

# 코인 노래방·VR 레저 창업 눈에 띄네

## ‘프랜차이즈 서울’ 창업박람회로 본 최신 트렌드

최근 장기적인 경기 불황으로 창업을 준비하는 이들이 늘면서 창업 시장을 이끄는 새로운 트렌드에 대한 관심이 높아지고 있다. 지난 4일까지 서울 삼성동 코엑스에서 열린 '2017 프랜차이즈 서울'에는 올해 창업 시장의 새로운 트렌드를 찾으려는 예비 창업자들의 발걸음이 북적였다.

예비 창업자들이 몰린다는 것은 유망 아이템의 가능성이 높다는 것. 특히 올해 박람회에서는 1인가구·VR(가상현실) 등 창업 시장의 새로운 트렌드를 반영한 아이템들을 특히 많이 볼 수 있었다.

◇코인노래방·방 탈출 게임업체 부스 '복적'=이번 박람회 기간 행사장에 마련된 부스 가운데 코인노래방, 방 탈출 게임 등 유독 레저 창업 부스로 사람들의 발걸음이 몰렸다.

광주에서 창업할 아이템을 위해 박람회장을 찾았다는 박모(35)씨는 "실제로 1인 가구가 늘고 있고 주변에서도 혼자 취미생활을 하는 사람들이 많아 창업아이템으로 관심 있게 보고 있다"고 말했다.

업계에 따르면 올해 소비자 트렌드는 1인 가구다. 이러한 1인 가구 소비 열풍이 창업시장에도 불고 있다. 특히 외식업계를 장악했던 '혼밥' 트렌드에 이어 레저 창업 분야에까지 1인 가구의 영향력이 확대되고 있다.

부스 C09에 위치한 다날엔터테인먼트의 '달콤파티 노래연습장'에는 창업을 고민하는 예비 창업자들의 상담문의가 계속 이어졌다.

서지학 다날엔터테인먼트 대표는 "노래방을 혼자 찾는 사람들이 많다는 점에 착안해 이와 같은 서비스를 선보이게 됐다"라며 "혼놀족의 증가로 최근 신규 노래방 업주들의 문의가 폭주하고 있다"라고 말했다.

부스 E01에 위치한 '코인락스타'에도 예비 창업자들의 발걸음이 끊이지 않았다. 코인노래방 '코인락스타'를 운영하는 라이온에프지 관계자는 "올해 1월 코인노래방 창업문의가 전년 동기 대비 약 162%까지 증가해 혼놀족의 영향력을 실감할 수 있었다"고 전했다.

두뇌게임을 하며 방을 탈출하는 '방 탈출 카페'에서도 흥반의 인기가 날로 높아지고 있

### 1인 가구·혼놀족 열풍에

### 방 탈출 게임 등 관심 많아

### 첨단기술 활용 창업부스 북적

### 슈팅버니 스크린사격장 인기

다. 방 탈출 카페는 각기 다른 테마의 방 안에 갇힌 참가자가 되어 숨겨진 단서를 통해 60분의 제한시간 안에 공간을 탈출하는 체험 중심의 신개념 놀이문화를 제공하는 곳이다.

엔터테인먼트 프랜차이즈 브랜드 '더메이즈' 관계자는 "더메이즈 방 탈출 카페" 혼방 문의

가 지난해 대비 하루 10건 정도 늘었고, 흥반 매출 또한 약 10~15% 증가했다"고 말했다.

◇VR 등 첨단기술 결합한 '레저 창업' 인기=이날 현장에서는 VR, AR(증강현실)과 같은 첨단 기술을 활용한 업체들이 특히 눈에 띄었다. VR 체험 '아이글라이더'를 직접 체험한 정모(41)씨는 "실제 질라인을 타는 것처럼 생생하고 짜릿했다"라며 "창업아이템으로 이런 게 나온 것 자체가 신기하고 놀랐다"고 말했다.

아이글라이더는 와바다다에서 개발한 신개념 4D VR 공중하강 질라인(Zip-line) 체험이다. HMD(안경처럼 머리에 쓰고 영상을 감상할 수 있는 영상표시기)와 안전벨트를 착용 후 아이글라이더에 탑승하면 자연에서 실제로 질라인을 타는 듯한 체험을 할 수 있다. 3D 제작 영상이 아닌 동화, 남해바다, 북

한강 등 실사 영상으로 구현했다는 점도 주목할 만하다. 중국 기업들과의 협업을 통한 해외 수출도 계획 중이다.

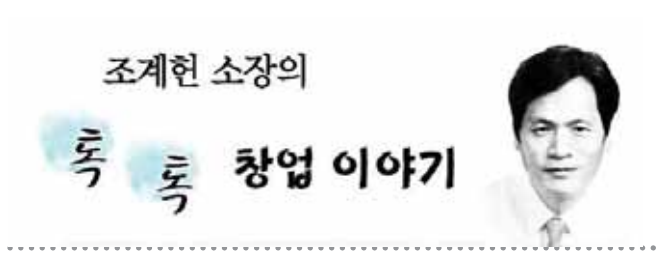
이 외에도 '슈팅버니 VR 스크린사격장'과 '더메이즈 VR방' VR게임 시연 부스에도 체험을 하려는 사람들이 줄이 끊이지 않았다. 지난해 11월 론칭한 실내 레저 스포츠 '슈팅버니'는 이색 놀이공간으로 최대 4미터의 대형 스크린, 강력한 입체음향 속에서 실감나는 사격 환경을 즐길 수 있다.

