

충남 소상공인 생존율 제고를 위한 지원방안 모색 워크숍 주제발표

자영업지원센터 소개 및 주요업무 안내

2017. 4. 26.



서울특별시

서울신용보증재단

- 차 례 -

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

2. 자영업지원센터 주요업무 소개

※ 참고. 소상공인 종합지원사업 개요

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 소상공인의 현실

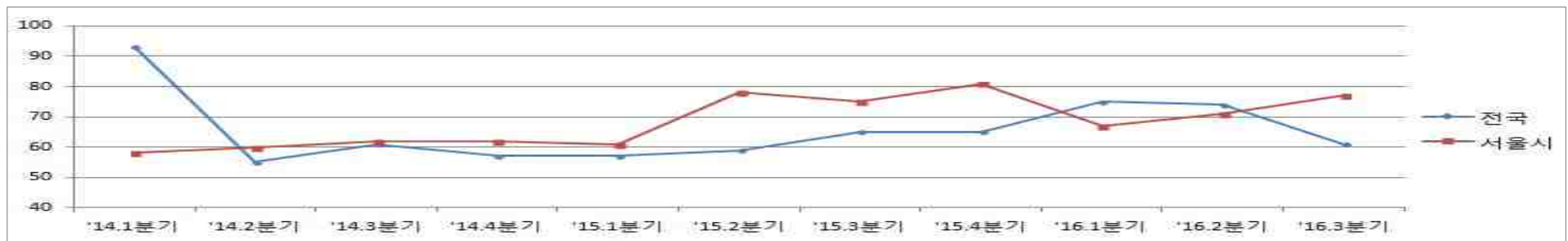


* 참고자료: 사업체 조사(중소기업청 2012년), 소상공인실태조사(중소기업청 2013년), 자영업 소득/부채(통계청, 2014, 2012년),

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 과당경쟁과 취약한 자생력으로 창업과 폐업이 빈번

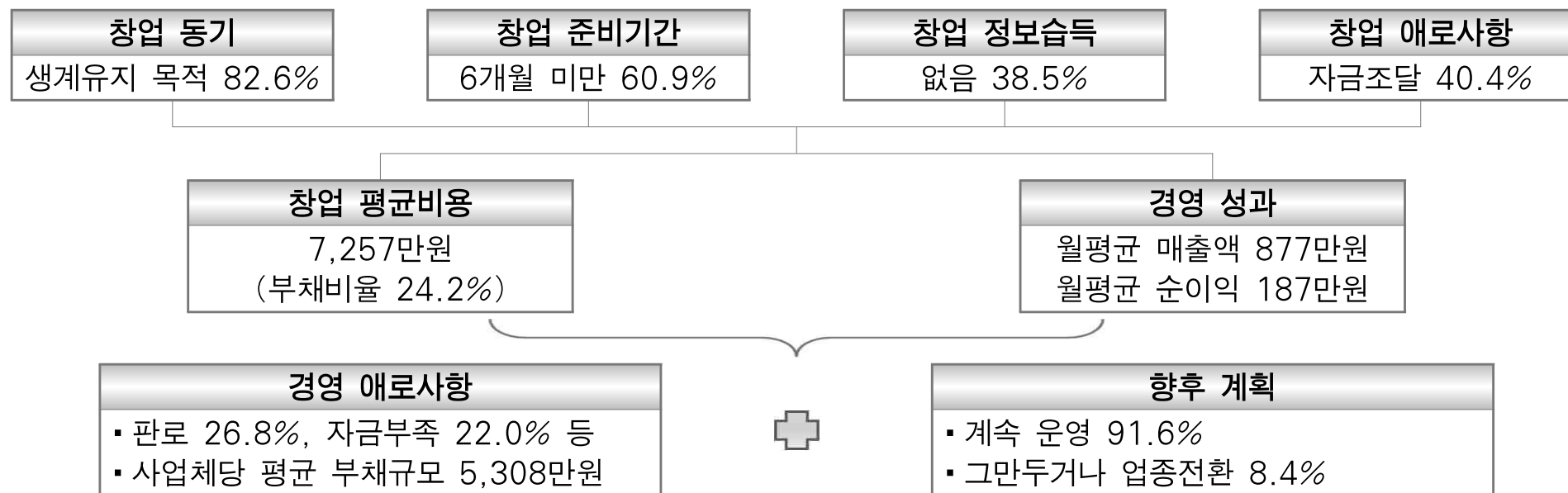
- 소상공인 업종은 대부분 낮은 진입장벽으로 인해 비중과다 및 경쟁 치열
 - 생활밀착형 업종(소매업, 음식점업 등)의 인구 천명당 업체수는 미국의 10배 이상이며, 취업자 중 자영업자 비중은 OECD 내 4위(27%, 평균 15%) 수준
- 다산다사(多産多死)형 구조로 생존율이 낮으며 안정성이 매우 취약
 - 최근 5년간 소상공인 연평균 75만개 창업 및 67만개 폐업, 5년 생존률 29.0%
 - ▶도·소매업 및 음식·숙박업이 전체 신생기업의 48%, 소멸기업의 51% 차지
 - 전국 및 서울시 소재 소상공인 대상 체감경기조사 결과 모두 기준치(100)를 하회



