

플리먼 타라! 제주스타렌탈



**STAR**

제주여행의 시작과 끝에서...  
고객의 마음속까지  
감동시키는 경영을 실천!

SINCE 2001 JEJU STAR RENTAL CO.

# STAR

*pecial*  
특별한

*imeless*  
무한한

*bsolute*  
완벽한

*emember*  
기억되는



# TABLE OF CONTENTS

## Company Instruction 03

인사말	04
회사개요	05
회사연혁	06
조직도	07
경영방침 & 성과	08
사업분야	12

## Jeju Star Rental Co. ? 15

스타만의 강점	16
스타의 주력차종	26
제휴관계사	27

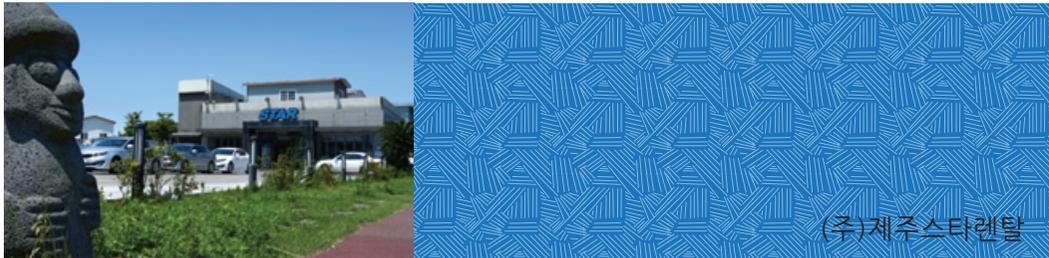
## Advantages of Star Division 28

렌터카 업계 유일한 부서! 인사팀	29
스타의 영업달인, 콜센터! 영업팀	30
스타를 움직이는 엔진! 운영지원팀	31
스타의 차량 안전 지킴이! 정비팀	32
사업/자금 관리의 마법사! 총무팀	33
프로그램/디자인 전문가! 개발팀	34

A white Hyundai SUV is parked on the left side of a city street at night. The car's headlights are on, and its license plate reads '010 9205'. The background features a dark blue sky, a bright street light on the left, and long, horizontal light trails from moving vehicles on the right. The text 'Company Instruction' is overlaid in white on the right side of the image.

# Company Instruction

# ‘차별화’는 오늘의 제주시타렌탈을 만들었습니다. ‘고객 서비스질 향상’이 곧 경쟁력이라는 인식을 확산 시켜 제주도 렌터카 업계를 이끌어나가겠습니다.



(주)제주시타렌탈

2001년, 부실한 소규모 렌터카 회사를 인수하여 창업한 이후 철저한 자기 관리, 끊임없는 지식 함양, 열정적인 경영 참여로 정규직 100명, 렌터카 15,00대, 차고지 18,200㎡, 연간매출 200억 (2015년 기준)의 건실한 회사로 성장하였으며, 매년 20%이상의 급속한 성장률을 기록하고 있습니다.

지금까지의 성장을 기반으로 제주도 렌터카 업계 뿐만 아니라 국내외 관광업계의 독보적인 회사로 자리매김하기 위하여 저희 스타 임직원들은 오늘도 열정적으로 업무에 임하고 있습니다. 항상 지켜봐주시고 응원해 주신다면, STAR 고객님들을 위한 특별하고(Special), 무한하고(Timeless), 완벽하고(Absolute), 기억되는(Remember) 서비스로 보답해드리고자 노력하겠습니다.

보내주신 관심과 성원에 진심으로 감사드립니다.



# Introduction

STAR는 2001년 창업 이래  
타사와 차별화된 영업전략과 독특한 마케팅 방법으로 독보적인 성장을 이루었으며,  
지금도 최고의 시설과 최상의 서비스로 고객 만족을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.



회 사 명	(주)제주스타렌탈
설 립 일	2001년 8월 7일
대표이사	장 호
사업분야	자동차대여사업 국내외여행사업, 관광숙박업
사 업 장	서울특별시 강남구 선릉로 431, 810 (역삼동, SK허브블루)
홈페이지	<a href="http://www.jejustar.co.kr">www.jejustar.co.kr</a>

STAR는 제주도 렌터카 업계의 선두주자로서  
항상 제주도 관광사업의 발전에 이바지하고자  
많은 노력을 기울이고 있습니다.



# History

도전과 열정이 오늘의 제주스타렌탈을 만들었습니다.  
이제 더 놀라운 변화와 혁신으로  
내일의 제주스타렌탈을 만들어갈 것입니다.

## 2001~2003

- 2001 · (주)일신렌트카 상호등록  
· 차량보유대수 100대
- 2002 · (주)제주스타렌트카 상호 변경  
· 주소이전 제주시 이도2동 1010-3  
· 대표이사 장호 취임  
· 차량보유대수 82대
- 2003 · 인터넷 홈페이지 개설(www.jejustar.net)  
· 최신 영업관리 시스템 구축(아이엘소프트)  
· 차량보유대수 90여대

## 2004~2006

- 2004 · 업계 최초 전자동 선루프 50대 장착  
· 차고지 추가 확보(외도동:면적 652㎡·50대분)
- 2005 · 노후차량 매각 및 신규차량 증차  
· 총 20대분 증차(소형/중형/대형)  
· 차량보유대수 110대
- 2006 · 제주시 이도2동 본사 콜센터 신축  
· 지속적인 신규 증차 약 25대(수입/고급)  
· 노후차량 15대 매각  
· 차량보유대수 120여대

## 2007~2009

- 2007 · 업계 최초 전차량 MP3 CDP, 전후방 센서, 자외선 차단 섀팅 장착  
→ 타 업체와 차량음선 차별화 시행  
· 지속적인 신규 차량 증차로 총 보유대수 150여대
- 2008 · 3월 스쿠터 사무실 개업  
· 렌터카 최초 경차 신규 증차(모닝, 마티즈-30대)  
· 렌터카 최초 차량용 블랙박스 장착(100여대 3000만원)  
· 제주특별자치도 요금고시제 조례법 통과  
· 지속적인 신규 증차로 총 보유대수 190여대
- 2009 · 요금고시제 시행  
· 동종업계 경차(모닝, 마티즈) 인지도/보유량 업계 1위  
· 9월 공항 앞 본사 이전 총면적 14,000㎡  
· 기존 영업소 시청지점 운영(관공서, 유흥 밀집 지역)  
· 지속적인 차량증차로 총 보유대수 330여대  
· 제주도민 이용률 및 인지도 업계 최고



## 2010~2012

- 2010 · 가격표시제 시행  
· 신규차량 위주 추가 증차  
→ 스타렌트카 230대, 좋은 사람들 110대  
· 전산팀 부서 신설(디자이너/프로그래머 채용)
- 2011 · KT 콜센터 시스템 및 서버 도입(4,500만원 상당)  
· 대형 셔틀버스 구입(총 3대 운영, 45인승/37인승/콤비)  
· 대대적인 신입사원 채용(직원 50여명)  
· 우수관광사업체 선정, 고용우수기업체 선정  
· 지속적인 차량증차로 총 보유대수 600여대
- 2012 · 좋은사람들(주) 법인을 (주)제주스타렌트카로 통합  
· 모바일 홈페이지 오픈(http://m.jejustar.co.kr)  
· 정비동 신축  
→ 본사 내 부지 3,000㎡, 리프트 5동, 부품창고, 사무실 등  
· 시청지점 운영 종료 및 폐쇄  
· 스타투어 여행사 제휴 협약

## 2013~2014

- 2013 · (주)제주스타렌탈 법인명 전환  
· 본사 서울 이전 / 제주공항 앞 용담지점 전환  
· 차량보유대수 800대 목표  
· 한국기상산업진흥원 날씨 경영 인증 기업 선정  
· 제주특별자치도 고용 우수 기업 재선정  
· 특성화고 청년 잡패어(취업박람회) 행사 참여  
· 1차 책임자 베트남 해외 연수  
· 노사발전재단 협약 고용구조개선컨설팅 진행  
· 2차 책임자 중국 해외 연수
- 2014 · (주)제주스타렌탈 용담지점 증축 완공  
· 서울 / 광주 지점 개설  
· 차량보유대수 총 1,000대 목표

## 2015~2016

- 2015 · 상반기 총 1,155대 증차 완료  
· 토지 1차 2,840㎡, 2차 1,709㎡(총 1,267평)매입 완료  
· 반남동 신축 및 하반기 완공 예정  
· 하반기 본동 증축 예정  
· 2015년 8월 1,700대 증차 완료  
· 12월 까지 총 보유대수 2,500대 보유 예정
- 2016 · 제주지점 본동 증축 완료  
· 차량보유대수 총 5,500대 목표

# 2009 ~ 2016

# Organization Chart

내일의 제주스타렌탈을 위해  
항상 변화와 혁신으로 파이(π)를 키워나가고 있습니다.



