액을 살펴보면, 중견기업 매출액(가맹본부 및 해당 브랜드 소속 가맹점)이 48.8조원, 대기업 매출액이 38.7조원, 중소기업 매출액이 26.7조원, 소기업 매출액이 6.6조원으로 분석됨
- 전체 매출액에서 차지하는 비중은 중견기업 40.4%, 대기업 32.0%, 중소기업 22.1%, 소기업 5.5% 등으로 대·중견기업 가맹본부와 소속 가맹점 매출액이 전체 산업 매출의 상당 부분을 차지하는 것을 알 수 있음
- ☑ 한편, 2019년 기업규모별 매출액 수준과 비교하면 전체적으로 변화가 크지는 않은 가운데, 중견기업 매출액이 다소 증가했고(47.8조원 → 48.8조원), 중소기업 매출액이 다소 감소(28.9조원 → 26.7조원)한 것으로 나타남
- 기업규모별 매출액 비중 변화도 크지 않은 가운데, 마찬가지로 중견기업 매출액 비중 증가(+1.3% P.)와 중소기업 매출액 비중 감소(-1.6% P.)가 확인됨

【그림 III-24】 기업규모별 브랜드 전체 매출액(조원)



자료 : 정보공개서 유효사업체

【표 III-23】 기업규모별 브랜드 전체 매출액 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
대기업	35.9	31.9	32.0
중견기업	36.1	39.1	40.4
중기업	23.3	23.7	22.1
소기업	4.7	5.2	5.5

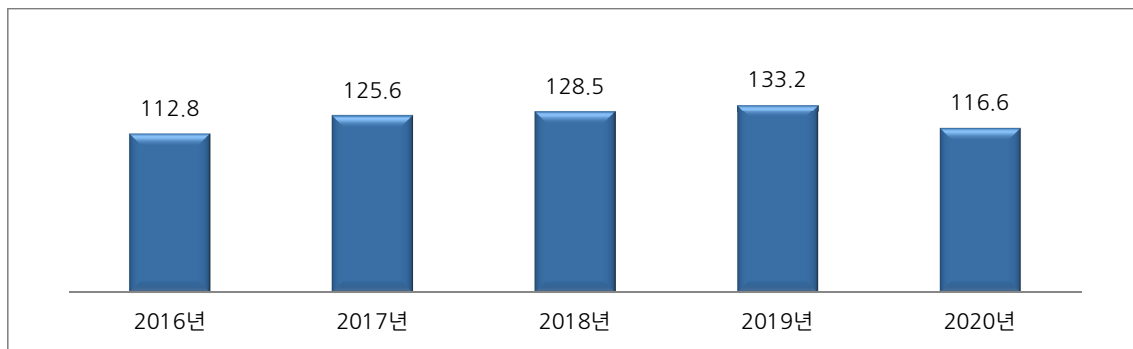
2

고용 현황

1) 전체 현황

- ☑ 정보공개서 상의 유효 사업체를 대상으로 추정한 프랜차이즈 산업 종사자 규모는 약 116.6만 명으로 분석됨¹³⁾
- ☑ 시계열로 분석해 보면, 프랜차이즈 산업 종사자 규모는 2019년까지 지속적인 증가 추세를 보였으나 2020년에는 2019년 대비 약 16만 여 명 정도 줄어든 상황임
 - 가맹사업자의 평균 매출액 감소와 마찬가지로 코로나 상황으로 인한 전체적인 운영규모 축소가 종사자 수 감소에도 일정 부분 영향을 미친 것으로 해석됨

[그림 III-25] 전체 고용현황(만명)



자료 : 정보공개서 유효사업체

[표 III-24] 전체 고용 증가율(%)

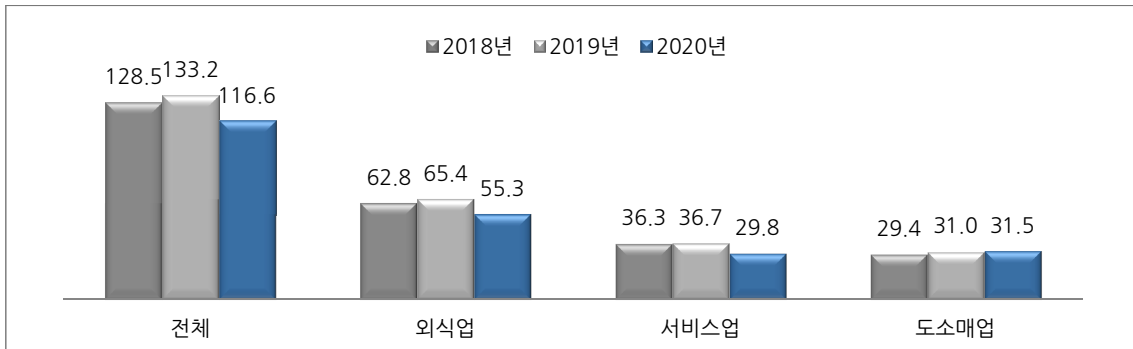
구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
증가율	8.1	11.3	2.3	3.7	-12.5

13) 가맹본부 종사자는 정보공개서의 임직원 수를 분석하였으며, 가맹점 종사자는 표본조사 결과값을 유효 가맹점 수에 적용하여 추정하였음

2) 업종별 고용

- ☑ 업종별로는 외식업 종사자가 55.3만 명으로 가장 많았으며, 도소매업이 31.5만 명, 서비스업이 29.8만 명 수준으로 나타남
 - 산업 전체 고용에서 차지하는 비중은 외식업이 47.4%, 도소매업이 27.0%, 서비스업이 25.6%로 분석됨
- ☑ 2019년과 비교하면 외식업 종사자가 10.1만 명 감소했으며, 서비스업도 약 6.9만 명 정도 줄어든 것으로 나타남. 반면, 도소매업 분야 종사자는 거의 차이가 없는 것으로 분석

[그림 III-26] 업종별 고용(만명)



자료 : 정보공개서 유효사업체

[표 III-25] 업종별 고용 비율(%)

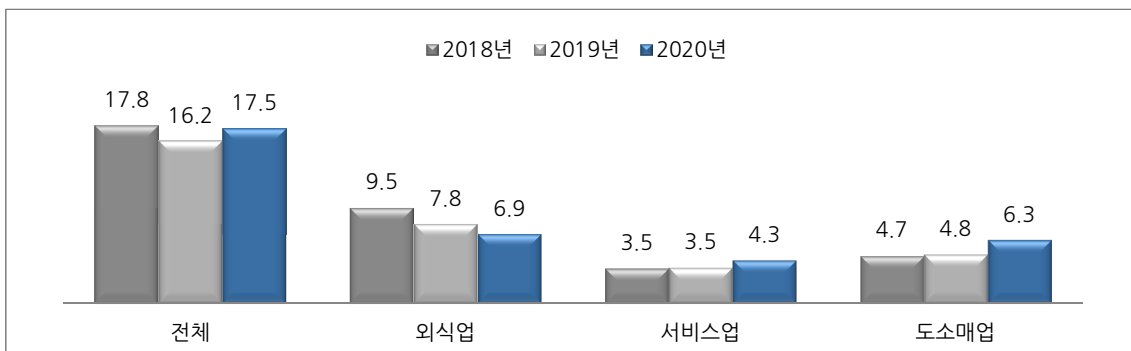
구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	48.8	49.1	47.4
서비스업	28.2	27.6	25.6
도소매업	22.9	23.3	27.0

3) 가맹사업자별 고용

① 가맹본부 고용

- ☑ 가맹본부 고용수준은 17.5만 명으로 2019년에 비해 1.3만 명 증가한 것으로 나타났는데, 전체 가맹본부 수가 크게 늘면서 종사자 수 증가를 견인한 것으로 보여짐
- 업종별로는 외식업 가맹본부 임직원이 6.9만 명, 도소매업이 6.3만 명, 서비스업이 4.3만 명 등으로 나타남
- 2019년과 비교하면, 외식업 가맹본부 임직원 수가 0.9만 명 감소한 반면, 서비스업과 도소매업에서 각각 0.8만 명, 1.5만 명 증가한 것으로 분석

[그림 III-27] 가맹본부 업종별 고용(만명)



자료 : 정보공개서 유효가맹본부

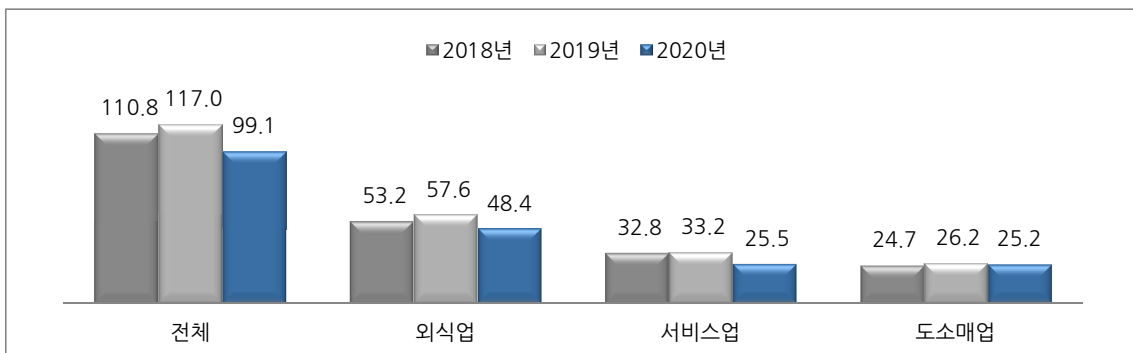
[표 III-26] 가맹본부 업종별 고용 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	53.6	48.3	39.4
서비스업	19.7	21.9	24.6
도소매업	26.7	29.9	36.0

② 가맹점 고용

- ☑ 가맹점 고용은 99.1만 명으로 2019년에 비해 17.9만 명 감소한 것으로 추정됨
 - 업종별로는 매장 수가 많은 외식업종의 종사자 수가 48.4만 명으로 가장 많았으며, 서비스업(25.5만 명)과 도소매업(25.2만 명)이 비슷한 수준의 종사자 규모를 나타내고 있음
 - 전년도와 비교하면 모든 업종에서 가맹점 종사자 규모가 감소한 상황으로 코로나로 인한 시장 위축 및 자영업 경영위기 상황을 반영

[그림 III-28] 가맹점 업종별 고용(만명)



자료 : 정보공개서 유효브랜드, 실태조사

[표 III-27] 가맹점 업종별 고용 비율(%)

구분	2018년	2019년	2020년
전체	100.0	100.0	100.0
외식업	48.1	49.2	47.6
서비스업	29.6	28.4	23.7
도소매업	22.3	22.4	28.7

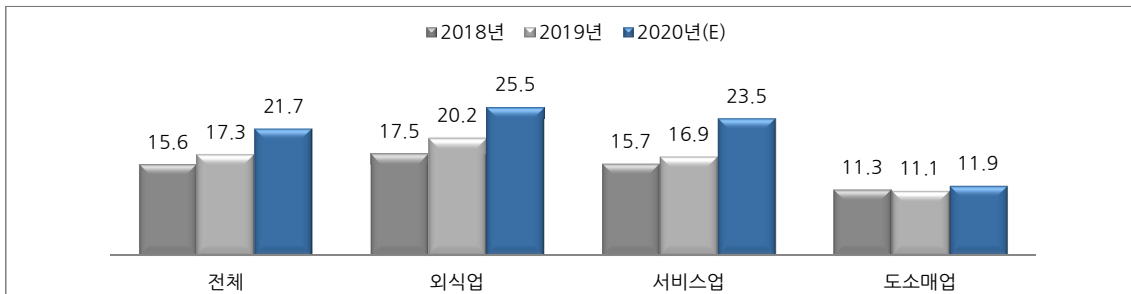
Ⅲ 가맹계약 현황

1 가맹점 변동현황

1) 종합 현황

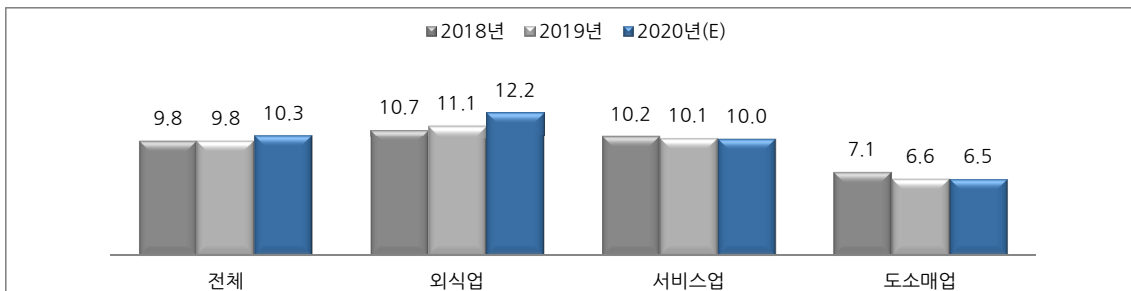
- ☑ 2020년 말 기준 프랜차이즈 산업의 가맹점 신규 개점률은 21.7%, 폐점률은 10.3%로 분석됨¹⁴⁾
 - 업종별 신규 개점률은 외식업이 25.5%, 서비스업이 23.5%, 도소매업이 11.9%로 나타났으며, 최근 계속해서 증가추세를 보이고 있음
 - 업종별 폐점률은 외식업 12.2%, 서비스업 10.0%, 도소매업 6.5% 수준으로, 외식업의 경우 2019년 대비 다소 증가했으나, 서비스업과 도소매업 폐점률은 비슷한 수준을 유지하고 있음

[그림 Ⅲ-29] 업종별 개점률(%)



자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

[그림 Ⅲ-30] 업종별 폐점률(%)



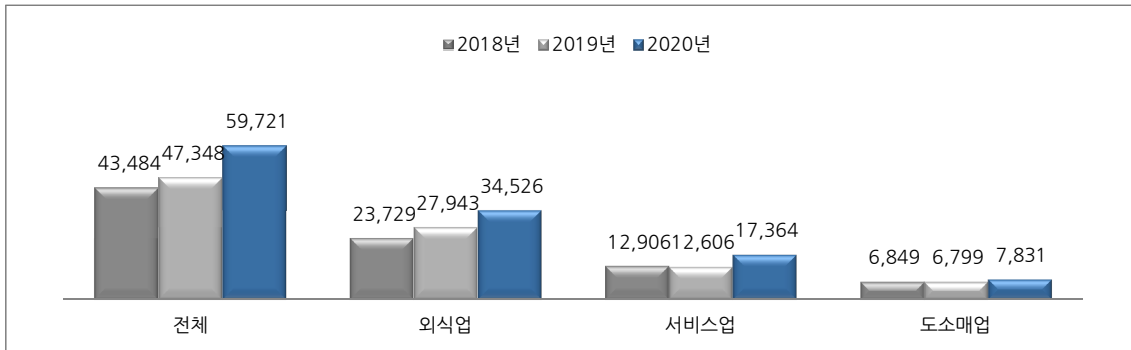
자료 : 공정거래위원회, 정보공개서

14) 2019년까지는 가맹사업정보제공시스템 발표자료에 근거했으며, 2020년은 정보공개서를 토대로 추정한 결과임

2) 신규개점

- ☑ 2020년 정보공개서 상 유효브랜드 기준으로 신규개점 수를 집계한 결과 총 59,721개로 2019년에 비해 12,373개 증가한 것으로 나타남
- 업종별로는 외식업 신규개점 수가 34,526개로 많았고, 이어 서비스업 17,364개, 도소매업 7,831개 순으로 나타남. 2019년과 비교하면 모든 업종에서 신규개점 수가 증가한 상황
- 세부업종별로는 기타 서비스 신규개점 수가 97.4백 개로 가장 많았고, 한식이 84.6백 개, 편의점 62.8백 개, 기타 외식업 54.0백 개, 치킨 52.6백 개, 커피 48.3백 개 순으로 분석됨

[그림 III-31] 업종별 신규개점 수(개)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

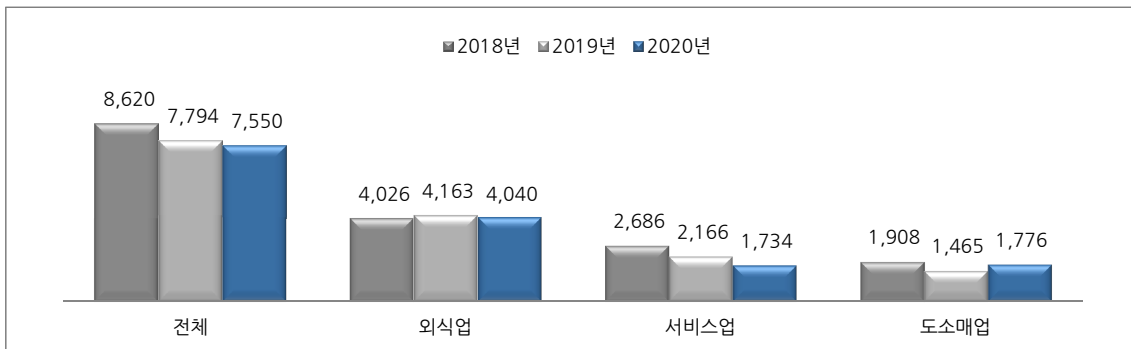
[표 III-28] 세부업종별 신규개점 수(백개)

세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	473.5	597.2	이미용	9.5	4.9
한식	70.6	84.6	교육	62.0	44.9
피자·햄버거	12.5	18.8	세탁	5.7	4.6
커피	32.4	48.3	유아관련	0.9	0.9
치킨	41.3	52.6	스포츠관련	6.9	5.4
주점	17.1	23.2	PC방/오락	6.2	3.0
제과·제빵	11.3	8.2	기타서비스	25.0	97.4
외국식	16.6	24.4	편의점	56.1	62.8
분식	23.5	31.2	문구점	0.7	0.5
기타외식업	54.1	54.0	화장품	0.3	0.4
자동차수리	5.0	4.9	의류/패션	0.8	0.5
의약품	2.2	3.3	농수산물/식품	1.7	2.3
안경	2.8	4.2	기타도소매	8.5	11.7

3) 계약종료

- ☑ 2020년 유효브랜드 기준 계약종료 가맹점 수를 집계한 결과, 전체적으로 7,550개 매장이 계약을 종료한 것으로 확인됨
 - 업종별로는 매장 수 자체가 많은 외식업에서의 계약종료가 4,040개로 가장 많았고, 도소매업(1,776개)과 서비스업(1,734개)은 엇비슷한 규모로 나타남
 - 세부업종별로는 편의점 계약종료 수가 12.0백 개로 가장 많았고, 이어 교육(9.7백 개), 한식(8.1백 개), 치킨(7.9백 개), 기타 외식업(7.6백 개), 커피(4.7백 개) 순으로 확인됨

[그림 III-32] 업종별 계약종료 수(개)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

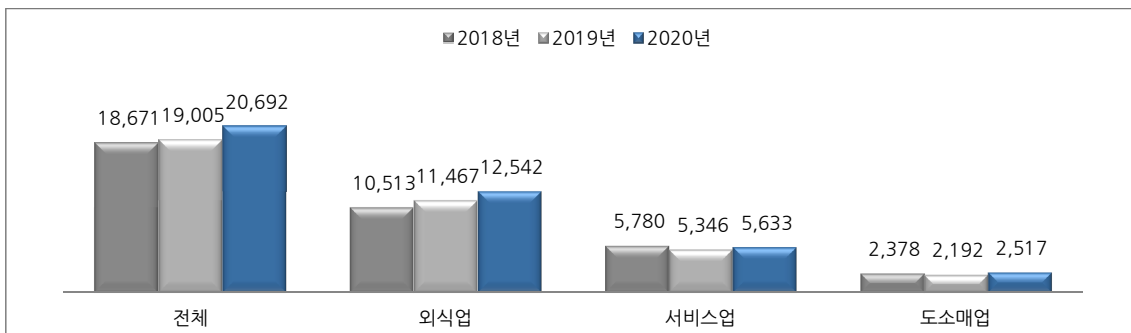
[표 III-29] 세부업종별 계약종료 수(백개)

세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	77.9	75.5	이미용	1.5	0.6
한식	8.7	8.1	교육	13.2	9.7
피자·햄버거	2.0	1.5	세탁	0.8	1.8
커피	4.7	4.7	유아관련	1.0	0.5
치킨	8.1	7.9	스포츠관련	0.2	0.5
주점	2.2	3.0	PC방/오락	1.8	1.0
제과·제빵	2.7	1.1	기타서비스	0.9	1.2
외국식	2.7	2.6	편의점	9.0	12.0
분식	3.2	3.9	문구점	0.3	0.3
기타외식업	7.5	7.6	화장품	2.3	3.5
자동차수리	1.2	1.6	의류/패션	0.1	0.1
의약품	0.0	0.0	농수산물/식품	0.8	0.4
안경	1.0	0.4	기타도소매	2.1	1.4

4) 계약해지

- ☑ 2020년 유효 브랜드 기준 가맹점 계약해지 건수는 총 20,692개로 2019년보다 다소 증가한 것으로 나타남
- 업종별로는 외식업에서의 계약해지 건수가 12,542개로 많았고, 서비스업은 5,633개, 도소매업은 2,517개로 분석됨
- 세부업종별로는 교육 서비스의 계약해지가 32.2백 개로 가장 많았고, 이어 한식(29.1백 개), 치킨(23.1백 개), 기타 외식업(22.6백 개), 편의점(16.9백 개), 주점(11.8백 개), 커피(10.8백 개) 등의 순으로 나타남

[그림 III-33] 업종별 계약해지 수(개)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

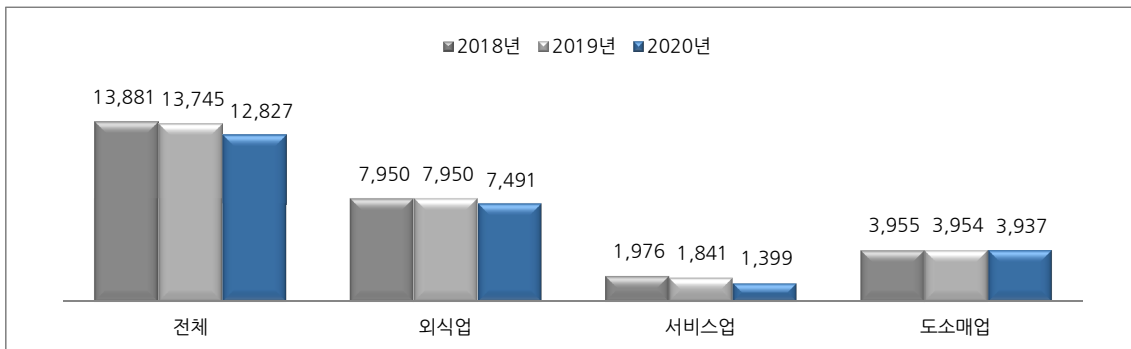
[표 III-30] 세부업종별 계약해지 수(백개)

세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	190.0	206.9	이미용	3.0	2.2
한식	24.5	29.1	교육	35.6	32.2
피자·햄버거	6.5	6.4	세탁	1.6	1.9
커피	9.1	10.8	유아관련	1.1	1.1
치킨	20.6	23.1	스포츠관련	1.9	1.0
주점	12.9	11.8	PC방/오락	2.0	2.9
제과·제빵	5.4	5.0	기타서비스	3.3	9.1
외국식	7.5	7.2	편의점	15.0	16.9
분식	7.5	9.4	문구점	0.4	0.4
기타외식업	20.7	22.6	화장품	2.6	3.9
자동차수리	2.5	3.8	의류/패션	0.3	0.3
의약품	0.9	1.1	농수산물/식품	0.5	0.6
안경	1.5	1.0	기타도소매	3.1	3.2

5) 명의변경

- ☑ 2020년 유효 브랜드 기준 명의변경 건수는 총 12,827개로 2019년 13,745개보다 다소 감소함
- 업종별로는 외식업에서의 명의변경 건수가 7,491개, 도소매업 3,937개, 서비스업 1,399개 등으로 집계됨
 - 세부업종별로는 편의점 명의변경 건수가 36.3백 개로 다른 업종에 비해 특히 많았고, 이어 치킨(19.6백 개), 커피(13.6백 개), 한식(10.7백 개), 기타외식업(9.0백 개), 피자/햄버거 (6.9백 개) 등의 순으로 분석됨

[그림 III-34] 업종별 명의변경 수(개)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

[표 III-31] 세부업종별 명의변경 수(백개)

세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	137.5	128.3	이미용	2.3	1.5
한식	12.0	10.7	교육	6.8	4.7
피자·햄버거	5.9	6.9	세탁	3.6	2.9
커피	11.4	13.6	유아관련	0.4	0.3
치킨	21.7	19.6	스포츠관련	2.0	1.4
주점	4.0	3.7	PC방/오락	0.7	0.3
제과·제빵	6.0	4.1	기타서비스	1.6	1.9
외국식	2.4	2.5	편의점	35.5	36.3
분식	5.6	4.8	문구점	0.4	0.3
기타외식업	10.7	9.0	화장품	0.7	0.7
자동차수리	0.2	0.2	의류/패션	0.1	0.0
의약품	0.1	0.1	농수산물/식품	0.8	0.6
안경	0.8	0.9	기타도소매	2.2	1.4

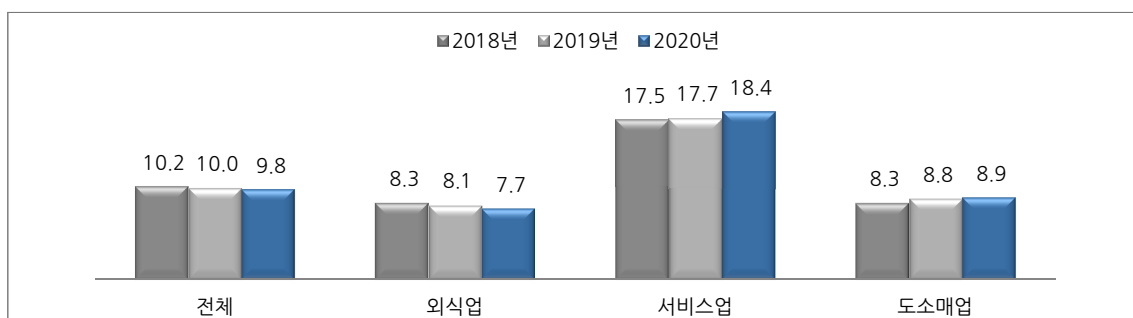
2

가맹계약 주요 현황

1) 가맹비

- ☑ 2020년 기준 유효 브랜드의 평균 가맹비는 9.8백만원으로 최근 3년 간 계속해서 소폭의 감소세를 나타내고 있음
- 업종별로는 서비스업의 평균 가맹비가 18.4백만원으로 도소매업(8.9백만원)이나 외식업(7.7백만원)보다 높게 나타남
- 세부업종별로는 교육서비스의 평균 가맹비가 30.7백만원으로 가장 높았고, 이어 유아 관련 서비스(24.6백만원), 기타서비스(14.6백만원), 의약품(14.2백만원) 등의 순으로 확인됨

[그림 III-35] 업종별 평균 가맹비(백만원)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

[표 III-32] 세부업종별 평균 가맹비(백만원)

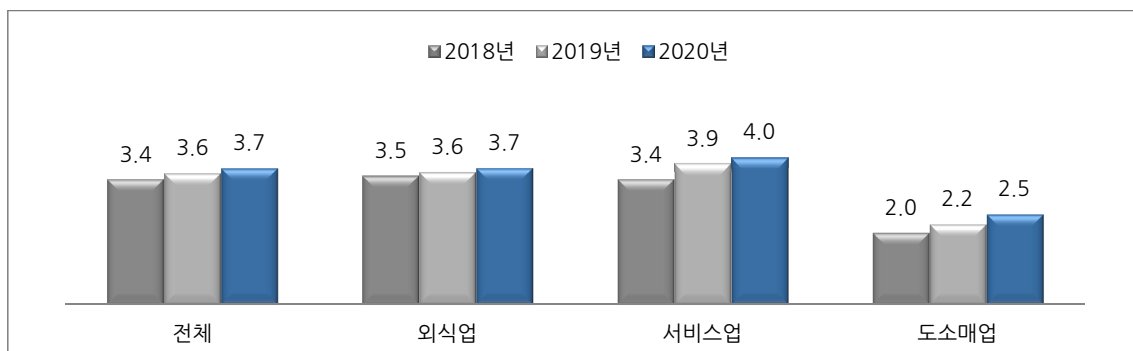
세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	10.0	9.8	이미용	13.8	12.8
한식	8.6	7.7	교육	27.8	30.7
피자·햄버거	7.3	7.4	세탁	3.5	3.9
커피	7.6	7.6	유아관련	23.7	24.6
치킨	4.8	5.0	스포츠관련	14.1	14.2
주점	6.8	7.1	PC방/오락	8.4	8.8
제과·제빵	9.3	10.1	기타서비스	13.9	14.6
외국식	10.0	9.8	편의점	6.1	6.0
분식	6.7	6.2	문구점	6.3	6.0
기타외식업	9.0	8.3	화장품	10.9	11.3
자동차수리	5.3	5.6	의류/패션	10.0	8.4
의약품	13.5	14.2	농수산물/식품	4.9	4.5
안경	10.6	9.9	기타도소매	9.9	10.4

2) 교육비

☑ 2020년 기준 브랜드 평균 교육비는 3.7백만원 수준으로, 최근 3년 간 소폭 증가하는 추세가 나타나고 있음

- 업종별로는 상대적으로 기술적 요소가 중요하게 요구되는 서비스업의 평균 교육비가 4.0백만원으로 외식업(3.7백만원)과 도소매업(2.5백만원)보다 다소 많은 것으로 확인됨
- 세부업종별로는 의약품 분야의 교육비가 15.3백만원으로 다른 업종의 3~4배 정도로 높았고, 이어 제과제빵 5.5백만원, 유아관련 서비스 5.2백만원, 교육 서비스 4.8백만원, 자동차 수리 4.3백만원 등의 순으로 분석됨

[그림 III-36] 업종별 평균 교육비(백만원)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

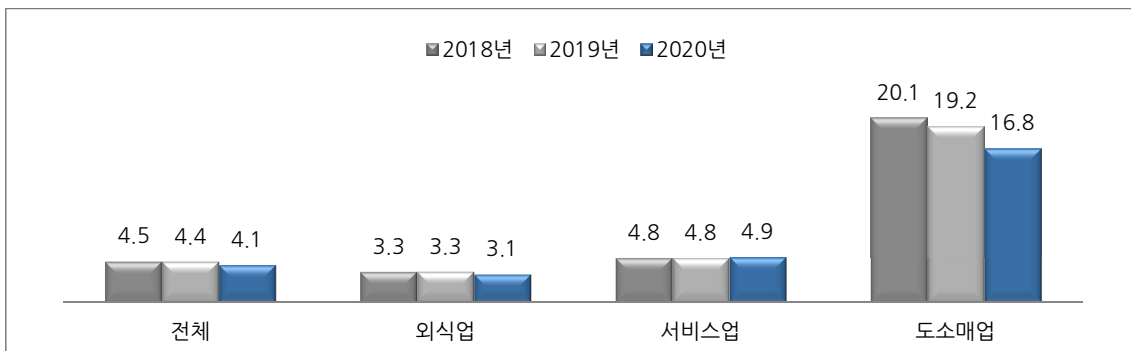
[표 III-33] 세부업종별 평균 교육비(백만원)

세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	3.6	3.7	이미용	3.8	3.9
한식	4.0	4.0	교육	4.2	4.8
피자·햄버거	3.3	3.3	세탁	1.4	1.6
커피	3.4	3.5	유아관련	4.9	5.2
치킨	2.3	2.4	스포츠관련	3.8	4.1
주점	3.4	3.6	PC방/오락	2.5	2.8
제과·제빵	4.2	5.5	기타서비스	3.9	3.6
외국식	4.3	4.3	편의점	0.5	0.6
분식	2.9	2.9	문구점	0.8	0.7
기타외식업	3.8	3.9	화장품	2.0	2.0
자동차수리	3.9	4.3	의류/패션	3.4	3.8
의약품	15.3	15.3	농수산물/식품	2.1	2.3
안경	2.0	1.9	기타도소매	2.5	2.7

3) 보증금

- ☑ 2020년 기준 유효 브랜드 전체의 평균 보증금은 4.1백만원으로 최근 3년 간 조금씩 줄어드는 추세가 확인됨
- 업종별로는 도소매업의 평균 보증금이 16.8백만원으로 높았고, 서비스업은 4.9백만원, 외식업은 3.1백만원으로 분석됨
- 세부업종별로는 문구점 업종의 보증금이 35.0백만원으로 가장 높았고, 기타 도소매업도 21.4백만원으로 상대적으로 보증금 액수가 큰 것으로 확인됨. 그 다음으로는 편의점(10.6백만원), 화장품(8.3백만원), 유아관련 서비스(6.8백만원) 등의 순으로 나타남

[그림 III-37] 업종별 평균 보증금(백만원)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

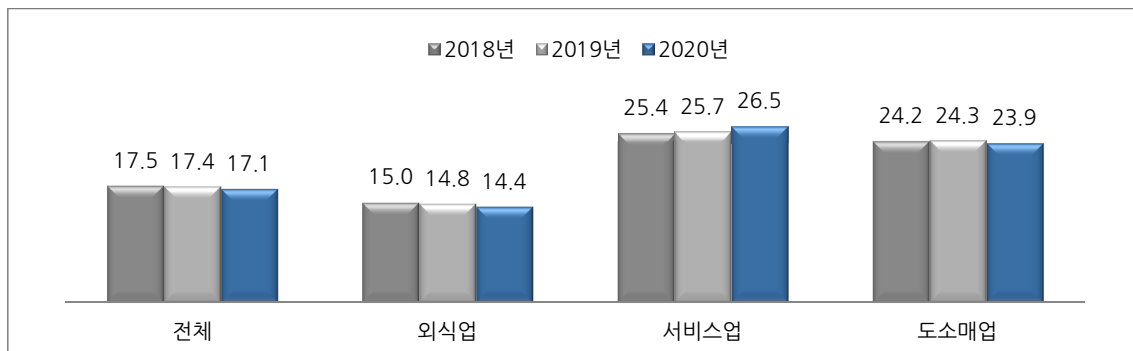
[표 III-34] 세부업종별 평균 보증금(백만원)

세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	4.4	4.1	이미용	6.6	5.9
한식	3.5	3.1	교육	4.7	4.7
피자·햄버거	4.3	3.4	세탁	2.8	3.1
커피	3.9	3.8	유아관련	6.1	6.8
치킨	1.8	1.8	스포츠관련	5.4	6.5
주점	1.9	2.1	PC방/오락	1.9	1.8
제과·제빵	5.9	5.1	기타서비스	4.4	4.9
외국식	3.4	3.3	편의점	13.1	10.6
분식	2.3	2.1	문구점	33.5	35.0
기타외식업	3.6	3.2	화장품	2.4	8.3
자동차수리	4.1	3.7	의류/패션	7.8	6.6
의약품	1.9	1.9	농수산물/식품	2.7	2.5
안경	4.2	4.9	기타도소매	26.4	21.4

4) 예치가맹금

- ☑ 2020년 기준 평균 예치가맹금은 17.1백만원으로 가맹비나 보증금과 마찬가지로 최근 3년 간 소폭의 감소세를 보여주고 있음
- 업종별로는 서비스 업종의 예치가맹금이 평균 26.5백만원, 도소매업이 23.9백만원으로 나타났다며, 외식업은 14.4백만원으로 상대적으로 적게 나타남
- 세부업종별로는 교육서비스가 39.2백만원으로 가장 많았으며, 이어 유아관련 서비스(36.9백만원), 문구점(34.2백만원), 의약품(31.3백만원), 기타도소매업(27.9백만원), 스포츠관련 (23.2백만원) 등의 순으로 높게 나타남

[그림 III-38] 업종별 평균 예치가맹금(백만원)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

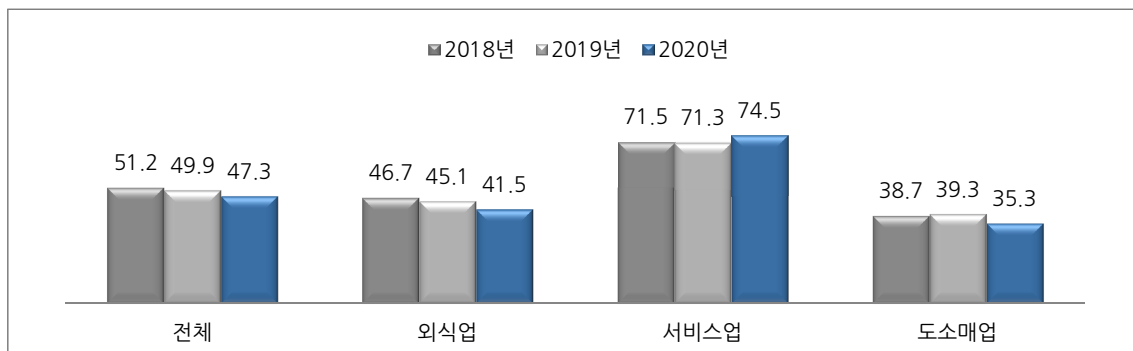
[표 III-35] 세부업종별 평균 예치가맹금(백만원)

세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	17.4	17.1	이미용	23.9	22.3
한식	15.5	14.7	교육	35.6	39.2
피자·햄버거	14.7	14.0	세탁	7.7	8.5
커피	14.8	14.5	유아관련	34.9	36.9
치킨	9.0	9.4	스포츠관련	21.9	23.2
주점	11.9	12.7	PC방/오락	12.7	13.3
제과·제빵	19.4	20.6	기타서비스	21.7	21.8
외국식	17.5	16.9	편의점	18.3	17.5
분식	11.8	11.2	문구점	34.8	34.2
기타외식업	16.2	15.2	화장품	15.1	21.2
자동차수리	13.0	13.8	의류/패션	21.2	18.7
의약품	30.7	31.3	농수산물/식품	9.4	9.4
안경	16.4	15.8	기타도소매	28.9	27.9

5) 인테리어 비용

- ☑ 각 브랜드의 평균 인테리어 비용은 47.3백만원으로 계속해서 감소하는 추세가 확인됨
- 업종별로는 서비스업의 인테리어 비용이 평균 74.5백만원으로 높았고, 외식업이 41.5백만원, 도소매업 35.3백만원 수준으로 분석됨
- 세부업종별로는 유아관련 서비스의 인테리어 비용이 204.9백만원으로 가장 높았으며, 이어 스포츠 관련 서비스(100.8백만원), 기타서비스(82.0백만원), PC방/오락(79.5백만원), 이미용(63.4백만원), 교육서비스(61.9백만원) 등의 순으로 분석

[그림 III-39] 업종별 평균 인테리어 비용(백만원)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

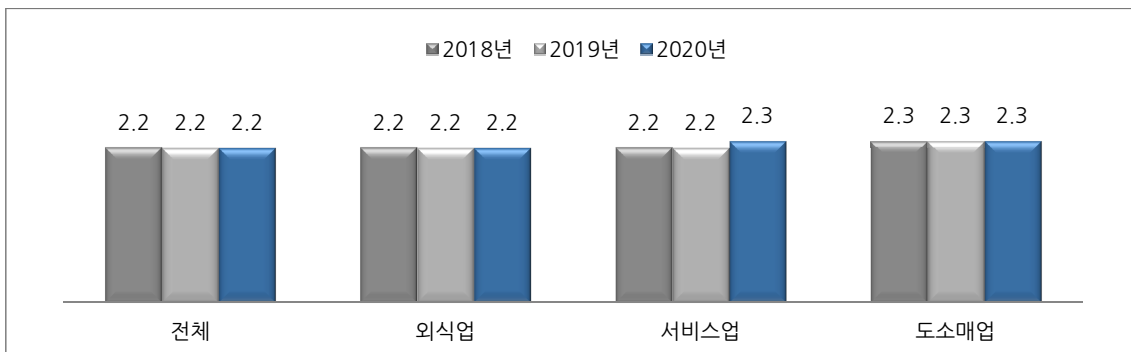
[표 III-36] 세부업종별 평균 인테리어 비용(백만원)

세부업종	2019년	2020년	세부업종	2019년	2020년
전체	49.9	47.3	이미용	64.6	63.4
한식	50.3	44.7	교육	54.1	61.9
피자·햄버거	27.7	27.4	세탁	14.4	17.2
커피	49.3	43.9	유아관련	193.3	204.9
치킨	24.7	24.6	스포츠관련	108.0	100.8
주점	46.3	50.1	PC방/오락	71.3	79.5
제과·제빵	45.1	52.0	기타서비스	78.1	82.0
외국식	57.2	49.2	편의점	19.4	20.0
분식	26.4	24.9	문구점	43.0	51.4
기타외식업	49.5	43.9	화장품	56.8	55.8
자동차수리	46.8	46.9	의류/패션	33.8	27.5
의약품	32.4	39.1	농수산물/식품	23.2	23.0
안경	49.9	48.2	기타도소매	44.8	38.1

6) 계약기간

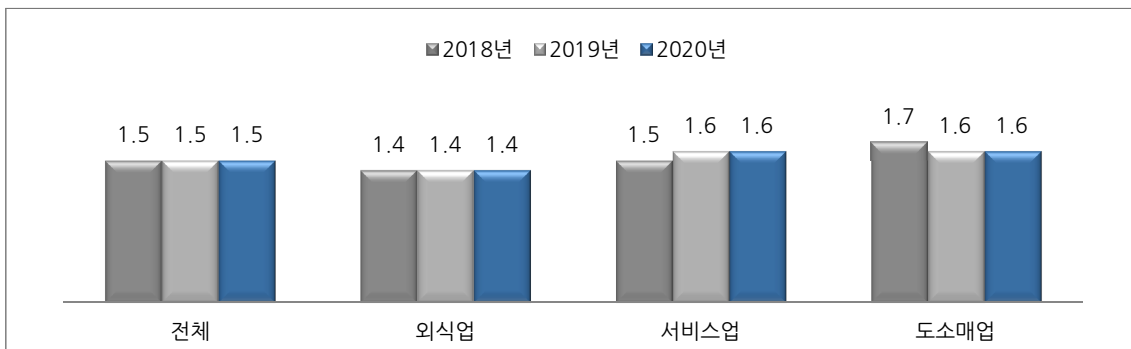
- ☑ 2020년 기준 브랜드 계약기간은 최초 2.2년, 연장 1.5년으로, 최근 3년 간 큰 변화가 없는 상황
 - 업종별로는 외식업의 계약기간이 상대적으로 짧은 경향이 확인된 가운데, 세부적으로는 편의점과 의약품 업종의 계약기간이 다른 업종에 비해 긴 것으로 분석

[그림 Ⅲ-40] 업종별 최초 계약기간(년)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

[그림 Ⅲ-41] 업종별 연장 계약기간(년)



자료 : 정보공개서 유효브랜드

[표 III-37] 세부업종별 계약기간(년)

세부업종	최초	갱신	세부업종	최초	갱신
전체	2.2	1.5	이미용	2.1	1.6
한식	2.1	1.4	교육	2.1	1.5
피자·햄버거	2.3	1.5	세탁	2.1	1.4
커피	2.3	1.5	유아관련	2.1	1.5
치킨	2.2	1.5	스포츠관련	2.7	2.0
주점	2.1	1.4	PC방/오락	2.2	1.2
제과·제빵	2.3	1.5	기타서비스	2.6	1.8
외국식	2.1	1.4	편의점	3.2	2.7
분식	2.1	1.4	문구점	1.9	1.5
기타외식업	2.2	1.4	화장품	2.4	1.4
자동차수리	2.1	1.6	의류/패션	2.2	1.3
의약품	3.3	2.8	농수산물/식품	2.1	1.4
안경	2.1	1.4	기타도소매	2.2	1.5



제4장 가맹본부 운영현황

2021 프랜차이즈 실태조사

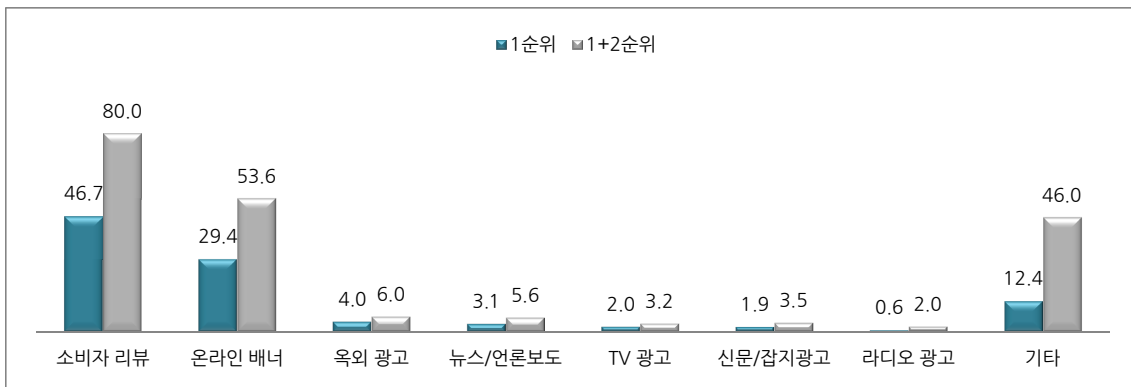
- I. 가맹본부 일반현황
- II. 물류 및 정보화
- III. 인력 및 기술현황
- IV. 해외진출
- V. 가맹사업자 관계
- VI. 최근 이슈 및 정책

I / 가맹본부 일반현황

1 브랜드 홍보

- ☑ 가맹본부에서 주로 활용하는 브랜드 홍보매체로는 소비자 리뷰가 46.7%로 가장 높게 조사되었고, 이어 온라인 배너 29.4%, 옥외광고 4.0%, 뉴스/언론보도 3.1%, TV 광고 2.0%, 신문/잡지 광고 1.9% 등의 순으로 조사됨(1순위 응답 기준)
- 소비자 리뷰를 활용한 홍보가 모든 업종에서 가장 높게 조사된 가운데(외식업 47.9%, 서비스업 43.3%, 도소매업 42.2%), 도소매업의 경우 온라인 배너(41.3%)를 활용하는 경우도 많았음
- ☑ 1순위와 2순위를 합한 경우에도 소비자 리뷰(80.0%)와 온라인 배너(53.6%) 활용도가 매우 높게 조사됨

[그림 IV-1] 브랜드 홍보매체(%)



Base: 전체(N=800)

[표 IV-1] 브랜드 홍보매체-기업특성별(1순위, %)

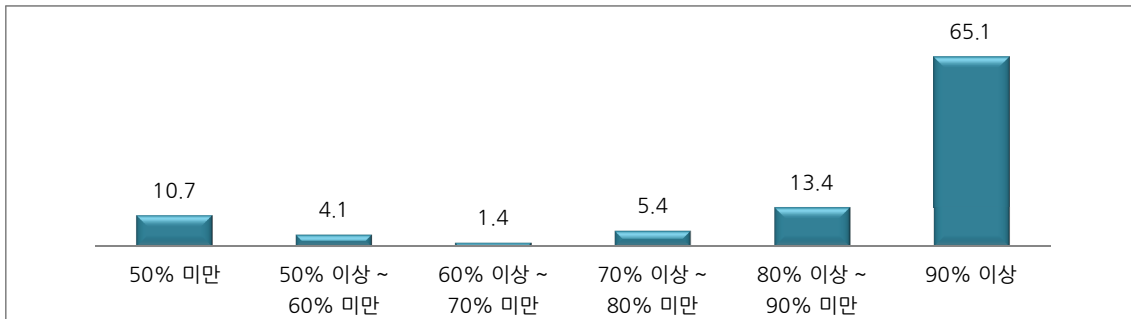
구분		사례수	소비자 리뷰	온라인 배너	옥외 광고	뉴스/ 언론보 도	TV 광고	신문/ 잡지 광고	라디오 광고	기타
전체		800	46.7	29.4	4.0	3.1	2.0	1.9	0.6	12.4
업종	외식업	600	47.9	27.7	4.0	3.4	2.1	1.2	0.6	13.2
	서비스업	158	43.3	32.4	4.5	2.0	1.9	4.5	0.5	11.0
	도소매업	42	42.2	41.3	1.7	2.7	2.4	1.7	1.4	6.6
기업규모 2	대중견기업	26	15.0	18.1	9.2	15.9	20.0	0.0	6.0	15.6
	중소기업	774	47.7	29.7	3.8	2.7	1.4	1.9	0.4	12.3
가맹사업기간	1년이하	140	44.2	33.0	3.2	3.5	0.9	1.6	0.0	13.6
	1년초과~3년이하	167	56.4	29.5	1.4	0.0	0.0	0.4	0.0	12.2
	3년초과~5년이하	120	49.5	28.5	0.9	3.1	2.7	1.7	0.0	13.7
	5년초과~10년이하	195	39.7	30.3	6.5	4.6	2.1	3.4	1.0	12.3
	10년초과	178	45.2	25.9	6.2	4.1	4.3	1.8	1.5	10.9
해외진출여부	있음	52	33.1	24.6	0.0	8.3	12.6	3.9	3.0	14.5
	없음	748	47.6	29.7	4.2	2.8	1.3	1.7	0.4	12.3

2

가맹점 재계약비율

- ☑ 2020년 기준 계약기간이 만료된 가맹점이 있는 경우 재계약 비율은 평균 81.5%로 나타나, 전체적으로 가맹점의 몰입수준이 매우 높은 것으로 평가할 수 있음. 구체적으로는 90% 이상 재계약 했다는 응답이 65.1%로 조사되었으며, 80% 이상 ~ 90% 미만이 13.4%, 70% 이상 ~ 80% 미만이 5.4% 등으로 확인
- 평균 재계약 비율을 업종별로 살펴보면 서비스업이 87.0%로 높았고, 도소매업(80.1%)과 외식업(79.9%)은 비슷한 수준으로 분석됨
- 기업규모별로는 대기업(99.1%), 중견기업(90.6%), 중소기업(83.0%), 소기업(79.6%) 순으로 나타났으며, 가맹사업기간을 기준으로 10년 초과(86.1%), 5년 초과~10년 이하(84.5%), 3년 초과~5년 이하(80.4%), 1년 초과~3년 이하(75.4%), 1년 이하(72.8%) 순으로 나타나, 가맹본부의 안정성이 가맹점의 재계약에 일정 부분 영향을 미치는 것으로 볼 수 있음

[그림 IV-2] 가맹점 계약만료 시 재계약 비율(%)



Base:재계약사례 있는 경우(N=479)

[표 IV-2] 가맹점 계약만료 시 재계약 비율-기업특성별(%)

구분		사례수	50% 미만	50% 이상~60% 미만	60% 이상~70% 미만	70% 이상~80% 미만	80% 이상~90% 미만	90% 이상	평균
전체		479	10.7	4.1	1.4	5.4	13.4	65.1	81.48
업종	외식업	349	12.1	4.0	1.7	5.9	14.7	61.6	79.93
	서비스업	105	5.6	4.2	0.7	3.1	11.1	75.2	86.95
	도소매업	24	11.7	4.2	1.5	7.5	4.5	70.6	80.08
기업규모 1	대기업	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	99.10
	중견기업	19	0.0	0.0	0.0	11.3	16.8	71.9	90.62
	중기업	182	7.1	4.6	1.8	8.7	16.9	60.8	83.03
	소기업	274	13.9	4.0	1.3	2.8	11.0	67.0	79.60
가맹사업기간	1년이하	52	23.2	0.0	0.0	6.9	6.2	63.7	72.81
	1년초과~3년이하	85	18.9	5.0	1.5	1.5	6.2	67.0	75.35
	3년초과~5년이하	70	11.9	3.7	2.6	5.0	17.3	59.5	80.41
	5년초과~10년이하	136	6.1	5.1	1.2	5.8	15.2	66.5	84.53
	10년초과	136	4.6	4.2	1.6	6.9	16.8	65.8	86.10

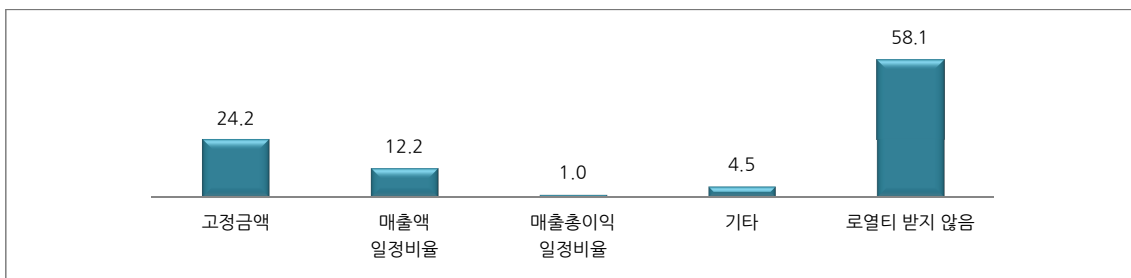
3

수익구조

1) 로열티 부과방식

- ☑ 가맹점에 대한 로열티 부과방식은 정액형이 24.2%, 매출액 기준 정률형이 12.2%, 매출총이익 기준 정률형 1.0% 등으로 나타났고, 로열티를 부과하지 않는 가맹본부는 전체의 절반 이상(58.1%)으로 조사됨(정액형 평균 32.2만원, 매출액 기준 정률형 평균 3.5%)
- 업종별로 볼 때 서비스업의 경우 로열티 도입률이 58.9%로 외식업(37.8%), 도소매업(36.3%)보다 높아, 물류업무 비율이 상대적으로 낮은 업종 특성을 반영하고 있음
 - 기업규모별로는 대중견기업의 경우 매출액 기준 정률형(25.1%), 중소기업의 경우 정액형(24.6%) 방식이 상대적으로 높은 것으로 분석
 - 한편, 가맹사업기간이 짧은 경우에는 로열티 도입률이 낮지만, 사업기간이 길어질수록 로열티 방식이 정착되는 것으로 확인됨

[그림 IV-3] 로열티 부과형태(%)



Base:전체(N=800)

[표 IV-3] 로열티 부과형태-기업특성별(%)

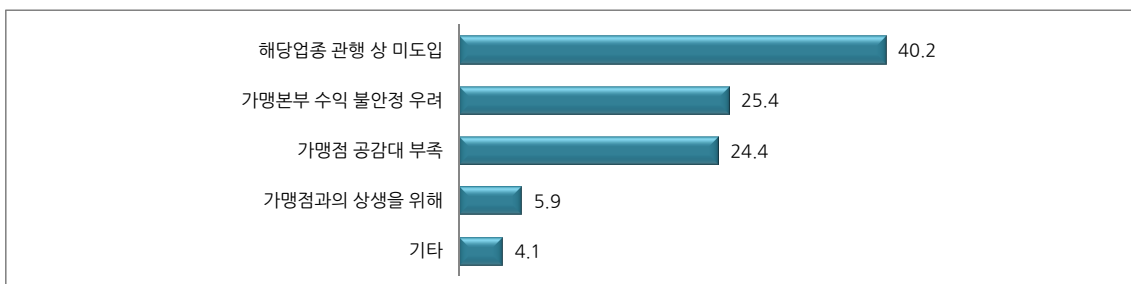
구분		사례수	매출액의 일정비율	매출 총이익의 일정비율	고정금액	로열티를 받지 않음	기타
전체		800	12.2	1.0	24.2	58.1	4.5
업종	외식업	600	11.7	1.0	20.9	62.2	4.3
	서비스업	158	15.0	0.5	37.2	41.1	6.3
	도소매업	42	8.6	4.1	22.7	63.7	0.9
기업규모 2	대중견기업	26	21.3	3.8	12.9	51.7	10.3
	중소기업	774	11.9	0.9	24.6	58.3	4.3
가맹사업기간	1년이하	140	9.9	0.5	12.1	73.3	4.1
	1년초과~3년이하	167	7.6	0.8	25.8	61.9	4.0
	3년초과~5년이하	120	15.7	1.5	20.5	56.5	5.8
	5년초과~10년이하	195	14.4	1.1	25.4	53.9	5.1
	10년초과	178	13.3	1.3	33.3	48.4	3.7

2) 런닝로열티 미도입 이유

☑ 런닝로열티를 도입하지 않고 있는 가맹본부들은 해당업종 관행을 이유로 드는 경우가 가장 많았음(40.2%). 그 밖에 가맹본부 수익 불안정 우려(25.4%)와 가맹점의 공감대 부족(24.4%)도 주요 원인으로 꼽히고 있음

- 모든 업종에서 해당업종 관행이 가장 높게 거론된 가운데(도소매업 51.7%, 서비스업 49.8%, 외식업 37.0%), 서비스업과 도소매업의 경우 가맹본부 수익 불안정을 두 번째로 꼽은 반면 외식업은 가맹점의 공감대 부족을 지적해 다소 차이를 보임
- 기업규모별로도 모든 경우 해당업종 관행을 이유로 미도입했다는 응답이 높게 조사된 가운데, 중견기업의 경우 가맹점과의 상생을 위해 미도입했다는 응답이 13.8%로 다른 기업군에 비해 상대적으로 높은 특징을 보임

[그림 IV-4] 런닝로열티 미도입 이유(%)



Base:런닝로열티 미도입 기업(N=694)

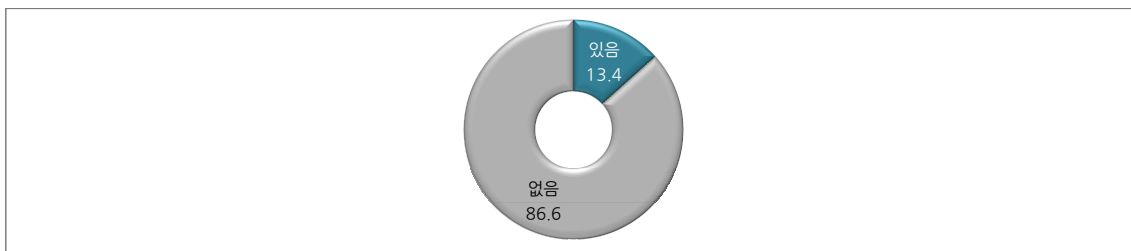
[표 IV-4] 런닝로열티 미도입 이유-기업특성별(%)

구분		사례수	가맹본부 수익 불안정 우려	가맹점의 공감대 부족	해당업종 관행 상 미도입	가맹점과의 상생을 위해	기타
전체		694	25.4	24.4	40.2	5.9	4.1
업종	외식업	524	25.2	27.1	37.0	7.1	3.7
	서비스업	134	25.0	16.9	49.8	2.4	5.9
	도소매업	37	30.3	12.2	51.7	1.8	4.0
기업규모 1	대기업	5	20.0	13.3	53.3	0.0	13.3
	중견기업	14	10.9	0.0	68.4	13.8	6.9
	중기업	211	20.5	32.5	35.7	5.9	5.5
	소기업	463	28.2	21.6	41.2	5.7	3.3
가맹사업기간	1년이하	125	27.0	18.7	48.2	2.0	4.0
	1년초과~3년이하	153	25.2	21.0	43.5	6.5	3.8
	3년초과~5년이하	100	24.9	35.5	29.7	7.3	2.6
	5년초과~10년이하	165	25.1	27.5	37.3	6.0	4.1
	10년초과	152	24.9	21.7	40.3	7.5	5.5

3) 런닝로열티 도입 의향

- ☑ 현재 런닝로열티 미도입 가맹본부의 경우 향후 3년 내 도입 의향은 13.4%로 낮게 조사됨.
전체적으로 런닝로열티 도입 필요성에 대한 공감대가 형성되지 않은 것으로 보이는데, 로열티 개념이나 도입 시 경영에 미치는 효과성 등에 대한 체계적인 논의가 필요한 상황
- 업종별 외식업(14.4%), 서비스업(12.1%)에 비해 도소매업(4.0%)의 런닝로열티 도입의향이 다소 낮은 상황임
- 가맹사업 기간별로 살펴보면 사업기간이 오래 경과한 경우 도입의향이 낮은 반면(5년 초과 ~ 10년 이하 11.8%, 10년 초과 6.7%), 사업을 개시한 지 얼마 지나지 않은 경우에는 상대적으로 런닝로열티 도입에 적극적으로 나타남(1년 이하 20.3%)

[그림 IV-5] 향후 3년 내 런닝로열티 도입 의향(%)



Base: 런닝로열티 미도입 기업(N=694)

[표 IV-5] 향후 3년 내 런닝로열티 도입 의향-기업특성별(%)

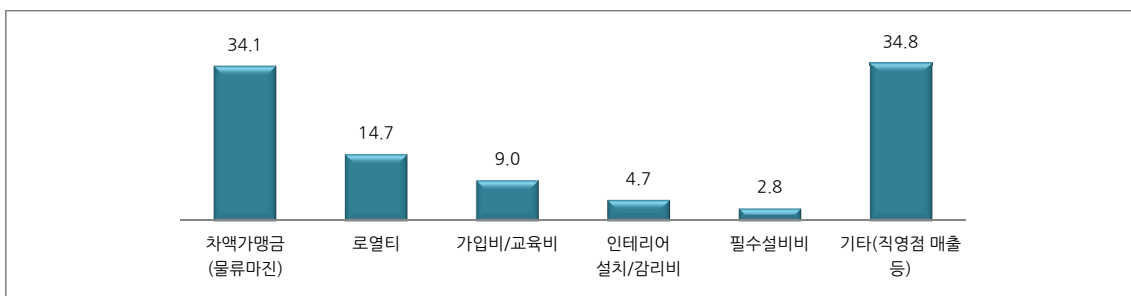
구분		사례수	있음	없음
전체		694	13.4	86.6
업종	외식업	524	14.4	85.6
	서비스업	134	12.1	87.9
	도소매업	37	4.0	96.0
기업규모 1	대기업	5	20.0	80.0
	중견기업	14	6.9	93.1
	중기업	211	13.3	86.7
	소기업	463	13.5	86.5
기업규모·업종	대중견·외식업	10	10.0	90.0
	중소·외식업	514	14.5	85.5
	대중견·서비스업	5	21.7	78.3
	중소·서비스업	129	11.8	88.2
	대중견·도소매업	5	0.0	100.0
	중소·도소매업	32	4.6	95.4
가맹사업기간	1년이하	125	20.3	79.7
	1년초과~3년이하	153	12.7	87.3
	3년초과~5년이하	100	18.5	81.5
	5년초과~10년이하	165	11.8	88.2
	10년초과	152	6.7	93.3

4) 수입원 비중

☑ 가맹본부의 전체적인 수입구조를 살펴보면, 차액가맹금 수입이 34.1%로 높은 비중을 차지하는 것으로 나타났으며, 로열티 수입은 14.7%로 나타남. 이어 가입비/교육비 9.0%, 인테리어 설치 및 감리비 4.7%, 필수설비비 2.8% 등으로 조사되었고, 직영점 매출 등 그 밖의 수입이 34.8%를 차지하는 것으로 응답됨

- 업종별로는 외식업과 도소매업의 경우 차액가맹금에 대한 비중이 상대적으로 높았고(외식업 39.4%, 도소매업 37.0%), 서비스업은 로열티 비중(30.2%)이 상대적으로 높게 조사됨
- 한편, 기업규모가 클수록 수입 중 차액가맹금이 차지하는 비율이 높은 반면, 기업규모가 작을수록 가입비·교육비에 대한 의존도가 높은 것으로 나타남

[그림 IV-6] 가맹본부 수입구조(%)



Base: 2021년 이전 사업개시 기업(N=660)

[표 IV-6] 가맹본부 수입구조-기업특성별(%)

구분		사례수	차액 가맹금 (물류마진)	로열티	가입비, 교육비	필수 설비비	인테리어 설치/ 감리비	기타 (직영점 매출 등)
전체		660	34.05	14.66	9.00	2.78	4.68	34.84
업종	외식업	493	39.42	10.69	9.25	2.87	4.99	32.78
	서비스업	136	13.98	30.18	9.15	2.26	3.85	40.58
	도소매업	31	37.02	9.45	4.19	3.76	3.33	42.25
기업규모 1	대기업	6	49.33	1.11	0.11	5.00	0.00	44.44
	중견기업	19	35.62	12.05	5.29	2.35	2.03	42.66
	중기업	244	35.01	15.11	8.73	2.74	4.46	33.95
	소기업	391	33.15	14.71	9.48	2.79	5.01	34.85
기업규모·업종	대중견·외식업	12	52.50	7.64	3.81	3.33	2.33	30.39
	중소·외식업	481	39.09	10.76	9.39	2.85	5.06	32.84
	대중견·서비스업	7	15.43	18.86	6.86	0.00	0.00	58.86
	중소·서비스업	129	13.90	30.79	9.28	2.38	4.06	39.59
	대중견·도소매업	6	38.89	2.67	1.51	5.56	1.78	49.60
	중소·도소매업	25	36.54	11.22	4.89	3.29	3.73	40.34
가맹사업기간	1년초과~3년이하	167	37.46	10.54	9.78	3.59	7.02	31.62
	3년초과~5년이하	120	28.03	13.23	8.66	3.38	4.92	41.79
	5년초과~10년이하	195	34.64	14.12	9.67	2.00	3.21	36.36
	10년초과	178	34.29	20.07	7.75	2.48	3.94	31.47

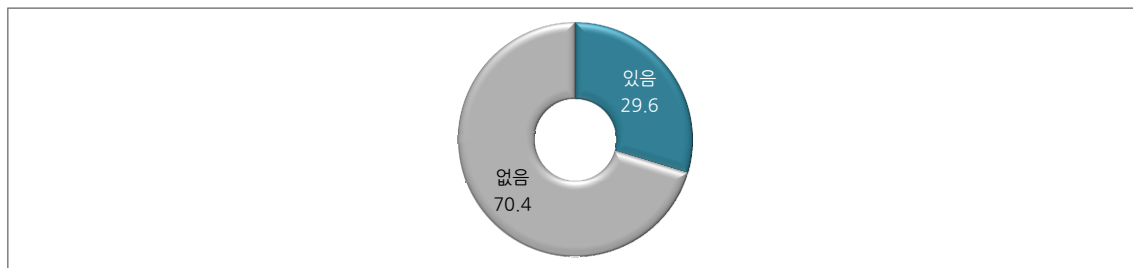
4

향후 사업전망

1) 신규 브랜드 개발계획

- ☑ 향후 1년 내 신규 브랜드 개발계획이 있는 가맹본부는 29.6%로 조사된 반면, 계획 없다는 응답은 70.4%로 나타남. 금년도에 직영점 1년 이상 운영 의무화 법안(1+1제도)이 본격 시행되면서 신규 브랜드 개발 및 등록에 대한 부담이 증가한 것으로 볼 수 있음
- 업종별로 살펴보면 외식업의 경우 33.9%가 신규 브랜드 개발계획을 갖고 있는 것으로 조사되었으며, 서비스업과 도소매업은 각각 17.6%, 14.0%로 조사됨
 - 한편, 현재 복수 브랜드를 운영 중인 가맹본부의 경우 신규 브랜드 개발계획이 47.9%로 단일 브랜드 운영본부(25.9%) 보다 20% P. 이상 높게 나타남

[그림 IV-7] 향후 신규 브랜드 개발 계획(%)



Base: 전체(N=800)

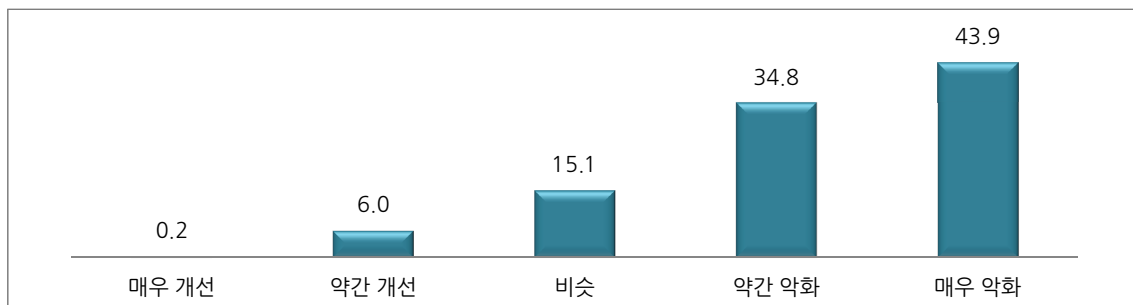
[표 IV-7] 향후 신규 브랜드 개발 계획-기업특성별(%)

구분		사례수	있음	없음
전체		800	29.6	70.4
업종	외식업	600	33.9	66.1
	서비스업	158	17.6	82.4
	도소매업	42	14.0	86.0
기업규모 1	대기업	6	0.0	100.0
	중견기업	20	49.9	50.1
	중기업	259	29.9	70.1
	소기업	515	29.0	71.0
기업규모·업종	대중견·외식업	12	58.3	41.7
	중소·외식업	588	33.4	66.6
	대중견·서비스업	7	34.3	65.7
	중소·서비스업	151	16.8	83.2
	대중견·도소매업	7	8.2	91.8
	중소·도소매업	35	15.2	84.8
운영브랜드 수	단일브랜드	666	25.9	74.1
	복수브랜드	134	47.9	52.1

2) 체감경기

- ☑ 코로나 사태 이전부터 가맹사업을 하고 있던 가맹본부의 경우, 5곳 중 4곳 정도(78.7%)는 코로나 사태로 인해 체감경기가 악화했다고 평가함(매우 악화 43.9% + 약간 악화 34.8%). 반면 비슷한 수준이라는 응답은 15.1%, 개선되었다는 평가는 6.2%로 많지 않았음
- 거의 대부분의 기업에서 악화되었다는 응답이 매우 높게 조사된 가운데, 기업규모별로 살펴보면 중기업(77.5%)과 소기업(81.5%)에서의 악화 평가가 대중견기업보다 더 높아 영세한 가맹본부의 피해가 더 컸던 것으로 추정됨
- ☑ 프랜차이즈 업종 특성 상 시장상황에 영향을 많이 받을 수밖에 없는데, 전체적인 경기 위축 및 영업시간 제한 등이 산업 전반에 부정적 영향을 미친 것으로 해석됨

[그림 IV-8] 코로나 이전 대비 체감경기(%)



Base:코로나 이전 가맹사업 개시 기업(N=571)

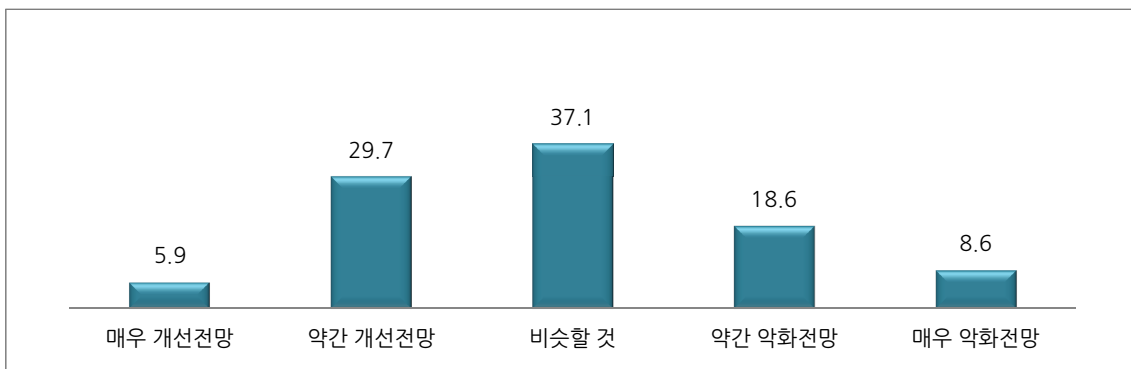
[표 IV-8] 코로나 이전 대비 체감경기-기업특성별(%)

구분		사례수	① 매우 개선	② 약간 개선	③ 비슷	④ 약간 악화	⑤ 매우 악화	①+② 개선	③ 비슷	④+⑤ 악화
전체		571	0.2	6.0	15.1	34.8	43.9	6.2	15.1	78.7
업종	외식업	423	0.3	6.3	14.2	30.8	48.4	6.6	14.2	79.2
	서비스업	123	0.0	4.4	17.5	47.2	30.9	4.4	17.5	78.2
	도소매업	26	0.0	7.4	19.2	41.1	32.3	7.4	19.2	73.3
기업규모 1	대기업	5	0.0	20.0	13.3	33.3	33.3	20.0	13.3	66.7
	중견기업	19	0.0	29.7	19.4	34.7	16.2	29.7	19.4	50.9
	중기업	232	0.5	4.5	17.5	34.6	42.9	5.0	17.5	77.5
	소기업	315	0.0	5.4	13.1	34.9	46.6	5.4	13.1	81.5
기업규모·업종	대중견·외식업	12	0.0	33.3	22.2	22.2	22.2	33.3	22.2	44.4
	중소·외식업	411	0.3	5.6	14.0	31.0	49.2	5.8	14.0	80.2
	대중견·서비스업	6	0.0	20.0	20.0	60.0	0.0	20.0	20.0	60.0
	중소·서비스업	117	0.0	3.5	17.3	46.6	32.5	3.5	17.3	79.1
	대중견·도소매업	6	0.0	24.4	8.9	33.3	33.3	24.4	8.9	66.7
	중소·도소매업	20	0.0	1.9	22.6	43.6	31.9	1.9	22.6	75.5
가맹사업기간	1년초과~3년이하	78	0.0	4.8	16.4	37.1	41.7	4.8	16.4	78.8
	3년초과~5년이하	120	0.0	7.5	18.8	27.8	46.0	7.5	18.8	73.8
	5년초과~10년이하	195	0.0	5.0	12.9	33.6	48.5	5.0	12.9	82.1
	10년초과	178	0.6	6.5	14.6	39.7	38.5	7.1	14.6	78.2

3) 향후 사업전망

- ☑ 향후 1년 간 가맹사업 실적에 대해서는 비슷할 것이란 전망이 37.1%로 많은 가운데, 개선될 것이란 긍정적 전망(35.6% : 매우 개선 5.9% + 약간 개선 29.7%)이 부정적 전망(27.3% : 매우 악화 8.6% + 약간 악화 18.6%)보다 높게 조사됨
- 모든 업종에서 개선 또는 비슷 전망이 높게 나타난 가운데, 악화 전망은 외식업(27.6%)과 서비스업(27.8%)에서 상대적으로 높았으며, 기업규모별로는 중소기업의 악화 전망이 27.4%로 대중견기업(23.5%)보다 다소 높았음
- ☑ 한편, 코로나 사태가 해결되지 않은 가운데 개선 전망이 일정 수준 이상 조사된 것은, 향후 시장상황이 조속히 호전되기를 희망하는 목소리로 해석 가능함

[그림 IV-9] 향후 1년 간 가맹사업 실적 전망(%)



Base:전체(N=800)

[표 IV-9] 향후 1년 간 가맹사업 실적 전망-기업특성별(%)

구분		사례수	① 매우 개선	② 약간 개선	③ 비슷	④ 약간 악화	⑤ 매우 악화	①+② 개선	③ 비슷	④+⑤ 악화
전체		800	5.9	29.7	37.1	18.6	8.6	35.6	37.1	27.3
업종	외식업	600	6.6	29.9	35.9	18.2	9.5	36.5	35.9	27.6
	서비스업	158	4.3	28.8	39.1	20.5	7.3	33.1	39.1	27.8
	도소매업	42	1.7	31.7	46.7	18.4	1.6	33.4	46.7	20.0
기업규모 2	대중견기업	26	7.7	30.4	38.4	23.5	0.0	38.1	38.4	23.5
	중소기업	774	5.8	29.7	37.1	18.5	8.9	35.6	37.1	27.4
기업규모·업종	대중견·외식업	12	16.7	25.0	38.9	19.4	0.0	41.7	38.9	19.4
	중소·외식업	588	6.4	30.0	35.9	18.1	9.6	36.4	35.9	27.8
	대중견·서비스업	7	0.0	31.4	51.4	17.1	0.0	31.4	51.4	17.1
	중소·서비스업	151	4.5	28.7	38.5	20.7	7.6	33.2	38.5	28.3
	대중견·도소매업	7	0.0	38.8	24.5	36.7	0.0	38.8	24.5	36.7
	중소·도소매업	35	2.1	30.2	51.1	14.7	1.9	32.3	51.1	16.6
운영브랜드 수	단일브랜드	666	5.8	29.4	35.5	20.1	9.1	35.2	35.5	29.2
	복수브랜드	134	6.4	31.2	44.9	11.5	5.9	37.6	44.9	17.5
가맹사업기간	1년 이하	140	5.3	36.9	35.5	14.9	7.5	42.2	35.5	22.4
	1년초과~3년이하	167	8.8	34.2	35.4	14.3	7.2	43.0	35.4	21.5
	3년초과~5년이하	120	12.6	19.1	37.1	20.7	10.5	31.7	37.1	31.2
	5년초과~10년이하	195	2.5	30.5	37.6	18.8	10.6	33.0	37.6	29.4
	10년초과	178	2.9	26.3	39.4	24.1	7.4	29.1	39.4	31.5

Ⅱ 물류 및 정보화

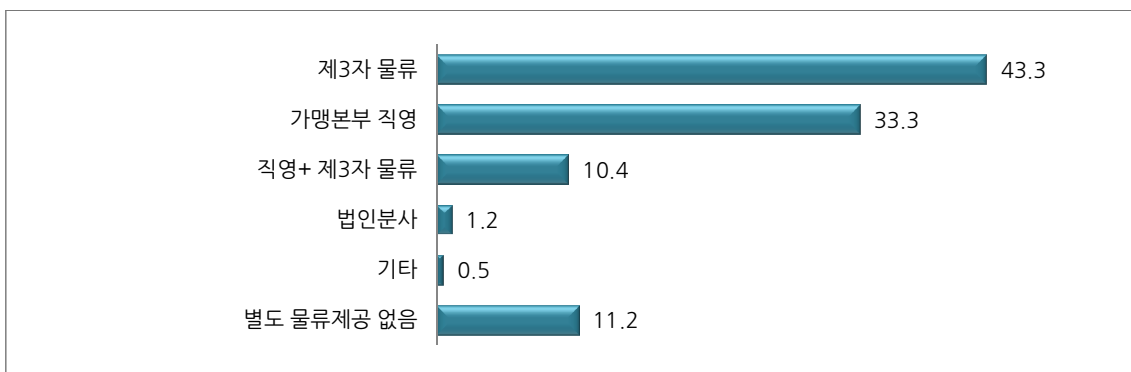
1

물류 현황

1) 물류형태

- ☑ 가맹본부가 가맹점에 공급하는 물류형태로는 제3자 물류(3PL)가 43.3%로 가장 높은 비율을 나타냈으며, 가맹본부 직영물류(1PL)가 33.3%, 혼합물류가 10.4%, 법인분사 물류(2PL)가 1.2%로 조사됨. 직영물류나 법인분사 물류의 경우 일정 수준 이상의 기업규모를 요구한다는 점에서 국내 가맹본부의 상대적 영세성이 확인되는 결과임
- 업종별로는 외식업에서 제3자의 물류의 비중이 47.9%로 조사되었으며, 도소매업은 직영물류의 비중(46.4%)이 높게 나타남. 반면 서비스업의 경우 33.2%가 물류제공을 하지 않는 것으로 조사됨

[그림 IV-10] 물류형태(%)



Base:전체(N=800)

[표 IV-10] 물류형태-기업특성별(%)

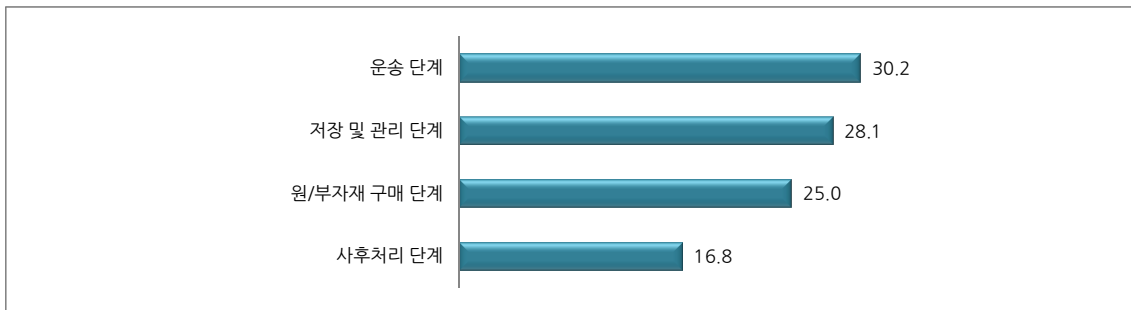
구분		사례수	제3자 물류	직영물류	물류제공 안함	직영 + 제3자 물류	법인분사 물류	기타
전체		800	43.3	33.3	11.2	10.4	1.2	0.5
업종	외식업	600	47.9	34.3	5.8	10.4	1.1	0.5
	서비스업	158	29.3	26.2	33.2	9.2	1.5	0.6
	도소매업	42	29.4	46.4	6.8	15.2	2.2	0.0
기업규모 1	대기업	6	27.8	16.7	0.0	44.4	0.0	11.1
	중견기업	20	23.6	40.9	12.0	10.7	7.9	5.0
	중기업	259	43.7	38.5	5.0	10.4	2.1	0.3
	소기업	515	44.0	30.6	14.5	10.1	0.6	0.2
기업규모·업종	대중견·외식업	12	30.6	33.3	0.0	13.9	8.3	13.9
	중소·외식업	588	48.3	34.3	5.9	10.4	1.0	0.2
	대중견·서비스업	7	14.3	51.4	34.3	0.0	0.0	0.0
	중소·서비스업	151	30.0	25.0	33.2	9.7	1.6	0.6
	대중견·도소매업	7	24.5	22.4	0.0	44.9	8.2	0.0
	중소·도소매업	35	30.4	51.1	8.1	9.3	1.0	0.0

2) 물류업무 중 애로사항

☑ 물류업무 과정 중 어려움을 겪는 부분으로는 운송단계 30.2%, 저장 및 관리단계 28.1%, 원/부자재 구매단계 25.0%, 사후처리 단계 16.8% 등으로 조사되어, 특정 단계에서 큰 어려움을 겪는다고 보다는 각 단계별로 일정 부분 애로사항이 있는 것으로 짐작됨

■ 세부적으로 업종, 기업규모, 본사소재지 등을 감안하더라도 특별한 경향성을 발견하기는 어려운 상황임. 다만, 가맹사업기간이 1년 이하로 짧은 경우 사후처리에 대한 노하우가 다소 부족한 것으로 짐작됨

[그림 IV-11] 물류업무 중 어려움을 겪는 부분(%)



Base:가맹점 물류제공 기업(N=710)

[표 IV-11] 물류업무 중 어려움을 겪는 부분-기업특성별(%)

구분		사례수	원·부자재 구매 단계	저장 및 관리 단계	운송단계 (가맹점공급)	사후처리 단계
전체		710	25.0	28.1	30.2	16.8
업종	외식업	565	25.8	27.7	30.3	16.2
	서비스업	105	24.2	28.5	28.1	19.1
	도소매업	39	15.3	31.6	33.4	19.7
기업규모 1	대기업	6	22.2	33.3	16.7	27.8
	중견기업	18	22.7	12.5	49.4	15.4
	중기업	246	30.8	24.8	26.4	18.0
	소기업	440	21.9	30.4	31.7	16.0
본사소재지	서울	330	23.7	32.2	26.8	17.3
	인천/경기	170	26.4	23.1	35.4	15.2
	부산/울산/경남	63	21.5	36.1	29.3	13.1
	대구/경북	46	20.4	29.1	31.4	19.1
	광주/전북/전남	36	31.8	19.4	28.7	20.2
	대전/세종/충북/충남	56	28.2	13.9	36.9	21.1
	강원/제주	8	45.6	34.8	19.6	0.0
가맹사업기간	1년 이하	113	20.7	29.0	27.3	23.0
	1년초과~3년이하	154	22.7	33.2	32.0	12.1
	3년초과~5년이하	111	26.1	28.2	30.8	15.0
	5년초과~10년이하	174	28.7	26.9	27.7	16.7
	10년초과	158	25.3	23.7	32.7	18.3

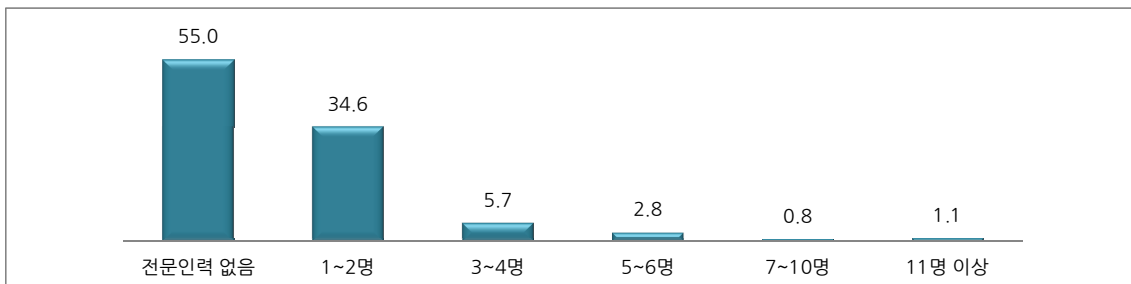
2

정보화 수준

1) 정보화 인력 현황

- ☑ 가맹본부의 사내 정보화 전문인력(기술인력, 기획 및 관리인력 등) 현황을 조사한 결과, 별도의 전문인력이 없다는 응답이 과반수 이상(55.0%)으로 조사됨. 한편, 정보화 전문인력이 있는 경우는 1~2명(34.6%), 3~4명(5.7%), 5~6명(2.8%) 순으로 나타나 전반적으로 정보화에 대한 체계적 대응에 어려움을 겪는 상황으로 보임
- 기업규모별로 살펴보면 대중견기업 중 전문인력이 없다는 응답은 19.2%에 불과한 반면, 중소기업의 경우 절반 이상(56.2%)이 전문인력 없다고 응답하여, 자본력 차이에 의한 정보화 격차 확대가 우려되는 상황임

[그림 IV-12] 사내 정보화 인력규모(%)



Base:전체(N=800)

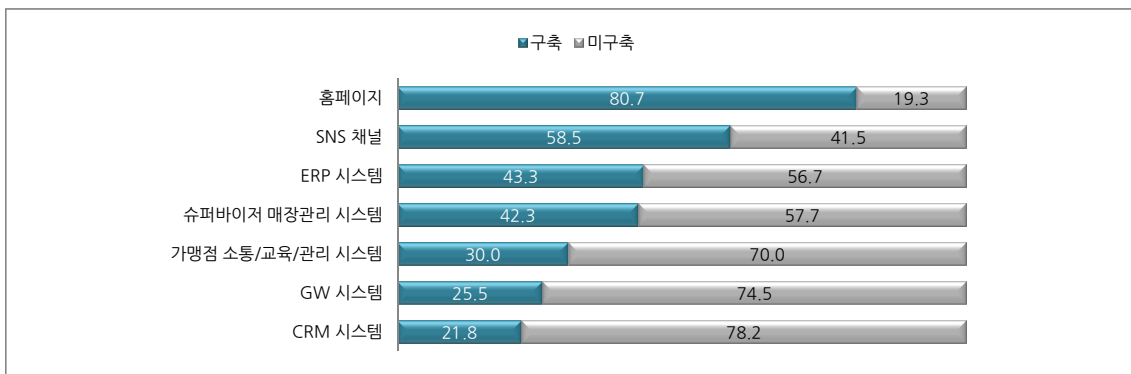
[표 IV-12] 사내 정보화 인력규모-기업특성별(%)

구분		사례수	전문인력 없음	1~2명	3~4명	5~6명	7~10명	11명 이상
전체		800	55.0	34.6	5.7	2.8	0.8	1.1
업종	외식업	600	58.0	33.9	4.7	2.5	0.5	0.3
	서비스업	158	47.2	37.9	7.9	2.8	1.6	2.5
	도소매업	42	42.4	30.9	10.8	6.0	2.7	7.1
기업규모 2	대중견기업	26	19.2	20.4	12.1	12.9	7.0	28.5
	중소기업	774	56.2	35.0	5.5	2.4	0.6	0.2
운영브랜드 수	단일브랜드	666	57.1	33.4	5.3	2.7	0.8	0.7
	복수브랜드	134	44.6	40.5	7.7	3.2	0.8	3.1
가맹사업기간	1년 이하	140	66.1	26.8	4.0	3.2	0.0	0.0
	1년초과~3년이하	167	54.2	36.8	6.5	1.2	0.8	0.5
	3년초과~5년이하	120	61.7	34.2	2.8	1.3	0.0	0.0
	5년초과~10년이하	195	51.4	38.0	6.5	2.2	0.5	1.5
	10년초과	178	46.6	35.1	7.2	5.6	2.6	2.9

2) 정보화시스템 구축 현황

- ☑ 가맹본부의 사내 정보화 시스템 구축현황을 살펴보면, 홈페이지 구축률이 80.7%로 조사되었으며, SNS채널 58.5%, ERP 시스템 43.3%, 슈퍼바이저 매장관리 시스템 42.3%, 가맹점 소통/교육/관리 시스템 30.0%, GW 시스템 25.5%, CRM 시스템 21.8% 등의 순으로 나타남
- 업종별로는 전반적으로 외식업보다는 서비스업이나 도소매업의 정보화시스템 구축률이 더 높은 경향이 확인되며, 기업규모 역시 대중견기업의 구축률이 중소기업보다 체계적으로 높게 나타나고 있음

[그림 IV-13] 정보화시스템 구축 여부(%)



Base: 전체(N=800)

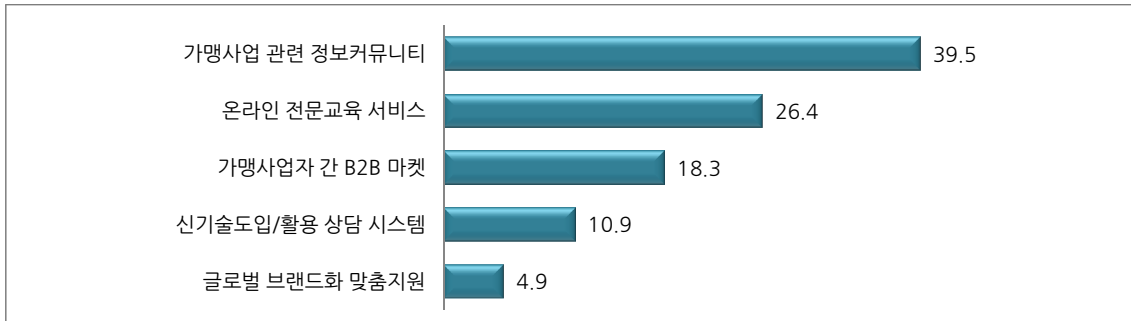
[표 IV-13] 정보화시스템 구축률-기업특성별(%)

구분		사례수	홈페이지	SNS	ERP	매장관리 시스템	가맹점 관리	GW	CRM
전체		800	80.7	58.5	43.3	42.3	30.0	25.5	21.8
업종	외식업	600	77.3	53.6	41.9	44.1	27.8	20.4	16.6
	서비스업	158	90.8	73.7	44.2	35.8	34.4	39.3	36.1
	도소매업	42	90.5	70.4	60.6	40.5	43.8	47.2	43.7
기업규모 2	대중견기업	26	100.0	92.3	91.5	48.9	78.7	97.8	67.2
	중소기업	774	80.0	57.3	41.7	42.0	28.3	23.1	20.3
기업규모·업종	대중견·외식업	12	100.0	83.3	91.7	55.6	72.2	100.0	47.2
	중소·외식업	588	76.8	53.0	40.9	43.9	26.9	18.8	15.9
	대중견·서비스업	7	100.0	100.0	82.9	17.1	68.6	100.0	82.9
	중소·서비스업	151	90.3	72.5	42.4	36.6	32.8	36.4	33.9
	대중견·도소매업	7	100.0	100.0	100.0	69.4	100.0	91.8	85.7
	중소·도소매업	35	88.6	64.4	52.7	34.7	32.5	38.2	35.3
운영브랜드 수	단일브랜드	666	78.8	56.7	41.4	40.8	28.8	22.8	19.9
	복수브랜드	134	89.9	67.5	53.1	49.6	35.9	39.2	31.3
가맹사업기간	1년이하	140	62.5	45.6	25.4	25.6	19.1	14.4	12.4
	1년초과~3년이하	167	76.7	60.9	41.2	44.4	30.6	17.5	19.0
	3년초과~5년이하	120	81.3	54.4	40.5	43.6	25.6	22.0	16.8
	5년초과~10년이하	195	89.0	62.9	46.4	46.4	31.4	26.9	24.4
	10년초과	178	89.0	64.2	57.9	48.0	39.4	42.8	32.4

3) 종합정보시스템 효과성 기대분야

- ☑ 최근 정부에서 프랜차이즈 산업을 종합적으로 지원하기 위한 정보화플랫폼 구축을 추진 중으로, 시스템이 구축될 경우 가맹본부 입장에서 가장 효과가 있을 것으로 보여지는 기능으로는 가맹사업 관련 정보커뮤니티를 꼽은 응답이 39.5%로 가장 높았음. 이러한 결과는 현재 가맹사업자 간 커뮤니티가 여의치 않음을 반증하는 결과로 활발한 소통채널의 중요성을 강조하는 것으로도 해석됨. 그 밖에 온라인 교육 서비스 26.4%, 가맹사업자 간 B2B 마켓 18.3%, 신기술도입/활용 상담 시스템 10.9%, 글로벌 브랜드화 맞춤지원 4.9% 등의 순으로 나타남
- 업종별로 살펴보면 가맹사업 관련 정보 커뮤니티 구축은 외식업(41.8%)과 도소매업(35.5%)에서 특히 높았고, 온라인 전문교육 서비스는 서비스업(31.6%)에서 상대적으로 높게 조사됨.
- 기업규모별로는 규모가 작은 가맹본부 일수록 종합정보시스템 전반에 대한 기대치가 높은 가운데, 대기업의 경우 신기술 도입·활용상담시스템을 기대한다는 응답(66.7%)이 상대적으로 높은 특징을 보임

[그림 IV-14] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대분야(%)



Base:전체(N=800)

[표 IV-14] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대분야-기업특성별(%)

구분		사례수	가맹사업 관련 정보 커뮤니티	온라인 전문교육 서비스	가맹사업자 간 B2B 마켓	신기술 도입·활용 상담 시스템	글로벌 브랜드화 맞춤지원
전체		800	39.5	26.4	18.3	10.9	4.9
업종	외식업	600	41.8	26.0	18.4	9.5	4.3
	서비스업	158	31.6	31.6	16.1	13.4	7.4
	도소매업	42	35.5	12.6	25.6	21.4	4.9
기업규모 1	대기업	6	22.2	11.1	0.0	66.7	0.0
	중견기업	20	27.0	29.6	11.4	10.0	22.0
	중기업	259	39.7	26.0	17.6	11.3	5.4
	소기업	515	40.0	26.6	19.2	10.1	4.1
가맹사업기간	1년 이하	140	42.7	21.1	18.2	9.9	8.1
	1년초과~3년이하	167	42.9	25.3	16.2	13.0	2.6
	3년초과~5년이하	120	33.5	31.1	22.5	9.0	3.9
	5년초과~10년이하	195	40.2	25.6	17.9	11.7	4.5
	10년초과	178	36.8	29.1	18.1	10.2	5.8
해외진출여부	있음	52	41.3	22.6	17.6	1.7	16.8
	없음	748	39.3	26.6	18.4	11.5	4.1

Ⅲ 인력 및 기술현황

1

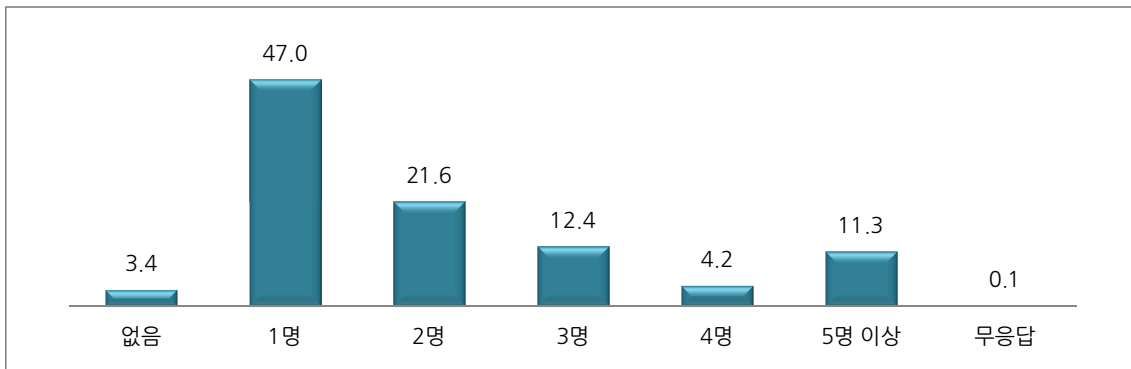
인력 현황

1) 슈퍼바이저 현황

① 슈퍼바이저 인원수

- ☑ 가맹본부의 슈퍼바이저 규모는 1명 보유가 47.0%로 가장 많았고, 2명 21.6%, 3명 12.4% 등 3명 이하 소규모 본부가 전체의 84.4%로 다수를 차지하고 있음. 반면 5명 이상 보유하고 있는 가맹본부는 11.3%에 불과한 상황
- 전체적으로 기업규모가 클 경우, 가맹사업 기간이 길 경우 많은 슈퍼바이저를 보유하고 있는 것으로 확인됨

[그림 IV-15] 슈퍼바이저 규모(%)



Base: 전체(N=800)

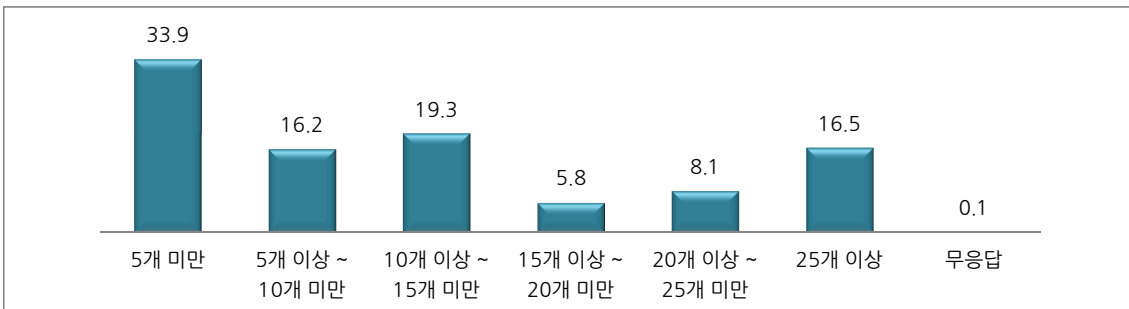
[표 IV-15] 슈퍼바이저 규모-기업특성별(%)

구분		사례수	없음	1명	2명	3명	4명	5명	6명 이상	무응답	평균
전체		800	3.4	47.0	21.6	12.4	4.2	4.0	7.3	0.1	2.84
업종	외식업	600	3.6	47.3	22.3	12.6	5.0	3.0	6.3	0.0	2.71
	서비스업	158	2.6	45.5	20.2	12.4	1.4	8.0	9.8	0.0	3.33
	도소매업	42	3.2	49.3	16.8	10.3	3.1	2.4	12.5	2.4	2.97
기업규모 1	대기업	6	0.0	33.3	0.0	0.0	11.1	0.0	38.9	16.7	12.53
	중견기업	20	5.0	8.6	6.0	8.9	2.9	6.0	62.7	0.0	18.27
	중기업	259	3.3	26.6	22.8	19.0	6.9	9.0	12.4	0.0	3.52
	소기업	515	3.4	59.0	21.8	9.4	2.8	1.4	2.2	0.0	1.81
운영브랜드 수	단일브랜드	666	4.1	49.6	22.2	10.6	3.7	4.1	5.5	0.2	2.47
	복수브랜드	134	0.0	34.2	18.8	21.2	6.2	3.2	16.3	0.0	4.70
가맹사업기간	1년 이하	140	4.1	62.4	22.1	6.4	1.9	2.1	1.0	0.0	1.50
	1년초과~3년이하	167	4.0	45.1	28.1	14.6	2.8	2.1	3.4	0.0	1.93
	3년초과~5년이하	120	4.5	55.0	19.2	5.5	6.6	3.5	5.6	0.0	2.31
	5년초과~10년이하	195	2.8	44.2	20.1	14.8	4.5	4.8	8.9	0.0	2.95
	10년초과	178	2.3	34.5	18.4	17.2	5.1	6.7	15.3	0.6	5.02

② 슈퍼바이저별 관리매장 수

- ☑ 슈퍼바이저 1인당 관리하는 매장 수는 5개 미만인 33.9%로 높게 나타났으며, 5개 이상 ~ 10개 미만인 16.2%, 10개 이상 ~ 15개 미만인 19.3%, 15개 이상 ~ 20개 미만인 5.8% 등으로 조사됨. 반면 20개 이상 ~ 25개 미만(8.1%), 25개 이상(16.5%) 관리하는 본부도 적지 않은데, 가맹본부별 규모나 보유하고 있는 가맹점 수 편차 등으로 인해 다양한 경우가 있는 것으로 해석됨
- 업종별로는 서비스업의 평균 관리매장이 14.7개로 외식업(13.0개)이나 도소매업(10.6개)보다 많은 것으로 나타남. 그 밖에 기업규모가 큰 경우나 사업기간이 긴 경우 관리매장 수가 많은 것으로 확인되었는데 운영 중인 가맹점 규모가 클 경우 관리대상도 많아지는 것으로 해석 가능함

[그림 IV-16] 슈퍼바이저 1인당 관리매장 수(%)



Base: 슈퍼바이저 있는 경우(N=773)

[표 IV-16] 슈퍼바이저 1인당 관리매장 수-기업특성별(%)

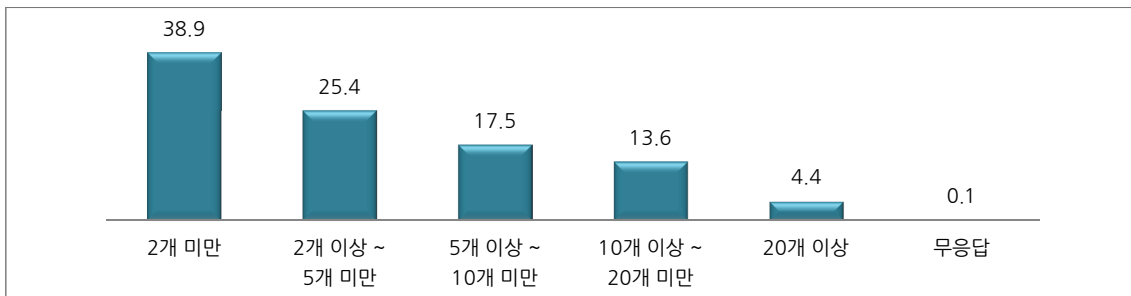
구분		사례수	5개 미만	5개 이상~10개 미만	10개 이상~15개 미만	15개 이상~20개 미만	20개 이상~25개 미만	25개 이상	무응답	평균
전체		773	33.9	16.2	19.3	5.8	8.1	16.5	0.1	13.19
업종	외식업	578	33.2	15.4	20.1	6.0	8.7	16.6	0.0	12.98
	서비스업	154	35.1	18.9	16.8	5.2	6.4	17.7	0.0	14.67
	도소매업	41	38.5	17.9	18.4	6.2	5.7	10.8	2.5	10.59
기업규모 1	대기업	6	16.7	0.0	0.0	0.0	38.9	27.8	16.7	19.53
	중견기업	19	3.0	9.3	25.1	12.3	13.5	36.7	0.0	33.73
	중기업	251	21.9	13.3	14.7	9.9	10.9	29.3	0.0	18.16
	소기업	497	41.3	18.2	21.7	3.6	6.1	9.1	0.0	9.84
운영브랜드 수	단일브랜드	639	34.9	17.4	21.0	5.7	7.2	13.6	0.2	11.65
	복수브랜드	134	29.1	10.5	11.4	6.4	12.4	30.1	0.0	20.51
가맹사업기간	1년 이하	134	63.3	13.7	13.5	1.2	4.5	3.8	0.0	7.29
	1년초과~3년이하	160	33.7	19.8	23.9	3.6	8.9	10.1	0.0	11.20
	3년초과~5년이하	115	33.0	19.8	21.5	4.5	8.9	12.3	0.0	11.77
	5년초과~10년이하	190	25.6	18.4	22.2	8.7	6.8	18.2	0.0	12.63
	10년초과	174	20.9	10.1	15.0	9.2	11.2	33.0	0.6	21.20

③ 주간 방문 매장수

☑ 슈퍼바이저 1인당 주간 평균 방문매장 수는 2개 미만이 38.9%로 가장 많았고, 2개 이상 ~ 5개 미만 25.4%, 5개 이상 ~ 10개 미만 17.5%, 10개 이상 ~ 20개 미만 13.6%, 20개 이상 4.4% 등으로 조사됨. 주간 방문매장 수 역시 관리매장 수 분포와 마찬가지로 가맹본부의 운영 규모에 크게 영향을 받는 것으로 추정됨

- 업종별 슈퍼바이저 1인당 주간 방문매장 수는 도소매업(6.1개), 서비스업(5.1개), 외식업(4.8개) 순이었으며, 특히 도소매업의 경우 20개 이상이라는 응답이 10.0%로 상대적으로 높게 조사됨

[그림 IV-17] 슈퍼바이저 1인당 주간 방문매장 수(%)



Base:슈퍼바이저 있는 경우(N=773)

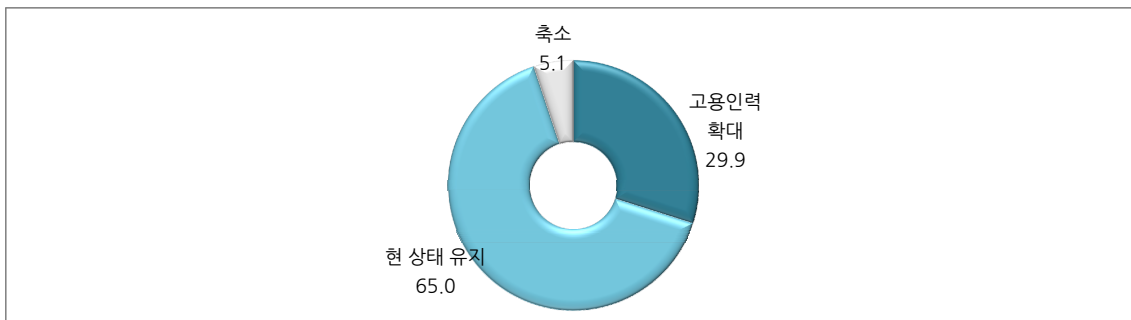
[표 IV-17] 슈퍼바이저 1인당 주간 방문매장 수-기업특성별(%)

구분		사례수	2개 미만	2개 이상~5개 미만	5개 이상~10개 미만	10개 이상~20개 미만	20개 이상	무응답	평균
전체		773	38.9	25.4	17.5	13.6	4.4	0.1	4.90
업종	외식업	578	39.9	25.0	17.3	13.7	4.0	0.0	4.77
	서비스업	154	35.3	27.8	18.9	13.6	4.4	0.0	5.11
	도소매업	41	38.3	22.4	14.7	12.2	10.0	2.5	6.09
기업규모 1	대기업	6	27.8	16.7	0.0	11.1	27.8	16.7	10.73
	중견기업	19	24.1	9.3	34.4	17.6	14.6	0.0	7.82
	중기업	251	25.1	25.6	25.8	15.5	8.0	0.0	6.60
	소기업	497	46.5	26.1	12.9	12.6	2.0	0.0	3.88
운영브랜드 수	단일브랜드	639	40.1	26.2	16.0	14.0	3.5	0.2	4.65
	복수브랜드	134	32.9	21.9	24.5	12.1	8.6	0.0	6.10
가맹사업기간	1년 이하	134	58.7	22.3	8.2	9.4	1.5	0.0	2.88
	1년초과~3년이하	160	34.4	33.0	14.8	14.2	3.7	0.0	4.93
	3년초과~5년이하	115	38.5	32.4	17.0	8.9	3.2	0.0	4.05
	5년초과~10년이하	190	32.4	26.6	21.8	17.2	2.1	0.0	4.71
	10년초과	174	35.1	15.0	23.0	15.7	10.7	0.6	7.24

2) 향후 고용전망

- ☑ 가맹본부의 향후 1년 간 고용전망에 대해서는 현 상태 유지가 65.0%로 높게 나타난 가운데, 고용인력 확대(29.9%)가 축소 전망(5.1%)보다 높게 나타났는데 향후 경영 여건이 개선되기를 희망하는 목소리가 반영된 것으로 보임
- 모든 업종에서 현 상태 유지 응답이 높게 나타난 가운데, 고용인력 확대 응답은 외식업(31.7%), 소기업(33.6%) 등에서 상대적으로 높았음
- 한편, 가맹사업 기간이 길수록 고용인력의 확대보다는 현 상태 유지·축소 계획이 많은 반면, 사업기간이 짧을수록 고용확대 의향이 높게 나타나 신생 가맹본부들의 적극적인 경영계획을 반영하고 있음

[그림 IV-18] 향후 1년 간 고용전망(%)



Base: 전체(N=800)

[표 IV-18] 향후 1년 간 고용전망-기업특성별(%)

구분		사례수	고용인력 확대	고용인력 축소	현 상태 유지
전체		800	29.9	5.1	65.0
업종	외식업	600	31.7	5.1	63.2
	서비스업	158	25.0	5.3	69.7
	도소매업	42	21.7	5.4	72.9
기업규모 1	대기업	6	16.7	0.0	83.3
	중견기업	20	28.9	12.9	58.3
	중기업	259	23.0	5.9	71.1
	소기업	515	33.6	4.5	61.9
운영브랜드 수	단일브랜드	666	29.4	5.3	65.3
	복수브랜드	134	32.3	4.2	63.5
가맹사업기간	1년 이하	140	45.2	3.6	51.2
	1년초과~3년이하	167	31.9	4.2	63.9
	3년초과~5년이하	120	31.4	6.2	62.5
	5년초과~10년이하	195	25.9	4.3	69.8
	10년초과	178	19.2	7.5	73.3

2

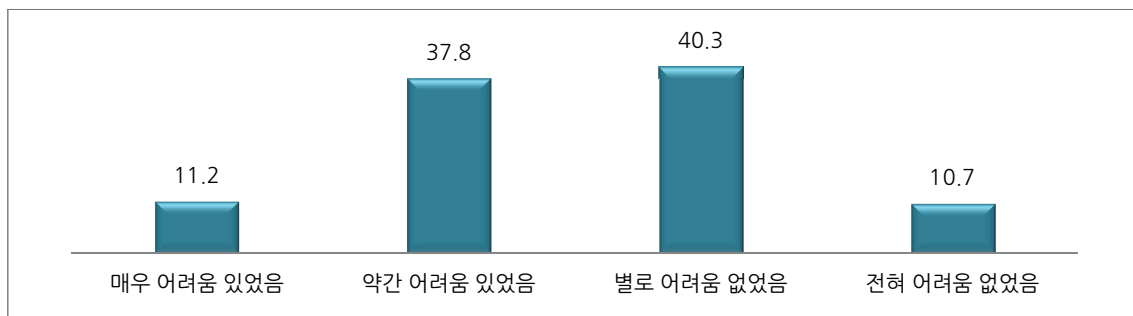
지식재산 현황

1) 사내표준 수립 시 어려움

☑ 운영 중인 브랜드의 사내표준(매뉴얼) 수립 시 어느 정도 어려움을 겪었는지 조사한 결과, 어려움이 있었다는 의견(49.0% : 매우 어려움 있었음 11.2% + 약간 어려움 있었음 37.8%)과 어려움이 없었다는 의견(51.0% : 전혀 어려움 없었음 10.7% + 별로 어려움 없었음 40.3%)이 엇비슷한 크기로 나타남

- 업종별로 살펴보면, 어려움이 있었다는 응답은 외식업(50.4%), 서비스업(45.2%), 도소매업(43.3%) 순으로 나타남

[그림 IV-19] 사내표준(매뉴얼) 수립 시 어려움 정도(%)



Base: 전체(N=800)

[표 IV-19] 사내표준(매뉴얼) 수립 시 어려움 정도-기업특성별(%)

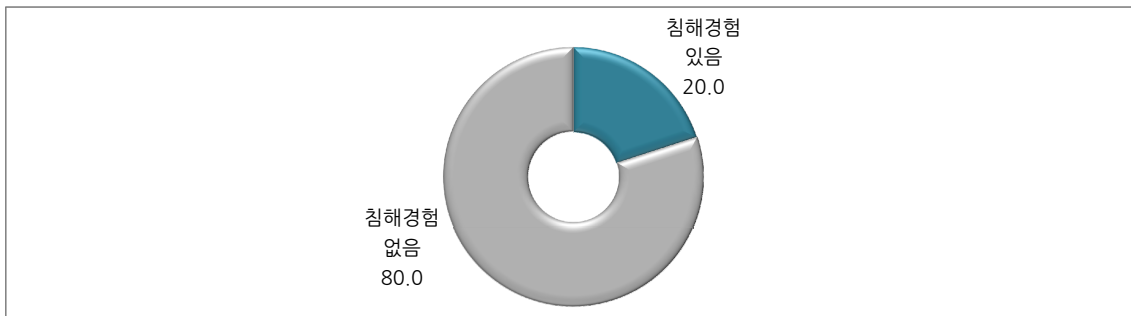
구분		사례수	① 매우 어려움 있었음	② 약간 어려움 있었음	③ 별로 어려움 없었음	④ 전혀 어려움 없었음	①+② 어려움 있었음	③+④ 어려움 없었음
전체		800	11.2	37.8	40.3	10.7	49.0	51.0
업종	외식업	600	11.8	38.6	39.6	10.0	50.4	49.6
	서비스업	158	8.8	36.5	41.6	13.2	45.2	54.8
	도소매업	42	11.9	31.4	45.1	11.6	43.3	56.7
기업규모 1	대기업	6	16.7	50.0	16.7	16.7	66.7	33.3
	중견기업	20	15.7	41.9	42.4	0.0	57.6	42.4
	중기업	259	8.5	42.5	38.8	10.3	50.9	49.1
	소기업	515	12.4	35.1	41.2	11.3	47.5	52.5
가맹사업기간	1년 이하	140	13.2	32.5	40.4	14.0	45.7	54.3
	1년초과~3년이하	167	11.1	33.5	43.2	12.1	44.7	55.3
	3년초과~5년이하	120	17.0	37.1	40.6	5.3	54.0	46.0
	5년초과~10년이하	195	11.9	42.1	35.5	10.5	54.0	46.0
	10년초과	178	5.1	41.7	42.5	10.7	46.8	53.2

2) 산업재산권 현황

① 산업재산권 침해 경험

- ☑ 특히, 디자인, 상표, 영업비밀 등 산업재산권 침해 경험에 대해서는 20.0%가 침해받은 경험이 있는 것으로 나타남. 절대적인 수치 면에서는 높다고 보기 어려우나 5개 가맹본부 중 1곳에서 산업재산권 문제가 발생했다는 점에서 면밀한 관리와 제도적 지원이 있어야 할 것으로 판단됨
- 침해경험은 특히 대기업(27.8%)이나 중견기업(42.7%), 해외진출 브랜드 보유 기업(45.0%) 등 유명 브랜드를 갖고 있는 경우에 더 많았음

[그림 IV-20] 산업재산권 침해 경험(%)



Base:전체(N=800)

[표 IV-20] 산업재산권 침해 경험-기업특성별(%)

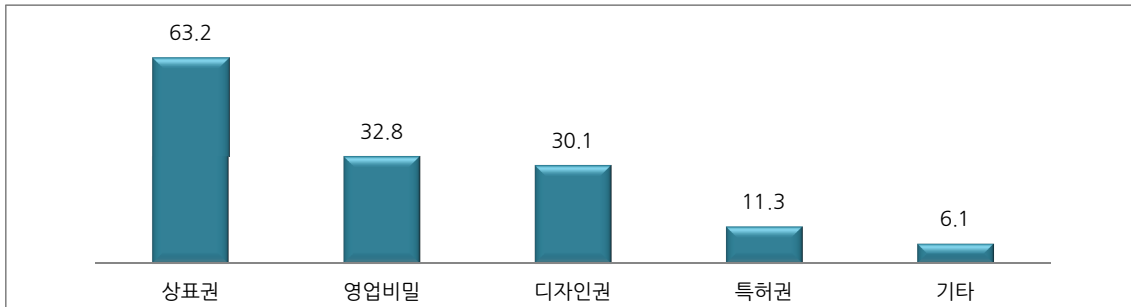
구분		사례수	침해 경험 있음	침해 경험 없음
전체		800	20.0	80.0
업종	외식업	600	20.2	79.8
	서비스업	158	19.3	80.7
	도소매업	42	20.1	79.9
기업규모 1	대기업	6	27.8	72.2
	중견기업	20	42.7	57.3
	중기업	259	22.4	77.6
	소기업	515	17.9	82.1
운영브랜드 수	단일브랜드	666	19.6	80.4
	복수브랜드	134	22.0	78.0
가맹사업기간	1년이하	140	8.0	92.0
	1년초과~3년이하	167	19.6	80.4
	3년초과~5년이하	120	21.3	78.7
	5년초과~10년이하	195	23.2	76.8
	10년초과	178	25.6	74.4
해외진출여부	있음	52	45.0	55.0
	없음	748	18.3	81.7

② 산업재산권 침해 사례

☑ 산업재산권 침해 경험이 있는 가맹본부의 경우 구체적인 침해 사례로는 상표권 침해가 63.2%로 가장 높게 나타났으며, 이어 영업비밀 침해 32.8%, 디자인권 30.1%, 특허권 11.3% 등의 순으로 조사됨. 침해 빈도가 높은 상표권 보호에 관한 제도적 보완 및 철저한 관리감독이 요망됨

- 상표권 침해 사례가 모든 업종에서 가장 높게 나타난 가운데, 영업비밀 침해는 외식업(35.9%), 디자인권 침해는 도소매업(42.9%), 특허권은 서비스업(17.9%)에서 상대적으로 높게 조사됨

[그림 IV-21] 산업재산권 침해 사례(복수, %)



Base: 산업재산권 침해경험 기업(N=160)

[표 IV-21] 산업재산권 침해 사례-기업특성별(복수, %)

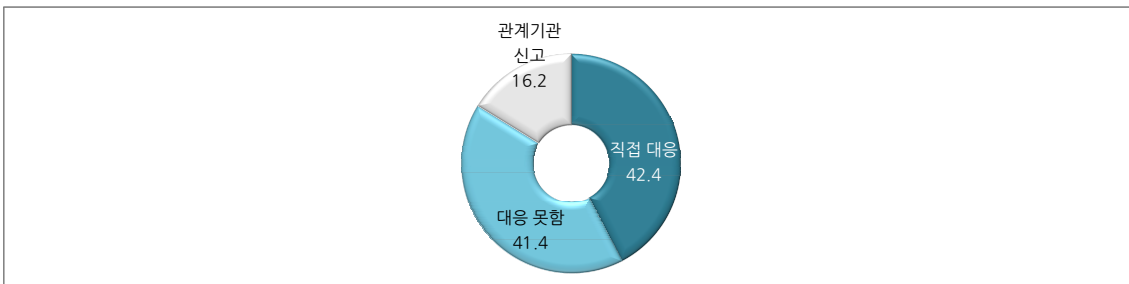
구분		사례수	상표권	영업비밀	디자인권	특허권	기타
전체		160	63.2	32.8	30.1	11.3	6.1
업종	외식업	121	61.2	35.9	29.1	10.0	7.8
	서비스업	31	69.6	25.6	30.5	17.9	0.0
	도소매업	8	68.1	15.8	42.9	6.8	4.3
기업규모 1	대기업	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	중견기업	9	81.6	0.0	39.1	6.7	0.0
	중기업	58	73.2	28.0	35.6	8.8	7.7
	소기업	92	54.6	39.6	26.3	13.5	5.8
운영브랜드 수	단일브랜드	131	60.5	36.1	31.8	12.2	6.7
	복수브랜드	30	75.1	18.5	22.7	7.2	3.8
가맹사업기간	1년 이하	11	79.0	43.5	27.6	11.2	0.0
	1년초과~3년이하	33	57.2	32.9	33.5	13.3	7.7
	3년초과~5년이하	26	53.9	34.6	32.0	13.2	13.6
	5년초과~10년이하	45	54.5	36.6	31.5	13.4	6.0
	10년초과	45	77.5	25.5	25.8	6.8	2.4
해외진출여부	있음	23	70.0	32.0	38.7	23.3	14.9
	없음	137	62.0	33.0	28.6	9.3	4.6

③ 산업재산권 침해 시 대응

☑ 산업재산권 침해 시 어떻게 대응했는지에 대해, 5곳 중 2곳 정도(41.4%)가 적절한 대응을 하지 못한 것으로 응답한 가운데, 가맹본부 차원에서 직접 대응했다는 경우가 42.4%로 관계기관에 신고했다는 경우(16.2%) 보다 훨씬 많았음. 이러한 결과 역시 제도적 측면에서의 적극적인 대응방안 마련이 필요하다는 점을 보여주는 결과임

- 특히 기업규모가 클수록 가맹본부 차원에서 침해기업에 대한 직접 대응이 많은 반면, 기업 규모가 작을수록 특별히 대응하지 못한 경우가 많은 것으로 나타나 자본과 인력이 부족한 중소 가맹본부에 대한 산업재산권 침해 예방 및 구제에 대한 제도적 지원이 우선적으로 이루어져야 할 것으로 보임

[그림 IV-22] 산업재산권 침해 시 대응(%)



Base: 산업재산권 침해경험 기업(N=160)

[표 IV-22] 산업재산권 침해 시 대응-기업특성별(%)

구분		사례수	특허청 등 관계기관에 신고	침해기업에 직접 대응	특별한 대응 못함
전체		160	16.2	42.4	41.4
업종	외식업	121	17.6	38.1	44.4
	서비스업	31	13.0	46.9	40.0
	도소매업	8	7.9	87.8	4.3
기업규모 1	대기업	2	0.0	100.0	0.0
	중견기업	9	23.4	64.9	11.7
	중기업	58	13.8	51.0	35.3
	소기업	92	17.3	33.8	48.8
운영브랜드 수	단일브랜드	131	15.7	43.5	40.8
	복수브랜드	30	18.6	37.3	44.1
가맹사업기간	1년 이하	11	22.4	35.5	42.2
	1년초과~3년이하	33	13.7	30.8	55.4
	3년초과~5년이하	26	9.2	47.2	43.5
	5년초과~10년이하	45	23.6	37.8	38.6
	10년초과	45	13.0	54.2	32.8
해외진출여부	있음	23	17.7	48.0	34.2
	없음	137	15.9	41.4	42.7

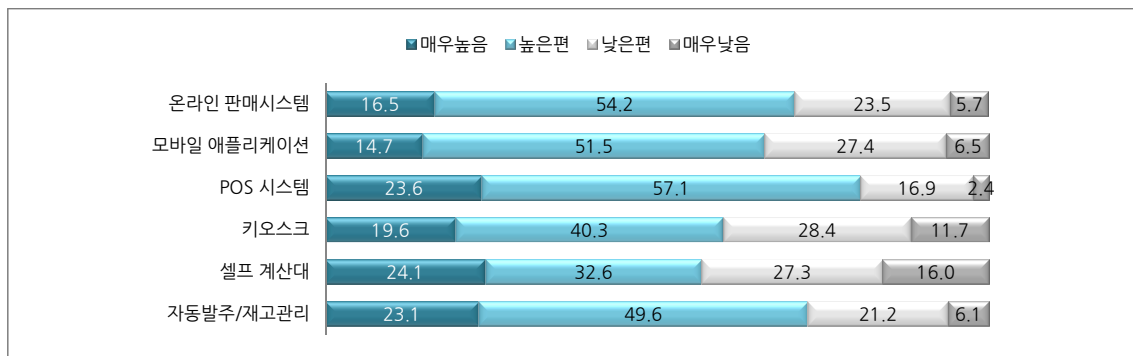
3

기술도입 현황

1) 주요 기술 도입 성과

- ☑ 가맹사업 관련하여 기술도입 성과가 높다는 긍정적 답변은 POS 시스템(80.7%), 자동발주/재고관리 시스템(72.7%), 온라인 판매시스템(70.7%), 모바일 애플리케이션(66.1%), 키오스크(59.9%), 셀프계산대(56.7%) 등의 순으로 높게 응답됨
- 업종별로는 외식업의 경우 POS(80.2%), 재고관리(73.3%), 온라인 판매시스템(68.6%) 순으로 성과가 높았으며, 서비스업은 POS(82.6%), 모바일APP(80.5%), 온라인 판매시스템(77.2%) 순으로 높게 조사됨. 도소매업의 경우에는 셀프계산대(93.1%), POS(83.8%), 재고관리 시스템(78.2%) 등의 순으로 조사됨

[그림 IV-23] 가맹사업 관련 기술도입 성과(%)



Base: 관련 기술 도입기업

[표 IV-23] 가맹사업 관련 기술도입 성과(높음 응답비율)-기업특성별(%)

구분		온라인 판매시스템	모바일 APP	POS 시스템	키오스크	셀프 계산대	자동발주/재고관리
전체		70.7	66.1	80.7	59.9	56.7	72.7
업종	외식업	68.6	60.6	80.2	59.1	54.4	73.3
	서비스업	77.2	80.5	82.6	56.1	60.1	66.8
	도소매업	72.3	76.2	83.8	81.0	93.1	78.2
기업규모 1	대기업	100.0	81.3	61.1	100.0	100.0	100.0
	중견기업	60.6	74.3	70.0	53.6	72.7	55.2
	중기업	61.5	57.5	82.4	51.8	48.5	72.1
	소기업	78.2	70.6	80.8	64.4	60.0	74.2
가맹사업기간	1년 이하	71.5	67.1	81.0	56.9	44.6	76.2
	1년초과~3년이하	76.7	62.3	79.4	72.2	79.5	85.8
	3년초과~5년이하	80.7	70.9	76.5	73.7	57.9	73.4
	5년초과~10년이하	70.9	71.2	86.1	54.6	55.2	70.7
	10년초과	58.1	59.3	88.5	47.2	39.4	62.4

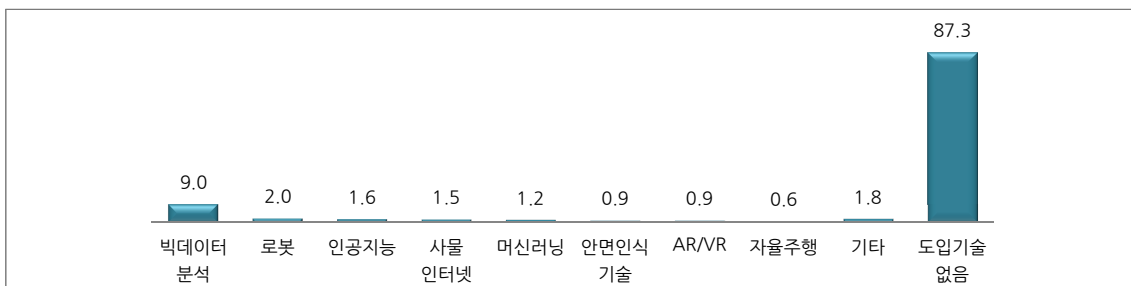
2) 4차 산업혁명 기술도입 현황

① 4차 산업혁명 기술도입

☑ 가맹사업 관련하여 4차 산업혁명 기술도입 현황에서는 아직 도입기술 없다는 응답이 87.3%로 대부분을 차지한 가운데, 도입기술로는 빅데이터 분석이 9.0%로 높게 나타났고 이어서 로봇(2.0%), 인공지능(1.6%), 사물인터넷(1.5%), 머신러닝 기술(1.2%) 등의 순으로 조사됨

- 업종별로는 빅데이터 분석의 경우 도소매업(16.6%), 서비스업(11.7%), 외식업(7.7%) 순으로 도입률이 높게 나타남
- 기업규모별로는 대기업과 중견기업의 도입률이 중소기업보다 높은 가운데, 로봇, 인공지능, 사물인터넷, 머신러닝, AR/VR, 안면인식 등 다른 부문에 대한 도입도 일부 시작된 것으로 조사됨

[그림 IV-24] 4차 산업혁명 기술도입 현황(복수, %)



Base: 전체(N=800)

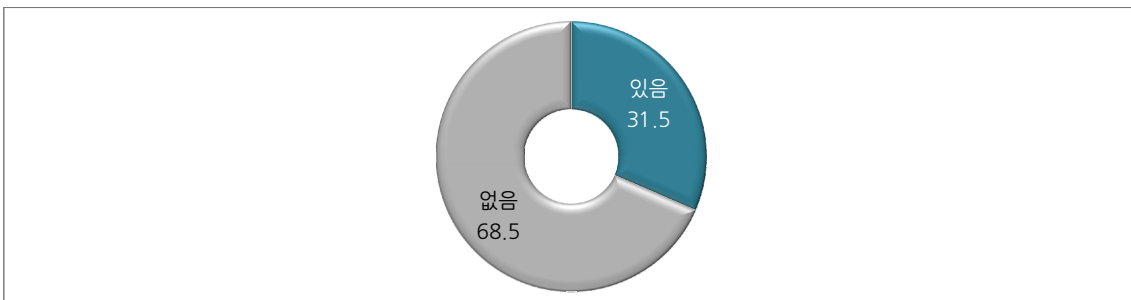
[표 IV-24] 4차 산업혁명 기술도입 현황-기업특성별(복수, %)

구분	사례수	전혀 없음	빅 데이터 분석	로봇	인공 지능	사물 인터넷	머신 러닝	AR/VR	안면 인식 기술	자율 주행	기타
전체	800	87.3	9.0	2.0	1.6	1.5	1.2	0.9	0.9	0.6	1.8
업종	외식업	600	88.4	7.7	2.7	1.4	1.6	1.0	0.6	0.8	1.8
	서비스업	158	85.6	11.7	0.0	1.7	0.0	2.3	2.3	0.0	1.9
	도소매업	42	78.5	16.6	0.0	3.7	5.3	0.0	0.0	4.8	2.4
기업 규모 1	대기업	6	38.9	61.1	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0
	중견기업	20	46.6	37.4	15.0	12.9	7.9	6.0	6.0	0.0	0.0
	중기업	259	85.9	9.8	1.7	1.0	0.3	0.8	0.8	0.3	2.0
	소기업	515	90.2	6.8	1.7	1.2	1.7	1.3	0.8	1.0	0.7
가맹 사업 기간	1년 이하	140	88.6	7.5	2.7	2.7	1.4	1.8	0.9	1.2	0.9
	1년초과~3년이하	167	94.2	4.9	0.8	0.8	1.5	0.8	0.0	0.8	1.7
	3년초과~5년이하	120	83.0	10.0	2.1	0.7	3.1	1.0	1.7	2.6	0.0
	5년초과~10년이하	195	86.3	9.8	2.3	1.1	0.6	0.9	0.9	0.0	1.2
	10년초과	178	83.9	12.3	2.3	2.5	1.4	1.6	1.2	0.6	0.0

② 향후 4차 산업혁명 기술도입(확대) 의향

- ☑ 향후 3년 내 4차 산업혁명 기술도입 또는 확대 의향은 31.5%로 조사된 반면, 도입(확대) 의향 없다는 부정적 응답이 68.5%로 높게 나타나, 아직까지 가맹본부들의 신기술에 대한 필요성이나 활용방안 등에 대한 공감대가 미흡한 것으로 보임
- 기업특성별로 살펴보면 기업규모가 클수록, 가맹사업기간이 길수록 도입(확대) 의향이 높은 경향성을 나타내, 투자여력이나 안정성 등 기본적인 경영여건이 신기술 도입에도 영향을 미친다는 것을 알 수 있음

[그림 IV-25] 향후 4차 산업혁명 기술도입(확대) 의향(%)



Base:전체(N=800)

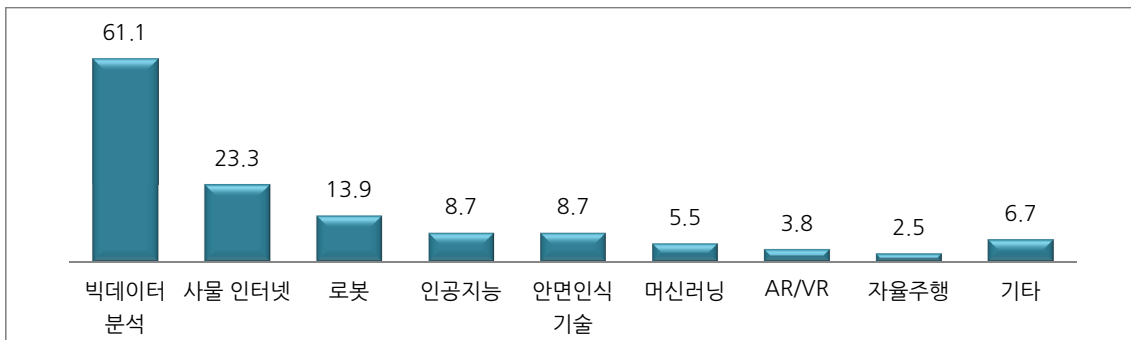
[표 IV-25] 향후 4차 산업혁명 기술도입(확대) 의향-기업특성별(%)

구분		사례수	있음	없음
전체		800	31.5	68.5
업종	외식업	600	31.4	68.6
	서비스업	158	31.5	68.5
	도소매업	42	33.7	66.3
기업규모 1	대기업	6	77.8	22.2
	중견기업	20	71.3	28.7
	중기업	259	34.5	65.5
	소기업	515	27.9	72.1
운영브랜드 수	단일브랜드	666	30.3	69.7
	복수브랜드	134	37.5	62.5
가맹사업기간	1년이하	140	24.8	75.2
	1년초과~3년이하	167	29.3	70.7
	3년초과~5년이하	120	31.4	68.6
	5년초과~10년이하	195	34.8	65.2
	10년초과	178	35.3	64.7

③ 향후 4차 산업혁명 기술도입(확대) 시 선호기술

- ☑ 향후 도입의향과 무관하게 4차 산업혁명 기술도입 또는 확대 시 선호하는 기술분야에 대해서는 빅데이터 분석이 61.1%로 다른 기술들에 비해 높게 나타나 현 시점에서 가장 보편화된 기술로 받아들여지고 있음. 그 밖에 사물인터넷은 23.3%, 로봇은 13.9%, 인공지능 8.7%, 안면인식 기술 8.7%, 머신러닝 5.5% 등의 순으로 조사됨
- 구체적으로 빅데이터 분석은 도소매업(70.1%), 대기업(88.9%), 중견기업(72.3%) 등에서 특히 높았고, 로봇은 외식업(17.9%), AR/VR은 서비스업(12.5%) 등에서 상대적으로 높은 수요를 보여주고 있음

[그림 IV-26] 향후 4차 산업혁명 기술도입(확대) 시 선호기술(복수, %)



Base: 전체(N=800)

[표 IV-26] 향후 4차 산업혁명 기술도입(확대) 시 선호기술-기업특성별(복수, %)

구분		사례수	빅 데이터 분석	사물 인터넷	로봇	인공 지능	안면 인식 기술	머신 러닝	AR/ VR	자율 주행	기타
전체		800	61.1	23.3	13.9	8.7	8.7	5.5	3.8	2.5	6.7
업종	외식업	600	59.9	25.3	17.9	8.8	8.5	5.5	1.7	3.0	7.1
	서비스업	158	63.3	14.6	1.9	6.9	9.1	5.7	12.5	0.6	7.1
	도소매업	42	70.1	27.9	1.7	14.0	10.1	3.2	0.9	2.4	0.0
기업규모 1	대기업	6	88.9	16.7	0.0	55.6	16.7	16.7	0.0	0.0	11.1
	중견기업	20	72.3	12.9	20.0	21.7	5.0	16.0	16.0	0.0	5.0
	중기업	259	58.7	24.2	15.9	11.0	8.7	4.9	3.8	3.6	7.2
	소기업	515	61.6	23.3	12.9	6.6	8.8	5.2	3.4	2.0	6.5
운영브랜드 수	단일브랜드	666	61.1	21.7	13.9	7.9	9.0	5.2	4.0	2.6	6.8
	복수브랜드	134	61.5	31.2	14.2	13.1	7.4	6.6	3.0	1.8	6.2
가맹사업기간	1년 이하	140	62.5	25.6	11.2	5.2	8.9	2.3	1.8	0.9	7.6
	1년초과~3년이하	167	64.6	20.7	17.4	6.9	10.7	3.0	3.7	0.8	7.3
	3년초과~5년이하	120	58.9	17.9	10.4	3.5	8.1	7.7	4.8	4.3	8.3
	5년초과~10년이하	195	60.6	23.4	15.9	12.3	8.0	7.3	3.7	4.4	4.9
	10년초과	178	58.8	27.5	13.1	12.9	7.9	6.8	4.9	2.0	6.3

IV 해외진출

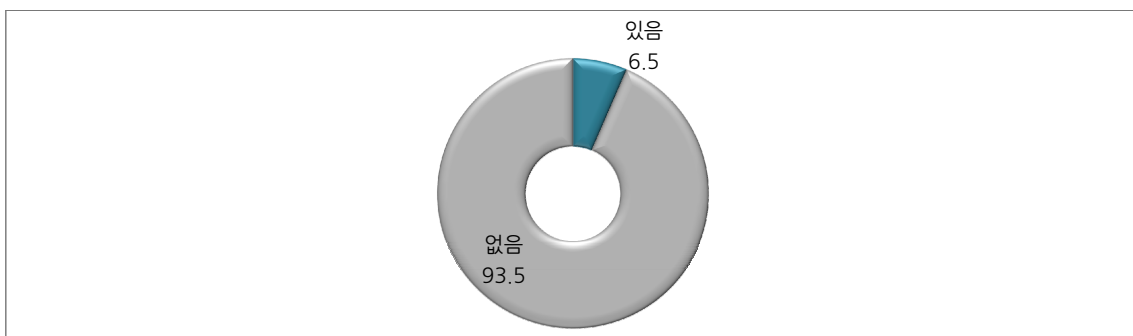
1

해외진출 현황

1) 해외진출 브랜드 유무

- ☑ 해외진출 브랜드를 가지고 있는 가맹본부는 전체의 6.5%에 불과한 것으로 조사되었는데, 산업규모가 계속해서 확대되고 있음에도 불구하고 아직까지 글로벌 시장 진출은 매우 더딘 것으로 평가할 수 있음. 한편, 이러한 응답값을 전체 가맹본부로 환산할 경우 약 350~400여 개 가맹본부가 해외진출한 것으로 추산 가능함
- 업종별로는 서비스업(10.4%)과 도소매업(10.3%)의 해외진출 비율이 외식업(5.2%)보다 다소 높은 것으로 조사되었으며, 기업규모별로는 중소기업(5.4%)보다 대중견기업(39.8%)의 진출이 상대적으로 활발한 것으로 확인됨

[그림 IV-27] 해외진출 브랜드 유무(%)



Base: 전체(N=800)

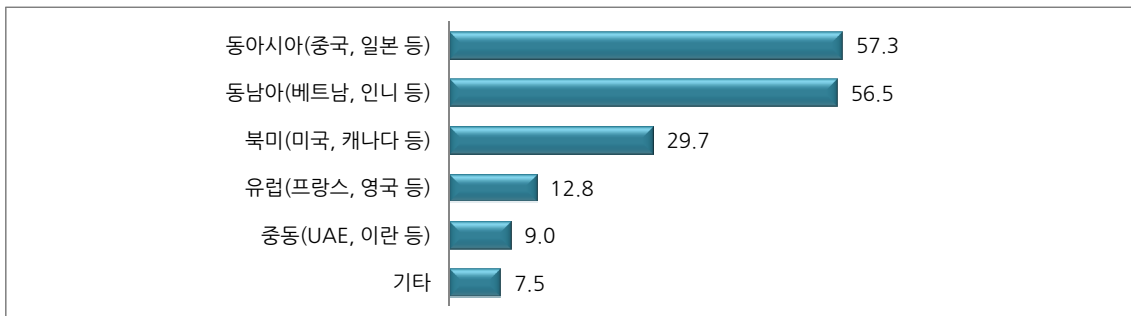
[표 IV-27] 해외진출 브랜드 유무-기업특성별(%)

구분		사례수	있음	없음
전체		800	6.5	93.5
업종	외식업	600	5.2	94.8
	서비스업	158	10.4	89.6
	도소매업	42	10.3	89.7
기업규모 2	대중견기업	26	39.8	60.2
	중소기업	774	5.4	94.6
운영브랜드 수	단일브랜드	666	5.4	94.6
	복수브랜드	134	11.9	88.1
가맹사업기간	1년이하	140	1.7	98.3
	1년초과~3년이하	167	3.1	96.9
	3년초과~5년이하	120	3.5	96.5
	5년초과~10년이하	195	5.2	94.8
	10년초과	178	16.8	83.2

2) 해외진출 지역

- ☑ 해외진출 브랜드가 있는 경우 진출 지역으로는 동아시아 지역(57.3%)과 동남아시아 지역(56.5%)이 엇비슷한 크기로 높게 나타났으며, 이어 북미(29.7%), 유럽(12.8%), 중동(9.0%), 기타지역(7.5%) 순으로 조사됨
- 업종별로 외식업의 경우에는 동남아시아(55.2%), 동아시아(49.6%), 북미(35.0%) 등으로 조사
- 한편, 기업규모별로 살펴보면 중소기업의 경우 주로 아시아권에 머물러 있는 반면, 대중견 기업은 북미(46.5%)나 유럽(26.2%), 중동진출도 적극적인 상황으로 보여짐

[그림 IV-28] 해외진출 지역(복수, %)



Base: 해외진출 브랜드 있는 기업(N=52)

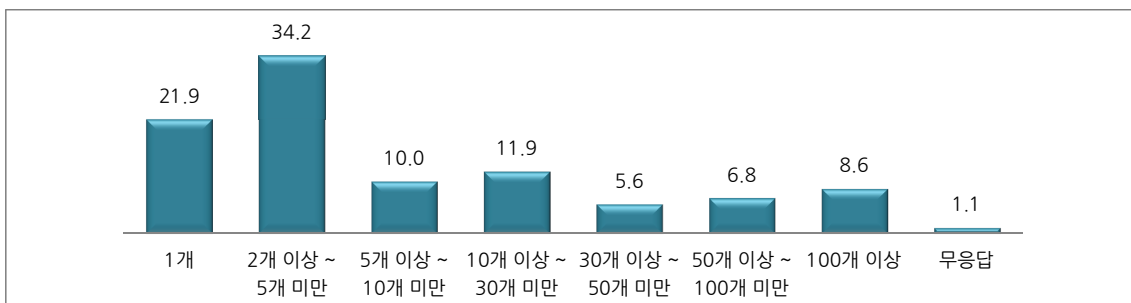
[표 IV-28] 해외진출 지역-기업특성별(복수, %)

구분		사례수	동아시아	동남아	북미	유럽	중동	기타
전체		52	57.3	56.5	29.7	12.8	9.0	7.5
업종	외식업	31	49.6	55.2	35.0	11.3	10.8	4.0
	서비스업	16	64.0	61.2	14.4	4.5	4.5	16.2
	도소매업	4	86.8	47.8	50.0	54.8	13.2	0.0
기업규모 2	대중견기업	10	88.0	73.2	46.5	26.2	15.2	0.0
	중소기업	42	49.6	52.3	25.6	9.4	7.5	9.4
운영브랜드 수	단일브랜드	36	58.4	54.7	34.0	15.7	13.0	6.0
	복수브랜드	16	54.8	60.4	20.3	6.2	0.0	11.1
가맹사업기간	1년 이하	2	53.0	100.0	53.0	53.0	53.0	0.0
	1년초과~3년이하	5	52.0	30.9	30.9	0.0	0.0	24.0
	3년초과~5년이하	4	56.1	100.0	17.5	17.5	17.5	0.0
	5년초과~10년이하	10	60.9	25.4	23.2	12.3	0.0	8.7
	10년초과	30	57.5	62.0	31.7	11.3	9.0	5.9

3) 해외 매장 수

- ☑ 해외진출 브랜드가 있는 경우 해외 매장 수는 2개 이상 ~ 5개 미만인 경우가 34.2%로 가장 많았고, 1개인 경우도 21.9%로 조사됨. 그 밖에 5개 이상 ~ 10개 미만은 10.0%, 10개 이상 ~ 30개 미만은 11.9%, 30개 이상 ~ 50개 미만은 5.6% 등으로 조사되어, 일부 대규모로 운영하는 기업도 있지만 전반적으로는 해외사업 규모가 크지는 않은 것으로 보여짐
- 업종별로는 외식업과 도소매업의 경우 평균 30개 안팎의 해외매장을 운영하는 것으로 조사된 반면, 서비스업의 경우 평균 8.7개로 상대적으로 작은 운영규모를 보이고 있음
- 기업규모별로 보면 대중견기업(평균 81.1개)과 중소기업(13.9개) 간의 해외매장 수 격차가 크게 벌어져 있는 상황

[그림 IV-29] 해외 매장 수(%)



Base: 해외진출 브랜드 있는 기업(N=52)

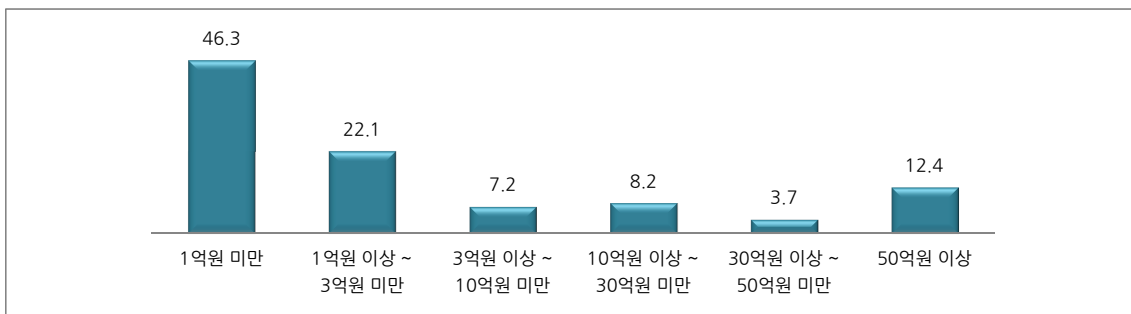
[표 IV-29] 해외 매장 수-기업특성별(%)