※ (전국) 소상공인시장진흥공단 '소상공인시장경기동향조사', (서울시) 재단 '소기업·소상공인 체감경기지표조사'

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 준비 안 된 창업과 고령화로 인한 소상공인 경영애로 심화



○ 높은 창업비용에 불구하고, 실제 매출액과 순이익은 낮은 수준

- 창업비용(만원) : ('10년) 6,570 ⇨ ('13년) 7,257 ⇨ ('16년) 7,353
- 영업이익률(%) : ('10년) 16.7 ⇨ ('12년) 11.5 ⇨ ('14년) 11.6

○ 고령화에 따른 경영환경 변화에 대한 대응역량 부족, 폐업 후 원활한 경제활동 어려움 호소

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 소상공인경영지원센터 운영 개선의 필요성

- 서울시 소상공인 지원정책이 여러 기관에 분산되어 실행('15년 기준)

재 단	외부 지원제도
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담·정보제공, 현장체험(멘토링), 컨설팅 ▪ 시설개선, 원상복구, 협업화 지원 ▪ 신용보증 및 자금지원 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일자리(취업)정보 제공, 창업교육 및 보육센터 운영 ▪ 상가임대차 및 프랜차이즈 불공정피해 상담 ▪ 전문가 법률·세무 상담, 각종 공제제도 등

- 4개 권역별 센터로 분리되어 체계적인 종합지원에 한계

- 창업 초기 자금지원을 위한 현장 컨설팅에 치중하여 예비창업자를 위한 실질적 지원기능 미흡
- 자영업클리닉 등 고객이 신청하는 개별사업 위주의 지원으로 고객진단 및 분석을 통해 고객의 니즈를 충족시킬 다양한 지원정책을 연계하는 역할 부족

- 다른 지원기관과 차별화된 재단만의 특색을 살린 지원정책이 부재

- 신용보증, 회생지원 업무와 분리된 채 개별 사업별로 컨설팅 중심 지원
- 근본적인 경영애로에 대한 원인분석·진단을 통해 처방·치유할 수 있는 프로세스가 필요

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 소상공인 종합지원의 Paradigm Shift(1)

지원 체계

▶ 개별 기관별·정책별 지원 실시

- ↳ 재단 자체 지원사업만 단독 추진
- ↳ 다양한 소상공인 니즈 해결에 한계



▶ 소상공인 지원의 모든 것을 한 곳으로 집중

- ↳ 실제 사업운영자 등 외부 전문가 확보
- ↳ 유관기관 협약체결 등을 통해 협업 추진

(예비)창업자 지원

▶ 소상공인 창업 의사결정에 재단역할 미흡

- ↳ 사업장계약, 사업자 등록 후 컨설팅 실시
- ↳ 창업 이후 초기 안정화 지원에 치중



▶ 창업 진입규제에 재단 역할 강화

- ↳ 골목상권 분석 서비스, 일자리지원 연계
- ↳ 창업 前 단계부터 컨설팅 실시

기존사업자 지원

▶ 컨설팅과 신용보증의 연계 미흡

- ↳ 각각 별개의 사업으로 추진
- ↳ 직군별 업무수행으로 연계에 대한 인식 부족



▶ 컨설팅과 신용보증의 연계 강화

- ↳ 자금을 매개로 경영개선을 유도
- ↳ 직군별 업무연계 확대로 전사적 역량 결집

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 소상공인 종합지원의 Paradigm Shift(2)

한계사업자 지원

▶ 한계사업자에 대한 지원정책 부재

- ↳ 소상공인의 시장 퇴출에 대한 정책공백
- ↳ 시장 퇴출에 대한 소상공인의 고민 외면



▶ 원활한 사업정리를 통한 재기 지원

- ↳ 생애주기 모든 단계별 지원체계 확립
- ↳ 업종전환, 일자리 등 연계(사회안전망 역할)

