

# 사이버 서점 대부분 적자경영에 허덕여

세제개선과 통신 인프라 구축이 활성화 관련

사이버 서점 대부분이 적자경영을 면치 못하고 있다. 대한상공회의소(회장 김상하)가 국내 사이버 쇼핑몰의 실태를 조사한 《사이버 쇼핑몰 실태분석》에 따르면 서점 대부분은 월매출 5백만원을 넘기지 못하며, 적자경영을 하는 것으로 나타났다.



국내의 대표적인 사이버 서점 초기 회원들  
교보문고 · 종로서적 · 와우북 · 북스포유 (위로부터 시계방향)

국내에 문을 연 사이버 서점은 40여곳. 이번 설문에 응한 서점은 모두 15곳으로, 교보문고(www.kyobobook.co.kr)와 종로서적(book.shopping.co.kr) 등 서점 겸업 사이버 서점 5곳과, 북스포유(www.Books4U.co.kr) · 와우북(www.wowbook.co.kr) 등 순수 사이버 서점 10곳이 참여했다. 10억원에서 1천만원까지 투자한 이들의 월매출은 8억원부터 10만원까지 다양하다. 이 가운데 교보문고와 종로서적, 북스포유 등이 흑자를 내고, 나머지는 현상유지를 하거나 적자경영을 하는 것으로 나타났다.

## 세제 · 금융 개선이 활성화 전제조건

서점들은 경영개선을 위해 나름대로 다양한 방식을 도입하고 있다. 대부분 이벤트(특판제, 경매, 인기 사이트와 공동이벤트), 구매액에 따른 적립금제, 구입상품 가격할인, 마일리지제, 추천 등을 통한 경품행사를 하고 있다. 또한 매출액 대비 27.4%를 마케팅과 광고비용으로 사용하고 있다. 물류비용을 줄이기 위해 택배회사와 연계한 배본시스템도 도입하고 있다. 그러나 사이버 서점의 최대 경쟁력은 정보제공 능력에 있지만, 인건비를 감당할 수 없는 형편이기 때문에 대부분 10명 미만으로 운영하고 있다.

도서상품에 대한 정보는 대부분 통신에 직접 올리며, 주문 받은 도서는 평균 3~4일 안에 구

매자에게 전달한다. 결제방법은 은행계좌입금과 신용카드 결제방식을 도입하고 있고, 62.2%가 두가지 방식을 함께 쓰고 있다.

서점의 경영적자를 가중시키는 주요 원인은 비싼 카드결제 수수료와 인터넷 및 PC통신 사용요금, 그리고 택배비용이다. 절대 다수의 서점이 신용카드 결제방식을 택하고 있으나 5%에 이르는 카드수수료 때문에 고전을 면치 못하고 있다. 응답자의 59%가 카드수수료를 2.5%대로 낮춰줄 것을 요구하고 있는 것이 이를 반증한다. 다음으로 32.2%가 인터넷 및 PC통신요금 인하, 24.3%가 공인인증제 도입 및 공인인증기관 설립, 21.7%가 전자화폐 도입을 주장했다. 17.1%가 인터넷 인프라 구축과 사이버 상거래 사기 피해보상 보험제도 마련 등을 꼽았고, 공동 물류시스템 구축 지원 및 택배비에 대한 특별단이 적용도 요구했다.

그러나 서점 스스로 개선할 사항도 많다. 사이버 쇼핑몰 방문자 가운데 겨우 2%가 상품을 구입하는 것으로 나타났는데, 방문자들을 실질 구매자로 만들기 위해서는 상품에 대한 정확한 정보를 제공해야 한다. 대다수 서점이 반품을 경험했고, 그 가장 큰 이유가 '품질 및 기능불만'이었기 때문이다. 또한 배송시스템에 대한 점검도 필요하다. 22%가 상품이 파손됐거나 상품 배달

사고, 배달지연 등을 이유로 반품했다.

회원관리에서도 문제점이 나타났다. 대다수의 서점이 소비자 신용확인을 형식적으로 하거나 자체조사를 하고 있는 것이다. 보안체계를 갖추지 않아 소비자의 정보가 외부로 유출될 가능성도 높았다.

— 오원진 기자

## 회원 방문 1백만 돌파한 'YES24'

98년 12월 문을 연 순수 사이버 서점 YES24(대표 이강인, www.YES24.com, 전 다빈치)가 본격적인 서비스를 제공한 지 8개월 만에 방문객이 1백

만을 넘어섰다. 매달 1만명이 넘는 회원이 방문하고 있는 YES24는 고정회원도 7만에 이른다. 7만5천권의 국내의 도서정보를 제공하고 있는 YES24는 대폭적인 할인 판매를 하기 때문에 많은 구매자가 찾고 있다. 박지수 실장은 "정보 찾기의 편리함과 저렴한 가격 때문에 많은 회원들이 찾고 있는 것으로 안다"고 밝혔다. 월별 매출은 1억원대. YES24는 내년 3월경 코스닥시장에 상장하는 방안을 모색하고 있다.

