

롯데기공 전문점 / 우림VMS 김성해 사장

자판기 유통, 희망의 불을 밝혀라!

“자판기는 타 업종에 비해 경기를 크게 타는 건 아니겠습니까? 그래서 자판기 시장은 희망적입니다. 열심히만 하면 시장은 있으니까요.”

요즘같이 자판기 시장이 어려우면 자연 유통업의 한숨소리도 커지기 마련이다. 그런데 롯데기공 전문점 우림VMS 김성해 사장에게서는 근심의 표정을 읽을 수 없다. 표정도 밝고, 의욕에 넘치고, 희망적이다. 남다른 알짜 사업 모델이 있어서일까? 비슷비슷한 환경과 조건하에서 경쟁하는 게 자판기 유통업의 특징임에 미루어 볼 때 그렇게 볼 수는 없다. 다만 김성해 사장은 시장을 보는 시각 자체가 긍정적이고 희망적이라는 게 차이라면 차이일까.



롯데기공 전문점 중 매출 2위권 오가는 업체

우림VMS가 위치하고 있는 곳은 서울시 강남구 양재동이다. 재정자립도 1위에다가 도시구획이 잘되어 있는 강남구에 자판기 유통업체가 위치하고 있다는 게 어찌 보면 어울리지 않는 조합 같다. 그만큼 자판기 유통업은 시대에 맞게 확장되고 변

화하지 못했다. 과거와 비해 오히려 시장이 위축되어 업체들이 번두리로 이전하는 비율이 높아지고 있는 현실인지라 우림VMS의 위치성이 남다른 게 느껴질 수밖에 없다.

양재동이라는 위치는 경기도까지 포함해 놓고 보면 사통팔달의 교통요지이다. 영업에 있어서 남다

른 기동성을 발휘할 수 있다는 지리적인 장점을 가지고 있다. 비싼 임대료 부담에도 우림VMS가 이곳을 떠나지 않는 이유도 여기에 있다. 좋은 교통여건과 영업환경을 활용해 우림VMS는 매년 지속성장을 이룩해 왔다. 가히 명당이라 할만한 입지이다.

우림VMS는 롯데기공 전문점이다. 전체 롯데기공 전문점 중에서 판매 랭킹으로는 2위권을 오가는 우수 전문점이다. 신형 제품과 판매와 더불어 중고제품 판매까지 병행하고 있다. 이외 부품공급 및 서비스 사업과 내용물 판매까지 담당하고 있으니, 사업 영역이 무척 폭넓다. 이같은 사업 구색이 가능한 것은 김성해 사장이 과거 삼성전자 자판기 서비스와 출신이기 때문이다. 이때 배운 기술을 바탕으로 지난 2003년 7월 우림VM을 창업한 후 부품 및 서비스 분야로도 꾸준한 사업을 진행해오고 있다.

오랜 서비스 경험과 친절 중심의 고객 배려가 남다른 경쟁력

오랜 서비스 경험은 우림VM의 남다른 경쟁력의 비결이다. 일반 서비스업자 보다 신속하게 A/S를 처리할 수 있는 능력을 갖추었다. 필드에서 원하는 부품도 신속하게 공급이 가능하다. 제품 판매에서부터 서비스까지 자체 해결이 가능하다보니 고객을 확대하는데 있어 유리한 요인으로 작용했다.

또 다른 경쟁력의 비결은 '친절'을 생명으로 삼는다는 점이다. 고객이 불편함이 전혀 없이 원하는 서비스를 받을 수 있게 세심한 배려를 한다. 김성해 사장은 "고객이 원하는 정확한 정보와 서비스를 제공하는데 주력하면서 신뢰가 구축될 수 있게 하고 있다"고 밝혔다.

고객과 신뢰의 관계를 구축하는 일은 무엇보다 중요하다. 방문판매 시장이 대폭 축소된 현실에서 신뢰를 바탕으로 한 고객들이 영업의 가장 중요한 원천이 된다. 우림VMS에 있어 기계 판매의 90%가 자판기 사업을 하는 딜러들을 통해 판매가 된다.

