

2014 Car Rental Show 참관 보고서

작성자 : 김진석

주 제	주 요 내 용	비 고
원탁토론 I	남동 메사추세츠 지역에서 트럭과 밴 차량을 30년간 운영 한 VERC Car Rental 직원은 그 동안 종이와 연필로 차량 주위로 돌면서 데미지를 시트에 표시하였고, 데미지를 수집하는 획기적인 다른 방법을 찾음 Matt Vercollone의 설명에 따르면, VERC이 스마트폰과 태블릿을 이용하여 차량의 상태를 확인하는 방법을 개발하였고 시험 렌탈 에이전시가 대여할 때 마다 차량의 대한 데미지 전,후의 사진을 찍고 데이터화 하는 방법을 알려 줌 ex) 자동차의 손상으로 인하여 수리를 한 후, 정비소에서 비싼 월을 저렴한 것으로 교체 한 것을 찾음 스마트폰이나 태블릿에서 구동가능 한 앱을 통하여 대여(또는 수리) 전과 후의 차량의 흠집 상태를 사진으로 저장하여 고객과의 마찰을 줄이고 대여기간 동안 발생한 손상에 대한 증거용으로 사용할 수 있는 특별한 앱을 개발하여 장점을 피력함 Notice) 다만, 앱을 통하여 사진을 저장하고 기록하는 것은 편리할지 모르나 이미 체크시트페이퍼 등으로 체크하고 고객확인과정을 거치고 있는데 단지 페이퍼로 하느냐 앱을 통해서 하느냐 라는 방법의 차이만 있다는 의견과 사진을 촬영하더라도 촬영각도나 명암 등에 따라 흠집은 다르게 인식될 수 있고 어떤 흠집의 크기나 폭은 사진으로 온전히 담아내기란 어려운 측면이 존재함	원탁토론 6가지 주제중 대표적인 토론 택2

원탁토론 II	렌탈사업자들이 저가의 요금으로 고객을 유인하는 마케팅은 당장 고객을 증가시킬 수는 있지만 장기적으로 보면 이에 따른 영업이익이 극히 미미하거나 자칫 손실을 가져오기 때문에 바람직 한 전략이 아님 예를 들어 피크타임이 5시이고 쏘나타 한 대를 대여하는 요금이 10만원인데 6시가 되면 피크타임이 지나서 동일차량의 요금이 7만원이 된다면 고객들은 피크타임에 대여하지 않고 약간 시간조정을 해서 7만원으로 대여를 하게 됨 따라서 무조건 가격을 내리거나 저가정책을 펴는 것만이 능사가 아님	원탁토론 6가지 주제중 대표적인 토론 택2
신용카드 사기와 신분도용 에 대처하는 방법	캘리포니아주 오렌지카운티 자동차 절도 테스트포스 팀 수사관 Kraig Palmer는 훔친 신용카드와 운전면허증 또는 신용카드와 운전면허증을 이용한 명의도용과 관련한 수많은 사례를 조사하고 해결했으며 실제 사례 이야기를 이용하여 몇 가지 사례를 보여주었는데 미국의 차량렌탈은 Social security number (사회보장번호;주민등록번호와 유사)로 관리되는 것이 아니고 운전면허로 관리되고 있고 우리나라의 도용사례가 유사함 Notice) 날마다 새로운 첨단 도용기법이 개발되고 있어 현실적으로 도용을 차단하는 것은 어려우며 실제 미드웨이렌터카 방문견학시에도 담당자가 눈과 느낌으로 불량임차인을 선별할 수 밖에 없음을 토로함 ※ 조합회보 “13-4호 신분도용에 대처하는 방법 참조	Kraig Palmer (Orange County Auto Theft TaskForce)
어떻게 가격, 크기, 실행	실제 경매가격 및 특정차량사례 연구를 이용하여 Kelley Blue Book의 잔존가치의 책임자인 Eric Ibara는 인기 있는 렌탈차량 모델(마쓰다, 캠리, 컴팩트차량, SUV 등)에 대해 잔존가치 영향을 미치는 요소로	Eric Ibara (Kelley Blue Book)

