

세계 최대 규모의 승마 클럽, 크레인을 통해 우리나라 승마 산업의 나아가야 할 방향을 모색하다



박 승 용
건국대학교 수의과대학 교수 / 의학박사
paseyo@konkuk.ac.kr

1. 들어가는 말

2011년 말 산업 육성법이 국회를 통과된 이후 범부처 차원에서 말 산업 육성에 그야말로 박차를 가하고 있다. 또한 2013년 11월에는 농식품부, 교육부, 문체부 합동으로 “승마 활성화 방안”이 공표되었다. 이 안대로라면 2017년까지 승마인구는 현재 68만명에서 200만명으로 늘어나며, 승마장 수는 366개에서 500개가 되고 관련 일자리만 해도 5,300개가 된다. 이 중 수의사와 관련된 일자리는 20개이다. 굳이 정부가 승마 활성화 방안을 새롭게 제기한 이유는, 말 산업이 집약되는 것이 승마 산업이기 때문이다. 승마 산업이 제대로 활성화되기 위해서는 양질의 승용마가 있어야 하고 경영을 잘 하는 승마장이 있어야 하며 또한 말을 타는 사람들이 많아야 한다. 어떻게 보면 이처럼 단순한 논리도 없다. 그러나 2014년 현재, 즉 정부가 목표 년도로 하고 있는 2017년까지 3년을 내다 보고 있는 시점에서 목표 달성까지 아직은 요원해 보이는 것이 사실이다.

우선 승마장을 살펴보자. 지자체별로 차이가 있지만 상기의 법에 입각하여 승마장을 짓는 비용의 반을 지자체가 보조하고 있다. 그래서 제법 승마장의 숫자는 늘어나고 있는데, 그에 비해 승마 인구는 그다지 많이 늘어난 것 같지 않다. 그리고 안타깝게도 원대한 포부를 갖고 만든 승마장이 경영 파탄에 빠지기 일수라는 것. 지자체에서 보조를 받은 경우 10년간은 승마장을 해야 하는 규정때문에 쌓여가는 적자투성임에도 불구하고 문을 닫지 못한다. 그러하기에 창립한 이래 한번도 적자를 보지 않으며 일본 전 승마 인구의 반을 회원으로 둔 크레인이라는 승마클럽을 주목하지 않을 수 없다. 42년전 딱 세 마리의 말을 갖고, 어설플게 지은 마방으로 초라하게 시작했던 크레인은 현재 일본 전국에서 32개의 사업소를 운영하고 있으며, 총 매출액은 연 185억

엔, 순이익은 30억엔에 달한다. 과연 그 성공 비결은 무엇인지, 그리고 그 비결이 과연 우리나라에서도 적용 가능한 것인지 알아보기 위해 지난 4월, 20여명의 승마 및 승마장 관계자분들과 함께 오사카에 있는 크레인 본사에서 실시한 연수에 참석하였다. 본 기고는 연수 내용을 간략하게 정리한 것으로 우리나라 승마 산업, 더 나아가 말 산업의 발전을 위해 일말의 도움이 되기를 희망한다.

2. 연수일정 및 내용

1. 연수일정

일자	시간	일 정
4월 11일 (금)	10:00	인천 국제공항 출발
	11:40	간사이 국제공항 도착
	14:30	크레인 본부 교육 • 회장 인사 및 크레인 연혁 설명 • 크레인 사업규모, 재무 등 운영에 관한 개요 설명 • 마필관리 시스템 소개
4월 12일 (토)	09:00	크레인 본부 교육 • 회원 모집 방법 및 전략 소개 • 시설, 레슨 견학
	14:00	크레인 본부 교육 • 회원관리 매뉴얼 소개 • 레슨 프로그램 설명 • 안전관리 매뉴얼 소개 •接客 매뉴얼 소개
4월 13일(일)	11:00	크레인 카고가와 사업소 견학 • 기업과의 공동 경영 전략 소개
	12:00	미키호스 랜드 파크 견학
4월 14일(월)	10:00	크레인 본부 교육 • 보험 관련 설명 • 클레임에 대한 대응 방법 소개
	13:00	연수 수료증 수여
	17:00	간사이 국제공항 출발
	19:00	인천 국제공항 도착