구분		사례수	1개	2개 이상~5개 미만	5개 이상~10개 미만	10개 이상~30개 미만	30개 이상~50개 미만	50개 이상~100개 미만	100개 이상	무응답	평균
전체		52	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6	1.1	26.71
업종	외식업	31	26.0	29.5	11.6	7.1	6.4	6.8	12.5	0.0	36.01
	서비스업	16	19.8	44.3	5.4	20.7	5.4	4.5	0.0	0.0	8.74
	도소매업	4	0.0	29.8	15.3	13.2	0.0	15.3	13.2	13.2	28.28
기업규모 2	대중견기업	10	9.7	28.7	0.0	5.5	19.3	9.7	21.6	5.5	81.11
	중소기업	42	24.9	35.6	12.4	13.5	2.1	6.1	5.4	0.0	13.89
운영브랜드 수	단일브랜드	36	17.3	39.0	11.3	11.7	2.8	9.8	6.6	1.6	19.61
	복수브랜드	16	32.1	23.5	6.9	12.5	11.8	0.0	13.2	0.0	42.35
가맹사업기간	1년 이하	2	47.0	0.0	53.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.12
	1년초과~3년이하	5	48.0	37.9	0.0	0.0	0.0	14.1	0.0	0.0	8.65
	3년초과~5년이하	4	17.5	17.5	0.0	38.6	0.0	0.0	26.4	0.0	32.19
	5년초과~10년이하	10	26.8	41.3	12.3	19.6	0.0	0.0	0.0	0.0	5.06
	10년초과	30	14.2	36.2	8.9	8.6	9.7	9.3	11.2	1.9	38.57

4) 해외사업 수출실적

- ☑ 가맹분야 해외사업에 대한 실적관리가 이뤄지지 않는 상황에서, 지난 1년 간 해외사업 수출규모에 대해 조사한 결과, 1억원 미만이 46.3%로 가장 많았고, 1억원 이상 ~ 3억원 미만 22.1%, 3억원 이상 ~ 10억원 미만 7.2%, 10억원 이상 ~ 30억원 미만 8.2% 등으로 나타남. 해외 매장규모와 마찬가지로 해외 수출액이 많은 일부 대형 브랜드도 있지만 대부분은 사업실적 역시 크게 두드러지지 않은 상황으로 보여짐
- 사례수가 많지 않아 큰 의미를 부여하기는 어려우나, 전반적으로 외식업과 서비스업의 해외 매출액보다 도소매업의 매출 규모가 상대적으로 큰 것으로 추정되며, 대중견기업의 해외 매출액이 중소기업보다 큰 경향성이 확인됨

[그림 IV-30] 지난 1년 간 해외사업 수출 규모(%)



Base: 해외 수출실적 있는 기업(N=42)

[표 IV-30] 지난 1년 간 해외사업 수출 규모-기업특성별(%)

구분		사례수	1억원 미만	1억원 이상~3억원 미만	3억원 이상~10억원 미만	10억원 이상~30억원 미만	30억원 이상~50억원 미만	50억원 이상
전체		42	46.3	22.1	7.2	8.2	3.7	12.4
업종	외식업	24	48.0	27.2	4.7	4.7	4.2	11.2
	서비스업	14	55.3	20.3	6.4	12.7	0.0	5.3
	도소매업	4	8.3	0.0	23.7	13.2	13.2	41.7
기업규모 2	대중견기업	10	11.6	30.9	0.0	5.5	15.2	36.8
	중소기업	32	57.7	19.2	9.6	9.1	0.0	4.4
운영브랜드 수	단일브랜드	28	43.6	17.9	7.6	10.3	5.6	15.0
	복수브랜드	14	51.8	30.4	6.4	4.1	0.0	7.2
가맹사업기간	1년 이하	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1년초과~3년이하	1	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	3년초과~5년이하	4	17.5	65.0	0.0	0.0	0.0	17.5
	5년초과~10년이하	10	69.5	21.8	8.7	0.0	0.0	0.0
	10년초과	26	39.4	16.7	6.9	13.4	6.1	17.4

2

해외진출 전망

1) 진출기업 변화 전망

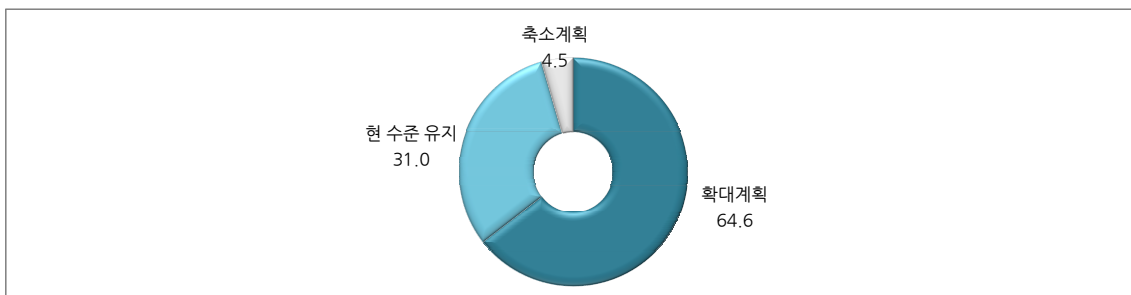
① 향후 해외진출 확대/축소 계획

☑ 해외진출 브랜드가 있는 기업의 경우 향후 3년 간 해외진출 계획과 관련해서는 확대 의향이 있다는 경우가 64.6%로 많았고 31.0%는 현 수준을 유지하겠다고 응답, 전체적으로는 해외 사업을 확대유지하려는 의도가 강한 것으로 확인됨

■ 업종별로는 외식업의 확대 계획이 75.3%로 높게 나타난 반면, 도소매업(58.3%)과 서비스업(45.8%)에서는 상대적으로 확대 의향이 낮게 조사됨

☑ 한편, 2020년 조사 당시 향후 해외진출 확대 의향이 있는 경우가 79.5%로 조사되었음을 감안 하면, 코로나 사태의 장기화로 인해 가맹본부들의 해외투자 심리가 다소 위축된 것으로 판단됨

[그림 IV-31] 향후 해외진출 계획(%)



Base: 해외진출 브랜드 있는 기업(N=52)

[표 IV-31] 향후 해외진출 계획-기업특성별(%)

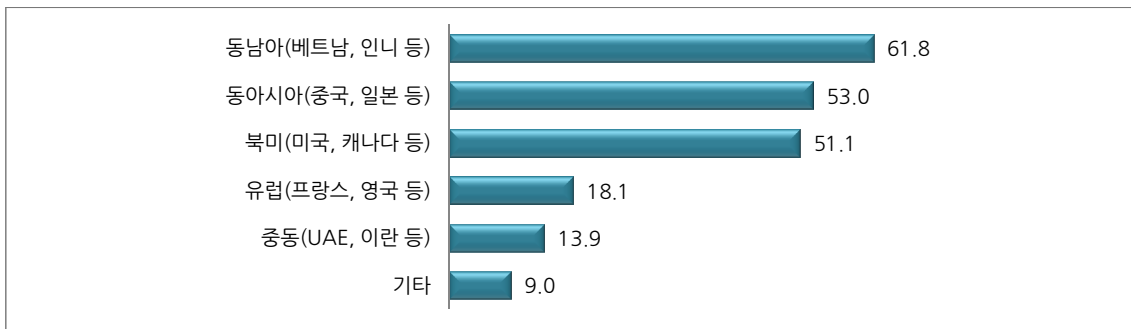
구분		사례수	확대계획	현 수준 유지	축소계획
전체		52	64.6	31.0	4.5
업종	외식업	31	75.3	21.1	3.6
	서비스업	16	45.8	46.8	7.3
	도소매업	4	58.3	41.7	0.0
기업규모 2	대중견기업	10	56.1	32.3	11.6
	중소기업	42	66.7	30.6	2.7
운영브랜드 수	단일브랜드	36	67.6	29.3	3.1
	복수브랜드	16	57.7	34.8	7.5
가맹사업기간	1년 이하	2	100.0	0.0	0.0
	1년초과~3년이하	5	85.9	14.1	0.0
	3년초과~5년이하	4	61.4	38.6	0.0
	5년초과~10년이하	10	92.8	7.2	0.0
	10년초과	30	48.9	43.4	7.7

② 해외진출 확대 시 선호지역

☑ 해외진출 확대 의향이 있는 기업의 경우 대상 지역으로는 동남아시아가 61.8%로 가장 선호되었으며, 동아시아(53.0%)와 북미지역(51.1%) 선호도도 비교적 높게 확인됨. 반면, 유럽(18.1%)이나 중동(13.9%) 등은 일부 진출 수요가 있기는 하지만 아직까지 크게 고려되는 지역이 아닌 것으로 조사됨

- 사례가 많지 않아 큰 의미를 부여하기는 어려우나, 외식업이나 대중견기업 등의 경우 기존 아시아권 외의 지역에 대해서도 많은 관심을 갖는 것으로 보여짐

[그림 IV-32] 향후 해외진출 확대 시 선호지역(복수, %)



Base: 해외진출 확대계획 있는 기업(N=33)

[표 IV-32] 향후 해외진출 확대 시 선호지역-기업특성별(복수, %)

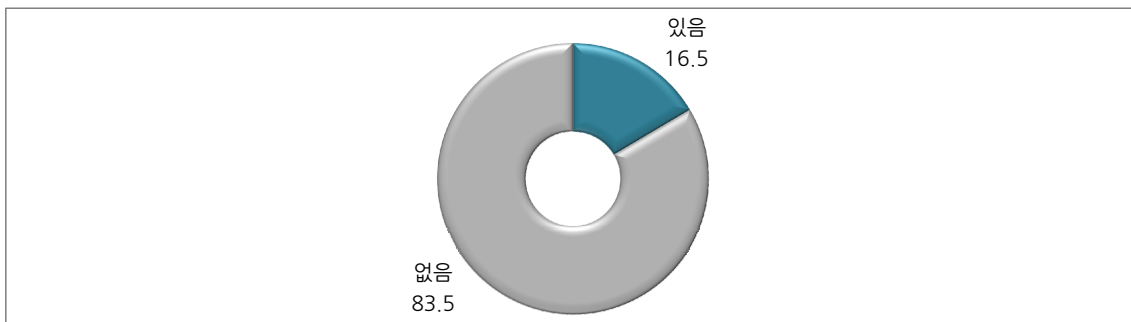
구분		사례수	동남아	동아시아	북미	유럽	중동	기타
전체		33	61.8	53.0	51.1	18.1	13.9	9.0
업종	외식업	23	50.6	52.5	56.1	15.0	9.6	5.3
	서비스업	8	100.0	54.9	31.3	9.8	19.6	23.5
	도소매업	3	51.1	51.1	63.2	71.4	36.8	0.0
기업규모 2	대중견기업	6	73.0	61.5	90.2	36.9	27.0	0.0
	중소기업	28	59.4	51.2	42.9	14.1	11.2	10.9
운영브랜드 수	단일브랜드	24	56.4	43.3	52.6	20.8	19.2	8.8
	복수브랜드	9	76.0	78.4	47.2	10.8	0.0	9.6
가맹사업기간	1년 이하	2	100.0	53.0	53.0	53.0	53.0	0.0
	1년초과~3년이하	4	44.1	16.2	64.0	0.0	8.1	27.9
	3년초과~5년이하	3	100.0	57.0	28.5	28.5	57.0	0.0
	5년초과~10년이하	9	38.3	57.9	44.5	13.2	0.0	0.0
	10년초과	15	69.5	60.4	55.1	19.2	10.8	12.1

2) 미진출기업 신규진출 의향

① 신규 해외진출 의향

- ☑ 해외진출 브랜드가 없는 기업들의 경우 3년 이내에 신규로 해외에 진출할 의향은 16.5% 정도에 불과한 것으로 나타나, 전체적으로 글로벌 시장 진출에 대해 소극적이라는 것을 알 수 있음
 - 업종별로는 외식업(16.9%)과 서비스업(17.5%)에 비해 도소매업(7.5%)의 신규 해외진출 의향이 상대적으로 적게 조사됨
- ☑ 2020년 조사에서 해외 미진출 기업들의 향후 진출 의향이 40.2%였음을 고려할 때, 코로나 사태로 인한 해외 비즈니스의 어려움 및 글로벌 경기 침체 등으로 인하여 신규 해외진출 의지가 더욱 감소한 것으로 해석됨

[그림 IV-33] 해외 미진출기업 신규진출 의향(%)



Base: 해외진출 브랜드 없는 기업(N=748)

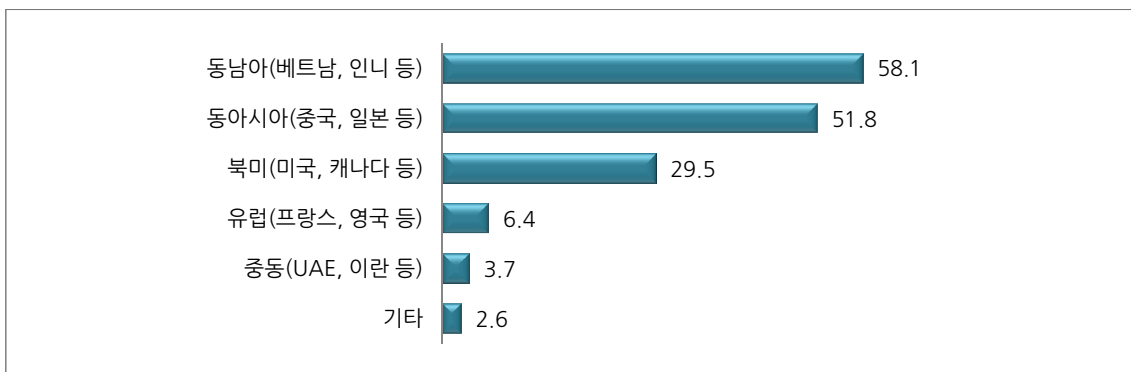
[표 IV-33] 해외 미진출기업 신규진출 의향-기업특성별(%)

구분		사례수	있음	없음
전체		748	16.5	83.5
업종	외식업	569	16.9	83.1
	서비스업	142	17.5	82.5
	도소매업	38	7.5	92.5
기업규모 2	대중견기업	16	20.5	79.5
	중소기업	732	16.4	83.6
운영브랜드 수	단일브랜드	630	16.5	83.5
	복수브랜드	118	16.5	83.5
가맹사업기간	1년이하	138	16.1	83.9
	1년초과~3년이하	162	15.5	84.5
	3년초과~5년이하	116	17.1	82.9
	5년초과~10년이하	185	17.8	82.2
	10년초과	148	16.0	84.0

② 신규 해외진출 시 선호지역

- ☑ 신규 해외진출 의향이 있는 경우 선호지역으로는 동남아시아(58.1%), 동아시아(51.8%), 북미(29.5%), 유럽(6.4%), 중동(3.7%) 등의 순으로 조사되었는데, 현재 해외에 진출해 있는 지역 또는 향후 확대의향이 높은 지역과 큰 차이가 없는 것으로 시장 가능성에 대해서는 가맹본부 대부분이 비슷한 판단을 하는 것으로 볼 수 있음
- 업종별로 외식업의 경우 동아시아(59.1%), 동남아(55.2%), 북미(31.9%) 순으로 조사되었고, 서비스업은 동남아에 대한 선호가 69.1%로 매우 높았음

[그림 IV-34] 신규 해외진출 시 선호지역(복수, %)



Base: 해외진출 시도의향 있는 기업(N=124)

[표 IV-34] 신규 해외진출 시 선호지역-기업특성별(복수, %)

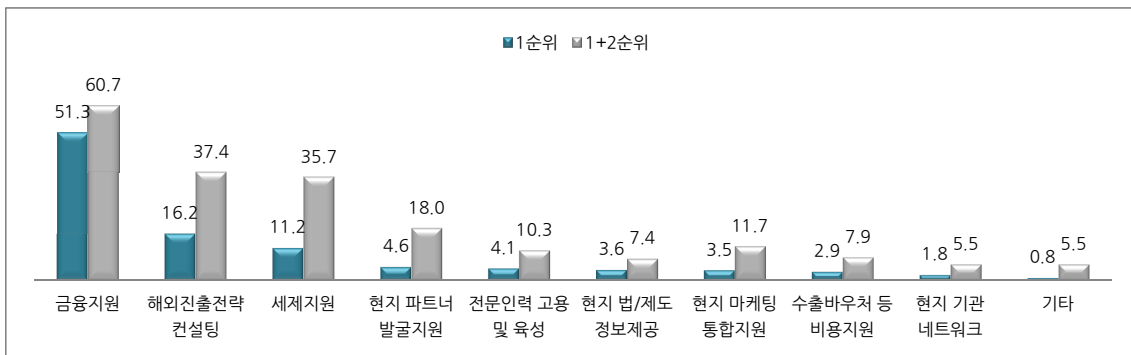
구분		사례수	동남아	동아시아	북미	유럽	중동	기타
전체		124	58.1	51.8	29.5	6.4	3.7	2.6
업종	외식업	96	55.2	59.1	31.9	6.4	3.6	2.5
	서비스업	25	69.1	23.3	20.8	5.9	3.0	3.6
	도소매업	3	61.7	51.0	25.5	12.8	12.8	0.0
기업규모 2	대중견기업	3	68.8	68.8	62.5	0.0	0.0	0.0
	중소기업	120	57.9	51.3	28.7	6.6	3.8	2.7
운영브랜드 수	단일브랜드	104	59.0	50.5	28.8	7.6	4.4	3.1
	복수브랜드	19	53.4	58.6	33.6	0.0	0.0	0.0
가맹사업기간	1년 이하	22	51.2	41.2	36.5	9.0	0.0	5.0
	1년초과~3년이하	25	61.2	65.8	20.9	16.4	9.4	0.0
	3년초과~5년이하	20	70.3	37.2	24.5	5.6	5.6	4.5
	5년초과~10년이하	33	66.1	45.7	27.5	2.2	0.0	0.0
	10년초과	24	40.2	67.4	39.2	0.0	4.7	5.3

3

해외진출 활성화 지원분야

- ☑ 해외진출 활성화를 위해 정부지원이 필요한 분야로는 금융지원이 51.3%로 가장 높았고, 이어 해외진출전략 컨설팅(16.2%), 세제지원(11.2%), 현지 파트너 발굴지원(4.6%), 전문인력 고용 및 육성(4.1%), 현지 법/제도 정보제공(3.6%), 현지 마케팅 통합지원(3.5%), 수출바우처 등 비용지원(2.9%), 현지 기관 네트워크(1.8%) 등의 순으로 응답됨(1순위 응답 기준)
- 세부적으로 살펴보면, 모든 기업군에서 금융지원 수요가 가장 높은 가운데, 기업규모별로는 대중견기업의 경우 세제지원(24.4%) 및 현지사업파트너 발굴지원(16.2%), 현지 관계기관 네트워크 지원(12.5%) 등에 대한 수요도 상대적으로 높게 파악됨
- 이미 해외진출 중인 기업의 경우 세제지원(14.8%), 현지 사업파트너 발굴(10.0%)과 현지 법·제도 정보제공(7.4%)에 대한 수요가 상대적으로 높았고, 해외 미진출 기업의 경우 컨설팅 지원(16.8%)이 상대적으로 높게 나타남

[그림 IV-35] 해외진출 활성화를 위한 지원수요(%)



Base:전체(N=800)

[표 IV-35] 해외진출 활성화를 위한 지원수요-기업특성별(%)

구분		사례수	자금 조달을 위한 금융 지원	해외 진출 전략 컨설팅 지원	세제 지원	현지 사업 파트너 발굴 지원	해외 전문 인력 고용 및 육성 지원	현지 법· 제도 정보 제공	현지 마케팅 업무 통합 지원	수출 바우처 등 비용 지원	현지 관계 기관 네트 워크 지원	기타
전체		800	51.3	16.2	11.2	4.6	4.1	3.6	3.5	2.9	1.8	0.8
업종	외식업	600	52.8	16.2	10.5	3.9	4.1	4.0	3.5	2.8	1.3	1.0
	서비스업	158	45.8	16.9	12.6	7.7	3.4	2.8	3.4	3.8	3.1	0.6
	도소매업	42	50.3	12.7	16.8	2.6	7.0	0.0	5.0	0.9	4.7	0.0
기업규모 2	대중견기업	26	31.6	0.0	24.4	16.2	4.4	7.2	0.0	0.0	12.5	3.8
	중소기업	774	51.9	16.7	10.8	4.2	4.1	3.4	3.7	3.0	1.5	0.7
가맹사업기간	1년 이하	140	51.8	16.5	12.5	1.6	6.7	2.7	1.2	4.3	1.9	0.9
	1년초과~3년이하	167	53.0	9.8	13.6	7.0	4.1	3.4	4.7	3.1	1.4	0.0
	3년초과~5년이하	120	55.1	18.6	8.6	5.0	4.0	2.6	2.7	0.0	2.4	1.0
	5년초과~10년이하	195	50.8	21.6	9.6	3.6	3.0	3.9	3.4	3.1	0.4	0.6
	10년초과	178	47.1	14.4	11.6	5.6	3.2	4.7	5.1	3.3	3.3	1.7
해외진출여부	있음	52	45.9	6.5	14.8	10.0	2.5	7.4	1.7	6.0	3.1	1.9
	없음	748	51.6	16.8	11.0	4.2	4.2	3.3	3.7	2.7	1.7	0.8

V 가맹사업자 관계

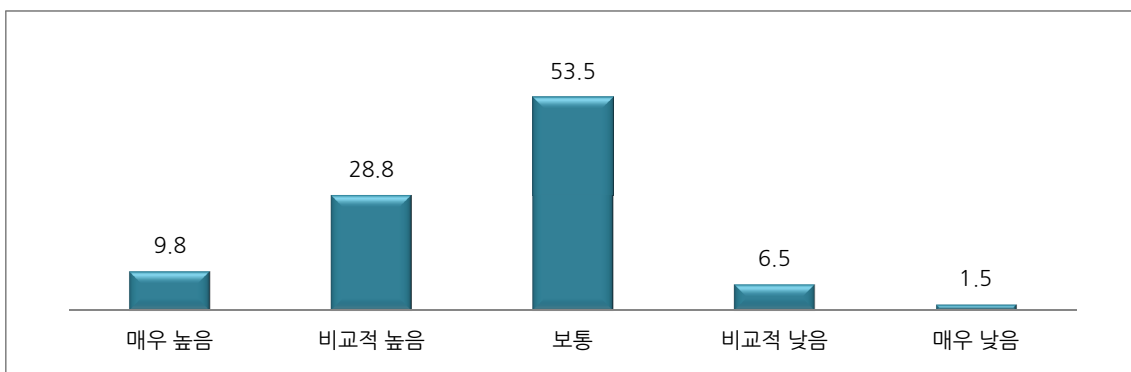
1

규제수준

1) 가맹사업 규제수준 평가

- ☑ 가맹사업에 대한 정부의 규제수준에 대해서는 절반 정도(53.5%)의 본부가 보통 수준이라고 응답한 가운데, 높다는 부정적 인식(38.5% : 매우 높음 9.8% + 비교적 높음 28.8%)이 낮다(8.0% : 매우 낮음 1.5% + 비교적 낮음 6.5%)보다 높게 조사됨. 결과적으로 가맹분야 규제에 대해 심각하게 문제를 제기하지는 않고 있지만, 어느 정도는 불만이 내재되어 있는 상황으로 볼 수 있음
- 규제 수준이 높다는 응답은 외식업(41.6%), 서비스업(31.6%), 도소매업(21.2%) 순으로 나타남
- 기업규모별로는 기업규모가 클수록 규제수준이 높다고 인식하는 경향을 보였으며, 특히 대기업의 경우 응답기업의 55.6%가 규제수준이 매우 높다고 응답하여 불만을 제기하는 상황

[그림 IV-36] 가맹분야 규제수준(%)



Base: 전체(N=800)

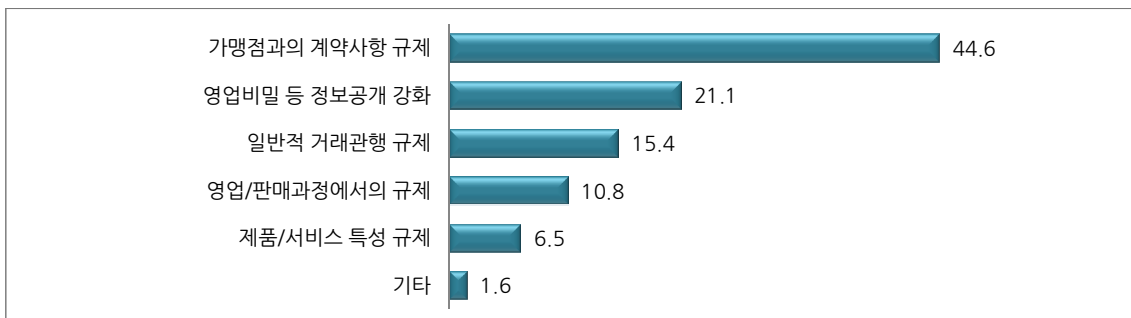
[표 IV-36] 가맹분야 규제수준-기업특성별(%)

구분		사례수	① 매우 높음	② 약간 높음	③ 보통	④ 비교적 낮음	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음
전체		800	9.8	28.8	53.5	6.5	1.5	38.5	53.5	8.0
업종	외식업	600	10.9	30.6	50.1	6.4	1.9	41.6	50.1	8.3
	서비스업	158	6.0	25.7	61.5	6.8	0.0	31.6	61.5	6.8
	도소매업	42	7.1	14.2	70.7	6.5	1.6	21.2	70.7	8.1
기업규모 1	대기업	6	55.6	11.1	33.3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0
	중견기업	20	17.9	29.9	49.4	2.9	0.0	47.7	49.4	2.9
	중기업	259	8.7	32.5	53.3	5.3	0.3	41.2	53.3	5.6
	소기업	515	9.4	27.1	54.0	7.3	2.2	36.5	54.0	9.5
운영브랜드 수	단일브랜드	666	10.1	27.0	54.3	6.9	1.8	37.0	54.3	8.7
	복수브랜드	134	8.2	37.8	49.2	4.8	0.0	46.0	49.2	4.8
해외진출여부	있음	52	24.8	37.4	28.7	6.6	2.4	62.2	28.7	9.1
	없음	748	8.7	28.2	55.2	6.5	1.4	36.9	55.2	7.9

2) 가맹사업에 영향을 미치는 규제

- ☑ 가맹사업에 영향을 미치는 규제로는 가맹점과의 계약사항 규제를 꼽은 경우가 44.6%로 가장 많았고, 이어 영업비밀 등 정보공개 강화(21.1%), 일반적 거래관행 규제(15.4%), 영업/판매과정에서의 규제(10.8%), 제품/서비스 특성 규제(6.5%) 등의 순으로 지적됨
- 대부분의 기업군에서 가맹점과의 계약사항 규제를 언급한 경우가 가장 높은 가운데, 대기업(55.6%)에서 특히 높았음. 정보공개 강화는 외식업에서 상대적으로 높았고 일반적 거래관행 규제는 도소매업에서 상대적으로 높게 조사됨

[그림 IV-37] 가맹사업에 가장 큰 영향을 미치는 규제(%)



Base: 전체(N=800)

[표 IV-37] 가맹사업에 가장 큰 영향을 미치는 규제-기업특성별(%)

구분		사례수	가맹점과 계약사항 규제	영업비밀 등 정보공개 강화	일반적 거래관행 규제	영업· 판매과정 규제	제품· 서비스 특성 규제	기타
전체		800	44.6	21.1	15.4	10.8	6.5	1.6
업종	외식업	600	44.5	22.8	14.9	11.3	5.3	1.2
	서비스업	158	46.1	16.3	16.4	7.9	9.8	3.5
	도소매업	42	40.7	15.5	18.8	13.4	11.6	0.0
기업규모 1	대기업	6	55.6	0.0	0.0	11.1	33.3	0.0
	중견기업	20	46.6	18.9	16.0	8.6	5.0	5.0
	중기업	259	43.0	23.2	13.3	10.1	8.8	1.5
	소기업	515	45.2	20.4	16.6	11.2	5.1	1.4
운영브랜드 수	단일브랜드	666	43.2	21.1	16.2	11.1	7.1	1.4
	복수브랜드	134	51.9	21.2	11.4	9.3	3.8	2.3
가맹사업기간	1년 이하	140	45.6	22.2	16.7	8.2	7.4	0.0
	1년초과~3년이하	167	40.0	21.5	15.9	13.1	7.1	2.4
	3년초과~5년이하	120	46.8	19.0	18.9	9.9	4.5	0.9
	5년초과~10년이하	195	42.7	22.0	13.9	12.2	7.1	2.0
	10년초과	178	48.8	20.4	13.3	9.7	5.9	2.0

2

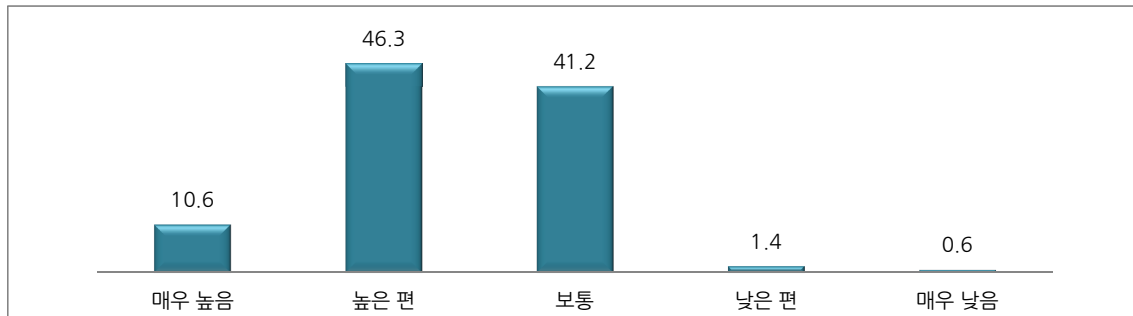
신뢰 및 소통수준

1) 가맹사업자 간 신뢰수준 평가

☑ 가맹본부와 가맹점 간의 신뢰수준 평가에서는 긍정적 평가가 56.8%(매우 높음 10.6% + 높은 편 46.3%), 보통이 41.2%, 부정적 평가가 2.0%(매우 낮음 0.6% + 낮은 편 1.4%) 등으로 조사됨(100점 환산점수 기준으로는 66.2점)

- 업종별로는 별 다른 차이가 없는 가운데, 기업규모별로는 중견기업의 평가점수가 70.8점으로 다른 규모의 기업들에 비해 다소 높게 나타남

[그림 IV-38] 가맹점과의 신뢰수준(%)



Base: 전체(N=800)

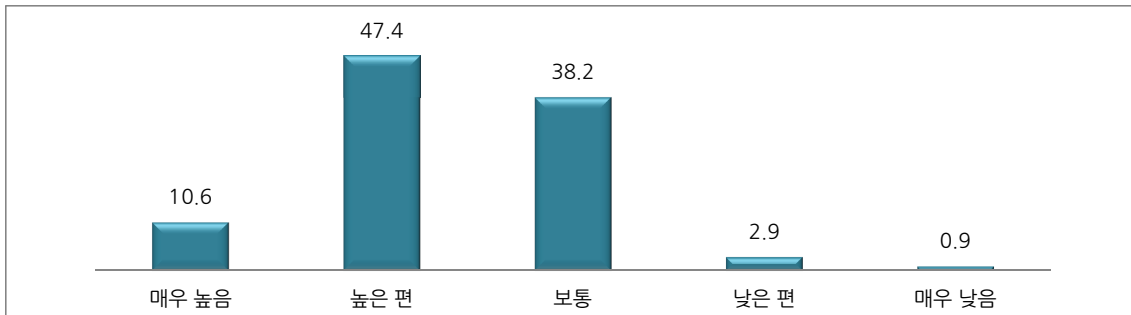
[표 IV-38] 가맹점과의 신뢰수준-기업특성별(%)

구분		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	100점 평균
전체		800	10.6	46.3	41.2	1.4	0.6	56.8	41.2	2.0	66.19
업종	외식업	600	10.9	45.9	40.7	1.7	0.8	56.7	40.7	2.5	66.06
	서비스업	158	10.1	47.0	42.4	0.5	0.0	57.1	42.4	0.5	66.69
	도소매업	42	7.6	48.9	43.5	0.0	0.0	56.5	43.5	0.0	66.04
기업규모 1	대기업	6	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	66.67
	중견기업	20	16.0	51.3	32.7	0.0	0.0	67.3	32.7	0.0	70.82
	중기업	259	7.5	46.1	43.4	2.6	0.4	53.6	43.4	3.0	64.43
	소기업	515	12.0	45.9	40.5	0.9	0.7	57.9	40.5	1.6	66.88
운영브랜드 수	단일브랜드	666	11.7	45.8	40.6	1.3	0.5	57.5	40.6	1.9	66.70
	복수브랜드	134	4.9	48.4	44.0	1.8	0.9	53.3	44.0	2.7	63.63
가맹사업기간	1년 이하	140	10.9	51.9	36.3	0.9	0.0	62.8	36.3	0.9	68.19
	1년초과~3년이하	167	11.4	50.0	37.2	0.7	0.8	61.4	37.2	1.4	67.67
	3년초과~5년이하	120	14.9	41.1	42.0	0.0	2.0	56.0	42.0	2.0	66.74
	5년초과~10년이하	195	7.6	44.9	44.7	2.7	0.0	52.6	44.7	2.7	64.37
	10년초과	178	9.7	43.2	44.4	2.0	0.7	53.0	44.4	2.7	64.84

2) 가맹사업자 간 소통수준 평가

- ☑ 가맹점과의 소통수준도 신뢰수준 평가와 비슷한 양상을 나타냈는데, 긍정적 평가가 58.0%(매우 높음 10.6% + 높은 편 47.4%)로 높았고, 보통 38.2%, 낮음 3.8%(매우 낮음 0.9% + 낮은 편 2.9%)로 조사됨(100점 환산점수 기준 66.0점)
- 업종별로는 큰 차이가 확인되지 않은 가운데, 기업규모별로는 대기업(73.6점)과 중견기업(70.8점)의 소통수준 평가가 중소기업보다 높게 나타남. 한편 사업기간이 3년 이하로 짧은 경우 소통수준이 상대적으로 높은 것으로 조사되었는데 가맹사업 초기단계에서 가맹점 관리를 보다 적극적으로 하는 것으로 해석할 수 있음

[그림 IV-39] 가맹점과의 소통수준(%)



Base: 전체(N=800)

[표 IV-39] 가맹점과의 소통수준-기업특성별(%)

구분		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	100점 평균
전체		800	10.6	47.4	38.2	2.9	0.9	58.0	38.2	3.8	65.99
업종	외식업	600	11.0	47.2	37.5	3.3	1.0	58.2	37.5	4.3	65.96
	서비스업	158	10.5	46.8	39.8	2.3	0.6	57.3	39.8	2.9	66.10
	도소매업	42	5.2	53.1	41.7	0.0	0.0	58.3	41.7	0.0	65.86
기업규모 1	대기업	6	27.8	38.9	33.3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	73.61
	중견기업	20	10.0	63.3	26.7	0.0	0.0	73.3	26.7	0.0	70.82
	중기업	259	7.2	42.6	44.7	4.7	0.8	49.8	44.7	5.5	62.69
	소기업	515	12.1	49.3	35.4	2.2	1.0	61.4	35.4	3.1	67.37
운영브랜드 수	단일브랜드	666	11.1	47.5	37.9	2.7	0.9	58.6	37.9	3.5	66.33
	복수브랜드	134	8.2	46.8	39.8	4.2	0.9	55.0	39.8	5.2	64.27
가맹사업기간	1년 이하	140	11.8	52.8	32.9	1.7	0.9	64.6	32.9	2.6	68.22
	1년초과~3년이하	167	12.3	50.6	35.4	0.4	1.3	62.9	35.4	1.7	68.03
	3년초과~5년이하	120	13.8	46.0	36.3	2.0	2.0	59.7	36.3	3.9	66.90
	5년초과~10년이하	195	8.5	44.8	40.3	6.5	0.0	53.2	40.3	6.5	63.81
	10년초과	178	8.4	44.0	43.9	3.0	0.7	52.4	43.9	3.7	64.08

3

상생협력

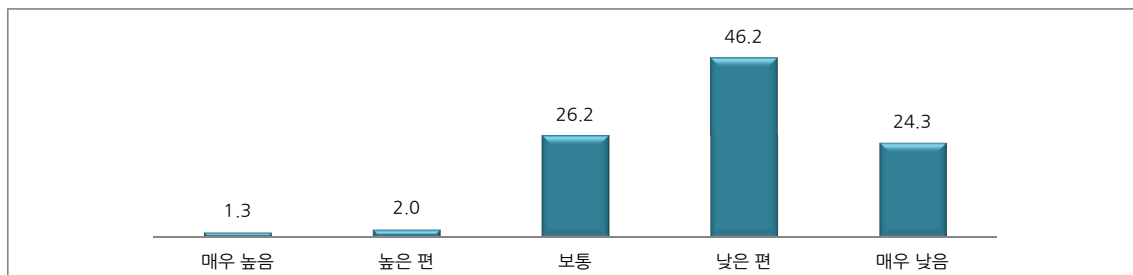
1) 갈등수준

① 가맹사업자 간 갈등수준 평가

☑ 평소 가맹점과의 갈등수준에 대해서는 가맹본부 10곳 중 7곳이 낮다고 응답했으며(70.5% : 매우 낮음 24.3% + 낮은 편 46.2%), 보통이라는 응답이 26.2%, 높다는 응답이 3.3%(매우 높음 1.3% + 높은 편 2.0%) 등으로 나타남

- 업종별로는 외식업(72.9점)과 서비스업(72.6점)의 갈등수준이 도소매업(67.8점)보다 양호한 것으로 나타났으며, 단일브랜드를 운영하는 경우(72.9점)가 복수브랜드 운영본부(70.9점)보다 더 효과적으로 갈등관리를 하는 것으로 보여짐

[그림 IV-40] 가맹점과의 갈등수준(%)



Base:전체(N=800)

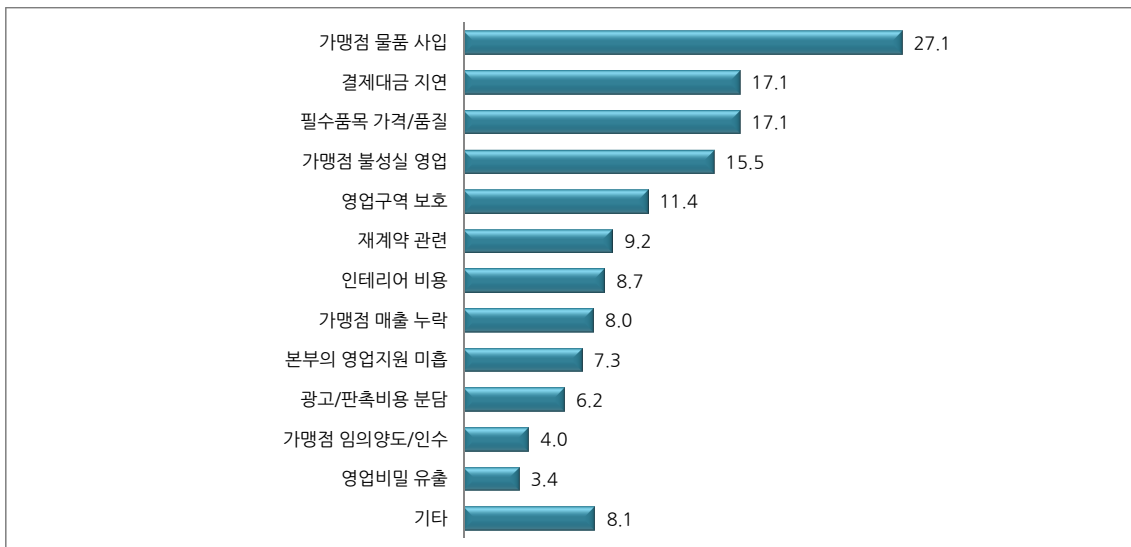
[표 IV-40] 가맹점과의 갈등수준-기업특성별(%)

구분		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	100점 평균
전체		800	1.3	2.0	26.2	46.2	24.3	3.3	26.2	70.5	72.55
업종	외식업	600	1.4	2.0	25.6	45.9	25.2	3.4	25.6	71.1	72.88
	서비스업	158	1.4	1.4	25.7	48.6	22.9	2.8	25.7	71.5	72.57
	도소매업	42	0.0	3.3	38.1	42.6	16.0	3.3	38.1	58.6	67.84
기업규모 1	대기업	6	0.0	0.0	44.4	22.2	33.3	0.0	44.4	55.6	72.22
	중견기업	20	0.0	0.0	29.6	60.4	10.0	0.0	29.6	70.4	70.11
	중기업	259	1.7	1.5	30.4	48.5	17.9	3.3	30.4	66.4	69.83
	소기업	515	1.2	2.3	23.8	44.8	27.9	3.4	23.8	72.7	74.02
운영브랜드 수	단일브랜드	666	1.0	2.4	25.9	45.5	25.2	3.4	25.9	70.7	72.88
	복수브랜드	134	2.6	0.0	28.1	49.9	19.4	2.6	28.1	69.3	70.90
가맹사업기간	1년 이하	140	1.3	1.4	19.1	46.5	31.7	2.7	19.1	78.2	76.47
	1년초과~3년이하	167	0.8	2.3	22.3	46.5	28.2	3.0	22.3	74.7	74.79
	3년초과~5년이하	120	2.0	1.7	30.2	42.2	23.9	3.6	30.2	66.2	71.14
	5년초과~10년이하	195	0.9	3.5	31.4	45.0	19.2	4.5	31.4	64.2	69.49
	10년초과	178	1.7	0.6	27.3	49.9	20.5	2.4	27.3	70.4	71.67

② 최근 발생한 갈등사유

- ☑ 최근 1년 간 발생한 구체적인 갈등사유로는 가맹점의 물품 사입 문제를 지적한 경우가 27.1%로 가장 많았으며, 이어 결제대금 지연 17.1%, 필수품목 가격 및 품질 관련 갈등 17.1%, 가맹점의 불성실 영업 15.5%, 영업구역 보호 갈등 11.4%, 재계약 관련 갈등 9.2%, 인테리어 비용 갈등 8.7%, 가맹점의 매출 누락 8.0% 등의 순으로 조사됨
- 업종별로 보면, 외식업과 도소매업은 물품사입 갈등이 가장 많았고(각각 29.7%, 34.6%), 서비스업은 결제대금 지연이 18.8%로 가장 많았음

[그림 IV-41] 최근 1년 간 갈등사유(복수, %)



Base:전체(N=800)

[표 IV-41] 최근 1년 간 갈등사유-기업특성별(복수, %)

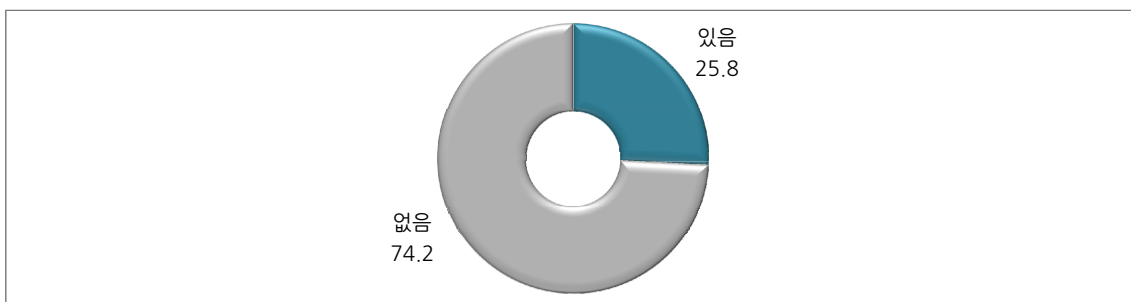
구분		사례 수	가맹점 물품 사입	결제 대금 지연	필수 품목 가격 및 품질	가맹점의 불성실 영업	영업 구역 보호	재계약 관련	인테리어 비용	가맹점 매출 누락	가맹본부의 영업 지원 미흡	광고·판촉 비용 분담	가맹점 임의 양도 및 인수	가맹점에 의한 영업 비밀 유출	기타
전체		800	27.1	17.1	17.1	15.5	11.4	9.2	8.7	8.0	7.3	6.2	4.0	3.4	8.1
업종	외식업	600	29.7	16.7	18.3	16.1	11.6	7.2	9.4	7.5	8.1	5.9	4.4	3.2	7.5
	서비스업	158	15.2	18.8	11.8	15.4	9.6	15.1	7.3	10.4	5.1	8.3	3.3	4.9	10.5
	도소매업	42	34.6	16.2	18.9	7.8	14.7	14.2	4.8	5.8	3.8	2.6	1.6	0.9	6.6
기업 규모 1	대기업	6	38.9	0.0	16.7	27.8	11.1	27.8	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7
	중견기업	20	29.3	12.9	6.0	29.9	28.9	11.7	12.9	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	10.0
	중기업	259	26.7	25.6	17.8	17.3	10.2	11.1	7.5	10.7	8.4	7.1	4.1	4.0	8.2
	소기업	515	27.1	13.2	17.2	13.9	11.3	7.8	9.3	7.0	7.0	5.9	4.2	3.3	7.8

2) 상생협력 추진현황

① 상생협력 추진 여부

- ☑ 현재 가맹 사업자 간 상생협력 정책이나 제도를 추진하고 있는지 조사한 결과, 가맹본부 4곳 중 1곳(25.8%)에서 추진하고 있는 것으로 응답한 반면, 74.2%는 추진하지 않고 있는 것으로 응답함. 그간의 다양한 정책적 노력 속에 상생협력 수준이 지속 개선되는 것으로 평가되고 있으나, 실제 현장에서 상생협력 시책이 구체화되는 데에는 다소 시일이 걸릴 것으로 예상됨
- 업종별로는 외식업(27.0%)과 서비스업(23.6%)의 시책 추진 비율이 도소매업(16.8%)보다 높았고, 기업규모별로는 대중견기업(52.1%)이 중소기업(24.9%)의 두 배 이상으로 높게 조사됨

[그림 IV-42] 상생협력 시책 추진 여부(%)



Base: 전체(N=800)

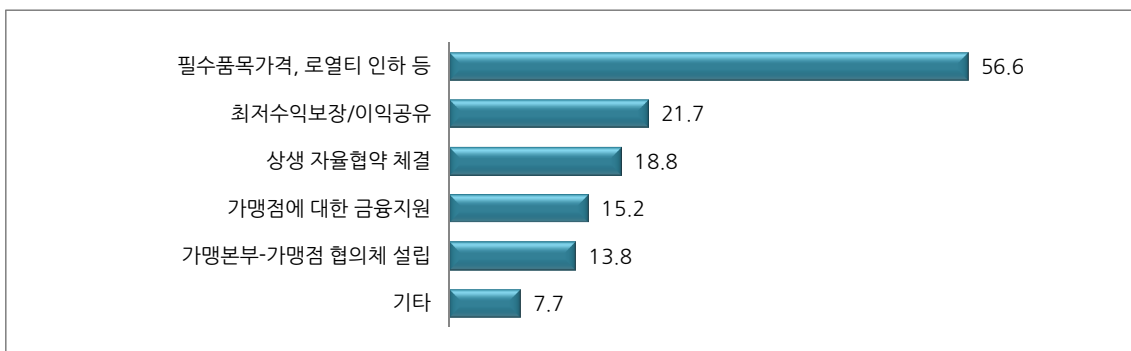
[표 IV-42] 상생협력 시책 추진 여부-기업특성별(%)

구분		사례수	있음	없음
전체		800	25.8	74.2
업종	외식업	600	27.0	73.0
	서비스업	158	23.6	76.4
	도소매업	42	16.8	83.2
기업규모 2	대중견기업	26	52.1	47.9
	중소기업	774	24.9	75.1
운영브랜드 수	단일브랜드	666	25.5	74.5
	복수브랜드	134	27.5	72.5
가맹사업기간	1년이하	140	25.0	75.0
	1년초과~3년이하	167	23.8	76.2
	3년초과~5년이하	120	28.6	71.4
	5년초과~10년이하	195	24.6	75.4
	10년초과	178	27.8	72.2

② 실제 시행한 상생협력 시책

- ☑ 상생협력 시책을 시행 중이라고 응답한 본부의 경우 구체적인 시책으로는 필수품목 가격/로열티 인하 시책이 56.6%로 가장 많았고, 최저수익보장/이익공유 시책이 21.7%, 상생 자율협약체결 18.8%, 가맹점에 대한 금융지원 15.2%, 가맹사업자 간 협의체 설립 13.8% 등의 순으로 언급됨
- 필수품목 가격/로열티 등 인하는 외식업(59.9%), 서비스업(47.1%) 등에서 상대적으로 높게 나타난 가운데, 도소매업의 경우 사례가 많지 않아 큰 의미를 부여하기는 어려우나 최저수익보장/이익공유(55.9%) 비율이 높은 특징을 보임
 - 한편, 대중견기기업의 경우 가맹본부-가맹점간 협의체 설립(45.8%)과 상생자율협약 체결(31.3%) 등 제도적 측면에서의 노력도 많이 기울인 것으로 조사됨

[그림 IV-43] 실제 시행한 상생협력 시책(복수, %)



Base: 상생협력 시책 추진기업(N=207)

[표 IV-43] 실제 시행한 상생협력 시책-기업특성별(복수, %)

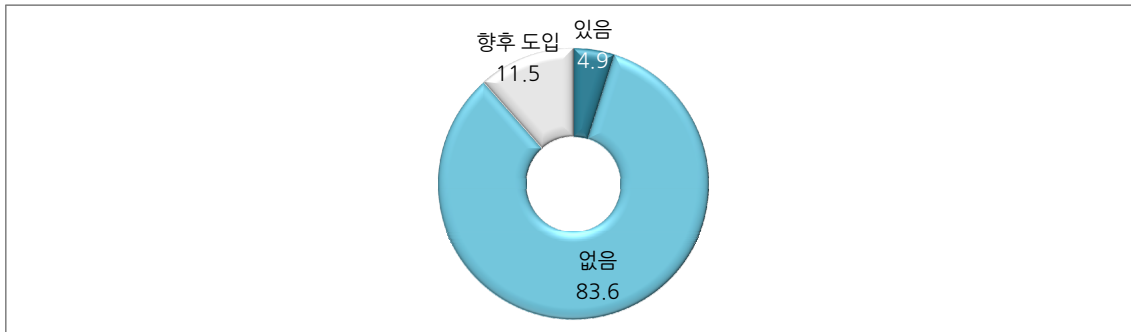
구분		사례수	필수품목 가격, 로열티 등 인하	최저수익 보장 또는 이익공유	상생 자율협약 체결	가맹점에 대한 금융 지원	가맹본부 -가맹점 협의체 설립	기타
전체		207	56.6	21.7	18.8	15.2	13.8	7.7
업종	외식업	162	59.9	22.9	19.2	15.1	9.4	6.2
	서비스업	37	47.1	10.3	13.8	18.5	31.3	15.4
	도소매업	7	30.9	55.9	36.9	0.0	21.4	0.0
기업규모 2	대중견기업	14	40.9	11.6	31.3	14.8	45.8	14.8
	중소기업	193	57.7	22.4	18.0	15.3	11.5	7.2
운영브랜드 수	단일브랜드	170	55.0	21.6	19.7	15.2	12.6	7.4
	복수브랜드	37	64.0	22.4	14.8	15.5	19.1	8.7
가맹사업기간	1년 이하	35	50.0	33.3	19.6	7.8	11.0	3.6
	1년초과~3년이하	40	58.0	18.5	10.0	20.4	9.1	0.0
	3년초과~5년이하	34	58.9	21.6	29.3	19.1	12.2	8.3
	5년초과~10년이하	48	60.4	21.2	24.7	19.9	13.6	10.1
	10년초과	49	55.0	16.7	12.3	9.1	20.9	13.9

③ 자체 분쟁조정기구 유무

☑ 가맹사업자 간 자체적으로 분쟁조정기구를 갖추고 있는가에 대해서는 대부분(83.6%)이 없다고 응답한 가운데, 있다는 가맹본부는 4.9%에 불과했음. 한편, 11.5%의 가맹본부에서 향후 도입계획을 밝히고 있어 점차 분쟁조정기구 도입이 확산할 가능성도 있음

- 대부분의 기업군에서 자체 분쟁조정기구가 없다는 응답이 지배적인 가운데, 설치 응답은 도소매업(14.4%), 대중견기업(35.2%), 사업기간 10년 초과기업(7.8%) 등에서 상대적으로 높았음

[그림 IV-44] 자체 분쟁조정기구 설치 여부(%)



Base:전체(N=800)

[표 IV-44] 자체 분쟁조정기구 설치 여부-기업특성별(%)

구분		사례수	있음	없음	향후 도입예정
전체		800	4.9	83.6	11.5
업종	외식업	600	4.3	84.3	11.4
	서비스업	158	4.7	81.4	13.9
	도소매업	42	14.4	82.1	3.5
기업규모 2	대중견기업	26	35.2	50.7	14.1
	중소기업	774	3.9	84.7	11.4
운영브랜드 수	단일브랜드	666	4.6	83.0	12.4
	복수브랜드	134	6.4	86.6	7.0
가맹사업기간	1년이하	140	6.7	85.5	7.7
	1년초과~3년이하	167	2.5	86.6	11.0
	3년초과~5년이하	120	2.6	82.8	14.6
	5년초과~10년이하	195	4.7	78.5	16.8
	10년초과	178	7.8	85.3	6.9

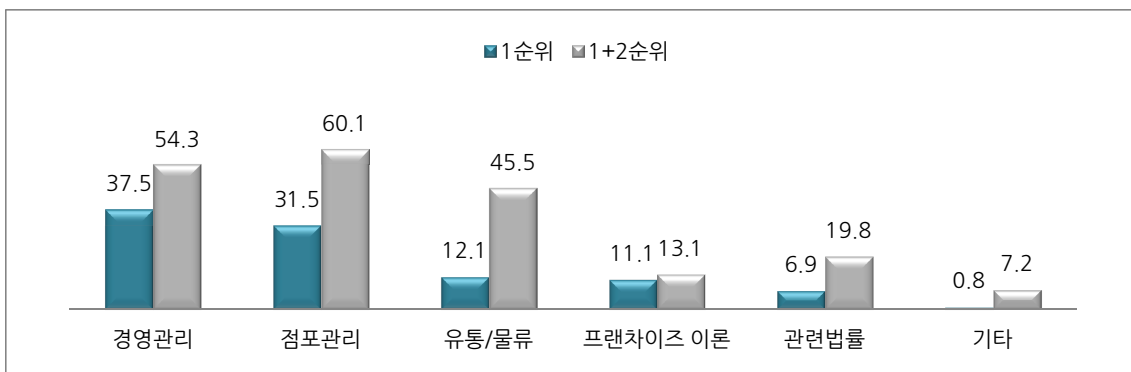
VI / 최근 이슈 및 정책

1

가맹본부 교육 수요

- ☑ 가맹본부 역량 강화를 위해 필요한 교육분야로는 경영관리 37.5%, 점포관리 31.5%, 유통/물류 12.1%, 프랜차이즈 이론 11.1%, 관련 법률 6.9% 등의 순으로 조사되었는데(1순위 기준), 기업 입장에서는 무엇보다 경영성과 향상에 크게 영향을 미칠 수 있는 교육과정에 대한 니즈가 강하다는 것을 알 수 있음
- 경영관리의 경우 서비스업(43.0%), 가맹사업기간이 짧은 경우(1년 이하 41.1%, 1년 초과~3년 이하 43.3%)에서 상대적으로 높았고, 점포관리는 도소매업(39.4%), 사업기간 3년 초과~10년 이하 등에서 상대적으로 높은 수요를 나타냄

[그림 IV-45] 가맹본부 역량 강화를 위한 교육수요(%)



Base: 전체(N=800)

[표 IV-45] 가맹본부 역량 강화를 위한 교육수요(1순위)-기업특성별(%)

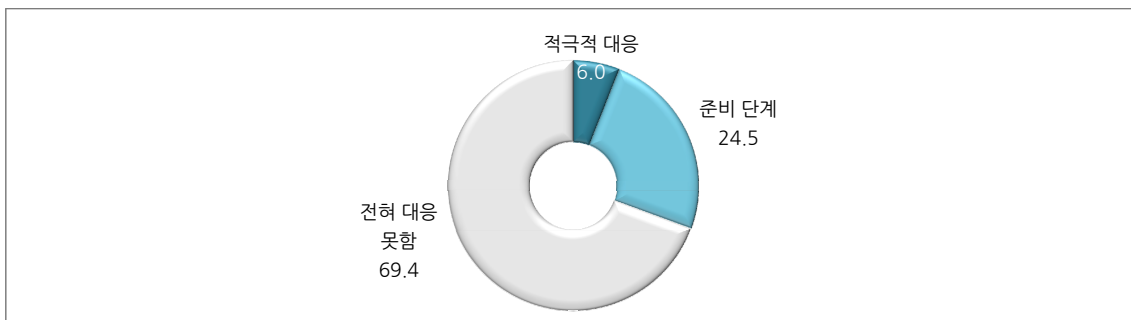
구분		사례수	경영관리	점포관리	유통·물류	프랜차이즈 이론	관련법규	기타
전체		800	37.5	31.5	12.1	11.1	6.9	0.8
업종	외식업	600	36.8	32.6	12.9	10.1	6.6	1.0
	서비스업	158	43.0	25.5	8.3	14.7	8.0	0.6
	도소매업	42	27.1	39.4	15.7	11.2	6.6	0.0
기업규모 2	대중견기업	26	23.5	32.2	11.0	10.7	18.7	3.8
	중소기업	774	38.0	31.5	12.2	11.1	6.5	0.7
기업규모·업종	대중견·외식업	12	16.7	38.9	13.9	0.0	22.2	8.3
	중소·외식업	588	37.2	32.5	12.9	10.3	6.3	0.8
	대중견·서비스업	7	34.3	14.3	17.1	17.1	17.1	0.0
	중소·서비스업	151	43.4	26.0	7.9	14.5	7.6	0.6
	대중견·도소매업	7	24.5	38.8	0.0	22.4	14.3	0.0
	중소·도소매업	35	27.6	39.5	18.8	9.0	5.0	0.0
가맹사업기간	1년 이하	140	41.1	28.4	13.8	9.5	6.2	0.9
	1년초과~3년이하	167	43.3	28.0	11.2	10.2	7.2	0.0
	3년초과~5년이하	120	31.2	35.3	11.4	18.5	2.6	0.9
	5년초과~10년이하	195	34.5	35.8	10.9	10.1	8.8	0.0
	10년초과	178	36.8	30.1	13.5	9.1	8.0	2.4

2

ESG 경영 대응수준

- ☑ 최근 경제 전 분야에 걸쳐 그 중요성이 강조되고 있는 ESG 경영(친환경, 사회적 책임, 지배구조 등 비재무적 요소)에 대해서는 가맹본부 10곳 중 7곳에서 전혀 대응하지 못하고 있다고 밝힌 가운데, 준비단계라는 가맹본부는 24.5%, 적극적으로 대응하고 있는 가맹본부는 6.0%로 조사됨
- 적극적으로 대응 중이라는 응답은 도소매업(14.1%), 대기업(33.3%), 중견기업(27.7%), 해외진출 기업(20.4%) 등에서 상대적으로 높게 조사됨

[그림 IV-46] ESG 경영 대응수준(%)



Base:전체(N=800)

[표 IV-46] ESG 경영 대응수준-기업특성별(%)

구분		사례수	조직/인력배치 등 적극적 대응 중	자료검토· 계획수립 등 준비단계	전혀 대응 안하고 있음
전체		800	6.0	24.5	69.4
업종	외식업	600	5.3	24.7	70.0
	서비스업	158	6.7	23.2	70.1
	도소매업	42	14.1	26.5	59.4
기업규모 1	대기업	6	33.3	66.7	0.0
	중견기업	20	27.7	57.3	15.0
	중기업	259	5.6	28.8	65.6
	소기업	515	5.1	20.6	74.3
운영브랜드 수	단일브랜드	666	5.7	23.9	70.5
	복수브랜드	134	7.9	27.7	64.4
가맹사업기간	1년이하	140	3.6	22.0	74.4
	1년초과~3년이하	167	4.3	18.7	76.9
	3년초과~5년이하	120	6.8	25.6	67.6
	5년초과~10년이하	195	8.6	29.0	62.4
	10년초과	178	6.3	26.2	67.6
해외진출여부	있음	52	20.4	39.4	40.3
	없음	748	5.0	23.5	71.5



제5장 가맹점 운영현황

2021 프랜차이즈 실태조사

- I. 가맹점 일반현황
- II. 물류 및 정보화
- III. 인력 및 기술현황
- IV. 가맹사업자 관계
- V. 최근 이슈 및 정책

I / 가맹점 일반현황

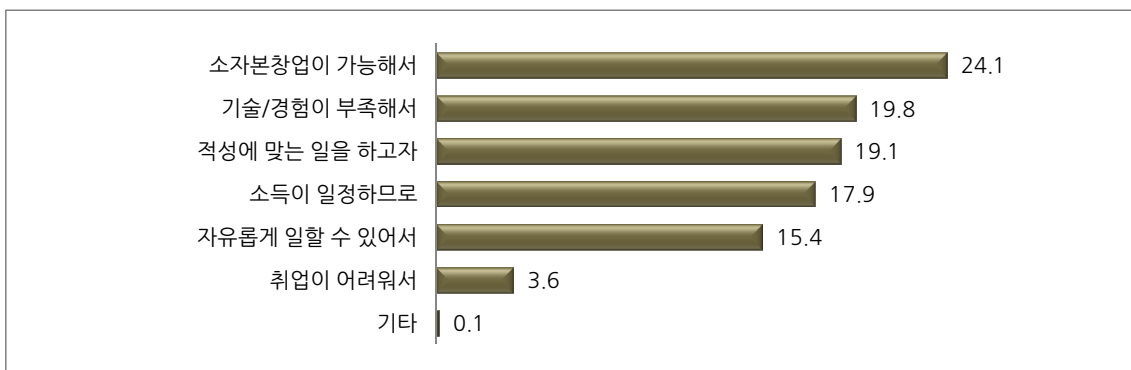
1

창업현황

1) 창업동기

- ☑ 가맹점 창업동기는 소자본 창업 가능(24.1%), 기술/경험 부족(19.8%), 적성에 맞는 일을 하고자(19.1%), 소득이 일정하므로(17.9%), 자유롭게 일할 수 있어서(15.4%) 등의 순으로 조사됨
- 소자본 창업이 가능해서라는 응답은 외식업(27.9%)과 실제 창업비용 1억 미만인 경우(40.9%)에 상대적으로 높았고, 기술/경험 부족은 도소매업(29.9%), 창업비용 2억 이상에서, 적성 고려는 서비스업(37.0%)에서 상대적으로 높게 조사됨
- 대표자 연령대를 고려하면 전체적으로 소자본 창업의 장점을 인식하는 경우가 많은 가운데, 젊은 층의 경우에는 적성을 고려한 창업 사례도 적지 않은 것으로 보여짐

[그림 V-1] 가맹점 창업 동기(%)



Base:전체(N=1,000)

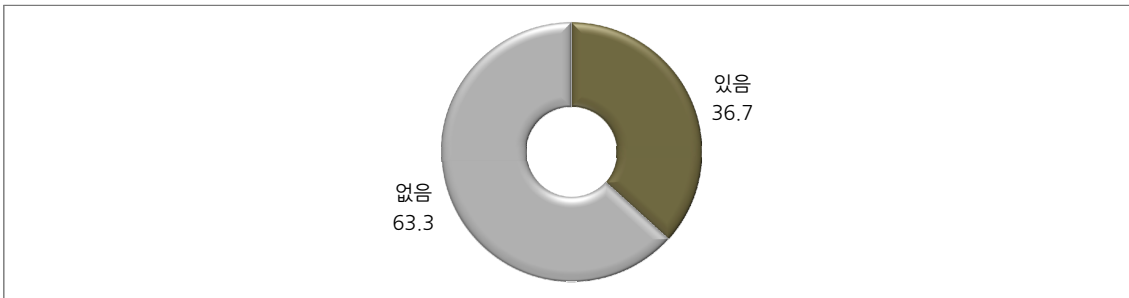
[표 V-1] 가맹점 창업 동기-가맹점특성별(%)

구분		사례수	소자본 창업이 가능해서	기술이나 경험이 부족해서	적성에 맞는 일을 하고자	소득이 비교적 일정해서	자유롭게 일할 수 있어서	취업이 어려워서	기타
전체		1,000	24.1	19.8	19.1	17.9	15.4	3.6	0.1
업종	외식업	499	27.9	19.5	14.7	17.9	15.1	4.7	0.2
	서비스업	284	17.6	12.6	37.0	18.1	13.3	1.4	0.0
	도소매업	217	24.0	29.9	5.8	17.7	18.7	4.0	0.0
창업비용	1억미만	358	40.9	13.5	16.7	11.5	14.4	3.1	0.0
	1억이상~2억미만	429	18.2	20.2	18.8	19.7	18.5	4.4	0.2
	2억이상~3억미만	156	9.9	29.9	25.1	22.8	9.0	3.3	0.0
	3억이상	57	1.9	28.3	20.9	31.7	15.5	1.8	0.0
대표자 연령대	30대 이하	148	23.5	13.8	22.9	16.4	18.5	4.8	0.0
	40대	370	21.9	19.4	23.4	19.6	12.2	3.3	0.3
	50대	392	24.0	23.2	15.8	16.6	17.3	3.0	0.0
	60대 이상	89	35.0	16.5	9.2	19.0	14.7	5.6	0.0
대표자 성별	남성	399	23.6	19.9	19.3	18.0	14.1	4.8	0.3
	여성	601	24.5	19.7	19.0	17.9	16.2	2.8	0.0

2) 유사분야 종사경험

- ☑ 가맹점 창업 전 유사분야 종사경험에 대해서는 없다는 응답이 63.3%로 조사되었고, 경험이 있는 가맹점주는 36.7%에 불과했음
- 업종별로 유사분야/업종 종사경험은 서비스업(49.1%), 외식업(36.6%), 도소매업(20.5%) 순으로 조사됨
- 창업비용과 유사분야 종사경험 간에는 별 다른 관계가 확인되지 않았으나, 매출규모에 있어서는 매출액이 적은 경우 종사경험이 없는 경우가 더 높아 사전에 관련분야에 대한 역량을 갖춘 경우에 경영성고가 더 높을 수 있음을 보여주고 있음

[그림 V-2] 창업 전 유사분야/업종 종사경험(%)



Base:전체(N=1,000)

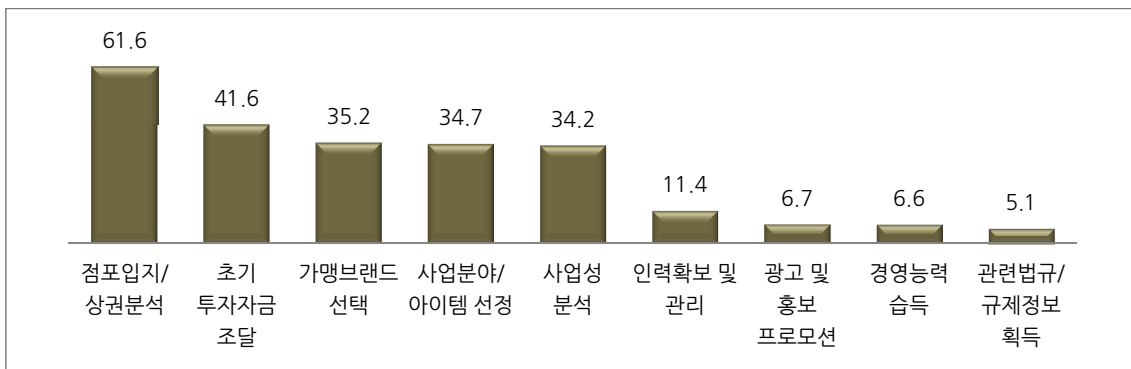
[표 V-2] 창업 전 유사분야/업종 종사경험-가맹점특성별(%)

구분		사례수	있음	없음
전체		1,000	36.7	63.3
업종	외식업	499	36.6	63.4
	서비스업	284	49.1	50.9
	도소매업	217	20.5	79.5
창업비용	1억미만	358	36.6	63.4
	1억이상~2억미만	429	36.3	63.7
	2억이상~3억미만	156	37.6	62.4
	3억이상	57	36.9	63.1
2020 매출규모	1억이하	269	32.1	67.9
	1억초과~3억이하	358	39.6	60.4
	3억초과~5억이하	146	43.0	57.0
	5억초과	83	41.6	58.4
	무응답	19	20.8	79.2
	미해당	125	29.7	70.3
대표자 연령대	30대 이하	148	41.9	58.1
	40대	370	40.2	59.8
	50대	392	33.3	66.7
	60대 이상	89	28.4	71.6

3) 창업 시 애로사항

- ☑ 가맹점 창업 시 애로사항으로는 점포입지/상권분석(61.6%)이 가장 높게 나타난 가운데, 초기 투자자금 조달(41.6%), 가맹브랜드 선택(35.2%), 사업분야/아이템 선정(34.7%), 사업성 분석(34.2%) 등에서도 일정 부분 어려움을 겪는 것으로 조사됨
- 업종별로는 외식업과 도소매업은 점포입지/상권분석(외식업 65.7%, 도소매업 61.8%) 및 초기투자자금조달(외식업 45.8%, 도소매업 40.8%)에서 어려움을 겪는다는 응답이 많았으며, 서비스업은 그 밖에도 광고·홍보프로모션(9.8%), 정보획득(7.9%) 등 다양한 어려움을 호소함
- 대표자 연령대별로는 젊은 층의 경우 상권분석(66.4%)에 특히 어려움을 겪는 반면, 60대 이상에서는 초기자금 조달(57.4%), 사업성 분석(40.6%) 등에 대한 어려움이 상대적으로 높은 특징을 보임

[그림 V-3] 가맹점 창업 시 애로사항(복수, %)



Base:전체(N=1,000)

[표 V-3] 가맹점 창업 시 애로사항-가맹점특성별(복수, %)

구분		사례수	점포 입지/ 상권분 석	초기 투자자 금 조달	가맹 브랜드 선택	사업분 야 /아이템 선정	사업성 분석	인력 확보 및 관리	광고/ 홍보/ 프로모 션	경영 능력 습득	관련법 규 /규정 정보획 득
전체		1,000	61.6	41.6	35.2	34.7	34.2	11.4	6.7	6.6	5.1
업종	외식업	499	65.7	45.8	34.6	36.7	32.0	12.4	4.9	6.2	3.7
	서비스업	284	54.3	34.7	36.7	33.5	37.1	12.7	9.8	8.1	7.9
	도소매업	217	61.8	40.8	34.6	31.6	35.6	7.6	6.6	5.4	4.8
지역2	대도시	439	62.1	39.1	31.6	40.1	29.3	8.9	8.4	6.3	5.0
	중소도시/군 지역	561	61.3	43.4	38.0	30.4	38.0	13.4	5.3	6.8	5.3
창업비용	1억미만	358	58.6	38.5	36.4	32.1	28.0	8.4	8.3	6.9	6.1
	1억이상~2억미만	429	62.0	39.0	35.1	38.1	33.3	10.8	5.9	5.3	4.2
	2억이상~3억미만	156	66.3	52.3	31.6	30.8	42.7	15.6	6.3	9.0	6.2
	3억이상	57	65.4	50.2	37.9	35.6	56.8	24.4	3.4	7.3	3.5
2020 매출규모	1억이하	269	51.2	35.5	34.4	35.0	32.6	9.2	8.0	7.1	6.0
	1억초과~3억이하	358	68.4	41.7	39.3	36.4	34.7	10.2	6.5	5.5	5.0
	3억초과~5억이하	146	57.6	48.2	30.7	34.9	35.8	19.8	5.4	7.4	3.3
	5억초과	83	58.5	47.1	36.7	34.0	45.8	17.7	8.7	9.8	3.7
	무응답	19	73.2	26.9	27.0	14.9	26.1	0.0	0.0	10.1	5.0
	미해당	125	69.7	45.1	30.7	32.1	27.9	7.4	5.5	4.7	7.0
대표자 연령대	30대 이하	148	66.4	44.5	33.4	30.3	27.1	8.2	9.5	7.8	3.9
	40대	370	59.4	38.4	37.3	37.3	36.2	14.3	5.8	5.9	7.3
	50대	392	62.1	39.8	34.2	35.0	33.5	9.9	7.4	6.2	3.5
	60대 이상	89	60.6	57.4	33.9	29.3	40.6	11.3	2.3	9.0	5.6

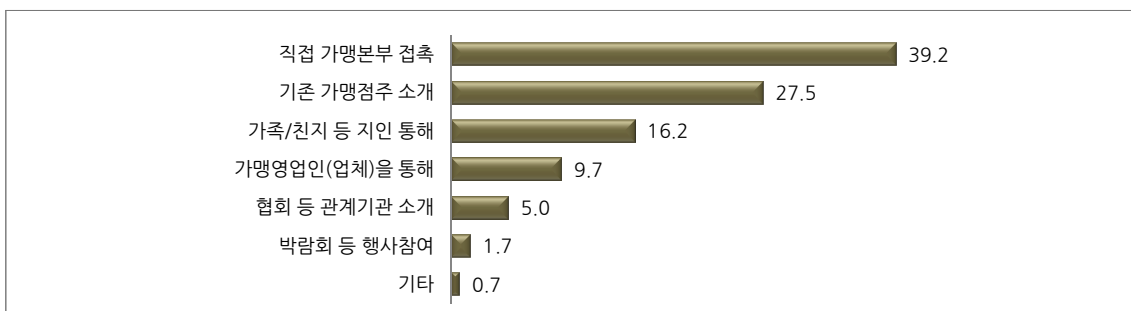
4) 창업과정

① 점포 개설경로

☑ 가맹점 개설 경로로는 예비 창업자가 직접 가맹본부에 접촉했다는 응답이 가장 높게 조사되었으며(39.2%), 이어 기존 가맹점주 소개(27.5%), 가족/친지 등 지인 소개(16.2%), 가맹영업인 소개(9.7%) 등의 순으로 조사됨

- 업종별로는 서비스업의 경우 직접 가맹본부에 접촉했다는 경우(45.1%)가 거의 절반에 가깝게 나타난 반면, 도소매업은 기존 가맹점주 소개(35.4%), 외식업은 지인 소개(21.1%) 비율도 적지 않았음
- 창업비용별로 살펴보면, 2억 이상 투자한 경우에는 직접 가맹본부에 접촉한 경우가 절반 가까이 높았으며, 2억 미만 투자한 경우에는 기존 가맹점주 소개 등이 상대적으로 높게 조사됨

[그림 V-4] 가맹점 개설 경로(%)



Base: 전체(N=1,000)

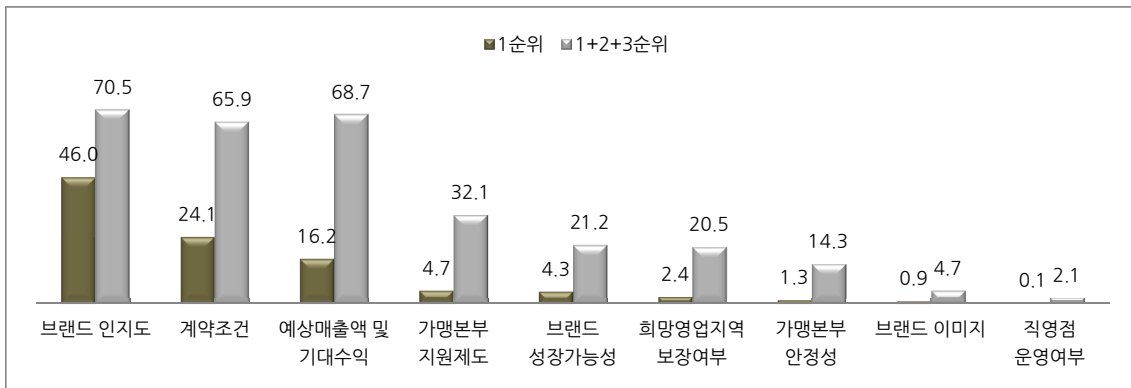
[표 V-4] 가맹점 개설 경로-가맹점특성별(%)

구분	사례수	직접 가맹본 부에 접촉	기존 가맹점 주 소개	가족/친 지 등 지인을 통해	가맹 영업인 (업체) 을 통해	협회 등 관계기 관 소개	박람회 등 행사 참여	기타
전체	1,000	39.2	27.5	16.2	9.7	5.0	1.7	0.7
업종	외식업	499	37.8	27.1	21.1	8.1	3.6	1.5
	서비스업	284	45.1	22.2	10.0	10.9	9.4	2.1
	도소매업	217	34.6	35.4	12.9	11.9	2.6	1.7
창업비용	1억미만	358	36.5	28.1	19.5	9.4	4.3	2.2
	1억이상~2억미만	429	36.8	29.7	13.9	10.5	6.4	1.9
	2억이상~3억미만	156	48.8	23.2	11.8	10.0	3.7	0.6
	3억이상	57	48.1	19.2	24.3	5.2	3.2	0.0
대표자 연령대	30대 이하	148	43.0	24.6	12.5	11.8	6.6	1.4
	40대	370	40.1	29.2	12.5	8.8	6.5	1.6
	50대	392	37.1	27.6	19.9	10.0	3.4	2.0
	60대 이상	89	38.1	24.8	21.4	8.9	3.4	1.0
대표자 성별	남성	399	41.1	27.0	16.4	8.0	4.8	1.5
	여성	601	37.9	27.8	16.0	10.8	5.2	1.8

② 브랜드 선택 시 고려사항

- ☑ 브랜드 선택 시 고려사항은 브랜드 인지도(46.0%), 계약조건(24.1%), 예상매출액/기대수익(16.2%) 등의 순으로 조사됨(1순위 응답 기준). 1+2+3순위를 종합하면 브랜드 인지도가 70.5%로 가장 높은 가운데 예상매출액 및 기대수익(68.7%)이 계약조건(65.9%)보다 다소 높은 특징을 보임
- 가맹점 특성을 고려하면 거의 대부분 브랜드 인지도를 가장 중요한 고려사항으로 꼽고 있는 가운데, 창업비용 3억 이상인 경우에는 예상매출액 및 기대수익에 대한 고려(27.7%)도 적지 않은 것으로 나타남

[그림 V-5] 브랜드 선택 시 고려사항(%)



Base: 전체(N=1,000)

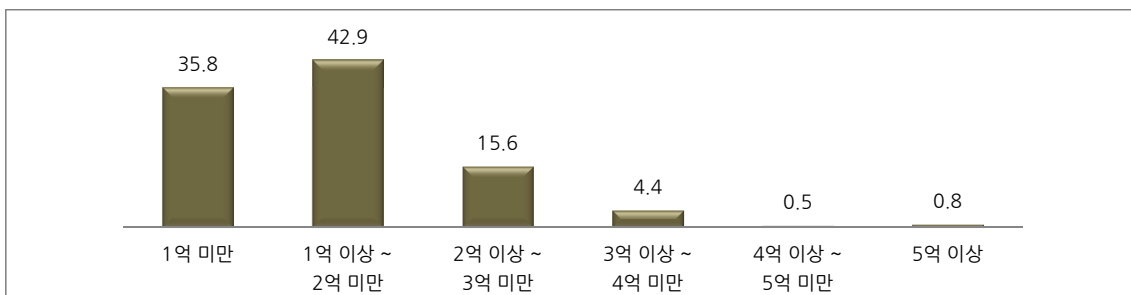
[표 V-5] 브랜드 선택 시 고려사항(1순위)-가맹점특성별(%)

구분		사례수	브랜드 인지도	계약 조건	예상 매출액 및 기대 수익	가맹 본부 지원 제도	브랜드 성장 가능성	희망 영업 지역 보장 여부	가맹 본부의 안정성	가맹 본부의 브랜드 이미지	가맹 본부 직영점 운영 여부
전체		1,000	46.0	24.1	16.2	4.7	4.3	2.4	1.3	0.9	0.1
업종	외식업	499	45.4	25.6	18.3	3.5	4.3	1.8	0.2	0.8	0.0
	서비스업	284	45.5	19.9	14.2	7.7	5.7	3.3	3.1	0.3	0.3
	도소매업	217	48.0	26.0	14.2	3.4	2.6	2.7	1.3	1.8	0.0
창업비용	1억미만	358	45.2	24.5	17.1	3.9	4.7	1.9	1.8	0.8	0.0
	1억이상~2억미만	429	47.8	25.3	13.5	5.1	3.6	2.8	0.7	1.0	0.2
	2억이상~3억미만	156	44.0	25.2	17.6	5.1	3.2	2.9	1.3	0.7	0.0
	3억이상	57	43.0	8.7	27.7	5.1	10.2	1.9	1.6	1.7	0.0
2020 매출규모	1억이하	269	45.8	18.4	23.1	3.8	5.7	1.8	1.4	0.0	0.0
	1억초과~3억이하	358	47.4	23.8	10.8	7.0	4.7	3.2	1.9	0.9	0.3
	3억초과~5억이하	146	44.3	25.1	19.2	2.7	1.4	2.7	1.3	3.3	0.0
	5억초과	83	49.1	25.9	14.4	5.9	1.1	2.5	0.0	1.2	0.0
	무응답	19	47.5	16.2	31.5	0.0	0.0	4.8	0.0	0.0	0.0
	미해당	125	42.1	35.6	12.7	2.4	6.5	0.7	0.0	0.0	0.0
대표자 연령대	30대 이하	148	36.6	29.8	20.4	2.7	7.1	2.7	0.7	0.0	0.0
	40대	370	45.4	23.5	15.4	5.2	4.3	3.6	1.3	1.1	0.3
	50대	392	49.2	21.6	15.8	5.3	3.9	1.2	1.8	1.2	0.0
	60대 이상	89	49.7	27.8	14.7	3.3	2.1	2.3	0.0	0.0	0.0

③ 창업비용

- ☑ 현재 운영 중인 가맹점 창업비용은 1억 이상 ~ 2억 미만이 42.9%로 가장 많았고, 1억 미만인 35.8%, 2억 이상 ~ 3억 미만이 15.6% 등으로 조사되어, 소자본 창업이 주류를 이루는 가맹사업 시장 상황을 반영
- 업종별로는 서비스업의 경우 1억 미만(44.6%)이 높았으나, 외식업과 서비스업에서는 1억 이상 ~ 2억 미만이라는 응답이 높게 나타남(외식업 45.2%, 도소매업 49.2%)
 - 창업비용은 매출규모와도 어느 정도 연관성을 보이고 있는데, 매출규모가 1억 이하인 경우에는 창업비용 1억 미만인 경우가 56.9%로 많은 반면, 매출규모 5억 초과인 가맹점의 경우 창업비용이 3억 이상인 경우도 적지 않은 상황

[그림 V-6] 가맹점 창업비용(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-6] 가맹점 창업비용-가맹점특성별(%)

구분		사례수	1억미만	1억이상 ~ 2억미만	2억이상 ~ 3억미만	3억이상 ~ 4억미만	4억이상 ~ 5억미만	5억이상
전체		1,000	35.8	42.9	15.6	4.4	0.5	0.8
업종	외식업	499	34.0	45.2	16.5	3.1	0.6	0.6
	서비스업	284	44.6	34.0	14.9	4.1	0.7	1.7
	도소매업	217	28.6	49.2	14.5	7.8	0.0	0.0
지역2	대도시	439	33.1	43.9	15.9	4.8	0.9	1.3
	중소도시/군 지역	561	38.0	42.1	15.4	4.1	0.2	0.3
영업기간	1년이하	38	58.6	33.6	7.7	0.0	0.0	0.0
	1년초과~2년이하	152	38.4	41.3	16.4	3.3	0.7	0.0
	2년초과~3년이하	201	38.3	41.4	15.2	4.7	0.0	0.4
	3년초과~4년이하	184	32.6	49.0	12.6	5.4	0.0	0.5
	4년초과~5년이하	134	29.9	51.0	12.7	3.5	0.8	2.2
	5년초과	291	34.7	38.4	19.7	5.2	1.1	1.0
2020 매출규모	1억이하	269	56.9	33.4	7.5	1.8	0.4	0.0
	1억초과~3억이하	358	29.6	52.9	12.4	4.9	0.3	0.0
	3억초과~5억이하	146	15.5	44.4	30.0	7.5	0.0	2.6
	5억초과	83	15.1	37.2	28.7	10.5	3.8	4.7
	무응답	19	53.7	21.6	14.9	9.8	0.0	0.0
	미해당	125	43.4	40.0	16.6	0.0	0.0	0.0

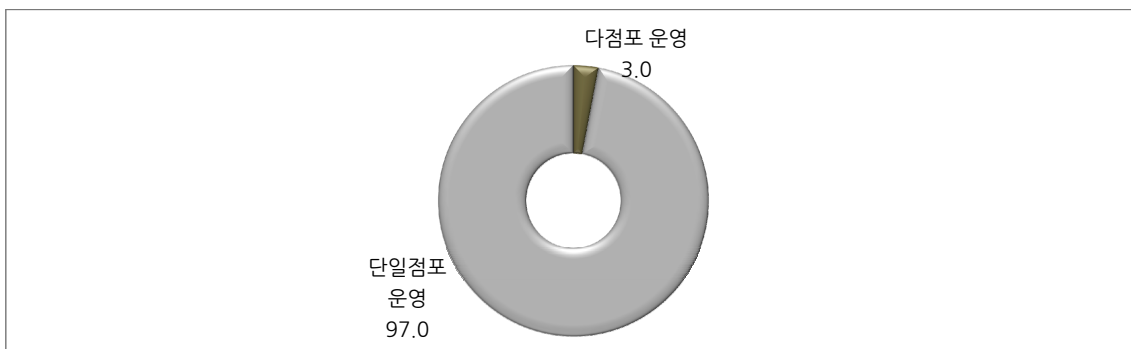
2

운영현황

1) 복수점포 운영 여부

- ☑ 본 조사에 참여한 가맹점주 중 다점포를 운영하는 경우는 3.0%에 불과하여, 대규모로 가맹점을 운영하는 멀티 프랜차이즈, 또는 메가 프랜차이즈 비율이 높지 않은 현실을 보여줌
- 가맹점 특성별로는 거의 대부분에서 단일점포 운영 응답이 95% 이상으로 높게 조사됨
- 한편, 대표자 연령대를 감안하면 30대 이하 젊은 층의 경우에 다점포를 운영하는 비율이 다른 연령대보다 높은 특징이 확인됨

[그림 V-7] 다점포 운영 여부(%)



Base:전체(N=1,000)

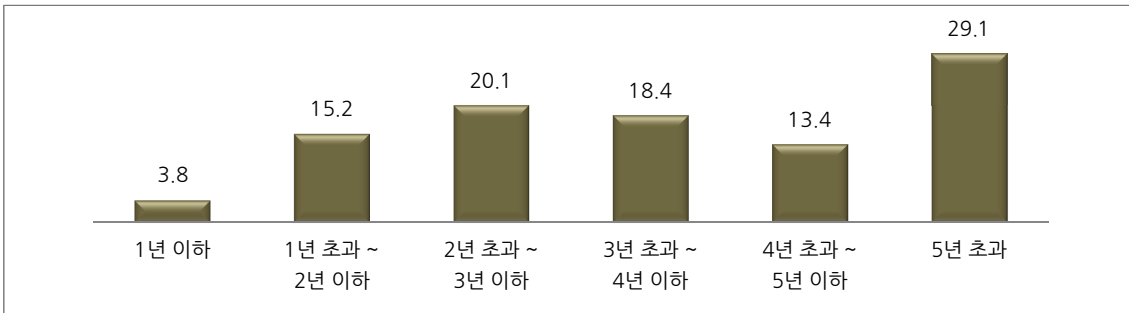
[표 V-7] 다점포 운영 여부-가맹점특성별(%)

구분		사례수	예	아니오
전체		1,000	3.0	97.0
업종	외식업	499	2.6	97.4
	서비스업	284	2.4	97.6
	도소매업	217	4.5	95.5
지역2	대도시	439	3.8	96.2
	중소도시/군 지역	561	2.3	97.7
창업비용	1억미만	358	2.5	97.5
	1억이상~2억미만	429	3.2	96.8
	2억이상~3억미만	156	3.2	96.8
	3억이상	57	3.5	96.5
대표자 연령대	30대 이하	148	4.8	95.2
	40대	370	2.9	97.1
	50대	392	3.0	97.0
	60대 이상	89	0.0	100.0

2) 영업기간

- ☑ 가맹점 영업기간은 5년 초과(29.1%)가 가장 높게 나타났으며, 이어 2년 초과 ~ 3년 이하(20.1%), 3년 초과 ~ 4년 이하(18.4%), 1년 초과 ~ 2년 이하(15.2%) 등의 순으로 조사됨
- 업종별 평균 영업기간은 도소매업(63.2개월), 외식업(57.3개월), 서비스업(52.9개월) 순으로 조사됨
- 그 밖에 창업비용이 3억 이상인 경우(평균 75.4개월), 매출규모 5억 초과인 경우(평균 76.1개월)에 평균 영업기간이 현저히 높게 나타났는데, 사업규모가 크고 안정적인 경우 장기간 가맹점 운영을 유지하는 것으로 볼 수 있음

[그림 V-8] 영업기간(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-8] 영업기간-가맹점특성별(%)

구분		사례수	1년이하	1년초과 ~ 2년이하	2년초과 ~ 3년이하	3년초과 ~ 4년이하	4년초과 ~ 5년이하	5년초과	평균
전체		1,000	3.8	15.2	20.1	18.4	13.4	29.1	57.31
업종	외식업	499	5.1	15.0	20.5	17.5	11.5	30.3	57.25
	서비스업	284	1.4	16.6	26.2	19.9	11.8	24.1	52.89
	도소매업	217	3.9	13.7	11.1	18.7	19.8	32.8	63.21
지역2	대도시	439	4.5	12.0	23.0	16.5	12.6	31.5	58.68
	중소도시/군 지역	561	3.3	17.7	17.8	20.0	14.0	27.2	56.23
창업비용	1억미만	358	6.2	16.2	21.5	16.8	11.2	28.1	58.80
	1억이상~2억미만	429	3.0	14.6	19.4	21.1	15.9	26.0	53.37
	2억이상~3억미만	156	1.9	16.0	19.5	14.9	10.9	36.8	58.12
	3억이상	57	0.0	10.5	18.1	19.2	15.2	37.0	75.39
2020 매출규모	1억이하	269	0.0	9.2	23.3	20.0	16.6	30.9	64.39
	1억초과~3억이하	358	0.0	7.2	25.9	22.7	13.8	30.4	58.64
	3억초과~5억이하	146	0.0	3.5	21.7	19.7	15.8	39.4	67.03
	5억초과	83	0.0	9.5	13.1	19.1	15.6	42.7	76.14
	무응답	19	0.0	5.4	15.7	25.4	21.0	32.6	55.34
	미해당	125	30.4	69.6	0.0	0.0	0.0	0.0	14.73

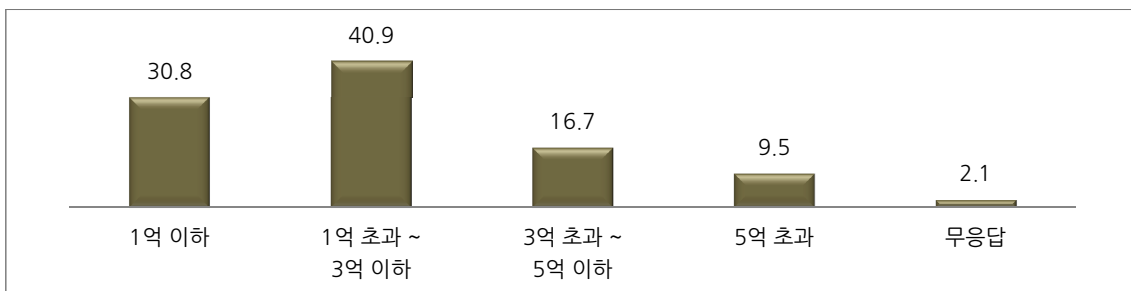
3) 매출액 수준

① 2020년 매출액 규모

☑ 2020년 매출액 규모는 1억 초과 ~ 3억 이하(40.9%)가 가장 높았으며, 이어서 1억 이하(30.8%), 3억 초과 ~ 5억 이하(16.7%), 5억 초과(9.5%) 순으로 나타남(평균 2.5억원)

- 업종별 연 평균 매출액은 도소매업이 3.4억원, 외식업이 2.3억원, 서비스업이 2.1억원 순으로 분석됨
- 지역별로 대도시 지역과 중소도시/군 지역 매장 간 큰 차이는 없는 것으로 나타난 가운데, 영업기간이 길거나 창업비용이 많을수록 매출액 규모도 큰 것으로 확인됨

[그림 V-9] 2020년 매출액 규모(%)



Base: 2020년 이전 개업점(N=875)

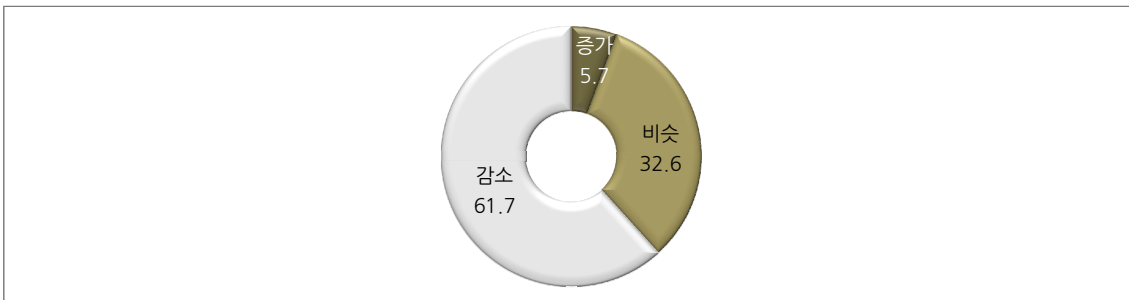
[표 V-9] 2020년 매출액 규모-가맹점특성별(%)

구분		사례수	1억이하	1억초과 ~3억이하	3억초과 ~5억이하	5억초과	무응답	평균 (만원)
전체		875	30.8	40.9	16.7	9.5	2.1	24,925
업종	외식업	427	29.1	46.3	16.0	7.4	1.2	23,316
	서비스업	255	48.6	32.5	10.0	7.4	1.5	21,360
	도소매업	192	11.0	40.1	27.0	16.8	5.1	33,550
지역2	대도시	382	35.1	37.0	16.5	10.3	1.0	24,569
	중소도시/군 지역	493	27.4	43.9	16.8	8.8	3.0	25,207
영업기간	1년초과~2년이하	65	38.5	39.9	7.9	12.2	1.5	23,051
	2년초과~3년이하	201	31.3	46.1	15.8	5.4	1.5	21,596
	3년초과~4년이하	184	29.2	44.0	15.6	8.6	2.6	24,089
	4년초과~5년이하	134	33.3	36.9	17.2	9.6	2.9	24,143
	5년초과	291	28.6	37.4	19.8	12.2	2.1	28,542
창업비용	1억미만	304	50.4	34.8	7.4	4.1	3.3	16,026
	1억이상~2억미만	379	23.8	49.9	17.1	8.2	1.1	24,507
	2억이상~3억미만	135	15.0	32.9	32.4	17.6	2.1	34,542
	3억이상	57	10.5	32.5	26.1	27.7	3.2	52,254

② 2019년 대비 매출액 변화

- ☑ 전년도 대비 매출액 변화에 대해서는 가맹점 5곳 중 3곳 이상(61.7%)에서 감소했다고 응답하여, 코로나 사태로 인한 경영악화가 상당히 심각한 상황임을 알 수 있음
- 매출액 감소 응답이 거의 대부분에서 높게 나타난 가운데, 업종별로는 서비스업(69.8%)에서 특히 더 높게 조사됨
 - 한편, 매출액이 증가했다는 응답은 창업비용 3억 이상(10.4%), 매출액 규모 5억 초과 매장(16.8%)에서 상대적으로 높아 어느 정도 규모가 큰 매장의 경우 상대적으로 덜 영향을 받은 것으로 짐작됨

[그림 V-10] 2019년 대비 매출액 변화(%)



Base: 2020년 이전 개업점(N=875)

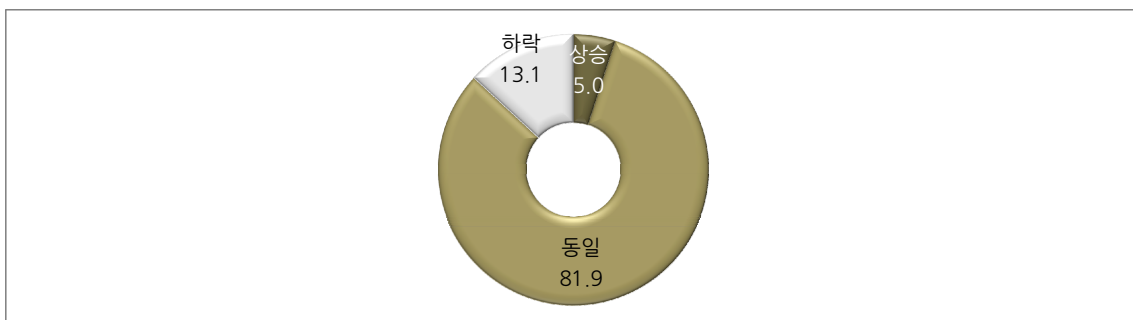
[표 V-10] 2019년 대비 매출액 변화-가맹점특성별(%)

구분		사례수	증가	비슷	감소
전체		875	5.7	32.6	61.7
업종	외식업	427	6.0	34.1	59.9
	서비스업	255	3.8	26.4	69.8
	도소매업	192	7.4	37.5	55.1
지역2	대도시	382	4.8	33.5	61.7
	중소도시/군 지역	493	6.3	31.9	61.8
영업기간	1년초과~2년이하	65	7.7	28.0	64.3
	2년초과~3년이하	201	3.4	35.5	61.1
	3년초과~4년이하	184	7.4	36.9	55.8
	4년초과~5년이하	134	6.7	33.6	59.6
	5년초과	291	5.2	28.4	66.4
창업비용	1억미만	304	4.2	36.9	58.8
	1억이상~2억미만	379	5.7	32.0	62.2
	2억이상~3억미만	135	6.8	29.6	63.7
	3억이상	57	10.4	20.4	69.2
2020 매출규모	1억이하	269	2.6	31.2	66.2
	1억초과~3억이하	358	4.2	34.0	61.8
	3억초과~5억이하	146	9.4	27.9	62.7
	5억초과	83	16.8	37.4	45.9
	무응답	19	0.0	41.5	58.5

4) 임대료 수준

- ☑ 전년 대비 임대료 수준에 대해서는 동일하다는 응답이 81.9%로 높았고, 하락이 13.1%, 상승이 5.0% 등으로 조사됨
- 대부분의 지역에서 동일하다는 응답이 80% 안팎으로 높게 나타난 가운데, 하락 응답은 서울지역(23.2%)에서, 상승 응답은 강원/제주(12.8%)에서 상대적으로 높게 조사됨

[그림 V-11] 2020년 점포 임대료 변동현황(%)



Base: 2021년 이전 개업점(N=983)

[표 V-11] 2020년 점포 임대료 변동현황-가맹점특성별(%)

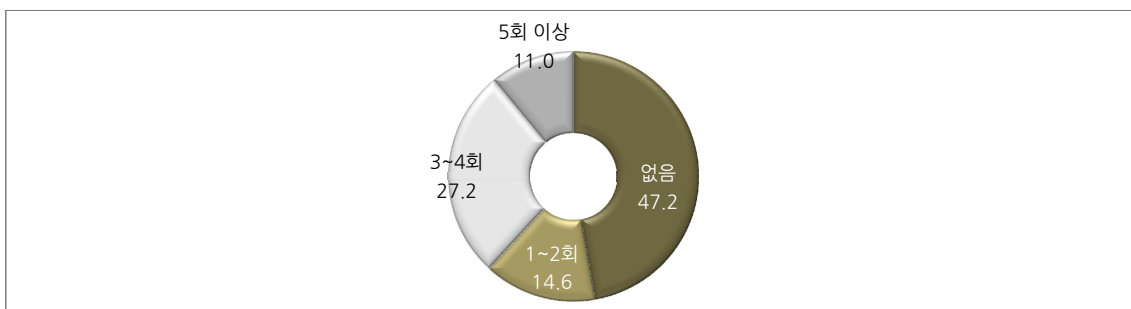
구분		사례수	상승	동일	하락
전체		983	5.0	81.9	13.1
업종	외식업	486	5.1	81.5	13.4
	서비스업	283	5.2	81.4	13.4
	도소매업	214	4.6	83.4	12.0
지역1	서울	177	1.7	75.2	23.2
	인천/경기	316	8.0	80.0	12.0
	부산/울산/경남	150	2.0	93.5	4.5
	대구/경북	100	7.6	87.3	5.1
	광주/전북/전남	90	2.2	81.1	16.7
	대전/세종/충북/충남	107	2.7	81.5	15.8
	강원/제주	43	12.8	73.3	14.0
지역2	대도시	434	4.9	81.5	13.5
	중소도시/군 지역	549	5.1	82.2	12.8
창업비용	1억미만	350	5.6	80.6	13.8
	1억이상~2억미만	422	4.5	83.3	12.2
	2억이상~3억미만	154	5.7	83.1	11.2
	3억이상	57	3.4	76.0	20.6

5) 영업시간

① 월 휴무일

- ☑ 가맹점의 월 휴무일 조사 결과, 절반 정도(47.2%)가 휴무일이 없다고 응답했고, 이어 3~4회(27.2%), 1~2회(14.6%), 5회 이상(11.0%) 순으로 조사됨(평균 2.2일)
- 업종별로는 도소매업의 경우 월 휴무일이 없다는 응답이 82.7%로 매우 높았고, 외식업의 경우 없다는 응답은 47.2%, 3~4회라는 응답은 28.2%로 나타남. 반면, 서비스업은 3~4회라는 응답이 36.6%, 5회 이상이라는 경우가 35.4%로 상대적으로 휴무일이 많은 것으로 조사됨
 - 매출규모를 고려하면 매출액이 많을수록 휴무일이 적은 것으로 나타났는데, 통상 서비스업의 매출액 규모가 작고 도소매업 매출 규모가 크다는 점이 종합적으로 반영된 결과로 보임

[그림 V-12] 가맹점 월 휴무일(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-12] 가맹점 월 휴무일-가맹점특성별(%)

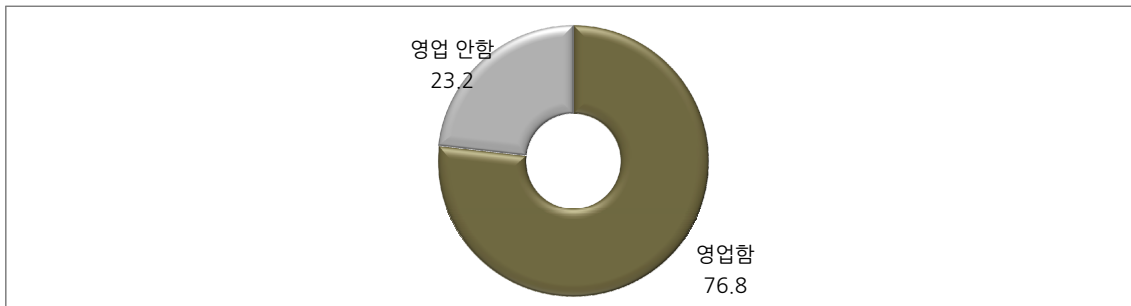
구분		사례수	없음	1~2회	3~4회	5회이상	평균
전체		1,000	47.2	14.6	27.2	11.0	2.21
업종	외식업	499	47.2	23.0	28.2	1.7	1.66
	서비스업	284	20.3	7.7	36.6	35.4	4.39
	도소매업	217	82.7	4.3	12.6	0.4	0.60
지역2	대도시	439	48.9	16.9	23.9	10.3	2.03
	중소도시/군 지역	561	46.0	12.8	29.8	11.5	2.34
창업비용	1억미만	358	34.2	13.3	30.2	22.2	3.19
	1억이상~2억미만	429	50.1	17.3	26.5	6.2	1.85
	2억이상~3억미만	156	59.6	12.6	25.9	1.8	1.39
	3억이상	57	74.0	7.1	17.2	1.7	0.93
2020 매출규모	1억이하	269	29.3	14.7	34.3	21.8	3.34
	1억초과~3억이하	358	47.0	16.7	27.2	9.1	2.10
	3억초과~5억이하	146	65.0	8.8	21.6	4.6	1.37
	5억초과	83	60.8	11.8	27.4	0.0	1.32
	무응답	19	79.3	4.8	5.4	10.5	0.99
	미해당	125	52.1	18.4	21.6	7.9	1.82

② 주말 영업 여부

☑ 주말 영업 여부를 조사한 결과 가맹점 4곳 중 3곳 이상(76.8%)은 주말에도 영업을 하는 것으로 조사됨

- 업종별로는 도소매업(92.0%)의 주말영업 비율이 매우 높게 나타났으며, 외식업도 87.8%가 주말에도 영업하는 것으로 조사됨. 반면, 서비스업의 경우에는 절반 미만(45.9%)으로 나타남
- 매출액이 클수록 주말영업 비율도 높은 것으로 나타나고 있는데, 앞서 월 휴무일과 마찬가지로 업종별 사업규모 특성이 어느 정도 반영된 것으로 볼 수 있음

[그림 V-13] 가맹점 주말 영업 여부(%)



Base: 전체(N=1,000)

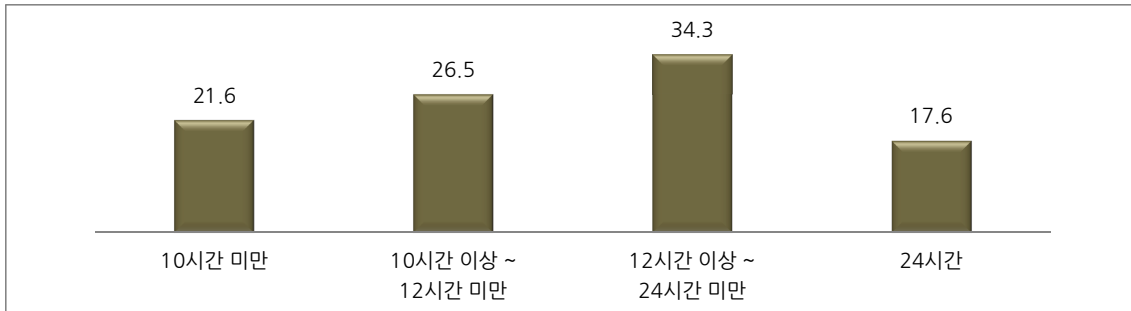
[표 V-13] 가맹점 주말 영업 여부-가맹점특성별(%)

구분		사례수	영업함	영업안함
전체		1,000	76.8	23.2
업종	외식업	499	87.8	12.2
	서비스업	284	45.9	54.1
	도소매업	217	92.0	8.0
지역2	대도시	439	78.0	22.0
	중소도시/군 지역	561	75.9	24.1
창업비용	1억미만	358	65.6	34.4
	1억이상~2억미만	429	82.9	17.1
	2억이상~3억미만	156	82.9	17.1
	3억이상	57	84.7	15.3
2020 매출규모	1억이하	269	60.5	39.5
	1억초과~3억이하	358	77.5	22.5
	3억초과~5억이하	146	86.6	13.4
	5억초과	83	91.9	8.1
	무응답	19	89.5	10.5
	미해당	125	86.8	13.2

③ 일평균 영업시간

- ☑ 일평균 영업시간은 12시간 이상 ~ 24시간 미만이 34.3%, 10시간 이상 ~ 12시간 미만이 26.5%, 10시간 미만 21.6%, 24시간 영업을 17.6% 등의 순으로 조사됨(평균 13.1시간)
- 업종별로는 편의점이 포함된 도소매업의 경우 24시간 영업을 한다는 응답이 69.9%로 높았음. 외식업의 경우에는 12시간 이상 ~ 24시간 미만이 51.3%로 가장 높았고, 서비스업은 10시간 미만 응답이 48.0%로 높아 업종별 특성을 반영하고 있음
 - 지역규모별로는 대도시의 경우 평균 13.3시간 영업하는 것으로 조사되었고, 중소도시/군 지역은 이보다 다소 적은 12.9시간 영업하는 것으로 나타남

[그림 V-14] 가맹점 일평균 영업시간(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-14] 가맹점 일평균 영업시간-가맹점특성별(%)

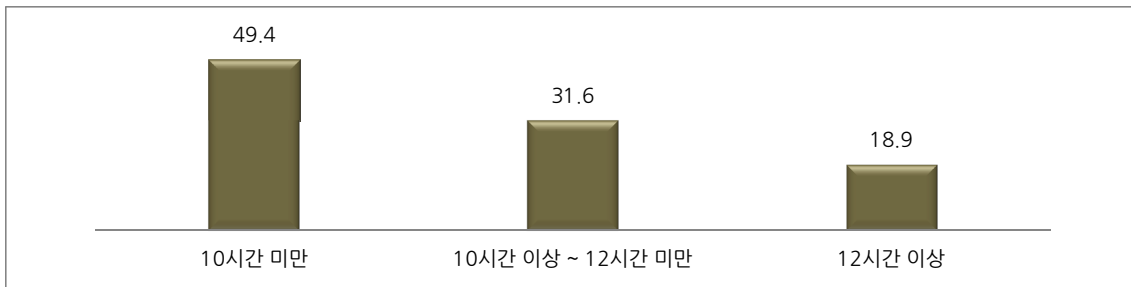
구분		사례수	10시간미만	10시간이상 ~ 12시간미만	12시간이상 ~ 24시간미만	24시간	평균
전체		1,000	21.6	26.5	34.3	17.6	13.10
업종	외식업	499	14.7	32.9	51.3	1.2	11.48
	서비스업	284	48.0	27.5	18.2	6.3	10.27
	도소매업	217	3.1	10.5	16.5	69.9	20.53
지역2	대도시	439	18.2	29.1	34.5	18.3	13.33
	중소도시/군 지역	561	24.3	24.5	34.2	17.0	12.92
창업비용	1억미만	358	35.6	24.9	25.1	14.4	11.97
	1억이상~2억미만	429	14.7	30.0	38.0	17.3	13.32
	2억이상~3억미만	156	13.7	22.4	40.9	23.0	14.38
	3억이상	57	6.9	20.9	47.4	24.9	15.05
2020 매출규모	1억이하	269	38.2	29.6	26.0	6.2	10.68
	1억초과~3억이하	358	16.7	29.3	38.7	15.3	12.98
	3억초과~5억이하	146	10.4	18.8	42.2	28.5	15.53
	5억초과	83	14.4	19.0	30.9	35.7	15.78
	무응답	19	10.5	15.8	21.6	52.0	17.59
	미해당	125	19.3	27.2	34.8	18.7	13.37

④ 점주 근무시간

☑ 가맹점주 근무시간은 10시간 미만이라는 응답이 49.4%로 조사되었으며, 10시간 이상 ~ 12시간 미만이 31.6%, 12시간 이상이 18.9% 등으로 조사됨(평균 9.2시간)

- 업종별로는 외식업이 평균 9.5시간, 도소매업이 9.4시간, 서비스업이 8.3시간 근무하는 것으로 조사됨
- 창업비용별로 보면 3억까지는 점주의 근무시간이 점차 증가하는 것으로 조사되었으나, 3억 이상인 경우에는 오히려 점주 근무시간이 줄어들어 어느 정도 규모와 운영시스템이 갖춰진 매장 특성이 반영된 것으로 보임

[그림 V-15] 점주 근무시간(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-15] 점주 근무시간-가맹점특성별(%)

구분		사례수	10시간 미만	10시간 이상 ~ 12시간 미만	12시간 이상	평균
전체		1,000	49.4	31.6	18.9	9.15
업종	외식업	499	41.1	37.0	21.9	9.50
	서비스업	284	66.9	25.1	8.1	8.32
	도소매업	217	45.7	27.9	26.4	9.43
지역2	대도시	439	43.8	36.0	20.2	9.36
	중소도시/군 지역	561	53.8	28.2	18.0	8.99
창업비용	1억미만	358	52.4	28.0	19.6	9.09
	1억이상~2억미만	429	48.2	34.2	17.6	9.18
	2억이상~3억미만	156	44.1	34.3	21.5	9.34
	3억이상	57	54.5	27.9	17.6	8.74
2020 매출규모	1억이하	269	53.9	27.3	18.7	8.99
	1억초과~3억이하	358	46.4	33.7	19.8	9.30
	3억초과~5억이하	146	48.7	30.8	20.5	9.25
	5억초과	83	50.7	31.6	17.8	9.07
	무응답	19	51.9	31.9	16.3	8.87
	미해당	125	48.0	35.8	16.2	9.02

3

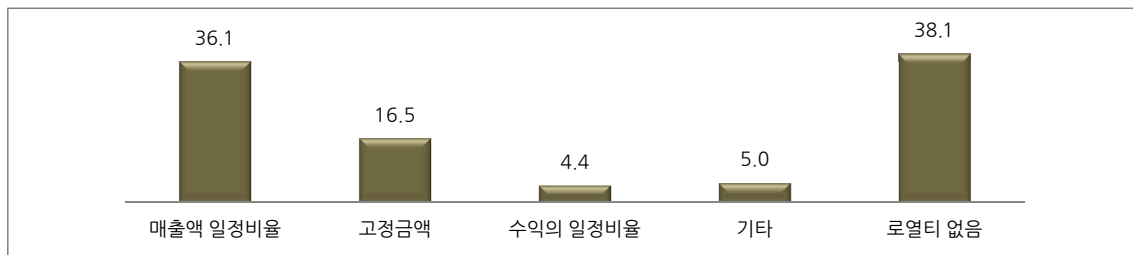
가맹계약 및 브랜드 운영

1) 로열티 현황

① 로열티 지급방식

- ☑ 가맹본부에 대한 로열티 지급방식으로는 매출액의 일정비율(36.1%), 고정금액(16.5%), 수익의 일정 비율(4.4%) 순으로 응답되었으며, 로열티가 없다는 응답은 38.1% 조사됨
- 업종별로는 외식업과 서비스업의 경우 로열티를 지급하지 않는다는 응답이 높았음(외식업 47.5%, 서비스업 36.6%)
 - 한편, 도소매업의 경우 매출액의 일정비율을 지급하는 경우가 75.3%, 수익의 일정비율 지급이 4.1%로 조사되어 런닝로열티 방식이 어느 정도 자리 잡은 것으로 보여짐

[그림 V-16] 로열티 지급방식(%)



Base:전체(N=1,000)

[표 V-16] 로열티 지급방식-가맹점특성별(%)

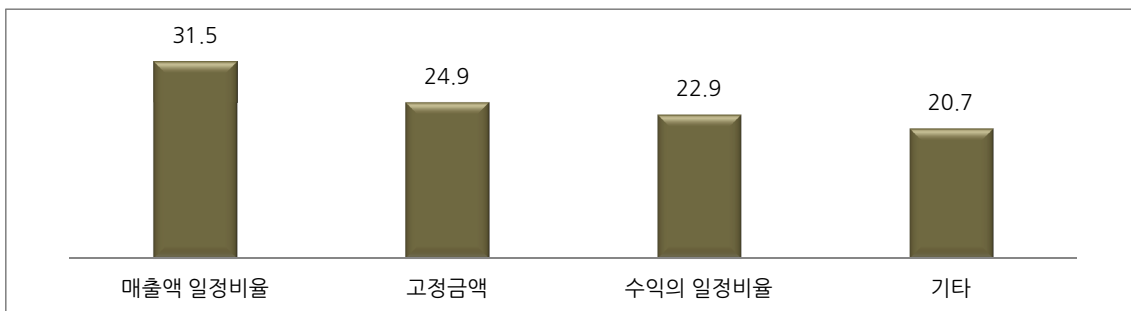
구분		사례수	매출액의 일정비율	수익의 일정비율	고정금액	로열티 지급하지 않음	기타
전체		1,000	36.1	4.4	16.5	38.1	5.0
업종	외식업	499	24.6	3.3	22.6	47.5	2.0
	서비스업	284	26.3	6.6	17.2	36.6	13.3
	도소매업	217	75.3	4.1	1.3	18.4	0.9
영업기간	1년이하	38	35.5	5.4	18.6	35.2	5.3
	1년초과~2년이하	152	29.9	3.6	19.5	42.7	4.4
	2년초과~3년이하	201	32.3	4.0	18.8	36.6	8.4
	3년초과~4년이하	184	42.8	3.2	14.1	34.5	5.4
	4년초과~5년이하	134	38.9	5.6	10.7	41.9	3.0
	5년초과	291	36.4	5.2	17.1	37.6	3.6
2020 매출규모	1억이하	269	32.8	5.6	14.8	37.6	9.3
	1억초과~3억이하	358	31.6	4.5	19.2	41.6	3.0
	3억초과~5억이하	146	42.3	4.1	16.3	34.5	2.8
	5억초과	83	57.5	2.4	7.2	29.4	3.5
	무응답	19	57.1	0.0	16.3	16.2	10.4
	미해당	125	31.3	3.9	18.5	42.3	4.0

② 선호하는 로열티 방식

☑ 선호하는 로열티 지급방식으로는 매출액 일정 비율 지급(31.5%), 고정금액(24.9%), 수익의 일정비율(22.9%) 순으로 나타남

- 업종별로는 외식업과 서비스업의 경우 매출액의 일정비율에 대한 선호도(외식업 26.7%, 서비스업 28.0%)와 고정금액 지급에 대한 선호도(외식업 28.5%, 서비스업 28.5%)가 비슷한 수준으로 확인됨
- 한편, 도소매업은 현재 매출액의 일정비율을 지급하는 경우가 매우 많지만, 선호방식에 있어서는 수익의 일정비율을 응답한 경우도 적지 않았는데, 현재의 수익구조와 배분방식에 대한 불만도 있는 것으로 해석할 수 있음

[그림 V-17] 선호하는 로열티 지급방식(%)



Base: 전체(N=1,000)

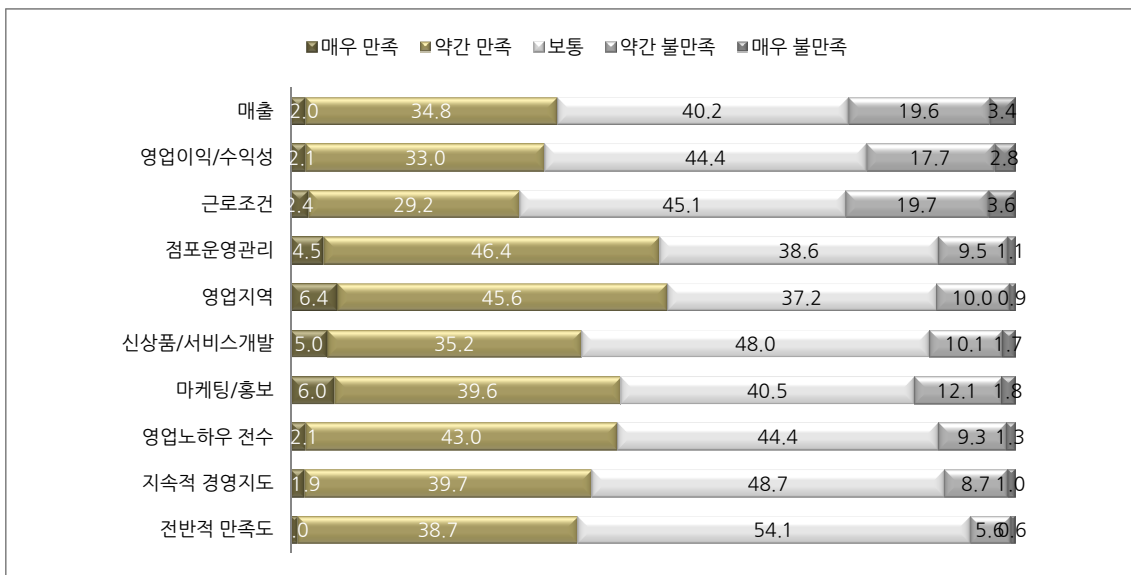
[표 V-17] 선호하는 로열티 지급방식-가맹점특성별(%)

구분		사례수	매출액의 일정비율	수익의 일정비율	고정금액	기타
전체		1,000	31.5	22.9	24.9	20.7
업종	외식업	499	26.7	19.5	28.5	25.4
	서비스업	284	28.0	21.7	28.5	21.9
	도소매업	217	47.1	32.3	12.0	8.6
영업기간	1년이하	38	25.5	29.5	26.0	19.0
	1년초과~2년이하	152	23.4	20.6	22.7	33.3
	2년초과~3년이하	201	29.4	20.7	29.7	20.2
	3년초과~4년이하	184	39.0	19.4	22.8	18.8
	4년초과~5년이하	134	39.2	22.9	24.4	13.5
	5년초과	291	29.5	27.0	24.2	19.3
2020 매출규모	1억이하	269	34.4	25.9	22.9	16.8
	1억초과~3억이하	358	29.1	22.6	26.5	21.7
	3억초과~5억이하	146	30.6	20.7	29.9	18.8
	5억초과	83	45.9	20.9	18.8	14.4
	무응답	19	26.2	26.1	27.0	20.7
	미해당	125	24.3	20.7	22.4	32.7

2) 브랜드 운영 만족도

- ☑ 브랜드 운영 만족도 조사 결과, 영업지역에 대한 만족도 점수가 61.62점으로 가장 높게 나타났으며, 점포운영 60.91점, 마케팅/홍보 58.95점, 노하우 전수 58.81점 등의 순으로 분석됨. 반면, 근로조건(51.78점), 매출(53.12점), 영업이익(53.45점) 등은 상대적으로 만족도가 낮게 나타남
- 브랜드 운영에 대한 전반적 만족도를 세부적으로 살펴보면, 외식업의 만족도 점수가 60.04점으로 서비스업(57.44점)이나 도소매업(56.15점)보다 높았으며, 매출액 규모가 3억을 초과하는 경우가 3억 이하인 경우보다 높게 분석됨

[그림 V-18] 브랜드 운영 만족도(%)



Base:전체(N=1,000)

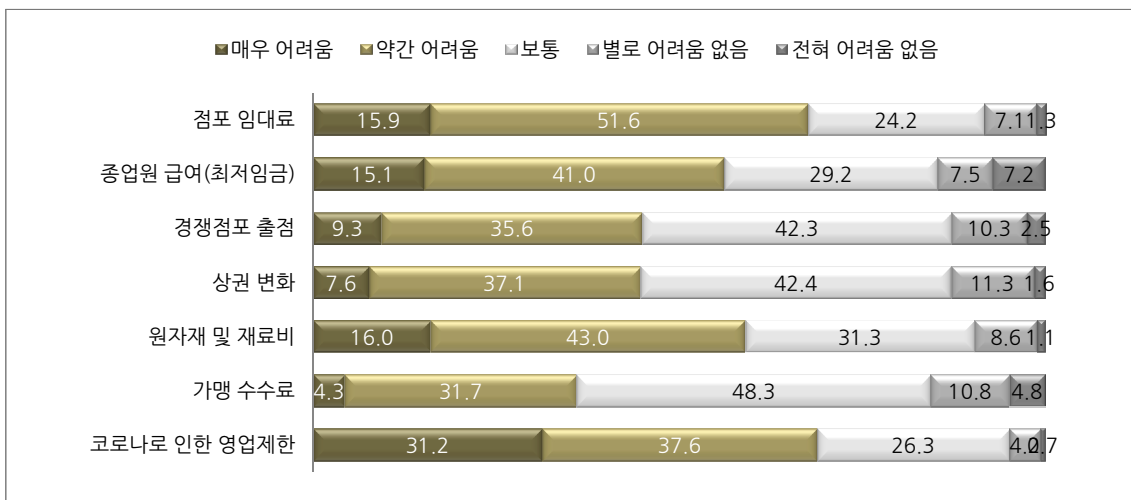
[표 V-18] 브랜드 운영 만족도(점)-가맹점특성별(%)

구분		사례수	매출	영업 이익	근로 조건	점포 운영	영업 지역	신상품 개발	마케팅 홍보	노하우 전수	경영 지도	전반적 만족도
전체		1,000	53.12	53.45	51.78	60.91	61.62	57.93	58.95	58.81	58.23	58.46
업종	외식업	499	54.71	54.37	51.61	61.88	64.01	58.52	59.18	60.39	59.37	60.04
	서비스업	284	50.93	52.94	58.79	61.56	61.68	56.70	58.82	57.57	56.86	57.44
	도소매업	217	52.33	52.03	42.98	57.83	56.06	58.16	58.58	56.80	57.37	56.15
지역2	대도시	439	52.82	52.93	50.78	61.05	63.42	59.29	59.94	58.89	58.34	59.25
	중소도시/군 지역	561	53.35	53.86	52.56	60.80	60.22	56.86	58.18	58.74	58.14	57.84
영업기간	1년이하	38	53.33	55.19	55.37	62.20	62.78	62.51	58.68	61.96	61.89	61.22
	1년초과~2년이하	152	55.17	56.81	53.49	60.89	62.39	58.57	60.22	61.23	58.83	58.85
	2년초과~3년이하	201	51.30	52.26	53.08	61.57	63.28	58.14	59.83	58.57	58.02	58.93
	3년초과~4년이하	184	53.76	53.68	50.29	59.89	60.11	55.77	58.77	58.67	58.39	56.99
	4년초과~5년이하	134	52.65	50.80	53.53	59.97	62.43	55.99	54.26	56.24	57.64	58.02
	5년초과	291	53.08	53.38	49.64	61.38	60.52	59.12	60.00	58.58	57.75	58.69
2020 매출규모	1억이하	269	48.49	50.73	55.44	61.21	59.13	55.88	56.21	56.28	55.47	56.26
	1억초과~3억이하	358	53.31	52.91	50.37	59.77	62.33	56.81	58.59	58.15	58.19	58.29
	3억초과~5억이하	146	56.75	54.77	48.74	63.22	63.54	60.86	61.11	59.59	59.90	60.03
	5억초과	83	59.19	57.81	51.15	61.38	59.93	61.19	62.40	59.74	61.55	60.65
	무응답	19	46.40	45.06	40.77	55.30	59.25	54.21	56.48	62.08	54.23	53.04
	미해당	125	55.25	57.69	53.49	61.36	64.20	60.51	61.45	64.12	60.73	61.17

3) 가맹점 운영 애로사항

- ☑ 가맹점 운영과 관련하여 주요 요소별 어려움 정도를 조사한 결과, 코로나로 인한 영업제한(68.8%), 점포 임대료(67.5%), 원자재/재료비(59.0%), 종업원 급여(56.1%), 경쟁점포 출점(44.9%), 상권변화(44.7%), 가맹수수료(36.1%) 순으로 조사됨
- 업종별로는 외식업의 경우 코로나로 인한 영업제한(74.7%), 원자재/재료비 문제(71.2%)에 대한 어려움이 특히 높았고, 서비스업은 점포 임대료(68.5%)와 코로나로 인한 영업제한(65.3%), 도소매업은 종업원 급여(64.7%)와 점포 임대료(63.7%)에 대한 지적이 높게 나타남

[그림 V-19] 가맹점 운영 관련 애로수준(%)



Base:전체(N=1,000)

[표 V-19] 가맹점 운영 관련 애로수준(어려움 응답)-가맹점특성별(%)

구분		사례수	점포 임대료	종업원 급여	경쟁점포 출점	상권 변화	원자재 재료비	가맹 수수료	코로나 영업제한
전체		1,000	67.5	56.1	44.9	44.7	59.0	36.1	68.8
업종	외식업	499	68.5	57.8	46.4	46.4	71.2	31.6	74.7
	서비스업	284	68.5	46.4	37.9	42.2	37.8	31.1	65.3
	도소매업	217	63.7	64.7	50.6	43.9	58.8	52.8	60.0
지역2	대도시	439	69.6	54.0	45.3	46.9	58.8	39.2	73.0
	중소도시/군 지역	561	65.8	57.7	44.7	42.9	59.2	33.6	65.6
영업기간	1년이하	38	55.1	65.7	50.3	39.6	71.0	28.7	58.0
	1년초과~2년이하	152	72.3	56.7	36.9	40.9	62.2	40.3	76.5
	2년초과~3년이하	201	61.1	53.7	45.5	41.9	52.0	30.9	65.3
	3년초과~4년이하	184	68.8	56.6	48.7	44.8	56.9	40.9	69.3
	4년초과~5년이하	134	70.7	60.8	40.6	42.8	47.8	39.1	62.9
	5년초과	291	68.6	53.6	47.6	50.0	67.2	33.8	71.1
2020 매출규모	1억이하	269	65.3	40.9	43.0	44.7	46.5	26.6	70.1
	1억초과~3억이하	358	71.2	59.0	48.5	45.8	62.2	38.0	70.2
	3억초과~5억이하	146	67.0	66.3	48.9	48.1	63.6	39.1	65.9
	5억초과	83	56.9	64.0	41.4	41.1	59.8	50.9	65.0
	무응답	19	68.2	73.5	47.2	41.8	78.4	52.3	62.8
	미해당	125	68.7	60.5	36.3	40.2	68.3	34.9	69.0

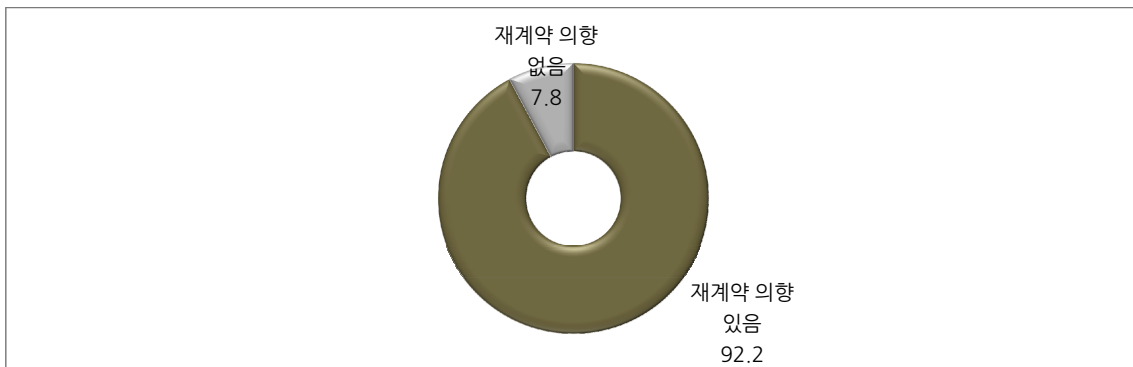
4

향후 사업전망

1) 재계약 의향

- ☑ 향후 재계약 여부에 대해서는 의향 있음 응답이 92.2%에 달해 가맹사업에 대한 전반적으로 긍정적으로 인식하는 경향이 확인됨
- 업종별 재계약 의향은 서비스업(94.0%), 외식업(92.2%), 도소매업(89.7%) 순으로 높았고, 지역규모별로는 대도시 지역(93.7%)의 재계약 의향이 중소도시/군 지역(91.0%)보다 다소 높았음
- 그 밖에도 대체로 영업기간이 길수록, 매출규모가 클수록 가맹점주들이 재계약에 호의적인 태도를 보이는 것으로 조사됨

[그림 V-20] 계약종료 시 재계약 의향(%)



Base: 전체(N=1,000)

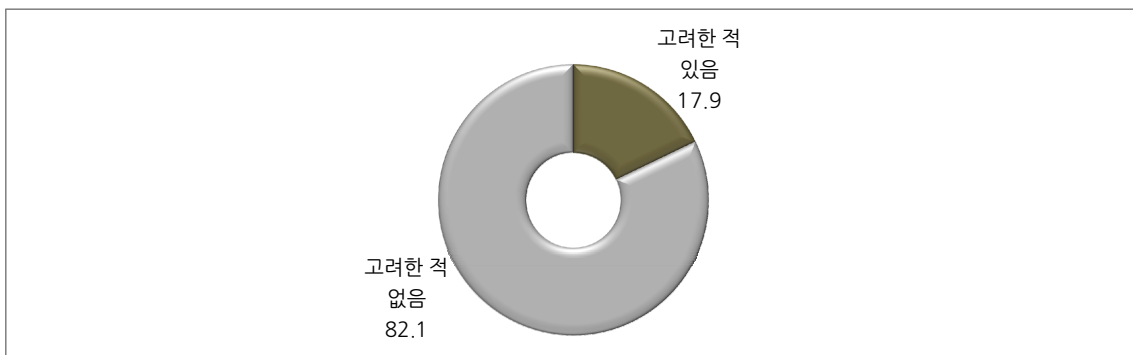
[표 V-20] 계약종료 시 재계약 의향-가맹점특성별(%)

구분		사례수	재계약 의향 있음	재계약 의향 없음
전체		1,000	92.2	7.8
업종	외식업	499	92.2	7.8
	서비스업	284	94.0	6.0
	도소매업	217	89.7	10.3
지역2	대도시	439	93.7	6.3
	중소도시/군 지역	561	91.0	9.0
영업기간	1년이하	38	84.0	16.0
	1년초과~2년이하	152	90.7	9.3
	2년초과~3년이하	201	92.4	7.6
	3년초과~4년이하	184	93.6	6.4
	4년초과~5년이하	134	93.2	6.8
	5년초과	291	92.4	7.6
2020 매출규모	1억이하	269	91.3	8.7
	1억초과~3억이하	358	93.0	7.0
	3억초과~5억이하	146	93.1	6.9
	5억초과	83	95.5	4.5
	무응답	19	94.4	5.6
	미해당	125	87.9	12.1

2) 휴/폐업 고려 여부

- ☑ 코로나로 인해 휴업 또는 폐업을 고려한 적 있는지 조사한 결과, 17.9%의 점주가 고려한 적이 있다고 응답
 - 업종별로는 서비스업의 휴/폐업 고려 경험이 25.8%로 높았고, 외식업은 14.9%, 서비스업은 14.4%으로 조사됨
 - 지역규모별로는 중소도시/군 지역의 경우 휴/폐업을 고려한 적 있다는 응답이 19.5%로 대도시(15.7%)보다 높게 나타났고, 그 밖에 창업비용이 적을수록, 매출액이 적을수록 휴/폐업을 더 고려한 것으로 조사됨

[그림 V-21] 코로나로 인한 휴/폐업 고려 경험(%)



Base: 전체(N=1,000)

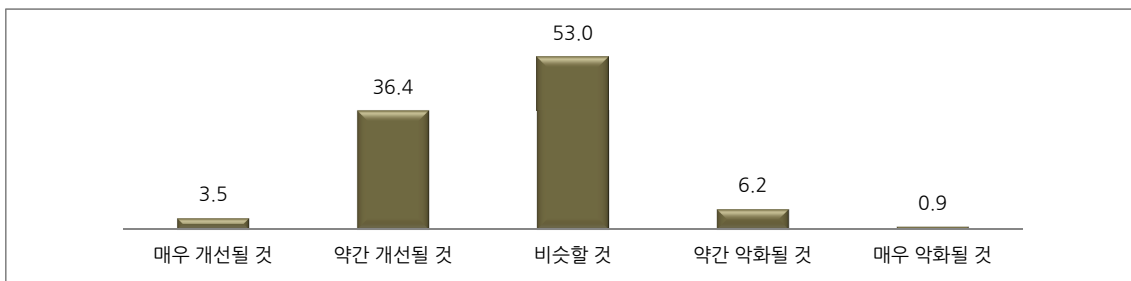
[표 V-21] 코로나로 인한 휴/폐업 고려 경험-가맹점특성별(%)

구분		사례수	고려한 적 있음	고려한 적 없음
전체		1,000	17.9	82.1
업종	외식업	499	14.9	85.1
	서비스업	284	25.8	74.2
	도소매업	217	14.4	85.6
지역2	대도시	439	15.7	84.3
	중소도시/군 지역	561	19.5	80.5
영업기간	1년이하	38	10.8	89.2
	1년초과~2년이하	152	18.2	81.8
	2년초과~3년이하	201	22.0	78.0
	3년초과~4년이하	184	19.6	80.4
	4년초과~5년이하	134	16.6	83.4
	5년초과	291	15.2	84.8
창업비용	1억미만	358	21.7	78.3
	1억이상~2억미만	429	16.2	83.8
	2억이상~3억미만	156	15.0	85.0
	3억이상	57	14.3	85.7
2020 매출규모	1억이하	269	24.2	75.8
	1억초과~3억이하	358	16.8	83.2
	3억초과~5억이하	146	16.4	83.6
	5억초과	83	15.0	85.0
	무응답	19	4.8	95.2
	미해당	125	12.9	87.1

3) 향후 사업전망

- ☑ 향후 사업전망에 대해서는 비슷할 것이라는 응답이 53.0%로 높게 조사된 가운데, 개선될 것이라는 전망이 39.9%로 악화 전망(7.1%)보다 높았는데, 조속한 경기회복 및 경영여건 개선을 기대하는 목소리로 해석됨
- 모든 업종에서 비슷할 것이란 전망이 우세했으며, 향후 개선 전망은 외식업(44.5%), 도소매업(35.7%), 서비스업(35.3%) 순으로 조사됨
- 지역규모별로는 대도시의 경우 향후 개선을 전망하는 응답이 42.9%로 중소도시/군 지역(37.7%)보다 높았음

[그림 V-22] 향후 1년 간 실적 전망(%)



Base:전체(N=1,000)

[표 V-22] 향후 1년 간 실적 전망-가맹점특성별(%)

구분		사례수	① 매우 개선될 것	② 약간 개선될 것	③ 비슷할 것	④ 약간 악화할 것	⑤ 전혀 어려움 없음	①+② 개선 전망	③ 비슷 전망	④+⑤ 악화 전망	평균
전체		1,000	3.5	36.4	53.0	6.2	0.9	39.9	53.0	7.1	2.65
업종	외식업	499	3.9	40.5	48.8	5.7	1.0	44.5	48.8	6.8	2.59
	서비스업	284	3.8	31.5	58.7	6.0	0.0	35.3	58.7	6.0	2.67
	도소매업	217	2.2	33.5	55.0	7.5	1.8	35.7	55.0	9.3	2.73
지역2	대도시	439	4.3	38.5	50.6	6.1	0.4	42.9	50.6	6.5	2.60
	중소도시/군 지역	561	2.9	34.8	54.8	6.3	1.3	37.7	54.8	7.5	2.68
영업기간	1년이하	38	2.8	38.8	55.8	0.0	2.6	41.6	55.8	2.6	2.61
	1년초과~2년이하	152	8.5	43.5	40.7	6.6	0.7	52.0	40.7	7.3	2.47
	2년초과~3년이하	201	4.1	40.0	47.5	7.8	0.5	44.1	47.5	8.4	2.61
	3년초과~4년이하	184	2.7	36.1	55.2	5.4	0.6	38.8	55.2	5.9	2.65
	4년초과~5년이하	134	1.4	27.4	67.6	3.6	0.0	28.8	67.6	3.6	2.73
	5년초과	291	2.1	34.3	54.6	7.3	1.7	36.4	54.6	9.0	2.72
2020 매출규모	1억이하	269	1.3	34.1	56.8	5.9	1.9	35.5	56.8	7.8	2.73
	1억초과~3억이하	358	2.2	35.4	55.2	6.6	0.6	37.7	55.2	7.2	2.68
	3억초과~5억이하	146	6.7	36.5	51.4	5.4	0.0	43.2	51.4	5.4	2.55
	5억초과	83	3.5	36.0	54.8	4.5	1.1	39.5	54.8	5.6	2.64
	무응답	19	0.0	26.7	58.0	15.3	0.0	26.7	58.0	15.3	2.89
	미해당	125	8.7	45.8	38.3	6.4	0.8	54.5	38.3	7.2	2.45

Ⅱ 물류 및 정보화

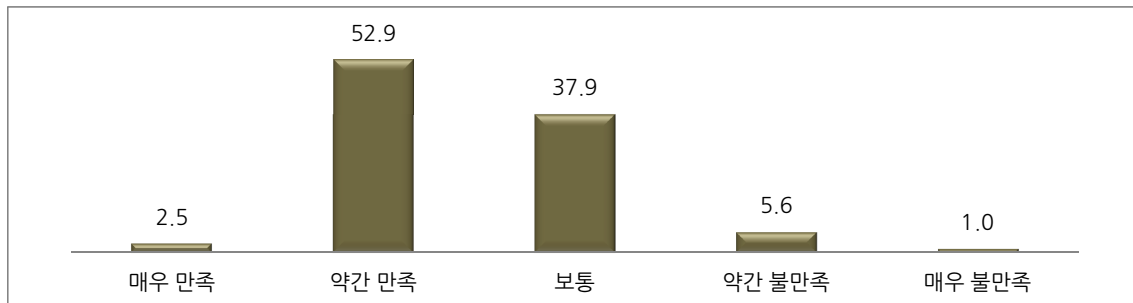
1

필수품목

1) 필수품목 가격수준

- ☑ 유사 브랜드와 비교할 때, 현재 운영하고 있는 브랜드의 필수품목 가격에 대해서는 과반수 이상(55.5%)이 만족한다고 응답했으며, 불만족한다는 응답은 6.6%에 불과함. 필수품목 관련 분쟁이 종종 발생하고 있으나 다른 브랜드와 비교해서는 비교적 긍정적으로 평가하는 경향이 확인
- 필수품목 가격수준 만족 응답은 외식업(56.8%), 도소매업(54.9%), 서비스업(53.6%) 순이었으며, 매출액 규모가 작은 경우에 불만족 응답이 상대적으로 높게 조사됨

[그림 V-23] 유사 브랜드 대비 필수품목 가격 평가(%)



Base: 전체(N=1,000)

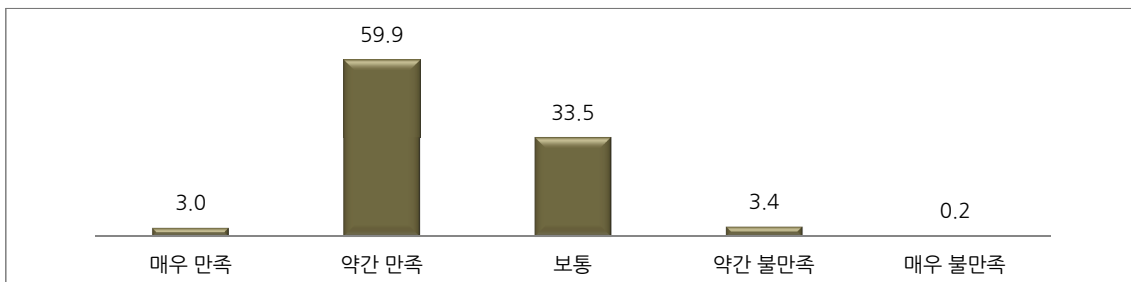
[표 V-23] 유사 브랜드 대비 필수품목 가격 평가-가맹점특성별(%)

구분		사례 수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만 족	⑤ 매우 불만 족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만 족	평균	100점 평균
전체		1,000	2.5	52.9	37.9	5.6	1.0	55.5	37.9	6.6	3.50	62.60
업종	외식업	499	1.6	55.2	38.0	4.3	0.8	56.8	38.0	5.2	3.52	63.11
	서비스업	284	3.0	50.6	37.2	7.9	1.4	53.6	37.2	9.3	3.46	61.47
	도소매업	217	4.0	50.9	38.8	5.5	0.9	54.9	38.8	6.4	3.52	62.90
영업기간	1년이하	38	0.0	42.5	54.9	2.6	0.0	42.5	54.9	2.6	3.40	59.97
	1년초과~2년이하	152	3.2	54.4	32.5	7.9	2.0	57.6	32.5	9.9	3.49	62.22
	2년초과~3년이하	201	0.0	52.0	40.4	6.1	1.5	52.0	40.4	7.6	3.43	60.73
	3년초과~4년이하	184	4.7	57.6	32.9	3.8	1.1	62.2	32.9	4.8	3.61	65.26
	4년초과~5년이하	134	1.5	58.5	36.8	3.1	0.0	60.0	36.8	3.1	3.58	64.60
	5년초과	291	3.4	48.7	40.6	6.7	0.7	52.0	40.6	7.4	3.47	61.82
2020 매출규모	1억이하	269	0.7	47.4	43.0	7.4	1.4	48.1	43.0	8.9	3.39	59.63
	1억초과~3억이하	358	3.2	54.5	35.8	5.5	0.9	57.8	35.8	6.4	3.54	63.43
	3억초과~5억이하	146	4.1	58.4	31.3	5.6	0.7	62.5	31.3	6.3	3.60	64.89
	5억초과	83	4.6	53.8	35.9	4.6	1.1	58.3	35.9	5.7	3.56	64.03
	무응답	19	0.0	36.6	58.0	5.4	0.0	36.6	58.0	5.4	3.31	57.82
	미해당	125	1.5	55.9	39.2	2.5	0.8	57.5	39.2	3.3	3.55	63.71

2) 필수품목 품질수준

- ☑ 필수품목 품질수준에 대해서는 만족 응답이 62.8%로 가격에 대한 만족도 수준 보다 다소 높게 나타남. 보통 응답은 33.5%, 불만족 응답은 3.6%
 - 필수품목 품질수준에 만족한다는 응답은 외식업(63.8%), 서비스업(62.1%), 도소매업(61.7%) 순으로 응답되었으며, 필수품목 가격 수준과 마찬가지로 서비스업의 경우 불만족 응답(6.8%)이 다른 업종에 비해 상대적으로 높았음
 - 한편, 영업기간이 1년 이하인 경우 필수품목의 품질에 대한 만족도 점수(100점 평균 61.31점)가 영업기간 1년 초과보다 현저히 낮게 나타났으며, 매출규모가 1억 이하인 경우에도 상대적으로 만족도가 떨어지는 것으로 조사됨(평균 63.21점)

[그림 V-24] 유사 브랜드 대비 필수품목 품질 평가(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-24] 유사 브랜드 대비 필수품목 품질 평가-가맹점 특성별(%)