고객들이 이렇다보니 영업에 있어 있는 그대로를 설명을 한다. 설명 나쁜 점까지도 솔직하게 정보 제공을 하다 보니 신뢰의 관계가 금세 구축이 된다고 한다. 한번 좋게 구축된 관계는 입소문을 통해 '알음알음' 고객이 느는 선 순환구조를 형성한다. 한마디로 입소문 마케팅이 가능한 것이다.

고객들과 신뢰를 구축하는데 주력하면 좋은 때는 반드시 온다

우림VM의 앞으로의 사업방향에 있어 두 가지 큰 꿈이 있다. 하나는 롯데기공 전문점중 판매 1위 전문점으로 등극하는 일이다. 두 번째는 부품분야의 사업도 지금보다는 성장시키겠다는 포부를 가지고 있다. 두 마리의 토끼를 잡겠다는 포부를 스스로 없이 피력할 만큼 김성해 사장의 포부가 크다. 어려운 시장 환경에서 이렇게 야무진 포부를 갖게 하는 비결은 그가 자판기 시장에 대해 갖는 남다른 희망찬 시각에서 기인한다. 그는 아무리 '커피자판기 시장이 부진하다고 해도 하루아침에 사라지는 것이 아니다'는 낙관적인 시각을 가지고 있다. 고객들과 신뢰를 구축하는데 주력하면 좋은 때는 반드시 온다고 믿고 있다.

김사장은 "지난 2002년에서 2004년까지 워낙 부실판매가 많다보니 시장 자체에 대한 불신이 너무 가중되어 왔다"며 "이런 점이 위기를 가중시켰지만 반대로 자판기 사업에 매력을 느끼는 사람은 여전히 많다고 보고 있다"고 밝혔다.

그는 시장에 대해 부정적인 시각보다는 희망적인 시각을 가지고 있다. 앞으로 새로운 시장의 흐름을 주도할 제품들만 나와 준다면 현재의 침체된 시장도 얼마든지 활성화시킬 수 있을 것으로 보고 있다.

‘시장 니즈에 좀 더 발 빠르게 대응할 수 있는 자판기’가 앞으로는 필요

김성해 사장은 현재의 자판기 유통업이 어려운 것은 시장에 비해 자판기 업계에 종사하는 사람이 너무 많은 ‘공급 과잉’ 측면의 문제를 지적한다. 좁은 시장에서 과당경쟁을 하는 구도가 되다 보니 가격 경쟁력이 저하되고, 여러 파생 문제점들이 발생할 수밖에 없었다는 것.

“어느 정도 공급과잉문제가 해결되면 어려움도 해소될 수 있을 것입니다. 하지만 이는 하루아침에 이루어질 성질의 것은 아니고, 시간을 요하는 문제입니다. 시급한 당면과제는 좀 더 다양한 제품들이 개발되어야 한다는 점입니다.”

전문점 사장으로서 장사 아이템에 대한 욕심이 없을 수 없다. 지금보다 시장에 소구할 수 있는 좀 더 많은 자판기들이 지원이 되었으면 하는 바람을 갖고 있다. 또한 한 가지 모델이라도 로케이션 특성과 고객 취향에 맞게 제품을 선택할 수 있도록 디자인이 다양화되었으면 하는 바람도 가지고 있다. 시장에서는 해당 인테리어에 요구하는 색상들이 틀린 만큼 좀 더 색상과 디자인의 선택 폭을 넓혀야 한다는 게 그의 시각이다. 다시 말해 ‘시장 니즈에 좀 더 발 빠르게 대응할 수 있는 자판기’가 앞으로는 필요하다는 얘기이다.

강남구 자판기 설치가 부진한 이유

강남에 위치한 우림VMS를 찾은 만큼 한가지 물

어보지 않을 수 없는 질문이 있었다. 주민의 소득 수준이 높아 최고의 재정자립도를 자랑하는 강남구가 자판기만은 유독 찬밥신세를 면치 못하는 이유가 무엇인지가 궁금해졌던 것이다.

이러한 의문을 갖게 된 것은 본지가 지난 여름호에 발표한 ‘서울시 자치구별 자판기 설치 현황’에 기인한다. 서울시청의 협조를 얻어 발표한 이 자료에 의하면 서울시에 설치된 자판기는 총 14,387대이고 자치구 중에는 영등포구가 866대로 가장 많았다. 반면 강남구에 533대의 커피자판기가 설치되어 전체 16위로 하위권을 기록했다. 자판기에 있어서는 적어도 다른 자치구들에 비해 강남구 약세를 면치 못하고 있는 것이다.

