

Food 칼럼

외식 창업시장의 현황과 대책

임 현 철

대구가톨릭대학교 생명식품학부

2015년 4월 기준 국내 자영업자 숫자는 658만 7,000명으로 전체 취업인구의 26%를 차지한다. 이 숫자는 2012년 기준 OECD 회원 34개 국가 중 터키(37.1%), 그리스(36.8%), 멕시코(33.7%)에 이은 네 번째다. 일본(11.8%), 미국(6.8%) 등 주요 선진국과 비교해 자영업자 규모가 월등히 높다. 2013년 소상공인 실태조사에 의하면 83% 정도가 생계유지를 위한 생계형 창업형태다.

OECD 주요 회원국 자영업자 비중

국 가	자영업자비중
터 키	37.1%
그 리 스	36.8%
멕 시 코	33.7%
한 국	28.2%
일 본	11.8%
미 국	6.8%

자료제공: OECD, 2012년 기준

전문가 입장에서든 어떠한 아이템들이 정답이라고 꼬집어 말하기 힘들다. 새로운 아이템, 대박 아이템을 꿈꾸기보다는 자신이 가장 잘할 수 있는 것이 무엇이며 창업의 기회가 왔을 때 잡을 수 있는 준비를 철저히 하고 기다려보는 것도 하나의 방법이다.

올해 초 필자가 1억 원 미만의 소자본 창업 아이템들이 시장을 주도할 것으로 예측한 바 있는데 여전히 이 공식은 변함이 없다. 은퇴자들은 우선 마음이 급하며 누가 옆에서 잘된다고 하면 하루에도 열두 번 마음이 바뀌는 대상들이다.

올해 창업시장을 분석해보면 매출이 상대적으로 작아도 주인이 직접 일하면서 운영비를 줄이는 아이템이 각광받고 있는데 한마디로 말하면 저투자, 저수익, 저위험 아이템들이다. 당연히 혼자가 아니라 부부창업 형태로, 이를 대변하듯 포차컨셉의 선술집, 소형 커피전문점, 세탁편의점 등이 지난해에 이어 강세를 보이고 있다.

지난해 10월 기준 인구는 5천만 명을 넘었고 2천만 가구가 살고 있는데 그중 절반 이상은 서울·경기지역에 거주하고 있다. 2014년 10월 국세청에서 발표한 자료에 의하면 2012년 12월 기준으로 법인사업자를 제외한 자영업자는 530만 명이라고 밝혔다. 결론은 인구 10명당 개인사업자가 1명 꼴이라는 것으로 가구 수로는 약 3.6가구가 1가구가 개인사업자인 셈이다.

숫자로 보는 창업시장은 무서울 정도로 포화상태임을 누구도 부정하지 못한다. 폐업률은 통계청에 따르면 2012년 12월 기준 약 100만 명이 창업하고 90만 명이 폐업했다고 하니 85%에 육박한다. 결론은 창업과 동시에 한쪽에서는 폐업이 되고 있다는 것이며 불과 10명 중 1.5명만이 살아남는다는 것이다. 놀라운 것은 작년 한해 신설된 법인이 사상 처음으로 8만 개를 넘어선 것으로 나타났다.

이처럼 창업시장에서 가장 진입장벽이 낮은 반면 폐업률이 가장 높은 업종은 바로 외식업종이다. 18만 명이 창업과 동시에 17만 명이 폐업을 한다. 요즘 시도 때도 없이 거론되고 있는 720만 베이비부머 세대들의 은퇴자들이다. 외식업계 역대 최악의 불황이 계속되지만 창업시장은 여전히 혼란스럽다. 한마디로 창업은 누구나 할 수 있지만 성공확률은 장담할 수 없다.

그럼 자영업자들은 어느 정도의 돈을 벌고 있는지를 살펴보면 2013년 소상공인시장진흥공단에서 발표한 '소상공인전국실태조사'에서 약 10년으로 평균종업원수가 0.9명으로 1명이 안된다.

사업자의 연령대를 비교해보니 50대가 40%로 가장 많고 40대가 31%, 60대가 17% 순이다. 사업유형은 92%가 개인이 직접 운영하는 독립점포다. 월평균 영업이익이 187만 원, 창업비용이 7,257만 원, 부채가 1개 업체당 5,308만 원이라고 한다.

