

2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

2023. 12. 15



산업통상자원부



대한상공회의소

프랜차이즈 산업현황

가맹본부·브랜드·가맹점 수의 증가 지속, GDP·고용 창출·연관산업의 파급효과 등 국가 경제발전에 기여, 외식업과 소기업 중심으로 양적 성장에서 질적 성장으로의 전환 필요

가맹본부·브랜드·가맹점 수의 증가 지속

가맹본부 수

(단위: 개)

전년대비 ↑
4.7% 증가



브랜드 수

(단위: 개)

전년대비 ↑
2.5% 증가



전체 매장 수

(단위: 개)

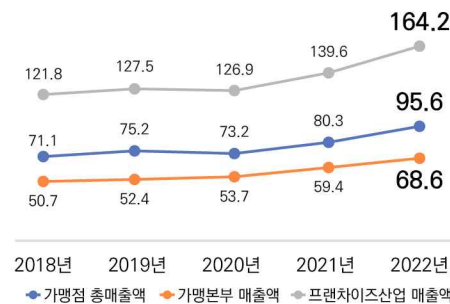
전년대비 ↑
6.5% 증가



GDP, 고용창출, 연관산업의 파급효과 등 국가경제발전에 기여

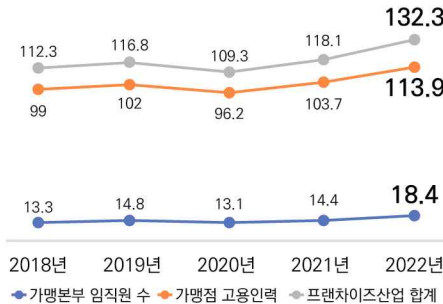
국내총생산(GDP)의 8.2%

(단위: 조 원)



일자리 132만개의 고용창출

(단위: 만 명)



광고·판촉, 원자재, 인테리어 등 58조의 연관산업 파급효과

(단위: 조 원)

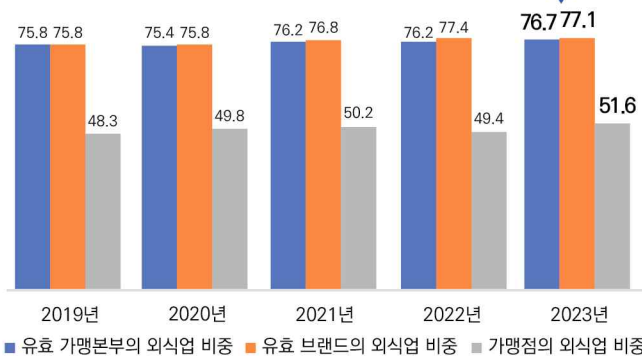


외식업과 소기업 중심으로 양적성장에서 질적성장으로의 전환 필요

외식업의 비중

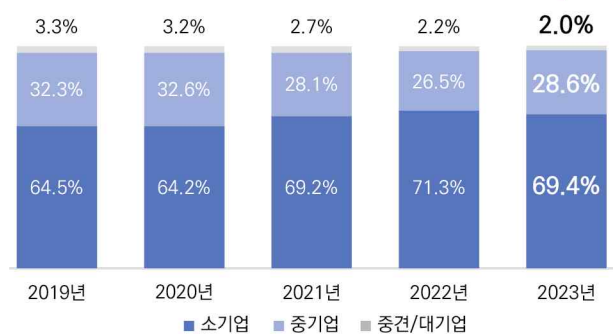
(단위: %)

가맹본부&브랜드 78%
가맹점 52%



소기업의 비중

유효 가맹본부 기준
소기업 비중 69.4%



산업통상자원부



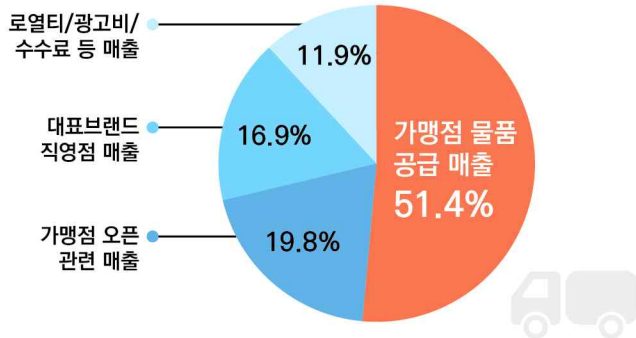
대한상공회의소

가맹본부 운영 현황

가맹점 개설과 물류 중심의 수익구조, 가맹본부의 총매출액·영업이익 증가, 정보시스템 도입 활발·4차 산업혁명 기술 도입 미흡, 가맹점 대표단체 구성 저조·가맹점과의 상생 협력 정책 추진 미흡

가맹점 개설과 물류 중심의 수익구조

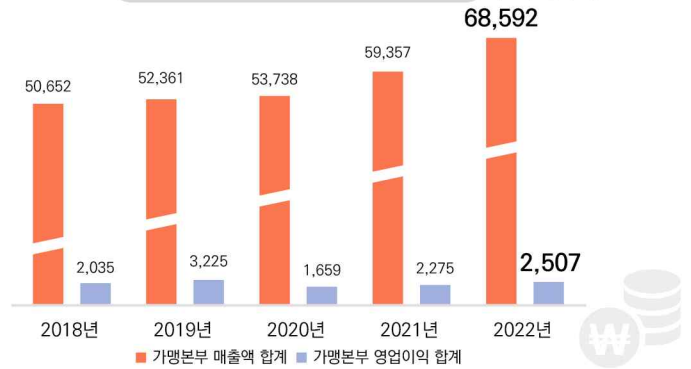
가맹본부의 매출 비중



가맹본부의 총매출액 및 영업이익 증가

가맹본부의 매출액과 영업이익

(단위: 십억 원)



정보시스템 도입 활발하지만, 4차산업혁명 관련 기술 도입 미흡

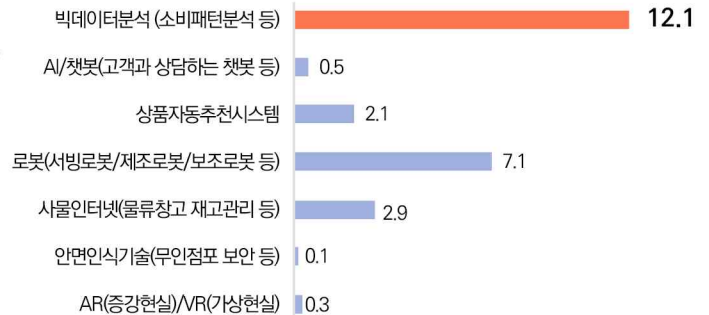
가맹본부의 정보화시스템 구축현황

(단위: %)



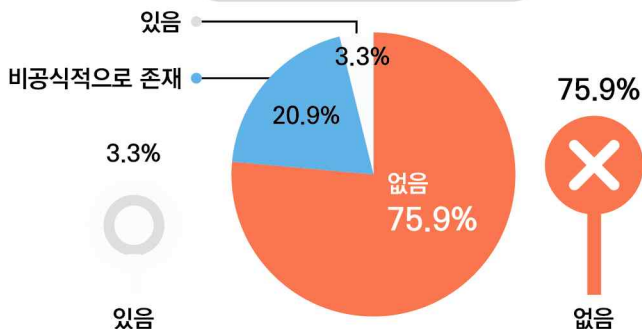
가맹본부의 4차 산업혁명 구축현황

(단위: %)

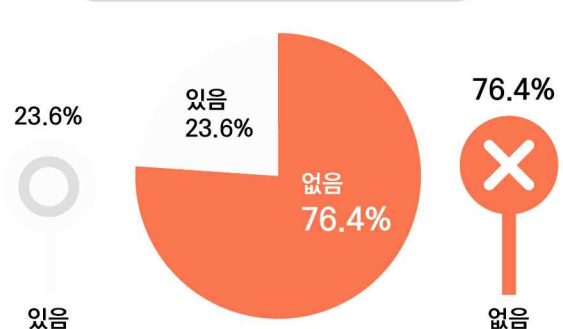


가맹점사업자 단체 구성 저조하고, 가맹점과의 상생협력 정책 추진 미흡

가맹점사업자 단체 구성 현황



가맹점과의 상생협력 추진 정책

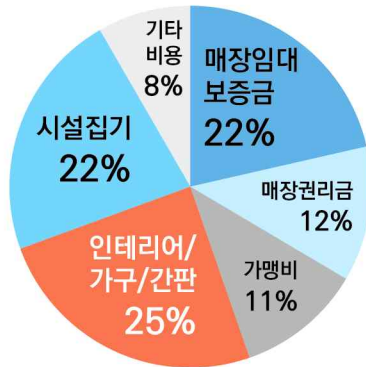


가맹점 운영 현황

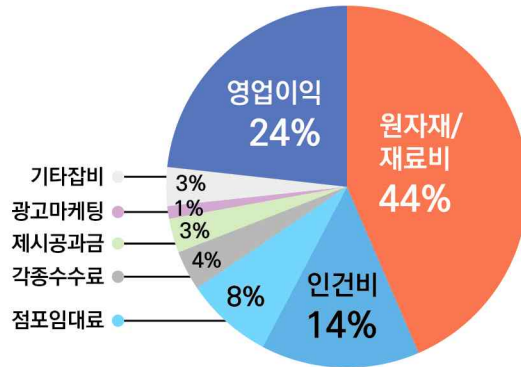
인테리어/가구/간판과 원자재/재료비의 높은 비중, 온라인 매출 비중과 외부 플랫폼 매출 비중 증가, 최저 임금 인상 영향·점주와 가족의 근무시간 확대로 대처

인테리어/가구/간판과 원자재/재료비의 높은 비중

신규 창업시 항목별 창업비 비중



매장 운영 시 지출비용 비중

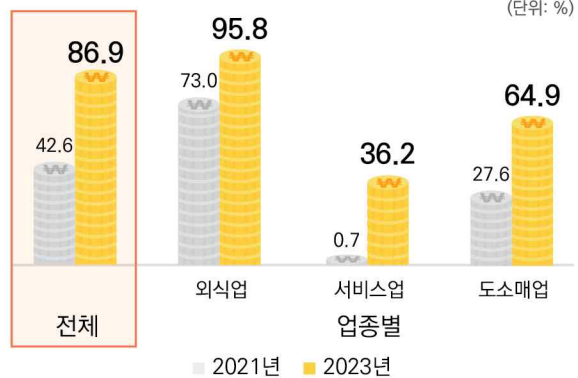


온라인과 외부 플랫폼 매출 비중 증가

온라인 매출 비중

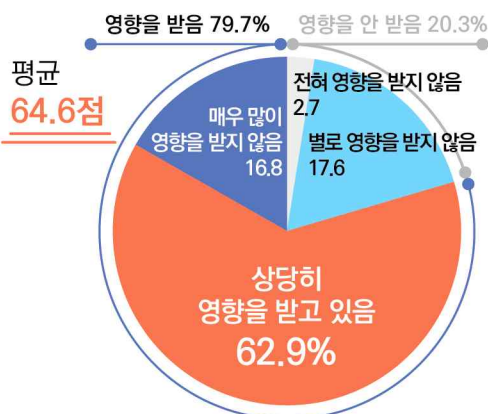


외부 플랫폼 앱 매출 비중

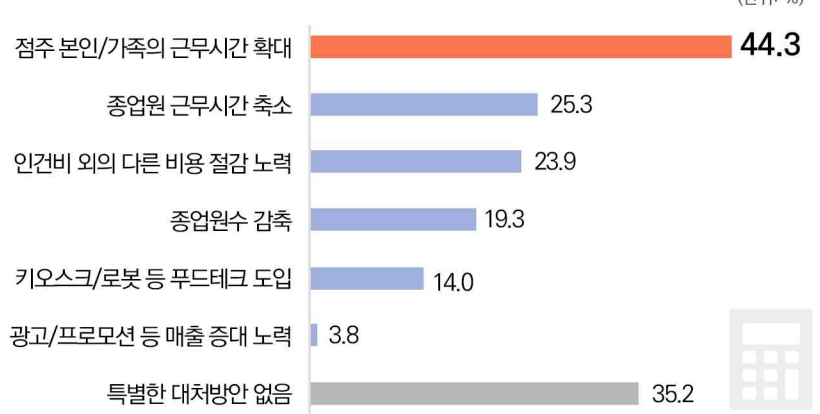


최저 임금 인상 영향으로 인해 점주와 가족의 근무시간 확대

최저임금 인상의 영향력



최저임금 인상 대처방안



산업통상자원부



대한상공회의소

【 목 차 】

제1장 조사개요 1

1. 조사 배경과 목적	2
1) 조사 배경	2
2) 조사목적	3
2. 조사 및 분석 방법	4
1) 정보공개서 조사 및 분석	4
2) 가맹본부 운영실태 조사 및 분석 방법	11
3) 가맹점 운영실태 조사 및 분석 방법	14

제2장 주요 결과 요약 18

1. 프랜차이즈산업 현황	19
1) 사업체 현황	19
2) 매출액 현황	25
3) 고용 현황	34
4) 가맹계약 현황	36
2. 가맹본부 운영현황	42
1) 가맹본부 일반현황	42
2) 구매 물류 현황	47
3) 정보화 추진현황	52
4) 가맹점과의 관계 이슈	58
5) 해외 진출 현황	65
3. 가맹점 운영현황	71
1) 가맹점 일반현황	71
2) 물류 및 정보화 현황	84
3) 인력 현황	89
4) 가맹본부와의 관계 이슈	94

4. 프랜차이즈산업이 국가 경제에 미치는 영향	100
---------------------------------	-----

제3장 프랜차이즈산업 현황 103

1. 사업체 현황	104
1) 가맹본부 및 브랜드 현황	104
2) 매장 수 현황	107
3) 업종별 현황	110
4) 기업 규모별 현황	118
2. 매출액 현황	123
1) 전체 현황	123
2) 가맹본부 매출액 및 경영성과 현황	127
3) 가맹점 매출액 현황	135
3. 고용 현황	143
1) 전체 현황	143
2) 가맹본부와 가맹점 고용 현황	144
4. 가맹계약 현황	148
1) 가맹점 변동현황	148
2) 가맹금 현황	158
3) 가맹계약 기간 현황	171

제4장 가맹본부 운영현황 174

1. 가맹본부 일반현황	175
1) 가맹본부 매출 현황	175
2) 대표브랜드 현황	178
3) 가맹점 로열티 부과 현황	189
4) 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)	200
2. 구매 물류 현황	203
1) 가맹점 물품공급 현황	203
2) 물류비 책정 현황	206

3) 원/부자재 구매방식과 애로사항	210
4) PB상품 판매 현황	214
3. 정보화 추진현황	216
1) 정보화 시스템	216
2) 4차 산업혁명 기술	225
3) 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적과 지연 이유	231
4) 정보화 전문인력 현황	237
4. 가맹점과의 관계 및 이슈	242
1) 가맹본부와 가맹점주 간의 소통 및 갈등	242
2) 가맹점과의 관계 개선	248
3) 가맹점 인건비 절감을 위한 추진 정책	256
4) 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준	258
5) ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황	263
5. 해외 진출 현황	266
1) 해외 진출 브랜드 보유 현황	266
2) 향후 해외 진출계획	270
3) 해외 진출 시, 애로사항과 지원방안	275

제5장 가맹점 운영현황 279

1. 가맹점 일반현황	280
1) 가맹점 창업 현황	280
2) 가맹점 운영현황	298
3) 가맹점 재계약 의향과 가맹사업 실적 전망	320
2. 물류 및 정보화 현황	325
1) 가맹본부 물류 공급현황	325
2) 온라인매출 현황	330
3) 정보기술/시스템 구축현황	337
3. 인력 현황	339
1) 가맹점주와 직원의 근무 현황	339
2) 고용인력 현황	347

3) 최저임금 인상의 영향력과 대처방안	354
4. 가맹본부와의 관계 이슈	358
1) 슈퍼바이저 활동 현황	358
2) 가맹본부와의 소통 및 갈등 수준	361
3) 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안	369
4) 코로나 펜데믹 기간 위기 극복 방안	372
 제6장 프랜차이즈산업이 국가 경제에 미치는 영향	376
1. 국내 총생산(GDP)에 미치는 영향	377
1) 프랜차이즈산업의 총매출액	377
2) 프랜차이즈산업의 GDP 비중	378
2. 고용 창출에 미치는 영향	379
1) 프랜차이즈산업의 고용 현황	379
2) 가맹본부와 가맹점의 고용 현황	380
3. 연관산업에 미치는 영향	381
1) 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과	381
2) 광고·판촉, 원자재 구매, 인테리어 관련 파급효과	382
 부록 1. 통계표	386
부록 2. 설문지	581

【 표 목 차 】

【표 1-1】 프랜차이즈 실태조사 법적 근거	2
【표 1-2】 조사 대상 등록 브랜드 수	4
【표 1-3】 2019년 정보공개서 누락 주요 브랜드 추가 명세	5
【표 1-4】 2020년도 정보공개서 누락 주요 브랜드 추가 명세	5
【표 1-5】 2021년도 정보공개서 누락 주요 브랜드 추가 명세	6
【표 1-6】 가맹본부 수와 유효 가맹본부 수	6
【표 1-7】 브랜드 수와 유효 브랜드 수	6
【표 1-8】 프랜차이즈산업 업종 및 세부 업종 분류	7
【표 1-9】 가맹정보공개시스템의 업종 분류와 실태조사 세부 업종 분류	8
【표 1-10】 기업 규모 분류 기준	9
【표 1-11】 정보공개서 분석 항목	10
【표 1-12】 가맹본부 실태조사 개요	11
【표 1-13】 가맹본부 조사 응답 현황	12
【표 1-14】 가맹본부 실태조사 항목	13
【표 1-15】 가맹점 실태조사 개요	14
【표 1-16】 가맹점 조사 표본 수 및 분석사례	15
【표 1-17】 가맹점 실태조사 항목	16
【표 2-1】 매장 수 규모별 유효 브랜드 수	20
【표 2-2】 업종별 매장 수 규모에 따른 유효 브랜드 수	23
【표 2-3】 가맹창업비	38
【표 2-4】 가맹비	38
【표 2-5】 교육비	39
【표 2-6】 보증금	39
【표 2-7】 인테리어비용	40
【표 2-8】 가맹계약 기간	40
【표 2-9】 업종별 가맹계약 기간	41
【표 2-10】 프랜차이즈산업 총매출액의 GDP 비중	100
【표 2-11】 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과	101
【표 3-1】 가맹본부 수와 유효 가맹본부 수	104
【표 3-2】 가맹본부와 유효 가맹본부 수 증가율	105
【표 3-3】 브랜드와 유효 브랜드 수	105
【표 3-4】 브랜드와 유효 브랜드 수 증가율	106
【표 3-5】 매장 수 규모별 유효 브랜드 수	106
【표 3-6】 전체 매장 수	107
【표 3-7】 전체 가맹점과 직영점 수	108
【표 3-8】 가맹점과 직영점 수 증가율	109

【표 3-9】 업종별 유효 가맹본부 수	110
【표 3-10】 세부 업종별 유효 가맹본부 수	111
【표 3-11】 업종별 유효 브랜드 수	112
【표 3-12】 세부 업종별 유효 브랜드 수	114
【표 3-13】 업종별 매장 수 규모에 따른 유효 브랜드 수	115
【표 3-14】 업종별 매장 수	115
【표 3-15】 업종별 매장 수 증가율	116
【표 3-16】 업종별 직영점과 가맹점 수	117
【표 3-17】 세부 업종별 가맹점 수	117
【표 3-18】 기업 규모별 유효 가맹본부 수	118
【표 3-19】 기업 규모별 유효 가맹본부 수 증가율	119
【표 3-20】 기업 규모별 유효 브랜드 수	120
【표 3-21】 기업 규모별 매장 수	121
【표 3-22】 프랜차이즈산업 총매출액	123
【표 3-23】 가맹본부와 가맹점의 총매출액 비중	124
【표 3-24】 프랜차이즈산업, 가맹본부, 가맹점의 총매출액 증가율	124
【표 3-25】 업종별 프랜차이즈산업 총매출액	124
【표 3-26】 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액	126
【표 3-27】 가맹본부 총매출액	127
【표 3-28】 가맹본부 총매출액 증가율	128
【표 3-29】 업종별 가맹본부 매출액	128
【표 3-30】 세부 업종별 가맹본부 매출액	129
【표 3-31】 기업 규모별 가맹본부 총매출액	130
【표 3-32】 가맹본부 영업이익	132
【표 3-33】 가맹본부 자본/부채	133
【표 3-34】 광고 판촉비	134
【표 3-35】 직/가맹점 총매출액	135
【표 3-36】 업종별 직/가맹점 총매출액	136
【표 3-37】 세부 업종별 직/가맹 총매출액	137
【표 3-38】 가맹점 총매출액	137
【표 3-39】 업종별 가맹점 총매출액	138
【표 3-40】 세부 업종별 가맹점 총매출액	139
【표 3-41】 기업 규모별 가맹점 총매출액	140
【표 3-42】 가맹점 연간 평균 매출액	141
【표 3-43】 업종별 가맹점 연간 평균 매출액	141
【표 3-44】 세부 업종별 가맹점 연간 평균 매출액	142
【표 3-45】 프랜차이즈산업 고용인원	143
【표 3-46】 프랜차이즈산업 고용증가율	143
【표 3-47】 프랜차이즈산업 고용 비중	143
【표 3-48】 가맹본부 임직원 수	144
【표 3-49】 업종별 가맹본부 임직원 수	145

【표 3-50】 세부 업종별 가맹본부 임직원 수	146
【표 3-51】 가맹점 고용인 수	147
【표 3-52】 가맹점 변동현황	148
【표 3-53】 가맹점 변동률	149
【표 3-54】 가맹점 신규개점 현황	149
【표 3-55】 업종별 가맹점 신규개점 현황	150
【표 3-56】 세부 업종별 가맹점 신규개점 현황	151
【표 3-57】 가맹점 계약종료와 해지 현황	152
【표 3-58】 업종별 가맹점 계약종료와 해지 현황	153
【표 3-59】 세부 업종별 가맹점 계약종료와 해지 현황	154
【표 3-60】 가맹점 명의변경 현황	155
【표 3-61】 업종별 가맹점 명의변경 현황	156
【표 3-62】 세부 업종별 가맹점 명의변경 현황	157
【표 3-63】 가맹창업비	159
【표 3-64】 업종별 가맹창업비	159
【표 3-65】 업종별 항목별 가맹창업비	160
【표 3-66】 세부 업종별 가맹창업비	161
【표 3-67】 가맹비	162
【표 3-68】 세부 업종별 가맹비	163
【표 3-69】 교육비	164
【표 3-70】 세부 업종별 교육비	165
【표 3-71】 보증금	166
【표 3-72】 세부 업종별 보증금	167
【표 3-73】 인테리어비용	168
【표 3-74】 세부 업종별 인테리어비용	169
【표 3-75】 업종별 평당 인테리어비용	170
【표 3-76】 가맹계약 기간	171
【표 3-77】 업종별 가맹계약 기간	171
【표 3-78】 세부 업종별 가맹계약 기간	172
【표 4-1】 기업 특성별 가맹본부 매출액	176
【표 4-2】 기업 특성별 가맹본부 매출 구성	177
【표 4-3】 기업 특성별 대표브랜드 매출 비중	179
【표 4-4】 기업 특성별 대표브랜드 <직영점> 매장 수	181
【표 4-5】 기업 특성별 대표브랜드 <가맹점> 매장 수	182
【표 4-6】 기업 특성별 대표브랜드 가맹사업 운영 기간	184
【표 4-7】 기업 특성별 대표브랜드 복수 매장 운영 가맹점주 현황	186
【표 4-8】 기업 특성별 복수 매장 운영 가맹점주 수(전체)	186
【표 4-9】 기업 특성별 복수 매장 운영 가맹점주 비율	187
【표 4-10】 기업 특성별 가맹점주 매장 추가 오픈 시, 특별 지원/혜택 제공 여부	188

【표 4-11】 기업 특성별 가맹점 로열티 부과방식	190
【표 4-12】 업종별 2021년 대비 가맹점 로열티 부과방식	191
【표 4-13】 기업 특성별 가맹점 로열티 정률제(매출액의 일정 비율) 부과 비중	193
【표 4-14】 기업 특성별 가맹점 로열티 정액제(고정금액) 월평균 부과금	194
【표 4-15】 기업 특성별 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유	196
【표 4-16】 업종별 2021년 대비 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유	197
【표 4-17】 기업 특성별 향후 3년 이내 정률제 도입 의향	198
【표 4-18】 업종별 2021년 대비 향후 3년 이내 정률제 도입 의향	199
【표 4-19】 기업 특성별 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)	201
【표 4-20】 기업 특성별 가맹점 물품공급 물류 방식	204
【표 4-21】 기업 특성별 가맹점 물품공급 주기	205
【표 4-22】 기업 특성별 물류비 책정 방식	207
【표 4-23】 기업 특성별 물류비 원/부자재 공급액의 책정 비율	208
【표 4-24】 기업 특성별 물류비 고정 금액(월평균)	210
【표 4-25】 기업 특성별 원/부자재 구매방식	211
【표 4-26】 기업 특성별 구매 물류 업무 애로사항	213
【표 4-27】 기업 특성별 PB상품 판매 현황	215
【표 4-28】 기업 특성별 정보화 시스템 관심률(1)	217
【표 4-29】 기업 특성별 정보화 시스템 관심률(2)	218
【표 4-30】 기업 특성별 정보화 시스템 구축률(1)	220
【표 4-31】 기업 특성별 정보화 시스템 구축률(2)	221
【표 4-32】 기업 특성별 정보화 시스템 향후 도입 의향(1)	223
【표 4-33】 기업 특성별 정보화 시스템 향후 도입 의향(2)	224
【표 4-34】 기업 특성별 4차 산업혁명 기술 관심률	226
【표 4-35】 업종별 2021년 대비 4차 산업혁명 기술 관심률	227
【표 4-36】 기업 특성별 4차 산업혁명 기술 도입률	228
【표 4-37】 업종별 2021년 대비 4차 산업혁명 기술 관심률	229
【표 4-38】 기업 특성별 4차 산업혁명 기술 향후 도입 의향	230
【표 4-39】 기업 특성별 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적	232
【표 4-40】 기업 특성별 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유	234
【표 4-41】 기업 특성별 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 필요 지원	236
【표 4-42】 기업 특성별 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황	238
【표 4-43】 기업 특성별 사내 정보화 관련 전문인력 충원 필요 정도	240
【표 4-44】 기업 특성별 정보화 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원	241
【표 4-45】 기업 특성별 가맹점주와의 소통 수준	243
【표 4-46】 기업 특성별 가맹점주와의 갈등 수준	245
【표 4-47】 기업 특성별 최근 1년간 가맹점과의 갈등 원인	247

【표 4-48】 기업 특성별 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무	249
【표 4-49】 기업 특성별 가맹점과의 상생 협력 추진 정책	251
【표 4-50】 기업 특성별 가맹점사업자 단체 구성	253
【표 4-51】 기업 특성별 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정 기구 구성	255
【표 4-52】 업종별 2021년 대비 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정 기구 구성	256
【표 4-53】 기업 특성별 가맹점 인건비 절감 지원 정책(1)	257
【표 4-54】 기업 특성별 가맹점 인건비 절감 지원 정책(2)	258
【표 4-55】 기업 특성별 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준	260
【표 4-56】 업종별 2021년 대비 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준	261
【표 4-57】 기업 특성별 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제	262
【표 4-58】 기업 특성별 ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대처방안	264
【표 4-59】 기업 특성별 해외 진출 브랜드 유무	267
【표 4-60】 기업 특성별 해외 진출 국가(1)	268
【표 4-61】 기업 특성별 해외 진출 국가(2)	268
【표 4-62】 현재 해외 진출 국가별 매장 수	269
【표 4-63】 기업 특성별 향후 3년 이내 현재 진출 국가 외 다른 국가 진출계획	271
【표 4-64】 기업 특성별 향후 3년 이내 해외 진출 희망 국가	272
【표 4-65】 해외 진출 희망 국가별 향후 3년 이내 매장 수 전망	273
【표 4-66】 기업 특성별 해외 진출 선호 방식	274
【표 4-67】 기업 특성별 해외 진출 시, 애로사항	276
【표 4-68】 기업 특성별 해외 진출 활성화 지원방안	277
【표 5-1】 가맹점 특성별 가맹점 창업 동기	281
【표 5-2】 가맹점 특성별 가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험	282
【표 5-3】 가맹점 특성별 가맹점 창업유형	284
【표 5-4】 가맹점 특성별 창업유형별 평균 창업비(투자비)	286
【표 5-5】 가맹점 특성별 신규창업 시, 창업비(투자비) 비중	287
【표 5-6】 가맹점 특성별 양도 양수 시, 창업비(투자비) 비중	287
【표 5-7】 가맹점 특성별 신규창업 시, 항목별 평균 창업비(투자비)	290
【표 5-8】 가맹점 특성별 신규창업 시, 전체 창업비 대비 항목별 창업비(투자비) 비중	291
【표 5-9】 가맹점 특성별 가맹점 창업 경로	292
【표 5-10】 가맹점 특성별 가맹점 창업 시, 어려움(1)	294
【표 5-11】 가맹점 특성별 가맹점 창업 시, 어려움(2)	295
【표 5-12】 가맹점 특성별 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도(1)	297
【표 5-13】 가맹점 특성별 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도(2)	297
【표 5-14】 가맹점 특성별 가맹점 외 매장 소유 여부(복수 매장)	299
【표 5-15】 업체 특성별 현재 매장의 월평균 매출액 및 비중	301
【표 5-16】 가맹점 특성별 1년 전 대비 매출액 증감 비중	302
【표 5-17】 가맹점 특성별 1년 전 대비 매출액 증감률 변화	303

【표 5-18】 가맹점 특성별 가맹본부에 로열티 납부 현황	306
【표 5-19】 가맹점 특성별 가맹본부 납부 로열티_매출액의 일정 비율	306
【표 5-20】 가맹점 특성별 가맹본부 납부 로열티_월 납부액(비율*월매출액)	307
【표 5-21】 가맹점 특성별 가맹본부 납부 로열티_고정 금액(월평균)	307
【표 5-22】 가맹점 특성별 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도	309
【표 5-23】 가맹점 특성별 가맹본부에 납부하는 로열티의 적합한 방식	310
【표 5-24】 가맹점 특성별 현재 가맹점 운영 시, 월평균 운영비용 및 영업 이익금	312
【표 5-25】 가맹점 특성별 현재 가맹점 운영 시, 지출 비용 및 영업이익 비중	312
【표 5-26】 가맹점 특성별 점주 인건비제외 EBITDA 기준 월 영업이익 및 ROI	315
【표 5-27】 가맹점 특성별 가맹점 운영 만족도	317
【표 5-28】 업종별 2021년 대비 가맹점 운영 만족도(1)	318
【표 5-29】 업종별 2021년 대비 가맹점 운영 만족도(2)	318
【표 5-30】 가맹점 특성별 가맹점 운영 어려움	319
【표 5-31】 가맹점 특성별 가맹본부와 재계약 의향	321
【표 5-32】 가맹점 특성별 가맹점 양도 의향	322
【표 5-33】 가맹점 특성별 향후 1년 후 매장사업 실적 전망	324
【표 5-34】 가맹점 특성별 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기	326
【표 5-35】 가맹점 특성별 가맹본부로부터 공급받은 원자재/재료 물류시스템 만족도	327
【표 5-36】 가맹점 특성별 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도	329
【표 5-37】 업종별 2021년 대비 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도	330
【표 5-38】 가맹점 특성별 외부 플랫폼 앱 이용 여부	333
【표 5-39】 가맹점 특성별 전체매출 내 외부 플랫폼 앱 매출 비중	333
【표 5-40】 가맹점 특성별 외부 플랫폼 앱 이용 만족도	335
【표 5-41】 업종별 2021년 대비 외부 플랫폼 앱 이용 만족도(1)	336
【표 5-42】 업종별 2021년 대비 외부 플랫폼 앱 이용 만족도(2)	336
【표 5-43】 가맹점 특성별 정보기술/시스템 구축 여부	338
【표 5-44】 가맹점 특성별 정기휴무 여부	340
【표 5-45】 가맹점 특성별 일일 평균 영업시간	342
【표 5-46】 가맹점 특성별 점주의 일일 근무시간	344
【표 5-47】 가맹점 특성별 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화	346
【표 5-48】 가맹점 특성별 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 증감률	346
【표 5-49】 가맹점 특성별 (점주 제외) 월평균 고용인력 수	347
【표 5-50】 가맹점 특성별 현재 고용인력의 주당 근무시간	349
【표 5-51】 가맹점 특성별 1년 전 고용인력의 주당 근무시간	349
【표 5-52】 가맹점 특성별 주당 근무시간 증감 현황	350
【표 5-53】 가맹점 특성별 (점주 제외) 주당 근무시간별 평균 고용인력	352
【표 5-54】 가맹점 특성별 현 매장의 아르바이트 수당(시급)	354
【표 5-55】 가맹점 특성별 최저임금 인상의 영향력	356
【표 5-56】 가맹점 특성별 최저임금 인상의 대처방안	357
【표 5-58】 가맹점 특성별 슈퍼바이저 매장 방문 빈도	359
【표 5-59】 가맹점 특성별 가맹본부와의 소통 수준	363

【표 5-60】 가맹점 특성별 가맹본부와의 소통방식	364
【표 5-61】 가맹점 특성별 가맹본부와의 갈등 수준	366
【표 5-62】 가맹점 특성별 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인	368
【표 5-63】 가맹점 특성별 가맹본부에 바라는 점	369
【표 5-64】 가맹점 특성별 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안	370
【표 5-65】 가맹점 특성별 코로나 팬데믹 기간 내 휴/폐업 고려 유무	372
【표 5-66】 가맹점 특성별 프랜차이즈 가맹점으로서 코로나 팬데믹 위기 극복 도움 정도	374
【표 6-1】 프랜차이즈산업의 총매출액 증가율	377
【표 6-2】 업종별과 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액	378
【표 6-3】 프랜차이즈산업 총매출액의 GDP 비중	378
【표 6-4】 프랜차이즈산업 고용 비중	379
【표 6-5】 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과	381
【표 6-6】 광고 판촉비 총금액	382
【표 6-7】 프랜차이즈산업의 원자재 구매액	383
【표 6-8】 인테리어 매출액	384

【 그림 목 차 】

【그림 1-1】 프랜차이즈 실태조사 목적	3
【그림 2-1】 가맹본부와 유효 가맹본부 수	19
【그림 2-2】 브랜드와 유효 브랜드 수	20
【그림 2-3】 전체 매장 수	21
【그림 2-4】 전체 가맹점 및 직영점 수	21
【그림 2-5】 업종별 유효 가맹본부 수	22
【그림 2-6】 업종별 유효 브랜드 수	22
【그림 2-7】 업종별 매장 수	23
【그림 2-8】 기업 규모별 유효 가맹본부 수	24
【그림 2-9】 기업 규모별 유효 브랜드 수	24
【그림 2-10】 기업 규모별 매장 수	25
【그림 2-11】 프랜차이즈산업 총매출액	26
【그림 2-12】 업종별 프랜차이즈 총매출액	26
【그림 2-13】 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액	27
【그림 2-14】 가맹본부의 총매출액	27
【그림 2-15】 업종별 가맹본부 매출액	28
【그림 2-16】 기업 규모별 가맹본부 총매출액	28
【그림 2-17】 가맹본부 매출액과 영업이익	29
【그림 2-18】 가맹본부 영업이익률	29
【그림 2-19】 가맹본부 자본/부채	29
【그림 2-20】 광고 판촉비	30
【그림 2-21】 직/가맹점 총매출액	30
【그림 2-22】 업종별 직/가맹점 총매출액	31
【그림 2-23】 가맹점 총매출액	31
【그림 2-24】 업종별 가맹점 총매출액	32
【그림 2-25】 기업 규모별 가맹점 총매출액	32
【그림 2-26】 가맹점 연간 평균 매출액	33
【그림 2-27】 업종별 가맹점 연간 평균 매출액	33
【그림 2-28】 프랜차이즈산업 전체 고용 현황	34
【그림 2-29】 가맹본부 임직원 수	35
【그림 2-30】 가맹점 고용인 수	35
【그림 2-31】 가맹점 변동현황	36
【그림 2-32】 가맹점 신규개점 현황	36
【그림 2-33】 가맹점 계약종료와 해지 현황	37
【그림 2-34】 가맹점 명의변경 현황	37

【그림 2-35】 가맹본부 매출액	42
【그림 2-36】 가맹본부 매출 구성	43
【그림 2-37】 대표브랜드 복수 매장 운영 가맹점주 현황	43
【그림 2-38】 가맹점 로열티 부과방식	44
【그림 2-39】 가맹점 로열티 정률제(매출액의 일정 비율) 부과 비중	44
【그림 2-40】 가맹점 로열티 정액제(고정금액) 부과금	45
【그림 2-41】 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유	45
【그림 2-42】 향후 3년 이내 정률제 도입 의향	46
【그림 2-43】 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)	46
【그림 2-44】 가맹점 물품공급 물류 방식	47
【그림 2-45】 가맹점 물품공급 주기	48
【그림 2-46】 물류비 책정 방식	48
【그림 2-47】 물류비 원/부자재 공급액의 책정 비율	49
【그림 2-48】 물류비 고정 금액(월평균)	49
【그림 2-49】 원/부자재 구매방식	50
【그림 2-50】 구매 물류 업무 애로사항	51
【그림 2-51】 PB상품 판매 현황	51
【그림 2-52】 정보화 시스템 관심률	52
【그림 2-53】 정보화 시스템 구축률	53
【그림 2-54】 정보화 시스템 향후 도입 의향	54
【그림 2-55】 4차 산업혁명 기술 관심률	54
【그림 2-56】 4차 산업혁명 기술 도입률	55
【그림 2-57】 4차 산업혁명 기술 향후 도입 의향	55
【그림 2-58】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적	56
【그림 2-59】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유	56
【그림 2-60】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 필요 지원	57
【그림 2-61】 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황	57
【그림 2-62】 정보화 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원	58
【그림 2-63】 가맹점주와의 소통 수준	59
【그림 2-64】 가맹점주와의 갈등 수준	59
【그림 2-65】 최근 1년간 가맹점과의 갈등 원인	60
【그림 2-66】 가맹점주 간의 상생 협력 추진 정책 유무	60
【그림 2-67】 가맹점주 간의 상생 협력 추진 정책	61
【그림 2-68】 가맹점 대표단체 구성	61
【그림 2-69】 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성	62
【그림 2-70】 가맹점 인건비 절감 지원 정책	62
【그림 2-71】 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준	63
【그림 2-72】 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제	64
【그림 2-73】 ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황	64
【그림 2-74】 해외 진출 브랜드 유무	65
【그림 2-75】 해외 진출 국가	65

【그림 2-76】 현재 해외 진출 국가에서의 매장 수	66
【그림 2-77】 향후 3년 이내 현재 진출 국가 외 다른 국가 진출계획	67
【그림 2-78】 향후 3년 이내 해외 진출 희망 국가	67
【그림 2-79】 향후 3년 이내 매장 수 전망	68
【그림 2-80】 해외 진출 선호 방식	68
【그림 2-81】 해외 진출 시, 애로사항	69
【그림 2-82】 해외 진출 활성화 지원방안	70
【그림 2-83】 가맹점 창업 동기	71
【그림 2-84】 가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험	72
【그림 2-85】 가맹점 창업유형	72
【그림 2-86】 가맹점 창업유형별 창업비(투자비)	73
【그림 2-87】 신규창업 시, 항목별 창업비(투자비)	74
【그림 2-88】 가맹점 창업 경로	74
【그림 2-89】 가맹점 창업 시, 어려움	75
【그림 2-90】 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도	75
【그림 2-91】 가맹점 외 매장 소유 여부(복수 매장) 및 운영 중인 매장 수	76
【그림 2-92】 현재 매장의 월평균 매출 비중	77
【그림 2-93】 1년 전 대비 매출액 증감률	77
【그림 2-94】 가맹본부에 로열티 납부 유형 및 비중	78
【그림 2-95】 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도	79
【그림 2-96】 가맹본부에 납부하는 로열티의 적합한 방식	79
【그림 2-97】 현재 가맹점 운영 시, 월평균 운영비용 및 이익	80
【그림 2-98】 점주 인건비제외 EBITDA 기준 월 영업이익 및 ROI	81
【그림 2-99】 가맹점 운영 만족도	81
【그림 2-100】 가맹점 운영 어려움	82
【그림 2-101】 가맹본부와 재계약 의향	82
【그림 2-102】 가맹점 양도 의향	83
【그림 2-103】 향후 1년 후 매장사업 실적 전망	83
【그림 2-104】 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기	84
【그림 2-105】 가맹점 특성별 가맹본부로부터 공급받은 원자재/재료 물류시스템 만족도	85
【그림 2-106】 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도	85
【그림 2-107】 전체매출 중 온라인매출 비중	86
【그림 2-108】 외부 플랫폼 앱 이용률 및 전체매출 중 매출 비중	87
【그림 2-109】 외부 플랫폼 앱 이용 만족도	88
【그림 2-110】 정보기술/시스템 구축 여부	88
【그림 2-111】 정기휴무 여부	89
【그림 2-112】 일일 평균 영업시간	89
【그림 2-113】 점주의 일일 근무시간	90
【그림 2-114】 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화 및 증감률	90
【그림 2-115】 (점주 제외) 월평균 고용인력 수	91
【그림 2-116】 고용인력의 주당 근무시간	91

【그림 2-117】 (점주 제외) 주당 근무시간별 고용인력 비중	92
【그림 2-118】 현 매장의 아르바이트 수당(시급)	92
【그림 2-119】 최저임금 인상의 영향력	93
【그림 2-120】 최저임금 인상의 대처방안	94
【그림 2-121】 슈퍼바이저 매장 방문 빈도	94
【그림 2-122】 슈퍼바이저 활동 만족도	95
【그림 2-123】 가맹본부와의 소통 수준	96
【그림 2-124】 가맹본부와 갈등 평가	96
【그림 2-125】 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인	97
【그림 2-126】 가맹본부에 바라는 점	97
【그림 2-127】 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안	98
【그림 2-128】 코로나 팬데믹 기간 내 휴/폐업 고려 현황	98
【그림 2-129】 프랜차이즈 가맹점이어서 코로나 팬데믹 위기 극복 도움 정도	99
【그림 2-130】 프랜차이즈산업 고용효과	100
【그림 2-131】 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과	101
【그림 3-1】 가맹본부와 유효 가맹본부 수	104
【그림 3-2】 브랜드와 유효 브랜드 수	105
【그림 3-3】 전체 매장 수	107
【그림 3-4】 지역별 직 가맹점 수 및 매장 수 증가율	108
【그림 3-5】 전체 가맹점과 직영점 수	109
【그림 3-6】 지역별 전체 가맹점 수	109
【그림 3-7】 업종별 유효 가맹본부 수	110
【그림 3-8】 업종별 유효 가맹본부 수 비중	111
【그림 3-9】 세부 업종별 유효 가맹본부 수	112
【그림 3-10】 업종별 유효 브랜드 수	113
【그림 3-11】 업종별 유효 브랜드 수 비중	113
【그림 3-12】 세부 업종별 유효 브랜드 수	114
【그림 3-13】 업종별 매장 수	116
【그림 3-14】 업종별 매장 수 비중	116
【그림 3-15】 기업 규모별 유효 가맹본부 수	118
【그림 3-16】 기업 규모별 유효 가맹본부 수 비중	119
【그림 3-17】 기업 규모별 유효 브랜드 수	120
【그림 3-18】 기업 규모별 유효 브랜드 수 비중	120
【그림 3-19】 기업 규모별 매장 수	121
【그림 3-20】 기업 규모별 매장 수 비중	122
【그림 3-21】 프랜차이즈산업 총매출액	123
【그림 3-22】 업종별 프랜차이즈산업 총매출액	125
【그림 3-23】 업종별 프랜차이즈산업 총매출액 비중	125
【그림 3-24】 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액	126
【그림 3-25】 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액 비중	126

【그림 3-26】 가맹본부 총매출액	127
【그림 3-27】 업종별 가맹본부 매출액	128
【그림 3-28】 업종별 가맹본부 매출액 비중	129
【그림 3-29】 세부 업종별 가맹본부 총매출액	130
【그림 3-30】 기업 규모별 가맹본부 총매출액	131
【그림 3-31】 기업 규모별 가맹본부 총매출액 비중	131
【그림 3-32】 가맹본부 영업이익	132
【그림 3-33】 가맹본부 영업이익률	132
【그림 3-34】 가맹본부 자본/부채	133
【그림 3-35】 광고 판촉비	134
【그림 3-36】 직/가맹점 총매출액	135
【그림 3-37】 업종별 직/가맹점 총매출액	136
【그림 3-38】 업종별 가맹점 총매출액	138
【그림 3-39】 업종별 가맹점 총매출액 비중	139
【그림 3-40】 기업 규모별 가맹점 총매출액	140
【그림 3-41】 기업 규모별 가맹점 총매출액 비중	140
【그림 3-42】 가맹점 연간 평균 매출액	141
【그림 3-43】 업종별 가맹점 연간 평균 매출액	142
【그림 3-44】 프랜차이즈산업의 전체 고용 현황	144
【그림 3-45】 가맹본부 임직원 수	145
【그림 3-46】 업종별 가맹본부 임직원 수	146
【그림 3-47】 가맹점 고용인 수	147
【그림 3-48】 가맹점 변동현황	148
【그림 3-49】 가맹점 변동률	149
【그림 3-50】 가맹점 신규개점 현황	150
【그림 3-51】 업종별 가맹점 신규개점 현황	151
【그림 3-52】 세부 업종별 가맹점 신규개점 현황	152
【그림 3-53】 가맹점 계약종료와 해지 현황	153
【그림 3-54】 업종별 가맹점 계약종료와 해지 현황	154
【그림 3-55】 세부 업종별 가맹점 계약종료 및 해지 현황	155
【그림 3-56】 가맹점 명의변경 현황	156
【그림 3-57】 업종별 가맹점 명의변경 현황	157
【그림 3-58】 세부 업종별 가맹점 명의변경 현황	158
【그림 3-59】 업종별 가맹창업비	161
【그림 3-60】 업종별 가맹비	163
【그림 3-61】 업종별 교육비	165
【그림 3-62】 업종별 보증금	167
【그림 3-63】 업종별 인테리어비용	169
【그림 3-64】 업종별 평당 인테리어비용	170
【그림 4-1】 가맹본부 매출액	175

【그림 4-2】 가맹본부 매출 구성	177
【그림 4-3】 대표브랜드 매출 비중	178
【그림 4-4】 업종별/규모별 대표브랜드 매출 비중	179
【그림 4-5】 대표브랜드 〈직영점〉 매장 수	180
【그림 4-6】 대표브랜드 〈가맹점〉 매장 수	182
【그림 4-7】 대표브랜드 가맹사업 운영 기간	183
【그림 4-8】 대표브랜드 복수 매장 운영 가맹점주 현황	185
【그림 4-9】 대표브랜드 가맹점주 매장 추가 오픈 시, 특별 지원/혜택 제공 여부	188
【그림 4-10】 가맹점 로열티 부과방식	189
【그림 4-11】 2021년 대비 가맹점 로열티 부과방식	191
【그림 4-12】 가맹점 로열티 정률제(매출액의 일정 비율) 부과 비중	192
【그림 4-13】 가맹점 로열티 정액제(고정금액) 부과금	194
【그림 4-14】 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유	195
【그림 4-15】 2021년 대비 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유	197
【그림 4-16】 향후 3년 이내 정률제 도입 의향	198
【그림 4-17】 2021년 대비 향후 3년 이내 정률제 도입 의향	199
【그림 4-18】 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)	200
【그림 4-19】 2021년 대비 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)	202
【그림 4-20】 업종별/규모별 2021년 대비 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)	202
【그림 4-21】 가맹점 물품공급 물류 방식	203
【그림 4-22】 가맹점 물품공급 주기	205
【그림 4-23】 물류비 책정 방식	206
【그림 4-24】 물류비 원/부자재 공급액의 책정 비율	208
【그림 4-25】 물류비 고정 금액(월평균)	209
【그림 4-26】 원/부자재 구매방식	211
【그림 4-27】 구매 물류 업무 애로사항	212
【그림 4-28】 2021년 대비 구매 물류 업무 애로사항	213
【그림 4-29】 PB상품 판매 현황	214
【그림 4-30】 세부 업종별 PB상품 판매 현황	215
【그림 4-31】 정보화 시스템 관심률	216
【그림 4-32】 정보화 시스템 구축률	219
【그림 4-33】 2021년 대비 정보화 시스템 구축률	222
【그림 4-34】 정보화 시스템 향후 도입 의향	222
【그림 4-35】 4차 산업혁명 기술 관심률	225
【그림 4-36】 2021년 대비 4차 산업혁명 기술 관심률	227
【그림 4-37】 4차 산업혁명 기술 도입률	228
【그림 4-38】 2021년 대비 4차 산업혁명 기술 도입률	229
【그림 4-39】 4차 산업혁명 기술 향후 도입 의향	230
【그림 4-40】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적	231
【그림 4-41】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유	233
【그림 4-42】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 필요 지원	235

【그림 4-43】 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황	237
【그림 4-44】 2021년 대비 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황	238
【그림 4-45】 사내 정보화 관련 전문인력 충원 필요 정도	239
【그림 4-46】 정보화 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원	241
【그림 4-47】 가맹점주와의 소통 수준	242
【그림 4-48】 2021년 대비 가맹점주와의 소통 수준	244
【그림 4-49】 업종별 2021년 대비 가맹점주와의 소통 수준	244
【그림 4-50】 가맹점주와의 갈등 수준	245
【그림 4-51】 2021년 대비 가맹점주와의 갈등 수준	246
【그림 4-52】 업종별 2021년 대비 가맹점주와의 갈등 수준	246
【그림 4-53】 최근 1년간 가맹점과의 갈등 원인	247
【그림 4-54】 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무	248
【그림 4-55】 2021년 대비 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무	249
【그림 4-56】 가맹점과의 상생 협력 추진 정책	250
【그림 4-57】 2021년 대비 가맹점과의 상생 협력 추진 정책	252
【그림 4-58】 가맹점사업자 단체 구성	253
【그림 4-59】 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성	254
【그림 4-60】 2021년 대비 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성	256
【그림 4-61】 가맹점 인건비 절감 지원 정책	257
【그림 4-62】 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준	259
【그림 4-63】 2021년 대비 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준	261
【그림 4-64】 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제	262
【그림 4-65】 2021년 대비 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제	263
【그림 4-66】 ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황	264
【그림 4-67】 2021년 대비 ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황	265
【그림 4-68】 해외 진출 브랜드 유무	266
【그림 4-69】 해외 진출 국가	267
【그림 4-70】 현재 해외 진출 국가에서의 매장 수	269
【그림 4-71】 2021년 대비 현재 해외 진출 국가의 매장 수	270
【그림 4-72】 향후 3년 이내 현재 진출 국가 외 다른 국가 진출계획	271
【그림 4-73】 향후 3년 이내 해외 진출 희망 국가	272
【그림 4-74】 향후 3년 이내 매장 수 전망	273
【그림 4-75】 해외 진출 선호 방식	274
【그림 4-76】 해외 진출 시, 애로사항	275
【그림 4-77】 해외 진출 활성화 지원방안	277
【그림 5-1】 가맹점 창업 동기	280
【그림 5-2】 2021년 대비 가맹점 창업 동기	281
【그림 5-3】 가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험	282
【그림 5-4】 가맹점 창업유형	284
【그림 5-5】 가맹점 창업유형별 창업비(투자비)	286

【그림 5-6】 2021년 대비 창업유형별 창업비(투자비) 비중	288
【그림 5-7】 신규창업 시, 항목별 창업비(투자비)	289
【그림 5-8】 가맹점 창업 경로	292
【그림 5-9】 2021년 대비 가맹점 창업 경로	293
【그림 5-10】 가맹점 창업 시, 어려움	294
【그림 5-11】 2021년 대비 가맹점 창업 시, 어려움	295
【그림 5-12】 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도	296
【그림 5-13】 가맹점 외 매장 소유 여부(복수 매장) 및 운영 중인 매장 수	298
【그림 5-14】 2021년 대비 가맹점 외 매장 소유 여부(복수 매장)	299
【그림 5-15】 현재 매장의 월평균 매출 비중	300
【그림 5-16】 1년 전 대비 매출액 증감률	302
【그림 5-17】 가맹본부에 로열티 납부 유형 및 비중	305
【그림 5-18】 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도	308
【그림 5-19】 가맹본부에 납부하는 로열티의 적합한 방식	310
【그림 5-20】 현재 가맹점 운영 시, 월평균 운영비용 및 이익	311
【그림 5-21】 임대료 점주 월 인건비(창업 관련 이자 비용 포함)	313
【그림 5-22】 점주 인건비제외 EBITDA 기준 월 영업이익	314
【그림 5-23】 EBITDA 기준 영업이익	314
【그림 5-24】 EBITDA 기준 ROI	314
【그림 5-25】 가맹점 운영 만족도	316
【그림 5-26】 2021년 대비 가맹점 운영 만족도	317
【그림 5-27】 가맹점 운영 어려움	319
【그림 5-28】 2021년 대비 가맹점 운영 어려움	320
【그림 5-29】 가맹본부와 재계약 의향	320
【그림 5-30】 가맹점 양도 의향	322
【그림 5-31】 향후 1년 후 매장사업 실적 전망	323
【그림 5-32】 2021년 대비 향후 1년 후 매장사업 실적 전망	324
【그림 5-33】 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기	325
【그림 5-34】 가맹점 특성별 가맹본부로부터 공급받은 원자재/재료 물류시스템 만족도	327
【그림 5-35】 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도	328
【그림 5-36】 2021년 대비 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도	330
【그림 5-37】 전체매출 중 온라인매출 비중	331
【그림 5-38】 업종별 2021년 대비 전체매출 중 온라인매출 비중	331
【그림 5-39】 외부 플랫폼 앱 이용률 및 전체매출 중 매출 비중	332
【그림 5-40】 업종별 2021년 대비 외부 플랫폼 앱 매출 비중	334
【그림 5-41】 외부 플랫폼 앱 이용 만족도	335
【그림 5-42】 2021년 대비 외부 플랫폼 앱 이용 만족도	336
【그림 5-43】 정보기술/시스템 구축 여부	337
【그림 5-44】 정기휴무 여부	339
【그림 5-45】 2021년 대비 정기휴무 여부	340
【그림 5-46】 월간 정기 휴무일	341

【그림 5-47】 주말/휴일 정기 휴무일	341
【그림 5-48】 주말/휴일 정기 휴무일	341
【그림 5-49】 일일 평균 영업시간	342
【그림 5-50】 점주의 일일 근무시간	343
【그림 5-51】 가맹점 특성별 일일 평균 영업시간 대비 점주의 일일 근무시간 비중	344
【그림 5-52】 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화 및 증감률	345
【그림 5-53】 (점주 제외) 월평균 고용인력 수	347
【그림 5-54】 고용인력의 주당 근무시간	348
【그림 5-55】 주당 근무시간 증감 현황	350
【그림 5-56】 (점주 제외) 주당 근무시간별 고용인력 비중	351
【그림 5-57】 현 매장의 아르바이트 수당(시급)	353
【그림 5-58】 가맹점 특성별 현 매장의 아르바이트 평균 수당(시급)	353
【그림 5-59】 최저임금 인상의 영향력	355
【그림 5-60】 가맹점 특성별 최저임금 인상의 평균 영향력	355
【그림 5-61】 업종별 2021년 대비 최저임금 인상의 영향력	356
【그림 5-62】 최저임금 인상의 대처방안	357
【그림 5-63】 슈퍼바이저 매장 방문 빈도	358
【그림 5-64】 슈퍼바이저 활동 만족도	360
【그림 5-65】 2021년 대비 슈퍼바이저 활동 만족도	361
【그림 5-66】 가맹본부와의 소통 수준	362
【그림 5-67】 2021년 대비 가맹본부와의 소통 수준	363
【그림 5-68】 가맹본부와의 소통방식	364
【그림 5-69】 가맹본부와 갈등 평가	365
【그림 5-70】 2021년 대비 가맹본부와 갈등 수준	366
【그림 5-71】 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인	367
【그림 5-72】 가맹본부에 바라는 점	368
【그림 5-73】 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안	370
【그림 5-74】 2021년 대비 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안	371
【그림 5-75】 코로나 팬데믹 기간 내 휴/폐업 고려 현황	372
【그림 5-76】 프랜차이즈 가맹점이어서 코로나 팬데믹 위기 극복 도움 정도	373
【그림 6-1】 프랜차이즈산업 총매출액	377
【그림 6-2】 프랜차이즈산업 고용효과	379
【그림 6-3】 가맹본부 임직원 수	380
【그림 6-4】 가맹점 고용인 수	380
【그림 6-5】 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과	381
【그림 6-6】 광고 판촉비 현황	382

2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

제1장 조사개요

1. 조사 배경과 목적
2. 조사 및 분석 방법

1. 조사 배경과 목적

1) 조사 배경

- 가맹사업은 전 세계적으로 빠르게 성장하는 사업방식으로 국내 GDP와 일자리 창출에 크게 이바지할 뿐만 아니라 창업과 지역경제 활성화, 자영업자의 경쟁력 강화 등 국가 경제 발전에 크게 이바지하고 있음
- 가맹사업은 가맹본부가 가맹점사업자로 하여금 자기의 상표·서비스표·상호·간판 그 밖의 영업 표지를 사용하여 일정한 품질기준이나 영업방식에 따라 상품, 원재료 및 부재료 또는 용역을 판매하도록 함과 아울러 이에 따른 경영 및 영업활동 등에 대한 지원·교육과 통제를 하며, 가맹점사업자는 영업 표지의 사용과 경영 및 영업활동 등에 대한 지원·교육의 대가로 가맹본부에 가맹금을 지급하는 계속된 거래관계를 말함¹⁾
- 국내 프랜차이즈산업의 기본계획과 시행계획을 수립·추진하기 위하여 가맹사업 진흥에 관한 법률 제7조에 따라 2년마다 가맹사업에 대해 실태조사를 하게 되어 있음

【표 1-1】 프랜차이즈 실태조사 법적 근거

구분	내용
법적 근거	가맹사업 진흥에 관한 법률 제7조(실태조사) 가맹사업 진흥에 관한 법률 시행령 제4조 실태조사의 범위 등
조사 경과	2007년 가맹사업진흥법 제정 후 총 10회에 걸쳐 조사 시행 2008, 2010, 2013~2015, 2018~2021년, 2023년

- 가맹사업 진흥에 관한 법률 시행령 제4조의 실태조사 범위
 - 가맹사업의 시장 현황 및 영업 환경에 관한 사항
 - 가맹사업의 물류 및 정보화 환경에 관한 사항
 - 가맹사업의 인력 현황 및 그 수급 실태에 관한 사항

1) 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 제2조(정의) 1항

- 가맹사업과 관련된 기술 현황 및 지식재산권 보호에 관한 사항
- 가맹사업과 관련되는 국제동향에 관한 사항
- 가맹본부와 가맹점사업자 사이의 거래행태에 관한 사항
- 그 밖에 가맹사업의 진흥을 위한 정책 수립 및 시행에 필요한 사항

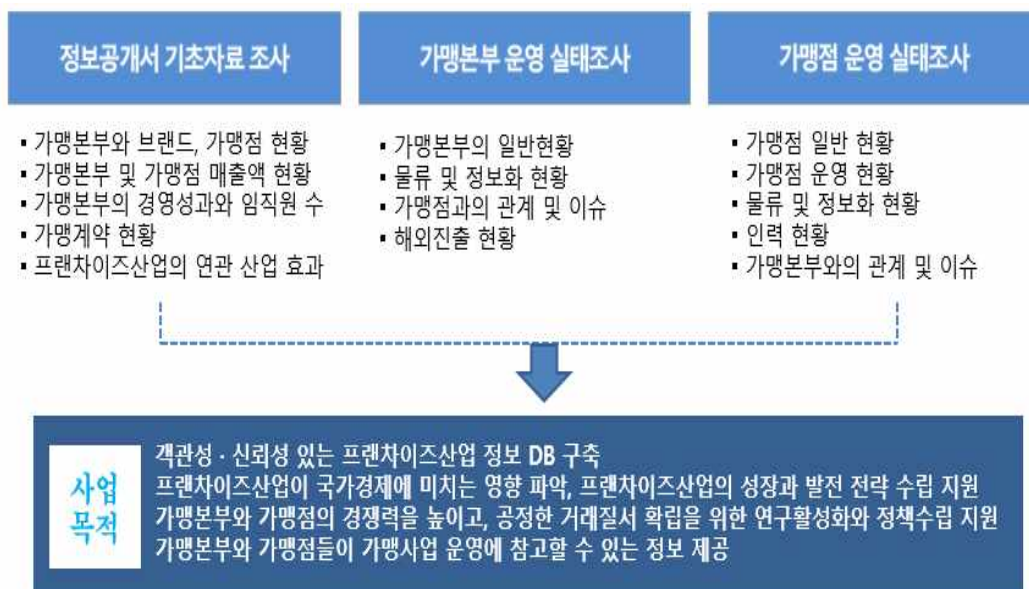
2) 조사목적

○ 본 조사는 국내 프랜차이즈산업의 현황 및 업종별 특성을 파악하여 국내 프랜차이즈산업이 국가 경제에 미치는 영향 분석과 프랜차이즈산업의 진흥정책 수립의 기초자료를 수집·구축하기 위한 목적임

○ 또한, 가맹본부와 가맹점사업자의 운영실태, 애로사항 및 정책 수요 파악을 통해 가맹본부와 가맹점의 경쟁력을 높이고, 사업구조 고도화를 위한 연구 활성화와 정책 수립에 이바지하고자 함

○ 더불어 코로나 등의 제반 환경변화가 프랜차이즈산업에 미치는 영향 분석과 가맹본부와 가맹점의 대응 전략을 파악하여 향후 가맹본부와 가맹점들이 가맹사업 운영에 참고할 수 있는 정보를 제공하고자 함

【그림 1-1】 프랜차이즈 실태조사 목적



2. 조사 및 분석 방법

1) 정보공개서 조사 및 분석

(1) 조사 대상

- 2019년부터 2023년까지 가맹사업정보제공시스템에 등록된 정보공개서 자료의 전수조사 시행

【표 1-2】 조사 대상 등록 브랜드 수

(단위: 개)

구분	등록 연도 기준	브랜드 수
2023년	2023년 12월 31일	12,434
2022년	2022년 12월 31일	12,132
2021년	2021년 12월 31일	11,962
2020년	2020년 12월 31일	7,094
2019년	2019년 12월 31일	6,353

- 2019년~2023년 정보공개서 데이터 클리닝 작업 시행

- 결측치 (missing value)와 '0' 값의 혼재에 대한 데이터 클리닝 진행하였으며 평균값 오류 방지를 위해 재무제표, 가맹점 평균 매출액, 평당매출액 '0'값을 missing value 처리
- 데이터 이상치 점검 작업 : 회사매출액, 매장 수, 평균 매출액, 평당매출액, 광고비 등 주요 수치를 기준으로 데이터 정렬을 통해 이상치 유무 점검.
(천원 단위를 원 단위로 기재 오류, 숫자 중복기재 오류 등 집중점검)
- 주요 브랜드의 데이터 누락 여부 점검 : 올해와 전년도 매출액, 매장 수 비교 점검을 통해 주요 브랜드의 정보 누락 여부 점검. 특히 매장 수 100개 이상 브랜드 누락 여부 집중점검
- 분석에 필요한 신설 변수값 생성 : 가맹점 총매출액, 직·가맹점 매출액, 총매출액 비중, 광고 판촉비 비중 등
- 가맹본부 매출액 집계 분석을 위해 가맹본부 반영 여부 점검 : 회사매출액 대비 해당 브랜드의 직 가맹 총매출액 비중을 산정

○ 2019년~2021년 정보공개서에 누락된 주요 브랜드 정보업데이트

【표 1-3】 2019년 정보공개서 누락 주요 브랜드 추가 명세

(단위: 개)

구분	상호	영업표지	대업종	세부 업종	매장 수
1	해마로푸드서비스	맘스터치	외식	패스트푸드	1,243
2	골프존	골프존파크	서비스	스포츠 관련	1,163
3	아모레퍼시픽	아리따움	도소매	화장품	1,003
4	기아	오토큐	서비스	자동차 관련	799
5	SK네트웍스	speedmate	서비스	자동차 관련	661
6	지에스엠비즈	오토오아시스	서비스	자동차 관련	534
7	롯데제과	나뚜루	외식	기타 외식	57
					5,460

【표 1-4】 2020년도 정보공개서 누락 주요 브랜드 추가 명세

(단위: 개)

구분	상호	영업표지	대업종	세부 업종	매장 수
1	파리크라상	파리바게뜨	외식	제과제빵	3,425
2	롯데지알에스	롯데리아	외식	패스트푸드	1,330
3	롯데지알에스	엔제리너스	외식	커피	513
4	롯데지알에스	크리스피크림	외식	제과제빵	131
5	본아이에프	본죽&비빔밥	외식	한식	510
6	본아이에프	본도시락	외식	한식	384
7	본아이에프	본설렁탕	외식	한식	23
8	지앤푸드	굽네치킨	외식	치킨	1,065
9	한솔	한솔	외식	한식	734
10	SK네트웍스	speedmate	서비스	자동차 관련	639
11	케이지할리스에프앤비	할리스커피	외식	커피	585
12	한국타이어앤테크놀로지	티스테이션	서비스	자동차 관련	442
13	휴베이스	휴베이스약국	서비스	의약품(약국)	465
14	미창조	리안	서비스	이·미용	418
15	알볼로에프앤씨	피자알볼로	외식	피자	286
16	다비치안경체인	다비치안경	서비스	안경	273
17	모닝글로리	모닝글로리	도소매	기타도소매	270
18	바이올푸드글로벌	유가네(유가네닭갈비)	외식	한식	219
19	한솔플러스	한솔플러스 수학교실	서비스	교육(교과)	1,409
20	한솔플러스	한솔플러스 영어	서비스	교육(외국어)	971
21	메가쓰리팝	엑스오엑스오 푸드카페	외식	기타 외식	382
22	바다알이에프	바다양퐁이 동태탕집	외식	기타 외식	348
23	트러스트	THE달달	도소매	기타도소매	254
					15,076

【표 1-5】 2021년도 정보공개서 누락 주요 브랜드 추가 명세

(단위: 개)

구분	상호	영업표지	대업종	세부업종	매장 수
1	세븐콜택시	럭키세븐콜	서비스	운송	3,046
2	롯데씨브이에스	미니스톱	도소매	편의점	2,591
3	기탄러닝	기탄사고력교실	서비스	교육(교과)	759
4	한국피자헛	피자헛	외식	피자	403
5	홈플러스	홈플러스 익스프레스	도소매	기타도소매	332
6	오투스페이스	감탄떡볶이	외식	분식	276
7	에스스터디	에스셈	서비스	기타교육	116
8	롯데제과	나뚜루	외식	기타 외식	51
					7,574

- 데이터 클리닝 작업을 거친 2019년~2023년까지 가맹사업정보제공시스템에 등록된 정보공개서 자료의 전수조사 시행, 직·가맹점이 1개 이상인 유효 가맹본부 7,146개와 유효 브랜드 8,551개를 조사 대상으로 상세 분석함

【표 1-6】 가맹본부 수와 유효 가맹본부 수

(단위: 개)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
가맹본부 수	5,175	5,652	7,895	8,347	8,737
유효 가맹본부 수	4,123	4,354	4,951	6,183	7,146

【표 1-7】 브랜드 수와 유효 브랜드 수

(단위: 개)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
브랜드 수	6,353	7,094	11,962	12,132	12,434
유효 브랜드 수	4,964	5,271	6,014	7,669	8,551

- 업종과 세부 업종을 분류하여 외식업은 9개, 서비스업은 10개, 도소매업은 6개로 분류하여 조사와 분석을 진행함
- 실태조사의 세부 업종 분류는 공정거래위원회의 가맹정보공개시스템상의 업종 분류를 기준으로 함

【표 1-8】 프랜차이즈산업 업종 및 세부 업종 분류

구분(대분류)	세부 업종(중분류)				
외식업(9)	한식	피자/버거	커피	치킨	주점
	제빵	외국식	분식	기타 외식	
서비스업(10)	자동차 수리	이·미용	의약품	유아 관련	안경
	스포츠 관련	세탁	교육	PC방/오락	기타 서비스
도소매업(6)	화장품	편의점	의류 패션	종합소매	농수산물/식품
	기타도소매				

【표 1-9】가맹정보공개시스템의 업종 분류와 실태조사 세부 업종 분류

구분(대분류)	가맹정보공개시스템의 세부 업종 분류	본 실태조사 중분류
외식업	한식	한식
	피자	피자/햄버거
	패스트푸드	
	커피	커피
	아이스크림/빙수	
	치킨	치킨
	주점	주점
	제과제빵	제빵
	중식	외국식
	일식	
	서양식	
	기타 외국식	
	분식	분식
	음료(커피 외)	기타 외식
	기타 외식	
서비스업	자동차 관련	자동차 관련(자동차 수리)
	이·미용	이·미용
	약국	의약품
	유아 관련(교육 외)	유아 관련
	유아 관련	
	안경	안경
	스포츠 관련	스포츠 관련
	세탁	세탁
	교육(교과)	교육
	교육(외국어)	
	기타교육	
	PC방	PC방/오락
	오락	
	부동산 중개	기타 서비스
	임대	
	숙박	
	배달	
	이사	
	운송	
	반려동물 관련	
	인력파견	
	기타 서비스	
	화장품	화장품
도소매	편의점	편의점
	의류/패션	의류/패션
	종합소매점	종합소매
	농수산물	농수산물/식품
	(건강) 식품	
	기타도소매	기타도소매

- 가맹본부의 기업 규모 분류는 중소기업기본법 등 관련 법령 등에 의거 아래와 같이 구분하였으며, 대기업에 관한 판단은 공정거래위원회에서 발표하는 대기업집단 지정 결과를 반영함

【표 1-10】 기업 규모 분류 기준

구분	중견기업(대기업포함)	중기업	소기업
외식업, 교육 서비스	3년 평균 매출 400억 초과	400억 이하	10억 이하
기타 서비스	3년 평균 매출 600억 초과	600억 이하	30억 이하
도소매업	3년 평균 매출 1,000억 초과	1,000억 이하	50억 이하

(2) 분석 항목과 분석 방법

- 정보공개서 모집단은 공정거래위원회의 정보공개서 원본 데이터를 받아 결측치와 '0' 값의 혼재에 대한 데이터 클리닝 한 후, 데이터 이상치와 주요 브랜드 데이터 누락 여부를 점검하고, 분석에 필요한 신설 변수값 생성과 가맹본부 매출액 집계 분석을 위해 가맹본부 반영 여부를 점검하여 구축함
- 정보공개서 분석은 항목은 전체 현황, 가맹본부와 브랜드 현황, 가맹점 현황, 가맹점 매출액, 가맹본부 경영성과, 프랜차이즈산업 연관 효과, 가맹계약 현황 등으로 실시하였음
- 정보공개서 분석 항목에서 전체 현황 중 가맹본부와 브랜드 항목, 가맹본부와 브랜드 현황 중 유효 가맹본부와 브랜드 항목은 2023년 말 기준 자료를 분석하였으며, 나머지 항목들은 2022년 말 기준 자료를 토대로 분석하였음

【표 1-11】 정보공개서 분석 항목

분석 항목	세부 분석 항목
전체 현황	가맹본부와 브랜드, 매장 수, 매출액, 고용, 프랜차이즈산업 연관 효과
가맹본부와 브랜드 현황	유효 가맹본부와 브랜드, 복수 브랜드 운영, 매장 수별 브랜드
가맹점 현황	전체 매장 수, 업종별과 지역별 매장 수, 가맹점 변동
가맹점 매출액	연간 평균 매출액, 업종별과 지역별 연간 평균 매출액, 총매출액, 직가맹 총매출액, 업종별 가맹점 총매출액, 업종별 직가맹 총매출액
가맹본부 경영성과	총매출액, 프랜차이즈산업 총매출액, 영업이익, 자본/부채, 광고 판촉비, 임직원 수
프랜차이즈산업 연관 효과	원부자재, 인테리어, 고용
가맹계약 현황	가맹비, 인테리어, 창업비, 가맹계약 기간

- 전체 현황 항목 중 고용 현황은 가맹본부의 임직원 수와 가맹점의 고용인원을 합산하였으며, 프랜차이즈산업의 연관 효과는 가맹본부의 광고 판촉비, 원부자재 구매액, 인테리어와 인테리어 제외 비용 등을 중심으로 분석
- 가맹본부와 브랜드 현황 항목 중 매장 수 규모별 브랜드는 매장 수 100개 이상, 50개~99개, 10개~49개, 2개~9개, 1개 브랜드로 구분하여 분석
- 가맹점 평균 매출액은 연간 단순 평균값과 중앙값(중윗값), 가중평균값으로 구분하여 분석하였으며, 가맹점 총매출액은 가맹점의 평균 매출액과 매장 수를 곱하여 계산하였음
- 가맹본부 경영성과는 외국계 기업과 직/가맹점이 하나도 없는 기업은 제외하였으며, 회사매출액 1,000억 원 이상의 기업 중에서 직/가맹점 추정 매출액이 전체 회사매출액에서 차지하는 비중이 20% 미만인 가맹본부는 가맹본부 매출액 집계에서 제외하였음
- 프랜차이즈산업 연관 효과 중 원부자재는 업종별 직/가맹 총매출액에 업종별 원재료비 비율을 곱해 산정하였으며, 고용은 업종별 가맹점 수에 매장 점주 포함 평균 고용인력 수를 곱해 산정하였음
- 가맹계약조건은 평균값과 중윗값으로 구분하여 계산하였음

2) 가맹본부 운영실태 조사 및 분석 방법

(1) 조사개요

- 가맹본부 운영실태 조사는 2023년 말 기준 공정거래위원회 가맹사업정보제공 시스템에 등록된 가맹본부 8,737개, 브랜드 12,434개 중 직 가맹점 매장 수가 1개 이상인 유효 가맹본부 7,146개와 유효 브랜드 8,551개 중 총 800개를 표본 추출하여 조사함
- 조사 방법은 사전 전화 접촉 후 방문 면접 조사를 기본으로 하되, 응답자 편의 및 응답률 제고를 위해 가맹본부 요청 시 전화 조사, 이메일 조사, FAX 조사 등을 병행하여 실시함

【표 1-12】 가맹본부 실태조사 개요

구분	내용
조사 대상	현재 가맹사업을 운영하는 가맹본부
조사 모집단	외식업, 서비스업, 도소매업, 7,146개
조사 표본 수	800개
조사 방법	온라인 조사(전화 면접 조사/E-mail/Fax 조사 병행)
표본 추출	업종별, 기업 규모별 층화할당 후 계통추출
조사 기간	2023.

(2) 표본 설계

- 표본 설계는 정보공개서 상 유효 가맹본부를 표본 추출 틀로 하여 업종별(외식업, 서비스업, 도소매업)과 기업 규모별(대기업과 중견기업, 중기업, 소기업)을 층화 후 적정 표본을 할당하는 방식으로 진행하였음
- 소기업 가맹본부는 가맹본부 수로 70%의 비중을 차지하지만, 매장 수, 전체매출 비중 및 정보화 기술 도입, 해외 진출 현황 등에서는 대기업, 중견기업, 중기업 대비 큰 격차가 있어서 대기업과 중견기업과 중기업 가맹본부 표본 수를 높이고 소기업 표본 수를 줄이는 등의 표본 수를 조정하였음

【표 1-13】가맹본부 조사 응답 현황

(단위: 개, %)

구분		2023년 조사 표본 수		모집단 비례 할당량	
업종	기업 규모	개수	비중(%)	개수	비중(%)
합계		800	100.0%	800	100.0%
외식업	대기업	7	0.9%	2	0.3%
	중견기업	20	2.5%	10	1.3%
	중기업	270	33.8%	210	26.3%
	소기업	270	33.8%	378	47.3%
	소계	567	70.9%	600	75.0%
서비스업	대기업	3	0.4%	1	0.1%
	중견기업	10	1.3%	6	0.8%
	중기업	60	7.5%	39	4.9%
	소기업	60	7.5%	112	14.0%
	소계	133	16.6%	158	19.8%
도소매업	대기업	5	0.6%	3	0.4%
	중견기업	15	1.9%	4	0.5%
	중기업	40	5.0%	10	1.3%
	소기업	40	5.0%	25	3.1%
	소계	100	12.5%	42	5.3%
전체	대기업	15	1.9%	6	0.8%
	중견기업	45	5.6%	20	2.5%
	중기업	370	46.3%	259	32.4%
	소기업	370	46.3%	515	64.4%
	소계	800	100.0%	800	100.0%

○ 업종과 기업 규모별 표본 할당은 과소/과대 배분 방식을 위해 역 등 할당법을²⁾ 적용했으며, 조사 대상 선정은 사전에 각 층에 해당하는 가맹본부를 구축한 후 계통추출 방식으로 추출하여 진행함

2) 역 등 할당(Power Allocation)은 네이만 배분(Neyman)의 최적 할당과 비례 할당을 혼합한 방법으로 네이만 할당식에 역 수를 부여하고, 모집단 크기와 분산의 곱에 비례하도록 표본을 할당하는 방식으로 모집단 수가 많은 쪽은 상대적으로 적게, 모집단 수가 적은 쪽은 상대적으로 많이 표집하는 방법

(3) 주요 조사항목

- 가맹본부 실태조사 항목은 가맹사업 진흥에 관한 법률 시행령 제4조에서 명시하고 있는 조사범위를 토대로 하되, 프랜차이즈 및 조사 전문가의 의견과 최근 프랜차이즈산업 환경변화에 따른 이슈 등을 추가 반영하여 설계함

【표 1-14】 가맹본부 실태조사 항목

구분	조사항목
A.일반현황	- 가맹본부 매출액
	- 가맹사업 운영기관
	- 직영점 수
	- 가맹점 수
	- 복수 매장 비중
	- 로열티 부과방식
	- 런닝로열티 현황
	- 월 고정금액 로열티 현황
	- 런닝로열티 관련 태도
	- 대표브랜드 가맹본부 매출 구성
	- 향후 1년 후 가맹사업 전망
B.구매 물류	- 물류 형태
	- 물류비
	- 구매 형태
	- 자체 상표상품
C.정보화 추진현황	- 정보화 전문인력
	- 정보화 시스템
	- 4차 산업혁명 관련 기술
	- 정보화/신기술 도입 관련
D.가맹점과의 관계 이슈	- 가맹점과의 소통 수준
	- 가맹점과의 갈등 수준
	- 가맹점과의 관계 개선
	- 가맹점 인건비 절감 지원
	- 가맹사업 정부 규제 평가
	- ESG 경영 대처방안
E.해외 진출 관련	- 해외 진출 현황
	- 해외 진출 의향
	- 해외 진출 관련 지원방안

3) 가맹점 운영실태 조사 및 분석 방법

(1) 조사개요

- 가맹점 운영실태 조사는 2023년 말 기준 공정거래위원회 가맹사업정보제공시스템에 등록된 브랜드 12,434개 중 유효 브랜드 8,551개의 가맹점 345,078개 중 실제로 가맹점을 운영하는 총 1,000개를 표본 추출하여 조사함
- 조사 방법은 업종과 지역별 층화 후 비례할당 추출법으로 소상공인시장진흥공단 상권정보 시스템에 등록된 전국 주요 상권 리스트에서 50개 조사지점을 선정한 후에 해당 조사지점별로 15~25개의 표본을 추출해 지역과 업종별 할당에 맞춰 조사 대상 적합 가맹점을 추출한 후에 조사 진행
 - 직접 대면 조사를 기본으로 진행하였으며, 매장에 설문 내용에 응답 가능한 직원(점주, 매니저급)이 없는 경우 설문지 제공 후 수거 방식으로 조사하였음

【표 1-15】 가맹점 실태조사 개요

구분	내용
조사 대상	현재 가맹점을 운영하는 가맹점(가맹점사업자, 점장)
조사 모집단	외식업, 서비스업, 도소매업 345,075개
조사 표본 수	1,000개
조사 방법	방문 면접 조사와 유치조사방식 병행
표본 추출	업종별과 지역별 층화 비례할당 표본추출방식과 군집표본추출방식
조사 기간	2023.09.08.~2023.11.03

(2) 표본 설계

- 가맹점에 대한 표본 설계는 2023년 말 기준 공정거래위원회 가맹사업정보제공시스템에 등록된 브랜드 12,434개 중 유효 브랜드 8,551개의 소속 가맹점 345,078개를 표본 추출 틀로 하였으며, 업종별과 지역별 층화 비례할당 표본추출방식과 군집표본추출방식으로 표본 설계

- 가맹점의 경우 지역별-업종별 모집단이 충분하므로 정보공개서 등록 자료 기준 유효 브랜드의 가맹점 데이터를 취합한 후 지역별과 업종별 모집단에 비례한 층화 비례 표본을 추출하여 할당함

【표 1-16】 가맹점 조사 표본 수 및 분석사례

(단위: 개)

구분	2023년 가맹점 조사 표본 수			
	외식업	서비스업	도소매업	전체
합계	499	284	217	1,000
서울	89	55	38	182
부산	34	15	12	61
대구	23	20	9	52
인천	28	27	11	66
광주	14	8	6	28
대전	15	7	6	28
울산	12	5	5	22
경기	126	75	56	257
강원	16	6	9	31
충북	17	7	8	32
세종/충남	25	12	12	49
전북	17	8	7	32
전남	16	7	7	30
경북	25	12	11	48
경남	36	16	15	67
제주	6	4	5	15

(3) 주요 조사항목

- 가맹점 실태조사 항목은 가맹사업 진흥에 관한 법률 시행령 제4조에서 명시하고 있는 조사범위를 토대로 하되, 프랜차이즈 및 조사 전문가의 의견과 최근 프랜차이즈산업 환경변화에 따른 이슈 등을 추가 반영하여 설계함
- 가맹점과 직접적인 관계가 없는 해외 진출 관련 사항은 제외하였음

【표 1-17】가맹점 실태조사 항목

구분	조사항목
A.일반현황	- 가맹점 창업 동기
	- 가맹점 창업 시 애로사항
	- 가맹점 개설경로
	- 가맹점 오픈유형
	- 가맹점 창업비용
	- 가맹점 신규창업 시 세부 창업비용
	- 가맹점 양도 양수 시 창업비용
	- 전체 창업비용
	- 복수점포 운영비중
	- 월평균 매출액
	- 로열티 현황
	- 매장 운영 만족도
	- 매장 운영 애로사항
	- 매장 운영비용
	- 창업 투자비 대비 ROI 비교
	- 양도 양수 의향
	- 재계약 의향
	- 1년 후 매장 사업 전망
B.물류 및 정보화	- 가맹본부 물류 공급현황
	- 필수품목 만족도
	- 온라인매출 현황
	- 외부 플랫폼 앱 이용현황
	- 정보화 시스템/기술 도입현황
C.인력 현황	- 매장 운영 일자
	- 매장 운영시간
	- 점주 근무시간
	- 인력 고용 현황
	- 종업원 시급
	- 최저임금 인상 관련
D.가맹본부와의 관계 이슈	- 슈퍼바이저 평가
	- 가맹본부와의 소통
	- 가맹본부와의 갈등
	- 블랙컨슈머 피해 경험
	- 코로나 팬데믹 대응
	- 가맹본부에 바라는 점

2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

제2장 주요 결과 요약

1. 프랜차이즈산업 현황
2. 가맹본부 운영현황
3. 가맹점 운영현황
4. 프랜차이즈산업이 국가 경제
에 미치는 영향

1. 프랜차이즈산업 현황

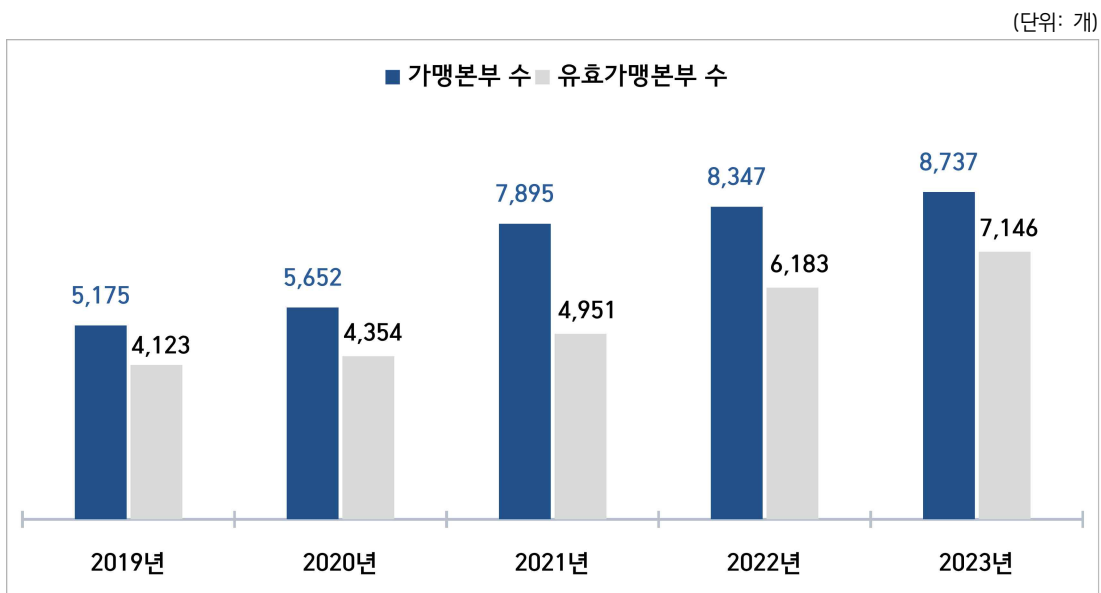
1) 사업체 현황³⁾

(1) 가맹본부와 브랜드 수 현황⁴⁾

□ 가맹본부 수와 브랜드 수

- 2023년 말 기준 공정거래위원회에 등록된 전체 가맹본부 수는 8,737개로 전년 대비 390개(4.7%) 증가하였으며, 매장이 1개 이상인 유효 가맹본부 수는 7,146개로 전년 대비 963개(15.6%) 증가하였음

【그림 2-1】 가맹본부와 유효 가맹본부 수



- 2023년 말 기준 등록된 전체 브랜드 수는 12,434개로 전년 대비 302개(2.5%) 증가하였으며, 매장이 1개 이상인 유효 브랜드 수는 8,551개로 전년 대비 882개(11.5%) 증가하였음⁵⁾

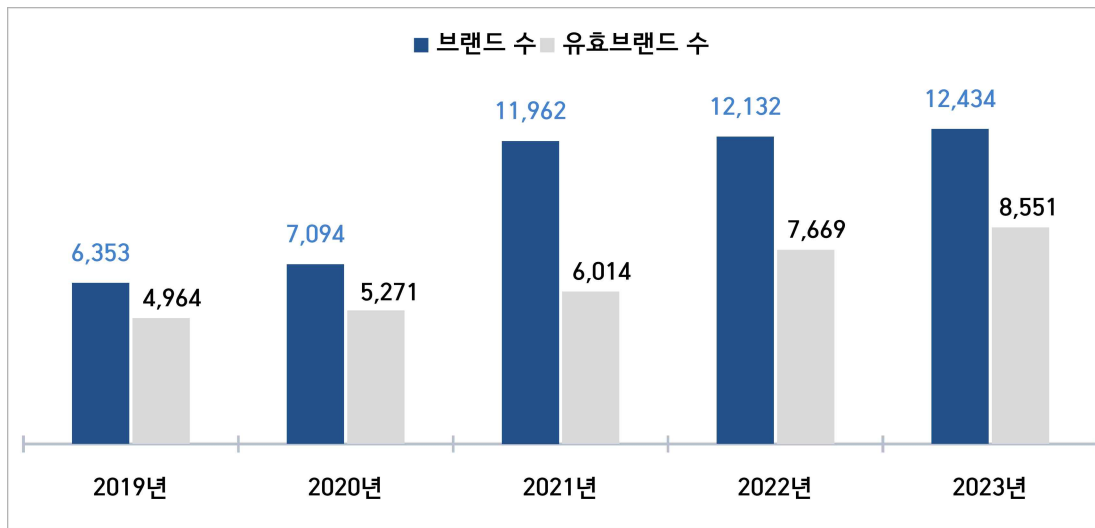
3) 공정거래위원회가 2024년 4월 8일에 발표한 자료에 의하면 2023년 말 기준 가맹본부 수는 8,759개, 브랜드 수는 12,429개, 가맹점 수는 352,866개 임.

4) 가맹본부와 브랜드 현황은 2023년 말 기준 공정거래위원회 자료를 분석하였음

5) 2021년은 직영점 1년 이상 운영 의무화 법안의 시행을 앞두고 정보공개서 신규등록 신청 건수가 증가하면서 가맹본부와 유효 가맹본부 및 브랜드와 유효 브랜드 수 모두 많이 증가한 것으로 추정

【그림 2-2】 브랜드와 유효 브랜드 수

(단위: 개)



□ 매장 수 규모별 유효 브랜드 수

- 2022년 말 기준 매장 수 규모별 유효 브랜드 수는 매장 수가 2개~9개 브랜드가 3,063개(35.8%), 매장 수 10개~49개 2,482개(29.0%), 매장 수 1개 브랜드 1,934개(22.6%), 매장 수 50개~99개 555개(6.5%), 매장 수 100개 이상 브랜드 517개(6.1%) 순으로 나타남

【표 2-1】 매장 수 규모별 유효 브랜드 수

(단위: 개)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
매장 수 100개 이상 브랜드	개수	423	426	433	477	517
	비중	8.57%	8.09%	7.20%	6.22%	6.05%
매장 수 50개~99개 브랜드	개수	347	376	407	472	555
	비중	7.03%	7.14%	6.77%	6.15%	6.49%
매장 수 10개~49개 브랜드	개수	1,722	1,824	1,890	2,191	2,482
	비중	34.88%	34.62%	31.43%	28.57%	29.03%
매장 수 2개~9개 브랜드	개수	1,815	1,919	2,256	2,748	3,063
	비중	36.76%	36.43%	37.52%	35.83%	35.82%
매장 수 1개 브랜드	개수	630	723	1,027	1,781	1,934
	비중	12.76%	13.72%	17.08%	23.22%	22.62%

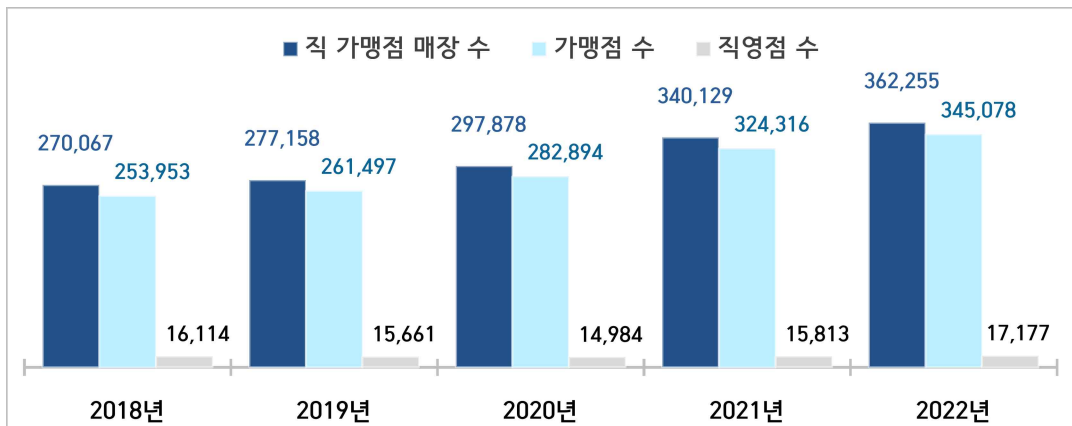
(2) 매장 수 현황⁶⁾

□ 전체 매장 수

- 2022년 말 기준 전체 매장 수(직영점 + 가맹점)는 362,255개로, 전년 대비 22,126개(6.5%) 증가하였음

【그림 2-3】 전체 매장 수

(단위: 개)

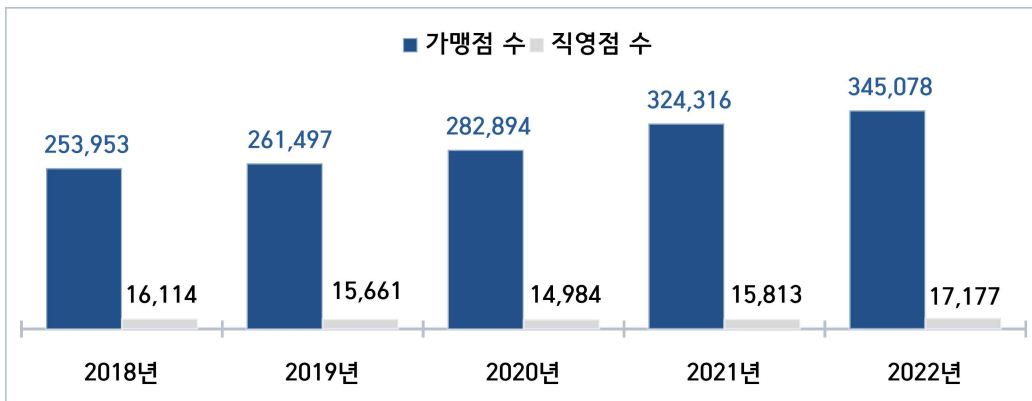


□ 가맹점 및 직영점 수

- 2022년 말 기준 유효 브랜드가 운영하는 전체 가맹점 수는 총 345,078개로 전년 대비 20,762개(6.0%) 증가하였으며, 직영점은 17,177개로 전년 대비 1,364개(7.9%) 증가하였음

【그림 2-4】 전체 가맹점 및 직영점 수

(단위: 개)



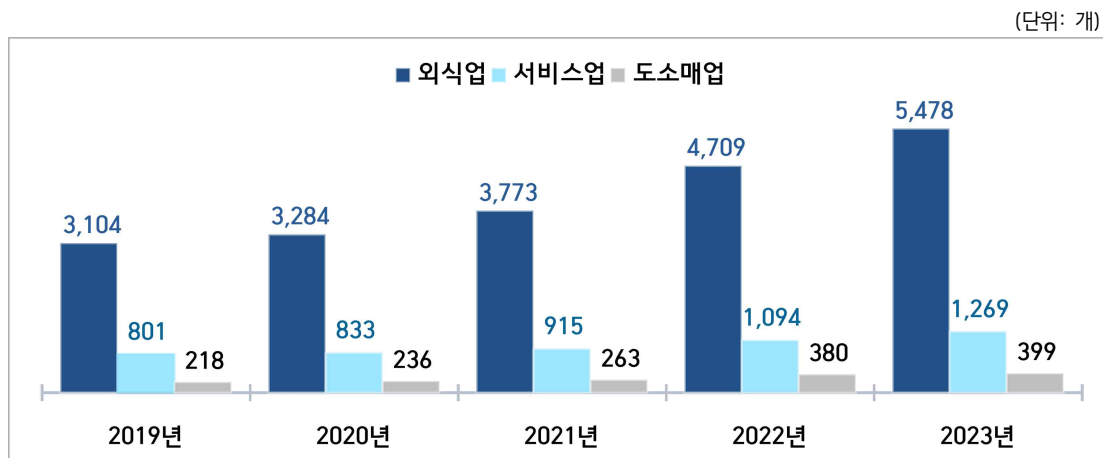
6) 매장 수 현황은 2022년 말 가맹본부가 등록한 정보공개서 내 기재정보를 기준으로 분석하였음

(3) 업종별 현황

□ 업종별 유효 가맹본부 수와 브랜드 수

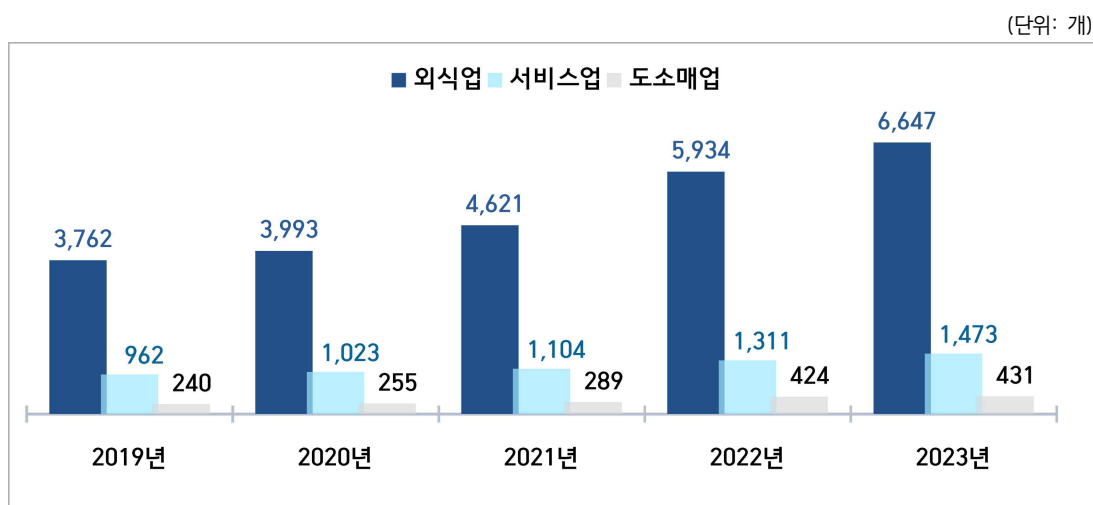
- 2023년 말 기준 업종별 유효 가맹본부 수는 외식업이 5,478개로 전년 대비 769개(16.3%) 증가하였으며, 서비스업은 1,269개로 전년 대비 175개(16%), 도소매업은 399개로 전년 대비 19개(5%) 증가하였음

【그림 2-5】 업종별 유효 가맹본부 수



- 2023년 말 기준 업종별 유효 브랜드 수는 외식업이 6,647개로 전년 대비 713개(12.0%) 증가하였으며, 서비스업은 1,473개로 전년 대비 162개(12.4%), 도소매업은 431개로 전년 대비 7개(1.7%) 증가하였음

【그림 2-6】 업종별 유효 브랜드 수



- 업종별 매장 수 규모에 따른 유효 브랜드 수는 매장 수 2~9개 브랜드가 3,060개(35.8%), 10~49개 2,482개(29.0%), 1개 1,937개(22.7%), 50개~99개 555개(6.5%), 100개 517개(6.1%) 순임

【표 2-2】 업종별 매장 수 규모에 따른 유효 브랜드 수

(단위: 개)

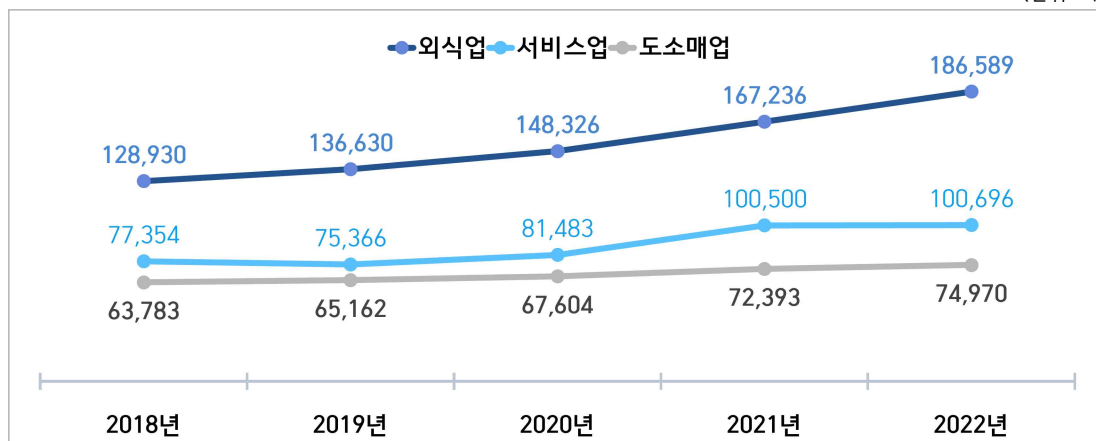
구분		전체	외식업	서비스업	도소매업
매장 수 100개 이상 브랜드	개수	517	321	145	51
	비중	6.05%	4.83%	9.84%	11.83%
매장 수 50개~99개 브랜드	개수	555	376	135	44
	비중	6.49%	5.66%	9.16%	10.21%
매장 수 10개~49개 브랜드	개수	2,482	1,920	443	119
	비중	29.03%	28.89%	30.07%	27.61%
매장 수 2개~9개 브랜드	개수	3,060	2,457	474	129
	비중	35.79%	36.96%	32.18%	29.93%
매장 수 1개 브랜드	개수	1,937	1,573	276	88
	비중	22.65%	23.66%	18.74%	20.42%

□ 업종별 매장 수

- 2022년 말 기준 업종별 매장 수(직영점 + 가맹점)는 외식업이 186,589개, 서비스업 100,696개, 도소매업은 74,970개 순으로 나타남

【그림 2-7】 업종별 매장 수

(단위: 개)

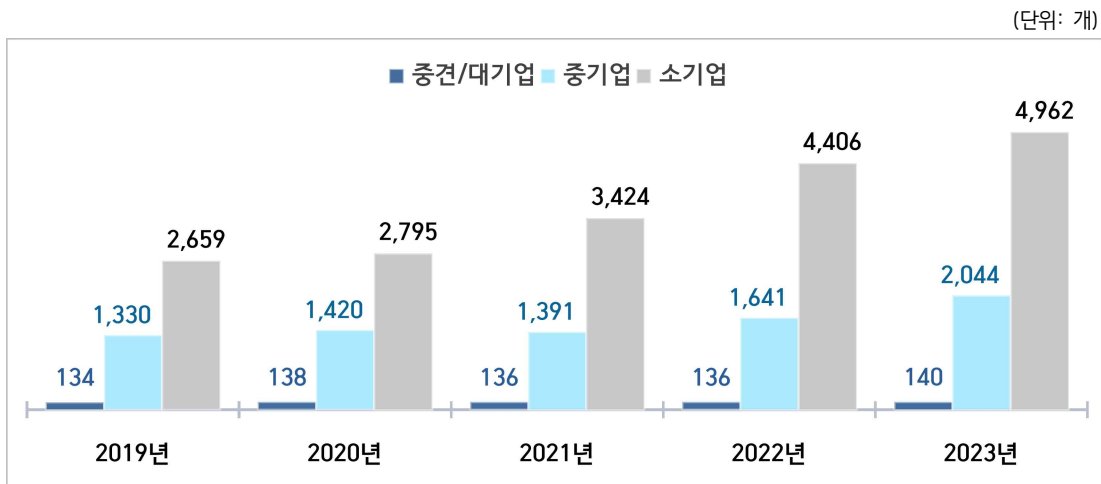


(4) 기업 규모별 현황

□ 기업 규모별 유효 가맹본부 수와 브랜드 수

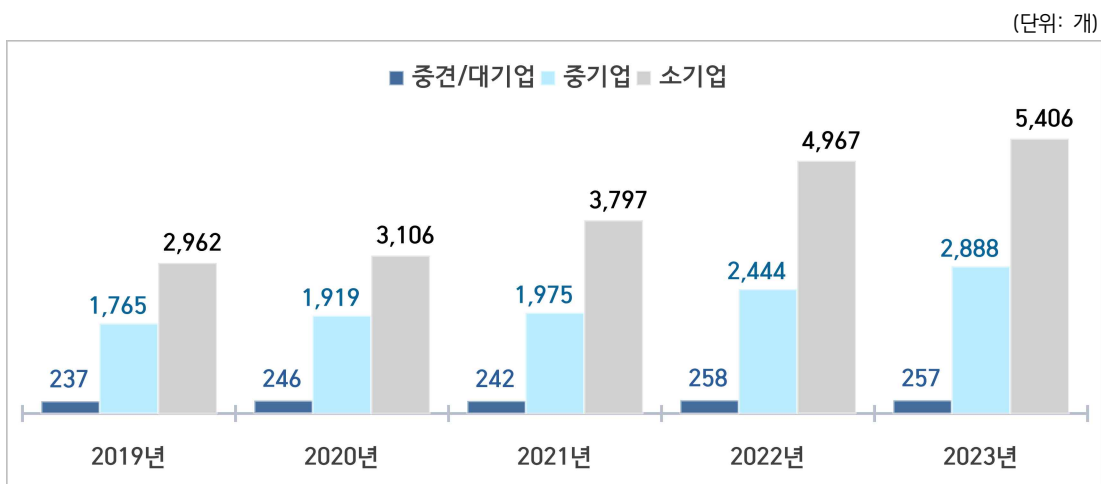
- 2023년 말 기준 중견/대기업 유효 가맹본부 수는 140개로 전년 대비 4개 (2.9%) 증가하였으며, 중기업은 2,044개로 전년 대비 403개(24.5%), 소기업은 4,962개로 전년 대비 556개(12.6%) 증가하였음

【그림 2-8】 기업 규모별 유효 가맹본부 수



- 2023년 말 기준 기업 규모별 중견/대기업 유효 브랜드 수는 257개로 전년 대비 1개(-0.4%) 감소하였으며, 중기업은 2,888개로 전년 대비 444개(15.4%), 소기업은 5,406개로 전년 대비 439개(8.9%) 증가하였음

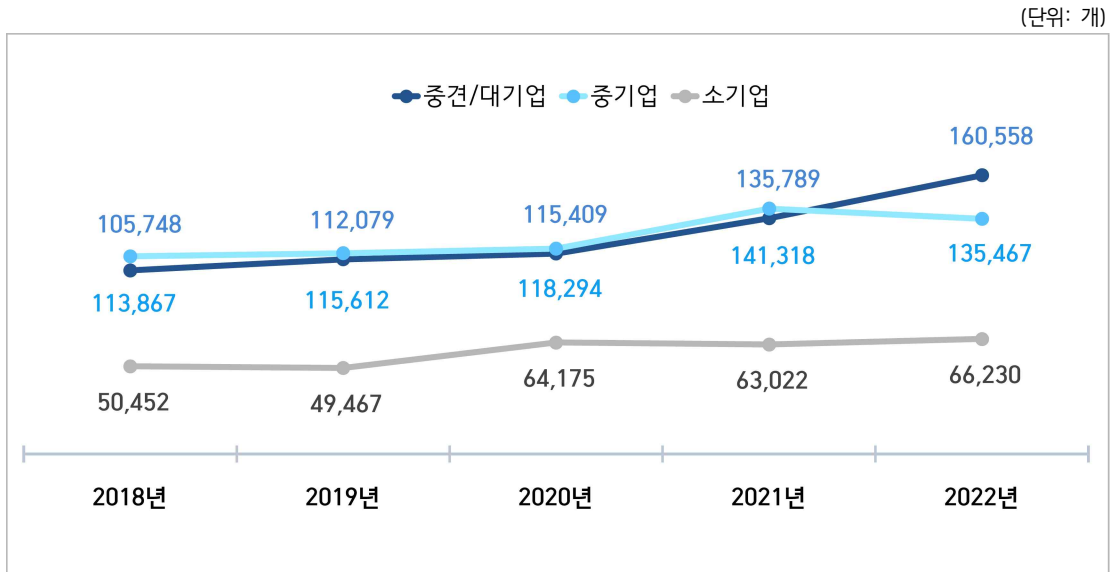
【그림 2-9】 기업 규모별 유효 브랜드 수



□ 기업 규모별 매장 수

- 2022년 말 기준 중견/대기업 매장 수는 160,558개로 전년 대비 24,769개 (18.2%) 증가하였으며, 중기업은 135,467개로 전년 대비 5,851개(-4.1%) 감소, 소기업은 66,230개로 전년 대비 3,208개(5.1%) 증가하였음

【그림 2-10】 기업 규모별 매장 수



2) 매출액 현황

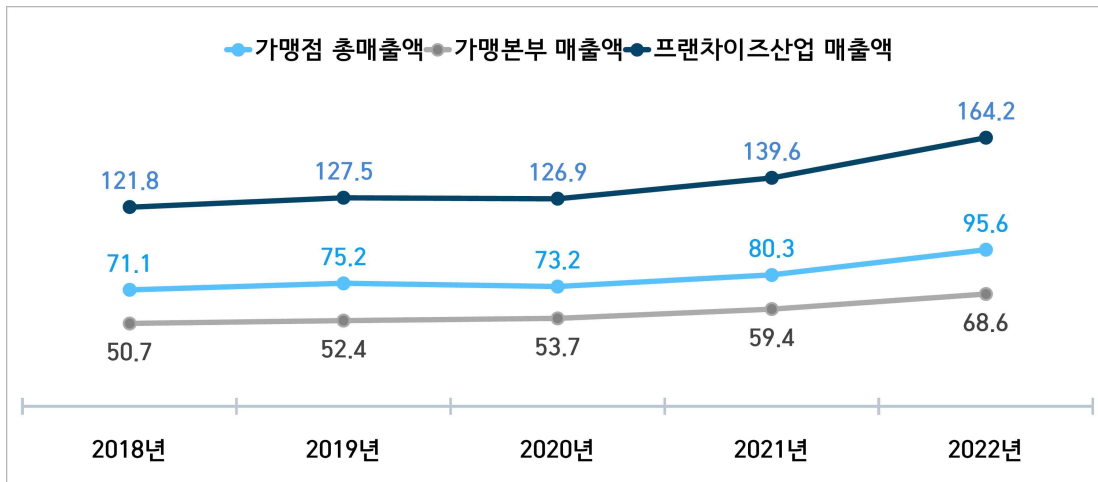
(1) 전체 현황

□ 프랜차이즈산업 총매출액

- 2022년 말 기준 프랜차이즈산업 총매출액(가맹본부 총매출액 + 가맹점 총매출액)은 164.2조 원으로 전년 대비 24.6조 원 증가하였음

【그림 2-11】 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 조원)

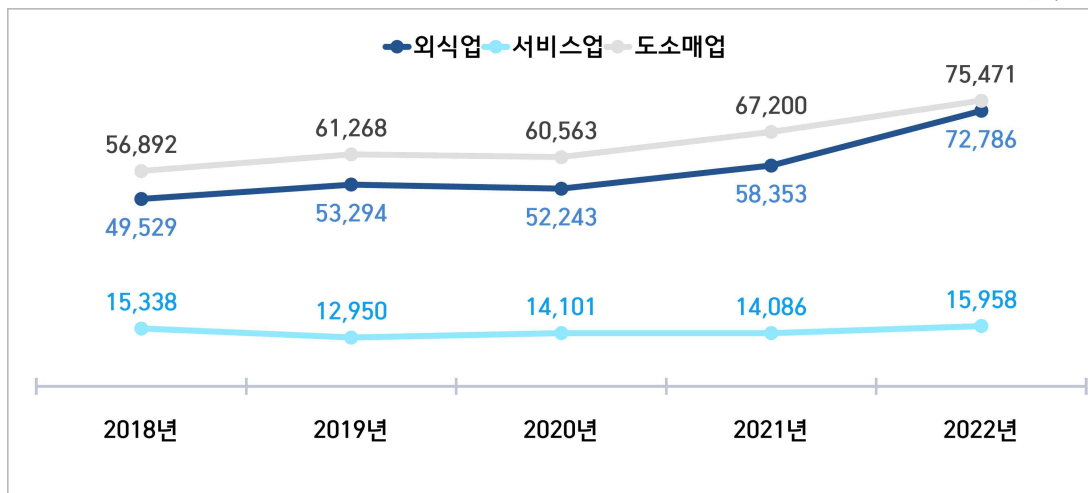


□ 업종별 프랜차이즈산업 총매출액

- 2022년 말 기준 업종별 프랜차이즈 총매출액(가맹본부 매출액 + 가맹점 총매출액)은 도소매업 75.5조 원, 외식업 72.8조 원, 서비스업 15.9조 원임

【그림 2-12】 업종별 프랜차이즈 총매출액

(단위: 십억 원)

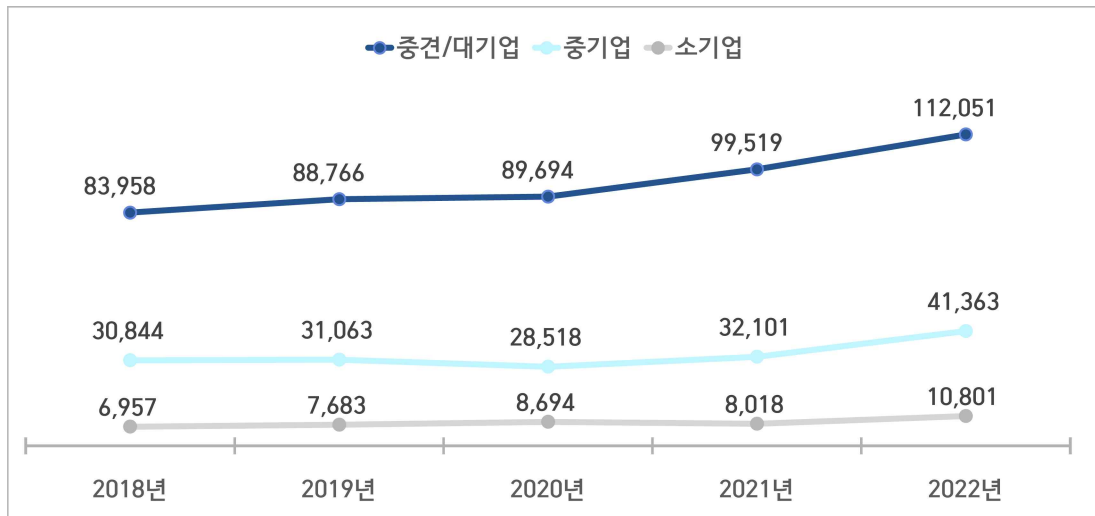


□ 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액

- 2022년 말 기준 기업 규모별 프랜차이즈 총매출액은 중견/대기업 112.1조 원, 중기업 41.4조 원, 소기업 10.8조 원임

【그림 2-13】 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 십억 원)



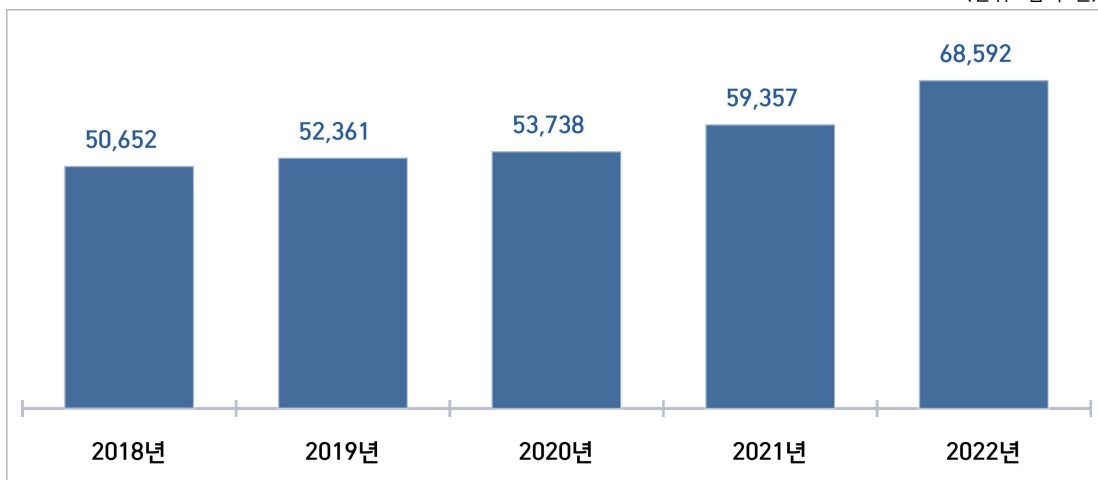
(2) 가맹본부 매출액 및 경영성과 현황

□ 전체 현황⁷⁾

- 2022년 말 기준 가맹본부의 총매출액은 68.6조 원으로 전년 대비 9조 원 증가하였음

【그림 2-14】 가맹본부의 총매출액

(단위: 십억 원)

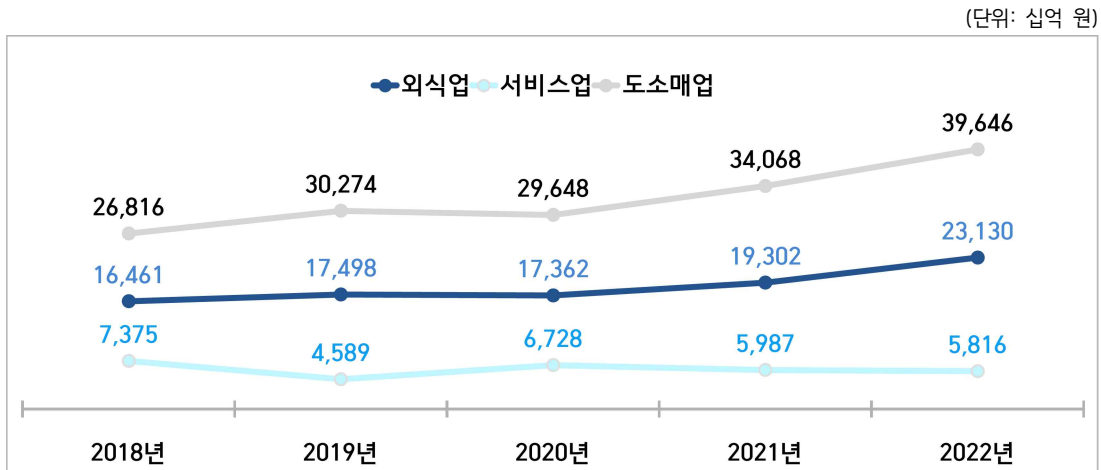


7) 가맹본부 매출액이 과다 집계되는 오류를 방지하기 위해 통화 단위가 다르고 국내 가맹본부 매출액뿐만 아니라 여러 국가의 매출액이 합산된 외국계 브랜드와 회사 전체매출액이 1,000억 원 이상인 가맹본부 가운데에서 프랜차이즈사업 직/가맹점 총매출액이 회사 전체매출액에서 차지하는 비중이 20% 미만인 브랜드는 가맹본부 매출액과 재무제표자료 산정 시 해당 자료를 제외하였음

□ 업종별 가맹본부 매출액

- 2022년 말 기준 업종별 가맹본부 매출액은 도소매업 39.6조 원, 외식업 23.1조 원, 서비스업 5.8조 원임

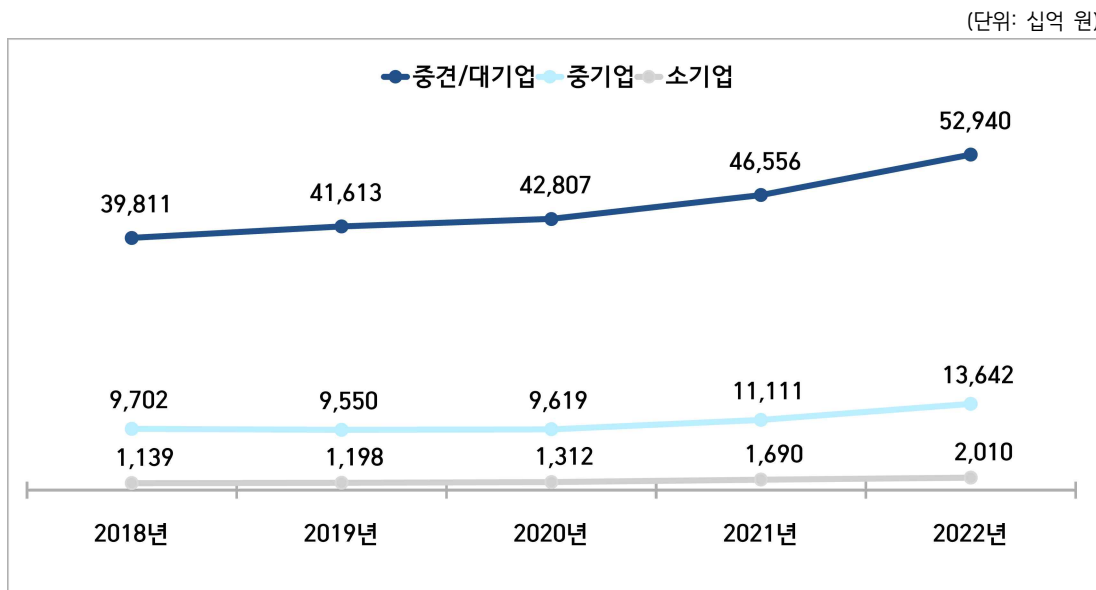
【그림 2-15】 업종별 가맹본부 매출액



□ 기업 규모별 가맹본부 총매출액

- 2022년 말 기준 기업 규모별 가맹본부 총매출액은 중견/대기업 52.9조 원, 중기업 13.6조 원, 소기업 2.0조 원임

【그림 2-16】 기업 규모별 가맹본부 총매출액

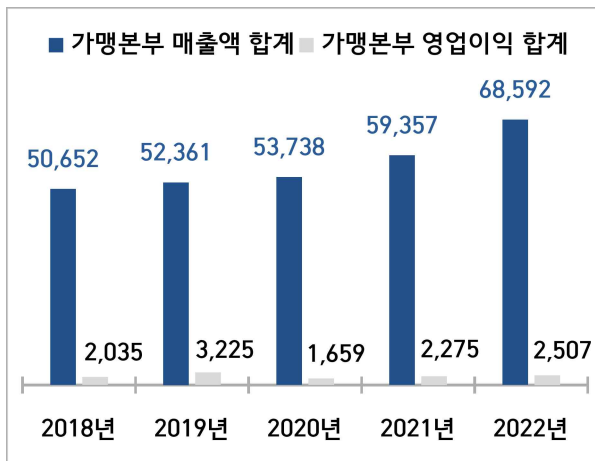


□ 가맹본부 영업이익

- 2022년 말 기준 가맹본부 영업이익 합계는 2.5조 원으로 전년 대비 10.2% 증가하였으며, 가맹본부 영업이익률은 2019년 6.16%를 기록한 이후 2020년부터는 3%대를 유지하고 있음

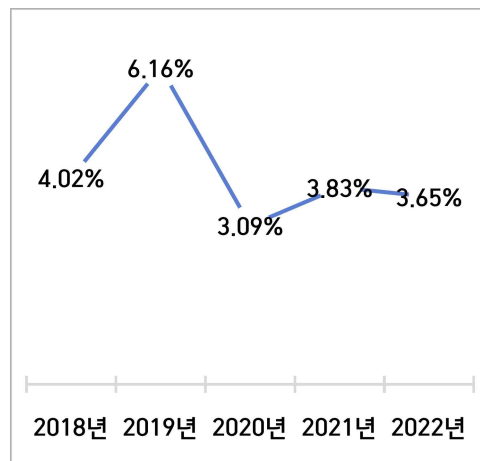
【그림 2-17】 가맹본부 매출액과 영업이익

(단위: 십억 원)



【그림 2-18】 가맹본부 영업이익률

(단위: %)

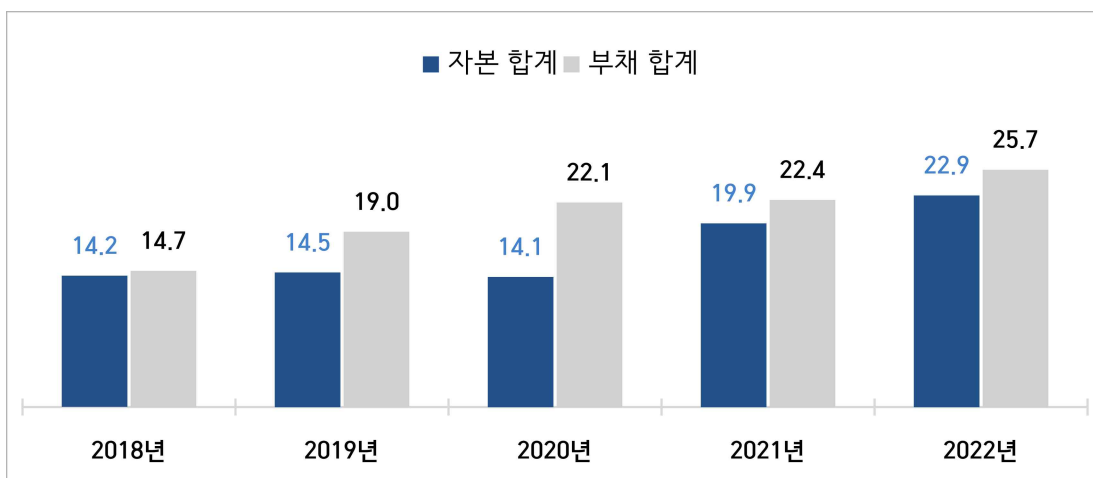


□ 가맹본부 자본/부채

- 2022년 말 기준 가맹본부의 자본 합계는 22.9조로 전년 대비 15.2% 증가하였으며, 부채 합계는 25.7조 원으로 전년 대비 15.2% 증가하였음

【그림 2-19】 가맹본부 자본/부채

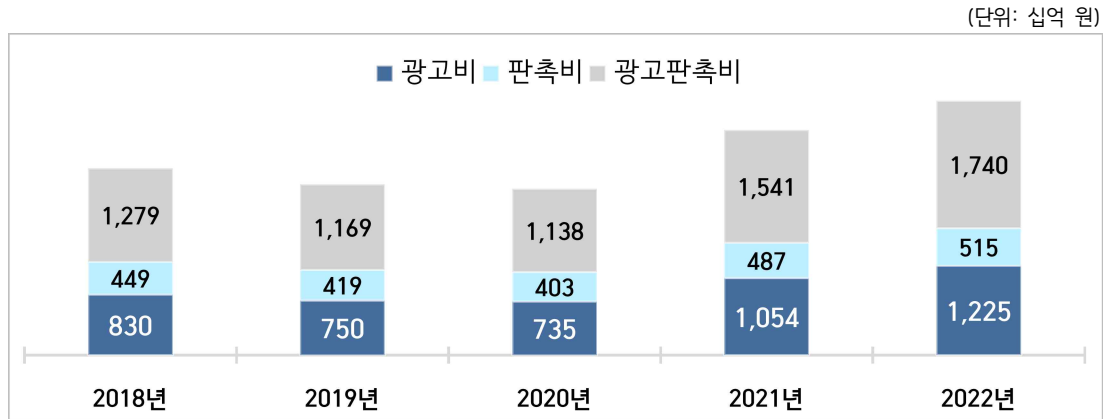
(단위: 조원)



□ 광고 판촉비⁸⁾

○ 2022년 말 기준 광고 판촉비는 1.7조 원으로 전년 대비 12.5% 증가하였음

【그림 2-20】 광고 판촉비

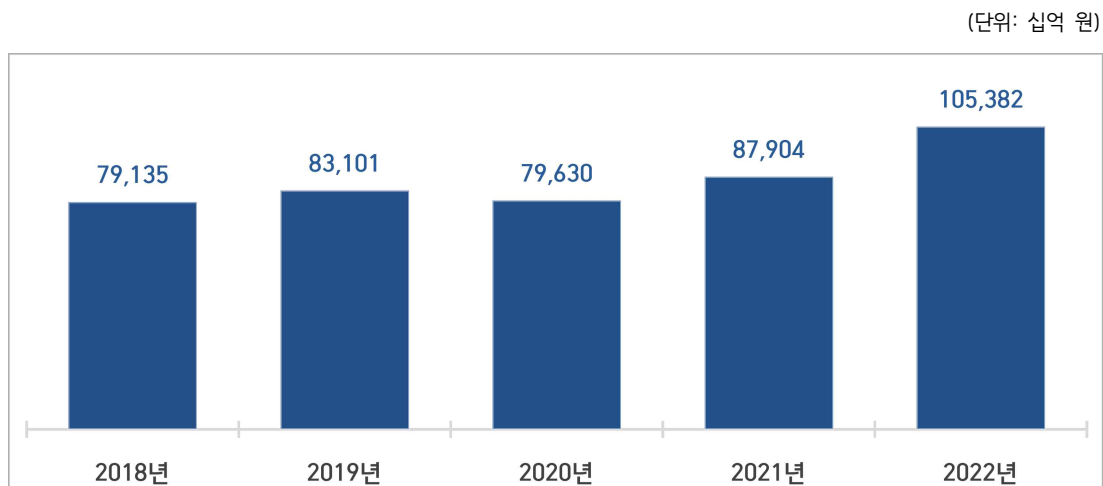


(3) 가맹점 매출액 현황

□ 전체 현황

○ 2022년 말 기준 직/가맹점(직영점 + 가맹점)의 총매출액은 105.4조 원으로 전년 대비 17.5조 원 증가하였음

【그림 2-21】 직 가맹점 총매출액

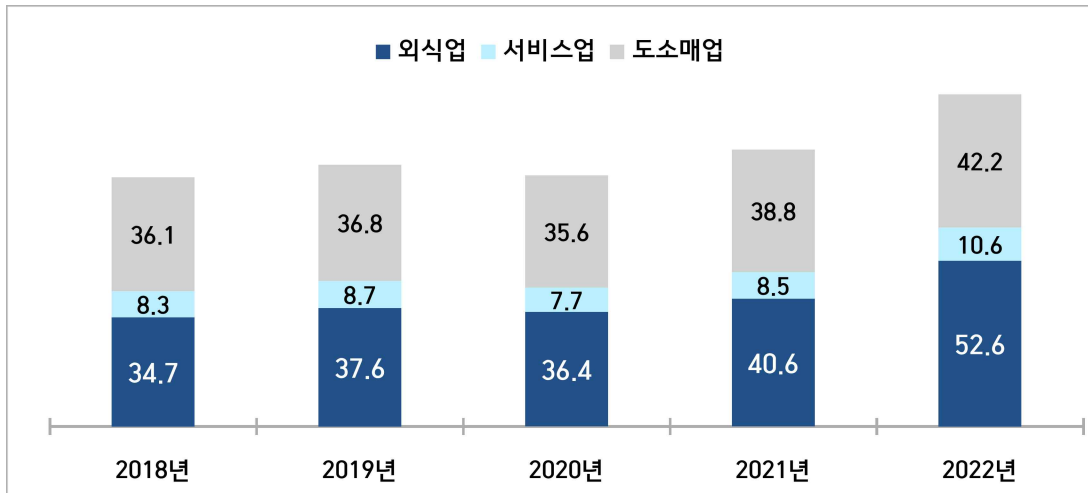


8) 가맹본부의 광고 판촉비는 중복으로 집계되는 부분을 방지하기 위해 복수 브랜드를 운영하는 가맹본부가 브랜드 각각에 같은 광고 판촉비를 중복으로 등록한 경우에는 대표브랜드 1개에만 해당 광고 판촉비를 반영하였음. 또 해당 브랜드의 광고 판촉비 대신에 기업의 전체광고 판촉비를 기재한 때도 광고 판촉비 산정에서 제외하고 집계하였음

- 업종별 직/가맹점(직영점 + 가맹점) 총매출액은 외식업이 52.6조 원, 도소매업 42.2조 원, 서비스업이 10.6조 원으로 조사됨

【그림 2-22】 업종별 직/가맹점 총매출액

(단위: 조원)

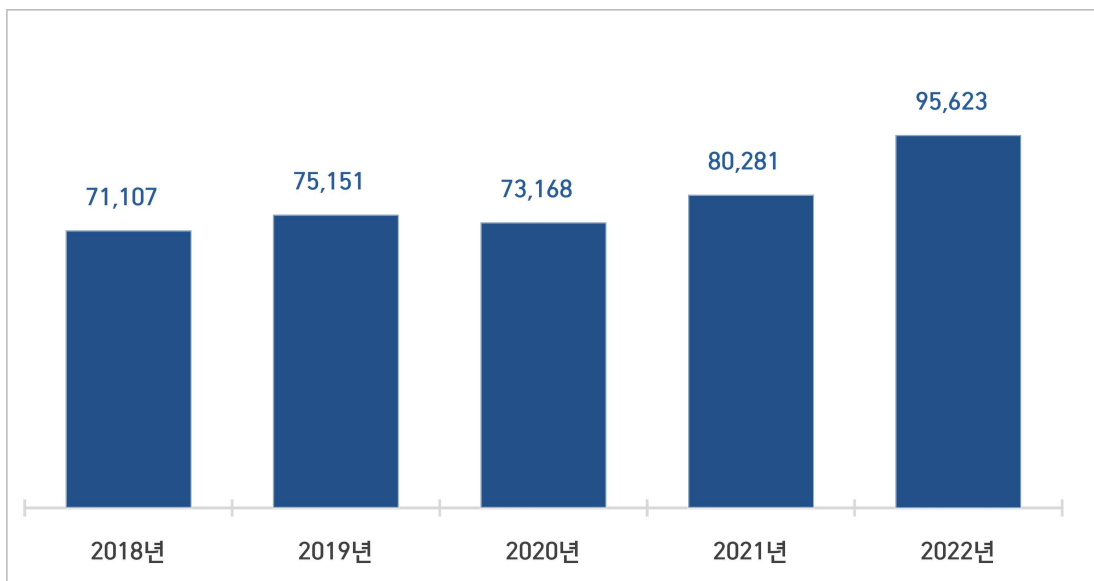


□ 가맹점 총매출액

- 2022년 말 기준 가맹점의 총매출액은 95.6조 원으로 전년 대비 15.3조 원 증가하였음

【그림 2-23】 가맹점 총매출액

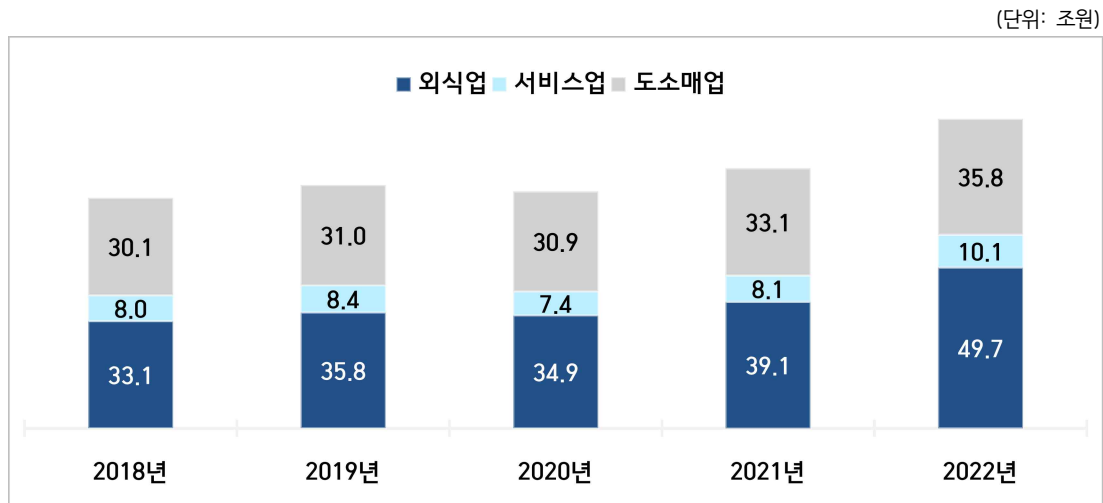
(단위: 십억 원)



□ 업종별 가맹점 총매출액

- 2022년 말 기준 업종별 가맹점 총매출액은 외식업이 49.7조 원으로 가장 높고, 다음으로 도소매업 35.8조 원, 서비스업이 10.1조 원임

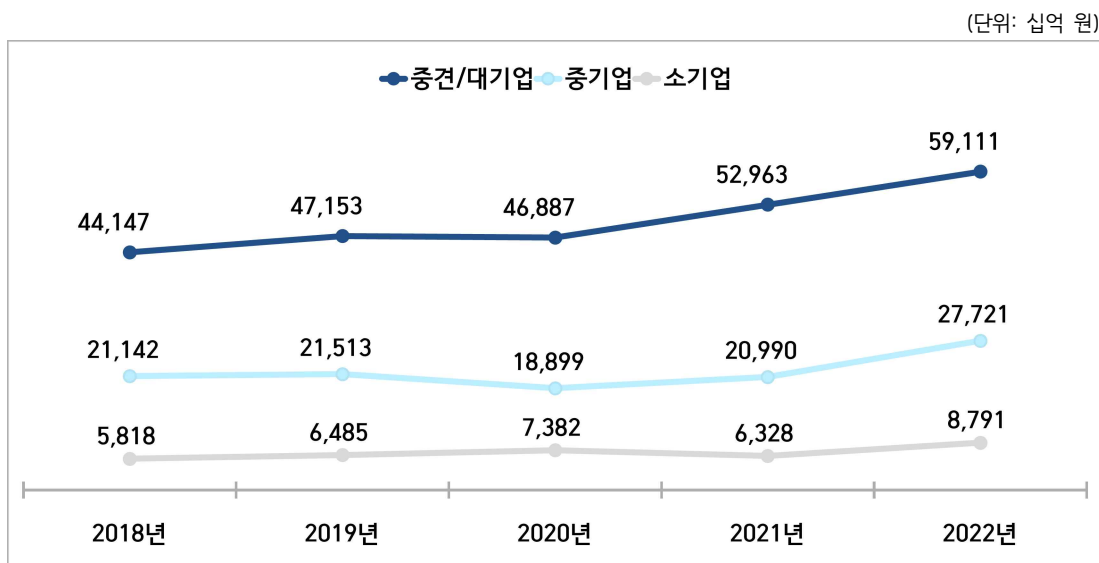
【그림 2-24】 업종별 가맹점 총매출액



□ 기업 규모별 가맹점 총매출액

- 2022년 말 기준 기업 규모별 가맹점 총매출액은 중견/대기업 59.1조 원, 중기업 27.7조 원, 소기업 8.8조 원임

【그림 2-25】 기업 규모별 가맹점 총매출액

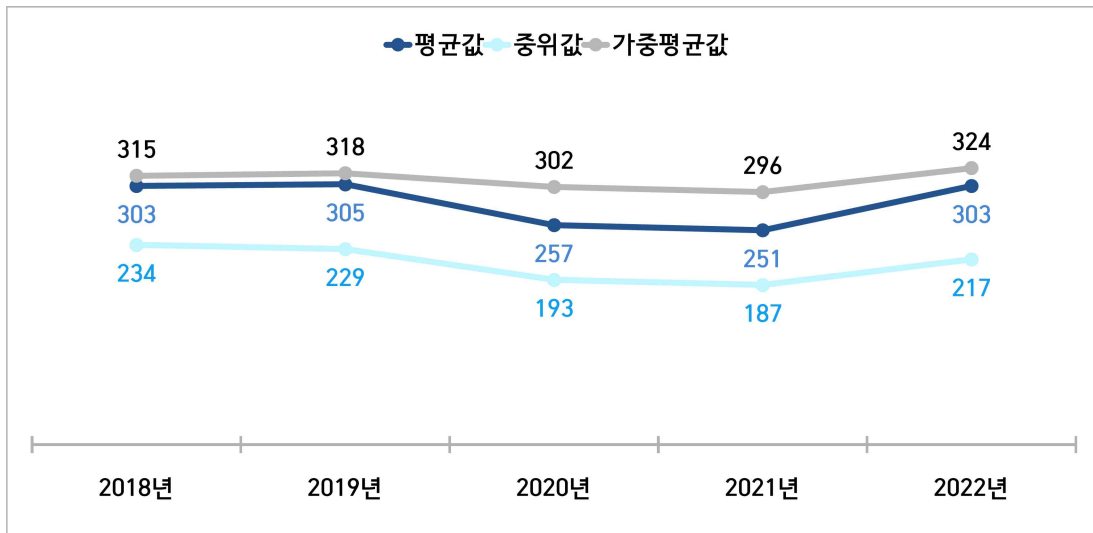


□ 가맹점 연간 평균 매출액

- 2022년 말 기준 가맹점의 연간 평균 매출액은 3.3억 원으로 전년 대비 5,200만 원 증가하였음

【그림 2-26】 가맹점 연간 평균 매출액

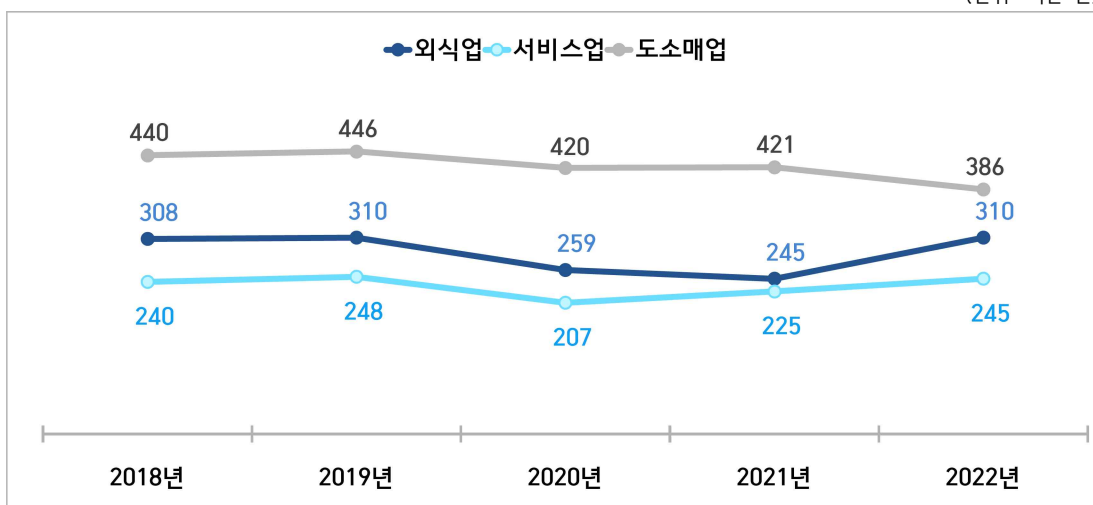
(단위: 백만 원)



- 업종별로는 도소매업이 3.9억 원으로 가장 많고, 다음으로 외식업이 3.1억 원, 서비스업이 2.5억 원임

【그림 2-27】 업종별 가맹점 연간 평균 매출액

(단위: 백만 원)

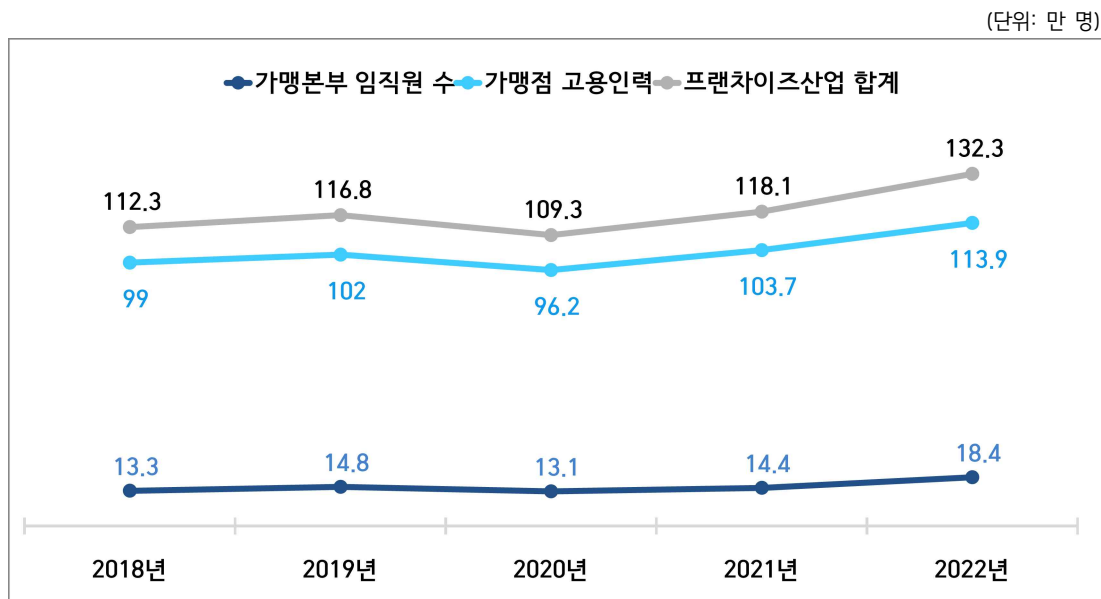


3) 고용 현황

(1) 전체 현황

- 2022년 말 기준 총 고용인원(가맹본부 임직원 수 + 가맹점 고용인 수)은 총 132.3만 명으로 전년 대비 14.2만 명 증가하였음

【그림 2-28】 프랜차이즈산업 전체 고용 현황



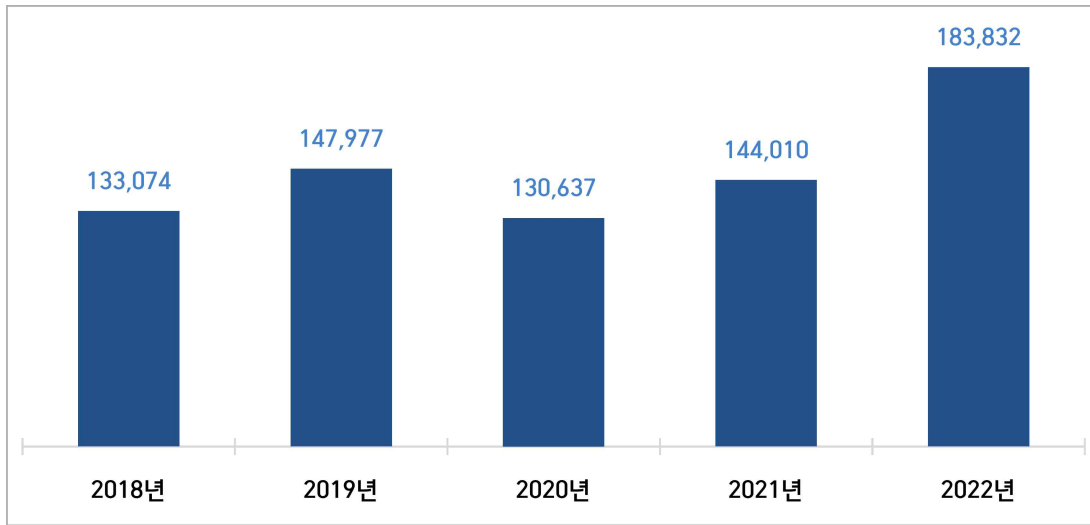
(2) 가맹본부와 가맹점 고용 현황

□ 가맹본부의 고용 현황

- 2022년 말 기준 가맹본부의 임직원 수는 총 183,832명으로 전년 대비 39,822명 증가하였음

【그림 2-29】 가맹본부 임직원 수

(단위: 명)

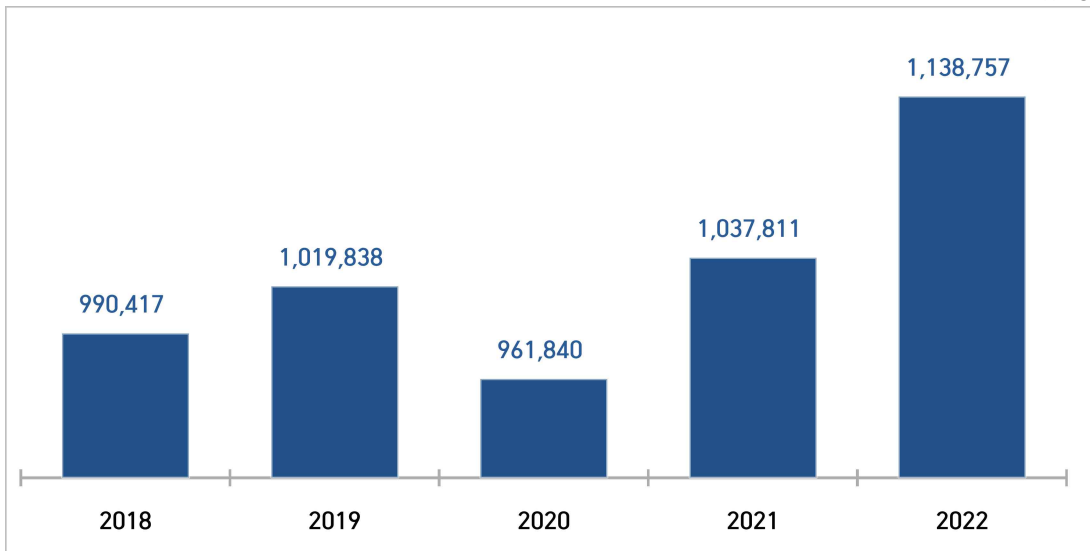


□ 가맹점의 고용 현황⁹⁾

- 2022년 말 기준 가맹점 총고용인력은 1,138,757명으로 전년 대비 100,946명 증가하였음

【그림 2-30】 가맹점 고용인 수

(단위: 명)



9) 가맹점 총고용인력은 2018~2022년까지 통계청의 프랜차이즈(가맹점) 조사 결과를 통해 파악한 가맹점당 평균 종사자 수에 연도별 가맹점 수를 곱해 산정하였으며, 종사자는 상용근로자, 임시 및 일용근로자, 자영업자(점주), 무급가족 종사자와 기타종사자를 모두 포함하였음

4) 가맹계약 현황

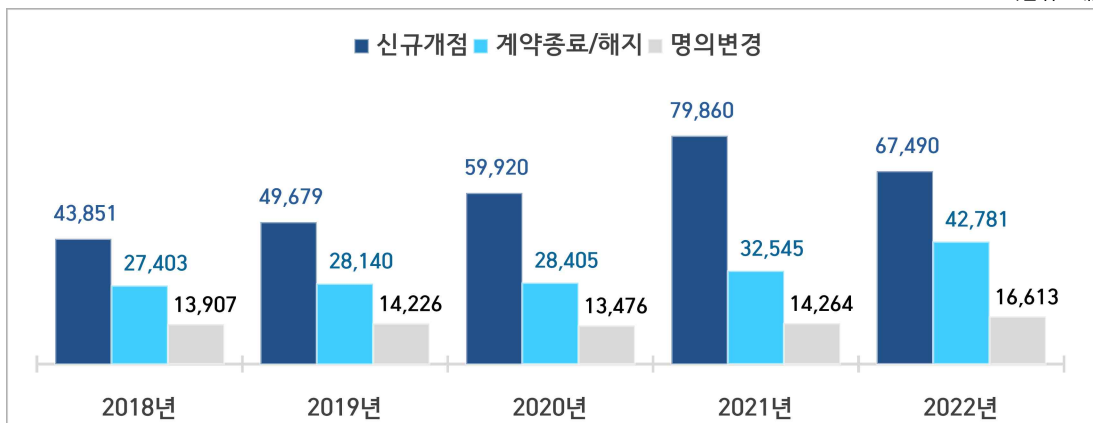
(1) 가맹점 변동현황

□ 전체 현황

- 2022년 말 기준 신규로 개설한 가맹점은 67,490개로 전년 대비 12,730개 감소, 계약종료 및 해지는 42,781개로 전년 대비 10,236개 증가, 가맹점 명의변경은 16,613개로 전년 대비 2,349개 증가하였음

【그림 2-31】 가맹점 변동현황

(단위: 개)

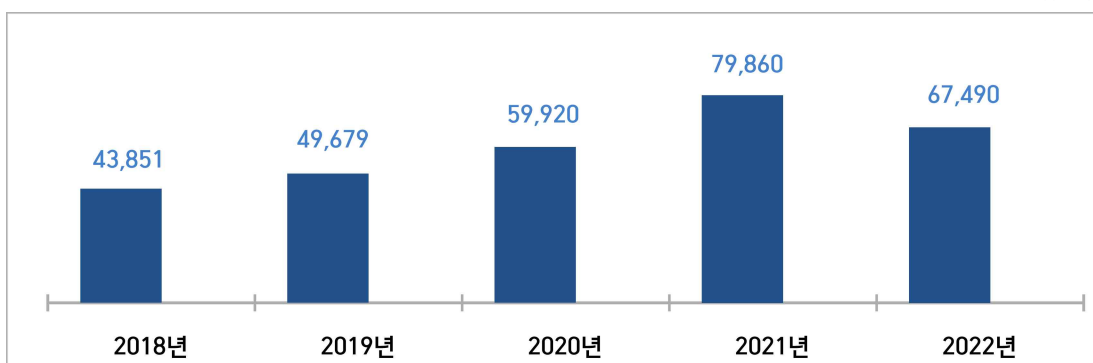


□ 가맹점 신규개점 현황

- 2022년 말 기준 신규로 개설한 가맹점은 67,490개로 전년 대비 12,370개 감소하였음

【그림 2-32】 가맹점 신규개점 현황

(단위: 개)

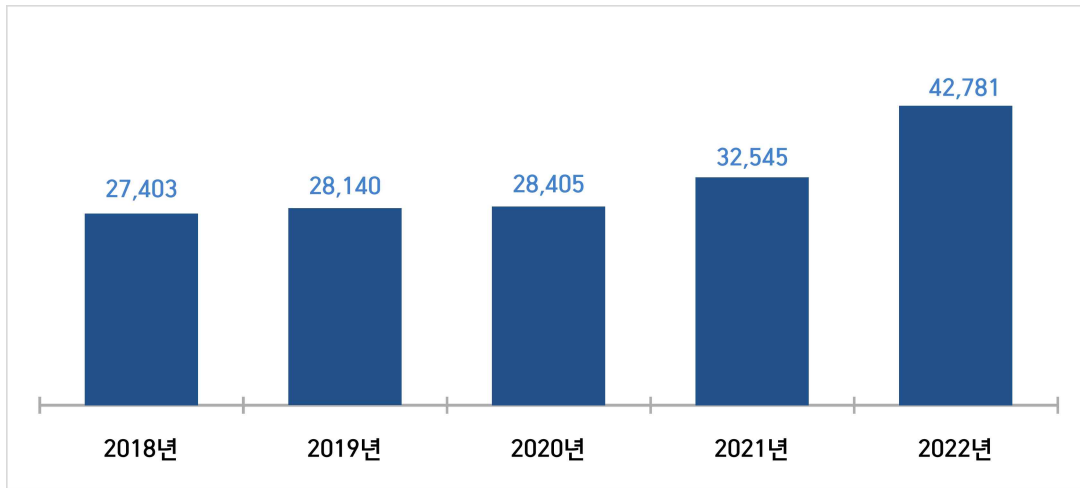


□ 가맹점 계약종료/해지 현황

- 2022년 말 기준 계약종료 및 해지 가맹점은 총 42,781개로 전년 대비 10,236개 증가하였음

【그림 2-33】 가맹점 계약종료와 해지 현황

(단위: 개)

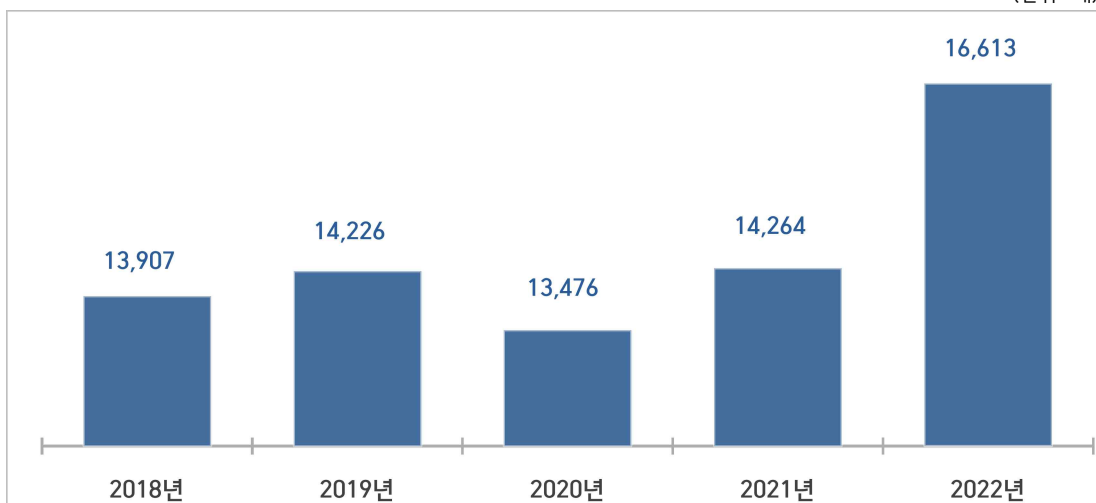


□ 가맹점 명의변경 현황

- 2022년 말 기준 명의변경을 한 가맹점은 총 14,264개로 전년 대비 788개 증가하였음

【그림 2-34】 가맹점 명의변경 현황

(단위: 개)



(2) 가맹금 현황

□ 가맹창업비용

- 2022년 말 기준 부동산 비용을 제외한 창업비용(가맹비/교육비/보증금 + 기타 비용)은 1.5억 원으로 전년 대비 1,878만 원 증가하였음

【표 2-3】 가맹창업비용

(단위: 천원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹비/교육비/ 보증금 합계	평균값	17,723	17,828	18,244	17,229	17,483
	중윗값	13,000	13,000	12,350	12,100	12,900
기타비용	평균값	95,269	91,702	89,543	87,675	87,811
	중윗값	69,300	66,550	63,250	63,250	64,900
인테리어비용	평균값	51,511	49,545	48,126	46,613	48,101
	중윗값	35,750	33,000	33,000	33,000	33,000
창업비 합계	평균값	164,503	159,075	155,913	151,517	153,395
	중윗값	121,270	117,800	111,513	109,800	113,535

□ 가맹비

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 평균 가맹비는 평균 959만 원으로 전년 대비 10만 원 감소하였음

【표 2-4】 가맹비

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	10,004	10,032	10,327	9,688	9,595
	중윗값	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500
외식업	평균값	8,289	8,186	8,448	8,153	7,863
	중윗값	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500
서비스업	평균값	17,147	17,509	18,544	16,970	17,505
	중윗값	11,000	10,000	11,000	9,900	9,900
도소매업	평균값	8,300	8,919	8,977	8,726	9,219
	중윗값	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500

□ 교육비

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 평균 교육비는 404만 원으로 전년보다 약 27만 원 감소하였음

【표 2-5】 교육비

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	3,510	3,669	3,735	3,771	4,040
	중위값	3,300	3,300	3,300	3,300	3,300
외식업	평균값	3,612	3,684	3,741	3,796	4,005
	중위값	3,300	3,300	3,300	3,300	3,300
서비스업	평균값	3,480	3,942	4,045	3,980	4,506
	중위값	2,200	2,200	2,200	2,200	3,000
도소매업	평균값	2,021	2,352	2,413	2,776	2,980
	중위값	1,100	1,100	1,100	2,200	2,000

□ 보증금

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 평균 보증금은 389만 원으로 전년보다 22만 원 감소하였음

【표 2-6】 보증금

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	4,418	4,313	4,099	3,914	3,892
	중위값	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
외식업	평균값	3,379	3,298	3,082	2,961	2,968
	중위값	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
서비스업	평균값	4,760	4,720	5,022	4,781	4,679
	중위값	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
도소매업	평균값	19,318	18,611	16,863	14,589	15,450
	중위값	3,000	3,000	2,200	2,000	2,000

□ 인테리어비용

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 평균 인테리어 비용은 48.1백만 원으로 전년 대비 1,488만 원 감소하였음

【표 2-7】 인테리어비용

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	51,511	49,545	48,126	46,613	48,101
	중위값	35,750	33,000	33,000	33,000	33,000
외식업	평균값	47,294	44,746	42,173	42,222	44,008
	중위값	35,200	33,000	33,000	33,000	33,000
서비스업	평균값	72,511	72,642	76,239	69,934	69,392
	중위값	44,000	44,000	44,000	41,900	41,250
도소매업	평균값	34,388	34,790	35,722	33,892	36,579
	중위값	25,000	24,602	22,000	22,000	23,760

(3) 가맹계약 기간

□ 전체 현황

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 최초 가맹계약 기간은 2.2년이고, 연장계약 기간은 1.4년으로 최근 4년 동안 비슷한 수준을 유지하고 있음

【표 2-8】 가맹계약 기간

(단위: 년)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
최초 계약 기간	평균값	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2
	중위값	2	2	2	2	2
연장계약 기간	평균값	1.5	1.5	1.5	1.5	1.4
	중위값	1	1	1	1	1

□ 업종별 가맹계약 기간

- 업종별 말 가맹계약 기간은 외식업과 도소매업이 2.2년이며, 서비스업은 1.4년으로 조사됨

【표 2-9】업종별 가맹계약 기간

(단위: 년)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	최초	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2
	연장	2	2	2	2	2
서비스업	최초	1.5	1.5	1.5	1.5	1.4
	연장	1	1	1	1	1
도소매업	최초	2.3	2.2	2.3	2.2	2.2
	연장	1.6	1.5	1.5	1.5	1.5

2. 가맹본부 운영현황

1) 가맹본부 일반현황

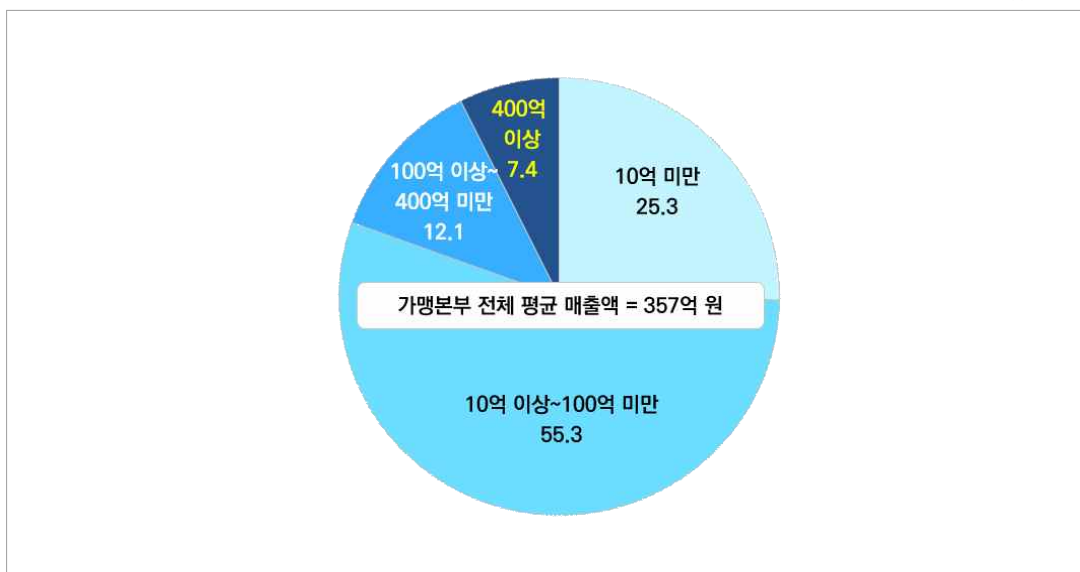
(1) 가맹본부 매출 현황

□ 가맹본부 매출액

- 2023년 가맹본부 실태조사에 응답한 800개 가맹본부의 평균 매출액은 357억 원으로 매출액 10억~100억 미만(55.3%), 10억 미만(25.3%), 100억~400억 미만(12.1%), 400억 이상(7.4%) 순임

【그림 2-35】 가맹본부 매출액

(단위 : %)

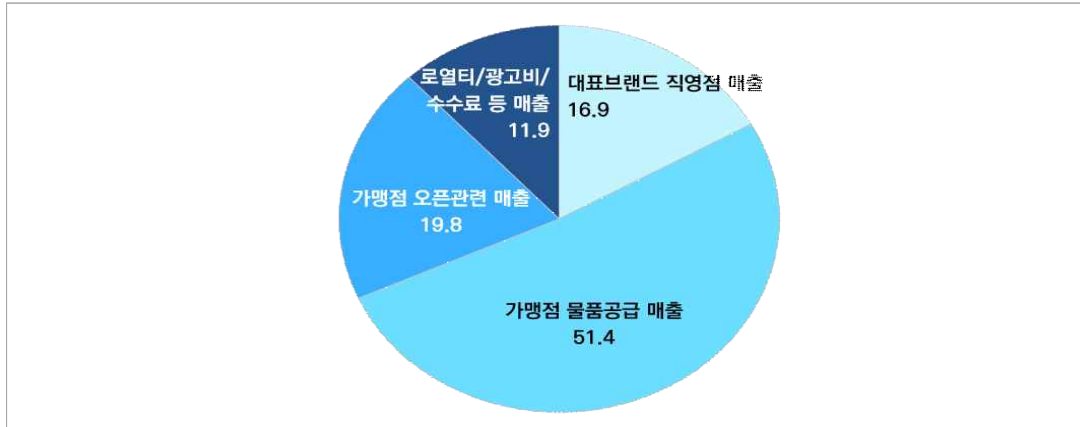


□ 가맹본부 매출 구성

- 가맹본부의 매출 구성은 가맹점 물품공급 매출 51.4%, 가맹점 개점 관련 매출 (19.8%), 대표브랜드 직영점 매출(16.9%), 로열티/광고비/수수료 등 매출 (11.9%)의 순으로 나타남

【그림 2-36】 가맹본부 매출 구성

(단위 : %)

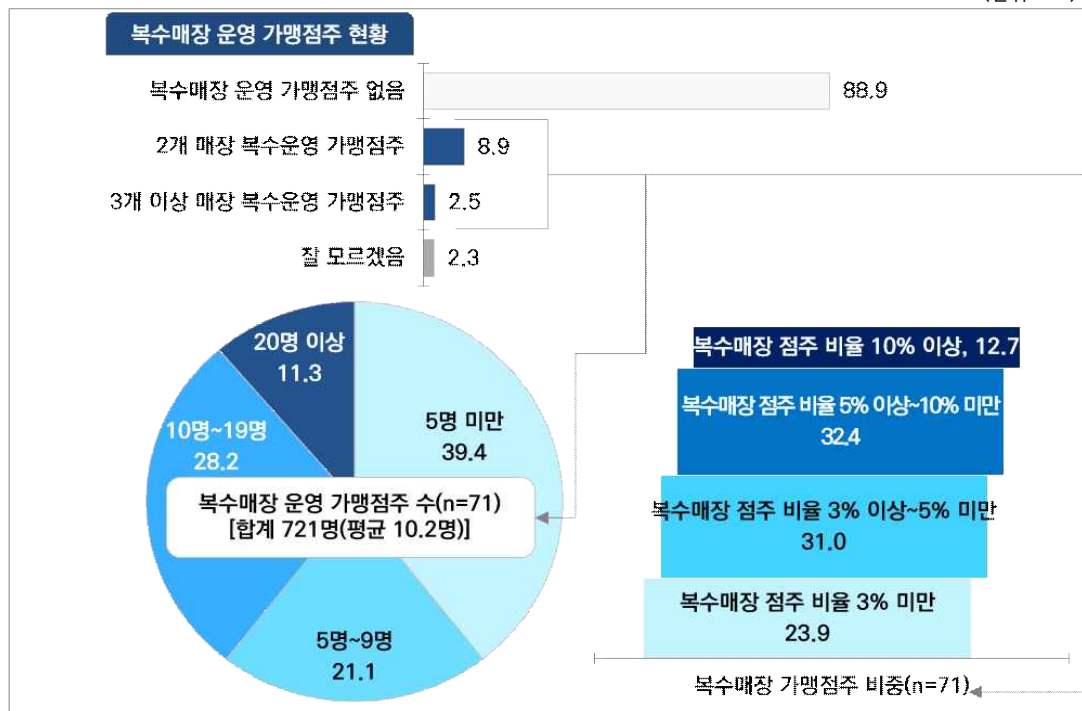


□ 대표브랜드 복수 매장 운영현황

- 대표브랜드의 복수 매장 운영현황은 복수 매장 운영 가맹점주가 없다가 전체 88.9%인데 비해 2개 이상 복수 매장은 전체 11.4%(2개 매장 8.9% + 3개 이상 2.5%)에 불과함

【그림 2-37】 대표브랜드 복수 매장 운영 가맹점주 현황

(단위 : %)



(2) 가맹점 로열티 부과 현황

□ 가맹점 로열티 부과방식

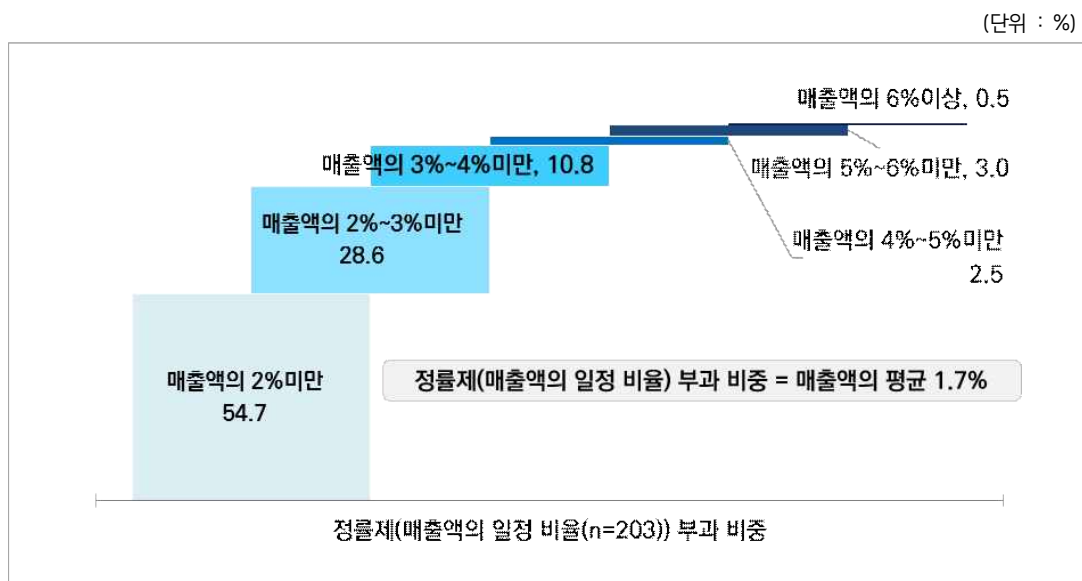
- 가맹점 로열티 부과방식은 로열티 미부과 47.0%, 정률제(매출액의 일정 비율)(25.4%), 정액제(고정금액)(23.4%) 순으로 조사됨

【그림 2-38】 가맹점 로열티 부과방식



- 정률제(매출액의 일정 비율) 비율은 매출액의 2% 미만이 54.7%, 매출액의 2%~3% 미만(28.6%), 매출액의 3%~4% 미만(10.8%), 매출액의 5%~6% 미만(3.0%), 매출액의 4%~5% 미만(2.5%), 매출액의 6% 이상(0.5%) 순으로 조사됨

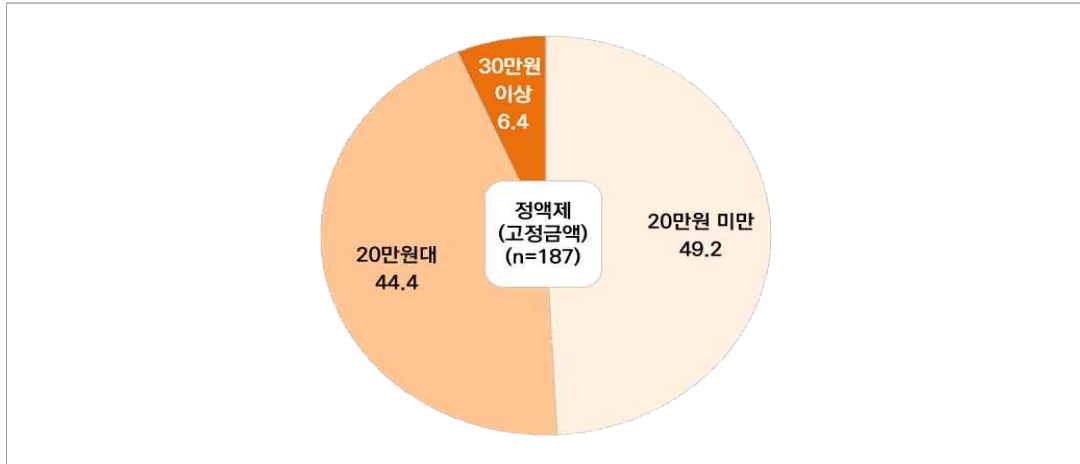
【그림 2-39】 가맹점 로열티 정률제(매출액의 일정 비율) 부과 비중



- 정액제(고정금액) 부과한 가맹본부 187개 기업의 부과금은 20만 원 미만 49.2%, 20만 원대(44.4%), 30만 원 이상(6.4%) 순으로 나타남

【그림 2-40】 가맹점 로열티 정액제(고정금액) 부과금

(단위 : %)

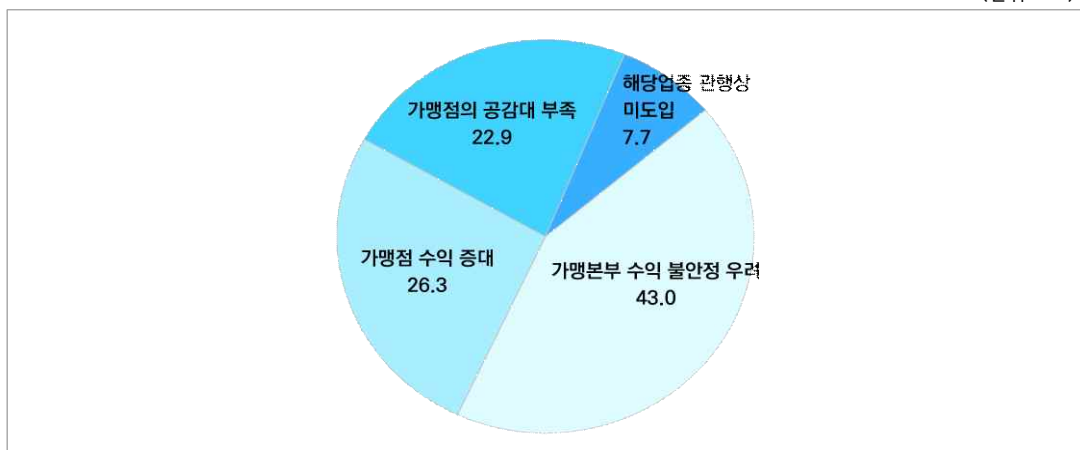


□ 정률제(매출액의 일정 비율) 런닝로열티 미도입 이유

- 정률제(매출액의 일정 비율)를 도입하지 않은 597개 가맹본부의 미도입 이유는 가맹본부 수익 불안정 우려 43.0%, 가맹점 수익 증대(26.3%), 가맹점의 공감대 부족(22.9%), 해당 업종 관행상 미도입 (7.7%)의 순으로 조사됨

【그림 2-41】 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유

(단위 : %)

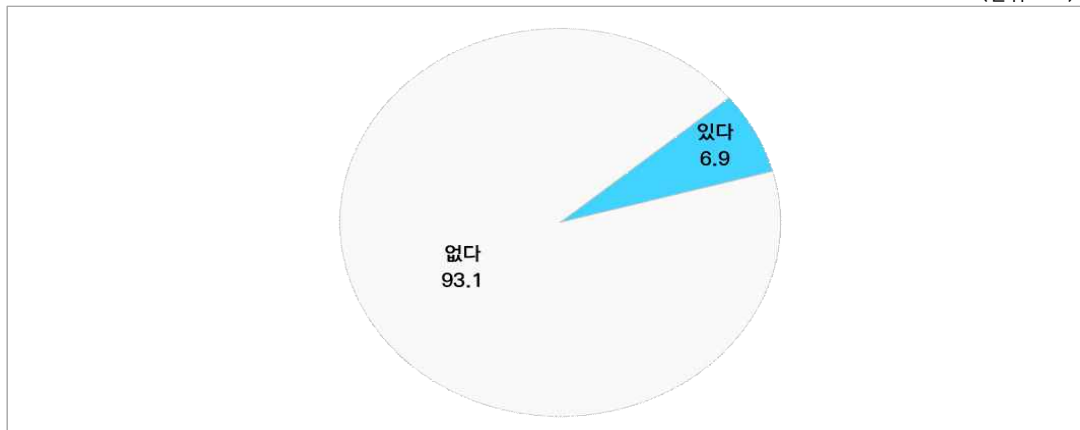


□ 향후 3년 이내 정률제(매출액의 일정 비율) 도입 의향

- 정률제(매출액의 일정 비율)를 도입하지 않은 597개 가맹본부 중에서 정률제를 도입할 의향이 있는 가맹본부는 전체 6.9%(41개 가맹본부)에 불과함

【그림 2-42】 향후 3년 이내 정률제 도입 의향

(단위 : %)

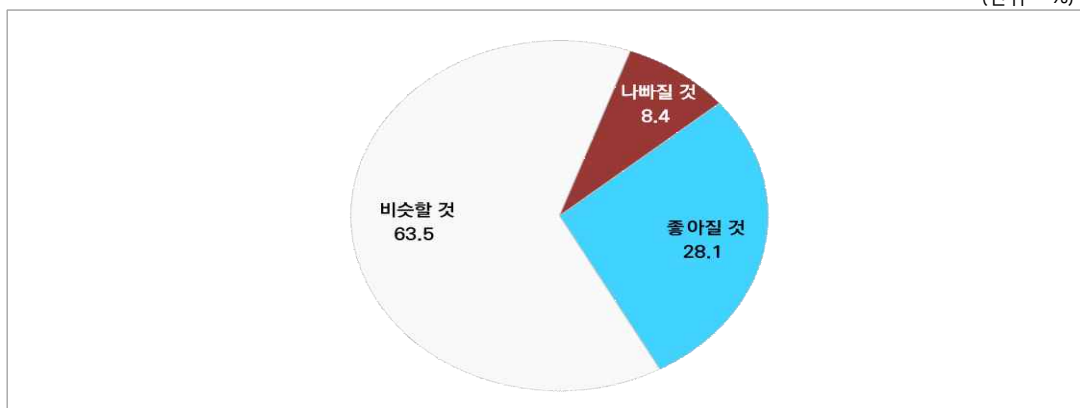


(3) 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)

- 가맹본부의 향후 1년 후 가맹사업 실적 전망은 비슷할 것 63.5%, 좋아질 것 28.1%, 나빠질 것 8.4% 순으로, 향후 실적에 대한 긍정적 전망치가 부정적 전망치보다 19.7% 더 많은 것으로 조사됨

【그림 2-43】 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)

(단위 : %)



2) 구매 물류 현황

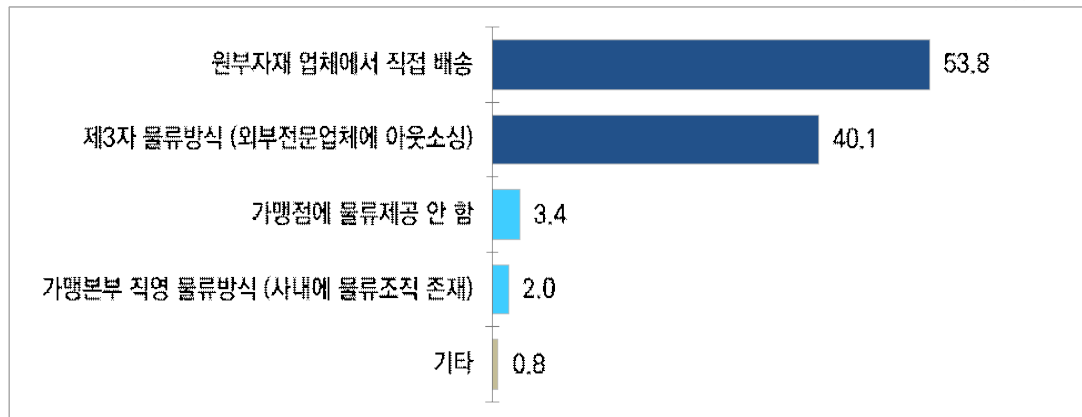
(1) 물류 형태와 물류비용 부과방식

□ 가맹점 물품공급 물류 방식

- 응답한 전체 800개 가맹본부의 가맹점 물품공급 물류 방식은 원부자재 업체에서 직접 배송 53.8%, 제3자 물류 방식으로 외부 업체 아웃소싱(40.1%), 가맹점에 물류 제공 안함(3.4%), 가맹본부에서 직접 물류 공급하는 방식(2.0%)의 순으로 조사됨

【그림 2-44】 가맹점 물품공급 물류 방식

(단위 : %)

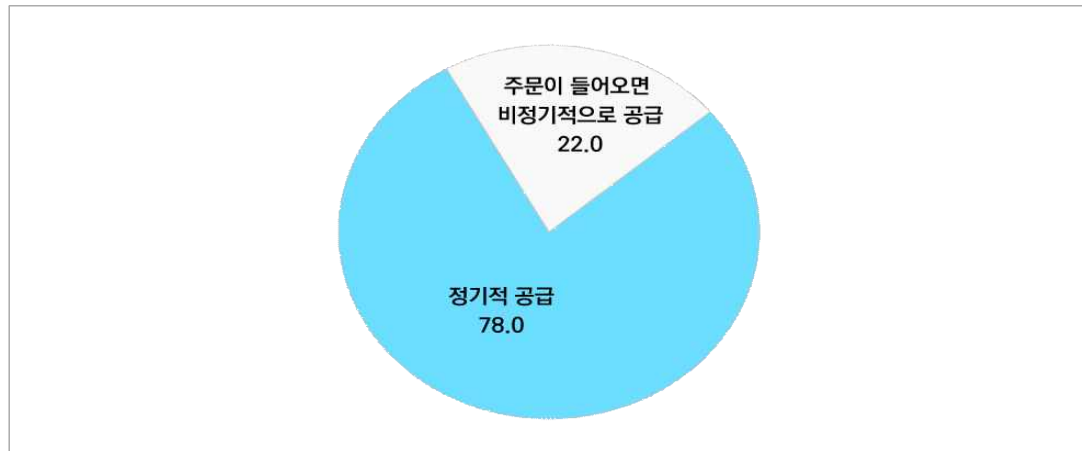


□ 가맹점 물류 공급 주기

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부의 물품공급 주기는 주 단위로 공급하는 정기적 공급이 78.0%로 가장 많으며, 주 평균 3.7회로 조사됨

【그림 2-45】가맹점 물품공급 주기

(단위 : %)



□ 물류비 책정 방식

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부의 물류비 책정 방식은 원/부자재 공급 금액의 일정 비율로 물류비를 책정하는 경우가 56.8%, 물류비를 별도로 받지 않음(35.6%), 고정 금액(7.6%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-46】물류비 책정 방식

(단위 : %)

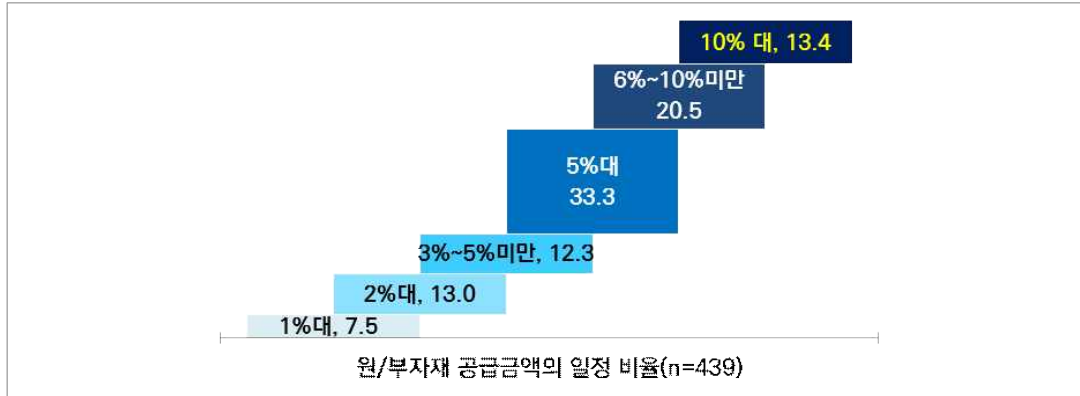


□ 물류비 원/부자재 공급액의 책정 비율

- 물류비 책정 시, 원/부자재 공급액의 일정 비율을 책정하는 가맹본부 439개의 평균 책정 비율은 5%대 33.3%, 6%~10% 미만(20.5%), 10%대(13.4%) 순으로 조사됨

【그림 2-47】 물류비 원/부자재 공급액의 책정 비율

(단위 : %)

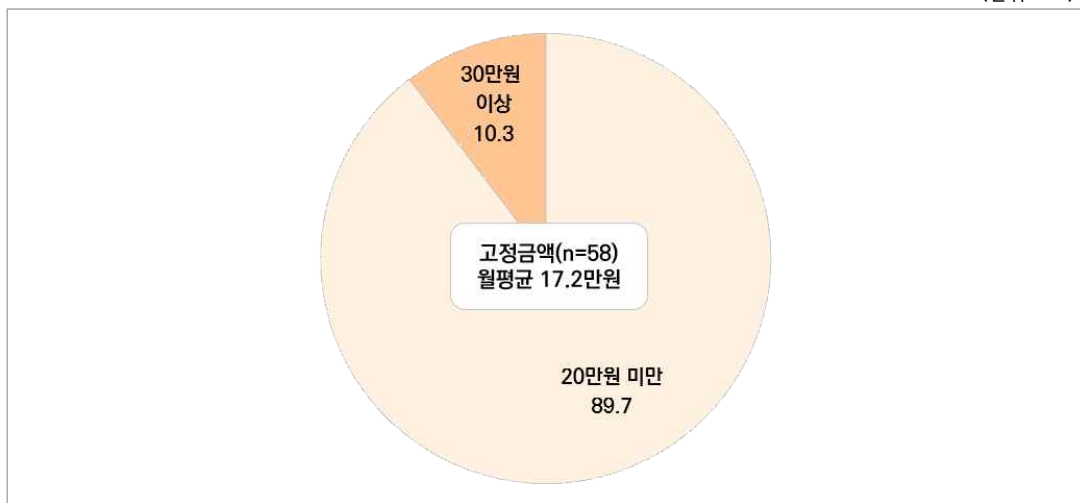


□ 물류비 고정 금액(월평균)

- 물류비 책정 시, 고정으로 책정하는 가맹본부 58개의 월평균 책정 금액은 20만 원 미만이 89.7%, 30만 원 이상이 10.3%로 나타남

【그림 2-48】 물류비 고정 금액(월평균)

(단위 : %)



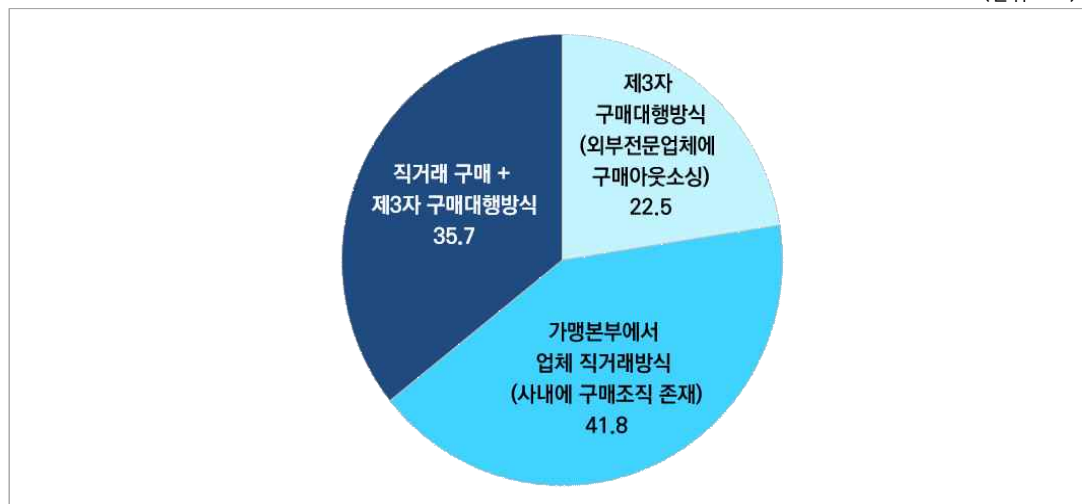
(2) 원/부자재 구매방식과 애로사항

□ 원/부자재 구매방식

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부의 원/부자재 구매방식은 가맹본부에서 업체 직거래 방식(사내 구매조직 존재) 41.8%, 직거래 구매+제3자 구매대행 방식(35.7%), 제3자 구매대행 방식(외부전문업체에 구매아웃소싱)(22.5%)의 순임

【그림 2-49】 원/부자재 구매방식

(단위 : %)

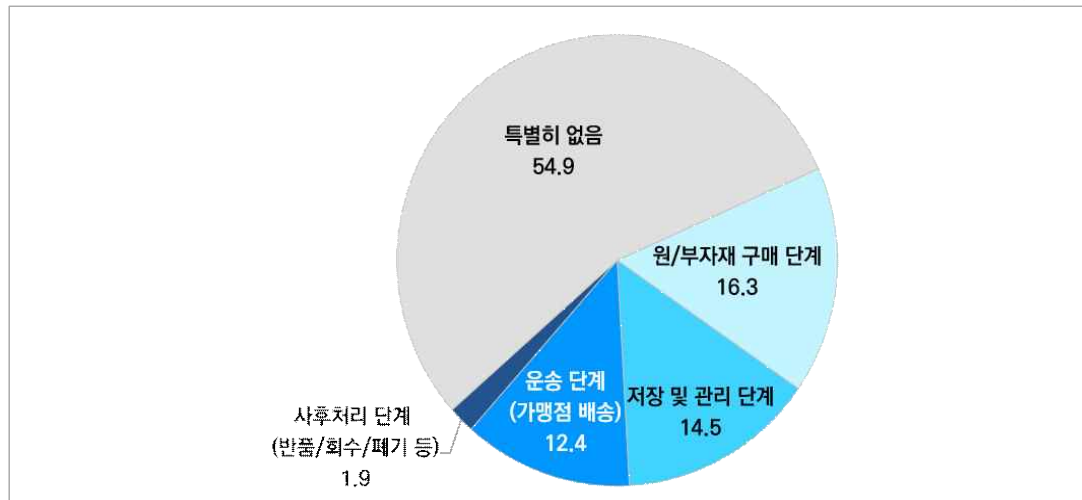


□ 구매 물류 업무 애로사항

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부의 구매 물류 업무 애로사항은 특별한 어려움이 없다 54.9%, 원/부자재 구매 단계의 어려움(16.3%), 저장 및 관리 단계(14.5%), 운송 단계(가맹점 배송, 12.4%), 사후 처리 단계(반품/회수/폐기 등, 1.9%)의 순으로 조사됨

【그림 2-50】 구매 물류 업무 애로사항

(단위 : %)

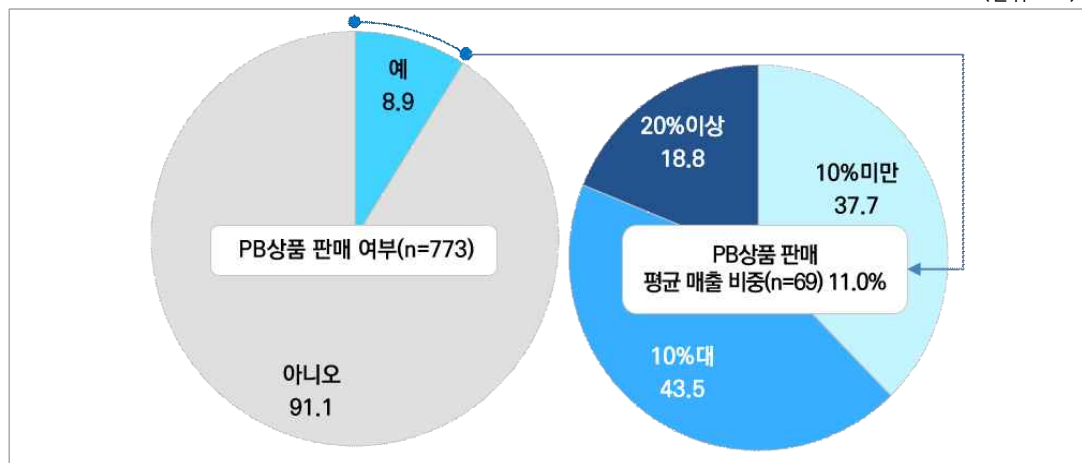


(3) PB상품 판매 현황

- 가맹점에 물류 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부 중 PB상품을 판매하는 가맹본부는 8.9%에 불과함

【그림 2-51】 PB상품 판매 현황

(단위 : %)



3) 정보화 추진현황

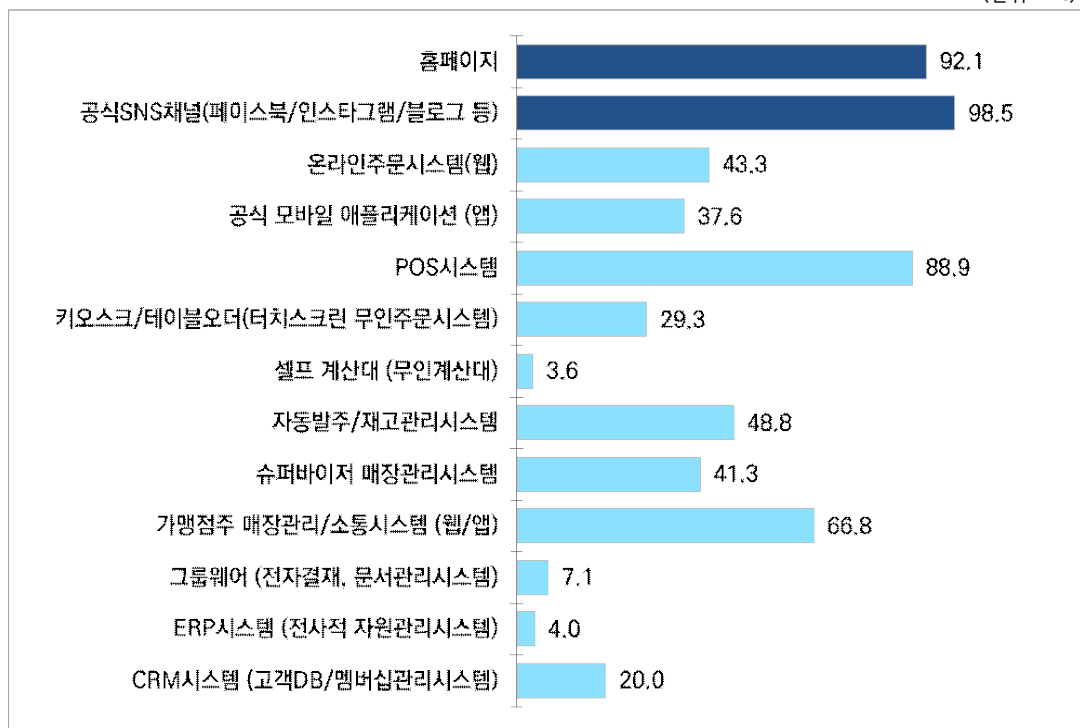
(1) 정보화 시스템

□ 정보화 시스템 관심률

- 2023년 가맹본부 실태조사에 응답한 800개 가맹본부의 정보화 시스템 관심률은 공식 SNS 채널(98.5%), 홈페이지(92.1%), POS 시스템(88.9%), 가맹점주 매장 원격 관리시스템(66.8%)은 가맹본부 절반 이상이 관심을 두고 있으며, 자동 발주/재고 관리시스템, 온라인 주문시스템(웹), 슈퍼바이저 매장관리시스템의 관심률은 전체 40%대인 것으로 조사됨

【그림 2-52】 정보화 시스템 관심률

(단위 : %)

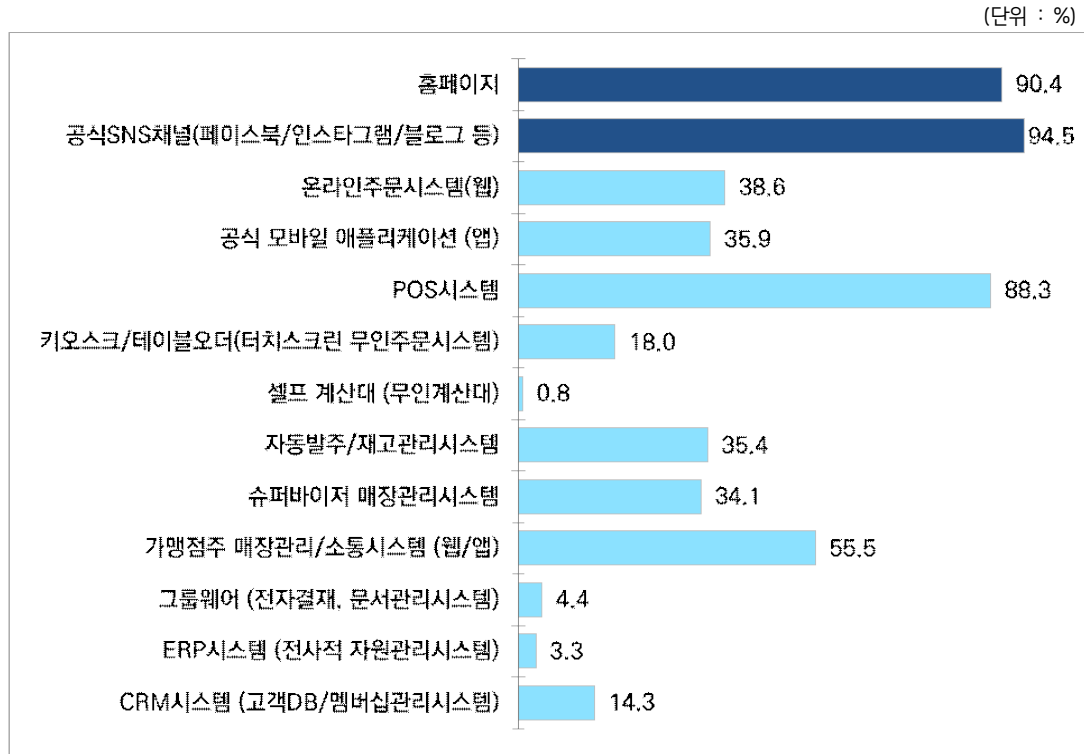


□ 정보화 시스템 구축률

- 가맹본부의 정보화 시스템 구축률은 공식 SNS 채널(94.5%)과 홈페이지(90.4%), POS 시스템(88.3%)은 대부분 가맹본부가 구축하고 있고, 가맹점주 매장관리/소통 시스템은 55.5%, 온라인 주문시스템, 공식 모바일 애플리케이션

선, 자동 발주/재고 관리시스템, 슈퍼바이저 매장관리시스템 구축률은 30%대로 조사됨

【그림 2-53】 정보화 시스템 구축률

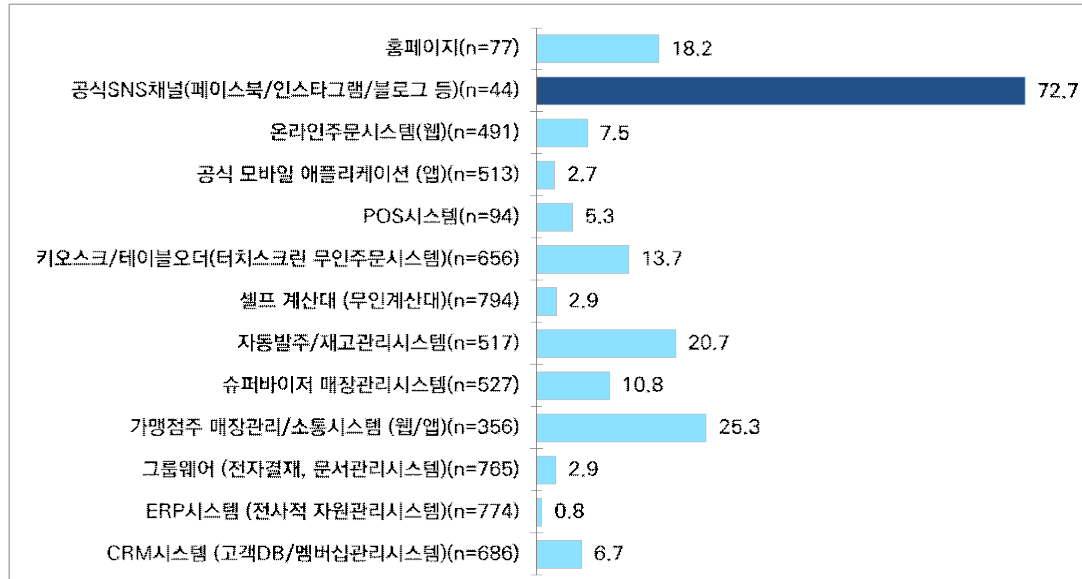


□ 정보화 시스템 향후 도입 의향

- 공식 SNS 채널(페이스북/인스타그램/블로그 등)을 구축하지 않은 44개 가맹본부 중 향후 도입 의향은 72.7%, 자동 발주/재고 관리시스템과 가맹점주 매장관리/소통 시스템은 20%대로 나타남

【그림 2-54】 정보화 시스템 향후 도입 의향

(단위 : %)



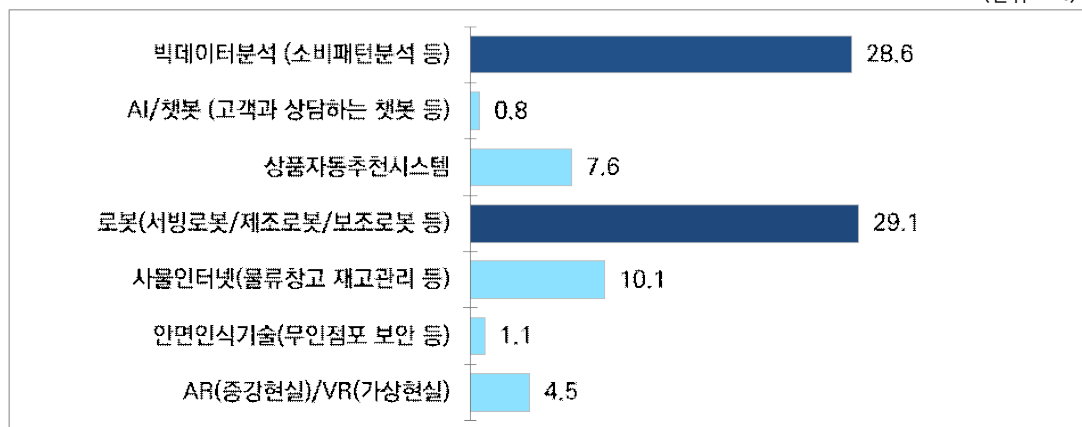
(2) 4차 산업혁명 기술

□ 4차 산업혁명 기술 관심률

- 4차 산업혁명 기술의 관심은 로봇(서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등, 29.1%)과 빅데이터 분석(소비패턴 분석 등, 28.6%)의 관심률이 20%, 사물인터넷(물류창고 재고관리 등, 10.1%), 상품 자동 추천시스템(7.6%) 등의 순으로 조사됨. 반면 AI/챗봇(고객과 상담하는 챗봇 등)의 관심률은 0.8%로 매우 저조함

【그림 5-55】 4차 산업혁명 기술 관심률

(단위 : %)

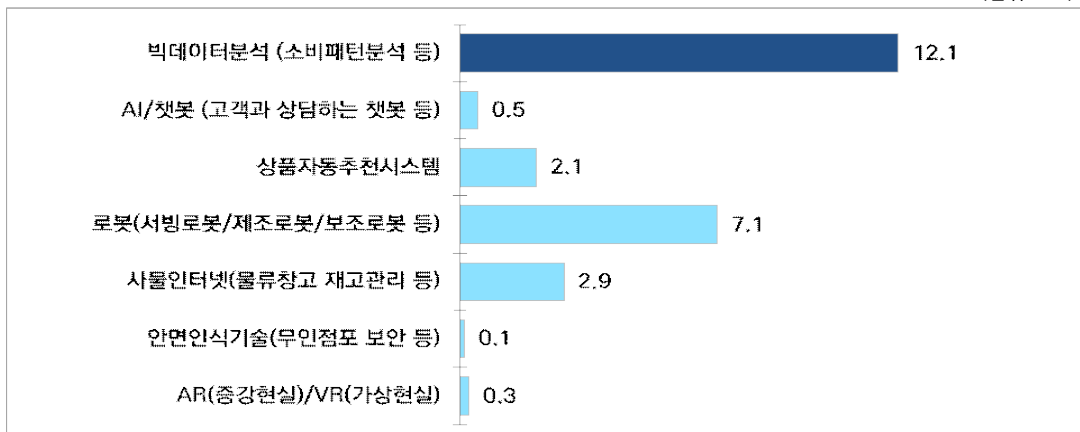


□ 4차 산업혁명 기술 도입률

- 가맹본부의 4차 산업혁명 기술 도입은 빅데이터 분석 도입 12.1%, 로봇 (7.1%), 사물인터넷(2.9%), 상품 자동 추천시스템(2.1%) 등의 순으로 조사됨. 반면, AI/챗봇, 안면인식 기술, AR/VR의 도입률은 1% 이내로 매우 저조함

【그림 2-56】 4차 산업혁명 기술 도입률

(단위 : %)

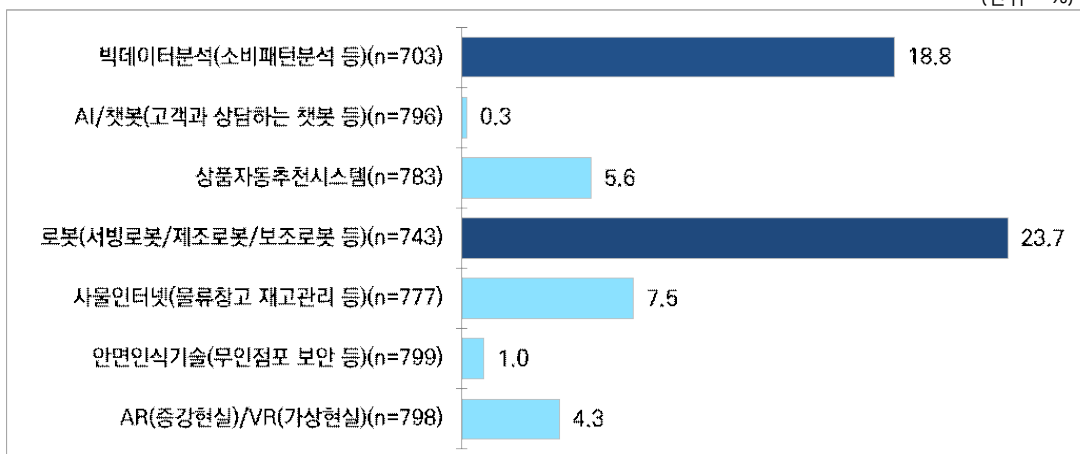


□ 4차 산업혁명 기술 향후 도입 의향

- 4차 산업혁명 기술의 향후 도입 의향은 로봇(23.7%)과 빅데이터 분석(18.8%) 도입률이 높음

【그림 2-57】 4차 산업혁명 기술 향후 도입 의향

(단위 : %)

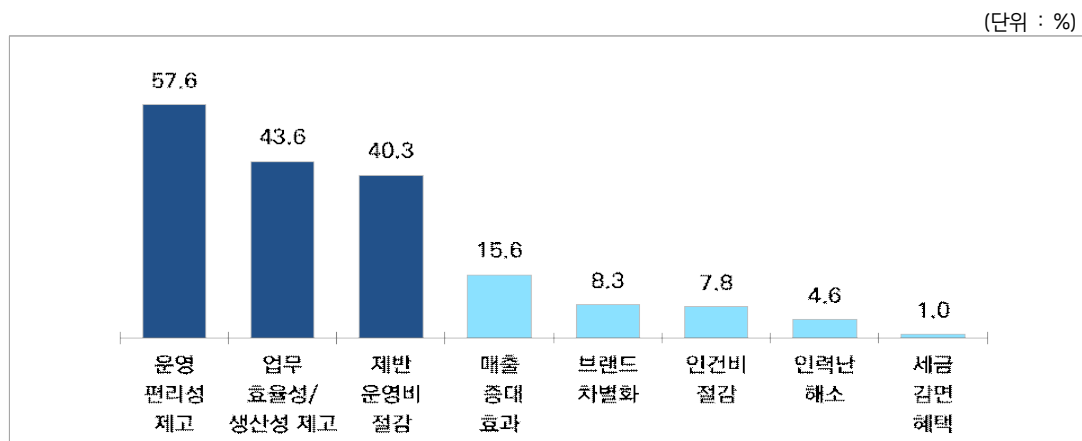


(3) 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적과 지연 이유

□ 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적

- 정보화 시스템이나 4차 산업혁명 기술을 도입하려는 목적은 운영 편리성 제고 57.6%, 업무 효율성/생산성 제고(43.6%), 제반 운영비 절감(40.3%), 매출 증대 효과(15.6%), 브랜드 차별화(8.3%) 등의 순으로 나타남

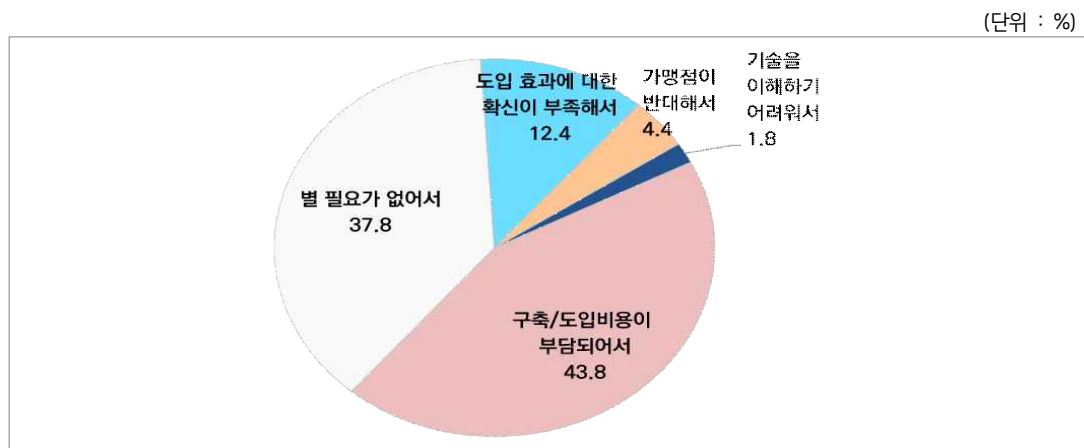
【그림 2-58】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적



□ 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유

- 정보화 시스템이나 4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유는 구축/도입 비용이 부담되어서 43.8%, 별 필요가 없어서(37.8%), 도입 효과에 대한 확신이 부족해서 (12.4%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-59】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유

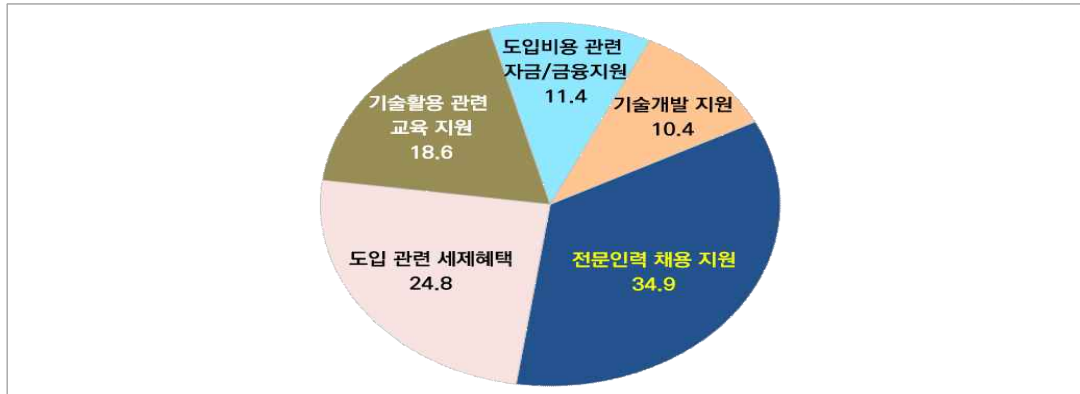


□ 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 필요 지원

- 정보화 시스템이나 4차 산업혁명 기술 도입에 필요한 지원은 전문인력 채용지원 34.9%, 도입 관련 세제 혜택(24.8%), 기술 활용 관련 교육 지원(18.6%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-60】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 필요 지원

(단위 : %)



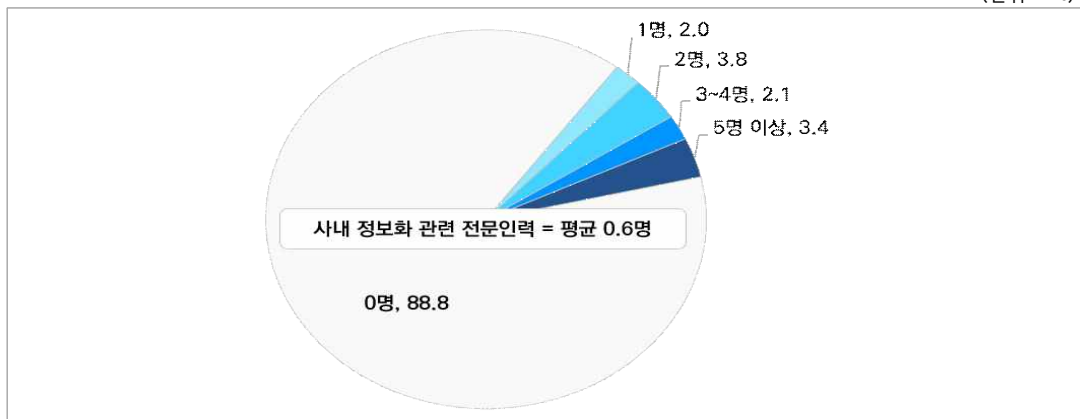
(4) 정보화 전문인력

□ 사내 정보와 관련 전문인력 보유 현황

- 회사 내에 정보화 관련 보유하고 있는 전문인력은 평균 0.6명이며, 전문인력을 보유하고 있는 가맹본부는 11.2%로 그중 2명 보유 기업이 3.8%, 5명 이상 (3.4%), 3~4명(2.1%), 1명(2.0%)의 순으로 조사됨

【그림 2-61】 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황

(단위 : %)

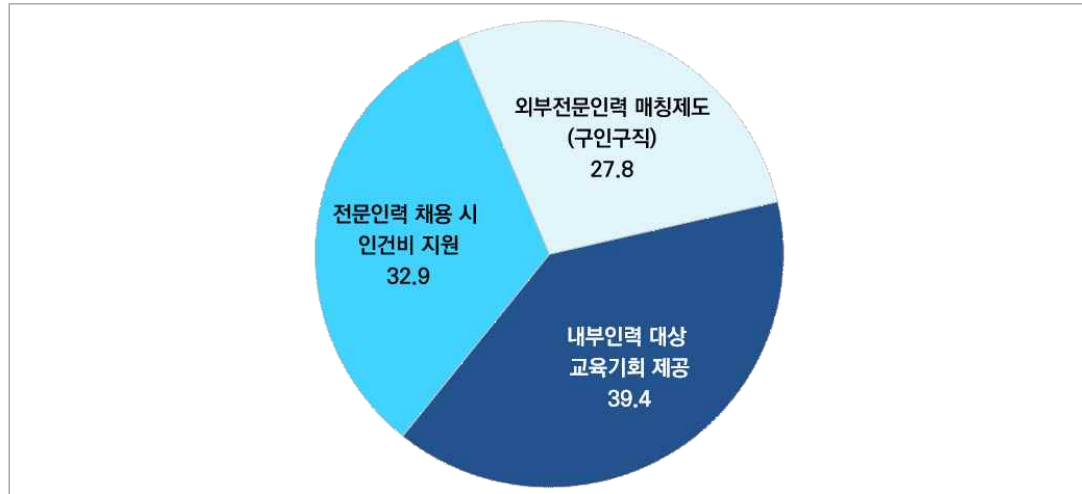


□ 정보와 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원

- 전체 가맹본부의 정보화 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원은 내부 인력 대상 교육 기회 제공 39.4%, 전문인력 채용 시 인건비 지원(32.9%), 외부 전문인력 매칭 제도(27.8%)의 순으로 조사됨

【그림 2-62】 정보화 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원

(단위 : %)



4) 가맹점과 관계 이슈

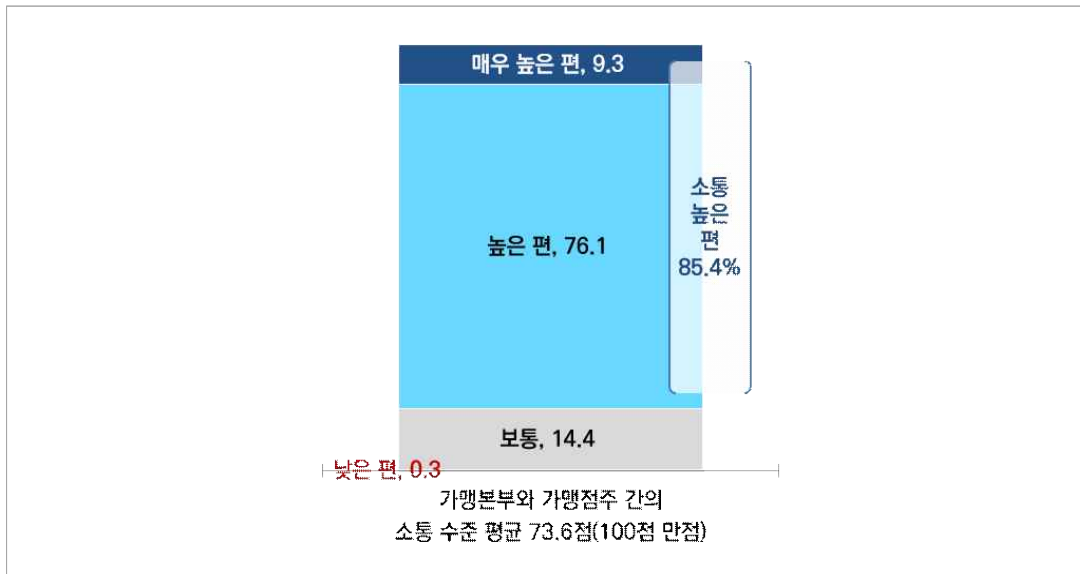
(1) 가맹점과의 소통과 갈등 수준

□ 가맹점과의 소통 수준

- 조사에 응답한 800개 가맹본부의 85.4%(매우 높은 편 9.3% + 높은 편 76.1%)는 가맹점과 소통이 원활하다고 생각하고 있음

【그림 2-63】가맹점주와의 소통 수준

(단위 : %)

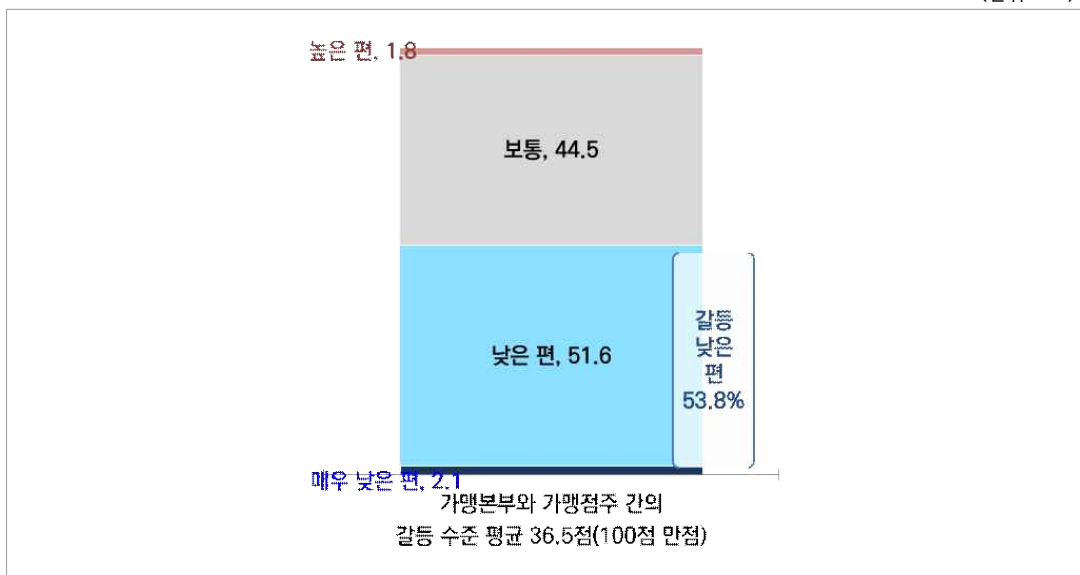


□ 가맹점과의 갈등 수준

- 가맹점주와의 갈등 수준은 가맹본부의 53.8%(매우 낮은 편 2.1% + 낮은 편 51.6%)가 가맹점과 갈등이 낮다고 생각하고 있음

【그림 2-64】가맹점주와의 갈등 수준

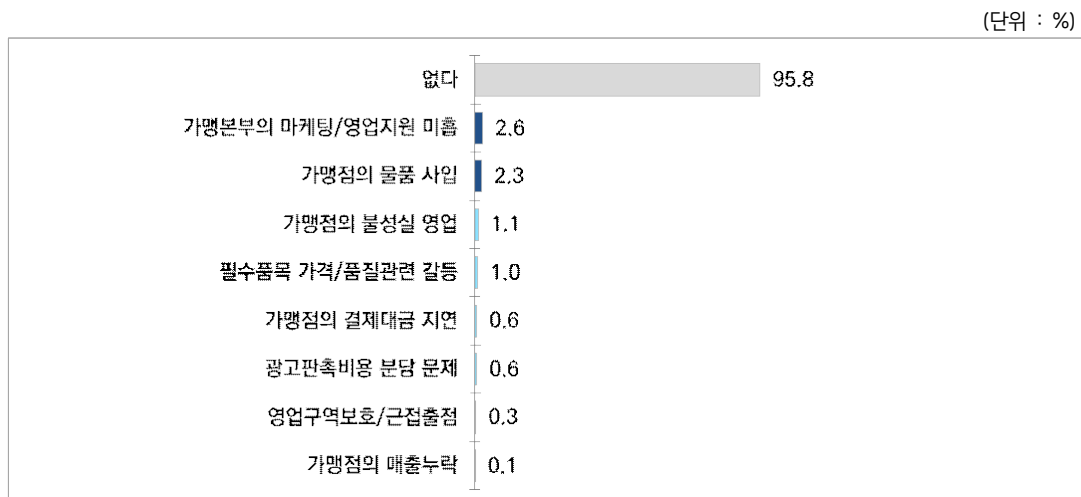
(단위 : %)



□ 최근 1년간 가맹점과의 갈등 원인

- 응답한 800개 가맹본부 중 95.8%는 가맹점과 갈등이 발생한 적이 없다고 응답했으며, 마케팅/영업 지원 미흡과 가맹점 물품 사입으로 갈등을 발생시킨 적 있다는 응답이 각각 2.6%와 2.3%인 것으로 조사됨

【그림 2-65】 최근 1년간 가맹점과의 갈등 원인

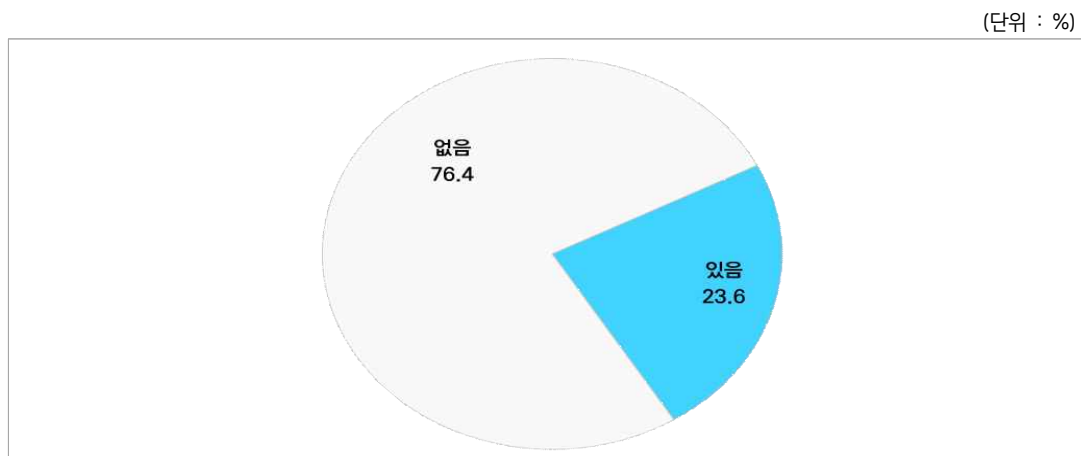


(2) 가맹점과의 관계 개선

□ 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무와 정책

- 가맹점과의 상생 협력을 추진하고 있는 가맹본부는 전체 23.6%로 가맹본부 10곳 중 2개 가맹본부만이 추진하고 있는 것으로 나타남

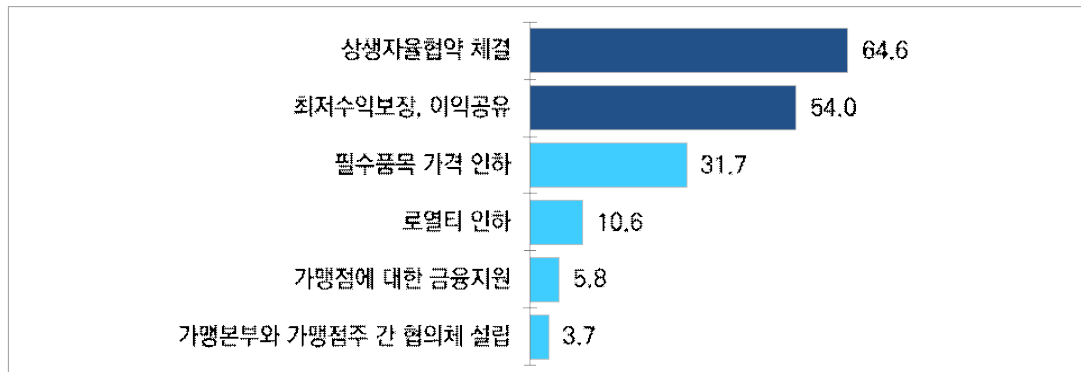
【그림 2-66】 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무



- 가맹점과의 상생 협력을 위한 정책을 추진하고 있다는 189개 가맹본부의 정책은 상생 자율 협약 체결 64.6%, 최저수익 보장과 이익공유 (54.0%), 필수품목 가격 인하(31.7%), 로열티 인하(10.6%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-67】 가맹점과의 상생 협력 추진 정책

(단위 : %)



□ 가맹점사업자 단체 구성

- 가맹점사업자 단체 존재 여부는 없다가 75.9%로 비공식적으로 존재한다 (20.9%)와 공식적으로 존재한다(3.3%) 보다 높은 것으로 조사됨

【그림 2-68】 가맹점사업자 단체 구성

(단위 : %)



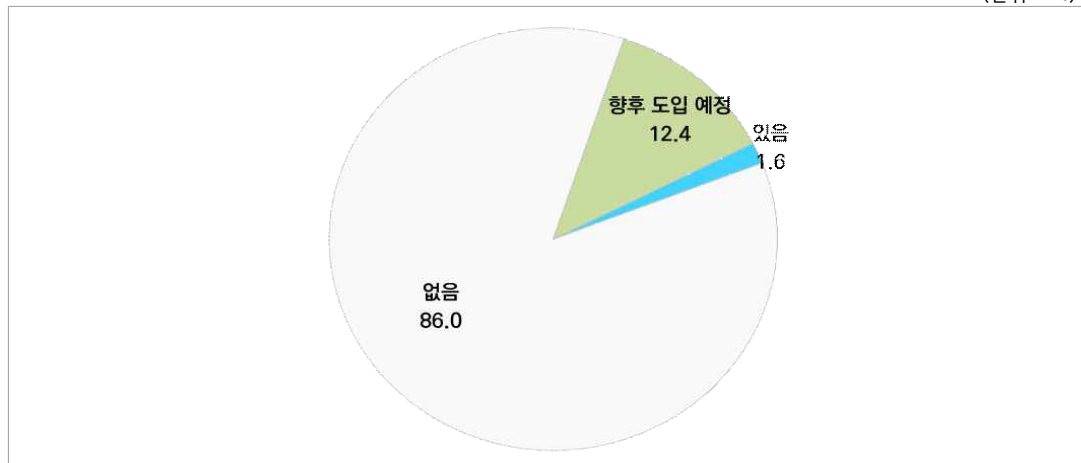
□ 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성

- 가맹본부와 가맹점 간 자체적인 분쟁 조정기구가 없다 86.0%, 있다 1.6%, 도

입 예정 12.4%로 자체적인 분쟁 조정기구 구성이 매우 미흡한 실정임

【그림 2-69】가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성

(단위 : %)

