

食品서비스와 마케팅에 對한 食品技術者의 役割

The Food Technologist's Role in Food Service Marketing

Richard L. Johnson

譯 金 碩 根

먼저 마케팅이란 定義하자면 「生産으로부터 消費에 이르기 까지의 物品의 흐름과 서비스에 關한 營業活動을 말한다」라고 하겠다.

오늘날 成功하고 있는 会社의 大部分은 마케팅 重의 傾向이 있으며 企業이 成功함에는 最終消費者의 必要性을 識別하고 그것을 現存 또는 將來에 可能한 그 企業의 能力과 必要性과를 매치시켜 特定 製品의 製造와 販賣로 이들 必要性을 開發할 計劃을 세워야할 것이다.

이는 製造指向의 企業과는 明白히 對照的이며 이런 種類의 企業은 마음에 드는 製品을 能率적으로 製造하고 事實上 販賣와 마케팅部門에 그 企業이 팔고저하는 製品을 指摘해서 供給하는 傾向이 있다. 그러나 이 方法은 消費者의 必要性을 無視한 傾向이 있기 때문에 이런 經營方針을 갖는 企業은 그리 쉽게 成功을 이룩하지 못하게 된다.

프로덕트 마네자 시스템 (Product Manager System)

마케팅 重의 企業은 大部分 프로덕트 마네자制度下에 運營되고 있으며 一般적으로 프로덕트 마네자의 責任은 製品에 最大의 競爭力과 收益力을 集

중시키므로 해서 設計된 마케팅計劃을 開發, 實踐, 管理, 및 評價하는 일이다. 그들은 販賣量과 收益目標을 達成시키기 위해서 必要한 各 部門의 서비스의 調整役割을 하게 된다.

프로덕트 마네자는 그 製品에 關聯된 모든 活動에 對해서 企業体内的의 누구보다도 잘 알고 있어야 할 것이며 그의 責任은 平面的인 性質이 있어서 業務의 모든 領域에 關係를 갖게 되기 때문에 모든 会社活動에 對해서 깊은 知識을 갖고 있어야 한다.

自己的 責任을 完遂하기 위해서 典型的인 프로덕트 마네자는

① 마켓 세어나 收益性을 擴大하기 위해서 年間마케팅計劃을 樹立하고 製品의 販賣目標과 必要經費를 決定한다.

② 市場調査를 實施하여 그 製品의 消費者 需要增大를 爲한 여러가지 計劃의 效果를 確認한다.

③ 그 製品에 對해서 販賣面의 適切한 援助를 確實히 하기 위한 프로모션計劃을 開發한다.

④ 廣告代理店과 協調해서 製品에 適合한 廣告宣傳計劃을 開發한다.

⑤ 製品으로부터 最大의 利益을 얻기위해 競争對峙를 分析하고 그에 맞추어서 調整된 販賣價格을 提

案한다.

⑥製品 価格에 影響을 미치는 要因을 分析, 利益目標을 達成시키기 위해서 調整한 價格水準을 提案한다.

⑦豫算과 支出을 徹底하게 管理한다.

8. 新製品開發을 爲한 製品과 包裝目標을 設定한다.

프로덕트 마네자의 機能은 調整 (Coordination) 과 利益 (profit) 의 두마디로말 할 수 있겠으며 그는 製品에 關係되는 社内外 모든 사람의 活動을 調整한다. 가장 劣한 方法은 自己自身이 모든 일을 할려고 하는 態度이며 效果增進을 爲해서는 그는 製品의 라인(line)을 維持하고 돕기위해서 사람들을 熱心히 일하겟끔 하는 能力을 갖어야 한다.

그는 強한 利益指向性을 갖고 있어야 한다. 이는 마케팅상의 決斷이 어느 部門에 收益性이 높아질 것인가의 效果判定이 있기 때문이다. 어떤 問題에 對한 세일즈 아프로치와 마케팅 아프로치의 根本的 差異는 세일즈마네자는 어떻게해서든지 販賣量을 增加시키에 心血를 傾注하는 傾向이 있지만 이와 反對로 마케팅마네자는 利益에 對한 考慮에 左右되는 傾向이 있다고 보겠다.