상대적으로 창업자들이 가장 많이 포진되어 있는 음식숙박업은 3년 전에 비해 창업비용이 2,000만 원이 늘어났으며 대형프랜차이즈 가맹점들의 인테리어가 화려해지고 대형화 추세에 따라 상대적으로 커질 수밖에 없는 것 같다.

프랜차이즈 창업 시 가맹본부를 선택할 때 무엇보다 중요한 건 바로 CEO의 경영 마인드이다. 경영주의 마인드에 따라서 본사의 흥망성쇠가 결정된다고 봐도 무방하다. 독립창업도 같은 맥락으로 어차피 주인은 본인이기 때문이다.

첫째, 예비창업자의 경우 브랜드에 대한 이해도가 높아야 한다. 본사에서 추구하는 방향을 잘 알고 상권 선정부터 적극적인 참여가 필요한 부분이다.

둘째, 자기관리는 기본 중에 기본이다. 제대로 된 고객응대를 위해서는 직원은 물론 점주 또한 자기관리를 철저히 해야 한다. 방문 고객의 연령대에 맞춘 응대는 말끔하

국내 자영업통계

구 분	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014 3/4	출 처
자영업자	6,049	5,970	5,711	5,592	5,594	5,718	5,651	5,760	통계청 고용동향
무급가족 종사자	1,413	1,401	1,341	1,266	1,254	1,251	1,221	1,287	
개인사업자	4,526	4,730	4,890	5,045	5,178	5,379	5,379		국세청 국세통계연보
소상공인	2,712	2,716	2,726	2,805	2,879	3,005	3,005		통계청 전국사업제조사

- 자영업자: 자영업자는 경제활동인구 기준(무등록 사업자포함, 포장마차, 노점 등)
- 개인사업자: 국세청 사업자등록 기준(개인사업자, 법인사업자 구분)
- 소상공인: 고용종사원 기준(5인 이하 고용, 법인사업자 포함)

(자료제공: 통계청)

고 깔끔한 외모에서부터 나온다.

셋째, 고객관리는 필수다. 전체 매출의 60%를 올려주고 있는 주요 고객층의 성향을 파악해 점포를 운영하는 데 접목한다면 전략적인 판촉이 가능하다. 이는 곧 매출로 이어지는 중요한 요소이기 때문이다.

넷째, 이제 홍보마케팅은 전문가에게 의뢰하는 것이 아니라 본인이 직접 해야만 경쟁력을 가질 수 있다. 흔히들 시간이 없어서, 비용이 들어서, 어려워서 등 이런저런 이유를 댈다. 블로그, 카페, 페이스북, 트위터, 인스타그램 등 SNS를 활용한 홍보는 이제 음식점 장사에 있어서 누구도 부인할 수 없는 가장 중요한 수단이 되었다. 생각이 있고 하고자 하는 의욕만 있으면 누구나 할 수 있다. 필자가 얼마 전 소상공인아카데미 교육에서 40대~60대를 대상으로 블로그 운영방법과 카카오톡스토리를 활용한 마케팅 방법에 대해 진행한 적이 있다. 수업 전 반신반의의 시작했지만 수업에 참가한 30명 모두 1명의 누락자도 없이 교육내용을 이해하고 활용했다. 수업을 하는 필자도 놀라웠다. 교육생들이 이렇게 SNS 홍보에 목말라 있었고 나이를 떠나 누구나 가능하다는 것을 확인하는 시간이었다. 이분들이 직접 자신의 점포를 홍보할 때 누구보다 절실하게 이야기하지 않을까 생각된다. 모두가 도전하고 작은 것이지만 하나하나 이루어 가는 모습을 볼 때 이제 TV, 신문, 라디오, 매거진, 옥외광고에 집착하는 시대는 지난 것 같다. 생각만으로는 절대로 성공할 수 없듯이 누구나 알고 있지만 실천이 중요한 시기다. 작은 것부터 내 것으로 만들다보면 어느 순간 변화되어 있는 자신을 발견하게 될 것이다.

