

# 매장 입장에서 퇴장까지... '손님 데이터'로 첨단 마케팅

## 도전! 스타트업UP

### 나우버스킹

O2O(온라인·오프라인 연계) 서비스가 대세다. 단어 그대로 온라인으로 고객을 모아 오프라인 상점으로 전달해 준다는 뜻이다. 최근 인기를 얻고 있는 배달의 민족, 요기요, 우버이츠 등이 그 예다. 그런데 역으로 오프라인에서 모은 손님을 온라인 서비스로 넘겨주는 O2O 서비스를 만든 기업이 있다. 소상공인 종합 매장관리 서비스를 운영하는 '나우버스킹'이다. 2014년 문을 연 나우버스킹은 오프라인 사용자의 상황을 이해해서 거기에 맞는 온라인 서비스를 제공한다.

전상열 나우버스킹 대표는 "드러나 있지는 않지만 고객 웨이팅 서비스부터 키오스크 무인 결제기, 테이블 오더, 주문처리 시스템 등 소상공인들에게 필요한 IT 분야 거의 모든 영역을 커버하고 있다"고 말했다.

#### ◆단골을 만들어 주는 관리 시스템

나우버스킹은 소상공인의 매장이 단골을 확보할 수 있도록 매장 정보를 관리한다. 이를 위해 고객 데이터를 모을 ▲스마트 웨이팅 서비스 ▲포인트 서비스 ▲고객관리마케팅(CRM) 서비스를 운영한다.



대기번호 알림서비스 '나우웨이팅' 카톡 기반으로 효율적 관리 가능해

고객 데이터 취합으로 '일석이조' 쿠폰 제공으로 단골 만들기 용이 '햇빛주문' 서비스 재사용률 60%

▶전상열 나우버스킹 대표

특히 스마트 웨이팅 서비스 '나우웨이팅'은 고객과 소상공인을 연결하는 핵심 서비스다. 2017년 시작한 나우웨이팅은 카카오톡을 기반으로 맛집에 줄을 선 손님들에게 대기 번호를 부여해주는 서비스다. 고객은 매장 앞 태블릿에 연락처를 남기면 매장 앞에 줄을 서지 않고 대기 시간을 자유롭게 활용할 수 있다. 매장은 관리자용 태블릿으로 대기명단을 확인하고 순서대로 손님을 호출해 효율적으로 관리할 수 있다.

나우버스킹은 이렇게 모은 고객 데이터로 포인트를 전송하고, 대기 손님이나 방문 빈도가 높은 손님에게 할인 쿠폰을 제공한다. 불특정 다수에게 혜택을 제공하기보다 실제 고객을 중심으로 쿠폰을

제공해 단골을 키운다는 것이다. 현재 개인 카페를 중심으로 햇빛 주문 서비스도 운영 중이다. 지난해 11월부터 시작한 햇빛 주문 서비스는 카카오톡으로 채팅하듯 간편하게 주문·결제할 수 있는 원격 주문 결제 서비스다. 이 햇빛 주문 서비스 사용 고객에게도 카카오톡을 통해 스탬프 적립·이벤트 안내 등 고객 관리 마케팅을 할 수 있다. 실제 방문한 고객을 대상으로 한 마케팅이어서 반응도도 높다.

나우버스킹 한송이 매니저는 "실제로 베타 서비스 기간 동안 카페의 플러스 친구 수가 최대 20배 증가했으며 햇빛 주문 재사용률도 최대 60%를 달성했다"고 밝혔다.



나우버스킹의 스마트 웨이팅 서비스 '나우웨이팅' 화면, /나우웨이팅

현재아웃백, 영동족발, 소이연남, 특특누들타이 등 약 1600개의 매장이 나우버스킹의 서비스를 사용하고 있다. 누적 이용자는 500만명을 넘어섰다.

#### ◆IT 서비스로 '이곳'을 더 좋아지게

나우버스킹은 자영업자들에게 매장 안에서 일어나는 모든 IT 요소를 해결하는 하나의 솔루션 제공하는 것이 목표다. 손님이 매장에 입장해 주문·결제·퇴장·재방문하기까지 과정에서 일련의 데이터를 활용해 점주가 매장을 효율적으로 운영·관리할 수 있도록 돕는 것이다.

