



함께 하면 멀리 갈 수 있다

(프랜차이즈 상생우수 사례)

2019. 5. 9

GS25

목차

I. 시작에 앞서

II. GS25의 탁월한 상생제도

1. 경영주가 직접 본사와 소통하는 제도

- ① 경영주 협의회
- ② 분과위원회
- ③ 상생발전위원회
- ④ 점포와의 쌍방향 소통채널

2. 경영주가 자발적으로 다른 경영주 돕는 제도

- ⑤ 자문위원제도
- ⑥ 교육위원제도

3. 점포운영에 실질적 도움이 되는 지원

- ⑦ 엔젤 서비스
- ⑧ 무료 노무/법률 상담
- ⑨ 영업 피해보상 무료보험
- ⑩ 기타 지원 및 복리후생

4. 근무자 수급 및 일자리 창출

- ⑪ 시니어인턴
- ⑫ 내일스토어(저소득층 자활)
- ⑬ 늘봄스토어(장애인 창업훈련)

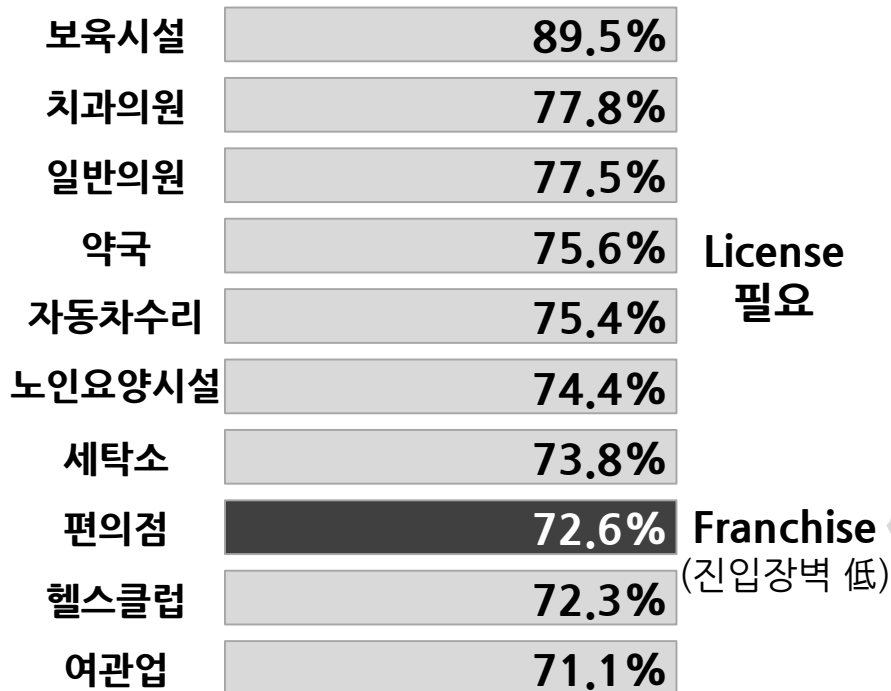
III. Life Style Platform(사회 공익기능)

IV. 맺음말

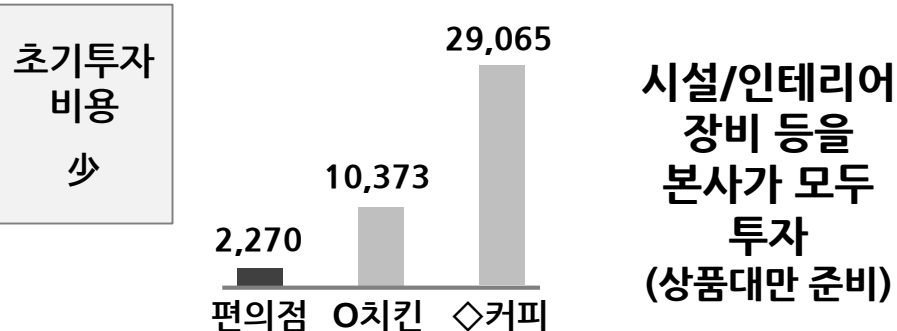
I .시작에 앞서

편의점은 프랜차이즈 중 생존율이 가장 높은 업태로서, 이는 본사가 시설/인테리어/장비 등을 전액투자하여 가맹점의 투자의 부담을 줄이고, 가맹점이 살아야 본사도 사는 수익공유형 '가맹수수료제'를 운영하기 때문임