구분		사례 수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만 족	⑤ 매우 불만 족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만 족	평균	100점 평균
전체		1,000	3.0	59.9	33.5	3.4	0.2	62.8	33.5	3.6	3.62	65.50
업종	외식업	499	2.9	60.9	33.8	2.2	0.2	63.8	33.8	2.4	3.64	66.01
	서비스업	284	3.1	59.0	31.2	6.8	0.0	62.1	31.2	6.8	3.58	64.60
	도소매업	217	3.1	58.6	36.1	1.8	0.5	61.7	36.1	2.3	3.62	65.51
영업기간	1년이하	38	0.0	47.9	49.5	2.6	0.0	47.9	49.5	2.6	3.45	61.31
	1년초과~2년이하	152	3.3	60.7	30.1	5.9	0.0	64.0	30.1	5.9	3.61	65.37
	2년초과~3년이하	201	2.5	59.2	33.8	4.5	0.0	61.7	33.8	4.5	3.60	64.91
	3년초과~4년이하	184	4.1	62.4	30.2	2.8	0.5	66.5	30.2	3.3	3.67	66.68
	4년초과~5년이하	134	0.7	66.6	30.3	1.6	0.7	67.4	30.3	2.3	3.65	66.26
	5년초과	291	3.8	56.7	36.7	2.7	0.0	60.6	36.7	2.7	3.62	65.42
2020 매출규모	1억이하	269	2.2	54.0	38.2	5.6	0.0	56.2	38.2	5.6	3.53	63.21
	1억초과~3억이하	358	3.9	61.2	31.8	2.6	0.6	65.1	31.8	3.1	3.65	66.34
	3억초과~5억이하	146	2.0	69.4	26.6	2.0	0.0	71.4	26.6	2.0	3.71	67.84
	5억초과	83	6.9	55.1	35.7	2.3	0.0	62.0	35.7	2.3	3.67	66.67
	무응답	19	0.0	47.0	53.0	0.0	0.0	47.0	53.0	0.0	3.47	61.75
	미해당	125	0.8	62.8	32.3	4.1	0.0	63.6	32.3	4.1	3.60	65.09

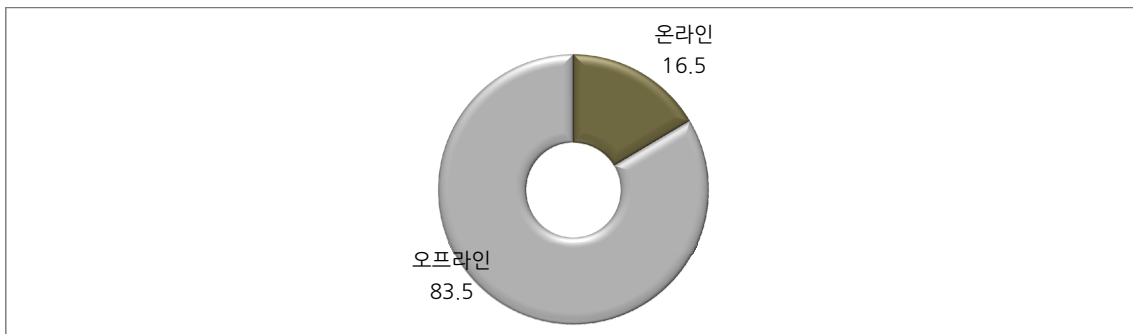
2

매출 현황

1) 온/오프라인 매출 비중

- ☑ 가맹점의 온/오프라인 매출 비중을 살펴보면, 오프라인 매출이 83.5%로 조사되었고 온라인 매출은 16.5% 수준으로 분석됨. 최근 온라인 시장이 급성장하고 있지만, 프랜차이즈 분야의 경우 아직까지 오프라인 중심으로 작동하는 상황임을 보여줌
- 업종별 온라인 매출 비율은 외식업이 30.8%로 상대적으로 높았는데, 최근 급성장 중인 배달 플랫폼의 영향으로 추정됨
- 영업기간이나 매출규모는 별다른 경향성이 나타나지 않아 업종별 특성에 많이 영향받는 상황을 알 수 있음

[그림 V-25] 온/오프라인 매출 비중(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-25] 온/오프라인 매출 비중-가맹점특성별(%)

구분		사례수	온라인 매출	오프라인 매출
전체		1,000	16.54	83.46
업종	외식업	499	30.80	69.20
	서비스업	284	1.14	98.86
	도소매업	217	3.88	96.12
지역2	대도시	439	15.94	84.06
	중소도시/군 지역	561	17.00	83.00
영업기간	1년이하	38	14.64	85.36
	1년초과~2년이하	152	16.22	83.78
	2년초과~3년이하	201	14.81	85.19
	3년초과~4년이하	184	13.93	86.07
	4년초과~5년이하	134	13.23	86.77
	5년초과	291	21.32	78.68
2020 매출규모	1억이하	269	11.70	88.30
	1억초과~3억이하	358	20.59	79.41
	3억초과~5억이하	146	14.16	85.84
	5억초과	83	18.36	81.64
	무응답	19	18.07	81.93
	미해당	125	16.69	83.31

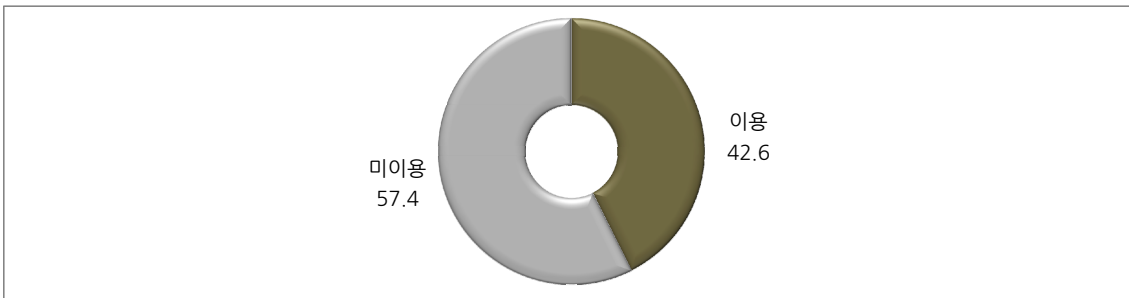
2) 배달 플랫폼

① 배달 플랫폼 이용 여부

☑ 배달 플랫폼을 이용하는 가맹점은 전체의 42.6%로 조사되었는데, 배달이 가능한 제품이나 서비스가 제한적이기 때문에 산업 내 업종 구성비가 배달플랫폼 전체 이용률에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있음

- 업종별로는 외식업의 이용률이 73.0%로 높게 나타났고, 도소매업은 27.6%로 조사됨
- 영업기간이나 매출규모는 앞서와 마찬가지로 별다른 영향을 미친다고 보기 어려움

[그림 V-26] 배달 플랫폼 이용 여부(%)



Base:전체(N=1,000)

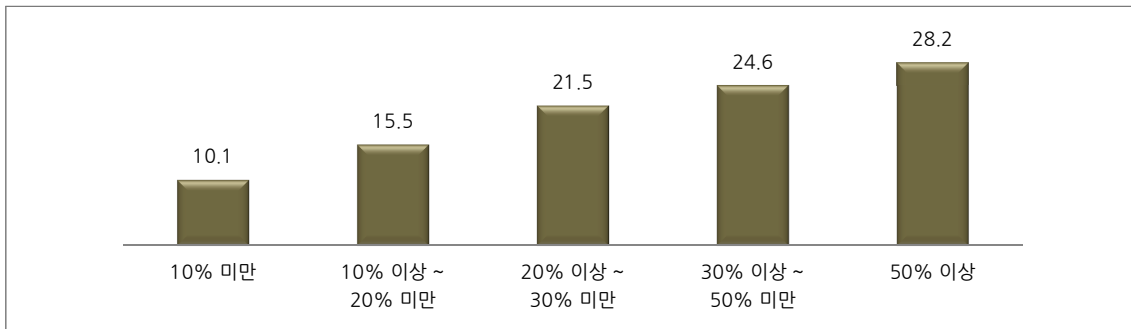
[표 V-26] 배달 플랫폼 이용 여부-가맹점특성별(%)

구분		사례수	이용하고 있음	이용하고 있지 않음
전체		1,000	42.6	57.4
업종	외식업	499	73.0	27.0
	서비스업	284	0.7	99.3
	도소매업	217	27.6	72.4
지역2	대도시	439	39.4	60.6
	중소도시/군 지역	561	45.1	54.9
영업기간	1년이하	38	39.4	60.6
	1년초과~2년이하	152	42.9	57.1
	2년초과~3년이하	201	41.7	58.3
	3년초과~4년이하	184	39.8	60.2
	4년초과~5년이하	134	38.6	61.4
	5년초과	291	47.1	52.9
2020 매출규모	1억이하	269	27.9	72.1
	1억초과~3억이하	358	52.3	47.7
	3억초과~5억이하	146	47.6	52.4
	5억초과	83	38.1	61.9
	무응답	19	32.8	67.2
	미해당	125	45.3	54.7

② 배달 플랫폼 매출 비중

- ☑ 배달 플랫폼을 이용하는 가맹점의 경우 전체 매출액에서 차지하는 비중은 평균 34.5%로 조사됨. 구체적으로는 50% 이상 차지한다는 응답이 28.2%, 30% 이상 ~ 50% 미만 24.6%, 20% 이상 ~ 30% 미만 21.5%, 10% 이상 ~ 20% 미만 15.5%, 10% 미만 10.1% 등으로 조사됨
- 업종별로는 외식업의 경우 전체 매출액에서 배달 플랫폼이 평균 38.3%를 차지하는 것으로 나타났고, 도소매업은 11.7%를 차지하는 것으로 조사됨
 - 한편, 지역별로는 대도시 가맹점의 경우 배달 플랫폼에 의한 매출 비중이 평균 35.5%로 중소도시/군 지역(33.9%)보다 다소 높은 것으로 나타남

[그림 V-27] 배달 플랫폼 매출 비중(%)



Base:배달 플랫폼 이용매장(N=426)

[표 V-27] 배달 플랫폼 매출 비중-가맹점특성별(%)

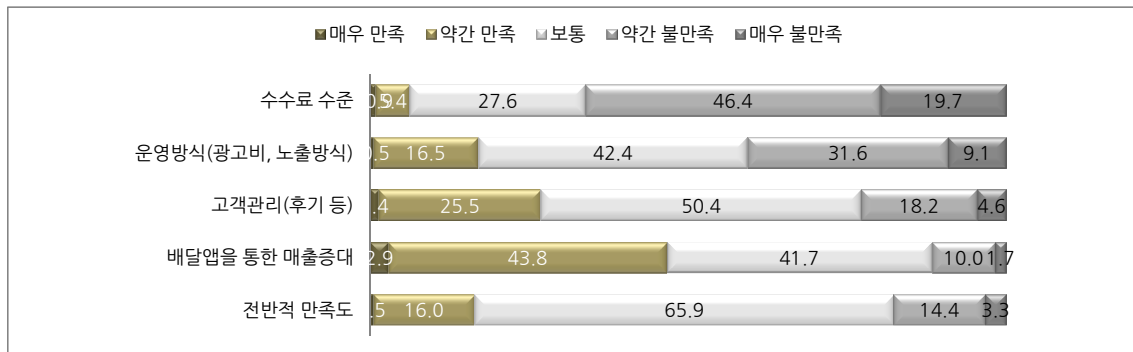
구분		사례수	10% 미만	10%이상 ~ 20%미만	20%이상 ~ 30%미만	30%이상 ~ 50%미만	50% 이상	평균
전체		426	10.1	15.5	21.5	24.6	28.2	34.54
업종	외식업	364	6.2	12.9	20.2	28.0	32.7	38.27
	서비스업	2	0.0	0.0	0.0	46.5	53.5	40.70
	도소매업	60	34.5	31.9	30.3	3.3	0.0	11.68
지역2	대도시	173	7.3	18.8	20.3	25.6	28.0	35.53
	중소도시/군 지역	253	12.1	13.3	22.4	23.9	28.4	33.87
영업기간	1년이하	15	19.1	6.0	19.9	27.7	27.3	36.04
	1년초과~2년이하	65	4.7	13.5	26.1	25.6	30.1	35.07
	2년초과~3년이하	84	14.4	17.1	15.9	26.9	25.7	31.75
	3년초과~4년이하	73	8.3	15.3	27.4	25.2	23.8	31.69
	4년초과~5년이하	52	15.5	19.3	21.2	15.9	28.1	31.42
	5년초과	137	8.1	15.2	20.0	25.3	31.4	38.55
2020 매출규모	1억이하	75	12.0	17.6	17.6	20.3	32.5	35.71
	1억초과~3억이하	187	7.6	13.9	21.1	25.4	32.0	36.35
	3억초과~5억이하	69	15.9	20.2	27.4	24.8	11.7	25.58
	5억초과	32	12.8	12.8	22.4	19.3	32.6	38.67
	무응답	6	0.0	33.3	0.0	16.8	49.9	51.63
	미해당	57	8.6	11.7	22.8	31.2	25.6	33.86

③ 배달 플랫폼 이용 만족도

☑ 배달 플랫폼 이용 만족도 조사결과, 전체적으로 긍정적이라고 보기는 어려운데, 매출증대에는 어느 정도 도움이 되지만(만족응답 46.7%), 수수료나 운영방식 등과 관련하여 불만이 많은 상황으로 볼 수 있음(불만응답 각각 66.1%, 40.7%)

- 업종별로 각 요소에 대한 만족도 점수를 살펴보면, 외식업의 경우 매출 증대에 대해 59.8점으로 평가한 반면, 수수료에 대해서는 29.6점으로 매우 낮게 평가하고 있음. 도소매업 역시 매출증대에 대해서는 53.9점으로 평가하고 있지만, 수수료에 대해서는 34.4점으로 낮게 평가
- 한편, 매출규모가 클수록 배달 플랫폼에 의한 매출 증대 효과에 대해 긍정적으로 평가하는 경향이 확인됨

[그림 V-28] 배달 플랫폼 이용 만족도(%)



Base: 배달 플랫폼 이용매장(N=426)

[표 V-28] 배달 플랫폼 이용 만족도(점)-가맹점특성별(%)

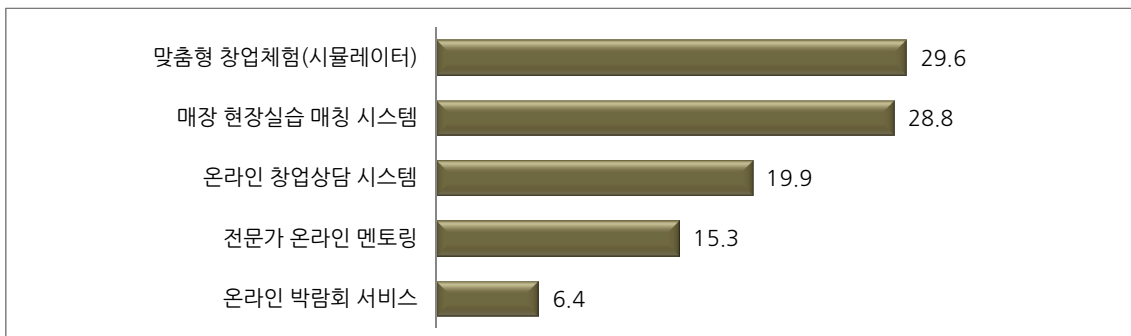
구분		사례수	수수료	운영방식	고객관리	매출증대	전반적 만족도
전체		426	30.38	41.92	50.25	59.04	48.97
업종	외식업	364	29.61	42.02	50.07	59.80	49.35
	서비스업	2	50.00	75.00	61.63	75.00	61.63
	도소매업	60	34.40	40.24	50.96	53.89	46.23
지역2	대도시	173	32.02	41.10	49.56	60.71	49.16
	중소도시/군 지역	253	29.27	42.48	50.73	57.90	48.83
영업기간	1년이하	15	23.49	40.00	48.11	51.41	44.84
	1년초과~2년이하	65	34.13	41.26	52.23	58.72	46.08
	2년초과~3년이하	84	28.00	41.56	52.78	60.41	50.32
	3년초과~4년이하	73	33.92	45.09	49.71	62.58	50.72
	4년초과~5년이하	52	28.27	45.57	50.45	55.00	49.04
	5년초과	137	29.72	39.59	48.21	58.82	48.99
2020 매출규모	1억이하	75	31.74	41.15	47.57	56.37	47.92
	1억초과~3억이하	187	27.89	41.39	49.24	57.90	47.65
	3억초과~5억이하	69	33.11	41.21	51.77	60.97	52.13
	5억초과	32	30.80	54.22	53.40	71.17	56.67
	무응답	6	49.61	41.08	58.04	62.24	57.92
	미해당	57	31.17	38.83	52.68	56.85	45.55

3

종합정보시스템 기대효과

- ☑ 최근 정부가 추진 중인 프랜차이즈 종합정보시스템이 가맹점 창업과 관련하여 어떤 부분에서 효과가 있을 것인지 조사한 결과, 맞춤형 창업체험(29.6%)과 매장 현장실습 매칭시스템(28.8%)에 대한 기대감이 상대적으로 높게 조사됨
- 맞춤형 창업 체험이 기대된다는 응답은 외식업(31.5%)에서 높았고, 매장 현장실습 매칭시스템은 도소매업(34.4%)에서 높게 조사됨. 온라인 창업상담 시스템의 경우에는 서비스 업종(22.6%)에서 상대적으로 높았음
- 한편, 창업 1년 이하 가맹점주들의 경우 매장 현장실습 매칭에 대한 기대감이 40.5%로 높았는데, 실제 창업한 입장에서 사전 현장실습 필요성을 크게 인식하는 것으로 볼 수 있음

[그림 V-29] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대분야(%)



Base:전체(N=1,000)

[표 V-29] 프랜차이즈 종합정보시스템 구축 시 기대분야-가맹점특성별(%)

구분		사례수	맞춤형 창업체험	매장 현장 실습 매칭 시스템	온라인 창업상담 시스템	전문가 온라인 멘토링	온라인 박람회 서비스
전체		1,000	29.6	28.8	19.9	15.3	6.4
업종	외식업	499	31.5	29.5	19.4	14.1	5.5
	서비스업	284	26.8	23.3	22.6	16.9	10.5
	도소매업	217	29.0	34.4	17.5	16.1	3.0
영업기간	1년이하	38	18.2	40.5	20.8	10.3	10.2
	1년초과~2년이하	152	26.8	34.0	18.2	12.7	8.3
	2년초과~3년이하	201	27.8	26.4	21.3	17.4	7.1
	3년초과~4년이하	184	31.9	25.3	22.4	16.6	3.7
	4년초과~5년이하	134	36.7	22.1	22.6	12.6	6.1
	5년초과	291	29.0	31.5	16.8	16.4	6.3
창업비용	1억미만	358	29.4	29.6	21.0	12.7	7.2
	1억이상~2억미만	429	28.5	27.5	19.5	18.3	6.1
	2억이상~3억미만	156	33.6	28.3	18.2	13.2	6.8
	3억이상	57	27.6	34.9	19.9	15.9	1.7
2020 매출규모	1억이하	269	27.9	30.4	19.9	15.1	6.7
	1억초과~3억이하	358	31.3	25.5	22.1	15.2	5.9
	3억초과~5억이하	146	28.5	29.2	19.0	20.0	3.3
	5억초과	83	34.6	31.8	10.8	15.2	7.6
	무응답	19	26.4	37.5	26.0	4.8	5.4
	미해당	125	26.8	31.0	19.6	12.5	10.0

Ⅲ 인력 및 기술현황

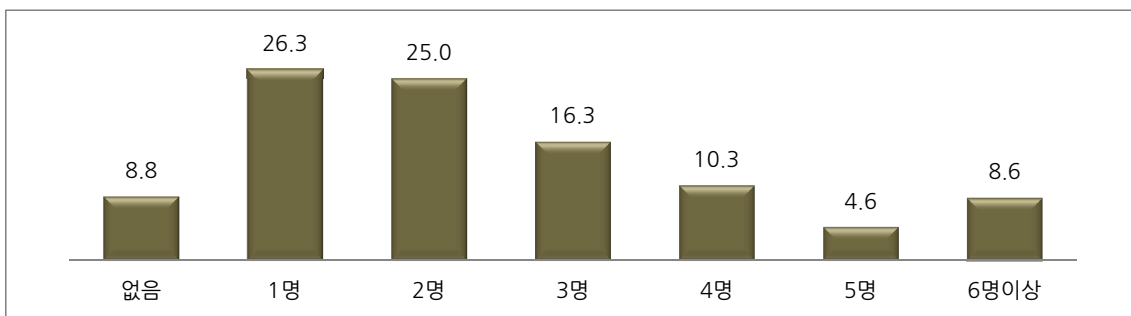
1

종업원 현황

1) 종업원 수

- ☑ 종업원 규모는 평균 2.6명으로 조사됨. 구체적으로는 1명인 가맹점이 26.3%, 2명 25.0%, 3명 16.3%, 4명 10.3%, 5명 4.6%, 6명 이상 8.6% 등으로 나타났으며, 종업원이 없는 매장도 8.8%로 조사됨
- 업종별 평균 종업원 수는 도소매업(3.1명), 외식업(2.6명), 서비스업(2.2명) 순이었으며, 종업원이 없다는 응답비율은 서비스업(17.7%), 외식업(6.5%), 도소매업(2.2%) 순으로 나타남
- 창업비용이나 매출규모가 클수록 고용된 종업원 수가 많은 양상을 보여 사업체 운영 규모를 반영하고 있음

[그림 V-30] 2020년 가맹점 종업원 규모(%)



Base: 2021년 이전 개업점(N=983)

[표 V-30] 2020년 가맹점 종업원 규모-가맹점특성별(%)

구분		사례수	없음	1명	2명	3명	4명	5명	6명이상	평균
전체		983	8.8	26.3	25.0	16.3	10.3	4.6	8.6	2.59
업종	외식업	486	6.5	29.0	24.1	16.0	11.4	5.1	7.8	2.57
	서비스업	283	17.7	28.9	25.0	12.0	6.6	3.3	6.5	2.21
	도소매업	214	2.2	16.8	27.1	22.4	12.7	5.4	13.3	3.12
지역2	대도시	434	9.1	29.1	24.7	15.4	9.1	4.1	8.5	2.53
	중소도시/군 지역	549	8.6	24.2	25.2	17.0	11.3	5.1	8.7	2.63
창업비용	1억미만	350	14.1	34.5	24.1	13.0	7.0	3.3	4.0	1.95
	1억이상~2억미만	422	7.4	24.3	27.0	18.5	11.2	4.0	7.5	2.55
	2억이상~3억미만	154	3.9	19.3	24.0	16.1	14.2	7.2	15.3	3.22
	3억이상	57	0.0	10.2	17.7	20.6	13.7	10.1	27.6	5.04
2020 매출규모	1억이하	269	23.1	44.9	18.1	8.9	3.3	0.7	1.1	1.31
	1억초과~3억이하	358	3.1	26.8	29.5	19.9	11.8	5.0	3.9	2.45
	3억초과~5억이하	146	0.0	10.7	25.0	21.3	15.3	7.5	20.3	3.69
	5억초과	83	0.0	4.7	21.7	21.6	13.3	12.0	26.7	5.20
	무응답	19	5.4	0.0	27.0	26.6	21.2	0.0	19.9	3.38
	미해당	108	11.4	20.9	29.5	10.1	12.0	4.4	11.5	2.56

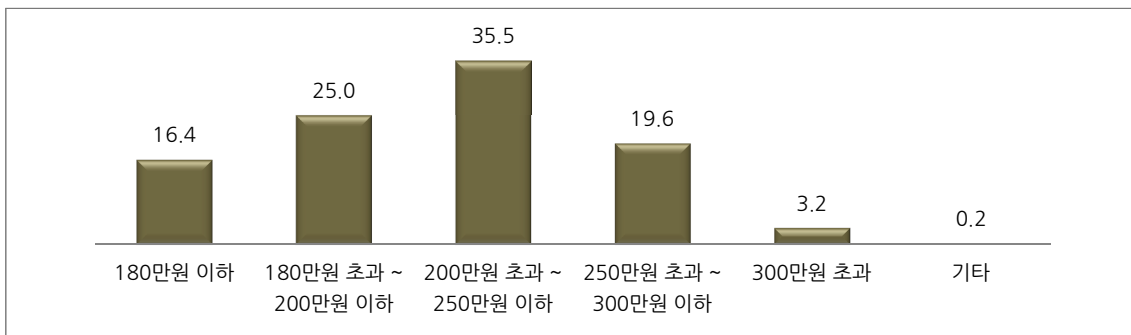
2) 급여수준

① 주 40시간 이상 종사자

☑ 주 40시간 이상 종사자의 급여수준은 평균 229.1만원 수준으로 나타났으며, 구체적으로는 200만원 초과 ~ 250만원 이하가 35.5%로 가장 많았고, 180만원 초과 ~ 200만원 이하 25.0%, 250만원 초과 ~ 300만원 이하 19.6% 등의 순으로 분포하고 있음

- 업종별 주 40시간 이상 종사자의 평균 급여수준은 서비스업 246.8만원, 외식업 224.1만원, 도소매업 206.2만원 순으로 나타남
- 지역별로는 대도시의 평균 급여(233.6만원)가 중소도시(225.6만원)보다 다소 높았으며, 창업비용이나 매출규모가 클수록 종업원 평균 급여도 높아지는 양상을 보임

[그림 V-31] 종업원 급여수준(주 40시간 이상 종사자)(%)



Base: 주 40시간 이상 종사자 있는 매장(N=370)

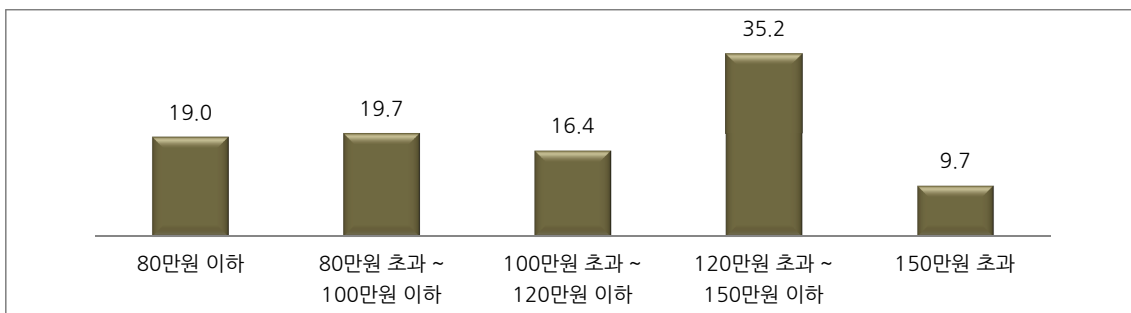
[표 V-31] 종업원 급여수준(주 40시간 이상 종사자)-가맹점특성별(%)

구분		사례수	180만원 이하	180만원 초과 ~ 200만원 이하	200만원 초과 ~ 250만원 이하	250만원 초과 ~ 300만원 이하	300만원 초과	기타	평균 (만원)
전체		370	16.4	25.0	35.5	19.6	3.2	0.2	229.08
업종	외식업	201	18.5	26.0	38.7	13.8	3.0	0.0	224.05
	서비스업	120	7.1	20.9	34.1	33.2	3.9	0.7	246.77
	도소매업	48	30.8	31.4	26.1	9.7	2.1	0.0	206.18
지역2	대도시	162	10.6	29.0	33.6	23.3	3.7	0.0	233.55
	중소도시/군 지역	208	20.9	22.0	37.1	16.7	2.8	0.4	225.59
창업비용	1억미만	103	19.3	23.4	33.8	22.5	1.0	0.0	224.02
	1억이상~2억미만	155	19.7	23.6	35.9	17.8	3.1	0.0	225.99
	2억이상~3억미만	76	10.7	29.9	33.8	19.4	5.1	1.2	236.56
	3억이상	35	5.6	26.0	42.9	19.7	5.8	0.0	241.77
2020 매출규모	1억이하	53	19.2	34.6	24.3	18.2	3.8	0.0	225.57
	1억초과~3억이하	146	15.4	22.3	37.7	22.6	2.0	0.0	228.92
	3억초과~5억이하	71	12.8	21.4	41.8	24.0	0.0	0.0	233.36
	5억초과	58	22.2	18.5	33.9	15.4	10.0	0.0	236.27
	무응답	6	33.6	66.4	0.0	0.0	0.0	0.0	174.82
	미해당	36	11.1	33.0	39.5	10.9	2.9	2.5	223.77

② 주 15시간 이상 ~ 40시간 미만 종사자

- ☑ 주 15시간 ~ 40시간 미만 종사자의 경우에는 월 평균 급여가 122.3만원 수준으로 조사됨.
구간별로 살펴보면 120만원 초과 ~ 150만원 이하인 경우가 35.2%로 가장 많은 가운데, 80만원 이하(19.0%)부터 150만원 초과(9.7%)까지 다양하게 분포하는 상황
- 업종별 주 15시간 ~ 40시간 미만 종사자의 월 평균 급여는 서비스업(140.4만원), 외식업(117.4만원), 도소매업(116.2만원) 순이었으며, 150만원 초과 지급하는 경우도 서비스업에서 22.9%로 높았음
 - 지역규모별로는 대도시 가맹점의 평균 급여수준이 128.0만원으로 중소도시/군 지역(118.2만원)보다 높았음

[그림 V-32] 종업원 급여수준(주 15 ~ 40시간 미만 종사자)(%)



Base: 주 15~40시간 미만 종사자 있는 매장(N=400)

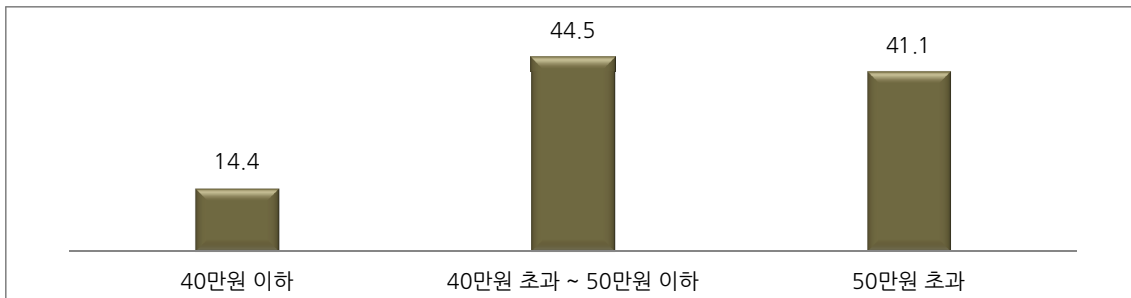
[표 V-32] 종업원 급여수준(주 15 ~ 40시간 미만 종사자)-가맹점특성별(%)

구분		사례수	80만원 이하	80만원 초과 ~ 100만원 이하	100만원 초과 ~ 120만원 이하	120만원 초과 ~ 150만원 이하	150만원 초과	평균 (만원)
전체		400	19.0	19.7	16.4	35.2	9.7	122.27
업종	외식업	205	19.7	23.6	13.5	36.7	6.5	117.36
	서비스업	91	13.8	11.4	12.0	39.9	22.9	140.42
	도소매업	105	22.3	19.4	25.6	28.1	4.6	116.18
지역2	대도시	165	14.2	14.2	17.8	42.5	11.3	127.99
	중소도시/군 지역	235	22.5	23.6	15.3	30.0	8.6	118.24
창업비용	1억미만	107	15.9	19.4	19.4	32.5	12.8	124.04
	1억이상~2억미만	185	24.0	19.6	12.4	37.4	6.6	119.14
	2억이상~3억미만	79	10.3	20.1	18.9	38.0	12.7	130.41
	3억이상	29	23.2	20.4	23.5	22.9	10.0	113.45
2020 매출규모	1억이하	60	20.0	21.1	23.0	24.5	11.4	118.82
	1억초과~3억이하	161	16.4	20.1	14.9	37.9	10.7	123.67
	3억초과~5억이하	79	14.0	18.9	12.6	44.7	9.8	127.61
	5억초과	46	28.3	22.1	23.4	15.6	10.6	119.77
	무응답	10	39.3	30.8	10.1	19.8	0.0	101.04
	미해당	45	22.2	13.2	13.5	46.2	4.8	119.65

③ 주 15시간 미만 종사자

- ☑ 주 15시간 미만 단기근무자의 평균 급여는 53.7만원으로, 세부적으로는 40만원 초과 ~ 50만원 이하가 44.5%, 50만원 초과가 41.1%, 40만원 이하가 14.4%로 조사됨
- 업종별 주 15시간 미만 종사자의 평균 급여는 서비스업(56.8만원), 외식업(54.0만원), 도소매업(52.3만원) 순으로 나타났으며, 50만원을 초과하는 급여를 지급했다는 응답도 서비스업이 55.4%로 가장 높았음
- 지역규모별로는 주 15시간 이상 종사자 급여수준과 마찬가지로 대도시 가맹점의 평균 급여수준이 중소도시/군 지역보다 다소 높게 응답됨

[그림 V-33] 종업원 급여수준(주 15시간 미만 종사자)(%)



Base: 주 15시간 미만 종사자 있는 매장(N=243)

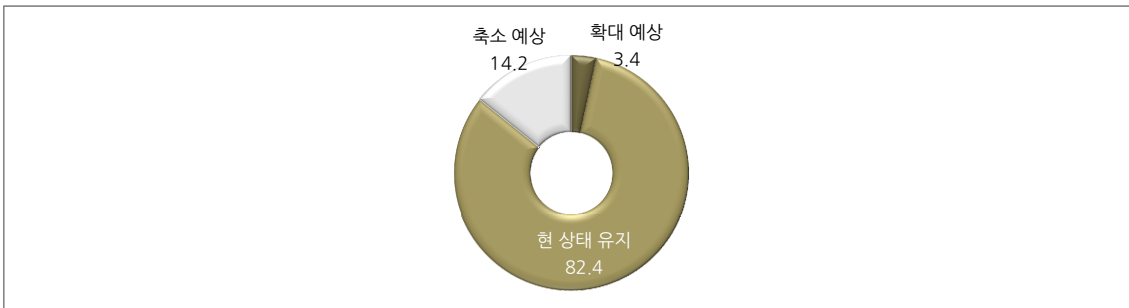
[표 V-33] 종업원 급여수준(주 15시간 미만 종사자)-가맹점특성별(%)

구분		사례수	40만원 이하	40만원 초과 ~ 50만원 이하	50만원 초과	평균 (만원)
전체		243	14.4	44.5	41.1	53.69
업종	외식업	114	14.2	41.8	44.0	53.95
	서비스업	33	13.5	31.1	55.4	56.82
	도소매업	96	15.0	52.2	32.8	52.32
지역2	대도시	103	15.7	46.9	37.4	54.51
	중소도시/군 지역	140	13.5	42.6	43.9	53.09
창업비용	1억미만	57	23.8	45.9	30.3	50.36
	1억이상~2억미만	120	11.4	38.9	49.7	55.69
	2억이상~3억미만	47	14.4	57.5	28.1	51.16
	3억이상	18	4.9	42.2	52.9	57.56
2020 매출규모	1억이하	44	14.9	37.1	48.0	54.09
	1억초과~3억이하	85	11.8	36.1	52.1	56.18
	3억초과~5억이하	55	15.9	44.7	39.4	53.53
	5억초과	22	0.0	82.8	17.2	51.53
	무응답	7	28.1	43.3	28.6	46.22
	미해당	30	26.0	50.6	23.4	49.60

3) 향후 고용전망

- ☑ 향후 1년 간 고용수준에 대해서는 가맹점 5곳 중 4곳 이상(82.4%)에서 현 상태를 유지할 것이라고 응답한 가운데, 확대(3.4%)보다는 축소 전망(14.2%)이 다소 높았는데 경영 어려움이 한 동안 유지될 것으로 보는 시각이 많은 것으로 보임
- 모든 업종에서 현 상태 유지가 80% 안팎으로 높게 응답된 가운데, 서비스업의 경우 축소 예상이 16.6%로 다른 업종(외식업 12.1%, 도소매업 15.6%)보다 더 높았음
- 매출규모별로 살펴보면 매출규모가 5억을 넘는 점포에서도 축소 예상이 20.6%로 높게 나타났는데, 향후 경영개선 가능성에 대해 전체적으로 낮게 보는 상황임

[그림 V-34] 향후 1년 간 고용 전망(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-34] 향후 1년 간 고용 전망-가맹점특성별(%)

구분		사례수	고용인력 확대예상	고용인력 축소예상	현 상태 유지
전체		1,000	3.4	14.2	82.4
업종	외식업	499	3.7	12.1	84.2
	서비스업	284	3.5	16.6	79.9
	도소매업	217	2.6	15.6	81.8
지역2	대도시	439	3.5	12.9	83.6
	중소도시/군 지역	561	3.3	15.2	81.5
영업기간	1년이하	38	2.8	13.0	84.2
	1년초과~2년이하	152	5.3	12.4	82.3
	2년초과~3년이하	201	4.6	17.2	78.3
	3년초과~4년이하	184	2.0	14.7	83.3
	4년초과~5년이하	134	0.8	13.9	85.3
	5년초과	291	3.7	13.0	83.3
2020 매출규모	1억이하	269	3.0	11.3	85.7
	1억초과~3억이하	358	3.6	15.9	80.5
	3억초과~5억이하	146	2.0	14.0	84.0
	5억초과	83	3.3	20.6	76.1
	무응답	19	0.0	16.1	83.9
	미해당	125	5.6	11.2	83.2

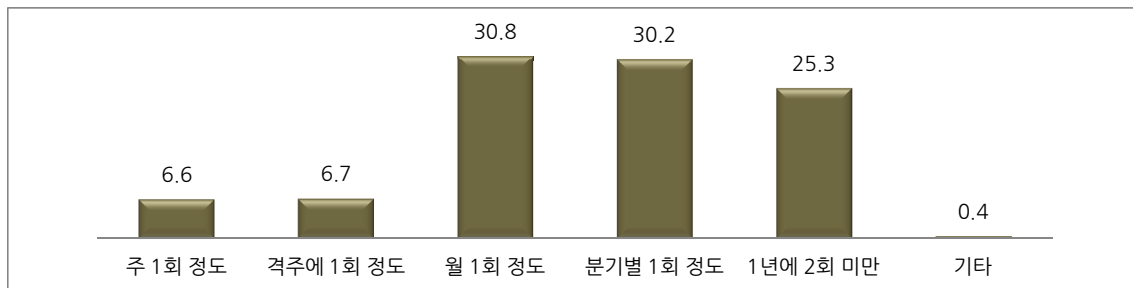
2

슈퍼바이저 방문 현황

1) 방문 빈도

- ☑ 평소 슈퍼바이저의 매장방문 빈도는 월 1회 정도(30.8%)와 분기 1회 정도(30.2%)가 비슷하게 조사된 가운데, 1년에 2회 미만 25.3%, 격주에 1회 정도 6.7%, 주 1회 정도 6.6% 순으로 조사됨
- 업종별로 살펴보면 외식업과 서비스업은 월 1회, 분기 1회, 1년에 2회 미만이 비슷하게 조사되었으나, 도소매업의 경우 주1회 방문도 24.9%로 적지 않은 것으로 조사됨
- 영업기간 측면에서는 영업기간 1년 이하인 경우 주 1회 정도 방문한다는 응답이 15.4%로 상대적으로 높아, 가맹점 창업 초기 가맹본부의 적극적인 지원과 관리 상황을 반영함

[그림 V-35] 슈퍼바이저 방문 빈도(%)



Base:전체(N=1,000)

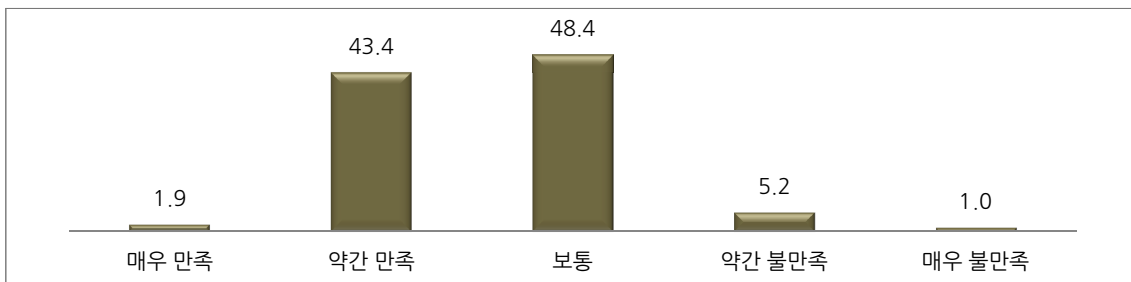
[표 V-35] 슈퍼바이저 방문 빈도-가맹점특성별(%)

구분		사례수	주 1회 정도	격주에 1회 정도	월 1회 정도	분기별 1회 정도	1년에 2회 미만	기타
전체		1,000	6.6	6.7	30.8	30.2	25.3	0.4
업종	외식업	499	2.5	6.1	30.9	33.2	26.9	0.4
	서비스업	284	0.0	4.7	31.5	32.2	31.1	0.5
	도소매업	217	24.9	10.7	29.7	20.7	14.1	0.0
지역2	대도시	439	3.9	7.7	33.4	27.9	27.2	0.0
	중소도시/군 지역	561	8.8	5.9	28.8	32.0	23.8	0.6
영업기간	1년이하	38	15.4	10.4	36.2	32.6	5.4	0.0
	1년초과~2년이하	152	5.9	5.2	29.4	37.7	20.6	1.2
	2년초과~3년이하	201	3.4	7.6	35.6	32.0	21.3	0.0
	3년초과~4년이하	184	6.5	6.0	34.8	25.9	26.8	0.0
	4년초과~5년이하	134	6.6	6.9	30.9	29.2	26.3	0.0
	5년초과	291	8.2	6.6	24.9	27.9	31.7	0.6
2020 매출규모	1억이하	269	3.8	3.2	32.9	25.7	33.1	1.3
	1억초과~3억이하	358	3.6	8.8	28.2	32.2	27.1	0.0
	3억초과~5억이하	146	12.2	7.0	34.5	23.9	22.4	0.0
	5억초과	83	16.4	12.5	29.5	28.9	12.7	0.0
	무응답	19	16.1	5.4	31.4	31.2	16.0	0.0
	미해당	125	7.1	3.9	30.2	42.2	16.6	0.0

2) 슈퍼바이저 활동 만족도

- ☑ 슈퍼바이저 활동에 대한 만족도 평가 결과, 만족 응답이 45.3%(매우 만족 1.9% + 약간 만족 43.4%), 보통 48.4%, 불만족 6.2%(매우 불만족 1.0% + 약간 불만족 5.2%) 등으로 조사됨 (100점 환산점수 60.0점)
- 업종별 슈퍼바이저 활동 만족도를 100점 평균으로 살펴보면 도소매업(61.7점), 외식업(60.1점), 서비스업(58.5점) 순으로 나타남
- 영업기간별로는 2년 이하 가맹점의 경우의 만족도 수준이 오래 영업한 경우보다 상대적으로 높았음. 한편, 매출규모별로는 연 매출 1억 이하로 경영실적이 좋지 않은 경우 상대적으로 만족도가 낮게 평가됨

[그림 V-36] 슈퍼바이저 활동 만족도(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-36] 슈퍼바이저 활동 만족도-가맹점특성별(%)

구분		사례수	① 매우만 족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	평균	100점 평균
전체		1,000	1.9	43.4	48.4	5.2	1.0	45.3	48.4	6.2	3.40	60.00
업종	외식업	499	1.6	45.4	46.0	5.7	1.2	47.0	46.0	7.0	3.40	60.12
	서비스업	284	1.1	39.1	53.9	4.9	1.1	40.1	53.9	6.0	3.34	58.53
	도소매업	217	3.7	44.6	46.9	4.3	0.5	48.3	46.9	4.8	3.47	61.68
지역2	대도시	439	0.7	45.6	47.9	5.0	0.9	46.2	47.9	5.9	3.40	60.03
	중소도시/군 지역	561	2.9	41.8	48.9	5.4	1.1	44.6	48.9	6.5	3.40	59.99
영업기간	1년이하	38	8.0	39.5	41.4	8.3	2.8	47.5	41.4	11.0	3.42	60.44
	1년초과~2년이하	152	1.4	51.2	45.6	1.9	0.0	52.5	45.6	1.9	3.52	62.99
	2년초과~3년이하	201	1.0	44.9	47.4	6.1	0.5	45.9	47.4	6.7	3.40	59.93
	3년초과~4년이하	184	2.2	40.9	51.5	4.3	1.1	43.1	51.5	5.3	3.39	59.71
	4년초과~5년이하	134	0.0	38.3	54.4	6.6	0.7	38.3	54.4	7.4	3.30	57.55
	5년초과	291	2.8	42.9	46.8	5.9	1.7	45.6	46.8	7.6	3.39	59.76
2020 매출규모	1억이하	269	2.2	33.7	56.9	6.0	1.1	36.0	56.9	7.1	3.30	57.48
	1억초과~3억이하	358	1.7	47.4	44.0	5.9	1.1	49.0	44.0	7.0	3.43	60.65
	3억초과~5억이하	146	1.4	47.5	46.3	4.1	0.7	48.8	46.3	4.8	3.45	61.16
	5억초과	83	2.5	43.8	49.1	3.5	1.2	46.3	49.1	4.7	3.43	60.72
	무응답	19	0.0	40.7	53.9	5.4	0.0	40.7	53.9	5.4	3.35	58.84
	미해당	125	2.4	48.6	44.1	4.1	0.8	51.0	44.1	4.9	3.48	61.93

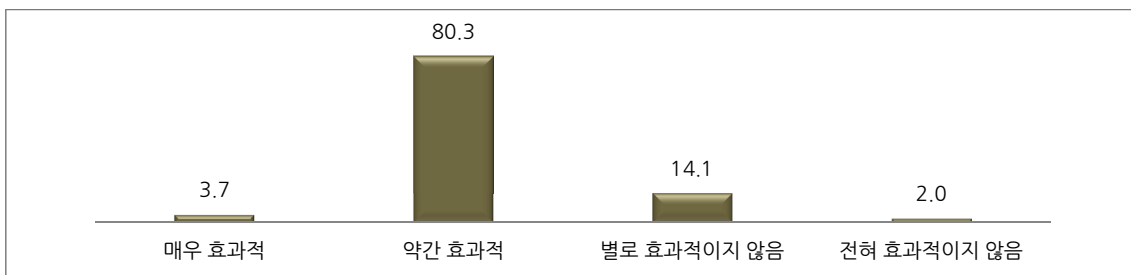
3

매뉴얼 및 기술 현황

1) 매뉴얼 효과성 평가

- ☑ 가맹점 대부분은 사내표준(매뉴얼)에 대해 긍정적 평가를 내리고 있는데(효과적 83.9% : 매우 효과적 3.7% + 약간 효과적 80.3%), 규격화·표준화를 기반으로 하는 프랜차이즈 시스템의 장점이 반영된 결과라고 할 수 있음
- 사내표준(매뉴얼)이 효과적이라는 응답은 도소매업(87.5%), 외식업(85.9%), 서비스업(77.8%) 순으로 조사됨
- 매출규모가 클수록 사내표준(매뉴얼)이 효과적이라는 응답이 많았으며, 특히 매출액이 5억 원을 초과하는 경우 효과가 있다는 응답(91.9%)이 압도적으로 높았음

[그림 V-37] 브랜드 사내표준(매뉴얼) 효과성(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-37] 브랜드 사내표준(매뉴얼) 효과성-가맹점특성별(%)

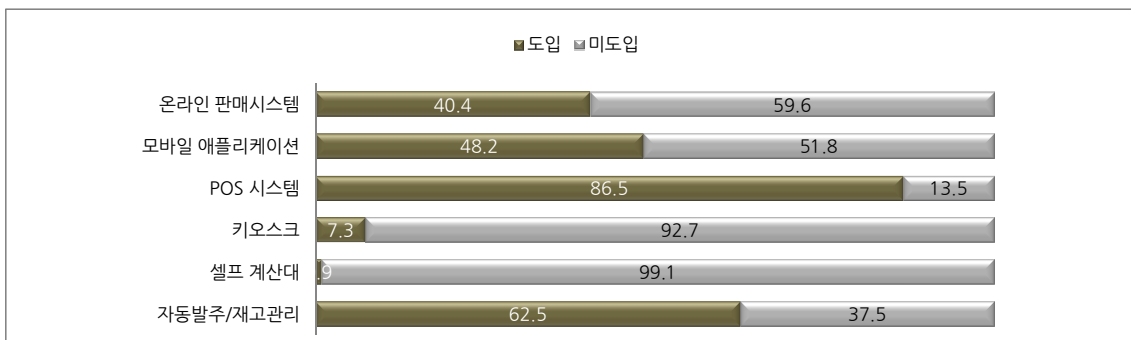
구분		사례수	① 매우 효과적	② 약간 효과적	③ 별로 효과 없음	④ 전혀 효과 없음	①+② 효과적	③+④ 효과 없음	평균	100점 평균
전체		1,000	3.7	80.3	14.1	2.0	83.9	16.1	2.86	61.88
업종	외식업	499	3.9	82.0	12.5	1.6	85.9	14.1	2.88	62.70
	서비스업	284	3.4	74.4	18.9	3.3	77.8	22.2	2.78	59.31
	도소매업	217	3.6	83.9	11.6	0.9	87.5	12.5	2.90	63.38
영업기간	1년이하	38	13.4	73.6	13.0	0.0	87.0	13.0	3.00	66.78
	1년초과~2년이하	152	2.5	84.5	11.7	1.4	87.0	13.0	2.88	62.71
	2년초과~3년이하	201	4.8	77.3	16.6	1.3	82.1	17.9	2.86	61.85
	3년초과~4년이하	184	2.7	80.5	14.0	2.7	83.3	16.7	2.83	61.10
	4년초과~5년이하	134	4.7	83.6	8.1	3.6	88.3	11.7	2.89	63.15
	5년초과	291	2.4	79.2	16.6	1.8	81.6	18.4	2.82	60.76
2020 매출규모	1억이하	269	2.6	77.0	17.6	2.8	79.6	20.4	2.79	59.82
	1억초과~3억이하	358	2.9	81.0	13.3	2.8	83.9	16.1	2.84	61.31
	3억초과~5억이하	146	5.8	79.8	13.8	0.7	85.5	14.5	2.91	63.55
	5억초과	83	4.7	87.3	8.1	0.0	91.9	8.1	2.97	65.54
	무응답	19	0.0	78.1	21.9	0.0	78.1	21.9	2.78	59.36
	미해당	125	5.6	81.6	12.0	0.8	87.2	12.8	2.92	63.97
대표자 연령대	30대 이하	148	4.4	80.5	13.1	2.0	84.9	15.1	2.87	62.43
	40대	370	3.9	80.5	13.5	2.1	84.4	15.6	2.86	62.06
	50대	392	2.5	80.9	14.7	1.9	83.4	16.6	2.84	61.30
	60대 이상	89	6.7	76.3	15.8	1.2	83.0	17.0	2.89	62.84

2) 주요 기술 도입현황 및 성과

① 주요 기술 도입현황

- ☑ 가맹사업 관련 기술별 도입률은 POS 시스템이 86.5%로 가장 높았고, 재고관리 시스템 62.5%, 모바일 애플리케이션 48.2%, 온라인 판매시스템 40.4% 등의 순으로 조사됨. 반면, 키오스크(7.3%)나 셀프계산대(0.9%) 도입률은 비교적 낮은 수준으로 나타남
- 업종별 기술 도입률은 POS 시스템의 경우 도소매업(100.0%), 외식업(99.6%), 서비스업(53.1%) 순이었으며, 모바일 APP은 외식업(75.8%), 도소매업(30.7%), 서비스업(13.1%) 순으로 조사됨
- POS시스템은 창업비용 및 매출규모가 클수록 도입률이 높아지는 양상을 보였으며, 키오스크의 경우 외식업(12.9%)을 제외하고는 아직 도입이 확산되지 않은 것으로 나타남

【그림 V-38】 매장 내 가맹사업 관련 기술도입 현황(%)



Base:전체(N=1,000)

【표 V-38】 매장 내 가맹사업 관련 기술도입률-가맹점특성별(%)

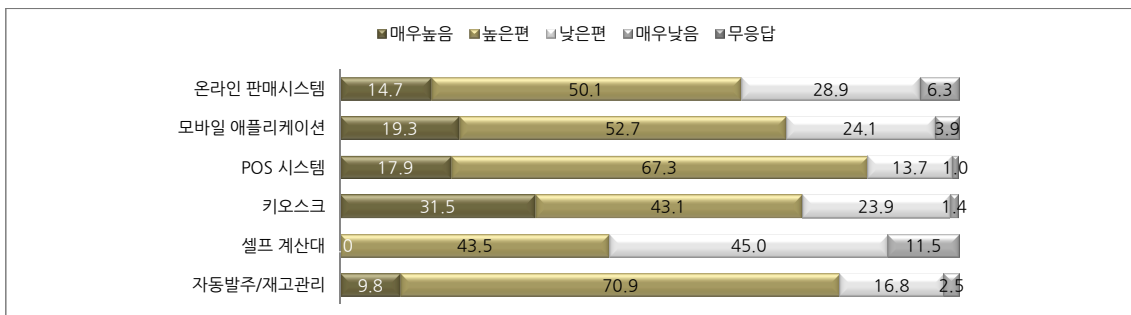
구분	사례수	온라인 판매 시스템	모바일 APP	POS 시스템	키오스크	셀프 계산대	자동발주 재고관리
전체	1,000	40.4	48.2	86.5	7.3	0.9	62.5
업종	외식업	499	65.4	75.8	12.9	0.0	67.8
	서비스업	284	5.5	13.1	53.1	2.9	34.1
	도소매업	217	28.9	30.7	100.0	0.0	87.3
지역2	대도시	439	38.1	45.0	86.9	6.8	56.3
	중소도시/군 지역	561	42.3	50.7	86.2	7.7	67.3
창업비용	1억미만	358	33.8	40.9	75.0	4.0	52.7
	1억이상~2억미만	429	43.6	51.8	90.8	9.9	67.3
	2억이상~3억미만	156	52.2	60.6	97.0	7.0	73.7
	3억이상	57	26.1	33.7	98.3	8.7	56.7
2020 매출규모	1억이하	269	28.9	31.3	71.1	6.4	40.4
	1억초과~3억이하	358	45.6	57.0	89.6	8.1	67.4
	3억초과~5억이하	146	47.6	53.0	92.3	7.0	69.0
	5억초과	83	37.8	48.3	98.9	4.8	82.0
	무응답	19	42.4	37.6	95.0	5.7	84.1
	미해당	125	43.7	55.4	94.5	9.2	72.2

② 기술도입 성과 평가

☑ 매장 내 주요 기술도입 성과 평가 결과, 긍정적 평가(성과 높음 응답)는 POS 시스템에서 85.2%로 가장 높았고, 재고관리 시스템 80.7%, 키오스크 74.6%, 모바일 애플리케이션 72.0%, 온라인 판매시스템 64.8% 등의 순으로 조사됨. 한편, 셀프계산대는 아직까지 불편화 되지 못한 상황으로 성과 달성 역시 다소 시간이 걸릴 것으로 예상됨

- 외식업의 경우 POS 시스템(83.8%), 재고관리시스템(77.4%), 모바일 APP(76.0%), 키오스크(71.4%) 등 대부분의 기술에 대해 어느 정도 이상 성과를 체감하는 상황
- 반면, 도소매업은 POS 시스템(91.0%)과 재고관리시스템(84.0%)의 기술적 성과는 체감하고 있지만, 온라인 판매시스템(53.1%), 모바일 APP(51.9%), 셀프계산대(28.2%) 등에 대한 성과는 상대적으로 낮게 평가

[그림 V-39] 매장 내 가맹사업 관련 기술도입 성과(%)



Base: 관련기술 도입매장

[표 V-39] 매장 내 가맹사업 관련 기술도입 성과(높음 응답)-가맹점특성별(%)

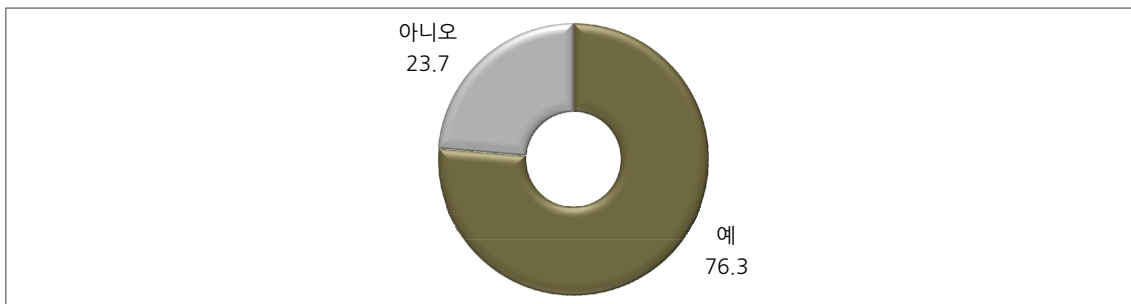
구분		온라인 판매시스템	모바일 APP	POS 시스템	키오스크	셀프 계산대	자동발주 재고관리
전체		64.8	72.0	85.2	74.6	43.5	80.7
업종	외식업	69.3	76.0	83.8	71.4	-	77.4
	서비스업	17.6	66.9	81.6	100.0	100.0	86.1
	도소매업	53.1	51.9	91.0	-	28.2	84.0
지역2	대도시	70.9	73.7	89.3	73.1	0.0	82.4
	중소도시/군 지역	60.4	83.7	93.3	75.7	55.7	79.6
창업비용	1억미만	71.0	74.2	72.3	64.6	33.3	79.7
	1억이상~2억미만	65.2	67.4	87.3	75.7	38.9	78.5
	2억이상~3억미만	55.3	64.0	83.8	81.3	100.0	84.5
	3억이상	59.8	73.2	85.0	79.9	-	93.6
2020 매출규모	1억이하	63.8	75.3	85.3	70.1	100.0	77.8
	1억초과~3억이하	68.2	71.9	86.9	71.6	0.0	82.5
	3억초과~5억이하	55.0	68.5	82.1	69.7	100.0	76.0
	5억초과	64.9	63.4	85.4	100.0	0.0	86.9
	무응답	63.3	68.8	86.1	100.0	100.0	81.6
	미해당	68.4	76.7	96.3	82.4	48.0	80.1

3) 비대면 이슈 대응

① 가맹본부 대응수준 평가

- ☑ 최근 부각되는 비대면 이슈에 대한 가맹본부의 대응수준과 관련해서는 가맹점 4곳 중 3곳 이상(76.3%)에서 적절하게 대응하고 있다고 평가
 - 업종별로는 외식업(77.2%), 서비스업(76.5%), 도소매업(74.1%) 순으로 높게 평가하고 있음
 - 영업기간별로는 영업기간 1년 이하인 가맹점의 경우 긍정적 평가가 절반 수준(51.9%)에 그쳤는데, 가맹점 경영이 익숙치 않은 상황에서 가맹본부의 좀 더 적극적인 영업환경 조성을 바라는 것으로 해석될 수 있음

[그림 V-40] 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응 적절성 여부(%)



Base: 전체(N=1,000)

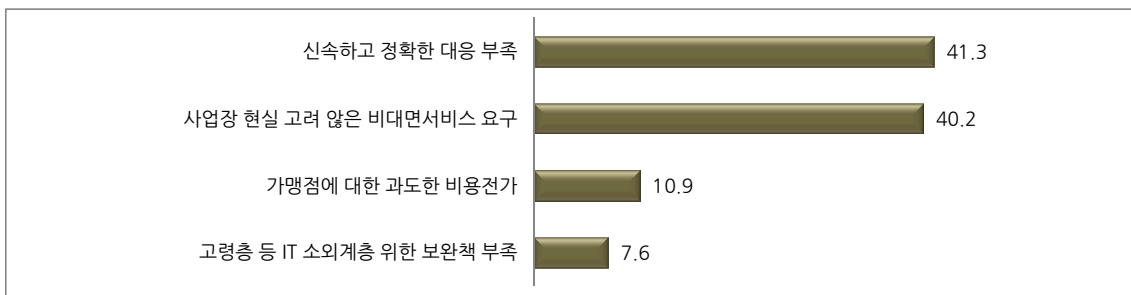
[표 V-40] 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응 적절성 여부-가맹점특성별(%)

구분		사례수	예	아니오
전체		1,000	76.3	23.7
업종	외식업	499	77.2	22.8
	서비스업	284	76.5	23.5
	도소매업	217	74.1	25.9
지역2	대도시	439	71.8	28.2
	중소도시/군 지역	561	79.8	20.2
영업기간	1년이하	38	51.9	48.1
	1년초과~2년이하	152	77.4	22.6
	2년초과~3년이하	201	76.7	23.3
	3년초과~4년이하	184	80.7	19.3
	4년초과~5년이하	134	78.6	21.4
	5년초과	291	74.9	25.1
2020 매출규모	1억이하	269	73.7	26.3
	1억초과~3억이하	358	79.4	20.6
	3억초과~5억이하	146	81.0	19.0
	5억초과	83	75.9	24.1
	무응답	19	56.6	43.4
	미해당	125	71.0	29.0

② 가맹본부 대응 부적절 이유

- ☑ 비대면 이슈에 대해 가맹본부 대응이 적절치 못하다고 평가하는 가맹점의 경우, 그 이유로는 신속하고 정확한 대응 부족(41.3%)과 사업장 현실을 고려하지 않은 서비스 요구(40.2%) 등을 지적한 경우가 많았으며, 일부는 가맹점에 과도한 비용전가(10.9%)나 IT 소외계층을 위한 보완책 부족(7.6%) 등을 지적하기도 함
- 모든 업종에서 신속하고 적극적인 대응 부족과 사업장 현실을 고려하지 않은 비대면 서비스 요구 지적이 40% 안팎으로 높게 조사된 가운데, 도소매업의 경우 가맹점에 대한 과도한 비용 전가 불만이 13.7%로 다른 업종에 비해 높았음
 - 한편, 지역별로는 중소도시/군 지역 가맹점의 경우 과도한 비용 전가와 고령층 등 IT 소외 계층을 위한 보완책 부족 응답이 각각 12.6%, 11.8%로 대도시 지역보다 높게 나타남

[그림 V-41] 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응 부적절 이유(%)



Base:본부대응 부적절 평가 매장(N=237)

[표 V-41] 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응 부적절 이유-가맹점특성별(%)

구분		사례수	신속하고 적극적인 대응부족	사업장 현실을 고려하지 않은 비대면 서비스 요구	가맹점에 대한 과도한 비용 전가	고령층 등 IT 소외계층을 위한 보완책 부족
전체		237	41.3	40.2	10.9	7.6
업종	외식업	114	42.8	36.4	9.9	10.9
	서비스업	67	43.1	46.8	10.0	0.0
	도소매업	56	36.2	39.9	13.7	10.2
지역2	대도시	124	40.4	46.5	9.3	3.8
	중소도시/군 지역	113	42.3	33.2	12.6	11.8
창업비용	1억미만	83	45.9	37.1	7.3	9.7
	1억이상~2억미만	105	39.9	37.7	14.8	7.6
	2억이상~3억미만	29	45.3	40.2	10.8	3.7
	3억이상	20	24.4	65.5	4.9	5.2
2020 매출규모	1억이하	71	48.2	36.3	8.3	7.1
	1억초과~3억이하	74	35.2	48.2	12.4	4.1
	3억초과~5억이하	28	39.9	38.5	18.3	3.3
	5억초과	20	33.4	29.2	22.7	14.8
	무응답	8	62.5	37.5	0.0	0.0
	미해당	36	40.9	39.3	2.9	16.9

IV / 가맹사업자 관계

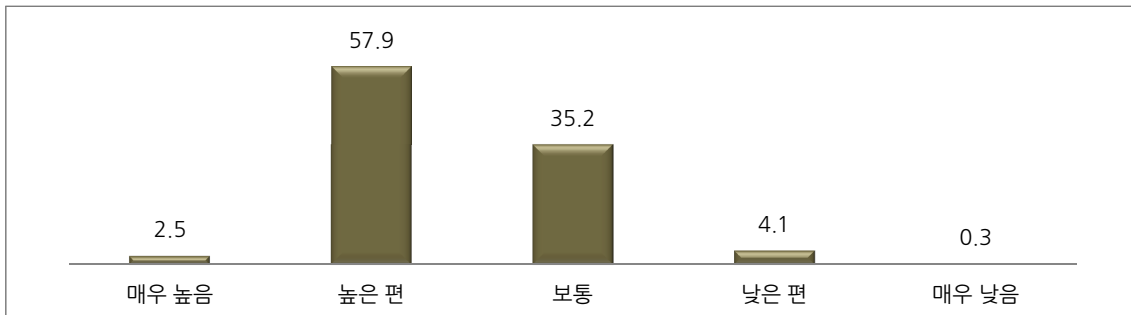
1

신뢰 및 소통수준

1) 가맹사업자 간 신뢰수준 평가

- ☑ 가맹본부와의 신뢰수준에 관해서는 긍정적 평가가 60.4%(매우 높음 2.5% + 높은 편 57.9%)로 조사되었고, 보통 35.2%, 낮음 4.4%(매우 낮음 0.3% + 낮은 편 4.1%)로 조사됨. 이러한 결과는 가맹본부 결과와 비슷한 수준으로 가맹사업자 상호 간 인식차이가 크지 않다는 점을 말해줌
- 가맹본부에 대한 신뢰수준이 높다는 응답은 외식업(62.3%), 도소매업(59.9%), 서비스업(57.5%) 순으로 나타났으나, 평균점수로 환산할 경우 거의 편차가 없는 것으로 나타남

[그림 V-42] 가맹본부와의 신뢰수준(%)



Base: 전체(N=1,000)

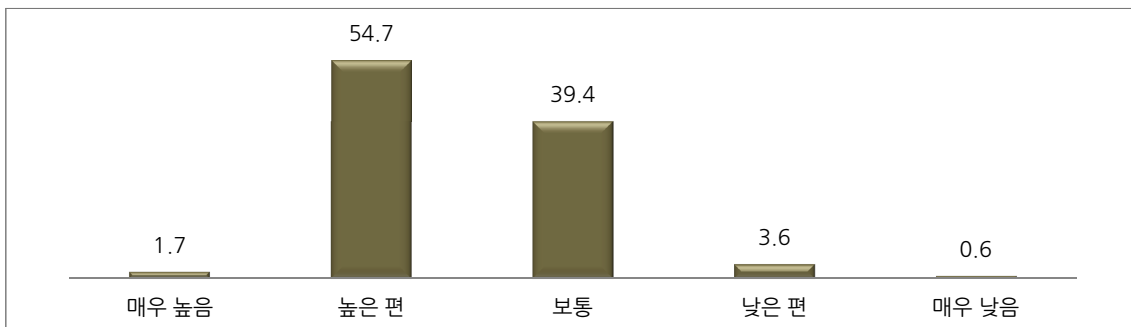
[표 V-42] 가맹본부와의 신뢰수준-가맹점특성별(%)

구분		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	100점 평균
전체		1,000	2.5	57.9	35.2	4.1	0.3	60.4	35.2	4.4	64.56
업종	외식업	499	1.0	61.2	32.6	4.5	0.6	62.3	32.6	5.1	64.39
	서비스업	284	3.5	54.0	40.0	2.5	0.0	57.5	40.0	2.5	64.63
	도소매업	217	4.8	55.1	34.7	5.4	0.0	59.9	34.7	5.4	64.84
영업기간	1년이하	38	0.0	42.4	52.6	5.0	0.0	42.4	52.6	5.0	59.34
	1년초과~2년이하	152	4.3	60.8	32.9	2.0	0.0	65.1	32.9	2.0	66.86
	2년초과~3년이하	201	0.4	63.1	28.3	7.7	0.5	63.5	28.3	8.2	63.81
	3년초과~4년이하	184	2.0	59.2	34.0	4.2	0.5	61.2	34.0	4.8	64.49
	4년초과~5년이하	134	2.9	59.0	36.6	1.5	0.0	61.9	36.6	1.5	65.81
	5년초과	291	3.6	53.4	38.9	3.8	0.4	57.0	38.9	4.2	64.02
2020 매출규모	1억이하	269	0.4	51.7	43.2	4.4	0.4	52.1	43.2	4.7	61.82
	1억초과~3억이하	358	3.2	60.9	30.4	4.9	0.6	64.2	30.4	5.4	65.35
	3억초과~5억이하	146	3.2	64.5	28.7	3.5	0.0	67.8	28.7	3.5	66.87
	5억초과	83	4.5	54.8	38.3	2.4	0.0	59.3	38.3	2.4	65.35
	무응답	19	4.8	46.5	43.3	5.4	0.0	51.3	43.3	5.4	62.68
	미해당	125	2.9	58.3	35.7	3.1	0.0	61.2	35.7	3.1	65.23

2) 가맹사업자 간 소통수준 평가

- ☑ 가맹본부와의 소통수준에 대해서는 높음 56.4%(매우 높음 1.7% + 높은 편 54.7%), 보통 39.4%, 낮음 4.2%(매우 낮음 0.6% + 낮은 편 3.6%)로 조사됨. 전체적으로 신뢰수준에 대한 평가 경향과 유사한 양상을 보이고 있음
- 가맹본부와의 소통 수준이 높다고 응답한 비율은 외식업(58.4%), 도소매업(56.8%), 서비스업(52.8%) 순이었으나, 신뢰수준과 마찬가지로 평균 환산점수는 큰 차이가 없음
- 영업기간별로는 가맹본부 소통수준과 별다른 연관성이 나타나지 않았으나, 매출 규모별로 살펴보면, 매출액이 적은 경우보다는 많은 경우에 소통수준에 대한 긍정적 인식이 강한 것을 확인할 수 있음

[그림 V-43] 가맹본부와의 소통수준(%)



Base:전체(N=1,000)

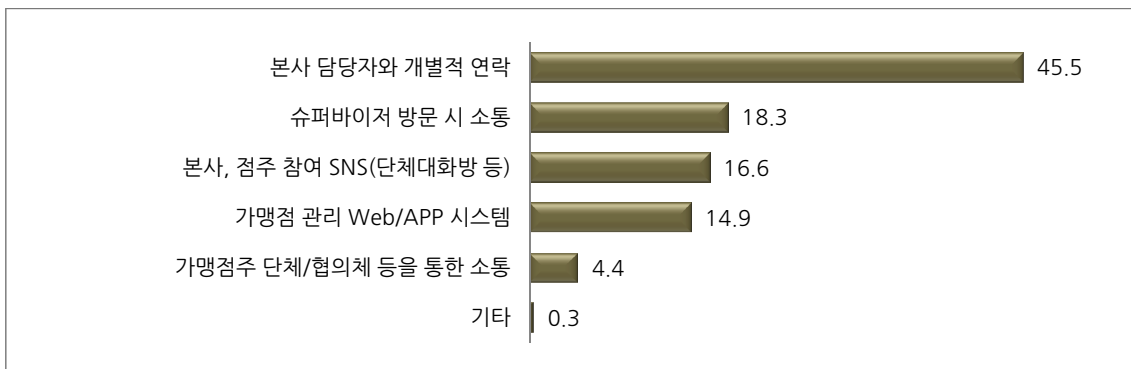
[표 V-43] 가맹본부와의 소통수준-가맹점특성별(%)

구분		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	100점 평균
전체		1,000	1.7	54.7	39.4	3.6	0.6	56.4	39.4	4.2	63.34
업종	외식업	499	1.2	57.2	36.5	4.3	0.8	58.4	36.5	5.1	63.43
	서비스업	284	1.9	50.8	44.6	2.7	0.0	52.8	44.6	2.7	63.00
	도소매업	217	2.6	54.2	39.1	3.2	0.9	56.8	39.1	4.1	63.59
영업기간	1년이하	38	2.8	47.1	44.8	5.4	0.0	49.8	44.8	5.4	61.81
	1년초과~2년이하	152	1.3	62.9	34.6	1.2	0.0	64.2	34.6	1.2	66.07
	2년초과~3년이하	201	0.4	58.2	35.7	4.6	1.0	58.7	35.7	5.6	63.13
	3년초과~4년이하	184	1.0	49.5	44.7	4.3	0.5	50.5	44.7	4.8	61.55
	4년초과~5년이하	134	2.1	55.5	39.3	2.2	0.7	57.7	39.3	3.0	64.02
	5년초과	291	2.9	52.0	40.3	4.1	0.7	54.9	40.3	4.8	63.09
2020 매출규모	1억이하	269	0.4	46.1	49.3	4.3	0.0	46.4	49.3	4.3	60.63
	1억초과~3억이하	358	1.4	57.5	37.1	2.9	1.1	58.9	37.1	4.0	63.78
	3억초과~5억이하	146	3.2	62.5	28.8	4.8	0.7	65.7	28.8	5.5	65.69
	5억초과	83	5.7	50.1	40.5	2.5	1.2	55.9	40.5	3.7	64.18
	무응답	19	4.8	36.7	47.5	11.0	0.0	41.5	47.5	11.0	58.81
	미해당	125	0.8	61.9	34.9	2.3	0.0	62.8	34.9	2.3	65.31

3) 가맹본부와의 소통방식

- ☑ 가맹본부와 주로 소통하는 방식으로는 본사 담당자와 개별 연락한다는 응답이 45.5%로 가장 많았고, 이어 슈퍼바이저 방문 시 소통(18.3%), 본사/점주 참여 SNS(단체대화방) 16.6%, 가맹점 관리 Web/APP 시스템(14.9%), 가맹점주 단체/협의체 등을 통한 소통(4.4%) 등의 순으로 나타남
- 본사 담당자와 개별적 연락한다는 응답은 외식업(50.8%)에서 가장 높게 나타났으며, 슈퍼바이저 방문 시 소통은 도소매업(23.9%), SNS는 서비스업(18.9%), 가맹점 관리 Web/APP 시스템은 도소매업(22.4%)에서 상대적으로 높았음
- 매출규모별로는 1억 이하인 가맹점의 경우 개별적 연락으로 소통한다는 응답이 절반 이상(52.9%)으로 높게 나타났는데, 경영상황이 좋지 않은 경우 좀 더 적극적인 소통 체계가 가동되는 것으로 보여짐

【그림 V-44】 가맹본부와의 주된 소통방식(%)



Base:전체(N=1,000)

[표 V-44] 가맹본부와의 주된 소통방식-가맹점특성별(%)

구분		사례수	본사 담당자와의 개별연락	슈퍼바이 저 방문 시 소통	본사, 점주 참여 SNS	가맹점 관리 Web/APP 시스템	가맹점주 단체/협의체 등을 통한 소통	기타
전체		1,000	45.5	18.3	16.6	14.9	4.4	0.3
업종	외식업	499	50.8	16.0	15.7	13.1	4.1	0.2
	서비스업	284	45.7	17.9	18.9	12.3	4.8	0.4
	도소매업	217	33.2	23.9	15.7	22.4	4.4	0.5
지역2	대도시	439	43.8	16.5	16.0	20.2	3.3	0.2
	중소도시/군 지역	561	46.9	19.7	17.0	10.7	5.3	0.4
영업기간	1년이하	38	44.9	31.8	20.8	2.6	0.0	0.0
	1년초과~2년이하	152	51.7	14.8	11.1	19.2	3.3	0.0
	2년초과~3년이하	201	46.1	16.1	21.6	11.0	4.6	0.5
	3년초과~4년이하	184	40.7	15.9	21.5	16.0	4.7	1.1
	4년초과~5년이하	134	41.5	21.0	18.3	14.1	5.1	0.0
	5년초과	291	47.0	20.1	11.6	16.6	4.7	0.0
2020 매출규모	1억이하	269	52.9	17.2	15.5	8.5	5.6	0.4
	1억초과~3억이하	358	44.8	15.8	18.3	17.6	3.3	0.0
	3억초과~5억이하	146	38.3	18.7	16.7	19.6	5.3	1.4
	5억초과	83	30.2	30.8	18.9	13.0	7.1	0.0
	무응답	19	52.8	21.4	15.1	10.7	0.0	0.0
	미해당	125	49.4	18.4	12.6	17.2	2.4	0.0

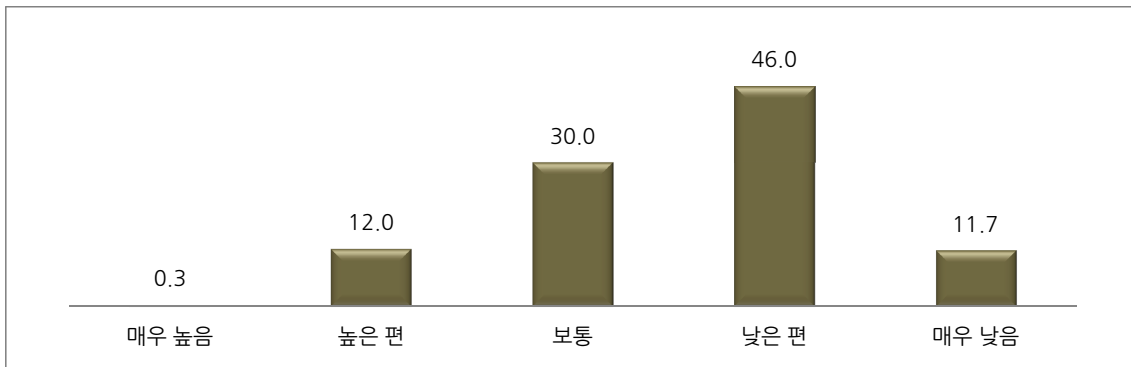
2

갈등 및 분쟁

1) 갈등수준

- ☑ 가맹본부와의 갈등수준에 대해서는 낮다는 응답이 57.7%(매우 낮음 11.7% + 낮은 편 46.0%)로 조사되었고, 보통 30.0%, 높음 12.3%(매우 높음 0.3% + 높은 편 12.0%)로 나타났다. 앞서 신뢰/소통수준이 긍정적으로 평가된 것과 마찬가지로 갈등관리도 비교적 양호하다고 볼 수 있지만, 그렇지 못한 매장도 있는 상황으로 상호 관계 증진을 위한 지속적 점검이 필요할 것으로 보임
- 대부분의 업종에서 갈등수준 낮다는 평가가 우세한 가운데, 갈등 수준 높다는 응답은 서비스업(13.5%)에서 상대적으로 높았음
- 매출액을 기준으로 살펴보면 매출액 규모가 3억 이하인 경우에는 갈등수준 높다는 응답이 13% 내외로 조사된 반면, 3억을 초과하는 경우 10% 대 아래로 낮아지고 있어, 경영성과가 본부와의 갈등과 밀접한 관계에 있음을 보여주고 있음

[그림 V-45] 가맹본부와의 갈등수준(%)



Base:전체(N=1,000)

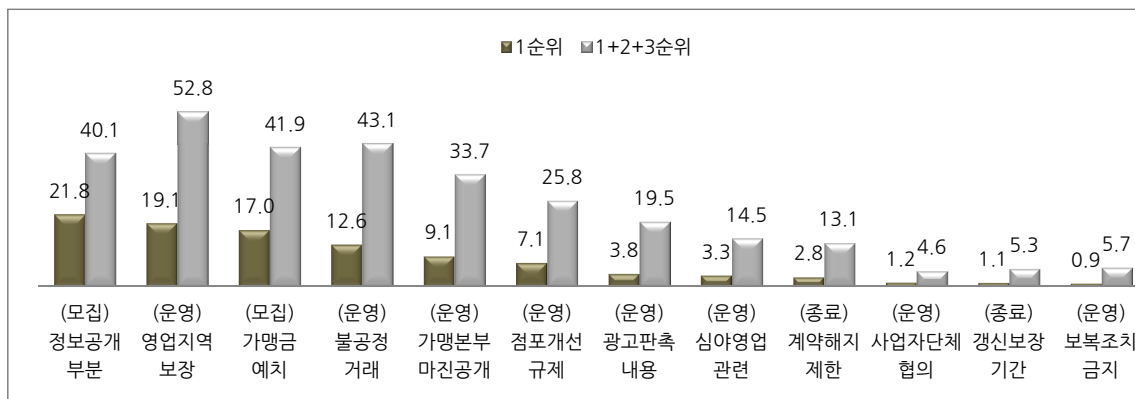
[표 V-45] 가맹본부와의 갈등수준-가맹점특성별(%)

구분		사례 수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	100점 평균
전체		1,000	0.3	12.0	30.0	46.0	11.7	12.3	30.0	57.7	64.18
업종	외식업	499	0.4	11.4	29.6	47.5	11.1	11.9	29.6	58.6	64.34
	서비스업	284	0.4	13.1	27.5	46.1	13.0	13.5	27.5	59.1	64.58
	도소매업	217	0.0	11.9	34.1	42.7	11.2	11.9	34.1	53.9	63.30
영업기간	1년이하	38	0.0	7.5	42.3	44.8	5.4	7.5	42.3	50.2	62.00
	1년초과~2년이하	152	0.0	9.0	24.0	57.2	9.8	9.0	24.0	67.0	66.93
	2년초과~3년이하	201	0.5	12.8	30.9	45.2	10.5	13.4	30.9	55.7	63.09
	3년초과~4년이하	184	0.0	17.6	32.3	40.4	9.7	17.6	32.3	50.1	60.56
	4년초과~5년이하	134	0.0	16.1	29.6	40.1	14.2	16.1	29.6	54.3	63.08
	5년초과	291	0.7	8.2	29.5	47.3	14.3	8.9	29.5	61.6	66.60
2020 매출규모	1억이하	269	0.0	13.1	35.7	39.9	11.4	13.1	35.7	51.3	62.41
	1억초과~3억이하	358	0.6	13.3	27.5	47.6	11.1	13.9	27.5	58.6	63.80
	3억초과~5억이하	146	0.7	10.0	27.2	45.5	16.5	10.7	27.2	62.1	66.79
	5억초과	83	0.0	9.7	29.7	46.4	14.2	9.7	29.7	60.6	66.30
	무응답	19	0.0	20.7	32.1	47.2	0.0	20.7	32.1	47.2	56.63
	미해당	125	0.0	8.7	27.9	55.1	8.3	8.7	27.9	63.4	65.77

2) 분쟁 가능성 높은 부분

- ☑ 가맹점 입장에서 가맹본부와 분쟁 가능성이 높은 부분으로는 정보공개 이슈(21.8%), 영업지역 보장 문제(19.1%), 가맹금 예치(17.0%), 불공정 거래(12.6%), 가맹본부 마진공개(9.1%), 점포개선 규제(7.1%) 등의 순으로 지적됨(1순위 기준). 정보 관련 이슈는 현재도 공정위에 가장 많이 접수되는 분쟁요소로 지속적인 개선 노력이 필요할 것으로 보임
- 업종별로 살펴보면 정보공개 분쟁 가능성은 서비스업(24.0%)에서, 영업지역 보장은 도소매업(21.3%)에서, 가맹금 예치 문제는 외식업(19.0%)에서 상대적으로 높게 거론됨
- ☑ 한편, 1·2·3순위를 종합하면 영업지역 보장에 대한 분쟁우려가 52.8%로 가장 높았으며, 이어 불공정거래(43.1%), 가맹금 예치(41.9%), 정보공개(40.1%) 등의 순으로 나타남

[그림 V-46] 분쟁 가능성 높은 부분(%)



Base: 전체(N=1,000)

[표 V-46] 분쟁 가능성 높은 부분(1순위)-가맹점특성별(%)

구분		사례수	정보 공개	영업 지역 보장	가맹 금 예치	불공 정거 래	가맹 본부 마진 공개	점포 개선 규제	광고 판촉	심야 영업	계약 해지 제한	사업 자단 체 협의	갱신 보장 기간	보복 조치 금지
전체		1,000	21.8	19.1	17.0	12.6	9.1	7.1	3.8	3.3	2.8	1.2	1.1	0.9
업종	외식업	499	20.6	19.6	19.0	12.1	8.4	7.6	3.7	3.1	2.3	1.2	0.6	1.7
	서비스업	284	24.0	16.6	15.0	13.7	10.3	7.5	5.9	1.2	2.1	1.9	1.3	0.3
	도소매업	217	21.7	21.3	15.1	12.4	9.1	5.3	1.3	6.6	4.9	0.4	1.8	0.0
영업기간	1년이하	38	18.7	16.3	15.0	18.6	10.7	15.5	0.0	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0
	1년초과~2년이하	152	26.7	18.6	19.5	10.2	5.4	4.4	4.5	5.6	1.9	1.3	0.7	1.4
	2년초과~3년이하	201	18.4	17.6	18.4	9.9	10.3	8.9	6.8	4.1	1.4	1.8	0.9	1.5
	3년초과~4년이하	184	21.0	16.4	21.2	14.6	8.6	5.4	1.6	3.6	2.7	1.6	2.1	1.1
	4년초과~5년이하	134	21.9	14.2	15.7	15.4	13.0	6.5	3.8	3.0	3.7	2.1	0.0	0.8
	5년초과	291	22.6	24.9	13.0	12.4	8.6	7.5	3.3	1.7	4.0	0.3	1.3	0.3
2020 매출규모	1억이하	269	24.0	17.6	16.5	12.6	9.3	7.7	5.2	2.9	0.7	1.7	1.5	0.3
	1억초과~3억이하	358	18.5	20.8	16.8	11.1	10.3	7.7	3.9	3.3	4.5	1.1	0.5	1.4
	3억초과~5억이하	146	20.2	22.4	15.6	14.4	8.0	7.8	3.5	3.4	2.7	0.6	1.3	0.0
	5억초과	83	28.1	10.6	19.2	13.2	9.2	3.6	1.2	2.3	5.3	2.5	2.3	2.5
	무응답	19	16.1	32.3	15.1	21.0	4.8	0.0	0.0	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	미해당	125	25.4	17.6	19.4	13.3	7.3	6.4	3.1	3.6	1.5	0.7	0.8	0.8

V / 최근 이슈 및 정책

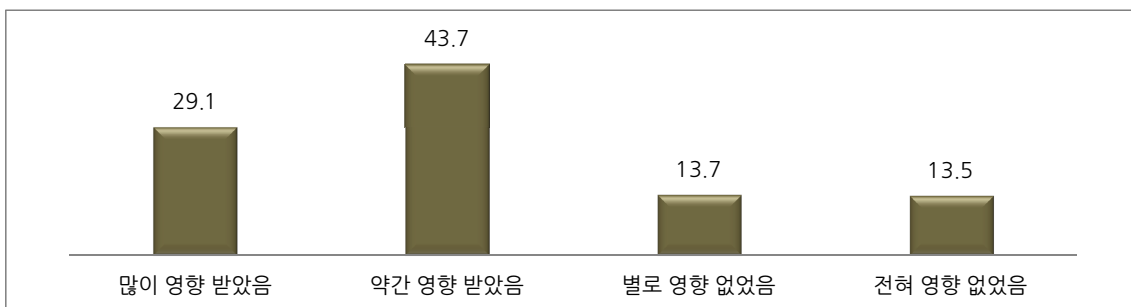
1

최저임금 이슈

1) 최저임금 영향 여부

- ☑ 금년도 최저임금 인상의 영향력을 조사한 결과, 가맹점의 72.8%가 어느 정도 이상 영향을 받은 것으로 응답함(많이 영향 받음 29.1% + 약간 영향 받음 43.7%). 반면 영향을 받지 않았다는 27.2%로 조사(전혀 영향 없었음 13.5% + 별로 영향 없었음 13.7%)
- 모든 업종에서 영향을 받았다는 응답이 높게 나타났지만, 서비스업의 경우 41.2%는 영향이 없었다고 답해 다른 업종과는 다소 차이를 보임
- 한편, 창업비용이나 매출규모가 클수록 영향을 받았다는 응답이 높았는데, 기본적인 사업규모가 큰 경우 인건비 부담이 더 큰 것을 알 수 있음

[그림 V-47] 최저임금 인상 영향 여부(%)



Base: 전체(N=1,000)

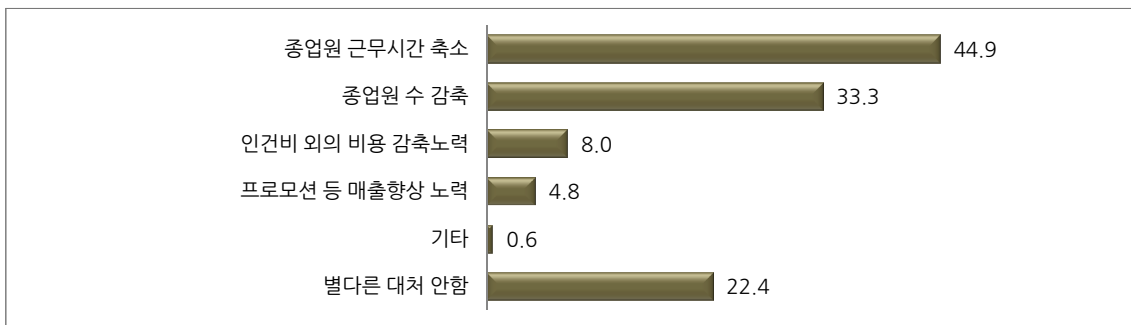
[표 V-47] 최저임금 인상 영향 여부-가맹점특성별(%)

구분		사례수	① 많이 영향 받음	② 약간 영향 받음	③ 별로 영향 없음	④ 전혀 영향없음	①+② 영향 받음	③+④ 영향 없음
전체		1,000	29.1	43.7	13.7	13.5	72.8	27.2
업종	외식업	499	33.8	42.9	12.1	11.2	76.7	23.3
	서비스업	284	15.6	43.3	20.1	21.1	58.8	41.2
	도소매업	217	36.0	46.0	9.1	8.9	82.1	17.9
창업비용	1억미만	358	23.0	40.8	17.4	18.9	63.7	36.3
	1억이상~2억미만	429	29.9	46.9	11.7	11.6	76.8	23.2
	2억이상~3억미만	156	34.9	44.3	10.6	10.2	79.2	20.8
	3억이상	57	45.9	36.6	14.2	3.4	82.5	17.5
2020 매출규모	1억이하	269	21.7	33.6	18.0	26.7	55.3	44.7
	1억초과~3억이하	358	29.2	47.7	14.4	8.7	76.9	23.1
	3억초과~5억이하	146	36.4	46.2	9.2	8.2	82.6	17.4
	5억초과	83	38.5	48.6	7.2	5.7	87.1	12.9
	무응답	19	57.3	32.3	5.4	5.0	89.6	10.4
	미해당	125	25.7	49.5	13.3	11.5	75.2	24.8

2) 최저임금 인상 대처방식

- ☑ 최저임금 인상에 영향 받은 가맹점의 경우 그에 대한 대처방법으로는 종업원 근무시간 축소가 44.9%로 가장 많았고, 종업원 수 감축도 33.3% 이뤄진 것으로 조사됨. 그 밖에 인건비 외의 비용감축 노력 8.0%, 프로모션 등 매출향상 노력 4.8% 등의 순으로 언급됨. 한편 별다른 대처 안했다는 22.4%로 조사됨
- 종업원 근무시간 축소로 대처했다는 응답은 도소매업(52.1%), 창업비용 2억 이상인 경우에 상대적으로 높았고, 종업원 수 감축 대응은 도소매업(36.8%), 창업비용 1억 미만(36.7%), 매출규모 1억 이하(39.3%)에서 상대적으로 높게 조사됨
- 한편, 별 다른 대처 안했다는 응답은 서비스업(32.1%)에서 상대적으로 높았음

[그림 V-48] 최저임금 인상에 대한 대처(복수, %)



Base: 최저임금 인상 영향받은 매장(N=728)

[표 V-48] 최저임금 인상에 대한 대처-가맹점특성별(복수, %)

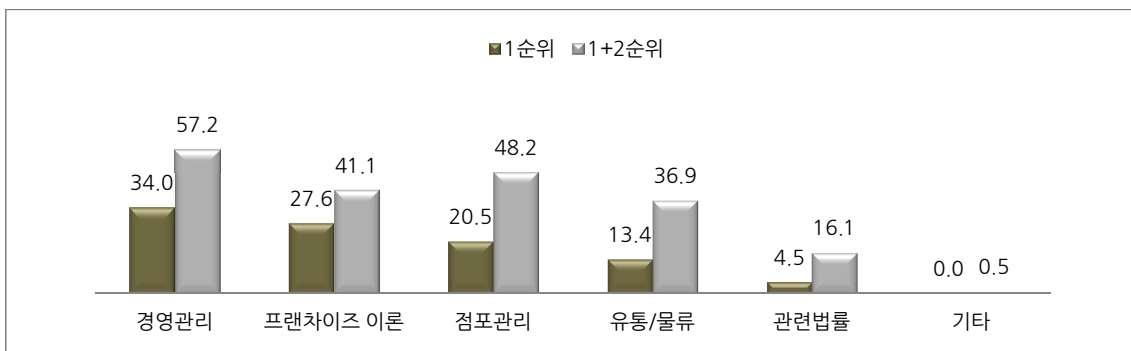
구분		사례수	종업원 근무시간 축소	종업원 수 감축	인건비 외 비용 감축 노력	프로모션 등 매출향상 노력	기타	별다른 대처 안함
전체		728	44.9	33.3	8.0	4.8	0.6	22.4
업종	외식업	383	44.5	35.1	8.1	6.0	0.3	22.3
	서비스업	167	37.9	25.3	8.8	5.4	0.0	32.1
	도소매업	178	52.1	36.8	7.1	1.6	1.7	13.5
창업비용	1억미만	228	36.0	36.7	8.3	4.8	1.3	24.4
	1억이상~2억미만	329	47.4	30.1	7.3	5.2	0.0	24.0
	2억이상~3억미만	123	52.2	30.7	8.9	3.3	0.8	18.8
	3억이상	47	51.2	45.3	8.9	6.4	0.0	10.5
2020 매출규모	1억이하	149	42.3	39.3	8.6	8.1	0.0	21.0
	1억초과~3억이하	275	47.3	32.2	8.1	4.3	0.7	20.3
	3억초과~5억이하	121	46.5	33.8	7.4	2.5	0.0	21.6
	5억초과	72	39.6	28.1	12.9	8.2	1.4	23.8
	무응답	17	82.7	40.8	0.0	0.0	0.0	5.3
	미해당	94	37.3	28.9	5.3	2.1	1.1	33.9

2

가맹점 교육 수요

- ☑ 가맹점 역량 강화를 위해 필요한 교육분야로는 경영관리를 최우선으로 꼽은 응답이 34.0%로 높아 가맹본부와 마찬가지로 매장운영 성과 제고에 필요한 역량 강화를 중요하게 인식하고 있음(1순위 기준). 한편 프랜차이즈 이론 교육이 필요하다는 의견도 27.6%로 조사되었는데 가맹점주 입장에서 프랜차이즈 시스템에 대한 정확한 이해가 부족하다는 점을 보여줌
- 모든 업종에서 경영관리와 프랜차이즈 이론에 대한 교육 수요가 높게 나타난 가운데, 도소매업의 경우 유통·물류에 대한 교육 수요도 17.8%로 다른 업종에 비해 두드러졌음
- 영업기간 1년 이하인 경우 프랜차이즈 이론(41.8%)에 대한 필요성을 크게 느끼는 것으로 보이며, 1년 초과 ~ 2년 이하인 경우에는 경영관리 방법에 대한 수요가 특히 높았음. 반면, 영업기간이 긴 경우에는 점포관리나 유통·물류 등 다양한 부문에 대한 교육수요가 확인됨

[그림 V-49] 가맹점 역량 강화를 위한 교육 수요(%)



Base:전체(N=1,000)

[표 V-49] 가맹점 역량 강화를 위한 교육 수요(1순위)-가맹점특성별(%)

구분		사례수	경영관리	프랜차이즈 이론	점포관리	유통·물류	관련법규
전체		1,000	34.0	27.6	20.5	13.4	4.5
업종	외식업	499	34.6	26.8	21.0	12.8	4.8
	서비스업	284	36.3	30.2	18.8	11.1	3.7
	도소매업	217	29.7	25.9	21.8	17.8	4.9
영업기간	1년이하	38	34.6	41.8	10.1	10.9	2.6
	1년초과~2년이하	152	44.8	20.9	16.5	12.7	5.1
	2년초과~3년이하	201	32.5	23.9	24.5	12.7	6.5
	3년초과~4년이하	184	32.9	35.3	17.4	10.1	4.3
	4년초과~5년이하	134	28.3	36.7	17.7	12.7	4.6
	5년초과	291	32.8	22.6	24.5	16.9	3.1
2020 매출규모	1억이하	269	34.1	28.2	22.4	12.8	2.6
	1억초과~3억이하	358	35.3	25.3	21.7	13.1	4.6
	3억초과~5억이하	146	27.1	29.3	22.0	16.2	5.4
	5억초과	83	31.7	32.9	21.2	8.4	5.8
	무응답	19	31.4	36.0	10.9	16.1	5.7
	미해당	125	40.6	26.2	12.2	14.8	6.2
대표자 연령대	30대 이하	148	38.2	29.7	16.0	10.6	5.6
	40대	370	36.7	24.3	21.0	13.7	4.2
	50대	392	29.7	30.0	22.0	14.1	4.1
	60대 이상	89	35.0	26.9	19.2	13.3	5.6

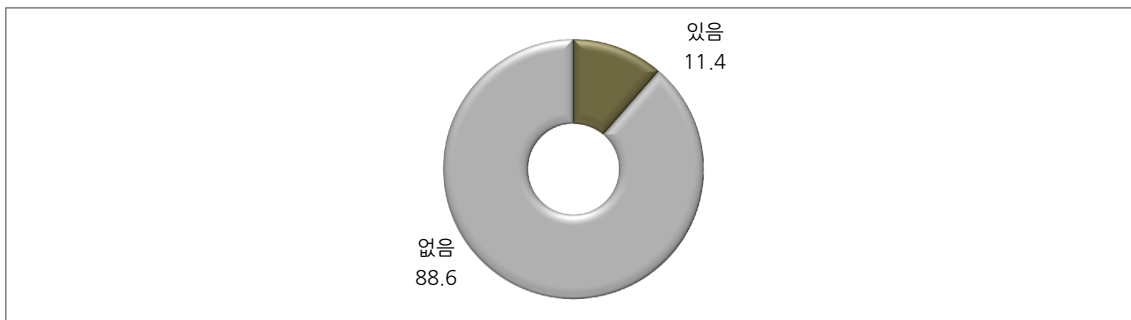
3

악덕 소비자 피해경험

1) 악덕 소비자 피해경험 여부

- ☑ 악성민원을 고의·상습적으로 제기하는 악덕 소비자 피해경험 조사결과, 전체 가맹점 10곳 중 1곳 정도(11.4%)에서 피해 사례가 있다고 응답
- 업종별로는 외식업(13.7%)과 도소매업(13.1%)의 피해경험이 서비스업(6.1%)보다 많은 것으로 나타났으며, 영업기간 1년 이하의 신규 가맹점의 경우 피해 경험 있다는 응답이 24.1%로 영업기간이 1년을 넘은 가맹점들보다 현저하게 높았음
 - 매출규모별로는 매출액이 클수록 악덕 소비자 피해경험 또한 늘어나는 양상을 보였음

[그림 V-50] 악덕 소비자 피해경험(%)



Base: 전체(N=1,000)

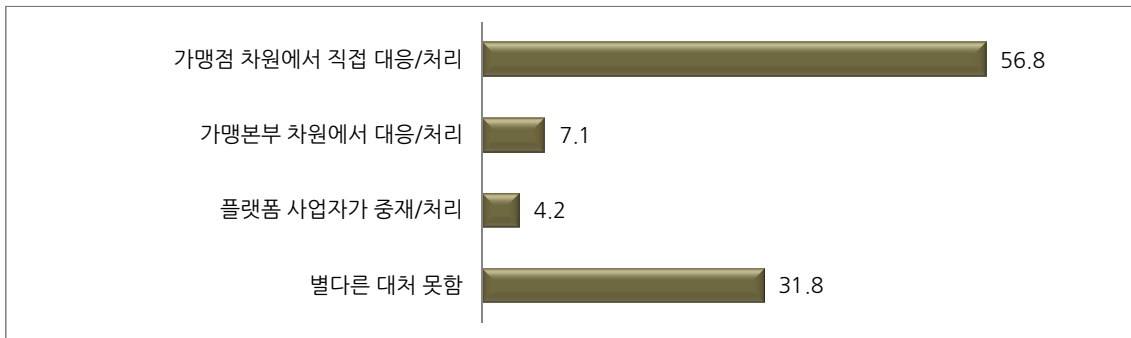
[표 V-50] 악덕 소비자 피해경험-가맹점특성별(%)

구분		사례수	있음	없음
전체		1,000	11.4	88.6
업종	외식업	499	13.7	86.3
	서비스업	284	6.1	93.9
	도소매업	217	13.1	86.9
지역2	대도시	439	11.1	88.9
	중소도시/군 지역	561	11.7	88.3
영업기간	1년이하	38	24.1	75.9
	1년초과~2년이하	152	12.6	87.4
	2년초과~3년이하	201	12.8	87.2
	3년초과~4년이하	184	4.3	95.7
	4년초과~5년이하	134	8.9	91.1
	5년초과	291	13.8	86.2
2020 매출규모	1억이하	269	8.5	91.5
	1억초과~3억이하	358	8.7	91.3
	3억초과~5억이하	146	15.7	84.3
	5억초과	83	17.6	82.4
	무응답	19	16.3	83.7
	미해당	125	15.4	84.6

2) 악덕 소비자 대처 방안

- ☑ 실제 악덕 소비자 피해경험이 있는 가맹점의 경우, 가맹점 차원에서 직접 대응/처리했다는 경우가 절반을 넘었으며(56.8%), 가맹본부 차원에서의 대응/처리는 7.1%, 플랫폼 사업자 중재/처리는 4.2% 등으로 나타남. 반면, 31.8%의 매장에서는 별다른 대처를 못한 것으로 응답하여 소상공인 보호 또는 소비자 권익 확보 측면에서 제도적 지원 필요성을 제기함
- 가맹점이 직접 대응·처리했다는 응답은 외식업(62.9%)이 타 업종 대비 높게 나타났으며, 별다른 대처를 하지 못했다는 응답은 도소매업(45.2%)에서 상대적으로 높았음

[그림 V-51] 악덕 소비자 대처 방안(%)



Base: 악덕 소비자 피해경험 매장(N=114)

[표 V-51] 악덕 소비자 대처 방안-가맹점특성별(%)

구분		사례수	가맹점이 직접 대응·처리	별다른 대처 못함	가맹본부 차원에서 대응·처리	플랫폼 사업자가 중재·처리
전체		114	56.8	31.8	7.1	4.2
업종	외식업	68	62.9	29.7	2.9	4.5
	서비스업	17	47.4	18.0	24.4	10.2
	도소매업	28	48.1	45.2	6.7	0.0
지역2	대도시	49	56.4	31.0	12.6	0.0
	중소도시/군 지역	65	57.1	32.4	3.1	7.4
영업기간	1년이하	9	66.3	33.7	0.0	0.0
	1년초과~2년이하	19	48.2	41.6	4.7	5.5
	2년초과~3년이하	26	60.0	27.7	12.3	0.0
	3년초과~4년이하	8	25.8	37.0	24.6	12.6
	4년초과~5년이하	12	51.9	33.5	8.3	6.3
	5년초과	40	64.4	27.8	2.7	5.1
대표자 연령대	30대 이하	18	66.0	28.4	0.0	5.6
	40대	30	50.4	22.7	16.8	10.1
	50대	50	59.7	32.8	6.0	1.5
	60대 이상	16	49.8	50.2	0.0	0.0



부록 1 통계표

2021 프랜차이즈 실태조사

I. 가맹본부

II. 가맹점

I / 가맹본부

표 목차

● 표본의 특성 ●

〈표 A1-1〉 브랜드 홍보 매체(1 순위)	246
〈표 A1-2〉 브랜드 홍보 매체(1+2 순위)	247
〈표 A2〉 가맹점 계약기간 만료시 재계약 비율	248
〈표 A3〉 가맹점 로열티 부과 형태	249
〈표 A3-1〉 매출액 기준 런닝로열티 비율	250
〈표 A3-2〉 매출총이익 기준 런닝로열티 비율	251
〈표 A3-3〉 정액형 로열티 금액	252
〈표 A3-4〉 런닝로열티 미도입 이유	253
〈표 A3-5〉 향후 3년 내 런닝로열티 도입 의향	254
〈표 A4〉 가맹본부 수입원 비중	255
〈표 A4-1〉 가맹본부 수입원 비중 (1) 차액가맹금(물류마진)	256
〈표 A4-2〉 가맹본부 수입원 비중 (2) 로열티	257
〈표 A4-3〉 가맹본부 수입원 비중 (3) 가입비, 교육비	258
〈표 A4-4〉 가맹본부 수입원 비중 (4) 필수설비비	259
〈표 A4-5〉 가맹본부 수입원 비중 (5) 인테리어 설치/감리비	260
〈표 A4-6〉 가맹본부 수입원 비중 (6) 기타(직영점매출 등)	261
〈표 A5〉 향후 1년 내 신규 브랜드 개발 계획	262
〈표 A6〉 코로나 이전 대비 체감경기	263
〈표 A7〉 향후 1년 간 가맹사업 실적 전망	264
〈표 B1〉 가맹점 공급 물류 형태	265
〈표 B2〉 물류업무 중 어려운 부분	266
〈표 B3〉 사내 정보화 인력 규모	267
〈표 B4-1〉 정보화시스템 구축 여부 (1) 홈페이지	268
〈표 B4-2〉 정보화시스템 구축 여부 (2) SNS 채널	269
〈표 B4-3〉 정보화시스템 구축 여부 (3) ERP 시스템	270
〈표 B4-4〉 정보화시스템 구축 여부 (4) GW 시스템	271
〈표 B4-5〉 정보화시스템 구축 여부 (5) CRM 시스템	272
〈표 B4-6〉 정보화시스템 구축 여부 (6) 가맹점 소통/교육/관리 시스템	273
〈표 B4-7〉 정보화시스템 구축 여부 (7) 슈퍼바이저 매장관리 시스템	274
〈표 B5〉 프랜차이즈 종합정보시스템 구축시 기대분야	275
〈표 C1〉 향후 1년 간 고용 전망	276

〈표 C2-1〉 가맹본부 슈퍼바이저 인원 수	277
〈표 C2-2〉 슈퍼바이저 1인당 관리 매장 수	278
〈표 C2-3〉 슈퍼바이저 1인당 주간 방문매장 수	279
〈표 C3〉 매뉴얼(사내표준) 수립 시 어려움 정도	280
〈표 C4〉 산업재산권 침해 경험	281
〈표 C4-1〉 침해받은 산업재산권(복수응답)	282
〈표 C4-2〉 산업재산권 침해시 대응방법	283
〈표 C5-1〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 온라인 판매시스템(직영/오픈마켓)	284
〈표 C5-2〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 모바일 애플리케이션(내/외부)	285
〈표 C5-3〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - POS 시스템	286
〈표 C5-4〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 키오스크	287
〈표 C5-5〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 셀프계산대	288
〈표 C5-6〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 자동발주/재고관리 시스템	289
〈표 C6〉 4차 산업혁명 관련 도입기술(복수응답)	290
〈표 C7〉 향후 3년내 4차 산업혁명 기술도입(확대) 의향	291
〈표 C8〉 향후 4차 산업혁명 관련 도입(확대) 기술(복수응답)	292
〈표 D1〉 해외진출 브랜드 유무	293
〈표 D1-1〉 해외진출 지역(복수응답)	294
〈표 D1-2〉 해외 매장 수	295
〈표 D1-3〉 해외사업 수출실적	296
〈표 D1-4〉 향후 3년간 해외진출 계획	297
〈표 D1-5〉 해외진출 확대 예정지역(복수응답)	298
〈표 D1-6〉 해외진출 축소 이유	299
〈표 D2〉 향후 3년 내 해외진출 시도 의향	300
〈표 D2-1〉 해외진출 시도 예정지역(복수응답)	301
〈표 D3-1〉 해외진출 활성화를 위한 정부지원이 필요한 분야(1순위)	302
〈표 D3-2〉 해외진출 활성화를 위한 정부지원이 필요한 분야(1+2순위)	303
〈표 E1〉 가맹사업 정부 규제수준	304
〈표 E2〉 가맹사업에 가장 큰 영향을 미치는 규제	305
〈표 E3〉 가맹본부-가맹점 간 신뢰 수준	306
〈표 E4〉 가맹본부-가맹점 간 소통 수준	307
〈표 E5〉 가맹본부-가맹점 간 갈등 수준	308
〈표 E6〉 최근 1년 간 가맹본부-가맹점 간 갈등사유(복수응답)	309
〈표 E7〉 가맹본부-가맹점 간 상생협력 정책/제도 추진여부	310
〈표 E7-1〉 구체적인 상생협력 정책/제도(복수응답)	311
〈표 E8〉 가맹본부-가맹점 간 자체 분쟁조정기구 유무	312
〈표 F1-1〉 가맹본부 역량강화 위한 교육수요(1순위)	313
〈표 F1-2〉 가맹본부 역량강화 위한 교육수요(1+2순위)	314
〈표 F2〉 ESG 경영 대응수준	315
〈표 F3〉 프랜차이즈 산업발전을 위해 바라는 정부 정책 또는 지원제도	316

■ 표본의 특성 ■

				사례수	%
■ 전	체			800	100.0
■ 업외서도	식	스매	종업업	600	75.0
	비소		업	158	19.8
				42	5.3
■ 기대중중소	업	기	모 1	6	.8
	견	기	업	20	2.5
	기		업	259	32.4
			업	515	64.4
■ 기대중	중	업	모 2	26	3.3
	소	견	기	774	96.7
■ 기대중대중대중	업	모	업	12	1.5
	중	* * *	외	588	73.5
	중	* * *	서	7	.9
	중	* * *	도	151	18.9
	중	* * *	소	7	.9
	중	* * *	매	35	4.4
■ 세한피커치주제업분기자의안이고세유스PC기편문화의농기	부	업	종	236	29.5
	자	· 행	식	39	4.9
			거	76	9.5
			피	52	6.5
			킨	29	3.6
			점	20	2.5
	과	· 제	빵	82	10.2
	국식(일식·중식·서양식)			44	5.5
	타	외	식	21	2.7
	동	차	수	11	1.4
		약		2	.2
				10	1.3
		미		25	3.2
				45	5.6
				2	.3
	아	관		10	1.2
	포	초	관	8	1.1
	방	/ 서	오	5	.6
	타	의	비	39	4.9
		구		4	.5
		장		7	.8
	류	/	패	5	.6
	산	물	식	3	.4
	타	도	소	12	1.4
			매	11	1.4
■ 본서인부대광대강	사	소	재	381	47.6
	산	천	경	190	23.7
	주	/ 울	/ 산	70	8.7
	대	구	/ 경	47	5.9
	전	/ 전	/ 전	45	5.6
	강	/ 세	/ 중	58	7.2
		원	/ 제	9	1.2
■ 온단복	영	브	랜	666	83.2
	일	브	랜	134	16.8
■ 가	매	사	업	140	17.5
1	년	이	3	167	20.9
1	초	과	~ 5	120	15.0
3	초	과	~ 10	195	24.4
5	년	과	초	178	22.2
10	년				
■ 해있	외	진	출	52	6.5
	없		여	748	93.5

〈표 A1-1〉 브랜드 홍보 매체(1순위)

Base: 전체		사례수	소비자 리뷰 (블로그 등)	온라인 배너	기타	옥외 광고	뉴스/연론보도	TV 광고	신문/잡지 광고	라디오 광고	계
			%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	800	46.7	29.4	12.4	4.0	3.1	2.0	1.9	.6	100.0
■ 업 외 서도	식 스매	600	47.9	27.7	13.2	4.0	3.4	2.1	1.2	.6	100.0
		158	43.3	32.4	11.0	4.5	2.0	1.9	4.5	.5	100.0
		42	42.2	41.3	6.6	1.7	2.7	2.4	1.7	1.4	100.0
■ 기대 중 소	업 기 기	6	38.9	33.3	11.1	.0	.0	16.7	.0	.0	100.0
		20	7.9	13.6	17.0	12.0	20.7	21.0	.0	7.9	100.0
		259	43.1	30.2	13.2	4.1	3.8	2.8	2.3	.4	100.0
		515	50.0	29.5	11.8	3.6	2.1	.7	1.7	.4	100.0
■ 기대 중	업 소	26	15.0	18.1	15.6	9.2	15.9	20.0	.0	6.0	100.0
		774	47.7	29.7	12.3	3.8	2.7	1.4	1.9	.4	100.0
■ 기대 중 대 중 대 중	업 중 중 중	12	19.4	8.3	13.9	.0	25.0	25.0	.0	8.3	100.0
		588	48.4	13.2	13.2	4.1	3.0	1.6	1.2	.4	100.0
		7	.0	14.3	34.3	34.3	.0	17.1	.0	.0	100.0
		151	45.3	33.2	10.0	3.1	2.1	1.2	4.7	.5	100.0
		7	22.4	38.8	.0	.0	16.3	14.3	.0	8.2	100.0
		35	46.1	41.8	8.0	2.1	.0	.0	2.1	.0	100.0
■ 제한 피커치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	236	47.0	31.3	11.5	5.2	1.5	1.5	2.1	.0	100.0
		39	50.4	18.3	6.1	5.7	5.4	11.2	.0	2.9	100.0
		76	42.6	32.8	18.4	3.1	3.1	.0	.0	.0	100.0
		52	50.7	14.1	13.0	6.9	9.1	1.9	.0	4.3	100.0
		29	46.6	20.4	17.0	3.9	7.8	4.4	.0	.0	100.0
		20	43.7	28.8	17.1	5.5	4.9	.0	.0	.0	100.0
		82	51.2	29.9	13.3	1.5	2.7	.0	1.4	.0	100.0
		44	48.7	27.3	18.9	.0	.0	5.1	.0	.0	100.0
		21	55.6	21.6	5.9	.0	11.8	.0	5.2	.0	100.0
		11	45.9	30.2	6.6	10.7	.0	.0	.0	6.6	100.0
		2	.0	50.0	.0	.0	.0	.0	50.0	.0	100.0
		10	14.3	45.7	7.1	8.6	8.6	.0	15.7	.0	100.0
		25	47.9	30.4	8.8	.0	.0	3.5	9.4	.0	100.0
		45	44.3	30.2	16.8	4.3	.0	2.7	1.6	.0	100.0
		2	33.3	33.3	.0	33.3	.0	.0	.0	.0	100.0
		10	47.0	30.3	15.1	7.6	.0	.0	.0	.0	100.0
		8	43.8	19.3	19.3	.0	8.8	.0	8.8	.0	100.0
		5	51.5	33.3	.0	.0	15.1	.0	.0	.0	100.0
		39	46.5	35.5	7.9	4.1	1.9	2.3	1.9	.0	100.0
		4	49.7	41.7	8.6	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
		7	20.3	71.0	.0	.0	8.7	.0	.0	.0	100.0
		5	34.4	19.0	7.4	7.4	.0	20.3	.0	11.6	100.0
		3	33.3	55.6	.0	.0	.0	.0	11.1	.0	100.0
		12	42.8	39.4	14.7	3.1	.0	.0	.0	.0	100.0
		11	57.1	31.6	3.2	.0	5.0	.0	3.2	.0	100.0
■ 본 서 인 부 대 강	사 산 주 전 대 강	381	45.1	30.5	12.8	3.8	3.6	2.1	1.8	.3	100.0
		190	46.4	32.7	10.8	3.5	3.6	1.2	1.8	.0	100.0
		70	56.2	27.9	7.3	5.9	1.1	.0	1.6	.0	100.0
		47	41.6	17.6	21.6	4.2	5.3	5.0	.0	4.7	100.0
		45	41.9	20.8	15.9	5.6	2.8	5.3	5.3	2.5	100.0
		58	51.6	31.2	11.4	1.5	.0	2.2	2.2	.0	100.0
		9	61.3	13.4	11.9	13.4	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 온 단 복	영 일 수	666	48.4	29.0	11.5	3.7	3.4	1.5	1.7	.7	100.0
		134	37.9	31.0	16.7	5.3	1.6	4.8	2.7	.0	100.0
■ 가 1 1 3 5 10	행 초 초 초 초	140	44.2	33.0	13.6	3.2	3.5	.9	1.6	.0	100.0
		167	56.4	29.5	12.2	1.4	.0	.0	.4	.0	100.0
		120	49.5	28.5	13.7	.9	3.1	2.7	1.7	.0	100.0
		195	39.7	30.3	12.3	6.5	4.6	2.1	3.4	1.0	100.0
		178	45.2	25.9	10.9	6.2	4.1	4.3	1.8	1.5	100.0
■ 해 외 진 출 여 부	있 없	52	33.1	24.6	14.5	.0	8.3	12.6	3.9	3.0	100.0
		748	47.6	29.7	12.3	4.2	2.8	1.3	1.7	.4	100.0

〈표 A1-2〉 브랜드 홍보 매체(1+2순위)

Base: 전체			사례수	소비자 리뷰 (블로그 등)	온라인 배너	기타	옥외 광고	뉴스/ 언론보도	신문/ 잡지 광고	TV 광고	라디오 광고
				%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전		체	800	80.0	53.6	46.0	6.0	5.6	3.5	3.2	2.0
■ 업		종	600	80.0	51.4	48.1	6.0	6.3	2.7	3.2	2.3
■ 외		업	158	81.5	58.3	41.1	6.4	3.4	5.2	3.1	1.0
■ 서		업	42	74.9	67.2	35.4	5.0	3.6	8.6	4.0	1.4
■ 도		업									
■ 기		업	6	83.3	33.3	22.2	16.7	.0	27.8	16.7	.0
■ 대		건	20	40.3	30.3	33.0	17.0	25.7	13.9	32.0	7.9
■ 중		기	259	79.9	55.1	41.3	4.5	7.6	3.7	4.8	2.9
■ 중		기	515	81.6	54.0	49.2	6.2	3.8	2.7	1.1	1.4
■ 소		기									
■ 기		업	26	50.2	31.0	30.5	16.9	19.8	17.1	28.5	6.0
■ 대		소	774	81.0	54.4	46.6	5.7	5.1	3.0	2.3	1.9
■ 중		건									
■ 기		기									
■ 대		모	12	50.0	16.7	36.1	8.3	33.3	13.9	33.3	8.3
■ 중		* 외	588	80.6	52.2	48.3	6.0	5.8	2.4	2.6	2.2
■ 대		* 서	7	31.4	31.4	51.4	34.3	.0	17.1	34.3	.0
■ 중		* 도	151	83.8	59.6	40.6	5.1	3.5	4.7	1.7	1.1
■ 대		* 소	7	69.4	55.1	.0	14.3	16.3	22.4	14.3	8.2
■ 중		* 소	35	76.0	69.6	42.5	3.1	1.0	5.9	1.9	.0
■ 세		업	236	81.3	52.0	49.9	5.7	2.9	3.1	2.4	2.5
■ 한		자	39	68.0	49.8	34.3	5.7	16.6	3.2	16.6	5.7
■ 피		·	76	79.4	57.9	48.8	6.4	4.6	.0	1.5	1.5
■ 커		·	52	84.2	35.1	42.8	13.6	11.2	2.1	4.3	6.7
■ 치		·	29	84.5	41.7	46.1	3.9	11.6	3.9	4.4	3.9
■ 주		·	20	71.8	51.4	52.1	5.5	4.9	14.4	.0	.0
■ 제		·	82	80.6	59.0	50.3	2.9	5.8	1.4	.0	.0
■ 외		·	44	77.7	46.2	54.4	8.5	8.2	.0	5.1	.0
■ 분		·	21	83.0	60.1	39.9	.0	11.8	5.2	.0	.0
■ 기		·	11	74.9	56.5	51.4	10.7	.0	.0	.0	6.6
■ 자		·	2	50.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	.0	.0
■ 의		·	10	60.0	52.8	54.3	8.6	8.6	15.7	.0	.0
■ 안		·	25	90.6	63.7	26.9	2.9	2.9	9.4	3.5	.0
■ 교		·	45	81.5	60.8	42.1	6.0	.0	4.3	5.3	.0
■ 세		·	2	66.7	33.3	66.7	33.3	.0	.0	.0	.0
■ 유		·	10	92.4	45.4	47.0	7.6	.0	.0	7.6	.0
■ 스		·	8	91.2	36.8	45.6	.0	17.5	8.8	.0	.0
■ PC		·	5	81.8	84.9	18.2	.0	15.1	.0	.0	.0
■ 기		·	39	80.5	60.3	41.2	7.9	3.7	1.9	2.3	2.3
■ 편		·	4	75.5	67.6	33.1	.0	.0	23.8	.0	.0
■ 문		·	7	60.8	81.1	20.3	.0	8.7	29.0	.0	.0
■ 화		·	5	79.7	39.8	20.9	27.7	.0	.0	20.3	11.6
■ 의		·	3	77.8	55.6	44.4	11.1	.0	11.1	.0	.0
■ 농		·	12	75.5	72.3	46.0	3.1	3.1	.0	.0	.0
■ 기		·	11	79.2	68.9	37.9	.0	5.0	3.2	5.8	.0
■ 본		재	381	81.3	55.5	43.7	4.8	5.6	4.6	3.6	.9
■ 서		경	190	78.4	58.9	44.6	6.2	7.3	1.8	1.6	1.2
■ 인		경	70	83.7	48.4	53.9	7.5	3.2	3.4	.0	.0
■ 부		경	47	82.2	38.4	53.9	4.2	7.9	.0	6.4	7.1
■ 광		전	45	64.9	46.0	51.4	9.2	5.3	5.3	8.1	10.0
■ 대		충	58	81.5	50.3	46.6	7.1	1.9	4.1	4.1	4.3
■ 전		남	9	86.6	44.1	42.6	26.8	.0	.0	.0	.0
■ 강		주									
■ 운		수	666	81.2	52.1	46.8	6.0	6.1	3.2	2.4	2.1
■ 단		브	134	73.9	61.1	42.2	6.1	3.2	4.8	7.1	1.7
■ 복		랜									
■ 가		간	140	78.8	64.0	42.8	5.0	4.0	2.1	1.8	1.5
■ 1		하	167	88.9	59.3	45.2	2.9	2.5	1.2	.0	.0
■ 년		이	120	82.2	43.4	54.7	4.0	6.3	3.7	2.7	3.0
■ 3		하	195	76.0	52.7	44.5	8.9	6.4	5.2	3.6	2.7
■ 5		하	178	75.7	48.1	45.1	7.9	8.5	4.7	7.2	2.8
■ 10		과									
■ 해		여	52	69.5	40.2	42.6	.0	15.0	10.5	19.3	3.0
■ 있		무	748	80.8	54.6	46.3	6.4	4.9	3.0	2.1	1.9
■ 없		음									

〈표 A2〉 가맹점 계약기간 만료시 재계약 비율

Base: 재계약사례 있는 경우		사례수	50%미만	50%이상~ 60%미만	60%이상~ 70%미만	70%이상~ 80%미만	80%이상~ 90%미만	90%이상	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	479	10.7	4.1	1.4	5.4	13.4	65.1	100.0	81.48
■ 업외식매점	349	12.1	4.0	1.7	5.9	14.7	61.6	100.0	79.93	
■ 업외식매점	105	5.6	4.2	.7	3.1	11.1	75.2	100.0	86.95	
■ 업외식매점	24	11.7	4.2	1.5	7.5	4.5	70.6	100.0	80.08	
■ 기업은행	3	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	99.10	
■ 기업은행	19	.0	.0	.0	11.3	16.8	71.9	100.0	90.62	
■ 기업은행	182	7.1	4.6	1.8	8.7	16.9	60.8	100.0	83.03	
■ 기업은행	274	13.9	4.0	1.3	2.8	11.0	67.0	100.0	79.60	
■ 기업은행	22	.0	.0	.0	9.6	14.3	76.1	100.0	91.88	
■ 기업은행	456	11.2	4.3	1.5	5.2	13.3	64.5	100.0	80.97	
■ 기업은행	10	.0	.0	.0	9.7	19.4	71.0	100.0	93.03	
■ 기업은행	339	12.5	4.1	1.7	5.8	14.5	61.4	100.0	79.53	
■ 기업은행	6	.0	.0	.0	.0	20.0	80.0	100.0	91.00	
■ 기업은행	99	6.0	4.5	.7	3.3	10.6	74.9	100.0	86.71	
■ 기업은행	6	.0	.0	.0	19.0	.0	81.0	100.0	90.79	
■ 기업은행	18	15.6	5.6	2.0	3.7	6.0	67.2	100.0	76.56	
■ 세한부업	141	13.7	4.0	1.8	8.1	14.4	58.1	100.0	77.81	
■ 세한부업	29	8.6	.0	.0	4.3	15.8	71.3	100.0	86.59	
■ 세한부업	46	15.7	2.4	.0	4.8	9.7	67.4	100.0	79.58	
■ 세한부업	30	12.4	8.2	.0	3.7	31.2	44.5	100.0	74.89	
■ 세한부업	15	15.9	.0	7.5	.0	14.9	61.7	100.0	79.62	
■ 세한부업	12	.0	10.4	.0	.0	27.6	62.1	100.0	87.19	
■ 세한부업	37	6.8	9.4	6.0	6.0	6.4	65.3	100.0	80.67	
■ 세한부업	26	13.4	.0	.0	4.3	13.4	69.0	100.0	82.96	
■ 세한부업	13	8.6	.0	.0	9.7	8.6	73.1	100.0	86.61	
■ 세한부업	7	10.0	.0	.0	.0	12.0	78.0	100.0	84.42	
■ 세한부업	2	.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	100.0	92.50	
■ 세한부업	5	.0	.0	.0	15.1	.0	84.9	100.0	91.46	
■ 세한부업	21	.0	6.9	.0	7.6	6.9	78.6	100.0	90.48	
■ 세한부업	30	9.7	.0	.0	.0	12.2	78.1	100.0	86.39	
■ 세한부업	2	33.3	.0	.0	.0	.0	66.7	100.0	66.67	
■ 세한부업	5	13.9	13.9	.0	16.7	.0	55.5	100.0	74.28	
■ 세한부업	4	20.0	20.0	.0	.0	.0	60.0	100.0	70.00	
■ 세한부업	3	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	93.92	
■ 세한부업	24	.0	6.1	3.0	.0	19.4	71.5	100.0	90.22	
■ 세한부업	3	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	97.22	
■ 세한부업	4	.0	.0	.0	.0	9.4	90.6	100.0	93.72	
■ 세한부업	4	.0	.0	.0	35.0	.0	65.0	100.0	87.87	
■ 세한부업	1	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00	
■ 세한부업	6	28.3	.0	5.8	9.2	5.8	50.8	100.0	64.83	
■ 세한부업	7	15.9	15.1	.0	.0	5.3	63.7	100.0	72.06	
■ 본사재	230	10.5	3.9	.2	7.0	14.1	64.4	100.0	81.75	
■ 본사재	106	8.6	5.4	3.8	6.3	16.9	58.9	100.0	80.70	
■ 본사재	41	6.2	8.6	3.1	.0	10.7	71.5	100.0	84.53	
■ 본사재	38	20.9	3.3	3.3	5.8	13.0	53.8	100.0	72.49	
■ 본사재	25	16.5	.0	.0	3.0	3.0	77.6	100.0	80.15	
■ 본사재	36	8.5	.0	.0	.0	10.5	80.9	100.0	88.05	
■ 본사재	3	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	95.00	
■ 운영	385	11.8	4.4	1.5	4.9	13.2	64.2	100.0	80.43	
■ 운영	94	6.1	2.8	1.2	7.3	14.0	68.7	100.0	85.77	
■ 가맹점	52	23.2	.0	.0	6.9	6.2	63.7	100.0	72.81	
■ 가맹점	85	18.9	5.0	1.5	1.5	6.2	67.0	100.0	75.35	
■ 가맹점	70	11.9	3.7	2.6	5.0	17.3	59.5	100.0	80.41	
■ 가맹점	136	6.1	5.1	1.2	5.8	15.2	66.5	100.0	84.53	
■ 가맹점	136	4.6	4.2	1.6	6.9	16.8	65.8	100.0	86.10	
■ 해외	37	3.0	5.0	.0	6.6	18.4	67.0	100.0	86.80	
■ 해외	441	11.3	4.0	1.6	5.3	13.0	64.9	100.0	81.03	

〈표 A3〉 가맹점 로열티 부과 형태

Base: 전체				사례수	매출액의 일정비율	매출 총액의 일정비율	고정금액	기타	로열티를 받지 않음	계
					%	%	%	%	%	%
■ 전			체	800	12.2	1.0	24.2	4.5	58.1	100.0
■ 업			종업	600	11.7	1.0	20.9	4.3	62.2	100.0
■ 외			업	158	15.0	.5	37.2	6.3	41.1	100.0
■ 서			업	42	8.6	4.1	22.7	.9	63.7	100.0
■ 업			업	6	.0	16.7	.0	11.1	72.2	100.0
■ 기			업	20	27.7	.0	16.7	10.0	45.6	100.0
■ 대			업	259	17.1	1.3	28.7	3.6	49.3	100.0
■ 중			업	515	9.2	.8	22.5	4.7	62.9	100.0
■ 중			업	26	21.3	3.8	12.9	10.3	51.7	100.0
■ 대			업	774	11.9	.9	24.6	4.3	58.3	100.0
■ 업			업	12	16.7	.0	8.3	22.2	52.8	100.0
■ 기			업	588	11.6	1.0	21.1	3.9	62.4	100.0
■ 대			업	7	34.3	.0	17.1	.0	48.6	100.0
■ 중			업	151	14.1	.5	38.1	6.6	40.7	100.0
■ 대			업	7	16.3	14.3	16.3	.0	53.1	100.0
■ 중			업	35	7.1	2.1	24.0	1.0	65.8	100.0
■ 세			업	236	6.4	.5	19.4	2.1	71.6	100.0
■ 한			업	39	8.7	.0	21.5	5.8	64.1	100.0
■ 피			업	76	13.7	4.7	28.1	9.3	44.3	100.0
■ 커			업	52	4.5	.0	2.1	3.2	90.2	100.0
■ 치			업	29	20.9	.0	36.9	12.6	29.6	100.0
■ 주			업	20	21.9	.0	17.1	6.2	54.8	100.0
■ 제			업	82	26.0	1.4	21.8	1.5	49.3	100.0
■ 외			업	44	13.5	.0	23.9	5.7	56.9	100.0
■ 분			업	21	5.2	.0	28.1	5.2	61.4	100.0
■ 기			업	11	10.7	.0	55.2	6.6	27.6	100.0
■ 자			업	2	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0
■ 의			업	10	15.7	.0	47.2	7.1	30.0	100.0
■ 안			업	25	3.5	.0	66.7	6.4	23.4	100.0
■ 교			업	45	22.4	.0	27.6	10.2	39.8	100.0
■ 세			업	2	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0
■ 유			업	10	16.7	.0	45.4	7.6	30.3	100.0
■ 스			업	8	8.8	.0	36.8	.0	54.4	100.0
■ PC			업	5	.0	.0	69.7	.0	30.3	100.0
■ 기			업	39	19.1	1.9	19.1	4.1	55.8	100.0
■ 편			업	4	8.6	23.8	24.5	.0	43.1	100.0
■ 문			업	7	10.2	.0	50.2	.0	39.6	100.0
■ 화			업	5	.0	.0	19.0	.0	81.0	100.0
■ 의			업	3	22.2	11.1	11.1	11.1	44.4	100.0
■ 농			업	12	3.1	3.1	18.3	.0	75.5	100.0
■ 기			업	11	13.1	.0	15.8	.0	71.1	100.0
■ 본			업	381	15.7	1.5	26.7	5.3	50.9	100.0
■ 서			업	190	10.3	.8	24.4	3.0	61.6	100.0
■ 인			업	70	12.8	.0	20.4	5.4	61.3	100.0
■ 부			업	47	5.7	2.6	20.2	4.7	66.7	100.0
■ 광			업	45	2.8	.0	17.6	5.2	74.4	100.0
■ 대			업	58	9.2	.0	21.4	3.4	66.0	100.0
■ 전			업	9	.0	.0	13.4	.0	86.6	100.0
■ 운			업	666	10.5	1.2	23.0	4.8	60.6	100.0
■ 단			업	134	20.6	.0	30.2	3.2	45.9	100.0
■ 가			업	140	9.9	.5	12.1	4.1	73.3	100.0
■ 1			업	167	7.6	.8	25.8	4.0	61.9	100.0
■ 1			업	120	15.7	1.5	20.5	5.8	56.5	100.0
■ 3			업	195	14.4	1.1	25.4	5.1	53.9	100.0
■ 5			업	178	13.3	1.3	33.3	3.7	48.4	100.0
■ 10			업							
■ 해			업	52	27.7	3.6	30.4	8.2	30.1	100.0
■ 외			업	748	11.1	.9	23.7	4.2	60.1	100.0

〈표 A3-1〉 매출액 기준 런닝로열티 비율

Base: 매출액 기준 런닝로열티 도입기업		사례수	2% 미만	2% 이상 ~ 3% 미만	3% 이상 ~ 4% 미만	4% 이상 ~ 5% 미만	5% 이상 ~ 6% 미만	6% 이상	무응답	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	채	97	21.7	26.8	22.1	4.4	8.7	12.1	4.2	100.0	3.46
■ 영업외	종업	70	25.2	28.3	25.0	3.4	3.4	11.1	3.6	100.0	3.06
■ 영업외	종업	24	6.2	23.1	16.8	8.2	21.9	16.8	6.9	100.0	4.89
■ 영업외	종업	4	54.2	20.0	.0	.0	25.8	.0	.0	100.0	2.28
■ 기종	모 1	6	28.4	.0	.0	21.6	32.0	18.0	.0	100.0	3.92
■ 기종	모 1	44	16.6	29.1	26.6	2.5	6.5	16.6	2.0	100.0	3.62
■ 기종	모 1	48	25.6	27.7	20.4	4.2	8.0	7.3	6.8	100.0	3.26
■ 기대	모 2	6	28.4	.0	.0	21.6	32.0	18.0	.0	100.0	3.92
■ 기대	모 2	92	21.3	28.4	23.4	3.4	7.3	11.8	4.5	100.0	3.44
■ 기대	종업	2	50.0	.0	.0	.0	.0	50.0	.0	100.0	3.75
■ 기대	종업	68	24.5	29.2	25.7	3.5	3.5	10.0	3.7	100.0	3.04
■ 기대	종업	2	.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	100.0	4.50
■ 기대	종업	21	6.9	25.7	18.8	3.5	18.8	18.8	7.6	100.0	4.94
■ 기대	종업	1	50.0	.0	.0	.0	50.0	.0	.0	100.0	3.00
■ 기대	종업	2	56.1	29.2	.0	.0	14.6	.0	.0	100.0	1.95
■ 세한	부	15	46.9	44.9	.0	.0	.0	.0	8.2	100.0	1.54
■ 세한	부	3	37.2	.0	.0	.0	.0	62.8	.0	100.0	4.47
■ 세한	부	10	.0	12.0	44.0	10.7	.0	33.3	.0	100.0	5.51
■ 세한	부	2	53.0	.0	.0	.0	.0	47.0	.0	100.0	5.23
■ 세한	부	6	18.6	18.6	41.9	20.9	.0	.0	.0	100.0	2.81
■ 세한	부	4	25.0	.0	50.0	.0	.0	25.0	.0	100.0	4.25
■ 세한	부	21	16.3	44.4	22.2	.0	11.1	.0	5.9	100.0	2.46
■ 세한	부	6	39.5	20.9	39.5	.0	.0	.0	.0	100.0	2.10
■ 세한	부	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	3.00
■ 세한	부	1	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	5.00
■ 세한	부	2	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	2.00
■ 세한	부	1	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	6.00
■ 세한	부	10	.0	7.3	16.1	11.9	32.3	16.1	16.1	100.0	6.05
■ 세한	부	2	.0	.0	54.6	.0	.0	45.4	.0	100.0	4.82
■ 세한	부	1	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	20.00
■ 세한	부	8	19.6	41.2	19.6	9.8	9.8	.0	.0	100.0	2.60
■ 세한	부	0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.50
■ 세한	부	1	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.00
■ 세한	부	1	.0	50.0	.0	.0	50.0	.0	.0	100.0	3.50
■ 세한	부	0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	2.00
■ 세한	부	2	62.0	.0	.0	.0	38.0	.0	.0	100.0	2.52
■ 본사	재	60	17.3	22.0	23.9	6.0	12.4	14.8	3.6	100.0	3.67
■ 본사	재	20	35.8	32.5	18.5	3.8	.0	5.7	3.8	100.0	2.79
■ 본사	재	9	14.0	49.7	28.0	.0	.0	8.2	.0	100.0	3.62
■ 본사	재	3	13.3	.0	.0	.0	40.8	.0	45.9	100.0	4.02
■ 본사	재	1	29.0	71.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.85
■ 본사	재	5	34.4	23.6	21.0	.0	.0	21.0	.0	100.0	3.61
■ 운영	브랜드	70	21.3	29.2	18.1	6.2	5.3	14.1	5.9	100.0	3.62
■ 운영	브랜드	28	22.8	20.6	32.0	.0	17.4	7.2	.0	100.0	3.09
■ 가맹	사업	14	22.1	23.3	35.0	.0	5.3	14.3	.0	100.0	4.03
■ 가맹	사업	13	18.5	37.3	15.7	9.9	.0	8.8	9.9	100.0	3.02
■ 가맹	사업	19	18.4	29.6	30.1	.0	6.6	8.6	6.6	100.0	3.29
■ 가맹	사업	28	28.2	30.1	18.9	2.6	13.6	3.9	2.6	100.0	2.74
■ 가맹	사업	24	18.0	16.8	15.3	9.8	11.2	25.2	3.7	100.0	4.34
■ 해외	출	14	14.7	13.9	27.8	8.3	15.3	13.9	6.2	100.0	4.22
■ 해외	출	83	22.9	29.0	21.1	3.7	7.6	11.8	3.9	100.0	3.34

〈표 A3-2〉 매출총이익 기준 런닝로열티 비율

Base: 매출총이익 기준 런닝로열티 도입기업		사례수	2% 미만	2% 이상 ~ 3% 미만	4% 이상 ~ 5% 미만	5% 이상	무응답	계	평균
			%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	8	13.4	26.8	15.1	8.7	36.0	100.0	3.12
■ 영업외	종업	6	19.0	38.1	21.4	.0	21.4	100.0	2.42
서도	매	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
		2	.0	.0	.0	42.0	58.0	100.0	7.50
■ 기대	업	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
중소	기	3	33.3	66.7	.0	.0	.0	100.0	1.83
		4	.0	.0	31.6	18.3	50.2	100.0	5.28
■ 기대	업	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
중소	기	7	15.2	30.4	17.2	9.9	27.2	100.0	3.12
■ 기업	모	6	19.0	38.1	21.4	.0	21.4	100.0	2.42
중대	소	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
중대	소	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
중대	소	1	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	7.50
■ 세	부	1	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	2.00
한	업	4	.0	30.7	34.6	.0	34.6	100.0	3.06
커	식(일식·중식·서양식)	1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.50
외	비	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
기	의	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
편	패	0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	5.00
의	식	0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	10.00
농	/								
수	/								
■ 본	재	6	19.9	19.9	22.5	6.5	31.2	100.0	3.26
사	경	1	.0	75.4	.0	24.6	.0	100.0	2.74
인	경	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
대	기								
■ 운	드	8	13.4	26.8	15.1	8.7	36.0	100.0	3.12
단	수								
■ 가	간	1	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	7.50
1	하	1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.00
3	하	2	60.1	.0	.0	.0	39.9	100.0	1.50
5	하	2	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	2.00
10	하	2	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.
■ 해	부	2	.0	60.1	.0	.0	39.9	100.0	2.00
있	응	6	17.2	17.2	19.4	11.2	34.9	100.0	3.41
없									

〈표 A3-4〉 런닝로열티 미도입 이유

Base: 런닝로열티 미도입기업		사례수	가맹본부 수익 불안정 우려	가맹점의 공간대 부족	해당업종 관행 상 미도입	기타	가맹점과의 상생을 위해	계
			%	%	%	%	%	%
■ 전	체 ■	694	25.4	24.4	40.2	4.1	5.9	100.0
■ 업	종업	524	25.2	27.1	37.0	3.7	7.1	100.0
■ 외	소매	134	25.0	16.9	49.8	5.9	2.4	100.0
■ 서	업	37	30.3	12.2	51.7	4.0	1.8	100.0
■ 도	기대	5	20.0	13.3	53.3	13.3	.0	100.0
■ 기	대중	14	10.9	.0	68.4	6.9	13.8	100.0
■ 대	중소	211	20.5	32.5	35.7	5.5	5.9	100.0
■ 중	소	463	28.2	21.6	41.2	3.3	5.7	100.0
■ 기	대중	19	13.2	3.4	64.5	8.6	10.3	100.0
■ 대	중	675	25.8	25.0	39.5	4.0	5.8	100.0
■ 기	대중	10	10.0	6.7	46.7	16.7	20.0	100.0
■ 대	중	514	25.4	27.5	36.8	3.4	6.8	100.0
■ 중	대중	5	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0
■ 대	중	129	25.9	17.5	48.0	6.1	2.5	100.0
■ 중	대중	5	32.4	.0	67.6	.0	.0	100.0
■ 대	중	32	30.0	14.1	49.2	4.6	2.1	100.0
■ 세	부	220	30.2	23.1	32.7	4.7	9.3	100.0
■ 한	자	36	20.8	20.0	56.1	3.1	.0	100.0
■ 피	·	62	17.4	36.4	40.9	3.6	1.8	100.0
■ 커	·	50	29.6	26.4	33.4	1.3	9.2	100.0
■ 치	·	23	20.9	47.2	20.9	.0	11.0	100.0
■ 주	·	16	21.9	26.1	36.1	15.8	.0	100.0
■ 제	·	59	12.2	34.4	47.3	2.1	4.0	100.0
■ 외	·	38	28.7	31.2	27.6	.0	12.4	100.0
■ 분	·	20	29.7	6.2	52.4	5.5	6.2	100.0
■ 기	·	10	29.4	16.2	47.1	7.3	.0	100.0
■ 자	·	2	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0
■ 의	·	9	18.7	27.1	44.0	.0	10.2	100.0
■ 안	·	24	21.8	18.2	49.7	7.3	3.0	100.0
■ 교	·	35	15.2	15.2	60.7	8.9	.0	100.0
■ 세	·	2	33.3	.0	33.3	33.3	.0	100.0
■ 유	·	8	9.1	27.3	54.5	9.1	.0	100.0
■ 스	·	8	9.6	21.2	69.2	.0	.0	100.0
■ PC	·	5	63.6	18.2	.0	.0	18.2	100.0
■ 기	·	31	41.7	13.3	40.2	2.4	2.4	100.0
■ 편	·	3	25.5	12.8	38.3	.0	23.5	100.0
■ 문	·	6	28.3	11.3	60.4	.0	.0	100.0
■ 화	·	5	39.8	.0	60.2	.0	.0	100.0
■ 의	·	2	.0	16.7	66.7	16.7	.0	100.0
■ 농	·	11	29.5	19.0	48.2	3.3	.0	100.0
■ 기	·	10	35.8	10.3	46.7	7.3	.0	100.0
■ 본	·	316	24.4	21.3	42.8	4.8	6.6	100.0
■ 서	·	169	26.7	29.0	34.6	3.6	6.1	100.0
■ 인	·	61	32.4	22.8	36.2	4.5	4.1	100.0
■ 부	·	43	18.4	25.1	51.9	4.6	.0	100.0
■ 대	·	44	28.4	19.6	45.8	3.4	2.9	100.0
■ 광	·	53	21.4	32.7	36.9	2.1	6.9	100.0
■ 전	·	9	30.7	25.3	17.3	.0	26.8	100.0
■ 강	·							
■ 운	·	588	25.4	24.2	39.6	4.5	6.2	100.0
■ 단	·	107	25.4	25.1	43.3	2.0	4.2	100.0
■ 복	·							
■ 가	·	125	27.0	18.7	48.2	4.0	2.0	100.0
■ 1	·	153	25.2	21.0	43.5	3.8	6.5	100.0
■ 년	·	100	24.9	35.5	29.7	2.6	7.3	100.0
■ 1	·	165	25.1	27.5	37.3	4.1	6.0	100.0
■ 3	·	152	24.9	21.7	40.3	5.5	7.5	100.0
■ 5	·							
■ 10	·							
■ 해	·	36	24.8	22.2	31.7	8.4	13.0	100.0
■ 외	·	659	25.4	24.5	40.7	3.9	5.5	100.0
■ 있	·							
■ 없	·							

