

해외업체 견학 보고서

작성자 : 김진석

*미드웨이렌터카 (Interviewer, Caroline Kim)

구 분	조 사 내 용
업체현황& 영업형태	▲업체현황 - 한국계 회장이 설립한 회사로 금융업, 리스업, 중고차사업 등을 영위하는 7개 그룹사중 하나 - 차량보유대수 2,000대(고급차량 비율 50%) ▲영업형태 - 2,000대중 80%이상 가동 - 성수기와 비수기에 따라 영업형태 변경 (비수기는 보험대차 중점) - 주말(weekend)보다 주중(week) 렌트의 비중이 높음 - 소형 · 중형은 마일리지 제한이 없으나 고급차량에 대해서는 마일리지 제한(추가금 발생) - 비수기 가격을 Down (국내보다 가격하락폭이 큼) ex) \$150 차량이 \$7에 판매한 사례도 있음 - TSD[Traffic Situation Display 교통상황 디스플레이]사용 - 불만고객 발생시 가격 할인보다는 Gift 제공으로 해소 (와인, 꽃다발, 커피티켓 등을 통한 감성마케팅)
고객관리	▲렌트이용 Lease보다는 비싸지만 Tax Retrun, Maintenance 편의성 등을 이유로 렌탈고객이 다수 확보 (로컬영업중심으로 헐리우드 영화사 또는 배우들을 상대로 서비스 질을 높임 ; 추가비용을 내더라도 편의를 강조하는 고객) 철저한 고객중심 영업전략으로 15~20년간 렌탈하는 고객도 있음 ▲고객 개인정보 관련 - 고객정보를 타사에 넘기거나 공유하지 않음 - Social Nember(주민등록번호)는 제공받지 않으며 면허번호로 관리(스캔 후 직원은 열람불가, 문제발생시만 확인)

	- 고객정보는 7년간 보관 후 삭제 - 차량렌탈시 개인의 신용체크를 하지 않음(신용하락의 이유) - 불량고객 관리(미납금을 다 내면 대여가능)
차량관리	▲차량회수 - GPS는 고객 성향을 체크하고 장착(분실위험 고객) - 11년간 3대분실 : 분실발생시 30일까지는 신고불가, 고객접촉 불가시 가족을 접촉하여 회수진행 (ex. 살인범죄 경력이 있는 흑인힙합 가수의 미반납 문제가 발생-> 그의 어머니에게 독촉하자 바로 반납했던 전례) - 위조면허 사용 건 발생 예방 (면허스캔 시 구별불가하며 직원의 눈과 느낌으로 체크) ▲중고차 매각 - 차량구입후 사용기간은 10~11개월(Hertz는 12개월) - 할인가에 구입하여 10개월후 중고차 판매시 구입가 수준으로 보상(중고차는 딜러나 경매사이트 판매)
특성화	▲미드웨이만의 장점 -Movie 협찬차량 다수보유(영업 and 광고) -고객서비스 ▲Hertz 등 대형사와 차별화 전략 -Customer Service -Hertz는 Pick up Service, Midway는 Delivery Service and New car(최대 멀리 LA에서 New York까지 Delivery Service) -고객이 원하는 차량을 보유(ex:사우디 고객이 원하는 고급차) - Special Service(ex:안젤리나줄리 출산 병원이동시 동종차량5대를 동시제공하여 파파라치를 차단해주는 역할을 직원들이 수행)
기 타	▲Midway의 현재 영업목표 - 차량 3,000대 보유희망(현 2,000대) - 직원복지, Customer Service 개선

* 허츠(Hertz) L.A. 공항지점 (Interviewer, Todd E. Bowser)