고객과의 관계

▶ 일회성, 단절적인 관계

- ↳ 컨설팅, 신용보증 고객과의 네트워크 부재
- ↳ 일회성 지원으로 지속적인 관계형성 미흡



▶ 모바일 기반의 쌍방향 커뮤니케이션

- ↳ 온라인 종합지원 플랫폼 구축 및 활용
- ↳ 수동적인 업무처리 탈피, 적극적 니즈해결

사업추진 방법

▶ 개별기업 단위의 지원

- ↳ 상권 단위의 지원사업 추진 부재
- ↳ 개별 기업의 미시적 문제해결에 치중



▶ 지역별·업종별 종합지원사업 추진

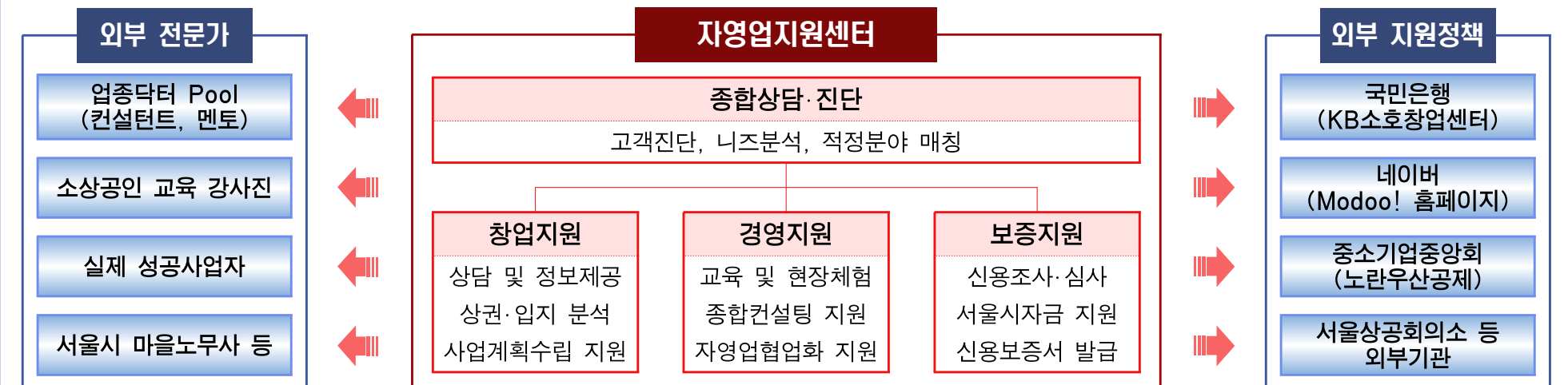
- ↳ 골목상권 단위의 종합지원 및 성과 검증
- ↳ 업종별 협업 지원으로 우수모델 발굴

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 외부 전문가·유관기관 연계 종합지원 플랫폼 구축·운영 개시 : '16.7월