# Direction

“렌터카 서비스의 질적 향상을 통해 제주특별자치도 최고의 렌터카 업체로 거듭나겠습니다.”



## 혁신 경영

- 구성원들의 핵심역량 강화
- 전업무 프로세스 혁신 (매뉴얼화에 따른 즉각적인 상황대처)
- 일하는 방식에 대한 지속적 개선

## 고객 만족

- 차량관리 강화 및 서비스 수준 향상
- 고객 해피콜 등 성과 측정을 통한 피드백 강화
- 모바일 기반의 고객만족 역량확보(실시간 대응)

## 수익 창출

- 적정 수익확보를 위한 자원의 효율적 활용
- 전사 생산성 향상
- 자산관리의 합리화를 통한 수익률 극대화
- 경영 효율성 제고

## 렌터카 서비스 질적 향상

### 01 고객감동 경영

- ▷ 고객참여 경영실현
- ▷ 고객 만족도 조사 체계화 및 피드백 강화

### 02 전략성과관리 강화

- ▷ 전략경영을 위한 체계적 조직 관리
- ▷ 전략적 성과관리 체계의 확립
- ▷ 직무와 성과 중심의 인사관리 체계 및 교육 강화

# Achievement

“지금까지의 성장에 안주하지 않고  
더 큰 미래를 꿈꾸는 제주스타렌탈이 되겠습니다.”



## 경영혁신 위한 중장기 계획

**01** 경영혁신 도입기  
2001~2010년 이익창출 체계 구축

전사 생산성 향상을 위한  
전 업무의 매뉴얼화,  
구성원 핵심역량 강화

**02** 경영혁신 성장기  
2011~2012년 이익 극대화

매뉴얼에 의한  
시장변화 즉각 대응을 통한  
매출 극대화,  
전략적 성과 관리체계 확립,  
조직 안정화,  
전략적 인적자원시스템 개발운영

**03** 경영혁신 정착기  
2015~2017년 코스닥 상장

제2차 도약을 위한  
코스닥 상장 준비,  
매뉴얼에 의한 경영 전개,  
고객만족 성과 창출,  
성과 중심의 조직관리체계 정착,  
변화관리 정착

# Achievement

“15년도에는 대규모 투자를 진행하여 시설확충 및 차량증차를 통해 규모를 확대하고, 체계를 정비하여 대기업으로 발돋움 하고자 합니다.”

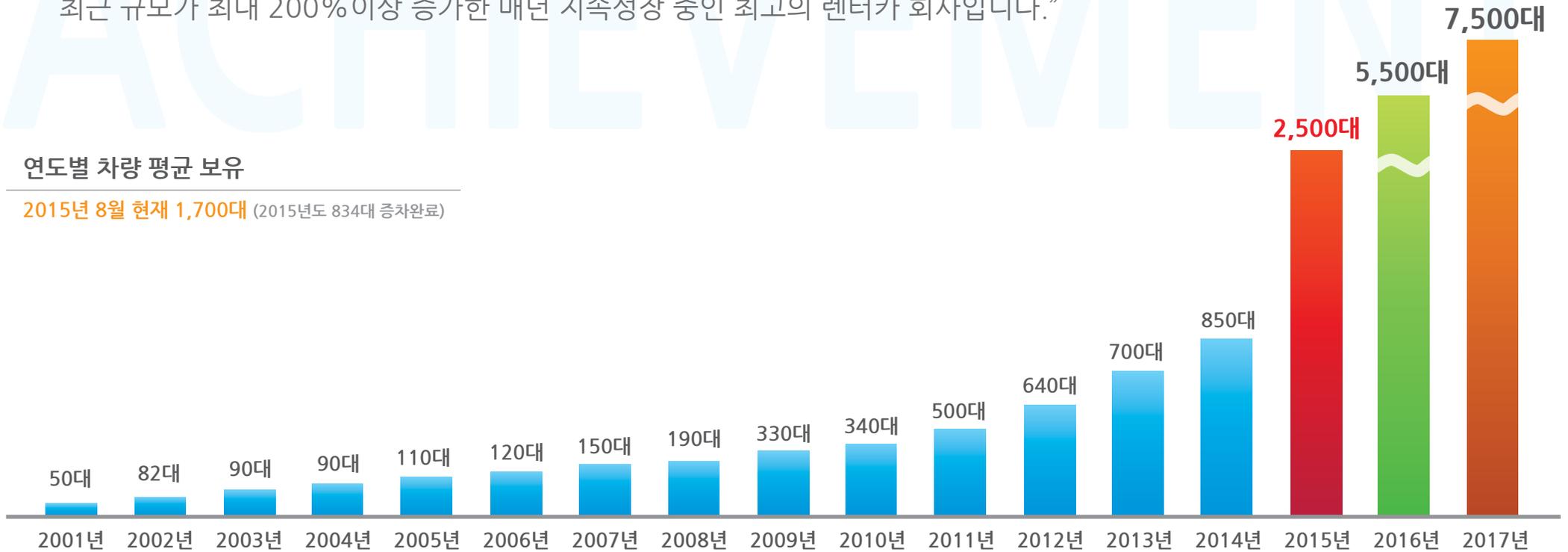


# Achievement

“도내 렌터카 업계 중 가장 빠른 성장을 나타내고 있으며,  
최근 규모가 최대 200% 이상 증가한 매년 지속성장 중인 최고의 렌터카 회사입니다.”

## 연도별 차량 평균 보유

2015년 8월 현재 1,700대 (2015년도 834대 증차완료)



투자비용	2014년	2015년	2016년
차량매입	63억 원	326억 원	480억 원
시설투자	10억 원	50억 원	80억 원
<b>합계</b>	<b>73억 원</b>	<b>376억 원</b>	<b>560억 원 예상</b>

## Rent-a-Car (car rental service)

2015년 차량이용 총 62만 여건, 홈페이지 방문객이 연간 332만명, 누적 회원수가 무려 9만여명으로 지속적인 성장을 보이고 있으며, 신규 회원가입을 위해 각종 스마트월렛과의 제휴도 진행 중입니다.



2년 연속 제주도 방문객 수가 1천만 명 이상, 15년 1,500만 명 도달을 예상합니다. 이처럼 많은 관광객들이 제주도를 방문하고 있으며, 저희 제주스타렌트카는 관광객들의 발이 되어 편안하고, 안전한 여행이 될 수 있도록 최선의 노력을 다하고 있습니다.

# Travel

카텔패키지 = ‘렌터카 + 숙박’ 으로 구성된 스타만의 여행상품 합성어로 보다 저렴한 제주 여행을 안내해 드리고자 제주도 전지역 펜션, 게스트하우스, 리조트, 호텔 등 총 70여개 업체 제휴로 지역별 다양한 숙박지를 안내합니다.



