

소규모 유통점포의 정보시스템 활용 현황과 PDS 구축을 통한 경영 활성화 방안 고찰

전 대 성*, 류 윤 규

A Study on the Management Promotion of Small Retail Shops with Information System in Practical Use and Implementation of PDS

Dae-Seong JEOUNE*, Yun-Kyoo RYOO**

요 약

본 논문에서는 정부지원 소규모 유통점포인 나들가게를 대상으로 POS(point of sale) 등의 정보시스템 도입 및 활용 현황을 살펴보고, 이에 따른 PDS(POS data service) 구축에 따른 기능 요구사항 및 경영성과에 대해 논의한다. 소매점포의 POS와 연계되어 있는 공동정보시스템은 점포의 유통정보와 외부 연계정보를 수집하여 관리하고 분석정보를 제공한다. 본 연구에서는 나들가게의 POS 활용 현황을 실태조사 결과를 활용하여 분석한다. 또한, PDS의 기능 요구사항을 살펴보고 소규모 유통점포에서 정보시스템의 활용 방안을 고찰한다.

결론적으로, 소규모 유통점포에 POS 도입이 직접적으로 성과로 나타나지는 않지만, POS의 원활한 활용과 점포 운영에 필요한 분석정보를 PDS 분석서비스를 통해 적극적으로 활용하는 경우에 고객에게 제공되는 서비스의 품질과 만족도 향상으로 나타나 경영성과에 미치는 영향이 어느 정도 관계가 있다고 할 수 있다.

Abstract

In this paper, we discuss the effectiveness of information system such as POS(point of sale) and PDS(POS data service) to the government-supported small retail shop called nadle shop. Also, the functional requirements for PDS implementation are examined. Introduction of information system to small retail shop is necessary for achieving good - but a little impact on - management performance.

For the empirical study, the survey results for POS utilization and management performance for the nadle shops supported from 2010 to the first half of 2011 are analyzed. Consequently, information system doesn't give direct effect on producing management performance. However, no doubt it contribute service quality and satisfaction to the customers and provides refined information to be useful to the owners.

▶ Keywords: 소규모 유통점포(small retail shop), 나들가게(nadle shop), POS시스템(point-of-sale system), PDS(POS data service), 경영성과(management performance)

* 제1저자 : 전대성 교신저자 : 류윤규

투고일 : 2012. 11. 1. 심사일 : 2012. 11. 15 게재확정일 : 2012. 12. 12.

대구미래대학교. 대구보건대학교

I. 서론

우리나라에서 중소기업은 전체 유통업에 대비하여 사업체수와 종사자의 99.0%와 83.0%를 차지하고 있으며, 매출액 비중은 65.0%로 우리나라 경제의 규모면에서 큰 비중을 차지하고 있다(2004). 그러나, 2000년 중반 이후, 최근 몇 년 동안 대형마트, 홈 쇼핑, 인터넷과 모바일 기반의 새로운 형태의 상거래가 점점 더 확산되고 있으며, 더욱이 기업형 슈퍼마켓(Super Super Market, SSM)의 골목상권 진출 등으로 중소소매점의 경영환경은 악화일로에 있다. 실제로, 2006년부터 2011년 4월까지 대형마트는 76개, SSM은 565개나 증가하여 누적개수는 대형마트 443개, SSM은 919개로 나타났다. 중소기업중앙회에서 실시한 조사(2009.5)에서 SSM의 출점에 따라 1Km 이내에 위치해 있는 중소기업의 일평균 매출은 34.1% 감소하였고 일평균 고객수도 36.7% 감소한 것으로 나타났다.

이러한 상황에서 정부에서는 서민경제 안정화의 대책을 마련하고 중소기업의 경쟁력 강화를 위한 “중소소매업 유통체계 혁신방안(2009.10)”을 마련하였다. 그 중에서 스마트샵 육성지원사업(이후 “나들가게 육성지원사업”으로 사업명 변경, 2010)은 2009년에 시범사업을 통해 기반을 마련하고 2010년부터 본격적으로 시행하여 2012년 현재까지 사업을 추진하여 10,000개 이상의 소매 유통점포를 다각도로 지원하고 있다.