슈팅버니 관계자는 "조작법이 쉬워 남녀노소, 청소년부터 직장인까지 다양한 고객층의 확보가 가능한 장점과 게임 한 판당 5~10분 내외의 높은 회전율로 창업자들에게 인기가 매우 높다"며 "매장 오픈 이후 매출 100%의 매출성장률을 보이고 있다"고 말했다.

/김대성기자bigkim@kwangju.co.kr



최근 장기적인 경기 불황으로 창업을 준비하는 이들이 늘면서 창업 시장을 이끄는 새로운 트렌드로 1인가구 레저 창업이 영향력을 확대하고 있다. 지난 3일 서울 삼성동 코엑스에서 열린 '2017 프랜차이즈 서울' 코인락스타 부스에 예비 창업자들의 발걸음이 북적였다. <코인락스타 제공>



## 고객의 불만에 대처하는 자세

외식업소를 운영하다 보면 매장을 방문한 고객들 중에서 '너무 뒤통' '너무 짜다' '너무 심겁다' '재료가 신선하지 않다' '음식에서 머리카락이 나왔다' '그릇이 지저분하다' '직원이 불친절하다' 등 다양한 이유로 불만을 제기하는 고객들이 나타나게 된다.

아무래도 사람이 하는 일이다 보니 주문이 밀려 급하게 서두르다 보면 의도치 않게 실수를 하거나 주방과 홀에서 근무하는 직원들의 무관심과 부주의함이 낳은 예정된 어필일지도 모른다.

점주 입장에서는 이 같은 일이 수없이 많은 고객들 중 한 사람의 시각으로 보일지라도, 어필하는 고객 입장에서는 그런 문제가 전혀 소소하게 느껴지지 않고 크게 느껴지는 것은 어찌보면 너무나 당연한 일이다.

이런 상황이 되고나면 해당 고객의 입장에서는 테이블에 올라오는 모든 메뉴가 의심스러워지고 입맛도 떨어지며 유쾌하지 않은 기분으로 내점을 후회하게 된다. 또한 해당 고객이 불쾌한 표정으로 '이게 뭐예요?'라고 큰소리로 책임을 따져 물으면 다른 테이블의 손님도 순식간에 큰소리가 나는 방향으로 시선을 집중하며 해당 업소의 이미지는 그렇게 타 고객에게도 마이너스가 된다.

사실 클레임은 누구나 받을 수 있다. 그렇기에 클레임에 대한 대처전략이 업소가 고객들에게 잘 하는지 매장운영을 잘하는지를 판단하는 바로미터가 된다.

일반적으로 사업주들의 대처 방법을 살펴보면 다소 불편한 표정을 지으며 대수롭지 않은 일처럼 가볍게 생각하며 대응하는 유형도 있고 난감한 표정으로 단지 그 상황을 무마하려고만 하는 유형도 있고, 활짝 미소지으며 정중하게 사과를 하고 환불을 해주거나 혹은 새 메뉴를 제공하고 심지어 서비스 메뉴까지 추가로 제공하는 가장 이상적인 유형도 있다. 어느 유형이 좋은지는 굳이 강조하지 않아도 알 것이다.

외식업소나 기타 어떤 업종의 사업장을 운영하더라도 사업주는 고객 10명의 칭찬보다 고객 한명의 불만을 더 크게 가슴에 새겨야 한다. 어쩌면 칭찬하는 고객들이 불만을 토로하는 고객들과 어떤 부분에서는 생각이 같지만 다만 사업주나 직원들의 입장을 고려하여 표현을 부드럽게 해준 것인지도 모르기 때문이다.

요즘 떠오르는 문제 중 하나는 이러한 클레임을 악용하는 고객인 일명 블랙컨슈머라는 고객들도 가끔 생겨난다는 것이다. 블랙컨슈머는 단순히 불만사항에 대한 적절한 처리에 만족하는 것이 아니라 강력한 항의로 더 많은 것들을 요구하는 경우가 많다. 이런 상황을 겪어보지 않은 점주 입장에서는 해당 고객의 클레임에 의심을 품게 되어 감정적인 대응을 하게 되고 그로 인해 문제를 더 확대시키는 난감한 상황을 초래하기도 한다.

감정적으로는 사업주의 상황을 충분히 이해할 수 있으나 자칫 점포 이미지에 큰 악영향을 끼칠 수 있는 사건으로 확대될 수 있기에 가급적이면 마음을 다스리고 '고객의 말은 항상 옳다'는 진리를 되새기며 일반 고객들과 블랙컨슈머의 차이를 두지 말고 유연한 대처를 할 필요가 있다.

