

카렌탈 서비스업의 발전을 위한 제언

1. 머리말

오늘날 지식기반사회가속화됨에 따라 서비스 산업은 국가 경쟁력을 선도하는 주요 산업으로 인식되고 있으며, 선진국들의 경우 이미 서비스 산업의 표준화 작업에 착수하여 서비스 산업의 경쟁력을 제고시키고 있다.

아울러 세계무역기구(WTO)와 유럽연합(EU)의 서비스 시장 개방 요구에 따라 국내 서비스 시장의 개방 또한 확대되고 있으며, 이에 따라 선진 외국 기업들의 국내 시장 진출이 활발해지고 있다.

이와 같은 서비스 산업의 환경 변화에 능동적으로 대응하기 위해 정부에서는 자율 시장 경쟁 체제로의 전환 및 소비자 보호 강화 등과 같은 정책 추진을 통해 서비스 산업의 경쟁력을 확보하기 위해 노력을 경주하고 있다.

한편, 국내 카렌탈 시장은 경제수준의 향상, 삶의 질 추구 및 주5일근무제 정착으로 인한 관광 및 레저 성향 증가, 도심권의 교통 체증 회피 등으로 인해 년평균 성장률이 30%에 달할 정도로 급속도로 성장하여 100억 원 규모로 추정되고 있으며, 렌터카 차량 대수도 80,000대를 능가하는 것으로 추정되고

있다.

그러나, 이와 같은 수요증대에도 불구하고, 국내 카렌탈 서비스 업계는 제도적 문제, 시장 진입 장벽의 완화 정책과 영세한 업체들의 난립으로 인해 시장 교란 및 고객 불만이 증대되고 있으며, 불법적인 거래도 빈번히 이루어지고 있는 실정이다.

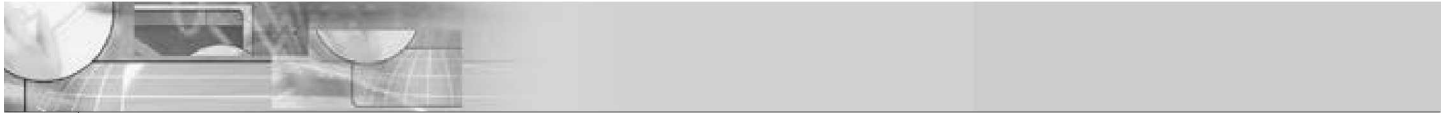
따라서 카렌탈 서비스의 품질 제고를 통해 산업 경쟁력을 향상하고, 소비자들의 수요 수준을 충족시키기 위한 카렌탈 서비스업의 발전 방안 제시는 매우 중요하고도 시급한 과제이다.

2. 카렌탈 서비스업의 거시적 여건

카렌탈 서비스업에 영향을 미치는 거시적 여건을 법·제도적 측면, 산업 측면 및 고객 수요 측면으로 구분하여 분석한 결과는 다음의 <표>에서 보는 바



교수 한 호 영
상지영서대 교수
033-730-0821
hyhan@youngseo.ac.kr



와 같이 집약될 수 있다.

법·제도적 여건은 규제완화를 통해 자율경쟁체제를 강화시키고 소비자요구의 고도화 추세에 부응하여 소비자권익 보호를 강화시키는 추세로 진전되고 있다. 그러나 오토리스와 외관리 체계의 이원화는 장기적인 카렌탈 서비스업의 발전을 저해하는 요인이 되고 있다.

카렌탈 서비스 산업 여건은 영세업체의 난립과 불법영업 및 리스 산업과의 경쟁 심화 등으로 인해 채산성이 저하되고 있는 실정이다. 따라서 국내 카렌탈 서비스 산업은 선진 외국 기업과의 전략적 제휴를 통해 서비스 고도화와 차별화를 통한 경쟁우위를 확보하도록 요구받았다.

카렌탈 서비스의 고객 여건은 주5일 근무제의 확산에 따른 레저 수요의 증가 추세 및 경제, 사회적 여건의 변화에 따른 개인 고객 수요의 증가 추세가 진전되고 있으며, 수요 패턴도 점차 고도화, 다양화되고 있다. 그러나 고객들의 신차 선호 경향 역시 증가 추세에 있어 카렌탈 서비스 사업자의 채산성을 악화시키는 요인 중의 하나로 대두되고 있다.