소상공인 종합지원 플랫폼

서울시와 다양한 민·관 지원기관 및 관련단체들이 종합지원 플랫폼을 통해 유기적으로 연계하여 소상공인의 요구사항을 파악하고 신속하게 맞춤 지원



생애주기별 맞춤형 지원

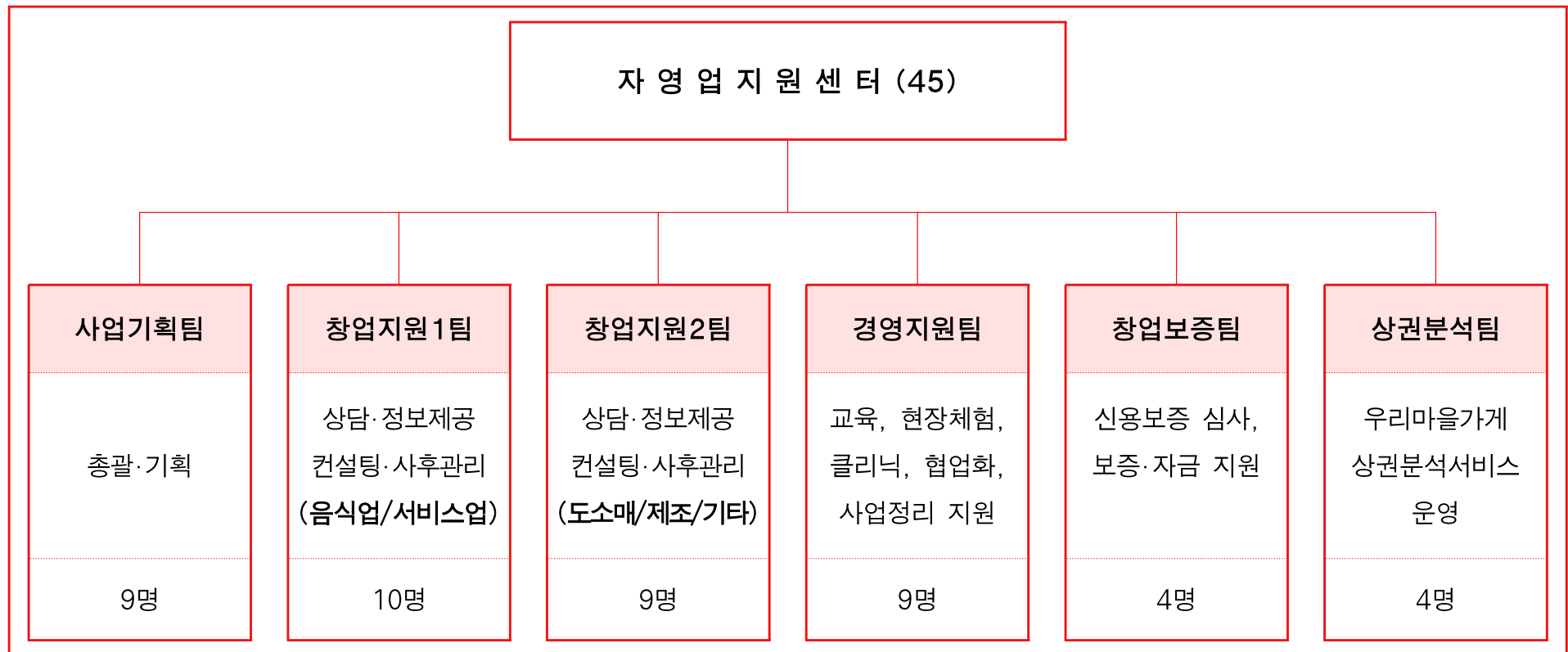
창업기	→ 상권분석 서비스 활용, 사업계획 수립 지원, 창업 준비 정도에 따라 자금지원 차등
성장성숙기	→ 성장 걸림돌 '진단 ⇨ 처방 ⇨ 치유' 클리닉 실시, 협업화 지원으로 경쟁력 강화
쇠퇴기	→ 사업 수익성 등 한계사업 진단, 사업정리 시 손실 최소화를 통한 재기 지원

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 자영업지원센터 조직 및 인력 현황

○ 조직 및 인력 구성

- 소상공인 종합지원 기획·운영 통합 관리체계 구축



1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 외부 전문가 연계 협업

○ 경험과 지식이 풍부한 전문 업종닥터 Pool 구성·운영 : 211명

구 분		주 요 내 용	인 원
컨설팅	경영지도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 경영성과 분석 및 상권·입지분석 노하우 보유자 - 마케팅, 고객관리, 손익분석, 매장관리, 사업정리, 업종전환 등 	55명
	전문지도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관련 업종 운영 및 경험자 - 매장연출(인테리어, 디스플레이), 메뉴개발, 상품구성, SNS 등 ▪ 자격증 보유 전문가 (법률, 세무, 회계, 노무, 특허, 직업상담 등) 	45명
현장체험	멘토링	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 현재 성공적으로 사업을 운영 중인 자(업종별 성공 노하우 공유 및 기능 전수) 	111명

○ 업종별 고수(高手)로 구성된 소상공인 경영지원단 활동 예정 : 약 100명 내외

- 1:1 경영자문, 창업교육 강의, 업종별 창업·경영 토크콘서트, 정책자문 등 다양한 역할 수행

○ 기타 외부 전문가 Pool 연계 활동 확대 지속 추진 중

- 소상공인 교육 강사진, 실제 성공사업자, 서울시 마을노무사·변호사·세무사 등

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

☐ 유관기관 업무 연계 협약체결 현황(1)

대 상	시 기	분 야	협업 주요내용
서울상공회의소 (코참경영상담센터)	'15.11	상담, 정보제공	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인사/노무, 세무/회계, 법률, 특허 등 전문분야 상담 지원 (세무사, 회계사, 변호사, 노무사 등 전문인력 150명 보유) ▪ 자치구 상공회의 '경영애로해소위원회'에 재단 지점장 참여
서울디자인재단	'15.12	자영업 협업화	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서울시 자영업협업화 지원사업 인증마크 제작 참여 ▪ 공동브랜드 개발 협업체에 유망 디자이너 Pool 제공, 활용 지원 (자체 보육시설 입주 및 졸업 유망 디자이너 Pool 보유)
네이버(주)	'16.03	교육, 정보제공	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소상공인 창업·경영개선, 역량강화에 필요한 콘텐츠 공유·홍보 지원 ▪ 재단 소상공인 교육 시 모바일 홈페이지(modoo!) 제작, 온라인 마케팅 관련 내용 반영
매일경제신문	'16.05	홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 한계소상공인 지원사업 홍보 지원
(주)오픈더테이블	'16.05	컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 푸드트럭 예비창업자 대상 F&B 전문 컨설팅 제공 (식음료 전문 컨설팅 프레임 워크, 우수 기업과의 PJT 경험 보유) ▪ 서초구 내 푸드트럭 (예비)창업자 대상 특별 멘토링 실시(2명)