제주스타렌탈은 제주시/서귀포시/중문/동부/서부로 구분하여 지역별로 제휴되어 있는 펜션, 게스트하우스, 리조트, 호텔 등을 고객님들이 저렴하게 이용할 수 있도록 업계 최소의 수수료를 유지하고 있습니다. 저희 렌터카와 같이 패키지로 예약하면 더욱 저렴하게 제주 여행이 가능하도록 노력하고 있습니다.

# Discount Coupon

제주모바일 관광지 할인쿠폰 업체 제휴!  
모바일 쿠폰 시스템 특허등록, 2012년 관광지 송출객수 100만명 돌파,  
도내 상위 30위권 관광지 송출객수 1위, 에이전시(판매처) 200여 업체 보유



## 모바일 할인쿠폰이란?

기존 할인쿠폰과는 달리 선구매/결제/쿠폰수령 필요없이 여행 중 가고 싶은 관광지 어디에서든 모바일로 즉시 구매하여 바로 관람할 수 있는 후불결제 시스템입니다. 모바일 할인쿠폰 신청 시 문자로 전송되는 바코드 하나로 최대 70% 할인받고 제주 관광지를 편하게 즐기실 수 있습니다.

Jeju Star Rental Co. ?

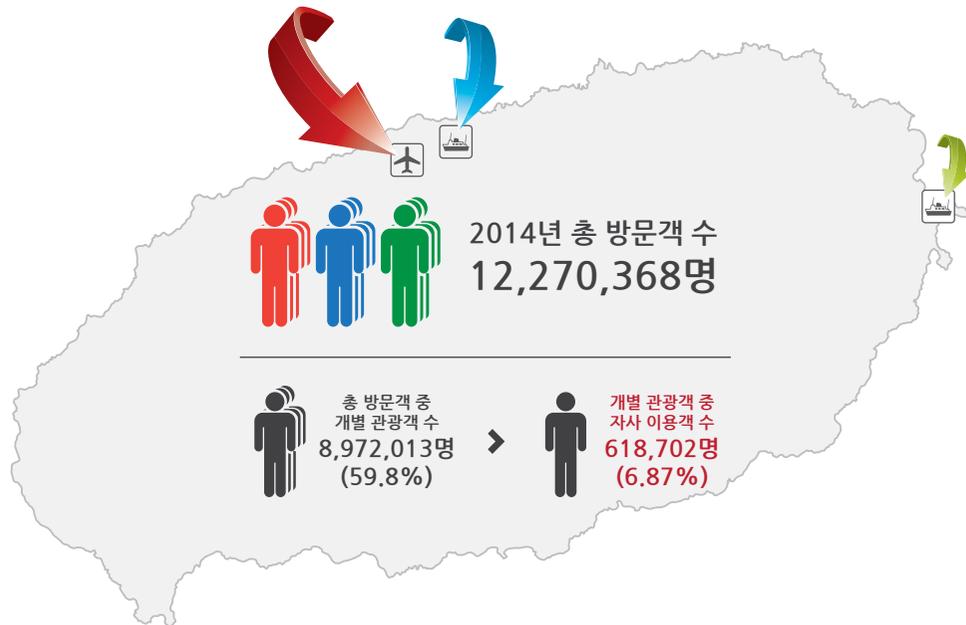


# Advantages of Star

## “제주 방문 고객 2년 연속 1,000만명 이상 달성!”

2014년 총 1,227만 명 제주 입도 ▶ 2015년 제주 총 방문객 수 최초 1,500만 명 도달 예상

▷ 제주특별자치도 관광 시장 현황(렌터카)



⇒ 개별 관광객 중 자사 차량 이용객 비율 **6.87%**

2015년	월 별 입도객 수
1월	928,344명
2월	937,603명
3월	1,001,524명
<b>합 계</b>	<b>2,867,471명</b>

입도객 중 내국인 개별여행 비율 59.8%

2015년	월 별 이용객 수
1월	35,327명
2월	38,860명
3월	43,572명
<b>합 계</b>	<b>117,759명</b>

2015년 '제주스타렌트카' 예상 이용고객 수 총 62만 명

# Advantages of Star

2015년 예측

## 제주스타렌트카의 고객

홈페이지 방문 400만 명  
페이지 뷰 1,963만 뷰  
(출처 : 애드인사이트)

자사 예약건 수  
**348,558건**

재 방문자 949,405명  
(재 방문률 : 28.6%)

## 제주 입도객 중 이용률

제주 입도객 1,500만 명  
중 내국인 1,094만 명  
(내국인 비율 : 72.9%)

자사 이용 고객  
**746,988명**  
(개별 여행객의 6.9%)

개별 여행객 917만 명  
(개별 여행객 비율 : 59.8%)

## 도내 렌터카 인지도 1위

도내 렌터카 총 94개업체  
**26,000대**

자사 보유 대수  
**1,700대**  
(2015년 총 2,500대 증차 완료 예정)  
(2015년 8월 현재 보유대수)

차량 가동률 90.3%  
(타 업체 연평균 가동률 44%)

(출처 : 제주관광협회)

### 2014년 대비 차량 보유대수 200% 증가, 지속적인 온라인 광고 투자 예정

(2015년 현재 634대 증차 완료. K5/신형 아반떼 등 300여대 추가 매입 완료 / 광고투자 비용 2015년 15억 원)

# Advantages of Star

# ADVANTAGES OF STAR

차량 정비/소모품 교체 물량 증가로 시장성 확대  
협력사 지속적으로 확대

**렌터카 18~23개 업체 물량과 동일**

2017년 증차 최소 2,500대  
총 보유 7,500대 목표  
※전국 체인점 확장  
(서울, 부산, 광주 등)

제주스타렌탈 온/오프라인  
방문객 및 이용객 수 급격한 증가  
**제휴업체 이용율 및 홍보효과 증가**

**2015년도**  
증차 1,700대  
(총 보유 2,500대)

2016년 증차 최소 3,000대  
총 보유 5,500대 예정

공격적인 투자로 지속적으로 금융 실적 발생  
(건물 신축 및 증축, 차고지 매입 등)