〈표 A3-5〉 향후 3년 내 런닝로열티 도입 의향

Base: 런닝로열티 미도입기업				사례수	있음	없음	계		
					%	%	%		
■ 전				체	694	13.4	86.6	100.0	
■ 업 외 서 도	비 소	식 스 매	중 업 업 업 업	■	524	14.4	85.6	100.0	
				■	134	12.1	87.9	100.0	
				■	37	4.0	96.0	100.0	
■ 기 대 중 중 소	업 견 기 기	규 기 기	모 1 업 업 업 업	■	5	20.0	80.0	100.0	
				■	14	6.9	93.1	100.0	
				■	211	13.3	86.7	100.0	
				■	463	13.5	86.5	100.0	
■ 기 대 중	중 소	업 견 기 기	모 2 업 업 업 업	■	19	10.3	89.7	100.0	
				■	675	13.5	86.5	100.0	
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 중 중	규 견 * * * * * 소 견 * * * * * 중 견 * * * * *	모 * * * * * 외 * * * * * 외 * * * * * 서 * * * * * 서 * * * * * 도 * * * * *	업 * * * * * 업 * * * * * 업 * * * * * 업 * * * * * 업 * * * * * 업 * * * * *	■	10	10.0	90.0	100.0
					■	514	14.5	85.5	100.0
					■	5	21.7	78.3	100.0
					■	129	11.8	88.2	100.0
					■	5	.0	100.0	100.0
					■	32	4.6	95.4	100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 의 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 식(일식·중식·서양식) 타 동 의 차 약 미 아 포 방 타 류 산 물 수	업 · 행 버 · 제 식 외 차 약 관 초 / 서 의 구 장 / 도 관 오 비 패 식 소	종 식 거 피 킨 점 빵 양 식 업 리 품 장 용 육 탁 연 연 락 스 점 점 품 선 품 매	■	220	17.9	82.1	100.0	
				■	36	9.8	90.2	100.0	
				■	62	7.8	92.2	100.0	
				■	50	14.5	85.5	100.0	
				■	23	22.1	77.9	100.0	
				■	16	14.9	85.1	100.0	
				■	59	5.9	94.1	100.0	
				■	38	6.2	93.8	100.0	
				■	20	35.2	64.8	100.0	
				■	10	22.0	78.0	100.0	
				■	2	.0	100.0	100.0	
				■	9	.0	100.0	100.0	
				■	24	6.7	93.3	100.0	
				■	35	11.0	89.0	100.0	
				■	2	.0	100.0	100.0	
				■	8	27.3	72.7	100.0	
				■	8	9.6	90.4	100.0	
				■	5	15.1	84.9	100.0	
				■	31	15.6	84.4	100.0	
				■	3	.0	100.0	100.0	
	■	6	.0	100.0	100.0				
	■	5	.0	100.0	100.0				
	■	2	.0	100.0	100.0				
	■	11	6.7	93.3	100.0				
	■	10	7.3	92.7	100.0				
■ 본 서 인 부 대 광 대 강	사 천 / 산 / 구 / 주 / 원	소 을 / 산 / 전 / 중 /	재 경 / 경 / 전 / 총 / 제	■	316	13.0	87.0	100.0	
				■	169	12.5	87.5	100.0	
				■	61	16.4	83.6	100.0	
				■	43	10.9	89.1	100.0	
				■	44	11.5	88.5	100.0	
				■	53	18.9	81.1	100.0	
				■	9	13.4	86.6	100.0	
■ 운 영 단 복	일 수	브 브	랜 랜 수 드 드	■	588	13.6	86.4	100.0	
				■	107	12.0	88.0	100.0	
■ 가 1 1 3 5 10	행 초 초 초 초 초	사 과 과 과 과 과	업 이 ~ 3 ~ 5 ~ 10	기 이 하 하 하 하 하	■	125	20.3	79.7	100.0
				■	153	12.7	87.3	100.0	
				■	100	18.5	81.5	100.0	
				■	165	11.8	88.2	100.0	
				■	152	6.7	93.3	100.0	
■ 해 외 진 출 여 부	있			■	36	21.7	78.3	100.0	
					659	12.9	87.1	100.0	

〈표 A4-1〉 가맹본부 수입원 비중 (1) 차액가맹금(물류마진)

Base: 2021년 이전 가맹사업개시		사례수	10%미만	10%이상 ~30%미만	30%이상 ~50%미만	50%이상 ~70%미만	70%이상	계	평균
			%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	660	40.9	15.7	8.0	8.6	26.9	100.0	34.05
■ 영업외	■	493	34.2	15.5	8.5	10.3	31.6	100.0	39.42
서도	비소	136	63.9	18.2	6.7	2.8	8.3	100.0	13.98
	스매	31	45.7	8.2	5.8	6.6	33.7	100.0	37.02
■ 기대	업	6	44.4	.0	.0	.0	55.6	100.0	49.33
중중	건	19	40.6	16.5	5.1	5.1	32.6	100.0	35.62
소	기	244	37.2	18.7	6.7	10.0	27.4	100.0	35.01
	기	391	43.2	14.0	9.1	8.0	25.8	100.0	33.15
■ 기대	업	25	41.5	12.6	3.9	3.9	38.1	100.0	38.85
중	소	635	40.9	15.8	8.1	8.8	26.4	100.0	33.86
■ 기대	업	12	22.2	16.7	8.3	8.3	44.4	100.0	52.50
중중	건	481	34.5	15.4	8.5	10.4	31.2	100.0	39.09
중	소	7	65.7	17.1	.0	.0	17.1	100.0	15.43
중	소	129	63.9	18.2	7.1	3.0	7.9	100.0	13.90
중	소	6	51.1	.0	.0	.0	48.9	100.0	38.89
중	소	25	44.2	10.3	7.4	8.4	29.7	100.0	36.54
■ 세	부	197	29.8	14.5	6.6	11.4	37.6	100.0	44.39
한	자	30	38.4	10.7	16.2	.0	34.7	100.0	39.35
피	·	61	40.6	28.3	12.0	5.4	13.6	100.0	24.17
캐	·	44	24.5	5.7	8.6	8.0	53.2	100.0	56.94
치	·	22	42.9	10.6	15.5	14.9	16.2	100.0	28.07
주	·	18	42.5	12.4	11.8	19.4	14.0	100.0	31.86
제	·	67	39.3	23.0	1.7	12.6	23.4	100.0	31.21
의	·	38	31.5	12.1	9.5	13.2	33.7	100.0	42.90
본	·	15	45.9	.0	15.3	7.2	31.5	100.0	39.61
기	·	9	60.5	21.5	9.8	8.2	.0	100.0	10.57
자	·	2	50.0	.0	.0	.0	50.0	100.0	40.00
의	·	10	49.2	16.9	7.7	.0	26.2	100.0	25.55
안	·	24	47.6	27.7	9.0	9.6	6.0	100.0	17.71
이	·	39	64.0	22.7	2.3	.0	11.0	100.0	14.64
교	·	2	33.3	.0	33.3	.0	33.3	100.0	45.00
세	·	9	67.2	16.4	16.4	.0	.0	100.0	9.08
유	·	8	73.7	8.8	8.8	8.8	.0	100.0	10.52
스	·	4	78.6	21.4	.0	.0	.0	100.0	4.72
PC	·	29	81.0	8.7	5.1	.0	5.1	100.0	7.01
기	·	3	43.7	11.6	.0	.0	44.7	100.0	40.77
편	·	6	49.8	12.3	.0	.0	38.0	100.0	31.30
문	·	5	43.0	.0	.0	.0	57.0	100.0	52.50
화	·	2	33.3	33.3	16.7	16.7	.0	100.0	19.17
의	·	7	49.3	10.5	10.5	9.6	20.1	100.0	29.90
농	·	8	45.1	.0	8.7	12.3	33.9	100.0	41.75
기	·								
■ 본	사	324	42.0	16.4	8.2	8.7	24.6	100.0	32.08
서	전	150	41.3	14.6	7.7	10.3	26.1	100.0	33.82
인	·	57	38.6	22.4	2.0	8.3	28.6	100.0	35.30
부	·	37	39.4	17.4	6.7	5.7	30.7	100.0	35.98
대	·	33	45.3	5.6	14.4	3.8	30.9	100.0	37.51
광	·	50	27.4	14.6	9.7	9.7	38.6	100.0	45.32
전	·	9	72.1	.0	13.9	.0	13.9	100.0	17.97
강	·								
■ 운	영	547	42.2	15.4	7.6	8.1	26.6	100.0	33.40
단	수	113	34.4	16.9	9.6	11.0	28.1	100.0	37.19
복	·								
■ 가	사	167	35.9	16.7	7.1	10.9	29.4	100.0	37.46
1	·	120	52.3	10.3	9.3	8.0	20.1	100.0	28.03
년	·	195	37.5	17.6	7.9	10.2	26.8	100.0	34.64
3	·	178	41.6	16.3	8.0	5.1	29.1	100.0	34.29
5	·								
년	·								
10	·								
■ 해	외	49	35.7	23.1	10.5	9.3	21.4	100.0	29.80
있	·	611	41.3	15.1	7.8	8.5	27.3	100.0	34.40
었	·								

〈표 A4-2〉 가맹본부 수입원 비중 (2) 로열티

Base: 2021년 이전 가맹사업개시		사례수	10%미만	10%이상 30%미만	30%이상 50%미만	50%이상 70%미만	70%이상	계	평균
			%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	660	69.7	12.0	5.8	2.3	10.2	100.0	14.66
■ 영업외	종	493	73.6	13.0	5.3	1.9	6.2	100.0	10.69
서도	비소	136	51.7	10.2	8.4	4.4	25.2	100.0	30.18
	스매	31	85.7	4.2	2.3	.0	7.8	100.0	9.45
■ 기대중	업	6	88.9	11.1	.0	.0	.0	100.0	1.11
중소	건	19	74.4	14.3	.0	.0	11.3	100.0	12.05
	기	244	66.6	15.4	6.1	2.2	9.7	100.0	15.11
	기	391	71.0	9.8	6.0	2.6	10.7	100.0	14.71
■ 기대중	업	25	77.8	13.5	.0	.0	8.7	100.0	9.47
소	소	635	69.3	11.9	6.0	2.4	10.3	100.0	14.86
■ 기대중	업	12	77.8	13.9	.0	.0	8.3	100.0	7.64
중소	건	481	73.5	13.0	5.4	2.0	6.2	100.0	10.76
중소	*외	7	65.7	17.1	.0	.0	17.1	100.0	18.86
중소	*외	129	51.0	9.8	8.9	4.7	25.7	100.0	30.79
중소	*외	6	91.1	8.9	.0	.0	.0	100.0	2.67
중소	*외	25	84.3	2.9	2.9	.0	9.8	100.0	11.22
■ 세	부	197	80.1	9.7	3.6	1.8	4.8	100.0	8.27
한	자	30	81.0	12.0	3.7	.0	3.3	100.0	5.44
카	·	61	58.1	26.8	1.8	3.9	9.5	100.0	16.10
치	·	44	87.7	7.3	2.5	.0	2.5	100.0	4.32
주	·	22	47.8	41.6	5.6	.0	5.0	100.0	13.66
제	·	18	81.4	12.4	.0	6.2	.0	100.0	5.41
의	식(일식·중식·서양식)	67	60.9	5.2	17.6	3.7	12.6	100.0	20.37
본	·	38	78.8	11.7	3.3	.0	6.2	100.0	9.78
가	외	15	69.4	14.4	8.1	.0	8.1	100.0	10.27
자	차	9	34.3	21.5	9.8	.0	34.3	100.0	39.55
의	약	2	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
안	미	10	67.7	9.2	.0	.0	23.1	100.0	24.70
이	·	24	27.7	9.0	12.7	9.6	41.0	100.0	48.02
교	·	39	52.7	10.6	7.9	5.7	23.1	100.0	27.61
세	아	2	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
유	포	9	32.8	26.2	8.2	8.2	24.6	100.0	35.23
스	츠	8	63.2	8.8	17.5	.0	10.5	100.0	17.38
PC	/	4	57.1	21.4	.0	.0	21.4	100.0	24.66
기	서	29	66.1	2.6	7.7	2.6	21.0	100.0	24.51
편	의	3	76.7	11.6	.0	.0	11.6	100.0	15.60
문	구	6	71.2	.0	.0	.0	28.8	100.0	28.01
화	장	5	87.5	12.5	.0	.0	.0	100.0	3.13
의	/	2	83.3	.0	16.7	.0	.0	100.0	5.00
농	·	7	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
기	도	8	87.0	4.3	4.3	.0	4.3	100.0	6.49
■ 본	사	324	63.8	13.3	6.3	3.1	13.4	100.0	18.43
서	·	150	72.1	11.0	5.7	2.1	9.1	100.0	13.08
인	/	57	69.4	8.3	9.9	2.2	10.2	100.0	15.42
부	·	37	81.0	9.7	3.0	3.0	3.4	100.0	7.87
대	·	33	81.1	10.6	3.8	.0	4.5	100.0	7.47
광	·	50	81.5	13.1	2.2	.0	3.2	100.0	5.90
전	·	9	86.1	13.9	.0	.0	.0	100.0	2.79
강	·								
■ 운	영	547	71.2	11.3	5.3	2.7	9.6	100.0	13.72
단	·	113	62.4	15.2	8.4	.8	13.2	100.0	19.17
복	·								
■ 가	사	167	73.1	12.3	6.4	1.9	6.3	100.0	10.54
1	·	120	69.8	12.8	5.9	3.5	8.0	100.0	13.23
년	·	195	70.9	11.5	6.2	1.7	9.7	100.0	14.12
3	·	178	65.0	11.6	4.7	2.7	16.0	100.0	20.07
5	·								
10	·								
■ 해	외	49	59.9	20.8	6.0	1.5	11.8	100.0	18.99
있	·	611	70.5	11.3	5.8	2.4	10.1	100.0	14.30
었	·								

〈표 A4-3〉 가맹본부 수입원 비중 (3) 가입비, 교육비

Base: 2021년 이전 가맹사업개시		사례수	10%미만	10%이상 30%미만	30%이상 50%미만	50%이상 70%미만	70%이상	계	평균
			%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	660	68.3	21.8	4.3	2.8	2.8	100.0	9.00
■ 업 외	식 스 매	493	67.3	22.8	4.3	2.7	3.0	100.0	9.25
■ 업 외	비 소	136	68.5	20.5	4.5	3.6	2.9	100.0	9.15
■ 업 외	소	31	83.2	11.0	3.5	2.3	.0	100.0	4.19
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	6	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.11
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	19	63.1	36.9	.0	.0	.0	100.0	5.29
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	244	67.1	22.6	4.8	3.4	2.1	100.0	8.73
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	391	68.7	20.8	4.3	2.7	3.4	100.0	9.48
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	25	71.8	28.2	.0	.0	.0	100.0	4.07
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	635	68.1	21.5	4.5	2.9	2.9	100.0	9.19
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	12	75.0	25.0	.0	.0	.0	100.0	3.81
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	481	67.1	22.8	4.4	2.7	3.0	100.0	9.39
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	7	48.6	51.4	.0	.0	.0	100.0	6.86
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	129	69.5	18.8	4.8	3.8	3.1	100.0	9.28
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	6	91.1	8.9	.0	.0	.0	100.0	1.51
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	25	81.1	11.5	4.4	2.9	.0	100.0	4.89
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	197	68.5	20.1	4.0	3.6	3.7	100.0	10.27
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	30	65.3	22.7	12.0	.0	.0	100.0	6.26
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	61	57.1	23.1	6.1	5.9	7.7	100.0	15.64
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	44	80.9	16.3	2.9	.0	.0	100.0	4.68
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	22	63.4	21.1	5.0	5.0	5.6	100.0	13.89
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	18	74.4	25.6	.0	.0	.0	100.0	4.39
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	67	66.3	28.4	3.5	.0	1.9	100.0	6.43
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	38	59.7	33.7	3.3	3.3	.0	100.0	7.89
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	15	77.5	22.5	.0	.0	.0	100.0	4.39
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	9	52.3	29.7	9.8	.0	8.2	100.0	14.58
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	2	50.0	50.0	.0	.0	.0	100.0	5.00
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	10	72.3	18.5	.0	.0	9.2	100.0	10.06
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	24	59.0	28.3	3.0	6.0	3.6	100.0	11.69
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	39	65.1	24.7	4.2	4.2	1.9	100.0	9.12
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	2	66.7	33.3	.0	.0	.0	100.0	5.00
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	9	83.6	16.4	.0	.0	.0	100.0	3.02
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	8	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.88
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	4	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.29
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	29	67.7	13.3	10.3	6.2	2.6	100.0	11.09
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	3	76.7	11.6	.0	11.6	.0	100.0	8.14
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	5	84.2	15.8	.0	.0	.0	100.0	2.07
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	5	84.1	7.9	.0	7.9	.0	100.0	5.75
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	2	83.3	16.7	.0	.0	.0	100.0	1.67
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	7	79.9	14.9	5.2	.0	.0	100.0	3.84
■ 세 한 피 커 치 주 제	부 자 · 행 버	8	87.0	4.3	8.7	.0	.0	100.0	4.29
■ 본 사 소 재 지	본 사 소 재 지	324	69.6	20.4	5.0	2.7	2.2	100.0	8.39
■ 본 사 소 재 지	본 사 소 재 지	150	60.0	27.2	4.5	2.9	5.4	100.0	12.54
■ 본 사 소 재 지	본 사 소 재 지	57	73.9	20.9	2.0	2.0	1.3	100.0	6.31
■ 본 사 소 재 지	본 사 소 재 지	37	66.8	16.4	7.7	5.7	3.4	100.0	10.91
■ 본 사 소 재 지	본 사 소 재 지	33	80.2	14.8	.0	1.1	3.8	100.0	6.24
■ 본 사 소 재 지	본 사 소 재 지	50	67.6	25.2	3.2	4.0	.0	100.0	6.73
■ 본 사 소 재 지	본 사 소 재 지	9	86.1	13.9	.0	.0	.0	100.0	3.20
■ 운 영 브 랜 드 수	운 영 브 랜 드 수	547	69.6	20.4	4.0	2.8	3.2	100.0	9.04
■ 운 영 브 랜 드 수	운 영 브 랜 드 수	113	61.6	28.6	6.0	2.7	1.0	100.0	8.76
■ 가 1 3 5 10	가 1 3 5 10	167	65.7	23.5	5.5	2.0	3.2	100.0	9.78
■ 가 1 3 5 10	가 1 3 5 10	120	68.6	20.7	6.1	2.6	2.1	100.0	8.66
■ 가 1 3 5 10	가 1 3 5 10	195	67.9	22.4	3.2	3.3	3.2	100.0	9.67
■ 가 1 3 5 10	가 1 3 5 10	178	70.8	20.2	3.3	3.2	2.5	100.0	7.75
■ 해 외 진 출 여 부	해 외 진 출 여 부	49	58.4	34.3	4.0	1.5	1.8	100.0	8.67
■ 해 외 진 출 여 부	해 외 진 출 여 부	611	69.1	20.8	4.3	2.9	2.9	100.0	9.02

〈표 A4-4〉 가맹본부 수입원 비중 (4) 필수설비비

Base: 2021년 이전 가맹사업개시		사례수	10%미만	10%이상 30%미만	30%이상 50%미만	50%이상 70%미만	70%이상	계	평균
			%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	660	86.5	11.1	1.6	.7	.2	100.0	2.78
■ 업외식비	중	493	85.6	12.2	1.4	.8	.0	100.0	2.87
■ 업외식비	소	136	90.2	7.5	1.2	.7	.5	100.0	2.26
■ 업외식비	매	31	84.6	8.7	5.6	.0	1.2	100.0	3.76
■ 임대중소기업	모 1	6	83.3	.0	16.7	.0	.0	100.0	5.00
■ 임대중소기업	기	19	86.8	8.1	5.1	.0	.0	100.0	2.35
■ 임대중소기업	기	244	85.2	13.1	1.3	.4	.0	100.0	2.74
■ 임대중소기업	기	391	87.4	10.1	1.3	1.0	.3	100.0	2.79
■ 임대중소기업	모 2	25	86.0	6.2	7.9	.0	.0	100.0	2.98
■ 임대중소기업	기	635	86.5	11.2	1.3	.7	.2	100.0	2.77
■ 임대중소기업	모 *	12	83.3	8.3	8.3	.0	.0	100.0	3.33
■ 임대중소기업	기 *	481	85.7	12.3	1.2	.8	.0	100.0	2.85
■ 임대중소기업	기 *	7	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 임대중소기업	기 *	129	89.6	7.9	1.3	.7	.6	100.0	2.38
■ 임대중소기업	기 *	6	75.6	8.9	15.6	.0	.0	100.0	5.56
■ 임대중소기업	기 *	25	87.0	8.6	2.9	.0	1.5	100.0	3.29
■ 세한피커치주제	부	197	87.8	11.0	.6	.6	.0	100.0	2.28
■ 세한피커치주제	자	30	83.8	7.8	4.2	4.2	.0	100.0	5.15
■ 세한피커치주제	행	61	77.1	22.9	.0	.0	.0	100.0	3.43
■ 세한피커치주제	버	44	89.1	8.6	2.3	.0	.0	100.0	2.25
■ 세한피커치주제	거	22	83.8	10.6	5.6	.0	.0	100.0	3.88
■ 세한피커치주제	피	18	69.6	30.4	.0	.0	.0	100.0	3.70
■ 세한피커치주제	커	67	91.3	6.8	.0	1.9	.0	100.0	2.64
■ 세한피커치주제	치	38	87.6	6.2	6.2	.0	.0	100.0	3.09
■ 세한피커치주제	주	15	77.5	22.5	.0	.0	.0	100.0	3.38
■ 세한피커치주제	제	9	83.7	16.3	.0	.0	.0	100.0	2.45
■ 세한피커치주제	의	2	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 세한피커치주제	안	10	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 세한피커치주제	의	24	84.3	15.7	.0	.0	.0	100.0	1.87
■ 세한피커치주제	교	39	94.0	6.0	.0	.0	.0	100.0	.89
■ 세한피커치주제	세	2	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 세한피커치주제	우	9	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.25
■ 세한피커치주제	스	8	91.2	.0	.0	.0	8.8	100.0	7.45
■ 세한피커치주제	PC	4	57.1	.0	21.4	21.4	.0	100.0	21.45
■ 세한피커치주제	기	29	88.7	8.7	2.6	.0	.0	100.0	1.80
■ 세한피커치주제	편	3	88.4	11.6	.0	.0	.0	100.0	1.16
■ 세한피커치주제	화	5	73.3	9.7	17.0	.0	.0	100.0	6.06
■ 세한피커치주제	의	5	92.1	7.9	.0	.0	.0	100.0	.79
■ 세한피커치주제	농	2	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.83
■ 세한피커치주제	기	7	89.5	5.2	.0	.0	5.2	100.0	4.71
■ 세한피커치주제	의	8	79.0	12.3	8.7	.0	.0	100.0	4.69
■ 본사소재지	본	324	87.9	9.6	1.6	.7	.2	100.0	2.69
■ 본사소재지	사	150	85.9	12.3	1.6	.0	.2	100.0	2.68
■ 본사소재지	전	57	84.2	13.6	.0	2.2	.0	100.0	3.34
■ 본사소재지	부	37	85.2	14.8	.0	.0	.0	100.0	2.30
■ 본사소재지	대	33	87.1	9.5	3.4	.0	.0	100.0	2.27
■ 본사소재지	광	50	83.4	11.6	2.5	2.5	.0	100.0	3.74
■ 본사소재지	전	9	82.0	13.9	4.0	.0	.0	100.0	2.60
■ 운영브랜드	운	547	86.8	11.1	1.7	.2	.2	100.0	2.57
■ 운영브랜드	단	113	85.1	10.8	1.1	3.0	.0	100.0	3.79
■ 가 1 3 5 10	년	167	84.7	11.2	2.4	1.5	.2	100.0	3.59
■ 가 1 3 5 10	년	120	83.5	15.0	.9	.0	.6	100.0	3.38
■ 가 1 3 5 10	년	195	88.0	11.0	1.1	.0	.0	100.0	2.00
■ 가 1 3 5 10	년	178	88.7	8.3	1.8	1.2	.0	100.0	2.48
■ 해외진출여부	해	49	74.8	21.4	2.0	1.8	.0	100.0	4.28
■ 해외진출여부	있	611	87.5	10.2	1.5	.6	.2	100.0	2.66

〈표 A4-5〉 가맹본부 수입원 비중 (5) 인테리어 설치/감리비

Base: 2021년 이전 가맹사업개시		사례수	10%미만	10%이상 30%미만	30%이상 50%미만	50%이상 70%미만	70%이상	계	평균
			%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	660	80.1	15.5	2.0	1.1	1.4	100.0	4.68
■ 영업외	■	493	78.6	17.0	1.9	1.0	1.5	100.0	4.99
■ 영업외	■	136	84.4	10.8	2.4	1.3	1.1	100.0	3.85
■ 영업외	■	31	84.6	11.9	1.2	1.2	1.2	100.0	3.33
■ 임대중	■	6	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 임대중	■	19	89.0	11.0	.0	.0	.0	100.0	2.03
■ 임대중	■	244	78.5	17.8	2.6	.7	.5	100.0	4.46
■ 임대중	■	391	80.3	14.5	1.8	1.4	2.1	100.0	5.01
■ 임대중	■	25	91.6	8.4	.0	.0	.0	100.0	1.55
■ 임대중	■	635	79.6	15.8	2.1	1.1	1.5	100.0	4.80
■ 임대중	■	12	91.7	8.3	.0	.0	.0	100.0	2.33
■ 임대중	■	481	78.3	17.2	2.0	1.0	1.5	100.0	5.06
■ 임대중	■	7	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 임대중	■	129	83.6	11.4	2.5	1.4	1.1	100.0	4.06
■ 임대중	■	6	82.2	17.8	.0	.0	.0	100.0	1.78
■ 임대중	■	25	85.3	10.3	1.5	1.5	1.5	100.0	3.73
■ 세한	■	197	80.4	15.8	1.2	.6	1.9	100.0	4.79
■ 세한	■	30	84.7	11.2	.0	.0	.0	100.0	3.88
■ 세한	■	61	61.5	30.6	5.9	.0	2.0	100.0	7.34
■ 세한	■	44	86.0	8.6	2.9	.0	2.5	100.0	4.62
■ 세한	■	22	79.5	15.5	5.0	.0	.0	100.0	5.02
■ 세한	■	18	69.0	31.0	.0	.0	.0	100.0	4.29
■ 세한	■	67	87.8	10.3	.0	.0	1.9	100.0	3.85
■ 세한	■	38	71.8	18.7	2.9	6.6	.0	100.0	6.99
■ 세한	■	15	76.6	23.4	.0	.0	.0	100.0	2.34
■ 세한	■	9	83.7	16.3	.0	.0	.0	100.0	2.45
■ 세한	■	2	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	2.50
■ 세한	■	10	83.1	16.9	.0	.0	.0	100.0	2.15
■ 세한	■	24	80.7	15.7	3.6	.0	.0	100.0	2.95
■ 세한	■	39	89.4	6.4	.0	2.3	1.9	100.0	3.33
■ 세한	■	2	66.7	33.3	.0	.0	.0	100.0	3.33
■ 세한	■	9	81.9	.0	8.2	9.9	.0	100.0	8.59
■ 세한	■	8	82.5	17.5	.0	.0	.0	100.0	2.63
■ 세한	■	4	60.7	.0	21.4	.0	17.8	100.0	25.34
■ 세한	■	29	86.7	10.8	2.6	.0	.0	100.0	2.23
■ 세한	■	3	88.4	11.6	.0	.0	.0	100.0	2.23
■ 세한	■	6	78.0	22.0	.0	.0	.0	100.0	2.20
■ 세한	■	5	79.5	20.5	.0	.0	.0	100.0	2.05
■ 세한	■	2	66.7	33.3	.0	.0	.0	100.0	3.33
■ 세한	■	7	94.8	5.2	.0	.0	.0	100.0	.52
■ 세한	■	8	87.0	.0	4.3	4.3	4.3	100.0	7.54
■ 본사	■	324	80.6	15.6	1.7	.9	1.2	100.0	4.34
■ 본사	■	150	81.4	14.9	2.7	1.1	.0	100.0	3.85
■ 본사	■	57	79.1	16.4	.0	2.2	2.2	100.0	5.76
■ 본사	■	37	81.2	5.3	6.7	.0	6.7	100.0	7.90
■ 본사	■	33	82.2	14.4	3.4	.0	.0	100.0	2.57
■ 본사	■	50	73.4	24.1	.0	2.5	.0	100.0	4.38
■ 본사	■	9	68.1	13.9	.0	.0	18.0	100.0	19.54
■ 운영	■	547	79.2	16.1	1.9	1.1	1.7	100.0	4.93
■ 운영	■	113	84.4	12.3	2.6	.8	.0	100.0	3.43
■ 가	■	167	76.2	16.1	1.9	1.7	4.1	100.0	7.02
■ 가	■	120	77.3	18.3	2.3	1.0	1.0	100.0	4.92
■ 가	■	195	82.6	15.8	1.0	.6	.0	100.0	3.21
■ 가	■	178	82.8	12.7	2.9	1.0	.6	100.0	3.94
■ 해	■	49	74.9	17.1	6.3	1.8	.0	100.0	5.76
■ 해	■	611	80.5	15.3	1.6	1.0	1.5	100.0	4.59

〈표 A4-6〉 가맹본부 수입원 비중 (6) 기타(직영점매출 등)

Base: 2021년 이전 가맹사업개시		사례수	10%미만	10%이상 30%미만	30%이상 50%미만	50%이상 70%미만	70%이상	계	평균
			%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	660	47.6	9.7	5.9	8.0	28.8	100.0	34.84
■ 영업외	종업	493	49.2	10.6	5.3	8.1	26.9	100.0	32.78
■ 영업외	종업	136	41.8	8.0	8.5	8.1	33.5	100.0	40.58
■ 영업외	종업	31	46.4	4.3	4.5	7.0	37.9	100.0	42.25
■ 기대중	모 1	6	55.6	.0	.0	.0	44.4	100.0	44.44
■ 기대중	모 1	19	49.1	.0	.0	16.5	34.4	100.0	42.66
■ 기대중	모 1	244	45.9	12.0	6.3	8.5	27.3	100.0	33.95
■ 기대중	모 1	391	48.4	8.9	6.1	7.4	29.1	100.0	34.85
■ 기대중	모 2	25	50.6	.0	.0	12.6	36.8	100.0	43.08
■ 기대중	모 2	635	47.4	10.1	6.2	7.8	28.4	100.0	34.51
■ 기대중	모 *	12	61.1	.0	.0	16.7	22.2	100.0	30.39
■ 기대중	모 *	481	48.9	10.8	5.4	7.8	27.0	100.0	32.84
■ 기대중	모 *	7	34.3	.0	.0	17.1	48.6	100.0	58.86
■ 기대중	모 *	129	42.2	8.4	9.0	7.6	32.7	100.0	39.59
■ 기대중	모 *	6	48.9	.0	.0	.0	51.1	100.0	49.60
■ 기대중	모 *	25	45.7	5.4	5.7	8.8	34.4	100.0	40.34
■ 세한	부 업	197	52.1	10.4	5.5	8.5	23.5	100.0	30.01
■ 세한	부 업	30	38.5	7.8	12.0	7.4	34.3	100.0	39.93
■ 세한	부 업	61	46.5	11.3	7.5	7.7	27.0	100.0	33.32
■ 세한	부 업	44	63.4	5.7	2.9	2.9	25.1	100.0	27.21
■ 세한	부 업	22	57.8	5.0	5.0	.0	32.3	100.0	35.48
■ 세한	부 업	18	14.0	31.8	.0	5.6	48.7	100.0	50.35
■ 세한	부 업	67	47.6	5.0	5.2	15.3	26.9	100.0	35.51
■ 세한	부 업	38	53.1	15.7	.0	5.9	25.3	100.0	29.35
■ 세한	부 업	15	30.6	23.4	8.1	8.1	29.7	100.0	40.01
■ 세한	부 업	9	44.2	24.5	.0	13.3	18.0	100.0	30.40
■ 세한	부 업	2	50.0	.0	.0	.0	50.0	100.0	52.50
■ 세한	부 업	10	49.2	9.2	.0	.0	41.5	100.0	37.54
■ 세한	부 업	24	57.9	15.1	12.0	9.0	6.0	100.0	17.76
■ 세한	부 업	39	40.2	4.2	10.2	8.3	37.1	100.0	44.42
■ 세한	부 업	2	.0	33.3	33.3	.0	33.3	100.0	46.67
■ 세한	부 업	9	42.6	.0	.0	24.6	32.8	100.0	43.84
■ 세한	부 업	8	17.5	10.5	8.8	8.8	54.4	100.0	61.14
■ 세한	부 업	4	60.7	21.4	.0	.0	17.8	100.0	22.55
■ 세한	부 업	29	33.9	.0	11.3	5.1	49.7	100.0	53.37
■ 세한	부 업	3	67.9	.0	.0	.0	32.1	100.0	32.09
■ 세한	부 업	6	66.7	.0	.0	.0	33.3	100.0	30.36
■ 세한	부 업	5	57.0	.0	.0	7.9	35.1	100.0	35.78
■ 세한	부 업	2	.0	.0	.0	50.0	50.0	100.0	70.00
■ 세한	부 업	7	15.7	9.6	14.9	10.5	49.3	100.0	61.02
■ 세한	부 업	8	55.6	8.0	4.3	.0	32.1	100.0	35.22
■ 본사	재 지	324	47.2	9.7	7.9	7.7	27.5	100.0	34.05
■ 본사	재 지	150	49.1	10.4	3.6	8.4	28.4	100.0	34.02
■ 본사	재 지	57	52.9	7.9	1.3	8.6	29.3	100.0	33.87
■ 본사	재 지	37	53.9	1.8	5.7	10.3	28.3	100.0	35.03
■ 본사	재 지	33	38.3	11.5	.0	12.6	37.6	100.0	43.94
■ 본사	재 지	50	40.6	16.4	10.7	5.2	27.1	100.0	33.92
■ 본사	재 지	9	45.8	.0	.0	.0	54.2	100.0	53.89
■ 운영	브랜드	547	45.6	10.4	6.0	7.3	30.7	100.0	36.32
■ 운영	브랜드	113	57.0	6.7	5.8	11.3	19.2	100.0	27.66
■ 가 1	사 3	167	51.7	9.6	7.1	4.8	26.8	100.0	31.62
■ 가 3	사 5	120	41.4	11.8	4.1	4.0	38.7	100.0	41.79
■ 가 5	사 10	195	43.9	9.6	6.2	12.3	28.0	100.0	36.36
■ 가 10	사 10	178	51.9	8.6	5.7	9.1	24.7	100.0	31.47
■ 해외	출 여	49	38.0	18.2	9.1	16.6	18.0	100.0	32.49
■ 해외	출 여	611	48.3	9.0	5.7	7.3	29.6	100.0	35.03

〈표 A5〉 향후 1년 내 신규 브랜드 개발 계획

Base: 전체		사례수	있음	없음	계
			%	%	%
■ 전	체	800	29.6	70.4	100.0
■ 업 외 서 도	식 비 소 매	600	33.9	66.1	100.0
		158	17.6	82.4	100.0
		42	14.0	86.0	100.0
■ 기 대 중 소	업 기 기	6	.0	100.0	100.0
		20	49.9	50.1	100.0
		259	29.9	70.1	100.0
		515	29.0	71.0	100.0
■ 기 대 중	중 소	26	38.4	61.6	100.0
		774	29.3	70.7	100.0
■ 기 대 중 대 중	업 중	12	58.3	41.7	100.0
		588	33.4	66.6	100.0
		7	34.3	65.7	100.0
		151	16.8	83.2	100.0
		7	8.2	91.8	100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 식(일식·중식·서양식) 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타	35	15.2	84.8	100.0
		236	37.3	62.7	100.0
		39	24.0	76.0	100.0
		76	34.8	65.2	100.0
		52	29.4	70.6	100.0
		29	41.3	58.7	100.0
		20	16.4	83.6	100.0
		82	31.0	69.0	100.0
		44	32.1	67.9	100.0
		21	43.8	56.2	100.0
		11	17.3	82.7	100.0
		2	.0	100.0	100.0
		10	24.3	75.7	100.0
		25	14.6	85.4	100.0
		45	12.8	87.2	100.0
		2	33.3	66.7	100.0
		10	31.8	68.2	100.0
8	17.5	82.5	100.0		
5	51.5	48.5	100.0		
39	15.4	84.6	100.0		
4	17.2	82.8	100.0		
7	18.9	81.1	100.0		
5	.0	100.0	100.0		
3	.0	100.0	100.0		
12	15.7	84.3	100.0		
11	18.4	81.6	100.0		
■ 본 서 인 부 대 광 대 강	사 천 / 산 / 경 / 주 / 구 / 전 / 원	381	26.5	73.5	100.0
		190	31.3	68.7	100.0
		70	24.1	75.9	100.0
		47	47.3	52.7	100.0
		45	27.8	72.2	100.0
		58	40.4	59.6	100.0
■ 운 영 단 복	일 수	9	17.3	82.7	100.0
		666	25.9	74.1	100.0
■ 가 1 1 3 5 10	행 사 이 과 과 초 초 초	134	47.9	52.1	100.0
		140	35.7	64.3	100.0
■ 해 외 진 출 여 부	있 없	167	28.0	72.0	100.0
		120	35.1	64.9	100.0
		195	29.1	70.9	100.0
		178	23.3	76.7	100.0
		52	47.1	52.9	100.0
■ 해 외 진 출 여 부	있 없	748	28.4	71.6	100.0

〈표 A6〉 코로나 이전 대비 체감경기

Base: 코로나 이전 가맹사업 개시		사례수	① 매우 개선	② 약간 개선	③ 비슷	④ 약간 악화	⑤ 매우 악화	①+② 개선	③ 비슷	④+⑤ 악화	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	571	.2	6.0	15.1	34.8	43.9	6.2	15.1	78.7	100.0	4.16
■ 업외서도	식스매	423	.3	6.3	14.2	30.8	48.4	6.6	14.2	79.2	100.0	4.21
	비소	123	.0	4.4	17.5	47.2	30.9	4.4	17.5	78.2	100.0	4.05
	소	26	.0	7.4	19.2	41.1	32.3	7.4	19.2	73.3	100.0	3.98
■ 기대중소	업건기	5	.0	20.0	13.3	33.3	33.3	20.0	13.3	66.7	100.0	3.80
	기	19	.0	29.7	19.4	34.7	16.2	29.7	19.4	50.9	100.0	3.37
	소	232	.5	4.5	17.5	34.6	42.9	5.0	17.5	77.5	100.0	4.15
	소	315	.0	5.4	13.1	34.9	46.6	5.4	13.1	81.5	100.0	4.23
■ 기대중	업소	24	.0	27.7	18.2	34.4	19.7	27.7	18.2	54.1	100.0	3.46
	소	547	.2	5.0	15.0	34.8	45.0	5.2	15.0	79.8	100.0	4.19
■ 기대중대중	업중	12	.0	33.3	22.2	22.2	22.2	33.3	22.2	44.4	100.0	3.33
	중	411	.3	5.6	14.0	31.0	49.2	5.8	14.0	80.2	100.0	4.23
	중	6	.0	20.0	20.0	60.0	.0	20.0	20.0	60.0	100.0	3.40
	중	117	.0	3.5	17.3	46.6	32.5	3.5	17.3	79.1	100.0	4.08
	중	6	.0	24.4	8.9	33.3	33.3	24.4	8.9	66.7	100.0	3.76
	중	20	.0	1.9	22.6	43.6	31.9	1.9	22.6	75.5	100.0	4.06
■ 세한피커치주제외본기자의안이고세유스PC기편문화의농기	부자·행버	167	.0	7.2	12.8	30.7	49.3	7.2	12.8	80.0	100.0	4.22
	자·행버	25	.0	7.9	27.5	50.8	13.8	7.9	27.5	64.5	100.0	3.70
	자·행버	51	.0	2.4	15.7	24.4	57.5	2.4	15.7	81.8	100.0	4.37
	자·행버	36	.0	16.1	17.5	16.5	49.8	16.1	17.5	66.3	100.0	4.00
	자·행버	21	.0	.0	16.4	21.7	61.9	.0	16.4	83.6	100.0	4.45
	자·행버	18	.0	6.2	11.8	50.2	31.8	6.2	11.8	82.0	100.0	4.08
	자·행버	56	.0	4.0	14.9	30.3	50.9	4.0	14.9	81.1	100.0	4.28
	자·행버	37	3.0	3.0	9.2	36.0	48.8	6.1	9.2	84.8	100.0	4.25
	자·행버	11	.0	11.7	.0	32.5	55.8	11.7	.0	88.3	100.0	4.32
	자·행버	9	.0	.0	18.0	65.7	16.3	.0	18.0	82.0	100.0	3.98
	자·행버	2	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	50.0	100.0	4.00
	자·행버	10	.0	9.2	.0	55.3	35.4	9.2	.0	90.8	100.0	4.17
	자·행버	22	.0	.0	16.7	49.3	34.0	.0	16.7	83.3	100.0	4.17
	자·행버	34	.0	8.2	15.0	54.9	21.8	8.2	15.0	76.8	100.0	3.90
	자·행버	2	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	5.00
	자·행버	8	.0	19.7	26.8	35.7	17.9	19.7	26.8	53.6	100.0	3.52
	자·행버	8	.0	.0	19.2	52.0	28.8	.0	19.2	80.8	100.0	4.10
	자·행버	3	.0	.0	26.1	21.7	52.2	.0	26.1	73.9	100.0	4.26
	자·행버	24	.0	.0	22.7	38.0	39.3	.0	22.7	77.3	100.0	4.17
	자·행버	3	.0	36.3	.0	39.5	24.2	36.3	.0	63.7	100.0	3.52
	자·행버	6	.0	10.3	12.0	53.5	24.1	10.3	12.0	77.6	100.0	3.91
	자·행버	4	.0	.0	.0	15.9	84.1	.0	.0	100.0	100.0	4.84
	자·행버	2	.0	.0	20.0	20.0	60.0	.0	20.0	80.0	100.0	4.40
	자·행버	5	.0	6.6	41.4	51.9	.0	6.6	41.4	51.9	100.0	3.45
	자·행버	6	.0	.0	27.4	44.3	28.3	.0	27.4	72.6	100.0	4.01
■ 본사소재지	물기	279	.0	5.8	16.1	34.3	43.7	5.8	16.1	78.0	100.0	4.16
	물기	131	.0	6.2	14.7	34.0	45.2	6.2	14.7	79.2	100.0	4.18
	물기	44	.0	2.8	10.1	41.0	46.1	2.8	10.1	87.1	100.0	4.30
	물기	34	.0	10.6	21.0	23.4	44.9	10.6	21.0	68.3	100.0	4.03
	물기	29	.0	8.7	4.9	54.7	31.7	8.7	4.9	86.3	100.0	4.09
	물기	45	2.5	5.3	14.3	33.7	44.3	7.8	14.3	77.9	100.0	4.12
	물기	9	.0	.0	30.3	13.9	55.7	.0	30.3	69.7	100.0	4.25
■ 운영브랜드수	일수	467	.0	5.7	15.3	34.0	44.9	5.7	15.3	79.0	100.0	4.18
	일수	104	1.1	7.0	14.3	38.1	39.5	8.1	14.3	77.5	100.0	4.08
■ 가13510년	맹초초과	78	.0	4.8	16.4	37.1	41.7	4.8	16.4	78.8	100.0	4.16
	맹초초과	120	.0	7.5	18.8	27.8	46.0	7.5	18.8	73.8	100.0	4.12
	맹초초과	195	.0	5.0	12.9	33.6	48.5	5.0	12.9	82.1	100.0	4.26
	맹초초과	178	.6	6.5	14.6	39.7	38.5	7.1	14.6	78.2	100.0	4.09
■ 해외진출여부	있음	46	2.4	9.9	10.3	33.0	44.4	12.3	10.3	77.4	100.0	4.07
	있음	525	.0	5.6	15.6	34.9	43.9	5.6	15.6	78.8	100.0	4.17

〈표 A7〉 향후 1년 간 가맹사업 실적 전망

Base: 전체		사례수	① 매우 개선될 것	② 약간 개선될 것	③ 비슷할 것	④ 약간 악화될 것	⑤ 매우 악화될 것	①+② 개선 전망	③ 비슷 전망	④+⑤ 악화 전망	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	800	5.9	29.7	37.1	18.6	8.6	35.6	37.1	27.3	100.0	2.94
■ 업	종업	600	6.6	29.9	35.9	18.2	9.5	36.5	35.9	27.6	100.0	2.94
■ 외	소매	158	4.3	28.8	39.1	20.5	7.3	33.1	39.1	27.8	100.0	2.98
■ 서	업	42	1.7	31.7	46.7	18.4	1.6	33.4	46.7	20.0	100.0	2.86
■ 기	업	6	.0	33.3	11.1	55.6	.0	33.3	11.1	55.6	100.0	3.22
■ 대	건	20	10.0	29.6	46.6	13.9	.0	39.6	46.6	13.9	100.0	2.64
■ 중	기	259	3.8	30.1	40.1	18.3	7.7	33.9	40.1	26.0	100.0	2.96
■ 중	기	515	6.9	29.5	35.5	18.6	9.5	36.4	35.5	28.1	100.0	2.94
■ 기	업	26	7.7	30.4	38.4	23.5	.0	38.1	38.4	23.5	100.0	2.78
■ 대	소	774	5.8	29.7	37.1	18.5	8.9	35.6	37.1	27.4	100.0	2.95
■ 기	업	12	16.7	25.0	38.9	19.4	.0	41.7	38.9	19.4	100.0	2.61
■ 대	중	588	6.4	30.0	35.9	18.1	9.6	36.4	35.9	27.8	100.0	2.95
■ 중	중	7	.0	31.4	51.4	17.1	.0	31.4	51.4	17.1	100.0	2.86
■ 대	중	151	4.5	28.7	38.5	20.7	7.6	33.2	38.5	28.3	100.0	2.98
■ 중	중	7	.0	38.8	24.5	36.7	.0	38.8	24.5	36.7	100.0	2.98
■ 대	중	35	2.1	30.2	51.1	14.7	1.9	32.3	51.1	16.6	100.0	2.84
■ 세	부	236	6.3	28.7	37.8	17.0	10.2	34.9	37.8	27.2	100.0	2.96
■ 한	자	39	15.1	30.5	35.8	15.4	3.2	45.6	35.8	18.6	100.0	2.61
■ 피	·	76	2.9	25.7	37.0	22.0	12.4	28.6	37.0	34.4	100.0	3.15
■ 커	·	52	1.9	28.4	44.4	15.7	9.6	30.3	44.4	25.3	100.0	3.03
■ 치	·	29	.0	49.5	29.1	8.7	12.6	49.5	29.1	21.4	100.0	2.84
■ 주	·	20	6.2	50.1	17.1	26.6	.0	56.3	17.1	26.6	100.0	2.64
■ 제	·	82	7.3	30.6	35.7	14.6	11.7	37.9	35.7	26.4	100.0	2.93
■ 외	·	44	13.8	24.8	28.3	24.5	8.5	38.7	28.3	33.0	100.0	2.89
■ 분	·	21	11.1	22.2	34.0	32.7	.0	33.3	34.0	32.7	100.0	2.88
■ 기	·	11	6.6	42.0	38.3	.0	13.1	48.6	38.3	13.1	100.0	2.71
■ 자	·	2	.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	.0	100.0	2.50
■ 의	·	10	.0	54.3	15.7	30.0	.0	54.3	15.7	30.0	100.0	2.76
■ 안	·	25	2.9	15.2	36.8	38.6	6.4	18.1	36.8	45.0	100.0	3.30
■ 이	·	45	3.6	30.3	43.4	17.8	4.9	33.9	43.4	22.7	100.0	2.90
■ 교	·	2	33.3	33.3	.0	.0	33.3	66.7	.0	33.3	100.0	2.67
■ 세	·	10	7.6	31.8	30.3	22.7	7.6	39.4	30.3	30.3	100.0	2.91
■ 유	·	8	17.5	8.8	47.4	8.8	17.5	26.3	47.4	26.3	100.0	3.00
■ 스	·	5	.0	15.1	48.5	18.2	18.2	15.1	48.5	36.4	100.0	3.39
■ PC	·	39	1.9	29.5	42.7	19.9	6.0	31.4	42.7	25.9	100.0	2.99
■ 기	·	4	.0	41.0	25.9	33.1	.0	41.0	25.9	33.1	100.0	2.92
■ 편	·	7	.0	18.9	35.4	45.7	.0	18.9	35.4	45.7	100.0	3.27
■ 문	·	5	.0	46.0	33.7	20.3	.0	46.0	33.7	20.3	100.0	2.74
■ 화	·	3	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00
■ 의	·	12	3.1	30.0	54.9	12.0	.0	33.1	54.9	12.0	100.0	2.76
■ 농	·	11	3.2	40.0	42.9	8.1	5.8	43.2	42.9	13.9	100.0	2.73
■ 기	·											
■ 본	사	381	5.2	30.5	36.9	18.8	8.7	35.7	36.9	27.4	100.0	2.95
■ 서	·	190	6.8	31.0	34.2	18.4	9.5	37.8	34.2	27.9	100.0	2.93
■ 인	·	70	4.7	25.6	41.8	22.7	5.2	30.2	41.8	27.9	100.0	2.98
■ 부	·	47	2.6	29.5	46.7	10.6	10.6	32.2	46.7	21.1	100.0	2.97
■ 대	·	45	5.6	21.6	35.3	32.2	5.3	27.2	35.3	37.5	100.0	3.10
■ 광	·	58	13.1	33.9	34.8	8.4	9.7	47.1	34.8	18.1	100.0	2.68
■ 전	·	9	.0	17.3	42.6	26.8	13.4	17.3	42.6	40.2	100.0	3.36
■ 강	·											
■ 운	영	666	5.8	29.4	35.5	20.1	9.1	35.2	35.5	29.2	100.0	2.97
■ 단	·	134	6.4	31.2	44.9	11.5	5.9	37.6	44.9	17.5	100.0	2.79
■ 복	·											
■ 가	매	140	5.3	36.9	35.5	14.9	7.5	42.2	35.5	22.4	100.0	2.82
■ 1	·	167	8.8	34.2	35.4	14.3	7.2	43.0	35.4	21.5	100.0	2.77
■ 년	·	120	12.6	19.1	37.1	20.7	10.5	31.7	37.1	31.2	100.0	2.97
■ 3	·	195	2.5	30.5	37.6	18.8	10.6	33.0	37.6	29.4	100.0	3.04
■ 5	·	178	2.9	26.3	39.4	24.1	7.4	29.1	39.4	31.5	100.0	3.07
■ 10	·											
■ 해	외	52	6.2	43.5	30.2	14.4	5.7	49.7	30.2	20.1	100.0	2.70
■ 외	·	748	5.9	28.8	37.6	18.9	8.8	34.7	37.6	27.7	100.0	2.96
■ 있	·											
■ 없	·											

〈표 B1〉 가맹점 공급 물류 형태

Base: 전체	사례수	제3자 물류 (외부 전문업체에 아웃소싱)	가맹본부 직영 물류 (사내에 물류조직 존재)	가맹점에 별도로 물류제공 안함	직영 + 제3자 물류	법인본사 물류 (사내 물류조직이 자회사로 독립)	기타
		%	%	%	%	%	%
■ 전 체 ■	800	43.3	33.3	11.2	10.4	1.2	.5
■ 업 외 식 스 매 종 업 ■	600	47.9	34.3	5.8	10.4	1.1	.5
도 비 소 매 업	158	29.3	26.2	33.2	9.2	1.5	.6
	42	29.4	46.4	6.8	15.2	2.2	.0
■ 기 대 업 규 모 1 ■	6	27.8	16.7	.0	44.4	.0	11.1
대 중 소 건 기 기 업	20	23.6	40.9	12.0	10.7	7.9	5.0
중 소 건 기 기 업	259	43.7	38.5	5.0	10.4	2.1	.3
	515	44.0	30.6	14.5	10.1	.6	.2
■ 기 대 업 규 모 2 ■	26	24.5	35.3	9.2	18.5	6.0	6.4
대 중 소 건 기 기 업	774	43.9	33.2	11.3	10.2	1.1	.3
■ 기 대 업 규 모 * 외 식 스 매 종 업 ■	12	30.6	33.3	.0	13.9	8.3	13.9
대 중 소 건 기 기 업	588	48.3	34.3	5.9	10.4	1.0	.2
중 소 건 기 기 업	7	14.3	51.4	34.3	.0	.0	.0
중 소 건 기 기 업	151	30.0	25.0	33.2	9.7	1.6	.6
중 소 건 기 기 업	7	24.5	22.4	.0	44.9	8.2	.0
중 소 건 기 기 업	35	30.4	51.1	8.1	9.3	1.0	.0
■ 세 부 업 종 식 거 피 킨 점 (행) ■	236	41.9	39.5	6.3	10.9	.9	.5
한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	39	64.8	23.0	.0	9.3	2.9	.0
	76	41.7	37.7	6.6	14.0	.0	.0
	52	30.8	48.1	4.5	11.4	1.9	3.2
	29	53.4	20.9	13.1	12.6	.0	.0
	20	61.1	23.3	6.2	9.5	.0	.0
	82	63.4	24.7	7.5	2.9	1.5	.0
	44	62.3	23.6	2.8	11.3	.0	.0
	21	39.9	37.9	.0	17.0	5.2	.0
	11	42.0	44.8	6.6	6.6	.0	.0
	2	.0	50.0	.0	50.0	.0	.0
	10	24.3	38.6	14.3	15.7	7.1	.0
	25	36.3	14.6	26.9	15.2	3.5	3.5
	45	18.7	33.9	39.2	8.2	.0	.0
	2	.0	100.0	.0	.0	.0	.0
	10	22.7	7.6	53.0	16.7	.0	.0
	8	45.6	19.3	26.3	8.8	.0	.0
	5	33.3	18.2	48.5	.0	.0	.0
	39	35.1	18.0	41.2	3.7	1.9	.0
	4	25.9	41.7	8.6	23.8	.0	.0
	7	16.6	50.8	.0	23.9	8.7	.0
	5	32.5	48.5	.0	11.6	7.4	.0
	3	88.9	.0	.0	11.1	.0	.0
	12	23.2	42.8	15.2	18.8	.0	.0
	11	26.1	61.3	6.3	6.3	.0	.0
■ 본 사 소 재 지 물 기 남 북 남 주 ■	381	47.3	24.8	13.4	12.5	1.8	.2
서 인 부 대 광 대 전	190	38.0	42.7	10.4	7.3	1.2	.4
산 구 / 전 / 세 / 원	70	46.2	31.6	9.4	12.7	.0	.0
주 / 전 / 세 / 원	47	43.7	43.2	3.4	7.6	.0	2.1
대 전 / 세 / 원	45	38.3	35.8	18.7	5.6	1.6	.0
강 전 / 세 / 원	58	36.9	48.1	2.8	10.0	.0	2.2
	9	26.8	47.9	11.9	13.4	.0	.0
■ 운 영 브 랜 드 수 ■	666	42.8	33.6	11.4	10.5	1.1	.6
단 일 수 브 랜 드 수	134	45.9	31.9	10.4	10.0	1.8	.0
■ 가 맹 사 업 기 간 ■	140	36.6	35.3	19.4	7.8	.0	.9
1 년 초 과 ~ 3 년 이 하	167	46.9	33.4	7.5	11.7	.5	.0
1 년 초 과 ~ 5 년 이 하	120	53.4	24.1	7.8	12.7	2.0	.0
3 년 초 과 ~ 10 년 이 하	195	46.3	33.4	10.8	7.4	2.1	.0
5 년 초 과 ~ 10 년 이 하	178	35.0	37.7	11.2	13.2	1.5	1.4
■ 해 외 진 출 여 부 ■	52	49.1	25.9	5.4	14.7	3.0	1.9
있 없	748	42.9	33.8	11.7	10.2	1.1	.4

〈표 B2〉 물류업무 중 어려운 부분

Base:가맹점 물류제공 기업				사례수	원·부자재 구매 단계	저장 및 관리 단계	운송 단계 (가맹점 공급)	사후처리 단계 (반품, 회수, 폐기 등)	계
					%	%	%	%	%
■ 전			체	710	25.0	28.1	30.2	16.8	100.0
■ 업외서도	식	스	종업	565	25.8	27.7	30.3	16.2	100.0
	비	매	업	105	24.2	28.5	28.1	19.1	100.0
				39	15.3	31.6	33.4	19.7	100.0
■ 기대중소	업	기	모 1	6	22.2	33.3	16.7	27.8	100.0
	건	기	업	18	22.7	12.5	49.4	15.4	100.0
	기	기	업	246	30.8	24.8	26.4	18.0	100.0
				440	21.9	30.4	31.7	16.0	100.0
■ 기대중	중	기	모 2	24	22.6	17.8	41.0	18.6	100.0
	소	기	업	686	25.1	28.4	29.8	16.7	100.0
■ 기대중대중	업	모 *	업	12	44.4	8.3	33.3	13.9	100.0
	중	외 *	식	553	25.4	28.2	30.2	16.2	100.0
	중	서 *	비	5	.0	26.1	52.2	21.7	100.0
	중	도 *	소	101	25.3	28.6	27.0	19.0	100.0
	중	소 *	매	7	.0	28.6	46.9	24.5	100.0
	중	소 *	업	32	18.6	32.3	30.5	18.6	100.0
■ 제한	부	업	종	221	22.8	32.0	31.1	14.1	100.0
	자	행	식	39	21.2	27.5	36.9	14.4	100.0
	자	행	거	71	24.0	27.9	28.3	19.9	100.0
			리	50	29.5	24.5	29.0	17.0	100.0
			정	25	37.4	19.0	19.6	24.0	100.0
			행	19	18.2	18.2	41.8	21.8	100.0
	과	제	(식)	76	29.8	25.9	30.0	14.3	100.0
	식(일식·중식·서양식)		식	43	24.6	22.1	39.1	14.2	100.0
	다	외	업	21	43.8	27.4	5.9	22.9	100.0
	동	차	리	10	14.0	18.5	21.1	46.4	100.0
		약	품	2	100.0	.0	.0	.0	100.0
			영	9	16.6	25.0	10.0	48.4	100.0
			영	18	41.6	29.6	16.0	12.8	100.0
			영	27	19.4	22.1	38.5	20.0	100.0
			영	2	.0	33.3	66.7	.0	100.0
			영	5	51.6	16.1	16.1	16.1	100.0
			영	6	26.2	38.1	35.7	.0	100.0
			영	3	35.3	35.3	29.4	.0	100.0
			영	23	12.8	42.1	34.5	10.7	100.0
			영	4	9.4	36.2	54.3	.0	100.0
			영	7	20.3	15.2	48.8	15.7	100.0
			영	5	7.4	27.7	19.0	46.0	100.0
			영	3	.0	22.2	44.4	33.3	100.0
			영	10	25.2	29.5	30.5	14.8	100.0
			영	11	13.5	46.6	22.5	17.4	100.0
■ 본사	소	재	지	330	23.7	32.2	26.8	17.3	100.0
	전	/	물	170	26.4	23.1	35.4	15.2	100.0
	산	/	경	63	21.5	36.1	29.3	13.1	100.0
	구	/	경	46	20.4	29.1	31.4	19.1	100.0
	주	/	북	36	31.8	19.4	28.7	20.2	100.0
	대	/	충	56	28.2	13.9	36.9	21.1	100.0
	강	/	북	8	45.6	34.8	19.6	.0	100.0
■ 운영	브	랜	드	590	23.8	28.2	31.0	17.0	100.0
	일	브	랜	120	30.9	27.4	25.8	15.9	100.0
■ 가	이	업	기	113	20.7	29.0	27.3	23.0	100.0
	1년	초	3년	154	22.7	33.2	32.0	12.1	100.0
	3년	초	5년	111	26.1	28.2	30.8	15.0	100.0
	5년	초	10년	174	28.7	26.9	27.7	16.7	100.0
	10년	초	과	158	25.3	23.7	32.7	18.3	100.0
■ 해외	진	출	여	49	33.5	20.0	31.6	14.9	100.0
	있			661	24.3	28.7	30.1	16.9	100.0

〈표 B3〉 사내 정보화 인력 규모

Base: 전체		사례수	전문인력 없음	1~2명	3~4명	5~6명	7~10명	11명 이상	계
			%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	800	55.0	34.6	5.7	2.8	.8	1.1	100.0
■ 영업외	종업	600	58.0	33.9	4.7	2.5	.5	.3	100.0
■ 영업	종업	158	47.2	37.9	7.9	2.8	1.6	2.5	100.0
■ 영업	종업	42	42.4	30.9	10.8	6.0	2.7	7.1	100.0
■ 기업	종업	6	16.7	22.2	.0	.0	11.1	50.0	100.0
■ 기업	종업	20	20.0	19.9	15.7	16.7	5.7	22.0	100.0
■ 기업	종업	259	46.8	41.6	6.6	3.5	1.1	.3	100.0
■ 기업	종업	515	61.0	31.7	4.9	1.9	.4	.1	100.0
■ 기업	종업	26	19.2	20.4	12.1	12.9	7.0	28.5	100.0
■ 기업	종업	774	56.2	35.0	5.5	2.4	.6	.2	100.0
■ 기업	종업	12	33.3	19.4	16.7	8.3	5.6	16.7	100.0
■ 기업	종업	588	58.5	34.2	4.5	2.4	.4	.0	100.0
■ 기업	종업	7	14.3	34.3	.0	17.1	.0	34.3	100.0
■ 기업	종업	151	48.7	38.1	8.3	2.1	1.7	1.1	100.0
■ 기업	종업	7	.0	8.2	16.3	16.3	16.3	42.9	100.0
■ 기업	종업	35	50.9	35.4	9.7	4.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	236	59.9	34.6	2.5	2.5	.5	.0	100.0
■ 세	종업	39	65.8	26.2	2.6	5.4	.0	.0	100.0
■ 세	종업	76	44.3	43.0	8.0	3.1	1.6	.0	100.0
■ 세	종업	52	64.7	29.2	6.2	.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	29	51.5	40.3	8.3	.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	20	52.1	28.1	.0	11.6	3.3	4.9	100.0
■ 세	종업	82	59.2	33.3	6.1	1.4	.0	.0	100.0
■ 세	종업	44	64.7	24.8	5.3	2.8	.0	2.3	100.0
■ 세	종업	21	51.0	38.6	10.5	.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	11	26.3	51.4	22.4	.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	2	.0	50.0	.0	50.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	10	61.4	30.0	8.6	.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	25	48.5	38.6	9.4	.0	.0	3.5	100.0
■ 세	종업	45	32.8	47.3	4.9	6.0	3.6	5.3	100.0
■ 세	종업	2	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	10	69.7	30.3	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	8	63.2	26.3	.0	.0	10.5	.0	100.0
■ 세	종업	5	51.5	15.1	15.1	18.2	.0	.0	100.0
■ 세	종업	39	54.6	33.7	9.7	.0	.0	1.9	100.0
■ 세	종업	4	60.3	15.9	.0	.0	.0	23.8	100.0
■ 세	종업	7	25.8	5.5	34.5	18.9	.0	15.2	100.0
■ 세	종업	5	35.6	20.9	.0	.0	23.2	20.3	100.0
■ 세	종업	3	44.4	33.3	11.1	11.1	.0	.0	100.0
■ 세	종업	12	46.5	37.1	16.5	.0	.0	.0	100.0
■ 세	종업	11	43.7	48.2	.0	8.1	.0	.0	100.0
■ 본	종업	381	51.4	33.8	7.4	3.7	1.3	2.4	100.0
■ 본	종업	190	59.3	35.8	2.6	1.7	.6	.0	100.0
■ 본	종업	70	57.6	39.5	2.9	.0	.0	.0	100.0
■ 본	종업	47	63.7	23.9	7.4	5.0	.0	.0	100.0
■ 본	종업	45	62.1	28.7	6.7	2.5	.0	.0	100.0
■ 본	종업	58	46.9	43.3	6.3	2.5	1.0	.0	100.0
■ 본	종업	9	69.3	30.7	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 운	종업	666	57.1	33.4	5.3	2.7	.8	.7	100.0
■ 운	종업	134	44.6	40.5	7.7	3.2	.8	3.1	100.0
■ 가	종업	140	66.1	26.8	4.0	3.2	.0	.0	100.0
■ 가	종업	167	54.2	36.8	6.5	1.2	.8	.5	100.0
■ 가	종업	120	61.7	34.2	2.8	1.3	.0	.0	100.0
■ 가	종업	195	51.4	38.0	6.5	2.2	.5	1.5	100.0
■ 가	종업	178	46.6	35.1	7.2	5.6	2.6	2.9	100.0
■ 해	종업	52	32.5	43.5	13.4	2.2	4.1	4.2	100.0
■ 해	종업	748	56.6	33.9	5.1	2.8	.6	.9	100.0

〈표 B4-2〉 정보화시스템 구축 여부 (2) SNS 채널

Base: 전체				사례수	구축	미구축	계
					%	%	%
■ 전	체			800	58.5	41.5	100.0
■ 업 외 서도	비 소	식 스 매	중 업 업 업	600	53.6	46.4	100.0
				158	73.7	26.3	100.0
				42	70.4	29.6	100.0
■ 기 대 중 중 소	업 견 기 기	규 기 기	모 1 업 업 업 업	6	100.0	.0	100.0
				20	90.0	10.0	100.0
				259	68.7	31.3	100.0
				515	51.6	48.4	100.0
■ 기 대 중	중 소	업 견 기 기	모 2 업 업	26	92.3	7.7	100.0
				774	57.3	42.7	100.0
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 중 중	규 견 소 견 소	모 * * * * *	12	83.3	16.7	100.0
			* 외 서 서 서 서	588	53.0	47.0	100.0
			업 식 식 스 스 매	7	100.0	.0	100.0
				151	72.5	27.5	100.0
				7	100.0	.0	100.0
				35	64.4	35.6	100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 식(일식·중식·서양식) 타 동 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타 수	업 · 행 버 제 중 식(서양식) 린 품 강 용 목 락 스 점 점 품 선 품 매	중 식 거 피 린 점 땀 식 린 품 강 용 목 락 스 점 점 품 선 품 매	236	42.4	57.6	100.0
				39	59.5	40.5	100.0
				76	75.8	24.2	100.0
				52	55.4	44.6	100.0
				29	74.3	25.7	100.0
				20	76.0	24.0	100.0
				82	51.2	48.8	100.0
				44	43.1	56.9	100.0
				21	66.0	34.0	100.0
				11	80.3	19.7	100.0
				2	100.0	.0	100.0
				10	64.3	35.7	100.0
				25	63.2	36.8	100.0
				45	78.3	21.7	100.0
				2	33.3	66.7	100.0
				10	92.4	7.6	100.0
				8	91.2	8.8	100.0
				5	84.9	15.1	100.0
				39	67.0	33.0	100.0
				4	32.4	67.6	100.0
	7	94.5	5.5	100.0			
	5	92.6	7.4	100.0			
	3	88.9	11.1	100.0			
	12	60.3	39.7	100.0			
	11	65.8	34.2	100.0			
■ 본 서 인 부 대 광 대 강	사 천 / 산 구 / 주 / 원 소 울 / 구 / 세 / 원 재 / 산 / 북 / 총 / 제	경 / 경 전 총 제	지 울 기 남 북 남 주	381	66.1	33.9	100.0
				190	51.6	48.4	100.0
				70	53.8	46.2	100.0
				47	58.7	41.3	100.0
				45	34.2	65.8	100.0
				58	54.8	45.2	100.0
				9	59.8	40.2	100.0
■ 운 단 복	영 일 수 브 브 랜 랜 수 드	666	56.7	43.3	100.0		
			134	67.5	32.5	100.0	
■ 가 1 1 3 5 10	행 초 초 초 초 초 사 과 과 과 과 과 이 ~ ~ ~ ~ ~ 업 기 간 하 하 하 하 하	3 5 5 10 년 년 년 년 년	이 이 이 이 이	140	45.6	54.4	100.0
				167	60.9	39.1	100.0
				120	54.4	45.6	100.0
				195	62.9	37.1	100.0
				178	64.2	35.8	100.0
■ 해 외 진 출 여 부	있 없	52	88.0	12.0	100.0		
		748	56.4	43.6	100.0		

〈표 B4-3〉 정보화시스템 구축 여부 (3) ERP 시스템

Base: 전체		사례수	구축		미구축		계
			%		%		
■ 전	체 ■	800	43.3		56.7		100.0
■ 업 외 서 도	식 비 소 매 업	600	41.9		58.1		100.0
		158	44.2		55.8		100.0
		42	60.6		39.4		100.0
■ 기 대 중 소	업 기 기 기	6	100.0		.0		100.0
		20	89.0		11.0		100.0
		259	63.0		37.0		100.0
		515	31.0		69.0		100.0
■ 기 대 중 소	중 소 건 기 기	26	91.5		8.5		100.0
		774	41.7		58.3		100.0
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 중 중 중	12	91.7		8.3		100.0
		588	40.9		59.1		100.0
		7	82.9		17.1		100.0
		151	42.4		57.6		100.0
		7	100.0		.0		100.0
		35	52.7		47.3		100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 국 식(일식·중식·서양식) 타 동 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타 수	236	41.4		58.6		100.0
		39	43.5		56.5		100.0
		76	54.6		45.4		100.0
		52	45.5		54.5		100.0
		29	45.6		54.4		100.0
		20	37.0		63.0		100.0
		82	31.5		68.5		100.0
		44	32.4		67.6		100.0
		21	49.0		51.0		100.0
		11	67.2		32.8		100.0
		2	100.0		.0		100.0
		10	62.9		37.1		100.0
		25	37.4		62.6		100.0
		45	53.7		46.3		100.0
		2	33.3		66.7		100.0
		10	22.7		77.3		100.0
		8	45.6		54.4		100.0
		5	33.3		66.7		100.0
		39	30.7		69.3		100.0
		4	48.3		51.7		100.0
		7	89.0		11.0		100.0
		5	85.3		14.7		100.0
		3	33.3		66.7		100.0
		12	50.4		49.6		100.0
		11	56.3		43.7		100.0
■ 본 서 인 부 대 광 대 강	사 천 / 산 / 구 / 주 / 원	381	48.4		51.6		100.0
		190	44.2		55.8		100.0
		70	37.2		62.8		100.0
		47	22.7		77.3		100.0
		45	28.7		71.3		100.0
		58	47.3		52.7		100.0
		9	13.4		86.6		100.0
■ 운 영 단 복	일 수 브 브 랜 랜 수 드	666	41.4		58.6		100.0
		134	53.1		46.9		100.0
■ 가 1 1 3 5 10	행 초 초 초 초 초	140	25.4		74.6		100.0
		167	41.2		58.8		100.0
		120	40.5		59.5		100.0
		195	46.4		53.6		100.0
		178	57.9		42.1		100.0
■ 해 외 진 출 여 부	있 없 음	52	65.8		34.2		100.0
		748	41.8		58.2		100.0

〈표 B4-4〉 정보화시스템 구축 여부 (4) GW 시스템

Base: 전체				사례수	구축	미구축	계			
					%	%	%			
■ 전				체	800	25.5	74.5	100.0		
■ 업 외 서 도	비 소	식 매	중 업 업 업	■	600	20.4	79.6	100.0		
					158	39.3	60.7	100.0		
					42	47.2	52.8	100.0		
■ 기 대 중 중 소	업 건	기 기	모 1 업 업 업 업	■	6	100.0	.0	100.0		
					20	97.1	2.9	100.0		
					259	38.7	61.3	100.0		
					515	15.3	84.7	100.0		
■ 기 대 중	중 소	업 건	기 기	모 2 업 업	■	26	97.8	2.2	100.0	
						774	23.1	76.9	100.0	
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 중 중	규 건 소 건 소	모 * * * * * 외 서 서 서 서 도 도 도 도 도	업 식 스 스 매 매 비 비 소 소	중 업 업 업 업 업 업 업 업 업 업	■	12	100.0	.0	100.0
							588	18.8	81.2	100.0
							7	100.0	.0	100.0
							151	36.4	63.6	100.0
							7	91.8	8.2	100.0
					35	38.2	61.8	100.0		
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 국 식(일식·중식·서양식) 타 동 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타 수 단 물	업 · 행 버 제 중식·서양식 식 업 리 품 강 용 목 려 연 락 스 점 점 품 선 품 매 관 오 비 패 식 소	중 식 거 피 린 점 빵 식 업 리 품 강 용 목 려 연 락 스 점 점 품 선 품 매	■	236	16.5	83.5	100.0		
					39	29.2	70.8	100.0		
					76	29.0	71.0	100.0		
					52	20.3	79.7	100.0		
					29	36.4	63.6	100.0		
					20	36.3	63.7	100.0		
					82	11.2	88.8	100.0		
					44	15.1	84.9	100.0		
					21	26.8	73.2	100.0		
					11	47.5	52.5	100.0		
					2	50.0	50.0	100.0		
					10	40.0	60.0	100.0		
					25	43.3	56.7	100.0		
					45	51.8	48.2	100.0		
					2	.0	100.0	100.0		
					10	39.4	60.6	100.0		
					8	28.1	71.9	100.0		
					5	33.3	66.7	100.0		
					39	24.7	75.3	100.0		
	4	39.7	60.3	100.0						
	7	85.8	14.2	100.0						
	5	77.9	22.1	100.0						
	3	.0	100.0	100.0						
	12	34.7	65.3	100.0						
	11	40.5	59.5	100.0						
■ 본 서 인 부 대 광 대 강	사 천 / 산 구 / 주 / 원 소 을 / 구 / 세 / 원 재 / 산 / 북 / 총 / 제 지 울 기 남 북 남 주	경 경 전 북 제	지 울 기 남 북 남 주	■	381	33.7	66.3	100.0		
					190	19.3	80.7	100.0		
					70	17.7	82.3	100.0		
					47	15.3	84.7	100.0		
					45	17.4	82.6	100.0		
					58	18.1	81.9	100.0		
				9	13.4	86.6	100.0			
■ 운 영 단 복	영 일 수 브 랜 드 수	드 랜 랜	스 드	■	666	22.8	77.2	100.0		
					134	39.2	60.8	100.0		
■ 가 1 1 3 5 10	맹 초 초 초 초 초 사 과 과 과 과 과 이 ~ ~ ~ ~ ~ 업 3 5 10 기 년 년 년 년 년 간 하 하 하 하 하			■	140	14.4	85.6	100.0		
					167	17.5	82.5	100.0		
					120	22.0	78.0	100.0		
					195	26.9	73.1	100.0		
					178	42.8	57.2	100.0		
■ 해 외 진 출 여 부	외 진 출 여 부			■	52	64.6	35.4	100.0		
					748	22.8	77.2	100.0		

〈표 B4-6〉 정보화시스템 구축 여부 (6) 가맹점 소통/교육/관리 시스템

Base: 전체				사례수	구축	미구축	계			
					%	%	%			
■ 전			체	800	30.0	70.0	100.0			
■ 업외서도	식비소	스매	중업업업	600	27.8	72.2	100.0			
			업	158	34.4	65.6	100.0			
			업	42	43.8	56.2	100.0			
■ 기대중중중소	업견	규기	모1업업업업	6	61.1	38.9	100.0			
			업	20	84.0	16.0	100.0			
			업	259	38.5	61.5	100.0			
			업	515	23.2	76.8	100.0			
■ 기대중	중소	업견	모2업업업	26	78.7	21.3	100.0			
			업	774	28.3	71.7	100.0			
■ 기대중대중대중	업중	규견소견소	모***	12	72.2	27.8	100.0			
			*외외서서도도	588	26.9	73.1	100.0			
			업식식스스매매	7	68.6	31.4	100.0			
			업	151	32.8	67.2	100.0			
			업	7	100.0	.0	100.0			
■ 세한퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	부자·행	업·제·서양식	중식거퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	35	32.5	67.5	100.0			
			중	12	72.2	27.8	100.0			
			중	588	26.9	73.1	100.0			
			중	7	68.6	31.4	100.0			
			중	151	32.8	67.2	100.0			
			중	7	100.0	.0	100.0			
			중	35	32.5	67.5	100.0			
			■	미	관관오비	중식거퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	236	26.5	73.5	100.0
						중	39	22.7	77.3	100.0
						중	76	33.5	66.5	100.0
						중	52	28.8	71.2	100.0
						중	29	36.4	63.6	100.0
						중	20	41.8	58.2	100.0
						중	82	17.5	82.5	100.0
						중	44	27.3	72.7	100.0
						중	21	44.4	55.6	100.0
						중	11	54.1	45.9	100.0
			■	아포방타	관관오비	중식거퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	2	50.0	50.0	100.0
						중	10	17.2	82.8	100.0
						중	25	33.3	66.7	100.0
중	45	43.2				56.8	100.0			
중	2	.0				100.0	100.0			
중	10	30.3				69.7	100.0			
중	8	36.8				63.2	100.0			
중	5	.0				100.0	100.0			
중	39	30.0				70.0	100.0			
중	4	48.3				51.7	100.0			
■	류산타수	패식소	중식거퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	7	78.8	21.2	100.0			
			중	5	43.5	56.5	100.0			
			중	3	44.4	55.6	100.0			
			중	12	25.4	74.6	100.0			
			중	11	40.5	59.5	100.0			
■ 본서인부대광대강	사천/산/경/경전/충북제	재	중식거퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	381	34.7	65.3	100.0			
			중	190	26.1	73.9	100.0			
			중	70	23.4	76.6	100.0			
			중	47	23.8	76.2	100.0			
			중	45	21.2	78.8	100.0			
■ 운단북	영일수	드랜랜	중식거퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	58	27.4	72.6	100.0			
			중	9	53.6	46.4	100.0			
			중	666	28.8	71.2	100.0			
			중	134	35.9	64.1	100.0			
			중							
■ 가13510	년초초초	사과과과	중식거퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	140	19.1	80.9	100.0			
			중	167	30.6	69.4	100.0			
			중	120	25.6	74.4	100.0			
			중	195	31.4	68.6	100.0			
			중	178	39.4	60.6	100.0			
■ 해있	외	진출	중식거퍼커추제의외분자의안이고세우스PC기편문화의농기	52	60.4	39.6	100.0			
			중	748	27.9	72.1	100.0			

〈표 B4-7〉 정보화시스템 구축 여부 (7) 슈퍼바이저 매장관리 시스템

Base: 전체				사례수	구축	미구축	계					
					%	%	%					
■ 전				체 ■	800	42.3	57.7	100.0				
■ 업 외 서 도	식 비 소 매 업	중 업 업 업	■		600	44.1	55.9	100.0				
					158	35.8	64.2	100.0				
					42	40.5	59.5	100.0				
■ 기 대 중 중 소	업 기 기 기	모 1 업 업 업 업	■		6	44.4	55.6	100.0				
					20	50.3	49.7	100.0				
					259	54.6	45.4	100.0				
					515	35.7	64.3	100.0				
■ 기 대 중	중 소 건 기 기	모 2 업 업	■		26	48.9	51.1	100.0				
					774	42.0	58.0	100.0				
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 중 중 중	구 건 소 건 소 건 소	* * * * * * 외 서 서 도 도 업 식 비 스 소 매	중 업 업 업 업 업 업	■		12	55.6	44.4	100.0		
							588	43.9	56.1	100.0		
							7	17.1	82.9	100.0		
							151	36.6	63.4	100.0		
							7	69.4	30.6	100.0		
		35	34.7	65.3	100.0							
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 국 식(일식·중식·서양식) 타 동 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타 수	업 · 행 버 제 중식·서양식) 식 업 리 품 경 영 공 육 탁 련 련 랑 스 점 점 품 선 품 매	■		236	38.7	61.3	100.0				
					39	38.0	62.0	100.0				
					76	64.7	35.3	100.0				
					52	32.0	68.0	100.0				
					29	66.0	34.0	100.0				
					20	47.2	52.8	100.0				
					82	43.4	56.6	100.0				
					44	37.7	62.3	100.0				
					21	55.6	44.4	100.0				
					11	35.5	64.5	100.0				
					2	50.0	50.0	100.0				
					10	24.3	75.7	100.0				
					25	42.1	57.9	100.0				
					45	37.5	62.5	100.0				
					2	.0	100.0	100.0				
					10	47.0	53.0	100.0				
					8	17.5	82.5	100.0				
	5	63.6	36.4	100.0								
	39	31.9	68.1	100.0								
	4	48.3	51.7	100.0								
	7	50.2	49.8	100.0								
	5	45.4	54.6	100.0								
	3	44.4	55.6	100.0								
	12	19.6	80.4	100.0								
	11	50.0	50.0	100.0								
■ 본 서 인 부 대 광 대 강	사 천 / 산 구 / 주 / 원	경 / 경 / 경 / 중 제	■		381	47.3	52.7	100.0				
					190	40.3	59.7	100.0				
					70	33.6	66.4	100.0				
					47	41.9	58.1	100.0				
					45	27.4	72.6	100.0				
					58	40.4	59.6	100.0				
		9	26.8	73.2	100.0							
■ 운 영 단 복	일 수 브 랜 드 수 드	■		666	40.8	59.2	100.0					
				134	49.6	50.4	100.0					
■ 가 1 1 3 5 10	행 초 초 초 초 초	사 과 과 과 초 초	이 ~ ~ ~ 초	업 3 5 10	기 년 년 년 년 년	간 하 하 하 하 하	■		140	25.6	74.4	100.0
									167	44.4	55.6	100.0
									120	43.6	56.4	100.0
									195	46.4	53.6	100.0
									178	48.0	52.0	100.0
■ 해 외 진 출 여 부	있 없 음	■		52	57.0	43.0	100.0					
				748	41.2	58.8	100.0					

〈표 B5〉 프랜차이즈 종합정보시스템 구축시 기대분야

Base: 전체		사례수	가맹사업 관련 정보 커뮤니티	온라인 전문교육 서비스	가맹사업자 간 B2B 마켓	신기술 도입·활용 상당 시스템	글로벌 브랜드화 맞춤지원	계
			%	%	%	%	%	%
■ 전	체 ■	800	39.5	26.4	18.3	10.9	4.9	100.0
■ 업	종업	600	41.8	26.0	18.4	9.5	4.3	100.0
■ 외	소매	158	31.6	31.6	16.1	13.4	7.4	100.0
■ 서	업	42	35.5	12.6	25.6	21.4	4.9	100.0
■ 도	업	6	22.2	11.1	.0	66.7	.0	100.0
■ 기	기	20	27.0	29.6	11.4	10.0	22.0	100.0
■ 대	기	259	39.7	26.0	17.6	11.3	5.4	100.0
■ 중	업	515	40.0	26.6	19.2	10.1	4.1	100.0
■ 중	기	26	25.9	25.3	8.8	23.1	16.9	100.0
■ 대	업	774	39.9	26.4	18.6	10.5	4.5	100.0
■ 기	모	12	36.1	30.6	.0	16.7	16.7	100.0
■ 대	* 외	588	41.9	25.9	18.8	9.3	4.0	100.0
■ 중	* 서	7	34.3	17.1	.0	14.3	34.3	100.0
■ 대	* 소	151	31.4	32.2	16.8	13.4	6.2	100.0
■ 중	* 도	7	.0	24.5	32.7	42.9	.0	100.0
■ 대	* 매	35	42.7	10.2	24.2	17.1	5.9	100.0
■ 세	업	236	44.9	21.8	19.2	12.1	2.1	100.0
■ 한	부	39	40.4	33.3	12.5	11.2	2.6	100.0
■ 피	자	76	43.3	28.1	20.8	3.3	4.6	100.0
■ 커	· 행	52	32.3	28.6	18.6	9.3	11.2	100.0
■ 치	· 제	29	41.7	25.7	19.9	12.6	.0	100.0
■ 주	· 서	20	31.4	57.0	11.6	.0	.0	100.0
■ 제	양	82	48.3	28.2	14.6	6.0	2.9	100.0
■ 외	식(일식·중식·서양식)	44	37.7	10.7	22.3	15.8	13.5	100.0
■ 분	식	21	22.2	38.6	22.9	5.9	10.5	100.0
■ 기	외	11	39.6	26.3	13.1	14.5	6.6	100.0
■ 자	차	2	.0	50.0	.0	50.0	.0	100.0
■ 의	약	10	21.4	15.7	24.3	21.4	17.2	100.0
■ 안	미	25	29.8	24.6	18.1	21.6	5.8	100.0
■ 교		45	23.4	39.1	11.8	12.2	13.5	100.0
■ 세	아	2	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 유	관	10	15.1	39.4	22.7	22.7	.0	100.0
■ 스	초 / 서의	8	35.1	36.8	28.1	.0	.0	100.0
■ PC	방	5	15.1	51.5	18.2	.0	.0	100.0
■ 기	타	39	45.4	28.5	15.7	6.3	4.1	100.0
■ 편	문	4	43.1	.0	17.2	23.8	15.9	100.0
■ 화	장 / 패	7	25.8	14.2	44.7	15.2	.0	100.0
■ 의	물 / 소	5	35.6	.0	30.6	20.3	13.5	100.0
■ 농	도	3	33.3	44.4	11.1	11.1	.0	100.0
■ 기	수	12	37.1	20.1	21.4	18.3	3.1	100.0
	산	11	37.4	5.0	23.9	30.6	3.2	100.0
■ 본	사	381	38.8	29.1	18.6	10.9	2.6	100.0
■ 서	전	190	38.8	21.2	20.4	10.8	8.7	100.0
■ 인	산	70	33.4	32.7	16.8	14.0	3.1	100.0
■ 부	구	47	47.1	19.9	12.6	13.1	7.4	100.0
■ 대	주	45	42.2	27.3	19.6	5.7	5.3	100.0
■ 광	/ 세	58	46.6	20.4	13.4	11.0	8.6	100.0
■ 전	원	9	26.8	38.7	30.7	3.9	.0	100.0
■ 운	영	666	38.7	26.6	18.5	10.9	5.2	100.0
■ 단	일	134	43.1	25.1	17.2	10.7	3.9	100.0
■ 복	수							
■ 가	매	140	42.7	21.1	18.2	9.9	8.1	100.0
■ 1	초	167	42.9	25.3	16.2	13.0	2.6	100.0
■ 1	과	120	33.5	31.1	22.5	9.0	3.9	100.0
■ 3	과	195	40.2	25.6	17.9	11.7	4.5	100.0
■ 5	과	178	36.8	29.1	18.1	10.2	5.8	100.0
■ 10	초							
■ 해	외	52	41.3	22.6	17.6	1.7	16.8	100.0
■ 있	진	748	39.3	26.6	18.4	11.5	4.1	100.0
■ 없	출							
	여							
	부							
	응							

〈표 C1〉 향후 1년 간 고용 전망

Base: 전체				사례수	고용인력 확대	고용인력 축소	현 상태 유지	계			
					%	%	%	%			
■ 전	체			800	29.9	5.1	65.0	100.0			
■ 업외식매점	비소	식매	종업	600	31.7	5.1	63.2	100.0			
				158	25.0	5.3	69.7	100.0			
				42	21.7	5.4	72.9	100.0			
■ 기대중소기업	업건	규기	모 1 업	6	16.7	.0	83.3	100.0			
				20	28.9	12.9	58.3	100.0			
				259	23.0	5.9	71.1	100.0			
				515	33.6	4.5	61.9	100.0			
■ 기대중소기업	중소	업건	규기	모 2 업	26	26.0	9.9	64.1	100.0		
					774	30.0	5.0	65.0	100.0		
■ 기대중대중대중	업중중중	규건소건소	모***도	*외서도도	업식비소매	종업업업업업	12	33.3	16.7	50.0	100.0
							588	31.7	4.8	63.4	100.0
							7	17.1	.0	82.9	100.0
							151	25.4	5.6	69.0	100.0
							7	22.4	8.2	69.4	100.0
							35	21.6	4.8	73.6	100.0
■ 세한피커주제외본자의안이고세유스PC기편문화의농기	부자과식(일식·종식·서양식)외차관미아포방타류산타	업·제·서양식	종식(일식·종식·서양식)외차관미아포방타류산타	종식거피전점빵식업리품경영육탁련락스점점품선품매	236	32.2	4.0	63.8	100.0		
					39	34.1	11.5	54.4	100.0		
					76	35.2	7.6	57.2	100.0		
					52	29.9	7.2	63.0	100.0		
					29	32.5	3.9	63.6	100.0		
					20	17.1	6.2	76.7	100.0		
					82	29.6	2.9	67.5	100.0		
					44	28.0	2.8	69.2	100.0		
					21	43.1	5.2	51.7	100.0		
					11	55.2	6.6	38.3	100.0		
					2	.0	.0	100.0	100.0		
					10	7.1	7.1	85.7	100.0		
					25	12.3	5.8	81.9	100.0		
					45	31.9	.0	68.1	100.0		
					2	.0	66.7	33.3	100.0		
					10	30.3	15.1	54.6	100.0		
					8	17.5	.0	82.5	100.0		
					5	.0	.0	100.0	100.0		
					39	27.4	6.4	66.3	100.0		
					4	32.4	.0	67.6	100.0		
7	24.4	20.3	55.3	100.0							
5	7.4	11.6	81.0	100.0							
3	33.3	.0	66.7	100.0							
12	15.7	3.1	81.2	100.0							
11	25.3	.0	74.7	100.0							
■ 본서의무대광대강	사산주원	천/구/세	/산/북/충/제	경/경/전/충	381	26.3	5.1	68.6	100.0		
					190	35.7	5.5	58.8	100.0		
					70	26.2	4.9	68.9	100.0		
					47	35.0	2.6	62.3	100.0		
					45	25.9	5.3	68.8	100.0		
					58	40.3	7.3	52.5	100.0		
					9	13.4	.0	86.6	100.0		
■ 운산복	영일수	브브브	랜랜랜	수드드	666	29.4	5.3	65.3	100.0		
					134	32.3	4.2	63.5	100.0		
■ 가113510	맹년년년년	사초과과초	이이이이	업3510	기이이이	간하하하하	140	45.2	3.6	51.2	100.0
							167	31.9	4.2	63.9	100.0
							120	31.4	6.2	62.5	100.0
							195	25.9	4.3	69.8	100.0
							178	19.2	7.5	73.3	100.0
■ 해외진출여부	외	진	출	여	부	52	30.6	7.6	61.9	100.0	
						748	29.8	5.0	65.2	100.0	

〈표 C2-1〉 가맹본부 슈퍼바이저 인원 수

Base: 전체		사례수	없음	1명	2명	3명	4명	5명	6명 이상	무응답	계	평균	
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
전체		800	3.4	47.0	21.6	12.4	4.2	4.0	7.3	.1	100.0	2.84	
영업외도	식매	종업	600	3.6	47.3	22.3	12.6	5.0	6.3	.0	100.0	2.71	
		업	158	2.6	45.5	20.2	12.4	1.4	8.0	.0	100.0	3.33	
		업	42	3.2	49.3	16.8	10.3	3.1	2.4	12.5	2.4	100.0	2.97
기대중중소	기업	모1	6	.0	33.3	.0	.0	11.1	.0	38.9	16.7	100.0	12.53
		업	20	5.0	8.6	6.0	8.9	2.9	6.0	62.7	.0	100.0	18.27
		업	259	3.3	26.6	22.8	19.0	6.9	9.0	12.4	.0	100.0	3.52
		업	515	3.4	59.0	21.8	9.4	2.8	1.4	2.2	.0	100.0	1.81
기대중	중소	모2	26	3.8	14.3	4.6	6.8	4.8	4.6	57.2	3.8	100.0	17.12
		업	774	3.4	48.1	22.2	12.6	4.1	4.0	5.6	.0	100.0	2.38
기대중대중대중	중소	종업	12	8.3	.0	.0	.0	5.6	.0	86.1	.0	100.0	30.31
		업	588	3.5	48.3	22.8	12.8	4.9	3.1	4.6	.0	100.0	2.14
		중	7	.0	14.3	17.1	17.1	.0	17.1	34.3	.0	100.0	4.94
		중	151	2.7	47.0	20.3	12.2	1.5	7.6	8.7	.0	100.0	3.25
		중	35	.0	38.8	.0	8.2	8.2	.0	30.6	14.3	100.0	4.98
				3.8	51.4	20.2	10.7	2.1	2.9	8.8	.0	100.0	2.62
세한피커치주제외분자의안이고세유스PC기판문화의능기	부자·행버	종식거	236	3.6	56.7	18.6	8.8	4.8	2.9	4.7	.0	100.0	2.04
		업	39	.0	41.1	18.2	18.2	2.9	6.1	13.4	.0	100.0	3.09
		점	76	.0	38.6	26.4	15.8	4.6	4.4	10.2	.0	100.0	2.68
		방	52	10.9	40.4	25.8	11.4	2.1	4.2	5.1	.0	100.0	3.77
		향	29	8.7	42.2	8.3	25.2	3.9	3.9	7.8	.0	100.0	3.25
		(양식)	20	.0	41.8	22.6	21.9	.0	5.5	8.2	.0	100.0	8.57
		(일식·중식·서양식)	82	1.5	45.8	31.1	11.4	7.3	1.4	1.5	.0	100.0	1.94
		식업리	44	8.5	40.9	21.7	13.5	5.3	.0	10.1	.0	100.0	3.28
		품	21	.0	34.0	33.3	11.1	15.7	.0	5.9	.0	100.0	2.38
		상	11	.0	32.8	27.6	14.5	.0	7.9	17.3	.0	100.0	4.53
		영	2	.0	50.0	.0	.0	.0	.0	50.0	.0	100.0	18.00
		육	10	8.6	58.5	15.7	.0	.0	8.6	8.6	.0	100.0	1.84
		육	25	.0	35.1	32.7	10.0	2.9	9.4	10.0	.0	100.0	3.47
		육	45	5.6	41.7	14.5	18.4	.0	7.9	11.9	.0	100.0	3.39
		육	2	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.00
		육	10	.0	30.3	37.9	24.3	7.6	.0	.0	.0	100.0	2.09
		육	8	.0	52.6	8.8	10.5	8.8	10.5	8.8	.0	100.0	4.96
		육	5	.0	15.1	33.3	33.3	.0	18.2	.0	.0	100.0	2.73
		육	39	1.9	59.5	16.1	6.0	.0	8.3	8.3	.0	100.0	2.72
		본서인부대광대강	사전	경	4	.0	51.7	15.9	.0	8.6	.0	.0	23.8
경	7			10.2	39.6	10.2	11.0	.0	.0	29.0	.0	100.0	5.69
경	5			.0	41.0	.0	27.1	11.6	.0	20.3	.0	100.0	3.72
경	3			.0	77.8	22.2	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.22
경	12			5.8	53.2	12.0	5.8	3.1	5.8	14.3	.0	100.0	2.82
경	11			.0	45.5	31.6	13.9	.0	3.2	5.8	.0	100.0	2.13
경													
경													
경													
경													
운단복	영일수	드	666	4.1	49.6	22.2	10.6	3.7	4.1	5.5	.2	100.0	2.47
		드	134	.0	34.2	18.8	21.2	6.2	3.2	16.3	.0	100.0	4.70
		드											
		드											
		드											
가1년13510	매초초초초	간하하하하	140	4.1	62.4	22.1	6.4	1.9	2.1	1.0	.0	100.0	1.50
		간하하하하	167	4.0	45.1	28.1	14.6	2.8	2.1	3.4	.0	100.0	1.93
		간하하하하	120	4.5	55.0	19.2	5.5	6.6	3.5	5.6	.0	100.0	2.31
		간하하하하	195	2.8	44.2	20.1	14.8	4.5	4.8	8.9	.0	100.0	2.95
		간하하하하	178	2.3	34.5	18.4	17.2	5.1	6.7	15.3	.6	100.0	5.02
해있없	외진출여	부	52	1.9	7.8	20.8	24.0	5.4	6.7	33.3	.0	100.0	9.75
		부	748	3.5	49.8	21.7	11.6	4.1	3.8	5.5	.1	100.0	2.36

〈표 C2-2〉 슈퍼바이저 1인당 관리 매장 수

Base: 슈퍼바이저 있는 경우		사례수	5개 미만	5개 이상 ~ 10개 미만	10개 이상 ~ 15개 미만	15개 이상 ~ 20개 미만	20개 이상 ~ 25개 미만	25개 이상	무응답	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	773	33.9	16.2	19.3	5.8	8.1	16.5	.1	100.0	13.19
■ 업 외 서도	식 스 매 업	578	33.2	15.4	20.1	6.0	8.7	16.6	.0	100.0	12.98
	비 소	154	35.1	18.9	16.8	5.2	6.4	17.7	.0	100.0	14.67
		41	38.5	17.9	18.4	6.2	5.7	10.8	2.5	100.0	10.59
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	6	16.7	.0	.0	.0	38.9	27.8	16.7	100.0	19.53
		19	3.0	9.3	25.1	12.3	13.5	36.7	.0	100.0	33.73
		251	21.9	13.3	14.7	9.9	10.9	29.3	.0	100.0	18.16
		497	41.3	18.2	21.7	3.6	6.1	9.1	.0	100.0	9.84
■ 기 대 중	중 소 건 기 기	25	6.3	7.1	19.1	9.4	19.6	34.6	4.0	100.0	30.77
		748	34.8	16.5	19.3	5.7	7.7	15.9	.0	100.0	12.63
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 건 소 * 외 식 업 중	11	.0	.0	27.3	.0	30.3	42.4	.0	100.0	20.24
		567	33.9	15.7	19.9	6.1	8.3	16.1	.0	100.0	12.84
		7	.0	17.1	17.1	17.1	14.3	34.3	.0	100.0	55.14
		147	36.7	19.0	16.8	4.6	6.0	16.9	.0	100.0	12.74
		7	22.4	8.2	8.2	16.3	8.2	22.4	14.3	100.0	21.64
		34	41.8	19.9	20.5	4.1	5.2	8.4	.0	100.0	8.63
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 업	228	31.6	15.2	20.3	7.5	9.5	15.9	.0	100.0	13.81
		39	37.9	15.7	25.6	6.1	.0	14.7	.0	100.0	13.48
		76	43.4	7.8	18.6	4.6	6.0	19.7	.0	100.0	12.04
		47	28.9	12.8	32.2	2.7	3.6	19.7	.0	100.0	14.22
		26	32.5	4.8	19.2	4.3	21.8	17.5	.0	100.0	13.55
		20	23.3	28.8	.0	.0	25.9	22.1	.0	100.0	14.12
		80	33.2	22.6	19.9	4.1	10.2	10.0	.0	100.0	10.39
		40	26.8	24.4	11.7	8.6	6.2	22.4	.0	100.0	12.70
		21	37.9	5.9	22.9	11.8	5.2	16.3	.0	100.0	12.33
		11	26.3	19.7	6.6	7.9	6.6	33.0	.0	100.0	36.20
		2	50.0	.0	.0	.0	.0	50.0	.0	100.0	28.00
		9	31.2	15.6	7.8	.0	17.2	28.2	.0	100.0	16.51
		25	26.9	17.5	15.8	5.8	6.4	27.5	.0	100.0	14.99
		42	39.6	18.8	15.7	4.6	1.7	19.5	.0	100.0	14.71
		2	33.3	.0	33.3	33.3	.0	.0	.0	100.0	9.33
		10	30.3	15.1	22.7	15.1	7.6	9.1	.0	100.0	10.99
		8	54.4	.0	35.1	.0	10.5	.0	.0	100.0	7.14
		5	30.3	51.5	.0	.0	18.2	.0	.0	100.0	7.31
		39	35.9	23.3	20.3	3.8	6.8	9.9	.0	100.0	10.89
		4	25.9	8.6	8.6	8.6	.0	24.5	23.8	100.0	15.97
		6	34.4	11.3	11.3	21.0	.0	22.0	.0	100.0	19.14
		5	22.1	13.5	20.9	11.6	11.6	20.3	.0	100.0	14.09
		3	44.4	44.4	11.1	.0	.0	.0	.0	100.0	4.56
		11	46.5	16.1	30.8	.0	3.3	3.3	.0	100.0	7.14
		11	42.9	20.8	14.8	3.2	12.1	6.3	.0	100.0	8.21
■ 본 서 인 부 대 전 강	사 산 구 주 대 전 강	372	32.9	16.6	19.3	6.5	8.1	16.4	.3	100.0	14.07
		183	30.1	15.7	18.0	5.0	10.9	20.4	.0	100.0	14.05
		69	43.9	18.3	18.6	1.8	6.9	10.5	.0	100.0	9.04
		45	25.2	17.1	26.0	4.1	9.1	18.5	.0	100.0	14.36
		43	49.0	17.4	13.4	2.6	2.6	15.0	.0	100.0	9.87
		53	30.2	13.8	27.1	12.0	5.5	11.4	.0	100.0	12.07
		8	69.1	.0	.0	15.5	.0	15.5	.0	100.0	7.49
■ 운 영 브 랜 드 수 드	일 수 브 랜 드 수 드	639	34.9	17.4	21.0	5.7	7.2	13.6	.2	100.0	11.65
		134	29.1	10.5	11.4	6.4	12.4	30.1	.0	100.0	20.51
■ 가 1 1 3 5 10	매 년 초 초 초 초 초	134	63.3	13.7	13.5	1.2	4.5	3.8	.0	100.0	7.29
		160	33.7	19.8	23.9	3.6	8.9	10.1	.0	100.0	11.20
		115	33.0	19.8	21.5	4.5	8.9	12.3	.0	100.0	11.77
		190	25.6	18.4	22.2	8.7	6.8	18.2	.0	100.0	12.63
		174	20.9	10.1	15.0	9.2	11.2	33.0	.6	100.0	21.20
■ 해 외 진 출 여 부	있 없	51	15.7	7.4	14.6	6.2	21.4	34.8	.0	100.0	20.17
		722	35.2	16.9	19.7	5.8	7.2	15.2	.1	100.0	12.70

〈표 C2-3〉 슈퍼바이저 1인당 주간 방문매장 수

Base: 슈퍼바이저 있는 경우		사례수	2개미만	2개이상 5개미만	5개이상 10개미만	10개이상 20개미만	20개이상	무응답	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	773	38.9	25.4	17.5	13.6	4.4	.1	100.0	4.90
■ 영업외서도	식스매	578	39.9	25.0	17.3	13.7	4.0	.0	100.0	4.77
	비소	154	35.3	27.8	18.9	13.6	4.4	.0	100.0	5.11
		41	38.3	22.4	14.7	12.2	10.0	2.5	100.0	6.09
■ 기대중중소	업건기	6	27.8	16.7	.0	11.1	27.8	16.7	100.0	10.73
	기	19	24.1	9.3	34.4	17.6	14.6	.0	100.0	7.82
	기	251	25.1	25.6	25.8	15.5	8.0	.0	100.0	6.60
	기	497	46.5	26.1	12.9	12.6	2.0	.0	100.0	3.88
■ 기대중	업소	25	25.0	11.1	26.2	16.0	17.8	4.0	100.0	8.43
	기	748	39.3	25.9	17.2	13.5	4.0	.0	100.0	4.79
■ 기대중대중대중	업중중	11	42.4	.0	27.3	15.2	15.2	.0	100.0	6.88
	중	567	39.8	25.5	17.1	13.7	3.8	.0	100.0	4.73
	중	7	.0	31.4	34.3	17.1	17.1	.0	100.0	8.51
	중	147	36.9	27.6	18.2	13.5	3.8	.0	100.0	4.95
	중	7	22.4	8.2	16.3	16.3	22.4	14.3	100.0	11.17
	중	34	41.6	25.3	14.4	11.3	7.4	.0	100.0	5.18
■ 세한피커치주제외본기자의안이고세유스PC기편문화의농기	부자·행버	228	45.8	21.3	16.8	11.8	4.1	.0	100.0	4.79
		39	37.3	31.1	14.0	11.9	5.7	.0	100.0	5.95
		76	33.7	31.1	10.4	21.9	2.9	.0	100.0	4.64
		47	40.3	21.2	23.0	10.7	4.8	.0	100.0	4.62
		26	27.7	37.8	26.1	4.3	4.3	.0	100.0	4.23
		20	34.9	28.8	22.6	5.5	8.2	.0	100.0	4.77
		80	39.0	23.5	19.5	15.2	2.8	.0	100.0	4.46
		40	41.3	15.5	20.6	19.9	2.7	.0	100.0	4.93
		21	22.2	44.4	11.1	17.0	5.2	.0	100.0	4.62
		11	26.3	26.3	7.9	14.5	25.1	.0	100.0	10.48
		2	50.0	.0	.0	.0	50.0	.0	100.0	25.50
		9	23.4	25.0	23.4	18.8	9.4	.0	100.0	8.60
		25	35.7	26.9	21.6	15.8	.0	.0	100.0	4.02
		42	42.8	21.3	17.1	15.3	3.5	.0	100.0	4.77
		2	33.3	33.3	.0	33.3	.0	.0	100.0	4.67
		10	60.6	24.3	7.6	7.6	.0	.0	100.0	2.32
		8	17.5	63.2	10.5	8.8	.0	.0	100.0	3.46
		5	15.1	33.3	51.5	.0	.0	.0	100.0	3.85
		39	31.7	30.1	23.7	12.6	1.9	.0	100.0	4.10
		4	25.9	25.9	.0	15.9	8.6	23.8	100.0	9.91
		6	28.3	17.5	9.7	28.8	15.8	.0	100.0	8.75
		5	7.4	14.7	38.7	19.0	20.3	.0	100.0	10.29
		3	44.4	33.3	11.1	11.1	.0	.0	100.0	3.00
		11	43.2	26.0	22.2	8.6	.0	.0	100.0	3.28
		11	55.0	20.3	6.3	3.2	15.3	.0	100.0	5.40
■ 본사소재지	산/구/전/원	372	36.2	24.7	19.4	14.6	4.8	.3	100.0	5.03
	산/구/전/원	183	40.1	25.1	15.5	14.3	4.9	.0	100.0	4.96
	산/구/전/원	69	45.4	33.6	9.8	7.8	3.4	.0	100.0	3.91
	산/구/전/원	45	19.1	31.9	25.8	20.5	2.8	.0	100.0	5.73
	산/구/전/원	43	56.8	19.2	11.7	4.3	8.1	.0	100.0	5.87
	산/구/전/원	53	42.1	22.4	19.1	15.7	.7	.0	100.0	4.05
	산/구/전/원	8	69.1	15.5	15.5	.0	.0	.0	100.0	2.35
■ 운영브랜드수	일수	639	40.1	26.2	16.0	14.0	3.5	.2	100.0	4.65
	일수	134	32.9	21.9	24.5	12.1	8.6	.0	100.0	6.10
■ 가맹사이	1년초과	134	58.7	22.3	8.2	9.4	1.5	.0	100.0	2.88
	1년초과	160	34.4	33.0	14.8	14.2	3.7	.0	100.0	4.93
	1년초과	115	38.5	32.4	17.0	8.9	3.2	.0	100.0	4.05
	1년초과	190	32.4	26.6	21.8	17.2	2.1	.0	100.0	4.71
	1년초과	174	35.1	15.0	23.0	15.7	10.7	.6	100.0	7.24
■ 해있	외진출여부	51	26.6	18.0	28.3	17.5	9.5	.0	100.0	6.22
	외진출여부	722	39.7	26.0	16.8	13.3	4.1	.1	100.0	4.81

〈표 C3〉 메뉴얼(사내표준) 수립 시 어려움 정도

Base: 전체		사례수	① 매우 어려움이 있었음	② 약간 어려움이 있었음	③ 별로 어려움이 없었음	④ 전혀 어려움이 없었음	①+② 어려움이 있었음	③+④ 어려움이 없었음	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	800	11.2	37.8	40.3	10.7	49.0	51.0	100.0	2.50
■ 업	종	600	11.8	38.6	39.6	10.0	50.4	49.6	100.0	2.48
■ 외	비	158	8.8	36.5	41.6	13.2	45.2	54.8	100.0	2.59
■ 서	소	42	11.9	31.4	45.1	11.6	43.3	56.7	100.0	2.56
■ 도	매									
■ 기	업	6	16.7	50.0	16.7	16.7	66.7	33.3	100.0	2.33
■ 대	건	20	15.7	41.9	42.4	.0	57.6	42.4	100.0	2.27
■ 중	기	259	8.5	42.5	38.8	10.3	50.9	49.1	100.0	2.51
■ 종	기	515	12.4	35.1	41.2	11.3	47.5	52.5	100.0	2.51
■ 소	업	26	15.9	43.7	36.5	3.8	59.7	40.3	100.0	2.28
■ 기	소	774	11.1	37.6	40.4	10.9	48.6	51.4	100.0	2.51
■ 대	중									
■ 중	업	12	16.7	41.7	41.7	.0	58.3	41.7	100.0	2.25
■ 기	건	588	11.7	38.5	39.6	10.2	50.2	49.8	100.0	2.48
■ 대	중	7	14.3	68.6	17.1	.0	82.9	17.1	100.0	2.03
■ 중	소	151	8.5	35.0	42.8	13.8	43.5	56.5	100.0	2.62
■ 대	중	7	16.3	22.4	46.9	14.3	38.8	61.2	100.0	2.59
■ 중	소	35	11.1	33.2	44.7	11.1	44.2	55.8	100.0	2.56
■ 세	부	236	10.1	42.5	38.2	9.2	52.6	47.4	100.0	2.47
■ 하	자	39	12.5	32.7	40.1	14.7	45.2	54.8	100.0	2.57
■ 피	·	76	14.6	16.9	52.6	15.8	31.5	68.5	100.0	2.70
■ 커	행	52	13.6	47.8	36.2	2.4	61.4	38.6	100.0	2.27
■ 치	버	29	3.9	46.1	37.4	12.6	50.0	50.0	100.0	2.59
■ 주		20	12.3	30.7	51.5	5.5	43.0	57.0	100.0	2.50
■ 제	·	82	16.0	35.2	41.2	7.7	51.2	48.8	100.0	2.40
■ 의	·	44	11.0	48.8	29.2	11.0	59.8	40.2	100.0	2.40
■ 본	제	21	11.8	49.7	22.2	16.3	61.4	38.6	100.0	2.43
■ 기	식	11	13.1	33.0	19.7	34.1	46.2	53.8	100.0	2.75
■ 자	외	2	.0	50.0	.0	50.0	50.0	50.0	100.0	3.00
■ 의	차	10	15.7	47.2	22.9	14.3	62.9	37.1	100.0	2.36
■ 안	약	25	12.3	29.8	39.2	18.7	42.1	57.9	100.0	2.64
■ 이	미	45	1.6	39.2	52.3	6.9	40.9	59.1	100.0	2.64
■ 교		2	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	2.00
■ 세	아	10	7.6	37.9	39.4	15.1	45.4	54.6	100.0	2.62
■ 유	포	8	35.1	36.8	28.1	.0	71.9	28.1	100.0	1.93
■ 스	방	5	.0	36.4	15.1	48.5	36.4	63.6	100.0	3.12
■ PC	타	39	8.2	31.1	53.2	7.5	39.3	60.7	100.0	2.60
■ 기	수	4	.0	33.1	34.5	32.4	33.1	66.9	100.0	2.99
■ 편	류	7	.0	46.6	33.1	20.3	46.6	53.4	100.0	2.74
■ 문	산	5	11.6	20.9	60.2	7.4	32.5	67.5	100.0	2.63
■ 화	물	3	22.2	33.3	44.4	.0	55.6	44.4	100.0	2.22
■ 의	도	12	15.2	38.9	42.8	3.1	54.0	46.0	100.0	2.34
■ 농	소	11	17.1	18.4	51.8	12.6	35.5	64.5	100.0	2.60
■ 기	매									
■ 본	재	381	8.4	39.9	40.2	11.4	48.3	51.7	100.0	2.55
■ 사	지	190	14.0	40.6	38.5	7.0	54.5	45.5	100.0	2.38
■ 서	물	70	12.0	20.2	52.3	15.6	32.2	67.8	100.0	2.71
■ 인	경	47	19.0	37.3	33.4	10.3	56.4	43.6	100.0	2.35
■ 부	경	45	13.3	33.7	35.3	17.7	47.0	53.0	100.0	2.58
■ 대	전	58	11.7	41.7	39.7	6.9	53.4	46.6	100.0	2.42
■ 광	원	9	13.4	21.1	52.1	13.4	34.5	65.5	100.0	2.65
■ 강	제									
■ 운	업	666	11.9	37.4	40.0	10.7	49.3	50.7	100.0	2.50
■ 단	브	134	7.9	39.7	41.7	10.8	47.6	52.4	100.0	2.55
■ 복	랜									
■ 가	수									
■ 1	사	140	13.2	32.5	40.4	14.0	45.7	54.3	100.0	2.55
■ 년	이	167	11.1	33.5	43.2	12.1	44.7	55.3	100.0	2.56
■ 초	과	120	17.0	37.1	40.6	5.3	54.0	46.0	100.0	2.34
■ 3	과	195	11.9	42.1	35.5	10.5	54.0	46.0	100.0	2.45
■ 5	초	178	5.1	41.7	42.5	10.7	46.8	53.2	100.0	2.59
■ 10	초									
■ 해	외	52	8.8	49.6	34.6	7.0	58.4	41.6	100.0	2.40
■ 있	진	748	11.4	37.0	40.7	11.0	48.3	51.7	100.0	2.51
■ 없	출									
■ 어	여									
■ 부	부									
■ 응	응									

〈표 C4〉 산업재산권 침해 경험

Base: 전체				사례수	침해경험		계
					있음	없음	
					%	%	%
■ 전			체	■ 800	20.0	80.0	100.0
■ 영업			■	600	20.2	79.8	100.0
■ 외			■	158	19.3	80.7	100.0
■ 서			■	42	20.1	79.9	100.0
■ 도			■				
■ 기			■	6	27.8	72.2	100.0
■ 대			■	20	42.7	57.3	100.0
■ 중			■	259	22.4	77.6	100.0
■ 종			■	515	17.9	82.1	100.0
■ 소			■				
■ 기			■	26	39.3	60.7	100.0
■ 대			■	774	19.4	80.6	100.0
■ 중			■				
■ 기			■	12	47.2	52.8	100.0
■ 대			■	588	19.7	80.3	100.0
■ 중			■	7	34.3	65.7	100.0
■ 대			■	151	18.7	81.3	100.0
■ 중			■	7	30.6	69.4	100.0
■ 대			■	35	18.0	82.0	100.0
■ 중			■				
■ 세			■	236	24.0	76.0	100.0
■ 한			■	39	8.9	91.1	100.0
■ 피			■	76	13.7	86.3	100.0
■ 커			■	52	14.9	85.1	100.0
■ 치			■	29	25.7	74.3	100.0
■ 주			■	20	16.6	83.4	100.0
■ 제			■	82	19.0	81.0	100.0
■ 의			■	44	24.3	75.7	100.0
■ 본			■	21	28.1	71.9	100.0
■ 기			■	11	.0	100.0	100.0
■ 자			■	2	50.0	50.0	100.0
■ 의			■	10	24.3	75.7	100.0
■ 안			■	25	24.6	75.4	100.0
■ 이			■	45	22.7	77.3	100.0
■ 교			■	2	33.3	66.7	100.0
■ 세			■	10	39.4	60.6	100.0
■ 유			■	8	8.8	91.2	100.0
■ 스			■	5	18.2	81.8	100.0
■ PC			■	39	11.6	88.4	100.0
■ 기			■	4	.0	100.0	100.0
■ 편			■	7	49.8	50.2	100.0
■ 문			■	5	13.5	86.5	100.0
■ 화			■	3	11.1	88.9	100.0
■ 의			■	12	9.4	90.6	100.0
■ 농			■	11	26.6	73.4	100.0
■ 기			■				
■ 본			■	381	19.3	80.7	100.0
■ 서			■	190	19.3	80.7	100.0
■ 인			■	70	16.3	83.7	100.0
■ 부			■	47	31.3	68.7	100.0
■ 대			■	45	13.3	86.7	100.0
■ 광			■	58	25.4	74.6	100.0
■ 전			■	9	34.5	65.5	100.0
■ 강			■				
■ 운			■	666	19.6	80.4	100.0
■ 단			■	134	22.0	78.0	100.0
■ 복			■				
■ 가			■	140	8.0	92.0	100.0
■ 1			■	167	19.6	80.4	100.0
■ 년			■	120	21.3	78.7	100.0
■ 초			■	195	23.2	76.8	100.0
■ 3			■	178	25.6	74.4	100.0
■ 년			■				
■ 5			■				
■ 년			■				
■ 10			■				
■ 해			■	52	45.0	55.0	100.0
■ 외			■	748	18.3	81.7	100.0
■ 진			■				
■ 출			■				
■ 여			■				
■ 부			■				
■ 등			■				

〈표 C4-1〉 침해받은 산업재산권(복수응답)

Base: 산업재산권 침해경험 기업				사례수	상표권	영업비밀	디자인권	특허권	기타
					%	%	%	%	%
■ 전			체 ■	160	63.2	32.8	30.1	11.3	6.1
■ 영업외서도	비소	식	스매	121	61.2	35.9	29.1	10.0	7.8
			업	31	69.6	25.6	30.5	17.9	.0
			업	8	68.1	15.8	42.9	6.8	4.3
■ 기대대중소	업	기	기	2	100.0	.0	.0	.0	.0
	건	기	기	9	81.6	.0	39.1	6.7	.0
				58	73.2	28.0	35.6	8.8	7.7
				92	54.6	39.6	26.3	13.5	5.8
■ 기대대중소	업	기	기	10	84.6	.0	32.7	5.6	.0
	건	기	기	150	61.7	35.1	29.9	11.7	6.5
■ 기대대중소	업	기	기	6	82.4	.0	17.6	.0	.0
	건	기	기	116	60.2	37.6	29.7	10.5	8.2
	건	기	기	2	100.0	.0	50.0	.0	.0
	건	기	기	28	67.0	27.7	28.8	19.4	.0
	건	기	기	2	73.3	.0	53.3	26.7	.0
	건	기	기	6	66.4	21.2	39.4	.0	5.8
■ 제한피커주제외분기의안이고세유스PC기문화의농기	부	자	행	57	65.4	32.4	31.4	8.1	6.4
				3	32.0	68.0	.0	.0	.0
				10	66.7	32.0	44.0	.0	10.7
				8	67.8	48.2	48.2	16.1	16.1
				7	51.0	34.0	15.1	34.0	.0
				3	29.7	.0	.0	37.2	33.0
				16	46.4	37.5	37.5	16.1	7.1
				11	67.4	46.7	21.0	.0	.0
				6	79.1	39.5	.0	.0	20.9
				1	100.0	.0	100.0	.0	.0
				3	100.0	35.3	100.0	100.0	.0
				6	64.3	35.7	.0	23.8	.0
				10	76.9	8.7	26.2	7.2	.0
				1	100.0	.0	.0	.0	.0
				4	38.4	57.7	23.1	.0	.0
				1	100.0	100.0	.0	.0	.0
				1	100.0	.0	100.0	.0	.0
				5	48.4	19.4	32.2	16.1	.0
				3	71.4	20.4	28.6	.0	.0
				1	.0	.0	100.0	.0	.0
				0	100.0	.0	.0	.0	.0
				1	33.3	.0	33.3	.0	33.3
				3	88.1	21.9	54.4	18.7	.0
■ 본사	소	재	지	74	63.4	32.7	24.1	14.1	4.5
	산	경	기	37	67.0	26.2	36.0	8.9	6.4
	구	산	경	11	38.3	39.6	38.3	11.0	11.0
	주	경	전	15	78.1	34.8	37.7	5.0	.0
	전	북	전	6	58.0	21.0	62.9	21.0	21.0
	원	충	충	15	55.9	55.3	19.5	8.5	11.0
				3	77.6	.0	22.4	.0	.0
■ 운영일수	브랜	드	수	131	60.5	36.1	31.8	12.2	6.7
	수	랜	드	30	75.1	18.5	22.7	7.2	3.8
■ 가	행	사	업	11	79.0	43.5	27.6	11.2	.0
	1년	이	3년	33	57.2	32.9	33.5	13.3	7.7
	초	과	5년	26	53.9	34.6	32.0	13.2	13.6
	3년	과	10년	45	54.5	36.6	31.5	13.4	6.0
	5년	과	초	45	77.5	25.5	25.8	6.8	2.4
■ 해	외	진	출	23	70.0	32.0	38.7	23.3	14.9
	있	었	었	137	62.0	33.0	28.6	9.3	4.6

〈표 C4-2〉 산업재산권 침해시 대응방법

Base: 산업재산권 침해경험 기업				사례수	특허청 등 관계기관에 신고	침해기업에 직접 대응	특별한 대응 못 함	계
					%	%	%	%
■ 전			체	160	16.2	42.4	41.4	100.0
■ 영업외	식	스	중	121	17.6	38.1	44.4	100.0
■ 영업외	비	매	중	31	13.0	46.9	40.0	100.0
■ 영업외			중	8	7.9	87.8	4.3	100.0
■ 기대중	업	기	모 1	2	.0	100.0	.0	100.0
■ 기대중	견	기	업	9	23.4	64.9	11.7	100.0
■ 기대중	기	기	업	58	13.8	51.0	35.3	100.0
■ 기대중			업	92	17.3	33.8	48.8	100.0
■ 기대중	중	기	모 2	10	19.6	70.6	9.8	100.0
■ 기대중	소	기	업	150	16.0	40.4	43.6	100.0
■ 기대중	업	모 *	중	6	35.3	47.1	17.6	100.0
■ 기대중	중	외 *	중	116	16.7	37.6	45.7	100.0
■ 기대중	중	서 *	중	2	.0	100.0	.0	100.0
■ 기대중	중	서 *	중	28	14.1	42.4	43.4	100.0
■ 기대중	중	도 *	중	2	.0	100.0	.0	100.0
■ 기대중	중	도 *	중	6	10.6	83.6	5.8	100.0
■ 제한	부	업	중	57	16.2	41.0	42.7	100.0
■ 제한	자	행	중	3	.0	64.0	36.0	100.0
■ 제한	자	행	중	10	.0	44.0	56.0	100.0
■ 제한	자	행	중	8	28.9	38.9	32.2	100.0
■ 제한	자	행	중	7	17.0	32.1	51.0	100.0
■ 제한	자	행	중	3	.0	67.0	33.0	100.0
■ 제한	자	행	중	16	15.2	32.2	52.7	100.0
■ 제한	자	행	중	11	23.3	32.4	44.3	100.0
■ 제한	자	행	중	6	62.8	.0	37.2	100.0
■ 제한	자	행	중	1	.0	.0	100.0	100.0
■ 제한	자	행	중	3	64.7	35.3	.0	100.0
■ 제한	자	행	중	6	14.3	50.0	35.7	100.0
■ 제한	자	행	중	10	7.2	55.3	37.5	100.0
■ 제한	자	행	중	1	.0	.0	100.0	100.0
■ 제한	자	행	중	4	.0	61.6	38.4	100.0
■ 제한	자	행	중	1	.0	100.0	.0	100.0
■ 제한	자	행	중	1	.0	100.0	.0	100.0
■ 제한	자	행	중	5	16.1	16.1	67.8	100.0
■ 제한	자	행	중	3	20.4	79.6	.0	100.0
■ 제한	자	행	중	1	.0	100.0	.0	100.0
■ 제한	자	행	중	0	.0	100.0	.0	100.0
■ 제한	자	행	중	1	.0	66.7	33.3	100.0
■ 제한	자	행	중	3	.0	100.0	.0	100.0
■ 본사	소	재	지	74	9.6	53.2	37.2	100.0
■ 본사	천	/	경	37	20.2	30.7	49.1	100.0
■ 본사	산	/	경	11	53.9	17.5	28.6	100.0
■ 본사	구	/	경	15	19.2	44.7	36.2	100.0
■ 본사	주	/	경	6	.0	6.1	93.9	100.0
■ 본사	대	/	경	15	17.1	44.7	38.2	100.0
■ 본사	강	/	경	3	.0	61.2	38.8	100.0
■ 운영	브	랜	드	131	15.7	43.5	40.8	100.0
■ 운영	일	브	랜	30	18.6	37.3	44.1	100.0
■ 가	1	이	간	11	22.4	35.5	42.2	100.0
■ 가	1	초	하	33	13.7	30.8	55.4	100.0
■ 가	3	초	하	26	9.2	47.2	43.5	100.0
■ 가	5	초	하	45	23.6	37.8	38.6	100.0
■ 가	10	초	하	45	13.0	54.2	32.8	100.0
■ 해	외	진	출	23	17.7	48.0	34.2	100.0
■ 해	외	진	출	137	15.9	41.4	42.7	100.0

〈표 C5-1〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 온라인 판매시스템(직영/오픈마켓)

Base: 관련기술 도입 기업				사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 낮은 편	④ 매우 낮음	①+② 높음	③+④ 낮음	계	평균	100점 평균
					%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	■	288	16.5	54.2	23.5	5.7	70.7	29.3	100.0	2.82	60.50
■ 업 외 도	비 소	식 스 매	중 업 업	205	14.6	54.1	25.3	6.1	68.6	31.4	100.0	2.77	59.04
				61	19.4	57.8	18.4	4.4	77.2	22.8	100.0	2.92	64.07
				21	27.3	45.0	21.3	6.5	72.3	27.7	100.0	2.93	64.34
■ 기 대 중 소	업 건 기 기	규 기	모 1 업 업	4	25.0	75.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.25	75.00
				15	8.0	52.7	11.4	27.9	60.6	39.4	100.0	2.41	46.89
				118	13.1	48.4	34.1	4.3	61.5	38.5	100.0	2.70	56.78
				150	19.8	58.4	17.0	4.8	78.2	21.8	100.0	2.93	64.40
■ 기 대 중	중 소	업 건 기 기	모 2 업 업	19	11.6	57.4	9.0	22.1	68.9	31.1	100.0	2.58	52.80
				269	16.9	54.0	24.6	4.6	70.8	29.2	100.0	2.83	61.05
■ 기 대 중 대 중	업 중	규 건 소 * 외 * 서 * 도 * 소 * 소 *	모 * 외 * 서 * 도 * 소 * 소 *	8	.0	62.5	.0	37.5	62.5	37.5	100.0	2.25	41.67
				197	15.1	53.7	26.3	4.8	68.9	31.1	100.0	2.79	59.74
				5	26.1	47.8	.0	26.1	73.9	26.1	100.0	2.74	57.97
				56	18.8	58.6	19.9	2.6	77.5	22.5	100.0	2.94	64.57
				6	15.6	57.8	26.7	.0	73.3	26.7	100.0	2.89	62.96
				15	32.3	39.5	18.9	9.3	71.8	28.2	100.0	2.95	64.93
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 본 기 자 안 이 교 유 스 PC 기 편 문 화 의 능 기	부 자 · 행 버	업 · 제 · 서 양 식	종 식 거 피 킨 점 빵 식 인 리 점 경 영 독 려 연 락 스 점 점 품 선택 소 매	87	15.3	58.5	19.7	6.5	73.8	26.2	100.0	2.82	60.82
				9	14.2	33.9	51.9	.0	48.1	51.9	100.0	2.62	54.09
				26	31.3	58.9	4.9	4.9	90.3	9.7	100.0	3.17	72.25
				13	.0	56.8	27.8	15.4	56.8	43.2	100.0	2.41	47.12
				9	12.1	.0	87.9	.0	12.1	87.9	100.0	2.24	41.41
				10	12.3	44.0	43.7	.0	56.3	43.7	100.0	2.69	56.20
				26	9.1	64.7	21.9	4.3	73.8	26.2	100.0	2.79	59.54
				12	20.7	59.8	10.3	9.2	80.5	19.5	100.0	2.92	63.99
				13	.0	45.2	45.2	9.7	45.2	54.8	100.0	2.35	45.16
				5	33.3	66.7	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.33	77.78
				3	23.8	76.2	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.24	74.60
				11	13.5	56.8	29.7	.0	70.3	29.7	100.0	2.84	61.25
				18	19.0	42.1	32.1	6.7	61.2	38.8	100.0	2.74	57.83
				6	12.2	63.4	12.2	12.2	75.6	24.4	100.0	2.76	58.54
				5	29.7	43.2	27.0	.0	73.0	27.0	100.0	3.03	67.58
				2	31.2	68.8	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.31	77.07
				10	14.3	78.5	.0	7.2	92.8	7.2	100.0	3.00	66.67
				2	60.0	40.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.60	86.67
				6	10.8	63.4	15.1	10.8	74.2	25.8	100.0	2.74	58.06
				3	21.8	30.1	48.1	.0	51.9	48.1	100.0	2.74	57.89
				2	16.7	33.3	33.3	16.7	50.0	50.0	100.0	2.50	50.00
				4	67.8	18.0	14.2	.0	85.8	14.2	100.0	3.54	84.52
				4	9.0	64.1	17.9	9.0	73.1	26.9	100.0	2.73	57.70
■ 본 서 인 부 대 광 대 강	사 전 / 산 / 구 / 전 / 세 / 원	소 / 산 / 전 / 중 / 제	재 경 / 경 / 전 / 중 주	152	14.8	60.2	20.4	4.6	75.0	25.0	100.0	2.85	61.73
				68	11.2	45.8	33.7	9.2	57.0	43.0	100.0	2.59	53.01
				20	14.9	47.6	27.5	10.0	62.5	37.5	100.0	2.67	55.76
				13	19.5	50.5	22.3	7.8	69.9	30.1	100.0	2.82	60.54
				13	55.9	38.4	2.9	2.9	94.3	5.7	100.0	3.47	82.43
				21	21.7	54.1	24.2	.0	75.8	24.2	100.0	2.98	65.85
				1	24.6	75.4	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.25	74.86
■ 운 영 일 수	영 일 수	브 랜 드	수 드	235	18.7	54.5	22.1	4.8	73.1	26.9	100.0	2.87	62.35
				53	7.0	53.1	30.0	10.0	60.0	40.0	100.0	2.57	52.34
■ 가 1 1 3 5 10	년 초 초 초 초 초	사 과 과 과 과 초	업 이 ~ 3 ~ 5 ~ 10 년 이 하 하 하 하 하	39	21.8	49.7	22.0	6.5	71.5	28.5	100.0	2.87	62.30
				55	13.9	62.9	20.3	3.0	76.7	23.3	100.0	2.88	62.54
				48	27.8	52.9	19.3	.0	80.7	19.3	100.0	3.09	69.51
				78	12.1	58.8	25.1	4.0	70.9	29.1	100.0	2.79	59.69
				68	12.7	45.4	28.2	13.6	58.1	41.9	100.0	2.57	52.39
■ 해 외 진 출 여	외 진 출 여	부	부	34	12.5	45.7	31.3	10.5	58.2	41.8	100.0	2.60	53.38
				254	17.1	55.3	22.5	5.1	72.4	27.6	100.0	2.84	61.45

〈표 C5-2〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 모바일 애플리케이션(내/외부)

Base: 관련기술 도입 기업		사례수	① 매우 높음	② 높음	③ 낮음	④ 매우 낮음	①+② 높음	③+④ 낮음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%		
전	체	231	14.7	51.5	27.4	6.5	66.1	33.9	100.0	2.74	58.12
외도	식매	163	11.9	48.6	31.6	7.9	60.6	39.4	100.0	2.65	54.89
	비소	51	17.0	63.5	16.6	2.9	80.5	19.5	100.0	2.95	64.87
		17	34.1	42.1	19.9	4.0	76.2	23.8	100.0	3.06	68.77
기대중	업건	5	37.5	43.8	18.8	.0	81.3	18.8	100.0	3.19	72.92
중소	기	15	8.2	66.1	18.9	6.8	74.3	25.7	100.0	2.76	58.54
	기	87	9.2	48.3	35.3	7.2	57.5	42.5	100.0	2.60	53.19
		124	18.3	52.3	23.2	6.2	70.6	29.4	100.0	2.83	60.87
기대중	중소	20	16.0	60.1	18.9	5.0	76.1	23.9	100.0	2.87	62.38
		211	14.5	50.7	28.2	6.6	65.2	34.8	100.0	2.73	57.71
기대중	업건	8	.0	76.0	12.0	12.0	76.0	24.0	100.0	2.64	54.67
중소	*외	155	12.6	47.2	32.6	7.6	59.8	40.2	100.0	2.65	54.90
중소	*외	6	20.7	41.4	37.9	.0	62.1	37.9	100.0	2.83	60.92
중소	*외	46	16.5	66.4	13.9	3.2	82.8	17.2	100.0	2.96	65.37
중소	*외	6	34.1	56.1	9.8	.0	90.2	9.8	100.0	3.24	74.80
중소	*외	11	34.1	34.6	25.3	6.1	68.7	31.3	100.0	2.97	65.57
제한	부	63	17.3	41.0	32.5	9.2	58.3	41.7	100.0	2.66	55.47
피커	자·행	10	12.4	53.2	22.0	12.4	65.6	34.4	100.0	2.66	55.19
치주		14	7.8	74.5	17.7	.0	82.3	17.7	100.0	2.90	63.39
제외	과·제	15	23.3	54.0	16.2	6.5	77.4	22.6	100.0	2.94	64.75
본국	식(일식·중식·서양식)	11	.0	45.5	54.5	.0	45.5	54.5	100.0	2.45	48.49
기	타	8	16.7	38.9	44.4	.0	55.6	44.4	100.0	2.72	57.42
자의	외차	23	.0	68.1	27.0	4.9	68.1	31.9	100.0	2.63	54.40
안	외차	10	13.0	24.6	37.7	24.6	37.7	62.3	100.0	2.26	42.03
교	외차	9	.0	36.8	50.0	13.2	36.8	63.2	100.0	2.24	41.17
세	미	5	16.6	83.4	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.17	72.21
유	아	1	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
스	아	4	18.5	81.5	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.18	72.83
PC	아	9	8.6	63.8	19.0	8.6	72.4	27.6	100.0	2.72	57.47
기	아	12	35.4	39.2	25.4	.0	74.6	25.4	100.0	3.10	70.01
편	아	1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
문	아	4	.0	80.8	19.2	.0	80.8	19.2	100.0	2.81	60.26
화	아	5	16.1	67.8	16.1	.0	83.9	16.1	100.0	3.00	66.67
농	아	1	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
기	아	10	14.3	61.6	16.9	7.2	76.0	24.0	100.0	2.83	61.04
	아	2	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	4.00	100.00
	아	6	26.9	35.0	27.3	10.8	61.9	38.1	100.0	2.78	59.34
	아	3	13.9	64.1	22.0	.0	78.0	22.0	100.0	2.92	63.99
	아	4	46.3	43.7	9.9	.0	90.1	9.9	100.0	3.36	78.82
	아	3	13.2	60.4	26.4	.0	73.6	26.4	100.0	2.87	62.27
본	사	124	11.9	56.1	26.8	5.2	68.0	32.0	100.0	2.75	58.23
서	사	52	11.6	43.6	32.3	12.5	55.2	44.8	100.0	2.54	51.45
인	사	15	17.7	45.9	23.5	12.9	63.6	36.4	100.0	2.68	56.14
부	사	11	11.7	47.8	40.6	.0	59.4	40.6	100.0	2.71	57.04
대	사	9	33.6	53.2	13.3	.0	86.7	13.3	100.0	3.20	73.44
광	사	18	31.7	45.8	22.5	.0	77.5	22.5	100.0	3.09	69.75
전	사	2	22.4	77.6	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.22	74.15
강	사										
운	영	187	15.4	50.5	26.8	7.3	65.9	34.1	100.0	2.74	58.01
단	영	44	11.4	55.7	30.1	2.8	67.1	32.9	100.0	2.76	58.58
복	영										
가	1년	31	15.1	47.3	33.7	4.0	62.3	37.7	100.0	2.73	57.80
1	1년	46	20.4	50.5	26.7	2.4	70.9	29.1	100.0	2.89	62.96
1	1년	43	21.2	50.0	20.1	8.7	71.2	28.8	100.0	2.84	61.21
3	1년	56	7.0	52.4	33.8	6.9	59.3	40.7	100.0	2.59	53.15
5	1년	55	12.4	55.0	23.5	9.2	67.4	32.6	100.0	2.71	56.86
10	1년										
해	외	35	12.1	55.9	28.9	3.2	68.0	32.0	100.0	2.77	58.96
있	외	196	15.1	50.7	27.1	7.1	65.8	34.2	100.0	2.74	57.97
없	외										

〈표 C5-3〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - POS 시스템

Base: 관련기술 도입 기업				사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 낮은 편	④ 매우 낮음	①+② 높음	③+④ 낮음	계	평균	100점 평균
					%	%	%	%	%	%	%		
■ 전			체	440	23.6	57.1	16.9	2.4	80.7	19.3	100.0	3.02	67.31
■ 업외서도		식스매	종업업	361	24.3	56.0	17.8	2.0	80.2	19.8	100.0	3.02	67.49
	비			53	19.6	63.0	12.5	4.9	82.6	17.4	100.0	2.97	65.77
				26	22.6	61.1	14.0	2.2	83.8	16.2	100.0	3.04	68.06
■ 기대중중소	업	구기	모 1 업	6	27.8	33.3	22.2	16.7	61.1	38.9	100.0	2.72	57.41
	견	기	업	16	12.2	57.8	26.5	3.5	70.0	30.0	100.0	2.79	59.58
		기	업	164	21.1	61.3	15.7	1.9	82.4	17.6	100.0	3.02	67.21
		기	업	254	25.9	54.9	17.0	2.3	80.8	19.2	100.0	3.04	68.12
■ 기대중	중	구기	모 2 업	22	16.4	51.3	25.3	7.0	67.6	32.4	100.0	2.77	59.00
	소			418	24.0	57.4	16.5	2.1	81.4	18.6	100.0	3.03	67.76
■ 기대중대중대중	업중	모** * * * *	업식식스매	12	22.2	50.0	27.8	.0	72.2	27.8	100.0	2.94	64.81
	중	견소견소견소	외외서서도도	349	24.3	56.2	17.4	2.1	80.5	19.5	100.0	3.03	67.58
			비비소매	3	.0	35.3	35.3	29.4	35.3	64.7	100.0	2.06	35.29
				50	20.9	64.9	10.9	3.2	85.8	14.2	100.0	3.04	67.84
				7	14.3	61.2	16.3	8.2	75.5	24.5	100.0	2.82	60.54
				19	25.7	61.1	13.2	.0	86.8	13.2	100.0	3.13	70.85
■ 세한피커치주제외분자의안이고세유스PC기편문화의농기	부자·행버	제·서양식	종식거파인점평	135	24.9	53.7	19.8	1.6	78.5	21.5	100.0	3.02	67.26
				21	33.3	32.1	28.6	6.0	65.5	34.5	100.0	2.93	64.27
				40	38.3	46.9	14.8	.0	85.2	14.8	100.0	3.23	74.48
				33	18.3	54.5	23.4	3.8	72.8	27.2	100.0	2.87	62.42
				17	13.3	80.0	6.7	.0	93.3	6.7	100.0	3.07	68.89
				13	32.1	59.6	8.3	.0	91.7	8.3	100.0	3.24	74.59
				56	19.3	63.6	14.9	2.2	82.9	17.1	100.0	3.00	66.67
				30	20.1	63.1	12.6	4.2	83.2	16.8	100.0	2.99	66.35
				17	14.3	63.9	21.9	.0	78.1	21.9	100.0	2.92	64.14
				3	26.1	73.9	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.26	75.37
				1	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
				7	11.1	77.8	11.1	.0	88.9	11.1	100.0	3.00	66.67
				10	35.2	64.8	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.35	78.40
				11	6.5	53.9	25.1	14.4	60.5	39.5	100.0	2.53	50.87
				1	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	4.00	100.00
				5	.0	86.1	13.9	.0	86.1	13.9	100.0	2.86	62.04
				5	48.4	51.6	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.48	82.79
				1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	2.00	33.33	
				9	8.7	62.3	17.3	11.7	71.0	29.0	100.0	2.68	55.96
				3	65.1	34.9	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.65	88.37
				6	21.5	58.5	10.8	9.2	80.0	20.0	100.0	2.92	64.11
				4	8.6	69.1	22.2	.0	77.8	22.2	100.0	2.86	62.13
				2	40.0	60.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.40	80.00
				5	21.4	59.1	19.4	.0	80.6	19.4	100.0	3.02	67.33
				6	6.4	74.5	19.1	.0	80.9	19.1	100.0	2.87	62.41
■ 본사인부대광대강	사천을/산/경/전/충/제	소/산/경/전/충/제	재을기남북남주	207	20.6	60.9	15.6	2.9	81.5	18.5	100.0	2.99	66.39
				112	23.8	57.5	16.6	2.1	81.3	18.7	100.0	3.03	67.67
				31	30.5	49.3	17.8	2.3	79.8	20.2	100.0	3.08	69.33
				27	16.3	58.4	25.3	.0	74.7	25.3	100.0	2.91	63.68
				22	26.9	62.2	10.9	.0	89.1	10.9	100.0	3.16	71.99
				33	36.5	45.0	14.8	3.7	81.5	18.5	100.0	3.14	71.43
				8	32.4	16.2	51.4	.0	48.6	51.4	100.0	2.81	60.31
■ 운단북	영일수	브브랜드	스드	363	26.2	54.8	16.7	2.3	81.0	19.0	100.0	3.05	68.30
				77	11.4	68.0	17.8	2.8	79.4	20.6	100.0	2.88	62.70
■ 가 1 1 3 5 10	년초초초초	사과과과	업이 3 5 10 년년년	47	24.6	51.8	19.3	4.2	76.5	23.5	100.0	2.97	65.63
				81	26.7	59.3	12.7	1.2	86.1	13.9	100.0	3.12	70.53
				76	32.8	55.7	9.8	1.6	88.5	11.5	100.0	3.20	73.24
				128	19.9	58.5	19.8	1.8	78.4	21.6	100.0	2.96	65.47
				108	18.6	57.2	20.7	3.6	75.8	24.2	100.0	2.91	63.60
■ 해있	외	진	출여부음	41	25.9	55.7	17.0	1.4	81.6	18.4	100.0	3.06	68.70
				399	23.4	57.3	16.9	2.5	80.6	19.4	100.0	3.02	67.17

〈표 C5-6〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 자동발주/재고관리 시스템

Base: 관련기술 도입 기업				사례수	① 매우 높음	② 높음	③ 낮음	④ 매우 낮음	①+② 높음	③+④ 낮음	계	평균	100점 평균
					%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	■	247	23.1	49.6	21.2	6.1	72.7	27.3	100.0	2.90	63.24
■ 업 외 도	비 소	식 스 매	중 업 업	202	22.4	50.9	21.1	5.6	73.3	26.7	100.0	2.90	63.35
				31	22.2	44.6	21.3	11.9	66.8	33.2	100.0	2.77	59.04
				13	36.2	42.0	21.8	.0	78.2	21.8	100.0	3.14	71.47
■ 기 대 중 중 소	업 건 기 기	규 기	모 1 업 업	2	50.0	50.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.50	83.33
				10	.0	55.2	11.8	33.0	55.2	44.8	100.0	2.22	40.71
				112	20.2	52.0	21.3	6.5	72.1	27.9	100.0	2.86	61.93
				122	27.2	47.1	22.1	3.7	74.2	25.8	100.0	2.98	65.90
■ 기 대 중	중 소	업 건 기 기	모 2 업 업	12	8.6	54.3	9.8	27.4	62.8	37.2	100.0	2.44	48.00
				235	23.8	49.4	21.7	5.0	73.2	26.8	100.0	2.92	64.00
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중	규 건 소 건 소	모 * 외 서 도 * 업 식 비 스 매 업 업 업 업 업 업	5	.0	60.0	.0	40.0	60.0	40.0	100.0	2.20	40.00
				197	22.9	50.7	21.7	4.7	73.6	26.4	100.0	2.92	63.94
				2	.0	50.0	.0	50.0	50.0	50.0	100.0	2.00	33.33
				29	24.1	44.1	23.1	8.7	68.2	31.8	100.0	2.84	61.19
				4	23.3	50.0	26.7	.0	73.3	26.7	100.0	2.97	65.56
				9	42.3	38.3	19.5	.0	80.5	19.5	100.0	3.23	74.28
■ 세 한 퍼 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 PC 기 편 문 화 의 능 기	부 자 · 과 식 (일식·중식·서양식)	업 행 제 서 양	중 식 거 피 킨 점 빵 식 염 리 경 영 독 려 연 락 스 점 점 품 선택 매	66	23.6	45.8	27.0	3.6	69.4	30.6	100.0	2.89	63.15
				13	.0	83.2	8.8	8.0	83.2	16.8	100.0	2.75	58.41
				26	22.6	54.8	22.6	.0	77.4	22.6	100.0	3.00	66.67
				18	33.5	46.8	7.0	12.6	80.3	19.7	100.0	3.01	67.08
				13	18.1	55.3	26.6	.0	73.4	26.6	100.0	2.91	63.83
				9	39.3	48.6	12.1	.0	87.9	12.1	100.0	3.27	75.74
				29	23.8	47.6	17.2	11.4	71.4	28.6	100.0	2.84	61.27
				17	21.5	36.4	28.1	14.0	57.9	42.1	100.0	2.65	55.10
				12	10.7	69.0	20.2	.0	79.8	20.2	100.0	2.90	63.49
				4	19.2	42.3	38.4	.0	61.6	38.4	100.0	2.81	60.26
				6	28.2	56.4	15.4	.0	84.6	15.4	100.0	3.13	70.93
				3	47.6	23.8	28.6	.0	71.4	28.6	100.0	3.19	72.99
				9	16.6	41.7	28.2	13.5	58.3	41.7	100.0	2.61	53.79
				2	.0	31.2	.0	68.8	31.2	68.8	100.0	1.62	20.81
				3	50.0	22.7	27.3	.0	72.7	27.3	100.0	3.23	74.23
				1	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	100.0	1.00	.00
				3	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
				2	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	4.00	100.00
				5	12.9	63.2	23.9	.0	76.1	23.9	100.0	2.89	62.98
				1	38.8	61.2	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.39	79.60
				1	25.0	50.0	25.0	.0	75.0	25.0	100.0	3.00	66.67
				2	29.4	29.4	41.2	.0	58.8	41.2	100.0	2.88	62.74
				1	50.0	25.0	25.0	.0	75.0	25.0	100.0	3.25	75.00
■ 본 서 인 부 대 광 대 전	사 전 / 산 / 구 / 세	소 / 산 / 전 / 중	재 경 / 경 / 전 / 중	123	20.6	46.2	25.8	7.4	66.8	33.2	100.0	2.80	60.03
				61	26.1	59.5	8.5	5.9	85.6	14.4	100.0	3.06	68.60
				21	42.3	30.5	21.9	5.4	72.7	27.3	100.0	3.10	69.87
				14	8.2	74.4	17.4	.0	82.6	17.4	100.0	2.91	63.59
				11	17.5	47.5	24.0	11.0	65.0	35.0	100.0	2.71	57.16
				17	22.5	43.5	34.0	.0	66.0	34.0	100.0	2.88	62.83
■ 운 영 브 랜 드 수 단 복 일 수 브 랜 드 수 드				195	23.4	51.2	20.4	5.0	74.6	25.4	100.0	2.93	64.35
				52	21.9	43.6	24.1	10.4	65.5	34.5	100.0	2.77	59.05
■ 가 1 1 3 5 10	매 1 1 3 5 10	사 1 1 3 5 10	업 1 1 3 5 10	32	14.2	62.0	19.8	4.0	76.2	23.8	100.0	2.86	62.16
				45	33.2	52.6	11.4	2.8	85.8	14.2	100.0	3.16	72.05
				43	33.8	39.6	24.0	2.6	73.4	26.6	100.0	3.05	68.22
				70	23.9	46.9	21.7	7.6	70.7	29.3	100.0	2.87	62.36
				57	10.9	51.5	26.8	10.7	62.4	37.6	100.0	2.63	54.19
■ 해 외 진 출 여				26	19.5	41.8	18.5	20.2	61.2	38.8	100.0	2.60	53.49
				221	23.5	50.6	21.5	4.4	74.1	25.9	100.0	2.93	64.38

〈표 C6〉 4차 산업혁명 관련 도입기술(복수응답)