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 나들가게로 전환하여 재개점한 점포의 경영성과를 살펴보고 나들가게의 필수 지원사항 중 하나인 정보시스템 지원 측면에서 고찰한다. 둘째, 나들가게의 경영성과 제고를 위한 정보 분석시스템(POS Data Service, PDS) 역할과 효율적인 활용방안에 대해 고찰한다. 마지막으로, 정보시스템을 활용한 경영 활성화 방안에 대해 고찰한다.

본 연구에서 실증자료를 통한 분석을 위한 방법으로 2010년 및 2011년 지원한 나들가게에

대한 실태조사에서 나타난 경영성과와 POS 활용에 대한 설문조사 결과를 토대로 활용한다. 또한, 나들가게 중장기 관리방안 연구의 설문조사에서 도출된 결과를 활용하여 정보시스템의 경영 활성화에 미치는 영향과 활용방안을 제시한다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 정부에서 지원하고 있는 소규모 유통점포 지원사업인 나들가게 육성지원사업에 대한 내용과 지원성과에 대한 살펴본다. 그리고 3장에는 나들가게 육성지원사업을 통해 구축된 유통정보시스템과 PDS에 대해 기술한다. 4장에서는 소규모 유통점포의 경영 활성화를 위해 정보시스템의 활용현황과 활용방안을 고찰한다. 마지막으로 5장에서 결론과 시사점으로 끝을 맺는다.

II. 소규모 유통점포 지원사업

2.1 개요

소규모 유통점포를 지원하기 위한 초기사업은 2000년 초반에 “유통점포 디지털화 사업”으로 슈퍼마켓에 POS(Point of Sale)를 지원하고 이를 통해 유통정보의 통합을 시도한 것이었으며, 후속 지원이 이루어지지 않았다. 그러나, 2000년 중반 이후부터 가속화된 SSM과 대기업 편의점 등의 골목상권 진출로 인해 추락한 서민경제를 지원하기 위해 정부의 소상공인 지원정책 중 최우선 과제로 소매 유통점포에 대한 지원이 대두되었다. 2009년 하반기에 시범사업으로 시작한 “스마트샵 육성사업”은 2010년 “나들가게 육성지원사업”으로 사업명을 변경하여 본격적으로 시행되었으며 2012년까지 1만개의 나들가게 개점을 목표로 하고 있다.

2.2 나들가게 육성지원사업

나들가게 육성지원사업의 추진 목적은 다음과 같이 몇 가지로 요약할 수 있다.

- 영세한 소매점포를 현대화하고 경쟁력있는 우수점포 1만개를 육성함으로써 종합소매점의 균형발전을 위한 여건을 조성하고 경쟁력을 강화
- 선도적 우수 소매점포인 나들가게 육성을 통한 경영혁신 및 슈퍼마켓 업계의 리더를 육성
- 쇼핑환경 개선·가격 경쟁력 확보·위생 강화·정보화 등에서 우수한 선도적 소매점포를 육성함으로써 중소형 슈퍼마켓의 경쟁력을 강화

나들가게 육성지원사업은 한국표준산업분류를 기준으로 슈퍼마켓(47121), 체인화편의점(47122) 및 기타 음식료품 위주 종합소매업(47129) 업태를 영위하고 총면적이 300㎡ 이하인 점포를 운영하는 사업주를 대상으로 지원한다. 그러나, 대기업에서 운영하는 프랜차이즈 가맹점은 대상에서 제외된다.

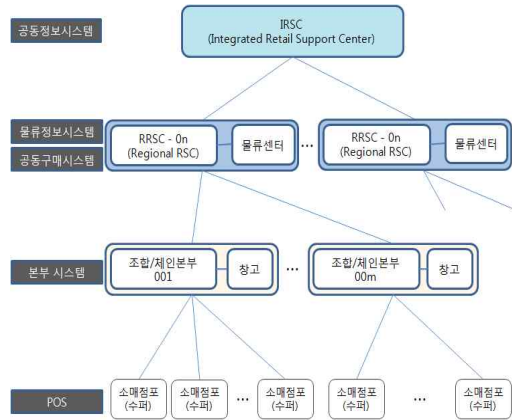
나들가게 지원대상으로 선정된 점포에 대한 지원내용은 매년 약간의 차이가 있지만, 2012년도를 기준으로 살펴보면 <표 1>과 같고, 현재까지의 지원 현황은 <표 2>에 나타나 있다.