종합하면 카렌탈 서비스 업계가 직면하고 있는 여건은 많은 장애요인들이 산적해 있는 반면에 잠재력 또한 풍부한 것으로 판단된다. 따라서 이와 같이 도전과 기회를 동시에 제공하고 있는 거시여건의 변화에 적극적으로 대응하기 위해서는 자율시장 경쟁체제에 부응하고, 증가하는 수요에 적극적으로 대응하고, 고객 요구도의 서비스 요구를 수용할 수 있는 서비스 중심의 차별화된 전략 수립이 필요한 것으로 판단된다.

3. 카렌탈 서비스업의 실태조사

카렌탈 서비스업은 그 인식 정도에 비해 비교적 오랜 기간을 영위되어 왔으나, 이에 종사하고 있는 업체들에 대한 기초적인 통계는 전국 자동차대여사업조합연합회와 일부 대형업체들의 자체 조사 결과에서 제공하고 있는 기초적인 자료에 불과한 실정이다.

특히 카렌탈 서비스업의 경우 일정한 법적 요건을 갖춘 자에 한하여 신고제로 운영되고 있기 때문

구분		분석결과
법·제도적 측면	대여서비스 관련	○ 시장진입 장벽 완화를 통한 자율시장 경쟁체제의 유지 ○ 대여사업의 관리체계의 이원화로 인한 발전 저해
	소비자보호관련	○ 소비자 요구증대에 따른 권익보호 강화 ○ 영세업체의 난립으로 인한 서비스 수준 저하
	카렌탈 서비스업 관련	○ 오토리스 산업과의 경쟁심화 ○ 선진 카렌탈서비스 기업의 국내진출 가속화 ○ 지입차, 불법영업 등으로 인한 채산성 악화
고객수요 측면	카렌탈 서비스시장 관련	○ 주5일 근무제 확산으로 인한 레저수요의 증대 ○ 고객의 서비스 요구의 고도화 및 다양화 증가 ○ 경제·사회적 여건변화로 인한 개인고객 수요 증대

<표> 거시적 여건분석 결과

에 외형적인면에서시장진입장벽이높은 것으로 인식되고있으나, 실질적으로는소규모지입주들에 의한비정상적영업행위, 렌트카에대한소비자들의인식부족, 사회적으로대받는이미지등으로 인해오히려영세한업체들이난립하여시장을 혼란스럽게하고있는반면그 시장규모는오히려 꾸준한증가세를보이고있는실정이다.

이와같은카렌탈서비스업의실태조사결과를 종합하면다음과같이 집약된다.

- 1) 국내카렌탈서비스시장규모는금액기준과차량수기준으로다음과같다.

카렌탈 서비스 시장규모	금액 기준	차량수 기준	비 고
현황조사 분석결과	1530억원	22만대	2004. 2월 조사
전국자동차대여사업조합 제공 자료	-	6만8천대	200년 말 기준
연구자 자료조사 결과	9000억원	10만대	2002년 기준

- 2) 카렌탈서비스업체들의평균 사업운영년수는 약 3~5년으로나타나어느정도의운영경험이 있는이들업체들이현재국내카렌탈서비스 시장의중심역할을수행하고있는 것으로판단된다.
- 3) 사무소및 예약소를포함하는지역별영업망 수준은업체당전국적으로약 5~15개소로조사되었고, 특히Big 3사의경우특한영업망과 네트워크를통해 시장에서의지배력을확대하고있는 것으로나타나시장의편중현상을 반영하고있는것으로판단된다.
- 4) 영업소별보유차량은평균 약 150대 정도(Big 3업체제외)이며, 이중차차비중은약 70% 수준인약 100대로나타났으나, 업체수기준으로 100대 미만인업체수가대부분인것으로나

타나시장의영세성을반영하고있는 것으로 판단된다.

- 5) 영업소별차고지보유수준은1.4개로나타났으며, 차고지당면적은약 250평, 종사자수는 40명수준인것으로나타났다.
- 6) 이용 고객 유형은개인고객이67%, 기업고객이 33%로 나타났으며, 기업고객중개월이상의 장기대여고객은4.3%에 불과한것으로조사되었고, 개인고객중월1주일미만의대여고객이60%이상을차지하고있는것으로나타나 수익성의한계를반영하고있는 것으로판단된다.

7) 차종별로는중형승용차가 가장 높은 대여율을보였으며, 차종별일평균대여 금액은 전국적으로 거의 유사한수준으로나타났다.