2. 크레인 개요

- 설립연도: 1971년 2월
- 설립자: 다케노 마사츠구 (현 크레인 회장)
- 사업장: 일본 전국 32개-직영 승마장 (18개), 제휴 사업소 (7개), 운영 관리 (1개), 자매 제휴 (6개)
- 직원수: 1,955명 (정규 사원: 935명, 비정규 사원: 1,020명)
- 마필수: 2,515두
- 연매출액: 185억엔
- 회원수: 33,800명 (일본의 승마인구는 300만명으로 추산하고 있으며 이 중 승마클럽 회원으로서 꾸준히 승마를 하는 인구는 6-7만명 정도이다. 그리고 일본 전국의 승마클럽의 숫자는 약 1,000개로서 이 중 257개가 일본승마클럽진흥협회에 등록되어 있다.)

3. 교육 내용

승마장의 운영은 서두에서도 언급하였듯이 말관리, 직원관리, 회원 관리 등 이 3가지 요소가 조화로운 구성을 이루어야만 한다 (그림 1). 이 3가지 중 어느 한 가지라도 부실할 경우 그것은 필패, 즉 절대로 성공할 수 없다는 것을 이번 연수를 통해서 절실히 깨달을 수 있었다. 각 구성요소에 대한 교육 내용을 다음과 같이 정리하였다.

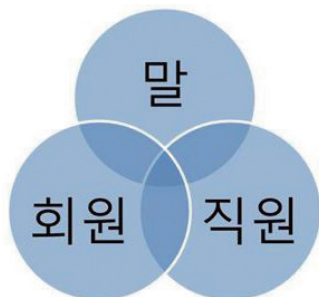


그림 1. 승마장 운영의 3대 요소

1) 말관리

크레인에서 승용마로 사용하고 있는 말의 약 80%는 퇴역한 경주마를 순치한 것이다. 10%는 가격대비 능력이 뛰어난 호주산 승용마를 도입하여 사용하고 있으며, 승용마 전용으로 처음부터 생산하고 키우는 것은 아주 극소수에 불과하다. 이것은 마장 미술 경기에 출전을 목적으로 하는 말들뿐이다. 굳이 퇴역 경주마를 사용하는 이유에 대해서 물어보자 돌아오는 답변은 매우 간단하고 극명했다. 경제성때문이란단. 굳이 비싼돈을 들여 전용 승용마를 키울 필요가 없다는 것이다. 승용마로서 키우는 동안 오롯이 투자만이 들어갈 뿐이지 이

득이 없다. 퇴역한 경주마는 빠르면 6개월내에 길어도 1년이면 충분히 회원을 태울 수 있는 승용마로 변신시킬 수 있다. 경주용 말의 품종은 거의 대부분이 더러브렛이다. 지구력은 조금 떨어지지만 잘 달리며 질주본능을 갖고 있다.(그래서 우리나라에서는 더러브렛을 승용마로 사용하는 것이 매우 위험하다는 인식을 갖고 있다.) 그러나 운동하는 사람이 다 프로 선수가 될 수 없듯이 경주용 말로서의 자질이 떨어지거나 더 이상 우승할 여지가 보이지 않으면 승용마의 시장에 나오게 된다. 말들은 중간업자에게 인계되어 숫말의 경우 일단 거세를 한 후 자신을 데려갈 주인을 기다리게 된다. 크레인에서는 매년 시즌이 되면 중간업자 목장으로 출장을 가 이삼일 정도 머물면서 말들을 관찰하고 승용마에 적합한 말들을 선별한다. 그리고 순치과정에 들어가는 말들은 먹는 내용도 달라지게 된다. 온 근육을 쥐어짜듯이 힘껏 달려야 하는 말이 섭취하는 것과 유유자적하는 말이 먹어야하는 사료는 당연히 달라야 한다. 그런데 구체적으로 어떻게 공급하는 사료를 달리 해야 하는지 물어보자, 크레인은 그것만큼은 기업 비밀이라 알려줄 수 없다고 하였다.