구 분	조 사 내 용
업체현황 & 영업형태	▲업체현황 - LA공항지점에서 총16,000대를 운영중 - LA공항영업에만 12,000대를 운영 - 벤츠S, bmw7 등 프리미엄 카와 일반 차량을 구분하여 배치 프리미엄카는 400여대 보유중 ※ 현지가이드가 벤츠S550을 700달러 선에서 대여한 적이 있는데 허츠 공항지점의 경우 250불 정도에 대여가 가능 - LA공항이 큰 공항은 아니지만 LA공항 렌탈 시장은 세계에서 가장 큰 시장중 하나임 - 전기자동차는 경차 10여대를 포함해서 약 40여대를 보유하고 있으며 추가 구입예정이나, 충전 인프라는 좋지 못함 (완충된 차량은 약 400km정도를 운행할 수 있음) ▲영업형태 - 허츠는 모두 직영으로 운영되고, 허츠 시스템은 365일 24시간 풀가동 - 공항에서 셔틀버스로 근거리에 위치한 지점까지 픽업한 뒤에 차량 대여 (지점과 공항에서 픽업서비스에 관여하는 전체 직원 수는 500여명) - 허츠 지점내에는 모니터를 통한 원격상담 서비스를 갖추고 있으며 월요일과 금요일이 고객수요가 제일 많음 - 렌터카는 기본적으로 거리제한은 없으나 일부 회사 또는 차량은 거리제한을 두는 경우도 있음 - 영업방식은 첫째 허츠 웹사이트, 두 번째로 다른 웹사이트나 에이전트 등에서 연결 (에이전트수수료는 에이전트마다 상이함)
차량관리	▲차량구매 및 중고차량 매각 관련 -제조사의 다이렉트 딜러가 현지에 있기 때문에 차량을 구입할 때 이 딜러를 통해 구입 (현대, 포르쉐 등 다이렉트 딜러) 볼륨에 따라 본사 또는 딜러를 통해 구입 -허츠의 경우 직접구매와 제조사로부터(리스회사인지 구분 안됨)

	의 임대(연간 3만마일 이내 사용 후 반납)가 반반 정도 되는데 보유대수 16,000대는 1년단위로 교체되고 있음 -미국의 거의 모든 차량렌탈 회사들은 소비자판매가보다 10~20% 할인된 가격으로 구입한 후 1년뒤에 중고차 매각을 통해 이익을 실현하고 있어 차량의 교체주기가 짧음 -세금은 9.6%정도 되는데 렌탈사에서 1년후 중고차 매각을 하므로 그 기간에 해당하는 세금을 내게 됨(약간 복잡함) ▲차량회수 관련 - 거의 모든 차량에 GPS가 부착되어 회수자체가 어렵지는 않으나 하루 평균 미반납 차량이 15대정도 발생하고 있음 - GPS 탈거시 핸들잠금장치가 작동하여 운행이 불가능한 시스템 (이러한 기능은 렌터카차량을 주문시 옵션으로 신청함) - 따라서 GPS를 통하여 거의 모든 차량을 1시간이내 찾을 수 있으며 고가의 차량은 실시간 위치를 찾을 수 있으며, 허츠 공항지점에서 보유중인 차량의 50~60%는 결코 잃어버릴 수 없는 시스템을 가지고 있음 - 참고로 미국이든 영국이든(허츠 직원은 영국인) 경찰이 미회수 차량을 찾을 수 있도록 도와주는 것은 당연한 업무로 생각하여 별도의 비용 없이 경찰의 지원을 받는다고 함
대여·관리 시스템특징	- 평균적으로 하루에 1,150대정도가 반납이 들어오고 정비를 거쳐 재대여가 되고 있으며 200여명의 직원들이 반납과 재대여에 투입되고 있음(하루평균 리사이클) - 차량한대가 반납되고 청소와 세차, 주유를 거쳐 재대여 가능상태가 되기까지 15분정도가 소요됨 - 종업원이 대여시에 주유량을 체크하고 바코드 형태로 출력한 다음 차량의 앞 유리에 부착하고 반납 시에 그 바코드를 읽으면 최초 대여시 주유량이 체크가 되어 최초 대여시와 같은 양을

	주유하게 함 (직원이 많기 때문에 바코드를 도입하나 국내와 유사한 시스템) - 허츠 직원에 따르면 허츠내 주유소의 경우 일반 주유소보다 훨씬 저렴하므로 고객들 일부는 반납시에 허츠내 주유소에서 주유를 하는 경우도 많음 (허츠내 주유소는 현지 최저가 수준의 주유소와 일반 주유소의 중간정도의 가격으로 일반주유소 대비 10%정도 할인) - 허츠의 경우 gas station, 자동세차, 정비 부스를 자체 보유하고 있으며, 한 사람이 1대당 15분씩 정비를 하게 되고 평균 한 시간에 4대를 처리하고 있음 - 정비가 필요한 차들은 정비파트에서 수리를 하고 수리상황에 따라 차량에 색깔로 구분되는 박스를 부착하여 효율을 기하고 있음 EX) 노란색 : 수리부품이 없어 부품을 주문한 상태의 차량 표시 빨간색 : 수리부품이 도착하여 수리가 가능한 상태의 차량 표시
기 타	▲ 최근 동향 및 트렌드 미국이 공항위주의 영업으로 렌터카 시장이 형성 되었는데 근래에는 엔터프라이즈 로컬영업 위주의 회사가 공항 영업을 강화하고 공항위주의 영업중심이었던 허츠 등이 로컬영업을 강화하여 계속 갭은 축소되고 있음 (허츠를 이용하는 로컬고객 증가) ▲카셰어링 관련 카셰어링이 미국 ZIP CAR 등으로 인해 알려지긴 했지만, 정작 카셰어링에 대해 처음 들어보는 일반인이 더 많고 실제 허츠 공항지점에서도 카셰어링 차량은 전혀 없음(미드웨이드 마찬가지로)