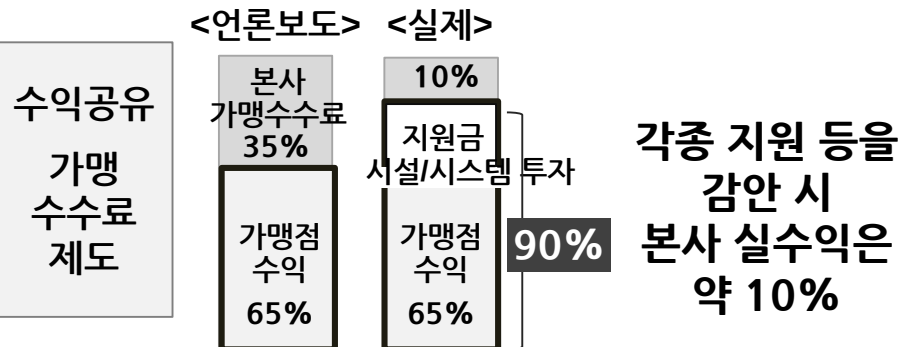
자영업 5년간 생존율 (17년 기준)



프랜차이즈별 초기투자비용(점포임차비용 제외) (17년 공정위 정보공개서 기준, 단위:만원)



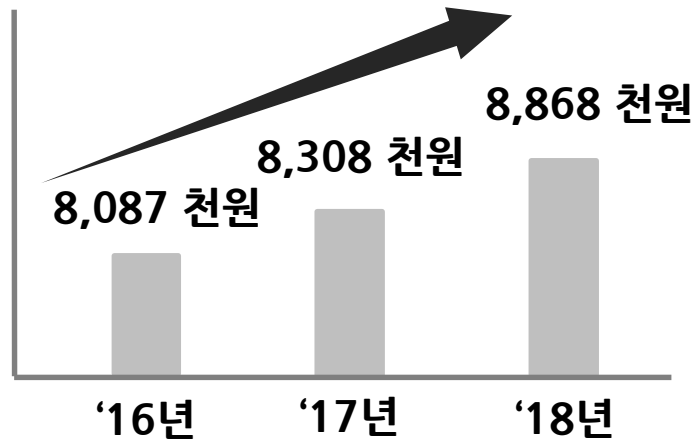
수익배분율(경영주 임차기준)



I .시작에 앞서

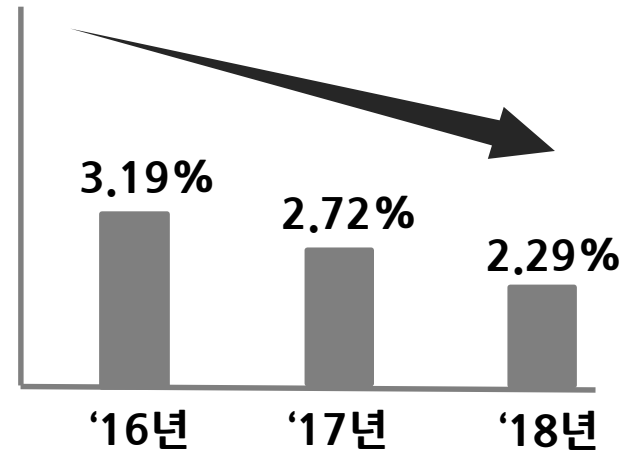
본사만 외형 성장하는 것이 아니라, 사회적 비용증가에 맞게 본사의 몫을 줄여가며 가맹점 수익도 지속적으로 높이고 있음

가맹점 정산금 추이
(9개 가맹타입 평균)*



- ❖ 영업비용 직접 지원
(전기료 100%, 반품한도 지원)
- ❖ 다양한 매출활성화 지원
(먹거리 폐기지원, 개별점 판촉)

본사 영업이익율
(공시 기준)