나우버스킹은 수많은 경로를 통해 들어오는 주문을 하나의 솔루션을 통해 볼 수 있게 하는 '오더 디스플레이 서비스(ODS)'를 확장하려 노력한다. IT기

술이 발달함에 따라 배달 대행 서비스부터 무인결제기까지 많은 서비스가 생겼다. 지금까지 각각의 서비스를 통해 들어온 주문은 각각의 단말기를 통해 처리해야 했다. 나우버스킹은 ODS를 통해 이 많은 단말기를 하나로 통합한다. 손님은 자신이 편한 방식으로 주문하고 자영업자는 단말기 하나로 모든 온라인 서비스 주문을 처리하는 것이다.

전 대표는 IT 서비스를 통해 많은 소상공인이 좀 더 편리한 가게 운영을 할 수 있으면 좋겠다고 말했다. 그는 온라인 서비스를 통해 다른 곳이 아닌 오프라인 공간이 좋아지면 소상공인들도 장사하기 좋아지고, 그렇게 상생해 나아가간다고 생각한다.

"IT 서비스가 폭발력을 갖는 이유는 '보편성'을 갖고 있기 때문이다. 한가지 서비스를 만들어 놓으면 수익, 수천만명이 쓸 수 있다. 저희가 세상을 바꾸고 싶다면 이 보편성을 지닌 서비스로 소상공인같이 많은 사람이 쓸 수 있는 것을 만들어야 한다고 생각했다. 그들을 위한 인프라를 만들어주는 것이다. 소상공인들이 장사하는 매장인 '이곳'이 더 좋아지도록 하는 서비스를 만들어 주고 싶다."

/배한님 기자 ericbae1683@metroseoul.co.kr

## 중기중앙회, 7급 신입 공채... 오늘 마감

서울 3명, 부산·광주 각 1명 선발

중소기업중앙회는 7급 신입직원을 공개 채용한다고 6일 밝혔다.

7급 신입직원은 중앙회가 추진하는 중소기업 관련 정책 및 지원사업을 수행하며 근무지역별 채용 인원은 서울 3

명, 부산 1명, 광주 1명이다.

신입직원 서류마감은 7일 오후 6시까지로 입사지원서, 자기소개서 등을 중기중앙회 홈페이지에서 접수하며 이후 서류심사, 필기전형, 면접전형이 진행된다. 채용과 관련한 세부내용은 중기중앙회 홈페이지에서 확인할 수 있다. /김승호 기자



웅진코웨이는 지난 1일부터 2박3일 간 임직원 자녀 40여 명을 초청해 '웅진코웨이 과학캠프'를 열었다. 행사에 참석한 웅진코웨이 임직원 자녀들이 직접 만든 공기청정기를 들고 즐거워하고 있다.

## "부모님이 만든 정수기 원리 배워요"

### 웅진코웨이 임직원 자녀 초청 캠프

웅진코웨이는 지난 1일부터 2박3일간 서울대학교 연구공원에 위치한 웅진코웨이 환경기술연구소에서 임직원 자녀 40여 명을 초청해 '웅진코웨이 과학캠프'를 진행했다고 6일 밝혔다.

'웅진코웨이 과학캠프'는 임직원 가족들과 회사의 비즈니스 정체성을 나누기 위해 기획한 가족친화 프로그램이다. 매년 2회 초등학교 자녀를 대상으로 물·공기 관련 과학실험 및 체험 기회를 제공하고 있다.

참가 학생들은 웅진코웨이 환경기술연구소를 견학하며 정수기 및 공기청정기의 오염물질 제거 원리를 익히고 여러 가지 물맛을 감별해보는 시간을 가졌다.

이해선 웅진코웨이 대표는 "가족간의 유대감을 높이고 자녀들에게 부모님이 하는 일에 대한 가치와 자부심을 전하고자 캠프를 준비했다"며 "기업의 경쟁력은 구성원의 행복에서 비롯한다는 믿음으로 가족친화적 기업 문화 확산에 앞장서겠다"고 말했다.

