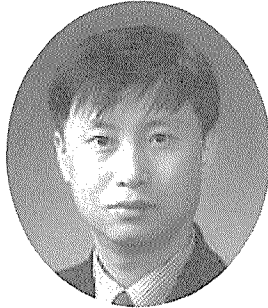


SK주유소의 변신



김 철

〈SK주식회사 석유사업마케팅전략팀장〉

현재 국내 정유업계는 주유소 Network이 포화상태에 이르고, 새로운 경쟁자들이 시장에 진입함에 따라 향후 주유소의 수익성 악화가 빠르게 진행될 가능성이 높아졌다. 따라서, 이러한 시장상황에서 단순히 유류만을 파는 주유소는 한계에 직면할 것으로 예상되며, 새로운 환경에 적합한 Retail Network으로서 고객에게 접근할 필요가 생겼다. 아울러 사회가 고도화 되어감에 따라 고객들의 Needs는 다양화되었고, 그 변화 속도 역시 빨라져 이를 충족시킬 필요 또한 발생하였다. 이에 따라, 이제는 주유소가 단순히 기름만을 넣는 곳(Service Station)이 아닌 종합 생활 편의 공간(Total Life Station)으로 자리잡고 있으며, 국내 정유사들은 각종 유외(油外)사업으로 다

양한 상품을 개발하여 기존의 유류 고객에게 새로운 가치를 제공함으로써 고객가치를 실현하고, 이윤을 창출하려는 끊임없는 노력을 하고 있다.

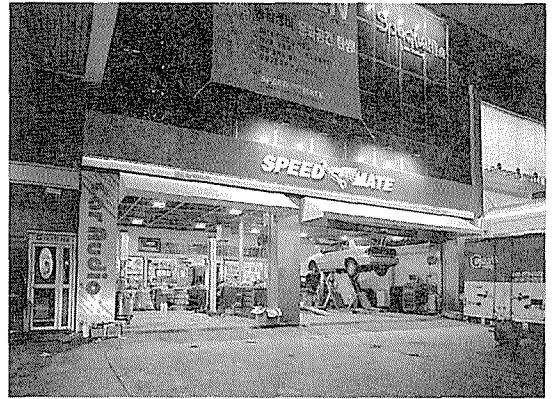
SK주식회사 역시 이러한 시장환경 하에서 기존 유류 사업에 있어 악화되는 수익성을 내부 운영 효율화를 통해 개선하고자 최선의 노력을 하는 한편, 기존 유외사업 및 신규 유외사업의 개발/확산을 통해 Network의 가치를 향상시킴으로써 고객의 범위를 확장하고 다양한 신규 수익원을 확보하여 기존 사업에 있어 악화되는 수익성을 상쇄하고 추가적인 이익을 실현하고자 노력하고 있다. 이와 더불어, 빠르게 변화하는 다양한 고객들의 Needs에 대응

가능하도록 Network를 재배치 함으로써 진정한 CS경영 확립을 위한 노력도 게을리 하지 않고 있다.

이러한 SK주식회사의 유의사업은 디지털 혁명으로 대표되는 Megatrend와 급속히 변화하고 있는 고객의 Needs를 반영하여, SK주식회사가 가지고 있는 Physical Network의 핵심역량을 극대화 할 수 있도록 하는 방향으로 추진하고 있으며, 각 주유소의 상황에 따라 각종 유의사업을 최적으로 조합함으로써 SK주식회사의 모든 Network를 보다 고객 Needs와 고객편의 지향적인 공간으로 재포지셔닝 하여 발전시킬 계획을 가지고 있다.

SK주식회사는 기존 유류 사업의 내부 운영 효율성 제고에 만전을 기하는 한편, 주유문화의 선진화/첨단화를 위한 노력으로 주유소에 Self 주유기 도입/확산과 정보Kiosk, 인터넷, 뱅킹서비스 등의 Digital 관련 Contents 제공을 적극적으로 추진/검토 중에 있다. 아울러, 기존의 유류 사업의 부수적인 판촉수단에 불과했던 세차서비스를 더욱 향상된 서비스의 질을 기반으로 다양한 세차 상품을 개발/제공하여 차량을 깨끗하게 하고 치장하는 것과 관련한 고품질의 Total Service를 One Stop으로 제공하는 장소로 재포지셔닝 시킴으로써 세차서비스가 유류 사업에 버금가는 수익창출이 가능한 또 하나의 사업으로 자리매김하고자 한다.

한편, 현재 주유소의 유의사업은 주유소 내 병설 편의점과 차량 경정비점의 두 축으로 구성되어 있다.



SK계열 주유소 내의 병설 편의점인 OK마트는 연말까지 약 200여 곳으로 확대/보급할 계획이며, 월별 할인행사, 계절별 기획행사 등을 통해 다양한 상품을 저렴한 가격에 제공함으로써 고객편의 지향적인 공간의 중심으로서의 역할에 충실함과 동시에 고객들의 One Stop Shopping 요구에 대한 Total Service 제공이 가능하도록 발전시킬 계획이다.

또한, 지난 93년 SK주식회사가 국내 최초로 주유소 사업다각화 일환으로 시작한 차량 경정비 서비스점인 SK Speedmate는 차량 출고 이후 폐차까지 모든 영역에 걸치는 Total Service를 제공한다는 개념 하에 현재 100여 개소의 Network를 2002년까지 300여 개로 확대하여 전국 어디에서나 표준화된 서비스를 받을 수 있고, 정비기록 까지 인터넷 (www.speedmate.com)에서 검색할 수 있게 함으로써 고객들이 체계적인 차량관리를 할 수 있게 할 계획이다.