<표 1> 나들가게 점포당 지원내용 (단위: 천원)

지원항목	지위내용	지원한도
점포 종합지도*	상권분석, 점포기획에서 자금지원 연계, 재개점 및 개개점 후 경영지도 지원	2,100
정보시스템*	POS설치(S/W 포함) 지원 - 공동정보시스템과 연동	1,500
간판교체*	브랜드 인식개선을 위한 간판 교체 지원	1,500/2,000*
육성자금	시설현대화 등 경영혁신에 필요한 자금 지원	100,000
상품재배열	상품진열, 재배치 등에 소요되는 비용 지원	1,000
점주 교육 지원 등	선정점포 교육(필수) POS방문교육, 우수점주 역량강화교육 등	-

* 나들가게 선정점포 필수 지원사항

** LED간판 200만원, FLEX간판 150만원 지원



<그림 1> 소규모 유통점포(나들가게) 유통정보시스템 구성

<표 2> 나들가게 지원현황 (단위: 개, 억원)

구분	2010년	2011년	2012년	계
목표 점포수	2,000	4,000	4,000	10,000
달성 점포수	2,302	3,005	4,700	10,000↑
국고 지원금	193.0	215.4	334.2	742.6

III. 소규모 유통점포 정보시스템

3절에서는 나들가게 점포에 신규로 지원되는 POS에 설치되는 나들가게 유통정보시스템과 나들가게의 각종 정보들이 통합 관리되는 공동정보시스템에 대해 기술한다. 그리고, 이후 ISP(Information Strategy Planning)을 거쳐 추가로 구축된 PDS에 대해 기술한다.

3.1 POS 및 본부시스템

<그림 1>의 나들가게 유통정보시스템의 전체 구성에서 보는 바와 같이, POS는 소규모 점포인 나들가에서 사용

하는 시스템으로 POS 기기와 소프트웨어가 함께 제공된다. POS의 기본 기능은 프로그램 접속 로그인, 상품 및 거래처, 포인트, 신상품, 행사정보 등의 기본정보 관리, 매출 관리, 본부주문관리, 발주관리, 매입관리, 재고관리, 영업분석, 고객관리, 외상관리, 근태관리, POS 관리, 원격지원 요청 등의 대항목으로 구성되며, 각 항목마다 다양한 세부 기능을 포함하고 있다.

본부시스템은 슈퍼마켓협동조합과 체인 사업본부에서 사용하는 시스템으로서 각 본부는 수백 개의 소매점포를 가맹점으로 두고 있으며 상품을 공급하고 가맹점포 관리자(supervisor)의 역할을 담당한다. 본부시스템은 소매점포의 POS 기능은 물론 회계를 포함한 ERP(Enterprise Resource Planning) 기능을 포함하고 있다. 또한, 본부시스템은 인터넷을 통해 가맹점포의 POS 시스템과 연동되어 있어 가맹점포의 웹 주문관리와 매출/매입/재고/반품/지불 등의 현황을 종합적으로 관리하고 가맹점포의 POS를 통해 각종 정보를 제공한다.

3.2. 공동정보시스템

공동정보시스템은 나들가게의 POS와 조합/체인의 본부시스템의 유통정보를 모니터링하여 통합하고 종합 관리하는 정보시스템으로 웹 기반으로 상호간에 연동되어 있다. 대상이 되는 정보는 상품의 표준 마스터 정보를 포함하여 나들가게의 유통/판매의 모든 정보가 포함된다. 나들가게 점포주는 자신이 운영하는 점포에 대한 현황정보를 POS 또는 컴퓨터를 사용하여 웹을 통해 실시간으로 확인할 수 있다.

공동정보시스템은 서버를 IDC에 두고 상시적으로 개선사항을 도출하여 소프트웨어를 업데이트하고 있으며, 운영 관리는 나들가게 지원사업을 수행하는 소상공인진흥원에서 맡아서 수행하고 있다. 공동정보

시스템은 이러한 통합 정보와 분석시스템을 사용하여 분석정보를 생성하고 이를 나들가게 및 본부에 제공하는 역할을 담당한다. 나들가게와 본부는 이러한 분석정보를 적극 활용하여 시기에 적절한 상품구색을 갖추어 기회손실을 줄이고 상품가격을 조정하고 재고를 감소시키는 등 경영활동에 적극 활용함으로써 매출을 신장시킬 수 있다.