食品서비스는 많은 面을 갖고 있으며, 먼저 食品 서비스産業은 小賣食品市場에 比하여 몇배 複雜하다고 하겠다. 小賣市場의 境遇는 原則적으로 슈퍼·마켓을 하나 볼 것 같으면 단 슈퍼·마켓의 모든 것을 알 수 있듯이 슈퍼·마켓은 大小의 差가 있기는 하나 그 差가 적기 때문이다. 그들은 판에 박은 듯이 食品을 쌓아올린 선반을 많이 갖거나 冷藏庫와 農産物部門, 食肉部門, 빵部門等을 區別해서 갖고 있을 뿐이다.

이에 比해서 食品 서비스産業은 大端히 複雜하며 큰, 食堂과 큰 病院은 거이 共通點이 없듯이 하얀 테이블·크로스를 쓰는 食堂과 国民學校와는 全然 다르다. 또 航空會社에 納品하고 있는 業者는 刑務所에 納品하고 있는 業者와는 다른 問題를 갖고 있다.

病院營養士와 큰 食堂의 프라이係와는 全然 다르듯

이 全美國食堂체인의 仕入担当專門家, 全美國學校給食計劃에 關係하고 있는 學校給食 서비스主任과 크게 다른 問題를 가지고 있다. 그러므로 製造販賣코자하는 製品은 이 多樣한 産業의 各部分에 合致시켜야만 할 것이다.

食品서비스에는 新製品開發이 緊要

우리들은 食品 서비스産業에 內包된 많은 問題와 機會에 留意하여 兩者를 分別할 수 있어야하나 問題와 機會에는 큰 差異가 없음을 알 수 있다. 흔히 問題는 단 곳에서부터 나라오게 마련이고 万若 이 쪽에서 먼저 問題를 向해서 나가면 그것은 機會로 바뀐다. 그러므로 問題가 일어나지 않으면 機會는 發生치 않으며 또 發生하더라도 間或 일어날 뿐이다. 急成長을 繼續하는 食品 서비스 産業에는 問題가 不斷히 일어나며 이것들이 새로운 機會을 만들어준다. 食品서비스 産業은 新製品開發이 要求되는 市場이지만 새롭다는 것 만으로는 不充分하다.

오늘의 問題는 어제의 問題와 같은 것이 아니고 이러한 問題가 積極的인 食品 메이커에 의해서 機會로 바뀌느냐, 또는 더욱 挑戰하여야 할 問題까지도 機會와 同一視 된다고 본다.

이 産業分野에서 積極的인 企業체는 이미 食品技術者들의 開發能力을 活用하고 있고 凍蛋白, 冷凍調理, 凍結乾燥사라다, 믹스, 調理베이콘, 불고기 등이 積極적으로 開發되고 있다.

내일의 問題는 오늘의 問題보다 더욱 複雜하게 될 것이며 이러한 問題를 機會에 그리고 利益으로 바꾸는 것은 食品技術者와 마케팅担当者의 協力이 必要할 것이다.

Good Communication은 不可缺

프로덕트 마네자의 責任은 食品 서비스産業內에서 마케팅상의 問題를 分明히하고 利益이 많은 機會에 開發하는 것이다. 食品技術者의 責任은 食品構成에 關한 技術的인 問題를 識別하고 될 수 있으면 낮은 價格으로 좋은 製品을 만들기 위한 機會로 바꾸어 企業의 收益性向上에 貢獻하는 일이다. 換言하면 마케팅 担当者이건 食品技術者이건 노력하는 點은 꼭 같다.

그러나 마케팅구름과 製品開發구름과의 사이에 때때로 커뮤니케이션갭이 생겨 企業全體成績을 떠트리고 있는 경우를 볼 수 있으므로 이 두 구름 사이에 效果的인 커뮤니케이션이 企圖되는 일이 絶對必要하며 이 커뮤니케이션은 兩面交通으로 볼 수 있어 兩者에서부터 우려나와야만 할 것이다. 프로닥트 마네자는 市場 要求에 따라 어떠한 製品을 만드려야하는가 하는 明細를 提供할 責任이 있고 그들은 또한 表面으로 製品에 要求되는 特性을 表現하고 무엇이 要求되는가를 明確히 理解되도록 充分한 明細를 提供해야한다.