그리고 재설계가 잔존가치 에 영향을 미치는가	최근의 불안정한 경제상황과 유류비의 상승을 중요한 요인으로 언급 - 서브프라임모기지로 불거진 금융위기가 아직 완전 히 해소되지 못하여 대형 차량의 소비가 줄어들고 이에 따라 중고차 가격도 하락추세 - 그러나 단지 마력이 높다하더라도 상대적으로 연비 가 좋다면 고객들은 그 차량을 선호할 수 밖에 없 으므로 중고차 가격은 상승할 것임 - 따라서 최근에는 연비가 좋은 이코노믹 차량들의 수요가 높고 중고차 가격도 다른 차량에 비해 완만 한 시세를 유지하고 있음 - 또한 2009년, 2010년의 통계를 보면 불필요한 성능 을 빼고 가격을 낮춘 차량들의 인기가 높았던 것으 로 분석되고 있는데 기아의 옵티마(한국명:K5)는 성 능은 좋아졌지만 고객들의 외면을 받아 80%판매 하 락이 발생함 Notice) - 2012년 렌탈쇼 견학시에 서부지역 주유소의 가솔린 판매가는 갤런당 \$3.78 이었는데 2014년 현재 갤런 당 \$4.3 수준으로 2년새 13.7% 상승을 보이고 있음 - 미국에서 현대차는 아직도 저가차라는 인식이 아주 높은데 최근에 제네시스나 에쿠스를 투입하여 프리 미엄화 하고 있고 발표자가 직접 운전을 해본결과 상당히 만족스럽다는 의견을 제시함 - 미국은 렌탈회사들이 제조사로부터 10~20%의 플릿 디스카운트를 받고 있어서 렌탈 회사들은 10개월 내지 12개월 렌탈후 중고차로 매각하면 대부분 수 익을 남기는 구조여서 차량교체주기가 대부분 1년 이내임	
당신의 사업을 위한 연계 제휴시스	프랜차이즈 가맹점으로營業을 할 경우 본사의 요 구기준이 많고 본사를 통한 예약은 커미션을 지급 해야 되므로 프랜차이즈 가맹점은 신중하게 선택해 야 되며 가맹점 보다는 제휴사 형태로 참여하게 될 때 제약이 크지 않아 효과적일 수도 있음	

템이 있는가?	ex) 프랜차이즈 본사의 영업방침 때문에 아침 일찍 영업을 시작할 필요가 없는 지점인데도 정해진 시간에 영업개시를 해야 하는 등 본사의 스탠다드를 맞추기가 어렵지만 제휴사는 자의적·탄력적으로 영업을 가능함 따라서 프랜차이즈 가맹점으로 가입해서 본사의 영역하에서 영업하는 것과 브랜드파워 없이 독립적으로 렌탈영업을 하는 것의 중간적인 사업형태인 제휴사 제도는 여러 가지 장단점을 혼용할 수 있어서 좋음 경기가 좋지 않은 현시점에서 마케팅은 공항 부스나 광고판을 이용하는 것이 효율적이므로 프랜차이즈 본사와 가맹점(또는 제휴사) 등에서는 이런 곳의 광고를 효과적으로 할 수 있는 협의를 해야 되고 차량이 많은 지역은 가격이 내려가고 차량이 많지 않은 지역은 가격이 올라 갈 수 있는 환경이 되므로 본사에서 이러한 리서치 결과를 제휴사에게 공급해야 함	
사용의 손실을 회복하기 위한 중요한 요소	자동차를 렌트할 때 고객이 가입한 개인보험담보에 따라 사고시 피해보상을 보험사로부터 받을 수 있는데 미국의 경우에도 사고로 인해 렌터카를 수리하는 기간동안의 휴차료는 지급이 되지만 여러 가지 상황에 따라 보험사의 지급거절 등이 문제가 발생함 Notice) 휴차료 또는 대차료의 지급기준이나 판례 등에 대한 비교 조사가 추가 필요함	David Purinton (PurCo; Stephen Christiansen, Van Cott, Bagley, Cornwall & McCarthy)
건강한 세일즈 문화의 5가지 징표	예전에는 pc가 발달하지 않았을 때 전화를 통해 주로 이루어 졌는데 요즘에는 인터넷이나 sns를 많이 이용하기 때문에 불만을 가진 고객이 온라인으로 불만내용을 게시하게 되면 전파속도가 굉장히 빨라 파급효과가 매우 큼	Ken Stellan (Frontline Performance Group)

	따라서 불만 고객을 찾아서 불만을 해결해 주는 적극적인 자세가 필요함 특히 구글이나 블로그 등에 게시된 불만 댓글 등도 관리할 필요가 있으며 쿠폰 같은 것을 이용하는 것도 좋은 방법 중 하나임 인터넷을 통한 가격표시는 여러 가지 선택사항에 따라 변동가능한 가격이므로 렌탈회사는 이러한 내용을 고객에게 고지할 필요가 있음 고객이 인터넷 할인쿠폰 등을 이용해서 할인예약을 했는데 막상 대여시에 할인 적용이 안되거나 유효기간이 지났거나 여러 가지 사유로 불만이 생길 수 있기 때문에 이런 고객들에게 불만을 없도록 서비스를 해야 됨 Notice) 미국의 경우 번호나 문자조합으로 된 할인쿠폰을 인터넷에 공개적으로 제공하여 마케팅에 이용하는 경우 있음 해외예약은 인터넷을 통한 예약이 많지만 해당지역의 여행사를 통해 예약을 하는 경우도 많고 항공사의 웹사이트 링크를 통해서도 예약이 빈번하게 들어옴 고객이 비행 스케줄 차이(비행기 연착이나 비행시간 조정 등)로 공항에 늦게 도착하거나 밤늦게 도착하게 될 경우를 대비해 24시간 영업이나 그러한 고객들의 편의를 위한 준비를 해야 함 따라서 콜서비스도 1회성이 아닌 재안내의 중요성이 높아지고 있으며 고객이 처음 안내시 놓친 사항이나 재안내를 통한 새로운 상황체크를 인지할 수 있기 때문에 이러한 서비스를 통해 고객만족도를 향상시킬 수 있음	
--	--	--

