

## 산뜻하고 친절한 책의 집 BOOKS LIBRO

지하철 2호선 을지로입구역에 가면 산뜻한 '책의 집'을 만날 수 있다. 2002년 11월 새 단장을 해서 문을 연 BOOKS LIBRO 을지점(점장 김성수)이 그곳이다.

BOOKS LIBRO 을지점은 우선 1,300평의 매장 면적을 자랑한다. 김성수 점장이 밝힌 보유 장서수는 25만여 권. 밝은 조명에 널찍한 중앙 통로가 두 곳이어서 독자들이 쾌적하고 여유 있게 매장을 둘러볼 수 있다.

직장인들을 주고객으로 삼고 있는 이곳은 매장 중앙에 비즈니스 관련 도서 매대를 설치해서 직장인 고객들의 이용을 용이하게 하고 있다. 지하철역과 연계한 교통의 편리성 때문에 점심 시간이나 퇴근 시간에 쏟아져 들어오는 인근의 직장인들을 붙잡으려는 서점측의 용의주도한 영업 전략이다. BOOKS LIBRO 을지점은 이밖에도 문구 및 음반 매장을 직영으로 운영하여 명실상부한 다목적 문화공간으로서의 모습을 갖추고 있다.

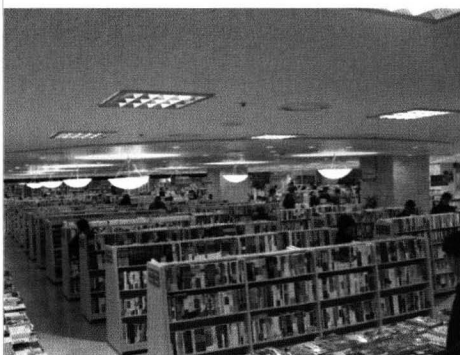
을지점이 다른 서점들과의 차별화를 위해서 고심 끝에 준비한 것은 뒤편뒤편해도 독립된 섹트로 꾸며진 만화 전문 매장이다. 'COMIC STATION'이라는 이름의 만화 전문 섹트는 매장의 가장 안쪽에 위치해 있는데 면적이 150평에 이른다. 만화매장은 서울문화사, 대원씨아이 등 만화 전문 출

판사별로 서가를 분류해 놓고 고객들의 손길을 기다리고 있다. 대형 소매서점으로서 '대본소' 위주로 돌아가는 만화시장에 도전장을 내고 출사표를 던진 것. 만화전문 매장의 운영은 불투명한 유통 및 판매 시스템 때문에 신간 정보가 차단된 만화 마니아들에게는 반가워할 만한 뉴스가 아닐 수 없다.

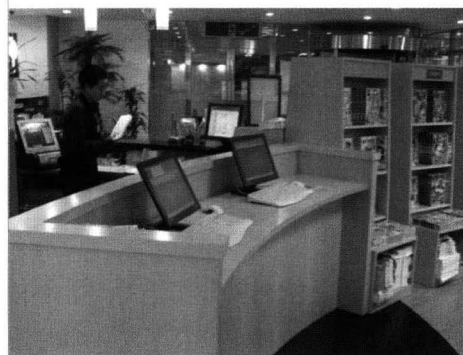
BOOKS LIBRO 을지점의 이름이 생소하게 느껴지는 독자들도 원래 이곳이 '을지서적'이었다는 말을 들으면 고개를 끄덕인다. BOOKS LIBRO가 구 을지서적을 인수한 것은 2000년 12월. 이후 체질 개선과 경영의 합리화를 모색하다가 고객들의 요구에 능동적으로 부합하기 위해 2002년 6월 1일부터 내부공사에 들어갔다. 그리고 5개월의 리노베이션 기간을 거쳐 2002년 11월 1일 오픈을 했다. 새롭게 오픈한 BOOKS LIBRO 을지점에서 가장 눈에 띄는 것은 고객들의 편의를 위해 매장 곳곳에 인터넷 검색 테이블 및 휴게용 벤치를 준비한 것이다. 고객들은 이곳에서 자유롭게 앉아 책을 살펴보고 인터넷 검색을 할 수 있다. 매장에서 만난 서울 화곡동에 사는 회사원 김정규(34) 씨는 직장이 을지로3가 쪽인데, 점심 시간에 잠시 짬을 내어 BOOKS LIBRO 을지점을 자주 이용한다고 말했다.

