

주유소 유외사업의 현재와 미래



조 만 호 과장
 < 현대정유 영업기획팀 >

몇년전부터 '퓨전(fusion)'이란 단어가 유행하고 있다. 퓨전 음악, 퓨전 음식, 퓨전 영화, 퓨전 패션, 퓨전... 과거 햄버거에 만족했던 젊은 이들이 이제는 불고기 버거, 새우버거, 김치버거 등 동서양의 음식재료가 혼합돼 새로운 맛을 내는 퓨전음식들을 선호하고 있다.

원래 퓨전의 어원은 라틴어 'fuse(섞다)'라는 뜻으로 이것이 영어식으로 명사화하여 'fusion'이 됐다. 두 가지 이상의 만나 새로운 조화를 이루는 것을 말한다.

주유소 유외사업을 이야기하면서 갑자기 '퓨전'이란 단어가 생각난 것은 정유사의 유외사업 부문에서 일친한 경험이지만 향후 국내 주유소 유외사업이 주유소 주유사업과 조화를 이루는 퓨

전단계로 성숙해야 할 것이라는 확신때문이다.

1. 유외사업의 필요성 대두

과거 주유소는 말 그대로 '기름'만 파는 곳이었고 기름만 팔아도 다른 업종에 비해 수익성이 좋았다. 90년대 중반 이후 주유소는 거리제한제도, 수입자유화 등 각종 규제가 철폐되면서 숫자가 급증했고 개별 주유소 수익성은 전반적으로 하향추세를 나타냈다. 이에 대한 불안감으로 차별화된 주유소의 필요성이 제기된 것이다.

먼저 유외사업 아이টে으로 지금은 일반화돼 있는 세차기 도입이 급증했고 고객 서비스 및 부가 수익아이টে으로 각광받았다. 다만 세차기 도입 주유소가 늘어나면서 경쟁적으로 무료세차가

일반화돼 유외사업으로서 수익적인 측면이 약화됐다. 그러나 아직도 고객유인 요소로서 세차기 보유 주유소의 경쟁력은 충분하다고 본다.

세차기 도입 이후 많은 주유소들이 차별화된 주유소를 만들기 위해 노력하기 시작했다. 양극 판매에서 경쟁비업소 운영까지 수많은 아이템들이 테스트 마케팅단계를 거쳐 왔다. 이에 따른 결과로 몇가지 유외사업 아이템은 정유사 본사 차원의 대대적인 프랜차이즈 사업으로 변모하게 됐다.

2. 유외사업 발전의 저해요인

유외사업차원에서 도입한 많은 사업과 아이템들이 발전단계에 오르지 못하고 실패한 원인은 여러가지가 있을 수 있다.

그 중 가장 큰 원인은 개별 주유소에서 시도한 유외사업 아이템들에 대해 '고객의 움직임'이 없었기 때문이다. 고객들의 뇌리에 주유소가 단순히 '기름' 넣는 장소가 아니라 때로는 패스트푸드점으로, 때로는 편의점 등 생활공간의 일부라는 생각이 각인돼야 한다. 그러나 주유소는 그동안 기름넣는 곳 = 환경이 깨끗하지 못한 곳 = 음식을 먹기에 왠지 꺼림직한 곳이라는 등식이 성립되면서 고객들의 외면을 받아왔다.

이같은 고객들의 주유소에 대한 고정관념은 오랫동안 굳어져온 것으로 일시에 깨기가 어려웠다. 때문에 고객들을 차밖으로 유인하는 크로스 셀링(cross-selling)개념의 유외사업 아이템들은 고객에게 감동을 주지 못했다. 고객들은 자연히 주유하는 시간동안 차안에서 대기하는 습관을 계속 유지해왔다.



또 하나의 저해요인은 주유소 운영자들의 유외사업 아이템에 대한 세밀하고 철저한 준비가 없었던 점을 들 수 있다. 남이 하니까 따라하는식의 무분별한 도입과 초기성과에 대한 지나친 과욕 등이 문제였다. 어떤 주유소는 유외사업 차원에서 산지에서 배(과일)를 한 트럭 주문했다고 한다. 산지에서 직송된 과일을 저렴한 가격에 주유 고객에게 판매한다면 부가수익을 얻고 고객에게 차별화된 서비스도 펼칠 수 있을 것으로 생각됐다. 그러나 그 주유소는 예상한 판매량을 채우지 못하고 많은 양의 재고를 폐기처분하면서 실패한 유외사업을 벌였다는 오점을 얻게 됐다.

주유소의 지리적인 위치를 고려하지 않고 동일한 유외사업을 확산시키는 것도 지양해야 한다. 필자는 지난해 주택은행과 업무제휴를 통해 주유소에서 은행의 출금서비스 업무를 할 수 있는 '핸디 서비스'를 도입했다. 카드거래가 많이 이뤄지는 주유소의 사용률이 높을 것이라고 추측, 대도시를 중심으로 서비스를 개시했었다. 그러나 지방 소도시 주유소의 사용빈도가 높게 나타나는 등 결과는 전혀 달랐다.

현대정유는 주택은행과 함께 이같은 도입단

계의 문제점 개선해 이 서비스를 '큐뱅크'라는 브랜드로 발전시킬 예정이다.

3. 유외사업의 발전

주유소에서 운영되는 유외사업 아이템은 크게 차량 연계사업(세차, 경정비, 중고차매매알선, 보험서비스 등)과 유통사업(편의점 및 각종 단품 판매)이 있다. 또 최근 시도되고 있는 주유소 네트워크를 활용한 택배사업과 브랜드 인지도가 높은 패스트푸드점과의 제휴를 통한 외식사업도 꿈꿀 수 있다.