이에 따라서 試行錯誤에 의한 開發을 없애고 開發部門의 生産性を 增大시킬 수 있음은 틀림없다.

한편 開發部門은 마케팅部門의 開發計劃에 影響을 끼치는 絶對的製品開發上的 制限, 時間的制限, 製品의成分, 政府의 規制等을 提供한 義務가 있다. 万一 마케팅部門에서 이들 制限을 明確히 理解하면 마케팅部門과 製品開發部門이 協力해서 問題를 解決함에 最初製品特性明細를 修正하고 開發計劃을 推進시키기 쉽다.

開發部門은 同時에 마케팅部門에 自社製品에 特徵과 有利性, 利益等을 더하기 爲한 勸告를 모든 製品開發分野에 對해서 해야하지만 그것은 모든 製品에 對고 들어 갈 수 있는 獨特한 競争의 有利性を 識別하는 것이 主要한 마케팅 目標인 것이다. 우리들은 모든 顧客에 製品을 提示할때 競争上的 有利성을 갖고 싶어 하는데 이 有利性이란 製品自體의 風味, 텍스처 또는 새로운 考案의 包裝, 오파레이타의 勞動時間, 調理費用을 節約하기 爲한 便宜性도 좋다. 現在販賣되고있는 製品들이 改善될 수 있는 點을 갖고 있지않는 것은 거이 없다고보며 價格面에서 改善의 餘地는 없다고 치드라도 같은 製品을 製品成分이나 製造方法을 달리하므로해서 더욱 싼 값으로 生産해낼 可能性도 있다고 본다. 万一 이같은 獨特한 競争力의 有利性이 製品에 加해지면 마케팅이나 販賣의 일은 더욱 쉽게되고 마케팅 구름은 이같은 有利성이 있으면 보다 效果的인 廣告나

販賣計劃을 開發할 수 있음은 틀림없다. 反對로 어떤 製品이 마치 有利性を 갖고 있는것 같이 보이게 할 수 없을 때는 마케팅의 일은 더욱 困難해진다. 그러나 그 製品에 價值있는 有利性を 加하려고하면 顧客의 要求를 알아야 할 것이다.

自己의 顧客을 알라.

當身은 食品 서어비스業者와 어느程度 接觸하고 있는지, 當身은 利用되고 있는 最新食品調理設備든가 操業中 食品 서어비스, 調理場設備과 그 能力限界를 完全히 熟知하고있는지, 現場에서 顧客으로부터 直接要求를 들기 위해서 얼마나 時間을 割愛하고 있는지, 顧客이 무엇을 要求하고 있는지를 直接 알기위한 努力을 하도록 強調하고 싶다. 主要한 去來先에 販賣員과 같이 가기위해서 하루 이틀을 消日하는 것은 時間의 가장 有効한 利用法이며 全國 또는 地方의 食堂業者의 舍舍에 하루 이틀동안 나가면 마케팅구름이나 듣는것 보다 市場에 對한 좋은 생각이 얻어질것이 食品서어비스産業의 많은 分野를 網羅하는 業界雜誌를 定期的으로 읽도록 勸告하며 業務用分野에서 많은 出版物이 나오고 있는 오늘날에는 그들 記者나 새로운 아이디어가 新製品開發의 關鍵이며 이는 特定分野인 全然 새로운 世界를 개척하는 追求의 큰 길을 걸게되는 것이다.

製品開發部門은 마케팅部門과 잘 接觸이 保持되고 있지 않을지 모르지만 研究室內에 位置하므로해서 市場에서는 멀리 떨어져 있고 主要 現在製品의 變更이나 開發製品의 擴大에 關与하고있어 마케팅部門과는 物理的으로나 心理的으로 隔離되어 있을것이므로 主要한 製品의 開發을 依賴받았을때 市場機會를 배우거나 무엇을 開發하겠는가, 어떻게 開發하겠는가를 從에서 배워야만 할 것이다.

이와같이 變化를 거듭하는 市場에 直接關係를 갖지 못하는 開發專門家は 比較的 空白狀態에서 開發을 進行시켜야하며 새로운 消費者의 目標, 價值觀, 必要性和 慾望을 恒常 理解하고 있지 않으면, 開發

에 처한 아프로-치가 困難할 것이다.

