

8년 연속 폐업률 1위...창업 최악의 도시 광주

광주 지난해 폐업률 12.2%...울산과 함께 가장 높아 전남 2만7157명...최근 10년간 가장 많은 폐업자수 기록

광주가 8년 연속 자영업자 폐업률 1위를 기록하면서 '창업 최악의 도시'라는 불명예를 안았다. 8일 국회 기획재정위원회 더불어민주당 김경협 의원(부산-원미갑)이 국정청으로부터 제출받은 자료에 따르면 지난해 광주지역의 개인 자영업자 폐업률은 12.2%로 울산과 함께 가장 높았다. 전국 평균 폐업률은 11%을 나타냈고 대전(11.6%), 인천-경남(각 11.4%), 경기

(11.2%), 충남(11.1%), 충북-전북-경북(각 11%), 부산(10.9%), 강원(10.8%), 대구(10.7%), 전남(10.6%), 제주(10%), 세종(10.1%)이 뒤를 이었다. 광주는 지난 2011년부터 8년 연속 자영업자 폐업률 1위라는 오명을 남겨왔다. 광주지역 폐업률은 2011년 15.8%→2012년 15.4%→2013년 14.8%→2014년 13.7%→2015년 12.4%→2016년 13.6%→2017년 13.2%→2018년 12.2%를 보이며

전국 평균을 훨씬 웃돌았다. 지난해 광주지역에서는 가동사업자 16만 7230명 가운데 2만3313명이 폐업했다. 지난 10년 간 광주 폐업자수를 보면 2011년 폐업자 2만5290명으로 정점을 찍은 뒤 2012년 2만4833명→2013년 2만4283명→2014년 2만3116명→2015년 2만1572명→2016년 2만4181명→2017년 2만4259명으로 오르내림을 계속했다. 전남지역은 지난해 22만9661명 가동사업자 가운데 2만7157명이 폐업했다. 지난해 전남지역 폐업자수는 최근 10년간 폐업자수 가운데 가장 많았다. 지난해 국정청에 등록된 전국 개인사업

자 수는 756만5501명으로, 가동사업자 673만4617명 가운데 83만8844명이 문을 닫았다. 김 의원은 "광주·울산 등 자영업 취약 지역과 소매업·서비스업 등 취약 업태에 자영업 대책을 좀 더 강화할 필요가 있다"고 말했다. 또 "2017년 9월 경기 정점 이후에도 자영업자 폐업률이 줄고 있는 것은 카드수수료 부담 완화, 사회보험료 전액 부담, 일자리 안정자금, 상가임대차보호제도 마련 등 문재인 정부의 자영업 대책이 효과를 발휘하고 있는 것으로 보인다"고 덧붙였다. /백희준 기자 bhj@kwangju.co.kr

조계현 원장의

특 특 창업이야기



소소한 서비스들이 모여 고객감동

고객감동! 왜 오래 전 모 대기업이 고객감동이라는 모토를 전면에 내세우며 소극적인 고객서비스에서 적극적인 고객서비스로의 새로운 고객관리 패러다임을 선보였다. 이로 인해 다른 대기업과 중소기업은 물론이고 소상공인들도 수준 높고 섬세한 고객서비스에 대한 관심이 증폭하는 중요한 계기가 됐고 차별화된 고객서비스는 경쟁력의 중요한 요소 중 하나로 자리를 잡았다.

창업을 준비하는 예비창업자들도 이제는 생존과 경쟁력 강화 차원에서 아주 작은 부분까지 고객들의 불편을 최소화하고 고객들의 만족도를 높이기 위한 다양한 고객서비스 전략들을 벤치마킹과 신규 아이디어 개발을 통해 준비해야 한다.

그렇다면 고객서비스, 특히 소소하지만 의외로 고객의 만족도가 높은 고객서비스는 주로 어떤 부분에 집중해 준비를 하고 어떤 방식으로 실행을 하면 좋을지에 대해서 살펴보기로 하자.

첫 번째는 고객편의를 위한 설치물에 대한 배려 부분이다. 핸드폰이나 노트북 사용을 위한 충전기와 콘센트는 요즘 거의 점포 시설 필수품이 되다시피 했고 제품도 다양하고 데 테이블 매립형, 벽 매립형, 노출형 등 다양하니 업종의 성격에 맞춰 제품을 잘 선택해 설치할 필요가 있다. 최근 들어서 미세먼지가 증가해 건강에 예민해진 고객들이 많아져서 공기청정기를 설치한 매장들도 늘고 있는 추세다. 핸드폰 사용자를 위한 무료 와이파이 제공도 필수화 되고 있기에 공유기의 설치도 꼭 필요하다. 특히 중대형 매장들은 무료 와이파이 속도나 접속품질 강화를 위해 보급형이 아닌 고급형 공유기의 설치도 증가하고 있다. 또한 매장 입구에 신메뉴나 예약고객 리스트와 룸 번호를 노출하는 알림용 모니터 설치도 대세 중 하나다.