Base: 전체			사례수	도입기술 전혀 없음	빅데이터 분석 (소비 패턴 분석 등)	로봇 (서비스 로봇, 제조로봇 등)	기타	인공지능 (상품 추천, 서비스, 음성인식 등)	사물 인터넷 (RFID 활용 셀프 계산, 물류창고 재고관리 등)	머신러닝 (스마트 로봇, 고객과 대화하는 챗봇 등)	AR (증강 현실) ·VR (가상 현실)	안면인식 기술 (안면 인식 결제, 무인점포 보안 등)	자율주행 (점포 내 자율주행 키트 등)
				%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전		체	800	87.3	9.0	2.0	1.8	1.6	1.5	1.2	.9	.9	.6
■ 업외서도	비	식	600	88.4	7.7	2.7	1.8	1.4	1.6	1.0	.6	.8	.8
	소	매	158	85.6	11.7	.0	1.9	1.7	.0	2.3	2.3	.0	.0
			42	78.5	16.6	.0	2.4	3.7	5.3	.0	.0	4.8	.0
■ 기대중	업	기	6	38.9	61.1	.0	.0	16.7	16.7	.0	.0	16.7	.0
	건	기	20	46.6	37.4	15.0	.0	12.9	7.9	6.0	6.0	.0	.0
			259	85.9	9.8	1.7	2.0	1.0	.3	.8	.8	.3	.4
			515	90.2	6.8	1.7	1.9	1.2	1.7	1.3	.8	1.0	.7
■ 기대중	중	기	26	44.8	42.9	11.5	.0	13.7	9.9	4.6	4.6	3.8	.0
	소	기	774	88.8	7.8	1.7	1.9	1.2	1.2	1.1	.8	.8	.6
■ 기대중대중	업	모	12	44.4	38.9	25.0	.0	16.7	8.3	.0	.0	.0	.0
	중	외	588	89.3	7.1	2.2	1.8	1.1	1.5	1.0	.6	.9	.8
		서	7	65.7	17.1	.0	.0	.0	.0	17.1	17.1	.0	.0
		비	151	86.5	11.4	.0	2.0	1.8	.0	1.6	1.6	.0	.0
		소	7	24.5	75.5	.0	.0	22.4	22.4	.0	.0	14.3	.0
		매	35	89.3	4.8	.0	2.9	.0	1.9	.0	.0	2.9	.0
■ 제한	부	업	236	91.5	4.9	1.5	1.5	.5	.5	.5	.0	.5	.5
	자	행	39	83.3	11.2	.0	3.2	5.1	.0	.0	2.9	.0	.0
		버	76	90.7	3.1	3.3	1.5	.0	1.6	3.1	.0	.0	1.6
		점	52	84.2	11.5	6.2	2.4	4.8	.0	2.4	2.4	4.8	.0
		방	29	80.1	16.0	8.3	3.9	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		행	20	91.8	8.2	4.9	.0	.0	4.9	.0	.0	.0	.0
		양	82	85.5	8.7	4.2	.0	.0	4.6	.0	.0	.0	1.4
		식	44	88.7	11.3	.0	2.8	5.7	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8
		식	21	83.7	16.3	.0	5.2	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		수	11	79.0	14.5	.0	6.6	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		리	2	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		용	10	84.3	15.7	.0	.0	8.6	.0	.0	.0	.0	.0
		영	25	94.2	5.8	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		향	45	80.2	13.5	.0	1.6	3.9	.0	4.6	4.6	.0	.0
		락	2	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		스	10	75.7	24.3	.0	7.6	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		트	8	91.2	8.8	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		관	5	84.9	15.1	.0	.0	.0	.0	.0	15.1	.0	.0
		비	39	88.4	9.7	.0	1.9	.0	.0	3.7	1.9	.0	.0
		미	4	60.3	23.8	.0	.0	23.8	23.8	.0	.0	39.7	.0
		패	7	55.7	34.1	.0	10.2	8.7	10.2	.0	.0	.0	.0
		소	5	54.6	45.4	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		도	3	88.9	11.1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
		출	12	88.8	4.9	.0	3.1	.0	.0	.0	.0	3.1	.0
		매	11	95.0	5.0	.0	.0	.0	5.0	.0	.0	.0	.0
■ 본사	소	재	381	87.2	10.2	1.2	1.2	2.1	2.2	1.6	1.1	.4	.7
	천	경	190	86.2	10.5	1.8	3.0	.5	.7	.0	.7	1.0	.0
	구	경	70	93.4	5.0	1.6	.0	.0	.0	.0	1.1	.0	1.6
	주	경	47	83.4	6.8	2.1	2.6	2.6	.0	2.3	2.6	.0	.0
	전	경	45	90.8	3.6	8.4	.0	2.8	.0	5.6	.0	2.8	.0
	강	제	58	87.1	5.6	1.9	5.4	2.2	.0	2.2	.0	2.2	2.2
			9	73.2	13.4	13.4	.0	.0	13.4	.0	.0	.0	.0
■ 운영	일	랜	666	88.0	8.0	2.3	1.5	1.7	1.7	1.3	1.0	1.1	.7
	수	랜	134	83.9	13.9	.7	3.6	1.1	.7	.5	.5	.0	.0
■ 가	영	사	140	88.6	7.5	2.7	3.1	2.7	1.4	.9	.9	1.2	.9
	1	초	167	94.2	4.9	.8	1.7	.8	1.5	.8	.0	.8	.8
	3	초	120	83.0	10.0	2.1	2.1	.7	3.1	1.0	1.7	2.6	.0
	5	초	195	86.3	9.8	2.3	.9	1.1	.6	.9	.9	.0	1.2
	10	초	178	83.9	12.3	2.3	1.7	2.5	1.4	1.6	1.2	.6	.0
■ 해	외	출	52	65.9	26.3	8.4	3.6	6.9	3.0	6.4	4.0	.0	.0
	있	여	748	88.8	7.8	1.6	1.7	1.2	1.4	.8	.7	.9	.7

〈표 C7〉 향후 3년내 4차 산업혁명 기술도입(확대) 의향

Base: 전체				사례수	있음	없음	계			
					%	%	%			
■ 전			체	■ 800	31.5	68.5	100.0			
■ 업외서도	비소	식스매	종업업업	■ 600	31.4	68.6	100.0			
				158	31.5	68.5	100.0			
				42	33.7	66.3	100.0			
■ 기대중중소	업견	규기	모1업업업	■ 6	77.8	22.2	100.0			
				20	71.3	28.7	100.0			
				259	34.5	65.5	100.0			
				515	27.9	72.1	100.0			
■ 기대중	중소	업견	규기	모2업업	■ 26	72.8	27.2	100.0		
					774	30.1	69.9	100.0		
■ 기대중대중대중	업중	규견소	모* * * * *	*외외서서도도	업식식스스매매	종업업업업업업	■ 12	80.6	19.4	100.0
							588	30.4	69.6	100.0
							7	48.6	51.4	100.0
							151	30.7	69.3	100.0
							7	83.7	16.3	100.0
35	23.7	76.3	100.0							
■ 세한피커추제의인기자의안이교세유스PC기편문화의농기	부자	·행	업버	종식거피친점뽕식업리품경웅육락스점점품선품매	■ 236	32.0	68.0	100.0		
					39	25.6	74.4	100.0		
					76	26.4	73.6	100.0		
					52	34.6	65.4	100.0		
					29	33.0	67.0	100.0		
					20	30.8	69.2	100.0		
					82	26.4	73.6	100.0		
					44	32.4	67.6	100.0		
					21	60.8	39.2	100.0		
					11	35.5	64.5	100.0		
					2	50.0	50.0	100.0		
					10	24.3	75.7	100.0		
					25	26.3	73.7	100.0		
					45	33.3	66.7	100.0		
					2	66.7	33.3	100.0		
					10	24.3	75.7	100.0		
					8	26.3	73.7	100.0		
					5	69.7	30.3	100.0		
					39	28.8	71.2	100.0		
					4	48.3	51.7	100.0		
7	49.8	50.2	100.0							
5	70.6	29.4	100.0							
3	11.1	88.9	100.0							
12	20.1	79.9	100.0							
11	23.4	76.6	100.0							
■ 본서인부대광대강	사천	소/산/경/전/충	재경/경/전/충	지을기남북남주	■ 381	30.9	69.1	100.0		
					190	34.6	65.4	100.0		
					70	23.1	76.9	100.0		
					47	27.3	72.7	100.0		
					45	18.6	81.4	100.0		
					58	47.7	52.3	100.0		
9	40.2	59.8	100.0							
■ 운단북	영일수	브랜브랜	드랜수드드	■ 666	30.3	69.7	100.0			
				134	37.5	62.5	100.0			
■ 가1년사업기간하하하하과	1초초초	이3510초	이3510초	■ 140	24.8	75.2	100.0			
				167	29.3	70.7	100.0			
				120	31.4	68.6	100.0			
				195	34.8	65.2	100.0			
				178	35.3	64.7	100.0			
■ 해있	외진	출여	부응응	■ 52	66.7	33.3	100.0			
				748	29.1	70.9	100.0			

〈표 C8〉 향후 4차 산업혁명 관련 도입(확대) 기술(복수응답)

Base: 전체		사례수	빅데이터 (분석 (소비 패턴 분석 등)	사물 인터넷 (RFID 활용 셀프 계산, 물류창고 재고관리 등)	로봇 (서비스 로봇, 제조로봇 등)	인공지능 (상품 추천, 서비스, 음성인식 등)	안면인식 기술 (안면 인식 결제, 무인점포 보안 등)	기타	머신러닝 (스마트 로봇, 고객과 대화하는 챗봇 등)	AR (증강 현실) (VR (가상 현실)	자율주행 (점포 내 자율주행 키트 등)
			%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	800	61.1	23.3	13.9	8.7	8.7	6.7	5.5	3.8	2.5
■ 업외	종업	600	59.9	25.3	17.9	8.8	8.5	7.1	5.5	1.7	3.0
■ 업외	종업	158	63.3	14.6	1.9	6.9	9.1	7.1	5.7	12.5	.6
■ 업외	종업	42	70.1	27.9	1.7	14.0	10.1	.0	3.2	.9	2.4
■ 기업	모1	6	88.9	16.7	.0	55.6	16.7	11.1	16.7	.0	.0
■ 기업	모1	20	72.3	12.9	20.0	21.7	5.0	5.0	16.0	.0	.0
■ 기업	모1	259	58.7	24.2	15.9	11.0	8.7	7.2	4.9	3.8	3.6
■ 기업	모1	515	61.6	23.3	12.9	6.6	8.8	6.5	5.2	3.4	2.0
■ 기업	모2	26	76.1	13.7	15.4	29.5	7.7	6.4	16.2	12.3	.0
■ 기업	모2	774	60.6	23.6	13.9	8.0	8.8	6.7	5.1	3.5	2.5
■ 기업	모2	12	77.8	16.7	33.3	27.8	8.3	13.9	16.7	16.7	.0
■ 기업	모2	588	59.6	25.5	17.6	8.5	8.5	7.0	5.3	1.4	3.0
■ 기업	모2	7	65.7	.0	.0	31.4	.0	.0	17.1	17.1	.0
■ 기업	모2	151	63.2	15.2	2.0	5.8	9.6	7.4	5.2	12.3	.6
■ 기업	모2	7	83.7	22.4	.0	30.6	14.3	.0	14.3	.0	.0
■ 기업	모2	35	67.4	29.0	2.1	10.7	9.3	.0	1.0	1.0	2.9
■ 세	부	236	58.2	25.6	20.2	8.2	8.0	8.7	3.6	1.0	4.5
■ 세	부	39	57.7	37.6	12.2	8.7	8.6	3.2	11.5	2.9	.0
■ 세	부	76	54.3	33.2	6.0	10.7	11.1	7.6	6.2	2.9	3.3
■ 세	부	52	65.2	28.0	15.2	9.6	6.9	8.2	6.9	.0	.0
■ 세	부	29	45.6	20.4	42.2	12.6	8.3	4.4	4.4	.0	.0
■ 세	부	20	79.6	11.1	16.6	20.4	4.9	.0	10.4	4.9	5.5
■ 세	부	82	65.3	16.3	14.3	2.7	11.7	7.1	4.4	.0	1.4
■ 세	부	44	67.3	21.4	27.7	7.9	5.7	2.8	11.0	5.7	2.8
■ 세	부	21	55.6	26.8	15.7	17.0	5.9	11.1	.0	5.2	5.2
■ 세	부	11	59.3	19.7	6.6	7.9	6.6	6.6	.0	6.6	.0
■ 세	부	2	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 세	부	10	68.6	15.7	.0	8.6	.0	15.7	.0	.0	.0
■ 세	부	25	61.4	23.4	.0	11.7	8.8	6.4	2.9	15.2	.0
■ 세	부	45	56.2	12.8	1.6	8.3	8.5	6.9	7.9	20.4	2.0
■ 세	부	2	66.7	66.7	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 세	부	10	92.4	7.6	.0	.0	7.6	16.7	7.6	.0	.0
■ 세	부	8	54.4	17.5	.0	.0	17.5	10.5	.0	17.5	.0
■ 세	부	5	69.7	18.2	.0	.0	.0	.0	.0	48.5	.0
■ 세	부	39	64.4	7.5	3.7	6.3	13.9	4.1	10.1	5.6	.0
■ 세	부	4	74.1	48.3	.0	23.8	41.0	.0	.0	.0	15.9
■ 세	부	7	100.0	20.3	.0	29.0	.0	.0	15.2	.0	.0
■ 세	부	5	71.8	14.7	.0	13.5	.0	.0	.0	.0	.0
■ 세	부	3	88.9	.0	.0	11.1	11.1	.0	.0	.0	.0
■ 세	부	12	54.0	42.3	3.1	3.1	6.3	.0	.0	.0	.0
■ 세	부	11	61.6	23.9	3.2	13.9	12.6	.0	3.2	3.2	3.2
■ 본	재	381	62.8	21.4	11.1	9.4	8.6	7.6	6.6	5.2	1.8
■ 본	재	190	61.8	26.7	14.9	8.1	6.7	7.9	1.9	2.9	3.0
■ 본	재	70	56.9	27.8	18.2	7.0	14.3	1.1	5.7	1.1	1.8
■ 본	재	47	58.4	22.9	14.7	9.0	2.6	13.2	9.5	2.3	.0
■ 본	재	45	68.6	9.4	18.9	8.9	11.3	.0	2.8	4.4	2.5
■ 본	재	58	49.8	29.5	17.1	9.7	13.5	5.1	8.7	2.2	8.4
■ 본	재	9	59.8	26.8	30.7	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 운	드	666	61.1	21.7	13.9	7.9	9.0	6.8	5.2	4.0	2.6
■ 운	드	134	61.5	31.2	14.2	13.1	7.4	6.2	6.6	3.0	1.8
■ 가	업	140	62.5	25.6	11.2	5.2	8.9	7.6	2.3	1.8	.9
■ 가	업	167	64.6	20.7	17.4	6.9	10.7	7.3	3.0	3.7	.8
■ 가	업	120	58.9	17.9	10.4	3.5	8.1	8.3	7.7	4.8	4.3
■ 가	업	195	60.6	23.4	15.9	12.3	8.0	4.9	7.3	3.7	4.4
■ 가	업	178	58.8	27.5	13.1	12.9	7.9	6.3	6.8	4.9	2.0
■ 해	출	52	64.4	16.0	20.6	22.8	5.8	13.5	13.6	12.1	.0
■ 해	출	748	60.9	23.8	13.5	7.8	8.9	6.3	4.9	3.2	2.6

〈표 D1〉 해외진출 브랜드 유무

Base: 전체				사례수	있음	없음	계			
					%	%	%			
■ 전			체	800	6.5	93.5	100.0			
■ 업외서도	비소	식스매	종업업업	600	5.2	94.8	100.0			
			업	158	10.4	89.6	100.0			
			업	42	10.3	89.7	100.0			
■ 기대중중소	업견	규기	모 1 업업업업	6	11.1	88.9	100.0			
			업	20	48.4	51.6	100.0			
			업	259	10.4	89.6	100.0			
			업	515	2.8	97.2	100.0			
■ 기대중	중소	업견	규기	모 2 업업업업	26	39.8	60.2	100.0		
					774	5.4	94.6	100.0		
■ 기대중대중대중	업중	규견소	모** ** *	*외외서서도소	업식식스스매	종업업업업업업	12	47.2	52.8	100.0
						업	588	4.3	95.7	100.0
						업	7	34.3	65.7	100.0
						업	151	9.3	90.7	100.0
						업	7	32.7	67.3	100.0
						업	35	5.9	94.1	100.0
■ 세한퍼커추제의국타동미아포방타류수	부자·행	업·제·음식(일식·중식·서양식)	종식거퍼커친정행식업리품경음악락스점점품선품매	236	3.3	96.7	100.0			
				39	2.9	97.1	100.0			
				76	6.0	94.0	100.0			
				52	8.6	91.4	100.0			
				29	8.3	91.7	100.0			
				20	24.6	75.4	100.0			
				82	2.9	97.1	100.0			
				44	2.5	97.5	100.0			
				21	11.1	88.9	100.0			
				11	21.0	79.0	100.0			
				2	.0	100.0	100.0			
				10	17.2	82.8	100.0			
				25	15.8	84.2	100.0			
				45	12.9	87.1	100.0			
				2	.0	100.0	100.0			
				10	9.1	90.9	100.0			
				8	.0	100.0	100.0			
				5	18.2	81.8	100.0			
				39	1.9	98.1	100.0			
				4	.0	100.0	100.0			
7	22.9	77.1	100.0							
5	25.1	74.9	100.0							
3	.0	100.0	100.0							
12	5.8	94.2	100.0							
11	8.1	91.9	100.0							
■ 본서인부대광대강	사천을구전세원	소/산/북충북/	재경경전충	381	7.4	92.6	100.0			
				190	6.2	93.8	100.0			
				70	2.9	97.1	100.0			
				47	2.1	97.9	100.0			
				45	5.6	94.4	100.0			
				58	9.1	90.9	100.0			
9	13.4	86.6	100.0							
■ 운단북	영일수	랜브랜	드랜수드드	666	5.4	94.6	100.0			
				134	11.9	88.1	100.0			
■ 가1년13510	맹초초초	사과과과	업이3510	기년이이이	간하하하하과	140	1.7	98.3	100.0	
					업	167	3.1	96.9	100.0	
					업	120	3.5	96.5	100.0	
					업	195	5.2	94.8	100.0	
					업	178	16.8	83.2	100.0	
					업					
■ 해있	외	진	출여부응응	52	100.0	.0	100.0			
				748	.0	100.0	100.0			

〈표 D1-1〉 해외진출 지역(복수응답)

Base: 해외진출 브랜드 있는 기업				사례수	동아시아 지역 (중국· 일본 등)	동남아 지역 (베트남· 인도네시아 등)	북미 지역 (미국· 캐나다 등)	유럽 지역 (프랑스· 영국 등)	중동 지역 (UAE· 이란 등)	기타
					%	%	%	%	%	%
■ 전			체	52	57.3	56.5	29.7	12.8	9.0	7.5
■ 업 외			종	31	49.6	55.2	35.0	11.3	10.8	4.0
■ 업 외			업	16	64.0	61.2	14.4	4.5	4.5	16.2
■ 업 외			업	4	86.8	47.8	50.0	54.8	13.2	.0
■ 기 대			모 1	1	.0	100.0	100.0	.0	.0	.0
■ 기 대			업	10	94.1	71.4	42.8	28.0	16.2	.0
■ 기 대			업	27	46.3	53.7	14.1	2.5	4.1	9.9
■ 기 대			업	15	55.7	49.8	46.7	22.1	13.6	8.5
■ 기 대			모 2	10	88.0	73.2	46.5	26.2	15.2	.0
■ 기 대			업	42	49.6	52.3	25.6	9.4	7.5	9.4
■ 기 대			업	6	88.2	82.4	64.7	17.6	17.6	.0
■ 기 대			업	25	41.0	49.2	28.4	9.8	9.3	4.9
■ 기 대			업	2	100.0	50.0	.0	.0	.0	.0
■ 기 대			업	14	57.9	63.1	16.8	5.3	5.3	19.0
■ 기 대			업	2	75.0	75.0	50.0	75.0	25.0	.0
■ 기 대			업	2	100.0	17.6	50.0	32.4	.0	.0
■ 세 한			종	8	54.9	27.4	43.7	.0	.0	.0
■ 세 한			업	1	.0	100.0	.0	.0	.0	.0
■ 세 한			업	5	27.3	72.7	.0	27.3	24.2	.0
■ 세 한			업	5	72.2	72.2	50.0	27.8	50.0	27.8
■ 세 한			업	2	47.0	47.0	53.0	.0	.0	.0
■ 세 한			업	5	64.4	55.6	33.3	20.0	.0	.0
■ 세 한			업	2	47.0	.0	100.0	.0	.0	.0
■ 세 한			업	1	.0	100.0	.0	.0	.0	.0
■ 세 한			업	2	53.0	100.0	.0	.0	.0	.0
■ 세 한			업	2	100.0	31.2	.0	.0	.0	.0
■ 세 한			업	2	50.0	.0	.0	.0	.0	50.0
■ 세 한			업	4	81.5	100.0	18.5	.0	.0	.0
■ 세 한			업	6	41.4	64.0	15.3	.0	.0	15.3
■ 세 한			업	1	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0
■ 세 한			업	1	100.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 세 한			업	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	.0
■ 세 한			업	2	62.0	38.0	24.1	38.0	.0	.0
■ 세 한			업	1	100.0	46.2	46.2	100.0	46.2	.0
■ 세 한			업	1	100.0	.0	100.0	.0	.0	.0
■ 세 한			업	1	100.0	100.0	61.2	61.2	.0	.0
■ 본 사			재	28	55.5	63.4	26.9	12.3	8.6	10.8
■ 본 사			재	12	58.1	42.8	17.8	5.6	.0	7.5
■ 본 사			재	2	100.0	62.9	.0	.0	.0	.0
■ 본 사			재	1	100.0	100.0	100.0	.0	100.0	.0
■ 본 사			재	3	100.0	50.0	50.0	100.0	50.0	.0
■ 본 사			재	5	33.7	56.5	43.5	.0	.0	.0
■ 본 사			재	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0
■ 운 영			수	36	58.4	54.7	34.0	15.7	13.0	6.0
■ 운 영			수	16	54.8	60.4	20.3	6.2	.0	11.1
■ 가 1			간	2	53.0	100.0	53.0	53.0	53.0	.0
■ 가 1			간	5	52.0	30.9	30.9	.0	.0	24.0
■ 가 1			간	4	56.1	100.0	17.5	17.5	17.5	.0
■ 가 1			간	10	60.9	25.4	23.2	12.3	.0	8.7
■ 가 1			간	30	57.5	62.0	31.7	11.3	9.0	5.9
■ 해 외			여	52	57.3	56.5	29.7	12.8	9.0	7.5

〈표 D1-2〉 해외 매장 수

Base: 해외진출 브랜드 있는 기업		사례수	1개	2개이상 ~5개미만	5개이상 ~10개미만	10개이상 ~30개미만	30개이상 ~50개미만	50개이상 ~100개미만	100개 이상	무응답	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	52	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6	1.1	100.0	26.71
■ 업	종	31	26.0	29.5	11.6	7.1	6.4	6.8	12.5	.0	100.0	36.01
■ 외	업	16	19.8	44.3	5.4	20.7	5.4	4.5	.0	.0	100.0	8.74
■ 서	매	4	.0	29.8	15.3	13.2	.0	15.3	13.2	13.2	100.0	28.28
■ 기	기	1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	298.00
■ 대	기	10	10.3	30.7	.0	5.9	20.6	10.3	16.2	5.9	100.0	65.24
■ 중	기	27	19.0	34.7	9.9	18.2	3.3	6.6	8.3	.0	100.0	18.36
■ 중	기	15	35.7	37.1	17.1	5.0	.0	5.0	.0	.0	100.0	5.69
■ 기	기	10	9.7	28.7	.0	5.5	19.3	9.7	21.6	5.5	100.0	81.11
■ 대	기	42	24.9	35.6	12.4	13.5	2.1	6.1	5.4	.0	100.0	13.89
■ 기	기	6	17.6	.0	.0	.0	35.3	17.6	29.4	.0	100.0	127.35
■ 대	기	25	27.9	36.1	14.2	8.7	.0	4.4	8.7	.0	100.0	15.66
■ 중	기	2	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	2.00
■ 대	기	14	23.2	34.7	6.3	24.2	6.3	5.3	.0	.0	100.0	9.89
■ 중	기	2	.0	25.0	.0	25.0	.0	.0	25.0	25.0	100.0	39.00
■ 대	기	2	.0	35.2	32.4	.0	.0	32.4	.0	.0	100.0	19.35
■ 세	부	8	29.3	43.3	14.4	.0	13.0	.0	.0	.0	100.0	7.40
■ 한	자	1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	100.00
■ 피	·	5	.0	51.5	.0	24.2	.0	24.2	.0	.0	100.0	16.33
■ 커	·	5	27.8	.0	27.8	.0	22.2	22.2	.0	.0	100.0	20.32
■ 치	·	2	53.0	.0	.0	.0	.0	.0	47.0	.0	100.0	61.66
■ 주	·	5	44.4	.0	.0	22.2	.0	.0	33.3	.0	100.0	124.62
■ 제	·	2	.0	47.0	53.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	3.59
■ 외	·	1	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.00
■ 분	·	2	47.0	53.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.53
■ 기	·	2	.0	31.2	.0	37.6	.0	31.2	.0	.0	100.0	20.62
■ 자	·	2	50.0	50.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	1.50
■ 안	·	4	18.5	37.0	.0	22.3	22.3	.0	.0	.0	100.0	12.42
■ 이	·	6	28.0	56.7	15.3	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	2.33
■ 교	·	1	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	16.00
■ 유	·	1	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	2.00
■ PC	·	1	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	18.00
■ 기	·	2	.0	62.0	.0	38.0	.0	.0	.0	.0	100.0	7.18
■ 문	·	1	.0	.0	.0	.0	.0	53.8	.0	46.2	100.0	50.00
■ 화	·	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	7.00
■ 농	·	1	.0	38.8	.0	.0	.0	.0	61.2	.0	100.0	61.97
■ 기	·	1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	61.97
■ 본	사	28	18.7	34.6	7.1	15.0	6.7	4.0	11.9	2.0	100.0	36.24
■ 서	전	12	40.9	18.8	.0	16.9	8.4	5.6	9.4	.0	100.0	20.97
■ 인	·	2	.0	62.9	.0	.0	.0	37.1	.0	.0	100.0	20.53
■ 부	·	1	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	54.00
■ 대	·	3	.0	50.0	50.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.00
■ 광	·	5	23.9	63.4	12.7	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	2.89
■ 전	·	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	5.00
■ 강	·	1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	5.00
■ 운	영	36	17.3	39.0	11.3	11.7	2.8	9.8	6.6	1.6	100.0	19.61
■ 단	일	16	32.1	23.5	6.9	12.5	11.8	.0	13.2	.0	100.0	42.35
■ 복	수	16	32.1	23.5	6.9	12.5	11.8	.0	13.2	.0	100.0	42.35
■ 가	1	2	47.0	.0	53.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	3.12
■ 1	년	5	48.0	37.9	.0	.0	.0	14.1	.0	.0	100.0	8.65
■ 년	초	4	17.5	17.5	.0	38.6	.0	.0	26.4	.0	100.0	32.19
■ 3	초	10	26.8	41.3	12.3	19.6	.0	.0	.0	.0	100.0	5.06
■ 5	초	30	14.2	36.2	8.9	8.6	9.7	9.3	11.2	1.9	100.0	38.57
■ 10	초	30	14.2	36.2	8.9	8.6	9.7	9.3	11.2	1.9	100.0	38.57
■ 해	외	52	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6	1.1	100.0	26.71
■ 외	진	52	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6	1.1	100.0	26.71
■ 진	출	52	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6	1.1	100.0	26.71
■ 여	부	52	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6	1.1	100.0	26.71
■ 부	응	52	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6	1.1	100.0	26.71
■ 응	응	52	21.9	34.2	10.0	11.9	5.6	6.8	8.6	1.1	100.0	26.71

〈표 D1-4〉 향후 3년간 해외진출 계획

Base: 해외진출 브랜드 있는 기업				사례수	확대계획		현 수준 유지		축소계획		계
					%		%		%		
■ 전			체	■	52	64.6	31.0		4.5		100.0
■ 업외서도				■	31	75.3	21.1		3.6		100.0
	비	식	스매		16	45.8	46.8		7.3		100.0
					4	58.3	41.7		.0		100.0
■ 기대중중소	업	기	규	모 1	■	1	100.0	.0	.0		100.0
	견	기	기	업		10	53.1	34.5	12.4		100.0
						27	59.5	36.4	4.1		100.0
						15	79.9	20.1	.0		100.0
■ 기대중	중	업	견	규	모 2	■	10	56.1	32.3	11.6	100.0
	소			기	업		42	66.7	30.6	2.7	100.0
■ 기대중대중대중	업	규	모	* 외	업	■	6	82.4	17.6	.0	100.0
	중	견	* * *	외 서	식 스		25	73.8	21.8	4.4	100.0
	중	소	* * *	도	비 스매		2	.0	50.0	50.0	100.0
		견	* * *		소		14	53.7	46.3	.0	100.0
		소	* * *				2	50.0	50.0	.0	100.0
							2	67.6	32.4	.0	100.0
■ 세하피커치주제외의본기자인이교유PC기문화농기	부	업	중	식 거	■	8	72.6	27.4	.0		100.0
	자	· 행	버	· 핀		1	100.0	.0	.0		100.0
				· 정		5	27.3	48.5	24.2		100.0
				· 뱅		5	100.0	.0	.0		100.0
				· (식·중·식·양식)		2	53.0	47.0	.0		100.0
	국	· 제	· 서	· 양		5	100.0	.0	.0		100.0
		식(일·식·중·식·양식)	· 서	· 양		2	100.0	.0	.0		100.0
			· 서	· 양		1	.0	100.0	.0		100.0
	타	외	식	수		2	100.0	.0	.0		100.0
	동	차	· 수			2	68.8	31.2	.0		100.0
						2	100.0	.0	.0		100.0
						4	40.8	59.2	.0		100.0
						6	15.3	64.0	20.7		100.0
	아	관	·			1	100.0	.0	.0		100.0
	방	/ 서	오			1	.0	100.0	.0		100.0
	다	구	비			1	100.0	.0	.0		100.0
		장				2	62.0	38.0	.0		100.0
	수	물	·			1	100.0	.0	.0		100.0
	산	·	·			1	.0	100.0	.0		100.0
	타	도	·			1	38.8	61.2	.0		100.0
■ 본서인부대광대전강	사	소	재	지	■	28	61.5	30.2	8.2		100.0
	· 천	/ 경	경	· 남		12	57.2	42.8	.0		100.0
	· 산	/ 산	· 경	· 북		2	62.9	37.1	.0		100.0
	· 구	/ 경	· 전	· 중		1	100.0	.0	.0		100.0
	· 주	/ 북	· 전	· 중		3	100.0	.0	.0		100.0
	· 세	/ 북	· 전	· 중		5	66.1	33.9	.0		100.0
	· 원	/ 북	· 전	· 중		1	100.0	.0	.0		100.0
■ 운단복	영	브	랜	수	■	36	67.6	29.3	3.1		100.0
	일	트	랜	드		16	57.7	34.8	7.5		100.0
■ 가1년13510	매	사	업	기	■	2	100.0	.0	.0		100.0
	초	이	3	5		5	85.9	14.1	.0		100.0
	초	과	5	10		4	61.4	38.6	.0		100.0
	초	과	10	10		10	92.8	7.2	.0		100.0
	초	과	10	10		30	48.9	43.4	7.7		100.0
■ 해외진출여부	있	외	진	출	■	52	64.6	31.0	4.5		100.0

〈표 D1-5〉 해외진출 확대 예정지역(복수응답)

Base: 해외진출 확대계획 있는 기업		사례수	동남아 지역 (베트남· 인도네시아 등)	동아시아 지역 (중국·일본 등)	북미 지역 (미국·캐나다 등)	유럽 지역 (프랑스·영국 등)	중동 지역 (UAE·이란 등)	기타
			%	%	%	%	%	%
■ 전	체	33	61.8	53.0	51.1	18.1	13.9	9.0
■ 업 외 식 스 종	■ 업 업 업 업	23	50.6	52.5	56.1	15.0	9.6	5.3
■ 업 외 식 스 종	■ 업 업 업 업	8	100.0	54.9	31.3	9.8	19.6	23.5
■ 업 외 식 스 종	■ 업 업 업 업	3	51.1	51.1	63.2	71.4	36.8	.0
■ 기 대 중 중 소	■ 기 대 중 중 소	1	100.0	.0	100.0	.0	.0	.0
■ 기 대 중 중 소	■ 기 대 중 중 소	5	69.4	69.4	88.9	41.7	30.6	.0
■ 기 대 중 중 소	■ 기 대 중 중 소	16	61.1	51.4	23.6	4.2	.0	11.1
■ 기 대 중 중 소	■ 기 대 중 중 소	12	57.2	50.9	69.2	27.7	26.4	10.7
■ 기 대 중 중 소	■ 기 대 중 중 소	6	73.0	61.5	90.2	36.9	27.0	.0
■ 기 대 중 중 소	■ 기 대 중 중 소	28	59.4	51.2	42.9	14.1	11.2	10.9
■ 기 대 중 중 대 중	■ 기 대 중 중 대 중	5	78.6	64.3	100.0	21.4	21.4	.0
■ 기 대 중 중 대 중	■ 기 대 중 중 대 중	19	43.7	49.6	45.2	13.3	6.7	6.7
■ 기 대 중 중 대 중	■ 기 대 중 중 대 중	8	100.0	54.9	31.3	9.8	19.6	23.5
■ 기 대 중 중 대 중	■ 기 대 중 중 대 중	1	50.0	50.0	50.0	100.0	50.0	.0
■ 기 대 중 중 대 중	■ 기 대 중 중 대 중	1	52.1	52.1	74.0	47.9	26.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	6	57.7	57.7	40.3	.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	1	100.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	1	.0	100.0	.0	100.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	5	50.0	50.0	72.2	27.8	50.0	27.8
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	1	100.0	100.0	100.0	.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	5	33.3	86.7	55.6	20.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	2	.0	.0	100.0	.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	2	100.0	.0	53.0	.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	2	100.0	45.4	.0	.0	45.4	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	2	100.0	100.0	.0	.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	2	100.0	54.6	45.4	.0	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	1	100.0	.0	100.0	.0	.0	100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	1	38.8	38.8	38.8	61.2	.0	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	1	46.2	46.2	100.0	100.0	46.2	.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	■ 세 한 피 커 치 주 제 외 기 자 안 이 교 유 기 문 화 기	0	100.0	100.0	.0	.0	100.0	.0
■ 본 사 소 재 지	■ 본 사 소 재 지	17	50.6	45.1	52.6	16.7	9.7	17.5
■ 본 사 소 재 지	■ 본 사 소 재 지	7	73.8	60.7	24.6	9.8	.0	.0
■ 본 사 소 재 지	■ 본 사 소 재 지	1	100.0	.0	100.0	.0	.0	.0
■ 본 사 소 재 지	■ 본 사 소 재 지	1	100.0	100.0	100.0	.0	100.0	.0
■ 본 사 소 재 지	■ 본 사 소 재 지	3	50.0	100.0	50.0	100.0	50.0	.0
■ 본 사 소 재 지	■ 본 사 소 재 지	3	100.0	67.9	46.6	.0	21.3	.0
■ 본 사 소 재 지	■ 본 사 소 재 지	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0
■ 운 영 브 랜 드 수	■ 운 영 브 랜 드 수	24	56.4	43.3	52.6	20.8	19.2	8.8
■ 운 영 브 랜 드 수	■ 운 영 브 랜 드 수	9	76.0	78.4	47.2	10.8	.0	9.6
■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	2	100.0	53.0	53.0	53.0	53.0	.0
■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	4	44.1	16.2	64.0	.0	8.1	27.9
■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	3	100.0	57.0	28.5	28.5	57.0	.0
■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	9	38.3	57.9	44.5	13.2	.0	.0
■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	■ 가 1 년 1 년 3 년 5 년 10 년	15	69.5	60.4	55.1	19.2	10.8	12.1
■ 해 외 진 출 여 부	■ 해 외 진 출 여 부	33	61.8	53.0	51.1	18.1	13.9	9.0

〈표 D1-6〉 해외진출 축소 이유

Base: 해외진출 축소계획 있는 기업				사례수	코로나로 인한 시장위축	현지 경쟁 심화	계
					%	%	%
■ 전	체			■ 2	48.1	51.9	100.0
■ 업	종			■ 1	100.0	.0	100.0
외	비	식	스	1	100.0	100.0	100.0
■ 기	업	규	모	■ 1	.0	100.0	100.0
중	견	기	1	1	100.0	.0	100.0
■ 기	업	규	모	■ 2	.0	100.0	100.0
대	중	소	2	1	100.0	.0	100.0
중			업	1	100.0	.0	100.0
■ 기	업	모	* 업	■ 1	100.0	.0	100.0
중	중	* 외	식	1	100.0	100.0	100.0
		* 서	비				
■ 세	부	업	종	■ 1	100.0	.0	100.0
커			피	1	.0	100.0	100.0
교			육	1	.0	100.0	100.0
■ 본	사	소	재	■ 2	48.1	51.9	100.0
			지				
■ 운	영	브	랜	■ 1	100.0	.0	100.0
단	일	브	랜	1	100.0	100.0	100.0
복	수		드				
■ 가	행	사	업	■ 2	48.1	51.9	100.0
10	년	초	기	■ 2	48.1	51.9	100.0
			간				
■ 해	외	진	출	■ 2	48.1	51.9	100.0
있			여				
			부				
			응				

〈표 D2〉 향후 3년 내 해외진출 시도 의향

Base: 해외진출 브랜드 없는 기업				사태수	있음	없음	계			
					%	%	%			
■ 전				체	748	16.5	83.5	100.0		
■ 업외서도	식 비소	스 매	종 업 업	■	569	16.9	83.1	100.0		
					142	17.5	82.5	100.0		
					38	7.5	92.5	100.0		
■ 기대중소	업 견	규 기 기	모 1 업 업 업	■	5	.0	100.0	100.0		
					10	31.0	69.0	100.0		
					232	14.6	85.4	100.0		
					500	17.3	82.7	100.0		
■ 기대중	중 소	견 기	모 2 업	■	16	20.5	79.5	100.0		
					732	16.4	83.6	100.0		
■ 기대중대중대중	업 중 중	규 건 소 건 소 건 소	모 * * * * * *	업 식 비 비 스 스 매 매	■	6	31.6	68.4	100.0	
						563	16.7	83.3	100.0	
						5	26.1	73.9	100.0	
						137	17.2	82.8	100.0	
						5	.0	100.0	100.0	
						33	8.6	91.4	100.0	
■ 세한퍼커추제외의안이고세유스PC기편문화의농기	부 자 과 식(일식) 단 미 아 포방타 류 수	업 · · · 관 관 패 소	종 식 거 피 킨 점 행 식(일식) 인 리 품 경 육 탄 련 관 락 스 점 점 품 선 품 매	■	229	15.8	84.2	100.0		
					38	18.4	81.6	100.0		
					72	11.6	88.4	100.0		
					48	17.5	82.5	100.0		
					26	13.8	86.2	100.0		
					15	16.4	83.6	100.0		
					79	15.1	84.9	100.0		
					43	33.6	66.4	100.0		
					19	19.1	80.9	100.0		
					9	13.5	86.5	100.0		
					2	.0	100.0	100.0		
					9	19.0	81.0	100.0		
					21	13.9	86.1	100.0		
					39	20.0	80.0	100.0		
					2	33.3	66.7	100.0		
					9	25.0	75.0	100.0		
					8	36.8	63.2	100.0		
					4	.0	100.0	100.0		
					39	13.4	86.6	100.0		
					4	15.9	84.1	100.0		
	5	.0	100.0	100.0						
	4	.0	100.0	100.0						
	3	22.2	77.8	100.0						
	11	10.0	90.0	100.0						
	11	3.4	96.6	100.0						
■ 본사인무대광전강	사 천 산 주 원	소 /산/ 울 /북/ 중 /	재 경/ 경/ 전/ 총 제	■	353	16.6	83.4	100.0		
					178	15.9	84.1	100.0		
					68	14.9	85.1	100.0		
					46	21.7	78.3	100.0		
					42	3.8	96.2	100.0		
					53	25.4	74.6	100.0		
					8	19.9	80.1	100.0		
■ 운단복	영 일 수	브 드 드	드 랜 랜	■	630	16.5	83.5	100.0		
					118	16.5	83.5	100.0		
■ 가1년35	맹 초 초 초 초	사 이 과 과 과	업 3 5 년 년	기 간 하 하 하 하	■	138	16.1	83.9	100.0	
						162	15.5	84.5	100.0	
						116	17.1	82.9	100.0	
						185	17.8	82.2	100.0	
						148	16.0	84.0	100.0	
■ 해없	외	진	출	여	부	■	748	16.5	83.5	100.0

〈표 D2-1〉 해외진출 시도 예정지역(복수응답)

Base: 해외진출 시도와향 있는 기업				사태수	동남아 지역 (베트남· 인도네시아 등)	동아시아 지역 (중국· 일본 등)	북미 지역 (미국· 캐나다 등)	유럽 지역 (프랑스· 영국 등)	중동 지역 (UAE· 이란 등)	기타	
					%	%	%	%	%		
■ 전			체	■	124	58.1	51.8	29.5	6.4	3.7	2.6
■ 업 외 서 도		비 소	식 매	■ 종 업 업	96 25 3	55.2 69.1 61.7	59.1 23.3 51.0	31.9 20.8 25.5	6.4 5.9 12.8	3.6 3.0 12.8	2.5 3.6 .0
■ 기 중 중 소		업 견	규 기	■ 모 1 업 업	3 34 86	68.8 52.3 60.1	68.8 45.1 53.7	62.5 32.7 27.1	.0 3.3 7.9	.0 6.5 2.7	.0 5.9 1.4
■ 기 대 중		중 소	규 기	■ 모 2 업 업	3 120	68.8 57.9	68.8 51.3	62.5 28.7	.0 6.6	.0 3.8	.0 2.7
■ 기 대 중 대 중 중		업 중	규 건 소	■ 모 * 외 서 도	2 94 1 24 3	50.0 55.3 100.0 67.5 61.7	50.0 59.3 100.0 19.4 51.0	100.0 30.5 .0 21.9 25.5	.0 6.5 .0 6.2 12.8	.0 3.7 .0 3.1 12.8	.0 2.5 .0 3.8 .0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 의 분 기 자 안 이 교 세 유 스 기 편 의 농 기		부 자	업 · 행	■ 종 식 거 피 킨 점 행 (식·서양식) 식 업 리 간 경 용 육 탁 련 스 점 선 품 매	36 7 8 4 4 3 12 14 4 1 2 3 8 1 2 3 5 1 1 1 0	63.9 16.0 58.3 44.9 30.7 50.0 69.8 56.8 34.6 100.0 .0 75.0 69.8 100.0 100.0 42.9 100.0 50.0 33.3 100.0	71.2 32.0 56.7 58.1 34.6 100.0 60.5 48.2 34.6 100.0 45.4 50.0 20.8 .0 .0 14.3 100.0 66.7 .0	19.6 52.0 56.7 11.9 .0 50.0 18.6 49.1 100.0 .0 45.4 25.0 18.9 .0 .0 33.3 .0 .0 66.7 .0	.0 .0 43.3 .0 34.6 50.0 .0 .0 .0 .0 .0 25.0 .0 .0 .0 14.3 .0 .0 33.3 .0	.0 .0 26.6 .0 .0 50.0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 14.3 .0 .0 33.3 .0	3.1 .0 .0 .0 .0 .0 .0 8.6 .0 .0 54.6 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0
■ 본 서 인 부 대 광 대 강		사 천 산 구 주 전 원	소 / 산 / 복 /	■ 재 경 경 전 총	58 28 10 10 2 13 2	59.3 63.1 62.8 55.5 100.0 43.1 .0	43.8 61.0 37.2 55.5 22.4 73.0 100.0	35.2 26.2 12.4 32.1 .0 29.8 .0	8.9 5.2 .0 12.4 .0 .0 .0	4.0 7.8 .0 .0 .0 .0 .0	1.5 8.3 .0 .0 .0 .0 .0
■ 운 단 복		영 일 수	브 브 드	■ 수 드 드	104 19	59.0 53.4	50.5 58.6	28.8 33.6	7.6 .0	4.4 .0	3.1 .0
■ 가 1 3 5 10		맹 초 초 초	사 과 과 과	■ 업 이 3 5 10 년 년 년	22 25 20 33 24	51.2 61.2 70.3 66.1 40.2	41.2 65.8 37.2 45.7 67.4	36.5 20.9 24.5 27.5 39.2	9.0 16.4 5.6 2.2 .0	.0 9.4 5.6 .0 4.7	5.0 .0 4.5 .0 5.3
■ 해 없		외	진	■ 출 여 부 음	124	58.1	51.8	29.5	6.4	3.7	2.6

〈표 D3-1〉 해외진출 활성화를 위한 정부지원이 필요한 분야(1순위)

Base: 전체		사례수	자금 조달을 위한 금융지원	해외진출 전략 컨설팅 지원	세제지원 (관세· 법인세 감면 등)	현지 사업 파트너 발굴 지원	해외 전문인력 고용 및 육성 지원	현지 법· 제도 정보 제공	현지 마케팅 업무 통합지원	수출 바우처 등 지원	현지 관계기 관 네트워크 지원	기타
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체 ■	800	51.3	16.2	11.2	4.6	4.1	3.6	3.5	2.9	1.8	.8
■ 업	종 ■	600	52.8	16.2	10.5	3.9	4.1	4.0	3.5	2.8	1.3	1.0
■ 업	종 ■	158	45.8	16.9	12.6	7.7	3.4	2.8	3.4	3.8	3.1	.6
■ 업	종 ■	42	50.3	12.7	16.8	2.6	7.0	.0	5.0	.9	4.7	.0
■ 기	모 1 ■	6	61.1	.0	.0	16.7	.0	11.1	.0	.0	11.1	.0
■ 기	모 1 ■	20	22.7	.0	31.7	16.0	5.7	6.0	.0	.0	12.9	5.0
■ 기	모 1 ■	259	51.6	18.4	10.7	4.0	2.5	5.8	1.9	2.9	1.3	.8
■ 기	모 1 ■	515	52.1	15.9	10.8	4.3	4.9	2.2	4.5	3.0	1.5	.7
■ 기	모 2 ■	26	31.6	.0	24.4	16.2	4.4	7.2	.0	.0	12.5	3.8
■ 기	모 2 ■	774	51.9	16.7	10.8	4.2	4.1	3.4	3.7	3.0	1.5	.7
■ 기	모 2 ■	12	13.9	.0	33.3	16.7	.0	5.6	.0	.0	22.2	8.3
■ 기	모 2 ■	588	53.6	16.6	10.0	3.7	4.1	4.0	3.5	2.8	.9	.8
■ 기	모 2 ■	7	34.3	.0	17.1	31.4	.0	17.1	.0	.0	.0	.0
■ 기	모 2 ■	151	46.3	17.7	12.4	6.6	3.5	2.1	3.5	4.0	3.2	.6
■ 기	모 2 ■	7	59.2	.0	16.3	.0	16.3	.0	.0	.0	8.2	.0
■ 기	모 2 ■	35	48.5	15.2	16.9	3.1	5.2	.0	6.0	1.0	4.0	.0
■ 세	종 ■	236	58.2	13.2	11.5	2.5	4.6	3.5	2.5	2.5	.0	1.4
■ 세	종 ■	39	49.4	15.0	6.1	3.2	8.9	2.9	3.2	6.1	5.1	.0
■ 세	종 ■	76	49.7	12.2	8.2	10.9	6.6	6.0	4.9	1.5	.0	.0
■ 세	종 ■	52	47.6	15.7	20.0	3.8	2.4	.0	9.3	.0	1.3	.0
■ 세	종 ■	29	54.4	16.5	4.4	12.1	.0	3.9	.0	.0	4.4	4.4
■ 세	종 ■	20	45.2	22.6	17.3	6.2	.0	3.3	.0	5.5	.0	.0
■ 세	종 ■	82	47.8	17.7	10.4	.0	4.6	7.3	3.1	4.6	3.1	1.5
■ 세	종 ■	44	43.1	32.7	4.8	2.8	.0	2.8	5.7	5.3	2.8	.0
■ 세	종 ■	21	66.7	22.2	5.9	.0	.0	5.2	.0	.0	.0	.0
■ 세	종 ■	11	34.1	13.1	21.0	10.7	.0	.0	6.6	6.6	7.9	.0
■ 세	종 ■	2	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 세	종 ■	10	52.8	31.4	8.6	.0	7.1	.0	.0	.0	.0	.0
■ 세	종 ■	25	35.7	14.6	6.4	12.9	5.8	.0	12.3	8.8	.0	3.5
■ 세	종 ■	45	49.3	10.5	16.5	6.9	1.6	4.6	.0	3.6	6.9	.0
■ 세	종 ■	2	.0	.0	33.3	33.3	.0	.0	33.3	.0	.0	.0
■ 세	종 ■	10	37.9	15.1	22.7	7.6	.0	7.6	.0	.0	9.1	.0
■ 세	종 ■	8	63.2	26.3	.0	.0	.0	10.5	.0	.0	.0	.0
■ 세	종 ■	5	66.7	15.1	18.2	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 세	종 ■	39	45.4	23.2	9.7	8.2	6.0	1.9	1.9	3.7	.0	.0
■ 세	종 ■	4	65.5	.0	.0	8.6	8.6	.0	17.2	.0	.0	.0
■ 세	종 ■	7	45.7	5.5	29.9	.0	8.7	.0	10.2	.0	.0	.0
■ 세	종 ■	5	46.6	20.9	13.5	.0	7.4	.0	.0	.0	11.6	.0
■ 세	종 ■	3	44.4	22.2	.0	11.1	.0	.0	11.1	11.1	.0	.0
■ 세	종 ■	12	54.0	12.5	24.5	.0	3.1	.0	.0	.0	5.8	.0
■ 세	종 ■	11	46.9	15.3	13.9	3.2	11.3	.0	3.2	.0	6.3	.0
■ 본	지 ■	381	49.8	17.0	12.4	5.4	3.2	4.3	2.1	2.5	2.4	.9
■ 본	지 ■	190	54.5	13.2	10.0	5.5	3.3	2.5	4.6	3.8	.8	1.8
■ 본	지 ■	70	42.3	13.5	11.3	3.1	12.6	3.4	9.8	2.9	1.1	.0
■ 본	지 ■	47	57.0	14.2	11.7	3.7	4.5	5.0	.0	.0	4.0	.0
■ 본	지 ■	45	54.0	18.6	12.3	2.5	4.9	2.8	.8	4.1	.0	.0
■ 본	지 ■	58	57.7	18.0	7.9	1.3	1.6	2.2	7.5	2.2	1.6	.0
■ 본	지 ■	9	30.7	52.1	.0	.0	.0	.0	.0	13.4	3.9	.0
■ 운	수 ■	666	51.6	15.6	11.6	5.1	4.3	3.1	3.4	2.5	2.0	.9
■ 운	수 ■	134	49.4	19.3	9.4	2.4	3.2	5.7	4.5	4.8	.7	.7
■ 가	간 ■	140	51.8	16.5	12.5	1.6	6.7	2.7	1.2	4.3	1.9	.9
■ 가	간 ■	167	53.0	9.8	13.6	7.0	4.1	3.4	4.7	3.1	1.4	.0
■ 가	간 ■	120	55.1	18.6	8.6	5.0	4.0	2.6	2.7	.0	2.4	1.0
■ 가	간 ■	195	50.8	21.6	9.6	3.6	3.0	3.9	3.4	3.1	.4	.6
■ 가	간 ■	178	47.1	14.4	11.6	5.6	3.2	4.7	5.1	3.3	3.3	1.7
■ 해	여 ■	52	45.9	6.5	14.8	10.0	2.5	7.4	1.7	6.0	3.1	1.9
■ 해	여 ■	748	51.6	16.8	11.0	4.2	4.2	3.3	3.7	2.7	1.7	.8

〈표 D3-2〉 해외진출 활성화를 위한 정부지원이 필요한 분야(1+2순위)

Base: 전체		사례수	자금 조달을 위한 금융지원	해외진출 전략 컨설팅 지원	세제지원 (관세· 법인세 감면 등)	현지 사업 파트너 발굴 지원	현지 마케팅 업무 통합지원	해외 전문인력 고용 및 육성 지원	수출 바우처 등 비용 지원	현지 법· 제도 정보 제공	현지 관계기 관 네트 워크 지원	기타
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체 ■	800	60.7	37.4	35.7	18.0	11.7	10.3	7.9	7.4	5.5	5.5
■ 업	종	600	62.0	38.2	35.0	17.1	11.3	9.9	8.0	7.7	4.5	6.4
■ 외	업	158	56.7	35.8	35.3	21.8	13.5	10.6	8.1	6.7	9.1	2.4
■ 서	업	42	56.7	32.7	46.5	16.4	11.1	14.5	6.4	5.3	7.1	3.2
■ 도	업											
■ 기	모 1	6	77.8	16.7	.0	16.7	.0	.0	.0	38.9	33.3	16.7
■ 대	업	20	30.6	6.0	53.4	31.7	5.0	10.7	7.9	19.9	24.9	10.0
■ 중	업	259	59.2	41.2	35.2	19.2	11.8	7.9	7.4	9.3	5.1	3.8
■ 중	업	515	62.4	37.0	35.6	16.9	12.1	11.5	8.3	5.6	4.7	6.0
■ 소	업											
■ 기	모 2	26	41.5	8.5	41.1	28.2	3.8	8.2	6.0	24.2	26.8	11.5
■ 대	업	774	61.3	38.4	35.5	17.7	12.0	10.3	8.0	6.8	4.8	5.2
■ 중	업											
■ 기	모 *	12	22.2	.0	50.0	33.3	8.3	8.3	8.3	19.4	33.3	16.7
■ 대	업	588	62.8	38.9	34.7	16.8	11.4	9.9	7.9	7.5	3.9	6.2
■ 중	업	7	48.6	17.1	34.3	31.4	.0	.0	.0	34.3	34.3	.0
■ 대	업	151	57.0	36.6	35.4	21.4	14.2	11.1	8.5	5.4	7.9	2.5
■ 중	업	7	67.3	14.3	32.7	16.3	.0	16.3	8.2	22.4	8.2	14.3
■ 대	업	35	54.6	36.4	49.2	16.4	13.3	14.2	6.0	1.9	6.9	1.0
■ 세	종	236	66.3	37.3	38.9	14.1	6.1	10.6	7.6	8.1	3.8	7.1
■ 한	업	39	55.5	30.0	39.5	9.3	12.2	15.4	9.3	8.9	14.1	5.8
■ 피	업	76	61.0	34.4	28.2	27.5	17.3	11.5	8.0	7.5	1.6	2.9
■ 커	업	52	59.0	41.4	34.3	12.9	26.9	9.6	4.3	5.6	3.7	2.4
■ 치	업	29	62.6	45.6	21.9	28.1	16.5	4.4	.0	3.9	8.3	8.7
■ 주	업	20	56.8	45.9	39.9	17.1	.0	16.6	17.1	3.3	3.3	.0
■ 제	업	82	59.9	33.8	35.4	13.3	11.7	7.7	14.5	10.2	3.1	10.5
■ 외	업	44	54.1	23.3	27.1	8.5	2.5	5.3	8.5	8.5	8.5	8.2
■ 분	업	21	66.7	33.3	44.4	17.0	16.3	11.1	.0	5.2	.0	5.9
■ 기	업	11	61.7	26.3	42.0	31.7	13.1	.0	6.6	.0	18.6	.0
■ 자	업	2	100.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 의	업	10	60.0	55.7	45.7	14.3	.0	7.1	8.6	8.6	.0	.0
■ 안	업	25	52.1	26.3	24.6	21.6	18.1	26.9	11.7	.0	12.3	6.4
■ 이	업	45	59.5	26.6	37.5	21.0	6.9	12.2	6.9	10.9	13.5	4.9
■ 교	업	2	.0	.0	33.3	66.7	33.3	.0	33.3	.0	33.3	.0
■ 세	업	10	53.0	22.7	47.0	15.1	15.1	7.6	7.6	15.1	16.7	.0
■ 유	업	8	63.2	54.4	28.1	17.5	17.5	.0	8.8	10.5	.0	.0
■ 스	업	5	66.7	33.3	18.2	15.1	48.5	.0	.0	18.2	.0	.0
■ PC	업	39	53.5	52.9	33.0	23.9	15.7	7.9	7.9	3.7	1.9	.0
■ 기	업	4	65.5	33.1	17.2	17.2	17.2	17.2	8.6	.0	.0	23.8
■ 편	업	7	45.7	21.2	40.1	18.9	15.7	24.4	8.7	25.4	.0	.0
■ 문	업	5	54.0	48.5	32.5	.0	7.4	20.9	.0	11.6	25.1	.0
■ 화	업	3	44.4	22.2	44.4	44.4	22.2	11.1	11.1	.0	.0	.0
■ 의	업	12	60.3	40.2	59.8	12.5	3.1	6.3	8.9	.0	8.9	.0
■ 농	업	11	60.8	27.9	54.0	17.6	12.6	14.5	3.2	.0	6.3	3.2
■ 본	업	381	58.4	40.2	34.8	18.0	10.0	9.5	7.8	8.6	6.8	5.8
■ 서	업	190	65.5	32.8	39.5	19.0	14.4	6.2	8.2	5.2	4.1	5.1
■ 인	업	70	54.3	38.6	25.1	15.2	13.8	25.3	8.0	8.8	4.7	6.3
■ 부	업	47	61.0	28.9	40.9	12.0	11.8	12.4	6.5	12.1	6.7	7.6
■ 대	업	45	64.8	36.1	34.0	22.4	4.1	15.8	12.0	5.6	2.5	2.8
■ 광	업	58	62.5	35.8	42.0	18.3	19.1	5.9	4.1	3.2	4.8	4.3
■ 강	업	9	69.3	65.5	13.4	26.8	3.9	.0	17.3	.0	3.9	.0
■ 운	업	666	61.4	37.0	35.7	17.6	11.6	10.9	7.3	7.0	5.9	5.5
■ 단	업	134	57.2	39.6	35.2	19.8	12.2	7.0	11.1	9.1	3.5	5.2
■ 복	업											
■ 가	업	140	63.3	39.3	38.1	12.9	8.6	14.2	9.3	3.6	4.7	5.9
■ 1	업	167	59.7	32.6	40.8	17.8	13.4	12.3	10.2	6.7	3.7	2.9
■ 3	업	120	66.8	41.1	32.8	18.3	8.9	8.7	5.3	7.0	3.0	8.0
■ 5	업	195	61.0	42.3	32.1	19.3	12.2	9.1	7.9	7.9	3.8	4.3
■ 10	업	178	55.0	32.6	34.7	20.5	14.0	7.5	6.4	10.6	11.5	7.0
■ 해	업	52	54.8	18.8	41.9	20.5	12.4	11.0	15.3	15.1	8.4	1.9
■ 외	업	748	61.1	38.7	35.2	17.8	11.7	10.2	7.4	6.8	5.3	5.7
■ 진	업											
■ 출	업											
■ 여	업											
■ 부	업											
■ 음	업											

〈표 E1〉 가맹사업 정부 규제수준

Base: 전체		사례수	① 매우 높음	② 비교적 높음	③ 보통	④ 비교적 낮음	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	800	9.8	28.8	53.5	6.5	1.5	38.5	53.5	8.0	100.0	2.61
■ 업	종	600	10.9	30.6	50.1	6.4	1.9	41.6	50.1	8.3	100.0	2.58
■ 외	업	158	6.0	25.7	61.5	6.8	.0	31.6	61.5	6.8	100.0	2.69
■ 서	업	42	7.1	14.2	70.7	6.5	1.6	21.2	70.7	8.1	100.0	2.81
■ 도	업	6	55.6	11.1	33.3	.0	.0	66.7	33.3	.0	100.0	1.78
■ 기	업	20	17.9	29.9	49.4	2.9	.0	47.7	49.4	2.9	100.0	2.37
■ 대	업	259	8.7	32.5	53.3	5.3	.3	41.2	53.3	5.6	100.0	2.56
■ 중	업	515	9.4	27.1	54.0	7.3	2.2	36.5	54.0	9.5	100.0	2.66
■ 소	업	26	26.6	25.5	45.7	2.2	.0	52.1	45.7	2.2	100.0	2.24
■ 기	업	774	9.2	28.9	53.7	6.7	1.5	38.1	53.7	8.2	100.0	2.62
■ 대	업	12	36.1	30.6	33.3	.0	.0	66.7	33.3	.0	100.0	1.97
■ 중	업	588	10.4	30.6	50.5	6.6	1.9	41.0	50.5	8.5	100.0	2.59
■ 대	업	7	14.3	34.3	51.4	.0	.0	48.6	51.4	.0	100.0	2.37
■ 중	업	151	5.6	25.3	62.0	7.1	.0	30.9	62.0	7.1	100.0	2.71
■ 대	업	7	22.4	8.2	61.2	8.2	.0	30.6	61.2	8.2	100.0	2.55
■ 중	업	35	4.0	15.4	72.5	6.2	1.9	19.3	72.5	8.1	100.0	2.87
■ 세	업	236	10.9	28.5	53.2	5.8	1.6	39.5	53.2	7.4	100.0	2.59
■ 하	업	39	5.8	36.8	41.6	15.7	.0	42.6	41.6	15.7	100.0	2.67
■ 피	업	76	17.3	25.0	53.0	3.1	1.6	42.3	53.0	4.7	100.0	2.47
■ 케	업	52	8.5	33.2	48.9	2.1	7.2	41.8	48.9	9.3	100.0	2.66
■ 치	업	29	17.0	36.9	41.7	4.4	.0	53.9	41.7	4.4	100.0	2.33
■ 주	업	20	8.2	28.1	52.1	11.6	.0	36.3	52.1	11.6	100.0	2.67
■ 제	업	82	10.2	29.8	48.5	8.5	3.1	40.0	48.5	11.6	100.0	2.64
■ 의	업	44	5.7	43.1	45.9	5.3	.0	48.8	45.9	5.3	100.0	2.51
■ 분	업	21	11.8	27.4	49.0	11.8	.0	39.2	49.0	11.8	100.0	2.61
■ 기	업	11	.0	34.1	59.3	6.6	.0	34.1	59.3	6.6	100.0	2.72
■ 자	업	2	.0	.0	50.0	50.0	.0	.0	50.0	50.0	100.0	3.50
■ 의	업	10	.0	24.3	75.7	.0	.0	24.3	75.7	.0	100.0	2.76
■ 안	업	25	12.3	26.9	47.9	12.9	.0	39.2	47.9	12.9	100.0	2.61
■ 교	업	45	4.9	23.7	66.4	4.9	.0	28.7	66.4	4.9	100.0	2.71
■ 세	업	2	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00
■ 유	업	10	15.1	31.8	45.4	7.6	.0	47.0	45.4	7.6	100.0	2.45
■ 스	업	8	8.8	28.1	63.2	.0	.0	36.8	63.2	.0	100.0	2.54
■ PC	업	5	18.2	33.3	48.5	.0	.0	51.5	48.5	.0	100.0	2.30
■ 기	업	39	2.5	24.7	65.2	7.5	.0	27.3	65.2	7.5	100.0	2.78
■ 편	업	4	23.8	8.6	59.0	8.6	.0	32.4	59.0	8.6	100.0	2.52
■ 화	업	7	10.2	10.2	64.0	5.5	10.2	20.3	64.0	15.7	100.0	2.95
■ 의	업	5	11.6	.0	76.8	11.6	.0	11.6	76.8	11.6	100.0	2.88
■ 농	업	3	11.1	11.1	77.8	.0	.0	22.2	77.8	.0	100.0	2.67
■ 기	업	12	.0	15.7	81.2	3.1	.0	15.7	81.2	3.1	100.0	2.87
■ 본	업	11	3.2	23.9	63.4	9.5	.0	27.1	63.4	9.5	100.0	2.79
■ 사	업	381	11.4	31.0	50.7	6.2	.8	42.3	50.7	7.0	100.0	2.54
■ 서	업	190	7.6	27.9	55.3	8.5	.7	35.5	55.3	9.2	100.0	2.67
■ 인	업	70	5.2	21.8	64.4	6.8	1.8	27.0	64.4	8.6	100.0	2.78
■ 부	업	47	9.7	25.0	57.6	2.3	5.3	34.7	57.6	7.6	100.0	2.68
■ 대	업	45	8.0	18.6	65.7	7.7	.0	26.6	65.7	7.7	100.0	2.73
■ 광	업	58	14.5	35.1	42.7	3.4	4.3	49.6	42.7	7.7	100.0	2.48
■ 장	업	9	.0	38.7	34.5	13.4	13.4	38.7	34.5	26.8	100.0	3.02
■ 운	업	666	10.1	27.0	54.3	6.9	1.8	37.0	54.3	8.7	100.0	2.63
■ 영	업	134	8.2	37.8	49.2	4.8	.0	46.0	49.2	4.8	100.0	2.51
■ 단	업	140	9.5	19.6	59.1	9.5	2.3	29.1	59.1	11.8	100.0	2.75
■ 가	업	167	10.0	29.3	54.1	5.1	1.5	39.3	54.1	6.6	100.0	2.59
■ 1	업	120	10.4	32.4	49.3	6.9	1.0	42.8	49.3	8.0	100.0	2.56
■ 년	업	195	11.5	30.8	48.8	6.3	2.6	42.3	48.8	8.9	100.0	2.58
■ 3	업	178	7.3	30.9	56.4	5.4	.0	38.2	56.4	5.4	100.0	2.60
■ 5	업											
■ 10	업											
■ 해	업	52	24.8	37.4	28.7	6.6	2.4	62.2	28.7	9.1	100.0	2.24
■ 외	업	748	8.7	28.2	55.2	6.5	1.4	36.9	55.2	7.9	100.0	2.64
■ 있	업											
■ 없	업											

〈표 E2〉 가맹사업에 가장 큰 영향을 미치는 규제

Base: 전체		사례수	가맹점과의 계약사항 규제	영업비밀 등 정보공개 강화	일반적 거래관행 규제	영업·판매 과정에서의 규제	제품· 서비스 특성 규제	기타
			%	%	%	%	%	%
■ 전	체 ■	800	44.6	21.1	15.4	10.8	6.5	1.6
■ 업	종업	600	44.5	22.8	14.9	11.3	5.3	1.2
■ 외	소매	158	46.1	16.3	16.4	7.9	9.8	3.5
■ 서	업	42	40.7	15.5	18.8	13.4	11.6	.0
■ 도	업	6	55.6	.0	.0	11.1	33.3	.0
■ 기	기	20	46.6	18.9	16.0	8.6	5.0	5.0
■ 대	기	259	43.0	23.2	13.3	10.1	8.8	1.5
■ 중	업	515	45.2	20.4	16.6	11.2	5.1	1.4
■ 중	기	26	48.6	14.5	12.3	9.2	11.5	3.8
■ 소	기	774	44.5	21.3	15.5	10.8	6.3	1.5
■ 기	업	12	44.4	16.7	16.7	5.6	8.3	8.3
■ 대	중	588	44.5	22.9	14.9	11.5	5.2	1.0
■ 중	중	7	51.4	17.1	17.1	.0	14.3	.0
■ 대	중	151	45.9	16.2	16.4	8.3	9.6	3.6
■ 중	중	7	53.1	8.2	.0	24.5	14.3	.0
■ 대	중	35	38.2	16.9	22.6	11.2	11.1	.0
■ 세	부	236	44.3	20.3	18.2	11.1	4.1	2.0
■ 한	자	39	49.4	20.5	21.5	5.7	2.9	.0
■ 피	·	76	47.4	16.9	12.6	12.4	9.3	1.5
■ 커	·	52	35.6	21.0	18.4	16.2	8.8	.0
■ 치	·	29	41.3	33.0	17.0	8.7	.0	.0
■ 주	·	20	39.2	29.5	11.0	9.5	11.0	.0
■ 제	·	82	45.4	25.0	8.7	13.6	5.8	1.5
■ 외	·	44	49.0	31.8	5.3	11.3	2.5	.0
■ 분	·	21	45.1	33.3	10.5	5.9	5.2	.0
■ 기	·	11	40.7	23.8	6.6	13.1	7.9	7.9
■ 자	·	2	50.0	50.0	.0	.0	.0	.0
■ 의	·	10	47.2	14.3	21.4	.0	17.2	.0
■ 안	·	25	42.7	8.8	24.0	15.2	9.4	.0
■ 교	·	45	48.1	19.0	19.1	.0	10.5	3.3
■ 세	·	2	100.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 유	·	10	53.0	7.6	15.1	.0	.0	24.3
■ 스	·	8	54.4	17.5	.0	28.1	.0	.0
■ PC	·	5	63.6	18.2	.0	18.2	.0	.0
■ 기	·	39	38.6	17.2	17.6	10.1	14.5	1.9
■ 편	·	4	65.5	17.2	.0	.0	.0	.0
■ 문	·	7	44.7	18.9	11.0	.0	25.4	.0
■ 화	·	5	63.3	13.5	.0	23.2	.0	.0
■ 의	·	3	33.3	11.1	33.3	11.1	11.1	.0
■ 농	·	12	30.8	15.2	18.8	20.1	15.2	.0
■ 기	·	11	31.6	15.3	27.9	15.8	9.5	.0
■ 본	사	381	48.6	19.8	14.3	9.6	5.9	1.9
■ 서	·	190	41.2	22.1	17.5	10.4	6.6	2.2
■ 인	·	70	39.7	18.8	22.2	14.0	5.4	.0
■ 부	·	47	47.0	22.5	5.3	21.1	4.0	.0
■ 대	·	45	42.5	18.4	18.2	4.3	14.1	2.5
■ 광	·	58	36.3	29.8	13.0	12.3	8.6	.0
■ 전	·	9	38.7	26.8	21.1	13.4	.0	.0
■ 운	영	666	43.2	21.1	16.2	11.1	7.1	1.4
■ 단	일	134	51.9	21.2	11.4	9.3	3.8	2.3
■ 복	수	140	45.6	22.2	16.7	8.2	7.4	.0
■ 가	·	167	40.0	21.5	15.9	13.1	7.1	2.4
■ 1	·	120	46.8	19.0	18.9	9.9	4.5	.9
■ 1	·	195	42.7	22.0	13.9	12.2	7.1	2.0
■ 3	·	178	48.8	20.4	13.3	9.7	5.9	2.0
■ 5	·							
■ 10	·							
■ 해	외	52	54.3	19.2	9.4	6.9	5.1	5.1
■ 있	·	748	43.9	21.3	15.8	11.1	6.6	1.3
■ 없	·							

〈표 E3〉 가맹본부-가맹점 간 신뢰 수준

Base: 전체		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	800	10.6	46.3	41.2	1.4	.6	56.8	41.2	2.0	100.0	3.65	66.19
■ 업 외 서 도	비 소 스 매 종 업 업	600 158 42	10.9 10.1 7.6	45.9 47.0 48.9	40.7 42.4 43.5	1.7 .5 .0	.8 .0 .0	56.7 57.1 56.5	40.7 42.4 43.5	2.5 .5 .0	100.0 100.0 100.0	3.64 3.67 3.64	66.06 66.69 66.04
■ 기 대 중 중 소	업 건 기 기 모 1 업 업	6 20 259 515	.0 16.0 7.5 12.0	66.7 51.3 46.1 45.9	33.3 32.7 43.4 40.5	.0 .0 2.6 .9	.0 .0 .4 .7	66.7 67.3 53.6 57.9	33.3 32.7 43.4 40.5	.0 .0 3.0 1.6	100.0 100.0 100.0 100.0	3.67 3.83 3.58 3.68	66.67 70.82 64.43 66.88
■ 기 대 중	업 소 건 기 기 모 2 업 업	26 774	12.3 10.5	54.8 46.0	32.9 41.5	.0 1.4	.0 .6	67.1 56.5	32.9 41.5	.0 2.1	100.0 100.0	3.79 3.64	69.86 66.06
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 건 소 * * * * * 업 식 식 식 식 식 종 업 업 업 업 업 업	12 588 7 151 7 35	16.7 10.8 17.1 9.8 .0 9.2	58.3 45.6 48.6 47.0 55.1 47.7	25.0 41.0 34.3 42.8 44.9 43.2	.0 1.8 .0 .5 .0 .0	.0 .8 .0 .0 .0 .0	75.0 56.4 65.7 56.7 55.1 56.8	25.0 41.0 34.3 42.8 44.9 43.2	.0 2.6 .0 .5 .0 .0	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0	3.92 3.64 3.83 3.66 3.55 3.66	72.92 65.92 70.71 66.50 63.78 66.49
■ 세 한 피 커 지 주 제 의 분 기 자 의 안 이 고 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 식(일식·중식·서양식) 단 동 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타 수	236 39 76 52 29 20 82 44 21 11 2 10 25 45 2 10 8 5 39 4 7 5 3 12 11	14.9 5.7 9.7 15.5 8.3 6.2 7.7 5.3 .0 21.0 .0 7.1 6.4 13.2 33.3 15.1 8.8 .0 6.0 .0 .0 13.5 22.2 3.1 12.6	42.5 52.0 39.5 40.1 36.4 47.2 51.2 65.4 59.5 45.9 100.0 55.7 51.5 43.1 33.3 47.0 56.2 48.5 43.0 82.8 48.8 11.6 44.4 60.3 42.4	40.7 39.1 44.8 42.2 51.0 46.6 39.6 26.4 40.5 33.0 .0 37.1 42.1 43.7 33.3 37.9 35.1 51.5 49.1 17.2 51.2 74.9 33.3 36.6 45.0	1.9 3.2 2.9 2.1 .0 .0 .0 2.8 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 1.9 .0 .0 .0 .0 .0 .0	.0 .0 3.1 .0 4.4 .0 1.5 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0	57.4 57.7 49.2 55.6 44.6 53.4 58.8 70.8 59.5 67.0 100.0 62.9 57.9 56.3 66.7 62.1 64.9 48.5 49.0 82.8 48.8 25.1 66.7 63.4 55.0	40.7 39.1 44.8 42.2 51.0 46.6 39.6 26.4 40.5 33.0 .0 37.1 42.1 43.7 33.3 37.9 35.1 51.5 49.1 17.2 51.2 74.9 33.3 36.6 45.0	1.9 3.2 6.0 2.1 4.4 .0 1.5 2.8 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 1.9 .0 .0 .0 .0 .0 .0	100.0 100.0	3.70 3.60 3.50 3.69 3.44 3.60 3.63 3.73 3.59 3.88 4.00 3.70 3.64 3.69 4.00 3.77 3.74 3.48 3.53 3.83 3.49 3.39 3.89 3.67 3.68	67.60 65.06 62.44 67.25 61.04 64.90 65.86 68.32 64.86 72.00 75.00 67.50 66.08 67.37 75.00 69.32 68.42 62.12 63.29 70.69 62.19 59.67 72.22 66.64 66.90
■ 본 사 소 재 지	인 산 / 경 기 물 산 / 경 기 주 전 / 북 경 주 원 / 중 북 경 제	381 190 70 47 45 58 9	10.3 9.1 12.2 15.0 9.2 11.9 13.4	46.4 45.6 43.2 43.7 57.0 48.4 26.8	41.2 44.3 44.7 41.3 31.4 31.6 59.8	1.9 .4 .0 .0 2.5 3.8 .0	.3 .7 .0 .0 .0 4.3 .0	56.7 54.7 55.3 58.7 66.1 60.2 40.2	41.2 44.3 44.7 41.3 31.4 31.6 59.8	2.2 1.0 .0 .0 2.5 8.2 .0	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0	3.65 3.62 3.68 3.74 3.73 3.60 3.54	66.14 65.51 66.88 68.42 68.21 64.90 63.39
■ 운 영 브 랜 드 수 단 일 수 브 랜 드		666 134	11.7 4.9	45.8 48.4	40.6 44.0	1.3 1.8	.5 .9	57.5 53.3	40.6 44.0	1.9 2.7	100.0 100.0	3.67 3.55	66.70 63.63
■ 가 맹 사 이 업 기 간 하	1 년 초 과 ~ 3 년 이 하 3 년 초 과 ~ 5 년 이 하 5 년 초 과 ~ 10 년 이 하 10 년 초 과 ~ 10 년 이 하	140 167 120 195 178	10.9 11.4 14.9 7.6 9.7	51.9 50.0 41.1 44.9 43.2	36.3 37.2 42.0 44.7 44.4	.9 .7 .0 2.7 2.0	.0 .8 2.0 .0 .7	62.8 61.4 56.0 52.6 53.0	36.3 37.2 42.0 44.7 44.4	.9 1.4 2.0 2.7 2.7	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0	3.73 3.71 3.67 3.57 3.59	68.19 67.67 66.74 64.37 64.84
■ 해 외 진 출 여 부	있었음 / 없었음	52 748	15.4 10.2	41.9 46.6	40.3 41.3	.0 1.5	2.4 .5	57.3 56.8	40.3 41.3	2.4 2.0	100.0 100.0	3.68 3.65	66.97 66.13

〈표 E4〉 가맹본부-가맹점 간 소통 수준

Base: 전체		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	800	10.6	47.4	38.2	2.9	.9	58.0	38.2	3.8	100.0	3.64	65.99
■ 업 외 서 도	비 소 스 매 종 업 업	600 158 42	11.0 10.5 5.2	47.2 46.8 53.1	37.5 39.8 41.7	3.3 2.3 .0	1.0 .6 .0	58.2 57.3 58.3	37.5 39.8 41.7	4.3 2.9 .0	100.0 100.0 100.0	3.64 3.64 3.63	65.96 66.10 65.86
■ 기 대 중 중 소	업 건 기 기 모 1 업 업	6 20 259 515	27.8 10.0 7.2 12.1	38.9 63.3 42.6 49.3	33.3 26.7 44.7 35.4	.0 .0 4.7 2.2	.0 .0 .8 1.0	66.7 73.3 49.8 61.4	33.3 26.7 44.7 35.4	.0 .0 5.5 3.1	100.0 100.0 100.0 100.0	3.94 3.83 3.51 3.69	73.61 70.82 62.69 67.37
■ 기 대 중	업 소 건 기 기 모 2 업 업	26 774	14.1 10.5	57.7 47.1	28.2 38.5	.0 3.0	.0 .9	71.8 57.5	28.2 38.5	.0 3.9	100.0 100.0	3.86 3.63	71.47 65.80
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 건 소 * * * * * 외 서 도 * * * * * 업 식 비 스 매 종 업 업 업 업 업 업	12 588 7 151 7 35	22.2 10.8 14.3 10.4 .0 6.2	52.8 47.0 68.6 45.8 55.1 52.7	25.0 37.8 17.1 40.8 44.9 41.1	.0 3.4 .0 2.4 .0 .0	.0 1.0 .0 .6 .0 .0	75.0 57.8 82.9 56.2 55.1 58.9	25.0 37.8 17.1 40.8 44.9 41.1	.0 4.4 .0 3.0 .0 .0	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0	3.97 3.63 3.97 3.63 3.55 3.65	74.31 65.79 74.29 65.72 63.78 66.27
■ 세 한 피 커 지 주 제 의 안 이 고 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 식(일식·중식·서양식) 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타 업 식 거 피 린 점 행 식 업 린 품 경 용 육 탁 연 련 락 스 점 점 품 선택 품 매	236 39 76 52 29 20 82 44 21 11 2 10 25 45 2 10 8 5 39 4 7 5 3 12 11	16.5 3.2 6.4 11.2 8.3 8.2 7.7 11.0 .0 21.0 .0 7.1 6.4 10.5 33.3 15.1 8.8 18.2 8.5 .0 .0 22.2 .0 12.6	42.6 54.9 44.5 46.8 28.6 45.2 53.4 62.3 66.0 50.1 100.0 41.5 55.0 45.4 66.7 30.3 45.6 48.5 44.2 82.8 48.8 44.4 66.6 45.5	39.4 38.7 41.5 39.9 58.7 46.6 26.4 23.9 28.1 28.9 .0 51.4 35.7 38.8 .0 47.0 45.6 33.3 45.4 17.2 51.2 74.9 33.3 33.4 41.9	1.5 3.2 4.6 2.1 .0 .0 9.5 2.8 5.9 .0 .0 .0 2.9 3.3 .0 7.6 .0 .0 1.9 .0 .0 .0 .0 .0	.0 .0 3.1 .0 4.4 .0 3.1 .0 .0 .0 .0 .0 2.0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 4.3 .0 .0 .0 .0	59.0 58.1 50.8 58.0 36.9 53.4 61.1 73.3 66.0 71.1 100.0 48.6 61.4 56.0 100.0 45.4 54.4 66.7 52.8 82.8 48.8 25.1 66.7 58.1	39.4 38.7 41.5 39.9 58.7 46.6 26.4 23.9 28.1 28.9 .0 51.4 35.7 38.8 .0 47.0 45.6 33.3 45.4 17.2 51.2 74.9 33.3 33.4 41.9	1.5 3.2 7.6 2.1 4.4 .0 12.6 2.8 5.9 .0 .0 .0 2.9 5.3 .0 7.6 .0 .0 1.9 .0 .0 .0 .0 .0	100.0 100.0	3.74 3.58 3.46 3.67 3.36 3.62 3.53 3.81 3.60 3.92 4.00 3.56 3.65 3.59 4.33 3.53 3.63 3.85 3.59 3.83 3.49 3.25 3.89 3.67 3.71	68.50 64.52 61.62 66.78 59.10 65.41 63.27 70.37 65.03 73.03 75.00 63.93 66.23 64.81 83.33 63.25 65.79 71.22 64.86 70.69 62.19 56.28 72.22 66.64 67.69
■ 본 사 소 재 지	인 산 구 주 세 원 천 / 산 / 경 / 전 총 산 / 경 / 전 총	381 190 70 47 45 58 9	9.7 11.7 12.5 10.0 9.2 11.9 13.4	49.0 42.2 43.9 48.9 58.1 52.1 26.8	38.6 40.1 40.2 38.7 28.6 29.8 59.8	2.1 4.8 3.4 2.3 4.1 1.9 .0	.6 1.1 .0 .0 .0 4.3 .0	58.7 53.9 56.4 59.0 67.3 63.9 40.2	38.6 40.1 40.2 38.7 28.6 29.8 59.8	2.7 6.0 3.4 2.3 4.1 6.3 .0	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0	3.65 3.59 3.66 3.67 3.72 3.65 3.54	66.28 64.63 66.38 66.66 68.08 66.30 63.39
■ 운 영 브 랜 드 수 단 일 수 브 랜 드 수		666 134	11.1 8.2	47.5 46.8	37.9 39.8	2.7 4.2	.9 .9	58.6 55.0	37.9 39.8	3.5 5.2	100.0 100.0	3.65 3.57	66.33 64.27
■ 가 1 년 3 년 5 년 10 년	매 사 이 ~ ~ ~ 초 과 과 초	140 167 120 195 178	11.8 12.3 13.8 8.5 8.4	52.8 50.6 46.0 44.8 44.0	32.9 35.4 36.3 40.3 43.9	1.7 .4 2.0 6.5 3.0	.9 1.3 2.0 .0 .7	64.6 62.9 59.7 53.2 52.4	32.9 35.4 36.3 40.3 43.9	2.6 1.7 3.9 6.5 3.7	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0	3.73 3.72 3.68 3.55 3.56	68.22 68.03 66.90 63.81 64.08
■ 해 외 진 출 여 부	있 외 진 출 여 부	52 748	13.8 10.4	48.7 47.3	35.0 38.4	.0 3.1	2.4 .8	62.5 57.7	35.0 38.4	2.4 3.9	100.0 100.0	3.72 3.63	67.89 65.85

〈표 E5〉 가맹본부-가맹점 간 갈등 수준

Base: 전체		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	800	1.3	2.0	26.2	46.2	24.3	3.3	26.2	70.5	100.0	3.90	72.55
■ 업	종	600	1.4	2.0	25.6	45.9	25.2	3.4	25.6	71.1	100.0	3.92	72.88
■ 외	소	158	1.4	1.4	25.7	48.6	22.9	2.8	25.7	71.5	100.0	3.90	72.57
■ 서	매	42	.0	3.3	38.1	42.6	16.0	3.3	38.1	58.6	100.0	3.71	67.84
■ 기	업	6	.0	.0	44.4	22.2	33.3	.0	44.4	55.6	100.0	3.89	72.22
■ 대	건	20	.0	.0	29.6	60.4	10.0	.0	29.6	70.4	100.0	3.80	70.11
■ 중	기	259	1.7	1.5	30.4	48.5	17.9	3.3	30.4	66.4	100.0	3.79	69.83
■ 중	기	515	1.2	2.3	23.8	44.8	27.9	3.4	23.8	72.7	100.0	3.96	74.02
■ 기	업	26	.0	.0	33.0	51.6	15.4	.0	33.0	67.0	100.0	3.82	70.60
■ 대	소	774	1.3	2.0	26.0	46.0	24.6	3.4	26.0	70.6	100.0	3.90	72.62
■ 기	업	12	.0	.0	30.6	52.8	16.7	.0	30.6	69.4	100.0	3.86	71.53
■ 대	중	588	1.4	2.1	25.5	45.7	25.4	3.5	25.5	71.1	100.0	3.92	72.90
■ 중	중	7	.0	.0	17.1	68.6	14.3	.0	17.1	82.9	100.0	3.97	74.29
■ 대	중	151	1.5	1.5	26.1	47.7	23.3	2.9	26.1	71.0	100.0	3.90	72.49
■ 중	중	7	.0	.0	53.1	32.7	14.3	.0	53.1	46.9	100.0	3.61	65.31
■ 대	중	35	.0	4.0	35.1	44.6	16.4	4.0	35.1	61.0	100.0	3.73	68.34
■ 세	부	236	.5	2.6	20.9	47.2	28.8	3.1	20.9	76.1	100.0	4.01	75.34
■ 한	자	39	.0	.0	20.5	58.3	21.2	.0	20.5	79.5	100.0	4.01	75.16
■ 피	·	76	1.5	3.1	32.4	39.2	23.9	4.6	32.4	63.0	100.0	3.81	70.22
■ 커	·	52	.0	4.5	37.7	36.8	21.0	4.5	37.7	57.8	100.0	3.74	68.56
■ 지	·	29	4.4	.0	41.7	33.0	20.9	4.4	41.7	53.9	100.0	3.66	66.50
■ 주	·	20	.0	6.2	37.5	51.4	4.9	6.2	37.5	56.3	100.0	3.55	63.76
■ 제	·	82	5.8	.0	20.2	51.5	22.5	5.8	20.2	74.0	100.0	3.85	71.22
■ 의	(일식·중식·서양식)	44	.0	.0	15.7	54.1	30.2	.0	15.7	84.3	100.0	4.14	78.62
■ 분	식	21	.0	.0	39.9	27.4	32.7	.0	39.9	60.1	100.0	3.93	73.20
■ 가	외	11	.0	.0	7.9	72.4	19.7	.0	7.9	92.1	100.0	4.12	77.95
■ 자	차	2	.0	.0	50.0	.0	50.0	.0	50.0	50.0	100.0	4.00	75.00
■ 의	약	10	.0	.0	30.0	40.0	30.0	.0	30.0	70.0	100.0	4.00	75.00
■ 안	미	25	5.8	2.9	18.1	52.1	21.1	8.8	18.1	73.1	100.0	3.80	69.89
■ 이	·	45	.0	.0	25.0	42.5	32.5	.0	25.0	75.0	100.0	4.08	76.88
■ 교	·	2	.0	.0	33.3	33.3	33.3	.0	33.3	66.7	100.0	4.00	75.00
■ 세	·	10	.0	.0	47.0	37.9	15.1	.0	47.0	53.0	100.0	3.68	67.04
■ 유	·	8	.0	.0	17.5	64.9	17.5	.0	17.5	82.5	100.0	4.00	75.00
■ 스	·	5	.0	15.1	33.3	18.2	33.3	15.1	33.3	51.5	100.0	3.70	67.43
■ PC	·	39	1.9	1.9	29.2	54.7	12.3	3.7	29.2	67.0	100.0	3.74	68.42
■ 기	·	4	.0	.0	48.3	43.1	8.6	.0	48.3	51.7	100.0	3.60	65.09
■ 편	·	7	.0	.0	45.7	48.8	5.5	.0	45.7	54.3	100.0	3.60	64.95
■ 문	·	5	.0	.0	33.7	46.0	20.3	.0	33.7	66.3	100.0	3.87	71.66
■ 화	·	3	.0	.0	44.4	33.3	22.2	.0	44.4	55.6	100.0	3.78	69.44
■ 의	·	12	.0	12.0	32.6	37.1	18.3	12.0	32.6	55.4	100.0	3.62	65.41
■ 농	·	11	.0	.0	35.5	45.5	18.9	.0	35.5	64.5	100.0	3.83	70.85
■ 본	·	381	.2	1.2	27.6	45.7	25.4	1.4	27.6	71.0	100.0	3.95	73.70
■ 사	·	190	3.1	1.7	30.6	45.7	19.0	4.8	30.6	64.6	100.0	3.76	68.94
■ 소	·	70	2.7	4.7	19.5	48.6	24.7	7.3	19.5	73.2	100.0	3.88	71.99
■ 재	·	47	.0	.0	17.1	55.7	27.2	.0	17.1	82.9	100.0	4.10	77.52
■ 지	·	45	1.6	7.1	13.6	47.5	30.2	8.7	13.6	77.7	100.0	3.98	74.38
■ 물	·	58	2.2	2.5	27.5	41.1	26.6	4.7	27.5	67.8	100.0	3.88	71.88
■ 기	·	9	.0	.0	33.0	40.2	26.8	.0	33.0	67.0	100.0	3.94	73.44
■ 본	·	666	1.0	2.4	25.9	45.5	25.2	3.4	25.9	70.7	100.0	3.92	72.88
■ 사	·	134	2.6	.0	28.1	49.9	19.4	2.6	28.1	69.3	100.0	3.84	70.90
■ 영	·	140	1.3	1.4	19.1	46.5	31.7	2.7	19.1	78.2	100.0	4.06	76.47
■ 브	·	167	.8	2.3	22.3	46.5	28.2	3.0	22.3	74.7	100.0	3.99	74.79
■ 랜	·	120	2.0	1.7	30.2	42.2	23.9	3.6	30.2	66.2	100.0	3.85	71.14
■ 드	·	195	.9	3.5	31.4	45.0	19.2	4.5	31.4	64.2	100.0	3.78	69.49
■ 수	·	178	1.7	.6	27.3	49.9	20.5	2.4	27.3	70.4	100.0	3.87	71.67
■ 가	·	52	3.8	4.8	29.1	46.8	15.4	8.7	29.1	62.2	100.0	3.65	66.29
■ 1	·	748	1.1	1.8	26.0	46.2	24.9	2.9	26.0	71.1	100.0	3.92	72.98
■ 년	·												
■ 3	·												
■ 5	·												
■ 10	·												
■ 해	·												
■ 외	·												
■ 진	·												
■ 출	·												
■ 여	·												
■ 부	·												
■ 등	·												

〈표 E6〉 최근 1년 간 가맹본부-가맹점 간 갈등사유(복수응답)

[illegible]

〈표 E7〉 가맹본부-가맹점 간 상생협력 정책/제도 추진여부

Base: 전체				사례수	있음	없음	계					
					%	%	%					
■ 전				체	800	25.8	74.2	100.0				
■ 업 외 서 도	식 비 소 매 업	중 업 업 업	■		600	27.0	73.0	100.0				
					158	23.6	76.4	100.0				
					42	16.8	83.2	100.0				
■ 기 대 중 소	업 기 기	모 1 업 업 업 업	■		6	27.8	72.2	100.0				
					20	59.4	40.6	100.0				
					259	29.8	70.2	100.0				
					515	22.5	77.5	100.0				
■ 기 대 중	업 소 기	모 2 업 업	■		26	52.1	47.9	100.0				
					774	24.9	75.1	100.0				
■ 기 대 중 대 중	업 중 소	모 * * * * * 외 서 서 도 도	업 식 비 식 스 스 매 매	중 업 업 업 업 업 업	■		12	55.6	44.4	100.0		
							588	26.5	73.5	100.0		
							7	51.4	48.6	100.0		
							151	22.4	77.6	100.0		
							7	46.9	53.1	100.0		
				35	10.7	89.3	100.0					
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버 과 · 제 식(일식·중식·서양식) 타 동 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타	업 · 행 버 제 중식·서양식	중 식 거 버 킨 점 행 식 업 리 품 경 영 공 욕 탁 려 연 락 스 점 정 품 선 품 매	■		236	20.5	79.5	100.0			
						39	36.2	63.8	100.0			
						76	28.8	71.2	100.0			
						52	29.6	70.4	100.0			
						29	36.9	63.1	100.0			
						20	47.9	52.1	100.0			
						82	23.5	76.5	100.0			
						44	24.6	75.4	100.0			
						21	55.6	44.4	100.0			
						11	44.8	55.2	100.0			
						2	.0	100.0	100.0			
						10	24.3	75.7	100.0			
						25	18.1	81.9	100.0			
						45	20.8	79.2	100.0			
						2	66.7	33.3	100.0			
						10	54.6	45.4	100.0			
					■ 본 서 인 부 대 광 대 강	사 천 / 구 / 세 원 소 울 / 산 / 중 / 원 재 경 / 경 전 총 제 지 울 기 남 북 남 주	/ 산 / 북 총 제	경 / 경 전 총	■		381	25.1
	190	31.2	68.8	100.0								
	70	22.9	77.1	100.0								
	47	23.7	76.3	100.0								
	45	21.7	78.3	100.0								
	58	25.4	74.6	100.0								
	9	.0	100.0	100.0								
■ 운 영 단 복	일 수 브 랜 드 수	■		666						25.5	74.5	100.0
				134						27.5	72.5	100.0
■ 가 1 1 3 5 10	년 초 초 초 초 초	사 과 과 과 초 초 초	업 이 ~ ~ ~ 초 3 5 10	기 년 년 년 년 년						■		140
						167	23.8	76.2	100.0			
						120	28.6	71.4	100.0			
						195	24.6	75.4	100.0			
						178	27.8	72.2	100.0			
■ 해 외 진 출 여 부	있 없	■		52	59.9	40.1	100.0					
				748	23.5	76.5	100.0					

〈표 E7-1〉 구체적인 상생협력 정책/제도(복수응답)

Base: 상생협력 추진기업		사례수	필수품목 가격, 로열티 등 인하	최저수익 보장 또는 이익 공유	상생 자율협약 체결	가맹점에 대한 지원 금융지원	가맹본부 -가맹 점주 간 협의체 설립	기타
			%	%	%	%	%	%
■ 전	체	207	56.6	21.7	18.8	15.2	13.8	7.7
■ 업 외	종업	162	59.9	22.9	19.2	15.1	9.4	6.2
■ 서도	업	37	47.1	10.3	13.8	18.5	31.3	15.4
	비소	7	30.9	55.9	36.9	.0	21.4	.0
■ 기 대	업	2	.0	60.0	100.0	.0	40.0	.0
■ 중	견	12	46.6	4.8	21.6	16.8	46.6	16.8
■ 중 소	기	77	54.6	21.0	16.7	15.2	14.9	11.8
	기	116	59.8	23.4	18.8	15.3	9.3	4.1
■ 기 대	업	14	40.9	11.6	31.3	14.8	45.8	14.8
■ 중	소	193	57.7	22.4	18.0	15.3	11.5	7.2
■ 기 대	업	7	30.0	.0	40.0	30.0	40.0	30.0
■ 중	견	156	61.2	23.9	18.3	14.5	8.1	5.2
■ 중 소	* 외	4	66.7	.0	.0	.0	66.7	.0
■ 중 대	* 서	34	45.0	11.4	15.3	20.5	27.5	17.0
■ 중 대	* 도	3	34.8	47.8	47.8	.0	34.8	.0
■ 중 대	* 소	4	27.4	62.9	27.4	.0	9.7	.0
■ 세 한	부	49	61.0	22.1	24.4	14.0	11.8	7.2
■ 피커	자	14	32.6	17.8	8.9	32.8	7.9	7.9
■ 치주	·	22	73.4	21.5	10.1	15.8	15.8	5.1
■ 제 외	행	15	54.9	31.4	16.2	8.1	7.2	6.5
■ 분 국	·	11	67.1	22.4	21.0	11.9	.0	.0
■ 자 식	·	10	58.9	11.4	40.0	.0	17.1	11.4
■ 안 (일식·중식·서양식)	제	19	57.3	31.9	18.1	12.3	5.8	6.5
■ 교 분	식	11	69.1	21.7	23.0	20.7	.0	9.2
■ 세 기	외	12	60.0	20.0	10.6	21.2	9.4	.0
■ 유 타	차	5	38.5	14.6	29.3	.0	14.6	17.6
■ 스 안	미	3	100.0	.0	.0	70.6	.0	35.3
■ PC	아	5	48.4	.0	16.1	.0	51.6	32.2
■ 기	포	9	44.4	.0	7.9	.0	43.1	17.4
■ 편 방	방	1	.0	50.0	.0	50.0	50.0	.0
■ 화 타	초	5	72.2	13.9	.0	27.8	27.8	.0
■ 농 수	관	2	31.2	68.8	.0	31.2	37.6	.0
■ 기 산	의	1	.0	.0	.0	100.0	.0	.0
■ 화 물	구	6	36.6	.0	36.6	24.4	24.4	14.7
■ 농 도	장	2	.0	60.0	100.0	.0	.0	.0
■ 기 소	/	2	65.0	100.0	.0	.0	.0	.0
■ 기 소	식	1	.0	.0	.0	.0	100.0	.0
■ 기 소	소	1	.0	53.8	46.2	.0	.0	.0
■ 기 소	매	2	56.3	21.8	21.8	.0	56.3	.0
■ 본 사	재	96	57.4	19.1	15.3	13.4	17.2	11.3
■ 서 인	지	59	59.4	17.6	25.6	14.2	6.7	2.7
■ 부 산	경	16	44.0	6.9	29.6	20.4	11.6	.0
■ 대 구	경	11	40.0	44.6	11.1	6.6	6.6	20.0
■ 전 주	전	10	70.4	45.4	11.4	25.7	31.8	.0
■ 대전	충	15	57.8	38.2	13.5	25.6	16.1	7.6
■ 운 영	브	170	55.0	21.6	19.7	15.2	12.6	7.4
■ 단 일	랜	37	64.0	22.4	14.8	15.5	19.1	8.7
■ 가 1	업	35	50.0	33.3	19.6	7.8	11.0	3.6
■ 1 년	이	40	58.0	18.5	10.0	20.4	9.1	.0
■ 3 년	3	34	58.9	21.6	29.3	19.1	12.2	8.3
■ 5 년	5	48	60.4	21.2	24.7	19.9	13.6	10.1
■ 10 년	10	49	55.0	16.7	12.3	9.1	20.9	13.9
■ 해 외	출	31	56.8	17.5	20.9	18.5	19.7	12.0
■ 있	여	176	56.6	22.5	18.5	14.6	12.8	6.9

〈표 E8〉 가맹본부-가맹점 간 자체 분쟁조정기구 유무

Base: 전체		사례수	있음	없음	향후 도입 예정	계
			%	%	%	%
■ 전	체 ■	800	4.9	83.6	11.5	100.0
■ 업	■	600	4.3	84.3	11.4	100.0
외	비	158	4.7	81.4	13.9	100.0
서	식	42	14.4	82.1	3.5	100.0
도	스					
	매					
■ 기	업	6	27.8	44.4	27.8	100.0
대	건	20	37.4	52.6	10.0	100.0
중	기	259	4.6	83.5	11.8	100.0
소	기	515	3.6	85.3	11.2	100.0
■ 기	업	26	35.2	50.7	14.1	100.0
대	중	774	3.9	84.7	11.4	100.0
중	소					
■ 기	업	12	38.9	38.9	22.2	100.0
대	중	588	3.6	85.2	11.2	100.0
중	중	7	17.1	68.6	14.3	100.0
대	중	151	4.1	82.0	13.9	100.0
대	중	7	46.9	53.1	.0	100.0
대	중	35	8.0	87.9	4.1	100.0
■ 세	부	236	3.9	85.6	10.5	100.0
한	자	39	5.8	84.9	9.3	100.0
피	·	76	7.8	86.2	6.0	100.0
커	행	52	6.4	83.5	10.1	100.0
치	버	29	.0	82.5	17.5	100.0
주		20	8.2	85.6	6.2	100.0
제	과	82	3.1	82.5	14.5	100.0
의	식(일식·중식·서양식)	44	.0	81.1	18.9	100.0
본	단	21	5.2	77.8	17.0	100.0
기	외	11	14.5	79.0	6.6	100.0
차	차	2	.0	50.0	50.0	100.0
의	약	10	.0	70.0	30.0	100.0
안	미	25	.0	87.1	12.9	100.0
교		45	7.9	81.9	10.2	100.0
세	아	2	.0	100.0	.0	100.0
유	포	10	.0	77.3	22.7	100.0
스	방	8	.0	73.7	26.3	100.0
PC	다	5	.0	63.6	36.4	100.0
기	류	39	5.6	86.2	8.2	100.0
편	산	4	32.4	67.6	.0	100.0
문	물	7	34.5	65.5	.0	100.0
화	도	5	11.6	88.4	.0	100.0
의	소	3	.0	100.0	.0	100.0
농	매	12	.0	93.7	6.3	100.0
기		11	16.3	77.4	6.3	100.0
■ 본	사	381	5.9	82.3	11.8	100.0
서	천	190	3.4	84.8	11.8	100.0
인	/	70	5.7	83.7	10.6	100.0
부	구	47	4.7	83.1	12.1	100.0
대	주	45	.8	89.5	9.7	100.0
광	/	58	7.0	85.2	7.8	100.0
대	원	9	.0	73.2	26.8	100.0
전	세					
강	중					
	원					
	제					
■ 운	영	666	4.6	83.0	12.4	100.0
단	일	134	6.4	86.6	7.0	100.0
복	수					
■ 가	매	140	6.7	85.5	7.7	100.0
1	사	167	2.5	86.6	11.0	100.0
1	이	120	2.6	82.8	14.6	100.0
3	과	195	4.7	78.5	16.8	100.0
5	초	178	7.8	85.3	6.9	100.0
10	초					
■ 해	외	52	13.5	68.0	18.4	100.0
있	진	748	4.3	84.7	11.0	100.0
었	출					
	여					
	부					
	응					

〈표 F1-1〉 가맹본부 역량강화 위한 교육수요(1순위)

Base: 전체	사례수	경영관리(조직·인력·마케팅·재무 등)	점포관리(점포개발, 개점, 슈퍼바이징, 교육 등)	유통·물류(상권·입지분석, 구매, 물류 등)	프랜차이즈 이론(개념, 역할, 시스템 특성 등)	관련법규(가맹사업진흥법, 가맹사업법, 공정거래법 등)	기타
		%	%	%	%	%	%
■ 전	800	37.5	31.5	12.1	11.1	6.9	.8
■ 업외식소매업	600	36.8	32.6	12.9	10.1	6.6	1.0
■ 업외식소매업	158	43.0	25.5	8.3	14.7	8.0	.6
■ 업외식소매업	42	27.1	39.4	15.7	11.2	6.6	.0
■ 기대중소기업	6	.0	44.4	11.1	16.7	27.8	.0
■ 기대중소기업	20	30.6	28.6	11.0	8.9	16.0	5.0
■ 기대중소기업	259	37.9	33.8	12.8	7.9	6.4	1.2
■ 기대중소기업	515	38.0	30.4	11.9	12.7	6.5	.5
■ 기대중소기업	26	23.5	32.2	11.0	10.7	18.7	3.8
■ 기대중소기업	774	38.0	31.5	12.2	11.1	6.5	.7
■ 기대중소기업	12	16.7	38.9	13.9	.0	22.2	8.3
■ 기대중소기업	588	37.2	32.5	12.9	10.3	6.3	.8
■ 기대중소기업	7	34.3	14.3	17.1	17.1	17.1	.0
■ 기대중소기업	151	43.4	26.0	7.9	14.5	7.6	.6
■ 기대중소기업	7	24.5	38.8	.0	22.4	14.3	.0
■ 기대중소기업	35	27.6	39.5	18.8	9.0	5.0	.0
■ 제한부업종	236	37.6	29.7	14.3	9.2	8.3	.9
■ 제한부업종	39	32.3	40.4	12.2	3.2	11.9	.0
■ 제한부업종	76	40.6	34.4	12.6	10.9	1.5	.0
■ 제한부업종	52	41.7	29.1	12.5	16.7	.0	.0
■ 제한부업종	29	24.8	50.5	.0	3.9	16.5	4.4
■ 제한부업종	20	23.3	36.8	17.1	11.6	4.9	6.2
■ 제한부업종	82	38.3	31.8	15.1	9.0	4.4	1.4
■ 제한부업종	44	40.2	29.9	13.2	8.2	8.5	.0
■ 제한부업종	21	26.8	33.3	5.2	28.8	5.9	.0
■ 제한부업종	11	38.3	48.6	6.6	6.6	.0	.0
■ 제한부업종	2	100.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 제한부업종	10	31.4	37.1	24.3	7.1	.0	.0
■ 제한부업종	25	40.4	29.8	2.9	17.5	5.8	3.5
■ 제한부업종	45	46.3	15.8	8.6	18.1	11.2	.0
■ 제한부업종	2	33.3	33.3	.0	33.3	.0	.0
■ 제한부업종	10	53.0	15.1	7.6	.0	24.3	.0
■ 제한부업종	8	36.8	26.3	8.8	28.1	.0	.0
■ 제한부업종	5	15.1	33.3	18.2	15.1	18.2	.0
■ 제한부업종	39	45.4	26.2	7.5	13.5	7.5	.0
■ 제한부업종	4	15.9	43.1	8.6	8.6	23.8	.0
■ 제한부업종	7	14.2	39.6	36.0	.0	10.2	.0
■ 제한부업종	5	37.9	20.9	20.9	20.3	.0	.0
■ 제한부업종	3	44.4	44.4	.0	.0	11.1	.0
■ 제한부업종	12	33.9	47.8	9.4	8.9	.0	.0
■ 제한부업종	11	22.1	36.0	15.3	20.3	6.3	.0
■ 본사재무	381	38.3	29.0	13.1	10.5	8.3	.9
■ 본사재무	190	38.2	30.5	11.6	12.0	6.7	1.1
■ 본사재무	70	42.4	34.0	7.0	11.2	3.6	1.8
■ 본사재무	47	39.9	32.8	17.6	7.0	2.6	.0
■ 본사재무	45	27.6	44.4	8.4	9.2	10.5	.0
■ 본사재무	58	31.5	38.2	10.1	16.2	4.1	.0
■ 본사재무	9	30.7	29.2	26.8	13.4	.0	.0
■ 운영브랜드	666	36.7	32.0	12.3	11.9	6.2	.8
■ 운영브랜드	134	41.8	29.1	11.2	6.9	10.3	.7
■ 가맹점주	140	41.1	28.4	13.8	9.5	6.2	.9
■ 가맹점주	167	43.3	28.0	11.2	10.2	7.2	.0
■ 가맹점주	120	31.2	35.3	11.4	18.5	2.6	.9
■ 가맹점주	195	34.5	35.8	10.9	10.1	8.8	.0
■ 가맹점주	178	36.8	30.1	13.5	9.1	8.0	2.4
■ 해외진출	52	21.4	31.7	13.7	13.7	17.5	1.9
■ 해외진출	748	38.6	31.5	12.0	10.9	6.2	.8

〈표 F1-2〉 가맹본부 역량강화 위한 교육수요(1+2순위)

Base: 전체		사례수	점포관리(점포개발, 개점, 슈퍼바이징, 교육 등)	경영관리(조직·인력, 마케팅, 재무 등)	유통·물류(상권·입지분석, 구매, 물류 등)	관련법규(가맹사업법, 진흥법, 공정거래법 등)	프랜차이즈 이론(개념, 역할, 시스템 특성 등)	기타
			%	%	%	%	%	%
■ 전	체	800	60.1	54.3	45.5	19.8	13.1	7.2
■ 업 외 도	식 소 매	600	60.5	51.8	49.4	19.0	11.9	7.3
		158	57.6	67.4	27.3	22.0	17.8	7.8
		42	63.4	39.9	57.3	23.0	13.0	3.5
■ 기 대 중 중 소	업 건 기 기	6	55.6	27.8	55.6	44.4	16.7	.0
		20	66.3	55.4	32.4	26.0	14.9	5.0
		259	61.1	54.5	47.0	22.7	9.9	4.8
		515	59.4	54.5	45.1	17.8	14.6	8.6
■ 기 대 중	중 소 건 기 기	26	63.8	49.0	37.8	30.3	15.3	3.8
		774	60.0	54.5	45.7	19.5	13.0	7.3
■ 기 대 중 대 중 대 중	업 중 중 중	12	77.8	38.9	36.1	38.9	.0	8.3
		588	60.2	52.1	49.7	18.6	12.1	7.3
		7	48.6	68.6	17.1	31.4	34.3	.0
		151	58.0	67.4	27.7	21.6	17.1	8.2
		7	55.1	46.9	61.2	14.3	22.4	.0
		35	65.1	38.5	56.5	24.7	11.1	4.1
■ 세 한 파 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 능 기	부 자 · 행 버 과 · 제 식(일식·중식·서양식) 외 차 약 미 아 포 방 타 류 산 타 수 물 도	236	57.9	49.8	52.2	19.9	11.6	8.7
		39	72.5	38.4	42.9	26.9	9.7	9.7
		76	58.1	50.3	60.7	15.3	10.9	4.7
		52	62.0	70.1	37.0	11.7	16.7	2.4
		29	70.9	33.5	49.5	29.1	8.3	8.7
		20	65.1	46.6	48.5	16.6	11.6	11.6
		82	59.9	61.4	49.3	12.9	9.0	7.5
		44	51.0	53.7	46.5	29.6	11.0	8.2
		21	77.1	49.0	28.1	17.0	28.8	.0
		11	56.5	65.9	26.3	27.6	17.3	6.6
		2	50.0	100.0	50.0	.0	.0	.0
		10	68.6	55.7	47.2	14.3	7.1	7.1
		25	47.9	60.8	36.3	21.1	21.1	12.9
		45	48.7	72.7	20.4	27.0	21.4	9.8
		2	66.7	66.7	33.3	.0	33.3	.0
		10	68.2	62.1	30.3	31.8	7.6	.0
		8	71.9	54.4	28.1	8.8	28.1	8.8
		5	33.3	45.4	51.5	36.4	15.1	18.2
		39	68.5	74.6	19.1	18.3	15.4	4.1
		4	76.2	15.9	58.3	41.0	8.6	.0
		7	53.8	39.6	65.0	36.0	.0	5.5
		5	47.2	37.9	81.0	13.5	20.3	.0
		3	100.0	44.4	44.4	11.1	.0	.0
		12	57.2	49.1	60.8	17.8	12.0	3.1
		11	67.1	39.2	42.4	21.6	23.4	6.3
■ 본 서 인 부 대 광 대 전 강	사 천 / 산 / 구 / 전 / 세 / 원 소 울 / 산 / 북 / 중 / 제	381	56.8	56.0	46.2	21.5	12.8	6.7
		190	61.2	55.5	41.7	19.1	13.7	8.8
		70	63.6	54.4	44.2	13.1	13.6	11.1
		47	66.8	56.8	48.6	18.2	7.0	2.6
		45	76.1	40.7	50.2	21.0	9.2	2.8
		58	60.9	48.7	43.3	20.0	20.2	6.9
		9	29.2	44.1	78.9	17.3	17.3	13.4
■ 운 영 단 일 수	브 랜 드 수	666	59.6	54.3	45.4	19.7	13.7	7.4
		134	62.6	54.5	46.1	20.5	10.0	6.2
■ 가 1 1 3 5 10	매 초 초 초 초 초	140	58.6	54.8	48.7	18.0	12.3	7.6
		167	59.6	54.9	46.1	20.5	13.4	5.6
		120	62.3	52.0	44.3	13.4	19.4	8.6
		195	62.8	56.8	39.9	22.2	10.7	7.6
		178	57.3	52.1	49.2	22.5	11.9	7.0
■ 해 외 진 출 여 부 있		52	54.3	41.1	50.1	31.7	13.7	9.2
		748	60.5	55.2	45.2	19.0	13.1	7.1

〈표 F2〉 ESG 경영 대응수준

Base: 전체				사례수	조직/ 인력배치 대응	자료검토· 계획수립 등 준비단계	전혀 안 있음	대응 하고 있음	계
					%	%	%		%
■ 전			체	■ 800	6.0	24.5	69.4		100.0
■ 업			중	■ 600	5.3	24.7	70.0		100.0
■ 외			업	158	6.7	23.2	70.1		100.0
■ 도			업	42	14.1	26.5	59.4		100.0
■ 기			모 1	■ 6	33.3	66.7	.0		100.0
■ 대			업	20	27.7	57.3	15.0		100.0
■ 중			업	259	5.6	28.8	65.6		100.0
■ 중			업	515	5.1	20.6	74.3		100.0
■ 기			모 2	■ 26	29.0	59.5	11.5		100.0
■ 대			업	774	5.3	23.3	71.4		100.0
■ 기			중	■ 12	16.7	58.3	25.0		100.0
■ 대			업	588	5.1	24.0	70.9		100.0
■ 중			업	7	34.3	65.7	.0		100.0
■ 대			중	151	5.5	21.2	73.3		100.0
■ 중			중	7	44.9	55.1	.0		100.0
■ 대			중	35	8.0	20.7	71.3		100.0
■ 세			중	■ 236	5.1	22.3	72.7		100.0
■ 한			부	39	.0	29.1	70.9		100.0
■ 피			자	76	6.2	18.6	75.2		100.0
■ 커			·	52	7.2	38.3	54.5		100.0
■ 치			·	29	.0	11.6	88.4		100.0
■ 주			·	20	4.9	48.5	46.6		100.0
■ 제			·	82	7.1	20.2	72.6		100.0
■ 의			·	44	5.1	30.2	64.7		100.0
■ 분			·	21	10.5	33.3	56.2		100.0
■ 기			·	11	13.1	47.5	39.4		100.0
■ 자			·	2	.0	100.0	.0		100.0
■ 의			·	10	22.9	24.3	52.8		100.0
■ 안			·	25	2.9	21.1	76.0		100.0
■ 교			·	45	7.0	14.2	78.8		100.0
■ 세			·	2	.0	66.7	33.3		100.0
■ 유			·	10	.0	30.3	69.7		100.0
■ 스			·	8	.0	45.6	54.4		100.0
■ PC			·	5	15.1	15.1	69.7		100.0
■ 기			·	39	5.6	16.0	78.3		100.0
■ 편			·	4	32.4	15.9	51.7		100.0
■ 문			·	7	18.9	44.3	36.9		100.0
■ 화			·	5	20.3	44.1	35.6		100.0
■ 의			·	3	.0	11.1	88.9		100.0
■ 능			·	12	8.9	26.4	64.8		100.0
■ 기			·	11	11.3	17.1	71.6		100.0
■ 본			재	■ 381	6.3	24.4	69.3		100.0
■ 서			경	190	4.9	23.1	72.0		100.0
■ 인			경	70	7.1	25.9	67.0		100.0
■ 부			경	47	1.6	34.0	64.5		100.0
■ 광			경	45	12.3	13.7	74.0		100.0
■ 대			충	58	4.7	28.4	66.9		100.0
■ 전			충	9	13.4	26.8	59.8		100.0
■ 영			수	■ 666	5.7	23.9	70.5		100.0
■ 단			랜	134	7.9	27.7	64.4		100.0
■ 북			랜						
■ 가			업	■ 140	3.6	22.0	74.4		100.0
■ 1			3	167	4.3	18.7	76.9		100.0
■ 년			5	120	6.8	25.6	67.6		100.0
■ 1			10	195	8.6	29.0	62.4		100.0
■ 3			초	178	6.3	26.2	67.6		100.0
■ 5			초						
■ 10			초						
■ 해			여	■ 52	20.4	39.4	40.3		100.0
■ 외			부	748	5.0	23.5	71.5		100.0
■ 있			응						
■ 었			응						

〈표 F3〉 프랜차이즈 산업발전을 위해 바라는 정부 정책 또는 지원제도

Base: 전체	사례수	%
■ 전	800	100.0
■ 전		
없음	578	72.2
프랜차이즈 시장 및 가맹본부에 대한 정부 규제 완화	37	4.6
가맹본부에 대한 금융 및 자금 지원	36	4.5
가맹점 보호에 치우친 정책 및 제도 개선 및 가맹본부 보호 강화	23	2.8
선진 프랜차이즈 시스템 도입을 위한 가맹본부 교육	11	1.4
COVID-19 피해 지원 및 경기 활성화를 위한 정책	10	1.2
가맹본부-가맹점 간 실질적 상생 정책 연구 및 시행	9	1.1
중소 프랜차이즈 브랜드 육성을 위한 지원 정책 및 제도	8	1.1
중소 프랜차이즈 브랜드 및 매장 홍보 및 마케팅 지원 정책	6	.8
가맹본부의 지적 재산권 보호 강화	6	.7
가맹본부를 위한 현실적이고 다양한 정책 및 지원	6	.7
COVID-19 관련 규제 완화	6	.7
기존 가맹점에 대한 금융 및 자금 지원	5	.7
정부의 지원 정책 및 규제에 대한 홍보, 교육 강화	5	.6
기존 규제의 기업규모별 차등 적용	5	.6
정치논리 및 탁상공론에서 벗어난 현실적-합리적 정책 시행	4	.6
프랜차이즈 산업 규모 확대를 위한 다양한 지원	4	.5
신규 가맹본부 설립에 대한 규제 강화	4	.5
부실 가맹본부에 대한 규제 및 처벌 강화	4	.4
예비 창업자에 대한 금융 및 자금 지원	3	.4
가맹본부 대상 각종 세제 감면 및 수수료 인하	3	.4
정보공개서 등록 절차 및 내용 간소화	3	.3
유망 프랜차이즈 발굴 및 지원사업 확대	3	.3
경영 컨설팅 및 법률 자문 지원	2	.3
규제 기관 일원화 및 행정절차의 간소화	2	.3
배달플랫폼 업체에 대한 규제 강화	2	.3
정보공개서 등록을 위한 직영점 1년 이상 운영 의무규정 철폐	2	.3
물류망 구축 및 비용 지원	2	.2
대형 가맹본부의 가맹점 출점 규제 강화	2	.2
4차산업혁명 자금 및 기술 지원 및 교육 확대	2	.2
영업비밀, 차액가맹금 등 정보공개서 기재 대상 범위 축소	1	.2
관련 협회 등 민간 차원의 프랜차이즈 성장 환경 강화	1	.2
프랜차이즈 전문인력 채용 및 육성 지원	1	.2
가맹점사업자의 의무 불이행시 법적 제재 강화	1	.1
가맹계약기간 만료 후 가맹점사업자의 경영금지 필요	1	.1
해외진출 가맹본부 지원제도 마련	1	.1
제조업 및 IT산업 중심의 가맹본부 지원정책 개선	1	.1

Ⅱ 가맹점

표 목차

● 표본의 특성 ●

〈표 A1〉 가맹점 창업 동기	321
〈표 A2〉 가맹점 창업 전 유사 업종/분야 종사 경험	322
〈표 A3〉 가맹점 창업 시 애로사항(복수응답)	323
〈표 A4〉 가맹점 개설 경로	324
〈표 A5-1〉 브랜드 선택 시 고려사항(1 순위)	325
〈표 A5-2〉 브랜드 선택 시 고려사항(1+2+3 순위)	326
〈표 A6〉 가맹점 초기 창업비용	327
〈표 A7〉 다점포 운영 여부	328
〈표 A7-1〉 운영 중인 점포 개수	329
〈표 A8〉 영업기간	330
〈표 A9-1〉 2020 년 전체 매출액	331
〈표 A9-2〉 2019 년 대비 매출 증감 여부	332
〈표 A10〉 2020 년 점포 임대료 변동상황	333
〈표 A11〉 로열티 지급 형태	334
〈표 A12〉 로열티 지급형태 선호도	335
〈표 A13-1〉 브랜드 운영 만족도 - 매출	336
〈표 A13-2〉 브랜드 운영 만족도 - 영업이익/수익성	337
〈표 A13-3〉 브랜드 운영 만족도 - 근로조건(점주 근로시간, 강도 등)	338
〈표 A13-4〉 브랜드 운영 만족도 - 점포운영/관리	339
〈표 A13-5〉 브랜드 운영 만족도 - 영업지역(상권보호)	340
〈표 A13-6〉 브랜드 운영 만족도 - 신상품/서비스 개발	341
〈표 A13-7〉 브랜드 운영 만족도 - 마케팅/홍보전략	342
〈표 A13-8〉 브랜드 운영 만족도 - 영업노하우 전수	343
〈표 A13-9〉 브랜드 운영 만족도 - 지속적인 경영지도	344
〈표 A13-10〉 브랜드 운영 만족도 - 전반적 만족도	345
〈표 A14-1〉 가맹점 운영 애로수준 - 점포임대료	346
〈표 A14-2〉 가맹점 운영 애로수준 - 종업원 급여(최저임금)	347
〈표 A14-3〉 가맹점 운영 애로수준 - 경쟁점포 출점	348
〈표 A14-4〉 가맹점 운영 애로수준 - 상권변화	349
〈표 A14-5〉 가맹점 운영 애로수준 - 원자재 및 재료비	350
〈표 A14-6〉 가맹점 운영 애로수준 - 가맹 수수료	351

〈표 A14-7〉 가맹점 운영 애로수준 - 코로나로 인한 영업제한	352
〈표 A15〉 계약종료 시 재계약 의향	353
〈표 A16〉 코로나로 인한 휴/폐업 고려경험	354
〈표 A17〉 향후 1년 간 매장 실적 전망	355
〈표 B1〉 필수품목 가격 만족도	356
〈표 B2〉 필수품목 품질 만족도	357
〈표 B3〉 온/오프라인 매출 비중	358
〈표 B3-1〉 온라인 매출 비중	359
〈표 B3-2〉 오프라인 매출 비중	360
〈표 B4〉 배달 플랫폼 이용 여부	361
〈표 B4-1〉 배달 플랫폼 매출 비중	362
〈표 B4-2-1〉 배달 플랫폼 이용만족도 (1) 배달앱 수수료	363
〈표 B4-2-2〉 배달 플랫폼 이용만족도 (2) 배달앱 운영방식(광고비, 노출방식)	364
〈표 B4-2-3〉 배달 플랫폼 이용만족도 (3) 배달앱 고객관리(후기 등)	365
〈표 B4-2-4〉 배달 플랫폼 이용만족도 (4) 배달앱 통한 매출증대	366
〈표 B4-2-5〉 배달 플랫폼 이용만족도 (5) 전반적 만족도	367
〈표 B5〉 프랜차이즈 종합정보시스템 구축시 기대분야	368
〈표 C1-1〉 가맹점 월 휴무일	369
〈표 C1-2〉 주말(휴일) 영업 여부	370
〈표 C1-3〉 가맹점 일평균 영업시간	371
〈표 C1-4〉 점주 일평균 근무시간	372
〈표 C2-1-1〉 2020년 평균 종업원 수 (1) 주당 40시간 이상 근무	373
〈표 C2-1-2〉 2020년 평균 종업원 수 (2) 주당 15시간 이상~40시간 미만 근무	374
〈표 C2-1-3〉 2020년 평균 종업원 수 (3) 주당 15시간 미만 근무	375
〈표 C2-1-4〉 2020년 평균 종업원 수 (4) 무급가족종사자	376
〈표 C2-1-5〉 2020년 평균 종업원 수 합계	377
〈표 C2-2-1〉 2020년 종업원 월평균 임금 (1) 주당 40시간 이상 근무	378
〈표 C2-2-2〉 2020년 종업원 월평균 임금 (2) 주당 15시간 이상~40시간 미만 근무	379
〈표 C2-2-3〉 2020년 종업원 월평균 임금 (3) 주당 15시간 미만 근무	380
〈표 C3〉 향후 1년 간 고용전망	381
〈표 C4〉 슈퍼바이저 방문 빈도	382
〈표 C5〉 슈퍼바이저 활동 만족도	383
〈표 C6〉 매뉴얼(사내표준) 효과성	384
〈표 C7-1-1〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 온라인 판매시스템(직영/오픈마켓)	385
〈표 C7-1-2〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 모바일 애플리케이션(내/외부)	386
〈표 C7-1-3〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - POS 시스템	387
〈표 C7-1-4〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 키오스크	388
〈표 C7-1-5〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 셀프계산대	389
〈표 C7-1-6〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 자동발주/재고관리 시스템	390
〈표 C7-2-1〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 온라인 판매시스템(직영/오픈마켓)	391

〈표 C7-2-2〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 모바일 애플리케이션(내/외부)	392
〈표 C7-2-3〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - POS 시스템	393
〈표 C7-2-4〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 키오스크	394
〈표 C7-2-5〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 셀프계산대	395
〈표 C7-2-6〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 자동발주/재고관리 시스템	396
〈표 C8〉 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응의 적절성	397
〈표 C8-1〉 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응이 적절하지 않은 이유	398
〈표 D1〉 가맹본부-가맹점 간 신뢰 수준	399
〈표 D2〉 가맹본부-가맹점 간 소통 수준	400
〈표 D3〉 가맹본부와의 주된 소통방식	401
〈표 D4〉 가맹본부-가맹점 간 갈등 수준	402
〈표 D5-1〉 가맹본부-가맹점 간 분쟁 가능성이 높은 부분(1 순위)	403
〈표 D5-2〉 가맹본부-가맹점 간 분쟁 가능성이 높은 부분(1+2+3 순위)	404
〈표 E1〉 금년도 최저임금 인상 영향	405
〈표 E1-1〉 최저임금 인상 대처방법(복수응답)	406
〈표 E2-1〉 가맹점 역량강화 위한 교육수요(1 순위)	407
〈표 E2-2〉 가맹점 역량강화 위한 교육수요(1+2 순위)	408
〈표 E3〉 악덕소비자 피해 경험	409
〈표 E3-1〉 악덕소비자 대처 방안	410
〈표 E4〉 프랜차이즈 산업발전을 위해 바라는 정부 정책 또는 지원제도	411

■ 표본의 특성 ■

		사례수	%
■ 전	체	1000	100.0
■ 업	종		
외	업	499	49.9
서	업	284	28.4
도	업	217	21.7
■ 세	부		
한	자	92	9.2
피	·	36	3.6
커	·	64	6.4
치	·	103	10.3
주	·	32	3.2
제	·	34	3.4
외	·	18	1.8
분	·	40	4.0
기	·	81	8.1
자	·	19	1.9
의	·	16	1.6
안	·	15	1.5
이	·	18	1.8
교	·	134	13.4
세	·	20	2.0
유	·	4	.4
스	·	11	1.1
PC	·	9	.9
기	·	36	3.6
편	·	172	17.2
문	·	7	.7
화	·	8	.8
의	·	3	.3
농	·	9	.9
기	·	18	1.8
■ 지	역		
서	천	182	18.2
인	·	323	32.3
부	·	150	15.0
대	·	100	10.0
광	·	90	9.0
전	·	109	10.9
대	·	46	4.6
강	·		
■ 지	역		
대	·	439	43.9
중	·	561	56.1
소	·		
도	·		
시	·		
■ 영	기		
1	이	38	3.8
1	·	152	15.2
2	·	201	20.1
3	·	184	18.4
4	·	134	13.4
5	·	291	29.1
■ 창	비		
1	·	358	35.8
2	·	429	42.9
3	·	156	15.6
3	·	57	5.7
■ 2020	출		
1	·	269	26.9
1	·	358	35.8
3	·	146	14.6
5	·	83	8.3
무	·	19	1.9
미	·	125	12.5

〈표 A1〉 가맹점 창업 동기

Base: 전체				사례수	소자본 창업이 가능해서	기술이나 경험이 부족해서	적성예 맞는 일을 하고 싶어서	소득이 비교적 하므 로	자유롭게 일할 수 있어서	취업이 어려워서	기타
					%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체			1000	24.1	19.8	19.1	17.9	15.4	3.6	.1
■ 업외서도	식비소	스매	종업업	499	27.9	19.5	14.7	17.9	15.1	4.7	.2
				284	17.6	12.6	37.0	18.1	13.3	1.4	.0
				217	24.0	29.9	5.8	17.7	18.7	4.0	.0
■ 세한퍼커치주제외본기자	부	업	종식거버린점	92	16.5	23.6	23.3	18.9	12.2	4.4	1.1
	자	·	·	36	16.9	17.3	11.4	37.4	8.5	8.5	.0
		·	·	64	30.7	14.9	27.2	11.1	14.4	1.7	.0
		·	·	103	37.0	23.2	7.8	15.1	10.9	5.9	.0
		·	·	32	25.8	9.7	16.1	6.6	38.7	3.1	.0
		·	·	34	6.1	24.5	18.1	30.4	20.9	.0	.0
		·	·	18	16.8	11.4	16.7	16.5	27.5	11.1	.0
		·	·	40	41.2	12.9	10.3	18.0	17.5	.0	.0
		·	·	81	37.9	21.6	5.1	16.3	11.5	7.6	.0
		·	·	19	5.3	19.6	40.9	34.2	.0	.0	.0
		·	·	16	6.1	.0	58.6	23.0	12.4	.0	.0
		·	·	15	13.6	.0	34.2	39.2	13.1	.0	.0
		·	·	18	21.8	9.4	26.7	36.1	5.9	.0	.0
		·	·	134	22.1	7.7	46.7	14.8	7.3	1.4	.0
		·	·	20	32.1	23.3	5.3	23.8	15.5	.0	.0
		·	·	4	.0	46.0	.0	28.0	.0	26.0	.0
		·	·	11	8.4	27.5	41.9	.0	13.7	8.6	.0
		·	·	9	10.1	9.5	31.9	9.6	38.9	.0	.0
		·	·	36	10.6	26.0	17.6	5.7	40.1	.0	.0
		·	·	172	28.0	29.9	2.9	15.6	19.1	4.6	.0
		·	·	7	.0	26.6	28.5	29.9	15.0	.0	.0
		·	·	8	12.4	25.5	24.6	25.5	12.0	.0	.0
		·	·	3	.0	.0	34.4	.0	65.6	.0	.0
		·	·	9	20.3	21.2	19.7	29.7	.0	9.1	.0
		·	·	18	5.5	41.8	5.2	26.4	21.1	.0	.0
■ 지서인부대광대전강	역	1	물기남북남주	182	24.4	12.8	15.4	20.5	23.8	3.2	.0
				323	28.0	19.9	15.0	18.0	12.8	6.0	.3
				150	18.8	31.3	39.4	8.3	2.1	.0	.0
				100	21.8	12.7	24.9	15.2	23.4	2.0	.0
				90	10.0	25.9	11.3	32.8	18.9	1.1	.0
				109	21.9	20.6	16.7	17.0	16.5	7.3	.0
				46	51.1	9.8	5.4	17.4	16.3	.0	.0
■ 지대중	소도시	역노/	2	439	20.5	18.4	24.6	15.7	16.7	4.1	.0
			시역	561	26.9	20.8	14.8	19.7	14.3	3.3	.2
■ 영1년	업	기	간	38	52.9	10.4	8.1	5.2	18.2	5.2	.0
			하	152	25.1	21.3	23.3	10.5	15.8	4.0	.0
			하	201	25.2	15.5	23.2	14.2	16.3	5.1	.5
			하	184	17.5	22.1	15.2	22.3	19.3	3.7	.0
			하	134	21.0	25.5	17.8	17.2	16.2	2.3	.0
			과	291	24.8	19.0	18.7	23.5	11.2	2.8	.0
■ 창1년	업	미	용만만	358	40.9	13.5	16.7	11.5	14.4	3.1	.0
			만만	429	18.2	20.2	18.8	19.7	18.5	4.4	.2
			만	156	9.9	29.9	25.1	22.8	9.0	3.3	.0
			만	57	1.9	28.3	20.9	31.7	15.5	1.8	.0
■ 2020	매과출	이	모하	269	31.0	12.7	19.8	13.5	18.1	4.9	.0
			하하	358	20.6	20.9	19.5	20.6	15.4	2.8	.3
			하하	146	16.8	23.3	19.7	21.6	17.2	1.3	.0
			과과	83	16.1	25.0	17.3	26.1	9.3	6.1	.0
			과과	19	32.3	26.3	9.8	20.8	5.4	5.4	.0
			과과	125	32.0	23.4	18.5	9.5	12.6	4.0	.0

〈표 A2〉 가맹점 창업 전 유사 업종/분야 종사 경험

Base: 전체				사례수	있음	없음	계	
					%	%	%	
■ 전				체 ■	1000	36.7	63.3	100.0
■ 업 외 서 도	비 소	식 스 매	종 업 업 업	■	499	36.6	63.4	100.0
					284	49.1	50.9	100.0
					217	20.5	79.5	100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	업	종 식 거 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	■	92	41.3	58.7	100.0
					36	25.8	74.2	100.0
					64	45.3	54.7	100.0
					103	36.9	63.1	100.0
					32	48.5	51.5	100.0
					34	45.5	54.5	100.0
					18	44.6	55.4	100.0
					40	51.3	48.7	100.0
					81	11.6	88.4	100.0
					19	58.3	41.7	100.0
					16	66.2	33.8	100.0
					15	63.3	36.7	100.0
					18	67.0	33.0	100.0
					134	59.0	41.0	100.0
					20	21.0	79.0	100.0
					4	22.9	77.1	100.0
					11	41.5	58.5	100.0
					9	9.9	90.1	100.0
	36	15.8	84.2	100.0				
	172	20.2	79.8	100.0				
	7	.0	100.0	100.0				
	8	51.0	49.0	100.0				
	3	68.9	31.1	100.0				
	9	9.8	90.2	100.0				
	18	16.1	83.9	100.0				
■ 지 서 인 부 대 광 대 강	산 구 / 전 세 원	역 천 / 산 구 / 전 세 원	1 울 기 남 북 충 남 주	■	182	24.0	76.0	100.0
					323	36.6	63.4	100.0
					150	41.8	58.2	100.0
					100	50.2	49.8	100.0
					90	46.5	53.5	100.0
					109	30.9	69.1	100.0
					46	35.3	64.7	100.0
■ 지 대 중 소 도 시	역 도 / 군 지	2 시 역	■	439	33.3	66.7	100.0	
				561	39.3	60.7	100.0	
■ 영 1 년 초 ~ 2 년 초 ~ 3 년 초 ~ 4 년 초 ~ 5 년	업 이 ~ ~ ~ 초	기 이 ~ ~ ~ 초	간 하 하 하 하 하 과	■	38	26.5	73.5	100.0
					152	33.5	66.5	100.0
					201	38.4	61.6	100.0
					184	39.6	60.4	100.0
					134	34.6	65.4	100.0
					291	37.5	62.5	100.0
■ 창 1 억 1 억 ~ 2 억 2 억 ~ 3 억 3 억	업 이 상 ~ ~ ~ 초	비 이 ~ ~ ~ 초	용 만 만 만 상	■	358	36.6	63.4	100.0
					429	36.3	63.7	100.0
					156	37.6	62.4	100.0
					57	36.9	63.1	100.0
■ 2020 1 억 초 ~ 3 억 초 ~ 5 억 초 ~ 5 무 미	매 출 규 모	이 ~ ~ ~ 초	하 하 하 하 과 당	■	269	32.1	67.9	100.0
					358	39.6	60.4	100.0
					146	43.0	57.0	100.0
					83	41.6	58.4	100.0
					19	20.8	79.2	100.0
					125	29.7	70.3	100.0

〈표 A3〉 가맹점 창업 시 애로사항(복수응답)

Base: 전체			사례수	점포 입지/ 상권분석	초기 투자자금 조달	가맹 브랜드 선택	사업 분야 및 아이템 선정	사업성 분석	인력 확보 및 관리	광고 및 홍보· 프로모션 방안	경영능력 습득	관련 법규 및 정보 확득
				%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	■	1000	61.6	41.6	35.2	34.7	34.2	11.4	6.7	6.6	5.1
■ 업외식	비소매	■ 종업업	499	65.7	45.8	34.6	36.7	32.0	12.4	4.9	6.2	3.7
■ 업외식	비소매	■ 종업업	284	54.3	34.7	36.7	33.5	37.1	12.7	9.8	8.1	7.9
■ 업외식	비소매	■ 종업업	217	61.8	40.8	34.6	31.6	35.6	7.6	6.6	5.4	4.8
■ 세한	부업	■ 종업업	92	56.7	50.1	25.7	38.7	32.1	8.9	4.5	5.6	4.4
■ 세한	부업	■ 종업업	36	68.6	37.0	40.6	31.3	51.9	14.4	8.4	11.3	5.7
■ 세한	부업	■ 종업업	64	69.5	42.4	40.5	35.3	34.2	8.1	.0	6.5	4.9
■ 세한	부업	■ 종업업	103	67.1	42.2	35.4	29.9	33.1	16.0	6.1	4.1	1.0
■ 세한	부업	■ 종업업	32	61.8	38.7	32.2	64.5	22.8	22.6	3.3	.0	.0
■ 세한	부업	■ 종업업	34	76.1	48.5	33.4	39.3	33.7	9.0	9.1	6.2	.0
■ 세한	부업	■ 종업업	18	61.3	39.4	33.4	33.1	28.3	22.5	5.4	22.1	11.5
■ 세한	부업	■ 종업업	40	69.5	51.8	48.9	28.1	23.3	18.2	2.5	5.3	5.1
■ 세한	부업	■ 종업업	81	66.2	52.3	31.3	39.2	28.0	6.3	6.4	6.2	5.1
■ 세한	부업	■ 종업업	19	41.1	34.5	13.9	35.9	57.8	26.3	13.4	15.7	10.4
■ 세한	부업	■ 종업업	16	75.9	35.1	39.4	24.4	35.0	6.6	12.3	6.6	.0
■ 세한	부업	■ 종업업	15	53.8	31.6	42.1	20.2	41.3	19.7	7.0	5.8	.0
■ 세한	부업	■ 종업업	18	73.4	37.4	28.1	25.6	33.8	27.3	5.5	5.5	4.9
■ 세한	부업	■ 종업업	134	50.6	30.5	41.7	35.2	31.6	13.1	11.8	8.4	8.8
■ 세한	부업	■ 종업업	20	60.7	48.2	44.8	15.2	42.2	.0	12.3	.0	5.3
■ 세한	부업	■ 종업업	4	46.0	74.0	28.0	.0	26.0	.0	.0	.0	23.1
■ 세한	부업	■ 종업업	11	33.6	47.7	34.1	25.5	26.8	16.8	17.0	7.9	26.5
■ 세한	부업	■ 종업업	9	61.7	30.6	48.9	89.6	28.2	.0	10.4	9.6	.0
■ 세한	부업	■ 종업업	36	57.5	35.3	24.7	41.0	51.0	7.2	.0	11.1	7.6
■ 세한	부업	■ 종업업	172	63.0	39.9	35.3	26.7	36.2	8.5	5.7	6.2	5.0
■ 세한	부업	■ 종업업	7	70.1	28.8	41.3	100.0	29.9	.0	12.8	.0	.0
■ 세한	부업	■ 종업업	8	76.6	36.5	12.4	49.3	26.5	24.6	23.6	13.3	.0
■ 세한	부업	■ 종업업	3	34.4	100.0	31.1	31.1	68.9	.0	.0	.0	.0
■ 세한	부업	■ 종업업	9	50.0	50.0	60.6	48.9	20.5	.0	.0	.0	9.7
■ 세한	부업	■ 종업업	18	51.7	41.7	20.8	36.9	37.8	.0	10.6	.0	5.5
■ 지서인	역	■ 1	182	54.5	29.8	26.9	36.6	28.4	13.4	6.7	6.1	5.6
■ 지서인	역	■ 1	323	63.3	37.3	43.3	35.6	43.6	17.1	7.9	8.4	5.5
■ 지서인	역	■ 1	150	92.2	69.1	29.9	37.4	30.9	1.9	2.6	2.5	6.2
■ 지서인	역	■ 1	100	46.1	35.5	25.5	29.9	29.4	5.1	8.2	7.6	4.0
■ 지서인	역	■ 1	90	55.0	49.7	46.3	24.7	42.4	6.7	10.3	12.4	5.7
■ 지서인	역	■ 1	109	57.6	44.8	33.3	35.7	30.7	11.8	7.0	4.6	4.5
■ 지서인	역	■ 1	46	34.2	17.9	32.6	38.6	4.3	16.8	.0	.0	.0
■ 지대	역도	■ 2	439	62.1	39.1	31.6	40.1	29.3	8.9	8.4	6.3	5.0
■ 지대	역도	■ 2	561	61.3	43.4	38.0	30.4	38.0	13.4	5.3	6.8	5.3
■ 영1년	업이	■ 간	38	60.1	29.0	18.7	34.4	23.3	13.5	5.4	10.5	2.8
■ 영1년	업이	■ 간	152	69.2	44.6	32.6	34.1	31.5	9.1	3.9	3.8	6.4
■ 영2년	업이	■ 간	201	59.2	36.8	35.9	35.9	27.0	10.5	6.8	8.3	5.5
■ 영3년	업이	■ 간	184	56.1	42.9	41.6	36.9	36.6	11.4	6.5	8.7	4.8
■ 영4년	업이	■ 간	134	59.5	34.4	42.5	33.8	38.6	11.1	9.4	3.8	3.1
■ 영5년	업이	■ 간	291	64.0	47.3	30.8	33.1	38.4	13.2	7.1	6.2	5.7
■ 창1년	업미	■ 용	358	58.6	38.5	36.4	32.1	28.0	8.4	8.3	6.9	6.1
■ 창1년	업미	■ 용	429	62.0	39.0	35.1	38.1	33.3	10.8	5.9	5.3	4.2
■ 창2년	업미	■ 용	156	66.3	52.3	31.6	30.8	42.7	15.6	6.3	9.0	6.2
■ 창3년	업미	■ 용	57	65.4	50.2	37.9	35.6	56.8	24.4	3.4	7.3	3.5
■ 2020	매출	■ 모	269	51.2	35.5	34.4	35.0	32.6	9.2	8.0	7.1	6.0
■ 2020	매출	■ 모	358	68.4	41.7	39.3	36.4	34.7	10.2	6.5	5.5	5.0
■ 2020	매출	■ 모	146	57.6	48.2	30.7	34.9	35.8	19.8	5.4	7.4	3.3
■ 2020	매출	■ 모	83	58.5	47.1	36.7	34.0	45.8	17.7	8.7	9.8	3.7
■ 2020	매출	■ 모	19	73.2	26.9	27.0	14.9	26.1	.0	.0	10.1	5.0
■ 2020	매출	■ 모	125	69.7	45.1	30.7	32.1	27.9	7.4	5.5	4.7	7.0

〈표 A4〉 가맹점 개설 경로

Base: 전체		사례수	직접 가맹 본부에 접촉	기존 가맹점주 소개	가족/ 친지 등 지인을 통해	가맹 영업인 (업체)을 통해	협회 등 관계기관 소개	박람회 등 행사 참여	기타	계
			%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	1000	39.2	27.5	16.2	9.7	5.0	1.7	.7	100.0
■ 업	종	499	37.8	27.1	21.1	8.1	3.6	1.5	.8	100.0
외	비	284	45.1	22.2	10.0	10.9	9.4	2.1	.3	100.0
셔	소	217	34.6	35.4	12.9	11.9	2.6	1.7	.9	100.0
도	매									
■ 세	부	92	35.6	27.8	22.1	7.9	4.4	1.1	1.1	100.0
한	자	36	39.5	20.1	29.0	8.6	2.8	.0	.0	100.0
피	·	64	45.1	21.1	17.5	14.7	1.6	.0	.0	100.0
커	·	103	40.1	27.0	22.9	4.0	3.9	2.1	.0	100.0
치	·	32	32.5	35.1	22.8	6.5	.0	3.1	.0	100.0
주	·	34	48.7	21.3	18.0	9.1	.0	2.9	.0	100.0
제	·	18	16.7	33.2	16.8	5.8	21.9	5.7	.0	100.0
외	·	40	35.6	28.4	20.6	10.2	.0	.0	5.1	100.0
분	·	81	34.3	31.6	18.9	7.6	5.0	1.3	1.3	100.0
기	·	19	56.9	38.2	.0	.0	4.9	.0	.0	100.0
자	·	16	54.1	.0	19.3	11.4	15.2	.0	.0	100.0
의	·	15	55.8	37.7	.0	6.5	.0	.0	.0	100.0
안	·	18	34.9	31.9	16.8	16.5	.0	.0	.0	100.0
이	·	134	43.5	21.5	10.6	10.5	10.3	3.7	.0	100.0
교	·	20	44.2	24.7	7.6	18.9	4.6	.0	.0	100.0
세	·	4	46.0	26.0	.0	.0	28.0	.0	.0	100.0
유	·	11	34.6	34.8	13.7	8.9	7.9	.0	.0	100.0
스	·	9	61.5	.0	10.4	.0	28.2	.0	.0	100.0
PC	·	36	41.4	15.3	10.8	17.1	10.5	2.8	2.1	100.0
기	·	172	33.1	36.8	13.5	12.8	2.2	1.1	.5	100.0
편	·	7	58.7	27.8	.0	13.5	.0	.0	.0	100.0
문	·	8	25.5	49.0	12.2	13.3	.0	.0	.0	100.0
화	·	3	.0	68.9	.0	.0	.0	31.1	.0	100.0
의	·	9	58.5	20.3	10.6	.0	10.6	.0	.0	100.0
논	·	18	37.0	21.2	16.1	10.2	5.0	5.0	5.5	100.0
기	·									
■ 지	역	182	40.8	26.9	14.2	3.8	9.5	3.2	1.6	100.0
서	천	323	41.1	29.1	16.0	7.0	4.3	1.8	.7	100.0
인	/	150	59.4	18.2	4.2	17.0	1.2	.0	.0	100.0
부	구	100	29.6	20.6	24.3	19.3	5.1	1.0	.0	100.0
대	주	90	31.4	35.0	22.4	4.5	2.2	4.5	.0	100.0
광	/	109	24.2	34.3	17.5	15.4	8.6	.0	.0	100.0
전	원	46	25.0	33.2	31.5	4.3	2.2	.0	3.8	100.0
■ 지	역	439	46.4	22.4	14.3	8.5	6.2	1.5	.7	100.0
대	도	561	33.6	31.5	17.6	10.7	4.1	1.8	.7	100.0
중	시									
■ 영	기	38	39.7	31.2	23.7	5.4	.0	.0	.0	100.0
1	하	152	42.7	27.7	12.3	10.3	4.4	1.4	1.2	100.0
년	~	201	36.9	28.9	15.2	9.5	8.5	.5	.5	100.0
2	~	184	32.7	30.3	16.4	10.9	6.9	2.7	.0	100.0
3	~	134	39.1	23.5	17.3	10.4	4.7	4.3	.8	100.0
4	~	291	43.0	26.1	17.2	9.1	2.6	1.0	1.0	100.0
5	~									
■ 창	비	358	36.5	28.1	19.5	9.4	4.3	2.2	.0	100.0
1	이	429	36.8	29.7	13.9	10.5	6.4	1.9	.9	100.0
억	상	156	48.8	23.2	11.8	10.0	3.7	.6	1.9	100.0
2	~	57	48.1	19.2	24.3	5.2	3.2	.0	.0	100.0
3	~									
■ 2020	출	269	31.3	24.2	20.0	10.6	9.2	3.3	1.4	100.0
1	이	358	38.9	30.4	16.3	10.1	2.8	1.4	.0	100.0
3	~	146	42.4	30.3	11.0	9.5	4.2	1.2	1.4	100.0
5	~	83	51.4	21.3	14.5	7.0	3.4	1.3	1.1	100.0
무	~	19	36.0	21.7	16.1	10.4	15.8	.0	.0	100.0
미	~	125	45.6	28.1	14.6	8.6	3.1	.0	.0	100.0