	○ 고객들이 렌탈회사를 선택하는 환경(고객유치를 위한 환경) 1. 렌탈하려는 사람들이 붐비고 전시차량도 다양해서 고객들의 관심을 유발할 것 2. 고객들은 인터넷이나 광고등을 통하여 브랜드를 인지하거나 공항에 도착한 후 공항에 부착된 광고판 등을 통해 렌탈회사를 선택하게 된다. 따라서 고객이 여기를 한번 가볼까 라는 생각이 들게끔 광고를 해야 된다. 3. 깨끗한 차 상태를 유지하여 신뢰감을 준다. 4. 해당 렌탈회사의 로고가 찍힌 차량들이 주변에서 많이 보여 신뢰감을 준다. 5. 렌탈하우스가 청결하고 안내책자 등이 구비가 잘 되어있으며 직원들이 친절해야 함(프로모션행사나 옵션상품 등에 대해서 충분한 설명을 해줌으로 인해 신뢰를 줌)	
당신은 2014년 세금부과에 대비해서 준비하고 있는가	렌터카 회사들은 차량교체주기(중고차 매각)에 따라 세금이 달라지는데 최근의 흐름은 중고차 가격 하락으로 인하여 절세가 중요성도 높아짐 특히 2013년 가을, 메릴랜드주에서부터 용역서비스 제공에 대한 세금이 부과(6%)되기 시작했는데 다른 주까지 확산되지 않을지 모니터링을 하고 있음 다만, 절세를 하되 부과되거나 납부할 세금은 납세자로서 의무를 다하는 성실한 자세가 요구됨 Notice) 미국은 Tech Tax(용역서비스 제공에 대한 세금)은 없고 Sales(영업판매)에 대한 세금만 있었는데 작년에 메릴랜드 주에서 Tech Tax 법안을 통과시킴	David Fowler (PricewaterhouseCoopers; Robert Salazar, CPA, The Tax Solutions Group)
당신의 사업을 성장시키기 위한 크고 작은	노쇼는 고객이 신용카드 선결제(또는 신용카드 홀딩)를 하고 예약을 하는 경우도 있고 선결제(또는 신용카드 홀딩) 없이 예약을 하는 경우도 있고 회사마다 시스템이 다르기 때문에 노쇼를 근본적으로 해결하는 방법은 없음	Moderator: Angela Margolit (BluebirdAuto RentalSystems, LP)

통계를 활용하고 있는가	특히 미국은 예약시 신용카드를 홀딩했다하더라도 선결제가 아닌 이상 노쇼에 대한 패널티가 없어 고객들은 노쇼에 대해 민감해하지 않음 미국의 경우 신용카드 결제나 예약을 받으면 고객의 신용카드 번호를 홀딩을 할 수가 있어서 고객의 귀책사유가 발생했을 때 그에 해당하는 비용을 임의로 결제할 수가 있음 ex) 홈페이지 따른 배상, 법칙금 과태료(고지서) 납부 등 그러나 미국도 개인정보보호법령이 있기 때문에 이런 개인정보는 보호가 되어야하고 이용범위도 극히 제한적이어야 함 또한 고객이 렌탈회사와 거래하여 축적된 자료나 노쇼자료 등을 렌탈회사들끼리 공유하고 SNS활동이나 인터넷 댓글을 통해 모아진 개인정보들을 ACRA회원끼리 공유하여 마케팅이나 고객관리에 이용하여야 한다고 렌탈쇼에서 언급함 우리나라의 웹사이트 등에서 회원가입시 제휴사 마케팅 동의 등을 통해 여러 연관되는 제휴사들끼리의 고객정보를 공유한다는 측면과도 유사성이 있음 호텔이나 항공사는 예약 후 노쇼가 발생했을 때 패널티를 주거나 환불대신 바우처를 주는게 일반화 되어있지만 자동차 렌탈에서는 노쇼에 대한 패널티를 주는 것이 일반적이지 않은 현실이다. 예를 들어, 렌터카를 예약하고 고객이 공항에 도착해서 렌탈부스로 가서 렌탈하려고 했지만 사전결제를 하지 않아서 이미 해당차량은 다른 고객에게 대여가 된 상황도 빈번하게 발생하고, 예약된 차량에 대해 더 높은 요금을 지불하는 고객이 있다면 그 고객에게 대여하고 처음 예약했던 고객은 그 차량을 대여하지 못하는 경우도 발생함 반대측면에서, 공항에는 렌탈회사들이 많기 때문에	Panelists: ReginaHaas, LexisNexis; GerryLynch, LexisNexis Risk Solutions; Dan Ewald, Mayfair Rent-A-Car, LLC
---------------------	--	--