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

☐ 유관기관 업무 연계 협약체결 현황(2)

대 상	시 기	분 야	협업 주요내용
(사)한국M&A협회	'16.06	교육, 컨설팅	▪ M&A, 기술 사업화, IPO 등에 대한 교육 및 기업컨설팅 지원
노사발전재단 (중장년일자리희망센터)	'16.07	교육, 컨설팅	▪ 노사발전재단의 구직자 중 창업희망자에 교육, 컨설팅 지원 ▪ 중장년층 예비창업자 및 한계소상공인에 재취업 프로그램 지원 및 보증기업 중 중장년 고용기업을 위한 인건비 지원사업 연계
중소기업중앙회 서울지역본부	'16.07	상담, 정보제공	▪ 재단 이용 소기업·소상공인에 노란우산공제 상담·가입 지원 ▪ (중기중앙회)소기업·소상공인 경영지원단의 전문분야(법률/세무 등) 상담 지원
국민은행	'16.07	상담, 컨설팅	▪ 국민은행이 예비창업자·소상공인 지원을 위한 사업비 1억원 기부하여 자영업 클리닉 컨설팅 비용으로 활용 ▪ 예비창업자·소상공인 컨설팅 (은행-기초컨설팅, 재단-심화컨설팅)
서울시협동조합지원센터	'16.07	상담, 정보제공	▪ 자영업협업화 사업체 대상 협동조합 전문 상담·교육 지원 ▪ 협동조합 경영안정화를 위한 신용보증·자영업클리닉 등 지원

1. 자영업지원센터 설치 배경 및 현황

□ 온라인 지원 시스템 구축·운영

○ 소상공인 종합지원 포털

구 분	주 요 내 용
종합지원 포털	▪ 유관기관 지원사업 조회, 센터 사업안내 및 신청, 시장정보(물가정보 등), 소상공인 홍보관 등
정보광장	▪ 체험관(사업계획 수립 등), 학습관(사례), 간행물관, 분석관(통계), 자료실 등
소상공인 아카데미	▪ 소상공인 창업 및 경영개선을 위한 온라인 교육 시스템 링크
상권분석 시스템	▪ 빅데이터 기반 서울시 우리마을가게 상권분석서비스 링크
컨설팅 시스템	▪ 온라인 상담 기능 강화, 창업 및 경영지원 업무 시스템 일원화

○ 우리마을가게 상권분석 서비스 운영

- 업종 간 과당경쟁 사전예방 및 기존 사업자 마케팅 지원을 위한 빅데이터 기반의 상권정보 제공

구 분	주 요 내 용
상권신호등	▪ 행정구역 단위의 창업 관련 지표를 지도 상에서 분석할 수 있는 기능과 자영업 관련 통계정보 제공
맞춤형 상권	▪ 업종과 지역, 상권의 조건을 설정하고 검색하여 상권 리포트 조회, 지역명·업종명으로 빠르게 검색
내 점포 마케팅	▪ 자신의 점포 위치와 업종을 지정하고 주변의 분석하고자 하는 상권에 대한 마케팅 리포트 제공
핫이슈 테마	▪ 지역별, 업종별 테마 상권을 검색하여 상권 간 주요 지표를 비교하고 각 상권의 상권 리포트를 조회