〈표 A5-1〉 브랜드 선택 시 고려사항(1순위)

Base: 전체			사례수	브랜드 인지도	계약조건 (창업 비용, 가맹 수수료 등)	예상 매출액 및 기대수익	가맹 본부의 지원제도 (금융 지원, 상권분석, 교육 등)	브랜드 성장 가능성	희망 영업지역 보장여부	가맹 본부의 안정성(재무상황 점포수 등)	가맹 본부의 이미지	가맹 본부의 점영 여부
				%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	■	1000	46.0	24.1	16.2	4.7	4.3	2.4	1.3	.9	.1
■ 업	식	■	499	45.4	25.6	18.3	3.5	4.3	1.8	.2	.8	.0
■ 외	비	■	284	45.5	19.9	14.2	7.7	5.7	3.3	3.1	.3	.3
■ 서	매	■	217	48.0	26.0	14.2	3.4	2.6	2.7	1.3	1.8	.0
■ 도	소	■										
■ 세	부	■	92	35.5	24.4	30.0	2.3	4.4	2.2	.0	1.1	.0
■ 한	자	■	36	62.7	20.1	14.4	.0	.0	2.8	.0	.0	.0
■ 피	·	■	64	35.1	37.1	14.8	6.5	4.9	.0	.0	1.7	.0
■ 치	행	■	103	47.0	29.0	16.0	3.1	3.0	2.0	.0	.0	.0
■ 주	제	■	32	51.3	39.3	3.1	3.1	3.1	.0	.0	.0	.0
■ 제	·	■	34	57.4	9.2	12.1	6.1	6.3	6.1	.0	2.9	.0
■ 외	과	■	18	33.3	27.9	22.2	.0	11.0	.0	.0	5.6	.0
■ 분	식(일식·중식·서양식)	■	40	43.4	20.7	25.7	5.2	2.5	2.5	.0	.0	.0
■ 기	타	■	81	51.6	19.2	16.4	3.8	6.4	1.3	1.3	.0	.0
■ 자	외	■	19	50.0	31.2	5.0	.0	.0	8.1	5.7	.0	.0
■ 안	차	■	16	46.0	28.9	19.0	6.1	.0	.0	.0	.0	.0
■ 이	약	■	15	28.9	18.3	12.8	33.4	6.5	.0	.0	.0	.0
■ 교	미	■	18	58.1	21.3	11.3	.0	.0	5.2	.0	4.1	.0
■ 세	관	■	134	44.3	18.0	15.0	9.6	5.2	2.2	5.0	.0	.7
■ 유	아	■	20	49.2	19.5	17.0	4.6	9.6	.0	.0	.0	.0
■ 스	포	■	4	22.9	49.1	28.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ PC	방	■	11	34.6	21.6	8.4	9.6	8.2	17.5	.0	.0	.0
■ 기	타	■	9	59.0	19.9	.0	.0	.0	9.6	11.6	.0	.0
■ 편	수	■	36	48.2	13.7	18.1	2.4	14.8	2.8	.0	.0	.0
■ 문	물	■	172	48.8	27.2	12.8	3.3	2.8	2.9	.5	1.7	.0
■ 화	도	■	7	57.3	.0	29.9	.0	.0	12.8	.0	.0	.0
■ 의	패	■	8	26.5	48.3	25.2	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 농	식	■	3	31.1	34.4	.0	.0	.0	.0	.0	34.4	.0
■ 기	소	■	9	39.7	20.4	30.3	.0	.0	.0	9.7	.0	.0
			18	53.1	15.6	11.0	10.1	5.2	.0	5.0	.0	.0
■ 지	역	■	182	46.8	19.4	20.8	6.3	2.8	1.1	2.3	.5	.0
■ 서	산	■	323	34.8	25.5	23.3	7.4	2.7	2.8	2.0	1.3	.3
■ 인	구	■	150	41.7	38.1	3.9	3.1	9.4	3.3	.6	.0	.0
■ 부	전	■	100	61.5	9.6	15.2	.0	7.1	4.6	1.0	1.0	.0
■ 대	주	■	90	58.2	19.0	18.3	1.1	1.1	2.3	.0	.0	.0
■ 광	세	■	109	54.3	27.7	7.2	5.5	3.7	1.6	.0	.0	.0
■ 전	원	■	46	58.2	19.6	8.7	.0	7.6	.0	.0	6.0	.0
■ 강												
■ 지	역	■	439	46.8	22.8	15.7	4.4	5.3	2.8	1.6	.5	.2
■ 대	도	■	561	45.4	25.1	16.6	4.9	3.6	2.1	1.0	1.2	.0
■ 중	시	■										
■ 소	군	■										
■ 시	지	■										
■ 기	간	■	38	39.9	38.8	15.9	2.8	2.6	.0	.0	.0	.0
■ 1	이	■	152	46.0	31.7	11.8	1.3	5.3	1.2	1.3	1.3	.0
■ 년	2	■	201	43.4	19.3	18.0	4.5	8.0	2.9	2.5	1.4	.0
■ 1	3	■	184	41.9	24.3	17.4	5.3	5.2	3.3	1.5	.6	.5
■ 2	4	■	134	54.3	20.4	14.8	6.8	.8	.7	.7	1.5	.0
■ 3	5	■	291	47.3	23.0	17.3	5.5	2.7	3.3	.7	.3	.0
■ 4	초	■										
■ 5	초	■										
■ 창	업	■	358	45.2	24.5	17.1	3.9	4.7	1.9	1.8	.8	.0
■ 1	미	■	429	47.8	25.3	13.5	5.1	3.6	2.8	.7	1.0	.2
■ 1	이	■	156	44.0	25.2	17.6	5.1	3.2	2.9	1.3	.7	.0
■ 2	상	■	57	43.0	8.7	27.7	5.1	10.2	1.9	1.6	1.7	.0
■ 3	이	■										
■ 3	이	■										
■ 2020	매	■	269	45.8	18.4	23.1	3.8	5.7	1.8	1.4	.0	.0
■ 1	역	■	358	47.4	23.8	10.8	7.0	4.7	3.2	1.9	.9	.3
■ 1	초	■	146	44.3	25.1	19.2	2.7	1.4	2.7	1.3	3.3	.0
■ 3	초	■	83	49.1	25.9	14.4	5.9	1.1	2.5	.0	1.2	.0
■ 5	무	■	19	47.5	16.2	31.5	.0	.0	4.8	.0	.0	.0
■ 미	해	■	125	42.1	35.6	12.7	2.4	6.5	.7	.0	.0	.0

〈표 A5-2〉 브랜드 선택 시 고려사항(1+2+3순위)

Base: 전체			사례수	브랜드 인지도	예상 매출액 및 기대수익	계약조건 (창업 비용, 가맹 수수료 등)	가맹 본부의 지원제도 (금융 지원, 상권분석, 교육 등)	브랜드 성장 가능성	희망 영업지역 보장여부	가맹 본부의 안정성 (재무상황 점포수 등)	가맹 본부의 이미지	가맹 본부의 직영점 운영 여부
				%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	■	1000	70.5	68.7	65.9	32.1	21.2	20.5	14.3	4.7	2.1
■ 영업 외서도	비소	■	499	68.0	72.6	69.0	30.5	22.2	19.4	11.7	4.9	1.8
	식	■	284	71.6	62.5	63.1	34.4	21.1	24.5	15.4	4.2	3.3
	스매	■	217	75.0	68.2	62.4	32.4	19.2	17.7	19.2	5.0	.9
■ 제한 퍼커 치주 제외 본기 자의 안이 교세 유스 PC기 편문 화의 농기	부 자· 과· 국(일 식· 외차 동약 미	■	92	63.1	75.5	67.8	23.5	26.6	19.1	15.5	5.6	3.4
	업 행 버	■	36	74.0	68.8	71.2	40.3	23.0	11.4	8.5	.0	2.8
	종 거 핀 점 빵	■	64	62.6	67.8	74.2	34.0	20.9	21.2	12.9	4.9	1.6
	식 · 제 · 서양 식	■	103	72.0	77.2	74.9	25.1	19.9	13.9	10.1	6.0	1.0
	· 제 · 서양 식	■	32	67.4	74.3	74.4	19.7	12.8	32.5	9.5	6.3	3.2
	· 제 · 서양 식	■	34	66.5	63.8	57.7	48.6	21.3	27.1	9.0	6.0	.0
	· 제 · 서양 식	■	18	50.1	61.1	77.7	44.4	27.8	21.9	5.7	11.3	.0
	· 제 · 서양 식	■	40	74.1	74.6	56.2	28.6	28.1	18.1	7.6	10.1	2.6
	· 제 · 서양 식	■	81	71.8	73.4	64.7	32.9	20.3	20.4	15.1	.0	1.2
	· 제 · 서양 식	■	19	81.9	50.1	75.4	46.4	8.1	18.1	10.7	9.3	.0
	· 제 · 서양 식	■	16	57.8	71.7	48.3	46.6	16.0	31.2	12.7	15.6	.0
	· 제 · 서양 식	■	15	62.0	73.8	62.1	52.2	12.6	24.8	12.7	.0	.0
	· 제 · 서양 식	■	18	73.7	78.8	48.1	37.4	16.6	30.8	10.5	4.1	.0
	· 제 · 서양 식	■	134	78.4	52.7	66.1	29.4	22.5	23.7	17.1	4.3	5.8
	· 제 · 서양 식	■	20	53.9	74.4	58.3	49.5	27.9	26.8	4.6	4.6	.0
	· 제 · 서양 식	■	4	76.9	100.0	100.0	.0	23.1	.0	.0	.0	.0
	· 제 · 서양 식	■	11	52.8	66.3	38.8	34.8	33.7	42.7	17.2	.0	13.7
	· 제 · 서양 식	■	9	70.6	50.1	52.2	30.7	28.2	46.6	21.7	.0	.0
	· 제 · 서양 식	■	36	66.0	79.2	69.1	28.6	21.1	14.5	21.6	.0	.0
	· 제 · 서양 식	■	172	75.1	67.0	62.7	32.7	18.6	19.5	18.7	4.5	1.2
	· 제 · 서양 식	■	7	72.2	72.7	57.3	26.6	29.9	12.8	13.5	15.0	.0
	· 제 · 서양 식	■	8	50.9	87.6	73.5	49.3	13.3	.0	12.2	13.3	.0
	· 제 · 서양 식	■	3	100.0	68.9	34.4	31.1	31.1	.0	.0	34.4	.0
	· 제 · 서양 식	■	9	69.7	80.6	70.6	18.9	21.2	.0	39.0	.0	.0
	· 제 · 서양 식	■	18	83.8	63.3	56.8	31.7	21.2	21.7	21.5	.0	.0
■ 지 대 중 소 도 시	역 도 /	■	439	69.6	64.6	66.6	30.9	24.3	19.3	16.8	4.9	2.9
	역 도 /	■	561	71.3	71.9	65.4	32.9	18.8	21.3	12.4	4.6	1.4
■ 영 1 1 2 3 4 5	업 초 초 초 초 초	■	38	60.9	50.2	81.6	31.2	15.6	29.3	28.6	.0	2.6
	업 초 초 초 초 초	■	152	66.4	71.2	71.8	33.3	25.3	16.9	9.6	3.2	2.3
	업 초 초 초 초 초	■	201	66.1	66.9	60.1	29.0	27.5	24.6	17.2	6.9	1.9
	업 초 초 초 초 초	■	184	72.3	74.3	65.2	32.6	16.1	17.5	12.2	4.9	4.9
	업 초 초 초 초 초	■	134	80.9	65.2	63.3	32.6	15.0	19.8	15.3	5.5	2.3
	업 초 초 초 초 초	■	291	71.2	69.2	66.4	33.1	21.7	20.5	13.9	4.1	.0
■ 창 1 1 2 3	업 이 이 이	■	358	71.2	64.7	68.4	27.4	25.4	20.5	13.5	5.5	3.5
	업 이 이 이	■	429	73.0	72.0	65.3	31.0	21.5	17.3	14.1	5.0	.9
	업 이 이 이	■	156	67.8	67.2	64.9	45.1	12.5	23.3	14.7	2.0	2.6
	업 이 이 이	■	57	55.1	74.1	57.1	34.2	17.0	36.4	20.6	5.4	.0
■ 2020 1 1 3 5 무 미	매 과 과 과 과 과	■	269	72.2	66.3	62.7	25.9	28.0	21.5	14.0	6.8	2.5
	매 과 과 과 과 과	■	358	70.9	68.8	66.3	33.3	18.6	20.5	15.0	4.7	1.9
	매 과 과 과 과 과	■	146	72.1	74.3	62.3	31.1	18.2	21.7	13.5	5.3	1.4
	매 과 과 과 과 과	■	83	71.7	67.9	62.4	38.7	11.7	22.7	16.4	4.8	3.7
	매 과 과 과 과 과	■	19	74.0	73.8	63.5	51.1	21.9	10.3	5.4	.0	.0
	매 과 과 과 과 과	■	125	62.9	67.1	78.2	35.6	23.8	16.8	14.0	.0	1.6

〈표 A6〉 가맹점 초기 창업비용

Base: 전체			사례수	1억 미만	1억 이상 ~ 2억 미만	2억 이상 ~ 3억 미만	3억 이상 ~ 4억 미만	4억 이상 ~ 5억 미만	5억 이상	계	
				%	%	%	%	%	%	%	
■ 전		체	■	1000	35.8	42.9	15.6	4.4	.5	.8	100.0
■ 업		종	■	499	34.0	45.2	16.5	3.1	.6	.6	100.0
■ 외		업	■	284	44.6	34.0	14.9	4.1	.7	1.7	100.0
■ 서		업	■	217	28.6	49.2	14.5	7.8	.0	.0	100.0
■ 도		업	■								
■ 세	부	업	■	92	18.8	55.7	19.9	4.4	1.1	.0	100.0
■ 한	자	·	36	22.6	51.5	17.5	8.4	.0	.0	.0	100.0
■ 피	·	·	64	25.7	53.2	17.9	1.6	1.6	.0	.0	100.0
■ 커	·	·	103	38.8	52.2	9.0	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 치	·	·	32	32.3	51.5	16.2	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 주	·	·	34	9.1	30.3	39.5	12.3	.0	8.8	100.0	
■ 제	·	·	18	5.7	55.0	33.6	5.7	.0	.0	.0	100.0
■ 외	·	·	40	48.4	36.0	10.3	5.2	.0	.0	.0	100.0
■ 분	·	·	81	67.1	21.5	10.1	.0	1.2	.0	.0	100.0
■ 가	·	·	19	.0	28.7	45.3	5.0	5.7	15.3	100.0	
■ 교	·	·	16	11.9	40.3	28.9	19.0	.0	.0	.0	100.0
■ 세	·	·	15	.0	55.4	31.5	13.1	.0	.0	.0	100.0
■ 유	·	·	18	30.6	37.3	26.7	5.3	.0	.0	.0	100.0
■ PC	·	·	134	67.4	27.8	4.1	.0	.0	.7	100.0	
■ 평	·	·	20	66.3	29.1	4.6	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 문	·	·	4	.0	28.0	72.0	.0	.0	.0	.0	100.0
■ 화	·	·	11	31.6	52.6	7.9	.0	.0	7.9	100.0	
■ 의	·	·	9	26.9	21.7	30.7	20.7	.0	.0	.0	100.0
■ 농	·	·	36	25.2	47.2	17.2	7.7	2.8	.0	.0	100.0
■ 기	·	·	172	33.3	44.9	14.8	7.0	.0	.0	.0	100.0
■	·	·	7	.0	86.2	.0	13.8	.0	.0	.0	100.0
■	·	·	8	12.4	87.6	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
■	·	·	3	.0	65.6	34.4	.0	.0	.0	.0	100.0
■	·	·	9	29.9	49.6	10.6	9.9	.0	.0	.0	100.0
■	·	·	18	5.5	57.5	21.2	15.7	.0	.0	.0	100.0
■ 지	·	·	182	30.7	50.9	11.4	4.3	1.7	1.1	100.0	
■ 서	·	·	323	40.9	36.4	15.2	6.3	.3	.9	100.0	
■ 인	·	·	150	28.0	39.8	28.4	3.2	.0	.6	100.0	
■ 부	·	·	100	38.6	48.8	11.7	.0	.0	1.0	100.0	
■ 대	·	·	90	36.9	39.3	12.6	9.0	1.1	1.1	100.0	
■ 전	·	·	109	28.4	53.7	16.1	1.8	.0	.0	100.0	
■ 강	·	·	46	55.4	35.9	6.5	2.2	.0	.0	100.0	
■ 지	·	·	439	33.1	43.9	15.9	4.8	.9	1.3	100.0	
■ 대	·	·	561	38.0	42.1	15.4	4.1	.2	.3	100.0	
■ 중	·	·									
■ 소	·	·									
■ 도	·	·									
■ 시	·	·									
■	·	·									
■ 영	·	·	38	58.6	33.6	7.7	.0	.0	.0	100.0	
■ 1	·	·	152	38.4	41.3	16.4	3.3	.7	.0	100.0	
■ 년	·	·	201	38.3	41.4	15.2	4.7	.0	.4	100.0	
■ 2	·	·	184	32.6	49.0	12.6	5.4	.0	.5	100.0	
■ 3	·	·	134	29.9	51.0	12.7	3.5	.8	2.2	100.0	
■ 4	·	·	291	34.7	38.4	19.7	5.2	1.1	1.0	100.0	
■ 5	·	·									
■ 창	·	·	358	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	
■ 1	·	·	429	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	
■ 억	·	·	156	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	
■ 2	·	·	57	.0	.0	.0	77.4	9.0	13.6	100.0	
■ 억	·	·									
■ 3	·	·									
■	·	·									
■ 2020	·	·	269	56.9	33.4	7.5	1.8	.4	.0	100.0	
■ 1	·	·	358	29.6	52.9	12.4	4.9	.3	.0	100.0	
■ 억	·	·	146	15.5	44.4	30.0	7.5	.0	2.6	100.0	
■ 3	·	·	83	15.1	37.2	28.7	10.5	3.8	4.7	100.0	
■ 5	·	·	19	53.7	21.6	14.9	9.8	.0	.0	100.0	
■ 무	·	·	125	43.4	40.0	16.6	.0	.0	.0	100.0	
■ 미	·	·									

〈표 A7〉 다점포 운영 여부

Base: 전체		사례수	예 (다점포 운영)	아니오 (현 점포만 운영)	계
			%	%	%
■ 전	체	■ 1000	3.0	97.0	100.0
■ 업	종	■ 499	2.6	97.4	100.0
외	업	284	2.4	97.6	100.0
서	업	217	4.5	95.5	100.0
도	업				
■ 세	부	■ 92	3.2	96.8	100.0
한	자	36	2.8	97.2	100.0
피	·	64	.0	100.0	100.0
커	행	103	3.9	96.1	100.0
치	버	32	6.4	93.6	100.0
주		34	.0	100.0	100.0
제	과	18	11.1	88.9	100.0
외	식(일식·중식·서양식)	40	.0	100.0	100.0
분	식	81	1.3	98.7	100.0
기	다	19	5.3	94.7	100.0
자	외	16	.0	100.0	100.0
의	차	15	.0	100.0	100.0
안	약	18	11.5	88.5	100.0
이	미	134	2.1	97.9	100.0
교		20	.0	100.0	100.0
세	아	4	.0	100.0	100.0
유	포	11	.0	100.0	100.0
스	방	9	.0	100.0	100.0
PC	탄	36	2.8	97.2	100.0
기		172	5.0	95.0	100.0
편		7	.0	100.0	100.0
문		8	.0	100.0	100.0
화		3	34.4	65.6	100.0
의		9	.0	100.0	100.0
논		18	.0	100.0	100.0
화					
의					
기					
■ 지	역	■ 182	3.9	96.1	100.0
서		323	2.2	97.8	100.0
인	천	150	1.2	98.8	100.0
부	산	100	3.0	97.0	100.0
대	구	90	2.2	97.8	100.0
광	주	109	3.5	96.5	100.0
전	원	46	10.9	89.1	100.0
대					
강					
■ 지	역	■ 439	3.8	96.2	100.0
대		561	2.3	97.7	100.0
중					
소					
도					
시					
■ 영	업	■ 38	13.2	86.8	100.0
1	이	152	3.9	96.1	100.0
년	초	201	1.9	98.1	100.0
1	과	184	2.6	97.4	100.0
년	과	134	1.6	98.4	100.0
3	초	291	2.8	97.2	100.0
년	초				
5	초				
■ 창	업	■ 358	2.5	97.5	100.0
1	미	429	3.2	96.8	100.0
억	상	156	3.2	96.8	100.0
2	이	57	3.5	96.5	100.0
억	이				
3	이				
■ 2020	매	■ 269	1.9	98.1	100.0
1	역	358	1.7	98.3	100.0
1	초	146	5.5	94.5	100.0
3	초	83	4.6	95.4	100.0
5	초	19	.0	100.0	100.0
무	응	125	5.5	94.5	100.0
미	해				

〈표 A7-1〉 운영 중인 점포 개수

Base: 다점포 운영자				사례수	2개	3개	4개	계	평균
					%	%	%	%	
■ 전			체	30	93.3	3.4	3.3	100.0	2.10
■ 업 외	식	스	종	13	84.9	7.6	7.5	100.0	2.23
서	비	매	업	7	100.0	.0	.0	100.0	2.00
도				10	100.0	.0	.0	100.0	2.00
■ 세	부	업	종	3	66.9	.0	33.1	100.0	2.66
한	자	·	식	1	100.0	.0	.0	100.0	2.00
파		행	거	4	75.2	24.8	.0	100.0	2.25
치		버	인	2	100.0	.0	.0	100.0	2.00
주			점	2	100.0	.0	.0	100.0	2.00
외	국	식(일식·중식·서양식)	업	2	100.0	.0	.0	100.0	2.00
기	타	외	식	1	100.0	.0	.0	100.0	2.00
자	동	차	수	1	100.0	.0	.0	100.0	2.00
이		미	리	2	100.0	.0	.0	100.0	2.00
교			용	3	100.0	.0	.0	100.0	2.00
기	타	서	비	1	100.0	.0	.0	100.0	2.00
편	류	/	패	9	100.0	.0	.0	100.0	2.00
의			션	1	100.0	.0	.0	100.0	2.00
■ 지		역	1	7	85.9	.0	14.1	100.0	2.28
서	산	/	경	7	100.0	.0	.0	100.0	2.00
인	구	울	경	2	100.0	.0	.0	100.0	2.00
부	주	전	북	3	100.0	.0	.0	100.0	2.00
대	대	전	전	2	100.0	.0	.0	100.0	2.00
광	원	/	충	4	100.0	.0	.0	100.0	2.00
전		/	북	5	80.0	20.0	.0	100.0	2.20
강		/	제						
■ 지		역	2	17	94.1	.0	5.9	100.0	2.12
대	소	도	시	13	92.3	7.7	.0	100.0	2.08
중			군						
■ 영	업	기	간	5	100.0	.0	.0	100.0	2.00
1	초	과	이	6	100.0	.0	.0	100.0	2.00
1	초	과	~	4	100.0	.0	.0	100.0	2.00
2	초	과	~	5	100.0	.0	.0	100.0	2.00
3	초	과	~	2	100.0	.0	.0	100.0	2.00
4	초	과	~	8	75.3	12.4	12.3	100.0	2.37
5	초	과	~						
■ 창	업	비	용	9	88.7	11.3	.0	100.0	2.11
1	이	상	만	14	100.0	.0	.0	100.0	2.00
1	이	상	만	5	80.3	.0	19.7	100.0	2.39
2	이	상	만	2	100.0	.0	.0	100.0	2.00
3	이	상	만						
■ 2020	매	출	규	5	100.0	.0	.0	100.0	2.00
1	초	과	이	6	100.0	.0	.0	100.0	2.00
1	초	과	~	8	75.3	12.4	12.3	100.0	2.37
3	초	과	~	4	100.0	.0	.0	100.0	2.00
5	초	과	~	7	100.0	.0	.0	100.0	2.00
미	해	과	당						

〈표 A8〉 영업기간

Base: 전체		사례수	1년이하	1년초과 2년이하	2년초과 3년이하	3년초과 4년이하	4년초과 5년이하	5년초과	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	1000	3.8	15.2	20.1	18.4	13.4	29.1	100.0	57.31
■ 업	종	499	5.1	15.0	20.5	17.5	11.5	30.3	100.0	57.25
■ 외	업	284	1.4	16.6	26.2	19.9	11.8	24.1	100.0	52.89
■ 서	업	217	3.9	13.7	11.1	18.7	19.8	32.8	100.0	63.21
■ 도	업									
■ 세	부	92	3.4	13.4	22.3	21.2	8.9	30.8	100.0	54.67
■ 한	자	36	5.5	11.1	11.6	5.6	5.8	60.3	100.0	72.86
■ 피	·	64	9.5	17.8	37.2	12.9	9.7	12.9	100.0	38.14
■ 커	·	103	5.0	13.0	15.0	17.0	11.1	38.8	100.0	71.61
■ 주	·	32	.0	9.7	22.4	25.9	19.5	22.6	100.0	56.07
■ 제	·	34	2.9	6.1	3.1	24.4	20.9	42.6	100.0	78.91
■ 외	·	18	.0	34.0	10.7	44.2	5.4	5.7	100.0	38.87
■ 분	·	40	2.5	12.6	15.3	13.2	20.7	35.7	100.0	63.03
■ 기	·	81	8.8	21.7	27.8	12.7	8.9	20.1	100.0	42.86
■ 자	·	19	.0	4.4	21.6	.0	13.6	60.5	100.0	82.42
■ 안	·	16	.0	11.5	24.0	23.9	22.2	18.4	100.0	49.83
■ 교	·	15	.0	6.5	12.4	13.1	14.1	53.9	100.0	86.29
■ 세	·	18	.0	17.4	28.3	21.9	10.7	21.8	100.0	45.49
■ 유	·	134	1.5	13.1	27.2	21.3	14.9	21.9	100.0	51.78
■ 스	·	20	5.3	4.6	32.6	18.7	5.0	33.9	100.0	73.53
■ PC	·	4	.0	48.9	23.1	28.0	.0	.0	100.0	28.66
■ 기	·	11	.0	30.6	34.8	16.8	.0	17.8	100.0	37.96
■ 편	·	9	.0	9.5	31.1	21.1	11.6	26.6	100.0	49.29
■ 문	·	36	2.8	42.6	23.2	25.7	3.0	2.8	100.0	29.25
■ 화	·	172	4.9	14.0	11.7	19.1	20.7	29.5	100.0	63.01
■ 의	·	7	.0	12.8	.0	.0	15.0	72.2	100.0	84.19
■ 능	·	8	.0	.0	.0	37.7	23.4	38.9	100.0	65.80
■ 기	·	3	.0	34.4	.0	.0	31.1	34.4	100.0	55.87
■ 수	·	9	.0	28.2	.0	19.6	10.6	41.5	100.0	53.47
■ 타	·	18	.0	5.5	21.1	16.2	14.9	42.4	100.0	62.52
■ 지	·	182	9.6	11.4	18.5	12.6	16.9	31.0	100.0	61.92
■ 서	·	323	3.8	11.8	21.6	19.1	14.5	29.2	100.0	59.10
■ 인	·	150	.0	30.1	15.0	16.0	7.2	31.7	100.0	52.65
■ 부	·	100	1.0	8.6	31.5	19.8	10.2	28.9	100.0	58.38
■ 대	·	90	1.1	10.1	19.1	25.9	13.6	30.1	100.0	58.86
■ 광	·	109	1.9	17.1	19.2	24.5	17.0	20.3	100.0	46.88
■ 대	·	46	8.7	24.5	12.0	13.0	10.3	31.5	100.0	60.97
■ 전	·									
■ 강	·									
■ 지	·	439	4.5	12.0	23.0	16.5	12.6	31.5	100.0	58.68
■ 대	·	561	3.3	17.7	17.8	20.0	14.0	27.2	100.0	56.23
■ 중	·									
■ 소	·									
■ 도	·									
■ 시	·									
■ 영	·	38	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	9.69
■ 1	·	152	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	19.88
■ 년	·	201	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	31.84
■ 2	·	184	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	43.35
■ 3	·	134	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	56.99
■ 4	·	291	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	109.65
■ 5	·									
■ 창	·	358	6.2	16.2	21.5	16.8	11.2	28.1	100.0	58.80
■ 1	·	429	3.0	14.6	19.4	21.1	15.9	26.0	100.0	53.37
■ 억	·	156	1.9	16.0	19.5	14.9	10.9	36.8	100.0	58.12
■ 2	·	57	.0	10.5	18.1	19.2	15.2	37.0	100.0	75.39
■ 3	·									
■ 억	·	269	.0	9.2	23.3	20.0	16.6	30.9	100.0	64.39
■ 1	·	358	.0	7.2	25.9	22.7	13.8	30.4	100.0	58.64
■ 억	·	146	.0	3.5	21.7	19.7	15.8	39.4	100.0	67.03
■ 3	·	83	.0	9.5	13.1	19.1	15.6	42.7	100.0	76.14
■ 5	·	19	.0	5.4	15.7	25.4	21.0	32.6	100.0	55.34
■ 무	·	125	30.4	69.6	.0	.0	.0	.0	100.0	14.73
■ 미	·									

〈표 A9-1〉 2020년 전체 매출액

Base: 2020년 이전 개업점				사례수	1억이하	1억초과 3억이하	3억초과 5억이하	5억초과	무응답	계
					%	%	%	%	%	%
■ 전			체 ■	875	30.8	40.9	16.7	9.5	2.1	100.0
■ 업외서도	식매	스매	종업업	427	29.1	46.3	16.0	7.4	1.2	100.0
	비소			255	48.6	32.5	10.0	7.4	1.5	100.0
				192	11.0	40.1	27.0	16.8	5.1	100.0
■ 제한부업	자·행	버	종식거	84	18.1	45.4	25.5	9.8	1.2	100.0
■ 피커치주			업	32	29.0	48.6	9.6	6.4	6.5	100.0
■ 외분	과·제	서양식	업	48	27.3	53.3	13.0	6.4	.0	100.0
■ 안이교세유스PC기편문의농기	국식(일식·중식·서양식)		업	90	24.8	49.1	11.3	14.9	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	31	56.6	36.7	6.7	.0	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	31	13.3	30.2	46.8	9.7	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	15	19.4	60.5	20.1	.0	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	35	29.1	50.4	17.5	.0	2.9	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	61	48.2	43.6	3.3	3.2	1.6	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	18	5.5	24.6	21.1	48.7	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	15	30.0	32.3	13.0	18.3	6.5	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	15	33.3	32.3	24.4	10.1	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	16	18.5	40.0	23.8	12.1	5.5	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	125	53.9	34.9	8.2	2.3	.8	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	19	74.2	25.8	.0	.0	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	3	70.0	30.0	.0	.0	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	10	43.4	38.8	17.9	.0	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	8	55.4	34.0	.0	.0	10.6	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	24	72.2	24.0	.0	3.8	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	151	6.4	39.5	29.4	18.2	6.5	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	6	17.2	67.0	.0	15.8	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	8	38.5	24.7	36.8	.0	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	3	31.1	34.4	34.4	.0	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	7	14.8	29.5	28.3	27.5	.0	100.0
	외식(일식·중식·서양식)		업	18	31.2	47.6	10.1	11.0	.0	100.0
■ 지서인부대광대전강	천/산/구/세원	울/산/전/중/원	1울기남북남주	150	47.9	27.7	14.3	9.5	.6	100.0
	천/산/구/세원	울/산/전/중/원	1울기남북남주	297	30.0	40.5	15.9	10.6	3.0	100.0
	천/산/구/세원	울/산/전/중/원	1울기남북남주	112	11.7	56.1	22.9	5.8	3.5	100.0
	천/산/구/세원	울/산/전/중/원	1울기남북남주	98	31.1	40.0	22.1	6.7	.0	100.0
	천/산/구/세원	울/산/전/중/원	1울기남북남주	85	24.8	45.2	8.4	20.4	1.2	100.0
	천/산/구/세원	울/산/전/중/원	1울기남북남주	94	28.4	48.5	16.2	5.9	1.1	100.0
	천/산/구/세원	울/산/전/중/원	1울기남북남주	38	43.8	25.5	20.3	2.6	7.8	100.0
■ 지대중소도시/군지	역도/군지		2시역	382	35.1	37.0	16.5	10.3	1.0	100.0
	역도/군지		2시역	493	27.4	43.9	16.8	8.8	3.0	100.0
■ 영1년초초초초초	업과과과과과	기2년3년4년5년	간이하이하이하이하	65	38.5	39.9	7.9	12.2	1.5	100.0
	업과과과과과	기2년3년4년5년	간이하이하이하이하	201	31.3	46.1	15.8	5.4	1.5	100.0
	업과과과과과	기2년3년4년5년	간이하이하이하이하	184	29.2	44.0	15.6	8.6	2.6	100.0
	업과과과과과	기2년3년4년5년	간이하이하이하이하	134	33.3	36.9	17.2	9.6	2.9	100.0
	업과과과과과	기2년3년4년5년	간이하이하이하이하	291	28.6	37.4	19.8	12.2	2.1	100.0
■ 창1억1억2억3억	업이이이이이	비미상상상상	용만만만만	304	50.4	34.8	7.4	4.1	3.3	100.0
	업이이이이이	비미상상상상	용만만만만	379	23.8	49.9	17.1	8.2	1.1	100.0
	업이이이이이	비미상상상상	용만만만만	135	15.0	32.9	32.4	17.6	2.1	100.0
	업이이이이이	비미상상상상	용만만만만	57	10.5	32.5	26.1	27.7	3.2	100.0
■ 20201135무	매과과과과과	출이이이이	규이하이하이하	269	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0
	매과과과과과	출이이이이	규이하이하이하	358	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0
	매과과과과과	출이이이이	규이하이하이하	146	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0
	매과과과과과	출이이이이	규이하이하이하	83	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0
	매과과과과과	출이이이이	규이하이하이하	19	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0

〈표 A9-2〉 2019년 대비 매출 증감 여부

Base: 2020년 이전 개업점				사례수	증가	비슷	감소	계
					%	%	%	%
■ 전	체	■	■	875	5.7	32.6	61.7	100.0
■ 업 외 서 도	식 스 매	■	■	427	6.0	34.1	59.9	100.0
	비 소			255	3.8	26.4	69.8	100.0
				192	7.4	37.5	55.1	100.0
■ 세 하 피 커 치 주 제 의 본 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	■	■	84	1.2	18.3	80.5	100.0
	과 · 제			32	6.6	41.4	52.0	100.0
	식 (일식·중식·서양식)			48	2.1	25.4	72.5	100.0
	다 동 외 차 약			90	14.7	42.2	43.1	100.0
	식 수			31	.0	20.2	79.8	100.0
	미			31	9.9	37.0	53.1	100.0
	아 포 받 다			15	6.9	53.8	39.4	100.0
	관			35	3.0	44.2	52.8	100.0
	츠 / 서 의 구 장			61	5.0	41.6	53.4	100.0
	류 산 타			18	10.5	46.1	43.4	100.0
	물			15	.0	54.3	45.7	100.0
	패 식 소			15	6.5	16.2	77.3	100.0
				16	6.2	24.3	69.5	100.0
				125	1.5	26.1	72.3	100.0
				19	10.1	35.9	54.0	100.0
				3	.0	30.0	70.0	100.0
				10	9.7	.0	90.3	100.0
				8	.0	.0	100.0	100.0
				24	4.1	15.8	80.1	100.0
				151	8.1	40.7	51.2	100.0
				6	.0	17.2	82.8	100.0
				8	.0	.0	100.0	100.0
				3	.0	65.6	34.4	100.0
				7	13.5	14.8	71.7	100.0
				18	5.5	37.7	56.8	100.0
■ 지 서 인 부 대 광 대 전 강	천 / 산 구 / 세 원	■	■	150	3.1	29.6	67.3	100.0
	울 / 산 / 북 / 충 / 제			297	5.0	30.0	65.0	100.0
	경 / 경 / 전 / 충 / 제			112	4.6	40.1	55.4	100.0
	98			1.0	42.3	56.7	100.0	100.0
	85			19.1	34.5	46.4	100.0	100.0
	94			5.1	26.0	68.9	100.0	100.0
	38			7.8	30.1	62.1	100.0	100.0
■ 지 대 중 소 도 시	역 도 / 군 지	■	■	382	4.8	33.5	61.7	100.0
				493	6.3	31.9	61.8	100.0
■ 영 1 년 초 초 초 초 초	업 과 과 과 과 과	■	■	65	7.7	28.0	64.3	100.0
	2 년 초 초 초 초 초			201	3.4	35.5	61.1	100.0
	3 년 초 초 초 초 초			184	7.4	36.9	55.8	100.0
	4 년 초 초 초 초 초			134	6.7	33.6	59.6	100.0
	5 년 초 초 초 초 초			291	5.2	28.4	66.4	100.0
■ 창 1 억 이 1 억 이 2 억 이 2 억 이 3 억 이	업 미 상 상 상 상 상	■	■	304	4.2	36.9	58.8	100.0
				379	5.7	32.0	62.2	100.0
				135	6.8	29.6	63.7	100.0
				57	10.4	20.4	69.2	100.0
■ 2020 1 억 초 3 억 초 5 억 초 무	매 과 과 과 과 과	■	■	269	2.6	31.2	66.2	100.0
				358	4.2	34.0	61.8	100.0
				146	9.4	27.9	62.7	100.0
				83	16.8	37.4	45.9	100.0
				19	.0	41.5	58.5	100.0

〈표 A10〉 2020년 점포 임대료 변동상황

Base: 2021년 이전 개업점				사례수	상승	동일	하락	계
					%	%	%	%
■ 전	체	■	■	983	5.0	81.9	13.1	100.0
■ 업	식	중	■	486	5.1	81.5	13.4	100.0
외	비	스	업	283	5.2	81.4	13.4	100.0
서	소	매	업	214	4.6	83.4	12.0	100.0
도								
■ 세	부	업	중	90	1.1	85.4	13.5	100.0
한	자	·	식	36	5.8	71.3	22.9	100.0
피	·	·	거	59	5.2	81.3	13.5	100.0
커	·	·	키	101	5.1	86.8	8.1	100.0
치	·	·	점	32	12.9	67.8	19.3	100.0
주	·	·	빵	34	9.2	78.9	11.9	100.0
제	·	·	·	18	11.3	72.2	16.5	100.0
의	·	·	·	39	7.8	79.2	13.0	100.0
본	·	·	·	77	1.4	85.4	13.2	100.0
기	·	·	·	19	8.1	80.9	11.0	100.0
자	·	·	·	16	.0	88.1	11.9	100.0
의	·	·	·	15	6.3	73.6	20.1	100.0
안	·	·	·	18	5.5	82.6	11.9	100.0
이	·	·	·	134	4.4	82.6	13.1	100.0
교	·	·	·	20	21.6	78.4	.0	100.0
세	·	·	·	4	.0	74.0	26.0	100.0
유	·	·	·	11	.0	72.5	27.5	100.0
스	·	·	·	9	.0	67.9	32.1	100.0
PC	·	·	·	35	2.7	85.7	11.6	100.0
기	·	·	·	169	5.3	82.4	12.4	100.0
편	·	·	·	7	13.8	86.2	.0	100.0
문	·	·	·	8	.0	62.5	37.5	100.0
화	·	·	·	3	.0	100.0	.0	100.0
의	·	·	·	9	.0	89.4	10.6	100.0
농	·	·	·	18	.0	94.5	5.5	100.0
기	·	·	·					
■ 지	역	1	■	177	1.7	75.2	23.2	100.0
서	·	·	·	316	8.0	80.0	12.0	100.0
인	·	·	·	150	2.0	93.5	4.5	100.0
부	·	·	·	100	7.6	87.3	5.1	100.0
대	·	·	·	90	2.2	81.1	16.7	100.0
광	·	·	·	107	2.7	81.5	15.8	100.0
대	·	·	·	43	12.8	73.3	14.0	100.0
전	·	·	·					
강	·	·	·					
■ 지	역	2	■	434	4.9	81.5	13.5	100.0
대	·	·	·	549	5.1	82.2	12.8	100.0
중	·	·	·					
소	·	·	·					
도	·	·	·					
시	·	·	·					
■ 영	기	간	■	21	.0	66.8	33.2	100.0
1	·	·	·	152	2.6	83.6	13.8	100.0
년	·	·	·	201	6.9	82.6	10.5	100.0
1	·	·	·	184	4.9	85.9	9.1	100.0
년	·	·	·	134	3.1	79.1	17.8	100.0
2	·	·	·	291	6.3	80.3	13.4	100.0
년	·	·	·					
3	·	·	·					
년	·	·	·					
4	·	·	·					
년	·	·	·					
5	·	·	·					
■ 창	업	비	■	350	5.6	80.6	13.8	100.0
1	·	·	·	422	4.5	83.3	12.2	100.0
억	·	·	·	154	5.7	83.1	11.2	100.0
1	·	·	·	57	3.4	76.0	20.6	100.0
억	·	·	·					
2	·	·	·					
억	·	·	·					
3	·	·	·					
억	·	·	·					
■ 2020	매	출	■	269	5.7	80.4	13.9	100.0
1	·	·	·	358	4.1	81.9	14.0	100.0
억	·	·	·	146	5.5	88.4	6.0	100.0
3	·	·	·	83	10.8	77.4	11.8	100.0
억	·	·	·	19	5.4	63.4	31.2	100.0
5	·	·	·	108	.9	83.5	15.6	100.0
무	·	·	·					
미	·	·	·					

〈표 A12〉 로열티 지급형태 선호도

Base: 전체				사례수	매출액의 일정 비율	수익의 일정 비율	고정금액	기타	계
					%	%	%	%	%
■ 전			체	1000	31.5	22.9	24.9	20.7	100.0
■ 영업외	비	식	종업	499	26.7	19.5	28.5	25.4	100.0
■ 영업외	소	매	업	284	28.0	21.7	28.5	21.9	100.0
■ 영업외				217	47.1	32.3	12.0	8.6	100.0
■ 제한	부	업	종	92	28.8	23.4	23.3	24.5	100.0
■ 제한	자	행	거	36	20.1	31.3	22.9	25.8	100.0
■ 제한	자	행	거	64	27.4	12.8	40.3	19.5	100.0
■ 제한	자	행	거	103	26.1	20.9	22.9	30.1	100.0
■ 제한	자	행	거	32	35.9	22.5	25.6	16.0	100.0
■ 제한	자	행	거	34	27.0	21.3	21.4	30.4	100.0
■ 제한	자	행	거	18	32.9	27.9	22.3	16.9	100.0
■ 제한	자	행	거	40	20.4	15.5	30.8	33.3	100.0
■ 제한	자	행	거	81	25.2	11.4	39.0	24.3	100.0
■ 제한	자	행	거	19	41.6	22.3	31.2	5.0	100.0
■ 제한	자	행	거	16	25.1	28.5	17.1	29.2	100.0
■ 제한	자	행	거	15	22.9	26.4	44.7	6.0	100.0
■ 제한	자	행	거	18	22.1	15.4	41.3	21.2	100.0
■ 제한	자	행	거	134	24.2	22.0	26.9	26.8	100.0
■ 제한	자	행	거	20	61.9	18.8	9.4	9.9	100.0
■ 제한	자	행	거	4	28.0	26.0	.0	46.0	100.0
■ 제한	자	행	거	11	18.5	33.4	22.3	25.8	100.0
■ 제한	자	행	거	9	19.5	10.1	60.9	9.5	100.0
■ 제한	자	행	거	36	27.6	18.5	31.9	22.0	100.0
■ 제한	자	행	거	172	47.8	33.0	13.4	5.7	100.0
■ 제한	자	행	거	7	56.5	28.5	.0	15.0	100.0
■ 제한	자	행	거	8	49.3	24.2	26.5	.0	100.0
■ 제한	자	행	거	3	65.6	.0	.0	34.4	100.0
■ 제한	자	행	거	9	50.6	29.7	.0	19.7	100.0
■ 제한	자	행	거	18	30.7	37.2	5.0	27.2	100.0
■ 지	역		1	182	37.1	25.2	29.2	8.5	100.0
■ 지	역		1	323	28.2	27.8	33.5	10.4	100.0
■ 지	역		1	150	23.1	6.6	8.9	61.4	100.0
■ 지	역		1	100	27.7	18.8	27.6	26.0	100.0
■ 지	역		1	90	46.4	13.3	17.9	22.4	100.0
■ 지	역		1	109	37.2	38.8	18.8	5.2	100.0
■ 지	역		1	46	25.0	22.3	21.7	31.0	100.0
■ 지	역		2	439	35.0	20.3	24.8	19.9	100.0
■ 지	역		2	561	28.7	24.9	25.0	21.4	100.0
■ 영	업	기	간	38	25.5	29.5	26.0	19.0	100.0
■ 영	업	기	간	152	23.4	20.6	22.7	33.3	100.0
■ 영	업	기	간	201	29.4	20.7	29.7	20.2	100.0
■ 영	업	기	간	184	39.0	19.4	22.8	18.8	100.0
■ 영	업	기	간	134	39.2	22.9	24.4	13.5	100.0
■ 영	업	기	간	291	29.5	27.0	24.2	19.3	100.0
■ 창	업	비	움	358	33.5	21.7	21.3	23.5	100.0
■ 창	업	비	움	429	30.4	25.9	25.7	18.0	100.0
■ 창	업	비	움	156	31.5	17.8	26.6	24.1	100.0
■ 창	업	비	움	57	27.3	21.9	36.4	14.3	100.0
■ 2020	매	출	규	269	34.4	25.9	22.9	16.8	100.0
■ 2020	매	출	규	358	29.1	22.6	26.5	21.7	100.0
■ 2020	매	출	규	146	30.6	20.7	29.9	18.8	100.0
■ 2020	매	출	규	83	45.9	20.9	18.8	14.4	100.0
■ 2020	매	출	규	19	26.2	26.1	27.0	20.7	100.0
■ 2020	매	출	규	125	24.3	20.7	22.4	32.7	100.0

〈표 A13-1〉 브랜드 운영 만족도 - 매출

Base: 전체			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	1000	2.0	34.8	40.2	19.6	3.4	36.8	40.2	23.0	100.0	3.12	53.12
■ 업	식	■	499	3.3	37.9	37.3	17.5	4.1	41.2	37.3	21.5	100.0	3.19	54.71
■ 외	비	■	284	.6	33.1	38.2	25.4	2.7	33.7	38.2	28.0	100.0	3.04	50.93
■ 서	스	■	217	.9	29.9	49.5	17.0	2.7	30.8	49.5	19.7	100.0	3.09	52.33
■ 세	부	■	92	4.3	32.4	39.0	17.7	6.6	36.7	39.0	24.3	100.0	3.10	52.53
■ 한	자	■	36	.0	51.6	31.2	17.2	.0	51.6	31.2	17.2	100.0	3.34	58.62
■ 피	·	■	64	4.9	32.5	43.2	16.4	3.1	37.3	43.2	19.5	100.0	3.20	54.90
■ 커	·	■	103	4.0	38.0	36.1	18.9	3.0	42.0	36.1	21.9	100.0	3.21	55.26
■ 주	·	■	32	6.4	22.9	32.2	32.1	6.4	29.3	32.2	38.4	100.0	2.91	47.74
■ 제	·	■	34	.0	45.4	39.6	9.0	6.0	45.4	39.6	15.0	100.0	3.24	56.09
■ 외	·	■	18	16.8	38.9	32.9	11.4	.0	55.6	32.9	11.4	100.0	3.61	65.24
■ 분	·	■	40	.0	48.9	38.3	5.1	7.7	48.9	38.3	12.8	100.0	3.28	57.08
■ 기	·	■	81	.0	39.3	36.6	21.5	2.5	39.3	36.6	24.0	100.0	3.13	53.20
■ 자	·	■	19	.0	59.8	34.5	5.7	.0	59.8	34.5	5.7	100.0	3.54	63.52
■ 의	·	■	16	.0	51.9	42.0	.0	6.1	51.9	42.0	6.1	100.0	3.40	59.91
■ 안	·	■	15	.0	13.3	67.0	19.7	.0	13.3	67.0	19.7	100.0	2.94	48.41
■ 교	·	■	18	.0	48.1	26.7	19.3	5.9	48.1	26.7	25.2	100.0	3.17	54.22
■ 세	·	■	134	.7	26.0	37.3	34.5	1.5	26.7	37.3	36.0	100.0	2.90	47.46
■ 유	·	■	20	.0	52.5	39.9	7.6	.0	52.5	39.9	7.6	100.0	3.45	61.22
■ 스	·	■	4	.0	23.1	48.9	28.0	.0	23.1	48.9	28.0	100.0	2.95	48.77
■ PC	·	■	11	.0	21.6	44.3	25.1	8.9	21.6	44.3	34.1	100.0	2.79	44.67
■ 기	·	■	9	.0	21.1	29.6	32.7	16.6	21.1	29.6	49.3	100.0	2.55	38.81
■ 편	·	■	36	2.4	34.8	34.0	26.2	2.6	37.3	34.0	28.8	100.0	3.08	52.10
■ 문	·	■	172	.0	27.8	52.4	17.0	2.8	27.8	52.4	19.8	100.0	3.05	51.30
■ 화	·	■	7	13.8	29.9	27.8	28.5	.0	43.7	27.8	28.5	100.0	3.29	57.26
■ 의	·	■	8	.0	25.2	36.8	24.7	13.3	25.2	36.8	37.9	100.0	2.74	43.52
■ 농	·	■	3	.0	31.1	34.4	34.4	.0	31.1	34.4	34.4	100.0	2.97	49.18
■ 기	·	■	9	10.6	19.0	59.8	10.6	.0	29.6	59.8	10.6	100.0	3.30	57.40
■ 수	·	■	18	.0	57.8	31.6	10.6	.0	57.8	31.6	10.6	100.0	3.47	61.80
■ 지	·	■	182	2.7	29.0	41.6	21.2	5.4	31.7	41.6	26.6	100.0	3.02	50.59
■ 서	·	■	323	1.9	28.5	42.0	25.5	2.2	30.4	42.0	27.7	100.0	3.02	50.61
■ 인	·	■	150	1.2	59.6	31.1	7.4	.7	60.8	31.1	8.1	100.0	3.53	63.30
■ 부	·	■	100	3.0	24.8	39.5	22.9	9.7	27.9	39.5	32.6	100.0	2.89	47.15
■ 대	·	■	90	.0	29.4	39.3	24.7	6.7	29.4	39.3	31.3	100.0	2.91	47.85
■ 광	·	■	109	1.0	44.2	42.0	12.8	.0	45.1	42.0	12.8	100.0	3.33	58.33
■ 전	·	■	46	6.5	31.5	51.1	10.9	.0	38.0	51.1	10.9	100.0	3.34	58.42
■ 지	·	■	439	1.8	35.6	39.6	18.1	4.9	37.4	39.6	23.0	100.0	3.11	52.82
■ 대	·	■	561	2.2	34.2	40.7	20.8	2.2	36.4	40.7	23.0	100.0	3.13	53.35
■ 중	·	■	38	2.8	23.7	57.6	15.9	.0	26.5	57.6	15.9	100.0	3.13	53.33
■ 영	·	■	152	2.6	34.4	46.0	15.0	2.0	37.0	46.0	17.0	100.0	3.21	55.17
■ 1	·	■	201	1.5	32.4	37.8	26.3	2.0	33.9	37.8	28.3	100.0	3.05	51.30
■ 년	·	■	184	1.1	40.4	35.4	18.8	4.4	41.5	35.4	23.1	100.0	3.15	53.76
■ 2	·	■	134	2.3	31.6	42.8	21.1	2.2	33.9	42.8	23.4	100.0	3.11	52.65
■ 3	·	■	291	2.4	36.1	38.4	17.7	5.4	38.4	38.4	23.1	100.0	3.12	53.08
■ 4	·	■	358	1.4	31.4	38.6	24.5	4.1	32.8	38.6	28.6	100.0	3.02	50.39
■ 창	·	■	429	2.8	37.0	40.9	16.9	2.4	39.8	40.9	19.3	100.0	3.21	55.23
■ 1	·	■	156	.6	36.7	42.6	16.2	3.9	37.3	42.6	20.1	100.0	3.14	53.47
■ 2	·	■	57	3.5	34.7	38.4	18.6	4.8	38.2	38.4	23.4	100.0	3.13	53.35
■ 3	·	■	269	1.1	31.3	33.5	28.7	5.4	32.4	33.5	34.1	100.0	2.94	48.49
■ 2020	·	■	358	2.0	35.4	39.3	20.5	2.8	37.4	39.3	23.3	100.0	3.13	53.31
■ 1	·	■	146	4.8	36.0	44.7	10.2	4.2	40.8	44.7	14.4	100.0	3.27	56.75
■ 3	·	■	83	1.1	46.2	40.9	11.7	.0	47.3	40.9	11.7	100.0	3.37	59.19
■ 5	·	■	19	.0	21.3	47.8	26.0	4.8	21.3	47.8	30.9	100.0	2.86	46.40
■ 무	·	■	125	1.5	33.8	50.4	12.7	1.6	35.3	50.4	14.3	100.0	3.21	55.25
■ 미	·	■												

〈표 A13-2〉 브랜드 운영 만족도 - 영업이익/수익성

Base: 전체			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전		체	■ 1000	2.1	33.0	44.4	17.7	2.8	35.1	44.4	20.5	100.0	3.14	53.45
■ 업		종	■ 499	2.1	36.1	42.5	15.8	3.5	38.2	42.5	19.3	100.0	3.17	54.37
■ 외	비	스	■ 284	2.0	31.6	43.7	21.7	1.0	33.5	43.7	22.7	100.0	3.12	52.94
■ 서	소	매	■ 217	2.2	27.7	49.8	16.8	3.6	29.9	49.8	20.4	100.0	3.08	52.03
■ 세	부	업	■ 92	2.2	34.7	40.9	16.7	5.5	36.9	40.9	22.2	100.0	3.11	52.87
■ 한	자	·	■ 36	5.8	28.7	51.0	11.6	2.9	34.5	51.0	14.5	100.0	3.23	55.71
■ 피	·	·	■ 64	.0	39.0	43.3	14.6	3.1	39.0	43.3	17.7	100.0	3.18	54.54
■ 커	·	·	■ 103	.0	36.2	49.8	13.0	1.0	36.2	49.8	14.0	100.0	3.21	55.29
■ 주	·	·	■ 32	6.4	32.6	32.0	25.7	3.3	39.0	32.0	28.9	100.0	3.13	53.30
■ 제	·	·	■ 34	3.1	39.2	36.3	18.4	2.9	42.3	36.3	21.4	100.0	3.21	55.29
■ 외	·	·	■ 18	5.7	44.5	38.2	5.8	5.7	50.3	38.2	11.5	100.0	3.39	59.71
■ 분	·	·	■ 40	2.6	36.0	46.0	7.6	7.7	38.7	46.0	15.3	100.0	3.18	54.57
■ 기	·	·	■ 81	1.3	36.9	36.4	22.8	2.6	38.2	36.4	25.4	100.0	3.12	52.89
■ 자	·	·	■ 19	.0	43.3	45.7	11.0	.0	43.3	45.7	11.0	100.0	3.32	58.09
■ 의	·	·	■ 16	5.4	26.7	54.6	13.2	.0	32.1	54.6	13.2	100.0	3.24	56.09
■ 안	·	·	■ 15	13.3	11.6	55.0	20.1	.0	24.9	55.0	20.1	100.0	3.18	54.54
■ 교	·	·	■ 18	.0	37.1	51.5	11.5	.0	37.1	51.5	11.5	100.0	3.26	56.40
■ 세	·	·	■ 134	.7	30.5	45.1	22.2	1.5	31.2	45.1	23.7	100.0	3.07	51.67
■ 유	·	·	■ 20	.0	38.2	40.1	21.7	.0	38.2	40.1	21.7	100.0	3.17	54.14
■ 스	·	·	■ 4	23.1	48.9	28.0	.0	.0	72.0	28.0	.0	100.0	3.95	73.77
■ PC	·	·	■ 11	.0	57.3	16.5	26.2	.0	57.3	16.5	26.2	100.0	3.31	57.78
■ 기	·	·	■ 9	.0	9.5	41.6	48.9	.0	9.5	41.6	48.9	100.0	2.61	40.16
■ 편	·	·	■ 36	2.4	29.3	36.9	28.9	2.6	31.7	36.9	31.4	100.0	3.00	50.04
■ 문	·	·	■ 172	.5	25.0	51.6	18.3	4.5	25.5	51.6	22.9	100.0	2.99	49.65
■ 화	·	·	■ 7	.0	28.8	57.7	13.5	.0	28.8	57.7	13.5	100.0	3.15	53.81
■ 의	·	·	■ 8	.0	38.7	48.8	12.4	.0	38.7	48.8	12.4	100.0	3.26	56.58
■ 농	·	·	■ 3	34.4	.0	31.1	34.4	.0	34.4	31.1	34.4	100.0	3.34	58.61
■ 기	·	·	■ 9	10.6	48.1	30.8	10.6	.0	58.7	30.8	10.6	100.0	3.59	64.66
■ 지	·	·	■ 18	10.3	42.0	42.6	5.1	.0	52.3	42.6	5.1	100.0	3.58	64.40
■ 서	·	·	■ 182	1.6	20.2	53.0	20.8	4.3	21.9	53.0	25.1	100.0	2.94	48.51
■ 인	·	·	■ 323	.9	32.0	40.4	22.3	4.4	32.9	40.4	26.7	100.0	3.03	50.69
■ 부	·	·	■ 150	7.2	53.8	33.3	5.7	.0	61.0	33.3	5.7	100.0	3.63	65.65
■ 대	·	·	■ 100	2.0	28.4	41.7	21.8	6.1	30.4	41.7	27.9	100.0	2.99	49.63
■ 전	·	·	■ 90	.0	27.2	50.4	22.4	.0	27.2	50.4	22.4	100.0	3.05	51.19
■ 대	·	·	■ 109	.0	37.3	51.0	11.7	.0	37.3	51.0	11.7	100.0	3.26	56.39
■ 전	·	·	■ 46	4.3	33.7	53.3	8.7	.0	38.0	53.3	8.7	100.0	3.34	58.42
■ 지	·	·	■ 439	1.4	31.5	47.2	17.5	2.5	32.8	47.2	20.0	100.0	3.12	52.93
■ 대	·	·	■ 561	2.6	34.2	42.2	17.8	3.1	36.8	42.2	20.9	100.0	3.15	53.86
■ 영	·	·	■ 38	2.4	26.5	60.6	10.5	.0	28.9	60.6	10.5	100.0	3.21	55.19
■ 1	·	·	■ 152	4.0	38.6	40.9	13.9	2.7	42.5	40.9	16.6	100.0	3.27	56.81
■ 년	·	·	■ 201	.9	30.0	47.7	19.9	1.5	30.9	47.7	21.4	100.0	3.09	52.26
■ 2	·	·	■ 184	1.6	36.4	42.6	14.0	5.4	38.0	42.6	19.4	100.0	3.15	53.68
■ 3	·	·	■ 134	2.3	27.2	45.8	21.0	3.8	29.5	45.8	24.8	100.0	3.03	50.80
■ 4	·	·	■ 291	2.1	33.5	42.3	20.0	2.1	35.6	42.3	22.1	100.0	3.14	53.38
■ 5	·	·	■ 358	1.4	32.8	43.1	19.9	2.8	34.3	43.1	22.7	100.0	3.10	52.54
■ 창	·	·	■ 429	2.3	32.3	48.8	13.9	2.6	34.6	48.8	16.6	100.0	3.18	54.44
■ 1	·	·	■ 156	3.1	36.1	38.8	20.1	1.9	39.2	38.8	22.0	100.0	3.18	54.58
■ 2	·	·	■ 57	1.7	30.9	34.8	26.0	6.7	32.6	34.8	32.7	100.0	2.95	48.71
■ 3	·	·	■ 269	1.5	29.6	42.6	22.9	3.4	31.1	42.6	26.3	100.0	3.03	50.73
■ 2020	·	·	■ 358	1.6	33.0	43.8	18.4	3.1	34.7	43.8	21.5	100.0	3.12	52.91
■ 1	·	·	■ 146	2.7	32.9	47.9	13.7	2.8	35.6	47.9	16.5	100.0	3.19	54.77
■ 3	·	·	■ 83	2.3	42.9	39.7	13.9	1.2	45.2	39.7	15.1	100.0	3.31	57.81
■ 5	·	·	■ 19	.0	16.0	53.2	26.0	4.8	16.0	53.2	30.9	100.0	2.80	45.06
■ 무	·	·	■ 125	4.0	36.3	47.7	10.4	1.6	40.3	47.7	12.0	100.0	3.31	57.69
■ 미	·	·	■											

〈표 A13-3〉 브랜드 운영 만족도 - 근로조건(점주 근로시간, 강도 등)

Base: 전체			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	1000	2.4	29.2	45.1	19.7	3.6	31.6	45.1	23.3	100.0	3.07	51.78
■ 업	종	■	499	2.9	26.3	47.9	20.3	2.7	29.2	47.9	23.0	100.0	3.06	51.61
■ 외	업	■	284	2.9	42.7	42.5	10.4	1.5	45.6	42.5	11.9	100.0	3.35	58.79
■ 서	업	■	217	.5	18.3	42.2	30.7	8.3	18.8	42.2	39.0	100.0	2.72	42.98
■ 세	부	■	92	3.3	23.3	45.6	22.3	5.5	26.6	45.6	27.8	100.0	2.97	49.15
■ 한	자	■	36	.0	19.9	48.5	28.6	2.9	19.9	48.5	31.5	100.0	2.85	46.36
■ 피	·	■	64	4.9	22.6	50.0	22.6	.0	27.5	50.0	22.6	100.0	3.10	52.44
■ 커	·	■	103	1.0	27.0	49.1	18.8	4.0	28.0	49.1	22.9	100.0	3.02	50.52
■ 주	·	■	32	16.2	22.7	48.6	12.5	.0	38.9	48.6	12.5	100.0	3.43	60.66
■ 제	·	■	34	.0	39.2	45.7	9.2	5.9	39.2	45.7	15.1	100.0	3.18	54.56
■ 외	·	■	18	.0	28.0	55.2	16.9	.0	28.0	55.2	16.9	100.0	3.11	52.78
■ 국	·	■	40	2.5	28.4	48.6	20.5	.0	30.9	48.6	20.5	100.0	3.13	53.22
■ 식(일식·중식·서양식)	·	■	81	1.3	29.1	45.6	22.8	1.2	30.4	45.6	24.0	100.0	3.06	51.61
■ 단	·	■	19	.0	29.6	54.5	16.0	.0	29.6	54.5	16.0	100.0	3.14	53.40
■ 자	·	■	16	.0	76.4	5.9	17.7	.0	76.4	5.9	17.7	100.0	3.59	64.69
■ 의	·	■	15	.0	32.3	48.8	12.3	6.5	32.3	48.8	18.8	100.0	3.07	51.74
■ 안	·	■	18	.0	27.0	55.6	17.4	.0	27.0	55.6	17.4	100.0	3.10	52.41
■ 교	·	■	134	5.5	47.7	40.7	6.2	.0	53.2	40.7	6.2	100.0	3.53	63.14
■ 세	·	■	20	4.6	34.7	46.7	14.0	.0	39.4	46.7	14.0	100.0	3.30	57.52
■ 유	·	■	4	.0	26.0	74.0	.0	.0	26.0	74.0	.0	100.0	3.26	56.49
■ 스	·	■	11	.0	49.1	43.0	7.9	.0	49.1	43.0	7.9	100.0	3.41	60.30
■ PC	·	■	9	.0	.0	63.6	10.4	26.1	.0	63.6	36.4	100.0	2.38	34.38
■ 기	·	■	36	.0	43.0	39.3	15.3	2.4	43.0	39.3	17.7	100.0	3.23	55.70
■ 편	·	■	172	.0	16.6	38.0	34.9	10.5	16.6	38.0	45.4	100.0	2.61	40.18
■ 문	·	■	7	.0	15.0	72.2	12.8	.0	15.0	72.2	12.8	100.0	3.02	50.53
■ 화	·	■	8	.0	11.4	76.4	12.2	.0	11.4	76.4	12.2	100.0	2.99	49.78
■ 의	·	■	3	34.4	.0	65.6	.0	.0	34.4	65.6	.0	100.0	3.69	67.21
■ 농	·	■	9	.0	59.1	30.3	10.6	.0	59.1	30.3	10.6	100.0	3.49	62.13
■ 기	·	■	18	.0	20.8	58.7	20.5	.0	20.8	58.7	20.5	100.0	3.00	50.07
■ 지	역	■	182	1.7	29.9	48.0	18.3	2.1	31.6	48.0	20.4	100.0	3.11	52.69
■ 서	·	■	323	3.1	33.1	43.8	18.8	1.3	36.2	43.8	20.0	100.0	3.18	54.50
■ 인	·	■	150	2.1	16.8	46.0	25.0	10.0	18.9	46.0	35.1	100.0	2.76	43.99
■ 부	·	■	100	3.6	19.3	43.7	22.8	10.6	22.9	43.7	33.4	100.0	2.82	45.60
■ 대	·	■	90	1.1	34.7	44.1	19.0	1.1	35.9	44.1	20.1	100.0	3.16	53.94
■ 전	·	■	109	.9	33.9	50.3	14.8	.0	34.8	50.3	14.8	100.0	3.21	55.23
■ 강	·	■	46	4.3	39.1	32.6	21.7	2.2	43.5	32.6	23.9	100.0	3.22	55.43
■ 지	역	■	439	2.2	28.9	44.0	19.5	5.3	31.1	44.0	24.9	100.0	3.03	50.78
■ 대	·	■	561	2.5	29.4	46.0	19.9	2.2	31.9	46.0	22.1	100.0	3.10	52.56
■ 중	·	■	38	2.8	36.8	39.7	20.8	.0	39.5	39.7	20.8	100.0	3.21	55.37
■ 소	·	■	152	3.3	33.5	41.9	16.3	4.9	36.8	41.9	21.3	100.0	3.14	53.49
■ 도	·	■	201	2.0	30.4	47.9	17.2	2.5	32.4	47.9	19.7	100.0	3.12	53.08
■ 시	·	■	184	1.1	26.8	48.6	19.2	4.3	27.9	48.6	23.5	100.0	3.01	50.29
■ 군	·	■	134	4.1	29.2	46.2	17.7	2.8	33.3	46.2	20.5	100.0	3.14	53.53
■ 자	·	■	291	2.1	26.7	42.9	24.4	3.9	28.7	42.9	28.4	100.0	2.99	49.64
■ 영	·	■	358	2.2	30.7	48.8	17.3	1.0	32.9	48.8	18.3	100.0	3.16	53.97
■ 1	·	■	429	2.5	29.2	46.3	18.5	3.5	31.7	46.3	22.0	100.0	3.09	52.19
■ 년	·	■	156	3.3	23.7	34.0	29.8	9.2	27.0	34.0	39.0	100.0	2.82	45.53
■ 1	·	■	57	.0	34.5	43.7	16.8	5.0	34.5	43.7	21.8	100.0	3.08	51.94
■ 초	·	■	269	3.4	33.2	47.7	13.4	2.4	36.6	47.7	15.8	100.0	3.22	55.44
■ 1	·	■	358	1.1	27.0	47.1	21.7	3.0	28.2	47.1	24.8	100.0	3.01	50.37
■ 초	·	■	146	3.8	26.9	37.3	24.5	7.5	30.7	37.3	32.0	100.0	2.95	48.74
■ 3	·	■	83	1.2	25.6	52.1	18.7	2.4	26.8	52.1	21.1	100.0	3.05	51.15
■ 5	·	■	19	.0	21.3	20.6	58.2	.0	21.3	20.6	58.2	100.0	2.63	40.77
■ 무	·	■	125	3.3	33.1	42.1	17.1	4.4	36.4	42.1	21.4	100.0	3.14	53.49
■ 해	·	■												

〈표 A13-5〉 브랜드 운영 만족도 - 영업지역(상권보호)

Base: 전체		사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	6.4	45.6	37.2	10.0	.9	51.9	37.2	10.9	100.0	3.46	61.62
■ 업	종	499	8.2	49.5	33.1	8.6	.6	57.7	33.1	9.2	100.0	3.56	64.01
■ 외	업	284	6.0	45.3	38.7	9.7	.4	51.2	38.7	10.1	100.0	3.47	61.68
■ 서	업	217	2.6	36.9	44.8	13.5	2.2	39.5	44.8	15.7	100.0	3.24	56.06
■ 도	업												
■ 세	종	92	7.7	51.0	30.1	11.3	.0	58.7	30.1	11.3	100.0	3.55	63.77
■ 한	업	36	8.7	60.2	28.2	2.8	.0	69.0	28.2	2.8	100.0	3.75	68.73
■ 피	업	64	4.8	51.8	33.7	9.6	.0	56.6	33.7	9.6	100.0	3.52	62.94
■ 커	업	103	6.9	43.9	39.1	9.1	1.0	50.9	39.1	10.1	100.0	3.47	61.68
■ 주	업	32	19.2	45.2	25.8	9.7	.0	64.4	25.8	9.7	100.0	3.74	68.47
■ 제	업	34	9.3	39.5	42.3	5.9	2.9	48.8	42.3	8.8	100.0	3.46	61.59
■ 외	업	18	17.0	55.1	22.5	5.4	.0	72.1	22.5	5.4	100.0	3.84	70.93
■ 분	업	40	7.6	51.2	31.1	10.1	.0	58.9	31.1	10.1	100.0	3.56	64.11
■ 기	업	81	6.4	52.0	32.8	7.6	1.3	58.3	32.8	8.9	100.0	3.55	63.63
■ 자	업	19	19.8	29.8	26.0	24.4	.0	49.6	26.0	24.4	100.0	3.45	61.23
■ 의	업	16	5.4	45.3	36.0	13.2	.0	50.8	36.0	13.2	100.0	3.43	60.75
■ 안	업	15	12.1	24.5	56.4	7.0	.0	36.6	56.4	7.0	100.0	3.42	60.39
■ 교	업	18	5.5	62.6	26.0	.0	5.9	68.1	26.0	5.9	100.0	3.62	65.43
■ 세	업	134	5.1	43.5	41.9	9.5	.0	48.6	41.9	9.5	100.0	3.44	61.04
■ 유	업	20	.0	76.2	23.8	.0	.0	76.2	23.8	.0	100.0	3.76	69.06
■ 스	업	4	22.9	23.1	54.0	.0	.0	46.0	54.0	.0	100.0	3.69	67.23
■ PC	업	11	.0	35.3	55.8	8.9	.0	35.3	55.8	8.9	100.0	3.26	56.60
■ 기	업	9	9.5	63.6	16.6	10.4	.0	73.1	16.6	10.4	100.0	3.72	68.05
■ 편	업	36	2.4	43.5	40.2	13.9	.0	45.9	40.2	13.9	100.0	3.34	58.62
■ 문	업	172	1.1	35.5	44.8	16.4	2.2	36.6	44.8	18.6	100.0	3.17	54.22
■ 화	업	7	13.8	27.8	43.5	15.0	.0	41.6	43.5	15.0	100.0	3.40	60.11
■ 의	업	8	13.3	48.8	37.9	.0	.0	62.1	37.9	.0	100.0	3.75	68.84
■ 농	업	3	.0	65.6	34.4	.0	.0	65.6	34.4	.0	100.0	3.66	66.39
■ 기	업	9	.0	50.3	39.1	.0	10.6	50.3	39.1	10.6	100.0	3.29	57.27
■ 지	업	18	10.6	36.5	53.0	.0	.0	47.0	53.0	.0	100.0	3.58	64.41
■ 서	업	182	4.4	49.7	33.3	10.4	2.1	54.1	33.3	12.6	100.0	3.44	60.95
■ 인	업	323	2.2	52.1	38.3	6.8	.6	54.3	38.3	7.4	100.0	3.48	62.11
■ 부	업	150	19.5	45.8	30.1	4.6	.0	65.3	30.1	4.6	100.0	3.80	70.06
■ 대	업	100	10.7	26.9	37.5	21.8	3.0	37.6	37.5	24.8	100.0	3.20	55.12
■ 광	업	90	1.1	41.6	44.9	12.4	.0	42.7	44.9	12.4	100.0	3.31	57.87
■ 대	업	109	4.6	43.9	38.5	12.9	.0	48.6	38.5	12.9	100.0	3.40	60.07
■ 전	업	46	5.4	34.2	49.5	10.9	.0	39.7	49.5	10.9	100.0	3.34	58.56
■ 지	업	439	8.4	49.1	31.6	9.9	1.1	57.4	31.6	11.0	100.0	3.54	63.42
■ 대	업	561	4.8	42.8	41.6	10.1	.7	47.6	41.6	10.8	100.0	3.41	60.22
■ 중	업												
■ 소	업												
■ 도	업												
■ 시	업												
■ 기	업	38	5.5	50.5	33.6	10.4	.0	56.0	33.6	10.4	100.0	3.51	62.78
■ 1	업	152	9.0	41.6	40.0	8.7	.7	50.6	40.0	9.4	100.0	3.50	62.39
■ 년	업	201	6.4	53.1	28.5	11.6	.5	59.4	28.5	12.1	100.0	3.53	63.28
■ 2	업	184	4.4	41.9	44.0	9.2	.5	46.3	44.0	9.7	100.0	3.40	60.11
■ 3	업	134	5.6	48.9	35.8	9.0	.7	54.5	35.8	9.7	100.0	3.50	62.43
■ 4	업	291	6.7	42.6	38.6	10.5	1.7	49.3	38.6	12.2	100.0	3.42	60.52
■ 5	업												
■ 창	업	358	4.6	46.1	38.3	10.8	.3	50.7	38.3	11.0	100.0	3.44	60.99
■ 1	업	429	7.6	45.8	35.8	10.0	.7	53.4	35.8	10.7	100.0	3.50	62.40
■ 2	업	156	6.8	43.5	41.1	6.1	2.5	50.3	41.1	8.6	100.0	3.46	61.49
■ 3	업	57	6.7	46.1	29.8	15.8	1.6	52.8	29.8	17.4	100.0	3.40	60.12
■ 창	업												
■ 1	업	269	3.9	43.1	40.5	10.7	1.9	47.0	40.5	12.5	100.0	3.37	59.13
■ 2	업	358	5.1	50.0	34.2	10.4	.3	55.2	34.2	10.7	100.0	3.49	62.33
■ 3	업	146	9.8	41.5	41.8	6.9	.0	51.3	41.8	6.9	100.0	3.54	63.54
■ 4	업	83	8.0	39.1	40.9	8.5	3.5	47.2	40.9	12.0	100.0	3.40	59.93
■ 5	업	19	.0	47.2	42.6	10.2	.0	47.2	42.6	10.2	100.0	3.37	59.25
■ 무	업	125	11.1	46.8	30.1	12.1	.0	57.8	30.1	12.1	100.0	3.57	64.20
■ 해	업												

〈표 A13-6〉 브랜드 운영 만족도 - 신상품/서비스 개발

Base: 전체			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전		체	■ 1000	5.0	35.2	48.0	10.1	1.7	40.2	48.0	11.8	100.0	3.32	57.93
■ 업		종	■ 499	6.6	36.2	44.7	9.9	2.7	42.7	44.7	12.5	100.0	3.34	58.52
■ 외	비	소	284	4.5	29.4	55.1	10.7	.4	33.8	55.1	11.1	100.0	3.27	56.70
■ 서	스	매	217	2.2	40.6	46.2	9.7	1.3	42.8	46.2	11.0	100.0	3.33	58.16
■ 세	부	업	■ 92	6.7	28.9	53.2	6.7	4.5	35.6	53.2	11.2	100.0	3.27	56.64
■ 한	자	·	36	8.7	45.6	28.9	13.9	2.9	54.3	28.9	16.8	100.0	3.43	60.80
■ 피	·	행	64	4.8	35.4	45.2	11.4	3.2	40.2	45.2	14.6	100.0	3.27	56.82
■ 커	·	버	103	6.0	38.8	44.0	10.1	1.0	44.8	44.0	11.1	100.0	3.39	59.69
■ 주	·	·	32	12.6	36.0	41.7	9.7	.0	48.6	41.7	9.7	100.0	3.52	62.89
■ 제	·	·	34	6.0	42.8	45.3	5.9	.0	48.9	45.3	5.9	100.0	3.49	62.26
■ 외	·	·	18	.0	55.6	33.2	11.2	.0	55.6	33.2	11.2	100.0	3.44	61.11
■ 분	·	·	40	5.2	33.4	48.4	10.4	2.6	38.6	48.4	13.0	100.0	3.28	57.03
■ 기	·	·	81	7.6	31.7	44.3	11.3	5.1	39.4	44.3	16.4	100.0	3.26	56.38
■ 자	·	·	19	5.3	19.3	67.3	8.1	.0	24.6	67.3	8.1	100.0	3.22	55.43
■ 의	·	·	16	.0	21.5	72.9	5.7	.0	21.5	72.9	5.7	100.0	3.16	53.96
■ 안	·	·	15	6.3	43.0	50.7	.0	.0	49.3	50.7	.0	100.0	3.56	63.89
■ 교	·	·	18	.0	35.1	53.4	11.5	.0	35.1	53.4	11.5	100.0	3.24	55.92
■ 세	·	·	134	6.2	26.1	54.1	13.6	.0	32.3	54.1	13.6	100.0	3.25	56.21
■ 유	·	·	20	.0	38.1	54.3	7.6	.0	38.1	54.3	7.6	100.0	3.30	57.61
■ 스	·	·	4	23.1	50.9	.0	26.0	.0	74.0	.0	26.0	100.0	3.71	67.78
■ PC	·	·	11	.0	31.9	68.1	.0	.0	31.9	68.1	.0	100.0	3.32	57.98
■ 기	·	·	9	16.6	40.8	32.3	10.4	.0	57.3	32.3	10.4	100.0	3.63	65.87
■ 평	·	·	36	.0	30.6	55.2	11.2	3.0	30.6	55.2	14.2	100.0	3.13	53.37
■ 문	·	·	172	1.7	38.4	48.2	10.1	1.6	40.1	48.2	11.8	100.0	3.28	57.08
■ 화	·	·	7	.0	28.5	43.7	27.8	.0	28.5	43.7	27.8	100.0	3.01	50.18
■ 의	·	·	8	13.3	37.9	48.8	.0	.0	51.2	48.8	.0	100.0	3.64	66.10
■ 농	·	·	3	.0	68.9	31.1	.0	.0	68.9	31.1	.0	100.0	3.69	67.21
■ 기	·	·	9	.0	49.5	50.5	.0	.0	49.5	50.5	.0	100.0	3.49	62.36
■ 수	·	·	18	5.2	57.6	27.1	10.1	.0	62.8	27.1	10.1	100.0	3.58	64.45
■ 지	·	·	182	1.1	43.5	41.1	11.1	3.2	44.6	41.1	14.3	100.0	3.28	57.05
■ 서	·	·	323	3.1	29.8	54.6	10.5	2.0	32.9	54.6	12.5	100.0	3.22	55.39
■ 인	·	·	150	12.8	47.4	37.3	2.6	.0	60.2	37.3	2.6	100.0	3.70	67.60
■ 부	·	·	100	11.2	30.4	37.4	15.7	5.2	41.7	37.4	20.9	100.0	3.27	56.71
■ 대	·	·	90	.0	31.8	55.9	12.4	.0	31.8	55.9	12.4	100.0	3.19	54.85
■ 광	·	·	109	3.6	28.9	55.7	11.8	.0	32.5	55.7	11.8	100.0	3.24	56.10
■ 전	·	·	46	8.7	32.1	52.7	6.5	.0	40.8	52.7	6.5	100.0	3.43	60.73
■ 지	·	·	439	6.6	36.7	45.2	10.1	1.3	43.3	45.2	11.5	100.0	3.37	59.29
■ 대	·	·	561	3.8	34.0	50.1	10.0	2.0	37.8	50.1	12.1	100.0	3.27	56.86
■ 영	·	·	38	2.8	49.5	42.7	5.0	.0	52.3	42.7	5.0	100.0	3.50	62.51
■ 1	·	·	152	5.7	34.4	49.8	8.7	1.4	40.1	49.8	10.1	100.0	3.34	58.57
■ 년	·	·	201	5.8	35.2	47.3	9.1	2.6	41.0	47.3	11.7	100.0	3.33	58.14
■ 2	·	·	184	3.3	32.6	49.0	14.1	1.0	35.9	49.0	15.1	100.0	3.23	55.77
■ 3	·	·	134	4.2	30.5	52.5	10.6	2.2	34.7	52.5	12.8	100.0	3.24	55.99
■ 4	·	·	291	5.9	37.5	45.5	9.4	1.8	43.4	45.5	11.1	100.0	3.36	59.12
■ 5	·	·	358	4.1	30.3	53.0	12.1	.6	34.4	53.0	12.6	100.0	3.25	56.32
■ 창	·	·	429	5.1	40.3	42.6	9.8	2.2	45.4	42.6	12.0	100.0	3.36	59.09
■ 1	·	·	156	8.9	34.4	48.0	7.4	1.3	43.3	48.0	8.7	100.0	3.42	60.55
■ 2	·	·	57	.0	29.3	56.8	6.9	7.0	29.3	56.8	13.9	100.0	3.08	52.10
■ 3	·	·	269	3.6	31.7	50.6	13.0	1.1	35.2	50.6	14.1	100.0	3.24	55.88
■ 2020	·	·	358	3.9	33.1	51.0	10.3	1.7	37.1	51.0	12.0	100.0	3.27	56.81
■ 1	·	·	146	7.9	39.4	43.7	6.1	2.8	47.3	43.7	9.0	100.0	3.43	60.86
■ 3	·	·	83	7.4	42.1	41.0	7.1	2.5	49.4	41.0	9.6	100.0	3.45	61.19
■ 5	·	·	19	5.7	31.3	42.1	16.1	4.8	36.9	42.1	20.9	100.0	3.17	54.21
■ 무	·	·	125	6.4	39.8	44.2	8.8	.9	46.2	44.2	9.7	100.0	3.42	60.51
■ 미	·	·												

〈표 A13-7〉 브랜드 운영 만족도 - 마케팅/홍보전략

Base: 전체			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전		체	■ 1000	6.0	39.6	40.5	12.1	1.8	45.6	40.5	13.9	100.0	3.36	58.95
■ 업		종	■ 499	7.3	41.5	35.1	13.1	3.1	48.8	35.1	16.2	100.0	3.37	59.18
■ 외		업	■ 284	5.4	37.0	45.3	11.9	.4	42.5	45.3	12.2	100.0	3.35	58.82
■ 서		업	■ 217	3.9	38.5	46.6	10.2	.9	42.4	46.6	11.0	100.0	3.34	58.58
■ 세		종	■ 92	5.7	44.4	34.3	11.1	4.4	50.1	34.3	15.6	100.0	3.36	58.94
■ 한		식	■ 36	11.3	40.2	37.1	11.4	.0	51.6	37.1	11.4	100.0	3.52	62.89
■ 피		거	■ 64	11.6	38.4	27.6	19.3	3.2	49.9	27.6	22.5	100.0	3.36	58.94
■ 커		치	■ 103	7.0	44.1	33.9	12.0	3.0	51.1	33.9	15.0	100.0	3.40	60.02
■ 주		제	■ 32	6.4	32.4	32.3	25.7	3.2	38.8	32.3	28.9	100.0	3.13	53.28
■ 외		국	■ 34	9.2	51.6	30.0	9.2	.0	60.9	30.0	9.2	100.0	3.61	65.23
■ 분		식(일식·중식·서양식)	■ 18	11.2	44.2	33.5	11.2	.0	55.4	33.5	11.2	100.0	3.55	63.87
■ 기		다	■ 40	5.2	36.3	43.4	12.6	2.6	41.4	43.4	15.2	100.0	3.29	57.19
■ 자		외	■ 81	3.9	39.2	41.7	10.1	5.1	43.1	41.7	15.2	100.0	3.27	56.67
■ 안		차	■ 19	10.2	40.8	35.5	13.4	.0	51.1	35.5	13.4	100.0	3.48	61.98
■ 이		수	■ 16	.0	29.6	51.1	19.3	.0	29.6	51.1	19.3	100.0	3.10	52.56
■ 교		미	■ 15	.0	41.8	52.2	6.0	.0	41.8	52.2	6.0	100.0	3.36	58.95
■ 세		관	■ 18	10.4	34.4	38.2	11.1	5.9	44.8	38.2	17.0	100.0	3.32	58.04
■ 유		아	■ 134	6.9	32.8	47.3	13.0	.0	39.6	47.3	13.0	100.0	3.34	58.38
■ 스		포	■ 20	.0	49.0	43.4	7.6	.0	49.0	43.4	7.6	100.0	3.41	60.34
■ PC		방	■ 4	.0	74.0	26.0	.0	.0	74.0	26.0	.0	100.0	3.74	68.51
■ 기		타	■ 11	.0	65.3	34.7	.0	.0	65.3	34.7	.0	100.0	3.65	66.33
■ 편		문	■ 9	16.6	40.6	42.8	.0	.0	57.2	42.8	.0	100.0	3.74	68.43
■ 화		의	■ 36	2.3	33.3	47.9	16.5	.0	35.6	47.9	16.5	100.0	3.21	55.34
■ 농		수	■ 172	2.1	36.9	49.3	10.5	1.1	39.0	49.3	11.6	100.0	3.28	57.11
■ 기		산	■ 7	.0	28.8	56.3	15.0	.0	28.8	56.3	15.0	100.0	3.14	53.45
		물	■ 8	13.3	61.5	25.2	.0	.0	74.8	25.2	.0	100.0	3.88	72.00
		/도	■ 3	.0	65.6	34.4	.0	.0	65.6	34.4	.0	100.0	3.66	66.39
		패	■ 9	19.7	40.0	29.7	10.6	.0	59.7	29.7	10.6	100.0	3.69	67.19
		식	■ 18	10.7	41.9	36.8	10.6	.0	52.6	36.8	10.6	100.0	3.53	63.17
■ 지		역	■ 182	2.1	37.7	42.1	14.8	3.3	39.8	42.1	18.1	100.0	3.21	55.14
■ 서		경	■ 323	3.7	34.4	47.8	12.4	1.6	38.2	47.8	14.0	100.0	3.26	56.56
■ 인		산	■ 150	15.3	49.4	29.4	5.2	.7	64.7	29.4	5.9	100.0	3.73	68.33
■ 부		구	■ 100	11.2	40.6	30.9	11.2	6.2	51.8	30.9	17.4	100.0	3.39	59.86
■ 대		전	■ 90	1.1	44.1	41.3	13.5	.0	45.2	41.3	13.5	100.0	3.33	58.20
■ 광		원	■ 109	5.5	38.6	43.2	12.7	.0	44.1	43.2	12.7	100.0	3.37	59.25
		제	■ 46	6.5	42.4	31.5	19.6	.0	48.9	31.5	19.6	100.0	3.36	58.97
■ 지		역	■ 439	7.0	40.6	39.5	11.1	1.8	47.6	39.5	13.0	100.0	3.40	59.94
■ 대		군	■ 561	5.3	38.8	41.3	12.9	1.9	44.0	41.3	14.7	100.0	3.33	58.18
■ 중		지	■ 38	2.8	42.2	42.1	13.0	.0	44.9	42.1	13.0	100.0	3.35	58.68
■ 영		이	■ 152	6.3	39.7	43.2	10.1	.7	46.0	43.2	10.8	100.0	3.41	60.22
■ 1		2	■ 201	7.0	42.8	35.5	12.2	2.6	49.7	35.5	14.8	100.0	3.39	59.83
■ 년		3	■ 184	6.1	37.4	43.1	12.3	1.1	43.5	43.1	13.4	100.0	3.35	58.77
■ 2		4	■ 134	2.7	30.1	50.9	14.1	2.2	32.8	50.9	16.3	100.0	3.17	54.26
■ 3		5	■ 291	7.1	42.7	35.8	11.9	2.5	49.8	35.8	14.4	100.0	3.40	60.00
■ 창		미	■ 358	4.4	37.3	45.9	11.3	1.1	41.7	45.9	12.4	100.0	3.33	58.14
■ 1		2	■ 429	6.2	40.8	37.7	13.5	1.7	47.0	37.7	15.2	100.0	3.36	59.09
■ 2		3	■ 156	8.9	41.9	35.2	11.3	2.7	50.8	35.2	13.9	100.0	3.43	60.78
■ 3		이	■ 57	6.7	38.1	41.0	9.0	5.2	44.8	41.0	14.2	100.0	3.32	58.02
■ 2020		출	■ 269	4.3	34.9	45.0	13.3	2.6	39.1	45.0	15.9	100.0	3.25	56.21
■ 1		이	■ 358	6.5	37.8	40.7	13.5	1.4	44.3	40.7	15.0	100.0	3.34	58.59
■ 3		5	■ 146	5.9	47.9	33.8	9.6	2.8	53.8	33.8	12.5	100.0	3.44	61.11
■ 5		초	■ 83	9.4	42.7	38.4	7.0	2.5	52.1	38.4	9.5	100.0	3.50	62.40
■ 무		응	■ 19	.0	47.4	31.2	21.4	.0	47.4	31.2	21.4	100.0	3.26	56.48
■ 미		해	■ 125	7.2	41.8	40.6	10.4	.0	49.0	40.6	10.4	100.0	3.46	61.45

〈표 A13-8〉 브랜드 운영 만족도 - 영업노하우 전수

Base: 전체						사례수	① 매우 만족	②가 만족	③ 보통	④가 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
							%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	채					1000	2.1	43.0	44.4	9.3	1.3	45.1	44.4	10.6	100.0	3.35	58.81
■ 업외서도	비소	식	스매	중견기업	■	499	2.7	48.7	38.0	8.5	2.0	51.5	38.0	10.6	100.0	3.42	60.39
						284	1.3	39.0	48.7	10.6	.4	40.3	48.7	11.0	100.0	3.30	57.57
						217	1.7	34.8	53.3	9.3	.9	36.5	53.3	10.2	100.0	3.27	56.88
■ 세한피커치주제이본기자의안이고세유스PC기판문화의농기	부자·과식(일식·중식·서양식) 다종 외차약 미 아포방타 수	업·제·서양식	중식거파킨점빵	■	92	2.2	41.2	42.1	12.3	2.2	43.4	42.1	14.5	100.0	3.29	57.24	
					36	.0	54.7	37.0	5.6	2.8	54.7	37.0	8.4	100.0	3.44	60.89	
					64	3.3	47.0	40.3	7.8	1.6	50.3	40.3	9.4	100.0	3.43	60.66	
					103	2.1	49.0	42.9	5.1	1.0	51.0	42.9	6.0	100.0	3.46	61.52	
					32	3.1	58.1	29.2	9.6	.0	61.2	29.2	9.6	100.0	3.55	63.70	
					34	6.2	42.4	42.6	8.8	.0	48.6	42.6	8.8	100.0	3.46	61.48	
					18	5.7	50.1	38.8	5.4	.0	55.9	38.8	5.4	100.0	3.56	64.06	
					40	5.2	54.0	25.4	12.7	2.6	59.2	25.4	15.3	100.0	3.46	61.62	
					81	1.3	51.9	33.0	8.7	5.1	53.2	33.0	13.8	100.0	3.36	58.89	
					19	.0	55.5	31.1	13.4	.0	55.5	31.1	13.4	100.0	3.42	60.52	
					16	6.1	29.1	64.8	.0	.0	35.2	64.8	.0	100.0	3.41	60.34	
					15	.0	25.1	74.9	.0	.0	25.1	74.9	.0	100.0	3.25	56.28	
					18	.0	63.3	25.5	5.3	5.9	63.3	25.5	11.3	100.0	3.46	61.52	
					134	.7	35.8	49.7	13.8	.0	36.5	49.7	13.8	100.0	3.23	55.83	
					20	4.6	62.8	28.0	4.6	.0	67.4	28.0	4.6	100.0	3.67	66.87	
					4	.0	46.0	54.0	.0	.0	46.0	54.0	.0	100.0	3.46	61.50	
					11	.0	22.6	59.5	17.8	.0	22.6	59.5	17.8	100.0	3.05	51.20	
					9	.0	16.6	83.4	.0	.0	16.6	83.4	.0	100.0	3.17	54.14	
36	2.4	37.3	46.5	13.8	.0	39.7	46.5	13.8	100.0	3.28	57.09						
172	1.6	33.4	54.9	8.9	1.1	35.0	54.9	10.0	100.0	3.26	56.38						
7	.0	13.8	86.2	.0	.0	13.8	86.2	.0	100.0	3.14	53.45						
8	.0	49.9	50.1	.0	.0	49.9	50.1	.0	100.0	3.50	62.48						
3	.0	.0	65.6	34.4	.0	.0	65.6	34.4	100.0	2.66	41.39						
9	9.8	50.3	40.0	.0	.0	60.0	40.0	.0	100.0	3.70	67.45						
18	.0	46.8	32.5	20.6	.0	46.8	32.5	20.6	100.0	3.26	56.55						
■ 지서인부대광전강	전산주원	경/경/전/충	1분기	■	182	.0	38.6	47.2	10.4	3.8	38.6	47.2	14.2	100.0	3.21	55.16	
					323	.9	41.0	48.4	8.8	1.0	41.9	48.4	9.7	100.0	3.32	58.01	
					150	8.6	58.0	30.6	2.8	.0	66.7	30.6	2.8	100.0	3.73	68.14	
					100	3.0	36.5	44.7	12.7	3.1	39.5	44.7	15.7	100.0	3.24	55.93	
					90	.0	41.8	43.8	14.4	.0	41.8	43.8	14.4	100.0	3.27	56.83	
					109	1.0	43.4	44.8	10.8	.0	44.4	44.8	10.8	100.0	3.35	58.65	
46	2.2	40.2	48.9	8.7	.0	42.4	48.9	8.7	100.0	3.36	58.97						
■ 지대중소도시	역도/군지	2지역	■	439	1.8	43.7	44.5	8.5	1.6	45.4	44.5	10.1	100.0	3.36	58.89		
				561	2.4	42.4	44.2	9.9	1.1	44.7	44.2	11.0	100.0	3.35	58.74		
■ 영1년2년3년4년5년	업초초초초초	이과과과과과	235년년년년	■	38	2.8	47.5	44.5	5.2	.0	50.3	44.5	5.2	100.0	3.48	61.96	
					152	3.9	46.4	41.0	7.9	.7	50.3	41.0	8.6	100.0	3.45	61.23	
					201	1.0	42.8	46.8	8.4	1.0	43.8	46.8	9.4	100.0	3.34	58.57	
					184	1.7	42.0	46.1	9.6	.5	43.7	46.1	10.2	100.0	3.35	58.67	
					134	2.2	36.5	46.7	13.2	1.4	38.7	46.7	14.6	100.0	3.25	56.24	
291	2.0	44.2	42.2	9.1	2.5	46.3	42.2	11.5	100.0	3.34	58.58						
■ 창1년2년3년	업상상이	미23억억	비미미	■	358	1.7	42.6	44.5	10.4	.8	44.3	44.5	11.2	100.0	3.34	58.47	
					429	2.2	42.0	45.6	9.4	1.0	44.1	45.6	10.3	100.0	3.35	58.74	
					156	3.0	46.4	43.0	4.8	2.7	49.5	43.0	7.5	100.0	3.42	60.59	
					57	1.8	43.1	38.0	13.7	3.3	44.9	38.0	17.1	100.0	3.26	56.58	
■ 20201년3년5무미	매과과과	출~5초	이35억초	■	269	1.1	38.8	46.2	12.1	1.9	39.9	46.2	13.9	100.0	3.25	56.28	
					358	2.3	40.8	45.4	10.4	1.1	43.0	45.4	11.6	100.0	3.33	58.15	
					146	2.8	43.2	45.1	7.6	1.4	46.0	45.1	8.9	100.0	3.38	59.59	
					83	1.1	48.7	40.7	7.0	2.4	49.8	40.7	9.5	100.0	3.39	59.74	
					19	.0	53.7	41.0	5.4	.0	53.7	41.0	5.4	100.0	3.48	62.08	
125	4.1	52.5	39.4	4.1	.0	56.5	39.4	4.1	100.0	3.56	64.12						

〈표 A13-9〉 브랜드 운영 만족도 - 지속적인 경영지도

Base: 전체		사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	1.9	39.7	48.7	8.7	1.0	41.7	48.7	9.7	100.0	3.33	58.23
■ 업	종	499	2.9	42.3	45.8	7.4	1.6	45.2	45.8	9.0	100.0	3.37	59.37
■ 외	업	284	1.0	36.3	51.7	10.9	.0	37.4	51.7	10.9	100.0	3.27	56.86
■ 서	업	217	.9	38.2	51.2	8.8	.9	39.1	51.2	9.7	100.0	3.29	57.37
■ 도	업												
■ 세	종	92	3.2	41.1	46.7	8.9	.0	44.4	46.7	8.9	100.0	3.39	59.68
■ 한	업	36	.0	48.7	40.0	8.5	2.8	48.7	40.0	11.3	100.0	3.35	58.68
■ 피	업	64	6.4	40.6	43.3	8.1	1.6	47.1	43.3	9.6	100.0	3.42	60.59
■ 커	업	103	1.0	46.8	46.2	4.0	2.0	47.8	46.2	6.0	100.0	3.41	60.22
■ 주	업	32	9.7	22.5	61.5	6.3	.0	32.2	61.5	6.3	100.0	3.36	58.92
■ 제	업	34	3.1	54.6	33.4	8.8	.0	57.8	33.4	8.8	100.0	3.52	63.01
■ 외	업	18	5.7	33.5	49.5	11.4	.0	39.1	49.5	11.4	100.0	3.33	58.34
■ 국	업	40	2.7	43.8	40.8	7.6	5.1	46.4	40.8	12.7	100.0	3.31	57.81
■ 분	업	81	.0	40.5	49.5	7.5	2.5	40.5	49.5	10.0	100.0	3.28	56.98
■ 기	업	19	.0	44.4	42.2	13.4	.0	44.4	42.2	13.4	100.0	3.31	57.73
■ 자	업	16	.0	22.7	77.3	.0	.0	22.7	77.3	.0	100.0	3.23	55.68
■ 의	업	15	6.3	25.5	61.2	7.0	.0	31.8	61.2	7.0	100.0	3.31	57.76
■ 안	업	18	.0	46.3	47.8	5.9	.0	46.3	47.8	5.9	100.0	3.40	60.09
■ 교	업	134	1.4	35.2	51.7	11.7	.0	36.6	51.7	11.7	100.0	3.26	56.56
■ 세	업	20	.0	58.5	36.8	4.6	.0	58.5	36.8	4.6	100.0	3.54	63.47
■ 유	업	4	.0	23.1	50.9	26.0	.0	23.1	50.9	26.0	100.0	2.97	49.28
■ 스	업	11	.0	31.3	50.9	17.8	.0	31.3	50.9	17.8	100.0	3.13	53.36
■ PC	업	9	.0	36.1	53.5	10.4	.0	36.1	53.5	10.4	100.0	3.26	56.44
■ 기	업	36	.0	33.0	51.5	15.5	.0	33.0	51.5	15.5	100.0	3.18	54.39
■ 편	업	172	.6	38.2	51.3	8.8	1.1	38.8	51.3	9.9	100.0	3.28	57.08
■ 문	업	7	.0	29.9	70.1	.0	.0	29.9	70.1	.0	100.0	3.30	57.48
■ 화	업	8	.0	25.2	74.8	.0	.0	25.2	74.8	.0	100.0	3.25	56.31
■ 의	업	3	.0	65.6	34.4	.0	.0	65.6	34.4	.0	100.0	3.66	66.39
■ 농	업	9	10.6	49.5	18.8	21.2	.0	60.0	18.8	21.2	100.0	3.49	62.36
■ 기	업	18	.0	36.5	52.9	10.6	.0	36.5	52.9	10.6	100.0	3.26	56.49
■ 지	업	182	.5	41.1	46.3	9.4	2.7	41.7	46.3	12.1	100.0	3.27	56.86
■ 서	업	323	1.8	35.0	55.5	7.0	.7	36.9	55.5	7.6	100.0	3.30	57.61
■ 인	업	150	2.8	59.3	36.0	2.0	.0	62.0	36.0	2.0	100.0	3.63	65.71
■ 부	업	100	4.1	33.9	44.8	14.2	3.0	37.9	44.8	17.3	100.0	3.22	55.42
■ 광	업	90	1.1	33.9	48.3	16.7	.0	35.0	48.3	16.7	100.0	3.19	54.83
■ 대	업	109	1.9	35.2	53.9	9.0	.0	37.1	53.9	9.0	100.0	3.30	57.50
■ 전	업	46	2.2	38.6	48.4	10.9	.0	40.8	48.4	10.9	100.0	3.32	58.02
■ 강	업												
■ 지	업	439	1.8	40.8	47.7	8.4	1.3	42.6	47.7	9.7	100.0	3.33	58.34
■ 대	업	561	2.0	38.9	49.4	8.9	.7	40.9	49.4	9.6	100.0	3.33	58.14
■ 중	업												
■ 소	업												
■ 도	업												
■ 시	업												
■ /	업												
■ 군	업												
■ 지	업												
■ 1	업	38	2.8	50.0	39.2	8.0	.0	52.8	39.2	8.0	100.0	3.48	61.89
■ 년	업	152	1.3	44.1	43.9	10.0	.7	45.4	43.9	10.7	100.0	3.35	58.83
■ 1	업	201	3.0	33.8	56.0	6.7	.5	36.8	56.0	7.2	100.0	3.32	58.02
■ 2	업	184	2.3	40.3	46.7	10.2	.5	42.5	46.7	10.7	100.0	3.34	58.39
■ 3	업	134	2.2	36.2	52.8	7.3	1.4	38.5	52.8	8.8	100.0	3.31	57.64
■ 4	업	291	1.0	41.5	46.6	9.1	1.7	42.5	46.6	10.9	100.0	3.31	57.75
■ 5	업												
■ 창	업	358	1.4	36.9	51.2	9.6	.8	38.3	51.2	10.5	100.0	3.28	57.10
■ 1	업	429	2.6	41.9	47.4	7.2	.9	44.5	47.4	8.1	100.0	3.38	59.50
■ 2	업	156	2.0	40.4	48.2	8.8	.7	42.4	48.2	9.4	100.0	3.34	58.56
■ 3	업	57	.0	39.4	43.7	13.6	3.3	39.4	43.7	16.9	100.0	3.19	54.79
■ 창	업												
■ 1	업	269	2.3	30.1	56.3	9.8	1.5	32.4	56.3	11.3	100.0	3.22	55.47
■ 1	업	358	1.1	41.7	46.8	9.6	.8	42.8	46.8	10.4	100.0	3.33	58.19
■ 3	업	146	4.1	41.1	46.4	7.0	1.4	45.2	46.4	8.4	100.0	3.40	59.90
■ 3	업	83	2.5	47.2	45.7	3.5	1.2	49.6	45.7	4.7	100.0	3.46	61.55
■ 5	업	19	.0	32.0	52.9	15.1	.0	32.0	52.9	15.1	100.0	3.17	54.23
■ 무	업	125	.8	49.4	41.6	8.1	.0	50.2	41.6	8.1	100.0	3.43	60.73
■ 미	업												

〈표 A13-10〉 브랜드 운영 만족도 - 전반적 만족도

Base: 전체			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	1000	1.0	38.7	54.1	5.6	.6	39.7	54.1	6.3	100.0	3.34	58.46
■ 업	종	■	499	1.4	44.0	48.6	5.1	.8	45.4	48.6	5.9	100.0	3.40	60.04
■ 외	업	■	284	.7	35.1	57.9	5.9	.4	35.8	57.9	6.3	100.0	3.30	57.44
■ 서	업	■	217	.5	31.1	61.5	6.5	.5	31.6	61.5	7.0	100.0	3.25	56.15
■ 세	종	■	92	2.2	44.5	46.7	6.7	.0	46.6	46.7	6.7	100.0	3.42	60.53
■ 한	업	■	36	.0	48.7	42.8	8.5	.0	48.7	42.8	8.5	100.0	3.40	60.04
■ 피	종	■	64	1.6	40.5	53.2	3.1	1.6	42.1	53.2	4.7	100.0	3.37	59.37
■ 커	업	■	103	1.0	45.8	49.1	4.0	.0	46.9	49.1	4.0	100.0	3.44	60.96
■ 주	업	■	32	6.4	41.9	48.5	3.1	.0	48.3	48.5	3.1	100.0	3.52	62.90
■ 제	종	■	34	.0	45.5	48.6	5.9	.0	45.5	48.6	5.9	100.0	3.40	59.91
■ 외	업	■	18	5.7	44.6	49.8	.0	.0	50.2	49.8	.0	100.0	3.56	63.97
■ 분	종	■	40	.0	49.1	45.8	2.5	2.6	49.1	45.8	5.1	100.0	3.41	60.33
■ 기	업	■	81	.0	39.4	50.5	7.4	2.6	39.4	50.5	10.0	100.0	3.27	56.71
■ 자	종	■	19	.0	44.6	50.1	5.3	.0	44.6	50.1	5.3	100.0	3.39	59.84
■ 의	업	■	16	.0	17.0	83.0	.0	.0	17.0	83.0	.0	100.0	3.17	54.24
■ 안	종	■	15	.0	31.8	68.2	.0	.0	31.8	68.2	.0	100.0	3.32	57.94
■ 교	업	■	18	.0	40.6	53.4	.0	5.9	40.6	53.4	5.9	100.0	3.29	57.19
■ 세	종	■	134	1.4	30.3	61.7	6.6	.0	31.7	61.7	6.6	100.0	3.27	56.63
■ 유	업	■	20	.0	53.2	46.8	.0	.0	53.2	46.8	.0	100.0	3.53	63.29
■ 스	종	■	4	.0	46.0	54.0	.0	.0	46.0	54.0	.0	100.0	3.46	61.50
■ PC	업	■	11	.0	39.5	42.7	17.8	.0	39.5	42.7	17.8	100.0	3.22	55.42
■ 기	종	■	9	.0	21.1	68.5	10.4	.0	21.1	68.5	10.4	100.0	3.11	52.68
■ 편	업	■	36	.0	45.9	43.0	11.1	.0	45.9	43.0	11.1	100.0	3.35	58.70
■ 문	종	■	172	.0	28.2	64.6	6.5	.6	28.2	64.6	7.1	100.0	3.21	55.13
■ 화	업	■	7	.0	13.8	72.7	13.5	.0	13.8	72.7	13.5	100.0	3.00	50.07
■ 의	종	■	8	.0	13.3	86.7	.0	.0	13.3	86.7	.0	100.0	3.13	53.31
■ 농	업	■	3	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
■ 기	종	■	9	10.6	49.5	29.4	10.6	.0	60.0	29.4	10.6	100.0	3.60	65.01
■ 수	업	■	18	.0	51.8	43.1	5.1	.0	51.8	43.1	5.1	100.0	3.47	61.69
■ 지	종	■	182	.5	37.0	53.8	7.5	1.1	37.5	53.8	8.7	100.0	3.28	57.07
■ 서	업	■	323	1.2	33.3	60.0	4.5	1.0	34.5	60.0	5.5	100.0	3.29	57.33
■ 인	종	■	150	.0	66.7	31.9	1.4	.0	66.7	31.9	1.4	100.0	3.65	66.32
■ 부	업	■	100	4.1	28.3	56.5	10.1	1.0	32.4	56.5	11.1	100.0	3.24	56.10
■ 대	종	■	90	.0	30.6	61.6	7.8	.0	30.6	61.6	7.8	100.0	3.23	55.70
■ 광	업	■	109	.0	34.3	59.5	6.3	.0	34.3	59.5	6.3	100.0	3.28	56.99
■ 전	종	■	46	2.2	40.8	52.7	4.3	.0	42.9	52.7	4.3	100.0	3.41	60.19
■ 지	종	■	439	.9	42.4	50.0	6.3	.5	43.3	50.0	6.7	100.0	3.37	59.25
■ 대	업	■	561	1.1	35.8	57.2	5.1	.7	36.9	57.2	5.9	100.0	3.31	57.84
■ 영	종	■	38	2.8	39.4	57.9	.0	.0	42.1	57.9	.0	100.0	3.45	61.22
■ 1	업	■	152	.6	41.6	51.0	6.1	.7	42.2	51.0	6.8	100.0	3.35	58.85
■ 년	종	■	201	.5	39.7	55.4	3.9	.5	40.2	55.4	4.4	100.0	3.36	58.93
■ 2	업	■	184	1.1	33.7	57.7	6.9	.5	34.8	57.7	7.4	100.0	3.28	56.99
■ 3	종	■	134	1.5	35.6	57.1	5.0	.7	37.1	57.1	5.8	100.0	3.32	58.02
■ 4	업	■	291	1.0	41.0	50.5	6.8	.7	42.0	50.5	7.5	100.0	3.35	58.69
■ 5	종	■	358	.8	35.4	56.8	6.7	.3	36.2	56.8	7.0	100.0	3.30	57.45
■ 창	업	■	429	1.2	40.3	53.7	4.2	.7	41.4	53.7	4.9	100.0	3.37	59.25
■ 1	종	■	156	1.3	43.0	51.8	2.5	1.4	44.3	51.8	3.9	100.0	3.40	60.09
■ 2	업	■	57	.0	36.0	45.4	18.6	.0	36.0	45.4	18.6	100.0	3.17	54.34
■ 3	종	■	269	1.1	32.5	58.0	7.3	1.2	33.6	58.0	8.4	100.0	3.25	56.26
■ 2020	업	■	358	.6	38.9	54.2	5.8	.6	39.5	54.2	6.3	100.0	3.33	58.29
■ 1	종	■	146	2.0	41.6	51.4	4.2	.7	43.7	51.4	4.9	100.0	3.40	60.03
■ 3	업	■	83	1.2	43.7	51.5	3.6	.0	44.9	51.5	3.6	100.0	3.43	60.65
■ 5	종	■	19	.0	27.3	57.6	15.1	.0	27.3	57.6	15.1	100.0	3.12	53.04
■ 무	업	■	125	.8	46.3	49.5	3.3	.0	47.2	49.5	3.3	100.0	3.45	61.17
■ 미	종	■												

〈표 A14-1〉 가맹점 운영 애로수준 - 점포임대료

Base: 전체		사례수	① 매우 어려움 있음	② 약간 어려움 있음	③ 보통	④ 별로 어려움 없음	⑤ 전혀 어려움 없음	①+② 어려움 있음	③ 보통	④+⑤ 어려움 없음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	15.9	51.6	24.2	7.1	1.3	67.5	24.2	8.3	100.0	2.26	31.56
■ 업	종	499	17.2	51.3	23.6	7.1	.8	68.5	23.6	7.9	100.0	2.23	30.76
■ 외	업	284	17.2	51.3	23.2	7.3	1.0	68.5	23.2	8.3	100.0	2.24	30.90
■ 서	업	217	11.1	52.6	27.1	6.6	2.6	63.7	27.1	9.2	100.0	2.37	34.26
■ 세	부	92	22.1	50.2	20.0	7.7	.0	72.3	20.0	7.7	100.0	2.13	28.32
■ 한	자	36	25.7	45.8	23.0	5.5	.0	71.5	23.0	5.5	100.0	2.08	27.08
■ 피	·	64	17.7	43.5	29.2	9.6	.0	61.2	29.2	9.6	100.0	2.31	32.65
■ 커	행	103	9.0	58.3	21.8	8.0	3.0	67.2	21.8	11.0	100.0	2.38	34.43
■ 치	·	32	28.8	42.3	22.4	3.3	3.3	71.1	22.4	6.5	100.0	2.10	27.49
■ 주	제	34	14.8	61.1	21.2	3.0	.0	75.8	21.2	3.0	100.0	2.12	28.08
■ 제	·	18	11.1	61.4	21.8	5.7	.0	72.6	21.8	5.7	100.0	2.22	30.51
■ 외	식(일식·중식·서양식)	40	23.3	43.7	25.4	7.6	.0	67.0	25.4	7.6	100.0	2.17	29.31
■ 문	외	81	12.8	53.2	26.5	7.5	.0	65.9	26.5	7.5	100.0	2.29	32.20
■ 기	차	19	16.0	37.8	25.2	15.8	5.3	53.7	25.2	21.1	100.0	2.57	39.16
■ 자	약	16	5.7	29.9	23.7	40.6	.0	35.7	23.7	40.6	100.0	2.99	49.81
■ 의	미	15	18.5	61.4	20.1	.0	.0	79.9	20.1	.0	100.0	2.02	25.41
■ 교	관	18	15.7	45.0	33.4	5.9	.0	60.7	33.4	5.9	100.0	2.30	32.39
■ 세	관	134	11.9	59.1	24.8	4.1	.0	71.1	24.8	4.1	100.0	2.21	30.28
■ 유	오	20	18.7	47.5	19.6	9.6	4.6	66.1	19.6	14.2	100.0	2.34	33.52
■ 스	포	4	48.9	23.1	28.0	.0	.0	72.0	28.0	.0	100.0	1.79	19.78
■ PC	방	11	26.4	56.4	17.2	.0	.0	82.8	17.2	.0	100.0	1.91	22.69
■ 기	타	9	21.1	50.7	11.6	16.6	.0	71.8	11.6	16.6	100.0	2.24	30.90
■ 편	아	36	34.9	41.4	18.2	2.8	2.8	76.3	18.2	5.5	100.0	1.97	24.26
■ 문	초	172	10.6	49.5	30.9	6.1	2.8	60.2	30.9	8.9	100.0	2.41	35.21
■ 화	/	7	42.3	44.9	.0	.0	12.8	87.2	.0	12.8	100.0	1.96	24.04
■ 의	구	8	13.3	86.7	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	1.87	21.69
■ 논	물	3	34.4	65.6	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	1.66	16.39
■ 기	류	9	9.7	50.0	10.6	29.7	.0	59.7	10.6	29.7	100.0	2.60	40.10
■ 의	산	18	.0	69.3	25.2	5.5	.0	69.3	25.2	5.5	100.0	2.36	34.06
■ 지	역	182	18.8	39.9	27.2	13.1	1.0	58.7	27.2	14.1	100.0	2.38	34.43
■ 서	천	323	11.1	55.4	27.3	5.6	.6	66.5	27.3	6.2	100.0	2.29	32.28
■ 인	울	150	35.8	59.9	4.4	.0	.0	95.6	4.4	.0	100.0	1.69	17.16
■ 부	산	100	10.2	50.7	19.2	16.7	3.1	60.9	19.2	19.8	100.0	2.52	37.95
■ 대	구	90	16.7	51.7	24.8	6.7	.0	68.4	24.8	6.7	100.0	2.22	30.39
■ 광	/	109	2.7	50.2	40.0	4.6	2.5	52.9	40.0	7.1	100.0	2.54	38.49
■ 전	전	46	15.2	48.4	27.7	2.2	6.5	63.6	27.7	8.7	100.0	2.36	34.10
■ 지	원	439	19.7	49.9	19.9	9.4	1.0	69.6	19.9	10.5	100.0	2.22	30.53
■ 대	역	561	12.9	52.9	27.6	5.2	1.4	65.8	27.6	6.6	100.0	2.29	32.36
■ 중	군	38	13.1	41.9	34.5	5.2	5.3	55.1	34.5	10.4	100.0	2.47	36.86
■ 소	지	152	20.6	51.7	17.3	8.5	1.9	72.3	17.3	10.4	100.0	2.19	29.84
■ 도	시	201	15.2	45.9	30.6	7.8	.5	61.1	30.6	8.3	100.0	2.33	33.15
■ 시	/	184	13.2	55.6	26.9	4.3	.0	68.8	26.9	4.3	100.0	2.22	30.60
■ 영	미	134	11.8	58.9	23.1	5.6	.7	70.7	23.1	6.3	100.0	2.24	31.12
■ 1	이	291	17.9	50.7	20.9	8.4	2.0	68.6	20.9	10.5	100.0	2.26	31.48
■ 년	하	358	10.6	53.3	28.3	7.0	.8	63.9	28.3	7.8	100.0	2.34	33.53
■ 1	하	429	14.5	51.8	24.3	7.3	2.1	66.4	24.3	9.4	100.0	2.31	32.63
■ 년	이	156	24.5	49.5	19.1	6.4	.5	73.9	19.1	7.0	100.0	2.09	27.28
■ 2	이	57	35.8	44.6	12.4	7.2	.0	80.4	12.4	7.2	100.0	1.91	22.76
■ 3	이	269	15.0	50.3	26.6	6.6	1.5	65.3	26.6	8.0	100.0	2.29	32.31
■ 창	이	358	15.3	55.9	21.5	6.5	.8	71.2	21.5	7.3	100.0	2.22	30.40
■ 1	하	146	18.5	48.5	22.9	8.8	1.4	67.0	22.9	10.1	100.0	2.26	31.51
■ 3	하	83	10.6	46.3	33.6	8.5	1.0	56.9	33.6	9.5	100.0	2.43	35.75
■ 5	하	19	20.2	48.0	31.8	.0	.0	68.2	31.8	.0	100.0	2.12	27.90
■ 무	과	125	19.4	49.4	21.1	7.9	2.3	68.7	21.1	10.2	100.0	2.24	31.09
■ 미	응												

〈표 A14-2〉 가맹점 운영 애로수준 - 종업원 급여(최저임금)

Base: 전체			사례수	① 매우 어려움 있음	② 약간 어려움 있음	③ 보통	④ 별로 어려움 없음	⑤ 전혀 어려움 없음	①+② 어려움 있음	③ 보통	④+⑤ 어려움 없음	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	1000	15.1	41.0	29.2	7.5	7.2	56.1	29.2	14.8	100.0	2.51	37.73
■ 업	종업	■	499	16.3	41.5	28.2	7.5	6.5	57.8	28.2	14.0	100.0	2.46	36.62
■ 외	소매	■	284	8.5	37.9	32.6	8.9	12.0	46.4	32.6	21.0	100.0	2.78	44.53
■ 서	비	■	217	20.8	43.9	26.9	5.7	2.7	64.7	26.9	8.4	100.0	2.26	31.38
■ 세	부	■	92	18.7	58.0	17.9	4.3	1.1	76.7	17.9	5.4	100.0	2.11	27.75
■ 한	자	■	36	25.8	39.7	26.0	5.7	2.8	65.5	26.0	8.4	100.0	2.20	29.96
■ 피	·	■	64	24.4	34.0	30.5	11.1	.0	58.3	30.5	11.1	100.0	2.28	32.11
■ 커	·	■	103	10.1	27.9	37.2	13.0	11.9	38.0	37.2	24.8	100.0	2.89	47.15
■ 치	·	■	32	16.1	51.7	19.4	.0	12.9	67.8	19.4	12.9	100.0	2.42	35.46
■ 주	·	■	34	21.3	54.6	21.0	3.1	.0	75.9	21.0	3.1	100.0	2.06	26.47
■ 제	·	■	18	17.2	44.2	38.6	.0	.0	61.4	38.6	.0	100.0	2.21	30.34
■ 외	·	■	40	18.0	38.7	28.0	7.6	7.7	56.7	28.0	15.3	100.0	2.48	37.08
■ 문	·	■	81	7.7	38.0	31.6	8.8	13.8	45.7	31.6	22.6	100.0	2.83	45.75
■ 기	·	■	19	15.7	34.0	29.0	16.1	5.3	49.6	29.0	21.4	100.0	2.61	40.34
■ 자	·	■	16	6.1	23.1	24.3	34.7	11.9	29.2	24.3	46.5	100.0	3.23	55.77
■ 의	·	■	15	.0	49.0	25.5	7.0	18.5	49.0	25.5	25.5	100.0	2.95	48.74
■ 교	·	■	18	20.4	14.8	27.4	37.3	.0	35.2	27.4	37.3	100.0	2.82	45.41
■ 세	·	■	134	6.8	40.4	39.2	2.5	11.0	47.3	39.2	13.6	100.0	2.71	42.63
■ 유	·	■	20	.0	25.6	13.7	14.7	46.0	25.6	13.7	60.7	100.0	3.81	70.26
■ 스	·	■	4	46.0	28.0	26.0	.0	.0	74.0	26.0	.0	100.0	1.80	19.99
■ PC	·	■	11	16.5	41.2	34.0	8.4	.0	57.6	34.0	8.4	100.0	2.34	33.56
■ 기	·	■	9	30.7	41.2	11.6	16.6	.0	71.8	11.6	16.6	100.0	2.14	28.51
■ 편	·	■	36	2.6	49.7	35.8	.0	11.9	52.3	35.8	11.9	100.0	2.69	42.22
■ 문	·	■	172	22.9	45.9	25.1	5.6	.5	68.9	25.1	6.1	100.0	2.15	28.71
■ 화	·	■	7	43.7	.0	28.5	.0	27.8	43.7	28.5	27.8	100.0	2.68	42.03
■ 의	·	■	8	.0	74.3	12.4	.0	13.3	74.3	12.4	13.3	100.0	2.52	38.05
■ 농	·	■	3	.0	65.6	.0	.0	34.4	65.6	.0	34.4	100.0	3.03	50.82
■ 기	·	■	9	19.6	20.4	49.4	10.6	.0	40.0	49.4	10.6	100.0	2.51	37.74
■ 의	·	■	18	5.1	36.8	42.4	10.2	5.5	41.9	42.4	15.7	100.0	2.74	43.56
■ 지	역	■	182	15.0	35.0	27.3	13.8	8.9	50.0	27.3	22.8	100.0	2.67	41.69
■ 서	천	■	323	11.5	46.7	29.2	6.6	6.0	58.2	29.2	12.6	100.0	2.49	37.24
■ 인	·	■	150	36.9	31.8	25.5	.6	5.1	68.8	25.5	5.7	100.0	2.05	26.29
■ 부	·	■	100	18.7	32.5	22.4	14.2	12.2	51.2	22.4	26.4	100.0	2.69	42.20
■ 대	·	■	90	4.5	47.1	38.3	5.6	4.4	51.6	38.3	10.1	100.0	2.58	39.59
■ 광	·	■	109	.9	48.5	38.2	6.2	6.2	49.4	38.2	12.4	100.0	2.68	42.09
■ 강	·	■	46	15.2	43.5	23.9	4.3	13.0	58.7	23.9	17.4	100.0	2.57	39.13
■ 지	역	■	439	17.0	37.0	26.8	11.6	7.6	54.0	26.8	19.2	100.0	2.56	38.94
■ 대	·	■	561	13.5	44.2	31.0	4.3	7.0	57.7	31.0	11.3	100.0	2.47	36.78
■ 중	·	■	38	13.2	52.5	18.4	8.1	7.7	65.7	18.4	15.9	100.0	2.45	36.16
■ 영	·	■	152	18.1	38.5	31.7	6.5	5.0	56.7	31.7	11.6	100.0	2.42	35.44
■ 1	·	■	201	13.3	40.5	31.7	8.5	6.1	53.7	31.7	14.6	100.0	2.54	38.42
■ 년	·	■	184	15.7	40.9	31.9	6.1	5.4	56.6	31.9	11.5	100.0	2.45	36.13
■ 2	·	■	134	12.3	48.4	25.3	7.9	6.0	60.8	25.3	13.9	100.0	2.47	36.71
■ 3	·	■	291	15.8	37.8	27.5	8.1	10.9	53.6	27.5	19.0	100.0	2.61	40.13
■ 창	·	■	358	9.9	37.9	36.0	6.7	9.5	47.8	36.0	16.2	100.0	2.68	42.02
■ 1	·	■	429	13.4	43.7	26.7	8.8	7.3	57.1	26.7	16.2	100.0	2.53	38.27
■ 역	·	■	156	24.8	41.1	23.8	6.5	3.8	65.9	23.8	10.4	100.0	2.24	30.88
■ 2	·	■	57	33.9	39.6	19.3	5.5	1.7	73.5	19.3	7.2	100.0	2.02	25.40
■ 3	·	■	269	5.3	35.6	33.7	8.9	16.6	40.9	33.7	25.5	100.0	2.96	48.99
■ 2020	·	■	358	12.6	46.4	29.9	7.2	4.0	59.0	29.9	11.1	100.0	2.44	35.88
■ 1	·	■	146	31.1	35.2	26.3	4.7	2.7	66.3	26.3	7.4	100.0	2.13	28.18
■ 3	·	■	83	20.0	44.0	26.5	9.5	.0	64.0	26.5	9.5	100.0	2.26	31.38
■ 5	·	■	19	30.5	43.1	10.7	5.0	10.7	73.5	10.7	15.7	100.0	2.22	30.61
■ 무	·	■	125	19.0	41.6	25.3	8.1	6.1	60.5	25.3	14.2	100.0	2.41	35.20
■ 미	·	■												

〈표 A14-3〉 가맹점 운영 애로수준 - 경쟁점포 출점

Base: 전체		사례수	① 매우 어려움 있음	② 약간 어려움 있음	③ 보통	④ 별로 어려움 없음	⑤ 전혀 어려움 없음	①+② 어려움 있음	③ 보통	④+⑤ 어려움 없음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	9.3	35.6	42.3	10.3	2.5	44.9	42.3	12.7	100.0	2.61	40.24
■ 업	종	499	9.6	36.8	42.8	8.3	2.4	46.4	42.8	10.7	100.0	2.57	39.27
■ 외	업	284	7.5	30.4	44.0	15.2	2.9	37.9	44.0	18.1	100.0	2.75	43.87
■ 서	업	217	11.1	39.5	38.9	8.3	2.2	50.6	38.9	10.5	100.0	2.51	37.74
■ 세	종	92	7.6	37.8	42.5	11.0	1.1	45.4	42.5	12.1	100.0	2.60	40.06
■ 한	업	36	11.3	48.8	37.1	.0	2.8	60.1	37.1	2.8	100.0	2.34	33.52
■ 피	업	64	16.2	35.6	38.8	7.8	1.6	51.9	38.8	9.4	100.0	2.43	35.71
■ 커	업	103	9.9	34.3	49.0	5.9	1.0	44.2	49.0	6.8	100.0	2.54	38.42
■ 치	업	32	12.8	39.0	35.7	9.4	3.1	51.8	35.7	12.5	100.0	2.51	37.75
■ 주	업	34	3.1	27.2	60.8	3.0	5.9	30.3	60.8	8.9	100.0	2.81	45.35
■ 제	업	18	11.0	44.3	33.5	11.2	.0	55.3	33.5	11.2	100.0	2.45	36.22
■ 외	업	40	12.7	41.3	35.9	7.5	2.5	54.0	35.9	10.0	100.0	2.46	36.43
■ 문	업	81	5.1	33.9	42.1	13.9	4.9	39.0	42.1	18.9	100.0	2.80	44.91
■ 기	업	19	5.7	21.2	53.4	19.7	.0	26.9	53.4	19.7	100.0	2.87	46.75
■ 자	업	16	6.1	29.9	36.4	14.8	12.7	36.0	36.4	27.6	100.0	2.98	49.54
■ 의	업	15	.0	31.8	48.1	13.6	6.5	31.8	48.1	20.1	100.0	2.95	48.72
■ 이	업	18	21.5	16.4	47.7	8.5	5.9	37.9	47.7	14.4	100.0	2.61	40.25
■ 교	업	134	6.5	34.2	44.5	13.3	1.5	40.7	44.5	14.8	100.0	2.69	42.30
■ 세	업	20	5.0	10.3	58.3	21.5	5.0	15.2	58.3	26.5	100.0	3.11	52.81
■ 유	업	4	.0	28.0	49.1	.0	22.9	28.0	49.1	22.9	100.0	3.18	54.46
■ 스	업	11	18.2	55.6	8.9	17.3	.0	73.8	8.9	17.3	100.0	2.25	31.31
■ PC	업	9	11.6	41.0	47.3	.0	.0	52.7	47.3	.0	100.0	2.36	33.93
■ 기	업	36	6.9	28.8	38.8	25.5	.0	35.7	38.8	25.5	100.0	2.83	45.71
■ 편	업	172	11.1	42.0	36.9	8.2	1.7	53.2	36.9	9.9	100.0	2.47	36.83
■ 화	업	7	15.0	43.5	28.8	.0	12.8	58.4	28.8	12.8	100.0	2.52	38.07
■ 의	업	8	25.2	25.7	49.1	.0	.0	50.9	49.1	.0	100.0	2.24	30.96
■ 농	업	3	68.9	.0	31.1	.0	.0	68.9	31.1	.0	100.0	1.62	15.57
■ 기	업	9	.0	30.9	58.5	10.6	.0	30.9	58.5	10.6	100.0	2.80	44.93
■ 수	업	18	.0	31.1	48.0	15.4	5.5	31.1	48.0	20.9	100.0	2.95	48.81
■ 지	업	182	14.1	34.2	34.3	12.5	5.0	48.3	34.3	17.5	100.0	2.60	40.03
■ 서	업	323	11.0	38.6	42.6	7.8	.0	49.6	42.6	7.8	100.0	2.47	36.83
■ 인	업	150	3.2	36.0	53.4	6.9	.6	39.1	53.4	7.5	100.0	2.66	41.43
■ 부	업	100	12.6	29.5	32.2	22.8	3.0	42.1	32.2	25.8	100.0	2.74	43.52
■ 대	업	90	7.8	36.1	47.0	8.0	1.1	43.9	47.0	9.1	100.0	2.59	39.65
■ 광	업	109	2.7	36.0	44.4	11.6	5.4	38.7	44.4	17.0	100.0	2.81	45.25
■ 강	업	46	10.9	30.4	44.0	3.8	10.9	41.3	44.0	14.7	100.0	2.73	43.34
■ 지	업	439	11.8	33.5	37.1	13.4	4.3	45.3	37.1	17.7	100.0	2.65	41.22
■ 대	업	561	7.4	37.3	46.4	7.8	1.1	44.7	46.4	8.9	100.0	2.58	39.48
■ 중	업	38	8.0	42.3	39.5	10.2	.0	50.3	39.5	10.2	100.0	2.52	38.00
■ 소	업	152	7.3	29.5	49.2	10.2	3.8	36.9	49.2	13.9	100.0	2.74	43.38
■ 도	업	201	8.9	36.6	41.0	11.6	2.0	45.5	41.0	13.5	100.0	2.61	40.28
■ 시	업	184	11.0	37.7	39.3	9.2	2.8	48.7	39.3	12.0	100.0	2.55	38.74
■ /	업	134	5.1	35.5	45.3	11.1	3.0	40.6	45.3	14.1	100.0	2.71	42.82
■ 군	업	291	11.7	35.9	40.6	9.7	2.1	47.6	40.6	11.8	100.0	2.55	38.64
■ 지	업	358	10.0	36.6	39.2	11.8	2.5	46.6	39.2	14.3	100.0	2.60	40.07
■ 1	업	429	8.7	36.1	41.7	10.9	2.5	44.9	41.7	13.4	100.0	2.62	40.59
■ 연	업	156	10.4	32.8	47.2	7.1	2.5	43.2	47.2	9.6	100.0	2.58	39.60
■ 1	업	57	6.6	33.4	53.3	5.0	1.7	40.0	53.3	6.8	100.0	2.62	40.48
■ 년	업	358	12.1	30.9	41.6	12.4	3.0	43.0	41.6	15.4	100.0	2.63	40.85
■ 1	업	146	7.8	40.7	39.4	9.8	2.2	48.5	39.4	12.1	100.0	2.58	39.50
■ 3	업	83	11.7	37.2	42.3	6.1	2.7	48.9	42.3	8.8	100.0	2.51	37.73
■ 5	업	19	11.9	29.5	48.1	9.3	1.2	41.4	48.1	10.5	100.0	2.58	39.60
■ 무	업	125	.0	47.2	36.7	10.7	5.4	47.2	36.7	16.1	100.0	2.74	43.56
■ 미	업	125	4.8	31.4	49.2	12.3	2.3	36.3	49.2	14.5	100.0	2.76	43.92

〈표 A14-4〉 가맹점 운영 애로수준 - 상권변화

Base: 전체		사례수	① 매우 어려움 있음	② 약간 어려움 있음	③ 보통	④ 별로 어려움 없음	⑤ 전혀 어려움 없음	①+② 어려움 있음	③ 보통	④+⑤ 어려움 없음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■ 1000	7.6	37.1	42.4	11.3	1.6	44.7	42.4	12.9	100.0	2.62	40.56
■ 업	종	■ 499	8.8	37.6	40.7	11.5	1.4	46.4	40.7	12.9	100.0	2.59	39.77
외	업	284	3.1	39.1	43.5	12.2	2.2	42.2	43.5	14.3	100.0	2.71	42.81
셔	업	217	10.7	33.2	45.2	9.7	1.3	43.9	45.2	10.9	100.0	2.58	39.41
도													
■ 세	종	■ 92	13.2	35.7	42.1	9.0	.0	48.9	42.1	9.0	100.0	2.47	36.75
한	업	36	11.6	48.4	34.2	5.7	.0	60.1	34.2	5.7	100.0	2.34	33.50
피	업	64	3.3	46.6	37.4	12.8	.0	49.9	37.4	12.8	100.0	2.60	39.91
커	업	103	5.0	37.2	46.0	10.9	1.0	42.2	46.0	11.9	100.0	2.66	41.43
치	업	32	9.5	32.4	45.4	12.7	.0	41.9	45.4	12.7	100.0	2.61	40.32
주	업	34	2.9	30.4	51.5	9.2	5.9	33.4	51.5	15.1	100.0	2.85	46.19
제	업	18	27.8	33.1	27.8	11.2	.0	61.0	27.8	11.2	100.0	2.22	30.61
외	업	40	7.6	43.7	31.0	15.2	2.5	51.3	31.0	17.7	100.0	2.61	40.31
문	업	81	10.2	31.6	39.1	15.4	3.7	41.8	39.1	19.1	100.0	2.71	42.69
기	업	19	.0	40.4	44.8	14.8	.0	40.4	44.8	14.8	100.0	2.74	43.62
자	업	16	.0	25.1	47.0	21.8	6.1	25.1	47.0	27.9	100.0	3.09	52.24
의	업	15	6.5	42.1	38.3	6.5	6.5	48.6	38.3	13.1	100.0	2.64	41.11
안	업	18	5.9	26.0	37.0	25.1	5.9	32.0	37.0	31.0	100.0	2.99	49.77
교	업	134	2.7	41.5	43.3	11.0	1.5	44.2	43.3	12.5	100.0	2.67	41.77
세	업	20	.0	43.2	46.9	5.0	5.0	43.2	46.9	9.9	100.0	2.72	42.91
유	업	4	.0	28.0	49.1	22.9	.0	28.0	49.1	22.9	100.0	2.95	48.73
스	업	11	.0	51.2	31.0	17.8	.0	51.2	31.0	17.8	100.0	2.67	41.67
PC	업	9	22.0	41.9	36.1	.0	.0	63.9	36.1	.0	100.0	2.14	28.54
기	업	36	2.7	35.4	50.9	11.0	.0	38.1	50.9	11.0	100.0	2.70	42.57
편	업	172	11.8	32.6	45.3	9.9	.5	44.3	45.3	10.4	100.0	2.55	38.71
문	업	7	15.0	42.3	29.9	.0	12.8	57.3	29.9	12.8	100.0	2.53	38.36
화	업	8	.0	37.5	49.3	13.3	.0	37.5	49.3	13.3	100.0	2.76	43.94
의	업	3	34.4	31.1	.0	34.4	.0	65.6	.0	34.4	100.0	2.34	33.61
논	업	9	.0	69.7	9.8	20.5	.0	69.7	9.8	20.5	100.0	2.51	37.70
기	업	18	5.0	15.7	73.8	.0	5.5	20.7	73.8	5.5	100.0	2.85	46.33
■ 지	1	■ 182	11.8	38.9	36.9	8.5	3.9	50.7	36.9	12.3	100.0	2.54	38.40
서	기	323	6.0	38.9	42.1	13.0	.0	44.9	42.1	13.0	100.0	2.62	40.52
인	기	150	8.3	44.6	43.3	3.8	.0	52.9	43.3	3.8	100.0	2.43	35.66
부	기	100	10.6	29.1	35.6	21.7	3.0	39.7	35.6	24.7	100.0	2.77	44.37
대	기	90	5.6	38.0	41.6	13.7	1.1	43.6	41.6	14.8	100.0	2.67	41.70
광	기	109	.8	28.8	55.1	12.7	2.6	29.6	55.1	15.3	100.0	2.87	46.86
강	기	46	13.0	27.7	50.5	4.3	4.3	40.8	50.5	8.7	100.0	2.59	39.81
■ 지	2	■ 439	10.0	36.9	39.5	10.6	2.9	46.9	39.5	13.6	100.0	2.60	39.89
대	시	561	5.7	37.2	44.8	11.8	.5	42.9	44.8	12.3	100.0	2.64	41.08
중	지												
소													
도													
시													
■ 영	간	■ 38	2.6	36.9	39.8	20.7	.0	39.6	39.8	20.7	100.0	2.78	44.62
1	하	152	8.9	32.1	44.0	12.5	2.5	40.9	44.0	15.0	100.0	2.68	41.95
년	하	201	6.0	35.8	38.7	17.5	2.0	41.9	38.7	19.5	100.0	2.74	43.39
2	하	184	8.6	36.2	43.2	10.9	1.1	44.8	43.2	12.0	100.0	2.60	39.92
3	하	134	7.1	35.7	48.1	8.4	.7	42.8	48.1	9.1	100.0	2.60	40.01
4	하	291	8.3	41.8	41.5	6.8	1.7	50.0	41.5	8.5	100.0	2.52	37.99
5	하												
■ 창	용	■ 358	6.2	38.4	41.3	12.4	1.7	44.6	41.3	14.1	100.0	2.65	41.25
1	만	429	8.3	34.8	43.8	11.4	1.6	43.2	43.8	13.0	100.0	2.63	40.77
억	만	156	7.8	39.1	41.7	9.4	1.9	46.9	41.7	11.4	100.0	2.59	39.64
1	만	57	10.2	39.9	41.4	8.5	.0	50.1	41.4	8.5	100.0	2.48	37.06
억	만												
■ 2020	모	■ 269	7.8	36.9	43.1	9.6	2.6	44.7	43.1	12.2	100.0	2.62	40.59
1	하	358	7.4	38.4	43.4	9.7	1.1	45.8	43.4	10.8	100.0	2.59	39.68
1	하	146	12.8	35.3	35.6	15.6	.7	48.1	35.6	16.3	100.0	2.56	39.03
3	하	83	3.4	37.7	43.7	14.0	1.2	41.1	43.7	15.2	100.0	2.72	42.97
5	하	19	15.4	26.4	47.5	5.4	5.4	41.8	47.5	10.7	100.0	2.59	39.71
무	하	125	3.2	37.0	44.7	13.5	1.5	40.2	44.7	15.0	100.0	2.73	43.28
미	하												

〈표 A14-5〉 가맹점 운영 애로수준 - 원자재 및 재료비

Base: 전체		사례수	① 매우 어려움 있음	② 약간 어려움 있음	③ 보통	④ 별로 어려움 없음	⑤ 전혀 어려움 없음	①+② 어려움 있음	③ 보통	④+⑤ 어려움 없음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■ 1000	16.0	43.0	31.3	8.6	1.1	59.0	31.3	9.7	100.0	2.36	33.93
■ 업	종	■ 499	24.0	47.2	23.1	5.1	.6	71.2	23.1	5.7	100.0	2.11	27.76
■ 외	업	■ 284	5.0	32.8	44.2	16.6	1.4	37.8	44.2	18.0	100.0	2.77	44.15
■ 서	업	■ 217	11.9	46.9	33.2	6.2	1.8	58.8	33.2	8.0	100.0	2.39	34.76
■ 세	부	■ 92	20.9	52.4	23.3	3.3	.0	73.3	23.3	3.3	100.0	2.09	27.27
■ 한	자	■ 36	20.1	57.2	20.0	2.8	.0	77.2	20.0	2.8	100.0	2.05	26.37
■ 피	·	■ 64	22.7	37.4	31.9	6.4	1.6	60.1	31.9	8.0	100.0	2.27	31.69
■ 커	·	■ 103	28.0	44.2	23.9	3.9	.0	72.1	23.9	3.9	100.0	2.04	25.96
■ 치	·	■ 32	22.6	45.5	25.5	3.1	3.3	68.1	25.5	6.4	100.0	2.19	29.74
■ 주	·	■ 34	27.4	54.3	15.4	3.0	.0	81.7	15.4	3.0	100.0	1.94	23.48
■ 제	·	■ 18	22.4	56.1	16.2	5.4	.0	78.5	16.2	5.4	100.0	2.04	26.12
■ 외	·	■ 40	28.4	41.1	15.3	15.2	.0	69.5	15.3	15.2	100.0	2.17	29.32
■ 문	·	■ 81	22.8	46.9	24.1	5.0	1.2	69.7	24.1	6.3	100.0	2.15	28.76
■ 기	·	■ 19	33.8	26.1	29.8	10.4	.0	59.9	29.8	10.4	100.0	2.17	29.19
■ 자	·	■ 16	11.9	34.9	24.5	22.6	6.1	46.7	24.5	28.8	100.0	2.76	44.07
■ 의	·	■ 15	6.5	54.3	39.2	.0	.0	60.8	39.2	.0	100.0	2.33	33.17
■ 이	·	■ 18	16.3	20.7	25.8	37.1	.0	37.1	25.8	37.1	100.0	2.84	45.94
■ 교	·	■ 134	1.5	30.3	48.7	18.4	1.1	31.8	48.7	19.5	100.0	2.87	46.86
■ 세	·	■ 20	.0	53.4	33.6	5.3	7.6	53.4	33.6	13.0	100.0	2.67	41.79
■ 유	·	■ 4	.0	48.9	23.1	28.0	.0	48.9	23.1	28.0	100.0	2.79	44.78
■ 스	·	■ 11	.0	34.0	48.1	17.8	.0	34.0	48.1	17.8	100.0	2.84	45.96
■ PC	·	■ 9	.0	51.8	48.2	.0	.0	51.8	48.2	.0	100.0	2.48	37.05
■ 기	·	■ 36	.0	23.3	60.7	16.0	.0	23.3	60.7	16.0	100.0	2.93	48.16
■ 편	·	■ 172	11.2	47.5	34.7	6.1	.6	58.7	34.7	6.7	100.0	2.37	34.35
■ 문	·	■ 7	15.0	27.3	44.9	.0	12.8	42.3	44.9	12.8	100.0	2.68	42.10
■ 화	·	■ 8	.0	24.2	49.3	26.5	.0	24.2	49.3	26.5	100.0	3.02	50.57
■ 의	·	■ 3	34.4	.0	31.1	.0	34.4	34.4	31.1	34.4	100.0	3.00	50.00
■ 농	·	■ 9	28.9	62.1	9.1	.0	.0	90.9	9.1	.0	100.0	1.80	20.05
■ 기	·	■ 18	10.3	57.5	21.1	5.5	5.5	67.9	21.1	11.0	100.0	2.38	34.59
■ 지	·	■ 182	15.0	42.9	29.3	12.3	.5	57.9	29.3	12.8	100.0	2.40	35.10
■ 서	·	■ 323	9.5	47.5	33.3	9.6	.0	57.0	33.3	9.6	100.0	2.43	35.76
■ 인	·	■ 150	41.2	48.6	10.2	.0	.0	89.8	10.2	.0	100.0	1.69	17.26
■ 부	·	■ 100	16.9	33.5	30.8	12.7	6.1	50.4	30.8	18.8	100.0	2.58	39.39
■ 대	·	■ 90	14.6	37.3	39.3	8.9	.0	51.9	39.3	8.9	100.0	2.42	35.61
■ 광	·	■ 109	6.4	35.7	46.3	10.8	.8	42.2	46.3	11.6	100.0	2.64	40.94
■ 전	·	■ 46	6.5	43.5	43.5	.0	6.5	50.0	43.5	6.5	100.0	2.57	39.13
■ 지	·	■ 439	20.7	38.1	28.7	10.9	1.6	58.8	28.7	12.5	100.0	2.34	33.62
■ 대	·	■ 561	12.3	46.9	33.3	6.8	.7	59.2	33.3	7.5	100.0	2.37	34.18
■ 중	·	■ 38	13.2	57.8	23.8	5.2	.0	71.0	23.8	5.2	100.0	2.21	30.25
■ 소	·	■ 152	17.3	44.9	28.6	7.9	1.2	62.2	28.6	9.1	100.0	2.31	32.69
■ 도	·	■ 201	12.2	39.8	35.0	9.9	3.0	52.0	35.0	13.0	100.0	2.52	37.96
■ 시	·	■ 184	15.3	41.6	33.9	8.7	.5	56.9	33.9	9.2	100.0	2.38	34.41
■ /	·	■ 134	12.1	35.7	40.9	10.6	.7	47.8	40.9	11.3	100.0	2.52	38.04
■ 군	·	■ 291	20.6	46.6	25.0	7.4	.4	67.2	25.0	7.8	100.0	2.20	30.09
■ 지	·	■ 358	11.6	42.7	35.0	9.5	1.1	54.3	35.0	10.6	100.0	2.46	36.45
■ 1	·	■ 429	16.5	40.8	31.7	9.3	1.6	57.3	31.7	10.9	100.0	2.39	34.69
■ 영	·	■ 156	22.4	49.7	24.7	3.2	.0	72.1	24.7	3.2	100.0	2.09	27.18
■ 업	·	■ 57	22.7	43.2	22.1	12.0	.0	65.8	22.1	12.0	100.0	2.23	30.87
■ 1	·	■ 269	9.0	37.6	37.6	13.9	1.9	46.5	37.6	15.8	100.0	2.62	40.56
■ 역	·	■ 358	19.0	43.2	31.0	6.0	.8	62.2	31.0	6.9	100.0	2.27	31.65
■ 1	·	■ 146	22.0	41.6	27.7	8.7	.0	63.6	27.7	8.7	100.0	2.23	30.77
■ 역	·	■ 83	16.7	43.1	34.2	4.8	1.2	59.8	34.2	6.0	100.0	2.31	32.67
■ 초	·	■ 19	5.5	72.8	5.4	10.9	5.4	78.4	5.4	16.3	100.0	2.38	34.44
■ 3	·	■ 125	16.8	51.5	24.6	6.4	.7	68.3	24.6	7.1	100.0	2.23	30.68
■ 5	·												
■ 무	·												
■ 미	·												