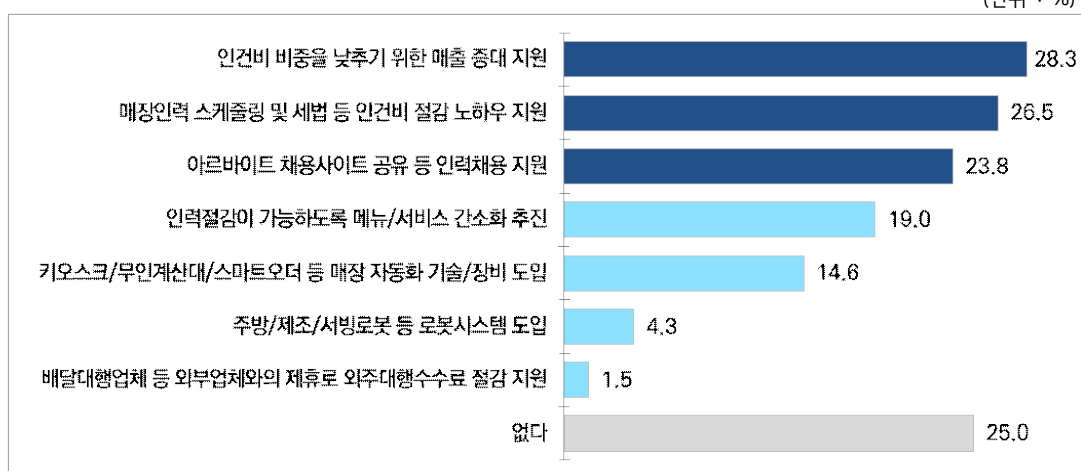


(3) 가맹점 인건비 절감을 위한 추진 정책

- 가맹점 인건비 절감을 위한 추진 정책은 매출 증대 지원 28.3%, 매장 인력 스케줄링 및 세법 등 인건비 절감 노하우 지원(26.5%), 아르바이트 채용사이트 공유 등 인력 채용 지원(23.8%), 인력 절감이 가능하도록 메뉴/서비스 간소화 추진(19.0%) 등의 순으로 조사되었으며, 추진하는 지원 정책이 없다는 소극적 응답은 25.0%로 다소 높게 나타남

【그림 2-70】가맹점 인건비 절감 지원 정책

(단위 : %)

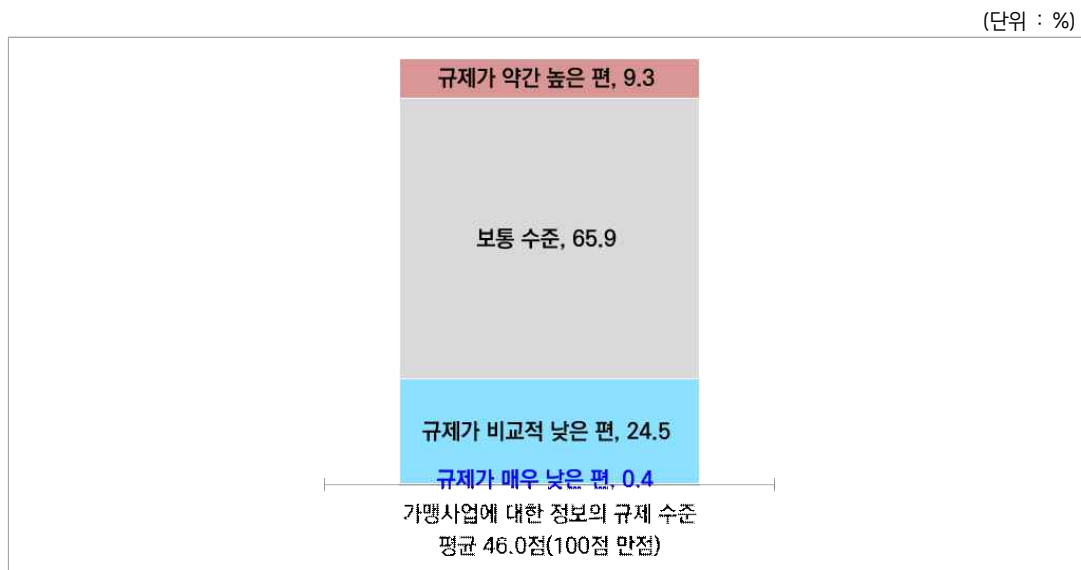


(4) 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준과 영향력 있는 정부 규제

□ 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준

- 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준에 대하여 가맹본부의 24.9%(매우 낮음 0.4% + 비교적 낮은 편임 24.5%)는 낮다고 생각하고 있음

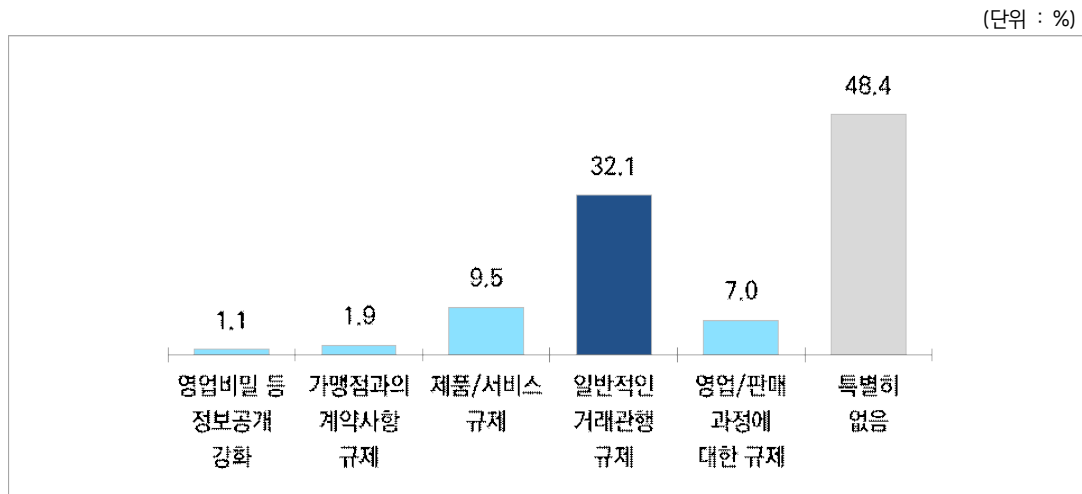
【그림 2-71】 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준



□ 가맹사업에 대한 영향력 있는 정부 규제

- 가맹사업에 영향을 미치고 있는 정부 규제에 대하여 영향을 미치는 규제가 특별히 없다 48.4%, 일반적인 거래 관행에 대한 규제(32.1%), 제품/서비스 규제(9.5%), 영업 판매 규제(7.0%) 등의 순으로 나타남

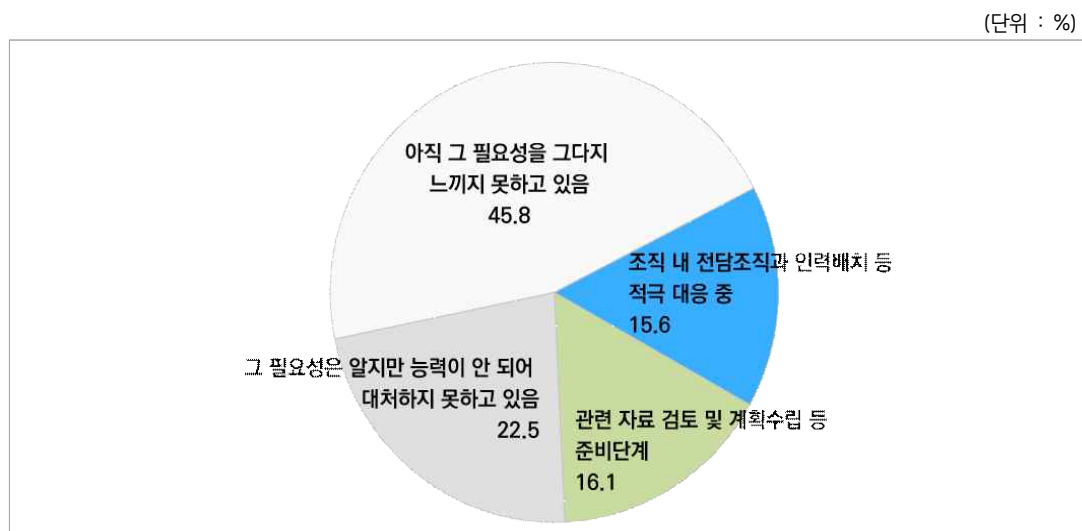
【그림 2-72】가맹사업에 영향력 있는 정부 규제



(5) ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황

- ESG 경영 사회적 흐름에 대해 대응을 못 하는 가맹본부가 68.3%(아직 그 필요성을 그다지 느끼지 못하고 있음. 45.8% + 그 필요성은 알지만 능력이 안 되어 대처하지 못하고 있음. 22.5%)로 가장 많고, 다음으로 전담 조직과 인력배치를 통해 적극 대응 중(15.6%), 관련 자료 검토와 계획수립 등 준비 단계(16.1%)의 순으로 조사됨

【그림 2-73】ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황



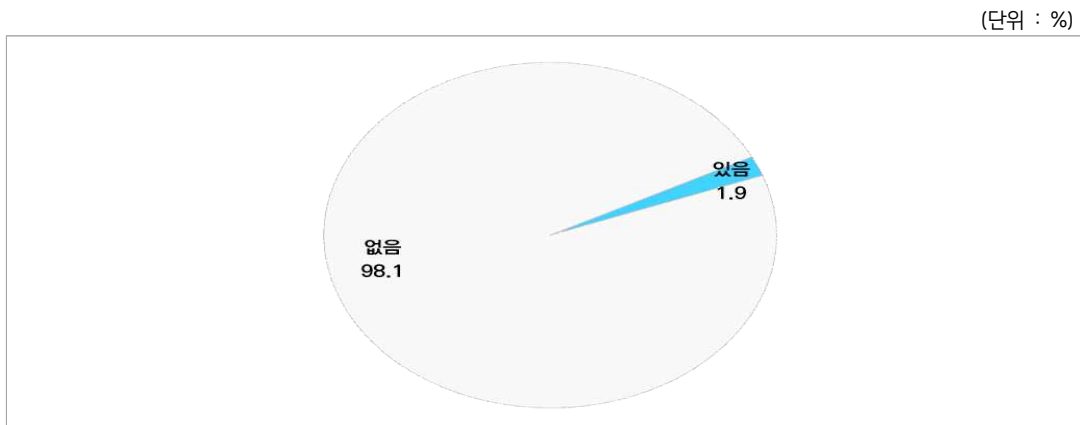
5) 해외 진출 현황

(1) 해외 진출 브랜드 보유 현황

□ 해외 진출 브랜드 유무

- 해외 진출 브랜드가 있는 가맹본부는 800개 중 15개(1.9%)로 조사됨¹⁰⁾

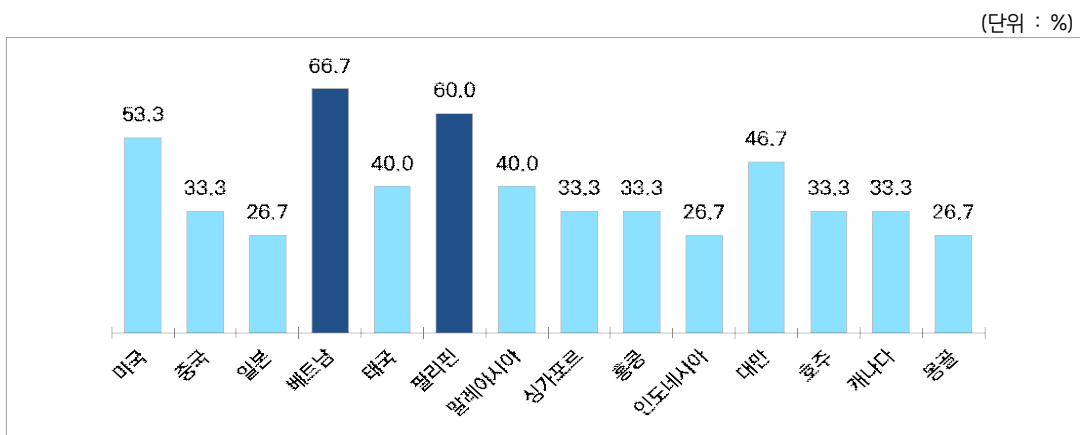
【그림 2-74】 해외 진출 브랜드 유무



□ 해외 진출 국가

- 해외 진출한 15개 가맹본부의 진출 국가는 베트남이 66.7%, 필리핀(60.0%), 미국(53.3%), 대만(46.7%), 말레이시아(40.0%)와 태국(40.0%) 등의 순임

【그림 2-75】 해외 진출 국가



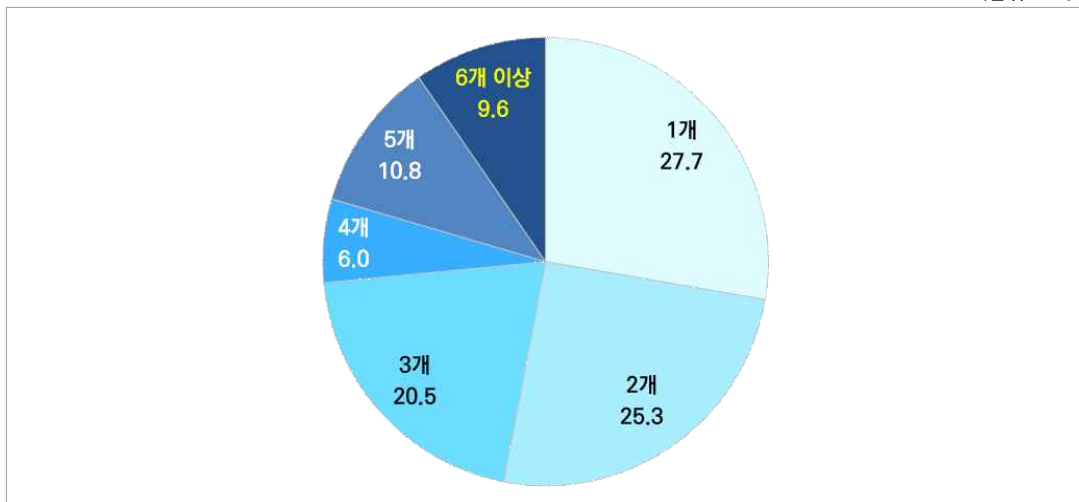
10) 2022년 외식기업 해외 진출실태조사 결과, 조사 대상 2,999개 기업 중 124개 업체(4.1%)가 진출한 것으로 조사되었으며, 141개의 브랜드가 3,833개의 점포를 35개 국가에서 운영하는 것으로 나타남

□ 해외 진출 매장 수

- 해외 진출한 15개 가맹본부의 현재 해외 진출 국가 매장 수는 1개가 27.7%, 2개(25.3%), 3개(20.5%), 4개(6.0%), 5개(10.8%), 6개 이상(9.6%)로 조사됨

【그림 2-76】 현재 해외 진출 국가에서의 매장 수

(단위 : %)



(2) 향후 해외 진출계획

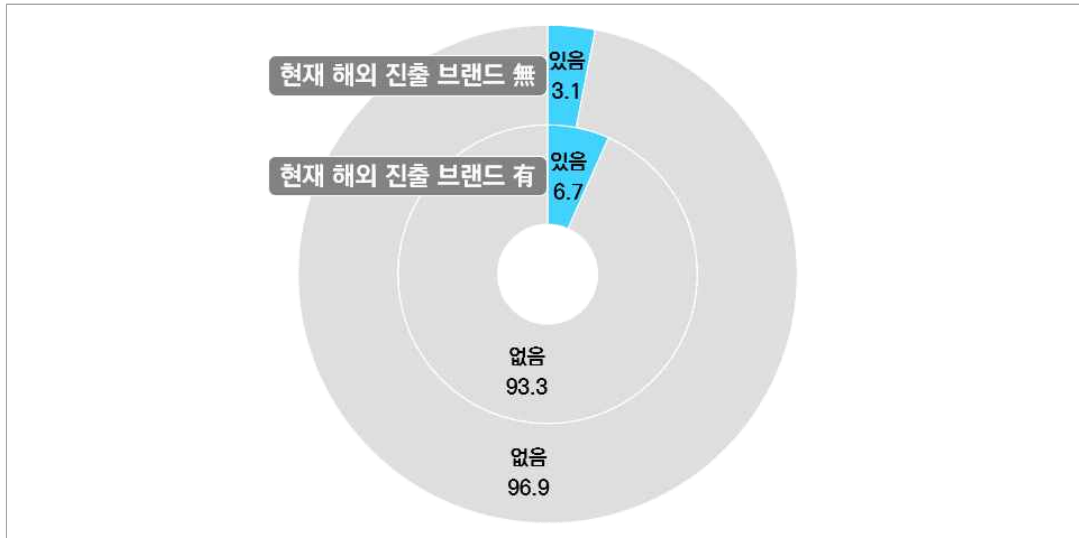
□ 향후 3년 이내 현지 진출 국가 외 다른 국가 진출계획

- 해외 진출한 15개 가맹본부를 대상으로 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규 국가에 진출할 계획이 있는지를 조사한 결과, 6.7%만이 확대 진출계획이 있는 것으로 조사됨¹¹⁾
- 아직 해외에 진출하지 않은 785개 가맹본부 중에서는 3.1%만이 향후 3년 이내에 해외로 진출할 계획이 있는 것으로 조사됨

11) 2022년 농림축산식품부와 한국 농수산물유통공사가 조사한 2022 외식기업 2,999개 기업 대상 해외 진출실태조사 결과 70개 기업, 2.3%가 의향이 있는 것으로 조사되었으며, 세부 업종별로는 한식이 32개로 가장 많았으며, 치킨 7개, 김밥 및 기타 간이음식점 5개, 피자/햄버거/샌드위치와 기타 비알코올 음료점업 4개, 일식과 간이 음식 포장 판매 전문점과 주점 3개, 커피전문점과 중식 및 서양식과 기타 외국식이 2개, 제과점 1개 순임

【그림 2-77】 향후 3년 이내 현재 진출 국가 외 다른 국가 진출계획

(단위 : %)

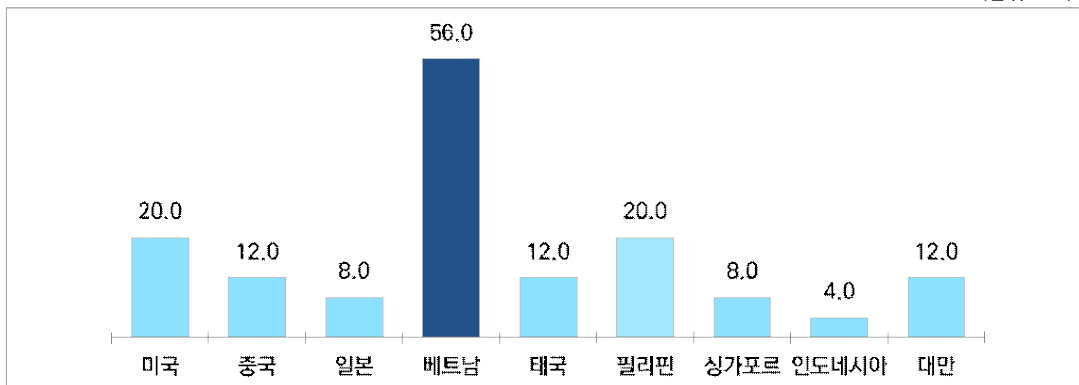


□ 향후 3년 이내 진출 희망 국가

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부
는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부를 대상으로 조사한 진출 희망 국가는 베트남 56.0%, 미국과 필리핀(각 20.0%), 중국과 태국, 대만(각 12.0%) 등의 순으로 나타남

【그림 2-78】 향후 3년 이내 해외 진출 희망 국가

(단위 : %)

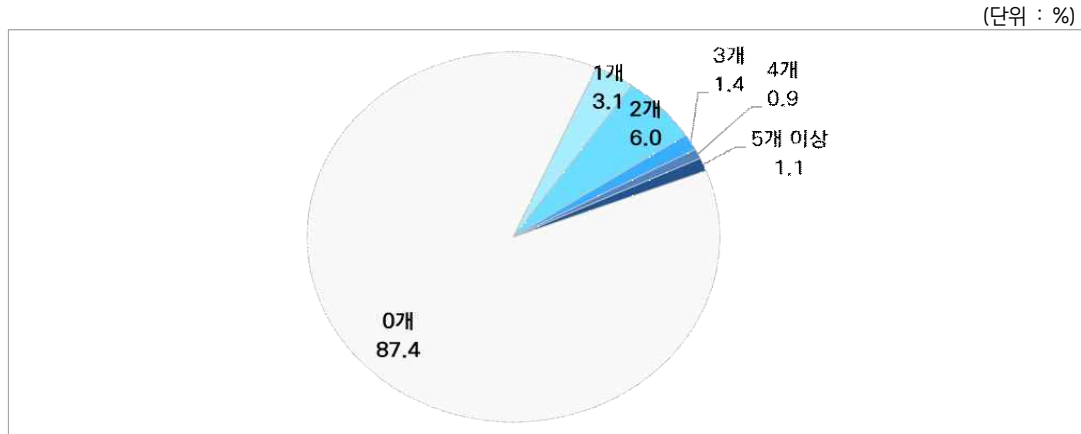


□ 향후 3년 이내 매장 수 전망

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부

는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부의 향후 3년 이내 매장 수 전망은 0개 87.4%, 2개(6.0%), 1개(3.1%), 3개(1.4%) 등의 순으로 나타남

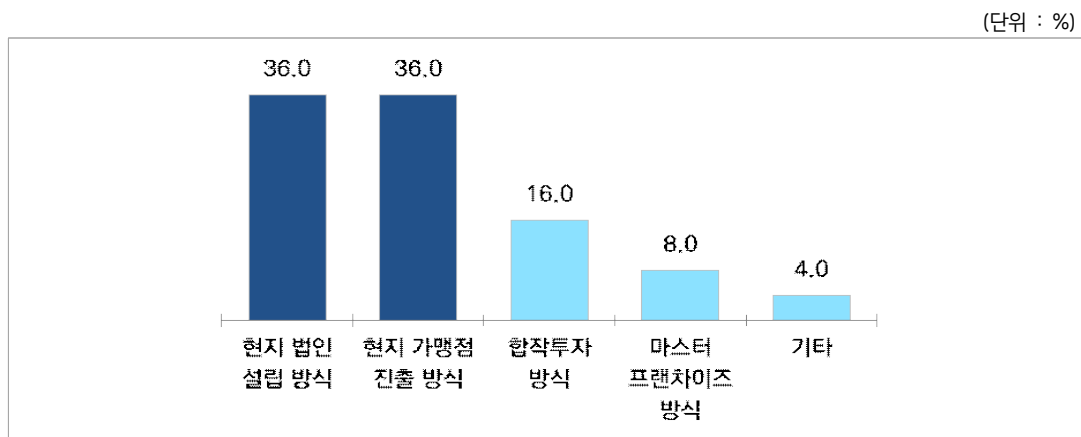
【그림 2-79】 향후 3년 이내 매장 수 전망



□ 해외 진출 선호 방식

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부가 선호하는 해외 진출방식은 현지 법인 설립과 현지 가맹점 진출방식이 각 36.0%, 합작 투자(16.0%), 마스터 프랜차이즈 방식(8.0%) 등의 순으로 조사됨¹²⁾

【그림 2-80】 해외 진출 선호 방식



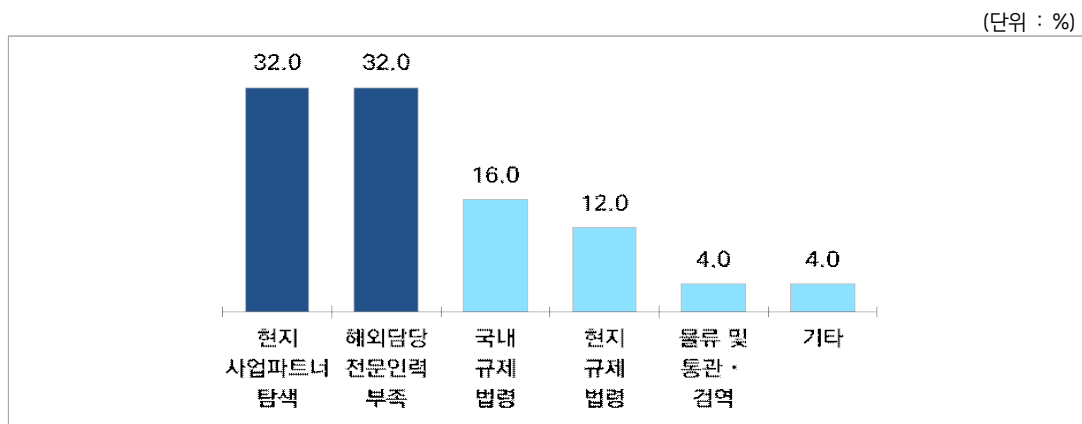
12) 2022년 외식기업 해외 진출실태조사 결과, 해외 진출방식은 직접 진출이 27개 업체로 가장 많았으며, 다음으로 마스터 프랜차이즈 22개, 합자(합작) 투자 5개, 국제 가맹 5개로 조사됨

(3) 해외 진출 시, 애로사항과 지원방안

□ 해외 진출 시, 애로사항

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부
는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부의 해외 진출 준비 시 어려운 점은
현지 파트너 탐색과 전문인력 부족이 각 32.0%, 국내 규제법령(16.0%), 현지
규제법령(12.0%) 등의 순으로 조사됨¹³⁾

【그림 2-81】 해외 진출 시, 애로사항



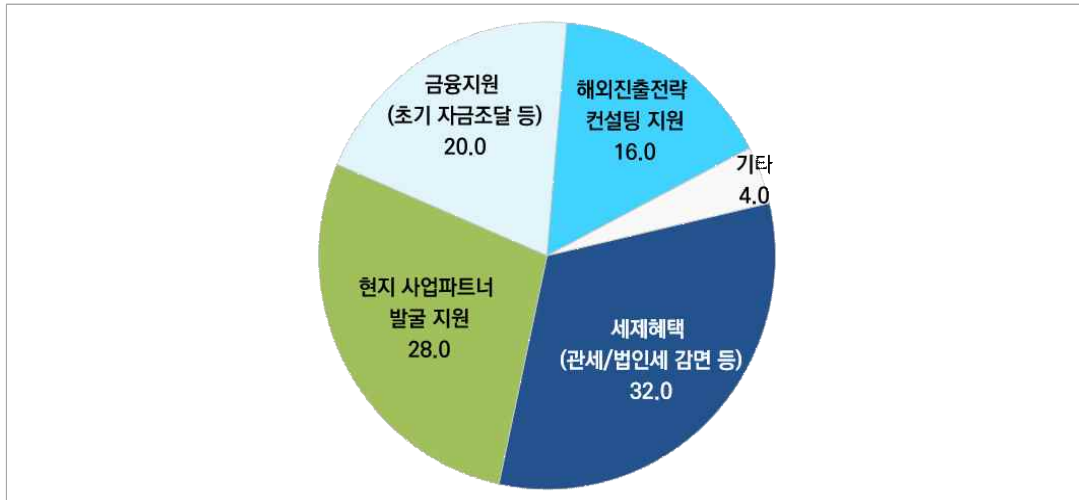
□ 해외 진출 활성화 지원방안

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부
는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부가 희망하는 해외 진출 관련 정부
지원방안은 관세/법인세 감면 등 세제 혜택 32.0%, 현지 공동사업자 발굴 지원
(28.0%), 자금조달 등 금융지원(20.0%), 해외 진출 컨설팅(16.0%) 등의 순임

13) 2022년 외식기업 해외 진출실태조사 결과, 해외매장 운영 시 주요 애로사항은 식자재 수급 문제, 현지 법/제도 장벽, 현지 네트워크나 전문가 부재, 언어적/문화적 차이, 인력 운영의 어려움, 현재 파트너와의 이견 조율 등으로 나타남

【그림 2-82】 해외 진출 활성화 지원방안

(단위 : %)



3. 가맹점 운영현황

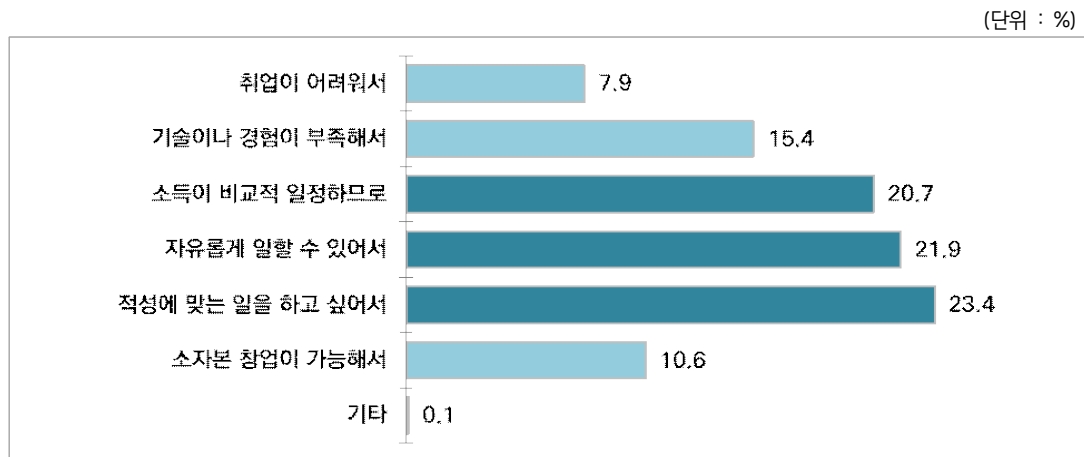
1) 가맹점 일반현황

(1) 창업 동기 및 창업 전 유사 경험

□ 가맹점 창업 동기

- 조사에 응답한 가맹점주(1,000개 가맹점)의 가맹점 창업 동기는 적성에 맞는 일을 하고 싶어서 23.4%, 자유롭게 일할 수 있어서(21.9%), 소득이 비교적 일정하므로(20.7%), 기술이나 경험이 부족해서(15.4%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-83】 가맹점 창업 동기



□ 가맹점 창업 전 유사 업종 종사 경험

- 가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험을 조사한 결과, 가맹점주 10명 중 4명 정도(40.4%)는 유사 업종 종사 경험이 있는 것으로 조사됨

【그림 2-84】가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험

(단위 : %)



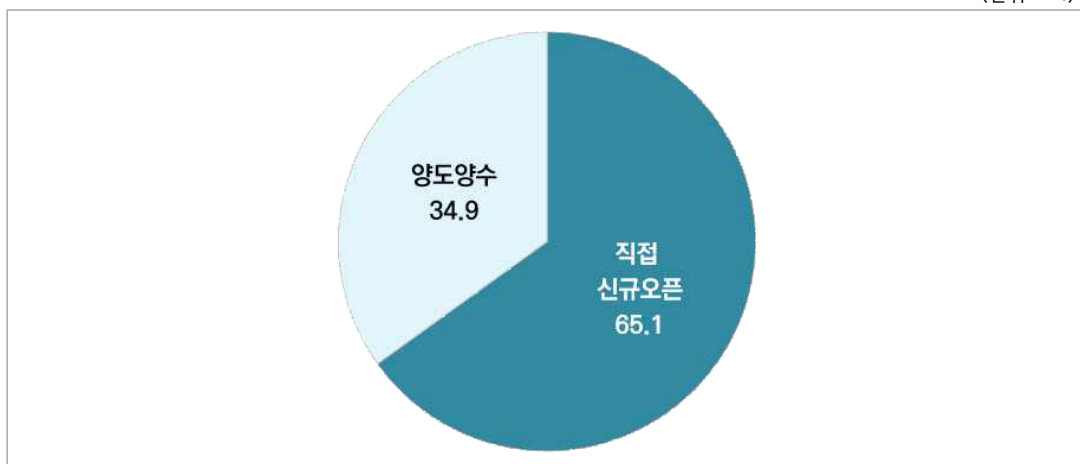
(2) 가맹점 창업유형 및 창업비(투자비)

□ 가맹점 창업유형

- 가맹점의 창업유형은 직접 신규 오픈이 65.1%로 양도 양수(34.9%)보다 높은 것으로 조사됨

【그림 2-85】가맹점 창업유형

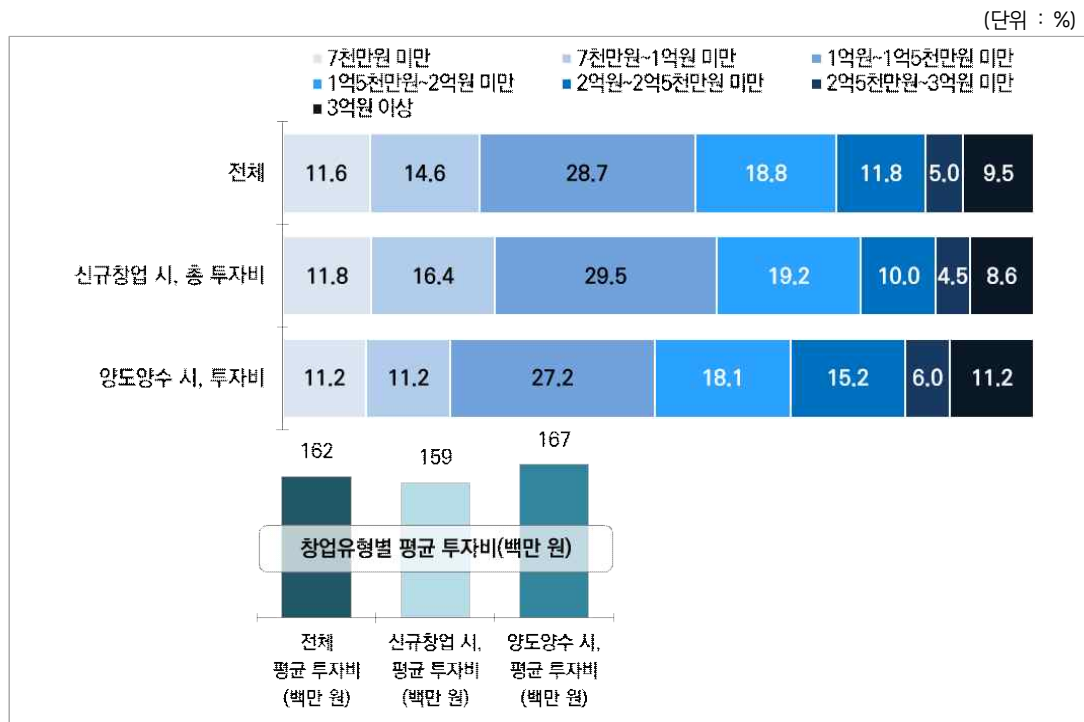
(단위 : %)



□ 가맹점 창업비(투자비)

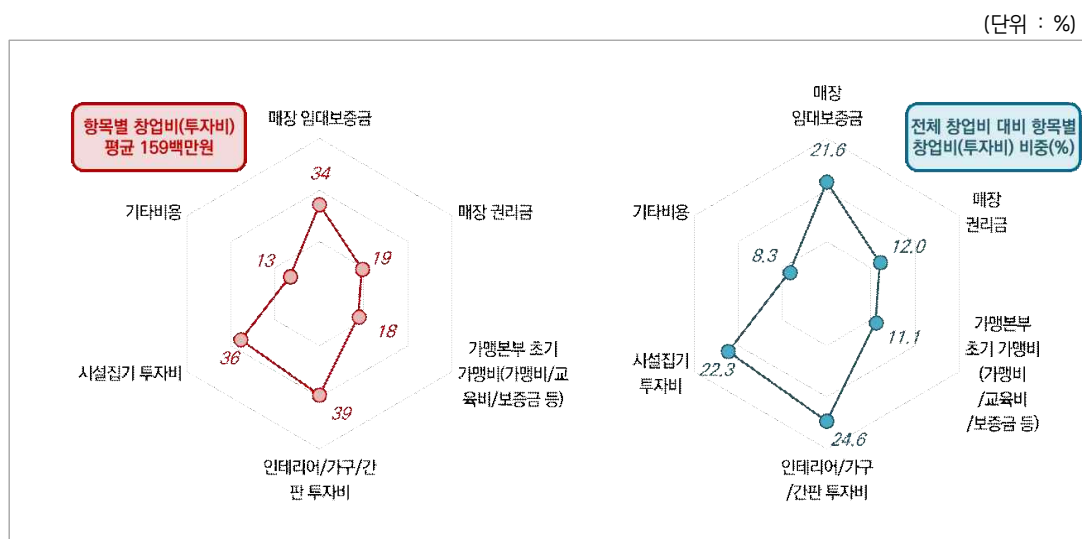
- 전체 평균 창업비는 1억6천2백만 원이며, 신규창업은 1억5천9백만 원, 양도 양수는 1억6천7백만 원인 것으로 조사됨

【그림 2-86】 가맹점 창업유형별 창업비(투자비)



- 신규창업한 651개 가맹점의 항목별 창업비는 인테리어/가구/간판에 대한 투자비 3천9백만 원(전체 총투자비의 24.6%), 시설 집기(3천6백만 원, 전체 총투자비의 22.3%), 매장 임대보증금(3천4백만 원, 전체 총투자비의 21.6%), 매장 권리금(1천9백만 원, 전체 총투자비의 12.0%), 가맹본부 초기 가맹비(1천8백만 원, 전체 총투자비의 11.1%), 기타 비용(1천3백만 원, 전체 총투자비의 8.3%)의 순임

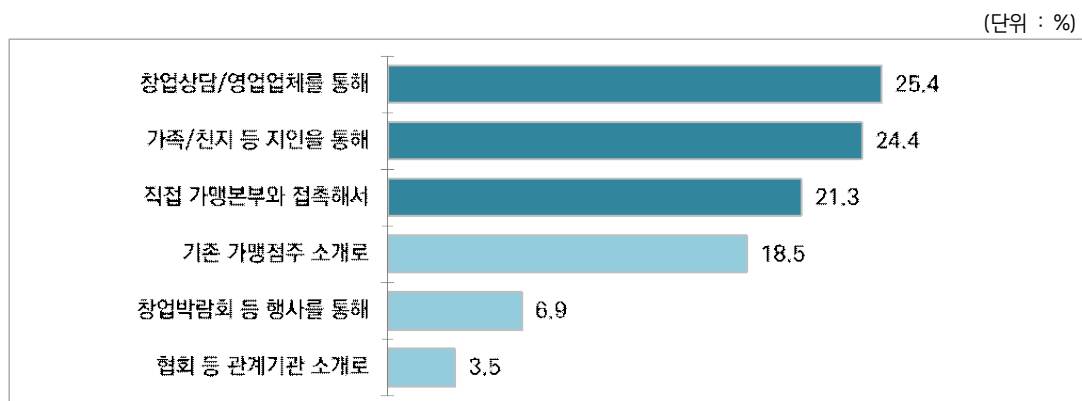
【그림 2-87】 신규창업 시, 항목별 창업비(투자비)



□ 가맹점 창업 경로

- 가맹점 창업 경로는 창업 상담/영업업체를 통해서가 25.4%, 가족/친지 등 지인을 통해(24.4%), 직접 가맹본부와 접촉해서(21.3%), 기존 가맹점주 소개로(18.5%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-88】 가맹점 창업 경로

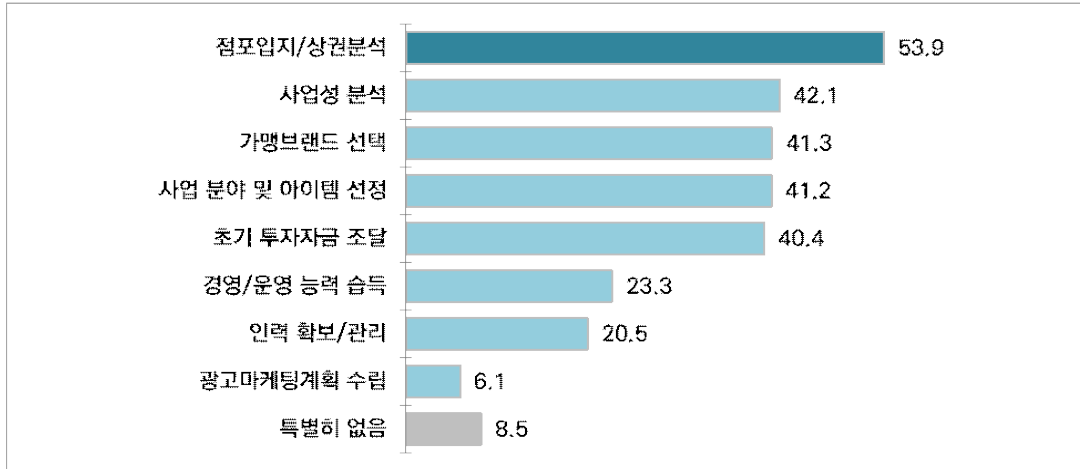


□ 가맹점 창업 시, 어려움

- 가맹점 창업 시, 어려움은 점포 입지/상권분석 53.9%, 사업성 분석(42.1%), 가맹브랜드 선택(41.3%), 사업 아이템 선정(41.2%), 초기 투자금 조달(40.4%), 경영/운영 능력 습득(23.3%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-89】가맹점 창업 시, 어려움

(단위 : %)

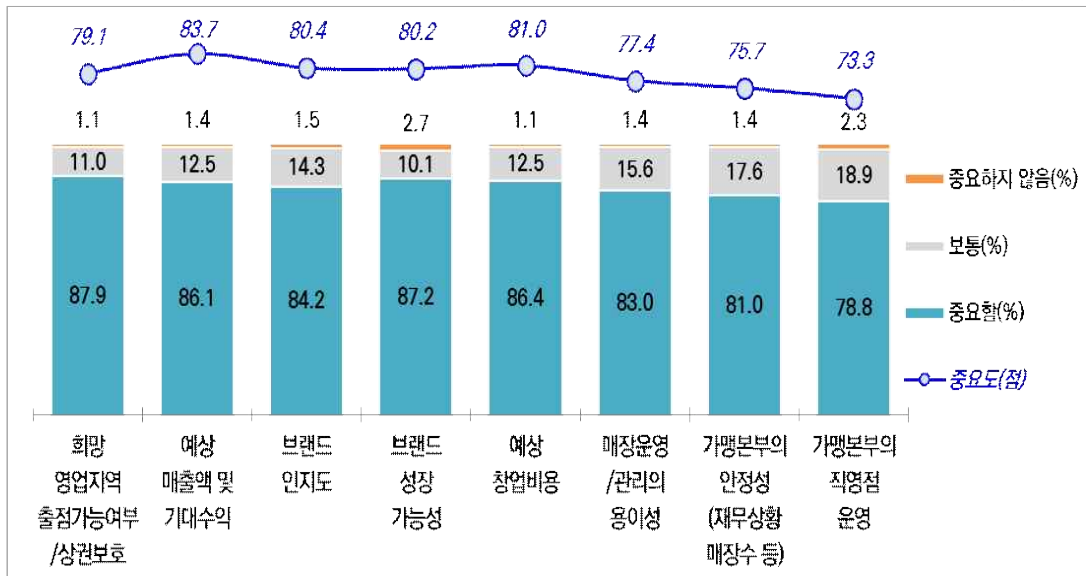


(3) 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도

- 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항의 중요도는 예상 매출액 및 기대수익 83.7 점, 예상 창업비용(81.0점), 브랜드 인지도(80.4점), 브랜드 성장 가능성(80.2 점) 등의 순으로 높게 나타났음

【그림 2-90】가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도

(단위 : %)

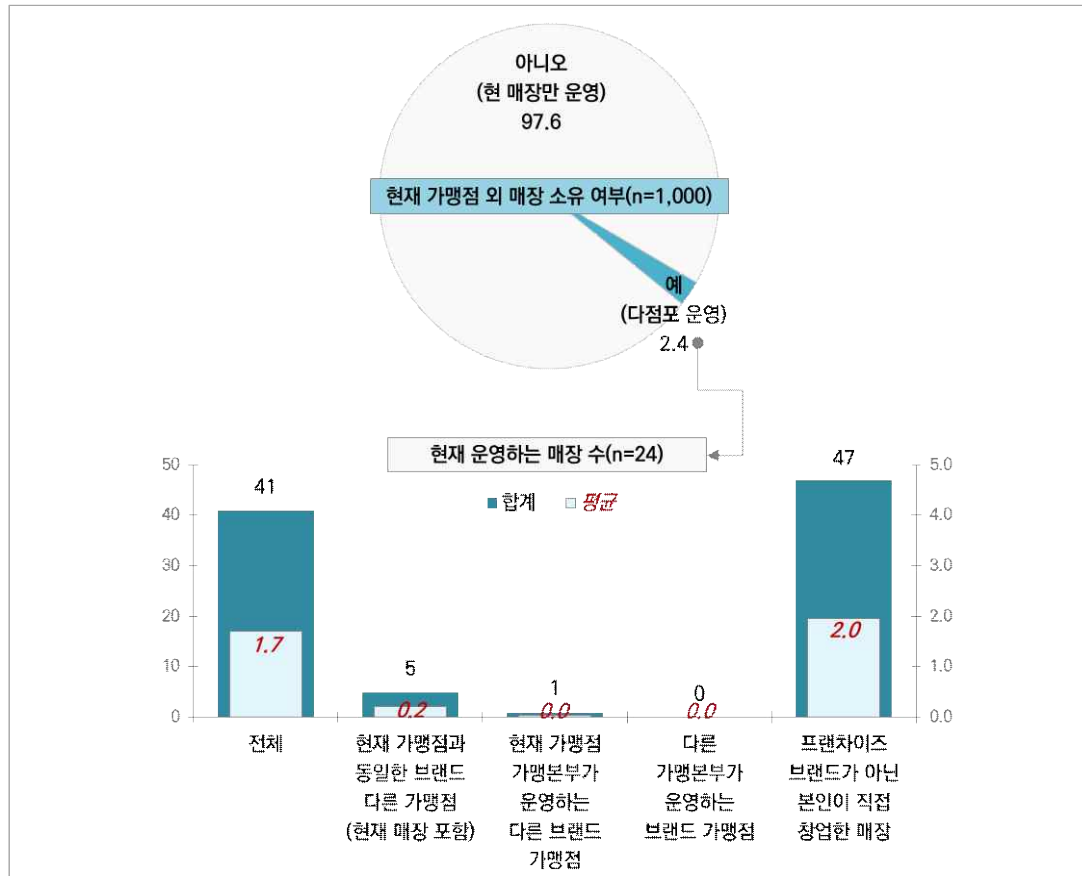


(4) 복수 매장 소유 여부 및 운영 매장 수

- 현재의 가맹점을 포함한 복수의 점포 운영을 조사한 결과, 복수의 점포를 운영하는 경우는 전체 2.4%에 불과함

【그림 2-91】 가맹점 외 매장 소유 여부(복수 매장) 및 운영 중인 매장 수

(단위 : %)



(5) 가맹점 운영실태

□ 매출액(월평균)

- 현재 매장의 월평균 매출액은 전체 3,458만 원이며, 월매출 3천만 원대(20.6%)와 2천만 원대(20.4%) 41.0%, 월매출 1천만 원대(17.7%), 4천만 원대(13.5%), 5천만 원 이상~7천만 원 미만(11.6%) 등의 순으로 높음

【그림 2-92】 현재 매장의 월평균 매출 비중

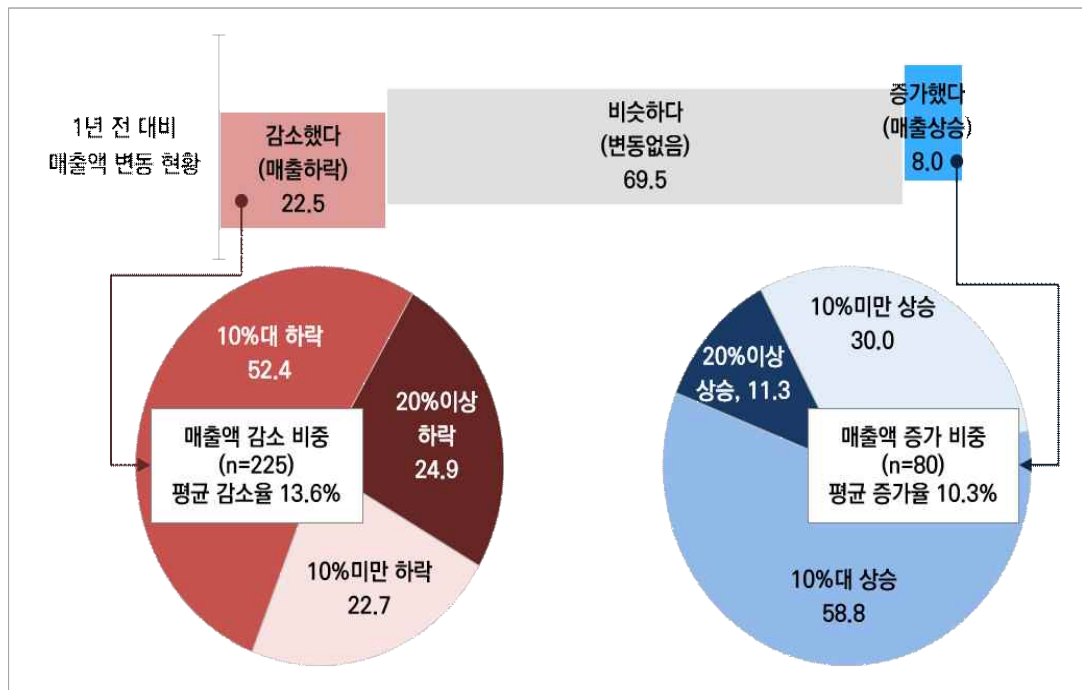
(단위 : %)



- 1년 전 대비 가맹점의 월매출액은 전과 비슷하다는 응답이 69.5%, 감소했다(매출 하락, 22.5%) 보다 증가했다(매출 상승, 8.0%)가 더 많은 것으로 나타남

【그림 2-93】 1년 전 대비 매출액 증감률

(단위 : %)

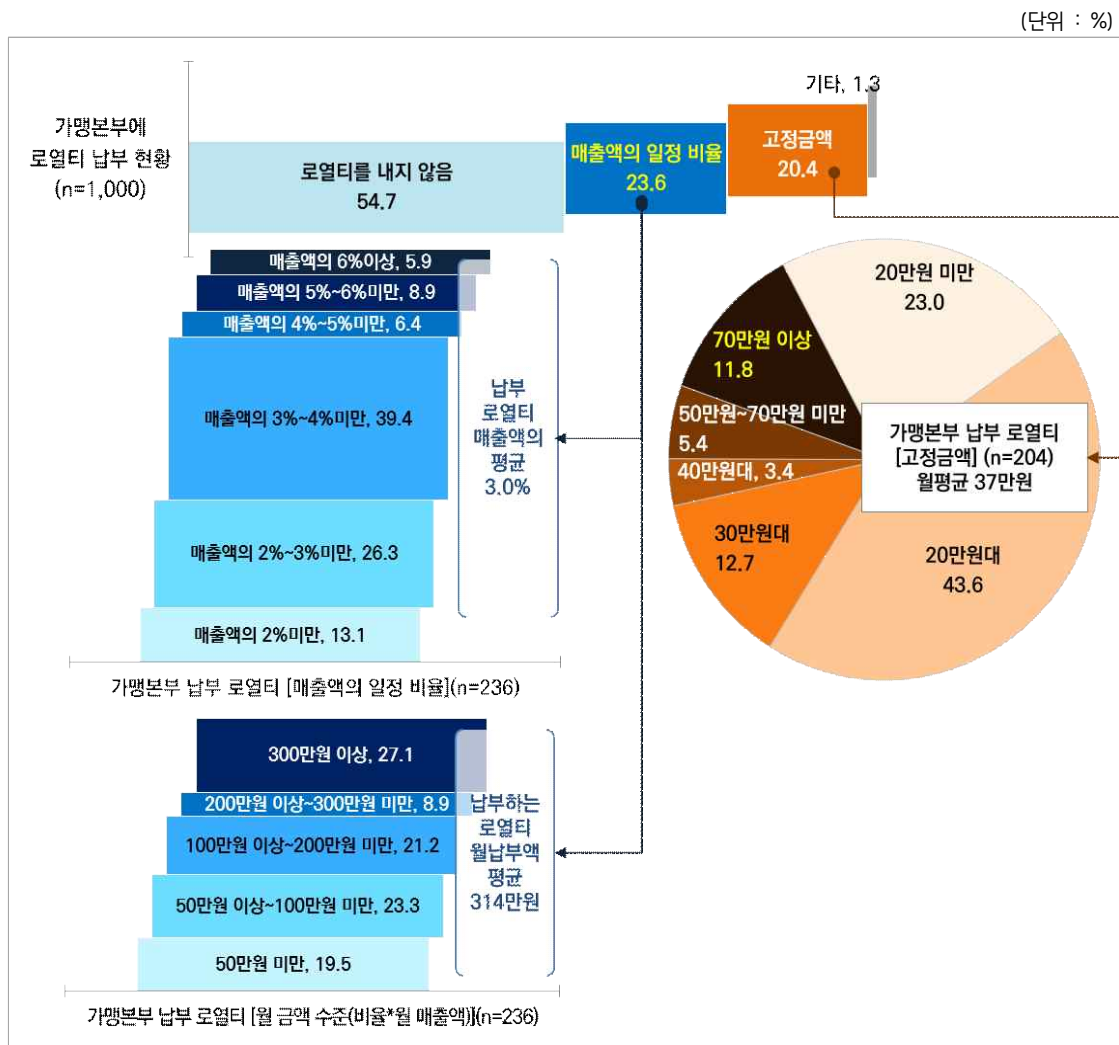


(6) 로열티 납부 현황

□ 가맹본부에 로열티 납부 유형 및 비중

- 가맹본부에 납부하는 로열티 방식은 가맹본부에 로열티를 납부하지 않음 54.7%, 매출액의 일정 비율로 납부(23.6%), 월 고정금액 납부(20.4%)의 순임

【그림 2-94】 가맹본부에 로열티 납부 유형 및 비중

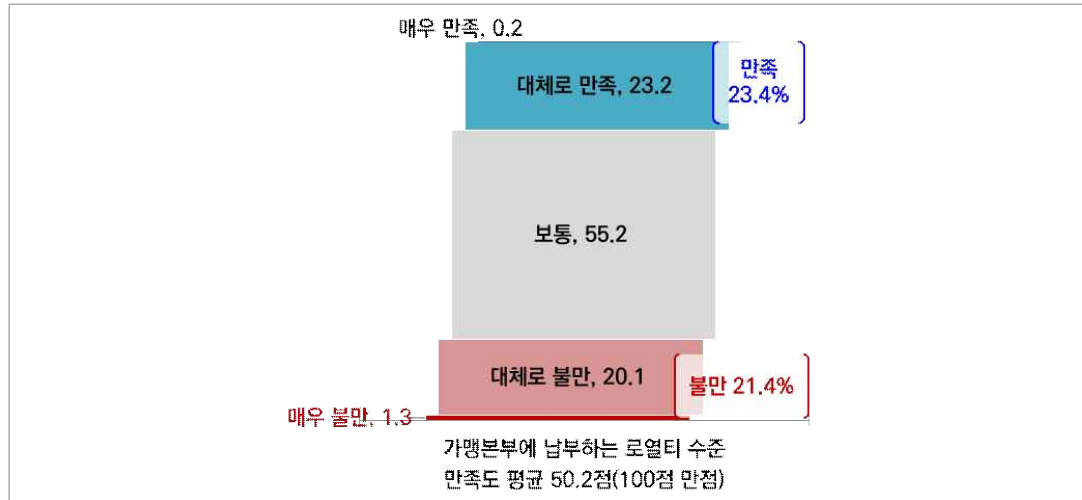


□ 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도

- 가맹본부에 로열티를 납부하는 453개 가맹점의 로열티 만족도는 보통 55.2%, 만족한다 23.4%로 불만(21.4%)보다 다소 많은 것으로 조사됨

【그림 2-95】 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도

(단위 : %)

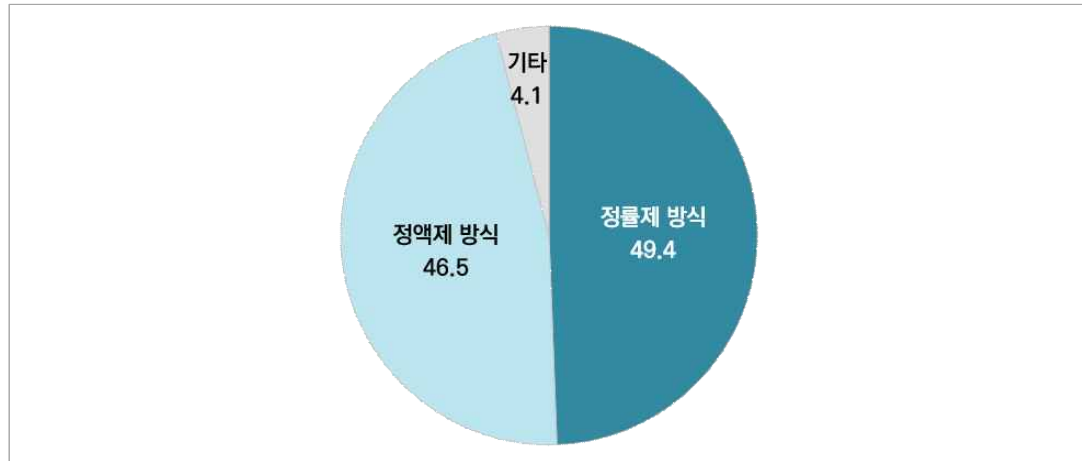


□ 적합한 가맹본부 로열티 납부 방식

- 가맹본부에 납부하는 로열티의 적합한 방식에 대하여 매출액의 일정 비율을 내는 정률제 방식이 49.4%로, 매출액과 관계없이 일정 금액을 내는 정액제 방식(46.5%)보다 다소 높은 것으로 나타남

【그림 2-96】 가맹본부에 납부하는 로열티의 적합한 방식

(단위 : %)

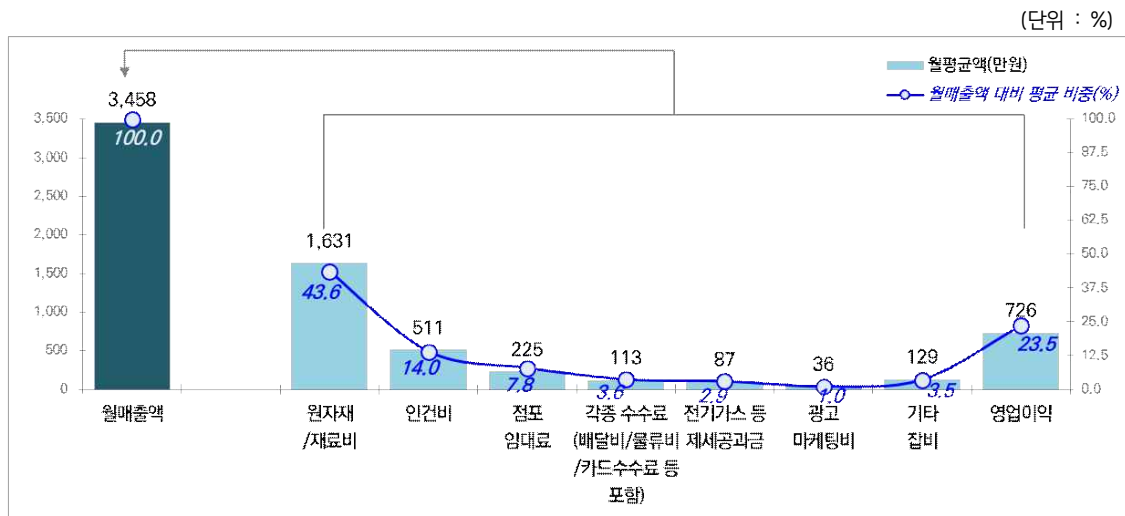


(7) 가맹점의 운영비용 및 영업이익

□ 현재 가맹점 운영 시, 월평균 운영비용 및 이익

- 현재 가맹점의 영업이익은 월평균 매출액 3,458만 원에서 제반 비용을 제하고 점주 인건비 포함 726만 원으로 월매출액의 23.5%를 차지하는 것으로 조사됨
- 매장 운영비 구성은 원자재/재료비 43.6%, 인건비(14.0%), 점포 임대료 (7.8%), 각종 수수료(3.6%), 기타 잡비(3.5%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-97】 현재 가맹점 운영 시, 월평균 운영비용 및 이익



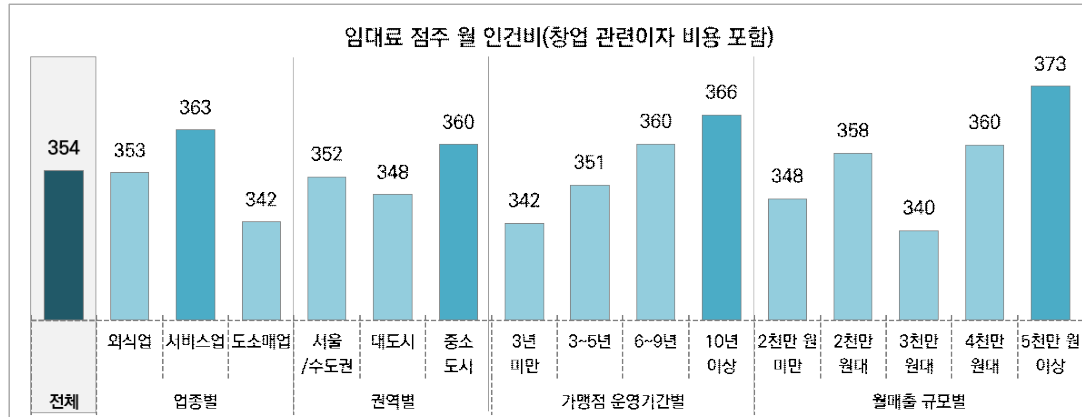
□ 가맹점의 창업비 대비 ROI 분석¹⁴⁾

- 가맹점의 EBITDA(세전·이자 지급 전 이익) 기준 창업 투자비 회수 기간은 평균 3.6년이며, 점주 인건비를 공제한 후의 감가상각 공제 전 EBITDA 기준 평균 월 영업이익은 372만 원임

14) 점주 최소 월 인건비 산정: 가맹점주 하루평균 근무시간에 평균 시급 1만 원과 연차수당/주휴수당/식대 등을 포함한 가중치 130을 곱한 후 월 25일 근무하는 것으로 계산해서 점주 최소 월 인건비를 산정. 여기에 또한 창업을 위해 투자한 창업비를 순수 본인 자본으로 조달했든, 금융기관에서 차입으로 조달했든 해당 창업비 투자에 따른 이자 기회비용 연간 5를 적용해 점주 월 인건비를 평균 356만 원으로 현실화하였음
월 영업이익에서 점주 월 인건비(창업 관련 최소이자 비용 포함)를 공제해 감가상각비를 제외한 EBITDA 기준 순수 월 영업이익을 재산정한 후 연간 영업이익을 산정하였고, 실제 창업비를 연간 영업이익으로 나눠 투자액회수에 필요한 연수인 ROI를 도출하였음

【그림 2-98】 점주 인건비제외 EBITDA 기준 월 영업이익 및 ROI

(단위 : %)



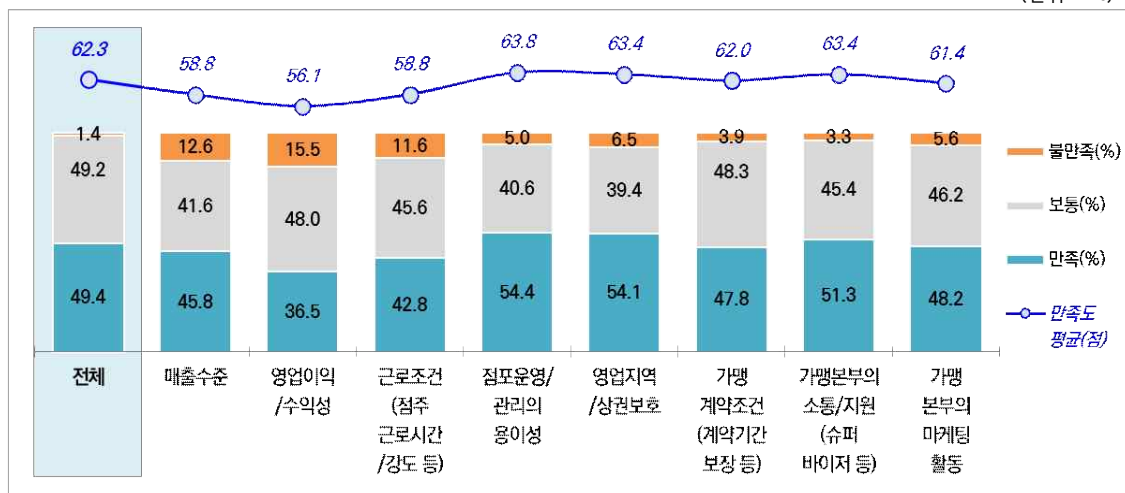
(8) 가맹점 운영 만족도 및 어려움

□ 가맹점 운영 만족도

- 100점 만점으로 환산한 전체 가맹점의 운영 만족도는 62.3점이며, 점포 운영/관리의 용이성 63.8점, 영업지역/상권 보호와 가맹본부의 소통/지원(각 63.4점), 가맹 계약조건(62.0점), 가맹본부의 마케팅 활동(61.4점) 등의 운영 항목에서 60점대로 만족도가 높음

【그림 2-99】 가맹점 운영 만족도

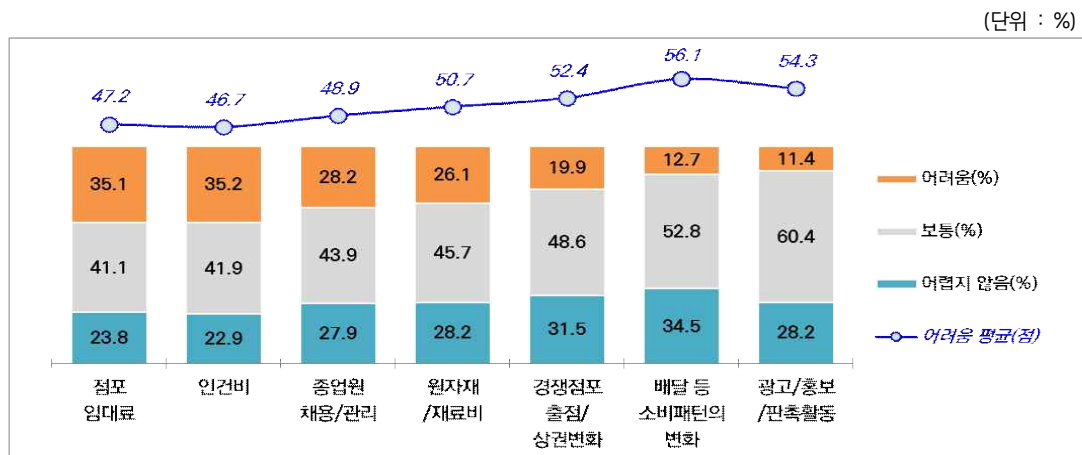
(단위 : %)



□ 가맹점 운영의 어려움

- 가맹점 운영의 어려움은 인건비 35.2%, 점포 임대료(35.1%), 종업원 채용/관리(28.2%), 원자재/재료비(26.1%), 경쟁점포 출점/상권변화(19.9%), 배달 등 소비패턴의 변화(12.7%), 광고/홍보/판촉 활동(11.4%)의 순으로 나타남

【그림 2-100】 가맹점 운영 어려움

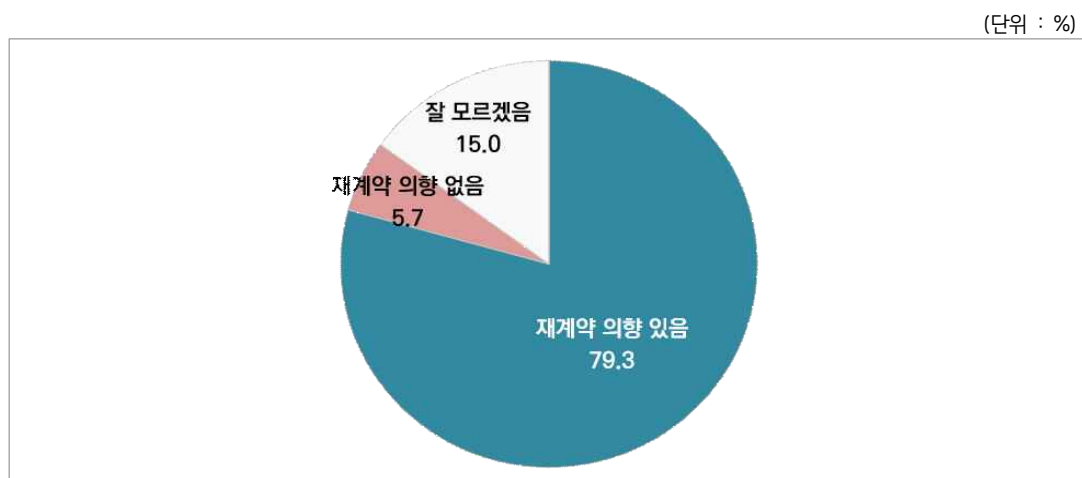


(9) 가맹점 운영 관련 향후 의향 및 전망

□ 가맹본부와 재계약 의향

- 가맹계약 만료 시 재계약 의향이 있다는 가맹점은 10개 업체 중 8개(79.3%)로 재계약 의향이 없다(5.7%)는 가맹점보다 많은 것으로 나타남

【그림 2-101】 가맹본부와 재계약 의향

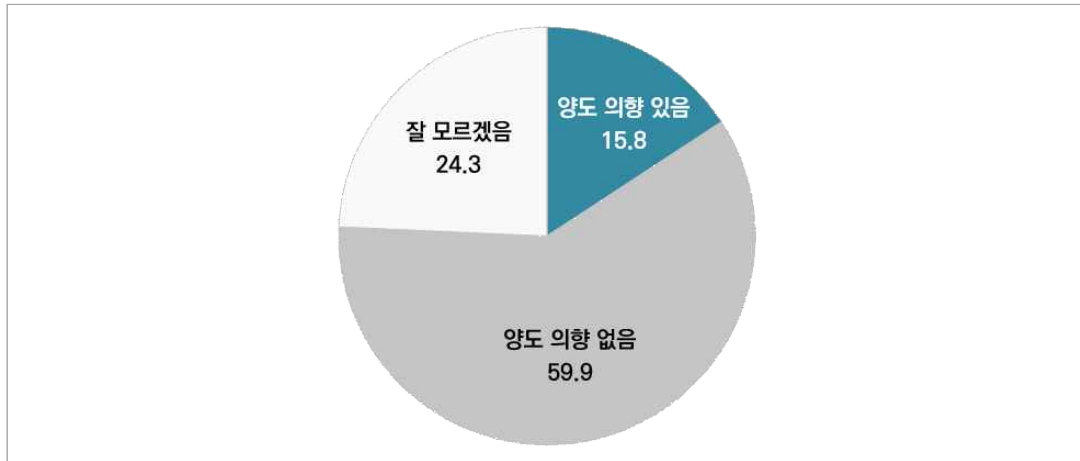


□ 가맹점 양도 의향

- 가맹점의 양도 의향이 없다는 59.9%로 양도 의향이 있다(15.8%) 보다 약 3.5배 많은 것으로 조사됨

【그림 2-102】 가맹점 양도 의향

(단위 : %)

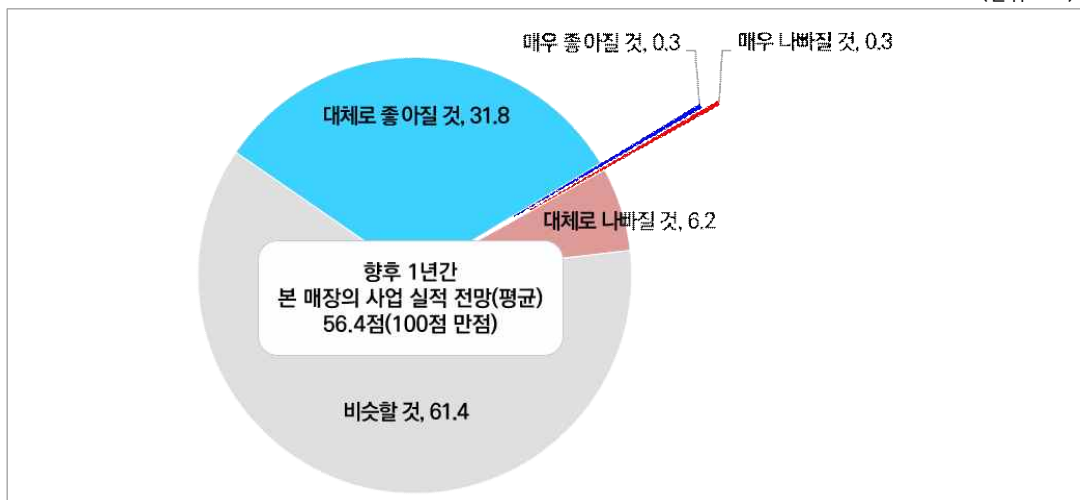


□ 향후 1년 후 매장사업 실적 전망

- 향후 1년 후 매장사업 실적에 대한 전망에 대하여 비슷할 것 같다 61.4%, 좋아질 것 같다. 32.1%, 나빠질 것 같다 6.5%로 가맹점주 10명 중 3명 정도는 향후 사업 전망을 낙관적으로 보고 있음

【그림 2-103】 향후 1년 후 매장사업 실적 전망

(단위 : %)



2) 물류 및 정보화 현황

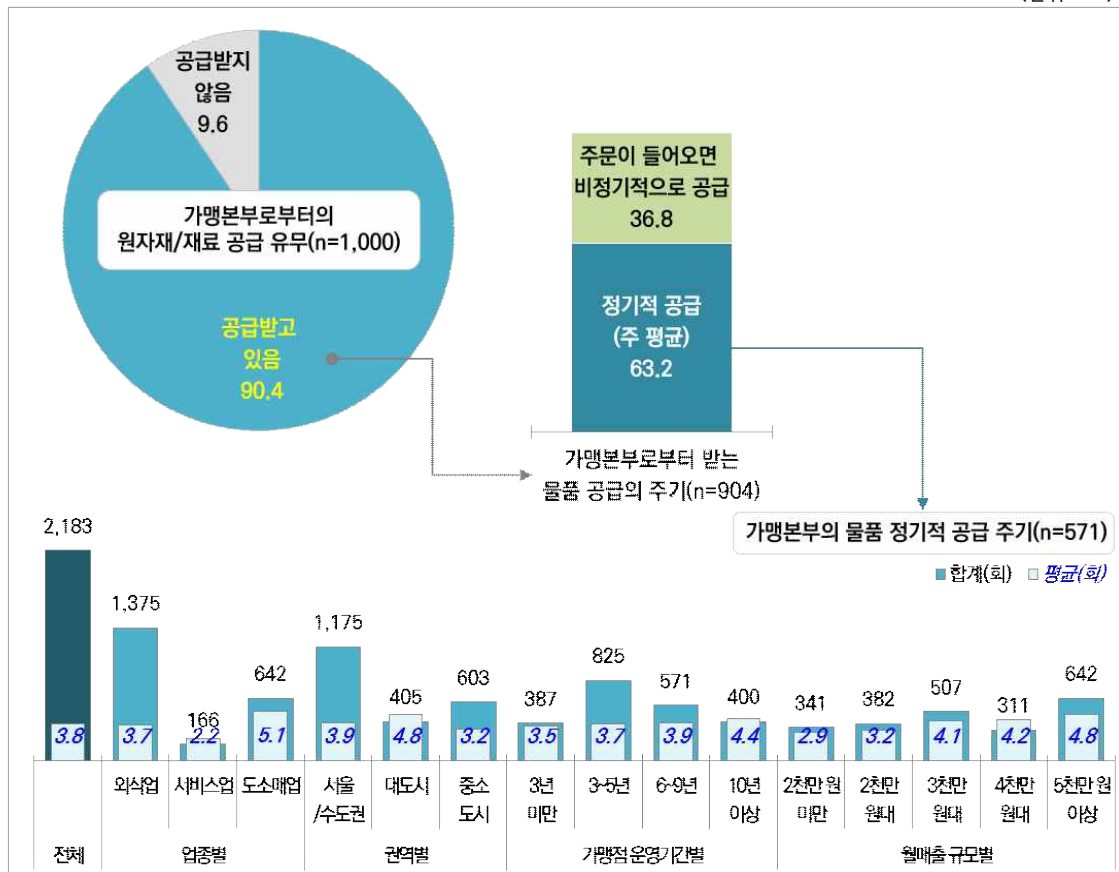
(1) 가맹본부 물류 공급현황

□ 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기

- 조사에 응답한 가맹점주(1,000개 가맹점) 중 90.4%(조사에 응답한 904개 가맹점)가 가맹본부로부터 물류를 공급 받고 있으며, 물류 방식은 정기적 공급 비중이 63.2%(응답한 571개 업체)로 주당 평균 3.8회(합계 2,183회)임

【그림 2-104】 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기

(단위 : %)

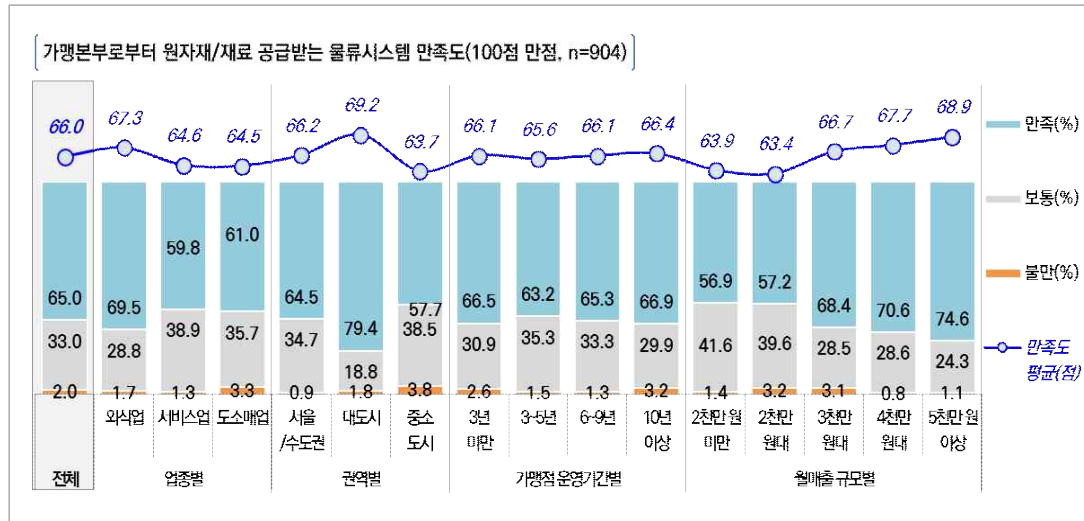


□ 가맹본부로부터 공급받는 원자재/재료 물류시스템 만족도

- 가맹본부로부터 원자재/재료를 공급받는 가맹점(904개 업체) 중 물류시스템에 만족한다는 65.0%로 불만(2.0%)보다 많은 것으로 조사됨

【그림 2-105】가맹점 특성별 가맹본부로부터 공급받은 원자재/재료 물류시스템 만족도

(단위 : %, 점)

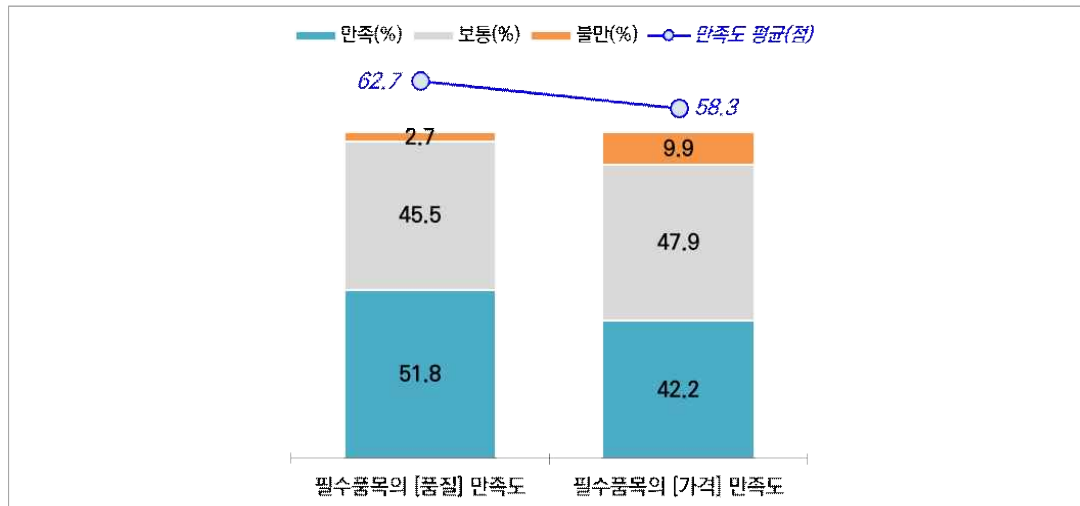


(2) 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 품질/가격 만족도

- 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 품질(만족률 51.8%, 62.7점) 만족도보다 가격(만족률 42.2%, 58.3점) 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨

【그림 2-106】현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도

(단위 : %)

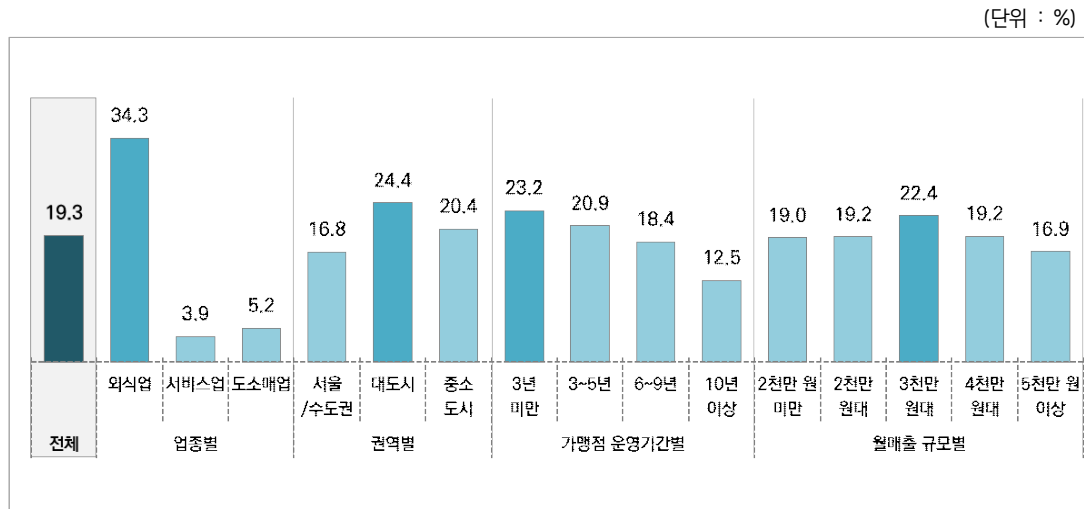


(3) 온라인(인터넷 주문과 외부 배달플랫폼) 매출 현황

□ 전체매출 중 온라인매출 비중

○ 전체 가맹점 매출 중 온라인매출 비중은 19.3%로 조사됨

【그림 2-107】 전체매출 중 온라인매출 비중

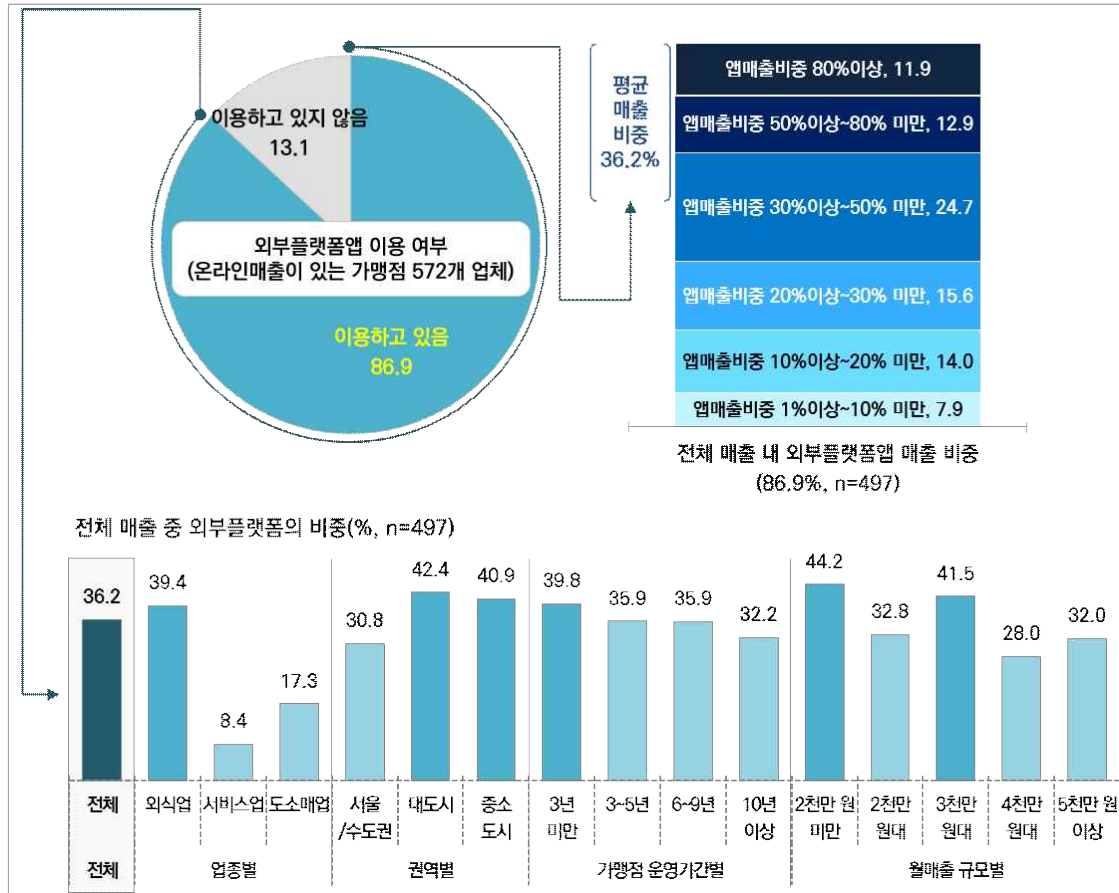


□ 외부 플랫폼 앱 이용률 및 매출 비중

○ 온라인매출이 발생한 가맹점 572개 중 86.9%(497개 업체)가 외부 플랫폼 앱을 이용하고 있으며, 전체매출 내 외부 플랫폼 앱 매출의 평균 매출 비중은 36.2%, 앱 매출 비중 30% 이상~50% 미만의 비중이 24.7%로 가장 많음

【그림 2-108】 외부 플랫폼 앱 이용률 및 전체매출 중 매출 비중

(단위 : %)

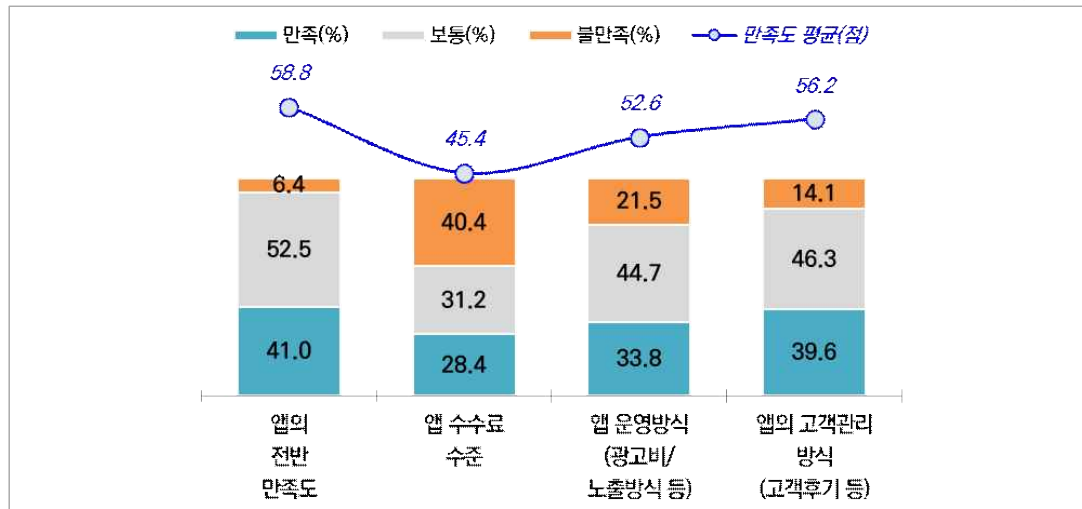


□ 외부 플랫폼 앱 이용 만족도

- 외부 플랫폼 앱을 이용하는 497개 가맹점의 앱 전반에 대한 만족도는 58.8점(만족률 41.0%)이며, 앱의 고객관리 방식에 대한 만족도가 56.2점(만족률 39.6%), 앱 운영방식(52.6점, 만족률 33.8%), 앱 수수료 수준(45.4점, 만족률 28.4%)의 순으로 나타남

【그림 2-109】 외부 플랫폼 앱 이용 만족도

(단위 : %)

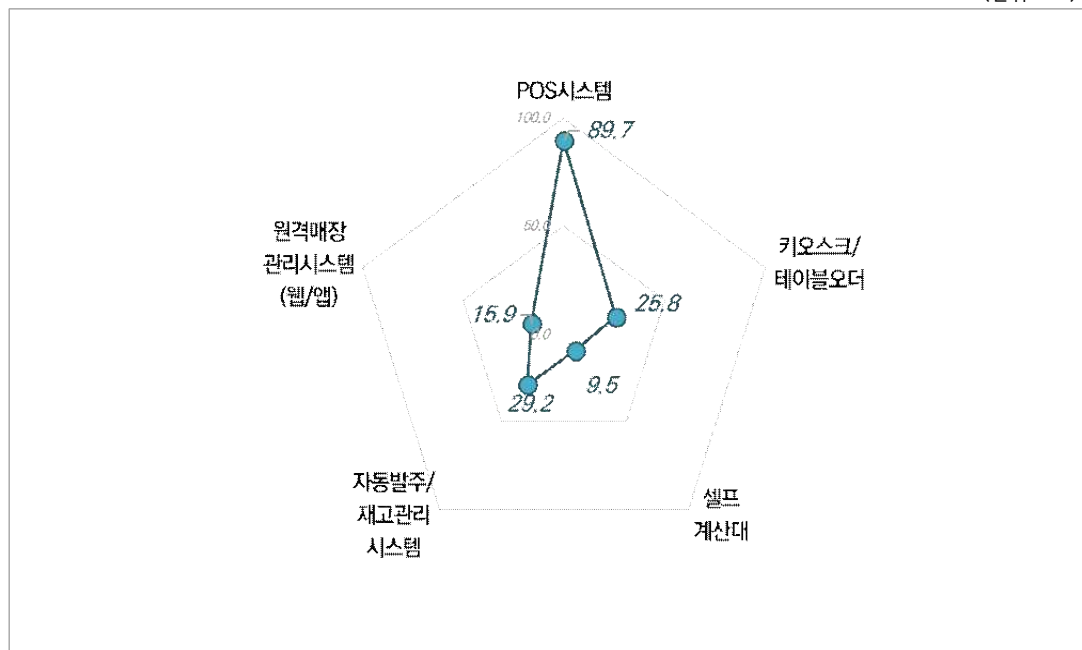


(4) 정보기술/시스템 구축현황

- 정보기술/시스템 구축현황은 POS 시스템이 89.7%, 자동 발주와 재고 관리(29.2%), 키오스크/테이블 오더(25.8%), 원격 매장관리 시스템(15.9%) 등의 순으로 높음

【그림 2-110】 정보기술/시스템 구축 여부

(단위 : %)



3) 인력 현황

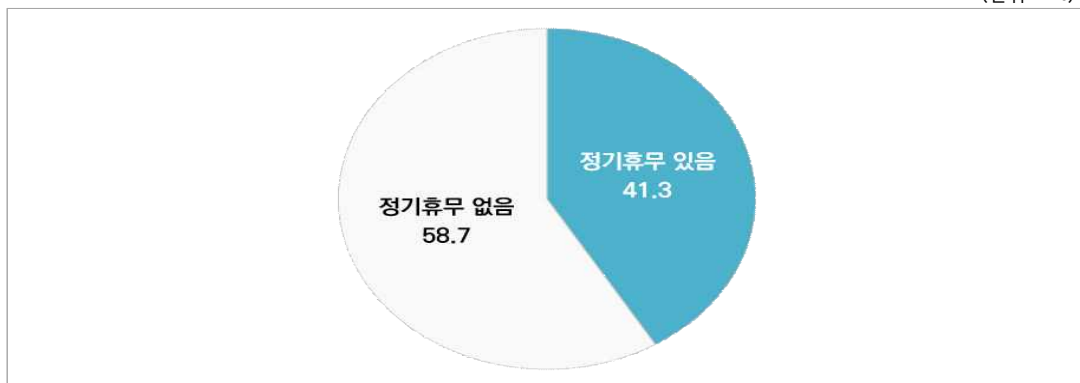
(1) 매장 운영현황

□ 정기휴무

- 조사에 응답한 가맹점주(1,000개 가맹점) 중 정기휴무가 없는 가맹점은 58.7%로 정기휴무가 있다(41.3%)는 가맹점보다 많은 것으로 조사됨

【그림 2-111】 정기휴무 여부

(단위 : %)



□ 매장 운영시간 및 점주 근무시간

- 일일 평균 영업시간 12.8시간이며, 10시간 영업하는 업체의 비중은 25.0%, 12시간(22.2%), 11시간(12.0%), 24시간(11.7%), 10시간 미만(11.4%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-112】 일일 평균 영업시간

(단위 : %)



□ 점주의 일일 근무시간

- 점주는 일일 평균 8.9시간 근무하며, 일일 10시간 근무하는 점주의 비중은 27.8%, 8시간(25.2%), 11~12시간(14.6%), 6~7시간(10.3%), 5시간 이하(9.2%) 등의 순으로 조사됨

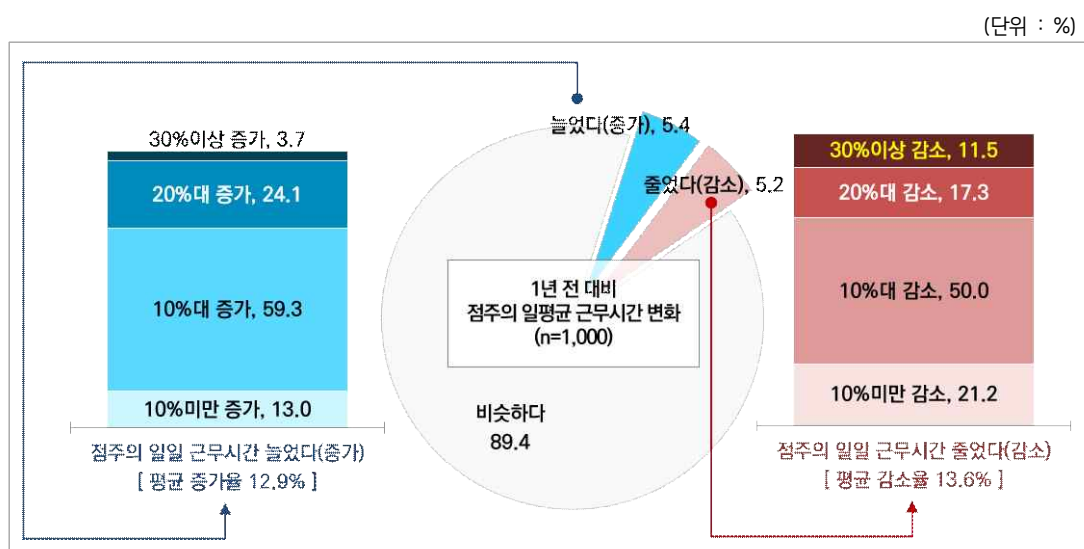
【그림 2-113】 점주의 일일 근무시간



□ 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화

- 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화는 비슷하다 89.4%, 늘었다(5.4%), 줄었다(5.2%) 순으로 조사됨

【그림 2-114】 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화 및 증감률



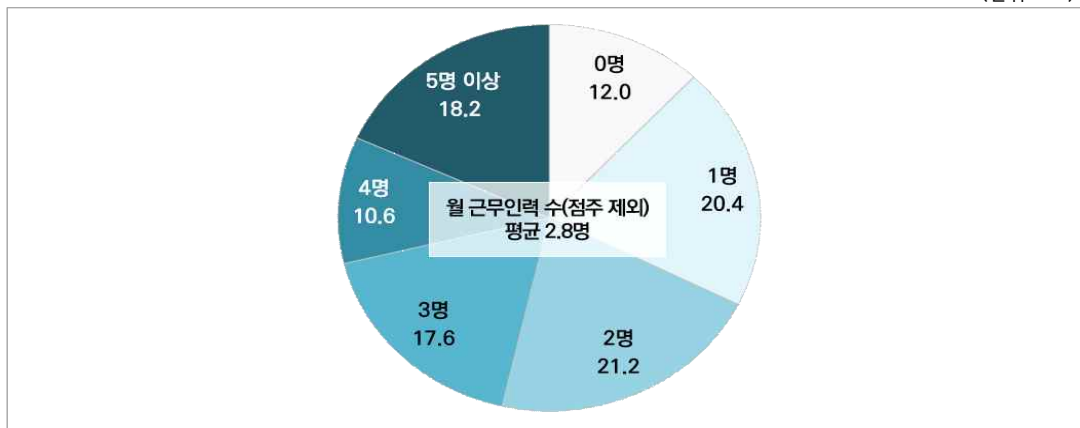
(2) 매장 고용 현황

□ (점주 제외) 월평균 고용인력 수

- 월평균 고용인력은 2.8명이며, 점주 본인을 제외하고 종업원을 한 명도 고용하지 않는 경우가 12.0%이고, 고용인력이 있는 가맹점(88.0%) 가운데, 2명(21.2%), 1명(20.4%), 5명 이상(18.2%), 3명(17.6%), 4명(10.6%)의 순임

【그림 2-115】 (점주 제외) 월평균 고용인력 수

(단위 : %)

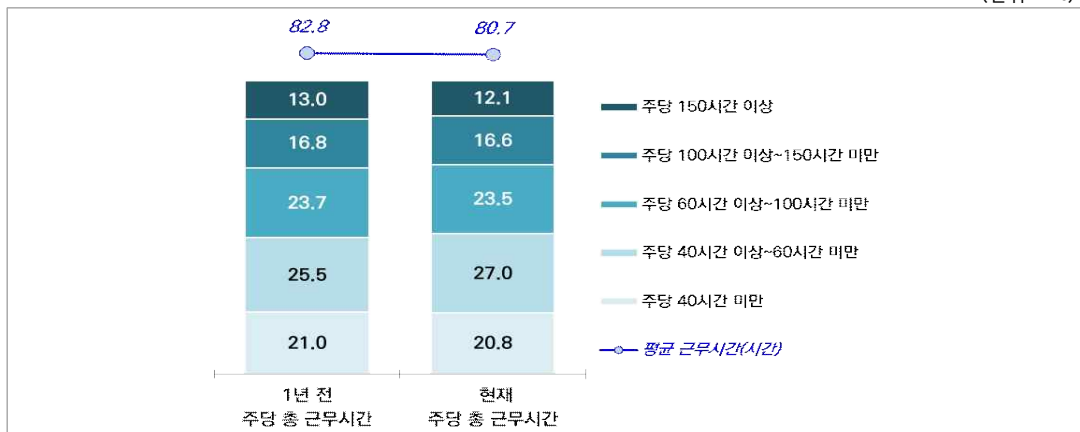


□ 고용인력의 주당 근무시간

- 고용인력의 주당 평균 근무시간은 80.7시간으로 1년 전 주당 평균 근무시간(82.8시간)보다 감소함

【그림 2-116】 고용인력의 주당 근무시간

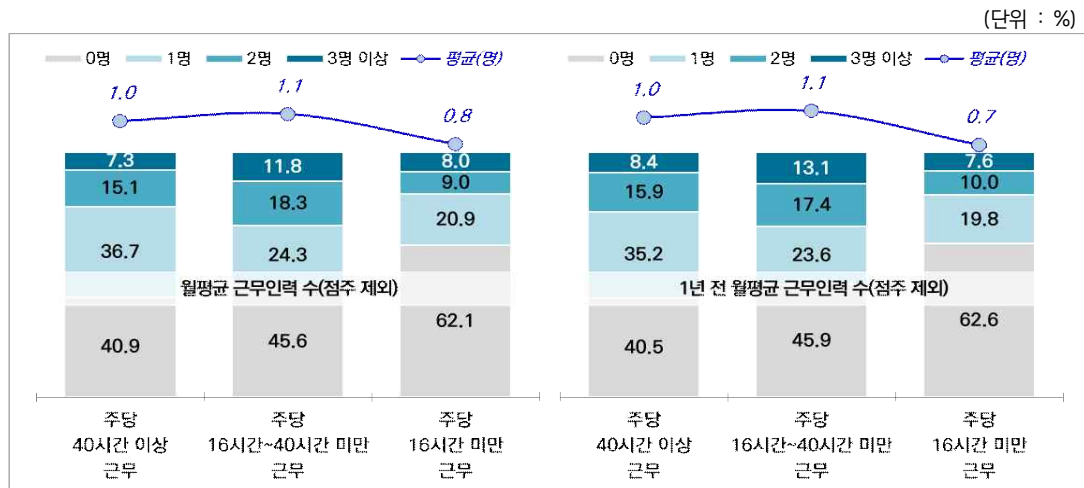
(단위 : %)



□ (점주 제외) 주당 근무시간별 고용인력 비중

- 점주를 제외한 현재 고용인력 근무시간은 전체 평균 2.8명이며, 40시간 이상 근무자는 평균 1.0명, 16시간~40시간 미만 근무자 평균 1.1명, 16시간 미만 근무자는 평균 0.8명임

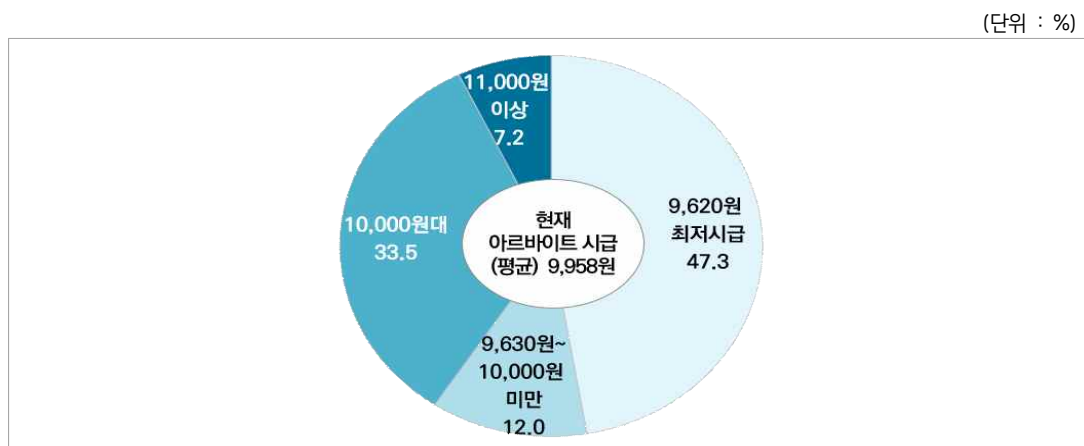
【그림 2-117】 (점주 제외) 주당 근무시간별 고용인력 비중



□ 아르바이트 수당

- 아르바이트생에게 지급하는 평균 시급은 9,958원이며, 2023년 기준 최저시급인 9,620원을 지급하는 경우가 47.3%, 10,000원대(33.5%), 9,630원~10,000원 미만(12.0%), 11,000원 이상(7.2%)의 순으로 조사됨

【그림 2-118】 현 매장의 아르바이트 수당(시급)



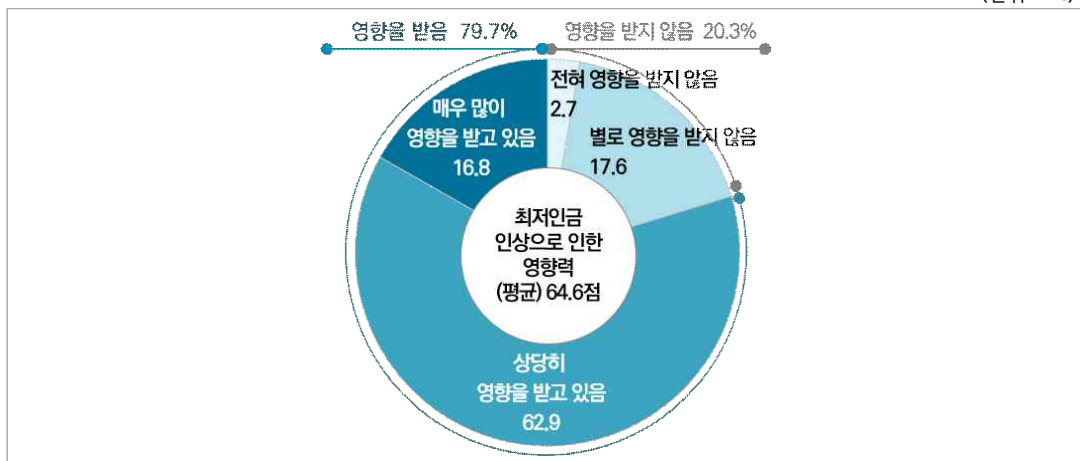
(3) 최저임금 인상의 영향력 및 대처방안

□ 최저임금 인상의 영향력

- 최저임금 인상으로 매장 운영에 영향을 받는다는 79.7%(매우 많이 영향을 받고 있음. 16.8% + 상당히 영향을 받고 있음. 62.9%)로 영향을 받지 않는다는 (20.3%, 전혀 영향을 받지 않음. 2.7% + 별로 영향을 받지 않음. 17.6%) 보다 3배 이상 많음

【그림 2-119】 최저임금 인상의 영향력

(단위 : %)

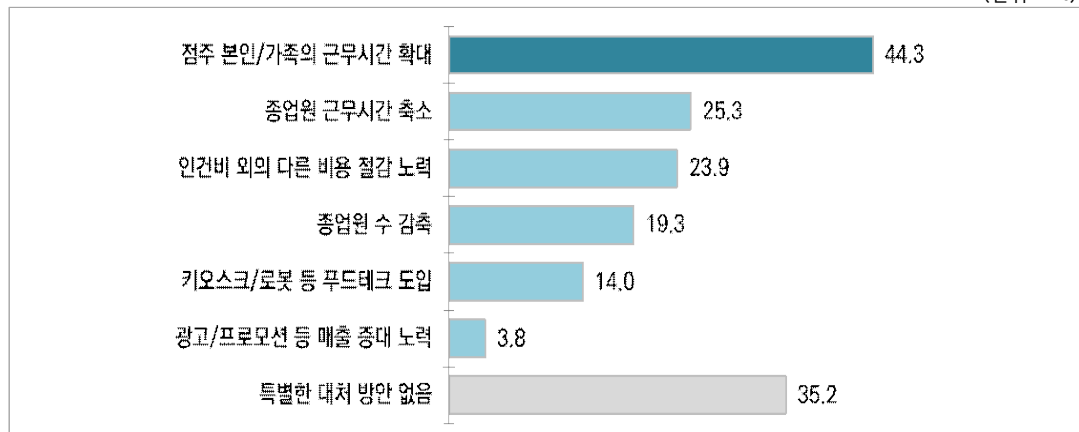


□ 최저임금 인상의 대처방안

- 최저임금 인상에 대한 가맹점의 대처방안은 점주 본인/가족의 근무시간 확대가 44.3%, 특별한 대처방안 없음(35.2%), 종업원 근무시간 축소(25.3%), 인건비 외의 다른 비용 절감 노력(23.9%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-120】 최저임금 인상의 대처방안

(단위 : %)



4) 가맹본부와의 관계 및 이슈

(1) 슈퍼바이저 활동 현황

□ 슈퍼바이저 매장 방문 빈도

- 슈퍼바이저의 매장 방문 빈도는 월 1회 정도가 27.3%, 분기별 1회 정도 (25.9%), 1년에 2회 이하(16.9%), 격월 1회 정도(14.9%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-121】 슈퍼바이저 매장 방문 빈도

(단위 : %)

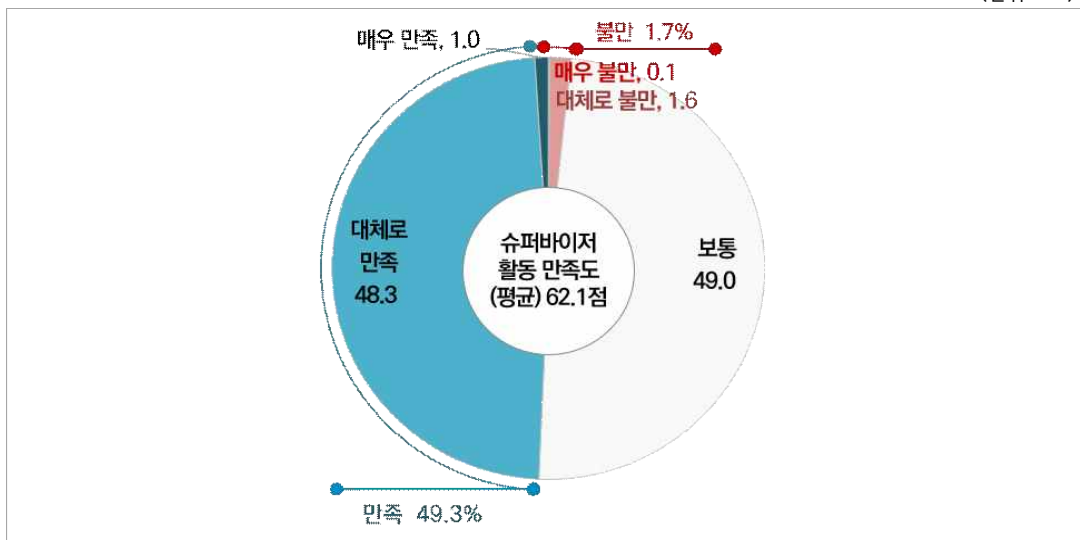


□ 슈퍼바이저 활동 만족도

- 슈퍼바이저 활동에 대하여 만족한다는 49.3%(매우 만족 1.0% + 대체로 만족 48.3%)로 불만(1.7%, 매우 불만 0.1% + 대체로 불만 1.6%) 보다 많은 것으로 조사됨

【그림 2-122】 슈퍼바이저 활동 만족도

(단위 : %)



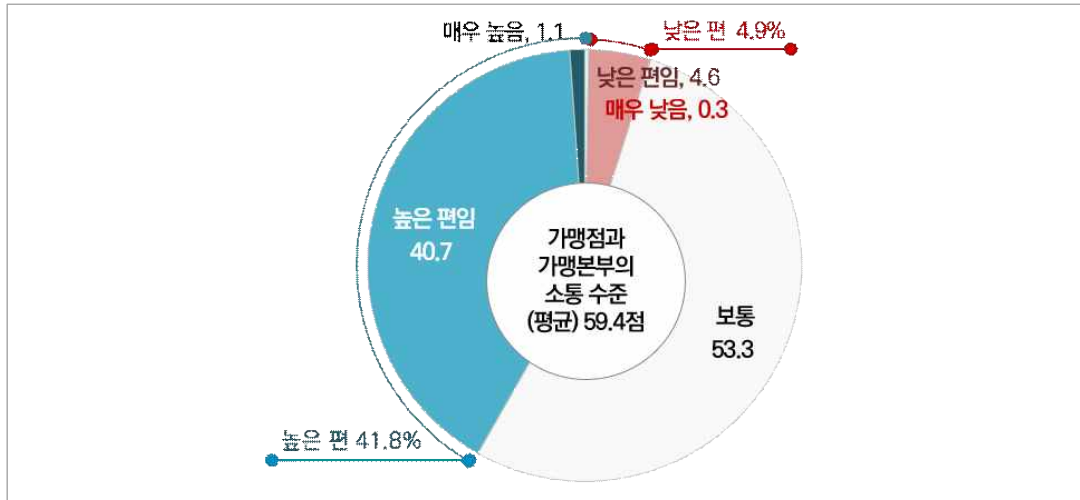
(2) 가맹본부와의 소통 및 갈등 평가

□ 가맹본부와의 소통 수준

- 가맹본부와의 소통 수준은 가맹점의 41.8%(매우 높은 편 1.1% + 높은 편 40.7%)가 가맹본부와 소통이 원활하다고 생각하고 있음

【그림 2-123】가맹본부와의 소통 수준

(단위 : %)

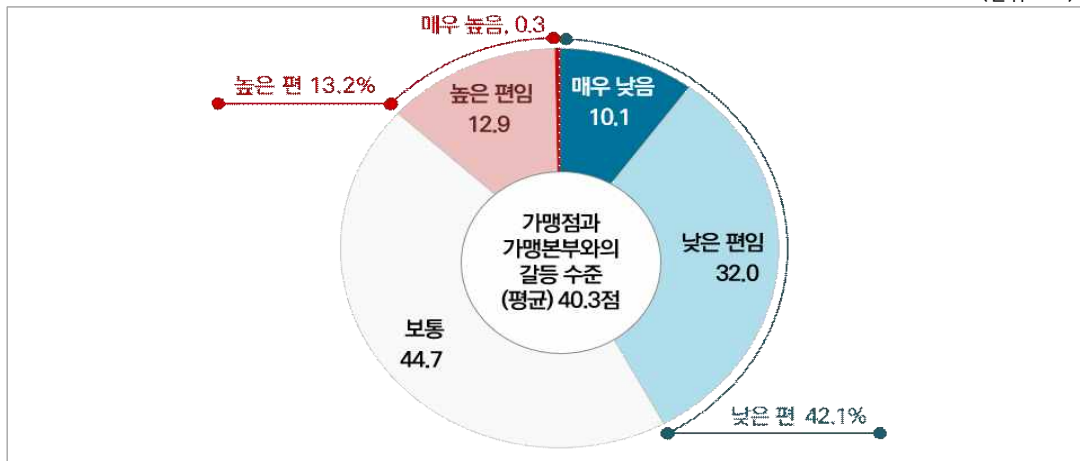


□ 가맹본부와의 갈등 수준

- 가맹본부와의 갈등 수준은 가맹점의 42.1%(매우 낮은 편 10.1% + 낮은 편 32.0%)가 가맹본부와 갈등이 낮다고 생각하고 있는 것으로 조사됨

【그림 2-124】가맹본부와 갈등 평가

(단위 : %)

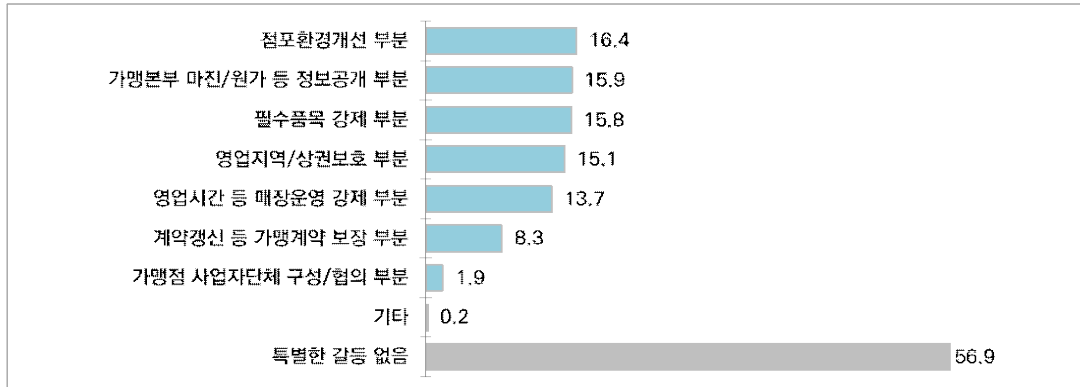


□ 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인

- 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인은 점포 환경 개선 부분 16.4%, 가맹본부 원가 공개(15.9%), 필수품목 강제(15.8%), 영업지역 보호(15.1%), 매장 운영 강제성(13.7%) 등의 순임

【그림 2-125】가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인

(단위 : 복수 응답 %)

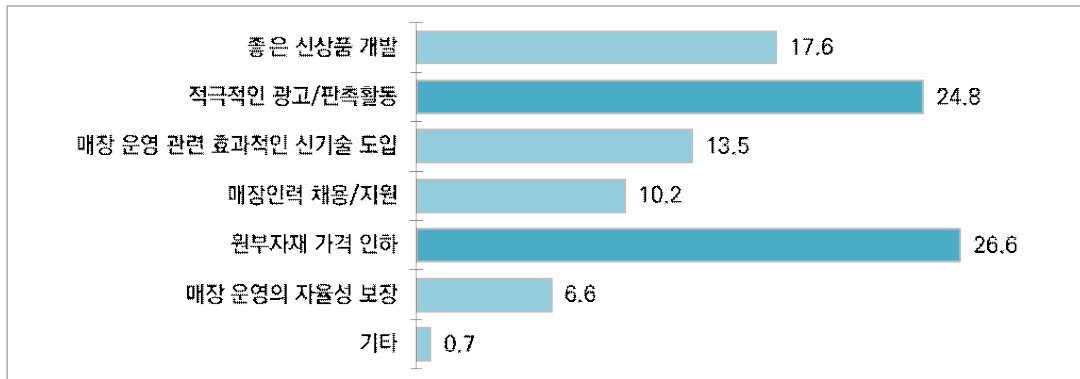


□ 가맹본부에 바라는 점

- 가맹점이 가맹본부에 바라는 점은 원부자재 가격 인하 26.6%, 적극적인 광고와 판촉(24.8%), 좋은 신상품 개발(17.6%), 매장 운영 관련 효과적인 신기술 도입 (13.5%), 매장 인력 채용/지원(10.2%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-126】가맹본부에 바라는 점

(단위 : %)

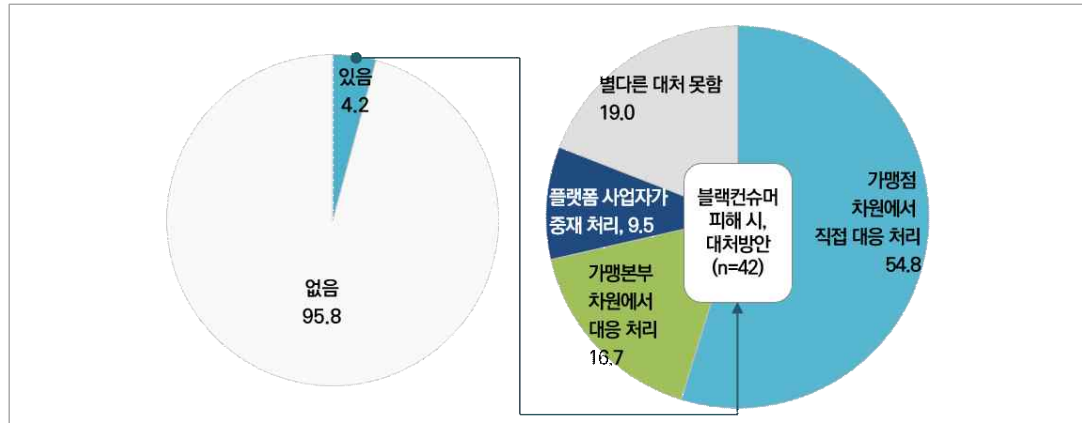


(3) 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안

- 블랙컨슈머 피해를 경험한 적이 있는 가맹점은 4.2%에 불과하며, 블랙컨슈머 피해를 경험한 42개 가맹점에서의 대처방안은 가맹점 차원에서 직접 대응 처리가 54.8%로 가장 많고, 다음으로 가맹본부 차원에서 대응 처리(16.7%), 별다른 대처를 못 함(19.0%) 등의 순으로 조사됨

【그림 2-127】 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안

(단위 : %)



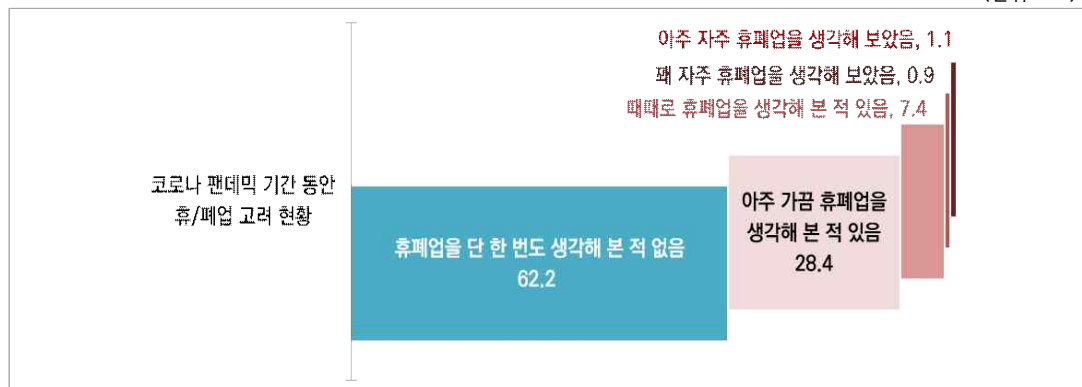
(4) 코로나 팬데믹 기간 위기 및 극복 방안

□ 코로나 팬데믹 기간 내 휴/폐업 고려 현황

- 코로나 팬데믹 기간 내 가맹점의 37.8%(아주 자주 생각 1.1% + 꽤 자주 생각 0.9% + 때때로 생각 7.4% + 아주 가끔 생각 28.4%)가 휴폐업을 고민해 본 적이 있는 것으로 조사됨

【그림 2-128】 코로나 팬데믹 기간 내 휴/폐업 고려 현황

(단위 : %)



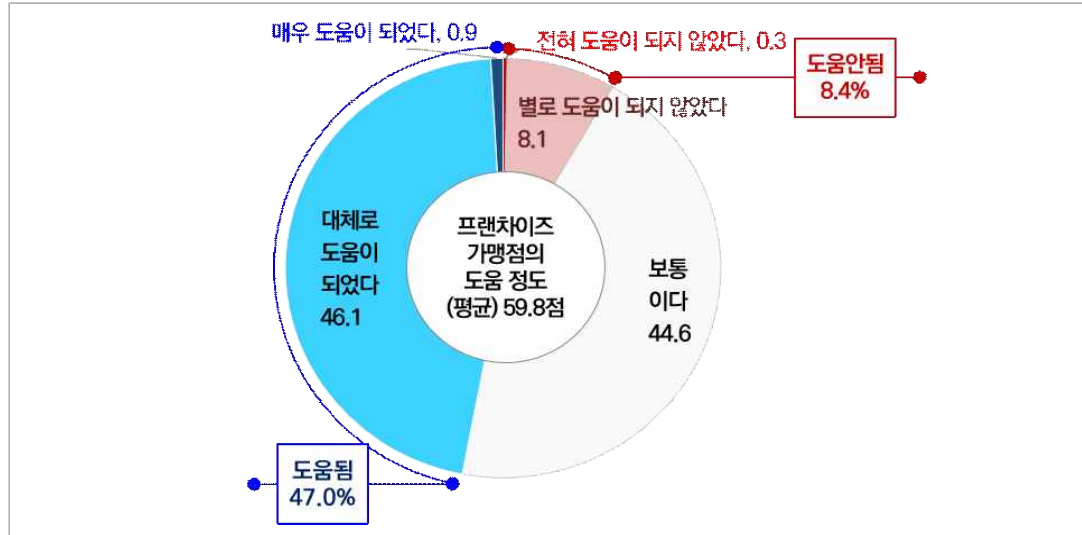
□ 프랜차이즈 가맹점으로서 코로나 팬데믹 위기 극복 기여도

- 프랜차이즈 가맹점이라서 코로나 팬데믹 기간 내 도움이 되었다는 응답은 47.0%(매우 도움이 되었다. 0.9% + 대체로 도움이 되었다 46.1%)로 도움이

되지 않았다(8.4%, 전혀 도움이 되지 않았다. 0.3% + 별로 도움이 되지 않았다. 8.1%)는 응답보다 5배 이상 많은 것으로 조사됨

【그림 2-129】 프랜차이즈 가맹점이어서 코로나 팬데믹 위기 극복 도움 정도

(단위 : %)



4. 프랜차이즈산업이 국가 경제에 미치는 영향

(1) 국내 총생산(GDP)에 미치는 영향

- 2022년 말 기준 프랜차이즈산업 총매출액 164.2조 원으로 2022년 실질 GDP 1,995조 원의 8.2%를 차지하고 있음
- 프랜차이즈산업 총매출액이 실질 GDP에서 차지하는 비율 또한 최근 4년 동안 평균 7.2%를 차지하고 있으며 지속해서 증가하는 경향을 보임

【표 2-10】 프랜차이즈산업 총매출액의 GDP 비중

(단위: 조원, %)

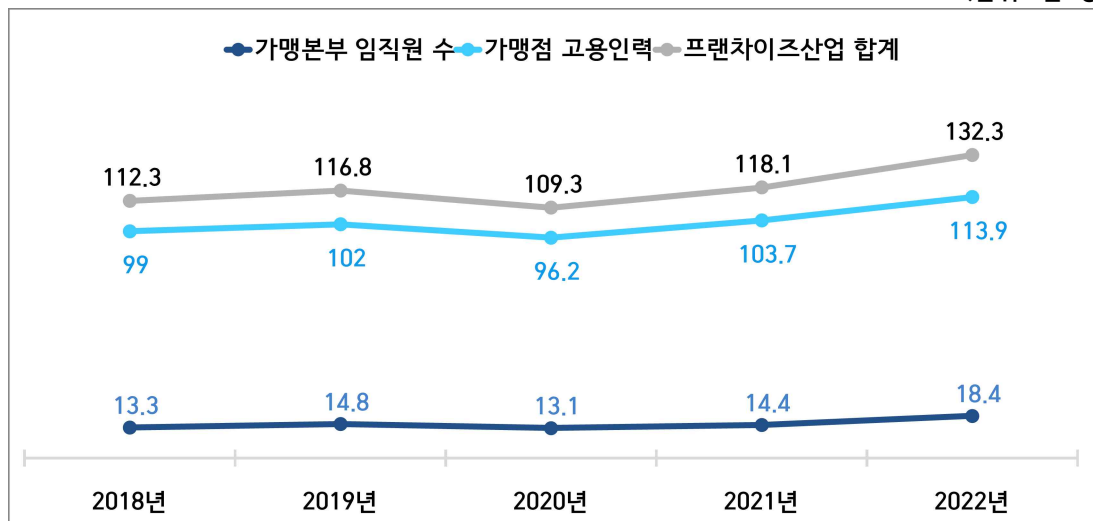
구분	2018	2019	2020	2021	2022
총매출액	121.8	127.5	126.9	139.6	164.2
실질 GDP	1,812	1,852	1,839	1,918.7	1,995
GDP 비중	6.7	6.9	6.9	7.2	8.2

(2) 고용 창출에 미치는 영향

- 2022년 말 기준 총 고용인원(가맹본부 임직원 수 + 가맹점 고용인 수)은 총 132.3만 명으로 전년 대비 12.6만 명 증가

【그림 2-130】 프랜차이즈산업 고용효과

(단위: 만 명)



(3) 연관산업에 미치는 영향

- 2022년 말 기준 프랜차이즈산업이 광고·판촉, 원자재, 인테리어 등의 관련 산업에 미친 파급효과는 총 58조 원으로 매년 증가하고 있음
- 사업별로는 원자재 구매액이 52.9조 원으로 가장 많고, 다음으로 인테리어 3.4조, 광고 판촉비 1.7조 등의 순임

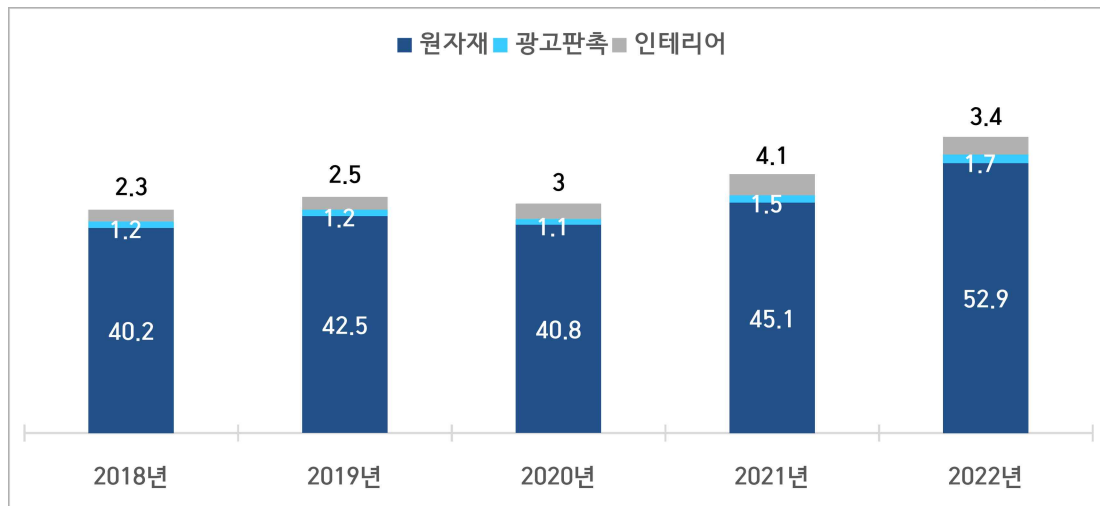
【표 2-11】 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과

(단위: 조원)

구분	2018	2019	2020	2021	2022
전체	43.7	46.2	44.9	50.7	58.0
원자재	40.2	42.5	40.8	45.1	52.9
광고 판촉	1.2	1.2	1.1	1.5	1.7
인테리어	2.3	2.5	3.0	4.1	3.4

【그림 2-131】 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과

(단위: 조원)



2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

제3장 프랜차이즈산업 현황

1. 사업체 현황
2. 매출액 현황
3. 고용 현황
4. 가맹계약 현황

1. 사업체 현황¹⁵⁾

1) 가맹본부 및 브랜드 현황¹⁶⁾

(1) 가맹본부 수

- 2023년 말 기준 공정거래위원회에 등록된 전체 가맹본부 수는 8,737개로 전년 대비 390개(4.7%) 증가하였으며, 매장이 1개 이상인 유효 가맹본부 수는 7,146개로 전년 대비 963개(15.6%) 증가하였음
- 최근 5년간 가맹본부 수와 유효 가맹본부 수 모두 지속해서 증가하고 있는 가운데, 2021년은 특히 직영점 1년 이상 운영 의무화 법안의 시행을 앞두고 정보공개서 신규 등록 신청 건수가 증가하면서 가맹본부 수가 많이 증가한 것으로 추정함

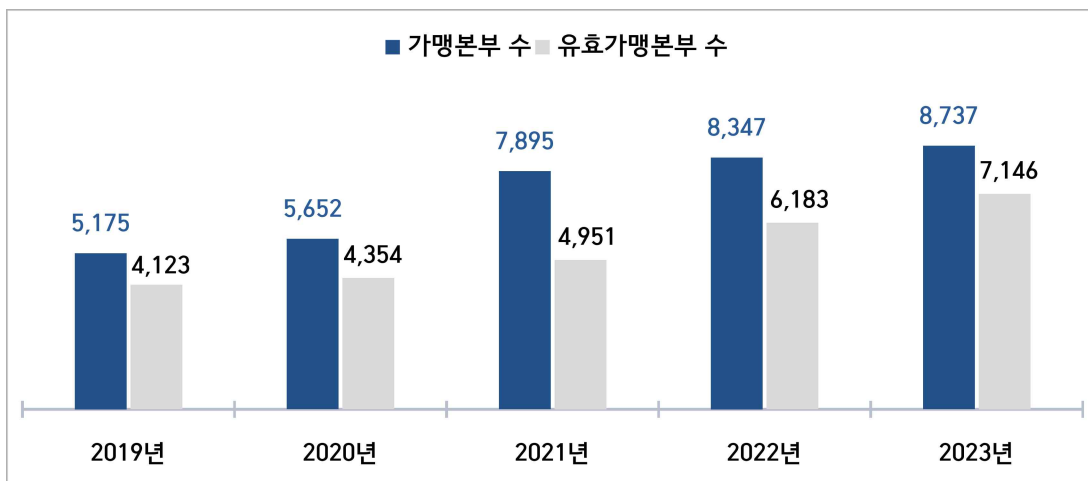
【표 3-1】 가맹본부 수와 유효 가맹본부 수

(단위: 개)

구분	2019	2020	2021	2022	2023
가맹본부 수	5,175	5,652	7,895	8,347	8,737
유효 가맹본부 수	4,123	4,354	4,951	6,183	7,146

【그림 3-1】 가맹본부와 유효 가맹본부 수

(단위: 개)



15) 공정거래위원회가 2024년 4월 8일에 발표한 자료에 의하면 2023년 말 기준 가맹본부 수는 8,759개, 브랜드 수는 12,429개, 가맹점 수는 352,866개 임

16) 가맹본부와 브랜드 현황은 2023년 말 기준 공정위에 등록된 자료를 기준으로 분석하였음

【표 3-2】가맹본부와 유효 가맹본부 수 증가율

(단위: %)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년
가맹본부 수 증가율	9.2%	39.7%	5.7%	4.7%
유효 가맹본부 수 증가율	5.6%	13.7%	24.9%	15.6%

(2) 브랜드 수

- 2023년 말 기준 공정거래위원회에 등록된 전체 브랜드 수는 12,434개로 전년 대비 302개(2.5%) 증가하였으며, 매장이 1개 이상인 유효 브랜드 수는 8,551개로 전년 대비 882개(11.5%) 증가하였음
- 2021년은 직영점 1년 이상 운영 의무화 법안의 시행을 앞두고 정보공개서 신규등록 신청 건수가 증가하면서 브랜드와 유효 브랜드 수 모두 많이 증가한 것으로 추정함

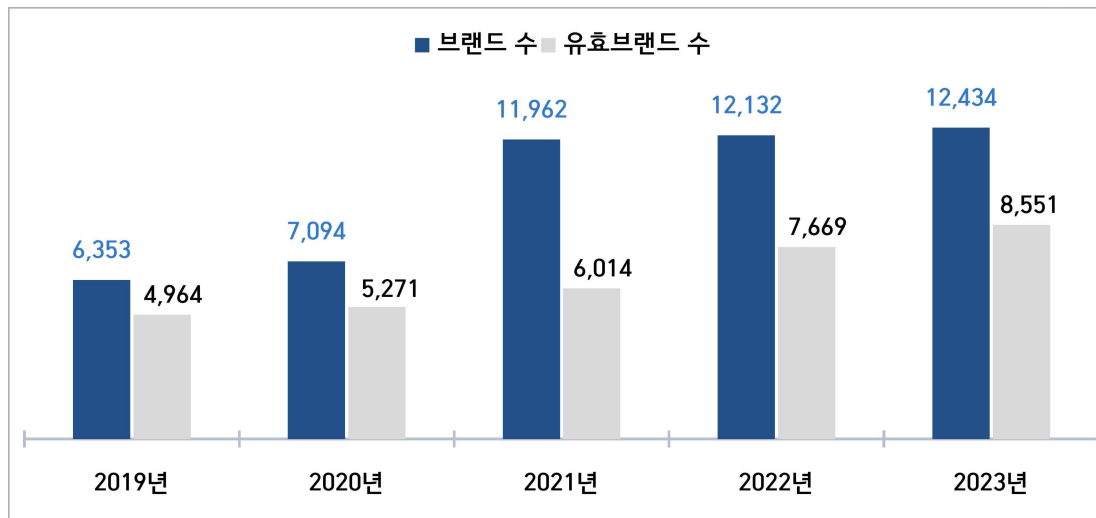
【표 3-3】브랜드와 유효 브랜드 수

(단위: 개)

구분	2019	2020	2021	2022	2023
브랜드 수	6,353	7,094	11,962	12,132	12,434
유효 브랜드 수	4,964	5,271	6,014	7,669	8,551

【그림 3-2】브랜드와 유효 브랜드 수

(단위: 개)



【표 3-4】 브랜드와 유효 브랜드 수 증가율

(단위: %)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년
브랜드 수 증가율	11.7%	68.6%	1.4%	2.5%
유효 브랜드 수 증가율	6.2%	14.1%	27.5%	11.5%

(3) 매장 수 규모별 유효 브랜드

- 2022년 말 기준 매장 수 규모별 유효 브랜드는 매장 수가 2개~9개 브랜드가 3,063개(35.8%), 매장 수 10개~49개 2,482개(29.0%), 매장 수 1개 브랜드 1,934개(22.6%), 매장 수 50개~99개 555개(6.5%), 매장 수 100개 이상 브랜드 517개(6.1%) 순으로 나타남
- 매장 수 100개 이상은 6.1%로 전년보다 0.2% 감소하였고, 매장 수 10개 미만은 58.4%로 전년보다 0.7% 감소하였음

【표 3-5】 매장 수 규모별 유효 브랜드 수

(단위: 개)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
매장 수 100개 이상 브랜드	개수	423	426	433	477	517
	비중	8.57%	8.09%	7.20%	6.22%	6.05%
매장 수 50개~99개 브랜드	개수	347	376	407	472	555
	비중	7.03%	7.14%	6.77%	6.15%	6.49%
매장 수 10개~49개 브랜드	개수	1,722	1,824	1,890	2,191	2,482
	비중	34.88%	34.62%	31.43%	28.57%	29.03%
매장 수 2개~9개 브랜드	개수	1,815	1,919	2,256	2,748	3,063
	비중	36.76%	36.43%	37.52%	35.83%	35.82%
매장 수 1개 브랜드	개수	630	723	1,027	1,781	1,934
	비중	12.76%	13.72%	17.08%	23.22%	22.62%

2) 매장 수 현황¹⁷⁾

(1) 전체 매장 수

- 2022년 말 기준 전체 매장 수(직영점 + 가맹점)는 362,255개로 전년 대비 22,126개(6.5%) 증가하였음
- 2022년은 유효 브랜드 수가 전년 대비 11.5% 증가하면서 전체 매장 수도 전년 대비 6.5% 증가한 것으로 파악됨

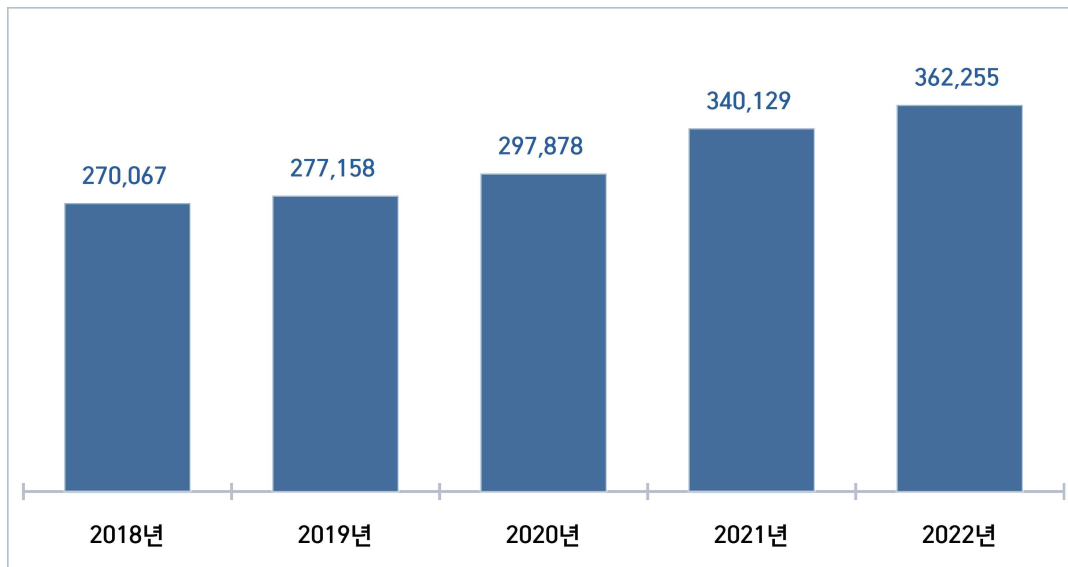
【표 3-6】 전체 매장 수

(단위: 개)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
직 가맹점 매장 수	270,067	277,158	297,878	340,129	362,255
평균 직 가맹점 수	54.4	52.6	49.5	44.4	42.4
가맹점 수	253,953	261,497	282,894	324,316	345,078
평균 가맹점 수	51.2	49.6	47.0	42.3	40.4
직영점 수	16,114	15,661	14,984	15,813	17,177
평균 직영점 수	3.2	3.0	2.5	2.1	2.0

【그림 3-3】 전체 매장 수

(단위: 개)



17) 매장 수 현황은 2022년 말 가맹본부가 등록한 정보공개서 내 기재정보를 기준으로 분석하였음

- 지역별 직·가맹점 수는 경기(94,434개), 서울(66,078개), 경남(23,750개), 부산(23,245개), 인천(22,997개), 대구(17,134개) 순으로 나타남
- 전년 대비 지역별 매장 수 증가율은 대구가 15.0%로 가장 높고, 대전 12.1%, 전북 11.3%, 강원 9.8% 순이며, 인천만 전년 대비 7.6% 감소하였음

【그림 3-4】 지역별 직 가맹점 수 및 매장 수 증가율

(단위: %)



(2) 가맹점 및 직영점 수

- 2022년 말 기준 유효 브랜드가 운영하는 전체 가맹점 수는 총 345,078개로 전년 대비 20,762개(6.0%) 증가했고, 직영점은 17,177개로 전년 대비 1,364개(7.9%) 증가하였음
- 지역별 가맹점 수는 경기(90,050개), 서울(60,129개), 경남(23,109개), 인천(22,124개), 부산(22,082개) 순으로 나타남

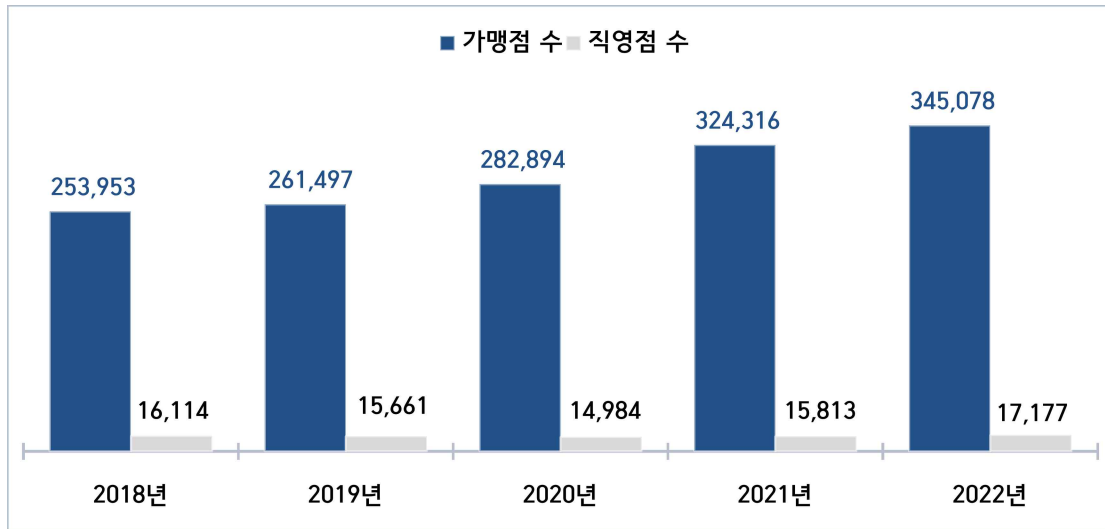
【표 3-7】 전체 가맹점과 직영점 수

(단위: 개)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹점 수	253,953	261,497	282,894	324,316	345,078
평균 가맹점 수	51.2	49.6	47.0	42.3	40.4
직영점 수	16,114	15,661	14,984	15,813	17,177
평균 직영점 수	3.2	3.0	2.5	2.1	2.0

【그림 3-5】 전체 가맹점과 직영점 수

(단위: 개)



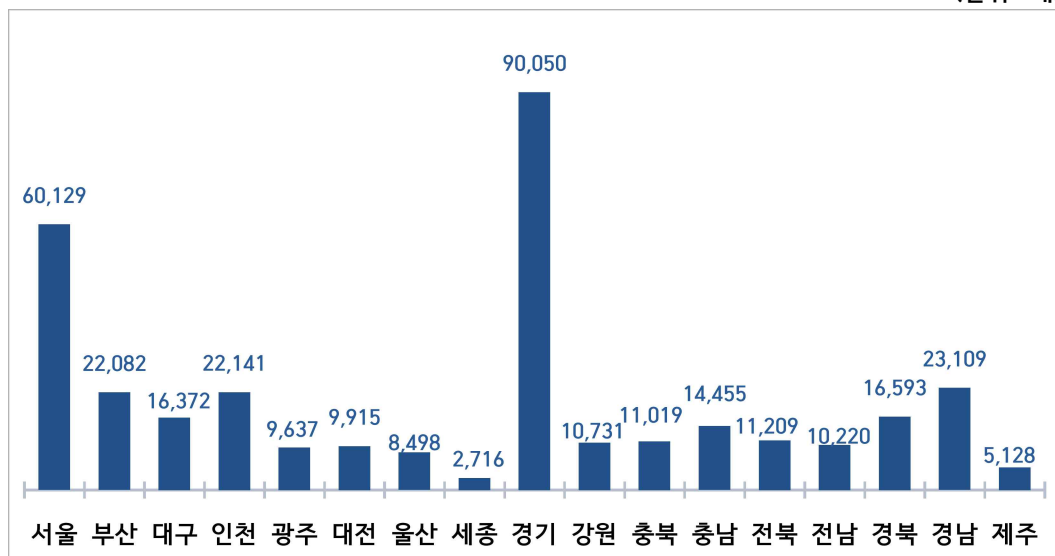
【표 3-8】 전체 가맹점과 직영점 수 증가율

(단위: %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹점 수 증가율	3.0%	8.2%	14.6%	6.4%
직영점 수 증가율	-2.8%	-4.3%	5.5%	8.6%

【그림 3-6】 지역별 전체 가맹점 수

(단위: 개)



3) 업종별 현황

(1) 업종별 유효 가맹본부 수

- 2023년 말 기준 외식업 유효 가맹본부 수는 5,478개로 전년 대비 769개 (16.3%) 증가하였고, 서비스업은 1,269개로 전년 대비 175개(15.9%), 도소매업은 399개로 전년 대비 19개(5.0%) 증가하였음
- 유효 가맹본부 수의 업종별 비율은 외식업이 76.7%로 매우 큰 비중을 차지하고 있으며, 서비스업은 17.8%, 도소매업은 5.6%를 차지하고 있음

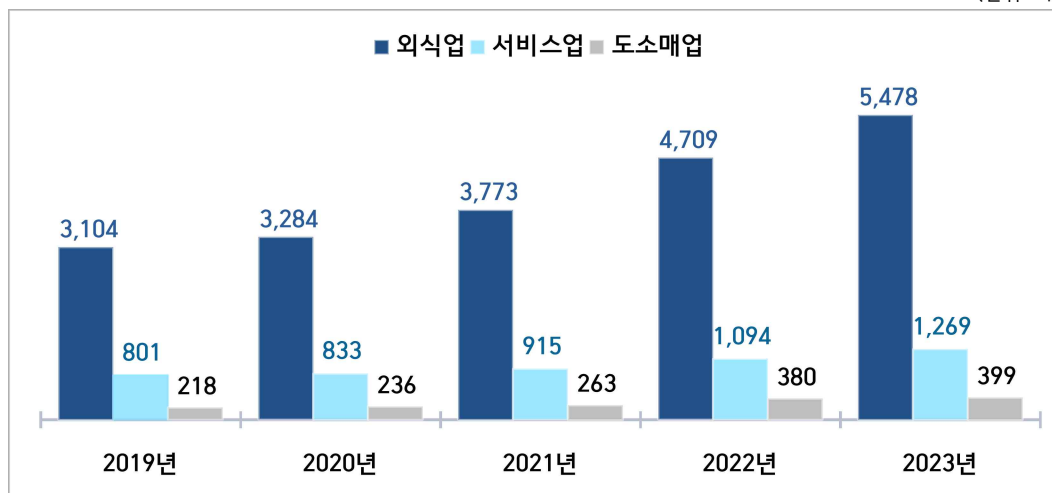
【표 3-9】 업종별 유효 가맹본부 수

(단위: 개)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
외식업	3,104	3,284	3,773	4,709	5,478
서비스업	801	833	915	1,094	1,269
도소매업	218	236	263	380	399
합계	4,123	4,353	4,951	6,183	7,146

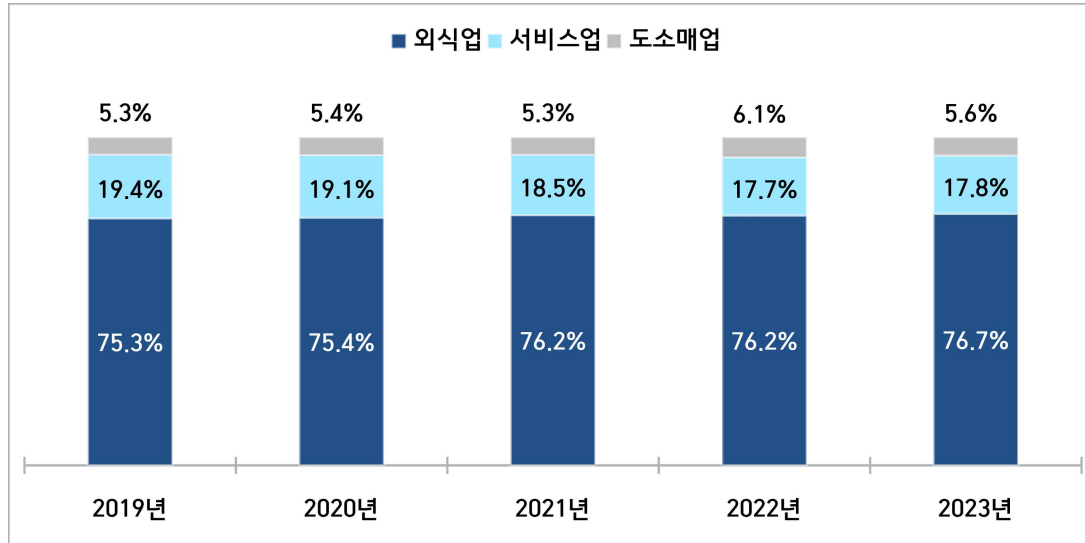
【그림 3-7】 업종별 유효 가맹본부 수

(단위: 개)



【그림 3-8】 업종별 유효 가맹본부 수 비중

(단위: %)



○ 세부 업종별 유효 가맹본부 수는 한식(1,915개), 기타 외식(883개), 외국식(794개), 커피(557개), 기타 서비스(463개), 치킨(353개), 분식(318개), 기타도소매(268개) 순으로 나타남

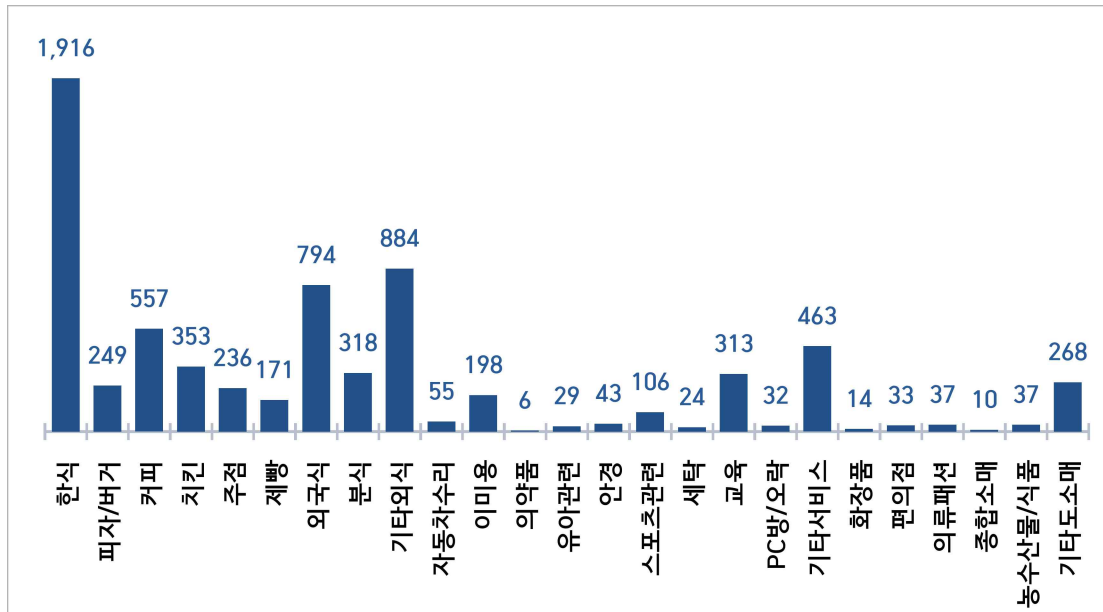
【표 3-10】 세부 업종별 유효 가맹본부 수

(단위: 개)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	유효 가맹본부 수	구분	유효 가맹본부 수	구분	유효 가맹본부 수
한식	1,916	자동차 수리	55	화장품	14
피자/버거	249	이·미용	198	편의점	33
커피	557	의약품	6	의류 패션	37
치킨	353	유아 관련	29	종합소매	10
주점	236	안경	43	농수산물/식품	37
제빵	171	스포츠 관련	106	기타도소매	268
외국식	794	세탁	24		
분식	318	교육	313		
기타 외식	884	PC방/오락	32		
		기타 서비스	463		

【그림 3-9】 세부 업종별 유효 가맹본부 수

(단위: 개)



(2) 업종별 유효 브랜드 수

- 2023년 말 기준 외식업 유효 브랜드 수는 외식업이 6,647개로 전년 대비 713개(12.0%) 증가하였고, 서비스업은 1,473개로 전년 대비 162개(12.4%), 도소매업은 431개로 전년 대비 7개(1.7%) 증가하였음
- 유효 브랜드 수의 업종별 비율은 외식업이 77.7%로 매우 큰 비중을 차지하고 있으며, 서비스업은 17.2%, 도소매업은 5.0%를 차지하고 있음

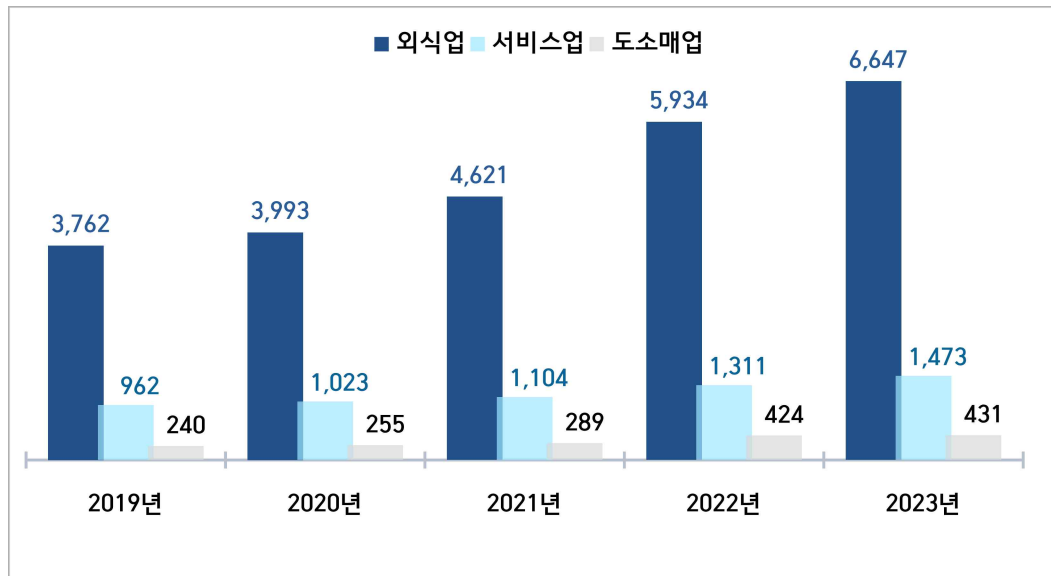
【표 3-11】 업종별 유효 브랜드 수

(단위: 개)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
외식업	3,762	3,993	4,621	5,934	6,647
서비스업	962	1,023	1,104	1,311	1,473
도소매업	240	255	289	424	431
합계	4,964	5,271	6,015	7,669	8,551

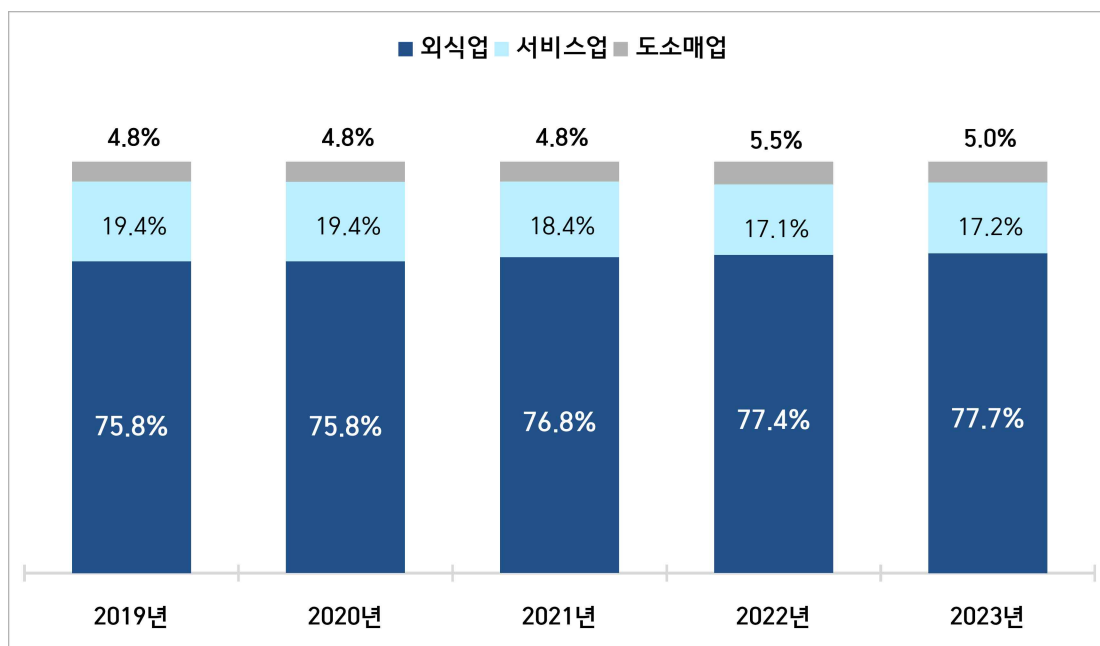
【그림 3-10】 업종별 유효 브랜드 수

(단위: 개)



【그림 3-11】 업종별 유효 브랜드 수 비중

(단위: %)



○ 세부 업종별 유효 브랜드 수는 한식(2,337개), 기타 외식(1,094개), 외국식(944개), 커피(619개), 기타 서비스(513개), 치킨(435개), 분식(402개), 교육(389개) 순으로 조사됨

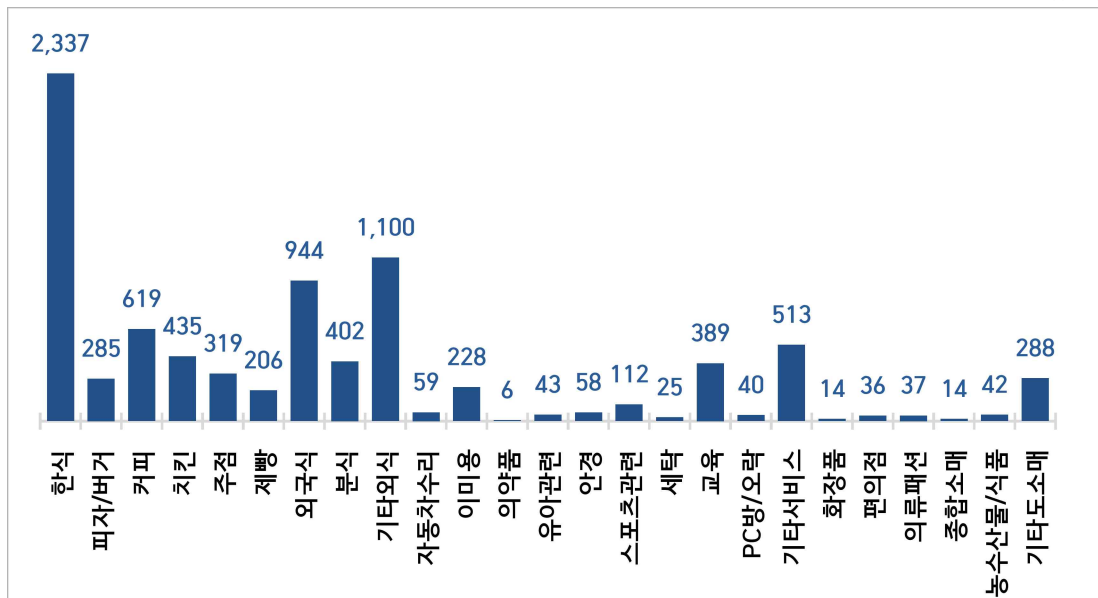
【표 3-12】 세부 업종별 유효 브랜드 수

(단위: 개)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	유효 브랜드 수	구분	유효 브랜드 수	구분	유효 브랜드 수
한식	2,337	자동차 수리	59	화장품	14
피자/버거	285	이·미용	228	편의점	36
커피	619	의약품	6	의류 패션	37
치킨	435	유아 관련	43	종합소매	14
주점	319	안경	58	농수산물/식품	42
제빵	206	스포츠 관련	112	기타도소매	288
외국식	944	세탁	25		
분식	402	교육	389		
기타 외식	1,100	PC방/오락	40		
		기타 서비스	513		

【그림 3-12】 세부 업종별 유효 브랜드 수

(단위: 개)



(3) 업종별 매장 수 규모에 따른 유효 브랜드 수

- 업종별 매장 수 규모에 따른 유효 브랜드 수는 매장 수 2~9개 브랜드가 3,060개(35.8%), 10~49개 2,482개(29.0%), 1개 1,937개(22.7%), 50개~99개 555개(6.5%), 100개 517개(6.1%) 순임

【표 3-13】 업종별 매장 수 규모에 따른 유효 브랜드 수

(단위: 개)

구분		전체	외식업	서비스업	도소매업
매장 수 100개 이상 브랜드	개수	517	321	145	51
	비중	6.05%	4.83%	9.84%	11.83%
매장 수 50개~99개 브랜드	개수	555	376	135	44
	비중	6.49%	5.66%	9.16%	10.21%
매장 수 10개~49개 브랜드	개수	2,482	1,920	443	119
	비중	29.03%	28.89%	30.07%	27.61%
매장 수 2개~9개 브랜드	개수	3,060	2,457	474	129
	비중	35.79%	36.96%	32.18%	29.93%
매장 수 1개 브랜드	개수	1,937	1,573	276	88
	비중	22.65%	23.66%	18.74%	20.42%

(4) 업종별 매장 수

- 2022년 말 기준 업종별 매장 수(직영점 + 가맹점)는 외식업이 186,589개, 서비스업 100,696개, 도소매업은 74,970개 순임
- 업종별 직영점 수는 외식업 8,382개로 전년대비 1,271개 증가하였으며, 서비스업은 2,697개로 전년대비 248개 증가, 도소매업은 6,098개로 전년대비 155개 감소함
 - 업종별 가맹점 수는 외식업이 178,207개로 전년대비 18,082개 증가하였으며, 서비스업은 전년대비 52개 감소, 도소매업은 2,732개 증가하였음

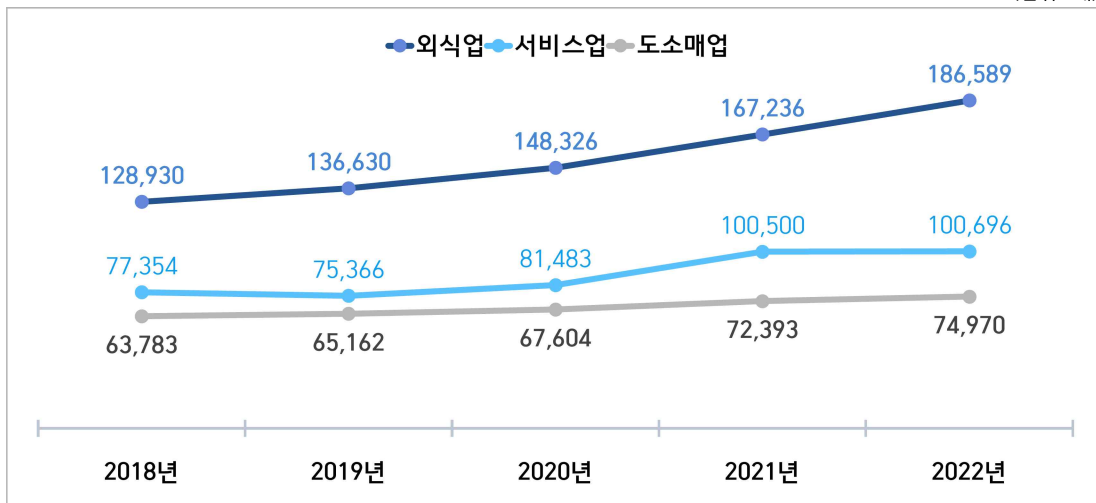
【표 3-14】 업종별 매장 수

(단위: 개)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	128,930	136,630	148,326	167,236	186,589
서비스업	77,354	75,366	81,483	100,500	100,696
도소매업	63,783	65,162	67,604	72,393	74,970
합계	270,067	277,158	297,413	340,129	362,255

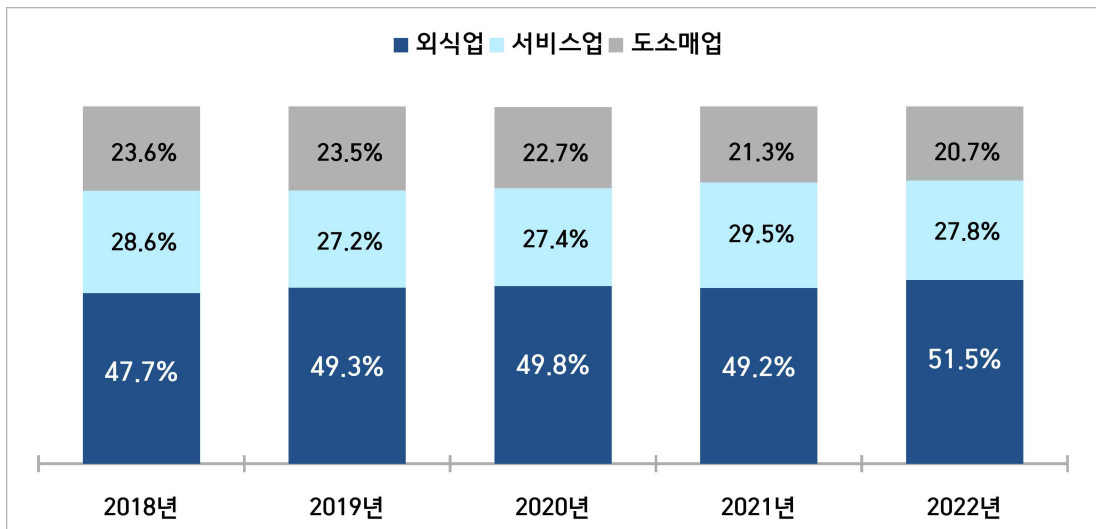
【그림 3-13】 업종별 매장 수

(단위: 개)



【그림 3-14】 업종별 매장 수 비중

(단위: %)



【표 3-15】 업종별 매장 수 증가율

(단위: %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	6.0	8.6	11.3	10.4
서비스업	-2.6	8.1	23.3	0.2
도소매업	2.2	3.7	7.1	3.4

【표 3-16】 업종별 직영점과 가맹점 수

(단위: 개)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
직영점	외식업	6,377	6,281	6,659	7,111	8,382
	서비스업	2,355	2,485	2,200	2,449	2,697
	도소매업	7,382	6,895	6,125	6,253	6,098
가맹점	외식업	122,553	130,349	141,667	160,125	178,207
	서비스업	74,999	72,881	79,283	98,051	97,999
	도소매업	56,401	58,267	61,479	66,140	68,872

- 세부 업종별 가맹점 수는 편의점(55,041개), 한식(39,482개), 교육(34,291개), 기타 서비스(33,433개), 치킨(29,532개), 기타 외식(26,552개) 순임
- 외식업은 한식(39,482개), 치킨(29,532개), 기타 외식(26,552개), 커피(26,146개), 피자/버거(13,680개) 순임
 - 서비스업은 교육(34,291개), 기타 서비스(33,433개), 자동차 수리(6,643개), 이·미용(5,218개), 의약품(4,876개), 안경(3,511개) 순임
 - 도소매업은 편의점(55,041개), 기타도소매(10,324개), 화장품(1,356개), 농수산물/식품(1,266개), 종합소매(643개) 순임

【표 3-17】 세부 업종별 가맹점 수

(단위: 개)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	가맹점 수	구분	가맹점 수	구분	가맹점 수
한식	39,482	자동차 수리	6,643	화장품	1,356
피자/버거	13,680	이·미용	5,218	편의점	55,041
커피	26,146	의약품	4,876	의류 패션	242
치킨	29,532	유아 관련	816	종합소매	643
주점	9,243	안경	3,511	농수산물/식품	1,266
제빵	8,873	스포츠 관련	3,771	기타도소매	10,324
외국식	12,367	세탁	3,941		
분식	12,367	교육	34,291		
기타 외식	26,552	PC방/오락	1,499		
		기타 서비스	33,433		

4) 기업 규모별 현황

(1) 기업 규모별 유효 가맹본부 수

- 2023년 말 기준 중견/대기업 유효 가맹본부 수는 140개로 전년 대비 4개 (2.9%) 증가하였고, 중기업은 2,044개로 전년 대비 403개(4.5%), 소기업은 4,962개로 전년 대비 556개(12.6%) 증가하였음
- 유효 가맹본부 수에서의 기업 규모별 비율을 살펴보면, 소기업이 69.4%로 매우 큰 비중을 차지하고 있으며, 중기업은 28.6%, 중견/대기업은 2.0%를 차지하고 있음

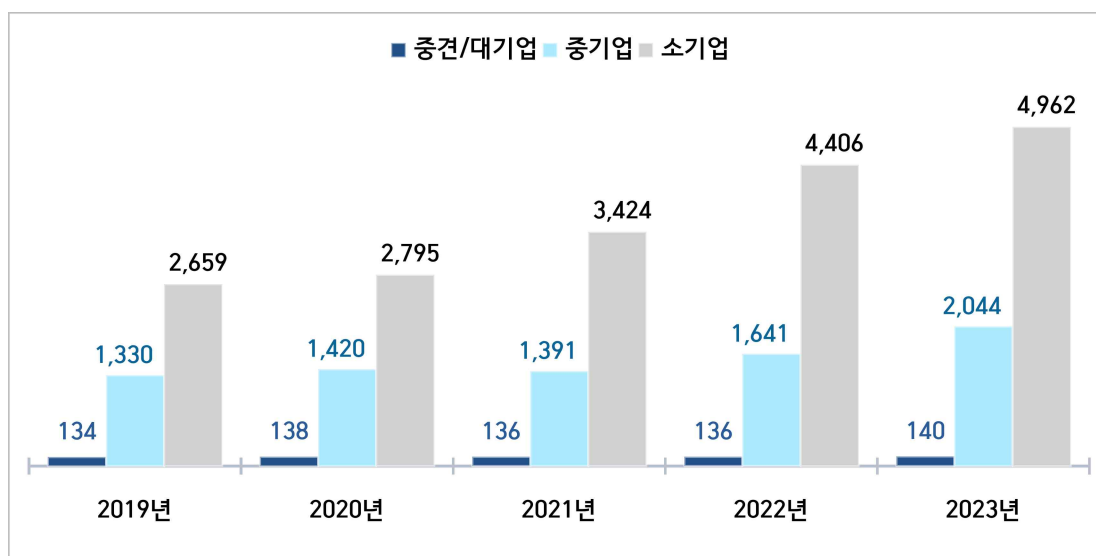
【표 3-18】 기업 규모별 유효 가맹본부 수

(단위: 개)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
중견/대기업	134	138	136	136	140
중기업	1,330	1,420	1,391	1,641	2,044
소기업	2,659	2,795	3,424	4,406	4,962
전체	4,123	4,353	4,951	6,183	7,146

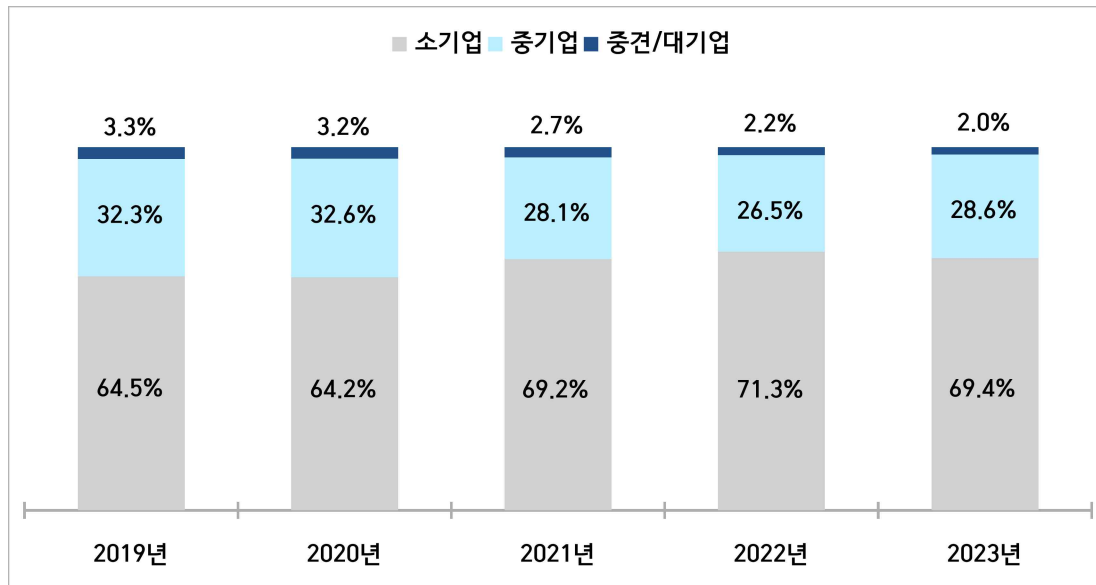
【그림 3-15】 기업 규모별 유효 가맹본부 수

(단위: 개)



【그림 3-16】 기업 규모별 유효 가맹본부 수 비중

(단위: %)



【표 3-19】 기업 규모별 유효 가맹본부 수 증가율

(단위: %)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년
중견/대기업	3.0	-1.4	0.0	2.9
중기업	6.8	-2.0	18.0	24.6
소기업	5.1	22.5	28.7	12.6
전체	5.6	13.7	24.9	15.6

(2) 기업 규모별 유효 브랜드 수

- 2023년 말 기준 기업 규모별 중견/대기업 유효 브랜드 수는 257개로 전년 대비 1개(0.4%) 감소하였고, 중기업은 2,888개로 전년 대비 444개(15.4%), 소기업은 5,406개로 전년 대비 439개(8.9%) 증가하였음
- 유효 브랜드 수에서의 기업 규모별 비율을 살펴보면, 소기업이 63.2%로 매우 큰 비중을 차지하고 있으며, 중기업은 33.8%, 중견/대기업은 3.0%를 차지하고 있음

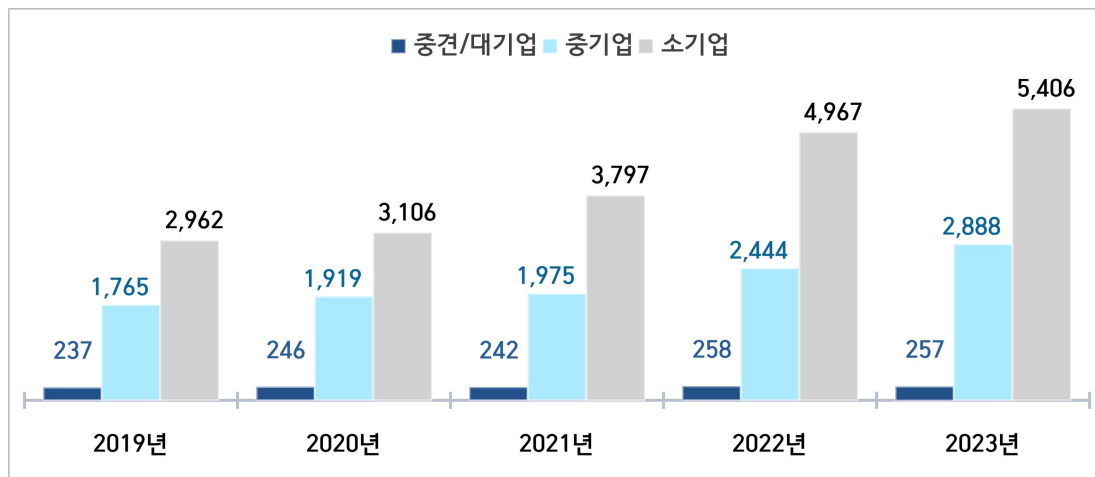
【표 3-20】 기업 규모별 유효 브랜드 수

(단위: 개)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
중견/대기업	237	246	242	258	257
중기업	1,765	1,919	1,975	2,444	2,888
소기업	2,962	3,106	3,797	4,967	5,406
전체	4,964	5,271	6,014	7,669	8,551

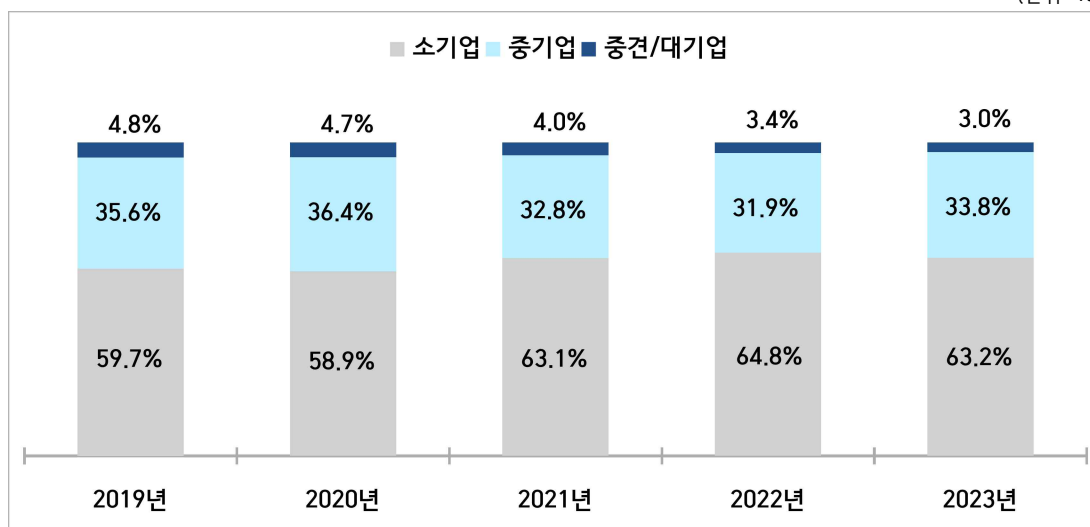
【그림 3-17】 기업 규모별 유효 브랜드 수

(단위: 개)



【그림 3-18】 기업 규모별 유효 브랜드 수 비중

(단위: %)



(3) 기업 규모별 매장 수

- 2022년 말 기준 중견/대기업 매장 수는 160,558개로 전년 대비 24,769개 (18.2%) 증가하였고, 중기업은 135,467개로 전년 대비 5,851개(-4.1%) 감소하였고, 소기업은 66,230개로 전년 대비 3,208개(5.1%) 증가하였음
- 매장 수에서 차지하는 기업 규모별 비율을 살펴보면, 중견/대기업이 44.3%, 중기업이 37.4%를 차지하며, 소기업은 18.3%를 차지하고 있음

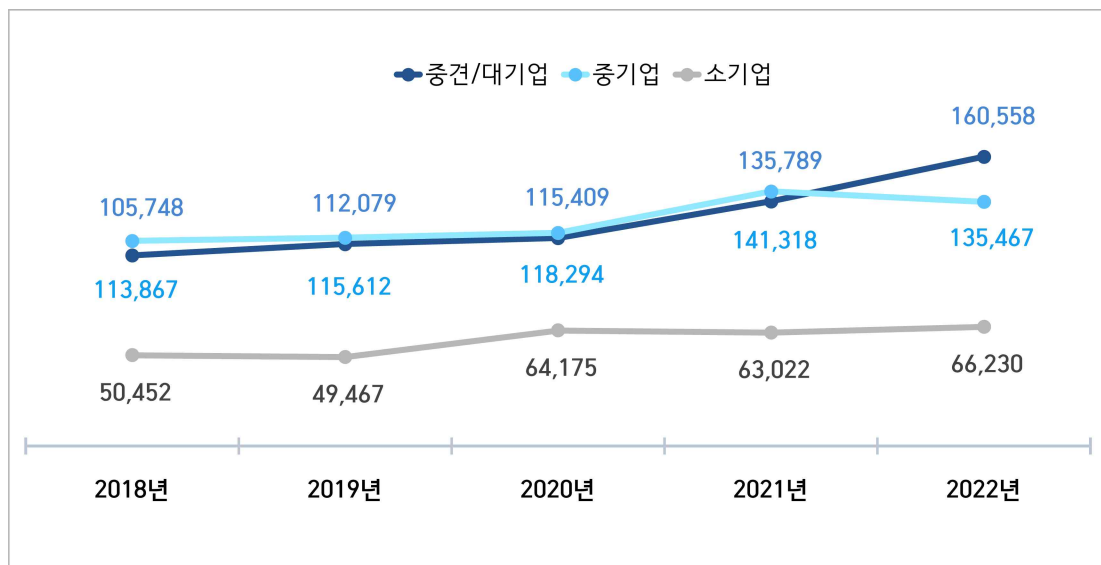
【표 3-21】 기업 규모별 매장 수

(단위: 개)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
중견/대기업	105,748	112,079	115,409	135,789	160,558
중기업	113,867	115,612	118,294	141,318	135,467
소기업	50,452	49,467	64,175	63,022	66,230
전체	270,067	277,158	297,878	340,129	362,255

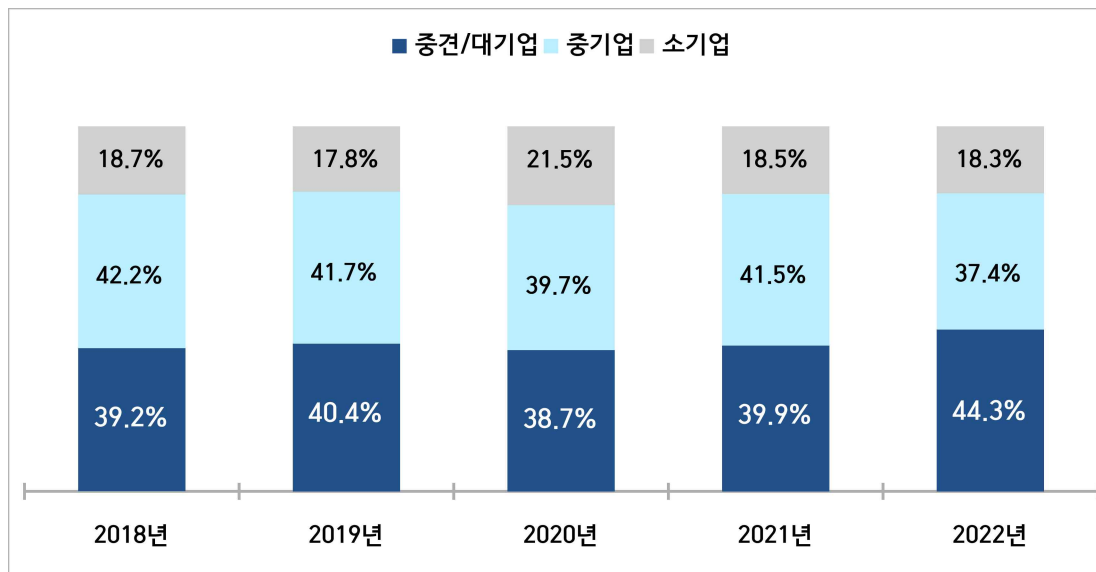
【그림 3-19】 기업 규모별 매장 수

(단위: 개)



【그림 3-20】 기업 규모별 매장 수 비중

(단위: %)



※ 공정거래위원회가 발표한 가맹본부, 브랜드, 가맹점 수

- 공정거래위원회가 2024년 4월 8일에 발표한 자료에 의하면 2023년 기준 가맹본부 수는 8,759개이며, 브랜드 수는 11,844개, 2022년 말 기준 가맹점 수는 352,886개로 조사됨

구 분	2019		2020		2021		2022		2023	
	개 수	증감률	개 수	증감률	개 수	증감률	개 수	증감률	개 수	증감률
가맹본부	5,175	6.0%	5,602	8.3%	7,342	31.1%	8,183	11.5%	8,759	7.0%
브랜드	6,353	5.0%	7,094	11.7%	11,218	58.1%	11,844	5.6%	12,429	4.9%
가맹점	258,889	1.9%	270,485	4.5%	335,298	24.0%	352,886	5.2%	-	-

2. 매출액 현황

1) 전체 현황

(1) 프랜차이즈산업 총매출액

- 2022년 말 기준 프랜차이즈산업 총매출액(가맹본부 총매출액 + 가맹점 총매출액)은 164.2조 원으로 전년 대비 24.6조 원 증가하였음
- 최근 5년 동안의 프랜차이즈산업 총매출액은 마이너스 성장을 한 2020년을 제외하고 지속적인 증가추세를 보임
- 프랜차이즈산업의 총매출액에서 가맹본부가 차지하는 비중은 매년 40%대를 유지하고 있고, 가맹점 총매출액은 50% 후반을 유지하고 있음

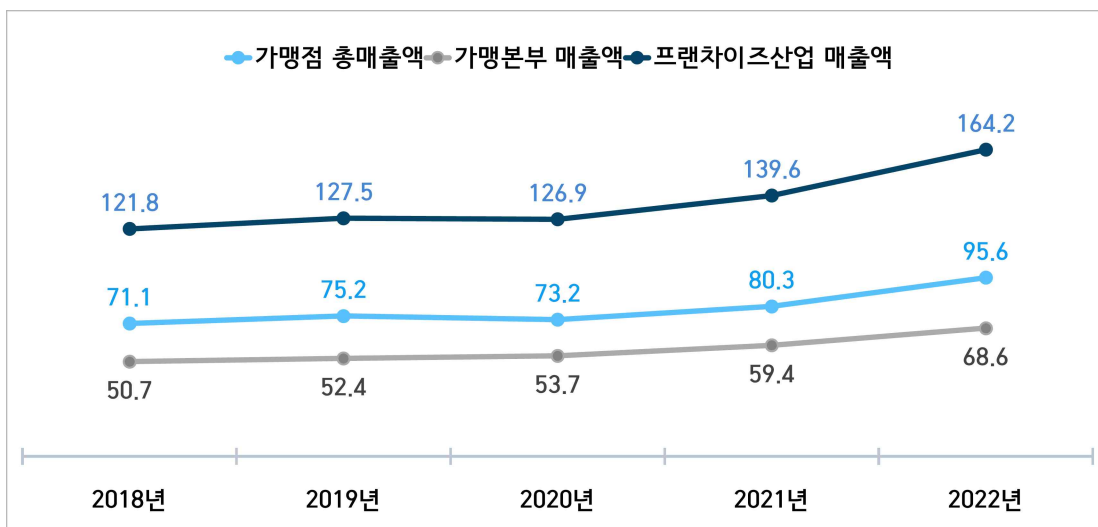
【표 3-22】 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 조원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹점 총매출액	71.1	75.2	73.2	80.3	95.6
가맹본부 매출액	50.7	52.4	53.7	59.4	68.6
프랜차이즈산업 매출액	121.8	127.5	126.9	139.6	164.2

【그림 3-21】 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 조원)



【표 3-23】가맹본부와 가맹점의 총매출액 비중

(단위: %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 총매출액 비중	41.6	41.1	42.3	42.6	41.8
가맹점 총매출액 비중	58.4	59.0	57.7	57.5	58.2

【표 3-24】프랜차이즈산업, 가맹본부, 가맹점의 총매출액 증가율

(단위: %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 총매출액 증가율	3.4	2.5	10.6	15.5
가맹점 총매출액 증가율	5.8	-2.7	9.7	19.1
프랜차이즈산업 매출액 증가율	4.7	-0.5	10.0	17.6

(2) 업종별 프랜차이즈산업 총매출액

- 2022년 말 기준 업종별 프랜차이즈 총매출액(가맹본부 매출액 + 가맹점 총매출액)은 도소매업 75.5조 원, 외식업 72.8조 원, 서비스업 16조 원임
- 전체 프랜차이즈산업 총매출액에서 차지하는 업종별 매출액 비중은 도소매업 46.0%, 외식업 44.3%, 서비스업 9.7% 순임

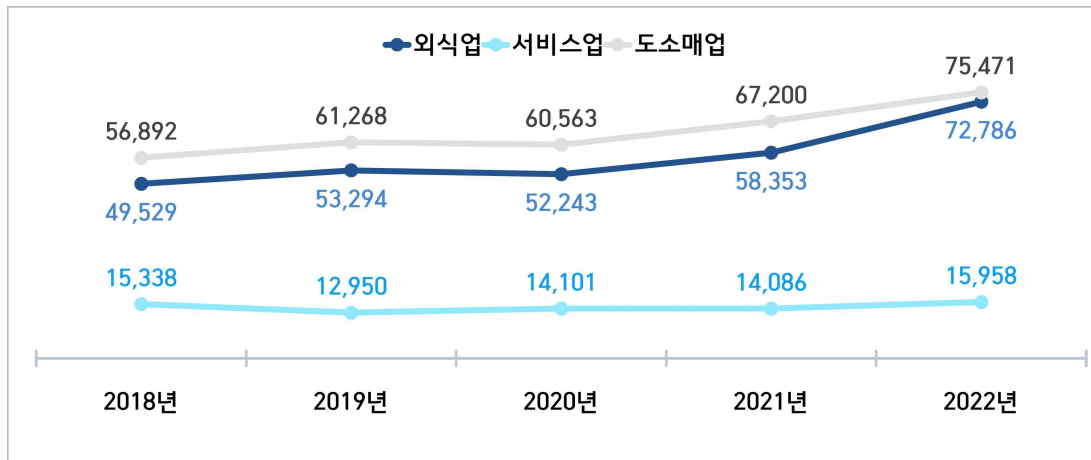
【표 3-25】업종별 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	49,529	53,294	52,243	58,353	72,786
서비스업	15,338	12,950	14,101	14,086	15,958
도소매업	56,892	61,268	60,563	67,200	75,471
전체	121,759	127,512	126,907	139,639	164,215

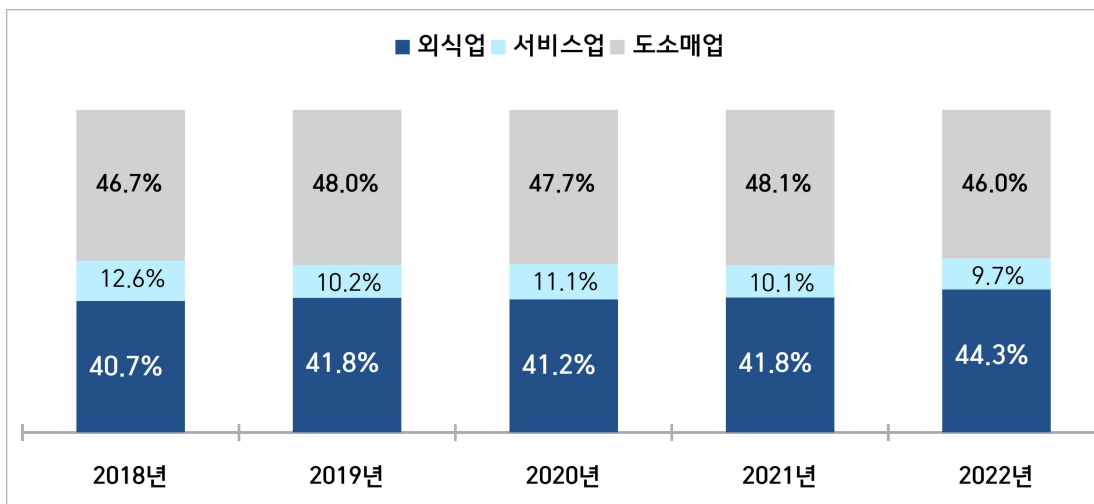
【그림 3-22】 업종별 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 십억 원)



【그림 3-23】 업종별 프랜차이즈산업 총매출액 비중

(단위: %)



(3) 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액

- 2022년 말 기준 기업 규모별 프랜차이즈 총매출액은 중견/대기업 112.1조 원, 중기업 41.4조 원, 소기업 10.8조 원임
- 전체 프랜차이즈산업 총매출액에서 차지하는 기업 규모별 매출액 비중은 중견/대기업 68.2%, 중기업 25.2%, 소기업 6.6% 임

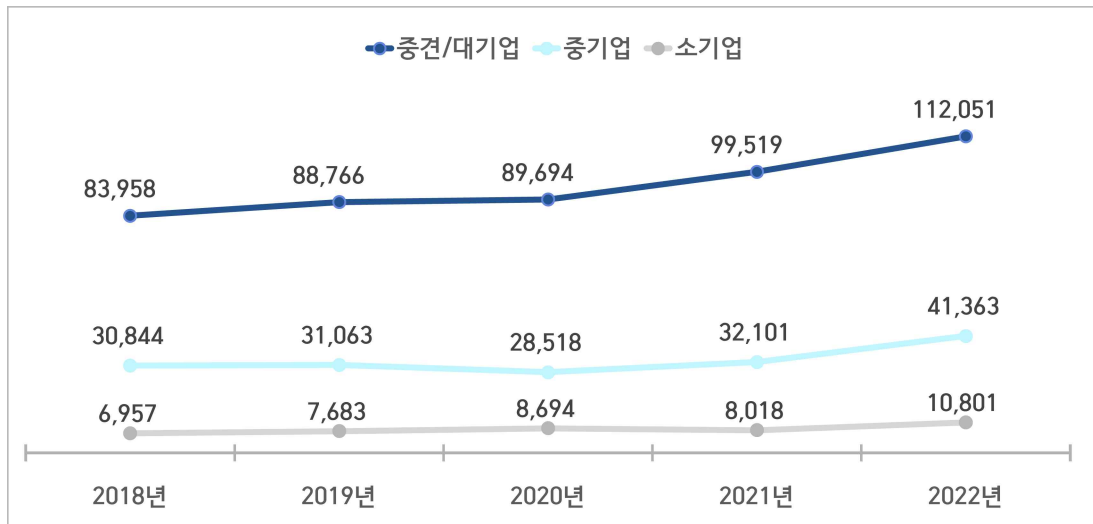
【표 3-26】 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
중견/대기업	83,958	88,766	89,694	99,519	112,051
중기업	30,844	31,063	28,518	32,101	41,363
소기업	6,957	7,683	8,695	8,019	10,801
전체	121,759	127,512	126,907	139,639	164,215

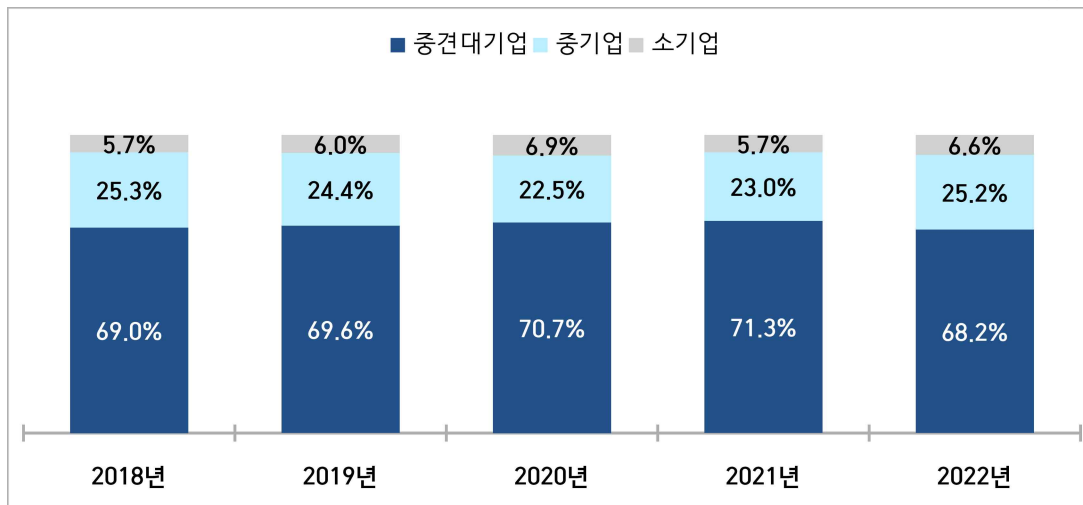
【그림 3-24】 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 십억 원)



【그림 3-25】 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액 비중

(단위: %)



2) 가맹본부 매출액 및 경영성과 현황

(1) 가맹본부 매출액¹⁸⁾

- 2022년 말 기준 가맹본부의 총매출액은 68.6조 원으로 전년 대비 9조 원 증가
- 2022년 유효 가맹본부 수는 증가하였지만, 가맹본부 매출액 평균값은 2021년의 10.2조 원에서 2022년 9.5조 원으로 6.1% 감소하였음

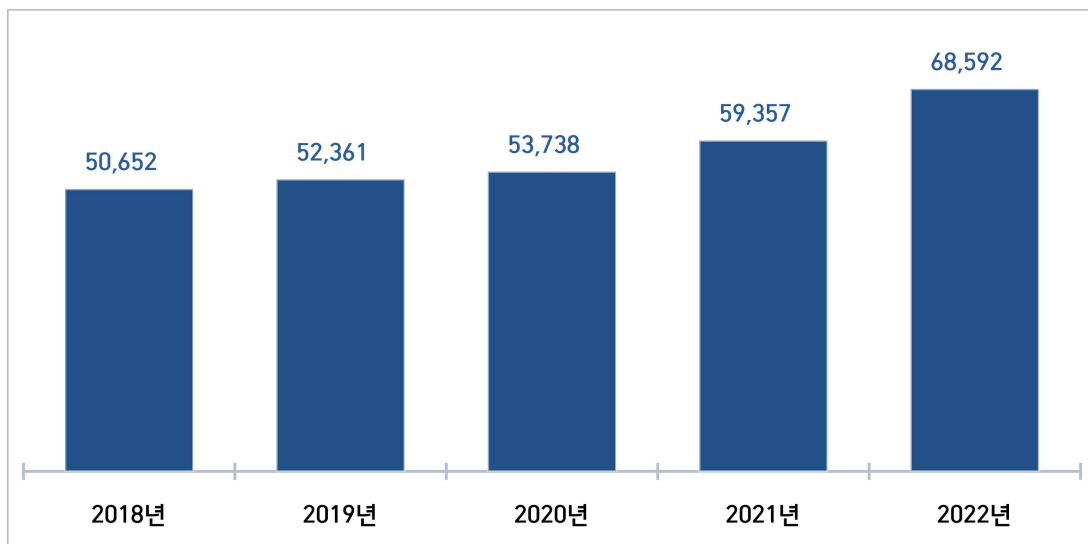
【표 3-27】 가맹본부 총매출액

(단위: 개, 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 매출액 응답 사례 수(개)	3,881	4,105	4,482	5,807	6,658
가맹본부 매출액 합계 (십억 원)	50,652	52,361	53,738	59,357	68,592
가맹본부 매출액 평균값 (백만 원)	13,051	12,755	11,990	10,222	9,598
가맹본부 매출액 증감률 (백만 원)	678	696	570	492	494

【그림 3-26】 가맹본부 총매출액

(단위: 십억 원)



18) 가맹본부 매출액이 과다 집계되는 오류를 방지하기 위해 통화 단위가 다르고 국내 가맹본부 매출액뿐만 아니라 여러 국가의 매출액이 합산된 외국계 브랜드와 회사 전체매출액이 1,000억 원 이상인 가맹본부 가운데에서 프랜차이즈사업 직/가맹점 총매출액이 회사 전체매출액에서 차지하는 비중이 20% 미만인 해당 브랜드는 가맹본부 매출액과 재무제표자료 산정 시 해당 자료를 제외하였음

【표 3-28】가맹본부 총매출액 증가율

(단위: %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 매출액 증가율	3.4	2.6	10.5	15.6

□ 업종별 가맹본부 매출액

- 2022년 말 기준 업종별 가맹본부 매출액은 도소매업 39.6조 원, 외식업 23.1조 원, 서비스업 5.8조 원임
- 전체 가맹본부 매출액에서 차지하는 업종별 매출 비중은 외식업이 33.7%, 서비스업 8.5%, 도소매업 57.8%임

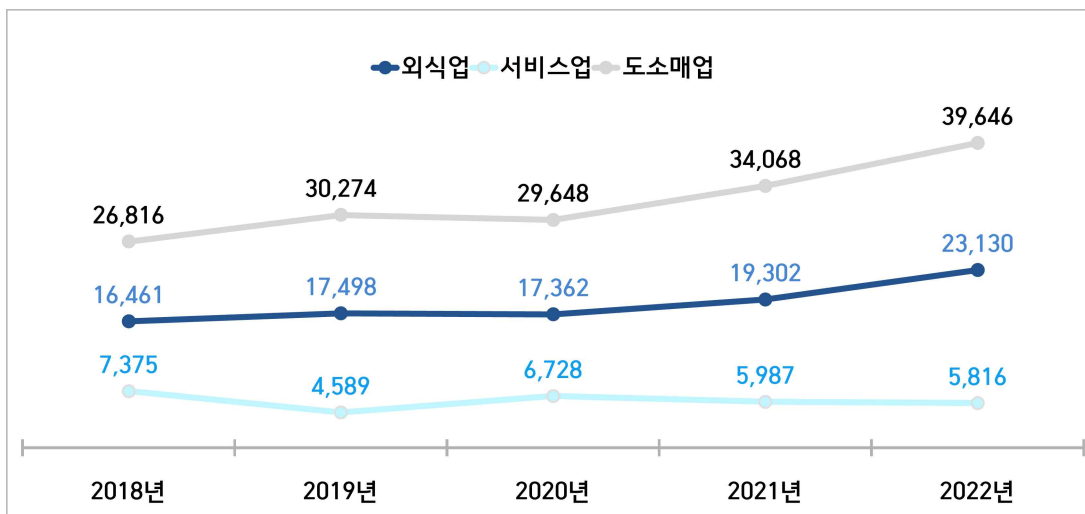
【표 3-29】업종별 가맹본부 매출액

(단위: 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	16,461	17,498	17,362	19,302	23,130
서비스업	7,375	4,589	6,728	5,987	5,816
도소매업	26,816	30,274	29,648	34,068	39,646
전체	50,652	52,361	53,738	59,357	68,592

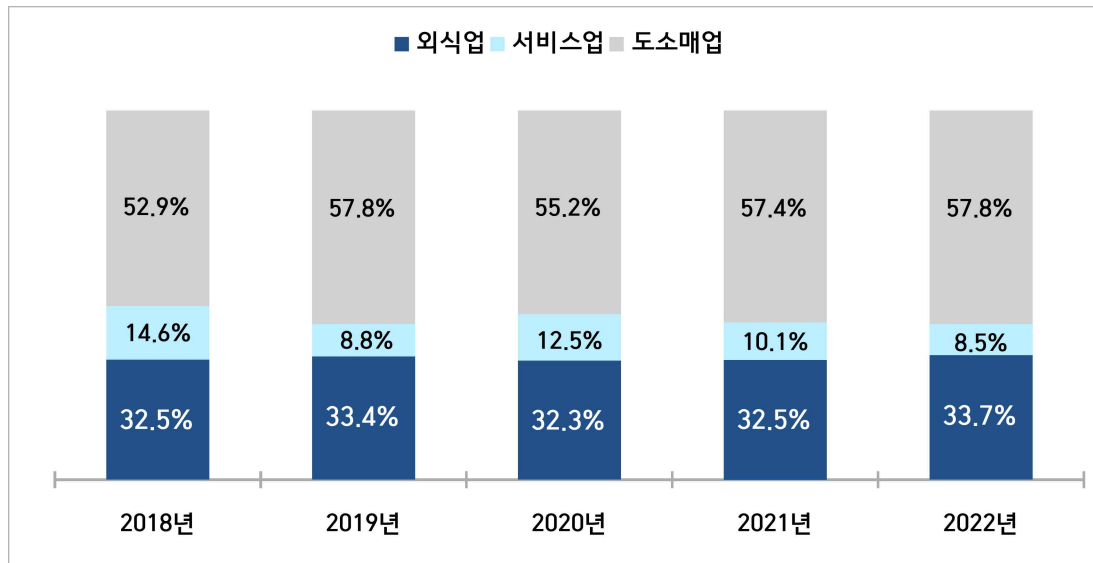
【그림 3-27】업종별 가맹본부 매출액

(단위: 십억 원)



【그림 3-28】 업종별 가맹본부 매출액 비중

(단위: %)



- 세부 업종별 가맹본부 매출액은 편의점(26.1조), 기타도소매(8.3조), 피자/버거(3.9조), 한식(3.8조), 치킨(3.7조), 제빵(3.2조) 순임

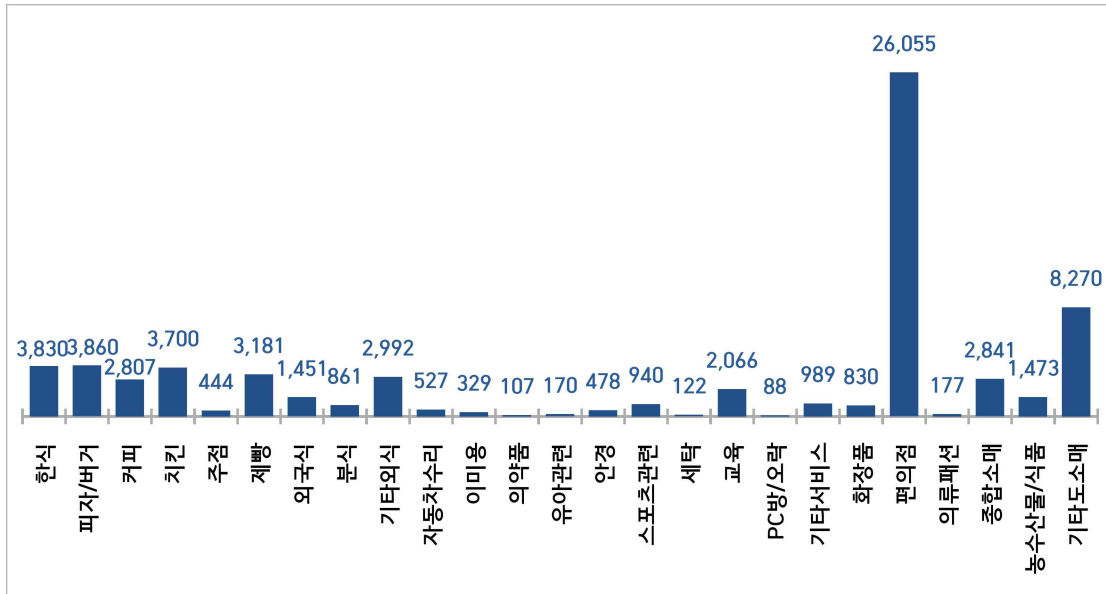
【표 3-30】 세부 업종별 가맹본부 매출액

(단위: 십억 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	가맹본부 매출액	구분	가맹본부 매출액	구분	가맹본부 매출액
한식	3,830	자동차 수리	527	화장품	830
피자/버거	3,860	아·미용	329	편의점	26,055
커피	2,807	의약품	107	의류 패션	177
치킨	3,700	유아 관련	170	종합소매	2,841
주점	444	안경	478	농수산물/식품	1,473
제빵	3,181	스포츠 관련	940	기타도소매	8,270
외국식	1,451	세탁	122		
분식	861	교육	2,066		
기타 외식	2,992	PC방/오락	88		
		기타 서비스	989		

【그림 3-29】 세부 업종별 가맹본부 총매출액

(단위: 십억 원)



□ 기업 규모별 가맹본부 총매출액

○ 2022년 말 기준 기업 규모별 가맹본부 총매출액은 중견/대기업 52.9조 원, 중기업 13.6조 원, 소기업 2.0조 원임

– 전체 프랜차이즈산업 총매출액에서 차지하는 기업 규모별 매출액 비중은 중견/대기업 77.2%, 중기업 19.9%, 소기업 2.9% 임

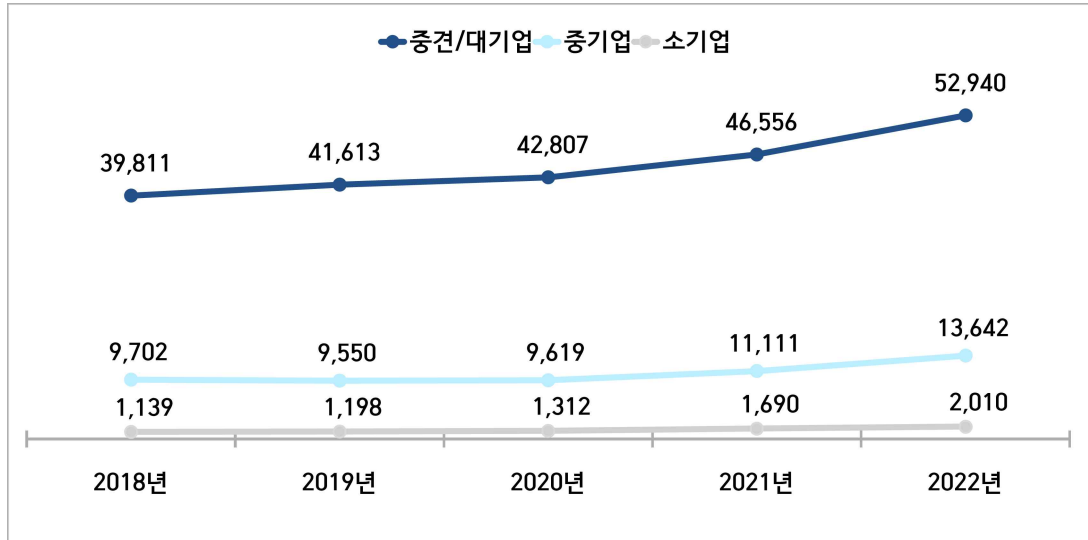
【표 3-31】 기업 규모별 가맹본부 총매출액

(단위: 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
중견/대기업	39,811	41,613	42,807	46,556	52,940
중기업	9,702	9,550	9,619	11,111	13,642
소기업	1,139	1,198	1,312	1,690	2,010
전체	50,652	52,361	53,738	59,357	68,592

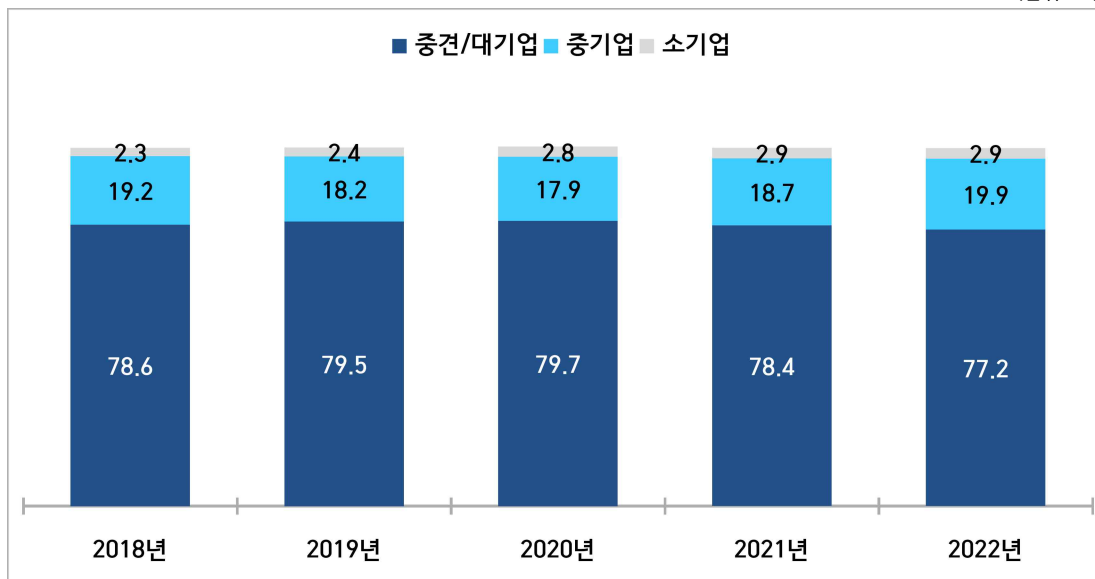
【그림 3-30】 기업 규모별 가맹본부 총매출액

(단위: 십억 원)



【그림 3-31】 기업 규모별 가맹본부 총매출액 비중

(단위: %)



(2) 가맹본부 영업이익과 자본/부채

□ 가맹본부 영업이익

- 2022년 말 기준 가맹본부 영업이익 합계는 2.5조 원으로 전년 대비 10.2% 증가
- 개별 가맹본부의 영업이익 평균값은 4.8억 원으로 전년 대비 5.2억 원(-7.7%) 감소

- 가맹본부 영업이익률은 2019년 6.16%를 기록한 이후 2020년부터는 3%대를 유지하고 있음

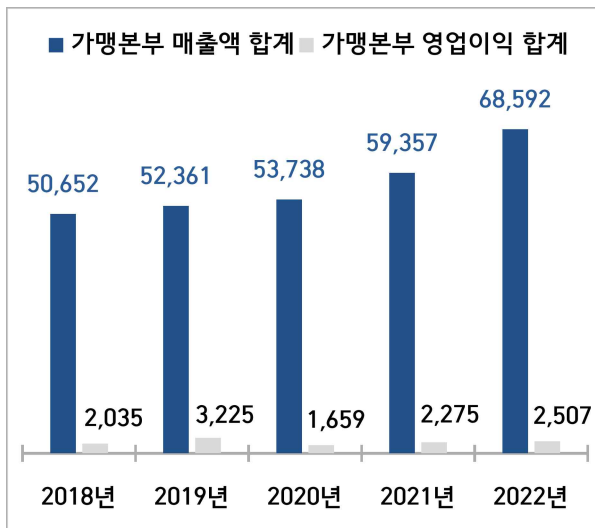
【표 3-32】 가맹본부 영업이익

(단위: 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 매출액 응답 사례 수 (개)	3,881	4,105	4,482	5,807	6,658
가맹본부 매출액 합계 (십억 원)	50,652	52,361	53,738	59,357	68,592
가맹본부 영업이익 응답 사례 수 (개)	3,221	3,432	3,544	4,375	5,227
가맹본부 영업이익 합계 (십억 원)	2,035	3,225	1,659	2,275	2,507
가맹본부 영업이익 평균값 (백만 원)	632	940	468	520	480
가맹본부 영업이익 중위값 (백만 원)	29	26	14	16	21
가맹본부 영업이익률 (%)	4.02%	6.16%	3.09%	3.83%	3.65%

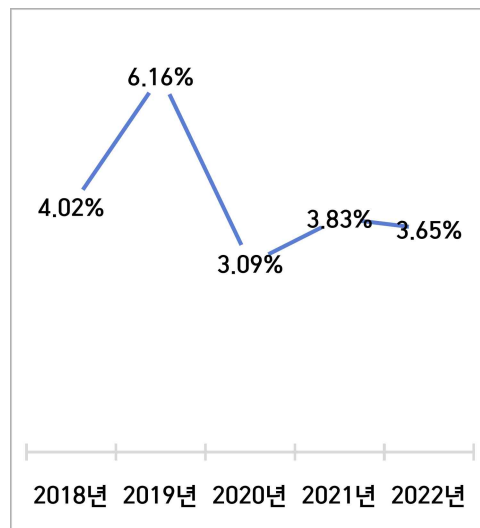
【그림 3-32】 가맹본부 영업이익

(단위: 십억 원)



【그림 3-33】 가맹본부 영업이익률

(단위: %)



□ 가맹본부 자본/부채

- 2022년 말 기준 가맹본부의 자본 합계는 22.9조로 전년 대비 15.2% 증가하였으며, 부채 합계는 25.7조 원으로 전년 대비 15.2% 증가하였음
- 유효 가맹본부들의 평균 부채 비율은 112.2%로 전년 대비 0.5% 감소하였음

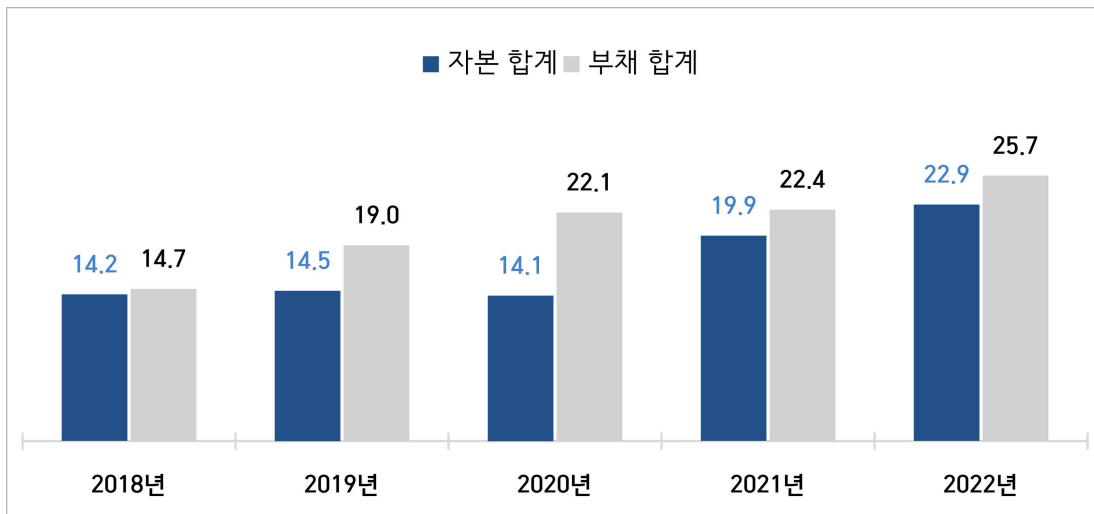
【표 3-33】가맹본부 자본/부채

(단위: 개, 십억 원, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
자본/부채 응답 사례 수 (개)	3,209	3,423	3,531	4,345	5,236
가맹본부 자본 합계 (십억 원)	14,193	14,547	14,072	19,871	22,888
가맹본부 자본 평균값 (백만 원)	4,423	4,250	3,985	4,573	4,371
가맹본부 자본 중위값 (백만 원)	51	128	120	95	97
가맹본부 부채 합계 (십억 원)	14,732	18,951	22,127	22,403	25,678
가맹본부 부채 평균값 (백만 원)	4,591	5,536	6,266	5,156	4,904
가맹본부 부채 중위값 (백만 원)	170	333	357	306	274
가맹본부 평균 부채 비율 (%)	103.80%	130.27%	157.24%	112.74%	112.19%
가맹본부 부채 비율 중위값 (%)	75.21%	83.82%	83.73%	77.40%	66.80%

【그림 3-34】가맹본부 자본/부채

(단위: 조원)



(3) 광고 판촉비¹⁹⁾

○ 2022년 말 기준 광고 판촉비는 1.7조 원으로 전년 대비 12.5% 증가

- 총광고비는 1.2조 원이고 총판촉비는 5,150억 원이며 광고 판촉비 가운데 광고비가

19) 가맹본부의 광고 판촉비 집계 시 중복으로 집계되는 부분을 방지하기 위해 복수 브랜드를 운영하는 가맹본부가 브랜드 각각에 같은 광고 판촉비를 중복으로 등록한 경우에는 대표브랜드 1개에만 해당 광고 판촉비를 반영하고 나머지 중복 부분은 모두 제거한 후 광고 판촉비를 집계하였음. 또 해당 브랜드의 광고 판촉비 대신에 기업의 전체광고 판촉비를 기재한 때도 광고 판촉비 산정에서 제외하고 광고 판촉비를 집계하였음...