우리나라의 한 지자체는 농가 수익 증대 사업의 일환으로 임신한 말들을 공급하고 여기에서 태어난 말들을 승용마 전용으로 시가 모두 회수하는 사업을 하고 있다. 우리나라도 크레인처럼 꼭 퇴역 경주마를 순치해서 승용마로 써야한다고 주장하고자 하는 것은 아니다. 다만 이런 지자체의 사업 내용을 보면서 한 가지 우려되는 점은 혹시 말 사육 생산을 소, 돼지 키우는 것과 동일시하는 것은 아닌지 하는 것이다. 경제성면에서도 의문시되지만, 말은 우리 안에 가만히 놓고 키울 수 있는 동물이 아니다. 말은 꾸준히 운동을 해야 한다. 어제까지 소 키우시던 분이 말이 사업성이 좋다고 하여 그 다음날 말을 키운다는 것은 어불성설이다.

크레인 승마클럽에 있는 말들은 하루에 45분 강습을 4회, 한 달 25일, 사람을 태우는 것이 기본이다. 어떻게 보면 노동량이 제법 많다고 볼 수도 있다. 하지만 승용마는 애완동물이 아니다. 크레인이 상업적으로 성공한 요인 중의 하나는 말의 경제성 가치를 최대한 추구하는데 있다. 1두의 말에게 들어가는 비용이 있다면, 역시 1두의 말이 벌어들여야 하는 수익이 있어야 한다. 그리고 회원은 안장 및 마구의 장착, 운동이 끝난 후의 세마를 본인 스스로 해야 한다. 특별히 요금을 더 내면 고고한 사모님처럼 준비가 다 된 뒤에 탈 수는 있으나 이것을 별로 권장하지는 않는다. 대신 보다 저렴하게 승마를 하고 싶은 회원은 마방 청소 등, 허드렛일을 도와줌으로써 포인트를 축적하여 활용할 수 있다.

2) 직원관리

직원 수가 거의 2천명에 육박하니, 클럽 접수계부터 시작하여 수의사에 이르기까지 다양한 직원들이 있으나 여기에서는 승마 클럽을 운영하는데 있어서 가장 중요한 지도교관 중심으로 설명하겠다.

지도교관은 최전선에서 회원과 접하는 직원이며 또한 직접 회원을 모집하는 영업맨이기도 하다. 물론 영업만을 전문으로 하는 직원들도 있으나, 지도교관들도 수시로 직접 거리에 나가 팜플렛을 돌리는 등 다양한 방법을 동원하여 회원들을 모집한다. 아직 한번도 말을 타보지 않은 사람이 이 지도교관들의 설명에 이끌려 승마 클럽에 말을 들여놓았을 때 가장 안심할 수 있는 직원은 바로 자기를 여기까지 오게 한 지도교관들이다. 지도교관은 앞으로 회원이 될 수도 있는 고객에게 체험 강습을 통해 승마라는 것이 얼마나 좋은 운동인지 이해시키는 역할을 하는 것이다. 그리고 강습이 끝난 후에는 반드시 회원들과 기승 내용에 대해 폼평하는 시간을 갖는다. 문제점을 지적하고 개선방향을 제시하며 각 회원별 특징을 메모했다가 다음 강습에 집중 지도함으로써 회원들이 승마를 배워가는 기쁨을 느끼게 해준다. 이런 점에서 보면 승마 실력이 뛰어나지 않다고 하더라도 사람 친화적이고 고객에 대한 서비스 정신이 투철한 사람이 지도교관에 더 적합하다고 할 수 있다.

크레인은 자체의 크레인승마학교를 전국 각지 27개소에서 운영하고 있다. 여기에는 지도교관 양성 코스와 마방관리사 양성 코스가 있으며 교육기간은 12개월이다. 교육 이수자들 중 크레인에 입사를 희망할 경우에는 졸업 3개월 전에 신청하여 1차 선발, 최종 면접을 거쳐 졸업 1개월 전에 입사 가능여부가 결정된다.