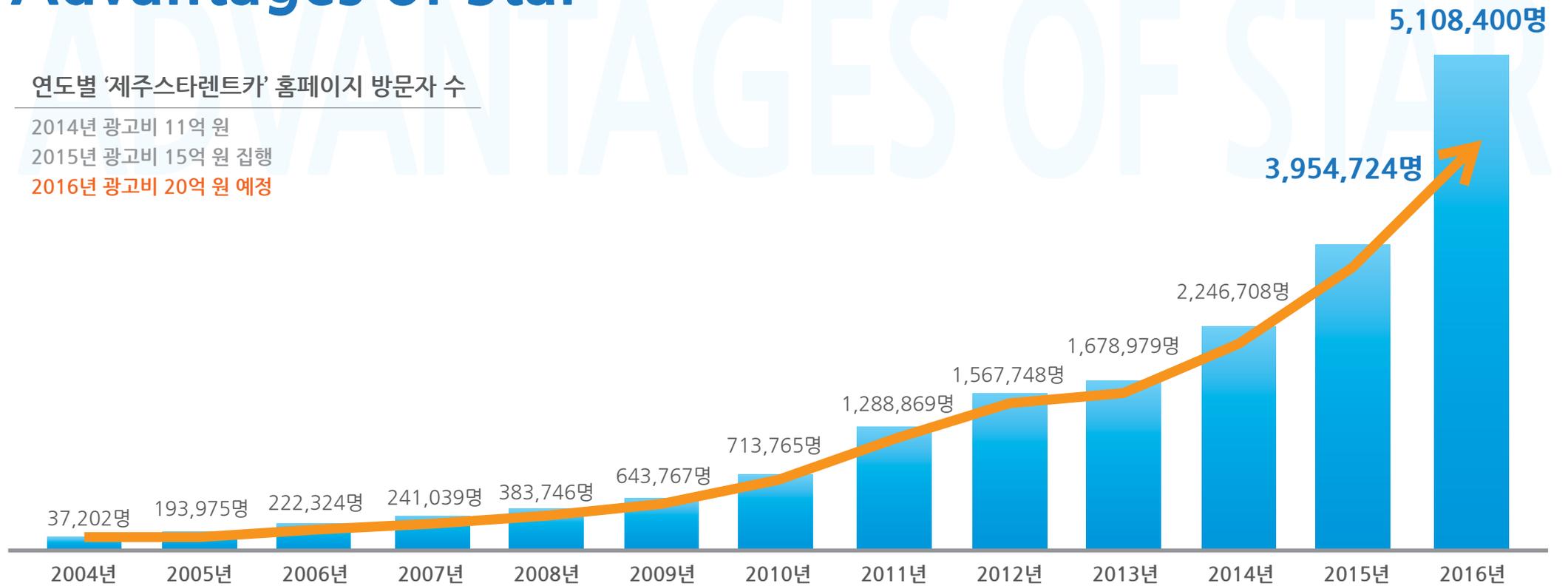
**제휴 금융사 등 이익 증대**

매년 **수백 억** 이상의 지속적인 차량 및 시설 투자를 진행하여  
제주스타렌트카 만으로도 시장확대 효과가 지속적으로 발생 ▶ **협력사 상생 효과**

# Advantages of Star

## 연도별 '제주스타렌트카' 홈페이지 방문자 수

2014년 광고비 11억 원  
 2015년 광고비 15억 원 집행  
 2016년 광고비 20억 원 예정



[수치제공 : 애드인사이트]

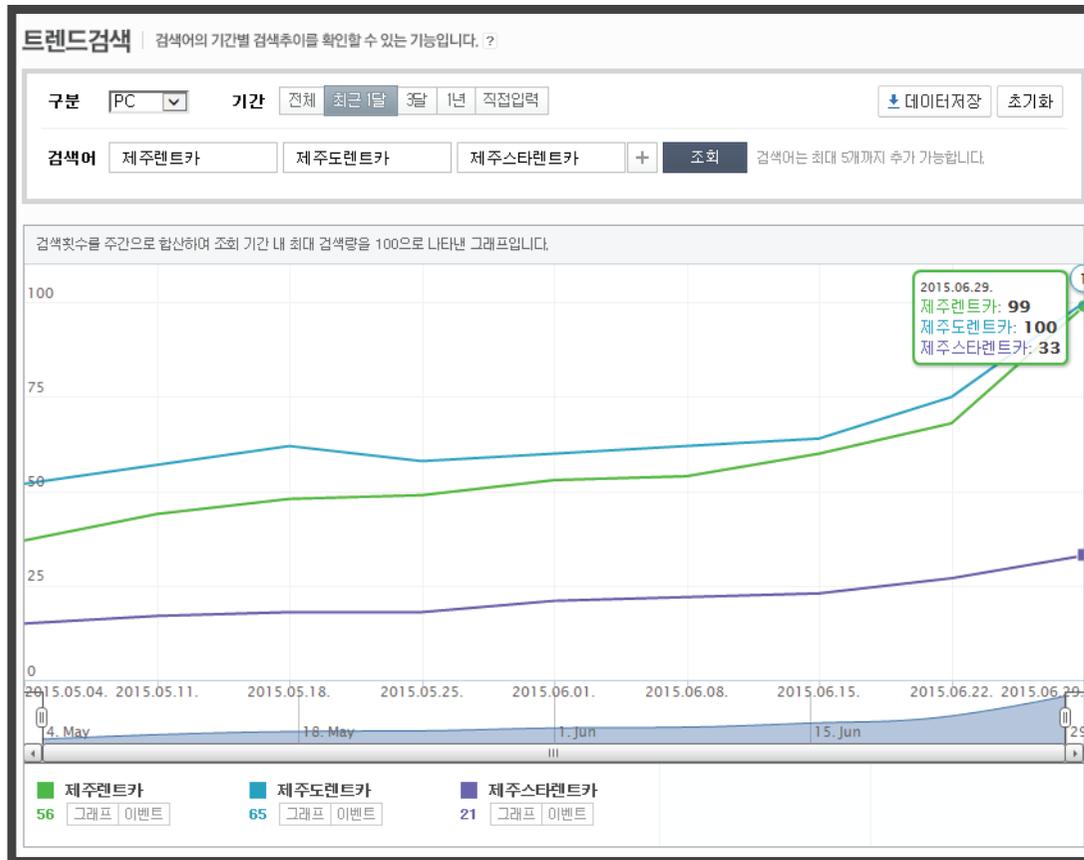
구분	2013년	2014년	2015년	2016년
방문자 수	1,678,979명	2,246,708명	3,954,724명	5,108,400명 예상
페이지뷰	3,795,974뷰	10,929,460뷰	19,637,803뷰	22,337,648뷰 예상

※ 페이지 뷰 : 웹사이트의 특정 웹페이지에 이용자가 접속하여 페이지의 내용이 브라우저에 나타날 때, 그 1회의 접속을 1페이지뷰라 정의한다. 웹 상에서 페이지는 인터넷 사용자가 링크를 클릭함으로써 나타나는 인터넷 페이지를 의미한다. 페이지뷰가 많은 사이트 일수록 광고 투자자들의 관심을 끌어모아 이들의 투자를 통해 사이트 경영자는 수익을 얻을 수 있다.

# Advantages of Star

## 네이버 트렌드 검색 결과

※ 기준 : '렌트카' 업종에서 가장 높은 키워드 비중을 차지하는 '제주렌트카', '제주도렌트카'와 '제주스타렌트카' 검색 비중 산정



## 네이버 트렌드 검색결과

구 분	6월 15일	6월 22일	6월 29일
제주렌트카	64	75	100
제주도렌트카	60	68	99
제주스타렌트카(비율)	23(37.8%)	27(37.8%)	33(33.2%)