3.3. PDS

<표 3> PDS 분석서비스 주요 기능

구분	내용
데이터 수집/가공 시스템	- 점포 경영분석 정보 수집 및 가공 - 사업관리시스템, 공동정보시스템 DB 연계 - 외부 유통정보, 상품정보 등 연계정보 수집 - 수집/가공/로그분석/백업/배치 프로그램 관리
점포 경영분석 정보제공 시스템 (PDS 시스템)	- PDS를 통한 점포 경영분석 서비스 제공 - 판매/경영/유통 등 통합 분석차트 제공 - 전문가 경영분석 의뢰 서비스 제공 - 확장성을 고려한 API 제공
정보시스템 운영 관제 체계 구축	- 시스템 모니터링 및 관제 시스템 - 정보시스템 다계층 통합관리 맵 - 관리 및 운영현황 리포팅 기능
정보시스템 데이터 관리체계 재수립	- 정보시스템 DB 가상화 백업 솔루션 도입 - 정보시스템 백업 및 운영관리 체계 재구성 - 시스템 백업 및 모니터링 기능

2009년에서 2010년에 개발 보급된 나들가게 정보유통시스템의 활용정도를 향상시키고 자생적 경영분석을 통한 경쟁력 강화를 위해 2011년 하반기에 수행한 ISP의 정보화 계획을 토대로 2012년에 나들가게 PDS 분석서비스를 구축하였다. PDS 분석서비스의 구축 목적은 <그림 2>와 같이 다음 세 가지로 요약하여 기술할 수 있다.

- 체계적인 경영정보 수집을 통한 정보활용 효율성 향상
- 경영정보 분석서비스 제공을 통한 점포 경영



<그림 2> 나들가게 PDS 분석서비스 구축 목적

분석 마케팅 전략 수립

- 전문 경영관리 컨설팅 제공을 통한 장기적 마스터플랜 수립

나들가게 PDS 분석서비스 구축을 통해 제공되는 주요 기능은 <표 3>과 같다. 먼저, 데이터 수집/가공 시스템은 내부정보 및 외부 연계 정보를 수집(1차)하고 가공(2차)한 후 내부의 나들가게 정보와 외부에서 수집한 연계정보를 정제된 형태로 PDS 시스템에 전송(3차)해 준다. 이렇게 함으로써 방대한 PDS 분석서비스 DB의 서비스 속도를 개선하는 역할을 한다. PDS 시스템은 데이터웨어하우스(DW)의 데이터 마켓 개념을 활용하여 설계한 DB를 가지고 있으며, 이는 넘겨받은 정제된 정보를 재가공 매핑을 통해 분석자료를 여러 가지 형태로 점포주가 점진적으로 액세스할 수 있도록 제공해 준다. PDS 시스템은 경량화에 최적화된 웹 프레임워크(web framework)를 사용하여 어플리케이션 영역의 속도 최적화할 수 있도록 구축되었다. 정보시스템 운영관제 체계는 장애에 신속한 대응을 위한 모니터링 관제시스템을 도입하여 장애통보서비스를 제공하며, 시스템 모니터링 기능의 반영을 통한 최적의 분석시스템을 구축할 수 있다. 마지막으로, 정보시스템 데이터 관리정책 재수립은 분석용 DB 서버, 분석용 WAS 서버, SMS(System Monitoring System) 서버, 중복제거(Deduplication) 백업 지원을 위한 DB 1차

백업 서버를 대상으로 데이터 관리정책 아키텍처를 도입하여 적용한 것이다.

IV. 소규모 점포의 경영 활성화를 위한 정보시스템 활용

4.1 지원성과

2010년부터 2012년 상반기까지 정부가 지원한 소규모 유통점포인 나들가게의 총괄적인 지원성과를 분석하기 위해 방문 및 설문문을 통한 연도별 조사결과로서 일평균 매출액의 변화를 <표 4>에 나타내었다. 조사 결과에서 나들가