食品技術자가 있어 市場과의 커뮤니케이션을 항상 保持할 것은 重要的 일이고 이것이 遊離되면 自社の 成長에 最大의 貢獻을 할 수 없게 될 것이다.

成功에는 팀 워크 이 必要

食品技術者は 企業組織 내에서 自己의 役割을 明確히 하기 爲해서 積極的으로 되어야하며 그렇게 되면 自社에 보다 큰 貢獻을 할 수 있게 될 것이며, 開發部門과 마케팅部門과의 사이의 커뮤니케이션이 即刻 改善될 것이다.

마케팅担当者は 製品의 特性에 對한 要求를 잊어서는 안되며 食品서비스産業에서 그 製品을 仕入할 것인가를 最終的으로 決定하는 것은 食品 서비스業者이며 最終消費者 또는 食堂의 손님이 그것을 써서 만든 料理가 魅力의 이 못되면 拒否權을 行使할 것이므로

마케팅 担当者는 單純히 食品서비스業者나 最終消費者 要求를 理解하고 製品의 必要條件에 이들要求를 끼워 넣는데 不過하다. 그 製品이 成功하려면 그 製品의 製造, 마케팅을 包含한 모든 팀워크의 努力如何에 달려있다. 팀워크 全體의 努力은 特定製品에 對한 社內의 모든 活動의 調整을 包含하여 製品에 仕様을 正確히, 그리고 製品을 效果의으로 宣傳 廣告하고 競合製品과 比較할때 消費者에게 있어 價值가 있는것 같이 價格을 매기고 效果의으로 販賣 되어야만하며 發送機能은 適切히 行使되어야 할 것이다. 萬一 이들 機能이 얼마라도 崩壞하면 成功을 기대하기 힘들 것이다.

(筆者는 H, J, Heintz Co. 의 Institutional Food-service Marketing 의 General manager 임, Raichard L Johnson Food Technology, 25, Sep, 37- 39 (1971)



高血壓과 스포츠 効果

[問] 高血壓에 對한 스포츠 效果에 對하여 알려 주십시오.

[答] 血壓은 運動初期에 一過性으로 上昇하거나 輕한 運動을 繼續하는 동안에 차츰 低下하며 運動을 中止하면 運動前보다 低下되는 것이 普通이다.

高血壓이나 動脈硬化가 있는 者에게는 그 程度와 合併症의 有無에 依하여 다르나, 特別한 症

狀이 없고 心臟이나 腎臟에 病變이 없으면, 生活에 不自然한 制限을 加하지 말고 散步, 골프 等 緩慢한 運動을 시키는 것이 좋다.

젊은 者로서 平素 스포츠를 하던 者에게는 너무 酷하지 않은 스포츠를 계속시키는 것이 좋다. 庭球 또는 水泳도 可하다. 그러나 血壓이 甚히 높아서 收縮期 血壓(最高血壓)이 180~200mmhg 以上, 擴張期 血壓(最低血壓)이 100~110mmhg 이나 되는 者에게는 散步程度에 그쳐야 한다. 特別히 競技는 身體的 또는 精神的으로 過度의 負擔을 주니 禁止시켜야 한다.

스포츠가 高血壓이나 動脈硬化에 좋은 影響을 미치는 原因의 하나는 適當한 運動을 하면 靜脈

의 鬱血이나 血栓이 形成되는 것을 豫防하고 末消血管의 按摩가 되며 血液의 循環을 좋게 하게 한다. 또 血壓에 對하여서는 精神的 스트레스의 影響이 多大하므로 스포츠로 因하여 精神解放 緩解感을 일으켜서 血壓을 下降시키는 作用을 일으킨다. 그러기 때문에 無理하게 高血壓者에 對하여 安靜을 권장하여 運動이나 作業을 制限하면 그사람은 神經質만 일으키고 惡結果를 招來하므로 輕한 運動으로 精神的 緩解를 가져오게 하는 것이 좋은 것이다.

스포츠로 平素 하고 있는 것은 高血壓과 關係가 깊은 動脈硬化의 進行을 늦추어 老化를 防止하는데 많은 도움이 된다.