“직장인들의 편의를 위해서 많은 신경을 쓰고 있는 것

1,300평에 이르는 밝고 산뜻한 BOOKS LIBRO 을지점의 매장 모습.



고객들의 편의를 위해 마련된 다양한 도서검색 시스템.



서점의 역할이 바뀌고 있다. 책을 진열하고 파는 '매장'이 아니라 책을 매개로 독자와 함께 호흡하는 문화공간으로 탈바꿈하고 있는 것이다. book gallery는 독자들에게 다가가기 위해 노력하고 있는 서점을 발굴하여 소개하는 코너다.

같아요. 그리고 매장이 넓고 쾌적해 책을 여유 있게 살펴볼 수 있어서 좋아요.”

BOOKS LIBRO 을지점은 수익의 일부를 고객들에게 환원하기 위해 'BOOKS LIBRO 회원제'를 운영하고 있다. 도서를 구입하는 고객들의 도서구입액에 따라 마일리를 적립해 10만 원까지 책을 구입한 고객에게는 5,000 원권 상품권을 증정한다. 이 외에도 BOOKS LIBRO 을지점은 국민은행과 연계하여 고객 서비스도 펼치는데, 국민카드로 책을 구입할 시 책값 할인혜택을 주는 것이 그것이다. 그리고 롯데백화점 같은 유통업체와도 서비스 연계를 다각도로 모색하고 있다.

김성수 점장은 내년 매출목표를 100억 원으로 잡고 있다고 밝혔다. 그는 고객들에게 양질의 서비스를 펼치기 위해서는 무엇보다 BOOKS LIBRO 직원들의 근무의욕을 고취하는 일이 중요하다고 말한다. 이를 위해 김 점장은 직원들의 복리 후생에도 많은 신경을 쓰고 있는데, 근무고과에 따라 인센티브제를 도입, 상여금을 지급하고 있고 연봉제를 적용하여 근속연수에 따라 퇴직금도 지급한다고 말했다. 현재 BOOKS LIBRO 을지점의 전체 직원은 35명. 2교대로 일하고 있는 이곳 직원들의 표정은 밝아 보였다.

출판맞인쇄진흥법이 제정되어 도서정가제가 도입된 했지만 고객 이탈을 막으려는 온라인 서점과의 치열한 경쟁이 불가피할 텐데, 이와 관련하여 오프라인 서점의 생존전략에 대해 김성수 점장에게 물었다.

“갈수록 위세를 떨치고 있는 온라인 서점에 오프라인 서점이 대항하기 위해서는 피부에 와닿는 양질의 고객 감동 서비스를 펼치는 것이 중요합니다. 이를 위해서 앞으로도 지속적으로 새로운 마케팅과 고객 서비스를 개발하도록 하겠습니다. 그리고 저희 매장을 찾은 고객이 반드시 기분 좋은 기억을 갖고 서점 문을 나설 수 있도록 직원들의 친절 교육에도 더욱 신경을 쓸 생각입니다.”

하지만 BOOKS LIBRO 을지점에는 몇 가지 옥의 티가 있어 보였다. 오픈한 지가 넉 달이 채 안 돼서 그런지 구비된 도서의 종수가 다양해 보이지 않은 것이 그것. 특히 잡지 코너에 디스플레이된 잡지 종수가 다른 대형서점에 비해 적어 보였고, 학술서 외국서적 코너도 구색이 부실해 보였다. 이런 점들만 보완이 된다면 BOOKS LIBRO 을지점은 많은 시민들에게 오랫동안 사랑받을 수 있는 '책의 집'이 될 것이다. **한문**

김도연 기자

직장인들이 편하게 앉아서 책을 볼 수 있도록 만든 휴게 시설.



BOOKS LIBRO 을지점 안에 마련된 만화전문 매장 COMIC STATION.