<표 4> 일평균 매출분석 결과

(a) 응답분포

구 분	점포수 (개)	응답분포		
		감소	변화없음	증가
2010	2,299	112 (4.8%)	300 (13.0%)	1,887 (82.2%)
2011	2,790	243 (8.9%)	423 (15.5%)	2,059 (75.6%)
2012 상반기	585	122 (20.9%)	26 (4.4%)	437 (74.7%)
계	5,674	477 (8.4%)	749 (13.2%)	4,383 (77.3%)

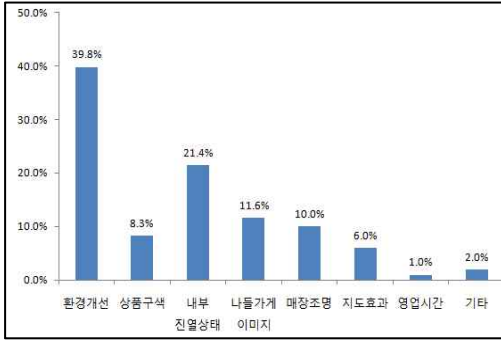
(b) 일평균 매출액 변화

구 분	매출액 변화 (만원)			증가율 (%)
	전	후	증감	
2010	116.0	134.0	18.0	15.5
2011	86.6	102.9	16.3	18.8
2012 상반기	77.9	91.7	13.8	17.7

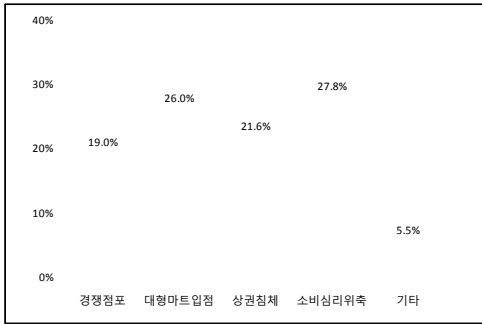
개로 재개점한 점포 중 평균 77% 이상의 점포에서 17% 이상의 일평균 매출이 증가를 나타내어 지원사업의 실효성이 어느 정도 입증되었다고 할 수 있다.

점포의 매출 증가의 원인으로는 “환경개선”이 39.8%로 제일 높았으며 “내부 진열상태” 21.4%, “나들가게 이미지” 11.6% 순으로 나타났다. 반면, 나들가게로 재개점 후 매출이 감소한 주요 요인으로는 “소비심리위축”이 27.8%로 가장 높게 나타났으며 “대형마트입

점” 26.0%, “상권침체” 21.6%, “경쟁점포” 19.0% 순이며 우리나라 경제상황과 구조적인 문제에 기인한다는 것을 알 수 있다.



(a) 매출 증가요인

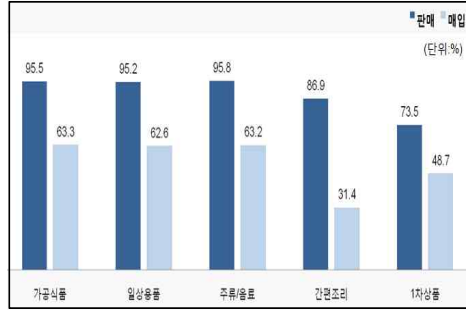


(b) 매출 감소요인

<그림 3> 매출변화 주요 요인(2010)

4.2 POS 활용 현황 분석

<표 5>와 <표 6>에서 보는바와 같이, 2010년도 조사대상 나들가게의 POS 사용경험은 68.9%이며 나들가게 재개점 이후 92.4%로 증가였으며 전체 평균 거래비중은 81.0%로 나타났다. 또한, POS 사용에 따른 매출증대 효과와 만족도는 5점 만점에 3.67점과 3.38점으로 각각 나타났다. 그리고, <표 7>에는 2011년도에 조사한 POS 활용정도를 나타낸 것으로, 95%가 POS를 활용하고 있지만 “단순계산”이 55.6%로 가장 높고 “매월 매출품목 등 DB 활용”과 “계산 및 고개관리”는 모두 19.7%로 나타났다.