또한, 2001년부터는 국내 최초로 인터넷 예약 정비 서비스도 실시함으로써 더욱 고객



대비 최상의 효용을 느낄 수 있도록 하고 있다.

또한, SK주식회사는 우리나라의 열악한 물류환경을 그나마 지탱해오며 화물운송의 주춧돌 역할을 해온 화물 트럭 운전자들의 사회적 지위를 좀 더 높여주고, 이들의 작업환경을 개선하고자 NeTruck 서비스를 지난 2001년 1월부터 개시하여, 현재 500여 개의 NeTruck 지정 주유소를 확보

편의 지향적인 서비스를 실시하게 되었다. 이러한 기존의 유외사업 이외에도 SK주식회사는 당사의 Network의 강점을 활용하고 시대의 조류에 부응토록 On/Off-line을 통합한 다양한 신규사업을 개발/시험을 거쳐 출범시키고 있다.

그 대표적인 예로 SK주식회사는 지난 2000년 6월에 On/Off-line 통합 중고차 매매 중개 서비스인 enCar 서비스를 개시하였다. SK주식회사는 On-line에서는 인터넷 중고차 중개 사이트인 엔카닷컴(www.encar.com)을 열고, Off-line에서는 기존의 Speedmate의 Network를 중고차 매매 중개를 지원하는 장소로 활용하여, 중고차 정밀진단 및 판매와 구매자가 만남의 장소로 이용할 수 있는 enCar 센터를 운영 중에 있다. 이와 함께, 중고차 시장의 고질적 병폐인 제품 신뢰성 문제를 해결하기 위해 공인 차량 정비사를 배치해 75개 핵심부품에 대한 사고와 고장 유무를 객관적으로 진단함으로써 고객들이 중고차 매매 시 비용

하였다. NeTruck 서비스는 기존의 트럭운전자들이 필요로 하고 있었으나 경제적으로 부담이 되거나, 제도적으로 시행될 수 없었던 부분들을 모아서 Bundle화 시킨 상품으로, 그 서비스로는 적재물보험 무료 가입, 무료 긴급 구난(ERS) 서비스 제공, 차별화된 신용카드 발급, 경유 할인 및 세금계산서 발급서비스 및 AP기능이 가능한 최신 휴대폰(무료 제공)을 통한 화물정보 제공 서비스 등이 있다. 이 서비스의 혜택은 NeTruck 회원이 되면 받을 수 있으며, 이러한 트럭운전자를 위한 서비스 상품을 기반으로 한 NeTruck 사업은 전국적으로 Network화 되어 있는 NeTruck 가맹 주선사를 통해 가맹 주선사간 화물 및 공차 정보를 실시간으로 공유토록 하여 수배송 공동화를 추구하고 있다.

또한, 이와 더불어 트럭운전자를 위한 화물 정보센터를 주유소 내에 구축하여 트럭운전자들이 주유뿐 아니라 화물 정보 및 각종 생활 정보를 이 화물정보센터를 통해 제공 받게 하

고, 각종 편의시설(샤워실, 휴게실, 트럭전용 세차시설 등)을 완비한 NeTruck 전용 주유소의 추진도 계획 중이다.

여의도 증권가 한가운데에 자리잡고 있는 SK여의도주유소는 이러한 종합쇼핑센터의 전형을 보여주고 있다. 자동차 경정비점 Speed mate는 물론 OK마트, 스파게티 전문점 스파게피아, 샌드위치 전문점 스코티쉬, 택배서비스, 중고 자동차 중계를 하고 있는 enCar 센터, 세차서비스, 계열사인 SK텔레콤 대리점, 지하 여성의류점까지 입주해 있어 주유소라기보다 깔끔한 휴식공간의 역할을 무리 없이 해내고 있으며, 각종 드라마, CF촬영장소로도 각광 받고 있다. 또한, 2001년 1월에 개업한 강남구 반포주유소 역시 SK주식회사의 다양한 유의사업 현황을 볼 수 있는 장소로, 일본 굴지의 자동차 회사인 Toyota Lexus와 딜러

십 계약을 체결하고 반포 주유소 부지를 이용해 지하 3층 지상5층의 대규모 차량 전시장을 마련함으로써 차량판매까지도 신규 수익원 창출을 위한 신규 유의사업 아이템으로 활용하고 있다.

SK주식회사는 앞으로도 지속적인 노력을 통해 주유소가 더 이상 기름만 넣는 곳(Service Station)이 아니라 생활에 필요한 모든 서비스를 받을 수 있는 복합적인 생활편의공간(Total Life Station)으로 자리잡아 나가도록 할 방침이다. 이러한 다양한 유의사업 추진의 기초는 단순히 주유소라는 사업장에 여러 종류의 단위 사업들을 늘어놓기만 하는 형태가 아니라, 각 단위 사업간에는 물론, 각 Network 간에도 유기적 구조로 연결되어 Network Synergy가 극대화 될 수 있는 복합 Network 단계를 지향하는 것이다. 이로써

SK주식회사는 SK주식회사와의 협력 하에 영업을 하는 여러 SK 주유소들이 적정한 이익을 지속적으로 누리게 함은 물론, 기업 가치 극대화를 통하여 고객들이 필요로 하는 무엇이든 제공할 수 있는 종합 마케팅회사로의 변신이라는 SK주식회사의 새로운 Vision 달성을 성공적으로 수행하고자 한다.