차지하는 비중은 70.4% 수준

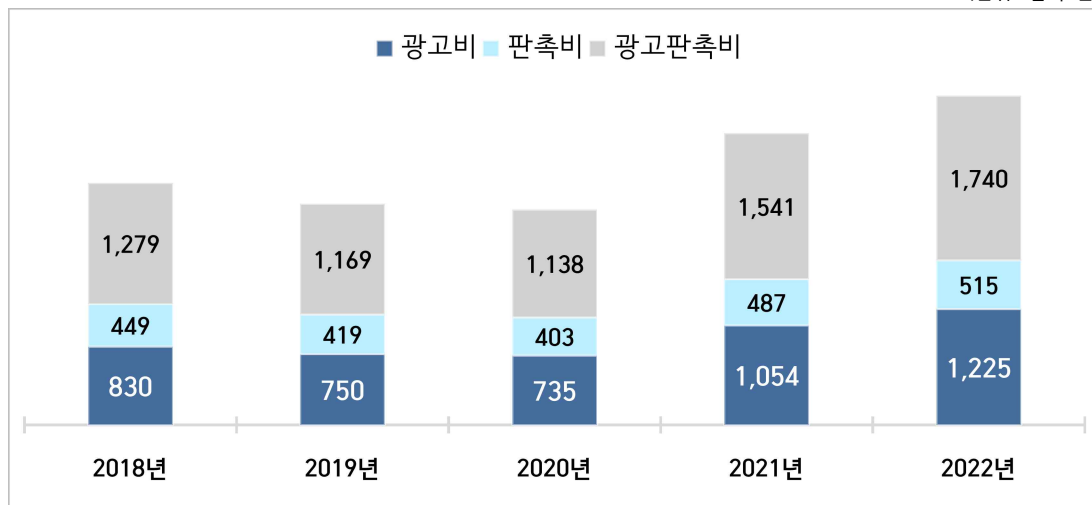
【표 3-34】 광고 판촉비

(단위: 개, 십억 원, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
광고 판촉비 유효응답 사례 수 (개)	2,763	2,847	2,945	3,058	4,333
광고비 합계 (십억 원)	830	750	735	1,059	1,225
광고비 평균값 (백만 원)	300	263	250	346	283
광고비 중윗값 (백만 원)	11	13	11	15	13
판촉비 합계 (십억 원)	449	419	403	487	515
판촉비 평균값 (백만 원)	163	147	137	159	119
판촉비 중윗값 (백만 원)	0	0	0	0	0
광고 판촉비 합계 (십억 원)	1,279	1,169	1,138	1,546	1,740
광고비 비중 (%)	64.89%	64.16%	64.59%	68.50%	70.40%

【그림 3-35】 광고 판촉비

(단위: 십억 원)



3) 가맹점 매출액 현황

(1) 전체 현황

- 22022년 말 기준 직/가맹점(직영점 + 가맹점)의 총매출액은 105.4조 원으로 전년 대비 17.5조 원 증가하였음
- 직/가맹점의 총매출액은 매장이 1개 이상인 유효 가맹본부와 브랜드 수가 증가하고 직영점과 가맹점 수가 늘어남에 따라 증가한 것으로 추정됨

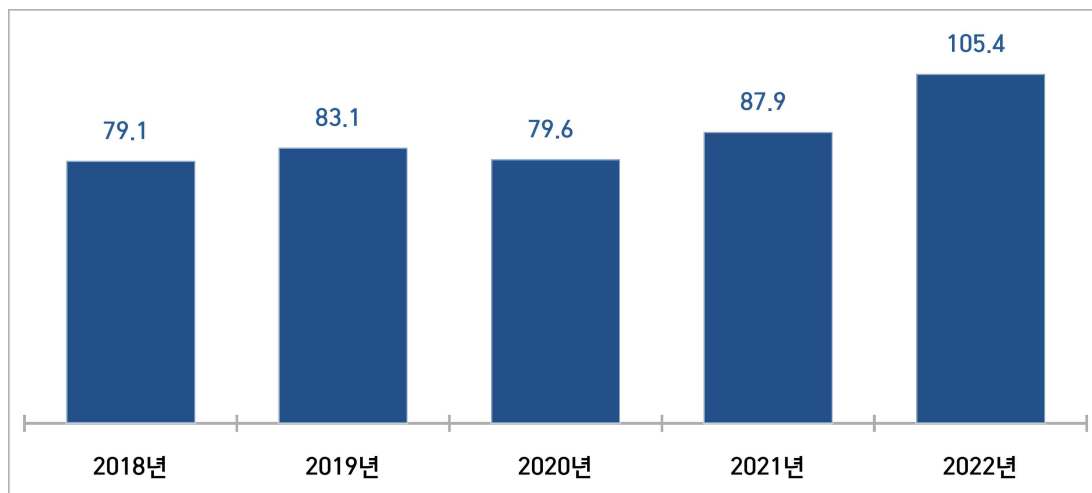
【표 3-35】 직/가맹점 총매출액

(단위: 개, 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹점 수(개)	253,953	261,497	282,894	324,316	345,078
직영점 수(개)	16,114	15,661	14,984	15,813	17,177
직 가맹점 수(개)	270,067	277,158	297,878	340,129	362,255
가맹점 총매출액(십억 원)	71,107	75,151	73,168	80,281	95,623
직영점 총매출액(십억 원)	8,028	7,950	6,462	7,623	9,759
직 가맹점 총매출액(십억 원)	79,135	83,101	79,630	87,904	105,382
직 가맹점 총매출액 평균값 (백만 원)	29,953	29,168	27,411	24,748	22,465
직 가맹점 총매출액 증감률 (백만 원)	4,760	4,614	3,875	3,437	3,208

【그림 3-36】 직/가맹점 총매출액

(단위: 조 원)



- 업종별로는 외식업이 52.6조 원으로 가장 많고, 다음으로 도소매업 42.2조 원, 서비스업이 10.6조 원으로 조사됨
- 업종별로 직/가맹점 총매출액의 비중을 살펴보면 외식업이 49.9%이고, 도소매업이 40.0%, 서비스업이 10.1%를 차지하고 있음
 - 세부 업종별로는 편의점이 30.1조 원으로 가장 많고, 다음으로 한식 11.2조 원, 기타 외식 0.7조 원, 도소매 0.7조 원 순

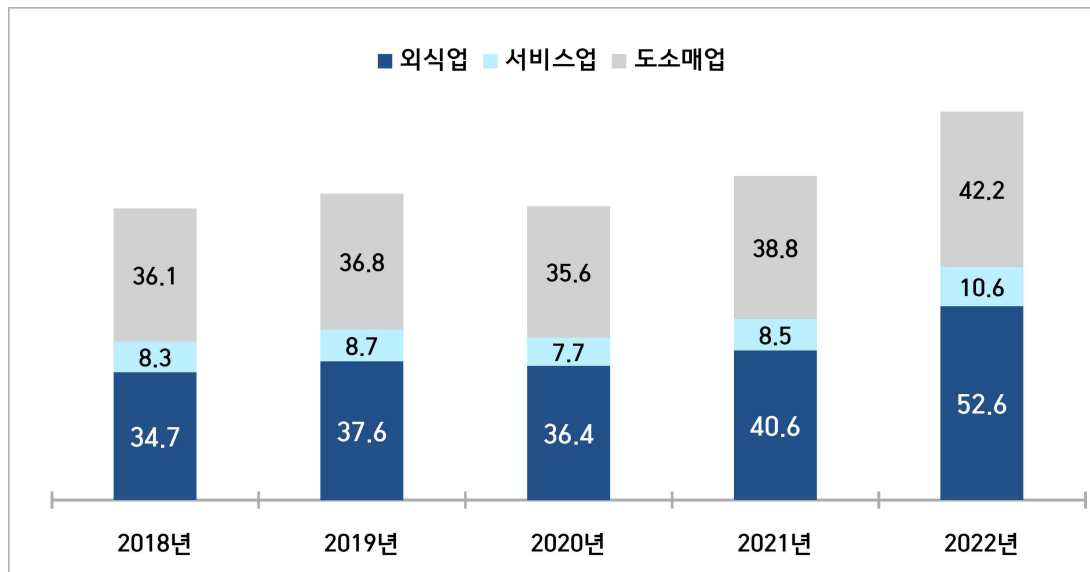
【표 3-36】 업종별 직/가맹점 총매출액

(단위: %, 조 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	79.1	83.1	79.7	87.9	105.4
외식업	34.7	37.6	36.4	40.6	52.6
비중 (%)	43.9%	45.2%	45.7%	46.2%	49.9%
서비스업	8.3	8.7	7.7	8.5	10.6
비중 (%)	10.5%	10.5%	9.7%	9.7%	10.1%
도소매업	36.1	36.8	35.6	38.8	42.2
비중 (%)	45.6%	44.3%	44.7%	44.1%	40.0%

【그림 3-37】 업종별 직/가맹점 총매출액

(단위: 조 원)



【표 3-37】 세부 업종별 직/가맹점 총매출액

(단위: 십억 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	직·가맹 총매출액	구분	직·가맹 총매출액	구분	직·가맹 총매출액
한식	11,002	자동차 수리	1,676	화장품	445
피자/버거	6,618	이·미용	1,461	편의점	30,172
커피	5,517	의약품 ²⁰⁾	-	의류 패션	41
치킨	8,215	유아 관련	143	종합소매	3,799
주점	2,469	안경	1,144	농수산물/식품	623
제빵	4,401	스포츠 관련	976	기타도소매	7,161
외국식	4,206	세탁	391		
분식	2,659	교육	2,914		
기타 외식	7,513	PC방/오락	354		
		기타 서비스	1,483		

(2) 가맹점 총매출액

- 2022년 말 기준 가맹점의 총매출액은 95.6조 원으로 전년 대비 15.3조 원 증가하였음

【표 3-38】 가맹점 총매출액

(단위: 천 개, 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹점 수 (개)	253,953	261,497	282,894	324,316	345,078
가맹점 5개 이상 응답 브랜드 수(개)	2,642	2,849	2,905	3,552	4,704
응답 브랜드 가맹점 수(개)	225,675	236,294	242,549	271,390	295,441
가맹점 총매출액 (십억 원)	71,107	75,151	73,168	80,281	95,623
가맹점 총매출액 평균값 (백만 원)	26,914	26,378	25,187	22,602	20,384
가맹점 총매출액 증감률 (백만 원)	4,377	4,239	3,624	3,235	2,940

20) 의약품의 가맹점 매출액 관련 자료는 확인 불가(결측)

- 업종별로는 외식업이 49.7조 원으로 가장 높고, 다음으로 도소매업 35.8조 원, 서비스업이 10.1조 원임
- 업종별로 가맹점 총매출액의 비중을 살펴보면 외식업이 51.9%이고, 도소매업이 37.5%, 서비스업이 10.6% 임
 - 세부 업종별로는 편의점이 29.9조 원으로 가장 많고, 다음으로 한식 10.7조 원, 치킨/피자 10.4조 원, 커피/음료 5.6천억 원 순

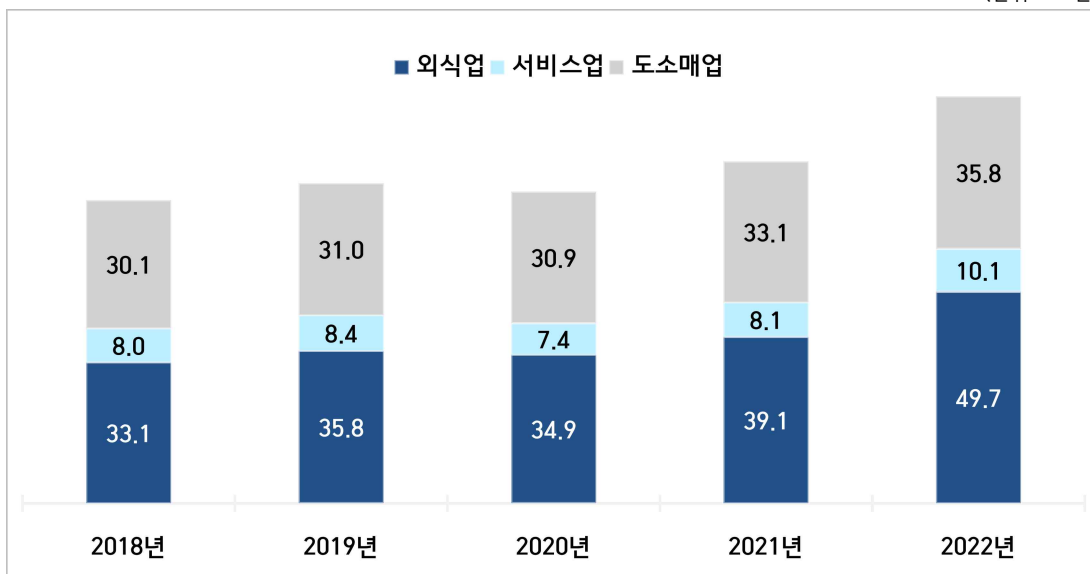
【표 3-39】 업종별 가맹점 총매출액

(단위: 조 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	71.1	75.2	73.2	80.3	95.6
외식업	33.1	35.8	34.9	39.1	49.7
비중 (%)	46.6%	47.7%	47.7%	48.7%	52.0%
서비스업	8.0	8.4	7.4	8.1	10.1
비중 (%)	11.3%	11.2%	10.1%	10.1%	10.6%
도소매업	30.1	31.0	30.9	33.1	35.8
비중 (%)	42.3%	41.3%	42.2%	41.2%	37.4%

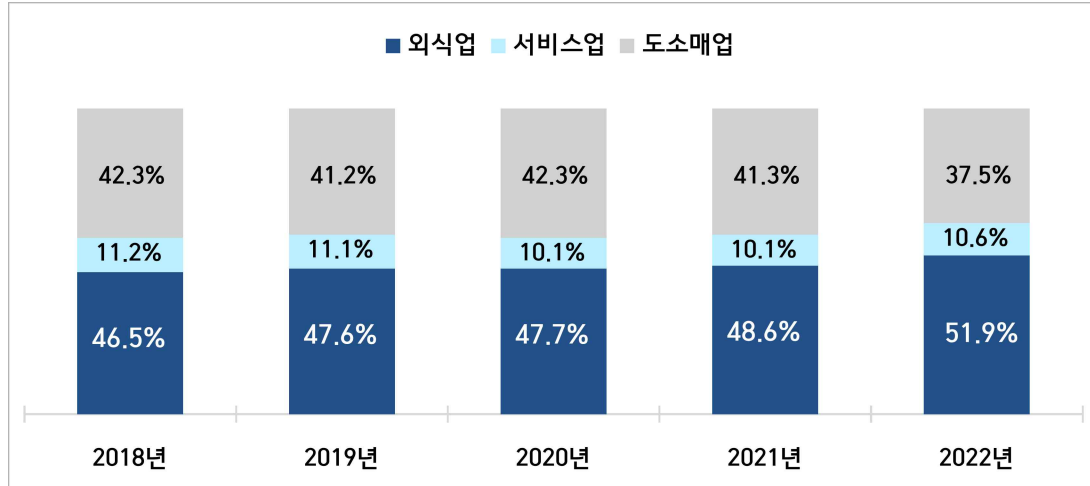
【그림 3-38】 업종별 가맹점 총매출액

(단위: 조 원)



【그림 3-39】 업종별 가맹점 총매출액 비중

(단위: %)



【표 3-40】 세부 업종별 가맹점 총매출액

(단위: 십억 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	가맹점 총매출액	구분	가맹점 총매출액	구분	가맹점 총매출액
한식	10,687	자동차 수리	1,647	화장품	280
피자/버거	5,087	이·미용	1,447	편의점	29,891
커피	5,295	의약품	-	의류 패션	31
치킨	8,163	유아 관련	99	종합소매	1,123
주점	2,376	안경	1,144	농수산물/식품	571
제빵	4,225	스포츠 관련	953	기타도소매	3,928
외국식	4,011	세탁	377		
분식	2,600	교육	2,721		
기타 외식	7,212	PC방/오락	349		
		기타 서비스	1,404		

- 2022년 말 기준 기업 규모별 가맹점 총매출액은 중견/대기업 59.1조 원, 중기업 27.7조 원, 소기업 8.8조 원임
- 기업 규모별 가맹점 총매출액 비중은 중견/대기업 61.8%, 중기업 29.0%, 소기업 9.2% 임

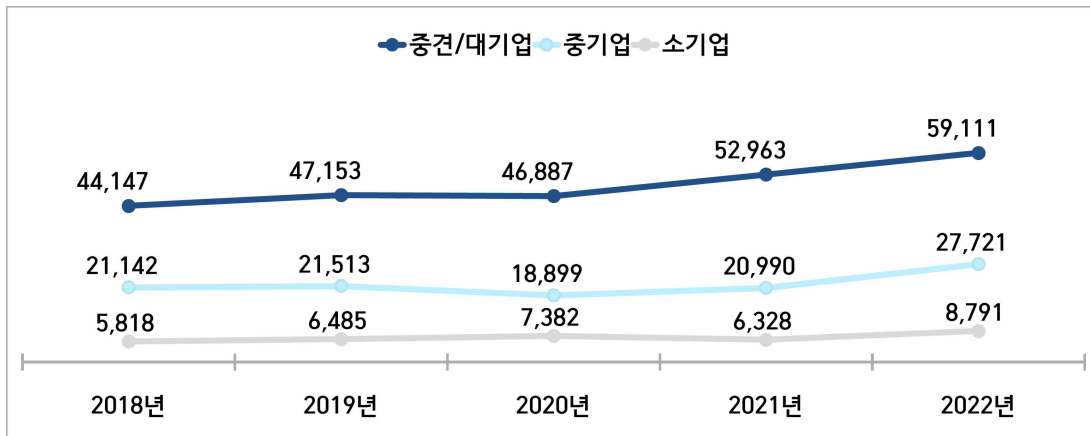
【표 3-41】 기업 규모별 가맹점 총매출액

(단위: 십억 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
중견/대기업	44,147	47,153	46,887	52,963	59,111
중기업	21,142	21,513	18,899	20,990	27,721
소기업	5,818	6,485	7,382	6,328	8,791
전체	71,107	75,151	73,168	80,281	95,623

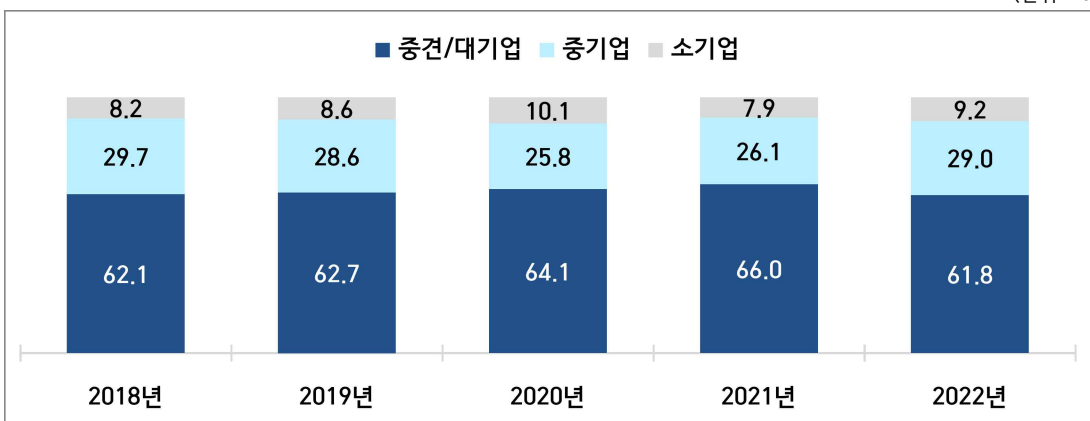
【그림 3-40】 기업 규모별 가맹점 총매출액

(단위: 십억 원)



【그림 3-41】 기업 규모별 가맹점 총매출액 비중

(단위: %)



(3) 가맹점 연간 평균 매출액

- 2022년 말 기준 가맹점의 연간 평균 매출액은 3.3억 원으로 전년 대비 5,200만 원 증가

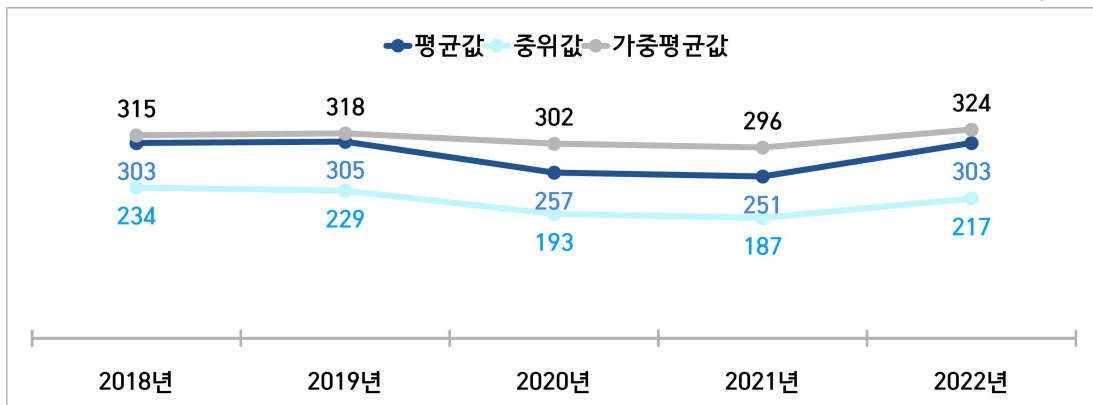
【표 3-42】 가맹점 연간 평균 매출액

(단위: 백만 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
평균값	303	305	257	251	303
중위값	234	229	193	187	217
가중평균값	315	318	302	296	324

【그림 3-42】 가맹점 연간 평균 매출액

(단위: 백만 원)



- 업종별로는 도소매업이 3.9억 원으로 가장 많고, 다음으로 외식업이 3.1억 원, 서비스업이 2.5억 원 순

- 세부 업종별로는 종합소매가 15.5억 원으로 가장 높고, 다음으로 외국식 4.2억 원, 기타도소매 4.0억 원, 한식 3.7억 원, PC방/오락 3.53억 원, 주점 3.5억 원 순

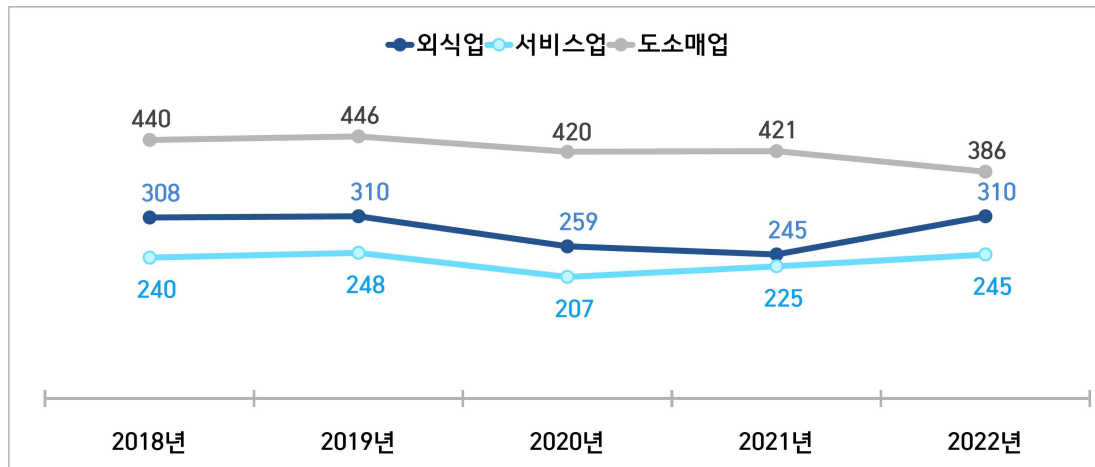
【표 3-43】 업종별 가맹점 연간 평균 매출액

(단위: 백만 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	308	310	259	245	310
서비스업	240	248	207	225	245
도소매업	440	446	420	421	386

【그림 3-43】 업종별 가맹점 연간 평균 매출액

(단위: 백만 원)



【표 3-44】 세부 업종별 가맹점 연간 평균 매출액

(단위: 백만 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	가맹점 총매출액	구분	가맹점 총매출액	구분	가맹점 총매출액
한식	370	자동차 수리	227	화장품	220
피자/버거	264	이·미용	340	편의점	245
커피	175	의약품	-	의류 패션	187
치킨	185	유아 관련	182	종합소매	1,552
주점	349	안경	266	농수산물/식품	240
제빵	297	스포츠 관련	301	기타도소매	395
외국식	416	세탁	62		
분식	210	교육	241		
기타 외식	289	PC방/오락	353		
		기타 서비스	195		

3. 고용 현황

1) 전체 현황

- 2022년 말 기준 총 고용인원(가맹본부 임직원 수 + 가맹점 고용인 수)은 총 132.3만 명으로 전년 대비 12.6만 명 증가하였음
- 2022년 말 기준 프랜차이즈산업의 고용증가율은 12.0%로 전년 대비 3.9% 증가하였음
- 프랜차이즈산업의 고용인원에서의 가맹점의 비중이 거의 86%를 차지하고 있으며 가맹본부는 14%를 차지하고 있음

【표 3-45】 프랜차이즈산업 고용인원

(단위: 만 명)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 임직원 수	13.3	14.8	13.1	14.4	18.4
가맹점 고용인력	99.0	102.0	96.2	103.7	113.9
프랜차이즈산업 합계	112.3	116.8	109.3	118.1	132.3

【표 3-46】 프랜차이즈산업 고용증가율

(단위: %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 임직원 증가율	11.3	-11.5	9.9	27.8
가맹점 고용인력 증가율	3.0	-5.7	7.8	9.8
프랜차이즈산업 고용증가율	4.0	-6.4	8.1	12.0

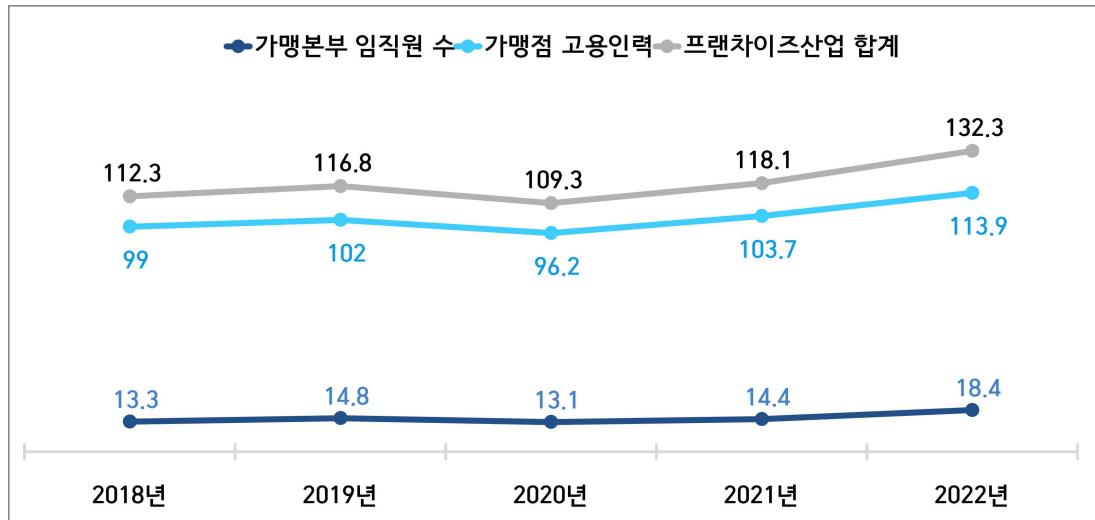
【표 3-47】 프랜차이즈산업 고용 비중

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 임직원 비중	11.8	12.7	12.0	12.2	13.9
가맹점 고용인원 비중	88.2	87.3	88.0	87.8	86.1

(단위: %)

【그림 3-44】 프랜차이즈산업의 전체 고용 현황

(단위: 만 명)



2) 가맹본부와 가맹점 고용 현황

(1) 가맹본부 고용 현황

- 2022년 말 기준 가맹본부의 임직원 수는 총 183,832명으로 전년 대비 39,822명 증가하였음
- 가맹본부당 평균 임원 수는 2.0명이고, 평균 직원 수는 25.2명 임

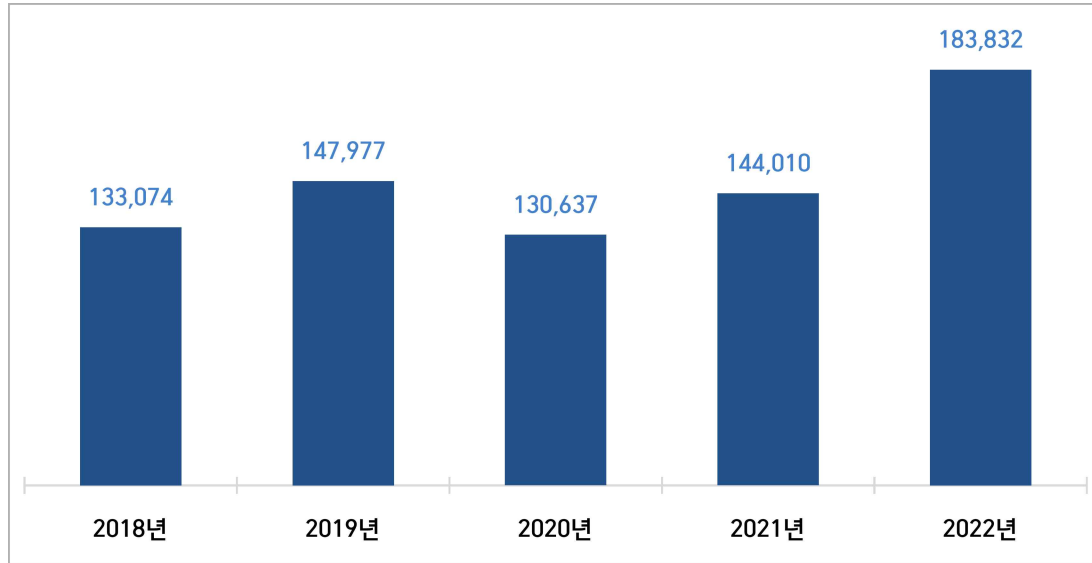
【표 3-48】 가맹본부 임직원 수

(단위: 개, 명)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
임직원 수 응답 사례서 (개)	4,098	4,189	4,720	6,128	6,769
임원 수 합계 (명)	8,871	9,257	9,947	11,867	13,408
임원 수 평균값	2.2	2.2	2.1	1.9	2.0
임원 수 중위값	2	2	2	2	2
직원 수 합계 (명)	124,303	138,720	120,690	132,143	170,424
직원 수 평균값	30.3	33.1	25.6	21.6	25.2
직원 수 중위값	3	3	2	2	2
임직원 수 합계 (명)	133,074	147,977	130,637	144,010	183,832
임직원 수 평균값	32.5	35.3	27.7	23.5	27.2
임직원 수 중위값	5	5	4	3	3

【그림 3-45】 가맹본부 임직원 수

(단위: 명)



- 2022년 말 기준 업종별 가맹본부 임직원 수는 외식업이 101,540명으로 가장 많고, 다음으로 도소매업 57,294명, 서비스업 24,998명 순
- 세부 업종별 가맹본부 임직원 수는 피자/버거가 36,760명으로 가장 많고, 다음으로 기타도소매 22,137명, 커피 14,348명, 편의점 13,944명, 제빵 13,645명, 교육 11,208명 순

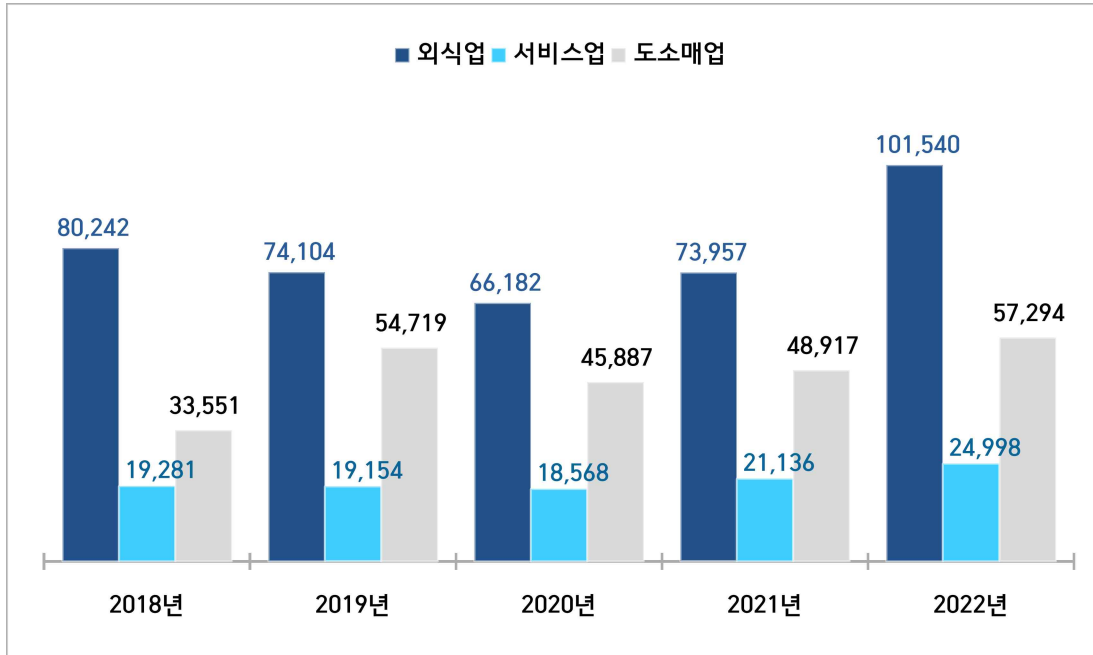
【표 3-49】 업종별 가맹본부 임직원 수

(단위: 명)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	80,242	74,104	66,182	73,957	101,540
서비스업	19,281	19,154	18,568	21,136	24,998
도소매업	33,551	54,719	45,887	48,917	57,294
전체	133,074	147,977	130,637	144,010	183,832

【그림 3-46】 업종별 가맹본부 임직원 수

(단위: 명)



【표 3-50】 세부 업종별 가맹본부 임직원 수

(단위: 명)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	임직원 수	구분	임직원 수	구분	임직원 수
한식	11,529	자동차 수리	1,023	화장품	6,387
피자/버거	36,760	이·미용	1,594	편의점	13,944
커피	14,348	의약품	234	의류 패션	455
치킨	4,764	유아 관련	1,421	종합소매	12,133
주점	1,558	안경	871	농수산물/식품	2,238
제빵	13,645	스포츠 관련	1,784	기타도소매	22,137
외국식	2,265	세탁	693		
분식	2,716	교육	11,208		
기타 외식	6,383	PC방/오락	364		
		기타 서비스	4,645		

(2) 가맹점 고용 현황²¹⁾

- 2022년 말 기준 가맹점 총고용인력은 113.9만 명으로 전년 대비 10.2만 명 증가하였음
- 가맹점 총고용인력은 코로나로 인해 고용인 수가 감소한 2020년을 제외하고 지속해서 증가하고 있음

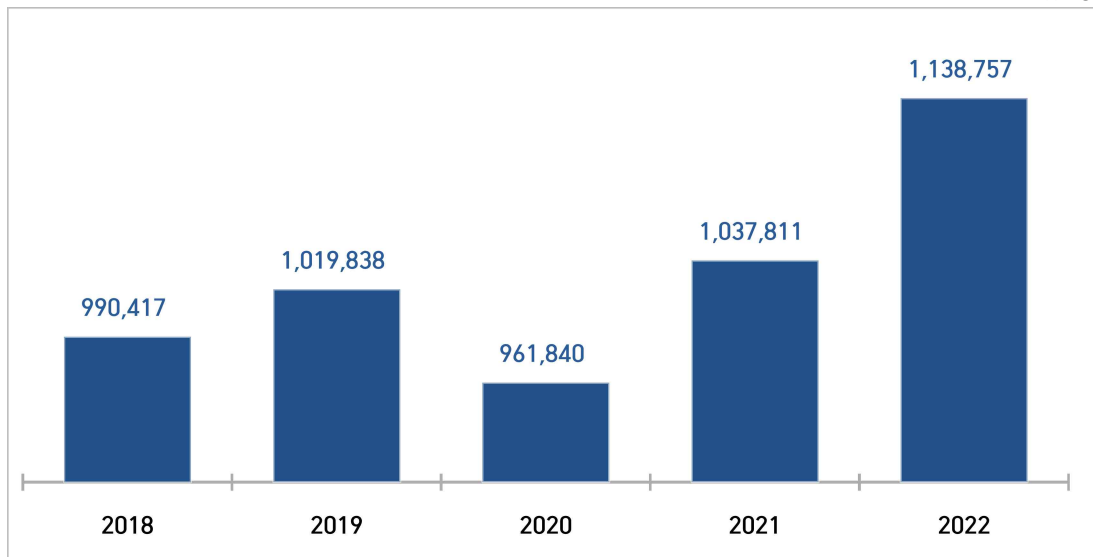
【표 3-51】 가맹점 고용인 수

(단위: 개, 명)

구분	가맹점 수	매장당 점포 포함 평균 고용인원	가맹점 총고용인력
2018	253,953	3.9	990,417
2019	261,497	3.9	1,019,838
2020	282,894	3.4	961,840
2021	324,316	3.2	1,037,811
2022	345,078	3.3	1,138,757

【그림 3-47】 가맹점 고용인 수

(단위: 명)



21) 가맹점 총고용인력은 2018~2022년까지 통계청의 프랜차이즈(가맹점) 조사 결과를 통해 파악한 가맹점당 평균 종사자 수에 연도별 가맹점 수를 곱해 산정하였으며, 종사자는 상용근로자, 임시 및 일용근로자, 자영업자(점주), 무급가족 종사자와 기타종사자를 모두 포함하였음

4. 가맹계약 현황

1) 가맹점 변동현황

(1) 전체 현황

- 2022년 말 기준 신규로 개설한 가맹점은 67,490개로 전년 대비 12,370개 감소하였으며, 계약종료 및 해지는 42,781개로 전년 대비 10,236개 증가, 가맹점 명의변경은 16,613개로 전년 대비 2,349개 증가하였음

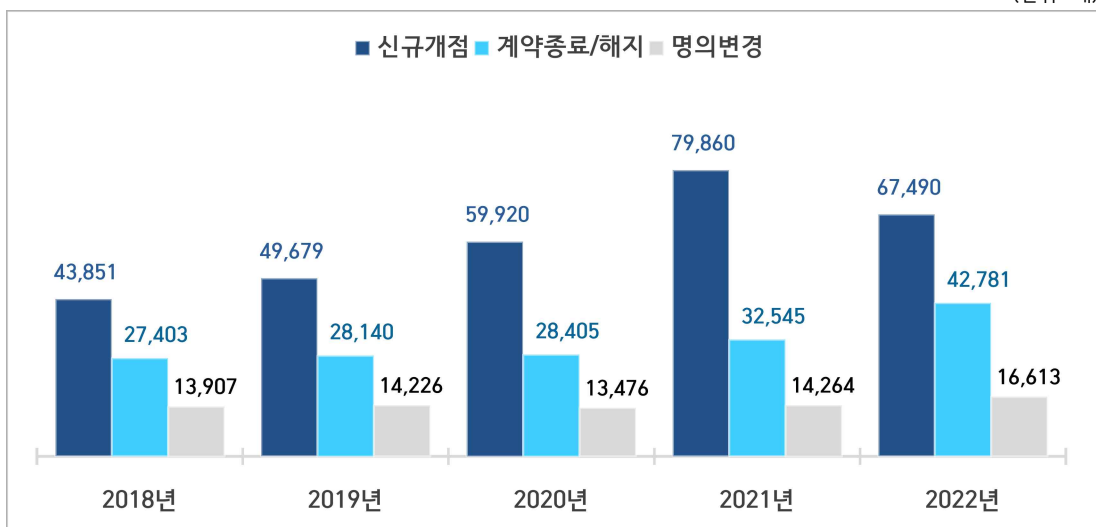
【표 3-52】 가맹점 변동현황

(단위: 개)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹점 1개 이상 응답 브랜드 수	3,965	4,575	5,033	6,006	6,635
가맹점 수	253,953	261,497	282,894	324,316	345,078
신규개점	43,851	49,679	59,920	79,860	67,490
개점률	17.3%	19.0%	21.2%	24.6%	19.6%
계약종료/해지	27,403	28,140	28,405	32,545	42,781
폐점률	10.8%	10.8%	10.0%	10.0%	12.4%
명의변경	13,907	14,226	13,476	14,264	16,613
명의 변경률	5.5%	5.4%	4.8%	4.4%	4.8%

【그림 3-48】 가맹점 변동현황

(단위: 개)



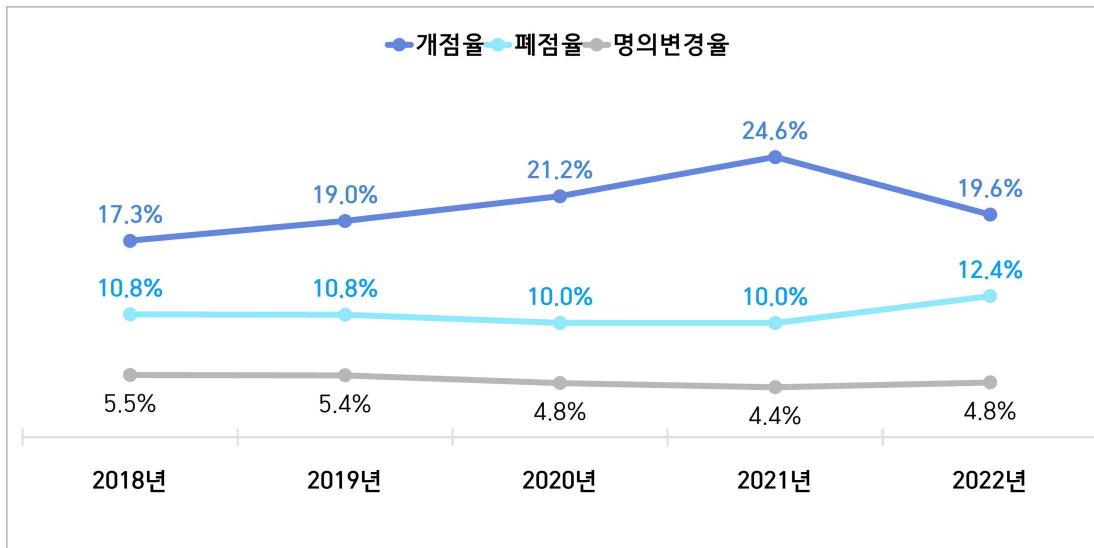
【표 3-53】가맹점 변동률

(단위: %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
개점률	17.3	19.0	21.2	24.6	19.6
폐점률	10.8	10.8	10.0	10.0	12.4
명의 변경률	5.5	5.4	4.8%	4.4	4.8

【그림 3-49】가맹점 변동률

(단위: %)



(2) 가맹점 신규개점 현황

- 2022년 말 기준 신규로 개설한 가맹점은 67,490개로 전년 대비 12,370개 감소하였으며, 개점률은 19.6%로 전년 대비 5.0% 감소하였음

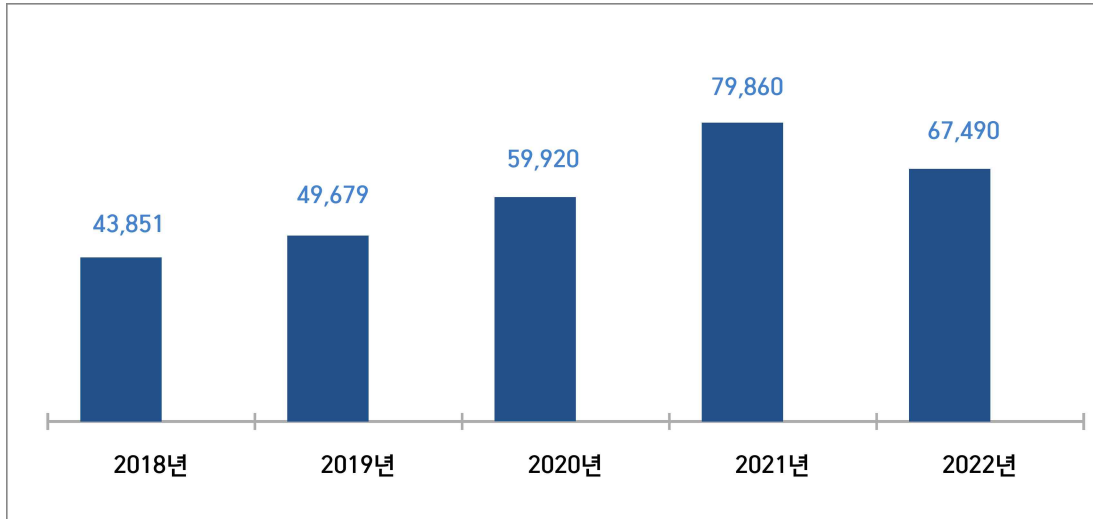
【표 3-54】가맹점 신규개점 현황

(단위: 개, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
신규개점	43,851	49,679	59,920	79,860	67,490
신규개점률	17.3	19.0	21.2	24.6	19.6

【그림 3-50】 가맹점 신규개점 현황

(단위: 개)



○ 업종별로는 외식업이 39,372개로 가장 많고, 다음으로 서비스업 18,400개, 도
소매업 9,718개 순임

- 세부 업종별로는 한식이 8,938개로 가장 많고, 다음으로 편의점 7,137개, 커피
5,527개, 교육 4,319개, 치킨 3,658개 순

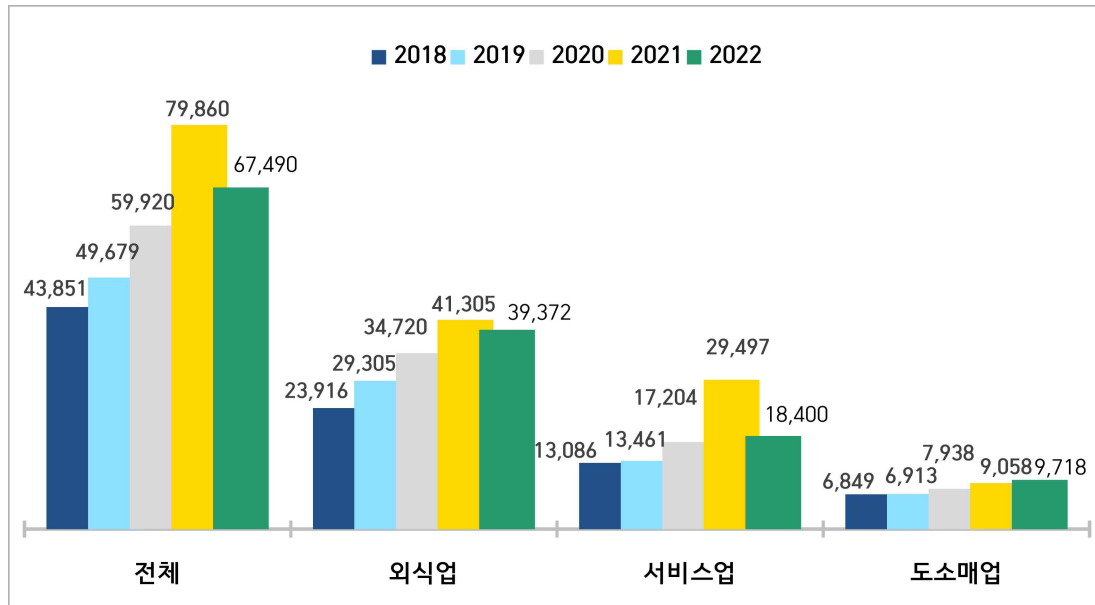
【표 3-55】 업종별 가맹점 신규개점 현황

(단위: 개)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	신규개점 수	43,851	49,679	59,920	79,860	67,490
외식업	신규개점 수	23,916	29,305	34,720	41,305	39,372
	신규개점률 (%)	19.5%	22.5%	24.5%	25.8%	22.1%
서비스업	신규개점 수	13,086	13,461	17,204	29,497	18,400
	신규개점률 (%)	17.4%	18.5%	21.7%	30.1%	18.8%
도소매업	신규개점 수	6,849	6,913	7,938	9,058	9,718
	신규개점률 (%)	12.1%	11.9%	12.9%	13.7%	14.1%

【그림 3-51】 업종별 가맹점 신규개점 현황

(단위: 개)



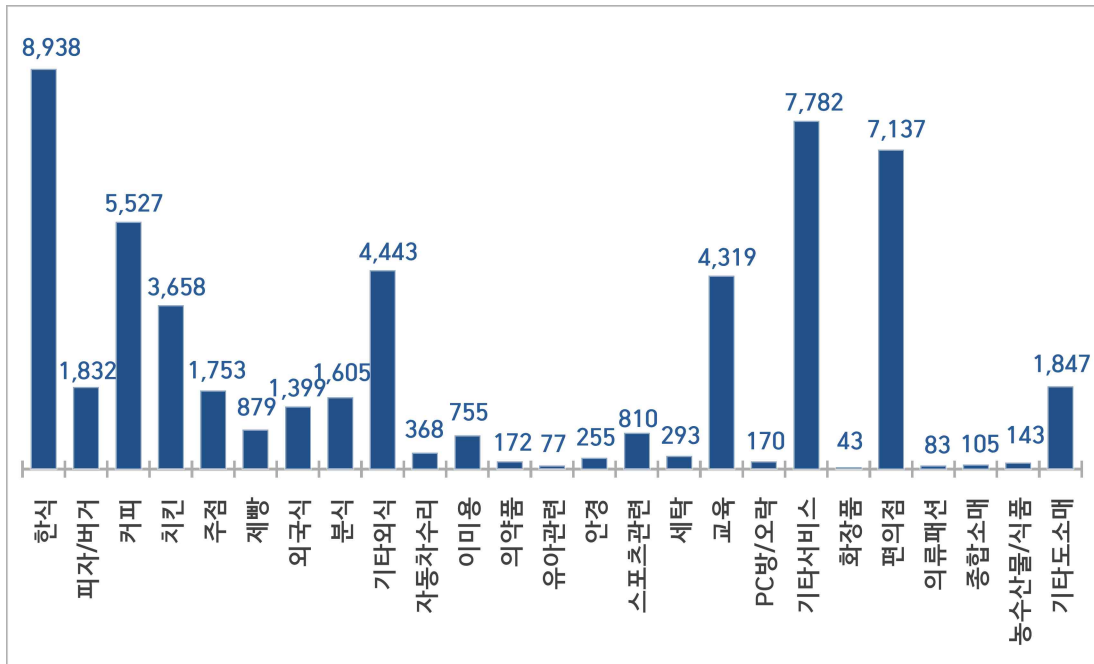
【표 3-56】 세부 업종별 가맹점 신규개점 현황

(단위: 개)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	가맹점 신규개점 수	구분	가맹점 신규개점 수	구분	가맹점 신규개점 수
한식	8,938	자동차 수리	368	화장품	43
피자/버거	1,832	이·미용	755	편의점	7,137
커피	5,527	의약품	172	의류 패션	83
치킨	3,658	유아 관련	77	종합소매	105
주점	1,753	안경	255	농수산물/식품	143
제빵	879	스포츠 관련	810	기타도소매	1,847
외국식	1,399	세탁	293		
분식	1,605	교육	4,319		
기타 외식	4,443	PC방/오락	170		
		기타 서비스	7,782		

【그림 3-52】 세부 업종별 가맹점 신규개점 현황

(단위: 개)



(3) 계약종료/해지 현황

- 2022년 말 기준 계약종료 및 해지 가맹점은 총 42,781개로 전년 대비 10,236개 증가하였음
- 2022년 기준 계약종료와 해지를 포함한 폐점률은 12.4%로 전년 대비 2.4% 증가하였음

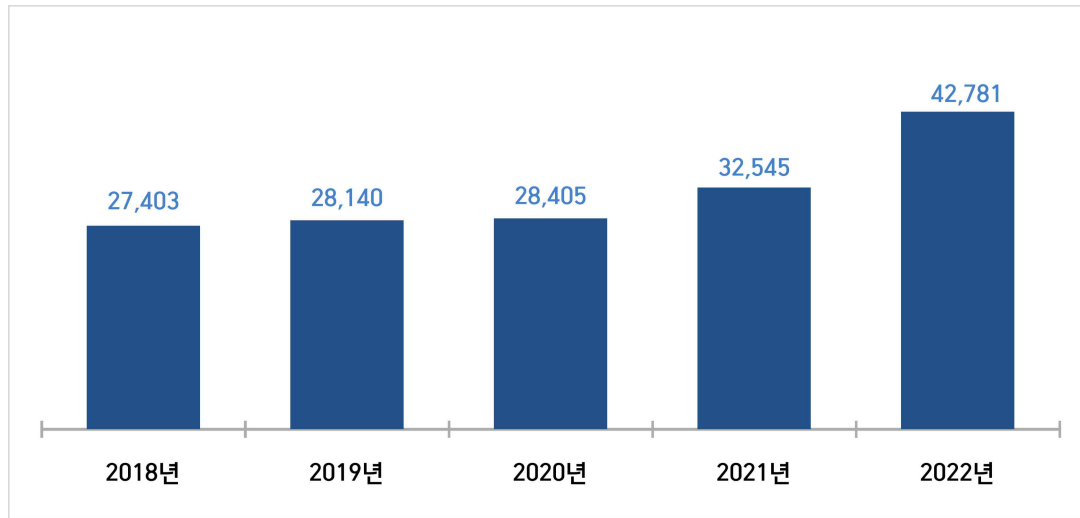
【표 3-57】 가맹점 계약종료와 해지 현황

(단위: 개, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
계약종료/해지	27,403	28,140	28,405	32,545	42,781
폐점률	10.8	10.8	10.0	10.0	12.4

【그림 3-53】 가맹점 계약종료와 해지 현황

(단위: 개)



○ 업종별로는 외식업이 24,867개로 가장 많고, 다음으로 서비스업 11,082개, 도
소매업 6,832개 순임

- 세부 업종별로는 한식이 4,794개로 가장 많고, 다음으로 편의점 4,337개, 기타 서비
스 4,083개, 치킨 3,641개, 교육 3,202개 순

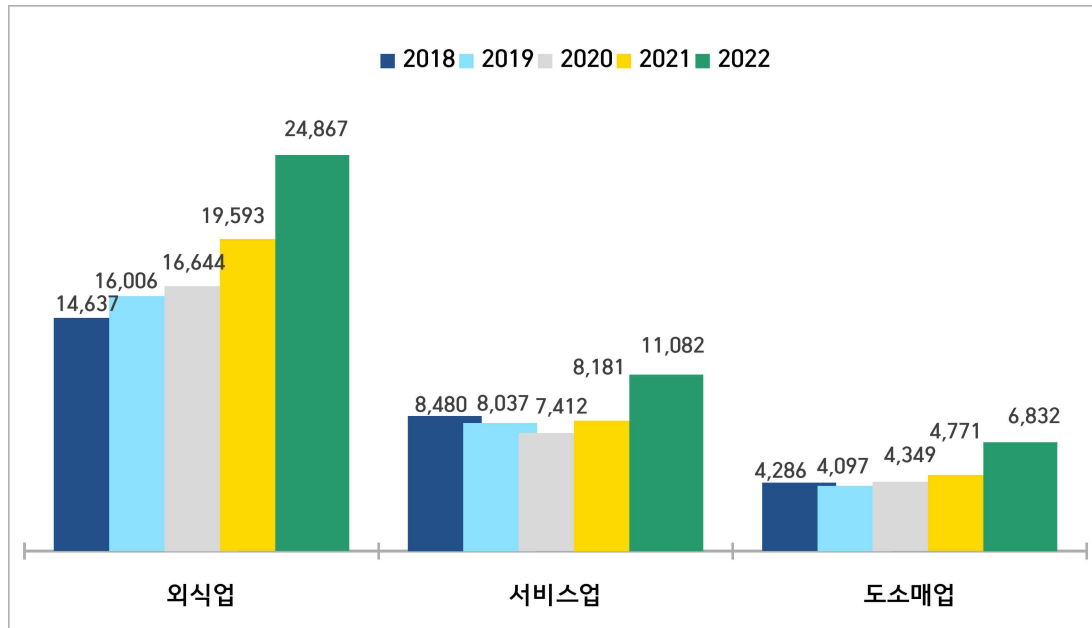
【표 3-58】 업종별 가맹점 계약종료와 해지 현황

(단위: 개)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	계약종료와 해지 수	27,403	28,140	28,405	32,545	42,781
외식업	계약종료와 해지 수	14,637	16,006	16,644	19,593	24,867
	폐점률 (%)	11.9%	12.3%	11.7%	12.2%	14.0%
서비스업	계약종료와 해지 수	8,480	8,037	7,412	8,181	11,082
	폐점률 (%)	11.3%	11.0%	9.3%	8.3%	11.3%
도소매업	계약종료와 해지 수	4,286	4,097	4,349	4,771	6,832
	폐점률 (%)	7.6%	7.0%	7.1%	7.2%	9.9%

【그림 3-54】 업종별 가맹점 계약종료와 해지 현황

(단위: 개)



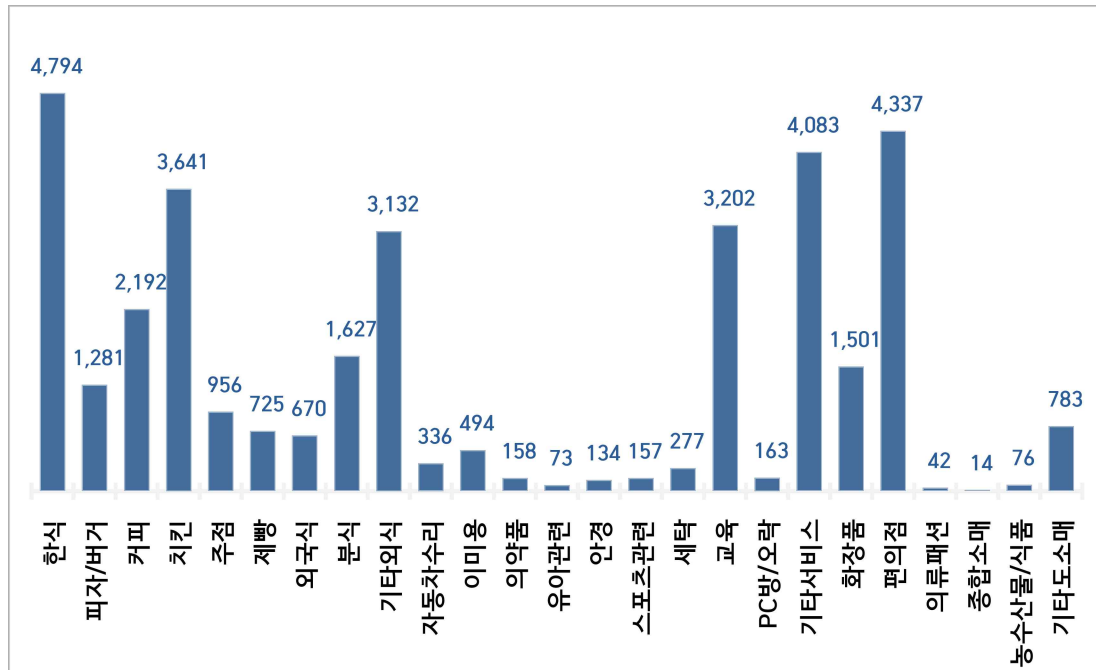
【표 3-59】 세부 업종별 가맹점 계약종료와 해지 현황

(단위: 개)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	가맹점 계약종료 및 해지 수	구분	가맹점 계약종료 및 해지 수	구분	가맹점 계약종료 및 해지 수
한식	4,794	자동차 수리	336	화장품	1,501
피자/버거	1,281	이·미용	494	편의점	4,337
커피	2,192	의약품	158	의류 패션	42
치킨	3,641	유아 관련	73	종합소매	14
주점	956	안경	134	농수산물/식품	76
제빵	725	스포츠 관련	157	기타도소매	783
외국식	670	세탁	277		
분식	1,627	교육	3,202		
기타 외식	3,132	PC방/오락	163		
		기타 서비스	4,083		

【그림 3-55】 세부 업종별 가맹점 계약종료 및 해지 현황

(단위: 개)



(4) 명의변경 현황

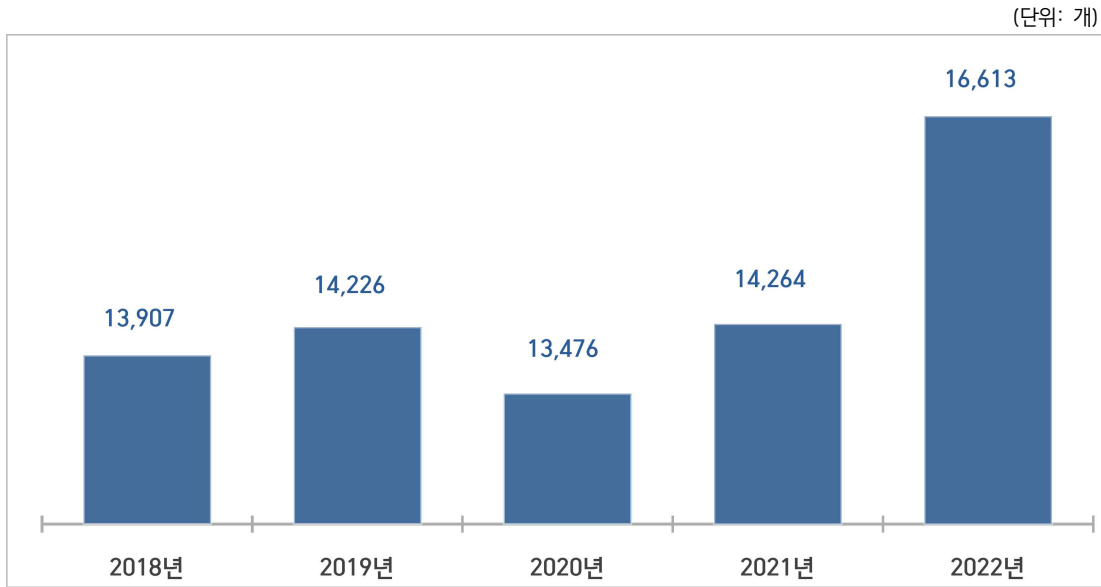
- 2022년 말 기준 명의변경을 한 가맹점은 총 16,613개로 전년 대비 2,349개 증가하였음
- 2022년 기준 명의 변경률은 4.8%로 전년보다 0.4% 증가하였음

【표 3-60】 가맹점 명의변경 현황

(단위: 개, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
명의변경	13,907	14,226	13,476	14,264	16,613
명의 변경률	5.5	5.4	4.8	4.4	4.8

【그림 3-56】 가맹점 명의변경 현황



○ 업종별로는 외식업이 10,900개로 가장 많고, 다음으로 도소매업이 3,782개, 서비스업 1,931개 순임

- 세부 업종별로는 편의점이 3,492개로 가장 많고, 다음으로 치킨 2,326개, 커피 2,001개, 한식 1,470개, 피자/버거 1,020개 순

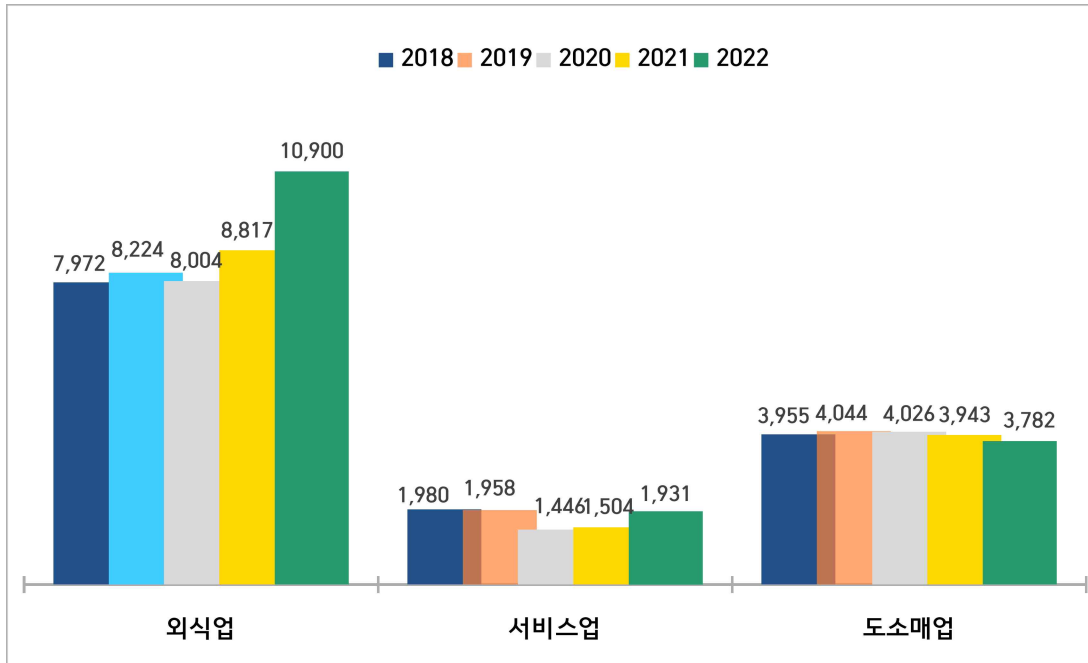
【표 3-61】 업종별 가맹점 명의변경 현황

(단위: 개)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	명의변경 수	13,907	14,226	13,476	14,264	16,613
외식업	명의변경 수	7,972	8,224	8,004	8,817	10,900
	명의 변경률 (%)	6.5%	6.3%	5.6%	5.5%	6.1%
서비스업	명의변경 수	1,980	1,958	1,446	1,504	1,931
	명의 변경률 (%)	2.6%	2.7%	1.8%	1.5%	2.0%
도소매업	명의변경 수	3,955	4,044	4,026	3,943	3,782
	명의 변경률 (%)	7.0%	6.9%	6.5%	6.0%	5.5%

【그림 3-57】 업종별 가맹점 명의변경 현황

(단위: 개)



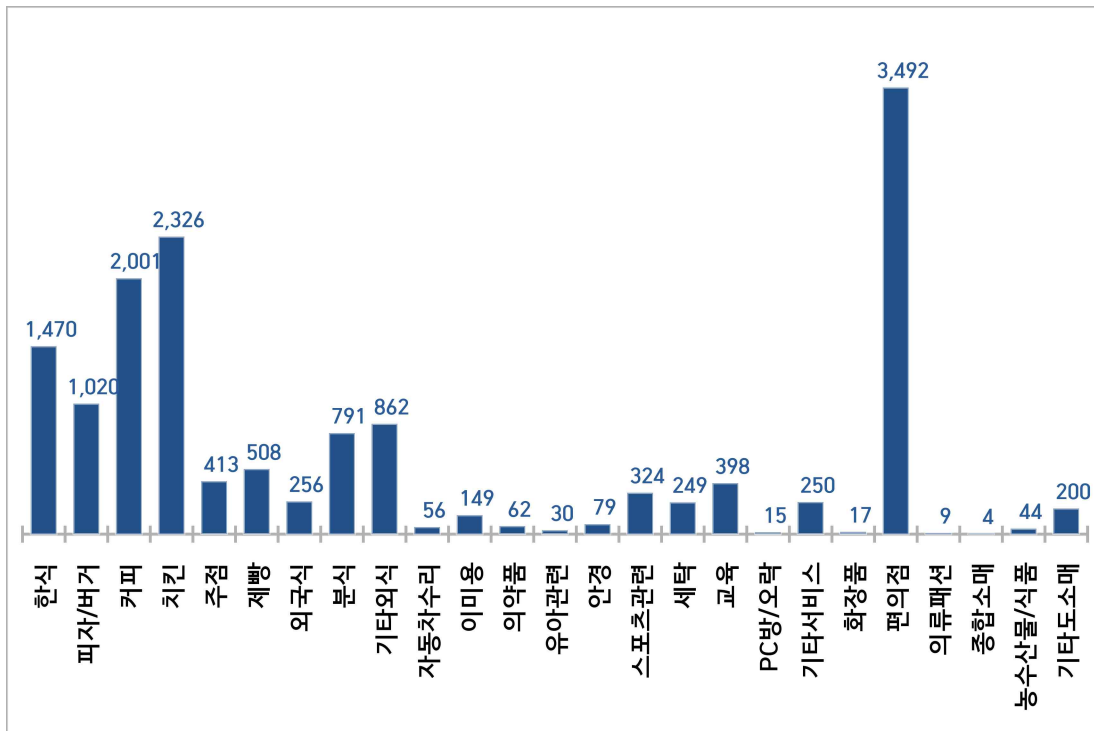
【표 3-62】 세부 업종별 가맹점 명의변경 현황

(단위: 개)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	명의변경 수	구분	명의변경 수	구분	명의변경 수
한식	1,470	자동차 수리	56	화장품	17
피자/버거	1,020	이·미용	149	편의점	3,492
커피	2,001	의약품	62	의류 패션	9
치킨	2,326	유아 관련	30	종합소매	4
주점	413	안경	79	농수산물/식품	44
제빵	508	스포츠 관련	324	기타도소매	200
외국식	256	세탁	249		
분식	791	교육	398		
기타 외식	862	PC방/오락	15		
		기타 서비스	250		

【그림 3-58】 세부 업종별 가맹점 명의변경 현황

(단위: 개)



2) 가맹금 현황

(1) 가맹창업비용

- 2022년 말 기준 부동산 비용을 제외한 창업비용(가맹비/교육비/보증금 + 기타 비용)은 1.5억 원으로 전년 대비 1,878만 원 증가하였음
- 가맹비/교육비/보증금 합계 중윗값은 1억 2천만에서 1억 3천만 원 사이에서 동일 수준을 유지하고 있음
- 인테리어비용 중윗값도 2018년 3,500만 원에서 2019년부터는 3,300만 원 수준을 유지하고 있음

【표 3-63】가맹창업비

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹비/교육비/ 보증금 합계	평균값	17,723	17,828	18,244	17,229	17,483
	중윗값	13,000	13,000	12,350	12,100	12,900
기타비용	평균값	95,269	91,702	89,543	87,675	87,811
	중윗값	69,300	66,550	63,250	63,250	64,900
인테리어비용	평균값	51,511	49,545	48,126	46,613	48,101
	중윗값	35,750	33,000	33,000	33,000	33,000
창업비 합계	평균값	164,503	159,075	155,913	151,517	153,395
	중윗값	121,270	117,800	111,513	109,800	113,535

- 2022년 말 기준 업종별로는 서비스업이 2.2억 원으로 가장 많고, 다음으로 도
소매업이 1.5억 원, 외식업이 1.4억 원 순임
- 업종별 가맹창업비용에서 전체 창업비의 약 60%를 차지할 정도로 기타항목의 비용이
가장 많고, 다음으로 인테리어비용, 가맹비/교육비/보증금 순
 - 세부 업종별로는 유아 관련업이 5.1억 원으로 가장 많고, 다음으로 종합소매 3.6억
원, 스포츠 관련 3.4억 원, PC방/오락 3.0억 원 순

【표 3-64】업종별 가맹창업비

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	평균값	148,440	141,494	135,300	134,642	138,759
	중윗값	118,148	113,405	107,380	107,050	111,282
서비스업	평균값	230,999	230,887	239,517	224,288	216,417
	중윗값	156,700	155,041	152,500	142,945	144,700
도소매업	평균값	148,887	150,232	160,760	151,135	153,898
	중윗값	114,385	108,703	96,500	95,144	97,050

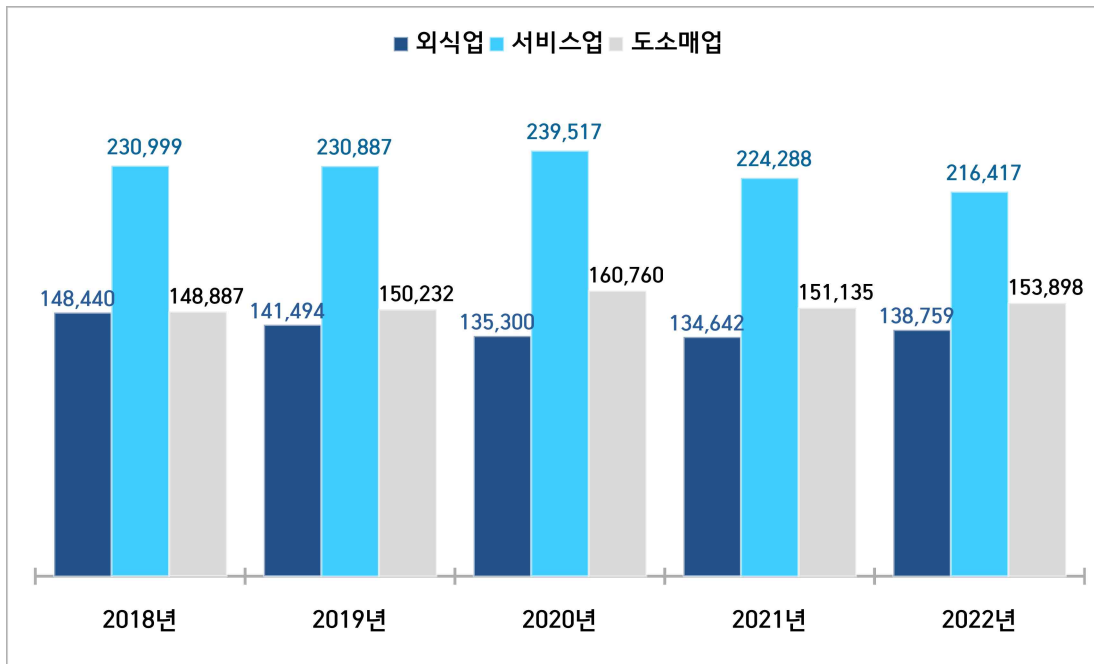
【표 3-65】업종별 항목별 가맹창업비

(단위: 천 원)

구분			2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	가맹비/교육비/ 보증금 합계	평균값	15,241	15,088	15,492	14,582	14,915
		중윗값	12,900	12,100	11,800	11,800	12,000
	기타비용	평균값	85,905	81,660	77,635	77,838	79,835
		중윗값	67,870	65,450	61,347	61,600	64,080
	인테리어비용	평균값	47,294	44,746	42,173	42,222	44,008
		중윗값	35,200	33,000	33,000	33,000	33,000
	창업비 합계	평균값	148,440	141,494	135,300	134,642	138,759
		중윗값	118,148	113,405	107,380	107,050	111,282
서비스업	가맹비/교육비/ 보증금 합계	평균값	25,345	26,634	27,440	25,917	26,103
		중윗값	16,000	16,000	16,000	16,000	16,000
	기타비용	평균값	133,142	131,611	135,838	128,437	120,923
		중윗값	83,600	83,017	82,500	76,074	78,100
	인테리어비용	평균값	72,511	72,642	76,239	69,934	69,392
		중윗값	44,000	44,000	44,000	41,900	41,250
	창업비 합계	평균값	230,999	230,887	239,517	224,288	216,417
		중윗값	156,700	155,041	152,500	142,945	144,700
도소매업	가맹비/교육비/ 보증금 합계	평균값	25,062	24,869	25,738	25,017	25,325
		중윗값	13,200	13,300	13,300	13,200	13,000
	기타비용	평균값	89,437	90,573	99,300	92,227	91,994
		중윗값	64,800	58,388	55,300	56,650	56,100
	인테리어비용	평균값	34,388	34,790	35,722	33,892	36,579
		중윗값	25,000	24,602	22,000	22,000	23,760
	창업비 합계	평균값	148,887	150,232	160,760	151,135	153,898
		중윗값	114,385	108,703	96,500	95,144	97,050

【그림 3-59】 업종별 가맹창업비

(단위: 천 원)



【표 3-66】 세부 업종별 가맹창업비

(단위: 천 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	가맹창업비용 총매출액	구분	가맹창업비용 총매출액	구분	가맹창업비용 총매출액
한식	142,171	자동차 수리	192,799	화장품	162,432
피자/버거	112,881	이·미용	178,878	편의점	81,685
커피	157,521	의약품	126,080	의류 패션	122,198
치킨	80,704	유아 관련	513,520	종합소매	359,035
주점	163,033	안경	225,766	농수산물/식품	98,002
제빵	203,068	스포츠 관련	342,164	기타도소매	166,784
외국식	167,217	세탁	92,402		
분식	93,252	교육	203,411		
기타 외식	137,322	PC방/오락	297,759		
		기타 서비스	177,330		

(2) 가맹비

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 평균 가맹비는 평균 959만 원으로 전년 대비 10만 원 감소하였음
- 업종별로는 서비스업이 1,750만 원으로 가장 높고, 다음으로 도소매업 921만 원, 외식업 786만 원 순
- 외식업과 도소매업 가맹비 중윗값은 지난 5년 동안 550만 원(부가세 포함)으로 같고, 서비스업만 1,100만 원 수준에서 2021년도 990만 원으로 감소 후 유지하였음
- 세부 업종별로는 교육이 3,257만 원으로 가장 많고, 유아 관련 2,095만 원, 의약품 1,520만 원, 스포츠 관련 1,403만 원, 이·미용 1,193만 원, 제빵 1,075만 원 순

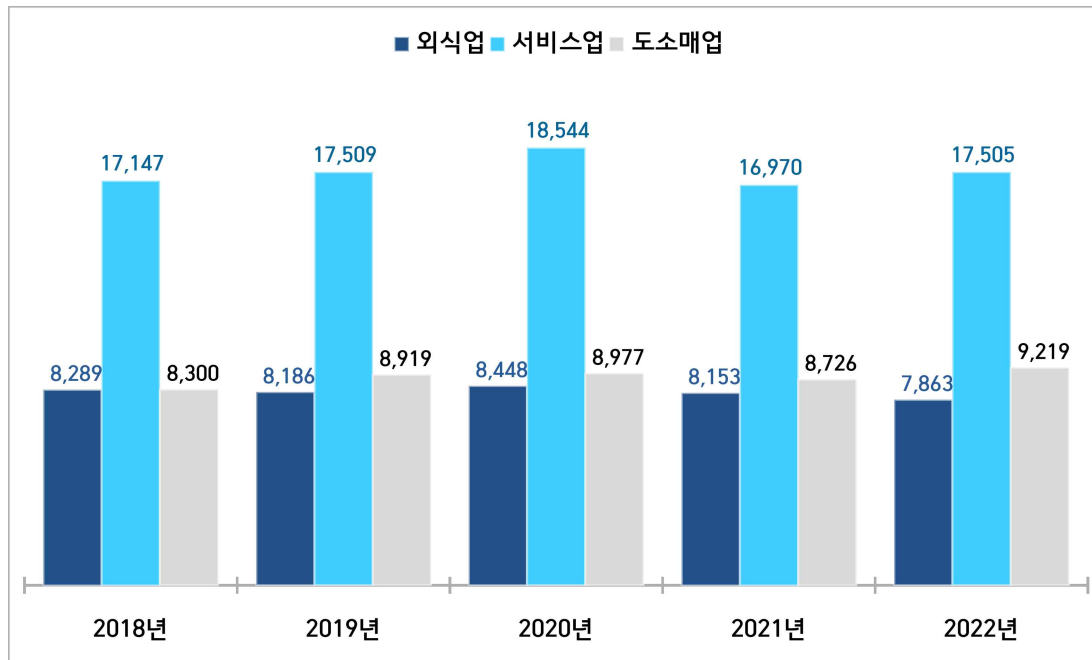
【표 3-67】 가맹비

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	10,004	10,032	10,327	9,688	9,595
	중윗값	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500
외식업	평균값	8,289	8,186	8,448	8,153	7,863
	중윗값	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500
서비스업	평균값	17,147	17,509	18,544	16,970	17,505
	중윗값	11,000	10,000	11,000	9,900	9,900
도소매업	평균값	8,300	8,919	8,977	8,726	9,219
	중윗값	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500

【그림 3-60】 업종별 가맹비

(단위: 천 원)



【표 3-68】 세부 업종별 가맹비

(단위: 천 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	가맹비	구분	가맹비	구분	가맹비
한식	8,006	자동차 수리	7,027	화장품	10,118
피자/버거	7,839	이·미용	11,934	편의점	5,815
커피	7,239	의약품	15,208	의류 패션	10,251
치킨	5,152	유아 관련	20,953	종합소매	9,900
주점	7,873	안경	8,956	농수산물/식품	5,272
제빵	10,752	스포츠 관련	14,033	기타도소매	10,043
외국식	9,777	세탁	5,110		
분식	6,448	교육	32,568		
기타 외식	8,249	PC방/오락	9,144		
		기타 서비스	7,027		

(3) 교육비

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 평균 교육비는 404만 원으로 전년보다 약 27만 원 감소하였음
- 업종별로는 서비스업이 451만 원으로 가장 높고, 다음으로 외식업 401만 원, 도소매업 298만 원 순
- 외식업 교육비의 중윗값은 지난 5년간 330만 원(부가세 포함)으로 같으며, 서비스업은 2018년~2021년까지는 220만 원이었다가 2022년 300만 원으로 증가하였고, 도소매업 또한 2018년~2020년까지는 110만 원이었다가 2021년에 220만 원으로 증가한 후, 2022년 200만 원으로 감소하였음
- 세부 업종별로는 의약품 1,084만 원으로 가장 많고, 다음으로 기타 외식 825만 원, 기타 서비스 703만 원, 제빵 590만 원, 종합소매 550만 원, 자동차 수리 540만 원, 스포츠 관련 505만 원, 교육 500만 원, 이·미용 482만 원 순

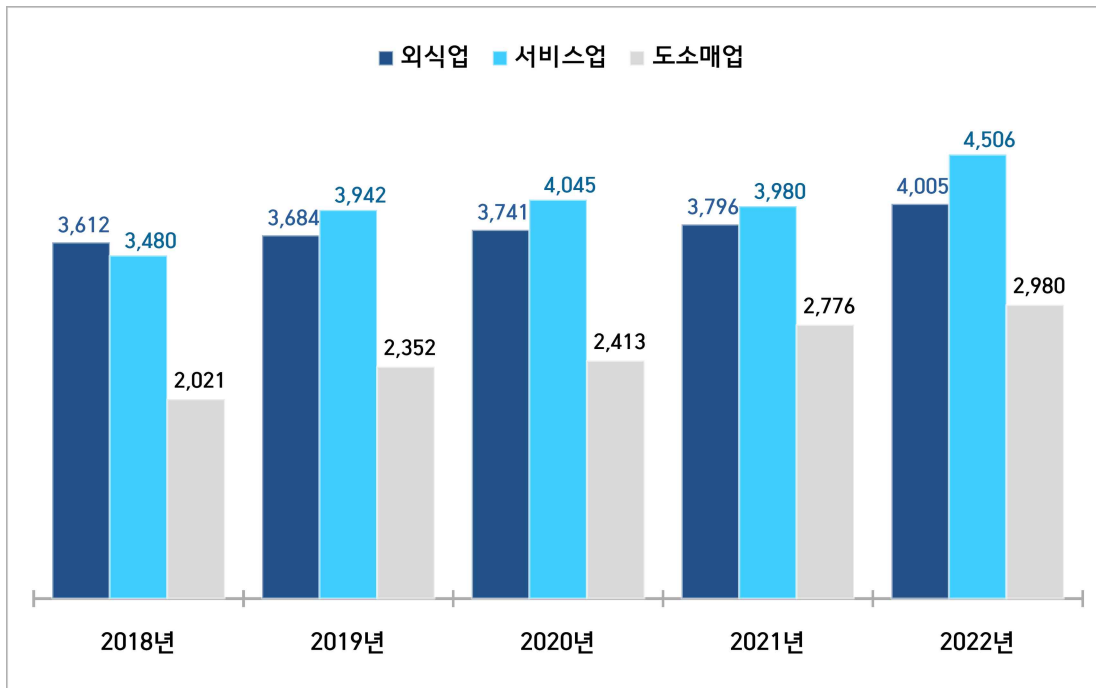
【표 3-69】 교육비

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	3,510	3,669	3,735	3,771	4,040
	중윗값	3,300	3,300	3,300	3,300	3,300
외식업	평균값	3,612	3,684	3,741	3,796	4,005
	중윗값	3,300	3,300	3,300	3,300	3,300
서비스업	평균값	3,480	3,942	4,045	3,980	4,506
	중윗값	2,200	2,200	2,200	2,200	3,000
도소매업	평균값	2,021	2,352	2,413	2,776	2,980
	중윗값	1,100	1,100	1,100	2,200	2,000

【그림 3-61】 업종별 교육비

단위: 천 원)



【표 3-70】 세부 업종별 교육비

(단위: 천 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	교육비	구분	교육비	구분	교육비
한식	4,214	자동차 수리	5,395	화장품	3,189
피자/버거	3,516	이·미용	4,818	편의점	823
커피	3,883	의약품	10,841	의류 패션	4,460
치킨	2,405	유아 관련	5,260	종합소매	5,500
주점	4,501	안경	1,913	농수산물/식품	2,535
제빵	5,933	스포츠 관련	5,054	기타도소매	3,058
외국식	4,586	세탁	2,154		
분식	3,332	교육	4,999		
기타 외식	8,249	PC방/오락	2,896		
		기타 서비스	7,027		

(4) 보증금

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 평균 보증금은 389만 원으로 전년보다 22만 원 감소하였음
- 업종별로는 도소매업이 1,545만 원으로 가장 높고, 다음으로 서비스업이 468만 원, 외식업이 297만 원 순
- 업종별 중윗값은 세 업종 모두 200만 원으로 같음
- 세부 업종별로는 종합소매가 3,795만 원으로 가장 많고, 다음으로 기타도소매 1,505만 원, 의류 패션 1,045만 원, 스포츠 관련 818만 원, 유아 관련 574만 원, 교육 506만 원, 이·미용 501만 원 순

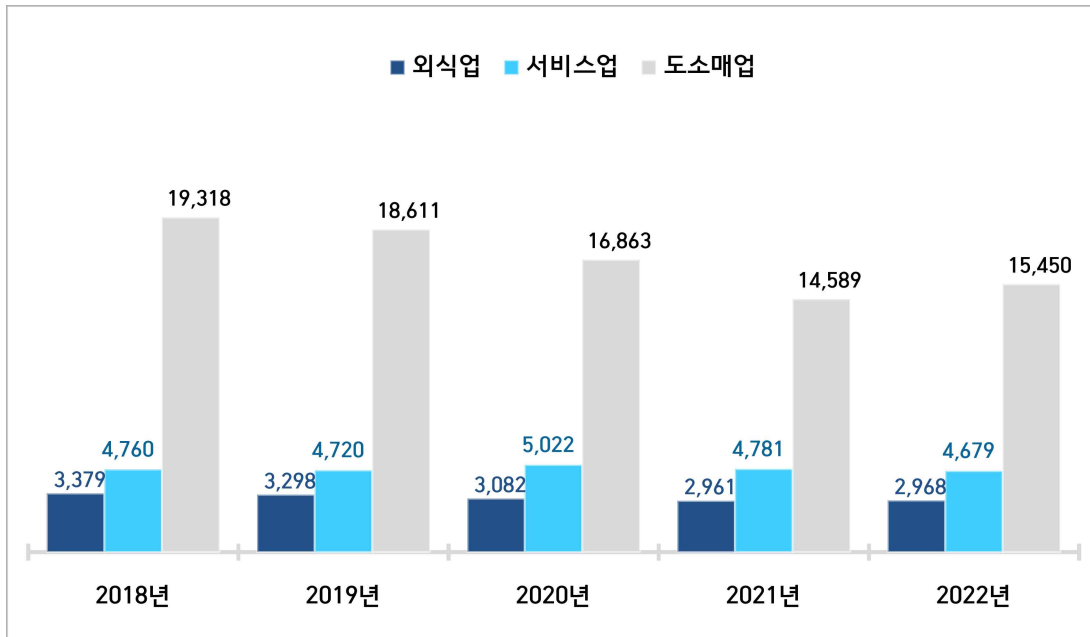
【표 3-71】 보증금

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	4,418	4,313	4,099	3,914	3,892
	중윗값	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
외식업	평균값	3,379	3,298	3,082	2,961	2,968
	중윗값	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
서비스업	평균값	4,760	4,720	5,022	4,781	4,679
	중윗값	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
도소매업	평균값	19,318	18,611	16,863	14,589	15,450
	중윗값	3,000	3,000	2,200	2,000	2,000

【그림 3-62】 업종별 보증금

(단위: 천 원)



【표 3-72】 세부 업종별 보증금

(단위: 천 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	보증금	구분	보증금	구분	보증금
한식	3,006	자동차 수리	4,289	화장품	2,500
피자/버거	3,024	이·미용	5,008	편의점	7,367
커피	3,256	의약품	2,333	의류 패션	10,446
치킨	1,723	유아 관련	5,740	종합소매	37,950
주점	2,259	안경	3,535	농수산물/식품	3,378
제빵	4,922	스포츠 관련	8,183	기타도소매	15,046
외국식	3,394	세탁	2,542		
분식	2,190	교육	5,059		
기타 외식	3,123	PC방/오락	1,844		
		기타 서비스	3,935		

(5) 인테리어비용

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 평균 인테리어 비용은 48.1백만 원으로 전년 대비 1,488만 원 감소하였음
- 업종별로는 서비스업이 69.4백만 원으로 가장 높았고, 외식업 48.1백만 원, 도소매업 36.6백만 원 순으로 서비스업을 제외하고 외식업과 도소매업은 소폭 증가하였음
- 업종별 중윗값 또한 서비스업이 41.3백만 원으로 가장 높고, 다음으로 외식업 33.0백만 원, 도소매업 23.8백만 원 순
- 세부 업종별로는 유아 관련 2.7억 원으로 가장 많고 다음으로 스포츠 관련 1.1억, PC방/오락 8,099만 원, 종합소매 6,424만 원, 제빵 6,239만 원, 교육 6,298만 원, 이·미용 6,074만 원 순

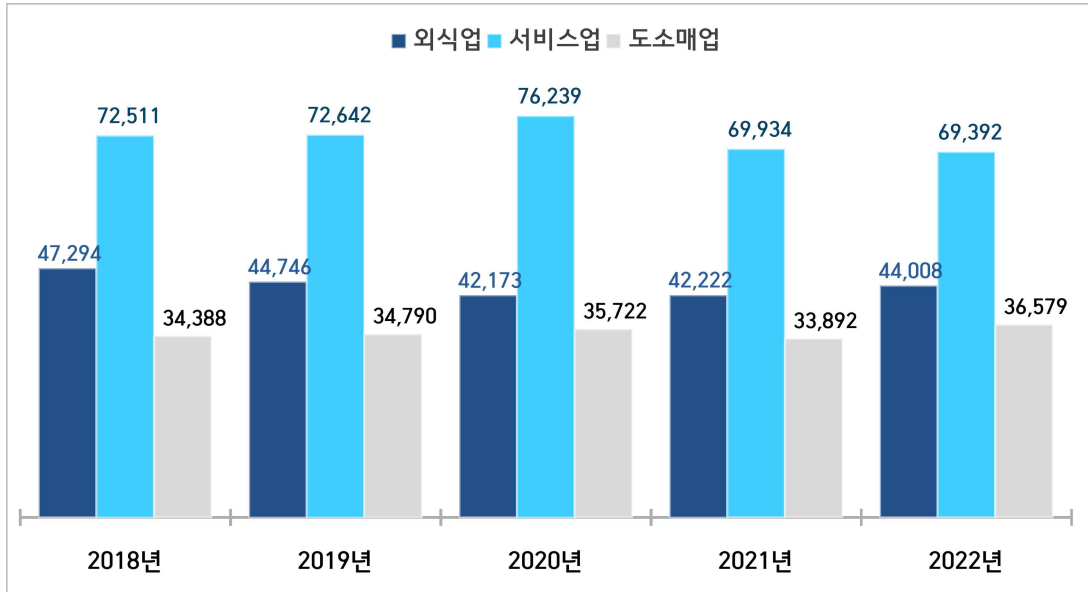
【표 3-73】 인테리어비용

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	51,511	49,545	48,126	46,613	48,101
	중윗값	35,750	33,000	33,000	33,000	33,000
외식업	평균값	47,294	44,746	42,173	42,222	44,008
	중윗값	35,200	33,000	33,000	33,000	33,000
서비스업	평균값	72,511	72,642	76,239	69,934	69,392
	중윗값	44,000	44,000	44,000	41,900	41,250
도소매업	평균값	34,388	34,790	35,722	33,892	36,579
	중윗값	25,000	24,602	22,000	22,000	23,760

【그림 3-63】 업종별 인테리어비용

(단위: 천 원)



【표 3-74】 세부 업종별 인테리어비용

(단위: 천 원)

외식업		서비스업		도소매업	
구분	인테리어비용	구분	인테리어비용	구분	인테리어비용
한식	47,056	자동차 수리	59,464	화장품	53,486
피자/버거	28,861	아·미용	60,739	편의점	19,151
커피	47,913	의약품	35,133	의류 패션	29,900
치킨	24,315	유아 관련	206,998	종합소매	64,239
주점	56,048	안경	53,449	농수산물/식품	24,438
제빵	62,387	스포츠 관련	113,023	기타도소매	39,408
외국식	54,468	세탁	18,588		
분식	27,234	교육	62,980		
기타 외식	42,974	PC방/오락	80,989		
		기타 서비스	60,691		

- 2022년 기준 유효 브랜드의 평당 인테리어비용은 195만 원으로 전년보다 62만 원 증가하였고, 중윗값은 183만 원으로 전년보다 75만 원 증가하였음
- 업종별로는 외식업이 197만 원으로 가장 높고, 다음으로 도소매업 192만 원, 서비스업 186만 원 순
 - 업종별 중윗값 또한 외식업이 187만 원으로 가장 높고, 서비스업 176만 원, 도소매업 165만 원 순임

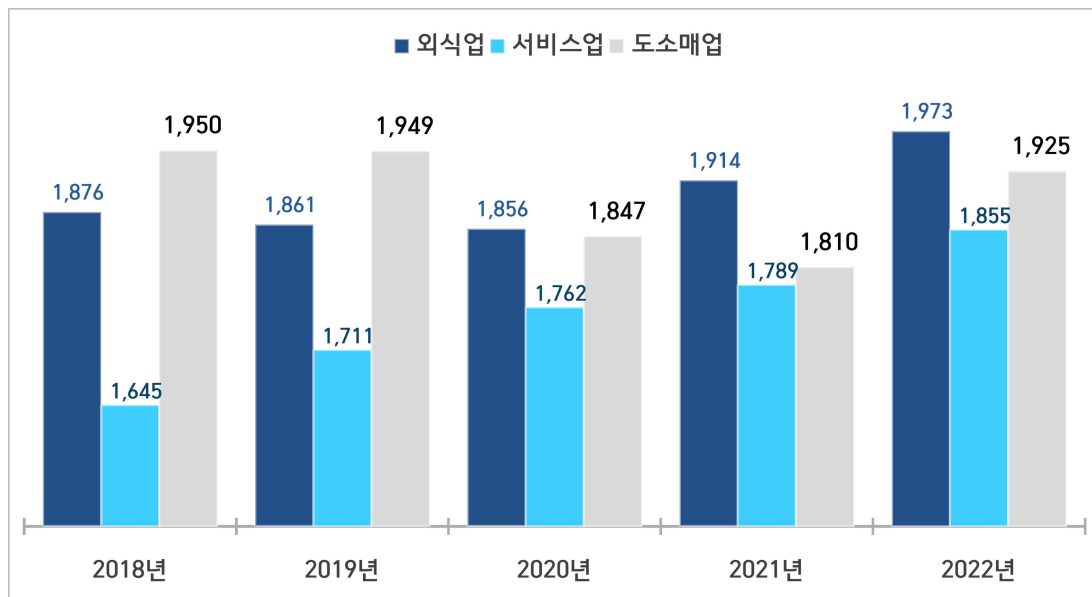
【표 3-75】 업종별 평당 인테리어비용

(단위: 천 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	평균값	1,840	1,840	1,841	1,890	1,952
	중윗값	1,650	1,650	1,650	1,758	1,833
외식업	평균값	1,876	1,861	1,856	1,914	1,973
	중윗값	1,650	1,650	1,650	1,760	1,870
서비스업	평균값	1,645	1,711	1,762	1,789	1,855
	중윗값	1,600	1,650	1,650	1,650	1,760
도소매업	평균값	1,950	1,946	1,847	1,810	1,925
	중윗값	1,650	1,650	1,650	1,650	1,650

【그림 3-64】 업종별 평당 인테리어비용

(단위: 천 원)



3) 가맹계약 기간 현황

(1) 전체 현황

- 2022년 말 기준 유효 브랜드의 최초 가맹계약 기간은 2.2년이고, 연장계약 기간은 1.4년으로 최근 4년 동안 비슷한 수준을 유지하고 있음
- 중윗값으로는 최초 가맹계약 기간은 2년으로 같으며, 연장계약 기간 또한 1년으로 같은 수준

【표 3-76】 가맹계약 기간

(단위: 년)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
최초 계약 기간	평균값	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2
	중윗값	2	2	2	2	2
연장계약 기간	평균값	1.5	1.5	1.5	1.5	1.4
	중윗값	1	1	1	1	1

(2) 업종별 가맹계약 기간

- 업종별 가맹계약 기간은 외식업과 도소매업이 2.2년이며, 서비스업은 1.4년 임
- 세부 업종별 가맹계약 기간은 편의점이 3.1년으로 가장 길고, 다음으로 종합소매 3년, 유아 관련 2.9년, 스포츠 관련 2.6년, 기타 서비스 2.5년 순

【표 3-77】 업종별 가맹계약 기간

(단위: 년)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
외식업	최초	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2
	연장	2	2	2	2	2
서비스업	최초	1.5	1.5	1.5	1.5	1.4
	연장	1	1	1	1	1
도소매업	최초	2.3	2.2	2.3	2.2	2.2
	연장	1.6	1.5	1.5	1.5	1.5

【표 3-78】 세부 업종별 가맹계약 기간

(단위: 년)

외식업			서비스업			도소매업		
구분	최초	연장	구분	최초	연장	구분	최초	연장
한식	2.1	1.4	자동차 수리	2.3	1.5	화장품	2.1	1.3
피자/버거	2.3	1.5	이·미용	2.3	1.6	편의점	3.1	2.5
커피	2.2	1.3	의약품	2.8	2.5	의류 패션	2	1.2
치킨	2.1	1.4	유아 관련	2.9	1.8	종합소매	3	1.5
주점	2.1	1.3	안경	2.2	1.5	농수산물/식품	2.1	1.4
제빵	2.3	1.5	스포츠 관련	2.6	2.0	기타도소매	2.1	1.4
외국식	2.1	1.4	세탁	2.2	1.4			
분식	2.1	1.4	교육	2.2	1.5			
기타 외식	2.2	1.5	PC방/오락	2.3	1.2			
			기타 서비스	2.5	1.6			

2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

제4장 가맹본부 운영현황

1. 가맹본부 일반현황
2. 구매 물류 현황
3. 정보화 추진현황
4. 가맹점과의 관계 개선

1. 가맹본부 일반현황

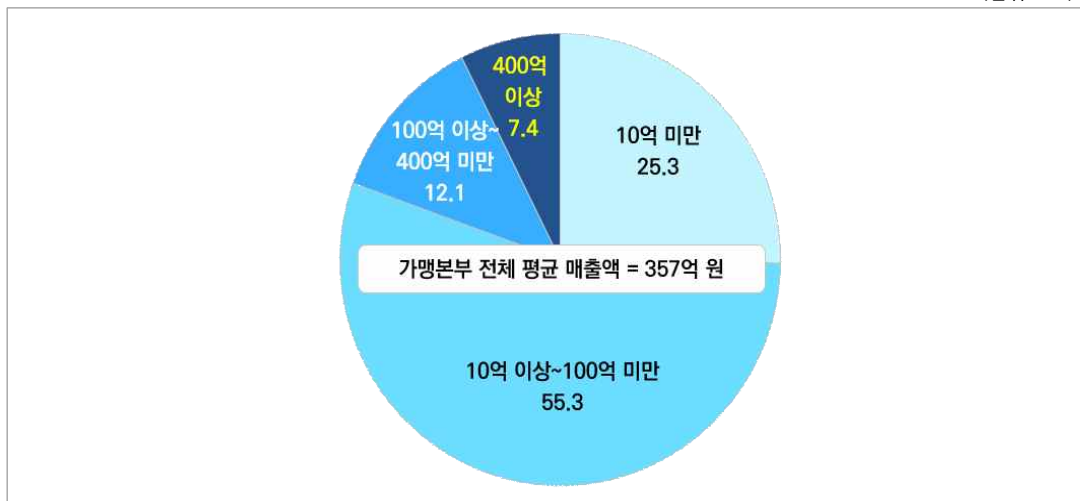
1) 가맹본부 매출 현황

(1) 가맹본부 매출액

- 2023년 가맹본부 실태조사에 응답한 800개 가맹본부의 평균 매출액은 357억 원이며, 매출액 10억~100억 미만 55.3%, 10억 미만(25.3%), 100억~400억 미만(12.1%), 400억 이상(7.4%)의 순으로 나타남
- 기업 특성별로는 도소매업의 중견/대기업의 매출액이 14,966억 원으로 가장 많은 것으로 나타남
 - 업종별로는 도소매업의 평균 매출액이 2,747억 원, 외식업(123억 원), 서비스업(103억 원) 순으로 나타남
 - 규모별로는 중견/대기업의 평균 매출액이 5,003억 원, 중기업(97억 원), 소기업(8억 원)의 순으로 나타남
 - 가맹사업 업력별로는 10년 이상 기업의 평균 매출액이 1,067억 원, 6년~9년(237억 원), 3년~5년(87억 원), 3년 미만(34억 원) 순으로 나타남

【그림 4-1】 가맹본부 매출액

(단위 : %)



【표 4-1】 기업 특성별 가맹본부 매출액

(단위 : 개, %, 억 원)

구분			사례 수	10억 미만	10억 이상 ~ 100억 미만	100억 이상 ~ 400억 미만	400억 이상	평균 (억 원)
전체			(800)	25.3	55.3	12.1	7.4	357
업종별	외식업		(527)	22.8	61.1	11.0	5.1	123
	서비스업		(200)	28.5	51.5	13.5	6.5	103
	도소매업		(73)	34.2	23.3	16.4	26.0	2,747
규모별	소기업		(420)	48.1	51.9	0.0	0.0	9
	중기업		(330)	0.0	67.9	29.4	2.7	97
	중견/대기업		(50)	0.0	0.0	0.0	100.0	5,003
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	48.0	52.0	0.0	0.0	8
		중기업	(250)	0.0	76.8	23.2	0.0	70
		중견/대기업	(27)	0.0	0.0	0.0	100.0	1,672
	서비스업	소기업	(130)	43.8	56.2	0.0	0.0	12
		중기업	(60)	0.0	50.0	45.0	5.0	144
		중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	100.0	1,042
	도소매업	소기업	(40)	62.5	37.5	0.0	0.0	8
		중기업	(20)	0.0	10.0	60.0	30.0	283
		중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	100.0	14,966
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	41.5	49.2	7.6	1.7	34
	3년~5년		(355)	28.7	60.0	9.0	2.3	87
	6년~9년		(118)	21.2	59.3	12.7	6.8	237
	10년 이상		(209)	12.4	48.3	19.6	19.6	1,067

(2) 가맹본부 매출 구성

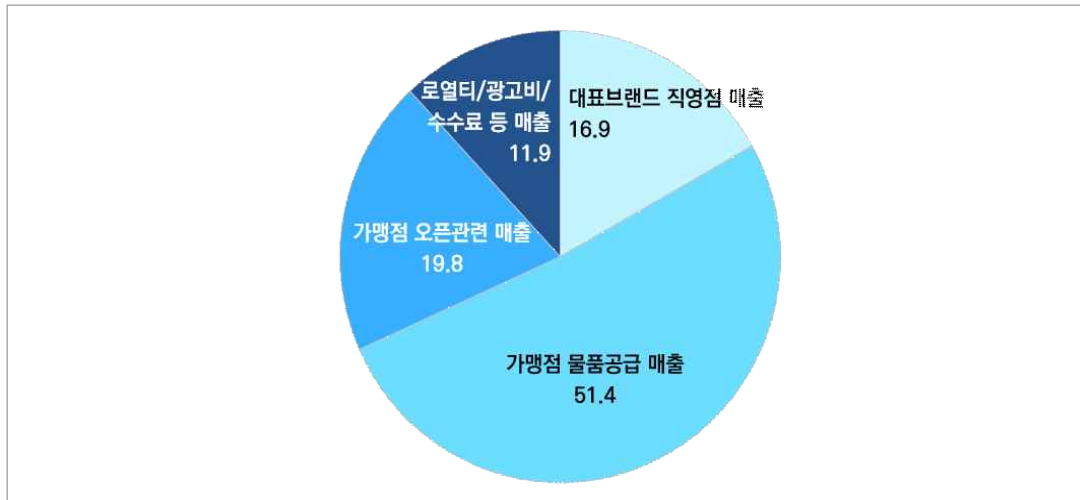
- 가맹본부의 매출 구성은 가맹점 물품공급 매출 51.4%, 가맹점 개점 관련 매출 (19.8%), 대표브랜드 직영점 매출(16.9%), 로열티/광고비/수수료 등 매출 (11.9%)의 순으로 나타남
- 기업 특성별로 대표브랜드 직영점 매출 비중은 도소매업 중기업과 중견/대기업에서 각 20%대로 높으며, 가맹점 물품공급 매출 비중은 외식업 중견/대기업, 서비스업 중견/대기업, 도소매업 소기업에서, 가맹점 개점 관련 매출 비중은 도소매업 중기업, 로열티/광고비/수수료 등 매출 비중은 도소매업 중기업과 중견/대기업에서 상대적으로 높음
- 업종별로 대표브랜드 직영점 매출은 도소매업이 20.8%로 높고, 로열티/광고비/수수

료 등 매출은 서비스업이 14.9%로 높음

- 규모별로 가맹점 물품공급 매출은 중견/대기업이 60.6%로 높고, 로열티/광고비/수수료 등 매출은 중소기업이 15.4%로 다른 규모에 비해 상대적으로 높음
- 가맹사업 업력별로 가맹점 물품공급 매출은 3년 미만에서 57.6%로 높게 나타남

【그림 4-2】 가맹본부 매출 구성

(단위 : %)



【표 4-2】 기업 특성별 가맹본부 매출 구성

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	대표브랜드 직영점 매출	가맹점 물품공급 매출	가맹점 개점 관련 매출	로열티/광고비/수수료 등 매출
전체			(800)	16.9	51.4	19.8	11.9
업종별	외식업		(527)	16.4	53.1	20.0	10.5
	서비스업		(200)	16.6	48.6	20.0	14.9
	도소매업		(73)	20.8	46.9	17.8	14.5
규모별	소기업		(420)	19.3	51.8	19.5	9.4
	중기업		(330)	14.4	49.6	20.7	15.4
	중견/대기업		(50)	13.0	60.6	16.2	10.3
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	19.7	53.2	19.3	7.8
		중기업	(250)	14.1	51.0	21.3	13.6
		중견/대기업	(27)	7.2	72.0	14.2	6.6
	서비스업	소기업	(130)	18.5	46.5	21.6	13.4
		중기업	(60)	13.1	49.9	17.4	19.6
		중견/대기업	(10)	13.0	67.0	14.1	5.9
	도소매업	소기업	(40)	19.3	59.9	13.9	7.0
		중기업	(20)	21.0	30.8	23.0	25.3
		중견/대기업	(13)	25.0	31.9	21.9	21.2
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	18.9	57.6	16.7	6.8
	3년~5년		(355)	17.7	49.5	20.6	12.3
	6년~9년		(118)	18.4	48.5	19.6	13.5
	10년 이상		(209)	13.4	52.8	20.4	13.4

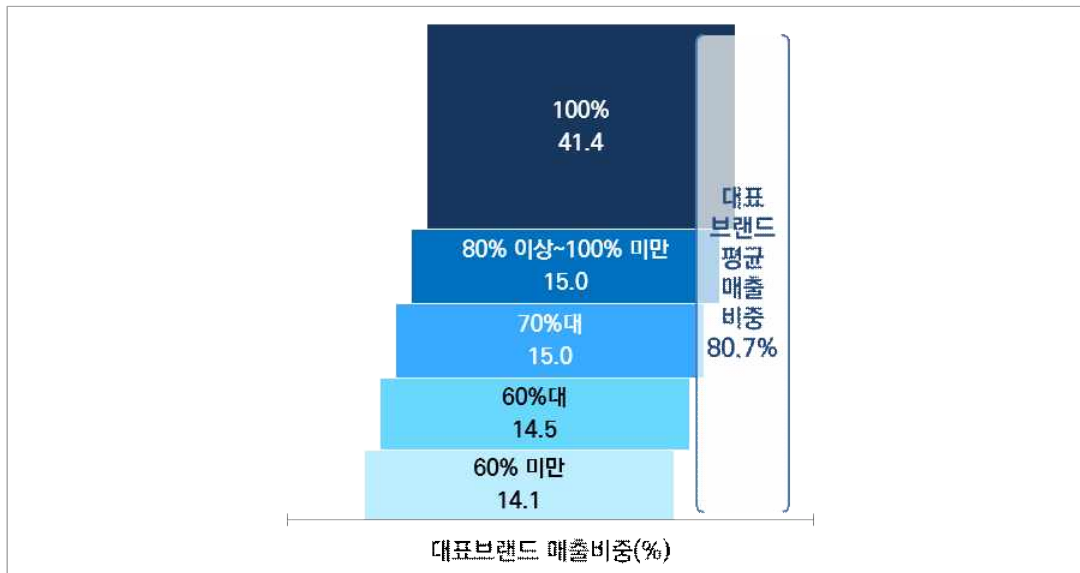
2) 대표브랜드 현황

(1) 대표브랜드 매출 비중

- 대표브랜드의 전체 평균 매출 비중은 80.7%이며, 매출 비중 100%의 기업이 41.4%, 80% 이상~100% 미만(15.0%)과 70%대(15.0%), 60%대(14.5%), 60% 미만(14.1%)의 순으로 나타남
- 기업 특성별로는 외식업 소기업(82.8%), 서비스업 소기업(96.4%), 도소매업 소기업(94.6%)의 비중이 높음
 - 업종별로 서비스업의 대표브랜드 평균 매출 비중이 89.0%, 도소매업(82.1%), 외식업(77.3%)의 순으로 나타남
 - 규모별로 소기업의 대표브랜드 평균 매출 비중이 88.2%, 중기업(72.9%), 중견/대기업(69.3%) 순으로 나타남
 - 가맹사업 업력별로 3년 미만 기업의 대표브랜드 평균 매출 비중이 85.9%로 높게 나타남

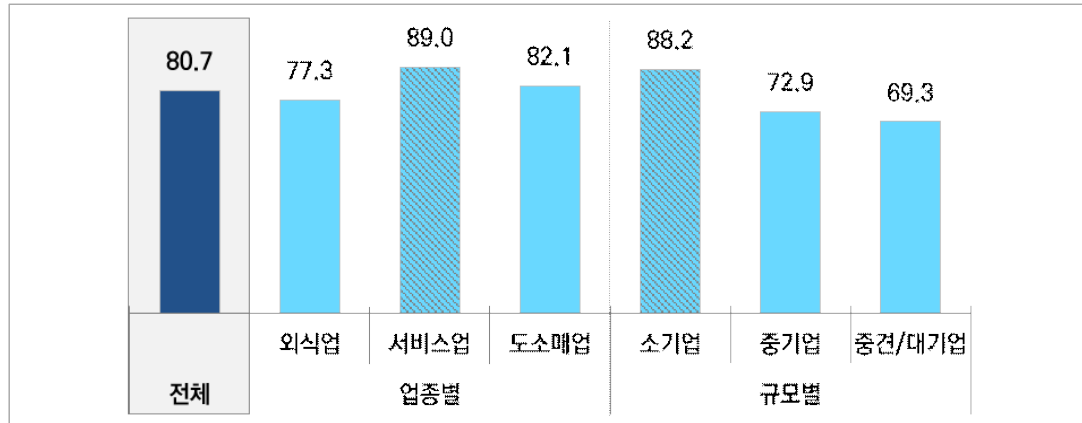
【그림 4-3】 대표브랜드 매출 비중

(단위 : %)



【그림 4-4】 업종별/규모별 대표브랜드 매출 비중

(단위 : 평균 %)



【표 4-3】 기업 특성별 대표브랜드 매출 비중

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	대표 브랜드 매출 비중 60% 미만	대표 브랜드 매출 비중 60%대	대표 브랜드 매출 비중 70%대	대표 브랜드 매출 비중 80% 이상~100% 미만	대표 브랜드 매출 비중 100%	평균 (%)	
전체		(800)	14.1	14.5	15.0	15.0	41.4	80.7	
업종별	외식업	(527)	15.9	17.6	18.0	17.3	31.1	77.3	
	서비스업	(200)	10.0	5.5	9.0	9.5	66.0	89.0	
	도소매업	(73)	12.3	16.4	9.6	13.7	47.9	82.1	
규모별	소기업	(420)	5.5	9.5	10.5	13.3	61.2	88.2	
	중기업	(330)	22.7	20.9	19.7	16.4	20.3	72.9	
	중견/대기업	(50)	30.0	14.0	22.0	20.0	14.0	69.3	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	8.4	12.0	15.6	20.4	43.6	82.8
		중기업	(250)	23.2	23.2	19.6	14.0	20.0	72.2
		중견/대기업	(27)	18.5	18.5	25.9	18.5	18.5	73.0
	서비스업	소기업	(130)	1.5	4.6	2.3	3.8	87.7	96.4
		중기업	(60)	23.3	8.3	20.0	21.7	26.7	75.9
		중견/대기업	(10)	40.0	0.0	30.0	10.0	20.0	72.6
	도소매업	소기업	(40)	0.0	10.0	5.0	0.0	85.0	94.6
		중기업	(20)	15.0	30.0	20.0	30.0	5.0	72.2
		중견/대기업	(13)	46.2	15.4	7.7	30.8	0.0	59.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	14.4	5.9	10.2	8.5	61.0	85.9	
	3년~5년	(355)	12.7	16.6	15.2	16.1	39.4	80.4	
	6년~9년	(118)	16.1	18.6	14.4	11.0	39.8	78.8	
	10년 이상	(209)	15.3	13.4	17.7	19.1	34.4	79.3	

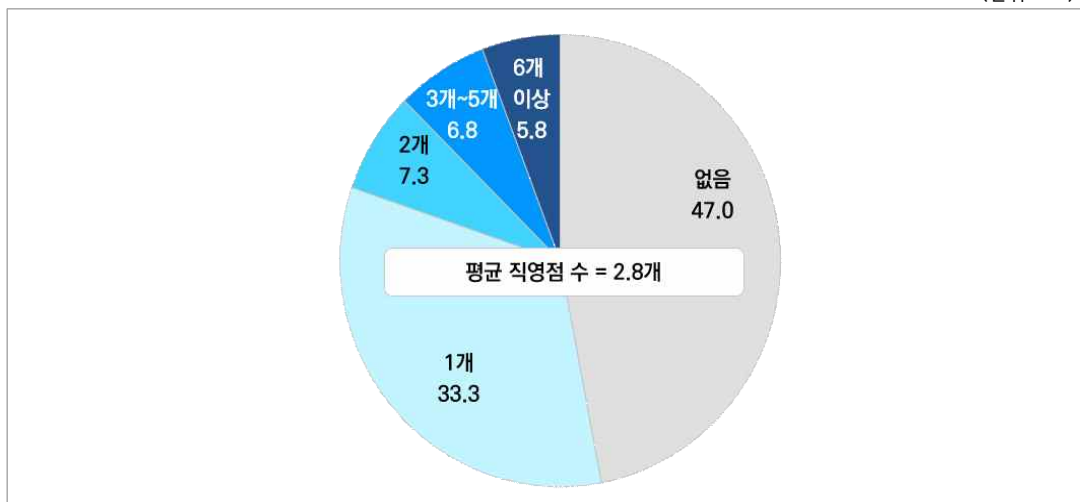
(2) 대표브랜드 매장 수

□ 직영점 수

- 대표브랜드 평균 직영점 수는 2.8개이며, 직영점이 없는 가맹본부는 47.0%, 1개(33.3%), 2개(7.3%), 3개~5개(6.8%), 6개 이상(5.8%)의 순으로 나타남
- 기업 특성별로는 도소매업 중견/대기업의 직영점이 평균 79.9개로 가장 많음
 - 업종별로는 도소매업이 16.9개, 서비스업(1.9개), 외식업(1.1개)의 순으로 나타남
 - 규모별로는 중견/대기업이 23.7개, 중기업(2.1개), 소기업(0.6개)의 순으로 나타남
 - 가맹사업 업력별로는 10년 이상 기업에서 7.2개로 가장 많음

【그림 4-5】 대표브랜드 <직영점> 매장 수

(단위 : %)



【표 4-4】 기업 특성별 대표브랜드 <직영점> 매장 수

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	없음	1개	2개	3개~5개	6개 이상	평균 (개)	
전체		(800)	47.0	33.3	7.3	6.8	5.8	2.8	
업종별	외식업	(527)	47.2	36.6	8.2	4.9	3.0	1.1	
	서비스업	(200)	51.0	26.5	5.5	9.0	8.0	1.9	
	도소매업	(73)	34.2	27.4	5.5	13.7	19.2	16.9	
규모별	소기업	(420)	46.7	42.4	5.5	4.3	1.2	0.8	
	중기업	(330)	48.2	24.2	10.0	10.0	7.6	2.1	
	중견/대기업	(50)	42.0	16.0	4.0	6.0	32.0	23.7	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	46.8	47.2	4.8	1.2	0.0	0.6
		중기업	(250)	48.4	27.2	11.6	8.4	4.4	1.4
		중견/대기업	(27)	40.7	25.9	7.4	7.4	18.5	3.7
	서비스업	소기업	(130)	49.2	33.1	6.2	7.7	3.8	1.1
		중기업	(60)	53.3	15.0	5.0	13.3	13.3	3.3
		중견/대기업	(10)	60.0	10.0	0.0	0.0	30.0	4.5
	도소매업	소기업	(40)	37.5	42.5	7.5	12.5	0.0	1.0
		중기업	(20)	30.0	15.0	5.0	20.0	30.0	7.7
		중견/대기업	(13)	30.8	0.0	0.0	7.7	61.5	79.9
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	49.2	36.4	7.6	5.1	1.7	1.1	
	3년~5년	(355)	44.5	41.4	5.9	5.6	2.5	1.1	
	6년~9년	(118)	41.5	31.4	11.0	9.3	6.8	1.7	
	10년 이상	(209)	53.1	18.7	7.2	8.1	12.9	7.2	

□ 가맹점 수

- 대표브랜드의 평균 가맹점 수는 77.1개이며, 20~99개 33.4%, 10개 미만 (32.6%), 10~19개(20.0%), 100개 이상(14.0%)의 순임
- 기업 특성별로는 모든 업종에서 중견/대기업, 중기업, 소기업의 순으로 가맹점 수가 많은 것으로 나타남
 - 업종별 평균 가맹점 수는 도소매업이 183.2개, 서비스업(104.2개), 외식업(52.1개)의 순으로 나타남
 - 규모별 평균 가맹점 수는 중견/대기업이 626.7개, 중기업(70.3개), 소기업(17.0개)의 순으로 나타남
 - 가맹사업 업력별 평균 가맹점 수는 10년 이상 기업에서 185.8개, 6년~9년(47.4개), 3년~5년(37.9개), 3년 미만(32.4개)의 순으로 나타남

【그림 4-6】 대표브랜드 〈가맹점〉 매장 수

(단위 : %)



【표 4-5】 기업 특성별 대표브랜드 〈가맹점〉 매장 수

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	10개 미만	10~19개	20~99개	100개 이상	평균 (개)
전체			(800)	32.6	20.0	33.4	14.0	77.1
업종별	외식업		(527)	35.3	20.3	33.6	10.8	52.1
	서비스업		(200)	24.5	22.0	35.0	18.5	104.2
	도소매업		(73)	35.6	12.3	27.4	24.7	183.2
규모별	소기업		(420)	51.7	24.5	21.2	2.6	17.0
	중기업		(330)	13.0	17.0	51.5	18.5	70.3
	중견/대기업		(50)	2.0	2.0	16.0	80.0	626.7
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	60.4	24.4	15.2	0.0	9.8
		중기업	(250)	14.0	18.0	54.4	13.6	50.9
		중견/대기업	(27)	0.0	3.7	11.1	85.2	455.0
	서비스업	소기업	(130)	33.1	26.9	32.3	7.7	28.2
		중기업	(60)	10.0	15.0	40.0	35.0	148.3
		중견/대기업	(10)	0.0	0.0	40.0	60.0	827.1
	도소매업	소기업	(40)	57.5	17.5	22.5	2.5	25.6
		중기업	(20)	10.0	10.0	50.0	30.0	78.6
		중견/대기업	(13)	7.7	0.0	7.7	84.6	829.2
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	52.5	12.7	29.7	5.1	32.4
	3년~5년		(355)	37.5	23.1	30.7	8.7	37.9
	6년~9년		(118)	29.7	28.8	33.1	8.5	47.4
	10년 이상		(209)	14.8	13.9	40.2	31.1	185.8

(3) 대표브랜드 가맹사업 운영 기간

- 대표브랜드의 가맹사업 평균 운영 기간은 6.3년이며, 3년~5년이 44.4%, 10년 이상(23.4%), 6년~9년(17.5%), 3년 미만(14.8%)의 순으로 나타남
- 기업 특성별로는 모든 업종에서 중견/대기업, 중기업, 소기업의 순으로 가맹사업 운영 기간이 긴 것으로 나타남
 - 업종별로는 도소매업이 7.3년, 서비스업(7.0년), 외식업(5.9년)의 순으로 나타남
 - 규모별로는 중견/대기업이 11.3년, 중기업(7.0년), 소기업(5.2년)의 순으로 나타남

【그림 4-7】 대표브랜드 가맹사업 운영 기간

(단위 : %)



【표 4-6】 기업 특성별 대표브랜드 가맹사업 운영 기간

(단위 : 개, %, 년)

구분			사례 수	3년 미만	3년~5년	6년~9년	10년 이상	평균 (년)
전체			(800)	14.8	44.4	17.5	23.4	6.3
업종별	외식업		(527)	12.9	50.9	16.7	19.5	5.9
	서비스업		(200)	16.5	32.0	23.0	28.5	7.0
	도소매업		(73)	23.3	31.5	8.2	37.0	7.3
규모별	소기업		(420)	19.3	50.7	16.7	13.3	5.2
	중기업		(330)	10.9	41.2	18.5	29.4	7.0
	중견/대기업		(50)	2.0	12.0	18.0	68.0	11.3
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	16.8	57.6	15.2	10.4	4.9
		중기업	(250)	10.4	47.2	18.0	24.4	6.5
		중견/대기업	(27)	0.0	22.2	18.5	59.3	10.0
	서비스업	소기업	(130)	16.9	38.5	23.8	20.8	6.2
		중기업	(60)	16.7	23.3	20.0	40.0	8.1
		중견/대기업	(10)	10.0	0.0	30.0	60.0	10.4
	도소매업	소기업	(40)	42.5	47.5	2.5	7.5	3.7
		중기업	(20)	0.0	20.0	20.0	60.0	9.8
		중견/대기업	(13)	0.0	0.0	7.7	92.3	14.6

(4) 대표브랜드 복수 매장 운영현황

□ 복수 매장 운영 가맹점주 현황

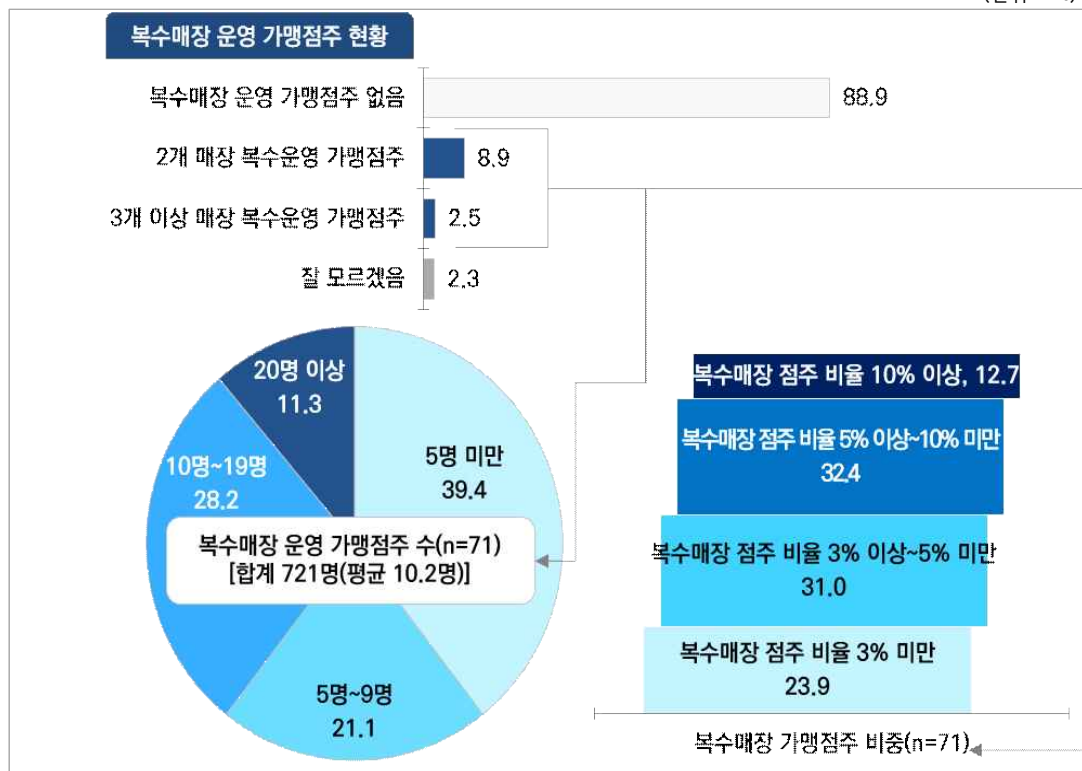
- 대표브랜드의 복수 매장 운영 가맹점주는 없다가 88.9%인데 비해 2개 이상 복수 매장을 운영하는 가맹점주는 전체 11.4%(2개 매장 8.9% + 3개 이상 2.5%)에 불과함
- 복수로 운영하는 가맹점주가 있는 가맹본부 71개의 복수 매장 가맹점주는 평균 10.2명(합계 721명) 존재하며, 5명 미만 39.4%, 10명~19명(28.2%), 5명~9명(21.1%), 20명 이상(11.3%)의 순으로 나타남
- 복수로 운영하는 가맹점주가 있는 가맹본부 71개 중 복수 매장 점주 비율은 5% 이상~10% 미만 32.4%, 3% 이상 ~ 5% 미만(31.0%), 3% 미만(23.9%), 10% 이상(12.7%)의 순으로 나타남
- 기업 특성별로는 중견/대기업의 복수 운영 가맹점주 비중이 다른 규모에 비해 상대적으로 높고, 가맹사업 업력이 10년 이상인 기업일수록 복수 매장 가맹점

주 비중이 높은 것으로 나타남

- 규모별로 2개 매장 복수 운영 가맹점주의 비중은 중견/대기업이 36.0%, 중소기업 (14.5%), 소기업(1.2%)의 순이며, 3개 이상 복수 운영 가맹점주의 비중 역시 중견/대기업이 20.0%로 가장 높음
 - 가맹사업 업력별로 2개 매장 복수 운영 가맹점주의 비중은 10년 이상이 18.2%, 3개 이상 복수 운영 가맹점주의 비중 역시 10년 이상 기업에서 6.2%로 가장 높음
- 기업 특성별로 대표브랜드 복수 매장 운영 평균 가맹점주 수와 비율을 살펴보면, 도소매업의 중견/대기업에서 복수 매장 운영 가맹점주 수와 비율이 가장 높은 것으로 나타남

【그림 4-8】 대표브랜드 복수 매장 운영 가맹점주 현황

(단위 : %)



【표 4-7】 기업 특성별 대표브랜드 복수 매장 운영 가맹점주 현황

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	복수 매장 운영 가맹점주 없음	2개 매장 복수 운영 가맹점주	3개 이상 매장 복수 운영 가맹점주	잘 모르겠음
전체			(800)	88.9	8.9	2.5	2.3
업종별	외식업		(527)	89.2	8.7	2.1	2.1
	서비스업		(200)	88.0	10.0	3.5	2.0
	도소매업		(73)	89.0	6.8	2.7	4.1
규모별	소기업		(420)	97.4	1.2	0.2	1.4
	중기업		(330)	85.2	14.5	2.7	0.3
	중견/대기업		(50)	42.0	36.0	20.0	22.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	98.4	0.4	0.4	1.2
		중기업	(250)	85.2	14.8	2.4	0.0
		중견/대기업	(27)	40.7	29.6	14.8	29.6
	서비스업	소기업	(130)	94.6	3.1	0.0	2.3
		중기업	(60)	83.3	16.7	5.0	0.0
		중견/대기업	(10)	30.0	60.0	40.0	10.0
	도소매업	소기업	(40)	100.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	90.0	5.0	0.0	5.0
		중견/대기업	(13)	53.8	30.8	15.4	15.4
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	94.1	5.9	2.5	0.0
	3년~5년		(355)	93.0	4.8	0.6	2.3
	6년~9년		(118)	91.5	7.6	1.7	0.8
	10년 이상		(209)	77.5	18.2	6.2	4.3

【표 4-8】 기업 특성별 복수 매장 운영 가맹점주 수(전체)

(단위 : 개, %, 명)

구분			사례 수	5명 미만	5명~9명	10명~19명	20명 이상	평균(명)
전체			(71)	39.4	21.1	28.2	11.3	10.2
업종별	외식업		(46)	47.8	28.3	19.6	4.3	6.8
	서비스업		(20)	25.0	10.0	50.0	15.0	13.5
	도소매업		(5)	20.0	0.0	20.0	60.0	27.6
규모별	소기업		(5)	40.0	20.0	40.0	0.0	7.4
	중기업		(48)	50.0	29.2	18.8	2.1	6.4
	중견/대기업		(18)	11.1	0.0	50.0	38.9	21.1
업종 × 규모별	외식업	소기업	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	5.0
		중기업	(37)	56.8	32.4	10.8	0.0	4.5
		중견/대기업	(8)	12.5	0.0	62.5	25.0	17.8
	서비스업	소기업	(4)	50.0	0.0	50.0	0.0	8.0
		중기업	(10)	20.0	20.0	50.0	10.0	13.5
		중견/대기업	(6)	16.7	0.0	50.0	33.3	17.0
	도소매업	소기업	-	-	-	-	-	-
		중기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	3.0
		중견/대기업	(4)	0.0	0.0	25.0	75.0	33.8
가맹사업 업력별	3년 미만		(7)	57.1	28.6	14.3	0.0	5.6
	3년~5년		(17)	41.2	41.2	17.6	0.0	5.3
	6년~9년		(9)	55.6	22.2	11.1	11.1	7.7
	10년 이상		(38)	31.6	10.5	39.5	18.4	13.8

【표 4-9】 기업 특성별 복수 매장 운영 가맹점주 비율

(단위 : 개, %)

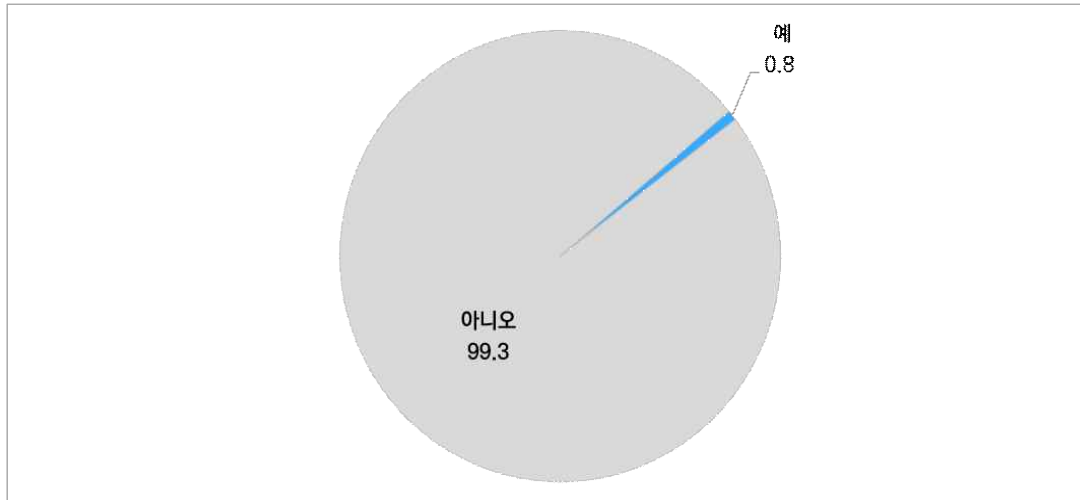
구분			사례 수	복수 매장 점주 3% 비율 미만	복수 매장 점주 3% 비율 이상~ 5% 미만	복수 매장 점주 5% 비율 이상~ 10% 미만	복수 매장 점주 10% 비율 이상	평균 (%)
전체			(71)	23.9	31.0	32.4	12.7	5.4
업종별	외식업		(46)	17.4	34.8	37.0	10.9	5.2
	서비스업		(20)	40.0	25.0	25.0	10.0	4.9
	도소매업		(5)	20.0	20.0	20.0	40.0	8.9
규모별	소기업		(5)	0.0	0.0	60.0	40.0	9.0
	중기업		(48)	25.0	31.3	33.3	10.4	5.1
	중견/대기업		(18)	27.8	38.9	22.2	11.1	5.1
업종 × 규모별	외식업	소기업	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	10.2
		중기업	(37)	18.9	29.7	40.5	10.8	5.3
		중견/대기업	(8)	12.5	62.5	25.0	0.0	3.9
	서비스업	소기업	(4)	0.0	0.0	75.0	25.0	8.7
		중기업	(10)	50.0	30.0	10.0	10.0	4.3
		중견/대기업	(6)	50.0	33.3	16.7	0.0	3.4
	도소매업	소기업	-	-	-	-	-	-
		중기업	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	3.8
		중견/대기업	(4)	25.0	0.0	25.0	50.0	10.2
가맹사업 업력별	3년 미만		(7)	28.6	14.3	57.1	0.0	4.7
	3년~5년		(17)	5.9	17.6	64.7	11.8	6.4
	6년~9년		(9)	11.1	44.4	33.3	11.1	5.0
	10년 이상		(38)	34.2	36.8	13.2	15.8	5.1

□ 대표브랜드 가맹점주 매장 추가 오픈 시, 특별 지원/혜택 제공 여부

- 대표브랜드 가맹점주가 매장 추가 오픈 시, 특별 지원/혜택 제공하고 있다는 기업은 전체 0.8%에 불과함
- 기업 특성별로 가맹점주 매장 추가 오픈 시, 특별 지원/혜택 제공률을 살펴보면, 외식업 중견/대기업이 7.4%로 가장 높음

【그림 4-9】 대표브랜드 가맹점주 매장 추가 오픈 시, 특별 지원/혜택 제공 여부

(단위 : %)



【표 4-10】 기업 특성별 가맹점주 매장 추가 오픈 시, 특별 지원/혜택 제공 여부

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	예	아니오	
전체		(800)	0.8	99.3	
업종별	외식업	(527)	1.1	98.9	
	서비스업	(200)	0.0	100.0	
	도소매업	(73)	0.0	100.0	
규모별	소기업	(420)	0.0	100.0	
	중기업	(330)	1.2	98.8	
	중견/대기업	(50)	4.0	96.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	0.0	100.0
		중기업	(250)	1.6	98.4
		중견/대기업	(27)	7.4	92.6
	서비스업	소기업	(130)	0.0	100.0
		중기업	(60)	0.0	100.0
		중견/대기업	(10)	0.0	100.0
	도소매업	소기업	(40)	0.0	100.0
		중기업	(20)	0.0	100.0
		중견/대기업	(13)	0.0	100.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	0.0	100.0	
	3년~5년	(355)	0.8	99.2	
	6년~9년	(118)	0.0	100.0	
	10년 이상	(209)	1.4	98.6	

3) 가맹점 로열티 부과 현황

(1) 가맹점 로열티 부과방식

- 가맹본부의 가맹점 로열티 부과방식은 로열티 미부과 47.0%, 정률제(매출액의 일정 비율) 부과(25.4%), 정액제(고정금액) 부과(23.4%) 등의 순으로 나타남
- 기업 특성별로 로열티 미부과는 외식업 소기업이 62.0%로 가장 높고, 정률제(매출액의 일정 비율) 부과는 서비스업의 중기업과 도소매업의 모든 기업이 높고, 정액제(고정금액) 부과는 서비스업 소기업이 40.0%로 가장 높음
- 업종별로 로열티 미부과는 외식업이 55.0%로 가장 높고, 정률제(매출액의 일정 비율) 부과는 도소매업이 45.2%로 가장 높음
- 규모별로 정률제(매출액의 일정 비율) 부과는 중기업이 33.6%로 가장 높음
- 가맹사업 업력별로 로열티 미부과는 3년 미만인 기업이 55.9%로 가장 높음

【그림 4-10】 가맹점 로열티 부과방식



【표 4-11】 기업 특성별 가맹점 로열티 부과방식

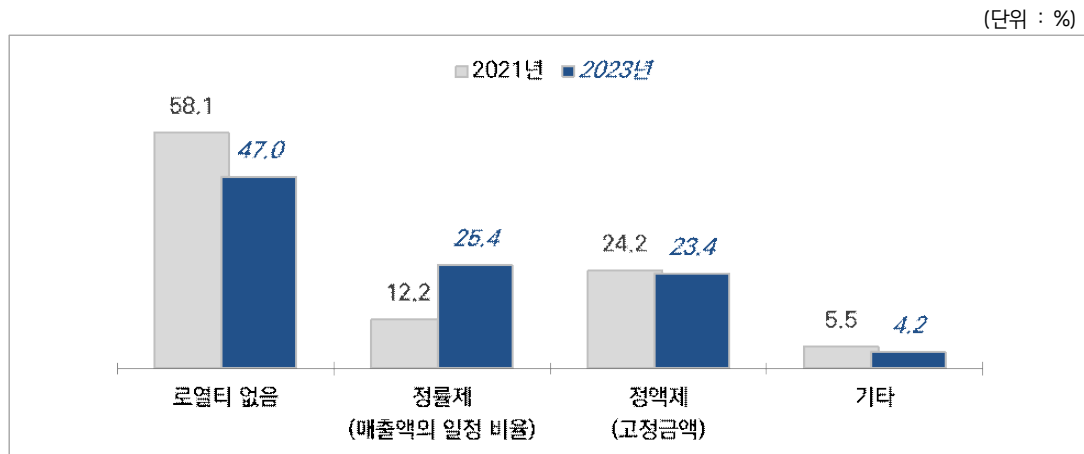
(단위 : 개, %)

구분			사례 수	로열티를 받지 않음	정률제 (매출액의 일정 비율)	정액제 (고정금액)	기타
전체			(800)	47.0	25.4	23.4	4.3
업종별	외식업		(527)	55.0	22.8	20.7	1.5
	서비스업		(200)	29.5	25.0	34.0	11.5
	도소매업		(73)	37.0	45.2	13.7	4.1
규모별	소기업		(420)	50.0	18.3	26.7	5.0
	중기업		(330)	43.3	33.6	19.4	3.6
	중견/대기업		(50)	46.0	30.0	22.0	2.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	62.0	14.4	22.0	1.6
		중기업	(250)	49.2	30.8	18.4	1.6
		중견/대기업	(27)	44.4	25.9	29.6	0.0
	서비스업	소기업	(130)	30.8	17.7	40.0	11.5
		중기업	(60)	23.3	41.7	23.3	11.7
		중견/대기업	(10)	50.0	20.0	20.0	10.0
	도소매업	소기업	(40)	37.5	45.0	12.5	5.0
		중기업	(20)	30.0	45.0	20.0	5.0
		중견/대기업	(13)	46.2	46.2	7.7	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	55.9	19.5	19.5	5.1
	3년~5년		(355)	44.8	24.5	26.5	4.2
	6년~9년		(118)	47.5	28.8	19.5	4.2
	10년 이상		(209)	45.5	28.2	22.5	3.8

○ 가맹본부의 가맹점 로열티 부과방식에 대해 2021년과 비교한 결과, 로열티 미부과는 2021년 대비 2023년 11.1% 감소했지만, 정률제(매출액의 일정 비율)는 2021년 대비 2023년 13.2% 증가한 것으로 나타났으며, 정액제(고정금액)는 2021년 대비 소폭 감소한 것으로 나타남

－ 업종별로 2021년과 비교한 결과 로열티 미부과와 정액제(고정금액)는 모든 업종에서 2021년에 비해 감소했지만, 정률제(매출액의 일정 비율)는 2021년에 비해 증가한 것으로 나타남

【그림 4-11】 2021년 대비 가맹점 로열티 부과방식



【표 4-12】 업종별 2021년 대비 가맹점 로열티 부과방식

(단위 : %)

업종별	로열티 없음			정률제			정액제			기타		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	58.1	47.0	-11.1	12.2	25.4	13.2	24.2	23.4	-0.8	5.5	4.2	-1.3
외식업	62.2	55.0	-7.2	11.7	22.8	11.1	20.9	20.7	-0.2	5.2	1.5	-3.7
서비스업	41.1	29.5	-11.6	15.0	25.0	10.0	37.2	34.0	-3.2	6.7	11.5	4.8
도소매업	63.7	37.0	-26.7	8.6	45.2	36.6	22.7	13.7	-9.0	5.0	4.1	-0.9

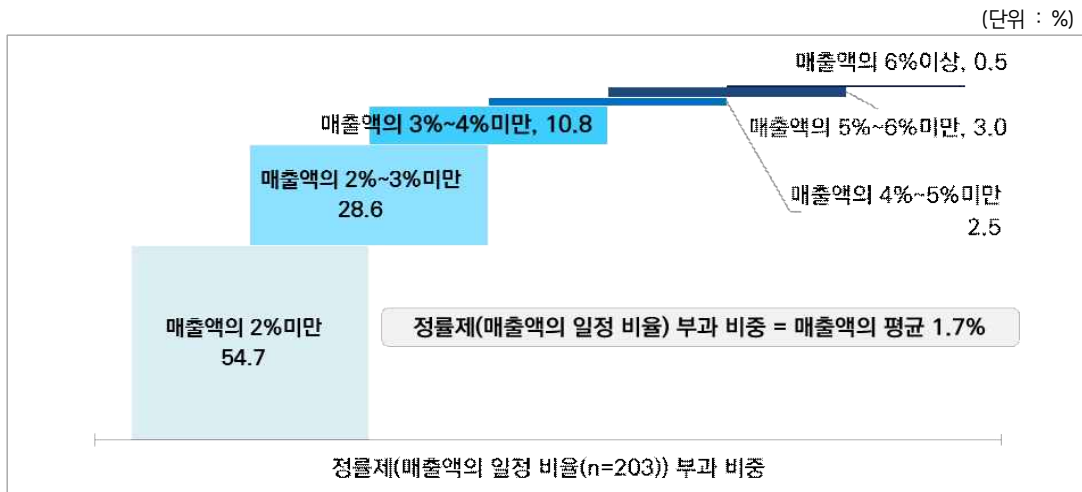
□ 가맹점 로열티 정률제(매출액의 일정 비율) 부과 비중

- 가맹점의 로열티를 정률제(매출액의 일정 비율)로 부과하는 가맹본부 203개 기업의 정률제 비중은 매출액의 2% 미만인 54.7%, 매출액의 2%~3% 미만(28.6%), 매출액의 3%~4% 미만(10.8%), 매출액의 5%~6% 미만(3.0%), 매출액의 4%~5% 미만(2.5%), 매출액의 6% 이상(0.5%)의 순임
- 정률제(매출액의 일정 비율)의 평균 부과 비중은 매출액의 1.7%로 나타남²²⁾

22) 가맹본부의 평균 정률제 비율이 1.7%로 가맹점 실태조사에서 나타난 정률제 비율 3.0%와 차이를 보이는 것은 표본 대상의 차이 때문임. 가맹본부 조사에서 응답한 가맹본부는 중기업이 330개, 소기업 420개로 중소기업이 94%를 차지하고 있지만, 조사에서 응답한 대부분의 가맹점의 가맹본부가 중견/대기업인 경우로서 가맹본부 조사에 참여한 가맹본부와 가맹점 조사에 참여한 가맹점의 가맹본부 모집단이 서로 다른 구성을 지니고 있다고 볼 수 있음

- 기업 특성별로는 외식업 소기업(매출액의 2.2%)과 서비스업 중견/대기업(매출액의 2.0%)의 부과 비중이 높은 것으로 나타남
- 업종별로는 외식업이 매출액의 1.9%, 서비스업(매출액의 1.6%), 도소매업(매출액의 1.4%)의 순임
- 규모별로는 소기업이 매출액의 2.0%, 중기업(매출액의 1.7%), 중견/대기업(매출액의 1.2%)의 순임
- 가맹사업 업력별로는 3년 미만과 3년~5년 기업에서 각각 매출액의 1.8%로 높음

【그림 4-12】 가맹점 로열티 정률제(매출액의 일정 비율) 부과 비중



【표 4-13】 기업 특성별 가맹점 로열티 정률제(매출액의 일정 비율) 부과 비중

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	매출액의 2% 미만	매출액의 2%~3 미만	매출액의 3%~4% 미만	매출액의 4%~5% 미만	매출액의 5%~6% 미만	매출액의 6% 이상	평균 (%)
전체			(203)	54.7	28.6	10.8	2.5	3.0	0.5	1.7
업종별	외식업		(120)	50.8	29.2	10.0	4.2	5.0	0.8	1.9
	서비스업		(50)	56.0	30.0	14.0	0.0	0.0	0.0	1.6
	도소매업		(33)	66.7	24.2	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
규모별	소기업		(77)	41.6	36.4	13.0	3.9	5.2	0.0	2.0
	중기업		(111)	59.5	26.1	9.9	1.8	1.8	0.9	1.7
	중견/대기업		(15)	86.7	6.7	6.7	0.0	0.0	0.0	1.2
업종 × 규모별	외식업	소기업	(36)	41.7	30.6	8.3	8.3	11.1	0.0	2.2
		중기업	(77)	51.9	29.9	11.7	2.6	2.6	1.3	1.8
		중견/대기업	(7)	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
	서비스업	소기업	(23)	43.5	39.1	17.4	0.0	0.0	0.0	1.7
		중기업	(25)	68.0	24.0	8.0	0.0	0.0	0.0	1.4
		중견/대기업	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	2.0
	도소매업	소기업	(18)	38.9	44.4	16.7	0.0	0.0	0.0	1.8
		중기업	(9)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
		중견/대기업	(6)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(23)	43.5	43.5	8.7	0.0	4.3	0.0	1.8
	3년~5년		(87)	52.9	29.9	9.2	2.3	4.6	1.1	1.8
	6년~9년		(34)	58.8	17.6	20.6	0.0	2.9	0.0	1.7
	10년 이상		(59)	59.3	27.1	8.5	5.1	0.0	0.0	1.6

□ 가맹점 로열티 정액제(고정금액) 부과금

- 가맹점 로열티로 정액제(고정금액)를 부과하는 187개 가맹본부의 부과금은 20만 원 미만 49.2%, 20만 원대(44.4%), 30만 원 이상(6.4%)의 순으로 나타남
- 기업 특성별로는 서비스업 중기업과 중견/대기업에서 정액제 부과금 30만 원 이상의 비중이 높음
 - 업종별로 정액제 부과금이 20만 원 미만은 도소매업이 80.0%로 가장 높고, 20만 원 대는 외식업이 49.5%로 가장 높음

- 규모별로 정액제 부과금은 20만 원 미만은 소기업이 53.6%로 가장 높고, 30만 원 이상은 중기업이 12.5%로 가장 높음
- 가맹사업 업력별로 정액제 부과금은 20만 원 미만인 가맹본부의 비중은 10년 이상이 55.3%로 가장 높음

【그림 4-13】 가맹점 로열티 정액제(고정금액) 부과금

(단위 : %)



【표 4-14】 기업 특성별 가맹점 로열티 정액제(고정금액) 월평균 부과금

(단위 : 개, %)

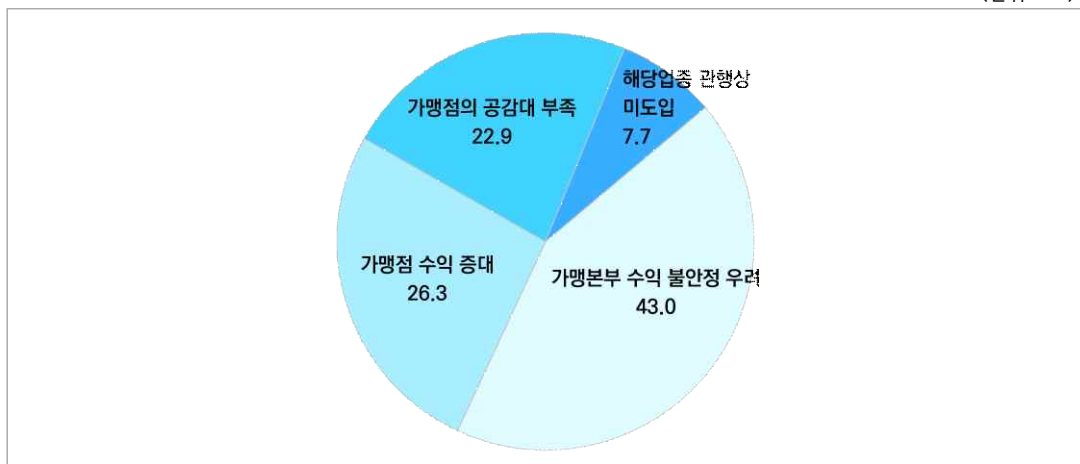
구분			사례 수	20만 원 미만	20만 원대	30만 원 이상
전체			(187)	49.2	44.4	6.4
업종별	외식업		(109)	44.0	49.5	6.4
	서비스업		(68)	52.9	39.7	7.4
	도소매업		(10)	80.0	20.0	0.0
규모별	소기업		(112)	53.6	43.8	2.7
	중기업		(64)	42.2	45.3	12.5
	중견/대기업		(11)	45.5	45.5	9.1
업종 × 규모별	외식업	소기업	(55)	43.6	50.9	5.5
		중기업	(46)	43.5	47.8	8.7
		중견/대기업	(8)	50.0	50.0	0.0
	서비스업	소기업	(52)	61.5	38.5	0.0
		중기업	(14)	28.6	42.9	28.6
		중견/대기업	(2)	0.0	50.0	50.0
	도소매업	소기업	(5)	80.0	20.0	0.0
		중기업	(4)	75.0	25.0	0.0
		중견/대기업	(1)	100.0	0.0	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(23)	47.8	47.8	4.3
	3년~5년		(94)	45.7	47.9	6.4
	6년~9년		(23)	52.2	39.1	8.7
	10년 이상		(47)	55.3	38.3	6.4

(2) 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유

- 정률제(매출액의 일정 비율)를 도입하지 않는 597개 가맹본부의 미도입 이유는 가맹본부 수익 불안정 우려 43.0%, 가맹점 수익 증대(26.3%), 가맹점의 공감대 부족(22.9%), 해당 업종 관행상 미도입(7.7%)의 순임
- 기업 특성별로 서비스업 중기업에서 가맹본부 수익 불안정이 우려되어 정률제를 도입하지 않는다는 응답이 71.4%로 매우 높음
 - 업종별로 가맹본부 수익 불안정 우려는 서비스업이 50.0%로 가장 높고, 가맹점 수익 증대는 도소매업(32.5%), 가맹점의 공감대 부족은 서비스업(35.3%)의 비중이 높음
 - 규모별로 가맹본부 수익 불안정 우려는 중기업이 52.1%로 가장 높고, 가맹점 수익증대는 중견/대기업(54.3%), 가맹점의 공감대 부족은 소기업(29.4%)의 비중이 높음
 - 가맹사업 업력별로 가맹본부 수익 불안정 우려는 6년~9년인 기업이 54.8%로 가장 높고, 가맹점 수익증대는 3년~5년(30.2%), 해당 업종 관행상 미도입은 10년 이상 기업이 비중이 11.3%로 높음

【그림 4-14】 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유

(단위 : %)



【표 4-15】 기업 특성별 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유

(단위 : 개, %)

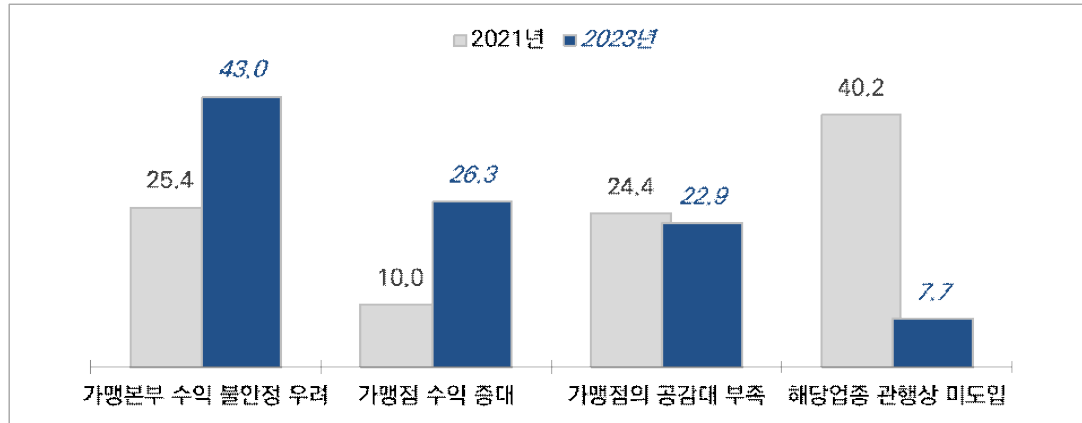
구분			사례 수	가맹본부 수익 불안정 우려	가맹점 수익증대	가맹점의 공감대 부족	해당 업종 관행상 미도입
전체			(597)	43.0	26.3	22.9	7.7
업종별	외식업		(407)	40.8	31.7	17.9	9.6
	서비스업		(150)	50.0	10.0	35.3	4.7
	도소매업		(40)	40.0	32.5	27.5	0.0
규모별	소기업		(343)	38.8	23.0	29.4	8.7
	중기업		(219)	52.1	26.9	14.2	6.8
	중견/대기업		(35)	28.6	54.3	14.3	2.9
업종 × 규모별	외식업	소기업	(214)	36.9	26.6	24.3	12.1
		중기업	(173)	49.1	32.4	11.6	6.9
		중견/대기업	(20)	10.0	80.0	5.0	5.0
	서비스업	소기업	(107)	43.0	8.4	44.9	3.7
		중기업	(35)	71.4	8.6	11.4	8.6
		중견/대기업	(8)	50.0	37.5	12.5	0.0
	도소매업	소기업	(22)	36.4	59.1	4.5	0.0
		중기업	(11)	36.4	0.0	63.6	0.0
		중견/대기업	(7)	57.1	0.0	42.9	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(95)	44.2	25.3	25.3	5.3
	3년~5년		(268)	39.9	30.2	22.0	7.8
	6년~9년		(84)	54.8	17.9	23.8	3.6
	10년 이상		(150)	41.3	24.7	22.7	11.3

○ 정률제(매출액의 일정 비율)를 도입하지 않은 597개 가맹본부의 미도입 이유에 대해 2021년과 비교한 결과, 가맹본부 수익 불안정 우려와 가맹점 수익증대의 비중이 2021년 대비 많이 증가함

- 업종별로 2021년과 비교한 결과, 외식업, 서비스업, 도소매업 모두 업종 관행상 정률제를 도입하지 않고 있다는 응답이 2021년에 비해 많이 감소하였고, 가맹본부 수익 불안정 우려와 가맹점 수익증대로 도입하지 않고 있다는 응답은 2021년 대비 모든 업종에서 증가한 것으로 나타남

【그림 4-15】 2021년 대비 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유

(단위 : %)



【표 4-16】 업종별 2021년 대비 정률제(매출액의 일정 비율) 미도입 이유

(단위 : %)

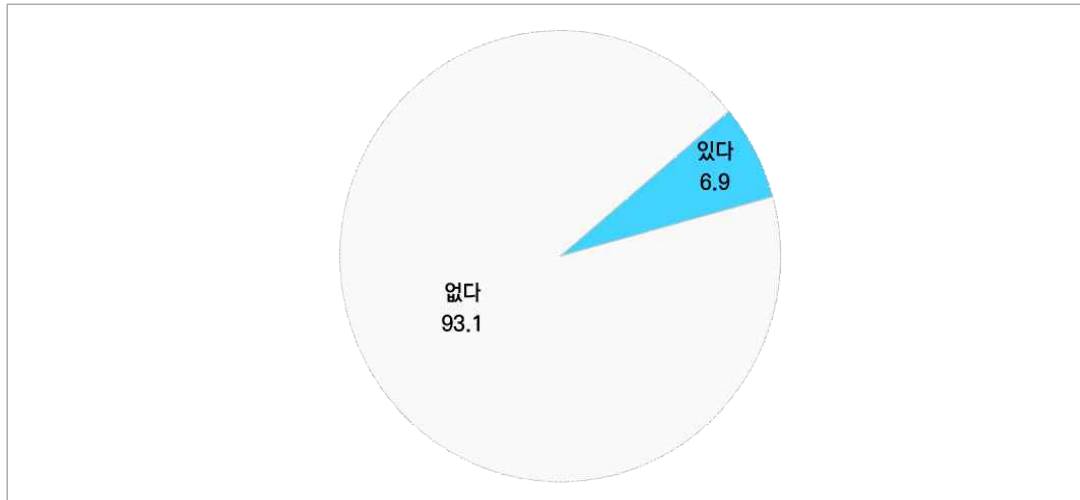
업종별	가맹본부 수익 불안정 우려			가맹점 수익증대			가맹점의 공감대 부족			해당 업종 관행상 미도입		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	25.4	43.0	17.6	10.0	26.3	16.3	24.4	22.9	-1.5	40.2	7.7	-32.5
외식업	25.2	40.8	15.6	10.8	31.7	20.9	27.1	17.9	-9.2	37.0	9.6	-27.4
서비스업	25.0	50.0	25.0	8.3	10.0	1.7	16.9	35.3	18.4	49.8	4.7	-45.1
도소매업	30.3	40.0	9.7	5.8	32.5	26.7	12.2	27.5	15.3	51.7	0.0	-51.7

(3) 향후 3년 이내 정률제 도입 의향

- 정률제(매출액의 일정 비율)를 도입하지 않은 597개 가맹본부 중 정률제 도입 의향이 있다는 비중이 전체 6.9%(41개 가맹본부)에 불과함
- 기업 특성별로 정률제 도입할 의향이 있는 가맹본부는 외식업 소기업이 13.1%로 가장 많음
 - 업종별로 정률제 도입 의향이 있는 가맹본부는 외식업이 10.1%로 많음

【그림 4-16】 향후 3년 이내 정률제 도입 의향

(단위 : %)



【표 4-17】 기업 특성별 향후 3년 이내 정률제 도입 의향

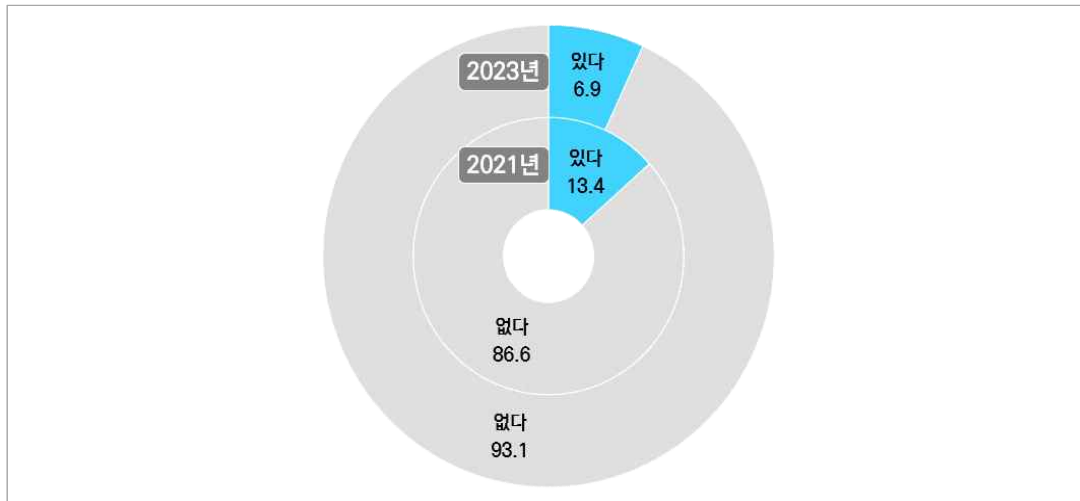
(단위 : 개, %)

구분		사례 수	있다	없다	
전체		(597)	6.9	93.1	
업종별	외식업	(407)	10.1	89.9	
	서비스업	(150)	0.0	100.0	
	도소매업	(40)	0.0	100.0	
규모별	소기업	(343)	8.2	91.8	
	중기업	(219)	5.9	94.1	
	중견/대기업	(35)	0.0	100.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(214)	13.1	86.9
		중기업	(173)	7.5	92.5
		중견/대기업	(20)	0.0	100.0
	서비스업	소기업	(107)	0.0	100.0
		중기업	(35)	0.0	100.0
		중견/대기업	(8)	0.0	100.0
	도소매업	소기업	(22)	0.0	100.0
		중기업	(11)	0.0	100.0
		중견/대기업	(7)	0.0	100.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(95)	3.2	96.8	
	3년~5년	(268)	8.6	91.4	
	6년~9년	(84)	8.3	91.7	
	10년 이상	(150)	5.3	94.7	

- 정률제(매출액의 일정 비율)를 도입하지 않은 597개 가맹본부의 향후 3년 이내 정률제의 도입 의향에 대해 2021년과 비교한 결과, 2021년 13.4%에서 2023년 6.9%로 2021년 대비 6.5% 감소한 것으로 나타남
- 업종별로 향후 3년 이내 정률제 도입 의향에 대해 2021년과 비교한 결과, 모든 업종에서의 도입 의향이 2021년 대비 감소한 것으로 나타남

【그림 4-17】 2021년 대비 향후 3년 이내 정률제 도입 의향

(단위 : %)



【표 4-18】 업종별 2021년 대비 향후 3년 이내 정률제 도입 의향

(단위 : %)

업종별	있다			없다		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	13.4	6.9	-6.5	86.6	93.1	6.5
외식업	14.4	10.1	-4.3	85.6	89.9	4.3
서비스업	12.1	0.0	-12.1	87.9	100.0	12.1
도소매업	4.0	0.0	-4.0	96.0	100.0	4.0

4) 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)

- 가맹본부의 향후 1년 후 가맹사업 실적 전망은 비슷할 것이다 63.5%, 좋아질 것이다 28.1%, 나빠질 것이다 8.4% 순으로, 향후 실적에 대한 긍정적 전망치가 부정적 전망치보다 19.7% 더 많은 것으로 조사됨
- 향후 1년 후 가맹사업 실적 전망에 대해 100점 만점으로 환산하여 점수화한 결과, 56.2점으로 나타남
- 기업 특성별로 향후 1년 후 가맹사업 실적 전망에 대해 점수화한 결과를 살펴보면, 외식업 중기업(61.1점), 도소매업 중기업(67.5점), 도소매업 중견/대기업(65.4점)의 전망이 60점대로 높음
 - 업종별 가맹사업 실적 전망은 외식업이 58.0점, 도소매업(57.5점), 서비스업(50.8점)의 순이며, 좋아질 것이라는 긍정적 응답은 외식업이 33.4%, 나빠질 것이라는 부정적 응답은 서비스업에서 14.0%로 가장 높음
 - 규모별 가맹사업 실적 전망은 중기업이 60.9점, 중견/대기업(60.0점), 소기업(52.0점)의 순이며, 좋아질 것이라는 긍정적 응답은 중기업이 38.5%로 가장 높은 반면, 나빠질 것이라는 부정적 응답은 소기업에서 14.8%로 가장 높음
 - 가맹사업 업력별 가맹사업 실적 전망은 6년~9년 기업의 전망이 57.2점, 10년 이상(56.7점), 3년~5년(56.6점), 3년 미만(52.8점)의 순임

【그림 4-18】 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)

(단위 : %)



【표 4-19】 기업 특성별 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)

(단위 : 개, %, 점(100점 만점))

구분			사례 수	좋아질 것		비슷할 것 같다	나빠질 것	나빠질 것		평균 (점)	
				매우 좋아질 것 같다	대체로 좋아질 것 같다			매우 나빠질 것 같다	대체로 나빠질 것 같다		
전체			(800)	28.1	5.1	23.0	63.5	8.4	0.3	8.1	56.2
업종별	외식업		(527)	33.4	5.5	27.9	60.0	6.6	0.2	6.5	58.0
	서비스업		(200)	15.0	2.5	12.5	71.0	14.0	0.5	13.5	50.8
	도소매업		(73)	26.0	9.6	16.4	68.5	5.5	0.0	5.5	57.5
규모별	소기업		(420)	19.3	3.8	15.5	66.0	14.8	0.5	14.3	52.0
	중기업		(330)	38.5	6.4	32.1	60.3	1.2	0.0	1.2	60.9
	중견/대기업		(50)	34.0	8.0	26.0	64.0	2.0	0.0	2.0	60.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	27.6	5.6	22.0	59.2	13.2	0.4	12.8	54.9
		중기업	(250)	40.0	5.2	34.8	59.2	0.8	0.0	0.8	61.1
		중견/대기업	(27)	25.9	7.4	18.5	74.1	0.0	0.0	0.0	58.3
	서비스업	소기업	(130)	6.2	1.5	4.6	74.6	19.2	0.8	18.5	46.9
		중기업	(60)	30.0	5.0	25.0	66.7	3.3	0.0	3.3	57.9
		중견/대기업	(10)	40.0	0.0	40.0	50.0	10.0	0.0	10.0	57.5
	도소매업	소기업	(40)	10.0	0.0	10.0	80.0	10.0	0.0	10.0	50.0
		중기업	(20)	45.0	25.0	20.0	55.0	0.0	0.0	0.0	67.5
		중견/대기업	(13)	46.2	15.4	30.8	53.8	0.0	0.0	0.0	65.4
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	18.6	2.5	16.1	71.2	10.2	0.0	10.2	52.8
	3년~5년		(355)	30.4	5.6	24.8	60.3	9.3	0.3	9.0	56.6
	6년~9년		(118)	29.7	5.1	24.6	64.4	5.9	0.0	5.9	57.2
	10년 이상		(209)	28.7	5.7	23.0	64.1	7.2	0.5	6.7	56.7

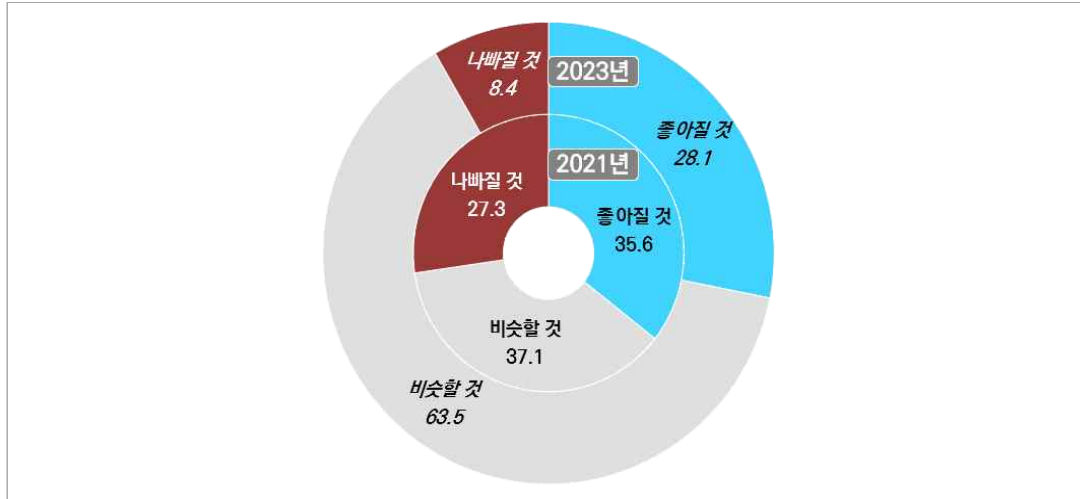
○ 향후 1년 후 가맹사업 실적 전망에 대해 2021년과 비교한 결과, 2023년 실적이 나빠질 것이라는 부정적 전망은 8.4%로 2021년(27.3%)에 비해 18.9% 감소하였고, 좋아질 것이라는 긍정적 전망은 28.1%로 2021년(35.6%)에 비해 7.5% 감소하여, 긍정적 전망과 부정적 전망 모두 감소했지만, 비슷할 것이라는 전망은 63.5%로 2021년(37.1%)보다 많이 증가한 것으로 나타나, 사업 전망에서 큰 개선이 되지 못하고 있다는 것을 추정할 수 있음

- 업종별로 가맹사업 실적 전망에 대해 100점 만점으로 환산하여 2021년과 비교한 결과, 외식업(58.0점)과 도소매업(57.5점)에서 2021년에 비해 긍정적 전망치가 증가함

- 규모별로 중견/대기업(60.0점)과 중기업(60.9점)에서 향후 실적에 대한 긍정적 전망치가 2021년에 대비 증가한 것으로 나타남

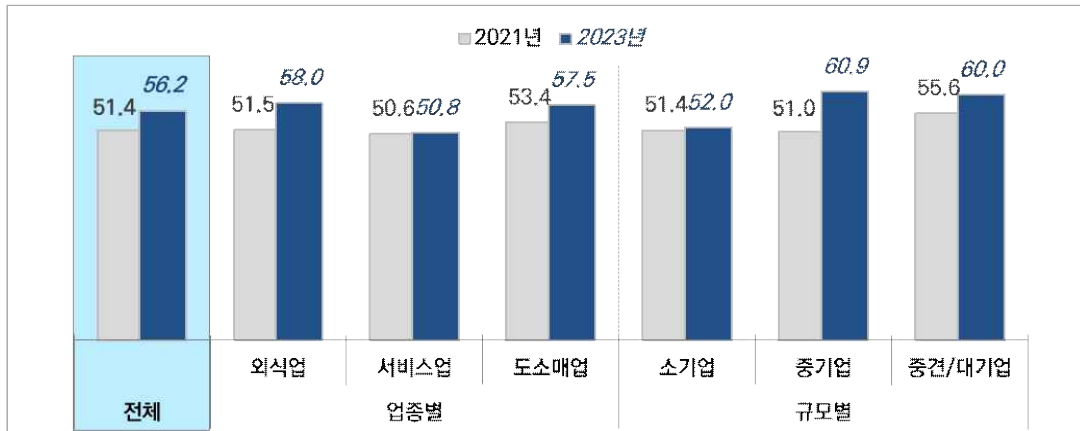
【그림 4-19】 2021년 대비 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)

(단위 : %)



【그림 4-20】 업종별/규모별 2021년 대비 가맹사업 실적 전망(향후 1년 후)

(단위 : 점(100점 만점))



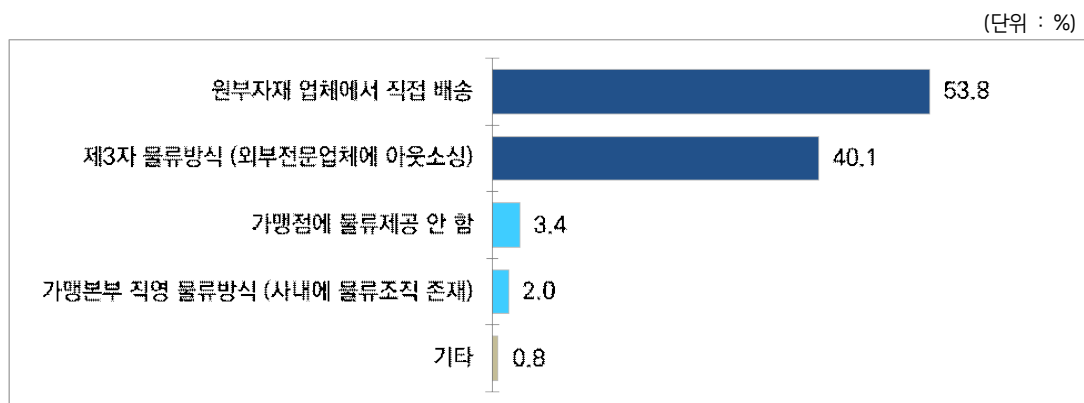
2. 구매 물류 현황

1) 가맹점 물품공급 현황

(1) 가맹점 물품공급 물류 방식

- 2023년 가맹본부 실태조사에 응답한 800개 가맹본부의 가맹점 물품공급 물류 방식은 원부자재 업체에서 직접 배송이 53.8%, 제3자 물류 방식으로 외부 업체 아웃소싱(40.1%), 가맹점에 물류 제공 안함(3.4%), 가맹본부에서 직접 물류 공급하는 방식(2.0%)의 순으로 조사됨
- 기업 특성별로 원부자재 업체에서 직접 배송은 도소매업 소기업(80.0%)과 서비스업 소기업(73.1%)의 비중이 70~80%대로 높고, 제3자 물류 방식(외부전문업체에 아웃소싱)은 외식업 중견/대기업(77.8%)과 외식업 중기업(61.2%)의 비중이 60~70%대로 높음
 - 업종별로 원부자재 업체에서 직접 배송은 서비스업(68.5%)과 도소매업(63.0%)이 높고, 제3자 물류 방식(외부전문업체에 아웃소싱)은 외식업이 51.4%로 가장 높음
 - 규모별로 원부자재 업체에서 직접 배송은 소기업이 65.7%로 가장 높고, 제3자 물류 방식(외부전문업체에 아웃소싱)은 중견/대기업(56.0%)과 중기업(53.0%)이 높음
 - 가맹사업 업력별로 원부자재 업체에서 직접 배송은 3년 미만 기업이 68.6%로 가장 높음

【그림 4-21】 가맹점 물품공급 물류 방식



【표 4-20】 기업 특성별 가맹점 물품공급 물류 방식

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	원부자재 업체에서 직접 배송	제3자 물류 방식 (외부 전문업체에 아웃소싱)	가맹점에 물류 제공 안 함	가맹본부 직영 물류 방식 (사내에 물류 조직 존재)	기타	
전체		(800)	53.8	40.1	3.4	2.0	0.8	
업종별	외식업	(527)	46.9	51.4	0.0	0.6	1.1	
	서비스업	(200)	68.5	17.0	13.0	1.5	0.0	
	도소매업	(73)	63.0	21.9	1.4	13.7	0.0	
규모별	소기업	(420)	65.7	28.1	5.2	0.5	0.5	
	중기업	(330)	41.8	53.0	1.5	2.4	1.2	
	중견/대기업	(50)	32.0	56.0	0.0	12.0	0.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	59.6	38.8	0.0	0.8	0.8
		중기업	(250)	36.8	61.2	0.0	0.4	1.6
		중견/대기업	(27)	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0
	서비스업	소기업	(130)	73.1	10.0	16.9	0.0	0.0
		중기업	(60)	61.7	26.7	6.7	5.0	0.0
		중견/대기업	(10)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	45.0	30.0	5.0	20.0	0.0
		중견/대기업	(13)	38.5	15.4	0.0	46.2	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	68.6	28.8	1.7	0.0	0.8	
	3년~5년	(355)	52.4	41.1	4.5	0.8	1.1	
	6년~9년	(118)	50.8	43.2	5.1	0.8	0.0	
	10년 이상	(209)	49.3	43.1	1.4	5.7	0.5	

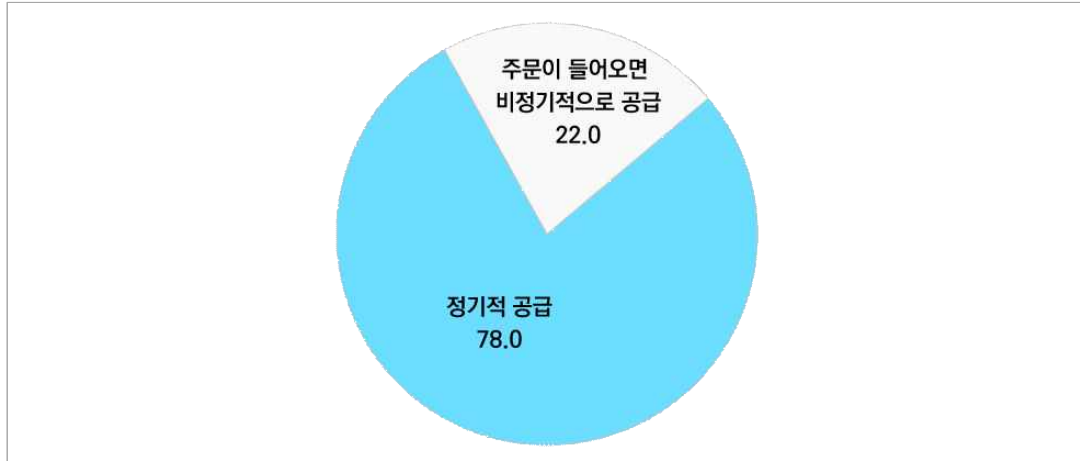
(2) 가맹점 물품공급 주기

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부의 물품공급 주기는 주 단위로 공급하는 정기적 공급이 78.0%로 가장 많으며, 주 평균 3.7회로 조사됨
- 기업 특성별로 정기적 공급을 하는 가맹본부는 외식업 중견/대기업과 도소매업에 많고, 주기는 외식업 중견/대기업의 빈도가 주 평균 5.2회로 가장 높음
 - 업종별로 정기적 공급은 도소매업(98.6%)과 외식업(84.8%)에서 높고, 물품공급 주기는 외식업의 빈도가 주 평균 4.2회로 다른 업종에 비해 높음
 - 규모별로 정기적 공급은 중견/대기업에서 94.0%로 가장 높고, 물품공급 주기는 중견

/대기업의 빈도가 주 평균 4.2회로 다른 업종에 비해 높음

【그림 4-22】 가맹점 물품공급 주기

(단위 : %)



【표 4-21】 기업 특성별 가맹점 물품공급 주기

(단위 : 개, %, 회)

구분			사례 수	정기적 공급	(주 평균)			주문이 들어오면 비정기적 으로 공급
					사례 수	합계(회)	평균(회)	
전체			(773)	78.0	(603)	2,256	3.7	22.0
업종별	외식업		(527)	84.8	(447)	1,862	4.2	15.2
	서비스업		(174)	48.9	(85)	189	2.2	51.1
	도소매업		(72)	98.6	(71)	205	2.9	1.4
규모별	소기업		(398)	75.1	(299)	1,077	3.6	24.9
	중기업		(325)	79.1	(257)	982	3.8	20.9
	중견/대기업		(50)	94.0	(47)	197	4.2	6.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	82.8	(207)	854	4.1	17.2
		중기업	(250)	85.6	(214)	874	4.1	14.4
		중견/대기업	(27)	96.3	(26)	134	5.2	3.7
	서비스업	소기업	(108)	49.1	(53)	112	2.1	50.9
		중기업	(56)	42.9	(24)	59	2.5	57.1
		중견/대기업	(10)	80.0	(8)	18	2.3	20.0
	도소매업	소기업	(40)	97.5	(39)	111	2.9	2.5
		중기업	(19)	100.0	(19)	49	2.6	0.0
		중견/대기업	(13)	100.0	(13)	45	3.5	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(116)	76.7	(89)	337	3.8	23.3
	3년~5년		(339)	81.1	(275)	1,044	3.8	18.9
	6년~9년		(112)	74.1	(83)	304	3.7	25.9
	10년 이상		(206)	75.7	(156)	571	3.7	24.3

2) 물류비 책정 현황

(1) 물류비 책정 방식

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부의 물류비 책정 방식은 원/부자재 공급 금액의 일정 비율이 56.8%, 물류비를 별도로 받지 않음(35.6%), 고정 금액(7.6%) 등의 순으로 조사됨
- 기업 특성별로 원/부자재 공급 금액의 일정 비율은 서비스업 중견/대기업(70.0%)과 외식업 소기업(63.2%)이 높고, 물류비를 별도로 받지 않는 경우는 도소매업 소기업(60.0%)과 외식업 중견/대기업(51.9%)이 높은 것으로 나타남
 - 업종별로 원/부자재 공급 금액의 일정 비율은 외식업이 60.5%로 높고, 물류비를 별도로 받지 않는 경우는 도소매업이 50.0%로 높음
 - 규모별로 물류비를 별도로 받지 않는 경우는 중견/대기업이 42.0%로 높음
 - 가맹사업 업력별로 원/부자재 공급 금액의 일정 비율은 6년~9년 기업이 67.0%로 높음

【그림 4-23】 물류비 책정 방식



【표 4-22】 기업 특성별 물류비 책정 방식

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	물류비를 별도로 따로 받지 않음	원/부자재 공급 금액의 일정 비율	고정금액	기타
전체			(773)	35.6	56.8	7.5	0.1
업종별	외식업		(527)	32.1	60.5	7.2	0.2
	서비스업		(174)	40.2	54.6	5.2	0.0
	도소매업		(72)	50.0	34.7	15.3	0.0
규모별	소기업		(398)	36.4	57.8	5.5	0.3
	중기업		(325)	33.5	57.5	8.9	0.0
	중견/대기업		(50)	42.0	44.0	14.0	0.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	29.2	63.2	7.2	0.4
		중기업	(250)	32.8	59.2	8.0	0.0
		중견/대기업	(27)	51.9	48.1	0.0	0.0
	서비스업	소기업	(108)	44.4	52.8	2.8	0.0
		중기업	(56)	33.9	55.4	10.7	0.0
		중견/대기업	(10)	30.0	70.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	60.0	37.5	2.5	0.0
		중기업	(19)	42.1	42.1	15.8	0.0
		중견/대기업	(13)	30.8	15.4	53.8	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(116)	36.2	56.9	6.9	0.0
	3년~5년		(339)	36.9	55.8	7.4	0.0
	6년~9년		(112)	26.8	67.0	5.4	0.9
	10년 이상		(206)	37.9	52.9	9.2	0.0

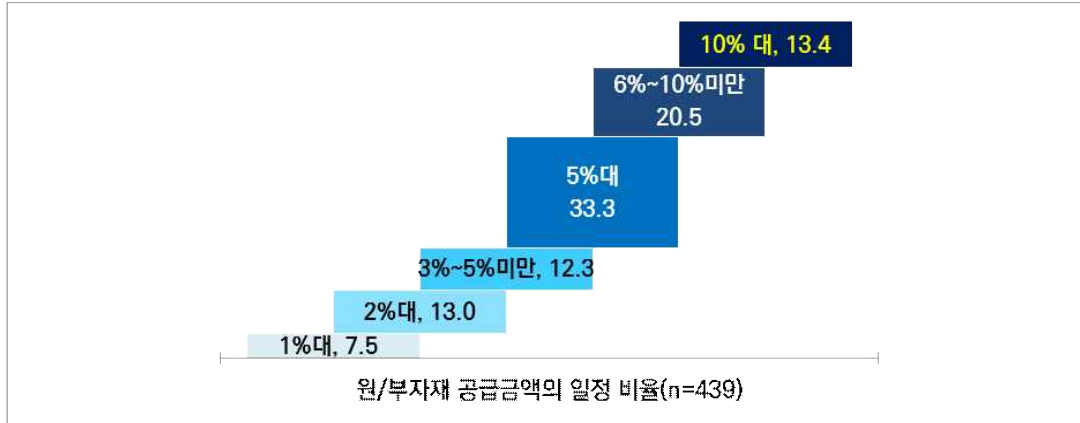
(2) 물류비 원/부자재 공급액의 책정 비율

- 물류비 책정 시, 원/부자재 공급액의 일정 비율을 책정하는 가맹본부 439개의 평균 책정 비율은 5%대 33.3%, 6%~10% 미만(20.5%), 10%대(13.4%), 2%대(13.0%), 3%~5% 미만(12.3%), 1%대(7.5%)의 순으로 조사됨
- 기업 특성별로 원/부자재 공급액의 5%대로 책정하는 가맹본부는 모든 업종의 중견/대기업의 비중이 높고, 6%~10% 미만은 외식업 소기업(28.5%)과 외식업 중기업(27.7%)의 비중이 높음
 - 업종별로 원/부자재 공급액의 6%~10% 미만은 외식업이 27.3%로 가장 높고, 1%대와 2%대는 서비스업에서 각각 21.1%, 3%~5% 미만으로 책정하는 가맹본부는 도소매업이 36.0%로 높음

- 규모별로 원/부자재 공급액의 5%대로 책정하는 가맹본부는 중견/대기업이 50.0%, 2%대는 중기업에서 17.1%, 3%~5% 미만으로 책정하는 가맹본부는 중견/대기업이 22.7%로 높음

【그림 4-24】 물류비 원/부자재 공급액의 책정 비율

(단위 : %)



【표 4-23】 기업 특성별 물류비 원/부자재 공급액의 책정 비율

(단위 : 개, %)

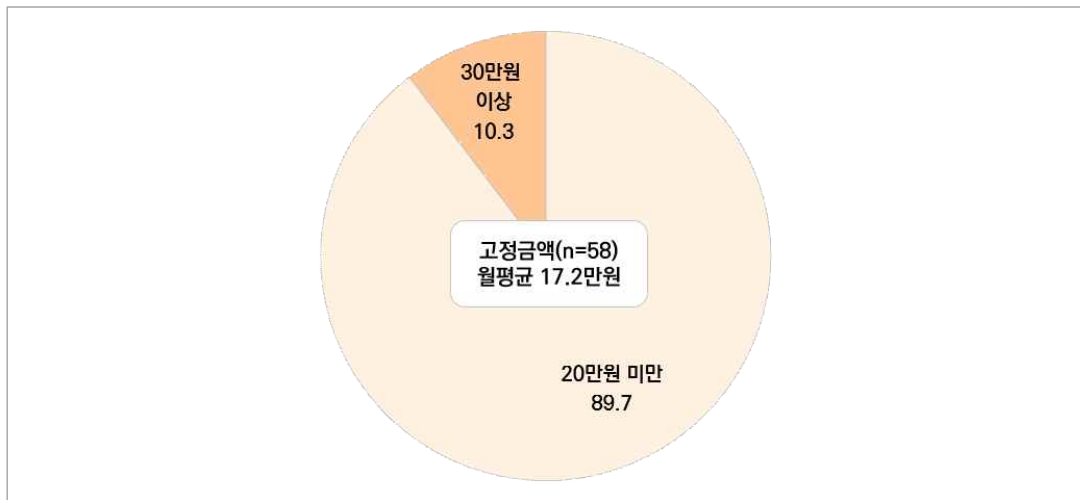
구분			사례 수	1%대	2%대	3%~5% 미만	5%대	6%~10% 미만	10%대
전체			(439)	7.5	13.0	12.3	33.3	20.5	13.4
업종별	외식업		(319)	3.4	10.0	9.7	33.9	27.3	15.7
	서비스업		(95)	21.1	21.1	14.7	31.6	2.1	9.5
	도소매업		(25)	8.0	20.0	36.0	32.0	4.0	0.0
규모별	소기업		(230)	5.7	10.9	13.9	34.3	20.4	14.8
	중기업		(187)	10.2	17.1	9.1	29.9	21.9	11.8
	중견/대기업		(22)	4.5	0.0	22.7	50.0	9.1	13.6
업종 × 규모별	외식업	소기업	(158)	1.9	6.3	8.2	36.7	28.5	18.4
		중기업	(148)	5.4	14.9	8.8	30.4	27.7	12.8
		중견/대기업	(13)	0.0	0.0	38.5	38.5	7.7	15.4
	서비스업	소기업	(57)	17.5	22.8	21.1	28.1	1.8	8.8
		중기업	(31)	32.3	22.6	6.5	29.0	0.0	9.7
		중견/대기업	(7)	0.0	0.0	0.0	71.4	14.3	14.3
	도소매업	소기업	(15)	0.0	13.3	46.7	33.3	6.7	0.0
		중기업	(8)	12.5	37.5	25.0	25.0	0.0	0.0
		중견/대기업	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(66)	3.0	7.6	10.6	40.9	16.7	21.2
	3년~5년		(189)	7.4	14.3	11.6	29.1	24.9	12.7
	6년~9년		(75)	9.3	13.3	12.0	34.7	16.0	14.7
	10년 이상		(109)	9.2	13.8	14.7	34.9	18.3	9.2

(3) 물류비 고정 금액(월평균)

- 물류비 책정 시, 고정으로 책정하는 가맹본부 58개의 월평균 책정 금액은 20만 원 미만이 89.7%로 많고, 30만 원 이상이 10.3%로 나타남
- 물류비 고정금액은 월평균 17.2만 원임
- 기업 특성별로 물류비 월평균 고정금액은 외식업 중기업(19.0만 원)과 도소매업 중견/대기업(18.6만 원)의 책정 금액이 많은 것으로 나타남
 - 업종별로는 외식업이 18.2만 원, 도소매업(17.3만 원), 서비스업(12.8만 원)의 순으로 나타남
 - 규모별로는 중견/대기업이 18.6만 원, 중기업(18.1만 원), 소기업(15.5만 원)의 순으로 나타남
 - 가맹사업 업력별로는 10년 이상 기업에서 18.7만 원, 6년~9년(18.3만 원), 3년 미만(17.5만 원), 3년~5년(15.6만 원)의 순으로 나타남

【그림 4-25】 물류비 고정 금액(월평균)

(단위 : %)



【표 4-24】 기업 특성별 물류비 고정 금액(월평균)

(단위 : 개, %, 만원)

구분		사례 수	20만 원 미만	30만 원 이상	평균(만원)	
전체		(58)	89.7	10.3	17.2	
업종별	외식업	(38)	92.1	7.9	18.2	
	서비스업	(9)	77.8	22.2	12.8	
	도소매업	(11)	90.9	9.1	17.3	
규모별	소기업	(22)	100.0	0.0	15.5	
	중기업	(29)	82.8	17.2	18.1	
	중견/대기업	(7)	85.7	14.3	18.6	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(18)	100.0	0.0	17.2
		중기업	(20)	85.0	15.0	19.0
		중견/대기업	-	-	-	-
	서비스업	소기업	(3)	100.0	0.0	6.7
		중기업	(6)	66.7	33.3	15.8
		중견/대기업	-	-	-	-
	도소매업	소기업	(1)	100.0	0.0	10.0
		중기업	(3)	100.0	0.0	16.7
		중견/대기업	(7)	85.7	14.3	18.6
가맹사업 업력별	3년 미만	(8)	87.5	12.5	17.5	
	3년~5년	(25)	96.0	4.0	15.6	
	6년~9년	(6)	83.3	16.7	18.3	
	10년 이상	(19)	84.2	15.8	18.7	

3) 원/부자재 구매방식과 애로사항

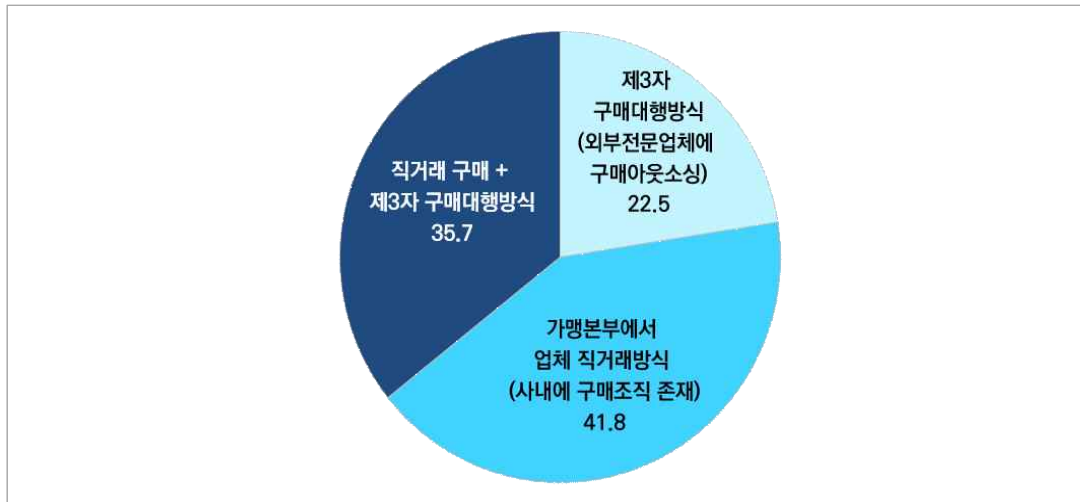
(1) 원/부자재 구매방식

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부의 원/부자재 구매방식은 가맹본부에서 업체 직거래 방식(사내 구매조직 존재) 41.8%, 직거래 구매+제3자 구매대행 방식(35.7%), 제3자 구매대행 방식(외부전문업체에 구매 아웃소싱)(22.5%)의 순으로 조사됨
- 기업 특성별로 가맹본부에서 업체 직거래 방식(사내 구매조직 존재)은 서비스업 전반, 도소매업 소기업, 도소매업 중견/대기업의 비중이 높음
 - 업종별로 가맹본부에서 업체 직거래 방식(사내 구매조직 존재)은 도소매업(58.3%)과 서비스업(55.7%)에서 높고, 제3자 구매대행 방식(외부전문업체에 구매 아웃소싱)은 외식업(26.6%)에서 높음

- 규모별로 가맹본부에서 업체 직거래 방식(사내 구매조직 존재)은 소기업(51.3%)과 중견/대기업(48.0%)에서 높고, 직거래 구매+제3자 구매대행 방식은 중기업(49.8%)에서 높고, 제3자 구매대행 방식(외부전문업체에 구매 아웃소싱)은 중견/대기업(46.0%)이 높음

【그림 4-26】 원/부자재 구매방식

(단위 : %)



【표 4-25】 기업 특성별 원/부자재 구매방식

(단위 : 개, %)

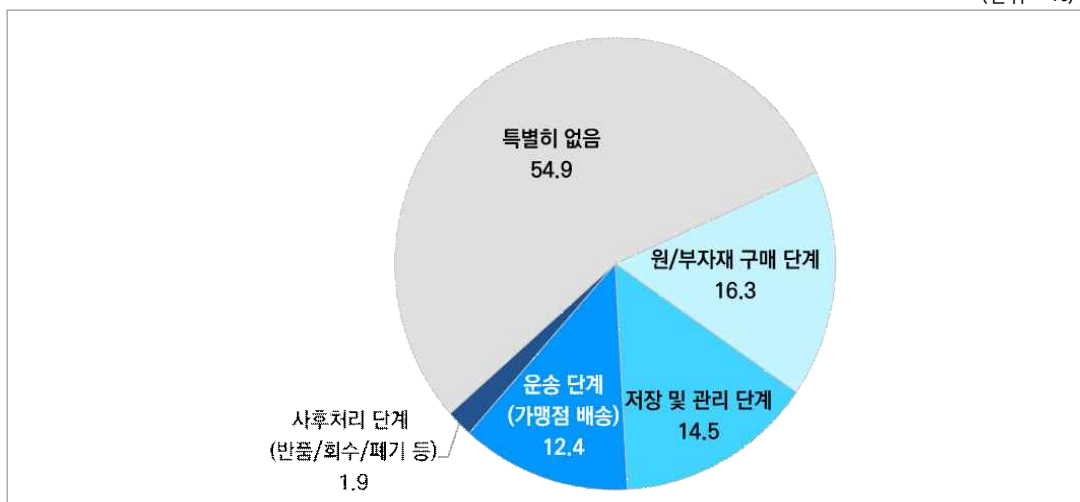
구분			사례 수	제3자 구매대행 방식 (외부전문업체에 구매 아웃소싱)	가맹본부에서 업체 직거래 방식 (사내에 구매조직 존재)	직거래 구매 + 제3자 구매대행 방식
전체			(773)	22.5	41.8	35.7
업종별	외식업		(527)	26.6	34.9	38.5
	서비스업		(174)	14.9	55.7	29.3
	도소매업		(72)	11.1	58.3	30.6
규모별	소기업		(398)	20.9	51.3	27.9
	중기업		(325)	20.9	29.2	49.8
	중견/대기업		(50)	46.0	48.0	6.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	26.8	46.4	26.8
		중기업	(250)	22.0	24.4	53.6
		중견/대기업	(27)	66.7	25.9	7.4
	서비스업	소기업	(108)	8.3	58.3	33.3
		중기업	(56)	21.4	51.8	26.8
		중견/대기업	(10)	50.0	50.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	17.5	62.5	20.0
		중기업	(19)	5.3	26.3	68.4
		중견/대기업	(13)	0.0	92.3	7.7
가맹사업 업력별	3년 미만		(116)	23.3	56.0	20.7
	3년~5년		(339)	20.9	37.8	41.3
	6년~9년		(112)	22.3	39.3	38.4
	10년 이상		(206)	24.8	41.7	33.5

(2) 구매 물류 업무 애로사항

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부의 구매 물류 업무 애로사항은 특별한 어려움이 없다 54.9%, 원/부자재 구매 단계의 어려움(16.3%), 저장 및 관리 단계(14.5%), 운송 단계(가맹점 배송, 12.4%), 사후 처리 단계(반품/회수/폐기 등, 1.9%)의 순으로 조사됨
- 상대적으로 외식업은 원부자재 구매와 저장/관리 단계에서 타업종 대비 어려움을 겪고 있고, 도소매업은 반품/회수/폐기 등의 사후 처리 단계에서 타 업종 대비 어려움을 겪고 있는 것으로 나타남
- 기업 특성별로는 외식업은 원/부자재 구매와 저장/관리 단계에서 타업종 대비 어려움을 겪고 있고, 도소매업은 반품/회수/폐기 등의 사후 처리 단계에서 타 업종 대비 어려움을 겪고 있음
 - 업종별로 원/부자재 구매 단계의 어려움은 외식업(21.4%)에서, 저장 및 관리 단계의 어려움은 외식업(18.0%), 사후 처리 단계의 어려움은 도소매업(12.5%)이 높음
 - 규모별로 저장 및 관리 단계의 어려움은 중기업(19.1%), 사후 처리 단계의 어려움은 중견/대기업(16.0%)에서 높음
 - 가맹사업 업력별로 원/부자재 구매 단계의 어려움은 3년~5년 기업(20.9%)에서의 비중이 높음

【그림 4-27】 구매 물류 업무 애로사항

(단위 : %)



【표 4-26】 기업 특성별 구매 물류 업무 애로사항

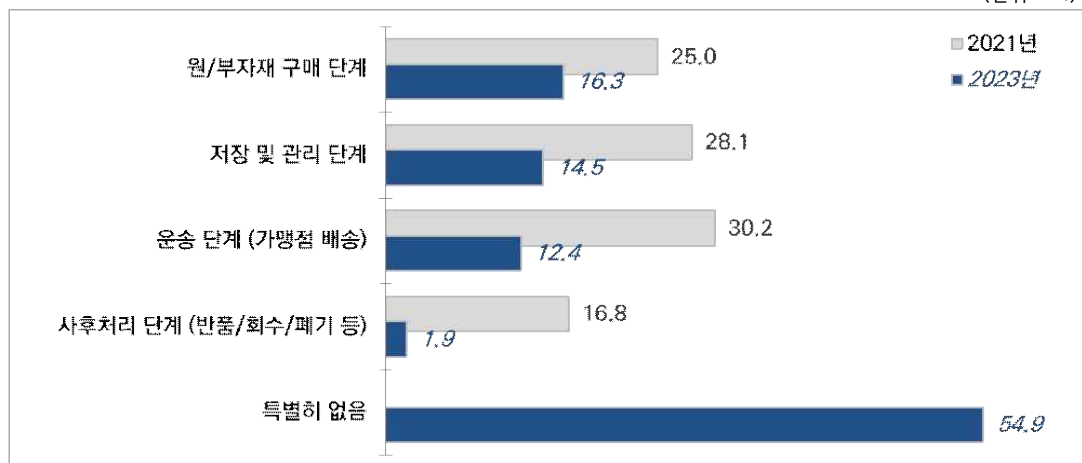
(단위 : 개, %)

구분		사례 수	원/부자재 구매 단계	저장 및 관리 단계	운송 단계 (가맹점 배송)	사후 처리 단계 (반품/회수/폐기 등)	특별히 없음	
전체		(773)	16.3	14.5	12.4	1.9	54.9	
업종별	외식업	(527)	21.4	18.0	14.2	0.6	45.7	
	서비스업	(174)	2.9	6.9	6.3	1.7	82.2	
	도소매업	(72)	11.1	6.9	13.9	12.5	55.6	
규모별	소기업	(398)	16.3	12.6	12.3	0.8	58.0	
	중기업	(325)	17.2	19.1	14.2	1.2	48.3	
	중견/대기업	(50)	10.0	0.0	2.0	16.0	72.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	24.8	15.6	14.4	0.8	44.4
		중기업	(250)	19.2	22.4	15.6	0.4	42.4
		중견/대기업	(27)	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9
	서비스업	소기업	(108)	1.9	9.3	9.3	0.9	78.7
		중기업	(56)	5.4	3.6	1.8	3.6	85.7
		중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	도소매업	소기업	(40)	2.5	2.5	7.5	0.0	87.5
		중기업	(19)	26.3	21.1	31.6	5.3	15.8
		중견/대기업	(13)	15.4	0.0	7.7	61.5	15.4
가맹사업 업력별	3년 미만	(116)	7.8	10.3	8.6	0.0	73.3	
	3년~5년	(339)	20.9	16.2	13.0	0.6	49.3	
	6년~9년	(112)	17.9	17.9	16.1	0.9	47.3	
	10년 이상	(206)	12.6	12.1	11.7	5.8	57.8	

○ 구매 물류 업무 애로사항에 대해 2021년과 비교한 결과, 가맹본부 절반 정도 (54.9%)가 구매 물류에 애로사항이 특별히 없다고 생각하는 것으로 나타남

【그림 4-28】 2021년 대비 구매 물류 업무 애로사항

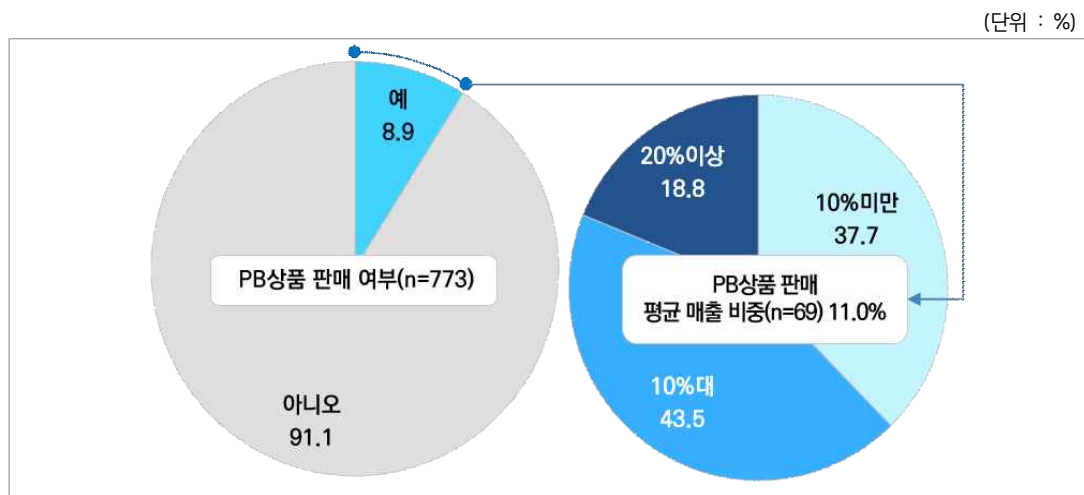
(단위 : %)



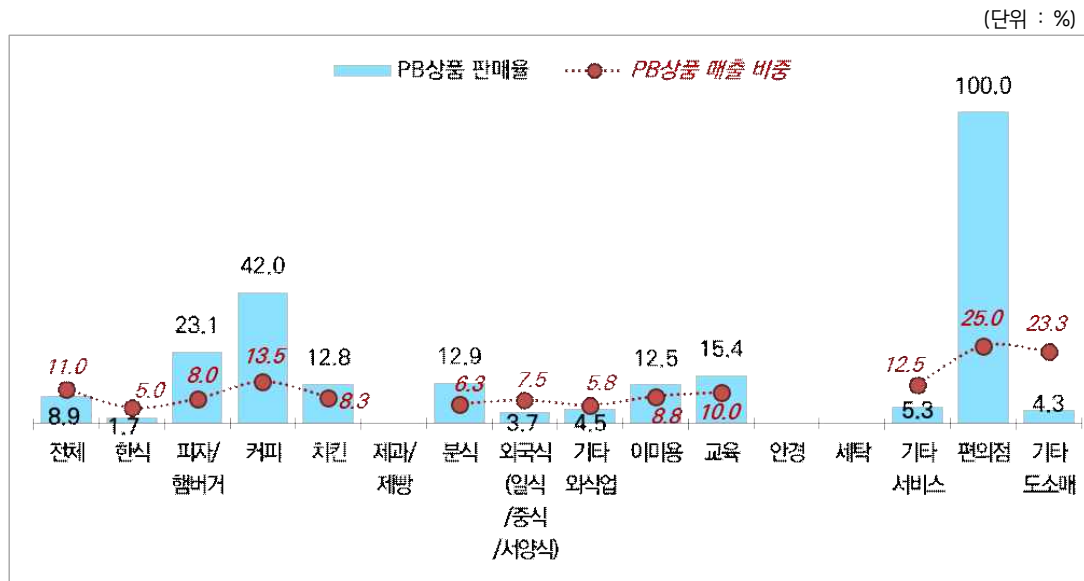
4) PB상품 판매 현황

- 가맹점에 물류를 제공하지 않는 가맹본부(3.4%, 27개)를 제외한 나머지 773개 가맹본부 중 PB상품을 판매하는 가맹본부는 8.9%에 불과함
 - 세부 업종별로 편의점은 PB상품을 모두 판매하고, 커피(42.0%)와 피자/햄버거(23.1%) 업종 등은 PB상품 취급률이 높지만, 다른 업종들은 PB상품 취급률이 20% 미만으로 조사됨
- PB상품을 판매하는 가맹본부의 평균 매출 비중은 11.0%이며, 10%대 매출이 43.5%, 10%대 미만 매출(37.7%), 20% 이상 매출(18.8%)의 순으로 나타남
 - 세부 업종별로 PB상품 매출 비중을 살펴보면, 편의점(25.0%)과 기타도소매(23.3%)에서 매출 비중이 상대적으로 더 높은 것으로 나타남

【그림 4-29】 PB상품 판매 현황



【그림 4-30】 세부 업종별 PB상품 판매 현황



【표 4-27】 기업 특성별 PB상품 판매 현황

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	PB상품 판매	PB상품 판매 매출 비중(%)					PB상품 불판
					사례 수	10% 미만	10%대	20% 이상	평균 (%)	
전체			(773)	8.9	(69)	37.7	43.5	18.8	11.0	91.1
업종별	외식업		(527)	9.1	(48)	39.6	47.9	12.5	9.8	90.9
	서비스업		(174)	9.2	(16)	43.8	31.3	25.0	10.3	90.8
	도소매업		(72)	6.9	(5)	0.0	40.0	60.0	24.0	93.1
규모별	소기업		(398)	8.8	(35)	48.6	37.1	14.3	9.4	91.2
	중기업		(325)	9.5	(31)	29.0	51.6	19.4	11.2	90.5
	중견/대기업		(50)	6.0	(3)	0.0	33.3	66.7	26.7	94.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	12.0	(30)	46.7	36.7	16.7	9.8	88.0
		중기업	(250)	6.8	(17)	29.4	64.7	5.9	9.8	93.2
		중견/대기업	(27)	3.7	(1)	0.0	100.0	0.0	10.0	96.3
	서비스업	소기업	(108)	4.6	(5)	60.0	40.0	0.0	7.0	95.4
		중기업	(56)	19.6	(11)	36.4	27.3	36.4	11.8	80.4
		중견/대기업	(10)	0.0	-	-	-	-	-	100.0
	도소매업	소기업	(40)	0.0	-	-	-	-	-	100.0
		중기업	(19)	15.8	(3)	0.0	66.7	33.3	16.7	84.2
		중견/대기업	(13)	15.4	(2)	0.0	0.0	100.0	35.0	84.6
가맹사업 업력별	3년 미만		(116)	5.2	(6)	33.3	16.7	50.0	13.3	94.8
	3년~5년		(339)	9.1	(31)	45.2	41.9	12.9	9.6	90.9
	6년~9년		(112)	8.9	(10)	10.0	80.0	10.0	11.3	91.1
	10년 이상		(206)	10.7	(22)	40.9	36.4	22.7	12.1	89.3

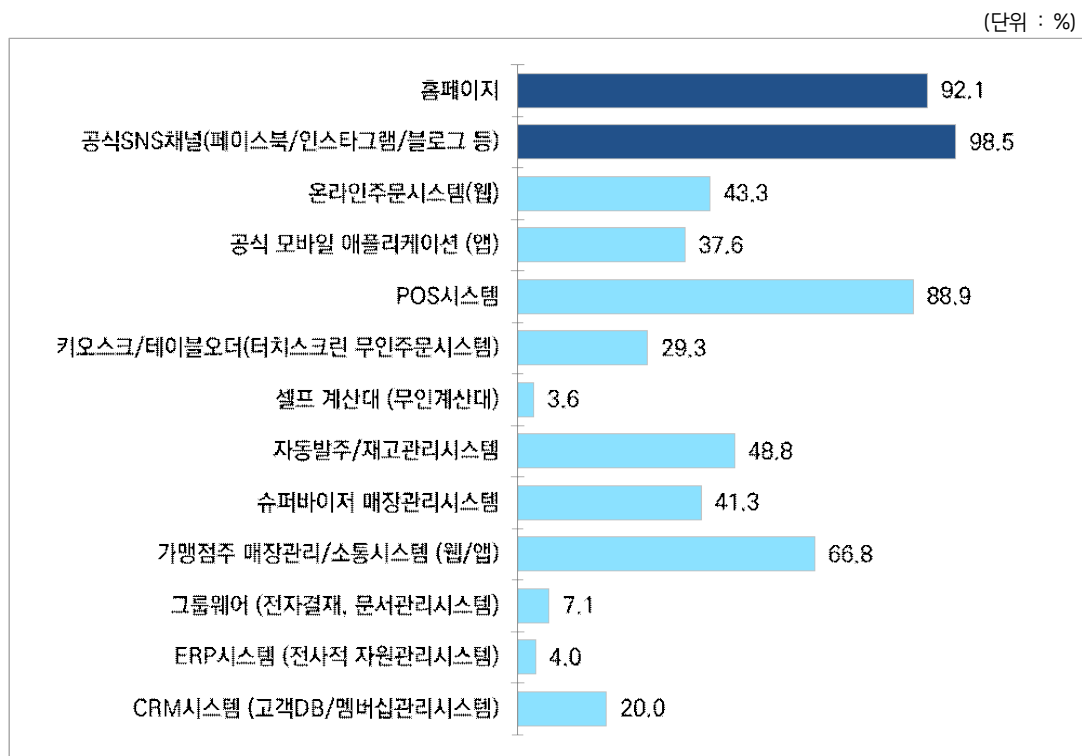
3. 정보화 추진현황

1) 정보화 시스템

(1) 정보화 시스템 관심률

- 2023년 가맹본부 실태조사에 응답한 800개 가맹본부의 정보화 시스템에 관한 관심은 공식 SNS 채널 98.5%, 홈페이지(92.1%), POS 시스템(88.9%), 가맹점주 매장 원격 관리시스템(66.8%)은 가맹본부 절반 이상이 관심이 있으며, 자동 발주/재고 관리시스템, 온라인 주문시스템(웹), 슈퍼바이저 매장관리시스템의 관심률은 전체 40%대인 것으로 조사됨
- 반면, 셀프 계산대(무인계산대), 그룹웨어(전자결재, 문서관리시스템), ERP 시스템(전사적 자원관리시스템)의 관심률은 10% 미만으로 매우 저조함

【그림 4-31】 정보화 시스템 관심률



○ 기업 특성별로는 공식 SNS 채널(페이스북/인스타그램/블로그 등)과 홈페이지에 대해 외식업과 도소매업의 중견/대기업의 관심이 높은 것으로 나타남

- 업종별로 공식 SNS 채널(페이스북/인스타그램/블로그 등)과 홈페이지는 서비스업과 도소매업의 관심률이 매우 높고, POS 시스템은 외식업과 도소매업의 관심률이 높음
- 규모별로 공식 SNS 채널(페이스북/인스타그램/블로그 등)과 홈페이지는 중견/대기업의 관심이 많고, POS 시스템은 중소기업과 중견/대기업의 관심이 많은 것으로 나타남

【표 4-28】 기업 특성별 정보화 시스템 관심률(1)

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	홈 페이지	공식 SNS 채널 (페이스북/인스타그램/블로그 등)	온라인 주문 시스템 (웹)	공식 모바일 애플리케이션 (앱)	POS 시스템	키오스크/테이블 오더 (터치스크린 무인 주문 시스템)	셀프 계산대 (무인 계산대)	
전체		(800)	92.1	98.5	43.3	37.6	88.9	29.3	3.6	
업종별	외식업	(527)	88.6	97.7	41.0	37.4	99.8	43.5	5.3	
	서비스업	(200)	98.5	100.0	34.5	26.0	57.5	1.5	0.5	
	도소매업	(73)	100.0	100.0	83.6	71.2	95.9	2.7	0.0	
규모별	소기업	(420)	91.0	98.1	33.3	29.3	83.8	18.1	2.1	
	중기업	(330)	92.4	98.8	48.2	40.0	93.9	41.5	5.8	
	중견/대기업	(50)	100.0	100.0	94.0	92.0	98.0	42.0	2.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	86.0	96.8	32.8	31.6	100.0	29.6	3.2
		중기업	(250)	90.0	98.4	43.6	37.2	99.6	54.4	7.6
		중견/대기업	(27)	100.0	100.0	92.6	92.6	100.0	70.4	3.7
	서비스업	소기업	(130)	97.7	100.0	22.3	13.1	49.2	1.5	0.8
		중기업	(60)	100.0	100.0	51.7	45.0	70.0	1.7	0.0
		중견/대기업	(10)	100.0	100.0	90.0	80.0	90.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	100.0	100.0	72.5	67.5	95.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	100.0	100.0	95.0	60.0	95.0	0.0	0.0
		중견/대기업	(13)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	15.4	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	92.4	99.2	44.1	39.0	89.8	17.8	1.7	
	3년~5년	(355)	90.7	98.0	34.4	31.0	89.0	33.5	4.8	
	6년~9년	(118)	90.7	99.2	36.4	33.9	85.6	29.7	4.2	
	10년 이상	(209)	95.2	98.6	61.7	50.2	90.0	28.2	2.4	

【표 4-29】 기업 특성별 정보화 시스템 관심률(2)

(단위 : 개, %)

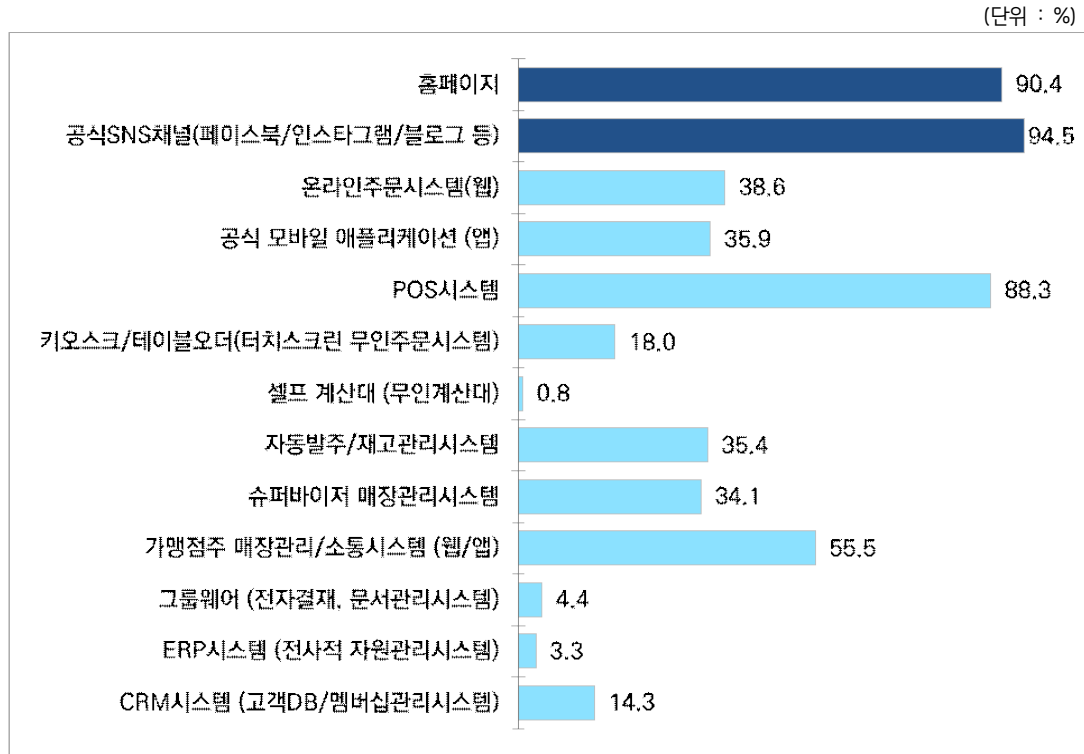
구분			사례 수	자동 발주/ 재고 관리 시스템	슈퍼 바이저 매장 관리 시스템	가맹 점주 매장 관리/ 소통 시스템 (웹/앱)	그룹 웨어 (전자결재, 문서관리 시스템)	ERP 시스템 (전사적 자원관리 시스템)	CRM 시스템 (고객 DB/멤버십 관리 시스템)
전체			(800)	48.8	41.3	66.8	7.1	4.0	20.0
업종별	외식업		(527)	47.4	30.4	63.9	5.1	0.8	8.3
	서비스업		(200)	46.0	56.5	63.0	5.0	4.0	42.5
	도소매업		(73)	65.8	78.1	97.3	27.4	27.4	42.5
규모별	소기업		(420)	39.0	30.7	61.7	1.9	0.5	16.2
	중기업		(330)	55.5	47.9	68.8	10.0	5.2	21.8
	중견/대기업		(50)	86.0	86.0	96.0	32.0	26.0	40.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	40.8	15.6	62.0	2.8	0.4	7.2
		중기업	(250)	50.0	39.2	62.0	6.8	1.2	7.6
		중견/대기업	(27)	85.2	85.2	100.0	11.1	0.0	25.9
	서비스업	소기업	(130)	27.7	46.2	50.0	0.8	0.8	38.5
		중기업	(60)	78.3	73.3	88.3	13.3	10.0	56.7
		중견/대기업	(10)	90.0	90.0	80.0	10.0	10.0	10.0
	도소매업	소기업	(40)	65.0	75.0	97.5	0.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	55.0	80.0	95.0	40.0	40.0	95.0
		중견/대기업	(13)	84.6	84.6	100.0	92.3	92.3	92.3
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	44.1	37.3	57.6	0.8	0.0	13.6
	3년~5년		(355)	46.5	32.4	68.5	5.1	0.8	14.4
	6년~9년		(118)	41.5	38.1	62.7	4.2	3.4	24.6
	10년 이상		(209)	59.3	60.3	71.3	15.8	12.0	30.6

(2) 정보화 시스템 구축률

- 가맹본부의 정보화 시스템 중 공식 SNS 채널 94.5%, 홈페이지(90.4%), POS 시스템(88.3%)은 대부분 가맹본부가 구축하고 있고, 가맹점주 매장관리/소통 시스템은 55.5%가 구축하고 있으며, 온라인 주문시스템, 공식 모바일 애플리케이션, 자동 발주/재고 관리시스템, 슈퍼바이저 매장관리시스템 구축률은 30% 대로 조사됨
- 코로나 이후 주목받고 있는 키오스크/무인 주문시스템 구축률은 18.0%인 반

면, 셀프 계산대, 그룹웨어, ERP 시스템의 구축률은 10% 미만인 것으로 조사됨

【그림 4-32】 정보화 시스템 구축률



○ 기업 특성별로는 공식 SNS 채널(페이스북/인스타그램/블로그 등)과 홈페이지에 대해 외식업과 도소매업의 중기업 및 중견/대기업의 구축률이 높음

- 업종별로 공식 SNS 채널(페이스북/인스타그램/블로그 등)과 홈페이지는 서비스업과 도소매업의 구축률이 매우 높고, POS 시스템은 외식업과 도소매업의 구축률이 높음
- 규모별로 공식 SNS 채널(페이스북/인스타그램/블로그 등)과 홈페이지는 중견/대기업의 구축률이 높고, POS 시스템은 중기업과 중견/대기업의 구축률이 높은 반면, 외식업(2.5%)은 CRM 구축, 서비스업(1.5%)과 도소매업(2.7%)은 키오스크 구축률이 매우 저조한 것으로 나타남

【표 4-30】 기업 특성별 정보화 시스템 구축률(1)

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	홈 페이지	공식 SNS 채널 (페이스북/인스타그램/블로그 등)	온라인 주문 시스템 (웹)	공식 모바일 애플리케이션 (앱)	POS 시스템	키오스크/테이블 오더 (터치스크린 무인 주문 시스템)	셀프 계산대 (무인 계산대)
전체			(800)	90.4	94.5	38.6	35.9	88.3	18.0	0.8
업종별	외식업		(527)	86.5	92.0	34.3	34.9	99.6	26.4	0.9
	서비스업		(200)	97.0	99.0	33.5	25.5	56.0	1.5	0.5
	도소매업		(73)	100.0	100.0	83.6	71.2	94.5	2.7	0.0
규모별	소기업		(420)	88.1	91.9	29.3	28.1	83.1	8.3	0.7
	중기업		(330)	91.8	97.0	42.1	37.3	93.3	26.7	0.9
	중견/대기업		(50)	100.0	100.0	94.0	92.0	98.0	42.0	0.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	82.4	87.2	26.8	29.6	99.6	13.2	0.8
		중기업	(250)	89.2	96.0	35.6	34.0	99.6	34.8	1.2
		중견/대기업	(27)	100.0	100.0	92.6	92.6	100.0	70.4	0.0
	서비스업	소기업	(130)	95.4	98.5	20.8	13.1	48.5	1.5	0.8
		중기업	(60)	100.0	100.0	51.7	43.3	66.7	1.7	0.0
		중견/대기업	(10)	100.0	100.0	90.0	80.0	90.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	100.0	100.0	72.5	67.5	92.5	0.0	0.0
		중기업	(20)	100.0	100.0	95.0	60.0	95.0	0.0	0.0
		중견/대기업	(13)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	15.4	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	88.1	94.9	41.5	39.0	89.8	12.7	0.8
	3년~5년		(355)	88.5	93.5	29.3	29.3	88.2	19.7	1.1
	6년~9년		(118)	89.8	94.9	30.5	30.5	83.9	17.8	0.8
	10년 이상		(209)	95.2	95.7	57.4	48.3	90.0	18.2	0.0

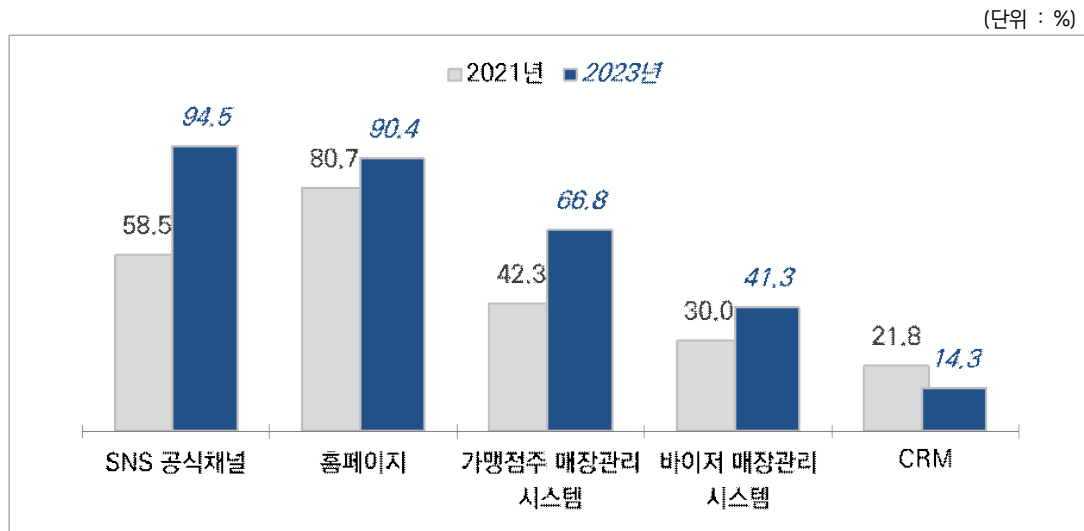
【표 4-31】 기업 특성별 정보화 시스템 구축률(2)

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	자동 발주/ 재고 관리 시스템	슈퍼 바이저 매장 관리 시스템	가맹 점주 매장 관리/ 소통 시스템 (웹/앱)	그룹 웨어 (전자 결재, 문서관리시스템)	ERP 시스템 (전사적 자원관리 시스템)	CRM 시스템 (고객 DB/멤버십 관리 시스템)
전체			(800)	35.4	34.1	55.5	4.4	3.3	14.3
업종별	외식업		(527)	30.2	21.6	52.9	1.5	0.0	2.5
	서비스업		(200)	38.0	51.5	49.0	3.5	3.0	35.0
	도소매업		(73)	65.8	76.7	91.8	27.4	27.4	42.5
규모별	소기업		(420)	28.1	25.0	48.3	0.2	0.0	9.5
	중기업		(330)	37.0	38.2	58.5	5.5	3.9	16.4
	중견/대기업		(50)	86.0	84.0	96.0	32.0	26.0	40.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	24.8	8.8	51.2	0.4	0.0	0.8
		중기업	(250)	29.6	27.6	49.6	1.6	0.0	1.6
		중견/대기업	(27)	85.2	85.2	100.0	11.1	0.0	25.9
	서비스업	소기업	(130)	23.1	40.8	30.8	0.0	0.0	29.2
		중기업	(60)	61.7	68.3	83.3	10.0	8.3	51.7
		중견/대기업	(10)	90.0	90.0	80.0	10.0	10.0	10.0
	도소매업	소기업	(40)	65.0	75.0	87.5	0.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	55.0	80.0	95.0	40.0	40.0	95.0
		중견/대기업	(13)	84.6	76.9	100.0	92.3	92.3	92.3
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	39.0	34.7	53.4	0.8	0.0	7.6
	3년~5년		(355)	29.9	23.9	55.2	1.1	0.3	8.2
	6년~9년		(118)	25.4	31.4	44.9	2.5	2.5	17.8
	10년 이상		(209)	48.3	52.6	63.2	12.9	10.5	26.3

- 전체 가맹본부의 정보화 시스템 구축률을 2021년과 대비하여 살펴보면, SNS 공식 채널 구축은 94.5%로 2021년(58.5%)에 비해 36.0%의 큰 폭으로 증가하였고, 다음으로 가맹점주 매장관리시스템(66.8%) 구축은 2021년(42.3%)에 비해 24.5%의 큰 폭으로 증가한 반면, CRM(14.3%) 구축률은 2021년(21.8%)에 비해 7.5% 감소한 것으로 나타남

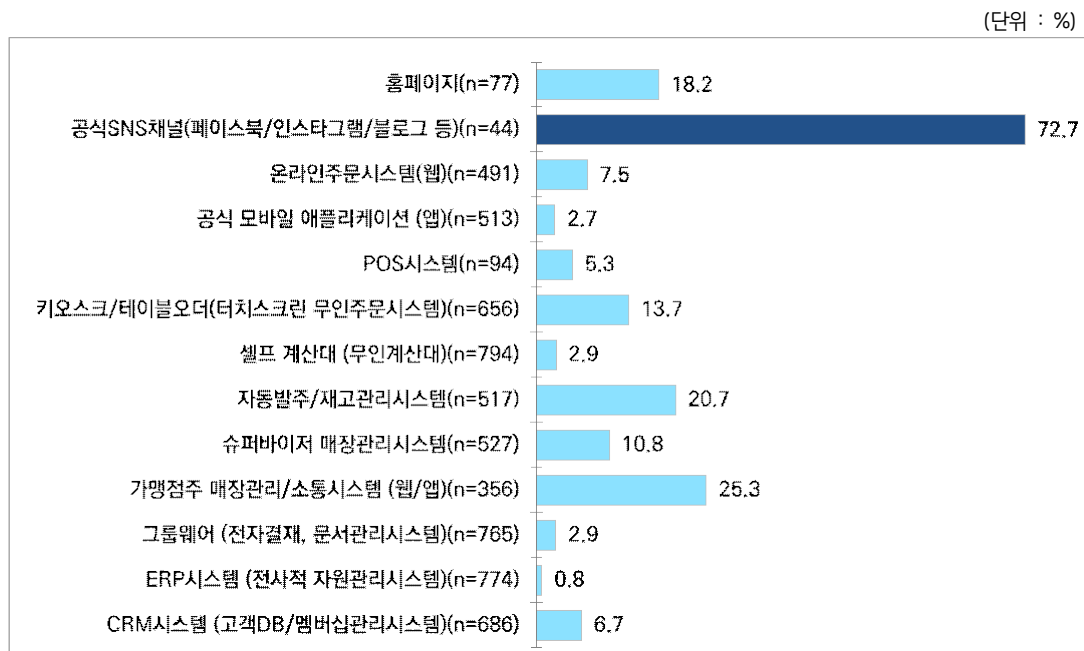
【그림 4-33】 2021년 대비 정보화 시스템 구축률



(3) 정보화 시스템 향후 도입 의향

- 공식 SNS 채널(페이스북/인스타그램/블로그 등)을 구축하지 않은 44개 가맹본부 중 도입 의향이 있는 기업은 72.7%, 자동 발주/재고 관리시스템과 가맹점주 매장관리/소통 시스템의 도입 의향은 20%대로 나타남

【그림 4-34】 정보화 시스템 향후 도입 의향



【표 4-32】 기업 특성별 정보화 시스템 향후 도입 의향(1)

(단위 : 개, %)

구분		홈 페이지 (77)	공식 SNS 채널 (페이스북 /인스타 그램/블 로그 등) (44)	온라인 주문 시스템 (웹) (491)	공식 모바일 애플리 케이션 (앱) (513)	POS 시스템 (94)	키오스크 /테이블 오더 (터치 스크린 무인주문 시스템) (656)	셀프 계산대 (무인 계산대) (794)	
전체		18.2	72.7	7.5	2.7	5.3	13.7	2.9	
업종별	외식업	15.5	71.4	10.1	3.8	50.0	23.2	4.4	
	서비스업	50.0	100.0	1.5	0.7	3.4	-	-	
	도소매업	-	-	-	-	25.0	-	-	
규모별	소기업	24.0	76.5	5.7	1.7	4.2	10.6	1.4	
	중기업	7.4	60.0	10.5	4.3	9.1	20.2	4.9	
	중견/대기업	-	-	-	-	-	-	2.0	
업종 x 규모별	외식업	소기업	20.5	75.0	8.2	2.8	100.0	18.9	2.4
		중기업	7.4	60.0	12.4	4.8	-	30.1	6.5
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-	3.7
	서비스업	소기업	50.0	100.0	1.9	-	1.5	-	-
		중기업	-	-	-	2.9	10.0	-	-
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-	-
	도소매업	소기업	-	-	-	-	33.3	-	-
		중기업	-	-	-	-	-	-	-
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-	-
가맹사업 업력별	3년 미만	35.7	83.3	4.3	-	-	5.8	0.9	
	3년~5년	19.5	69.6	7.2	2.4	7.1	17.2	3.7	
	6년~9년	8.3	83.3	8.5	4.9	10.5	14.4	3.4	
	10년 이상	0.0	66.7	10.1	3.7	-	12.3	2.4	

【표 4-33】 기업 특성별 정보화 시스템 향후 도입 의향(2)

(단위 : 개, %)

구분			자동 발주/재고 관리시스 템 (517)	슈퍼 바이저 매장관리 시스템 (527)	가맹점주 매장관리/ 소통 시스템 (웹/앱) (356)	그룹웨어 (전자결재, 문서관리 시스템) (765)	ERP 시스템 (전사적 자원관리 시스템) (774)	CRM 시스템 (고객 DB/멤버십 관리시스템) (686)
전체			20.7	10.8	25.3	2.9	0.8	6.7
업종별	외식업		24.7	11.1	23.4	3.7	0.8	6.0
	서비스업		12.9	10.3	27.5	1.6	1.0	11.5
	도소매업		-	5.9	66.7	-	-	-
규모별	소기업		15.2	7.6	25.8	1.7	0.5	7.4
	중기업		29.3	15.7	24.8	4.8	1.3	6.5
	중견/대기업		-	12.5	-	-	-	-
업종 × 규모별	외식업	소기업	21.3	7.5	22.1	2.4	0.4	6.5
		중기업	29.0	16.0	24.6	5.3	1.2	6.1
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-
	서비스업	소기업	6.0	9.1	27.8	0.8	0.8	13.0
		중기업	43.5	15.8	30.0	3.7	1.8	10.3
		중견/대기업	0.0	-	-	-	-	-
	도소매업	소기업	-	-	80.0	-	-	-
		중기업	-	-	-	-	-	-
		중견/대기업	-	33.3	-	-	-	-
가맹사업 업력별	3년 미만		8.3	3.9	9.1	-	-	6.4
	3년~5년		23.7	11.1	29.6	4.0	0.6	6.7
	6년~9년		21.6	9.9	32.3	1.7	0.9	8.2
	10년 이상		21.3	16.2	22.1	3.3	1.6	5.8

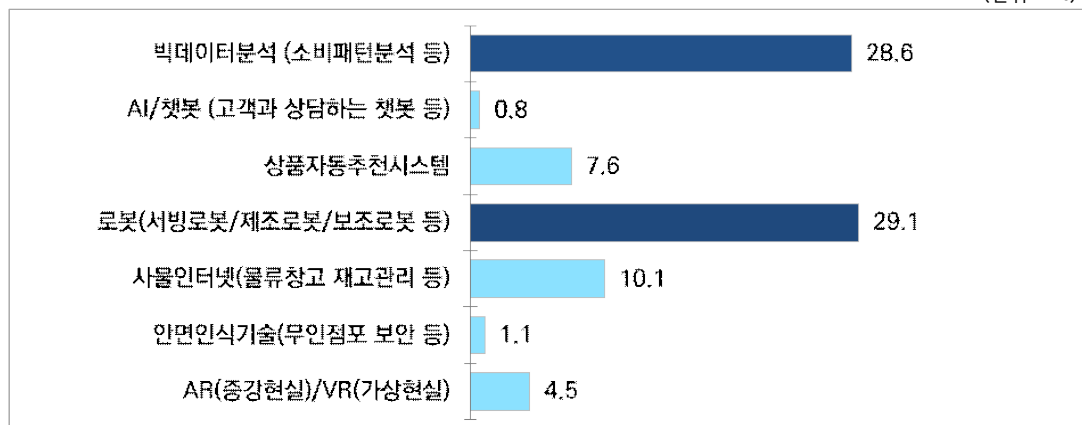
2) 4차 산업혁명 기술

(1) 4차 산업혁명 기술 관심률

- 가맹본부의 4차 산업혁명에 관한 관심은 로봇(서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등, 29.1%)과 빅데이터 분석(소비패턴 분석 등, 28.6%)이 20%대로 높고, 다음으로 사물인터넷(물류창고 재고관리 등, 10.1%), 상품 자동 추천시스템(7.6%) 등의 순으로 조사됨
- 반면, AI/챗봇(고객과 상담하는 챗봇 등)의 관심률은 0.8%로 매우 저조함
- 기업 특성별로는 로봇(서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등)에 대한 관심률은 외식업 중기업에서 높고, 빅데이터 분석(소비패턴 분석 등)에 대한 관심률은 도소매업 중기업과 중견/대기업에서 높은 것으로 나타남
 - 업종별로 로봇(서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등)은 외식업이 43.6%로 가장 높고, 빅데이터 분석(소비패턴 분석 등)은 도소매업이 47.9%로 가장 높음
 - 규모별로 로봇(서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등)은 중기업이 40.0%로 가장 높고, 빅데이터 분석(소비패턴 분석 등)은 중견/대기업(66.0%)과 중기업(38.2%)이 높음
 - 가맹사업 업력별로 로봇(서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등)은 3년~5년 기업이 33.0%로 가장 높고, 빅데이터 분석(소비패턴 분석 등)은 10년 이상(41.6%) 기업이 매우 높음