<그림 4> 취급상품별 판매/매입시 POS 사용률

<표 8> POS 주요 기능

구분	주요 기능 설명
기본관리	상품관리, 신상품조회, 가맹점정보 등 점포 일반에 대한 기능
매출관리	월매출캘린더, 매출속보, 판매현황 등
영업분석	ABC분석, 매출추이분석, 이익현황, 매출현황 등
발주/매입관리	발주 및 매입관련 기능
근태관리	종업원 출퇴근 등 근태관리
재고관리	상품수불, 재고현황, 폐기상품현황 등
포스관리	포스등록, 지정키등록 등
고객관리	포인트관리, 고객외상관리 등

<표 5> POS 이용 현황

구분	점포수 (개)	POS 활용 여부		
		전	후	증감
2010	1,336	920 (68.9%)	1,234 (92.4%)	314 (23.5%)
2011	2,741	-	2,604 (95.0%)	-
계	4,077	-	3,838 (94.1%)	-

<표 6> POS 사용 거래비중(2010)

구분	50% 미만	80% 미만	90% 미만	100% 미만	100%
비율 (%)	12.4	15.2	15.0	20.3	37.2

<표 7> POS 활용정도(2011)

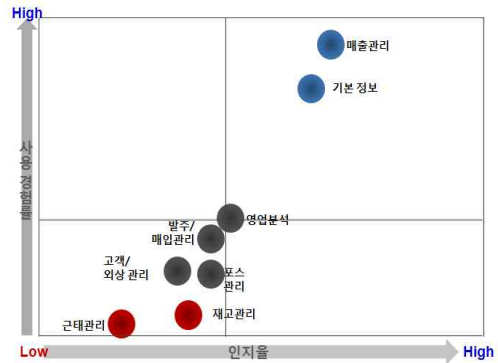
구분	단순계산	매출 등 DB활용	계산 및 고객관리	별로 활용양음
비율 (%)	55.6	19.7	19.7	5.0

나들가게 점포주가 기존 POS를 사용해 본 경험이 70%를 이상인데도 불구하고 POS 프로그램 변경으로 인한 사용법에 익숙하지 않는 등의 이유로 어려움을 겪고 있다. 이러한 문제점은 POS 콜센터와 지도요원의 방문시 문제점을 직접 해결해 주어야 한다. 또한, 나들가게 선정 후 점주교육 시 POS 활용에 대한 교육을 대폭 확대할 필요가 있다.

2011년 하반기에 수행된 PDS 분석서비스 정보화 기반구축 연구에서 조사한 POS의 이용 현황을 살펴보면, 상품별 매출과 매입에 따른 POS의 사용률은 <그림 4>와 같이 매출시에서는 많이 활용하지만 매입시에는 활용도가 저조한 것으로 나타났다. 그리고, <표 8>와 <그림 5>에 나타낸 것과 같이 POS의 여러 가지 기능에 대한 인지 정도에 대한 사용률에서 매출관리와 기본정보에 대한 기능은 높은 인지율과 사용률을 보여주는 반면, 다른 기능들은 평균보다 낮은 인지율을 보이고 그에 따른 사용률도 낮은 것으로 나타났다. 특히, 재고관리는 인지율은 평균 정도인데 반해 아주 낮은 사용률을 보였다.

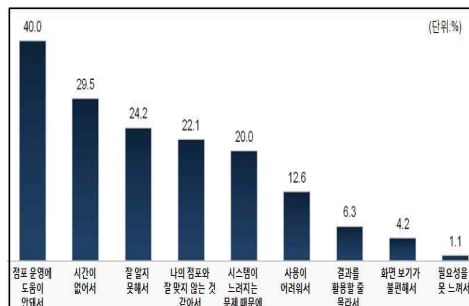
4.3 PDS 기능 요구분석

POS에서 기본적으로 제공하는 영업분석 기능에 대한 사용경험과 필요성을 조사한 결과가 <그림 6>에 제시되어 있다. 점포주들이 가장 많이 사용한 세부기능은 “매출실적 비교(63.6%)”, “매출추이분석(60.0%)”, “베스트상품현황(40.0%)” 순이며, 기본적인 매출분석이 점포주들이 가장 많이 조회하고 궁금해하는 자료인 것으로 판단된다. 그리고, 영업분석에서 실질적으로 도움이 되는 필요한 기능에 대한 조사에



