



앤토니 마티네즈 한국 맥도날드 대표가 '베스트 버거의 초대' 영상 메시지를 통해 향후 비즈니스 전략에 대해 설명하고 있다.

#고객중심 의사결정 #고객경험 향상 목표

한국 맥도날드 대표, 유튜브 통해 메시지
베스트버거 도입, 매출액 9% 성장
니즈 부응하는 혁신, 비즈니스에 반영

신종코로나바이러스감염증(코로나19) 여파에도 불구하고 한국맥도날드의 올해 매출이 9%성장했다. 꾸준한 제품 개선과 고객 중심 전략이 통한 것이다.

앤토니 마티네즈 한국맥도날드 대표는 10일 맥도날드 공식 유튜브 채널에서 공개한 '베스트 버거의 초대: 앤토니 마티네즈 대표의 메시지'에서 "고객 중심 전략으로 새로운 성장을 만들어 갈 것"이라고 밝혔다.

최근 산업 전반에서 온라인 플랫폼이 사회적 소통 채널로 자리 잡고 있는 트렌드를 반영, 식품·외식업계 최초로 비대면 소통 방식으로 기획한 이번 온라인 영상 메시지는 베스트 버거의 구체적인 변화와 더불어 앤토니 마티네즈 대표의 취임 후 3개월 소회와 함께 한국맥도날드의 향후 전략적 방향을 담았다.

◆아시아 최초 '베스트 버거' 한국 도입...코로나19 상황에도 올해 매출 9% 성장 ↑

마티네즈 대표는 가장 먼저 고객들의 긍정적인 반응을 얻고 있는 '베스트 버거' 이니셔티브의 성과에 대해 밝혔다. 한국맥도날드는 지난 3월 26일 약 2년에 걸쳐 식재료와 조리 프로세스, 조리 기구 등 버거를 만드는 전반적인 과정을 개선한 베스트 버거를 전세계 네 번째, 아시아 최초로 선보인 바 있다.

마티네즈 대표는 "코로나19 확산으

로 비즈니스 환경이 어려운 가운데, 드라이브 스루, 맥딜리버리 등 선제적으로 투자한 비대면 플랫폼이 사회적으로 큰 호응을 얻었다"며 "베스트 버거 도입과 고객 편의성 높은 플랫폼 구축이 전년 동기 대비 올해 1월부터 4월까지 누적 매출액의 9% 성장 견인에 주효했다"고 언급했다.

또한 마티네즈 대표는 "한국맥도날드는 어려운 시기에도 안정적으로 전국 400여개 전 매장을 지속 운영해왔다"며 "어려운 상황 속에서 안정적으로 전 매장에서 고객에게 음식을 제공할 수 있었던 것은 협력업체와 매장 크루를 포함한 우리 직원들이 있었기에 가능했다"고 밝혔다.

◆'고객 중심 의사결정' '맛있는 버거' '고객 경험 향상' 비즈니스 전략 방향

마티네즈 대표는 한국맥도날드 대표 이사로서 최우선 비즈니스 전략 방향으로 ▲고객 중심 의사결정 ▲맛있는 메뉴 ▲고객 경험 향상에 집중할 것이라 밝혔다.

이 중 최우선 전략 방향으로 마티네즈 대표는 '고객 중심의 의사결정'을 꼽으며 "한국 맥도날드 이용 고객은 연간 2억 명, 매일 40만 명 이상이며, 다양한 고객 조사 플랫폼을 통해 다양한 고객군의 의견을 상시 경청하고, 고객의 다양한 니즈에 부응하는 혁신을 비즈니스에 반영할 것"이라고 밝혔다.

아울러 마티네즈 대표는 "다양한 고객 접점 플랫폼을 강화하는 한편, 매장 내 고객 편의성을 높이고, 디지털화를 접목해 고객에게 더 나은 경험을 제공하는데 주력할 것"이라 밝혔다.

/조효정 기자 princess@

윤종원, 어려움 겪는 광주 중소기업 방문

(기업은행장)

윤종원 기업은행장이 신종코로나바이러스 감염증(코로나19)으로 내수부진, 수출절벽 등의 어려움을 겪고 있는 중소기업을 만나기 위해 현장을 찾았다.

IBK기업은행은 지난 9일 윤종원 은행장이 전남 광주지역을 찾아 중소기업 대표자들과 간담회를 갖고, 생산 중단으로 피해를 입은 자동차 부품 산업 현장을 방문했다고 10일 밝혔다.