- 8) 웹사이트를운영 중에 있는 업체비율을약 49%였으며, 지방보다는수도권과제주도지역의 업체들이인터넷을많이 이용하고있는 것으로나타났다.
- 9) 자동차대여약관은대여사업조합에서제공하고 있는 표준약관을대부분사용하고있었으나, 아직도소수의몇몇 업체들은자체개발한 약관을이용하는것으로판단된다.
- 10) 편도서비스를제공하지않는 경우가제공하는 경우보다높게나타나연계체계의미흡함을 반영하고있는것으로판단된다.
- 11) 고객의주문 접수는전화와방문이주를차지하고있었으며, 주문중 예약에의한주문비중이 60%미만인경우가대부분이어서아직



- 까지도 예약문화의 정착 수준이 미흡미흡함을 반영하고 있는 것으로 판단된다.
- 12) 차량의 정비는 자체 정비 소나 제휴 정비소를 이용하고 있었으며, 평균 사고율 수준도 50% 미만인 경우가 80% 이상으로 나타나, 사고로 인한 가격인상 부담을 낮춘 것으로 판단된다.
 - 13) 차량의 사용년수는 평균 2년에서 2.5년으로 나타나, 고객들의 신차 선호도를 반영하고 있는 것으로 판단된다.
 - 14) 월평균 접수되는 고객 불만 건수는 약 2.6회이며, 그 접수 방법은 전화가 주를 차지하고 있었다. 그리고 그 불만 유형은 안전성 및 청결성의 문제와 업계의 불친절 등 서비스의 기본 요소들이 충족되지 못함으로 발생되는데서 그 원인으로 지적하고 있었다.
 - 15) 영업의 애로 사항은 대부분의 서비스업종에서 생각할 수 있는 요소들이었으며, 덤핑요금, 영세업체 난립, 높은 보험료율 등 서비스와 직결되는 요인들이 대부분인 것으로 나타났다.

이상의 결과들에서 알 수 있듯이 국내 카렌탈 서비스업계는 대형업체인 Big 3 업체(금호렌트카, 대한통운, KRX)를 제외할 경우, 법적인 등록요건을 기본적으로 갖춘 중소기업체들에 부분적으로 차지고 있는 것으로 나타났다.

이들 중소기업체들의 경쟁력이 곧 카렌탈 서비스업계의 경쟁력이라고 할 만큼 시장에서의 비중이 높은 특징을 보이고 있지만, 현실적으로 소비자들이 요구하는 서비스의 질적 수준을 높이기에는 보완해야 할 과제가 산적해 있는 실정이다.

특히, 시장의 혼란을 야기시키는 덤핑요금, 무자격 업소의 난립, 불법지입제 약행 등은 더욱더 시장을 혼탁하게 하는 원인이 되고 있지만, 현실과

법제도간의 괴리 또한 경쟁력 제고를 저해하고 있는 것으로 판단된다.

4. 문제점 및 시사점

카렌탈 서비스업의 문제점을 명확히 규명하기 위해 상기한 현황 분석 결과 나타난 문제점 및 시사점을 종합하면 다음과 같다.

첫째, 시장(가격)을 고라시키는 주요 요인들은 영세한 업체들이 채산성 악화를 보전하기 위해 서비스 품질의 개선을 통한 노력보다는 지입차의 운영 및 불법영업 등과 같은 불공정한 관행에 기인하고 있기 때문으로 나타났다. 따라서 업계의 자율 경쟁 체제를 통해 건설한 시장 구조의 확립이 필요하다.

둘째, 경쟁심화로 인한 서비스 수준을 저해하는 진입장벽의 완화로 인한 무분별한 시장 진입과 카렌탈 서비스 사업자의 영세성으로 채산성이 저하되고 나타났다. 따라서 영세업체들의 규모화 및 서비스의 차별화를 위한 업계의 노력이 필요한 것으로 판단된다.

셋째, 카렌탈 서비스업의 채산성 악화는 제도적인 문제에도 기인하고 있다. 즉, 관리체계 전환화 로 인해 장기적인 발전이 저해되고 있으며, 불공정한 차종 제한으로 인해 고객의 다양한 수요에 대한 대응력은 물론 수익기회의 상실 우려를 초래하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 리스 산업과 공정하게 경쟁할 수 있는 제도적 보완이 필요한 것으로 판단된다.

넷째, 고객들의 신차 선호 경향에 따라 차량 교체 비용 부담이 증가하는 비용 구조와 보험제도의 경직성 또한 채산성을 악화시키는 요인으로 작용하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 차종별, 사용년수별 가격차등화를 위한 표준화 작업이 필요한 것으로 판단된다.

기술표준 2007. 9