【그림 4-35】 4차 산업혁명 기술 관심률

(단위 : %)



【표 4-34】 기업 특성별 4차 산업혁명 기술 관심률

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	빅 데이터 분석 (소비패턴 분석 등)	AI/ 챗봇 (고객과 상담하는 챗봇 등)	상품 자동 추천 시스템	로봇 (서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등)	사물 인터넷 (물류창고 재고 관리 등)	안면 인식 기술 (무인 점포 보안 등)	AR (증강현실) /VR (가상현실)
전체		(800)	28.6	0.8	7.6	29.1	10.1	1.1	4.5
업종별	외식업	(527)	24.5	0.8	9.3	43.6	8.9	0.9	0.2
	서비스업	(200)	32.5	1.0	2.5	1.5	7.0	1.0	15.5
	도소매업	(73)	47.9	0.0	9.6	0.0	27.4	2.7	5.5
규모별	소기업	(420)	16.7	0.2	3.1	21.0	3.8	0.7	6.2
	중기업	(330)	38.2	0.9	12.4	40.0	14.8	0.9	2.4
	중견/대기업	(50)	66.0	4.0	14.0	26.0	32.0	6.0	4.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	15.2	0.4	4.8	34.4	4.4	0.0
		중기업	(250)	31.6	0.4	13.6	52.4	12.8	0.0
		중견/대기업	(27)	44.4	7.4	11.1	48.1	14.8	7.4
	서비스업	소기업	(130)	22.3	0.0	0.0	1.5	3.8	0.0
		중기업	(60)	46.7	3.3	8.3	1.7	13.3	3.3
		중견/대기업	(10)	80.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	7.5	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	95.0	0.0	10.0	0.0	45.0	5.0
		중견/대기업	(13)	100.0	0.0	30.8	0.0	84.6	7.7
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	8.5	0.0	3.4	22.0	2.5	0.0	2.5
	3년~5년	(355)	25.9	0.8	8.2	33.0	9.3	1.4	5.4
	6년~9년	(118)	33.9	0.0	10.2	29.7	10.2	2.5	3.4
	10년 이상	(209)	41.6	1.4	7.7	26.3	15.8	0.5	4.8

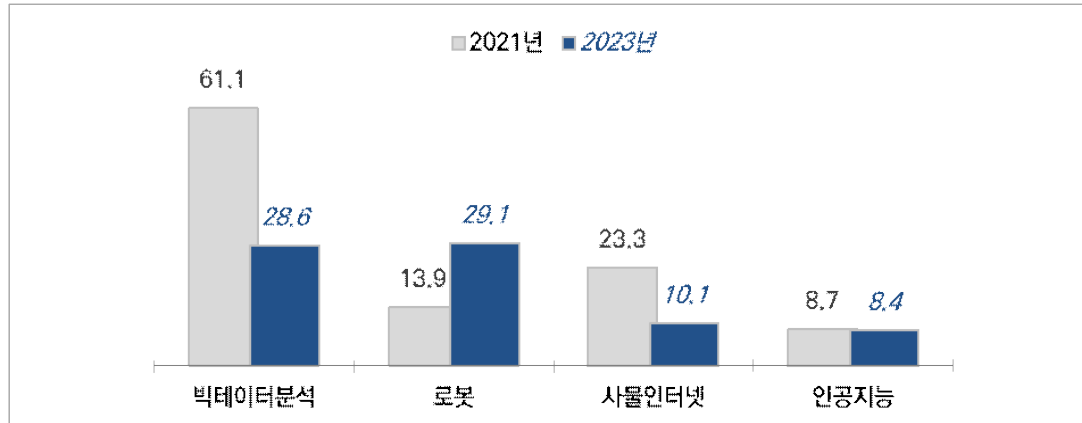
○ 주요 4차 산업혁명 관련 기술 중에서는 빅데이터 분석 관심률이 2021년 61.1%에서 2023년 28.6%로 32.5% 차이로 크게 감소하였고, 사물인터넷의 관심 역시 2021년 23.3%에서 2023년 10.1%로 13.2% 차이로 감소하였음

○ 반면에 로봇 관심률은 2021년 13.9%에서 2023년 29.1%로 15.2% 차이로 크게 증가한 것으로 나타남

- 업종별로는 외식업에서 로봇 관심률이 2021년 17.9%에서 2023년 43.6%로 25.7% 차이로 크게 증가함

【그림 4-36】 2021년 대비 4차 산업혁명 기술 관심률

(단위 : %)



【표 4-35】 업종별 2021년 대비 4차 산업혁명 기술 관심률

(단위 : %)

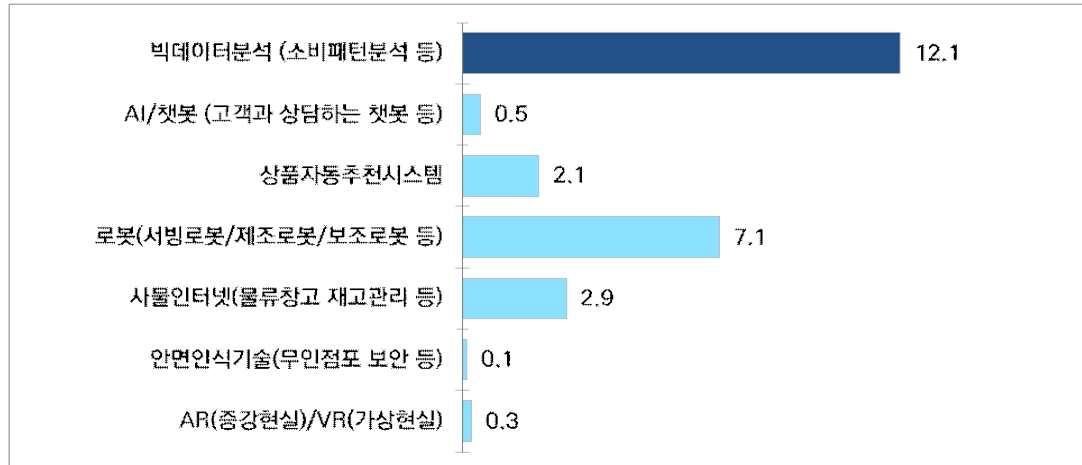
업종별	빅 데이터 분석			로봇			사물인터넷			인공지능		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	61.1	28.6	-32.5	13.9	29.1	15.2	23.3	10.1	-13.2	8.7	8.4	-0.3
외식업	59.9	24.5	-35.4	17.9	43.6	25.7	25.3	8.9	-16.4	8.8	10.1	1.3
서비스업	63.3	32.5	-30.8	1.9	1.5	-0.4	14.6	7.0	-7.6	6.9	3.5	-3.4
도소매업	70.1	47.9	-22.2	1.7	0.0	-1.7	27.9	27.4	-0.5	14.0	9.6	-4.4

(2) 4차 산업혁명 기술 도입률

- 4차 산업혁명 기술 중 빅데이터 분석 도입이 12.1%로 가장 높고, 로봇(7.1%), 사물인터넷(2.9%), 상품 자동 추천시스템(2.1%) 등의 순으로 조사됨
- 반면, AI/챗봇, 안면인식 기술, AR/VR의 도입률은 1% 이내로 매우 저조함
- 기업 특성별로 외식업은 로봇 도입이 가장 높고, 서비스업과 도소매업에서는 빅데이터 분석이 가장 높음
 - 업종별로 빅데이터 분석 도입은 도소매업의 비중이 34.2%로 가장 높음
 - 규모별로 빅데이터 분석 도입은 중기업(17.0%)과 중견/대기업(66.0%)의 비중이 상대적으로 높음
 - 가맹사업 업력별로 빅데이터 분석은 업력이 긴 기업일수록 도입 비중이 높음

【그림 4-37】 4차 산업혁명 기술 도입률

(단위 : %)



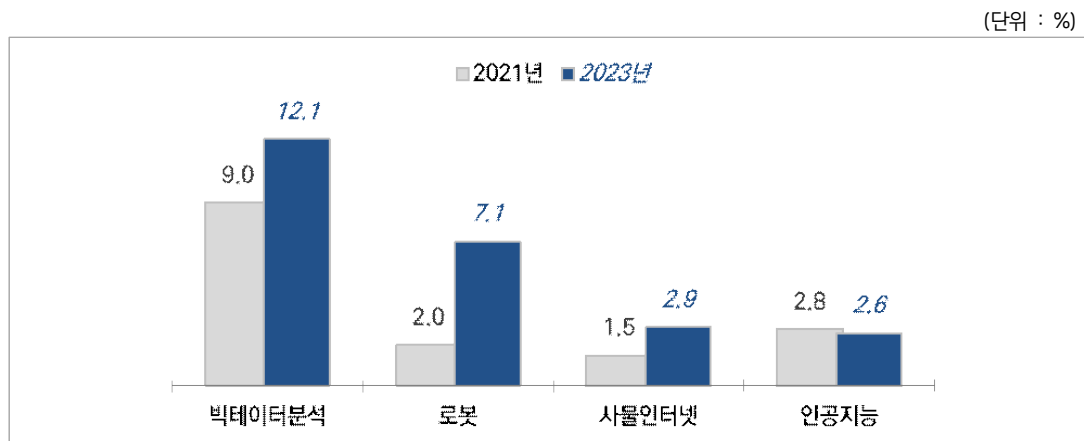
【표 4-36】 기업 특성별 4차 산업혁명 기술 도입률

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	빅 데이터 분석 (소비패턴 분석 등)	AI/ 챗봇 (고객과 상담하는 챗봇 등)	상품 자동 추천 시스템	로봇 (서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등)	사물 인터넷 (물류창고 재고 관리 등)	안면 인식 기술 (무인 점포 보안 등)	AR (증강현실) /VR (가상현실)
전체		(800)	12.1	0.5	2.1	7.1	2.9	0.1	0.3
업종별	외식업	(527)	10.1	0.4	2.1	10.8	1.9	0.2	0.2
	서비스업	(200)	9.5	1.0	0.5	0.0	1.5	0.0	0.5
	도소매업	(73)	34.2	0.0	6.8	0.0	13.7	0.0	0.0
규모별	소기업	(420)	1.9	0.0	0.2	1.9	0.0	0.0	0.0
	중기업	(330)	17.0	0.6	3.3	11.2	4.2	0.0	0.3
	중견/대기업	(50)	66.0	4.0	10.0	24.0	18.0	2.0	2.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	3.2	0.0	0.0	3.2	0.0	0.0
		중기업	(250)	13.2	0.0	3.6	14.8	2.8	0.0
		중견/대기업	(27)	44.4	7.4	7.4	44.4	11.1	3.7
	서비스업	소기업	(130)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(60)	18.3	3.3	1.7	0.0	3.3	1.7
		중견/대기업	(10)	80.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	60.0	0.0	5.0	0.0	25.0	0.0
		중견/대기업	(13)	100.0	0.0	23.1	0.0	38.5	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	0.8	0.0	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(355)	7.9	0.3	1.7	6.8	1.1	0.0	0.6
	6년~9년	(118)	14.4	0.0	4.2	5.1	2.5	0.0	0.0
	10년 이상	(209)	24.4	1.4	2.9	11.0	7.7	0.5	0.0

- 주요 4차 산업혁명 관련 기술 중에서는 빅데이터 분석 도입률이 2021년 9.0%에서 2023년 12.1%로 3.1% 증가, 사물인터넷 역시 2021년 1.5%에서 2023년 2.9%로 1.4% 증가하였고, 로봇 기술의 도입률은 2021년 2.0%에서 2023년 7.1%로 5.1% 차이로 크게 증가함
- 반면, 인공지능 도입률은 2021년 2.8%에서 2023년 2.6%로 0.2% 소폭 감소한 것으로 나타남
- 업종별로 외식업에서는 로봇 도입률이 2021년 2.7%에서 2023년 10.8%로 4배 수준으로 증가하였고, 도소매업에서는 빅데이터 분석과 사물인터넷 도입이 2021년에 비해 2배 수준으로 증가하였음

【그림 4-38】 2021년 대비 4차 산업혁명 기술 도입률



【표 4-37】 업종별 2021년 대비 4차 산업혁명 기술 관심률

(단위 : %)

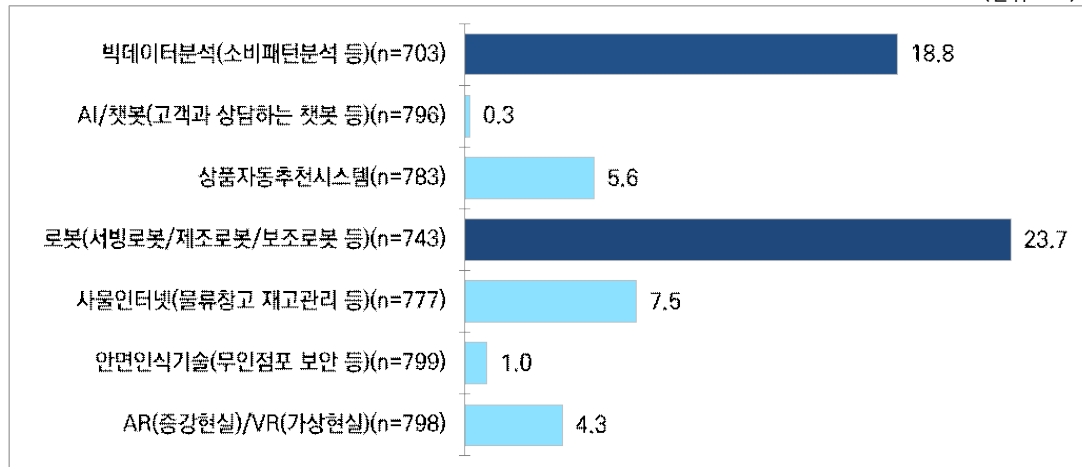
업종별	빅 데이터 분석			로봇			사물인터넷			인공지능		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	9.0	12.1	3.1	2.0	7.1	5.1	1.5	2.9	1.4	2.8	2.6	-0.2
외식업	7.7	10.1	2.4	2.7	10.8	8.1	1.6	1.9	0.3	2.4	2.5	0.1
서비스업	11.7	9.5	-2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.5	4.0	1.5	-2.5
도소매업	16.6	34.2	17.6	0.0	0.0	0.0	5.3	13.7	8.4	3.7	6.8	3.1

(3) 4차 산업혁명 기술 향후 도입 의향

- 4차 산업혁명 기술의 향후 도입 여부를 조사한 결과, 로봇(23.7%)과 빅데이터 분석(18.8%) 도입률이 높음

【그림 4-39】 4차 산업혁명 기술 향후 도입 의향

(단위 : %)



【표 4-38】 기업 특성별 4차 산업혁명 기술 향후 도입 의향

(단위 : 개, %)

구분		빅 데이터 분석 (소비패턴 분석 등) (703)	AI/ 챗봇 (고객과 상담하는 챗봇 등) (796)	상품 자동 추천 시스템 (783)	로봇 (서빙 로봇/제조 로봇/보조 로봇 등) (743)	사물 인터넷 (물류창고 재고 관리 등) (777)	안면 인식 기술 (무인 점포 보안 등) (799)	AR (증강현실)/ VR (가상현실) (798)	
전체		18.8	0.3	5.6	23.7	7.5	1.0	4.3	
업종별	외식업	16.0	0.4	7.4	36.8	7.2	0.8	-	
	서비스업	25.4	-	2.0	1.5	5.6	1.0	15.1	
	도소매업	20.8	-	2.9	0.0	15.9	2.7	5.5	
규모별	소기업	15.0	0.2	2.9	19.4	3.8	0.7	6.2	
	중기업	25.5	0.3	9.4	32.4	11.1	0.9	2.1	
	중견/대기업	0.0	-	4.4	2.6	17.1	4.1	2.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	12.4	0.4	4.8	32.2	4.4	1.2	-
		중기업	21.2	0.4	10.4	44.1	10.3	-	-
		중견/대기업	0.0	-	4.0	6.7	4.2	3.8	-
	서비스업	소기업	22.3	-	0.0	1.5	3.8	-	20.0
		중기업	34.7	-	6.8	1.7	10.3	3.3	6.8
		중견/대기업	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	-
	도소매업	소기업	7.5	-	0.0	0.0	0.0	-	-
		중기업	87.5	-	5.3	0.0	26.7	5.0	15.0
		중견/대기업	-	-	10.0	0.0	75.0	7.7	7.7
가맹사업 업력별	3년 미만	7.7	-	3.4	19.3	2.5	-	2.5	
	3년~5년	19.6	0.6	6.6	28.1	8.3	1.4	4.8	
	6년~9년	22.8	-	6.2	25.9	7.8	2.5	3.4	
	10년 이상	22.8	-	4.9	17.2	8.8	-	4.8	

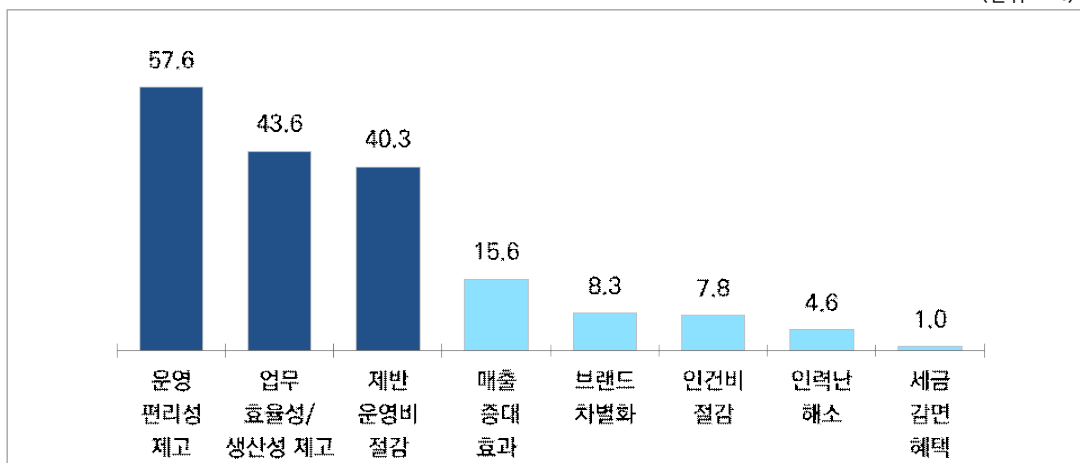
3) 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적과 지연 이유

(1) 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적

- 정보화 시스템이나 4차 산업혁명 기술을 도입하려는 목적은 운영 편리성 제고가 57.6%, 업무 효율성/생산성 제고(43.6%), 제반 운영비 절감(40.3%), 매출 증대 효과(15.6%), 브랜드 차별화(8.3%) 등의 순으로 나타남
- 기업 특성별로 운영 편리성 제고 목적은 서비스업 중기업이 가장 높고, 업무 효율성/생산성 제고 목적은 외식업 중기업이 높으며, 제반 운영비 절감 목적은 외식업 중견/대기업이 가장 높음
 - 업종별로 운영 편리성 제고 목적은 도소매업이 63.0%로 높고, 업무 효율성/생산성 제고는 외식업이 50.9%로 높으며, 제반 운영비 절감은 도소매업이 46.6%로 타 업종보다 상대적으로 높음
 - 규모별로 운영 편리성 제고는 중기업이 63.0%로 높고, 제반 운영비 절감은 도소매업이 50.0%로 높음
 - 가맹사업 업력별로 운영 편리성 제고는 3년 미만 기업이 61.0%로 높고, 업무 효율성/생산성 제고는 3년~5년 기업이 52.1%로 높으며, 제반 운영비 절감은 6년~9년 기업이 47.5%로 높음

【그림 4-40】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적

(단위 : %)



【표 4-39】 기업 특성별 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 목적

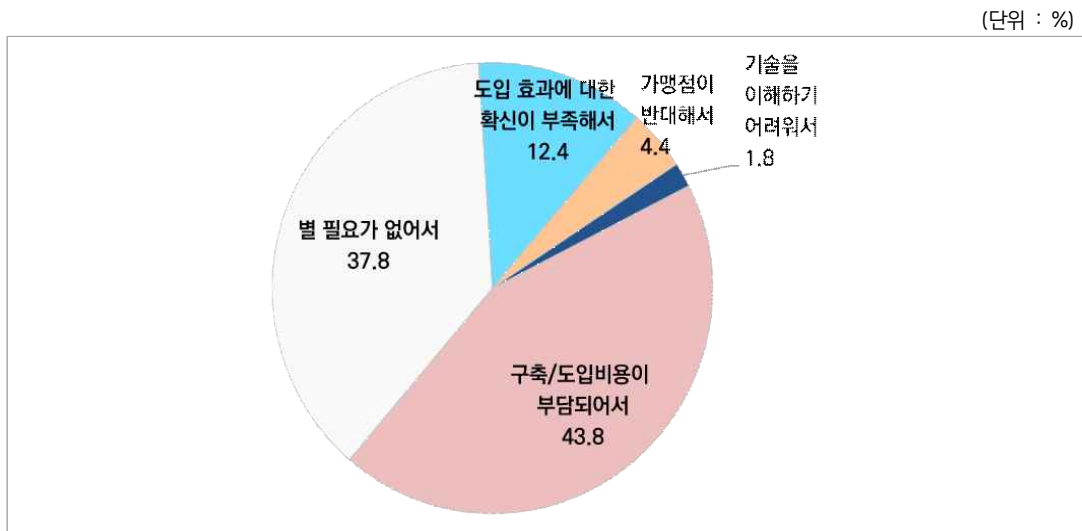
(단위 : 개, %)

구분			사례 수	운영 편리성 제고	업무 효율성 /생산성 제고	제반 운영비 절감	매출 증대 효과	브랜드 차별화	인건비 절감	인력난 해소	세금 감면 혜택
전체			(800)	57.6	43.6	40.3	15.6	8.3	7.8	4.6	1.0
업종별	외식업		(527)	56.4	50.9	38.0	13.5	7.0	11.6	5.9	0.9
	서비스업		(200)	59.0	34.0	44.0	16.0	11.0	0.5	3.0	1.0
	도소매업		(73)	63.0	17.8	46.6	30.1	9.6	0.0	0.0	1.4
규모별	소기업		(420)	54.3	44.8	35.0	14.0	6.9	7.6	6.0	1.0
	중기업		(330)	63.0	45.8	45.5	14.8	9.4	9.1	3.6	1.2
	중견/대기업		(50)	50.0	20.0	50.0	34.0	12.0	0.0	0.0	0.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	53.2	48.4	28.0	13.6	5.2	12.4	8.0	1.2
		중기업	(250)	61.2	55.2	45.6	12.8	8.8	12.0	4.4	0.8
		중견/대기업	(27)	40.7	33.3	59.3	18.5	7.4	0.0	0.0	0.0
	서비스업	소기업	(130)	52.3	43.8	45.4	13.8	11.5	0.8	3.8	0.8
		중기업	(60)	73.3	18.3	43.3	15.0	10.0	0.0	1.7	1.7
		중견/대기업	(10)	60.0	0.0	30.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	67.5	25.0	45.0	17.5	2.5	0.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	55.0	10.0	50.0	40.0	15.0	0.0	0.0	5.0
		중견/대기업	(13)	61.5	7.7	46.2	53.8	23.1	0.0	0.0	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	61.0	26.3	26.3	13.6	2.5	7.6	7.6	2.5
	3년~5년		(355)	56.3	52.1	43.1	15.8	8.5	8.2	4.2	1.1
	6년~9년		(118)	54.2	47.5	47.5	12.7	10.2	9.3	4.2	0.0
	10년 이상		(209)	59.8	36.8	39.2	18.2	10.0	6.2	3.8	0.5

(2) 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유

- 정보화 시스템이나 4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유는 구축/도입 비용이 부담되어서 43.8%, 별 필요가 없어서(37.8%), 도입 효과에 대한 확신이 부족해서 (12.4%) 등의 순으로 나타남
- 기업 특성별로는 구축/도입 비용이 부담되어서 도입이 지연되고 있다는 응답은 외식업의 소기업과 중기업의 비중이 높고, 별 필요가 없어서라는 응답은 외식업 중견/대기업의 비중이 가장 높음
 - 업종별로 구축/도입 비용이 부담되어서 도입이 지연되고 있다는 응답은 외식업이 48.4%로 가장 높고, 별 필요가 없어서라는 응답은 도소매업이 57.5%로 타 업종보다 상대적으로 높음
 - 규모별로 구축/도입 비용이 부담되어서 도입이 지연되고 있다는 응답은 중기업이 48.5%로 가장 높고, 별 필요가 없어서라는 응답은 중견/대기업이 76.0%로 높음
 - 가맹사업 업력별로 구축/도입 비용이 부담되어서 도입이 지연되고 있다는 응답은 3년~5년 기업이 51.0%로 가장 높고, 별 필요가 없어서라는 응답은 3년 미만(49.2%)과 10년 이상(45.5%) 기업의 비중이 높음

【그림 4-41】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유



【표 4-40】 기업 특성별 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 지연 이유

(단위 : 개, %)

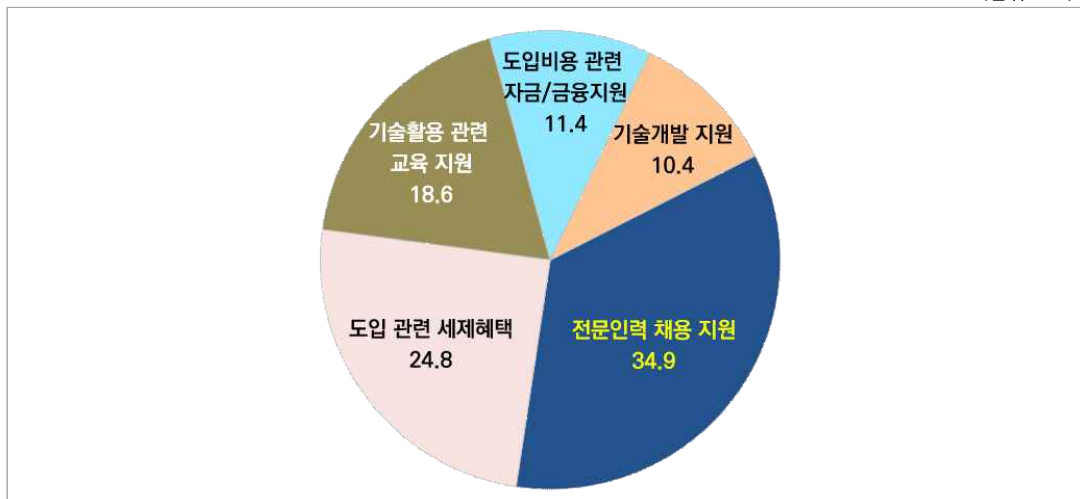
구분			사례 수	구축/도입 비용이 부담 되어서	별 필요가 없어서	도입 효과에 대한 확신이 부족해서	가맹점이 반대해서	기술을 이해하기 어려워서
전체			(800)	43.8	37.8	12.4	4.4	1.8
업종별	외식업		(527)	48.4	34.7	12.7	3.4	0.8
	서비스업		(200)	38.0	38.5	11.5	8.0	4.0
	도소매업		(73)	26.0	57.5	12.3	1.4	2.7
규모별	소기업		(420)	43.6	34.8	15.0	3.8	2.9
	중기업		(330)	48.5	35.8	10.3	4.8	0.6
	중견/대기업		(50)	14.0	76.0	4.0	6.0	0.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	51.2	30.4	13.6	3.6	1.2
		중기업	(250)	50.0	34.0	12.4	3.2	0.4
		중견/대기업	(27)	7.4	81.5	7.4	3.7	0.0
	서비스업	소기업	(130)	35.4	37.7	16.2	5.4	5.4
		중기업	(60)	46.7	35.0	3.3	13.3	1.7
		중견/대기업	(10)	20.0	70.0	0.0	10.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	22.5	52.5	20.0	0.0	5.0
		중기업	(20)	35.0	60.0	5.0	0.0	0.0
		중견/대기업	(13)	23.1	69.2	0.0	7.7	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	38.1	49.2	8.5	3.4	0.8
	3년~5년		(355)	51.0	29.0	13.2	4.8	2.0
	6년~9년		(118)	38.1	39.0	16.9	2.5	3.4
	10년 이상		(209)	37.8	45.5	10.5	5.3	1.0

(3) 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 필요 지원

- 정보화 시스템이나 4차 산업혁명 기술 도입에 필요한 지원은 전문인력 채용지원 34.9%, 도입 관련 세제 혜택(24.8%), 기술 활용 관련 교육 지원(18.6%) 등의 순으로 나타남
- 기업 특성별로 전문인력 채용지원은 외식업 소기업이 높고, 도입 관련 세제 혜택은 서비스업 중견/대기업이 높으며, 기술 활용 관련 교육 지원은 도소매업 중기업이 가장 높음
 - 업종별로 전문인력 채용지원은 외식업이 38.7%로 가장 높고, 도입 관련 세제 혜택은 서비스업이 32.0%, 기술 활용 관련 교육 지원은 도소매업이 57.5%로 타 업종보다 상대적으로 높음
 - 규모별로 전문인력 채용지원은 소기업이 41.0%로 가장 높고, 기술 활용 관련 교육 지원은 중견/대기업이 46.0%로 높음
 - 가맹사업 업력별로 전문인력 채용지원은 3년~5년 기업이 38.0%로 가장 높고, 도입 관련 세제 혜택은 10년 이상 기업이 29.2%, 기술 활용 관련 교육 지원은 6년~9년(24.6%)과 10년 이상(23.4%) 기업의 비중이 높음

【그림 4-42】 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 필요 지원

(단위 : %)



【표 4-41】 기업 특성별 정보화 시스템/4차 산업혁명 기술 도입 필요 지원

(단위 : 개, %)

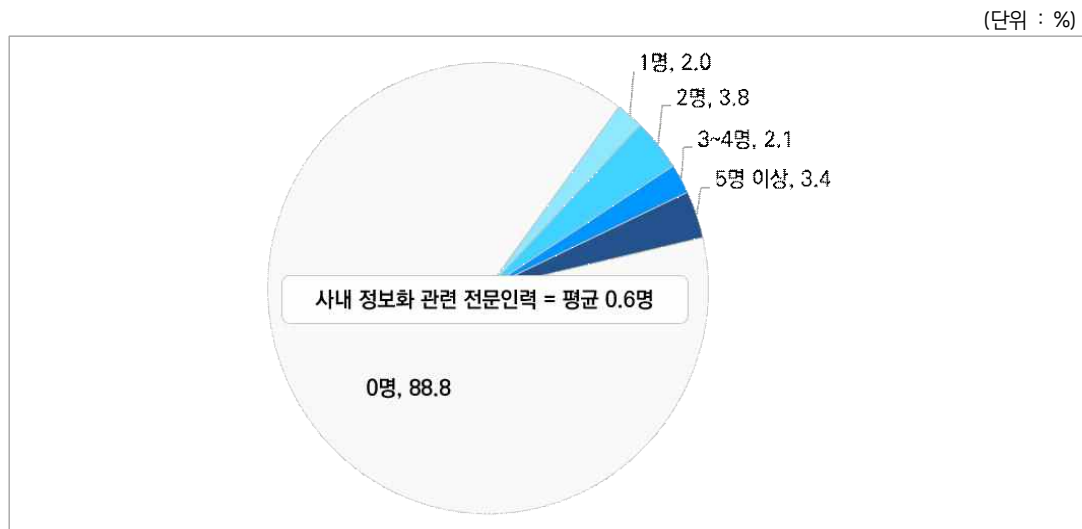
구분		사례 수	전문인력 채용지원	도입 관련 세제 혜택	기술 활용 관련 교육 지원	도입 비용 관련 자금/ 금융지원	기술 개발 지원	
전체		(800)	34.9	24.8	18.6	11.4	10.4	
업종별	외식업	(527)	38.7	23.5	13.1	13.3	11.4	
	서비스업	(200)	30.0	32.0	19.0	9.0	10.0	
	도소매업	(73)	20.5	13.7	57.5	4.1	4.1	
규모별	소기업	(420)	41.0	25.7	14.0	11.0	8.3	
	중기업	(330)	31.5	23.3	20.3	12.4	12.4	
	중견/대기업	(50)	6.0	26.0	46.0	8.0	14.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	44.4	24.4	8.0	15.6	7.6
		중기업	(250)	37.2	21.6	15.2	12.0	14.0
		중견/대기업	(27)	0.0	33.3	40.7	3.7	22.2
	서비스업	소기업	(130)	36.2	29.2	19.2	5.4	10.0
		중기업	(60)	16.7	36.7	18.3	18.3	10.0
		중견/대기업	(10)	30.0	40.0	20.0	0.0	10.0
	도소매업	소기업	(40)	35.0	22.5	35.0	0.0	7.5
		중기업	(20)	5.0	5.0	90.0	0.0	0.0
		중견/대기업	(13)	0.0	0.0	76.9	23.1	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	34.7	27.1	15.3	14.4	8.5	
	3년~5년	(355)	38.0	22.0	14.9	13.8	11.3	
	6년~9년	(118)	35.6	22.9	24.6	7.6	9.3	
	10년 이상	(209)	29.2	29.2	23.4	7.7	10.5	

4) 정보화 전문인력 현황

(1) 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황

- 회사 내에 정보화 관련 보유하고 있는 전문인력은 평균 0.6명이며, 전문인력을 보유하고 있는 가맹본부의 비중은 11.2%로 그중 2명 보유 기업의 비중이 3.8%, 5명 이상(3.4%), 3~4명(2.1%), 1명(2.0%)의 순으로 나타남
- 반면, 전문인력이 없다는 기업의 비중은 88.8%임
- 기업 특성별로는 도소매업 중견/대기업에서 정보화 관련 전문인력이 평균 18.9명으로 가장 많음
 - 업종별로 정보화 관련 전문인력은 도소매업에서 평균 4.5명으로 가장 많음
 - 규모별로 정보화 관련 전문인력은 중견/대기업에서 평균 5.6명으로 가장 많음
 - 가맹사업 업력별로 정보화 관련 전문인력은 10년 이상에서 평균 1.8명으로 가장 많음

【그림 4-43】 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황



【표 4-42】 기업 특성별 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황

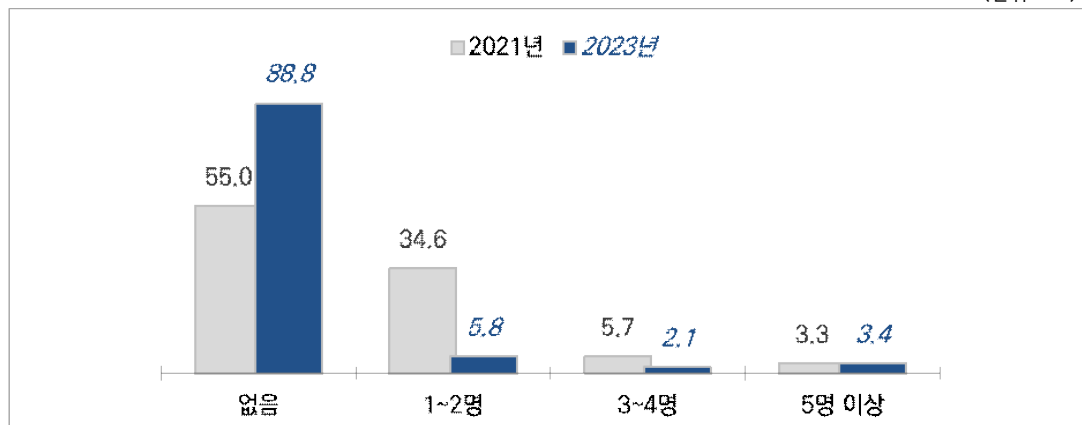
(단위 : 개, %, 명)

구분		사례 수	0명	1명	2명	3~4명	5명 이상	평균(명)
전체		(800)	88.8	2.0	3.8	2.1	3.4	0.6
업종별	외식업	(527)	92.2	3.0	3.0	1.5	0.2	0.2
	서비스업	(200)	90.0	0.0	5.0	2.0	3.0	0.3
	도소매업	(73)	60.3	0.0	5.5	6.8	27.4	4.5
규모별	소기업	(420)	98.1	1.4	0.5	0.0	0.0	0.0
	중기업	(330)	84.5	1.5	6.1	3.0	4.8	0.5
	중견/대기업	(50)	38.0	10.0	16.0	14.0	22.0	5.6
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	97.6	2.4	0.0	0.0	0.0
		중기업	(250)	92.0	2.0	4.0	1.6	0.4
		중견/대기업	(27)	44.4	18.5	22.2	14.8	0.0
	서비스업	소기업	(130)	99.2	0.0	0.8	0.0	0.0
		중기업	(60)	73.3	0.0	11.7	5.0	10.0
		중견/대기업	(10)	70.0	0.0	20.0	10.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	97.5	0.0	2.5	0.0	0.0
		중기업	(20)	25.0	0.0	15.0	15.0	45.0
		중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	15.4	84.6
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	98.3	0.8	0.0	0.0	0.8	0.1
	3년~5년	(355)	94.6	1.4	1.4	2.0	0.6	0.1
	6년~9년	(118)	90.7	0.8	5.1	1.7	1.7	0.3
	10년 이상	(209)	72.2	4.3	9.1	3.8	10.5	1.8

- 회사 내에 정보화 정보 전문인력이 1~2명이 있다는 응답이 2021년 34.6%에서 2023년 5.8%로 많이 감소하였고, 사내에 정보화 전문인력이 없다는 응답은 2021년 55.0%에서 2023년 88.8%로 33.8%의 차이를 보이며 많이 증가하였음

【그림 4-44】 2021년 대비 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황

(단위 : %)

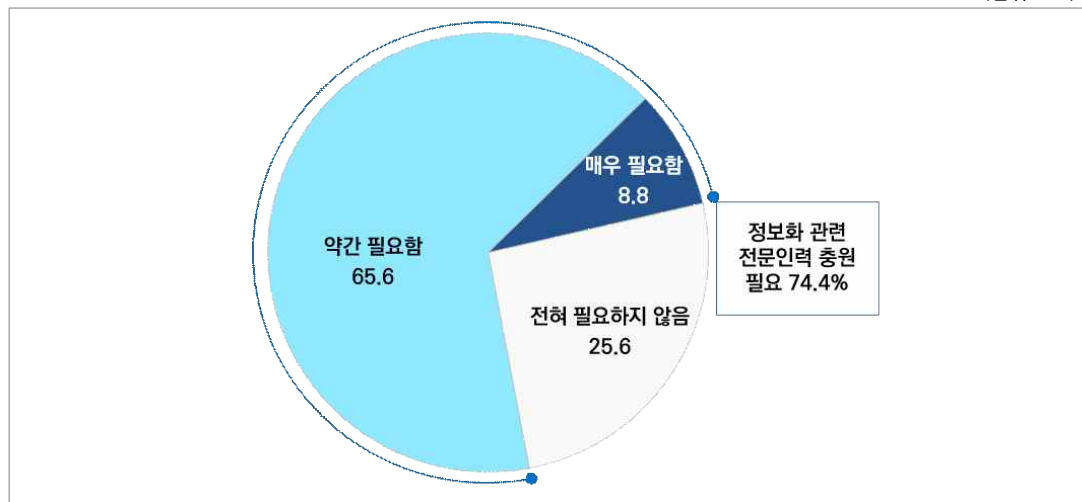


(2) 사내 정보화 관련 전문인력 충원 필요 정도

- 정보화 전문인력 충원이 전혀 필요 없다는 응답은 25.6%이고, 정보화 전문인력 충원이 매우 필요하다는 응답은 8.8%에 불과해 자체 정보화 추진 의지가 높지 않은 것으로 조사됨
- 기업 특성별로는 도소매업 중기업과 중견/대기업의 전문인력 충원 요구가 강함
 - 업종별로 외식업과 서비스업보다 현재 정보화 전문인력이 상대적으로 더 많은 도소매업에서 오히려 전문인력 충원 요구가 강함
 - 규모별로 중기업과 소기업보다 중견/대기업에서 정보화 전문인력 충원 요구가 강함

【그림 4-45】 사내 정보화 관련 전문인력 충원 필요 정도

(단위 : %)



【표 4-43】 기업 특성별 사내 정보화 관련 전문인력 충원 필요 정도

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	전혀 필요하지 않음	약간 필요함	매우 필요함	
전체		(800)	25.6	65.6	8.8	
업종별	외식업	(527)	22.4	75.9	1.7	
	서비스업	(200)	35.5	48.5	16.0	
	도소매업	(73)	21.9	38.4	39.7	
규모별	소기업	(420)	31.0	63.6	5.5	
	중기업	(330)	20.6	69.4	10.0	
	중견/대기업	(50)	14.0	58.0	28.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	25.6	73.2	1.2
		중기업	(250)	19.6	78.4	2.0
		중견/대기업	(27)	18.5	77.8	3.7
	서비스업	소기업	(130)	38.5	48.5	13.1
		중기업	(60)	31.7	46.7	21.7
		중견/대기업	(10)	20.0	60.0	20.0
	도소매업	소기업	(40)	40.0	52.5	7.5
		중기업	(20)	0.0	25.0	75.0
		중견/대기업	(13)	0.0	15.4	84.6
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	44.9	51.7	3.4	
	3년~5년	(355)	22.0	71.3	6.8	
	6년~9년	(118)	22.9	66.9	10.2	
	10년 이상	(209)	22.5	63.2	14.4	

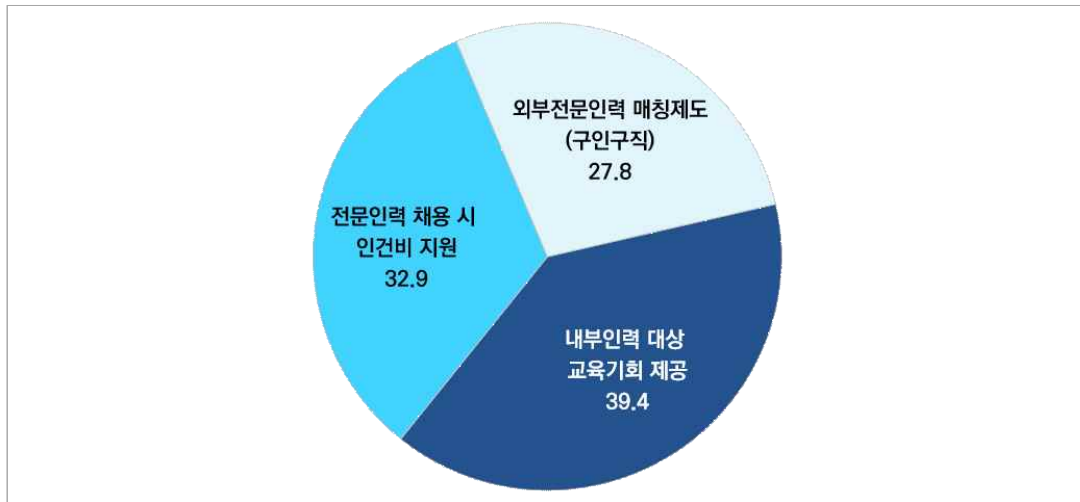
(3) 정보화 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원

- 가맹본부의 정보화 관련 전문인력 확보를 한 필요 지원에 대해 내부 인력 대상 교육 기회 제공 39.4%, 전문인력 채용 시 인건비 지원(32.9%), 외부 전문인력 매칭 제도(27.8%)의 순으로 조사됨
- 기업 특성별로는 내부 인력 교육 기회 제공 지원은 외식업 중견/대기업에서, 전문인력 채용 시, 인건비 지원은 서비스업 중기업과 중견/대기업에서, 외부 전문인력 매칭 제도 지원은 도소매업 중기업과 중견/대기업에서의 요구가 강한 것으로 나타남
- 업종별로 외식업은 내부 인력 교육 기회 제공(43.6%)을 가장 희망하며, 서비스업은 전문인력 채용 시, 인건비 지원(41.0%)을, 도소매업은 외부 전문인력 매칭 제도(41.1%)를 가장 희망하는 것으로 조사됨

- 규모별로 중기업은 전문인력 채용 시, 인건비 지원(37.0%), 중견/대기업은 외부 전문인력 매칭 제도(34.0%)를 가장 희망하는 것으로 조사됨

【그림 4-46】 정보화 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원

(단위 : %)



【표 4-44】 기업 특성별 정보화 관련 전문인력 확보를 위한 필요 지원

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	내부 인력 대상 교육 기회 제공	전문인력 채용 시 인건비 지원	외부 전문인력 매칭 제도(구인 구직)
전체			(800)	39.4	32.9	27.8
업종별	외식업		(527)	43.6	29.6	26.8
	서비스업		(200)	33.5	41.0	25.5
	도소매업		(73)	24.7	34.2	41.1
규모별	소기업		(420)	41.0	30.0	29.0
	중기업		(330)	37.9	37.0	25.2
	중견/대기업		(50)	36.0	30.0	34.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	44.8	26.0	29.2
		중기업	(250)	41.6	34.4	24.0
		중견/대기업	(27)	51.9	18.5	29.6
	서비스업	소기업	(130)	38.5	35.4	26.2
		중기업	(60)	25.0	50.0	25.0
		중견/대기업	(10)	20.0	60.0	20.0
	도소매업	소기업	(40)	25.0	37.5	37.5
		중기업	(20)	30.0	30.0	40.0
		중견/대기업	(13)	15.4	30.8	53.8
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	41.5	31.4	27.1
	3년~5년		(355)	42.5	29.9	27.6
	6년~9년		(118)	38.1	31.4	30.5
	10년 이상		(209)	33.5	39.7	26.8

4. 가맹점과의 관계 및 이슈

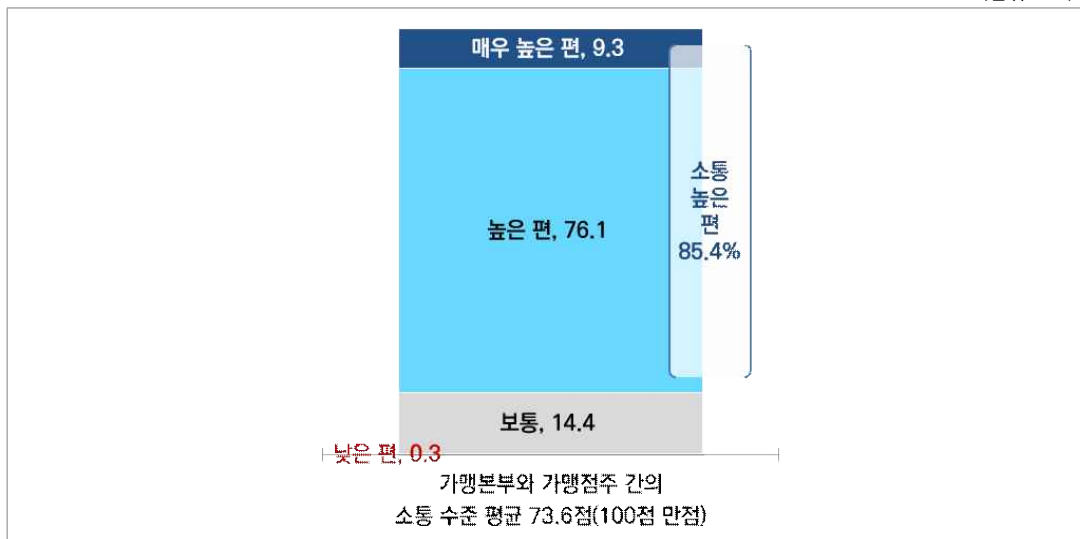
1) 가맹본부와 가맹점주 간의 소통 및 갈등

(1) 가맹점주와의 소통 수준

- 조사에 응답한 800개 가맹본부의 가맹점주와의 소통 수준을 조사한 결과, 가맹본부의 85.4%(매우 높은 편 9.3% + 높은 편 76.1%)는 가맹점과 소통이 원활하다고 생각하고 있으며, 소통 수준을 100점 만점으로 환산하여 평가하면 73.6점임
 - 가맹점주(1,000개) 대상 조사 결과, 가맹점의 가맹본부와의 소통 수준과 관련하여 소통 수준이 높다가 41.8%로 매우 큰 차이를 보임
- 기업 특성별로 가맹점주와의 소통 수준을 점수로 환산하여 평가한 결과를 살펴보면, 도소매업 소기업의 소통 수준이 77.5점으로 가장 높음
 - 업종별로는 도소매업의 소통 수준이 76.4점으로 가장 높음
 - 규모별로는 중견/대기업(75.0점), 중기업(74.0점), 소기업(73.1점)의 순으로 나타나, 기업의 규모가 클수록 가맹점주와 소통이 원활한 것으로 평가됨
 - 가맹사업 업력별로는 10년 이상 기업의 소통 수준이 74.2점으로 가장 높음

【그림 4-47】 가맹점주와의 소통 수준

(단위 : %)



【표 4-45】 기업 특성별 가맹점주와의 소통 수준

(단위 : 개, %, 점(100점 만점))

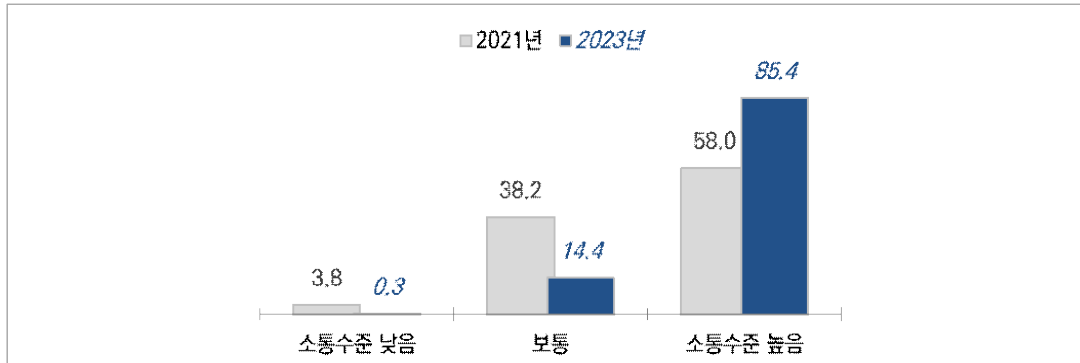
구분		사례 수	높음			보통	낮음			평균 (점)	
				매우 높음	높은 편임			매우 낮음	낮은 편임		
전체		(800)	85.4	9.3	76.1	14.4	0.3	-	0.3	73.6	
업종별	외식업	(527)	82.0	12.0	70.0	17.6	0.4	-	0.4	73.4	
	서비스업	(200)	89.0	3.5	85.5	11.0	0.0	-	0.0	73.1	
	도소매업	(73)	100.0	5.5	94.5	0.0	0.0	-	0.0	76.4	
규모별	소기업	(420)	83.1	9.5	73.6	16.7	0.2	-	0.2	73.1	
	중기업	(330)	86.4	10.0	76.4	13.3	0.3	-	0.3	74.0	
	중견/대기업	(50)	98.0	2.0	96.0	2.0	0.0	-	0.0	75.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	78.4	12.8	65.6	21.2	0.4	-	0.4	72.7
		중기업	(250)	84.0	12.0	72.0	15.6	0.4	-	0.4	73.9
		중견/대기업	(27)	96.3	3.7	92.6	3.7	0.0	-	0.0	75.0
	서비스업	소기업	(130)	86.9	3.1	83.8	13.1	0.0	-	0.0	72.5
		중기업	(60)	91.7	5.0	86.7	8.3	0.0	-	0.0	74.2
		중견/대기업	(10)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	75.0
	도소매업	소기업	(40)	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	-	0.0	77.5
		중기업	(20)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	75.0
		중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	75.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	83.1	5.9	77.1	16.9	0.0	-	0.0	72.3	
	3년~5년	(355)	84.2	12.1	72.1	15.2	0.6	-	0.6	73.9	
	6년~9년	(118)	82.2	9.3	72.9	17.8	0.0	-	0.0	72.9	
	10년 이상	(209)	90.4	6.2	84.2	9.6	0.0	-	0.0	74.2	

○ 가맹점주와의 소통 수준에 대해 2021년과 비교한 결과, 소통 수준 낮음과 보통 수준이라는 응답은 2021년 대비 2023년 감소한 것으로 나타났으며, 소통 수준 이 높다는 응답은 85.4%로 2021년(58.0%) 대비 27.4% 차이로 크게 증가하여, 과년보다 가맹점주와 원활한 소통이 이루어지고 있는 것으로 판단됨

- 업종별 소통 수준에 대해 2021년과 비교한 결과, 모든 업종에서 2021년보다 가맹점과의 소통 수준에 대한 평가가 상승하였고, 특히 도소매업은 가맹점과의 소통 수준 평가가 2021년 65.9점에서 2023년 76.4점으로 10.5점이나 크게 상승하였음
- 가맹점 대상 조사 결과, 가맹점의 가맹본부와의 소통 수준 만족도는 외식업, 서비스업, 도소매업 모든 업종에서 소통 수준 가맹점 만족도가 2021년보다 하락한 것으로 나타나, 가맹본부와 가맹점주의 소통 수준에 대한 평가에 차이가 있는 것으로 분석됨

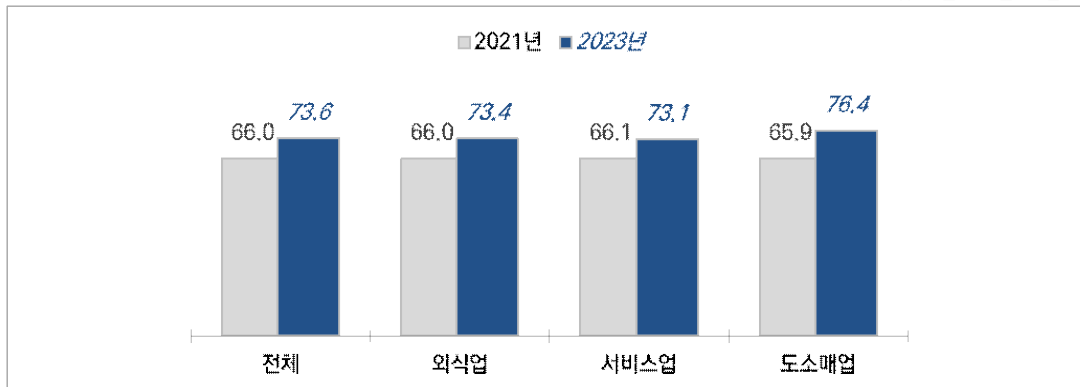
【그림 4-48】 2021년 대비 가맹점주와의 소통 수준

(단위 : %)



【그림 4-49】 업종별 2021년 대비 가맹점주와의 소통 수준

(단위 : 점(100점 만점))

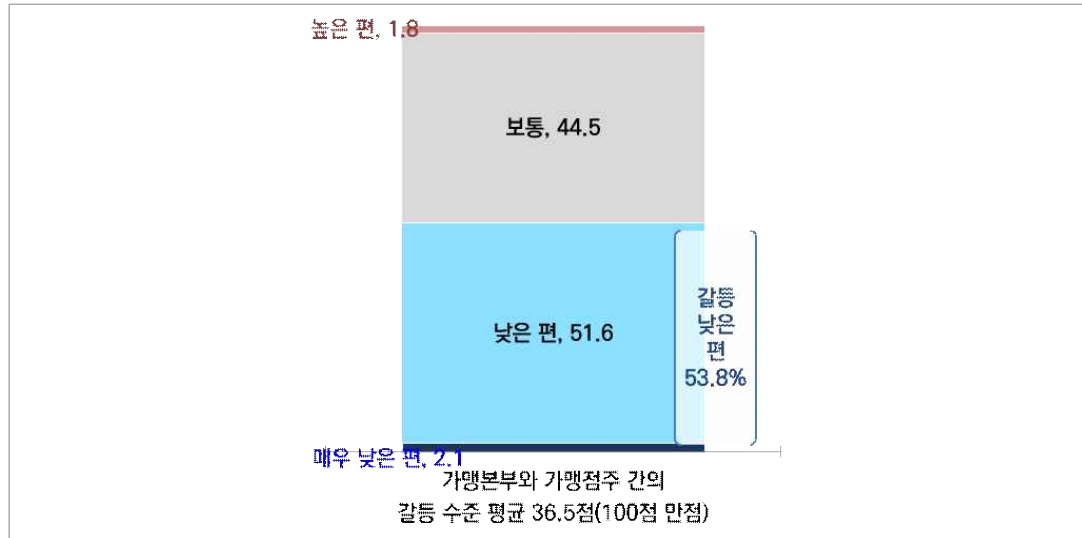


(2) 가맹점주와의 갈등 수준

- 가맹점주와의 갈등 수준을 조사한 결과, 가맹본부의 53.8%(매우 낮은 편 2.1% + 낮은 편 51.6%)는 가맹점과 갈등이 낮다고 생각하고 있으며, 갈등 수준을 100점 만점으로 환산하여 평가하면 36.5점으로 낮음
- 기업 특성별로 가맹점주와의 갈등 수준을 점수로 환산하여 평가한 결과, 외식업 소기업의 갈등 수준이 40.9점으로 다른 업종×규모별보다는 높게 평가한 반면, 도소매업 전반의 갈등 수준은 20점대로 다른 업종×규모별보다 상대적으로 낮게 평가함
 - 업종별 갈등 수준은 도소매업이 23.3점으로 가장 낮음
 - 규모별 갈등 수준은 중견/대기업이 29.5점으로 가장 낮음
 - 가맹사업 업력별 갈등 수준은 업력이 긴 기업일수록 갈등 수준이 낮게 평가됨

【그림 4-50】가맹점주와의 갈등 수준

(단위 : %)



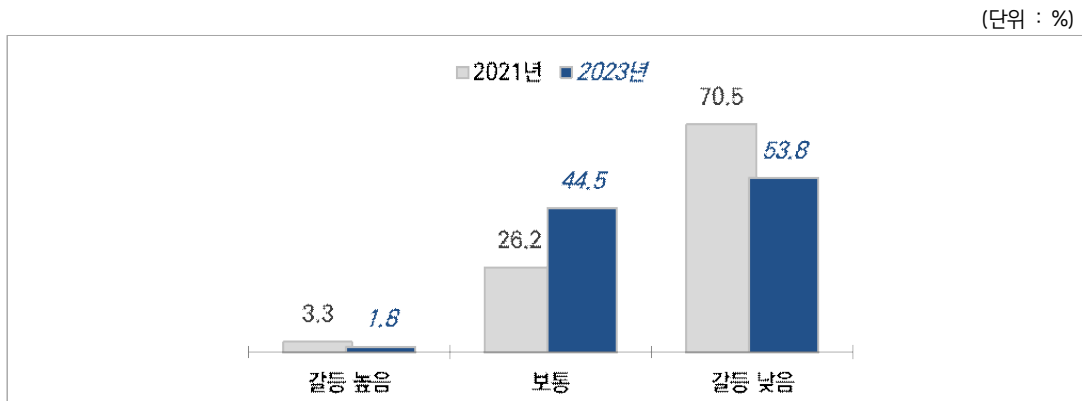
【표 4-46】기업 특성별 가맹점주와의 갈등 수준

(단위 : 개, %, 점(100점 만점))

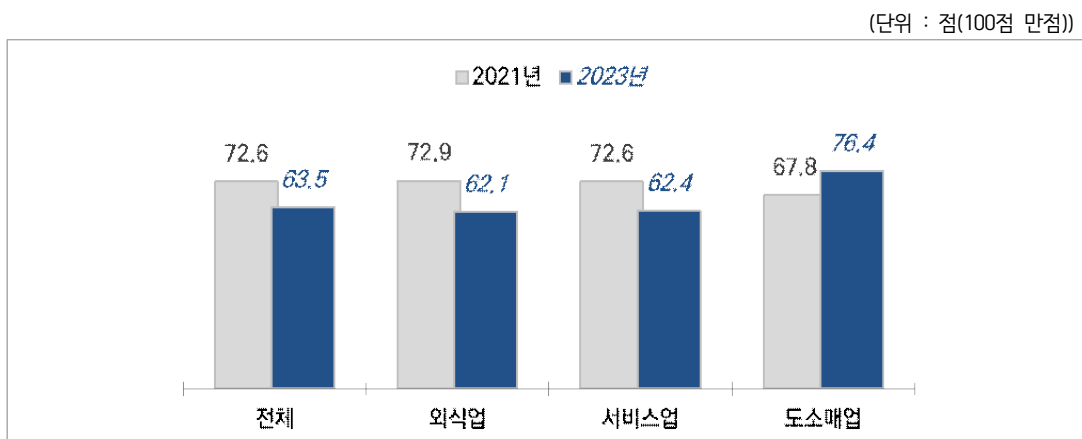
구분		사례 수	낮음			보통	높음			평균 (점)	
				매우 낮음	낮은 편임			매우 높음	높은 편임		
전체		(800)	53.8	2.1	51.6	44.5	1.8	-	1.8	36.5	
업종별	외식업	(527)	49.3	1.3	48.0	48.6	2.1	-	2.1	37.9	
	서비스업	(200)	49.5	1.5	48.0	49.0	1.5	-	1.5	37.6	
	도소매업	(73)	97.3	9.6	87.7	2.7	0.0	-	0.0	23.3	
규모별	소기업	(420)	47.1	2.4	44.8	49.8	3.1	-	3.1	38.4	
	중기업	(330)	58.8	1.2	57.6	40.9	0.3	-	0.3	35.1	
	중견/대기업	(50)	76.0	6.0	70.0	24.0	0.0	-	0.0	29.5	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	38.8	1.6	37.2	57.2	4.0	-	4.0	40.9
		중기업	(250)	58.0	0.8	57.2	41.6	0.4	-	0.4	35.4
		중견/대기업	(27)	66.7	3.7	63.0	33.3	0.0	-	0.0	32.4
	서비스업	소기업	(130)	48.5	0.8	47.7	49.2	2.3	-	2.3	38.3
		중기업	(60)	48.3	0.0	48.3	51.7	0.0	-	0.0	37.9
		중견/대기업	(10)	70.0	20.0	50.0	30.0	0.0	-	0.0	27.5
	도소매업	소기업	(40)	95.0	12.5	82.5	5.0	0.0	-	0.0	23.1
		중기업	(20)	100.0	10.0	90.0	0.0	0.0	-	0.0	22.5
		중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	25.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	41.5	1.7	39.8	55.9	2.5	-	2.5	39.8	
	3년~5년	(355)	52.1	1.7	50.4	46.2	1.7	-	1.7	37.0	
	6년~9년	(118)	55.9	4.2	51.7	42.4	1.7	-	1.7	35.4	
	10년 이상	(209)	62.2	1.9	60.3	36.4	1.4	-	1.4	34.3	

- 전체 가맹본부의 53.8%는 가맹점과 갈등 수준이 낮다고 평가하고 있으며, 2021년(70.5%)보다 22.7% 감소하였음
 - 가맹점 대상 조사 결과, 가맹점의 가맹본부와의 갈등 수준과 관련하여 갈등이 낮다는 42.1%로 2021년 57.7%에 비해 15.6% 감소하였음
- 기업 특성별로는 도소매업의 가맹점주 관계가 외식업과 서비스업보다 원만하다고 평가하는 것으로 나타남
 - 업종별로 외식업과 서비스업은 2021년보다 가맹점과의 갈등 수준의 평가 점수가 하락하였고, 도소매업은 2021년보다 갈등 수준 평가 점수가 향상된 것으로 나타남
 - 가맹점 대상 조사 결과, 가맹점의 가맹본부와의 갈등 수준 평가는 모든 업종에서 2021년보다 하락한 것으로 조사됨

【그림 4-51】 2021년 대비 가맹점주와의 갈등 수준



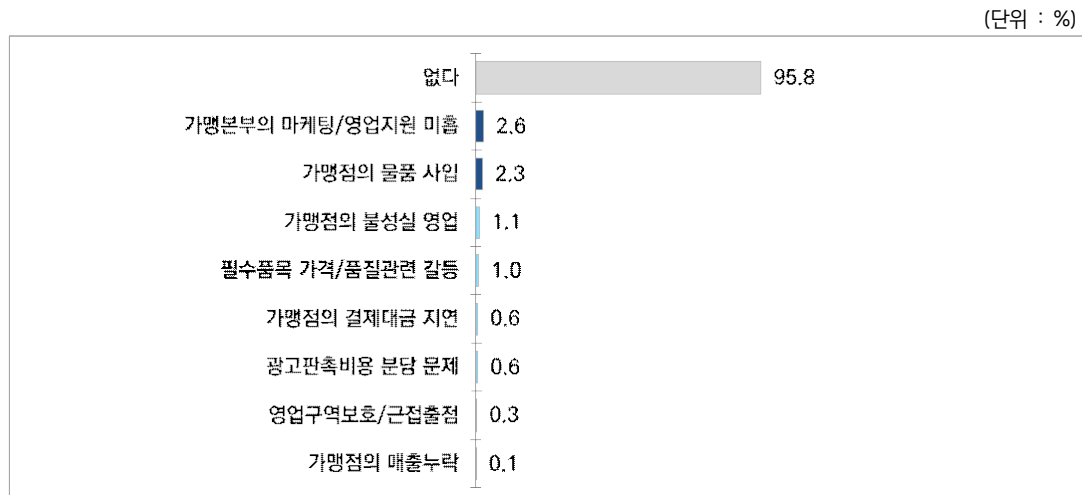
【그림 4-52】 업종별 2021년 대비 가맹점주와의 갈등 수준



□ 최근 1년간 가맹점과의 갈등 원인

- 가맹본부의 95.8%는 가맹점과 갈등이 발생한 적이 없다고 응답했으며, 마케팅/영업 지원 미흡과 가맹점 물품 사입으로 갈등을 발생시킨 적 있다는 응답이 각각 2.6%와 2.3%인 것으로 조사됨

【그림 4-53】 최근 1년간 가맹점과의 갈등 원인



【표 4-47】 기업 특성별 최근 1년간 가맹점과의 갈등 원인

(단위 : 개, %, 응답률 1.0% 이상만 제시)

구분		사례 수	없다	가맹본부의 마케팅/ 영업 지원 미흡	가맹점의 물품 사입	가맹점의 불성실 영업	필수품목 가격/품질 관련 갈등
전체		(800)	95.8	2.6	2.3	1.1	1.0
업종별	외식업	(527)	93.9	3.8	3.2	1.5	1.5
	서비스업	(200)	99.0	0.5	0.5	0.5	0.0
	도소매업	(73)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
규모별	소기업	(420)	95.7	2.1	1.9	1.4	1.4
	중기업	(330)	95.5	3.3	2.7	0.6	0.6
	중견/대기업	(50)	98.0	2.0	2.0	2.0	0.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	93.6	3.2	2.8	2.4
		중기업	(250)	94.0	4.4	3.6	0.8
		중견/대기업	(27)	96.3	3.7	3.7	0.0
	서비스업	소기업	(130)	98.5	0.8	0.8	0.0
		중기업	(60)	100.0	0.0	0.0	0.0
		중견/대기업	(10)	100.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	100.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(20)	100.0	0.0	0.0	0.0
		중견/대기업	(13)	100.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(355)	94.4	3.7	2.8	0.8	1.7
	6년~9년	(118)	97.5	2.5	1.7	0.0	0.8
	10년 이상	(209)	94.7	2.4	2.9	2.9	0.5

2) 가맹점과의 관계 개선

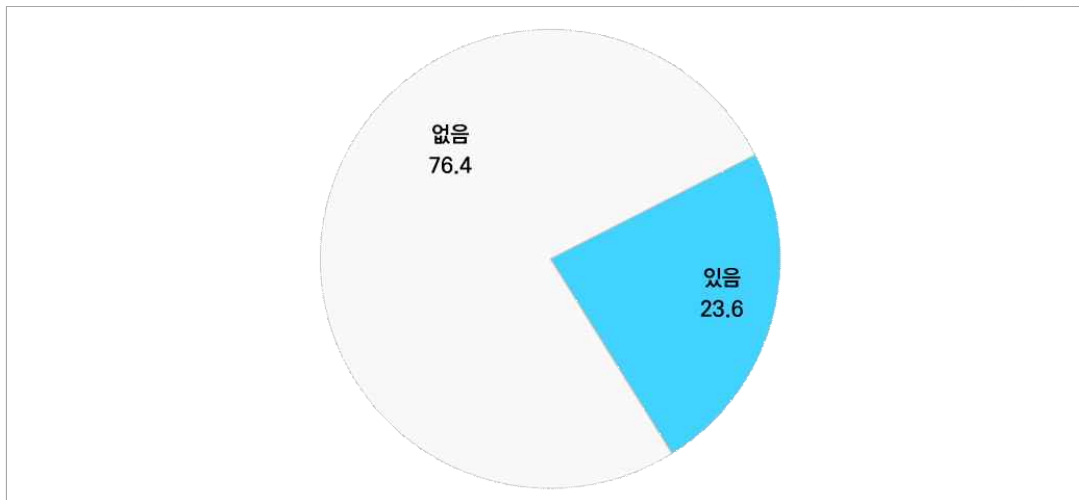
(1) 가맹점과의 상생 협력 추진 정책

□ 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무

- 가맹점과의 상생 협력을 추진하고 있다는 가맹본부는 전체 23.6%로 가맹본부 10곳 중 2개 가맹본부만이 추진하고 있는 것으로 나타남
 - 업종별로 가맹점과의 상생 협력 정책을 추진하고 있는 가맹본부는 도소매업에서 31.5%로 가장 높음
 - 규모별로 가맹점과의 상생 협력 정책을 추진하고 있는 가맹본부는 중견/대기업 (70.0%), 중기업(30.6%), 소기업(12.6%)의 순으로 나타나, 규모가 큰 가맹본부일수록 추진 비중이 높은 것으로 나타남
 - 가맹사업 업력별로 가맹점과의 상생 협력 정책을 추진하고 있는 가맹본부는 10년 이상 기업에서 34.0%로 가장 높음

【그림 4-54】 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무

(단위 : %)



【표 4-48】 기업 특성별 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무

(단위 : 개, %)

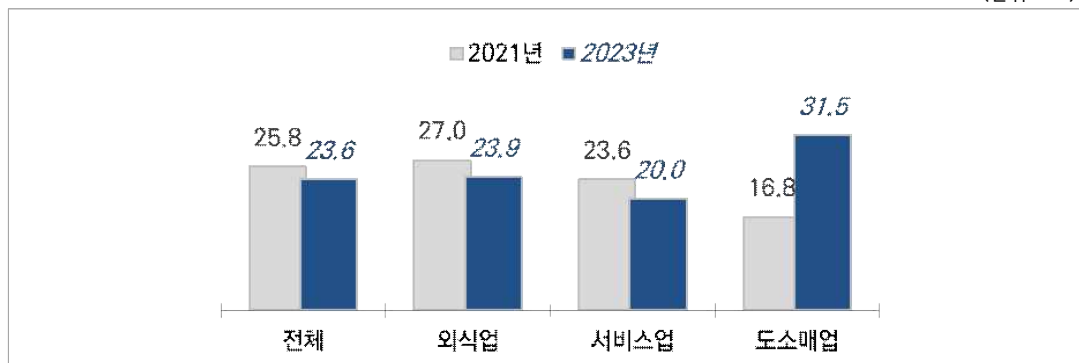
구분		사례 수	있음	없음	
전체		(800)	23.6	76.4	
업종별	외식업	(527)	23.9	76.1	
	서비스업	(200)	20.0	80.0	
	도소매업	(73)	31.5	68.5	
규모별	소기업	(420)	12.6	87.4	
	중기업	(330)	30.6	69.4	
	중견/대기업	(50)	70.0	30.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	16.0	84.0
		중기업	(250)	28.0	72.0
		중견/대기업	(27)	59.3	40.7
	서비스업	소기업	(130)	9.2	90.8
		중기업	(60)	36.7	63.3
		중견/대기업	(10)	60.0	40.0
	도소매업	소기업	(40)	2.5	97.5
		중기업	(20)	45.0	55.0
		중견/대기업	(13)	100.0	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	17.8	82.2
	3년~5년		(355)	21.4	78.6
	6년~9년		(118)	17.8	82.2
	10년 이상		(209)	34.0	66.0

○ 전체 가맹본부 중에서 가맹점과의 상생 협력을 위한 정책을 추진하고 있다는 2023년 23.6%로 2021년(25.8%)보다 2.2% 감소함

- 업종별로 외식업과 서비스업의 2023년 상생 협력 정책 추진은 2021년 대비 소폭 감소했지만, 도소매업은 2023년 31.5%로 2021년(16.8%) 대비 14.7% 증가한 것으로 나타남

【그림 4-55】 2021년 대비 가맹점과의 상생 협력 추진 정책 유무

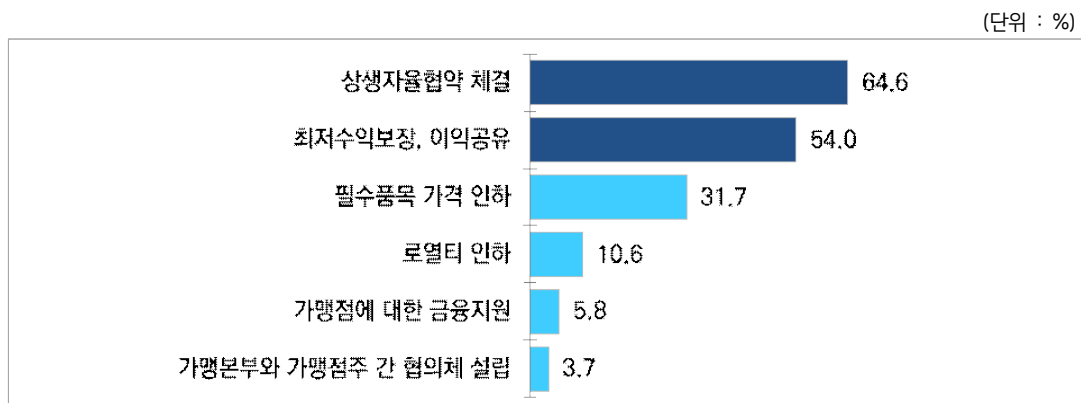
(단위 : %)



□ 가맹점과의 상생 협력 추진 정책

- 가맹점과의 상생 협력을 위한 정책을 추진하고 있다고 응답한 189개 가맹본부의 가맹점주 간의 상생 협력 추진 정책으로는 상생 자유험약 체결 64.6%, 최저수익 보장과 이익공유 (54.0%), 필수품목 가격 인하(31.7%), 로열티 인하 (10.6%) 등의 순임
- 기업 특성별 상생 자유험약 체결 정책은 외식업 중견/대기업, 서비스업 중기업과 중견/대기업, 도소매업 중기업과 중견/대기업이 높고, 최저수익 보장과 이익공유 정책은 외식업 전반의 기업, 필수품목 가격 인하 정책은 도소매업 전반의 기업 비중이 높음
 - 업종별로 상생 자유험약 체결 정책은 도소매업(95.7%)과 서비스업(75.0%)이 높고, 최저수익 보장과 이익공유 정책은 외식업(66.7%)이 높으며, 필수품목 가격 인하 정책은 도소매업(65.2%)이 높음
 - 규모별로 상생 자유험약 체결 정책은 중견/대기업(85.7%)과 중기업(66.3%)이 높고, 최저수익 보장과 이익공유 정책은 소기업(67.9%)이 높음
 - 가맹사업 업력별로 상생 자유험약 체결 정책은 10년 이상 기업(76.1%)이 높고, 최저수익 보장과 이익공유 정책은 3년 미만의 기업(71.4%)과 3년~5년의 기업(61.8%)이 높으며, 필수품목 가격 인하 정책은 10년 이상 기업(38.0%)의 비중이 높음

【그림 4-56】 가맹점과의 상생 협력 추진 정책



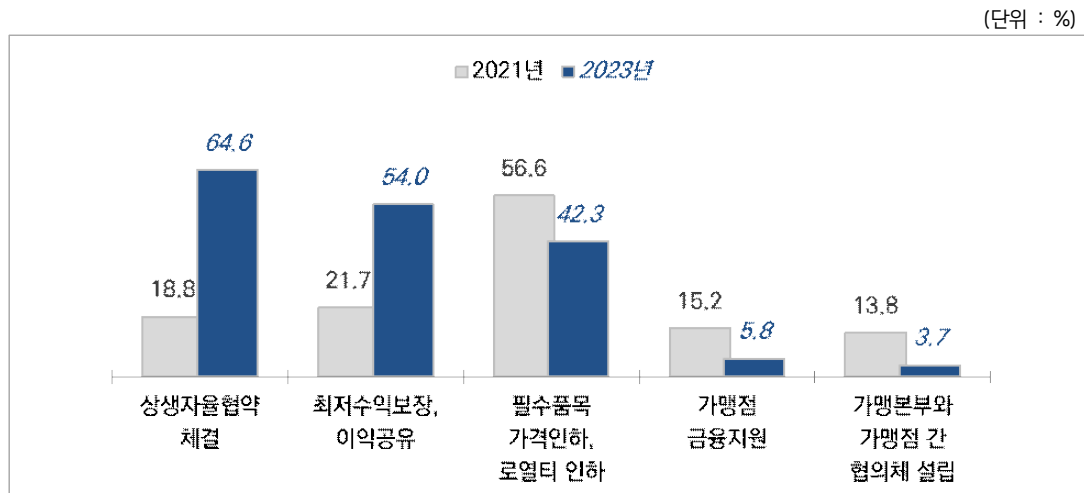
【표 4-49】 기업 특성별 가맹점과의 상생 협력 추진 정책

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	상생 자율 협약 체결	최저 수익 보장, 이익 공유	필수 품목 가격 인하	로열티 인하	가맹점에 대한 금융 지원	가맹 본부와 가맹 점주 간 협약체 설립
전체		(189)	64.6	54.0	31.7	10.6	5.8	3.7
업종별	외식업	(126)	55.6	66.7	31.0	8.7	4.0	2.4
	서비스업	(40)	75.0	37.5	15.0	10.0	2.5	7.5
	도소매업	(23)	95.7	13.0	65.2	21.7	21.7	4.3
규모별	소기업	(53)	47.2	67.9	30.2	5.7	0.0	0.0
	중기업	(101)	66.3	48.5	34.7	12.9	5.0	2.0
	중견/대기업	(35)	85.7	48.6	25.7	11.4	17.1	14.3
업종 × 규모별	외식업	소기업	(40)	50.0	75.0	27.5	2.5	0.0
		중기업	(70)	54.3	60.0	40.0	14.3	4.3
		중견/대기업	(16)	75.0	75.0	0.0	0.0	12.5
	서비스업	소기업	(12)	41.7	50.0	33.3	8.3	0.0
		중기업	(22)	90.9	31.8	9.1	13.6	4.5
		중견/대기업	(6)	83.3	33.3	0.0	0.0	33.3
	도소매업	소기업	(1)	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
		중기업	(9)	100.0	0.0	55.6	0.0	11.1
		중견/대기업	(13)	100.0	23.1	69.2	30.8	30.8
가맹사업 업력별	3년 미만		(21)	61.9	71.4	14.3	9.5	4.8
	3년~5년		(76)	56.6	61.8	31.6	9.2	2.6
	6년~9년		(21)	57.1	33.3	28.6	4.8	4.8
	10년 이상		(71)	76.1	46.5	38.0	14.1	9.9

- 가맹본부의 가맹점과의 상생 협력을 위한 정책을 2021년과 비교한 결과, 상생 자율 협약 체결 정책 추진율은 2023년 64.6%로 2021년(18.9%) 대비 45.8%의 차이를 보이며 많이 증가하였고, 최저수익 보장, 이익공유 정책 추진율 역시 2023년 21.7%로 2021년(54.0%) 대비 32.3%의 차이를 내며 많이 증가함
- 반면, 2023년 추진 중인 필수품목 가격 인하, 로열티 인하, 가맹점 금융지원, 가맹본부와 가맹점 간 협약체 설립 정책의 추진율은 2021년 대비 감소한 것으로 나타남

【그림 4-57】 2021년 대비 가맹과의 상생 협력 추진 정책

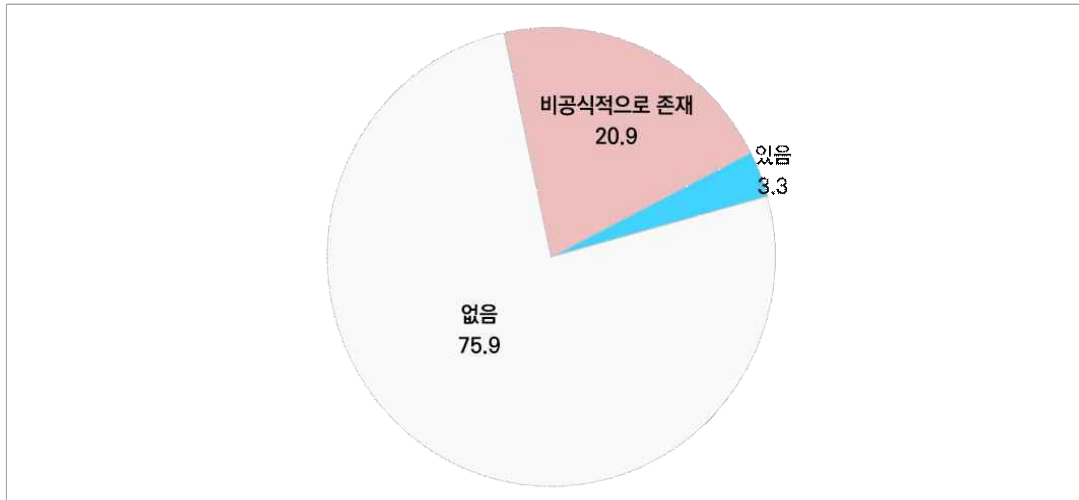


(2) 가맹점사업자 단체 구성

- 가맹점사업자 단체 존재 여부는 없다 75.9%로 비공식적으로 존재한다(20.9%)와 공식적으로 존재한다(3.3%) 보다 높은 것으로 조사됨
- 기업 특성별로는 외식업 중견/대기업(29.6%)과 도소매업 중견/대기업(76.9%)에서 대표단체 구성 비중이 높은 것으로 나타남
 - 업종별로 가맹점사업자 단체 구성률은 도소매업이 13.7%로 가장 높음
 - 규모별로 가맹점사업자 구성률은 중견/대기업이 36.0%로 가장 높음
 - 가맹사업 업력별로 가맹점사업자 단체 구성률은 10년 이상 기업이 10.0%로 가장 높음

【그림 4-58】가맹점사업자 단체 구성

(단위 : %)



【표 4-50】기업 특성별 가맹점사업자 단체 구성

(단위 : 개, %)

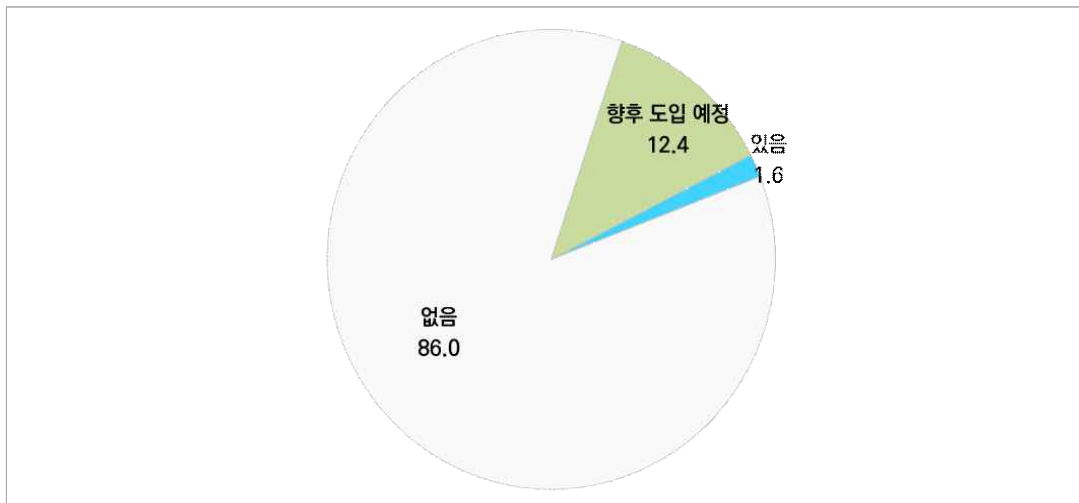
구분		사례 수	있음	없음	비공식적으로 존재	
전체		(800)	3.3	75.9	20.9	
업종별	외식업	(527)	2.7	78.6	18.8	
	서비스업	(200)	1.0	74.5	24.5	
	도소매업	(73)	13.7	60.3	26.0	
규모별	소기업	(420)	0.0	91.4	8.6	
	중기업	(330)	2.4	62.1	35.5	
	중견/대기업	(50)	36.0	36.0	28.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	0.0	93.6	6.4
		중기업	(250)	2.4	66.8	30.8
		중견/대기업	(27)	29.6	48.1	22.2
	서비스업	소기업	(130)	0.0	85.4	14.6
		중기업	(60)	3.3	56.7	40.0
		중견/대기업	(10)	0.0	40.0	60.0
	도소매업	소기업	(40)	0.0	97.5	2.5
		중기업	(20)	0.0	20.0	80.0
		중견/대기업	(13)	76.9	7.7	15.4
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	0.0	95.8	4.2	
	3년~5년	(355)	1.1	76.1	22.8	
	6년~9년	(118)	0.8	80.5	18.6	
	10년 이상	(209)	10.0	61.7	28.2	

(3) 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성

- 가맹본부와 가맹점 간 자체적인 분쟁 조정기구가 없다는 86.0%로 가장 높고, 있다 1.6%, 도입 예정 12.4%로 자체적인 분쟁 조정기구 구성이 매우 미흡한 실정임
- 기업 특성별로는 외식업 중견/대기업과 도소매업 중견/대기업의 구성률이 다른 업종×규모별 기업보다 상대적으로 높음
 - 업종별로 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성률은 도소매업이 13.7%로 가장 높음
 - 규모별로 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성률은 중견/대기업이 24.0%로 가장 높고, 향후 도입할 예정이라는 가맹본부의 비중은 중기업이 21.5%로 높음
 - 가맹사업 업력별로 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성률은 10년 이상 기업이 17.7%로 높음

【그림 4-59】 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성

(단위 : %)



【표 4-51】 기업 특성별 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성

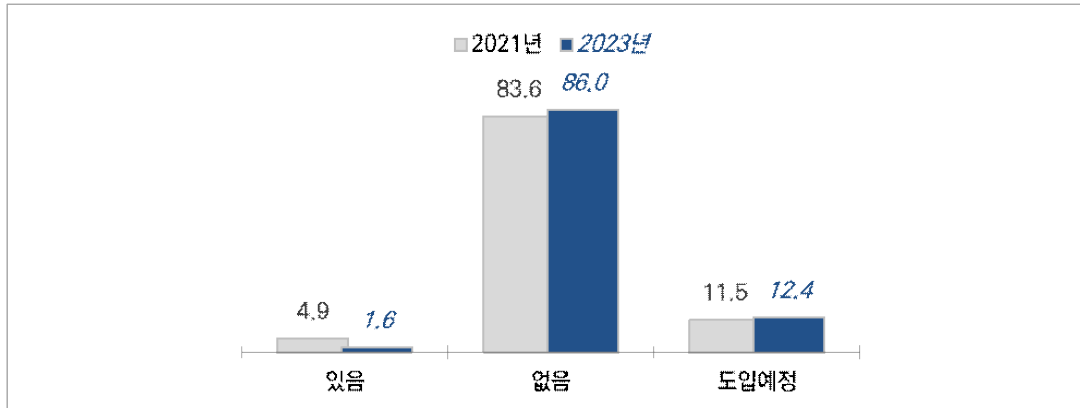
(단위 : 개, %)

구분		사례 수	있음	없음	향후 도입 예정	
전체		(800)	1.6	86.0	12.4	
업종별	외식업	(527)	0.6	87.5	12.0	
	서비스업	(200)	0.0	87.5	12.5	
	도소매업	(73)	13.7	71.2	15.1	
규모별	소기업	(420)	0.0	94.3	5.7	
	중기업	(330)	0.3	78.2	21.5	
	중견/대기업	(50)	24.0	68.0	8.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	0.0	96.4	3.6
		중기업	(250)	0.4	79.2	20.4
		중견/대기업	(27)	7.4	81.5	11.1
	서비스업	소기업	(130)	0.0	90.0	10.0
		중기업	(60)	0.0	80.0	20.0
		중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0
	도소매업	소기업	(40)	0.0	95.0	5.0
		중기업	(20)	0.0	60.0	40.0
		중견/대기업	(13)	76.9	15.4	7.7
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	0.0	97.5	2.5	
	3년~5년	(355)	0.6	87.0	12.4	
	6년~9년	(118)	0.0	87.3	12.7	
	10년 이상	(209)	5.3	77.0	17.7	

- 자체 분쟁 조정기구가 있다는 2021년도의 4.9%에 비해 3.3% 감소했지만, 없다는 2021년 83.6%보다 2.4% 증가하였고, 가맹본부와 가맹점 간의 분쟁이 지속해서 발생하는 상황에서 자체적으로 분쟁을 해결하려는 가맹본부의 노력은 미흡한 실정임
- 한편, 도입 예정은 2023년 12.4%로 2021년(11.5%) 대비 0.9%로 소폭 증가함
 - 업종별로 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성률에 대해 2021년과 비교하여 살펴보면, 모든 업종에서의 응답 비중이 2021년 대비 감소하였고, 도입 예정이라는 응답은 도소매업에서 2023년 15.1%로 2021년(3.5%) 대비 11.6%로 많이 증가함

【그림 4-60】 2021년 대비 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성

(단위 : %)



【표 4-52】 업종별 2021년 대비 가맹본부와 가맹점주 간 자체 분쟁 조정기구 구성

(단위 : %)

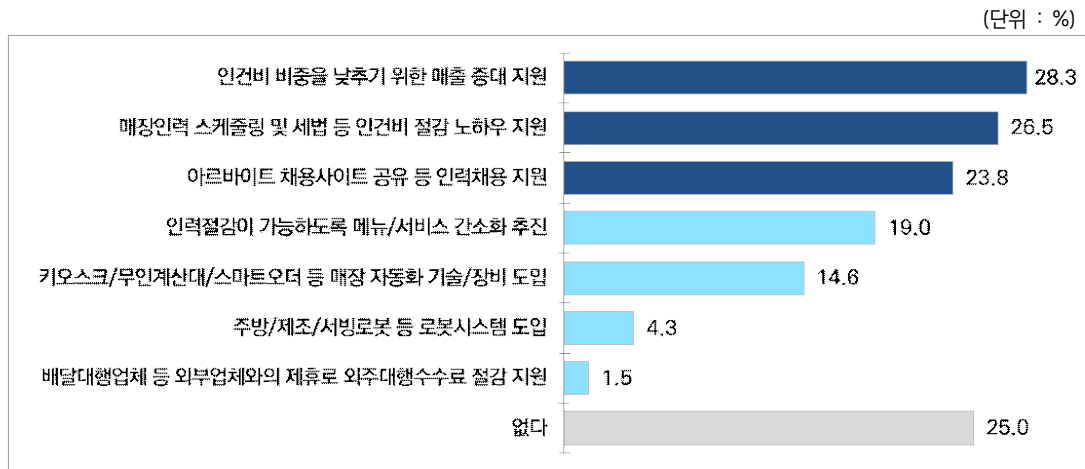
업종별	있음			없음			도입 예정		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	4.9	1.6	-3.3	83.6	86.0	2.4	11.5	12.4	0.9
외식업	4.3	0.6	-3.7	84.3	87.5	3.2	11.4	12.0	0.6
서비스업	4.7	0.0	-4.7	81.4	87.5	6.1	13.9	12.5	-1.4
도소매업	14.4	13.7	-0.7	82.1	71.2	-10.9	3.5	15.1	11.6

3) 가맹점 인건비 절감을 위한 추진 정책

- 가맹본부의 가맹점 인건비 절감을 위한 추진 정책은 매출 증대 지원 28.3%, 매장인력 스케줄링 및 세법 등 인건비 절감 노하우 지원(26.5%), 아르바이트 채용사이트 공유 등 인력 채용 지원(23.8%), 인력 절감이 가능하도록 메뉴/서비스 간소화 추진(19.0%) 등의 순으로 조사되었으며, 추진하는 지원 정책이 없다는 소극적 응답은 25.0%로 다소 높게 나타남
- 기업 특성별로는 매출 증대 지원 정책은 외식업 중기업과 중견/대기업, 서비스업 중견/대기업, 도소매업 소기업의 비중이 높음
 - 업종별로 외식업은 매출 증대 지원과 인력 채용지원, 키오스크 등 자동화기기 도입을 주로 추진하고 있고, 서비스업과 도소매업은 인건비 절감 노하우 공유를 주된 지원 정책으로 추진하고 있음
 - 규모별로 중견/대기업은 매출 증대 지원, 인건비 절감 노하우 지원, 인력 채용지원,

매장 자동화 기술/장비 도입, 로봇시스템 도입 정책을 추진하고 있음

【그림 4-61】가맹점 인건비 절감 지원 정책



【표 4-53】기업 특성별 가맹점 인건비 절감 지원 정책(1)

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	인건비 비중을 낮추기 위한 매출 증대 지원	매장 인력 스케줄링 및 세법 등 인건비 절감 노하우 지원	아르바이트 채용사이트 공유 등 인력 채용지원	인력 절감이 가능하도록 메뉴/서비스 간소화 추진
전체			(800)	28.3	26.5	23.8	19.0
업종별	외식업		(527)	33.0	23.0	29.2	21.6
	서비스업		(200)	19.0	26.5	11.0	14.0
	도소매업		(73)	19.2	52.1	19.2	13.7
규모별	소기업		(420)	25.2	23.1	18.1	19.5
	중기업		(330)	30.0	29.4	25.5	20.0
	중견/대기업		(50)	42.0	36.0	60.0	8.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	28.8	24.8	22.8	22.4
		중기업	(250)	35.2	22.0	30.4	22.0
		중견/대기업	(27)	51.9	14.8	77.8	11.1
	서비스업	소기업	(130)	16.2	22.3	6.9	13.1
		중기업	(60)	18.3	38.3	11.7	16.7
		중견/대기업	(10)	60.0	10.0	60.0	10.0
	도소매업	소기업	(40)	32.5	15.0	25.0	22.5
		중기업	(20)	0.0	95.0	5.0	5.0
		중견/대기업	(13)	7.7	100.0	23.1	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	19.5	13.6	21.2	16.9
	3년~5년		(355)	31.8	27.6	22.8	19.7
	6년~9년		(118)	27.1	28.0	17.8	23.7
	10년 이상		(209)	27.8	31.1	30.1	16.3

【표 4-54】 기업 특성별 가맹점 인건비 절감 지원 정책(2)

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	키오스크/ 무인 계산대/스마 트오더 등 매장 자동화 기술/장비 도입	주방/제조/ 서빙 로봇 등 로봇시스템 도입	배달 대행 업체 등 외부업체와의 제휴로 외주대행 수수료 절감 지원	없다	
전체		(800)	14.6	4.3	1.5	25.0	
업종별	외식업	(527)	21.4	6.5	2.3	15.4	
	서비스업	(200)	0.5	0.0	0.0	50.5	
	도소매업	(73)	4.1	0.0	0.0	24.7	
규모별	소기업	(420)	5.7	1.4	1.4	32.6	
	중기업	(330)	21.8	7.3	1.8	18.5	
	중견/대기업	(50)	42.0	8.0	0.0	4.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	8.8	2.4	2.4	17.2
		중기업	(250)	28.8	9.6	2.4	15.2
		중견/대기업	(27)	70.4	14.8	0.0	0.0
	서비스업	소기업	(130)	0.8	0.0	0.0	59.2
		중기업	(60)	0.0	0.0	0.0	36.7
		중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	20.0
	도소매업	소기업	(40)	2.5	0.0	0.0	42.5
		중기업	(20)	0.0	0.0	0.0	5.0
		중견/대기업	(13)	15.4	0.0	0.0	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	6.8	0.8	1.7	39.8	
	3년~5년	(355)	16.6	5.1	2.0	21.4	
	6년~9년	(118)	15.3	3.4	0.8	29.7	
	10년 이상	(209)	15.3	5.3	1.0	20.1	

4) 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준

(1) 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준

- 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준을 조사한 결과, 가맹본부의 24.9%(매우 낮음. 0.4% + 비교적 낮은 편임 24.5%)는 가맹사업에 정부 규제가 낮다고 생각하고 있으며, 규제 수준을 100점 만점으로 환산하여 평가하면 46.0점임
- 기업 특성별로는 도소매업 중기업과 중견/대기업이 규제가 높다는 비중이 높음
 - 업종별로 서비스업(31.0%)과 외식업(24.5%)은 도소매업(11.0%)보다 규제가 더 낮

다고 인식하고 있으며, 규제 수준에 대한 평가 점수는 서비스업(44.4점), 외식업(45.6점), 도소매업(53.4점)의 순으로 규제가 낮다고 평가함

- 규모별로 중견/대기업(32.0%)과 소기업(27.4%)이 규제가 낮다고 인식하고 있으며, 규제 수준에 대한 평가 점수는 소기업(44.7점), 중견/대기업(45.0점), 중기업(47.8점)의 순으로 규제가 낮다고 평가함
- 가맹사업 업력별로 3년 미만 기업(35.6%)이 규제가 낮다고 인식하고 있으며, 규제 수준에 대한 평가 점수는 3년 미만(41.5점), 3년~5년(46.5점), 6년~9년(46.8점), 10년 이상(47.3점)의 순으로 나타나, 가맹사업 운영 기간은 짧은 기업일수록 규제가 낮다고 평가함

【그림 4-62】 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준

(단위 : %)



【표 4-55】 기업 특성별 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준

(단위 : 개, %, 점(100점 만점))

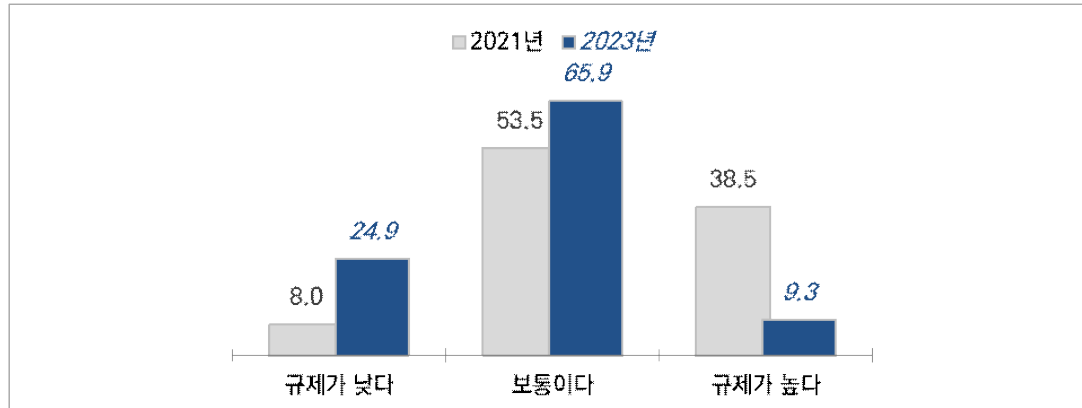
구분			사례 수	규제 낮음		보통	규제 높음		평균 (점)		
				매우 낮음	비교적 낮은 편임		매우 높음	약간 높은 편임			
전체			(800)	24.9	0.4	24.5	65.9	9.3	-	9.3	46.0
업종별	외식업		(527)	24.5	0.2	24.3	68.5	7.0	-	7.0	45.6
	서비스업		(200)	31.0	0.5	30.5	60.0	9.0	-	9.0	44.4
	도소매업		(73)	11.0	1.4	9.6	63.0	26.0	-	26.0	53.4
규모별	소기업		(420)	27.4	0.2	27.1	66.2	6.4	-	6.4	44.7
	중기업		(330)	20.6	0.3	20.3	67.3	12.1	-	12.1	47.8
	중견/대기업		(50)	32.0	2.0	30.0	54.0	14.0	-	14.0	45.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	28.8	0.0	28.8	66.4	4.8	-	4.8	44.0
		중기업	(250)	17.6	0.0	17.6	73.2	9.2	-	9.2	47.9
		중견/대기업	(27)	48.1	3.7	44.4	44.4	7.4	-	7.4	38.9
	서비스업	소기업	(130)	26.9	0.0	26.9	63.8	9.2	-	9.2	45.6
		중기업	(60)	40.0	1.7	38.3	50.0	10.0	-	10.0	42.1
		중견/대기업	(10)	30.0	0.0	30.0	70.0	0.0	-	0.0	42.5
	도소매업	소기업	(40)	20.0	2.5	17.5	72.5	7.5	-	7.5	46.3
		중기업	(20)	0.0	0.0	0.0	45.0	55.0	-	55.0	63.8
		중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	61.5	38.5	-	38.5	59.6
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	35.6	0.8	34.7	61.9	2.5	-	2.5	41.5
	3년~5년		(355)	23.7	0.3	23.4	66.5	9.9	-	9.9	46.5
	6년~9년		(118)	17.8	0.0	17.8	77.1	5.1	-	5.1	46.8
	10년 이상		(209)	24.9	0.5	24.4	60.8	14.4	-	14.4	47.3

○ 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준에 대해 2021년과 비교하여 살펴보면, 규제가 낮다는 2021년 8.0%에서 2023년 24.9%로 2021년 대비 3배 이상 증가하였고, 규제가 높다는 2021년 38.5%에서 2023년 9.3%로 2021년 대비 ¼ 수준으로 감소하였음

- 업종별로 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준에 대해 2021년과 비교하여 살펴보면, 모든 업종에서 규제가 낮다는 응답 비중이 2021년 대비 증가하였고, 규제가 높다는 응답은 도소매업을 제외한 나머지 업종에서 2021년 대비 많이 감소한 것으로 나타남

【그림 4-63】 2021년 대비 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준

(단위 : %)



【표 4-56】 업종별 2021년 대비 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준

(단위 : %)

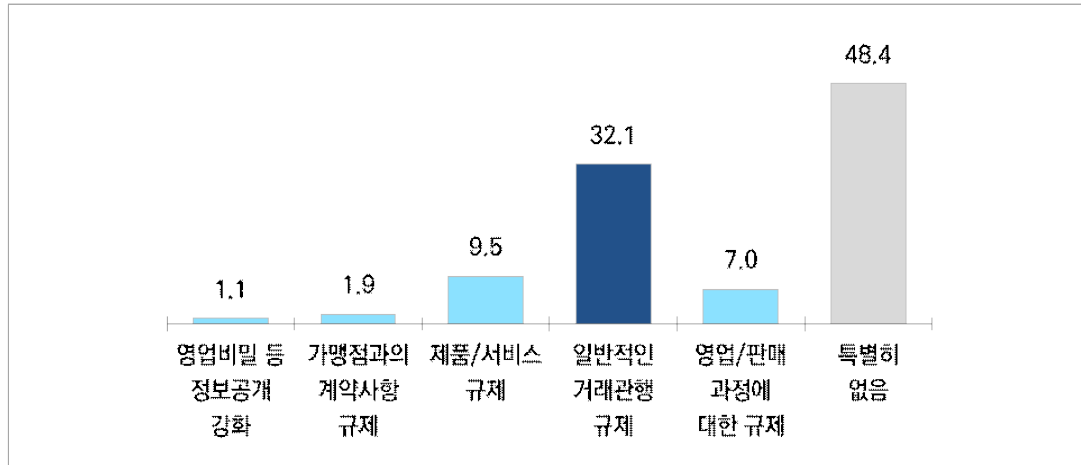
업종별	규제가 낮다.			보통이다			규제가 높다.		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	8.0	24.9	16.9	53.5	65.9	12.4	38.5	9.3	-29.2
외식업	8.3	24.5	16.2	50.1	68.5	18.4	41.6	7.0	-34.6
서비스업	6.8	31.0	24.2	61.5	60.0	-1.5	31.6	9.0	-22.6
도소매업	8.1	11.0	2.9	70.7	63.0	-7.7	21.2	26.0	4.8

(2) 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제

- 가맹사업에 영향을 미치고 있는 정부 규제에 대하여 영향을 미치는 규제가 특별히 없다 48.4%, 일반적인 거래 관행에 대한 규제(32.1%), 제품/서비스 규제(9.5%), 영업 판매 규제(7.0%) 등의 순으로 나타남
- 기업 특성별로 규제가 특별히 없다는 외식업 중견/대기업, 서비스업 중견/대기업, 도소매업 소기업의 비중이 매우 높음
 - 업종별로 가맹사업에 영향을 미치는 규제가 특별히 없다는 서비스업(55.0%)이 높고, 제품/서비스 규제는 도소매업이 20.5%로 매우 높음
 - 규모별로 가맹사업에 영향을 미치는 규제가 특별히 없다는 중견/대기업(62.0%)과 소기업(57.4%)에서 높고, 일반적인 거래 관행에 대한 규제는 중기업(40.0%)에서 높음

【그림 4-64】 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제

(단위 : %)



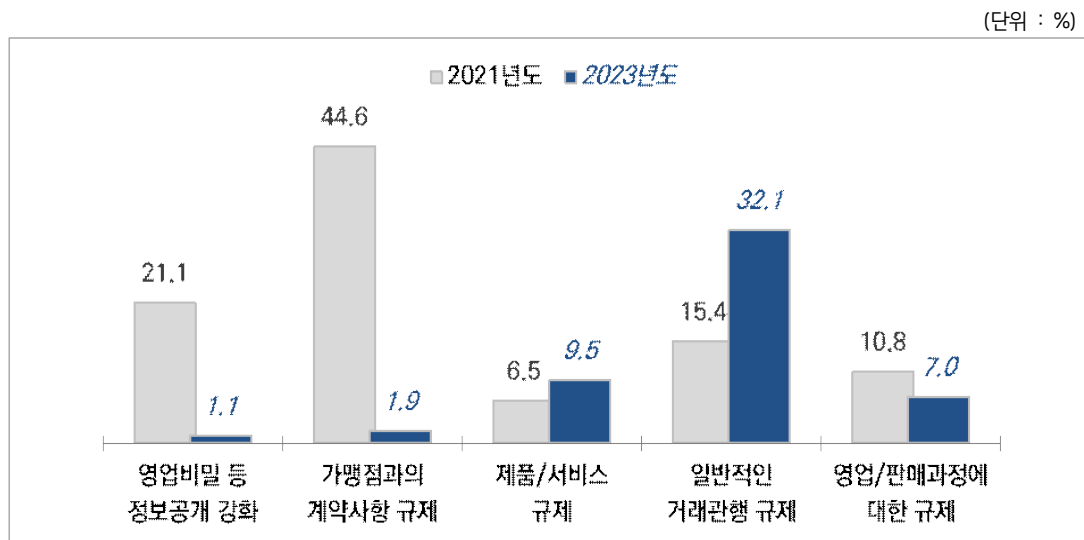
【표 4-57】 기업 특성별 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제

(단위 : 개, %)

구분			사례 수	영업 비밀 등 정보 공개 강화	가맹점과의 계약 사항 규제	제품/서비스 규제	일반적인 거래 관행 규제	영업/판매 과정에 대한 규제	특별히 없음
전체			(800)	1.1	1.9	9.5	32.1	7.0	48.4
업종별	외식업		(527)	0.8	2.3	10.1	32.4	8.2	46.3
	서비스업		(200)	2.5	1.5	4.0	31.5	5.5	55.0
	도소매업		(73)	0.0	0.0	20.5	31.5	2.7	45.2
규모별	소기업		(420)	1.2	1.4	6.9	27.4	5.7	57.4
	중기업		(330)	1.2	2.1	12.4	40.0	9.4	34.8
	중견/대기업		(50)	0.0	4.0	12.0	20.0	2.0	62.0
업종 x 규모별	외식업	소기업	(250)	0.8	2.0	8.4	28.8	6.0	54.0
		중기업	(250)	0.8	2.0	12.4	39.2	10.8	34.8
		중견/대기업	(27)	0.0	7.4	3.7	3.7	3.7	81.5
	서비스업	소기업	(130)	2.3	0.8	4.6	29.2	6.9	56.2
		중기업	(60)	3.3	3.3	3.3	40.0	3.3	46.7
		중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	90.0
	도소매업	소기업	(40)	0.0	0.0	5.0	12.5	0.0	82.5
		중기업	(20)	0.0	0.0	40.0	50.0	10.0	0.0
		중견/대기업	(13)	0.0	0.0	38.5	61.5	0.0	0.0
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	2.5	0.8	3.4	16.9	2.5	73.7
	3년~5년		(355)	0.8	1.7	11.5	33.5	7.9	44.5
	6년~9년		(118)	1.7	1.7	5.1	39.0	11.9	40.7
	10년 이상		(209)	0.5	2.9	12.0	34.4	5.3	45.0

- 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제에 대해 2021년과 비교하여 살펴보면, 제품/서비스 규제와 일반적인 거래 관행 규제는 2021년 대비 증가한 가운데, 일반적인 거래 관행 규제는 2023년 32.1%로 2021년(15.4%) 대비 6.7% 증가한 것으로 나타남
- 반면, 영업 비밀 등 정보공개 강화 및 가맹점과의 계약 사항 규제는 2021년 대비 많이 감소함

【그림 4-65】 2021년 대비 가맹사업에 영향력 있는 정부 규제



5) ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황

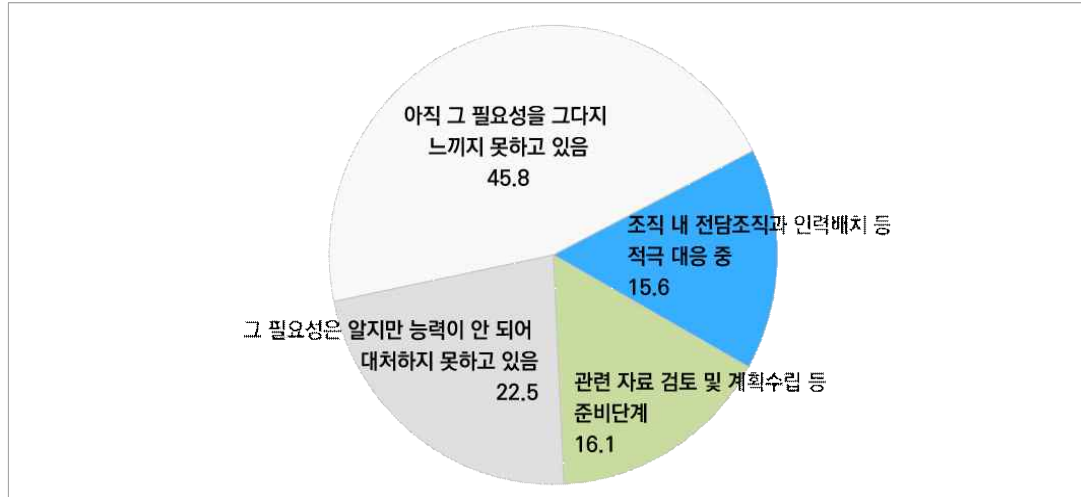
- ESG 경영 사회적 흐름에 대해 대응을 못 하는 가맹본부가 68.3%(아직 그 필요성을 그다지 느끼지 못하고 있음. 45.8% + 그 필요성은 알지만 능력이 안 되어 대처하지 못하고 있음. 22.5%)로 가장 많고, 다음으로 전담 조직과 인력배치를 통해 적극 대응 중(15.6%), 관련 자료 검토와 계획수립 등 준비 단계(16.1%)의 순으로 조사됨
- 기업 특성별로 외식업 소기업, 서비스업 소기업과 중견/대기업이 ESG 경영 사회적 흐름에 더 적극적으로 대응함
 - 업종별로 외식업(16.3%)과 서비스업(18.5%)은 상대적으로 도소매업(2.7%)보다 더 적극적으로 대응을 하는 것으로 조사됨
 - 규모별로 소기업(20.5%)은 ESG 경영 사회적 흐름에 대해 더 적극적으로 대응을 하

는 것으로 조사됨

- 가맹사업 업력별로 3년 미만 기업(22.9%)은 ESG 경영 사회적 흐름에 대해 더 적극적으로 대응을 하는 것으로 조사됨

【그림 4-66】 ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황

(단위 : %)



【표 4-58】 기업 특성별 ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대처방안

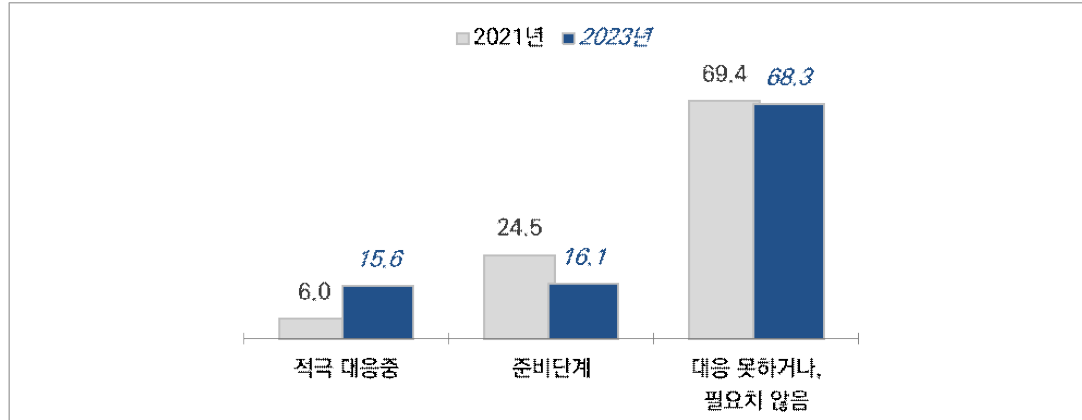
(단위 : 개, %)

구분			사례 수	조직 내 전담 조직과 인력배치 등 적극 대응 중	관련 자료 검토 및 계획수립 등 준비 단계	그 필요성은 알지만 능력이 안 되어 대처하지 못하고 있음	아직 그 필요성을 그다지 느끼지 못하고 있음
전체			(800)	15.6	16.1	22.5	45.8
업종별	외식업		(527)	16.3	20.5	29.0	34.2
	서비스업		(200)	18.5	7.0	10.5	64.0
	도소매업		(73)	2.7	9.6	8.2	79.5
규모별	소기업		(420)	20.5	18.3	18.8	42.4
	중기업		(330)	10.3	13.6	30.0	46.1
	중견/대기업		(50)	10.0	14.0	4.0	72.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(250)	22.0	26.8	25.6	25.6
		중기업	(250)	11.6	15.6	35.2	37.6
		중견/대기업	(27)	7.4	7.4	3.7	81.5
	서비스업	소기업	(130)	22.3	6.2	9.2	62.3
		중기업	(60)	8.3	10.0	15.0	66.7
		중견/대기업	(10)	30.0	0.0	0.0	70.0
	도소매업	소기업	(40)	5.0	5.0	7.5	82.5
		중기업	(20)	0.0	0.0	10.0	90.0
		중견/대기업	(13)	0.0	38.5	7.7	53.8
가맹사업 업력별	3년 미만		(118)	22.9	18.6	9.3	49.2
	3년~5년		(355)	15.2	16.1	27.3	41.4
	6년~9년		(118)	17.8	14.4	28.0	39.8
	10년 이상		(209)	11.0	15.8	18.7	54.5

- ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황에 대해 2021년과 비교하여 살펴보면, 적극 대응 중이라는 응답은 2023년 15.6%로 2021년(6.0%) 대비 9.6% 증가한 반면, 준비 단계라는 응답은 2023년 16.1%로 2021년(24.5%) 대비 8.4% 감소함

【그림 4-67】 2021년 대비 ESG 경영 사회적 흐름에 대한 대응 현황

(단위 : %)



5. 해외 진출 현황

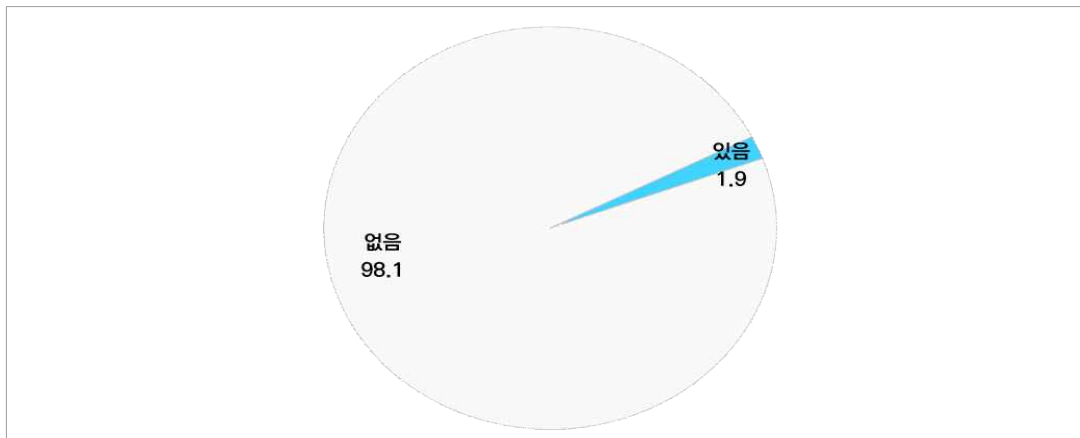
1) 해외 진출 브랜드 보유 현황

(1) 해외 진출 브랜드 유무

- 조사에 응답한 800개 가맹본부를 대상으로 해외 진출 브랜드 유무를 조사한 결과, 해외 진출 브랜드가 있는 가맹본부는 1.9%로 나타남
- 해외 진출 브랜드 보유율을 살펴보면, 업종별로는 도소매업(11.0%), 규모별로는 중견/대기업(20.0%), 가맹사업 업력별로는 10년 이상(6.2%)에서 상대적으로 더 높은 것으로 나타남

【그림 4-68】 해외 진출 브랜드 유무

(단위 : %)



【표 4-59】 기업 특성별 해외 진출 브랜드 유무

(단위 : 개, %)

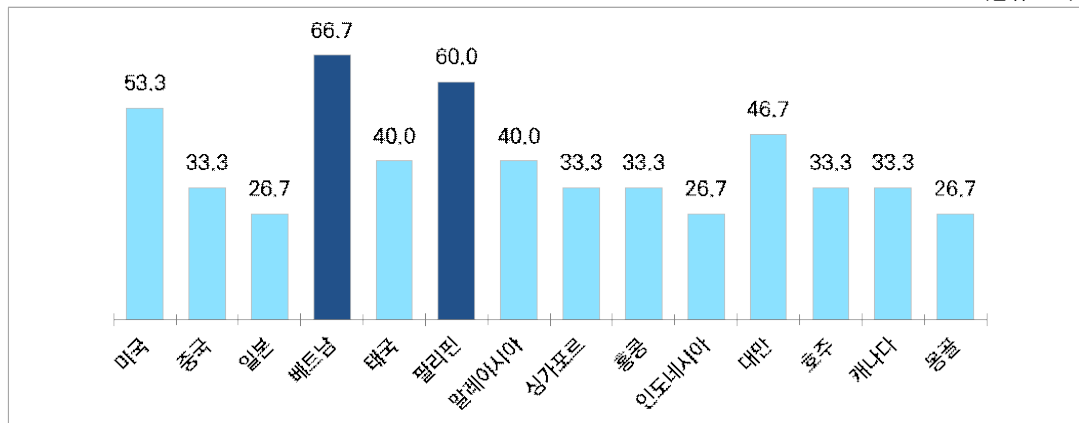
구분		사례 수	있음	없음	
전체		(800)	1.9	98.1	
업종별	외식업	(527)	0.9	99.1	
	서비스업	(200)	1.0	99.0	
	도소매업	(73)	11.0	89.0	
규모별	소기업	(420)	0.2	99.8	
	중기업	(330)	1.2	98.8	
	중견/대기업	(50)	20.0	80.0	
업종 x 규모별	외식업	소기업	(250)	0.0	100.0
		중기업	(250)	0.4	99.6
		중견/대기업	(27)	14.8	85.2
	서비스업	소기업	(130)	0.8	99.2
		중기업	(60)	1.7	98.3
		중견/대기업	(10)	0.0	100.0
	도소매업	소기업	(40)	0.0	100.0
		중기업	(20)	10.0	90.0
		중견/대기업	(13)	46.2	53.8
가맹사업 업력별	3년 미만	(118)	0.0	100.0	
	3년~5년	(355)	0.6	99.4	
	6년~9년	(118)	0.0	100.0	
	10년 이상	(209)	6.2	93.8	

(2) 해외 진출 국가

- 해외 진출한 15개 가맹본부의 해외 진출 국가는 베트남이 66.7%로 가장 많고, 다음으로 필리핀(60.0%), 미국(53.3%), 대만(46.7%), 말레이시아(40.0%)와 태국(40.0%) 등의 순임

【그림 4-69】 해외 진출 국가

(단위 : %)



【표 4-60】 기업 특성별 해외 진출 국가(1)

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	미국	중국	일본	베트남	태국	필리핀	말레이시아
전체		(15)	53.3	33.3	26.7	66.7	40.0	60.0	40.0
업종별	외식업	(5)	40.0	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0	20.0
	서비스업	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0	0.0
	도소매업	(8)	62.5	62.5	25.0	75.0	62.5	87.5	62.5
규모별	소기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
	중기업	(4)	25.0	50.0	50.0	75.0	50.0	50.0	50.0
	중견/대기업	(10)	60.0	30.0	20.0	70.0	30.0	60.0	40.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	-	-	-	-	-	-	-
		중기업	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
		중견/대기업	(4)	50.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0
	서비스업	소기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		중기업	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-	-
	도소매업	소기업	-	-	-	-	-	-	-
		중기업	(2)	50.0	100.0	50.0	100.0	50.0	50.0
		중견/대기업	(6)	66.7	50.0	16.7	66.7	50.0	66.7
가맹사업 업력별	3년 미만		-	-	-	-	-	-	-
	3년~5년		(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
	6년~9년		-	-	-	-	-	-	-
	10년 이상		(13)	53.8	38.5	23.1	76.9	46.2	38.5

【표 4-61】 기업 특성별 해외 진출 국가(2)

(단위 : 개, %)

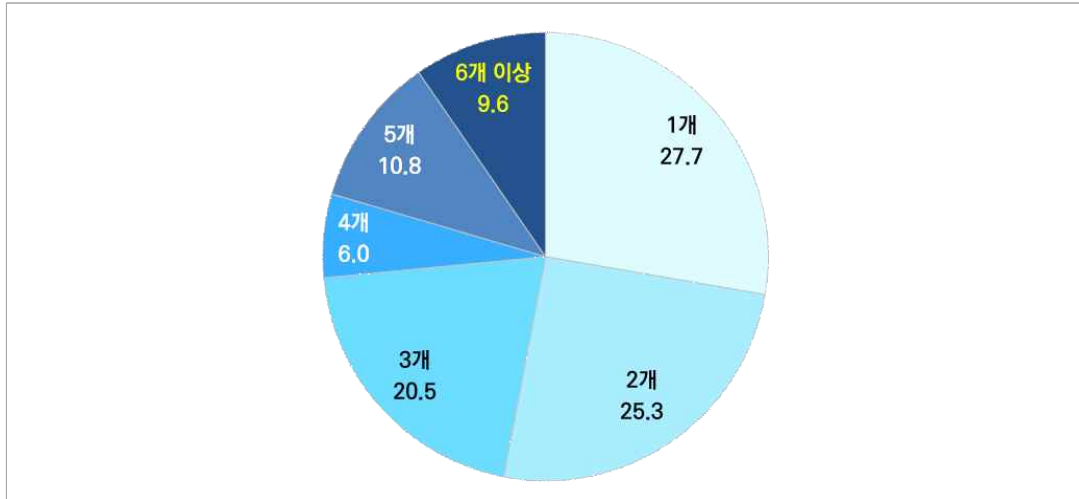
구분		사례 수	싱가포르	홍콩	인도네시아	대만	호주	캐나다	몽골
전체		(15)	33.3	33.3	26.7	46.7	33.3	33.3	26.7
업종별	외식업	(5)	20.0	20.0	0.0	0.0	20.0	40.0	0.0
	서비스업	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	(8)	37.5	50.0	50.0	75.0	50.0	37.5	50.0
규모별	소기업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	중기업	(4)	50.0	25.0	25.0	75.0	25.0	50.0	0.0
	중견/대기업	(10)	30.0	40.0	30.0	40.0	40.0	30.0	40.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	-	-	-	-	-	-	-
		중기업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
		중견/대기업	(4)	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	서비스업	소기업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-	-
	도소매업	소기업	-	-	-	-	-	-	-
		중기업	(2)	50.0	50.0	50.0	100.0	50.0	0.0
		중견/대기업	(6)	33.3	50.0	50.0	66.7	33.3	66.7
가맹사업 업력별	3년 미만		-	-	-	-	-	-	-
	3년~5년		(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	6년~9년		-	-	-	-	-	-	-
	10년 이상		(13)	38.5	38.5	30.8	53.8	23.1	30.8

(3) 현재 해외 진출 국가의 매장 수

- 해외 진출한 15개 가맹본부의 해외 진출 국가에서의 매장 수는 1개가 27.7%, 2개(25.3%), 3개(20.5%), 4개(6.0%), 5개(10.8%), 6개 이상(9.6%)으로 조사 됨

【그림 4-70】 현재 해외 진출 국가에서의 매장 수

(단위 : %)



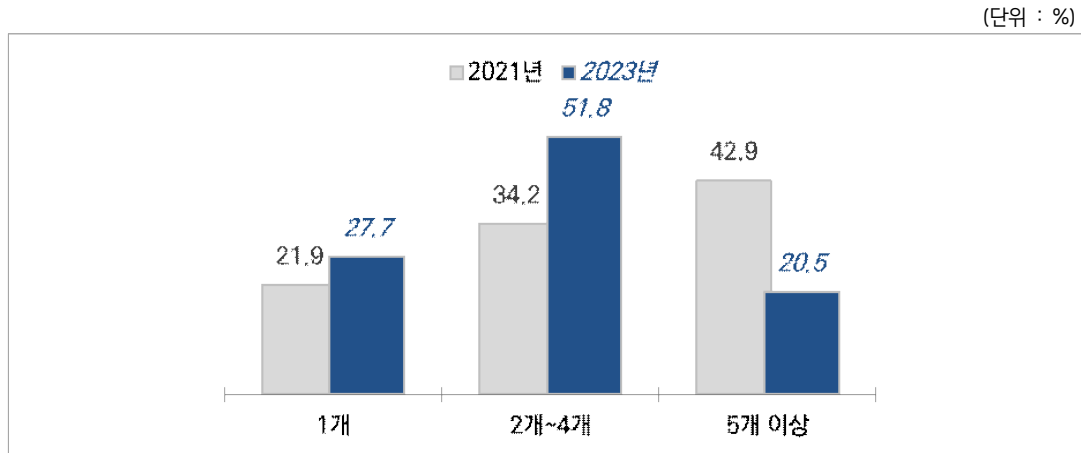
【표 4-62】 현재 해외 진출 국가별 매장 수

(단위 : 개, %)

국가별	사례 수	1개	2개	3개	4개	5개	6개 이상
전체	(15)	27.7	25.3	20.5	6.0	10.8	9.6
미국	(8)	31.7	28.3	21.7	6.7	6.7	5.0
중국	(5)	38.8	28.6	14.3	2.0	6.1	10.2
일본	(4)	52.8	27.8	5.6	8.3	2.8	2.8
베트남	(10)	30.3	27.3	16.7	6.1	7.6	12.1
태국	(6)	35.8	30.2	18.9	1.9	3.8	9.4
필리핀	(9)	28.8	30.3	22.7	3.0	9.1	6.1
말레이시아	(6)	43.1	27.5	17.6	2.0	5.9	3.9
싱가포르	(5)	38.8	34.7	10.2	8.2	2.0	6.1
홍콩	(5)	37.3	29.4	15.7	5.9	5.9	5.9
인도네시아	(4)	41.3	30.4	19.6	2.2	2.2	4.3
대만	(7)	33.3	29.8	12.3	3.5	8.8	12.3
호주	(5)	36.5	28.8	19.2	5.8	3.8	5.8
캐나다	(5)	48.7	25.6	15.4	5.1	5.1	0.0
몽골	(4)	27.8	27.8	19.4	2.8	11.1	11.1

- 현재 해외 진출 국가의 매장 수를 2021년과 대비하여 살펴보면, 5개 이상은 20.5%로 2021년(42.9%)에 비해 22.4% 감소했지만, 2개~4개(51.8%)는 2021년(34.2%)에 비해 17.6%, 1개(27.7%)는 2021년(21.9%)에 비해 5.8% 증가한 것으로 나타남

【그림 4-71】 2021년 대비 현재 해외 진출 국가의 매장 수



2) 향후 해외 진출계획

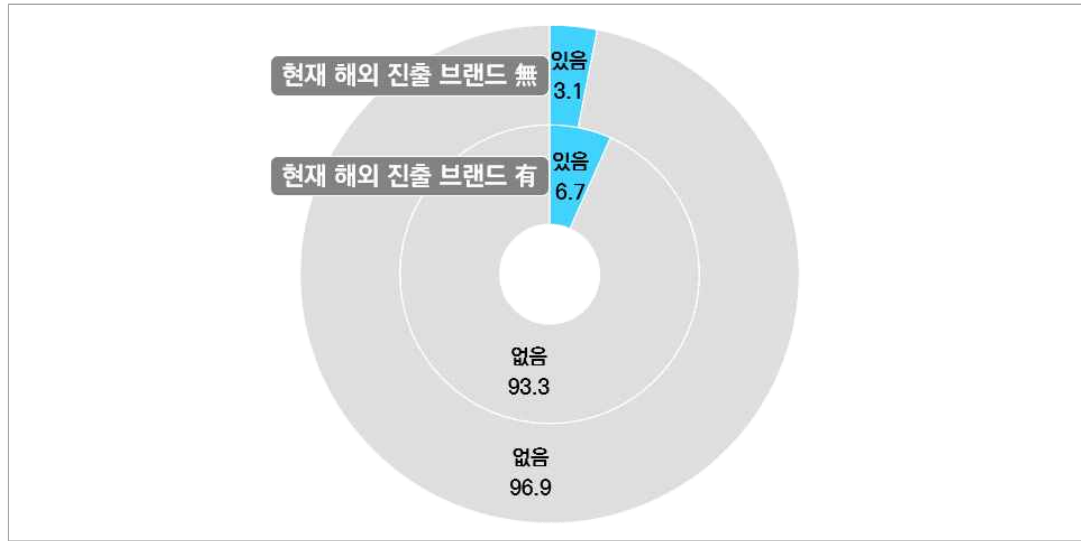
(1) 향후 3년 이내 현재 진출 국가 외 다른 국가 진출계획

- 현재 해외 진출한 15개 가맹본부를 대상으로 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획이 있는지를 조사한 결과, 6.7%만이 확대 진출계획이 있는 것으로 나타남²³⁾
- 아직 해외에 진출하지 않은 785개 가맹본부 중에서는 3.1%만이 향후 3년 이내에 해외로 진출할 계획이 있는 것으로 조사됨

23) 2022년 농림축산식품부와 한국 농수산물유통공사가 조사한 2022 외식기업 2,999개 기업 대상 해외 진출실태조사 결과 70개 기업, 2.3%가 의향이 있는 것으로 조사되었으며, 세부 업종별로는 한식이 32개로 가장 많았으며, 치킨 7개, 김밥 및 기타 간이음식점 5개, 피자/햄버거/샌드위치와 기타 비알코올 음료점업 4개, 일식과 간이 음식 포장 판매 전문점과 주점 3개, 커피전문점과 중식 및 서양식과 기타 외국식이 2개, 제과점 1개 순임

【그림 4-72】 향후 3년 이내 현재 진출 국가 외 다른 국가 진출계획

(단위 : %)



【표 4-63】 기업 특성별 향후 3년 이내 현재 진출 국가 외 다른 국가 진출계획

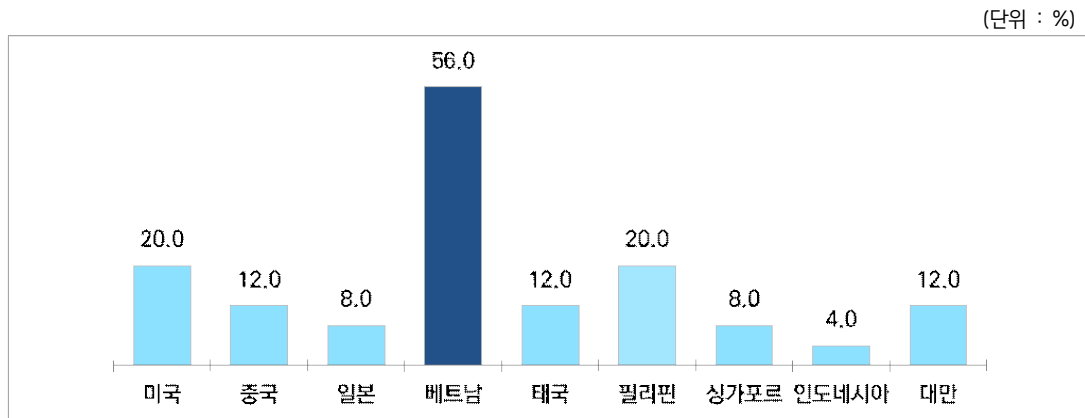
(단위 : 개, %)

구분			[현재 해외 진출 브랜드 有] 향후 3년 내 현재 진출 중인 국가 외 다른 국가 진출계획			[현재 해외 진출 브랜드 無] 향후 3년 내 해외 진출계획		
			사례 수	있음	없음	사례 수	있음	없음
전체			(15)	6.7	93.3	(785)	3.1	96.9
업종별	외식업		(5)	20.0	80.0	(522)	3.6	96.4
	서비스업		(2)	0.0	100.0	(198)	2.5	97.5
	도소매업		(8)	0.0	100.0	(65)	0.0	100.0
규모별	소기업		(1)	0.0	100.0	(419)	1.7	98.3
	중기업		(4)	0.0	100.0	(326)	4.0	96.0
	중견/대기업		(10)	10.0	90.0	(40)	10.0	90.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	-	-	-	(250)	2.4	97.6
		중기업	(1)	0.0	100.0	(249)	4.0	96.0
		중견/대기업	(4)	25.0	75.0	(23)	13.0	87.0
	서비스업	소기업	(1)	0.0	100.0	(129)	0.8	99.2
		중기업	(1)	0.0	100.0	(59)	5.1	94.9
		중견/대기업	-	-	-	(10)	10.0	90.0
	도소매업	소기업	-	-	-	(40)	0.0	100.0
		중기업	(2)	0.0	100.0	(18)	0.0	100.0
		중견/대기업	(6)	0.0	100.0	(7)	0.0	100.0
가맹사업 업력별	3년 미만		-	-	-	(118)	0.8	99.2
	3년~5년		(2)	0.0	100.0	(353)	3.4	96.6
	6년~9년		-	-	-	(118)	0.0	100.0
	10년 이상		(13)	7.7	92.3	(196)	5.6	94.4

(2) 향후 3년 이내 해외 진출 희망 국가

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부를 대상으로 진출 희망 국가를 조사한 결과, 베트남이 56.0%, 미국과 필리핀(각 20.0%), 중국과 태국, 대만(각 12.0%) 등의 순으로 나타남

【그림 4-73】 향후 3년 이내 해외 진출 희망 국가



【표 4-64】 기업 특성별 향후 3년 이내 해외 진출 희망 국가

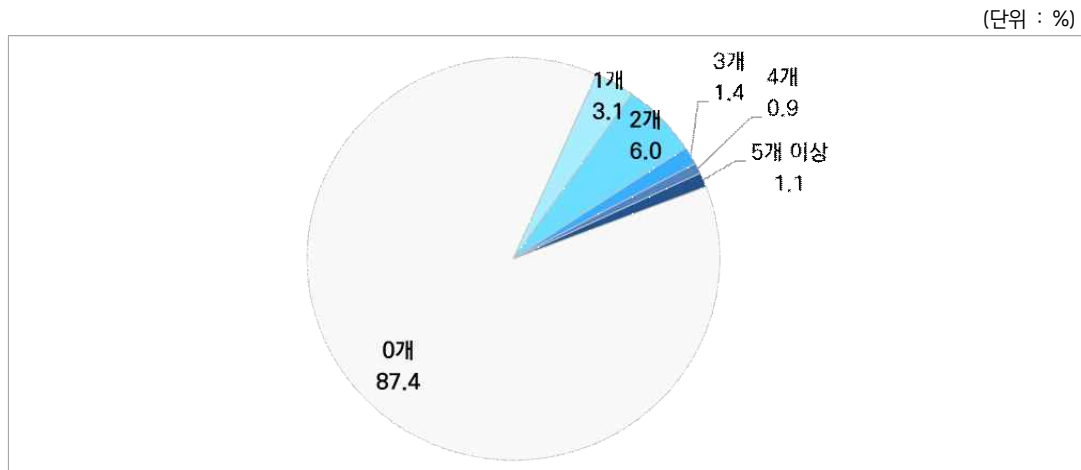
(단위 : 개, %)

구분		사례 수	미국	중국	일본	베트남	태국	필리핀	싱가포르	인도네시아	대만
전체		(25)	20.0	12.0	8.0	56.0	12.0	20.0	8.0	4.0	12.0
업종별	외식업	(20)	20.0	10.0	5.0	50.0	10.0	20.0	10.0	5.0	15.0
	서비스업	(5)	20.0	20.0	20.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
규모별	소기업	(7)	14.3	14.3	0.0	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0
	중기업	(13)	15.4	7.7	7.7	46.2	7.7	23.1	7.7	7.7	23.1
	중견/대기업	(5)	40.0	20.0	20.0	60.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(6)	16.7	16.7	0.0	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0
		중기업	(10)	20.0	0.0	0.0	40.0	10.0	20.0	10.0	30.0
		중견/대기업	(4)	25.0	25.0	25.0	50.0	0.0	25.0	25.0	0.0
	서비스업	소기업	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(3)	0.0	33.3	33.3	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
		중견/대기업	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		중기업	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-	-	-	-
가맹사업 업력별	3년 미만	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(12)	16.7	8.3	0.0	41.7	16.7	16.7	8.3	8.3	25.0
	6년~9년	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	10년 이상	(12)	25.0	16.7	16.7	66.7	8.3	25.0	8.3	0.0	0.0

(3) 향후 3년 이내 매장 수 전망

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부
는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부를 대상으로 향후 3년 이내 매장 수
전망을 조사한 결과, 0개라는 응답이 87.4%, 2개(6.0%), 1개(3.1%), 3개
(1.4%) 등의 순으로 나타남

【그림 4-74】 향후 3년 이내 매장 수 전망



【표 4-65】 해외 진출 희망 국가별 향후 3년 이내 매장 수 전망

(단위 : 개, %)

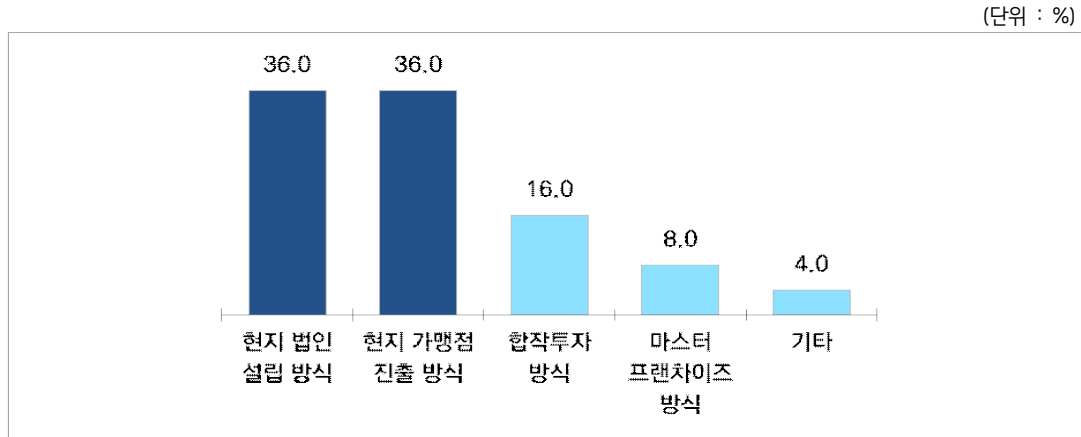
국가별	사례 수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상
전체	(25)	87.4	3.1	6.0	1.4	0.9	1.1
미국	(5)	84.3	5.7	10.0	0.0	0.0	0.0
중국	(3)	85.7	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0
일본	(2)	89.3	0.0	3.6	7.1	0.0	0.0
베트남	(14)	89.3	4.1	4.1	1.5	0.5	0.5
태국	(3)	83.3	4.8	11.9	0.0	0.0	0.0
필리핀	(5)	80.0	2.9	7.1	2.9	2.9	4.3
싱가포르	(2)	82.1	0.0	17.9	0.0	0.0	0.0
인도네시아	(1)	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
대만	(3)	88.1	4.8	7.1	0.0	0.0	0.0

(4) 해외 진출 선호 방식

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부
는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부를 대상으로 선호하는 해외 진출방

식을 조사한 결과, 현지법인 설립과 현지 가맹점 진출방식이 각 36.0%, 합작투자(16.0%), 마스터 프랜차이즈 방식(8.0%) 등의 순으로 나타남²⁴⁾

【그림 4-75】 해외 진출 선호 방식



【표 4-66】 기업 특성별 해외 진출 선호 방식

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	현지 법인 설립 방식	현지 가맹점 진출방식	합작 투자 방식	마스터 프랜차이즈 방식	기타	
전체		(25)	36.0	36.0	16.0	8.0	4.0	
업종별	외식업	(20)	40.0	30.0	20.0	5.0	5.0	
	서비스업	(5)	20.0	60.0	0.0	20.0	0.0	
	도소매업	-	-	-	-	-	-	
규모별	소기업	(7)	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0	
	중기업	(13)	23.1	53.8	7.7	7.7	7.7	
	중견/대기업	(5)	20.0	20.0	40.0	20.0	0.0	
업종 × 규모별	외식업	소기업	(6)	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0
		중기업	(10)	30.0	50.0	10.0	0.0	10.0
		중견/대기업	(4)	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0
	서비스업	소기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(3)	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0
		중견/대기업	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	-	-	-	-	-	-
		중기업	-	-	-	-	-	-
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-
가맹사업 업력별	3년 미만	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	
	3년~5년	(12)	50.0	25.0	16.7	0.0	8.3	
	6년~9년	-	-	-	-	-	-	
	10년 이상	(12)	25.0	41.7	16.7	16.7	0.0	

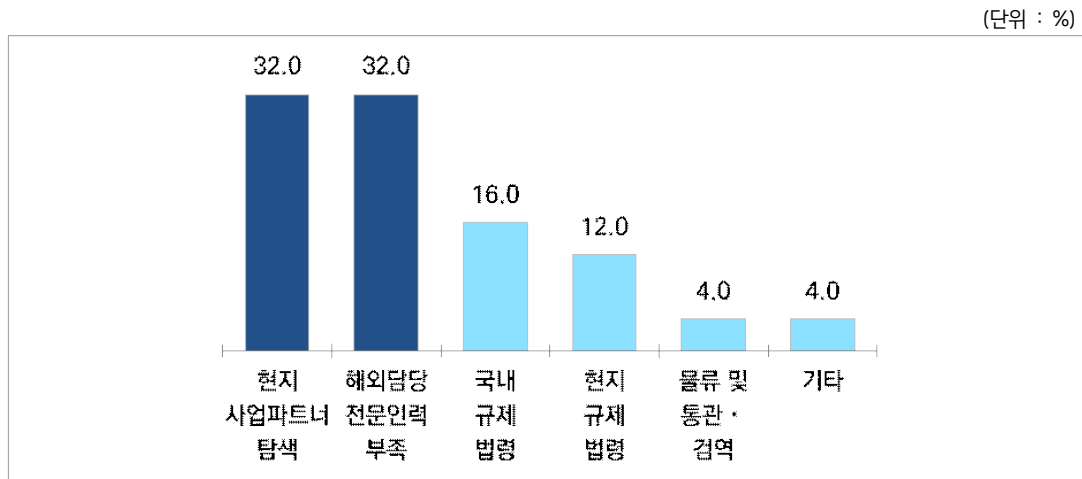
24) 2022년 외식기업 해외 진출실태조사 결과, 해외 진출방식은 직접 진출이 27개 업체로 가장 많았으며, 다음으로 마스터 프랜차이즈 22개, 합자(합작) 투자 5개, 국제 가맹 5개로 조사됨

3) 해외 진출 시, 애로사항과 지원방안

(1) 해외 진출 시 애로사항

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부
는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부를 대상으로 해외 진출 준비 시 어려
운 점을 조사한 결과, 현지 파트너 탐색과 전문인력 부족이 각 32.0%, 국내 규
제법령(16.0%), 현지 규제법령(12.0%) 등의 순으로 나타남²⁵⁾

【그림 4-76】 해외 진출 시, 애로사항



25) 2022년 외식기업 해외 진출실태조사 결과, 해외매장 운영 시 주요 애로사항은 식자재 수급 문제, 현지 법/제도 장벽, 현지 네트워크나 전문가 부재, 언어적/문화적 차이, 인력 운영의 어려움, 현재 파트너와의 이견 조율 등으로 나타남

【표 4-67】 기업 특성별 해외 진출 시, 애로사항

(단위 : 개, %)

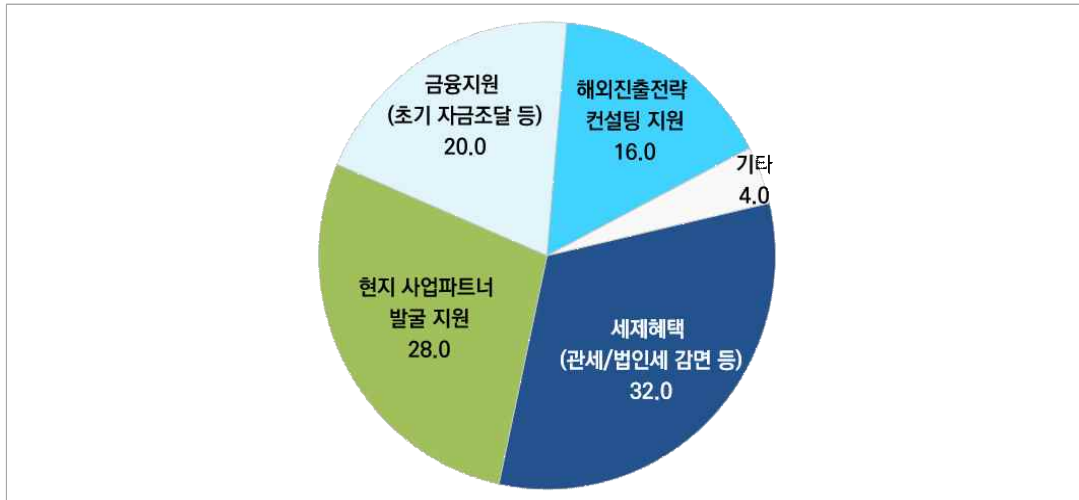
구분		사례 수	현지 사업 파트너 탐색	해외 담당 전문 인력 부족	국내 규제법령	현지 규제법령	물류 및 통관·검역	기타
전체		(25)	32.0	32.0	16.0	12.0	4.0	4.0
업종별	외식업	(20)	35.0	40.0	0.0	15.0	5.0	5.0
	서비스업	(5)	20.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	-	-	-	-	-	-	-
규모별	소기업	(7)	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	중기업	(13)	30.8	15.4	23.1	15.4	7.7	7.7
	중견/대기업	(5)	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
업종 × 규모별	외식업	소기업	(6)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(10)	40.0	20.0	0.0	20.0	10.0
		중견/대기업	(4)	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0
	서비스업	소기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		중기업	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		중견/대기업	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	-	-	-	-	-	-
		중기업	-	-	-	-	-	-
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-
가맹사업 업력별	3년 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(12)	33.3	41.7	0.0	8.3	8.3	8.3
	6년~9년	-	-	-	-	-	-	-
	10년 이상	(12)	25.0	25.0	33.3	16.7	0.0	0.0

(2) 해외 진출 활성화 지원방안

- 현재 진출한 국가 외에 3년 이내 신규국가에 진출할 계획(현재 미진출 가맹본부는 해외 진출계획)이 있다는 25개 가맹본부를 대상으로 해외 진출 관련 정부 지원방안을 조사한 결과, 관세/법인세 감면 등 세제 혜택이 32.0%, 현지 공동사업자 발굴 지원(28.0%), 자금조달 등 금융지원(20.0%), 해외 진출 컨설팅(16.0%) 등의 순으로 나타남

【그림 4-77】 해외 진출 활성화 지원방안

(단위 : %)



【표 4-68】 기업 특성별 해외 진출 활성화 지원방안

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	세제 혜택 (관세/법인세 감면 등)	현지 사업 파트너 발굴 지원	금융지원 (초기 자금 조달 등)	해외 진출전략 컨설팅 지원	기타	
전체		(25)	32.0	28.0	20.0	16.0	4.0	
업종별	외식업	(20)	30.0	35.0	15.0	15.0	5.0	
	서비스업	(5)	40.0	0.0	40.0	20.0	0.0	
	도소매업	-	-	-	-	-	-	
규모별	소기업	(7)	14.3	42.9	42.9	0.0	0.0	
	중기업	(13)	30.8	30.8	7.7	23.1	7.7	
	중견/대기업	(5)	60.0	0.0	20.0	20.0	0.0	
업종 x 규모별	외식업	소기업	(6)	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0
		중기업	(10)	20.0	40.0	10.0	20.0	10.0
		중견/대기업	(4)	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	서비스업	소기업	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		중기업	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0
		중견/대기업	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	도소매업	소기업	-	-	-	-	-	-
		중기업	-	-	-	-	-	-
		중견/대기업	-	-	-	-	-	-
가맹사업 업력별	3년 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	3년~5년	(12)	16.7	41.7	16.7	16.7	8.3	
	6년~9년	-	-	-	-	-	-	
	10년 이상	(12)	41.7	16.7	25.0	16.7	0.0	

2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

제5장 가맹점 운영현황

1. 가맹점 일반현황
2. 물류 현황
3. 인력 고용 현황
4. 가맹본부와의 관계 및 이슈

1. 가맹점 일반현황

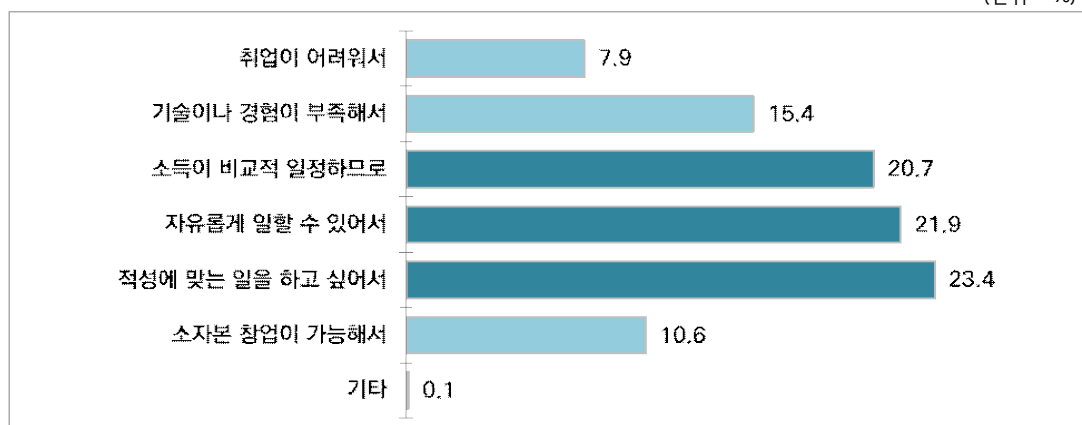
1) 가맹점 창업 현황

(1) 가맹점 창업 동기

- 조사에 응답한 가맹점주(1,000개 가맹점)의 가맹점 창업 동기는 적성에 맞는 일을 하고 싶어서 23.4%, 자유롭게 일할 수 있어서(21.9%), 소득이 비교적 일정하므로(20.7%), 기술이나 경험이 부족해서(15.4%) 등의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별로는 창업 동기로 가장 많은 적성에 맞는 일을 하고 싶어서는 서비스업종에서, 서울/수도권 지역에서, 운영 기간 3~5년, 월매출 4천만 원대 이상에서 높음
 - 업종별로 적성에 맞는 일을 하고 싶어서는 서비스업(33.8%)에서, 자유롭게 일할 수 있어서는 도소매업(28.6%)에서 높음
 - 권역별로 적성에 맞는 일을 하고 싶어서는 서울/수도권(26.9%)에 많음
 - 가맹점 운영 기간별로 적성에 맞는 일을 하고 싶어서는 3~5년(26.6%)에서, 자유롭게 일할 수 있어서는 10년 이상(25.9%)에서, 소득이 비교적 일정하므로는 운영 기간 6~9년(26.0%)에서 높은 것으로 나타남
 - 월매출 규모별로 적성에 맞는 일을 하고 싶어서는 매출 4천만 원대 이상에서, 자유롭게 일할 수 있어서는 매출 4천만 원대(28.9%)에서 높은 것으로 나타남

【그림 5-1】 가맹점 창업 동기

(단위 : %)



【표 5-1】가맹점 특성별 가맹점 창업 동기

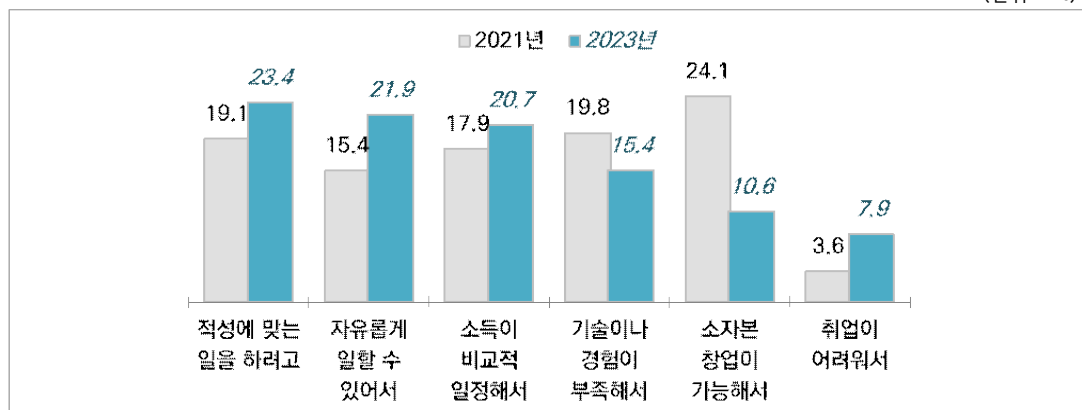
(단위 : 개, %)

구분		사례 수	취업이 어려워서	기술이나 경험이 부족해서	소득이 비교적 일정 하므로	자유롭게 일할 수 있어서	적성에 맞는 일을 하고 싶어서	소자본 창업이 가능 해서	기타
전체		(1,000)	7.9	15.4	20.7	21.9	23.4	10.6	0.1
업종별	외식업	(499)	10.0	17.4	20.0	21.0	19.0	12.4	0.0
	서비스업	(284)	3.9	12.0	23.2	18.3	33.8	8.8	0.0
	도소매업	(217)	8.3	15.2	18.9	28.6	19.8	8.8	0.5
권역별	서울/수도권	(505)	8.3	16.4	18.6	22.2	26.9	7.5	0.0
	대도시	(191)	7.3	8.4	23.6	21.5	24.6	14.1	0.5
	중소도시	(304)	7.6	18.1	22.4	21.7	16.8	13.5	0.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	8.3	19.5	16.1	19.0	22.4	14.6	0.0
	3~5년	(379)	10.0	11.6	19.8	20.8	26.6	11.1	0.0
	6~9년	(250)	6.4	16.4	26.0	23.2	19.6	8.4	0.0
	10년 이상	(166)	4.8	17.5	20.5	25.9	22.9	7.8	0.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	10.4	17.5	18.3	18.3	19.9	15.5	0.0
	2천만 원대	(204)	7.8	11.3	22.1	20.6	21.6	16.2	0.5
	3천만 원대	(206)	9.2	17.5	21.4	21.8	21.8	8.3	0.0
	4천만 원대	(135)	5.2	11.9	20.0	28.9	28.9	5.2	0.0
	5천만 원 이상	(204)	5.4	17.2	22.1	23.0	27.5	4.9	0.0

- 가맹점 창업 동기를 2021년과 비교한 결과, 적성에 맞는 일을 하려고, 자유롭게 일할 수 있어서, 소득이 비교적 일정해서, 취업이 어려워서는 2021년 대비 증가함
- 반면, 소자본 창업이 가능해서는 10.6%로 2021년(24.1%) 대비 13.4%로 많이 감소한 것으로 나타남

【그림 5-2】 2021년 대비 가맹점 창업 동기

(단위 : %)



(2) 가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험

- 가맹점주의 가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험을 조사한 결과, 가맹점주 10명 중 4명 정도(40.4%)는 유사 업종 종사 경험이 있는 것으로 조사됨

【그림 5-3】 가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험

(단위 : %)



【표 5-2】 가맹점 특성별 가맹점 창업 전, 유사 업종 종사 경험

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	있다	없다
전체		(1,000)	40.4	59.6
업종별	외식업	(499)	37.5	62.5
	서비스업	(284)	44.7	55.3
	도소매업	(217)	41.5	58.5
권역별	서울/수도권	(505)	39.2	60.8
	대도시	(191)	31.9	68.1
	중소도시	(304)	47.7	52.3
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	39.0	61.0
	3~5년	(379)	45.1	54.9
	6~9년	(250)	41.6	58.4
	10년 이상	(166)	29.5	70.5
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	38.6	61.4
	2천만 원대	(204)	43.6	56.4
	3천만 원대	(206)	43.2	56.8
	4천만 원대	(135)	47.4	52.6
	5천만 원 이상	(204)	31.9	68.1

- 가맹점 특성별로는 중소도시의 서비스업 가맹점주의 유사 업종 종사 경험률이 상대적으로 높음
 - 업종별로는 서비스업에서의 유사 업종 종사 경험률이 44.7%로 가장 높음
 - 권역별로는 중소도시 가맹점주의 경험률이 47.7%로 가장 높음
 - 가맹점 운영 기간별로는 3~5년을 운영한 가맹점주의 유사 업종 종사 경험률이 45.1%로 높음
 - 월매출 규모별로는 월매출 4천만 원대 가맹점주가 47.4%로 가장 높음

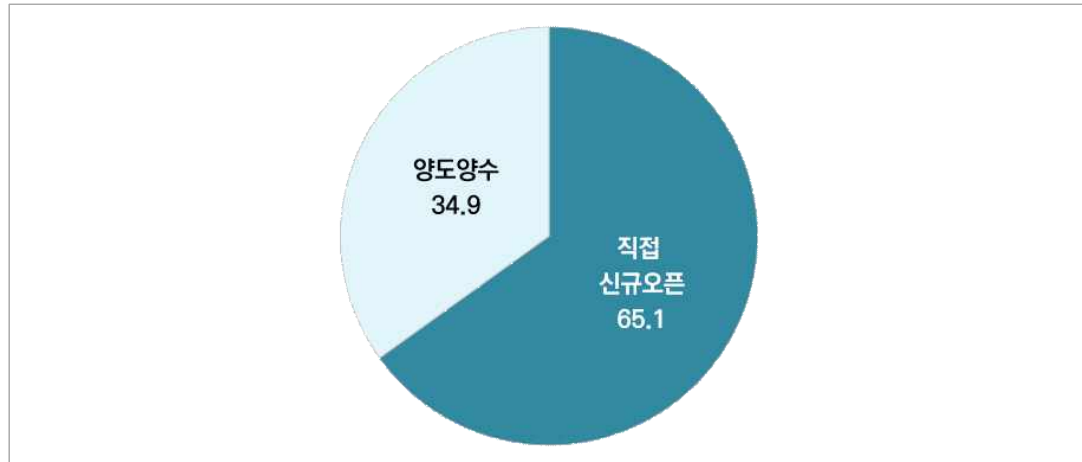
(3) 가맹점 창업유형

□ 가맹점 창업유형

- 가맹점의 창업유형은 직접 신규 오픈이 65.1%로 양도 양수(34.9%)보다 높은 것으로 조사됨
- 가맹점 특성별로는 직접 신규 오픈한 가맹점은 중소도시에서, 10년 이상 운영, 월매출 2천만 원 미만에서 높고, 양도 양수는 도소매업, 서울/수도권, 3~5년 운영, 월매출 5천만 원 이상에서 높은 것으로 나타나, 신규 오픈보다 양도 양수한 가맹점의 성장이 상대적으로 안정적인 것으로 판단됨
 - 업종별로 양도 양수는 도소매업에서 43.3%로 가장 많음
 - 권역별로 직접 신규 오픈은 중소도시가 74.3%로 가장 높고, 양도 양수는 서울/수도권이 39.0%로 타 권역보다 상대적으로 높음
 - 가맹점 운영 기간별로 직접 신규 오픈은 10년 이상이 74.7%로 높고, 양도 양수는 3~5년이 41.4%로 높음
 - 월매출 규모별로 직접 신규 오픈은 월매출 2천만 원 미만에서 높고, 양도 양수는 월매출 5천만 원 이상에서 41.2%로 높음

【그림 5-4】 가맹점 창업유형

(단위 : %)



【표 5-3】 가맹점 특성별 가맹점 창업유형

(단위 : 개, %)

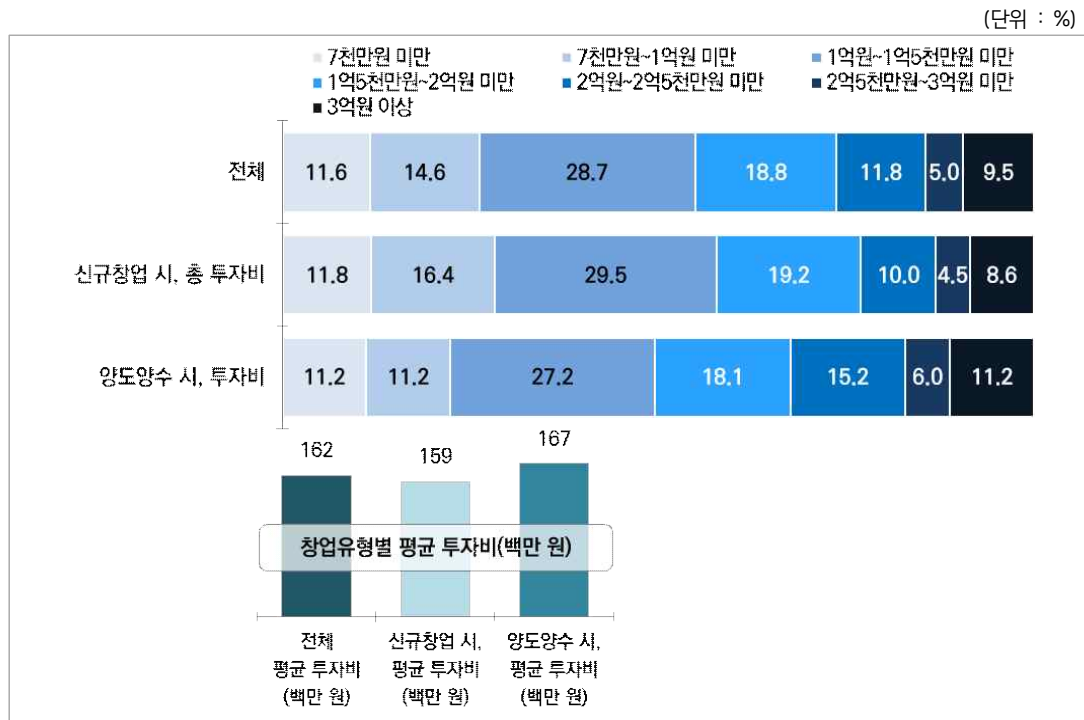
구분		사례 수	직접 신규 오픈	양도 양수
전체		(1,000)	65.1	34.9
업종별	외식업	(499)	67.5	32.5
	서비스업	(284)	67.3	32.7
	도소매업	(217)	56.7	43.3
권역별	서울/수도권	(505)	61.0	39.0
	대도시	(191)	61.3	38.7
	중소도시	(304)	74.3	25.7
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	66.3	33.7
	3~5년	(379)	58.6	41.4
	6~9년	(250)	67.6	32.4
	10년 이상	(166)	74.7	25.3
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	68.9	31.1
	2천만 원대	(204)	66.2	33.8
	3천만 원대	(206)	68.4	31.6
	4천만 원대	(135)	60.7	39.3
	5천만 원 이상	(204)	58.8	41.2

(4) 가맹점 창업비(투자비)

□ 창업유형별 창업비(투자비)

- 가맹점의 전체 평균 창업비(투자비)는 1억6천2백만 원이며, 신규창업은 1억5천9백만 원, 양도 양수는 1억6천7백만 원인 것으로 조사됨
- 신규창업 시, 창업비(투자비)는 1억 원~1억5천만 원 미만이 29.5%로 가장 높고, 양도 양수 시, 창업비(투자비) 역시 1억 원~1억5천만 원 미만이 27.2%로 가장 높음
- 가맹점 특성별로는 서비스업, 서울/수도권 지역, 10년 이상 운영, 월매출 5천만 원 이상에서 창업비가 많음
 - 업종별로는 서비스업이 1억7천9백만 원이며, 신규창업 시에도 서비스업(1억8천1백만 원), 양도 양수도 서비스업(1억7천4백만 원)에서 창업비가 많은 것으로 나타남
 - 권역별로는 서울/수도권이 1억7천4백만 원이며, 신규창업 시에도 서울/수도권(1억6천6백만 원), 양도 양수 시에도 서울/수도권(1억8천5백만 원)에서의 창업비가 많은 것으로 나타남
 - 가맹점 운영 기간별로는 10년 이상에서 1억6천6백만 원이며, 신규창업 시에도 10년 이상(1억7천만 원), 양도 양수 시에는 3년 미만(1억7천9백만 원)에서의 창업비가 많은 것으로 나타남
 - 월매출 규모별로는 월매출 5천만 원 이상 가맹점에서 2억2천2백만 원이며, 신규창업 시에도 월매출 5천만 원 이상(2억3천1백만 원)이며, 양도 양수 시에도 월매출 5천만 원 이상(2억9백만 원)에서의 창업비가 많음

【그림 5-5】 가맹점 창업유형별 창업비(투자비)



【표 5-4】 가맹점 특성별 창업유형별 평균 창업비(투자비)

(단위 : 개, 백만 원)

구분		전체		신규창업 시, 창업비(투자비)		양도 양수 시, 창업비(투자비)	
		사례 수	평균	사례 수	평균	사례 수	평균
전체		(1,000)	162	(651)	159	(349)	167
업종별	외식업	(499)	154	(337)	150	(162)	162
	서비스업	(284)	179	(191)	181	(93)	174
	도소매업	(217)	157	(123)	149	(94)	168
권역별	서울/수도권	(505)	174	(308)	166	(197)	185
	대도시	(191)	148	(117)	137	(74)	166
	중소도시	(304)	151	(226)	161	(78)	123
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	165	(136)	158	(69)	179
	3~5년	(379)	163	(222)	156	(157)	174
	6~9년	(250)	154	(169)	157	(81)	148
	10년 이상	(166)	166	(124)	170	(42)	156
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	114	(173)	112	(78)	120
	2천만 원대	(204)	150	(135)	139	(69)	171
	3천만 원대	(206)	158	(141)	158	(65)	156
	4천만 원대	(135)	184	(82)	189	(53)	177
	5천만 원 이상	(204)	222	(120)	231	(84)	209

【표 5-5】가맹점 특성별 신규창업 시, 창업비(투자비) 비중

(단위 : 개, %, 백만 원)

구분		사례 수	7천만 원 미만	7천만 원~1억 원 미만	1억 원~1억 5천만 원 미만	1억 5천만 원~2억 원 미만	2억 원~2억 5천만 원 미만	2억 5천만 원~3억 원 미만	3억 원 이상	평균 (백만 원)
전체		(651)	11.8	16.4	29.5	19.2	10.0	4.5	8.6	159
업종별	외식업	(337)	10.7	21.4	30.6	16.0	9.2	3.9	8.3	150
	서비스업	(191)	13.6	11.5	25.1	22.0	10.5	6.3	11.0	181
	도소매업	(123)	12.2	10.6	33.3	23.6	11.4	3.3	5.7	149
권역별	서울/수도권	(308)	7.1	14.9	29.5	23.1	11.4	4.9	9.1	166
	대도시	(117)	20.5	17.1	30.8	12.0	11.1	1.7	6.8	137
	중소도시	(226)	13.7	18.1	28.8	17.7	7.5	5.3	8.8	161
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(136)	16.2	18.4	19.1	20.6	12.5	3.7	9.6	158
	3~5년	(222)	13.1	17.6	30.6	17.1	9.0	5.4	7.2	156
	6~9년	(169)	7.1	16.0	36.7	21.3	6.5	4.1	8.3	157
	10년 이상	(124)	11.3	12.9	29.0	18.5	13.7	4.0	10.5	170
월매출 규모별	2천만 원 미만	(173)	22.5	23.1	26.6	24.3	1.7	1.2	0.6	112
	2천만 원대	(135)	10.4	17.0	41.5	14.8	10.4	3.7	2.2	139
	3천만 원대	(141)	9.2	14.2	34.0	19.1	12.8	4.3	6.4	158
	4천만 원대	(82)	6.1	13.4	23.2	19.5	14.6	9.8	13.4	189
	5천만 원 이상	(120)	5.0	10.8	19.2	16.7	15.0	6.7	26.7	231

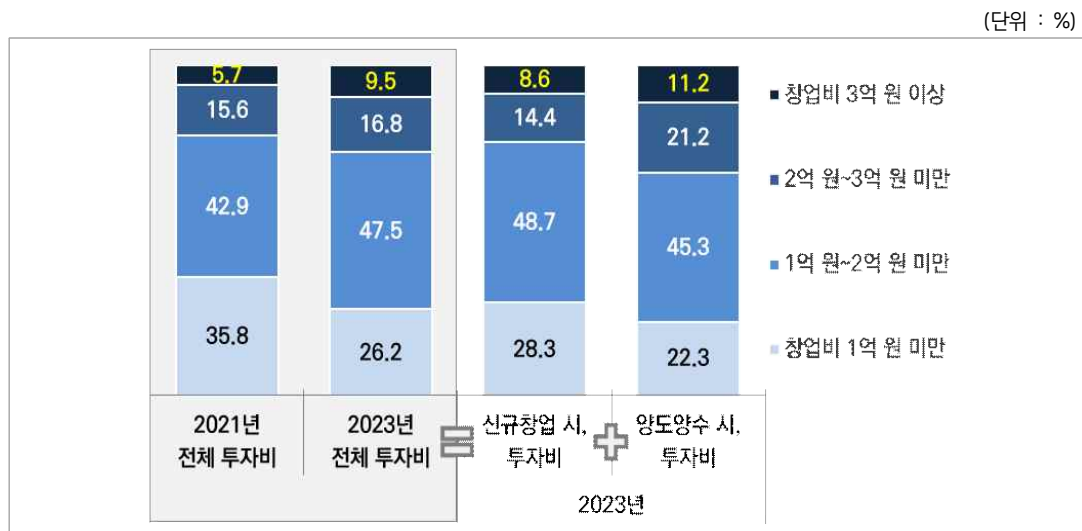
【표 5-6】가맹점 특성별 양도 양수 시, 창업비(투자비) 비중

(단위 : 개, %, 백만 원)

구분		사례 수	7천만 원 미만	7천만 원~1억 원 미만	1억 원~1억 5천만 원 미만	1억 5천만 원~2억 원 미만	2억 원~2억 5천만 원 미만	2억 5천만 원~3억 원 미만	3억 원 이상	평균 (백만 원)
전체		(349)	11.2	11.2	27.2	18.1	15.2	6.0	11.2	167
업종별	외식업	(162)	9.3	14.2	27.8	15.4	16.0	7.4	9.9	162
	서비스업	(93)	11.8	6.5	28.0	25.8	11.8	5.4	10.8	174
	도소매업	(94)	13.8	10.6	25.5	14.9	17.0	4.3	13.8	168
권역별	서울/수도권	(197)	5.6	9.1	27.9	19.8	19.8	6.1	11.7	185
	대도시	(74)	16.2	10.8	21.6	16.2	12.2	6.8	16.2	166
	중소도시	(78)	20.5	16.7	30.8	15.4	6.4	5.1	5.1	123
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(69)	7.2	7.2	23.2	27.5	15.9	8.7	10.1	179
	3~5년	(157)	8.9	10.8	31.8	18.5	11.5	3.8	14.6	174
	6~9년	(81)	13.6	17.3	25.9	14.8	13.6	6.2	8.6	148
	10년 이상	(42)	21.4	7.1	19.0	7.1	31.0	9.5	4.8	156
월매출 규모별	2천만 원 미만	(78)	21.8	14.1	39.7	11.5	6.4	2.6	3.8	120
	2천만 원대	(69)	8.7	13.0	31.9	18.8	8.7	7.2	11.6	171
	3천만 원대	(65)	9.2	13.8	27.7	18.5	15.4	4.6	10.8	156
	4천만 원대	(53)	0.0	11.3	30.2	24.5	18.9	5.7	9.4	177
	5천만 원 이상	(84)	11.9	4.8	9.5	19.0	26.2	9.5	19.0	209

- 창업비 비중(투자비 비중)을 2021년과 비교한 결과, 2021년에 이어 2023년도 창업비 1억 원~2억 원 미만, 1억 원 미만, 2억 원~3억 원 미만, 3억 원 이상의 순으로 비중이 높은 가운데, 창업비 1억 원~2억 원 미만의 비중은 2023년에 47.5%로 2021년(42.9%)에 비해 4.9% 증가한 것으로 나타남
- 반면, 창업비 1억 원 미만의 소자본 투자 비중은 2023년 26.2%로 2021년(35.8%)에 비해 9.6% 감소한 것으로 나타남

【그림 5-6】 2021년 대비 창업유형별 창업비(투자비) 비중

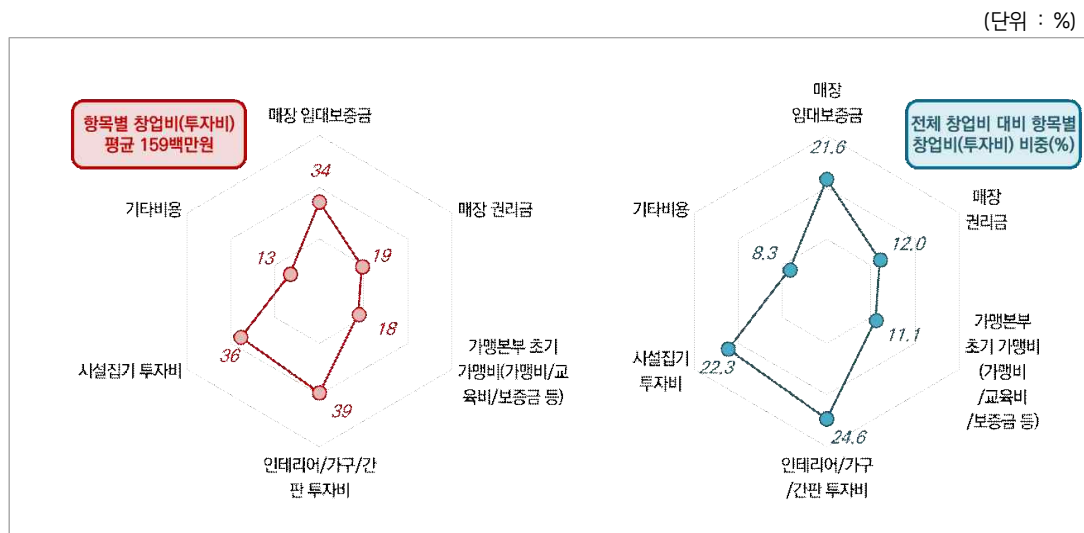


□ 신규창업 시, 항목별 창업비(투자비)

- 신규창업한 651개 가맹점의 전체 총창업비가 1억5천9백만 원인 가운데, 항목별로는 인테리어/가구/간판에 대한 투자비가 3천9백만 원(전체 총투자비의 24.6%), 시설 집기(3천6백만 원, 전체 총투자비의 22.3%), 매장 임대보증금(3천4백만 원, 전체 총투자비의 21.6%), 매장 권리금(1천9백만 원, 전체 총투자비의 12.0%), 가맹본부 초기 가맹비(1천8백만 원, 전체 총투자비의 11.1%), 기타 비용(1천3백만 원, 전체 총투자비의 8.3%)의 순임

- 가맹점 특성별 투자비 항목에서 인테리어/가구/간판은 중소도시, 월매출 5천만 원 이상에서 높고, 시설 집기는 서비스업, 중소도시에서, 매장 임대보증금은 도 소매업, 대도시, 월매출 2천만 원 미만에서 투자비 비중이 높음
- 업종별로 투자비가 가장 많은 인테리어/가구/간판의 경우, 서비스업이 4천6백만 원(총투자비의 25.5%)으로 가장 많고, 다음으로 투자비가 많은 시설 집기도 역시, 서비스업이 5천1백만 원(총투자비의 28.2%), 다음으로 매장 임대보증금은 도소매업에서 투자비 3천7백만 원(총투자비의 25.0%)으로 가장 많음
 - 권역별로 투자비가 가장 많은 인테리어/가구/간판의 경우, 중소도시에서 4천6백만 원(총투자비의 28.8%)으로 가장 많고, 다음으로 투자비가 많은 시설 집기의 경우 역시, 중소도시에서 4천3백만 원(총투자비의 26.7%), 다음으로 매장 임대보증금의 경우에는 서울/수도권에서 투자비 4천만 원(총투자비의 23.8%)으로 가장 많음
 - 가맹점 운영 기간별로 투자비가 가장 많은 인테리어/가구/간판의 경우, 3년 미만(4천 1백만 원, 총투자비의 26.1%)과 10년 이상(4천만 원, 총투자비의 23.4%)에서 많고, 다음으로 투자비가 많은 시설 집기의 경우는 10년 이상에서 4천3백만 원(총투자비의 25.1%)으로 많음
 - 월매출 규모별로 투자비가 가장 많은 인테리어/가구/간판의 경우, 월매출 5천만 원 이상(6천4백만 원, 총투자비의 28.0%)에서 많고, 다음으로 투자비가 많은 시설 집기의 경우는 월매출 5천만 원 이상(5천3백만 원, 총투자비의 23.1%), 다음으로 매장 임대보증금의 경우에는 월매출 5천만 원 이상(4천8백만 원, 총투자비의 20.7%)의 가맹점에서 많음

【그림 5-7】 신규창업 시, 항목별 창업비(투자비)



【표 5-7】가맹점 특성별 신규창업 시, 항목별 평균 창업비(투자비)

(단위 : 개, 백만 원)

구분	사례 수	전체 (신규 창업 총투자비)	매장 임대 보증금	매장 권리금	가맹본부 초기 가맹비 (가맹비/ 교육비/ 보증금 등)	인테리어 /가구 /간판	시설 집기	기타 비용
전체	(651)	159	34	19	18	39	36	13
업종별	외식업	(337)	150	32	20	17	38	12
	서비스업	(191)	181	36	16	17	46	15
	도소매업	(123)	149	37	22	19	32	15
권역별	서울/수도권	(308)	166	40	28	15	37	11
	대도시	(117)	137	38	15	17	32	12
	중소도시	(226)	161	25	9	21	46	17
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(136)	158	35	21	15	41	11
	3~5년	(222)	156	33	17	20	38	12
	6~9년	(169)	157	34	20	21	39	13
	10년 이상	(124)	170	36	20	13	40	18
월매출 규모별	2천만 원 미만	(173)	112	28	12	12	25	9
	2천만 원대	(135)	139	33	18	14	33	9
	3천만 원대	(141)	158	33	20	22	40	14
	4천만 원대	(82)	189	34	28	26	42	18
	5천만 원 이상	(120)	231	48	25	20	64	20

【표 5-8】가맹점 특성별 신규창업 시, 전체 창업비 대비 항목별 창업비(투자비) 비중

(단위 : 개, %)

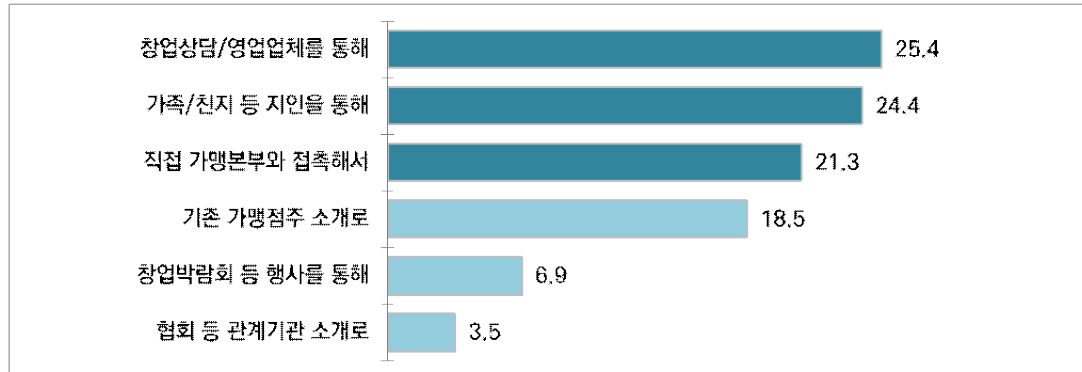
구분		사례 수	전체 비중 (전체 창업비 기준)	매장 임대 보증금	매장 권리금	가맹본부 초기 가맹비 (가맹비/교육비/보증금 등)	인테리어 /가구 /간판	시설 집기	기타 비용
전체		(651)	100.0	21.6	12.0	11.1	24.6	22.3	8.3
업종별	외식업	(337)	100.0	21.5	13.5	11.5	25.0	20.8	7.8
	서비스업	(191)	100.0	20.0	8.6	9.6	25.5	28.2	8.2
	도소매업	(123)	100.0	25.0	14.6	13.0	21.8	15.6	10.1
권역별	서울/수도권	(308)	100.0	23.8	17.0	9.3	22.1	21.1	6.8
	대도시	(117)	100.0	27.8	11.3	12.6	23.0	16.5	8.9
	중소도시	(226)	100.0	15.7	5.4	13.0	28.8	26.7	10.3
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(136)	100.0	22.3	13.5	9.4	26.1	21.8	6.9
	3~5년	(222)	100.0	21.4	10.8	12.7	24.4	22.9	7.9
	6~9년	(169)	100.0	21.6	12.5	13.1	24.6	19.9	8.3
	10년 이상	(124)	100.0	21.1	12.0	7.9	23.4	25.1	10.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(173)	100.0	24.9	10.5	10.7	22.0	23.8	8.2
	2천만 원대	(135)	100.0	23.5	12.9	10.1	23.7	23.7	6.1
	3천만 원대	(141)	100.0	20.6	12.3	13.7	25.0	19.6	8.7
	4천만 원대	(82)	100.0	18.1	14.7	13.9	22.2	21.3	9.7
	5천만 원 이상	(120)	100.0	20.7	10.9	8.5	28.0	23.1	8.9

(5) 가맹점 창업 경로

- 가맹점 창업 경로는 창업 상담/영업업체를 통해서가 25.4%로 가장 높고, 가족/친지 등 지인을 통해(24.4%), 직접 가맹본부와 접촉해서(21.3%), 기존 가맹점주 소개로(18.5%) 등의 순으로 조사됨
 - 업종별로 기존 가맹점주 소개는 도소매업에서 23.0%로 가장 많음
 - 권역별로 창업 상담/영업업체를 통해서 서울/수도권(29.7%)에서, 직접 가맹본부와 접촉은 대도시(36.6%)에서, 기존 가맹점주 소개는 대도시(24.1%)와 중소도시(23.4%)에서 많음
 - 가맹점 운영 기간별로 직접 가맹본부와 접촉은 6~9년(26.8%)에서, 기존 가맹점주 소개는 10년 이상(24.7%)에서 많음
 - 월매출 규모별로 창업 상담/영업업체를 통해서 월매출 4천만 원대(29.6%)에서, 가족/친지 등 지인을 통해서 월매출 2천만 원 미만(29.5%)에서, 직접 가맹본부와 접촉은 월매출 5천만 원 이상(27.0%)에서, 기존 가맹점주 소개는 월매출 3천만 원대(23.8%)에서 높음

【그림 5-8】 가맹점 창업 경로

(단위 : %)



【표 5-9】 가맹점 특성별 가맹점 창업 경로

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	창업 상담/영업 업체를 통해	가족/ 친지 지인을 통해	직접 가맹본부와 접촉해서	기존 가맹점주 소개로	창업박람회 등 행사를 통해	협회 등 관계기관 소개로
전체		(1,000)	25.4	24.4	21.3	18.5	6.9	3.5
업종별	외식업	(499)	26.5	25.7	20.2	18.6	6.0	3.0
	서비스업	(284)	26.1	24.6	23.9	14.8	7.0	3.5
	도소매업	(217)	22.1	21.2	20.3	23.0	8.8	4.6
권역별	서울/수도권	(505)	29.7	23.2	19.2	13.5	9.5	5.0
	대도시	(191)	14.7	23.6	36.6	24.1	0.5	0.5
	중소도시	(304)	25.0	27.0	15.1	23.4	6.6	3.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	28.3	23.9	24.4	16.6	4.9	2.0
	3~5년	(379)	28.2	24.8	16.6	16.4	9.2	4.7
	6~9년	(250)	20.8	23.6	26.8	19.2	6.0	3.6
	10년 이상	(166)	22.3	25.3	19.9	24.7	5.4	2.4
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	25.1	29.5	20.3	14.7	7.2	3.2
	2천만 원대	(204)	22.5	26.5	21.6	19.1	6.4	3.9
	3천만 원대	(206)	22.8	24.8	18.0	23.8	6.8	3.9
	4천만 원대	(135)	29.6	23.0	19.3	17.0	8.1	3.0
	5천만 원 이상	(204)	28.4	16.7	27.0	18.1	6.4	3.4

- 2021년 응답이 많았던 가맹본부와 직접 접촉(21.3%)과 기존 가맹점주 소개(18.5%)는 2023년에 각각 21.3%, 18.5%로 많이 감소함
- 반면, 창업상담업체, 가족/친지, 창업박람회는 2021년에 비해 2023년 응답 비중이 증가한 가운데, 창업상담업체를 통한 창업 비중은 2023년 25.4%로 2021년(9.7%)에 비해 15.7%, 매우 큰 폭으로 증가한 것으로 나타남

【그림 5-9】 2021년 대비 가맹점 창업 경로



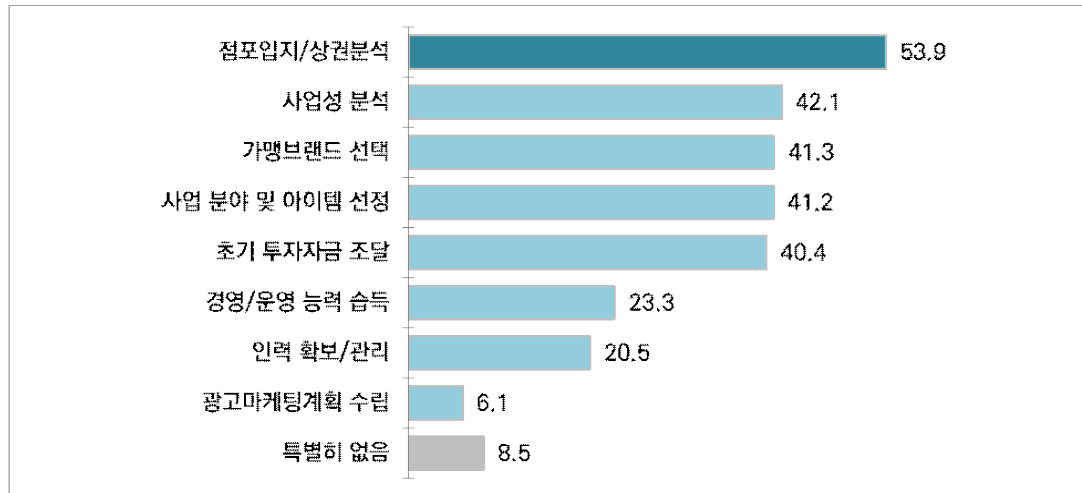
(6) 가맹점 창업 시, 어려움

- 가맹점 창업 시, 어려움은 점포 입지/상권분석 53.9%, 사업성 분석(42.1%), 가맹브랜드 선택(41.3%), 사업 아이템 선정(41.2%), 초기 투자금 조달(40.4%), 경영/운영 능력 습득(23.3%) 등의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 점포 입지/상권분석은 외식업, 중소도시, 3년 미만 운영 업체, 월매출 3천만 원대에서 많고, 사업성 분석은 서울/수도권, 월매출 4천만 원대 이상에서, 가맹브랜드 선택은 중소도시, 월매출 4천만 원대에서, 사업 분야 및 아이템 선정은 외식업, 중소도시, 10년 이상 운영, 월매출 4천만 원대에서 많음
 - 업종별로 창업 시, 점포 입지/상권분석은 외식업에서 57.9%로 많고, 사업 분야 및 아이템 선정은 외식업(48.7%)에서, 경영/운영 능력 습득은 외식업(27.7%)에서, 인력 확보/관리는 도소매업(24.9%)에서 많음
 - 권역별로 창업 시, 점포 입지/상권분석은 중소도시에서 57.6%로 많고, 사업성 분석은 서울/수도권(48.9%)에서, 가맹브랜드 선택은 중소도시(45.7%)에서, 사업 분야 및 아이템 선정은 중소도시(45.1%)에서, 초기 투자금 조달은 중소도시(45.7%)와 대도시(46.6%)에서, 경영/운영 능력 습득은 대도시(28.8%)에서 많음
 - 가맹점 운영 기간별로 창업 시, 점포 입지/상권분석은 3년 미만 운영이 61.0%로 많고, 사업 분야 및 아이템 선정은 10년 이상(47.0%)에서, 초기 투자금 조달은 3~5년(45.1%)에서, 경영/운영 능력 습득은 10년 이상(28.3%)에서, 인력 확보/관리는 3~5년(25.6%) 운영에서 많음
 - 월매출 규모별로 창업 시, 점포 입지/상권분석은 월매출 3천만 원대가 60.7%로 많고, 사업성 분석은 월매출 4천만 원대 이상에서, 가맹브랜드 선택은 월매출 4천만 원대(51.9%)에서, 사업 분야 및 아이템 선정은 월매출 4천만 원대(47.4%)에서, 초기

투자금 조달은 월매출 4천만 원대(51.1%)에서, 인력 확보/관리는 월매출 4천만 원대(25.2%)에서 많음

【그림 5-10】 가맹점 창업 시, 어려움

(단위 : %)



【표 5-10】 가맹점 특성별 가맹점 창업 시, 어려움(1)

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	점포 입지/ 상권분석	사업성 분석	가맹브랜드 선택	사업 분야 및 아이템 선정	초기 투자자금 조달
전체		(1,000)	53.9	42.1	41.3	41.2	40.4
업종별	외식업	(499)	57.9	44.5	42.5	48.7	40.3
	서비스업	(284)	46.8	38.4	41.2	29.6	39.1
	도소매업	(217)	53.9	41.5	38.7	39.2	42.4
권역별	서울/수도권	(505)	53.5	48.9	40.4	43.0	34.9
	대도시	(191)	49.2	28.8	36.6	30.4	46.6
	중소도시	(304)	57.6	39.1	45.7	45.1	45.7
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	61.0	42.0	43.9	45.4	41.5
	3~5년	(379)	49.9	45.4	43.3	38.3	45.1
	6~9년	(250)	54.4	43.2	38.0	38.4	34.4
	10년 이상	(166)	53.6	33.1	38.6	47.0	37.3
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	55.0	33.1	39.0	39.4	32.7
	2천만 원대	(204)	53.9	41.7	38.2	42.2	44.1
	3천만 원대	(206)	60.7	44.2	42.7	43.2	32.5
	4천만 원대	(135)	55.6	48.9	51.9	47.4	51.1
	5천만 원 이상	(204)	44.6	47.1	38.7	36.3	47.1

【표 5-11】 가맹점 특성별 가맹점 창업 시, 어려움(2)

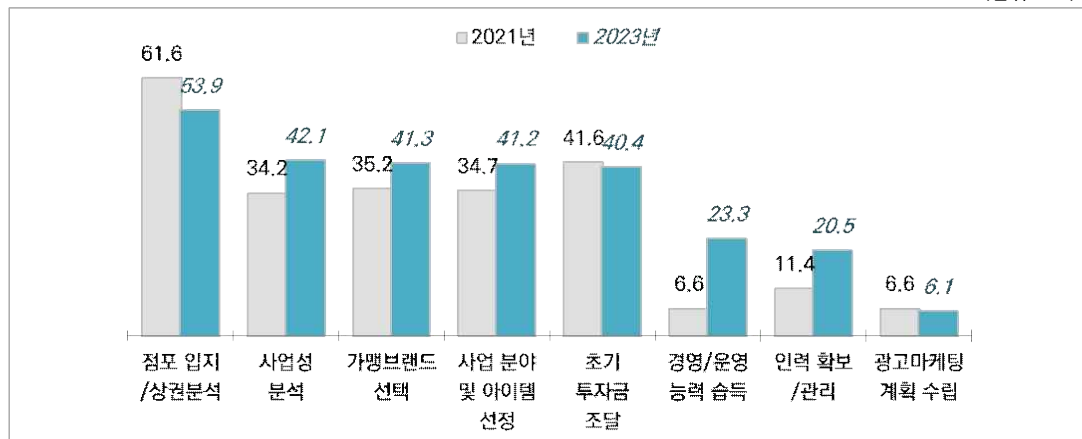
(단위 : 개, %)

구분		사례 수	경영/운영 능력 습득	인력 확보/관리	광고 마케팅 계획수립	특별히 없음
전체		(1,000)	23.3	20.5	6.1	8.5
업종별	외식업	(499)	27.7	21.4	6.6	6.0
	서비스업	(284)	16.9	15.5	6.7	12.3
	도소매업	(217)	21.7	24.9	4.1	9.2
권역별	서울/수도권	(505)	20.8	21.6	4.2	7.9
	대도시	(191)	28.8	15.7	3.7	14.1
	중소도시	(304)	24.0	21.7	10.9	5.9
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	19.0	19.0	5.9	5.4
	3~5년	(379)	25.1	25.6	6.3	6.9
	6~9년	(250)	20.8	17.6	4.4	10.0
	10년 이상	(166)	28.3	15.1	8.4	13.9
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	26.3	15.5	6.8	8.4
	2천만 원대	(204)	22.1	23.5	3.4	10.3
	3천만 원대	(206)	23.3	19.9	6.8	12.1
	4천만 원대	(135)	23.0	25.2	8.1	2.2
	5천만 원 이상	(204)	21.1	21.1	5.9	7.4

- 2021년 창업 시, 어려움으로 응답이 가장 많았던 점포 입지/상권분석은 2023년은 53.9%로 2021년 대비 7.7%의 차이로 크게 감소함
- 반면, 사업성 분석, 가맹브랜드 선택, 사업 분야 및 아이템 선정, 경영/운영 능력 습득, 인력 확보/관리의 어려움은 2021년 대비 증가한 가운데, 경영/운영 능력 습득의 어려움은 2023년 23.3%로 2021년(6.6%)에 비해 크게 증가함 (16.7%)

【그림 5-11】 2021년 대비 가맹점 창업 시, 어려움

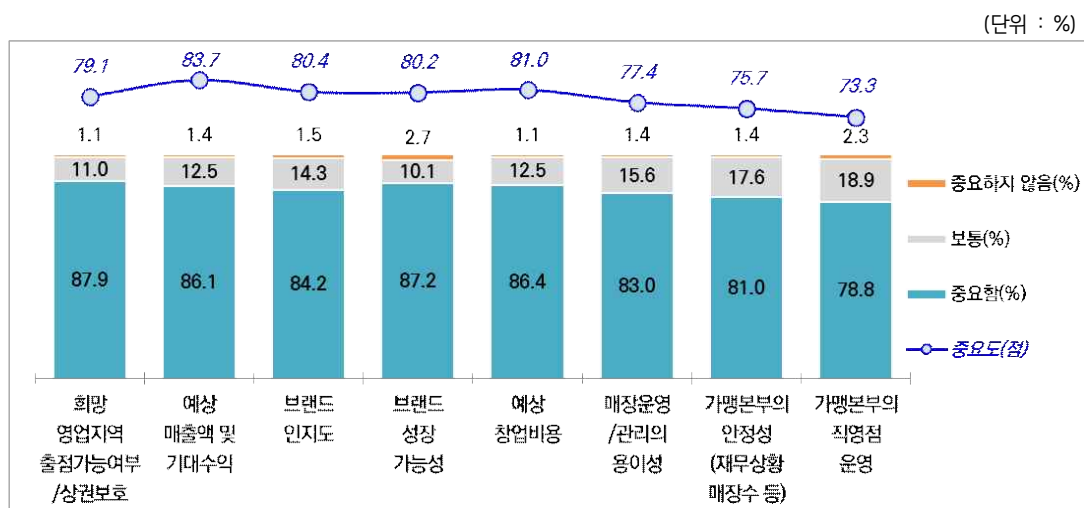
(단위 : %)



(7) 가맹점의 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도

- 가맹점주의 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도는 예상 매출액 및 기대수익 83.7 점, 예상 창업비용(81.0점), 브랜드 인지도(80.4점), 브랜드 성장 가능성(80.2 점) 등의 순으로 높게 나타남
- 가맹점 특성별로 예상 매출액 및 기대수익에 대한 중요도는 외식업, 대도시, 3년 미만 운영에서 높음
 - 업종별로 예상 매출액 및 기대수익은 외식업에서 85.1점으로 가장 높고, 예상 창업비용 역시 외식업(81.9점)에서, 브랜드 인지도는 외식업(81.3점)에서, 브랜드 성장 가능성은 서비스업(81.3점)에서 중요도가 높음
 - 권역별로 예상 매출액 및 기대수익은 대도시(88.9점)와 중소도시(88.1점)에서, 예상 창업비용 역시, 대도시(83.0점)와 중소도시(82.4점)에서, 브랜드 인지도는 대도시(81.8점)와 중소도시(82.6점)에서, 브랜드 성장 가능성은 중소도시(82.7점)에서 중요도가 높음
 - 가맹점 운영 기간별로 예상 매출액 및 기대수익은 3년 미만(85.1점)에서, 예상 창업비용은 3년 미만(82.1점)과 6~9년(82.2점)에서, 브랜드 인지도는 3년 미만(82.2점)에서 높음
 - 월매출 규모별로 예상 매출액 및 기대수익은 월매출 2천만 원 미만, 3천만 원대, 5천만 원 이상인 가맹점의 중요도가 84점대로 높고, 예상 창업비용은 월매출 2천만 원대(83.1점) 가맹점에서의 중요도가 높음

【그림 5-12】 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도



【표 5-12】가맹점 특성별 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도(1)

(단위 : 개, 점(100점 만점))

구분		사례 수	희망 영업지역 출점 가능 여부 /상권 보호	예상 매출액 및 기대수익	브랜드 인지도	브랜드 성장 가능성
전체		(1,000)	79.1	83.7	80.4	80.2
업종별	외식업	(499)	80.3	85.1	81.3	80.5
	서비스업	(284)	77.8	81.3	78.5	81.3
	도소매업	(217)	77.9	83.8	80.8	78.1
권역별	서울/수도권	(505)	76.9	79.2	78.6	78.7
	대도시	(191)	82.3	88.9	81.8	80.4
	중소도시	(304)	80.7	88.1	82.6	82.7
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	79.3	85.1	82.2	81.8
	3~5년	(379)	78.8	82.1	78.8	79.4
	6~9년	(250)	79.5	84.6	81.6	80.5
	10년 이상	(166)	78.9	84.5	80.0	79.5
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	77.4	84.4	78.9	80.9
	2천만 원대	(204)	80.8	83.0	82.4	79.9
	3천만 원대	(206)	78.9	84.6	82.8	80.1
	4천만 원대	(135)	79.8	82.0	78.7	82.2
	5천만 원 이상	(204)	79.2	84.0	79.0	78.4

【표 5-13】가맹점 특성별 가맹점 브랜드 선택 시, 고려 사항 중요도(2)

(단위 : 개, 점(100점 만점))

구분		사례 수	예상 창업비용	매장 운영/ 관리의 용이성	가맹본부의 안정성 (재무상황 매장 수 등)	가맹본부의 직접점 운영
전체		(1,000)	81.0	77.4	75.7	73.3
업종별	외식업	(499)	81.9	78.5	76.9	73.0
	서비스업	(284)	80.2	75.9	74.7	74.9
	도소매업	(217)	79.8	76.8	74.3	71.7
권역별	서울/수도권	(505)	79.4	77.3	75.8	74.6
	대도시	(191)	83.0	76.7	74.7	70.2
	중소도시	(304)	82.4	78.0	76.0	72.9
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	82.1	80.5	79.0	75.2
	3~5년	(379)	80.4	76.9	74.7	73.0
	6~9년	(250)	82.2	77.1	76.0	72.5
	10년 이상	(166)	79.1	75.3	73.2	72.4
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	81.3	78.7	75.8	72.5
	2천만 원대	(204)	83.1	78.9	76.6	75.5
	3천만 원대	(206)	82.2	77.2	77.2	73.2
	4천만 원대	(135)	79.8	75.2	73.3	72.4
	5천만 원 이상	(204)	78.1	76.0	74.6	72.6

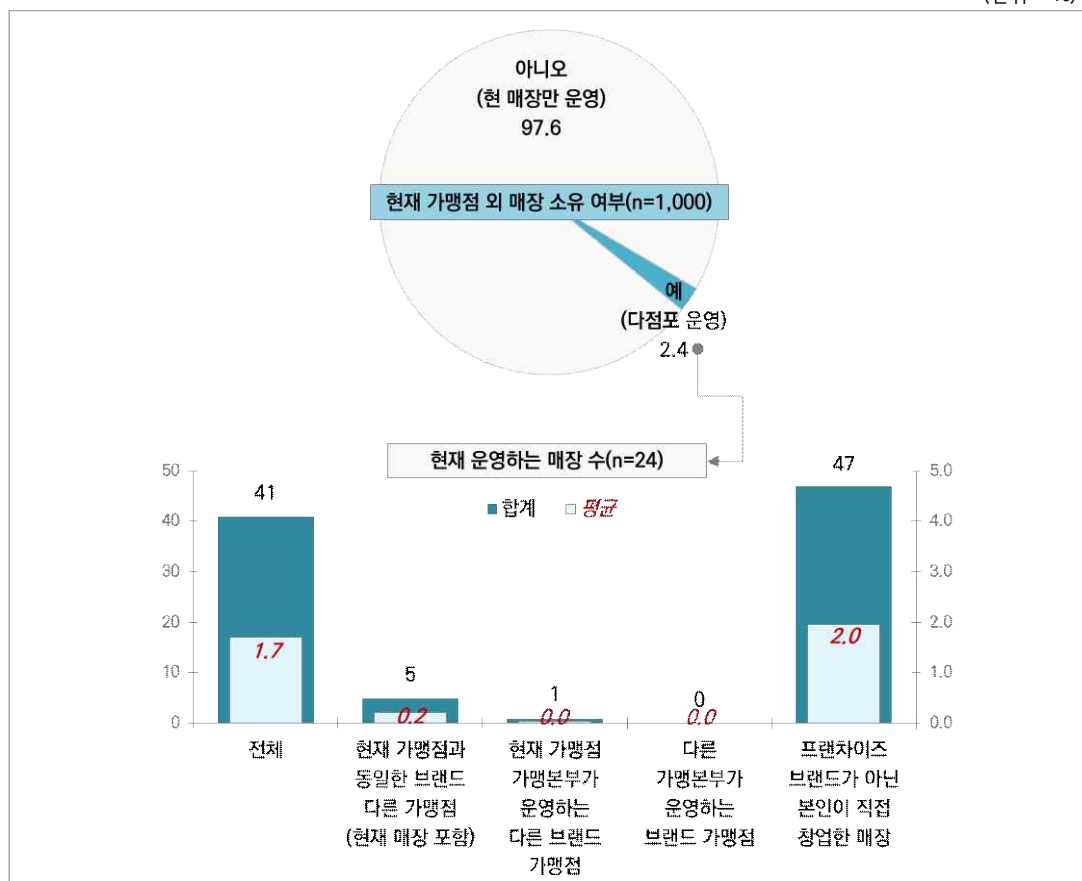
2) 가맹점 운영현황

(1) 복수 매장 소유 여부 및 운영 매장 수

- 가맹점주 중 현재의 가맹점을 포함한 복수의 점포를 운영하는 경우는 전체 2.4%에 불과함
- 복수의 점포를 운영하는 24명의 가맹점주가 운영하는 매장 수 합계는 전체 41개(평균 1.7개)이며, 프랜차이즈 브랜드가 아닌 본인이 직접 창업한 매장의 합계는 47개(평균 2.0개)로 매우 많음

【그림 5-13】 가맹점 외 매장 소유 여부(복수 매장) 및 운영 중인 매장 수

(단위 : %)



【표 5-14】가맹점 특성별 가맹점 외 매장 소유 여부(복수 매장)

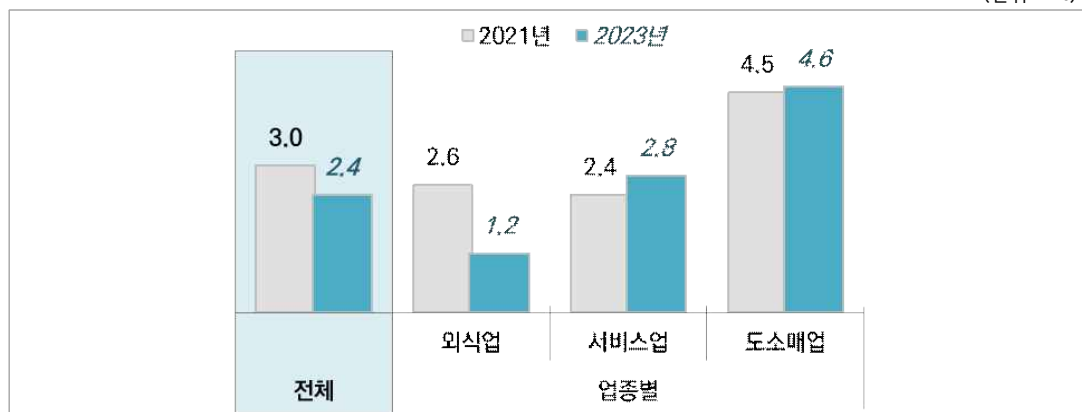
(단위 : 개, %)

구분		사례 수	예 (복수 매장 운영)	아니요 (현 매장만 운영)
전체		(1,000)	2.4	97.6
업종별	외식업	(499)	1.2	98.8
	서비스업	(284)	2.8	97.2
	도소매업	(217)	4.6	95.4
권역별	서울/수도권	(505)	4.0	96.0
	대도시	(191)	1.0	99.0
	중소도시	(304)	0.7	99.3
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	3.9	96.1
	3~5년	(379)	1.6	98.4
	6~9년	(250)	2.4	97.6
	10년 이상	(166)	2.4	97.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	1.6	98.4
	2천만 원대	(204)	2.0	98.0
	3천만 원대	(206)	3.4	96.6
	4천만 원대	(135)	3.0	97.0
	5천만 원 이상	(204)	2.5	97.5

- 현재 가맹점을 포함해 복수점포를 운영하는 경우는 2.4%로 2021년 3.0%와 유사한 수준임

【그림 5-14】2021년 대비 가맹점 외 매장 소유 여부(복수 매장)

(단위 : %)

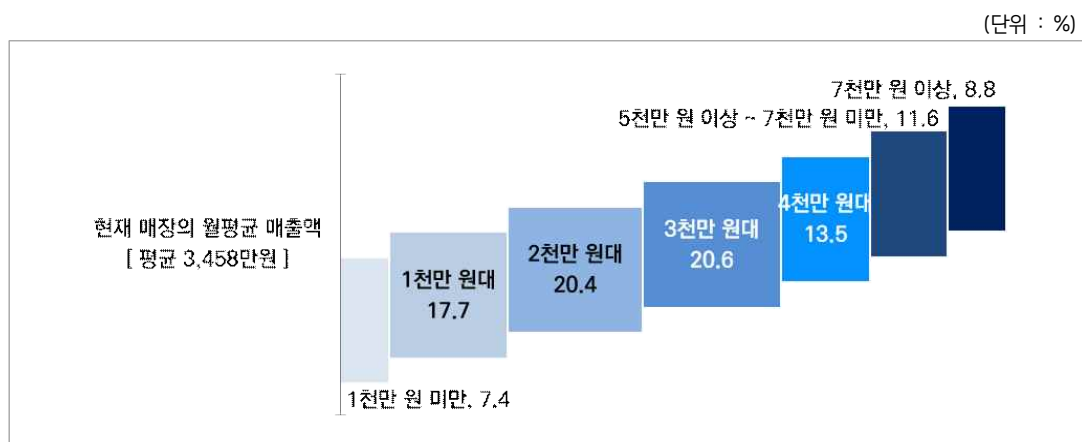


(2) 가맹점 매출액

□ 현재 매장의 월평균 매출

- 가맹점 월평균 매출액은 전체 3,458만 원이며, 월매출 3천만 원대(20.6%)와 2천만 원대(20.4%)가 전체 41.0%로 가장 높고, 다음으로 월매출 1천만 원대(17.7%), 4천만 원대(13.5%), 5천만 원 이상~7천만 원 미만(11.6%) 등의 순으로 높음
- 가맹점 특성별로는 서울/수도권의 장기 운영한 도소매업의 월평균 매출액이 많은 것으로 나타남
 - 업종별로는 도소매업의 월평균 매출액이 3,949만 원으로 가장 많음
 - 권역별로는 서울/수도권의 월평균 매출액이 3,680만 원으로 많음
 - 가맹점 운영 기간별로는 10년 이상 운영에서의 월평균 매출액이 3,818만 원으로 가장 많음

【그림 5-15】 현재 매장의 월평균 매출 비중



【표 5-15】 업체 특성별 현재 매장의 월평균 매출액 및 비중

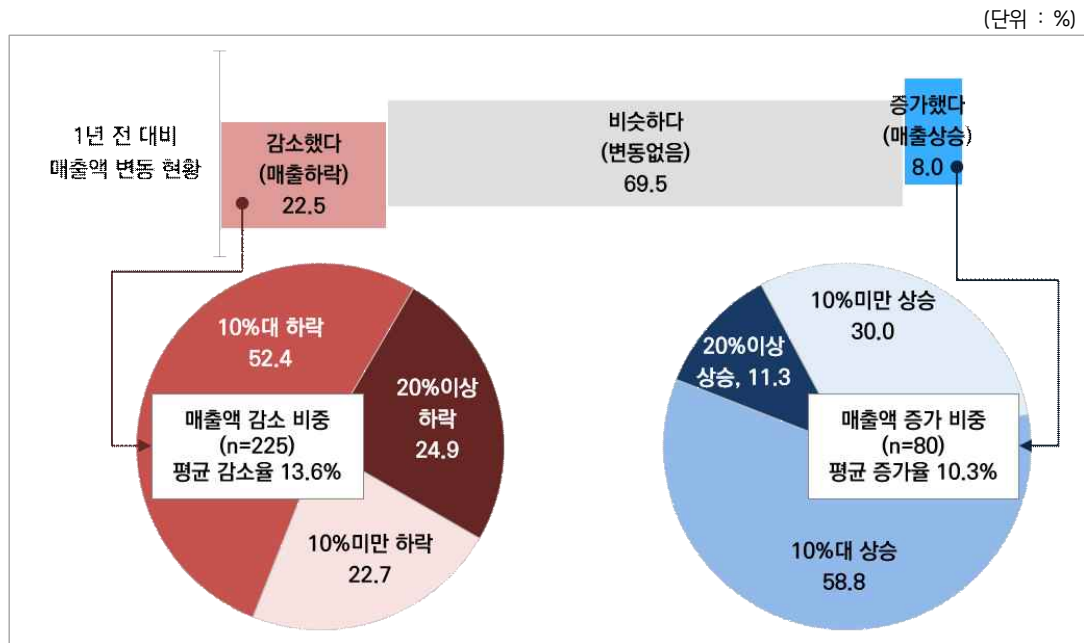
(단위 : 개, %, 만원)

구분		사례 수	1천만 원 미만	1천만 원대	2천만 원대	3천만 원대	4천만 원대	5천만 원 이상 ~7천만 원 미만	7천만 원 이상	평균 (만원)
전체		(1,000)	7.4	17.7	20.4	20.6	13.5	11.6	8.8	3,458
업종별	외식업	(499)	4.0	20.6	25.1	20.6	12.4	9.2	8.0	3,366
	서비스업	(284)	16.5	16.2	17.6	18.0	14.4	7.7	9.5	3,246
	도소매업	(217)	3.2	12.9	13.4	24.0	14.7	22.1	9.7	3,949
권역별	서울/수도권	(505)	6.9	16.2	20.4	19.8	14.5	10.1	12.1	3,680
	대도시	(191)	7.3	23.6	18.3	15.2	15.2	14.1	6.3	3,260
	중소도시	(304)	8.2	16.4	21.7	25.3	10.9	12.5	4.9	3,214
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	5.4	17.1	25.4	23.9	8.8	10.7	8.8	3,398
	3~5년	(379)	7.9	15.3	23.0	18.7	15.3	12.4	7.4	3,460
	6~9년	(250)	7.6	24.4	13.2	21.2	15.6	10.8	7.2	3,266
	10년 이상	(166)	8.4	13.9	19.3	19.9	12.0	12.0	14.5	3,818

□ 1년 전 대비 매출액 증감률

- 1년 전 대비 가맹점의 월매출액은 비슷하다는 응답이 69.5%로 가장 높고, 감소했다(매출 하락, 22.5%)는 응답이 증가했다(매출 상승, 8.0%)는 응답보다 많은 것으로 나타남
- 가맹점의 1년 전 대비 매출액 감소율은 전체 평균 13.6%이며, 10%대 하락이 52.4%로 가장 높고, 다음으로 20% 이상(24.9%), 10% 미만 하락(22.7%)의 순임
- 전체 가맹점의 1년 전 대비 매출액 증가율은 전체 평균 10.3%이며, 10%대 상승이 58.8%로 가장 높고, 다음으로 10% 미만 상승(30.0%), 20% 이상 상승(11.3%)의 순으로 나타남
- 업체 특성별로 1년 전 대비 매출액 감소했다는 가맹점은 도소매업, 월매출 2천만 원대의 비중이 높음
 - 업종별로 1년 전 대비 매출액이 감소했다는 가맹점은 도소매업(30.3%)이 높음
 - 월매출 규모별로 1년 전 대비 매출액이 감소했다는 가맹점은 월매출 2천만 원대에서의 비중이 27.5%로 가장 높은 반면, 증가했다는 가맹점은 월매출 4천만 원대의 비중이 12.6%로 높음

【그림 5-16】 1년 전 대비 매출액 증감률



【표 5-16】 가맹점 특성별 1년 전 대비 매출액 증감 비중

(단위 : 개, %)

구분	사례 수	감소했다(매출 하락)	비슷하다(변동 없음)	증가했다(매출 상승)
전체	(1,000)	22.5	69.5	8.0
업종별	외식업	(499) 22.6	68.9	8.4
	서비스업	(284) 16.5	74.6	8.8
	도소매업	(217) 30.0	64.1	6.0
권역별	서울/수도권	(505) 24.6	67.5	7.9
	대도시	(191) 22.0	71.2	6.8
	중소도시	(304) 19.4	71.7	8.9
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205) 15.1	77.1	7.8
	3~5년	(379) 24.8	67.0	8.2
	6~9년	(250) 23.6	66.8	9.6
	10년 이상	(166) 24.7	69.9	5.4
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251) 25.5	67.7	6.8
	2천만 원대	(204) 27.5	68.6	3.9
	3천만 원대	(206) 25.2	65.5	9.2
	4천만 원대	(135) 17.8	69.6	12.6
	5천만 원 이상	(204) 14.2	76.5	9.3

【표 5-17】가맹점 특성별 1년 전 대비 매출액 증감률 변화

(단위 : 개, %)

구분		감소했다 (매출 하락)					증가했다 (매출 상승)				
		사례 수	10% 미만 하락	10%대 하락	20% 이상 하락	평균 감소율 (%)	사례 수	10% 미만 상승	10%대 상승	20% 이상 상승	평균 증가율 (%)
전체		(225)	22.7	52.4	24.9	13.6	(80)	30.0	58.8	11.3	10.3
업종별	외식업	(113)	29.2	52.2	18.6	12.6	(42)	33.3	57.1	9.5	9.7
	서비스업	(47)	12.8	53.2	34.0	15.4	(25)	24.0	64.0	12.0	11.0
	도소매업	(65)	18.5	52.3	29.2	14.0	(13)	30.8	53.8	15.4	10.9
권역별	서울/수도권	(124)	26.6	48.4	25.0	14.0	(40)	27.5	65.0	7.5	10.1
	대도시	(42)	4.8	54.8	40.5	15.1	(13)	15.4	61.5	23.1	12.3
	중소도시	(59)	27.1	59.3	13.6	11.7	(27)	40.7	48.1	11.1	9.7
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(31)	19.4	48.4	32.3	14.5	(16)	31.3	62.5	6.3	9.7
	3~5년	(94)	25.5	64.9	9.6	10.7	(31)	32.3	61.3	6.5	9.5
	6~9년	(59)	18.6	47.5	33.9	15.9	(24)	16.7	58.3	25.0	12.6
	10년 이상	(41)	24.4	34.1	41.5	16.2	(9)	55.6	44.4	0.0	8.3
월매출 규모별	2천만 원 미만	(64)	15.6	45.3	39.1	16.9	(17)	23.5	64.7	11.8	10.1
	2천만 원대	(56)	35.7	37.5	26.8	13.1	(8)	37.5	37.5	25.0	11.9
	3천만 원대	(52)	23.1	57.7	19.2	12.7	(19)	36.8	57.9	5.3	9.1
	4천만 원대	(24)	20.8	70.8	8.3	10.6	(17)	35.3	52.9	11.8	10.3
	5천만 원 이상	(29)	13.8	72.4	13.8	11.1	(19)	21.1	68.4	10.5	11.2

(3) 로열티 납부 현황

□ 가맹본부에 로열티 납부 유형 및 비중

○ 가맹점이 가맹본부에 납부하는 로열티 방식은 로열티를 납부하지 않는 경우가 54.7%, 매출액의 일정 비율로 납부(23.6%), 월 고정금액 납부(20.4%)의 순으로 조사됨

- 로열티를 내지 않는 가맹점은 업종별로 도소매업(70.5%)이, 가맹점 운영 기간별로는 10년 이상(65.1%)에서, 월매출 규모별로는 4천만 원대 이상에서 높음
- 매출액의 일정 비율을 납부하는 가맹점은 업종별로 서비스업(27.5%)이, 권역별로는 서울/수도권(29.7%)에서 높음
- 고정금액을 납부하는 가맹점은 업종별로 외식업(27.9%)이 높고, 가맹점 운영 기간별로는 3년 미만(28.8%) 운영에서, 월매출 규모별로는 2천만 원대(30.9%)에서 높음

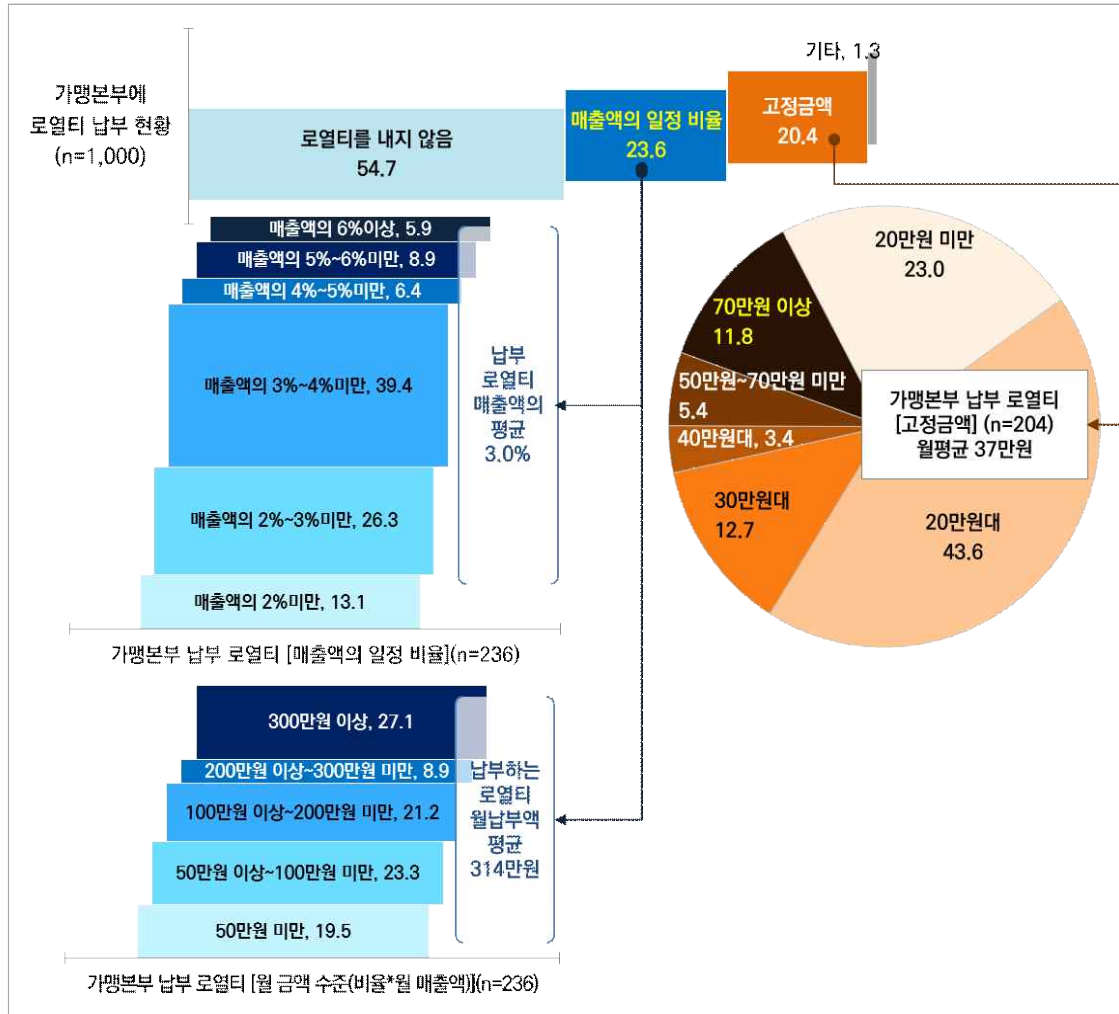
○ 매출액의 일정 비율로 로열티를 납부하는 가맹점의 평균 비율은 3.0%(월 납부액은 평균 314만 원)이며, 매출액의 일정 비율로는 매출액의 3%~4% 미만이

39.4%, 매출액의 2%~3% 미만(26.3%), 매출액의 2% 미만(13.1%) 등의 순으로 나타남

- 매출액의 일정 비율을 납부하는 가맹점의 평균 비중은 업종별로 외식업(2.9%)과 서비스업(2.9%) 및 도소매업(3.1%) 모두 3% 내외이며, 로열티 비율에 해당 매장의 월매출액을 곱해 금액으로 환산한 로열티 금액은 평균 110만 원이며, 외식업(114만 원)과 서비스업(91만 원)보다 도소매업이 131만 원으로 상대적으로 높음
- 가맹점 운영 기간별로는 3년 미만이 3.4%로 가장 높고, 환산한 로열티 금액은 3~5년이 358만 원으로 가장 많음
- 월매출 규모별로는 3천만 원대 매출의 가맹점에서 평균 3.5%의 로열티를 납부하고 있으며, 환산한 로열티 금액으로는 월매출 4천만 원대 이상의 가맹점에서 월평균 500만 원대의 로열티를 납부하는 것으로 나타남
- 가맹본부에 납부하는 로열티 고정금액은 월평균 37만 원이며, 고정금액은 20만 원대가 43.6%로 가장 많고, 다음으로 20만 원 미만(23.0%), 30만 원대(12.7%), 70만 원 이상(11.8%) 등의 순으로 나타남
 - 고정금액을 로열티로 납부하는 가맹점의 평균 납부액은 도소매업 89만 원, 서비스업(51만 원), 외식업(28만 원)의 순으로 나타남
 - 권역별로 로열티 고정금액은 중소도시에서 40만 원으로 가장 많음
 - 가맹점 운영 기간별로 로열티 고정금액은 6~9년 운영에서 43만 원으로 많음
 - 월매출 규모별로 5천만 원 이상(72만 원), 4천만 원대(54만 원), 3천만 원대(42만 원), 2천만 원대(29만 원), 2천만 원 미만(27만 원) 가맹점 순으로 나타나, 월매출 규모와 로열티 납부 금액이 비례하는 것으로 분석됨

【그림 5-17】 가맹본부에 로열티 납부 유형 및 비중

(단위 : %)



【표 5-18】가맹점 특성별 가맹본부에 로열티 납부 현황

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	로열티를 내지 않음	매출액의 일정 비율	고정금액	기타
전체		(1,000)	54.7	23.6	20.4	1.3
업종별	외식업	(499)	49.7	21.2	27.9	1.2
	서비스업	(284)	51.4	27.5	20.4	0.7
	도소매업	(217)	70.5	24.0	3.2	2.3
권역별	서울/수도권	(505)	51.3	29.7	18.4	0.6
	대도시	(191)	58.1	13.6	23.6	4.7
	중소도시	(304)	58.2	19.7	21.7	0.3
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	44.4	25.9	28.8	1.0
	3~5년	(379)	56.7	20.1	21.6	1.6
	6~9년	(250)	53.2	26.0	18.8	2.0
	10년 이상	(166)	65.1	25.3	9.6	0.0
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	55.4	19.1	25.1	0.4
	2천만 원대	(204)	46.1	22.5	30.9	0.5
	3천만 원대	(206)	48.5	26.7	22.8	1.9
	4천만 원대	(135)	65.2	24.4	10.4	0.0
	5천만 원 이상	(204)	61.8	26.5	8.3	3.4

【표 5-19】가맹점 특성별 가맹본부 납부 로열티_매출액의 일정 비율

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	매출액의 2% 미만	매출액의 2%~3% 미만	매출액의 3%~4% 미만	매출액의 4%~5% 미만	매출액의 5%~6% 미만	매출액의 6% 이상	평균 비중 (%)
전체		(236)	13.1	26.3	39.4	6.4	8.9	5.9	3.0
업종별	외식업	(106)	13.2	29.2	35.8	6.6	9.4	5.7	2.9
	서비스업	(78)	19.2	26.9	33.3	5.1	6.4	9.0	2.9
	도소매업	(52)	3.8	19.2	55.8	7.7	11.5	1.9	3.1
권역별	서울/수도권	(150)	7.3	30.7	42.7	4.7	7.3	7.3	3.0
	대도시	(26)	38.5	23.1	26.9	7.7	0.0	3.8	2.2
	중소도시	(60)	16.7	16.7	36.7	10.0	16.7	3.3	3.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(53)	13.2	17.0	37.7	5.7	15.1	11.3	3.4
	3~5년	(76)	13.2	25.0	38.2	9.2	9.2	5.3	3.0
	6~9년	(65)	12.3	32.3	43.1	4.6	6.2	1.5	2.7
	10년 이상	(42)	14.3	31.0	38.1	4.8	4.8	7.1	2.8
월매출 규모별	2천만 원 미만	(48)	12.5	31.3	39.6	4.2	8.3	4.2	2.8
	2천만 원대	(46)	17.4	32.6	32.6	6.5	8.7	2.2	2.6
	3천만 원대	(55)	7.3	16.4	43.6	12.7	10.9	9.1	3.5
	4천만 원대	(33)	6.1	33.3	42.4	9.1	6.1	3.0	2.9
	5천만 원 이상	(54)	20.4	22.2	38.9	0.0	9.3	9.3	2.9

