



# Internet

인터넷 확산에 따른 베이커리업계 대응전략

## 인터넷 확산에 따른 대응 전략 쌍방향 홈페이지로 '사이버 감동' 일으켜야

“20세기에 등장한 미디어 중 라디오가 5천만대를 보급하는데 38년, TV가 13년, PC가 16년 걸린 반면 인터넷은 4년에 불과하다.”

그만큼 인터넷은 인류가 발명한 어떤 것보다 급속하게 중요한 생활 수단으로 자리잡아가고 있다. 인터넷은 단지 생활의 편리한 도구로서의 역할에 그치지 않는다. 인터넷은 사람의 사고와 양식을 바꾼다. 판매자 중심의 시장논리는 사라지고 소비자 중심의 시장논리가 전개된다. 이는 인터넷을 통해 생산자의 정보가 무한대로 공급되는 반면 소비자의 정보 수요는 한정돼 있기 때문이다. 경제학자들은 산업혁명에서 인터넷이 주도하는 정보혁명의 단계로 들어섰으며 21세기를 월드와이드웹(www)과 경제학(Economics)을 합성해 '웹노믹스(Webonomics)' 시대로 일컫는다.

생산자는 좋은 제품을 만드는 것에 그치지 않고 상품정보를 소비자에게 전달하는 데도 신경을 써야 한다. TV, 신문 등 기존 매체 광고는 가격부담 때문에 모든 기업이 이를 이용할 수 없었다. 그러나 인터넷은 다르다. 누구든 이용할 수 있는 열린 마당이다. 대기업의 광고전략은 수정돼야 하고 소기업은 적극적으로 인터넷을 활용할 필요가 있다.

국내 상황을 살펴보자. 97년 인터넷 이용자수가 160만명이던 것이 매년 그 수가 기하급수로 늘어 99년에는 600만명을 넘어섰다. 정부가 인터넷 국민PC보급에 앞장서고 있어 앞으로 인터넷 이용자수는 더욱 급속도로 늘어날 전망이다.

### 가상공간 타고 베이커리 문화 확산된다

베이커리업계에서 인터넷 홈페이지를 개설한 곳은, 3년전까지만 하더라도 거의 전무한 실정이었다. 98년에 일부 업체에서 홈페이지를 개설하기 시작했고, 99년에는 그 수가 대폭 늘어났다. 올해에는 이 수가 더욱 늘어나 베이커리업계 전체

로 홈페이지 개설 붐이 일 것으로 전망된다.

그렇다면 홈페이지 운영으로 얻게 되는 이점은 무엇일까? 우선 소비자의 정보 접근 통로를 개방함에 따라 홈페이지 방문 고객에게 긍정적인 이미지를 심어줄 수 있다. 인터넷 환경에서 폐쇄적인 이미지만큼 위해한 것도 없다. 구매에 앞서 정보를 검색할 수 있는 통로가 없다면 소비자는 실망감을 느껴 떠나고 만다. 입소문보다 무섭고 빠르게 전파되는 것이 '인터넷 소문'이다. 업체의 긍정적, 부정적 이미지는 순식간에 전국으로 퍼진다.

베이커리 문화가 넓게 확산돼 베이커리 수요기반을 확충할 수 있는 점도 이점으로 꼽힌다. 최근 개설된 베이커리 관련 홈페이지에는 자사 홍보외에도 부가서비스로 제과제빵 정보를 제공하는 경우가 많고 이에 대한 일반인들의 관심 또한 높다.

이와 관련된 오해 하나. “일반인들이 가정에서 빵을 만들어 먹을수록 제과점의 매출이 줄어들지는 않을까.” 이에 대한 반론. “쌀을 주식으로 하고 있고 집에서도 고기를 구워먹을 수 있는데 왜 외식산업은 계속 성장하는 걸까.” 고기도 먹어본 사람이 먹는다는 말이 있다. 이는 경험의 중요성을 알려주는 말이다. 직접 빵을 만들어본 사람이 많을수록 베이커리 저변 인구는 확대될 것이다.

업계 전체의 경쟁력이 높아지는 이점도 있다. 각 업체의 홈페이지는 경쟁 업체에도 오픈된다. 상대방의 전략을 감지할 수 있고 대응전략을 마련한다. 이같은 모습은 결국 수요자의 욕구에 부응하기 위한 것이고, 이를 통해 업계 전체가 고객서비스 마인드를 키워간다면 베이커리 업종 전체의 경쟁력이 커지게 될 것이다.

### 홈페이지 운영과 관련된 몇가지 문제들

한편 업계 관계자들은 이같은 홈페이지의 이점을 얻기 위해

주의 또는 개선해야 할 점들을 지적하고 있다.

우선 자사 홍보 위주로 내용을 구성하는 점을 들 수 있다. 이는 홍보매체를 TV, 신문, 잡지 등에서 인터넷으로 옮긴 것 이상의 의미가 없다. 인터넷의 기본 속성은 쌍방향성이다. TV, 신문 등에 나온 광고를 보고 감동을 느끼지는 않는다. 그러나 사이버 공간은 저렴한 비용으로 감동을 안겨줄 수 있다. '사이버 감동'은 인터넷 환경에서 새롭게 요구되는 과제다. 비교적 일찍 홈페이지를 개설했던 업체들이 자사 홈페이지를 부담없이 '놀다가' 갈 수 있는 공간으로 리뉴얼한 것이 때문이다. 따라서 해당 업체의 사이트를 방문해 상호 및 제품을 인지하는 '수고'를 했다면 이에 상응한 '보상'을 해줘야 한다. 이벤트, 쿠폰 또는 필요로 하는 정보가 같이 올려져 있어야 한다.