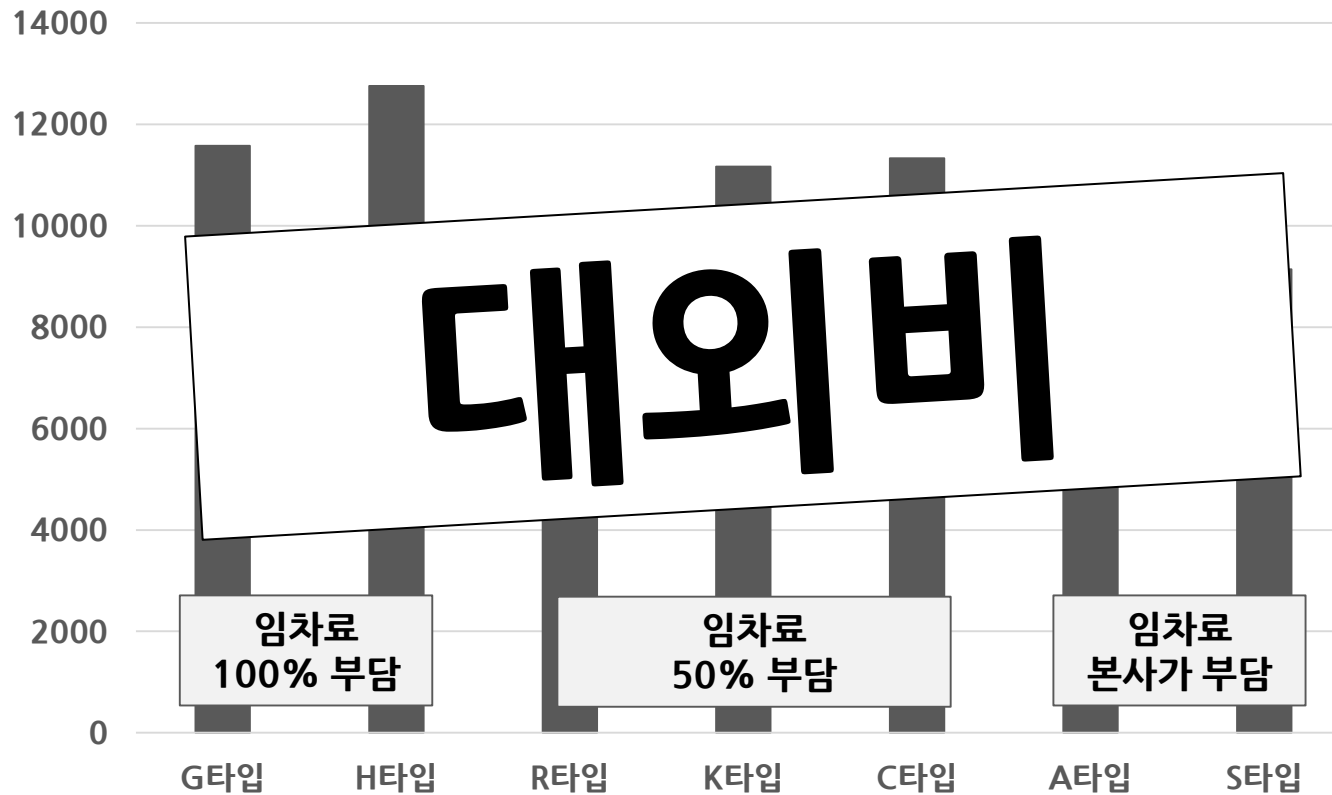


- ❖ 지역 경기 활성화 필요 지역
(별도 판촉 예산 투입 - 아산, 거제 등)
- ❖ 개별 매출 부진점
(매출활성화 톨을 통해 진단 후 판촉 지원)

* 가맹점의 수익을 고려하여 총 9가지의 가맹타입을 운영 중

I .시작에 앞서

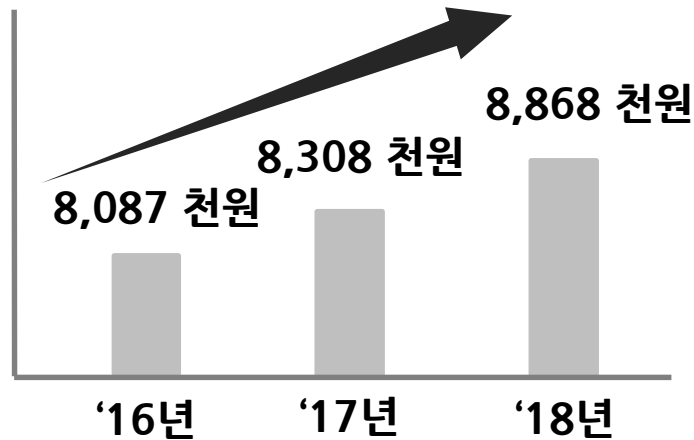
주요타입별 정산금 (19년 1월 기준)