제주도 여행에서 렌트카 이용을 위해  
네이버에서 관련 키워드 검색하는 사람들 중

평균 **36.3%**

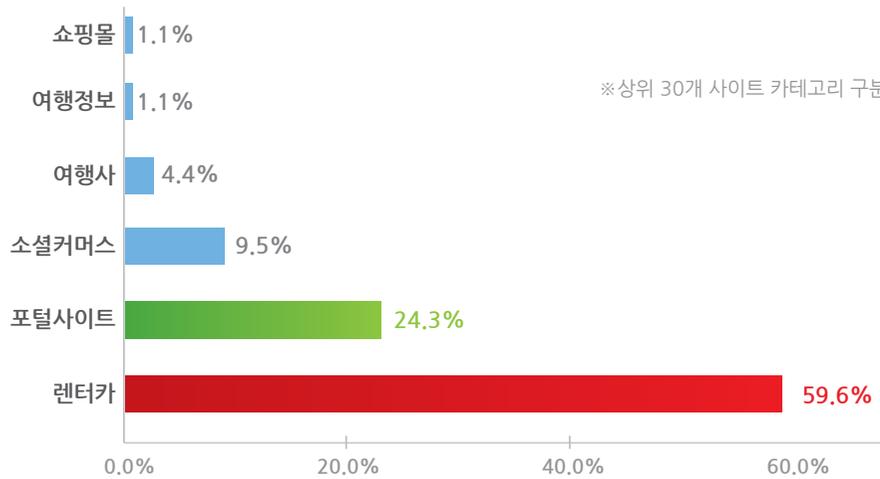
'제주스타렌트카'를 바로 검색하여 직접 방문

# Advantages of Star

## 빅 데이터 자료조사 결과

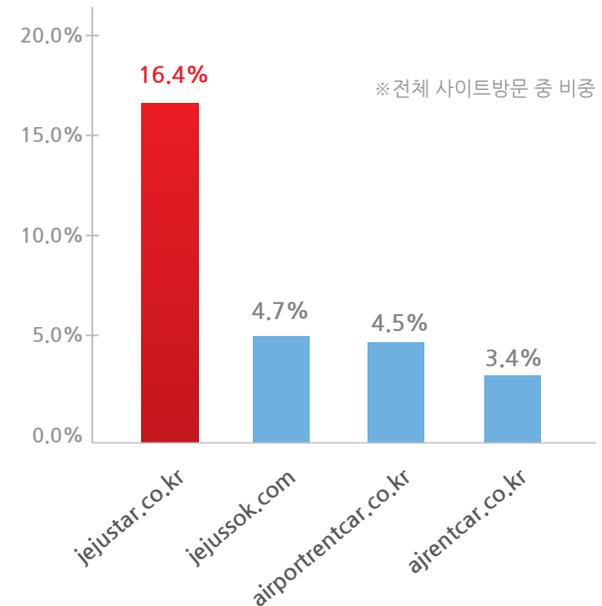
※기준 : 렌터카 사이트 검색 (키워드 : 제주도렌트카, 제주도렌터카, 제주렌트카, 제주렌터카 등) 이후 방문 사이트 결과

렌터카관련 검색 직후 이용사이트



[ 출처 : 라이징캣(Rising Cat) ]

렌터카 사이트 비중



직접 유입으로 평균36.3%방문, 렌터카 키워드 검색 후 스타렌트카 홈페이지 선택 후 방문 유입 비중 16.4%  
**총 제주 렌터카 키워드 검색 중 52.7%는 제주스타렌트카 홈페이지를 방문**

# Advantages of Star

제주스타렌탈 성장 동력 - 도내 유일 100% 직판 영업체계 구축



- 신뢰도 낮음 → 업체 난립으로 인한 무분별한 경쟁
- 고객 모객을 위한 과장 광고 다수 → 현장에서 추가 요금발생 등 문제발생
- 알선 수수료 지불로 인한 요금 상승 불가피 → 수수료 15%~65%
- 과도한 수수료로 인한 서비스 질 하락



- 홈페이지, ARS, 모바일 통한 실시간 예약
- 빠른 피드백을 통한 고객의 니즈(Needs) 충족
- 직판으로 요금 경쟁력 확보 → 수수료 미발생으로 요금 할인 적용

**제주스타렌탈 홈페이지 연간 332만명 이상 방문 및 차량 가동율 90.3% 이상 유지(타업체 대비 2.1배)**  
**타 렌터카 업체 연간 평균 가동율 44%** (출처 : 제주관광협회 포럼 자료)

# Advantages of Star

100% 직판 영업 + 자체 정비팀/개발홍보팀 보유



1	2
	3
4	

- ① 연간 홈페이지 방문객수 153만명
- ② 자체 정비팀 운영
- ③ 연중무휴 운영 자체 콜센터(KT콜서버 도입)
- ④ 2012년 정비동 건물 제주지점 신축

## 렌터카 업체 유일의 100% 직판 영업체계

스타는 100% 직판 영업체계이므로 수수료가 전혀 발생하지 않아 타 렌터카 업체 보다 저렴하면서도 고품질 서비스를 이용할 수 있습니다. 이를 위해 고객과의 직접적인 소통을 통해 미비한 부분을 지속적으로 보완하고자 친절/불친절 사원 신고 및 사용후기, 불편신고 등을 운영하여 더욱 질 높은 서비스를 제공하고자 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 또한 1년 365일 콜센터를 운영하여 문제 발생 시 즉각적인 조치가 가능하도록 하고 있으며, 별도의 정비, 사고처리 부서를 운영하여 고객의 안전을 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

# Advantages of Star

혁신하는 젊은 조직!

2013년 고용구조개선 컨설팅 우수사례 선정!

“ 제주시타렌탈이란 회사는

전 구성원이 40세 이하로 구성되어 있는 젊은 조직

- 외부 환경 변화에 빠르게 대응할 수 있는 유연함 보유

인사 평가에 따라 조기에 정규직 전환 가능

- 가시적인 목표 수립 효과, 직원의 직무몰입도 향상

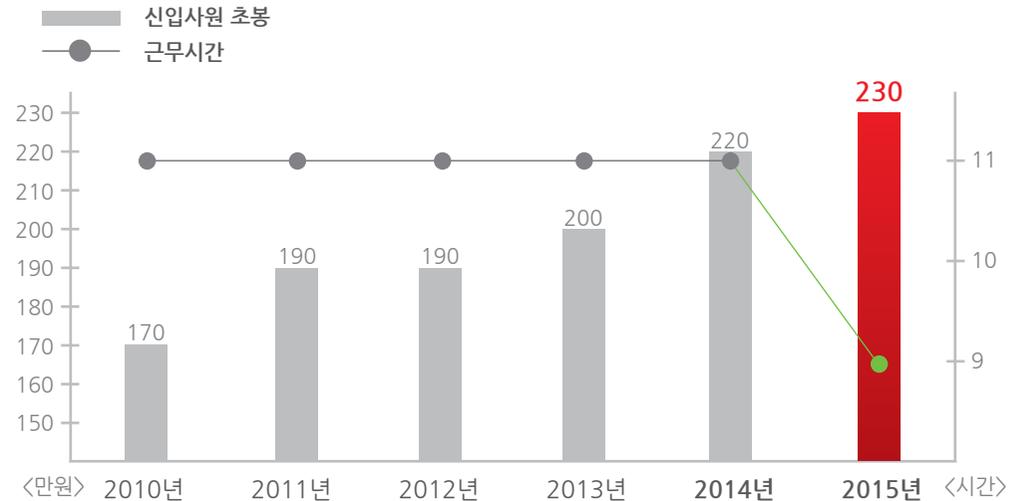
각종 복리후생과 공정한 평가제도를 운영

- 장기근속하고 싶은 회사

입니다.”



< 2013년 고용구조개선 지원사업 우수 사례집(고용노동부, 노사발전재단) >



< 사세에 따른 급여 인상 변동 >

# Advantages of Star

자체 콜서버 운영 + 개발홍보팀 보유



## 1. 개발홍보팀 구성

- 평균경력 10년 이상의 전문성을 갖춘 프로그래머 3명, 디자이너 1명으로 구성
- 직원들의 업무 개선안을 수렴하여 프로그램에 즉시 반영, 업무효율 증대
- 정책 변화에 따른 홍보물을 직접 디자인하여 발주하므로 신속한 처리 가능

## 2. 웹서버 보유

- 서울 목동 KT-IDC에서 운영 중 - 무정전장치, 항온항습기, 방화벽, 출입보안 철저
- 지속적인 서버 관리 및 데이터 백업, 네트워크 상태 확인

## 3. 영업관리 프로그램 및 서버 보유

- 예약/계약/마감 데이터 처리용 영업관리 프로그램 자체 운영 및 유지보수
- 제주지점 내 별도 서버실에 영업관리 서버 운영 및 관리

## 4. 콜센터 서버 보유

- 콜센터 서버 및 시스템 구축 : 영업관리 프로그램 자체 연동, 콜배분 및 분석 가능
- 녹취서버 및 시스템 구축 : 통화 내용에 대한 논란을 최소화