마지막으로 위생청결 관리는 무엇보다도 바꿀 수 없다. 기본에 충실할 때 고객은 감동하며 쾌적한 점포 환경을 위해서는 사소한 것부터 신경 써야 한다. 틈만 있으면 쓸고 닦는 건 기본이며 유니폼 착용은 방문 고객에게 신뢰를 주는 첫 번째 요소이다. 식기세척기가 있지만 잘 닦이지 않는 부분은 일일이 체크해 관리한다면 고객은 그 수고를 알아줄 것이다.

지난해 11월 전국 16개 시·도 1,183개 음식점을 대상으로 (사)한국외식업중앙회 지부를 통한 서면조사에서 우리나라 외식업 종사자들은 대다수가 한식당을 운영하고 있다. 그 가운데에서도 구이류를 취급하는 곳이 가장 많았는데 업소의 규모는 66~99제곱미터로 임대매장이

가장 많았고 일평균 100만 원 미만의 매출이 대부분이다.

얼마 전 큰 이슈가 되었던 편의점 프랜차이즈 창업을 살펴보면 국내 3대 편의점의 숫자는 1월 기준 총 2만 3,991곳인데 씨유 8,451개, GS25 8,290개, 세븐일레븐 7,250개로 2010년 말 1만 5,076개와 비교하면 60% 정도 늘었다. 엄청난 숫자다. 공정거래위원회 모범거래기준에 의하면 신규 가맹점간 출점 거리제한(250 m)이 2014년까지 적용됐지만 같은 브랜드 프랜차이즈만 적용되기 때문에 편의점간 과당 경쟁을 구조적으로 피할 수는 없는 상황이다.

그럼 자영업자들의 빚이 얼마인지 금융권 발표 자료에 따르면 2013년에 124조 원 대출이 2014년 10월 기준 134조 규모로 2011년부터 매년 10조 원씩 자영업대출이 늘어났다. 국회 정무위원회는 가계부채 1,100조 중에서 자영업자들이 국내 금융회사에서 빌린 전체 대출 규모는 2014년 6월 말 기준 224조 2,000억 원이다. 그리고 현대경제연구원 발표 자료에 의하면 1인 자영업자의 가계부채 증가 원인으로 생활비(33.2%), 사업자금(21.6%), 교육비(15.5%), 부채상환(13.9%) 순이다.

현재 1인당 GNI 3만 달러 이상, 인구 5,000만 명 이상인 나라는 미국, 독일, 프랑스, 영국, 이탈리아, 일본 6개국이며 30~50클럽 국가다. 우리나라는 2016년이면 가능할 것으로 내다보고 있다.

우스갯소리로 월급 빼고 다 오른다는 이야기가 있다. 전월세, 물가, 세금, 교육비 등 노후를 준비하는 것이 아니라 당장 내일을 준비하기 바쁜 세상이다. 해법은 없을까. 필자 또한 아들인 대학생과 고등학교 딸이 있지만 선뜻 내 자신을 위해 지갑을 열기가 쉽지 않다.

이러한 현실 속에서도 자영업자들의 창업시장에서 성공확률이 15%로 미비하지만 그 성공이 자신에게 올 거라 믿기에 실패하더라도 도전하고 또 도전하는 것 같다. 그런 실패가 본인들의 전적인 문제가 아니라 경제적 구조로 인한 문제도 있어 슬플 따름이다.

청년창업의 현실은 어떨까. 현대경제연구원 2010~2013년 통계청 자료에 의하면 30세 미만의 젊은이들의 경우 자영업 진입률은 38.4%, 퇴출률은 41.9%로 10% 내외인 다른 연령대보다 엄청 높은 수치로 절반은 1년도 안돼 폐업한다. 자영업 퇴출자 또한 급증해 2012년 58만 명, 2013년 65만 명으로 현대경제연구원 조사결과 과밀업종에 따른 폐업률이 2011년 19.3%에서 2013년 39.5%

%로 자영업체 비중이 매년 큰 폭으로 증가하는 추세다.

국내프랜차이즈 현황		(단위: 개)	
형 태		2010년	2014년
브랜드수		2,550	4,288
가맹점수		148,719	194,199
직영점수		9,477	12,869

자료제공: 공정거래위원회

젊은이들은 당연히 자기 자본이 아니고 대출을 받아 시작하므로 운영자금의 어려움을 겪는 게 현실이다. 그럼 마지막에 대출을 상환해야 하는 대상은 바로 부모들이는 노후를 위해 준비해둔 마지막 자금까지 손대는 꼴이다. 실패원인은 당연히 비자발적인 선택과 창업시장의 과다 경쟁 구조 때문이다.