I .시작에 앞서

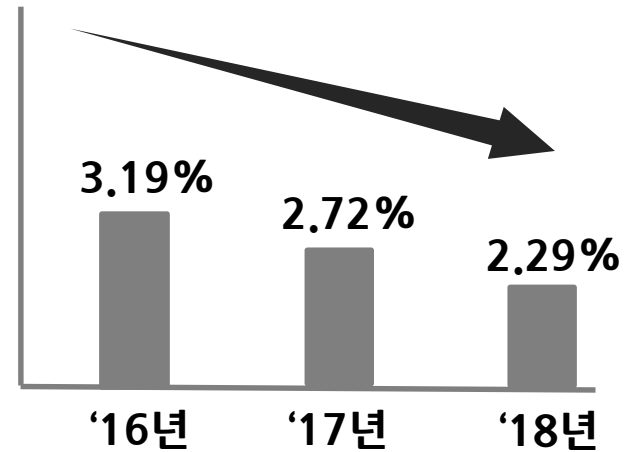
본사만 외형 성장하는 것이 아니라, 사회적 비용증가에 맞게 본사의 몫을 줄여가며 가맹점 수익도 지속적으로 높이고 있음

가맹점 정산금 추이
(9개 가맹타입 평균)*



- ❖ 영업비용 직접 지원
(전기료 100%, 반품한도 지원)
- ❖ 다양한 매출활성화 지원
(먹거리 폐기지원, 개별점 판촉)

본사 영업이익율
(공시 기준)



- ❖ 지역 경기 활성화 필요 지역
(별도 판촉 예산 투입 - 아산, 거제 등)
- ❖ 개별 매출 부진점
(매출활성화 톨을 통해 진단 후 판촉 지원)

* 가맹점의 수익을 고려하여 총 9가지의 가맹타입을 운영 중

I .시작에 앞서

상호간 약속을 지키며 성실히 영업을 했음에도 불구하고 어려운 사정일 시 중도 해약금을 거의 수취하지 않으며,
'19년부터는 '희망폐업'을 통해 회사가 전액 투자한 시설비용까지도 함께 부담하고 있음

위약사항 발생 시

위약금 수취율

(16~18년 기준)

0%

중대 가맹계약 위반사항이
발생시에만 수취

시설 위약금 수취율

(16~18년 기준)

0%

단, 본사가 전액 투자한
시설잔존가는 수취

중도 해약 시

중도 해약금 수취율

(16~18년 기준)

10%

이마저도 어려운 사정이 있을 시
표준계약서 기준 대비 최소화하여 수취

희망폐업 제도 신설(19년)

〈대상〉

1년 이상 운영 저수익점
(매출총이익 월 1,000만원 이하)

중도해약금 면제



시설잔존가(전액 회사투자)
가맹수수료율만큼
회사도 부담

Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 경영주가 직접 본사와 소통하는 제도

오해와 선입견 - 일방적 소통?

GS25는 지난 26년간 경영주가 자발적으로 참여하는 정기소통채널로서 '경영주협의회'를 전국 5개권역(수도권, 부울경, 대경, 중부권, 호남권)으로 운영 중

경영주 협의회
(1994년 시행)