아파트를 세워놓고도 입주자가 없다면 그 건물은 존재 의의가 없다. 홈페이지를 만들었다면 이를 알려야 한다. 그런데 상당수 베이커리 관련 홈페이지가 찾기 어렵다는 지적이 많다. 이를 개선하기 위해서는 야후, 심마니 등 기존 포털 사이트뿐만 아니라 신생 포털 사이트에 자사 홈페이지를 등록해야 할 것이다.

자료이용 문제도 개선해야 할 점으로 꼽힌다. 업체마다 '정보 홈페이지' 구성을 위해 자료 수집에 열을 올리고 있는데 다른 업체의 자료를 무단 복제, 인용하는 사례가 발견돼 물의를 일으키고 있다. 실제로 한국케익배달의 경우 <월간 베이커리>의 기사 및 사진을 허가없이 홈페이지 자료실에 올려놨다. 이에 따라 본지는 이 업체에 시정 및 사과를 요구하는 한편, 이같은 사례가 더 있을 것으로 보고 베이커리 관련 홈페이지를 검색해 위반 사항 적발시 강력한 제재조치를 취할 방침이다.

인터넷은 이미 가속 패달을 밟고 고속 질주하고 있다. 좋은 제품을 만든다는 장인의 고집은 시대가 변해도 사라지지 않을 최고의 덕목으로 꼽힌다. 그러나 고집과 아집을 구분하지 못한다면 심각한 결과를 낳을 수도 있다. 전쟁이 발발했는데도 '나는 팬츠야' 하며 자기 집에 앉아있는 것은 위험을 자초하는 아집에 불과하다.

인터넷의 강물은 아직 하루까지 다다르지는 않았다. 그러나 그 시점이 얼마 남지 않은 것으로 보인다. 닥쳐올 변화에 앞서 이를 대비하는 것은 생존의 문제일 정도로 중요하다. 21세기의 생존 덕목은 인터넷에 있다는 목소리가 점점 높아지고 있다. [계]

<손인수>

## 베이커리 관련 업체별 홈페이지 주소록

99년 12월 현재

분류	업체명	홈페이지주소	개설시기
프랜차이즈업체	고려당	www.koryodang.co.kr	97년 2월
	뉴욕제과	www.newyork.co.kr	99년 5월
	뚜레쥬르	www.cheiljedang.com	98년 4월
	신라명과	www.shillabakery.com	96년 5월
	썬메리	www.bing.co.kr	99년 11월
	크라운베이커리	www.crownbakery.co.kr	99년 8월
	파리크라상	www.paris.co.kr	97년 11월
자영제과점	레베도르과자점	www.lepidor.co.kr	96년말
	성심당	www.sungsimdang.co.kr	98년 9월
	빵고을	www.breadhouse.co.kr	99년 5월
	델리프랑스과자점	www.homebakery.co.kr	99년 6월
	로오렐드베이커리	www.baker.co.kr	99년 7월
	궁전제과	www.kungjeun.co.kr	99년 8월
	풍년제과	www.pnbakery.co.kr	99년 9월
양산업체	기린	www.kirin.co.kr	99년 12월
	삼립식품	www.samilpgf.co.kr	99년 11월
	샤니	www.shany.co.kr	99년 7월
	서울식품	www.seoulfood.co.kr	99년 5월
기계 및 포장업체	경일포장	www.kyungilpack.co.kr	99년 5월
	경창정밀	www.kcpc.co.kr	99년 5월
	대성자동포장기계	www.daesungpack.co.kr	98년 3월
	대아상교	www.daiah.com	99년 9월
	대영제과제빵기계공업	www.daeyung.co.kr	97년 12월
	미래통상	www.bigsales.co.kr	98년 12월
	엔디산업	user.chollian.net/~ndsc	99년 1월
재료 및 스도구 업체	대두식품(화과방)	www.hwakwabang.co.kr	98년 7월
	대한제당	www.ts.co.kr	97년 10월
	대한제분	www.dhflour.co.kr	99년 7월
	베이크플러스	www.bakeplus.co.kr	2000년 2월 예정
	삼양사	www.samyang.com	99년 8월
	삼립유지	soback.kornet.nm.kr/~samilp	97년 3월
	우정공업	www.bnw.com/woojung	97년 7월
	유암산업	www.cakeplaza.co.kr	99년 5월
	제니코식품	www.jenico.co.kr	98년 12월
한국제분	www.kcmc.co.kr	99년 3월	
케이크 전문배달 업체	한국케익배달	www.cakeland.co.kr	98년 12월
	케익콜서비스	www.cakecall.co.kr	99년 3월
	동화숙의 케익	www.magiccake.co.kr	99년 5월
	케익프라이머스	www.cakeprimus.co.kr	99년 8월
제과학원	강남제과기술학원	www.cake.co.kr	98년 9월
	중각21세기제과학원	www.cg21c.co.kr	99년 7월
	계양제과제빵학원	ks.sio.net/kaiyang	99년 10월
기타	베이커리넷	www.bakery-net.co.kr	97년 12월
	이홍재(개인)	www.citb.co.kr	98년 3월
	김스권설팅	www.kimcokorea.co.kr	99년 2월
	베이킹테크	www.baking.co.kr	99년 12월