

# 숙박업소 관련 자판기의 전망과 운영 노하우



익명이 편하고, 프라이버시가 보장되면 될 수록 존재 가치가 커지는 공간이 있다. 숙박업소가 은밀하게 이를 충족시키는 공간으로서 시대적인 활성화의 붐을 탔다면 자판기 역시도 이에 해당되는 영역이 있다. 예를 들자면 콘돔자판기, 휴지 및 생리대자판기, 성인용품자판기, 담배자판기 등의 품목을 들 수 있다.

그런데 숙박업소와 자판기를 매칭시키는 제일요소 역시도 익명성과 프라이버시에 있다. 최근 2~3년 동안 시장이 크게 확대된 성인용품자판기가 대표적인 사례이다. 현재 성인용품자판기는 주수요의 95% 이상을 숙박업소에 의존한다. 숙박업소가 아니면 설치 운영할 만한 로케이션이 없다고 해도 과언이 아닐 정도로 절대적인 로케이션의 지향성을 보이고 있다.

이같은 로케이션과 수요의 팽배야 떨 수 없는 밀착성은 성인용품자판기가 성행위를 보조하거나, 기능을 키우는 속칭 '섹스용품' 위주로 판매하기 때문이다. 내용물 자체가 낯 뜨거운 자판기 특성상 대중적인 로케이션 전개는 꿈도 못 꾸고 절대적으로 그 은밀하고 사적

인 영역인 숙박업소와 공존관계를 가질 수밖에 없다. 이외에 익명과 프라이버시의 영역은 최근 보급이 확산 추세에 있는 무인 입출입시스템인 오토텔자판기를 들 수 있다. 은밀한 그들만의 시간(?)을 보내기 위해 숙박업소를 찾는 남녀고객이 종업원들을 맞닥뜨리는 일은 결코 유쾌한 일이 아니다. 오토텔자판기는 이런 과정을 생략한 채, 철저한 익명성과 프라이버시 보장을 지향한다. 그들만의 시간을 위해 공간과 무인서비스를 제공받으면 됐지, 불유쾌한 종업원 얼굴을 볼일 없게 만든다.

이외 또 하나의 품목으로 들 수 있는 것이 주류 및 음료를 판매하는 미니바자판기이다. 이 역시 주류 및 음료 서비스를 일정금액을 지불하고 받는 방식이 사람을 대면하는 것보다 훨씬 편하다.

지금까지 언급한 세 종류의 시스템만 구비가 되어도 그들만의 은밀한 시간을 보내는 데 있어 어떠한 프라이버시 침해도 당하지 않는다. 이같은 익명을 보장하는 프라이버시 자판기 영역은 앞으로 크게 발달할 수

밖에 없는 영역이다. 숙박업소 입장에서 보자면 운영 수익적인 측면보다는 서비스 강화적인 측면에서 이들 자판기의 운영효율을 평가해야 한다.

고객이 선호하고 편하고, 또 흥미 있게 생각하는 아이탬은 자판기자체의 운영수익이라는 미시적 측면보다는 업체 전체의 운영수익과 효율에 있어 큰 공헌을 한다는 사실을 우선적으로 중시해야 한다. 따라서 익명과 프라이버시 보장 자판기들은 고객이 가장 선호하는 무인숙박업서비스 관련 시설로 높은 도입효과와 시장 확대가 기대가 된다.

두 번째 숙박업소와 자판기를 매칭시키는 요인에 있어 각종 규제적인 측면을 들 수 있다. 올해부터 본격화되는 숙박업소 일용품 사용에 대한 신고포상금제 도입은 일용품자판기의 시장의 큰 호재로 작용하고 있다. 일회용품 사용으로 인한 환경문제의 고질적인 질타대상이 되었던 숙박업소는 '울며 겨자 먹기 식'으로 유인서비스를 하지 않아도 될 큰 명분을 찾았다. '필요하며 사서 쓰세요'식의 자판기 서비스는 고객의 불편함을 느낄 사항보다는 자연스럽게 익숙해져야 할 숙박문화로서 자리매김을 노리고 있다.

규제 측면이 또 하나의 자판기 영역을 열어 놓게 하는 분야는 성인위성방송자판기이다. 청소년 보호적인 면 때문에 숙박업소에서 서비스하는 성인방송은 관련법 단속의 손길이 점점 강화될 수밖에 없다. 성인위성방송자판기는 간단한 시스템이지만 코인을 넣고 일정시간을 볼 수 있게 만들어 관련규제에 적극 대응할 수 있게 만든다.

지금까지 언급한 숙박업소 관련 자판기 영역이외에도 앞으로 상용화가 될만한 영역은 많다.

최근에는 언급하기에 낫 뜨겁기는 하지만 여러 성행위 체위를 바꿀 수 있게 하고 자극을 주는 전동성행위보조머신이 상품화가 되고 있고, 몰카탐지자판기 역시도 보급이 늘고 있다. 또 각종 지압이나 안마 등의 각종 건강관련자판기라는가, 향수자판기 등도 고객서비스를

향상을 위해 도입이 검토 될만한 자판기 대상군이다. 한마디로 무인화가 편한 영역인 숙박업소 특성상 자판기로 매칭이 되는 대상영역은 무궁무진할 수 있다 하겠다. 운영주 입장에서는 여러 자판기의 도입 포커스를 어디에 맞추느냐에 따라 실재하게 되는 자판기는 달라진다. 그 선택의 기로는 수익성이나 고객서비스 향상이나에 달려있다. 물론 두가지 요소를 충족시키는 것이 이상적이겠지만 두 마리 토끼를 한꺼번에 잡기는 힘든 일이다. 보다 고객서비스 측면에서 자판기 운영 포커스를 맞추어 본연 숙박업의 운영효율을 높여간다면 자판기의 수익성도 자연스럽게 배가 될 수 있을 것이다.

한편 숙박업 관련 자판기 운영 아이탬을 선택할 때는 과연 그 제품이 품질수준은 제대로 갖추었는지, 또 관련업체가 무엇보다 중요한 a/s능력을 갖추고 있는 지를 면밀히 검토해야한다. 단기적으로 급조되어 자판기 사업자만 모집하여 수익을 챙기고 밀물처럼 빠져나가는 업체들이 있기 때문에 낭패를 보는 경우도 발생하기 때문이다. 사전에 이를 파악하기 위해서는 해당업체의 홈페이지나, 또 기존 선투자를 진행한 동종업체의 운영사례들을 면밀히 검토하는 일도 중요하다.

또한 내용상품의 고급화에도 많은 비중을 두어야 한다. 조잡한 제품과 서비스로는 고객을 사로잡기는 힘들다. 내용상품의 책정을 임대 운영자에 전적으로 맡기는 시스템이 아니라 오히려 숙박업소주가 고객이 선호할만한 내용상품 구성에 적극 신경을 쓸 수 있어야 한다.

숙박업소자판기는 이제 임대사업자를 통한 획일적 운영구조 아니라 숙박업소주가 개입하거나 운영의 주체가 되는 적극적인 쌍방향 운영구조를 지향해야 한다. 시장 니즈의 적절한 반응을 자판기 임대운영자의 몫으로만 맡겨 놓은 다는 것은 얼마나 어불성설인가. 적극적인 쌍방향 운영구조로서의 역할 정립이 숙박업소관련자판기의 서비스 질과 활용도를 증가시킬 수 있다.