간담회 총 2018회 진행



협약 안건 1,206 건

〈주요안건〉

- 차별화된 상생서비스 개발 적극 참여
- 해피콜 설립 및 24시간 운영 협의
- 모바일 점포 경영시스템 개발 협의
- 나만의 냉장고 개발 및 리뉴얼 협의
- 도시락 용기 변경
- 점포 시설 점검 원가로 계산 협의
- 엔젤서비스 도입
- 원두커피 활성화 협의
- FF 추가 폐기 지원
- 전산 A/S 시간 엄수 협의
- 결제 수단 간소화 협의
- 담배 시설 유지장려금 및 각 장려금 공개
- 선물용 세트 미판매분 해체 등록 판매 협의
- 난방비 유가와 동일 적용 협의
- 각 상품 소분으로 분리 출고 협의
- 부진점 분석 및 매출 향상 지원 협의
- 유니폼 디자인 변경 협의
- 점주에서 "경영주" 로 개선

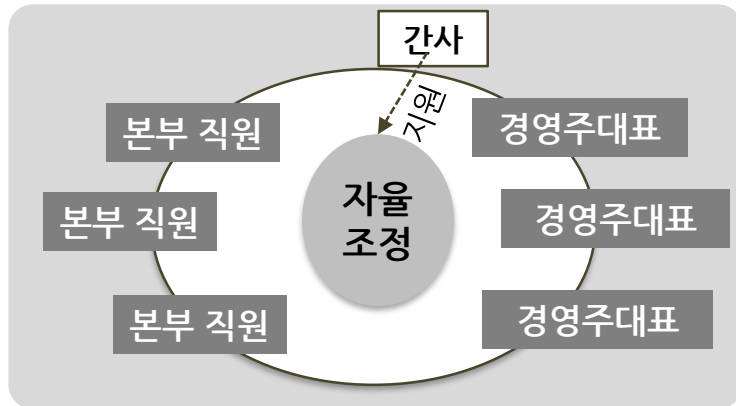


Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 경영주가 직접 본사와 소통하는 제도

오해와 선입견 - 불공정 행위가 다반사?

GS25는 이슈나 분쟁 발생시 경영주대표가 참석하여 경영주 입장에서 심의하고 조정하는 '상생발전위원회'라는 자율조정기구를 통해 해결방안을 함께 마련함

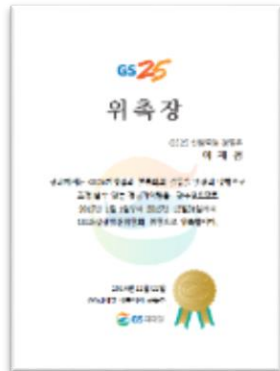
상생발전 위원회 구성



분쟁조정 현황

(단위 : 건)

년도	조정원 신청	조정/합의 완료	공정위 이관	상발위 조정회의
'15년	3	2	1	1
'16년	9	9	0	1
'17년	13	12	1	2
'18년	11	10	1	0



Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 경영주가 직접 본사와 소통하는 제도

오해와 선입견 - 일방적 소통?

GS25는 경영주가 상품개발, 영업제도에 대해서 심도있게 현장관점에서 의견을 제시하는 ‘분과위원회’를 MD, 영업, 지원(정보, 물류, 시설) 3개의 분야로 격월 운영 중

’18년 논의 안건

구분	협의 건수 (총 53건)	주요 안건
영업	16건	- 제도 변경으로 박스 발주 상품 최소화 - 1회용 봉투 관련 이슈 : 업계 최초 종이 쇼핑백 도입 / 판매
MD	23건	- FF 개선안 논의 : 현상 분석 및 매익률 개선안 설명 - 상품 아이디어 및 개선 관련 포상 논의 : 아이디어 포상제도 신설
지원	14건	- 냉장식품 배송시간 전환 관련 논의 - 자동발주 시스템 Test

진행 방법



- ✓ 심화 과제에 대한 토의/경영정책 반영
- ✓ 현장 긴급 이슈사항 논의 / 의사 결정

Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 경영주가 직접 본사와 소통하는 제도

오해와 선입견 - 일방적 소통?

점포와 쌍방향 실시간 소통 채널을 통해 실시간으로 경영주와 의견을 주고 받음

점포 방문 소통 일지

OFC가 점포 애로사항 공유하면 팀장이 바로 피드백하여 경영주도 점포경영시스템을 통해 소통 함

점포방문시 10분를 반드시 점검부탁드리고 매번 강조하듯 점포유리나 전면 가시성 부분등 청결부분 맞이배웅인사, 유니폼 명찰착용등 기본적인 서비스부분 모두 체크하여 고객을 맞이할 준비가 되어있는지 확인해야 합니다.
서비스는 수많은 경쟁점에서 한층 더 차별화를 줄 수 있는 좋은 무기입니다. 매출 향상에 지름길은 서비스! 잊지마시구요 친절 한 서비스정신 부탁드립니다.