국내은행 자영업자 대출잔액		(단위: 조 원)				
형태	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
대출잔액	145.6	158.4	173.5	190.5	209.5	217.5

자료제공: 금융감독원(연말 기준, 4월 말 기준)

정부의 정책을 살펴보는 것도 중요한데 빠른 고령화와 1인가구의 증가에 따라 복지예산을 늘리고 생애주기별 보장성을 지원 확대한다고 밝혔다. 노인 보조 기구나 도우미 서비스 등 일본에서 성공한 실버 아이템을 눈여겨 볼 만하다.

반찬전문점을 비롯해 간편식과 즉석식품의 시장도 소자본 유망 아이템으로 포장 단위도 소포장, 단품포장이 늘고 있다. 요즘 공원에 가면 가장 많이 볼 수 있는 것이 애견 동물들인데 시장 규모는 3조 원을 넘었다고 한다. 용품, 미용, 동물분양, 동물호텔, 강아지유치원 등 새로운 시장을 주도하고 있다.

연도별 자영업자 대출연체율		(단위: %)	
형 태		2014년 말	2015년 4월 말
대출연체율 (증가추이)		0.50	0.62

자료제공: 금융감독원

연도별 자영업자 대출잔액 증가액		(단위: 원)	
형 태		2014년 말	2015년 4월 말
대출잔액 (증가액)		4조 9,000억	8조

자료제공: 금융감독원

예비창업자들은 전문적인 창업아이템을 선호하기 어렵다. 개인 창업보다는 실패 확률이 조금이라도 낮은 프랜차이즈 창업을 선호하는 건 예나 지금이나 변함이 없다. 그러나 현실은 쉽지 않다.

소상공인시장진흥공단은 지금까지 소상공인들을 지원하기 위한 다양한 정책들을 지원하고 있다. 그중 올해부터 폐업예정 소상공인의 손실이나 피해를 최소화하기 위한 방안으로 '안정적인 폐업 유도 및 임금근로자로의 전환'을 지원하기 위해 '사업정리컨설팅트'를 모집해 교육 중이다. 이들은 일정 교육을 이수하고 폐업관련 신고사항, 점포정리절차, 폐업 시 점포진단, 신용불량 예방 방법 등을 안내하고 상담한다.

자영업자의 주축은 누가 미래도 40대다. 40대 자영업자 연평균 소득은 얼마나 될까? 2001년 2,877만 원으로 임금근로자 4,170만 원의 68% 수준이었지만 2013년 2,725만 원으로 임금근로자 5,170만 원의 52% 수준으로 떨어졌다. 임금근로자에 비해 16.1%(연간 335시간) 더 일하고도 자신의 인건비만 채길 정도로 악화됐다. 더욱이 권리금이나 인테리어 비용 등 투자비 때문에 사업을 접기도 쉽지 않다. 지난 한해 자영업자가 쌓은 빚만 18조 원으로 2007년(19조 8,000억 원) 이후 7년만에 최대 증가폭이다.

자영업자 추이

내 용	2000년	2015년 4월
자영업자(만명)	799	658
취업자 중 자영업 비중(%)	36.8	25.9

자료제공: 현대경제연구원

어떠한 장사는 단순히 상품과 서비스를 판매하는 것이 아니라 자신의 혼을 담아서 고객과 소통해야 한다. 그 래야 15% 안에 들 수 있다. 예비창업자가 성공하려면 우선 고객과 소통해야 한다. 요즘 한 아이템을 3년 이상 운영하는 것이 말처럼 쉽지 않다. 철저한 자기관리를 통한 고객응대의 기본 원칙은 미소와 청결이다.

욕심은 화를 부르는데 내 몸이 힘들어지면 그 피곤함은 고객들에게 표현될 수밖에 없다. 오늘 판매할 물량을 정해 최선을 다해 상품을 제공할 때 고객은 감동받고 재방문한다.

최근 트렌드는 요리하는 CEO다. 점주가 직접 고객과 소통하기 위해서는 그들이 먹는 음식의 특성을 이해하고 현장에서 고객들이 보는 앞에서 요리가 만들 때 고객들은 다시 한 번 감동하고 신뢰한다.