<그림 5> POS 기능별 인지율/사용률 Matrix

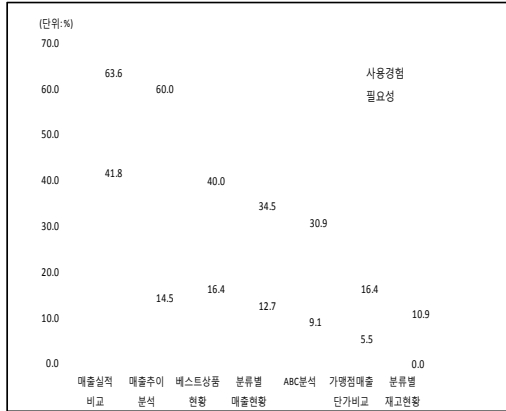
서 매출실적비교는 사용경험과 유용성에서 모두 높은 기능으로 중요도가 높은 분석기능으로 파악되었지만 매출추이분석을 비롯한 다른 기능들은 사용경험에 대비하여 유용성이 낮아 실제 점포운영에 큰 도움이 되지 않는 것으로 파악된다.



<그림 7> 영업분석 기능 미사용 이유

POS에서 기본적으로 제공하는 영업분석 기능에 대한 사용경험과 필요성을 조사한 결과가 <그림 6>에 제시되어 있다. 점포주들이 가장 많이 사용한 세부기능은 “매출 실적 비교(63.6%)”, “매출추이분석(60.0%)”, “베스트상품현황(40.0%)” 순이며, 기본적인 매출분석이 점포주들이 가장 많이 조회하고 궁금해하는 자료인 것으로 판단된다. 그리고, 영업분석에서 실질적으로 도움이 되는 필요한 기능에 대한 조사에서 매출실적비교는 사용경험과 유용성에서 모

두 높은 기능으로 중요도가 높은 분석기능으로 파악되었지만 매출추이분석을 비롯한 다른 기능들은 사용경험에 대비하여 유용성이 낮아 실제 점포운영에 큰 도움이 되지 않는 것으로 파악된다.



<그림 6> POS 영업분석 기능에 대한 사용경험과 유용성

상기에서 언급한 영업분석 기능에 대한 만족도는 5점 척도에서 평균 3.56으로 보통 수준으로 나타났으며, 만족과 불만족에 대한 구체적인 원인은 <표 9>와 같이 나타났다. 또한, 가장 필요한 기능으로는 ①기본분석 > ②판매분석 > ③재고분석 > ④매출 이익분석 > ⑤거래처 분석 > ⑥방문고객 분석 > ⑦마케팅 분석 > ⑧타점포 비교분석 > ⑨ 기타 순으로 조사되었다. 그리고, 영업분석 기능을 사용하지 않는 점포주는 그 이유를 “점포운영에 도움이 되지 않아서(40.0%)”, “시간이 없어서(29.5%)” “잘 알지 못해서 (24.2%)” 등으로 응답했으며 그 결과를 <그림 7>에 나타내었다.

4.4 경영성과와 POS/PDS 활용

소규모 유통점포에서 성과로 나타나는 매출은 방문고객수, 객단가, 환경개선, 서비스, 친절도, 고객만족도 등의 정량적 및 정성적인 항목으로 나타나지만, 정보시스템의

<표 9> 영업분석 기능에 대한 만족/불만족 원인

구분	항목	비율(%)
만족	매출파악이 쉬움	33.3
	정확한 정보 파악	24.2
	매출향상을 위한 정보분석 가능	12.1
	베스트 상품 파악, 해당상품 비추기 가능	9.1
	매출 파악이 편리	6.1
	영업분석에 도움	6.1
	분류별 매출현황을 알 수 있음	3.0
	매출 비교 가능	3.0
	간편하게 이용 가능	3.0
	시스템이 신속함	3.0
불만족	속도가 느림	20.0
	사용하기 복잡함	20.0
	기능이 안되는 것이 많음	20.0
	상품등록시 대/소분류 자동 안됨	20.0
	점포운영에 활용도가 낮음	20.0

활용을 통해 여러 가지 고객 서비스 제공을 통해 고객 신뢰도와 만족도를 어느정도 향상시킬 수 있다. 또한, 점포주는 POS와 PDS 분석서비스의 효율적인 활용을 통해 점포운영에 대한 실시간 현황과 분석정보를 시의 적절하게 활용함으로써 올바른 결정을 통해 이익을 향상시킬 수 있을 것이다. 점포주의 정보활용 정도에 따라 시기와 상황에 따라 상품구색 조정, 상품진열 변경, 상품가격 조정, 이벤트 실시, 재고 조정, 기회손실 최소화 등을 통해 다른 점포와의 차별성을 나타내고 효율적으로 점포운영을 할 수 있을 것이다.