	예약을 굳이 하지 않고 오는 고객도 많고 예약을 했더라도 공항에 내려서 렌탈하우스에 있는 다양한 가격대의 차량을 보면 고객도 변심을 할 수 밖에 없음 그래서인지 렌탈쇼에서 제시된 통계에 따르면 고객의 노쇼비율이 28%, 예약취소율도 30%가 넘는 상황임 또한 인터넷이 활성화되기전에는 렌터카 예약은 전화나 방문을 통해 상담원이 고객정보를 확인하고 신용카드 번호를 받아 사전결제를 받아 예약을 받았기 때문에 노쇼비율이 낮았으나 인터넷을 통한 예약이 활발해지면서 단순히 고객의 이름과 연락처 원하는 차량과 날짜정보만 기재하고 예약을 하고 특히 웹상에서 신용카드 기재공간이 사라진 것도 노쇼나 예약취소율을 증가시키는 요인이 되고 있음 최근의 동향은 여행사 알선을 통한 렌탈예약은 축소되고 대신 항공사와 제휴를 통해서 웹상에서 항공예약을 한뒤 렌탈에 대한 의향을 물어 렌탈필요시 렌탈까지 함께 제공하는 원스탑 예약시스템으로 전환되고 있음 Notice) 개인정보보호 법령이 있음에도 렌탈회사들이 고객 신용카드를 홀딩해서 임의결제를 하는 제도는 추가 조사가 필요하며, 렌탈쇼에서 언급한 노쇼 현황 등의 통계자료 등을 렌탈회사들끼리 공유를 통해 자료화 되고 특정인의 과거 노쇼자료를 공유한다는 점에서 개인정보보호 법령에 따라 개인정보의 공유는 금지되어 있음에도 미국의 렌탈회사들이 개인정보를 일부 공유하여 마케팅이나 고객관리에 이용한다는 측면에서 활용범위나 제도적 장치가 있는지 추가 조사가 필요함 ※노쇼(No Show)는 인터넷 등을 통해 예약을 한 후 연락 없이 고객이 나타나지 않는 현상을 말하	
--	---	--

	고, 캔슬링(Cancelling)은 예약을 한 고객이 부득이한 상황으로 예약을 취소하는 것을 말함	
기타	Notice) 노쇼를 줄이기 위해 사전결제제도를 2012년도 렌탈쇼에서 제안했는데 국토가 광대한 미국의 지리적 특성과 지난 반세기동안 굳어진 차량렌탈문화로 인해 사전결제제도는 아직까지 걸음마 단계임 따라서 국내의 경우 여름철 성수기 때에는 사전결제제도를 시행하고 비수기 때에는 탄력적으로 시행하는 것도 좋은 방법일 수 있음 통역가이드 TIP) 델타나 아메리칸에어라인 등 대형 항공사들은 거의 담합수준으로 요금을 유사하게 적용하고 수하물 요금도 높게 받고 있는데 반해 저가항공사인 사우스웨스트는 요금이 저가지만 기내 음료수를 무료로 제공하고 수하물 등 여러 가지 추가 비용을 대형 항공사들보다 더 저렴하게 제공하는 등 저가지만 서비스는 더 좋아 빠른 속도로 시장을 잠식하고 있고 고객들의 반응도 좋음 ※ NOTE 사우스웨스트 항공(Southwest Airlines)은 델러스에 본사가 있는 저가 항공사로 총여객 운송수 세계 3위로 (1위 아메리칸 항공, 2위 델타 항공) 처음에 보잉 737기 3대로 하였고 기내식이 없고 다음 비행기 대기시간이 15분 정도인 특이한 블루오션전략을 펼 항공사 * 사우스웨스트의 주요 마케팅 - 공항에 먼저 도착한 사람이 먼저 탑승한다. (선착순 탑승) - 기내식을 제공하지 않는다.(가격인하) - 끝내주게 웃겨준다.(비상대피요령 설명시 특이하거나 댄스를 곁들인 설명) - 고속버스보다 더 싸다. (실제 일부구간은 고속버스보다 저렴)	