# Main Cars

# MAIN CARS



FORTE KOUP

2009



K5

2010



GRANDEUR HG

2011



RAY

2012



YF SONATA THE BRILLIANT

2013



LF SONATA

2014



TIVOLI



ALL NEW K5

2015



SORENTO R



VELOSTER



ALL NEW MORNING



ALL NEW SANTAFe



ALL NEW SOUL



K9



ALL NEW SORENTO



GRAND STAREX



SPORTAGE R



GENESIS DM



ALL NEW TUCSON



ALL NEW GRAND CARNIVAL

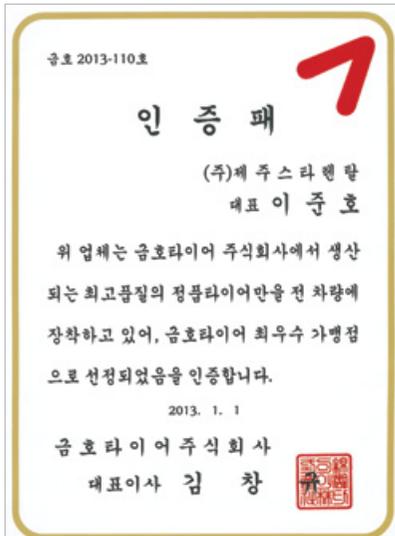


# Partner

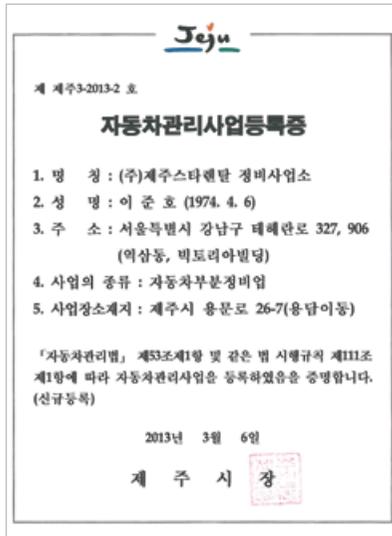
고객님들의 안전 운전을 위한 정비부품과 편리한 제주여행을 위한 할인 관광지 업체 제휴를 통해 항상 안전하고 편리한 제주스타렌탈이 되도록 최선의 노력을 다하고 있습니다.



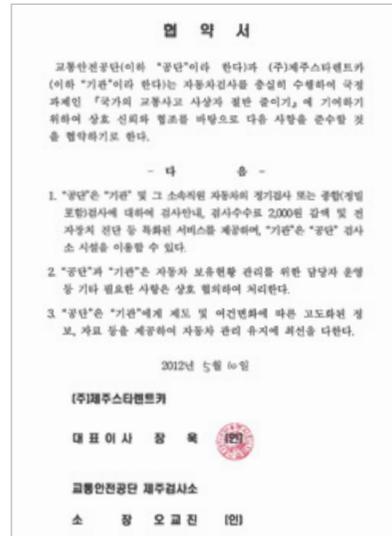
1. 금호타이어 최우수 가맹점 인증



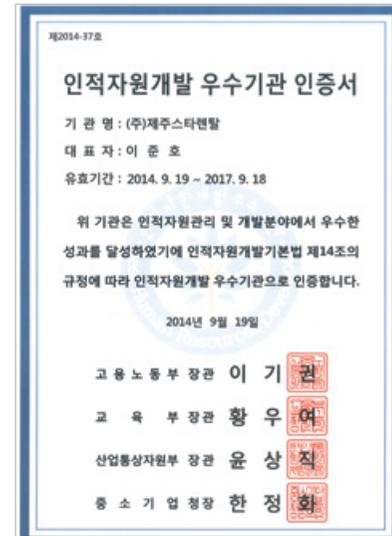
2. 정비팀 자동차관리사업 등록



3. 교통안전공단 MOU체결



4. 인적자원개발 우수기관 인증



5. 기상청 날씨경영기업 인증



# Advantages of Star Division



# Human Resource Team

## 사람에 대한 이해를 먼저 하는 곳! 제주시타렌탈 인사팀!

인사팀이란 단순히 채용과 관리, 급여를 지급 하는 부서로 생각하기 쉽다. 그러나 제주시타렌탈은 제주도 렌터카 업체 중 인사부서가 별도로 있는 몇 안 되는 회사이다. 급변하는 환경과 치열한 경쟁 속에 기업이 생존하기 위한 가장 큰 원동력은 우수인재의 확보에 있다. 제주시타렌탈은 우수 인재를 모으기보다 우수 인재를 기르는데 주력하고 있다. 소수의 핵심인재가 이끌어 가는 조직 보다 전 직원이 핵심인재가 되어 주인의식을 가진 조직이 훨씬 더 경쟁력이 있다는 기준이다. 제주시타렌탈의 능력주의 인사제도는 직원들로 하여금 본인의 역량을 개발해 나가도록 동기부여를 하는 역할을 한다. 실제 입사 후 1년 만에 중간관리자로 성장한 직원이 있고, 2013년부터는 교육을 강화해 내부 교육 및 외부교육에 대한 지원을 아낌없이 하고 있다. 특히 내륙지역으로 이동해 수강하게 되는 오프라인 교육에 대해서는 교육비와 교통비, 식비와 항공료를 지원함으로써 직원들의 교육 수강에 대한 부담을 줄이고, 교육의 성과는 올리는 성과를 내기도 했다.



### 고용 우수기업

2년이상 정상 운영중인 사업장을 대상으로 일자리 창출을 하여 고용안정에 기여하고, 경영성과를 낸 기업에 대해 수여하는 인증서로, 제주시타렌탈은 2010년 고용우수기업으로 선정된 이래, 2013년 다시 한번 선정되어 가능성을 인정받았다. 추후 지속적인 고용을 통해 일자리 창출은 물론, 일자리의 질 역시 향상 시키려 노력 중이다.



### 다양한 복리 후생

4대보험 가입, 인센티브제도 시행, 출퇴근 차량 이용, 근무시간 대별 식사제공, 우수 아이디어에 대한 인센티브, 경조후가지원 제도 등 다양한 복지혜택을 제공하고 있으며, 성수기 상여금과 내륙지역 입사자를 위한 주거비 지원 및 항공권 지원 등 대기업 수준에 버금가는 복리후생 제도를 운영하고 있다. 특히 관리자로 승진을 하는 경우에는 해외연수, 건강검진 등의 추가적인 혜택이 마련되어있어, 이 또한 직무 성과에 동기부여가 된다.



### 표준 성과관리 제도 도입

직급별 직무 평가의 기준이 되는 KPI(Key Performance Index)와 MBO(Management By Objective)를 도입, 객관적이고 신뢰성 있는 평가를 할 수 있게 되었고, 다면평가 제도를 통해 개인의 역량 개발에 도움이 되도록 하고 있다. 이렇게 나타난 결과는 승진, 보상, 평가에 반영이 되며, 합리적인 인사평정을 할 수 있는 기준이 된다.



### 개별 면담을 통한 지속적 피드백

입사 시, 입사 후 1개월/6개월에 정기적으로 개별 면담을 실시하여 조직 생활과 업무에 대한 적응도를 살피게 된다. 신입사원으로서 궁금하지만 쉽게 물어 볼 수 없었던 점, 개인적인 애로사항, 회사에 대한 의견개진이 가능하며, 회사생활과 업무에 노하우가 있는 인사팀 직원의 적극적인 피드백을 통해 문제를 해결해 나갈 수 있는 장치를 마련했다. 그 외에도 직원의 소리를 제도화 개설했으며, 바로 CEO에게 알릴 수 있는 소통의 방법도 있다.

# The Sales Master = Call Center! Sales Dept.

제주를 찾은 고객들의 마음 속에 만족과 감동으로 그리고 '가장 즐거웠던 여행'으로 기억될 수 있게 만드는 콜센터!

### 영업달인의 주업무 & 자질

콜센터는 차량 예약과 이용에 관련된 모든 업무를 수행합니다. 구체적으로는 예약접수 및 이용기간 연장, 각종 문의사항에 대한 답변을 하게 됩니다. 이슈에 따른 고객 응대와 안전한 차량 이용을 위한 SMS발송, 예약율의 관리 등의 업무를 수행합니다. 영업달인이 되기 위해서 친절함을 기본으

로, 상황 판단력, 커뮤니케이션 역량을 필요로 합니다.