두 번째는 이미지물에 대한 배려다. 퓨전형 신메뉴 출시가 많아진 시대인지라 먹는 방법에 대한 친절한 이미지물의 부착도 증가하는 추세이며 대형 매장들의 경우 입구에 매장 내 룸과 테이블의 배치도를 부착하는 것도 좋은 선택이다. 화장실에 대한 동선 안내표시와 화장실 비밀번호 그리고 와이파이 비밀번호 등은 종이에 대충 써서 붙이지 말고 패찰이나 내부 사인물을 만들어서 부착하는 것이 좋다.

세 번째는 고객 편의공간에 대한 부분이다. 화장실은 쾌적한 청결상태의 유지와 약취관리가 생명이다. 거기에 업종의 특성에 따라서 방향제, 구강청정제, 핸드드라이어, 손 소독제 등이 비치되면 고객들은 좀 더 높은 수준의 만족도를 경험하게 된다. 다만 화장실은 단독 화장실이 아닌 다른 점포들과 공동으로 이용하는 경우가 많아서 혼자서 노력한다고 관리가 잘 되는 것이 아니라는 단점이 있다. 셀프코너는 고객들이 직접 음식이나 서비스 메뉴를 가져가는 공간의 특성상 음식의 진열상태와 용기 그리고 진열대의 청결에 대한 관리가 수시로 진행돼야 한다. 정수기가 있는 공간은 정수기와 컵 살균소독기 안에 비치된 컵의 위생상태와 사용한 컵 회수통에 대한 청결관리가 생명이다.

네 번째는 직원들의 접객행위와 행동에 대한 배려다. 매장 내에서 일어날 수 있는 대부분의 접객상황에 대한 상황별 대처멘트와 행동에 대한 매뉴얼화와 정기적인 교육을 통해 가장 고객들의 만족도가 높은 방식의 고객서비스가 제공돼야 한다.

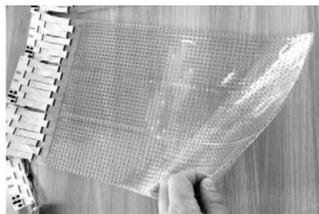
다섯 번째는 카운터에서의 배려다. 두 손으로 카드나 현금 받기, 친절한 미소로 방문에 대한 감사인사 하기, 의류 탈착제 구비, 대리운전 콜대행 등 마지막까지 고객을 따뜻하게 배려해야 한다. 위에서 살펴 본 것과 같이 고객서비스는 기본에 충실하고 새로운 트렌드를 상시 체크해 반영하는 적극적인 의지와 실천이 필요하다. <한국지역산업연구원 원장>

“창업 준비하는 당신, 실전창업스쿨로 오세요”

광주 서구 16일까지 모집

광주시 서구가 오는 16일까지 '2019 제2기 사회적경제 실전 창업스쿨' 교육생 25명을 모집한다. 사회적경제 실전 창업스쿨은 사회적경제 기업을 발굴하기 위한 창업특화교육을 진행한다. 교육기간은 오는 21일, 23일, 25일, 28일, 30일, 11월1일 오후 7시~10시이며 2주에 걸쳐 총 12강이 이어진다. 참가자는 ▲소셜네트워크 마케팅 ▲비즈니스 모델 개발 ▲사업계획서 작성 등을 주제로 한 교육을 받는다. 교육과정은 이론과 실전, 현장답사, 선배 창업CEO와의 대화 등으로 구성됐다. 서구는 전체 강의의 80% 이상 출석한 수료자에게 교육 수료증을 주고 창업에 필요한 지원을 제공할 계획이다. 수강 신청은 서구 홈페이지를 통해 할 수 있다. 올해 2회를 맞는 실전 창업스쿨은 지난해 38명이 수료했다. /김민석 기자 mskim@kwangju.co.kr

광주·전남 4개사 제품, 조달청 ‘기술혁신 시제품’ 선정



광주·전남지역 4개 기업 제품이 '조달청 기술혁신 시제품'으로 선정돼 공공기관 우선 구매계약 등의 혜택을 받는다. 왼쪽부터 티디엘 'LED 투명 전광판', 천풍무인항공 드론, 대성 '채밀 기능성 발통'.



마우스 클릭만으로 쉽게 AR(증강현실) 콘텐츠를 제작·배포할 수 있는 장치를 만든 '쥬비넥트'와 10시간 안에 발통 수천개의 꺾을 할 수 있는 '채밀 기능성 발통'을 개발한 '대성'도 '기술혁신 시제품'에 이름을 올렸다.