2. 자영업지원센터 주요업무 소개

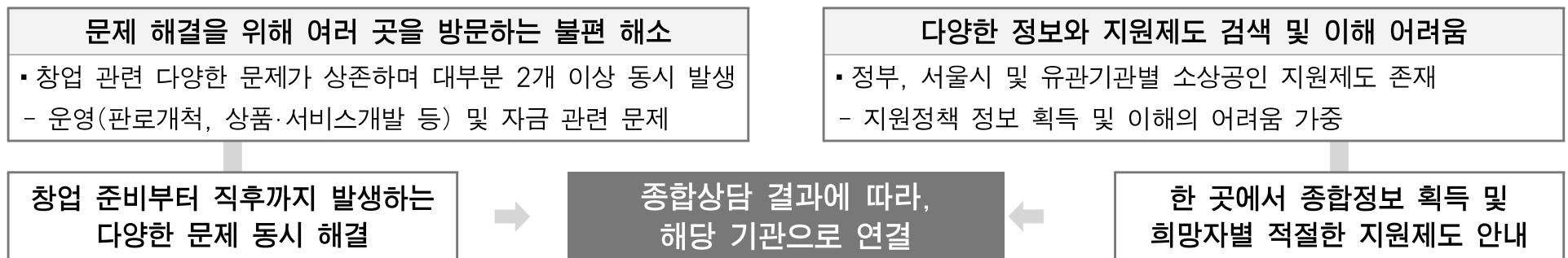
2. 자영업지원센터 주요업무 소개

□ 창업 및 경영지원에 관한 종합 상담·정보제공 실시

○ 고객별 진단·상담을 통해 최적의 지원방향 도출

구 분	주요 포인트	상담·진단 방향
창업희망	▪ 창업동기, 예비창업자 역량 진단	▪ 자영업실태, 업종·상권 동향, 창업 전 필수 준비사항 등
창업준비	▪ 사업계획 타당성 및 창업준비 정도	▪ 시장, 고객, 상권·입지 분석 및 사업계획 수립 등
창업초기	▪ 사업운영, 경영관리	▪ 마케팅, 고객관리, 홍보, 원재료, 원가, 시설, 종업원 등
사업확장	▪ 투자타당성 및 투자전략	▪ 시장분석, 경쟁력 분석, 투자대비 수익, 자금조달 지도
사업부진	▪ 경영진단 및 문제점 도출	▪ 문제 유형별 해결방안 처방, 내·외부 전문가 협업 지원
사업정리	▪ 사업타당성 및 사업정리 전략 수립	▪ 사업정리절차, 재취업 상담, 신용회복방안 등

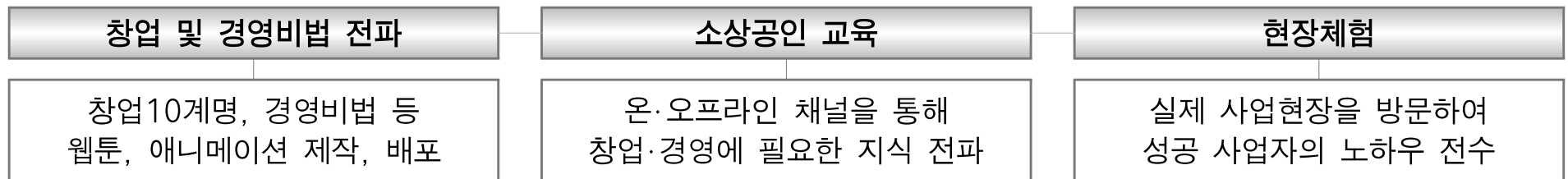
○ 유관기관 협업을 통해 지원 서비스 연결



2. 자영업지원센터 주요업무 소개

□ 소상공인 창업 및 경영 역량강화

- 창업에 대한 관심 단계부터 실전 창업, 경영안정까지 체계적인 지원



- 창업 및 경영비법 웹툰·영상 제작, 배포

- 시간과 공간, 예산의 제약을 극복하여 소상공인에게 간접적인 교육효과 창출
- 창업10계명 애니메이션 시리즈 제작 완료 및 업종별 경영비법 제작·배포



2. 자영업지원센터 주요업무 소개

○ 온·오프라인 소상공인 교육

- 자체 교육관리 시스템 구축은 많은 예산과 기간이 소요되는 점을 감안하여 ASP(Application Service Provider)와의 계약으로 시스템 운영
- 온라인 교육은 기존 SBA 제작 교육콘텐츠 활용, '17년 중 신규 콘텐츠 제작 예정

구 분		과 정	시 간
창업준비	오프라인	자체교육 및 외부기관 공동개최교육	12시간(2일) 내외
	온 라 인	10개 과정 운영 (외식업, 유통업 등)	20시간(30차시) 내외
경영개선	오프라인	업종별·주제별 특화 교육과정 별도 운영	4~6시간 내외
	온 라 인	창업 이후 경영개선 중심으로 과정 개설	10~15차시 내외

○ 현장체험(멘토링)

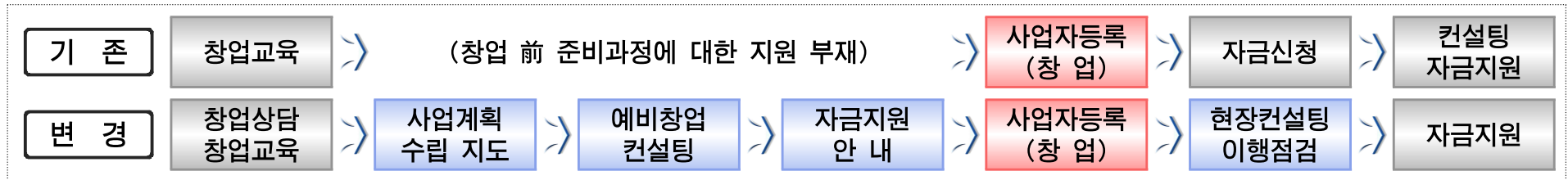
구 분	기본 멘토링	심화 멘토링
전수내용	성공 사업자의 실제 경영현장 체험	집중적으로 기술 및 기능 습득
활 동 비	1회당 15만원, 최대 2회	1회당 7만원, 최대 15회