별첨 [사진자료]



[허츠 공항지점 전경]



[허츠 무인화상상담 시스템]



[허츠 지점내 정비소]



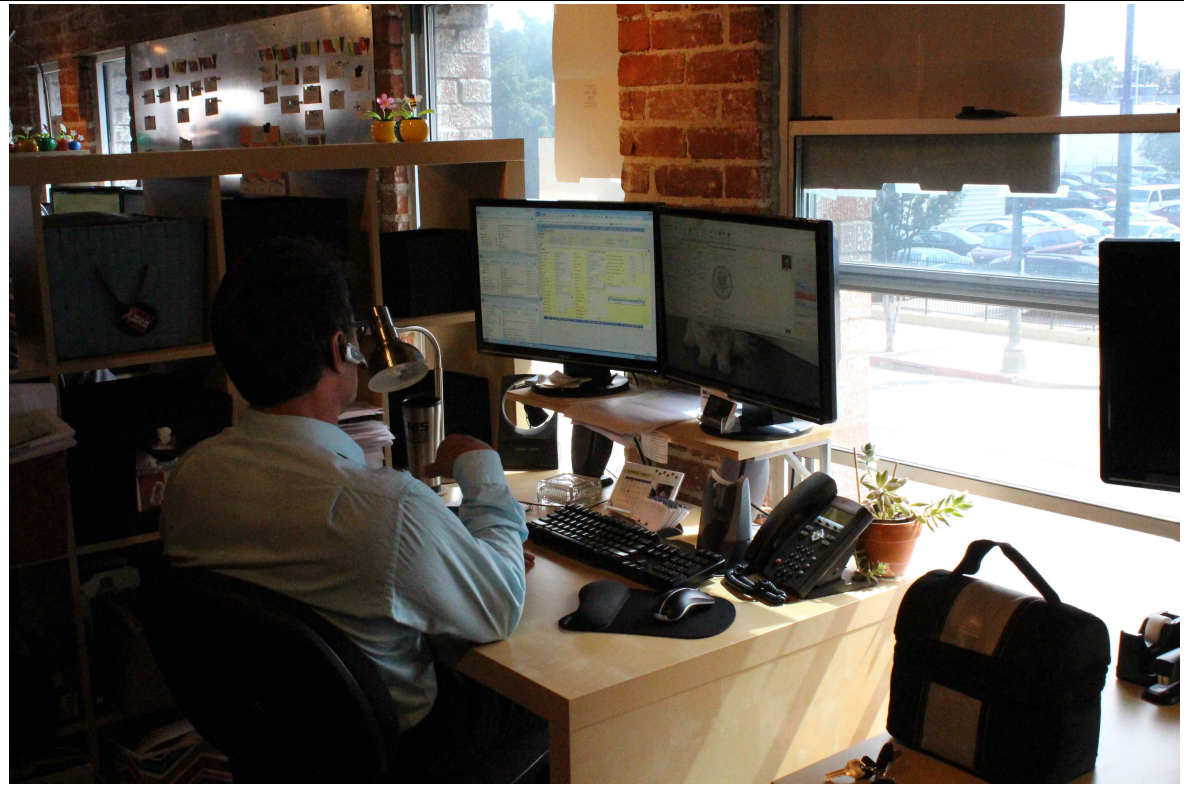
[허츠 차량에 장착된 GPS겸용 자동잠김 시스템]



[허츠 지점내 주유소]



[허츠 관계자와 기념촬영]



[미드웨이 사무실 내부]



[미드웨이 관계자와 기념촬영]