티디엘 'LED 투명 전광판' 등 공공기관 구매계약 혜택도

광주·전남지역 4개 기업 제품이 올해 '조달청 기술혁신 시제품'으로 선정됐다. 혁신적합성, 기술성 등을 인정받은 이들 제품은 오는 18일까지 공공기관에 우선구매 계약을 맺을 예정이다. 8일 광주지방조달청은 "조달청이 최근 선정한 기술혁신 시제품 41개 가운데 티디엘(광주), 쥬비넥트(무안), 쥬비넥트(나주), 대성(나주)가 포함됐다"고 밝혔다. '기술혁신 시제품 시범구매 사업'은 상용

화 이전 단계의 혁신 시제품을 조달청이 자체 예산으로 구매해 공공기관이 무상사용(테스트)하게 하고, 성공한 제품은 '정부조달 우수제품' 지정 우대 등을 통해 판로확대를 지원하는 사업이다. 광주시 북구에 있는 쥬비디엘은 마이크로 미세 패팅가공기술을 적용해 미디어정보를 표출하는 'LED 투명 전광판'을 개발했다. 농업회사법인 쥬비넥트(무안)는 임무장비 원격 탐사 방식 등을 통해 하나의 드론으로 농업용(약제, 잡초) 및 산업용(방역, 촬영) 임무를 수행할 수 있는 제품을 만들었다. /백희준 기자 bhj@kwangju.co.kr

문화기획자·수제맥주 양조공방...동네 살릴 청년창업가 12팀 선정

국토부, 목표 '열정거북협동조합'·순천 '참새방앗간' 등 선정

목포와 순천 청년들이 국토교통부 '도시재생 청년창업가'로 선발됐다. 국토교통부는 최근 창의적인 생각으로 골목, 마을, 도시에 활력을 불어넣고 새로운 변화를 가져올 '도시재생 분야 예비 청년 혁신스타' 12팀(권역별 4팀)을 선발했다고 8일 밝혔다. '예비 청년혁신스타'는 국토부가 한국도

지주택공사(LH), 주택도시보증공사(HUG)와 함께 올해 처음으로 시행한 청년창업가 육성대회에 응모한 총 82팀 중 서류심사와 발표심사를 통해 선발한 우수 청년창업팀이다. 광주·전남지역에서는 목포 '열정거북협동조합'과 순천 '참새방앗간' 팀이 이름을 올렸다.

'열정거북협동조합'은 목포 원도심 내 공유작업공간을 마련하고 청년문화기획자 양성을 통한 비즈니스 매칭 및 관리서비스를 펼친다. '참새방앗간' 팀은 순천지역의 음식점에 수제맥주 재료와 조리법을 제공하고 수제맥주 양조공방을 대여할 계획이다. 청년창업가들은 권역별 주제에 맞춰 다양한 사업을 제시했고, 전반적으로 발전가능성이 높고 도시재생에 기여도가 클 것으로 기대되는 사업을 제안한 팀들을 우수

팀으로 선정했다. 국토부는 이번엔 예비 청년혁신스타로 선정된 12팀 모두에게 10월 중 500만 원의 창업자금을 지급하고 3개월간 권역별 전문가를 활용하여 창업 컨설팅을 진행할 계획이다. 참가자들은 다각도의 지원을 통해 역량을 강화한 후 오는 연말에 창업캠프에 참여해 보다 다듬어진 비즈니스 모델을 발표한다. 발표결과와 집중 육성팀으로 선발되면 최대 2000만 원의 추가 창업자금과 10개월간 단계별 창업 컨설팅을 지원받게 된다. /백희준 기자 bhj@kwangju.co.kr

815
한국 금융의 힘
신협 815 해방 대출
3.1%~8.15% 금리로 대한민국 서민을 고리사채로부터 지키겠습니다

각종 불법, 탈법, 고금리로 빌린 무서운 고리채, 그로 인해 고통받는 서민과 소상공인을 신협이 해방시켜 드립니다. 순수 국내자본 신협이, 대한민국 서민을 평생 든든히 지키겠습니다.

광주문화신협 ☎ 1644-7990

한국 금융의 힘 신협 815 해방 대출

대한민국 민족자본 신협이 다시 한 번 시작합니다. 1960년대의 신협이 그러했듯, 오늘의 신협 역시 대한민국 서민을 고리사채로부터 지켜가겠습니다. 한국 금융의 힘, 신협이 평생 어부바 하겠습니다.

신협 815 해방 대출은 타 금융기관으로부터 고금리 대출을 받고 있거나 신규로 중금리대출을 받고자 하는 고객에게 지원하는 신협의 대표적인 중금리 신용대출 상품입니다.

대상자 신협 내부심사기준(신용등급 등)을 충족하는 고객 중 ① 타 금융기관으로부터 고금리의 신용대출을 3개월 이상 받고 있는 고객 또는 ② 신규로 중금리대출을 받고자 하는 고객

대출기간 최대 5년 (기한연장 포함)
상환방식 만기일상환 또는 매월 원금(일부) 균등분할상환 또는 원리금균등분할상환
대출한도 최대 1,000만원 이내
대출금리 연 3.1%~8.15% 이내 (고정금리)
필요서류 재직증명서, 소득증빙서류, 기타 필요 서류

문흥지점 266-4150 | 양산지점 573-4150 | 운암지점 528-4150 | 운암산지점 513-4150 | 매곡지점 572-4150 | 청단지점 576-4150