2. 자영업지원센터 주요업무 소개

□ 창업컨설팅 및 자금지원

○ 창업컨설팅 지원 : 예비창업자 및 창업 후 1년 이내 소상공인

- 창업 前 사업타당성 분석과 사업계획 수립 지원 및 창업 後 실제 창업현장 방문으로 경쟁력 점검과 영업전략 수립 지원



○ 창업보증(자금) 지원 : 최대 50백만원 (창업 전 컨설팅을 받지 않은 경우 최대 30백만원)

- 장기저리의 창업초기 자금 확보 : 서울시 이차보전 1.5%, 1년거치 3(4)년 분할상환

○ 사후관리 지원

구 분	책임 사후관리	창업 실태조사
대 상	▪ 창업컨설팅 지원 후 3개월 경과, 1년 이내인 업체	▪ 창업보증 지원 후 1년~5년 경과한 업체 중 일부
목 적	▪ 창업 초기 시행착오 및 경영애로 확인하고, 추가 컨설팅, 유관기관 연계 지원으로 조기 시장안착 유도	▪ 창업지원 기업의 연차별 경영실태 변화를 추적·관찰 및 분석하여 관련 지원정책 수립에 반영

2. 자영업지원센터 주요업무 소개

☐ 자영업클리닉 지원

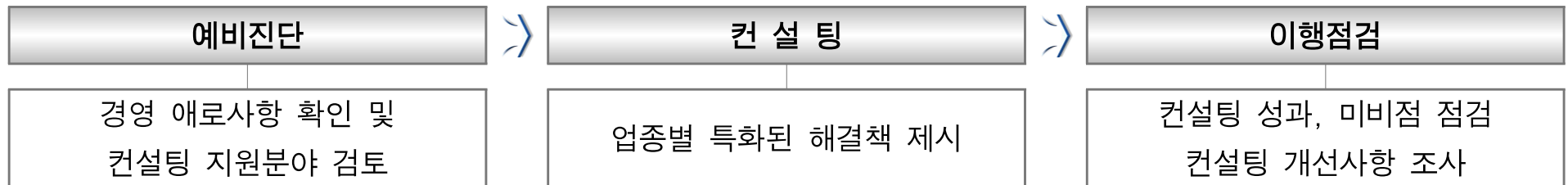
○ 지원대상 : 서울시 생계밀접형 17개 업종 운영 소상공인

떡류 제조업, 실내 장식업, 편의점·슈퍼마켓, 식료품 소매업, 가정용 섬유, 의복 및 의복액세서리 도소매업, 컴퓨터 및 주변장치 소프트웨어·통신기기 도소매업, 신발 소매업, 서적 및 문구용품 소매업, 화장품·방향제 소매업, 음식점업, 기타 주점업, 비알콜 음료점업, 일반교과·외국어 학원업, 예술·스포츠 학원업, 자동차수리업, 이·미용업, 가정용 세탁업

※ 지원대상 17개 업종에 해당하지 않으나 지원의 필요성이 현저한 것으로 판단되는 경우 예외적으로 지원 가능

○ 컨설팅 지원 : 업체당 최대 3회 (기본 2회, 추가 1회)

- 신용보증 심사 시 확인된 경영애로를 외부 전문가 협업을 통해 ‘진단 ⇨ 처방 ⇨ 치유’의 과정으로 해소



○ 시설개선 및 마케팅 비용 지원 (업체당 최대 1백만원 이내)

- 컨설팅 지원 소상공인을 대상으로 시설개선 및 마케팅까지 종합 지원 실시

2. 자영업지원센터 주요업무 소개

☐ 자영업협업화 지원

- 지원대상 : 자영업자간 공동이익을 위하여 서울시 소재 3개 이상의 자영업자들로 구성된 협업체
 - 예비 협업체 대상 사전교육 강화 및 협업 컨설팅·멘토링 지원으로 체계적인 사업계획 수립 지원

구 분	신규지원 한도	추가지원 한도	비 고
공동 이용 시설	50백만원 이내	50백만원	사업비의 90% 이내
공동 운영시스템	30백만원 이내		
공동 브랜드 개발·활용	20백만원 이내		

- 협업 수행업체의 사업성과 향상을 위한 활성화 지원

구 분	주 요 내 용
홍보·마케팅 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 우수 협업체에 대한 마케팅 활동(SNS 등 온라인 채널 활용 등) 지원 ▪ 자영업클리닉 컨설팅 및 지자체 연계 홍보활동 지원
협업 인증마크 수여	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 협업 지속기업에도 인증마크 부여 및 인지도 향상 추진