3). 회원관리

크레인의 창업자이며 현 회장인 다케노 마사츠클씨가 40여년전에 크레인을 설립할 당시의 키워드는 바로 '대중화'였다. 승마는 부유층만이 할 수 있다고 생각되었던 고정관념을 과감히 타파하고 일반 사람들, 즉 샐러리맨들도 승마를 즐길 수 있는 기회를 준 것이다. 그래서 1회 기승료도 일반 샐러리맨들이 자신의 건강관리 및 취미생활에 기꺼이 소비할 수 있는 금액을 통계적으로 분석하여 결정했다고 한다. (크레인 영업소마다 약간의 차이는 있으나, 평균 입회비는 15만엔이며 월회비는 15,000엔, 1회 기승료는 1,500엔 정도이다.) 라이트를 설치하여 평일에 퇴근 후에도 기승을 할 수 있는 기회를 제공한 것도 크레인이 처음 시도한 것이다.

승마 인구를 늘리기 위해서는 우선은 말을 타보게 해야 한

다. 이를 위해 크레인은 다양한 체험승마교실을 운영하고 있다. 실제로 매년 전국에 흩어져 있는 크레인에서 승마를 체험한 사람의 숫자가 약 9만명에 달하며 이중 13%는 회원으로 가입한다.

회원관리는 결국, 한번도 말을 타보지 않은 사람에게 승마의 기쁨을 깨닫게 하는 것으로부터 시작하는 것이라고 할 수 있다. 어떠한 운동이 되더라도 처음에는 어설프게 시작한 것이 점점 실력이 붙어가는 것을 느낄 때 한층 더 그 운동에 매력을 느끼게 된다. 승마도 마찬가지이다. 체중이 반톤에 육박하는 큰 동물을 자기 뜻대로 좌우, 전후로 움직이게 하고 호흡을 맞춰가며 걷고, 달리다보면 흠뻑 젖어드는 땀과 함께 인마일체(人馬一體)에서 오는 카타르시스를 저절로 느끼게 된다. 그래서 크레인에서는 다양한 과정을 통해 승마의 매력에서 헤어져 나오지 못하게 한다. 그 중 가장 대표적인 것이 5급부터 시작하는 다섯 단계의 레벨을 설정한 스텝업 프로그램이다.

4. 끝맺는 말

연수의 마지막 날, 승마 클럽의 로비 한켠에서는 마침 기승을 끝낸 십여명의 회원들과 지도교관이 간단한 다과를 앞에 두고 미팅을 하고 있었다. 그런데 어디 경로당에라도 온 듯이 회원들의 머리가 희끗하고 등도 굽어 있다. 실례를 무릎쓰고 연세를 물어보니 평균 70세. 그 중 가장 연장자는 86세의 할머니였다. 모두들 여느 젊은이 못지않게 활기에 차있고 건강해보인다. 여자 지도교관의 나이도 45세이다. 이것을 보면 승마라는 것이 그야말로 남녀노소를 가리지 않고 누구나 즐길 수 있는 스포츠라는 것을 절실하게 느낄 수 있다. 승마는 말이 사람을 태우고 운동하는 것이다. 따라서 안전 요소만 충족된다면 그 어느 스포츠보다도 넓은 연령층이 즐길 수 있다. 아빠는 골프 치러가고 엄마는 요가하러 가고, 초등학교 아들, 딸은 컴퓨터 게임하고..이것처럼 가족간의 단절도 없다. 승마는 재미, 건강추구, 동물과의 교감에서 오는 행복감을 한번에 안겨주는 스포츠이다. 또한 넓게는 3대까지, 온 가족이 함께 즐길 수 있다. 정부가 승마 산업을 육성시키고자 하는 데는 이러한 건강한 가정을 만들기 위함이라고 믿고 있다.

크레인에서 받은 짧은 3일간의 연수 교육을 통해 얻은 명제는 승마 산업은 축산업이 아닌 서비스업으로 접근해야 한다는 것이다. 크레인을 떠나는 날, 우리가 탄 버스가 시야에서 사라질 때까지 손을 흔들어주던 이십여명의 크레인 직원들을 통해 크레인이 세계 체대 규모의 승마클럽으로 성장할 수 있었던 비결 중의 하나가 고객에게 감동을 주는 서비스임을 깨달을 수 있었다. ♡