【표 5-20】가맹점 특성별 가맹본부 납부 로열티_월 납부액(비율*월매출액)

(단위 : 개, %, 만원)

구분		사례 수	50만 원 미만	50만 원 이상~100만 원 미만	100만 원 이상~200만 원 미만	200만 원 이상~300만 원 미만	300만 원 이상	평균 (만원)
전체		(236)	19.5	23.3	21.2	8.9	27.1	314
업종별	외식업	(106)	21.7	26.4	19.8	12.3	19.8	207
	서비스업	(78)	26.9	25.6	23.1	5.1	19.2	217
	도소매업	(52)	3.8	13.5	21.2	7.7	53.8	680
권역별	서울/수도권	(150)	24.0	26.0	24.7	9.3	16.0	170
	대도시	(26)	26.9	15.4	7.7	7.7	42.3	480
	중소도시	(60)	5.0	20.0	18.3	8.3	48.3	604
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(53)	18.9	17.0	22.6	7.5	34.0	318
	3~5년	(76)	17.1	22.4	22.4	9.2	28.9	358
	6~9년	(65)	18.5	33.8	21.5	9.2	16.9	239
	10년 이상	(42)	26.2	16.7	16.7	9.5	31.0	347
월매출 규모별	2천만 원 미만	(48)	62.5	20.8	10.4	6.3	0.0	66
	2천만 원대	(46)	30.4	43.5	10.9	2.2	13.0	124
	3천만 원대	(55)	3.6	30.9	30.9	9.1	25.5	325
	4천만 원대	(33)	0.0	15.2	33.3	6.1	45.5	510
	5천만 원 이상	(54)	0.0	5.6	22.2	18.5	53.7	567

【표 5-21】가맹점 특성별 가맹본부 납부 로열티_고정 금액(월평균)

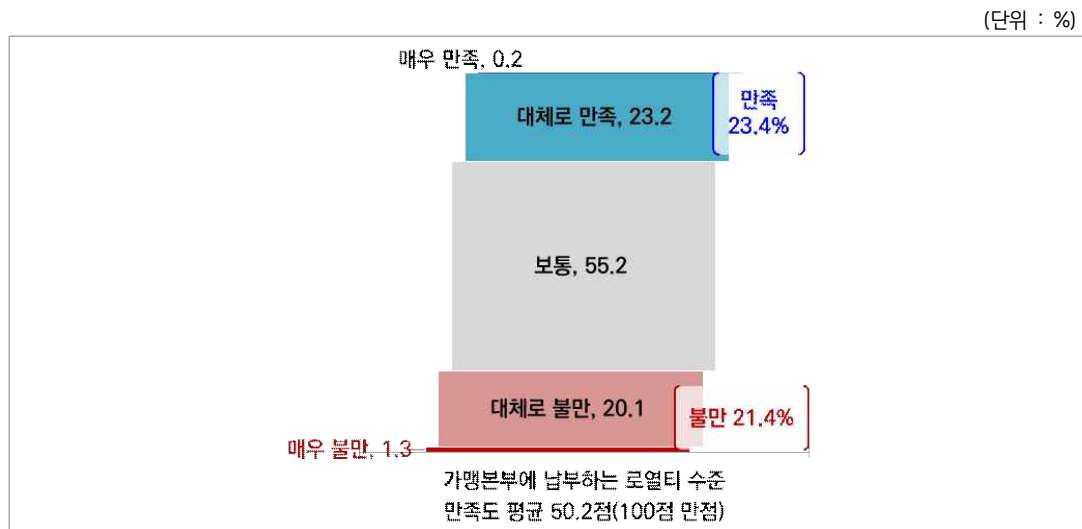
(단위 : 개, %, 만원)

구분		사례 수	20만 원 미만	20만 원대	30만 원대	40만 원대	50만 원 ~ 70만 원 미만	70만 원 이상	평균 (만원)
전체		(204)	23.0	43.6	12.7	3.4	5.4	11.8	37
업종별	외식업	(139)	28.8	50.4	12.2	3.6	1.4	3.6	28
	서비스업	(58)	10.3	29.3	13.8	3.4	13.8	29.3	51
	도소매업	(7)	14.3	28.6	14.3	0.0	14.3	28.6	89
권역별	서울/수도권	(93)	21.5	45.2	11.8	2.2	5.4	14.0	38
	대도시	(45)	17.8	51.1	13.3	6.7	2.2	8.9	29
	중소도시	(66)	28.8	36.4	13.6	3.0	7.6	10.6	40
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(59)	25.4	47.5	11.9	1.7	6.8	6.8	33
	3~5년	(82)	29.3	42.7	11.0	3.7	2.4	11.0	35
	6~9년	(47)	12.8	42.6	19.1	2.1	6.4	17.0	43
	10년 이상	(16)	12.5	37.5	6.3	12.5	12.5	18.8	39
월매출 규모별	2천만 원 미만	(63)	25.4	50.8	12.7	1.6	1.6	7.9	27
	2천만 원대	(63)	30.2	47.6	12.7	1.6	3.2	4.8	29
	3천만 원대	(47)	23.4	40.4	8.5	2.1	12.8	12.8	42
	4천만 원대	(14)	0.0	42.9	21.4	0.0	14.3	21.4	54
	5천만 원 이상	(17)	5.9	11.8	17.6	23.5	0.0	41.2	72

□ 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도

- 가맹본부에 로열티를 납부하는 453개 가맹점의 로열티 만족도는 보통이 55.2%로 가장 많고, 만족한다는 23.4%로 불만(21.4%)이라는 응답보다 다소 많은 것으로 조사됨
- 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도는 전체 평균 50.2점임
- 가맹점 특성별로는 외식업, 서울/수도권, 3년 미만 운영, 월매출 2천만 원대와 4천만 원대 가맹점의 만족도가 높음
 - 업종별로 외식업의 만족도가 51.5점으로 서비스업(49.6점)과 도소매업(46.5점)보다 상대적으로 높음
 - 권역별로 서울/수도권의 만족도가 52.1점으로 대도시(47.5점)와 중소도시(48.2점)보다 상대적으로 높음
 - 가맹점 운영 기간별 3년 미만의 만족도가 52.9점으로 가장 높음
 - 월매출 규모별로 2천만 원대(52.7점)와 4천만 원대(52.1점) 가맹점의 만족도가 52점대로 높음

【그림 5-18】 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도



【표 5-22】가맹점 특성별 가맹본부에 납부하는 로열티 만족도

(단위 : 개, %, 점(100점 만점))

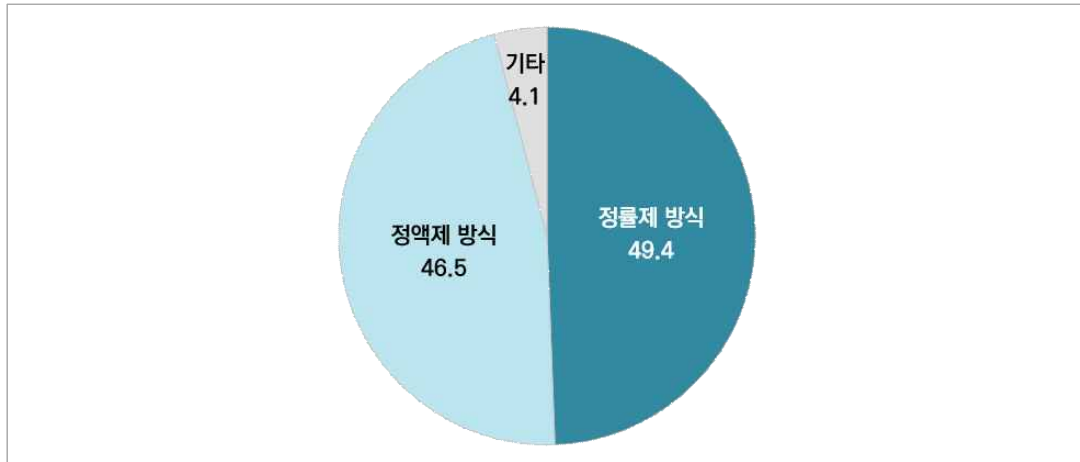
구분		사례 수	만족			보통	불만			평균 (점)
				매우 만족	대체로 만족			매우 불만	대체로 불만	
전체		(453)	23.4	0.2	23.2	55.2	21.4	1.3	20.1	50.2
업종별	외식업	(251)	27.9	0.0	27.9	50.6	21.5	0.4	21.1	51.5
	서비스업	(138)	15.9	0.0	15.9	68.1	15.9	1.4	14.5	49.6
	도소매업	(64)	21.9	1.6	20.3	45.3	32.8	4.7	28.1	46.5
권역별	서울/수도권	(246)	24.4	0.0	24.4	59.8	15.9	0.0	15.9	52.1
	대도시	(80)	20.0	1.3	18.8	53.8	26.3	5.0	21.3	47.5
	중소도시	(127)	23.6	0.0	23.6	47.2	29.1	1.6	27.6	48.2
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(114)	28.1	0.0	28.1	55.3	16.7	0.0	16.7	52.9
	3~5년	(164)	20.7	0.0	20.7	55.5	23.8	2.4	21.3	48.6
	6~9년	(117)	21.4	0.0	21.4	57.3	21.4	0.0	21.4	50.0
	10년 이상	(58)	25.9	1.7	24.1	50.0	24.1	3.4	20.7	50.0
월매출 규모별	2천만 원 미만	(112)	24.1	0.0	24.1	53.6	22.3	0.9	21.4	50.2
	2천만 원대	(110)	25.5	0.0	25.5	61.8	12.7	1.8	10.9	52.7
	3천만 원대	(106)	22.6	0.0	22.6	56.6	20.8	1.9	18.9	50.0
	4천만 원대	(47)	25.5	2.1	23.4	55.3	19.1	0.0	19.1	52.1
	5천만 원 이상	(78)	19.2	0.0	19.2	46.2	34.6	1.3	33.3	45.8

□ 적합한 가맹본부 로열티 납부 방식

- 가맹본부에 납부하는 로열티의 적합한 방식은 매출액의 일정 비율을 내는 정률제 방식이 49.4%로, 매출액과 관계없이 일정 금액을 내는 정액제 방식(46.5%)보다 다소 높은 것으로 나타남
- 가맹점 특성별로 정률제 방식에 대한 선호도는 도소매업, 대도시, 월매출 5천만 원 이상의 가맹점에서 높고, 정액제 방식은 서비스업, 중소도시, 월매출 2천만 원대에서 높음
 - 업종별로 정률제 방식은 도소매업에서 55.3%로 가장 높고, 정액제 방식은 서비스업(52.1%)에서 가장 높음
 - 권역별로 정률제 방식은 대도시에서 63.4%로 가장 높고, 정액제 방식은 중소도시(51.0%)에서 가장 높음
 - 월매출 규모별로 정률제 방식은 5천만 원 이상에서 57.4%로 가장 높고, 정액제 방식은 2천만 원대(53.4%)에서 가장 높음

【그림 5-19】 가맹본부에 납부하는 로열티의 적합한 방식

(단위 : %)



【표 5-23】 가맹점 특성별 가맹본부에 납부하는 로열티의 적합한 방식

(단위 : 개, %)

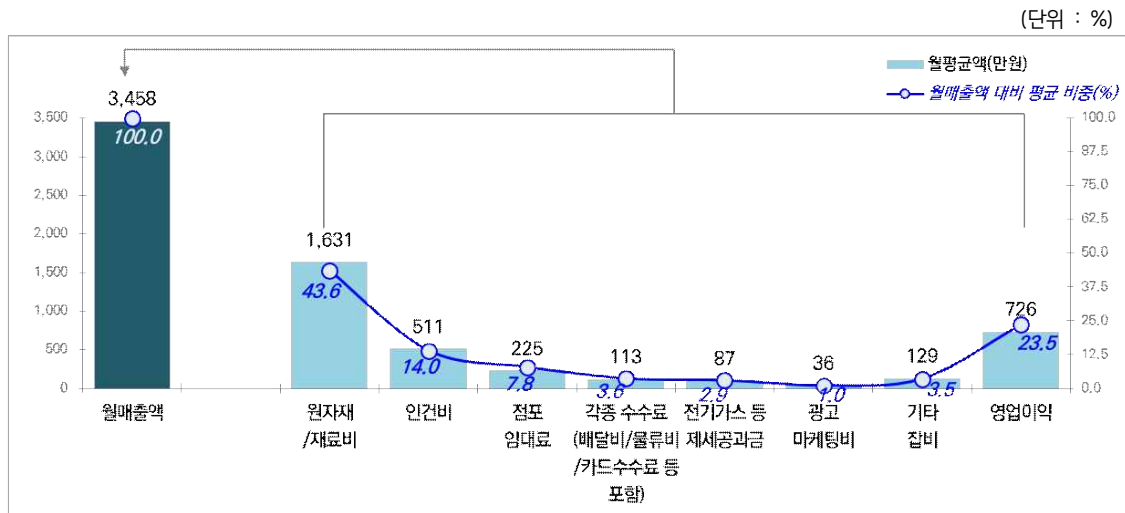
구분		사례 수	정률제 방식	정액제 방식	기타
전체		(1,000)	49.4	46.5	4.1
업종별	외식업	(499)	50.5	46.1	3.4
	서비스업	(284)	43.0	52.1	4.9
	도소매업	(217)	55.3	40.1	4.6
권역별	서울/수도권	(505)	46.5	48.1	5.3
	대도시	(191)	63.4	35.1	1.6
	중소도시	(304)	45.4	51.0	3.6
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	47.3	46.8	5.9
	3~5년	(379)	50.4	46.7	2.9
	6~9년	(250)	48.8	47.6	3.6
	10년 이상	(166)	50.6	44.0	5.4
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	47.8	48.2	4.0
	2천만 원대	(204)	43.1	53.4	3.4
	3천만 원대	(206)	47.6	48.1	4.4
	4천만 원대	(135)	52.6	43.0	4.4
	5천만 원 이상	(204)	57.4	38.2	4.4

(4) 가맹점의 운영비용 및 영업이익

□ 현재 가맹점 운영 시, 월평균 운영비용 및 이익

- 가맹점의 월평균 매출액 3,458만 원에서 제반 비용을 제하고 점주 인건비 포함 영업이익은 726만 원으로 월매출액의 23.5%를 차지하는 것으로 조사됨
- 매장 운영비 구성은 원자재/재료비 43.6%, 인건비(14.0%), 점포 임대료 (7.8%), 각종 수수료(3.6%), 기타 잡비(3.5%) 등의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 도시의 10년 이상 운영한 서비스업의 영업이익이 많음
 - 업종별로 외식업은 월매출액 3,366만 원 기준으로 영업이익이 748만 원이고, 서비스업은 월매출액 3,246만 원 기준으로 영업이익이 784만 원이며, 도소매업은 월매출액 3,949만 원 기준으로 영업이익이 599만 원의 순으로 조사됨
 - 권역별로 대도시는 월매출액 3,260만 원 기준으로 영업이익이 756만 원이고, 서울/수도권은 월매출액 3,680만 원 기준으로 영업이익이 734만 원이며, 중소도시는 월매출액 3,214만 원 기준으로 영업이익이 693만 원의 순으로 조사됨
 - 가맹점 운영 기간별로 10년 이상 운영 가맹점은 월매출액 3,818만 원 기준으로 영업이익이 782만 원으로 가장 많음

【그림 5-20】 현재 가맹점 운영 시, 월평균 운영비용 및 이익



【표 5-24】가맹점 특성별 현재 가맹점 운영 시, 월평균 운영비용 및 영업 이익금

(단위 : 개, 만원)

구분		사례 수	(월평균 매출액)	지출 비용							영업 이익
				원자재 / 재료비	인건비	점포 임대료	각종 수수료 (배달비/ 물류비/ 카드 수수료 등 포함)	전기 가스 등 제세 공과금	광고 마케팅 비	기타 잡비	
전체		(1,000)	3,458	1,631	511	225	113	87	36	129	726
업종별	외식업	(499)	3,366	1,464	532	219	130	93	35	143	748
	서비스업	(284)	3,246	1,336	541	227	93	88	45	132	784
	도소매업	(217)	3,949	2,400	424	234	101	70	27	93	599
	서울/수도권	(505)	3,680	1,684	540	290	142	100	52	137	734
권역별	대도시	(191)	3,260	1,552	487	160	87	80	17	120	756
	중소도시	(304)	3,214	1,592	479	157	81	70	22	121	693
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	3,398	1,508	570	225	123	87	35	129	722
	3~5년	(379)	3,460	1,649	517	219	105	87	31	143	709
	6~9년	(250)	3,266	1,573	434	211	104	81	34	112	717
	10년 이상	(166)	3,818	1,829	542	258	136	95	53	123	782
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	1,175	420	123	132	49	44	12	37	359
	2천만 원대	(204)	2,331	921	389	194	101	73	25	74	554
	3천만 원대	(206)	3,251	1,464	539	212	104	82	27	124	700
	4천만 원대	(135)	4,320	2,281	671	235	147	92	29	143	720
	5천만 원 이상	(204)	7,033	3,569	978	375	192	155	92	293	1,380

【표 5-25】가맹점 특성별 현재 가맹점 운영 시, 지출 비용 및 영업이익 비중

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	지출 비용							영업 이익
			원자재/ 재료비	인건비	점포 임대료	각종 수수료 (배달비/ 물류비/ 카드 수수료 등 포함)	전기 가스 등 제세 공과금	광고 마케팅 비	기타 잡비	
전체		(1,000)	43.6	14.0	7.8	3.6	2.9	1.0	3.5	23.5
업종별	외식업	(499)	42.1	15.6	7.3	4.1	3.0	1.0	3.8	23.1
	서비스업	(284)	36.5	13.6	9.6	3.2	3.5	1.3	3.6	28.7
	도소매업	(217)	56.7	10.8	6.7	3.1	2.0	0.7	2.7	17.4
권역별	서울/수도권	(505)	42.2	14.0	9.4	4.2	3.1	1.3	3.1	22.6
	대도시	(191)	42.7	14.2	6.7	3.2	3.0	0.8	3.7	25.6
	중소도시	(304)	46.6	13.7	5.9	2.9	2.6	0.7	4.0	23.7
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	41.6	16.0	8.0	3.6	2.9	0.9	3.3	23.8
	3~5년	(379)	43.9	14.1	7.9	3.4	2.9	0.9	3.7	23.2
	6~9년	(250)	44.2	13.1	8.2	3.8	3.0	1.0	3.5	23.3
	10년 이상	(166)	44.7	12.6	7.1	3.9	2.9	1.4	3.3	24.1
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	34.1	9.1	12.0	4.2	4.1	1.1	3.2	32.2
	2천만 원대	(204)	39.4	16.5	8.4	4.4	3.2	1.1	3.2	23.8
	3천만 원대	(206)	45.0	16.6	6.5	3.2	2.5	0.8	3.8	21.6
	4천만 원대	(135)	52.4	15.7	5.5	3.5	2.2	0.7	3.3	16.9
	5천만 원 이상	(204)	52.5	13.7	5.1	2.7	2.2	1.2	4.0	18.8

□ 가맹점의 창업비 대비 ROI 분석²⁶⁾

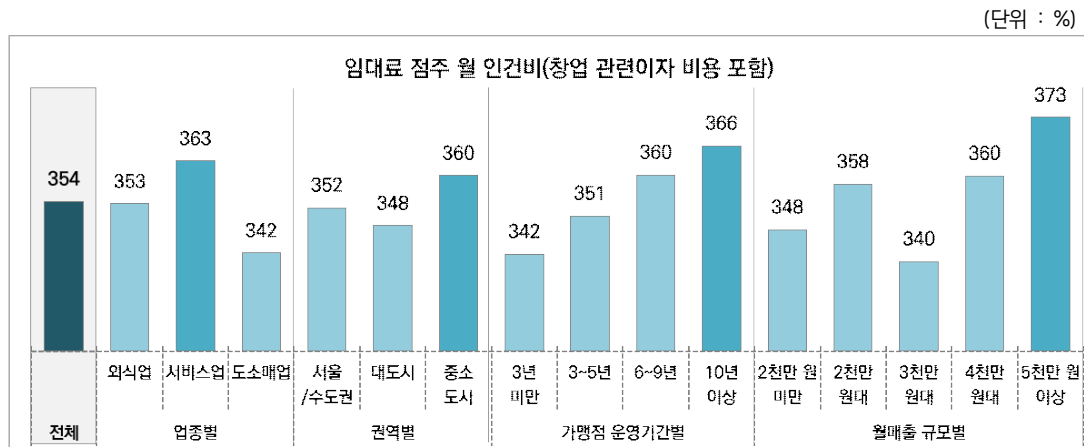
○ 가맹점의 EBITDA(세전·이자 지급 전 이익) 기준 창업 투자비 회수 기간은 평균 3.6년임

- 업종별로 EBITDA(세전·이자 지급 전 이익) 기준 ROI는 도소매업이 4.8년으로 가장 길고, 다음으로 서비스업(3.6년), 외식업(2.2년) 순으로 조사됨
- 권역별로는 중소도시가 4.0년으로 가장 길고, 다음으로 서울/수도권(3.6년), 대도시(2.8년)의 순으로 조사됨

○ 점주 인건비를 공제한 후의 감가상각 공제 전 EBITDA 기준 평균 월 영업이익은 372만임

- 업종별로 EBITDA 기준 평균 월 영업이익은 서비스업이 421만 원으로 가장 많고, 다음으로 외식업(395만 원), 도소매업(257만 원)의 순으로 나타남
- 권역별로 EBITDA 기준 평균 월 영업이익은 대도시가 408만 원으로 가장 많고, 다음으로 서울/수도권(382만 원), 중소도시(333만 원)의 순으로 나타남

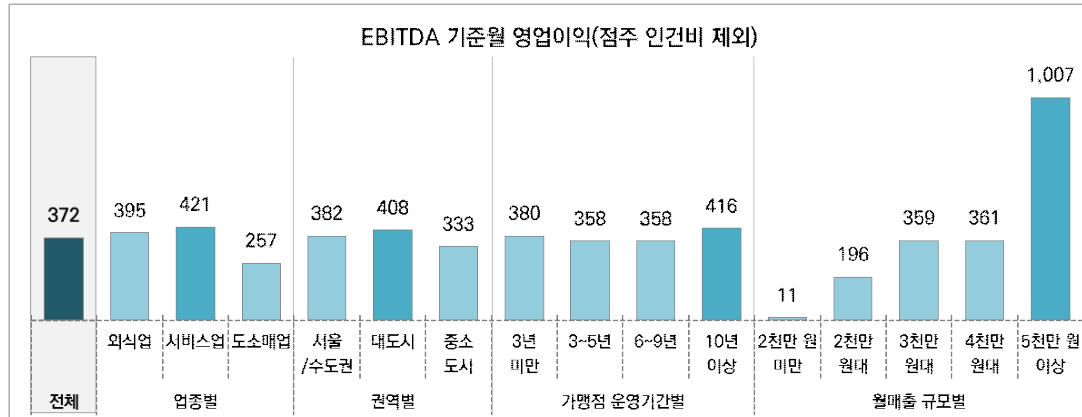
【그림 5-21】 임대료 점주 월 인건비(창업 관련 이자 비용 포함)



26) 점주 최소 월 인건비 산정: 가맹점주 하루평균 근무시간에 평균 시급 1만 원과 연차수당/주휴수당/식대 등을 포함한 130 가중치를 곱한 후 월 25일 근무하는 거로 계산해서 점주 최소 월 인건비를 산정. 여기에 또한 창업을 위해 투자한 창업비를 순수 본인 자본으로 조달했든, 금융기관에서 차입으로 조달했든 해당 창업비 투자에 따른 이자 기회비용 연간 5를 적용해 점주 월 인건비를 평균 356만 원으로 현실화하였음
월 영업이익에서 점주 월 인건비(창업 관련 최소이자 비용 포함)를 공제해 감가상각비를 제외한 EBITDA 기준 순수 월 영업이익을 재산정한 후 연간 영업이익을 산정하였고, 실제 창업비를 연간 영업이익으로 나눠 투자액 회수에 필요한 연수인 ROI 도출하였음

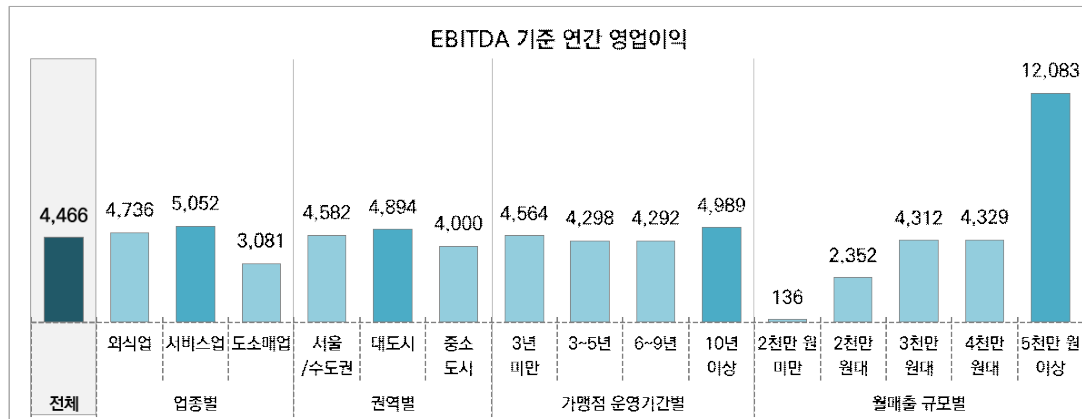
【그림 5-22】 점주 인건비제외 EBITDA 기준 월 영업이익

(단위 : %)



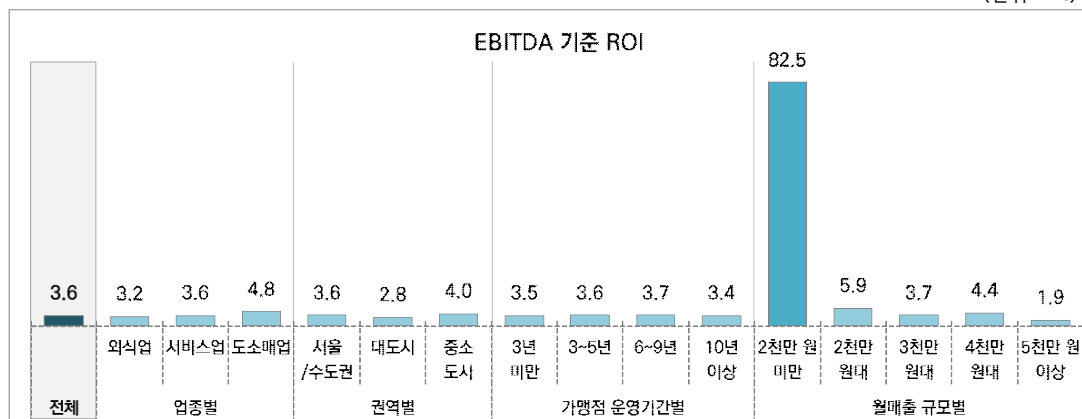
【그림 5-23】 EBITDA 기준 영업이익

(단위 : %)



【그림 5-24】 EBITDA 기준 ROI

(단위 : %)



【표 5-26】가맹점 특성별 점주 인건비제외 EBITDA 기준 월 영업이익 및 ROI

(단위 : 개, %, 백만 원, 만원, 시간, 년)

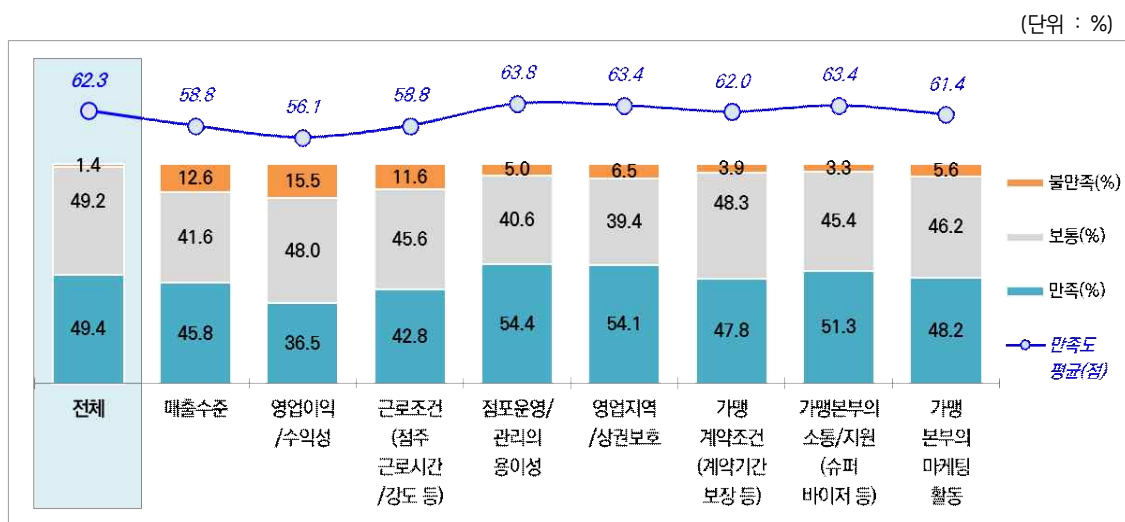
구분		창업비 (백만 원)	월평균 매출액 (만원)	점주 인건비 월평균 영업 이익 (만원)	점주 일일 평균 근무 시간 (시간)	임대료 점주 월 인건비 (창업 관련이자 비용 포함) (만원)	EBITDA 기준 월 영업 이익 (점주 인건비 제외) (만원)	EBITDA 기준 연간 영업 이익 (만원)	EBITDA 기준 ROI (년)
전체		159	3,458	726	8.9	354	372	4,466	3.6
업종별	외식업	150	3,366	748	9.0	353	395	4,736	3.2
	서비스업	181	3,246	784	8.9	363	421	5,052	3.6
	도소매업	149	3,949	599	8.6	342	257	3,081	4.8
권역별	서울/수도권	166	3,680	734	8.7	352	382	4,582	3.6
	대도시	137	3,260	756	9.0	348	408	4,894	2.8
	중소도시	161	3,214	693	9.0	360	333	4,000	4.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	158	3,398	722	8.5	342	380	4,564	3.5
	3~5년	156	3,460	709	8.8	351	358	4,298	3.6
	6~9년	157	3,266	717	9.1	360	358	4,292	3.7
	10년 이상	170	3,818	782	9.1	366	416	4,989	3.4
월매출 규모별	2천만 원 미만	112	1,175	359	9.3	348	11	136	82.5
	2천만 원대	139	2,331	554	9.2	358	196	2,352	5.9
	3천만 원대	158	3,251	700	8.4	340	359	4,312	3.7
	4천만 원대	189	4,320	720	8.6	360	361	4,329	4.4
	5천만 원 이상	231	7,033	1,380	8.5	373	1007	12,083	1.9

(5) 가맹점 운영 만족도 및 어려움

□ 가맹점 운영 만족도

- 가맹점주의 가맹점 운영 만족도를 100점 만점으로 환산한 만족도는 62.3점이며, 점포 운영/관리의 용이성 63.8점, 영업지역/상권 보호와 가맹본부의 소통/지원(각 63.4점), 가맹 계약조건(62.0점), 가맹본부의 마케팅 활동(61.4점) 등의 운영 항목에서 60점대로 만족도가 높음
- 가맹점 특성별로 대도시의 중장기(6~9년) 운영 가맹점은 점포 운영/관리의 용이성에 대한 만족도가 높음
 - 업종별로는 외식업에서 가맹점 운영의 모든 항목에 대한 만족도가 다른 업종에 비해 상대적으로 높게 평가됨
 - 권역별로 서울/수도권에서는 점포 운영/관리의 용이성을 제외한 모든 운영 항목에서의 만족도가 타 권역보다 상대적으로 높게 평가되었으며, 대도시에서는 점포 운영/관리의 용이성을 높게 평가함
 - 가맹점 운영 기간별로 3~5년 운영한 가맹점은 매출 수준, 영업이익/수익성, 가맹본부의 소통/지원에 대한 만족도가 높고, 6~9년 운영한 가맹점은 점포 운영/관리의 용이성에 대해 높게 평가함
 - 월매출 규모별로 2천만 원 미만 가맹점은 점주 근로조건을 제외한 모든 운영 항목에서의 평가가 낮은 반면, 월매출 4천만 원대 가맹점은 모든 운영 항목의 만족도가 높음

【그림 5-25】 가맹점 운영 만족도



【표 5-27】가맹점 특성별 가맹점 운영 만족도

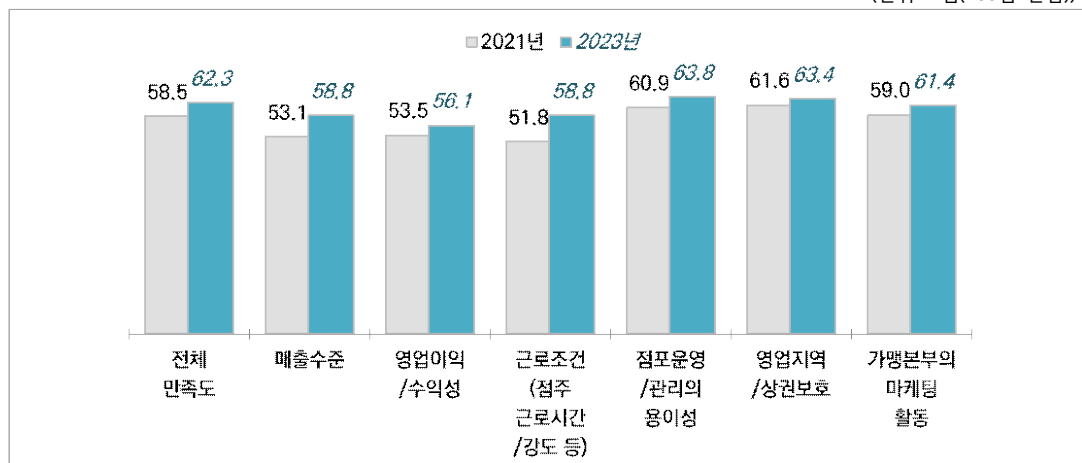
(단위 : 개, 점(100점 만점))

구분	사례 수	전체	매출 수준	영업 이익/수익성	근로 조건 (점주 근로 시간/강도 등)	점포 운영/관리의 용이성	영업 지역/상권 보호	가맹 계약 조건 (계약 기간 보장 등)	가맹 본부의 소통/지원 (슈퍼 비저 등)	가맹 본부의 마케팅 활동
전체	(1,000)	62.3	58.8	56.1	58.8	63.8	63.4	62.0	63.4	61.4
업종별	외식업	(499)	63.0	60.2	56.9	59.8	65.1	64.5	63.3	64.4
	서비스업	(284)	62.2	57.8	56.1	59.2	63.4	62.4	59.6	62.5
	도소매업	(217)	60.5	56.7	54.3	55.9	61.5	62.3	62.2	60.1
권역별	서울/수도권	(505)	64.0	60.2	58.3	60.2	63.9	64.4	63.3	64.8
	대도시	(191)	60.9	56.4	55.0	56.2	64.8	61.8	59.3	61.0
	중소도시	(304)	60.3	57.8	53.2	58.2	63.1	62.9	61.5	62.8
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	63.3	59.4	54.3	58.7	63.4	64.0	62.3	63.1
	3~5년	(379)	62.4	60.0	57.6	59.1	63.7	63.2	62.2	64.3
	6~9년	(250)	61.5	57.4	55.4	58.2	64.7	62.4	61.1	63.5
	10년 이상	(166)	61.8	57.1	56.0	59.2	63.3	64.8	62.5	61.9
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	59.8	53.9	53.9	59.1	61.0	60.9	60.5	61.0
	2천만 원대	(204)	63.0	57.2	55.8	58.3	64.8	62.5	61.9	63.9
	3천만 원대	(206)	62.9	59.2	56.0	59.2	64.6	64.2	63.4	64.2
	4천만 원대	(135)	64.3	63.2	58.5	59.8	66.1	66.9	63.7	64.3
	5천만 원 이상	(204)	62.6	62.9	57.7	57.8	64.1	64.5	61.5	64.7

- 2021년에 비해 2023년 모든 평가 항목에서 만족도가 상승하였고, 특히 매출 수준(58.8점)과 점주 근로조건(58.8점) 만족도가 2021년에 비해 크게 개선되면서 전체 만족도가 2023년 62.3점으로 2021년(58.5점)에 비해 3.8점 상승함
- 모든 업종의 모든 평가 항목에 대한 2023년 만족도는 2021년에 비해 상승한 가운데, 도소매업의 근로조건에 대한 평가는 2023년 55.9점으로 2021년(43.0점) 대비 12.9점 상승함

【그림 5-26】 2021년 대비 가맹점 운영 만족도

(단위 : 점(100점 만점))



【표 5-28】업종별 2021년 대비 가맹점 운영 만족도(1)

(단위 : 점(100점 만점))

업종별	전체			매출 수준			영업이익/수익성			근로조건 (점주 근로시간/강도 등)		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	58.5	62.3	3.8	53.1	58.8	5.7	53.5	56.1	2.6	51.8	58.8	7.0
외식업	60.0	63.0	3.0	54.7	60.2	5.5	54.4	56.9	2.5	51.6	59.8	8.2
서비스업	57.4	62.2	4.8	50.9	57.8	6.9	52.9	56.1	3.2	58.8	59.2	0.4
도소매업	56.2	60.5	4.3	52.3	56.7	4.4	52.0	54.3	2.3	43.0	55.9	12.9

【표 5-29】업종별 2021년 대비 가맹점 운영 만족도(2)

(단위 : 점(100점 만점))

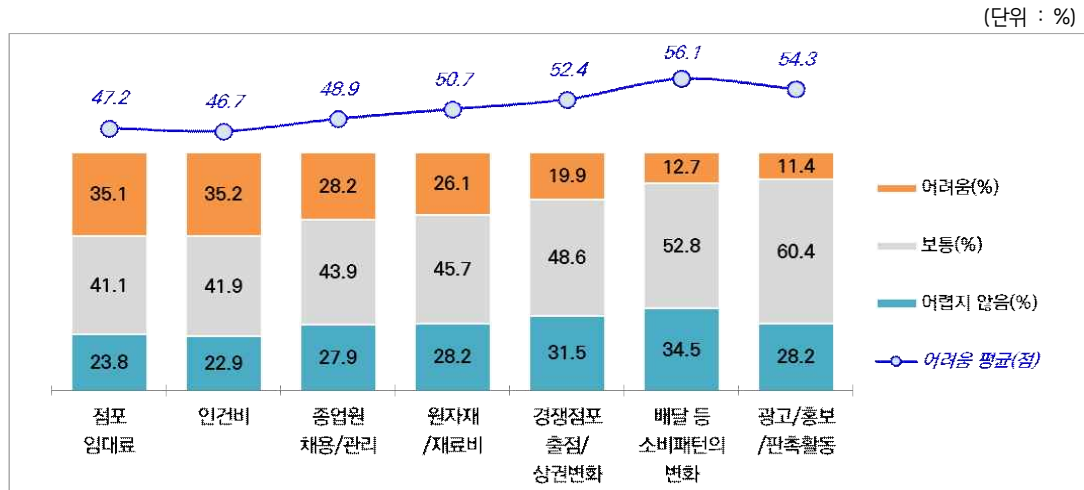
업종별	점포 운영/관리의 용이성			영업지역/상권 보호			가맹본부의 마케팅 활동		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	60.9	63.8	2.9	61.6	63.4	1.8	59.0	61.4	2.4
외식업	61.9	65.1	3.2	64.0	64.5	0.5	59.2	62.6	3.4
서비스업	61.6	63.4	1.8	61.7	62.4	0.7	58.8	60.0	1.2
도소매업	57.8	61.5	3.7	56.1	62.3	6.2	58.6	60.1	1.5

□ 가맹점 운영의 어려움

- 가맹점 운영 시 어려움은 인건비 35.2%(평균 46.7점), 점포 임대료(35.1%, 평균 47.2점), 종업원 채용/관리(28.2%, 평균 48.9점), 원자재/재료비(26.1%, 평균 50.7점), 경쟁점포 출점/상권변화(19.9%, 평균 52.4점), 배달 등 소비패턴의 변화(12.7%, 평균 56.1점), 광고/홍보/판촉 활동(11.4%, 평균 54.3점)의 순으로 나타남
- 가맹점 특성별로 외식업에서는 인건비, 도소매업에서는 종업원 채용/관리, 대도시에서는 인건비, 중소도시에서는 점포 임대료 및 인건비에 대한 어려움이 높은 것으로 나타남
 - 업종별로 외식업은 인건비(41.1%), 원자재/재료비(30.7%), 경쟁점포 출점/상권변화(23.0%)에서 높고, 도소매업은 종업원 채용/관리(32.7%)이 높음

- 권역별로 대도시에서는 점포 임대료(38.7%), 인건비(44.0%), 원자재/재료비(31.9%), 경쟁점포 출점/상권변화(26.7%)가 높고, 중소도시에서는 점포 임대료(41.8%), 인건비(45.7%), 원자재/재료비(31.6%), 경쟁점포 출점/상권변화(24.3%), 광고/홍보/판촉 활동(15.5%)이 높음
- 가맹점 운영 기간별로 6~9년 운영하는 매장의 점포 임대료, 인건비, 원자재/재료비, 경쟁점포 출점/상권변화, 배달 등 소비패턴이 변화 항목에 대한 어려움 비중이 높음

【그림 5-27】 가맹점 운영 어려움



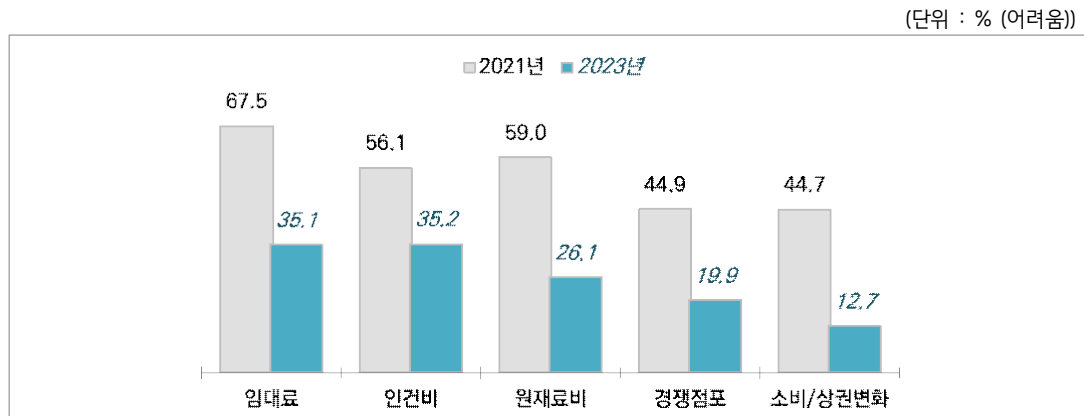
【표 5-30】 가맹점 특성별 가맹점 운영 어려움

(단위 : 개, % (어려움))

구분		사례 수	점포 임대료	인건비	종업원 채용/관리	원자재/재료비	경쟁점포 출점/상권변화	배달 등 소비패턴의 변화	광고/홍보/판촉활동
전체		(1,000)	35.1	35.2	28.2	26.1	19.9	12.7	11.4
업종별	외식업	(499)	34.9	41.1	29.9	30.7	23.0	15.0	12.4
	서비스업	(284)	35.6	22.2	21.8	17.3	16.2	8.1	9.9
	도소매업	(217)	35.0	38.7	32.7	27.2	17.5	13.4	11.1
권역별	서울/수도권	(505)	29.7	25.5	28.9	20.6	14.7	12.3	9.5
	대도시	(191)	38.7	44.0	28.3	31.9	26.7	12.6	9.9
	중소도시	(304)	41.8	45.7	27.0	31.6	24.3	13.5	15.5
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	33.7	32.2	26.8	24.4	20.0	6.3	10.2
	3~5년	(379)	31.9	33.8	26.4	23.2	16.9	9.5	10.8
	6~9년	(250)	38.4	37.6	32.8	28.0	22.0	17.6	12.4
	10년 이상	(166)	39.2	38.6	27.1	31.9	23.5	20.5	12.7
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	38.2	29.5	26.3	26.3	25.5	15.1	13.9
	2천만 원대	(204)	33.3	33.8	27.0	26.5	21.1	14.2	13.2
	3천만 원대	(206)	29.6	40.3	24.8	28.2	16.0	12.1	10.2
	4천만 원대	(135)	34.1	39.3	28.1	17.8	18.5	9.6	8.9
	5천만 원 이상	(204)	39.2	35.8	35.3	28.9	16.7	10.8	9.3

- 가맹점의 매장 운영 시, 어려움 정도는 2021년에 비해 2023년 모든 평가 항목에서 어려움이 크게 개선된 가운데 원재료비, 경쟁점포 출점, 소비패턴/상권변화에 대한 어려움이 2021년에 비해 절반 이하로 감소함

【그림 5-28】 2021년 대비 가맹점 운영 어려움

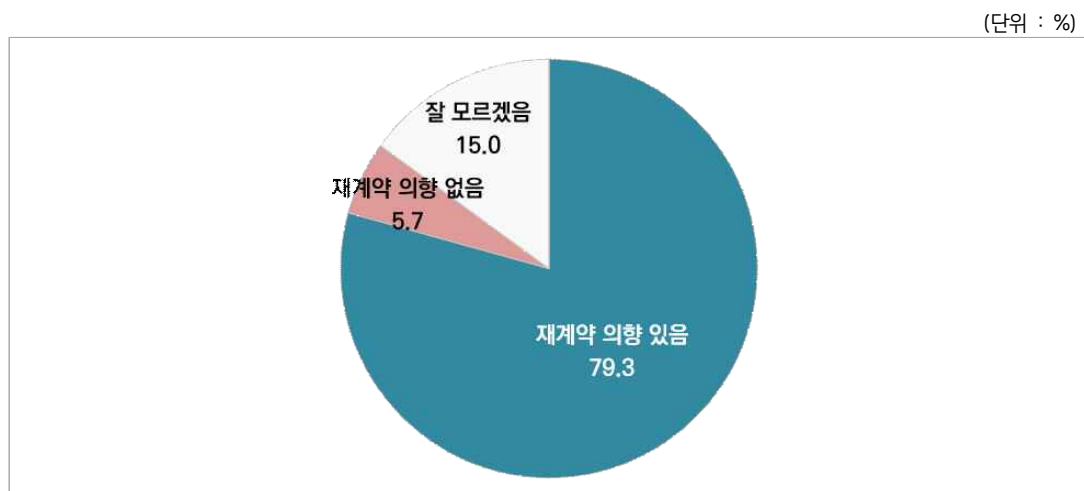


3) 가맹점 재계약 의향과 가맹사업 실적 전망

(1) 가맹본부와 재계약 의향

- 가맹본부와 가맹계약 만료 시 재계약 의향이 있다는 가맹점은 10개 중 8개 (79.3%)로 재계약 의향이 없다(5.7%)는 가맹점보다 많은 것으로 나타남
- 월매출 규모별로 재계약 의향은 월매출 4천만 원대에서 93.3%로 매우 높음

【그림 5-29】 가맹본부와 재계약 의향



【표 5-31】가맹점 특성별 가맹본부와 재계약 의향

(단위 : 개, %)

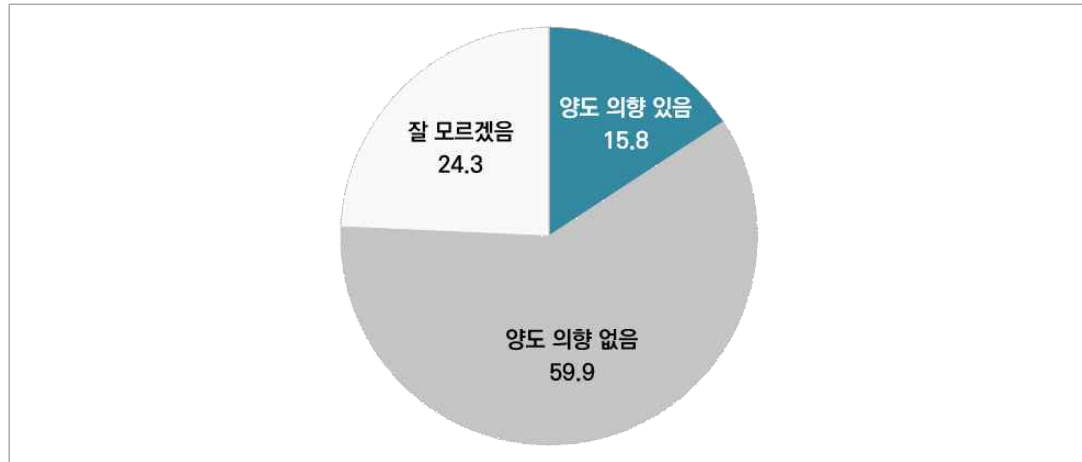
구분		사례 수	재계약 의향 있음	재계약 의향 없음	잘 모르겠음
전체		(1,000)	79.3	5.7	15.0
업종별	외식업	(499)	79.0	5.8	15.2
	서비스업	(284)	81.3	4.6	14.1
	도소매업	(217)	77.4	6.9	15.7
권역별	서울/수도권	(505)	80.6	4.4	15.0
	대도시	(191)	78.0	8.4	13.6
	중소도시	(304)	78.0	6.3	15.8
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	81.0	5.4	13.7
	3~5년	(379)	81.3	6.3	12.4
	6~9년	(250)	78.4	3.6	18.0
	10년 이상	(166)	74.1	7.8	18.1
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	70.5	9.6	19.9
	2천만 원대	(204)	79.9	4.9	15.2
	3천만 원대	(206)	77.2	4.9	18.0
	4천만 원대	(135)	93.3	3.0	3.7
	5천만 원 이상	(204)	82.4	4.4	13.2

(2) 가맹점 양도 의향

- 가맹점 양도 의향은 없다는 가맹점이 59.9%로 양도 의향이 있다(15.8%)는 가맹점보다 약 3.5배 많은 것으로 조사됨
 - 서비스업과 외식업보다 도소매업은 양도할 의향이 없다는 상대적으 높고, 도소매업은 창업 시 양도 양수 창업이 높았던 점을 고려할 때 양도 양수에 대한 거부감이 낮은 것으로 추정됨
 - 권역별로 양도할 의향이 있다는 응답은 대도시(19.4%)에서 많음

【그림 5-30】 가맹점 양도 의향

(단위 : %)



【표 5-32】 가맹점 특성별 가맹점 양도 의향

(단위 : 개, %)

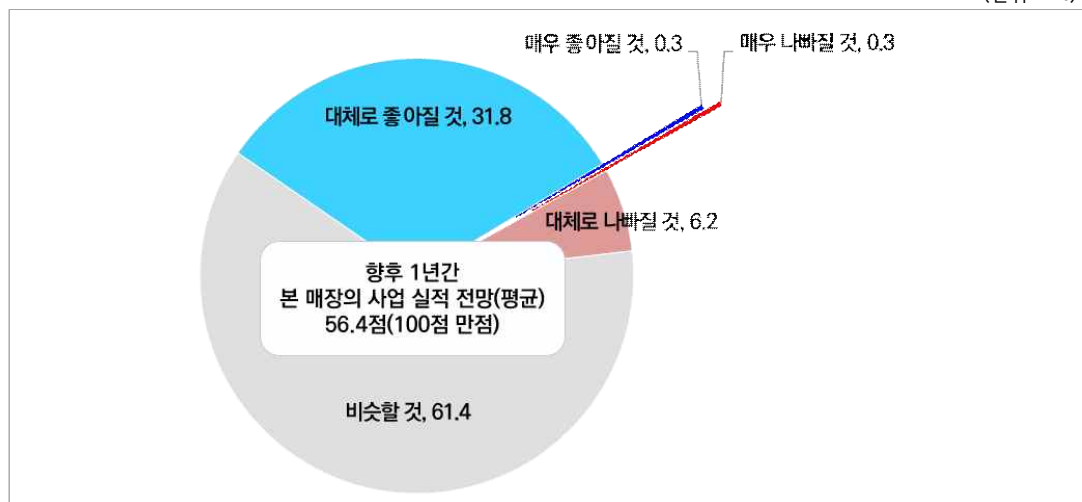
구분		사례 수	양도할 의향 있음	양도할 의향 없음	잘 모르겠음
전체		(1,000)	15.8	59.9	24.3
업종별	외식업	(499)	17.4	60.9	21.6
	서비스업	(284)	12.0	63.4	24.6
	도소매업	(217)	17.1	53.0	30.0
권역별	서울/수도권	(505)	12.9	61.4	25.7
	대도시	(191)	19.4	60.7	19.9
	중소도시	(304)	18.4	56.9	24.7
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	15.1	64.4	20.5
	3~5년	(379)	17.4	58.6	24.0
	6~9년	(250)	13.2	57.2	29.6
	10년 이상	(166)	16.9	61.4	21.7
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	18.7	56.6	24.7
	2천만 원대	(204)	16.7	57.8	25.5
	3천만 원대	(206)	17.5	50.5	32.0
	4천만 원대	(135)	11.9	72.6	15.6
	5천만 원 이상	(204)	12.3	67.2	20.6

(3) 향후 1년 후 매장사업 실적 전망

- 향후 1년 후 매장사업 실적에 대한 전망은 비슷할 것 같다가 61.4%이며, 좋아질 것 같다 32.1%, 나빠질 것 같다가 6.5%로 가맹점주 10명 중 3명 정도는 향후 사업 전망을 낙관적으로 보고 있음
- 향후 1년 후 매장사업 실적에 대한 전망을 100점 만점으로 환산한 결과, 전체 평균 56.4점으로 보통 수준으로 전망하고 있음
- 가맹점 특성별로 외식업과 서비스업, 서울/수도권과 중소도시, 5년 이하 운영업체, 월매출 4천만 원대 이상에서 향후 1년 후 사업 실적 전망이 낙관적임
 - 업종별로 외식업(57.1점)과 서비스업(57.9점)에서 도소매업(52.8점)보다 낙관적으로 전망하고 있음
 - 권역별로 서울/수도권(57.1점)과 중소도시(57.6점)에서 대도시(52.6점)보다 낙관적으로 전망하고 있음
 - 가맹점 운영 기간별로 5년 이하 운영한 가맹점의 전망이 각 57점대로 6년 이상 운영한 가맹점보다 낙관적임
 - 월매출 규모별로 월매출 4천만 원대(60.0점)와 5천만 원 이상(58.1점) 가맹점의 실적 전망이 낙관적임

【그림 5-31】 향후 1년 후 매장사업 실적 전망

(단위 : %)



【표 5-33】가맹점 특성별 향후 1년 후 매장사업 실적 전망

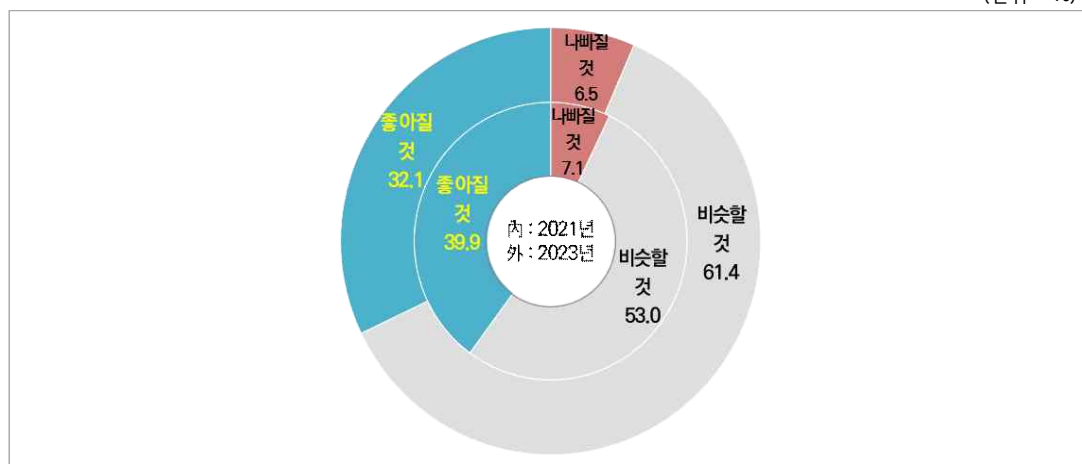
(단위 : 개, %, 점(100점 만점))

구분	사례 수	나빠질 것	매우 나빠질 것		비슷할 것	좋아질 것	매우 좋아질 것		대체로 좋아질 것	평균 (점)
			매우 나빠질 것	대체로 나빠질 것			매우 좋아질 것	대체로 좋아질 것		
전체	(1,000)	6.5	0.3	6.2	61.4	32.1	0.3	31.8	56.4	
업종별	외식업	(499)	5.6	0.0	5.6	60.5	33.9	0.2	33.7	57.1
	서비스업	(284)	4.6	0.4	4.2	59.5	35.9	0.7	35.2	57.9
	도소매업	(217)	11.1	0.9	10.1	65.9	23.0	0.0	23.0	52.8
권역별	서울/수도권	(505)	4.6	0.0	4.6	62.8	32.7	0.4	32.3	57.1
	대도시	(191)	14.1	1.6	12.6	59.7	26.2	0.0	26.2	52.6
	중소도시	(304)	4.9	0.0	4.9	60.2	34.9	0.3	34.5	57.6
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	3.4	0.0	3.4	64.4	32.2	0.5	31.7	57.3
	3~5년	(379)	4.2	0.0	4.2	61.5	34.3	0.5	33.8	57.7
	6~9년	(250)	8.8	0.4	8.4	63.6	27.6	0.0	27.6	54.6
	10년 이상	(166)	12.0	1.2	10.8	54.2	33.7	0.0	33.7	55.1
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	11.6	0.4	11.2	61.8	26.7	0.0	26.7	53.7
	2천만 원대	(204)	5.4	1.0	4.4	65.7	28.9	0.0	28.9	55.6
	3천만 원대	(206)	5.8	0.0	5.8	62.6	31.6	0.0	31.6	56.4
	4천만 원대	(135)	3.0	0.0	3.0	54.1	43.0	0.0	43.0	60.0
	5천만 원 이상	(204)	4.4	0.0	4.4	60.3	35.3	1.5	33.8	58.1

○ 2023년도의 1년 후 매장사업 전망에 대한 낙관적인 전망치는 2021년의 전망보다 8.8% 감소한 것으로 조사됨

【그림 5-32】2021년 대비 향후 1년 후 매장사업 실적 전망

(단위 : %)



2. 물류 및 정보화 현황

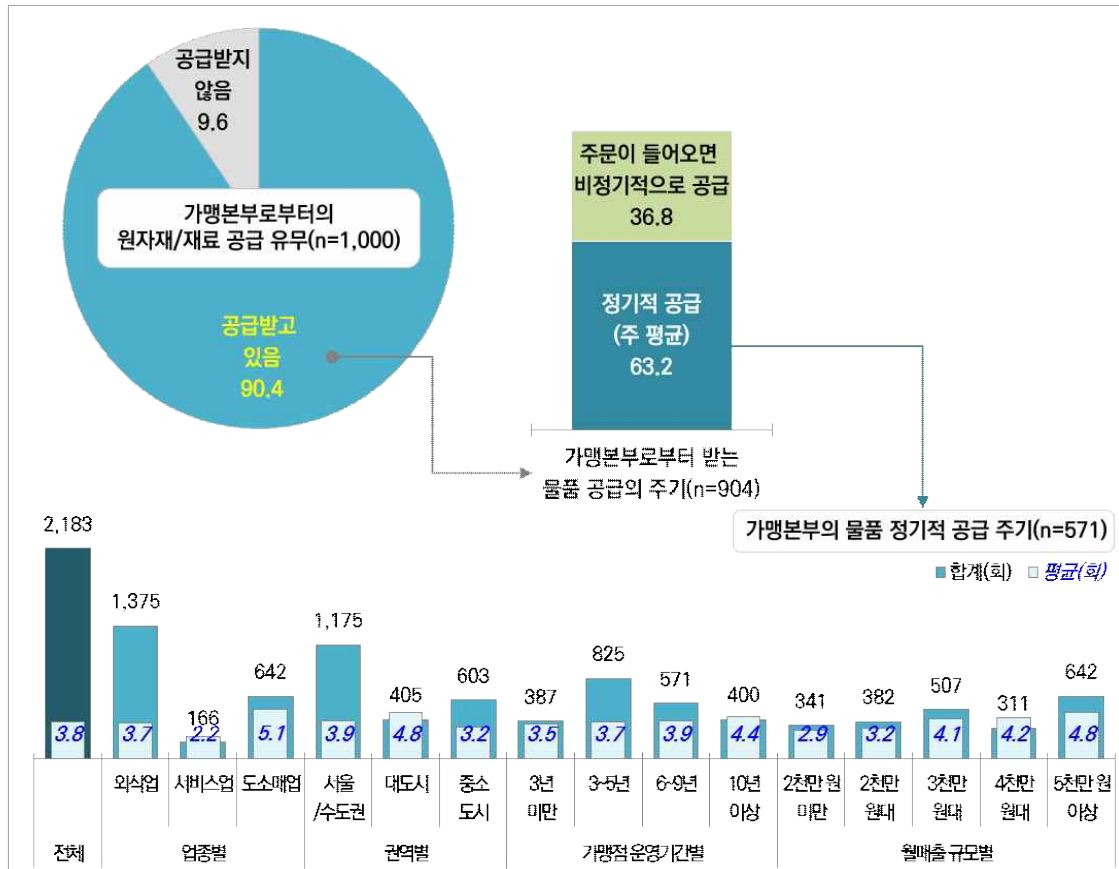
1) 가맹본부 물류 공급현황

(1) 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기

- 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기는 전체 가맹점의 90.4%(조사에 응답한 904개 가맹점)가 가맹본부로부터 물류 공급을 받고 있으며, 물류 방식은 정기적 공급이 63.2%(응답한 571개 가맹점)로 주당 평균 3.8회(합계 2,183회)임

【그림 5-33】 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기

(단위 : %)



- 가맹본부로부터의 원자재/재료를 공급받고 있는 가맹점은 업종별로 도소매업(96.8%), 권역별로는 중소도시(94.1%), 월매출 규모별로는 월매출 3천만 원대(93.7%)에서 높음

- 가맹본부로부터 물품공급을 받는 904개 가맹점의 정기적 공급(63.2%)은 업종별로 외식업(79.6%), 권역별로 서울/수도권(66.4%), 가맹점 운영 기간별로 3~5년(66.2%), 월매출 규모별로는 5천만 원 이상(71.4%)에서 높음
- 가맹본부로부터 정기적으로 물품을 공급받는 571개 가맹점은 업종별로 도소매업(평균 5.1회), 권역별로는 대도시(평균 4.8회), 가맹점 운영 기간별로는 10년 이상(평균 4.4회), 월매출 규모별로는 매출 규모가 클수록 공급 주기가 빈번하게 이루어짐

【표 5-34】 가맹점 특성별 가맹본부로부터 원자재/재료 공급 여부 및 주기

(단위 : 개, %)

구분		가맹본부로부터의 원자재/재료 공급 여부			가맹본부로부터 받는 물품공급의 주기			가맹본부의 물품 정기적 공급 주기		
		사례 수	공급 받고 있음	공급 받지 않음	사례 수	정기 공급	주문이 들어 오면 비정기 적으로 공급	사례 수	합계 (회)	평균 (회)
전체		(1,000)	90.4	9.6	(904)	63.2	36.8	(571)	2,183	3.8
업종별	외식업	(499)	93.2	6.8	(465)	79.6	20.4	(370)	1,375	3.7
	서비스업	(284)	80.6	19.4	(229)	32.3	67.7	(74)	166	2.2
	도소매업	(217)	96.8	3.2	(210)	60.5	39.5	(127)	642	5.1
권역별	서울/수도권	(505)	89.7	10.3	(453)	66.4	33.6	(301)	1,175	3.9
	대도시	(191)	86.4	13.6	(165)	50.9	49.1	(84)	405	4.8
	중소도시	(304)	94.1	5.9	(286)	65.0	35.0	(186)	603	3.2
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	93.2	6.8	(191)	57.6	42.4	(110)	387	3.5
	3~5년	(379)	88.1	11.9	(334)	66.2	33.8	(221)	825	3.7
	6~9년	(250)	90.0	10.0	(225)	65.8	34.2	(148)	571	3.9
	10년 이상	(166)	92.8	7.2	(154)	59.7	40.3	(92)	400	4.4
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	83.3	16.7	(209)	56.9	43.1	(119)	341	2.9
	2천만 원대	(204)	91.7	8.3	(187)	64.2	35.8	(120)	382	3.2
	3천만 원대	(206)	93.7	6.3	(193)	63.7	36.3	(123)	507	4.1
	4천만 원대	(135)	93.3	6.7	(126)	58.7	41.3	(74)	311	4.2
	5천만 원 이상	(204)	92.6	7.4	(189)	71.4	28.6	(135)	642	4.8

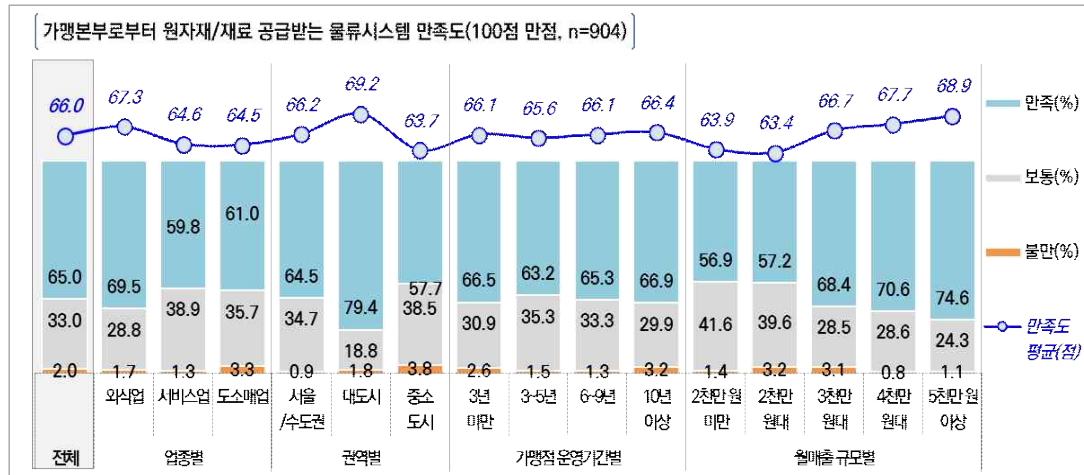
(2) 가맹본부로부터 공급받은 원자재/재료 물류시스템 만족도

- 가맹본부로부터 원자재/재료를 공급받는 904개 가맹점의 물류시스템 만족도는 만족한다가 65.0%로 불만(2.0%)보다 많으며, 점수로 환산한 만족도는 100점 만점에 66.0점임

- 가맹본부로부터 공급받은 원자재/재료 물류시스템 만족도는 업종별로 외식업(67.3점), 권역별로 대도시(69.2점), 가맹점 운영 기간별로는 3~5년 운영을 제외한 나머지 가맹점에서 모두 66점대로 비슷한 양상을 보이며, 월매출 규모별로는 월매출 4천만 원대(67.7점)와 5천만 원 이상(68.9점)인 가맹점의 만족도가 높음

【그림 5-34】 가맹점 특성별 가맹본부로부터 공급받은 원자재/재료 물류시스템 만족도

(단위 : %, 점)



【표 5-35】 가맹점 특성별 가맹본부로부터 공급받은 원자재/재료 물류시스템 만족도

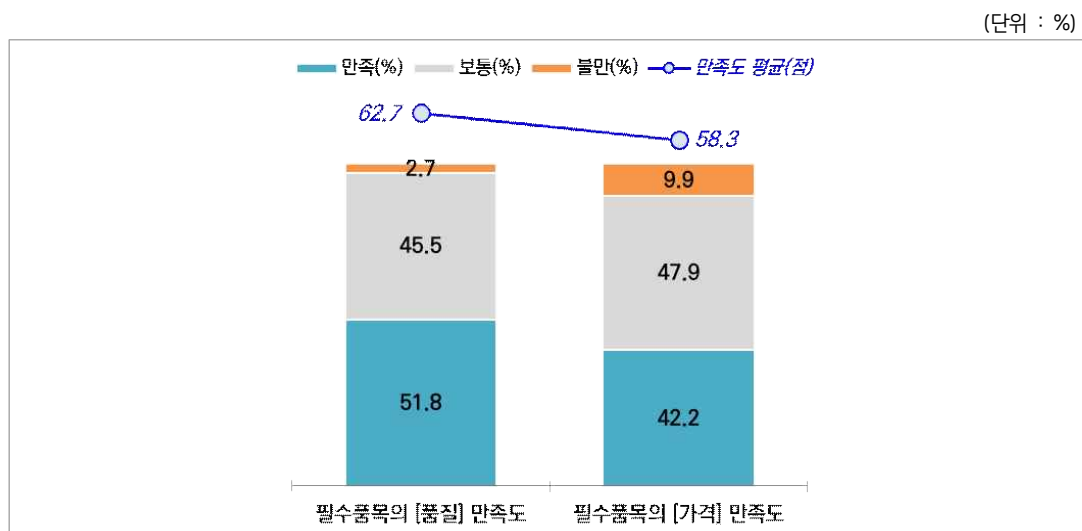
(단위 : 개, %, 점(100점 만점))

구분		사례 수	만족		보통	불만			평균 (점)	
				매우 만족		대체로 만족		매우 불만		대체로 불만
전체		(904)	65.0	1.0	64.0	33.0	2.0	0.2	1.8	66.0
업종별	외식업	(465)	69.5	1.3	68.2	28.8	1.7	0.0	1.7	67.3
	서비스업	(229)	59.8	0.4	59.4	38.9	1.3	0.4	0.9	64.6
	도소매업	(210)	61.0	1.0	60.0	35.7	3.3	0.5	2.9	64.5
권역별	서울/수도권	(453)	64.5	1.1	63.4	34.7	0.9	0.0	0.9	66.2
	대도시	(165)	79.4	0.6	78.8	18.8	1.8	1.2	0.6	69.2
	중소도시	(286)	57.7	1.0	56.6	38.5	3.8	0.0	3.8	63.7
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(191)	66.5	0.5	66.0	30.9	2.6	0.0	2.6	66.1
	3~5년	(334)	63.2	0.9	62.3	35.3	1.5	0.3	1.2	65.6
	6~9년	(225)	65.3	0.4	64.9	33.3	1.3	0.0	1.3	66.1
	10년 이상	(154)	66.9	2.6	64.3	29.9	3.2	0.6	2.6	66.4
월매출 규모별	2천만 원 미만	(209)	56.9	0.0	56.9	41.6	1.4	0.0	1.4	63.9
	2천만 원대	(187)	57.2	0.0	57.2	39.6	3.2	0.5	2.7	63.4
	3천만 원대	(193)	68.4	2.1	66.3	28.5	3.1	0.5	2.6	66.7
	4천만 원대	(126)	70.6	0.8	69.8	28.6	0.8	0.0	0.8	67.7
	5천만 원 이상	(189)	74.6	2.1	72.5	24.3	1.1	0.0	1.1	68.9

(3) 필수품목의 품질/가격 만족도

- 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 품질/가격 만족도는 전체 필수품목의 품질(만족률 51.8%, 62.7점) 만족도보다 가격(만족률 42.2%, 58.3점) 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 필수품목의 품질 만족도는 외식업, 대도시, 10년 이상 운영, 월매출 3천만 원대 이상에서 높음
 - 업종별로 외식업이 63.4점으로 서비스업(62.7점)과 도소매업(61.3점)보다 높음
 - 권역별로 대도시가 67.3점으로 서울/수도권(61.6점)과 중소도시(61.7점)보다 높음
 - 가맹점 운영 기간별로는 10년 이상(64.0점)과 3년 미만(63.4점)이 3~5년(62.3점)과 6~9년(62.0점)의 만족도보다 높음
 - 월매출 규모별로는 월매출 4천만 원대(65.0점), 3천만 원대(64.2점), 5천만 원 이상(63.1점)의 만족도가 월매출 2천만 원대 이하의 만족도보다 높은 것으로 나타남
- 가맹점 특성별로 필수품목의 가격 만족도는 서비스업, 대도시, 10년 이상 운영한 월매출 5천만 원 이상의 만족도가 대체로 높음
 - 업종별로 서비스업에서의 가격 만족도가 58.5점으로 다른 업종에 비해 높음
 - 권역별로 대도시의 만족도가 62.3점으로 가장 높음
 - 가맹점 운영 기간별로는 10년 이상 운영의 만족도가 58.7점으로 가장 높음
 - 월매출 규모별로는 월매출 5천만 원 이상의 만족도가 60.5점으로 가장 높음

【그림 5-35】 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도



【표 5-36】가맹점 특성별 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도

(단위 : 개, %, 점(100점 만점))

구분		사례 수	필수품목의 [품질] 만족도				필수품목의 [가격] 만족도			
			만족	보통	불만	평균(점)	만족	보통	불만	평균(점)
전체		(1,000)	51.8	45.5	2.7	62.7	42.2	47.9	9.9	58.3
업종별	외식업	(499)	54.3	42.5	3.2	63.4	44.9	42.7	12.4	58.3
	서비스업	(284)	50.4	48.2	1.4	62.7	38.4	57.0	4.6	58.5
	도소매업	(217)	47.9	48.8	3.2	61.3	41.0	47.9	11.1	57.7
권역별	서울/수도권	(505)	47.1	49.9	3.0	61.6	40.0	51.9	8.1	58.1
	대도시	(191)	68.1	31.9	0.0	67.3	52.4	42.9	4.7	62.3
	중소도시	(304)	49.3	46.7	3.9	61.7	39.5	44.4	16.1	55.9
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	52.7	45.9	1.5	63.4	41.0	49.3	9.8	57.7
	3~5년	(379)	50.1	48.0	1.8	62.3	42.0	48.5	9.5	58.4
	6~9년	(250)	49.2	47.6	3.2	62.0	40.0	52.0	8.0	58.2
	10년 이상	(166)	58.4	36.1	5.4	64.0	47.6	38.6	13.9	58.7
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	44.6	52.6	2.8	60.7	38.6	53.8	7.6	58.1
	2천만 원대	(204)	48.5	48.5	2.9	61.9	35.8	55.4	8.8	57.0
	3천만 원대	(206)	57.3	39.8	2.9	64.2	44.2	42.2	13.6	57.7
	4천만 원대	(135)	60.7	37.0	2.2	65.0	40.0	50.4	9.6	58.0
	5천만 원 이상	(204)	52.5	45.1	2.5	63.1	52.5	37.3	10.3	60.5

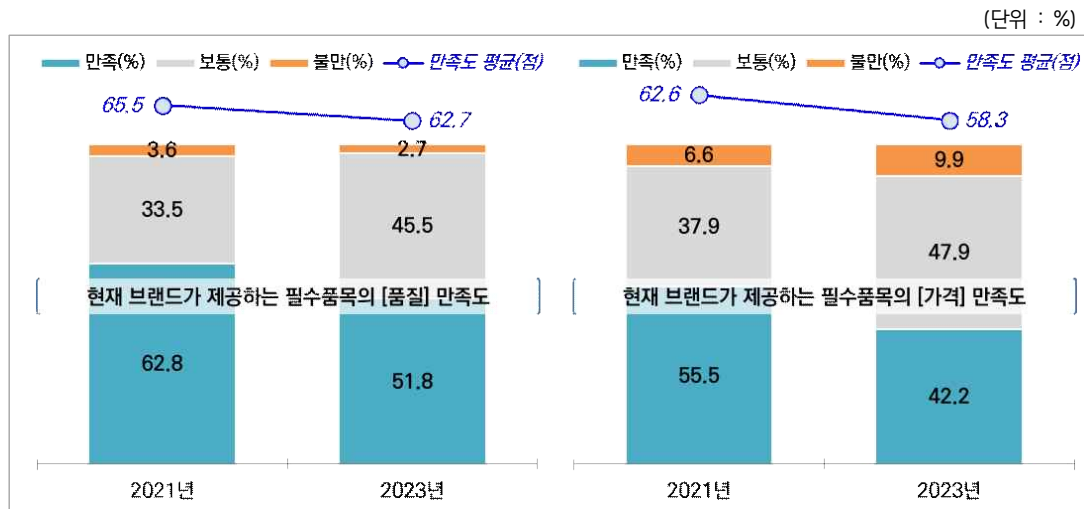
○ 가맹점의 필수품목 품질 만족률은 51.8%로 2021년(62.8%)에 비해 11% 감소하였으며, 불만율은 2.7%로 2021년(3.6%)보다 0.9% 감소함

- 업종별로는 모든 업종의 품질 만족도가 2021년에 비해 하락하였으며, 도소매업의 만족도는 2023년 61.3점으로 2021년(65.5점) 대비 4.2점으로 크게 하락함

○ 가맹점의 필수품목 가격 만족률은 42.2%로 2021년(55.5%)에 비해 13.3% 감소하였으며, 불만율은 9.9%로 2021년(6.6%)보다 3.3% 증가함

- 업종별로는 모든 업종의 가격 만족도가 2021년에 비해 하락하였으며, 도소매업의 만족도는 2023년 57.7점으로 2021년(62.9점) 대비 5.2점으로 크게 하락함

【그림 5-36】 2021년 대비 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도



【표 5-37】 업종별 2021년 대비 현 브랜드가 제공하는 필수품목의 [품질/가격] 만족도

(단위 : 점(100점 만점))

업종별	필수품목의 [품질] 만족도			필수품목의 [가격] 만족도		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	65.5	62.7	-2.8	62.6	58.3	-4.3
외식업	66.0	63.4	-2.6	63.1	58.3	-4.8
서비스업	64.6	62.4	-2.2	61.5	58.5	-3.0
도소매업	65.5	61.3	-4.2	62.9	57.7	-5.2

2) 온라인(인터넷 주문과 외부 배달플랫폼) 매출 현황

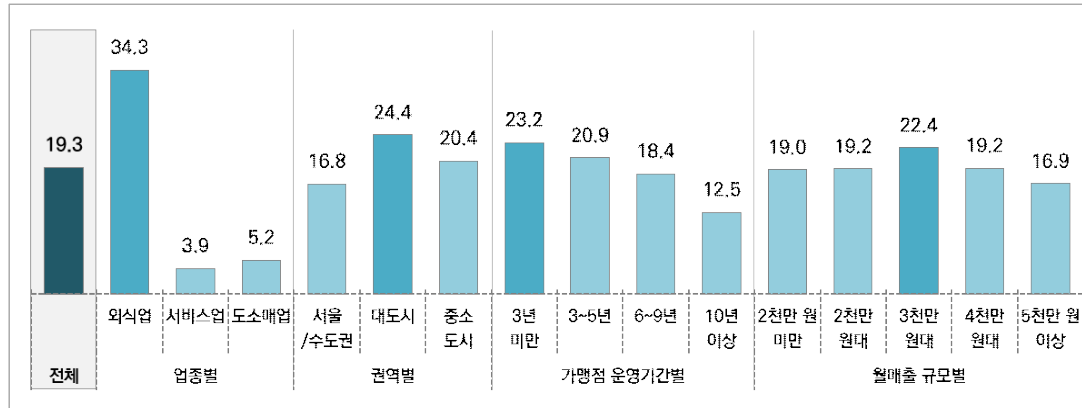
(1) 전체매출 중 온라인매출 비중

○ 가맹점의 전체매출 중 온라인매출이 차지하는 비중은 19.3%임

- 업종별로는 외식업(34.3%)에서, 권역별로는 대도시(24.4%)에서, 가맹점 운영 기간별로는 운영 기간이 짧을수록, 월매출 규모별로는 3천만 원대(22.4%)에서 높음

【그림 5-37】 전체매출 중 온라인매출 비중

(단위 : %)

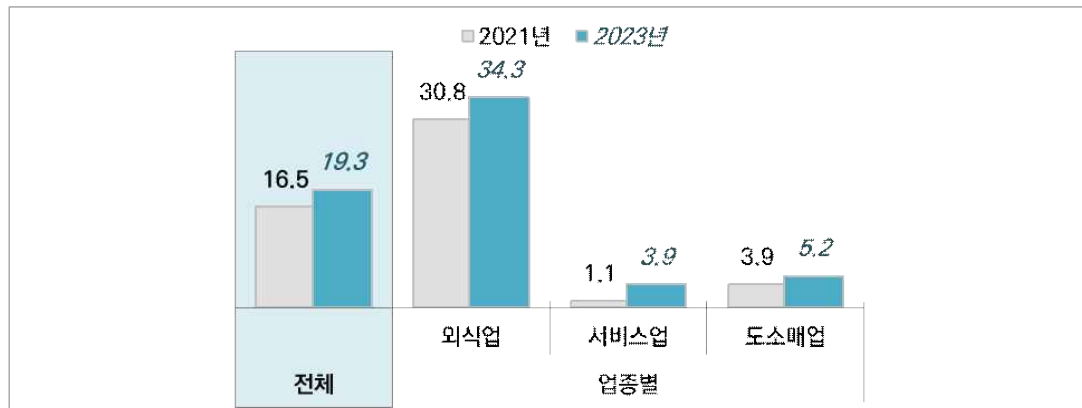


○ 온라인매출 비중이 2023년 19.3%로 2021년(16.5%) 대비 2.8% 증가함

- 업종별로는 모든 업종에서 2021년 온라인매출 비중 대비 증가한 가운데, 외식업의 비중은 2023년 30.8%에서 2021년(34.3%) 대비 3.5% 증가함

【그림 5-38】 업종별 2021년 대비 전체매출 중 온라인매출 비중

(단위 : %)

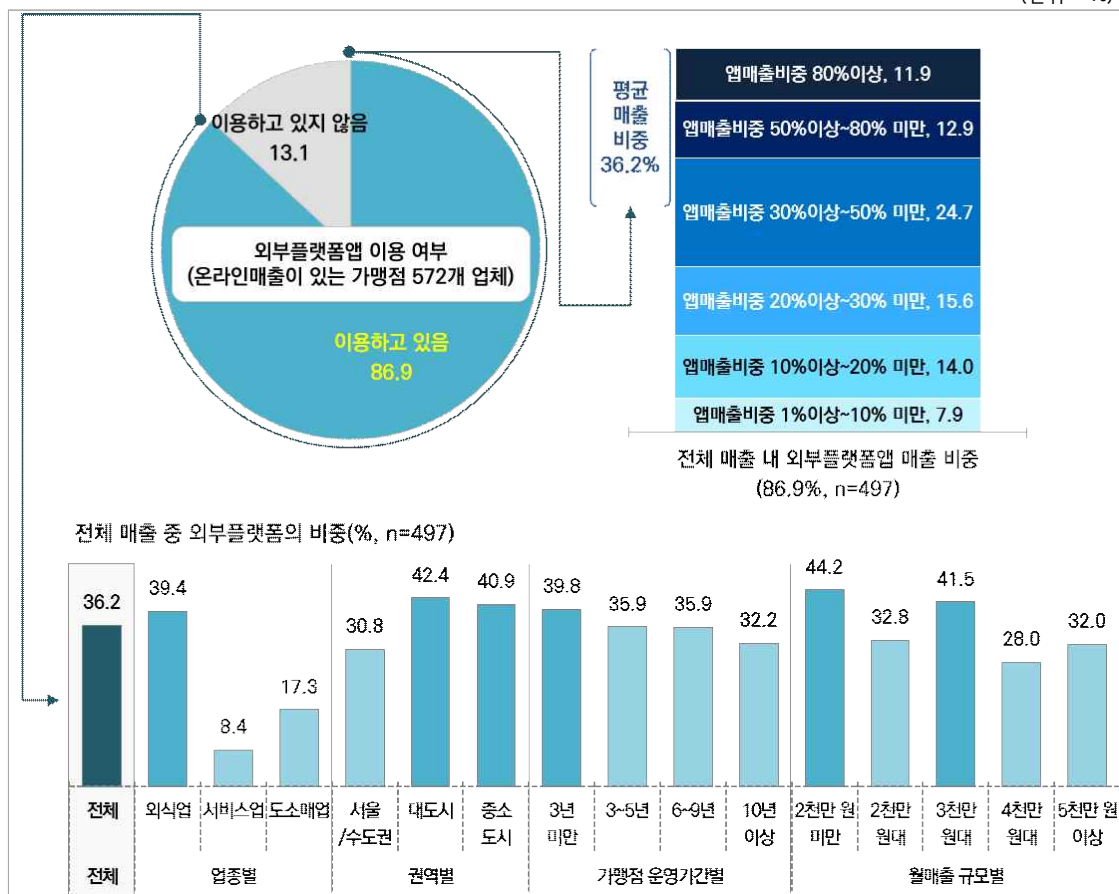


(2) 외부 플랫폼 앱 이용률 및 매출 비중

- 온라인매출이 발생한 572개 가맹점의 86.9%(497개 가맹점)가 외부 플랫폼 앱을 이용하고 있으며, 전체매출 내 외부 플랫폼 앱 매출의 평균 매출 비중은 36.2%, 앱 매출 비중 30% 이상~50% 미만이 24.7%로 가장 많음
- 외부 플랫폼 앱 이용률은 외식업(95.8%)에서, 가맹점 운영 기간별로는 3년 미만(90.5%)에서, 월매출 규모별로는 2천만 원 미만(90.8%)에서 높음
- 전체매출 내 외부 플랫폼 앱 매출 평균 비중은 외식업(39.4%)에서, 권역별로는 대도시(42.4%)와 중소도시(40.9%)에서, 가맹점 운영 기간별로는 운영 기간이 짧을수록, 월매출 규모별로는 2천만 원 미만(44.2%)과 3천만 원대(41.5%)에서 높음

【그림 5-39】 외부 플랫폼 앱 이용률 및 전체매출 중 매출 비중

(단위 : %)



【표 5-38】가맹점 특성별 외부 플랫폼 앱 이용 여부

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	이용하고 있음	이용하고 있지 않음
전체		(572)	86.9	13.1
업종별	외식업	(451)	95.8	4.2
	서비스업	(47)	36.2	63.8
	도소매업	(74)	64.9	35.1
권역별	서울/수도권	(277)	88.4	11.6
	대도시	(108)	88.0	12.0
	중소도시	(187)	84.0	16.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(116)	90.5	9.5
	3~5년	(240)	89.2	10.8
	6~9년	(134)	81.3	18.7
	10년 이상	(82)	84.1	15.9
월매출 규모별	2천만 원 미만	(120)	90.8	9.2
	2천만 원대	(128)	88.3	11.7
	3천만 원대	(114)	89.5	10.5
	4천만 원대	(88)	85.2	14.8
	5천만 원 이상	(122)	80.3	19.7

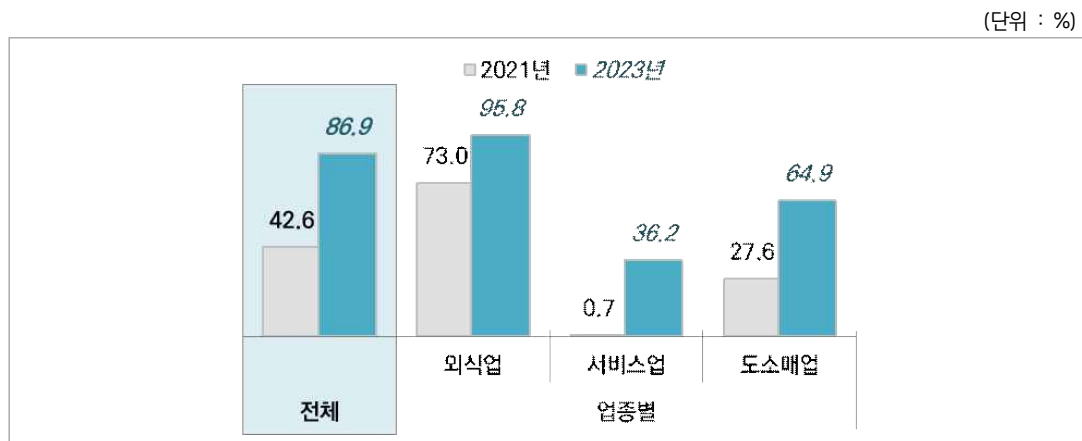
【표 5-39】가맹점 특성별 전체매출 내 외부 플랫폼 앱 매출 비중

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	앱 이용 하지 않음	앱 매출 비중 1% 이상~ 10% 미만	앱 매출 비중 10% 이상~ 20% 미만	앱 매출 비중 20% 이상~ 30% 미만	앱 매출 비중 30% 이상~ 50% 미만	앱 매출 비중 50% 이상~ 80% 미만	앱 매출 비중 80% 이상	평균 (%)
전체		(572)	13.1	7.9	14.0	15.6	24.7	12.9	11.9	36.2
업종별	외식업	(451)	4.2	3.3	14.0	17.7	29.9	16.4	14.4	39.4
	서비스업	(47)	63.8	23.4	6.4	4.3	2.1	0.0	0.0	8.4
	도소매업	(74)	35.1	25.7	18.9	9.5	6.8	0.0	4.1	17.3
권역별	서울/수도권	(277)	11.6	7.9	16.2	18.4	27.1	13.4	5.4	30.8
	대도시	(108)	12.0	6.5	13.0	11.1	24.1	13.0	20.4	42.4
	중소도시	(187)	16.0	8.6	11.2	13.9	21.4	12.3	16.6	40.9
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(116)	9.5	2.6	16.4	12.9	25.9	20.7	12.1	39.8
	3~5년	(240)	10.8	7.9	13.3	17.9	26.3	10.8	12.9	35.9
	6~9년	(134)	18.7	6.7	11.9	15.7	25.4	11.2	10.4	35.9
	10년 이상	(82)	15.9	17.1	15.9	12.2	17.1	11.0	11.0	32.2
월매출 규모별	2천만 원 미만	(120)	9.2	1.7	11.7	17.5	21.7	20.0	18.3	44.2
	2천만 원대	(128)	11.7	2.3	17.2	18.8	32.0	11.7	6.3	32.8
	3천만 원대	(114)	10.5	4.4	14.9	13.2	23.7	16.7	16.7	41.5
	4천만 원대	(88)	14.8	17.0	11.4	12.5	31.8	6.8	5.7	28.0
	5천만 원 이상	(122)	19.7	16.4	13.9	14.8	15.6	8.2	11.5	32.0

- 전체 외부 플랫폼 앱 이용률이 2023년 86.9%로 2021년(42.6%) 대비 많이 증가함
- 업종별로는 외식업(95.8%)과 도소매업(64.9%)은 2021년에 비해 외부 플랫폼 앱 매출 비중이 증가함

【그림 5-40】 업종별 2021년 대비 외부 플랫폼 앱 매출 비중

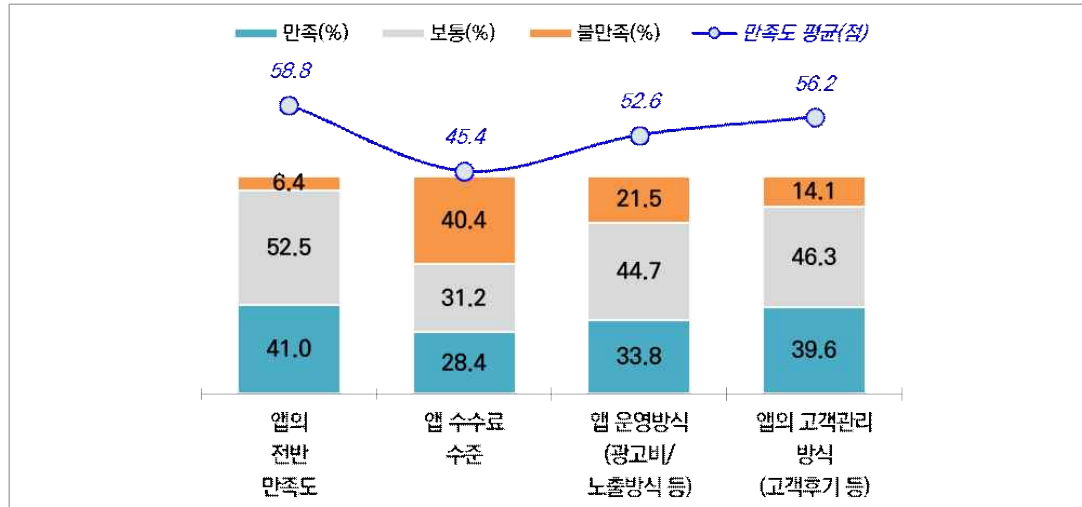


(3) 외부 플랫폼 앱 이용 만족도

- 외부 플랫폼 앱을 이용하는 497개 가맹점의 앱 전반에 대한 만족도는 58.8점(만족률 41.0%)이며, 앱의 고객관리 방식에 대한 만족도 56.2점(만족률 39.6%), 앱 운영방식(52.6점, 만족률 33.8%), 앱 수수료 수준(45.4점, 만족률 28.4%)의 순으로 나타남
- 앱 전반의 만족도는 서비스업(63.2점), 권역별로는 서울/수도권(60.5점), 가맹점 운영 기간별로는 3~5년(59.7점)에서, 월매출 규모별로는 월매출 3천만 원대(60.1점)와 4천만 원대(60.7점)에서 높음
- 앱을 통한 매출 증대 효과의 만족도는 서비스업(63.2점)에서, 권역별로는 서울/수도권(62.6점)에서, 가맹점 운영 기간별로는 3년 미만(61.2점)과 10년 이상(61.6점)에서, 월매출 규모별로는 월매출 3천만 원대(61.3점), 4천만 원대(62.3점)에서 높음

【그림 5-41】 외부 플랫폼 앱 이용 만족도

(단위 : %)



【표 5-40】 가맹점 특성별 외부 플랫폼 앱 이용 만족도

(단위 : 개, 점(100점 만점))

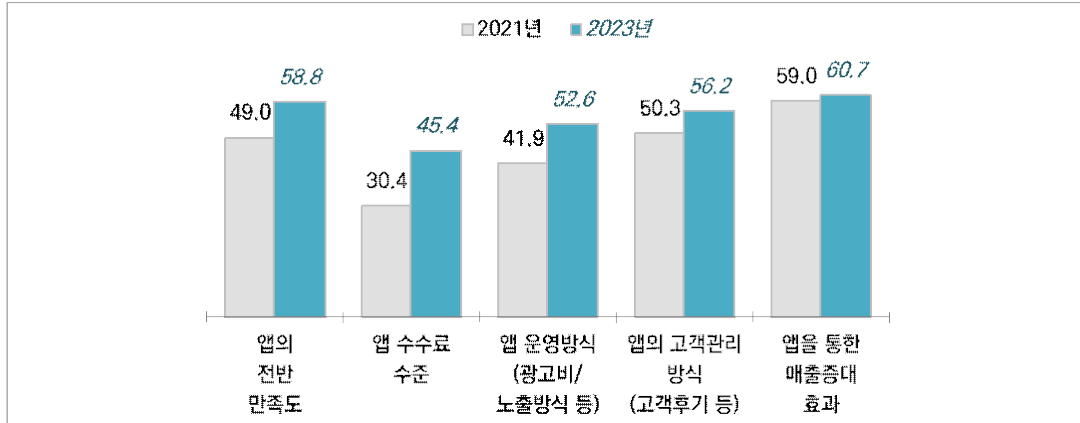
구분		사례 수	앱의 전반 만족도	앱 수수료 수준	앱 운영방식 (광고비/노출 방식 등)	앱의 고객 관리방식 (고객 후기 등)	앱을 통한 매출 증대 효과
전체		(497)	58.8	45.4	52.6	56.2	60.7
업종별	외식업	(432)	58.8	44.1	52.1	55.7	60.5
	서비스업	(17)	63.2	60.3	58.8	61.8	63.2
	도소매업	(48)	56.8	51.6	54.7	58.9	60.9
권역별	서울/수도권	(245)	60.5	46.7	53.4	58.1	62.6
	대도시	(95)	56.6	42.1	50.5	54.7	57.6
	중소도시	(157)	57.3	45.2	52.7	54.3	59.6
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(105)	58.8	40.5	53.3	54.5	61.2
	3~5년	(214)	59.7	50.4	54.4	59.9	60.3
	6~9년	(109)	57.8	42.4	51.8	54.1	60.3
	10년 이상	(69)	57.3	42.0	47.1	50.7	61.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(109)	56.7	41.3	50.9	53.9	60.1
	2천만 원대	(113)	59.3	44.7	54.9	57.3	60.4
	3천만 원대	(102)	60.1	44.6	51.2	53.4	61.3
	4천만 원대	(75)	60.7	48.3	56.0	58.3	62.3
	5천만 원 이상	(98)	57.7	49.2	50.8	58.9	59.7

- 2023년 외부 플랫폼 앱 이용 전반에 대한 만족도는 2021년 대비 상승한 가운데, 앱 수수료 수준의 2023년 만족도는 45.4점으로 2021년(30.4점) 대비 15.0%로 매우 크게 상승함

- 업종별로는 앱 운영방식과 앱을 통한 매출 증대 효과에 대한 만족도가 서비스업에서 각각 58.8점, 63.2점으로 2021년(각 75.0점) 대비 16.2점과 11.8점의 차이로 만족도가 하락함

【그림 5-42】 2021년 대비 외부 플랫폼 앱 이용 만족도

(단위 : 점(100점 만점))



【표 5-41】 업종별 2021년 대비 외부 플랫폼 앱 이용 만족도(1)

(단위 : 점(100점 만점))

업종별	앱의 전반 만족도			앱 수수료 수준			앱 운영 방식(광고비/노출 방식 등)		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	49.0	58.8	9.8	30.4	45.4	15.0	41.9	52.6	10.7
외식업	49.4	58.9	9.5	29.6	44.1	14.5	42.0	52.1	10.1
서비스업	61.6	63.2	1.6	50.0	60.3	10.3	75.0	58.8	-16.2
도소매업	46.2	56.8	10.6	34.4	51.6	17.2	40.2	54.7	14.5

【표 5-42】 업종별 2021년 대비 외부 플랫폼 앱 이용 만족도(2)

(단위 : 점(100점 만점))

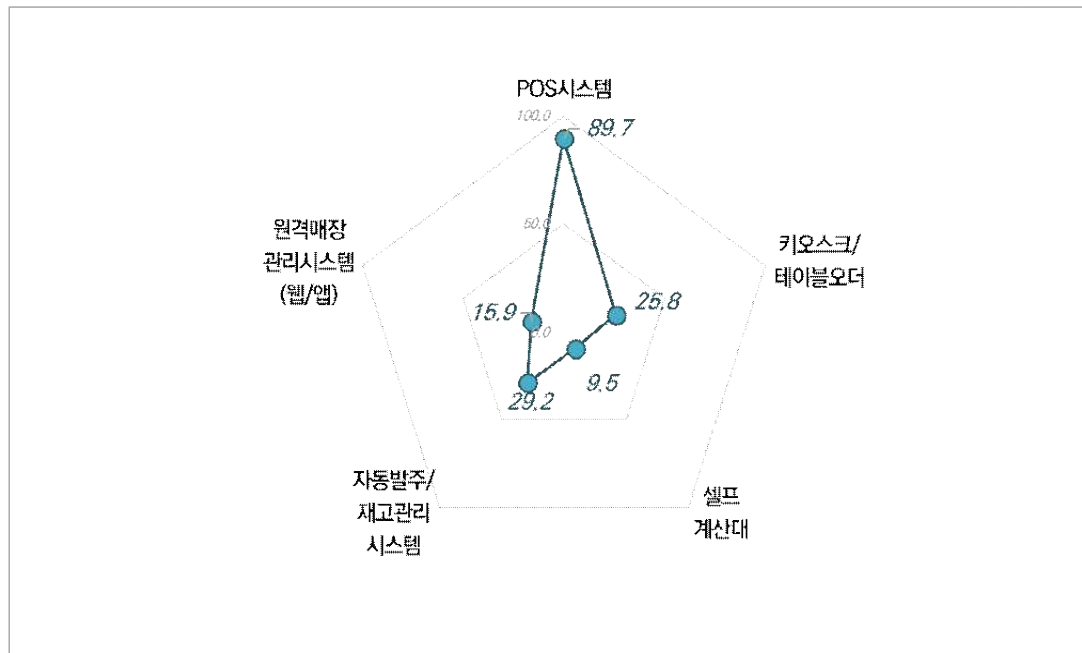
업종별	앱의 고객관리 방식(고객 후기 등)			앱을 통한 매출 증대 효과		
	'21년	'23년	Gap	'21년	'23년	Gap
전체	50.3	56.2	5.9	59.0	60.7	1.7
외식업	50.1	55.7	5.6	59.8	60.5	0.7
서비스업	61.6	61.8	0.2	75.0	63.2	-11.8
도소매업	51.0	58.9	7.9	53.9	60.9	7.0

3) 정보기술/시스템 구축현황

- 가맹점의 정보기술/시스템 구축현황은 POS 시스템 89.7%, 자동 발주와 재고 관리(29.2%), 키오스크/테이블 오더(25.8%), 원격 매장관리 시스템(15.9%) 등의 순으로 높음
- 업종별로 POS 시스템은 외식업(95.4%)에서 가장 높고, 자동 발주/재고 관리시스템은 도소매업(37.8%)에서, 키오스크/테이블 오더는 외식업(39.9%)에서 높음
- 권역별로 POS 시스템은 서울/수도권(92.9%)에서 가장 높고, 자동 발주/재고 관리시스템은 중소도시(41.8%)에서, 키오스크/테이블 오더는 서울/수도권(34.7%)에서 높음

【그림 5-43】 정보기술/시스템 구축 여부

(단위 : %)



【표 5-43】가맹점 특성별 정보기술/시스템 구축 여부

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	POS 시스템	키오스크/ 테이블 오더	셀프 계산대	자동 발주/ 재고관리 시스템	원격 매장관리 시스템(웹/앱)
전체		(1,000)	89.7	25.8	9.5	29.2	15.9
업종별	외식업	(499)	95.4	39.9	14.2	30.3	18.8
	서비스업	(284)	79.9	12.3	6.7	20.8	8.5
	도소매업	(217)	89.4	11.1	2.3	37.8	18.9
권역별	서울/수도권	(505)	92.9	34.7	11.9	23.4	5.9
	대도시	(191)	87.4	14.7	6.3	24.6	33.5
	중소도시	(304)	85.9	18.1	7.6	41.8	21.4
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	88.3	34.1	15.6	32.2	21.0
	3~5년	(379)	91.8	27.4	10.0	31.1	17.4
	6~9년	(250)	91.2	23.2	6.4	25.2	12.8
	10년 이상	(166)	84.3	15.7	5.4	27.1	10.8
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	82.9	19.9	7.2	17.9	10.4
	2천만 원대	(204)	91.2	33.3	14.2	26.0	18.6
	3천만 원대	(206)	93.7	29.6	7.8	37.4	15.5
	4천만 원대	(135)	88.1	27.4	10.4	34.8	17.0
	5천만 원 이상	(204)	93.6	20.6	8.8	34.3	19.6

3. 인력 현황

1) 가맹점주와 직원의 근무 현황

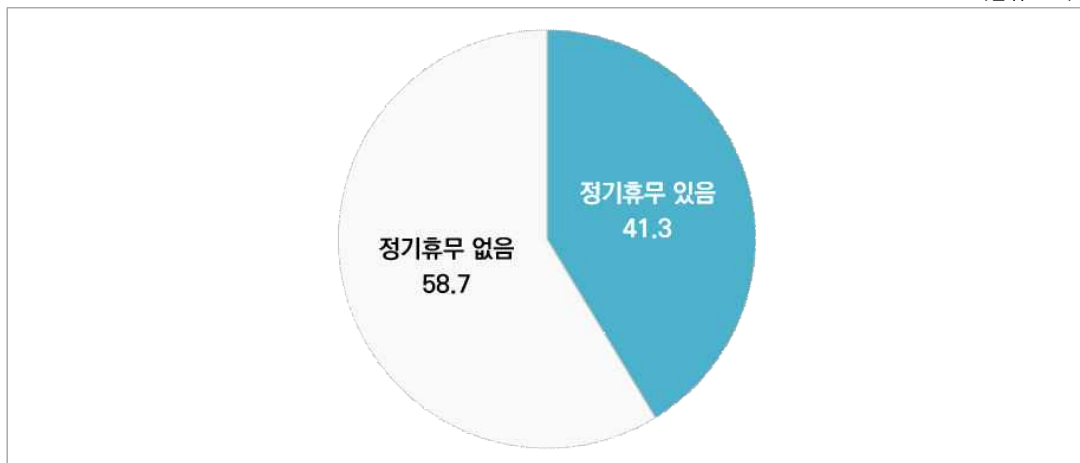
(1) 정기휴무

□ 정기휴무 여부

- 가맹점의 정기휴무 여부를 조사한 결과, 정기휴무가 없다는 가맹점은 58.7%로 정기휴무가 있다(41.3%)는 가맹점보다 많은 것으로 조사됨
 - 정기휴무가 없다는 가맹점은 업종별로 외식업(66.9%)과 도소매업(69.1%)에서, 권역별로는 대도시(62.3%)에서, 가맹점 운영 기간별로는 3~5년(64.1%)에서, 월매출 규모별로는 월매출 3천만 원대(65.5%)와 4천만 원대(65.2%)에서 높음
 - 정기휴무가 있다는 가맹점은 업종별로 서비스업(63.7%)에서, 가맹점 운영 기간별로는 6~9년(46.4%)과 10년 이상(47.6%)에서, 월매출 규모별로는 월매출 2천만 원 이상(54.6%)에서 높음

【그림 5-44】 정기휴무 여부

(단위 : %)



【표 5-44】가맹점 특성별 정기휴무 여부

(단위 : 개, %)

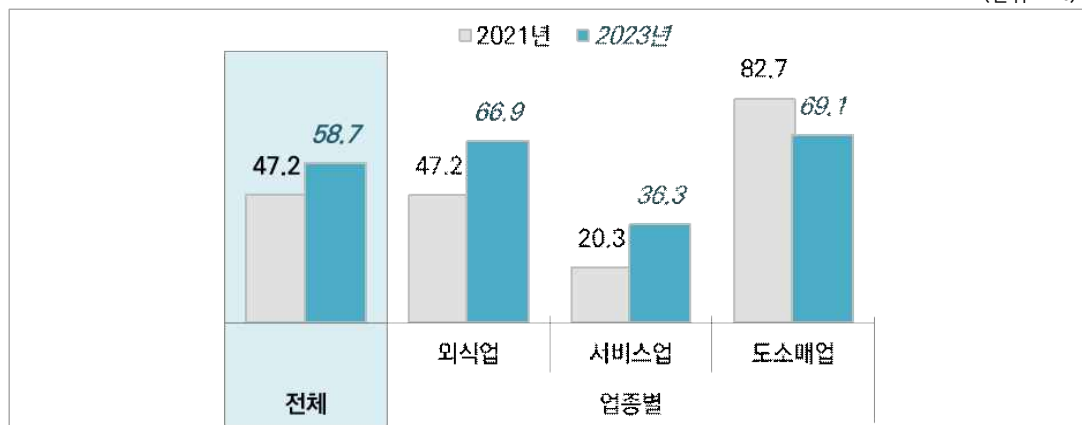
구분		사례 수	정기휴무 없음	정기휴무 있음
전체		(1,000)	58.7	41.3
업종별	외식업	(499)	66.9	33.1
	서비스업	(284)	36.3	63.7
	도소매업	(217)	69.1	30.9
권역별	서울/수도권	(505)	56.2	43.8
	대도시	(191)	62.3	37.7
	중소도시	(304)	60.5	39.5
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	60.0	40.0
	3~5년	(379)	64.1	35.9
	6~9년	(250)	53.6	46.4
	10년 이상	(166)	52.4	47.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	45.4	54.6
	2천만 원대	(204)	59.8	40.2
	3천만 원대	(206)	65.5	34.5
	4천만 원대	(135)	65.2	34.8
	5천만 원 이상	(204)	62.7	37.3

○ 정기휴무율은 2023년 58.7%로 2021년(47.2%) 대비 11.5% 증가함

- 업종별로 외식업의 정기휴무율은 66.9%로 2021년(47.2%) 대비 19.7%, 서비스업의 정기휴무율은 36.3%로 2021년(20.3%) 대비 16.0% 증가했지만, 도소매업의 휴무율은 69.1%로 2021년(82.7%) 대비 13.6% 감소한 것으로 나타남

【그림 5-45】2021년 대비 정기휴무 여부

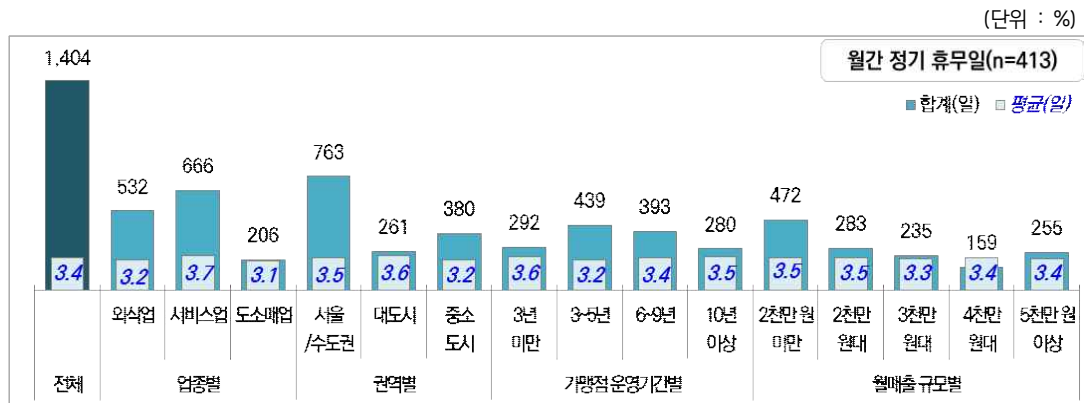
(단위 : %)



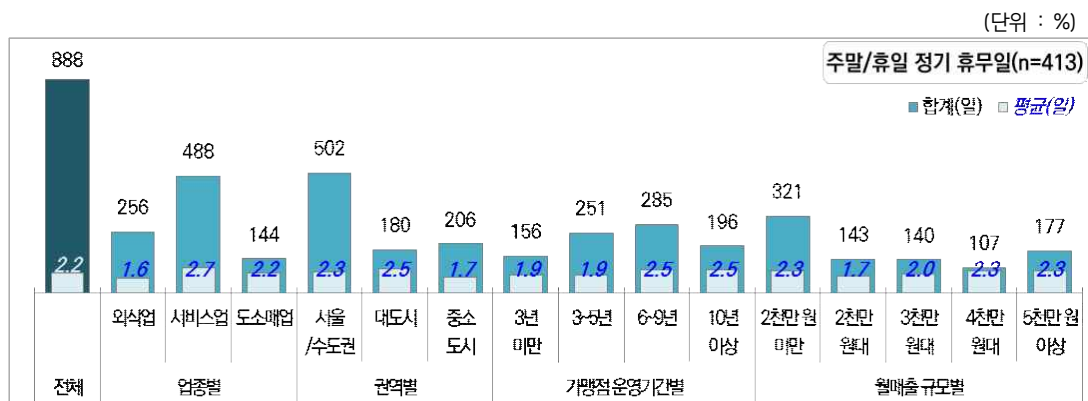
□ 정기 휴무일

- 정기휴무가 있는 413개 가맹점의 월간 정기 휴무일은 평균 3.4일(합계 1,404일)이며, 주말/휴일 정기 휴무일은 평균 2.2일(합계 888일), 평일 정기 휴무일은 평균 0.7일(합계 286일)임

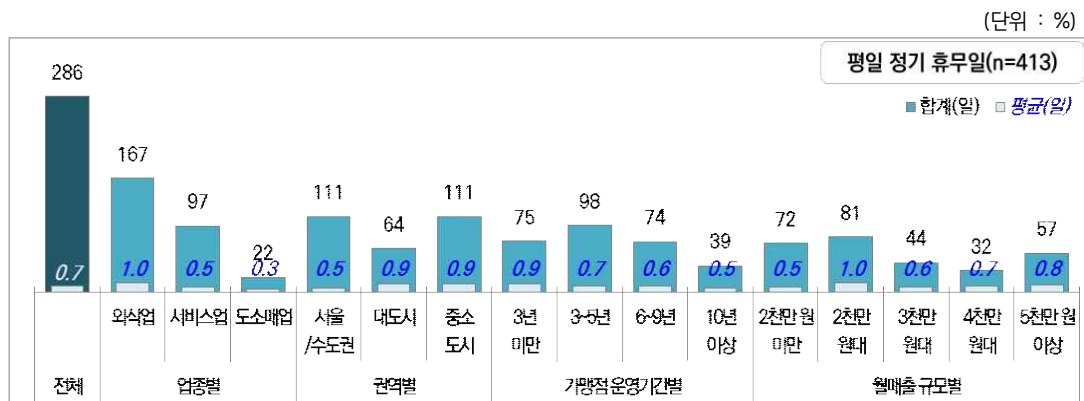
【그림 5-46】 월간 정기 휴무일



【그림 5-47】 주말/휴일 정기 휴무일



【그림 5-48】 평일 정기 휴무일



(2) 매장 운영시간 및 점주 근무시간

□ 일일 평균 영업시간

- 가맹점의 일일 평균 영업시간은 12.8시간이며, 10시간 영업은 25.0%, 12시간(22.2%), 11시간(12.0%), 24시간(11.7%), 10시간 미만(11.4%) 등의 순으로 조사됨

【그림 5-49】 일일 평균 영업시간

(단위 : %)



【표 5-45】 가맹점 특성별 일일 평균 영업시간

(단위 : 개, %, 시간)

구분	사례 수	10시간 미만	10시간	11시간	12시간	13~14시간	15~20시간	24시간	평균 (시간)
전체	(1,000)	11.4	25.0	12.0	22.2	10.9	6.8	11.7	12.8
업종별	외식업	(499)	7.0	21.2	16.2	27.5	18.6	8.4	11.9
	서비스업	(284)	20.4	32.4	8.1	20.4	3.5	3.9	12.1
	도소매업	(217)	9.7	24.0	7.4	12.4	2.8	6.9	15.9
권역별	서울/수도권	(505)	12.5	23.4	14.7	23.4	10.5	6.7	12.4
	대도시	(191)	6.3	27.7	9.9	20.9	13.6	5.2	13.4
	중소도시	(304)	12.8	26.0	8.9	21.1	9.9	7.9	13.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	13.2	20.0	15.6	22.9	12.2	5.9	12.6
	3~5년	(379)	8.4	23.7	10.8	22.2	12.9	6.9	13.4
	6~9년	(250)	10.8	28.0	13.6	22.4	9.2	5.6	12.5
	10년 이상	(166)	16.9	29.5	7.8	21.1	7.2	9.6	12.2
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	18.7	31.5	10.4	21.1	11.6	3.6	11.3
	2천만 원대	(204)	11.3	23.0	13.7	20.6	20.1	7.8	12.0
	3천만 원대	(206)	6.3	29.1	11.2	24.3	6.3	7.8	13.3
	4천만 원대	(135)	10.4	21.5	19.3	18.5	3.7	6.7	13.7
	5천만 원 이상	(204)	8.3	17.2	8.3	25.5	10.3	8.8	14.4

- 업체 특성별로 업종은 도소매업(15.9시간)에서 가장 높고, 권역별로는 대도시(13.4시간)와 중소도시(13.0시간), 가맹점 운영 기간별로는 3~5년(13.4시간)에서, 월매출 규모별로는 매출 규모가 큰 가맹점일수록 평균 영업시간이 긴 것으로 나타남

□ 점주의 일일 근무시간

- 점주의 일일 근무시간은 평균 8.9시간이며, 일일 10시간 근무는 27.8%, 8시간(25.2%), 11~12시간(14.6%), 6~7시간(10.3%), 5시간 이하(9.2%) 등의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 업종별로는 외식업(9.0시간)에서, 권역별로는 대도시와 중소도시에서 각각 9.0시간, 가맹점 운영 시간별로는 6~9년과 10년 이상(각 9.1시간), 월매출 규모별로는 2천만 원 미만(9.3시간)과 2천만 원대(9.2시간) 가맹점주의 평균 근무시간이 긴 것으로 나타남

【그림 5-50】 점주의 일일 근무시간

(단위 : %)



【표 5-46】가맹점 특성별 점주의 일일 근무시간

(단위 : 개, %, 시간)

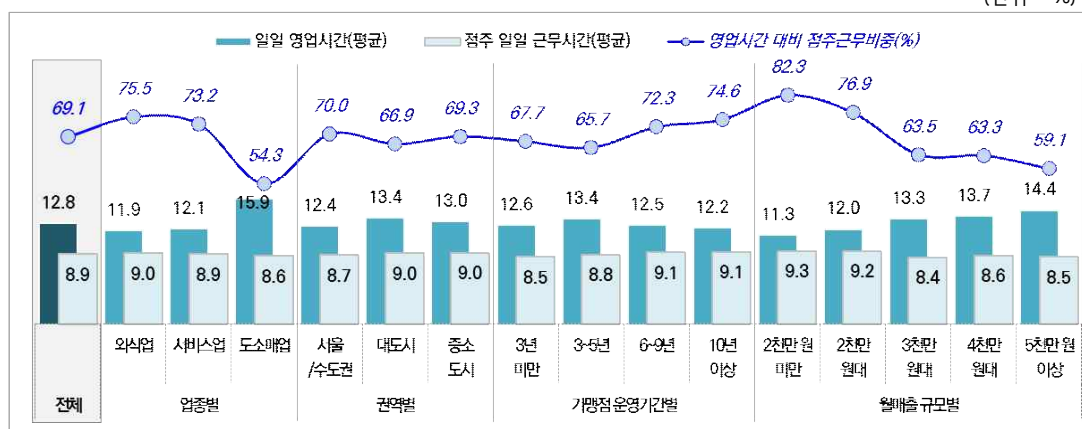
구분	사례 수	5시간 이하	6~7 시간	8시간	9시간	10시간	11~12 시간	13시간 이상	평균 (시간)
전체	(1,000)	9.2	10.3	25.2	8.7	27.8	14.6	4.2	8.9
업종별	외식업	(499)	8.8	11.0	25.3	6.6	26.5	16.4	9.0
	서비스업	(284)	9.5	8.8	21.1	13.7	31.0	12.7	8.9
	도소매업	(217)	9.7	10.6	30.4	6.9	26.7	12.9	8.6
권역별	서울/수도권	(505)	11.5	9.5	22.8	11.1	27.1	14.3	8.7
	대도시	(191)	8.9	13.6	25.1	3.7	26.2	13.6	9.0
	중소도시	(304)	5.6	9.5	29.3	7.9	29.9	15.8	9.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	12.7	10.2	26.8	7.3	23.9	16.1	8.5
	3~5년	(379)	9.0	11.6	26.1	9.2	28.2	11.9	8.8
	6~9년	(250)	8.8	9.2	22.0	6.8	30.8	17.6	9.1
	10년 이상	(166)	6.0	9.0	25.9	12.0	27.1	14.5	9.1
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	7.6	6.0	16.3	10.0	35.9	21.5	9.3
	2천만 원대	(204)	5.9	11.8	23.0	11.8	26.5	12.7	9.2
	3천만 원대	(206)	13.1	10.2	32.0	5.3	23.8	10.7	8.4
	4천만 원대	(135)	6.7	11.1	30.4	9.6	30.4	11.1	8.6
	5천만 원 이상	(204)	12.3	13.7	27.9	6.9	21.6	14.2	8.5

○ 일일 평균 영업시간 대비 점주의 일일 평균 근무시간의 비중을 살펴보면, 점주는 일일 영업시간의 69.1%인 반나절 이상을 근무하는 것으로 나타남

- 업체 특성별로 업종은 외식업과 서비스업 점주들의 근무시간 비중이 각 70%대로 높으며, 권역별로는 서울/수도권에서 70.0%, 가맹점 운영 기간별로는 6~9년(72.3%)과 10년 이상(74.6%)에서, 월매출 규모별로는 월매출 2천만 원 미만(82.3%)과 2천만 원대(76.9%)에서 높음

【그림 5-51】가맹점 특성별 일일 평균 영업시간 대비 점주의 일일 근무시간 비중

(단위 : %)

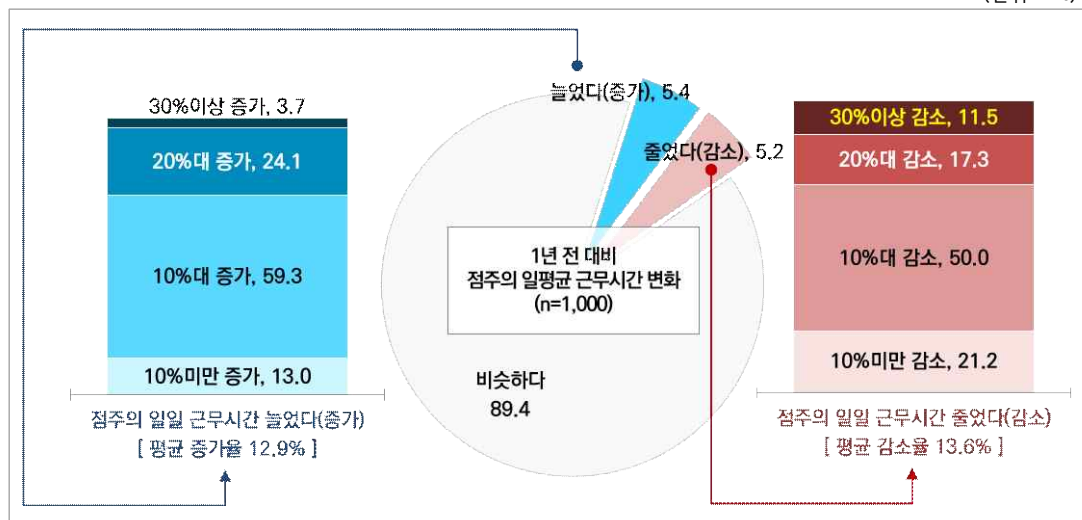


□ 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화

- 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간은 비슷하다가 89.4%로 매우 높고, 늘었다(5.4%), 줄었다(5.2%)는 순으로 조사됨
- 점주의 일일 근무시간 평균 증가율은 12.9%이며, 10%대 증가는 59.3%, 20%대 증가(24.1%), 10% 미만 증가(13.0%) 등의 순으로 조사됨
- 반면, 점주의 일일 근무시간의 평균 감소율은 13.6%이며, 10%대 감소가 50.0%로 가장 높고, 다음으로 10% 미만 감소(21.2%), 20%대 감소(17.3%) 등의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 점주의 근무시간이 감소한 일일 평균 감소율을 살펴보면, 업종별로 도소매업(16.6%)에서, 권역별로는 서울/수도권(15.2%)에서, 가맹점 운영 기간별로는 6~9년(16.7%)에서, 월매출 규모별로는 2천만 원 미만(15.9%)에서 높음
- 가맹점 특성별로 점주의 근무시간이 증가한 일일 평균 증가율을 살펴보면, 업종별로 외식업(13.6%)에서, 권역별로는 중소도시(14.6%)에서, 가맹점 운영 기간별로는 3~5년(13.7%)에서, 월매출 규모별로는 3천만 원대(19.2%)에서 증가율이 높음

【그림 5-52】 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화 및 증감률

(단위 : %)



【표 5-47】가맹점 특성별 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 변화

(단위 : 개, %)

구분		사례 수	줄었다	비슷하다	늘었다
전체		(1,000)	5.2	89.4	5.4
업종별	외식업	(499)	6.2	86.8	7.0
	서비스업	(284)	4.2	92.6	3.2
	도소매업	(217)	4.1	91.2	4.6
권역별	서울/수도권	(505)	5.7	88.9	5.3
	대도시	(191)	3.7	91.6	4.7
	중소도시	(304)	5.3	88.8	5.9
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	4.4	91.2	4.4
	3~5년	(379)	5.3	88.7	6.1
	6~9년	(250)	5.2	88.4	6.4
	10년 이상	(166)	6.0	90.4	3.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	5.2	90.8	4.0
	2천만 원대	(204)	8.8	86.8	4.4
	3천만 원대	(206)	5.3	89.8	4.9
	4천만 원대	(135)	3.7	89.6	6.7
	5천만 원 이상	(204)	2.5	89.7	7.8

【표 5-48】가맹점 특성별 1년 전 대비 점주의 일일 근무시간 증감률

(단위 : 개, %)

구분		1년 전 대비 점주 일일 근무시간 평균 감소율(%)						1년 전 대비 점주 일일 근무시간 평균 증가율(%)					
		사례 수	10% 미만 감소	10% 대 감소	20% 대 감소	30% 이상 감소	일일 평균 감소 (%)	사례 수	10% 미만 증가	10% 대 증가	20% 대 증가	30% 이상 증가	일일 평균 증가 (%)
전체		(52)	21.2	50.0	17.3	11.5	13.6	(54)	13.0	59.3	24.1	3.7	12.9
업종별	외식업	(31)	19.4	51.6	16.1	12.9	13.3	(35)	8.6	65.7	20.0	5.7	13.6
	서비스업	(12)	33.3	33.3	25.0	8.3	12.3	(9)	33.3	44.4	22.2	0.0	10.6
	도소매업	(9)	11.1	66.7	11.1	11.1	16.6	(10)	10.0	50.0	40.0	0.0	12.7
권역별	서울/수도권	(29)	20.7	44.8	17.2	17.2	15.2	(27)	7.4	74.1	14.8	3.7	12.0
	대도시	(7)	0.0	57.1	42.9	0.0	14.3	(9)	22.2	44.4	33.3	0.0	12.2
	중소도시	(16)	31.3	56.3	6.3	6.3	10.5	(18)	16.7	44.4	33.3	5.6	14.6
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(9)	11.1	66.7	0.0	22.2	13.6	(9)	0.0	77.8	22.2	0.0	11.3
	3~5년	(20)	20.0	45.0	30.0	5.0	13.1	(23)	17.4	52.2	26.1	4.3	13.7
	6~9년	(13)	30.8	38.5	7.7	23.1	16.7	(16)	18.8	50.0	25.0	6.3	12.8
	10년 이상	(10)	20.0	60.0	20.0	0.0	10.7	(6)	0.0	83.3	16.7	0.0	12.5
월매출 규모별	2천만 원 미만	(13)	15.4	61.5	7.7	15.4	15.9	(10)	20.0	70.0	10.0	0.0	10.0
	2천만 원대	(18)	38.9	27.8	16.7	16.7	12.8	(9)	0.0	77.8	22.2	0.0	12.8
	3천만 원대	(11)	9.1	54.5	27.3	9.1	13.8	(10)	0.0	40.0	40.0	20.0	19.2
	4천만 원대	(5)	0.0	60.0	40.0	0.0	14.0	(9)	11.1	55.6	33.3	0.0	12.8
	5천만 원 이상	(5)	20.0	80.0	0.0	0.0	10.0	(16)	25.0	56.3	18.8	0.0	10.9

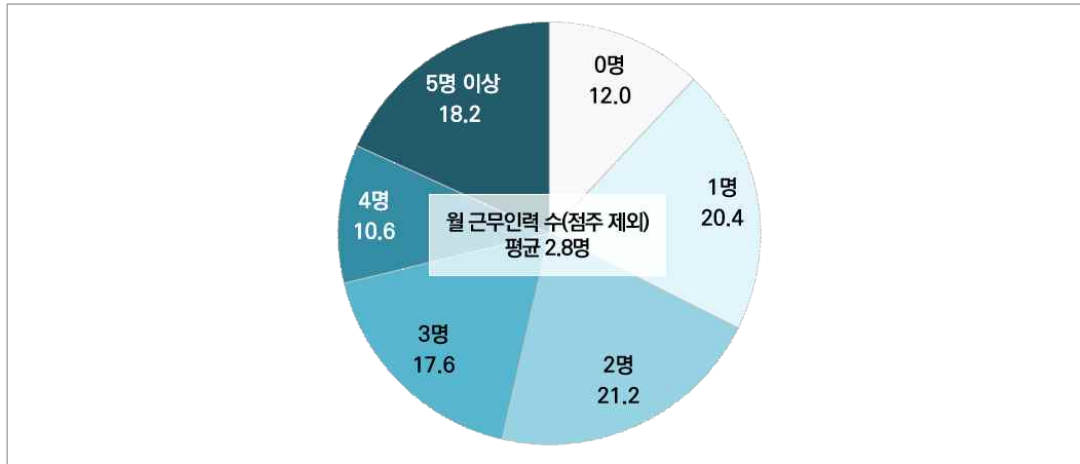
2) 고용인력 현황

(1) (점주 제외) 월평균 고용인력 수

- 가맹점의 월평균 고용인력은 점주 본인을 제외하고 종업원을 한 명도 고용하지 않는 경우가 12.0%이고, 고용인력이 있는 가맹점(88.0%) 가운데, 2명(21.2%), 1명(20.4%), 5명 이상(18.2%), 3명(17.6%), 4명(10.6%)의 순이며, 평균 고용인원은 2.8명임

【그림 5-53】 (점주 제외) 월평균 고용인력 수

(단위 : %)



【표 5-49】 가맹점 특성별 (점주 제외) 월평균 고용인력 수

(단위 : 개, %, 명)

구분		사례 수	0명	1명	2명	3명	4명	5명 이상	평균(명)
전체		(1,000)	12.0	20.4	21.2	17.6	10.6	18.2	2.8
업종별	외식업	(499)	5.6	17.4	22.4	21.2	12.4	20.8	3.2
	서비스업	(284)	23.6	25.4	16.5	9.9	6.0	18.7	2.4
	도소매업	(217)	11.5	20.7	24.4	19.4	12.4	11.5	2.6
권역별	서울/수도권	(505)	12.9	19.2	22.0	14.5	8.9	22.6	3.0
	대도시	(191)	11.0	21.5	13.1	20.9	18.3	15.2	2.8
	중소도시	(304)	11.2	21.7	25.0	20.7	8.6	12.8	2.6
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	12.2	16.6	23.4	16.6	10.2	21.0	3.0
	3~5년	(379)	10.8	20.1	20.3	16.1	11.6	21.1	3.0
	6~9년	(250)	12.8	22.0	20.4	20.0	10.0	14.8	2.5
	10년 이상	(166)	13.3	23.5	21.7	18.7	9.6	13.3	2.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	37.8	34.7	17.1	7.6	1.6	1.2	1.1
	2천만 원대	(204)	7.4	26.0	27.9	25.5	6.4	6.9	2.3
	3천만 원대	(206)	3.4	17.0	22.8	22.8	12.6	21.4	3.2
	4천만 원대	(135)	0.0	10.4	21.5	13.3	20.0	34.8	4.0
	5천만 원 이상	(204)	1.5	7.4	17.6	19.6	17.6	36.3	4.5

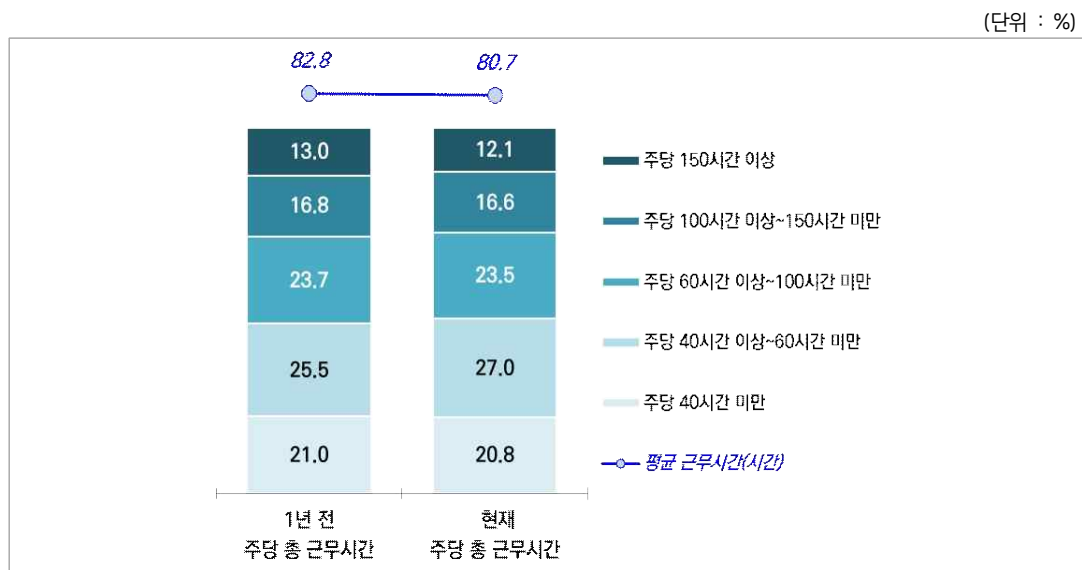
- 가맹점 특성별로 업종은 외식업(3.2명), 권역별로는 서울/수도권(3.0명), 가맹점 운영 기간별로는 3년 미만과 3~5년(각각 3.0명), 월매출 규모가 클수록 평균 고용인력의 수가 많음

(2) 고용인력의 주당 근무시간

□ 고용인력의 주당 근무시간 비중

- 가맹점 고용인력의 주당 평균 근무시간은 80.7시간으로 1년 전 주당 평균 근무시간(82.8시간)보다 감소함
- 가맹점 특성별로 업종은 외식업이 평균 87.7시간으로 가장 길고, 권역별로는 서울/수도권(86.0시간)에서, 가맹점 운영 기간별로는 3년 미만(86.2시간)과 3~5년(83.2시간)에서, 월매출 규모별로는 매출 규모가 큰 가맹점일수록 고용인력의 근무시간이 긴 것으로 나타남

【그림 5-54】 고용인력의 주당 근무시간



【표 5-50】가맹점 특성별 현재 고용인력의 주당 근무시간

(단위 : 개, %, 시간)

구분		사례 수	주당 40시간 미만	주당 40시간 이상 ~ 60시간 미만	주당 60시간 이상 ~ 100시간 미만	주당 100시간 이상 ~ 150시간 미만	주당 150시간 이상	평균 (시간)
전체		(1,000)	20.8	27.0	23.5	16.6	12.1	80.7
업종별	외식업	(499)	14.6	29.1	23.2	20.0	13.0	87.7
	서비스업	(284)	33.5	20.8	18.7	12.0	15.1	76.5
	도소매업	(217)	18.4	30.4	30.4	14.7	6.0	70.1
권역별	서울/수도권	(505)	19.6	26.5	21.8	17.2	14.9	86.0
	대도시	(191)	23.0	28.3	22.5	16.8	9.4	73.8
	중소도시	(304)	21.4	27.0	27.0	15.5	9.2	76.2
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	18.5	31.2	19.0	17.1	14.1	86.2
	3~5년	(379)	21.4	23.7	23.5	17.4	14.0	83.2
	6~9년	(250)	22.0	27.2	25.6	16.8	8.4	74.0
	10년 이상	(166)	20.5	28.9	25.9	13.9	10.8	78.4
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	60.2	28.3	9.6	2.0	0.0	28.0
	2천만 원대	(204)	15.7	37.7	31.9	12.3	2.5	64.0
	3천만 원대	(206)	6.8	28.6	28.6	24.8	11.2	89.6
	4천만 원대	(135)	3.0	17.8	28.1	27.4	23.7	114.9
	5천만 원 이상	(204)	3.4	19.1	24.0	23.5	29.9	130.7

【표 5-51】가맹점 특성별 1년 전 고용인력의 주당 근무시간

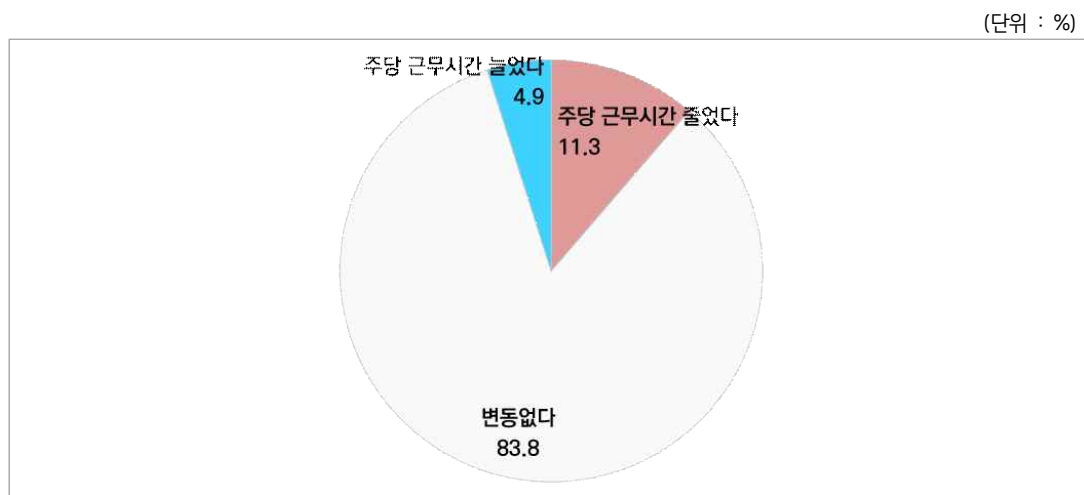
(단위 : 개, %, 시간)

구분		사례 수	주당 40시간 미만	주당 40시간 이상 ~ 60시간 미만	주당 60시간 이상 ~ 100시간 미만	주당 100시간 이상 ~ 150시간 미만	주당 150시간 이상	평균 (시간)
전체		(1,000)	21.0	25.5	23.7	16.8	13.0	82.8
업종별	외식업	(499)	15.4	26.9	24.4	19.2	14.0	89.9
	서비스업	(284)	33.1	19.7	18.0	13.7	15.5	77.9
	도소매업	(217)	18.0	30.0	29.5	15.2	7.4	72.9
권역별	서울/수도권	(505)	19.4	25.5	22.6	16.8	15.6	88.3
	대도시	(191)	23.0	26.2	23.0	17.3	10.5	76.0
	중소도시	(304)	22.4	25.0	26.0	16.4	10.2	77.9
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	19.0	28.3	20.5	17.6	14.6	87.8
	3~5년	(379)	21.1	22.7	25.1	15.6	15.6	86.5
	6~9년	(250)	22.4	26.4	23.6	18.0	9.6	75.6
	10년 이상	(166)	21.1	27.1	24.7	16.9	10.2	79.1
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	60.6	25.1	12.0	2.4	0.0	28.6
	2천만 원대	(204)	14.7	37.7	31.9	11.8	3.9	65.7
	3천만 원대	(206)	8.7	24.3	31.6	23.3	12.1	90.6
	4천만 원대	(135)	3.0	17.8	25.9	28.1	25.2	120.8
	5천만 원 이상	(204)	2.9	20.1	20.6	25.5	30.9	133.6

□ 주당 근무시간 증감 현황

- 주당 근무시간 증감 변화는 변동이 없다가 83.8%로 가장 많고, 다음으로 주당 근무시간이 줄었다가 11.3%로 주당 근무시간 늘었다(4.9%)는 응답보다 6.4%p 많은 것으로 나타남
- 가맹점 특성별로 월매출 규모별로 4천만 원대(19.3%)와 5천만 원 이상(19.1%)에서 주당 근무시간이 줄었다는 비중이 높음

【그림 5-55】 주당 근무시간 증감 현황



【표 5-52】 가맹점 특성별 주당 근무시간 증감 현황

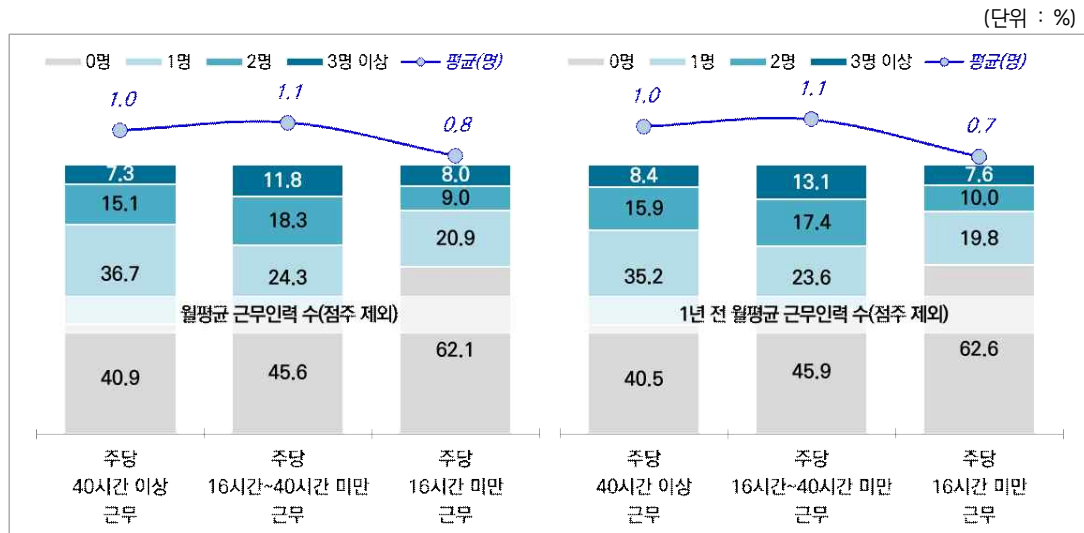
(단위 : 개, %)

구분		사례 수	주당 근무시간 줄었다	변동 없다	주당 근무시간 늘었다
전체		(1,000)	11.3	83.8	4.9
업종별	외식업	(499)	12.8	80.6	6.6
	서비스업	(284)	7.4	89.4	3.2
	도소매업	(217)	12.9	83.9	3.2
권역별	서울/수도권	(505)	13.3	81.2	5.5
	대도시	(191)	8.4	89.0	2.6
	중소도시	(304)	9.9	84.9	5.3
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	10.7	84.9	4.4
	3~5년	(379)	12.9	82.3	4.7
	6~9년	(250)	9.2	85.2	5.6
	10년 이상	(166)	11.4	83.7	4.8
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	4.8	92.0	3.2
	2천만 원대	(204)	7.4	86.8	5.9
	3천만 원대	(206)	10.2	85.4	4.4
	4천만 원대	(135)	19.3	77.8	3.0
	5천만 원 이상	(204)	19.1	73.0	7.8

(3) (점주 제외) 주당 근무시간별 고용인력 비중

- 현재 고용인력 근무시간은 전체 평균 2.8명이며, 40시간 이상 근무자는 평균 1.0명, 16시간~40시간 미만 근무자 평균 1.1명, 16시간 미만 근무자는 평균 0.8명임
- 1년 전 월평균 고용인력 근무시간은 전체 평균 2.9명이며, 각각 평균 1.0명, 1.1명, 0.7명으로 나타나, 현재 고용인력의 수는 1년 전 대비 비슷한 수준임
 - 가맹점 특성별로 업종은 외식업의 평균 고용인력이 많으며, 권역별로는 서울/수도권에 서, 가맹점 운영 기간별로는 3년 미만과 3~5년 운영에서, 월매출 규모별로는 매출 규모가 클수록 평균 고용인력의 수가 많은 것으로 나타남

【그림 5-56】 (점주 제외) 주당 근무시간별 고용인력 비중



【표 5-53】가맹점 특성별 (점주 제외) 주당 근무시간별 평균 고용인력

(단위 : 개, 명)

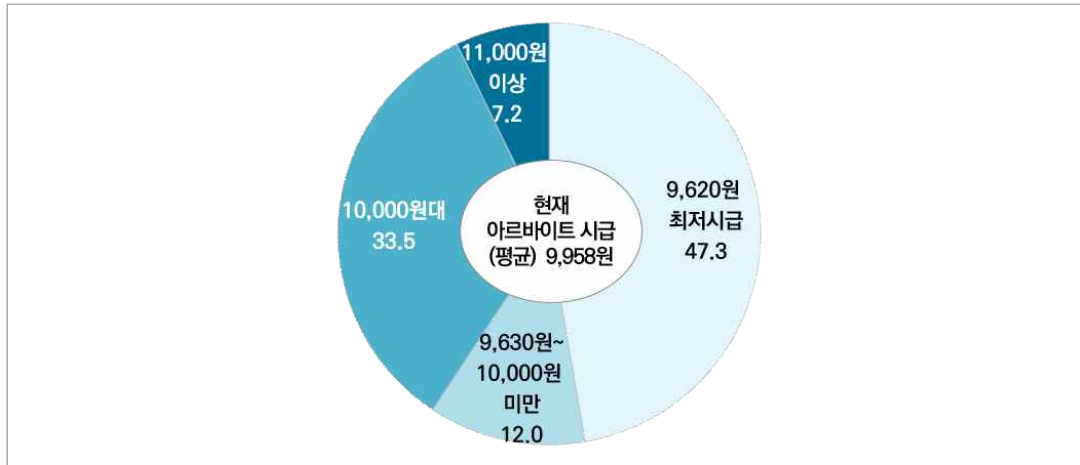
구분		사례 수	월평균 고용인력 수(점주 제외)				1년 전 월평균 고용인력 수(점주 제외)			
			전체	주당 40시간 이상	주당 16시간 ~40시 간 미만	주당 16시간 미만	전체	주당 40시간 이상	주당 16시간 ~40시 간 미만	주당 16시간 미만
전체		(1,000)	2.8	1.0	1.1	0.8	2.9	1.0	1.1	0.7
업종별	외식업	(499)	3.2	1.0	1.3	1.0	3.3	1.0	1.3	0.9
	서비스업	(284)	2.4	1.3	0.7	0.4	2.4	1.3	0.7	0.4
	도소매업	(217)	2.6	0.7	1.1	0.7	2.7	0.8	1.2	0.7
권역별	서울/수도권	(505)	3.0	1.1	1.1	0.8	3.1	1.1	1.2	0.8
	대도시	(191)	2.8	0.8	1.0	0.9	2.8	0.8	1.1	0.9
	중소도시	(304)	2.6	1.0	1.0	0.6	2.6	1.0	1.1	0.6
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	3.0	1.1	1.1	0.8	3.1	1.1	1.1	0.8
	3~5년	(379)	3.0	0.9	1.3	0.9	3.1	1.0	1.3	0.9
	6~9년	(250)	2.5	1.0	0.9	0.6	2.6	1.0	1.0	0.6
	10년 이상	(166)	2.6	1.1	0.9	0.6	2.6	1.1	0.9	0.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	1.1	0.3	0.4	0.4	1.1	0.3	0.4	0.4
	2천만 원대	(204)	2.3	0.8	0.7	0.7	2.3	0.9	0.8	0.6
	3천만 원대	(206)	3.2	1.1	1.2	0.9	3.2	1.1	1.3	0.9
	4천만 원대	(135)	4.0	1.3	1.8	0.9	4.2	1.4	1.8	1.0
	5천만 원 이상	(204)	4.5	1.7	1.7	1.1	4.5	1.8	1.7	1.0

(4) 아르바이트 수당

- 아르바이트생에게 지급하는 평균 시급은 9,958원이며, 2023년 기준 최저시급인 9,620원이 47.3%, 10,000원대(33.5%), 9,630원~10,000원 미만(12.0%), 11,000원 이상(7.2%)의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 업종은 서비스업의 평균 시급이 10,150원으로 가장 높고, 권역별로는 서울/수도권(평균 10,138원), 가맹점 운영 기간별로는 10년 이상(평균 10,180원), 월매출 규모별로는 5천만 원 이상(10,062원)에서 높음

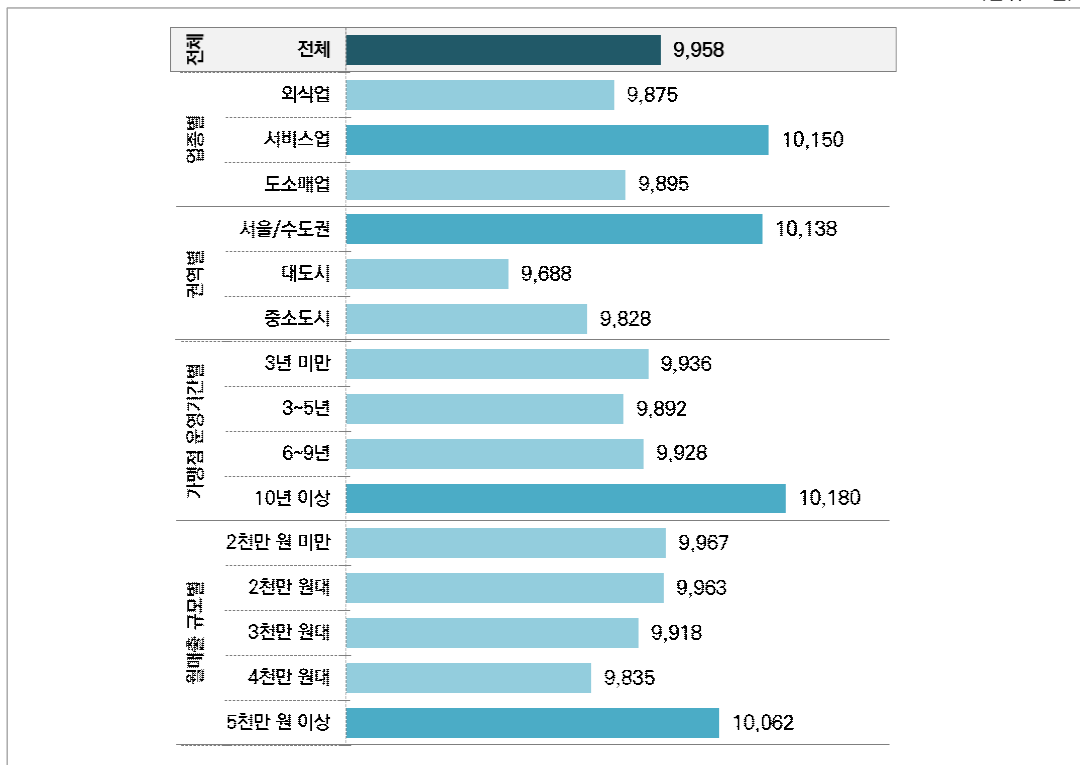
【그림 5-57】 현 매장의 아르바이트 수당(시급)

(단위 : %)



【그림 5-58】 가맹점 특성별 현 매장의 아르바이트 평균 수당(시급)

(단위 : 원)



【표 5-54】 가맹점 특성별 현 매장의 아르바이트 수당(시급)

(단위 : 개, %, 원)

구분		사례 수	9,620원 최저시급	9,630원~ 10,000원 미만	10,000원대	11,000원 이상	평균(원)
전체		(1,000)	47.3	12.0	33.5	7.2	9,958
업종별	외식업	(499)	44.7	14.6	34.5	6.2	9,875
	서비스업	(284)	52.8	7.4	29.2	10.6	10,150
	도소매업	(217)	46.1	12.0	36.9	5.1	9,895
권역별	서울/수도권	(505)	35.0	7.3	46.1	11.5	10,138
	대도시	(191)	82.2	4.7	12.0	1.0	9,688
	중소도시	(304)	45.7	24.3	26.0	3.9	9,828
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	51.7	13.2	25.4	9.8	9,936
	3~5년	(379)	46.2	11.9	36.4	5.5	9,892
	6~9년	(250)	46.0	9.6	38.0	6.4	9,928
	10년 이상	(166)	46.4	14.5	30.1	9.0	10,180
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	46.2	11.2	38.6	4.0	9,967
	2천만 원대	(204)	37.3	12.7	44.1	5.9	9,963
	3천만 원대	(206)	46.6	14.6	31.1	7.8	9,918
	4천만 원대	(135)	58.5	9.6	25.9	5.9	9,835
	5천만 원 이상	(204)	52.0	11.3	24.0	12.7	10,062

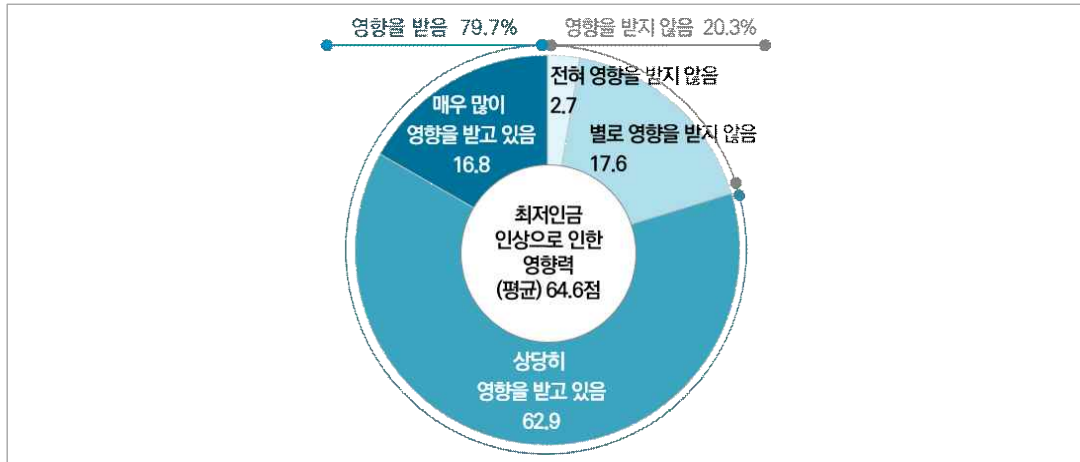
3) 최저임금 인상의 영향력과 대처방안

(1) 최저임금 인상의 영향력

- 최저임금 인상으로 인해 가맹점 운영에 영향을 받는다는 응답은 79.7%(매우 많
이 영향을 받고 있음. 16.8% + 상당히 영향을 받고 있음. 62.9%)로 영향을
받지 않는다(20.3%, 전혀 영향을 받지 않음. 2.7% + 별로 영향을 받지 않음.
17.6%)는 응답보다 3배 이상 많음
- 최저임금 인상의 영향력에 대해 점수화한 결과, 영향력은 전체 64.6점임
 - 가맹점 특성별로 업종은 외식업(68.8점)과 도소매업(67.1점)의 영향이 높고, 권역별
로는 서울/수도권과 중소도시(각 65.1점), 가맹점 운영 기간별로 3~5년(66.0점) 운
영에서, 월매출 규모별로는 월매출 4천만 원대(68.6점), 5천만 원 이상(68.1점) 가맹
점 순으로 영향을 받음

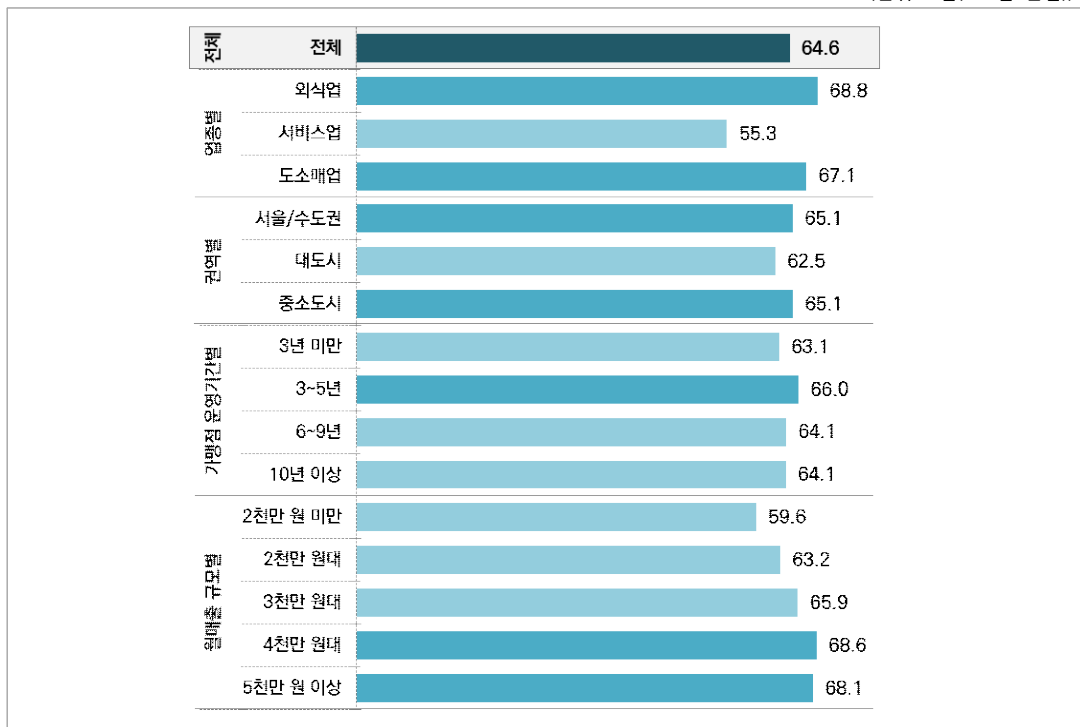
【그림 5-59】 최저임금 인상의 영향력

(단위 : %)



【그림 5-60】 가맹점 특성별 최저임금 인상의 평균 영향력

(단위 : 점(100점 만점))



【표 5-55】가맹점 특성별 최저임금 인상의 영향력

(단위 : 개, %, 점)

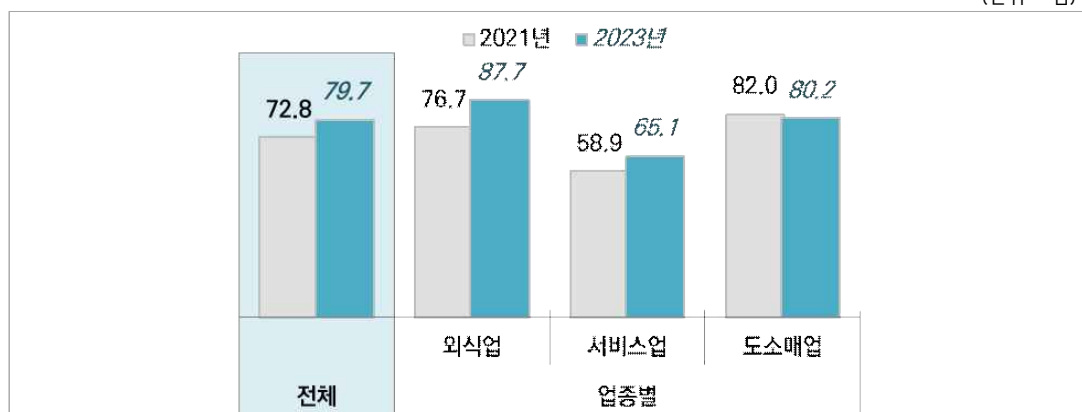
구분		사례 수	영향 있음			영향 없음			평균 (점)
				매우 많이 영향을 받고 있음	상당히 영향을 받고 있음		전혀 영향을 받지 않음	별로 영향을 받지 않음	
전체		(1,000)	79.7	16.8	62.9	20.3	2.7	17.6	64.6
업종별	외식업	(499)	87.8	19.4	68.3	12.2	0.8	11.4	68.8
	서비스업	(284)	65.1	7.0	58.1	34.9	6.3	28.5	55.3
	도소매업	(217)	80.2	23.5	56.7	19.8	2.3	17.5	67.1
권역별	서울/수도권	(505)	80.2	17.4	62.8	19.8	2.4	17.4	65.1
	대도시	(191)	82.2	11.5	70.7	17.8	6.3	11.5	62.5
	중소도시	(304)	77.3	19.1	58.2	22.7	1.0	21.7	65.1
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	78.0	12.7	65.4	22.0	1.5	20.5	63.1
	3~5년	(379)	83.1	16.6	66.5	16.9	1.8	15.0	66.0
	6~9년	(250)	77.6	18.8	58.8	22.4	4.0	18.4	64.1
	10년 이상	(166)	77.1	19.3	57.8	22.9	4.2	18.7	64.1
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	72.1	13.5	58.6	27.9	6.8	21.1	59.6
	2천만 원대	(204)	78.4	13.2	65.2	21.6	2.0	19.6	63.2
	3천만 원대	(206)	78.2	20.4	57.8	21.8	1.0	20.9	65.9
	4천만 원대	(135)	88.1	19.3	68.9	11.9	1.5	10.4	68.6
	5천만 원 이상	(204)	86.3	19.1	67.2	13.7	1.0	12.7	68.1

○ 2021년 대비 최저임금 인상의 영향력을 살펴보면, 전체 영향력은 2023년 79.7점이며, 2021년(72.8점) 대비 8.9점 상승함

－ 업종별로 외식업과 서비스업의 최저임금 인상에 따른 가맹점이 받는 영향력은 2021년 대비 상승함

【그림 5-61】업종별 2021년 대비 최저임금 인상의 영향력

(단위 : 점)

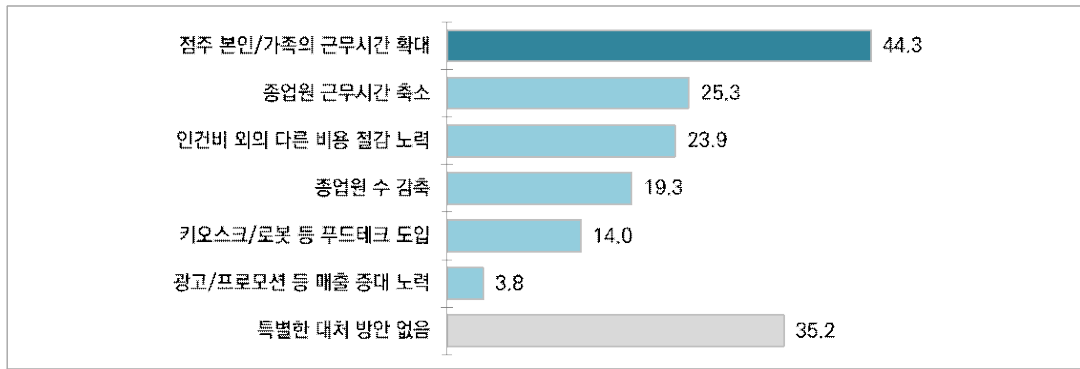


(2) 최저임금 인상의 대처방안

- 가맹점의 최저임금 인상의 대처방안은 점주 본인/가족의 근무시간 확대가 44.3%, 특별한 대처방안 없음(35.2%), 종업원 근무시간 축소(25.3%), 인건비 외의 다른 비용 절감 노력(23.9%) 등의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 점주 본인/가족의 근무시간 확대는 업종별로 도소매업(50.2%)에서, 권역별로는 중소도시(59.9%), 가맹점 운영 기간별로는 3~5년(53.6%), 월매출 2천만 원대(49.0%)에서 많음

【그림 5-62】 최저임금 인상의 대처방안

(단위 : %)



【표 5-56】 가맹점 특성별 최저임금 인상의 대처방안

(단위 : 개, 복수 응답 %)

구분		사례 수	점주 본인/ 가족의 근무시간 확대	종업원 근무시간 축소	인건비 외의 다른 비용 절감 노력	종업원 수 감축	키오스크/ 로봇 등 푸드테크 도입	광고/프로 모션 등 매출 증대 노력	특별한 대처방안 없음
전체		(1,000)	44.3	25.3	23.9	19.3	14.0	3.8	35.2
업종별	외식업	(499)	48.9	30.7	24.0	23.6	20.0	4.6	28.3
	서비스업	(284)	31.7	15.5	20.4	9.9	7.7	1.8	51.4
	도소매업	(217)	50.2	25.8	28.1	21.7	8.3	4.6	30.0
권역별	서울/수도권	(505)	38.4	24.8	30.1	17.2	19.8	5.7	39.4
	대도시	(191)	35.1	24.1	17.8	24.1	7.3	1.0	37.7
	중소도시	(304)	59.9	27.0	17.4	19.7	8.6	2.3	26.6
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	37.6	23.9	26.8	18.0	16.1	2.4	35.1
	3~5년	(379)	53.6	31.1	28.5	20.6	18.5	6.1	26.1
	6~9년	(250)	38.8	20.0	20.0	17.2	11.6	2.8	42.0
	10년 이상	(166)	39.8	21.7	15.7	21.1	4.8	1.8	45.8
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	43.8	12.7	14.7	14.7	7.6	2.4	43.0
	2천만 원대	(204)	49.0	23.5	27.9	16.7	20.1	4.4	29.9
	3천만 원대	(206)	44.7	28.2	18.9	20.9	12.6	2.4	33.5
	4천만 원대	(135)	45.9	40.0	28.9	23.7	16.3	7.4	34.8
	5천만 원 이상	(204)	38.7	29.9	32.8	23.0	15.7	3.9	32.8

4. 가맹본부와의 관계 및 이슈

1) 슈퍼바이저 활동 현황

(1) 슈퍼바이저 매장 방문 빈도

- 슈퍼바이저 매장 방문 빈도는 월 1회 정도 방문 27.3%, 분기별 1회 정도 (25.9%), 1년에 2회 이하(16.9%), 격월 1회 정도(14.9%) 등의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별 월 1회 정도 방문은 업종별로 외식업(32.7%), 월매출 규모별로는 5천만 원 이상(34.3%)에서 높고, 분기별 1회 정도는 업종별로 외식업(29.3%), 권역별로는 서울/수도권(28.5%), 월매출 규모별로는 2천만 원 미만(33.1%), 2천만 원대(34.3%)에서 높음

【그림 5-63】 슈퍼바이저 매장 방문 빈도

(단위 : %)



【표 5-57】 가맹점 특성별 슈퍼바이저 매장 방문 빈도

(단위 : 개, %)

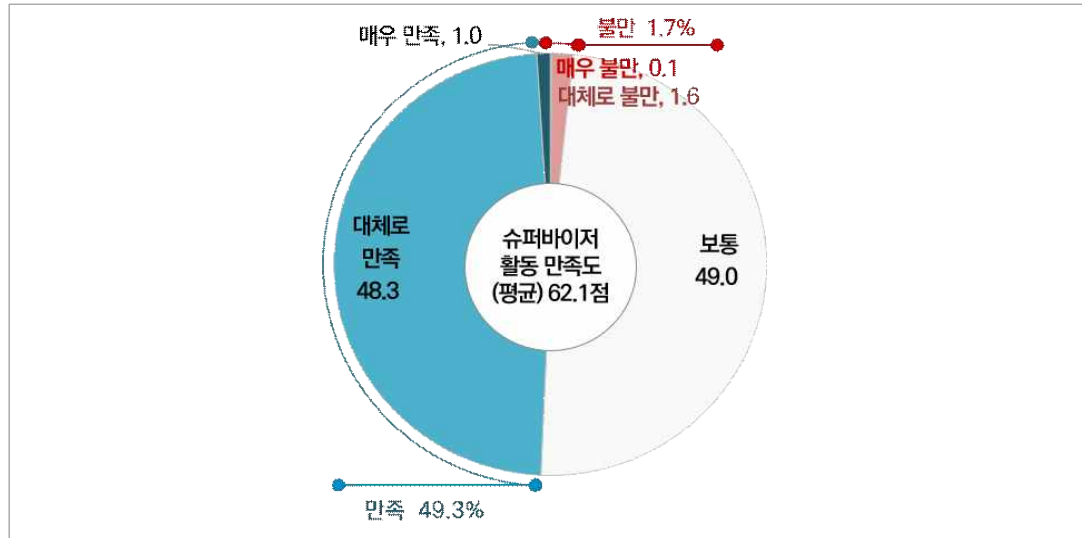
구분		사례 수	주 1회 정도	격주에 1회 정도	월 1회 정도	격월 1회 정도	분기별 1회 정도	1년에 2회 이하
전체		(1,000)	7.2	7.8	27.3	14.9	25.9	16.9
업종별	외식업	(499)	6.8	6.6	32.7	15.0	29.3	9.6
	서비스업	(284)	1.8	7.0	20.8	16.9	21.5	32.0
	도소매업	(217)	15.2	11.5	23.5	12.0	24.0	13.8
권역별	서울/수도권	(505)	4.8	5.1	25.3	14.3	28.5	22.0
	대도시	(191)	9.4	12.6	28.3	12.0	22.0	15.7
	중소도시	(304)	9.9	9.2	29.9	17.8	24.0	9.2
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	6.3	7.8	24.9	12.7	27.8	20.5
	3~5년	(379)	7.7	7.7	28.0	13.5	27.2	16.1
	6~9년	(250)	6.8	6.0	26.8	18.0	26.0	16.4
	10년 이상	(166)	7.8	10.8	29.5	16.3	20.5	15.1
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	1.6	2.8	18.7	15.5	33.1	28.3
	2천만 원대	(204)	0.5	8.3	26.0	15.7	34.3	15.2
	3천만 원대	(206)	12.1	10.2	30.1	18.4	18.0	11.2
	4천만 원대	(135)	11.9	3.7	30.4	11.9	28.9	13.3
	5천만 원 이상	(204)	12.7	13.7	34.3	11.8	14.7	12.7

(2) 슈퍼바이저 활동 만족도

- 슈퍼바이저 활동에 대한 가맹점의 만족도는 만족한다가 49.3%(매우 만족 1.0% + 대체로 만족 48.3%)로 불만(1.7%, 매우 불만 0.1% + 대체로 불만 1.6%)보다 많으며, 평균 만족도는 100점 만점에 62.1점으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 업종은 외식업(63.0점)에서, 권역별로는 대도시(64.7점)에서, 월매출 규모별로는 3천만 원대(63.6점), 5천만 원 이상(63.9점), 4천만 원대(66.7점)에서 높음

【그림 5-64】슈퍼바이저 활동 만족도

(단위 : %)



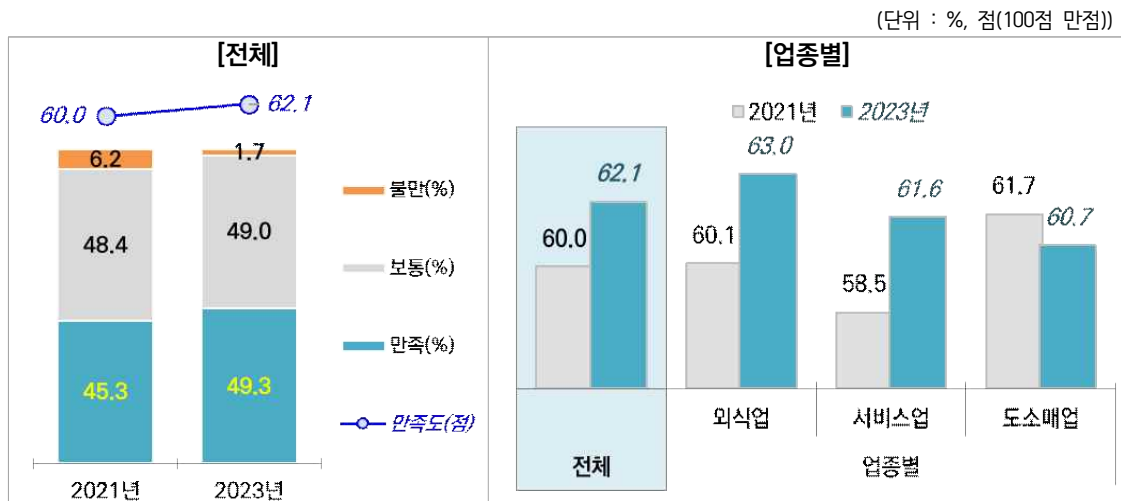
【표 5-58】가맹점 특성별 슈퍼바이저 활동 만족도

(단위 : 개, %, 점)

구분		사례 수	만족			보통	불만			평균 (점)
				매우 만족	대체로 만족			매우 불만	대체로 불만	
전체		(1,000)	49.3	1.0	48.3	49.0	1.7	0.1	1.6	62.1
업종별	외식업	(499)	52.3	1.0	51.3	46.7	1.0	0.2	0.8	63.0
	서비스업	(284)	48.6	0.4	48.2	48.9	2.5	0.0	2.5	61.6
	도소매업	(217)	43.3	1.8	41.5	54.4	2.3	0.0	2.3	60.7
권역별	서울/수도권	(505)	45.1	0.4	44.8	53.3	1.6	0.0	1.6	61.0
	대도시	(191)	59.2	1.6	57.6	38.7	2.1	0.0	2.1	64.7
	중소도시	(304)	50.0	1.6	48.4	48.4	1.6	0.3	1.3	62.4
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	49.3	1.0	48.3	49.8	1.0	0.5	0.5	62.2
	3~5년	(379)	49.6	0.3	49.3	49.3	1.1	0.0	1.1	62.2
	6~9년	(250)	43.2	0.4	42.8	54.0	2.8	0.0	2.8	60.2
	10년 이상	(166)	57.8	3.6	54.2	39.8	2.4	0.0	2.4	64.8
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	33.9	0.8	33.1	63.7	2.4	0.0	2.4	58.1
	2천만 원대	(204)	46.1	0.5	45.6	51.5	2.5	0.5	2.0	60.9
	3천만 원대	(206)	55.3	0.5	54.9	43.2	1.5	0.0	1.5	63.6
	4천만 원대	(135)	65.9	0.7	65.2	34.1	0.0	0.0	0.0	66.7
	5천만 원 이상	(204)	54.4	2.5	52.0	44.1	1.5	0.0	1.5	63.9

- 슈퍼바이저 활동에 대한 가맹점 만족도는 2023년 49.3%로 2021년(45.3%) 대비 4.0% 증가하였으며, 불만족은 1.7%로 2021년(6.2%) 대비 4.5% 감소하였음
- 전체 만족도를 2021년 결과와 비교하여 살펴보면, 2023년 만족도는 62.1점으로 2021년(60.0점) 대비 2.1점 상승함
 - 업종별로 슈퍼바이저 활동 만족도를 2021년 결과와 비교하여 살펴보면, 외식업의 만족도는 63.0점으로 2021년(60.1점) 대비 2.9점 상승하였고, 서비스업의 만족도는 61.6점으로 2021년(58.5점) 대비 3.1점 상승한 것으로 나타남
 - 반면, 도소매업의 만족도는 60.7점이며, 2021년(61.7점) 대비 1.0점 하락한 것으로 나타남

【그림 5-65】 2021년 대비 슈퍼바이저 활동 만족도



2) 가맹본부와의 소통 및 갈등 수준

(1) 가맹본부와의 소통 수준

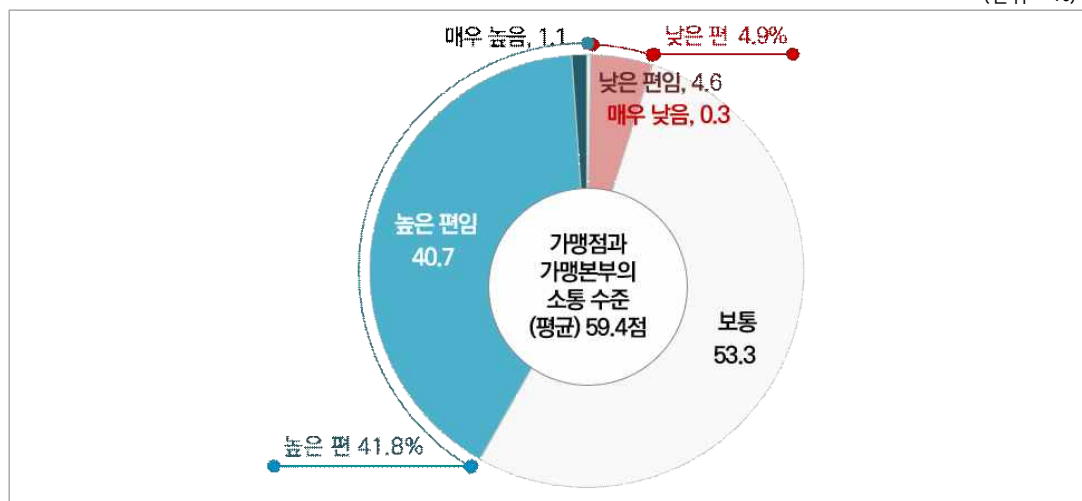
□ 가맹본부와 소통 평가

- 가맹점의 41.8%(매우 높은 편 1.1% + 높은 편 40.7%)는 가맹본부와 소통이 원활하다고 생각하고 있으며, 소통 수준을 100점 만점으로 환산하여 평가하면 59.4점임

- 가맹본부 대상 조사에서 가맹점과의 소통 수준은 높다가 85.4%(100점 만점에 73.6점)로 가맹점의 가맹본부와 소통 수준 평가 41.8%(100점 만점에 59.4점)와는 매우 큰 차이를 보임
- 가맹점 특성별로 가맹본부와의 소통 수준을 점수로 환산하면 외식업, 대도시, 가맹점을 장기 운영한 가맹점, 월매출이 높은 가맹점일수록 가맹본부와의 소통 수준을 높게 평가함
 - 업종별로는 외식업의 점수가 60.1점으로 가장 높음
 - 권역별로는 대도시에서 평가한 점수가 64.7점으로 높음
 - 가맹점 운영 기간별로는 10년 이상에서 62.1점으로 높음
 - 월매출 규모별로는 3천만 원대(60.2점), 4천만 원대(61.7점), 5천만 원 이상(61.9점)에서 가맹본부와의 소통에 대한 평가가 높음

【그림 5-66】 가맹본부와의 소통 수준

(단위 : %)



【표 5-59】가맹점 특성별 가맹본부와의 소통 수준

(단위 : 개, %, 점)

구분		사례 수	높은 편			보통	낮은 편			평균 (점)
				매우 높음	높은 편임			매우 낮음	낮은 편임	
전체		(1,000)	41.8	1.1	40.7	53.3	4.9	0.3	4.6	59.4
업종별	외식업	(499)	43.9	1.2	42.7	51.9	4.2	0.4	3.8	60.1
	서비스업	(284)	40.5	0.7	39.8	53.9	5.6	0.0	5.6	58.9
	도소매업	(217)	38.7	1.4	37.3	55.8	5.5	0.5	5.1	58.5
권역별	서울/수도권	(505)	39.0	1.0	38.0	56.6	4.4	0.0	4.4	58.9
	대도시	(191)	59.7	1.6	58.1	37.7	2.6	0.0	2.6	64.7
	중소도시	(304)	35.2	1.0	34.2	57.6	7.2	1.0	6.3	57.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	42.4	0.5	42.0	53.7	3.9	0.5	3.4	59.6
	3~5년	(379)	39.8	0.5	39.3	56.5	3.7	0.0	3.7	59.2
	6~9년	(250)	38.4	0.8	37.6	54.4	7.2	0.4	6.8	57.9
	10년 이상	(166)	50.6	3.6	47.0	44.0	5.4	0.6	4.8	62.1
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	36.3	0.4	35.9	58.6	5.2	0.4	4.8	57.8
	2천만 원대	(204)	34.3	0.0	34.3	58.8	6.9	0.5	6.4	56.7
	3천만 원대	(206)	45.6	1.5	44.2	48.1	6.3	0.0	6.3	60.2
	4천만 원대	(135)	45.9	1.5	44.4	53.3	0.7	0.0	0.7	61.7
	5천만 원 이상	(204)	49.5	2.5	47.1	46.6	3.9	0.5	3.4	61.9

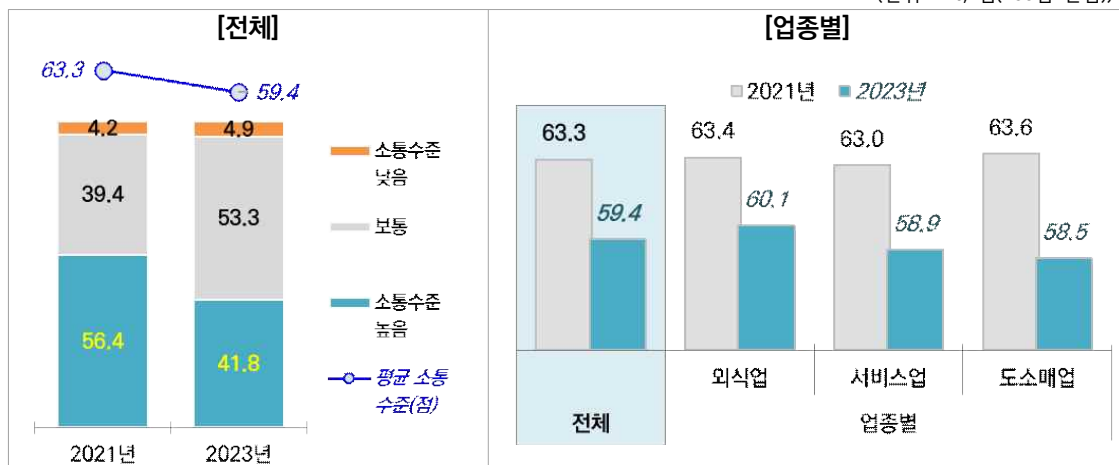
○ 가맹본부와의 소통 수준이 높다는 응답은 41.8%로 2021년(56.4%)보다 14.6% 감소하였고, 소통 수준이 낮다는 응답은 4.9%로 2021년(4.2%)보다 0.7% 증가하였음

○ 가맹본부와의 소통 수준에 대한 평가는 전체 59.4점으로 2021년 63.3점보다 3.9점 하락함

- 업종별로 모든 업종에서 2023년 소통 수준에 대한 평가가 2021년보다 하락함

【그림 5-67】2021년 대비 가맹본부와의 소통 수준

(단위 : %, 점(100점 만점))

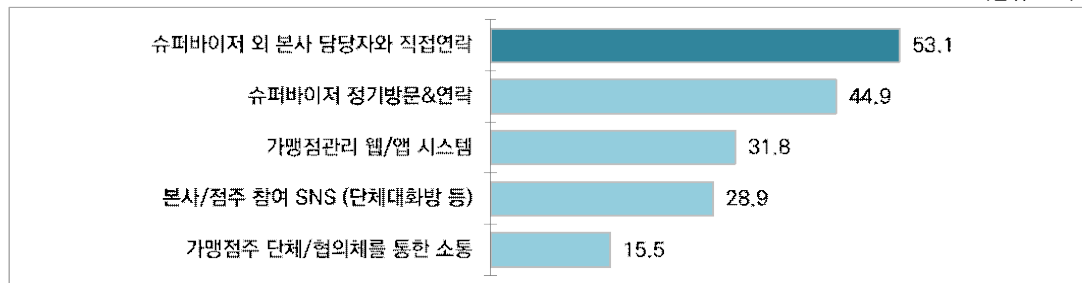


□ 가맹본부와 소통방식

- 가맹점주의 가맹본부와의 소통방식은 본사 담당자와의 직접 연락한다가 53.1%, 슈퍼바이저 방문/연락(44.9%), 가맹관리 앱 시스템(31.8%), 본사/점주 참여 SNS(28.9%) 등의 순으로 조사됨
- 가맹점 특성별로 슈퍼바이저 외 본사 담당자와 직접 연락하여 소통은 권역별로 대도시(57.6%)에서, 월매출 규모별로는 5천만 원 이상(58.8%)에서 높고, 슈퍼바이저 정기방문 & 연락은 권역별로 중소도시(56.3%)와 대도시(51.8%)에서, 월매출 규모별로는 5천만 원 이상(50.0%)에서 높음

【그림 5-68】 가맹본부와의 소통방식

(단위 : %)



【표 5-60】 가맹점 특성별 가맹본부와의 소통방식

(단위 : 개, 복수 응답 %)

구분		사례 수	슈퍼바이저 외 본사 담당자와 직접 연락	슈퍼바이저 정기방문 &연락	가맹점 관리 웹/앱 시스템	본사/점주 참여 SNS (단체대화방 등)	가맹점주 단체/협의체를 통한 소통
전체		(1,000)	53.1	44.9	31.8	28.9	15.5
업종별	외식업	(499)	55.9	48.7	30.1	27.9	13.8
	서비스업	(284)	50.0	38.7	30.6	29.9	19.0
	도소매업	(217)	50.7	44.2	37.3	30.0	14.7
권역별	서울/수도권	(505)	51.1	35.4	39.2	41.0	20.2
	대도시	(191)	57.6	51.8	11.5	7.9	7.3
	중소도시	(304)	53.6	56.3	32.2	22.0	12.8
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	49.8	48.8	33.7	31.7	14.6
	3~5년	(379)	52.8	43.3	33.8	32.2	18.5
	6~9년	(250)	54.0	41.2	32.8	26.8	9.6
	10년 이상	(166)	56.6	49.4	23.5	21.1	18.7
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	46.2	39.4	23.9	31.1	13.9
	2천만 원대	(204)	53.9	43.6	33.3	34.3	14.7
	3천만 원대	(206)	54.9	47.6	35.4	21.4	10.2
	4천만 원대	(135)	53.3	45.2	34.8	33.3	23.7
	5천만 원 이상	(204)	58.8	50.0	34.3	25.5	18.1

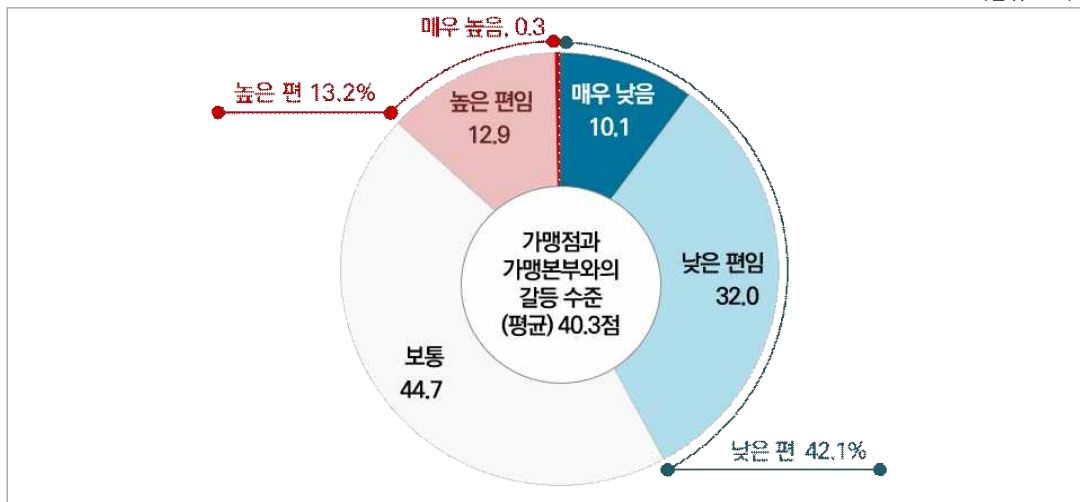
(2) 가맹본부와의 갈등 수준

□ 가맹본부와 갈등 평가

- 가맹점의 42.1%(매우 낮은 편 10.1% + 낮은 편 32.0%)는 가맹본부와 갈등이 낮다고 생각하고 있으며, 갈등 수준을 100점 만점으로 환산하여 평가하면 40.3점임
- 가맹본부 대상 조사에서 가맹점과의 갈등 수준은 낮다가 53.8%(100점 만점에 36.5점)로 가맹점의 가맹본부와 갈등이 낮다는 응답은 42.1%(100점 만점에 40.3점)와는 차이가 있음
- 가맹점 특성별로 업종은 도소매업(42.2점)에서 권역별로는 중소도시(43.2점)에서, 가맹점 운영 기간별로는 3~5년(44.0%)에서, 월매출 규모별로는 4천만 원대(43.0점)와 5천만 원 이상(42.2점)에서 높음

【그림 5-69】 가맹본부와 갈등 평가

(단위 : %)



【표 5-61】 가맹점 특성별 가맹본부와의 갈등 수준

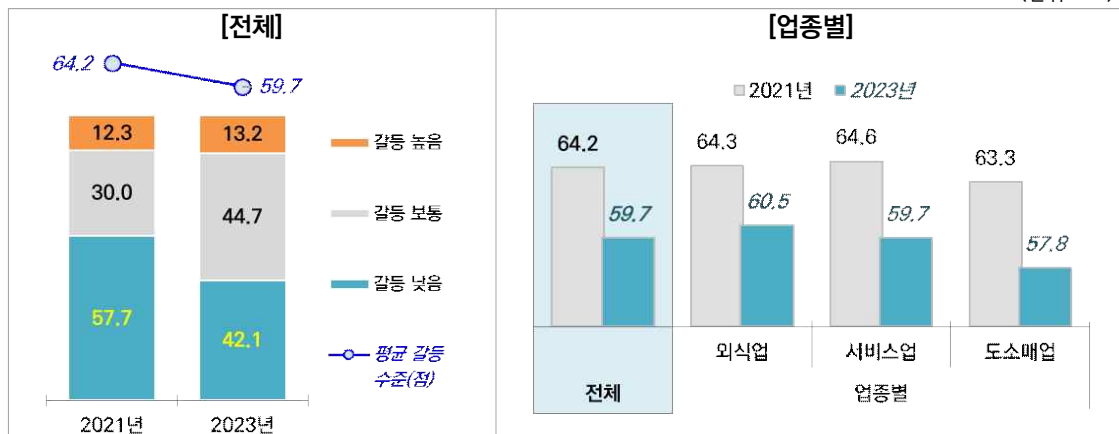
(단위 : 개, %, 점)

구분	사례 수	높은 편			보통	낮은 편			평균 (점)
			매우 높음	높은 편임			매우 낮음	낮은 편임	
전체	(1,000)	13.2	0.3	12.9	44.7	42.1	10.1	32.0	40.3
업종별	외식업	(499)	15.6	0.2	15.4	38.9	45.5	12.2	39.5
	서비스업	(284)	9.9	0.4	9.5	50.7	39.4	9.5	40.3
	도소매업	(217)	12.0	0.5	11.5	50.2	37.8	6.0	42.2
권역별	서울/수도권	(505)	11.9	0.4	11.5	47.5	40.6	14.3	39.4
	대도시	(191)	13.6	0.5	13.1	31.9	54.5	6.3	48.2
	중소도시	(304)	15.1	0.0	15.1	48.0	36.8	5.6	43.2
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	10.2	0.0	10.2	45.4	44.4	10.2	38.9
	3~5년	(379)	16.6	0.5	16.1	48.3	35.1	6.1	44.0
	6~9년	(250)	12.4	0.4	12.0	44.8	42.8	9.6	40.1
	10년 이상	(166)	10.2	0.0	10.2	35.5	54.2	19.9	34.0
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	9.2	0.4	8.8	47.8	43.0	10.4	39.0
	2천만 원대	(204)	12.3	0.5	11.8	45.6	42.2	10.8	40.0
	3천만 원대	(206)	13.1	0.0	13.1	39.3	47.6	10.7	38.7
	4천만 원대	(135)	16.3	0.7	15.6	45.9	37.8	7.4	43.0
	5천만 원 이상	(204)	17.2	0.0	17.2	44.6	38.2	10.3	42.2

- 가맹본부와의 갈등이 낮다는 응답은 42.1%로 2021년(57.7%)에 비해 15.6% 감소하였으며, 갈등이 높다는 응답은 13.2%로 2021년(12.3%)보다 0.9% 증가함
- 가맹본부와의 갈등 수준에 대한 평가는 전체 59.7점으로 2021년(64.2점)보다 4.5점 하락함
 - 업종별로 외식업, 서비스업, 도소매업 모든 업종에서 가맹본부와의 갈등에 대한 평가가 2021년보다 크게 하락함

【그림 5-70】 2021년 대비 가맹본부와 갈등 수준

(단위 : %)

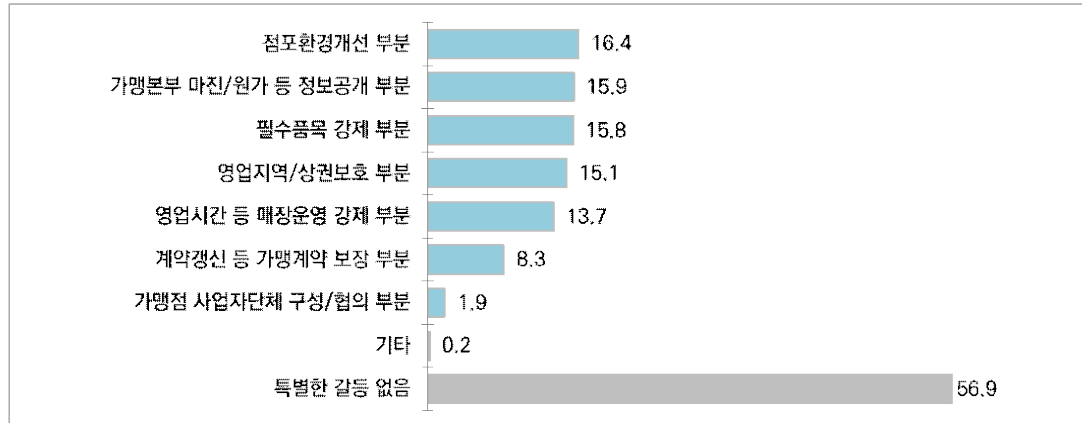


□ 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인

- 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인은 점포 환경 개선 부분이 16.4%, 가맹본부 원가 공개(15.9%), 필수품목 강제(15.8%), 영업지역 보호(15.1%), 매장 운영 강제성(13.7%) 등의 순임

【그림 5-71】 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인

(단위 : 복수 응답 %)



【표 5-62】 가맹점 특성별 가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인

(단위 : 개, %)

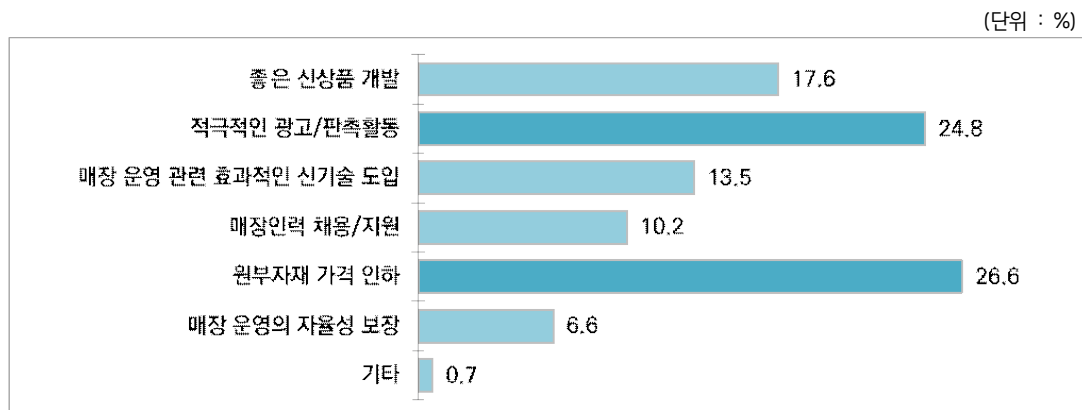
구분		사례 수	점포 환경 개선 부분	가맹 본부 마진/ 원가 등 정보 공개 부분	필수 품목 강제 부분	영업 지역/ 상권 보호 부분	영업 시간 등 매장 운영 강제 부분	계약 갱신 등 가맹 계약 보장 부분	가맹점 사업자 단체 구성/ 협의 부분	기타	특별한 갈등 없음
전체		(1,000)	16.4	15.9	15.8	15.1	13.7	8.3	1.9	0.2	56.9
업종별	외식업	(499)	15.4	18.8	18.4	18.8	11.2	6.8	2.6	0.0	55.1
	서비스업	(284)	14.8	7.7	11.3	9.5	12.0	7.0	1.1	0.0	67.3
	도소매업	(217)	20.7	19.8	15.7	13.8	21.7	13.4	1.4	0.9	47.5
권역별	서울/수도권	(505)	20.4	11.1	16.4	11.5	16.4	8.3	1.2	0.4	58.0
	대도시	(191)	6.3	15.2	6.8	15.7	5.2	2.6	1.6	0.0	71.2
	중소도시	(304)	16.1	24.3	20.4	20.7	14.5	11.8	3.3	0.0	46.1
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	15.1	16.6	18.5	15.1	9.3	5.9	1.5	0.0	58.5
	3~5년	(379)	20.1	15.6	16.1	17.7	18.5	9.5	2.1	0.3	50.1
	6~9년	(250)	16.0	16.4	15.2	15.2	13.6	8.8	2.4	0.0	58.8
	10년 이상	(166)	10.2	15.1	12.7	9.0	8.4	7.8	1.2	0.6	67.5
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	14.3	13.1	10.4	15.1	10.4	4.8	1.6	0.4	59.4
	2천만 원대	(204)	16.7	15.7	17.6	16.7	15.7	10.3	3.4	0.0	52.9
	3천만 원대	(206)	13.1	9.2	11.7	16.5	12.6	6.3	0.5	0.0	66.5
	4천만 원대	(135)	20.0	18.5	20.7	14.1	14.1	8.1	2.2	0.7	51.9
	5천만 원 이상	(204)	19.6	24.5	21.6	12.7	16.7	12.7	2.0	0.0	51.5

- 업종별로 외식업은 가맹본부 원가 공개(18.8%), 서비스업은 점포 환경 개선(14.8%), 도소매업은 매장 운영 강제성(21.7%) 등이 가장 높은 갈등 발생 원인으로 조사되며, 서비스업의 경우는 특별한 갈등이 없다는 응답이 67.3%로 외식업(55.1%)과 도소매업(47.5%)보다 갈등이 상대적으로 낮은 것으로 파악됨

(3) 가맹본부에 바라는 점

- 가맹점주가 가맹본부에 바라는 점은 원부자재 가격 인하가 26.6%, 적극적인 광고와 판촉(24.8%), 좋은 신상품 개발(17.6%), 매장 운영 관련 효과적인 신기술 도입(13.5%), 매장 인력 채용/지원(10.2%) 등의 순으로 조사됨

【그림 5-72】 가맹본부에 바라는 점



【표 5-63】가맹점 특성별 가맹본부에 바라는 점

(단위 : 개, %)

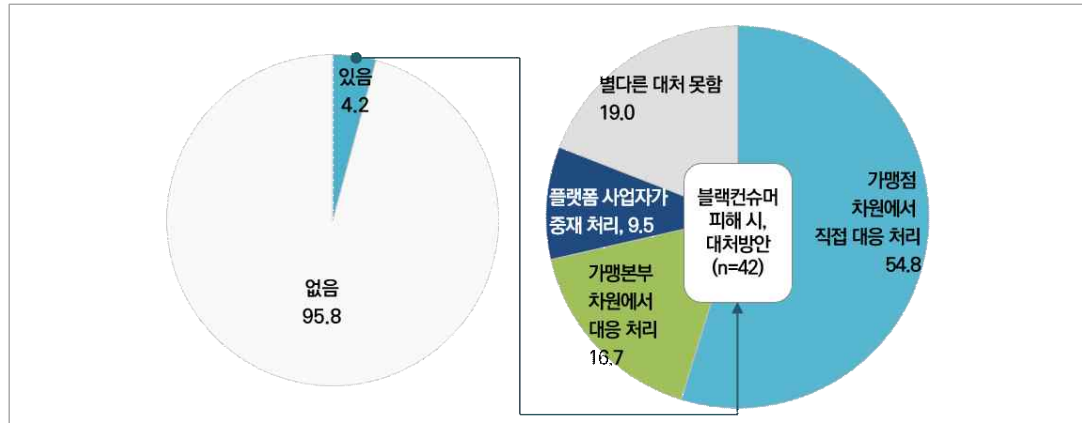
구분		사례 수	좋은 신상품 개발	적극적인 광고/ 판촉 활동	매장 운영 관련 효과적인 신기술 도입	매장 인력 채용 지원	원부자재 가격 인하	매장 운영의 자율성 보장	기타
전체		(1,000)	17.6	24.8	13.5	10.2	26.6	6.6	0.7
업종별	외식업	(499)	22.0	25.1	12.8	9.2	26.5	4.0	0.4
	서비스업	(284)	10.6	29.2	18.3	10.6	21.8	8.1	1.4
	도소매업	(217)	16.6	18.4	8.8	12.0	33.2	10.6	0.5
권역별	서울/수도권	(505)	17.6	23.6	16.6	12.1	24.6	4.2	1.4
	대도시	(191)	12.0	35.6	6.8	6.8	28.3	10.5	0.0
	중소도시	(304)	21.1	20.1	12.5	9.2	28.9	8.2	0.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	18.5	25.9	10.2	9.3	29.8	5.4	1.0
	3~5년	(379)	15.6	23.2	14.8	12.1	25.9	7.7	0.8
	6~9년	(250)	16.0	24.8	17.2	10.0	25.6	6.0	0.4
	10년 이상	(166)	23.5	27.1	9.0	7.2	25.9	6.6	0.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	21.1	30.7	12.4	6.8	21.9	6.4	0.8
	2천만 원대	(204)	18.6	25.5	13.2	11.3	25.0	4.9	1.5
	3천만 원대	(206)	16.5	20.9	17.5	10.7	26.7	6.8	1.0
	4천만 원대	(135)	17.0	20.0	11.1	11.1	32.6	8.1	0.0
	5천만 원 이상	(204)	13.7	24.0	12.7	12.3	29.9	7.4	0.0

3) 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안

- 가맹점이 블랙컨슈머 피해를 경험한 적이 있다는 응답은 4.2%에 불과함
- 블랙컨슈머 피해를 경험한 42개 가맹점에서의 대처방안은 가맹점 차원에서 직접 대응 처리가 54.8%, 가맹본부 차원에서 대응 처리(16.7%), 별다른 대처를 못 함(19.0%) 등의 순으로 조사됨

【그림 5-73】 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안

(단위 : %)



【표 5-64】 가맹점 특성별 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안

(단위 : 개, %)

구분		블랙컨슈머 피해 경험 여부			블랙컨슈머 피해 시 대처방안				
		사례 수	있음	없음	사례 수	가맹점 차원에서 직접 대응 처리	가맹본부 차원에서 대응 처리	플랫폼 사업자가 중재 처리	별다른 대처 못함
전체		(1,000)	4.2	95.8	(42)	54.8	16.7	9.5	19.0
업종별	외식업	(499)	4.6	95.4	(23)	52.2	8.7	17.4	21.7
	서비스업	(284)	2.8	97.2	(8)	25.0	62.5	0.0	12.5
	도소매업	(217)	5.1	94.9	(11)	81.8	0.0	0.0	18.2
권역별	서울/수도권	(505)	5.5	94.5	(28)	42.9	17.9	14.3	25.0
	대도시	(191)	5.8	94.2	(11)	81.8	18.2	0.0	0.0
	중소도시	(304)	1.0	99.0	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	3.4	96.6	(7)	42.9	28.6	14.3	14.3
	3~5년	(379)	3.2	96.8	(12)	41.7	33.3	8.3	16.7
	6~9년	(250)	4.8	95.2	(12)	75.0	0.0	8.3	16.7
	10년 이상	(166)	6.6	93.4	(11)	54.5	9.1	9.1	27.3
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	5.6	94.4	(14)	50.0	21.4	0.0	28.6
	2천만 원대	(204)	2.5	97.5	(5)	60.0	0.0	20.0	20.0
	3천만 원대	(206)	3.4	96.6	(7)	28.6	28.6	28.6	14.3
	4천만 원대	(135)	3.0	97.0	(4)	75.0	25.0	0.0	0.0
	5천만 원 이상	(204)	5.9	94.1	(12)	66.7	8.3	8.3	16.7

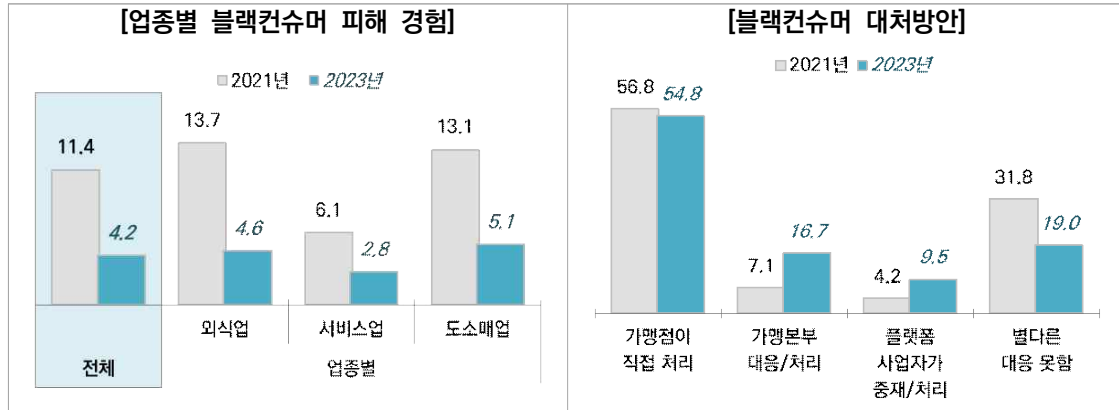
○ 블랙컨슈머 피해를 경험한 적이 있다는 응답한 가맹점은 2023년 전체 4.2%로 2021년(11.4%)에 비해 7.2% 감소하였으며, 모든 업종에서의 피해 경험률이 2021년 대비 감소한 것으로 나타남

○ 블랙컨슈머 피해 발생 시 가맹점이 직접 처리했다는 응답은 54.8%로 가장 높

지만, 2021년(56.8%) 대비 소폭 감소함

【그림 5-74】 2021년 대비 블랙컨슈머 피해 경험 및 대처방안

(단위 : %)

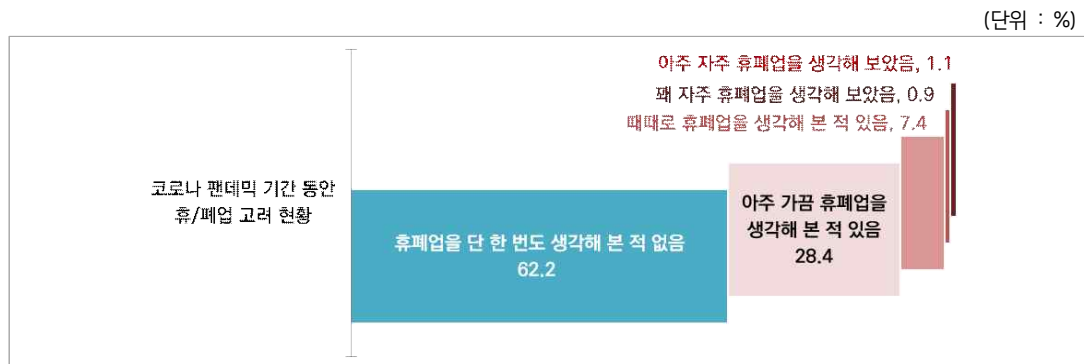


4) 코로나 팬데믹 기간 위기 극복 방안

(1) 코로나 팬데믹 기간 내 휴/폐업 고려 현황

- 가맹점의 37.8%(아주 자주 생각 1.1% + 꽤 자주 생각 0.9% + 때때로 생각 7.4% + 아주 가끔 생각 28.4%)가 코로나 팬데믹 동안 휴폐업을 고민해 본 적이 있는 것으로 조사됨

【그림 5-75】 코로나 팬데믹 기간 내 휴/폐업 고려 현황



【표 5-65】 가맹점 특성별 코로나 팬데믹 기간 내 휴/폐업 고려 유무

(단위 : 개, %)

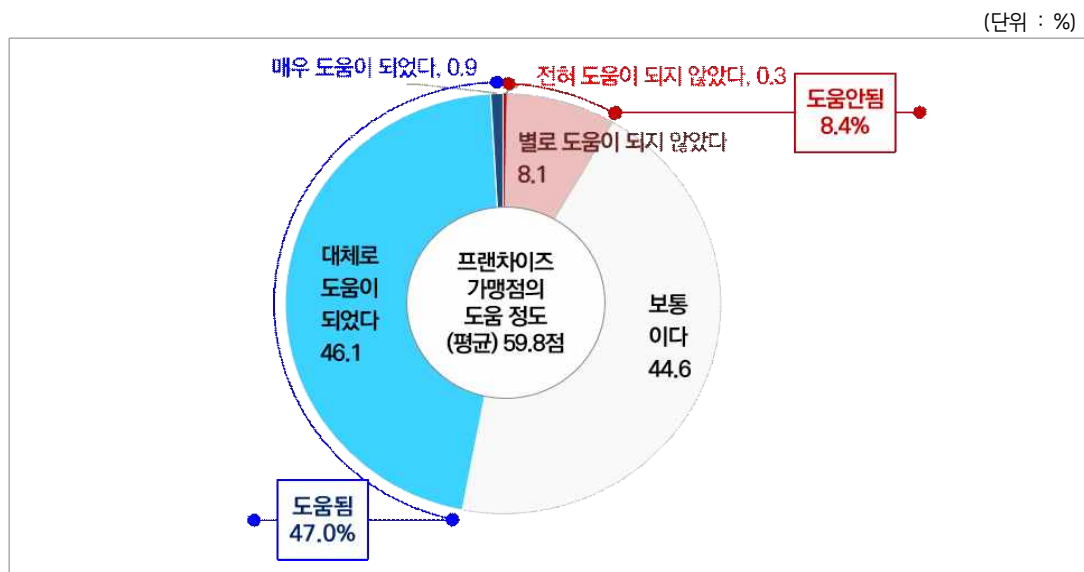
구분	사례 수	휴폐업을 단 한 번도 생각해 본 적 없음	아주 가끔 휴폐업을 생각해 본 적 있음	때때로 휴폐업을 생각해 본 적 있음	꽤 자주 휴폐업을 생각해 보았음	아주 자주 휴폐업을 생각해 보았음
전체	(1,000)	62.2	28.4	7.4	0.9	1.1
업종별	외식업	(499)	64.5	26.3	7.6	0.8
	서비스업	(284)	60.6	31.0	5.6	2.1
	도소매업	(217)	59.0	30.0	9.2	0.5
권역별	서울/수도권	(505)	59.4	30.9	7.3	0.8
	대도시	(191)	63.9	27.2	7.9	1.0
	중소도시	(304)	65.8	25.0	7.2	1.0
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	65.4	30.2	3.9	0.5
	3~5년	(379)	67.3	24.0	6.6	1.1
	6~9년	(250)	55.6	31.6	10.0	1.2
	10년 이상	(166)	56.6	31.3	9.6	0.6
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	59.4	27.1	9.6	1.6
	2천만 원대	(204)	62.3	29.9	6.4	0.0
	3천만 원대	(206)	58.7	32.5	6.3	1.5
	4천만 원대	(135)	60.7	31.1	8.1	0.0
	5천만 원 이상	(204)	70.1	22.5	6.4	1.0

- 가맹점 특성별로 업종은 도소매업(41.0%)에서, 가맹점 운영 기간별로는 6~9년 (44.4%)과 10년 이상(43.4%)에서, 월매출 규모별로는 3천만 원대(41.3%)에서의 휴/폐업을 생각했던 적이 많은 것으로 나타남

(2) 프랜차이즈 가맹점으로서 코로나 팬데믹 위기 극복 기여도

- 프랜차이즈 가맹점이라서 코로나 팬데믹 기간 내 도움이 되었다는 응답은 47.0%(매우 도움이 되었다. 0.9% + 대체로 도움이 되었다 46.1%)로 도움이 되지 않았다(8.4%, 전혀 도움이 되지 않았다. 0.3% + 별로 도움이 되지 않았다 8.1%)는 응답보다 5배 이상 많은 것으로 조사됨
- 프랜차이즈 가맹점으로서 코로나 위기 극복에 기여했는지를 점수화한 결과, 100점 만점에 59.8점임
- 가맹점 특성별로 기여도는 업종별로 외식업(61.7점)에서, 권역별로는 대도시(62.2점)와 중소도시(60.3점)에서, 월매출 규모별로는 월매출 4천만 원대(64.8점), 5천만 원 이상(62.0점), 3천만 원대(60.6점)에서의 기여도가 높은 것으로 나타남

【그림 5-76】 프랜차이즈 가맹점으로서 코로나 팬데믹 위기 극복 도움 정도



【표 5-66】가맹점 특성별 프랜차이즈 가맹점이어서 코로나 팬데믹 위기 극복 도움 정도

(단위 : 개, %, 점)

구분		사례 수	도움 됨			보통	도움 안됨			평균 (점)
				매우 도움이 되었다	대체로 도움이 되었다			전혀 도움이 되지 않았다	별로 도움이 되지 않았다	
전체		(1,000)	47.0	0.9	46.1	44.6	8.4	0.3	8.1	59.8
업종별	외식업	(499)	51.9	1.2	50.7	42.3	5.8	0.4	5.4	61.7
	서비스업	(284)	40.8	0.0	40.8	50.4	8.8	0.4	8.5	57.9
	도소매업	(217)	43.8	1.4	42.4	42.4	13.8	0.0	13.8	57.8
권역별	서울/수도권	(505)	42.2	1.4	40.8	48.9	8.9	0.2	8.7	58.6
	대도시	(191)	56.0	0.0	56.0	37.2	6.8	0.5	6.3	62.2
	중소도시	(304)	49.3	0.7	48.7	42.1	8.6	0.3	8.2	60.3
가맹점 운영 기간별	3년 미만	(205)	44.9	0.5	44.4	49.3	5.9	0.0	5.9	59.9
	3~5년	(379)	46.2	1.6	44.6	45.6	8.2	0.3	7.9	59.8
	6~9년	(250)	46.8	0.0	46.8	45.2	8.0	0.0	8.0	59.7
	10년 이상	(166)	51.8	1.2	50.6	35.5	12.7	1.2	11.4	59.8
월매출 규모별	2천만 원 미만	(251)	38.6	0.4	38.2	51.0	10.4	0.4	10.0	57.1
	2천만 원대	(204)	36.8	0.0	36.8	53.9	9.3	0.0	9.3	56.9
	3천만 원대	(206)	49.0	1.5	47.6	42.7	8.3	0.0	8.3	60.6
	4천만 원대	(135)	61.5	3.0	58.5	34.1	4.4	0.7	3.7	64.8
	5천만 원 이상	(204)	55.9	0.5	55.4	36.3	7.8	0.5	7.4	62.0

2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

제6장 프랜차이즈산업이 국가 경제에 미치는 영향

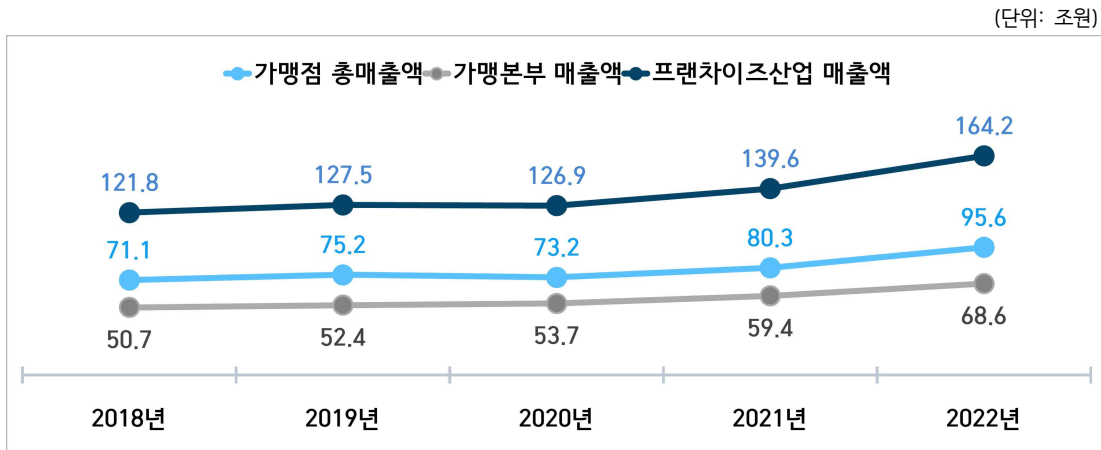
1. 국내 총생산(GDP)에 미치는 영향
2. 고용 창출에 미치는 영향
3. 연관산업에 미치는 영향

1. 국내 총생산(GDP)에 미치는 영향

1) 프랜차이즈산업의 총매출액

- 2022년 기준 가맹본부 총매출액과 가맹점 총매출액을 합친 프랜차이즈산업 총매출액은 164.2조 원으로 2021년 139.6조 원보다 24.6조 원(17.6%) 증가하였음
- 최근 4년 동안 프랜차이즈산업 총매출액은 2020년을 제외하고 지속해서 증가추세임
- 전체 프랜차이즈산업 총매출액에서 가맹점이 차지하는 비중이 매년 50% 이상을 차지하고 있으며, 가맹본부는 40%대를 유지하고 있음

【그림 6-1】 프랜차이즈산업 총매출액



【표 6-1】 프랜차이즈산업의 총매출액 증가율

(단위: %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 총매출액 증가율	3.4	2.5	10.6	15.5
가맹점 총매출액 증가율	5.7	-2.7	9.7	19.1
프랜차이즈산업 매출액 증가율	4.7	-0.5	10.0	17.5

- 업종별로는 도소매업이 75.5조 원(46%)으로 가장 많은 기여를 하고 있으며, 기업 규모별로는 중견/대기업이 112.1조 원(68%)으로 가장 많은 기여를 하고 있음

【표 6-2】 업종별과 기업 규모별 프랜차이즈산업 총매출액

(단위: 십억 원)

구분		2019년	2020년	2021년	2022년
업종별	외식업	49,529	53,294	52,243	58,353
	서비스업	15,338	12,950	14,101	14,086
	도소매업	56,892	61,268	60,563	67,200
기업 규모별	중견/대기업	83,958	88,766	89,694	99,519
	중기업	30,844	31,063	28,518	32,101
	소기업	6,957	7,683	8,695	8,019

2) 프랜차이즈산업의 GDP 비중

- 2022년 기준 프랜차이즈산업 총매출액 164.2조 원은 2022년 실질 GDP 1,995조 원의 8.2%를 차지하고 있음
- 프랜차이즈산업 총매출액이 실질 GDP에서 차지하는 비율 또한 최근 4년 동안 평균 7.2%를 차지하고 있으며 지속해서 증가하는 경향을 보임

【표 6-3】 프랜차이즈산업 총매출액의 GDP 비중

(단위: 조원, %)

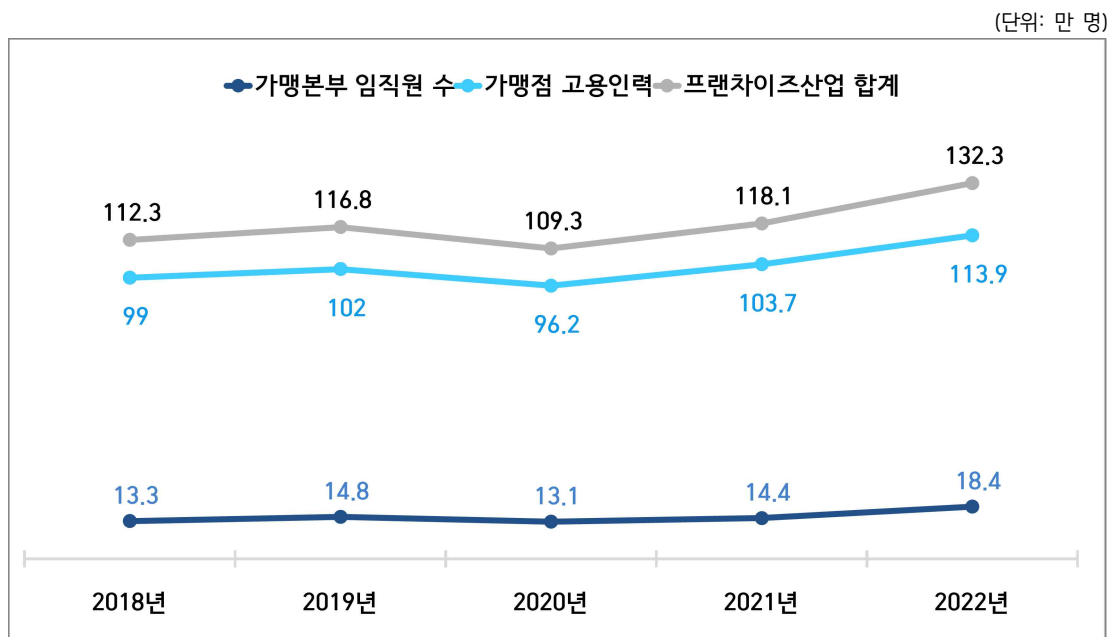
구분	2018	2019	2020	2021	2022
총매출액	121.8	127.5	126.9	139.6	164.2
실질 GDP	1,812	1,852	1,839	1,918.7	1,995
GDP 비중	6.7	6.9	6.9	7.2	8.2

2. 고용 창출에 미치는 영향

1) 프랜차이즈산업의 고용 현황

- 2022년 말 기준 총 고용인원(가맹본부 임직원 수 + 가맹점 고용인 수)은 총 132.3만 명으로 전년 대비 12.6만 명 증가
- 2022년 말 기준 프랜차이즈산업의 고용증가율은 12.0%로 전년 대비 3.9% 증가하였음
- 프랜차이즈산업의 고용인원에서의 가맹점의 비중이 거의 86%를 차지하고 있으며 가맹본부는 14%를 차지하고 있음

【그림 6-2】 프랜차이즈산업 고용효과



【표 6-4】 프랜차이즈산업 고용 비중

(단위: %)

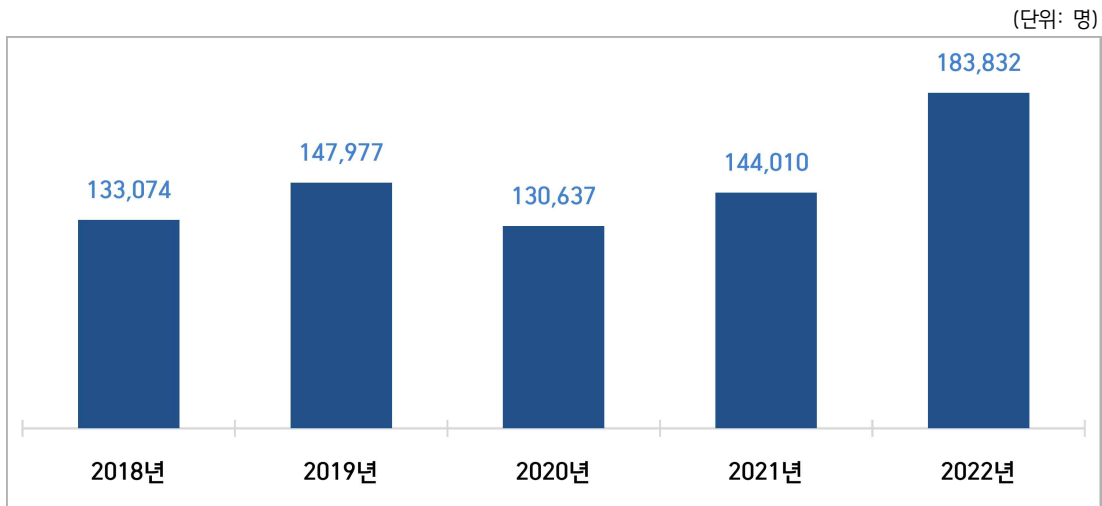
구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
가맹본부 임직원 비중	11.8	12.7	12.0	12.2	13.9
가맹점 고용인원 비중	88.2	87.3	88.0	87.8	86.1

2) 가맹본부와 가맹점의 고용 현황

(1) 가맹본부의 고용 창출 효과

- 2022년 말 기준 가맹본부의 임직원 수는 총 183,832명으로 전년 대비 39,822명 증가

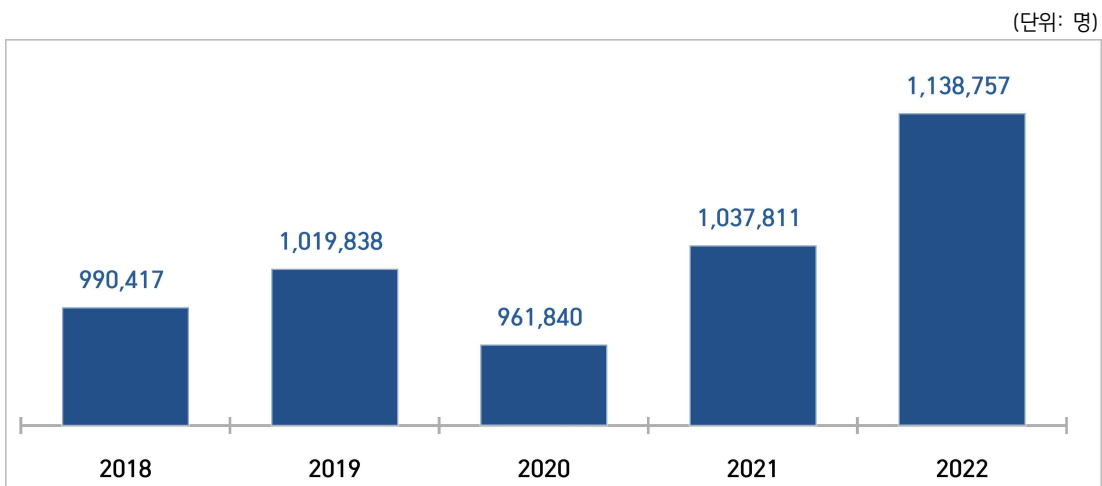
【그림 6-3】 가맹본부 임직원 수



(2) 가맹점의 고용 창출 효과

- 2022년 말 기준 가맹점 총고용인력은 113.9만 명으로 전년 대비 10.2만 명 증가하였음

【그림 6-4】 가맹점 고용인 수



3. 연관산업에 미치는 영향

1) 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과

- 2022년 기준 프랜차이즈산업이 광고·판촉, 원자재, 인테리어 등의 관련 산업에 미친 파급효과는 총 58조 원으로 매년 증가하고 있음
- 사업별로는 원자재 구매액이 52.9조 원으로 가장 많고, 다음으로 인테리어 3.4조, 광고 판촉비 1.7조 등의 순임

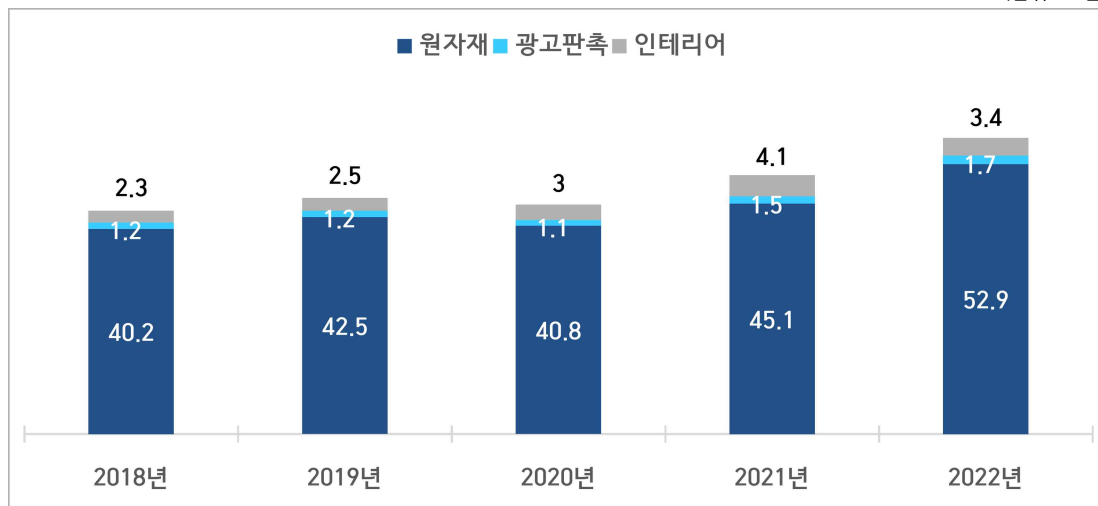
【표 6-5】 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과

(단위: 조원)

구분	2018	2019	2020	2021	2022
전체	43.7	46.2	44.9	50.7	58.0
원자재	40.2	42.5	40.8	45.1	52.9
광고 판촉	1.2	1.2	1.1	1.5	1.7
인테리어	2.3	2.5	3.0	4.1	3.4

【그림 6-5】 프랜차이즈산업의 연관산업 파급효과

(단위: 조원)



2) 광고·판촉, 원자재 구매, 인테리어 관련 파급효과

□ 광고·판촉 관련 파급효과

○ 2022년 기준 프랜차이즈산업의 광고 판촉비는 1.7조 원으로 매년 1조 이상의 광고 판촉비를 광고 및 판촉 관련 업체들을 통해 발생시키고 있으며, 2021년부터 많이 증가하고 있음