그 이유에 대해 김사장은 “강남구는 도로정비가 엄격해 타구에 비해 아웃도어 자판기 설치가 부진하다”면서 “또 강남구에는 영세상인이 하는 업



종이 타구에 비해 적은 점도 한몫을 한다”는 견해를 밝혔다.

아웃도어의 열악한 환경에다가 또 빌딩이나 상가 로케이션의 경우도 큰 운영 메리트가 없어진 요인도 한몫한다고 한다. 빌딩의 경우 냉온수기의 다량보급으로 믹스커피를 직접 타 마시는 문화가 크게 확산이 된데다, 식당들은 미니 커피자판기에서 커피를 공짜로 주니 대형 커피자판기가 발붙일 로케이션들이 점점 줄고 있다고 한다. 이는 비단 강남구의 문제만이 아니지만 영세상인이 적은 강남구 특성으로 볼 때 특히 전체 자판기에 끼치는 타격이 더 클 수밖에 없다.

자판기 위생을 청결히 하면 떠났던 고객은 되돌아온다

김사장은 현재의 커피자판기 시장이 활성화되기 위해서는 위생문제가 제일 중요하다는 시각을 가지고 있다.

“올해는 유달리 매스컴에서 자판기 위생에 대해 오버해서 보도하는 바람에 자판기 업계에 타격이 컸습니다. 반면에 자판기 위생에 대해 경각심을 갖게 하는 효과도 컸습니다. 매년 때리는 자판기 위생문제 보도를 두려워 할 것이 아니라, 종사자 모두가 그런 결과가 나오기 않도록 청결을 중시한다면 떠났던 고객들이 되돌아 올 수 있을 겁니다.”

그는 “시장은 어렵지만 종사하는 모든 사람들이 청결문제에 반성을 하고, 적극적인 대응을 해야 한다”고 강조한다. 철저한 위생관리 마인드를 고양하고, 더불어 중고자판기의 유통을 제어할 수 있는 방안들이 생긴다면 시장이 지금보다는 좋아질 수 있을 것으로 확신하고 있다.

어떠한 어려움에서도 희망을 잃지 않고 긍정적인 삶을 실천한다

김성해 사장을 만나 취재를 하고 있는 중에도 그의 휴대폰은 쉴새없이 울렸다. 남자 직원 1명, 여직원 1명이 있어도 사장이 중요한 고객관리와 주문을 전달할 수밖에 없다. 우림VM의 김성해 사장은 빗발치는 전화 속에서도 짜증스러운 표정 하나 없다. 일을 즐기고 고객을 정말 친절하게 대한다. 그런 그에게 격무로 인한 스트레스 관리를 어떻게 하느냐고 물었다. 김사장은 매사 긍정적으로 생각하려 하기 때문에 스트레스의 강도는 낮다고 한다. 스트레스를 원천적으로 덜 받게 마음가짐을 관리하고, 또 빠른 걸음으로 걷기 운동을 하는 것도 도움이 된다고 한다. 일주일에 3~4번씩 집 근처 학교 운동장이나 체육공원을 걷는다고 한다.

“어떠한 어려움에서도 희망을 잃지 않고 긍정적인 삶을 실천하려 하고 있습니다. 앞으로 사업을 하면서 희망이 있다면 좀 더 나보다 못사는 사람들을 배려하고 도와주는데 신경을 쓰고 싶습니다.”

그는 더불어 살아가는 사회의 중요성을 강조한다. 많지만 많지만 남을 위해 기부도 하고 도움을 주려는 마음을 잃지 않는다. 이렇게 그가 남을 배려하는 자세를 갖게 된 계기는 한번 건강문제로 몇 달 입원을 하며 어려움을 겪었던 요인이 크다. 나를 위해 사는 것도 중요하지만 남을 위해 살아가는 것도 무척 중요하다는 것을 그때 깨달았다고 한다. 시련을 통해 인간은 더욱 성숙해진다고 했던가? 작은 회사지만 착한 기업으로서의 책임까지도 고려하는 그에게서 자판 유통업의 여전한 희망을 읽을 수 있었다.