### 'QA' 팀은 어떤 업무를 할까?

콜센터 업무를 병행하며, 직원들의 응대내용을 검토하고 평가하는 부서입니다. 고객의 불만사항 발생 시 이를 처리하는 업무도 병행 합니다. 명확한 기준 속에 고객에게

정확한 정보를 전달하는지, 업무 중 발생하는 오류 또는 오해의 소지가 있는지에 대한 판단을 하며, 직원들의 고른 응대를 유지하도록 지원하는 부서입니다. 고객응대 경력과 고객 지향적 서비스 마인드, 논리력, 사고력, 이해력이 골고루 필요 하며, 직원들에게 적절한 피드백을 해 줄 수 있는 교육적 스킬도 필요로 합니다.



### 제주도 최초의 직판업체로 경쟁에서 앞서다

㈜제주스타렌탈은 여행사 중심의 모객 구조를 벗어나 제주도 최초 렌터카를 직판으로 운영하였습니다. 수수료가 발생하지 않기 때문에 거품없는 저렴한 가격과 차별화된 마케팅을 통해 항상 경쟁에서 앞서나가고 있습니다. 또한 고객과의 직접적인 커뮤니케이션을 통해 고객 욕구를 파악하여 최상의 서비스를 제공하고 있습니다.

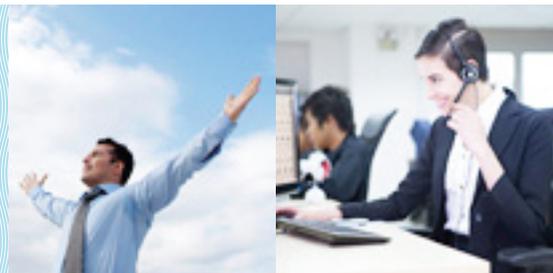


### 고객만족을 위한 최상의 콜센터를 운영하다

직판업체로서 콜센터를 통한 고객과의 직접적인 만남을 통해 최상의 서비스를 제공하고 있습니다. ARS시스템을 도입하여 기술적인 면의 서비스를, QA팀의 운영을 통해 인적자원의 서비스를 향상시키기 위해 항상 최선의 노력을 다하고 있습니다.

### 제주도에서 가장 저렴한 요금으로 만나다

직판이라는 강점을 활용하여 어느 업체와 비교해도 가장 저렴한 요금으로 고객에게 보답하고 있습니다. 특히 예약율에 따른 할인을 적용은 미리 여행을 계획하는 고객들에게 최저가격과 최고의 서비스를 제공하고 있어 많은 고객의 재이용과 만족을 이끌어내고 있습니다.



### 차별화된 마케팅으로 고객과 소통하다

홈페이지, 모바일, 블로그, 페이스북, 트위터를 통해 고객과 소통하고 다양한 여행 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 고객 편이에 맞춰 홈페이지, 모바일, 페이스북을 통한 예약신청이 가능하도록 운영되고 있으며 SNS를 통한 여행 정보와 이벤트 제공으로 더욱 고객과 친숙하게 소통하고 있습니다.



### 고객을 위해 누구보다 정직하다

㈜제주스타렌탈은 자동차 대여사업 규정을 준수하여 24시간 이내 10% 수수료 외에 부당한 수수료를 청구하지 않습니다. 또한 렌터카 이용 후 초과되는 연료비에 대해 부족 시 청구되는 요금 그대로 100% 모두 환불해 드리고 있어 여행이 종료되는 마지막까지 최고의 서비스를 제공하고 있습니다.



### 제주도 여행의 모든것을 책임지다

편리하고 저렴한 제주도 여행이 될 수 있도록 숙소와 관광지 할인 입장권을 저렴하게 판매하고 있습니다. 특히 숙소는 호텔, 리조트부터 게스트하우스까지 보유하여 고객의 다양한 선택의 기회를 제공하며 수수료를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 관광지 할인 입장권은 제주도 270곳 관광지를 저렴한 가격으로 이용할 수 있도록 편리한 모바일 바코드 서비스를 제공하여 고객 만족을 높이고 있습니다.



# Star Moving Engine! Support Dept.

제주스타렌탈을 움직이는 엔진! 운영지원팀!  
신속한 배차/반납 및 차량 준비을 위해  
제주스타렌탈은 각 파트별로 세분화 되어있어  
전문성을 가진 인재를 키워갑니다.

## 1 제주여행의 시작 안내데스크 Part

제주공항 5분 이내 거리에 차량 인수를 위한 제주스타렌탈의 안내데스크가 마련되어 있으며, 데스크 내 고객을 위한 편의시설을 비치함으로써 고객 불편함을 최소화 하고 있습니다. 인수 시에는 우선배차를 통해 5분 이내 간단한 절차만 확인 후 차량 인수가 가능하며, 사전에 모바일 쿠폰을 미리 구매하지 못한 고객을 위해 데스크내 모바일 구매 전용 PC를 별도로 마련하여 손쉽게 쿠폰 구매가 가능합니다.

## 2 즐거운 여행의 마무리 반납데스크 Part

제주여행을 마무리하며 차량 반납 시에는 반납전용 데스크 별도로 마련되어 있어 간단한 차량 확인 후 1분 이내 반납처리가 완료됩니다. 반납시 연료초과분은 100% 환불이 가능하며 연료부족 시 공항 부근 주유소/충전소의 기준 금액으로 별도 결제가 가능합니다. 또한 반납 후 물품을 놔두고 가는 고객들을 위해 자체 분실물 센터를 운영하고 있으며, 분실물 배송 시 무료포장 서비스를 시행하고 있습니다.

## 3 차량준비의 모든 것 고객지원 Part

차량 반납 즉시 내/외부 세차를 진행하고 있을 뿐만 아니라 전문적인 업체에서 사용하고 있는 연무소독기, 스팀세차기를 구비하고 있으며 주기적으로 실내 크리닝을 별도 진행하고 있습니다. 실내 크리닝 시에는 천연재료만을 사용하여 인체에 무해한 제품만을 사용하고 있으며, 주기적인 크리닝을 통해 살균 청소를 진행하고 있습니다.

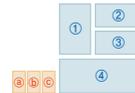
## 4 24시간 대기 사고처리 Part

완전면책 시행을 통해 차량 사고 시 발생하는 고객 부담을 최소화 하기 위해 노력하고 있으며, 완전면책으로 차량 인수/반납 시 절차가 간소화 되어 신속한 업무처리가 가능하도록 하고 있습니다. 또한 사고전용 직통 전화를 24시간 대기하여 사고접수, 출동서비스 접수가 가능합니다.



# Keeper of Vehicle Safty! Maintenance Team

제주도 렌터카 최초! 자체 자동차관리사업 운영!  
제주스타렌탈이 추구하는  
'고객 안전의 중심'에는 언제나 정비팀이 있습니다.



- ① 정비동 내부
- ② 정비동 야간 외부
- ③ 정비팀 사무실 내부
- ④ 차량 점검수리
- ⑤ 자동차관리사업등록증
- ⑥ MOU 체결 협약서
- ⑦ 최우수 가맹점 인증패



2012년, 제주스타렌탈은 공항 부근 용담지점 내 부지 3,000㎡, 리프트 5동, 부품창고, 사무실 등 2동의 자체 정비동을 신축하여 운영 중입니다.

2013년에는 제주도 렌터카 최초로 자체 자동차관리사업을 허가받아 운영 중으로 신축하며, 철저한 정비/점검을 통해 고객님들의 안전 운전을 도와드리고 있습니다.

믿고 탈 수 있는, 안심할 수 있는 제주스타렌탈이 되도록 최선의 노력을 다 하고 있습니다.



## 제주스타렌탈은 안전합니다

### 1 교통안전공단 MOU체결

2012년, 제주스타렌탈은 교통안전공단과 MOU체결을 통해 정기적인 자동차 정기검사를 실시하고 있으며, 하계 성수기 시즌에는 찾아가는 자동차 검사소를 시행하여 바쁜 일정속에서도 고객 안전을 위하여 철저히 자동차 검사를 실시하고 있습니다.