- 총광고비는 2.3조 원이고 총판촉비는 5, 150억 원으로 광고비의 비중이 판촉비의 비중보다 더 높음

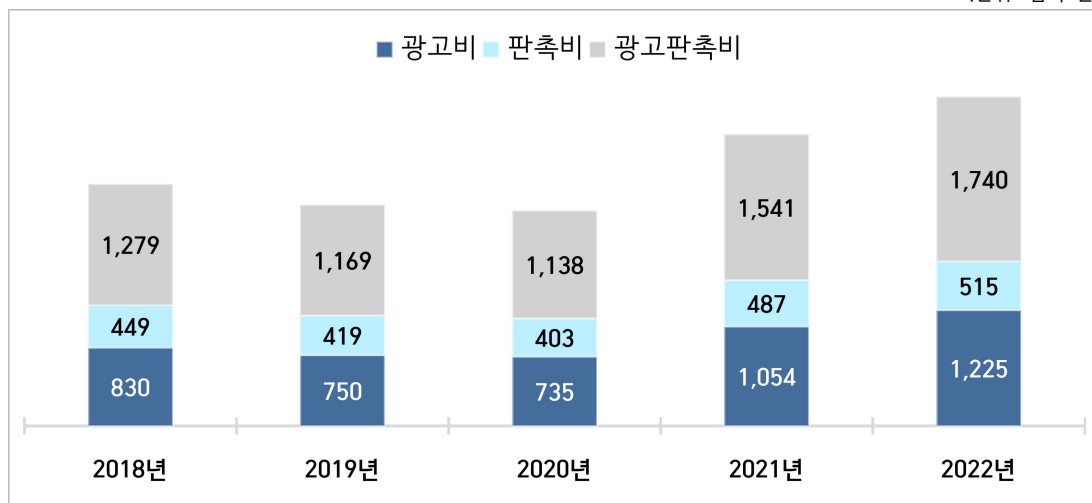
【표 6-6】 광고 판촉비 총금액

(단위: 십억 원)

구분	2018	2019	2020	2021	2022
광고 판촉비	1,279	1,169	1,138	1,541	1,740
광고비	830	750	735	1,054	1,225
판촉비	449	419	403	487	515

【그림 6-6】 광고 판촉비 총금액

(단위: 십억 원)



□ 원자재 구매 관련 파급효과²⁷⁾

○ 2022년 말 기준 프랜차이즈산업의 원자재 구매액은 총 49.9조 원의 원자재 구매 유발효과를 나타내고 있음

－ 업종별로는 도소매업이 23.9조 원, 외식업 22.1조 원, 서비스업 3.9조 원 순임

【표 6-7】 프랜차이즈산업의 원자재 구매액

(단위: 조원, %)

구분		2022년
외식업	직 가맹 총매출액 (조원)	52.6
	원재료비(%)	42.1%
	원부자재 구매 파급효과 (조원)	22.1
서비스업	직 가맹 총매출액 (조원)	10.6
	원재료비(%)	36.5%
	원부자재 구매 파급효과 (조원)	3.9
도소매업	직 가맹 총매출액 (조원)	42.2
	원재료비(%)	56.7%
	원부자재 구매 파급효과 (조원)	23.9
전체	직 가맹 총매출액 (조원)	105.4
	원부자재 구매 파급효과 (십억 원)	49.9

□ 인테리어 관련 파급효과

○ 2022년 말 기준 프랜차이즈산업의 인테리어로 인해 발생한 총금액은 총 3.4조 원의 유발효과를 나타내고 있음

－ 업종별로는 외식업이 1.7조 원, 서비스업 1.3조 원, 도소매업 0.4조 원 순임

27) 원재료비 비율은 가맹점 실태조사에서 집계된 업종별 원재료비 비중(외식업 42.2%), 서비스업(36.5%), 도소매업(56.7%)을 적용한 것임

【표 6-8】 인테리어 매출액

(단위: 개, 십억 원)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
전체	인테리어 총비용 (십억 원)	2,315	2,530	3,059	4,114	3,365
외식업	평균 인테리어 비용 (천원)	47,294	44,746	42,173	42,222	44,008
	신규개점 매장 수 (개)	23,916	29,305	34,720	41,305	39,372
	인테리어 총비용 (십억 원)	1,131	1,311	1,464	1,744	1,733
서비스업	평균 인테리어비용 (천원)	72,511	72,642	76,239	69,934	69,392
	신규개점 매장 수 (개)	13,086	13,461	17,204	29,497	18,400
	인테리어 총비용 (십억 원)	949	978	1,312	2,063	1,277
도소매업	평균 인테리어비용 (천원)	34,388	34,790	35,722	33,892	36,579
	신규개점 매장 수 (개)	6,849	6,913	7,938	9,058	9,718
	인테리어 총비용 (십억 원)	236	241	284	307	355

2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

부록 1 통계표

I. 가맹본부 통계표

II. 가맹점 통계표

I. 가맹본부 통계표

【 표 목차 】

【표 I-1】표본의 특성	291
【표 I-2】2022년 회사 전체 매출액	292
【표 I-3】가맹사업 운영 기간	293
【표 I-4】대표브랜드 매장 수_직영점	294
【표 I-5】대표브랜드 매장 수_가맹점	295
【표 I-6】대표브랜드 매장 수_직영점+가맹점	296
【표 I-7】복수매장 운영 가맹점주 현황	297
【표 I-8】동일 가맹점주가 추가 매장 오픈 시 혜택 지원 여부	298
【표 I-9】가맹점 로열티 수령 여부	299
【표 I-10】가맹점 로열티 수령_매출액의 일정 비율	300
【표 I-11】가맹점 로열티 수령_고정금액(월 평균)	301
【표 I-12】런닝로열티를 도입하지 않은 이유	302
【표 I-13】런닝로열티 도입 의향	303
【표 I-14】대표브랜드 가맹본부 전체 매출액	304
【표 I-15】대표브랜드 가맹본부 매출 비중_대표브랜드 직영점 매출액	305
【표 I-16】대표브랜드 가맹본부 매출 비중_가맹점 물품공급 매출액	306
【표 I-17】대표브랜드 가맹본부 매출 비중_가맹점 오픈관련 매출액	307
【표 I-18】대표브랜드 가맹본부 매출 비중_로열티/광고비/수수료 등	308
【표 I-19】향후 1년간 가맹사업 실적 전망	309
【표 I-20】가맹점에 물품 공급 방식	310
【표 I-21】가맹점에 물품 공급 주기	311
【표 I-22】물류비 책정 방식	312
【표 I-23】원부자재 구매 방식	313
【표 I-24】구매물류업무 시 어려움	314
【표 I-25】PB상품 판매 여부	315
【표 I-26】사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황	316
【표 I-27】정보화 관련 전문인력 충원 필요 여부	317
【표 I-28】정보화 관련 전문인력 확보를 위해 가장 필요한 지원	318
【표 I-29】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_홈페이지	319
【표 I-30】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_공식SNS채널	320
【표 I-31】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_온라인주문시스템	321
【표 I-32】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_공식 모바일 애플리케이션	322
【표 I-33】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_POS시스템	323
【표 I-34】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_키오스크/테이블오더	324
【표 I-35】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_셀프 계산대	325
【표 I-36】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_자동발주/재고관리시스템	326
【표 I-37】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_슈퍼바이저 매장관리시스템	327

【표 I -38】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_가맹점주 매장관리/소통시스템 ...	328
【표 I -39】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_그룹웨어	329
【표 I -40】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_ERP시스템	330
【표 I -41】정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_CRM시스템	331
【표 I -42】현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_빅데이터분석	332
【표 I -43】현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_AI/챗봇	333
【표 I -44】현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_상품자동추천시스템 ...	334
【표 I -45】현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_로봇	335
【표 I -46】현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_사물인터넷 ...	336
【표 I -47】현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_안면인식기술	337
【표 I -48】현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_AR/VR	338
【표 I -49】정보화시스템과 4차 산업혁명기술 도입 목적	339
【표 I -50】정보화시스템 고도화와 4차 산업혁명기술의 도입 지연 이유	340
【표 I -51】정보화시스템 고도화와 4차 산업혁명기술 도입을 위해 가장 필요한 지원	341
【표 I -52】가맹본부와 가맹점주 사이의 소통 수준	342
【표 I -53】가맹본부와 가맹점주 사이의 갈등 수준	343
【표 I -54】1년 사이 가맹점과 갈등 발생 원인(1)	344
【표 I -55】1년 사이 가맹점과 갈등 발생 원인(2)	345
【표 I -56】가맹본부와 가맹점과의 상생협력을 위한 정책 추진 여부	346
【표 I -57】추진 중인 상생협력정책	347
【표 I -58】공식 가맹점사업자 주 대표단체 구성 여부	348
【표 I -59】가맹본부-가맹점주 간 자체 분쟁조정기구 구성 여부	349
【표 I -60】가맹점 인건비 부담을 줄이기 위해 추진 중인 정책(1)	350
【표 I -61】가맹점 인건비 부담을 줄이기 위해 추진 중인 정책(2)	351
【표 I -62】가맹사업에 대한 정부의 규제 수준	352
【표 I -63】가맹사업에 가장 큰 영향을 미치는 정부 규제	353
【표 I -64】ESG경영 사회적 흐름에 대한 대처방안	354
【표 I -65】현재 해외 진출 브랜드 보유 여부	355
【표 I -66】현재 해외 진출 국가(1)	356
【표 I -67】현재 해외 진출 국가(2)	357
【표 I -68】현재 진출 매장수	358
【표 I -69】향후 3년 내 현재 진출 중인 국가 외 다른 국가 진출 계획	359
【표 I -70】향후 3년 내 해외 진출 계획	360
【표 I -71】향후 3년 내 진출 희망 국가(1)	361
【표 I -72】향후 3년 내 진출 희망 국가(2)	362
【표 I -73】향후 3년 내 진출 매장 수 전망	363
【표 I -74】해외진출 관련 선호 방식	364
【표 I -75】해외진출 시 애로사항	365
【표 I -76】해외진출의 활성화를 위한 효과적인 정부지원	366

【표 I -1】 표본의 특성

구분		사례수	%
전체		(800)	100.0
대업종	외식업	(527)	65.9
	서비스업	(200)	25.0
	도소매업	(73)	9.1
세부업종	한식	(173)	21.6
	피자/햄버거	(26)	3.3
	커피	(50)	6.3
	치킨	(47)	5.9
	제과/제빵	(13)	1.6
	분식	(31)	3.9
	외국식(일식/중식/서양식)	(54)	6.8
	기타외식업	(133)	16.6
	이미용	(34)	4.3
	교육	(58)	7.3
	안경	(11)	1.4
	세탁	(4)	.5
	기타서비스	(93)	11.6
	편의점	(2)	.3
	기타도소매	(71)	8.9
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	6.3
	중기업	(330)	41.3
	소기업	(420)	52.5
업종×매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	3.4
	외식업 중기업	(250)	31.3
	외식업 소기업	(250)	31.3
	서비스업 중견/대기업	(10)	1.3
	서비스업 중기업	(60)	7.5
	서비스업 소기업	(130)	16.3
	도소매업 중견/대기업	(13)	1.6
	도소매업 중기업	(20)	2.5
	도소매업 소기업	(40)	5.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	14.8
	3년~5년	(355)	44.4
	6년~9년	(118)	14.8
	10년 이상	(209)	26.1
매장 수	10개 미만	(247)	30.9
	10~19개	(166)	20.8
	20~99개	(271)	33.9
	100개 이상	(116)	14.5
업종×매장 수	외식업 매장수 10개 미만	(177)	22.1
	외식업 매장수 10~99개	(292)	36.5
	외식업 매장수 100개 이상	(58)	7.3
	서비스업 매장수 10개 미만	(47)	5.9
	서비스업 매장수 10~99개	(114)	14.3
	서비스업 매장수 100개 이상	(39)	4.9
	도소매업 매장수 10개 미만	(23)	2.9
	도소매업 매장수 10~99개	(31)	3.9
	도소매업 매장수 100개 이상	(19)	2.4
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	47.0
	런닝개런티 로열티	(203)	25.4
	월정액 로열티	(221)	27.6

【표 I -2】 2022년 회사 전체 매출액

구분		사례수	10억원 미만	10억원~ 100억원 미만	100억원~ 400억원 미만	400억원 이상	평균 (억원)
전체		(800)	25.3	55.3	12.1	7.4	357.25
대업종	외식업	(527)	22.8	61.1	11.0	5.1	122.72
	서비스업	(200)	28.5	51.5	13.5	6.5	102.88
	도소매업	(73)	34.2	23.3	16.4	26.0	2,747.30
세부업종	한식	(173)	27.7	57.8	11.6	2.9	53.57
	피자/햄버거	(26)	23.1	57.7	3.8	15.4	787.00
	커피	(50)	22.0	66.0	8.0	4.0	54.06
	치킨	(47)	17.0	51.1	17.0	14.9	309.36
	제과/제빵	(13)	15.4	53.8	23.1	7.7	113.31
	분식	(31)	12.9	58.1	19.4	9.7	90.19
	외국식	(54)	22.2	70.4	7.4	0.0	29.89
	기타외식업	(133)	21.8	65.4	9.0	3.8	88.84
	이미용	(34)	26.5	64.7	5.9	2.9	42.62
	교육	(58)	19.0	50.0	17.2	13.8	201.31
	안경	(11)	18.2	63.6	18.2	0.0	82.64
	세탁	(4)	25.0	50.0	25.0	0.0	70.25
	기타서비스	(93)	36.6	46.2	12.9	4.3	67.31
	편의점	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	15,090.00
	기타도소매	(71)	35.2	23.9	15.5	25.4	2,399.62
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	0.0	0.0	0.0	100.0	5,002.60
	중기업	(330)	0.0	67.9	29.4	2.7	96.64
	소기업	(420)	48.1	51.9	0.0	0.0	9.00
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	0.0	0.0	100.0	1,672.41
	외식업 중기업	(250)	0.0	76.8	23.2	0.0	70.43
	외식업 소기업	(250)	48.0	52.0	0.0	0.0	7.64
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	100.0	1,041.50
	서비스업 중기업	(60)	0.0	50.0	45.0	5.0	143.73
	서비스업 소기업	(130)	43.8	56.2	0.0	0.0	11.82
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	100.0	14,966.15
	도소매업 중기업	(20)	0.0	10.0	60.0	30.0	283.00
	도소매업 소기업	(40)	62.5	37.5	0.0	0.0	8.33
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	41.5	49.2	7.6	1.7	34.13
	3년~5년	(355)	28.7	60.0	9.0	2.3	86.97
	6년~9년	(118)	21.2	59.3	12.7	6.8	237.02
	10년 이상	(209)	12.4	48.3	19.6	19.6	1,066.65
매장 수	10개 미만	(247)	57.1	40.9	1.2	.8	18.98
	10~19개	(166)	21.1	73.5	4.8	.6	30.25
	20~99개	(271)	9.2	69.0	17.7	4.1	94.13
	100개 이상	(116)	.9	27.6	32.8	38.8	2,160.19
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	53.7	45.2	1.1	0.0	13.81
	외식업 10~99개	(292)	8.6	78.4	11.6	1.4	61.24
	외식업 100개 이상	(58)	0.0	22.4	37.9	39.7	764.57
	서비스업 10개 미만	(47)	68.1	27.7	2.1	2.1	21.21
	서비스업 10~99개	(114)	21.9	62.3	13.2	2.6	62.33
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	48.7	28.2	23.1	319.79
	도소매업 10개 미만	(23)	60.9	34.8	0.0	4.3	54.17
	도소매업 10~99개	(31)	32.3	29.0	22.6	16.1	178.77
	도소매업 100개 이상	(19)	5.3	0.0	26.3	68.4	10,198.16
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	29.8	54.8	8.5	6.9	325.31
	런닝개런티 로열티	(203)	16.7	54.7	19.2	9.4	705.67
	월정액 로열티	(221)	25.3	56.6	11.8	6.3	91.54

【표 I -3】가맹사업 운영 기간

구분		사례수	3년 미만	3년~5년	6년~9년	10년 이상	평균(년)
전체		(800)	14.8	44.4	17.5	23.4	6.31
대업종	외식업	(527)	12.9	50.9	16.7	19.5	5.92
	서비스업	(200)	16.5	32.0	23.0	28.5	6.98
	도소매업	(73)	23.3	31.5	8.2	37.0	7.32
세부업종	한식	(173)	14.5	54.3	11.0	20.2	5.71
	피자/햄버거	(26)	7.7	65.4	7.7	19.2	5.88
	커피	(50)	16.0	40.0	24.0	20.0	6.08
	치킨	(47)	6.4	46.8	8.5	38.3	7.83
	제과/제빵	(13)	15.4	46.2	23.1	15.4	6.08
	분식	(31)	6.5	58.1	9.7	25.8	6.10
	외국식	(54)	20.4	59.3	13.0	7.4	4.48
	기타외식업	(133)	11.3	44.4	28.6	15.8	5.99
	이미용	(34)	23.5	35.3	26.5	14.7	5.85
	교육	(58)	6.9	25.9	17.2	50.0	9.05
	안경	(11)	9.1	36.4	9.1	45.5	8.09
	세탁	(4)	25.0	25.0	25.0	25.0	6.75
	기타서비스	(93)	20.4	34.4	26.9	18.3	5.97
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	14.50
	기타도소매	(71)	23.9	32.4	8.5	35.2	7.11
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	2.0	12.0	18.0	68.0	11.26
	중기업	(330)	10.9	41.2	18.5	29.4	6.97
	소기업	(420)	19.3	50.7	16.7	13.3	5.20
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	22.2	18.5	59.3	9.96
	외식업 중기업	(250)	10.4	47.2	18.0	24.4	6.48
	외식업 소기업	(250)	16.8	57.6	15.2	10.4	4.92
	서비스업 중견/대기업	(10)	10.0	0.0	30.0	60.0	10.40
	서비스업 중기업	(60)	16.7	23.3	20.0	40.0	8.08
	서비스업 소기업	(130)	16.9	38.5	23.8	20.8	6.20
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	7.7	92.3	14.62
	도소매업 중기업	(20)	0.0	20.0	20.0	60.0	9.75
	도소매업 소기업	(40)	42.5	47.5	2.5	7.5	3.73
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	100.0	0.0	0.0	0.0	1.89
	3년~5년	(355)	0.0	100.0	0.0	0.0	3.82
	6년~9년	(118)	0.0	0.0	100.0	0.0	7.63
	10년 이상	(209)	0.0	0.0	10.5	89.5	12.29
매장 수	10개 미만	(247)	24.7	50.6	15.8	8.9	4.57
	10~19개	(166)	9.6	51.2	24.1	15.1	5.87
	20~99개	(271)	12.5	42.1	17.3	28.0	6.74
	100개 이상	(116)	6.0	26.7	12.1	55.2	9.63
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	21.5	55.4	13.6	9.6	4.59
	외식업 10~99개	(292)	9.2	51.4	19.5	19.9	6.16
	외식업 100개 이상	(58)	5.2	34.5	12.1	48.3	8.78
	서비스업 10개 미만	(47)	27.7	36.2	29.8	6.4	4.87
	서비스업 10~99개	(114)	14.0	32.5	24.6	28.9	7.03
	서비스업 100개 이상	(39)	10.3	25.6	10.3	53.8	9.36
	도소매업 10개 미만	(23)	43.5	43.5	4.3	8.7	3.83
	도소매업 10~99개	(31)	22.6	38.7	6.5	32.3	6.55
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	5.3	15.8	78.9	12.79
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	17.6	42.3	18.6	21.5	6.15
	런닝개런티 로열티	(203)	11.3	42.9	18.2	27.6	6.72
	월정액 로열티	(221)	13.1	49.3	14.9	22.6	6.20

【표 I-4】 대표브랜드 매장 수_직영점

구분		사례수	없음	1개	2개	3~5개	6개 이상	평균 (개)
전체		(800)	47.0	33.3	7.3	6.8	5.8	2.77
대업종	외식업	(527)	47.2	36.6	8.2	4.9	3.0	1.13
	서비스업	(200)	51.0	26.5	5.5	9.0	8.0	1.91
	도소매업	(73)	34.2	27.4	5.5	13.7	19.2	16.89
세부업종	한식	(173)	46.8	45.1	2.9	4.0	1.2	0.76
	피자/햄버거	(26)	26.9	46.2	11.5	7.7	7.7	3.23
	커피	(50)	42.0	30.0	12.0	14.0	2.0	1.20
	치킨	(47)	63.8	31.9	2.1	2.1	0.0	0.43
	제과/제빵	(13)	38.5	46.2	15.4	0.0	0.0	0.77
	분식	(31)	51.6	32.3	9.7	3.2	3.2	0.87
	외국식	(54)	44.4	35.2	11.1	9.3	0.0	0.94
	기타외식업	(133)	48.9	28.6	12.8	2.3	7.5	1.62
	이미용	(34)	58.8	29.4	2.9	5.9	2.9	0.76
	교육	(58)	51.7	22.4	5.2	12.1	8.6	2.09
	안경	(11)	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	0.18
	세탁	(4)	25.0	0.0	0.0	50.0	25.0	14.25
	기타서비스	(93)	45.2	30.1	7.5	7.5	9.7	1.89
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	52.50
	기타도소매	(71)	35.2	28.2	5.6	12.7	18.3	15.89
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	42.0	16.0	4.0	6.0	32.0	23.70
	중기업	(330)	48.2	24.2	10.0	10.0	7.6	2.10
	소기업	(420)	46.7	42.4	5.5	4.3	1.2	0.80
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	40.7	25.9	7.4	7.4	18.5	3.74
	외식업 중기업	(250)	48.4	27.2	11.6	8.4	4.4	1.38
	외식업 소기업	(250)	46.8	47.2	4.8	1.2	0.0	0.61
	서비스업 중견/대기업	(10)	60.0	10.0	0.0	0.0	30.0	4.50
	서비스업 중기업	(60)	53.3	15.0	5.0	13.3	13.3	3.25
	서비스업 소기업	(130)	49.2	33.1	6.2	7.7	3.8	1.09
	도소매업 중견/대기업	(13)	30.8	0.0	0.0	7.7	61.5	79.92
	도소매업 중기업	(20)	30.0	15.0	5.0	20.0	30.0	7.70
	도소매업 소기업	(40)	37.5	42.5	7.5	12.5	0.0	1.00
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	49.2	36.4	7.6	5.1	1.7	1.08
	3년~5년	(355)	44.5	41.4	5.9	5.6	2.5	1.11
	6년~9년	(118)	41.5	31.4	11.0	9.3	6.8	1.67
	10년 이상	(209)	53.1	18.7	7.2	8.1	12.9	7.15
매장 수	10개 미만	(247)	42.9	50.2	5.3	1.6	0.0	0.66
	10~19개	(166)	46.4	32.5	10.8	7.8	2.4	1.05
	20~99개	(271)	52.0	25.1	7.0	10.3	5.5	1.50
	100개 이상	(116)	44.8	17.2	6.9	7.8	23.3	12.67
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	41.2	51.4	5.6	1.7	0.0	0.68
	외식업 10~99개	(292)	52.4	29.5	9.2	5.8	3.1	1.09
	외식업 100개 이상	(58)	39.7	27.6	10.3	10.3	12.1	2.78
	서비스업 10개 미만	(47)	53.2	44.7	2.1	0.0	0.0	0.49
	서비스업 10~99개	(114)	45.6	26.3	7.0	14.9	6.1	1.54
	서비스업 100개 이상	(39)	64.1	5.1	5.1	2.6	23.1	4.69
	도소매업 10개 미만	(23)	34.8	52.2	8.7	4.3	0.0	0.83
	도소매업 10~99개	(31)	41.9	19.4	6.5	22.6	9.7	2.84
	도소매업 100개 이상	(19)	21.1	10.5	0.0	10.5	57.9	59.26
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	48.7	37.0	4.8	5.3	4.3	2.02
	런닝개런티 로열티	(203)	40.4	30.0	10.8	8.9	9.9	5.73
	월정액 로열티	(221)	50.2	29.9	8.1	7.2	4.5	1.32

【표 I-5】대표브랜드 매장 수_가맹점

구분		사례수	10개 미만	10~19개	20~99개	100개 이상	평균(개)
전체		(800)	32.6	20.0	33.4	14.0	77.10
대업종	외식업	(527)	35.3	20.3	33.6	10.8	52.12
	서비스업	(200)	24.5	22.0	35.0	18.5	104.18
	도소매업	(73)	35.6	12.3	27.4	24.7	183.21
세부업종	한식	(173)	42.2	20.2	31.2	6.4	33.08
	피자/햄버거	(26)	38.5	11.5	30.8	19.2	68.62
	커피	(50)	28.0	18.0	42.0	12.0	46.34
	치킨	(47)	23.4	19.1	38.3	19.1	145.28
	제과/제빵	(13)	38.5	38.5	7.7	15.4	34.00
	분식	(31)	29.0	16.1	29.0	25.8	83.16
	외국식	(54)	44.4	24.1	25.9	5.6	26.48
	기타외식업	(133)	30.1	21.1	39.1	9.8	47.86
	이미용	(34)	41.2	35.3	17.6	5.9	38.79
	교육	(58)	22.4	12.1	36.2	29.3	175.90
	안경	(11)	0.0	9.1	54.5	36.4	93.00
	세탁	(4)	0.0	50.0	25.0	25.0	90.25
	기타서비스	(93)	23.7	23.7	38.7	14.0	85.27
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	3,200.00
	기타도소매	(71)	36.6	12.7	28.2	22.5	98.23
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	2.0	2.0	16.0	80.0	626.72
	중기업	(330)	13.0	17.0	51.5	18.5	70.31
	소기업	(420)	51.7	24.5	21.2	2.6	16.99
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	3.7	11.1	85.2	455.00
	외식업 중기업	(250)	14.0	18.0	54.4	13.6	50.93
	외식업 소기업	(250)	60.4	24.4	15.2	0.0	9.80
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	0.0	40.0	60.0	827.10
	서비스업 중기업	(60)	10.0	15.0	40.0	35.0	148.33
	서비스업 소기업	(130)	33.1	26.9	32.3	7.7	28.18
	도소매업 중견/대기업	(13)	7.7	0.0	7.7	84.6	829.23
	도소매업 중기업	(20)	10.0	10.0	50.0	30.0	78.55
	도소매업 소기업	(40)	57.5	17.5	22.5	2.5	25.58
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	52.5	12.7	29.7	5.1	32.37
	3년~5년	(355)	37.5	23.1	30.7	8.7	37.88
	6년~9년	(118)	29.7	28.8	33.1	8.5	47.35
	10년 이상	(209)	14.8	13.9	40.2	31.1	185.75
매장 수	10개 미만	(247)	100.0	0.0	0.0	0.0	3.83
	10~19개	(166)	8.4	91.6	0.0	0.0	12.43
	20~99개	(271)	0.0	3.0	97.0	0.0	40.66
	100개 이상	(116)	0.0	0.0	3.4	96.6	410.76
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	100.0	0.0	0.0	0.0	3.76
	외식업 10~99개	(292)	3.1	36.6	60.3	0.0	28.89
	외식업 100개 이상	(58)	0.0	0.0	1.7	98.3	316.64
	서비스업 10개 미만	(47)	100.0	0.0	0.0	0.0	4.02
	서비스업 10~99개	(114)	1.8	38.6	59.6	0.0	33.00
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	0.0	5.1	94.9	432.92
	도소매업 10개 미만	(23)	100.0	0.0	0.0	0.0	3.91
	도소매업 10~99개	(31)	9.7	29.0	61.3	0.0	28.55
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	0.0	5.3	94.7	652.58
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	40.2	20.5	29.8	9.6	62.18
	런닝개런티 로열티	(203)	23.2	18.2	37.4	21.2	119.47
	월정액 로열티	(221)	28.5	20.8	35.7	14.9	63.55

【표 1-6】 대표브랜드 매장 수_직영점+가맹점

구분		사례수	10개 미만	10~19개	20~99개	100개 이상	평균(개)
전체		(800)	30.9	20.8	33.9	14.5	79.86
대업종	외식업	(527)	33.6	21.1	34.3	11.0	53.25
	서비스업	(200)	23.5	22.0	35.0	19.5	106.09
	도소매업	(73)	31.5	15.1	27.4	26.0	200.10
세부업종	한식	(173)	40.5	21.4	31.8	6.4	33.84
	피자/햄버거	(26)	30.8	19.2	30.8	19.2	71.85
	커피	(50)	26.0	20.0	42.0	12.0	47.54
	치킨	(47)	21.3	21.3	38.3	19.1	145.70
	제과/제빵	(13)	38.5	38.5	7.7	15.4	34.77
	분식	(31)	25.8	19.4	29.0	25.8	84.03
	외국식	(54)	42.6	20.4	31.5	5.6	27.43
	기타외식업	(133)	30.1	20.3	39.1	10.5	49.47
	이미용	(34)	41.2	35.3	17.6	5.9	39.56
	교육	(58)	20.7	13.8	34.5	31.0	177.98
	안경	(11)	0.0	9.1	54.5	36.4	93.18
	세탁	(4)	0.0	50.0	25.0	25.0	104.50
	기타서비스	(93)	22.6	22.6	39.8	15.1	87.16
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	3,252.50
	기타도소매	(71)	32.4	15.5	28.2	23.9	114.11
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	2.0	2.0	14.0	82.0	650.42
	중기업	(330)	10.3	17.9	52.4	19.4	72.41
	소기업	(420)	50.5	25.2	21.7	2.6	17.79
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	3.7	11.1	85.2	458.74
	외식업 중기업	(250)	11.6	18.4	56.0	14.0	52.30
	외식업 소기업	(250)	59.2	25.6	15.2	0.0	10.41
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	0.0	30.0	70.0	831.60
	서비스업 중기업	(60)	6.7	18.3	38.3	36.7	151.58
	서비스업 소기업	(130)	33.1	25.4	33.8	7.7	29.28
	도소매업 중견/대기업	(13)	7.7	0.0	7.7	84.6	909.15
	도소매업 중기업	(20)	5.0	10.0	50.0	35.0	86.25
	도소매업 소기업	(40)	52.5	22.5	22.5	2.5	26.58
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	51.7	13.6	28.8	5.9	33.45
	3년~5년	(355)	35.2	23.9	32.1	8.7	38.99
	6년~9년	(118)	28.0	28.8	33.9	9.3	49.02
	10년 이상	(209)	13.4	14.8	39.7	32.1	192.90
매장 수	10개 미만	(247)	100.0	0.0	0.0	0.0	4.48
	10~19개	(166)	0.0	100.0	0.0	0.0	13.49
	20~99개	(271)	0.0	0.0	100.0	0.0	42.16
	100개 이상	(116)	0.0	0.0	0.0	100.0	423.43
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	100.0	0.0	0.0	0.0	4.44
	외식업 10~99개	(292)	0.0	38.0	62.0	0.0	29.98
	외식업 100개 이상	(58)	0.0	0.0	0.0	100.0	319.41
	서비스업 10개 미만	(47)	100.0	0.0	0.0	0.0	4.51
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	38.6	61.4	0.0	34.54
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	0.0	0.0	100.0	437.62
	도소매업 10개 미만	(23)	100.0	0.0	0.0	0.0	4.74
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	35.5	64.5	0.0	31.39
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	0.0	0.0	100.0	711.84
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	39.1	20.7	29.8	10.4	64.19
	런닝개런티 로열티	(203)	19.7	20.7	37.9	21.7	125.20
	월정액 로열티	(221)	27.1	20.8	37.1	14.9	64.87

【표 I-7】복수매장 운영 가맹점주 현황

구분		사례수	복수매장 운영 가맹점주 없음	2개 매장 복수운영 가맹점주	3개 이상 매장 복수운영 가맹점주	잘 모르겠음
전체		(800)	88.9	8.9	2.5	2.3
대업종	외식업	(527)	89.2	8.7	2.1	2.1
	서비스업	(200)	88.0	10.0	3.5	2.0
	도소매업	(73)	89.0	6.8	2.7	4.1
세부업종	한식	(173)	96.0	3.5	0.6	0.6
	피자/햄버거	(26)	84.6	3.8	0.0	11.5
	커피	(50)	92.0	8.0	4.0	0.0
	치킨	(47)	80.9	12.8	6.4	6.4
	제과/제빵	(13)	84.6	15.4	15.4	0.0
	분식	(31)	80.6	12.9	3.2	6.5
	외국식	(54)	94.4	5.6	0.0	0.0
	기타외식업	(133)	83.5	15.0	1.5	1.5
	이미용	(34)	91.2	5.9	0.0	2.9
	교육	(58)	81.0	19.0	5.2	0.0
	안경	(11)	100.0	0.0	0.0	0.0
	세탁	(4)	100.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(93)	89.2	7.5	4.3	3.2
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	91.5	7.0	2.8	1.4
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	42.0	36.0	20.0	22.0
	중기업	(330)	85.2	14.5	2.7	0.3
	소기업	(420)	97.4	1.2	0.2	1.4
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	40.7	29.6	14.8	29.6
	외식업 중기업	(250)	85.2	14.8	2.4	0.0
	외식업 소기업	(250)	98.4	0.4	0.4	1.2
	서비스업 중견/대기업	(10)	30.0	60.0	40.0	10.0
	서비스업 중기업	(60)	83.3	16.7	5.0	0.0
	서비스업 소기업	(130)	94.6	3.1	0.0	2.3
	도소매업 중견/대기업	(13)	53.8	30.8	15.4	15.4
	도소매업 중기업	(20)	90.0	5.0	0.0	5.0
	도소매업 소기업	(40)	100.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	94.1	5.9	2.5	0.0
	3년~5년	(355)	93.0	4.8	0.6	2.3
	6년~9년	(118)	91.5	7.6	1.7	0.8
	10년 이상	(209)	77.5	18.2	6.2	4.3
매장 수	10개 미만	(247)	99.2	0.0	0.0	0.8
	10~19개	(166)	97.6	0.6	0.0	1.8
	20~99개	(271)	88.9	10.3	0.7	0.7
	100개 이상	(116)	54.3	36.2	15.5	9.5
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	98.9	0.0	0.0	1.1
	외식업 10~99개	(292)	91.8	7.9	0.7	0.3
	외식업 100개 이상	(58)	46.6	39.7	15.5	13.8
	서비스업 10개 미만	(47)	100.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	92.1	4.4	0.0	3.5
	서비스업 100개 이상	(39)	61.5	38.5	17.9	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	100.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	96.8	3.2	0.0	0.0
	도소매업 100개 이상	(19)	63.2	21.1	10.5	15.8
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	90.2	7.2	1.9	2.7
	런닝개런티 로열티	(203)	85.2	12.3	3.0	2.5
	월정액 로열티	(221)	90.0	8.6	3.2	1.4

【표 I -8】 동일 가맹점주가 추가 매장 오픈 시 혜택 지원 여부

구분		사례수	예	아니오
전체		(800)	0.8	99.3
대업종	외식업	(527)	1.1	98.9
	서비스업	(200)	0.0	100.0
	도소매업	(73)	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	0.6	99.4
	피자/햄버거	(26)	0.0	100.0
	커피	(50)	0.0	100.0
	치킨	(47)	4.3	95.7
	제과/제빵	(13)	0.0	100.0
	분식	(31)	0.0	100.0
	외국식	(54)	0.0	100.0
	기타외식업	(133)	2.3	97.7
	이미용	(34)	0.0	100.0
	교육	(58)	0.0	100.0
	안경	(11)	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	0.0	100.0
	편의점	(2)	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	4.0	96.0
	중기업	(330)	1.2	98.8
	소기업	(420)	0.0	100.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	7.4	92.6
	외식업 중기업	(250)	1.6	98.4
	외식업 소기업	(250)	0.0	100.0
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	0.0	100.0
	서비스업 소기업	(130)	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	100.0
	3년~5년	(355)	0.8	99.2
	6년~9년	(118)	0.0	100.0
	10년 이상	(209)	1.4	98.6
매장 수	10개 미만	(247)	0.0	100.0
	10~19개	(166)	0.0	100.0
	20~99개	(271)	1.1	98.9
	100개 이상	(116)	2.6	97.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.0	100.0
	외식업 10~99개	(292)	1.0	99.0
	외식업 100개 이상	(58)	5.2	94.8
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	100.0
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	1.1	98.9
	런닝개런티 로열티	(203)	0.5	99.5
	월정액 로열티	(221)	0.5	99.5

【표 I -9】가맹점 로열티 수령 여부

구분		사례수	로열티를 받지 않음	매출액의 일정 비율	고정금액	기타
전체		(800)	47.0	25.4	23.4	4.3
대업종	외식업	(527)	55.0	22.8	20.7	1.5
	서비스업	(200)	29.5	25.0	34.0	11.5
	도소매업	(73)	37.0	45.2	13.7	4.1
세부업종	한식	(173)	54.3	21.4	22.5	1.7
	피자/햄버거	(26)	61.5	30.8	7.7	0.0
	커피	(50)	44.0	22.0	34.0	0.0
	치킨	(47)	70.2	10.6	19.1	0.0
	제과/제빵	(13)	23.1	46.2	30.8	0.0
	분식	(31)	51.6	19.4	25.8	3.2
	외국식	(54)	53.7	20.4	24.1	1.9
	기타외식업	(133)	57.9	27.1	12.8	2.3
	이미용	(34)	23.5	38.2	32.4	5.9
	교육	(58)	39.7	17.2	20.7	22.4
	안경	(11)	9.1	27.3	63.6	0.0
	세탁	(4)	75.0	0.0	25.0	0.0
	기타서비스	(93)	25.8	25.8	39.8	8.6
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0
	기타도소매	(71)	38.0	43.7	14.1	4.2
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	46.0	30.0	22.0	2.0
	중기업	(330)	43.3	33.6	19.4	3.6
	소기업	(420)	50.0	18.3	26.7	5.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	44.4	25.9	29.6	0.0
	외식업 중기업	(250)	49.2	30.8	18.4	1.6
	외식업 소기업	(250)	62.0	14.4	22.0	1.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	50.0	20.0	20.0	10.0
	서비스업 중기업	(60)	23.3	41.7	23.3	11.7
	서비스업 소기업	(130)	30.8	17.7	40.0	11.5
	도소매업 중견/대기업	(13)	46.2	46.2	7.7	0.0
	도소매업 중기업	(20)	30.0	45.0	20.0	5.0
	도소매업 소기업	(40)	37.5	45.0	12.5	5.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	55.9	19.5	19.5	5.1
	3년~5년	(355)	44.8	24.5	26.5	4.2
	6년~9년	(118)	47.5	28.8	19.5	4.2
	10년 이상	(209)	45.5	28.2	22.5	3.8
매장 수	10개 미만	(247)	59.5	16.2	20.6	3.6
	10~19개	(166)	47.0	25.3	22.3	5.4
	20~99개	(271)	41.3	28.4	26.6	3.7
	100개 이상	(116)	33.6	37.9	23.3	5.2
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	67.8	13.0	18.1	1.1
	외식업 10~99개	(292)	50.7	26.7	20.9	1.7
	외식업 100개 이상	(58)	37.9	32.8	27.6	1.7
	서비스업 10개 미만	(47)	34.0	21.3	31.9	12.8
	서비스업 10~99개	(114)	28.9	21.1	39.5	10.5
	서비스업 100개 이상	(39)	25.6	41.0	20.5	12.8
	도소매업 10개 미만	(23)	47.8	30.4	17.4	4.3
	도소매업 10~99개	(31)	29.0	54.8	9.7	6.5
	도소매업 100개 이상	(19)	36.8	47.4	15.8	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	100.0	0.0	0.0	0.0
	런닝개런티 로열티	(203)	0.0	100.0	0.0	0.0
	월정액 로열티	(221)	0.0	0.0	84.6	15.4

【표 I -10】가맹점 로열티 수령_매출액의 일정 비율

구분		사례수	2% 미만	2~3% 미만	3~4% 미만	4~5% 미만	5~6% 미만	6% 이상	평균 (%)
전체		(203)	54.7	28.6	10.8	2.5	3.0	.5	1.73
대업종	외식업	(120)	50.8	29.2	10.0	4.2	5.0	.8	1.88
	서비스업	(50)	56.0	30.0	14.0	0.0	0.0	0.0	1.58
	도소매업	(33)	66.7	24.2	9.1	0.0	0.0	0.0	1.42
세부업종	한식	(37)	59.5	29.7	5.4	2.7	2.7	0.0	1.59
	피자/햄버거	(8)	12.5	37.5	25.0	12.5	12.5	0.0	2.75
	커피	(11)	45.5	27.3	9.1	9.1	0.0	9.1	2.36
	치킨	(5)	60.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	1.80
	제과/제빵	(6)	66.7	0.0	16.7	0.0	16.7	0.0	2.00
	분식	(6)	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.33
	외국식	(11)	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.45
	기타외식업	(36)	44.4	27.8	16.7	2.8	8.3	0.0	2.03
	이미용	(13)	46.2	30.8	23.1	0.0	0.0	0.0	1.77
	교육	(10)	90.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	1.20
	안경	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.67
	기타서비스	(24)	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0	1.63
	편의점	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.00
	기타도소매	(31)	64.5	25.8	9.7	0.0	0.0	0.0	1.45
회사 매출규모	중견/대기업	(15)	86.7	6.7	6.7	0.0	0.0	0.0	1.20
	중기업	(111)	59.5	26.1	9.9	1.8	1.8	.9	1.65
	소기업	(77)	41.6	36.4	13.0	3.9	5.2	0.0	1.95
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(7)	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.14
	외식업 중기업	(77)	51.9	29.9	11.7	2.6	2.6	1.3	1.81
	외식업 소기업	(36)	41.7	30.6	8.3	8.3	11.1	0.0	2.17
	서비스업 중견/대기업	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	2.00
	서비스업 중기업	(25)	68.0	24.0	8.0	0.0	0.0	0.0	1.40
	서비스업 소기업	(23)	43.5	39.1	17.4	0.0	0.0	0.0	1.74
	도소매업 중견/대기업	(6)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.00
	도소매업 중기업	(9)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.00
	도소매업 소기업	(18)	38.9	44.4	16.7	0.0	0.0	0.0	1.78
가맹사업 운영기간	3년 미만	(23)	43.5	43.5	8.7	0.0	4.3	0.0	1.78
	3년~5년	(87)	52.9	29.9	9.2	2.3	4.6	1.1	1.82
	6년~9년	(34)	58.8	17.6	20.6	0.0	2.9	0.0	1.71
	10년 이상	(59)	59.3	27.1	8.5	5.1	0.0	0.0	1.59
매장 수	10개 미만	(40)	27.5	40.0	15.0	7.5	10.0	0.0	2.33
	10~19개	(42)	47.6	42.9	4.8	0.0	2.4	2.4	1.79
	20~99개	(77)	55.8	26.0	14.3	2.6	1.3	0.0	1.68
	100개 이상	(44)	84.1	9.1	6.8	0.0	0.0	0.0	1.23
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(23)	30.4	30.4	8.7	13.0	17.4	0.0	2.57
	외식업 10~99개	(78)	48.7	34.6	10.3	2.6	2.6	1.3	1.82
	외식업 100개 이상	(19)	84.2	5.3	10.5	0.0	0.0	0.0	1.26
	서비스업 10개 미만	(10)	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	2.00
	서비스업 10~99개	(24)	58.3	25.0	16.7	0.0	0.0	0.0	1.58
	서비스업 100개 이상	(16)	75.0	18.8	6.3	0.0	0.0	0.0	1.31
	도소매업 10개 미만	(7)	28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	0.0	2.00
	도소매업 10~99개	(17)	64.7	29.4	5.9	0.0	0.0	0.0	1.41
	도소매업 100개 이상	(9)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.00

【표 I - 11】가맹점 로열티 수령_고정금액(월 평균)

구분		사례수	20만원 미만	20만원대	30만원 이상
전체		(187)	49.2	44.4	6.4
대업종	외식업	(109)	44.0	49.5	6.4
	서비스업	(68)	52.9	39.7	7.4
	도소매업	(10)	80.0	20.0	0.0
세부업종	한식	(39)	33.3	59.0	7.7
	피자/햄버거	(2)	50.0	50.0	0.0
	커피	(17)	58.8	29.4	11.8
	치킨	(9)	55.6	44.4	0.0
	제과/제빵	(4)	50.0	50.0	0.0
	분식	(8)	62.5	25.0	12.5
	외국식	(13)	46.2	46.2	7.7
	기타외식업	(17)	35.3	64.7	0.0
	이미용	(11)	36.4	54.5	9.1
	교육	(12)	66.7	25.0	8.3
	안경	(7)	42.9	42.9	14.3
	세탁	(1)	100.0	0.0	0.0
	기타서비스	(37)	54.1	40.5	5.4
	기타도소매	(10)	80.0	20.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(11)	45.5	45.5	9.1
	중기업	(64)	42.2	45.3	12.5
	소기업	(112)	53.6	43.8	2.7
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(8)	50.0	50.0	0.0
	외식업 중기업	(46)	43.5	47.8	8.7
	외식업 소기업	(55)	43.6	50.9	5.5
	서비스업 중견/대기업	(2)	0.0	50.0	50.0
	서비스업 중기업	(14)	28.6	42.9	28.6
	서비스업 소기업	(52)	61.5	38.5	0.0
	도소매업 중견/대기업	(1)	100.0	0.0	0.0
	도소매업 중기업	(4)	75.0	25.0	0.0
	도소매업 소기업	(5)	80.0	20.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(23)	47.8	47.8	4.3
	3년~5년	(94)	45.7	47.9	6.4
	6년~9년	(23)	52.2	39.1	8.7
	10년 이상	(47)	55.3	38.3	6.4
매장 수	10개 미만	(51)	52.9	45.1	2.0
	10~19개	(37)	51.4	40.5	8.1
	20~99개	(72)	43.1	48.6	8.3
	100개 이상	(27)	55.6	37.0	7.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(32)	46.9	50.0	3.1
	외식업 10~99개	(61)	37.7	52.5	9.8
	외식업 100개 이상	(16)	62.5	37.5	0.0
	서비스업 10개 미만	(15)	60.0	40.0	0.0
	서비스업 10~99개	(45)	53.3	40.0	6.7
	서비스업 100개 이상	(8)	37.5	37.5	25.0
	도소매업 10개 미만	(4)	75.0	25.0	0.0
	도소매업 10~99개	(3)	100.0	0.0	0.0
	도소매업 100개 이상	(3)	66.7	33.3	0.0

【표 1-12】런닝로열티를 도입하지 않은 이유

구분		사례수	가맹본부 수익 불안정 우려	가맹점 수익 증대	가맹점의 공감대 부족	해당업종 관행상 미도입
전체		(597)	43.0	26.3	22.9	7.7
대업종	외식업	(407)	40.8	31.7	17.9	9.6
	서비스업	(150)	50.0	10.0	35.3	4.7
	도소매업	(40)	40.0	32.5	27.5	0.0
세부업종	한식	(136)	37.5	33.8	20.6	8.1
	피자/햄버거	(18)	44.4	44.4	11.1	0.0
	커피	(39)	48.7	20.5	15.4	15.4
	치킨	(42)	42.9	40.5	2.4	14.3
	제과/제빵	(7)	42.9	28.6	14.3	14.3
	분식	(25)	36.0	36.0	24.0	4.0
	외국식	(43)	41.9	32.6	20.9	4.7
	기타외식업	(97)	41.2	25.8	20.6	12.4
	이미용	(21)	38.1	14.3	47.6	0.0
	교육	(48)	39.6	12.5	37.5	10.4
	안경	(8)	50.0	12.5	12.5	25.0
	세탁	(4)	75.0	0.0	25.0	0.0
	기타서비스	(69)	59.4	7.2	33.3	0.0
	기타도소매	(40)	40.0	32.5	27.5	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(35)	28.6	54.3	14.3	2.9
	중기업	(219)	52.1	26.9	14.2	6.8
	소기업	(343)	38.8	23.0	29.4	8.7
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(20)	10.0	80.0	5.0	5.0
	외식업 중기업	(173)	49.1	32.4	11.6	6.9
	외식업 소기업	(214)	36.9	26.6	24.3	12.1
	서비스업 중견/대기업	(8)	50.0	37.5	12.5	0.0
	서비스업 중기업	(35)	71.4	8.6	11.4	8.6
	서비스업 소기업	(107)	43.0	8.4	44.9	3.7
	도소매업 중견/대기업	(7)	57.1	0.0	42.9	0.0
	도소매업 중기업	(11)	36.4	0.0	63.6	0.0
	도소매업 소기업	(22)	36.4	59.1	4.5	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(95)	44.2	25.3	25.3	5.3
	3년~5년	(268)	39.9	30.2	22.0	7.8
	6년~9년	(84)	54.8	17.9	23.8	3.6
	10년 이상	(150)	41.3	24.7	22.7	11.3
매장 수	10개 미만	(207)	45.4	27.5	23.2	3.9
	10~19개	(124)	37.9	30.6	22.6	8.9
	20~99개	(194)	46.4	18.0	24.7	10.8
	100개 이상	(72)	36.1	37.5	18.1	8.3
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(154)	43.5	30.5	21.4	4.5
	외식업 10~99개	(214)	40.2	28.5	18.2	13.1
	외식업 100개 이상	(39)	33.3	53.8	2.6	10.3
	서비스업 10개 미만	(37)	54.1	5.4	37.8	2.7
	서비스업 10~99개	(90)	51.1	8.9	35.6	4.4
	서비스업 100개 이상	(23)	39.1	21.7	30.4	8.7
	도소매업 10개 미만	(16)	43.8	50.0	6.3	0.0
	도소매업 10~99개	(14)	35.7	28.6	35.7	0.0
	도소매업 100개 이상	(10)	40.0	10.0	50.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	42.0	29.0	21.8	7.2
	월정액 로열티	(221)	44.8	21.7	24.9	8.6

【표 I -13】런닝로열티 도입 의향

구분		사례수	있다	없다
전체		(597)	6.9	93.1
대업종	외식업	(407)	10.1	89.9
	서비스업	(150)	0.0	100.0
	도소매업	(40)	0.0	100.0
세부업종	한식	(136)	6.6	93.4
	피자/햄버거	(18)	11.1	88.9
	커피	(39)	20.5	79.5
	치킨	(42)	14.3	85.7
	제과/제빵	(7)	0.0	100.0
	분식	(25)	8.0	92.0
	외국식	(43)	9.3	90.7
	기타외식업	(97)	10.3	89.7
	이미용	(21)	0.0	100.0
	교육	(48)	0.0	100.0
	안경	(8)	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0
	기타서비스	(69)	0.0	100.0
	기타도소매	(40)	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(35)	0.0	100.0
	중기업	(219)	5.9	94.1
	소기업	(343)	8.2	91.8
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(20)	0.0	100.0
	외식업 중기업	(173)	7.5	92.5
	외식업 소기업	(214)	13.1	86.9
	서비스업 중견/대기업	(8)	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(35)	0.0	100.0
	서비스업 소기업	(107)	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(7)	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(11)	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(22)	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(95)	3.2	96.8
	3년~5년	(268)	8.6	91.4
	6년~9년	(84)	8.3	91.7
	10년 이상	(150)	5.3	94.7
매장 수	10개 미만	(207)	7.7	92.3
	10~19개	(124)	7.3	92.7
	20~99개	(194)	5.7	94.3
	100개 이상	(72)	6.9	93.1
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(154)	10.4	89.6
	외식업 10~99개	(214)	9.3	90.7
	외식업 100개 이상	(39)	12.8	87.2
	서비스업 10개 미만	(37)	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(90)	0.0	100.0
	서비스업 100개 이상	(23)	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(16)	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(14)	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(10)	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	7.2	92.8
	월정액 로열티	(221)	6.3	93.7

【표 1-14】 대표브랜드 가맹본부 전체 매출액

구분		사례수	10억원 미만	10억원 ~50억원 미만	50억원 ~100억 원 미만	100억원 이상	평균 (억원)
전체		(800)	39.3	35.5	11.5	13.8	202.38
대업종	외식업	(527)	42.7	35.9	11.6	9.9	71.83
	서비스업	(200)	30.0	42.5	12.0	15.5	72.46
	도소매업	(73)	39.7	13.7	9.6	37.0	1,500.75
세부업종	한식	(173)	42.2	39.3	11.0	7.5	37.83
	피자/햄버거	(26)	38.5	30.8	15.4	15.4	299.35
	커피	(50)	48.0	32.0	10.0	10.0	42.90
	치킨	(47)	38.3	31.9	8.5	21.3	192.66
	제과/제빵	(13)	30.8	30.8	15.4	23.1	84.23
	분식	(31)	38.7	29.0	12.9	19.4	66.68
	외국식	(54)	51.9	33.3	11.1	3.7	21.70
	기타외식업	(133)	42.1	38.3	12.8	6.8	60.11
	이미용	(34)	29.4	58.8	8.8	2.9	29.32
	교육	(58)	19.0	46.6	6.9	27.6	125.00
	안경	(11)	18.2	18.2	45.5	18.2	70.18
	세탁	(4)	25.0	50.0	0.0	25.0	57.75
	기타서비스	(93)	38.7	36.6	12.9	11.8	56.37
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	7,560.00
	기타도소매	(71)	40.8	14.1	9.9	35.2	1,330.07
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	0.0	0.0	0.0	100.0	2,721.58
	중기업	(330)	.6	53.6	27.6	18.2	68.17
	소기업	(420)	74.3	25.5	.2	0.0	7.92
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	0.0	0.0	100.0	895.93
	외식업 중기업	(250)	.8	64.8	24.4	10.0	48.40
	외식업 소기업	(250)	89.2	10.8	0.0	0.0	6.26
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	100.0	687.00
	서비스업 중기업	(60)	0.0	25.0	40.0	35.0	102.87
	서비스업 소기업	(130)	46.2	53.8	0.0	0.0	11.15
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	100.0	8,078.38
	도소매업 중기업	(20)	0.0	0.0	30.0	70.0	211.25
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	50.0	37.3	8.5	4.2	28.21
	3년~5년	(355)	47.9	34.4	11.3	6.5	40.90
	6년~9년	(118)	39.8	36.4	8.5	15.3	114.93
	10년 이상	(209)	18.2	35.9	15.3	30.6	624.35
매장 수	10개 미만	(247)	74.1	21.1	4.0	.8	13.36
	10~19개	(166)	48.8	42.8	4.8	3.6	21.73
	20~99개	(271)	17.7	51.7	16.6	14.0	67.78
	100개 이상	(116)	1.7	18.1	25.0	55.2	1,177.81
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	76.3	19.8	4.0	0.0	10.50
	외식업 10~99개	(292)	30.5	50.3	12.0	7.2	41.23
	외식업 100개 이상	(58)	1.7	12.1	32.8	53.4	413.09
	서비스업 10개 미만	(47)	68.1	25.5	4.3	2.1	17.34
	서비스업 10~99개	(114)	24.6	51.8	11.4	12.3	48.10
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	35.9	23.1	41.0	210.10
	도소매업 10개 미만	(23)	69.6	21.7	4.3	4.3	27.26
	도소매업 10~99개	(31)	38.7	16.1	16.1	29.0	143.71
	도소매업 100개 이상	(19)	5.3	0.0	5.3	89.5	5,498.58
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	46.0	34.6	8.2	11.2	149.23
	런닝개런티 로열티	(203)	25.1	36.5	17.7	20.7	450.03
	월정액 로열티	(221)	40.7	36.2	11.3	11.8	65.32

【표 I -15】 대표브랜드 가맹본부 매출 비중_대표브랜드 직영점 매출액

구분		사례수	0%	1%~20% 미만	20%대	30%대	평균(%)
전체		(800)	48.0	8.4	11.4	32.3	16.86
대업종	외식업	(527)	48.6	10.4	10.8	30.2	16.42
	서비스업	(200)	51.5	5.5	8.5	34.5	16.60
	도소매업	(73)	34.2	1.4	23.3	41.1	20.75
세부업종	한식	(173)	48.6	9.2	12.7	29.5	16.82
	피자/햄버거	(26)	30.8	15.4	19.2	34.6	19.62
	커피	(50)	42.0	4.0	16.0	38.0	19.60
	치킨	(47)	66.0	12.8	0.0	21.3	9.68
	제과/제빵	(13)	38.5	23.1	30.8	7.7	11.54
	분식	(31)	54.8	12.9	6.5	25.8	13.00
	외국식	(54)	44.4	7.4	9.3	38.9	20.46
	기타외식업	(133)	49.6	12.0	8.3	30.1	16.09
	이미용	(34)	58.8	2.9	5.9	32.4	18.38
	교육	(58)	51.7	1.7	13.8	32.8	15.86
	안경	(11)	81.8	9.1	0.0	9.1	5.45
	세탁	(4)	25.0	0.0	0.0	75.0	30.00
	기타서비스	(93)	46.2	8.6	7.5	37.6	17.15
	편의점	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	25.00
	기타도소매	(71)	35.2	1.4	22.5	40.8	20.63
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	50.0	12.0	16.0	22.0	13.00
	중기업	(330)	48.5	13.6	12.1	25.8	14.35
	소기업	(420)	47.4	3.8	10.2	38.6	19.29
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	55.6	22.2	14.8	7.4	7.22
	외식업 중기업	(250)	48.8	15.2	10.8	25.2	14.12
	외식업 소기업	(250)	47.6	4.4	10.4	37.6	19.71
	서비스업 중견/대기업	(10)	60.0	0.0	20.0	20.0	13.00
	서비스업 중기업	(60)	53.3	10.0	11.7	25.0	13.08
	서비스업 소기업	(130)	50.0	3.8	6.2	40.0	18.50
	도소매업 중견/대기업	(13)	30.8	0.0	15.4	53.8	25.00
	도소매업 중기업	(20)	30.0	5.0	30.0	35.0	21.00
	도소매업 소기업	(40)	37.5	0.0	22.5	40.0	19.25
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	50.0	5.1	7.6	37.3	18.94
	3년~5년	(355)	45.1	8.7	11.8	34.4	17.66
	6년~9년	(118)	42.4	8.5	14.4	34.7	18.42
	10년 이상	(209)	55.0	9.6	11.0	24.4	13.44
매장 수	10개 미만	(247)	43.7	5.7	11.3	39.3	21.09
	10~19개	(166)	46.4	5.4	13.3	34.9	17.80
	20~99개	(271)	52.8	11.4	8.9	26.9	13.63
	100개 이상	(116)	48.3	11.2	14.7	25.9	14.05
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	42.4	6.2	10.7	40.7	22.39
	외식업 10~99개	(292)	52.7	11.0	9.9	26.4	13.85
	외식업 100개 이상	(58)	46.6	20.7	15.5	17.2	11.12
	서비스업 10개 미만	(47)	53.2	6.4	6.4	34.0	16.38
	서비스업 10~99개	(114)	46.5	7.0	8.8	37.7	18.16
	서비스업 100개 이상	(39)	64.1	0.0	10.3	25.6	12.31
	도소매업 10개 미만	(23)	34.8	0.0	26.1	39.1	20.65
	도소매업 10~99개	(31)	41.9	0.0	22.6	35.5	17.26
	도소매업 100개 이상	(19)	21.1	5.3	21.1	52.6	26.58
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	50.3	7.2	8.0	34.6	17.65
	런닝개런티 로열티	(203)	40.9	10.8	16.7	31.5	17.14
	월정액 로열티	(221)	50.7	8.1	12.2	29.0	15.25

【표 I -16】 대표브랜드 가맹본부 매출 비중_가맹점 물품공급 매출액

구분		사례수	30% 미만	30% 대	40% 대	50% 대	60% 대	70% 대	80% 이상	평균 (%)
전체		(800)	10.5	14.4	18.1	14.1	11.9	13.0	18.0	51.41
대업종	외식업	(527)	7.0	12.3	19.7	16.7	12.5	16.1	15.6	53.11
	서비스업	(200)	17.5	16.5	17.0	9.0	6.0	7.0	27.0	48.55
	도소매업	(73)	16.4	23.3	9.6	9.6	23.3	6.8	11.0	46.92
세부업종	한식	(173)	6.9	11.0	23.1	18.5	12.7	16.8	11.0	51.68
	피자/햄버거	(26)	7.7	15.4	19.2	19.2	11.5	11.5	15.4	51.96
	커피	(50)	8.0	14.0	10.0	18.0	20.0	16.0	14.0	53.50
	치킨	(47)	2.1	4.3	12.8	17.0	10.6	25.5	27.7	62.40
	제과/제빵	(13)	15.4	23.1	15.4	15.4	7.7	0.0	23.1	47.31
	분식	(31)	6.5	9.7	25.8	12.9	3.2	22.6	19.4	55.32
	외국식	(54)	1.9	18.5	22.2	14.8	14.8	11.1	16.7	52.59
	기타외식업	(133)	9.8	12.8	19.5	15.0	12.0	15.0	15.8	52.04
	이미용	(34)	14.7	14.7	17.6	8.8	2.9	0.0	41.2	53.32
	교육	(58)	17.2	19.0	13.8	13.8	6.9	8.6	20.7	46.59
	안경	(11)	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	9.1	63.6	70.45
	세탁	(4)	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	48.75
	기타서비스	(93)	20.4	18.3	17.2	6.5	7.5	8.6	21.5	45.42
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.00
	기타도소매	(71)	16.9	21.1	9.9	9.9	23.9	7.0	11.3	47.39
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	8.0	16.0	4.0	6.0	10.0	26.0	30.0	60.56
	중기업	(330)	10.6	16.4	17.9	15.5	13.9	13.3	12.4	49.56
	소기업	(420)	10.7	12.6	20.0	14.0	10.5	11.2	21.0	51.76
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	3.7	0.0	3.7	14.8	37.0	40.7	71.96
	외식업 중기업	(250)	8.0	13.2	20.0	17.2	16.0	15.6	10.0	51.00
	외식업 소기업	(250)	6.8	12.4	21.6	17.6	8.8	14.4	18.4	53.19
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	20.0	0.0	0.0	10.0	30.0	40.0	67.00
	서비스업 중기업	(60)	15.0	21.7	11.7	8.3	8.3	8.3	26.7	49.87
	서비스업 소기업	(130)	20.0	13.8	20.8	10.0	4.6	4.6	26.2	46.52
	도소매업 중견/대기업	(13)	30.8	38.5	15.4	15.4	0.0	0.0	0.0	31.92
	도소매업 중기업	(20)	30.0	40.0	10.0	15.0	5.0	0.0	0.0	30.75
	도소매업 소기업	(40)	5.0	10.0	7.5	5.0	40.0	12.5	20.0	59.88
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	5.9	11.9	14.4	12.7	12.7	19.5	22.9	57.56
	3년~5년	(355)	11.3	13.8	21.1	15.5	12.1	11.5	14.6	49.52
	6년~9년	(118)	14.4	14.4	19.5	12.7	15.3	7.6	16.1	48.45
	10년 이상	(209)	9.6	16.7	14.4	13.4	9.1	14.8	22.0	52.80
매장 수	10개 미만	(247)	11.3	14.6	21.5	15.8	9.3	11.7	15.8	49.74
	10~19개	(166)	12.0	13.3	19.3	13.9	13.9	10.8	16.9	50.44
	20~99개	(271)	8.9	14.0	18.5	14.0	12.5	14.4	17.7	52.19
	100개 이상	(116)	10.3	16.4	8.6	11.2	12.9	15.5	25.0	54.50
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	10.2	15.3	24.3	17.5	7.3	13.0	12.4	49.04
	외식업 10~99개	(292)	6.5	11.3	19.5	16.8	14.0	16.1	15.8	53.62
	외식업 100개 이상	(58)	0.0	8.6	6.9	13.8	20.7	25.9	24.1	62.98
	서비스업 10개 미만	(47)	19.1	14.9	19.1	8.5	2.1	8.5	27.7	48.19
	서비스업 10~99개	(114)	17.5	16.7	19.3	9.6	7.0	6.1	23.7	47.46
	서비스업 100개 이상	(39)	15.4	17.9	7.7	7.7	7.7	7.7	35.9	52.15
	도소매업 10개 미만	(23)	4.3	8.7	4.3	17.4	39.1	8.7	17.4	58.26
	도소매업 10~99개	(31)	16.1	25.8	9.7	3.2	25.8	9.7	9.7	46.77
	도소매업 100개 이상	(19)	31.6	36.8	15.8	10.5	0.0	0.0	5.3	33.42
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	5.3	9.8	18.1	18.4	15.4	14.9	18.1	55.40
	런닝개런티 로열티	(203)	14.3	21.7	21.7	8.4	10.3	7.4	16.3	46.30
	월정액 로열티	(221)	15.8	15.4	14.9	12.2	7.2	14.9	19.5	49.29

【표 I-17】 대표브랜드 가맹본부 매출 비중_가맹점 오픈관련 매출액

구분		사례수	10% 미만	10%대	20%대	30%대	40% 이상	평균 (%)
전체		(800)	20.8	30.3	23.4	13.4	12.3	19.80
대업종	외식업	(527)	21.3	27.9	23.1	15.4	12.3	20.01
	서비스업	(200)	20.0	37.0	19.5	9.0	14.5	19.97
	도소매업	(73)	19.2	28.8	35.6	11.0	5.5	17.82
세부업종	한식	(173)	22.0	20.8	22.5	19.7	15.0	21.54
	피자/햄버거	(26)	26.9	30.8	19.2	15.4	7.7	16.88
	커피	(50)	30.0	34.0	22.0	6.0	8.0	16.54
	치킨	(47)	12.8	34.0	29.8	14.9	8.5	19.89
	제과/제빵	(13)	7.7	53.8	15.4	7.7	15.4	19.23
	분식	(31)	16.1	32.3	22.6	16.1	12.9	20.68
	외국식	(54)	27.8	25.9	18.5	13.0	14.8	19.67
	기타외식업	(133)	18.8	29.3	25.6	15.0	11.3	20.05
	이미용	(34)	26.5	50.0	5.9	0.0	17.6	17.44
	교육	(58)	24.1	34.5	17.2	6.9	17.2	20.91
	안경	(11)	9.1	81.8	9.1	0.0	0.0	12.64
	세탁	(4)	25.0	50.0	0.0	25.0	0.0	14.50
	기타서비스	(93)	16.1	28.0	28.0	14.0	14.0	21.40
	편의점	(2)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	20.00
	기타도소매	(71)	19.7	29.6	33.8	11.3	5.6	17.76
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	18.0	46.0	26.0	4.0	6.0	16.18
	중기업	(330)	16.1	28.2	27.3	16.1	12.4	20.72
	소기업	(420)	24.8	30.0	20.0	12.4	12.9	19.51
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	18.5	63.0	11.1	7.4	0.0	14.19
	외식업 중기업	(250)	16.8	25.6	26.8	16.4	14.4	21.32
	외식업 소기업	(250)	26.0	26.4	20.8	15.2	11.6	19.33
	서비스업 중견/대기업	(10)	40.0	40.0	10.0	0.0	10.0	14.10
	서비스업 중기업	(60)	18.3	41.7	21.7	11.7	6.7	17.42
	서비스업 소기업	(130)	19.2	34.6	19.2	8.5	18.5	21.59
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	15.4	69.2	0.0	15.4	21.92
	도소매업 중기업	(20)	0.0	20.0	50.0	25.0	5.0	23.00
	도소매업 소기업	(40)	35.0	37.5	17.5	7.5	2.5	13.90
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	28.0	32.2	23.7	11.0	5.1	16.66
	3년~5년	(355)	22.5	27.3	21.1	14.1	14.9	20.57
	6년~9년	(118)	20.3	31.4	22.0	11.9	14.4	19.60
	10년 이상	(209)	13.9	33.5	27.8	14.4	10.5	20.37
매장 수	10개 미만	(247)	26.3	23.1	21.9	15.0	13.8	20.13
	10~19개	(166)	19.9	31.9	18.7	13.9	15.7	20.22
	20~99개	(271)	17.3	30.6	27.3	14.8	10.0	20.12
	100개 이상	(116)	18.1	42.2	24.1	6.0	9.5	17.74
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	27.7	20.3	22.6	15.8	13.6	20.03
	외식업 10~99개	(292)	17.1	29.1	24.0	17.1	12.7	20.78
	외식업 100개 이상	(58)	22.4	44.8	20.7	5.2	6.9	16.09
	서비스업 10개 미만	(47)	17.0	29.8	21.3	14.9	17.0	22.17
	서비스업 10~99개	(114)	21.9	36.0	21.9	7.0	13.2	19.20
	서비스업 100개 이상	(39)	17.9	48.7	10.3	7.7	15.4	19.54
	도소매업 10개 미만	(23)	34.8	30.4	17.4	8.7	8.7	16.78
	도소매업 10~99개	(31)	16.1	32.3	32.3	16.1	3.2	17.81
	도소매업 100개 이상	(19)	5.3	21.1	63.2	5.3	5.3	19.11
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	23.4	24.5	19.9	14.9	17.3	21.40
	런닝개런티 로열티	(203)	17.7	37.9	26.1	12.8	5.4	17.37
	월정액 로열티	(221)	19.0	33.0	26.7	11.3	10.0	19.31

【표 I-18】 대표브랜드 가맹본부 매출 비중_로열티/광고비/수수료 등

구분		사례수	0%	1%~5% 미만	5%~10% 미만	10% 대	20% 대	30% 대	40% 이상	평균 (%)
전체		(800)	10.1	25.6	22.0	15.9	5.3	12.1	9.0	11.93
대업종	외식업	(527)	13.1	25.8	21.4	18.0	3.6	11.0	7.0	10.46
	서비스업	(200)	3.5	27.5	24.0	10.5	8.0	11.5	15.0	14.89
	도소매업	(73)	6.8	19.2	20.5	15.1	9.6	21.9	6.8	14.51
세부업종	한식	(173)	17.3	24.3	16.8	19.7	4.6	13.3	4.0	9.96
	피자/햄버거	(26)	11.5	26.9	19.2	15.4	3.8	19.2	3.8	11.54
	커피	(50)	4.0	38.0	16.0	22.0	2.0	12.0	6.0	10.36
	치킨	(47)	8.5	27.7	31.9	19.1	6.4	0.0	6.4	8.02
	제과/제빵	(13)	7.7	23.1	7.7	7.7	7.7	15.4	30.8	21.92
	분식	(31)	6.5	25.8	25.8	22.6	0.0	9.7	9.7	11.00
	외국식	(54)	14.8	29.6	25.9	18.5	1.9	7.4	1.9	7.28
	기타외식업	(133)	14.3	21.1	24.8	14.3	3.0	11.3	11.3	11.83
	이미용	(34)	2.9	20.6	41.2	14.7	8.8	5.9	5.9	10.85
	교육	(58)	5.2	34.5	13.8	6.9	1.7	19.0	19.0	16.64
	안경	(11)	0.0	27.3	54.5	0.0	0.0	0.0	18.2	11.45
	세탁	(4)	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	6.75
	기타서비스	(93)	2.2	25.8	20.4	12.9	11.8	10.8	16.1	16.03
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	25.00
	기타도소매	(71)	7.0	19.7	21.1	15.5	8.5	21.1	7.0	14.21
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	0.0	28.0	34.0	18.0	8.0	8.0	4.0	10.26
	중기업	(330)	11.5	19.7	18.5	12.7	4.5	19.1	13.9	15.37
	소기업	(420)	10.2	30.0	23.3	18.1	5.5	7.1	5.7	9.43
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	29.6	51.9	14.8	0.0	0.0	3.7	6.63
	외식업 중기업	(250)	14.8	20.4	17.2	15.2	4.0	17.2	11.2	13.56
	외식업 소기업	(250)	12.8	30.8	22.4	21.2	3.6	6.0	3.2	7.76
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	60.0	30.0	0.0	0.0	10.0	0.0	5.90
	서비스업 중기업	(60)	1.7	23.3	28.3	0.0	3.3	18.3	25.0	19.63
	서비스업 소기업	(130)	4.6	26.9	21.5	16.2	10.8	8.5	11.5	13.39
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	38.5	30.8	23.1	7.7	21.15
	도소매업 중기업	(20)	0.0	0.0	5.0	20.0	15.0	45.0	15.0	25.25
	도소매업 소기업	(40)	12.5	35.0	35.0	5.0	0.0	10.0	2.5	6.98
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	5.9	34.7	33.1	16.1	5.1	3.4	1.7	6.84
	3년~5년	(355)	13.2	26.8	18.3	14.9	3.4	12.7	10.7	12.25
	6년~9년	(118)	11.9	26.3	16.9	13.6	5.1	12.7	13.6	13.53
	10년 이상	(209)	6.2	18.2	24.9	18.7	8.6	15.8	7.7	13.38
매장 수	10개 미만	(247)	15.4	28.3	21.1	17.0	4.9	8.5	4.9	9.04
	10~19개	(166)	12.7	22.3	21.1	18.1	6.6	10.8	8.4	11.54
	20~99개	(271)	7.0	25.5	21.4	14.0	4.4	14.4	13.3	14.05
	100개 이상	(116)	2.6	25.0	26.7	14.7	6.0	16.4	8.6	13.71
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	16.9	29.4	18.6	17.5	5.1	7.9	4.5	8.54
	외식업 10~99개	(292)	12.3	23.3	20.5	18.8	3.4	12.7	8.9	11.74
	외식업 100개 이상	(58)	5.2	27.6	34.5	15.5	0.0	12.1	5.2	9.81
	서비스업 10개 미만	(47)	8.5	19.1	27.7	17.0	4.3	14.9	8.5	13.26
	서비스업 10~99개	(114)	2.6	29.8	21.1	9.6	9.6	9.6	17.5	15.18
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	30.8	28.2	5.1	7.7	12.8	15.4	16.00
	도소매업 10개 미만	(23)	17.4	39.1	26.1	13.0	4.3	0.0	0.0	4.30
	도소매업 10~99개	(31)	3.2	12.9	29.0	6.5	6.5	29.0	12.9	18.16
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	5.3	0.0	31.6	21.1	36.8	5.3	20.89
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	18.9	29.3	23.1	22.1	5.3	1.3	0.0	5.54
	런닝개런티 로열티	(203)	2.0	20.2	19.2	8.4	4.4	28.1	17.7	19.19
	월정액 로열티	(221)	2.7	24.4	22.6	12.2	5.9	15.8	16.3	16.14

【표 I -19】 향후 1년간 가맹사업 실적 전망

구분		사례수	매우 나빠질 것	대체로 나빠질 것	비슷할 것	대체로 좋아질 것	매우 좋아질 것	평점 (100점)
전체		(800)	0.3	8.1	63.5	23.0	5.1	56.16
대업종	외식업	(527)	0.2	6.5	60.0	27.9	5.5	58.02
	서비스업	(200)	0.5	13.5	71.0	12.5	2.5	50.75
	도소매업	(73)	0.0	5.5	68.5	16.4	9.6	57.53
세부업종	한식	(173)	0.0	6.4	64.2	23.7	5.8	57.23
	피자/햄버거	(26)	0.0	3.8	42.3	46.2	7.7	64.42
	커피	(50)	0.0	6.0	56.0	36.0	2.0	58.50
	치킨	(47)	0.0	8.5	55.3	29.8	6.4	58.51
	제과/제빵	(13)	0.0	7.7	30.8	61.5	0.0	63.46
	분식	(31)	0.0	12.9	67.7	16.1	3.2	52.42
	외국식	(54)	0.0	7.4	61.1	25.9	5.6	57.41
	기타외식업	(133)	0.8	4.5	61.7	26.3	6.8	58.46
	이미용	(34)	0.0	26.5	55.9	17.6	0.0	47.79
	교육	(58)	1.7	6.9	74.1	15.5	1.7	52.16
	안경	(11)	0.0	9.1	72.7	9.1	9.1	54.55
	세탁	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	43.75
	기타서비스	(93)	0.0	12.9	74.2	9.7	3.2	50.81
	편의점	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	62.50
	기타도소매	(71)	0.0	5.6	69.0	15.5	9.9	57.39
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	0.0	2.0	64.0	26.0	8.0	60.00
	중기업	(330)	0.0	1.2	60.3	32.1	6.4	60.91
	소기업	(420)	0.5	14.3	66.0	15.5	3.8	51.96
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	0.0	74.1	18.5	7.4	58.33
	외식업 중기업	(250)	0.0	.8	59.2	34.8	5.2	61.10
	외식업 소기업	(250)	0.4	12.8	59.2	22.0	5.6	54.90
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	10.0	50.0	40.0	0.0	57.50
	서비스업 중기업	(60)	0.0	3.3	66.7	25.0	5.0	57.92
	서비스업 소기업	(130)	0.8	18.5	74.6	4.6	1.5	46.92
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	53.8	30.8	15.4	65.38
	도소매업 중기업	(20)	0.0	0.0	55.0	20.0	25.0	67.50
	도소매업 소기업	(40)	0.0	10.0	80.0	10.0	0.0	50.00
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	10.2	71.2	16.1	2.5	52.75
	3년~5년	(355)	0.3	9.0	60.3	24.8	5.6	56.62
	6년~9년	(118)	0.0	5.9	64.4	24.6	5.1	57.20
	10년 이상	(209)	0.5	6.7	64.1	23.0	5.7	56.70
매장 수	10개 미만	(247)	0.8	12.1	60.3	22.3	4.5	54.35
	10~19개	(166)	0.0	9.6	63.9	21.1	5.4	55.57
	20~99개	(271)	0.0	6.3	64.6	24.4	4.8	56.92
	100개 이상	(116)	0.0	1.7	67.2	24.1	6.9	59.05
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.6	10.7	53.7	28.8	6.2	57.34
	외식업 10~99개	(292)	0.0	5.1	61.3	27.7	5.8	58.56
	외식업 100개 이상	(58)	0.0	0.0	72.4	25.9	1.7	57.33
	서비스업 10개 미만	(47)	2.1	21.3	72.3	4.3	0.0	44.68
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	13.2	71.1	13.2	2.6	51.32
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	5.1	69.2	20.5	5.1	56.41
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	4.3	87.0	8.7	0.0	51.09
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	9.7	67.7	16.1	6.5	54.84
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	0.0	47.4	26.3	26.3	69.74
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	0.5	8.2	64.9	22.3	4.0	55.25
	런닝개런티 로열티	(203)	0.0	7.4	57.1	28.6	6.9	58.74
	월정액 로열티	(221)	0.0	8.6	67.0	19.0	5.4	55.32

【표 I -20】가맹점에 물품 공급 방식

구분		사례수	원부자재 업체에서 직접 배송	제3자 물류방식	가맹점에 물류제공 안 함	가맹본부 직영 물류방식	기타
전체		(800)	53.8	40.1	3.4	2.0	0.8
대업종	외식업	(527)	46.9	51.4	0.0	0.6	1.1
	서비스업	(200)	68.5	17.0	13.0	1.5	0.0
	도소매업	(73)	63.0	21.9	1.4	13.7	0.0
세부업종	한식	(173)	56.1	42.2	0.0	1.2	0.6
	피자/햄버거	(26)	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0
	커피	(50)	42.0	56.0	0.0	0.0	2.0
	치킨	(47)	42.6	51.1	0.0	0.0	6.4
	제과/제빵	(13)	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0
	분식	(31)	45.2	51.6	0.0	0.0	3.2
	외국식	(54)	37.0	61.1	0.0	1.9	0.0
	기타외식업	(133)	46.6	53.4	0.0	0.0	0.0
	이미용	(34)	82.4	8.8	5.9	2.9	0.0
	교육	(58)	69.0	19.0	10.3	1.7	0.0
	안경	(11)	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0
	세탁	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(93)	63.4	16.1	19.4	1.1	0.0
	편의점	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	기타도소매	(71)	64.8	21.1	1.4	12.7	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	32.0	56.0	0.0	12.0	0.0
	중기업	(330)	41.8	53.0	1.5	2.4	1.2
	소기업	(420)	65.7	28.1	5.2	0.5	0.5
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	22.2	77.8	0.0	0.0	0.0
	외식업 중기업	(250)	36.8	61.2	0.0	0.4	1.6
	외식업 소기업	(250)	59.6	38.8	0.0	0.8	0.8
	서비스업 중견/대기업	(10)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(60)	61.7	26.7	6.7	5.0	0.0
	서비스업 소기업	(130)	73.1	10.0	16.9	0.0	0.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	38.5	15.4	0.0	46.2	0.0
	도소매업 중기업	(20)	45.0	30.0	5.0	20.0	0.0
	도소매업 소기업	(40)	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	68.6	28.8	1.7	0.0	0.8
	3년~5년	(355)	52.4	41.1	4.5	0.8	1.1
	6년~9년	(118)	50.8	43.2	5.1	0.8	0.0
	10년 이상	(209)	49.3	43.1	1.4	5.7	0.5
매장 수	10개 미만	(247)	69.6	26.3	2.8	0.8	0.4
	10~19개	(166)	57.8	38.0	3.0	0.0	1.2
	20~99개	(271)	44.6	49.4	3.7	1.5	0.7
	100개 이상	(116)	35.3	50.9	4.3	8.6	0.9
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	64.4	33.9	0.0	1.1	0.6
	외식업 10~99개	(292)	39.4	58.9	0.0	0.3	1.4
	외식업 100개 이상	(58)	31.0	67.2	0.0	0.0	1.7
	서비스업 10개 미만	(47)	80.9	4.3	14.9	0.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	70.2	17.5	12.3	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(39)	48.7	30.8	12.8	7.7	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	87.0	13.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	71.0	16.1	3.2	9.7	0.0
	도소매업 100개 이상	(19)	21.1	42.1	0.0	36.8	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	58.8	39.9	0.0	0.3	1.1
	런닝개런티 로열티	(203)	49.3	41.9	2.5	5.4	1.0
	월정액 로열티	(221)	49.3	38.9	10.0	1.8	0.0

【표 I -21】가맹점에 물품 공급 주기

구분		사례수	정기적으로 공급		주문이 들어오면 비정기적으로 공급
			주 평균		
전체		(773)	78.0	3.74	22.0
대업종	외식업	(527)	84.8	4.17	15.2
	서비스업	(174)	48.9	2.22	51.1
	도소매업	(72)	98.6	2.89	1.4
세부업종	한식	(173)	87.3	4.13	12.7
	피자/햄버거	(26)	80.8	4.57	19.2
	커피	(50)	80.0	3.48	20.0
	치킨	(47)	87.2	4.37	12.8
	제과/제빵	(13)	84.6	4.09	15.4
	분식	(31)	90.3	4.25	9.7
	외국식	(54)	83.3	4.09	16.7
	기타외식업	(133)	82.7	4.33	17.3
	이미용	(32)	59.4	2.05	40.6
	교육	(52)	44.2	2.00	55.8
	안경	(11)	72.7	3.00	27.3
	세탁	(4)	75.0	2.67	25.0
	기타서비스	(75)	42.7	2.25	57.3
	편의점	(2)	100.0	3.50	0.0
	기타도소매	(70)	98.6	2.87	1.4
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	94.0	4.19	6.0
	중기업	(325)	79.1	3.82	20.9
	소기업	(398)	75.1	3.60	24.9
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	96.3	5.15	3.7
	외식업 중기업	(250)	85.6	4.08	14.4
	외식업 소기업	(250)	82.8	4.13	17.2
	서비스업 중견/대기업	(10)	80.0	2.25	20.0
	서비스업 중기업	(56)	42.9	2.46	57.1
	서비스업 소기업	(108)	49.1	2.11	50.9
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	3.46	0.0
	도소매업 중기업	(19)	100.0	2.58	0.0
	도소매업 소기업	(40)	97.5	2.85	2.5
가맹사업 운영기간	3년 미만	(116)	76.7	3.79	23.3
	3년~5년	(339)	81.1	3.80	18.9
	6년~9년	(112)	74.1	3.66	25.9
	10년 이상	(206)	75.7	3.66	24.3
매장 수	10개 미만	(240)	77.5	3.71	22.5
	10~19개	(161)	73.9	3.60	26.1
	20~99개	(261)	78.5	3.75	21.5
	100개 이상	(111)	83.8	3.98	16.2
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	80.8	4.10	19.2
	외식업 10~99개	(292)	85.3	4.09	14.7
	외식업 100개 이상	(58)	94.8	4.67	5.2
	서비스업 10개 미만	(40)	52.5	1.90	47.5
	서비스업 10~99개	(100)	45.0	2.22	55.0
	서비스업 100개 이상	(34)	55.9	2.58	44.1
	도소매업 10개 미만	(23)	95.7	2.86	4.3
	도소매업 10~99개	(30)	100.0	2.60	0.0
	도소매업 100개 이상	(19)	100.0	3.37	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	80.1	3.89	19.9
	런닝개런티 로열티	(198)	77.3	3.58	22.7
	월정액 로열티	(199)	74.9	3.61	25.1

【표 1-22】물류비 책정 방식

구분		사례수	물류비를 별로 따로 받지 않음	원/부자재 공급금액의 일정 비율	고정금액	기타
전체		(773)	35.6	56.8	7.5	0.1
대업종	외식업	(527)	32.1	60.5	7.2	0.2
	서비스업	(174)	40.2	54.6	5.2	0.0
	도소매업	(72)	50.0	34.7	15.3	0.0
세부업종	한식	(173)	32.4	58.4	8.7	0.6
	피자/햄버거	(26)	23.1	73.1	3.8	0.0
	커피	(50)	44.0	50.0	6.0	0.0
	치킨	(47)	23.4	66.0	10.6	0.0
	제과/제빵	(13)	46.2	38.5	15.4	0.0
	분식	(31)	29.0	64.5	6.5	0.0
	외국식	(54)	35.2	57.4	7.4	0.0
	기타외식업	(133)	30.1	65.4	4.5	0.0
	이미용	(32)	56.3	43.8	0.0	0.0
	교육	(52)	21.2	71.2	7.7	0.0
	안경	(11)	72.7	27.3	0.0	0.0
	세탁	(4)	25.0	75.0	0.0	0.0
	기타서비스	(75)	42.7	50.7	6.7	0.0
	편의점	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0
	기타도소매	(70)	50.0	35.7	14.3	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	42.0	44.0	14.0	0.0
	중기업	(325)	33.5	57.5	8.9	0.0
	소기업	(398)	36.4	57.8	5.5	0.3
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	51.9	48.1	0.0	0.0
	외식업 중기업	(250)	32.8	59.2	8.0	0.0
	외식업 소기업	(250)	29.2	63.2	7.2	0.4
	서비스업 중견/대기업	(10)	30.0	70.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(56)	33.9	55.4	10.7	0.0
	서비스업 소기업	(108)	44.4	52.8	2.8	0.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	30.8	15.4	53.8	0.0
	도소매업 중기업	(19)	42.1	42.1	15.8	0.0
	도소매업 소기업	(40)	60.0	37.5	2.5	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(116)	36.2	56.9	6.9	0.0
	3년~5년	(339)	36.9	55.8	7.4	0.0
	6년~9년	(112)	26.8	67.0	5.4	0.9
	10년 이상	(206)	37.9	52.9	9.2	0.0
매장 수	10개 미만	(240)	30.4	62.9	6.7	0.0
	10~19개	(161)	33.5	57.8	8.1	0.6
	20~99개	(261)	38.3	55.2	6.5	0.0
	100개 이상	(111)	43.2	45.9	10.8	0.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	24.9	67.8	7.3	0.0
	외식업 10~99개	(292)	33.6	58.2	7.9	0.3
	외식업 100개 이상	(58)	46.6	50.0	3.4	0.0
	서비스업 10개 미만	(40)	42.5	52.5	5.0	0.0
	서비스업 10~99개	(100)	39.0	56.0	5.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(34)	41.2	52.9	5.9	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	52.2	43.5	4.3	0.0
	도소매업 10~99개	(30)	56.7	36.7	6.7	0.0
	도소매업 100개 이상	(19)	36.8	21.1	42.1	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	2.7	87.5	9.6	0.3
	런닝개런티 로열티	(198)	64.6	27.8	7.6	0.0
	월정액 로열티	(199)	68.8	27.6	3.5	0.0

【표 I -23】 원부자재 구매 방식

구분		사례수	제3자 구매대행방식	가맹본부에서 업체 직거래방식	직거래 구매 + 제3자 구매대행방식
전체		(773)	22.5	41.8	35.7
대업종	외식업	(527)	26.6	34.9	38.5
	서비스업	(174)	14.9	55.7	29.3
	도소매업	(72)	11.1	58.3	30.6
세부업종	한식	(173)	23.1	35.8	41.0
	피자/햄버거	(26)	34.6	19.2	46.2
	커피	(50)	34.0	34.0	32.0
	치킨	(47)	31.9	36.2	31.9
	제과/제빵	(13)	15.4	23.1	61.5
	분식	(31)	25.8	41.9	32.3
	외국식	(54)	35.2	29.6	35.2
	기타외식업	(133)	22.6	38.3	39.1
	이미용	(32)	6.3	81.3	12.5
	교육	(52)	17.3	51.9	30.8
	안경	(11)	18.2	72.7	9.1
	세탁	(4)	50.0	0.0	50.0
	기타서비스	(75)	14.7	48.0	37.3
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0
	기타도소매	(70)	11.4	57.1	31.4
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	46.0	48.0	6.0
	중기업	(325)	20.9	29.2	49.8
	소기업	(398)	20.9	51.3	27.9
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	66.7	25.9	7.4
	외식업 중기업	(250)	22.0	24.4	53.6
	외식업 소기업	(250)	26.8	46.4	26.8
	서비스업 중견/대기업	(10)	50.0	50.0	0.0
	서비스업 중기업	(56)	21.4	51.8	26.8
	서비스업 소기업	(108)	8.3	58.3	33.3
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	92.3	7.7
	도소매업 중기업	(19)	5.3	26.3	68.4
	도소매업 소기업	(40)	17.5	62.5	20.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(116)	23.3	56.0	20.7
	3년~5년	(339)	20.9	37.8	41.3
	6년~9년	(112)	22.3	39.3	38.4
	10년 이상	(206)	24.8	41.7	33.5
매장 수	10개 미만	(240)	16.3	51.3	32.5
	10~19개	(161)	21.1	38.5	40.4
	20~99개	(261)	24.1	33.3	42.5
	100개 이상	(111)	34.2	45.9	19.8
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	19.2	46.9	33.9
	외식업 10~99개	(292)	27.4	28.4	44.2
	외식업 100개 이상	(58)	44.8	31.0	24.1
	서비스업 10개 미만	(40)	5.0	62.5	32.5
	서비스업 10~99개	(100)	14.0	53.0	33.0
	서비스업 100개 이상	(34)	29.4	55.9	14.7
	도소매업 10개 미만	(23)	13.0	65.2	21.7
	도소매업 10~99개	(30)	10.0	43.3	46.7
	도소매업 100개 이상	(19)	10.5	73.7	15.8
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	22.9	41.8	35.4
	런닝개런티 로열티	(198)	17.7	41.4	40.9
	월정액 로열티	(199)	26.6	42.2	31.2

【표 I -24】 구매물류업무 시 어려움

구분		사례수	원/부자재 구매 단계	저장 및 관리 단계	운송 단계	사후처리 단계	특별히 없음
전체		(773)	16.3	14.5	12.4	1.9	54.9
대업종	외식업	(527)	21.4	18.0	14.2	0.6	45.7
	서비스업	(174)	2.9	6.9	6.3	1.7	82.2
	도소매업	(72)	11.1	6.9	13.9	12.5	55.6
세부업종	한식	(173)	22.5	18.5	16.2	0.6	42.2
	피자/햄버거	(26)	30.8	11.5	15.4	3.8	38.5
	커피	(50)	20.0	20.0	12.0	0.0	48.0
	치킨	(47)	12.8	14.9	17.0	0.0	55.3
	제과/제빵	(13)	7.7	15.4	23.1	0.0	53.8
	분식	(31)	22.6	19.4	9.7	0.0	48.4
	외국식	(54)	24.1	13.0	14.8	0.0	48.1
	기타외식업	(133)	21.8	21.1	11.3	0.8	45.1
	이미용	(32)	3.1	3.1	3.1	0.0	90.6
	교육	(52)	3.8	5.8	3.8	1.9	84.6
	안경	(11)	0.0	0.0	0.0	9.1	90.9
	세탁	(4)	0.0	0.0	25.0	0.0	75.0
	기타서비스	(75)	2.7	10.7	9.3	1.3	76.0
	편의점	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	기타도소매	(70)	11.4	5.7	12.9	12.9	57.1
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	10.0	0.0	2.0	16.0	72.0
	중기업	(325)	17.2	19.1	14.2	1.2	48.3
	소기업	(398)	16.3	12.6	12.3	0.8	58.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9
	외식업 중기업	(250)	19.2	22.4	15.6	0.4	42.4
	외식업 소기업	(250)	24.8	15.6	14.4	0.8	44.4
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(56)	5.4	3.6	1.8	3.6	85.7
	서비스업 소기업	(108)	1.9	9.3	9.3	0.9	78.7
	도소매업 중견/대기업	(13)	15.4	0.0	7.7	61.5	15.4
	도소매업 중기업	(19)	26.3	21.1	31.6	5.3	15.8
가맹사업 운영기간	3년 미만	(116)	7.8	10.3	8.6	0.0	73.3
	3년~5년	(339)	20.9	16.2	13.0	0.6	49.3
	6년~9년	(112)	17.9	17.9	16.1	0.9	47.3
	10년 이상	(206)	12.6	12.1	11.7	5.8	57.8
매장 수	10개 미만	(240)	20.8	14.6	10.4	0.8	53.3
	10~19개	(161)	21.1	15.5	13.7	1.2	48.4
	20~99개	(261)	11.5	15.3	15.3	1.1	56.7
	100개 이상	(111)	10.8	10.8	8.1	7.2	63.1
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	27.7	15.8	12.4	1.1	42.9
	외식업 10~99개	(292)	20.2	20.2	15.8	0.3	43.5
	외식업 100개 이상	(58)	8.6	13.8	12.1	0.0	65.5
	서비스업 10개 미만	(40)	0.0	12.5	2.5	0.0	85.0
	서비스업 10~99개	(100)	2.0	5.0	10.0	3.0	80.0
	서비스업 100개 이상	(34)	8.8	5.9	0.0	0.0	85.3
	도소매업 10개 미만	(23)	4.3	8.7	8.7	0.0	78.3
	도소매업 10~99개	(30)	10.0	3.3	20.0	3.3	63.3
	도소매업 100개 이상	(19)	21.1	10.5	10.5	42.1	15.8
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	19.7	14.4	13.0	1.6	51.3
	런닝개런티 로열티	(198)	16.7	14.6	15.2	2.0	51.5
	월정액 로열티	(199)	9.5	14.6	8.5	2.5	64.8

【표 I-25】 PB상품 판매 여부

구분		사례수	예		아니오
			매출비중(%)		
전체		(773)	8.9	10.96	91.1
대업종	외식업	(527)	9.1	9.81	90.9
	서비스업	(174)	9.2	10.31	90.8
	도소매업	(72)	6.9	24.00	93.1
세부업종	한식	(173)	1.7	5.00	98.3
	피자/햄버거	(26)	23.1	8.00	76.9
	커피	(50)	42.0	13.48	58.0
	치킨	(47)	12.8	8.33	87.2
	제과/제빵	(13)	0.0	-	100.0
	분식	(31)	12.9	6.25	87.1
	외국식	(54)	3.7	7.50	96.3
	기타외식업	(133)	4.5	5.83	95.5
	이미용	(32)	12.5	8.75	87.5
	교육	(52)	15.4	10.00	84.6
	안경	(11)	0.0	-	100.0
	세탁	(4)	0.0	-	100.0
	기타서비스	(75)	5.3	12.50	94.7
	편의점	(2)	100.0	25.00	0.0
	기타도소매	(70)	4.3	23.33	95.7
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	6.0	26.67	94.0
	중기업	(325)	9.5	11.16	90.5
	소기업	(398)	8.8	9.43	91.2
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	3.7	10.00	96.3
	외식업 중기업	(250)	6.8	9.76	93.2
	외식업 소기업	(250)	12.0	9.83	88.0
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	-	100.0
	서비스업 중기업	(56)	19.6	11.82	80.4
	서비스업 소기업	(108)	4.6	7.00	95.4
	도소매업 중견/대기업	(13)	15.4	35.00	84.6
	도소매업 중기업	(19)	15.8	16.67	84.2
	도소매업 소기업	(40)	0.0	-	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(116)	5.2	13.33	94.8
	3년~5년	(339)	9.1	9.61	90.9
	6년~9년	(112)	8.9	11.30	91.1
	10년 이상	(206)	10.7	12.05	89.3
매장 수	10개 미만	(240)	8.8	8.81	91.3
	10~19개	(161)	11.2	8.22	88.8
	20~99개	(261)	6.5	13.41	93.5
	100개 이상	(111)	11.7	15.00	88.3
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	10.2	8.61	89.8
	외식업 10~99개	(292)	9.6	10.57	90.4
	외식업 100개 이상	(58)	3.4	10.00	96.6
	서비스업 10개 미만	(40)	7.5	10.00	92.5
	서비스업 10~99개	(100)	6.0	11.67	94.0
	서비스업 100개 이상	(34)	20.6	9.29	79.4
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	-	100.0
	도소매업 10~99개	(30)	3.3	10.00	96.7
	도소매업 100개 이상	(19)	21.1	27.50	78.9
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	6.6	9.52	93.4
	런닝개런티 로열티	(198)	13.6	11.78	86.4
	월정액 로열티	(199)	8.5	11.76	91.5

【표 I -26】 사내 정보화 관련 전문인력 보유 현황

구분		사례수	0명	1명	2명	3~4명	5명 이상	평균 (명)
전체		(800)	88.8	2.0	3.8	2.1	3.4	0.58
대업종	외식업	(527)	92.2	3.0	3.0	1.5	0.2	0.15
	서비스업	(200)	90.0	0.0	5.0	2.0	3.0	0.32
	도소매업	(73)	60.3	0.0	5.5	6.8	27.4	4.45
세부업종	한식	(173)	92.5	3.5	2.9	1.2	0.0	0.13
	피자/햄버거	(26)	84.6	3.8	3.8	3.8	3.8	0.42
	커피	(50)	94.0	2.0	4.0	0.0	0.0	0.10
	치킨	(47)	80.9	6.4	8.5	4.3	0.0	0.36
	제과/제빵	(13)	92.3	0.0	0.0	7.7	0.0	0.23
	분식	(31)	93.5	0.0	3.2	3.2	0.0	0.16
	외국식	(54)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00
	기타외식업	(133)	93.2	3.8	2.3	0.8	0.0	0.11
	이미용	(34)	97.1	0.0	2.9	0.0	0.0	0.06
	교육	(58)	82.8	0.0	8.6	3.4	5.2	0.53
	안경	(11)	81.8	0.0	9.1	9.1	0.0	0.45
	세탁	(4)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00
	기타서비스	(93)	92.5	0.0	3.2	1.1	3.2	0.27
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	27.50
	기타도소매	(71)	62.0	0.0	5.6	7.0	25.4	3.80
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	38.0	10.0	16.0	14.0	22.0	5.64
	중기업	(330)	84.5	1.5	6.1	3.0	4.8	0.52
	소기업	(420)	98.1	1.4	0.5	0.0	0.0	0.02
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	44.4	18.5	22.2	14.8	0.0	1.07
	외식업 중기업	(250)	92.0	2.0	4.0	1.6	0.4	0.17
	외식업 소기업	(250)	97.6	2.4	0.0	0.0	0.0	0.02
	서비스업 중견/대기업	(10)	70.0	0.0	20.0	10.0	0.0	0.70
	서비스업 중기업	(60)	73.3	0.0	11.7	5.0	10.0	0.90
	서비스업 소기업	(130)	99.2	0.0	0.8	0.0	0.0	0.02
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	15.4	84.6	18.92
	도소매업 중기업	(20)	25.0	0.0	15.0	15.0	45.0	3.85
	도소매업 소기업	(40)	97.5	0.0	2.5	0.0	0.0	0.05
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	98.3	0.8	0.0	0.0	0.8	0.06
	3년~5년	(355)	94.6	1.4	1.4	2.0	0.6	0.14
	6년~9년	(118)	90.7	0.8	5.1	1.7	1.7	0.25
	10년 이상	(209)	72.2	4.3	9.1	3.8	10.5	1.82
매장 수	10개 미만	(247)	97.2	1.6	0.4	0.8	0.0	0.05
	10~19개	(166)	94.6	1.2	2.4	1.2	0.6	0.13
	20~99개	(271)	88.9	1.5	4.4	2.6	2.6	0.34
	100개 이상	(116)	62.1	5.2	11.2	5.2	16.4	2.93
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	97.2	2.3	0.6	0.0	0.0	0.03
	외식업 10~99개	(292)	94.2	2.1	2.4	1.4	0.0	0.11
	외식업 100개 이상	(58)	67.2	10.3	13.8	6.9	1.7	0.67
	서비스업 10개 미만	(47)	97.9	0.0	0.0	2.1	0.0	0.06
	서비스업 10~99개	(114)	91.2	0.0	5.3	1.8	1.8	0.25
	서비스업 100개 이상	(39)	76.9	0.0	10.3	2.6	10.3	0.82
	도소매업 10개 미만	(23)	95.7	0.0	0.0	4.3	0.0	0.13
	도소매업 10~99개	(31)	61.3	0.0	9.7	9.7	19.4	1.71
	도소매업 100개 이상	(19)	15.8	0.0	5.3	5.3	73.7	14.16
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	92.6	1.6	2.4	1.9	1.6	0.36
	런닝개런티 로열티	(203)	79.8	2.0	8.4	2.5	7.4	1.30
	월정액 로열티	(221)	90.5	2.7	1.8	2.3	2.7	0.29

【표 I -27】 정보화 관련 전문인력 충원 필요 여부

구분		사례수	전혀 필요하지 않음	약간 필요함	매우 필요함
전체		(800)	25.6	65.6	8.8
대업종	외식업	(527)	22.4	75.9	1.7
	서비스업	(200)	35.5	48.5	16.0
	도소매업	(73)	21.9	38.4	39.7
세부업종	한식	(173)	22.5	76.9	0.6
	피자/햄버거	(26)	11.5	88.5	0.0
	커피	(50)	22.0	76.0	2.0
	치킨	(47)	21.3	76.6	2.1
	제과/제빵	(13)	23.1	69.2	7.7
	분식	(31)	19.4	77.4	3.2
	외국식	(54)	24.1	74.1	1.9
	기타외식업	(133)	24.8	72.9	2.3
	이미용	(34)	47.1	44.1	8.8
	교육	(58)	27.6	51.7	20.7
	안경	(11)	45.5	54.5	0.0
	세탁	(4)	25.0	75.0	0.0
	기타서비스	(93)	35.5	46.2	18.3
	편의점	(2)	0.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	22.5	39.4	38.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	14.0	58.0	28.0
	중기업	(330)	20.6	69.4	10.0
	소기업	(420)	31.0	63.6	5.5
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	18.5	77.8	3.7
	외식업 중기업	(250)	19.6	78.4	2.0
	외식업 소기업	(250)	25.6	73.2	1.2
	서비스업 중견/대기업	(10)	20.0	60.0	20.0
	서비스업 중기업	(60)	31.7	46.7	21.7
	서비스업 소기업	(130)	38.5	48.5	13.1
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	15.4	84.6
	도소매업 중기업	(20)	0.0	25.0	75.0
	도소매업 소기업	(40)	40.0	52.5	7.5
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	44.9	51.7	3.4
	3년~5년	(355)	22.0	71.3	6.8
	6년~9년	(118)	22.9	66.9	10.2
	10년 이상	(209)	22.5	63.2	14.4
매장 수	10개 미만	(247)	28.7	66.4	4.9
	10~19개	(166)	22.9	70.5	6.6
	20~99개	(271)	25.1	69.0	5.9
	100개 이상	(116)	24.1	49.1	26.7
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	27.1	71.2	1.7
	외식업 10~99개	(292)	19.2	80.1	0.7
	외식업 100개 이상	(58)	24.1	69.0	6.9
	서비스업 10개 미만	(47)	34.0	53.2	12.8
	서비스업 10~99개	(114)	36.8	49.1	14.0
	서비스업 100개 이상	(39)	33.3	41.0	25.6
	도소매업 10개 미만	(23)	30.4	56.5	13.0
	도소매업 10~99개	(31)	25.8	45.2	29.0
	도소매업 100개 이상	(19)	5.3	5.3	89.5
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	25.8	68.4	5.9
	런닝개런티 로열티	(203)	21.7	65.5	12.8
	월정액 로열티	(221)	29.0	61.1	10.0

【표 I -28】 정보화 관련 전문인력 확보를 위해 가장 필요한 지원

구분		사례수	내부인력 교육기회 대상 제공	전문인력 채용 시 인건비 지원	외부전문인력 매칭제도
전체		(800)	39.4	32.9	27.8
대업종	외식업	(527)	43.6	29.6	26.8
	서비스업	(200)	33.5	41.0	25.5
	도소매업	(73)	24.7	34.2	41.1
세부업종	한식	(173)	42.2	34.1	23.7
	피자/햄버거	(26)	42.3	23.1	34.6
	커피	(50)	50.0	24.0	26.0
	치킨	(47)	40.4	36.2	23.4
	제과/제빵	(13)	46.2	30.8	23.1
	분식	(31)	45.2	25.8	29.0
	외국식	(54)	38.9	29.6	31.5
	기타외식업	(133)	45.9	25.6	28.6
	이미용	(34)	44.1	29.4	26.5
	교육	(58)	27.6	46.6	25.9
	안경	(11)	27.3	45.5	27.3
	세탁	(4)	25.0	50.0	25.0
	기타서비스	(93)	34.4	40.9	24.7
	편의점	(2)	0.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	25.4	35.2	39.4
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	36.0	30.0	34.0
	중기업	(330)	37.9	37.0	25.2
	소기업	(420)	41.0	30.0	29.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	51.9	18.5	29.6
	외식업 중기업	(250)	41.6	34.4	24.0
	외식업 소기업	(250)	44.8	26.0	29.2
	서비스업 중견/대기업	(10)	20.0	60.0	20.0
	서비스업 중기업	(60)	25.0	50.0	25.0
	서비스업 소기업	(130)	38.5	35.4	26.2
	도소매업 중견/대기업	(13)	15.4	30.8	53.8
	도소매업 중기업	(20)	30.0	30.0	40.0
	도소매업 소기업	(40)	25.0	37.5	37.5
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	41.5	31.4	27.1
	3년~5년	(355)	42.5	29.9	27.6
	6년~9년	(118)	38.1	31.4	30.5
	10년 이상	(209)	33.5	39.7	26.8
매장 수	10개 미만	(247)	40.1	32.0	27.9
	10~19개	(166)	39.2	33.7	27.1
	20~99개	(271)	40.2	32.5	27.3
	100개 이상	(116)	36.2	34.5	29.3
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	44.6	30.5	24.9
	외식업 10~99개	(292)	42.5	29.1	28.4
	외식업 100개 이상	(58)	46.6	29.3	24.1
	서비스업 10개 미만	(47)	36.2	31.9	31.9
	서비스업 10~99개	(114)	34.2	41.2	24.6
	서비스업 100개 이상	(39)	28.2	51.3	20.5
	도소매업 10개 미만	(23)	13.0	43.5	43.5
	도소매업 10~99개	(31)	35.5	38.7	25.8
	도소매업 100개 이상	(19)	21.1	15.8	63.2
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	42.8	28.5	28.7
	런닝개런티 로열티	(203)	35.5	37.9	26.6
	월정액 로열티	(221)	37.1	35.7	27.1

【표 I -29】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_홈페이지

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 추진 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	92.1	7.9	90.4	9.6	18.2	81.8
대업종	외식업	(527)	88.6	11.4	86.5	13.5	15.5	84.5
	서비스업	(200)	98.5	1.5	97.0	3.0	50.0	50.0
	도소매업	(73)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
세부업종	한식	(173)	86.1	13.9	82.7	17.3	20.0	80.0
	피자/햄버거	(26)	88.5	11.5	88.5	11.5	0.0	100.0
	커피	(50)	94.0	6.0	94.0	6.0	0.0	100.0
	치킨	(47)	95.7	4.3	91.5	8.5	50.0	50.0
	제과/제빵	(13)	92.3	7.7	84.6	15.4	50.0	50.0
	분식	(31)	83.9	16.1	83.9	16.1	0.0	100.0
	외국식	(54)	87.0	13.0	83.3	16.7	22.2	77.8
	기타외식업	(133)	88.7	11.3	88.7	11.3	0.0	100.0
	이미용	(34)	100.0	0.0	97.1	2.9	100.0	0.0
	교육	(58)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	안경	(11)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	세탁	(4)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타서비스	(93)	96.8	3.2	94.6	5.4	40.0	60.0
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	중기업	(330)	92.4	7.6	91.8	8.2	7.4	92.6
	소기업	(420)	91.0	9.0	88.1	11.9	24.0	76.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	외식업 중기업	(250)	90.0	10.0	89.2	10.8	7.4	92.6
	외식업 소기업	(250)	86.0	14.0	82.4	17.6	20.5	79.5
	서비스업 중견/대기업	(10)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	서비스업 중기업	(60)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	서비스업 소기업	(130)	97.7	2.3	95.4	4.6	50.0	50.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 중기업	(20)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 소기업	(40)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	92.4	7.6	88.1	11.9	35.7	64.3
	3년~5년	(355)	90.7	9.3	88.5	11.5	19.5	80.5
	6년~9년	(118)	90.7	9.3	89.8	10.2	8.3	91.7
	10년 이상	(209)	95.2	4.8	95.2	4.8	0.0	100.0
매장 수	10개 미만	(247)	85.4	14.6	81.4	18.6	21.7	78.3
	10~19개	(166)	90.4	9.6	89.2	10.8	11.1	88.9
	20~99개	(271)	96.3	3.7	95.6	4.4	16.7	83.3
	100개 이상	(116)	99.1	.9	99.1	0.9	0.0	100.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	79.7	20.3	75.7	24.3	16.3	83.7
	외식업 10~99개	(292)	92.1	7.9	90.8	9.2	14.8	85.2
	외식업 100개 이상	(58)	98.3	1.7	98.3	1.7	0.0	100.0
	서비스업 10개 미만	(47)	100.0	0.0	93.6	6.4	100.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	97.4	2.6	97.4	2.6	0.0	100.0
	서비스업 100개 이상	(39)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 10개 미만	(23)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 10~99개	(31)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 100개 이상	(19)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	87.8	12.2	86.2	13.8	11.5	88.5
	런닝개런티 로열티	(203)	96.1	3.9	94.1	5.9	33.3	66.7
	월정액 로열티	(221)	95.9	4.1	94.1	5.9	30.8	69.2

【표 I -30】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_공식SNS채널

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	98.5	1.5	94.5	5.5	72.7	27.3
대업종	외식업	(527)	97.7	2.3	92.0	8.0	71.4	28.6
	서비스업	(200)	100.0	0.0	99.0	1.0	100.0	0.0
	도소매업	(73)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
세부업종	한식	(173)	97.7	2.3	87.9	12.1	81.0	19.0
	피자/햄버거	(26)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	커피	(50)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	치킨	(47)	97.9	2.1	93.6	6.4	66.7	33.3
	제과/제빵	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	분식	(31)	93.5	6.5	83.9	16.1	60.0	40.0
	외국식	(54)	98.1	1.9	92.6	7.4	75.0	25.0
	기타외식업	(133)	97.0	3.0	93.2	6.8	55.6	44.4
	이미용	(34)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	교육	(58)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	안경	(11)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	세탁	(4)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타서비스	(93)	100.0	0.0	97.8	2.2	100.0	0.0
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	중기업	(330)	98.8	1.2	97.0	3.0	60.0	40.0
	소기업	(420)	98.1	1.9	91.9	8.1	76.5	23.5
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	외식업 중기업	(250)	98.4	1.6	96.0	4.0	60.0	40.0
	외식업 소기업	(250)	96.8	3.2	87.2	12.8	75.0	25.0
	서비스업 중견/대기업	(10)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	서비스업 중기업	(60)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	서비스업 소기업	(130)	100.0	0.0	98.5	1.5	100.0	0.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 중기업	(20)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 소기업	(40)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	99.2	0.8	94.9	5.1	83.3	16.7
	3년~5년	(355)	98.0	2.0	93.5	6.5	69.6	30.4
	6년~9년	(118)	99.2	0.8	94.9	5.1	83.3	16.7
	10년 이상	(209)	98.6	1.4	95.7	4.3	66.7	33.3
매장 수	10개 미만	(247)	97.6	2.4	89.1	10.9	77.8	22.2
	10~19개	(166)	98.2	1.8	94.0	6.0	70.0	30.0
	20~99개	(271)	99.3	0.7	98.2	1.8	60.0	40.0
	100개 이상	(116)	99.1	0.9	98.3	1.7	50.0	50.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	96.6	3.4	85.3	14.7	76.9	23.1
	외식업 10~99개	(292)	98.3	1.7	94.9	5.1	66.7	33.3
	외식업 100개 이상	(58)	98.3	1.7	98.3	1.7	0.0	100.0
	서비스업 10개 미만	(47)	100.0	0.0	97.9	2.1	100.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	서비스업 100개 이상	(39)	100.0	0.0	97.4	2.6	100.0	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 10~99개	(31)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 100개 이상	(19)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	97.3	2.7	91.8	8.2	67.7	32.3
	런닝개런티 로열티	(203)	99.5	0.5	98.0	2.0	75.0	25.0
	월정액 로열티	(221)	99.5	0.5	95.9	4.1	88.9	11.1

【표 1-31】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향-온라인주문시스템

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	43.3	56.8	38.6	61.4	7.5	92.5
대업종	외식업	(527)	41.0	59.0	34.3	65.7	10.1	89.9
	서비스업	(200)	34.5	65.5	33.5	66.5	1.5	98.5
	도소매업	(73)	83.6	16.4	83.6	16.4	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	35.8	64.2	28.3	71.7	10.5	89.5
	피자/햄버거	(26)	57.7	42.3	53.8	46.2	8.3	91.7
	커피	(50)	56.0	44.0	46.0	54.0	18.5	81.5
	치킨	(47)	66.0	34.0	61.7	38.3	11.1	88.9
	제과/제빵	(13)	53.8	46.2	46.2	53.8	14.3	85.7
	분식	(31)	45.2	54.8	38.7	61.3	10.5	89.5
	외국식	(54)	33.3	66.7	27.8	72.2	7.7	92.3
	기타외식업	(133)	30.8	69.2	24.8	75.2	8.0	92.0
	이미용	(34)	29.4	70.6	29.4	70.6	0.0	100.0
	교육	(58)	46.6	53.4	44.8	55.2	3.1	96.9
	안경	(11)	72.7	27.3	72.7	27.3	0.0	100.0
	세탁	(4)	75.0	25.0	50.0	50.0	50.0	50.0
	기타서비스	(93)	22.6	77.4	22.6	77.4	0.0	100.0
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	83.1	16.9	83.1	16.9	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	94.0	6.0	94.0	6.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	48.2	51.8	42.1	57.9	10.5	89.5
	소기업	(420)	33.3	66.7	29.3	70.7	5.7	94.3
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	92.6	7.4	92.6	7.4	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	43.6	56.4	35.6	64.4	12.4	87.6
	외식업 소기업	(250)	32.8	67.2	26.8	73.2	8.2	91.8
	서비스업 중견/대기업	(10)	90.0	10.0	90.0	10.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	51.7	48.3	51.7	48.3	0.0	100.0
	서비스업 소기업	(130)	22.3	77.7	20.8	79.2	1.9	98.1
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 중기업	(20)	95.0	5.0	95.0	5.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	72.5	27.5	72.5	27.5	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	44.1	55.9	41.5	58.5	4.3	95.7
	3년~5년	(355)	34.4	65.6	29.3	70.7	7.2	92.8
	6년~9년	(118)	36.4	63.6	30.5	69.5	8.5	91.5
	10년 이상	(209)	61.7	38.3	57.4	42.6	10.1	89.9
매장 수	10개 미만	(247)	30.8	69.2	25.5	74.5	7.1	92.9
	10~19개	(166)	38.6	61.4	31.3	68.7	10.5	89.5
	20~99개	(271)	43.2	56.8	39.1	60.9	6.7	93.3
	100개 이상	(116)	76.7	23.3	75.9	24.1	3.6	96.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	30.5	69.5	23.7	76.3	8.9	91.1
	외식업 10~99개	(292)	40.1	59.9	32.5	67.5	11.2	88.8
	외식업 100개 이상	(58)	77.6	22.4	75.9	24.1	7.1	92.9
	서비스업 10개 미만	(47)	8.5	91.5	6.4	93.6	2.3	97.7
	서비스업 10~99개	(114)	35.1	64.9	34.2	65.8	1.3	98.7
	서비스업 100개 이상	(39)	64.1	35.9	64.1	35.9	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	78.3	21.7	78.3	21.7	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	77.4	22.6	77.4	22.6	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	38.6	61.4	34.8	65.2	5.7	94.3
	런닝개런티 로열티	(203)	53.2	46.8	48.3	51.7	9.5	90.5
	월정액 로열티	(221)	42.1	57.9	36.2	63.8	9.2	90.8

【표 I -32】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_공식 모바일 애플리케이션

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 추진 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	37.6	62.4	35.9	64.1	2.7	97.3
대업종	외식업	(527)	37.4	62.6	34.9	65.1	3.8	96.2
	서비스업	(200)	26.0	74.0	25.5	74.5	0.7	99.3
	도소매업	(73)	71.2	28.8	71.2	28.8	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	32.4	67.6	30.1	69.9	3.3	96.7
	피자/햄버거	(26)	46.2	53.8	38.5	61.5	12.5	87.5
	커피	(50)	46.0	54.0	46.0	54.0	0.0	100.0
	치킨	(47)	53.2	46.8	53.2	46.8	0.0	100.0
	제과/제빵	(13)	23.1	76.9	23.1	76.9	0.0	100.0
	분식	(31)	38.7	61.3	35.5	64.5	5.0	95.0
	외국식	(54)	38.9	61.1	33.3	66.7	8.3	91.7
	기타외식업	(133)	33.8	66.2	31.6	68.4	3.3	96.7
	이미용	(34)	20.6	79.4	20.6	79.4	0.0	100.0
	교육	(58)	32.8	67.2	31.0	69.0	2.5	97.5
	안경	(11)	54.5	45.5	54.5	45.5	0.0	100.0
	세탁	(4)	25.0	75.0	25.0	75.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	20.4	79.6	20.4	79.6	0.0	100.0
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	70.4	29.6	70.4	29.6	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	92.0	8.0	92.0	8.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	40.0	60.0	37.3	62.7	4.3	95.7
	소기업	(420)	29.3	70.7	28.1	71.9	1.7	98.3
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	92.6	7.4	92.6	7.4	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	37.2	62.8	34.0	66.0	4.8	95.2
	외식업 소기업	(250)	31.6	68.4	29.6	70.4	2.8	97.2
	서비스업 중견/대기업	(10)	80.0	20.0	80.0	20.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	45.0	55.0	43.3	56.7	2.9	97.1
	서비스업 소기업	(130)	13.1	86.9	13.1	86.9	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 중기업	(20)	60.0	40.0	60.0	40.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	67.5	32.5	67.5	32.5	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	39.0	61.0	39.0	61.0	0.0	100.0
	3년~5년	(355)	31.0	69.0	29.3	70.7	2.4	97.6
	6년~9년	(118)	33.9	66.1	30.5	69.5	4.9	95.1
	10년 이상	(209)	50.2	49.8	48.3	51.7	3.7	96.3
매장 수	10개 미만	(247)	30.8	69.2	28.7	71.3	2.8	97.2
	10~19개	(166)	31.3	68.7	29.5	70.5	2.6	97.4
	20~99개	(271)	36.2	63.8	34.3	65.7	2.8	97.2
	100개 이상	(116)	64.7	35.3	63.8	36.2	2.4	97.6
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	31.6	68.4	28.8	71.2	4.0	96.0
	외식업 10~99개	(292)	34.9	65.1	32.5	67.5	3.6	96.4
	외식업 100개 이상	(58)	67.2	32.8	65.5	34.5	5.0	95.0
	서비스업 10개 미만	(47)	6.4	93.6	6.4	93.6	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	25.4	74.6	24.6	75.4	1.2	98.8
	서비스업 100개 이상	(39)	51.3	48.7	51.3	48.7	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	73.9	26.1	73.9	26.1	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	61.3	38.7	61.3	38.7	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	84.2	15.8	84.2	15.8	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	35.9	64.1	33.8	66.2	3.2	96.8
	런닝개런티 로열티	(203)	43.8	56.2	41.9	58.1	3.4	96.6
	월정액 로열티	(221)	34.8	65.2	33.9	66.1	1.4	98.6

【표 I -33】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_POS시스템

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	88.9	11.1	88.3	11.8	5.3	94.7
대업종	외식업	(527)	99.8	0.2	99.6	0.4	50.0	50.0
	서비스업	(200)	57.5	42.5	56.0	44.0	3.4	96.6
	도소매업	(73)	95.9	4.1	94.5	5.5	25.0	75.0
세부업종	한식	(173)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	피자/햄버거	(26)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	커피	(50)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	치킨	(47)	97.9	2.1	97.9	2.1	0.0	100.0
	제과/제빵	(13)	100.0	0.0	92.3	7.7	100.0	0.0
	분식	(31)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	외국식	(54)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타외식업	(133)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	이미용	(34)	88.2	11.8	88.2	11.8	0.0	100.0
	교육	(58)	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	100.0
	안경	(11)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	세탁	(4)	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	46.2	53.8	43.0	57.0	5.7	94.3
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	95.8	4.2	94.4	5.6	25.0	75.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	98.0	2.0	98.0	2.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	93.9	6.1	93.3	6.7	9.1	90.9
	소기업	(420)	83.8	16.2	83.1	16.9	4.2	95.8
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	외식업 중기업	(250)	99.6	0.4	99.6	0.4	0.0	100.0
	외식업 소기업	(250)	100.0	0.0	99.6	0.4	100.0	0.0
	서비스업 중견/대기업	(10)	90.0	10.0	90.0	10.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	70.0	30.0	66.7	33.3	10.0	90.0
	서비스업 소기업	(130)	49.2	50.8	48.5	51.5	1.5	98.5
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 중기업	(20)	95.0	5.0	95.0	5.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	95.0	5.0	92.5	7.5	33.3	66.7
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	89.8	10.2	89.8	10.2	0.0	100.0
	3년~5년	(355)	89.0	11.0	88.2	11.8	7.1	92.9
	6년~9년	(118)	85.6	14.4	83.9	16.1	10.5	89.5
	10년 이상	(209)	90.0	10.0	90.0	10.0	0.0	100.0
매장 수	10개 미만	(247)	91.5	8.5	90.7	9.3	8.7	91.3
	10~19개	(166)	88.0	12.0	87.3	12.7	4.8	95.2
	20~99개	(271)	87.8	12.2	87.1	12.9	5.7	94.3
	100개 이상	(116)	87.1	12.9	87.1	12.9	0.0	100.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	100.0	0.0	99.4	0.6	100.0	0.0
	외식업 10~99개	(292)	99.7	0.3	99.7	0.3	0.0	100.0
	외식업 100개 이상	(58)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	서비스업 10개 미만	(47)	59.6	40.4	59.6	40.4	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	55.3	44.7	52.6	47.4	5.6	94.4
	서비스업 100개 이상	(39)	61.5	38.5	61.5	38.5	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	91.3	8.7	87.0	13.0	33.3	66.7
	도소매업 10~99개	(31)	96.8	3.2	96.8	3.2	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	92.8	7.2	92.8	7.2	0.0	100.0
	런닝개런티 로열티	(203)	93.6	6.4	91.6	8.4	23.5	76.5
	월정액 로열티	(221)	77.8	22.2	77.4	22.6	2.0	98.0

【표 I -34】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_키오스크/테이블오더

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 추진 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	29.3	70.8	18.0	82.0	13.7	86.3
대업종	외식업	(527)	43.5	56.5	26.4	73.6	23.2	76.8
	서비스업	(200)	1.5	98.5	1.5	98.5	0.0	100.0
	도소매업	(73)	2.7	97.3	2.7	97.3	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	37.6	62.4	14.5	85.5	27.0	73.0
	피자/햄버거	(26)	57.7	42.3	42.3	57.7	26.7	73.3
	커피	(50)	76.0	24.0	64.0	36.0	33.3	66.7
	치킨	(47)	34.0	66.0	25.5	74.5	11.4	88.6
	제과/제빵	(13)	46.2	53.8	30.8	69.2	22.2	77.8
	분식	(31)	45.2	54.8	35.5	64.5	15.0	85.0
	외국식	(54)	42.6	57.4	25.9	74.1	22.5	77.5
	기타외식업	(133)	39.1	60.9	22.6	77.4	21.4	78.6
	이미용	(34)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	교육	(58)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	3.2	96.8	3.2	96.8	0.0	100.0
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	2.8	97.2	2.8	97.2	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	42.0	58.0	42.0	58.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	41.5	58.5	26.7	73.3	20.2	79.8
	소기업	(420)	18.1	81.9	8.3	91.7	10.6	89.4
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	70.4	29.6	70.4	29.6	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	54.4	45.6	34.8	65.2	30.1	69.9
	외식업 소기업	(250)	29.6	70.4	13.2	86.8	18.9	81.1
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	1.7	98.3	1.7	98.3	0.0	100.0
	서비스업 소기업	(130)	1.5	98.5	1.5	98.5	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	15.4	84.6	15.4	84.6	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	17.8	82.2	12.7	87.3	5.8	94.2
	3년~5년	(355)	33.5	66.5	19.7	80.3	17.2	82.8
	6년~9년	(118)	29.7	70.3	17.8	82.2	14.4	85.6
	10년 이상	(209)	28.2	71.8	18.2	81.8	12.3	87.7
매장 수	10개 미만	(247)	23.5	76.5	9.7	90.3	15.2	84.8
	10~19개	(166)	30.1	69.9	14.5	85.5	18.3	81.7
	20~99개	(271)	32.1	67.9	22.1	77.9	12.8	87.2
	100개 이상	(116)	33.6	66.4	31.0	69.0	3.8	96.3
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	32.2	67.8	13.0	87.0	22.1	77.9
	외식업 10~99개	(292)	46.2	53.8	28.1	71.9	25.2	74.8
	외식업 100개 이상	(58)	63.8	36.2	58.6	41.4	12.5	87.5
	서비스업 10개 미만	(47)	2.1	97.9	2.1	97.9	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	1.8	98.2	1.8	98.2	0.0	100.0
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	10.5	89.5	10.5	89.5	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	27.4	72.6	15.7	84.3	13.9	86.1
	런닝개런티 로열티	(203)	32.5	67.5	20.7	79.3	14.9	85.1
	월정액 로열티	(221)	29.4	70.6	19.5	80.5	12.4	87.6

【표 1-35】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_셀프 계산대

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	3.6	96.4	0.8	99.3	2.9	97.1
대업종	외식업	(527)	5.3	94.7	0.9	99.1	4.4	95.6
	서비스업	(200)	0.5	99.5	0.5	99.5	0.0	100.0
	도소매업	(73)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	4.0	96.0	0.0	100.0	4.0	96.0
	피자/햄버거	(26)	7.7	92.3	0.0	100.0	7.7	92.3
	커피	(50)	10.0	90.0	6.0	94.0	4.3	95.7
	치킨	(47)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	제과/제빵	(13)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	분식	(31)	16.1	83.9	0.0	100.0	16.1	83.9
	외국식	(54)	3.7	96.3	1.9	98.1	1.9	98.1
	기타외식업	(133)	5.3	94.7	0.8	99.2	4.5	95.5
	이미용	(34)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	교육	(58)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	1.1	98.9	1.1	98.9	0.0	100.0
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	2.0	98.0	0.0	100.0	2.0	98.0
	중기업	(330)	5.8	94.2	0.9	99.1	4.9	95.1
	소기업	(420)	2.1	97.9	0.7	99.3	1.4	98.6
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	3.7	96.3	0.0	100.0	3.7	96.3
	외식업 중기업	(250)	7.6	92.4	1.2	98.8	6.5	93.5
	외식업 소기업	(250)	3.2	96.8	0.8	99.2	2.4	97.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 소기업	(130)	0.8	99.2	0.8	99.2	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	1.7	98.3	0.8	99.2	0.9	99.1
	3년~5년	(355)	4.8	95.2	1.1	98.9	3.7	96.3
	6년~9년	(118)	4.2	95.8	0.8	99.2	3.4	96.6
	10년 이상	(209)	2.4	97.6	0.0	100.0	2.4	97.6
매장 수	10개 미만	(247)	2.4	97.6	0.8	99.2	1.6	98.4
	10~19개	(166)	1.8	98.2	0.0	100.0	1.8	98.2
	20~99개	(271)	5.5	94.5	1.5	98.5	4.1	95.9
	100개 이상	(116)	4.3	95.7	0.0	100.0	4.3	95.7
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	2.8	97.2	0.6	99.4	2.3	97.7
	외식업 10~99개	(292)	6.2	93.8	1.4	98.6	4.9	95.1
	외식업 100개 이상	(58)	8.6	91.4	0.0	100.0	8.6	91.4
	서비스업 10개 미만	(47)	2.1	97.9	2.1	97.9	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	2.4	97.6	0.0	100.0	2.4	97.6
	런닝개런티 로열티	(203)	3.9	96.1	0.5	99.5	3.5	96.5
	월정액 로열티	(221)	5.4	94.6	2.3	97.7	3.2	96.8

【표 1-36】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_자동발주/재고관리시스템

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 추진 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	48.8	51.3	35.4	64.6	20.7	79.3
대업종	외식업	(527)	47.4	52.6	30.2	69.8	24.7	75.3
	서비스업	(200)	46.0	54.0	38.0	62.0	12.9	87.1
	도소매업	(73)	65.8	34.2	65.8	34.2	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	46.8	53.2	27.7	72.3	26.4	73.6
	피자/햄버거	(26)	53.8	46.2	38.5	61.5	25.0	75.0
	커피	(50)	44.0	56.0	24.0	76.0	26.3	73.7
	치킨	(47)	55.3	44.7	44.7	55.3	19.2	80.8
	제과/제빵	(13)	46.2	53.8	23.1	76.9	30.0	70.0
	분식	(31)	29.0	71.0	29.0	71.0	0.0	100.0
	외국식	(54)	50.0	50.0	25.9	74.1	32.5	67.5
	기타외식업	(133)	48.9	51.1	31.6	68.4	25.3	74.7
	이미용	(34)	38.2	61.8	23.5	76.5	19.2	80.8
	교육	(58)	62.1	37.9	53.4	46.6	18.5	81.5
	안경	(11)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	세탁	(4)	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	32.3	67.7	25.8	74.2	8.7	91.3
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	64.8	35.2	64.8	35.2	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	86.0	14.0	86.0	14.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	55.5	44.5	37.0	63.0	29.3	70.7
	소기업	(420)	39.0	61.0	28.1	71.9	15.2	84.8
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	85.2	14.8	85.2	14.8	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	50.0	50.0	29.6	70.4	29.0	71.0
	외식업 소기업	(250)	40.8	59.2	24.8	75.2	21.3	78.7
	서비스업 중견/대기업	(10)	90.0	10.0	90.0	10.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	78.3	21.7	61.7	38.3	43.5	56.5
	서비스업 소기업	(130)	27.7	72.3	23.1	76.9	6.0	94.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	84.6	15.4	84.6	15.4	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	55.0	45.0	55.0	45.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	65.0	35.0	65.0	35.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	44.1	55.9	39.0	61.0	8.3	91.7
	3년~5년	(355)	46.5	53.5	29.9	70.1	23.7	76.3
	6년~9년	(118)	41.5	58.5	25.4	74.6	21.6	78.4
	10년 이상	(209)	59.3	40.7	48.3	51.7	21.3	78.7
매장 수	10개 미만	(247)	40.5	59.5	25.1	74.9	20.5	79.5
	10~19개	(166)	46.4	53.6	24.1	75.9	29.4	70.6
	20~99개	(271)	48.7	51.3	39.1	60.9	15.8	84.2
	100개 이상	(116)	69.8	30.2	64.7	35.3	14.6	85.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	41.2	58.8	22.0	78.0	24.6	75.4
	외식업 10~99개	(292)	47.6	52.4	29.5	70.5	25.7	74.3
	외식업 100개 이상	(58)	65.5	34.5	58.6	41.4	16.7	83.3
	서비스업 10개 미만	(47)	29.8	70.2	21.3	78.7	10.8	89.2
	서비스업 10~99개	(114)	45.6	54.4	36.8	63.2	13.9	86.1
	서비스업 100개 이상	(39)	66.7	33.3	61.5	38.5	13.3	86.7
	도소매업 10개 미만	(23)	56.5	43.5	56.5	43.5	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	58.1	41.9	58.1	41.9	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	89.5	10.5	89.5	10.5	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	50.5	49.5	37.2	62.8	21.2	78.8
	런닝개런티 로열티	(203)	53.2	46.8	36.9	63.1	25.8	74.2
	월정액 로열티	(221)	41.6	58.4	30.8	69.2	15.7	84.3

【표 I -37】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_슈퍼바이저 매장관리시스템

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	41.3	58.8	34.1	65.9	10.8	89.2
대업종	외식업	(527)	30.4	69.6	21.6	78.4	11.1	88.9
	서비스업	(200)	56.5	43.5	51.5	48.5	10.3	89.7
	도소매업	(73)	78.1	21.9	76.7	23.3	5.9	94.1
세부업종	한식	(173)	34.1	65.9	24.9	75.1	12.3	87.7
	피자/햄버거	(26)	34.6	65.4	26.9	73.1	10.5	89.5
	커피	(50)	32.0	68.0	20.0	80.0	15.0	85.0
	치킨	(47)	31.9	68.1	25.5	74.5	8.6	91.4
	제과/제빵	(13)	38.5	61.5	30.8	69.2	11.1	88.9
	분식	(31)	41.9	58.1	38.7	61.3	5.3	94.7
	외국식	(54)	22.2	77.8	7.4	92.6	16.0	84.0
	기타외식업	(133)	23.3	76.7	16.5	83.5	8.1	91.9
	이미용	(34)	73.5	26.5	67.6	32.4	18.2	81.8
	교육	(58)	65.5	34.5	58.6	41.4	16.7	83.3
	안경	(11)	90.9	9.1	90.9	9.1	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	43.0	57.0	38.7	61.3	7.0	93.0
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	77.5	22.5	76.1	23.9	5.9	94.1
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	86.0	14.0	84.0	16.0	12.5	87.5
	중기업	(330)	47.9	52.1	38.2	61.8	15.7	84.3
	소기업	(420)	30.7	69.3	25.0	75.0	7.6	92.4
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	85.2	14.8	85.2	14.8	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	39.2	60.8	27.6	72.4	16.0	84.0
	외식업 소기업	(250)	15.6	84.4	8.8	91.2	7.5	92.5
	서비스업 중견/대기업	(10)	90.0	10.0	90.0	10.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	73.3	26.7	68.3	31.7	15.8	84.2
	서비스업 소기업	(130)	46.2	53.8	40.8	59.2	9.1	90.9
	도소매업 중견/대기업	(13)	84.6	15.4	76.9	23.1	33.3	66.7
	도소매업 중기업	(20)	80.0	20.0	80.0	20.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	75.0	25.0	75.0	25.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	37.3	62.7	34.7	65.3	3.9	96.1
	3년~5년	(355)	32.4	67.6	23.9	76.1	11.1	88.9
	6년~9년	(118)	38.1	61.9	31.4	68.6	9.9	90.1
	10년 이상	(209)	60.3	39.7	52.6	47.4	16.2	83.8
매장 수	10개 미만	(247)	25.5	74.5	20.2	79.8	6.6	93.4
	10~19개	(166)	34.3	65.7	24.7	75.3	12.8	87.2
	20~99개	(271)	44.3	55.7	36.2	63.8	12.7	87.3
	100개 이상	(116)	77.6	22.4	72.4	27.6	18.8	81.3
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	13.0	87.0	5.6	94.4	7.8	92.2
	외식업 10~99개	(292)	32.9	67.1	22.6	77.4	13.3	86.7
	외식업 100개 이상	(58)	70.7	29.3	65.5	34.5	15.0	85.0
	서비스업 10개 미만	(47)	51.1	48.9	51.1	48.9	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	50.9	49.1	43.9	56.1	12.5	87.5
	서비스업 100개 이상	(39)	79.5	20.5	74.4	25.6	20.0	80.0
	도소매업 10개 미만	(23)	69.6	30.4	69.6	30.4	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	74.2	25.8	74.2	25.8	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	94.7	5.3	89.5	10.5	50.0	50.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	35.1	64.9	27.4	72.6	10.6	89.4
	런닝개런티 로열티	(203)	53.2	46.8	45.8	54.2	13.6	86.4
	월정액 로열티	(221)	40.7	59.3	34.8	65.2	9.0	91.0

【표 1-38】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_가맹점주 매장관리/소통시스템

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 추진 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	66.8	33.3	55.5	44.5	25.3	74.7
대업종	외식업	(527)	63.9	36.1	52.9	47.1	23.4	76.6
	서비스업	(200)	63.0	37.0	49.0	51.0	27.5	72.5
	도소매업	(73)	97.3	2.7	91.8	8.2	66.7	33.3
세부업종	한식	(173)	65.9	34.1	53.2	46.8	27.2	72.8
	피자/햄버거	(26)	65.4	34.6	57.7	42.3	18.2	81.8
	커피	(50)	70.0	30.0	62.0	38.0	21.1	78.9
	치킨	(47)	61.7	38.3	53.2	46.8	18.2	81.8
	제과/제빵	(13)	53.8	46.2	46.2	53.8	14.3	85.7
	분식	(31)	71.0	29.0	61.3	38.7	25.0	75.0
	외국식	(54)	68.5	31.5	55.6	44.4	29.2	70.8
	기타외식업	(133)	57.1	42.9	45.9	54.1	20.8	79.2
	이미용	(34)	50.0	50.0	38.2	61.8	19.0	81.0
	교육	(58)	74.1	25.9	63.8	36.2	28.6	71.4
	안경	(11)	72.7	27.3	72.7	27.3	0.0	100.0
	세탁	(4)	50.0	50.0	25.0	75.0	33.3	66.7
	기타서비스	(93)	60.2	39.8	41.9	58.1	31.5	68.5
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	97.2	2.8	91.5	8.5	66.7	33.3
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	96.0	4.0	96.0	4.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	68.8	31.2	58.5	41.5	24.8	75.2
	소기업	(420)	61.7	38.3	48.3	51.7	25.8	74.2
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	외식업 중기업	(250)	62.0	38.0	49.6	50.4	24.6	75.4
	외식업 소기업	(250)	62.0	38.0	51.2	48.8	22.1	77.9
	서비스업 중견/대기업	(10)	80.0	20.0	80.0	20.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	88.3	11.7	83.3	16.7	30.0	70.0
	서비스업 소기업	(130)	50.0	50.0	30.8	69.2	27.8	72.2
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 중기업	(20)	95.0	5.0	95.0	5.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	97.5	2.5	87.5	12.5	80.0	20.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	57.6	42.4	53.4	46.6	9.1	90.9
	3년~5년	(355)	68.5	31.5	55.2	44.8	29.6	70.4
	6년~9년	(118)	62.7	37.3	44.9	55.1	32.3	67.7
	10년 이상	(209)	71.3	28.7	63.2	36.8	22.1	77.9
매장 수	10개 미만	(247)	55.1	44.9	40.9	59.1	24.0	76.0
	10~19개	(166)	71.1	28.9	54.2	45.8	36.8	63.2
	20~99개	(271)	66.1	33.9	57.2	42.8	20.7	79.3
	100개 이상	(116)	87.1	12.9	84.5	15.5	16.7	83.3
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	52.5	47.5	38.4	61.6	22.9	77.1
	외식업 10~99개	(292)	66.8	33.2	56.2	43.8	24.2	75.8
	외식업 100개 이상	(58)	84.5	15.5	81.0	19.0	18.2	81.8
	서비스업 10개 미만	(47)	44.7	55.3	27.7	72.3	23.5	76.5
	서비스업 10~99개	(114)	63.2	36.8	46.5	53.5	31.1	68.9
	서비스업 100개 이상	(39)	84.6	15.4	82.1	17.9	14.3	85.7
	도소매업 10개 미만	(23)	95.7	4.3	87.0	13.0	66.7	33.3
	도소매업 10~99개	(31)	96.8	3.2	90.3	9.7	66.7	33.3
	도소매업 100개 이상	(19)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	61.7	38.3	50.0	50.0	23.4	76.6
	런닝개런티 로열티	(203)	73.4	26.6	64.5	35.5	25.0	75.0
	월정액 로열티	(221)	69.2	30.8	56.6	43.4	29.2	70.8

【표 I -39】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_그룹웨어

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 추진 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	7.1	92.9	4.4	95.6	2.9	97.1
대업종	외식업	(527)	5.1	94.9	1.5	98.5	3.7	96.3
	서비스업	(200)	5.0	95.0	3.5	96.5	1.6	98.4
	도소매업	(73)	27.4	72.6	27.4	72.6	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	4.0	96.0	1.7	98.3	2.4	97.6
	피자/햄버거	(26)	11.5	88.5	3.8	96.2	8.0	92.0
	커피	(50)	8.0	92.0	2.0	98.0	6.1	93.9
	치킨	(47)	2.1	97.9	0.0	100.0	2.1	97.9
	제과/제빵	(13)	7.7	92.3	0.0	100.0	7.7	92.3
	분식	(31)	6.5	93.5	3.2	96.8	3.3	96.7
	외국식	(54)	3.7	96.3	0.0	100.0	3.7	96.3
	기타외식업	(133)	5.3	94.7	1.5	98.5	3.8	96.2
	이미용	(34)	2.9	97.1	0.0	100.0	2.9	97.1
	교육	(58)	12.1	87.9	10.3	89.7	1.9	98.1
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	2.2	97.8	1.1	98.9	1.1	98.9
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	25.4	74.6	25.4	74.6	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	32.0	68.0	32.0	68.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	10.0	90.0	5.5	94.5	4.8	95.2
	소기업	(420)	1.9	98.1	0.2	99.8	1.7	98.3
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	11.1	88.9	11.1	88.9	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	6.8	93.2	1.6	98.4	5.3	94.7
	외식업 소기업	(250)	2.8	97.2	0.4	99.6	2.4	97.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	10.0	90.0	10.0	90.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	13.3	86.7	10.0	90.0	3.7	96.3
	서비스업 소기업	(130)	0.8	99.2	0.0	100.0	0.8	99.2
	도소매업 중견/대기업	(13)	92.3	7.7	92.3	7.7	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	40.0	60.0	40.0	60.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.8	99.2	0.8	99.2	0.0	100.0
	3년~5년	(355)	5.1	94.9	1.1	98.9	4.0	96.0
	6년~9년	(118)	4.2	95.8	2.5	97.5	1.7	98.3
	10년 이상	(209)	15.8	84.2	12.9	87.1	3.3	96.7
매장 수	10개 미만	(247)	0.8	99.2	0.0	100.0	0.8	99.2
	10~19개	(166)	6.0	94.0	1.8	98.2	4.3	95.7
	20~99개	(271)	8.5	91.5	4.8	95.2	3.9	96.1
	100개 이상	(116)	19.0	81.0	16.4	83.6	3.1	96.9
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	1.1	98.9	0.0	100.0	1.1	98.9
	외식업 10~99개	(292)	7.2	92.8	2.1	97.9	5.2	94.8
	외식업 100개 이상	(58)	6.9	93.1	3.4	96.6	3.6	96.4
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	5.3	94.7	3.5	96.5	1.8	98.2
	서비스업 100개 이상	(39)	10.3	89.7	7.7	92.3	2.8	97.2
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	19.4	80.6	19.4	80.6	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	73.7	26.3	73.7	26.3	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	4.8	95.2	2.4	97.6	2.5	97.5
	런닝개런티 로열티	(203)	10.8	89.2	8.9	91.1	2.2	97.8
	월정액 로열티	(221)	7.7	92.3	3.6	96.4	4.2	95.8

【표 I -40】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향-ERP시스템

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 추진 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	4.0	96.0	3.3	96.8	0.8	99.2
대업종	외식업	(527)	0.8	99.2	0.0	100.0	0.8	99.2
	서비스업	(200)	4.0	96.0	3.0	97.0	1.0	99.0
	도소매업	(73)	27.4	72.6	27.4	72.6	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	피자/햄버거	(26)	3.8	96.2	0.0	100.0	3.8	96.2
	커피	(50)	2.0	98.0	0.0	100.0	2.0	98.0
	치킨	(47)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	제과/제빵	(13)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	분식	(31)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외국식	(54)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타외식업	(133)	1.5	98.5	0.0	100.0	1.5	98.5
	이미용	(34)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	교육	(58)	10.3	89.7	8.6	91.4	1.9	98.1
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	2.2	97.8	1.1	98.9	1.1	98.9
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	25.4	74.6	25.4	74.6	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	26.0	74.0	26.0	74.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	5.2	94.8	3.9	96.1	1.3	98.7
	소기업	(420)	0.5	99.5	0.0	100.0	0.5	99.5
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	1.2	98.8	0.0	100.0	1.2	98.8
	외식업 소기업	(250)	0.4	99.6	0.0	100.0	0.4	99.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	10.0	90.0	10.0	90.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	10.0	90.0	8.3	91.7	1.8	98.2
	서비스업 소기업	(130)	0.8	99.2	0.0	100.0	0.8	99.2
	도소매업 중견/대기업	(13)	92.3	7.7	92.3	7.7	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	40.0	60.0	40.0	60.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	3년~5년	(355)	0.8	99.2	0.3	99.7	0.6	99.4
	6년~9년	(118)	3.4	96.6	2.5	97.5	0.9	99.1
	10년 이상	(209)	12.0	88.0	10.5	89.5	1.6	98.4
매장 수	10개 미만	(247)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	10~19개	(166)	2.4	97.6	1.2	98.8	1.2	98.8
	20~99개	(271)	3.7	96.3	2.6	97.4	1.1	98.9
	100개 이상	(116)	15.5	84.5	14.7	85.3	1.0	99.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외식업 10~99개	(292)	1.0	99.0	0.0	100.0	1.0	99.0
	외식업 100개 이상	(58)	1.7	98.3	0.0	100.0	1.7	98.3
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	4.4	95.6	2.6	97.4	1.8	98.2
	서비스업 100개 이상	(39)	7.7	92.3	7.7	92.3	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	19.4	80.6	19.4	80.6	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	73.7	26.3	73.7	26.3	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	1.9	98.1	1.9	98.1	0.0	100.0
	런닝개런티 로열티	(203)	8.4	91.6	7.4	92.6	1.1	98.9
	월정액 로열티	(221)	3.6	96.4	1.8	98.2	1.8	98.2

【표 I -41】 정보화시스템 관심 여부, 구축 여부 및 의향_CRM시스템

구분		사례수	관심 여부		구축 여부		향후 1년 이내 도입 의향	
			있음	없음	구축	미구축	있음	없음
전체		(800)	20.0	80.0	14.3	85.8	6.7	93.3
대업종	외식업	(527)	8.3	91.7	2.5	97.5	6.0	94.0
	서비스업	(200)	42.5	57.5	35.0	65.0	11.5	88.5
	도소매업	(73)	42.5	57.5	42.5	57.5	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	5.8	94.2	0.6	99.4	5.2	94.8
	피자/햄버거	(26)	7.7	92.3	3.8	96.2	4.0	96.0
	커피	(50)	6.0	94.0	0.0	100.0	6.0	94.0
	치킨	(47)	14.9	85.1	10.6	89.4	4.8	95.2
	제과/제빵	(13)	30.8	69.2	7.7	92.3	25.0	75.0
	분식	(31)	9.7	90.3	0.0	100.0	9.7	90.3
	외국식	(54)	5.6	94.4	0.0	100.0	5.6	94.4
	기타외식업	(133)	9.0	91.0	3.8	96.2	5.5	94.5
	이미용	(34)	50.0	50.0	47.1	52.9	5.6	94.4
	교육	(58)	39.7	60.3	31.0	69.0	12.5	87.5
	안경	(11)	63.6	36.4	63.6	36.4	0.0	100.0
	세탁	(4)	25.0	75.0	25.0	75.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	39.8	60.2	30.1	69.9	13.8	86.2
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	40.8	59.2	40.8	59.2	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	40.0	60.0	40.0	60.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	21.8	78.2	16.4	83.6	6.5	93.5
	소기업	(420)	16.2	83.8	9.5	90.5	7.4	92.6
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	25.9	74.1	25.9	74.1	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	7.6	92.4	1.6	98.4	6.1	93.9
	외식업 소기업	(250)	7.2	92.8	0.8	99.2	6.5	93.5
	서비스업 중견/대기업	(10)	10.0	90.0	10.0	90.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	56.7	43.3	51.7	48.3	10.3	89.7
	서비스업 소기업	(130)	38.5	61.5	29.2	70.8	13.0	87.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	92.3	7.7	92.3	7.7	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	95.0	5.0	95.0	5.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	13.6	86.4	7.6	92.4	6.4	93.6
	3년~5년	(355)	14.4	85.6	8.2	91.8	6.7	93.3
	6년~9년	(118)	24.6	75.4	17.8	82.2	8.2	91.8
	10년 이상	(209)	30.6	69.4	26.3	73.7	5.8	94.2
매장 수	10개 미만	(247)	12.1	87.9	6.9	93.1	5.7	94.3
	10~19개	(166)	16.3	83.7	11.4	88.6	5.4	94.6
	20~99개	(271)	19.6	80.4	13.3	86.7	7.2	92.8
	100개 이상	(116)	43.1	56.9	36.2	63.8	10.8	89.2
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	5.1	94.9	0.6	99.4	4.5	95.5
	외식업 10~99개	(292)	7.5	92.5	1.7	98.3	5.9	94.1
	외식업 100개 이상	(58)	22.4	77.6	12.1	87.9	11.8	88.2
	서비스업 10개 미만	(47)	42.6	57.4	31.9	68.1	15.6	84.4
	서비스업 10~99개	(114)	40.4	59.6	33.3	66.7	10.5	89.5
	서비스업 100개 이상	(39)	48.7	51.3	43.6	56.4	9.1	90.9
	도소매업 10개 미만	(23)	4.3	95.7	4.3	95.7	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	38.7	61.3	38.7	61.3	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	94.7	5.3	94.7	5.3	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	13.6	86.4	8.8	91.2	5.2	94.8
	런닝개런티 로열티	(203)	28.6	71.4	22.7	77.3	7.6	92.4
	월정액 로열티	(221)	23.1	76.9	15.8	84.2	8.6	91.4

【표 I -42】 현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_빅데이터분석

구분		사례수	관심 여부		도입 여부		향후 도입 의향	
			있음	없음	도입	미도입	있음	없음
전체		(800)	28.6	71.4	12.1	87.9	18.8	81.2
대업종	외식업	(527)	24.5	75.5	10.1	89.9	16.0	84.0
	서비스업	(200)	32.5	67.5	9.5	90.5	25.4	74.6
	도소매업	(73)	47.9	52.1	34.2	65.8	20.8	79.2
세부업종	한식	(173)	22.5	77.5	6.4	93.6	17.3	82.7
	피자/햄버거	(26)	46.2	53.8	23.1	76.9	30.0	70.0
	커피	(50)	28.0	72.0	10.0	90.0	20.0	80.0
	치킨	(47)	27.7	72.3	23.4	76.6	5.6	94.4
	제과/제빵	(13)	38.5	61.5	23.1	76.9	20.0	80.0
	분식	(31)	19.4	80.6	9.7	90.3	10.7	89.3
	외국식	(54)	18.5	81.5	5.6	94.4	13.7	86.3
	기타외식업	(133)	22.6	77.4	8.3	91.7	15.6	84.4
	이미용	(34)	8.8	91.2	0.0	100.0	8.8	91.2
	교육	(58)	44.8	55.2	20.7	79.3	30.4	69.6
	안경	(11)	27.3	72.7	18.2	81.8	11.1	88.9
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	35.5	64.5	5.4	94.6	31.8	68.2
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	46.5	53.5	32.4	67.6	20.8	79.2
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	66.0	34.0	66.0	34.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	38.2	61.8	17.0	83.0	25.5	74.5
	소기업	(420)	16.7	83.3	1.9	98.1	15.0	85.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	44.4	55.6	44.4	55.6	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	31.6	68.4	13.2	86.8	21.2	78.8
	외식업 소기업	(250)	15.2	84.8	3.2	96.8	12.4	87.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	80.0	20.0	80.0	20.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	46.7	53.3	18.3	81.7	34.7	65.3
	서비스업 소기업	(130)	22.3	77.7	0.0	100.0	22.3	77.7
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	도소매업 중기업	(20)	95.0	5.0	60.0	40.0	87.5	12.5
	도소매업 소기업	(40)	7.5	92.5	0.0	100.0	7.5	92.5
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	8.5	91.5	0.8	99.2	7.7	92.3
	3년~5년	(355)	25.9	74.1	7.9	92.1	19.6	80.4
	6년~9년	(118)	33.9	66.1	14.4	85.6	22.8	77.2
	10년 이상	(209)	41.6	58.4	24.4	75.6	22.8	77.2
매장 수	10개 미만	(247)	19.0	81.0	2.4	97.6	17.0	83.0
	10~19개	(166)	28.3	71.7	7.2	92.8	22.7	77.3
	20~99개	(271)	28.4	71.6	12.9	87.1	17.8	82.2
	100개 이상	(116)	50.0	50.0	37.9	62.1	19.4	80.6
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	18.6	81.4	2.8	97.2	16.3	83.7
	외식업 10~99개	(292)	26.7	73.3	11.3	88.7	17.4	82.6
	외식업 100개 이상	(58)	31.0	69.0	25.9	74.1	7.0	93.0
	서비스업 10개 미만	(47)	23.4	76.6	0.0	100.0	23.4	76.6
	서비스업 10~99개	(114)	28.1	71.9	5.3	94.7	24.1	75.9
	서비스업 100개 이상	(39)	56.4	43.6	33.3	66.7	34.6	65.4
	도소매업 10개 미만	(23)	13.0	87.0	4.3	95.7	9.1	90.9
	도소매업 10~99개	(31)	45.2	54.8	25.8	74.2	26.1	73.9
	도소매업 100개 이상	(19)	94.7	5.3	84.2	15.8	66.7	33.3
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	25.3	74.7	10.9	89.1	16.1	83.9
	런닝개런티 로열티	(203)	37.9	62.1	20.7	79.3	21.7	78.3
	월정액 로열티	(221)	25.8	74.2	6.3	93.7	20.8	79.2

【표 I-43】 현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_AI/챗봇

구분		사례수	관심 여부		도입 여부		향후 도입 의향	
			있음	없음	도입	미도입	있음	없음
전체		(800)	0.8	99.3	0.5	99.5	0.3	99.7
대업종	외식업	(527)	0.8	99.2	0.4	99.6	0.4	99.6
	서비스업	(200)	1.0	99.0	1.0	99.0	0.0	100.0
	도소매업	(73)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	1.2	98.8	0.0	100.0	1.2	98.8
	피자/햄버거	(26)	3.8	96.2	3.8	96.2	0.0	100.0
	커피	(50)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	치킨	(47)	2.1	97.9	2.1	97.9	0.0	100.0
	제과/제빵	(13)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	분식	(31)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외국식	(54)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타외식업	(133)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	이미용	(34)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	교육	(58)	3.4	96.6	3.4	96.6	0.0	100.0
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	4.0	96.0	4.0	96.0	0.0	100.0
	중기업	(330)	0.9	99.1	0.6	99.4	0.3	99.7
	소기업	(420)	0.2	99.8	0.0	100.0	0.2	99.8
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	7.4	92.6	7.4	92.6	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	0.4	99.6	0.0	100.0	0.4	99.6
	외식업 소기업	(250)	0.4	99.6	0.0	100.0	0.4	99.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	3.3	96.7	3.3	96.7	0.0	100.0
	서비스업 소기업	(130)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	3년~5년	(355)	0.8	99.2	0.3	99.7	0.6	99.4
	6년~9년	(118)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	10년 이상	(209)	1.4	98.6	1.4	98.6	0.0	100.0
매장 수	10개 미만	(247)	0.4	99.6	0.0	100.0	0.4	99.6
	10~19개	(166)	0.6	99.4	0.6	99.4	0.0	100.0
	20~99개	(271)	0.4	99.6	0.0	100.0	0.4	99.6
	100개 이상	(116)	2.6	97.4	2.6	97.4	0.0	100.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.6	99.4	0.0	100.0	0.6	99.4
	외식업 10~99개	(292)	0.3	99.7	0.0	100.0	0.3	99.7
	외식업 100개 이상	(58)	3.4	96.6	3.4	96.6	0.0	100.0
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	0.9	99.1	0.9	99.1	0.0	100.0
	서비스업 100개 이상	(39)	2.6	97.4	2.6	97.4	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	0.8	99.2	0.5	99.5	0.3	99.7
	런닝개런티 로열티	(203)	1.0	99.0	1.0	99.0	0.0	100.0
	월정액 로열티	(221)	0.5	99.5	0.0	100.0	0.5	99.5

【표 I -44】 현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향-상품자동추천시스템

구분		사례수	관심 여부		도입 여부		향후 도입 의향	
			있음	없음	도입	미도입	있음	없음
전체		(800)	7.6	92.4	2.1	97.9	5.6	94.4
대업종	외식업	(527)	9.3	90.7	2.1	97.9	7.4	92.6
	서비스업	(200)	2.5	97.5	0.5	99.5	2.0	98.0
	도소매업	(73)	9.6	90.4	6.8	93.2	2.9	97.1
세부업종	한식	(173)	9.2	90.8	1.7	98.3	7.6	92.4
	피자/햄버거	(26)	11.5	88.5	3.8	96.2	8.0	92.0
	커피	(50)	6.0	94.0	2.0	98.0	4.1	95.9
	치킨	(47)	10.6	89.4	4.3	95.7	6.7	93.3
	제과/제빵	(13)	15.4	84.6	0.0	100.0	15.4	84.6
	분식	(31)	6.5	93.5	3.2	96.8	3.3	96.7
	외국식	(54)	7.4	92.6	0.0	100.0	7.4	92.6
	기타외식업	(133)	10.5	89.5	2.3	97.7	8.5	91.5
	이미용	(34)	2.9	97.1	0.0	100.0	2.9	97.1
	교육	(58)	1.7	98.3	0.0	100.0	1.7	98.3
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	3.2	96.8	1.1	98.9	2.2	97.8
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	7.0	93.0	4.2	95.8	2.9	97.1
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	14.0	86.0	10.0	90.0	4.4	95.6
	중기업	(330)	12.4	87.6	3.3	96.7	9.4	90.6
	소기업	(420)	3.1	96.9	0.2	99.8	2.9	97.1
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	11.1	88.9	7.4	92.6	4.0	96.0
	외식업 중기업	(250)	13.6	86.4	3.6	96.4	10.4	89.6
	외식업 소기업	(250)	4.8	95.2	0.0	100.0	4.8	95.2
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	8.3	91.7	1.7	98.3	6.8	93.2
	서비스업 소기업	(130)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	30.8	69.2	23.1	76.9	10.0	90.0
	도소매업 중기업	(20)	10.0	90.0	5.0	95.0	5.3	94.7
	도소매업 소기업	(40)	2.5	97.5	2.5	97.5	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	3.4	96.6	0.0	100.0	3.4	96.6
	3년~5년	(355)	8.2	91.8	1.7	98.3	6.6	93.4
	6년~9년	(118)	10.2	89.8	4.2	95.8	6.2	93.8
	10년 이상	(209)	7.7	92.3	2.9	97.1	4.9	95.1
매장 수	10개 미만	(247)	4.9	95.1	0.0	100.0	4.9	95.1
	10~19개	(166)	7.2	92.8	0.6	99.4	6.7	93.3
	20~99개	(271)	7.4	92.6	2.2	97.8	5.3	94.7
	100개 이상	(116)	14.7	85.3	8.6	91.4	6.6	93.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	6.2	93.8	0.0	100.0	6.2	93.8
	외식업 10~99개	(292)	10.3	89.7	2.1	97.9	8.4	91.6
	외식업 100개 이상	(58)	13.8	86.2	8.6	91.4	5.7	94.3
	서비스업 10개 미만	(47)	2.1	97.9	0.0	100.0	2.1	97.9
	서비스업 10~99개	(114)	0.9	99.1	0.0	100.0	0.9	99.1
	서비스업 100개 이상	(39)	7.7	92.3	2.6	97.4	5.3	94.7
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	3.2	96.8	3.2	96.8	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	31.6	68.4	21.1	78.9	13.3	86.7
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	7.4	92.6	2.4	97.6	5.2	94.8
	런닝개런티 로열티	(203)	10.3	89.7	3.4	96.6	7.1	92.9
	월정액 로열티	(221)	5.4	94.6	0.5	99.5	5.0	95.0

【표 I -45】 현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_로봇

구분		사례수	관심 여부		도입 여부		향후 도입 의향	
			있음	없음	도입	미도입	있음	없음
전체		(800)	29.1	70.9	7.1	92.9	23.7	76.3
대업종	외식업	(527)	43.6	56.4	10.8	89.2	36.8	63.2
	서비스업	(200)	1.5	98.5	0.0	100.0	1.5	98.5
	도소매업	(73)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
세부업종	한식	(173)	53.2	46.8	12.7	87.3	46.4	53.6
	피자/햄버거	(26)	42.3	57.7	11.5	88.5	34.8	65.2
	커피	(50)	40.0	60.0	4.0	96.0	37.5	62.5
	치킨	(47)	29.8	70.2	12.8	87.2	19.5	80.5
	제과/제빵	(13)	46.2	53.8	7.7	92.3	41.7	58.3
	분식	(31)	38.7	61.3	19.4	80.6	24.0	76.0
	외국식	(54)	35.2	64.8	7.4	92.6	30.0	70.0
	기타외식업	(133)	42.1	57.9	9.8	90.2	35.8	64.2
	이미용	(34)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	교육	(58)	1.7	98.3	0.0	100.0	1.7	98.3
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	2.2	97.8	0.0	100.0	2.2	97.8
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	26.0	74.0	24.0	76.0	2.6	97.4
	중기업	(330)	40.0	60.0	11.2	88.8	32.4	67.6
	소기업	(420)	21.0	79.0	1.9	98.1	19.4	80.6
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	48.1	51.9	44.4	55.6	6.7	93.3
	외식업 중기업	(250)	52.4	47.6	14.8	85.2	44.1	55.9
	외식업 소기업	(250)	34.4	65.6	3.2	96.8	32.2	67.8
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	1.7	98.3	0.0	100.0	1.7	98.3
	서비스업 소기업	(130)	1.5	98.5	0.0	100.0	1.5	98.5
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(20)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	22.0	78.0	3.4	96.6	19.3	80.7
	3년~5년	(355)	33.0	67.0	6.8	93.2	28.1	71.9
	6년~9년	(118)	29.7	70.3	5.1	94.9	25.9	74.1
	10년 이상	(209)	26.3	73.7	11.0	89.0	17.2	82.8
매장 수	10개 미만	(247)	24.7	75.3	1.2	98.8	23.8	76.2
	10~19개	(166)	31.3	68.7	4.8	95.2	27.8	72.2
	20~99개	(271)	32.8	67.2	9.6	90.4	25.7	74.3
	100개 이상	(116)	26.7	73.3	17.2	82.8	11.5	88.5
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	34.5	65.5	1.7	98.3	33.3	66.7
	외식업 10~99개	(292)	47.6	52.4	11.6	88.4	40.7	59.3
	외식업 100개 이상	(58)	51.7	48.3	34.5	65.5	26.3	73.7
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	1.8	98.2	0.0	100.0	1.8	98.2
	서비스업 100개 이상	(39)	2.6	97.4	0.0	100.0	2.6	97.4
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	28.7	71.3	6.1	93.9	24.1	75.9
	런닝개런티 로열티	(203)	35.5	64.5	11.3	88.7	27.2	72.8
	월정액 로열티	(221)	24.0	76.0	5.0	95.0	20.0	80.0

【표 I -46】 현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향-사물인터넷

구분		사례수	관심 여부		도입 여부		향후 도입 의향	
			있음	없음	도입	미도입	있음	없음
전체		(800)	10.1	89.9	2.9	97.1	7.5	92.5
대업종	외식업	(527)	8.9	91.1	1.9	98.1	7.2	92.8
	서비스업	(200)	7.0	93.0	1.5	98.5	5.6	94.4
	도소매업	(73)	27.4	72.6	13.7	86.3	15.9	84.1
세부업종	한식	(173)	7.5	92.5	0.6	99.4	7.0	93.0
	피자/햄버거	(26)	11.5	88.5	7.7	92.3	4.2	95.8
	커피	(50)	12.0	88.0	0.0	100.0	12.0	88.0
	치킨	(47)	6.4	93.6	4.3	95.7	2.2	97.8
	제과/제빵	(13)	23.1	76.9	0.0	100.0	23.1	76.9
	분식	(31)	6.5	93.5	3.2	96.8	3.3	96.7
	외국식	(54)	13.0	87.0	0.0	100.0	13.0	87.0
	기타외식업	(133)	7.5	92.5	3.0	97.0	4.7	95.3
	이미용	(34)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	교육	(58)	17.2	82.8	3.4	96.6	14.3	85.7
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	4.3	95.7	1.1	98.9	3.3	96.7
	편의점	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	-	-
	기타도소매	(71)	25.4	74.6	11.3	88.7	15.9	84.1
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	32.0	68.0	18.0	82.0	17.1	82.9
	중기업	(330)	14.8	85.2	4.2	95.8	11.1	88.9
	소기업	(420)	3.8	96.2	0.0	100.0	3.8	96.2
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	14.8	85.2	11.1	88.9	4.2	95.8
	외식업 중기업	(250)	12.8	87.2	2.8	97.2	10.3	89.7
	외식업 소기업	(250)	4.4	95.6	0.0	100.0	4.4	95.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	10.0	90.0	10.0	90.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	13.3	86.7	3.3	96.7	10.3	89.7
	서비스업 소기업	(130)	3.8	96.2	0.0	100.0	3.8	96.2
	도소매업 중견/대기업	(13)	84.6	15.4	38.5	61.5	75.0	25.0
	도소매업 중기업	(20)	45.0	55.0	25.0	75.0	26.7	73.3
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	2.5	97.5	0.0	100.0	2.5	97.5
	3년~5년	(355)	9.3	90.7	1.1	98.9	8.3	91.7
	6년~9년	(118)	10.2	89.8	2.5	97.5	7.8	92.2
	10년 이상	(209)	15.8	84.2	7.7	92.3	8.8	91.2
매장 수	10개 미만	(247)	5.7	94.3	0.0	100.0	5.7	94.3
	10~19개	(166)	7.8	92.2	.6	99.4	7.3	92.7
	20~99개	(271)	9.2	90.8	3.0	97.0	6.5	93.5
	100개 이상	(116)	25.0	75.0	12.1	87.9	14.7	85.3
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	6.8	93.2	0.0	100.0	6.8	93.2
	외식업 10~99개	(292)	8.9	91.1	2.1	97.9	7.0	93.0
	외식업 100개 이상	(58)	15.5	84.5	6.9	93.1	9.3	90.7
	서비스업 10개 미만	(47)	4.3	95.7	0.0	100.0	4.3	95.7
	서비스업 10~99개	(114)	7.0	93.0	1.8	98.2	5.4	94.6
	서비스업 100개 이상	(39)	10.3	89.7	2.6	97.4	7.9	92.1
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	12.9	87.1	3.2	96.8	10.0	90.0
	도소매업 100개 이상	(19)	84.2	15.8	47.4	52.6	70.0	30.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	7.4	92.6	2.1	97.9	5.4	94.6
	런닝개런티 로열티	(203)	15.3	84.7	5.9	94.1	9.9	90.1
	월정액 로열티	(221)	10.0	90.0	1.4	98.6	8.7	91.3

【표 I-47】 현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_안면인식기술

구분		사례수	관심 여부		도입 여부		향후 도입 의향	
			있음	없음	도입	미도입	있음	없음
전체		(800)	1.1	98.9	0.1	99.9	1.0	99.0
대업종	외식업	(527)	0.9	99.1	0.2	99.8	0.8	99.2
	서비스업	(200)	1.0	99.0	0.0	100.0	1.0	99.0
	도소매업	(73)	2.7	97.3	0.0	100.0	2.7	97.3
세부업종	한식	(173)	1.7	98.3	0.0	100.0	1.7	98.3
	피자/햄버거	(26)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	커피	(50)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	치킨	(47)	4.3	95.7	2.1	97.9	2.2	97.8
	제과/제빵	(13)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	분식	(31)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외국식	(54)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타외식업	(133)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	이미용	(34)	2.9	97.1	0.0	100.0	2.9	97.1
	교육	(58)	1.7	98.3	0.0	100.0	1.7	98.3
	안경	(11)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	2.8	97.2	0.0	100.0	2.8	97.2
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	6.0	94.0	2.0	98.0	4.1	95.9
	중기업	(330)	0.9	99.1	0.0	100.0	0.9	99.1
	소기업	(420)	0.7	99.3	0.0	100.0	0.7	99.3
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	7.4	92.6	3.7	96.3	3.8	96.2
	외식업 중기업	(250)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외식업 소기업	(250)	1.2	98.8	0.0	100.0	1.2	98.8
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	3.3	96.7	0.0	100.0	3.3	96.7
	서비스업 소기업	(130)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	7.7	92.3	0.0	100.0	7.7	92.3
	도소매업 중기업	(20)	5.0	95.0	0.0	100.0	5.0	95.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	3년~5년	(355)	1.4	98.6	0.0	100.0	1.4	98.6
	6년~9년	(118)	2.5	97.5	0.0	100.0	2.5	97.5
	10년 이상	(209)	0.5	99.5	0.5	99.5	0.0	100.0
매장 수	10개 미만	(247)	0.4	99.6	0.0	100.0	0.4	99.6
	10~19개	(166)	0.6	99.4	0.0	100.0	0.6	99.4
	20~99개	(271)	1.1	98.9	0.0	100.0	1.1	98.9
	100개 이상	(116)	3.4	96.6	0.9	99.1	2.6	97.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.6	99.4	0.0	100.0	0.6	99.4
	외식업 10~99개	(292)	0.7	99.3	0.0	100.0	0.7	99.3
	외식업 100개 이상	(58)	3.4	96.6	1.7	98.3	1.8	98.2
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	0.9	99.1	0.0	100.0	0.9	99.1
	서비스업 100개 이상	(39)	2.6	97.4	0.0	100.0	2.6	97.4
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	3.2	96.8	0.0	100.0	3.2	96.8
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	0.8	99.2	0.3	99.7	0.5	99.5
	런닝개런티 로열티	(203)	2.5	97.5	0.0	100.0	2.5	97.5
	월정액 로열티	(221)	0.5	99.5	0.0	100.0	0.5	99.5

【표 1-48】 현재 4차 산업혁명기술 관련 관심 여부, 도입 여부 및 의향_AR/VR

구분		사례수	관심 여부		도입 여부		향후 도입 의향	
			있음	없음	도입	미도입	있음	없음
전체		(800)	4.5	95.5	0.3	99.8	4.3	95.7
대업종	외식업	(527)	0.2	99.8	0.2	99.8	0.0	100.0
	서비스업	(200)	15.5	84.5	0.5	99.5	15.1	84.9
	도소매업	(73)	5.5	94.5	0.0	100.0	5.5	94.5
세부업종	한식	(173)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	피자/햄버거	(26)	3.8	96.2	3.8	96.2	0.0	100.0
	커피	(50)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	치킨	(47)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	제과/제빵	(13)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	분식	(31)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외국식	(54)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타외식업	(133)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	이미용	(34)	8.8	91.2	0.0	100.0	8.8	91.2
	교육	(58)	12.1	87.9	0.0	100.0	12.1	87.9
	안경	(11)	18.2	81.8	9.1	90.9	10.0	90.0
	세탁	(4)	25.0	75.0	0.0	100.0	25.0	75.0
	기타서비스	(93)	19.4	80.6	0.0	100.0	19.4	80.6
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타도소매	(71)	5.6	94.4	0.0	100.0	5.6	94.4
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	4.0	96.0	2.0	98.0	2.0	98.0
	중기업	(330)	2.4	97.6	0.3	99.7	2.1	97.9
	소기업	(420)	6.2	93.8	0.0	100.0	6.2	93.8
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	3.7	96.3	3.7	96.3	0.0	100.0
	외식업 중기업	(250)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외식업 소기업	(250)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	8.3	91.7	1.7	98.3	6.8	93.2
	서비스업 소기업	(130)	20.0	80.0	0.0	100.0	20.0	80.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	7.7	92.3	0.0	100.0	7.7	92.3
	도소매업 중기업	(20)	15.0	85.0	0.0	100.0	15.0	85.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	2.5	97.5	0.0	100.0	2.5	97.5
	3년~5년	(355)	5.4	94.6	0.6	99.4	4.8	95.2
	6년~9년	(118)	3.4	96.6	0.0	100.0	3.4	96.6
	10년 이상	(209)	4.8	95.2	0.0	100.0	4.8	95.2
매장 수	10개 미만	(247)	4.0	96.0	0.0	100.0	4.0	96.0
	10~19개	(166)	4.8	95.2	0.0	100.0	4.8	95.2
	20~99개	(271)	4.1	95.9	0.0	100.0	4.1	95.9
	100개 이상	(116)	6.0	94.0	1.7	98.3	4.4	95.6
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외식업 10~99개	(292)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	외식업 100개 이상	(58)	1.7	98.3	1.7	98.3	0.0	100.0
	서비스업 10개 미만	(47)	21.3	78.7	0.0	100.0	21.3	78.7
	서비스업 10~99개	(114)	14.0	86.0	0.0	100.0	14.0	86.0
	서비스업 100개 이상	(39)	12.8	87.2	2.6	97.4	10.5	89.5
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	9.7	90.3	0.0	100.0	9.7	90.3
	도소매업 100개 이상	(19)	5.3	94.7	0.0	100.0	5.3	94.7
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	3.7	96.3	0.3	99.7	3.5	96.5
	런닝개런티 로열티	(203)	3.0	97.0	0.5	99.5	2.5	97.5
	월정액 로열티	(221)	7.2	92.8	0.0	100.0	7.2	92.8

【표 I-49】 정보화시스템과 4차 산업혁명기술 도입 목적

구분		사례수	운영 편의성 제고	업무 효율성 제고	재반 운영비 절감	매출 증대 효과	브랜드 차별화	인건비 절감	인력난 해소	세금 감면 혜택
전체		(800)	57.6	43.6	40.3	15.6	8.3	7.8	4.6	1.0
대업종	외식업	(527)	56.4	50.9	38.0	13.5	7.0	11.6	5.9	0.9
	서비스업	(200)	59.0	34.0	44.0	16.0	11.0	.5	3.0	1.0
	도소매업	(73)	63.0	17.8	46.6	30.1	9.6	0.0	0.0	1.4
세부업종	한식	(173)	54.3	52.6	42.2	10.4	5.8	13.3	8.7	1.2
	피자/햄버거	(26)	57.7	46.2	57.7	26.9	7.7	7.7	0.0	0.0
	커피	(50)	68.0	40.0	28.0	12.0	4.0	10.0	4.0	0.0
	치킨	(47)	48.9	53.2	34.0	8.5	10.6	14.9	2.1	2.1
	제과/제빵	(13)	69.2	53.8	53.8	15.4	7.7	7.7	7.7	0.0
	분식	(31)	45.2	51.6	51.6	22.6	9.7	6.5	0.0	0.0
	외국식	(54)	61.1	50.0	22.2	14.8	1.9	11.1	9.3	1.9
	기타외식업	(133)	56.4	52.6	35.3	14.3	9.8	11.3	5.3	0.8
	이미용	(34)	61.8	26.5	47.1	8.8	8.8	2.9	0.0	0.0
	교육	(58)	69.0	32.8	39.7	17.2	13.8	0.0	3.4	0.0
	안경	(11)	54.5	27.3	18.2	9.1	9.1	0.0	18.2	0.0
	세탁	(4)	50.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(93)	52.7	38.7	48.4	19.4	10.8	0.0	2.2	2.2
	편의점	(2)	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타도소매	(71)	63.4	18.3	46.5	29.6	9.9	0.0	0.0	1.4
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	50.0	20.0	50.0	34.0	12.0	0.0	0.0	0.0
	중기업	(330)	63.0	45.8	45.5	14.8	9.4	9.1	3.6	1.2
	소기업	(420)	54.3	44.8	35.0	14.0	6.9	7.6	6.0	1.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	40.7	33.3	59.3	18.5	7.4	0.0	0.0	0.0
	외식업 중기업	(250)	61.2	55.2	45.6	12.8	8.8	12.0	4.4	0.8
	외식업 소기업	(250)	53.2	48.4	28.0	13.6	5.2	12.4	8.0	1.2
	서비스업 중견/대기업	(10)	60.0	0.0	30.0	50.0	10.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(60)	73.3	18.3	43.3	15.0	10.0	0.0	1.7	1.7
	서비스업 소기업	(130)	52.3	43.8	45.4	13.8	11.5	.8	3.8	0.8
	도소매업 중견/대기업	(13)	61.5	7.7	46.2	53.8	23.1	0.0	0.0	0.0
	도소매업 중기업	(20)	55.0	10.0	50.0	40.0	15.0	0.0	0.0	5.0
	도소매업 소기업	(40)	67.5	25.0	45.0	17.5	2.5	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	61.0	26.3	26.3	13.6	2.5	7.6	7.6	2.5
	3년~5년	(355)	56.3	52.1	43.1	15.8	8.5	8.2	4.2	1.1
	6년~9년	(118)	54.2	47.5	47.5	12.7	10.2	9.3	4.2	0.0
	10년 이상	(209)	59.8	36.8	39.2	18.2	10.0	6.2	3.8	0.5
매장 수	10개 미만	(247)	55.5	42.9	38.1	15.0	6.9	10.1	8.5	0.4
	10~19개	(166)	60.8	53.0	41.0	13.3	7.8	8.4	3.0	1.8
	20~99개	(271)	59.0	46.1	36.9	14.4	9.6	7.0	3.7	1.1
	100개 이상	(116)	54.3	25.9	51.7	23.3	8.6	3.4	.9	0.9
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	57.6	47.5	31.6	14.1	6.2	13.6	9.6	0.0
	외식업 10~99개	(292)	57.9	55.8	39.4	12.7	8.2	11.3	4.5	1.7
	외식업 100개 이상	(58)	44.8	36.2	50.0	15.5	3.4	6.9	1.7	0.0
	서비스업 10개 미만	(47)	48.9	38.3	46.8	14.9	12.8	2.1	8.5	2.1
	서비스업 10~99개	(114)	60.5	37.7	37.7	14.9	11.4	0.0	1.8	0.9
	서비스업 100개 이상	(39)	66.7	17.9	59.0	20.5	7.7	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	52.2	17.4	69.6	21.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	74.2	22.6	32.3	22.6	6.5	0.0	0.0	0.0
	도소매업 100개 이상	(19)	57.9	10.5	42.1	52.6	26.3	0.0	0.0	5.3
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	55.9	46.3	39.4	14.1	6.9	9.0	5.3	0.5
	런닝개런티 로열티	(203)	62.1	40.4	47.8	17.7	7.4	4.4	1.5	0.0
	월정액 로열티	(221)	56.6	42.1	34.8	16.3	11.3	8.6	6.3	2.7

【표 1-50】 정보화시스템 고도화와 4차 산업혁명기술의 도입 지연 이유

구분		사례수	구축/도입 비용이 부담되어서	별 필요가 없어서	도입효과에 대한 확신이 부족해서	가맹점이 반대해서	기술을 이해하기 어려워서
전체		(800)	43.8	37.8	12.4	4.4	1.8
대업종	외식업	(527)	48.4	34.7	12.7	3.4	0.8
	서비스업	(200)	38.0	38.5	11.5	8.0	4.0
	도소매업	(73)	26.0	57.5	12.3	1.4	2.7
	기타	(0)					
세부업종	한식	(173)	52.6	31.2	11.0	3.5	1.7
	피자/햄버거	(26)	42.3	34.6	15.4	3.8	3.8
	커피	(50)	46.0	38.0	12.0	4.0	0.0
	치킨	(47)	38.3	42.6	19.1	0.0	0.0
	제과/제빵	(13)	46.2	38.5	15.4	0.0	0.0
	분식	(31)	51.6	32.3	9.7	6.5	0.0
	외국식	(54)	44.4	40.7	11.1	3.7	0.0
	기타외식업	(133)	49.6	33.1	13.5	3.8	0.0
	이미용	(34)	38.2	47.1	8.8	2.9	2.9
	교육	(58)	46.6	39.7	8.6	3.4	1.7
	안경	(11)	45.5	45.5	0.0	9.1	0.0
	세탁	(4)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	기타서비스	(93)	31.2	35.5	14.0	12.9	6.5
	편의점	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	기타도소매	(71)	25.4	57.7	12.7	1.4	2.8
	기타	(0)					
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	14.0	76.0	4.0	6.0	0.0
	중기업	(330)	48.5	35.8	10.3	4.8	0.6
	소기업	(420)	43.6	34.8	15.0	3.8	2.9
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	7.4	81.5	7.4	3.7	0.0
	외식업 중기업	(250)	50.0	34.0	12.4	3.2	0.4
	외식업 소기업	(250)	51.2	30.4	13.6	3.6	1.2
	서비스업 중견/대기업	(10)	20.0	70.0	0.0	10.0	0.0
	서비스업 중기업	(60)	46.7	35.0	3.3	13.3	1.7
	서비스업 소기업	(130)	35.4	37.7	16.2	5.4	5.4
	도소매업 중견/대기업	(13)	23.1	69.2	0.0	7.7	0.0
	도소매업 중기업	(20)	35.0	60.0	5.0	0.0	0.0
	도소매업 소기업	(40)	22.5	52.5	20.0	0.0	5.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	38.1	49.2	8.5	3.4	0.8
	3년~5년	(355)	51.0	29.0	13.2	4.8	2.0
	6년~9년	(118)	38.1	39.0	16.9	2.5	3.4
	10년 이상	(209)	37.8	45.5	10.5	5.3	1.0
매장 수	10개 미만	(247)	47.8	33.6	13.4	3.6	1.6
	10~19개	(166)	48.2	27.7	17.5	4.2	2.4
	20~99개	(271)	39.9	41.7	11.8	4.4	2.2
	100개 이상	(116)	37.9	51.7	4.3	6.0	0.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	53.1	30.5	11.9	3.4	1.1
	외식업 10~99개	(292)	49.0	32.5	14.7	3.1	0.7
	외식업 100개 이상	(58)	31.0	58.6	5.2	5.2	0.0
	서비스업 10개 미만	(47)	38.3	36.2	14.9	6.4	4.3
	서비스업 10~99개	(114)	34.2	39.5	12.3	8.8	5.3
	서비스업 100개 이상	(39)	48.7	38.5	5.1	7.7	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	26.1	52.2	21.7	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	19.4	61.3	12.9	0.0	6.5
	도소매업 100개 이상	(19)	36.8	57.9	0.0	5.3	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	44.1	39.4	12.2	2.9	1.3
	런닝개런티 로열티	(203)	44.3	37.4	12.8	3.4	2.0
	월정액 로열티	(221)	42.5	35.3	12.2	7.7	2.3

【표 1-51】 정보화시스템 고도화와 4차 산업혁명기술 도입을 위해 가장 필요한 지원

구분		사례수	전문인력 채용 지원	도입관련 세제혜택	기술활용 관련 교육 지원	도입비용 관련 자금/금융 지원	기술개발 지원
전체		(800)	34.9	24.8	18.6	11.4	10.4
대업종	외식업	(527)	38.7	23.5	13.1	13.3	11.4
	서비스업	(200)	30.0	32.0	19.0	9.0	10.0
	도소매업	(73)	20.5	13.7	57.5	4.1	4.1
	기타	(6)	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
세부업종	한식	(173)	38.7	20.2	17.3	14.5	9.2
	피자/햄버거	(26)	30.8	38.5	15.4	3.8	11.5
	커피	(50)	48.0	20.0	6.0	16.0	10.0
	치킨	(47)	36.2	23.4	23.4	10.6	6.4
	제과/제빵	(13)	38.5	23.1	7.7	7.7	23.1
	분식	(31)	32.3	16.1	6.5	25.8	19.4
	외국식	(54)	40.7	29.6	9.3	11.1	9.3
	기타외식업	(133)	38.3	25.6	9.8	12.0	14.3
	이미용	(34)	26.5	38.2	17.6	2.9	14.7
	교육	(58)	34.5	36.2	19.0	5.2	5.2
	안경	(11)	18.2	54.5	9.1	18.2	0.0
	세탁	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(93)	29.0	23.7	21.5	12.9	12.9
	편의점	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	기타도소매	(71)	21.1	14.1	57.7	2.8	4.2
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	6.0	26.0	46.0	8.0	14.0
	중기업	(330)	31.5	23.3	20.3	12.4	12.4
	소기업	(420)	41.0	25.7	14.0	11.0	8.3
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	33.3	40.7	3.7	22.2
	외식업 중기업	(250)	37.2	21.6	15.2	12.0	14.0
	외식업 소기업	(250)	44.4	24.4	8.0	15.6	7.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	30.0	40.0	20.0	0.0	10.0
	서비스업 중기업	(60)	16.7	36.7	18.3	18.3	10.0
	서비스업 소기업	(130)	36.2	29.2	19.2	5.4	10.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	76.9	23.1	0.0
	도소매업 중기업	(20)	5.0	5.0	90.0	0.0	0.0
	도소매업 소기업	(40)	35.0	22.5	35.0	0.0	7.5
	기타	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	34.7	27.1	15.3	14.4	8.5
	3년~5년	(355)	38.0	22.0	14.9	13.8	11.3
	6년~9년	(118)	35.6	22.9	24.6	7.6	9.3
	10년 이상	(209)	29.2	29.2	23.4	7.7	10.5
매장 수	10개 미만	(247)	40.1	25.5	13.8	13.0	7.7
	10~19개	(166)	39.8	21.7	16.3	9.6	12.7
	20~99개	(271)	35.1	23.6	19.9	10.7	10.7
	100개 이상	(116)	16.4	30.2	29.3	12.1	12.1
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	42.4	25.4	9.0	14.7	8.5
	외식업 10~99개	(292)	40.4	21.2	13.4	12.7	12.3
	외식업 100개 이상	(58)	19.0	29.3	24.1	12.1	15.5
	서비스업 10개 미만	(47)	34.0	29.8	17.0	12.8	6.4
	서비스업 10~99개	(114)	31.6	29.8	21.1	7.0	10.5
	서비스업 100개 이상	(39)	20.5	41.0	15.4	10.3	12.8
	도소매업 10개 미만	(23)	34.8	17.4	43.5	0.0	4.3
	도소매업 10~99개	(31)	22.6	12.9	58.1	0.0	6.5
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	10.5	73.7	15.8	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	38.0	25.3	14.6	9.0	13.0
	런닝개런티 로열티	(203)	29.6	20.7	27.6	16.7	5.4
	월정액 로열티	(221)	34.4	27.6	17.2	10.4	10.4

【표 1-52】가맹본부와 가맹점주 사이의 소통 수준

구분		사례수	매우 낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	매우 높음	평균 (100점)
전체		(800)	0.0	0.3	14.4	76.1	9.3	73.59
대업종	외식업	(527)	0.0	0.4	17.6	70.0	12.0	73.39
	서비스업	(200)	0.0	0.0	11.0	85.5	3.5	73.13
	도소매업	(73)	0.0	0.0	0.0	94.5	5.5	76.37
세부업종	한식	(173)	0.0	0.0	12.7	74.0	13.3	75.14
	피자/햄버거	(26)	0.0	0.0	7.7	69.2	23.1	78.85
	커피	(50)	0.0	2.0	22.0	62.0	14.0	72.00
	치킨	(47)	0.0	2.1	23.4	68.1	6.4	69.68
	제과/제빵	(13)	0.0	0.0	15.4	84.6	0.0	71.15
	분식	(31)	0.0	0.0	12.9	80.6	6.5	73.39
	외국식	(54)	0.0	0.0	22.2	63.0	14.8	73.15
	기타외식업	(133)	0.0	0.0	21.8	67.7	10.5	72.18
	이미용	(34)	0.0	0.0	14.7	79.4	5.9	72.79
	교육	(58)	0.0	0.0	6.9	91.4	1.7	73.71
	안경	(11)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	세탁	(4)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	기타서비스	(93)	0.0	0.0	14.0	81.7	4.3	72.58
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	기타도소매	(71)	0.0	0.0	0.0	94.4	5.6	76.41
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	0.0	0.0	2.0	96.0	2.0	75.00
	중기업	(330)	0.0	0.3	13.3	76.4	10.0	74.02
	소기업	(420)	0.0	0.2	16.7	73.6	9.5	73.10
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	0.0	3.7	92.6	3.7	75.00
	외식업 중기업	(250)	0.0	0.4	15.6	72.0	12.0	73.90
	외식업 소기업	(250)	0.0	0.4	21.2	65.6	12.8	72.70
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	서비스업 중기업	(60)	0.0	0.0	8.3	86.7	5.0	74.17
	서비스업 소기업	(130)	0.0	0.0	13.1	83.8	3.1	72.50
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	도소매업 중기업	(20)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	도소매업 소기업	(40)	0.0	0.0	0.0	90.0	10.0	77.50
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	0.0	16.9	77.1	5.9	72.25
	3년~5년	(355)	0.0	0.6	15.2	72.1	12.1	73.94
	6년~9년	(118)	0.0	0.0	17.8	72.9	9.3	72.88
	10년 이상	(209)	0.0	0.0	9.6	84.2	6.2	74.16
매장 수	10개 미만	(247)	0.0	0.0	15.4	73.3	11.3	73.99
	10~19개	(166)	0.0	0.6	13.9	72.9	12.7	74.40
	20~99개	(271)	0.0	0.4	18.1	73.8	7.7	72.23
	100개 이상	(116)	0.0	0.0	4.3	92.2	3.4	74.78
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.0	0.0	16.9	69.5	13.6	74.15
	외식업 10~99개	(292)	0.0	0.7	19.9	67.1	12.3	72.77
	외식업 100개 이상	(58)	0.0	0.0	8.6	86.2	5.2	74.14
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	0.0	17.0	78.7	4.3	71.81
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	0.0	12.3	84.2	3.5	72.81
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	0.0	0.0	97.4	2.6	75.64
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	0.0	0.0	91.3	8.7	77.17
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	0.0	0.0	93.5	6.5	76.61
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	0.0	0.5	16.5	73.9	9.0	72.87
	런닝개런티 로열티	(203)	0.0	0.0	7.4	82.3	10.3	75.74
	월정액 로열티	(221)	0.0	0.0	17.2	74.2	8.6	72.85

【표 1-53】가맹본부와 가맹점주 사이의 갈등 수준

구분		사례수	매우 낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	매우 높음	평균 (100점)
전체		(800)	2.1	51.6	44.5	1.8	0.0	36.47
대업종	외식업	(527)	1.3	48.0	48.6	2.1	0.0	37.86
	서비스업	(200)	1.5	48.0	49.0	1.5	0.0	37.63
	도소매업	(73)	9.6	87.7	2.7	0.0	0.0	23.29
세부업종	한식	(173)	0.0	54.3	43.9	1.7	0.0	36.85
	피자/햄버거	(26)	0.0	53.8	42.3	3.8	0.0	37.50
	커피	(50)	0.0	36.0	60.0	4.0	0.0	42.00
	치킨	(47)	4.3	48.9	46.8	0.0	0.0	35.64
	제과/제빵	(13)	7.7	61.5	30.8	0.0	0.0	30.77
	분식	(31)	0.0	58.1	38.7	3.2	0.0	36.29
	외국식	(54)	1.9	37.0	59.3	1.9	0.0	40.28
	기타외식업	(133)	2.3	43.6	51.9	2.3	0.0	38.53
	이미용	(34)	0.0	35.3	61.8	2.9	0.0	41.91
	교육	(58)	5.2	53.4	41.4	0.0	0.0	34.05
	안경	(11)	0.0	18.2	81.8	0.0	0.0	45.45
	세탁	(4)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	37.50
	기타서비스	(93)	0.0	52.7	45.2	2.2	0.0	37.37
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	25.00
	기타도소매	(71)	9.9	87.3	2.8	0.0	0.0	23.24
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	6.0	70.0	24.0	0.0	0.0	29.50
	중기업	(330)	1.2	57.6	40.9	0.3	0.0	35.08
	소기업	(420)	2.4	44.8	49.8	3.1	0.0	38.39
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	3.7	63.0	33.3	0.0	0.0	32.41
	외식업 중기업	(250)	0.8	57.2	41.6	0.4	0.0	35.40
	외식업 소기업	(250)	1.6	37.2	57.2	4.0	0.0	40.90
	서비스업 중견/대기업	(10)	20.0	50.0	30.0	0.0	0.0	27.50
	서비스업 중기업	(60)	0.0	48.3	51.7	0.0	0.0	37.92
	서비스업 소기업	(130)	0.8	47.7	49.2	2.3	0.0	38.27
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	25.00
	도소매업 중기업	(20)	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	22.50
	도소매업 소기업	(40)	12.5	82.5	5.0	0.0	0.0	23.13
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	1.7	39.8	55.9	2.5	0.0	39.83
	3년~5년	(355)	1.7	50.4	46.2	1.7	0.0	36.97
	6년~9년	(118)	4.2	51.7	42.4	1.7	0.0	35.38
	10년 이상	(209)	1.9	60.3	36.4	1.4	0.0	34.33
매장 수	10개 미만	(247)	0.4	47.8	49.0	2.8	0.0	38.56
	10~19개	(166)	4.2	53.0	41.0	1.8	0.0	35.09
	20~99개	(271)	1.1	51.3	46.1	1.5	0.0	36.99
	100개 이상	(116)	5.2	58.6	36.2	0.0	0.0	32.76
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.6	42.9	53.1	3.4	0.0	39.83
	외식업 10~99개	(292)	1.7	50.0	46.6	1.7	0.0	37.07
	외식업 100개 이상	(58)	1.7	53.4	44.8	0.0	0.0	35.78
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	42.6	55.3	2.1	0.0	39.89
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	49.1	49.1	1.8	0.0	38.16
	서비스업 100개 이상	(39)	7.7	51.3	41.0	0.0	0.0	33.33
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	95.7	4.3	0.0	0.0	26.09
	도소매업 10~99개	(31)	16.1	80.6	3.2	0.0	0.0	21.77
	도소매업 100개 이상	(19)	10.5	89.5	0.0	0.0	0.0	22.37
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	2.1	47.1	49.2	1.6	0.0	37.57
	런닝개런티 로열티	(203)	3.0	63.1	31.0	3.0	0.0	33.50
	월정액 로열티	(221)	1.4	48.9	48.9	0.9	0.0	37.33

【표 I -54】 1년 사이 가맹점과 갈등 발생 원인(1)

구분		사례수	없다	가맹본부 마케팅/원 영업지출	가맹점의 물품 사업	가맹점의 불성실 영업	필수품목 가격/품질 관련 갈등
전체		(800)	95.8	2.6	2.3	1.1	1.0
대업종	외식업	(527)	93.9	3.8	3.2	1.5	1.5
	서비스업	(200)	99.0	0.5	0.5	0.5	0.0
	도소매업	(73)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
세부업종	한식	(173)	91.9	5.2	4.6	1.7	0.6
	피자/햄버거	(26)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	커피	(50)	96.0	0.0	2.0	2.0	2.0
	치킨	(47)	93.6	2.1	4.3	4.3	2.1
	제과/제빵	(13)	92.3	7.7	7.7	0.0	0.0
	분식	(31)	96.8	0.0	3.2	3.2	0.0
	외국식	(54)	94.4	3.7	1.9	0.0	3.7
	기타외식업	(133)	94.0	5.3	2.3	0.8	2.3
	이미용	(34)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	교육	(58)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	안경	(11)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	세탁	(4)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(93)	97.8	1.1	1.1	1.1	0.0
	편의점	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타도소매	(71)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	98.0	2.0	2.0	2.0	0.0
	중기업	(330)	95.5	3.3	2.7	0.6	0.6
	소기업	(420)	95.7	2.1	1.9	1.4	1.4
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	96.3	3.7	3.7	3.7	0.0
	외식업 중기업	(250)	94.0	4.4	3.6	0.8	0.8
	외식업 소기업	(250)	93.6	3.2	2.8	2.0	2.4
	서비스업 중견/대기업	(10)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(60)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 소기업	(130)	98.5	0.8	0.8	0.8	0.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 중기업	(20)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 소기업	(40)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(355)	94.4	3.7	2.8	0.8	1.7
	6년~9년	(118)	97.5	2.5	1.7	0.0	0.8
	10년 이상	(209)	94.7	2.4	2.9	2.9	0.5
매장 수	10개 미만	(247)	95.1	3.2	2.0	1.2	1.2
	10~19개	(166)	96.4	2.4	1.8	0.0	1.2
	20~99개	(271)	95.6	2.6	2.2	1.1	1.1
	100개 이상	(116)	96.6	1.7	3.4	2.6	0.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	93.2	4.5	2.8	1.7	1.7
	외식업 10~99개	(292)	94.5	3.4	2.7	0.7	1.7
	외식업 100개 이상	(58)	93.1	3.4	6.9	5.2	0.0
	서비스업 10개 미만	(47)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	98.2	0.9	0.9	0.9	0.0
	서비스업 100개 이상	(39)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 100개 이상	(19)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	95.5	3.5	2.4	0.5	1.3
	런닝개런티 로열티	(203)	96.1	2.0	1.5	1.5	0.5
	월정액 로열티	(221)	95.9	1.8	2.7	1.8	0.9

【표 I -55】 1년 사이 가맹점과 갈등 발생 원인(2)

구분		사례수	가맹점의 결제대금 지연	광고판촉 비용 부담 문제	영업구역 보호/근접 출점	가맹점의 매출누락
전체		(800)	0.6	0.6	0.3	0.1
대업종	외식업	(527)	0.8	0.9	0.4	0.2
	서비스업	(200)	0.5	0.0	0.0	0.0
	도소매업	(73)	0.0	0.0	0.0	0.0
세부업종	한식	(173)	2.3	1.2	0.0	0.6
	피자/햄버거	(26)	0.0	0.0	0.0	0.0
	커피	(50)	0.0	2.0	2.0	0.0
	치킨	(47)	0.0	0.0	0.0	0.0
	제과/제빵	(13)	0.0	0.0	0.0	0.0
	분식	(31)	0.0	0.0	0.0	0.0
	외국식	(54)	0.0	1.9	1.9	0.0
	기타외식업	(133)	0.0	0.8	0.0	0.0
	이미용	(34)	0.0	0.0	0.0	0.0
	교육	(58)	0.0	0.0	0.0	0.0
	안경	(11)	0.0	0.0	0.0	0.0
	세탁	(4)	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(93)	1.1	0.0	0.0	0.0
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타도소매	(71)	0.0	0.0	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	0.0	0.0	0.0	0.0
	중기업	(330)	0.6	0.9	0.0	0.0
	소기업	(420)	0.7	0.5	0.5	0.2
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	0.0	0.0	0.0
	외식업 중기업	(250)	0.8	1.2	0.0	0.0
	외식업 소기업	(250)	0.8	0.8	0.8	0.4
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(60)	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 소기업	(130)	0.8	0.0	0.0	0.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 중기업	(20)	0.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(355)	0.6	1.1	0.6	0.0
	6년~9년	(118)	0.8	0.8	0.0	0.0
	10년 이상	(209)	1.0	0.0	0.0	0.5
매장 수	10개 미만	(247)	0.4	1.2	0.8	0.0
	10~19개	(166)	1.2	0.6	0.0	0.0
	20~99개	(271)	0.7	0.4	0.0	0.4
	100개 이상	(116)	0.0	0.0	0.0	0.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.6	1.7	1.1	0.0
	외식업 10~99개	(292)	1.0	0.7	0.0	0.3
	외식업 100개 이상	(58)	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	0.9	0.0	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	0.0	0.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	0.3	0.5	0.3	0.0
	런닝개런티 로열티	(203)	1.5	1.0	0.5	0.0
	월정액 로열티	(221)	0.5	0.5	0.0	0.5

【표 I -56】가맹본부와 가맹점과의 상생협력을 위한 정책 추진 여부

구분		사례수	있음	없음
전체		(800)	23.6	76.4
대업종	외식업	(527)	23.9	76.1
	서비스업	(200)	20.0	80.0
	도소매업	(73)	31.5	68.5
세부업종	한식	(173)	17.3	82.7
	피자/햄버거	(26)	34.6	65.4
	커피	(50)	26.0	74.0
	치킨	(47)	27.7	72.3
	제과/제빵	(13)	23.1	76.9
	분식	(31)	32.3	67.7
	외국식	(54)	25.9	74.1
	기타외식업	(133)	25.6	74.4
	이미용	(34)	11.8	88.2
	교육	(58)	27.6	72.4
	안경	(11)	45.5	54.5
	세탁	(4)	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	16.1	83.9
	편의점	(2)	100.0	0.0
	기타도소매	(71)	29.6	70.4
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	70.0	30.0
	중기업	(330)	30.6	69.4
	소기업	(420)	12.6	87.4
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	59.3	40.7
	외식업 중기업	(250)	28.0	72.0
	외식업 소기업	(250)	16.0	84.0
	서비스업 중견/대기업	(10)	60.0	40.0
	서비스업 중기업	(60)	36.7	63.3
	서비스업 소기업	(130)	9.2	90.8
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	0.0
	도소매업 중기업	(20)	45.0	55.0
	도소매업 소기업	(40)	2.5	97.5
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	17.8	82.2
	3년~5년	(355)	21.4	78.6
	6년~9년	(118)	17.8	82.2
	10년 이상	(209)	34.0	66.0
매장 수	10개 미만	(247)	9.3	90.7
	10~19개	(166)	13.9	86.1
	20~99개	(271)	29.5	70.5
	100개 이상	(116)	54.3	45.7
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	11.3	88.7
	외식업 10~99개	(292)	26.4	73.6
	외식업 100개 이상	(58)	50.0	50.0
	서비스업 10개 미만	(47)	4.3	95.7
	서비스업 10~99개	(114)	15.8	84.2
	서비스업 100개 이상	(39)	51.3	48.7
	도소매업 10개 미만	(23)	4.3	95.7
	도소매업 10~99개	(31)	25.8	74.2
	도소매업 100개 이상	(19)	73.7	26.3
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	21.3	78.7
	런닝개런티 로열티	(203)	31.5	68.5
	월정액 로열티	(221)	20.4	79.6

【표 I -57】 추진 중인 상생협력정책

구분		사례수	상생 자율약 체결	최저 수보장 이공유	필수 품목 가격 인하	로열티 인하	가맹점 금융원	가맹 본부와 간 접 협 의 체 설립
전체		(189)	64.6	54.0	31.7	10.6	5.8	3.7
대업종	외식업	(126)	55.6	66.7	31.0	8.7	4.0	2.4
	서비스업	(40)	75.0	37.5	15.0	10.0	2.5	7.5
	도소매업	(23)	95.7	13.0	65.2	21.7	21.7	4.3
세부업종	한식	(30)	56.7	76.7	20.0	6.7	3.3	0.0
	피자/햄버거	(9)	33.3	88.9	33.3	0.0	0.0	0.0
	커피	(13)	53.8	69.2	23.1	7.7	0.0	0.0
	치킨	(13)	92.3	53.8	23.1	0.0	7.7	7.7
	제과/제빵	(3)	100.0	33.3	66.7	33.3	33.3	0.0
	분식	(10)	30.0	60.0	30.0	20.0	10.0	0.0
	외국식	(14)	42.9	57.1	50.0	21.4	0.0	0.0
	기타외식업	(34)	55.9	64.7	35.3	5.9	2.9	5.9
	이미용	(4)	50.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	교육	(16)	81.3	50.0	12.5	12.5	0.0	6.3
	안경	(5)	60.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0
	기타서비스	(15)	80.0	6.7	20.0	6.7	6.7	6.7
	편의점	(2)	100.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	기타도소매	(21)	95.2	9.5	61.9	23.8	23.8	4.8
회사 매출규모	중견/대기업	(35)	85.7	48.6	25.7	11.4	17.1	14.3
	중기업	(101)	66.3	48.5	34.7	12.9	5.0	2.0
	소기업	(53)	47.2	67.9	30.2	5.7	0.0	0.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(16)	75.0	75.0	0.0	0.0	12.5	12.5
	외식업 중기업	(70)	54.3	60.0	40.0	14.3	4.3	1.4
	외식업 소기업	(40)	50.0	75.0	27.5	2.5	0.0	0.0
	서비스업 중견/대기업	(6)	83.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
	서비스업 중기업	(22)	90.9	31.8	9.1	13.6	4.5	4.5
	서비스업 소기업	(12)	41.7	50.0	33.3	8.3	0.0	0.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	100.0	23.1	69.2	30.8	30.8	7.7
	도소매업 중기업	(9)	100.0	0.0	55.6	0.0	11.1	0.0
	도소매업 소기업	(1)	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(21)	61.9	71.4	14.3	9.5	4.8	0.0
	3년~5년	(76)	56.6	61.8	31.6	9.2	2.6	0.0
	6년~9년	(21)	57.1	33.3	28.6	4.8	4.8	4.8
	10년 이상	(71)	76.1	46.5	38.0	14.1	9.9	8.5
매장 수	10개 미만	(23)	60.9	60.9	34.8	0.0	0.0	0.0
	10~19개	(23)	43.5	47.8	52.2	21.7	8.7	4.3
	20~99개	(80)	57.5	56.3	31.3	7.5	2.5	1.3
	100개 이상	(63)	82.5	50.8	23.8	14.3	11.1	7.9
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(20)	55.0	70.0	40.0	0.0	0.0	0.0
	외식업 10~99개	(77)	49.4	63.6	36.4	11.7	3.9	2.6
	외식업 100개 이상	(29)	72.4	72.4	10.3	6.9	6.9	3.4
	서비스업 10개 미만	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 10~99개	(18)	61.1	38.9	22.2	5.6	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(20)	85.0	40.0	10.0	15.0	5.0	15.0
	도소매업 10개 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(8)	87.5	0.0	62.5	12.5	12.5	0.0
	도소매업 100개 이상	(14)	100.0	21.4	71.4	28.6	28.6	7.1
로열티 수령방식	로열티 없음	(80)	65.0	61.3	27.5	8.8	3.8	3.8
	런닝개런티 로열티	(64)	67.2	40.6	40.6	15.6	10.9	4.7
	월정액 로열티	(45)	60.0	60.0	26.7	6.7	2.2	2.2

【표 I -58】 공식 가맹점사업자 단체 구성 여부

구분		사례수	있음	없음	비공식적으로 존재
전체		(800)	3.3	75.9	20.9
대업종	외식업	(527)	2.7	78.6	18.8
	서비스업	(200)	1.0	74.5	24.5
	도소매업	(73)	13.7	60.3	26.0
세부업종	한식	(173)	1.2	78.0	20.8
	피자/햄버거	(26)	11.5	69.2	19.2
	커피	(50)	6.0	84.0	10.0
	치킨	(47)	6.4	76.6	17.0
	제과/제빵	(13)	0.0	76.9	23.1
	분식	(31)	3.2	61.3	35.5
	외국식	(54)	0.0	87.0	13.0
	기타외식업	(133)	1.5	80.5	18.0
	이미용	(34)	0.0	94.1	5.9
	교육	(58)	1.7	60.3	37.9
	안경	(11)	9.1	45.5	45.5
	세탁	(4)	0.0	75.0	25.0
	기타서비스	(93)	0.0	79.6	20.4
	편의점	(2)	50.0	0.0	50.0
	기타도소매	(71)	12.7	62.0	25.4
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	36.0	36.0	28.0
	중기업	(330)	2.4	62.1	35.5
	소기업	(420)	0.0	91.4	8.6
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	29.6	48.1	22.2
	외식업 중기업	(250)	2.4	66.8	30.8
	외식업 소기업	(250)	0.0	93.6	6.4
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	40.0	60.0
	서비스업 중기업	(60)	3.3	56.7	40.0
	서비스업 소기업	(130)	0.0	85.4	14.6
	도소매업 중견/대기업	(13)	76.9	7.7	15.4
	도소매업 중기업	(20)	0.0	20.0	80.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	97.5	2.5
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	95.8	4.2
	3년~5년	(355)	1.1	76.1	22.8
	6년~9년	(118)	0.8	80.5	18.6
	10년 이상	(209)	10.0	61.7	28.2
매장 수	10개 미만	(247)	0.0	97.6	2.4
	10~19개	(166)	0.0	85.5	14.5
	20~99개	(271)	0.7	67.9	31.4
	100개 이상	(116)	20.7	34.5	44.8
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.0	96.6	3.4
	외식업 10~99개	(292)	0.7	74.3	25.0
	외식업 100개 이상	(58)	20.7	44.8	34.5
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	78.1	21.9
	서비스업 100개 이상	(39)	5.1	33.3	61.5
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	64.5	35.5
	도소매업 100개 이상	(19)	52.6	5.3	42.1
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	3.7	80.9	15.4
	런닝개런티 로열티	(203)	4.9	63.1	32.0
	월정액 로열티	(221)	0.9	79.2	19.9

【표 1-59】가맹본부-가맹점주 간 자체 분쟁조정기구 구성 여부

구분		사례수	있음	없음	향후 도입 예정
전체		(800)	1.6	86.0	12.4
대업종	외식업	(527)	0.6	87.5	12.0
	서비스업	(200)	0.0	87.5	12.5
	도소매업	(73)	13.7	71.2	15.1
세부업종	한식	(173)	0.0	90.8	9.2
	피자/햄버거	(26)	3.8	88.5	7.7
	커피	(50)	0.0	92.0	8.0
	치킨	(47)	2.1	76.6	21.3
	제과/제빵	(13)	0.0	84.6	15.4
	분식	(31)	0.0	77.4	22.6
	외국식	(54)	1.9	94.4	3.7
	기타외식업	(133)	0.0	85.0	15.0
	이미용	(34)	0.0	94.1	5.9
	교육	(58)	0.0	87.9	12.1
	안경	(11)	0.0	72.7	27.3
	세탁	(4)	0.0	75.0	25.0
	기타서비스	(93)	0.0	87.1	12.9
	편의점	(2)	50.0	0.0	50.0
	기타도소매	(71)	12.7	73.2	14.1
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	24.0	68.0	8.0
	중기업	(330)	0.3	78.2	21.5
	소기업	(420)	0.0	94.3	5.7
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	7.4	81.5	11.1
	외식업 중기업	(250)	0.4	79.2	20.4
	외식업 소기업	(250)	0.0	96.4	3.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0	0.0
	서비스업 중기업	(60)	0.0	80.0	20.0
	서비스업 소기업	(130)	0.0	90.0	10.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	76.9	15.4	7.7
	도소매업 중기업	(20)	0.0	60.0	40.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	95.0	5.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	97.5	2.5
	3년~5년	(355)	0.6	87.0	12.4
	6년~9년	(118)	0.0	87.3	12.7
	10년 이상	(209)	5.3	77.0	17.7
매장 수	10개 미만	(247)	0.0	97.6	2.4
	10~19개	(166)	0.0	91.0	9.0
	20~99개	(271)	0.0	80.8	19.2
	100개 이상	(116)	11.2	66.4	22.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.0	96.6	3.4
	외식업 10~99개	(292)	0.0	84.2	15.8
	외식업 100개 이상	(58)	5.2	75.9	19.0
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	88.6	11.4
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	69.2	30.8
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	74.2	25.8
	도소매업 100개 이상	(19)	52.6	31.6	15.8
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	1.9	87.0	11.2
	런닝개런티 로열티	(203)	2.5	80.3	17.2
	월정액 로열티	(221)	0.5	89.6	10.0

【표 I -60】가맹점 인건비 부담을 줄이기 위해 추진 중인 정책(1)

구분		사례수	인건비 비중을 낮추기 위한 매출 증대 지원	매장인력 스케줄링 및 세법 등 인건비 절감 노하우 지원	없다	아르바이트 채용사이트 공유 등 인력채용 지원
전체		(800)	28.3	26.5	25.0	23.8
대업종	외식업	(527)	33.0	23.0	15.4	29.2
	서비스업	(200)	19.0	26.5	50.5	11.0
	도소매업	(73)	19.2	52.1	24.7	19.2
세부업종	한식	(173)	29.5	25.4	14.5	30.6
	피자/햄버거	(26)	53.8	26.9	15.4	34.6
	커피	(50)	34.0	18.0	2.0	36.0
	치킨	(47)	38.3	29.8	14.9	38.3
	제과/제빵	(13)	46.2	23.1	23.1	7.7
	분식	(31)	32.3	22.6	9.7	32.3
	외국식	(54)	29.6	14.8	22.2	20.4
	기타외식업	(133)	31.6	21.8	19.5	25.6
	이미용	(34)	26.5	23.5	47.1	8.8
	교육	(58)	22.4	31.0	39.7	17.2
	안경	(11)	27.3	18.2	54.5	18.2
	세탁	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0
	기타서비스	(93)	12.9	25.8	58.1	7.5
	편의점	(2)	0.0	100.0	0.0	50.0
	기타도소매	(71)	19.7	50.7	25.4	18.3
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	42.0	36.0	4.0	60.0
	중기업	(330)	30.0	29.4	18.5	25.5
	소기업	(420)	25.2	23.1	32.6	18.1
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	51.9	14.8	0.0	77.8
	외식업 중기업	(250)	35.2	22.0	15.2	30.4
	외식업 소기업	(250)	28.8	24.8	17.2	22.8
	서비스업 중견/대기업	(10)	60.0	10.0	20.0	60.0
	서비스업 중기업	(60)	18.3	38.3	36.7	11.7
	서비스업 소기업	(130)	16.2	22.3	59.2	6.9
	도소매업 중견/대기업	(13)	7.7	100.0	0.0	23.1
	도소매업 중기업	(20)	0.0	95.0	5.0	5.0
	도소매업 소기업	(40)	32.5	15.0	42.5	25.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	19.5	13.6	39.8	21.2
	3년~5년	(355)	31.8	27.6	21.4	22.8
	6년~9년	(118)	27.1	28.0	29.7	17.8
	10년 이상	(209)	27.8	31.1	20.1	30.1
매장 수	10개 미만	(247)	26.3	18.2	32.8	18.6
	10~19개	(166)	29.5	25.3	25.9	18.1
	20~99개	(271)	25.5	29.9	23.6	24.0
	100개 이상	(116)	37.1	37.9	10.3	42.2
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	29.9	21.5	21.5	20.9
	외식업 10~99개	(292)	32.2	24.0	14.0	28.4
	외식업 100개 이상	(58)	46.6	22.4	3.4	58.6
	서비스업 10개 미만	(47)	14.9	4.3	70.2	8.5
	서비스업 10~99개	(114)	14.9	33.3	50.9	6.1
	서비스업 100개 이상	(39)	35.9	33.3	25.6	28.2
	도소매업 10개 미만	(23)	21.7	21.7	43.5	21.7
	도소매업 10~99개	(31)	22.6	48.4	25.8	16.1
	도소매업 100개 이상	(19)	10.5	94.7	0.0	21.1
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	27.7	21.0	25.8	26.1
	런닝개런티 로열티	(203)	33.0	38.4	14.3	24.6
	월정액 로열티	(221)	24.9	24.9	33.5	19.0

【표 I -61】가맹점 인건비 부담을 줄이기 위해 추진 중인 정책(2)

구분		사례수	인력절감이 가능하도록 메뉴/서비스 간소화 추진	키오스크/무인 계산대/스마트 오더 등 매장 자동화 기술/장비 도입	주방/제조/서빙 로봇 등 로봇시스템 도입	배달대행업체 등 외부업체와의 제휴로 외주대행수수료 절감 지원
전체		(800)	19.0	14.6	4.3	1.5
대업종	외식업	(527)	21.6	21.4	6.5	2.3
	서비스업	(200)	14.0	.5	0.0	0.0
	도소매업	(73)	13.7	4.1	0.0	0.0
세부업종	한식	(173)	19.7	14.5	9.8	1.7
	피자/햄버거	(26)	19.2	34.6	3.8	0.0
	커피	(50)	28.0	46.0	2.0	4.0
	치킨	(47)	12.8	17.0	6.4	2.1
	제과/제빵	(13)	23.1	15.4	0.0	7.7
	분식	(31)	25.8	32.3	6.5	0.0
	외국식	(54)	31.5	18.5	3.7	7.4
	기타외식업	(133)	20.3	19.5	6.0	.8
	이미용	(34)	20.6	0.0	0.0	0.0
	교육	(58)	19.0	1.7	0.0	0.0
	안경	(11)	18.2	0.0	0.0	0.0
	세탁	(4)	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(93)	8.6	0.0	0.0	0.0
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타도소매	(71)	14.1	4.2	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	8.0	42.0	8.0	0.0
	중기업	(330)	20.0	21.8	7.3	1.8
	소기업	(420)	19.5	5.7	1.4	1.4
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	11.1	70.4	14.8	0.0
	외식업 중기업	(250)	22.0	28.8	9.6	2.4
	외식업 소기업	(250)	22.4	8.8	2.4	2.4
	서비스업 중견/대기업	(10)	10.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(60)	16.7	0.0	0.0	0.0
	서비스업 소기업	(130)	13.1	.8	0.0	0.0
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	15.4	0.0	0.0
	도소매업 중기업	(20)	5.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 소기업	(40)	22.5	2.5	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	16.9	6.8	.8	1.7
	3년~5년	(355)	19.7	16.6	5.1	2.0
	6년~9년	(118)	23.7	15.3	3.4	.8
	10년 이상	(209)	16.3	15.3	5.3	1.0
매장 수	10개 미만	(247)	21.1	6.5	1.2	2.0
	10~19개	(166)	22.9	10.8	1.8	1.8
	20~99개	(271)	17.0	18.8	7.0	.7
	100개 이상	(116)	13.8	27.6	7.8	1.7
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	22.6	9.0	1.7	2.8
	외식업 10~99개	(292)	22.6	23.3	7.5	1.7
	외식업 100개 이상	(58)	13.8	50.0	15.5	3.4
	서비스업 10개 미만	(47)	12.8	0.0	0.0	0.0
	서비스업 10~99개	(114)	12.3	0.0	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(39)	20.5	2.6	0.0	0.0
	도소매업 10개 미만	(23)	26.1	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(31)	12.9	3.2	0.0	0.0
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	10.5	0.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	19.1	12.8	3.7	1.9
	런닝개런티 로열티	(203)	22.2	18.2	6.4	2.0
	월정액 로열티	(221)	15.8	14.5	3.2	.5

【표 I -62】가맹사업에 대한 정부의 규제 수준

구분		사례수	규제가 매우 낮음	규제가 비교적 낮음	보통 수준	규제가 약간 높음	규제가 매우 높음	평균 (100점)
전체		(800)	0.4	24.5	65.9	9.3	0.0	46.00
대업종	외식업	(527)	0.2	24.3	68.5	7.0	0.0	45.59
	서비스업	(200)	0.5	30.5	60.0	9.0	0.0	44.38
	도소매업	(73)	1.4	9.6	63.0	26.0	0.0	53.42
세부업종	한식	(173)	0.0	23.7	71.1	5.2	0.0	45.38
	피자/햄버거	(26)	3.8	23.1	69.2	3.8	0.0	43.27
	커피	(50)	0.0	34.0	62.0	4.0	0.0	42.50
	치킨	(47)	0.0	25.5	68.1	6.4	0.0	45.21
	제과/제빵	(13)	0.0	23.1	69.2	7.7	0.0	46.15
	분식	(31)	0.0	25.8	61.3	12.9	0.0	46.77
	외국식	(54)	0.0	24.1	61.1	14.8	0.0	47.69
	기타외식업	(133)	0.0	21.1	72.2	6.8	0.0	46.43
	이미용	(34)	0.0	35.3	58.8	5.9	0.0	42.65
	교육	(58)	0.0	29.3	63.8	6.9	0.0	44.40
	안경	(11)	0.0	72.7	27.3	0.0	0.0	31.82
	세탁	(4)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	37.50
	기타서비스	(93)	1.1	23.7	62.4	12.9	0.0	46.77
	편의점	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	62.50
	기타도소매	(71)	1.4	9.9	63.4	25.4	0.0	53.17
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	2.0	30.0	54.0	14.0	0.0	45.00
	중기업	(330)	0.3	20.3	67.3	12.1	0.0	47.80
	소기업	(420)	0.2	27.1	66.2	6.4	0.0	44.70
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	3.7	44.4	44.4	7.4	0.0	38.89
	외식업 중기업	(250)	0.0	17.6	73.2	9.2	0.0	47.90
	외식업 소기업	(250)	0.0	28.8	66.4	4.8	0.0	44.00
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	30.0	70.0	0.0	0.0	42.50
	서비스업 중기업	(60)	1.7	38.3	50.0	10.0	0.0	42.08
	서비스업 소기업	(130)	0.0	26.9	63.8	9.2	0.0	45.58
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	61.5	38.5	0.0	59.62
	도소매업 중기업	(20)	0.0	0.0	45.0	55.0	0.0	63.75
	도소매업 소기업	(40)	2.5	17.5	72.5	7.5	0.0	46.25
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.8	34.7	61.9	2.5	0.0	41.53
	3년~5년	(355)	0.3	23.4	66.5	9.9	0.0	46.48
	6년~9년	(118)	0.0	17.8	77.1	5.1	0.0	46.82
	10년 이상	(209)	0.5	24.4	60.8	14.4	0.0	47.25
매장 수	10개 미만	(247)	0.4	27.1	66.0	6.5	0.0	44.64
	10~19개	(166)	0.0	22.9	70.5	6.6	0.0	45.93
	20~99개	(271)	0.0	23.2	66.8	10.0	0.0	46.68
	100개 이상	(116)	1.7	24.1	56.9	17.2	0.0	47.41
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.0	28.8	65.5	5.6	0.0	44.21
	외식업 10~99개	(292)	0.0	21.2	71.6	7.2	0.0	46.49
	외식업 100개 이상	(58)	1.7	25.9	62.1	10.3	0.0	45.26
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	29.8	61.7	8.5	0.0	44.68
	서비스업 10~99개	(114)	0.0	29.8	62.3	7.9	0.0	44.52
	서비스업 100개 이상	(39)	2.6	33.3	51.3	12.8	0.0	43.59
	도소매업 10개 미만	(23)	4.3	8.7	78.3	8.7	0.0	47.83
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	16.1	58.1	25.8	0.0	52.42
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	0.0	52.6	47.4	0.0	61.84
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	0.5	24.7	68.6	6.1	0.0	45.08
	런닝개런티 로열티	(203)	0.0	19.2	68.5	12.3	0.0	48.28
	월정액 로열티	(221)	0.5	29.0	58.8	11.8	0.0	45.48

【표 I -63】가맹사업에 가장 큰 영향을 미치는 정부 규제

구분		사례수	영업비밀 등 정보공개 강화	가맹점과 의 계약사항 규제	제품/ 서비스 규제	일반적인 거래관행 규제	영업/ 판매과정 에 대한 규제	특별히 없음
전체		(800)	1.1	1.9	9.5	32.1	7.0	48.4
대업종	외식업	(527)	0.8	2.3	10.1	32.4	8.2	46.3
	서비스업	(200)	2.5	1.5	4.0	31.5	5.5	55.0
	도소매업	(73)	0.0	0.0	20.5	31.5	2.7	45.2
세부업종	한식	(173)	1.7	1.2	11.0	34.7	6.4	45.1
	피자/햄버거	(26)	0.0	3.8	7.7	34.6	11.5	42.3
	커피	(50)	2.0	6.0	6.0	24.0	10.0	52.0
	치킨	(47)	0.0	0.0	12.8	31.9	10.6	44.7
	제과/제빵	(13)	0.0	0.0	0.0	46.2	7.7	46.2
	분식	(31)	0.0	3.2	3.2	38.7	9.7	45.2
	외국식	(54)	0.0	1.9	13.0	27.8	3.7	53.7
	기타외식업	(133)	0.0	3.0	11.3	31.6	9.8	44.4
	이미용	(34)	2.9	2.9	5.9	11.8	5.9	70.6
	교육	(58)	3.4	1.7	0.0	34.5	6.9	53.4
	안경	(11)	0.0	0.0	9.1	0.0	9.1	81.8
	세탁	(4)	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
	기타서비스	(93)	2.2	1.1	5.4	39.8	4.3	47.3
	편의점	(2)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	기타도소매	(71)	0.0	0.0	18.3	32.4	2.8	46.5
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	0.0	4.0	12.0	20.0	2.0	62.0
	중기업	(330)	1.2	2.1	12.4	40.0	9.4	34.8
	소기업	(420)	1.2	1.4	6.9	27.4	5.7	57.4
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	0.0	7.4	3.7	3.7	3.7	81.5
	외식업 중기업	(250)	0.8	2.0	12.4	39.2	10.8	34.8
	외식업 소기업	(250)	0.8	2.0	8.4	28.8	6.0	54.0
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	90.0
	서비스업 중기업	(60)	3.3	3.3	3.3	40.0	3.3	46.7
	서비스업 소기업	(130)	2.3	0.8	4.6	29.2	6.9	56.2
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	0.0	38.5	61.5	0.0	0.0
	도소매업 중기업	(20)	0.0	0.0	40.0	50.0	10.0	0.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	0.0	5.0	12.5	0.0	82.5
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	2.5	0.8	3.4	16.9	2.5	73.7
	3년~5년	(355)	0.8	1.7	11.5	33.5	7.9	44.5
	6년~9년	(118)	1.7	1.7	5.1	39.0	11.9	40.7
	10년 이상	(209)	0.5	2.9	12.0	34.4	5.3	45.0
매장 수	10개 미만	(247)	1.2	0.4	8.5	30.8	4.9	54.3
	10~19개	(166)	0.0	1.8	8.4	34.9	5.4	49.4
	20~99개	(271)	2.2	3.0	10.0	34.3	10.0	40.6
	100개 이상	(116)	0.0	2.6	12.1	25.9	6.9	52.6
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.6	0.6	10.2	33.3	5.6	49.7
	외식업 10~99개	(292)	1.0	3.1	10.6	35.6	8.9	40.8
	외식업 100개 이상	(58)	0.0	3.4	6.9	13.8	12.1	63.8
	서비스업 10개 미만	(47)	4.3	0.0	4.3	23.4	4.3	63.8
	서비스업 10~99개	(114)	2.6	1.8	4.4	33.3	7.9	50.0
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	2.6	2.6	35.9	0.0	59.0
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	0.0	4.3	26.1	0.0	69.6
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	0.0	16.1	29.0	3.2	51.6
로열티 수령방식	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	0.0	47.4	42.1	5.3	5.3
	로열티 없음	(376)	1.1	2.1	8.0	31.6	6.1	51.1
	런닝개런티 로열티	(203)	1.0	2.5	9.9	37.4	7.9	41.4
	월정액 로열티	(221)	1.4	0.9	11.8	28.1	7.7	50.2

【표 I -64】 ESG경영 사회적 흐름에 대한 대처방안

구분		사례수	조직 내 전담조직과 인력배치 적극 대응 중	관련 자료 검토 및 계획수립 등 준비단계	그 필요성은 알지만 능력이 안 되어 대처하지 못하고 있음	아직 그 필요성을 그다지 느끼지 못하고 있음
전체		(800)	15.6	16.1	22.5	45.8
대업종	외식업	(527)	16.3	20.5	29.0	34.2
	서비스업	(200)	18.5	7.0	10.5	64.0
	도소매업	(73)	2.7	9.6	8.2	79.5
세부업종	한식	(173)	13.3	16.8	31.2	38.7
	피자/햄버거	(26)	15.4	23.1	30.8	30.8
	커피	(50)	20.0	30.0	20.0	30.0
	치킨	(47)	14.9	21.3	21.3	42.6
	제과/제빵	(13)	15.4	23.1	23.1	38.5
	분식	(31)	12.9	29.0	32.3	25.8
	외국식	(54)	20.4	16.7	35.2	27.8
	기타외식업	(133)	18.8	20.3	29.3	31.6
	이미용	(34)	20.6	11.8	11.8	55.9
	교육	(58)	22.4	3.4	13.8	60.3
	안경	(11)	27.3	0.0	9.1	63.6
	세탁	(4)	0.0	0.0	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	15.1	8.6	8.6	67.7
	편의점	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0
	기타도소매	(71)	2.8	8.5	8.5	80.3
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	10.0	14.0	4.0	72.0
	중기업	(330)	10.3	13.6	30.0	46.1
	소기업	(420)	20.5	18.3	18.8	42.4
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	7.4	7.4	3.7	81.5
	외식업 중기업	(250)	11.6	15.6	35.2	37.6
	외식업 소기업	(250)	22.0	26.8	25.6	25.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	30.0	0.0	0.0	70.0
	서비스업 중기업	(60)	8.3	10.0	15.0	66.7
	서비스업 소기업	(130)	22.3	6.2	9.2	62.3
	도소매업 중견/대기업	(13)	0.0	38.5	7.7	53.8
	도소매업 중기업	(20)	0.0	0.0	10.0	90.0
	도소매업 소기업	(40)	5.0	5.0	7.5	82.5
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	22.9	18.6	9.3	49.2
	3년~5년	(355)	15.2	16.1	27.3	41.4
	6년~9년	(118)	17.8	14.4	28.0	39.8
	10년 이상	(209)	11.0	15.8	18.7	54.5
매장 수	10개 미만	(247)	19.0	19.4	23.9	37.7
	10~19개	(166)	13.3	14.5	28.3	44.0
	20~99개	(271)	15.9	16.2	22.5	45.4
	100개 이상	(116)	11.2	11.2	11.2	66.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	18.6	24.9	29.4	27.1
	외식업 10~99개	(292)	16.1	19.5	31.5	32.9
	외식업 100개 이상	(58)	10.3	12.1	15.5	62.1
	서비스업 10개 미만	(47)	25.5	6.4	8.5	59.6
	서비스업 10~99개	(114)	15.8	8.8	12.3	63.2
	서비스업 100개 이상	(39)	17.9	2.6	7.7	71.8
	도소매업 10개 미만	(23)	8.7	4.3	13.0	73.9
	도소매업 10~99개	(31)	0.0	3.2	6.5	90.3
	도소매업 100개 이상	(19)	0.0	26.3	5.3	68.4
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	18.9	18.9	21.5	40.7
	런닝개런티 로열티	(203)	7.4	14.8	28.1	49.8
	월정액 로열티	(221)	17.6	12.7	19.0	50.7