1. 대기자세
- 고객입점시 바른자세로 대가하고 있나요?
2. 맞이인사
- 어서오세요~ GS25입니다.(안녕하세요~, 어서오세요~)
3. 멤버십카드
- 멤버십카드 있으세요?(할인, 적립카드 있으세요?)
4. 유니폼 착용
5. 명찰착용
6. 배웅인사
- 감사합니다. 또 오세요~(안녕히가세요~)

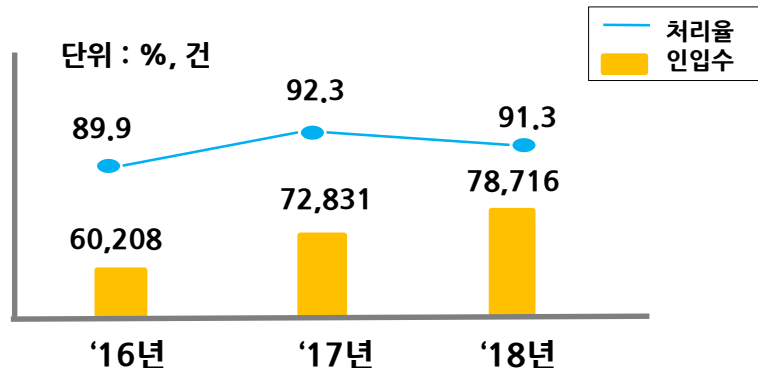
안녕하세요! 팀장입니다.

청결한 점포관리 감사합니다

해피콜

24시간 경영주 전용 해피콜을 통해 불편 해소

점포 해피콜 접수/처리 건수



챗봇지니(경영주, 스토어매니저용)

카카오톡을 통한 AI 실시간 질의응답 소통 채널 구축



GS25 챗봇지니

서비스 출시일 : 2018년 1월

사용자 수 : 약 14,000명

월 평균 대화 건수 : 약 56,000건

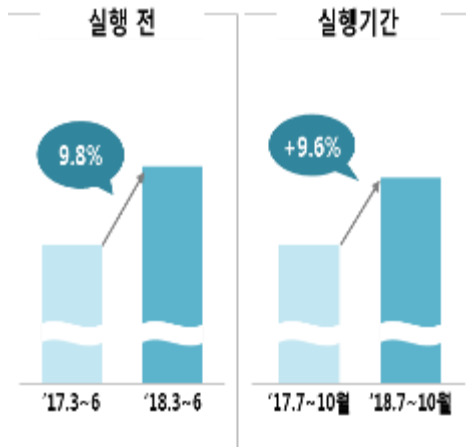
Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 경영주가 자발적으로 다른 경영주를 도와주는 제도

오해와 선입견 - 프랜차이즈는 노비계약?

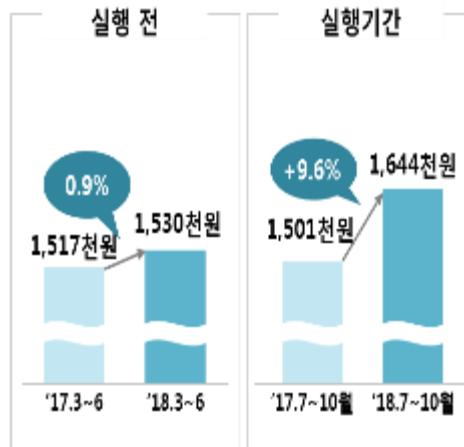
GS25는 본사가 경영주를 컨설팅하는 것 뿐만 아니라 같은 일을 하는 경영주가 같은 경영주를 돕고 있음
 '12년부터 운영 중인 노하우 전수 목적의 '자문위원', 신규 경영주 교육을 담당하는 '교육위원'제도가 대표적임

자문위원

사업부 평균



자문 대상점 평균



- 성공 사례/지도력을 겸비한 우수 경영주가 성장 가능성 있는 점포를 3개월간 매주 방문하여 직접 코칭
- 12개지역 권역별 5~7명(총 69명)이 반기당 1점포 자문활동
- '18년 자문대상점 평균 9.6% 매출 상승