세상에 나쁜 고객과 좋은 고객의 구분은 필요는 없다. 사업주 입장에서는 다 좋은 고객이라 믿고 고객들의 어떤 불만도 기본 좋은 조건으로 받아들이는 것이 현명하지 않을까 싶다.

<소상공인창업전략연구소장>

## 농식품 공공데이터 활용 창업경진대회

### 농식품부 5월 11일까지

농림축산식품부가 농촌진흥청과 공동으로 오는 5월11일까지 농림축산식품 공공데이터 활용 창업경진대회를 개최한다고 7일 밝혔다. 이번 경진대회는 ▲아이디어 기획 ▲서비스 개발 부문으로 나누어 공모한다. 농식품 공공데이터를 활용한 서비스 개발 및 아이디어 기획에 관심 있는 개인, 팀, 기업 등 누구나 응모 가능하다. 응모자를 대상으로 1차 서류심사와 2차 발표심사를 거쳐 5월 말

최종 10개 팀(혹은 개인)을 선정하게 된다. 수상작 중 각 분야별 대상과 최우수상에게는 장관상과 청정상을, 우수상 각 3팀에게는 농정원장상이 수여된다. 아울러 맞춤형 공공데이터 제공, 창업공간 지원, 온·오프라인 홍보, 창업 및 사업화 컨설팅 연계 지원 등 실제 우수 아이디어와 제품이 창업으로 이어질 수 있도록 종합적인 지원을 받게 된다. 경진대회 응모는 농식품부 공공데이터포털 내 경진대회 홈페이지에서 신청할 수 있다. /김대성기자bigkim@kwangju.co.kr

## 네이버 '창업 성장 프로그램' 시작

### 전문가 컨설팅 등 지원 강화

네이버(주)가 온라인 쇼핑몰 사업을 준비 중인 예비 창업자들을 위한 교육·지원 프로그램인 '네이버 창업 성장 프로그램'을 시작했다. 네이버는 스�몰비즈니스의 창업과 성장을 지원하기 위해 지난해부터 다양한 교육과 지원 프로그램을 운영하고 있다. 올해는 기존 수료자들의 의견을 반영해 전문가 컨설팅 및 사무 공간 지원 등을 강화한다. /김대성기자bigkim@kwangju.co.kr

예비 창업자들은 소평몰 실제 운영을 위한 온라인 홍보·마케팅 및 제품 사진 촬영, 디자인 등 다양한 오프라인 무료 교육뿐 아니라 수료 후 3개월간 전문가를 통해 사업에 대한 컨설팅을 받아볼 수 있다. 또 초기 안정화와 성장에 실질적인 도움이 될 수 있도록 일정 기간 동안 네이버 쇼핑 수수료 및 노출 지원, 사무 공간 지원을 비롯해 별도 심사를 거쳐 창업 자금도 일부 지원한다는 방침이다. /김대성기자bigkim@kwangju.co.kr

## 2층 상가매매 (CGV 광주용봉점)

카페(인테리어완료), 병원, 미용실, 학원  
당구장, 탁구장, 체육관 등

- 전용 289㎡ (약87평) 분양면적 약150평
- 현재 카페 인테리어(160㎡) 및 공실(129㎡)
- 매매 7억원(근저당 5억원), 실투자 2억원

## 락 불링장 매매 (CGV 광주용봉점)

최신인테리어 락 불링장, 현성업종  
직영하실 분 유망사업

- 불링장 16래인, 시설비품 일체포함
- 매 26억원 (근저당 20억), 실투자 6억원

## 문의 010-3647-4747

상기물건은 전속중계 물건으로서 급매가 입니다

www.솔향기맑은터.com

# 솔향기맑은터

**NAVER** 솔향기맑은터 검색

전남 나주시 남평읍 풍림리 171(풍림죽림길 86)

대표전화 (061)336-0770

**솔향기정식(예약에 한함)  
참숯구이 돼지갈비 전문점**

www.솔향기맑은터.com

**061)336-3939**

### 참숯가마

24시간 OPEN!!

### 맛의향연

▶ 다량의 원적외선을 방출하는 불베는날 화, 목, 토, 일  
▶ 불베는 날이 아니어도 화로방에서 원적외선 샤워  
▶ 사전예약시 컨퍼런스룸, 족구장, 10인승, 20인승 무료이용  
▶ 멸균작용으로 시 및 바이러스 퇴치에 도움을 주는 목초액  
▶ 연가공급 1톤 30만원 (양돈, 양계, 한우, 하우스농가대상)  
▶ 참숯가마 고객님이 식당 이용시 10% 할인

**참숯구이 돼지갈비 13,000원**  
(눈,비오는날 9,900원)

● 단체모임을 위한 8인실, 16인실, 32인실, 56인실 구비  
● 솔향기정식(예약에 한함), 돼지갈비 전문점  
▶ 돼지갈비를 드시면 참숯가마 찜질방 20%할인  
▶ 주말 및 단체모임은 사전예약을 해주시면 정성껏 모시겠습니다.

각종모임(상견례, 가족모임, 기업체모임)/컨퍼런스룸/참숯가마 찜질방/노래방 & 동전노래방