〈표 A14-6〉 가맹점 운영 애로수준 - 가맹 수수료

Base: 전체		사례수	① 매우 어려움 있음	② 약간 어려움 있음	③ 보통	④ 별로 어려움 없음	⑤ 전혀 어려움 없음	①+② 어려움 있음	③ 보통	④+⑤ 어려움 없음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	4.3	31.7	48.3	10.8	4.8	36.1	48.3	15.6	100.0	2.80	45.00
■ 업	종	499	3.5	28.1	52.2	9.8	6.3	31.6	52.2	16.2	100.0	2.87	46.86
외	업	284	2.7	28.4	48.6	16.4	4.0	31.1	48.6	20.3	100.0	2.90	47.62
셔		217	8.4	44.4	39.1	5.8	2.3	52.8	39.1	8.1	100.0	2.49	37.29
도													
■ 세	종	92	4.4	30.1	47.7	11.1	6.6	34.5	47.7	17.7	100.0	2.85	46.34
한	식	36	5.7	37.1	34.2	8.6	14.4	42.8	34.2	23.0	100.0	2.89	47.21
피	·	64	3.3	25.9	58.0	6.4	6.5	29.2	58.0	12.9	100.0	2.87	46.74
커	·	103	5.0	28.9	52.2	10.9	3.0	34.0	52.2	13.9	100.0	2.78	44.46
치	·	32	3.2	25.6	55.2	12.8	3.1	28.8	55.2	16.0	100.0	2.87	46.75
주	·	34	2.9	27.0	54.8	6.2	9.0	30.0	54.8	15.2	100.0	2.91	47.84
제	·	18	11.4	27.4	38.9	16.6	5.7	38.8	38.9	22.2	100.0	2.78	44.42
외	(일식·중식·서양식)	40	.0	15.4	58.8	12.9	12.9	15.4	58.8	25.7	100.0	3.23	55.78
문	식	81	.0	30.3	58.4	7.6	3.7	30.3	58.4	11.3	100.0	2.85	46.19
기	외	19	.0	38.6	46.0	15.3	.0	38.6	46.0	15.3	100.0	2.77	44.18
자	차	16	.0	17.7	39.5	29.6	13.2	17.7	39.5	42.8	100.0	3.38	59.59
의	약	15	.0	32.0	48.3	19.7	.0	32.0	48.3	19.7	100.0	2.88	46.92
안	미	18	.0	10.3	69.3	8.5	11.9	10.3	69.3	20.4	100.0	3.22	55.48
교		134	2.2	30.2	43.3	20.0	4.4	32.3	43.3	24.4	100.0	2.94	48.56
세		20	9.4	9.2	66.5	10.0	5.0	18.6	66.5	14.9	100.0	2.92	47.99
유	아	4	.0	46.0	54.0	.0	.0	46.0	54.0	.0	100.0	2.54	38.50
스	포	11	8.6	23.3	59.1	8.9	.0	31.9	59.1	8.9	100.0	2.68	42.10
PC	방	9	.0	61.9	38.1	.0	.0	61.9	38.1	.0	100.0	2.38	34.52
기	타	36	5.2	30.6	52.2	11.9	.0	35.8	52.2	11.9	100.0	2.71	42.72
편	·	172	10.0	42.4	41.5	5.0	1.1	52.4	41.5	6.1	100.0	2.45	36.20
문	·	7	.0	41.6	43.5	.0	15.0	41.6	43.5	15.0	100.0	2.88	47.08
화	·	8	.0	48.8	24.7	26.5	.0	48.8	24.7	26.5	100.0	2.78	44.42
의	·	3	.0	66.6	.0	.0	34.4	66.6	.0	34.4	100.0	3.03	50.82
농	수	9	9.7	60.0	30.3	.0	.0	69.7	30.3	.0	100.0	2.21	30.14
기	도	18	.0	51.7	31.8	11.0	5.5	51.7	31.8	16.5	100.0	2.70	42.59
■ 지	역	182	3.8	36.9	38.8	12.2	8.4	40.6	38.8	20.6	100.0	2.85	46.15
서	·	323	5.6	31.5	45.0	13.5	4.4	37.1	45.0	17.9	100.0	2.80	44.90
인	·	150	6.3	38.7	51.6	2.7	.7	45.0	51.6	3.4	100.0	2.53	38.22
부	·	100	8.1	25.5	41.1	18.2	7.1	33.5	41.1	25.3	100.0	2.91	47.71
대	·	90	1.1	29.3	53.9	10.1	5.6	30.4	53.9	15.7	100.0	2.90	47.46
광	·	109	.0	30.6	63.0	6.4	.0	30.6	63.0	6.4	100.0	2.76	43.93
전	·	46	.0	10.9	69.0	9.2	10.9	10.9	69.0	20.1	100.0	3.20	55.03
대	·												
■ 지	역	439	5.1	34.1	44.5	11.2	5.1	39.2	44.5	16.3	100.0	2.77	44.27
대	·	561	3.8	29.8	51.3	10.5	4.5	33.6	51.3	15.1	100.0	2.82	45.57
중	·												
소	·												
도	·												
시	·												
■ 영	기	38	2.8	25.9	52.8	10.5	8.0	28.7	52.8	18.5	100.0	2.95	48.77
1	·	152	3.2	37.2	47.4	10.2	2.1	40.3	47.4	12.3	100.0	2.71	42.70
년	·	201	3.9	27.0	52.2	11.2	5.7	30.9	52.2	16.8	100.0	2.88	46.91
1	·	184	9.5	31.3	47.2	8.1	3.8	40.9	47.2	11.9	100.0	2.65	41.33
년	·	134	1.4	37.7	46.9	10.3	3.7	39.1	46.9	14.0	100.0	2.77	44.28
3	·	291	3.5	30.4	47.0	12.9	6.2	33.8	47.0	19.2	100.0	2.88	47.03
년	·												
4	·												
5	·												
■ 창	비	358	3.6	27.4	55.0	9.6	4.5	31.0	55.0	14.0	100.0	2.84	46.00
1	·	429	3.0	31.9	49.5	11.2	4.5	34.8	49.5	15.7	100.0	2.82	45.59
억	·	156	8.3	37.3	39.4	11.0	4.0	45.6	39.4	15.0	100.0	2.65	41.25
2	·	57	8.4	42.6	22.7	15.4	10.9	51.0	22.7	26.3	100.0	2.78	44.46
3	·												
■ 2020	출	269	3.6	23.0	52.2	14.7	6.4	26.6	52.2	21.1	100.0	2.97	49.32
1	·	358	3.3	34.7	46.9	10.6	4.5	38.0	46.9	15.1	100.0	2.78	44.58
1	·	146	6.8	32.3	47.2	10.2	3.5	39.1	47.2	13.7	100.0	2.71	42.82
3	·	83	6.1	44.8	40.9	4.6	3.6	50.9	40.9	8.2	100.0	2.55	38.73
5	·	19	15.1	37.2	37.3	5.4	5.0	52.3	37.3	10.4	100.0	2.48	36.99
무	·	125	3.0	31.9	52.2	8.8	4.1	34.9	52.2	12.9	100.0	2.79	44.77
미	·												

〈표 A14-7〉 가맹점 운영 애로수준 - 코로나로 인한 영업제한

Base: 전체		사례수	① 매우 어려움 있음	② 약간 어려움 있음	③ 보통	④ 별로 어려움 없음	⑤ 전혀 어려움 없음	①+② 어려움 있음	③ 보통	④+⑤ 어려움 없음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	31.2	37.6	26.3	4.2	.7	68.8	26.3	4.9	100.0	2.06	26.40
■ 업	종	499	35.6	39.1	22.0	2.9	.4	74.7	22.0	3.3	100.0	1.93	23.36
외	업	284	32.9	32.3	27.3	6.3	1.1	65.3	27.3	7.4	100.0	2.10	27.59
도	업	217	19.0	41.0	34.7	4.4	.9	60.0	34.7	5.3	100.0	2.27	31.82
■ 세	종	92	46.7	36.6	14.5	2.2	.0	83.3	14.5	2.2	100.0	1.72	18.04
한	식	36	20.1	54.0	23.0	2.9	.0	74.1	23.0	2.9	100.0	2.09	27.20
피	·	64	43.6	29.0	27.4	.0	.0	72.6	27.4	.0	100.0	1.84	20.96
커	·	103	28.0	40.8	27.2	3.0	1.0	68.8	27.2	3.9	100.0	2.08	27.03
치	·	32	51.4	35.6	13.0	.0	.0	87.0	13.0	.0	100.0	1.62	15.40
주	·	34	24.3	39.2	27.5	6.1	2.9	63.5	27.5	9.0	100.0	2.24	31.01
제	·	18	50.5	33.3	10.8	5.4	.0	83.8	10.8	5.4	100.0	1.71	17.74
외	(일식·중식·서양식)	40	41.1	38.3	18.0	2.6	.0	79.4	18.0	2.6	100.0	1.82	20.52
문	식	81	25.3	44.3	25.2	5.1	.0	69.6	25.2	5.1	100.0	2.10	27.55
기	외	19	4.4	33.5	56.8	.0	5.3	37.9	56.8	5.3	100.0	2.68	42.08
자	차	16	11.2	30.3	29.7	15.6	13.2	41.5	29.7	28.8	100.0	2.89	47.31
의	약	15	6.1	32.7	49.6	11.6	.0	38.8	49.6	11.6	100.0	2.67	41.66
안	미	18	30.9	26.7	33.9	8.5	.0	57.6	33.9	8.5	100.0	2.20	29.98
교	관	134	40.9	34.5	20.1	4.5	.0	75.3	20.1	4.5	100.0	1.88	22.09
세	관	20	9.3	51.2	14.7	24.8	.0	60.5	14.7	24.8	100.0	2.55	38.76
유	아	4	72.0	.0	28.0	.0	.0	72.0	28.0	.0	100.0	1.56	14.01
스	포	11	47.0	17.8	26.2	8.9	.0	64.9	26.2	8.9	100.0	1.97	24.25
PC	방	9	52.2	19.7	28.2	.0	.0	71.8	28.2	.0	100.0	1.76	19.00
기	타	36	40.2	28.0	31.8	.0	.0	68.2	31.8	.0	100.0	1.92	22.89
편	·	172	16.7	40.1	37.6	4.9	.6	56.8	37.6	5.5	100.0	2.32	33.12
문	·	7	43.5	43.7	12.8	.0	.0	87.2	12.8	.0	100.0	1.69	17.34
화	·	8	37.5	36.0	13.3	13.3	.0	73.5	13.3	13.3	100.0	2.02	25.57
의	·	3	31.1	34.4	.0	.0	34.4	65.6	.0	34.4	100.0	2.72	43.03
논	수	9	20.5	49.2	30.3	.0	.0	69.7	30.3	.0	100.0	2.10	27.43
기	산	18	20.4	47.7	31.8	.0	.0	68.2	31.8	.0	100.0	2.11	27.84
■ 지	역	182	29.7	41.7	24.3	2.6	1.7	71.4	24.3	4.4	100.0	2.05	26.27
서	·	323	36.3	34.2	25.4	4.0	.0	70.6	25.4	4.0	100.0	1.97	24.29
인	·	150	47.8	42.5	8.5	1.2	.0	90.3	8.5	1.2	100.0	1.63	15.76
부	·	100	24.9	30.9	30.4	12.7	1.0	55.9	30.4	13.7	100.0	2.34	33.48
대	·	90	24.6	37.2	33.8	4.4	.0	61.8	33.8	4.4	100.0	2.18	29.52
광	·	109	11.8	38.9	44.0	4.4	.9	50.7	44.0	5.4	100.0	2.44	35.97
전	·	46	20.1	41.3	32.6	1.6	4.3	61.4	32.6	6.0	100.0	2.29	32.20
대	원												
■ 지	역	439	34.9	38.0	21.7	4.4	.9	73.0	21.7	5.3	100.0	1.98	24.59
대	·	561	28.3	37.3	29.8	4.0	.5	65.6	29.8	4.6	100.0	2.11	27.81
중	·												
소	·												
도	·												
시	·												
■ 영	기	38	34.6	23.4	36.8	5.2	.0	58.0	36.8	5.2	100.0	2.13	28.14
1	·	152	35.8	40.7	19.6	3.2	.7	76.5	19.6	3.9	100.0	1.92	23.04
년	·	201	32.7	32.6	29.7	4.5	.5	65.3	29.7	5.0	100.0	2.08	26.89
1	·	184	32.5	36.8	26.9	3.2	.5	69.3	26.9	3.7	100.0	2.02	25.61
년	·	134	26.1	36.8	33.8	3.3	.0	62.9	33.8	3.3	100.0	2.14	28.60
3	·	291	28.9	42.2	22.2	5.4	1.4	71.1	22.2	6.8	100.0	2.08	27.05
년	·												
5	·												
■ 창	비	358	31.2	36.7	25.9	5.7	.6	67.9	25.9	6.2	100.0	2.08	26.93
1	·	429	27.8	38.7	28.6	4.3	.5	66.6	28.6	4.8	100.0	2.11	27.70
억	·	156	36.3	37.0	24.1	1.9	.6	73.4	24.1	2.5	100.0	1.93	23.37
1	·	57	42.9	36.3	17.1	.0	3.8	79.1	17.1	3.8	100.0	1.86	21.41
억	·												
2	·												
억	·												
3	·												
■ 2020	출	269	35.0	35.1	23.7	4.7	1.5	70.1	23.7	6.2	100.0	2.03	25.68
1	·	358	29.0	41.2	26.3	3.3	.3	70.2	26.3	3.5	100.0	2.05	26.15
1	·	146	28.8	37.1	25.4	7.3	1.4	65.9	25.4	8.7	100.0	2.15	28.83
3	·	83	27.5	37.5	32.7	2.3	.0	65.0	32.7	2.3	100.0	2.10	27.46
5	·	19	26.7	36.2	26.8	10.4	.0	62.8	26.8	10.4	100.0	2.21	30.22
무	·	125	35.3	33.7	28.6	2.4	.0	69.0	28.6	2.4	100.0	1.98	24.53
미	·												

〈표 A15〉 계약종료 시 재계약 의향

Base: 전체				사례수	재계약 의향 있음	재계약 의향 없음	계
■ 전			체	■ 1000	92.2	7.8	100.0
■ 업			종	■ 499	92.2	7.8	100.0
외		식	업	284	94.0	6.0	100.0
서	비	스	업	217	89.7	10.3	100.0
도		매	업				
■ 세	부	업	종	■ 92	95.6	4.4	100.0
한	자	·	식	36	94.4	5.6	100.0
피		행	거	64	90.5	9.5	100.0
커			프	103	91.9	8.1	100.0
치			점	32	90.4	9.6	100.0
주			점	34	90.9	9.1	100.0
제	과	·	점	18	83.2	16.8	100.0
외	국	식(일식·중식·서양식)	식	40	92.4	7.6	100.0
분	타	외	업	81	92.3	7.7	100.0
기	동	차	인	19	89.8	10.2	100.0
자		약	품	16	100.0	.0	100.0
의			경	15	93.5	6.5	100.0
안			용	18	94.5	5.5	100.0
이			목	134	94.0	6.0	100.0
교			관	20	100.0	.0	100.0
세			관	4	100.0	.0	100.0
유	아	초	관	11	91.8	8.2	100.0
스	포	/	오	9	88.4	11.6	100.0
PC	방	서	비	36	91.6	8.4	100.0
기	타	의	락	172	88.7	11.3	100.0
편		구	스	7	100.0	.0	100.0
문		장	점	8	86.7	13.3	100.0
화		/	점	3	100.0	.0	100.0
의		/	점	9	90.9	9.1	100.0
농	수	물	소	18	94.5	5.5	100.0
기	산	도	매				
■ 지		역	1	■ 182	91.7	8.3	100.0
서			울	323	90.9	9.1	100.0
인	산	/	경	150	96.1	3.9	100.0
부	구	전	경	100	91.8	8.2	100.0
대	주	/	전	90	93.3	6.7	100.0
광	대	세	충	109	95.6	4.4	100.0
전	전	충	북	46	80.4	19.6	100.0
강	원	/	제				
■ 지		역	2	■ 439	93.7	6.3	100.0
대		도	시	561	91.0	9.0	100.0
중			군				
소			지				
■ 영	업	기	간	■ 38	84.0	16.0	100.0
1	이	2	하	152	90.7	9.3	100.0
년	초	년	이	201	92.4	7.6	100.0
2	과	3	하	184	93.6	6.4	100.0
년	과	4	이	134	93.2	6.8	100.0
3	초	5	하	291	92.4	7.6	100.0
4	과		과				
5	초						
■ 창	업	비	음	■ 358	91.2	8.8	100.0
1	미	2	만	429	93.0	7.0	100.0
억	이	3	만	156	92.3	7.7	100.0
1	상	억	만	57	91.5	8.5	100.0
억	이	이	상				
3	이						
■ 2020	매	출	규	■ 269	91.3	8.7	100.0
1	억	이	하	358	93.0	7.0	100.0
억	초	3	이	146	93.1	6.9	100.0
3	과	5	하	83	95.5	4.5	100.0
5	과	초	과	19	94.4	5.6	100.0
무	응		답	125	87.9	12.1	100.0
미	해		당				

〈표 A17〉 향후 1년 간 매장 실적 전망

Base: 전체		사례수	① 매우 개선될 것	② 약간 개선될 것	③ 비슷할 것	④ 약간 악화될 것	⑤ 매우 악화될 것	①+② 개선전망	③ 비슷전망	④+⑤ 악화전망	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	1000	3.5	36.4	53.0	6.2	.9	39.9	53.0	7.1	100.0	2.65
■ 업외식	종업	499	3.9	40.5	48.8	5.7	1.0	44.5	48.8	6.8	100.0	2.59
■ 업외도	비소	284	3.8	31.5	58.7	6.0	.0	35.3	58.7	6.0	100.0	2.67
■ 업외도	스매	217	2.2	33.5	55.0	7.5	1.8	35.7	55.0	9.3	100.0	2.73
■ 세한	부	92	5.6	37.8	52.2	3.3	1.1	43.4	52.2	4.4	100.0	2.57
■ 피커	자	36	.0	51.8	45.4	2.8	.0	51.8	45.4	2.8	100.0	2.51
■ 주	·	64	6.6	40.3	51.6	1.6	.0	46.9	51.6	1.6	100.0	2.48
■ 제	·	103	2.0	42.8	48.1	6.0	1.0	44.8	48.1	7.1	100.0	2.61
■ 외주	·	32	3.1	26.0	45.0	25.8	.0	29.2	45.0	25.8	100.0	2.93
■ 외주	·	34	.0	36.4	60.5	3.1	.0	36.4	60.5	3.1	100.0	2.67
■ 외주	·	18	11.0	28.2	55.3	5.4	.0	39.3	55.3	5.4	100.0	2.55
■ 외주	·	40	2.6	48.9	38.4	7.6	2.5	51.5	38.4	10.0	100.0	2.58
■ 외주	·	81	5.2	41.8	45.4	5.0	2.6	47.0	45.4	7.6	100.0	2.58
■ 외주	·	19	.0	30.1	69.9	.0	.0	30.1	69.9	.0	100.0	2.70
■ 외주	·	16	10.9	23.7	52.2	13.2	.0	34.6	52.2	13.2	100.0	2.68
■ 외주	·	15	6.3	18.5	55.9	19.3	.0	24.8	55.9	19.3	100.0	2.88
■ 외주	·	18	.0	52.8	33.6	13.6	.0	52.8	33.6	13.6	100.0	2.61
■ 외주	·	134	3.9	31.0	62.9	2.2	.0	34.9	62.9	2.2	100.0	2.63
■ 외주	·	20	.0	19.1	80.9	.0	.0	19.1	80.9	.0	100.0	2.81
■ 외주	·	4	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	2.00
■ 외주	·	11	15.8	26.4	48.8	8.9	.0	42.2	48.8	8.9	100.0	2.51
■ 외주	·	9	.0	19.9	63.6	16.6	.0	19.9	63.6	16.6	100.0	2.97
■ 외주	·	36	2.8	36.5	49.9	10.8	.0	39.3	49.9	10.8	100.0	2.69
■ 외주	·	172	1.7	33.0	55.4	8.3	1.7	34.6	55.4	10.0	100.0	2.75
■ 외주	·	7	.0	26.6	73.4	.0	.0	26.6	73.4	.0	100.0	2.73
■ 외주	·	8	.0	51.0	35.8	13.3	.0	51.0	35.8	13.3	100.0	2.62
■ 외주	·	3	.0	34.4	65.6	.0	.0	34.4	65.6	.0	100.0	2.66
■ 외주	·	9	.0	28.8	60.6	.0	10.6	28.8	60.6	10.6	100.0	2.92
■ 외주	·	18	10.6	36.3	48.0	5.1	.0	46.9	48.0	5.1	100.0	2.48
■ 지서	역	182	.6	29.6	62.3	6.5	1.0	30.2	62.3	7.6	100.0	2.78
■ 지서	역	323	1.2	30.1	60.8	7.2	.6	31.4	60.8	7.8	100.0	2.76
■ 지서	역	150	15.7	67.8	14.6	1.9	.0	83.5	14.6	1.9	100.0	2.03
■ 지서	역	100	3.6	31.5	48.6	12.2	4.1	35.1	48.6	16.3	100.0	2.82
■ 지서	역	90	2.2	36.0	58.4	3.3	.0	38.2	58.4	3.3	100.0	2.63
■ 지서	역	109	.0	27.8	67.7	4.4	.0	27.8	67.7	4.4	100.0	2.77
■ 지서	역	46	2.2	37.5	49.5	8.7	2.2	39.7	49.5	10.9	100.0	2.71
■ 지대	역도	439	4.3	38.5	50.6	6.1	.4	42.9	50.6	6.5	100.0	2.60
■ 지대	역도	561	2.9	34.8	54.8	6.3	1.3	37.7	54.8	7.5	100.0	2.68
■ 영	기	38	2.8	38.8	55.8	.0	2.6	41.6	55.8	2.6	100.0	2.61
■ 영	기	152	8.5	43.5	40.7	6.6	.7	52.0	40.7	7.3	100.0	2.47
■ 영	기	201	4.1	40.0	47.5	7.8	.5	44.1	47.5	8.4	100.0	2.61
■ 영	기	184	2.7	36.1	55.2	5.4	.6	38.8	55.2	5.9	100.0	2.65
■ 영	기	134	1.4	27.4	67.6	3.6	.0	28.8	67.6	3.6	100.0	2.73
■ 영	기	291	2.1	34.3	54.6	7.3	1.7	36.4	54.6	9.0	100.0	2.72
■ 창	비	358	2.4	33.2	56.7	6.8	.8	35.7	56.7	7.7	100.0	2.70
■ 창	비	429	3.0	36.0	53.4	6.7	1.0	39.0	53.4	7.6	100.0	2.67
■ 창	비	156	6.3	41.9	48.1	2.5	1.2	48.2	48.1	3.7	100.0	2.50
■ 창	비	57	6.7	44.7	39.8	8.8	.0	51.4	39.8	8.8	100.0	2.51
■ 2020	출	269	1.3	34.1	56.8	5.9	1.9	35.5	56.8	7.8	100.0	2.73
■ 2020	출	358	2.2	35.4	55.2	6.6	.6	37.7	55.2	7.2	100.0	2.68
■ 2020	출	146	6.7	36.5	51.4	5.4	.0	43.2	51.4	5.4	100.0	2.55
■ 2020	출	83	3.5	36.0	54.8	4.5	1.1	39.5	54.8	5.6	100.0	2.64
■ 2020	출	19	.0	26.7	58.0	15.3	.0	26.7	58.0	15.3	100.0	2.89
■ 2020	출	125	8.7	45.8	38.3	6.4	.8	54.5	38.3	7.2	100.0	2.45

〈표 B1〉 필수품목 가격 만족도

Base: 전체			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	1000	2.5	52.9	37.9	5.6	1.0	55.5	37.9	6.6	100.0	3.50	62.60
■ 업	종	■	499	1.6	55.2	38.0	4.3	.8	56.8	38.0	5.2	100.0	3.52	63.11
■ 외	업	■	284	3.0	50.6	37.2	7.9	1.4	53.6	37.2	9.3	100.0	3.46	61.47
■ 서	업	■	217	4.0	50.9	38.8	5.5	.9	54.9	38.8	6.4	100.0	3.52	62.90
■ 세	부	■	92	2.2	52.5	41.9	3.4	.0	54.7	41.9	3.4	100.0	3.54	63.40
■ 한	자	■	36	2.9	45.6	40.1	11.5	.0	48.5	40.1	11.5	100.0	3.40	59.96
■ 피	·	■	64	.0	59.9	40.1	.0	.0	59.9	40.1	.0	100.0	3.60	64.97
■ 커	·	■	103	.0	51.0	42.0	5.0	2.0	51.0	42.0	7.1	100.0	3.42	60.46
■ 주	·	■	32	3.2	55.3	35.0	6.6	.0	58.5	35.0	6.6	100.0	3.55	63.79
■ 제	·	■	34	9.1	60.7	24.1	6.1	.0	69.8	24.1	6.1	100.0	3.73	68.18
■ 외	·	■	18	.0	55.5	38.8	.0	5.7	55.5	38.8	5.7	100.0	3.44	61.02
■ 분	·	■	40	2.6	53.9	38.3	2.6	2.6	56.5	38.3	5.2	100.0	3.51	62.80
■ 기	·	■	81	.0	62.3	32.8	5.0	.0	62.3	32.8	5.0	100.0	3.57	64.32
■ 자	·	■	19	5.1	59.1	22.0	13.8	.0	64.2	22.0	13.8	100.0	3.55	63.86
■ 의	·	■	16	11.6	44.7	43.7	.0	.0	56.3	43.7	.0	100.0	3.68	66.96
■ 안	·	■	15	.0	61.6	38.4	.0	.0	61.6	38.4	.0	100.0	3.62	65.40
■ 교	·	■	18	.0	78.3	21.7	.0	.0	78.3	21.7	.0	100.0	3.78	69.58
■ 세	·	■	134	4.1	41.6	38.2	13.2	2.9	45.7	38.2	16.1	100.0	3.31	57.72
■ 유	·	■	20	.0	49.2	50.8	.0	.0	49.2	50.8	.0	100.0	3.49	62.31
■ 스	·	■	4	.0	74.0	.0	26.0	.0	74.0	.0	26.0	100.0	3.48	62.01
■ PC	·	■	11	.0	82.2	17.8	.0	.0	82.2	17.8	.0	100.0	3.82	70.54
■ 기	·	■	9	.0	30.7	69.3	.0	.0	30.7	69.3	.0	100.0	3.31	57.68
■ 편	·	■	36	.0	57.3	39.7	3.0	.0	57.3	39.7	3.0	100.0	3.54	63.58
■ 문	·	■	172	2.2	49.2	41.1	6.3	1.1	51.4	41.1	7.4	100.0	3.45	61.28
■ 화	·	■	7	.0	71.5	28.5	.0	.0	71.5	28.5	.0	100.0	3.72	67.88
■ 의	·	■	8	25.7	24.5	49.9	.0	.0	50.1	49.9	.0	100.0	3.76	68.96
■ 농	·	■	3	.0	65.6	34.4	.0	.0	65.6	34.4	.0	100.0	3.66	66.39
■ 기	·	■	9	20.5	50.1	29.4	.0	.0	70.6	29.4	.0	100.0	3.91	72.79
■ 지	·	■	18	5.2	68.3	21.1	5.5	.0	73.4	21.1	5.5	100.0	3.73	68.27
■ 서	·	■	182	.6	47.4	44.6	6.3	1.1	48.0	44.6	7.4	100.0	3.40	60.03
■ 인	·	■	323	.6	47.9	43.9	6.1	1.5	48.5	43.9	7.6	100.0	3.40	59.99
■ 부	·	■	150	9.5	76.2	11.7	2.0	.7	85.6	11.7	2.7	100.0	3.92	72.92
■ 대	·	■	100	4.0	50.8	35.4	7.7	2.0	54.8	35.4	9.7	100.0	3.47	61.78
■ 광	·	■	90	2.2	39.4	50.5	7.9	.0	41.6	50.5	7.9	100.0	3.36	59.00
■ 대	·	■	109	1.0	63.8	35.2	.0	.0	64.8	35.2	.0	100.0	3.66	66.43
■ 전	·	■	46	2.2	39.7	42.9	15.2	.0	41.8	42.9	15.2	100.0	3.29	57.20
■ 지	·	■	439	2.3	57.7	35.9	3.6	.5	60.1	35.9	4.1	100.0	3.58	64.46
■ 대	·	■	561	2.7	49.2	39.6	7.1	1.4	51.9	39.6	8.6	100.0	3.45	61.14
■ 영	·	■	38	.0	42.5	54.9	2.6	.0	42.5	54.9	2.6	100.0	3.40	59.97
■ 1	·	■	152	3.2	54.4	32.5	7.9	2.0	57.6	32.5	9.9	100.0	3.49	62.22
■ 년	·	■	201	.0	52.0	40.4	6.1	1.5	52.0	40.4	7.6	100.0	3.43	60.73
■ 2	·	■	184	4.7	57.6	32.9	3.8	1.1	62.2	32.9	4.8	100.0	3.61	65.26
■ 3	·	■	134	1.5	58.5	36.8	3.1	.0	60.0	36.8	3.1	100.0	3.58	64.60
■ 4	·	■	291	3.4	48.7	40.6	6.7	.7	52.0	40.6	7.4	100.0	3.47	61.82
■ 5	·	■	358	2.2	46.1	43.1	7.3	1.4	48.3	43.1	8.7	100.0	3.40	60.11
■ 창	·	■	429	1.6	58.2	34.8	4.9	.5	59.8	34.8	5.4	100.0	3.55	63.85
■ 1	·	■	156	5.7	53.7	36.5	2.9	1.3	59.3	36.5	4.2	100.0	3.60	64.90
■ 2	·	■	57	3.4	54.3	33.3	7.1	1.9	57.7	33.3	9.0	100.0	3.50	62.54
■ 창	·	■	269	.7	47.4	43.0	7.4	1.4	48.1	43.0	8.9	100.0	3.39	59.63
■ 1	·	■	358	3.2	54.5	35.8	5.5	.9	57.8	35.8	6.4	100.0	3.54	63.43
■ 3	·	■	146	4.1	58.4	31.3	5.6	.7	62.5	31.3	6.3	100.0	3.60	64.89
■ 5	·	■	83	4.6	53.8	35.9	4.6	1.1	58.3	35.9	5.7	100.0	3.56	64.03
■ 무	·	■	19	.0	36.6	58.0	5.4	.0	36.6	58.0	5.4	100.0	3.31	57.82
■ 미	·	■	125	1.5	55.9	39.2	2.5	.8	57.5	39.2	3.3	100.0	3.55	63.71

〈표 B2〉 필수품목 품질 만족도

Base: 전체		사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	3.0	59.9	33.5	3.4	.2	62.8	33.5	3.6	100.0	3.62	65.50
■ 업	종업	499	2.9	60.9	33.8	2.2	.2	63.8	33.8	2.4	100.0	3.64	66.01
■ 외	종업	284	3.1	59.0	31.2	6.8	.0	62.1	31.2	6.8	100.0	3.58	64.60
■ 서	종업	217	3.1	58.6	36.1	1.8	.5	61.7	36.1	2.3	100.0	3.62	65.51
■ 도	종업												
■ 세	종업	92	4.5	54.6	38.7	2.2	.0	59.1	38.7	2.2	100.0	3.61	65.32
■ 한	종업	36	5.8	54.5	31.2	8.5	.0	60.3	31.2	8.5	100.0	3.58	64.38
■ 피	종업	64	1.6	63.0	33.8	.0	1.6	64.6	33.8	1.6	100.0	3.63	65.79
■ 커	종업	103	1.0	56.0	39.0	4.0	.0	57.0	39.0	4.0	100.0	3.54	63.49
■ 주	종업	32	6.4	58.3	35.3	.0	.0	64.7	35.3	.0	100.0	3.71	67.76
■ 제	종업	34	6.1	73.0	21.0	.0	.0	79.0	21.0	.0	100.0	3.85	71.28
■ 외	종업	18	.0	77.7	22.3	.0	.0	77.7	22.3	.0	100.0	3.78	69.41
■ 분	종업	40	2.6	64.3	33.1	.0	.0	66.9	33.1	.0	100.0	3.69	67.36
■ 기	종업	81	1.3	66.0	30.3	2.4	.0	67.3	30.3	2.4	100.0	3.66	66.53
■ 자	종업	19	5.1	64.8	24.4	5.7	.0	69.9	24.4	5.7	100.0	3.69	67.32
■ 의	종업	16	11.6	45.2	43.2	.0	.0	56.8	43.2	.0	100.0	3.68	67.08
■ 안	종업	15	6.3	61.4	32.3	.0	.0	67.7	32.3	.0	100.0	3.74	68.51
■ 교	종업	18	.0	73.0	27.0	.0	.0	73.0	27.0	.0	100.0	3.73	68.25
■ 세	종업	134	2.9	53.5	31.7	11.9	.0	56.4	31.7	11.9	100.0	3.47	61.83
■ 유	종업	20	5.3	53.4	41.2	.0	.0	58.8	41.2	.0	100.0	3.64	66.02
■ 스	종업	4	.0	74.0	26.0	.0	.0	74.0	26.0	.0	100.0	3.74	68.51
■ PC	종업	11	.0	73.2	26.8	.0	.0	73.2	26.8	.0	100.0	3.73	68.31
■ 기	종업	9	.0	51.8	48.2	.0	.0	51.8	48.2	.0	100.0	3.52	62.95
■ 편	종업	36	.0	73.4	20.8	5.7	.0	73.4	20.8	5.7	100.0	3.68	66.93
■ 문	종업	172	.6	56.7	39.9	2.3	.6	57.3	39.9	2.8	100.0	3.54	63.60
■ 화	종업	7	.0	86.5	13.5	.0	.0	86.5	13.5	.0	100.0	3.86	71.62
■ 의	종업	8	12.2	49.9	37.9	.0	.0	62.1	37.9	.0	100.0	3.74	68.59
■ 농	종업	3	.0	65.6	34.4	.0	.0	65.6	34.4	.0	100.0	3.66	66.39
■ 기	종업	9	30.3	50.0	19.7	.0	.0	80.3	19.7	.0	100.0	4.11	77.66
■ 지	종업	18	10.7	73.2	16.1	.0	.0	83.9	16.1	.0	100.0	3.95	73.64
■ 서	종업	182	1.7	52.4	37.9	7.5	.5	54.1	37.9	8.0	100.0	3.47	61.82
■ 인	종업	323	2.8	58.3	36.0	2.9	.0	61.1	36.0	2.9	100.0	3.61	65.24
■ 부	종업	150	6.4	82.4	9.0	2.1	.0	88.8	9.0	2.1	100.0	3.93	73.29
■ 대	종업	100	5.0	52.8	40.1	1.0	1.0	57.8	40.1	2.0	100.0	3.60	64.96
■ 광	종업	90	2.2	49.4	47.3	1.1	.0	51.6	47.3	1.1	100.0	3.53	63.19
■ 대	종업	109	.0	67.6	32.4	.0	.0	67.6	32.4	.0	100.0	3.68	66.91
■ 전	종업	46	2.2	44.0	40.8	13.0	.0	46.2	40.8	13.0	100.0	3.35	58.83
■ 지	종업	439	4.3	62.1	30.1	3.3	.2	66.4	30.1	3.5	100.0	3.67	66.74
■ 대	종업	561	1.9	58.1	36.2	3.5	.2	60.1	36.2	3.7	100.0	3.58	64.53
■ 영	종업	38	.0	47.9	49.5	2.6	.0	47.9	49.5	2.6	100.0	3.45	61.31
■ 1	종업	152	3.3	60.7	30.1	5.9	.0	64.0	30.1	5.9	100.0	3.61	65.37
■ 년	종업	201	2.5	59.2	33.8	4.5	.0	61.7	33.8	4.5	100.0	3.60	64.91
■ 2	종업	184	4.1	62.4	30.2	2.8	.5	66.5	30.2	3.3	100.0	3.67	66.68
■ 3	종업	134	.7	66.6	30.3	1.6	.7	67.4	30.3	2.3	100.0	3.65	66.26
■ 4	종업	291	3.8	56.7	36.7	2.7	.0	60.6	36.7	2.7	100.0	3.62	65.42
■ 5	종업												
■ 창	종업	358	2.0	52.9	39.8	5.1	.3	54.9	39.8	5.3	100.0	3.51	62.82
■ 1	종업	429	3.5	64.7	28.3	3.3	.2	68.2	28.3	3.5	100.0	3.68	66.97
■ 2	종업	156	3.8	63.7	31.9	.6	.0	67.5	31.9	.6	100.0	3.71	67.67
■ 3	종업	57	3.4	56.4	38.5	1.7	.0	59.8	38.5	1.7	100.0	3.61	65.34
■ 2020	종업	269	2.2	54.0	38.2	5.6	.0	56.2	38.2	5.6	100.0	3.53	63.21
■ 1	종업	358	3.9	61.2	31.8	2.6	.6	65.1	31.8	3.1	100.0	3.65	66.34
■ 3	종업	146	2.0	69.4	26.6	2.0	.0	71.4	26.6	2.0	100.0	3.71	67.84
■ 5	종업	83	6.9	55.1	35.7	2.3	.0	62.0	35.7	2.3	100.0	3.67	66.67
■ 무	종업	19	.0	47.0	53.0	.0	.0	47.0	53.0	.0	100.0	3.47	61.75
■ 미	종업	125	.8	62.8	32.3	4.1	.0	63.6	32.3	4.1	100.0	3.60	65.09

〈표 B3〉 온/오프라인 매출 비중

Base: 전체		사례수	온라인 매출	오프라인 매출
■ 전	체 ■	1000	16.54	83.46
■ 업 외 식 종	■ 업 업	499	30.80	69.20
■ 서 비 스 스	■ 업 업	284	1.14	98.86
■ 도 소 매	■ 업 업	217	3.88	96.12
■ 세 부 업 종	■ 식 거	92	16.44	83.56
■ 한 피 자 · 행 버	■ 식 버	36	44.23	55.77
■ 커 주 과 · 제	■ 식 점	64	15.26	84.74
■ 제 외 국 · 식 · 중 · 서	■ 식 행	103	62.49	37.51
■ 분 국 식(일식·중식·서양식)	■ 식	32	10.09	89.91
■ 자 타 동 외 식 수	■ 식	34	9.86	90.14
■ 이 안 미	■ 식	18	39.05	60.95
■ 교 세 유 스	■ 식	40	35.31	64.69
■ PC 기 편 문 화 의 능 기	■ 식	81	26.02	73.98
	■ 식	19	1.63	98.37
	■ 식	16	.00	100.00
	■ 식	15	.00	100.00
	■ 식	18	.00	100.00
	■ 식	134	1.50	98.50
	■ 식	20	1.86	98.14
	■ 식	4	.00	100.00
	■ 식	11	.00	100.00
	■ 식	9	.00	100.00
	■ 식	36	1.48	98.52
	■ 식	172	4.72	95.28
	■ 식	7	.00	100.00
	■ 식	8	.00	100.00
	■ 식	3	.00	100.00
	■ 식	9	1.59	98.41
	■ 식	18	.83	99.17
■ 지 서 인 부 대 광 대 강	■ 역	182	14.07	85.93
	■ 역	323	12.78	87.22
	■ 역	150	26.96	73.04
	■ 역	100	15.28	84.72
	■ 역	90	20.42	79.58
	■ 역	109	16.04	83.96
	■ 역	46	14.96	85.04
■ 지 대 중 소 도 시	■ 역	439	15.94	84.06
	■ 역	561	17.00	83.00
■ 영 1 년 초 초 초 초 초	■ 기	38	14.64	85.36
	■ 기	152	16.22	83.78
	■ 기	201	14.81	85.19
	■ 기	184	13.93	86.07
	■ 기	134	13.23	86.77
	■ 기	291	21.32	78.68
■ 창 1 억 이 상 이	■ 비	358	16.86	83.14
	■ 비	429	17.58	82.42
	■ 비	156	15.22	84.78
	■ 비	57	10.24	89.76
■ 2020 1 1 억 초 초 초 초 초	■ 출	269	11.70	88.30
	■ 출	358	20.59	79.41
	■ 출	146	14.16	85.84
	■ 출	83	18.36	81.64
	■ 출	19	18.07	81.93
	■ 출	125	16.69	83.31

〈표 B3-1〉 온라인 매출 비중

Base:		사례수	없음	20%미만	20%이상 30%미만	30%이상 40%미만	40%이상 50%미만	50%이상	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	1000	55.1	10.4	8.8	7.6	4.2	13.9	100.0	16.54
■ 업	종	499	25.6	11.5	14.3	13.6	7.6	27.4	100.0	30.80
■ 외	업	284	96.2	1.4	.0	.7	1.0	.7	100.0	1.14
■ 서	업	217	69.3	19.8	7.9	2.6	.5	.0	100.0	3.88
■ 도	업									
■ 세	부	92	40.1	13.3	15.4	20.1	3.4	7.7	100.0	16.44
■ 한	자	36	14.3	2.9	20.1	14.1	8.4	40.3	100.0	44.23
■ 피	·	64	32.0	24.1	16.0	8.3	1.6	100.0	15.26	
■ 커	·	103	3.0	2.0	9.9	6.1	4.0	75.0	100.0	62.49
■ 주	·	32	58.3	12.9	16.2	9.6	.0	3.1	100.0	10.09
■ 제	·	34	35.9	27.5	30.5	6.2	.0	.0	100.0	9.86
■ 외	·	18	21.8	.0	11.1	16.9	5.7	44.4	100.0	39.05
■ 분	·	40	15.2	7.6	5.0	15.3	23.3	33.6	100.0	35.31
■ 기	·	81	26.6	12.7	12.5	15.1	15.2	17.9	100.0	26.02
■ 자	·	19	83.7	16.3	.0	.0	.0	.0	100.0	1.63
■ 안	·	16	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 이	·	15	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 교	·	18	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 세	·	134	95.7	.7	.0	1.5	1.4	.7	100.0	1.50
■ 유	·	20	95.4	.0	.0	.0	4.6	.0	100.0	1.86
■ 스	·	4	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ PC	·	11	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 기	·	9	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 편	·	36	97.0	.0	.0	.0	.0	3.0	100.0	1.48
■ 문	·	172	63.6	22.6	9.9	3.3	.6	.0	100.0	4.72
■ 화	·	7	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 의	·	8	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 농	·	3	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
■ 기	·	9	78.8	21.2	.0	.0	.0	.0	100.0	1.59
■ 지	·	18	89.0	11.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.83
■ 서	·									
■ 인	·	182	63.6	8.1	7.0	4.9	2.7	13.6	100.0	14.07
■ 부	·	323	62.9	10.2	6.4	6.1	3.5	11.0	100.0	12.78
■ 대	·	150	37.0	8.4	13.2	12.2	6.9	22.2	100.0	26.96
■ 광	·	100	46.2	19.2	13.1	5.2	7.2	9.2	100.0	15.28
■ 대	·	90	44.5	12.2	12.3	12.6	2.3	16.1	100.0	20.42
■ 강	·	109	55.6	8.9	7.3	10.2	5.7	12.2	100.0	16.04
■ 지	·	46	65.2	8.7	6.5	2.2	.0	17.4	100.0	14.96
■ 지	·									
■ 대	·	439	58.6	8.3	9.0	6.6	4.1	13.3	100.0	15.94
■ 중	·	561	52.4	12.1	8.7	8.3	4.2	14.3	100.0	17.00
■ 영	·									
■ 1	·	38	60.6	7.5	10.2	8.3	2.6	10.7	100.0	14.64
■ 년	·	152	56.4	6.5	11.1	8.3	4.1	13.6	100.0	16.22
■ 2	·	201	54.8	12.7	8.1	9.2	3.6	11.7	100.0	14.81
■ 3	·	184	58.6	8.8	10.3	8.2	2.8	11.2	100.0	13.93
■ 4	·	134	60.7	12.7	6.0	6.8	2.3	11.6	100.0	13.23
■ 5	·	291	49.2	11.3	8.4	5.9	6.6	18.6	100.0	21.32
■ 창	·									
■ 1	·	358	61.4	6.7	5.9	4.6	4.8	16.6	100.0	16.86
■ 억	·	429	52.1	11.2	8.9	9.1	4.3	14.4	100.0	17.58
■ 2	·	156	45.7	18.6	13.5	9.7	3.3	9.2	100.0	15.22
■ 억	·	57	64.6	5.5	13.9	8.7	1.8	5.6	100.0	10.24
■ 3	·									
■ 2020	·									
■ 1	·	269	70.3	7.1	5.3	4.1	2.7	10.6	100.0	11.70
■ 억	·	358	46.4	10.4	10.4	8.6	5.7	18.5	100.0	20.59
■ 3	·	146	48.2	17.2	12.5	11.0	2.8	8.3	100.0	14.16
■ 5	·	83	54.9	13.4	6.0	6.1	3.5	16.0	100.0	18.36
■ 무	·	19	67.2	5.4	5.6	.0	5.5	16.4	100.0	18.07
■ 미	·	125	53.9	8.5	10.2	10.0	5.0	12.4	100.0	16.69

〈표 B3-2〉 오프라인 매출 비중

Base:		사례수	20%미만	20%이상 40%미만	40%이상 60%미만	60%이상 80%미만	80%이상 100%미만	100%	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	1000	4.0	4.9	4.9	11.9	19.2	55.1	100.0	83.46
■ 업외서도	종업업	499	8.0	9.8	9.5	21.4	25.6	25.6	100.0	69.20
	비소	284	.0	.0	.7	1.7	1.4	96.2	100.0	98.86
	스매	217	.0	.0	.0	3.1	27.7	69.3	100.0	96.12
■ 제한부업	종식거버	92	.0	3.4	4.4	23.5	28.7	40.1	100.0	83.56
	자·행버	36	20.2	14.3	5.7	22.4	23.0	14.3	100.0	55.77
	피커치주	64	.0	.0	1.6	26.3	40.1	32.0	100.0	84.74
	제외분	103	27.1	31.8	16.1	11.1	10.9	3.0	100.0	37.51
	국식(일식·중식·서양식)	32	3.1	.0	.0	9.6	29.0	58.3	100.0	89.91
	과·제	34	.0	.0	.0	6.2	58.0	35.9	100.0	90.14
	식(일식·중식·서양식)	18	5.7	11.1	27.7	22.6	11.1	21.8	100.0	60.95
	외식수	40	2.5	5.2	26.0	38.6	12.6	15.2	100.0	64.69
	외차	81	2.5	5.1	10.3	30.3	25.2	26.6	100.0	73.98
	미	19	.0	.0	.0	.0	16.3	83.7	100.0	98.37
	아	16	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	포방타	15	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	초/서의구장/도	18	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	관	134	.0	.0	.7	2.9	.7	95.7	100.0	98.50
	스/연락	20	.0	.0	.0	4.6	.0	95.4	100.0	98.14
	스/연락	4	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	스/연락	11	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	스/연락	9	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	스/연락	36	.0	.0	3.0	.0	.0	97.0	100.0	98.52
	스/연락	172	.0	.0	.0	3.9	32.5	63.6	100.0	95.28
	스/연락	7	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	스/연락	8	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	스/연락	3	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	100.00
	스/연락	9	.0	.0	.0	.0	21.2	78.8	100.0	98.41
	스/연락	18	.0	.0	.0	.0	11.0	89.0	100.0	99.17
■ 지서인부대전강	역	182	3.8	3.8	6.0	7.7	15.1	63.6	100.0	85.93
	산	323	2.3	3.9	4.8	9.5	16.6	62.9	100.0	87.22
	구/전	150	9.0	7.6	5.6	19.2	21.6	37.0	100.0	73.04
	주/세	100	3.1	3.0	3.1	12.3	32.3	46.2	100.0	84.72
	대/원	90	8.1	3.4	4.6	16.0	23.4	44.5	100.0	79.58
	대/원	109	.0	8.4	3.8	15.9	16.3	55.6	100.0	83.96
	대/원	46	4.3	6.5	6.5	2.2	15.2	65.2	100.0	85.04
■ 지대중소도시	역도/군지	439	4.4	4.8	4.1	10.8	17.3	58.6	100.0	84.06
	역도/군지	561	3.7	5.0	5.6	12.7	20.6	52.4	100.0	83.00
■ 영1년1초	업이	38	8.1	.0	2.6	10.9	17.7	60.6	100.0	85.36
	초과~2년	152	1.3	6.8	5.5	12.4	17.6	56.4	100.0	83.78
	초과~3년	201	2.1	4.1	5.6	12.8	20.7	54.8	100.0	85.19
	초과~4년	184	2.3	2.7	6.2	11.6	18.6	58.6	100.0	86.07
	초과~5년	134	2.4	5.3	3.9	9.1	18.7	60.7	100.0	86.77
	초과~5년	291	8.1	6.3	4.2	12.5	19.7	49.2	100.0	78.68
■ 창1억	업미	358	4.3	6.9	5.4	9.4	12.6	61.4	100.0	83.14
	1억이상	429	4.6	4.5	5.3	13.6	19.9	52.1	100.0	82.42
	2억이상	156	3.3	2.0	3.9	13.0	32.1	45.7	100.0	84.78
	3억이상	57	.0	3.7	1.9	10.4	19.4	64.6	100.0	89.76
■ 202011월	매출	269	3.0	5.0	2.6	6.8	12.4	70.3	100.0	88.30
	매출	358	4.0	6.3	8.2	14.3	20.8	46.4	100.0	79.41
	매출	146	2.1	2.7	3.5	13.8	29.7	48.2	100.0	85.84
	매출	83	8.8	4.9	2.3	10.9	18.2	54.9	100.0	81.64
	매출	19	11.0	5.4	.0	5.5	10.9	67.2	100.0	81.93
	매출	125	4.1	3.4	4.9	15.0	18.7	53.9	100.0	83.31

〈표 B4〉 배달 플랫폼 이용 여부

Base: 전체				사례수	이용하고 있음	이용하고 있지 않음	계		
					%	%	%		
■ 전			체	■	1000	42.6	57.4	100.0	
■ 업외서도	식비소	스매	종업업업	■	499	73.0	27.0	100.0	
					284	.7	99.3	100.0	
					217	27.6	72.4	100.0	
■ 세한피커치주제외분기자의안이고세유스PC기편문화의농기	부자·행버	업	종식거피킨점빵식업린품경용육락스점점품선품매	■	92	59.9	40.1	100.0	
					36	80.1	19.9	100.0	
					64	68.0	32.0	100.0	
					103	94.0	6.0	100.0	
					32	38.6	61.4	100.0	
					34	64.1	35.9	100.0	
					18	78.2	21.8	100.0	
					40	84.8	15.2	100.0	
					81	72.2	27.8	100.0	
					19	.0	100.0	100.0	
					16	.0	100.0	100.0	
					15	.0	100.0	100.0	
					18	.0	100.0	100.0	
					134	.0	100.0	100.0	
					20	4.6	95.4	100.0	
					4	.0	100.0	100.0	
					11	.0	100.0	100.0	
					9	.0	100.0	100.0	
					36	3.0	97.0	100.0	
					172	33.6	66.4	100.0	
	7	.0	100.0	100.0					
	8	.0	100.0	100.0					
	3	.0	100.0	100.0					
	9	10.6	89.4	100.0					
	18	5.5	94.5	100.0					
■ 지서인부대광대강	역		1울기남북남주	■	182	34.7	65.3	100.0	
					323	33.9	66.1	100.0	
					150	61.6	38.4	100.0	
					100	51.8	48.2	100.0	
					90	54.4	45.6	100.0	
					109	41.6	58.4	100.0	
					46	32.6	67.4	100.0	
■ 지대중	소도시	역도/군지	2시역	■	439	39.4	60.6	100.0	
					561	45.1	54.9	100.0	
■ 영1년2년3년4년5년	업초초초초초	이~~~초	기2년3년4년5년	간하하하하하과	■	38	39.4	60.6	100.0
						152	42.9	57.1	100.0
						201	41.7	58.3	100.0
						184	39.8	60.2	100.0
						134	38.6	61.4	100.0
						291	47.1	52.9	100.0
■ 창1억1억2억3억	업이이이	미~~~이	비2억3억	용만만만상	■	358	36.7	63.3	100.0
						429	46.1	53.9	100.0
						156	51.1	48.9	100.0
						57	30.4	69.6	100.0
■ 20201억3억5억미	매억초초억	출~~~해	이3억5억초	규이이과담당	■	269	27.9	72.1	100.0
						358	52.3	47.7	100.0
						146	47.6	52.4	100.0
						83	38.1	61.9	100.0
						19	32.8	67.2	100.0
						125	45.3	54.7	100.0

〈표 B4-1〉 배달 플랫폼 매출 비중

Base: 배달 플랫폼 이용 매장			사례수	10%미만	10%이상 ~20%미만	20%이상 ~30%미만	30%이상 ~50%미만	50%이상	계	평균		
				%	%	%	%	%	%			
■ 전		체	■	426	10.1	15.5	21.5	24.6	28.2	100.0	34.54	
■ 업		종	■	364	6.2	12.9	20.2	28.0	32.7	100.0	38.27	
외	비	스	업	2	.0	.0	.0	46.5	53.5	100.0	40.70	
서	소	매	업	60	34.5	31.9	30.3	3.3	.0	100.0	11.68	
도												
■ 세	부	업	■	55	7.4	22.0	25.8	37.2	7.5	100.0	24.36	
한	자	·	거	29	3.6	11.0	14.3	28.1	43.1	100.0	47.63	
피	·	행	피	43	11.8	28.4	21.4	38.5	.0	100.0	20.57	
커			인	96	1.1	2.1	13.8	11.8	71.2	100.0	59.59	
치			점	12	8.1	25.6	41.5	16.7	8.0	100.0	23.70	
주	과	·	빵	22	23.9	18.9	47.5	9.6	.0	100.0	15.10	
제	국	식(일식·중식·서양식)	식	14	6.9	.0	21.6	14.6	56.9	100.0	46.11	
외	타	외	업	34	.0	8.9	9.0	48.5	33.6	100.0	39.49	
본	타	외	업	58	7.1	12.2	19.1	38.6	23.0	100.0	33.77	
기	수	산	업	1	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	30.00	
세	타	서	업	1	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	50.00	
기	수	물	업	58	33.9	31.3	31.3	3.5	.0	100.0	11.83	
편	산	의	업	1	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	10.00	
논	타	도	업	1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	5.00	
기			매									
■ 지	역		1	■	63	12.3	18.7	17.2	20.4	31.5	100.0	35.95
서	전	/	경	■	109	17.0	13.3	20.1	22.8	26.8	100.0	31.61
인	산	/	경	■	92	2.1	12.7	25.5	28.2	31.5	100.0	38.90
부	구	/	전	■	52	13.5	21.6	23.3	27.7	13.8	100.0	27.51
대	주	/	북	■	49	10.2	12.3	27.1	23.0	27.4	100.0	34.55
광	원	/	충	■	45	2.0	19.5	15.4	33.8	29.3	100.0	35.73
전	세	/	충	■	15	13.3	13.3	20.0	.0	53.3	100.0	43.87
대	원	/	충	■								
강												
■ 지	역		2	■	173	7.3	18.8	20.3	25.6	28.0	100.0	35.53
대	도	/	시	■	253	12.1	13.3	22.4	23.9	28.4	100.0	33.87
중	소	/	지	■								
소	도	/	지	■								
■ 영	업	기	■	15	19.1	6.0	19.9	27.7	27.3	100.0	36.04	
1	년	이	하	■	65	4.7	13.5	26.1	25.6	30.1	100.0	35.07
1	년	초	과	■	84	14.4	17.1	15.9	26.9	25.7	100.0	31.75
2	년	초	과	■	73	8.3	15.3	27.4	25.2	23.8	100.0	31.69
3	년	초	과	■	52	15.5	19.3	21.2	15.9	28.1	100.0	31.42
4	년	초	과	■	137	8.1	15.2	20.0	25.3	31.4	100.0	38.55
5	년	초	과	■								
■ 창	업	비	■	131	6.8	13.0	17.0	23.4	39.8	100.0	40.84	
1	억	미	2	■	198	11.3	14.7	20.9	25.6	27.5	100.0	34.24
1	억	이	3	■	80	12.4	23.9	27.7	23.0	13.1	100.0	25.98
2	억	상	만	■	17	12.2	5.3	35.1	29.1	18.3	100.0	29.66
3	억	이	상	■								
■ 2020	매	출	■	75	12.0	17.6	17.6	20.3	32.5	100.0	35.71	
1	억	이	하	■	187	7.6	13.9	21.1	25.4	32.0	100.0	36.35
1	억	초	과	■	69	15.9	20.2	27.4	24.8	11.7	100.0	25.58
3	억	초	과	■	32	12.8	12.8	22.4	19.3	32.6	100.0	38.67
5	억	초	과	■	6	.0	33.3	.0	16.8	49.9	100.0	51.63
무	응	해	당	■	57	8.6	11.7	22.8	31.2	25.6	100.0	33.86
미				■								

〈표 B4-2-1〉 배달 플랫폼 이용만족도 (1) 배달앱 수수료

Base: 배달 플랫폼 이용 매장			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
전	체	■	426	.9	5.4	27.6	46.4	19.7	6.4	27.6	66.1	100.0	2.22	30.38
■ 업 외 서도	비 소	식 스 매	364	.8	5.3	25.4	48.4	20.0	6.1	25.4	68.5	100.0	2.18	29.61
			2	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	50.00
			60	1.7	6.3	38.1	35.7	18.2	8.0	38.1	53.9	100.0	2.38	34.40
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 세 기 편 놓 기	부 자 · 행 버	업 제 (일식·중식·서양식)	55	1.8	3.8	16.4	55.7	22.3	5.6	16.4	78.0	100.0	2.07	26.81
			29	3.5	10.6	25.1	46.3	14.5	14.1	25.1	60.8	100.0	2.42	35.56
			43	.0	4.7	19.1	57.2	19.0	4.7	19.1	76.2	100.0	2.10	27.38
			96	1.1	6.3	24.6	46.7	21.3	7.4	24.6	68.0	100.0	2.19	29.79
			12	.0	.0	33.8	33.3	32.8	.0	33.8	66.2	100.0	2.01	25.24
			22	.0	.0	24.0	52.5	23.4	.0	24.0	76.0	100.0	2.01	25.15
			14	.0	.0	35.1	42.9	22.0	.0	35.1	64.9	100.0	2.13	28.28
			34	.0	5.9	45.4	30.2	18.6	5.9	45.4	48.7	100.0	2.39	34.64
			58	.0	6.8	24.8	52.6	15.7	6.8	24.8	68.3	100.0	2.23	30.70
			1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	50.00
			1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	50.00
			58	.0	6.6	37.7	36.9	18.8	6.6	37.7	55.7	100.0	2.32	33.00
			1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	5.00	100.00
			1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	50.00
■ 지 서 인 부 대 광 대 강	천 / 산 구 / 주 원	경 / 산 / 경 전 / 총 북 제	63	.0	7.8	15.8	56.1	20.2	7.8	15.8	76.4	100.0	2.11	27.81
			109	.9	3.8	24.7	47.7	22.9	4.7	24.7	70.6	100.0	2.12	28.03
			92	.0	3.1	47.9	42.1	6.9	3.1	47.9	48.9	100.0	2.47	36.83
			52	1.9	.0	27.7	29.3	41.1	1.9	27.7	70.3	100.0	1.92	23.11
			49	.0	8.2	18.5	44.0	29.3	8.2	18.5	73.3	100.0	2.06	26.40
			45	.0	15.5	25.9	56.3	2.2	15.5	25.9	58.6	100.0	2.55	38.69
			15	13.3	.0	6.7	60.0	20.0	13.3	6.7	80.0	100.0	2.27	31.67
■ 지 대 중 소 도 시 / 군 지	영 도 / 군 지	2 시 역	173	.6	5.8	31.4	45.6	16.7	6.4	31.4	62.3	100.0	2.28	32.02
			253	1.2	5.1	25.0	46.9	21.7	6.3	25.0	68.7	100.0	2.17	29.27
■ 영 1 년 1 년 초 3 년 초 5 년	업 이 과 ~ ~ ~ 초	간 이 하 이 하 이 하 과	15	.0	.0	7.0	79.9	13.0	.0	7.0	93.0	100.0	1.94	23.49
			65	1.5	7.7	37.0	33.1	20.6	9.3	37.0	53.7	100.0	2.37	34.13
			84	.0	8.4	19.5	47.8	24.3	8.4	19.5	72.1	100.0	2.12	28.00
			73	1.4	5.4	34.6	44.8	13.9	6.8	34.6	58.6	100.0	2.36	33.92
			52	1.9	3.8	19.5	54.9	19.8	5.8	19.5	74.8	100.0	2.13	28.27
			137	.7	3.6	29.6	45.9	20.2	4.4	29.6	66.0	100.0	2.19	29.72
■ 창 1 역 1 역 2 역 3 역	업 이 상 ~ ~ ~ 이	비 2 역 미 만 상	131	.0	7.0	28.0	46.5	18.5	7.0	28.0	65.0	100.0	2.23	30.86
			198	1.5	3.5	29.7	46.1	19.2	5.1	29.7	65.3	100.0	2.22	30.53
			80	1.3	7.5	23.8	49.4	18.1	8.7	23.8	67.4	100.0	2.24	31.12
			17	.0	5.8	16.9	35.6	41.7	5.8	16.9	77.3	100.0	1.87	21.69
■ 2020 1 1 3 5 무 미	매 역 초 과 과 ~ ~ ~ 초	출 이 3 5 초 이 하 과 과 답	75	1.3	8.0	17.8	62.0	10.8	9.3	17.8	72.9	100.0	2.27	31.74
			187	.0	2.7	29.8	43.8	23.7	2.7	29.8	67.5	100.0	2.12	27.89
			69	1.4	8.4	33.2	35.1	21.9	9.9	33.2	57.0	100.0	2.32	33.11
			32	3.3	9.6	19.6	42.1	25.5	12.9	19.6	67.5	100.0	2.23	30.80
			6	16.3	.0	49.5	34.2	.0	16.3	49.5	34.2	100.0	2.98	49.61
			57	.0	5.4	28.3	52.0	14.3	5.4	28.3	66.4	100.0	2.25	31.17

〈표 B4-2-3〉 배달 플랫폼 이용만족도 (3) 배달앱 고객관리(후기 등)

Base: 배달 플랫폼 이용 매장			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전		체	■	426	1.4	25.5	50.4	18.2	4.6	26.9	50.4	22.7	100.0	3.01 50.25
■ 업		종	■	364	1.4	24.3	51.5	18.8	4.0	25.7	51.5	22.8	100.0	3.00 50.07
외	비	스	업	2	.0	46.5	53.5	.0	.0	46.5	53.5	.0	100.0	3.47 61.63
서	소	매	업	60	1.7	32.0	43.3	14.8	8.3	33.6	43.3	23.1	100.0	3.04 50.96
■ 세	부	업	■	55	1.8	18.5	53.8	23.9	1.9	20.4	53.8	25.8	100.0	2.94 48.61
한	자	·	■	29	3.5	21.3	42.7	28.9	3.7	24.8	42.7	32.5	100.0	2.92 48.02
피		·	■	43	.0	9.7	69.2	18.7	2.4	9.7	69.2	21.1	100.0	2.86 46.55
커		·	■	96	2.2	23.5	54.3	16.9	3.2	25.6	54.3	20.1	100.0	3.04 51.12
치		·	■	12	.0	25.2	58.5	8.1	8.1	25.2	58.5	16.3	100.0	3.01 50.20
주	과	·	■	22	.0	23.8	62.0	9.4	4.8	23.8	62.0	14.2	100.0	3.05 51.19
제	국	(일식·중식·서양식)	■	14	.0	42.9	35.3	.0	21.8	42.9	35.3	21.8	100.0	2.99 49.83
외	타	외	■	34	2.9	33.4	27.0	30.7	6.0	36.3	27.0	36.7	100.0	2.96 49.11
분	타	외	■	58	.0	33.5	48.9	15.9	1.8	33.5	48.9	17.6	100.0	3.14 53.52
기	타	서	■	1	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.00 75.00
세	타	서	■	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00 50.00
기	수	산	■	58	.0	33.1	43.0	15.3	8.6	33.1	43.0	23.9	100.0	3.01 50.14
편	수	산	■	1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	5.00 100.0
논	수	산	■	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	3.00 50.00
기	수	산	■	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	3.00 50.00
■ 지	역	1	■	63	1.6	21.8	53.1	21.9	1.6	23.4	53.1	23.5	100.0	3.00 49.97
서	천	/	■	109	1.9	22.8	54.2	13.4	7.6	24.7	54.2	21.1	100.0	2.98 49.47
인	산	/	■	92	.0	34.9	48.3	15.7	1.1	34.9	48.3	16.8	100.0	3.17 54.26
부	구	/	■	52	1.9	5.9	46.9	31.5	13.7	7.8	46.9	45.3	100.0	2.51 37.68
대	주	/	■	49	.0	46.2	39.4	12.4	2.0	46.2	39.4	14.4	100.0	3.30 57.43
광	원	/	■	45	.0	19.7	60.6	19.8	.0	19.7	60.6	19.8	100.0	3.00 49.97
전	원	/	■	15	13.3	20.0	40.0	20.0	6.7	33.3	40.0	26.7	100.0	3.13 53.33
■ 지	역	2	■	173	1.8	21.9	52.0	21.4	2.9	23.7	52.0	24.3	100.0	2.98 49.56
대	도	/	■	253	1.2	27.9	49.3	15.9	5.7	29.1	49.3	21.7	100.0	3.03 50.73
중	소	/	■	15	.0	19.6	53.1	27.2	.0	19.6	53.1	27.2	100.0	2.92 48.11
영	업	이	■	65	3.1	26.6	53.0	11.0	6.4	29.6	53.0	17.4	100.0	3.09 52.23
1	초	과	■	84	.0	29.5	54.7	13.4	2.5	29.5	54.7	15.9	100.0	3.11 52.78
1	초	과	■	73	2.8	22.2	50.1	20.7	4.1	25.0	50.1	24.9	100.0	2.99 49.71
3	초	과	■	52	1.9	31.4	41.0	17.8	7.8	33.4	41.0	25.7	100.0	3.02 50.45
4	초	과	■	137	.7	22.7	49.9	22.2	4.5	23.4	49.9	26.8	100.0	2.93 48.21
5	초	과	■	131	.0	24.1	54.2	17.9	3.8	24.1	54.2	21.7	100.0	2.99 49.63
창	업	미	■	198	1.5	26.6	47.1	21.1	3.6	28.2	47.1	24.8	100.0	3.01 50.34
1	이	상	■	80	3.8	26.6	50.4	13.9	5.2	30.4	50.4	19.1	100.0	3.10 52.48
1	이	상	■	17	.0	17.3	58.6	5.7	18.3	17.3	58.6	24.0	100.0	2.75 43.76
2	이	상	■	75	1.3	18.8	50.1	28.4	1.4	20.1	50.1	29.8	100.0	2.90 47.57
3	이	상	■	187	.0	27.3	49.0	17.0	6.7	27.3	49.0	23.7	100.0	2.97 49.24
5	이	상	■	69	1.4	25.9	53.9	15.9	2.9	27.3	53.9	18.8	100.0	3.07 51.77
5	이	상	■	32	6.6	32.3	38.8	12.8	9.5	38.9	38.8	22.3	100.0	3.14 53.40
무	이	상	■	6	16.3	16.3	50.5	16.8	.0	32.6	50.5	16.8	100.0	3.32 58.04
미	이	상	■	57	1.7	25.1	57.1	14.3	1.7	26.8	57.1	16.1	100.0	3.11 52.68

〈표 B4-2-4〉 배달 플랫폼 이용만족도 (4) 배달앱 통한 매출증대

Base: 배달 플랫폼 이용 매장			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전		체	426	2.9	43.8	41.7	10.0	1.7	46.6	41.7	11.7	100.0	3.36	59.04
■ 업 외		식 스	364	3.1	44.6	41.6	9.9	.8	47.7	41.6	10.7	100.0	3.39	59.80
■ 업 서	비 소	매 업	2	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
			60	1.7	37.0	43.3	11.4	6.7	38.6	43.3	18.1	100.0	3.16	53.89
■ 세 한	부	업	55	.0	46.4	44.5	9.1	.0	46.4	44.5	9.1	100.0	3.37	59.32
■ 피 커	자 ·	행 버	29	3.5	28.8	49.7	17.9	.0	32.3	49.7	17.9	100.0	3.18	54.47
■ 주			43	2.3	38.4	49.7	9.5	.0	40.8	49.7	9.5	100.0	3.34	58.39
■ 제 외	과 ·	제 빵	96	7.5	46.8	34.1	10.5	1.1	54.3	34.1	11.6	100.0	3.49	62.26
■ 분 기	국 식(일식·중식·서양식)	업	12	.0	41.9	49.9	8.1	.0	41.9	49.9	8.1	100.0	3.34	58.45
■ 세 기	타 외	식 업	22	.0	42.7	42.8	14.5	.0	42.7	42.8	14.5	100.0	3.28	57.03
■ 판 수	산 물	식 소	14	.0	63.5	21.9	7.3	7.3	63.5	21.9	14.6	100.0	3.42	60.41
■ 논 기	타 서	비	34	2.9	54.3	36.7	3.1	2.9	57.3	36.7	6.0	100.0	3.51	62.83
			58	1.8	42.3	47.0	8.9	.0	44.1	47.0	8.9	100.0	3.37	59.26
	타 서	비	1	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
	수 산	물	1	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
	도 소	소	58	.0	38.3	43.0	11.8	6.9	38.3	43.0	18.7	100.0	3.13	53.16
			1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	5.00	100.0
			1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	50.00
■ 지 서	역	1	63	1.6	39.2	49.9	7.8	1.6	40.7	49.9	9.4	100.0	3.31	57.83
■ 인 부	천 / 산 / 경	물 기	109	1.9	36.1	46.7	12.4	2.8	38.0	46.7	15.2	100.0	3.22	55.47
■ 대 광	주 전	북 전	92	.0	68.3	30.6	1.1	.0	68.3	30.6	1.1	100.0	3.67	66.79
■ 전 강	원 세	충 제	52	1.9	33.4	37.3	21.5	5.8	35.4	37.3	27.3	100.0	3.04	51.05
			49	12.7	35.7	49.6	2.0	.0	48.4	49.6	2.0	100.0	3.59	64.75
			45	2.2	42.4	37.7	17.7	.0	44.6	37.7	17.7	100.0	3.29	57.28
			15	6.7	33.3	40.0	20.0	.0	40.0	40.0	20.0	100.0	3.27	56.67
■ 지 대	영 도	2	173	1.8	50.3	38.1	8.7	1.2	52.1	38.1	9.8	100.0	3.43	60.71
■ 중 소	시 / 군	지	253	3.7	39.3	44.1	11.0	2.0	42.9	44.1	13.0	100.0	3.32	57.90
■ 영 1	업	기	15	.0	19.7	66.2	14.1	.0	19.7	66.2	14.1	100.0	3.06	51.41
■ 영 1	초과 ~ 2	이 하	65	4.7	44.0	36.0	12.2	3.1	48.7	36.0	15.4	100.0	3.35	58.72
■ 영 2	초과 ~ 3	이 하	84	2.5	46.4	41.5	9.7	.0	48.9	41.5	9.7	100.0	3.42	60.41
■ 영 3	초과 ~ 4	이 하	73	4.2	48.7	41.5	4.2	1.4	53.0	41.5	5.5	100.0	3.50	62.58
■ 영 4	초과 ~ 5	이 하	52	4.0	31.6	50.7	7.9	5.8	35.6	50.7	13.7	100.0	3.20	55.00
■ 영 5	초과 ~ 초	이 하	137	1.5	46.6	38.5	12.7	.8	48.0	38.5	13.5	100.0	3.35	58.82
■ 창 1	업	비	131	2.3	45.1	38.7	11.6	2.3	47.4	38.7	13.9	100.0	3.34	58.40
■ 창 1	이 상 ~ 2	이 만	198	3.1	42.5	43.6	10.2	.5	45.7	43.6	10.7	100.0	3.38	59.39
■ 창 2	이 상 ~ 3	이 만	80	2.6	46.4	41.9	5.3	3.9	49.0	41.9	9.2	100.0	3.38	59.62
■ 창 3	이 상 ~ 이	이 만	17	5.8	35.3	40.9	18.0	.0	41.1	40.9	18.0	100.0	3.29	57.22
■ 2020	매 출	규	75	.0	37.9	49.7	12.4	.0	37.9	49.7	12.4	100.0	3.25	56.37
■ 1	초과 ~ 3	이 하	187	1.6	42.0	44.3	10.4	1.7	43.7	44.3	12.1	100.0	3.32	57.90
■ 1	초과 ~ 5	이 하	69	2.9	53.9	30.3	10.0	2.9	56.8	30.3	12.9	100.0	3.44	60.97
■ 3	초과 ~ 초	이 하	32	19.7	51.6	25.5	.0	3.2	71.3	25.5	3.2	100.0	3.85	71.17
■ 5	무	응	6	16.3	16.3	67.4	.0	.0	32.6	67.4	.0	100.0	3.49	62.24
■ 미 해		맞	57	.0	43.3	42.6	12.4	1.7	43.3	42.6	14.1	100.0	3.27	56.85

〈표 B4-2-5〉 배달 플랫폼 이용만족도 (5) 전반적 만족도

Base: 배달 플랫폼 이용 매장			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	426	.5	16.0	65.9	14.4	3.3	16.4	65.9	17.7	100.0	2.96	48.97
■ 업 외 서도	비 소	■	364	.3	16.6	65.9	14.7	2.5	16.9	65.9	17.2	100.0	2.97	49.35
	스 매	■	2	.0	46.5	53.5	.0	.0	46.5	53.5	.0	100.0	3.47	61.63
		■	60	1.7	11.2	65.9	12.9	8.3	12.9	65.9	21.3	100.0	2.85	46.23
■ 세 한 피 커 치 주	부 자	■	55	.0	14.8	70.4	12.9	1.9	14.8	70.4	14.8	100.0	2.98	49.53
	· 행	■	29	3.5	11.0	60.2	25.3	.0	14.5	60.2	25.3	100.0	2.93	48.17
	버	■	43	.0	2.4	90.4	4.9	2.3	2.4	90.4	7.2	100.0	2.93	48.22
		■	96	.0	22.3	56.5	18.0	3.2	22.3	56.5	21.2	100.0	2.98	49.48
		■	12	.0	.0	67.1	32.9	.0	.0	67.1	32.9	100.0	2.67	41.77
	과 · 제	■	22	.0	9.5	80.9	9.6	.0	9.5	80.9	9.6	100.0	3.00	49.95
	국 식(일식·중식·서양식)	■	14	.0	28.4	57.0	7.3	7.3	28.4	57.0	14.6	100.0	3.07	51.64
	외 분 기	■	34	.0	29.8	51.7	15.5	2.9	29.8	51.7	18.4	100.0	3.08	52.11
	타 외 식	■	58	.0	17.5	66.7	12.3	3.5	17.5	66.7	15.8	100.0	2.98	49.56
	세 기	■	1	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
	판 수	■	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	50.00
	물 산 도	■	58	.0	11.6	66.4	13.4	8.6	11.6	66.4	22.0	100.0	2.81	45.23
	소	■	1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	5.00	100.00
	소	■	1	.0	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	50.00
■ 지 서 인 부 대 광 대	천 구 / 전	■	63	.0	15.5	67.4	15.5	1.6	15.5	67.4	17.1	100.0	2.97	49.22
	원	■	109	.0	19.0	58.1	20.1	2.8	19.0	58.1	22.9	100.0	2.93	48.31
	경 전	■	92	.0	2.0	91.1	6.8	.0	2.0	91.1	6.8	100.0	2.95	48.80
	충 북	■	52	1.9	13.7	53.1	17.5	13.7	15.6	53.1	31.3	100.0	2.73	43.13
	충 북	■	49	.0	35.8	51.9	6.1	6.1	35.8	51.9	12.3	100.0	3.17	54.36
	충 북	■	45	.0	19.7	67.0	13.3	.0	19.7	67.0	13.3	100.0	3.06	51.59
	충 북	■	15	6.7	13.3	46.7	33.3	.0	20.0	46.7	33.3	100.0	2.93	48.33
■ 지 대 중 소 도 시	영 도 / 군	■	173	.0	15.0	69.4	12.6	2.9	15.0	69.4	15.5	100.0	2.97	49.16
	지	■	253	.8	16.6	63.4	15.5	3.6	17.4	63.4	19.2	100.0	2.95	48.83
■ 영 1 년	업 이	■	15	.0	12.7	53.9	33.3	.0	12.7	53.9	33.3	100.0	2.79	44.84
	1 년 초 과 ~ 2 년	■	65	1.5	9.4	64.0	21.9	3.1	11.0	64.0	25.0	100.0	2.84	46.08
	2 년 초 과 ~ 3 년	■	84	.0	24.3	57.5	13.3	4.9	24.3	57.5	18.2	100.0	3.01	50.32
	3 년 초 과 ~ 4 년	■	73	.0	15.3	73.7	9.7	1.4	15.3	73.7	11.0	100.0	3.03	50.72
	4 년 초 과 ~ 5 년	■	52	1.9	9.9	76.4	6.0	5.8	11.8	76.4	11.8	100.0	2.96	49.04
	5 년 초	■	137	.0	17.0	65.0	15.0	3.0	17.0	65.0	18.0	100.0	2.96	48.99
■ 창 1 역	업 미	■	131	.0	13.8	63.2	16.9	6.1	13.8	63.2	23.0	100.0	2.85	46.15
	1 역 이 상 ~ 2 역	■	198	.5	15.5	68.6	13.9	1.6	16.0	68.6	15.5	100.0	2.99	49.87
	2 역 이 상 ~ 3 역	■	80	1.3	23.0	61.4	11.8	2.6	24.2	61.4	14.4	100.0	3.09	52.14
	3 역 이 상	■	17	.0	5.8	75.9	12.2	6.1	5.8	75.9	18.3	100.0	2.81	45.36
■ 2020 1 역	매 출 이 규 모	■	75	.0	12.1	68.8	17.7	1.4	12.1	68.8	19.1	100.0	2.92	47.92
	1 역 초 과 ~ 3 역	■	187	.0	12.6	69.7	13.3	4.4	12.6	69.7	17.6	100.0	2.91	47.65
	3 역 초 과 ~ 5 역	■	69	1.4	24.3	58.4	12.9	2.9	25.8	58.4	15.8	100.0	3.09	52.13
	5 무	■	32	.0	42.5	48.0	3.2	6.3	42.5	48.0	9.5	100.0	3.27	56.67
	무	■	6	16.3	16.3	50.1	17.3	.0	32.6	50.1	17.3	100.0	3.32	57.92
	미	■	57	.0	7.0	70.0	21.3	1.7	7.0	70.0	23.0	100.0	2.82	45.55

〈표 C1-1〉 가맹점 월 휴무일

Base: 전체				사례수	없음	2회이하	3~4회	5회이상	계	평균
					%	%	%	%	%	
■ 전			체	■ 1000	47.2	14.6	27.2	11.0	100.0	2.21
■ 업			종	■ 499	47.2	23.0	28.2	1.7	100.0	1.66
외			업	284	20.3	7.7	36.6	35.4	100.0	4.39
서			업	217	82.7	4.3	12.6	.4	100.0	.60
도	비	식	매							
■ 세	부	업	종	■ 92	43.2	17.6	36.9	2.3	100.0	1.94
한	자	·	거	36	57.2	20.1	22.7	.0	100.0	1.28
파	·	행	피	64	83.8	11.3	3.2	1.7	100.0	.44
커			킨	103	36.9	35.9	26.1	1.0	100.0	1.81
치			점	32	41.8	26.0	32.2	.0	100.0	1.74
주	과	·	점	34	87.8	6.1	6.1	.0	100.0	.37
제	식(일식·중식·서양식)	제	점	18	33.0	33.1	33.9	.0	100.0	1.96
외	국	·	식	40	33.3	23.0	41.1	2.6	100.0	2.18
분	·	·	인	81	26.6	26.6	43.1	3.8	100.0	2.46
기	타	외	차	19	16.3	10.0	73.7	.0	100.0	3.15
차	동	약	수	16	13.2	5.4	81.3	.0	100.0	3.36
의			품	15	36.7	31.2	32.1	.0	100.0	1.65
안			경	18	15.4	20.4	64.2	.0	100.0	2.98
교			육	134	.0	3.4	23.2	73.4	100.0	6.78
세			육	20	19.2	19.3	61.5	.0	100.0	2.84
유	아	관	연	4	26.0	28.0	46.0	.0	100.0	2.40
스	포	초	관	11	16.5	9.6	56.6	17.3	100.0	3.74
PC	방	/	오	9	100.0	.0	.0	.0	100.0	.00
기	타	서	비	36	76.6	.0	23.4	.0	100.0	.94
편		의	장	172	95.9	1.2	2.9	.0	100.0	.12
문		구	·	7	28.8	12.8	58.4	.0	100.0	2.59
화		·	패	8	51.2	23.4	25.5	.0	100.0	1.37
의	류	물	식	3	68.9	.0	.0	31.1	100.0	2.49
농	산	·	소	9	39.4	19.2	41.5	.0	100.0	2.04
기	타	도	매	18	15.1	16.0	68.9	.0	100.0	3.03
■ 지			1	■ 182	49.4	17.4	21.4	11.7	100.0	2.06
서			월	323	45.9	9.0	26.4	18.7	100.0	2.69
인	산	·	경	150	52.1	21.5	19.4	7.1	100.0	1.72
부	·	·	·	100	49.7	20.9	23.9	5.5	100.0	1.69
대	주	·	·	90	48.2	8.9	41.8	1.1	100.0	1.92
광	·	·	·	109	34.3	19.2	39.2	7.3	100.0	2.55
전	·	·	·	46	55.4	6.5	31.5	6.5	100.0	1.89
강	원	·	·							
■ 지			2	■ 439	48.9	16.9	23.9	10.3	100.0	2.03
대			시	561	46.0	12.8	29.8	11.5	100.0	2.34
중	소	·	·							
■ 영			간	■ 38	54.4	16.0	21.5	8.1	100.0	1.78
1	년	이	하	152	51.7	14.5	23.9	9.9	100.0	2.00
1	년	초	·	201	47.6	12.0	27.2	13.2	100.0	2.32
2	년	초	·	184	42.2	19.2	26.6	11.9	100.0	2.37
3	년	초	·	134	47.3	11.0	27.1	14.5	100.0	2.43
4	년	초	·	291	46.8	14.9	30.1	8.2	100.0	2.08
5	년	초	·							
■ 창			용	■ 358	34.2	13.3	30.2	22.2	100.0	3.19
1	억	미	만	429	50.1	17.3	26.5	6.2	100.0	1.85
1	억	이	·	156	59.6	12.6	25.9	1.8	100.0	1.39
2	억	상	·	57	74.0	7.1	17.2	1.7	100.0	.93
3	억	이	·							
■ 2020			구	■ 269	29.3	14.7	34.3	21.8	100.0	3.34
1	매	출	이	358	47.0	16.7	27.2	9.1	100.0	2.10
1	억	·	·	146	65.0	8.8	21.6	4.6	100.0	1.37
3	억	·	·	83	60.8	11.8	27.4	.0	100.0	1.32
5	억	·	·	19	79.3	4.8	5.4	10.5	100.0	.99
무	·	·	·	125	52.1	18.4	21.6	7.9	100.0	1.82
미	·	·	·							

〈표 C1-2〉 주말(휴일) 영업 여부

Base: 전체				사례수	영업합	영업안합	계
					%	%	%
■ 전				체 ■ 1000	76.8	23.2	100.0
■ 업외서도	식비소	스매	종업업업	■ 499	87.8	12.2	100.0
				284	45.9	54.1	100.0
				217	92.0	8.0	100.0
■ 세한피커치주제외분기자의안이교세유스PC기편문화의농기	부자·행버과·제(일식·중식·서양식)식업리품영농육목택련락스점점품선풀매	업	종식거핀킨점행식업리품영농육목택련락스점점품선풀매	■ 92	85.4	14.6	100.0
				36	97.0	3.0	100.0
				64	98.4	1.6	100.0
				103	90.9	9.1	100.0
				32	87.2	12.8	100.0
				34	97.0	3.0	100.0
				18	83.1	16.9	100.0
				40	84.6	15.4	100.0
				81	73.4	26.6	100.0
				19	55.1	44.9	100.0
				16	30.7	69.3	100.0
				15	81.2	18.8	100.0
				18	89.0	11.0	100.0
				134	18.6	81.4	100.0
				20	48.4	51.6	100.0
				4	100.0	.0	100.0
				11	52.2	47.8	100.0
				9	100.0	.0	100.0
				36	89.4	10.6	100.0
				172	100.0	.0	100.0
	7	55.1	44.9	100.0			
	8	74.5	25.5	100.0			
	3	68.9	31.1	100.0			
	9	78.8	21.2	100.0			
	18	47.6	52.4	100.0			
■ 지서인부대광대전	역산구/전중원	울/산/경/경/전/충	1물기념북남주	■ 182	81.4	18.6	100.0
				323	71.4	28.6	100.0
				150	80.2	19.8	100.0
				100	86.8	13.2	100.0
				90	66.1	33.9	100.0
				109	73.2	26.8	100.0
				46	93.5	6.5	100.0
■ 지대중	소도시	역도/군지	2시역	■ 439	78.0	22.0	100.0
				561	75.9	24.1	100.0
■ 영1년2년3년4년5년	업초초초초초	기이이이이이	간하하하하하	■ 38	91.6	8.4	100.0
				152	80.7	19.3	100.0
				201	76.1	23.9	100.0
				184	75.7	24.3	100.0
				134	70.0	30.0	100.0
				291	77.1	22.9	100.0
■ 창1억1억2억3억	업이이이	미~미~미~미	용만만만상	■ 358	65.6	34.4	100.0
				429	82.9	17.1	100.0
				156	82.9	17.1	100.0
				57	84.7	15.3	100.0
■ 20201억3억5무미	매억초억억	출이5초	구이	■ 269	60.5	39.5	100.0
				358	77.5	22.5	100.0
				146	86.6	13.4	100.0
				83	91.9	8.1	100.0
				19	89.5	10.5	100.0
				125	86.8	13.2	100.0

〈표 C1-3〉 가맹점 일평균 영업시간

Base: 전체				사례수	10시간 미만	10시간 이상 ~ 12시간 미만	12시간 이상 ~ 24시간 미만	24시간	계	평균
					%	%	%	%	%	
■ 전			체	1000	21.6	26.5	34.3	17.6	100.0	13.10
■ 업			종	499	14.7	32.9	51.3	1.2	100.0	11.48
■ 외			업	284	48.0	27.5	18.2	6.3	100.0	10.27
■ 도			업	217	3.1	10.5	16.5	69.9	100.0	20.53
■ 세			종	92	17.8	39.0	38.8	4.4	100.0	11.46
■ 한			식	36	5.7	34.4	59.9	.0	100.0	11.54
■ 피			거	64	3.2	9.5	85.6	1.6	100.0	12.97
■ 커			킨	103	21.1	32.2	46.6	.0	100.0	10.93
■ 주			점	32	48.7	41.4	9.9	.0	100.0	8.93
■ 제			방	34	3.0	12.3	84.7	.0	100.0	13.54
■ 외			식(일식·중식·서양식)	18	5.4	44.3	50.3	.0	100.0	11.33
■ 문			식	40	5.2	38.4	53.9	2.5	100.0	11.87
■ 기			업	81	14.1	44.2	41.7	.0	100.0	11.00
■ 자			리	19	42.6	41.6	15.9	.0	100.0	9.80
■ 안			품	16	6.1	58.5	35.4	.0	100.0	10.80
■ 이			경	15	18.1	39.7	42.2	.0	100.0	10.99
■ 교			용	18	26.3	43.6	30.1	.0	100.0	10.70
■ 세			탁	134	80.3	14.5	5.2	.0	100.0	7.95
■ 유			연	20	5.0	67.1	18.6	9.3	100.0	11.72
■ 스			락	4	23.1	76.9	.0	.0	100.0	9.42
■ PC			스	11	22.6	17.3	60.1	.0	100.0	12.14
■ 기			점	9	11.6	10.1	.0	78.3	100.0	20.73
■ 편			점	36	16.9	21.2	37.6	24.4	100.0	14.37
■ 화			품	172	.0	1.2	10.7	88.1	100.0	23.02
■ 의			선	7	28.5	41.6	29.9	.0	100.0	10.50
■ 농			품	8	23.8	63.0	13.3	.0	100.0	10.03
■ 기			매	3	34.4	31.1	34.4	.0	100.0	10.34
■ 의				9	.0	31.0	69.0	.0	100.0	11.78
■ 농				18	10.7	52.4	36.9	.0	100.0	11.16
■ 지			1	182	16.7	28.5	37.3	17.5	100.0	13.23
■ 서			울	323	25.8	25.0	33.1	16.2	100.0	12.63
■ 인			경	150	19.5	28.5	29.5	22.5	100.0	13.89
■ 부			전	100	15.8	23.9	41.2	19.1	100.0	13.77
■ 대			충	90	15.9	26.8	39.6	17.8	100.0	13.61
■ 광			남	109	28.2	31.1	27.0	13.7	100.0	12.13
■ 전			남	46	26.6	16.8	39.1	17.4	100.0	13.20
■ 강			주							
■ 지			2	439	18.2	29.1	34.5	18.3	100.0	13.33
■ 대			시	561	24.3	24.5	34.2	17.0	100.0	12.92
■ 중			지							
■ 소										
■ 도										
■ 시										
■ 업			간	38	13.5	24.5	42.3	19.8	100.0	13.74
■ 1			하	152	25.5	27.0	30.1	17.5	100.0	12.94
■ 년			이	201	22.7	29.6	36.3	11.4	100.0	12.29
■ 2			이	184	24.4	25.1	31.3	19.2	100.0	13.15
■ 3			이	134	21.3	27.2	26.1	25.4	100.0	13.83
■ 4			과	291	18.2	24.9	39.9	17.0	100.0	13.30
■ 5										
■ 창			용	358	35.6	24.9	25.1	14.4	100.0	11.97
■ 1			만	429	14.7	30.0	38.0	17.3	100.0	13.32
■ 역			만	156	13.7	22.4	40.9	23.0	100.0	14.38
■ 1			상	57	6.9	20.9	47.4	24.9	100.0	15.05
■ 2			상							
■ 3										
■ 2020			출	269	38.2	29.6	26.0	6.2	100.0	10.68
■ 1			이	358	16.7	29.3	38.7	15.3	100.0	12.98
■ 1			하	146	10.4	18.8	42.2	28.5	100.0	15.53
■ 3			하	83	14.4	19.0	30.9	35.7	100.0	15.78
■ 5			과	19	10.5	15.8	21.6	52.0	100.0	17.59
■ 무			당	125	19.3	27.2	34.8	18.7	100.0	13.37
■ 미										

〈표 C1-4〉 점주 일평균 근무시간

Base: 전체				사례수	10시간 미만	10시간 이상~ 12시간 미만	12시간 이상	계	평균
					%	%	%	%	
■ 전			체	1000	49.4	31.6	18.9	100.0	9.15
■ 업			종	499	41.1	37.0	21.9	100.0	9.50
외			업	284	66.9	25.1	8.1	100.0	8.32
도			업	217	45.7	27.9	26.4	100.0	9.43
■ 세			종	92	38.6	41.4	20.0	100.0	9.64
한			식	36	39.9	28.7	31.5	100.0	9.88
피			거	64	55.3	30.3	14.4	100.0	8.58
커			핀	103	30.1	36.2	33.6	100.0	10.24
치			점	32	58.3	31.8	9.9	100.0	8.38
주			행	34	60.6	30.4	9.0	100.0	8.72
제			(일식·중식·서양식)	18	16.2	61.0	22.9	100.0	10.24
외			식	40	28.3	43.7	28.0	100.0	10.05
분			업	81	44.5	37.9	17.6	100.0	9.26
기			리	19	57.9	26.2	15.9	100.0	8.93
자			품	16	18.0	59.4	22.6	100.0	10.24
의			경	15	57.3	42.7	.0	100.0	8.63
안			용	18	48.5	32.6	18.8	100.0	8.98
교			육	134	88.0	11.2	.7	100.0	7.66
세			관	20	29.7	51.9	18.4	100.0	9.24
유			관	4	49.1	50.9	.0	100.0	7.86
스			오	11	39.5	25.9	34.6	100.0	9.99
PC			비	9	70.5	29.5	.0	100.0	7.93
기			스	36	58.4	29.9	11.7	100.0	8.28
편			정	172	45.5	26.2	28.3	100.0	9.44
문			점	7	72.2	27.8	.0	100.0	8.38
화			품	8	61.5	25.2	13.3	100.0	8.63
의			선	3	100.0	.0	.0	100.0	7.38
논			품	9	38.9	31.8	29.4	100.0	10.20
기			매	18	25.9	47.7	26.4	100.0	10.03
■ 지			1	182	46.1	35.5	18.4	100.0	9.22
서			월	323	51.5	32.1	16.4	100.0	9.04
인			경	150	45.3	31.8	22.9	100.0	9.33
부			전	100	37.1	26.9	35.9	100.0	9.98
대			남	90	53.9	35.0	11.2	100.0	8.61
광			남	109	62.8	26.5	10.7	100.0	8.77
장			주	46	47.8	28.3	23.9	100.0	9.21
■ 지			2	439	43.8	36.0	20.2	100.0	9.36
대			시	561	53.8	28.2	18.0	100.0	8.99
중			지						
소									
도									
시									
■ 영			간	38	36.7	29.3	34.0	100.0	9.85
1			하	152	55.6	30.2	14.2	100.0	8.69
년			이	201	49.6	33.6	16.8	100.0	9.02
1			이	184	51.8	33.3	14.9	100.0	9.05
년			이	134	52.0	30.5	17.5	100.0	9.04
3			이	291	45.0	30.8	24.2	100.0	9.51
년			과						
5									
■ 창			용	358	52.4	28.0	19.6	100.0	9.09
1			만	429	48.2	34.2	17.6	100.0	9.18
억			만	156	44.1	34.3	21.5	100.0	9.34
2			상	57	54.5	27.9	17.6	100.0	8.74
억									
3									
■ 2020			모	269	53.9	27.3	18.7	100.0	8.99
1			하	358	46.4	33.7	19.8	100.0	9.30
1			이	146	48.7	30.8	20.5	100.0	9.25
억			하	83	50.7	31.6	17.8	100.0	9.07
3			과	19	51.9	31.9	16.3	100.0	8.87
5			당	125	48.0	35.8	16.2	100.0	9.02
무									
미									

〈표 C2-1-1〉 2020년 평균 종업원 수 (1) 주당 40시간 이상 근무

Base: 2021년 이전 개업점			사례수	없음	1명	2명	3명	4명이상	계	평균	
				%	%	%	%	%	%		
■ 전		체	■	983	62.4	21.5	9.4	2.8	3.9	100.0	.74
■ 업외서도	식비소매	종업원	■	486	58.6	25.3	10.0	2.9	3.2	100.0	.69
				283	57.5	19.1	11.6	3.9	7.9	100.0	1.15
				214	77.5	15.8	5.4	.9	.4	100.0	.31
■ 제한판매업	부자·행버	종식거파킨점행(식음료·제빵·서양·중국·일식·과자·외차약·미관·아포방타·류산타수)	■	90	31.7	33.1	19.4	5.6	10.3	100.0	1.35
				36	74.5	19.7	.0	5.8	.0	100.0	.37
				59	68.6	22.7	7.0	1.7	.0	100.0	.42
				101	74.4	19.5	3.1	1.0	2.0	100.0	.37
				32	67.9	22.2	9.8	.0	.0	100.0	.42
				34	33.1	48.5	18.4	.0	.0	100.0	.85
				18	27.9	38.8	16.5	5.4	11.4	100.0	1.62
				39	50.0	21.0	18.5	8.0	2.5	100.0	.92
				77	73.4	18.7	5.3	1.3	1.3	100.0	.41
				19	13.4	26.1	20.6	15.7	24.3	100.0	4.88
				16	45.2	36.2	13.2	.0	5.4	100.0	.84
				15	19.7	38.1	29.9	6.5	5.8	100.0	1.41
				18	35.7	27.2	5.5	.0	31.5	100.0	2.67
				134	59.6	17.5	11.4	4.4	7.0	100.0	.88
				20	94.7	.0	5.3	.0	.0	100.0	.11
				4	76.9	23.1	.0	.0	.0	100.0	.23
				11	52.6	29.8	.0	9.6	7.9	100.0	1.22
				9	70.2	.0	29.8	.0	.0	100.0	.60
				35	80.6	13.7	5.7	.0	.0	100.0	.25
	169	79.5	14.9	4.5	.6	.5	100.0	.28			
	7	43.5	12.8	28.8	15.0	.0	100.0	1.15			
	8	76.4	23.6	.0	.0	.0	100.0	.24			
	3	65.6	.0	34.4	.0	.0	100.0	.69			
	9	89.4	10.6	.0	.0	.0	100.0	.11			
	18	67.7	27.2	5.1	.0	.0	100.0	.37			
■ 지서인부대광대전강	전산주원	1월기	■	177	66.4	15.8	10.3	4.1	3.4	100.0	.66
				316	56.4	24.1	9.6	2.8	7.1	100.0	1.04
				150	64.7	17.1	11.8	1.3	5.0	100.0	.70
				100	68.1	18.3	8.6	5.0	.0	100.0	.51
				90	61.7	31.5	4.6	1.1	1.1	100.0	.48
				107	59.5	25.8	11.0	2.8	.9	100.0	.66
	43	77.3	16.3	4.7	.0	1.7	100.0	.33			
■ 지대중소도시	도/군지	2지역	■	434	62.7	18.5	11.8	3.5	3.4	100.0	.76
				549	62.1	23.8	7.5	2.2	4.3	100.0	.72
■ 영1년초초초초초	업과과과과과	기이~2년이이이이이	■	21	80.4	14.5	5.2	.0	.0	100.0	.25
				152	61.5	26.7	6.5	1.3	3.9	100.0	.67
				201	58.8	25.3	11.9	1.1	3.0	100.0	.65
				184	63.0	23.9	8.9	.5	3.7	100.0	.60
				134	62.6	23.6	8.1	2.2	3.4	100.0	.65
	291	63.6	14.0	10.5	6.6	5.3	100.0	1.01			
■ 창1123억	업이이이이이	비미~23억미	■	350	70.5	17.4	7.4	1.4	3.3	100.0	.54
				422	63.2	23.0	8.8	2.9	2.1	100.0	.59
				154	50.3	24.8	12.8	4.6	7.5	100.0	1.05
				57	39.0	26.0	17.4	5.5	12.0	100.0	2.25
■ 20201135무미	매과과과과과	출이~35초	■	269	80.4	15.5	4.1	.0	.0	100.0	.24
				358	59.2	25.0	9.3	3.4	3.1	100.0	.70
				146	51.6	20.4	16.4	6.1	5.5	100.0	1.00
				83	30.1	27.8	17.2	6.2	18.8	100.0	2.39
				19	68.1	10.9	10.7	.0	10.3	100.0	.83
				108	66.7	23.2	7.4	.9	1.7	100.0	.51

〈표 C2-1-2〉 2020년 평균 종업원 수 (2) 주당 15시간 이상~40시간 미만 근무

Base: 2021년 이전 개업점			사례수	없음	1명	2명	3명	4명 이상	계	평균
				%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	■	983	59.3	15.3	18.3	4.2	2.9	100.0	.79
■ 업외서도	식	■	486	57.9	16.1	20.0	2.9	3.2	100.0	.82
	비소매		283	68.0	12.5	12.5	5.2	1.8	100.0	.62
			214	50.9	17.5	22.1	5.9	3.6	100.0	.96
■ 제한부업	종	■	90	55.7	21.5	17.2	1.1	4.5	100.0	.89
■ 한피커치주제외본가자의안이고세유스PC기편문화의농기	자·행버		36	65.6	8.7	22.9	2.8	.0	100.0	.63
			59	37.6	17.3	29.4	8.6	7.1	100.0	1.34
			101	65.1	16.4	15.4	2.0	1.0	100.0	.59
			32	61.2	12.9	19.4	6.5	.0	100.0	.71
			34	30.0	21.6	33.5	3.1	11.8	100.0	1.66
			18	55.5	16.6	22.2	.0	5.7	100.0	.84
			39	65.8	16.0	15.7	2.5	.0	100.0	.55
			77	70.5	10.7	16.2	1.3	1.3	100.0	.52
			19	91.9	8.1	.0	.0	.0	100.0	.08
			16	81.7	18.3	.0	.0	.0	100.0	.18
			15	87.2	6.5	6.3	.0	.0	100.0	.19
			18	68.5	16.5	15.0	.0	.0	100.0	.46
			134	56.8	14.0	16.5	9.4	3.2	100.0	.91
			20	95.4	4.6	.0	.0	.0	100.0	.05
			4	77.1	.0	22.9	.0	.0	100.0	.46
			11	47.9	44.3	7.9	.0	.0	100.0	.60
			9	58.6	.0	31.9	.0	9.5	100.0	1.02
			35	75.2	5.7	13.7	5.4	.0	100.0	.49
			169	45.3	17.0	27.4	6.9	3.4	100.0	1.08
			7	85.0	15.0	.0	.0	.0	100.0	.15
			8	61.3	25.5	.0	.0	13.3	100.0	1.05
			3	68.9	.0	.0	31.1	.0	100.0	.93
			9	70.6	19.6	.0	.0	9.8	100.0	.69
			18	73.7	21.2	5.1	.0	.0	100.0	.31
■ 지서인부대광대전강	역	■	177	73.8	8.8	11.2	3.5	2.7	100.0	.54
	천/산/구/전/원		316	60.5	15.4	15.9	5.6	2.6	100.0	.76
			150	49.8	11.5	30.9	3.9	3.9	100.0	1.04
			100	56.9	10.6	22.9	3.0	6.6	100.0	1.06
			90	40.1	36.3	18.1	4.4	1.1	100.0	.91
			107	62.0	21.5	14.7	1.8	.0	100.0	.56
			43	62.2	7.0	19.2	7.0	4.7	100.0	.90
■ 지대중소도시/군지	역도/군지	■	434	61.9	14.1	17.3	3.2	3.5	100.0	.76
			549	57.2	16.3	19.1	5.0	2.4	100.0	.82
■ 영112345년	업이기	■	21	71.4	.0	24.3	.0	4.4	100.0	.75
	초과과과과과		152	64.2	11.0	16.9	4.6	3.3	100.0	.73
			201	48.7	19.9	24.3	4.5	2.5	100.0	.97
			184	54.3	19.1	18.5	5.9	2.1	100.0	.84
			134	62.9	15.8	17.3	1.4	2.6	100.0	.68
			291	64.6	12.9	14.7	4.4	3.4	100.0	.73
■ 창1123년	업미비	■	350	69.5	11.3	13.8	4.6	.8	100.0	.57
	이상이		422	56.1	17.3	20.2	3.5	2.9	100.0	.84
			154	48.6	18.6	22.5	5.0	5.3	100.0	1.06
			57	48.8	17.1	20.4	5.1	8.6	100.0	1.13
■ 2020매출구모	출구모	■	269	77.8	11.0	8.3	3.0	.0	100.0	.36
	1135억		358	55.0	19.2	20.6	4.2	1.1	100.0	.79
			146	45.9	16.9	24.5	4.7	7.9	100.0	1.19
			83	44.9	15.6	21.9	9.2	8.4	100.0	1.32
			19	46.8	15.7	27.1	5.4	5.0	100.0	1.11
			108	58.5	11.1	23.0	2.8	4.5	100.0	.85

〈표 C2-1-3〉 2020년 평균 종업원 수 (3) 주당 15시간 미만 근무

Base: 2021년 이전 개업점			사례수	없음	1명	2명	3명	4명 이상	계	평균
				%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	■	983	75.3	7.8	7.8	4.0	5.1	100.0	.63
■ 업외서도	식	■	486	76.4	7.8	7.5	3.8	4.4	100.0	.57
	비소		283	88.5	5.4	3.9	.7	1.6	100.0	.24
	스매		214	55.3	10.8	13.8	8.6	11.5	100.0	1.29
■ 제한판매	부	■	90	80.8	4.6	11.2	2.3	1.1	100.0	.38
	자		36	59.9	8.8	20.0	2.8	8.5	100.0	1.05
	·		59	51.9	13.7	10.4	6.9	17.1	100.0	1.51
	·		101	84.9	9.1	2.0	4.0	.0	100.0	.25
	·		32	83.7	6.5	9.8	.0	.0	100.0	.26
	·		34	60.6	3.1	11.9	9.3	15.0	100.0	1.24
	·		18	66.8	16.4	11.1	5.7	.0	100.0	.56
	·		39	94.6	.0	.0	.0	5.4	100.0	.22
	·		77	83.9	9.4	2.6	4.0	.0	100.0	.27
	·		19	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
	·		16	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
	·		15	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
	·		18	90.6	4.1	5.3	.0	.0	100.0	.15
	·		134	90.4	5.9	2.2	.7	.8	100.0	.17
	·		20	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
	·		4	51.1	.0	26.0	.0	22.9	100.0	1.67
	·		11	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
	·		9	51.5	16.6	11.6	10.8	9.6	100.0	1.29
	·		35	67.4	13.8	14.1	.0	4.8	100.0	.68
	·		169	47.9	12.0	16.3	10.3	13.5	100.0	1.49
	·		7	86.2	.0	.0	.0	13.8	100.0	1.10
	·		8	75.3	24.7	.0	.0	.0	100.0	.25
	·		3	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	.00
	·		9	58.5	10.6	10.6	10.6	9.8	100.0	1.22
	·		18	94.9	.0	5.1	.0	.0	100.0	.10
■ 지서인부대광대전강	역	■	177	69.7	7.7	9.8	4.3	8.6	100.0	.89
	전		316	74.0	9.0	6.8	5.2	5.1	100.0	.67
	구		150	78.5	7.0	10.2	1.2	3.0	100.0	.49
	전		100	77.6	7.7	7.5	4.0	3.1	100.0	.50
	원		90	84.4	3.3	5.6	2.2	4.4	100.0	.41
	원		107	77.9	10.2	6.3	2.9	2.7	100.0	.42
	원		43	65.7	5.2	8.7	9.3	11.0	100.0	1.06
■ 지대중소도시	역	■	434	76.2	6.6	9.8	2.6	4.8	100.0	.62
	도		549	74.5	8.7	6.3	5.0	5.4	100.0	.64
■ 영112345년	업	■	21	62.5	9.6	9.6	.0	18.3	100.0	1.20
	초		152	70.5	7.9	8.7	7.3	5.6	100.0	.77
	초		201	77.4	10.1	4.5	2.5	5.6	100.0	.59
	초		184	78.2	8.6	8.8	2.8	1.6	100.0	.44
	초		134	70.5	7.5	9.6	5.8	6.6	100.0	.78
	초		291	77.6	5.6	8.1	3.4	5.3	100.0	.60
■ 창123년	업	■	350	83.7	6.8	3.6	2.6	3.4	100.0	.39
	이		422	71.6	9.0	9.9	4.2	5.3	100.0	.70
	상		154	69.1	8.9	11.7	5.2	5.0	100.0	.74
	이		57	67.5	1.9	8.3	7.1	15.3	100.0	1.29
■ 20201135무미	매	■	269	83.6	7.3	6.4	1.1	1.5	100.0	.32
	초		358	76.3	9.6	7.5	3.9	2.7	100.0	.50
	초		146	62.2	7.8	12.2	7.4	10.4	100.0	1.09
	초		83	73.4	3.7	7.9	2.5	12.5	100.0	1.10
	초		19	64.0	.0	10.2	16.1	9.7	100.0	1.17
	초		108	72.3	7.2	6.1	5.6	8.7	100.0	.79

〈표 C2-1-4〉 2020년 평균 종업원 수 (4) 무급가족종사자

Base: 2021년 이전 개업점				사례수	없음	1명	2명	3명	계	평균
					%	%	%	%	%	
■ 전	체	■	체	983	60.5	37.4	1.6	.5	100.0	.42
■ 업 외 서 도	식 비 소	매	종 업 업 업	486	53.8	43.7	2.1	.4	100.0	.49
				283	80.3	19.7	.0	.0	100.0	.20
				214	49.6	46.4	2.7	1.4	100.0	.56
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	업	종 식 거 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	90	53.5	41.9	3.4	1.2	100.0	.52
				36	51.5	45.5	2.9	.0	100.0	.51
				59	75.9	24.1	.0	.0	100.0	.24
				101	32.4	67.6	.0	.0	100.0	.68
				32	61.2	35.6	3.2	.0	100.0	.42
				34	64.0	33.0	3.0	.0	100.0	.39
				18	71.9	28.1	.0	.0	100.0	.28
				39	57.9	36.9	5.3	.0	100.0	.47
				77	52.2	43.9	2.6	1.3	100.0	.53
				19	100.0	.0	.0	.0	100.0	.00
				16	54.6	45.4	.0	.0	100.0	.45
				15	93.5	6.5	.0	.0	100.0	.07
				18	91.5	8.5	.0	.0	100.0	.08
				134	88.4	11.6	.0	.0	100.0	.12
				20	45.1	54.9	.0	.0	100.0	.55
				4	22.9	77.1	.0	.0	100.0	.77
				11	91.1	8.9	.0	.0	100.0	.09
				9	61.7	38.3	.0	.0	100.0	.38
				35	67.0	33.0	.0	.0	100.0	.33
				169	48.1	46.8	3.4	1.7	100.0	.59
				7	41.6	58.4	.0	.0	100.0	.58
				8	86.7	13.3	.0	.0	100.0	.13
				3	100.0	.0	.0	.0	100.0	.00
				9	60.2	39.8	.0	.0	100.0	.40
				18	37.0	63.0	.0	.0	100.0	.63
■ 지 서 인 부 대 광 대 강	천 / 산 주 / 원	/ 산 / 북 / 제	1 월 기 남 북 남 주	177	67.5	30.4	1.1	1.1	100.0	.36
				316	66.4	30.4	2.3	1.0	100.0	.38
				150	62.1	37.2	.7	.0	100.0	.39
				100	58.5	39.5	2.0	.0	100.0	.44
				90	34.8	64.1	1.1	.0	100.0	.66
				107	52.1	46.2	1.7	.0	100.0	.50
				43	62.2	35.5	2.3	.0	100.0	.40
■ 지 대 중 소 도 시	역도 / 군 지	2 시 역	2 시 역	434	63.5	34.7	1.3	.4	100.0	.39
				549	58.1	39.5	1.8	.6	100.0	.45
■ 영 1 년 1 초 2 년 2 초 3 년 3 초 4 년 4 초 5 년	이 과 과 과 과 과	이 2 년 3 년 4 년 5 년	간 하 하 하 하 하	21	56.8	33.8	.0	9.4	100.0	.62
				152	66.5	32.2	1.3	.0	100.0	.35
				201	67.3	31.1	1.0	.5	100.0	.35
				184	60.2	38.1	1.7	.0	100.0	.41
				134	51.5	46.3	2.2	.0	100.0	.51
				291	57.2	40.1	2.0	.7	100.0	.46
■ 창 1 억 1 억 2 억 2 억 3 억 3 억	업 미 이 상 이	비 2 억 미 만 3 억 미 만	용 만 만 만 만	350	57.4	40.5	1.2	.9	100.0	.45
				422	59.3	39.5	1.2	.0	100.0	.42
				154	67.7	28.5	2.6	1.2	100.0	.37
				57	68.5	26.1	5.4	.0	100.0	.37
■ 2020 1 1 3 5 무 미	매 과 과 과 과	출 이 이 이 이	규 모 하 하 하 하	269	61.9	37.4	.4	.4	100.0	.39
				358	54.5	44.4	1.1	.0	100.0	.47
				146	64.4	30.7	4.1	.7	100.0	.41
				83	67.6	26.5	4.7	1.2	100.0	.39
				19	73.2	26.8	.0	.0	100.0	.27
				108	63.9	33.4	.9	1.8	100.0	.41

〈표 C2-1-5〉 2020년 평균 종업원 수 합계

Base: 2021년 이전 개업점			사례수	없음	1명	2명	3명	4명	5명	6명이상	계	평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	
■ 전		체	■ 983	8.8	26.3	25.0	16.3	10.3	4.6	8.6	100.0	2.59
■ 업		종	■ 486	6.5	29.0	24.1	16.0	11.4	5.1	7.8	100.0	2.57
■ 외	식	소매	283	17.7	28.9	25.0	12.0	6.6	3.3	6.5	100.0	2.21
■ 서	비		214	2.2	16.8	27.1	22.4	12.7	5.4	13.3	100.0	3.12
■ 도		업										
■ 세	부	업	■ 90	2.3	18.2	21.6	23.8	17.1	6.9	10.2	100.0	3.15
■ 한	자	·	36	14.5	31.2	5.8	19.9	11.5	5.8	11.3	100.0	2.56
■ 피	·	행	59	3.4	12.1	25.9	18.9	12.0	12.2	15.6	100.0	3.51
■ 치	·	버	101	4.0	45.8	26.6	13.4	6.1	3.1	1.0	100.0	1.88
■ 주	·	점	32	16.1	38.6	12.7	19.5	6.5	6.5	.0	100.0	1.81
■ 제	·	·	34	.0	9.0	21.3	15.3	24.4	6.0	24.0	100.0	4.14
■ 의	·	·	18	.0	11.3	44.0	10.7	17.1	5.4	11.4	100.0	3.30
■ 분	·	·	39	13.0	21.0	37.0	8.1	13.2	2.6	5.2	100.0	2.16
■ 기	·	·	77	10.7	45.2	25.5	10.7	5.2	.0	2.7	100.0	1.73
■ 자	·	·	19	5.3	34.2	20.6	15.7	9.3	5.0	10.1	100.0	4.96
■ 의	·	·	16	11.5	39.8	43.3	.0	5.4	.0	.0	100.0	1.48
■ 안	·	·	15	19.7	18.7	43.0	12.8	5.8	.0	.0	100.0	1.66
■ 교	·	·	18	17.8	19.2	16.5	4.1	15.7	5.2	21.5	100.0	3.37
■ 유	·	·	134	19.9	23.1	23.0	17.4	7.0	3.5	6.1	100.0	2.08
■ 스	·	·	20	35.1	59.5	5.3	.0	.0	.0	.0	100.0	.70
■ PC	·	·	4	.0	28.0	23.1	26.0	.0	.0	22.9	100.0	3.13
■ 기	·	·	11	8.4	57.3	8.9	17.5	.0	.0	7.9	100.0	1.91
■ 편	·	·	9	.0	21.7	16.6	10.8	31.9	.0	19.1	100.0	3.29
■ 문	·	·	35	17.3	28.2	41.5	2.8	.0	7.5	2.7	100.0	1.76
■ 화	·	·	169	.0	6.8	29.6	27.2	14.9	6.8	14.6	100.0	3.44
■ 의	·	·	7	.0	56.3	.0	15.0	15.0	.0	13.8	100.0	2.99
■ 농	·	·	8	25.2	49.3	12.2	.0	.0	.0	13.3	100.0	1.67
■ 기	·	·	3	34.4	.0	34.4	31.1	.0	.0	.0	100.0	1.62
■ 수	·	·	9	9.6	48.9	21.2	.0	10.6	.0	9.8	100.0	2.41
■ 타	·	·	18	5.5	67.4	22.0	.0	.0	.0	5.1	100.0	1.42
■ 물	·	·										
■ 도	·	·										
■ 패	·	·										
■ 식	·	·										
■ 소	·	·										
■ 1	·	·	■ 177	11.6	30.6	18.7	17.2	8.4	3.8	9.7	100.0	2.46
■ 지	·	·	316	9.6	24.5	22.9	13.7	13.5	6.0	9.8	100.0	2.84
■ 서	·	·	150	8.0	23.9	24.5	17.9	13.0	3.3	9.4	100.0	2.62
■ 인	·	·	100	10.8	27.9	26.4	12.1	9.1	3.0	10.7	100.0	2.50
■ 부	·	·	90	2.2	15.6	41.8	28.0	4.5	5.6	2.2	100.0	2.47
■ 대	·	·	107	5.5	34.5	31.5	15.5	5.5	3.8	3.7	100.0	2.14
■ 광	·	·	43	11.6	29.1	13.4	12.8	12.8	6.4	14.0	100.0	2.68
■ 대	·	·										
■ 전	·	·										
■ 강	·	·										
■ 원	·	·										
■ 지	·	·	■ 434	9.1	29.1	24.7	15.4	9.1	4.1	8.5	100.0	2.53
■ 대	·	·	549	8.6	24.2	25.2	17.0	11.3	5.1	8.7	100.0	2.63
■ 중	·	·										
■ 소	·	·										
■ 도	·	·										
■ 시	·	·										
■ /	·	·										
■ 군	·	·										
■ 지	·	·										
■ 2	·	·	■ 21	9.5	14.6	24.5	23.7	9.8	4.4	13.5	100.0	2.82
■ 시	·	·	152	12.1	25.6	27.3	7.8	11.1	5.1	11.0	100.0	2.51
■ 역	·	·	201	7.3	24.5	29.9	18.4	8.4	3.0	8.5	100.0	2.56
■ 1	·	·	184	7.3	27.5	27.9	19.1	11.3	2.7	4.3	100.0	2.30
■ 년	·	·	134	8.2	22.8	24.0	18.2	14.8	5.0	7.0	100.0	2.61
■ 1	·	·	291	9.4	29.7	19.1	16.0	8.6	6.5	10.6	100.0	2.80
■ 년	·	·										
■ 1	·	·										
■ 년	·	·										
■ 2	·	·										
■ 년	·	·										
■ 3	·	·										
■ 년	·	·										
■ 4	·	·										
■ 년	·	·										
■ 5	·	·										
■ 년	·	·										
■ 창	·	·	■ 350	14.1	34.5	24.1	13.0	7.0	3.3	4.0	100.0	1.95
■ 1	·	·	422	7.4	24.3	27.0	18.5	11.2	4.0	7.5	100.0	2.55
■ 역	·	·	154	3.9	19.3	24.0	16.1	14.2	7.2	15.3	100.0	3.22
■ 2	·	·	57	.0	10.2	17.7	20.6	13.7	10.1	27.6	100.0	5.04
■ 역	·	·										
■ 3	·	·										
■ 역	·	·										
■ 1	·	·	■ 269	23.1	44.9	18.1	8.9	3.3	.7	1.1	100.0	1.31
■ 2020	·	·	358	3.1	26.8	29.5	19.9	11.8	5.0	3.9	100.0	2.45
■ 1	·	·	146	.0	10.7	25.0	21.3	15.3	7.5	20.3	100.0	3.69
■ 3	·	·	83	.0	4.7	21.7	21.6	13.3	12.0	26.7	100.0	5.20
■ 5	·	·	19	5.4	.0	27.0	26.6	21.2	.0	19.9	100.0	3.38
■ 무	·	·	108	11.4	20.9	29.5	10.1	12.0	4.4	11.5	100.0	2.56
■ 미	·	·										

〈표 C2-2-1〉 2020년 종업원 월평균 임금 (1) 주당 40시간 이상 근무

Base: 2021년 이전 개업점 & 주당 40시간 이상 종업원 있는 경우			사례수	180만원 이하	180만원 초과 ~ 200만원 이하	200만원 초과 ~ 250만원 이하	250만원 초과 ~ 300만원 이하	300만원 초과	기타	계	평균
				%	%	%	%	%	%	%	
■ 전		체	■	370	16.4	25.0	35.5	19.6	3.2	.2	229.08
■ 업 외 서도	식 스 매	종 업 업	■	201	18.5	26.0	38.7	13.8	3.0	.0	224.05
	비 소		120	7.1	20.9	34.1	33.2	3.9	.7	.0	246.77
			48	30.8	31.4	26.1	9.7	2.1	.0	100.0	206.18
■ 세 한 피커 치주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	종 식 거 피 킨 점 빵	■	61	13.4	23.1	46.9	16.6	.0	.0	227.14
			9	11.4	44.3	11.0	11.4	21.9	.0	100.0	237.54
			19	33.8	38.4	27.8	.0	.0	.0	100.0	197.11
			26	23.8	20.2	32.0	20.2	3.9	.0	100.0	224.79
			10	19.9	20.0	39.5	20.5	.0	.0	100.0	229.83
			23	13.4	23.0	49.6	13.9	.0	.0	100.0	228.79
			13	7.9	30.8	15.2	23.2	22.9	.0	100.0	252.87
			19	21.0	37.0	42.0	.0	.0	.0	100.0	209.98
			20	25.5	15.1	44.5	14.8	.0	.0	100.0	218.99
			16	.0	9.7	36.0	54.3	.0	.0	100.0	264.88
			9	.0	34.0	21.7	33.5	10.8	.0	100.0	256.37
			12	.0	7.6	51.0	41.3	.0	.0	100.0	255.64
			12	16.6	39.8	35.0	8.6	.0	.0	100.0	221.13
			54	8.7	14.1	31.6	38.6	7.0	.0	100.0	252.27
			1	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	200.00
			1	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	200.00
			5	.0	66.7	16.6	.0	.0	16.7	100.0	209.98
			3	.0	66.7	33.3	.0	.0	.0	100.0	206.67
			7	28.3	.0	57.1	14.6	.0	.0	100.0	228.56
			35	36.9	27.0	25.0	8.1	2.9	.0	100.0	201.57
			4	.0	24.4	52.9	22.7	.0	.0	100.0	234.01
			2	.0	51.9	48.1	.0	.0	.0	100.0	219.26
			1	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	180.00
			1	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	200.00
			6	17.1	48.8	17.1	17.1	.0	.0	100.0	217.06
■ 지 서 인 부 대 광 전 강	천 / 구 / 전 / 세 / 원	경 / 산 / 북 / 중 / 제	1 월 기 남 북 남 주	60	10.0	25.0	37.4	26.0	1.7	.0	235.74
			138	21.4	18.9	29.7	25.8	4.2	.0	100.0	231.00
			53	3.4	55.6	39.4	.0	.0	1.7	100.0	214.89
			32	9.4	36.5	39.9	11.1	3.1	.0	100.0	226.21
			34	35.4	14.7	29.2	14.9	5.8	.0	100.0	222.32
			43	7.4	4.3	54.3	29.4	4.6	.0	100.0	249.31
			10	51.3	38.5	10.3	.0	.0	.0	100.0	180.51
■ 지 대 중 소 도 시	역도 / 군 지	2 시 역	■	162	10.6	29.0	33.6	23.3	3.7	.0	233.55
			208	20.9	22.0	37.1	16.7	2.8	.4	100.0	225.59
■ 영 1 년 초 초 2 년 초 3 년 초 4 년 초 5 년 초	업 이 ~ 2 년 이 ~ 3 년 이 ~ 4 년 이 ~ 5 년 이 ~	간 하 하 하 하 하 하	■	4	25.7	48.6	25.7	.0	.0	.0	192.29
			58	17.0	26.4	38.0	13.5	3.5	1.5	100.0	227.63
			83	17.4	26.5	36.1	17.7	2.3	.0	100.0	225.50
			68	25.2	25.8	26.9	19.2	2.9	.0	100.0	221.65
			50	12.2	9.3	44.8	29.7	4.0	.0	100.0	241.15
			106	11.2	29.2	35.3	20.7	3.6	.0	100.0	233.18
■ 창 1 억 1 억 2 억 3 억	업 이 상 ~ 3 억 이 상	비 만 만 만 만	■	103	19.3	23.4	33.8	22.5	1.0	.0	224.02
			155	19.7	23.6	35.9	17.8	3.1	.0	100.0	225.99
			76	10.7	29.9	33.8	19.4	5.1	1.2	100.0	236.56
			35	5.6	26.0	42.9	19.7	5.8	.0	100.0	241.77
■ 2020 1 1 3 5 무 미	매 과 과 과 과 해	출 이 ~ 3 억 이 ~ 5 억 초	■	53	19.2	34.6	24.3	18.2	3.8	.0	225.57
			146	15.4	22.3	37.7	22.6	2.0	.0	100.0	228.92
			71	12.8	21.4	41.8	24.0	.0	.0	100.0	233.36
			58	22.2	18.5	33.9	15.4	10.0	.0	100.0	236.27
			6	33.6	66.4	.0	.0	.0	.0	100.0	174.82
			36	11.1	33.0	39.5	10.9	2.9	2.5	100.0	223.77

〈표 C2-2-2〉 2020년 종업원 월평균 임금 (2) 주당 15시간 이상~40시간 미만 근무

Base: 2021년 이전 개업점 & 주당 15시간 이상~40시간 미만 근무 종업원 있는 경우			사례수	80만원 이하	80만원 초과 ~ 100만원 이하	100만원 초과 ~ 120만원 이하	120만원 초과 ~ 150만원 이하	150만원 초과	계	평균	
				%	%	%	%	%	%		
■ 전			체 ■	400	19.0	19.7	16.4	35.2	9.7	100.0	122.27
■ 업 외 서 도	식 매	종 업	■	205	19.7	23.6	13.5	36.7	6.5	100.0	117.36
				91	13.8	11.4	12.0	39.9	22.9	100.0	140.42
				105	22.3	19.4	25.6	28.1	4.6	100.0	116.18
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	중 식 거 피 킨 점 빵 (일식·중식·서양식)	■	40	26.1	25.3	7.6	30.7	10.4	100.0	113.52
				12	8.1	25.8	24.3	41.9	.0	100.0	120.72
				37	25.2	24.7	11.1	36.2	2.9	100.0	110.72
				35	20.3	21.1	17.7	35.2	5.7	100.0	119.55
				12	42.0	8.1	8.3	33.2	8.5	100.0	116.63
				24	8.7	17.2	39.0	26.3	8.8	100.0	120.79
				8	.0	25.0	13.0	49.9	12.1	100.0	130.83
				13	15.3	23.3	.0	53.9	7.5	100.0	128.34
				23	13.7	36.2	.0	45.7	4.4	100.0	115.25
				2	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	150.00
				3	31.5	.0	.0	.0	68.5	100.0	144.92
				2	50.9	.0	.0	49.1	.0	100.0	109.45
				6	35.0	16.9	.0	35.0	13.1	100.0	127.56
				58	9.7	6.1	13.6	43.0	27.6	100.0	150.29
				1	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	100.00
	1	.0	100.0	.0	.0	.0	100.0	100.00			
	6	17.1	17.1	.0	48.7	17.1	100.0	129.54			
	4	.0	22.9	53.1	.0	24.0	100.0	127.41			
	9	22.1	23.7	11.0	43.2	.0	100.0	108.47			
	93	23.1	18.8	26.0	26.9	5.2	100.0	116.30			
	1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	80.00			
	3	34.2	34.2	.0	31.6	.0	100.0	95.26			
	1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	120.00			
	3	.0	33.0	33.8	33.2	.0	100.0	123.37			
	5	.0	20.9	20.9	58.1	.0	100.0	129.42			
■ 지 서 인 부 대 광 대 장	천 구 / 산 / 전 / 원	1 월 기 남 북 남 주	■	46	12.3	12.8	34.0	29.9	11.1	100.0	123.88
				125	29.9	17.1	15.2	24.5	13.3	100.0	117.51
				75	2.6	6.4	12.9	75.5	2.6	100.0	139.57
				43	9.4	23.4	7.1	49.7	10.5	100.0	134.41
				54	33.9	37.8	13.3	13.1	1.9	100.0	99.39
				41	14.7	18.9	22.3	24.5	19.5	100.0	125.15
	16	18.5	53.8	10.8	6.2	10.8	100.0	110.46			
■ 지 대 중 소 도 시	역 도 / 군 지	2 시 역	■	165	14.2	14.2	17.8	42.5	11.3	100.0	127.99
				235	22.5	23.6	15.3	30.0	8.6	100.0	118.24
■ 영 1 년 초 초 초 초 초	업 이 ~ 2 년 이 ~ 3 년 이 ~ 4 년 이 ~ 5 년	간 하 하 하 하 하	■	6	32.9	.0	33.2	15.8	18.1	100.0	113.59
				54	18.2	10.9	15.0	48.6	7.3	100.0	127.86
				103	19.6	25.1	10.4	32.9	11.9	100.0	120.15
				84	17.7	19.9	26.3	30.3	5.7	100.0	117.40
				50	24.1	18.7	20.3	25.3	11.6	100.0	118.87
				103	16.7	20.5	12.0	40.1	10.7	100.0	127.55
■ 창 1 억 1 억 2 억 3 억	업 이 상 ~ 2 억 이 상 ~ 3 억	용 만 만 만 만	■	107	15.9	19.4	19.4	32.5	12.8	100.0	124.04
				185	24.0	19.6	12.4	37.4	6.6	100.0	119.14
				79	10.3	20.1	18.9	38.0	12.7	100.0	130.41
				29	23.2	20.4	23.5	22.9	10.0	100.0	113.45
■ 2020 1 1 3 5 무 미	매 액 과 의 응 해	출 이 ~ 3 억 이 ~ 5 억	■	60	20.0	21.1	23.0	24.5	11.4	100.0	118.82
				161	16.4	20.1	14.9	37.9	10.7	100.0	123.67
				79	14.0	18.9	12.6	44.7	9.8	100.0	127.61
				46	28.3	22.1	23.4	15.6	10.6	100.0	119.77
				10	39.3	30.8	10.1	19.8	.0	100.0	101.04
				45	22.2	13.2	13.5	46.2	4.8	100.0	119.65

〈표 C2-2-3〉 2020년 종업원 월평균 임금 (3) 주당 15시간 미만 근무

Base: 2021년 이전 개업점 & 주당 15시간 미만 근무 종업원 있는 경우				사례수	40만원 이하	40만원 초과 ~ 50만원 이하	50만원 초과	계	평균	
					%	%	%	%		
■ 전			체	■	243	14.4	44.5	41.1	100.0	53.69
■ 업 외 서도		식 스 매	종 업 업	■	114	14.2	41.8	44.0	100.0	53.95
	비 소			33	13.5	31.1	55.4	100.0	56.82	
				96	15.0	52.2	32.8	100.0	52.32	
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 본 기 이 교 유 PC 기 편 문 화 농 수 산 타	부 자 · 행 버	업 종 식 거 피 킨 점 빵	종 식 거 피 킨 점 빵	■	17	5.7	40.9	53.3	100.0	56.96
				14	6.9	56.9	36.2	100.0	54.03	
				29	21.4	42.6	36.0	100.0	52.19	
				15	20.4	46.5	33.1	100.0	51.41	
				5	19.8	60.1	20.2	100.0	50.04	
	과 · 제			13	15.0	30.7	54.4	100.0	55.18	
	국 식(일식·중식·서양식)			6	.0	16.2	83.8	100.0	60.81	
				2	.0	.0	100.0	100.0	60.00	
	타 외 미	식 업 용 육 려 략 스 점 점 품	식 업 용 육 려 략 스 점 점 품	■	12	16.1	42.1	41.8	100.0	52.80
				2	.0	43.8	56.3	100.0	61.25	
	아 방 타	관 오 비		13	8.3	21.6	70.1	100.0	60.71	
				2	.0	46.9	53.1	100.0	55.31	
				5	53.9	.0	46.1	100.0	46.92	
				12	7.7	49.4	42.9	100.0	55.90	
				88	14.2	52.5	33.4	100.0	52.45	
				1	.0	100.0	.0	100.0	50.00	
				2	49.6	50.4	.0	100.0	40.08	
				4	25.5	23.5	51.0	100.0	56.37	
				1	.0	100.0	.0	100.0	50.00	
■ 지 서 인 부 대 광 대 장	역 천 을 / 산 / 경 경 / 전 전	1 줄 기 남 북 남 주	1 줄 기 남 북 남 주	■	54	23.5	35.3	41.3	100.0	54.72
				82	9.9	33.6	56.5	100.0	56.09	
				32	14.9	79.6	5.5	100.0	47.63	
				22	20.5	52.1	27.4	100.0	49.19	
				14	.0	64.3	35.7	100.0	55.57	
				24	12.1	16.3	71.6	100.0	56.57	
				15	13.6	76.3	10.2	100.0	50.34	
■ 지 대 중 소 도 시	역 도 / 군 지	2 시 역	2 시 역	■	103	15.7	46.9	37.4	100.0	54.51
				140	13.5	42.6	43.9	100.0	53.09	
■ 영 1 년 초 2 년 초 3 년 초 4 년 초 5 년	업 과 과 과 과 과	기 이 ~ ~ ~ ~ ~	간 하 이 하 이 하 이 하	■	8	62.7	25.7	11.6	100.0	45.41
				45	15.3	51.2	33.5	100.0	51.53	
				45	17.5	27.6	54.8	100.0	55.17	
				40	7.1	50.8	42.1	100.0	55.25	
				40	17.8	35.1	47.1	100.0	52.87	
				65	8.3	55.6	36.1	100.0	54.68	
■ 창 1 역 1 역 2 역 2 역 3 역	업 이 상 이 상 이	비 미 만 만 만	용 만 만 만 만	■	57	23.8	45.9	30.3	100.0	50.36
				120	11.4	38.9	49.7	100.0	55.69	
				47	14.4	57.5	28.1	100.0	51.16	
				18	4.9	42.2	52.9	100.0	57.56	
■ 2020 1 3 5 무 미	매 과 과 과 과	출 이 ~ ~ ~ ~ ~	규 이 하 이 하 이 하	■	44	14.9	37.1	48.0	100.0	54.09
				85	11.8	36.1	52.1	100.0	56.18	
				55	15.9	44.7	39.4	100.0	53.53	
				22	.0	82.8	17.2	100.0	51.53	
				7	28.1	43.3	28.6	100.0	46.22	
				30	26.0	50.6	23.4	100.0	49.60	

〈표 C3〉 향후 1년 간 고용전망

Base: 전체				사례수	고용인력 확대 예상	고용인력 축소 예상	현 상태 유지	계	
					%	%	%	%	
■ 전				채 ■	1000	3.4	14.2	82.4	100.0
■ 업	외 도	비 소	식 매	종업업	499	3.7	12.1	84.2	100.0
284				3.5	16.6	79.9	100.0		
217				2.6	15.6	81.8	100.0		
■ 세	부 자	업 행	종식거 파킨점	92	6.6	12.3	81.1	100.0	
36				.0	11.3	88.7	100.0		
64				3.3	16.3	80.4	100.0		
■ 한	국	과 식(일식·	제 종식·서양식)	103	8.0	9.1	83.0	100.0	
32				6.4	22.3	71.3	100.0		
34				.0	17.8	82.2	100.0		
■ 피	타	외 차약	식 수	18	.0	16.9	83.1	100.0	
40				.0	5.1	94.9	100.0		
81				.0	8.9	91.1	100.0		
■ 커	미	관	업리 품경영육	19	.0	24.0	76.0	100.0	
16				.0	.0	100.0	100.0		
15				.0	16.6	83.4	100.0		
■ 치	아 포방	츠 / 서의구	관 관오비	18	.0	27.4	72.6	100.0	
134				5.9	19.1	75.0	100.0		
20				.0	12.3	87.7	100.0		
■ 제	수	물 / 도	점점 품선	4	.0	26.0	74.0	100.0	
11				8.6	18.5	72.9	100.0		
9				.0	10.4	89.6	100.0		
■ 외	산 타	/ /	패 식소	36	2.5	8.3	89.2	100.0	
172				2.1	18.5	79.3	100.0		
7				13.8	.0	86.2	100.0		
■ 본	의	경 / 경	1 물기 남북남	8	.0	13.3	86.7	100.0	
3				.0	.0	100.0	100.0		
9				9.9	.0	90.1	100.0		
■ 지	천 / 산	경 / 경	2 물기 남북남	18	.0	5.5	94.5	100.0	
182				2.3	16.3	81.5	100.0		
323				1.8	18.2	80.0	100.0		
■ 서	주 / 세	중 / /	충 / /	150	8.6	3.9	87.5	100.0	
100				2.5	13.2	84.3	100.0		
90				.0	21.2	78.8	100.0		
■ 인	원	/ /	충 / /	109	.8	9.3	89.8	100.0	
109				16.3	10.9	72.8	100.0		
46									
■ 대	소 도	역 / 군	2 시 역	439	3.5	12.9	83.6	100.0	
561				3.3	15.2	81.5	100.0		
■ 영	업	이 ~ ~ ~	간 하하하	38	2.8	13.0	84.2	100.0	
152				5.3	12.4	82.3	100.0		
201				4.6	17.2	78.3	100.0		
■ 1	초 초	과 과	이 이	184	2.0	14.7	83.3	100.0	
134				.8	13.9	85.3	100.0		
291				3.7	13.0	83.3	100.0		
■ 2	과 과	5 초	이 이						
■ 창	업	미 상 이	용 만만 만상	358	3.4	11.5	85.2	100.0	
429				3.0	15.9	81.1	100.0		
156				4.4	15.2	80.3	100.0		
■ 1	의 의	2 3 의 의	미 미	57	3.3	15.3	81.4	100.0	
■ 2020	매 과과	출 ~ ~ ~	구 이 이	269	3.0	11.3	85.7	100.0	
358				3.6	15.9	80.5	100.0		
146				2.0	14.0	84.0	100.0		
■ 3	의 초	5 초	이 이	83	3.3	20.6	76.1	100.0	
19				.0	16.1	83.9	100.0		
125				5.6	11.2	83.2	100.0		
■ 5	무 의	응 해	모 하 과과						

〈표 C4〉 슈퍼바이저 방문 빈도

Base: 전체		사례수	주 1회 정도	격주에 1회 정도	월 1회 정도	분기별 1회 정도	1년에 2회 미만	기타	계
			%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체 ■	1000	6.6	6.7	30.8	30.2	25.3	.4	100.0
■ 업외서도	식 스매 종업업	499	2.5	6.1	30.9	33.2	26.9	.4	100.0
	비소	284	.0	4.7	31.5	32.2	31.1	.5	100.0
		217	24.9	10.7	29.7	20.7	14.1	.0	100.0
■ 세한피커치주제외본기자의안이고세유스PC기편문화의농기	부 업 종식거피린점행	92	5.6	5.4	32.2	33.6	23.2	.0	100.0
	자 · 행 버	36	2.9	5.6	28.7	19.9	39.9	2.9	100.0
		64	.0	4.7	35.4	42.3	17.7	.0	100.0
		103	2.0	9.9	27.9	34.2	26.0	.0	100.0
		32	.0	3.1	25.7	22.1	49.0	.0	100.0
	국 식(일식·중 식·서양식)	34	9.2	9.0	26.9	30.5	24.5	.0	100.0
		18	.0	5.7	33.2	22.5	38.6	.0	100.0
	타 동 외차약 식수	40	.0	.0	35.7	23.3	41.0	.0	100.0
		81	1.2	6.3	31.5	43.1	16.6	1.3	100.0
		19	.0	.0	26.3	34.3	39.3	.0	100.0
		16	.0	6.1	29.9	34.3	29.7	.0	100.0
		15	.0	10.1	44.4	25.7	19.9	.0	100.0
		18	.0	8.5	32.0	38.0	21.5	.0	100.0
		134	.0	4.5	31.1	27.9	35.3	1.1	100.0
		20	.0	4.6	34.1	39.3	21.9	.0	100.0
	아 관 관오비	4	.0	.0	28.0	22.9	49.1	.0	100.0
	포방타 초 / 서의구장 / 패식소	11	.0	9.6	17.5	38.8	34.1	.0	100.0
		9	.0	.0	21.5	56.8	21.7	.0	100.0
		36	.0	3.0	36.6	34.5	26.0	.0	100.0
		172	30.2	11.2	29.7	16.7	12.2	.0	100.0
		7	.0	.0	12.8	57.3	29.9	.0	100.0
		8	.0	24.6	24.2	25.7	25.5	.0	100.0
		3	.0	.0	31.1	68.9	.0	.0	100.0
		9	10.6	.0	41.5	28.9	19.0	.0	100.0
		18	5.5	11.0	31.1	31.4	21.0	.0	100.0
■ 지서인부광대강	역 천 / 산 / 구 / 전 / 세 / 원	182	5.1	7.6	50.7	18.3	18.3	.0	100.0
		323	11.0	5.0	34.8	27.3	21.3	.7	100.0
		150	.0	1.3	5.1	41.8	51.8	.0	100.0
		100	9.0	18.2	19.4	22.9	30.6	.0	100.0
		90	.0	8.9	27.0	56.2	7.9	.0	100.0
		109	1.6	5.2	37.8	34.5	20.9	.0	100.0
		46	23.9	6.5	23.4	14.7	28.3	3.3	100.0
■ 지대중소도시 / 군 지	역도 / 군 지	439	3.9	7.7	33.4	27.9	27.2	.0	100.0
		561	8.8	5.9	28.8	32.0	23.8	.6	100.0
■ 영 1년 초 2년 초 3년 초 4년 초 5년	업 이 과 2년 이 하 3년 이 하 4년 이 하 5년 이 하	38	15.4	10.4	36.2	32.6	5.4	.0	100.0
		152	5.9	5.2	29.4	37.7	20.6	1.2	100.0
		201	3.4	7.6	35.6	32.0	21.3	.0	100.0
		184	6.5	6.0	34.8	25.9	26.8	.0	100.0
		134	6.6	6.9	30.9	29.2	26.3	.0	100.0
		291	8.2	6.6	24.9	27.9	31.7	.6	100.0
■ 창 1억 이 2억 이 3억 이	업 미 상 2억 미 상 3억 미 상	358	9.5	5.1	28.1	27.9	28.4	1.0	100.0
		429	5.7	9.6	31.7	29.2	23.7	.0	100.0
		156	3.7	3.9	29.7	35.2	27.5	.0	100.0
		57	3.6	1.8	44.3	38.3	12.0	.0	100.0
■ 2020 1억 초 3억 초 5억 초 무미	매 의 과 의 응 출 이 3억 이 하 5억 이 하 과 답	269	3.8	3.2	32.9	25.7	33.1	1.3	100.0
		358	3.6	8.8	28.2	32.2	27.1	.0	100.0
		146	12.2	7.0	34.5	23.9	22.4	.0	100.0
		83	16.4	12.5	29.5	28.9	12.7	.0	100.0
		19	16.1	5.4	31.4	31.2	16.0	.0	100.0
		125	7.1	3.9	30.2	42.2	16.6	.0	100.0