/김승호 기자

## 기보, 中企에 우대보증... R&D 사업화 도모

### '중기부 R&D 성공기업 협약보증' 연구개발비 최대 95% 우대 보증

기술보증기금이 중소기업들의 연구개발(R&D) 사업화 지원을 위해 팔을 걷어붙였다.

일본이 한국을 화이트리스트에서 배제함에 따라 소재·부품 분야를 영위하는 우리 기업들의 원천기술 확보를 돕기 위해서다.

기보는 중소벤처기업부 R&D과제 성공기업의 기술사업화를 촉진하고,

소재·부품 산업의 경쟁력 강화를 위해 중소기업기술정보진흥원 등과 협약을 맺고 '중기부 R&D 성공기업 사업화지원 협약보증'을 출시했다고 6일 밝혔다.

협약보증은 최근 5년 이내 중기부 소관 R&D과제 성공 판정을 받은 기업이 대상이다. R&D 성공과제의 사업화 및 양산에 소요되는 운전 및 시설자금에 대해 보증비율을 최대 95%까지 우대받고 보증료는 0.3%p 감면된 조건으로 지원받을 수 있다.

또한, 기업은행·하나은행과의 협약

을 통해 R&D성공기업 전용 저금리(1%~2%p 인하)대출 상품과 연계해 1000억원 규모의 R&D사업화 자금을 지원할 계획이다.

이에 따라 R&D기업의 원활한 자금수급 및 금융 비용 부담완화 효과가 기대된다. 그동안 중소기업 대상의 R&D 정부출연 규모에 비해 R&D사업화자금 지원 규모는 턱없이 부족할 수준이었다. 이 때문에 R&D기업의 저조한 사업화 성공률의 주요 원인으로 지목돼 왔다.

/김승호 기자 bada@

## 시몬스침대 "뷰티레스 컬렉션 할인가에 만나세요"

10% 할인·36개월 무이자 할부 등

시몬스는 8월 말까지 전국 시몬스 대리점에서 대표 매트리스 컬렉션 뷰티레스의 프리미엄 모델인 '프리모'(사진)와 '퍼펙션'을 10% 할인하는 프로모션을 진행한다고 6일 밝혔다. 36개월 장기 카드 무이자 할부 프로그램인 시몬스페이로 활용하면 매달 프리미엄은 14만6000원, 퍼펙션은 12만2000원에 구매할 수 있다.

시몬스침대의 대표 매트리스 컬렉션인 '뷰티레스 컬렉션'은 사용자마다 다른 신체의 곡선, 무게 중심 등을 고려해 탄력, 지지력, 형태가 다른 포켓스프링을 조합하고 배열하는 독보적인 '조닝' 시스템을 갖추고 있다. 또 50여 종의 프리미엄 내장재를 다양하게 배치해



높은 순간의 첫 안락함을 형성하는 '레이어링' 기술도 적용해 섬세한 지지력과 시몬스 고유의 안락함을 형성한다.

뷰티레스 컬렉션 최상급 모델인 프리모 매트리스는 최대 10회전의 's-포켓스프링'으로 신체를 단계적으로 받쳐줘 차별화된 편안함을 준다. 퍼펙션 매트리스는 포켓스프링을 기능적으로 배

열해 서로 다른 탄력으로 구성된 7개의 존이 완벽한 지지력을 제공한다.

시몬스 침대는 또 '웨딩 프로모션'을 통해 전국 시몬스 매장에서 제품 구매 시 다양한 혜택을 제공하고 있다. 침대 프레임 전 제품은 매트리스와 함께 구매 시 10% 할인되며, 특히 프레임 신제품의 경우 10% 추가 할인이 더해져 총 20%의 할인 혜택을 누릴 수 있다. 이외에 라이프스타일 컬렉션 '케노샤'의 침구류, 피니처 등도 10% 할인한다. 특정 매트리스 구매 시 5~10% 할인 혜택도 제공한다.

시몬스는 또 공식매장에서 수퍼싱글(SS) 사이즈 매트리스 구매 시 10%의 할인해주는 '수퍼싱글 프로모션'도 8월까지 진행한다. /김승호 기자