- 자생조직인 협업기업 교류회를 통한 업종별 우수 업체 발굴, 공동 마케팅 추진

2. 자영업지원센터 주요업무 소개

☐ 한계소상공인 지원

- 지원대상 : 사업정리를 검토 중인 소상공인
- 컨설팅 지원 : 업체당 최대 3회 (기본 2회, 추가 1회)
 - 경영진단, 폐업 현장실무, 취업상담 등 내·외부 전문가 협업을 통한 컨설팅 지원



- 사업 정리에 따른 손실 최소화 및 재취업·업종전환 등 재기 지원 강화

구 분		지 원 내 용
폐 업	사업정리	▪ 경영진단, 사업정리 신고사항 및 절세방법, 공정견적 산출 등
재 기	취업지원	▪ 취업상담 및 일자리 지원 (일자리센터 등 유관기관 연계)
	업종전환	▪ 상담 및 창업컨설팅, 창업보증 연계 지원제도 안내

- 원상복구 비용 지원 (업체당 최대 1백만원 이내)
 - 사업정리(폐업) 시 임차사업장 철거 및 원상복구에 소요되는 비용 지원

※ 참고. 소상공인 종합지원사업 개요

※ 소상공인 종합지원사업 개요

□ 소상공인 종합지원사업 위·수탁 운영

- 사 무 명 : 서울특별시 소상공인 종합지원 사무
- 수탁기관 : 서울신용보증재단
- 위탁사무

〈서울특별시 소상공인 종합지원 사무 위·수탁 협약서〉

제2조(위·수탁 사무) ① “시”가 “재단”에게 위탁하는 사무는 다음 각 호와 같다.

구분	사 무 내 용	구분	사 무 내 용
1	소상공인 자영업 창업 10계명 전파	6	소상공인 경영개선·업종전환 교육, 정보제공, 컨설팅
2	소상공인 경영실태, 창업 성공 및 실패사례 분석 및 공개	7	소상공인 지역별, 업종별 현황 및 각종 통계 조사·분석
3	선별적 소상공인 창업지원 컨설팅 및 교육	8	소상공인 업종별 클리닉, 컨설턴트풀, 프로보노풀 운영
4	소상공인 인턴십(창업후견인제) 운영	9	지역별, 업종별 자영업 조직화 지원 및 협업사업 지원
5	소상공인 재무·금융·경영·노무 개선을 위한 상담, 컨설팅	10	한계 소상공인 퇴출 시 사회안전망 유도 지원, 퇴출 컨설팅 및 파산손실 최소화

② 제1항의 위·수탁사무 중 조정이 필요한 경우 “시”와 “재단”이 협의하여 위·수탁사무의 범위를 조정할 수 있다.

※ 소상공인 종합지원사업 개요

- 위탁기간 : '15.10.01. ~ '18.09.30.
 - 2006.04.10. 최초 협약 (2006.04.10. ~ 2009.03.31.)
 - 2009.03.31. 재계약 및 계약기간 3개월 연장 (2009.04.01. ~ 2012.06.30.)
 - 2012.06.30. 재계약 및 계약기간 3개월 연장 (2012.07.01. ~ 2015.09.30.)
 - 2015.09.30. 재계약 (2015.10.01. ~ 2018.09.30.)
- '17년 사업예산 : 5,357백만원

구 분	주 요 내 용	사 업 비(안)
1. 소상공인 종합지원사업 조직 운영	▪ 센터 인건비, 복리비, 연수비, 광고선전비, 운영비 등	2,404,150,000원
2. 소상공인 종합지원포털 구축·운영	▪ 소상공인 종합지원 포털 구축 및 유지관리	198,296,000원
3. 우리마을가게 상권분석서비스 운영·고도화	▪ 우리마을가게 상권분석서비스 운영 및 고도화 추진	819,491,000원
4. 소상공인 창업 및 경영역량 강화	▪ 소상공인 창업 및 경영개선 교육, 현장체험, 웹툰·영상 제작	440,312,000원
5. 창업 컨설팅 및 사후관리 내실화	▪ 예비창업자 및 창업 초기 사업자 컨설팅, 사후관리	-
6. 종합컨설팅 지원	▪ 업종닥터 Pool 구성·운영, 자영업클리닉, 한계소상공인 지원	931,800,000원
7. 자영업협업화 지원	▪ 협업화 지원자금 및 관련 교육, 컨설팅, 멘토링 지원 등	457,960,000원
8. 위탁관리 수수료	▪ 사업비의 2%	105,040,000원
합 계		5,357,049,000원

감 사 합 니 다