### 2 금호타이어 정품 사용

전국 최우수 대리점으로 인정받은 금호타

이어 대리점을 주 거래처로 금호타이어 정품만을 사용하며, 타이어 점검/교체비로 대략 연 5억원 정도를 투자하고 있습니다. 그리고 2013년에는 금호타이어 본사를 통해 금호타이어 정품 사용에 대한 최우수 가맹점으로 선정되어 인증패를 수여받은 경력도 있습니다.

제주스타렌탈의 정비팀은 스타의 차량 안전 지킴이로서 항상 고객의 안전을 최우선으로 생각하는 제주스타렌탈이 되도록 최선의 노력을 다 하고 있습니다.

# The Wizard of Money Management!

## General Affairs Dept.

자금 운용으로 경영방침의 지표를 만드는 총무팀!

제주스타렌탈의 재무/회계/자금을 담당하는 부서입니다. 법인세, 원천세, 부가세 등의 세무 업무와, 재무제표 작성과 같은 회계 업무, 고정비용 관리 및 물품관리 등의 전체적인 총무업무를 진행합니다. 정확한 업무처리 능력, 세무/회계 관련 지식을 요하며, 내부 지원업무를 하기 때문에 협동성과 직원들 간의 커뮤니케이션 능력도 요구됩니다.



### 자체 회계장부 작성

회계장부를 작성한다는 것은 기업 회계기준에 의한 회계처리 원칙에 따라 회사의 지출, 재고, 자산의 매입, 급여, 각종 판매 관리비 등의 지출에 관한 내용을 기록하는 것을 말합니다. 회계장부는 내부관리 목적상 필요한 정보를 습득 가능하게 하며, 법인세 등 과세표준과 세액의 자체 계산을 가능하게 해 줍니다. 그리고 회계장부는 외부인뿐만 아니라 기업 내부적으로도 자체 평가를 하는데 중요한 자료가 됩니다. 자금 일보 자체 작성을 통해 매일 입출금 내역 확인하여 불필요한 지출을 감소시킬 수 있으며, 렌터카 특성에 맞게 최적화하여 정확한 장부 작성으로 신고 오류 등을 방지하여 철저한 지출증빙을 통해 절세효과를 가져올 수 있습니다. 또한 회계장부를 작성하므로 기업의 지출, 매출액 변화를 점검하여 자금 흐름을 파악하여 경영방침에 참조가 가능해 집니다. 이런 중요한 자료를 총무팀에서는 매일 자체 작성하고 있고, 관리하는 중요한 부서입니다.

### 스타 총무팀의 자금관리 인식

스타의 총무팀에서는 "부채는 무조건 나쁜 것!"이라는 인식 전환의 필요성으로, 적정시기의 외부 차입을 통해 투자를 확대하는 것으로 호재의 기간(성수기, 연휴 등)에 최대한 이익을 창출할 수 있게 하여 성장에 도움이 될 수 있도록 적절한 자금관리를 하고 있습니다. 기업의 가치는 과거의 경영성과나 현재의 외부 환경요인에 의해서 결정되는 것이 아니라 기업의 미래 현금흐름 창출 역량에 의해 결정되며,

가치 창출을 위해 본질적인 영업활동으로 벌어들인 이익이 자본조달비용(외부차입)보다 커야 한다는 인식하에 이를 실현하려는 최선의 노력을 다 하고 있습니다. 이런 총무팀의 노력이 있기에 제주스타렌탈은 지속적으로 성장을 할 수 있었고, 지금도 계속 성장해 나아가고 있습니다.

### 스타의 자본구조의 특성

1. 예약금(판매 매출)
  - 조기예약을 통한 선 입금 → 선 입금을 통한 자금 확보
  - ※ 재무구조 양호 → 기업 긍정적 평가 → 기업 성장 가능 효과
2. 적극적인 투자
  - 자금으로 차량 추가 매입 → 투자 통한 자산 증가(증차)
  - ※ 증차의 경우: 적절한 저금리 외부 차입금 유용 → 투자규모 확대 가능
3. 추가매출 발생
  - 증차로 추가 예약 → 추가매출로 이익증가 → 추가 자금 발생
4. 지속적인 성장
  - 투자를 통한 자금 선순환 → 자사 성장에 재투자 가능

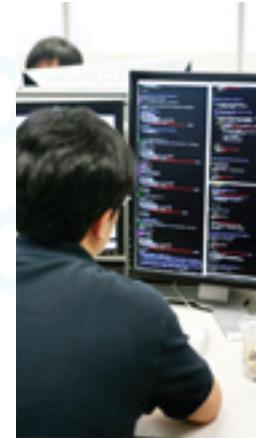
### 자금운용을 통한 총무팀의 역할

- ▷ 적극적인 투자를 통한 이익 창출
  - 현금 흐름 양호로 지속적인 성장 가능하여 자금 선순환
- ▷ 재무 건전성 확보
  - 자금 양호로 외부차입 의존도 낮아져 건전한 재무상태
- ▷ 지속적인 매출 상승
  - 렌터카 특성상 현금흐름 상승시점 발생, 긍정적 방향 제시



# Program & Design Professionals! Technical Support Dept.

제주도 토종 렌터카 업계 최초! 자체 콜센터 서버 운영!  
프로그램/디자인 전문가들로 구성되어 있는 개발팀!



- |   |   |
|---|---|
| ① | ② |
| ③ | ④ |

① 관리 시스템 개발  
② 영업용 인쇄물 디자인  
③ 자체 운영되는 콜센터  
④ 개발팀의 업무 모습

개발팀은 평균경력 10년 이상의 전문성을 갖춘 프로그래머 3명과 디자이너 1명으로 구성되어 있으며, 직원들의 업무 개선안을 수렴하여 프로그램에 즉시 반영하여 직원들의 업무 효율을 증대시켜주며, 정책 변화에 따라 홍보물을 직접 디자인하여 제작하므로 신속한 마케팅을 가능하게 합니다.

## 1. 스타의 프로그래머

프로그래머는 제주스타렌탈에서 활용하고 있는 시스템과 서버, 홈페이지를 관리하는 업무를 합니다. 컴퓨터에 대한 기본 활용

능력은 물론, 프로그래밍에 대한 전문가들입니다. 각 부서에서 요청하는 프로그램 개선 및 변경 요청에 따라 신속히 업무를 처리합니다. 전반적인 프로그래밍 스킬, 직원들과의 소통 능력을 갖추고 있는 진정한 프로들입니다.

## 2. 스타의 디자이너

디자이너는 Web 및 각종 홍보 자료의 디자인을 담당하며, 디자이너로서의 감각, 레이아웃 구성 능력을 가지고 있어서, 각 부서의 요청에 따른 신속한 업무 처리가 가능한 능

력자입니다. 물론, 부서간의 커뮤니케이션 역량도 갖추어진 진정한 프로입니다.

## 3. 스타의 마케터

스타의 언론 홍보, 마케팅을 담당하며 대외 업무를 진행하며, 회원 증대방안, 이벤트에 대한 홍보, 관계사 제휴 등의 업무를 하기 때문에 활동적이고 진취적인 성향이 필요합니다. 업무 프로세스에 대한 이해와 세분적인 내용을 파악 할 수 있는 이해력, 마케팅 성과를 낼 수 있는 기획력이 요구됩니다.

**STAR RENT CAR**  
플리면 타라! 제주스타렌트카

고객문의 1588-3340

제휴/광고 문의

담당자 : 이진영 / 064) 759-3372

제주스타렌탈

[서울본사] 서울특별시 강남구 선릉로 431, 810호 (역삼동, SK허브블루오피스텔)

[제주지점] 제주특별자치도 용문로 20 (용담2동)