【표 1-65】 현재 해외 진출 브랜드 보유 여부

구분		사례수	있음	없음
전체		(800)	1.9	98.1
대업종	외식업	(527)	0.9	99.1
	서비스업	(200)	1.0	99.0
	도소매업	(73)	11.0	89.0
세부업종	한식	(173)	0.6	99.4
	피자/햄버거	(26)	3.8	96.2
	커피	(50)	0.0	100.0
	치킨	(47)	2.1	97.9
	제과/제빵	(13)	0.0	100.0
	분식	(31)	3.2	96.8
	외국식	(54)	0.0	100.0
	기타외식업	(133)	0.8	99.2
	이미용	(34)	2.9	97.1
	교육	(58)	1.7	98.3
	안경	(11)	0.0	100.0
	세탁	(4)	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	0.0	100.0
	편의점	(2)	50.0	50.0
	기타도소매	(71)	9.9	90.1
회사 매출규모	중견/대기업	(50)	20.0	80.0
	중기업	(330)	1.2	98.8
	소기업	(420)	0.2	99.8
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(27)	14.8	85.2
	외식업 중기업	(250)	0.4	99.6
	외식업 소기업	(250)	0.0	100.0
	서비스업 중견/대기업	(10)	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(60)	1.7	98.3
	서비스업 소기업	(130)	0.8	99.2
	도소매업 중견/대기업	(13)	46.2	53.8
	도소매업 중기업	(20)	10.0	90.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.0	100.0
	3년~5년	(355)	0.6	99.4
	6년~9년	(118)	0.0	100.0
	10년 이상	(209)	6.2	93.8
매장 수	10개 미만	(247)	0.0	100.0
	10~19개	(166)	1.2	98.8
	20~99개	(271)	0.7	99.3
	100개 이상	(116)	9.5	90.5
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	0.0	100.0
	외식업 10~99개	(292)	0.3	99.7
	외식업 100개 이상	(58)	6.9	93.1
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(114)	1.8	98.2
	서비스업 100개 이상	(39)	0.0	100.0
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(31)	3.2	96.8
로열티 수령방식	로열티 없음	(376)	1.6	98.4
	런닝개런티 로열티	(203)	3.4	96.6
	월정액 로열티	(221)	0.9	99.1

【표 I -66】 현재 해외 진출 국가(1)

구분		사례수	미국	중국	일본	베트남	태국	필리핀	말레이시아
전체		(15)	53.3	33.3	26.7	66.7	40.0	60.0	40.0
대업종	외식업	(5)	40.0	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0	20.0
	서비스업	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0	0.0
	도소매업	(8)	62.5	62.5	25.0	75.0	62.5	87.5	62.5
세부업종	한식	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	피자/햄버거	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	치킨	(1)	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	분식	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	기타외식업	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	이미용	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
	교육	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
	편의점	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
	기타도소매	(7)	71.4	71.4	28.6	71.4	71.4	85.7	71.4
회사 매출규모	중견/대기업	(10)	60.0	30.0	20.0	70.0	30.0	60.0	40.0
	중기업	(4)	25.0	50.0	50.0	75.0	50.0	50.0	50.0
	소기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	50.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0
	외식업 중기업	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	서비스업 중견/대기업	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
	서비스업 중기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
	도소매업 중견/대기업	(6)	66.7	50.0	16.7	66.7	50.0	100.0	66.7
	도소매업 중기업	(2)	50.0	100.0	50.0	100.0	100.0	50.0	50.0
가맹사업 운영기간	3년~5년	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	10년 이상	(13)	53.8	38.5	23.1	76.9	46.2	69.2	38.5
매장 수	10~19개	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0
	20~99개	(2)	50.0	50.0	0.0	50.0	100.0	50.0	0.0
	100개 이상	(11)	63.6	36.4	27.3	72.7	36.4	63.6	45.5
업종× 매장 수	외식업 10~99개	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	외식업 100개 이상	(4)	50.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 10~99개	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0	0.0
	도소매업 10~99개	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
	도소매업 100개 이상	(7)	71.4	57.1	28.6	71.4	57.1	100.0	71.4
로열티 수령방식	로열티 없음	(6)	66.7	33.3	16.7	50.0	16.7	50.0	50.0
	런닝개런티 로열티	(7)	42.9	42.9	28.6	100.0	57.1	71.4	28.6
	월정액 로열티	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0

【표 I-67】 현재 해외 진출 국가(2)

구분		사례수	싱가포르	홍콩	인도네시아	대만	호주	캐나다	몽골
전체		(15)	33.3	33.3	26.7	46.7	33.3	33.3	26.7
대업종	외식업	(5)	20.0	20.0	0.0	0.0	20.0	40.0	0.0
	서비스업	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업	(8)	37.5	50.0	50.0	75.0	50.0	37.5	50.0
세부업종	한식	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	피자/햄버거	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	치킨	(1)	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	분식	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	기타외식업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	이미용	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	교육	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	편의점	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	기타도소매	(7)	42.9	57.1	57.1	71.4	57.1	42.9	42.9
회사 매출규모	중견/대기업	(10)	30.0	40.0	30.0	40.0	40.0	30.0	40.0
	중기업	(4)	50.0	25.0	25.0	75.0	25.0	50.0	0.0
	소기업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0
	외식업 중기업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	서비스업 중견/대기업	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 중견/대기업	(6)	33.3	50.0	50.0	66.7	50.0	33.3	66.7
	도소매업 중기업	(2)	50.0	50.0	50.0	100.0	50.0	50.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년~5년	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	10년 이상	(13)	38.5	38.5	30.8	53.8	38.5	23.1	30.8
매장 수	10~19개	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	20~99개	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	100개 이상	(11)	36.4	45.5	36.4	45.5	45.5	36.4	36.4
업종× 매장 수	외식업 10~99개	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	외식업 100개 이상	(4)	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0
	서비스업 10~99개	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	도소매업 100개 이상	(7)	42.9	57.1	57.1	71.4	57.1	42.9	57.1
로열티 수령방식	로열티 없음	(6)	33.3	50.0	16.7	33.3	33.3	16.7	33.3
	런닝개런티 로열티	(7)	42.9	28.6	42.9	71.4	42.9	42.9	28.6
	월정액 로열티	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0

【표 I -68】 현재 진출 매장수

구분		사례수	1개	2개	3개	4개	5개	6개 이상
전체		(15)	27.7	25.3	20.5	6.0	10.8	9.6
대업종	외식업	(5)	30.8	7.7	15.4	23.1	15.4	7.7
	서비스업	(2)	0.0	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0
	도소매업	(8)	30.2	23.8	22.2	1.6	11.1	11.1
세부업종	한식	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	피자/햄버거	(1)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	치킨	(1)	0.0	16.7	16.7	33.3	16.7	16.7
	분식	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타외식업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	이미용	(1)	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
	교육	(1)	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	편의점	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
회사 매출규모	기타도소매	(7)	32.2	25.4	23.7	1.7	8.5	8.5
	중견/대기업	(10)	19.6	21.4	28.6	7.1	14.3	8.9
	중기업	(4)	50.0	29.2	0.0	4.2	4.2	12.5
업종× 매출규모	소기업	(1)	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
	외식업 중견/대기업	(4)	10.0	10.0	20.0	30.0	20.0	10.0
	외식업 중기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중견/대기업	(1)	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(1)	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
	도소매업 중견/대기업	(6)	21.7	23.9	30.4	2.2	13.0	8.7
가맹사업 운영기간	도소매업 중기업	(2)	52.9	23.5	0.0	0.0	5.9	17.6
	3년~5년	(2)	60.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0
	10년 이상	(13)	25.6	26.9	21.8	5.1	10.3	10.3
매장 수	10~19개	(2)	3.6	3.6	0.0	1.2	0.0	0.0
	20~99개	(2)	0.0	2.4	1.2	0.0	1.2	3.6
	100개 이상	(11)	24.1	19.3	19.3	4.8	9.6	6.0
업종× 매장 수	외식업 10~99개	(1)	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	외식업 100개 이상	(4)	1.2	1.2	2.4	3.6	2.4	1.2
	서비스업 10~99개	(2)	0.0	6.0	1.2	1.2	0.0	0.0
	도소매업 10~99개	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	3.6
	도소매업 100개 이상	(7)	22.9	18.1	16.9	1.2	7.2	4.8
로열티 수령방식	로열티 없음	(6)	4.8	7.2	10.8	3.6	6.0	3.6
	런닝개런티 로열티	(7)	19.3	15.7	8.4	2.4	4.8	6.0
	월정액 로열티	(2)	3.6	2.4	1.2	0.0	0.0	0.0
해외 진출국	미국	(8)	31.7	28.3	21.7	6.7	6.7	5.0
	중국	(5)	38.8	28.6	14.3	2.0	6.1	10.2
	일본	(4)	52.8	27.8	5.6	8.3	2.8	2.8
	베트남	(10)	30.3	27.3	16.7	6.1	7.6	12.1
	태국	(6)	35.8	30.2	18.9	1.9	3.8	9.4
	필리핀	(9)	28.8	30.3	22.7	3.0	9.1	6.1
	말레이시아	(6)	43.1	27.5	17.6	2.0	5.9	3.9
	싱가포르	(5)	38.8	34.7	10.2	8.2	2.0	6.1
	홍콩	(5)	37.3	29.4	15.7	5.9	5.9	5.9
	인도네시아	(4)	41.3	30.4	19.6	2.2	2.2	4.3
	대만	(7)	33.3	29.8	12.3	3.5	8.8	12.3
	호주	(5)	36.5	28.8	19.2	5.8	3.8	5.8
	캐나다	(5)	48.7	25.6	15.4	5.1	5.1	0.0
	몽골	(4)	27.8	27.8	19.4	2.8	11.1	11.1

【표 I -69】 향후 3년 내 현재 진출 중인 국가 외 다른 국가 진출 계획

구분		사례수	있음	없음
전체		(15)	6.7	93.3
대업종	외식업	(5)	20.0	80.0
	서비스업	(2)	0.0	100.0
	도소매업	(8)	0.0	100.0
세부업종	한식	(1)	0.0	100.0
	피자/햄버거	(1)	0.0	100.0
	치킨	(1)	100.0	0.0
	분식	(1)	0.0	100.0
	기타외식업	(1)	0.0	100.0
	이미용	(1)	0.0	100.0
	교육	(1)	0.0	100.0
	편의점	(1)	0.0	100.0
	기타도소매	(7)	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(10)	10.0	90.0
	중기업	(4)	0.0	100.0
	소기업	(1)	0.0	100.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	25.0	75.0
	외식업 중기업	(1)	0.0	100.0
	서비스업 중견/대기업	(1)	0.0	100.0
	서비스업 중기업	(1)	0.0	100.0
	도소매업 중견/대기업	(6)	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(2)	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년~5년	(2)	0.0	100.0
	10년 이상	(13)	7.7	92.3
매장 수	10~19개	(2)	0.0	100.0
	20~99개	(2)	0.0	100.0
	100개 이상	(11)	9.1	90.9
업종× 매장 수	외식업 10~99개	(1)	0.0	100.0
	외식업 100개 이상	(4)	25.0	75.0
	서비스업 10~99개	(2)	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(1)	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(7)	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(6)	16.7	83.3
	런닝개런티 로열티	(7)	0.0	100.0
	월정액 로열티	(2)	0.0	100.0

【표 1-70】향후 3년 내 해외 진출 계획

구분		사례수	있음	없음
전체		(785)	3.1	96.9
대업종	외식업	(522)	3.6	96.4
	서비스업	(198)	2.5	97.5
	도소매업	(65)	0.0	100.0
세부업종	한식	(172)	5.2	94.8
	피자/햄버거	(25)	0.0	100.0
	커피	(50)	0.0	100.0
	치킨	(46)	4.3	95.7
	제과/제빵	(13)	7.7	92.3
	분식	(30)	6.7	93.3
	외국식	(54)	3.7	96.3
	기타외식업	(132)	2.3	97.7
	이미용	(33)	0.0	100.0
	교육	(57)	5.3	94.7
	안경	(11)	9.1	90.9
	세탁	(4)	0.0	100.0
	기타서비스	(93)	1.1	98.9
	편의점	(1)	0.0	100.0
	기타도소매	(64)	0.0	100.0
회사 매출규모	중견/대기업	(40)	10.0	90.0
	중기업	(326)	4.0	96.0
	소기업	(419)	1.7	98.3
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(23)	13.0	87.0
	외식업 중기업	(249)	4.0	96.0
	외식업 소기업	(250)	2.4	97.6
	서비스업 중견/대기업	(10)	10.0	90.0
	서비스업 중기업	(59)	5.1	94.9
	서비스업 소기업	(129)	0.8	99.2
	도소매업 중견/대기업	(7)	0.0	100.0
	도소매업 중기업	(18)	0.0	100.0
	도소매업 소기업	(40)	0.0	100.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(118)	0.8	99.2
	3년~5년	(353)	3.4	96.6
	6년~9년	(118)	0.0	100.0
	10년 이상	(196)	5.6	94.4
매장 수	10개 미만	(247)	1.6	98.4
	10~19개	(164)	1.2	98.8
	20~99개	(269)	3.3	96.7
	100개 이상	(105)	8.6	91.4
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(177)	2.3	97.7
	외식업 10~99개	(291)	2.7	97.3
	외식업 100개 이상	(54)	13.0	87.0
	서비스업 10개 미만	(47)	0.0	100.0
	서비스업 10~99개	(112)	2.7	97.3
	서비스업 100개 이상	(39)	5.1	94.9
	도소매업 10개 미만	(23)	0.0	100.0
	도소매업 10~99개	(30)	0.0	100.0
	도소매업 100개 이상	(12)	0.0	100.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(370)	2.4	97.6
	런닝개런티 로열티	(196)	3.6	96.4
	월정액 로열티	(219)	3.7	96.3

【표 I-71】 향후 3년 내 진출 희망 국가(1)

구분		사례수	미국	중국	일본	베트남	태국
전체		(25)	20.0	12.0	8.0	56.0	12.0
대업종	외식업	(20)	20.0	10.0	5.0	50.0	10.0
	서비스업	(5)	20.0	20.0	20.0	80.0	20.0
세부업종	한식	(9)	22.2	0.0	11.1	66.7	11.1
	치킨	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
	제과/제빵	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	분식	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	외국식	(2)	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	기타외식업	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	교육	(3)	33.3	0.0	33.3	66.7	33.3
	안경	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
	기타서비스	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(5)	40.0	20.0	20.0	60.0	20.0
	중기업	(13)	15.4	7.7	7.7	46.2	7.7
	소기업	(7)	14.3	14.3	0.0	71.4	14.3
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	25.0	25.0	25.0	50.0	0.0
	외식업 중기업	(10)	20.0	0.0	0.0	40.0	10.0
	외식업 소기업	(6)	16.7	16.7	0.0	66.7	16.7
	서비스업 중견/대기업	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0
	서비스업 중기업	(3)	0.0	33.3	33.3	66.7	0.0
	서비스업 소기업	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	3년~5년	(12)	16.7	8.3	0.0	41.7	16.7
	10년 이상	(12)	25.0	16.7	16.7	66.7	8.3
매장 수	10개 미만	(4)	25.0	0.0	0.0	75.0	25.0
	10~19개	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	20~99개	(9)	33.3	22.2	0.0	55.6	11.1
	100개 이상	(10)	10.0	10.0	20.0	40.0	10.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(4)	25.0	0.0	0.0	75.0	25.0
	외식업 10~99개	(8)	25.0	12.5	0.0	50.0	0.0
	외식업 100개 이상	(8)	12.5	12.5	12.5	37.5	12.5
	서비스업 10~99개	(3)	33.3	33.3	0.0	100.0	33.3
	서비스업 100개 이상	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(10)	20.0	20.0	0.0	40.0	0.0
	런닝개런티 로열티	(7)	0.0	0.0	28.6	71.4	0.0
	월정액 로열티	(8)	37.5	12.5	0.0	62.5	37.5

【표 1-72】향후 3년 내 진출 희망 국가(2)

구분		사례수	필리핀	싱가포르	인도네시아	대만
전체		(25)	20.0	8.0	4.0	12.0
대업종	외식업	(20)	20.0	10.0	5.0	15.0
	서비스업	(5)	20.0	0.0	0.0	0.0
세부업종	한식	(9)	11.1	11.1	0.0	22.2
	치킨	(3)	33.3	33.3	0.0	0.0
	제과/제빵	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
	분식	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0
	외국식	(2)	50.0	0.0	0.0	0.0
	기타외식업	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0
	교육	(3)	33.3	0.0	0.0	0.0
	안경	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(5)	20.0	20.0	0.0	0.0
	중기업	(13)	23.1	7.7	7.7	23.1
	소기업	(7)	14.3	0.0	0.0	0.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	25.0	25.0	0.0	0.0
	외식업 중기업	(10)	20.0	10.0	10.0	30.0
	외식업 소기업	(6)	16.7	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중견/대기업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(3)	33.3	0.0	0.0	0.0
	서비스업 소기업	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(12)	16.7	8.3	8.3	25.0
	10년 이상	(12)	25.0	8.3	0.0	0.0
매장 수	10개 미만	(4)	25.0	0.0	0.0	0.0
	10~19개	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0
	20~99개	(9)	0.0	11.1	0.0	22.2
	100개 이상	(10)	40.0	10.0	10.0	10.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(4)	25.0	0.0	0.0	0.0
	외식업 10~99개	(8)	0.0	12.5	0.0	25.0
	외식업 100개 이상	(8)	37.5	12.5	12.5	12.5
	서비스업 10~99개	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(2)	50.0	0.0	0.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(10)	10.0	10.0	10.0	20.0
	런닝개런티 로열티	(7)	28.6	14.3	0.0	14.3
	월정액 로열티	(8)	25.0	0.0	0.0	0.0

【표 I -73】 향후 3년 내 진출 매장 수 전망

구분		사례수	0개	1개	2개	3개	4개	5개 이상
전체		(25)	87.4	3.1	6.0	1.4	0.9	1.1
대업종	외식업	(20)	87.5	2.5	6.4	1.1	1.1	1.4
	서비스업	(5)	87.1	5.7	4.3	2.9	0.0	0.0
세부업종	한식	(9)	88.9	3.2	5.6	0.8	0.8	0.8
	치킨	(3)	73.8	0.0	14.3	2.4	4.8	4.8
	제과/제빵	(1)	85.7	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0
	분식	(2)	89.3	7.1	3.6	0.0	0.0	0.0
	외국식	(2)	92.9	3.6	0.0	0.0	0.0	3.6
	기타외식업	(3)	92.9	0.0	4.8	2.4	0.0	0.0
	교육	(3)	85.7	4.8	4.8	4.8	0.0	0.0
	안경	(1)	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(1)	92.9	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(5)	77.1	2.9	11.4	2.9	2.9	2.9
	중기업	(13)	89.6	3.3	4.9	1.6	0.0	0.5
	소기업	(7)	90.8	3.1	4.1	0.0	1.0	1.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	76.8	0.0	12.5	3.6	3.6	3.6
	외식업 중기업	(10)	90.0	2.9	5.7	0.7	0.0	0.7
	외식업 소기업	(6)	90.5	3.6	3.6	0.0	1.2	1.2
	서비스업 중견/대기업	(1)	78.6	14.3	7.1	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(3)	88.1	4.8	2.4	4.8	0.0	0.0
	서비스업 소기업	(1)	92.9	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(1)	92.9	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(12)	89.9	3.0	5.4	0.0	0.6	1.2
	10년 이상	(12)	84.5	3.6	6.5	3.0	1.2	1.2
매장 수	10개 미만	(4)	14.3	0.6	0.9	0.0	0.0	0.3
	10~19개	(2)	7.4	0.0	0.3	0.0	0.3	0.0
	20~99개	(9)	32.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0
	100개 이상	(10)	33.7	0.6	2.9	1.4	0.6	0.9
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(4)	14.3	0.6	0.9	0.0	0.0	0.3
	외식업 10~99개	(8)	29.1	0.9	1.7	0.0	0.3	0.0
	외식업 100개 이상	(8)	26.6	0.6	2.6	0.9	0.6	0.9
	서비스업 10~99개	(3)	10.3	1.1	0.6	0.0	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(2)	7.1	0.0	0.3	0.6	0.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(10)	34.6	0.9	2.9	0.6	0.6	0.6
	런닝개런티 로열티	(7)	24.9	0.6	1.4	0.9	0.0	0.3
	월정액 로열티	(8)	28.0	1.7	1.7	0.0	0.3	0.3
진출 희망국	미국	(5)	84.3	5.7	10.0	0.0	0.0	0.0
	중국	(3)	85.7	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0
	일본	(2)	89.3	0.0	3.6	7.1	0.0	0.0
	베트남	(14)	89.3	4.1	4.1	1.5	0.5	0.5
	태국	(3)	83.3	4.8	11.9	0.0	0.0	0.0
	필리핀	(5)	80.0	2.9	7.1	2.9	2.9	4.3
	싱가포르	(2)	82.1	0.0	17.9	0.0	0.0	0.0
	인도네시아	(1)	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	대만	(3)	88.1	4.8	7.1	0.0	0.0	0.0

【표 I -74】 해외진출 관련 선호 방식

구분		사례수	현지 법정 설립 방식	현지 가맹점 진출 방식	합작투자 방식	마스터 프랜차이즈 방식	기타
전체		(25)	36.0	36.0	16.0	8.0	4.0
대업종	외식업	(20)	40.0	30.0	20.0	5.0	5.0
	서비스업	(5)	20.0	60.0	0.0	20.0	0.0
세부업종	한식	(9)	44.4	33.3	11.1	0.0	11.1
	치킨	(3)	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
	제과/제빵	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	분식	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	외국식	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타외식업	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
	교육	(3)	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0
	안경	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(5)	20.0	20.0	40.0	20.0	0.0
	중기업	(13)	23.1	53.8	7.7	7.7	7.7
	소기업	(7)	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0
	외식업 중기업	(10)	30.0	50.0	10.0	0.0	10.0
	외식업 소기업	(6)	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0
	서비스업 중견/대기업	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(3)	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0
	서비스업 소기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(12)	50.0	25.0	16.7	0.0	8.3
	10년 이상	(12)	25.0	41.7	16.7	16.7	0.0
매장 수	10개 미만	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	10~19개	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	20~99개	(9)	22.2	66.7	0.0	0.0	11.1
	100개 이상	(10)	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	외식업 10~99개	(8)	25.0	50.0	12.5	0.0	12.5
	외식업 100개 이상	(8)	50.0	12.5	25.0	12.5	0.0
	서비스업 10~99개	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(10)	30.0	20.0	30.0	10.0	10.0
	런닝개런티 로열티	(7)	28.6	57.1	0.0	14.3	0.0
	월정액 로열티	(8)	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0

【표 I -75】 해외진출 시 애로사항

구분		사례수	현지 사업 파트너 탐색	해외 진출 인력 부족	국내 규제 법령	현지 규제 법령	물류 및 통관 검역	기타
전체		(25)	32.0	32.0	16.0	12.0	4.0	4.0
대업종	외식업	(20)	35.0	40.0	0.0	15.0	5.0	5.0
	서비스업	(5)	20.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0
세부업종	한식	(9)	44.4	33.3	0.0	11.1	0.0	11.1
	치킨	(3)	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
	제과/제빵	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	분식	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	외국식	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타외식업	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	교육	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	안경	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(5)	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
	중기업	(13)	30.8	15.4	23.1	15.4	7.7	7.7
	소기업	(7)	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	외식업 중기업	(10)	40.0	20.0	0.0	20.0	10.0	10.0
	외식업 소기업	(6)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중견/대기업	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	서비스업 소기업	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(12)	33.3	41.7	0.0	8.3	8.3	8.3
	10년 이상	(12)	25.0	25.0	33.3	16.7	0.0	0.0
매장 수	10개 미만	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	10~19개	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20~99개	(9)	33.3	11.1	22.2	22.2	0.0	11.1
	100개 이상	(10)	20.0	40.0	20.0	10.0	10.0	0.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	외식업 10~99개	(8)	37.5	25.0	0.0	25.0	0.0	12.5
	외식업 100개 이상	(8)	25.0	50.0	0.0	12.5	12.5	0.0
	서비스업 10~99개	(3)	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(2)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(10)	20.0	40.0	0.0	20.0	10.0	10.0
	런닝개런티 로열티	(7)	42.9	14.3	28.6	14.3	0.0	0.0
	월정액 로열티	(8)	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0	0.0

【표 I -76】 해외진출의 활성화를 위한 효과적인 정부지원

구분		사례수	세제혜택 (관세/법인세 감면 등)	현지 사업파트 너 발굴 지원	금융지원 (초기 자금조달 등)	해외진출 전략 컨설팅 지원	기타
전체		(25)	32.0	28.0	20.0	16.0	4.0
대업종	외식업	(20)	30.0	35.0	15.0	15.0	5.0
	서비스업	(5)	40.0	0.0	40.0	20.0	0.0
세부업종	한식	(9)	33.3	22.2	22.2	11.1	11.1
	치킨	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0
	제과/제빵	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	분식	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	외국식	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	기타외식업	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
	교육	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0
	안경	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타서비스	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
회사 매출규모	중견/대기업	(5)	60.0	0.0	20.0	20.0	0.0
	중기업	(13)	30.8	30.8	7.7	23.1	7.7
	소기업	(7)	14.3	42.9	42.9	0.0	0.0
업종× 매출규모	외식업 중견/대기업	(4)	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	외식업 중기업	(10)	20.0	40.0	10.0	20.0	10.0
	외식업 소기업	(6)	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0
	서비스업 중견/대기업	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	서비스업 중기업	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0
	서비스업 소기업	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
가맹사업 운영기간	3년 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3년~5년	(12)	16.7	41.7	16.7	16.7	8.3
	10년 이상	(12)	41.7	16.7	25.0	16.7	0.0
매장 수	10개 미만	(4)	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0
	10~19개	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	20~99개	(9)	33.3	11.1	33.3	11.1	11.1
	100개 이상	(10)	40.0	30.0	0.0	30.0	0.0
업종× 매장 수	외식업 10개 미만	(4)	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0
	외식업 10~99개	(8)	25.0	25.0	25.0	12.5	12.5
	외식업 100개 이상	(8)	37.5	37.5	0.0	25.0	0.0
	서비스업 10~99개	(3)	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0
	서비스업 100개 이상	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
로열티 수령방식	로열티 없음	(10)	20.0	30.0	20.0	20.0	10.0
	런닝개런티 로열티	(7)	57.1	14.3	14.3	14.3	0.0
	월정액 로열티	(8)	25.0	37.5	25.0	12.5	0.0

II. 가맹점 통계표

【 표 목차 】

【표 II -1】표본의 특성	367
【표 II -2】가맹점 운영기간	368
【표 II -3】가맹점주 성별	369
【표 II -4】가맹점주 연령대	370
【표 II -5】가맹점 창업 동기	371
【표 II -6】유사 업종 종사 경험	372
【표 II -7】가맹점 창업 시 어려움(1)	373
【표 II -8】가맹점 창업 시 어려움(2)	374
【표 II -9】가맹점 창업 경로	375
【표 II -10】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_희망 영업지역 출점가능여부/상권보호	376
【표 II -11】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_예상매출액 및 기대수익	377
【표 II -12】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_브랜드 인지도	378
【표 II -13】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_브랜드 성장가능성	379
【표 II -14】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_예상창업비용	380
【표 II -15】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_매장운영/관리의 용이성	381
【표 II -16】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_가맹본부의 안정성(재무상황 매장수 등)	382
【표 II -17】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_가맹본부의 직영점 운영 여부	383
【표 II -18】가맹점 신규오픈 여부	384
【표 II -19】가맹점 창업 시 창업비_매장 임대보증금	385
【표 II -20】가맹점 창업 시 창업비_매장 권리금	386
【표 II -21】가맹점 창업 시 창업비_가맹본부 초기 가맹비	387
【표 II -22】가맹점 창업 시 창업비_인테리어/가구/간판 투자비	388
【표 II -23】가맹점 창업 시 창업비_시설집기 투자비	389
【표 II -24】가맹점 창업 시 창업비_기타비용	390
【표 II -25】가맹점 창업 시 창업비_창업 시 총 투자비	391
【표 II -26】가맹점 양도양수 시 비용	392
【표 II -27】현재 가맹점 외의 매장 소유 여부	393
【표 II -28】다점포 운영현황(합계)	394
【표 II -29】다점포 운영현황(평균)	395
【표 II -30】현재 매장의 월평균 매출액	396
【표 II -31】1년 전 대비 매출액 증감 여부	397
【표 II -32】1년 전 대비 매출액 변화_감소	398
【표 II -33】1년 전 대비 매출액 변화_증가	399
【표 II -34】가맹본부에 로열티 납부 여부	400
【표 II -35】가맹본부 납부 로열티_매출액의 일정 비율	401
【표 II -36】가맹본부 납부 로열티_가맹본부 납부 로열티(월평균)	402

【표 II-37】가맹본부에 내는 로열티 수준 만족도	403
【표 II-38】가맹본부에 로열티를 내는 적합한 방식	404
【표 II-39】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_매출수준	405
【표 II-40】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_영업이익/수익성	406
【표 II-41】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_근로조건	407
【표 II-42】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_점포운영/관리의 용이성	408
【표 II-43】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_영업지역/상권보호	409
【표 II-44】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_가맹계약조건	410
【표 II-45】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_가맹본부의 소통/지원	411
【표 II-46】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_가맹본부의 마케팅활동	412
【표 II-47】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_전체적인 만족도	413
【표 II-48】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_점포 임대료	414
【표 II-49】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_인건비	415
【표 II-50】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_종업원 채용/관리	416
【표 II-51】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_원자재/재료비	417
【표 II-52】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_경쟁점포 출점/상권변화	418
【표 II-53】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_배달 등 소비패턴의 변화	419
【표 II-54】현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_광고/홍보/판촉활동	420
【표 II-55】현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_원자재/재료비	421
【표 II-56】현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_인건비	422
【표 II-57】현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_점포 임대료	423
【표 II-58】현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_각종 수수료	424
【표 II-59】현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_전기가스 등 제세공과금	425
【표 II-60】현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_광고마케팅비	426
【표 II-61】현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_기타잡비	427
【표 II-62】현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_월평균 영업이익	428
【표 II-63】가맹본부와 재계약 의향	429
【표 II-64】현재 매장 양도 의향	430
【표 II-65】향후 1년간 본 매장의 사업 실적 전망	431
【표 II-66】가맹본부로부터의 원자재/재료 공급 유무	432
【표 II-67】가맹본부로부터의 원자재/재료 공급 방식	433
【표 II-68】가맹본부로부터 원자재/재료를 공급받는 물류시스템의 만족도	434
【표 II-69】현재 브랜드가 제공하는 필수품목의 품질 만족도	435
【표 II-70】현재 브랜드가 제공하는 필수품목의 가격 만족도	436
【표 II-71】전체 매출 중 온라인주문의 비율	437
【표 II-72】외부플랫폼앱 이용 여부	438
【표 II-73】외부플랫폼 앱 만족도_앱 수수료 수준	439
【표 II-74】외부플랫폼 앱 만족도_앱 운영방식	440
【표 II-75】외부플랫폼 앱 만족도_앱의 고객관리방식	441
【표 II-76】외부플랫폼 앱 만족도_앱을 통한 매출증대효과	442
【표 II-77】외부플랫폼 앱 만족도_앱의 전반적인 만족도	443

【표 II-78】정보기술/시스템 사용 여부_POS시스템	444
【표 II-79】정보기술/시스템 사용 여부_키오스크/테이블오더	445
【표 II-80】정보기술/시스템 사용 여부_셀프 계산대	446
【표 II-81】정보기술/시스템 사용 여부_자동발주/재고관리시스템	447
【표 II-82】정보기술/시스템 사용 여부_원격매장관리시스템	448
【표 II-83】정보기술/시스템 사용 여부_로봇	449
【표 II-84】정기적 휴무일 유무	450
【표 II-85】월평균 휴무일 수	451
【표 II-86】일평균 영업시간	452
【표 II-87】점주의 일평균 근무시간	453
【표 II-88】1년 전 대비 점주의 일평균 근무시간 변화 여부	454
【표 II-89】1년 전 대비 점주 일평균 근무시간_감소 비율	455
【표 II-90】1년 전 대비 점주 일평균 근무시간_증가 비율	456
【표 II-91】현재 월평균 근무인력 수(점주 제외)_전체	457
【표 II-92】1년 전 월평균 근무인력 수(점주 제외)_전체	458
【표 II-93】현재 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 40시간 이상 근무	459
【표 II-94】1년 전 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 40시간 이상 근무	460
【표 II-95】현재 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 16시간~40시간 미만 근무	461
【표 II-96】1년 전 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 16시간~40시간 미만 근무	462
【표 II-97】현재 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 16시간 미만 근무	463
【표 II-98】1년 전 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 16시간 미만 근무	464
【표 II-99】현재 매장의 아르바이트 시급	465
【표 II-100】최저인급 인상으로 인한 영향	466
【표 II-101】최저인급 인상에 대한 대처방안	467
【표 II-102】슈퍼바이저의 매장 방문 빈도	468
【표 II-103】슈퍼바이저 활동의 만족도	469
【표 II-104】가맹점과 가맹본부의 소통 수준	470
【표 II-105】가맹본부와의 소통 방식	471
【표 II-106】가맹점과 가맹본부 사이의 갈등 수준	472
【표 II-107】가맹본부와 가맹점간 갈등 발생 원인(1)	473
【표 II-108】가맹본부와 가맹점간 갈등 발생 원인(2)	474
【표 II-109】블랙컨슈머 피해 경험	475
【표 II-110】블랙컨슈머 피해 시 대처 방안	476
【표 II-111】코로나 팬데믹 기간 동안 휴/폐업 고려 유무	477
【표 II-112】코로나 팬데믹 기간 동안 프랜차이즈 가맹점의 도움 정도	478
【표 II-113】가맹본부에 바라는 점	479

【표 II -1】 표본의 특성

구분 전체		사례수 (1,000)	% 100.0
대업종	외식업	(499)	49.9
	서비스업	(284)	28.4
	도소매업	(217)	21.7
세부업종	한식	(103)	10.3
	피자/햄버거	(44)	4.4
	커피	(125)	12.5
	치킨	(67)	6.7
	제과/제빵	(61)	6.1
	분식	(60)	6.0
	기타외식	(39)	3.9
	이미용	(67)	6.7
	세탁	(57)	5.7
	안경	(51)	5.1
	기타서비스	(109)	10.9
	편의점	(96)	9.6
	기타도소매	(121)	12.1
지역	서울/수도권	(505)	50.5
	대도시	(191)	19.1
	지방	(304)	30.4
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	20.5
	3년~5년	(379)	37.9
	6년~9년	(250)	25.0
	10년 이상	(166)	16.6
가맹점주 성별	남성	(470)	47.0
	여성	(530)	53.0
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	12.3
	40대	(359)	35.9
	50대	(407)	40.7
	60대 이상	(111)	11.1
이전 유사경험	유경험자	(404)	40.4
	무경험자	(596)	59.6
오픈유형	신규오픈	(651)	65.1
	양도양수	(349)	34.9
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	26.2
	1억~1억5천 미만	(287)	28.7
	1억5천~2억원 미만	(188)	18.8
	2억~3억원 미만	(168)	16.8
	3억원 이상	(95)	9.5
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	25.1
	2천만원대	(204)	20.4
	3천만원대	(206)	20.6
	4천만원대	(135)	13.5
	5천만원 이상	(204)	20.4

【표 II-2】가맹점 운영기간

구분		사례수	10년이상	6년~9년	3년~5년	만 3년미만
전체		(1,000)	16.6	25.0	37.9	20.5
대업종	외식업	(499)	12.4	23.0	41.9	22.6
	서비스업	(284)	17.6	25.0	33.8	23.6
	도소매업	(217)	24.9	29.5	34.1	11.5
세부업종	한식	(103)	13.6	23.3	43.7	19.4
	피자/햄버거	(44)	22.7	18.2	36.4	22.7
	커피	(125)	4.8	17.6	47.2	30.4
	치킨	(67)	13.4	20.9	47.8	17.9
	제과/제빵	(61)	19.7	27.9	37.7	14.8
	분식	(60)	8.3	40.0	30.0	21.7
	기타외식	(39)	15.4	15.4	41.0	28.2
	이미용	(67)	10.4	19.4	37.3	32.8
	세탁	(57)	12.3	29.8	40.4	17.5
	안경	(51)	21.6	25.5	25.5	27.5
	기타서비스	(109)	22.9	25.7	32.1	19.3
	편의점	(96)	16.7	30.2	41.7	11.5
	기타도소매	(121)	31.4	28.9	28.1	11.6
지역	서울/수도권	(505)	16.2	24.6	36.2	23.0
	대도시	(191)	19.4	26.2	38.2	16.2
	지방	(304)	15.5	25.0	40.5	19.1
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	0.0	0.0	100.0
	3년~5년	(379)	0.0	0.0	100.0	0.0
	6년~9년	(250)	0.0	100.0	0.0	0.0
	10년 이상	(166)	100.0	0.0	0.0	0.0
가맹점주 성별	남성	(470)	18.5	25.3	37.2	18.9
	여성	(530)	14.9	24.7	38.5	21.9
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	5.7	12.2	40.7	41.5
	40대	(359)	10.9	24.8	44.6	19.8
	50대	(407)	19.4	30.0	34.4	16.2
	60대 이상	(111)	36.9	21.6	26.1	15.3
이전 유사경험	유경험자	(404)	12.1	25.7	42.3	19.8
	무경험자	(596)	19.6	24.5	34.9	21.0
오픈유형	신규오픈	(651)	19.0	26.0	34.1	20.9
	양도양수	(349)	12.0	23.2	45.0	19.8
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	16.0	24.4	37.8	21.8
	1억~1억5천 미만	(287)	15.3	28.9	41.1	14.6
	1억5천~2억원 미만	(188)	13.8	25.5	35.6	25.0
	2억~3억원 미만	(168)	23.2	20.2	33.3	23.2
	3억원 이상	(95)	15.8	22.1	41.1	21.1
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	14.7	31.9	35.1	18.3
	2천만원대	(204)	15.7	16.2	42.6	25.5
	3천만원대	(206)	16.0	25.7	34.5	23.8
	4천만원대	(135)	14.8	28.9	43.0	13.3
	5천만원 이상	(204)	21.6	22.1	36.8	19.6

【표 II-3】가맹점주 성별

구분		사례수	남성	여성
전체		(1,000)	47.0	53.0
대업종	외식업	(499)	44.9	55.1
	서비스업	(284)	51.8	48.2
	도소매업	(217)	45.6	54.4
세부업종	한식	(103)	49.5	50.5
	피자/햄버거	(44)	59.1	40.9
	커피	(125)	36.8	63.2
	치킨	(67)	62.7	37.3
	제과/제빵	(61)	27.9	72.1
	분식	(60)	43.3	56.7
	기타외식	(39)	41.0	59.0
	이미용	(67)	32.8	67.2
	세탁	(57)	38.6	61.4
	안경	(51)	70.6	29.4
	기타서비스	(109)	61.5	38.5
	편의점	(96)	46.9	53.1
	기타도소매	(121)	44.6	55.4
지역	서울/수도권	(505)	48.7	51.3
	대도시	(191)	49.7	50.3
	지방	(304)	42.4	57.6
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	43.4	56.6
	3년~5년	(379)	46.2	53.8
	6년~9년	(250)	47.6	52.4
	10년 이상	(166)	52.4	47.6
가맹점주 성별	남성	(470)	100.0	0.0
	여성	(530)	0.0	100.0
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	52.8	47.2
	40대	(359)	45.4	54.6
	50대	(407)	45.2	54.8
	60대 이상	(111)	52.3	47.7
이전 유사경험	유경험자	(404)	48.5	51.5
	무경험자	(596)	46.0	54.0
오픈유형	신규오픈	(651)	46.9	53.1
	양도양수	(349)	47.3	52.7
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	46.6	53.4
	1억~1억5천 미만	(287)	45.3	54.7
	1억5천~2억원 미만	(188)	43.6	56.4
	2억~3억원 미만	(168)	54.2	45.8
	3억원 이상	(95)	47.4	52.6
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	40.2	59.8
	2천만원대	(204)	47.1	52.9
	3천만원대	(206)	51.0	49.0
	4천만원대	(135)	49.6	50.4
	5천만원 이상	(204)	49.5	50.5

【표 II-4】가맹점주 연령대

구분		사례수	20대	30대	40대	50대	60대 이상
전체		(1,000)	2.3	10.0	35.9	40.7	11.1
대업종	외식업	(499)	2.4	11.8	37.1	39.3	9.4
	서비스업	(284)	2.8	9.2	36.6	37.3	14.1
	도소매업	(217)	1.4	6.9	32.3	48.4	11.1
세부업종	한식	(103)	1.0	6.8	35.9	44.7	11.7
	피자/햄버거	(44)	0.0	11.4	34.1	43.2	11.4
	커피	(125)	5.6	20.0	44.8	26.4	3.2
	치킨	(67)	1.5	10.4	32.8	43.3	11.9
	제과/제빵	(61)	0.0	1.6	39.3	49.2	9.8
	분식	(60)	3.3	11.7	36.7	38.3	10.0
	기타외식	(39)	2.6	17.9	23.1	41.0	15.4
	이미용	(67)	0.0	14.9	41.8	29.9	13.4
	세탁	(57)	1.8	5.3	35.1	40.4	17.5
	안경	(51)	2.0	9.8	43.1	37.3	7.8
	기타서비스	(109)	5.5	7.3	31.2	40.4	15.6
	편의점	(96)	1.0	5.2	32.3	53.1	8.3
	기타도소매	(121)	1.7	8.3	32.2	44.6	13.2
지역	서울/수도권	(505)	3.0	11.3	39.0	34.1	12.7
	대도시	(191)	2.1	8.4	35.1	44.5	9.9
	지방	(304)	1.3	8.9	31.3	49.3	9.2
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	6.3	18.5	34.6	32.2	8.3
	3년~5년	(379)	1.1	12.1	42.2	36.9	7.7
	6년~9년	(250)	1.6	4.4	35.6	48.8	9.6
	10년 이상	(166)	1.2	3.0	23.5	47.6	24.7
가맹점주 성별	남성	(470)	2.8	11.1	34.7	39.1	12.3
	여성	(530)	1.9	9.1	37.0	42.1	10.0
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	18.7	81.3	0.0	0.0	0.0
	40대	(359)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	50대	(407)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	60대 이상	(111)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	2.5	11.4	36.9	39.4	9.9
	무경험자	(596)	2.2	9.1	35.2	41.6	11.9
오픈유형	신규오픈	(651)	2.8	9.8	34.4	41.5	11.5
	양도양수	(349)	1.4	10.3	38.7	39.3	10.3
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	2.3	10.3	33.2	42.4	11.8
	1억~1억5천 미만	(287)	2.8	8.0	39.7	36.6	12.9
	1억5천~2억원 미만	(188)	1.6	13.8	33.0	43.1	8.5
	2억~3억원 미만	(168)	1.8	10.1	35.7	40.5	11.9
	3억원 이상	(95)	3.2	7.4	37.9	44.2	7.4
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	2.0	10.4	37.8	37.1	12.7
	2천만원대	(204)	2.9	8.3	37.3	37.3	14.2
	3천만원대	(206)	1.9	14.6	37.4	36.9	9.2
	4천만원대	(135)	1.5	10.4	35.6	47.4	5.2
	5천만원 이상	(204)	2.9	6.4	30.9	48.0	11.8

【표 II -5】가맹점 창업 동기

구분		사례수	취업이 어려워서	기술 이나 경험이 부족 해서	소득이 비교적 일정 하므로	자유 게 일 할 수 있어서	적성에 맞는 일을 하고 싶어서	소자본 창업이 가능 해서	기타
전체		(1,000)	7.9	15.4	20.7	21.9	23.4	10.6	0.1
대업종	외식업	(499)	10.0	17.4	20.0	21.0	19.0	12.4	0.0
	서비스업	(284)	3.9	12.0	23.2	18.3	33.8	8.8	0.0
	도소매업	(217)	8.3	15.2	18.9	28.6	19.8	8.8	0.5
세부업종	한식	(103)	6.8	24.3	13.6	29.1	16.5	9.7	0.0
	피자/햄버거	(44)	11.4	18.2	31.8	18.2	13.6	6.8	0.0
	커피	(125)	8.0	12.0	20.8	20.8	24.8	13.6	0.0
	치킨	(67)	11.9	19.4	16.4	14.9	13.4	23.9	0.0
	제과/제빵	(61)	6.6	14.8	21.3	19.7	32.8	4.9	0.0
	분식	(60)	16.7	15.0	21.7	18.3	16.7	11.7	0.0
	기타외식	(39)	15.4	20.5	23.1	20.5	5.1	15.4	0.0
	이미용	(67)	1.5	7.5	22.4	20.9	43.3	4.5	0.0
	세탁	(57)	14.0	17.5	26.3	12.3	5.3	24.6	0.0
	안경	(51)	0.0	7.8	23.5	15.7	51.0	2.0	0.0
	기타서비스	(109)	1.8	13.8	22.0	21.1	34.9	6.4	0.0
	편의점	(96)	13.5	19.8	20.8	27.1	7.3	11.5	0.0
	기타도소매	(121)	4.1	11.6	17.4	29.8	29.8	6.6	0.8
지역	서울/수도권	(505)	8.3	16.4	18.6	22.2	26.9	7.5	0.0
	대도시	(191)	7.3	8.4	23.6	21.5	24.6	14.1	0.5
	지방	(304)	7.6	18.1	22.4	21.7	16.8	13.5	0.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	8.3	19.5	16.1	19.0	22.4	14.6	0.0
	3년~5년	(379)	10.0	11.6	19.8	20.8	26.6	11.1	0.0
	6년~9년	(250)	6.4	16.4	26.0	23.2	19.6	8.4	0.0
	10년 이상	(166)	4.8	17.5	20.5	25.9	22.9	7.8	0.6
가맹점주 성별	남성	(470)	9.6	14.3	19.4	22.8	24.0	9.8	0.2
	여성	(530)	6.4	16.4	21.9	21.1	22.8	11.3	0.0
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	16.3	16.3	18.7	18.7	20.3	9.8	0.0
	40대	(359)	6.7	15.0	18.9	22.8	26.2	10.3	0.0
	50대	(407)	5.7	14.7	22.4	23.3	22.9	10.8	0.2
	60대 이상	(111)	10.8	18.0	22.5	17.1	19.8	11.7	0.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	4.2	9.2	16.6	23.8	35.9	10.4	0.0
	무경험자	(596)	10.4	19.6	23.5	20.6	14.9	10.7	0.2
오픈유형	신규오픈	(651)	9.7	17.1	22.6	19.7	19.2	11.8	0.0
	양도양수	(349)	4.6	12.3	17.2	26.1	31.2	8.3	0.3
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	7.6	17.2	20.6	22.9	14.1	17.6	0.0
	1억~1억5천 미만	(287)	11.5	11.8	17.4	20.6	26.8	11.8	0.0
	1억5천~2억원 미만	(188)	8.0	16.5	20.7	23.4	22.3	9.0	0.0
	2억~3억원 미만	(168)	3.6	15.5	25.0	23.2	26.8	5.4	0.6
	3억원 이상	(95)	5.3	18.9	23.2	17.9	34.7	0.0	0.0
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	10.4	17.5	18.3	18.3	19.9	15.5	0.0
	2천만원대	(204)	7.8	11.3	22.1	20.6	21.6	16.2	0.5
	3천만원대	(206)	9.2	17.5	21.4	21.8	21.8	8.3	0.0
	4천만원대	(135)	5.2	11.9	20.0	28.9	28.9	5.2	0.0
	5천만원 이상	(204)	5.4	17.2	22.1	23.0	27.5	4.9	0.0

【표 II -6】 유사 업종 종사 경험

구분		사례수	있음	없음
전체		(1,000)	40.4	59.6
대업종	외식업	(499)	37.5	62.5
	서비스업	(284)	44.7	55.3
	도소매업	(217)	41.5	58.5
세부업종	한식	(103)	35.9	64.1
	피자/햄버거	(44)	45.5	54.5
	커피	(125)	46.4	53.6
	치킨	(67)	31.3	68.7
	제과/제빵	(61)	32.8	67.2
	분식	(60)	28.3	71.7
	기타외식	(39)	35.9	64.1
	이미용	(67)	61.2	38.8
	세탁	(57)	10.5	89.5
	안경	(51)	66.7	33.3
	기타서비스	(109)	42.2	57.8
	편의점	(96)	32.3	67.7
	기타도소매	(121)	48.8	51.2
지역	서울/수도권	(505)	39.2	60.8
	대도시	(191)	31.9	68.1
	지방	(304)	47.7	52.3
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	39.0	61.0
	3년~5년	(379)	45.1	54.9
	6년~9년	(250)	41.6	58.4
	10년 이상	(166)	29.5	70.5
가맹점주 성별	남성	(470)	41.7	58.3
	여성	(530)	39.2	60.8
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	45.5	54.5
	40대	(359)	41.5	58.5
	50대	(407)	39.1	60.9
	60대 이상	(111)	36.0	64.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	100.0	0.0
	무경험자	(596)	0.0	100.0
오픈유형	신규오픈	(651)	37.9	62.1
	양도양수	(349)	45.0	55.0
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	35.1	64.9
	1억~1억5천 미만	(287)	42.9	57.1
	1억5천~2억원 미만	(188)	39.4	60.6
	2억~3억원 미만	(168)	44.0	56.0
	3억원 이상	(95)	43.2	56.8
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	38.6	61.4
	2천만원대	(204)	43.6	56.4
	3천만원대	(206)	43.2	56.8
	4천만원대	(135)	47.4	52.6
	5천만원 이상	(204)	31.9	68.1

【표 II-7】가맹점 창업 시 어려움(1)

구분		사례수	점포입지/ 상권분석	사업성 분석	가맹 브랜드 선택	사업 분야 및 아이템 선정	초기 투자자금 조달
전체		(1,000)	53.9	42.1	41.3	41.2	40.4
대업종	외식업	(499)	57.9	44.5	42.5	48.7	40.3
	서비스업	(284)	46.8	38.4	41.2	29.6	39.1
	도소매업	(217)	53.9	41.5	38.7	39.2	42.4
세부업종	한식	(103)	56.3	53.4	37.9	45.6	36.9
	피자/햄버거	(44)	70.5	54.5	45.5	61.4	40.9
	커피	(125)	56.8	42.4	47.2	47.2	44.0
	치킨	(67)	58.2	43.3	40.3	53.7	46.3
	제과/제빵	(61)	54.1	39.3	42.6	42.6	49.2
	분식	(60)	51.7	35.0	40.0	51.7	28.3
	기타외식	(39)	66.7	41.0	43.6	43.6	30.8
	이미용	(67)	43.3	41.8	31.3	23.9	44.8
	세탁	(57)	49.1	26.3	38.6	29.8	42.1
	안경	(51)	51.0	37.3	52.9	37.3	41.2
	기타서비스	(109)	45.9	43.1	43.1	29.4	33.0
	편의점	(96)	57.3	42.7	42.7	38.5	45.8
	기타도소매	(121)	51.2	40.5	35.5	39.7	39.7
지역	서울/수도권	(505)	53.5	48.9	40.4	43.0	34.9
	대도시	(191)	49.2	28.8	36.6	30.4	46.6
	지방	(304)	57.6	39.1	45.7	45.1	45.7
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	61.0	42.0	43.9	45.4	41.5
	3년~5년	(379)	49.9	45.4	43.3	38.3	45.1
	6년~9년	(250)	54.4	43.2	38.0	38.4	34.4
	10년 이상	(166)	53.6	33.1	38.6	47.0	37.3
가맹점주 성별	남성	(470)	54.7	41.5	37.9	37.4	42.1
	여성	(530)	53.2	42.6	44.3	44.5	38.9
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	56.1	44.7	40.7	49.6	32.5
	40대	(359)	49.6	41.2	41.5	40.1	43.7
	50대	(407)	57.2	44.0	43.5	38.8	43.2
	60대 이상	(111)	53.2	35.1	33.3	44.1	27.9
이전 유사경험	유경험자	(404)	57.9	40.8	38.9	35.6	45.5
	무경험자	(596)	51.2	43.0	43.0	45.0	36.9
오픈유형	신규오픈	(651)	59.0	42.7	42.5	44.1	39.6
	양도양수	(349)	44.4	41.0	39.0	35.8	41.8
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	50.8	31.3	34.7	34.4	31.3
	1억~1억5천 미만	(287)	52.6	43.6	38.0	41.5	40.1
	1억5천~2억원 미만	(188)	57.4	43.6	53.2	44.7	41.5
	2억~3억원 미만	(168)	54.2	50.0	41.1	47.6	47.6
	3억원 이상	(95)	58.9	50.5	46.3	41.1	51.6
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	55.0	33.1	39.0	39.4	32.7
	2천만원대	(204)	53.9	41.7	38.2	42.2	44.1
	3천만원대	(206)	60.7	44.2	42.7	43.2	32.5
	4천만원대	(135)	55.6	48.9	51.9	47.4	51.1
	5천만원 이상	(204)	44.6	47.1	38.7	36.3	47.1

【표 II-8】가맹점 창업 시 어려움(2)

구분		사례수	경영/운영 능력/습득	인력 확보/관리	특별히 없음	광고마케팅 계획 수립
전체		(1,000)	23.3	20.5	8.5	6.1
대업종	외식업	(499)	27.7	21.4	6.0	6.6
	서비스업	(284)	16.9	15.5	12.3	6.7
	도소매업	(217)	21.7	24.9	9.2	4.1
세부업종	한식	(103)	29.1	21.4	6.8	3.9
	피자/햄버거	(44)	38.6	13.6	4.5	13.6
	커피	(125)	24.8	27.2	5.6	6.4
	치킨	(67)	28.4	23.9	9.0	4.5
	제과/제빵	(61)	37.7	24.6	3.3	11.5
	분식	(60)	15.0	18.3	6.7	3.3
	기타외식	(39)	23.1	7.7	5.1	7.7
	이미용	(67)	17.9	17.9	10.4	11.9
	세탁	(57)	28.1	14.0	14.0	0.0
	안경	(51)	11.8	21.6	3.9	13.7
	기타서비스	(109)	12.8	11.9	16.5	3.7
	편의점	(96)	22.9	29.2	11.5	3.1
	기타도소매	(121)	20.7	21.5	7.4	5.0
지역	서울/수도권	(505)	20.8	21.6	7.9	4.2
	대도시	(191)	28.8	15.7	14.1	3.7
	지방	(304)	24.0	21.7	5.9	10.9
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	19.0	19.0	5.4	5.9
	3년~5년	(379)	25.1	25.6	6.9	6.3
	6년~9년	(250)	20.8	17.6	10.0	4.4
	10년 이상	(166)	28.3	15.1	13.9	8.4
가맹점주 성별	남성	(470)	23.8	21.5	8.9	6.8
	여성	(530)	22.8	19.6	8.1	5.5
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	13.8	9.8	5.7	3.3
	40대	(359)	22.6	25.1	8.9	5.3
	50대	(407)	25.3	22.4	8.4	8.1
	60대 이상	(111)	28.8	10.8	10.8	4.5
이전 유사경험	유경험자	(404)	20.5	24.3	6.7	8.2
	무경험자	(596)	25.2	18.0	9.7	4.7
오픈유형	신규오픈	(651)	24.6	17.5	9.5	7.1
	양도양수	(349)	20.9	26.1	6.6	4.3
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	24.8	16.4	14.9	6.1
	1억~1억5천 미만	(287)	19.2	19.2	10.5	3.8
	1억5천~2억원 미만	(188)	21.8	22.3	4.3	4.8
	2억~3억원 미만	(168)	29.2	23.8	3.6	10.1
	3억원 이상	(95)	24.2	26.3	2.1	8.4
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	26.3	15.5	8.4	6.8
	2천만원대	(204)	22.1	23.5	10.3	3.4
	3천만원대	(206)	23.3	19.9	12.1	6.8
	4천만원대	(135)	23.0	25.2	2.2	8.1
	5천만원 이상	(204)	21.1	21.1	7.4	5.9

【표 II-9】가맹점 창업 경로

구분		사례수	창업상담/ 영업체 를 통해	가족/ 친지 지인을 통해	직접 가맹본부 와 접촉해서	기존 가맹점주 소개로	창업 박람회 등을 통해	협회 등 관계기관 소개로
전체		(1,000)	25.4	24.4	21.3	18.5	6.9	3.5
대업종	외식업	(499)	26.5	25.7	20.2	18.6	6.0	3.0
	서비스업	(284)	26.1	24.6	23.9	14.8	7.0	3.5
	도소매업	(217)	22.1	21.2	20.3	23.0	8.8	4.6
세부업종	한식	(103)	22.3	34.0	20.4	16.5	4.9	1.9
	피자/햄버거	(44)	22.7	31.8	13.6	22.7	6.8	2.3
	커피	(125)	30.4	16.8	23.2	19.2	7.2	3.2
	치킨	(67)	22.4	32.8	19.4	20.9	4.5	0.0
	제과/제빵	(61)	31.1	26.2	13.1	18.0	6.6	4.9
	분식	(60)	28.3	20.0	26.7	13.3	6.7	5.0
	기타외식	(39)	25.6	20.5	20.5	23.1	5.1	5.1
	이미용	(67)	23.9	34.3	17.9	17.9	4.5	1.5
	세탁	(57)	26.3	35.1	17.5	10.5	7.0	3.5
	안경	(51)	31.4	9.8	17.6	27.5	5.9	7.8
	기타서비스	(109)	24.8	20.2	33.9	9.2	9.2	2.8
	편의점	(96)	22.9	20.8	19.8	22.9	7.3	6.3
	기타도소매	(121)	21.5	21.5	20.7	23.1	9.9	3.3
지역	서울/수도권	(505)	29.7	23.2	19.2	13.5	9.5	5.0
	대도시	(191)	14.7	23.6	36.6	24.1	.5	.5
	지방	(304)	25.0	27.0	15.1	23.4	6.6	3.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	28.3	23.9	24.4	16.6	4.9	2.0
	3년~5년	(379)	28.2	24.8	16.6	16.4	9.2	4.7
	6년~9년	(250)	20.8	23.6	26.8	19.2	6.0	3.6
	10년 이상	(166)	22.3	25.3	19.9	24.7	5.4	2.4
가맹점주 성별	남성	(470)	25.3	23.4	22.6	18.3	6.4	4.0
	여성	(530)	25.5	25.3	20.2	18.7	7.4	3.0
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	18.7	21.1	32.5	21.1	4.1	2.4
	40대	(359)	27.9	22.6	18.1	18.4	7.5	5.6
	50대	(407)	26.3	24.6	21.1	17.4	7.9	2.7
	60대 이상	(111)	21.6	33.3	19.8	19.8	4.5	.9
이전 유사경험	유경험자	(404)	24.5	24.0	18.8	25.2	4.2	3.2
	무경험자	(596)	26.0	24.7	23.0	13.9	8.7	3.7
오픈유형	신규오픈	(651)	27.0	25.3	25.5	13.5	6.1	2.5
	양도양수	(349)	22.3	22.6	13.5	27.8	8.3	5.4
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	29.8	26.7	17.9	19.1	5.0	1.5
	1억~1억5천 미만	(287)	23.3	27.5	19.2	15.0	10.5	4.5
	1억5천~2억원 미만	(188)	23.4	22.9	25.5	15.4	6.9	5.9
	2억~3억원 미만	(168)	25.6	22.6	16.1	27.4	4.8	3.6
	3억원 이상	(95)	23.2	14.7	37.9	17.9	5.3	1.1
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	25.1	29.5	20.3	14.7	7.2	3.2
	2천만원대	(204)	22.5	26.5	21.6	19.1	6.4	3.9
	3천만원대	(206)	22.8	24.8	18.0	23.8	6.8	3.9
	4천만원대	(135)	29.6	23.0	19.3	17.0	8.1	3.0
	5천만원 이상	(204)	28.4	16.7	27.0	18.1	6.4	3.4

【표 II -10】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_희망 영업지역 출점가능여부/상권보호

구분		사례수	전혀 중요하게 고려하지 않는다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통 이었다	대체로 중요하게 고려 하였다	매우 중요하게 고려 하였다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.0	1.1	11.0	58.4	29.5	79.08
대업종	외식업	(499)	0.0	0.2	10.2	57.7	31.9	80.31
	서비스업	(284)	0.0	1.8	12.0	59.5	26.8	77.82
	도소매업	(217)	0.0	2.3	11.5	58.5	27.6	77.88
세부업종	한식	(103)	0.0	0.0	12.6	56.3	31.1	79.61
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	4.5	70.5	25.0	80.11
	커피	(125)	0.0	0.8	8.0	58.4	32.8	80.80
	치킨	(67)	0.0	0.0	16.4	52.2	31.3	78.73
	제과/제빵	(61)	0.0	0.0	8.2	50.8	41.0	83.20
	분식	(60)	0.0	0.0	11.7	58.3	30.0	79.58
	기타외식	(39)	0.0	0.0	7.7	64.1	28.2	80.13
	이미용	(67)	0.0	0.0	14.9	53.7	31.3	79.10
	세탁	(57)	0.0	0.0	21.1	57.9	21.1	75.00
	안경	(51)	0.0	3.9	3.9	58.8	33.3	80.39
	기타서비스	(109)	0.0	2.8	9.2	64.2	23.9	77.29
	편의점	(96)	0.0	1.0	12.5	54.2	32.3	79.43
	기타도소매	(121)	0.0	3.3	10.7	62.0	24.0	76.65
지역	서울/수도권	(505)	0.0	1.6	14.5	58.8	25.1	76.88
	대도시	(191)	0.0	0.5	5.2	58.6	35.6	82.33
	지방	(304)	0.0	0.7	8.9	57.6	32.9	80.67
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	0.0	8.8	65.4	25.9	79.27
	3년~5년	(379)	0.0	1.6	11.1	58.0	29.3	78.76
	6년~9년	(250)	0.0	0.8	12.0	55.6	31.6	79.50
	10년 이상	(166)	0.0	1.8	12.0	54.8	31.3	78.92
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	0.6	11.1	59.1	29.1	79.20
	여성	(530)	0.0	1.5	10.9	57.7	29.8	78.96
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	0.8	6.5	71.5	21.1	78.25
	40대	(359)	0.0	1.4	13.1	56.3	29.2	78.34
	50대	(407)	0.0	1.2	11.8	53.6	33.4	79.79
	60대 이상	(111)	0.0	0.0	6.3	68.5	25.2	79.73
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	1.2	8.4	58.4	31.9	80.26
	무경험자	(596)	0.0	1.0	12.8	58.4	27.9	78.27
오픈유형	신규오픈	(651)	0.0	0.6	9.4	58.5	31.5	80.22
	양도양수	(349)	0.0	2.0	14.0	58.2	25.8	76.93
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	0.4	14.9	61.1	23.7	77.00
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	1.7	11.1	54.0	33.1	79.62
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	0.5	10.6	56.9	31.9	80.05
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	1.2	9.5	63.7	25.6	78.42
	3억원 이상	(95)	0.0	2.1	3.2	57.9	36.8	82.37
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	1.2	14.3	58.2	26.3	77.39
	2천만원대	(204)	0.0	1.0	7.4	59.3	32.4	80.76
	3천만원대	(206)	0.0	1.0	14.1	53.4	31.6	78.88
	4천만원대	(135)	0.0	1.5	5.9	64.4	28.1	79.81
	5천만원 이상	(204)	0.0	1.0	10.8	58.8	29.4	79.17

【표 II-11】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_예상매출액 및 기대수익

구분		사례수	전혀 중요하게 고려하지 않는다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통 이었다	대체로 중요하게 고려 하였다	매우 중요하게 고려 하였다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.1	1.3	12.5	35.8	50.3	83.73
대업종	외식업	(499)	0.0	1.8	8.2	37.7	52.3	85.12
	서비스업	(284)	0.4	1.1	17.3	35.9	45.4	81.25
	도소매업	(217)	0.0	0.5	16.1	31.3	52.1	83.76
세부업종	한식	(103)	0.0	1.9	7.8	40.8	49.5	84.47
	피자/햄버거	(44)	0.0	2.3	11.4	31.8	54.5	84.66
	커피	(125)	0.0	0.8	10.4	40.0	48.8	84.20
	치킨	(67)	0.0	3.0	4.5	38.8	53.7	85.82
	제과/제빵	(61)	0.0	1.6	4.9	31.1	62.3	88.52
	분식	(60)	0.0	1.7	11.7	40.0	46.7	82.92
	기타외식	(39)	0.0	2.6	5.1	33.3	59.0	87.18
	이미용	(67)	0.0	0.0	16.4	40.3	43.3	81.72
	세탁	(57)	0.0	0.0	19.3	35.1	45.6	81.58
	안경	(51)	2.0	0.0	9.8	39.2	49.0	83.33
	기타서비스	(109)	0.0	2.8	20.2	32.1	45.0	79.82
	편의점	(96)	0.0	1.0	12.5	31.3	55.2	85.16
	기타도소매	(121)	0.0	0.0	19.0	31.4	49.6	82.64
지역	서울/수도권	(505)	0.2	1.6	19.8	38.2	40.2	79.16
	대도시	(191)	0.0	1.0	4.2	33.0	61.8	88.87
	지방	(304)	0.0	1.0	5.6	33.6	59.9	88.08
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	0.5	11.7	34.6	53.2	85.12
	3년~5년	(379)	0.0	1.8	14.0	38.3	45.9	82.06
	6년~9년	(250)	0.0	1.2	11.6	34.8	52.4	84.60
	10년 이상	(166)	0.6	1.2	11.4	33.1	53.6	84.49
가맹점주 성별	남성	(470)	0.2	1.3	13.2	36.2	49.1	83.19
	여성	(530)	0.0	1.3	11.9	35.5	51.3	84.20
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	0.8	14.6	32.5	52.0	83.94
	40대	(359)	0.3	1.7	13.4	37.9	46.8	82.31
	50대	(407)	0.0	1.2	11.1	34.9	52.8	84.83
	60대 이상	(111)	0.0	0.9	12.6	36.0	50.5	84.01
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	1.0	10.9	35.4	52.7	84.96
	무경험자	(596)	0.2	1.5	13.6	36.1	48.7	82.89
오픈유형	신규오픈	(651)	0.2	1.5	10.0	34.7	53.6	85.02
	양도양수	(349)	0.0	0.9	17.2	37.8	44.1	81.30
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	2.3	12.6	36.6	48.5	82.82
	1억~1억5천 미만	(287)	0.3	1.0	12.9	35.9	49.8	83.45
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	0.0	9.6	36.7	53.7	86.04
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	1.8	14.3	34.5	49.4	82.89
	3억원 이상	(95)	0.0	1.1	13.7	33.7	51.6	83.95
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	1.6	11.6	34.7	52.2	84.36
	2천만원대	(204)	0.0	1.5	11.3	41.2	46.1	82.97
	3천만원대	(206)	0.5	1.5	10.2	35.0	52.9	84.59
	4천만원대	(135)	0.0	0.7	19.3	31.1	48.9	82.04
	5천만원 이상	(204)	0.0	1.0	12.7	35.8	50.5	83.95

【표 II-12】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_브랜드 인지도

구분		사례수	전혀 중요하게 고려하지 않는다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통 이었다	대체로 중요하게 고려 하였다	매우 중요하게 고려 하였다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.1	1.4	14.3	45.2	39.0	80.40
대업종	외식업	(499)	0.0	1.0	13.6	44.5	40.9	81.31
	서비스업	(284)	0.4	1.8	17.6	44.0	36.3	78.52
	도소매업	(217)	0.0	1.8	11.5	48.4	38.2	80.76
세부업종	한식	(103)	0.0	0.0	14.6	48.5	36.9	80.58
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	11.4	43.2	45.5	83.52
	커피	(125)	0.0	2.4	15.2	41.6	40.8	80.20
	치킨	(67)	0.0	0.0	13.4	43.3	43.3	82.46
	제과/제빵	(61)	0.0	1.6	8.2	42.6	47.5	84.02
	분식	(60)	0.0	1.7	20.0	40.0	38.3	78.75
	기타외식	(39)	0.0	0.0	7.7	56.4	35.9	82.05
	이미용	(67)	0.0	0.0	16.4	38.8	44.8	82.09
	세탁	(57)	0.0	7.0	17.5	40.4	35.1	75.88
	안경	(51)	0.0	0.0	3.9	52.9	43.1	84.80
	기타서비스	(109)	0.9	0.9	24.8	45.0	28.4	74.77
	편의점	(96)	0.0	2.1	11.5	51.0	35.4	79.95
	기타도소매	(121)	0.0	1.7	11.6	46.3	40.5	81.40
지역	서울/수도권	(505)	0.2	2.2	19.6	39.2	38.8	78.56
	대도시	(191)	0.0	1.6	7.9	52.4	38.2	81.81
	지방	(304)	0.0	0.0	9.5	50.7	39.8	82.57
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	0.0	8.3	54.6	37.1	82.20
	3년~5년	(379)	0.3	0.5	20.1	42.0	37.2	78.83
	6년~9년	(250)	0.0	2.8	12.0	41.2	44.0	81.60
	10년 이상	(166)	0.0	3.0	12.0	47.0	38.0	79.97
가맹점주 성별	남성	(470)	0.2	0.4	13.4	48.5	37.4	80.64
	여성	(530)	0.0	2.3	15.1	42.3	40.4	80.19
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	1.6	16.3	46.3	35.8	79.07
	40대	(359)	0.3	1.4	16.4	42.1	39.8	79.94
	50대	(407)	0.0	1.7	13.3	45.0	40.0	80.84
	60대 이상	(111)	0.0	0.0	9.0	55.0	36.0	81.76
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.2	0.7	11.1	46.8	41.1	81.93
	무경험자	(596)	0.0	1.8	16.4	44.1	37.6	79.36
오픈유형	신규오픈	(651)	0.0	1.5	12.0	46.9	39.6	81.14
	양도양수	(349)	0.3	1.1	18.6	42.1	37.8	79.01
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	2.7	15.3	50.8	31.3	77.67
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	0.7	14.3	41.5	43.6	81.97
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	2.1	9.6	46.8	41.5	81.91
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	0.6	15.5	45.2	38.7	80.51
	3억원 이상	(95)	1.1	0.0	18.9	37.9	42.1	80.00
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	2.0	13.5	51.4	33.1	78.88
	2천만원대	(204)	0.5	1.5	10.3	43.6	44.1	82.35
	3천만원대	(206)	0.0	1.5	11.7	41.3	45.6	82.77
	4천만원대	(135)	0.0	0.7	20.0	43.0	36.3	78.70
	5천만원 이상	(204)	0.0	1.0	18.1	44.6	36.3	79.04

【표 II-13】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_브랜드 성장가능성

구분		사례수	전혀 중요하게 고려하지 않는다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통 이었다	대체로 중요하게 고려 하였다	매우 중요하게 고려 하였다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.0	2.7	10.1	50.9	36.3	80.20
대업종	외식업	(499)	0.0	2.2	10.4	50.7	36.7	80.46
	서비스업	(284)	0.0	3.5	8.5	47.2	40.8	81.34
	도소매업	(217)	0.0	2.8	11.5	56.2	29.5	78.11
세부업종	한식	(103)	0.0	0.0	13.6	53.4	33.0	79.85
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	11.4	50.0	38.6	81.82
	커피	(125)	0.0	2.4	9.6	52.8	35.2	80.20
	치킨	(67)	0.0	3.0	11.9	41.8	43.3	81.34
	제과/제빵	(61)	0.0	4.9	3.3	47.5	44.3	82.79
	분식	(60)	0.0	3.3	15.0	53.3	28.3	76.67
	기타외식	(39)	0.0	2.6	5.1	53.8	38.5	82.05
	이미용	(67)	0.0	1.5	10.4	44.8	43.3	82.46
	세탁	(57)	0.0	3.5	8.8	50.9	36.8	80.26
	안경	(51)	0.0	3.9	3.9	54.9	37.3	81.37
	기타서비스	(109)	0.0	4.6	9.2	43.1	43.1	81.19
	편의점	(96)	0.0	2.1	14.6	54.2	29.2	77.60
	기타도소매	(121)	0.0	3.3	9.1	57.9	29.8	78.51
지역	서울/수도권	(505)	0.0	4.2	11.9	49.1	34.9	78.66
	대도시	(191)	0.0	2.6	6.3	58.1	33.0	80.37
	지방	(304)	0.0	0.3	9.5	49.3	40.8	82.65
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	2.0	9.8	47.3	41.0	81.83
	3년~5년	(379)	0.0	2.9	10.8	52.0	34.3	79.42
	6년~9년	(250)	0.0	1.6	10.0	53.2	35.2	80.50
	10년 이상	(166)	0.0	4.8	9.0	49.4	36.7	79.52
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	2.1	9.8	51.9	36.2	80.53
	여성	(530)	0.0	3.2	10.4	50.0	36.4	79.91
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	1.6	8.9	60.2	29.3	79.27
	40대	(359)	0.0	4.2	13.6	44.8	37.3	78.83
	50대	(407)	0.0	2.2	8.4	51.4	38.1	81.33
	60대 이상	(111)	0.0	0.9	6.3	58.6	34.2	81.53
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	1.0	7.9	50.2	40.8	82.74
	무경험자	(596)	0.0	3.9	11.6	51.3	33.2	78.48
오픈유형	신규오픈	(651)	0.0	2.9	9.1	50.7	37.3	80.61
	양도양수	(349)	0.0	2.3	12.0	51.3	34.4	79.44
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	2.7	13.7	50.0	33.6	78.63
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	4.2	9.1	53.3	33.4	79.01
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	0.5	9.0	53.2	37.2	81.78
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	2.4	10.1	47.0	40.5	81.40
	3억원 이상	(95)	0.0	3.2	5.3	48.4	43.2	82.89
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	1.6	9.6	52.6	36.3	80.88
	2천만원대	(204)	0.0	3.9	10.3	48.0	37.7	79.90
	3천만원대	(206)	0.0	3.4	9.2	51.0	36.4	80.10
	4천만원대	(135)	0.0	0.0	11.9	47.4	40.7	82.22
	5천만원 이상	(204)	0.0	3.9	10.3	53.9	31.9	78.43

【표 II-14】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_예상창업비용

구분		사례수	전혀 중요하게 고려하지 않는다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통 이었다	대체로 중요하게 고려 하였다	매우 중요하게 고려 하였다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.0	1.1	12.5	47.8	38.6	80.98
대업종	외식업	(499)	0.0	1.8	10.4	46.1	41.7	81.91
	서비스업	(284)	0.0	0.0	13.7	51.8	34.5	80.19
	도소매업	(217)	0.0	0.9	15.7	46.5	36.9	79.84
세부업종	한식	(103)	0.0	1.0	16.5	41.7	40.8	80.58
	피자/햄버거	(44)	0.0	2.3	6.8	47.7	43.2	82.95
	커피	(125)	0.0	0.8	12.0	43.2	44.0	82.60
	치킨	(67)	0.0	3.0	7.5	50.7	38.8	81.34
	제과/제빵	(61)	0.0	4.9	6.6	47.5	41.0	81.15
	분식	(60)	0.0	1.7	11.7	53.3	33.3	79.58
	기타외식	(39)	0.0	0.0	2.6	43.6	53.8	87.82
	이미용	(67)	0.0	0.0	13.4	46.3	40.3	81.72
	세탁	(57)	0.0	0.0	10.5	57.9	31.6	80.26
	안경	(51)	0.0	0.0	11.8	43.1	45.1	83.33
	기타서비스	(109)	0.0	0.0	16.5	56.0	27.5	77.75
	편의점	(96)	0.0	1.0	16.7	41.7	40.6	80.47
	기타도소매	(121)	0.0	0.8	14.9	50.4	33.9	79.34
지역	서울/수도권	(505)	0.0	1.6	16.4	45.0	37.0	79.36
	대도시	(191)	0.0	1.0	7.9	49.2	41.9	82.98
	지방	(304)	0.0	0.3	8.9	51.6	39.1	82.40
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	1.5	11.2	44.9	42.4	82.07
	3년~5년	(379)	0.0	1.1	14.2	46.7	38.0	80.41
	6년~9년	(250)	0.0	0.8	10.0	48.8	40.4	82.20
	10년 이상	(166)	0.0	1.2	13.9	52.4	32.5	79.07
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	1.5	12.1	49.6	36.8	80.43
	여성	(530)	0.0	0.8	12.8	46.2	40.2	81.46
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	1.6	11.4	39.8	47.2	83.13
	40대	(359)	0.0	1.1	14.2	46.2	38.4	80.50
	50대	(407)	0.0	1.0	10.8	49.9	38.3	81.39
	60대 이상	(111)	0.0	0.9	14.4	54.1	30.6	78.60
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	0.7	10.1	41.3	47.8	84.03
	무경험자	(596)	0.0	1.3	14.1	52.2	32.4	78.90
오픈유형	신규오픈	(651)	0.0	1.1	12.0	48.4	38.6	81.11
	양도양수	(349)	0.0	1.1	13.5	46.7	38.7	80.73
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	1.1	14.1	53.4	31.3	78.72
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	1.0	13.6	46.0	39.4	80.92
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	0.0	8.0	48.9	43.1	83.78
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	3.0	15.5	44.6	36.9	78.87
	3억원 이상	(95)	0.0	0.0	8.4	41.1	50.5	85.53
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	0.8	11.2	50.2	37.8	81.27
	2천만원대	(204)	0.0	0.0	10.3	47.1	42.6	83.09
	3천만원대	(206)	0.0	1.5	10.7	45.6	42.2	82.16
	4천만원대	(135)	0.0	0.7	16.3	45.9	37.0	79.81
	5천만원 이상	(204)	0.0	2.5	15.7	49.0	32.8	78.06

【표 II-15】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항-매장운영/관리의 용이성

구분		사례수	전혀 중요하게 고려하지 않는다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통 이었다	대체로 중요하게 고려 하였다	매우 중요하게 고려 하였다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.0	1.4	15.6	55.0	28.0	77.40
대업종	외식업	(499)	0.0	0.4	13.8	57.1	28.7	78.51
	서비스업	(284)	0.0	2.1	19.4	51.4	27.1	75.88
	도소매업	(217)	0.0	2.8	14.7	54.8	27.6	76.84
세부업종	한식	(103)	0.0	0.0	16.5	60.2	23.3	76.70
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	13.6	56.8	29.5	78.98
	커피	(125)	0.0	0.0	14.4	49.6	36.0	80.40
	치킨	(67)	0.0	1.5	11.9	68.7	17.9	75.75
	제과/제빵	(61)	0.0	0.0	9.8	59.0	31.1	80.33
	분식	(60)	0.0	1.7	18.3	56.7	23.3	75.42
	기타외식	(39)	0.0	0.0	7.7	51.3	41.0	83.33
	이미용	(67)	0.0	0.0	19.4	55.2	25.4	76.49
	세탁	(57)	0.0	1.8	14.0	43.9	40.4	80.70
	안경	(51)	0.0	3.9	15.7	56.9	23.5	75.00
	기타서비스	(109)	0.0	2.8	23.9	50.5	22.9	73.39
	편의점	(96)	0.0	3.1	12.5	59.4	25.0	76.56
	기타도소매	(121)	0.0	2.5	16.5	51.2	29.8	77.07
지역	서울/수도권	(505)	0.0	2.0	18.4	47.9	31.7	77.33
	대도시	(191)	0.0	1.6	14.7	59.2	24.6	76.70
	지방	(304)	0.0	0.3	11.5	64.1	24.0	77.96
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	0.5	10.2	56.1	33.2	80.49
	3년~5년	(379)	0.0	0.8	17.4	55.4	26.4	76.85
	6년~9년	(250)	0.0	1.6	16.4	54.0	28.0	77.10
	10년 이상	(166)	0.0	3.6	16.9	54.2	25.3	75.30
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	1.5	15.3	53.6	29.6	77.82
	여성	(530)	0.0	1.3	15.8	56.2	26.6	77.03
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	0.0	16.3	61.8	22.0	76.42
	40대	(359)	0.0	1.9	16.2	54.3	27.6	76.88
	50대	(407)	0.0	1.5	14.5	53.6	30.5	78.26
	60대 이상	(111)	0.0	0.9	17.1	55.0	27.0	77.03
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	1.2	12.9	57.7	28.2	78.22
	무경험자	(596)	0.0	1.5	17.4	53.2	27.9	76.85
오픈유형	신규오픈	(651)	0.0	1.5	14.0	56.2	28.3	77.80
	양도양수	(349)	0.0	1.1	18.6	52.7	27.5	76.65
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	1.1	17.2	58.0	23.7	76.05
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	1.7	16.0	55.7	26.5	76.74
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	1.6	11.7	54.3	32.4	79.39
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	1.8	17.9	52.4	28.0	76.64
	3억원 이상	(95)	0.0	0.0	13.7	50.5	35.8	80.53
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	0.8	13.5	55.8	29.9	78.69
	2천만원대	(204)	0.0	2.5	10.3	56.4	30.9	78.92
	3천만원대	(206)	0.0	1.5	16.5	53.9	28.2	77.18
	4천만원대	(135)	0.0	1.5	19.3	56.3	23.0	75.19
	5천만원 이상	(204)	0.0	1.0	20.1	52.9	26.0	75.98

【표 II-16】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_가맹본부의 안정성(재무상황 매장수 등)

구분		사례수	전혀 중요하게 고려하지 않는다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통 이었다	대체로 중요하게 고려 하였다	매우 중요하게 고려 하였다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.0	1.4	17.6	57.9	23.1	75.68
대업종	외식업	(499)	0.0	1.2	14.8	59.3	24.6	76.85
	서비스업	(284)	0.0	2.1	19.7	55.6	22.5	74.65
	도소매업	(217)	0.0	0.9	21.2	57.6	20.3	74.31
세부업종	한식	(103)	0.0	0.0	14.6	60.2	25.2	77.67
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	13.6	59.1	27.3	78.41
	커피	(125)	0.0	1.6	13.6	58.4	26.4	77.40
	치킨	(67)	0.0	0.0	23.9	56.7	19.4	73.88
	제과/제빵	(61)	0.0	3.3	4.9	67.2	24.6	78.28
	분식	(60)	0.0	1.7	25.0	51.7	21.7	73.33
	기타외식	(39)	0.0	2.6	5.1	64.1	28.2	79.49
	이미용	(67)	0.0	0.0	20.9	56.7	22.4	75.37
	세탁	(57)	0.0	5.3	12.3	56.1	26.3	75.88
	안경	(51)	0.0	0.0	11.8	70.6	17.6	76.47
	기타서비스	(109)	0.0	2.8	26.6	47.7	22.9	72.71
	편의점	(96)	0.0	1.0	18.8	60.4	19.8	74.74
	기타도소매	(121)	0.0	0.8	23.1	55.4	20.7	73.97
지역	서울/수도권	(505)	0.0	1.6	19.6	52.7	26.1	75.84
	대도시	(191)	0.0	3.1	13.6	64.4	18.8	74.74
	지방	(304)	0.0	0.0	16.8	62.5	20.7	75.99
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	1.0	11.2	58.5	29.3	79.02
	3년~5년	(379)	0.0	1.1	19.5	58.8	20.6	74.74
	6년~9년	(250)	0.0	0.4	20.0	54.8	24.8	76.00
	10년 이상	(166)	0.0	4.2	17.5	59.6	18.7	73.19
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	1.5	17.0	57.2	24.3	76.06
	여성	(530)	0.0	1.3	18.1	58.5	22.1	75.33
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	0.8	17.9	56.9	24.4	76.22
	40대	(359)	0.0	1.7	20.6	54.6	23.1	74.79
	50대	(407)	0.0	1.7	16.0	58.7	23.6	76.04
	60대 이상	(111)	0.0	0.0	13.5	66.7	19.8	76.58
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	0.7	14.1	62.9	22.3	76.67
	무경험자	(596)	0.0	1.8	20.0	54.5	23.7	75.00
오픈유형	신규오픈	(651)	0.0	1.5	14.6	58.7	25.2	76.88
	양도양수	(349)	0.0	1.1	23.2	56.4	19.2	73.42
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	2.7	22.1	58.4	16.8	72.33
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	0.7	17.8	55.4	26.1	76.74
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	0.0	16.0	59.6	24.5	77.13
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	1.8	17.3	57.7	23.2	75.60
	3억원 이상	(95)	0.0	2.1	8.4	61.1	28.4	78.95
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	1.6	17.5	57.0	23.9	75.80
	2천만원대	(204)	0.0	1.5	14.7	59.8	24.0	76.59
	3천만원대	(206)	0.0	0.5	17.0	55.8	26.7	77.18
	4천만원대	(135)	0.0	1.5	21.5	59.3	17.8	73.33
	5천만원 이상	(204)	0.0	2.0	18.6	58.3	21.1	74.63

【표 II-17】가맹점 브랜드 선택 시 중요사항_가맹본부의 직영점 운영 여부

구분		사례수	전혀 중요하게 고려하지 않는다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통 이었다	대체로 중요하게 고려 하였다	매우 중요하게 고려 하였다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.3	2.0	18.9	62.0	16.8	73.25
대업종	외식업	(499)	0.2	1.4	20.0	62.9	15.4	73.00
	서비스업	(284)	0.4	2.5	15.1	61.3	20.8	74.91
	도소매업	(217)	0.5	2.8	21.2	60.8	14.7	71.66
세부업종	한식	(103)	0.0	0.0	17.5	66.0	16.5	74.76
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	13.6	72.7	13.6	75.00
	커피	(125)	0.8	1.6	23.2	57.6	16.8	72.00
	치킨	(67)	0.0	3.0	22.4	64.2	10.4	70.52
	제과/제빵	(61)	0.0	3.3	24.6	55.7	16.4	71.31
	분식	(60)	0.0	1.7	25.0	65.0	8.3	70.00
	기타외식	(39)	0.0	0.0	5.1	66.7	28.2	80.77
	이미용	(67)	0.0	1.5	16.4	53.7	28.4	77.24
	세탁	(57)	1.8	5.3	15.8	64.9	12.3	70.18
	안경	(51)	0.0	3.9	9.8	72.5	13.7	74.02
	기타서비스	(109)	0.0	0.9	16.5	58.7	23.9	76.38
	편의점	(96)	1.0	2.1	17.7	67.7	11.5	71.61
	기타도소매	(121)	0.0	3.3	24.0	55.4	17.4	71.69
지역	서울/수도권	(505)	0.2	2.0	16.4	62.0	19.4	74.60
	대도시	(191)	0.5	4.2	20.4	63.9	11.0	70.16
	지방	(304)	0.3	0.7	22.0	60.9	16.1	72.94
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	0.5	19.5	58.5	21.5	75.24
	3년~5년	(379)	0.3	2.4	17.7	64.4	15.3	73.02
	6년~9년	(250)	0.4	1.2	20.0	64.8	13.6	72.50
	10년 이상	(166)	0.6	4.2	19.3	56.6	19.3	72.44
가맹점주 성별	남성	(470)	0.4	1.7	19.6	61.5	16.8	73.14
	여성	(530)	0.2	2.3	18.3	62.5	16.8	73.35
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.8	1.6	20.3	59.3	17.9	72.97
	40대	(359)	0.6	2.5	18.1	61.0	17.8	73.26
	50대	(407)	0.0	2.0	20.6	62.7	14.7	72.54
	60대 이상	(111)	0.0	0.9	13.5	65.8	19.8	76.13
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.2	1.0	18.8	62.1	17.8	74.07
	무경험자	(596)	0.3	2.7	19.0	61.9	16.1	72.69
오픈유형	신규오픈	(651)	0.3	2.2	16.7	63.0	17.8	73.96
	양도양수	(349)	0.3	1.7	22.9	60.2	14.9	71.92
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	3.8	22.5	61.8	11.5	70.04
	1억~1억5천 미만	(287)	0.3	2.1	16.4	62.7	18.5	74.22
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.5	0.5	22.9	54.8	21.3	73.94
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	1.2	16.7	66.7	15.5	74.11
	3억원 이상	(95)	0.0	1.1	12.6	66.3	20.0	76.32
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.8	3.2	18.3	60.6	17.1	72.51
	2천만원대	(204)	0.0	2.5	15.2	60.3	22.1	75.49
	3천만원대	(206)	0.5	1.5	19.4	62.1	16.5	73.18
	4천만원대	(135)	0.0	0.7	22.2	63.7	13.3	72.41
	5천만원 이상	(204)	0.0	1.5	20.6	64.2	13.7	72.55

【표 II-18】가맹점 신규오픈 여부

구분		사례수	직접 신규오픈	양도양수
전체		(1,000)	65.1	34.9
대업종	외식업	(499)	67.5	32.5
	서비스업	(284)	67.3	32.7
	도소매업	(217)	56.7	43.3
세부업종	한식	(103)	59.2	40.8
	피자/햄버거	(44)	72.7	27.3
	커피	(125)	77.6	22.4
	치킨	(67)	70.1	29.9
	제과/제빵	(61)	57.4	42.6
	분식	(60)	66.7	33.3
	기타외식	(39)	64.1	35.9
	이미용	(67)	62.7	37.3
	세탁	(57)	77.2	22.8
	안경	(51)	58.8	41.2
	기타서비스	(109)	68.8	31.2
	편의점	(96)	53.1	46.9
	기타도소매	(121)	59.5	40.5
지역	서울/수도권	(505)	61.0	39.0
	대도시	(191)	61.3	38.7
	지방	(304)	74.3	25.7
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	66.3	33.7
	3년~5년	(379)	58.6	41.4
	6년~9년	(250)	67.6	32.4
	10년 이상	(166)	74.7	25.3
가맹점주 성별	남성	(470)	64.9	35.1
	여성	(530)	65.3	34.7
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	66.7	33.3
	40대	(359)	62.4	37.6
	50대	(407)	66.3	33.7
	60대 이상	(111)	67.6	32.4
이전 유사경험	유경험자	(404)	61.1	38.9
	무경험자	(596)	67.8	32.2
오픈유형	신규오픈	(651)	100.0	0.0
	양도양수	(349)	0.0	100.0
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	70.2	29.8
	1억~1억5천 미만	(287)	66.9	33.1
	1억5천~2억원 미만	(188)	66.5	33.5
	2억~3억원 미만	(168)	56.0	44.0
	3억원 이상	(95)	58.9	41.1
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	68.9	31.1
	2천만원대	(204)	66.2	33.8
	3천만원대	(206)	68.4	31.6
	4천만원대	(135)	60.7	39.3
	5천만원 이상	(204)	58.8	41.2

【표 II -19】가맹점 창업 시 창업비_매장 임대보증금

구분		사례수	2천만원 미만	2천만원 대	3천만원 대	4천만원 대	5천만원 대	6천만원 이상	평균 (백만원)
전체		(651)	19.2	23.3	22.9	8.4	15.1	11.1	34.35
대업종	외식업	(337)	22.8	23.4	25.2	5.6	12.2	10.7	32.29
	서비스업	(191)	15.2	22.5	22.0	13.6	17.8	8.9	36.15
	도소매업	(123)	15.4	24.4	17.9	8.1	18.7	15.4	37.20
세부업종	한식	(61)	16.4	19.7	29.5	4.9	8.2	21.3	39.90
	피자/햄버거	(32)	25.0	28.1	25.0	0.0	18.8	3.1	26.38
	커피	(97)	22.7	29.9	20.6	9.3	13.4	4.1	28.74
	치킨	(47)	36.2	17.0	23.4	4.3	17.0	2.1	26.55
	제과/제빵	(35)	14.3	20.0	22.9	5.7	8.6	28.6	44.60
	분식	(40)	27.5	27.5	25.0	2.5	10.0	7.5	27.83
	기타외식	(25)	16.0	12.0	40.0	8.0	8.0	16.0	35.80
	이미용	(42)	23.8	9.5	26.2	16.7	19.0	4.8	32.38
	세탁	(44)	9.1	45.5	29.5	6.8	9.1	0.0	26.68
	안경	(30)	13.3	13.3	13.3	13.3	40.0	6.7	40.03
	기타서비스	(75)	14.7	20.0	18.7	16.0	13.3	17.3	42.27
	편의점	(51)	19.6	27.5	15.7	7.8	21.6	7.8	32.16
	기타도소매	(72)	12.5	22.2	19.4	8.3	16.7	20.8	40.78
지역	서울/수도권	(308)	14.9	19.2	20.1	12.3	17.2	16.2	39.54
	대도시	(117)	20.5	20.5	20.5	6.0	17.1	15.4	38.19
	지방	(226)	24.3	30.5	27.9	4.4	11.1	1.8	25.30
가맹점 운영기간	3년 미만	(136)	19.1	22.1	25.0	5.9	14.0	14.0	35.24
	3년~5년	(222)	19.4	30.6	21.2	6.8	13.1	9.0	33.31
	6년~9년	(169)	16.6	21.3	24.3	11.8	16.6	9.5	33.92
	10년 이상	(124)	22.6	14.5	21.8	9.7	17.7	13.7	35.85
가맹점주 성별	남성	(305)	18.7	22.6	23.0	8.2	15.1	12.5	34.77
	여성	(346)	19.7	24.0	22.8	8.7	15.0	9.8	33.99
가맹점주 연령	30대 이하	(82)	17.1	23.2	15.9	9.8	20.7	13.4	38.38
	40대	(224)	18.8	21.9	24.6	7.1	17.0	10.7	34.66
	50대	(270)	17.8	25.6	24.4	9.3	13.3	9.6	33.30
	60대 이상	(75)	28.0	20.0	20.0	8.0	9.3	14.7	32.85
이전 유사경험	유경험자	(247)	17.0	25.1	24.3	8.9	14.6	10.1	33.27
	무경험자	(404)	20.5	22.3	22.0	8.2	15.3	11.6	35.01
창업 투자비용	1억원 미만	(184)	38.0	30.4	23.9	3.3	4.3	0.0	20.33
	1억~1억5천 미만	(192)	15.1	27.1	26.6	9.4	18.2	3.6	30.34
	1억5천~2억원 미만	(125)	11.2	21.6	20.8	13.6	19.2	13.6	37.51
	2억~3억원 미만	(94)	6.4	12.8	24.5	11.7	19.1	25.5	47.14
	3억원 이상	(56)	10.7	8.9	8.9	5.4	23.2	42.9	65.68
월평균 매출액	2천만원 미만	(173)	20.2	31.2	27.2	6.9	9.8	4.6	27.85
	2천만원대	(135)	17.0	20.0	28.9	11.9	14.1	8.1	32.61
	3천만원대	(141)	26.2	19.1	17.7	8.5	19.1	9.2	32.65
	4천만원대	(82)	15.9	31.7	15.9	2.4	25.6	8.5	34.33
	5천만원 이상	(120)	14.2	15.0	20.8	10.8	11.7	27.5	47.72

【표 II-20】가맹점 창업 시 창업비_매장 권리금

구분		사례수	2천만원 미만	2천만원 대	3천만원 대	4천만원 이상	평균 (백만원)
전체		(651)	53.6	17.5	14.1	14.7	19.17
대업종	외식업	(337)	53.4	16.9	13.9	15.7	20.25
	서비스업	(191)	53.4	22.5	14.1	9.9	15.57
	도소매업	(123)	54.5	11.4	14.6	19.5	21.80
세부업종	한식	(61)	32.8	19.7	14.8	32.8	30.16
	피자/햄버거	(32)	59.4	0.0	15.6	25.0	30.06
	커피	(97)	52.6	18.6	17.5	11.3	18.71
	치킨	(47)	66.0	17.0	10.6	6.4	12.74
	제과/제빵	(35)	51.4	22.9	8.6	17.1	18.43
	분식	(40)	65.0	20.0	10.0	5.0	13.38
	기타외식	(25)	60.0	12.0	16.0	12.0	17.12
	이미용	(42)	59.5	19.0	11.9	9.5	15.24
	세탁	(44)	65.9	25.0	4.5	4.5	11.25
	안경	(30)	43.3	23.3	23.3	10.0	17.43
	기타서비스	(75)	46.7	22.7	17.3	13.3	17.53
	편의점	(51)	66.7	13.7	13.7	5.9	12.76
	기타도소매	(72)	45.8	9.7	15.3	29.2	28.19
지역	서울/수도권	(308)	32.1	20.8	20.8	26.3	28.26
	대도시	(117)	60.7	18.8	9.4	11.1	15.46
	지방	(226)	79.2	12.4	7.5	.9	8.69
가맹점 운영기간	3년 미만	(136)	55.1	14.7	13.2	16.9	21.30
	3년~5년	(222)	60.8	14.9	12.6	11.7	16.82
	6년~9년	(169)	45.0	24.3	16.0	14.8	19.62
	10년 이상	(124)	50.8	16.1	15.3	17.7	20.41
가맹점주 성별	남성	(305)	51.8	17.4	13.8	17.0	20.60
	여성	(346)	55.2	17.6	14.5	12.7	17.90
가맹점주 연령	30대 이하	(82)	50.0	14.6	13.4	22.0	22.66
	40대	(224)	55.4	16.1	16.5	12.1	17.45
	50대	(270)	55.6	19.3	11.5	13.7	19.08
	60대 이상	(75)	45.3	18.7	17.3	18.7	20.80
이전 유사경험	유경험자	(247)	58.3	15.0	14.2	12.6	18.50
	무경험자	(404)	50.7	19.1	14.1	16.1	19.58
창업 투자비용	1억원 미만	(184)	71.2	20.1	7.6	1.1	10.54
	1억~1억5천 미만	(192)	48.4	20.3	18.8	12.5	17.91
	1억5천~2억원 미만	(125)	44.8	17.6	23.2	14.4	21.03
	2억~3억원 미만	(94)	51.1	12.8	5.3	30.9	23.98
	3억원 이상	(56)	37.5	7.1	14.3	41.1	39.59
월평균 매출액	2천만원 미만	(173)	68.2	18.5	10.4	2.9	11.70
	2천만원대	(135)	52.6	17.8	15.6	14.1	17.93
	3천만원대	(141)	48.9	22.0	14.2	14.9	19.55
	4천만원대	(82)	41.5	17.1	14.6	26.8	27.76
	5천만원 이상	(120)	47.5	10.8	17.5	24.2	25.02

【표 II -21】가맹점 창업 시 창업비_가맹본부 초기 가맹비

구분		사례수	500만원 미만	500~1천만원 미만	1천만원 대	2천만원 대	3천만원 이상	평균 (백만원)
전체		(651)	11.7	26.0	37.3	12.0	13.1	17.70
대업종	외식업	(337)	10.7	25.5	40.1	11.9	11.9	17.34
	서비스업	(191)	15.2	26.2	37.2	9.9	11.5	17.31
	도소매업	(123)	8.9	26.8	30.1	15.4	18.7	19.30
세부업종	한식	(61)	6.6	29.5	41.0	13.1	9.8	15.75
	피자/햄버거	(32)	6.3	18.8	37.5	15.6	21.9	17.97
	커피	(97)	13.4	18.6	47.4	10.3	10.3	15.34
	치킨	(47)	19.1	31.9	34.0	12.8	2.1	10.09
	제과/제빵	(35)	5.7	5.7	28.6	20.0	40.0	29.29
	분식	(40)	7.5	52.5	35.0	0.0	5.0	25.28
	기타외식	(25)	12.0	24.0	48.0	16.0	0.0	12.40
	이미용	(42)	7.1	33.3	45.2	4.8	9.5	14.17
	세탁	(44)	6.8	56.8	34.1	2.3	0.0	8.09
	안경	(30)	3.3	10.0	46.7	6.7	33.3	22.33
	기타서비스	(75)	29.3	10.7	30.7	18.7	10.7	22.48
	편의점	(51)	2.0	41.2	9.8	25.5	21.6	22.24
	기타도소매	(72)	13.9	16.7	44.4	8.3	16.7	17.22
지역	서울/수도권	(308)	13.3	23.7	38.6	12.7	11.7	15.46
	대도시	(117)	6.8	43.6	28.2	6.0	15.4	17.32
	지방	(226)	11.9	19.9	40.3	14.2	13.7	20.96
가맹점 운영기간	3년 미만	(136)	11.8	29.4	37.5	9.6	11.8	14.76
	3년~5년	(222)	12.6	27.0	36.9	10.8	12.6	19.79
	6년~9년	(169)	10.1	18.9	39.6	17.8	13.6	20.53
	10년 이상	(124)	12.1	29.8	34.7	8.9	14.5	13.35
가맹점주 성별	남성	(305)	12.1	27.2	36.4	12.5	11.8	15.99
	여성	(346)	11.3	24.9	38.2	11.6	14.2	19.22
가맹점주 연령	30대 이하	(82)	9.8	26.8	43.9	11.0	8.5	14.46
	40대	(224)	12.1	22.8	36.2	15.2	13.8	17.66
	50대	(270)	10.7	28.9	34.4	10.7	15.2	20.03
	60대 이상	(75)	16.0	24.0	44.0	8.0	8.0	13.00
이전 유사경험	유경험자	(247)	14.2	19.4	41.3	11.3	13.8	18.47
	무경험자	(404)	10.1	30.0	34.9	12.4	12.6	17.24
창업 투자비용	1억원 미만	(184)	15.8	42.4	35.9	4.9	1.1	8.46
	1억~1억5천 미만	(192)	13.0	28.1	41.1	12.0	5.7	12.84
	1억5천~2억원 미만	(125)	8.0	21.6	36.8	18.4	15.2	19.03
	2억~3억원 미만	(94)	4.3	8.5	48.9	10.6	27.7	22.35
	3억원 이상	(56)	14.3	3.6	10.7	23.2	48.2	53.98
월평균 매출액	2천만원 미만	(173)	18.5	31.8	35.3	10.4	4.0	11.94
	2천만원대	(135)	14.1	26.7	43.7	8.9	6.7	13.96
	3천만원대	(141)	7.8	24.1	39.0	12.1	17.0	21.70
	4천만원대	(82)	4.9	28.0	31.7	15.9	19.5	26.35
	5천만원 이상	(120)	8.3	17.5	35.0	15.0	24.2	19.63

【표 II -22】가맹점 창업 시 창업비_인테리어/가구/간판 투자비

구분		사례수	1천 만원 미만	1천 만원 대	2천 만원 대	3천 만원 대	4천 만원 대	5천 만원 이상~ 1억원 미만	1억원 이상	평균 (백만 원)
전체		(651)	10.0	21.4	17.4	16.6	10.1	17.2	7.4	39.12
대업종	외식업	(337)	7.7	22.0	21.1	15.4	10.7	16.0	7.1	37.61
	서비스업	(191)	13.6	19.9	12.0	18.8	6.8	18.8	9.9	46.08
	도소매업	(123)	10.6	22.0	15.4	16.3	13.8	17.9	4.1	32.46
세부업종	한식	(61)	4.9	24.6	18.0	26.2	6.6	14.8	4.9	35.07
	피자/햄버거	(32)	3.1	25.0	18.8	9.4	9.4	18.8	15.6	42.66
	커피	(97)	6.2	23.7	25.8	10.3	16.5	12.4	5.2	34.35
	치킨	(47)	10.6	17.0	29.8	23.4	6.4	8.5	4.3	28.04
	제과/제빵	(35)	0.0	8.6	8.6	2.9	5.7	51.4	22.9	81.46
	분식	(40)	22.5	27.5	15.0	20.0	12.5	0.0	2.5	22.45
	기타외식	(25)	8.0	24.0	24.0	12.0	12.0	20.0	0.0	30.80
	이미용	(42)	11.9	26.2	26.2	4.8	7.1	23.8	0.0	29.71
	세탁	(44)	15.9	20.5	11.4	40.9	2.3	9.1	0.0	26.02
	안경	(30)	6.7	3.3	10.0	20.0	16.7	20.0	23.3	62.53
	기타서비스	(75)	16.0	22.7	5.3	13.3	5.3	21.3	16.0	60.43
	편의점	(51)	19.6	25.5	21.6	17.6	5.9	9.8	0.0	22.67
	기타도소매	(72)	4.2	19.4	11.1	15.3	19.4	23.6	6.9	39.39
지역	서울/수도권	(308)	12.7	20.1	16.9	15.9	13.0	15.3	6.2	36.74
	대도시	(117)	13.7	18.8	22.2	19.7	2.6	21.4	1.7	31.57
	지방	(226)	4.4	24.3	15.5	15.9	10.2	17.7	11.9	46.26
가맹점 운영기간	3년 미만	(136)	8.8	24.3	17.6	17.6	8.8	14.0	8.8	41.18
	3년~5년	(222)	7.7	22.5	20.7	16.7	10.8	13.5	8.1	37.98
	6년~9년	(169)	10.7	20.1	12.4	18.3	11.8	21.3	5.3	38.55
	10년 이상	(124)	14.5	17.7	17.7	12.9	8.1	21.8	7.3	39.68
가맹점주 성별	남성	(305)	7.5	23.6	16.1	15.1	13.4	17.0	7.2	39.42
	여성	(346)	12.1	19.4	18.5	17.9	7.2	17.3	7.5	38.85
가맹점주 연령	30대 이하	(82)	8.5	20.7	15.9	19.5	13.4	12.2	9.8	42.96
	40대	(224)	10.3	21.0	17.4	15.2	9.8	16.1	10.3	41.21
	50대	(270)	10.4	20.0	17.4	17.4	9.6	20.7	4.4	36.74
	60대 이상	(75)	9.3	28.0	18.7	14.7	9.3	13.3	6.7	37.21
이전 유사경험	유경험자	(247)	4.9	19.0	17.4	17.8	11.7	18.6	10.5	44.29
	무경험자	(404)	13.1	22.8	17.3	15.8	9.2	16.3	5.4	35.96
창업 투자비용	1억원 미만	(184)	27.7	42.4	20.1	6.5	2.7	0.5	0.0	13.96
	1억~1억5천 미만	(192)	4.2	25.5	28.1	23.4	9.9	8.3	0.5	26.74
	1억5천~2억원 미만	(125)	2.4	5.6	13.6	28.0	20.8	26.4	3.2	41.40
	2억~3억원 미만	(94)	3.2	2.1	4.3	14.9	13.8	45.7	16.0	63.37
	3억원 이상	(56)	0.0	5.4	1.8	3.6	5.4	33.9	50.0	118.41
월평균 매출액	2천만원 미만	(173)	13.3	28.9	17.9	22.5	9.2	6.9	1.2	24.57
	2천만원대	(135)	10.4	24.4	24.4	14.1	10.4	10.4	5.9	32.91
	3천만원대	(141)	8.5	20.6	16.3	18.4	11.3	15.6	9.2	39.65
	4천만원대	(82)	6.1	15.9	14.6	15.9	13.4	28.0	6.1	42.02
	5천만원 이상	(120)	9.2	11.7	11.7	9.2	7.5	34.2	16.7	64.47

【표 II -23】가맹점 창업 시 창업비_시설집기 투자비

구분		사례수	1천 만원 미만	1천 만원 대	2천 만원 대	3천 만원 대	4천 만원 대	5천 만원 이상~ 1억원 미만	1억원 이상	평균 (백만 원)
전체		(651)	18.4	22.7	16.7	11.7	6.6	17.4	6.5	35.54
대업종	외식업	(337)	16.6	25.5	16.9	14.8	6.2	15.1	4.7	31.26
	서비스업	(191)	20.9	14.7	11.0	7.3	6.8	27.2	12.0	51.07
	도소매업	(123)	19.5	27.6	25.2	9.8	7.3	8.1	2.4	23.16
세부업종	한식	(61)	14.8	31.1	19.7	13.1	6.6	13.1	1.6	25.97
	피자/햄버거	(32)	6.3	25.0	21.9	9.4	9.4	25.0	3.1	32.03
	커피	(97)	12.4	23.7	11.3	22.7	10.3	14.4	5.2	34.15
	치킨	(47)	34.0	23.4	23.4	8.5	2.1	8.5	0.0	18.28
	제과/제빵	(35)	11.4	11.4	11.4	5.7	0.0	37.1	22.9	64.71
	분식	(40)	22.5	37.5	17.5	15.0	5.0	0.0	2.5	20.05
	기타외식	(25)	16.0	24.0	20.0	20.0	4.0	16.0	0.0	27.44
	이미용	(42)	26.2	21.4	23.8	14.3	4.8	7.1	2.4	21.86
	세탁	(44)	31.8	11.4	0.0	2.3	4.5	45.5	4.5	44.14
	안경	(30)	3.3	20.0	10.0	6.7	13.3	23.3	23.3	57.70
	기타서비스	(75)	18.7	10.7	10.7	6.7	6.7	29.3	17.3	68.85
	편의점	(51)	31.4	41.2	11.8	7.8	3.9	3.9	0.0	14.29
	기타도소매	(72)	11.1	18.1	34.7	11.1	9.7	11.1	4.2	29.44
지역	서울/수도권	(308)	17.9	16.2	19.5	15.3	8.1	18.2	4.9	35.06
	대도시	(117)	22.2	35.9	17.1	6.0	4.3	12.8	1.7	22.62
	지방	(226)	17.3	24.8	12.8	9.7	5.8	18.6	11.1	42.89
가맹점 운영기간	3년 미만	(136)	19.9	19.9	15.4	11.0	6.6	20.6	6.6	34.35
	3년~5년	(222)	18.5	27.0	13.1	12.2	7.2	15.3	6.8	35.62
	6년~9년	(169)	19.5	21.9	18.3	10.1	7.7	18.9	3.6	31.26
	10년 이상	(124)	15.3	19.4	22.6	13.7	4.0	15.3	9.7	42.56
가맹점주 성별	남성	(305)	18.7	22.6	15.7	11.8	8.2	16.4	6.6	35.33
	여성	(346)	18.2	22.8	17.6	11.6	5.2	18.2	6.4	35.73
가맹점주 연령	30대 이하	(82)	17.1	22.0	13.4	13.4	9.8	19.5	4.9	35.74
	40대	(224)	21.0	22.3	13.4	10.7	9.4	17.4	5.8	36.00
	50대	(270)	17.8	23.3	17.8	11.9	4.1	18.5	6.7	35.79
	60대 이상	(75)	14.7	22.7	26.7	12.0	4.0	10.7	9.3	33.07
이전 유사경험	유경험자	(247)	15.0	20.2	17.4	13.8	9.3	17.0	7.3	36.97
	무경험자	(404)	20.5	24.3	16.3	10.4	5.0	17.6	5.9	34.67
창업 투자비용	1억원 미만	(184)	40.8	40.2	12.5	5.4	1.1	0.0	0.0	11.18
	1억~1억5천 미만	(192)	13.0	27.6	22.9	17.2	9.4	9.9	0.0	23.61
	1억5천~2억원 미만	(125)	9.6	11.2	20.8	14.4	8.8	32.0	3.2	39.60
	2억~3억원 미만	(94)	5.3	6.4	11.7	12.8	11.7	41.5	10.6	53.63
	3억원 이상	(56)	5.4	1.8	8.9	5.4	1.8	26.8	50.0	117.09
월평균 매출액	2천만원 미만	(173)	30.6	23.7	12.7	8.1	3.5	19.1	2.3	26.60
	2천만원대	(135)	17.8	22.2	13.3	19.3	9.6	14.1	3.7	32.98
	3천만원대	(141)	14.9	28.4	19.1	9.9	5.7	17.7	4.3	31.06
	4천만원대	(82)	12.2	19.5	22.0	9.8	13.4	11.0	12.2	40.35
	5천만원 이상	(120)	10.0	17.5	20.0	11.7	4.2	22.5	14.2	53.29

【표 II-24】가맹점 창업 시 창업비_기타비용

구분		사례수	500 만원 미만	500~ 1천만원 미만	1천만원 대	2천만원 대	3천만원 이상	평균 (백만원)
전체		(651)	23.3	30.9	27.3	10.4	8.0	13.25
대업종	외식업	(337)	21.4	35.0	28.5	10.1	5.0	11.71
	서비스업	(191)	29.8	25.7	23.0	9.4	12.0	14.86
	도소매업	(123)	18.7	27.6	30.9	13.0	9.8	14.98
세부업종	한식	(61)	26.2	31.1	29.5	9.8	3.3	9.48
	피자/햄버거	(32)	18.8	34.4	15.6	21.9	9.4	13.38
	커피	(97)	19.6	39.2	25.8	10.3	5.2	11.39
	치킨	(47)	17.0	40.4	31.9	8.5	2.1	8.45
	제과/제빵	(35)	17.1	31.4	31.4	8.6	11.4	24.40
	분식	(40)	22.5	35.0	30.0	7.5	5.0	10.10
	기타외식	(25)	32.0	24.0	40.0	4.0	0.0	7.20
	이미용	(42)	35.7	23.8	33.3	7.1	0.0	7.26
	세탁	(44)	45.5	29.5	18.2	2.3	4.5	7.55
	안경	(30)	16.7	20.0	23.3	16.7	23.3	23.43
	기타서비스	(75)	22.7	26.7	20.0	12.0	18.7	19.99
	편의점	(51)	21.6	31.4	29.4	7.8	9.8	13.47
	기타도소매	(72)	16.7	25.0	31.9	16.7	9.7	16.04
지역	서울/수도권	(308)	27.3	33.4	24.0	8.1	7.1	11.24
	대도시	(117)	20.5	31.6	29.1	13.7	5.1	12.17
	지방	(226)	19.5	27.0	31.0	11.9	10.6	16.56
가맹점 운영기간	3년 미만	(136)	29.4	31.6	24.3	7.4	7.4	10.89
	3년~5년	(222)	23.9	29.7	28.8	8.6	9.0	12.26
	6년~9년	(169)	20.7	32.0	27.2	15.4	4.7	13.02
	10년 이상	(124)	19.4	30.6	28.2	10.5	11.3	17.94
가맹점주 성별	남성	(305)	23.3	31.8	24.3	10.2	10.5	14.62
	여성	(346)	23.4	30.1	30.1	10.7	5.8	12.05
가맹점주 연령	30대 이하	(82)	32.9	32.9	22.0	3.7	8.5	11.38
	40대	(224)	24.1	28.6	29.5	10.7	7.1	11.67
	50대	(270)	20.7	30.7	28.1	13.0	7.4	15.27
	60대 이상	(75)	20.0	36.0	24.0	8.0	12.0	12.75
이전 유사경험	유경험자	(247)	23.1	25.5	31.6	13.0	6.9	12.81
	무경험자	(404)	23.5	34.2	24.8	8.9	8.7	13.52
창업 투자비용	1억원 미만	(184)	32.6	39.7	25.5	1.1	1.1	6.07
	1억~1억5천 미만	(192)	20.3	35.4	29.7	9.4	5.2	10.19
	1억5천~2억원 미만	(125)	23.2	26.4	30.4	13.6	6.4	12.85
	2억~3억원 미만	(94)	11.7	17.0	27.7	21.3	22.3	25.72
	3억원 이상	(56)	23.2	19.6	17.9	19.6	19.6	27.34
월평균 매출액	2천만원 미만	(173)	31.2	33.5	25.4	3.5	6.4	9.14
	2천만원대	(135)	24.4	31.9	34.1	7.4	2.2	8.50
	3천만원대	(141)	21.3	33.3	22.0	13.5	9.9	13.76
	4천만원대	(82)	15.9	28.0	23.2	24.4	8.5	18.40
	5천만원 이상	(120)	18.3	25.0	31.7	10.8	14.2	20.41

【표 II -25】가맹점 창업 시 창업비_창업 시 총 투자비

구분		사례 수	7천만원 미만	7천만원 ~ 1억원 미만	1억원 ~ 1억2천만원 미만	1억2천만원 ~ 1억5천만원 미만	1억5천만원 ~ 2억원 미만	2억원 ~ 2억5천만원 미만	2억5천만원 ~ 3억원 미만	3억원 이상	평균 (억원)
전체		(651)	11.8	16.4	13.7	15.8	19.2	10.0	4.5	8.6	1.59
대업종	외식업	(337)	10.7	21.4	15.7	14.8	16.0	9.2	3.9	8.3	1.50
	서비스업	(191)	13.6	11.5	9.9	15.2	22.0	10.5	6.3	11.0	1.81
	도소매업	(123)	12.2	10.6	13.8	19.5	23.6	11.4	3.3	5.7	1.49
	세부업종										
세부업종	한식	(61)	8.2	19.7	18.0	14.8	14.8	9.8	3.3	11.5	1.56
	피자/햄버거	(32)	6.3	21.9	9.4	9.4	18.8	21.9	6.3	6.3	1.62
	커피	(97)	10.3	16.5	18.6	15.5	23.7	9.3	2.1	4.1	1.43
	치킨	(47)	12.8	29.8	21.3	25.5	10.6	0.0	0.0	0.0	1.04
	제과/제빵	(35)	0.0	11.4	2.9	2.9	14.3	11.4	20.0	37.1	2.63
	분식	(40)	20.0	37.5	15.0	20.0	2.5	0.0	0.0	5.0	1.19
	기타외식	(25)	20.0	16.0	16.0	8.0	20.0	20.0	0.0	0.0	1.31
	이미용	(42)	23.8	14.3	11.9	19.0	19.0	9.5	2.4	0.0	1.21
	세탁	(44)	22.7	9.1	13.6	11.4	43.2	0.0	0.0	0.0	1.24
	안경	(30)	3.3	6.7	6.7	13.3	16.7	26.7	6.7	20.0	2.23
	기타서비스	(75)	6.7	13.3	8.0	16.0	13.3	10.7	12.0	20.0	2.32
	편의점	(51)	19.6	11.8	19.6	27.5	13.7	7.8	0.0	0.0	1.18
	기타도소매	(72)	6.9	9.7	9.7	13.9	30.6	13.9	5.6	9.7	1.71
	지역										
지역	서울/수도권	(308)	7.1	14.9	12.7	16.9	23.1	11.4	4.9	9.1	1.66
	대도시	(117)	20.5	17.1	16.2	14.5	12.0	11.1	1.7	6.8	1.37
	지방	(226)	13.7	18.1	13.7	15.0	17.7	7.5	5.3	8.8	1.61
가맹점 운영기간	3년 미만	(136)	16.2	18.4	9.6	9.6	20.6	12.5	3.7	9.6	1.58
	3년~5년	(222)	13.1	17.6	18.5	12.2	17.1	9.0	5.4	7.2	1.56
	6년~9년	(169)	7.1	16.0	10.7	26.0	21.3	6.5	4.1	8.3	1.57
	10년 이상	(124)	11.3	12.9	13.7	15.3	18.5	13.7	4.0	10.5	1.70
가맹점주 성별	남성	(305)	10.5	17.4	13.1	16.7	17.4	12.1	4.6	8.2	1.61
	여성	(346)	13.0	15.6	14.2	15.0	20.8	8.1	4.3	9.0	1.58
가맹점주 연령	30대 이하	(82)	12.2	15.9	11.0	12.2	20.7	14.6	2.4	11.0	1.66
	40대	(224)	10.7	15.2	14.3	18.8	19.6	11.2	3.1	7.1	1.59
	50대	(270)	10.7	19.6	13.0	13.7	20.0	7.8	6.3	8.9	1.60
	60대 이상	(75)	18.7	9.3	17.3	18.7	13.3	9.3	4.0	9.3	1.50
이전 유사경험	유경험자	(247)	11.3	12.6	10.9	19.4	19.0	12.1	6.1	8.5	1.64
	무경험자	(404)	12.1	18.8	15.3	13.6	19.3	8.7	3.5	8.7	1.56
창업 투자비용	1억원 미만	(184)	41.8	58.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.71
	1억~1억5천 미만	(192)	0.0	0.0	46.4	53.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.22
	1억5천~2억원 미만	(125)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	1.71
	2억~3억원 미만	(94)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.1	30.9	0.0	2.36
	3억원 이상	(56)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	4.22
월평균 매출액	2천만원 미만	(173)	22.5	23.1	12.7	13.9	24.3	1.7	1.2	.6	1.12
	2천만원대	(135)	10.4	17.0	20.0	21.5	14.8	10.4	3.7	2.2	1.39
	3천만원대	(141)	9.2	14.2	17.7	16.3	19.1	12.8	4.3	6.4	1.58
	4천만원대	(82)	6.1	13.4	8.5	14.6	19.5	14.6	9.8	13.4	1.89
	5천만원 이상	(120)	5.0	10.8	6.7	12.5	16.7	15.0	6.7	26.7	2.31

【표 II -26】가맹점 양도양수 시 비용

구분		사례수	7천만원 미만	7천만원 ~ 1억원 미만	1억원 ~ 1억5천만원 미만	1억5천만원 ~ 2억원 미만	2억원 ~ 2억5천만원 미만	2억5천만원 ~ 3억원 미만	3억원 이상	평균(억원)
전체		(349)	11.2	11.2	27.2	18.1	15.2	6.0	11.2	1.67
대업종	외식업	(162)	9.3	14.2	27.8	15.4	16.0	7.4	9.9	1.62
	서비스업	(93)	11.8	6.5	28.0	25.8	11.8	5.4	10.8	1.74
	도소매업	(94)	13.8	10.6	25.5	14.9	17.0	4.3	13.8	1.68
세부업종	한식	(42)	2.4	16.7	33.3	26.2	9.5	7.1	4.8	1.49
	피자/햄버거	(12)	16.7	0.0	25.0	0.0	41.7	8.3	8.3	1.99
	커피	(28)	7.1	3.6	39.3	21.4	21.4	3.6	3.6	1.53
	치킨	(20)	10.0	25.0	20.0	15.0	20.0	5.0	5.0	1.45
	제과/제빵	(26)	0.0	0.0	19.2	7.7	15.4	19.2	38.5	2.52
	분식	(20)	10.0	40.0	35.0	10.0	5.0	0.0	0.0	1.05
	기타외식	(14)	42.9	14.3	7.1	7.1	14.3	7.1	7.1	1.30
	이미용	(25)	8.0	16.0	16.0	40.0	4.0	16.0	0.0	1.59
	세탁	(13)	23.1	15.4	38.5	23.1	0.0	0.0	0.0	0.99
	안경	(21)	19.0	0.0	23.8	33.3	4.8	4.8	14.3	1.67
	기타서비스	(34)	5.9	0.0	35.3	11.8	26.5	0.0	20.6	2.18
	편의점	(45)	20.0	15.6	28.9	17.8	8.9	2.2	6.7	1.28
	기타도소매	(49)	8.2	6.1	22.4	12.2	24.5	6.1	20.4	2.04
지역	서울/수도권	(197)	5.6	9.1	27.9	19.8	19.8	6.1	11.7	1.85
	대도시	(74)	16.2	10.8	21.6	16.2	12.2	6.8	16.2	1.66
	지방	(78)	20.5	16.7	30.8	15.4	6.4	5.1	5.1	1.23
가맹점 운영기간	3년 미만	(69)	7.2	7.2	23.2	27.5	15.9	8.7	10.1	1.79
	3년~5년	(157)	8.9	10.8	31.8	18.5	11.5	3.8	14.6	1.74
	6년~9년	(81)	13.6	17.3	25.9	14.8	13.6	6.2	8.6	1.48
	10년 이상	(42)	21.4	7.1	19.0	7.1	31.0	9.5	4.8	1.56
가맹점주 성별	남성	(165)	10.9	11.5	23.6	17.6	17.6	6.7	12.1	1.76
	여성	(184)	11.4	10.9	30.4	18.5	13.0	5.4	10.3	1.59
가맹점주 연령	30대 이하	(41)	7.3	17.1	29.3	29.3	7.3	7.3	2.4	1.43
	40대	(135)	10.4	11.1	29.6	13.3	14.8	5.9	14.8	1.74
	50대	(137)	10.9	10.2	24.1	19.7	15.3	6.6	13.1	1.77
	60대 이상	(36)	19.4	8.3	27.8	16.7	25.0	2.8	0.0	1.30
이전 유사경험	유경험자	(157)	10.8	10.2	30.6	17.2	12.1	6.4	12.7	1.71
	무경험자	(192)	11.5	12.0	24.5	18.8	17.7	5.7	9.9	1.63
창업 투자비용	1억원 미만	(78)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.60
	1억~1억5천 미만	(95)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.15
	1억5천~2억원 미만	(63)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	1.63
	2억~3억원 미만	(74)	0.0	0.0	0.0	0.0	71.6	28.4	0.0	2.30
	3억원 이상	(39)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	3.96
월평균 매출액	2천만원 미만	(78)	21.8	14.1	39.7	11.5	6.4	2.6	3.8	1.20
	2천만원대	(69)	8.7	13.0	31.9	18.8	8.7	7.2	11.6	1.71
	3천만원대	(65)	9.2	13.8	27.7	18.5	15.4	4.6	10.8	1.56
	4천만원대	(53)	0.0	11.3	30.2	24.5	18.9	5.7	9.4	1.77
	5천만원 이상	(84)	11.9	4.8	9.5	19.0	26.2	9.5	19.0	2.09

【표 II-27】 현재 가맹점 외의 매장 소유 여부

구분		사례수	예 (다점포 운영)	아니오 (현 매장만 운영)
전체		(1,000)	2.4	97.6
대업종	외식업	(499)	1.2	98.8
	서비스업	(284)	2.8	97.2
	도소매업	(217)	4.6	95.4
세부업종	한식	(103)	1.0	99.0
	피자/햄버거	(44)	2.3	97.7
	커피	(125)	3.2	96.8
	치킨	(67)	0.0	100.0
	제과/제빵	(61)	0.0	100.0
	분식	(60)	0.0	100.0
	기타외식	(39)	0.0	100.0
	이미용	(67)	1.5	98.5
	세탁	(57)	1.8	98.2
	안경	(51)	3.9	96.1
	기타서비스	(109)	3.7	96.3
	편의점	(96)	5.2	94.8
	기타도소매	(121)	4.1	95.9
지역	서울/수도권	(505)	4.0	96.0
	대도시	(191)	1.0	99.0
	지방	(304)	0.7	99.3
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	3.9	96.1
	3년~5년	(379)	1.6	98.4
	6년~9년	(250)	2.4	97.6
	10년 이상	(166)	2.4	97.6
가맹점주 성별	남성	(470)	2.8	97.2
	여성	(530)	2.1	97.9
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	3.3	96.7
	40대	(359)	2.8	97.2
	50대	(407)	2.0	98.0
	60대 이상	(111)	1.8	98.2
이전 유사경험	유경험자	(404)	2.7	97.3
	무경험자	(596)	2.2	97.8
오픈유형	신규오픈	(651)	3.1	96.9
	양도양수	(349)	1.1	98.9
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	99.6
	1억~1억5천 미만	(287)	1.4	98.6
	1억5천~2억원 미만	(188)	3.7	96.3
	2억~3억원 미만	(168)	4.8	95.2
	3억원 이상	(95)	4.2	95.8
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.6	98.4
	2천만원대	(204)	2.0	98.0
	3천만원대	(206)	3.4	96.6
	4천만원대	(135)	3.0	97.0
	5천만원 이상	(204)	2.5	97.5

【표 II -28】 다점포 운영현황(합계)

구분		사례수	동일 브랜드	동일 가맹본부 다른 브랜드	다른 가맹본부	프랜 차이즈 아님	전체
전체		(24)	41	5	1	0	47
대업종	외식업	(6)	9	1	1	0	11
	서비스업	(8)	14	3	0	0	17
	도소매업	(10)	18	1	0	0	19
세부업종	한식	(1)	2	0	0	0	2
	피자/햄버거	(1)	1	1	0	0	2
	커피	(4)	6	0	1	0	7
	이미용	(1)	1	2	0	0	3
	세탁	(1)	1	1	0	0	2
	안경	(2)	4	0	0	0	4
	기타서비스	(4)	8	0	0	0	8
	편의점	(5)	8	0	0	0	8
	기타도소매	(5)	10	1	0	0	11
지역	서울/수도권	(20)	34	5	1	0	40
	대도시	(2)	3	0	0	0	3
	지방	(2)	4	0	0	0	4
가맹점 운영기간	3년 미만	(8)	12	4	0	0	16
	3년~5년	(6)	12	0	0	0	12
	6년~9년	(6)	9	0	1	0	10
	10년 이상	(4)	8	1	0	0	9
가맹점주 성별	남성	(13)	23	4	0	0	27
	여성	(11)	18	1	1	0	20
가맹점주 연령	30대 이하	(4)	9	0	0	0	9
	40대	(10)	15	1	1	0	17
	50대	(8)	12	4	0	0	16
	60대 이상	(2)	5	0	0	0	5
이전 유사경험	유경험자	(11)	21	2	0	0	23
	무경험자	(13)	20	3	1	0	24
오픈유형	신규오픈	(20)	34	5	1	0	40
	양도양수	(4)	7	0	0	0	7
창업 투자비용	1억원 미만	(1)	2	0	0	0	2
	1억~1억5천 미만	(4)	6	0	1	0	7
	1억5천~2억원 미만	(7)	14	1	0	0	15
	2억~3억원 미만	(8)	13	2	0	0	15
	3억원 이상	(4)	6	2	0	0	8
월평균 매출액	2천만원 미만	(4)	5	1	1	0	7
	2천만원대	(4)	7	2	0	0	9
	3천만원대	(7)	12	1	0	0	13
	4천만원대	(4)	6	1	0	0	7
	5천만원 이상	(5)	11	0	0	0	11

【표 II -29】 다점포 운영현황(평균)

구분		사례수	동일 브랜드	동일 가맹본부 다른 브랜드	다른 가맹본부	프랜 차이즈 아님	전체
전체		(24)	1.71	0.21	0.04	0.00	1.96
대업종	외식업	(6)	1.50	0.17	0.17	0.00	1.83
	서비스업	(8)	1.75	0.38	0.00	0.00	2.13
	도소매업	(10)	1.80	0.10	0.00	0.00	1.90
세부업종	한식	(1)	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00
	피자/햄버거	(1)	1.00	1.00	0.00	0.00	2.00
	커피	(4)	1.50	0.00	0.25	0.00	1.75
	이미용	(1)	1.00	2.00	0.00	0.00	3.00
	세탁	(1)	1.00	1.00	0.00	0.00	2.00
	안경	(2)	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00
	기타서비스	(4)	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00
	편의점	(5)	1.60	0.00	0.00	0.00	1.60
	기타도소매	(5)	2.00	0.20	0.00	0.00	2.20
지역	서울/수도권	(20)	1.70	0.25	0.05	0.00	2.00
	대도시	(2)	1.50	0.00	0.00	0.00	1.50
	지방	(2)	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00
가맹점 운영기간	3년 미만	(8)	1.50	0.50	0.00	0.00	2.00
	3년~5년	(6)	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00
	6년~9년	(6)	1.50	0.00	0.17	0.00	1.67
	10년 이상	(4)	2.00	0.25	0.00	0.00	2.25
가맹점주 성별	남성	(13)	1.77	0.31	0.00	0.00	2.08
	여성	(11)	1.64	0.09	0.09	0.00	1.82
가맹점주 연령	30대 이하	(4)	2.25	0.00	0.00	0.00	2.25
	40대	(10)	1.50	0.10	0.10	0.00	1.70
	50대	(8)	1.50	0.50	0.00	0.00	2.00
	60대 이상	(2)	2.50	0.00	0.00	0.00	2.50
이전 유사경험	유경험자	(11)	1.91	0.18	0.00	0.00	2.09
	무경험자	(13)	1.54	0.23	0.08	0.00	1.85
오픈유형	신규오픈	(20)	1.70	0.25	0.05	0.00	2.00
	양도양수	(4)	1.75	0.00	0.00	0.00	1.75
창업 투자비용	1억원 미만	(1)	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00
	1억~1억5천 미만	(4)	1.50	0.00	0.25	0.00	1.75
	1억5천~2억원 미만	(7)	2.00	0.14	0.00	0.00	2.14
	2억~3억원 미만	(8)	1.63	0.25	0.00	0.00	1.88
	3억원 이상	(4)	1.50	0.50	0.00	0.00	2.00
월평균 매출액	2천만원 미만	(4)	1.25	0.25	0.25	0.00	1.75
	2천만원대	(4)	1.75	0.50	0.00	0.00	2.25
	3천만원대	(7)	1.71	0.14	0.00	0.00	1.86
	4천만원대	(4)	1.50	0.25	0.00	0.00	1.75
	5천만원 이상	(5)	2.20	0.00	0.00	0.00	2.20

【표 II-30】 현재 매장의 월평균 매출액

구분		사례수	1천만원 미만	1천만원 대	2천만원 대	3천만원 대	4천만원 대	5천만원 이상 ~ 7천만원 미만	7천만원 이상	평균 (백만원)
전체		(1,000)	7.4	17.7	20.4	20.6	13.5	11.6	8.8	34.58
대업종	외식업	(499)	4.0	20.6	25.1	20.6	12.4	9.2	8.0	33.66
	서비스업	(284)	16.5	16.2	17.6	18.0	14.4	7.7	9.5	32.46
	도소매업	(217)	3.2	12.9	13.4	24.0	14.7	22.1	9.7	39.49
세부업종	한식	(103)	0.0	12.6	24.3	27.2	11.7	11.7	12.6	39.36
	피자/햄버거	(44)	6.8	11.4	13.6	27.3	25.0	9.1	6.8	35.02
	커피	(125)	4.8	27.2	34.4	16.8	10.4	3.2	3.2	26.93
	치킨	(67)	4.5	31.3	22.4	23.9	7.5	1.5	9.0	28.45
	제과/제빵	(61)	3.3	4.9	21.3	16.4	18.0	21.3	14.8	44.08
	분식	(60)	1.7	35.0	23.3	11.7	13.3	10.0	5.0	30.70
	기타외식	(39)	12.8	15.4	23.1	23.1	5.1	15.4	5.1	35.82
	이미용	(67)	10.4	7.5	22.4	25.4	23.9	7.5	3.0	32.31
	세탁	(57)	49.1	36.8	10.5	1.8	0.0	1.8	0.0	12.21
	안경	(51)	3.9	19.6	13.7	27.5	13.7	17.6	3.9	34.90
	기타서비스	(109)	9.2	9.2	20.2	17.4	16.5	6.4	21.1	41.99
	편의점	(96)	1.0	3.1	6.3	30.2	20.8	34.4	4.2	43.51
	기타도소매	(121)	5.0	20.7	19.0	19.0	9.9	12.4	14.0	36.31
지역	서울/수도권	(505)	6.9	16.2	20.4	19.8	14.5	10.1	12.1	36.80
	대도시	(191)	7.3	23.6	18.3	15.2	15.2	14.1	6.3	32.60
	지방	(304)	8.2	16.4	21.7	25.3	10.9	12.5	4.9	32.14
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	5.4	17.1	25.4	23.9	8.8	10.7	8.8	33.98
	3년~5년	(379)	7.9	15.3	23.0	18.7	15.3	12.4	7.4	34.60
	6년~9년	(250)	7.6	24.4	13.2	21.2	15.6	10.8	7.2	32.66
	10년 이상	(166)	8.4	13.9	19.3	19.9	12.0	12.0	14.5	38.18
가맹점주 성별	남성	(470)	6.8	14.7	20.4	22.3	14.3	11.1	10.4	36.61
	여성	(530)	7.9	20.4	20.4	19.1	12.8	12.1	7.4	32.79
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	5.7	19.5	18.7	27.6	13.0	6.5	8.9	32.79
	40대	(359)	7.2	19.2	21.2	21.4	13.4	9.7	7.8	33.37
	50대	(407)	5.9	17.0	18.7	18.7	15.7	14.3	9.8	36.70
	60대 이상	(111)	15.3	13.5	26.1	17.1	6.3	13.5	8.1	32.74
이전 유사경험	유경험자	(404)	6.4	17.6	22.0	22.0	15.8	9.2	6.9	33.03
	무경험자	(596)	8.1	17.8	19.3	19.6	11.9	13.3	10.1	35.63
오픈유형	신규오픈	(651)	8.3	18.3	20.7	21.7	12.6	10.8	7.7	33.02
	양도양수	(349)	5.7	16.6	19.8	18.6	15.2	13.2	10.9	37.50
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	15.6	25.2	19.8	18.3	8.4	7.3	5.3	27.68
	1억~1억5천 미만	(287)	6.3	20.6	27.2	23.0	12.2	8.0	2.8	29.01
	1억5천~2억원 미만	(188)	6.9	20.2	17.6	20.7	15.4	14.4	4.8	32.81
	2억~3억원 미만	(168)	1.2	6.0	17.9	22.0	19.6	15.5	17.9	44.83
	3억원 이상	(95)	0.0	4.2	11.6	16.8	16.8	22.1	28.4	55.85
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	29.5	70.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.75
	2천만원대	(204)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	23.31
	3천만원대	(206)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	32.51
	4천만원대	(135)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	43.20
	5천만원 이상	(204)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	56.9	43.1	70.33

【표 II-31】 1년 전 대비 매출액 증감 여부

구분		사례수	감소했다	비슷하다	증가했다
전체		(1,000)	22.5	69.5	8.0
대업종	외식업	(499)	22.6	68.9	8.4
	서비스업	(284)	16.5	74.6	8.8
	도소매업	(217)	30.0	64.1	6.0
세부업종	한식	(103)	31.1	63.1	5.8
	피자/햄버거	(44)	20.5	70.5	9.1
	커피	(125)	21.6	64.0	14.4
	치킨	(67)	17.9	71.6	10.4
	제과/제빵	(61)	19.7	70.5	9.8
	분식	(60)	23.3	75.0	1.7
	기타외식	(39)	17.9	82.1	0.0
	이미용	(67)	16.4	79.1	4.5
	세탁	(57)	10.5	84.2	5.3
	안경	(51)	15.7	70.6	13.7
	기타서비스	(109)	20.2	68.8	11.0
	편의점	(96)	18.8	75.0	6.3
	기타도소매	(121)	38.8	55.4	5.8
지역	서울/수도권	(505)	24.6	67.5	7.9
	대도시	(191)	22.0	71.2	6.8
	지방	(304)	19.4	71.7	8.9
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	15.1	77.1	7.8
	3년~5년	(379)	24.8	67.0	8.2
	6년~9년	(250)	23.6	66.8	9.6
	10년 이상	(166)	24.7	69.9	5.4
가맹점주 성별	남성	(470)	22.8	68.7	8.5
	여성	(530)	22.3	70.2	7.5
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	18.7	70.7	10.6
	40대	(359)	25.1	67.7	7.2
	50대	(407)	21.4	70.8	7.9
	60대 이상	(111)	22.5	69.4	8.1
이전 유사경험	유경험자	(404)	23.3	65.8	10.9
	무경험자	(596)	22.0	72.0	6.0
오픈유형	신규오픈	(651)	20.9	70.5	8.6
	양도양수	(349)	25.5	67.6	6.9
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	21.0	72.9	6.1
	1억~1억5천 미만	(287)	27.5	65.9	6.6
	1억5천~2억원 미만	(188)	19.1	72.9	8.0
	2억~3억원 미만	(168)	19.0	70.8	10.1
	3억원 이상	(95)	24.2	62.1	13.7
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	25.5	67.7	6.8
	2천만원대	(204)	27.5	68.6	3.9
	3천만원대	(206)	25.2	65.5	9.2
	4천만원대	(135)	17.8	69.6	12.6
	5천만원 이상	(204)	14.2	76.5	9.3

【표 II-32】 1년 전 대비 매출액 변화_감소

구분		사례수	10%미만 하락	10%대 하락	20%이상 하락	평균(%)
전체		(225)	22.7	52.4	24.9	13.57
대업종	외식업	(113)	29.2	52.2	18.6	12.55
	서비스업	(47)	12.8	53.2	34.0	15.43
	도소매업	(65)	18.5	52.3	29.2	14.02
세부업종	한식	(32)	31.3	62.5	6.3	10.19
	피자/햄버거	(9)	0.0	77.8	22.2	13.78
	커피	(27)	37.0	48.1	14.8	13.44
	치킨	(12)	8.3	41.7	50.0	17.92
	제과/제빵	(12)	66.7	25.0	8.3	8.17
	분식	(14)	21.4	50.0	28.6	12.50
	기타외식	(7)	14.3	57.1	28.6	16.71
	이미용	(11)	9.1	81.8	9.1	11.64
	세탁	(6)	50.0	33.3	16.7	8.67
	안경	(8)	0.0	62.5	37.5	13.75
	기타서비스	(22)	9.1	40.9	50.0	19.77
	편의점	(18)	33.3	38.9	27.8	11.28
	기타도소매	(47)	12.8	57.4	29.8	15.06
지역	서울/수도권	(124)	26.6	48.4	25.0	13.96
	대도시	(42)	4.8	54.8	40.5	15.07
	지방	(59)	27.1	59.3	13.6	11.69
가맹점 운영기간	3년 미만	(31)	19.4	48.4	32.3	14.52
	3년~5년	(94)	25.5	64.9	9.6	10.69
	6년~9년	(59)	18.6	47.5	33.9	15.86
	10년 이상	(41)	24.4	34.1	41.5	16.17
가맹점주 성별	남성	(107)	18.7	55.1	26.2	13.64
	여성	(118)	26.3	50.0	23.7	13.52
가맹점주 연령	30대 이하	(23)	17.4	43.5	39.1	15.22
	40대	(90)	28.9	51.1	20.0	12.53
	50대	(87)	20.7	59.8	19.5	13.17
	60대 이상	(25)	12.0	40.0	48.0	17.20
이전 유사경험	유경험자	(94)	20.2	60.6	19.1	12.79
	무경험자	(131)	24.4	46.6	29.0	14.14
오픈유형	신규오픈	(136)	23.5	49.3	27.2	14.27
	양도양수	(89)	21.3	57.3	21.3	12.51
창업 투자비용	1억원 미만	(55)	21.8	49.1	29.1	14.96
	1억~1억5천 미만	(79)	25.3	50.6	24.1	13.30
	1억5천~2억원 미만	(36)	16.7	55.6	27.8	13.69
	2억~3억원 미만	(32)	21.9	59.4	18.8	12.00
	3억원 이상	(23)	26.1	52.2	21.7	13.17
월평균 매출액	2천만원 미만	(64)	15.6	45.3	39.1	16.92
	2천만원대	(56)	35.7	37.5	26.8	13.14
	3천만원대	(52)	23.1	57.7	19.2	12.65
	4천만원대	(24)	20.8	70.8	8.3	10.63
	5천만원 이상	(29)	13.8	72.4	13.8	11.10

【표 II-33】 1년 전 대비 매출액 변화_증가

구분		사례수	10%미만 상승	10%대 상승	20%이상 상승	평균(%)
전체		(80)	30.0	58.8	11.3	10.33
대업종	외식업	(42)	33.3	57.1	9.5	9.74
	서비스업	(25)	24.0	64.0	12.0	11.00
	도소매업	(13)	30.8	53.8	15.4	10.92
세부업종	한식	(6)	0.0	66.7	33.3	14.17
	피자/햄버거	(4)	75.0	25.0	0.0	5.75
	커피	(18)	27.8	61.1	11.1	10.22
	치킨	(7)	14.3	85.7	0.0	9.57
	제과/제빵	(6)	83.3	16.7	0.0	6.67
	분식	(1)	0.0	100.0	0.0	10.00
	이미용	(3)	33.3	66.7	0.0	8.33
	세탁	(3)	33.3	66.7	0.0	8.33
	안경	(7)	42.9	42.9	14.3	9.29
	기타서비스	(12)	8.3	75.0	16.7	13.33
	편의점	(6)	16.7	50.0	33.3	14.50
	기타도소매	(7)	42.9	57.1	0.0	7.86
지역	서울/수도권	(40)	27.5	65.0	7.5	10.10
	대도시	(13)	15.4	61.5	23.1	12.31
	지방	(27)	40.7	48.1	11.1	9.70
가맹점 운영기간	3년 미만	(16)	31.3	62.5	6.3	9.69
	3년~5년	(31)	32.3	61.3	6.5	9.48
	6년~9년	(24)	16.7	58.3	25.0	12.58
	10년 이상	(9)	55.6	44.4	0.0	8.33
가맹점주 성별	남성	(40)	27.5	62.5	10.0	10.23
	여성	(40)	32.5	55.0	12.5	10.43
가맹점주 연령	30대 이하	(13)	30.8	61.5	7.7	9.92
	40대	(26)	23.1	69.2	7.7	10.65
	50대	(32)	34.4	53.1	12.5	10.00
	60대 이상	(9)	33.3	44.4	22.2	11.11
이전 유사경험	유경험자	(44)	29.5	52.3	18.2	11.18
	무경험자	(36)	30.6	66.7	2.8	9.28
오픈유형	신규오픈	(56)	30.4	62.5	7.1	9.71
	양도양수	(24)	29.2	50.0	20.8	11.75
창업 투자비용	1억원 미만	(16)	43.8	37.5	18.8	9.94
	1억~1억5천 미만	(19)	26.3	63.2	10.5	10.53
	1억5천~2억원 미만	(15)	20.0	66.7	13.3	11.13
	2억~3억원 미만	(17)	23.5	70.6	5.9	10.29
	3억원 이상	(13)	38.5	53.8	7.7	9.62
월평균 매출액	2천만원 미만	(17)	23.5	64.7	11.8	10.12
	2천만원대	(8)	37.5	37.5	25.0	11.88
	3천만원대	(19)	36.8	57.9	5.3	9.05
	4천만원대	(17)	35.3	52.9	11.8	10.29
	5천만원 이상	(19)	21.1	68.4	10.5	11.16

【표 II -34】가맹본부에 로열티 납부 여부

구분		사례수	로열티를 내지 않음	매출액의 일정 비율	고정금액	기타
전체		(1,000)	54.7	23.6	20.4	1.3
대업종	외식업	(499)	49.7	21.2	27.9	1.2
	서비스업	(284)	51.4	27.5	20.4	0.7
	도소매업	(217)	70.5	24.0	3.2	2.3
세부업종	한식	(103)	51.5	27.2	20.4	1.0
	피자/햄버거	(44)	43.2	43.2	13.6	0.0
	커피	(125)	17.6	19.2	62.4	0.8
	치킨	(67)	73.1	16.4	10.4	0.0
	제과/제빵	(61)	77.0	9.8	6.6	6.6
	분식	(60)	65.0	13.3	21.7	0.0
	기타외식	(39)	48.7	25.6	25.6	0.0
	이미용	(67)	46.3	23.9	29.9	0.0
	세탁	(57)	42.1	33.3	24.6	0.0
	안경	(51)	60.8	11.8	27.5	0.0
	기타서비스	(109)	55.0	33.9	9.2	1.8
	편의점	(96)	58.3	35.4	2.1	4.2
	기타도소매	(121)	80.2	14.9	4.1	0.8
지역	서울/수도권	(505)	51.3	29.7	18.4	0.6
	대도시	(191)	58.1	13.6	23.6	4.7
	지방	(304)	58.2	19.7	21.7	0.3
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	44.4	25.9	28.8	1.0
	3년~5년	(379)	56.7	20.1	21.6	1.6
	6년~9년	(250)	53.2	26.0	18.8	2.0
	10년 이상	(166)	65.1	25.3	9.6	0.0
가맹점주 성별	남성	(470)	55.7	23.6	18.9	1.7
	여성	(530)	53.8	23.6	21.7	0.9
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	46.3	22.0	30.9	0.8
	40대	(359)	49.6	23.4	25.3	1.7
	50대	(407)	58.5	24.1	16.0	1.5
	60대 이상	(111)	66.7	24.3	9.0	0.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	54.2	20.8	24.3	0.7
	무경험자	(596)	55.0	25.5	17.8	1.7
오픈유형	신규오픈	(651)	51.6	26.3	20.7	1.4
	양도양수	(349)	60.5	18.6	19.8	1.1
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	56.1	23.3	19.5	1.1
	1억~1억5천 미만	(287)	52.3	21.3	26.1	0.3
	1억5천~2억원 미만	(188)	53.2	23.4	21.8	1.6
	2억~3억원 미만	(168)	58.3	23.8	16.7	1.2
	3억원 이상	(95)	54.7	31.6	9.5	4.2
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	55.4	19.1	25.1	0.4
	2천만원대	(204)	46.1	22.5	30.9	0.5
	3천만원대	(206)	48.5	26.7	22.8	1.9
	4천만원대	(135)	65.2	24.4	10.4	0.0
	5천만원 이상	(204)	61.8	26.5	8.3	3.4

【표 II -35】가맹본부 납부 로열티_매출액의 일정 비율

구분		사례수	2% 미만	2% ~3% 미만	3% ~4% 미만	4% ~5% 미만	5% ~6% 미만	6% 이상	평균 (%)
전체		(236)	13.1	26.3	39.4	6.4	8.9	5.9	2.95
대업종	외식업	(106)	13.2	29.2	35.8	6.6	9.4	5.7	2.91
	서비스업	(78)	19.2	26.9	33.3	5.1	6.4	9.0	2.88
	도소매업	(52)	3.8	19.2	55.8	7.7	11.5	1.9	3.13
세부업종	한식	(28)	32.1	17.9	32.1	3.6	3.6	10.7	2.75
	피자/햄버거	(19)	5.3	57.9	5.3	5.3	10.5	15.8	3.05
	커피	(24)	0.0	29.2	66.7	4.2	0.0	0.0	2.75
	치킨	(11)	27.3	27.3	36.4	0.0	9.1	0.0	2.36
	제과/제빵	(6)	0.0	16.7	33.3	0.0	50.0	0.0	3.83
	분식	(8)	12.5	25.0	25.0	25.0	12.5	0.0	3.00
	기타외식	(10)	0.0	20.0	40.0	20.0	20.0	0.0	3.40
	이미용	(16)	25.0	18.8	37.5	18.8	0.0	0.0	2.50
	세탁	(19)	10.5	63.2	15.8	0.0	0.0	10.5	2.53
	안경	(6)	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	2.33
	기타서비스	(37)	21.6	10.8	37.8	2.7	13.5	13.5	3.32
	편의점	(34)	2.9	17.6	58.8	11.8	8.8	0.0	3.06
	기타도소매	(18)	5.6	22.2	50.0	0.0	16.7	5.6	3.28
지역	서울/수도권	(150)	7.3	30.7	42.7	4.7	7.3	7.3	3.04
	대도시	(26)	38.5	23.1	26.9	7.7	0.0	3.8	2.23
	지방	(60)	16.7	16.7	36.7	10.0	16.7	3.3	3.03
가맹점 운영기간	3년 미만	(53)	13.2	17.0	37.7	5.7	15.1	11.3	3.38
	3년~5년	(76)	13.2	25.0	38.2	9.2	9.2	5.3	2.96
	6년~9년	(65)	12.3	32.3	43.1	4.6	6.2	1.5	2.68
	10년 이상	(42)	14.3	31.0	38.1	4.8	4.8	7.1	2.81
가맹점주 성별	남성	(111)	9.9	27.0	39.6	7.2	9.9	6.3	3.05
	여성	(125)	16.0	25.6	39.2	5.6	8.0	5.6	2.86
가맹점주 연령	30대 이하	(27)	11.1	25.9	29.6	7.4	18.5	7.4	3.19
	40대	(84)	14.3	35.7	34.5	6.0	7.1	2.4	2.67
	50대	(98)	10.2	19.4	46.9	6.1	9.2	8.2	3.15
	60대 이상	(27)	22.2	22.2	37.0	7.4	3.7	7.4	2.85
이전 유사경험	유경험자	(84)	11.9	20.2	35.7	8.3	11.9	11.9	3.38
	무경험자	(152)	13.8	29.6	41.4	5.3	7.2	2.6	2.71
오픈유형	신규오픈	(171)	9.9	28.7	39.8	7.6	8.8	5.3	2.96
	양도양수	(65)	21.5	20.0	38.5	3.1	9.2	7.7	2.91
창업 투자비용	1억원 미만	(61)	13.1	29.5	42.6	9.8	4.9	0.0	2.64
	1억~1억5천 미만	(61)	11.5	27.9	44.3	8.2	6.6	1.6	2.77
	1억5천~2억원 미만	(44)	9.1	31.8	38.6	4.5	11.4	4.5	2.91
	2억~3억원 미만	(40)	10.0	20.0	40.0	2.5	10.0	17.5	3.60
	3억원 이상	(30)	26.7	16.7	23.3	3.3	16.7	13.3	3.13
월평균 매출액	2천만원 미만	(48)	12.5	31.3	39.6	4.2	8.3	4.2	2.79
	2천만원대	(46)	17.4	32.6	32.6	6.5	8.7	2.2	2.63
	3천만원대	(55)	7.3	16.4	43.6	12.7	10.9	9.1	3.45
	4천만원대	(33)	6.1	33.3	42.4	9.1	6.1	3.0	2.91
	5천만원 이상	(54)	20.4	22.2	38.9	0.0	9.3	9.3	2.87

【표 II -36】 가맹본부 납부 로열티_가맹본부 납부 로열티(월평균)

구분		사례수	20만원 미만	20만원 대	30만원 대	40만원 대	50만원 ~ 70만원 미만	70만원 이상	평균 (만원)
전체		(204)	23.0	43.6	12.7	3.4	5.4	11.8	36.61
대업종	외식업	(139)	28.8	50.4	12.2	3.6	1.4	3.6	27.78
	서비스업	(58)	10.3	29.3	13.8	3.4	13.8	29.3	51.47
	도소매업	(7)	14.3	28.6	14.3	0.0	14.3	28.6	88.86
세부업종	한식	(21)	14.3	38.1	23.8	14.3	4.8	4.8	40.19
	피자/햄버거	(6)	33.3	0.0	50.0	16.7	0.0	0.0	26.67
	커피	(78)	30.8	62.8	5.1	0.0	0.0	1.3	21.96
	치킨	(7)	42.9	14.3	0.0	0.0	14.3	28.6	69.71
	제과/제빵	(4)	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	19.00
	분식	(13)	7.7	69.2	15.4	7.7	0.0	0.0	24.38
	기타외식	(10)	40.0	30.0	20.0	0.0	0.0	10.0	26.40
	이미용	(20)	20.0	5.0	25.0	5.0	20.0	25.0	53.25
	세탁	(14)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.00
	안경	(14)	0.0	7.1	14.3	0.0	28.6	50.0	73.21
	기타서비스	(10)	20.0	10.0	10.0	10.0	0.0	50.0	61.50
	편의점	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	240.00
	기타도소매	(5)	20.0	40.0	20.0	0.0	20.0	0.0	28.40
지역	서울/수도권	(93)	21.5	45.2	11.8	2.2	5.4	14.0	37.98
	대도시	(45)	17.8	51.1	13.3	6.7	2.2	8.9	28.56
	지방	(66)	28.8	36.4	13.6	3.0	7.6	10.6	40.18
가맹점 운영기간	3년 미만	(59)	25.4	47.5	11.9	1.7	6.8	6.8	32.93
	3년~5년	(82)	29.3	42.7	11.0	3.7	2.4	11.0	35.27
	6년~9년	(47)	12.8	42.6	19.1	2.1	6.4	17.0	42.70
	10년 이상	(16)	12.5	37.5	6.3	12.5	12.5	18.8	39.19
가맹점주 성별	남성	(89)	20.2	40.4	12.4	4.5	4.5	18.0	44.60
	여성	(115)	25.2	46.1	13.0	2.6	6.1	7.0	30.43
가맹점주 연령	30대 이하	(38)	26.3	39.5	13.2	5.3	10.5	5.3	31.39
	40대	(91)	24.2	46.2	9.9	4.4	5.5	9.9	36.88
	50대	(65)	16.9	44.6	16.9	1.5	3.1	16.9	39.86
	60대 이상	(10)	40.0	30.0	10.0	0.0	0.0	20.0	32.90
이전 유사경험	유경험자	(98)	27.6	39.8	12.2	1.0	7.1	12.2	37.69
	무경험자	(106)	18.9	47.2	13.2	5.7	3.8	11.3	35.61
오픈유형	신규오픈	(135)	23.0	44.4	11.9	2.2	6.7	11.9	36.30
	양도양수	(69)	23.2	42.0	14.5	5.8	2.9	11.6	37.23
창업 투자비용	1억원 미만	(51)	27.5	43.1	17.6	0.0	3.9	7.8	29.84
	1억~1억5천 미만	(75)	30.7	48.0	10.7	2.7	2.7	5.3	26.20
	1억5천~2억원 미만	(41)	19.5	48.8	9.8	0.0	9.8	12.2	42.95
	2억~3억원 미만	(28)	7.1	32.1	14.3	14.3	10.7	21.4	49.07
	3억원 이상	(9)	0.0	22.2	11.1	11.1	0.0	55.6	94.11
월평균 매출액	2천만원 미만	(63)	25.4	50.8	12.7	1.6	1.6	7.9	27.35
	2천만원대	(63)	30.2	47.6	12.7	1.6	3.2	4.8	28.73
	3천만원대	(47)	23.4	40.4	8.5	2.1	12.8	12.8	41.68
	4천만원대	(14)	0.0	42.9	21.4	0.0	14.3	21.4	53.57
	5천만원 이상	(17)	5.9	11.8	17.6	23.5	0.0	41.2	72.18

【표 II -37】가맹본부에 내는 로열티 수준 만족도

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(453)	1.3	20.1	55.2	23.2	0.2	50.22
대업종	외식업	(251)	0.4	21.1	50.6	27.9	0.0	51.49
	서비스업	(138)	1.4	14.5	68.1	15.9	0.0	49.64
	도소매업	(64)	4.7	28.1	45.3	20.3	1.6	46.48
세부업종	한식	(50)	0.0	32.0	48.0	20.0	0.0	47.00
	피자/햄버거	(25)	0.0	20.0	40.0	40.0	0.0	55.00
	커피	(103)	0.0	15.5	52.4	32.0	0.0	54.13
	치킨	(18)	5.6	16.7	50.0	27.8	0.0	50.00
	제과/제빵	(14)	0.0	28.6	57.1	14.3	0.0	46.43
	분식	(21)	0.0	23.8	47.6	28.6	0.0	51.19
	기타외식	(20)	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0	50.00
	이미용	(36)	0.0	11.1	75.0	13.9	0.0	50.69
	세탁	(33)	3.0	9.1	78.8	9.1	0.0	48.48
	안경	(20)	0.0	15.0	55.0	30.0	0.0	53.75
	기타서비스	(49)	2.0	20.4	61.2	16.3	0.0	47.96
	편의점	(40)	7.5	30.0	40.0	20.0	2.5	45.00
	기타도소매	(24)	0.0	25.0	54.2	20.8	0.0	48.96
지역	서울/수도권	(246)	0.0	15.9	59.8	24.4	0.0	52.13
	대도시	(80)	5.0	21.3	53.8	18.8	1.3	47.50
	지방	(127)	1.6	27.6	47.2	23.6	0.0	48.23
가맹점 운영기간	3년 미만	(114)	0.0	16.7	55.3	28.1	0.0	52.85
	3년~5년	(164)	2.4	21.3	55.5	20.7	0.0	48.63
	6년~9년	(117)	0.0	21.4	57.3	21.4	0.0	50.00
	10년 이상	(58)	3.4	20.7	50.0	24.1	1.7	50.00
가맹점주 성별	남성	(208)	2.9	19.2	53.4	24.5	0.0	49.88
	여성	(245)	0.0	20.8	56.7	22.0	0.4	50.51
가맹점주 연령	30대 이하	(66)	0.0	19.7	56.1	24.2	0.0	51.14
	40대	(181)	2.8	14.9	59.1	23.2	0.0	50.69
	50대	(169)	0.6	24.9	51.5	22.5	0.6	49.41
	60대 이상	(37)	0.0	24.3	51.4	24.3	0.0	50.00
이전 유사경험	유경험자	(185)	1.1	21.6	48.1	29.2	0.0	51.35
	무경험자	(268)	1.5	19.0	60.1	19.0	0.4	49.44
오픈유형	신규오픈	(315)	1.3	18.4	59.0	21.0	0.3	50.16
	양도양수	(138)	1.4	23.9	46.4	28.3	0.0	50.36
창업 투자비용	1억원 미만	(115)	0.9	19.1	53.9	25.2	0.9	51.52
	1억~1억5천 미만	(137)	1.5	17.5	59.9	21.2	0.0	50.18
	1억5천~2억원 미만	(88)	3.4	12.5	58.0	26.1	0.0	51.70
	2억~3억원 미만	(70)	0.0	24.3	48.6	27.1	0.0	50.71
	3억원 이상	(43)	0.0	39.5	48.8	11.6	0.0	43.02
월평균 매출액	2천만원 미만	(112)	0.9	21.4	53.6	24.1	0.0	50.22
	2천만원대	(110)	1.8	10.9	61.8	25.5	0.0	52.73
	3천만원대	(106)	1.9	18.9	56.6	22.6	0.0	50.00
	4천만원대	(47)	0.0	19.1	55.3	23.4	2.1	52.13
	5천만원 이상	(78)	1.3	33.3	46.2	19.2	0.0	45.83

【표 II-38】가맹본부에 로열티를 내는 적합한 방식

구분		사례수	정률제 방식	정액제 방식	기타
전체		(1,000)	49.4	46.5	4.1
대업종	외식업	(499)	50.5	46.1	3.4
	서비스업	(284)	43.0	52.1	4.9
	도소매업	(217)	55.3	40.1	4.6
세부업종	한식	(103)	60.2	36.9	2.9
	피자/햄버거	(44)	63.6	31.8	4.5
	커피	(125)	43.2	55.2	1.6
	치킨	(67)	53.7	41.8	4.5
	제과/제빵	(61)	39.3	55.7	4.9
	분식	(60)	41.7	56.7	1.7
	기타외식	(39)	59.0	33.3	7.7
	이미용	(67)	40.3	56.7	3.0
	세탁	(57)	47.4	52.6	0.0
	안경	(51)	29.4	60.8	9.8
	기타서비스	(109)	48.6	45.0	6.4
	편의점	(96)	63.5	36.5	0.0
	기타도소매	(121)	48.8	43.0	8.3
지역	서울/수도권	(505)	46.5	48.1	5.3
	대도시	(191)	63.4	35.1	1.6
	지방	(304)	45.4	51.0	3.6
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	47.3	46.8	5.9
	3년~5년	(379)	50.4	46.7	2.9
	6년~9년	(250)	48.8	47.6	3.6
	10년 이상	(166)	50.6	44.0	5.4
가맹점주 성별	남성	(470)	51.1	44.9	4.0
	여성	(530)	47.9	47.9	4.2
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	49.6	42.3	8.1
	40대	(359)	48.5	48.7	2.8
	50대	(407)	50.6	45.9	3.4
	60대 이상	(111)	47.7	45.9	6.3
이전 유사경험	유경험자	(404)	46.8	48.0	5.2
	무경험자	(596)	51.2	45.5	3.4
오픈유형	신규오픈	(651)	50.5	44.2	5.2
	양도양수	(349)	47.3	50.7	2.0
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	58.0	38.9	3.1
	1억~1억5천 미만	(287)	43.2	53.7	3.1
	1억5천~2억원 미만	(188)	42.6	53.2	4.3
	2억~3억원 미만	(168)	51.8	42.3	6.0
	3억원 이상	(95)	53.7	40.0	6.3
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	47.8	48.2	4.0
	2천만원대	(204)	43.1	53.4	3.4
	3천만원대	(206)	47.6	48.1	4.4
	4천만원대	(135)	52.6	43.0	4.4
	5천만원 이상	(204)	57.4	38.2	4.4

【표 II -39】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_매출수준

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.5	12.1	41.6	43.5	2.3	58.75
대업종	외식업	(499)	0.2	8.6	43.9	44.9	2.4	60.17
	서비스업	(284)	0.7	16.5	35.9	44.4	2.5	57.83
	도소매업	(217)	0.9	14.3	43.8	39.2	1.8	56.68
세부업종	한식	(103)	0.0	9.7	45.6	41.7	2.9	59.47
	피자/햄버거	(44)	2.3	9.1	40.9	43.2	4.5	59.66
	커피	(125)	0.0	5.6	40.8	52.0	1.6	62.40
	치킨	(67)	0.0	11.9	46.3	40.3	1.5	57.84
	제과/제빵	(61)	0.0	6.6	44.3	42.6	6.6	62.30
	분식	(60)	0.0	6.7	50.0	43.3	0.0	59.17
	기타외식	(39)	0.0	15.4	38.5	46.2	0.0	57.69
	이미용	(67)	0.0	10.4	35.8	52.2	1.5	61.19
	세탁	(57)	3.5	22.8	40.4	29.8	3.5	51.75
	안경	(51)	0.0	13.7	37.3	49.0	0.0	58.82
	기타서비스	(109)	0.0	18.3	33.0	45.0	3.7	58.49
	편의점	(96)	1.0	8.3	49.0	39.6	2.1	58.33
	기타도소매	(121)	0.8	19.0	39.7	38.8	1.7	55.37
지역	서울/수도권	(505)	0.0	9.9	40.8	47.9	1.4	60.20
	대도시	(191)	1.0	14.7	46.6	33.0	4.7	56.41
	지방	(304)	1.0	14.1	39.8	42.8	2.3	57.81
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	10.7	42.4	45.4	1.5	59.39
	3년~5년	(379)	0.5	8.7	42.5	46.7	1.6	60.03
	6년~9년	(250)	0.4	16.4	39.6	40.4	3.2	57.40
	10년 이상	(166)	1.2	15.1	41.6	38.6	3.6	57.08
가맹점주 성별	남성	(470)	0.9	11.9	42.1	43.6	1.5	58.24
	여성	(530)	0.2	12.3	41.1	43.4	3.0	59.20
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.8	9.8	46.3	42.3	0.8	58.13
	40대	(359)	0.6	11.1	43.2	43.2	1.9	58.70
	50대	(407)	0.2	13.3	38.3	45.2	2.9	59.34
	60대 이상	(111)	0.9	13.5	43.2	39.6	2.7	57.43
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.5	11.1	41.1	45.5	1.7	59.22
	무경험자	(596)	0.5	12.8	41.9	42.1	2.7	58.43
오픈유형	신규오픈	(651)	0.6	13.4	42.1	41.5	2.5	57.95
	양도양수	(349)	0.3	9.7	40.7	47.3	2.0	60.24
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	16.0	43.1	38.9	1.9	56.68
	1억~1억5천 미만	(287)	1.0	11.1	47.7	39.0	1.0	56.97
	1억5천~2억원 미만	(188)	1.1	9.0	41.5	45.7	2.7	59.97
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	8.9	33.9	54.2	3.0	62.80
	3억원 이상	(95)	0.0	15.8	32.6	46.3	5.3	60.26
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.2	20.3	43.0	32.7	2.8	53.88
	2천만원대	(204)	0.0	15.7	41.2	41.7	1.5	57.23
	3천만원대	(206)	1.0	9.7	43.7	42.7	2.9	59.22
	4천만원대	(135)	0.0	6.7	37.0	53.3	3.0	63.15
	5천만원 이상	(204)	0.0	4.4	41.2	52.9	1.5	62.87

【표 II -40】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_영업이익/수익성

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.6	14.9	48.0	32.5	4.0	56.10
대업종	외식업	(499)	0.4	13.4	47.7	35.1	3.4	56.91
	서비스업	(284)	0.7	15.5	48.6	29.2	6.0	56.07
	도소매업	(217)	0.9	17.5	47.9	30.9	2.8	54.26
세부업종	한식	(103)	0.0	16.5	50.5	31.1	1.9	54.61
	피자/햄버거	(44)	4.5	11.4	52.3	27.3	4.5	53.98
	커피	(125)	0.0	8.0	47.2	41.6	3.2	60.00
	치킨	(67)	0.0	14.9	46.3	35.8	3.0	56.72
	제과/제빵	(61)	0.0	18.0	36.1	39.3	6.6	58.61
	분식	(60)	0.0	10.0	58.3	30.0	1.7	55.83
	기타외식	(39)	0.0	20.5	41.0	33.3	5.1	55.77
	이미용	(67)	0.0	10.4	44.8	41.8	3.0	59.33
	세탁	(57)	3.5	12.3	59.6	21.1	3.5	52.19
	안경	(51)	0.0	13.7	58.8	19.6	7.8	55.39
	기타서비스	(109)	0.0	21.1	40.4	30.3	8.3	56.42
	편의점	(96)	1.0	18.8	37.5	39.6	3.1	56.25
	기타도소매	(121)	0.8	16.5	56.2	24.0	2.5	52.69
지역	서울/수도권	(505)	0.0	10.1	50.5	35.6	3.8	58.27
	대도시	(191)	1.0	15.2	50.8	28.8	4.2	54.97
	지방	(304)	1.3	22.7	42.1	29.6	4.3	53.21
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	16.6	51.7	29.8	2.0	54.27
	3년~5년	(379)	0.5	10.8	50.1	34.8	3.7	57.59
	6년~9년	(250)	0.4	16.8	48.4	29.6	4.8	55.40
	10년 이상	(166)	1.8	19.3	38.0	34.9	6.0	56.02
가맹점주 성별	남성	(470)	1.1	14.3	49.1	32.1	3.4	55.64
	여성	(530)	0.2	15.5	47.0	32.8	4.5	56.51
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.8	14.6	52.8	28.5	3.3	54.67
	40대	(359)	0.6	13.4	47.4	36.2	2.5	56.69
	50대	(407)	0.5	16.5	47.4	31.4	4.2	55.59
	60대 이상	(111)	0.9	14.4	46.8	28.8	9.0	57.66
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.7	13.1	53.5	29.2	3.5	55.38
	무경험자	(596)	0.5	16.1	44.3	34.7	4.4	56.59
오픈유형	신규오픈	(651)	0.8	17.7	45.2	31.5	4.9	55.53
	양도양수	(349)	0.3	9.7	53.3	34.4	2.3	57.16
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	18.7	45.4	32.4	3.4	55.15
	1억~1억5천 미만	(287)	1.0	16.0	47.0	33.4	2.4	55.05
	1억5천~2억원 미만	(188)	1.1	10.6	50.0	33.5	4.8	57.58
	2억~3억원 미만	(168)	0.6	11.3	50.6	30.4	7.1	58.04
	3억원 이상	(95)	0.0	15.8	49.5	31.6	3.2	55.53
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.2	20.7	42.6	32.3	3.2	53.88
	2천만원대	(204)	0.0	15.2	49.5	32.4	2.9	55.76
	3천만원대	(206)	1.0	12.6	51.5	31.6	3.4	55.95
	4천만원대	(135)	0.0	8.1	55.6	30.4	5.9	58.52
	5천만원 이상	(204)	0.5	14.2	44.6	35.3	5.4	57.72

【표 II -41】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_근로조건

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.8	10.8	45.6	38.0	4.8	58.80
대업종	외식업	(499)	0.8	9.2	44.9	40.1	5.0	59.82
	서비스업	(284)	0.7	8.5	48.6	37.7	4.6	59.24
	도소매업	(217)	0.9	17.5	43.3	33.6	4.6	55.88
세부업종	한식	(103)	0.0	6.8	46.6	42.7	3.9	60.92
	피자/햄버거	(44)	2.3	15.9	38.6	36.4	6.8	57.39
	커피	(125)	0.0	9.6	42.4	42.4	5.6	61.00
	치킨	(67)	1.5	16.4	35.8	40.3	6.0	58.21
	제과/제빵	(61)	1.6	4.9	59.0	27.9	6.6	58.20
	분식	(60)	1.7	8.3	45.0	43.3	1.7	58.75
	기타외식	(39)	0.0	2.6	48.7	43.6	5.1	62.82
	이미용	(67)	0.0	6.0	56.7	34.3	3.0	58.58
	세탁	(57)	3.5	14.0	38.6	38.6	5.3	57.02
	안경	(51)	0.0	5.9	49.0	43.1	2.0	60.29
	기타서비스	(109)	0.0	8.3	48.6	36.7	6.4	60.32
	편의점	(96)	2.1	25.0	35.4	31.3	6.3	53.65
	기타도소매	(121)	0.0	11.6	49.6	35.5	3.3	57.64
지역	서울/수도권	(505)	0.2	9.5	45.5	39.0	5.7	60.15
	대도시	(191)	1.6	17.3	40.8	35.6	4.7	56.15
	지방	(304)	1.3	8.9	48.7	37.8	3.3	58.22
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	1.0	10.7	44.4	40.5	3.4	58.66
	3년~5년	(379)	0.5	11.6	42.7	41.2	4.0	59.10
	6년~9년	(250)	0.4	12.0	48.0	33.6	6.0	58.20
	10년 이상	(166)	1.8	7.2	50.0	34.3	6.6	59.19
가맹점주 성별	남성	(470)	0.9	12.6	46.4	35.7	4.5	57.61
	여성	(530)	0.8	9.2	44.9	40.0	5.1	59.86
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.8	11.4	45.5	39.0	3.3	58.13
	40대	(359)	0.6	10.9	45.7	37.3	5.6	59.12
	50대	(407)	1.2	10.8	45.7	37.6	4.7	58.42
	60대 이상	(111)	0.0	9.9	45.0	40.5	4.5	59.91
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.7	8.7	43.8	43.1	3.7	60.09
	무경험자	(596)	0.8	12.2	46.8	34.6	5.5	57.93
오픈유형	신규오픈	(651)	1.1	8.9	45.2	39.6	5.2	59.75
	양도양수	(349)	0.3	14.3	46.4	35.0	4.0	57.02
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	1.1	10.3	43.9	39.7	5.0	59.26
	1억~1억5천 미만	(287)	1.0	12.5	44.9	39.4	2.1	57.23
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.5	11.2	44.7	38.3	5.3	59.18
	2억~3억원 미만	(168)	0.6	8.3	43.5	39.3	8.3	61.61
	3억원 이상	(95)	0.0	10.5	57.9	26.3	5.3	56.58
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.2	11.2	43.4	38.6	5.6	59.06
	2천만원대	(204)	0.5	11.3	46.6	37.7	3.9	58.33
	3천만원대	(206)	0.5	8.7	49.0	36.9	4.9	59.22
	4천만원대	(135)	0.7	12.6	40.0	40.0	6.7	59.81
	5천만원 이상	(204)	1.0	10.8	47.5	37.3	3.4	57.84

【표 II-42】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_점포운영/관리의 용이성

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.2	4.8	40.6	48.3	6.1	63.83
대업종	외식업	(499)	0.0	4.8	36.3	52.7	6.2	65.08
	서비스업	(284)	0.0	4.2	44.7	44.4	6.7	63.38
	도소매업	(217)	0.9	5.5	45.2	43.3	5.1	61.52
세부업종	한식	(103)	0.0	1.0	44.7	45.6	8.7	65.53
	피자/햄버거	(44)	0.0	9.1	22.7	61.4	6.8	66.48
	커피	(125)	0.0	4.0	40.0	51.2	4.8	64.20
	치킨	(67)	0.0	6.0	31.3	55.2	7.5	66.04
	제과/제빵	(61)	0.0	3.3	24.6	65.6	6.6	68.85
	분식	(60)	0.0	10.0	41.7	45.0	3.3	60.42
	기타외식	(39)	0.0	5.1	35.9	53.8	5.1	64.74
	이미용	(67)	0.0	4.5	43.3	46.3	6.0	63.43
	세탁	(57)	0.0	5.3	36.8	56.1	1.8	63.60
	안경	(51)	0.0	2.0	41.2	52.9	3.9	64.71
	기타서비스	(109)	0.0	4.6	51.4	33.0	11.0	62.61
	편의점	(96)	1.0	6.3	50.0	38.5	4.2	59.64
	기타도소매	(121)	0.8	5.0	41.3	47.1	5.8	63.02
지역	서울/수도권	(505)	0.2	5.1	40.2	47.7	6.7	63.91
	대도시	(191)	0.5	4.2	37.7	50.8	6.8	64.79
	지방	(304)	0.0	4.6	43.1	47.7	4.6	63.08
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	2.9	45.4	46.8	4.9	63.41
	3년~5년	(379)	0.5	4.2	40.4	49.6	5.3	63.72
	6년~9년	(250)	0.0	6.4	35.2	51.6	6.8	64.70
	10년 이상	(166)	0.0	6.0	43.4	42.2	8.4	63.25
가맹점주 성별	남성	(470)	0.2	4.3	41.1	48.1	6.4	64.04
	여성	(530)	0.2	5.3	40.2	48.5	5.8	63.63
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	4.1	45.5	43.9	6.5	63.21
	40대	(359)	0.3	4.2	42.6	46.5	6.4	63.65
	50대	(407)	0.2	5.7	37.1	51.8	5.2	64.00
	60대 이상	(111)	0.0	4.5	41.4	45.9	8.1	64.41
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	4.7	37.9	50.7	6.7	64.85
	무경험자	(596)	0.3	4.9	42.4	46.6	5.7	63.13
오픈유형	신규오픈	(651)	0.2	5.7	37.9	48.7	7.5	64.44
	양도양수	(349)	0.3	3.2	45.6	47.6	3.4	62.68
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	6.5	38.5	47.7	6.9	63.55
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	5.2	44.6	44.6	5.6	62.63
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	2.1	45.2	46.3	6.4	64.23
	2억~3억원 미만	(168)	0.6	6.0	31.0	58.3	4.2	64.88
	3억원 이상	(95)	0.0	2.1	42.1	47.4	8.4	65.53
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	6.0	49.8	38.6	5.6	60.96
	2천만원대	(204)	0.0	5.4	35.3	53.9	5.4	64.83
	3천만원대	(206)	0.5	3.9	37.9	52.4	5.3	64.56
	4천만원대	(135)	0.0	2.2	37.0	54.8	5.9	66.11
	5천만원 이상	(204)	0.5	5.4	39.7	46.1	8.3	64.09

【표 II-43】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_영업지역/상권보호

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.3	6.2	39.4	47.7	6.4	63.43
대업종	외식업	(499)	0.0	4.6	38.3	51.7	5.4	64.48
	서비스업	(284)	0.7	7.7	42.3	39.8	9.5	62.41
	도소매업	(217)	0.5	7.8	38.2	48.8	4.6	62.33
세부업종	한식	(103)	0.0	5.8	38.8	49.5	5.8	63.83
	피자/햄버거	(44)	0.0	4.5	36.4	50.0	9.1	65.91
	커피	(125)	0.0	4.0	32.8	56.8	6.4	66.40
	치킨	(67)	0.0	4.5	43.3	47.8	4.5	63.06
	제과/제빵	(61)	0.0	1.6	39.3	57.4	1.6	64.75
	분식	(60)	0.0	3.3	48.3	43.3	5.0	62.50
	기타외식	(39)	0.0	10.3	30.8	53.8	5.1	63.46
	이미용	(67)	0.0	10.4	40.3	40.3	9.0	61.94
	세탁	(57)	3.5	7.0	43.9	38.6	7.0	59.65
	안경	(51)	0.0	5.9	43.1	41.2	9.8	63.73
	기타서비스	(109)	0.0	7.3	42.2	39.4	11.0	63.53
	편의점	(96)	1.0	10.4	35.4	50.0	3.1	60.94
	기타도소매	(121)	0.0	5.8	40.5	47.9	5.8	63.43
지역	서울/수도권	(505)	0.0	4.6	40.2	48.5	6.7	64.36
	대도시	(191)	1.0	8.9	37.2	47.6	5.2	61.78
	지방	(304)	0.3	7.2	39.5	46.4	6.6	62.91
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	8.3	34.6	49.8	7.3	64.02
	3년~5년	(379)	0.3	6.3	40.4	46.4	6.6	63.19
	6년~9년	(250)	0.4	6.8	40.4	47.6	4.8	62.40
	10년 이상	(166)	0.6	2.4	41.6	48.2	7.2	64.76
가맹점주 성별	남성	(470)	0.6	6.4	39.6	47.9	5.5	62.82
	여성	(530)	0.0	6.0	39.2	47.5	7.2	63.96
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.8	5.7	40.7	45.5	7.3	63.21
	40대	(359)	0.6	7.5	38.7	47.4	5.8	62.60
	50대	(407)	0.0	5.4	38.3	49.6	6.6	64.37
	60대 이상	(111)	0.0	5.4	44.1	44.1	6.3	62.84
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.2	5.4	40.3	49.5	4.5	63.12
	무경험자	(596)	0.3	6.7	38.8	46.5	7.7	63.63
오픈유형	신규오픈	(651)	0.5	4.8	38.6	49.0	7.2	64.44
	양도양수	(349)	0.0	8.9	41.0	45.3	4.9	61.53
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	5.7	41.2	45.8	7.3	63.65
	1억~1억5천 미만	(287)	0.7	5.9	42.5	47.7	3.1	61.67
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.5	5.9	42.0	44.1	7.4	63.03
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	6.5	29.2	54.8	9.5	66.82
	3억원 이상	(95)	0.0	8.4	37.9	47.4	6.3	62.89
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.8	9.2	42.2	41.4	6.4	60.86
	2천만원대	(204)	0.0	4.9	43.1	49.0	2.9	62.50
	3천만원대	(206)	0.5	7.3	34.5	50.5	7.3	64.20
	4천만원대	(135)	0.0	3.0	37.8	48.1	11.1	66.85
	5천만원 이상	(204)	0.0	4.9	38.2	51.0	5.9	64.46

【표 II-44】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_가맹계약조건

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.1	3.8	48.3	43.6	4.2	62.00
대업종	외식업	(499)	0.0	4.4	42.7	48.3	4.6	63.28
	서비스업	(284)	0.4	2.5	59.5	33.8	3.9	59.60
	도소매업	(217)	0.0	4.1	46.5	45.6	3.7	62.21
세부업종	한식	(103)	0.0	4.9	46.6	45.6	2.9	61.65
	피자/햄버거	(44)	0.0	9.1	40.9	38.6	11.4	63.07
	커피	(125)	0.0	4.0	36.0	54.4	5.6	65.40
	치킨	(67)	0.0	3.0	46.3	44.8	6.0	63.43
	제과/제빵	(61)	0.0	6.6	37.7	52.5	3.3	63.11
	분식	(60)	0.0	3.3	50.0	43.3	3.3	61.67
	기타외식	(39)	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	63.46
	이미용	(67)	0.0	4.5	59.7	34.3	1.5	58.21
	세탁	(57)	1.8	1.8	61.4	31.6	3.5	58.33
	안경	(51)	0.0	2.0	56.9	37.3	3.9	60.78
	기타서비스	(109)	0.0	1.8	59.6	33.0	5.5	60.55
	편의점	(96)	0.0	5.2	41.7	47.9	5.2	63.28
	기타도소매	(121)	0.0	3.3	50.4	43.8	2.5	61.36
지역	서울/수도권	(505)	0.0	3.6	43.8	48.5	4.2	63.32
	대도시	(191)	0.5	5.2	53.9	37.2	3.1	59.29
	지방	(304)	0.0	3.3	52.3	39.5	4.9	61.51
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	3.9	48.8	41.5	5.9	62.32
	3년~5년	(379)	0.3	3.4	47.0	45.9	3.4	62.20
	6년~9년	(250)	0.0	4.0	50.4	42.8	2.8	61.10
	10년 이상	(166)	0.0	4.2	47.6	42.2	6.0	62.50
가맹점주 성별	남성	(470)	0.2	4.0	49.1	42.1	4.5	61.65
	여성	(530)	0.0	3.6	47.5	44.9	4.0	62.31
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	4.1	48.8	44.7	2.4	61.38
	40대	(359)	0.3	3.6	46.2	46.2	3.6	62.33
	50대	(407)	0.0	4.2	48.6	42.5	4.7	61.92
	60대 이상	(111)	0.0	2.7	53.2	37.8	6.3	61.94
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	4.7	50.7	40.6	4.0	60.95
	무경험자	(596)	0.2	3.2	46.6	45.6	4.4	62.71
오픈유형	신규오픈	(651)	0.2	3.8	46.4	44.4	5.2	62.67
	양도양수	(349)	0.0	3.7	51.9	42.1	2.3	60.74
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	3.1	50.8	43.1	3.1	61.55
	1억~1억5천 미만	(287)	0.3	5.2	46.3	46.0	2.1	61.06
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	3.2	46.8	45.2	4.8	62.90
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	2.4	47.6	43.5	6.5	63.54
	3억원 이상	(95)	0.0	5.3	51.6	34.7	8.4	61.58
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.4	3.2	55.4	36.3	4.8	60.46
	2천만원대	(204)	0.0	3.9	47.1	46.6	2.5	61.89
	3천만원대	(206)	0.0	1.9	46.6	47.6	3.9	63.35
	4천만원대	(135)	0.0	5.9	38.5	50.4	5.2	63.70
	5천만원 이상	(204)	0.0	4.9	49.0	41.2	4.9	61.52

【표 II -45】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_가맹본부의 소통/지원

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.2	3.1	45.4	45.4	5.9	63.43
대업종	외식업	(499)	0.4	3.6	40.9	48.1	7.0	64.43
	서비스업	(284)	0.0	1.8	51.4	41.9	4.9	62.50
	도소매업	(217)	0.0	3.7	47.9	43.8	4.6	62.33
세부업종	한식	(103)	0.0	6.8	41.7	45.6	5.8	62.62
	피자/햄버거	(44)	0.0	4.5	54.5	22.7	18.2	63.64
	커피	(125)	0.8	2.4	33.6	56.0	7.2	66.60
	치킨	(67)	0.0	4.5	37.3	52.2	6.0	64.93
	제과/제빵	(61)	0.0	0.0	36.1	55.7	8.2	68.03
	분식	(60)	1.7	3.3	53.3	38.3	3.3	59.58
	기타외식	(39)	0.0	2.6	41.0	53.8	2.6	64.10
	이미용	(67)	0.0	1.5	52.2	44.8	1.5	61.57
	세탁	(57)	0.0	3.5	52.6	40.4	3.5	60.96
	안경	(51)	0.0	0.0	49.0	45.1	5.9	64.22
	기타서비스	(109)	0.0	1.8	51.4	39.4	7.3	63.07
	편의점	(96)	0.0	3.1	44.8	50.0	2.1	62.76
	기타도소매	(121)	0.0	4.1	50.4	38.8	6.6	61.98
지역	서울/수도권	(505)	0.0	2.4	43.2	47.5	6.9	64.75
	대도시	(191)	0.0	5.8	49.2	40.3	4.7	60.99
	지방	(304)	0.7	2.6	46.7	45.1	4.9	62.75
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.5	3.4	48.3	39.0	8.8	63.05
	3년~5년	(379)	0.0	2.6	41.2	52.8	3.4	64.25
	6년~9년	(250)	0.4	2.8	46.0	44.0	6.8	63.50
	10년 이상	(166)	0.0	4.2	50.6	38.6	6.6	61.90
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	3.4	45.3	44.7	6.6	63.62
	여성	(530)	0.4	2.8	45.5	46.0	5.3	63.25
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	4.9	51.2	35.8	8.1	61.79
	40대	(359)	0.0	2.2	45.7	45.4	6.7	64.14
	50대	(407)	0.5	3.2	42.8	49.1	4.4	63.45
	60대 이상	(111)	0.0	3.6	47.7	42.3	6.3	62.84
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.2	3.2	42.8	48.3	5.4	63.86
	무경험자	(596)	0.2	3.0	47.1	43.5	6.2	63.13
오픈유형	신규오픈	(651)	0.3	3.8	41.8	46.9	7.2	64.21
	양도양수	(349)	0.0	1.7	52.1	42.7	3.4	61.96
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	2.3	51.9	38.9	6.5	62.21
	1억~1억5천 미만	(287)	0.3	4.9	45.3	45.3	4.2	62.02
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	2.7	42.0	50.0	5.3	64.49
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	3.0	38.1	50.0	8.9	66.22
	3억원 이상	(95)	0.0	1.1	47.4	46.3	5.3	63.95
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.4	3.6	52.6	38.6	4.8	60.96
	2천만원대	(204)	0.5	4.9	38.7	50.5	5.4	63.85
	3천만원대	(206)	0.0	1.9	48.1	41.3	8.7	64.20
	4천만원대	(135)	0.0	1.5	44.4	49.6	4.4	64.26
	5천만원 이상	(204)	0.0	2.9	41.2	50.0	5.9	64.71

【표 II -46】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_가맹본부의 마케팅활동

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.2	5.4	46.2	45.2	3.0	61.35
대업종	외식업	(499)	0.4	4.8	41.1	51.3	2.4	62.63
	서비스업	(284)	0.0	6.3	51.1	38.7	3.9	60.04
	도소매업	(217)	0.0	5.5	51.6	39.6	3.2	60.14
세부업종	한식	(103)	0.0	2.9	44.7	50.5	1.9	62.86
	피자/햄버거	(44)	2.3	4.5	36.4	47.7	9.1	64.20
	커피	(125)	0.0	8.8	40.8	48.8	1.6	60.80
	치킨	(67)	0.0	6.0	44.8	46.3	3.0	61.57
	제과/제빵	(61)	0.0	0.0	32.8	65.6	1.6	67.21
	분식	(60)	1.7	3.3	45.0	48.3	1.7	61.25
	기타외식	(39)	0.0	5.1	38.5	56.4	0.0	62.82
	이미용	(67)	0.0	7.5	53.7	37.3	1.5	58.21
	세탁	(57)	0.0	5.3	66.7	22.8	5.3	57.02
	안경	(51)	0.0	7.8	47.1	43.1	2.0	59.80
	기타서비스	(109)	0.0	5.5	43.1	45.9	5.5	62.84
	편의점	(96)	0.0	3.1	46.9	45.8	4.2	62.76
	기타도소매	(121)	0.0	7.4	55.4	34.7	2.5	58.06
지역	서울/수도권	(505)	0.0	2.4	46.9	48.1	2.6	62.72
	대도시	(191)	0.0	9.9	44.5	41.9	3.7	59.82
	지방	(304)	0.7	7.6	46.1	42.4	3.3	60.03
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.5	4.4	46.8	46.3	2.0	61.22
	3년~5년	(379)	0.0	5.8	44.1	47.2	2.9	61.81
	6년~9년	(250)	0.0	7.2	44.4	44.8	3.6	61.20
	10년 이상	(166)	0.6	3.0	53.0	39.8	3.6	60.69
가맹점주 성별	남성	(470)	0.2	4.7	46.0	45.5	3.6	61.91
	여성	(530)	0.2	6.0	46.4	44.9	2.5	60.85
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	4.1	48.0	43.9	4.1	61.99
	40대	(359)	0.0	5.3	47.4	44.6	2.8	61.21
	50대	(407)	0.5	5.9	43.5	47.2	2.9	61.55
	60대 이상	(111)	0.0	5.4	50.5	41.4	2.7	60.36
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.2	7.2	47.5	43.3	1.7	59.78
	무경험자	(596)	0.2	4.2	45.3	46.5	3.9	62.42
오픈유형	신규오픈	(651)	0.3	4.8	43.2	48.4	3.4	62.44
	양도양수	(349)	0.0	6.6	51.9	39.3	2.3	59.31
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	7.6	46.9	42.7	2.3	59.73
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	5.2	50.9	41.8	2.1	60.19
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	4.8	48.4	43.1	3.7	61.44
	2억~3억원 미만	(168)	0.6	3.6	32.1	57.7	6.0	66.22
	3억원 이상	(95)	0.0	4.2	50.5	44.2	1.1	60.53
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	9.2	51.8	35.5	3.6	58.37
	2천만원대	(204)	0.5	4.9	47.1	46.6	1.0	60.66
	3천만원대	(206)	0.0	3.9	47.6	44.2	4.4	62.26
	4천만원대	(135)	0.0	4.4	37.8	54.1	3.7	64.26
	5천만원 이상	(204)	0.5	3.4	42.6	51.0	2.5	62.87

【표 II -47】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 만족도_전체적인 만족도

구분		사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.3	1.1	49.2	48.1	1.3	62.25
대업종	외식업	(499)	0.4	1.4	45.1	51.9	1.2	63.03
	서비스업	(284)	0.0	0.7	52.1	44.7	2.5	62.24
	도소매업	(217)	0.5	0.9	54.8	43.8	0.0	60.48
세부업종	한식	(103)	0.0	0.0	49.5	50.5	0.0	62.62
	피자/햄버거	(44)	2.3	0.0	40.9	56.8	0.0	63.07
	커피	(125)	0.0	3.2	37.6	56.8	2.4	64.60
	치킨	(67)	0.0	1.5	53.7	43.3	1.5	61.19
	제과/제빵	(61)	0.0	0.0	45.9	52.5	1.6	63.93
	분식	(60)	1.7	0.0	55.0	41.7	1.7	60.42
	기타외식	(39)	0.0	5.1	30.8	64.1	0.0	64.74
	이미용	(67)	0.0	0.0	53.7	43.3	3.0	62.31
	세탁	(57)	0.0	1.8	56.1	42.1	0.0	60.09
	안경	(51)	0.0	0.0	51.0	49.0	0.0	62.25
	기타서비스	(109)	0.0	0.9	49.5	45.0	4.6	63.30
	편의점	(96)	1.0	1.0	50.0	47.9	0.0	61.20
	기타도소매	(121)	0.0	0.8	58.7	40.5	0.0	59.92
지역	서울/수도권	(505)	0.0	0.8	44.2	53.5	1.6	63.96
	대도시	(191)	0.0	1.0	56.5	40.3	2.1	60.86
	지방	(304)	1.0	1.6	53.0	44.1	0.3	60.28
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.5	0.0	46.8	51.2	1.5	63.29
	3년~5년	(379)	0.0	1.8	48.0	48.8	1.3	62.40
	6년~9년	(250)	0.0	1.6	52.4	44.4	1.6	61.50
	10년 이상	(166)	1.2	0.0	50.0	48.2	0.6	61.75
가맹점주 성별	남성	(470)	0.4	0.6	49.8	47.7	1.5	62.29
	여성	(530)	0.2	1.5	48.7	48.5	1.1	62.22
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	0.8	59.3	38.2	1.6	60.16
	40대	(359)	0.3	1.7	46.0	51.0	1.1	62.74
	50대	(407)	0.5	1.0	47.2	50.4	1.0	62.59
	60대 이상	(111)	0.0	0.0	55.9	41.4	2.7	61.71
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.5	1.0	51.2	46.8	0.5	61.45
	무경험자	(596)	0.2	1.2	47.8	49.0	1.8	62.79
오픈유형	신규오픈	(651)	0.5	1.4	45.8	51.2	1.2	62.83
	양도양수	(349)	0.0	0.6	55.6	42.4	1.4	61.17
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	1.5	53.8	42.4	1.9	60.97
	1억~1억5천 미만	(287)	0.3	1.4	50.9	46.7	0.7	61.50
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	0.5	47.3	52.1	0.0	62.90
	2억~3억원 미만	(168)	0.6	1.2	39.9	56.0	2.4	64.58
	3억원 이상	(95)	0.0	0.0	51.6	46.3	2.1	62.63
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	2.0	58.2	38.6	1.2	59.76
	2천만원대	(204)	0.5	1.0	46.6	50.0	2.0	62.99
	3천만원대	(206)	0.5	1.0	46.1	51.5	1.0	62.86
	4천만원대	(135)	0.0	0.7	43.0	54.8	1.5	64.26
	5천만원 이상	(204)	0.5	0.5	48.0	50.0	1.0	62.62

【표 II -48】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_점포 임대료

구분		사례수	매우 어려움 많음	대체로 어려움	보통	별로 어려움 없음	전혀 어려움 없음	평균 (100점)
전체		(1,000)	1.0	34.1	41.1	22.6	1.2	47.23
대업종	외식업	(499)	0.2	34.7	41.1	23.0	1.0	47.49
	서비스업	(284)	2.5	33.1	43.0	19.7	1.8	46.30
	도소매업	(217)	0.9	34.1	38.7	25.3	0.9	47.81
세부업종	한식	(103)	0.0	35.0	42.7	21.4	1.0	47.09
	피자/햄버거	(44)	0.0	29.5	43.2	25.0	2.3	50.00
	커피	(125)	0.0	32.8	41.6	25.6	0.0	48.20
	치킨	(67)	1.5	35.8	49.3	11.9	1.5	44.03
	제과/제빵	(61)	0.0	36.1	37.7	26.2	0.0	47.54
	분식	(60)	0.0	40.0	28.3	30.0	1.7	48.33
	기타외식	(39)	0.0	33.3	43.6	20.5	2.6	48.08
	이미용	(67)	0.0	17.9	58.2	22.4	1.5	51.87
	세탁	(57)	3.5	33.3	47.4	15.8	0.0	43.86
	안경	(51)	3.9	31.4	49.0	13.7	2.0	44.61
	기타서비스	(109)	2.8	43.1	28.4	22.9	2.8	44.95
	편의점	(96)	1.0	29.2	37.5	31.3	1.0	50.52
	기타도소매	(121)	0.8	38.0	39.7	20.7	0.8	45.66
지역	서울/수도권	(505)	0.4	29.3	43.2	26.5	0.6	49.41
	대도시	(191)	2.1	36.6	44.0	15.7	1.6	44.50
	지방	(304)	1.3	40.5	35.9	20.4	2.0	45.31
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	1.0	32.7	48.3	17.1	1.0	46.10
	3년~5년	(379)	0.5	31.4	40.4	26.6	1.1	49.08
	6년~9년	(250)	0.8	37.6	37.6	22.8	1.2	46.50
	10년 이상	(166)	2.4	36.7	39.2	19.9	1.8	45.48
가맹점주 성별	남성	(470)	1.5	34.5	41.7	21.3	1.1	46.49
	여성	(530)	0.6	33.8	40.6	23.8	1.3	47.88
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.8	35.8	45.5	17.1	0.8	45.33
	40대	(359)	1.4	32.0	40.9	24.2	1.4	48.05
	50대	(407)	1.0	36.1	39.6	22.6	0.7	46.50
	60대 이상	(111)	0.0	31.5	42.3	23.4	2.7	49.32
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.7	38.4	34.9	24.5	1.5	46.91
	무경험자	(596)	1.2	31.2	45.3	21.3	1.0	47.44
오픈유형	신규오픈	(651)	1.4	35.3	41.5	20.4	1.4	46.27
	양도양수	(349)	0.3	31.8	40.4	26.6	0.9	49.00
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	31.3	44.7	21.4	2.3	48.47
	1억~1억5천 미만	(287)	1.0	30.0	39.7	28.6	0.7	49.48
	1억5천~2억원 미만	(188)	1.6	32.4	45.2	20.2	0.5	46.41
	2억~3억원 미만	(168)	1.2	39.9	36.3	21.4	1.2	45.39
	3억원 이상	(95)	1.1	47.4	35.8	14.7	1.1	41.84
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.6	36.7	44.6	16.3	0.8	44.52
	2천만원대	(204)	1.0	32.4	38.2	27.0	1.5	48.90
	3천만원대	(206)	0.5	29.1	41.3	28.2	1.0	50.00
	4천만원대	(135)	0.0	34.1	42.2	22.2	1.5	47.78
	5천만원 이상	(204)	1.5	37.7	38.7	20.6	1.5	45.71

【표 II -49】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_인건비

구분		사례수	매우 어려움 많음	대체로 어려움	보통	별로 어려움 없음	전혀 어려움 없음	평균 (100점)
전체		(1,000)	4.6	30.6	41.9	19.4	3.5	46.65
대업종	외식업	(499)	4.2	36.9	39.7	17.8	1.4	43.84
	서비스업	(284)	3.2	19.0	46.8	22.9	8.1	53.43
	도소매업	(217)	7.4	31.3	40.6	18.4	2.3	44.24
세부업종	한식	(103)	5.8	42.7	34.0	16.5	1.0	41.02
	피자/햄버거	(44)	4.5	43.2	31.8	15.9	4.5	43.18
	커피	(125)	5.6	34.4	41.6	17.6	.8	43.40
	치킨	(67)	3.0	34.3	41.8	17.9	3.0	45.90
	제과/제빵	(61)	1.6	32.8	42.6	21.3	1.6	47.13
	분식	(60)	3.3	33.3	43.3	20.0	0.0	45.00
	기타외식	(39)	2.6	38.5	43.6	15.4	0.0	42.95
	이미용	(67)	0.0	19.4	40.3	31.3	9.0	57.46
	세탁	(57)	0.0	14.0	47.4	22.8	15.8	60.09
	안경	(51)	5.9	9.8	62.7	15.7	5.9	51.47
	기타서비스	(109)	5.5	25.7	43.1	21.1	4.6	48.39
	편의점	(96)	8.3	40.6	31.3	19.8	0.0	40.63
	기타도소매	(121)	6.6	24.0	47.9	17.4	4.1	47.11
지역	서울/수도권	(505)	3.6	22.0	45.7	25.7	3.0	50.64
	대도시	(191)	4.7	39.3	39.3	12.0	4.7	43.19
	지방	(304)	6.3	39.5	37.2	13.5	3.6	42.19
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	3.4	28.8	45.9	18.5	3.4	47.44
	3년~5년	(379)	4.2	29.6	42.5	21.4	2.4	47.03
	6년~9년	(250)	4.4	33.2	41.2	17.2	4.0	45.80
	10년 이상	(166)	7.2	31.3	36.7	19.3	5.4	46.08
가맹점주 성별	남성	(470)	4.5	29.1	43.6	18.3	4.5	47.29
	여성	(530)	4.7	31.9	40.4	20.4	2.6	46.08
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	2.4	30.9	43.1	20.3	3.3	47.76
	40대	(359)	5.3	30.4	42.1	19.5	2.8	46.03
	50대	(407)	4.9	31.2	41.0	19.4	3.4	46.31
	60대 이상	(111)	3.6	28.8	43.2	18.0	6.3	48.65
이전 유사경험	유경험자	(404)	6.7	34.9	38.4	17.1	3.0	43.69
	무경험자	(596)	3.2	27.7	44.3	21.0	3.9	48.66
오픈유형	신규오픈	(651)	5.1	32.3	40.9	18.4	3.4	45.70
	양도양수	(349)	3.7	27.5	43.8	21.2	3.7	48.42
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	2.3	31.7	38.5	18.3	9.2	50.10
	1억~1억5천 미만	(287)	4.2	30.0	41.5	23.0	1.4	46.86
	1억5천~2억원 미만	(188)	5.3	26.6	42.6	23.9	1.6	47.47
	2억~3억원 미만	(168)	6.5	32.1	47.0	12.5	1.8	42.71
	3억원 이상	(95)	7.4	34.7	42.1	14.7	1.1	41.84
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	3.6	25.9	43.8	17.1	9.6	50.80
	2천만원대	(204)	4.9	28.9	41.7	23.5	1.0	46.69
	3천만원대	(206)	6.3	34.0	40.3	17.0	2.4	43.81
	4천만원대	(135)	3.0	36.3	34.1	25.2	1.5	46.48
	5천만원 이상	(204)	4.9	30.9	46.6	16.7	1.0	44.49

【표 II -50】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_종업원 채용/관리

구분		사례수	매우 어려움 많음	대체로 어려움	보통	별로 어려움 없음	전혀 어려움 없음	평균 (100점)
전체		(1,000)	6.5	21.7	43.9	25.5	2.4	48.90
대업종	외식업	(499)	6.8	23.0	44.1	25.3	0.8	47.55
	서비스업	(284)	3.2	18.7	44.4	27.8	6.0	53.70
	도소매업	(217)	10.1	22.6	42.9	23.0	1.4	45.74
세부업종	한식	(103)	10.7	17.5	40.8	30.1	1.0	48.30
	피자/햄버거	(44)	9.1	18.2	52.3	18.2	2.3	46.59
	커피	(125)	5.6	23.2	48.0	23.2	0.0	47.20
	치킨	(67)	9.0	25.4	43.3	20.9	1.5	45.15
	제과/제빵	(61)	4.9	21.3	39.3	32.8	1.6	51.23
	분식	(60)	3.3	28.3	43.3	25.0	0.0	47.50
	기타외식	(39)	2.6	33.3	41.0	23.1	0.0	46.15
	이미용	(67)	1.5	11.9	43.3	40.3	3.0	57.84
	세탁	(57)	0.0	24.6	31.6	29.8	14.0	58.33
	안경	(51)	0.0	21.6	45.1	27.5	5.9	54.41
	기타서비스	(109)	7.3	18.3	51.4	19.3	3.7	48.39
	편의점	(96)	11.5	26.0	37.5	24.0	1.0	44.27
	기타도소매	(121)	9.1	19.8	47.1	22.3	1.7	46.90
지역	서울/수도권	(505)	8.1	20.8	43.0	26.9	1.2	48.07
	대도시	(191)	6.8	21.5	43.5	22.5	5.8	49.74
	지방	(304)	3.6	23.4	45.7	25.0	2.3	49.75
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	9.8	17.1	46.3	25.4	1.5	47.93
	3년~5년	(379)	5.5	20.8	44.3	27.4	1.8	49.80
	6년~9년	(250)	5.2	27.6	40.8	23.2	3.2	47.90
	10년 이상	(166)	6.6	20.5	44.6	24.7	3.6	49.55
가맹점주 성별	남성	(470)	7.0	21.9	41.7	26.4	3.0	49.10
	여성	(530)	6.0	21.5	45.8	24.7	1.9	48.73
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	4.1	19.5	53.7	19.5	3.3	49.59
	40대	(359)	7.2	20.1	44.0	27.0	1.7	48.96
	50대	(407)	6.6	24.6	40.0	26.0	2.7	48.40
	60대 이상	(111)	6.3	18.9	46.8	25.2	2.7	49.77
이전 유사경험	유경험자	(404)	8.2	23.8	42.1	24.8	1.2	46.78
	무경험자	(596)	5.4	20.3	45.1	26.0	3.2	50.34
오픈유형	신규오픈	(651)	5.8	23.3	44.5	23.8	2.5	48.43
	양도양수	(349)	7.7	18.6	42.7	28.7	2.3	49.79
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	5.3	17.2	40.8	32.4	4.2	53.24
	1억~1억5천 미만	(287)	4.5	19.5	46.0	28.2	1.7	50.78
	1억5천~2억원 미만	(188)	4.8	28.7	42.0	21.8	2.7	47.21
	2억~3억원 미만	(168)	10.1	25.0	45.2	17.9	1.8	44.05
	3억원 이상	(95)	12.6	21.1	47.4	18.9	0.0	43.16
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.6	24.7	43.0	24.3	6.4	52.29
	2천만원대	(204)	8.3	18.6	45.1	27.5	0.5	48.28
	3천만원대	(206)	8.3	16.5	47.1	27.2	1.0	49.03
	4천만원대	(135)	6.7	21.5	43.0	27.4	1.5	48.89
	5천만원 이상	(204)	8.8	26.5	41.2	22.1	1.5	45.22

【표 II -51】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_원자재/재료비

구분		사례수	매우 어려움 많음	대체로 어려움	보통	별로 어려움 없음	전혀 어려움 없음	평균 (100점)
전체		(1,000)	1.9	24.2	45.7	25.8	2.4	50.65
대업종	외식업	(499)	3.2	27.5	43.5	24.4	1.4	48.35
	서비스업	(284)	0.7	16.5	51.8	27.8	3.2	54.05
	도소매업	(217)	0.5	26.7	42.9	26.3	3.7	51.50
세부업종	한식	(103)	5.8	25.2	42.7	24.3	1.9	47.82
	피자/햄버거	(44)	2.3	27.3	50.0	20.5	0.0	47.16
	커피	(125)	3.2	28.0	43.2	24.8	0.8	48.00
	치킨	(67)	4.5	34.3	40.3	19.4	1.5	44.78
	제과/제빵	(61)	3.3	29.5	29.5	32.8	4.9	51.64
	분식	(60)	0.0	26.7	51.7	21.7	0.0	48.75
	기타외식	(39)	0.0	17.9	53.8	28.2	0.0	52.56
	이미용	(67)	0.0	7.5	58.2	32.8	1.5	57.09
	세탁	(57)	3.5	14.0	50.9	26.3	5.3	53.95
	안경	(51)	0.0	25.5	45.1	27.5	2.0	51.47
	기타서비스	(109)	0.0	19.3	51.4	25.7	3.7	53.44
	편의점	(96)	1.0	20.8	45.8	28.1	4.2	53.39
	기타도소매	(121)	0.0	31.4	40.5	24.8	3.3	50.00
지역	서울/수도권	(505)	1.6	19.0	45.0	31.9	2.6	53.71
	대도시	(191)	1.6	30.4	50.3	14.7	3.1	46.86
	지방	(304)	2.6	28.9	44.1	22.7	1.6	47.94
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	1.0	23.4	56.6	17.1	2.0	48.90
	3년~5년	(379)	2.4	20.8	45.9	28.8	2.1	51.85
	6년~9년	(250)	1.2	26.8	44.4	24.4	3.2	50.40
	10년 이상	(166)	3.0	28.9	33.7	31.9	2.4	50.45
가맹점주 성별	남성	(470)	3.2	24.0	45.1	24.9	2.8	50.00
	여성	(530)	0.8	24.3	46.2	26.6	2.1	51.23
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	3.3	22.0	52.0	21.1	1.6	48.98
	40대	(359)	2.8	25.1	44.8	25.6	1.7	49.58
	50대	(407)	1.2	25.8	42.8	27.3	2.9	51.23
	60대 이상	(111)	0.0	18.0	52.3	26.1	3.6	53.83
이전 유사경험	유경험자	(404)	3.0	24.5	46.5	24.0	2.0	49.38
	무경험자	(596)	1.2	24.0	45.1	27.0	2.7	51.51
오픈유형	신규오픈	(651)	1.8	24.7	45.9	24.7	2.8	50.46
	양도양수	(349)	2.0	23.2	45.3	27.8	1.7	51.00
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.8	23.7	51.5	20.2	3.8	50.67
	1억~1억5천 미만	(287)	2.1	22.3	42.9	31.7	1.0	51.83
	1억5천~2억원 미만	(188)	2.7	21.3	50.0	23.4	2.7	50.53
	2억~3억원 미만	(168)	2.4	26.8	40.5	28.0	2.4	50.30
	3억원 이상	(95)	2.1	32.6	38.9	24.2	2.1	47.89
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.2	25.1	50.6	21.1	2.0	49.40
	2천만원대	(204)	1.0	25.5	45.1	27.0	1.5	50.61
	3천만원대	(206)	4.4	23.8	41.3	27.2	3.4	50.36
	4천만원대	(135)	1.5	16.3	49.6	28.1	4.4	54.44
	5천만원 이상	(204)	1.5	27.5	42.2	27.5	1.5	50.00

【표 II-52】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움-경쟁점포 출점/상권변화

구분		사례수	매우 어려움 많음	대체로 어려움	보통	별로 어려움 없음	전혀 어려움 없음	평균 (100점)
전체		(1,000)	3.1	16.8	48.6	30.5	1.0	52.38
대업종	외식업	(499)	3.6	19.4	45.1	31.3	0.6	51.45
	서비스업	(284)	2.1	14.1	48.9	32.7	2.1	54.67
	도소매업	(217)	3.2	14.3	56.2	25.8	0.5	51.50
세부업종	한식	(103)	1.0	18.4	43.7	35.0	1.9	54.61
	피자/햄버거	(44)	0.0	13.6	56.8	27.3	2.3	54.55
	커피	(125)	5.6	23.2	39.2	32.0	0.0	49.40
	치킨	(67)	9.0	28.4	40.3	22.4	0.0	44.03
	제과/제빵	(61)	3.3	18.0	50.8	27.9	0.0	50.82
	분식	(60)	3.3	11.7	46.7	38.3	0.0	55.00
	기타외식	(39)	0.0	15.4	51.3	33.3	0.0	54.49
	이미용	(67)	0.0	9.0	56.7	32.8	1.5	56.72
	세탁	(57)	3.5	17.5	43.9	28.1	7.0	54.39
	안경	(51)	0.0	17.6	52.9	29.4	0.0	52.94
	기타서비스	(109)	3.7	13.8	45.0	36.7	0.9	54.36
	편의점	(96)	3.1	9.4	55.2	32.3	0.0	54.17
	기타도소매	(121)	3.3	18.2	57.0	20.7	0.8	49.38
지역	서울/수도권	(505)	4.0	10.7	47.5	36.4	1.4	55.15
	대도시	(191)	4.7	22.0	52.4	19.9	1.0	47.64
	지방	(304)	0.7	23.7	48.0	27.3	0.3	50.74
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	2.0	18.0	48.3	31.2	0.5	52.56
	3년~5년	(379)	2.4	14.5	50.9	31.7	0.5	53.36
	6년~9년	(250)	4.0	18.0	47.6	29.6	0.8	51.30
	10년 이상	(166)	4.8	18.7	45.2	28.3	3.0	51.51
가맹점주 성별	남성	(470)	3.6	17.7	49.1	28.5	1.1	51.44
	여성	(530)	2.6	16.0	48.1	32.3	0.9	53.21
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	4.9	16.3	55.3	22.8	0.8	49.59
	40대	(359)	2.8	16.7	49.0	29.5	1.9	52.79
	50대	(407)	3.2	18.2	44.7	33.7	0.2	52.40
	60대 이상	(111)	1.8	12.6	54.1	30.6	0.9	54.05
이전 유사경험	유경험자	(404)	4.2	16.3	49.5	29.5	0.5	51.42
	무경험자	(596)	2.3	17.1	48.0	31.2	1.3	53.02
오픈유형	신규오픈	(651)	3.4	18.7	45.2	31.5	1.2	52.11
	양도양수	(349)	2.6	13.2	55.0	28.7	0.6	52.87
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	2.3	15.6	50.4	29.4	2.3	53.44
	1억~1억5천 미만	(287)	3.8	15.0	48.1	32.4	0.7	52.79
	1억5천~2억원 미만	(188)	2.7	19.7	46.3	30.9	0.5	51.73
	2억~3억원 미만	(168)	4.8	16.7	45.8	32.7	0.0	51.64
	3억원 이상	(95)	1.1	20.0	54.7	23.2	1.1	50.79
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	4.8	20.7	45.0	27.5	2.0	50.30
	2천만원대	(204)	1.5	19.6	49.0	28.4	1.5	52.21
	3천만원대	(206)	1.9	14.1	49.5	33.5	1.0	54.37
	4천만원대	(135)	3.7	14.8	47.4	34.1	0.0	52.96
	5천만원 이상	(204)	3.4	13.2	52.5	30.9	0.0	52.70

【표 II -53】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_배달 등 소비패턴의 변화

구분		사례수	매우 어려움 많음	대체로 어려움	보통	별로 어려움 없음	전혀 어려움 없음	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.8	11.9	52.8	31.0	3.5	56.13
대업종	외식업	(499)	1.2	13.8	49.7	33.9	1.4	55.11
	서비스업	(284)	0.4	7.7	55.3	28.9	7.7	58.98
	도소매업	(217)	0.5	12.9	56.7	27.2	2.8	54.72
세부업종	한식	(103)	1.0	11.7	60.2	26.2	1.0	53.64
	피자/햄버거	(44)	2.3	18.2	47.7	27.3	4.5	53.41
	커피	(125)	1.6	11.2	48.8	36.0	2.4	56.60
	치킨	(67)	3.0	25.4	41.8	29.9	0.0	49.63
	제과/제빵	(61)	0.0	9.8	54.1	36.1	0.0	56.56
	분식	(60)	0.0	13.3	40.0	45.0	1.7	58.75
	기타외식	(39)	0.0	10.3	48.7	41.0	0.0	57.69
	이미용	(67)	0.0	4.5	46.3	37.3	11.9	64.18
	세탁	(57)	1.8	5.3	71.9	17.5	3.5	53.95
	안경	(51)	0.0	9.8	62.7	21.6	5.9	55.88
	기타서비스	(109)	0.0	10.1	48.6	33.0	8.3	59.86
	편의점	(96)	1.0	7.3	57.3	32.3	2.1	56.77
	기타도소매	(121)	0.0	17.4	56.2	23.1	3.3	53.10
지역	서울/수도권	(505)	0.4	11.9	48.7	36.0	3.0	57.33
	대도시	(191)	1.0	11.5	69.1	14.7	3.7	52.09
	지방	(304)	1.3	12.2	49.3	32.9	4.3	56.66
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.5	5.9	57.6	34.1	2.0	57.80
	3년~5년	(379)	0.5	9.0	53.6	33.0	4.0	57.72
	6년~9년	(250)	0.8	16.8	54.0	26.8	1.6	52.90
	10년 이상	(166)	1.8	18.7	43.4	28.9	7.2	55.27
가맹점주 성별	남성	(470)	0.9	13.2	50.9	30.0	5.1	56.33
	여성	(530)	0.8	10.8	54.5	31.9	2.1	55.94
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	1.6	10.6	53.7	32.5	1.6	55.49
	40대	(359)	1.1	11.1	51.5	32.9	3.3	56.55
	50대	(407)	0.5	11.5	53.3	30.5	4.2	56.57
	60대 이상	(111)	0.0	17.1	54.1	25.2	3.6	53.83
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.5	10.6	51.2	33.7	4.0	57.49
	무경험자	(596)	1.0	12.8	53.9	29.2	3.2	55.20
오픈유형	신규오픈	(651)	0.9	13.5	50.1	31.2	4.3	56.11
	양도양수	(349)	0.6	8.9	57.9	30.7	2.0	56.16
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	10.3	47.7	36.3	5.3	58.97
	1억~1억5천 미만	(287)	0.7	13.6	50.5	31.4	3.8	56.01
	1억5천~2억원 미만	(188)	1.1	10.1	61.2	27.1	0.5	53.99
	2억~3억원 미만	(168)	1.8	15.5	48.8	30.4	3.6	54.61
	3억원 이상	(95)	0.0	8.4	64.2	24.2	3.2	55.53
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.2	13.9	59.8	21.5	3.6	53.09
	2천만원대	(204)	1.0	13.2	50.0	33.3	2.5	55.76
	3천만원대	(206)	1.0	11.2	45.1	37.4	5.3	58.74
	4천만원대	(135)	0.0	9.6	49.6	37.8	3.0	58.52
	5천만원 이상	(204)	0.5	10.3	56.9	29.4	2.9	56.00

【표 II -54】 현재 브랜드의 가맹점 운영 시 어려움_광고/홍보/판촉활동

구분		사례수	매우 어려움 많음	대체로 어려움	보통	별로 어려움 없음	전혀 어려움 없음	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.2	11.2	60.4	27.8	0.4	54.25
대업종	외식업	(499)	0.4	12.0	58.1	29.1	0.4	54.26
	서비스업	(284)	0.0	9.9	58.5	31.0	0.7	55.63
	도소매업	(217)	0.0	11.1	68.2	20.7	0.0	52.42
세부업종	한식	(103)	0.0	9.7	66.0	24.3	0.0	53.64
	피자/햄버거	(44)	0.0	18.2	50.0	31.8	0.0	53.41
	커피	(125)	0.0	12.0	52.8	34.4	0.8	56.00
	치킨	(67)	1.5	14.9	59.7	23.9	0.0	51.49
	제과/제빵	(61)	0.0	9.8	50.8	39.3	0.0	57.38
	분식	(60)	1.7	10.0	61.7	25.0	1.7	53.75
	기타외식	(39)	0.0	12.8	66.7	20.5	0.0	51.92
	이미용	(67)	0.0	9.0	53.7	34.3	3.0	57.84
	세탁	(57)	0.0	7.0	75.4	17.5	0.0	52.63
	안경	(51)	0.0	7.8	56.9	35.3	0.0	56.86
	기타서비스	(109)	0.0	12.8	53.2	33.9	0.0	55.28
	편의점	(96)	0.0	10.4	69.8	19.8	0.0	52.34
	기타도소매	(121)	0.0	11.6	66.9	21.5	0.0	52.48
지역	서울/수도권	(505)	0.0	9.5	56.6	33.5	0.4	56.19
	대도시	(191)	0.0	9.9	71.7	18.3	0.0	52.09
	지방	(304)	0.7	14.8	59.5	24.3	0.7	52.38
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.5	9.8	59.0	30.7	0.0	55.00
	3년~5년	(379)	0.3	10.6	60.4	28.2	0.5	54.55
	6년~9년	(250)	0.0	12.4	60.0	27.6	0.0	53.80
	10년 이상	(166)	0.0	12.7	62.7	23.5	1.2	53.31
가맹점주 성별	남성	(470)	0.2	11.5	61.3	26.6	0.4	53.88
	여성	(530)	0.2	10.9	59.6	28.9	0.4	54.58
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	8.9	69.1	21.1	0.8	53.46
	40대	(359)	0.3	11.1	57.9	30.6	0.0	54.74
	50대	(407)	0.2	12.5	58.0	28.7	0.5	54.18
	60대 이상	(111)	0.0	9.0	67.6	22.5	0.9	53.83
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.2	10.9	62.1	26.0	0.7	54.02
	무경험자	(596)	0.2	11.4	59.2	29.0	0.2	54.40
오픈유형	신규오픈	(651)	0.3	11.4	58.7	29.0	0.6	54.57
	양도양수	(349)	0.0	10.9	63.6	25.5	0.0	53.65
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	11.5	58.8	29.4	0.0	54.29
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	11.1	56.4	31.7	0.7	55.49
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.5	6.9	68.6	23.9	0.0	53.99
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	14.3	61.9	23.8	0.0	52.38
	3억원 이상	(95)	0.0	13.7	57.9	26.3	2.1	54.21
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	13.9	64.9	21.1	0.0	51.79
	2천만원대	(204)	1.0	12.3	51.5	34.3	1.0	55.51
	3천만원대	(206)	0.0	10.2	57.3	31.6	1.0	55.83
	4천만원대	(135)	0.0	8.9	59.3	31.9	0.0	55.74
	5천만원 이상	(204)	0.0	9.3	67.6	23.0	0.0	53.43

【표 II -55】 현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_원자재/재료비

구분		사례수	500만원 미만	500만원 ~ 700만원 미만	700만원 ~ 1천만원 미만	1천만원 ~ 1천500만원 미만	1천500만원 ~ 2천만원 미만	2천만원 대	3천만원 대	4천만원 이상	평균 (백만원)
전체		(1,000)	16.4	10.5	12.4	17.4	12.5	12.7	9.7	8.4	16.31
대업종	외식업	(499)	11.6	13.2	16.6	19.6	14.4	13.0	7.0	4.4	14.64
	서비스업	(284)	31.0	10.6	8.5	18.3	7.7	8.1	9.2	6.7	13.36
	도소매업	(217)	8.3	4.1	7.8	11.1	14.3	18.0	16.6	19.8	24.00
세부업종	한식	(103)	3.9	7.8	11.7	27.2	20.4	15.5	10.7	2.9	16.53
	피자/햄버거	(44)	9.1	6.8	18.2	13.6	27.3	13.6	6.8	4.5	15.65
	커피	(125)	18.4	24.0	21.6	18.4	10.4	5.6	0.8	0.8	9.41
	치킨	(67)	13.4	14.9	19.4	16.4	11.9	10.4	9.0	4.5	13.83
	제과/제빵	(61)	4.9	1.6	6.6	23.0	13.1	24.6	9.8	16.4	22.65
	분식	(60)	8.3	21.7	23.3	15.0	6.7	11.7	11.7	1.7	13.93
	기타외식	(39)	25.6	2.6	12.8	17.9	15.4	17.9	2.6	5.1	15.26
	이미용	(67)	22.4	14.9	11.9	17.9	9.0	9.0	13.4	1.5	13.01
	세탁	(57)	75.4	3.5	12.3	5.3	3.5	0.0	0.0	0.0	3.71
	안경	(51)	3.9	19.6	5.9	25.5	13.7	13.7	5.9	11.8	17.23
	기타서비스	(109)	25.7	7.3	5.5	22.0	6.4	9.2	12.8	11.0	16.81
	편의점	(96)	3.1	1.0	3.1	9.4	11.5	29.2	22.9	19.8	26.79
	기타도소매	(121)	12.4	6.6	11.6	12.4	16.5	9.1	11.6	19.8	21.79
지역	서울/수도권	(505)	17.2	10.3	11.1	19.2	11.1	10.1	11.7	9.3	16.84
	대도시	(191)	20.4	11.0	13.1	13.1	12.0	12.6	9.9	7.9	15.52
	지방	(304)	12.5	10.5	14.1	17.1	15.1	17.1	6.3	7.2	15.92
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	12.7	13.7	16.6	20.5	7.8	12.2	10.2	6.3	15.08
	3년~5년	(379)	16.9	8.2	14.0	17.9	12.4	10.8	11.3	8.4	16.49
	6년~9년	(250)	18.4	11.2	10.8	14.8	15.6	14.0	7.6	7.6	15.73
	10년 이상	(166)	16.9	10.8	6.0	16.3	13.9	15.7	8.4	12.0	18.29
가맹점주 성별	남성	(470)	14.9	8.5	12.8	18.1	13.8	12.6	10.9	8.5	17.07
	여성	(530)	17.7	12.3	12.1	16.8	11.3	12.8	8.7	8.3	15.64
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	19.5	11.4	12.2	23.6	9.8	6.5	12.2	4.9	14.57
	40대	(359)	17.8	10.9	12.3	19.8	12.3	10.0	10.9	6.1	15.11
	50대	(407)	12.8	10.3	12.3	13.5	14.0	17.2	8.4	11.5	18.19
	60대 이상	(111)	21.6	9.0	13.5	17.1	10.8	11.7	8.1	8.1	15.22
이전 유사경험	유경험자	(404)	15.8	11.1	13.1	18.6	13.9	12.9	7.7	6.9	15.30
	무경험자	(596)	16.8	10.1	11.9	16.6	11.6	12.6	11.1	9.4	16.99
오픈유형	신규오픈	(651)	18.4	11.5	12.3	18.6	12.4	12.9	8.3	5.5	14.58
	양도양수	(349)	12.6	8.6	12.6	15.2	12.6	12.3	12.3	13.8	19.54
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	27.1	13.7	11.8	16.0	9.5	10.3	5.3	6.1	12.81
	1억~1억5천 미만	(287)	13.6	14.3	17.8	16.4	13.9	13.6	7.7	2.8	13.61
	1억5천~2억원 미만	(188)	16.5	9.6	13.8	17.6	12.2	9.6	13.3	7.4	16.06
	2억~3억원 미만	(168)	9.5	4.2	8.9	19.0	17.3	14.9	11.3	14.9	21.53
	3억원 이상	(95)	7.4	3.2	1.1	21.1	8.4	18.9	17.9	22.1	25.37
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	55.8	27.9	15.5	8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.20
	2천만원대	(204)	6.9	12.7	36.8	37.3	6.4	0.0	0.0	0.0	9.21
	3천만원대	(206)	3.9	2.4	2.4	33.5	38.3	19.4	0.0	0.0	14.64
	4천만원대	(135)	0.0	0.7	2.2	11.1	22.2	37.0	26.7	0.0	22.81
	5천만원 이상	(204)	1.0	1.5	1.0	5.9	1.5	18.1	29.9	41.2	35.69