주유소의 영업력을 감안할 때 이 중 어느 하나 도입하기 쉬운 것이 없다. 유외사업의 성격이 모두 간단하지 않은 데다 각 아이템마다 노하우가 필요해서다. 주유소 운영자들과 근무자들이 사업특성을 이해하고 유류사업과 불가분의 관계가 있다는 생각을 해야 한다. 그렇게 한몸같이

움직이는 '퓨전' 관계로 발전해야만 하나의 사업으로 성공할 수 있다.

예를 들어 경정비 사업장을 가지고 있는 대부분의 주유소는 아직도 임대차관계를 가지고 별개의 사업자로 운영되는 경우가 많다. 따라서 각 사업장은 자체 매출을 위해 몰두한다. 주유소 공간이 한정된 만큼 한 사업장의 매출이 늘어나면 다른 사업장은 이로 인해 피해를 입을 수밖에 없다. 정비를 위한 대기차가 많아지면 주유차량의 동선에 피해를 줄 수 있다는 얘기다. 이같은 주유소내 상호 불협화음으로 고객을 위한 상호 연계서비스를 생각하기 보다 서로 등을 돌린 채 임대차계약이 끝나기만 바라는 경우도 종종 보게 된다. 이는 유외사업을 유류사업과 별개로 인식하고 단순 건물임대 방식으로 운영했기 때문이라고 생각된다.

주유소 유외사업으로 차량연계사업은 가장 매력적인 것으로 향후 발전방향이 급속도로 빨라질 전망이다. 특히 주유소내 경정비업소의 체인화사업은 국내 정유사들의 적극적인 지원아래 빠른시간내 정착될 것으로 예상된다. 그동안 카센터에 불신을 갖고 있던 소비자가 많았던 만큼 주유소내 체인화된 경정비업소들이 정유사들의 관리와 지원아래 차별화된다면 유류매출 못지않은 부가수익을 얻을 수 있을 것이기 때문이다. 다만 한정된 공간으로 인한 문제점은 리모델링이나 신설 주유소 공간 확보 등으로 개선돼야 한다.

주유소 편의점은 선진국에서는 이미 보편화돼 있는 형태다. 그러나 국내서는 아직 활성화되지 못하고 있는 실정이다. 이는 편의점에서 판매



되고 있는 제품의 종류에 기인한다. 주유소의 지리적 위치 및 주고객 성향을 감안한 제품을 구성한다면 백화점식으로 제품을 나열하지 않고서도 운영이 가능하다. 무엇보다 활성화의 걸림돌은 주유소의 한정된 공간과 주유고객들을 차밖으로 나오도록 하는 동인이 없기 때문일 것이다.

최근 시도되고 있는 패스트푸드점과 연계된 외식사업과 주유소를 물류거점으로 활용하는 택배사업은 국내서는 아직 도입단계다. 하지만 주유소 운영자들의 꾸준한 관심과 노력이 있다면 성공 가능성이 높은 유외사업이라고 생각된다.

4. 현대정유의 유외사업

현대정유의 유외사업은 크게 정유사 본사차원에서 기획, 운영하는 사업과 개별 주유소의 특성에 따라 운영되는 개별사업으로 이분된다.

본사차원에서 추진 중인 유외사업은 'OILBANK PLUS 팀'을 중심으로 운영되고 있다. 유외사업은 1차적으로 고객의 차량과 연계되는 사업으로 이뤄진다. 고객들의 차량에 대한 보험서비스를 위한 'OILBANK PLUS 보험서비스센터'를 운영중이다. 금년 5월부터는 기존 카센터와 차별화되고 신뢰받을 수 있는 차량정비 서비스를 위해 'OILBANK PLUS 경정비'를 출범시켰다. 오일뱅크 플러스는 앞으로 주유고객에 대한 부가서비스를 주력하면서 주유소의 부가수익을 올릴 수 있는 차량연계 원스탑(one stop)서비스로 발전시켜 나갈 계획이다.

유통사업으로는 타정유사에서 운영 중인 편의점보다는 주유소의 지리적인 위치를 고려한 특화제품을 공동구매, 주유소에 저렴한 가격에

공급해주는 방안을 계획하고 있다. 최근 LG정유와 함께 출범시킨 '넥스테이션'을 통한 택배사업도 본사 차원에서 적극적인 지원을 통한 주유소 유외사업 수익으로 기대를 걸고 있다.

또 당사에서는 고객들의 이동통신 단말기 수요에 부응하기 위해 개별 주유소를 통해 고품질 단말기를 저렴한 가격에 판매하고 있다. 향후 IMT 2000 서비스 개시되면 이같은 경험을 바탕으로 주유소에 상당한 부가수익을 가져다 줄 수 것으로 전망한다.

아울러 주택은행과 제휴한 주유고객에 대한 현금인출 및 현금서비스를 위한 '큐뱅크서비스'를 활성화시키기 위해 준비중이다. 이는 향후 주유소에서 소매금융의 일부를 담당할 수 있을 것으로 기대된다.

개별 주유소의 유외사업차원으로 세차점, 편의점, 골프연습장, 꽃배달 서비스, 엔진 청정제 판매, 타이어 할인판매점, 인테리어숍 등이 운영되고 있다. 이 가운데 현저한 성과가 있는 아이템들은 본사 차원의 적극적인 지원을 고려하고 있다.

5. 맺음말

미래의 바람직한 주유소 유외사업은 과거 백화점식 운영폐해를 극복하고 주유소와 한 몸이 될 수 있는 유외사업 기획과 운영을 통해 Fusion Service Station으로 거듭나기 위한 노력을 계속해야 한다. 이런 노력들을 통해 주유소는 유류 판매사업장만이 아닌 네트워크의 강점을 활용한 전방위적 유통거점으로 거듭나야 할 것이다. ♣