〈표 C5〉 슈퍼바이저 활동 만족도

Base: 전체			사례수	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족	①+② 만족	③ 보통	④+⑤ 불만족	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	■	1000	1.9	43.4	48.4	5.2	1.0	45.3	48.4	6.2	100.0	3.40	60.00
■ 업	직	■	499	1.6	45.4	46.0	5.7	1.2	47.0	46.0	7.0	100.0	3.40	60.12
■ 외	비	■	284	1.1	39.1	53.9	4.9	1.1	40.1	53.9	6.0	100.0	3.34	58.53
■ 서	스	■	217	3.7	44.6	46.9	4.3	.5	48.3	46.9	4.8	100.0	3.47	61.68
■ 세	부	■	92	.0	43.5	49.8	6.8	.0	43.5	49.8	6.8	100.0	3.37	59.17
■ 한	자	■	36	.0	48.6	40.0	11.4	.0	48.6	40.0	11.4	100.0	3.37	59.30
■ 피	·	■	64	1.6	45.2	45.2	4.9	3.2	46.7	45.2	8.1	100.0	3.37	59.25
■ 커	·	■	103	3.0	47.8	42.3	6.9	.0	50.8	42.3	6.9	100.0	3.47	61.75
■ 주	·	■	32	3.3	38.6	51.9	3.1	3.1	41.9	51.9	6.2	100.0	3.36	58.95
■ 제	·	■	34	5.9	45.8	48.3	.0	.0	51.7	48.3	.0	100.0	3.58	64.41
■ 외	·	■	18	.0	55.5	44.5	.0	.0	55.5	44.5	.0	100.0	3.55	63.87
■ 분	·	■	40	.0	28.5	61.0	7.9	2.6	28.5	61.0	10.5	100.0	3.15	53.83
■ 기	·	■	81	1.2	51.9	39.3	5.0	2.5	53.2	39.3	7.6	100.0	3.44	61.08
■ 자	·	■	19	.0	40.6	53.7	5.7	.0	40.6	53.7	5.7	100.0	3.35	58.73
■ 안	·	■	16	.0	51.7	48.3	.0	.0	51.7	48.3	.0	100.0	3.52	62.92
■ 이	·	■	15	.0	73.9	26.1	.0	.0	73.9	26.1	.0	100.0	3.74	68.46
■ 교	·	■	18	.0	61.3	33.2	.0	5.5	61.3	33.2	5.5	100.0	3.50	62.56
■ 세	·	■	134	.0	33.3	59.3	5.9	1.5	33.3	59.3	7.4	100.0	3.24	56.08
■ 유	·	■	20	5.0	33.6	50.7	10.7	.0	38.6	50.7	10.7	100.0	3.33	58.21
■ 스	·	■	4	.0	46.0	54.0	.0	.0	46.0	54.0	.0	100.0	3.46	61.50
■ PC	·	■	11	.0	40.9	59.1	.0	.0	40.9	59.1	.0	100.0	3.41	60.21
■ 기	·	■	9	.0	9.6	80.3	10.1	.0	9.6	80.3	10.1	100.0	2.99	49.87
■ 편	·	■	36	5.5	37.5	51.7	5.2	.0	43.0	51.7	5.2	100.0	3.43	60.83
■ 문	·	■	172	4.1	42.3	48.7	4.4	.6	46.4	48.7	4.9	100.0	3.45	61.23
■ 화	·	■	7	.0	72.7	27.3	.0	.0	72.7	27.3	.0	100.0	3.73	68.16
■ 의	·	■	8	.0	49.9	50.1	.0	.0	49.9	50.1	.0	100.0	3.50	62.48
■ 농	·	■	3	.0	34.4	34.4	31.1	.0	34.4	34.4	31.1	100.0	3.03	50.82
■ 기	·	■	9	.0	61.5	38.5	.0	.0	61.5	38.5	.0	100.0	3.62	65.38
■ 지	·	■	18	5.5	47.0	42.0	5.5	.0	52.5	42.0	5.5	100.0	3.53	63.13
■ 서	·	■	182	.0	39.0	51.5	7.8	1.7	39.0	51.5	9.4	100.0	3.28	56.98
■ 인	·	■	323	1.3	45.8	46.0	5.6	1.3	47.1	46.0	6.9	100.0	3.40	60.06
■ 부	·	■	150	.0	51.3	47.5	1.2	.0	51.3	47.5	1.2	100.0	3.50	62.53
■ 대	·	■	100	3.0	37.4	52.3	6.2	1.0	40.5	52.3	7.2	100.0	3.35	58.83
■ 광	·	■	90	1.1	37.2	56.1	4.4	1.1	38.3	56.1	5.6	100.0	3.33	58.19
■ 대	·	■	109	3.7	49.9	42.9	3.5	.0	53.6	42.9	3.5	100.0	3.54	63.43
■ 전	·	■	46	15.2	28.3	45.7	8.7	2.2	43.5	45.7	10.9	100.0	3.46	61.41
■ 지	·	■	439	.7	45.6	47.9	5.0	.9	46.2	47.9	5.9	100.0	3.40	60.03
■ 대	·	■	561	2.9	41.8	48.9	5.4	1.1	44.6	48.9	6.5	100.0	3.40	59.99
■ 영	·	■	38	8.0	39.5	41.4	8.3	2.8	47.5	41.4	11.0	100.0	3.42	60.44
■ 1	·	■	152	1.4	51.2	45.6	1.9	.0	52.5	45.6	1.9	100.0	3.52	62.99
■ 년	·	■	201	1.0	44.9	47.4	6.1	.5	45.9	47.4	6.7	100.0	3.40	59.93
■ 2	·	■	184	2.2	40.9	51.5	4.3	1.1	43.1	51.5	5.3	100.0	3.39	59.71
■ 3	·	■	134	.0	38.3	54.4	6.6	.7	38.3	54.4	7.4	100.0	3.30	57.55
■ 4	·	■	291	2.8	42.9	46.8	5.9	1.7	45.6	46.8	7.6	100.0	3.39	59.76
■ 5	·	■	358	2.2	40.6	50.7	5.3	1.1	42.9	50.7	6.5	100.0	3.38	59.38
■ 창	·	■	429	1.9	43.7	47.0	6.7	.7	45.6	47.0	7.5	100.0	3.39	59.82
■ 1	·	■	156	1.3	47.5	48.5	1.3	1.3	48.8	48.5	2.7	100.0	3.46	61.53
■ 2	·	■	57	1.8	48.1	44.9	3.5	1.7	49.9	44.9	5.2	100.0	3.45	61.16
■ 3	·	■	269	2.2	33.7	56.9	6.0	1.1	36.0	56.9	7.1	100.0	3.30	57.48
■ 2020	·	■	358	1.7	47.4	44.0	5.9	1.1	49.0	44.0	7.0	100.0	3.43	60.65
■ 1	·	■	146	1.4	47.5	46.3	4.1	.7	48.8	46.3	4.8	100.0	3.45	61.16
■ 3	·	■	83	2.5	43.8	49.1	3.5	1.2	46.3	49.1	4.7	100.0	3.43	60.72
■ 5	·	■	19	.0	40.7	53.9	5.4	.0	40.7	53.9	5.4	100.0	3.35	58.84
■ 무	·	■	125	2.4	48.6	44.1	4.1	.8	51.0	44.1	4.9	100.0	3.48	61.93
■ 미	·	■												

〈표 C6〉 메뉴얼(사내표준) 효과성

Base: 전체		사례수	① 매우 효과적임	② 약간 효과적임	③ 별로 효과적이지 않음	④ 전혀 효과적이지 않음	①+② 효과적임	③+④ 효과적이지 않음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	3.7	80.3	14.1	2.0	83.9	16.1	100.0	2.86	61.88
■ 업 외 서 도	비 소 식 스 매	499	3.9	82.0	12.5	1.6	85.9	14.1	100.0	2.88	62.70
		284	3.4	74.4	18.9	3.3	77.8	22.2	100.0	2.78	59.31
		217	3.6	83.9	11.6	.9	87.5	12.5	100.0	2.90	63.38
■ 세 한 피 커 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	92	1.1	84.6	13.3	1.1	85.6	14.4	100.0	2.86	61.88
		36	.0	88.3	8.7	3.0	88.3	11.7	100.0	2.85	61.79
		64	6.5	80.8	11.2	1.6	87.2	12.8	100.0	2.92	64.03
		103	4.0	81.0	14.0	1.0	85.0	15.0	100.0	2.88	62.69
		32	3.3	80.8	9.6	6.4	84.0	16.0	100.0	2.81	60.29
		34	5.9	88.1	6.0	.0	94.0	6.0	100.0	3.00	66.64
		18	.0	89.0	11.0	.0	89.0	11.0	100.0	2.89	63.00
		40	7.7	77.0	15.3	.0	84.7	15.3	100.0	2.92	64.14
		81	4.9	77.4	15.1	2.6	82.3	17.7	100.0	2.85	61.52
		19	8.9	67.2	18.1	5.7	76.2	23.8	100.0	2.79	59.80
		16	.0	88.3	11.7	.0	88.3	11.7	100.0	2.88	62.78
		15	.0	79.9	20.1	.0	79.9	20.1	100.0	2.80	59.96
		18	8.5	70.0	16.0	5.5	78.5	21.5	100.0	2.81	60.48
		134	1.9	73.1	21.4	3.6	75.0	25.0	100.0	2.73	57.76
		20	5.0	77.8	9.6	7.6	82.8	17.2	100.0	2.80	60.04
		4	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
		11	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
		9	.0	40.6	59.4	.0	40.6	59.4	100.0	2.41	46.87
		36	8.0	72.7	16.7	2.5	80.8	19.2	100.0	2.86	62.10
		172	3.4	84.2	11.3	1.2	87.6	12.4	100.0	2.90	63.26
		7	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
		8	13.3	73.5	13.3	.0	86.7	13.3	100.0	3.00	66.67
		3	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
		9	10.6	89.4	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.11	70.20
		18	.0	73.8	26.2	.0	73.8	26.2	100.0	2.74	57.92
■ 지 서 인 부 대 광 대 전 강	전 산 구 / 주 / 세 원	182	3.8	75.7	18.8	1.7	79.4	20.6	100.0	2.81	60.49
		323	2.2	79.1	16.9	1.8	81.3	18.7	100.0	2.82	60.56
		150	2.6	88.1	9.2	.0	90.8	9.2	100.0	2.93	64.47
		100	10.1	80.7	6.7	2.5	90.8	9.2	100.0	2.98	66.13
		90	.0	88.9	10.0	1.1	88.9	11.1	100.0	2.88	62.59
		109	2.7	83.7	9.0	4.6	86.3	13.7	100.0	2.84	61.47
		46	12.5	55.4	27.7	4.3	67.9	32.1	100.0	2.76	58.70
■ 지 대 중 소 도 시	역 도 / 군 지	439	4.1	78.6	15.6	1.8	82.7	17.3	100.0	2.85	61.67
		561	3.3	81.6	12.9	2.1	84.9	15.1	100.0	2.86	62.05
■ 영 1 년 1 초 2 년 2 초 3 년 3 초 4 년 4 초 5 년 5 초	업 이 ~ ~ ~ ~ ~ 초	38	13.4	73.6	13.0	.0	87.0	13.0	100.0	3.00	66.78
		152	2.5	84.5	11.7	1.4	87.0	13.0	100.0	2.88	62.71
		201	4.8	77.3	16.6	1.3	82.1	17.9	100.0	2.86	61.85
		184	2.7	80.5	14.0	2.7	83.3	16.7	100.0	2.83	61.10
		134	4.7	83.6	8.1	3.6	88.3	11.7	100.0	2.89	63.15
		291	2.4	79.2	16.6	1.8	81.6	18.4	100.0	2.82	60.76
■ 창 1 역 1 초 2 역 2 초 3 역 3 초	업 이 상 ~ ~ ~ ~ ~ 초	358	3.3	78.2	15.8	2.7	81.5	18.5	100.0	2.82	60.73
		429	4.4	79.6	13.9	2.1	84.0	16.0	100.0	2.86	62.08
		156	3.2	84.9	11.3	.6	88.1	11.9	100.0	2.91	63.54
		57	1.7	86.1	12.3	.0	87.7	12.3	100.0	2.89	63.13
■ 2020 1 역 1 초 3 역 3 초 5 무 미	매 과 과 과 과 과 해	269	2.6	77.0	17.6	2.8	79.6	20.4	100.0	2.79	59.82
		358	2.9	81.0	13.3	2.8	83.9	16.1	100.0	2.84	61.31
		146	5.8	79.8	13.8	.7	85.5	14.5	100.0	2.91	63.55
		83	4.7	87.3	8.1	.0	91.9	8.1	100.0	2.97	65.54
		19	.0	78.1	21.9	.0	78.1	21.9	100.0	2.78	59.36
		125	5.6	81.6	12.0	.8	87.2	12.8	100.0	2.92	63.97

〈표 C7-1-1〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 온라인 판매시스템(직영/오픈마켓)

Base: 전체			사례수	도입	미도입	계			
				%	%	%			
■ 전		체	■ 1000	40.4	59.6	100.0			
■ 업외서도	식비소매업	중영업업	■ 499	65.4	34.6	100.0			
			284	5.5	94.5	100.0			
			217	28.9	71.1	100.0			
■ 제한판매주체외분자의안이고세유스PC기편은하의농기	부자·행버과·제중식·서양식)식업리품경영육목관련락스점점물선품매	중식거파킨점뽕(식업리품경영육목관련락스점점물선품매	■ 92	51.0	49.0	100.0			
			36	79.9	20.1	100.0			
			64	56.6	43.4	100.0			
			103	89.1	10.9	100.0			
			32	41.8	58.2	100.0			
			34	52.0	48.0	100.0			
			18	77.9	22.1	100.0			
			40	72.0	28.0	100.0			
			81	60.9	39.1	100.0			
			19	16.3	83.7	100.0			
			16	.0	100.0	100.0			
			15	6.5	93.5	100.0			
			18	.0	100.0	100.0			
			134	4.3	95.7	100.0			
			20	14.0	86.0	100.0			
			4	.0	100.0	100.0			
			11	.0	100.0	100.0			
			9	9.6	90.4	100.0			
■ 지서인부대관대강	역천/산/경/경/전/충1월기남북남주	1월기남북남주	■ 182	36.3	63.7	100.0			
			323	33.6	66.4	100.0			
			150	63.4	36.6	100.0			
			100	51.8	48.2	100.0			
			90	26.3	73.7	100.0			
			109	37.9	62.1	100.0			
			46	39.1	60.9	100.0			
			■ 지대중소도시	역도/군지	2지역	439	38.1	61.9	100.0
						561	42.3	57.7	100.0
			■ 영1년초초초초초	업이과과과과과이이이이이하하하하하	간하하하하하	■ 38	36.7	63.3	100.0
152	39.0	61.0				100.0			
201	37.5	62.5				100.0			
184	39.0	61.0				100.0			
134	34.8	65.2				100.0			
■ 창1억1억2억3억	업미상상상미미미미미영만만만만만	영만만만만	358	33.8	66.2	100.0			
			429	43.6	56.4	100.0			
			156	52.2	47.8	100.0			
			57	26.1	73.9	100.0			
■ 2020매출액과과과과과	출이355초이이이이이하하하하하	하하하하하과과과과과	269	28.9	71.1	100.0			
			358	45.6	54.4	100.0			
			146	47.6	52.4	100.0			
			83	37.8	62.2	100.0			
			19	42.4	57.6	100.0			
5무미	영해		125	43.7	56.3	100.0			

〈표 C7-1-2〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 모바일 애플리케이션(내/외부)

Base: 전체		사례수	도입		미도입		계
			%		%		
■ 전	체	■ 1000	48.2		51.8		100.0
■ 업	종	■ 499	75.8		24.2		100.0
외	업	284	13.1		86.9		100.0
서	업	217	30.7		69.3		100.0
도	업						
■ 세	부	■ 92	66.6		33.4		100.0
한	자	36	82.9		17.1		100.0
파	·	64	68.0		32.0		100.0
커	·	103	96.0		4.0		100.0
치	·	32	44.9		55.1		100.0
주	·	34	67.1		32.9		100.0
제	·	18	83.6		16.4		100.0
외	·	40	84.8		15.2		100.0
분	·	81	73.5		26.5		100.0
기	·	19	9.1		90.9		100.0
자	·	16	11.6		88.4		100.0
의	·	15	6.5		93.5		100.0
안	·	18	10.4		89.6		100.0
이	·	134	13.4		86.6		100.0
교	·	20	14.0		86.0		100.0
세	·	4	23.1		76.9		100.0
유	·	11	7.9		92.1		100.0
스	·	9	.0		100.0		100.0
PC	·	36	22.5		77.5		100.0
기	·	172	35.2		64.8		100.0
편	·	7	13.8		86.2		100.0
문	·	8	12.2		87.8		100.0
화	·	3	.0		100.0		100.0
의	·	9	10.6		89.4		100.0
농	·	18	16.5		83.5		100.0
기	·						
■ 지	역	■ 182	34.7		65.3		100.0
서	·	323	35.6		64.4		100.0
인	·	150	86.7		13.3		100.0
부	·	100	57.9		42.1		100.0
대	·	90	54.4		45.6		100.0
관	·	109	46.0		54.0		100.0
대	·	46	37.0		63.0		100.0
전	·						
강	·						
■ 지	역	■ 439	45.0		55.0		100.0
대	·	561	50.7		49.3		100.0
중	·						
■ 영	기	■ 38	39.4		60.6		100.0
1	·	152	54.4		45.6		100.0
년	·	201	46.9		53.1		100.0
초	·	184	46.3		53.7		100.0
2	·	134	41.4		58.6		100.0
년	·	291	51.4		48.6		100.0
초	·						
■ 창	비	■ 358	40.9		59.1		100.0
1	·	429	51.8		48.2		100.0
억	·	156	60.6		39.4		100.0
1	·	57	33.7		66.3		100.0
억	·						
■ 2020	출	■ 269	31.3		68.7		100.0
1	·	358	57.0		43.0		100.0
억	·	146	53.0		47.0		100.0
3	·	83	48.3		51.7		100.0
억	·	19	37.6		62.4		100.0
무	·	125	55.4		44.6		100.0
미	·						

〈표 C7-1-3〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - POS 시스템

Base: 전체				사례수	도입	미도입	계
					%	%	%
■ 전			체	1000	86.5	13.5	100.0
■ 업외서도	식	스	종업업	499	99.6	.4	100.0
	비소	매	업	284	53.1	46.9	100.0
			업	217	100.0	.0	100.0
■ 세한피커치주제외분기자의안이고세유스PC기편문화의농기	부	업	종식거피컨점뽕	92	100.0	.0	100.0
	자	· 행	버	36	100.0	.0	100.0
				64	100.0	.0	100.0
				103	100.0	.0	100.0
				32	100.0	.0	100.0
	과	· 제	뽕	34	100.0	.0	100.0
	국식(일식·중식·서양식)		식	18	100.0	.0	100.0
	타	외차	식수	40	97.5	2.5	100.0
	동	약	리	81	98.8	1.2	100.0
			품	19	94.7	5.3	100.0
			경	16	100.0	.0	100.0
			용	15	86.8	13.2	100.0
			육	18	100.0	.0	100.0
			탁	134	15.0	85.0	100.0
			련	20	90.8	9.2	100.0
			락	4	46.0	54.0	100.0
	아	관	스	11	35.3	64.7	100.0
	포방타	초/서의구장/도	점	9	100.0	.0	100.0
			전	36	87.5	12.5	100.0
			품	172	100.0	.0	100.0
			선	7	100.0	.0	100.0
			품	8	100.0	.0	100.0
			매	3	100.0	.0	100.0
	류산타	물		9	100.0	.0	100.0
				18	100.0	.0	100.0
■ 지서인부대광대강	역		1월기남북남주	182	84.7	15.3	100.0
	천	/	경/경/전/총	323	76.9	23.1	100.0
	산/구/전원	산/북/충/	경/경/전/총	150	98.8	1.2	100.0
				100	89.3	10.7	100.0
				90	93.3	6.7	100.0
				109	90.5	9.5	100.0
				46	91.8	8.2	100.0
■ 지대중소도시	역도/		2지역	439	86.9	13.1	100.0
				561	86.2	13.8	100.0
■ 영1년	업	기	간하	38	94.7	5.3	100.0
	이	2년	하	152	89.1	10.9	100.0
	초초초초	3년	하	201	82.1	17.9	100.0
		4년	하	184	83.2	16.8	100.0
		5년	하	134	83.5	16.5	100.0
		초	과	291	90.5	9.5	100.0
■ 창1역	업	비	웅만	358	75.0	25.0	100.0
	이	미	만	429	90.8	9.2	100.0
	이	3역	만	156	97.0	3.0	100.0
		이	상	57	98.3	1.7	100.0
■ 2020	매	출	구	269	71.1	28.9	100.0
	1역	초	이	358	89.6	10.4	100.0
		~	이	146	92.3	7.7	100.0
		~	이	83	98.9	1.1	100.0
	5무미	~	과	19	95.0	5.0	100.0
		해	당	125	94.5	5.5	100.0

〈표 C7-1-5〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 셀프계산대

Base: 전체				사례수	도입	미도입	계
					%	%	%
■ 전			채	■ 1000	.9	99.1	100.0
■ 업외서도	식	스매	종업업업	■ 499	.0	100.0	100.0
	비소			284	.7	99.3	100.0
				217	3.1	96.9	100.0
■ 세한피커치주제외분기자의안이고세유스PC기편문화의농기	부	업	종식거피킨점빵	■ 92	.0	100.0	100.0
	자	· 행	버	36	.0	100.0	100.0
				64	.0	100.0	100.0
				103	.0	100.0	100.0
				32	.0	100.0	100.0
	과	· 제		34	.0	100.0	100.0
	국식(일식·중식·서양식)			18	.0	100.0	100.0
				40	.0	100.0	100.0
	타동	외차약	식수	81	.0	100.0	100.0
				19	.0	100.0	100.0
				16	.0	100.0	100.0
				15	.0	100.0	100.0
				18	.0	100.0	100.0
				134	.0	100.0	100.0
				20	4.6	95.4	100.0
	아	관		4	.0	100.0	100.0
	포방타	츠/서의구장/도	관오비	11	.0	100.0	100.0
				9	.0	100.0	100.0
				36	2.5	97.5	100.0
				172	4.0	96.0	100.0
				7	.0	100.0	100.0
				8	.0	100.0	100.0
				3	.0	100.0	100.0
	류산타	물	패식소	9	.0	100.0	100.0
				18	.0	100.0	100.0
■ 지서인부대광대강		역	1월기남북남주	■ 182	.5	99.5	100.0
	산	천		323	.6	99.4	100.0
	구/전원	/산/북/충/	경/경전/충	150	.0	100.0	100.0
	주	제중		100	1.0	99.0	100.0
				90	2.2	97.8	100.0
				109	2.5	97.5	100.0
				46	.0	100.0	100.0
■ 지대중	소	역도/	2시역	■ 439	.4	99.6	100.0
				561	1.2	98.8	100.0
■ 영1년	업	기	간하하하하과	■ 38	2.6	97.4	100.0
1년	이	2년	이이이이이	152	1.8	98.2	100.0
2년	초초초	3년	이이이이이	201	.5	99.5	100.0
3년	초초초	4년	이이이이이	184	.5	99.5	100.0
4년	초초초	5년	이이이이이	134	.7	99.3	100.0
5년	초초초	초	이이이이이	291	.7	99.3	100.0
■ 창1억	업	비	웅만만만상	■ 358	.8	99.2	100.0
1억	이	미	미미미	429	1.1	98.9	100.0
2억	이	상	미미미	156	.6	99.4	100.0
3억	이	상	미미미	57	.0	100.0	100.0
■ 2020	매	출	규	■ 269	.3	99.7	100.0
1억	초	이	이	358	.6	99.4	100.0
1억	초	이	이	146	.6	99.4	100.0
3억	초	이	이	83	2.3	97.7	100.0
5무미	초	이	이	19	5.4	94.6	100.0
	초	이	이	125	1.5	98.5	100.0

〈표 C7-1-6〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입여부 - 자동발주/재고관리 시스템

Base: 전체				사례수	도입	미도입	계	
					%	%	%	
■ 전				체 ■	1000	62.5	37.5	100.0
■ 업				종 ■	499	67.8	32.2	100.0
외				업	284	34.1	65.9	100.0
서				업	217	87.3	12.7	100.0
도								
■ 세				종 ■	92	62.3	37.7	100.0
한				식	36	74.5	25.5	100.0
파				거	64	66.3	33.7	100.0
커				피	103	79.4	20.6	100.0
치				킨	32	42.3	57.7	100.0
주				점	34	85.0	15.0	100.0
제				행	18	66.8	33.2	100.0
외				식	40	61.8	38.2	100.0
분				업	81	63.7	36.3	100.0
기				리	19	60.4	39.6	100.0
자				품	16	52.8	47.2	100.0
의				경	15	51.3	48.7	100.0
안				용	18	36.6	63.4	100.0
이				목	134	24.0	76.0	100.0
교				탁	20	43.1	56.9	100.0
세				연	4	46.0	54.0	100.0
유				락	11	7.9	92.1	100.0
스				스	9	41.0	59.0	100.0
PC				점	36	41.2	58.8	100.0
기				점	172	91.8	8.2	100.0
편				품	7	56.5	43.5	100.0
문				선	8	62.1	37.9	100.0
화				품	3	34.4	65.6	100.0
의				매	9	70.3	29.7	100.0
농					18	84.0	16.0	100.0
기								
■ 지				1 ■	182	51.3	48.7	100.0
서				물	323	54.1	45.9	100.0
인				기	150	96.8	3.2	100.0
부				남	100	48.7	51.3	100.0
대				남	90	63.2	36.8	100.0
관				주	109	64.2	35.8	100.0
대				충	46	77.7	22.3	100.0
전								
강								
■ 지				2 ■	439	56.3	43.7	100.0
대				시	561	67.3	32.7	100.0
중				역				
■ 영				간 ■	38	63.1	36.9	100.0
1				하	152	67.3	32.7	100.0
년				하	201	57.0	43.0	100.0
2				이	184	63.1	36.9	100.0
3				이	134	64.3	35.7	100.0
4				하	291	62.4	37.6	100.0
5				과				
■ 창				용 ■	358	52.7	47.3	100.0
1				만	429	67.3	32.7	100.0
억				만	156	73.7	26.3	100.0
2				상	57	56.7	43.3	100.0
3								
■ 2020				모 ■	269	40.4	59.6	100.0
1				하	358	67.4	32.6	100.0
억				하	146	69.0	31.0	100.0
3				과	83	82.0	18.0	100.0
5				당	19	84.1	15.9	100.0
무					125	72.2	27.8	100.0
미								

〈표 C7-2-2〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 모바일 애플리케이션(내/외부)

Base: 관련기술 도입 매장		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 낮은 편	④ 매우 낮음	①+② 높음	③+④ 낮음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	482	19.3	52.7	24.1	3.9	72.0	28.0	100.0	2.87	62.43
■ 업외서도	식스매	378	20.8	55.2	20.5	3.5	76.0	24.0	100.0	2.93	64.43
		37	25.9	41.0	33.1	.0	66.9	33.1	100.0	2.93	64.29
		67	6.9	45.0	39.3	8.8	51.9	48.1	100.0	2.50	50.01
■ 세한피커치주제외분기자의안이고세유스기편문화능기	부자·행버	61	8.5	61.6	24.8	5.0	70.1	29.9	100.0	2.74	57.86
		30	27.9	61.8	10.3	.0	89.7	10.3	100.0	3.18	72.54
		43	17.0	47.8	30.6	4.6	64.8	35.2	100.0	2.77	59.05
		98	23.0	62.2	13.7	1.1	85.3	14.7	100.0	3.07	69.08
		14	7.0	50.0	29.0	14.0	57.0	43.0	100.0	2.50	50.01
		23	22.3	41.1	27.6	9.0	63.4	36.6	100.0	2.77	58.88
		15	20.4	73.1	6.5	.0	93.5	6.5	100.0	3.14	71.30
		34	30.6	51.5	15.0	2.9	82.1	17.9	100.0	3.10	69.90
		59	26.2	43.1	27.4	3.4	69.3	30.7	100.0	2.92	64.02
		2	.0	51.6	48.4	.0	51.6	48.4	100.0	2.52	50.54
		2	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
		1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
		2	.0	52.9	47.1	.0	52.9	47.1	100.0	2.53	50.98
		18	34.3	44.3	21.4	.0	78.6	21.4	100.0	3.13	70.96
		3	.0	33.2	66.8	.0	33.2	66.8	100.0	2.33	44.39
		1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
		1	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	4.00	100.00
		8	31.9	54.9	13.2	.0	86.8	13.2	100.0	3.19	72.89
		61	7.6	49.3	33.5	9.6	56.9	43.1	100.0	2.55	51.62
		1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
		1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
		1	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
		3	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
■ 지서인부대광대전강	역전/산구/주/원	63	7.7	61.0	31.3	.0	68.7	31.3	100.0	2.76	58.79
		115	10.9	54.2	30.5	4.4	65.1	34.9	100.0	2.72	57.20
		130	45.5	41.3	13.3	.0	86.7	13.3	100.0	3.32	77.40
		58	12.4	61.3	21.0	5.3	73.7	26.3	100.0	2.81	60.26
		49	16.8	66.9	14.3	2.0	83.7	16.3	100.0	2.98	66.12
		50	.0	42.5	37.9	19.6	42.5	57.5	100.0	2.23	40.95
		17	5.9	58.8	35.3	.0	64.7	35.3	100.0	2.71	56.86
■ 지대중소도시	역도/군지	198	21.5	57.5	19.5	1.5	79.0	21.0	100.0	2.99	66.30
		284	17.7	49.3	27.3	5.6	67.1	32.9	100.0	2.79	59.73
■ 영1년초초초초초	업이2년이이이이이	15	13.0	60.5	26.4	.0	73.6	26.4	100.0	2.87	62.21
		83	33.6	43.2	22.0	1.2	76.8	23.2	100.0	3.09	69.73
		94	15.2	59.0	19.4	6.3	74.2	25.8	100.0	2.83	61.05
		85	12.0	55.5	29.0	3.6	67.4	32.6	100.0	2.76	58.61
		56	3.8	60.3	32.4	3.6	64.0	36.0	100.0	2.64	54.73
		150	24.5	48.7	22.1	4.7	73.2	26.8	100.0	2.93	64.33
■ 창11123	업이이이이이	147	22.8	52.5	20.5	4.1	75.3	24.7	100.0	2.94	64.69
		222	16.4	55.5	24.1	4.0	71.9	28.1	100.0	2.84	61.42
		94	21.1	47.5	27.2	4.2	68.5	31.5	100.0	2.85	61.79
		19	16.2	47.3	36.6	.0	63.4	36.6	100.0	2.80	59.88
■ 20201135무미	매역초초초초초	84	13.0	55.9	26.4	4.7	68.8	31.2	100.0	2.77	59.02
		204	20.5	56.2	19.3	4.0	76.7	23.3	100.0	2.93	64.44
		77	13.1	49.7	30.8	6.5	62.7	37.3	100.0	2.69	56.46
		40	15.4	47.7	34.6	2.3	63.1	36.9	100.0	2.76	58.72
		7	14.7	58.4	26.9	.0	73.1	26.9	100.0	2.88	62.59
		69	32.8	44.1	21.6	1.4	76.9	23.1	100.0	3.08	69.43

〈표 C7-2-4〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 키오스크

Base: 관련기술 도입 매장			사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 낮은 편	④ 매우 낮음	①+② 높음	③+④ 낮음	계	평균	100점 평균
				%	%	%	%	%	%	%		
■ 전		체 ■	73	31.5	43.1	23.9	1.4	74.6	25.4	100.0	3.05	68.24
■ 업 외		종업 ■	64	24.1	47.3	27.0	1.6	71.4	28.6	100.0	2.94	64.62
서	비	스	8	88.9	11.1	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.89	96.30
■ 세한	부	업	12	25.4	40.8	33.8	.0	66.2	33.8	100.0	2.92	63.87
피커	자	· 행 버	11	36.4	63.6	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.36	78.79
치주			11	28.0	45.0	26.9	.0	73.1	26.9	100.0	3.01	67.03
외			10	.0	30.1	69.9	.0	30.1	69.9	100.0	2.30	43.38
분	국 식(일식·중식·서양식)	종식·서양식)	2	.0	49.8	.0	50.2	49.8	50.2	100.0	2.00	33.20
기	식(일식·중식·서양식)	종식·서양식)	4	25.7	74.3	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.26	75.25
세	타 외 식	식업	5	20.4	59.1	20.4	.0	79.6	20.4	100.0	3.00	66.67
기	타 외 식	식업	8	37.8	37.4	24.8	.0	75.2	24.8	100.0	3.13	71.00
세	타 서 비	스	1	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
기	타 서 비	스	7	100.0	.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	4.00	100.00
■ 지서		역 1 ■	17	11.8	52.9	35.3	.0	64.7	35.3	100.0	2.76	58.82
인	천	/ 경	28	36.8	26.0	33.5	3.7	62.8	37.2	100.0	2.96	65.31
부	산	/ 산 / 경	11	61.1	29.3	9.6	.0	90.4	9.6	100.0	3.52	83.84
대	구	/ 산 / 경	2	49.0	51.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.49	82.99
광	주	/ 전 북 / 전	5	59.2	40.8	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.59	86.40
전	원	/ 중 북 / 중	9	.0	88.8	11.2	.0	88.8	11.2	100.0	2.89	62.93
대	원	/ 중 북 / 중	1	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
■ 지대		역도 2 ■	30	19.2	53.9	26.9	.0	73.1	26.9	100.0	2.92	64.09
중	소 도 시 / 군 지	지역	43	40.0	35.8	21.8	2.4	75.7	24.3	100.0	3.13	71.10
■ 영 1	업	기 간 ■	3	34.0	32.0	34.0	.0	66.0	34.0	100.0	3.00	66.67
1	이	하	17	57.3	30.4	12.3	.0	87.7	12.3	100.0	3.45	81.65
2	초과	이 하	12	42.2	49.8	8.0	.0	92.0	8.0	100.0	3.34	78.06
3	초과	이 하	10	50.7	29.3	20.0	.0	80.0	20.0	100.0	3.31	76.90
4	초과	이 하	8	.0	74.1	12.9	12.9	74.1	25.9	100.0	2.61	53.73
5	초과	이 하	23	9.1	45.5	45.4	.0	54.6	45.4	100.0	2.64	54.56
■ 창 1	업	비 용만 ■	14	28.8	35.8	35.4	.0	64.6	35.4	100.0	2.93	64.44
1	이 상	미 만	43	23.6	52.1	21.8	2.5	75.7	24.3	100.0	2.97	65.63
2	이 상	미 만	11	53.4	27.9	18.7	.0	81.3	18.7	100.0	3.35	78.23
3	이 상	미 만	5	59.5	20.3	20.1	.0	79.9	20.1	100.0	3.39	79.81
■ 2020	매 출	규 모 ■	17	17.8	52.2	23.8	6.1	70.1	29.9	100.0	2.82	60.58
1	역 초과	이 하	29	29.0	42.7	28.4	.0	71.6	28.4	100.0	3.01	66.87
3	역 초과	이 하	10	30.3	39.3	30.3	.0	69.7	30.3	100.0	3.00	66.67
5	무 등	이 하	4	48.7	51.3	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.49	82.92
미	해	이 하	1	.0	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
			12	56.1	26.3	17.6	.0	82.4	17.6	100.0	3.38	79.48

〈표 C7-2-5〉 가맹사업 관련 디지털기술 도입성과 - 셀프계산대

Base: 관련기술 도입 매장				사례수	② 높은 편	③ 낮은 편	④ 매우 낮음	①+② 높음	③+④ 낮음	계	평균	100점 평균
					%	%	%	%	%	%		
■ 전			체	9	43.5	45.0	11.5	43.5	56.5	100.0	2.32	43.98
■ 업			종	2	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
서	비	스	업	7	28.2	57.2	14.6	28.2	71.8	100.0	2.14	37.84
도	소	매										
■ 세			종	1	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
세	부	업	탁	1	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
기	타	서	점	7	28.2	57.2	14.6	28.2	71.8	100.0	2.14	37.84
편		의										
■ 지		역	1	1	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
서		전	물	2	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
인	구	/	기	1	.0	.0	100.0	.0	100.0	100.0	1.00	.00
대	주	/	북	2	50.0	50.0	.0	50.0	50.0	100.0	2.50	50.00
광	대	전	충	3	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
전	/	세	남									
■ 지		역	2	2	.0	47.5	52.5	.0	100.0	100.0	1.48	15.83
대	중	도	시	7	55.7	44.3	.0	55.7	44.3	100.0	2.56	51.89
■ 영			간	1	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
1	년	이	하	3	67.1	32.9	.0	67.1	32.9	100.0	2.67	55.70
1	초	과	2	1	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
2	년	과	3	1	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
3	년	과	4	1	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
4	년	과	5	2	.0	50.0	50.0	.0	100.0	100.0	1.50	16.67
5	년	초	과									
■ 창			용	3	33.3	66.7	.0	33.3	66.7	100.0	2.33	44.44
1	억	미	만	5	38.9	40.1	21.0	38.9	61.1	100.0	2.18	39.27
1	억	상	2	1	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
2	억	상	3									
■ 2020			규	1	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
1	매	출	모	2	.0	100.0	.0	.0	100.0	100.0	2.00	33.33
1	억	과	하	1	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
3	억	초	5	2	.0	47.5	52.5	.0	100.0	100.0	1.48	15.83
5	부	초	이	1	100.0	.0	.0	100.0	.0	100.0	3.00	66.67
무	해	초	과	2	48.0	52.0	.0	48.0	52.0	100.0	2.48	49.33
미			당									

〈표 C8〉 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응의 적절성

Base: 전체				사례수	예	아니오	계	
					%	%	%	
■ 전				체 ■	1000	76.3	23.7	100.0
■ 업 외 서 도	비 소	식 스 매	종 업 업 업	■	499	77.2	22.8	100.0
					284	76.5	23.5	100.0
					217	74.1	25.9	100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 능 기	부 자 · 행 버	업	종 식 거 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 능 기	■	92	75.6	24.4	100.0
					36	63.4	36.6	100.0
					64	69.5	30.5	100.0
					103	88.0	12.0	100.0
					32	74.7	25.3	100.0
					34	82.2	17.8	100.0
					18	67.1	32.9	100.0
					40	82.4	17.6	100.0
					81	76.1	23.9	100.0
					19	70.2	29.8	100.0
					16	88.1	11.9	100.0
					15	70.3	29.7	100.0
					18	65.4	34.6	100.0
					134	79.8	20.2	100.0
					20	89.7	10.3	100.0
					4	74.0	26.0	100.0
					11	60.5	39.5	100.0
					9	39.5	60.5	100.0
					36	77.4	22.6	100.0
					172	71.2	28.8	100.0
	7	85.0	15.0	100.0				
	8	88.0	12.0	100.0				
	3	100.0	.0	100.0				
	9	89.4	10.6	100.0				
	18	79.5	20.5	100.0				
■ 지 서 인 부 대 광 대 전 강	천 / 산 구 / 전 세 원	역	1 울 기 남 북 충 주	■	182	56.3	43.7	100.0
					323	76.4	23.6	100.0
					150	97.3	2.7	100.0
					100	81.2	18.8	100.0
					90	70.0	30.0	100.0
					109	79.5	20.5	100.0
	46	80.4	19.6	100.0				
■ 지 대 중 소 도 시	역 도 / 군 지	2 시 역	■	439	71.8	28.2	100.0	
				561	79.8	20.2	100.0	
■ 영 1 년 초 ~ 2 년 초 ~ 3 년 초 ~ 4 년 초 ~ 5 년	업	기	간 하 하 하 하 하 과	■	38	51.9	48.1	100.0
					152	77.4	22.6	100.0
					201	76.7	23.3	100.0
					184	80.7	19.3	100.0
					134	78.6	21.4	100.0
					291	74.9	25.1	100.0
■ 창 1 억 1 억 ~ 2 억 2 억 ~ 3 억 3 억	업	미 상 ~ 미 상 ~ 미 상	용 만 만 만 상	■	358	76.8	23.2	100.0
					429	75.6	24.4	100.0
					156	81.6	18.4	100.0
					57	64.2	35.8	100.0
■ 2020 1 억 초 ~ 3 억 초 ~ 5 억 초 ~ 무 미	매 역 과 과 과 응 해	출 이 3 억 5 초	규 모 하 하 하 하 하 당	■	269	73.7	26.3	100.0
					358	79.4	20.6	100.0
					146	81.0	19.0	100.0
					83	75.9	24.1	100.0
					19	56.6	43.4	100.0
					125	71.0	29.0	100.0

〈표 C8-1〉 비대면 이슈에 대한 가맹본부 대응이 적절하지 않은 이유

Base: 본부대응 부적절 평가 매장				사례수	신속하고 적극적인 대응 부족	사업장 현실을 고려하지 않은 비대면 서비스 요구	가맹점에 대한 과도한 비용 전가	고령층 등 IT 소외계층 을 위한 보완책 부족	
					%	%	%	%	
■ 전			체	■	237	41.3	40.2	10.9	7.6
■ 업			종	■	114	42.8	36.4	9.9	10.9
외		식	업		67	43.1	46.8	10.0	.0
도	비	스	업		56	36.2	39.9	13.7	10.2
■ 세			종	■	22	44.9	32.0	13.7	9.3
한	부	업	식		13	30.9	38.4	15.6	15.2
피	자	·	거		19	42.2	36.4	5.4	16.0
커	·	행	키		12	33.0	33.1	16.9	16.9
치		버	점		8	37.5	50.1	12.4	.0
주	·		빵		6	34.0	49.4	.0	16.6
제	과	·	·		6	33.7	66.3	.0	.0
외	(일식·	중식·	서양식)		7	42.5	42.5	15.0	.0
분	·	제	식		19	63.1	20.9	5.1	10.9
자	다	외	업		6	17.8	82.2	.0	.0
의	동	차	리		2	51.6	48.4	.0	.0
안		약	품		5	44.1	.0	55.9	.0
이	미		경		6	.0	100.0	.0	.0
교			용		27	32.2	56.4	11.4	.0
세	아		락		2	48.1	51.9	.0	.0
유	포	관	스		1	100.0	.0	.0	.0
스	방	오	점		4	79.2	20.8	.0	.0
PC	타	비	점		6	80.8	.0	19.2	.0
기			점		8	73.7	26.3	.0	.0
편			점		50	35.1	41.4	11.9	11.5
문			점		1	100.0	.0	.0	.0
화			점		1	.0	.0	100.0	.0
통	수	물	점		1	100.0	.0	.0	.0
기	산	도	매		4	24.7	51.0	24.2	.0
■ 지			1	■	80	33.9	49.0	11.2	5.9
서	천	/	을		76	37.1	41.2	9.4	12.2
인	·	산	경		4	73.8	.0	26.2	.0
부	구	·	경		19	32.3	32.5	29.7	5.5
대	·	북	전		27	66.7	33.3	.0	.0
광	·	·	·		22	47.4	38.9	.0	13.7
대	원	/	제		9	55.6	11.1	33.3	.0
전			주						
■ 지			2	■	124	40.4	46.5	9.3	3.8
대	소	도	시		113	42.3	33.2	12.6	11.8
중									
■ 영			간	■	18	33.2	44.2	5.7	16.9
1	이	기	하		34	50.5	38.0	2.6	8.9
년	·	·	하		47	35.1	47.5	15.3	2.1
1	·	·	하		36	52.6	27.2	17.3	3.0
년	·	·	하		29	38.4	44.5	6.8	10.3
2	·	·	하		73	38.7	40.2	11.7	9.5
3	·	·	하						
4	·	·	하						
5	·	·	하						
■ 창			용	■	83	45.9	37.1	7.3	9.7
1	이	미	만		105	39.9	37.7	14.8	7.6
억	·	·	·		29	45.3	40.2	10.8	3.7
1	·	·	·		20	24.4	65.5	4.9	5.2
억	·	·	·						
2	·	·	·						
억	·	·	·						
3	·	·	·						
■ 2020			모	■	71	48.2	36.3	8.3	7.1
1	매	출	하		74	35.2	48.2	12.4	4.1
1	·	·	하		28	39.9	38.5	18.3	3.3
3	·	·	하		20	33.4	29.2	22.7	14.8
5	·	·	하		8	62.5	37.5	.0	.0
무	·	·	하		36	40.9	39.3	2.9	16.9
미	·	·	하						

〈표 D1〉 가맹본부-가맹점 간 신뢰 수준

Base: 전체		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	2.5	57.9	35.2	4.1	.3	60.4	35.2	4.4	100.0	3.58	64.56
■ 업	종업	499	1.0	61.2	32.6	4.5	.6	62.3	32.6	5.1	100.0	3.58	64.39
■ 외	소매	284	3.5	54.0	40.0	2.5	.0	57.5	40.0	2.5	100.0	3.59	64.63
■ 서	업	217	4.8	55.1	34.7	5.4	.0	59.9	34.7	5.4	100.0	3.59	64.84
■ 세	부	92	1.1	56.8	33.3	8.8	.0	57.9	33.3	8.8	100.0	3.50	62.53
■ 한	자	36	.0	54.7	39.4	5.9	.0	54.7	39.4	5.9	100.0	3.49	62.19
■ 피	·	64	.0	71.1	22.5	6.4	.0	71.1	22.5	6.4	100.0	3.65	66.18
■ 커	·	103	1.0	57.7	40.2	.0	1.0	58.7	40.2	1.0	100.0	3.58	64.43
■ 주	·	32	6.4	45.0	39.0	6.5	3.1	51.4	39.0	9.6	100.0	3.45	61.26
■ 제	·	34	3.0	67.0	26.8	3.1	.0	70.0	26.8	3.1	100.0	3.70	67.48
■ 외	·	18	.0	89.0	5.7	5.4	.0	89.0	5.7	5.4	100.0	3.84	70.90
■ 분	·	40	.0	56.3	38.7	5.0	.0	56.3	38.7	5.0	100.0	3.51	62.82
■ 기	·	81	.0	66.1	30.2	2.5	1.3	66.1	30.2	3.8	100.0	3.61	65.25
■ 자	·	19	10.1	61.1	28.9	.0	.0	71.1	28.9	.0	100.0	3.81	70.29
■ 의	·	16	5.4	58.3	36.3	.0	.0	63.7	36.3	.0	100.0	3.69	67.30
■ 안	·	15	5.8	52.6	35.4	6.1	.0	58.4	35.4	6.1	100.0	3.58	64.53
■ 교	·	18	.0	72.4	27.6	.0	.0	72.4	27.6	.0	100.0	3.72	68.09
■ 세	·	134	3.3	48.9	46.4	1.5	.0	52.2	46.4	1.5	100.0	3.54	63.51
■ 유	·	20	.0	58.4	41.6	.0	.0	58.4	41.6	.0	100.0	3.58	64.59
■ 스	·	4	.0	74.0	.0	26.0	.0	74.0	.0	26.0	100.0	3.48	62.01
■ PC	·	11	.0	69.4	30.6	.0	.0	69.4	30.6	.0	100.0	3.69	67.36
■ 편	·	9	9.6	20.3	58.6	11.6	.0	29.8	58.6	11.6	100.0	3.28	56.95
■ 문	·	36	2.4	58.3	33.6	5.6	.0	60.8	33.6	5.6	100.0	3.58	64.40
■ 화	·	172	3.9	52.4	38.0	5.7	.0	56.3	38.0	5.7	100.0	3.54	63.62
■ 의	·	7	.0	85.0	15.0	.0	.0	85.0	15.0	.0	100.0	3.85	71.26
■ 농	·	8	12.4	48.8	38.7	.0	.0	61.3	38.7	.0	100.0	3.74	68.42
■ 기	·	3	34.4	34.4	31.1	.0	.0	68.9	31.1	.0	100.0	4.03	75.82
■ 수	·	9	9.8	79.6	10.6	.0	.0	89.4	10.6	.0	100.0	3.99	74.80
■ 타	·	18	5.2	62.8	21.6	10.5	.0	67.9	21.6	10.5	100.0	3.63	65.65
■ 지	·	182	.0	59.6	34.4	6.0	.0	59.6	34.4	6.0	100.0	3.54	63.40
■ 서	·	323	.6	58.1	38.1	2.8	.3	58.7	38.1	3.2	100.0	3.56	63.95
■ 인	·	150	12.4	67.4	18.2	2.0	.0	79.8	18.2	2.0	100.0	3.90	72.54
■ 부	·	100	1.0	52.2	41.8	4.0	1.0	53.2	41.8	5.0	100.0	3.48	62.03
■ 대	·	90	.0	52.9	36.0	11.1	.0	52.9	36.0	11.1	100.0	3.42	60.44
■ 광	·	109	1.8	55.6	40.6	1.9	.0	57.5	40.6	1.9	100.0	3.57	64.34
■ 전	·	46	4.3	45.7	43.5	4.3	2.2	50.0	43.5	6.5	100.0	3.46	61.41
■ 지	·	439	1.4	60.9	34.1	3.6	.0	62.3	34.1	3.6	100.0	3.60	65.01
■ 대	·	561	3.5	55.5	36.0	4.5	.6	59.0	36.0	5.1	100.0	3.57	64.20
■ 중	·	38	.0	42.4	52.6	5.0	.0	42.4	52.6	5.0	100.0	3.37	59.34
■ 영	·	152	4.3	60.8	32.9	2.0	.0	65.1	32.9	2.0	100.0	3.67	66.86
■ 1	·	201	.4	63.1	28.3	7.7	.5	63.5	28.3	8.2	100.0	3.55	63.81
■ 년	·	184	2.0	59.2	34.0	4.2	.5	61.2	34.0	4.8	100.0	3.58	64.49
■ 2	·	134	2.9	59.0	36.6	1.5	.0	61.9	36.6	1.5	100.0	3.63	65.81
■ 3	·	291	3.6	53.4	38.9	3.8	.4	57.0	38.9	4.2	100.0	3.56	64.02
■ 4	·	358	1.9	53.4	40.9	3.9	.0	55.2	40.9	3.9	100.0	3.53	63.30
■ 창	·	429	2.2	57.8	33.4	5.9	.7	60.0	33.4	6.6	100.0	3.55	63.70
■ 1	·	156	3.6	66.5	29.3	.6	.0	70.0	29.3	.6	100.0	3.73	68.24
■ 2	·	57	6.8	63.4	28.0	1.7	.0	70.2	28.0	1.7	100.0	3.75	68.83
■ 3	·	269	.4	51.7	43.2	4.4	.4	52.1	43.2	4.7	100.0	3.47	61.82
■ 2020	·	358	3.2	60.9	30.4	4.9	.6	64.2	30.4	5.4	100.0	3.61	65.35
■ 1	·	146	3.2	64.5	28.7	3.5	.0	67.8	28.7	3.5	100.0	3.67	66.87
■ 3	·	83	4.5	54.8	38.3	2.4	.0	59.3	38.3	2.4	100.0	3.61	65.35
■ 5	·	19	4.8	46.5	43.3	5.4	.0	51.3	43.3	5.4	100.0	3.51	62.68
■ 무	·	125	2.9	58.3	35.7	3.1	.0	61.2	35.7	3.1	100.0	3.61	65.23
■ 미	·												

〈표 D2〉 가맹본부-가맹점 간 소통 수준

Base: 전체		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	1.7	54.7	39.4	3.6	.6	56.4	39.4	4.2	100.0	3.53	63.34
■ 업	종	499	1.2	57.2	36.5	4.3	.8	58.4	36.5	5.1	100.0	3.54	63.43
■ 외	업	284	1.9	50.8	44.6	2.7	.0	52.8	44.6	2.7	100.0	3.52	63.00
■ 서	업	217	2.6	54.2	39.1	3.2	.9	56.8	39.1	4.1	100.0	3.54	63.59
■ 도	업												
■ 세	종	92	.0	53.3	37.8	7.7	1.1	53.3	37.8	8.9	100.0	3.43	60.83
■ 한	업	36	.0	57.5	36.6	5.9	.0	57.5	36.6	5.9	100.0	3.52	62.88
■ 피	업	64	1.6	56.6	32.1	8.1	1.6	58.3	32.1	9.6	100.0	3.49	62.17
■ 커	업	103	2.0	55.8	39.2	1.9	1.0	57.8	39.2	3.0	100.0	3.56	63.97
■ 주	업	32	6.4	51.7	35.7	3.1	3.1	58.0	35.7	6.3	100.0	3.55	63.75
■ 제	업	34	3.0	63.8	33.1	.0	.0	66.9	33.1	.0	100.0	3.70	67.48
■ 외	업	18	.0	72.6	22.0	5.4	.0	72.6	22.0	5.4	100.0	3.67	66.81
■ 국	업	40	.0	53.8	41.2	5.0	.0	53.8	41.2	5.0	100.0	3.49	62.21
■ 분	업	81	.0	61.0	37.8	1.2	.0	61.0	37.8	1.2	100.0	3.60	64.95
■ 기	업	19	10.1	71.2	18.7	.0	.0	81.3	18.7	.0	100.0	3.91	72.84
■ 자	업	16	5.4	58.3	36.3	.0	.0	63.7	36.3	.0	100.0	3.69	67.30
■ 의	업	15	5.8	51.9	42.3	.0	.0	57.7	42.3	.0	100.0	3.63	65.87
■ 안	업	18	.0	50.7	49.3	.0	.0	50.7	49.3	.0	100.0	3.51	62.68
■ 교	업	134	.7	41.5	54.4	3.5	.0	42.1	54.4	3.5	100.0	3.39	59.82
■ 세	업	20	.0	62.9	37.1	.0	.0	62.9	37.1	.0	100.0	3.63	65.73
■ 유	업	4	.0	46.0	54.0	.0	.0	46.0	54.0	.0	100.0	3.46	61.50
■ 스	업	11	.0	65.6	34.4	.0	.0	65.6	34.4	.0	100.0	3.66	66.41
■ PC	업	9	9.6	31.9	58.6	.0	.0	41.4	58.6	.0	100.0	3.51	62.75
■ 기	업	36	.0	65.2	26.8	8.1	.0	65.2	26.8	8.1	100.0	3.57	64.28
■ 편	업	172	1.6	51.3	41.9	4.0	1.2	52.9	41.9	5.2	100.0	3.48	62.05
■ 문	업	7	.0	85.0	15.0	.0	.0	85.0	15.0	.0	100.0	3.85	71.26
■ 화	업	8	.0	61.3	38.7	.0	.0	61.3	38.7	.0	100.0	3.61	65.32
■ 의	업	3	34.4	34.4	31.1	.0	.0	68.9	31.1	.0	100.0	4.03	75.82
■ 농	업	9	9.8	79.6	10.6	.0	.0	89.4	10.6	.0	100.0	3.99	74.80
■ 기	업	18	5.2	57.3	37.6	.0	.0	62.4	37.6	.0	100.0	3.68	66.89
■ 지	업	182	.0	53.5	41.6	4.3	.5	53.5	41.6	4.9	100.0	3.48	62.01
■ 서	업	323	1.2	48.2	46.5	3.7	.3	49.5	46.5	4.0	100.0	3.46	61.59
■ 인	업	150	6.9	71.6	19.4	2.0	.0	78.6	19.4	2.0	100.0	3.83	70.87
■ 부	업	100	.0	57.2	34.7	5.0	3.0	57.2	34.7	8.1	100.0	3.46	61.52
■ 대	업	90	.0	52.0	43.6	4.4	.0	52.0	43.6	4.4	100.0	3.48	61.89
■ 광	업	109	.8	55.6	42.7	.9	.0	56.4	42.7	.9	100.0	3.56	64.08
■ 대	업	46	4.3	47.8	39.1	6.5	2.2	52.2	39.1	8.7	100.0	3.46	61.41
■ 전	업												
■ 강	업												
■ 지	업	439	1.4	57.2	37.8	3.2	.5	58.6	37.8	3.6	100.0	3.56	63.97
■ 대	업	561	2.0	52.8	40.6	3.9	.7	54.8	40.6	4.7	100.0	3.51	62.85
■ 중	업												
■ 소	업												
■ 도	업												
■ 시	업												
■ 역	업												
■ 군	업												
■ 지	업												
■ 시	업												
■ 역	업												
■ 간	업	38	2.8	47.1	44.8	5.4	.0	49.8	44.8	5.4	100.0	3.47	61.81
■ 하	업	152	1.3	62.9	34.6	1.2	.0	64.2	34.6	1.2	100.0	3.64	66.07
■ 하	업	201	.4	58.2	35.7	4.6	1.0	58.7	35.7	5.6	100.0	3.53	63.13
■ 하	업	184	1.0	49.5	44.7	4.3	.5	50.5	44.7	4.8	100.0	3.46	61.55
■ 하	업	134	2.1	55.5	39.3	2.2	.7	57.7	39.3	3.0	100.0	3.56	64.02
■ 과	업	291	2.9	52.0	40.3	4.1	.7	54.9	40.3	4.8	100.0	3.52	63.09
■ 창	업	358	.9	49.1	45.4	4.7	.0	49.9	45.4	4.7	100.0	3.46	61.54
■ 1	업	429	.9	56.5	37.7	3.5	1.4	57.4	37.7	4.9	100.0	3.52	62.97
■ 2	업	156	4.2	63.1	31.3	1.3	.0	67.4	31.3	1.3	100.0	3.70	67.58
■ 3	업	57	6.8	53.4	36.2	3.6	.0	60.2	36.2	3.6	100.0	3.63	65.86
■ 창	업												
■ 1	업	269	.4	46.1	49.3	4.3	.0	46.4	49.3	4.3	100.0	3.43	60.63
■ 1	업	358	1.4	57.5	37.1	2.9	1.1	58.9	37.1	4.0	100.0	3.55	63.78
■ 3	업	146	3.2	62.5	28.8	4.8	.7	65.7	28.8	5.5	100.0	3.63	65.69
■ 3	업	83	5.7	50.1	40.5	2.5	1.2	55.9	40.5	3.7	100.0	3.57	64.18
■ 5	업	19	4.8	36.7	47.5	11.0	.0	41.5	47.5	11.0	100.0	3.35	58.81
■ 무	업	125	.8	61.9	34.9	2.3	.0	62.8	34.9	2.3	100.0	3.61	65.31
■ 미	업												

〈표 D3〉 가맹본부와의 주된 소통방식

Base: 전체		사례수	본사 담당자와 개별적으로 연락	슈퍼바이저 방문 시 소통	본사, 점주 참여 SNS(단체 대화방 등)	가맹점 관리 Web/APP 시스템	가맹점주 단체/협약체 등을 통한 소통	기타	계
			%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	1000	45.5	18.3	16.6	14.9	4.4	.3	100.0
■ 업 외 서 도	식 스 매 업	499	50.8	16.0	15.7	13.1	4.1	.2	100.0
	비 소	284	45.7	17.9	18.9	12.3	4.8	.4	100.0
		217	33.2	23.9	15.7	22.4	4.4	.5	100.0
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 능 기	부 자 · 행 버 과 · 제 식(일식·중식·서양식) 외 차 약 미 아 포 방 다 류 산 다 물	92	46.8	17.8	16.5	14.5	3.3	1.1	100.0
		36	48.7	14.5	13.9	14.3	8.7	.0	100.0
		64	40.1	14.5	22.8	17.8	4.8	.0	100.0
		103	53.2	16.0	11.8	13.0	6.0	.0	100.0
		32	64.7	9.7	16.1	6.4	3.1	.0	100.0
		34	48.1	15.3	12.1	18.2	6.2	.0	100.0
		18	55.3	22.3	11.1	11.3	.0	.0	100.0
		40	61.7	20.3	5.3	12.7	.0	.0	100.0
		81	50.8	15.3	22.5	8.9	2.5	.0	100.0
		19	53.6	11.0	35.4	.0	.0	.0	100.0
		16	33.6	25.5	11.7	23.8	5.4	.0	100.0
		15	47.6	13.3	12.7	12.8	13.6	.0	100.0
		18	57.8	11.5	25.9	4.9	.0	.0	100.0
		134	39.0	21.0	13.1	13.1	5.1	.8	100.0
		20	65.8	10.0	4.8	9.9	9.6	.0	100.0
		4	51.1	.0	26.0	22.9	.0	.0	100.0
		11	60.5	31.2	.0	.0	8.2	.0	100.0
		9	68.5	.0	22.0	9.5	.0	.0	100.0
		36	43.3	18.9	16.6	18.5	2.8	.0	100.0
		172	29.7	26.0	16.0	23.2	4.4	.6	100.0
		7	58.4	.0	27.8	13.8	.0	.0	100.0
		8	13.3	26.5	24.2	24.7	11.4	.0	100.0
		3	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
		9	29.7	21.2	9.1	29.4	10.6	.0	100.0
		18	56.7	16.2	11.0	16.1	.0	.0	100.0
■ 지 서 인 부 대 광 대 강	역 산 천 / 구 / 세 원 /	182	46.0	22.5	21.8	6.9	2.2	.6	100.0
		323	49.1	24.2	16.5	6.2	3.4	.6	100.0
		150	41.6	2.6	2.0	53.2	.6	.0	100.0
		100	39.1	28.8	9.7	18.8	3.5	.0	100.0
		90	52.7	11.2	27.0	1.1	8.0	.0	100.0
		109	30.4	18.1	30.6	8.3	12.6	.0	100.0
		46	67.4	2.2	6.0	16.8	7.6	.0	100.0
■ 지 대 중 소 도 시	역 도 / 군 지	439	43.8	16.5	16.0	20.2	3.3	.2	100.0
		561	46.9	19.7	17.0	10.7	5.3	.4	100.0
■ 영 1 년 초 2 년 초 3 년 초 4 년 초 5 년	업 이 상 2 ~ 3 ~ 4 ~ 5 초	38	44.9	31.8	20.8	2.6	.0	.0	100.0
		152	51.7	14.8	11.1	19.2	3.3	.0	100.0
		201	46.1	16.1	21.6	11.0	4.6	.5	100.0
		184	40.7	15.9	21.5	16.0	4.7	1.1	100.0
		134	41.5	21.0	18.3	14.1	5.1	.0	100.0
		291	47.0	20.1	11.6	16.6	4.7	.0	100.0
■ 창 1 역 이 2 역 이 3 역 이	업 이 상 2 ~ 3 ~ 4 ~ 5 초	358	47.9	21.8	14.1	11.2	4.4	.6	100.0
		429	45.0	17.1	18.6	15.3	4.0	.0	100.0
		156	38.9	14.8	15.4	24.0	6.2	.7	100.0
		57	53.0	14.3	20.6	10.3	1.7	.0	100.0
■ 2020 1 1 초 3 5 무 미	매 역 과 의 등 해	269	52.9	17.2	15.5	8.5	5.6	.4	100.0
		358	44.8	15.8	18.3	17.6	3.3	.0	100.0
		146	38.3	18.7	16.7	19.6	5.3	1.4	100.0
		83	30.2	30.8	18.9	13.0	7.1	.0	100.0
		19	52.8	21.4	15.1	10.7	.0	.0	100.0
		125	49.4	18.4	12.6	17.2	2.4	.0	100.0

〈표 D4〉 가맹본부-가맹점 간 갈등 수준

Base: 전체		사례수	① 매우 높음	② 높은 편	③ 보통	④ 낮은 편	⑤ 매우 낮음	①+② 높음	③ 보통	④+⑤ 낮음	계	평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전	체	1000	.3	12.0	30.0	46.0	11.7	12.3	30.0	57.7	100.0	3.57	64.18
■ 업	종	499	.4	11.4	29.6	47.5	11.1	11.9	29.6	58.6	100.0	3.57	64.34
■ 외	업	284	.4	13.1	27.5	46.1	13.0	13.5	27.5	59.1	100.0	3.58	64.58
■ 서	업	217	.0	11.9	34.1	42.7	11.2	11.9	34.1	53.9	100.0	3.53	63.30
■ 도	업												
■ 세	종	92	.0	13.3	29.8	44.6	12.3	13.3	29.8	56.9	100.0	3.56	63.97
■ 한	업	36	3.0	11.1	31.0	43.3	11.5	14.1	31.0	54.9	100.0	3.49	62.34
■ 피	업	64	.0	4.7	33.9	47.1	14.3	4.7	33.9	61.4	100.0	3.71	67.74
■ 커	업	103	1.0	9.9	28.9	48.2	12.0	10.9	28.9	60.2	100.0	3.60	65.04
■ 주	업	32	.0	26.2	32.0	32.0	9.7	26.2	32.0	41.7	100.0	3.25	56.30
■ 제	업	34	.0	17.8	27.4	42.7	12.1	17.8	27.4	54.8	100.0	3.49	62.28
■ 외	업	18	.0	16.2	32.9	51.0	.0	16.2	32.9	51.0	100.0	3.35	58.70
■ 분	업	40	.0	5.2	17.7	69.4	7.7	5.2	17.7	77.1	100.0	3.80	69.91
■ 기	업	81	.0	10.1	31.3	48.4	10.1	10.1	31.3	58.6	100.0	3.59	64.65
■ 자	업	19	.0	16.4	20.7	38.5	24.4	16.4	20.7	62.9	100.0	3.71	67.74
■ 의	업	16	.0	6.1	39.6	31.2	23.1	6.1	39.6	54.3	100.0	3.71	67.82
■ 안	업	15	6.5	7.0	42.3	38.3	5.8	13.6	42.3	44.1	100.0	3.30	57.45
■ 교	업	18	.0	22.6	16.0	37.8	23.6	22.6	16.0	61.5	100.0	3.63	65.63
■ 세	업	134	.0	11.4	28.1	48.4	12.1	11.4	28.1	60.5	100.0	3.61	65.30
■ 유	업	20	.0	4.6	35.0	45.9	14.5	4.6	35.0	60.4	100.0	3.70	67.58
■ 스	업	4	.0	28.0	.0	72.0	.0	28.0	.0	72.0	100.0	3.44	60.99
■ PC	업	11	.0	27.5	47.8	24.7	.0	27.5	47.8	24.7	100.0	2.97	49.32
■ 기	업	9	.0	10.8	31.9	57.3	.0	10.8	31.9	57.3	100.0	3.47	61.64
■ 편	업	36	.0	18.1	13.8	56.4	11.8	18.1	13.8	68.1	100.0	3.62	65.44
■ 문	업	172	.0	12.4	35.3	42.2	10.1	12.4	35.3	52.3	100.0	3.50	62.50
■ 화	업	7	.0	.0	42.7	57.3	.0	.0	42.7	57.3	100.0	3.57	64.32
■ 의	업	8	.0	23.4	13.3	50.1	13.3	23.4	13.3	63.4	100.0	3.53	63.32
■ 농	업	3	.0	.0	31.1	34.4	34.4	.0	31.1	68.9	100.0	4.03	75.82
■ 기	업	9	.0	19.7	40.5	39.9	.0	19.7	40.5	39.9	100.0	3.20	55.05
■ 수	업	18	.0	5.0	25.8	42.1	27.1	5.0	25.8	69.2	100.0	3.91	72.83
■ 지	업	182	.0	19.0	35.8	36.3	8.8	19.0	35.8	45.1	100.0	3.35	58.72
■ 서	업	323	.0	10.2	34.0	48.8	7.0	10.2	34.0	55.8	100.0	3.53	63.16
■ 인	업	150	.7	3.8	4.7	69.2	21.6	4.5	4.7	90.8	100.0	4.07	76.82
■ 부	업	100	2.0	10.7	27.9	47.7	11.7	12.7	27.9	59.3	100.0	3.56	64.05
■ 대	업	90	.0	10.0	28.9	49.8	11.3	10.0	28.9	61.1	100.0	3.62	65.61
■ 전	업	109	.0	22.1	45.8	29.3	2.8	22.1	45.8	32.1	100.0	3.13	53.21
■ 강	업	46	.0	6.5	30.4	18.5	44.6	6.5	30.4	63.0	100.0	4.01	75.27
■ 지	업	439	.0	12.8	30.5	46.5	10.2	12.8	30.5	56.7	100.0	3.54	63.50
■ 대	업	561	.6	11.4	29.6	45.7	12.8	11.9	29.6	58.5	100.0	3.59	64.72
■ 중	업												
■ 소	업												
■ 도	업												
■ 시	업												
■ 역	업												
■ 군	업												
■ 지	업												
■ 시	업												
■ 역	업												
■ 1	업	38	.0	7.5	42.3	44.8	5.4	7.5	42.3	50.2	100.0	3.48	62.00
■ 년	업	152	.0	9.0	24.0	57.2	9.8	9.0	24.0	67.0	100.0	3.68	66.93
■ 1	업	201	.5	12.8	30.9	45.2	10.5	13.4	30.9	55.7	100.0	3.52	63.09
■ 2	업	184	.0	17.6	32.3	40.4	9.7	17.6	32.3	50.1	100.0	3.42	60.56
■ 3	업	134	.0	16.1	29.6	40.1	14.2	16.1	29.6	54.3	100.0	3.52	63.08
■ 4	업	291	.7	8.2	29.5	47.3	14.3	8.9	29.5	61.6	100.0	3.66	66.60
■ 5	업												
■ 창	업	358	.0	11.2	32.4	43.1	13.3	11.2	32.4	56.3	100.0	3.58	64.58
■ 1	업	429	.5	13.1	32.0	43.4	11.0	13.6	32.0	54.5	100.0	3.51	62.86
■ 2	업	156	.6	9.6	20.3	59.2	10.3	10.2	20.3	69.5	100.0	3.69	67.22
■ 3	업	57	.0	15.6	25.7	48.5	10.1	15.6	25.7	58.7	100.0	3.53	63.30
■ 창	업												
■ 1	업	269	.0	13.1	35.7	39.9	11.4	13.1	35.7	51.3	100.0	3.50	62.41
■ 2	업	358	.6	13.3	27.5	47.6	11.1	13.9	27.5	58.6	100.0	3.55	63.80
■ 3	업	146	.7	10.0	27.2	45.5	16.5	10.7	27.2	62.1	100.0	3.67	66.79
■ 4	업	83	.0	9.7	29.7	46.4	14.2	9.7	29.7	60.6	100.0	3.65	66.30
■ 5	업	19	.0	20.7	32.1	47.2	.0	20.7	32.1	47.2	100.0	3.27	56.63
■ 무	업	125	.0	8.7	27.9	55.1	8.3	8.7	27.9	63.4	100.0	3.63	65.77
■ 미	업												

〈표 D5-1〉 가맹본부-가맹점 간 분쟁 가능성이 높은 부분(1순위)

Base: 전체			사례수	(모집) 정보 공개 부분	(운영) 영역 정보 공개 관련	(모집) 가맹 금 예치 부분	(운영) 불공 정 거래 관련	(운영) 가맹 본부 마진 공개 관련	(운영) 정보 개선 규제 관련	(운영) 광고 판촉 내용 관련	(운영) 심야 영업 관련	(종료) 계약 해지 제한 관련	(운영) 사업자 단체 협의 관련	(종료) 광신 보장 기간 관련	(운영) 보복 조치 금지 관련
				%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	■	1000	21.8	19.1	17.0	12.6	9.1	7.1	3.8	3.3	2.8	1.2	1.1	.9
■ 업	식	■	499	20.6	19.6	19.0	12.1	8.4	7.6	3.7	3.1	2.3	1.2	.6	1.7
■ 외	비	■	284	24.0	16.6	15.0	13.7	10.3	7.5	5.9	1.2	2.1	1.9	1.3	.3
■ 도	소	■	217	21.7	21.3	15.1	12.4	9.1	5.3	1.3	6.6	4.9	.4	1.8	.0
■ 세	부	■	92	31.1	19.8	15.6	15.6	10.0	2.2	1.1	3.4	.0	.0	.0	1.1
■ 하	자	■	36	22.5	28.7	5.7	17.4	14.0	2.8	2.9	.0	5.9	.0	.0	.0
■ 피	·	■	64	14.4	22.6	17.8	12.9	9.6	6.5	3.2	6.4	.0	3.2	.0	3.3
■ 주	·	■	103	17.0	21.9	17.9	7.0	11.1	5.9	3.0	5.1	6.0	1.0	1.0	3.0
■ 제	·	■	32	25.8	6.5	35.7	9.8	3.1	12.8	6.4	.0	.0	.0	.0	.0
■ 외	·	■	34	11.9	15.2	21.4	12.3	3.0	15.1	15.1	.0	.0	3.1	3.0	.0
■ 분	·	■	18	5.7	33.9	16.7	27.2	5.4	5.7	.0	5.4	.0	.0	.0	.0
■ 기	·	■	40	30.5	10.2	20.8	12.9	.0	10.4	2.5	2.5	7.9	.0	2.5	.0
■ 자	·	■	81	17.6	18.8	22.9	8.8	9.0	12.7	3.8	1.2	.0	2.6	.0	2.6
■ 의	·	■	19	48.7	15.3	10.0	9.7	5.3	5.3	5.7	.0	.0	.0	.0	.0
■ 안	·	■	16	22.2	.0	17.8	25.1	17.2	.0	12.4	.0	.0	5.4	.0	.0
■ 교	·	■	15	24.6	20.1	12.3	20.6	.0	5.8	.0	.0	16.6	.0	.0	.0
■ 세	·	■	18	21.9	22.1	11.5	10.7	19.8	14.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 유	·	■	134	22.8	19.7	12.8	14.3	10.3	7.0	5.0	1.4	2.0	2.6	2.1	.0
■ 스	·	■	20	19.1	14.6	19.5	9.7	15.6	4.8	7.6	4.4	.0	.0	.0	4.6
■ PC	·	■	4	.0	22.9	54.0	.0	23.1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 기	·	■	11	42.0	.0	7.9	.0	9.6	40.5	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 평	·	■	9	21.5	22.4	9.5	19.7	.0	.0	16.6	.0	.0	10.4	.0	.0
■ 문	·	■	36	17.6	13.1	24.7	13.7	8.0	5.5	10.4	2.1	2.4	.0	2.5	.0
■ 화	·	■	172	21.9	19.6	15.7	12.9	9.8	5.0	.6	7.2	5.1	.0	2.2	.0
■ 의	·	■	7	28.5	15.0	28.8	12.8	.0	15.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 능	·	■	8	37.7	25.7	.0	.0	13.3	.0	.0	12.0	.0	11.4	.0	.0
■ 기	·	■	3	.0	34.4	.0	.0	31.1	.0	.0	.0	34.4	.0	.0	.0
■ 의	·	■	9	40.3	29.4	10.6	19.7	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
■ 분	·	■	18	5.1	31.0	16.1	10.1	5.5	11.0	10.6	5.5	5.2	.0	.0	.0
■ 지	·	■	182	27.2	20.3	14.1	11.3	12.7	7.1	2.3	3.1	.5	.0	1.5	.0
■ 서	·	■	323	22.8	19.0	17.0	13.7	6.8	5.9	4.2	2.1	2.2	2.5	1.5	2.2
■ 인	·	■	150	13.1	19.2	24.2	10.9	12.4	1.3	4.0	7.9	5.7	.6	.0	.7
■ 부	·	■	100	17.3	14.7	10.7	11.1	6.1	19.8	7.2	3.0	7.6	1.5	1.0	.0
■ 대	·	■	90	24.7	11.3	33.9	12.4	4.4	11.1	1.1	.0	.0	.0	1.1	.0
■ 광	·	■	109	30.4	18.2	10.1	12.3	12.7	6.4	2.8	3.8	.8	1.7	.8	.0
■ 전	·	■	46	6.5	42.9	2.2	21.2	8.2	.0	6.5	3.8	6.5	.0	.0	2.2
■ 강	·	■													
■ 지	·	■	439	19.6	19.2	16.1	10.1	11.3	8.3	5.0	3.5	2.5	2.1	1.3	.9
■ 대	·	■	561	23.6	19.0	17.7	14.7	7.5	6.1	2.8	3.2	3.0	.5	.9	.9
■ 중	·	■													
■ 영	·	■	38	18.7	16.3	15.0	18.6	10.7	15.5	.0	2.6	2.6	.0	.0	.0
■ 1	·	■	152	26.7	18.6	19.5	10.2	5.4	4.4	4.5	5.6	1.9	1.3	.7	1.4
■ 년	·	■	201	18.4	17.6	18.4	9.9	10.3	8.9	6.8	4.1	1.4	1.8	.9	1.5
■ 2	·	■	184	21.0	16.4	21.2	14.6	8.6	5.4	1.6	3.6	2.7	1.6	2.1	1.1
■ 3	·	■	134	21.9	14.2	15.7	15.4	13.0	6.5	3.8	3.0	3.7	2.1	.0	.8
■ 4	·	■	291	22.6	24.9	13.0	12.4	8.6	7.5	3.3	1.7	4.0	.3	1.3	.3
■ 5	·	■													
■ 창	·	■	358	22.9	21.0	14.4	8.8	8.9	9.1	5.0	4.7	2.0	1.0	1.6	.6
■ 1	·	■	429	21.8	19.9	18.8	13.6	8.1	5.9	2.6	3.0	2.9	1.6	.4	1.4
■ 2	·	■	156	17.5	16.1	17.8	18.6	11.3	6.4	4.4	1.8	3.0	1.3	1.2	.7
■ 3	·	■	57	27.5	10.1	18.3	12.8	12.0	5.3	3.4	1.6	7.2	.0	1.8	.0
■ 2020	·	■	269	24.0	17.6	16.5	12.6	9.3	7.7	5.2	2.9	.7	1.7	1.5	.3
■ 1	·	■	358	18.5	20.8	16.8	11.1	10.3	7.7	3.9	3.3	4.5	1.1	.5	1.4
■ 3	·	■	146	20.2	22.4	15.6	14.4	8.0	7.8	3.5	3.4	2.7	.6	1.3	.0
■ 5	·	■	83	28.1	10.6	19.2	13.2	9.2	3.6	1.2	2.3	5.3	2.5	2.3	2.5
■ 5	·	■	19	16.1	32.3	15.1	21.0	4.8	.0	.0	10.7	.0	.0	.0	.0
■ 무	·	■	125	25.4	17.6	19.4	13.3	7.3	6.4	3.1	3.6	1.5	.7	.8	.8
■ 미	·	■													

〈표 D5-2〉 가맹본부-가맹점 간 분쟁 가능성이 높은 부분(1+2+3순위)

Base: 전체		사례수	(운영) 영역 보장 관련	(운영) 불공정 거래 관련	(모집) 가맹금 예치 부분	(모집) 정보 공개 부분	(운영) 가맹 본부 마진 공개 관련	(운영) 정보 개선 규제 관련	(운영) 광고 판촉 내용 관련	(운영) 심야 영업 관련	(종료) 계약 해지 제한 관련	(운영) 보복 조치 금지 관련	(종료) 광신 보장 기간 관련	(운영) 사업자 단체 협의 관련
			%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전	체	1000	52.8	43.1	41.9	40.1	33.7	25.8	19.5	14.5	13.1	5.7	5.3	4.6
■ 업	종	499	51.8	42.9	43.4	37.9	36.4	27.7	18.3	13.0	12.8	5.6	5.1	5.1
■ 업	종	284	52.8	42.7	42.0	44.8	30.1	23.1	24.0	9.3	12.6	7.3	6.2	5.2
■ 업	종	217	55.0	44.2	38.2	39.1	32.4	25.0	16.3	24.6	14.3	3.9	4.4	2.5
■ 세	종	92	48.8	40.1	39.9	46.6	38.9	24.4	17.9	19.0	9.0	3.4	3.3	8.9
■ 하	종	36	40.2	49.0	25.7	25.3	40.0	17.0	31.4	14.3	25.8	14.2	11.7	5.6
■ 피	종	64	49.9	37.3	38.7	40.1	37.0	38.8	14.6	11.4	9.7	6.5	11.2	4.8
■ 주	종	103	56.8	47.9	41.0	37.0	33.1	31.9	15.9	9.2	11.2	7.0	6.0	3.1
■ 제	종	32	54.8	35.6	61.7	32.3	32.3	22.5	25.4	13.1	12.8	6.4	.0	3.3
■ 외	종	34	51.6	48.4	49.1	27.2	33.2	21.1	33.2	9.2	12.0	6.0	3.0	6.0
■ 분	종	18	50.0	43.7	44.2	39.1	44.6	28.0	16.9	21.9	11.5	.0	.0	.0
■ 기	종	40	58.7	36.0	49.0	50.9	38.5	18.1	5.1	18.0	12.9	.0	5.1	7.7
■ 자	종	81	51.7	45.5	49.4	32.9	35.7	31.4	16.4	8.8	16.5	5.2	2.5	3.9
■ 의	종	19	45.9	44.1	45.5	59.4	57.5	16.3	5.7	.0	14.7	5.7	5.3	.0
■ 안	종	16	29.9	52.7	50.7	45.7	37.0	13.2	29.3	.0	5.4	6.6	11.9	17.7
■ 교	종	15	50.5	39.3	39.6	51.7	24.6	22.4	10.1	7.0	23.1	12.3	6.5	12.8
■ 소	종	18	53.7	44.1	43.6	44.8	41.8	30.9	18.9	11.1	.0	5.2	.0	5.9
■ 유	종	134	60.1	43.8	39.4	49.5	22.1	20.7	22.9	8.2	14.3	7.3	6.6	5.2
■ 스	종	20	48.6	26.8	47.7	24.1	34.7	32.3	33.2	4.4	18.4	20.0	9.9	.0
■ PC	종	4	50.9	76.9	54.0	26.0	23.1	.0	46.0	.0	23.1	.0	.0	.0
■ 기	종	9	50.5	51.6	20.3	33.1	29.5	21.2	37.0	35.6	.0	10.8	.0	10.4
■ 평	종	36	44.1	44.9	52.6	30.9	28.7	26.1	34.6	20.1	12.8	.0	5.2	.0
■ 문	종	172	57.7	45.3	37.9	37.5	29.9	25.9	14.5	28.3	15.8	2.2	4.5	.5
■ 화	종	7	29.9	42.7	58.7	58.4	55.1	15.0	.0	.0	13.8	13.5	.0	12.8
■ 의	종	8	51.2	12.4	38.5	63.0	50.1	24.7	11.4	12.0	.0	12.2	.0	24.6
■ 능	종	3	34.4	68.9	34.4	.0	65.6	.0	31.1	.0	34.4	31.1	.0	.0
■ 기	종	9	59.2	38.8	20.5	40.3	39.4	30.9	31.0	19.7	.0	.0	10.6	9.7
		18	41.6	47.0	42.7	42.7	31.6	21.6	31.8	10.5	10.3	10.1	5.0	5.0
■ 지	종	182	54.4	46.5	42.3	48.8	34.5	28.6	10.5	12.1	5.3	9.4	5.4	2.2
■ 서	종	323	61.2	41.3	41.8	45.4	24.9	24.7	17.8	11.8	9.5	8.1	7.0	6.5
■ 인	종	150	38.4	39.9	43.2	26.0	61.6	9.9	19.4	21.8	34.0	2.6	2.0	1.3
■ 부	종	100	40.0	42.0	34.1	23.9	33.0	36.6	40.8	21.7	16.3	1.0	5.1	5.6
■ 대	종	90	46.0	44.1	65.2	51.6	21.1	30.3	14.7	9.1	11.3	1.1	5.6	.0
■ 전	종	109	55.2	45.5	39.7	44.1	34.4	29.0	19.8	14.5	2.6	3.6	4.6	7.1
■ 강	종	46	69.6	48.4	13.0	18.5	26.6	34.2	28.8	13.6	21.7	8.7	4.3	12.5
■ 지	종	439	50.6	40.0	37.8	37.7	41.4	25.0	21.7	13.3	12.5	6.8	7.0	6.1
■ 대	종	561	54.5	45.6	45.1	42.0	27.7	26.4	17.7	15.4	13.5	4.8	3.9	3.4
■ 중	종	38	53.5	44.4	46.7	39.5	34.4	23.7	15.8	15.6	12.8	5.6	2.6	5.4
■ 영	종	152	49.8	47.4	42.9	43.4	36.8	18.2	17.2	20.1	13.7	4.1	2.6	3.9
■ 1	종	201	49.2	43.2	45.6	38.2	32.5	29.3	23.4	11.9	10.1	5.5	5.9	5.3
■ 년	종	184	52.2	47.5	43.8	38.2	29.0	21.4	20.2	15.5	13.4	6.5	7.5	4.8
■ 2	종	134	53.2	45.4	41.3	46.5	32.9	26.8	15.6	14.1	10.4	6.5	3.0	4.3
■ 3	종	291	56.9	37.0	37.1	38.1	36.2	29.9	19.8	12.7	15.9	5.8	6.2	4.4
■ 4	종	358	56.9	40.1	41.1	38.6	31.2	29.8	20.2	15.6	12.7	5.3	4.1	4.5
■ 창	종	429	51.0	45.7	42.7	43.3	34.1	22.8	18.4	14.1	11.3	6.4	4.7	5.6
■ 1	종	156	47.0	47.6	39.2	34.3	33.7	25.7	24.6	14.7	15.9	4.0	9.5	3.8
■ 2	종	57	56.7	31.3	47.9	41.1	47.6	23.2	8.6	10.1	21.2	7.0	5.3	.0
■ 3	종	269	54.2	46.0	48.5	39.6	27.9	26.4	22.4	10.5	8.9	6.3	4.5	4.9
■ 2020	종	358	51.0	41.6	40.8	40.1	37.4	25.8	19.9	12.4	14.4	6.7	6.1	3.7
■ 1	종	146	57.4	41.1	35.1	35.9	33.1	30.3	18.8	21.1	12.4	4.8	2.6	7.3
■ 3	종	83	52.2	40.3	38.7	42.4	29.2	30.5	15.0	14.1	19.6	3.6	10.7	3.6
■ 5	종	19	58.6	36.5	30.9	53.4	26.9	20.3	10.1	36.0	16.6	.0	5.4	5.4
■ 무	종	125	48.9	46.6	42.3	42.8	40.4	16.9	17.0	18.3	14.1	4.9	3.9	3.9
■ 미	종													

〈표 E1〉 금년도 최저임금 인상 영향

Base: 전체		사례수	① 많이 영향 받았음	② 약간 영향 받았음	③ 별로 영향 없었음	④ 전혀 영향 없었음	①+② 영향 받았음	③+④ 영향 없었음	계	평균
			%	%	%	%	%	%	%	
■ 전	체	■ 1000	29.1	43.7	13.7	13.5	72.8	27.2	100.0	2.12
■ 업	종	■ 499	33.8	42.9	12.1	11.2	76.7	23.3	100.0	2.01
외	업	284	15.6	43.3	20.1	21.1	58.8	41.2	100.0	2.47
서	업	217	36.0	46.0	9.1	8.9	82.1	17.9	100.0	1.91
도	업									
■ 세	부	■ 92	36.9	44.3	11.2	7.6	81.2	18.8	100.0	1.90
한	자	36	37.3	28.6	22.5	11.6	65.9	34.1	100.0	2.08
파	·	64	48.8	33.7	11.0	6.5	82.5	17.5	100.0	1.75
커	·	103	24.1	47.1	16.1	12.7	71.2	28.8	100.0	2.17
치	·	32	41.8	26.0	16.1	16.0	67.9	32.1	100.0	2.06
주	·	34	42.5	51.5	3.0	3.0	94.1	5.9	100.0	1.66
제	·	18	27.6	72.4	.0	.0	100.0	.0	100.0	1.72
외	·	40	43.7	38.4	12.9	5.0	82.1	17.9	100.0	1.79
국	·	81	18.9	48.2	8.9	23.9	67.2	32.8	100.0	2.38
식	·	19	.0	32.6	26.9	40.6	32.6	67.4	100.0	3.08
(일식·중식·서양식)	·	16	11.5	36.8	23.8	27.9	48.3	51.7	100.0	2.68
·	·	15	7.0	48.6	24.6	19.7	55.7	44.3	100.0	2.57
·	·	18	21.3	46.8	16.3	15.6	68.1	31.9	100.0	2.26
·	·	134	17.1	47.8	19.4	15.7	64.9	35.1	100.0	2.34
·	·	20	4.6	20.8	29.0	45.6	25.4	74.6	100.0	3.16
·	·	4	.0	74.0	26.0	.0	74.0	26.0	100.0	2.26
·	·	11	.0	43.9	38.8	17.3	43.9	56.1	100.0	2.73
·	·	9	64.0	19.4	.0	16.6	83.4	16.6	100.0	1.69
·	·	36	20.5	46.1	11.0	22.3	66.6	33.4	100.0	2.35
·	·	172	42.0	48.0	5.0	5.1	89.9	10.1	100.0	1.73
·	·	7	15.0	28.8	13.5	42.7	43.7	56.3	100.0	2.84
·	·	8	.0	75.4	11.4	13.3	75.4	24.6	100.0	2.38
·	·	3	34.4	31.1	.0	34.4	65.6	34.4	100.0	2.34
·	·	9	10.6	41.7	28.9	18.9	52.3	47.7	100.0	2.56
·	·	18	16.0	26.6	35.8	21.6	42.6	57.4	100.0	2.63
·	·									
·	·	■ 182	36.0	39.9	10.8	13.3	75.9	24.1	100.0	2.01
·	·	323	44.4	35.8	9.8	10.0	80.2	19.8	100.0	1.85
·	·	150	18.4	56.0	15.9	9.8	74.4	25.6	100.0	2.17
·	·	100	19.7	44.7	15.2	20.3	64.5	35.5	100.0	2.36
·	·	90	13.5	59.9	23.3	3.3	73.3	26.7	100.0	2.17
·	·	109	14.4	45.1	19.9	20.7	59.5	40.5	100.0	2.47
·	·	46	15.2	37.0	8.7	39.1	52.2	47.8	100.0	2.72
·	·									
·	·	■ 439	27.5	42.8	14.7	15.0	70.3	29.7	100.0	2.17
·	·	561	30.3	44.4	12.9	12.3	74.7	25.3	100.0	2.07
·	·									
·	·	■ 38	39.1	36.8	8.2	15.9	75.9	24.1	100.0	2.01
·	·	152	24.7	48.2	15.1	12.0	73.0	27.0	100.0	2.14
·	·	201	31.1	49.1	8.7	11.1	80.2	19.8	100.0	2.00
·	·	184	26.8	50.9	13.2	9.1	77.7	22.3	100.0	2.05
·	·	134	31.8	41.1	15.4	11.7	72.9	27.1	100.0	2.07
·	·	291	28.9	35.2	16.7	19.3	64.1	35.9	100.0	2.26
·	·									
·	·	■ 358	23.0	40.8	17.4	18.9	63.7	36.3	100.0	2.32
·	·	429	29.9	46.9	11.7	11.6	76.8	23.2	100.0	2.05
·	·	156	34.9	44.3	10.6	10.2	79.2	20.8	100.0	1.96
·	·	57	45.9	36.6	14.2	3.4	82.5	17.5	100.0	1.75
·	·									
·	·	■ 269	21.7	33.6	18.0	26.7	55.3	44.7	100.0	2.50
·	·	358	29.2	47.7	14.4	8.7	76.9	23.1	100.0	2.03
·	·	146	36.4	46.2	9.2	8.2	82.6	17.4	100.0	1.89
·	·	83	38.5	48.6	7.2	5.7	87.1	12.9	100.0	1.80
·	·	19	57.3	32.3	5.4	5.0	89.6	10.4	100.0	1.58
·	·	125	25.7	49.5	13.3	11.5	75.2	24.8	100.0	2.11

〈표 E1-1〉 최저임금 인상 대처방법(복수응답)

Base: 최저임금 인상 영향받은 매장 사례수				종업원 근무시간 축소	종업원 수 감축	별다른 대처 안 함	인건비 외의 비용 감축노력	프로모션 등 매출향상 노력	기타	
				%	%	%	%	%	%	
■ 전			체	728	44.9	33.3	22.4	8.0	4.8	.6
■ 업 외 서도	비 소	식 스 매	종 업 업 업 업	383 167 178	44.5 37.9 52.1	35.1 25.3 36.8	22.3 32.1 13.5	8.1 8.8 7.1	6.0 5.4 1.6	.3 .0 1.7
■ 세 한 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 교 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	제 과 · 제 국 식(일식·중식·서양식)	종 식 거 피 킨 점 빵	75 24 52 73 22 32 18 33 54 6 8 9 12 87 5 3 5 8 24 155 3 6 2 5 8	42.2 39.4 65.0 43.7 43.1 64.9 33.0 28.0 34.0 25.0 39.6 35.7 48.4 36.4 18.2 .0 60.1 48.7 42.1 53.3 31.6 65.9 .0 19.0 61.2	42.5 30.2 23.5 38.2 38.1 32.1 44.3 43.9 26.3 .0 11.9 11.7 31.7 29.9 18.8 .0 19.6 36.0 23.1 39.1 34.2 .0 60.8 12.9	20.6 21.9 21.2 14.0 23.7 19.4 22.5 25.1 36.1 75.0 48.5 41.5 27.7 27.3 63.0 62.2 20.3 12.9 30.5 11.8 .0 17.6 100.0 20.3 25.9	9.6 4.2 7.9 10.0 4.9 3.1 5.7 15.6 5.5 .0 13.7 34.1 17.4 6.4 .0 .0 13.9 8.1 7.5 34.2 .0 .0 .0 .0	5.4 8.6 3.9 5.4 4.6 3.1 10.7 3.0 11.1 .0 .0 .0 .0 6.8 .0 37.8 19.6 .0 4.1 1.2 .0 16.5 .0 .0 .0	.0 .0 .0 .0 4.8 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 .0 1.9 .0 .0 .0 .0 .0 .0
■ 지 서 인 부 대 광 대 강	산 주 / 원	천 울 / 전 중	1 울 기 남 북 남 주	138 259 112 64 66 65 24	36.5 42.1 46.5 47.2 63.3 53.2 36.5	37.4 45.8 14.1 28.4 19.7 23.3 40.6	27.0 18.0 35.1 24.4 7.7 22.3 19.8	8.9 7.4 3.4 7.9 12.6 13.7 3.1	10.2 3.8 .8 4.7 6.1 4.6 .0	.0 .8 .9 .0 .0 .0 4.2
■ 지 대 중 소 도 시	영 도 / 군 지	2 시	2 시	309 419	46.2 43.9	32.3 34.0	25.3 20.3	7.5 8.4	6.5 3.5	.3 .7
■ 영 1 년 1 년 2 년 3 년 4 년 5 년	업 이 2 3 4 5	기 이 하 이 하 이 하 이 하	간 하 하 하 하 하	29 111 161 143 98 186	27.0 38.8 52.4 46.9 41.8 44.8	48.4 29.0 29.7 32.1 37.5 35.2	24.6 27.6 24.7 22.3 20.6 18.1	10.0 5.5 9.4 6.5 8.4 9.0	.0 4.5 1.9 6.3 5.0 7.0	3.5 2.7 .0 .0 .0 .0
■ 창 1 역 1 역 2 역 3 역	업 이 상 이	미 2 3	용 만 만 만	228 329 123 47	36.0 47.4 52.2 51.2	36.7 30.1 30.7 45.3	24.4 24.0 18.8 10.5	8.3 7.3 8.9 8.9	4.8 5.2 3.3 6.4	1.3 .0 .8 .0
■ 2020 1 1 3 3 5 무 미	매 과 출 이 규 모	이 3 5 초 이 하 하 하	이 하 하 하	149 275 121 72 17 94	42.3 47.3 46.5 39.6 82.7 37.3	39.3 32.2 33.8 28.1 40.8 28.9	21.0 20.3 21.6 23.8 5.3 33.9	8.6 8.1 7.4 12.9 .0 5.3	8.1 4.3 2.5 8.2 .0 2.1	.0 .7 .0 1.4 .0 1.1

〈표 E2-1〉 가맹점 역량강화 위한 교육수요(1순위)

Base: 전체			사례수	경영관리 (조직·인력·마케팅·재무 등)	프랜차이즈 이론(개념, 역할, 시스템 특성 등)	점포관리 (점포개발, 개점, 슈퍼바이징 등)	유통·물류 (상권·입지분석, 구매, 물류 등)	관련법규 (가맹사업 진흥법, 가맹사업법 공정거래법 등)
				%	%	%	%	%
■ 전		체 ■	1000	34.0	27.6	20.5	13.4	4.5
■ 업 외 서도		식 스 매 종업 업	499 284 217	34.6 36.3 29.7	26.8 30.2 25.9	21.0 18.8 21.8	12.8 11.1 17.8	4.8 3.7 4.9
■ 세 하 피 커 치 주 제 외 분 기 자 의 안 이 고 세 유 스 PC 기 편 문 화 의 농 기	부 자 · 행 버	업 종 식 거 피 커 친 전 행 식 업 리 품 경 영 총 록 락 스 컴 점 품 선 출 매	92 36 64 103 32 34 18 40 81 19 16 15 18 134 20 4 11 9 36 172 7 8 3 9 18	34.6 42.7 24.2 22.1 51.7 30.6 44.8 36.2 47.1 44.1 53.4 34.7 43.8 35.9 35.3 23.1 22.3 21.7 33.5 29.1 28.5 37.9 .0 40.0 31.4	22.2 19.7 30.6 31.9 35.5 42.1 28.0 15.3 21.4 25.9 12.4 6.5 28.6 32.5 36.5 54.0 42.4 47.3 28.3 27.6 15.0 24.2 .0 29.7 16.5	25.4 14.3 32.2 22.9 6.4 15.1 16.1 22.7 16.2 14.6 28.8 20.1 27.6 19.1 23.6 .0 17.8 .0 14.5 21.9 56.5 .0 19.6 16.2	14.4 14.5 9.8 15.0 6.4 12.2 11.1 20.5 8.8 5.3 .0 25.5 .0 10.5 4.6 22.9 9.6 21.1 21.0 15.7 .0 37.9 68.9 10.6 30.8	3.4 8.7 3.2 8.0 .0 .0 .0 5.2 6.4 10.1 5.4 13.2 .0 2.1 .0 .0 7.9 9.9 2.8 5.6 .0 .0 .0 .0 5.1
■ 지 서 인 부 대 광 대 강	산 주 / 세 원	역 천 / 산 / 경 / 군 지 1 월 기 남 북 남 주	182 323 150 100 90 109 46	27.4 36.0 33.7 35.6 42.7 39.2 15.2	34.7 27.5 17.7 29.9 28.1 33.0 13.6	22.5 19.5 16.1 14.6 20.1 14.5 62.5	12.8 15.5 16.0 12.8 9.0 11.5 6.5	2.8 1.6 16.5 7.1 .0 1.8 2.2
■ 지 대 총 소 도 시		역 도 / 군 지 2 시 역	439 561	33.8 34.2	25.4 29.3	22.0 19.4	14.1 12.8	4.6 4.4
■ 영 1 년 1 초 2 년 2 초 3 년 3 초 4 년 4 초 5 년 5 초	업 이 ~ ~ ~ ~ ~ 초	기 이 이 이 이 이 이 하 하 하 하 하 하 과	38 152 201 184 134 291	34.6 44.8 32.5 32.9 28.3 32.8	41.8 20.9 23.9 35.3 36.7 22.6	10.1 16.5 24.5 17.4 17.7 24.5	10.9 12.7 12.7 10.1 12.7 16.9	2.6 5.1 6.5 4.3 4.6 3.1
■ 창 1 역 1 초 2 역 2 초 3 역 3 초	업 이 상 ~ ~ ~ ~ ~ 초	비 미 2 역 3 역 4 역 5 역 6 역 7 역 8 역 9 역 10 역 11 역 12 역 13 역 14 역 15 역 16 역 17 역 18 역 19 역 20 역 21 역 22 역 23 역 24 역 25 역 26 역 27 역 28 역 29 역 30 역 31 역 32 역 33 역 34 역 35 역 36 역 37 역 38 역 39 역 40 역 41 역 42 역 43 역 44 역 45 역 46 역 47 역 48 역 49 역 50 역 51 역 52 역 53 역 54 역 55 역 56 역 57 역 58 역 59 역 60 역 61 역 62 역 63 역 64 역 65 역 66 역 67 역 68 역 69 역 70 역 71 역 72 역 73 역 74 역 75 역 76 역 77 역 78 역 79 역 80 역 81 역 82 역 83 역 84 역 85 역 86 역 87 역 88 역 89 역 90 역 91 역 92 역 93 역 94 역 95 역 96 역 97 역 98 역 99 역 100 역	358 429 156 57	34.2 35.2 27.9 41.3	28.8 27.3 25.9 26.4	22.5 19.3 21.1 15.3	11.9 13.0 19.0 10.3	2.5 5.2 6.2 6.7
■ 2020 1 1 초 1 3 초 5 무 미	매 과 과 과 과 초 해	출 이 3 역 5 초 10 해	269 358 146 83 19 125	34.1 35.3 27.1 31.7 31.4 40.6	28.2 25.3 29.3 32.9 36.0 26.2	22.4 21.7 22.0 21.2 10.9 12.2	12.8 13.1 16.2 8.4 16.1 14.8	2.6 4.6 5.4 5.8 5.7 6.2

〈표 E2-2〉 가맹점 역량강화 위한 교육수요(1+2순위)

Base: 전체		사례수	경영관리 (조직·인력·마케팅·재무 등)	점포관리 (점포개발, 개점, 슈퍼바이징, 교육 등)	프랜차이즈 이론(개념, 역할, 시스템 특성 등)	유통·물류 (상권·입지분석, 구매, 물류 등)	관련법규 (가맹사업 진출법, 가맹사업법, 공정거래법 등)	기타
			%	%	%	%	%	%
■ 전	체	■ 1000	57.2	48.2	41.1	36.9	16.1	.5
■ 업	식	■ 499	57.3	50.5	38.9	36.1	16.8	.4
외	비	284	60.2	44.5	45.6	31.3	17.4	.9
도	매	217	53.0	47.8	40.1	45.9	12.8	.4
■ 세	부	■ 92	61.0	52.3	30.0	39.9	15.7	1.1
한	자	36	54.0	51.3	34.2	40.3	17.4	2.8
파	·	64	46.9	46.5	48.5	33.7	24.4	.0
커	행	103	45.9	58.1	39.8	39.0	17.2	.0
치	버	32	70.9	48.7	48.3	28.9	3.1	.0
주		34	63.9	57.3	51.3	18.3	9.2	.0
제	과	18	61.5	55.1	44.1	16.8	22.6	.0
외	·	40	56.5	51.3	25.7	53.8	12.8	.0
분	제	81	68.4	37.9	39.1	34.1	20.4	.0
기	(일식·중식·서양식)	19	65.3	39.1	25.9	36.6	19.4	13.8
자	외	16	72.8	59.4	24.0	26.4	17.5	.0
의	차	15	60.2	49.9	26.4	38.6	25.0	.0
안	약	18	59.6	54.5	34.1	34.4	17.4	.0
이	미	134	59.5	49.1	55.5	24.2	11.7	.0
교		20	59.0	38.6	46.6	46.5	9.4	.0
세	아	4	77.1	23.1	54.0	22.9	22.9	.0
유	포	11	57.4	27.5	51.3	26.1	37.7	.0
스	방	9	59.4	31.6	47.3	32.7	29.0	.0
PC	타	36	54.6	30.7	39.2	46.4	29.1	.0
기	수	172	51.9	47.1	41.0	44.4	15.1	.5
편	물	7	56.3	70.1	29.9	43.7	.0	.0
문	류	8	63.4	35.8	37.5	63.4	.0	.0
화	산	3	34.4	65.6	31.1	68.9	.0	.0
의	타	9	59.2	70.3	40.3	30.2	.0	.0
농	도	18	58.5	36.5	37.1	57.6	10.2	.0
기	소							
■ 지	역	■ 182	52.9	50.9	52.2	33.0	8.8	2.2
서	천	323	60.5	50.4	46.2	35.7	7.2	.0
인	산	150	41.5	41.8	20.2	47.0	49.5	.0
부	구	100	65.5	30.9	38.4	40.2	23.5	1.5
대	주	90	71.8	50.7	43.7	31.6	2.3	.0
광	전	109	63.6	49.1	46.0	31.4	9.9	.0
전	원	46	40.2	72.8	17.9	44.0	25.0	.0
강	세							
■ 지	역	■ 439	56.2	46.9	41.1	37.1	17.4	1.3
대	도	561	58.0	49.2	41.1	36.7	15.1	.0
중	시							
소	/							
■ 영	업	■ 38	63.8	31.6	67.5	34.5	2.6	.0
1	이	152	63.4	42.9	32.5	35.5	25.7	.0
년	과	201	56.2	48.3	42.1	35.9	17.0	.5
2	초	184	57.2	42.6	50.2	36.2	13.4	.5
3	초	134	51.6	54.8	47.8	35.4	10.4	.0
4	초	291	56.4	53.5	32.5	39.7	16.6	1.2
5	초							
■ 창	업	■ 358	59.1	48.2	47.1	33.0	12.6	.0
1	미	429	58.0	48.4	39.6	36.6	17.0	.5
1	상	156	48.3	49.4	34.2	43.8	23.3	1.0
2	상	57	64.2	42.8	33.1	44.7	11.9	3.3
3	이							
■ 2020	매	■ 269	58.7	52.5	43.3	31.7	13.7	.0
1	역	358	58.7	47.9	37.5	38.2	16.6	1.0
1	초	146	52.1	48.3	40.8	43.9	14.3	.7
3	초	83	53.8	56.4	48.3	29.8	11.7	.0
5	무	19	47.5	42.2	36.0	59.1	10.4	4.8
무	해	125	59.4	34.8	42.7	37.6	25.5	.0

〈표 E3〉 악덕소비자 피해 경험

Base: 전체				사례수	있음	없음	계
					%	%	%
■ 전			체	■ 1000	11.4	88.6	100.0
■ 업외서도		식스매	종업업업	■ 499	13.7	86.3	100.0
	비소			284	6.1	93.9	100.0
				217	13.1	86.9	100.0
■ 세한피커치주제외분기자의안이고세유스PC기편문화의농기	부자·행버	업	종식거피컨점뽕식업리품경용육탁련락스점전품선품매	■ 92	18.8	81.2	100.0
				36	8.5	91.5	100.0
				64	8.1	91.9	100.0
				103	16.9	83.1	100.0
				32	12.9	87.1	100.0
				34	15.1	84.9	100.0
	과·제(일식·중식·서양식)			18	5.7	94.3	100.0
	타동	외차약	식수	40	10.2	89.8	100.0
				81	14.0	86.0	100.0
				19	19.7	80.3	100.0
				16	13.2	86.8	100.0
				15	13.1	86.9	100.0
				18	4.1	95.9	100.0
				134	3.4	96.6	100.0
				20	14.6	85.4	100.0
	아포방타	관	관오비	4	.0	100.0	100.0
		츠/서의구장/도		11	.0	100.0	100.0
				9	11.6	88.4	100.0
				36	.0	100.0	100.0
				172	14.3	85.7	100.0
				7	15.0	85.0	100.0
				8	.0	100.0	100.0
				3	.0	100.0	100.0
	류산타	물	패식소	9	30.3	69.7	100.0
				18	.0	100.0	100.0
■ 지서인부대광대강	역		1월기남북남주	■ 182	14.3	85.7	100.0
	천/산/구/전원	/산/북/충/북/충/	경/경/전/충	323	16.1	83.9	100.0
				150	4.7	95.3	100.0
				100	11.6	88.4	100.0
				90	1.1	98.9	100.0
				109	.9	99.1	100.0
				46	33.7	66.3	100.0
■ 지대중소도시	역도/군지		2시역	■ 439	11.1	88.9	100.0
				561	11.7	88.3	100.0
■ 영1년12345	업	기	간하하하하과	■ 38	24.1	75.9	100.0
	이초초초초	이23년년년년		152	12.6	87.4	100.0
		과과과과과	이이이이이	201	12.8	87.2	100.0
				184	4.3	95.7	100.0
				134	8.9	91.1	100.0
				291	13.8	86.2	100.0
■ 창1123	업	비	웅만만만상	■ 358	10.8	89.2	100.0
	이이이	이23	미미미	429	9.4	90.6	100.0
				156	14.3	85.7	100.0
				57	22.6	77.4	100.0
■ 20201315무미	매	출	구모하하하과단당	■ 269	8.5	91.5	100.0
	1억초	이35초		358	8.7	91.3	100.0
				146	15.7	84.3	100.0
				83	17.6	82.4	100.0
				19	16.3	83.7	100.0
				125	15.4	84.6	100.0

〈표 E3-1〉 약덕소비자 대처 방안

Base: 약덕소비자 피해경험 매장				사례수	가맹점 차원에서 직접 대응·처리	별다른 대처 못 함	가맹본부 차원에서 대응·처리	플랫폼 사업자가 중재·처리
					%	%	%	%
■ 전			체	114	56.8	31.8	7.1	4.2
■ 업			종					
외	비	식	업	68	62.9	29.7	2.9	4.5
서	소	매	업	17	47.4	18.0	24.4	10.2
도				28	48.1	45.2	6.7	.0
■ 세	부	업	종					
한	자	· 행	식	17	76.5	23.5	.0	.0
피		버	거	3	.0	100.0	.0	.0
커			피	5	60.2	19.3	.0	20.5
치			킨	17	65.3	23.2	5.8	5.8
주			점	4	25.1	74.9	.0	.0
제	과	· 제	행	5	39.7	20.5	19.3	20.4
외	국	식(일식·중식·서양식)	식	1	100.0	.0	.0	.0
분	식		식	4	100.0	.0	.0	.0
기	타	외	업	11	63.9	36.1	.0	.0
자	동	차	리	4	51.0	28.9	.0	20.1
의		약	품	2	.0	.0	100.0	.0
안			경	2	50.0	.0	.0	50.0
이		미	용	1	100.0	.0	.0	.0
교			국	5	34.0	20.7	45.2	.0
세	방	/	락	3	100.0	.0	.0	.0
PC		의	점	1	.0	100.0	.0	.0
편		구	점	25	43.7	48.5	7.8	.0
문	수	물	점	1	100.0	.0	.0	.0
능		/	품	3	67.2	32.8	.0	.0
■ 지		역	1					
서	산	천	물	26	38.1	42.2	19.7	.0
인	/	/	/	52	62.8	31.4	3.8	2.0
부	구	전	경	7	71.9	28.1	.0	.0
대	주	/	/	12	56.3	34.8	.0	9.0
광	대	세	충	1	100.0	.0	.0	.0
전	원	원	북	1	100.0	.0	.0	.0
대			남	16	56.5	19.4	6.5	17.7
강			주					
■ 지		역	2					
대	소	도	시	49	56.4	31.0	12.6	.0
중		/	군	65	57.1	32.4	3.1	7.4
■ 영			기					
1	년	이	하	9	66.3	33.7	.0	.0
1	초	과	2	19	48.2	41.6	4.7	5.5
2	초	과	3	26	60.0	27.7	12.3	.0
3	초	과	4	8	25.8	37.0	24.6	12.6
4	초	과	5	12	51.9	33.5	8.3	6.3
5	초	과	과	40	64.4	27.8	2.7	5.1
■ 창			업					
1	억	미	2	39	50.4	33.8	10.5	5.3
1	억	상	3	40	65.4	27.9	2.3	4.5
2	억	상	3	22	54.8	40.8	4.4	.0
3	억	이	3	13	53.1	22.3	16.8	7.8
■ 2020			매					
1	억	초	과	23	59.7	22.2	18.1	.0
1	억	초	과	31	74.7	19.7	.0	5.6
3	억	초	과	23	47.3	34.9	8.9	8.9
5	억	초	과	15	46.7	47.1	6.2	.0
무			응	3	32.9	34.1	32.9	.0
미			해	19	47.4	47.1	.0	5.5

〈표 E4〉 프랜차이즈 산업발전을 위해 바라는 정부 정책 또는 지원제도

Base: 전체		사례수	%
■ 전	체 ■	1000	100.0
없다		757	75.7
최저임금상한제 필요		24	2.4
영업지역보장		18	1.8
카드수수료인하		16	1.6
불공정거래 법적 조치		13	1.3
배달 플랫폼 이용료 인하		13	1.3
세금인하		13	1.3
임대료인하		12	1.2
세금지원및혜택		11	1.1
수수료인하		10	1.0
인건비인하		7	.7
영업시간규제완화		7	.7
본사차원의 지속적인 광고및 홍보		7	.7
가맹예치금 폐지		6	.6
본부마진율 공개		6	.6
공공배달플랫폼및 어플개발		6	.6
주휴수당폐지		6	.6
코로나 종식을 위한 노력및 지원		5	.5
본사의 횡포에 대한 법적규제		5	.5
원재료 가격 담합 규제		4	.4
무리한 계약조건에 대한 조치필요		4	.4
가맹점 보호법 시행		4	.4
부가세 감면 혜택		3	.3
대출완화		3	.3
영세업체 지원		3	.3
로열티 인상제에 대한 법적규제		3	.3
최저임금 상한제 업종 규모별 차등적용		3	.3
대출금리인하		3	.3
영어이익 창출을 위한 노력		3	.3
본부의 과도한 광고비 떠넘김에 대한규제		3	.3
프랜차이즈 지원확대		3	.3
마진율인상		3	.3
창업관련 무료교육		3	.3
신제품출시및 개발 지원금 보조		2	.2
본부정보 공개		2	.2
플랫폼시장 정리		2	.2
몰류마진율인하		2	.2
재요품질향상		2	.2
전반적인 규제완화		2	.2
종업원 고용의어려움 해결		2	.2
가맹점 주들의 의견수렴		2	.2
영업시간 강제운영 폐지		2	.2
프랜차이즈간의 가격경쟁 기준마련		2	.2
소자본 창업지원정책		2	.2
전반적인 경제활성화를 위한 노력및 지원		2	.2
코로나 방역 지원및관리		2	.2
갱신보장기간 규정		2	.2
창업비용지원		2	.2
가맹본부와 가맹점간이 분쟁조정		1	.1
주52시간 근무제폐지		1	.1
본사 용품사용 비용줄이기		1	.1
코로나로 인한 영업손해보상		1	.1
인테리어 보수 강요에 대한 규제		1	.1
임금제도개선		1	.1
정부차원의 플랫폼 시장 지원		1	.1
일방적인 계약기간 통보규제		1	.1
온라인 판매시스템 지원		1	.1
사업자동화 시스템에 대한 정부차원의 지원		1	.1
본부 보복조치 금지		1	.1
사업독점규제		1	.1
가맹점주의 의견수렴및반영		1	.1



부록 2 조사표

2021 프랜차이즈 실태조사

본 조사표에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장됩니다.

통계법 제33조(비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
 ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

ID

2021 프랜차이즈 실태조사(가맹본부)

안녕하십니까?

산업통상자원부와 대한상공회의소에서는 「가맹사업 진흥에 관한 법률」 제7조에 근거, <2021 프랜차이즈 실태조사>를 실시하고 있습니다. 본 조사는 가맹본부의 경영활동, 운영여건 등 전반적인 실태를 확인하고 애로사항을 수집하여 가맹사업 발전을 위한 개선방안을 도출하기 위해 실시하고 있습니다. 조사결과는 향후 프랜차이즈 산업 발전을 위한 귀중한 정책자료로 활용되오니, 바쁘시더라도 조사에 적극 협조해 주시기 부탁드립니다.

귀하께서 응답해 주신 모든 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며, 통계분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용되지 않으니 정확하고 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2021년 9~10월

주관 : 산업통상자원부/대한상공회의소

조사수행 : (주)하이데이터

가 맹 본 부	S Q 1 . 기 업 규 모	① 대기업	② 중견기업	③ 중기업	④ 소기업	⑤ 소상공인	
	S Q 2 . 업 종 분 류	① 외식업	② 서비스업	③ 도소매업			
	S Q 2 - 1 . 세 부 업 종	〈 외식업 〉					
		① 한식	② 피자·햄버거	③ 커피	④ 치킨	⑤ 주점	
		⑥ 제과·제빵	⑦ 외국식(일식·중식·양식)	⑧ 분식	⑨ 기타외식업		
		〈 서비스업 〉					
		⑩ 자동차수리	⑪ 의약품	⑫ 안경	⑬ 이미용	⑭ 교육	
		⑮ 세탁	⑯ 유아관련	⑰ 스포츠관련	⑱ PC방/오락	⑲ 기타서비스	
		〈 도소매업 〉					
		⑳ 편의점	㉑ 문구점	㉒ 화장품	㉓ 의류/패션	㉔ 농수산물/식품	
	㉕ 기타도소매						
정 보	D Q 1 . 본 사 소 재 지	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 세종 ⑨ 경기 ⑩ 강원 ⑪ 충북 ⑫ 충남 ⑬ 전북 ⑭ 전남 ⑮ 경북 ⑯ 경남 ⑰ 제주					
	D Q 2 . 가 맹 본 부 명						
	D Q 3 . 대 표 브 랜 드 명						
	D Q 4 . 운 영 브 랜 드 수	()개					
	D Q 5 - 1 . 응 답 자 직 책						
	D Q 5 - 2 . 응 답 자 성 명						
	D Q 5 - 3 . 응 답 자 연 락 처						

A. 일반 현황

A1 귀사에서 브랜드 홍보를 위해 많이 활용하는 홍보매체는 무엇입니까? 우선순위대로 두 개만 응답해 주세요.

1순위() 2순위()

- ☐ ① 뉴스/언론보도
 ☐ ② 소비자 리뷰(블로그 등)
 ☐ ③ 온라인 배너
☐ ④ TV 광고
 ☐ ⑤ 라디오 광고
 ☐ ⑥ 신문/잡지 광고
☐ ⑦ 옥외 광고
 ☐ ⑧ 기타

A2 지난해(2020년)를 기준으로 가맹점 계약기간 만료 시 재계약 비율은 어느 정도입니까? (대표브랜드 기준) (재계약 대상 매장이 없었을 경우에는 "해당없음"표기)

약 ()%

A3 귀사는 현재 가맹점에게 어떤 형태로 로열티를 부과하고 있습니까? (대표브랜드 기준 평균)

- | | | | |
|---|------------|----|------|
| <input type="checkbox"/> ① 매출액의 일정 비율 | : 평균 ()% | 최소 | A4 |
| <input type="checkbox"/> ② 매출총이익의 일정 비율 | : 평균 ()% | 최소 | A4 |
| <input type="checkbox"/> ③ 고정금액 | : 월평균()만원 | 최소 | A3-1 |
| <input type="checkbox"/> ④ 기타 | | 최소 | A3-1 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 로열티를 받지 않음 | | 최소 | A3-1 |

A3-1 런닝로열티(매출이나 이익에 비례한 로열티)를 도입하지 않은 주된 이유는 무엇입니까?

- ☐ ① 가맹본부 수익 불안정 우려 ☐ ② 가맹점의 공감대 부족
- ☐ ③ 해당업종 관행 상 미도입 ☐ ④ 기타()

A3-2 귀사는 향후 3년 내 런닝로열티를 도입할 의향이 있습니까?

- ☐ ① 있음 ☐ ② 없음

A4 지난해(2020년) 가맹본부 총 수입 중에서 다음 수입원들이 차지하는 비중은 각각 어떻게 되십니까?

항목	응답
1) 차액가맹금(물류마진)	()%
2) 로열티(정액형, 정률형 포함)	()%
3) 가입비, 교육비	()%
4) 필수설비비	()%
5) 인테리어 설치·감리비	()%
6) 기타(직영점 매출 등)	()%
합계	100%

A5 귀사는 향후 1년 내 신규 브랜드 개발 계획이 있습니까?

- ☐ ① 잊으 ☐ ② 얻으

A6 코로나 팬데믹 이전과 비교할 때 현재의 체감경기는 어떻게 평가하십니까?

- ☐ ① 매우 개선 ☐ ② 약간 개선 ☐ ③ 비슷 ☐ ④ 약간 악화 ☐ ⑤ 매우 악화

A7 귀사는 향후 1년 간 가맹사업 실적에 대해 어떻게 전망하십니까?

- ☐ ① 매우 개선될 것 ☐ ② 약간 개선될 것 ☐ ③ 비슷할 것 ☐ ④ 약간 악화될 것 ☐ ⑤ 매우 악화될 것

B. 물류 및 정보화

B1 현재 귀사에서 가맹점에 공급하는 물류는 주로 어떠한 형태로 운영되고 있습니까? (대표브랜드 기준)

- ☐ ① 가맹본부 직영 물류(사내에 물류조직 존재) ☐ ② 법인분사 물류(사내 물류조직이 자회사로 독립)

☐ ③ 제3자 물류(외부 전문업체에 아웃소싱) ☐ ④ 직영 + 제3자 물류

☐ ⑤ 기타 () ☐ ⑥ 가맹점에 별도로 물류제공 안함 **B3**

B2 귀사는 다음의 물류업무 과정 중 어떤 부분에서 가장 어려움을 겪고 계십니까?

- ☐ ① 원·부자재 구매 단계 ☐ ② 저장 및 관리 단계
☐ ③ 운송 단계(가맹점 공급) ☐ ④ 사후처리 단계(반품, 회수, 폐기 등)

B3 정보화란 정보통신기술을 활용하여 조직의 경영 효율화를 달성하도록 전환, 개선하는 활동을 말합니다. 귀사는 사내에 정보화 관련 전문인력(기술인력, 기획·관리인력 등)을 어느 정도 보유하고 있습니까?

- ☐ ① 전문인력 없음 ☐ ② 1~2명 ☐ ③ 3~4명
☐ ④ 5~6명 ☐ ⑤ 7~10명 ☐ ⑥ 11명 이상

B4 귀사는 다음과 같은 정보화 시스템을 구축하고 있습니까?

항목	응답
1) 홈페이지	<input type="checkbox"/> ① 구축 <input type="checkbox"/> ② 미구축
2) 공식 SNS 채널	<input type="checkbox"/> ① 구축 <input type="checkbox"/> ② 미구축
3) ERP(전사적 자원관리)(영업, 생산, 작업, 구매, 재고, 원가, 인사, 회계관리 등)	<input type="checkbox"/> ① 구축 <input type="checkbox"/> ② 미구축
4) GW(그룹웨어)(사내 메신저, 전자결재, 문서관리 등)	<input type="checkbox"/> ① 구축 <input type="checkbox"/> ② 미구축
5) CRM(고객관계관리)(고객 정보 DB, 고객 이메일 발송 시스템 등)	<input type="checkbox"/> ① 구축 <input type="checkbox"/> ② 미구축
6) 가맹점 소통·교육·관리시스템(WEB, APP)	<input type="checkbox"/> ① 구축 <input type="checkbox"/> ② 미구축
7) 슈퍼바이저 매장관리 시스템	<input type="checkbox"/> ① 구축 <input type="checkbox"/> ② 미구축

※ 최근 정부는 가맹사업자의 자생력 강화, 정보수준 향상 등을 위해 맞춤형종합정보시스템 구축을 추진하고 있습니다.

B5 만약 프랜차이즈 종합정보시스템을 구축·지원할 경우, 가맹본부 운영과 관련하여 다음 중 어떤 부분이 가장 효과가 있을 것으로 보십니까?

- ☐ ① 온라인 전문교육 서비스 ☐ ② 가맹사업자 간 B2B 마켓 ☐ ③ 신기술도입·활용 상담 시스템
☐ ④ 가맹사업 관련 정보 커뮤니티 ☐ ⑤ 글로벌 브랜드화 맞춤형지원

C. 인력 및 기술현황

C1 귀사(가맹본부)의 향후 1년 간 고용 전망은 어떻습니까?

- ☐ ① 고용인력 확대 ☐ ② 고용인력 축소 ☐ ③ 현 상태 유지

C2 귀사에서 활동하고 있는 슈퍼바이저 인원 수 및 슈퍼바이저 1인당 관리하는 매장 수를 기재해 주십시오.

항목	응답
1) 가맹본부 슈퍼바이저 인원 수	평균 ()명
2) 슈퍼바이저 1인당 관리하는 전체 매장 수	평균 ()개
3) 슈퍼바이저 1인당 주간 평균 방문 매장 수	평균 ()개

D. 해외진출

D1 귀사는 현 시점에서 해외에 진출해 있는 브랜드가 있습니까?

☐ ① 있음

D1-1

☐ ② 없음

D2

D1-1 구체적으로 어느 지역에 진출해 있습니까?(복수응답 가능)

☐ ① 동아시아 지역(중국·일본 등)☐ ② 동남아 지역(베트남·인도네시아 등)☐ ③ 북미 지역(미국·캐나다 등)☐ ④ 중동 지역(UAE·이란 등)☐ ⑤ 유럽 지역(프랑스·영국 등)☐ ⑥ 기타()

D1-2 현재 해외 매장 수는 총 몇 개입니까?

총 ()개

D1-3 그럼, 귀사의 지난해(2020년) 해외사업 수출실적은 어느 정도입니까? (원부재료 수출, 가맹비, 로열티, 교육비, 계약금 등 국내 가맹본부에 귀속되는 해외 매출액 전체)

☐ ① 1억원 미만☐ ② 1억원 이상 ~ 3억원 미만☐ ③ 3억원 이상 ~ 10억원 미만☐ ④ 10억원 이상 ~ 30억원 미만☐ ⑤ 30억원 이상 ~ 50억원 미만☐ ⑥ 50억원 이상☐ ⑦ 금년도에 진출하여 지난해 실적 없음

D1-4 귀사는 향후 3년 간 해외진출에 대해 어떤 계획을 가지고 계십니까?

☐ ① 확대계획

D1-5

☐ ② 현 수준 유지

D3

☐ ③ 축소계획

D1-6

D1-5 해외진출 확대 예정 국가 또는 지역은 어디입니까?(복수응답 가능) (응답 후 D3)

☐ ① 동아시아 지역(중국·일본 등)☐ ② 동남아 지역(베트남·인도네시아 등)☐ ③ 북미 지역(미국·캐나다 등)☐ ④ 중동 지역(UAE·이란 등)☐ ⑤ 유럽 지역(프랑스·영국 등)☐ ⑥ 기타()

D1-6 축소하려는 가장 큰 이유는 무엇입니까? (응답 후 D3)

☐ ① 코로나로 인한 시장위축☐ ② 현지 규제 강화☐ ③ 현지 경쟁 심화☐ ④ 경영전략 수정(국내집중 등)☐ ⑤ 기타()

D2 귀사는 향후 3년 이내에 해외진출을 시도할 의향이 있습니까?

☐ ① 있음

D2-1

☐ ② 없음

D3

D2-1 해외진출 시도 예정 국가 또는 지역은 어디입니까?(복수응답 가능)

☐ ① 동아시아 지역(중국·일본 등)☐ ② 동남아 지역(베트남·인도네시아 등)☐ ③ 북미 지역(미국·캐나다 등)☐ ④ 중동 지역(UAE·이란 등)☐ ⑤ 유럽 지역(프랑스·영국 등)☐ ⑥ 기타()

D3 국내 프랜차이즈 브랜드의 해외진출 활성화를 위해 정부지원이 필요한 분야는 무엇이라고 생각하십니까?

1순위() 2순위()

☐ ① 자금조달을 위한 금융지원☐ ② 세제지원(관세·법인세 감면 등)☐ ③ 해외진출전략 컨설팅 지원☐ ④ 수출바우처 등 비용 지원☐ ⑤ 해외전문인력 고용 및 육성 지원☐ ⑥ 현지 사업파트너 발굴 지원☐ ⑦ 현지 법·제도 정보 제공☐ ⑧ 현지 마케팅 업무 통합지원☐ ⑨ 현지 관계기관 네트워크 지원☐ ⑩ 기타

E. 가맹사업자 관계

E1 귀사에서 보시기에 현재 가맹사업에 대한 정부의 규제수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ☐ ① 매우 높음 ☐ ② 비교적 높음 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 비교적 낮음 ☐ ⑤ 매우 낮음

E2 귀사의 가맹사업에 가장 큰 영향을 미치고 있는 규제는 다음 중 어떤 부분입니까?

- ☐ ① 영업비밀 등 정보공개 강화 ☐ ② 가맹점과의 계약사항 규제 ☐ ③ 제품·서비스 특성 규제
☐ ④ 일반적 거래관행 규제 ☐ ⑤ 영업·판매 과정에서의 규제 ☐ ⑥ 기타()

E3 귀사의 가맹본부-가맹점 사업자 간 신뢰 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ☐ ① 매우 높음 ☐ ② 높은 편 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 낮은 편 ☐ ⑤ 매우 낮음

E4 귀사의 가맹본부-가맹점 사업자 간 소통 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ☐ ① 매우 높음 ☐ ② 높은 편 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 낮은 편 ☐ ⑤ 매우 낮음

E5 현재 귀사의 가맹본부-가맹점 사업자 간 갈등 수준은 어느 정도라고 보십니까?

- ☐ ① 매우 높음 ☐ ② 높은 편 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 낮은 편 ☐ ⑤ 매우 낮음

E6 최근 1년 간 가맹점과 발생한 갈등사유는 어떤 것들이 있습니까?(복수응답 가능)

- ☐ ① 가맹점 물품 사입 ☐ ② 영업구역 보호(근접출점) ☐ ③ 인테리어 비용
☐ ④ 필수품목 가격 및 품질 ☐ ⑤ 광고·판촉비용 부담 ☐ ⑥ 결제대금 지연
☐ ⑦ 가맹점 매출 누락 ☐ ⑧ 가맹본부의 영업지원 미흡 ☐ ⑨ 가맹점의 불성실 영업
☐ ⑩ 가맹점에 의한 영업비밀 유출 ☐ ⑪ 가맹점 임의 양도 및 인수 ☐ ⑫ 재계약 관련
☐ ⑬ 기타

E7 귀사에서는 현재 가맹본부-가맹점사업자 간 상생협력을 위한 정책이나 제도를 추진하고 계십니까?

- ☐ ① 있음 E7-1 ☐ ② 없음 E8

E7-1 상생협력을 위한 정책이나 제도의 주요 내용은 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ☐ ① 필수품목가격, 로열티 등 인하 ☐ ② 가맹점에 대한 금융지원
☐ ③ 최저수익보장 또는 이익 공유 ☐ ④ 가맹본부-가맹점주 간 협업체 설립
☐ ⑤ 상생 자유흡약 체결 ☐ ⑥ 기타()

E8 귀사에는 가맹본부-가맹점 사업자 간 자체 분쟁조정기구가 있습니까?

- ☐ ① 있음 ☐ ② 없음 ☐ ③ 향후 도입 예정

F. 최근 이슈 / 정책

F1 귀사 입장에서 가맹본부의 역량 강화를 위해서는 어떤 분야에 대한 교육이 특히 필요하다고 보십니까? 우선순위로 2가지만 말씀해 주세요.

1순위() 2순위()

- ☐ ① 프랜차이즈 이론(개념, 역할, 시스템 특성 등)
- ☐ ② 경영관리(조직·인력·마케팅·재무 등)
- ☐ ③ 점포관리(점포개발, 개점, 슈퍼바이징, 교육 등)
- ☐ ④ 유통·물류(상권·입지분석, 구매, 물류 등)
- ☐ ⑤ 관련법규(가맹사업진흥법, 가맹사업법, 공정거래법 등)
- ☐ ⑥ 기타

F2 최근 경제분야에서 기업들의 ESG 경영(친환경, 사회적 책임, 지배구조 등 비재무적 요소)이 강조되고 있는데요, 귀사에서는 이에 대해 어떻게 대응하고 계십니까?

- ☐ ① 조직/인력배치 등 적극 대응 중
- ☐ ② 자료검토·계획수립 등 준비단계
- ☐ ③ 전혀 대응 안 하고 있음

F3 프랜차이즈 산업발전을 위해 정부에 바라는 정책 또는 지원제도에 대해 자유롭게 말씀해 주세요.

★ 응답해 주셔서 감사합니다 ★

본 조사표에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장됩니다.

통계법 제33조(비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

ID

2021 프랜차이즈 실태조사(가맹점)

안녕하십니까?

산업통상자원부와 대한상공회의소에서는 「가맹사업 진흥에 관한 법률」 제7조에 근거, <2021 프랜차이즈 실태조사>를 실시하고 있습니다. 본 조사는 가맹점의 경영활동, 운영여건 등 전반적인 실태를 확인하고 애로사항을 수집하여 가맹산업 발전을 위한 개선방안을 도출하기 위해 실시하고 있습니다. 조사결과는 향후 프랜차이즈 산업 발전을 위한 귀중한 정책 자료로 활용되오니, 바쁘시더라도 조사에 적극 협조해 주시기 부탁드립니다.

귀하께서 응답해 주신 모든 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며, 통계분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용되지 않으니 정확하고 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2021년 9~10월

주관 : 산업통상자원부/대한상공회의소
조사수행 : (주)하이데이터

가 맹 점 정 보	SQ1. 지역	① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 세종 ⑨ 경기 ⑩ 강원 ⑪ 충북 ⑫ 충남 ⑬ 전북 ⑭ 전남 ⑮ 경북 ⑯ 경남 ⑰ 제주																
	SQ2. 업종	① 외식업			② 서비스업			③ 도소매업										
	SQ3. 세부업종	〈 외식업 〉																
		① 한식			② 피자·햄버거			③ 커피			④ 치킨			⑤ 주점				
		⑥ 제과·제빵			⑦ 외식·음식·주점·음식·음식 ⑧ 분식 ⑨ 기타외식업													
		〈 서비스업 〉																
		⑩ 자동차수리			⑪ 의약품			⑫ 안경			⑬ 이미용			⑭ 교육				
	⑮ 세탁			⑯ 유아관련			⑰ 스포츠관련			⑱ PC방/오락			⑲ 기타서비스					
DQ1. 브랜드	〈 도소매업 〉																	
	⑳ 편의점			㉑ 문구점			㉒ 화장품			㉓ 의류/패션			㉔ 농수산물/식품					
DQ2. 대표자	㉕ 기타도소매																	
	브랜드명 : () 점포명 : ()점																	
응답자 연락처	성명			연령대														
	① 남성 ② 여성			① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상														
성명() 연락처()																		

면접원 기재사항

방문시기		방문결과		미완사유 코드	
1차	월 일 시 분	① 완료 ② 미완		① 장기출타 ② 부재중	
2차	월 일 시 분	① 완료 ② 미완		③ 일부문항 미완 ④ 조사거부	

조사원 이름	검증원 확인	① 완료 ② 미완	SV확인
--------	--------	-----------	------

A9 현 가맹점의 지난해(2020년) 매출액은 어느 정도입니까? 그 전 해(2019년)와 비교할 때 전반적으로 증가했습니까? 감소했습니까? (2020.1.1. 이전 개업점포만 응답)

A9-1. 2020년 전체 매출액	A9-2. 2019년 대비 증감 여부
()만원	<input type="checkbox"/> ① 증가 <input type="checkbox"/> ② 비슷 <input type="checkbox"/> ③ 감소

A10 귀하가 운영하는 사업장의 임대료는 지난 1년(2020.1.1.~2020.12.31.) 간 어떻게 변동하였습니까? 계약기간 내라면 인근의 시세를 참고하여 말씀해주시시오.

☐ ① 상승 ☐ ② 동일 ☐ ③ 하락

※ 로열티란 브랜드·기술사용의 대가로서 정기적으로 고정금액이나 매출·수익의 일정비율을 가맹본부에 지급하는 것을 말합니다.

A11 현재 귀하께서는 브랜드·기술사용의 대가로서 가맹본부에 주로 어떤 형태의 로열티를 지급하고 계십니까?

☐ ① 매출액의 일정 비율 ☐ ② 수익의 일정 비율 ☐ ③ 고정금액
☐ ④ 기타 ☐ ⑤ 로열티 지급하지 않음

A12 그럼, 귀하께서는 브랜드·기술사용의 대가로서 가맹본부에 어떤 형태의 로열티를 지급하는 것이 가장 적절하다고 보십니까?

☐ ① 매출액의 일정 비율 ☐ ② 수익의 일정 비율 ☐ ③ 고정금액
☐ ④ 기타

A13 귀하께서는 현재 가맹계약을 맺고 계신 브랜드 운영과 관련하여 어느 정도 만족하고 계십니까?

	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족
1) 매출	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
2) 영업이익/수익성	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
3) 근로조건(점주 근로시간, 강도 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
4) 점포 운영·관리 용이성	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
5) 영업지역(상권보호)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
6) 가맹본부의 신상품/서비스 개발	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
7) 가맹본부의 마케팅/홍보전략	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
8) 가맹본부의 영업 노하우 전수	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
9) 가맹본부의 지속적인 경영지도	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
10) 전반적 만족도	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

A14 귀하께서는 현재 가맹점 운영과 관련하여 다음 항목들에 대해 어느 정도 어려움을 겪고 계십니까?

	① 매우 어려움 있음	② 약간 어려움 있음	③ 보통	④ 별로 어려움 없음	⑤ 전혀 어려움 없음
1) 점포 임대료	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
2) 종업원 급여(최저임금)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
3) 경쟁점포 출점	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
4) 상권 변화	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
5) 원자재 및 재료비	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
6) 가맹 수수료	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
7) 코로나로 인한 영업제한	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

A15 현재의 가맹 계약기간 종료 후 재계약할 의향이 있으십니까?

☐ ① 재계약 의향 있음

☐ ② 재계약 의향 없음

A16 귀하께서는 코로나로 인해 휴업이나 폐업을 고려해 보신 적이 있습니까?

☐ ① 고려한 적 있음

☐ ② 고려한 적 없음

A17 향후 1년 간 본 매장의 사업 실적에 대해 어떻게 전망하십니까?

☐ ① 매우 개선될 것

☐ ② 약간 개선될 것

☐ ③ 비슷할 것

☐ ④ 약간 악화될 것

☐ ⑤ 매우 악화될 것

B. 물류 및 정보화

※ 가맹본부는 제품·서비스 표준화·품질유지 등을 위해 가맹본부 혹은 지정업체로부터 일부품목을 구입하도록 하고 있습니다(필수품목)

B1 귀하께서는 필수품목의 가격에 대해 타 브랜드 대비 어느 정도 만족하십니까?

☐ ① 매우 만족

☐ ② 약간 만족

☐ ③ 보통

☐ ④ 약간 불만족

☐ ⑤ 매우 불만족

B2 그럼, 필수품목의 품질에 대해서는 타 브랜드 대비 어느 정도 만족하십니까?

☐ ① 매우 만족

☐ ② 약간 만족

☐ ③ 보통

☐ ④ 약간 불만족

☐ ⑤ 매우 불만족

B3 현재 귀 점포의 전체 매출에서 온/오프라인 매출 비중은 각각 어떻게 됩니까?

B3-1. 온라인 매출	B3-2. 오프라인 매출	합계
() %	() %	100%

B4 귀하의 가맹점에서는 현재 배달 플랫폼을 이용하여 제품·서비스를 제공하고 있습니까?

☐ ① 이용하고 있음

B4-1

☐ ② 이용하고 있지 않음

B5

B4-1 배달 플랫폼을 통한 매출은 총 매출액에서 어느 정도 비중을 차지하고 있습니까?

약 () %

B4-2 배달 플랫폼 이용과 관련, 다음 사항에 대해 얼마나 만족하십니까?

	① 매우 만족	② 약간 만족	③ 보통	④ 약간 불만족	⑤ 매우 불만족
1) 배달앱 수수료 수준	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
2) 배달앱 운영방식(광고비, 노출방식 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
3) 배달앱 고객관리(후기 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
4) 배달앱을 통한 매출증대	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
5) 전반적 만족도	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

※ 최근 정부는 가맹사업자의 자생력 강화, 정보수준 향상 등을 위해 맞춤형중정보시스템 구축을 추진하고 있습니다.

B5 만약 프랜차이즈 종합정보시스템을 구축·지원할 경우, 가맹점 창업과 관련하여 다음 중 어떤 부분이 가장 효과가 있을 것으로 보십니까?

☐ ① 온라인 박람회 서비스

☐ ② 맞춤형 창업체험(시뮬레이터)

☐ ③ 온라인 창업상담 시스템

☐ ④ 전문가 온라인 멘토링

☐ ⑤ 매장 현장실습 매칭 시스템

C. 인력 및 기술현황

C1 현재 운영 중인 가맹점의 월 휴무일, 영업시간, 점주의 일평균 근무시간 등은 어떻게 되십니까?

C1-1. 가맹점 월 휴무일	C1-2. 주말(휴일) 영업 여부	C1-3. 가맹점 일평균 영업시간	C1-4. 점주 일평균 근무시간
평균()회	<input type="checkbox"/> ① 영업함 <input type="checkbox"/> ② 영업안함	평균()시간	평균()시간

C2 지난해(2020년)를 기준으로 귀 사업장의 평균 종업원 수와 종업원 임금수준은 대략 어느 정도였습니까? (금년도 신규개점 응답 제외)

구분	C2-1. 종업원 수	C2-2. 월 평균 임금
1) 주당 40시간 이상 근무	평균 _____명	1인당 월 평균 _____만원
2) 주당 15시간 이상 ~ 40시간 미만 근무	평균 _____명	1인당 월 평균 _____만원
3) 주당 15시간 미만 근무	평균 _____명	1인당 월 평균 _____만원
4) 무급 가족종사자(없을 경우 0 기재)	평균 _____명	

C3 귀 사업장의 경우 향후 1년 간 고용 전망은 어떻습니까?

- ☐ ① 고용인력 확대 예상 ☐ ② 고용인력 축소 예상 ☐ ③ 현 상태 유지

C4 가맹본부의 슈퍼바이저는 귀 사업장에 얼마나 자주 방문하고 있습니까?

- ☐ ① 주 1회 정도 ☐ ② 격주에 1회 정도 ☐ ③ 월 1회 정도
☐ ④ 분기별 1회 정도 ☐ ⑤ 1년에 2회 미만

C5 가맹본부의 슈퍼바이저 활동(방문빈도, 컨설팅 내용 등)에 대해서는 전체적으로 어느 정도 만족하십니까?

- ☐ ① 매우 만족 ☐ ② 약간 만족 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 약간 불만족 ☐ ⑤ 매우 불만족

C6 가맹본부가 제공하는 각종 매뉴얼(사내표준)은 실제 점포를 운영하시는 데 얼마나 효과적이라고 보십니까?

- ☐ ① 매우 효과적임 ☐ ② 약간 효과적임
☐ ③ 별로 효과적이지 않음 ☐ ④ 전혀 효과적이지 않음

C7 귀 사업장에서 활용하는 다음 기술들의 도입 성과는 어떻습니까?

항목	도입 성과
1) 온라인 판매시스템(직영·오픈마켓)	<input type="checkbox"/> ① 매우 높음 <input type="checkbox"/> ② 높은 편 <input type="checkbox"/> ③ 낮은 편 <input type="checkbox"/> ④ 매우 낮음 <input type="checkbox"/> ⑤ 미도입
2) 모바일 애플리케이션(내·외부)	<input type="checkbox"/> ① 매우 높음 <input type="checkbox"/> ② 높은 편 <input type="checkbox"/> ③ 낮은 편 <input type="checkbox"/> ④ 매우 낮음 <input type="checkbox"/> ⑤ 미도입
3) POS(판매시점정보관리)시스템	<input type="checkbox"/> ① 매우 높음 <input type="checkbox"/> ② 높은 편 <input type="checkbox"/> ③ 낮은 편 <input type="checkbox"/> ④ 매우 낮음 <input type="checkbox"/> ⑤ 미도입
4) 키오스크(터치스크린주문·예약 등)	<input type="checkbox"/> ① 매우 높음 <input type="checkbox"/> ② 높은 편 <input type="checkbox"/> ③ 낮은 편 <input type="checkbox"/> ④ 매우 낮음 <input type="checkbox"/> ⑤ 미도입
5) 셀프 계산대	<input type="checkbox"/> ① 매우 높음 <input type="checkbox"/> ② 높은 편 <input type="checkbox"/> ③ 낮은 편 <input type="checkbox"/> ④ 매우 낮음 <input type="checkbox"/> ⑤ 미도입
6) 자동발주·재고관리시스템	<input type="checkbox"/> ① 매우 높음 <input type="checkbox"/> ② 높은 편 <input type="checkbox"/> ③ 낮은 편 <input type="checkbox"/> ④ 매우 낮음 <input type="checkbox"/> ⑤ 미도입

C8 최근 비대면(언택트) 소비이슈에 대해 브랜드(가맹본부) 차원에서의 대응이 적절하게 이뤄지고 있다고 보십니까?

- ☐ ① 예 **D1** ☐ ② 아니오 **C8-1**

C8-1 가맹본부의 대응이 적절하지 않다고 생각하는 이유는 무엇입니까?

- ☐ ① 신속하고 적극적인 대응 부족 ☐ ② 사업장 현실을 고려하지 않은 비대면서비스 요구
☐ ③ 가맹점에 대한 과도한 비용 전가 ☐ ④ 고령층 등 IT 소외계층을 위한 보완책 부족
☐ ⑤ 기타()

D. 가맹사업자 관계

D1 귀하가 보시기에 현재 가맹점-가맹본부 간의 신뢰 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ☐ ① 매우 높음 ☐ ② 높은 편 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 낮은 편 ☐ ⑤ 매우 낮음

D2 그럼 가맹점-가맹본부 간의 소통 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ☐ ① 매우 높음 ☐ ② 높은 편 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 낮은 편 ☐ ⑤ 매우 낮음

D3 현재 귀하께서는 가맹본부와 주로 어떤 방식으로 소통하고 계십니까?

- ☐ ① 본사 담당자와 개별적으로 연락 ☐ ② 본사, 점주 참여 SNS(단체대화방 등)
☐ ③ 가맹점 관리 Web/APP 시스템 ☐ ④ 슈퍼바이저 방문 시 소통
☐ ⑤ 가맹점주 단체/협의체 등을 통한 소통 ☐ ⑥ 기타

D4 현재 귀하의 가맹점과 가맹본부 간 갈등 수준은 어느 정도라고 보십니까?

- ☐ ① 매우 높음 ☐ ② 높은 편 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 낮은 편 ☐ ⑤ 매우 낮음

D5 귀하께서 보시기에 가맹본부-가맹점 간 분쟁 발생 가능성이 높은 부분은 다음 중 어디라고 보십니까?

- 1순위() 2순위() 3순위()
- ☐ ① (모집)정보공개 부분 ☐ ② (모집)가맹금 예치 부분 ☐ ③ (운영)불공정거래 관련
☐ ④ (운영)영업지역 보장 관련 ☐ ⑤ (운영)심야영업 관련 ☐ ⑥ (운영)점포개선 규제 관련
☐ ⑦ (운영)가맹본부 마진공개 관련 ☐ ⑧ (운영)보복조치 금지 관련 ☐ ⑨ (운영)광고판촉 내용 관련
☐ ⑩ (운영)사업자단체 협의 관련 ☐ ⑪ (종료)계약해지 제한 관련 ☐ ⑫ (종료)갱신보장기간 관련

E. 최근 이슈 / 정책

E1 귀하의 가맹점은 금년도에 최저임금 인상의 영향을 받았습니까?

- ☐ ① 많이 영향 받았음 E1-1 ☐ ② 약간 영향 받았음 E1-1
☐ ③ 별로 영향 없었음 E2 ☐ ④ 전혀 영향 없었음 E2

E1-1 그럼, 최저임금 인상에 어떻게 대처하셨습니까?(복수응답 가능)

- ☐ ① 종업원 수 감축 ☐ ② 종업원 근무시간 축소
☐ ③ 프로모션 등 매출향상 노력 ☐ ④ 인건비 외의 비용 감축노력
☐ ⑤ 기타 ☐ ⑥ 별다른 대처 안 함

E2 귀하께서 보시기에 가맹점 역량 강화를 위해서는 어떤 분야에 대한 교육이 특히 필요하다고 보십니까? 우선순위로 2가지만 말씀해 주세요.

- 1순위() 2순위()
- ☐ ① 프랜차이즈 이론(개념, 역할, 시스템 특성 등) ☐ ② 경영관리(조직·인력·마케팅·재무 등)
☐ ③ 점포관리(점포개발, 개점, 슈퍼바이징, 교육 등) ☐ ④ 유통·물류(상권·입지분석, 구매, 물류 등)
☐ ⑤ 관련법규(가맹사업진흥법, 가맹사업법, 공정거래법 등) ☐ ⑥ 기타

E3 귀 매장에서는 악덕 소비자(악성민원 고의·상습 제기)로 인해 피해를 경험하신 적이 있습니까?

☐ ① 있음 **E3-1**

☐ ② 없음 **E4**

E3-1 그럼, 어떻게 대처하셨습니까?

☐ ① 가맹점 차원에서 직접 대응·처리

☐ ② 가맹본부 차원에서 대응·처리

☐ ③ 플랫폼 사업자가 중재·처리

☐ ④ 별다른 대처 못 함

E4 프랜차이즈 산업발전을 위해 정부에 바라는 정책 또는 지원제도에 대해 자유롭게 말씀해 주세요.

★ 응답해 주셔서 감사합니다 ★

2021

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2021