소규모 유통점포에서 1차적으로는 매출/매입시에 100% POS 활용과 PDS 분석서비스 이용이 향상될 때 비로소 공동구매와 물류센터와의 연계 등이 가능하게 될 것이다. 물류센터와는 웹을 통한 자동수발주를 활용하여 판매에 따른 자동 재고 조정을 통해 초기 형태의 SCM을 구축할 수 있고, 규모의 경제를 실현하기 위해 정보시스템을 이

용한 공동구매 추진을 통해 대형마트에 근접하는 가격경쟁력을 갖추게 될 것이다.

추가적으로, 이러한 목적을 달성하기 위해서는 사용자의 인식개선과 기능 인지 및 활용능력을 향상시키는 것이 관건이다. 따라서, 정부와 지원기관, 관리기관, POS 및 PDS 공급업체 그리고 본부(조합/체인)의 지속적인 교육훈련에 대한 노력과 의지가 필요할 것이다.

V. 결론 및 시사점

본 논문에서는 정부지원 소규모 유통점포인 나들가게의 POS 도입 및 활용 현황, 조합 및 체인본부에서 사용하는 본부시스템 그리고 내외부 정보를 통합하여 운영관리 및 분석정보를 제공하는 공동정보시스템을 고찰하였다. 그리고, 기본적인 분석정보 이외에 추가적인 점포별 맞춤형 분석정보를 제공하기 위한 PDS 분석서비스의 기능 요구사항을 살펴보았다.

소규모 유통점포에 POS를 포함한 정보시스템의 도입이 직접적으로 매출로 연결되지는 않지만 고객에게 제공되는 서비스 품질 및 만족도 향상과 점포주의 경영활동에 필요한 기반 정보를 제공한다는 것은 의심할 여지가 없다. 그렇지만, 주어진 정보기와 정제된 분석정보를 어떻게 얼마나 활용하는지는 점포주나 이용자의 인식과 숙련도에 따라 좌우된다.

본 연구에서는 우리나라 산업구조와 경기 침체로 인해 야기되는 각종 문제와 소규모 유통점포의 과밀현상으로 인한 동일 업종 내에서 불가피한 경쟁으로 발생하는 문제는 다루지 않았으며, 단순히 정부지원 나들가게에서 POS 및 정보시스템의 도입이 소규모 점포에 미치는 영향을 주로 다루었다. 향후에는 슈퍼마켓에 국한된 나들가게 지원이 아니라 타 업종의 영세 소매점포를

조직화하고 본 지원사업을 통해 구축된 정보시스템 및 지원 인프라를 적용한다면 더욱 더 의미가 있을 것이다. 그리고, 단기간의 직접적인 지원보다는 기반 인프라 확충을 위한 간접지원으로 전환하고 중장기적 관점에서 고려해야 할 것이다.

참고문헌

- [1] 소상공인진흥원, '10년 제3차 나들가게 실태 점검 조사결과 보고, 2011.4
- [2] 중소기업청/소상공인진흥원, '11년 나들가게 실태점검 조사결과 보고서, 2012. 4
- [3] 소상공인진흥원, '12년 나들가게 상반기 개점점포 실태조사 결과, 2012. 9
- [4] "나들가게 분석서비스 정보화 기반 구축 용역보고서", 닐슨컴퍼니/시스네트, 2011. 12
- [5] 나들가게 PDS 분석서비스 구축 완료보고, 소상공인진흥원(주)에이투엠, 2012. 10
- [6] 임송이, 노화봉, 이성준, "나들가게 육성지원 중장기 관리방안", 한국전통시장학회 논문지, 2012
- [7] 중소기업청, 중소기업 유통체계 혁신방안, 2009
- [8] 중소기업중앙회, "중소유통업의 대형마트 확산 대응방안", 2008
- [9] 이성준 외, "나들가게 지원사업 중장기 관리방안 연구" 용역 결과보고서, 2012
- [10] 소상공인진흥원, 2012년 나들가게 운영매뉴얼, 2012
- [11] 최장호, "중소유통물류센터의 개선방안 및 중장기 비전 연구", 용역 결과보고서, 2012. 5