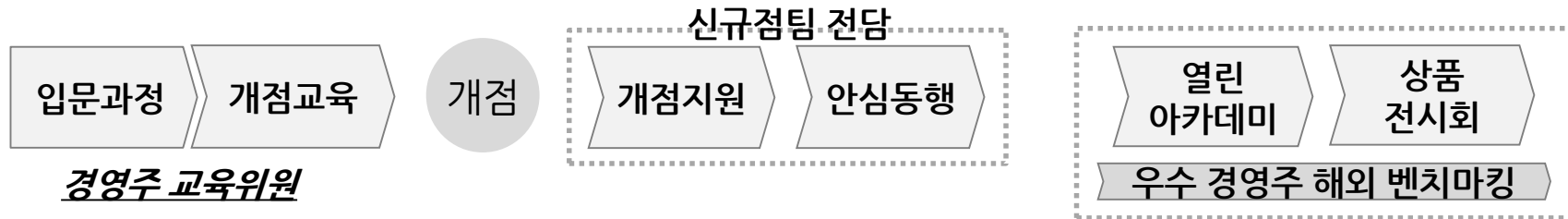
교육위원



- 운영 우수 경영주가 직접 신규 경영주 교육과정 강의 및 실습교육을 담당하여, 가맹점만의 운영 노하우를 전파하는 제도

Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 점포운영에 실질적 도움이 되는 지원

오픈초기부터 안심하고 정착할 수 있도록 전담조직을 운영하며, 운영 중에는 매년 점포운영에 도움되는 교육과정을 제공하며, 매년 경영주들에게 해외 벤치마킹 기회를 제공하고 있음



안심동행



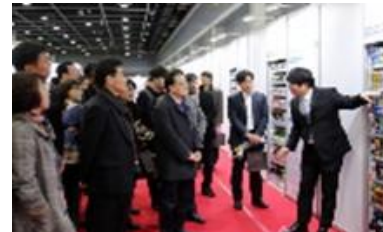
- 오픈초기 2개월 내 방문 재교육

열린 아카데미



- 경영 실무 및 전문지식, 교양 등 전문 역량의 심화 목적
- 수도권(집합교육 - 약 300명) + 비수도권(온라인교육 - 약 2,000명)

상품 전시회



- 경영주와 비전을 공유하고 최신 트렌드 및 상품정보 공유

해외 벤치마킹



- 경영주의 해외 소매업태 벤치마킹과 리프레쉬를 겸함 (년 12회 약 650명)

Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 점포운영에 실질적 도움이 되는 지원

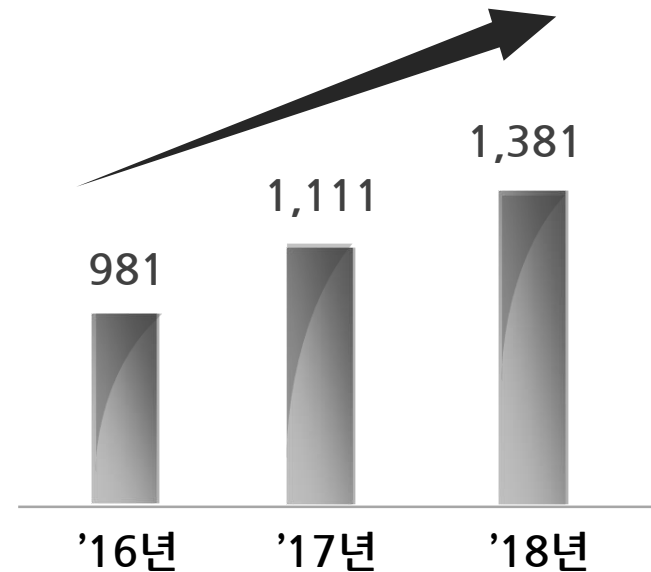
업계최초로, 경영주의 경조사·입원등의 사유로 경영주 부재시 점포 업무를 지원함

GS25 엔젤서비스



본사 직원이 직접 경영주를 대신하여
점포 주요업무를 경영주처럼 수행

엔젤서비스 지원 횟수 (단위 : 店)



Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 근무자 수급 및 일자리 창출

점포에서는 근무자 구인의 어려움을 해소하고, 사회적으로는 저소득 계층의 자활, 시니어들에게 안정적인 일자리 제공 및 장애인의 자립 지원 등의 활동을 하고 있음



**“연간 약 3만개 이상의
일자리 창출 효과”**



시니어 인턴제도

일간 상호협력을 위한 업무 협약식

설치 운영을 통한 장애인 자립증진

2018년 10월 29일(월), 서초구청 대회의실



늘봄스토어 (장애인교육훈련)



내일스토어 (지역자활센터 연계)

Ⅱ.GS25의 탁월한 상생제도 - 기타 지원 및 복리후생

점포운영에 실질적으로 도움되는 '영업지원'과 소속감을 느낄 수 있는 '복리후생'을 제공하고 있음.

기타 지원 / 복리후생

1. 점포 영업관련 보험 무료지원
(재산 종합, 현금도난, 횡령, 단체상해)
2. 경영주 무료 노무,법률 상담
3. 엔젤리조트
4. 경조사 지원(경조금,장례용품 등)
5. 건강검진 할인
6. 경영주 전용 복지몰 운영 등



Ⅲ. Life Style Platform(사회 공익기능)

앞으로는 “*Life Style Platform*”으로서 사회적 기능을 확대 하겠음.

경영주와의 상생

- 경영주협의회 간담회
- GS25발전 위원회
- 상생발전 위원회
- 자문위원 제도
- 교육위원 제도
- 교육지원
- 엔젤서비스
- 20's CLUB
- 기타 지원/복리후생



Life Style Platform

사회적 거점 기능

- 안전상비 의약품 판매
- 24시간 금융서비스
- 전기차 충전
- 무인 택배 박스
- 반값 택배
- 나만의 냉장고

사회 안전망

- 사회적 약자 지킴이
- 긴급 구호
- 방법 지원활동

Ⅲ. Life Style Platform(사회 공익기능)

편의점 점포망과 물류 시스템은 국가 재해 재난 발생시 가장 신속하게 구호 활동을 전개 할 수 있는 중요한 '인프라'이자 '사회 안전망' 기능 수행하고 있음

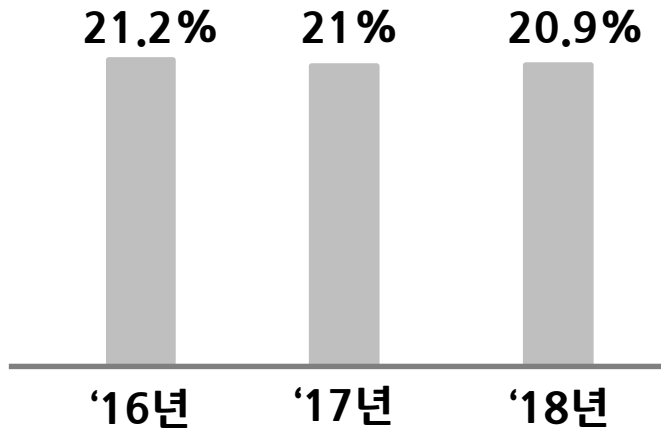


IV. 맺음말

GS25는 앞으로 더 높은 자생력과 가맹점과 합심하는 체계를 더욱 공고히 하고, Life Style Platform으로서 사회적 기능도 확대하여, 자영자들이 믿고 창업할 수 있는 대표 프랜차이즈로서 우뚝 서겠음

여전히 높은 자영업 구성비

(통계청, 17년 기준)



여전히 창업을 해야한다면...

편의점
GS25의
역할

믿고 창업할 수 있는 GS25

프랜차이즈 최고의 생존율

- ✓ 합리적 투자 / 월등한 본사 지원

가맹점을 살리는 탁월한 상생제도

- ✓ 활성화된 소통 체계
- ✓ 경영주 간의 상호 협력
- ✓ 점포 운영에 실질 도움되는 본사지원
- ✓ 근무자 수급 및 일자리 창출

Life Style Platform로 진화

- ✓ 사회적 거점
- ✓ 사회 안전망