【표 II -56】 현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_인건비

구분		사례수	200 만원 미만	200 만원 대	300 만원 대	400 만원 대	500 만원 대	600 만원 대	700 만원 ~ 1천 만원 미만	1천 만원 이상	평균 (백만 원)
전체		(1,000)	22.5	12.2	14.5	7.9	10.2	8.2	10.8	13.7	5.11
대업종	외식업	(499)	17.8	12.4	12.2	8.8	12.6	9.0	15.0	12.0	5.32
	서비스업	(284)	33.5	9.5	15.8	3.2	4.6	6.0	5.3	22.2	5.41
	도소매업	(217)	18.9	15.2	18.0	12.0	12.0	9.2	8.3	6.5	4.24
세부업종	한식	(103)	2.9	17.5	10.7	7.8	11.7	8.7	16.5	24.3	7.32
	피자/햄버거	(44)	22.7	6.8	9.1	9.1	11.4	11.4	25.0	4.5	4.87
	커피	(125)	8.8	12.8	15.2	11.2	19.2	7.2	16.0	9.6	5.17
	치킨	(67)	46.3	13.4	13.4	9.0	3.0	7.5	3.0	4.5	2.75
	제과/제빵	(61)	11.5	6.6	8.2	8.2	18.0	16.4	19.7	11.5	6.07
	분식	(60)	28.3	16.7	13.3	5.0	11.7	5.0	8.3	11.7	4.33
	기타외식	(39)	25.6	5.1	12.8	10.3	5.1	10.3	20.5	10.3	5.80
	이미용	(67)	20.9	13.4	10.4	0.0	1.5	4.5	7.5	41.8	7.86
	세탁	(57)	89.5	3.5	7.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.40
	안경	(51)	15.7	17.6	29.4	0.0	5.9	13.7	7.8	9.8	4.32
	기타서비스	(109)	20.2	6.4	17.4	8.3	8.3	6.4	5.5	27.5	7.05
	편의점	(96)	3.1	10.4	18.8	14.6	20.8	11.5	14.6	6.3	5.00
	기타도소매	(121)	31.4	19.0	17.4	9.9	5.0	7.4	3.3	6.6	3.64
지역	서울/수도권	(505)	22.6	11.3	15.0	6.7	9.5	7.9	11.1	15.8	5.40
	대도시	(191)	24.1	15.2	9.9	8.9	10.5	5.8	12.6	13.1	4.87
	지방	(304)	21.4	11.8	16.4	9.2	11.2	10.2	9.2	10.5	4.79
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	20.0	12.7	14.1	8.8	5.9	8.8	12.2	17.6	5.70
	3년~5년	(379)	21.4	13.7	13.2	7.9	11.3	7.4	11.1	14.0	5.17
	6년~9년	(250)	25.6	11.6	15.2	7.2	12.4	8.0	10.8	9.2	4.34
	10년 이상	(166)	23.5	9.0	16.9	7.8	9.6	9.6	8.4	15.1	5.42
가맹점주 성별	남성	(470)	21.5	11.5	14.3	6.2	11.1	9.6	12.6	13.4	5.38
	여성	(530)	23.4	12.8	14.7	9.4	9.4	7.0	9.2	14.0	4.88
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	18.7	13.0	15.4	10.6	6.5	7.3	11.4	17.1	5.76
	40대	(359)	20.9	12.8	15.0	8.4	10.0	10.3	10.0	12.5	5.16
	50대	(407)	21.6	12.5	12.8	7.9	11.8	7.4	11.3	14.7	5.24
	60대 이상	(111)	35.1	8.1	18.0	3.6	9.0	5.4	10.8	9.9	3.78
이전 유사경험	유경험자	(404)	18.8	13.6	15.1	5.4	10.1	9.7	11.4	15.8	5.55
	무경험자	(596)	25.0	11.2	14.1	9.6	10.2	7.2	10.4	12.2	4.82
오픈유형	신규오픈	(651)	22.0	12.4	13.2	8.0	10.3	8.0	10.8	15.4	5.31
	양도양수	(349)	23.5	11.7	16.9	7.7	10.0	8.6	10.9	10.6	4.74
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	39.3	15.3	14.9	6.5	8.8	2.3	6.9	6.1	3.33
	1억~1억5천 미만	(287)	22.0	13.9	16.0	6.6	12.9	11.5	7.0	10.1	4.40
	1억5천~2억원 미만	(188)	21.8	13.3	14.9	10.1	9.0	6.4	12.8	11.7	4.84
	2억~3억원 미만	(168)	7.1	8.3	9.5	11.9	10.7	10.1	19.0	23.2	7.05
	3억원 이상	(95)	6.3	3.2	16.8	4.2	7.4	14.7	14.7	32.6	9.31
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	64.5	19.9	11.2	3.6	.8	0.0	0.0	0.0	1.23
	2천만원대	(204)	14.7	15.2	21.6	10.3	20.1	9.8	5.4	2.9	3.89
	3천만원대	(206)	7.8	11.2	16.0	9.7	14.6	13.1	16.0	11.7	5.39
	4천만원대	(135)	8.9	5.2	12.6	9.6	8.9	9.6	23.0	22.2	6.71
	5천만원 이상	(204)	2.5	5.4	11.3	7.8	8.3	10.8	16.2	37.7	9.78

【표 II -57】 현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_점포 임대료

구분		사례수	100 만원 미만	100 만원 대	200 만원 대	300 만원 대	400 만원 대	500 만원 이상	평균 (백만 원)
전체		(1,000)	15.9	31.1	27.8	14.1	4.3	6.8	2.25
대업종	외식업	(499)	13.2	36.5	30.5	11.4	3.8	4.6	2.19
	서비스업	(284)	19.4	22.9	29.6	15.1	4.2	8.8	2.27
	도소매업	(217)	17.5	29.5	19.4	18.9	5.5	9.2	2.34
세부업종	한식	(103)	8.7	30.1	28.2	21.4	7.8	3.9	2.31
	피자/햄버거	(44)	13.6	38.6	31.8	6.8	4.5	4.5	1.98
	커피	(125)	12.0	35.2	38.4	8.0	2.4	4.0	2.10
	치킨	(67)	22.4	53.7	16.4	3.0	1.5	3.0	1.54
	제과/제빵	(61)	1.6	27.9	44.3	18.0	1.6	6.6	2.41
	분식	(60)	18.3	40.0	25.0	10.0	3.3	3.3	2.01
	기타외식	(39)	23.1	33.3	20.5	7.7	5.1	10.3	3.48
	이미용	(67)	13.4	31.3	31.3	16.4	1.5	6.0	2.16
	세탁	(57)	42.1	29.8	22.8	3.5	1.8	0.0	1.36
	안경	(51)	11.8	19.6	39.2	15.7	13.7	0.0	2.27
	기타서비스	(109)	14.7	15.6	27.5	20.2	2.8	19.3	2.80
	편의점	(96)	14.6	33.3	27.1	13.5	4.2	7.3	2.12
	기타도소매	(121)	19.8	26.4	13.2	23.1	6.6	10.7	2.52
지역	서울/수도권	(505)	7.7	20.8	32.1	21.2	6.9	11.3	2.90
	대도시	(191)	19.4	47.6	23.0	6.8	2.1	1.0	1.60
	지방	(304)	27.3	37.8	23.7	6.9	1.3	3.0	1.57
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	12.7	33.2	28.8	12.2	6.8	6.3	2.25
	3년~5년	(379)	15.0	31.9	28.5	14.2	3.2	7.1	2.19
	6년~9년	(250)	18.8	27.6	30.8	12.8	3.2	6.8	2.11
	10년 이상	(166)	17.5	31.9	20.5	18.1	5.4	6.6	2.58
가맹점주 성별	남성	(470)	15.3	30.0	27.7	14.7	5.5	6.8	2.40
	여성	(530)	16.4	32.1	27.9	13.6	3.2	6.8	2.11
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	13.8	32.5	30.1	8.9	6.5	8.1	2.29
	40대	(359)	13.6	30.6	29.0	13.9	5.0	7.8	2.34
	50대	(407)	16.0	32.9	27.0	14.0	3.2	6.9	2.25
	60대 이상	(111)	25.2	24.3	24.3	20.7	3.6	1.8	1.88
이전 유사경험	유경험자	(404)	17.8	26.7	30.0	12.9	5.4	7.2	2.21
	무경험자	(596)	14.6	34.1	26.3	14.9	3.5	6.5	2.27
오픈유형	신규오픈	(651)	18.9	32.9	27.0	11.2	4.3	5.7	2.06
	양도양수	(349)	10.3	27.8	29.2	19.5	4.3	8.9	2.60
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	32.4	44.7	13.7	4.6	.8	3.8	1.74
	1억~1억5천 미만	(287)	11.8	35.2	35.5	13.6	2.4	1.4	1.94
	1억5천~2억원 미만	(188)	11.2	27.7	34.6	16.0	5.9	4.8	2.23
	2억~3억원 미만	(168)	7.1	20.2	28.6	25.6	6.5	11.9	2.83
	3억원 이상	(95)	7.4	7.4	28.4	17.9	12.6	26.3	3.59
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	36.7	41.0	17.9	3.2	.4	.8	1.32
	2천만원대	(204)	10.8	37.7	33.8	14.2	1.5	2.0	1.94
	3천만원대	(206)	10.7	33.0	31.6	15.5	4.4	4.9	2.12
	4천만원대	(135)	6.7	26.7	35.6	21.5	4.4	5.2	2.35
	5천만원 이상	(204)	6.9	13.2	25.0	21.1	11.8	22.1	3.75

【표 II-58】 현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_각종 수수료

구분		사례수	30 만원 미만	30 만원 ~ 50 만원 미만	50 만원 ~ 100 만원 미만	100 만원 ~ 150 만원 미만	150 만원 ~ 200 만원 미만	200 만원 대	300 만원 이상	평균 (백만 원)
전체		(1,000)	14.8	13.9	28.2	20.5	6.5	6.9	9.2	1.13
대업종	외식업	(499)	9.4	12.4	25.5	24.0	9.0	8.8	10.8	1.30
	서비스업	(284)	21.8	15.8	31.7	16.5	3.2	2.5	8.5	0.93
	도소매업	(217)	18.0	14.7	30.0	17.5	5.1	8.3	6.5	1.01
세부업종	한식	(103)	3.9	9.7	27.2	22.3	10.7	14.6	11.7	1.59
	피자/햄버거	(44)	6.8	13.6	20.5	20.5	4.5	4.5	29.5	2.20
	커피	(125)	12.0	9.6	28.0	24.0	9.6	8.8	8.0	1.12
	치킨	(67)	11.9	11.9	23.9	20.9	10.4	10.4	10.4	1.15
	제과/제빵	(61)	11.5	14.8	23.0	26.2	9.8	4.9	9.8	1.07
	분식	(60)	13.3	16.7	28.3	30.0	3.3	6.7	1.7	0.80
	기타외식	(39)	5.1	17.9	20.5	25.6	12.8	5.1	12.8	1.44
	이미용	(67)	19.4	20.9	31.3	16.4	1.5	3.0	7.5	0.75
	세탁	(57)	40.4	17.5	26.3	12.3	1.8	0.0	1.8	0.47
	안경	(51)	11.8	9.8	45.1	25.5	3.9	2.0	2.0	0.74
	기타서비스	(109)	18.3	14.7	28.4	14.7	4.6	3.7	15.6	1.38
	편의점	(96)	19.8	14.6	31.3	16.7	6.3	9.4	2.1	0.82
	기타도소매	(121)	16.5	14.9	28.9	18.2	4.1	7.4	9.9	1.17
지역	서울/수도권	(505)	8.7	11.3	29.3	20.0	7.7	9.1	13.9	1.42
	대도시	(191)	22.0	13.6	24.1	25.7	5.8	4.2	4.7	0.87
	지방	(304)	20.4	18.4	28.9	18.1	4.9	4.9	4.3	0.81
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	14.6	13.7	32.7	14.1	6.8	6.3	11.7	1.23
	3년~5년	(379)	15.3	14.0	31.9	19.5	6.1	5.3	7.9	1.05
	6년~9년	(250)	12.4	14.4	23.2	28.0	7.6	6.4	8.0	1.04
	10년 이상	(166)	17.5	13.3	21.7	19.3	5.4	12.0	10.8	1.36
가맹점주 성별	남성	(470)	14.7	14.5	24.3	21.3	7.2	7.0	11.1	1.26
	여성	(530)	14.9	13.4	31.7	19.8	5.8	6.8	7.5	1.02
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	13.0	16.3	28.5	19.5	9.8	5.7	7.3	0.98
	40대	(359)	15.9	15.6	27.6	20.1	5.3	5.8	9.7	1.12
	50대	(407)	12.3	11.8	28.3	22.9	6.9	8.1	9.8	1.21
	60대 이상	(111)	22.5	13.5	29.7	14.4	5.4	7.2	7.2	1.07
이전 유사경험	유경험자	(404)	15.6	12.1	30.2	18.6	6.9	5.9	10.6	1.14
	무경험자	(596)	14.3	15.1	26.8	21.8	6.2	7.6	8.2	1.13
오픈유형	신규오픈	(651)	17.1	13.2	23.7	23.2	7.4	7.5	8.0	1.13
	양도양수	(349)	10.6	15.2	36.7	15.5	4.9	5.7	11.5	1.13
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	24.4	18.7	24.4	18.3	2.7	5.0	6.5	0.80
	1억~1억5천 미만	(287)	15.0	18.5	32.4	16.7	6.3	6.6	4.5	0.96
	1억5천~2억원 미만	(188)	11.7	9.6	30.9	23.9	7.4	9.0	7.4	1.07
	2억~3억원 미만	(168)	8.3	8.3	23.2	23.8	10.7	7.1	18.5	1.68
	3억원 이상	(95)	5.3	5.3	29.5	25.3	8.4	8.4	17.9	1.72
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	30.7	22.3	30.3	15.1	0.0	0.8	0.8	0.49
	2천만원대	(204)	14.7	12.3	25.0	24.5	8.3	8.3	6.9	1.01
	3천만원대	(206)	7.8	17.5	27.7	25.7	9.2	6.8	5.3	1.04
	4천만원대	(135)	10.4	8.1	37.0	12.6	5.9	11.1	14.8	1.47
	5천만원 이상	(204)	5.4	5.4	23.5	23.0	10.3	10.3	22.1	1.92

【표 II-59】 현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_전기가스 등 제세공과금

구분		사례수	30 만원 미만	30 만원 ~ 50 만원 미만	50 만원 ~ 100만 원 미만	100 만원 ~ 150 만원 미만	150 만원 ~ 200 만원 미만	200 만원 대	평균 (백만 원)
전체		(1,000)	12.5	18.6	34.0	18.9	4.0	12.0	0.87
대업종	외식업	(499)	9.4	18.8	35.1	18.0	4.6	14.0	0.93
	서비스업	(284)	16.2	18.7	26.8	21.8	2.8	13.7	0.88
	도소매업	(217)	14.7	18.0	41.0	17.1	4.1	5.1	0.70
세부업종	한식	(103)	5.8	21.4	32.0	14.6	4.9	21.4	1.22
	피자/햄버거	(44)	2.3	20.5	22.7	31.8	2.3	20.5	1.11
	커피	(125)	12.0	15.2	44.0	16.8	2.4	9.6	0.76
	치킨	(67)	11.9	17.9	38.8	17.9	1.5	11.9	0.87
	제과/제빵	(61)	6.6	24.6	19.7	23.0	9.8	16.4	0.96
	분식	(60)	15.0	15.0	41.7	15.0	6.7	6.7	0.72
	기타외식	(39)	10.3	20.5	35.9	12.8	7.7	12.8	0.91
	이미용	(67)	13.4	23.9	32.8	22.4	1.5	6.0	0.69
	세탁	(57)	14.0	36.8	22.8	17.5	3.5	5.3	0.64
	안경	(51)	17.6	13.7	41.2	17.6	3.9	5.9	0.69
	기타서비스	(109)	18.3	8.3	18.3	25.7	2.8	26.6	1.22
	편의점	(96)	12.5	13.5	37.5	24.0	6.3	6.3	0.79
	기타도소매	(121)	16.5	21.5	43.8	11.6	2.5	4.1	0.64
지역	서울/수도권	(505)	12.1	17.6	29.1	20.2	4.2	16.8	1.00
	대도시	(191)	9.9	18.8	40.3	18.3	4.7	7.9	0.80
	지방	(304)	14.8	20.1	38.2	17.1	3.3	6.6	0.70
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	12.2	19.5	33.7	20.0	4.9	9.8	0.87
	3년~5년	(379)	11.6	21.4	35.6	15.0	2.9	13.5	0.87
	6년~9년	(250)	11.6	18.4	33.2	22.4	4.4	10.0	0.81
	10년 이상	(166)	16.3	11.4	31.9	21.1	4.8	14.5	0.95
가맹점주 성별	남성	(470)	13.6	18.5	29.8	19.6	3.8	14.7	0.92
	여성	(530)	11.5	18.7	37.7	18.3	4.2	9.6	0.82
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	11.4	17.9	38.2	19.5	5.7	7.3	0.78
	40대	(359)	10.6	23.1	32.9	18.7	3.6	11.1	0.85
	50대	(407)	11.3	16.2	35.9	18.7	3.4	14.5	0.92
	60대 이상	(111)	24.3	13.5	26.1	19.8	5.4	10.8	0.83
이전 유사경험	유경험자	(404)	12.4	20.8	33.4	16.8	4.7	11.9	0.87
	무경험자	(596)	12.6	17.1	34.4	20.3	3.5	12.1	0.87
오픈유형	신규오픈	(651)	14.4	15.8	34.1	20.1	3.7	11.8	0.85
	양도양수	(349)	8.9	23.8	33.8	16.6	4.6	12.3	0.91
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	24.4	19.5	37.0	12.2	2.3	4.6	0.62
	1억~1억5천 미만	(287)	13.2	21.6	34.5	21.6	3.1	5.9	0.75
	1억5천~2억원 미만	(188)	7.4	20.7	39.4	17.0	4.8	10.6	0.83
	2억~3억원 미만	(168)	4.8	13.1	32.1	20.2	4.8	25.0	1.19
	3억원 이상	(95)	1.1	12.6	16.8	30.5	8.4	30.5	1.42
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	28.7	29.9	32.3	8.0	0.4	0.8	0.44
	2천만원대	(204)	12.7	20.6	38.2	16.2	5.9	6.4	0.73
	3천만원대	(206)	6.3	19.9	32.5	29.6	3.4	8.3	0.82
	4천만원대	(135)	2.2	15.6	41.5	23.0	3.7	14.1	0.92
	5천만원 이상	(204)	5.4	3.4	28.4	21.6	7.4	33.8	1.55

【표 II -60】 현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_광고마케팅비

구분		사례수	없음	20 만원 미만	20 만원 ~ 30 만원 미만	30 만원 ~ 50 만원 미만	50 만원 ~ 100 만원 미만	100 만원 이상	평균 (백만원)
전체		(1,000)	39.6	12.2	15.9	10.6	9.5	12.2	0.36
대업종	외식업	(499)	37.1	13.6	18.0	10.2	10.0	11.0	0.35
	서비스업	(284)	40.5	14.4	11.6	10.2	9.2	14.1	0.45
	도소매업	(217)	44.2	6.0	16.6	12.0	8.8	12.4	0.27
세부업종	한식	(103)	43.7	8.7	18.4	7.8	10.7	10.7	0.37
	피자/햄버거	(44)	36.4	6.8	20.5	4.5	15.9	15.9	0.46
	커피	(125)	35.2	18.4	17.6	5.6	12.0	11.2	0.32
	치킨	(67)	40.3	25.4	4.5	14.9	9.0	6.0	0.24
	제과/제빵	(61)	31.1	6.6	27.9	18.0	6.6	9.8	0.30
	분식	(60)	30.0	10.0	23.3	16.7	6.7	13.3	0.38
	기타외식	(39)	41.0	15.4	15.4	7.7	7.7	12.8	0.55
	이미용	(67)	34.3	13.4	14.9	13.4	13.4	10.4	0.30
	세탁	(57)	47.4	22.8	8.8	7.0	7.0	7.0	0.18
	안경	(51)	37.3	13.7	13.7	15.7	11.8	7.8	0.24
	기타서비스	(109)	42.2	11.0	10.1	7.3	6.4	22.9	0.77
	편의점	(96)	52.1	4.2	13.5	11.5	9.4	9.4	0.24
	기타도소매	(121)	38.0	7.4	19.0	12.4	8.3	14.9	0.30
지역	서울/수도권	(505)	32.7	10.1	15.2	11.7	11.5	18.8	0.52
	대도시	(191)	56.0	13.6	5.8	11.5	7.9	5.2	0.17
	지방	(304)	40.8	14.8	23.4	8.2	7.2	5.6	0.22
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	41.0	18.0	17.1	5.9	5.4	12.7	0.35
	3년~5년	(379)	36.1	12.9	17.9	13.2	11.1	8.7	0.31
	6년~9년	(250)	39.6	10.8	17.2	11.2	10.0	11.2	0.34
	10년 이상	(166)	45.8	5.4	7.8	9.6	10.2	21.1	0.53
가맹점주 성별	남성	(470)	38.7	12.3	15.3	10.6	10.2	12.8	0.42
	여성	(530)	40.4	12.1	16.4	10.6	8.9	11.7	0.31
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	37.4	18.7	14.6	8.1	8.1	13.0	0.29
	40대	(359)	34.3	10.6	20.6	11.4	11.1	12.0	0.36
	50대	(407)	44.0	11.1	14.0	10.1	9.6	11.3	0.37
	60대 이상	(111)	43.2	14.4	9.0	12.6	5.4	15.3	0.41
이전 유사경험	유경험자	(404)	38.1	12.9	20.8	11.1	9.2	7.9	0.26
	무경험자	(596)	40.6	11.7	12.6	10.2	9.7	15.1	0.43
오픈유형	신규오픈	(651)	43.6	13.4	12.7	8.6	10.1	11.5	0.35
	양도양수	(349)	32.1	10.0	21.8	14.3	8.3	13.5	0.38
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	53.4	13.7	11.5	8.8	5.7	6.9	0.20
	1억~1억5천 미만	(287)	36.2	13.2	22.6	10.5	8.7	8.7	0.33
	1억5천~2억원 미만	(188)	34.0	16.5	14.4	11.7	11.7	11.7	0.34
	2억~3억원 미만	(168)	35.1	7.1	12.5	10.7	12.5	22.0	0.54
	3억원 이상	(95)	30.5	5.3	16.8	13.7	12.6	21.1	0.63
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	47.0	20.3	17.9	7.6	5.6	1.6	0.12
	2천만원대	(204)	36.3	17.2	22.1	7.4	7.4	9.8	0.25
	3천만원대	(206)	43.7	7.8	17.0	8.3	13.6	9.7	0.27
	4천만원대	(135)	40.0	8.1	15.6	14.1	9.6	12.6	0.29
	5천만원 이상	(204)	29.4	4.4	6.4	17.6	12.3	29.9	0.92

【표 II -61】 현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_기타잡비

구분		사례수	20 만원 미만	20 만원 대	30 만원 ~ 50 만원 미만	50 만원 ~ 100 만원 미만	100 만원 ~ 150 만원 미만	150 만원 ~ 200 만원 미만	200 만원 대	300 만원 이상	평균 (백만 원)
전체		(1,000)	15.8	12.9	13.0	19.8	14.9	2.5	8.9	12.2	1.29
대업종	외식업	(499)	14.0	12.6	13.8	18.4	14.4	2.6	9.4	14.6	1.43
	서비스업	(284)	20.4	12.0	13.4	19.4	13.0	1.4	7.7	12.7	1.32
	도소매업	(217)	13.8	14.7	10.6	23.5	18.4	3.7	9.2	6.0	0.93
세부업종	한식	(103)	13.6	10.7	9.7	13.6	15.5	4.9	6.8	25.2	2.39
	피자/햄버거	(44)	15.9	11.4	13.6	9.1	13.6	0.0	15.9	20.5	1.54
	커피	(125)	14.4	13.6	16.8	24.0	11.2	2.4	6.4	11.2	1.19
	치킨	(67)	19.4	3.0	13.4	20.9	19.4	1.5	11.9	10.4	1.12
	제과/제빵	(61)	9.8	24.6	6.6	14.8	14.8	0.0	13.1	16.4	1.39
	분식	(60)	13.3	13.3	26.7	15.0	10.0	5.0	11.7	5.0	0.81
	기타외식	(39)	10.3	12.8	7.7	30.8	20.5	2.6	5.1	10.3	1.09
	이미용	(67)	19.4	10.4	17.9	22.4	6.0	3.0	10.4	10.4	0.96
	세탁	(57)	26.3	21.1	12.3	17.5	10.5	0.0	7.0	5.3	0.63
	안경	(51)	23.5	5.9	5.9	25.5	19.6	0.0	9.8	9.8	1.18
	기타서비스	(109)	16.5	11.0	14.7	15.6	15.6	1.8	5.5	19.3	1.97
	편의점	(96)	13.5	16.7	7.3	24.0	16.7	6.3	9.4	6.3	0.97
	기타도소매	(121)	14.0	13.2	13.2	23.1	19.8	1.7	9.1	5.8	0.89
지역	서울/수도권	(505)	18.2	14.7	14.1	19.8	13.1	1.4	5.3	13.5	1.37
	대도시	(191)	16.8	8.4	13.1	17.3	13.6	3.7	14.1	13.1	1.20
	지방	(304)	11.2	12.8	11.2	21.4	18.8	3.6	11.5	9.5	1.21
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	18.5	12.7	15.1	17.6	13.7	4.4	6.8	11.2	1.29
	3년~5년	(379)	14.5	18.2	12.4	16.4	15.0	2.4	9.2	11.9	1.43
	6년~9년	(250)	14.4	10.4	13.6	23.2	13.2	2.0	8.4	14.8	1.12
	10년 이상	(166)	17.5	4.8	10.8	25.3	18.7	1.2	11.4	10.2	1.23
가맹점주 성별	남성	(470)	16.2	13.2	11.5	20.0	13.4	2.6	10.2	13.0	1.26
	여성	(530)	15.5	12.6	14.3	19.6	16.2	2.5	7.7	11.5	1.32
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	24.4	9.8	15.4	16.3	13.8	4.9	9.8	5.7	0.84
	40대	(359)	15.0	15.9	15.3	17.5	15.0	1.1	7.8	12.3	1.26
	50대	(407)	12.8	12.5	10.8	23.1	15.2	3.2	9.1	13.3	1.41
	60대 이상	(111)	19.8	8.1	10.8	18.9	14.4	1.8	10.8	15.3	1.46
이전 유사경험	유경험자	(404)	14.1	14.4	12.9	17.1	15.1	3.5	12.6	10.4	1.20
	무경험자	(596)	16.9	11.9	13.1	21.6	14.8	1.8	6.4	13.4	1.35
오픈유형	신규오픈	(651)	18.7	9.7	12.6	20.1	14.6	2.9	8.6	12.7	1.30
	양도양수	(349)	10.3	18.9	13.8	19.2	15.5	1.7	9.5	11.2	1.28
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	19.8	15.6	14.5	16.4	15.3	2.7	6.5	9.2	0.93
	1억~1억5천 미만	(287)	16.7	12.5	18.1	20.2	11.8	2.8	9.8	8.0	1.07
	1억5천~2억원 미만	(188)	14.4	14.4	10.6	25.0	16.0	2.7	6.4	10.6	1.11
	2억~3억원 미만	(168)	11.3	6.5	9.5	19.6	19.6	3.0	11.9	18.5	1.70
	3억원 이상	(95)	12.6	14.7	4.2	17.9	12.6	0.0	12.6	25.3	2.59
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	32.3	18.7	18.7	17.1	10.8	0.4	1.6	0.4	0.37
	2천만원대	(204)	12.3	16.7	15.7	23.0	16.2	2.9	9.3	3.9	0.74
	3천만원대	(206)	12.1	8.7	11.7	19.4	16.0	4.9	12.1	15.0	1.24
	4천만원대	(135)	6.7	13.3	12.6	23.7	13.3	2.2	11.9	16.3	1.43
	5천만원 이상	(204)	8.8	5.9	4.9	17.6	18.6	2.5	12.3	29.4	2.93

【표 II-62】 현재 가맹점 운영 시 월평균 비용지출과 이익_월평균 영업이익

구분		사례수	300 만원 미만	300 만원 대	400 만원 대	500 만원 대	600 만원 대	700 만원 ~ 1천 만원 미만	1천 만원 이상	평균 (백만 원)
전체		(1,000)	14.4	15.1	15.6	11.3	10.8	16.3	16.5	7.26
대업종	외식업	(499)	10.0	16.6	19.8	12.4	10.2	13.8	17.0	7.48
	서비스업	(284)	19.4	15.5	9.9	9.9	5.6	18.0	21.8	7.84
	도소매업	(217)	18.0	11.1	13.4	10.6	18.9	19.8	8.3	5.99
세부업종	한식	(103)	7.8	11.7	22.3	13.6	9.7	17.5	17.5	7.62
	피자/햄버거	(44)	4.5	13.6	34.1	9.1	9.1	18.2	11.4	7.21
	커피	(125)	12.0	20.8	17.6	15.2	8.8	9.6	16.0	6.85
	치킨	(67)	7.5	17.9	25.4	6.0	16.4	13.4	13.4	6.94
	제과/제빵	(61)	6.6	9.8	11.5	14.8	9.8	16.4	31.1	9.22
	분식	(60)	15.0	25.0	13.3	15.0	11.7	10.0	10.0	7.72
	기타외식	(39)	17.9	15.4	17.9	7.7	5.1	15.4	20.5	7.30
	이미용	(67)	19.4	20.9	6.0	10.4	1.5	23.9	17.9	6.58
	세탁	(57)	40.4	17.5	8.8	10.5	7.0	12.3	3.5	4.82
	안경	(51)	9.8	15.7	9.8	9.8	7.8	11.8	35.3	8.23
	기타서비스	(109)	12.8	11.0	12.8	9.2	6.4	20.2	27.5	10.00
	편의점	(96)	14.6	6.3	12.5	11.5	21.9	24.0	9.4	6.79
	기타도소매	(121)	20.7	14.9	14.0	9.9	16.5	16.5	7.4	5.36
지역	서울/수도권	(505)	15.0	15.8	16.8	9.9	10.5	15.6	16.2	7.34
	대도시	(191)	12.0	14.1	14.7	10.5	9.4	20.9	18.3	7.56
	지방	(304)	14.8	14.5	14.1	14.1	12.2	14.5	15.8	6.93
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	13.2	19.5	16.1	9.3	8.8	13.2	20.0	7.22
	3년~5년	(379)	13.2	14.0	15.0	14.2	11.3	18.7	13.5	7.09
	6년~9년	(250)	19.6	13.6	14.0	9.2	11.6	13.6	18.4	7.17
	10년 이상	(166)	10.8	14.5	18.7	10.2	10.8	18.7	16.3	7.82
가맹점주 성별	남성	(470)	13.4	13.2	15.7	10.6	10.9	16.8	19.4	7.90
	여성	(530)	15.3	16.8	15.5	11.9	10.8	15.8	14.0	6.69
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	15.4	18.7	13.8	5.7	8.1	17.9	20.3	7.27
	40대	(359)	15.3	14.8	15.3	14.5	9.5	16.2	14.5	7.16
	50대	(407)	13.8	12.5	16.2	10.8	13.3	16.0	17.4	7.12
	60대 이상	(111)	12.6	21.6	16.2	9.0	9.0	16.2	15.3	8.08
이전 유사경험	유경험자	(404)	12.9	16.1	15.6	13.1	11.1	17.1	14.1	6.50
	무경험자	(596)	15.4	14.4	15.6	10.1	10.6	15.8	18.1	7.77
오픈유형	신규오픈	(651)	15.1	13.4	15.5	11.5	10.8	15.5	18.3	7.44
	양도양수	(349)	13.2	18.3	15.8	10.9	10.9	17.8	13.2	6.93
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	20.2	17.9	14.5	8.8	9.5	15.6	13.4	7.25
	1억~1억5천 미만	(287)	13.2	19.2	18.1	13.6	11.1	15.3	9.4	5.96
	1억5천~2억원 미만	(188)	19.7	16.0	13.3	12.8	9.0	13.8	15.4	6.32
	2억~3억원 미만	(168)	7.7	8.9	17.9	10.7	13.7	19.0	22.0	8.31
	3억원 이상	(95)	3.2	4.2	11.6	9.5	11.6	21.1	38.9	11.22
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	37.5	25.9	19.1	9.6	4.4	3.6	0.0	3.59
	2천만원대	(204)	7.8	18.6	20.1	20.6	13.2	14.2	5.4	5.54
	3천만원대	(206)	6.8	11.2	14.6	10.2	14.6	25.7	17.0	7.00
	4천만원대	(135)	8.9	14.1	17.0	5.9	11.9	22.2	20.0	7.20
	5천만원 이상	(204)	3.9	2.9	6.9	8.8	11.8	20.6	45.1	13.80

【표 II -63】가맹본부와 재계약 의향

구분		사례수	재계약 의향 있음	재계약 의향 없음	잘 모르겠음
전체		(1,000)	79.3	5.7	15.0
대업종	외식업	(499)	79.0	5.8	15.2
	서비스업	(284)	81.3	4.6	14.1
	도소매업	(217)	77.4	6.9	15.7
세부업종	한식	(103)	82.5	1.9	15.5
	피자/햄버거	(44)	90.9	2.3	6.8
	커피	(125)	76.0	9.6	14.4
	치킨	(67)	74.6	9.0	16.4
	제과/제빵	(61)	77.0	3.3	19.7
	분식	(60)	73.3	10.0	16.7
	기타외식	(39)	84.6	0.0	15.4
	이미용	(67)	85.1	4.5	10.4
	세탁	(57)	77.2	3.5	19.3
	안경	(51)	90.2	2.0	7.8
	기타서비스	(109)	77.1	6.4	16.5
	편의점	(96)	76.0	7.3	16.7
	기타도소매	(121)	78.5	6.6	14.9
지역	서울/수도권	(505)	80.6	4.4	15.0
	대도시	(191)	78.0	8.4	13.6
	지방	(304)	78.0	6.3	15.8
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	81.0	5.4	13.7
	3년~5년	(379)	81.3	6.3	12.4
	6년~9년	(250)	78.4	3.6	18.0
	10년 이상	(166)	74.1	7.8	18.1
가맹점주 성별	남성	(470)	81.3	5.3	13.4
	여성	(530)	77.5	6.0	16.4
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	75.6	9.8	14.6
	40대	(359)	78.6	3.9	17.5
	50대	(407)	80.3	5.9	13.8
	60대 이상	(111)	82.0	6.3	11.7
이전 유사경험	유경험자	(404)	81.2	6.4	12.4
	무경험자	(596)	78.0	5.2	16.8
오픈유형	신규오픈	(651)	76.3	6.0	17.7
	양도양수	(349)	84.8	5.2	10.0
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	74.8	6.1	19.1
	1억~1억5천 미만	(287)	77.4	6.3	16.4
	1억5천~2억원 미만	(188)	80.9	6.4	12.8
	2억~3억원 미만	(168)	83.9	5.4	10.7
	3억원 이상	(95)	86.3	2.1	11.6
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	70.5	9.6	19.9
	2천만원대	(204)	79.9	4.9	15.2
	3천만원대	(206)	77.2	4.9	18.0
	4천만원대	(135)	93.3	3.0	3.7
	5천만원 이상	(204)	82.4	4.4	13.2

【표 II-64】 현재 매장 양도 의향

구분		사례수	양도할 의향 있음	양도할 의향 없음	잘 모르겠음
전체		(1,000)	15.8	59.9	24.3
대업종	외식업	(499)	17.4	60.9	21.6
	서비스업	(284)	12.0	63.4	24.6
	도소매업	(217)	17.1	53.0	30.0
세부업종	한식	(103)	22.3	55.3	22.3
	피자/햄버거	(44)	6.8	70.5	22.7
	커피	(125)	20.0	61.6	18.4
	치킨	(67)	16.4	61.2	22.4
	제과/제빵	(61)	16.4	60.7	23.0
	분식	(60)	16.7	55.0	28.3
	기타외식	(39)	12.8	71.8	15.4
	이미용	(67)	10.4	68.7	20.9
	세탁	(57)	15.8	59.6	24.6
	안경	(51)	11.8	64.7	23.5
	기타서비스	(109)	11.0	61.5	27.5
	편의점	(96)	16.7	55.2	28.1
	기타도소매	(121)	17.4	51.2	31.4
지역	서울/수도권	(505)	12.9	61.4	25.7
	대도시	(191)	19.4	60.7	19.9
	지방	(304)	18.4	56.9	24.7
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	15.1	64.4	20.5
	3년~5년	(379)	17.4	58.6	24.0
	6년~9년	(250)	13.2	57.2	29.6
	10년 이상	(166)	16.9	61.4	21.7
가맹점주 성별	남성	(470)	15.7	58.9	25.3
	여성	(530)	15.8	60.8	23.4
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	19.5	61.8	18.7
	40대	(359)	15.6	55.7	28.7
	50대	(407)	15.0	61.2	23.8
	60대 이상	(111)	15.3	66.7	18.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	14.9	60.4	24.8
	무경험자	(596)	16.4	59.6	24.0
오픈유형	신규오픈	(651)	17.5	59.6	22.9
	양도양수	(349)	12.6	60.5	26.9
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	15.6	57.6	26.7
	1억~1억5천 미만	(287)	16.0	56.1	27.9
	1억5천~2억원 미만	(188)	16.0	60.6	23.4
	2억~3억원 미만	(168)	14.9	69.6	15.5
	3억원 이상	(95)	16.8	58.9	24.2
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	18.7	56.6	24.7
	2천만원대	(204)	16.7	57.8	25.5
	3천만원대	(206)	17.5	50.5	32.0
	4천만원대	(135)	11.9	72.6	15.6
	5천만원 이상	(204)	12.3	67.2	20.6

【표 II -65】 향후 1년간 본 매장의 사업 실적 전망

구분		사례수	매우 나빠질 것 같다	대체로 나빠질 것 같다	비슷할 것 같다	대체로 좋아질 것 같다	매우 좋아질 것 같다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.3	6.2	61.4	31.8	0.3	56.40
대업종	외식업	(499)	0.0	5.6	60.5	33.7	0.2	57.11
	서비스업	(284)	0.4	4.2	59.5	35.2	0.7	57.92
	도소매업	(217)	0.9	10.1	65.9	23.0	0.0	52.76
세부업종	한식	(103)	0.0	3.9	62.1	34.0	0.0	57.52
	피자/햄버거	(44)	0.0	2.3	52.3	45.5	0.0	60.80
	커피	(125)	0.0	4.8	62.4	32.8	0.0	57.00
	치킨	(67)	0.0	10.4	59.7	29.9	0.0	54.85
	제과/제빵	(61)	0.0	3.3	63.9	31.1	1.6	57.79
	분식	(60)	0.0	11.7	60.0	28.3	0.0	54.17
	기타외식	(39)	0.0	2.6	56.4	41.0	0.0	59.62
	이미용	(67)	0.0	1.5	59.7	38.8	0.0	59.33
	세탁	(57)	0.0	5.3	56.1	38.6	0.0	58.33
	안경	(51)	0.0	0.0	84.3	15.7	0.0	53.92
	기타서비스	(109)	0.9	7.3	49.5	40.4	1.8	58.72
	편의점	(96)	0.0	8.3	71.9	19.8	0.0	52.86
	기타도소매	(121)	1.7	11.6	61.2	25.6	0.0	52.69
지역	서울/수도권	(505)	0.0	4.6	62.8	32.3	0.4	57.13
	대도시	(191)	1.6	12.6	59.7	26.2	0.0	52.62
	지방	(304)	0.0	4.9	60.2	34.5	0.3	57.57
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	3.4	64.4	31.7	0.5	57.32
	3년~5년	(379)	0.0	4.2	61.5	33.8	0.5	57.65
	6년~9년	(250)	0.4	8.4	63.6	27.6	0.0	54.60
	10년 이상	(166)	1.2	10.8	54.2	33.7	0.0	55.12
가맹점주 성별	남성	(470)	0.4	6.2	60.4	32.8	0.2	56.54
	여성	(530)	0.2	6.2	62.3	30.9	0.4	56.27
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	4.9	67.5	26.8	0.8	55.89
	40대	(359)	0.3	5.0	65.7	28.7	0.3	55.92
	50대	(407)	0.5	7.4	56.0	36.1	0.0	56.94
	60대 이상	(111)	0.0	7.2	60.4	31.5	0.9	56.53
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.2	5.7	62.1	31.7	0.2	56.50
	무경험자	(596)	0.3	6.5	60.9	31.9	0.3	56.33
오픈유형	신규오픈	(651)	0.2	6.3	62.4	30.7	0.5	56.26
	양도양수	(349)	0.6	6.0	59.6	33.8	0.0	56.66
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	7.3	58.8	34.0	0.0	56.68
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	8.4	66.6	25.1	0.0	54.18
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.5	3.2	64.4	31.9	0.0	56.91
	2억~3억원 미만	(168)	0.6	3.0	57.1	38.7	0.6	58.93
	3억원 이상	(95)	1.1	8.4	54.7	33.7	2.1	56.84
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.4	11.2	61.8	26.7	0.0	53.69
	2천만원대	(204)	1.0	4.4	65.7	28.9	0.0	55.64
	3천만원대	(206)	0.0	5.8	62.6	31.6	0.0	56.43
	4천만원대	(135)	0.0	3.0	54.1	43.0	0.0	60.00
	5천만원 이상	(204)	0.0	4.4	60.3	33.8	1.5	58.09

【표 II -66】가맹본부로부터의 원자재/재료 공급 유무

구분		사례수	공급받고 있음	공급받지 않음
전체		(1,000)	90.4	9.6
대업종	외식업	(499)	93.2	6.8
	서비스업	(284)	80.6	19.4
	도소매업	(217)	96.8	3.2
세부업종	한식	(103)	97.1	2.9
	피자/햄버거	(44)	100.0	0.0
	커피	(125)	88.8	11.2
	치킨	(67)	95.5	4.5
	제과/제빵	(61)	88.5	11.5
	분식	(60)	93.3	6.7
	기타외식	(39)	92.3	7.7
	이미용	(67)	89.6	10.4
	세탁	(57)	61.4	38.6
	안경	(51)	96.1	3.9
	기타서비스	(109)	78.0	22.0
	편의점	(96)	94.8	5.2
	기타도소매	(121)	98.3	1.7
지역	서울/수도권	(505)	89.7	10.3
	대도시	(191)	86.4	13.6
	지방	(304)	94.1	5.9
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	93.2	6.8
	3년~5년	(379)	88.1	11.9
	6년~9년	(250)	90.0	10.0
	10년 이상	(166)	92.8	7.2
가맹점주 성별	남성	(470)	91.1	8.9
	여성	(530)	89.8	10.2
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	89.4	10.6
	40대	(359)	88.3	11.7
	50대	(407)	91.6	8.4
	60대 이상	(111)	93.7	6.3
이전 유사경험	유경험자	(404)	93.3	6.7
	무경험자	(596)	88.4	11.6
오픈유형	신규오픈	(651)	90.2	9.8
	양도양수	(349)	90.8	9.2
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	87.4	12.6
	1억~1억5천 미만	(287)	91.3	8.7
	1억5천~2억원 미만	(188)	92.6	7.4
	2억~3억원 미만	(168)	94.0	6.0
	3억원 이상	(95)	85.3	14.7
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	83.3	16.7
	2천만원대	(204)	91.7	8.3
	3천만원대	(206)	93.7	6.3
	4천만원대	(135)	93.3	6.7
	5천만원 이상	(204)	92.6	7.4

【표 II -67】가맹본부로부터의 원자재/재료 공급 방식

구분		사례수	정기	주 평균	부정기
전체		(904)	63.2	3.82	36.8
대업종	외식업	(465)	79.6	3.72	20.4
	서비스업	(229)	32.3	2.24	67.7
	도소매업	(210)	60.5	5.06	39.5
세부업종	한식	(100)	82.0	3.94	18.0
	피자/햄버거	(44)	79.5	3.20	20.5
	커피	(111)	72.1	3.20	27.9
	치킨	(64)	73.4	3.51	26.6
	제과/제빵	(54)	96.3	4.85	3.7
	분식	(56)	83.9	3.38	16.1
	기타외식	(36)	75.0	4.00	25.0
	이미용	(60)	28.3	2.06	71.7
	세탁	(35)	48.6	3.06	51.4
	안경	(49)	18.4	2.11	81.6
	기타서비스	(85)	36.5	1.94	63.5
	편의점	(91)	83.5	6.84	16.5
	기타도소매	(119)	42.9	2.39	57.1
지역	서울/수도권	(453)	66.4	3.90	33.6
	대도시	(165)	50.9	4.82	49.1
	지방	(286)	65.0	3.24	35.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(191)	57.6	3.52	42.4
	3년~5년	(334)	66.2	3.73	33.8
	6년~9년	(225)	65.8	3.86	34.2
	10년 이상	(154)	59.7	4.35	40.3
가맹점주 성별	남성	(428)	61.4	3.90	38.6
	여성	(476)	64.7	3.76	35.3
가맹점주 연령	30대 이하	(110)	60.0	3.32	40.0
	40대	(317)	61.2	3.76	38.8
	50대	(373)	65.1	4.10	34.9
	60대 이상	(104)	65.4	3.49	34.6
이전 유사경험	유경험자	(377)	54.1	3.62	45.9
	무경험자	(527)	69.6	3.93	30.4
오픈유형	신규오픈	(587)	66.6	3.64	33.4
	양도양수	(317)	56.8	4.21	43.2
창업 투자비용	1억원 미만	(229)	62.0	3.30	38.0
	1억~1억5천 미만	(262)	64.9	4.06	35.1
	1억5천~2억원 미만	(174)	59.8	3.83	40.2
	2억~3억원 미만	(158)	60.1	3.99	39.9
	3억원 이상	(81)	74.1	4.12	25.9
월평균 매출액	2천만원 미만	(209)	56.9	2.87	43.1
	2천만원대	(187)	64.2	3.18	35.8
	3천만원대	(193)	63.7	4.12	36.3
	4천만원대	(126)	58.7	4.20	41.3
	5천만원 이상	(189)	71.4	4.76	28.6

【표 II -68】가맹본부로부터 원자재/재료를 공급받는 물류시스템의 만족도

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(904)	0.2	1.8	33.0	64.0	1.0	65.96
대업종	외식업	(465)	0.0	1.7	28.8	68.2	1.3	67.26
	서비스업	(229)	0.4	0.9	38.9	59.4	0.4	64.63
	도소매업	(210)	0.5	2.9	35.7	60.0	1.0	64.52
세부업종	한식	(100)	0.0	1.0	28.0	70.0	1.0	67.75
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	20.5	75.0	4.5	71.02
	커피	(111)	0.0	0.9	32.4	66.7	0.0	66.44
	치킨	(64)	0.0	4.7	23.4	71.9	0.0	66.80
	제과/제빵	(54)	0.0	1.9	31.5	64.8	1.9	66.67
	분식	(56)	0.0	1.8	39.3	57.1	1.8	64.73
	기타외식	(36)	0.0	2.8	19.4	75.0	2.8	69.44
	이미용	(60)	0.0	3.3	36.7	58.3	1.7	64.58
	세탁	(35)	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	64.29
	안경	(49)	0.0	0.0	40.8	59.2	0.0	64.80
	기타서비스	(85)	1.2	0.0	37.6	61.2	0.0	64.71
	편의점	(91)	1.1	1.1	24.2	72.5	1.1	67.86
	기타도소매	(119)	0.0	4.2	44.5	50.4	0.8	61.97
지역	서울/수도권	(453)	0.0	0.9	34.7	63.4	1.1	66.17
	대도시	(165)	1.2	0.6	18.8	78.8	0.6	69.24
	지방	(286)	0.0	3.8	38.5	56.6	1.0	63.72
가맹점 운영기간	3년 미만	(191)	0.0	2.6	30.9	66.0	0.5	66.10
	3년~5년	(334)	0.3	1.2	35.3	62.3	0.9	65.57
	6년~9년	(225)	0.0	1.3	33.3	64.9	0.4	66.11
	10년 이상	(154)	0.6	2.6	29.9	64.3	2.6	66.40
가맹점주 성별	남성	(428)	0.5	1.4	32.9	65.0	0.2	65.77
	여성	(476)	0.0	2.1	33.0	63.2	1.7	66.12
가맹점주 연령	30대 이하	(110)	0.0	0.9	37.3	61.8	0.0	65.23
	40대	(317)	0.6	1.9	36.6	59.9	0.9	64.67
	50대	(373)	0.0	1.9	30.8	66.2	1.1	66.62
	60대 이상	(104)	0.0	1.9	25.0	71.2	1.9	68.27
이전 유사경험	유경험자	(377)	0.0	1.6	35.8	62.3	0.3	65.32
	무경험자	(527)	0.4	1.9	30.9	65.3	1.5	66.41
오픈유형	신규오픈	(587)	0.3	2.4	35.1	61.3	0.9	64.99
	양도양수	(317)	0.0	0.6	29.0	69.1	1.3	67.74
창업 투자비용	1억원 미만	(229)	0.4	1.7	34.5	62.4	0.9	65.39
	1억~1억5천 미만	(262)	0.0	1.5	37.8	59.9	0.8	64.98
	1억5천~2억원 미만	(174)	0.6	1.7	30.5	67.2	0.0	66.09
	2억~3억원 미만	(158)	0.0	3.2	25.3	68.4	3.2	67.88
	3억원 이상	(81)	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	66.67
월평균 매출액	2천만원 미만	(209)	0.0	1.4	41.6	56.9	0.0	63.88
	2천만원대	(187)	0.5	2.7	39.6	57.2	0.0	63.37
	3천만원대	(193)	0.5	2.6	28.5	66.3	2.1	66.71
	4천만원대	(126)	0.0	0.8	28.6	69.8	0.8	67.66
	5천만원 이상	(189)	0.0	1.1	24.3	72.5	2.1	68.92

【표 II -69】 현재 브랜드가 제공하는 필수품목의 품질 만족도

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.0	2.7	45.5	50.0	1.8	62.73
대업종	외식업	(499)	0.0	3.2	42.5	51.9	2.4	63.38
	서비스업	(284)	0.0	1.4	48.2	48.6	1.8	62.68
	도소매업	(217)	0.0	3.2	48.8	47.5	0.5	61.29
세부업종	한식	(103)	0.0	2.9	44.7	48.5	3.9	63.35
	피자/햄버거	(44)	0.0	4.5	29.5	65.9	0.0	65.34
	커피	(125)	0.0	1.6	45.6	51.2	1.6	63.20
	치킨	(67)	0.0	4.5	41.8	52.2	1.5	62.69
	제과/제빵	(61)	0.0	0.0	44.3	50.8	4.9	65.16
	분식	(60)	0.0	10.0	43.3	45.0	1.7	59.58
	기타외식	(39)	0.0	0.0	38.5	59.0	2.6	66.03
	이미용	(67)	0.0	1.5	43.3	52.2	3.0	64.18
	세탁	(57)	0.0	0.0	56.1	43.9	0.0	60.96
	안경	(51)	0.0	0.0	47.1	52.9	0.0	63.24
	기타서비스	(109)	0.0	2.8	47.7	46.8	2.8	62.39
	편의점	(96)	0.0	2.1	40.6	56.3	1.0	64.06
	기타도소매	(121)	0.0	4.1	55.4	40.5	0.0	59.09
지역	서울/수도권	(505)	0.0	3.0	49.9	44.8	2.4	61.63
	대도시	(191)	0.0	0.0	31.9	67.0	1.0	67.28
	지방	(304)	0.0	3.9	46.7	48.0	1.3	61.68
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	1.5	45.9	50.2	2.4	63.41
	3년~5년	(379)	0.0	1.8	48.0	49.3	0.8	62.27
	6년~9년	(250)	0.0	3.2	47.6	47.2	2.0	62.00
	10년 이상	(166)	0.0	5.4	36.1	55.4	3.0	64.01
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	2.6	44.9	51.7	0.9	62.71
	여성	(530)	0.0	2.8	46.0	48.5	2.6	62.74
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	0.8	48.0	49.6	1.6	63.01
	40대	(359)	0.0	3.1	49.0	46.2	1.7	61.63
	50대	(407)	0.0	2.9	43.2	52.1	1.7	63.14
	60대 이상	(111)	0.0	2.7	39.6	55.0	2.7	64.41
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	2.5	45.5	50.5	1.5	62.75
	무경험자	(596)	0.0	2.9	45.5	49.7	2.0	62.71
오픈유형	신규오픈	(651)	0.0	3.5	42.9	51.8	1.8	62.98
	양도양수	(349)	0.0	1.1	50.4	46.7	1.7	62.25
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	4.2	41.6	52.7	1.5	62.88
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	2.8	49.1	45.6	2.4	61.93
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	2.7	45.7	50.5	1.1	62.50
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	0.6	46.4	51.2	1.8	63.54
	3억원 이상	(95)	0.0	2.1	43.2	52.6	2.1	63.68
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	2.8	52.6	43.8	0.8	60.66
	2천만원대	(204)	0.0	2.9	48.5	46.6	2.0	61.89
	3천만원대	(206)	0.0	2.9	39.8	54.9	2.4	64.20
	4천만원대	(135)	0.0	2.2	37.0	59.3	1.5	65.00
	5천만원 이상	(204)	0.0	2.5	45.1	50.0	2.5	63.11

【표 II -70】 현재 브랜드가 제공하는 필수품목의 가격 만족도

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.3	9.6	47.9	41.2	1.0	58.25
대업종	외식업	(499)	0.4	12.0	42.7	43.7	1.2	58.32
	서비스업	(284)	0.0	4.6	57.0	38.0	0.4	58.54
	도소매업	(217)	0.5	10.6	47.9	39.6	1.4	57.72
세부업종	한식	(103)	1.0	14.6	47.6	35.9	1.0	55.34
	피자/햄버거	(44)	0.0	18.2	50.0	29.5	2.3	53.98
	커피	(125)	0.0	8.8	44.8	44.8	1.6	59.80
	치킨	(67)	0.0	16.4	35.8	46.3	1.5	58.21
	제과/제빵	(61)	0.0	11.5	39.3	49.2	0.0	59.43
	분식	(60)	1.7	10.0	43.3	43.3	1.7	58.33
	기타외식	(39)	0.0	5.1	30.8	64.1	0.0	64.74
	이미용	(67)	0.0	3.0	61.2	35.8	0.0	58.21
	세탁	(57)	0.0	3.5	68.4	28.1	0.0	56.14
	안경	(51)	0.0	7.8	51.0	41.2	0.0	58.33
	기타서비스	(109)	0.0	4.6	51.4	43.1	0.9	60.09
	편의점	(96)	1.0	9.4	40.6	49.0	0.0	59.38
	기타도소매	(121)	0.0	11.6	53.7	32.2	2.5	56.40
지역	서울/수도권	(505)	0.2	7.9	51.9	39.2	0.8	58.12
	대도시	(191)	0.0	4.7	42.9	50.8	1.6	62.30
	지방	(304)	0.7	15.5	44.4	38.5	1.0	55.92
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.5	9.3	49.3	41.0	0.0	57.68
	3년~5년	(379)	0.3	9.2	48.5	40.6	1.3	58.38
	6년~9년	(250)	0.0	8.0	52.0	39.2	0.8	58.20
	10년 이상	(166)	0.6	13.3	38.6	45.8	1.8	58.73
가맹점주 성별	남성	(470)	0.2	10.6	49.8	38.7	0.6	57.23
	여성	(530)	0.4	8.7	46.2	43.4	1.3	59.15
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	7.3	47.2	44.7	0.8	59.76
	40대	(359)	0.3	10.6	51.0	36.8	1.4	57.10
	50대	(407)	0.5	9.8	46.2	42.5	1.0	58.42
	60대 이상	(111)	0.0	8.1	45.0	46.8	0.0	59.68
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.2	10.1	52.0	37.4	0.2	56.81
	무경험자	(596)	0.3	9.2	45.1	43.8	1.5	59.23
오픈유형	신규오픈	(651)	0.5	11.5	44.9	41.8	1.4	58.03
	양도양수	(349)	0.0	6.0	53.6	40.1	0.3	58.67
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.8	9.9	46.9	41.2	1.1	58.02
	1억~1억5천 미만	(287)	0.3	9.4	53.0	37.3	0.0	56.79
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	10.6	45.2	42.0	2.1	58.91
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	9.5	44.0	45.2	1.2	59.52
	3억원 이상	(95)	0.0	7.4	47.4	44.2	1.1	59.74
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	7.6	53.8	37.5	1.2	58.07
	2천만원대	(204)	0.5	8.3	55.4	34.3	1.5	56.99
	3천만원대	(206)	1.0	12.6	42.2	43.2	1.0	57.65
	4천만원대	(135)	0.0	9.6	50.4	38.5	1.5	57.96
	5천만원 이상	(204)	0.0	10.3	37.3	52.5	0.0	60.54

【표 II -71】 전체 매출 중 온라인주문의 비율

구분		사례수	전체 매출 중 온라인주문의 비율
전체		(1,000)	19.34
대업종	외식업	(499)	34.29
	서비스업	(284)	3.88
	도소매업	(217)	5.20
세부업종	한식	(103)	33.98
	피자/햄버거	(44)	48.61
	커피	(125)	26.33
	치킨	(67)	60.75
	제과/제빵	(61)	17.25
	분식	(60)	32.60
	기타외식	(39)	28.33
	이미용	(67)	7.25
	세탁	(57)	0.18
	안경	(51)	0.20
	기타서비스	(109)	5.48
	편의점	(96)	5.50
	기타도소매	(121)	4.96
지역	서울/수도권	(505)	16.83
	대도시	(191)	24.38
	지방	(304)	20.36
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	23.19
	3년~5년	(379)	20.87
	6년~9년	(250)	18.43
	10년 이상	(166)	12.48
가맹점주 성별	남성	(470)	19.65
	여성	(530)	19.07
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	20.70
	40대	(359)	19.62
	50대	(407)	19.81
	60대 이상	(111)	15.27
이전 유사경험	유경험자	(404)	16.12
	무경험자	(596)	21.53
오픈유형	신규오픈	(651)	20.64
	양도양수	(349)	16.92
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	26.85
	1억~1억5천 미만	(287)	17.51
	1억5천~2억원 미만	(188)	15.95
	2억~3억원 미만	(168)	18.01
	3억원 이상	(95)	13.28
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	19.04
	2천만원대	(204)	19.17
	3천만원대	(206)	22.38
	4천만원대	(135)	19.21
	5천만원 이상	(204)	16.91

【표 II-72】 외부플랫폼앱 이용 여부

구분		사례수	이용하고 있음		이용하고 있지 않음
			매출 비중		
전체		(1,000)	86.9	36.21	13.1
대업종	외식업	(499)	95.8	39.41	4.2
	서비스업	(284)	36.2	8.35	63.8
	도소매업	(217)	64.9	17.31	35.1
세부업종	한식	(103)	97.7	42.21	2.3
	피자/햄버거	(44)	100.0	49.47	0.0
	커피	(125)	92.0	29.73	8.0
	치킨	(67)	100.0	62.29	0.0
	제과/제빵	(61)	90.9	26.12	9.1
	분식	(60)	98.2	35.36	1.8
	기타외식	(39)	94.1	32.19	5.9
	이미용	(67)	18.2	12.50	81.8
	세탁	(57)	100.0	10.00	0.0
	안경	(51)	0.0	-	100.0
	기타서비스	(109)	46.7	7.64	53.3
	편의점	(96)	67.4	18.48	32.6
기타도소매	(121)	61.3	15.53	38.7	
지역	서울/수도권	(505)	88.4	30.84	11.6
	대도시	(191)	88.0	42.37	12.0
	지방	(304)	84.0	40.87	16.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	90.5	39.78	9.5
	3년~5년	(379)	89.2	35.93	10.8
	6년~9년	(250)	81.3	35.86	18.7
	10년 이상	(166)	84.1	32.22	15.9
가맹점주 성별	남성	(470)	86.9	38.90	13.1
	여성	(530)	86.9	34.09	13.1
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	88.9	41.21	11.1
	40대	(359)	88.9	35.43	11.1
	50대	(407)	85.3	35.66	14.7
	60대 이상	(111)	83.3	35.88	16.7
이전 유사경험	유경험자	(404)	88.3	36.00	11.7
	무경험자	(596)	86.1	36.33	13.9
오픈유형	신규오픈	(651)	85.7	38.84	14.3
	양도양수	(349)	89.1	31.54	10.9
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	90.0	43.07	10.0
	1억~1억5천 미만	(287)	90.7	34.99	9.3
	1억5천~2억원 미만	(188)	80.9	34.37	19.1
	2억~3억원 미만	(168)	87.6	32.76	12.4
	3억원 이상	(95)	75.0	27.21	25.0
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	90.8	44.16	9.2
	2천만원대	(204)	88.3	32.84	11.7
	3천만원대	(206)	89.5	41.47	10.5
	4천만원대	(135)	85.2	28.04	14.8
	5천만원 이상	(204)	80.3	32.04	19.7

【표 II -73】 외부플랫폼 앱 만족도_앱 수수료 수준

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(497)	7.4	33.0	31.2	27.4	1.0	45.37
대업종	외식업	(432)	8.6	34.5	30.1	25.7	1.2	44.10
	서비스업	(17)	0.0	11.8	35.3	52.9	0.0	60.29
	도소매업	(48)	0.0	27.1	39.6	33.3	0.0	51.56
세부업종	한식	(86)	11.6	33.7	22.1	32.6	0.0	43.90
	피자/햄버거	(43)	9.3	39.5	25.6	25.6	0.0	41.86
	커피	(103)	5.8	30.1	27.2	32.0	4.9	50.00
	치킨	(63)	14.3	44.4	27.0	14.3	0.0	35.32
	제과/제빵	(50)	10.0	22.0	40.0	28.0	0.0	46.50
	분식	(55)	3.6	40.0	41.8	14.5	0.0	41.82
	기타외식	(32)	3.1	34.4	37.5	25.0	0.0	46.09
	이미용	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	62.50
	세탁	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	기타서비스	(14)	0.0	14.3	35.7	50.0	0.0	58.93
	편의점	(29)	0.0	34.5	37.9	27.6	0.0	48.28
	기타도소매	(19)	0.0	15.8	42.1	42.1	0.0	56.58
지역	서울/수도권	(245)	8.6	31.4	25.7	33.1	1.2	46.73
	대도시	(95)	5.3	46.3	24.2	23.2	1.1	42.11
	지방	(157)	7.0	27.4	43.9	21.0	0.6	45.22
가맹점 운영기간	3년 미만	(105)	11.4	37.1	31.4	18.1	1.9	40.48
	3년~5년	(214)	2.8	29.9	31.3	35.0	0.9	50.35
	6년~9년	(109)	7.3	37.6	33.0	22.0	0.0	42.43
	10년 이상	(69)	15.9	29.0	27.5	26.1	1.4	42.03
가맹점주 성별	남성	(219)	7.3	38.8	27.4	26.0	0.5	43.38
	여성	(278)	7.6	28.4	34.2	28.4	1.4	46.94
가맹점주 연령	30대 이하	(56)	7.1	32.1	30.4	30.4	0.0	45.98
	40대	(192)	5.2	31.3	30.7	31.3	1.6	48.18
	50대	(209)	8.6	34.0	32.1	24.4	1.0	43.78
	60대 이상	(40)	12.5	37.5	30.0	20.0	0.0	39.38
이전 유사경험	유경험자	(182)	3.8	36.8	23.6	35.2	0.5	47.94
	무경험자	(315)	9.5	30.8	35.6	22.9	1.3	43.89
오픈유형	신규오픈	(318)	10.1	34.0	32.1	23.0	0.9	42.69
	양도양수	(179)	2.8	31.3	29.6	35.2	1.1	50.14
창업 투자비용	1억원 미만	(144)	6.3	34.0	34.0	25.0	0.7	44.97
	1억~1억5천 미만	(146)	7.5	35.6	27.4	28.1	1.4	45.03
	1억5천~2억원 미만	(76)	7.9	32.9	32.9	23.7	2.6	45.07
	2억~3억원 미만	(92)	8.7	25.0	34.8	31.5	0.0	47.28
	3억원 이상	(39)	7.7	38.5	23.1	30.8	0.0	44.23
월평균 매출액	2천만원 미만	(109)	7.3	39.4	33.9	19.3	0.0	41.28
	2천만원대	(113)	5.3	37.2	31.0	26.5	0.0	44.69
	3천만원대	(102)	12.7	26.5	33.3	24.5	2.9	44.61
	4천만원대	(75)	9.3	28.0	24.0	37.3	1.3	48.33
	5천만원 이상	(98)	3.1	31.6	31.6	32.7	1.0	49.23

【표 II -74】 외부플랫폼 앱 만족도_앱 운영방식

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(497)	4.4	17.1	44.7	31.2	2.6	52.62
대업종	외식업	(432)	5.1	17.6	43.8	30.8	2.8	52.14
	서비스업	(17)	0.0	11.8	41.2	47.1	0.0	58.82
	도소매업	(48)	0.0	14.6	54.2	29.2	2.1	54.69
세부업종	한식	(86)	3.5	18.6	41.9	34.9	1.2	52.91
	피자/햄버거	(43)	9.3	11.6	44.2	32.6	2.3	51.74
	커피	(103)	8.7	9.7	40.8	34.0	6.8	55.10
	치킨	(63)	7.9	30.2	33.3	27.0	1.6	46.03
	제과/제빵	(50)	0.0	26.0	50.0	24.0	0.0	49.50
	분식	(55)	1.8	12.7	49.1	34.5	1.8	55.45
	기타외식	(32)	0.0	18.8	59.4	18.8	3.1	51.56
	이미용	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	세탁	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	50.00
	기타서비스	(14)	0.0	14.3	42.9	42.9	0.0	57.14
	편의점	(29)	0.0	20.7	44.8	31.0	3.4	54.31
	기타도소매	(19)	0.0	5.3	68.4	26.3	0.0	55.26
지역	서울/수도권	(245)	6.5	13.5	43.7	32.7	3.7	53.37
	대도시	(95)	1.1	21.1	55.8	18.9	3.2	50.53
	지방	(157)	3.2	20.4	39.5	36.3	0.6	52.71
가맹점 운영기간	3년 미만	(105)	4.8	18.1	38.1	37.1	1.9	53.33
	3년~5년	(214)	2.3	15.9	46.3	32.7	2.8	54.44
	6년~9년	(109)	5.5	15.6	47.7	28.4	2.8	51.83
	10년 이상	(69)	8.7	21.7	44.9	21.7	2.9	47.10
가맹점주 성별	남성	(219)	4.1	16.9	47.0	30.1	1.8	52.17
	여성	(278)	4.7	17.3	42.8	32.0	3.2	52.97
가맹점주 연령	30대 이하	(56)	8.9	7.1	50.0	28.6	5.4	53.57
	40대	(192)	4.2	15.6	42.7	34.9	2.6	54.04
	50대	(209)	2.9	19.1	44.5	31.6	1.9	52.63
	60대 이상	(40)	7.5	27.5	47.5	15.0	2.5	44.38
이전 유사경험	유경험자	(182)	3.3	16.5	42.3	34.1	3.8	54.67
	무경험자	(315)	5.1	17.5	46.0	29.5	1.9	51.43
오픈유형	신규오픈	(318)	6.6	17.6	43.4	29.9	2.5	51.02
	양도양수	(179)	0.6	16.2	46.9	33.5	2.8	55.45
창업 투자비용	1억원 미만	(144)	2.8	18.1	41.7	35.4	2.1	53.99
	1억~1억5천 미만	(146)	6.8	12.3	49.3	29.5	2.1	51.88
	1억5천~2억원 미만	(76)	3.9	17.1	48.7	22.4	7.9	53.29
	2억~3억원 미만	(92)	3.3	20.7	39.1	35.9	1.1	52.72
	3억원 이상	(39)	5.1	23.1	43.6	28.2	0.0	48.72
월평균 매출액	2천만원 미만	(109)	3.7	18.3	50.5	25.7	1.8	50.92
	2천만원대	(113)	0.9	15.9	47.8	33.6	1.8	54.87
	3천만원대	(102)	11.8	14.7	35.3	33.3	4.9	51.23
	4천만원대	(75)	2.7	17.3	36.0	41.3	2.7	56.00
	5천만원 이상	(98)	3.1	19.4	51.0	24.5	2.0	50.77

【표 II -75】 외부플랫폼 앱 만족도_앱의 고객관리방식

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(497)	2.4	11.7	46.3	37.8	1.8	56.24
대업종	외식업	(432)	2.5	12.3	46.8	36.6	1.9	55.73
	서비스업	(17)	0.0	0.0	58.8	35.3	5.9	61.76
	도소매업	(48)	2.1	10.4	37.5	50.0	0.0	58.85
세부업종	한식	(86)	3.5	10.5	46.5	36.0	3.5	56.40
	피자/햄버거	(43)	2.3	11.6	44.2	41.9	0.0	56.40
	커피	(103)	3.9	7.8	50.5	35.0	2.9	56.31
	치킨	(63)	3.2	19.0	47.6	28.6	1.6	51.59
	제과/제빵	(50)	2.0	12.0	48.0	38.0	0.0	55.50
	분식	(55)	0.0	18.2	41.8	40.0	0.0	55.45
	기타외식	(32)	0.0	9.4	43.8	43.8	3.1	60.16
	이미용	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	세탁	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	50.00
	기타서비스	(14)	0.0	0.0	64.3	28.6	7.1	60.71
	편의점	(29)	3.4	17.2	34.5	44.8	0.0	55.17
	기타도소매	(19)	0.0	0.0	42.1	57.9	0.0	64.47
지역	서울/수도권	(245)	2.0	6.9	49.8	39.2	2.0	58.06
	대도시	(95)	2.1	12.6	51.6	31.6	2.1	54.74
	지방	(157)	3.2	18.5	37.6	39.5	1.3	54.30
가맹점 운영기간	3년 미만	(105)	2.9	9.5	55.2	31.4	1.0	54.52
	3년~5년	(214)	1.9	6.1	44.9	44.9	2.3	59.93
	6년~9년	(109)	2.8	18.3	40.4	36.7	1.8	54.13
	10년 이상	(69)	2.9	21.7	46.4	27.5	1.4	50.72
가맹점주 성별	남성	(219)	1.4	11.0	46.1	40.2	1.4	57.31
	여성	(278)	3.2	12.2	46.4	36.0	2.2	55.40
가맹점주 연령	30대 이하	(56)	5.4	3.6	57.1	28.6	5.4	56.25
	40대	(192)	1.6	8.3	49.0	40.1	1.0	57.68
	50대	(209)	2.9	14.4	43.5	37.8	1.4	55.14
	60대 이상	(40)	0.0	25.0	32.5	40.0	2.5	55.00
이전 유사경험	유경험자	(182)	3.8	7.7	45.6	40.1	2.7	57.55
	무경험자	(315)	1.6	14.0	46.7	36.5	1.3	55.48
오픈유형	신규오픈	(318)	2.8	13.8	44.7	36.2	2.5	55.42
	양도양수	(179)	1.7	7.8	49.2	40.8	0.6	57.68
창업 투자비용	1억원 미만	(144)	0.7	13.2	45.1	38.9	2.1	57.12
	1억~1억5천 미만	(146)	2.7	13.0	43.2	38.4	2.7	56.34
	1억5천~2억원 미만	(76)	2.6	13.2	56.6	26.3	1.3	52.63
	2억~3억원 미만	(92)	3.3	8.7	41.3	45.7	1.1	58.15
	3억원 이상	(39)	5.1	5.1	53.8	35.9	0.0	55.13
월평균 매출액	2천만원 미만	(109)	1.8	22.0	36.7	37.6	1.8	53.90
	2천만원대	(113)	1.8	4.4	57.5	35.4	0.9	57.30
	3천만원대	(102)	4.9	12.7	49.0	30.4	2.9	53.43
	4천만원대	(75)	2.7	12.0	38.7	42.7	4.0	58.33
	5천만원 이상	(98)	1.0	7.1	46.9	44.9	0.0	58.93

【표 II -76】 외부플랫폼 앱 만족도_앱을 통한 매출증대효과

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(497)	0.8	6.2	43.5	48.5	1.0	60.66
대업종	외식업	(432)	0.9	6.5	43.1	48.6	0.9	60.53
	서비스업	(17)	0.0	5.9	41.2	47.1	5.9	63.24
	도소매업	(48)	0.0	4.2	47.9	47.9	0.0	60.94
세부업종	한식	(86)	0.0	4.7	36.0	55.8	3.5	64.53
	피자/햄버거	(43)	2.3	4.7	30.2	60.5	2.3	63.95
	커피	(103)	1.0	4.9	45.6	48.5	0.0	60.44
	치킨	(63)	1.6	11.1	46.0	41.3	0.0	56.75
	제과/제빵	(50)	0.0	10.0	50.0	40.0	0.0	57.50
	분식	(55)	1.8	9.1	52.7	36.4	0.0	55.91
	기타외식	(32)	0.0	0.0	37.5	62.5	0.0	65.63
	이미용	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	62.50
	세탁	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	기타서비스	(14)	0.0	7.1	42.9	42.9	7.1	62.50
	편의점	(29)	0.0	6.9	62.1	31.0	0.0	56.03
	기타도소매	(19)	0.0	0.0	26.3	73.7	0.0	68.42
지역	서울/수도권	(245)	0.0	4.9	41.2	52.7	1.2	62.55
	대도시	(95)	1.1	11.6	43.2	44.2	0.0	57.63
	지방	(157)	1.9	5.1	47.1	44.6	1.3	59.55
가맹점 운영기간	3년 미만	(105)	1.0	4.8	42.9	51.4	0.0	61.19
	3년~5년	(214)	0.5	7.5	44.9	44.9	2.3	60.28
	6년~9년	(109)	0.0	7.3	44.0	48.6	0.0	60.32
	10년 이상	(69)	2.9	2.9	39.1	55.1	0.0	61.59
가맹점주 성별	남성	(219)	1.4	7.8	39.3	50.2	1.4	60.62
	여성	(278)	0.4	5.0	46.8	47.1	0.7	60.70
가맹점주 연령	30대 이하	(56)	1.8	1.8	48.2	48.2	0.0	60.71
	40대	(192)	0.0	6.8	43.2	48.4	1.6	61.20
	50대	(209)	1.4	6.7	41.1	49.8	1.0	60.53
	60대 이상	(40)	0.0	7.5	50.0	42.5	0.0	58.75
이전 유사경험	유경험자	(182)	1.1	7.7	42.9	46.2	2.2	60.16
	무경험자	(315)	0.6	5.4	43.8	49.8	0.3	60.95
오픈유형	신규오픈	(318)	0.9	5.7	43.7	48.7	0.9	60.77
	양도양수	(179)	0.6	7.3	43.0	48.0	1.1	60.47
창업 투자비용	1억원 미만	(144)	1.4	4.9	44.4	49.3	0.0	60.42
	1억~1억5천 미만	(146)	0.0	5.5	50.7	43.2	0.7	59.76
	1억5천~2억원 미만	(76)	0.0	6.6	38.2	52.6	2.6	62.83
	2억~3억원 미만	(92)	1.1	8.7	34.8	53.3	2.2	61.68
	3억원 이상	(39)	2.6	7.7	43.6	46.2	0.0	58.33
월평균 매출액	2천만원 미만	(109)	0.9	4.6	48.6	45.0	0.9	60.09
	2천만원대	(113)	0.9	2.7	50.4	46.0	0.0	60.40
	3천만원대	(102)	1.0	9.8	32.4	56.9	0.0	61.27
	4천만원대	(75)	0.0	4.0	46.7	45.3	4.0	62.33
	5천만원 이상	(98)	1.0	10.2	38.8	49.0	1.0	59.69

【표 II-77】 외부플랫폼 앱 만족도_앱의 전반적인 만족도

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(497)	0.6	5.8	52.5	40.0	1.0	58.75
대업종	외식업	(432)	0.7	6.0	51.9	40.3	1.2	58.80
	서비스업	(17)	0.0	0.0	47.1	52.9	0.0	63.24
	도소매업	(48)	0.0	6.3	60.4	33.3	0.0	56.77
세부업종	한식	(86)	0.0	3.5	51.2	44.2	1.2	60.76
	피자/햄버거	(43)	2.3	2.3	44.2	51.2	0.0	61.05
	커피	(103)	1.0	4.9	44.7	49.5	0.0	60.68
	치킨	(63)	0.0	12.7	61.9	22.2	3.2	53.97
	제과/제빵	(50)	0.0	6.0	56.0	38.0	0.0	58.00
	분식	(55)	1.8	7.3	58.2	30.9	1.8	55.91
	기타외식	(32)	0.0	6.3	50.0	40.6	3.1	60.16
	이미용	(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	세탁	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.00
	기타서비스	(14)	0.0	0.0	57.1	42.9	0.0	60.71
	편의점	(29)	0.0	10.3	58.6	31.0	0.0	55.17
	기타도소매	(19)	0.0	0.0	63.2	36.8	0.0	59.21
지역	서울/수도권	(245)	0.0	3.3	53.1	42.0	1.6	60.51
	대도시	(95)	0.0	9.5	55.8	33.7	1.1	56.58
	지방	(157)	1.9	7.6	49.7	40.8	0.0	57.32
가맹점 운영기간	3년 미만	(105)	1.0	6.7	48.6	43.8	0.0	58.81
	3년~5년	(214)	0.5	3.7	53.3	41.6	0.9	59.70
	6년~9년	(109)	0.0	8.3	53.2	37.6	0.9	57.80
	10년 이상	(69)	1.4	7.2	55.1	33.3	2.9	57.25
가맹점주 성별	남성	(219)	0.9	4.1	55.3	38.4	1.4	58.79
	여성	(278)	0.4	7.2	50.4	41.4	0.7	58.72
가맹점주 연령	30대 이하	(56)	1.8	5.4	44.6	46.4	1.8	60.27
	40대	(192)	0.0	4.2	51.0	43.8	1.0	60.42
	50대	(209)	1.0	7.2	55.0	36.4	0.5	57.06
	60대 이상	(40)	0.0	7.5	57.5	32.5	2.5	57.50
이전 유사경험	유경험자	(182)	1.1	5.5	50.5	42.3	0.5	58.93
	무경험자	(315)	0.3	6.0	53.7	38.7	1.3	58.65
오픈유형	신규오픈	(318)	0.9	6.6	51.3	39.9	1.3	58.49
	양도양수	(179)	0.0	4.5	54.7	40.2	0.6	59.22
창업 투자비용	1억원 미만	(144)	0.7	5.6	52.1	40.3	1.4	59.03
	1억~1억5천 미만	(146)	0.0	6.8	53.4	37.7	2.1	58.73
	1억5천~2억원 미만	(76)	0.0	7.9	48.7	43.4	0.0	58.88
	2억~3억원 미만	(92)	1.1	4.3	53.3	41.3	0.0	58.70
	3억원 이상	(39)	2.6	2.6	56.4	38.5	0.0	57.69
월평균 매출액	2천만원 미만	(109)	0.0	11.0	51.4	37.6	0.0	56.65
	2천만원대	(113)	0.9	4.4	53.1	39.8	1.8	59.29
	3천만원대	(102)	1.0	1.0	55.9	41.2	1.0	60.05
	4천만원대	(75)	0.0	8.0	42.7	48.0	1.3	60.67
	5천만원 이상	(98)	1.0	5.1	57.1	35.7	1.0	57.65

【표 II-78】 정보기술/시스템 사용 여부_POS시스템

구분		사례수	사용	미사용
전체		(1,000)	89.7	10.3
대업종	외식업	(499)	95.4	4.6
	서비스업	(284)	79.9	20.1
	도소매업	(217)	89.4	10.6
세부업종	한식	(103)	98.1	1.9
	피자/햄버거	(44)	100.0	0.0
	커피	(125)	96.0	4.0
	치킨	(67)	88.1	11.9
	제과/제빵	(61)	93.4	6.6
	분식	(60)	98.3	1.7
	기타외식	(39)	92.3	7.7
	이미용	(67)	76.1	23.9
	세탁	(57)	73.7	26.3
	안경	(51)	88.2	11.8
	기타서비스	(109)	81.7	18.3
	편의점	(96)	94.8	5.2
	기타도소매	(121)	85.1	14.9
지역	서울/수도권	(505)	92.9	7.1
	대도시	(191)	87.4	12.6
	지방	(304)	85.9	14.1
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	88.3	11.7
	3년~5년	(379)	91.8	8.2
	6년~9년	(250)	91.2	8.8
	10년 이상	(166)	84.3	15.7
가맹점주 성별	남성	(470)	88.3	11.7
	여성	(530)	90.9	9.1
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	88.6	11.4
	40대	(359)	90.8	9.2
	50대	(407)	91.2	8.8
	60대 이상	(111)	82.0	18.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	88.4	11.6
	무경험자	(596)	90.6	9.4
오픈유형	신규오픈	(651)	87.7	12.3
	양도양수	(349)	93.4	6.6
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	87.0	13.0
	1억~1억5천 미만	(287)	88.9	11.1
	1억5천~2억원 미만	(188)	88.3	11.7
	2억~3억원 미만	(168)	93.5	6.5
	3억원 이상	(95)	95.8	4.2
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	82.9	17.1
	2천만원대	(204)	91.2	8.8
	3천만원대	(206)	93.7	6.3
	4천만원대	(135)	88.1	11.9
	5천만원 이상	(204)	93.6	6.4

【표 II -79】 정보기술/시스템 사용 여부_키오스크/테이블오더

구분		사례수	사용	미사용
전체		(1,000)	25.8	74.2
대업종	외식업	(499)	39.9	60.1
	서비스업	(284)	12.3	87.7
	도소매업	(217)	11.1	88.9
세부업종	한식	(103)	33.0	67.0
	피자/햄버거	(44)	52.3	47.7
	커피	(125)	66.4	33.6
	치킨	(67)	9.0	91.0
	제과/제빵	(61)	21.3	78.7
	분식	(60)	38.3	61.7
	기타외식	(39)	43.6	56.4
	이미용	(67)	4.5	95.5
	세탁	(57)	10.5	89.5
	안경	(51)	3.9	96.1
	기타서비스	(109)	22.0	78.0
	편의점	(96)	7.3	92.7
	기타도소매	(121)	14.0	86.0
지역	서울/수도권	(505)	34.7	65.3
	대도시	(191)	14.7	85.3
	지방	(304)	18.1	81.9
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	34.1	65.9
	3년~5년	(379)	27.4	72.6
	6년~9년	(250)	23.2	76.8
	10년 이상	(166)	15.7	84.3
가맹점주 성별	남성	(470)	23.6	76.4
	여성	(530)	27.7	72.3
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	31.7	68.3
	40대	(359)	29.5	70.5
	50대	(407)	24.6	75.4
	60대 이상	(111)	11.7	88.3
이전 유사경험	유경험자	(404)	24.3	75.7
	무경험자	(596)	26.8	73.2
오픈유형	신규오픈	(651)	27.6	72.4
	양도양수	(349)	22.3	77.7
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	23.3	76.7
	1억~1억5천 미만	(287)	26.5	73.5
	1억5천~2억원 미만	(188)	27.7	72.3
	2억~3억원 미만	(168)	29.8	70.2
	3억원 이상	(95)	20.0	80.0
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	19.9	80.1
	2천만원대	(204)	33.3	66.7
	3천만원대	(206)	29.6	70.4
	4천만원대	(135)	27.4	72.6
	5천만원 이상	(204)	20.6	79.4

【표 II -80】 정보기술/시스템 사용 여부_셀프 계산대

구분		사례수	사용	미사용
전체		(1,000)	9.5	90.5
대업종	외식업	(499)	14.2	85.8
	서비스업	(284)	6.7	93.3
	도소매업	(217)	2.3	97.7
세부업종	한식	(103)	7.8	92.2
	피자/햄버거	(44)	29.5	70.5
	커피	(125)	23.2	76.8
	치킨	(67)	3.0	97.0
	제과/제빵	(61)	9.8	90.2
	분식	(60)	11.7	88.3
	기타외식	(39)	15.4	84.6
	이미용	(67)	3.0	97.0
	세탁	(57)	5.3	94.7
	안경	(51)	2.0	98.0
	기타서비스	(109)	11.9	88.1
	편의점	(96)	4.2	95.8
	기타도소매	(121)	0.8	99.2
지역	서울/수도권	(505)	11.9	88.1
	대도시	(191)	6.3	93.7
	지방	(304)	7.6	92.4
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	15.6	84.4
	3년~5년	(379)	10.0	90.0
	6년~9년	(250)	6.4	93.6
	10년 이상	(166)	5.4	94.6
가맹점주 성별	남성	(470)	9.4	90.6
	여성	(530)	9.6	90.4
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	17.9	82.1
	40대	(359)	8.6	91.4
	50대	(407)	8.8	91.2
	60대 이상	(111)	5.4	94.6
이전 유사경험	유경험자	(404)	7.4	92.6
	무경험자	(596)	10.9	89.1
오픈유형	신규오픈	(651)	12.3	87.7
	양도양수	(349)	4.3	95.7
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	11.5	88.5
	1억~1억5천 미만	(287)	7.7	92.3
	1억5천~2억원 미만	(188)	6.9	93.1
	2억~3억원 미만	(168)	13.1	86.9
	3억원 이상	(95)	8.4	91.6
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	7.2	92.8
	2천만원대	(204)	14.2	85.8
	3천만원대	(206)	7.8	92.2
	4천만원대	(135)	10.4	89.6
	5천만원 이상	(204)	8.8	91.2

【표 II -81】 정보기술/시스템 사용 여부_자동발주/재고관리시스템

구분		사례수	사용	미사용
전체		(1,000)	29.2	70.8
대업종	외식업	(499)	30.3	69.7
	서비스업	(284)	20.8	79.2
	도소매업	(217)	37.8	62.2
세부업종	한식	(103)	25.2	74.8
	피자/햄버거	(44)	47.7	52.3
	커피	(125)	35.2	64.8
	치킨	(67)	19.4	80.6
	제과/제빵	(61)	39.3	60.7
	분식	(60)	18.3	81.7
	기타외식	(39)	30.8	69.2
	이미용	(67)	17.9	82.1
	세탁	(57)	15.8	84.2
	안경	(51)	27.5	72.5
	기타서비스	(109)	22.0	78.0
	편의점	(96)	44.8	55.2
	기타도소매	(121)	32.2	67.8
지역	서울/수도권	(505)	23.4	76.6
	대도시	(191)	24.6	75.4
	지방	(304)	41.8	58.2
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	32.2	67.8
	3년~5년	(379)	31.1	68.9
	6년~9년	(250)	25.2	74.8
	10년 이상	(166)	27.1	72.9
가맹점주 성별	남성	(470)	31.3	68.7
	여성	(530)	27.4	72.6
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	30.1	69.9
	40대	(359)	27.3	72.7
	50대	(407)	32.2	67.8
	60대 이상	(111)	23.4	76.6
이전 유사경험	유경험자	(404)	26.5	73.5
	무경험자	(596)	31.0	69.0
오픈유형	신규오픈	(651)	35.2	64.8
	양도양수	(349)	18.1	81.9
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	28.6	71.4
	1억~1억5천 미만	(287)	23.0	77.0
	1억5천~2억원 미만	(188)	29.8	70.2
	2억~3억원 미만	(168)	33.3	66.7
	3억원 이상	(95)	41.1	58.9
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	17.9	82.1
	2천만원대	(204)	26.0	74.0
	3천만원대	(206)	37.4	62.6
	4천만원대	(135)	34.8	65.2
	5천만원 이상	(204)	34.3	65.7

【표 II -82】 정보기술/시스템 사용 여부_원격매장관리시스템

구분		사례수	사용	미사용
전체		(1,000)	15.9	84.1
대업종	외식업	(499)	18.8	81.2
	서비스업	(284)	8.5	91.5
	도소매업	(217)	18.9	81.1
세부업종	한식	(103)	15.5	84.5
	피자/햄버거	(44)	20.5	79.5
	커피	(125)	26.4	73.6
	치킨	(67)	11.9	88.1
	제과/제빵	(61)	24.6	75.4
	분식	(60)	13.3	86.7
	기타외식	(39)	12.8	87.2
	이미용	(67)	11.9	88.1
	세탁	(57)	14.0	86.0
	안경	(51)	7.8	92.2
	기타서비스	(109)	3.7	96.3
	편의점	(96)	25.0	75.0
	기타도소매	(121)	14.0	86.0
지역	서울/수도권	(505)	5.9	94.1
	대도시	(191)	33.5	66.5
	지방	(304)	21.4	78.6
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	21.0	79.0
	3년~5년	(379)	17.4	82.6
	6년~9년	(250)	12.8	87.2
	10년 이상	(166)	10.8	89.2
가맹점주 성별	남성	(470)	13.4	86.6
	여성	(530)	18.1	81.9
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	17.9	82.1
	40대	(359)	15.3	84.7
	50대	(407)	17.9	82.1
	60대 이상	(111)	8.1	91.9
이전 유사경험	유경험자	(404)	8.2	91.8
	무경험자	(596)	21.1	78.9
오픈유형	신규오픈	(651)	19.7	80.3
	양도양수	(349)	8.9	91.1
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	17.9	82.1
	1억~1억5천 미만	(287)	12.5	87.5
	1억5천~2억원 미만	(188)	16.0	84.0
	2억~3억원 미만	(168)	13.1	86.9
	3억원 이상	(95)	25.3	74.7
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	10.4	89.6
	2천만원대	(204)	18.6	81.4
	3천만원대	(206)	15.5	84.5
	4천만원대	(135)	17.0	83.0
	5천만원 이상	(204)	19.6	80.4

【표 II -83】 정보기술/시스템 사용 여부_로봇

구분		사례수	사용	미사용
전체		(1,000)	0.0	100.0
대업종	외식업	(499)	0.0	100.0
	서비스업	(284)	0.0	100.0
	도소매업	(217)	0.0	100.0
세부업종	한식	(103)	0.0	100.0
	피자/햄버거	(44)	0.0	100.0
	커피	(125)	0.0	100.0
	치킨	(67)	0.0	100.0
	제과/제빵	(61)	0.0	100.0
	분식	(60)	0.0	100.0
	기타외식	(39)	0.0	100.0
	이미용	(67)	0.0	100.0
	세탁	(57)	0.0	100.0
	안경	(51)	0.0	100.0
	기타서비스	(109)	0.0	100.0
	편의점	(96)	0.0	100.0
	기타도소매	(121)	0.0	100.0
지역	서울/수도권	(505)	0.0	100.0
	대도시	(191)	0.0	100.0
	지방	(304)	0.0	100.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	100.0
	3년~5년	(379)	0.0	100.0
	6년~9년	(250)	0.0	100.0
	10년 이상	(166)	0.0	100.0
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	100.0
	여성	(530)	0.0	100.0
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	100.0
	40대	(359)	0.0	100.0
	50대	(407)	0.0	100.0
	60대 이상	(111)	0.0	100.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	100.0
	무경험자	(596)	0.0	100.0
오픈유형	신규오픈	(651)	0.0	100.0
	양도양수	(349)	0.0	100.0
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.0	100.0
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	100.0
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	100.0
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	100.0
	3억원 이상	(95)	0.0	100.0
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	100.0
	2천만원대	(204)	0.0	100.0
	3천만원대	(206)	0.0	100.0
	4천만원대	(135)	0.0	100.0
	5천만원 이상	(204)	0.0	100.0

【표 II -84】 정기적 휴무일 유무

구분		사례수	정기휴무 없음	정기휴무 있음
전체		(1,000)	58.7	41.3
대업종	외식업	(499)	66.9	33.1
	서비스업	(284)	36.3	63.7
	도소매업	(217)	69.1	30.9
세부업종	한식	(103)	54.4	45.6
	피자/햄버거	(44)	68.2	31.8
	커피	(125)	82.4	17.6
	치킨	(67)	58.2	41.8
	제과/제빵	(61)	86.9	13.1
	분식	(60)	50.0	50.0
	기타외식	(39)	59.0	41.0
	이미용	(67)	23.9	76.1
	세탁	(57)	22.8	77.2
	안경	(51)	43.1	56.9
	기타서비스	(109)	47.7	52.3
	편의점	(96)	94.8	5.2
	기타도소매	(121)	48.8	51.2
지역	서울/수도권	(505)	56.2	43.8
	대도시	(191)	62.3	37.7
	지방	(304)	60.5	39.5
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	60.0	40.0
	3년~5년	(379)	64.1	35.9
	6년~9년	(250)	53.6	46.4
	10년 이상	(166)	52.4	47.6
가맹점주 성별	남성	(470)	56.6	43.4
	여성	(530)	60.6	39.4
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	68.3	31.7
	40대	(359)	59.9	40.1
	50대	(407)	58.2	41.8
	60대 이상	(111)	45.9	54.1
이전 유사경험	유경험자	(404)	57.4	42.6
	무경험자	(596)	59.6	40.4
오픈유형	신규오픈	(651)	57.9	42.1
	양도양수	(349)	60.2	39.8
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	46.2	53.8
	1억~1억5천 미만	(287)	63.1	36.9
	1억5천~2억원 미만	(188)	56.4	43.6
	2억~3억원 미만	(168)	63.1	36.9
	3억원 이상	(95)	76.8	23.2
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	45.4	54.6
	2천만원대	(204)	59.8	40.2
	3천만원대	(206)	65.5	34.5
	4천만원대	(135)	65.2	34.8
	5천만원 이상	(204)	62.7	37.3

【표 II-85】월평균 휴무일 수

구분		사례수	월간 합계	평일	주말/휴일
전체		(413)	3.40	0.69	2.15
대업종	외식업	(165)	3.22	1.01	1.55
	서비스업	(181)	3.68	0.54	2.70
	도소매업	(67)	3.07	0.33	2.15
세부업종	한식	(47)	3.49	0.94	1.57
	피자/햄버거	(14)	2.43	1.07	0.71
	커피	(22)	3.05	0.77	1.41
	치킨	(28)	3.00	1.57	1.04
	제과/제빵	(8)	3.13	0.13	3.00
	분식	(30)	3.60	1.07	2.13
	기타외식	(16)	3.13	0.88	1.50
	이미용	(51)	3.65	1.59	1.53
	세탁	(44)	3.52	0.14	2.57
	안경	(29)	3.38	0.07	2.93
	기타서비스	(57)	3.98	0.14	3.72
	편의점	(5)	1.60	0.00	1.60
	기타도소매	(62)	3.19	0.35	2.19
지역	서울/수도권	(221)	3.45	0.50	2.27
	대도시	(72)	3.63	0.89	2.50
	지방	(120)	3.17	0.93	1.72
가맹점 운영기간	3년 미만	(82)	3.56	0.91	1.90
	3년~5년	(136)	3.23	0.72	1.85
	6년~9년	(116)	3.39	0.64	2.46
	10년 이상	(79)	3.54	0.49	2.48
가맹점주 성별	남성	(204)	3.29	0.67	2.15
	여성	(209)	3.50	0.72	2.15
가맹점주 연령	30대 이하	(39)	3.26	0.62	1.95
	40대	(144)	3.41	0.72	2.29
	50대	(170)	3.36	0.66	2.05
	60대 이상	(60)	3.58	0.75	2.23
이전 유사경험	유경험자	(172)	3.34	0.91	2.02
	무경험자	(241)	3.44	0.54	2.24
오픈유형	신규오픈	(274)	3.42	0.76	2.06
	양도양수	(139)	3.36	0.55	2.33
창업 투자비용	1억원 미만	(141)	3.46	0.94	1.99
	1억~1억5천 미만	(106)	3.43	0.60	2.32
	1억5천~2억원 미만	(82)	3.65	0.51	2.30
	2억~3억원 미만	(62)	2.97	0.60	2.03
	3억원 이상	(22)	3.14	0.45	2.14
월평균 매출액	2천만원 미만	(137)	3.45	0.53	2.34
	2천만원대	(82)	3.45	0.99	1.74
	3천만원대	(71)	3.31	0.62	1.97
	4천만원대	(47)	3.38	0.68	2.28
	5천만원 이상	(76)	3.36	0.75	2.33

【표 II -86】일평균 영업시간

구분		사례수	10 시간 미만	10 시간	11 시간	12 시간	13~ 14 시간	15~ 20 시간	24 시간	평균 (시간)
전체		(1,000)	11.4	25.0	12.0	22.2	10.9	6.8	11.7	12.80
대업종	외식업	(499)	7.0	21.2	16.2	27.5	18.6	8.4	1.0	11.86
	서비스업	(284)	20.4	32.4	8.1	20.4	3.5	3.9	11.3	12.09
	도소매업	(217)	9.7	24.0	7.4	12.4	2.8	6.9	36.9	15.88
세부업종	한식	(103)	6.8	25.2	22.3	29.1	13.6	1.9	1.0	11.46
	피자/햄버거	(44)	6.8	15.9	38.6	25.0	11.4	2.3	0.0	11.32
	커피	(125)	1.6	10.4	16.0	34.4	28.0	8.8	.8	12.38
	치킨	(67)	13.4	40.3	7.5	20.9	13.4	3.0	1.5	10.93
	제과/제빵	(61)	3.3	9.8	3.3	26.2	26.2	31.1	0.0	13.25
	분식	(60)	10.0	16.7	15.0	26.7	20.0	8.3	3.3	12.27
	기타외식	(39)	15.4	43.6	12.8	17.9	5.1	5.1	0.0	10.67
	이미용	(67)	23.9	40.3	7.5	28.4	0.0	0.0	0.0	10.30
	세탁	(57)	26.3	38.6	8.8	14.0	5.3	0.0	7.0	11.07
	안경	(51)	11.8	43.1	17.6	23.5	3.9	0.0	0.0	10.63
	기타서비스	(109)	19.3	19.3	3.7	17.4	4.6	10.1	25.7	14.41
	편의점	(96)	4.2	0.0	0.0	1.0	0.0	13.5	81.3	22.27
	기타도소매	(121)	14.0	43.0	13.2	21.5	5.0	1.7	1.7	10.81
지역	서울/수도권	(505)	12.5	23.4	14.7	23.4	10.5	6.7	8.9	12.44
	대도시	(191)	6.3	27.7	9.9	20.9	13.6	5.2	16.2	13.40
	지방	(304)	12.8	26.0	8.9	21.1	9.9	7.9	13.5	13.00
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	13.2	20.0	15.6	22.9	12.2	5.9	10.2	12.56
	3년~5년	(379)	8.4	23.7	10.8	22.2	12.9	6.9	15.0	13.37
	6년~9년	(250)	10.8	28.0	13.6	22.4	9.2	5.6	10.4	12.53
	10년 이상	(166)	16.9	29.5	7.8	21.1	7.2	9.6	7.8	12.20
가맹점주 성별	남성	(470)	13.0	28.1	13.0	18.1	9.4	5.5	13.0	12.76
	여성	(530)	10.0	22.3	11.1	25.8	12.3	7.9	10.6	12.83
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	6.5	27.6	9.8	26.0	13.0	3.3	13.8	13.07
	40대	(359)	10.3	22.0	15.6	22.3	11.7	8.1	10.0	12.66
	50대	(407)	12.8	25.1	9.8	21.1	11.3	5.9	14.0	13.04
	60대 이상	(111)	15.3	31.5	10.8	21.6	4.5	9.9	6.3	12.05
이전 유사경험	유경험자	(404)	11.6	29.0	16.1	18.1	9.9	5.9	9.4	12.35
	무경험자	(596)	11.2	22.3	9.2	25.0	11.6	7.4	13.3	13.10
오픈유형	신규오픈	(651)	13.1	23.7	11.4	23.2	10.9	6.8	11.1	12.69
	양도양수	(349)	8.3	27.5	13.2	20.3	10.9	6.9	12.9	12.99
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	16.0	27.5	9.5	18.3	10.7	4.2	13.7	12.66
	1억~1억5천 미만	(287)	8.4	26.5	10.1	22.6	13.6	5.2	13.6	13.11
	1억5천~2억원 미만	(188)	11.7	29.3	17.0	20.7	6.9	4.8	9.6	12.33
	2억~3억원 미만	(168)	10.1	16.1	17.3	28.6	8.9	10.1	8.9	12.74
	3억원 이상	(95)	9.5	21.1	5.3	23.2	14.7	16.8	9.5	13.26
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	18.7	31.5	10.4	21.1	11.6	3.6	3.2	11.25
	2천만원대	(204)	11.3	23.0	13.7	20.6	20.1	7.8	3.4	12.01
	3천만원대	(206)	6.3	29.1	11.2	24.3	6.3	7.8	15.0	13.29
	4천만원대	(135)	10.4	21.5	19.3	18.5	3.7	6.7	20.0	13.66
	5천만원 이상	(204)	8.3	17.2	8.3	25.5	10.3	8.8	21.6	14.41

【표 II -87】점주의 일평균 근무시간

구분		사례수	5 시간 이하	6~7 시간	8 시간	9 시간	10 시간	11~ 12 시간	13 시간 이상	평균 (시간)
전체		(1,000)	9.2	10.3	25.2	8.7	27.8	14.6	4.2	8.85
대업종	외식업	(499)	8.8	11.0	25.3	6.6	26.5	16.4	5.4	8.95
	서비스업	(284)	9.5	8.8	21.1	13.7	31.0	12.7	3.2	8.85
	도소매업	(217)	9.7	10.6	30.4	6.9	26.7	12.9	2.8	8.62
	세부업종									
세부업종	한식	(103)	8.7	12.6	23.3	6.8	19.4	22.3	6.8	9.18
	피자/햄버거	(44)	9.1	9.1	25.0	15.9	15.9	22.7	2.3	8.89
	커피	(125)	16.8	19.2	32.8	4.8	16.8	8.0	1.6	7.73
	치킨	(67)	1.5	4.5	20.9	3.0	44.8	14.9	10.4	9.87
	제과/제빵	(61)	4.9	8.2	34.4	1.6	31.1	14.8	4.9	9.23
	분식	(60)	3.3	1.7	13.3	13.3	33.3	23.3	11.7	10.10
	기타외식	(39)	10.3	12.8	17.9	5.1	38.5	15.4	0.0	8.54
	이미용	(67)	10.4	10.4	23.9	13.4	32.8	9.0	0.0	8.48
	세탁	(57)	12.3	7.0	5.3	22.8	33.3	15.8	3.5	8.88
	안경	(51)	9.8	5.9	25.5	11.8	27.5	17.6	2.0	8.92
	기타서비스	(109)	7.3	10.1	25.7	10.1	30.3	11.0	5.5	9.03
	편의점	(96)	6.3	6.3	33.3	7.3	21.9	19.8	5.2	9.15
	기타도소매	(121)	12.4	14.0	28.1	6.6	30.6	7.4	.8	8.20
	지역									
지역	서울/수도권	(505)	11.5	9.5	22.8	11.1	27.1	14.3	3.8	8.71
	대도시	(191)	8.9	13.6	25.1	3.7	26.2	13.6	8.9	8.96
	지방	(304)	5.6	9.5	29.3	7.9	29.9	15.8	2.0	9.01
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	12.7	10.2	26.8	7.3	23.9	16.1	2.9	8.50
	3년~5년	(379)	9.0	11.6	26.1	9.2	28.2	11.9	4.0	8.79
	6년~9년	(250)	8.8	9.2	22.0	6.8	30.8	17.6	4.8	9.06
	10년 이상	(166)	6.0	9.0	25.9	12.0	27.1	14.5	5.4	9.10
가맹점주 성별	남성	(470)	8.3	9.4	24.5	10.9	28.5	13.8	4.7	8.95
	여성	(530)	10.0	11.1	25.8	6.8	27.2	15.3	3.8	8.76
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	15.4	10.6	24.4	5.7	25.2	14.6	4.1	8.41
	40대	(359)	7.8	12.3	24.2	8.4	24.8	17.3	5.3	8.97
	50대	(407)	9.6	9.6	26.5	8.8	29.7	12.3	3.4	8.77
	60대 이상	(111)	5.4	6.3	24.3	12.6	33.3	14.4	3.6	9.23
이전 유사경험	유경험자	(404)	5.7	10.9	27.5	10.9	29.5	12.1	3.5	8.93
	무경험자	(596)	11.6	9.9	23.7	7.2	26.7	16.3	4.7	8.79
오픈유형	신규오픈	(651)	11.5	11.5	25.5	9.8	24.9	12.7	4.0	8.61
	양도양수	(349)	4.9	8.0	24.6	6.6	33.2	18.1	4.6	9.30
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	9.2	8.4	18.3	9.9	30.5	17.2	6.5	9.07
	1억~1억5천 미만	(287)	8.7	8.7	24.7	6.3	32.1	15.0	4.5	9.02
	1억5천~2억원 미만	(188)	10.1	9.6	25.0	10.1	29.8	12.8	2.7	8.77
	2억~3억원 미만	(168)	8.3	12.5	36.9	8.3	16.7	14.9	2.4	8.49
	3억원 이상	(95)	10.5	17.9	25.3	10.5	23.2	9.5	3.2	8.49
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	7.6	6.0	16.3	10.0	35.9	21.5	2.8	9.26
	2천만원대	(204)	5.9	11.8	23.0	11.8	26.5	12.7	8.3	9.23
	3천만원대	(206)	13.1	10.2	32.0	5.3	23.8	10.7	4.9	8.44
	4천만원대	(135)	6.7	11.1	30.4	9.6	30.4	11.1	.7	8.64
	5천만원 이상	(204)	12.3	13.7	27.9	6.9	21.6	14.2	3.4	8.52

【표 II -88】 1년 전 대비 점주의 일평균 근무시간 변화 여부

구분		사례수	줄었다	비슷하다	늘었다
전체		(1,000)	5.2	89.4	5.4
대업종	외식업	(499)	6.2	86.8	7.0
	서비스업	(284)	4.2	92.6	3.2
	도소매업	(217)	4.1	91.2	4.6
세부업종	한식	(103)	5.8	89.3	4.9
	피자/햄버거	(44)	0.0	93.2	6.8
	커피	(125)	11.2	79.2	9.6
	치킨	(67)	6.0	88.1	6.0
	제과/제빵	(61)	3.3	86.9	9.8
	분식	(60)	3.3	93.3	3.3
	기타외식	(39)	7.7	84.6	7.7
	이미용	(67)	3.0	94.0	3.0
	세탁	(57)	1.8	96.5	1.8
	안경	(51)	5.9	88.2	5.9
	기타서비스	(109)	5.5	91.7	2.8
	편의점	(96)	4.2	87.5	8.3
	기타도소매	(121)	4.1	94.2	1.7
지역	서울/수도권	(505)	5.7	88.9	5.3
	대도시	(191)	3.7	91.6	4.7
	지방	(304)	5.3	88.8	5.9
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	4.4	91.2	4.4
	3년~5년	(379)	5.3	88.7	6.1
	6년~9년	(250)	5.2	88.4	6.4
	10년 이상	(166)	6.0	90.4	3.6
가맹점주 성별	남성	(470)	5.7	88.9	5.3
	여성	(530)	4.7	89.8	5.5
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	6.5	88.6	4.9
	40대	(359)	5.8	87.7	6.4
	50대	(407)	4.9	89.4	5.7
	60대 이상	(111)	2.7	95.5	1.8
이전 유사경험	유경험자	(404)	4.2	88.9	6.9
	무경험자	(596)	5.9	89.8	4.4
오픈유형	신규오픈	(651)	5.8	89.2	4.9
	양도양수	(349)	4.0	89.7	6.3
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	5.0	91.6	3.4
	1억~1억5천 미만	(287)	9.1	86.4	4.5
	1억5천~2억원 미만	(188)	2.7	93.1	4.3
	2억~3억원 미만	(168)	1.8	89.9	8.3
	3억원 이상	(95)	5.3	84.2	10.5
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	5.2	90.8	4.0
	2천만원대	(204)	8.8	86.8	4.4
	3천만원대	(206)	5.3	89.8	4.9
	4천만원대	(135)	3.7	89.6	6.7
	5천만원 이상	(204)	2.5	89.7	7.8

【표 II -89】 1년 전 대비 점주 일평균 근무시간_감소 비율

구분		사례수	10%미만 감소	10%대 감소	20%대 감소	30%이상 감소	평균(%)
전체		(52)	21.2	50.0	17.3	11.5	13.62
대업종	외식업	(31)	19.4	51.6	16.1	12.9	13.26
	서비스업	(12)	33.3	33.3	25.0	8.3	12.33
	도소매업	(9)	11.1	66.7	11.1	11.1	16.56
세부업종	한식	(6)	33.3	50.0	16.7	0.0	9.50
	커피	(14)	21.4	57.1	0.0	21.4	13.50
	치킨	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0	13.75
	제과/제빵	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	15.00
	분식	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0	20.00
	기타외식	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	13.33
	이미용	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	6.00
	세탁	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	20.00
	안경	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	9.67
	기타서비스	(6)	33.3	16.7	33.3	16.7	14.50
	편의점	(4)	25.0	75.0	0.0	0.0	10.00
	기타도소매	(5)	0.0	60.0	20.0	20.0	21.80
지역	서울/수도권	(29)	20.7	44.8	17.2	17.2	15.17
	대도시	(7)	0.0	57.1	42.9	0.0	14.29
	지방	(16)	31.3	56.3	6.3	6.3	10.50
가맹점 운영기간	3년 미만	(9)	11.1	66.7	0.0	22.2	13.56
	3년~5년	(20)	20.0	45.0	30.0	5.0	13.10
	6년~9년	(13)	30.8	38.5	7.7	23.1	16.69
	10년 이상	(10)	20.0	60.0	20.0	0.0	10.70
가맹점주 성별	남성	(27)	22.2	48.1	18.5	11.1	13.59
	여성	(25)	20.0	52.0	16.0	12.0	13.64
가맹점주 연령	30대 이하	(8)	12.5	50.0	12.5	25.0	18.88
	40대	(21)	19.0	57.1	14.3	9.5	12.29
	50대	(20)	30.0	45.0	15.0	10.0	12.45
	60대 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	16.67
이전 유사경험	유경험자	(17)	17.6	52.9	11.8	17.6	13.94
	무경험자	(35)	22.9	48.6	20.0	8.6	13.46
오픈유형	신규오픈	(38)	23.7	52.6	13.2	10.5	12.21
	양도양수	(14)	14.3	42.9	28.6	14.3	17.43
창업 투자비용	1억원 미만	(13)	23.1	30.8	23.1	23.1	18.69
	1억~1억5천 미만	(26)	23.1	46.2	19.2	11.5	12.73
	1억5천~2억원 미만	(5)	0.0	80.0	20.0	0.0	12.00
	2억~3억원 미만	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	8.33
	3억원 이상	(5)	20.0	80.0	0.0	0.0	9.80
월평균 매출액	2천만원 미만	(13)	15.4	61.5	7.7	15.4	15.85
	2천만원대	(18)	38.9	27.8	16.7	16.7	12.78
	3천만원대	(11)	9.1	54.5	27.3	9.1	13.82
	4천만원대	(5)	0.0	60.0	40.0	0.0	14.00
	5천만원 이상	(5)	20.0	80.0	0.0	0.0	10.00

【표 II -90】 1년 전 대비 점주 일평균 근무시간_증가 비율

구분		사례수	10%미만 증가	10%대 증가	20%대 증가	30%이상 증가	평균(%)
전체		(54)	13.0	59.3	24.1	3.7	12.91
대업종	외식업	(35)	8.6	65.7	20.0	5.7	13.57
	서비스업	(9)	33.3	44.4	22.2	0.0	10.56
	도소매업	(10)	10.0	50.0	40.0	0.0	12.70
세부업종	한식	(5)	20.0	80.0	0.0	0.0	9.00
	피자/햄버거	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	13.33
	커피	(12)	0.0	58.3	25.0	16.7	17.92
	치킨	(4)	0.0	100.0	0.0	0.0	11.25
	제과/제빵	(6)	16.7	50.0	33.3	0.0	12.50
	분식	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	12.50
	기타외식	(3)	0.0	100.0	0.0	0.0	10.00
	이미용	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	7.50
	세탁	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	10.00
	안경	(3)	66.7	0.0	33.3	0.0	10.00
	기타서비스	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	13.33
	편의점	(8)	12.5	50.0	37.5	0.0	12.13
	기타도소매	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	15.00
지역	서울/수도권	(27)	7.4	74.1	14.8	3.7	12.04
	대도시	(9)	22.2	44.4	33.3	0.0	12.22
	지방	(18)	16.7	44.4	33.3	5.6	14.56
가맹점 운영기간	3년 미만	(9)	0.0	77.8	22.2	0.0	11.33
	3년~5년	(23)	17.4	52.2	26.1	4.3	13.70
	6년~9년	(16)	18.8	50.0	25.0	6.3	12.81
	10년 이상	(6)	0.0	83.3	16.7	0.0	12.50
가맹점주 성별	남성	(25)	12.0	56.0	28.0	4.0	13.68
	여성	(29)	13.8	62.1	20.7	3.4	12.24
가맹점주 연령	30대 이하	(6)	0.0	50.0	33.3	16.7	20.83
	40대	(23)	4.3	60.9	30.4	4.3	13.70
	50대	(23)	26.1	56.5	17.4	0.0	10.30
	60대 이상	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0	10.00
이전 유사경험	유경험자	(28)	14.3	57.1	21.4	7.1	13.29
	무경험자	(26)	11.5	61.5	26.9	0.0	12.50
오픈유형	신규오픈	(32)	18.8	43.8	31.3	6.3	13.97
	양도양수	(22)	4.5	81.8	13.6	0.0	11.36
창업 투자비용	1억원 미만	(9)	11.1	55.6	33.3	0.0	11.89
	1억~1억5천 미만	(13)	30.8	46.2	23.1	0.0	10.77
	1억5천~2억원 미만	(8)	0.0	87.5	0.0	12.5	12.50
	2억~3억원 미만	(14)	7.1	71.4	21.4	0.0	12.50
	3억원 이상	(10)	10.0	40.0	40.0	10.0	17.50
월평균 매출액	2천만원 미만	(10)	20.0	70.0	10.0	0.0	10.00
	2천만원대	(9)	0.0	77.8	22.2	0.0	12.78
	3천만원대	(10)	0.0	40.0	40.0	20.0	19.20
	4천만원대	(9)	11.1	55.6	33.3	0.0	12.78
	5천만원 이상	(16)	25.0	56.3	18.8	0.0	10.94

【표 II -91】 현재 월평균 근무인력 수(점주 제외)_전체

구분		사례수	0명	1명	2명	3명	4명	5명 이상	평균 (명)
전체		(1,000)	12.0	20.4	21.2	17.6	10.6	18.2	2.83
대업종	외식업	(499)	5.6	17.4	22.4	21.2	12.4	20.8	3.20
	서비스업	(284)	23.6	25.4	16.5	9.9	6.0	18.7	2.38
	도소매업	(217)	11.5	20.7	24.4	19.4	12.4	11.5	2.57
세부업종	한식	(103)	1.0	16.5	18.4	23.3	14.6	26.2	3.74
	피자/햄버거	(44)	6.8	15.9	15.9	18.2	18.2	25.0	3.48
	커피	(125)	3.2	7.2	28.8	20.0	13.6	27.2	3.66
	치킨	(67)	16.4	34.3	22.4	13.4	3.0	10.4	2.00
	제과/제빵	(61)	3.3	13.1	19.7	31.1	16.4	16.4	3.03
	분식	(60)	3.3	26.7	26.7	25.0	8.3	10.0	2.50
	기타외식	(39)	12.8	17.9	17.9	15.4	12.8	23.1	3.36
	이미용	(67)	14.9	16.4	13.4	11.9	7.5	35.8	3.39
	세탁	(57)	68.4	26.3	5.3	0.0	0.0	0.0	0.37
	안경	(51)	11.8	39.2	31.4	9.8	5.9	2.0	1.65
	기타서비스	(109)	11.0	23.9	17.4	13.8	8.3	25.7	3.17
	편의점	(96)	1.0	4.2	22.9	25.0	25.0	21.9	3.74
	기타도소매	(121)	19.8	33.9	25.6	14.9	2.5	3.3	1.64
지역	서울/수도권	(505)	12.9	19.2	22.0	14.5	8.9	22.6	3.01
	대도시	(191)	11.0	21.5	13.1	20.9	18.3	15.2	2.75
	지방	(304)	11.2	21.7	25.0	20.7	8.6	12.8	2.58
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	12.2	16.6	23.4	16.6	10.2	21.0	3.02
	3년~5년	(379)	10.8	20.1	20.3	16.1	11.6	21.1	3.01
	6년~9년	(250)	12.8	22.0	20.4	20.0	10.0	14.8	2.52
	10년 이상	(166)	13.3	23.5	21.7	18.7	9.6	13.3	2.64
가맹점주 성별	남성	(470)	11.1	21.7	20.4	17.0	10.4	19.4	2.96
	여성	(530)	12.8	19.2	21.9	18.1	10.8	17.2	2.72
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	9.8	14.6	23.6	17.9	8.1	26.0	3.41
	40대	(359)	10.0	21.2	22.3	18.4	10.0	18.1	2.81
	50대	(407)	11.8	20.1	20.1	17.4	12.5	17.9	2.83
	60대 이상	(111)	21.6	25.2	18.9	15.3	8.1	10.8	2.23
이전 유사경험	유경험자	(404)	10.6	21.5	19.8	16.3	11.1	20.5	2.93
	무경험자	(596)	12.9	19.6	22.1	18.5	10.2	16.6	2.76
오픈유형	신규오픈	(651)	12.0	20.0	20.0	17.4	11.4	19.4	2.92
	양도양수	(349)	12.0	21.2	23.5	18.1	9.2	16.0	2.66
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	20.6	29.0	19.8	14.1	7.3	9.2	2.07
	1억~1억5천 미만	(287)	11.5	19.9	25.4	19.2	11.5	12.5	2.54
	1억5천~2억원 미만	(188)	14.4	18.6	18.6	17.0	11.2	20.2	2.79
	2억~3억원 미만	(168)	1.2	12.5	23.8	20.2	10.7	31.5	3.88
	3억원 이상	(95)	4.2	15.8	12.6	18.9	15.8	32.6	4.02
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	37.8	34.7	17.1	7.6	1.6	1.2	1.05
	2천만원대	(204)	7.4	26.0	27.9	25.5	6.4	6.9	2.26
	3천만원대	(206)	3.4	17.0	22.8	22.8	12.6	21.4	3.17
	4천만원대	(135)	0.0	10.4	21.5	13.3	20.0	34.8	3.99
	5천만원 이상	(204)	1.5	7.4	17.6	19.6	17.6	36.3	4.48

【표 II-92】 1년 전 월평균 근무인력 수(점주 제외)_전체

구분		사례수	0명	1명	2명	3명	4명	5명 이상	평균 (명)
전체		(1,000)	31.8	20.8	17.8	10.7	6.7	12.2	2.88
대업종	외식업	(499)	22.6	21.8	21.8	12.4	7.0	14.2	3.25
	서비스업	(284)	48.2	15.8	9.9	6.7	7.4	12.0	2.42
	도소매업	(217)	31.3	24.9	18.9	12.0	5.1	7.8	2.65
세부업종	한식	(103)	18.4	17.5	22.3	15.5	7.8	18.4	3.74
	피자/햄버거	(44)	25.0	13.6	15.9	18.2	9.1	18.2	3.68
	커피	(125)	10.4	28.0	20.8	15.2	8.8	16.8	3.70
	치킨	(67)	46.3	19.4	17.9	4.5	1.5	10.4	2.22
	제과/제빵	(61)	14.8	23.0	31.1	14.8	9.8	6.6	3.05
	분식	(60)	30.0	26.7	26.7	3.3	5.0	8.3	2.55
	기타외식	(39)	30.8	17.9	15.4	12.8	5.1	17.9	3.13
	이미용	(67)	29.9	14.9	10.4	7.5	10.4	26.9	3.46
	세탁	(57)	93.0	5.3	1.8	0.0	0.0	0.0	0.37
	안경	(51)	52.9	29.4	9.8	5.9	2.0	0.0	1.61
	기타서비스	(109)	33.9	15.6	13.8	10.1	11.9	14.7	3.23
	편의점	(96)	5.2	25.0	24.0	22.9	8.3	14.6	3.79
	기타도소매	(121)	52.1	24.8	14.9	3.3	2.5	2.5	1.74
지역	서울/수도권	(505)	31.7	21.6	14.5	9.1	7.5	15.6	3.06
	대도시	(191)	30.9	13.6	21.5	18.3	7.9	7.9	2.82
	지방	(304)	32.6	24.0	21.1	8.6	4.6	9.2	2.63
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	28.8	21.5	17.6	11.2	7.3	13.7	3.05
	3년~5년	(379)	29.3	21.4	15.8	12.1	5.8	15.6	3.12
	6년~9년	(250)	34.8	19.2	21.6	8.0	9.2	7.2	2.55
	10년 이상	(166)	36.7	21.1	16.9	10.8	4.2	10.2	2.63
가맹점주 성별	남성	(470)	31.5	20.6	17.4	9.6	7.7	13.2	3.00
	여성	(530)	32.1	20.9	18.1	11.7	5.8	11.3	2.77
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	22.8	23.6	17.1	9.8	8.9	17.9	3.51
	40대	(359)	30.4	22.3	17.8	11.1	5.8	12.5	2.90
	50대	(407)	31.7	20.1	17.9	11.1	7.6	11.5	2.88
	60대 이상	(111)	46.8	15.3	18.0	9.0	3.6	7.2	2.15
이전 유사경험	유경험자	(404)	30.9	20.5	16.6	10.4	7.7	13.9	3.03
	무경험자	(596)	32.4	21.0	18.6	10.9	6.0	11.1	2.78
오픈유형	신규오픈	(651)	31.5	19.4	17.8	11.4	6.6	13.4	2.97
	양도양수	(349)	32.4	23.5	17.8	9.5	6.9	10.0	2.72
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	48.9	19.8	14.9	6.5	2.3	7.6	2.09
	1억~1억5천 미만	(287)	30.7	25.1	20.2	11.1	5.6	7.3	2.58
	1억5천~2억원 미만	(188)	31.9	19.7	16.0	11.2	9.0	12.2	2.87
	2억~3억원 미만	(168)	13.7	22.0	19.6	12.5	10.1	22.0	3.96
	3억원 이상	(95)	20.0	10.5	18.9	16.8	11.6	22.1	4.11
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	70.5	17.9	8.4	2.0	0.8	0.4	1.07
	2천만원대	(204)	32.4	28.4	25.5	6.9	2.9	3.9	2.29
	3천만원대	(206)	20.4	21.4	22.3	13.6	7.8	14.6	3.22
	4천만원대	(135)	11.1	18.5	16.3	16.3	15.6	22.2	4.21
	5천만원 이상	(204)	8.8	17.6	18.1	18.6	10.8	26.0	4.48

【표 II -93】 현재 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 40시간 이상 근무

구분		사례수	0명	1명	2명	3명 이상	평균(명)
전체		(1,000)	40.9	36.7	15.1	7.3	1.00
대업종	외식업	(499)	39.3	39.1	15.4	6.2	0.96
	서비스업	(284)	39.4	30.3	17.3	13.0	1.29
	도소매업	(217)	46.5	39.6	11.5	2.3	0.71
세부업종	한식	(103)	20.4	39.8	22.3	17.5	1.67
	피자/햄버거	(44)	43.2	36.4	18.2	2.3	0.80
	커피	(125)	43.2	40.8	13.6	2.4	0.75
	치킨	(67)	59.7	31.3	9.0	0.0	0.49
	제과/제빵	(61)	34.4	42.6	18.0	4.9	0.97
	분식	(60)	38.3	46.7	8.3	6.7	0.83
	기타외식	(39)	46.2	30.8	17.9	5.1	0.87
	이미용	(67)	25.4	28.4	19.4	26.9	2.10
	세탁	(57)	91.2	8.8	0.0	0.0	0.09
	안경	(51)	21.6	43.1	25.5	9.8	1.25
	기타서비스	(109)	29.4	36.7	21.1	12.8	1.44
	편의점	(96)	58.3	33.3	6.3	2.1	0.52
	기타도소매	(121)	37.2	44.6	15.7	2.5	0.86
지역	서울/수도권	(505)	35.0	40.4	17.6	6.9	1.08
	대도시	(191)	52.9	29.8	10.5	6.8	0.80
	지방	(304)	43.1	34.9	13.8	8.2	0.99
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	42.9	35.6	11.2	10.2	1.10
	3년~5년	(379)	40.9	37.7	16.9	4.5	0.90
	6년~9년	(250)	40.8	36.0	16.0	7.2	0.98
	10년 이상	(166)	38.6	36.7	14.5	10.2	1.12
가맹점주 성별	남성	(470)	38.5	36.0	17.9	7.7	1.06
	여성	(530)	43.0	37.4	12.6	7.0	0.95
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	39.0	35.0	15.4	10.6	1.24
	40대	(359)	39.0	37.0	16.2	7.8	1.02
	50대	(407)	42.5	36.4	14.0	7.1	0.95
	60대 이상	(111)	43.2	38.7	15.3	2.7	0.82
이전 유사경험	유경험자	(404)	39.9	32.4	17.3	10.4	1.14
	무경험자	(596)	41.6	39.6	13.6	5.2	0.90
오픈유형	신규오픈	(651)	39.8	35.5	16.6	8.1	1.07
	양도양수	(349)	43.0	39.0	12.3	5.7	0.86
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	48.9	41.6	7.3	2.3	0.68
	1억~1억5천 미만	(287)	44.6	34.8	15.3	5.2	0.87
	1억5천~2억원 미만	(188)	44.1	29.8	16.5	9.6	1.07
	2억~3억원 미만	(168)	26.8	40.5	20.8	11.9	1.33
	3억원 이상	(95)	26.3	35.8	23.2	14.7	1.53
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	72.9	24.3	2.8	0.0	0.30
	2천만원대	(204)	37.7	46.1	12.7	3.4	0.84
	3천만원대	(206)	30.6	43.7	18.4	7.3	1.09
	4천만원대	(135)	23.0	41.5	25.9	9.6	1.32
	5천만원 이상	(204)	27.0	32.4	22.1	18.6	1.71

【표 II-94】 1년 전 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 40시간 이상 근무

구분		사례수	0명	1명	2명	3명 이상	평균(명)
전체		(1,000)	40.5	35.2	15.9	8.4	1.04
대업종	외식업	(499)	39.3	37.1	16.2	7.4	1.00
	서비스업	(284)	39.4	28.5	18.0	14.1	1.32
	도소매업	(217)	44.7	39.6	12.4	3.2	0.76
세부업종	한식	(103)	20.4	39.8	21.4	18.4	1.74
	피자/햄버거	(44)	43.2	27.3	27.3	2.3	0.89
	커피	(125)	44.8	36.0	12.8	6.4	0.81
	치킨	(67)	55.2	34.3	10.4	0.0	0.55
	제과/제빵	(61)	32.8	44.3	18.0	4.9	1.00
	분식	(60)	40.0	41.7	11.7	6.7	0.85
	기타외식	(39)	48.7	30.8	15.4	5.1	0.77
	이미용	(67)	26.9	25.4	19.4	28.4	2.12
	세탁	(57)	91.2	7.0	1.8	0.0	0.11
	안경	(51)	23.5	43.1	23.5	9.8	1.22
	기타서비스	(109)	27.5	34.9	22.9	14.7	1.51
	편의점	(96)	56.3	33.3	8.3	2.1	0.56
	기타도소매	(121)	35.5	44.6	15.7	4.1	0.91
지역	서울/수도권	(505)	34.7	38.4	18.2	8.7	1.13
	대도시	(191)	51.8	29.3	12.0	6.8	0.83
	지방	(304)	43.1	33.6	14.5	8.9	1.01
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	43.4	32.7	13.2	10.7	1.13
	3년~5년	(379)	40.1	35.9	18.5	5.5	0.96
	6년~9년	(250)	41.2	33.6	16.8	8.4	1.01
	10년 이상	(166)	36.7	39.2	12.0	12.0	1.14
가맹점주 성별	남성	(470)	37.4	34.9	18.7	8.9	1.10
	여성	(530)	43.2	35.5	13.4	7.9	0.98
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	39.8	31.7	17.9	10.6	1.25
	40대	(359)	37.9	34.8	17.3	10.0	1.10
	50대	(407)	42.3	35.6	14.5	7.6	0.98
	60대 이상	(111)	43.2	38.7	14.4	3.6	0.83
이전 유사경험	유경험자	(404)	38.9	30.7	18.1	12.4	1.20
	무경험자	(596)	41.6	38.3	14.4	5.7	0.92
오픈유형	신규오픈	(651)	39.6	33.5	17.7	9.2	1.11
	양도양수	(349)	42.1	38.4	12.6	6.9	0.90
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	50.4	40.1	7.3	2.3	0.66
	1억~1억5천 미만	(287)	43.6	34.8	15.7	5.9	0.91
	1억5천~2억원 미만	(188)	42.6	29.3	17.6	10.6	1.13
	2억~3억원 미만	(168)	25.6	36.9	23.2	14.3	1.42
	3억원 이상	(95)	26.3	31.6	24.2	17.9	1.60
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	72.9	23.5	3.6	0.0	0.31
	2천만원대	(204)	37.7	44.1	14.2	3.9	0.87
	3천만원대	(206)	31.6	42.7	18.0	7.8	1.08
	4천만원대	(135)	22.2	37.8	26.7	13.3	1.41
	5천만원 이상	(204)	24.5	31.4	23.5	20.6	1.81

【표 II -95】 현재 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 16시간~40시간 미만 근무

구분		사례수	0명	1명	2명	3명 이상	평균(명)
전체		(1,000)	45.6	24.3	18.3	11.8	1.08
대업종	외식업	(499)	37.3	25.5	23.6	13.6	1.29
	서비스업	(284)	62.7	20.1	8.8	8.5	0.68
	도소매업	(217)	42.4	27.2	18.4	12.0	1.12
세부업종	한식	(103)	32.0	32.0	23.3	12.6	1.21
	피자/햄버거	(44)	27.3	34.1	13.6	25.0	1.82
	커피	(125)	32.8	19.2	26.4	21.6	1.76
	치킨	(67)	55.2	20.9	14.9	9.0	0.81
	제과/제빵	(61)	37.7	23.0	36.1	3.3	1.05
	분식	(60)	41.7	25.0	26.7	6.7	1.00
	기타외식	(39)	38.5	30.8	17.9	12.8	1.10
	이미용	(67)	53.7	19.4	11.9	14.9	0.93
	세탁	(57)	77.2	22.8	0.0	0.0	0.23
	안경	(51)	78.4	13.7	5.9	2.0	0.31
	기타서비스	(109)	53.2	22.0	12.8	11.9	0.94
	편의점	(96)	14.6	27.1	35.4	22.9	1.91
	기타도소매	(121)	64.5	27.3	5.0	3.3	0.50
지역	서울/수도권	(505)	49.3	22.2	14.3	14.3	1.13
	대도시	(191)	46.1	20.9	22.0	11.0	1.04
	지방	(304)	39.1	29.9	22.7	8.2	1.03
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	44.9	21.0	22.0	12.2	1.08
	3년~5년	(379)	42.5	26.1	16.1	15.3	1.26
	6년~9년	(250)	47.2	25.2	20.0	7.6	0.94
	10년 이상	(166)	51.2	22.9	16.3	9.6	0.88
가맹점주 성별	남성	(470)	46.6	23.2	16.8	13.4	1.15
	여성	(530)	44.7	25.3	19.6	10.4	1.02
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	49.6	19.5	19.5	11.4	1.06
	40대	(359)	46.2	24.2	15.9	13.6	1.11
	50대	(407)	40.5	26.8	21.4	11.3	1.15
	60대 이상	(111)	57.7	20.7	13.5	8.1	0.79
이전 유사경험	유경험자	(404)	44.3	23.3	18.6	13.9	1.22
	무경험자	(596)	46.5	25.0	18.1	10.4	0.99
오픈유형	신규오픈	(651)	44.1	26.3	18.1	11.5	1.06
	양도양수	(349)	48.4	20.6	18.6	12.3	1.13
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	55.3	22.1	15.3	7.3	0.79
	1억~1억5천 미만	(287)	44.6	30.0	17.4	8.0	0.92
	1억5천~2억원 미만	(188)	43.1	22.9	22.3	11.7	1.14
	2억~3억원 미만	(168)	36.9	22.0	20.8	20.2	1.55
	3억원 이상	(95)	42.1	20.0	16.8	21.1	1.42
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	70.1	21.5	7.6	.8	0.39
	2천만원대	(204)	52.5	28.4	14.7	4.4	0.74
	3천만원대	(206)	36.9	26.2	23.8	13.1	1.22
	4천만원대	(135)	26.7	24.4	28.9	20.0	1.76
	5천만원 이상	(204)	29.9	21.6	22.5	26.0	1.68

【표 II-96】 1년 전 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 16시간~40시간 미만 근무

구분		사례수	0명	1명	2명	3명 이상	평균(명)
전체		(1,000)	45.9	23.6	17.4	13.1	1.11
대업종	외식업	(499)	37.3	25.9	21.6	15.2	1.32
	서비스업	(284)	64.1	18.0	8.1	9.9	0.69
	도소매업	(217)	41.9	25.8	19.8	12.4	1.16
세부업종	한식	(103)	34.0	31.1	21.4	13.6	1.22
	피자/햄버거	(44)	27.3	31.8	13.6	27.3	1.98
	커피	(125)	33.6	18.4	25.6	22.4	1.74
	치킨	(67)	50.7	23.9	13.4	11.9	0.91
	제과/제빵	(61)	37.7	23.0	34.4	4.9	1.07
	분식	(60)	41.7	26.7	21.7	10.0	1.02
	기타외식	(39)	38.5	35.9	12.8	12.8	1.05
	이미용	(67)	53.7	19.4	11.9	14.9	0.96
	세탁	(57)	78.9	19.3	1.8	0.0	0.23
	안경	(51)	78.4	13.7	5.9	2.0	0.31
	기타서비스	(109)	56.0	18.3	10.1	15.6	0.95
	편의점	(96)	15.6	25.0	35.4	24.0	1.94
	기타도소매	(121)	62.8	26.4	7.4	3.3	0.54
지역	서울/수도권	(505)	49.3	22.4	13.5	14.9	1.15
	대도시	(191)	44.5	22.5	20.9	12.0	1.07
	지방	(304)	41.1	26.3	21.7	10.9	1.06
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	45.4	19.5	20.5	14.6	1.12
	3년~5년	(379)	42.2	26.4	15.8	15.6	1.28
	6년~9년	(250)	48.0	23.6	18.8	9.6	0.98
	10년 이상	(166)	51.8	22.3	15.1	10.8	0.90
가맹점주 성별	남성	(470)	46.8	22.1	16.4	14.7	1.19
	여성	(530)	45.1	24.9	18.3	11.7	1.04
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	48.0	19.5	18.7	13.8	1.12
	40대	(359)	45.7	24.2	17.0	13.1	1.11
	50대	(407)	42.0	25.8	18.4	13.8	1.17
	60대 이상	(111)	58.6	18.0	13.5	9.9	0.82
이전 유사경험	유경험자	(404)	44.1	24.0	17.6	14.4	1.24
	무경험자	(596)	47.1	23.3	17.3	12.2	1.02
오픈유형	신규오픈	(651)	45.2	24.9	16.9	13.1	1.08
	양도양수	(349)	47.3	21.2	18.3	13.2	1.16
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	55.3	21.4	14.9	8.4	0.82
	1억~1억5천 미만	(287)	45.3	28.9	16.7	9.1	0.94
	1억5천~2억원 미만	(188)	43.1	23.9	19.7	13.3	1.15
	2억~3억원 미만	(168)	37.5	20.2	20.2	22.0	1.57
	3억원 이상	(95)	42.1	18.9	16.8	22.1	1.51
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	69.7	21.9	6.8	1.6	0.41
	2천만원대	(204)	52.5	25.5	16.2	5.9	0.79
	3천만원대	(206)	36.4	27.7	20.4	15.5	1.25
	4천만원대	(135)	27.4	23.0	28.1	21.5	1.79
	5천만원 이상	(204)	31.9	20.1	21.6	26.5	1.69

【표 II -97】 현재 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 16시간 미만 근무

구분		사례수	0명	1명	2명	3명 이상	평균(명)
전체		(1,000)	62.1	20.9	9.0	8.0	0.75
대업종	외식업	(499)	53.3	24.0	12.0	10.6	0.95
	서비스업	(284)	77.1	15.5	4.6	2.8	0.41
	도소매업	(217)	62.7	20.7	7.8	8.8	0.74
세부업종	한식	(103)	65.0	13.6	10.7	10.7	0.85
	피자/햄버거	(44)	47.7	34.1	6.8	11.4	0.86
	커피	(125)	44.8	25.6	16.8	12.8	1.14
	치킨	(67)	64.2	17.9	9.0	9.0	0.70
	제과/제빵	(61)	47.5	23.0	18.0	11.5	1.02
	분식	(60)	53.3	33.3	11.7	1.7	0.67
	기타외식	(39)	46.2	33.3	2.6	17.9	1.38
	이미용	(67)	76.1	13.4	9.0	1.5	0.36
	세탁	(57)	94.7	5.3	0.0	0.0	0.05
	안경	(51)	92.2	7.8	0.0	0.0	0.08
	기타서비스	(109)	61.5	25.7	6.4	6.4	0.79
	편의점	(96)	42.7	25.0	14.6	17.7	1.31
	기타도소매	(121)	78.5	17.4	2.5	1.7	0.28
지역	서울/수도권	(505)	58.8	25.7	8.7	6.7	0.80
	대도시	(191)	56.5	16.8	15.2	11.5	0.92
	지방	(304)	71.1	15.5	5.6	7.9	0.57
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	62.4	20.0	7.3	10.2	0.84
	3년~5년	(379)	57.5	21.1	12.1	9.2	0.85
	6년~9년	(250)	63.6	22.4	9.2	4.8	0.60
	10년 이상	(166)	69.9	19.3	3.6	7.2	0.64
가맹점주 성별	남성	(470)	62.3	21.7	8.1	7.9	0.74
	여성	(530)	61.9	20.2	9.8	8.1	0.75
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	56.9	23.6	4.1	15.4	1.12
	40대	(359)	59.9	22.6	12.0	5.6	0.69
	50대	(407)	63.6	18.7	9.6	8.1	0.73
	60대 이상	(111)	69.4	20.7	2.7	7.2	0.61
이전 유사경험	유경험자	(404)	67.1	18.6	9.4	5.0	0.57
	무경험자	(596)	58.7	22.5	8.7	10.1	0.87
오픈유형	신규오픈	(651)	62.1	20.0	8.3	9.7	0.79
	양도양수	(349)	62.2	22.6	10.3	4.9	0.67
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	67.2	19.1	7.6	6.1	0.60
	1억~1억5천 미만	(287)	59.2	23.0	11.1	6.6	0.74
	1억5천~2억원 미만	(188)	68.6	20.2	5.3	5.9	0.58
	2억~3억원 미만	(168)	54.2	24.4	9.5	11.9	1.00
	3억원 이상	(95)	57.9	14.7	12.6	14.7	1.07
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	76.9	15.1	5.6	2.4	0.35
	2천만원대	(204)	63.7	20.1	9.8	6.4	0.68
	3천만원대	(206)	58.3	20.9	10.7	10.2	0.86
	4천만원대	(135)	55.6	23.7	10.4	10.4	0.91
	5천만원 이상	(204)	50.5	27.0	9.8	12.7	1.08

【표 II-98】 1년 전 월평균 근무인력 수(점주 제외)_주당 16시간 미만 근무

구분		사례수	0명	1명	2명	3명 이상	평균(명)
전체		(1,000)	62.6	19.8	10.0	7.6	0.74
대업종	외식업	(499)	53.7	22.4	13.2	10.6	0.93
	서비스업	(284)	77.8	14.1	6.0	2.1	0.40
	도소매업	(217)	63.1	21.2	7.8	7.8	0.74
세부업종	한식	(103)	65.0	13.6	11.7	9.7	0.78
	피자/햄버거	(44)	52.3	27.3	9.1	11.4	0.82
	커피	(125)	43.2	25.6	19.2	12.0	1.15
	치킨	(67)	64.2	14.9	10.4	10.4	0.76
	제과/제빵	(61)	49.2	23.0	16.4	11.5	0.98
	분식	(60)	55.0	31.7	10.0	3.3	0.68
	기타외식	(39)	46.2	28.2	7.7	17.9	1.31
	이미용	(67)	76.1	10.4	11.9	1.5	0.39
	세탁	(57)	96.5	3.5	0.0	0.0	0.04
	안경	(51)	92.2	7.8	0.0	0.0	0.08
	기타서비스	(109)	62.4	24.8	8.3	4.6	0.76
	편의점	(96)	44.8	25.0	14.6	15.6	1.29
	기타도소매	(121)	77.7	18.2	2.5	1.7	0.30
지역	서울/수도권	(505)	59.6	23.8	10.5	6.1	0.77
	대도시	(191)	57.1	16.2	14.7	12.0	0.93
	지방	(304)	71.1	15.5	6.3	7.2	0.56
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	63.4	18.5	8.8	9.3	0.80
	3년~5년	(379)	57.5	19.3	13.7	9.5	0.88
	6년~9년	(250)	65.6	21.6	8.4	4.4	0.57
	10년 이상	(166)	68.7	19.9	5.4	6.0	0.58
가맹점주 성별	남성	(470)	63.2	20.4	8.9	7.4	0.72
	여성	(530)	62.1	19.2	10.9	7.7	0.75
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	56.9	22.0	6.5	14.6	1.14
	40대	(359)	61.0	20.6	12.8	5.6	0.69
	50대	(407)	63.6	18.7	9.8	7.9	0.73
	60대 이상	(111)	70.3	18.9	5.4	5.4	0.50
이전 유사경험	유경험자	(404)	67.3	17.3	10.1	5.2	0.59
	무경험자	(596)	59.4	21.5	9.9	9.2	0.84
오픈유형	신규오픈	(651)	62.8	18.4	10.0	8.8	0.78
	양도양수	(349)	62.2	22.3	10.0	5.4	0.66
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	66.8	18.7	8.4	6.1	0.61
	1억~1억5천 미만	(287)	60.6	21.6	11.8	5.9	0.72
	1억5천~2억원 미만	(188)	69.7	17.6	6.9	5.9	0.60
	2억~3억원 미만	(168)	53.6	23.8	10.7	11.9	0.98
	3억원 이상	(95)	58.9	14.7	13.7	12.6	1.00
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	76.9	15.1	5.6	2.4	0.35
	2천만원대	(204)	64.7	20.1	10.8	4.4	0.64
	3천만원대	(206)	57.3	18.9	13.6	10.2	0.90
	4천만원대	(135)	54.8	21.5	11.1	12.6	1.00
	5천만원 이상	(204)	53.4	25.0	10.3	11.3	0.98

【표 II -99】 현재 매장의 아르바이트 시급

구분		사례수	9,620원 최저시급	9,630원~ 10,000원 미만	10,000원 대	11,000원 이상	평균 (천원)
전체		(1,000)	47.3	12.0	33.5	7.2	9.96
대업종	외식업	(499)	44.7	14.6	34.5	6.2	9.88
	서비스업	(284)	52.8	7.4	29.2	10.6	10.15
	도소매업	(217)	46.1	12.0	36.9	5.1	9.90
세부업종	한식	(103)	37.9	10.7	36.9	14.6	10.02
	피자/햄버거	(44)	45.5	27.3	22.7	4.5	9.81
	커피	(125)	44.0	16.0	37.6	2.4	9.82
	치킨	(67)	55.2	9.0	31.3	4.5	9.83
	제과/제빵	(61)	50.8	16.4	32.8	0.0	9.77
	분식	(60)	45.0	15.0	35.0	5.0	9.85
	기타외식	(39)	35.9	12.8	38.5	12.8	10.04
	이미용	(67)	53.7	7.5	31.3	7.5	9.86
	세탁	(57)	61.4	7.0	31.6	0.0	9.74
	안경	(51)	49.0	9.8	25.5	15.7	10.08
	기타서비스	(109)	49.5	6.4	28.4	15.6	10.57
	편의점	(96)	59.4	12.5	28.1	0.0	9.74
	기타도소매	(121)	35.5	11.6	43.8	9.1	10.02
지역	서울/수도권	(505)	35.0	7.3	46.1	11.5	10.14
	대도시	(191)	82.2	4.7	12.0	1.0	9.69
	지방	(304)	45.7	24.3	26.0	3.9	9.83
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	51.7	13.2	25.4	9.8	9.94
	3년~5년	(379)	46.2	11.9	36.4	5.5	9.89
	6년~9년	(250)	46.0	9.6	38.0	6.4	9.93
	10년 이상	(166)	46.4	14.5	30.1	9.0	10.18
가맹점주 성별	남성	(470)	47.0	10.9	32.6	9.6	9.99
	여성	(530)	47.5	13.0	34.3	5.1	9.93
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	47.2	14.6	30.9	7.3	9.94
	40대	(359)	44.3	10.0	37.3	8.4	9.99
	50대	(407)	48.6	13.8	31.7	5.9	9.95
	60대 이상	(111)	52.3	9.0	30.6	8.1	9.93
이전 유사경험	유경험자	(404)	39.6	12.6	37.4	10.4	10.09
	무경험자	(596)	52.5	11.6	30.9	5.0	9.87
오픈유형	신규오픈	(651)	46.7	14.3	31.3	7.7	9.97
	양도양수	(349)	48.4	7.7	37.5	6.3	9.93
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	46.6	16.4	32.8	4.2	9.92
	1억~1억5천 미만	(287)	45.3	8.7	40.1	5.9	9.90
	1억5천~2억원 미만	(188)	50.5	9.0	31.9	8.5	9.95
	2억~3억원 미만	(168)	47.0	17.9	24.4	10.7	9.99
	3억원 이상	(95)	49.5	5.3	34.7	10.5	10.18
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	46.2	11.2	38.6	4.0	9.97
	2천만원대	(204)	37.3	12.7	44.1	5.9	9.96
	3천만원대	(206)	46.6	14.6	31.1	7.8	9.92
	4천만원대	(135)	58.5	9.6	25.9	5.9	9.83
	5천만원 이상	(204)	52.0	11.3	24.0	12.7	10.06

【표 II-100】 최저인금 인상으로 인한 영향

구분		사례수	전혀 영향을 받지 않음	별로 영향을 받지 않음	상당히 영향을 받고 있음	매우 많이 영향을 받고 있음
전체		(1,000)	2.7	17.6	62.9	16.8
대업종	외식업	(499)	0.8	11.4	68.3	19.4
	서비스업	(284)	6.3	28.5	58.1	7.0
	도소매업	(217)	2.3	17.5	56.7	23.5
세부업종	한식	(103)	0.0	10.7	67.0	22.3
	피자/햄버거	(44)	2.3	13.6	75.0	9.1
	커피	(125)	0.8	14.4	63.2	21.6
	치킨	(67)	3.0	19.4	59.7	17.9
	제과/제빵	(61)	0.0	1.6	78.7	19.7
	분식	(60)	0.0	6.7	73.3	20.0
	기타외식	(39)	0.0	10.3	71.8	17.9
	이미용	(67)	7.5	26.9	58.2	7.5
	세탁	(57)	10.5	35.1	49.1	5.3
	안경	(51)	2.0	35.3	51.0	11.8
	기타서비스	(109)	5.5	22.9	66.1	5.5
	편의점	(96)	0.0	14.6	57.3	28.1
	기타도소매	(121)	4.1	19.8	56.2	19.8
지역	서울/수도권	(505)	2.4	17.4	62.8	17.4
	대도시	(191)	6.3	11.5	70.7	11.5
	지방	(304)	1.0	21.7	58.2	19.1
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	1.5	20.5	65.4	12.7
	3년~5년	(379)	1.8	15.0	66.5	16.6
	6년~9년	(250)	4.0	18.4	58.8	18.8
	10년 이상	(166)	4.2	18.7	57.8	19.3
가맹점주 성별	남성	(470)	3.4	16.4	63.8	16.4
	여성	(530)	2.1	18.7	62.1	17.2
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	4.1	23.6	56.1	16.3
	40대	(359)	2.5	18.7	63.5	15.3
	50대	(407)	2.2	16.2	62.2	19.4
	60대 이상	(111)	3.6	12.6	71.2	12.6
이전 유사경험	유경험자	(404)	2.7	17.3	65.8	14.1
	무경험자	(596)	2.7	17.8	60.9	18.6
오픈유형	신규오픈	(651)	2.8	19.2	59.8	18.3
	양도양수	(349)	2.6	14.6	68.8	14.0
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	5.3	20.6	59.2	14.9
	1억~1억5천 미만	(287)	3.1	16.0	66.9	13.9
	1억5천~2억원 미만	(188)	1.6	19.1	59.0	20.2
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	13.7	65.5	20.8
	3억원 이상	(95)	1.1	17.9	64.2	16.8
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	6.8	21.1	58.6	13.5
	2천만원대	(204)	2.0	19.6	65.2	13.2
	3천만원대	(206)	1.0	20.9	57.8	20.4
	4천만원대	(135)	1.5	10.4	68.9	19.3
	5천만원 이상	(204)	1.0	12.7	67.2	19.1

【표 II -101】 최저임금 인상에 대한 대처방안

구분		사례수	점주 본인/ 가족의 근무 시간 확대	특별한 대처 방안 없음	종업원 근무 시간 축소	인건비 외의 다른 비용 감축 노력	종업원 수 감축	키오 스크/ 로봇 등 푸드 테크 도입	광고/ 프로 모션 등 매출 증대 노력
전체		(1,000)	44.3	35.2	25.3	23.9	19.3	14.0	3.8
대업종	외식업	(499)	48.9	28.3	30.7	24.0	23.6	20.0	4.6
	서비스업	(284)	31.7	51.4	15.5	20.4	9.9	7.7	1.8
	도소매업	(217)	50.2	30.0	25.8	28.1	21.7	8.3	4.6
세부업종	한식	(103)	40.8	37.9	29.1	27.2	20.4	16.5	6.8
	피자/햄버거	(44)	47.7	27.3	38.6	25.0	34.1	29.5	11.4
	커피	(125)	52.8	23.2	32.8	29.6	22.4	33.6	3.2
	치킨	(67)	53.7	29.9	28.4	11.9	35.8	9.0	1.5
	제과/제빵	(61)	60.7	19.7	32.8	27.9	16.4	13.1	4.9
	분식	(60)	46.7	28.3	30.0	20.0	20.0	15.0	5.0
	기타외식	(39)	35.9	30.8	20.5	17.9	20.5	12.8	0.0
	이미용	(67)	23.9	62.7	16.4	11.9	11.9	4.5	3.0
	세탁	(57)	40.4	52.6	3.5	17.5	7.0	5.3	0.0
	안경	(51)	35.3	64.7	3.9	17.6	5.9	3.9	3.9
	기타서비스	(109)	30.3	37.6	26.6	28.4	11.9	12.8	0.9
	편의점	(96)	56.3	25.0	37.5	22.9	19.8	11.5	6.3
	기타도소매	(121)	45.5	33.9	16.5	32.2	23.1	5.8	3.3
지역	서울/수도권	(505)	38.4	39.4	24.8	30.1	17.2	19.8	5.7
	대도시	(191)	35.1	37.7	24.1	17.8	24.1	7.3	1.0
	지방	(304)	59.9	26.6	27.0	17.4	19.7	8.6	2.3
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	37.6	35.1	23.9	26.8	18.0	16.1	2.4
	3년~5년	(379)	53.6	26.1	31.1	28.5	20.6	18.5	6.1
	6년~9년	(250)	38.8	42.0	20.0	20.0	17.2	11.6	2.8
	10년 이상	(166)	39.8	45.8	21.7	15.7	21.1	4.8	1.8
가맹점주 성별	남성	(470)	42.3	35.3	24.9	25.7	20.4	16.0	4.3
	여성	(530)	46.0	35.1	25.7	22.3	18.3	12.3	3.4
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	34.1	39.0	24.4	16.3	19.5	14.6	0.8
	40대	(359)	46.0	34.5	26.7	25.1	20.3	17.0	5.6
	50대	(407)	47.9	32.4	25.3	26.5	19.4	12.5	3.7
	60대 이상	(111)	36.9	43.2	21.6	18.9	15.3	9.0	1.8
이전 유사경험	유경험자	(404)	50.2	32.4	25.2	28.5	19.1	16.8	5.7
	무경험자	(596)	40.3	37.1	25.3	20.8	19.5	12.1	2.5
오픈유형	신규오픈	(651)	42.5	37.5	24.6	20.6	19.8	12.6	2.2
	양도양수	(349)	47.6	30.9	26.6	30.1	18.3	16.6	6.9
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	40.5	40.5	21.4	14.1	16.4	9.5	1.9
	1억~1억5천 미만	(287)	46.7	35.5	23.3	20.6	19.2	16.4	4.9
	1억5천~2억원 미만	(188)	43.6	38.3	21.8	30.3	16.0	12.8	2.7
	2억~3억원 미만	(168)	47.6	28.6	36.9	31.5	23.2	17.9	5.4
	3억원 이상	(95)	43.2	25.3	28.4	34.7	27.4	14.7	5.3
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	43.8	43.0	12.7	14.7	14.7	7.6	2.4
	2천만원대	(204)	49.0	29.9	23.5	27.9	16.7	20.1	4.4
	3천만원대	(206)	44.7	33.5	28.2	18.9	20.9	12.6	2.4
	4천만원대	(135)	45.9	34.8	40.0	28.9	23.7	16.3	7.4
	5천만원 이상	(204)	38.7	32.8	29.9	32.8	23.0	15.7	3.9

【표 II-102】슈퍼바이저의 매장 방문 빈도

구분		사례수	주 1회 정도	격주에 1회 정도	월 1회 정도	격월 1회 정도	분기별 1회 정도	1년에 2회 이하
전체		(1,000)	7.2	7.8	27.3	14.9	25.9	16.9
대업종	외식업	(499)	6.8	6.6	32.7	15.0	29.3	9.6
	서비스업	(284)	1.8	7.0	20.8	16.9	21.5	32.0
	도소매업	(217)	15.2	11.5	23.5	12.0	24.0	13.8
세부업종	한식	(103)	5.8	3.9	33.0	12.6	35.0	9.7
	피자/햄버거	(44)	11.4	6.8	31.8	18.2	29.5	2.3
	커피	(125)	6.4	5.6	36.8	13.6	29.6	8.0
	치킨	(67)	4.5	9.0	29.9	11.9	25.4	19.4
	제과/제빵	(61)	9.8	16.4	37.7	11.5	23.0	1.6
	분식	(60)	6.7	3.3	25.0	25.0	30.0	10.0
	기타외식	(39)	5.1	2.6	28.2	17.9	28.2	17.9
	이미용	(67)	3.0	11.9	9.0	22.4	22.4	31.3
	세탁	(57)	3.5	3.5	15.8	12.3	21.1	43.9
	안경	(51)	2.0	3.9	21.6	15.7	29.4	27.5
	기타서비스	(109)	0.0	7.3	30.3	16.5	17.4	28.4
	편의점	(96)	29.2	16.7	21.9	11.5	20.8	0.0
	기타도소매	(121)	4.1	7.4	24.8	12.4	26.4	24.8
지역	서울/수도권	(505)	4.8	5.1	25.3	14.3	28.5	22.0
	대도시	(191)	9.4	12.6	28.3	12.0	22.0	15.7
	지방	(304)	9.9	9.2	29.9	17.8	24.0	9.2
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	6.3	7.8	24.9	12.7	27.8	20.5
	3년~5년	(379)	7.7	7.7	28.0	13.5	27.2	16.1
	6년~9년	(250)	6.8	6.0	26.8	18.0	26.0	16.4
	10년 이상	(166)	7.8	10.8	29.5	16.3	20.5	15.1
가맹점주 성별	남성	(470)	7.4	6.0	24.9	14.3	27.0	20.4
	여성	(530)	7.0	9.4	29.4	15.5	24.9	13.8
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	4.9	4.9	25.2	14.6	26.0	24.4
	40대	(359)	5.8	8.4	28.1	12.8	28.1	16.7
	50대	(407)	10.1	8.1	27.3	16.5	23.3	14.7
	60대 이상	(111)	3.6	8.1	27.0	16.2	27.9	17.1
이전 유사경험	유경험자	(404)	5.4	6.2	27.2	13.9	31.9	15.3
	무경험자	(596)	8.4	8.9	27.3	15.6	21.8	18.0
오픈유형	신규오픈	(651)	7.8	9.4	27.2	15.7	24.7	15.2
	양도양수	(349)	6.0	4.9	27.5	13.5	28.1	20.1
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	12.2	6.1	26.3	19.8	22.9	12.6
	1억~1억5천 미만	(287)	4.5	9.4	25.8	15.7	26.5	18.1
	1억5천~2억원 미만	(188)	3.7	6.4	25.0	12.8	29.3	22.9
	2억~3억원 미만	(168)	4.8	6.5	36.3	11.3	26.2	14.9
	3억원 이상	(95)	12.6	12.6	23.2	9.5	25.3	16.8
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	1.6	2.8	18.7	15.5	33.1	28.3
	2천만원대	(204)	0.5	8.3	26.0	15.7	34.3	15.2
	3천만원대	(206)	12.1	10.2	30.1	18.4	18.0	11.2
	4천만원대	(135)	11.9	3.7	30.4	11.9	28.9	13.3
	5천만원 이상	(204)	12.7	13.7	34.3	11.8	14.7	12.7

【표 II -103】슈퍼바이저 활동의 만족도

구분		사례수	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.1	1.6	49.0	48.3	1.0	62.13
대업종	외식업	(499)	0.2	0.8	46.7	51.3	1.0	63.03
	서비스업	(284)	0.0	2.5	48.9	48.2	0.4	61.62
	도소매업	(217)	0.0	2.3	54.4	41.5	1.8	60.71
세부업종	한식	(103)	0.0	1.0	44.7	54.4	0.0	63.35
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	40.9	59.1	0.0	64.77
	커피	(125)	0.0	1.6	41.6	55.2	1.6	64.20
	치킨	(67)	0.0	0.0	52.2	46.3	1.5	62.31
	제과/제빵	(61)	0.0	1.6	39.3	55.7	3.3	65.16
	분식	(60)	1.7	0.0	56.7	41.7	0.0	59.58
	기타외식	(39)	0.0	0.0	61.5	38.5	0.0	59.62
	이미용	(67)	0.0	1.5	44.8	53.7	0.0	63.06
	세탁	(57)	0.0	1.8	68.4	29.8	0.0	57.02
	안경	(51)	0.0	2.0	39.2	58.8	0.0	64.22
	기타서비스	(109)	0.0	3.7	45.9	49.5	0.9	61.93
	편의점	(96)	0.0	1.0	45.8	51.0	2.1	63.54
	기타도소매	(121)	0.0	3.3	61.2	33.9	1.7	58.47
지역	서울/수도권	(505)	0.0	1.6	53.3	44.8	0.4	60.99
	대도시	(191)	0.0	2.1	38.7	57.6	1.6	64.66
	지방	(304)	0.3	1.3	48.4	48.4	1.6	62.42
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.5	0.5	49.8	48.3	1.0	62.20
	3년~5년	(379)	0.0	1.1	49.3	49.3	0.3	62.20
	6년~9년	(250)	0.0	2.8	54.0	42.8	0.4	60.20
	10년 이상	(166)	0.0	2.4	39.8	54.2	3.6	64.76
가맹점주 성별	남성	(470)	0.0	1.3	47.7	50.6	0.4	62.55
	여성	(530)	0.2	1.9	50.2	46.2	1.5	61.75
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	0.8	55.3	43.9	0.0	60.77
	40대	(359)	0.0	2.8	49.6	46.5	1.1	61.49
	50대	(407)	0.2	1.0	46.7	50.9	1.2	62.96
	60대 이상	(111)	0.0	0.9	48.6	49.5	0.9	62.61
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	1.0	48.5	50.5	0.0	62.38
	무경험자	(596)	0.2	2.0	49.3	46.8	1.7	61.95
오픈유형	신규오픈	(651)	0.2	1.4	48.5	48.7	1.2	62.37
	양도양수	(349)	0.0	2.0	49.9	47.6	0.6	61.68
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	1.5	49.6	47.7	0.8	61.74
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	2.8	52.6	44.6	0.0	60.45
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	1.1	54.3	42.6	2.1	61.44
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	0.6	42.9	55.4	1.2	64.29
	3억원 이상	(95)	0.0	1.1	36.8	60.0	2.1	65.79
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.0	2.4	63.7	33.1	0.8	58.07
	2천만원대	(204)	0.5	2.0	51.5	45.6	0.5	60.91
	3천만원대	(206)	0.0	1.5	43.2	54.9	0.5	63.59
	4천만원대	(135)	0.0	0.0	34.1	65.2	0.7	66.67
	5천만원 이상	(204)	0.0	1.5	44.1	52.0	2.5	63.85

【표 II -104】가맹점과 가맹본부의 소통 수준

구분		사례수	매우 낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	매우 높음	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.3	4.6	53.3	40.7	1.1	59.43
대업종	외식업	(499)	0.4	3.8	51.9	42.7	1.2	60.12
	서비스업	(284)	0.0	5.6	53.9	39.8	0.7	58.89
	도소매업	(217)	0.5	5.1	55.8	37.3	1.4	58.53
세부업종	한식	(103)	0.0	2.9	55.3	41.7	0.0	59.71
	피자/햄버거	(44)	2.3	2.3	45.5	50.0	0.0	60.80
	커피	(125)	0.0	4.8	48.8	44.0	2.4	61.00
	치킨	(67)	0.0	6.0	49.3	41.8	3.0	60.45
	제과/제빵	(61)	0.0	3.3	50.8	44.3	1.6	61.07
	분식	(60)	1.7	1.7	61.7	35.0	0.0	57.50
	기타외식	(39)	0.0	5.1	51.3	43.6	0.0	59.62
	이미용	(67)	0.0	4.5	52.2	43.3	0.0	59.70
	세탁	(57)	0.0	5.3	59.6	35.1	0.0	57.46
	안경	(51)	0.0	7.8	43.1	49.0	0.0	60.29
	기타서비스	(109)	0.0	5.5	56.9	35.8	1.8	58.49
	편의점	(96)	0.0	6.3	47.9	44.8	1.0	60.16
	기타도소매	(121)	0.8	4.1	62.0	31.4	1.7	57.23
지역	서울/수도권	(505)	0.0	4.4	56.6	38.0	1.0	58.91
	대도시	(191)	0.0	2.6	37.7	58.1	1.6	64.66
	지방	(304)	1.0	6.3	57.6	34.2	1.0	56.99
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.5	3.4	53.7	42.0	0.5	59.63
	3년~5년	(379)	0.0	3.7	56.5	39.3	0.5	59.17
	6년~9년	(250)	0.4	6.8	54.4	37.6	0.8	57.90
	10년 이상	(166)	0.6	4.8	44.0	47.0	3.6	62.05
가맹점주 성별	남성	(470)	0.4	4.0	54.9	39.8	0.9	59.15
	여성	(530)	0.2	5.1	51.9	41.5	1.3	59.67
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.8	5.7	57.7	35.0	0.8	57.32
	40대	(359)	0.0	4.5	58.8	35.7	1.1	58.36
	50대	(407)	0.5	4.7	48.2	45.9	0.7	60.44
	60대 이상	(111)	0.0	3.6	49.5	44.1	2.7	61.49
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	4.5	55.9	39.1	0.5	58.91
	무경험자	(596)	0.5	4.7	51.5	41.8	1.5	59.77
오픈유형	신규오픈	(651)	0.5	5.4	50.1	42.5	1.5	59.83
	양도양수	(349)	0.0	3.2	59.3	37.2	0.3	58.67
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	1.1	5.7	51.5	41.6	0.0	58.40
	1억~1억5천 미만	(287)	0.0	5.9	57.5	36.2	0.3	57.75
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	2.7	55.9	39.9	1.6	60.11
	2억~3억원 미만	(168)	0.0	4.2	48.2	45.8	1.8	61.31
	3억원 이상	(95)	0.0	2.1	49.5	44.2	4.2	62.63
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.4	4.8	58.6	35.9	0.4	57.77
	2천만원대	(204)	0.5	6.4	58.8	34.3	0.0	56.74
	3천만원대	(206)	0.0	6.3	48.1	44.2	1.5	60.19
	4천만원대	(135)	0.0	0.7	53.3	44.4	1.5	61.67
	5천만원 이상	(204)	0.5	3.4	46.6	47.1	2.5	61.89

【표 II -105】가맹본부와의 소통 방식

구분		사례수	슈퍼 바이저 본사 담당자와 직접연락	슈퍼 바이저 정기방문 &연락	가맹점 관리 웹/앱 시스템	본사/점주 참여 SNS (단체대화 방 등)	가맹점주 단체/협동 체를 소통 수단으로 이용
전체		(1,000)	53.1	44.9	31.8	28.9	15.5
대업종	외식업	(499)	55.9	48.7	30.1	27.9	13.8
	서비스업	(284)	50.0	38.7	30.6	29.9	19.0
	도소매업	(217)	50.7	44.2	37.3	30.0	14.7
세부업종	한식	(103)	62.1	49.5	31.1	26.2	9.7
	피자/햄버거	(44)	59.1	61.4	31.8	31.8	18.2
	커피	(125)	54.4	53.6	36.8	35.2	16.0
	치킨	(67)	61.2	47.8	20.9	11.9	10.4
	제과/제빵	(61)	52.5	45.9	31.1	24.6	14.8
	분식	(60)	50.0	33.3	28.3	28.3	20.0
	기타외식	(39)	46.2	46.2	20.5	35.9	7.7
	이미용	(67)	44.8	37.3	31.3	40.3	20.9
	세탁	(57)	50.9	38.6	21.1	29.8	12.3
	안경	(51)	56.9	31.4	35.3	21.6	23.5
	기타서비스	(109)	49.5	43.1	33.0	27.5	19.3
	편의점	(96)	46.9	47.9	38.5	27.1	10.4
	기타도소매	(121)	53.7	41.3	36.4	32.2	18.2
지역	서울/수도권	(505)	51.1	35.4	39.2	41.0	20.2
	대도시	(191)	57.6	51.8	11.5	7.9	7.3
	지방	(304)	53.6	56.3	32.2	22.0	12.8
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	49.8	48.8	33.7	31.7	14.6
	3년~5년	(379)	52.8	43.3	33.8	32.2	18.5
	6년~9년	(250)	54.0	41.2	32.8	26.8	9.6
	10년 이상	(166)	56.6	49.4	23.5	21.1	18.7
가맹점주 성별	남성	(470)	57.0	41.9	31.9	27.7	16.4
	여성	(530)	49.6	47.5	31.7	30.0	14.7
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	48.0	49.6	30.1	35.0	12.2
	40대	(359)	50.4	40.7	35.4	29.5	17.3
	50대	(407)	56.3	49.1	31.2	27.5	15.0
	60대 이상	(111)	55.9	37.8	24.3	25.2	15.3
이전 유사경험	유경험자	(404)	50.5	52.0	31.4	33.4	16.3
	무경험자	(596)	54.9	40.1	32.0	25.8	14.9
오픈유형	신규오픈	(651)	57.6	46.4	30.4	28.1	12.1
	양도양수	(349)	44.7	42.1	34.4	30.4	21.8
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	52.3	49.2	28.2	17.2	9.9
	1억~1억5천 미만	(287)	46.0	35.5	33.1	30.0	14.6
	1억5천~2억원 미만	(188)	55.9	41.5	31.4	40.4	19.7
	2억~3억원 미만	(168)	61.3	56.0	28.6	28.6	18.5
	3억원 이상	(95)	56.8	48.4	44.2	35.8	20.0
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	46.2	39.4	23.9	31.1	13.9
	2천만원대	(204)	53.9	43.6	33.3	34.3	14.7
	3천만원대	(206)	54.9	47.6	35.4	21.4	10.2
	4천만원대	(135)	53.3	45.2	34.8	33.3	23.7
	5천만원 이상	(204)	58.8	50.0	34.3	25.5	18.1

【표 II -106】가맹점과 가맹본부 사이의 갈등 수준

구분		사례수	매우 낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	매우 높음	평균 (100점)
전체		(1,000)	10.1	32.0	44.7	12.9	0.3	40.33
대업종	외식업	(499)	12.2	33.3	38.9	15.4	0.2	39.53
	서비스업	(284)	9.5	29.9	50.7	9.5	0.4	40.32
	도소매업	(217)	6.0	31.8	50.2	11.5	0.5	42.17
세부업종	한식	(103)	8.7	37.9	36.9	16.5	0.0	40.29
	피자/햄버거	(44)	25.0	31.8	22.7	20.5	0.0	34.66
	커피	(125)	9.6	36.0	39.2	15.2	0.0	40.00
	치킨	(67)	19.4	32.8	35.8	10.4	1.5	35.45
	제과/제빵	(61)	3.3	26.2	52.5	18.0	0.0	46.31
	분식	(60)	15.0	23.3	46.7	15.0	0.0	40.42
	기타외식	(39)	12.8	41.0	33.3	12.8	0.0	36.54
	이미용	(67)	11.9	20.9	50.7	16.4	0.0	42.91
	세탁	(57)	1.8	40.4	54.4	3.5	0.0	39.91
	안경	(51)	7.8	27.5	54.9	9.8	0.0	41.67
	기타서비스	(109)	12.8	31.2	46.8	8.3	0.9	38.30
	편의점	(96)	4.2	32.3	49.0	14.6	0.0	43.49
	기타도소매	(121)	7.4	31.4	51.2	9.1	0.8	41.12
지역	서울/수도권	(505)	14.3	26.3	47.5	11.5	0.4	39.36
	대도시	(191)	6.3	48.2	31.9	13.1	0.5	38.35
	지방	(304)	5.6	31.3	48.0	15.1	0.0	43.17
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	10.2	34.1	45.4	10.2	0.0	38.90
	3년~5년	(379)	6.1	29.0	48.3	16.1	0.5	44.00
	6년~9년	(250)	9.6	33.2	44.8	12.0	0.4	40.10
	10년 이상	(166)	19.9	34.3	35.5	10.2	0.0	34.04
가맹점주 성별	남성	(470)	11.3	31.7	43.8	12.8	0.4	39.84
	여성	(530)	9.1	32.3	45.5	13.0	0.2	40.75
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	9.8	32.5	47.2	9.8	0.8	39.84
	40대	(359)	8.9	32.6	45.7	12.5	0.3	40.67
	50대	(407)	8.6	30.7	45.2	15.2	0.2	41.95
	60대 이상	(111)	19.8	34.2	36.9	9.0	0.0	33.78
이전 유사경험	유경험자	(404)	8.4	34.7	44.6	12.4	0.0	40.22
	무경험자	(596)	11.2	30.2	44.8	13.3	0.5	40.39
오픈유형	신규오픈	(651)	13.2	31.8	40.1	14.7	0.2	39.21
	양도양수	(349)	4.3	32.4	53.3	9.5	0.6	42.41
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	11.1	33.2	40.1	15.6	0.0	40.08
	1억~1억5천 미만	(287)	14.3	29.3	44.9	11.5	0.0	38.41
	1억5천~2억원 미만	(188)	6.4	33.0	47.9	12.2	0.5	41.89
	2억~3억원 미만	(168)	6.0	36.9	46.4	10.1	0.6	40.63
	3억원 이상	(95)	9.5	26.3	47.4	15.8	1.1	43.16
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	10.4	32.7	47.8	8.8	0.4	39.04
	2천만원대	(204)	10.8	31.4	45.6	11.8	0.5	39.95
	3천만원대	(206)	10.7	36.9	39.3	13.1	0.0	38.71
	4천만원대	(135)	7.4	30.4	45.9	15.6	0.7	42.96
	5천만원 이상	(204)	10.3	27.9	44.6	17.2	0.0	42.16

【표 II-107】가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인(1)

구분		사례수	특별한 갈등 없음	점포환경 개선 부분	가맹본부 마진/ 원가 등 정보공개 부분	필수품목 강제 부분	영업지역/ 상권보호 부분
전체		(1,000)	56.9	16.4	15.9	15.8	15.1
대업종	외식업	(499)	55.1	15.4	18.8	18.4	18.8
	서비스업	(284)	67.3	14.8	7.7	11.3	9.5
	도소매업	(217)	47.5	20.7	19.8	15.7	13.8
세부업종	한식	(103)	60.2	18.4	15.5	19.4	16.5
	피자/햄버거	(44)	63.6	9.1	15.9	20.5	22.7
	커피	(125)	49.6	16.0	18.4	19.2	21.6
	치킨	(67)	61.2	7.5	25.4	16.4	16.4
	제과/제빵	(61)	39.3	27.9	27.9	24.6	21.3
	분식	(60)	51.7	16.7	16.7	13.3	16.7
	기타외식	(39)	69.2	5.1	10.3	12.8	15.4
	이미용	(67)	64.2	19.4	6.0	16.4	7.5
	세탁	(57)	61.4	17.5	7.0	5.3	15.8
	안경	(51)	72.5	13.7	5.9	13.7	7.8
	기타서비스	(109)	69.7	11.0	10.1	10.1	8.3
	편의점	(96)	40.6	21.9	21.9	18.8	18.8
	기타도소매	(121)	52.9	19.8	18.2	13.2	9.9
지역	서울/수도권	(505)	58.0	20.4	11.1	16.4	11.5
	대도시	(191)	71.2	6.3	15.2	6.8	15.7
	지방	(304)	46.1	16.1	24.3	20.4	20.7
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	58.5	15.1	16.6	18.5	15.1
	3년~5년	(379)	50.1	20.1	15.6	16.1	17.7
	6년~9년	(250)	58.8	16.0	16.4	15.2	15.2
	10년 이상	(166)	67.5	10.2	15.1	12.7	9.0
가맹점주 성별	남성	(470)	58.9	16.0	15.5	13.6	14.0
	여성	(530)	55.1	16.8	16.2	17.7	16.0
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	61.0	10.6	15.4	13.0	13.8
	40대	(359)	53.5	18.1	17.0	17.0	16.4
	50대	(407)	53.6	17.9	16.7	18.2	16.0
	60대 이상	(111)	75.7	11.7	9.9	6.3	9.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	55.7	16.3	16.6	17.1	14.1
	무경험자	(596)	57.7	16.4	15.4	14.9	15.8
오픈유형	신규오픈	(651)	60.8	14.3	16.1	15.7	15.1
	양도양수	(349)	49.6	20.3	15.5	16.0	15.2
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	59.2	14.1	13.7	13.7	20.2
	1억~1억5천 미만	(287)	54.0	19.5	13.6	16.7	13.2
	1억5천~2억원 미만	(188)	57.4	17.0	15.4	16.0	14.9
	2억~3억원 미만	(168)	60.1	12.5	20.8	15.5	13.1
	3억원 이상	(95)	52.6	18.9	21.1	18.9	10.5
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	59.4	14.3	13.1	10.4	15.1
	2천만원대	(204)	52.9	16.7	15.7	17.6	16.7
	3천만원대	(206)	66.5	13.1	9.2	11.7	16.5
	4천만원대	(135)	51.9	20.0	18.5	20.7	14.1
	5천만원 이상	(204)	51.5	19.6	24.5	21.6	12.7

【표 II-108】가맹본부와 가맹점 간 갈등 발생 원인(2)

구분		사례수	영업시간 등 매장운영 강제 부분	계약갱신 등 가맹계약 보장 부분	가맹점 사업자단체 구성/협의 부분	기타
전체		(1,000)	13.7	8.3	1.9	0.2
대업종	외식업	(499)	11.2	6.8	2.6	0.0
	서비스업	(284)	12.0	7.0	1.1	0.0
	도소매업	(217)	21.7	13.4	1.4	0.9
세부업종	한식	(103)	14.6	6.8	1.0	0.0
	피자/햄버거	(44)	4.5	11.4	0.0	0.0
	커피	(125)	12.8	7.2	3.2	0.0
	치킨	(67)	3.0	4.5	3.0	0.0
	제과/제빵	(61)	16.4	9.8	4.9	0.0
	분식	(60)	16.7	3.3	3.3	0.0
	기타외식	(39)	2.6	5.1	2.6	0.0
	이미용	(67)	14.9	9.0	3.0	0.0
	세탁	(57)	14.0	7.0	0.0	0.0
	안경	(51)	13.7	5.9	0.0	0.0
	기타서비스	(109)	8.3	6.4	0.9	0.0
	편의점	(96)	26.0	17.7	1.0	0.0
	기타도소매	(121)	18.2	9.9	1.7	1.7
지역	서울/수도권	(505)	16.4	8.3	1.2	0.4
	대도시	(191)	5.2	2.6	1.6	0.0
	지방	(304)	14.5	11.8	3.3	0.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	9.3	5.9	1.5	0.0
	3년~5년	(379)	18.5	9.5	2.1	0.3
	6년~9년	(250)	13.6	8.8	2.4	0.0
	10년 이상	(166)	8.4	7.8	1.2	0.6
가맹점주 성별	남성	(470)	14.3	9.4	1.1	0.2
	여성	(530)	13.2	7.4	2.6	0.2
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	7.3	4.9	0.8	0.0
	40대	(359)	15.9	8.6	2.2	0.3
	50대	(407)	15.5	10.8	2.2	0.2
	60대 이상	(111)	7.2	1.8	0.9	0.0
이전 유사경험	유경험자	(404)	16.3	9.7	1.5	0.5
	무경험자	(596)	11.9	7.4	2.2	0.0
오픈유형	신규오픈	(651)	10.1	6.9	2.2	0.3
	양도양수	(349)	20.3	10.9	1.4	0.0
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	8.4	3.1	1.5	0.0
	1억~1억5천 미만	(287)	18.5	10.1	1.4	0.0
	1억5천~2억원 미만	(188)	14.9	7.4	2.1	1.1
	2억~3억원 미만	(168)	10.1	10.1	3.0	0.0
	3억원 이상	(95)	17.9	15.8	2.1	0.0
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	10.4	4.8	1.6	0.4
	2천만원대	(204)	15.7	10.3	3.4	0.0
	3천만원대	(206)	12.6	6.3	0.5	0.0
	4천만원대	(135)	14.1	8.1	2.2	0.7
	5천만원 이상	(204)	16.7	12.7	2.0	0.0

【표 II-109】블랙컨슈머 피해 경험

구분		사례수	있음	없음
전체		(1,000)	4.2	95.8
대업종	외식업	(499)	4.6	95.4
	서비스업	(284)	2.8	97.2
	도소매업	(217)	5.1	94.9
세부업종	한식	(103)	5.8	94.2
	피자/햄버거	(44)	6.8	93.2
	커피	(125)	3.2	96.8
	치킨	(67)	7.5	92.5
	제과/제빵	(61)	0.0	100.0
	분식	(60)	5.0	95.0
	기타외식	(39)	5.1	94.9
	이미용	(67)	0.0	100.0
	세탁	(57)	5.3	94.7
	안경	(51)	3.9	96.1
	기타서비스	(109)	2.8	97.2
	편의점	(96)	6.3	93.8
	기타도소매	(121)	4.1	95.9
지역	서울/수도권	(505)	5.5	94.5
	대도시	(191)	5.8	94.2
	지방	(304)	1.0	99.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	3.4	96.6
	3년~5년	(379)	3.2	96.8
	6년~9년	(250)	4.8	95.2
	10년 이상	(166)	6.6	93.4
가맹점주 성별	남성	(470)	5.3	94.7
	여성	(530)	3.2	96.8
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	5.7	94.3
	40대	(359)	4.5	95.5
	50대	(407)	2.5	97.5
	60대 이상	(111)	8.1	91.9
이전 유사경험	유경험자	(404)	4.0	96.0
	무경험자	(596)	4.4	95.6
오픈유형	신규오픈	(651)	4.6	95.4
	양도양수	(349)	3.4	96.6
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	5.3	94.7
	1억~1억5천 미만	(287)	3.5	96.5
	1억5천~2억원 미만	(188)	4.3	95.7
	2억~3억원 미만	(168)	1.8	98.2
	3억원 이상	(95)	7.4	92.6
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	5.6	94.4
	2천만원대	(204)	2.5	97.5
	3천만원대	(206)	3.4	96.6
	4천만원대	(135)	3.0	97.0
	5천만원 이상	(204)	5.9	94.1

【표 II -110】블랙컨슈머 피해 시 대처 방안

구분		사례수	가맹점 차원에서 직접 대응 처리	가맹본부 차원에서 대응 처리	플랫폼 사업자가 중재 처리	별다른 대처 못함
전체		(42)	54.8	16.7	9.5	19.0
대업종	외식업	(23)	52.2	8.7	17.4	21.7
	서비스업	(8)	25.0	62.5	0.0	12.5
	도소매업	(11)	81.8	0.0	0.0	18.2
세부업종	한식	(6)	16.7	16.7	33.3	33.3
	피자/햄버거	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0
	커피	(4)	50.0	0.0	25.0	25.0
	치킨	(5)	60.0	20.0	0.0	20.0
	분식	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3
	기타외식	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0
	세탁	(3)	0.0	100.0	0.0	0.0
	안경	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0
	기타서비스	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3
	편의점	(6)	100.0	0.0	0.0	0.0
	기타도소매	(5)	60.0	0.0	0.0	40.0
지역	서울/수도권	(28)	42.9	17.9	14.3	25.0
	대도시	(11)	81.8	18.2	0.0	0.0
	지방	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3
가맹점 운영기간	3년 미만	(7)	42.9	28.6	14.3	14.3
	3년~5년	(12)	41.7	33.3	8.3	16.7
	6년~9년	(12)	75.0	0.0	8.3	16.7
	10년 이상	(11)	54.5	9.1	9.1	27.3
가맹점주 성별	남성	(25)	56.0	20.0	8.0	16.0
	여성	(17)	52.9	11.8	11.8	23.5
가맹점주 연령	30대 이하	(7)	71.4	28.6	0.0	0.0
	40대	(16)	43.8	12.5	12.5	31.3
	50대	(10)	70.0	20.0	0.0	10.0
	60대 이상	(9)	44.4	11.1	22.2	22.2
이전 유사경험	유경험자	(16)	68.8	12.5	12.5	6.3
	무경험자	(26)	46.2	19.2	7.7	26.9
오픈유형	신규오픈	(30)	50.0	23.3	6.7	20.0
	양도양수	(12)	66.7	0.0	16.7	16.7
창업 투자비용	1억원 미만	(14)	71.4	0.0	0.0	28.6
	1억~1억5천 미만	(10)	30.0	20.0	20.0	30.0
	1억5천~2억원 미만	(8)	62.5	25.0	12.5	0.0
	2억~3억원 미만	(3)	66.7	0.0	33.3	0.0
	3억원 이상	(7)	42.9	42.9	0.0	14.3
월평균 매출액	2천만원 미만	(14)	50.0	21.4	0.0	28.6
	2천만원대	(5)	60.0	0.0	20.0	20.0
	3천만원대	(7)	28.6	28.6	28.6	14.3
	4천만원대	(4)	75.0	25.0	0.0	0.0
	5천만원 이상	(12)	66.7	8.3	8.3	16.7

【표 II -111】 코로나 팬데믹 기간 동안 휴/폐업 고려 유무

구분		사례수	휴폐업을 단 한 번도 생각해 본 적이 없음	아주 가끔 휴폐업을 생각해 본 적이 있음	때때로 휴폐업을 생각해 본 적이 있음	꽤 자주 휴폐업을 생각해 보았음	아주 자주 휴폐업을 생각해 보았음
전체		(1,000)	62.2	28.4	7.4	0.9	1.1
대업종	외식업	(499)	64.5	26.3	7.6	0.8	0.8
	서비스업	(284)	60.6	31.0	5.6	0.7	2.1
	도소매업	(217)	59.0	30.0	9.2	1.4	0.5
세부업종	한식	(103)	67.0	24.3	7.8	0.0	1.0
	피자/햄버거	(44)	65.9	27.3	6.8	0.0	0.0
	커피	(125)	63.2	29.6	4.8	1.6	0.8
	치킨	(67)	53.7	35.8	6.0	1.5	3.0
	제과/제빵	(61)	70.5	14.8	14.8	0.0	0.0
	분식	(60)	65.0	25.0	8.3	1.7	0.0
	기타외식	(39)	69.2	23.1	7.7	0.0	0.0
	이미용	(67)	62.7	32.8	3.0	0.0	1.5
	세탁	(57)	61.4	31.6	7.0	0.0	0.0
	안경	(51)	72.5	25.5	2.0	0.0	0.0
	기타서비스	(109)	53.2	32.1	8.3	1.8	4.6
	편의점	(96)	61.5	29.2	8.3	1.0	0.0
	기타도소매	(121)	57.0	30.6	9.9	1.7	0.8
지역	서울/수도권	(505)	59.4	30.9	7.3	0.8	1.6
	대도시	(191)	63.9	27.2	7.9	1.0	0.0
	지방	(304)	65.8	25.0	7.2	1.0	1.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	65.4	30.2	3.9	0.5	0.0
	3년~5년	(379)	67.3	24.0	6.6	1.1	1.1
	6년~9년	(250)	55.6	31.6	10.0	1.2	1.6
	10년 이상	(166)	56.6	31.3	9.6	0.6	1.8
가맹점주 성별	남성	(470)	60.4	29.8	8.3	0.6	0.9
	여성	(530)	63.8	27.2	6.6	1.1	1.3
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	57.7	32.5	8.1	1.6	0.0
	40대	(359)	66.6	24.8	6.4	1.4	0.8
	50대	(407)	60.4	29.7	8.1	0.5	1.2
	60대 이상	(111)	59.5	30.6	7.2	0.0	2.7
이전 유사경험	유경험자	(404)	61.6	30.0	5.9	1.2	1.2
	무경험자	(596)	62.6	27.3	8.4	0.7	1.0
오픈유형	신규오픈	(651)	60.7	28.9	7.8	1.1	1.5
	양도양수	(349)	65.0	27.5	6.6	0.6	0.3
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	59.9	28.6	7.6	1.9	1.9
	1억~1억5천 미만	(287)	61.7	27.5	8.4	0.7	1.7
	1억5천~2억원 미만	(188)	60.6	30.9	7.4	0.5	0.5
	2억~3억원 미만	(168)	66.1	28.6	5.4	0.0	0.0
	3억원 이상	(95)	66.3	25.3	7.4	1.1	0.0
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	59.4	27.1	9.6	1.6	2.4
	2천만원대	(204)	62.3	29.9	6.4	0.0	1.5
	3천만원대	(206)	58.7	32.5	6.3	1.5	1.0
	4천만원대	(135)	60.7	31.1	8.1	0.0	0.0
	5천만원 이상	(204)	70.1	22.5	6.4	1.0	0.0

【표 II-112】 코로나 팬데믹 기간 동안 프랜차이즈 가맹점의 도움 정도

구분		사례수	전혀 도움이 되지 않았다	별로 도움이 되지 않았다	보통 이다	대체로 도움이 되었다	매우 도움이 되었다	평균 (100점)
전체		(1,000)	0.3	8.1	44.6	46.1	0.9	59.80
대업종	외식업	(499)	0.4	5.4	42.3	50.7	1.2	61.72
	서비스업	(284)	0.4	8.5	50.4	40.8	0.0	57.92
	도소매업	(217)	0.0	13.8	42.4	42.4	1.4	57.83
세부업종	한식	(103)	1.9	4.9	36.9	55.3	1.0	62.14
	피자/햄버거	(44)	0.0	0.0	25.0	72.7	2.3	69.32
	커피	(125)	0.0	5.6	42.4	48.8	3.2	62.40
	치킨	(67)	0.0	3.0	50.7	46.3	0.0	60.82
	제과/제빵	(61)	0.0	6.6	50.8	42.6	0.0	59.02
	분식	(60)	0.0	15.0	45.0	40.0	0.0	56.25
	기타외식	(39)	0.0	0.0	43.6	56.4	0.0	64.10
	이미용	(67)	0.0	3.0	50.7	46.3	0.0	60.82
	세탁	(57)	1.8	10.5	47.4	40.4	0.0	56.58
	안경	(51)	0.0	5.9	56.9	37.3	0.0	57.84
	기타서비스	(109)	0.0	11.9	48.6	39.4	0.0	56.88
	편의점	(96)	0.0	6.3	43.8	46.9	3.1	61.72
	기타도소매	(121)	0.0	19.8	41.3	38.8	0.0	54.75
지역	서울/수도권	(505)	0.2	8.7	48.9	40.8	1.4	58.61
	대도시	(191)	0.5	6.3	37.2	56.0	0.0	62.17
	지방	(304)	0.3	8.2	42.1	48.7	0.7	60.28
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	0.0	5.9	49.3	44.4	0.5	59.88
	3년~5년	(379)	0.3	7.9	45.6	44.6	1.6	59.83
	6년~9년	(250)	0.0	8.0	45.2	46.8	0.0	59.70
	10년 이상	(166)	1.2	11.4	35.5	50.6	1.2	59.79
가맹점주 성별	남성	(470)	0.6	7.4	45.1	45.7	1.1	59.79
	여성	(530)	0.0	8.7	44.2	46.4	0.8	59.81
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	0.0	5.7	52.8	39.8	1.6	59.35
	40대	(359)	0.0	8.6	44.6	45.7	1.1	59.82
	50대	(407)	0.2	8.1	44.2	46.7	0.7	59.89
	60대 이상	(111)	1.8	9.0	36.9	52.3	0.0	59.91
이전 유사경험	유경험자	(404)	0.0	8.9	44.8	44.6	1.7	59.78
	무경험자	(596)	0.5	7.6	44.5	47.1	0.3	59.82
오픈유형	신규오픈	(651)	0.3	8.8	46.1	43.9	0.9	59.10
	양도양수	(349)	0.3	6.9	41.8	50.1	0.9	61.10
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	0.4	7.3	48.5	43.9	0.0	58.97
	1억~1억5천 미만	(287)	0.3	11.1	46.3	41.5	0.7	57.75
	1억5천~2억원 미만	(188)	0.0	5.9	46.3	47.3	0.5	60.64
	2억~3억원 미만	(168)	0.6	5.4	33.3	57.7	3.0	64.29
	3억원 이상	(95)	0.0	10.5	45.3	43.2	1.1	58.68
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	0.4	10.0	51.0	38.2	0.4	57.07
	2천만원대	(204)	0.0	9.3	53.9	36.8	0.0	56.86
	3천만원대	(206)	0.0	8.3	42.7	47.6	1.5	60.56
	4천만원대	(135)	0.7	3.7	34.1	58.5	3.0	64.81
	5천만원 이상	(204)	0.5	7.4	36.3	55.4	0.5	62.01

【표 II-113】가맹본부에 바라는 점

구분		사례수	좋은 신상품 개발	적극인 광고/ 판촉 활동	매장 운영 관련 효과 적 신기 도입	매장 인재 채용/ 지원	원 부자재 가격 인하	매장 운영 자 율 성 보 장	기타
전체		(1,000)	17.6	24.8	13.5	10.2	26.6	6.6	0.7
대업종	외식업	(499)	22.0	25.1	12.8	9.2	26.5	4.0	0.4
	서비스업	(284)	10.6	29.2	18.3	10.6	21.8	8.1	1.4
	도소매업	(217)	16.6	18.4	8.8	12.0	33.2	10.6	0.5
세부업종	한식	(103)	14.6	24.3	10.7	10.7	34.0	4.9	1.0
	피자/햄버거	(44)	31.8	20.5	4.5	11.4	29.5	2.3	0.0
	커피	(125)	18.4	31.2	19.2	9.6	19.2	2.4	0.0
	치킨	(67)	26.9	29.9	4.5	6.0	28.4	3.0	1.5
	제과/제빵	(61)	19.7	21.3	19.7	9.8	23.0	6.6	0.0
	분식	(60)	28.3	11.7	18.3	6.7	28.3	6.7	0.0
	기타외식	(39)	28.2	30.8	2.6	10.3	25.6	2.6	0.0
	이미용	(67)	9.0	35.8	10.4	7.5	26.9	10.4	0.0
	세탁	(57)	5.3	36.8	24.6	1.8	19.3	12.3	0.0
	안경	(51)	19.6	19.6	7.8	19.6	27.5	5.9	0.0
	기타서비스	(109)	10.1	25.7	24.8	12.8	17.4	5.5	3.7
	편의점	(96)	6.3	15.6	11.5	15.6	33.3	17.7	0.0
	기타도소매	(121)	24.8	20.7	6.6	9.1	33.1	5.0	0.8
지역	서울/수도권	(505)	17.6	23.6	16.6	12.1	24.6	4.2	1.4
	대도시	(191)	12.0	35.6	6.8	6.8	28.3	10.5	0.0
	지방	(304)	21.1	20.1	12.5	9.2	28.9	8.2	0.0
가맹점 운영기간	3년 미만	(205)	18.5	25.9	10.2	9.3	29.8	5.4	1.0
	3년~5년	(379)	15.6	23.2	14.8	12.1	25.9	7.7	0.8
	6년~9년	(250)	16.0	24.8	17.2	10.0	25.6	6.0	0.4
	10년 이상	(166)	23.5	27.1	9.0	7.2	25.9	6.6	0.6
가맹점주 성별	남성	(470)	18.9	26.2	11.7	10.4	24.7	6.8	1.3
	여성	(530)	16.4	23.6	15.1	10.0	28.3	6.4	0.2
가맹점주 연령	30대 이하	(123)	15.4	30.9	16.3	5.7	26.0	3.3	2.4
	40대	(359)	17.3	22.0	13.9	10.6	26.7	8.9	0.6
	50대	(407)	17.2	26.3	12.8	12.3	25.3	6.1	0.0
	60대 이상	(111)	22.5	21.6	11.7	6.3	31.5	4.5	1.8
이전 유사경험	유경험자	(404)	18.8	28.2	10.9	10.6	23.3	7.4	0.7
	무경험자	(596)	16.8	22.5	15.3	9.9	28.9	6.0	0.7
오픈유형	신규오픈	(651)	18.1	25.3	14.4	9.2	25.7	6.5	0.8
	양도양수	(349)	16.6	23.8	11.7	12.0	28.4	6.9	0.6
창업 투자비용	1억원 미만	(262)	19.8	21.8	14.9	8.0	28.2	6.9	0.4
	1억~1억5천 미만	(287)	15.7	26.8	12.2	12.2	27.9	4.9	0.3
	1억5천~2억원 미만	(188)	16.5	26.6	10.6	12.2	24.5	8.5	1.1
	2억~3억원 미만	(168)	22.0	26.8	16.1	6.0	21.4	7.1	0.6
	3억원 이상	(95)	11.6	20.0	14.7	13.7	31.6	6.3	2.1
월평균 매출액	2천만원 미만	(251)	21.1	30.7	12.4	6.8	21.9	6.4	0.8
	2천만원대	(204)	18.6	25.5	13.2	11.3	25.0	4.9	1.5
	3천만원대	(206)	16.5	20.9	17.5	10.7	26.7	6.8	1.0
	4천만원대	(135)	17.0	20.0	11.1	11.1	32.6	8.1	0.0
	5천만원 이상	(204)	13.7	24.0	12.7	12.3	29.9	7.4	0.0

2023

프랜차이즈 실태조사

Franchise Industry Survey 2023

부록 2 설문지

I. 가맹본부 설문지

II. 가맹점 설문지

2023년 프랜차이즈 실태조사 (가맹본부)

안녕하십니까?

산업통상자원부와 대한상공회의소에서는 [가맹사업 진흥에 관한 법률] 제7조에 의거해 <2023년 프랜차이즈 실태조사>를 실시하고 있습니다. 본 조사는 가맹본부의 경영활동 및 운영현황 등 전반적인 실태를 파악해 가맹산업 발전을 위한 귀중한 정책자료를 도출하기 위해 실시되는 만큼, 바쁘시더라도 본 조사에 적극적인 협조를 부탁드립니다.

귀사에서 응답해주신 모든 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며, 통계분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용되지 않으니 정확하고 솔직한 응답을 부탁드립니다. 감사합니다.

2023년 9월 ~ 10월

- 주관기관 : 산업통상자원부 / 대한상공회의소
- 조사수행 : 프랜차이즈산업연구원
- 조사문의 : 박기양 연구원 (02-6383-2647)

「통계응답자의 의무 및 보호에 관한 법률」

제33조 (비밀의 보호)

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

※ 본인은 개인정보보호법 제17조에 의거하여 본인의 개인정보를 제3자에게 제공할 것을 동의합니다. 정보주체의 사전동의 없이 동 범위를 초과하여 제3자에게 제공하지 않습니다.

☐ 동의 ☐ 비동의

제공받는자	제공목적	제공항목	보유기간
프랜차이즈산업연구원	조사 참여 여부 확인 및 불만 처리 등을 위한 원활한 의사소통 경로 확보	휴대폰번호	용역 완료 기한내
(주)나이스디앤알	답례품 당첨자 발송 (12월 말 발송예정)		

본 조사의 응답 사실 확인 및 민원처리, 답례품 추첨용으로 귀하의 개인정보(휴대폰 번호)를 활용하는 것에 동의하신다면 아래 란에 핸드폰 연락처를 작성해주시오.

- 개인정보 제공에 대한 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의를 거부할 경우 조사 참여는 가능하나 답례품 추첨 대상에서 제외됩니다.

응답자 휴대폰 번호 - -

가맹점 기본정보

SQ1. 회사명 (가맹본부명) (_____)

SQ2. 대표브랜드명 (매출이 가장 높은 브랜드로 본 설문지에서 응답하는 브랜드)
()

SQ3. 업종분류 (대표브랜드 기준)

- ① 외식업 ② 서비스업 ③ 도소매업

SQ3-1. 세부업종

<외식업> → SQ3 ① 응답자에게만 제시

- ① 한식 ② 피자/햄버거 ③ 커피 ④ 치킨 ⑤ 주점
- ⑥ 제과제빵 ⑦ 외국식 (일식/중식/서양식) ⑧ 분식 ⑨ 기타외식업

<서비스업> → SQ3 ② 응답자에게만 제시

- ⑩ 자동차 수리 ⑪ 의약품 ⑫ 안경 ⑬ 이미용 ⑭ 교육
⑮ 세탁 ⑯ 유아관련 ⑰ 스포츠관련 ⑱ PC방/오락 ⑲ 기타서비스

<도소매업> → SQ3 ③ 응답자에게만 제시

- ⑳ 편의점 ㉑ 문구점 ㉒ 화장품 ㉓ 의류/패션 ㉔ 농수산물/식품
㉕ 기타도소매

SQ4. **본사 소재지**

- 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

SQ5. 2022년 회사 전체매출액 : _____ 억원

DQ1. 응답자 성명	
DQ2. 응답자 소속부서	
DQ3. 응답자 직책	

* 모든 응답은 귀사에서 매출이 가장 높은 대표브랜드를 기준으로
응답해주세요

A. 일반현황

A1. 귀사의 대표브랜드는 가맹사업을 시작한 지 얼마나 됩니까? ()년

A2. 현재 기준으로 귀사 대표브랜드의 매장 수는?

1) 직영점 : ()개 2) 가맹점 : ()개

A3. 대표브랜드 가맹점을 2개 이상 복수로 운영하는 가맹점주가 몇 명이나 됩니까?

구분	가맹점주 수(명)
1) 복수매장 운영 가맹점주 없음 → 중복응답 불가	
2) 2개 매장 복수운영 가맹점주 → 중복응답 가능	명
3) 3개 이상 매장 복수운영 가맹점주 → 중복응답 가능	명
4) 잘 모르겠음 → 중복응답 불가	

A3-1. 귀사에서는 동일 가맹점주가 매장을 추가로 오픈할 때 특별한 지원이나 혜택을 제공하고
있습니까?

- ① 예 (어떤 지원? :)
② 아니오

A4. 귀사(대표브랜드 기준)는 현재 가맹점에 어떤 형태로 로열티를 받고 있습니까?

- ① 로열티를 받지 않음 → A4-1로
② 매출액의 일정 비율 : 평균 ()% → A5로
③ 고정금액 : 월평균 ()만원 → A4-1로
④ 기타 : 구체적으로 () → A4-1로

A4-1. 가맹점 매출액에 비례해 로열티를 받는 런닝로열티를 도입하지 않은 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 해당업종 관행상 미도입 ② 가맹점의 공감대 부족
③ 가맹점 수익 증대 ④ 가맹본부 수익 불안정 우려
⑤ 기타 (구체적으로 :)

- ① 물류비를 별도로 따로 받지 않음
- ② 원/부자재 공급금액의 일정 비율 : 평균 ()%
- ③ 고정금액 : 월평균 ()만원
- ④ 기타 : 구체적으로 ()

- ① 제3자 구매대행방식 (외부전문업체에 구매아웃소싱)
 ② 가맹본부에서 업체 직거래방식 (사내에 구매조직 존재)
 ③ 직거래 구매 + 제3자 구매대행방식
 ④ 기타 : 구체적으로 ()

- ① 원/부자재 구매 단계 ② 저장 및 관리 단계
③ 운송 단계 (가맹점 배송) ④ 사후처리 단계 (반품/회수/폐기 등)
⑤ 특별히 없음

- ① 예 : PB상품의 매출비중은 몇 %? ()% ② 아니오

C. 정보화 추진현황

C1. 정보화란 정보통신기술을 활용해 판매와 경영효율화를 도모하는 활동을 말합니다. 귀사는 현재 사내에 정보화 관련 전문인력(IT기술/기획/관리인력 등)을 몇 명이나 보유하고 있습니까? ()명 (전문인력이 없을 경우에는 0명으로 기입)

C1-1. 귀사는 사내에 정보화 관련 전문인력 충원이 필요하다고 보십니까?

- ① 전혀 필요하지 않음 ② 약간 필요함 ③ 매우 필요함 ④ 잘 모르겠음

C1-2. 정보화 관련 전문인력 확보를 위해서는 어떤 지원이 가장 필요하다고 보십니까?

4차 산업혁명기술	C3. 현재 도입여부		C3-1. 향후 도입의향	
1) 빅데이터분석 (소비패턴분석 등)	① 도입	② 미도입	① 있음	② 없음
2) AI/챗봇 (고객과 상담하는 챗봇 등)	① 도입	② 미도입	① 있음	② 없음
3) 상품자동추천시스템	① 도입	② 미도입	① 있음	② 없음
4) 로봇 (서빙로봇/제조로봇/보조로봇 등)	① 도입	② 미도입	① 있음	② 없음
5) 사물인터넷 (물류창고재고관리 등)	① 도입	② 미도입	① 있음	② 없음
6) 안면인식기술 (무인점포 보안 등)	① 도입	② 미도입	① 있음	② 없음
7) AR(증강현실)/VR(가상현실)	① 도입	② 미도입	① 있음	② 없음

C4. 귀사에서 정보화시스템과 4차 산업혁명기술을 도입하는 목적은 무엇 때문입니까?
다음 중 있는 대로 모두 응답해주시시오. (복수응답 가능)

1) 인건비 절감		2) 인력난 해소	
3) 업무효율성/생산성 제고		4) 제반 운영비 절감	
5) 운영 편리성 제고		6) 브랜드 차별화	
7) 매출 증대 효과		8) 세금 감면 혜택	

C5. 그럼 귀사에서 정보화시스템 고도화와 4차 산업혁명기술 도입을 망설이거나 지연되는 가장 큰 이유는 무엇 때문입니까?

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| ① 별 필요가 없어서 | ② 가맹점이 반대해서 |
| ③ 구축/도입비용이 부담되어서 | ④ 기술을 이해하기 어려워서 |
| ⑤ 도입 효과에 대한 확신이 부족해서 | ⑥ 기타 (구체적으로 : _____) |

C6. 향후 정보화시스템 고도화와 4차 산업혁명기술 도입과 관련해 정부로부터 지원을 받을 수 있다면 다음 중 어떤 지원이 가장 필요하다고 보십니까?

- | | |
|------------------|-----------------------|
| ① 도입비용관련 자금/금융지원 | ② 도입관련 세제혜택 |
| ③ 전문인력 채용 지원 | ④ 기술개발 지원 |
| ⑤ 기술활용관련 교육 지원 | ⑥ 기타 (구체적으로 : _____) |

D. 가맹점과의 관계 & 이슈

D1. 귀사는 가맹본부와 가맹점주 사이의 소통 수준은 어느 정도라고 보십니까?

매우 낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	매우 높음
①	②	③	④	⑤

D2. 귀사는 가맹본부와 가맹점주 사이의 갈등 수준은 어느 정도라고 보십니까?

매우 낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	매우 높음
①	②	③	④	⑤

D3. 최근 1년 사이 가맹점과 다음과 같은 문제로 갈등이 발생한 적이 있습니까?
다음 중 갈등이 발생한 적이 있는 대로 모두 응답해주시요. (복수응답 가능)

1) 가맹점의 물품 사입		2) 가맹점의 결제대금 지연	
3) 가맹점의 불성실 영업		4) 가맹점의 매출누락	
5) 필수품목 가격/품질관련 갈등		6) 재계약관련 갈등	
7) 영업구역보호/근접출점		8) 인테리어/시설장비 비용문제	
9) 광고판촉비용 부담 문제		10) 가맹본부의 마케팅/영업지원 미흡	

D4. 귀사에서는 가맹본부와 가맹점주 간 상생협력을 위한 정책을 추진하고 있습니까?

① 있음 → D4-1로

② 없음 → D5로

D4-1. 어떤 상생협력정책을 추진하고 있습니까? 모두 응답해주시요. (복수응답 가능)

1) 필수품목 가격 인하		2) 로열티 인하	
3) 최저수익보장, 이익공유		4) 가맹점에 대한 금융지원	
5) 상생자율협약 체결		6) 가맹본부와 가맹점주 간 협의체 설립	

D5. 귀사에는 가맹본부에 대응하는 공식적인 가맹점주 대표단체가 구성되어 있습니까?

① 있음

② 없음

③ 비공식적으로 존재

D6. 귀사에는 가맹본부-가맹점주 간 자체 분쟁조정기구가 있습니까?

① 있음

② 없음

③ 향후 도입 예정

D7. 귀사에서 가맹점 인건비 부담을 줄여주기 위해 추진하고 있는 정책은 무엇이 있습니까?
모두 응답해 주십시오. (중복응답 가능)

1) 아르바이트 채용사이트 공유 등 인력채용 지원	
2) 매장인력 스케줄링 및 세법 등 인건비 절감 노하우 지원	
3) 키오스크/무인계산대/스마트오더 등 매장 자동화 기술/장비 도입	
4) 주방/제조/서빙로봇 등 로봇시스템 도입	
5) 배달대행업체 등 외부업체와의 제휴로 외주대행수수료 절감 지원	
6) 인력절감이 가능하도록 메뉴/서비스 간소화 추진	
7) 인건비 비중을 낮추기 위한 매출 증대 지원	

D8. 귀사에서 보기에 현재 가맹사업에 대한 정부의 규제 수준이 어떻다고 보십니까?

규제가 매우 낮음	규제가 비교적 낮은 편임	보통 수준	규제가 약간 높은 편임	규제가 매우 높음
①	②	③	④	⑤

D9. 귀사의 가맹사업에 가장 큰 영향을 미치고 있는 정부규제는 다음 중 어떤 부분입니까?

- ① 영업비밀 등 정보공개 강화 ② 가맹점과의 계약사항 규제 ③ 제품/서비스 규제
④ 일반적인 거래관행 규제 ⑤ 영업/판매과정에 대한 규제 ⑥ 특별히 없음

D10. 최근 들어 기업 활동에서 친환경, 사회적 책임, 지배구조 개선과 같은 비재무적 요소의 중요성을 강화해야 한다는 ESG경영이 강조되고 있는데요, 귀사에서는 이런 흐름에 대해 어떻게 대처하고 있습니까?

- ① 조직 내 전담조직과 인력배치 등 적극 대응 중
- ② 관련 자료 검토 및 계획수립 등 준비단계
- ③ 그 필요성은 알지만 능력이 안 되어 대처하지 못하고 있음
- ④ 아직 그 필요성을 그다지 느끼지 못하고 있음

E. 해외진출관련

E1. 귀사에서는 현재 해외에 진출해 있는 브랜드가 있습니까?

- ① 있음 → E2로 ② 없음 → E4-2로

[Base : E1=1]

E2. 어느 국가에 진출해 있습니까? 국가별로 모두 응답해주세요.

[Base : E1=1]

E3. 해당 국가에 현재 매장수가 몇 개나 됩니까?

[Base : E1=1]

E4-1. 귀사에서 향후 3년 안에 현재 진출해있는 국가 외에 다른 국가에도 진출할 계획이 있습니까?

① 있음 → E5로

② 없음 → E6으로

[Base : E1=2]

E4-2. 귀사에서 향후 3년 안에 해외에 진출할 계획이 있습니까?

① 있음 → E5로

② 없음 → E10으로

E5. 향후 3년 안에 진출하고자 하는 국가는 어디입니까? 국가별로 모두 응답해주시요.

→ E4-1의 1 응답자는 E2에서 응답한 국가는 제외하고 제시

→ E4-2의 1 응답자는 모든 국가 제시

E6. 해당 국가에서는 향후 매장 수를 몇 개까지나 오픈할 수 있다고 보십니까?
(현재 진출해 있는 국가는 현재 매장 수와 합하여 응답해주세요.)

국가명	E2. 현재 진출 여부	E3. 현재 매장수	E5. 진출 희망 국가	E6. 향후 매장 수 전망 → E3과 같거나 커야함
1) 미국				
2) 중국				
3) 일본				
4) 베트남				
5) 태국				
6) 필리핀				
7) 말레이시아				
8) 싱가포르				
9) 홍콩				
10) 인도네시아				
11) 대만				
12) 호주				
13) 캐나다				
14) 몽골				
15) 기타1 ()				
16) 기타2 ()				
17) 기타3 ()				
18) 기타4 ()				

2023년 프랜차이즈 실태조사 (가맹점)

안녕하십니까?

산업통상자원부와 대한상공회의소에서는 [가맹사업 진흥에 관한 법률] 제7조에 의거해 <2023년 프랜차이즈 실태조사>를 실시하고 있습니다. 본 조사는 가맹점의 경영활동 및 운영현황 등 전반적인 실태를 파악해 가맹산업 발전을 위한 귀중한 정책자료를 도출하기 위해 실시되는 만큼, 바쁘시더라도 본 조사에 적극적인 협조를 부탁드립니다.

귀사에서 응답해주신 모든 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장되며, 통계분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용되지 않으니 정확하고 솔직한 응답을 부탁드립니다. 감사합니다.

2023년 9월 ~ 10월

- 주관기관 : 산업통상자원부 / 대한상공회의소
- 조사수행 : 프랜차이즈산업연구원
- 조사문의 : 박기양 연구원 (02-6383-2647)

「통계응답자의 의무 및 보호에 관한 법률」

제33조 (비밀의 보호)

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

※ 본인은 개인정보보호법 제17조에 의거하여 본인의 개인정보를 제3자에게 제공할 것을 동의합니다. 정보주체의 사전동의 없이 동 범위를 초과하여 제3자에게 제공하지 않습니다.

☐ 동의 ☐ 비동의

제공받는자	제공목적	제공항목	보유기간
프랜차이즈산업연구원	조사 참여 여부 확인 및 불만 처리 등을 위한 원활한 의사소통 경로 확보	휴대폰번호	용역 완료 기한내

본 조사의 응답 사실 확인 및 민원처리를 위해 귀하의 개인정보(휴대폰 번호)를 활용하는 것에 동의하신다면 아래 란에 핸드폰 연락처를 작성해주십시오.

- 개인정보 제공에 대한 동의를 거부할 권리가 있으며, 거부 시 조사 참여가 불가능합니다.

응답자 휴대폰 번호 - -

현재 설문지를 받으신 매장만을 기준으로 응답해주세요

A. 일반현황

A1. 귀하께서 프랜차이즈 가맹점을 창업하시게 된 주된 동기는 무엇입니까?

- ① 취업이 어려워서 ② 기술이나 경험이 부족해서
- ③ 소득이 비교적 일정하므로 ④ 자유롭게 일할 수 있어서
- ⑤ 적성에 맞는 일을 하고 싶어서 ⑥ 소자본 창업이 가능해서
- ⑦ 기타 (구체적으로 : _____)

A2. 현재 가맹점 창업 전에 이와 같거나 유사한 업종/분야에 종사한 경험이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

A3. 현재 가맹점 창업 시 다음 중 어떤 어려움을 겪으셨습니까?

모두 응답해 주십시오. (9 제외 복수응답 가능)

1) 사업 분야 및 아이템 선정		2) 점포입지/상권분석	
3) 사업성 분석		4) 가맹브랜드 선택	
5) 초기 투자자금 조달		6) 인력 확보/관리	
7) 경영/운영 능력 습득		8) 광고마케팅계획 수립	
9) 특별히 없음			

A4. 귀하께서는 주로 어떤 경로를 통해 현재 브랜드의 가맹점을 창업하게 되셨습니까?

- ① 기존 가맹점주 소개로 ② 가족/친지 등 지인을 통해
③ 창업상담/영업업체를 통해 ④ 창업박람회 등 행사를 통해
⑤ 협회 등 관계기관 소개로 ⑥ 직접 가맹본부와 접촉해서
⑦ 기타 (구체적으로 : _____)

A5. 그럼 가맹점 브랜드 선택 시 다음 사항들을 얼마나 중요하게 고려하셨습니다?

각각의 사항들에 대해 아래의 5점 척도로 그 중요도를 평가해 주십시오.

항 목	전혀 중요하게 고려하지 않았다	그다지 중요하게 고려하지 않았다	보통이었다	대체로 중요하게 고려하였다	매우 중요하게 고려하였다
1. 희망 영업지역 출점가능여부/상권보호	①	②	③	④	⑤
2. 예상매출액 및 기대수익	①	②	③	④	⑤
3. 브랜드 인지도	①	②	③	④	⑤
4. 브랜드 성장가능성	①	②	③	④	⑤
5. 예상창업비용	①	②	③	④	⑤
6. 매장운영/관리의 용이성	①	②	③	④	⑤
7. 가맹본부의 안정성(재무상황, 매장수 등)	①	②	③	④	⑤
8. 가맹본부의 직영점 운영 여부	①	②	③	④	⑤

A6. 현재 가맹점을 본인이 직접 신규오픈하셨습니까. 아니면 양도양수 받으셨습니까?

① 직접 신규오픈 → A7 응답 후 A9로

② 양도양수 → A8로

A7. 현재 가맹점을 창업할 때 창업비가 얼마가 들어갔습니까?

다음 항목별로 생각하시는 대로 되도록 정확하게 백만원 단위로 응답해 주십시오.

창업시 투자항목	투자비
1) 매장 임대보증금	_____ 백만원
2) 매장 권리금	_____ 백만원
3) 가맹본부 초기 가맹비 (가맹비/교육비/보증금 등)	_____ 백만원
4) 인테리어/가구/간판 투자비	_____ 백만원
5) 시설집기 투자비	_____ 백만원
6) 기타비용	_____ 백만원
7) 창업시 총투자비 → 1+2+3+4+5+6의 합계로 나타나도록 구성	_____ 백만원

A8. 현재 가맹점을 양도양수 받을 때 총 얼마가 들어갔습니까? _____ 백만원

A9. 귀하께서는 현재 이 가맹점 매장 외에도 다른 매장도 가지고 계십니까?

① 예 (다점포 운영) → A10으로

② 아니오 (현 매장만 운영) → A11로

A10. 현재 운영하는 매장 수는 총 몇 개입니까?

다음 유형별로 각각 매장수를 응답해 주십시오. (없으면 0으로 표기)

다점포 운영유형	매장수
1) 현재 가맹점과 동일한 브랜드 다른 가맹점 (현재 매장 포함) → 0입력 시 '현재 매장 포함이므로 1을 입력해주세요'	_____ 개
2) 현재 가맹점 가맹본부가 운영하는 다른 브랜드 가맹점	_____ 개
3) 다른 가맹본부가 운영하는 브랜드 가맹점	_____ 개
4) 프랜차이즈 브랜드가 아니라 본인이 직접 창업한 매장	_____ 개
5) 운영하는 매장수 합계 (현재 매장 포함) → 1+2+3+4의 합계로 나타나도록 구성	_____ 개

A11. 현재 매장의 월평균 매출액은 얼마입니까? (_____)백만원

A12. 현 매장의 매출액이 1년 전에 비해 증가했습니까, 감소했습니까?

(현재 매장 오픈이 1년이 안된 경우에는 오픈 당시와 비교해서 응답해 주십시오)

① 감소했다 : 얼마나 (_____) % ② 비슷하다 ③ 증가했다 : 얼마나 (_____) %

A13. 현재 귀하께서는 가맹본부에 로열티를 내고 계십니까?

- ① 로열티를 내지 않음 → A14로
- ② 매출액의 일정 비율 : 평균 (_____)% → A13-1로
- ③ 고정금액 : 월평균 (_____)만원 → A13-1로
- ④ 기타 : (_____) → A13-1로

A13-1. 그럼 귀하께서는 현재 가맹본부에 내는 로열티 수준에 대해 얼마나 만족하십니까?

① 매우 불만 ② 대체로 불만 ③ 보통 ④ 대체로 만족 ⑤ 매우 만족

A14. 귀하께서는 가맹본부에 로열티를 낸다고 하면 어떤 방식이 가장 적합하다고 보십니까?

- ① 정률제 방식 (월매출액의 일정 비율을 납부. 매장 매출액에 따라 로열티 차등)
- ② 정액제 방식 (월매출액에 관계없이 모든 매장이 동일하게 고정된 로열티 납부)
- ③ 기타 : 구체적으로 (_____)

A15. 귀하께서는 현재 브랜드의 가맹점을 운영하면서

다음 항목별로 해당 브랜드 운영에 얼마나 만족하고 계십니까?

평가항목	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
1) 매출수준	①	②	③	④	⑤
2) 영업이익/수익성	①	②	③	④	⑤
3) 근로조건 (점주 근로시간/강도 등)	①	②	③	④	⑤
4) 점포운영/관리의 용이성	①	②	③	④	⑤
5) 영업지역/상권보호	①	②	③	④	⑤
6) 가맹계약조건 (계약기간 보장 등)	①	②	③	④	⑤
7) 가맹본부의 소통/지원 (슈퍼바이저 등)	①	②	③	④	⑤
8) 가맹본부의 마케팅활동	①	②	③	④	⑤
9) 전체적인 만족도	①	②	③	④	⑤

A16. 귀하께서는 현재 매장을 운영하면서 다음 항목에 대해 얼마나 어려움을 겪고 계십니까?

평가항목	매우 어려움 많음	대체로 어려움	보통	별로 어려움 없음	전혀 어려움 없음
1) 점포 임대료	①	②	③	④	⑤
2) 인건비	①	②	③	④	⑤
3) 종업원 채용/관리	①	②	③	④	⑤
4) 원자재/재료비	①	②	③	④	⑤
5) 경쟁점포 출점/상권변화	①	②	③	④	⑤
6) 배달 등 소비패턴의 변화	①	②	③	④	⑤
7) 광고/홍보/판촉활동	①	②	③	④	⑤

A17. 현재 가맹점을 운영하면서 월평균 비용지출과 이익은 어느 정도 되십니까?

다음 항목별로 생각하시는 대로 되도록 정확하게 만원 단위로 응답해 주십시오.

1)	월평균 매출액 → A11값 가져와서 자동입력(수정 불가)	_____만원
2)	원자재/재료비	_____만원
3)	인건비	_____만원
4)	점포 임대료	_____만원
5)	각종 수수료(배달비/물류비/카드수수료 등 포함)	_____만원
6)	전기가스 등 제세공과금	_____만원
7)	광고마케팅비	_____만원
8)	기타잡비	_____만원
9)	월평균 영업이익	_____만원

A18. 현재 가맹점 계약기간이 종료되면 가맹본부와 재계약할 의향이 있으십니까?

- ① 재계약 의향 있음 ② 재계약 의향 없음 ③ 잘 모르겠음

A18-1. 혹시 기회가 된다면 현재 매장을 다른 사람에게 양도할 의향이 있으십니까?

- ① 양도할 의향 있음 ② 양도할 의향 없음 ③ 잘 모르겠음

A19. 귀하께서는 향후 1년간 본 매장의 사업 실적을 어떻게 전망하십니까?

- ① 매우 나빠질 것 같다 ② 대체로 나빠질 것 같다 ③ 비슷할 것 같다
④ 대체로 좋아질 것 같다 ⑤ 매우 좋아질 것 같다

B. 물류 및 정보화

B1. 귀하께서는 가맹본부로부터 원자재/재료 등을 공급받고 있습니까?

- ① 공급받고 있음 → B1-1로
② 공급받지 않음 → B2로

B1-1. 가맹본부로부터 평균 주 몇 회 물품을 공급받고 있습니까?

- ① 주 평균 (_____) 회 ② 주문이 들어오면 비정기적으로 공급

B1-2. 그럼 귀하께서는 현재 가맹본부로부터 원자재/재료를 공급받고 있는 물류시스템에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

- B2. 가맹본부에서는 제품/서비스 품질유지를 위해 가맹점에서 반드시 가맹본부 혹은 지정업체로부터만 구입해 사용하게 하는 필수품목을 운영하고 있습니다.
현재 브랜드가 제공하는 필수품목의 품질에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

- B3. 그럼 현재 브랜드가 제공하는 필수품목의 가격에 대해서는 얼마나 만족하십니까?

매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

- B4. 현재 매장의 전체 매출에서 인터넷주문과 외부배달플랫폼 주문 등을 모두 포함한 온라인주문이 어느 정도 비중을 차지하고 있습니까? (_____)%
→ 0 응답 시 B6으로

- B5. 현재 매장에서는 배달의민족/요기요/야놀자 등 외부플랫폼 앱을 이용하여 제품/서비스를 판매하고 있습니까?

① 이용하고 있음 → B5-1로

② 이용하고 있지 않음 → B6으로

- B5-1. 배달의민족/요기요/야놀자 등 외부플랫폼 앱 매출이 전체 매출에서 어느 정도 비중을 차지하고 있습니까? (_____)%

- B5-2. 배달의민족/요기요/야놀자 등 외부플랫폼 앱을 이용하면서 다음 항목별로 얼마나 만족하십니까?

평가항목	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족
1) 앱 수수료 수준	①	②	③	④	⑤
2) 앱 운영방식(광고비/노출방식 등)	①	②	③	④	⑤
3) 앱의 고객관리방식(고객후기 등)	①	②	③	④	⑤
4) 앱을 통한 매출증대효과	①	②	③	④	⑤
5) 앱의 전반적인 만족도	①	②	③	④	⑤

- B6. 현재 매장에서는 다음과 같은 정보기술/시스템을 사용하고 계십니까?

정보기술시스템	구축여부	
1) POS시스템	① 사용	② 미사용
2) 키오스크/테이블오더 (터치스크린 무인주문시스템)	① 사용	② 미사용
3) 셀프 계산대 (무인계산대)	① 사용	② 미사용
4) 자동발주/재고관리시스템	① 사용	② 미사용
5) 원격매장관리시스템 (웹/앱)	① 사용	② 미사용
6) 로봇 (서빙로봇/제조로봇/보조로봇 등)	① 사용	② 미사용

C. 인력현황

C1. 현재 매장은 한 달에 정기적으로 쉬는 날이 있습니까?

① 정기휴무 없음 → C2으로

② 정기휴무 있음 → C1-1로

C1-1. 그럼 한 달에 언제 며칠이나 쉬십니까? (휴무일이 없을 때는 0일로 표기)

평일	주말/휴일	월간 합계
()일	()일	()일 → 평일+주말 값과 같거나 커야함

C2. 매장을 운영할 때 일평균 영업시간은 얼마나 됩니까? 일평균 _____시간

C3. 점주님께서 현재 매장에서 일평균 몇 시간을 근무하십니까? 일평균 _____시간

C4. 점주님의 일평균 근무시간이 1년 전에 비해 대략 어떻게 변했습니까?

① 줄었다 : 얼마나 () %

② 비슷하다

③ 늘었다 : 얼마나 () %

C5. 귀하 매장에서 현재 점주님 제외한 근무인력(직원/아르바이트/무급 가족종사자도 포함)은 주당 근무시간으로 구분했을 때 월평균 몇 명이나 됩니까? (점주님 본인 제외)

- C5-1. 그럼 1년 전에는 점주님 제외한 근무인력(직원/아르바이트/무급 가족종사자도 포함)이 주당 근무시간으로 구분했을 때 월평균 몇 명이나 되었습니까? (점주님 본인 제외)
매장을 오픈한 지 1년이 안 된 경우에는 매장 오픈 당시의 근무인력을 기입해 주십시오.

구분	C5. 현재 근무하는 근무인력 수	C5-1. 1년 전 근무인력 수
1) 주당 40시간 이상 근무	_____ 명	_____ 명
2) 주당 16시간 ~ 40시간 미만 근무	_____ 명	_____ 명
3) 주당 16시간 미만 근무	_____ 명	_____ 명
4) 합계 → 1+2+3의 합계로 나타나도록 구성	_____ 명	_____ 명

- C6. 현재 매장의 아르바이트 시급은 평균 얼마입니까? 평균 _____ 원
(식대와 주휴수당 등을 제외한 순수 시급만을 기입해 주십시오.
→ 최저시급인 9,620원 미만은 응답 불가

- C7. 귀하의 매장은 최저임금 인상의 영향을 얼마나 받고 있습니까?

전혀 영향을 받지 않음	별로 영향을 받지 않음	상당히 영향을 받고 있음	매우 많이 영향을 받고 있음
①	②	③	④

- C8. 그럼 귀하께서는 최저임금 인상에 대해 어떻게 대처하십니까? (7 제외 복수응답 가능)

1) 종업원 수 감축		2) 종업원 근무시간 축소	
3) 점주 본인/가족의 근무시간 확대		4) 키오스크/로봇 등 푸드테크 도입	
5) 인건비 외의 다른 비용 절감 노력		6) 광고/프로모션 등 매출 증대 노력	
7) 특별한 대처 방안 없음			

D. 가맹본부와의 관계 및 이슈

- D1. 가맹본부의 슈퍼바이저가 귀하의 매장에 얼마나 자주 방문하고 있습니까?

- ① 주 1회 정도 ② 격주에 1회 정도 ③ 월 1회 정도
 ④ 격월 1회 정도 ⑤ 분기별 1회 정도 ⑥ 1년에 2회 이하

D2. 귀 매장의 담당 슈퍼바이저 활동(방문빈도, 컨설팅 내용 등)에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

D3. 귀하께서는 현재 가맹점과 가맹본부 사이의 소통 수준이 어느 정도라고 보십니까?

매우 낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	매우 높음
①	②	③	④	⑤

D4. 현재 가맹본부와는 어떤 방식으로 소통이 이루어지고 있습니까?
 모두 응답해주시오. (복수응답 가능)

1) 슈퍼바이저 정기방문&연락		2) 슈퍼바이저 외 본사 담당자와 직접연락	
3) 가맹점관리 웹/앱 시스템		4) 본사/점주 참여 SNS (단체대화방 등)	
5) 가맹점주 단체/협의체를 통한 소통		6) 기타 ()	

D5. 그럼 가맹점과 가맹본부 사이의 갈등 수준은 어느 정도라고 보십니까?

매우 낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	매우 높음
①	②	③	④	⑤

D6. 귀하께서는 현재 가맹본부와 가맹점간에 어느 부분에서 갈등이 발생한다고 보십니까?
 귀하께서 갈등을 느끼시는 대로 모두 응답해주시오. (9 제외 복수응답 가능)

1) 가맹본부 마진/원가 등 정보공개 부분		2) 영업지역/상권보호 부분	
3) 점포환경개선 부분		4) 필수품목 강제 부분	
5) 영업시간 등 매장운영 강제 부분		6) 계약갱신 등 가맹계약 보장 부분	
7) 가맹점 사업자단체 구성/협의 부분		8) 기타 ()	
9) 특별한 갈등 없음			

D7. 귀 매장에서는 악성민원을 제기해 보상을 요구하거나 인터넷카페/플랫폼 앱에서 악의적인 평점테러로 피해를 주는 블랙컨슈머로 인해 피해를 경험하신 적이 있습니까?

- ① 있음 → D7-1로 ② 없음 → D8로

D7-1. 그럼, 그때 어떻게 대처하셨습니까?

- ① 가맹점 차원에서 직접 대응 처리 ② 가맹본부 차원에서 대응 처리
③ 플랫폼 사업자가 중재 처리 ④ 별다른 대처 못함

D8. 귀하께서는 지난 코로나 팬데믹 기간 동안 휴업이나 폐업을 고려해보신 적이 있습니까?

- ① 휴폐업을 단 한 번도 생각해 본 적 없음 ② 아주 가끔 휴폐업을 생각해 본 적 있음
③ 때때로 휴폐업을 생각해 본 적 있음 ④ 꽤 자주 휴폐업을 생각해 보았음
⑤ 아주 자주 휴폐업을 생각해 보았음

D9. 귀하께서는 지난 코로나 팬데믹 기간 동안 여러 어려움을 극복하는데 있어
개인 자영업이 아니라 프랜차이즈 가맹점이어서 더 도움이 되었다고 생각하십니까?

전혀 도움이 되지 않았다	별로 도움이 되지 않았다	보통이다	대체로 도움이 되었다	매우 도움이 되었다
①	②	③	④	⑤

D10. 귀하께서는 가맹본부에 다음 중 어떤 것을 가장 바라고 계십니까?

- ① 좋은 신상품 개발 ② 적극적인 광고/판촉활동
③ 매장 운영 관련 효과적인 신기술 도입 ④ 매장인력 채용/지원
⑤ 원부자재 가격 인하 ⑥ 매장 운영의 자율성 보장
⑦ 기타 (구체적으로 : _____)

D11. 프랜차이즈산업 발전을 위해 정부에 바라는 정책이나 지원이 있으면
자유롭게 말씀해 주십시오.

긴 시간 동안 성의껏 응답해주셔서 감사합니다.