이 날 윤 행장은 대기업과 협력관계에 있는 중소기업체들과 간담회를 가졌다. 간담회에서 중소기업 대표들은 매출부진으로 인한 자금난 등 어려움을 이야기하고 필요한 금융 지원을 건의했다.

윤 행장은 간담회에서 "기업은행은



윤종원 기업은행장(가운데)이 지난 9일 광주 지역 중소기업 현장을 방문해 대화를 나누고 있다. /IBK기업은행

일시적인 유동성 애로를 겪는 기업에 실효성 있는 금융지원을 지속할 것"이라며 "기업의 체질개선을 위해 컨설팅 서비스 등을 통한 구조 개선 작업도 지원하겠다"고 말했다.

/나유리 기자 yu115@

시공사 선정 '오리무중'

흑석9구역, 조합장 선출이 우선

롯데건설과 원안차이로 계약 해지
지난달 조합장, 이사 등 해임 결정
"연말은 되어야 시공사 결정될 듯"

롯데건설 이후 새로운 시공사를 정해야 하는 서울 동작구 흑석9구역 재개발 사업이 조합장 부재로 지연되고 있다.

10일 정비업계에 따르면 흑석9구역 재개발 조합은 최근 정기총회에서 2018년 시공사 선정 당시 조건을 이행하지 않았다는 이유로 롯데건설과의 시공계약 해지를 결정했다.

당초 조합은 최고 25층, 21개동, 1538가구 규모의 아파트를 짓는 내용으로 사업시행계획인가를 받았다. 이후 롯데건설이 최고 층수를 28층으로 높이고 동 수는 11개 동으로 줄이는 이른바 '2811대안설계안'을 제시하면서 시공사로 선정됐지만 재정비촉진계획 변경 안건은 서울시와 동작구의 합동 보고에서 부결됐다.

결과 롯데건설은 층수를 25층으로 낮추는 대신 동수를 기존 대비 5개 늘린 16개 동을 제시했다. 기존 원안과의 차이가 커지자 결국 조합은 계약 해지를 선택했다.

업계에 따르면 조합원들은 삼성물산, 현대건설 등 시공능력평가 상위 5위권 내 건설사를 원하는 눈치지만 시



서울 흑석뉴타운 전경.

공사 재입찰을 하기 위해서는 조합장을 먼저 선출해야 한다.

조합은 롯데건설이 제안한 '2811대안설계안' (28층 11개동)이 서울시의 인·허가(도시계획 '2030서울플랜'에 따라 흑석9구역 등 2종 일반주거지역의 최고 층수는 25층으로 제한)를 받아내지 못했다는 사유로 지난달 14일 임시총회를 열고 조합장과 이사 5명, 감사 2명에 대한 해임을 결정한 바 있다.

현재 흑석9구역은 조합장 직무대행 체제로 운영되고 있다. 그러나 조합장이 없는 상태에서는 시공사 입찰을 진행할 수 없다는 게 소정해 흑석 9구역 조합장 직무대행의 설명이다. 조합장 선임 총회 개최일은 아직 정해지지 않

았다.

흑석9구역은 지난해 10월 관리처분 계획인가를 받은 상태다. 시공사가 정해진 상태에서 이주와 철거 단계를 거치면 착공에 들어갈 수 있지만 조합장 선출과 시공사 재입찰 건으로 사업이 지연되고 있다.

소정해 흑석9구역 재개발 조합장 직무대행은 "지난 정기총회에서 롯데건설 계약을 해지하는 안건이 통과된 후 회사 측에 공문을 보냈지만 답장이 오지 않은 상태"라며 "조합장 선출과 시공사 재입찰 과정을 거친다면 연말은 되어야 시공사가 결정될 것"이라고 전했다.

/정연우 기자 yw964@metroseoul.co.kr

중소 "스마트워크, 필요하지만 비용 부담"

중소기업 60% '들어본 적 없다'
경험있는 기업 대부분 모바일 근무
사용자 중 93%, 생산성 향상에 도움

중소기업 10곳 중 9곳은 스마트워크를 도입하기 위해 자금지원이 필요한 것으로 나타났다.

중소기업중앙회가 지난달 21~26일 전국 301개 중소기업을 대상으로 스마트워크 구축 현황을 조사해 10일 내놓은 결과에 따르면 응답자의 92%(복수 응답)는 스마트워크 구축에 자금 지원이 필요하다고 꼽았다.

컨설팅지원과 교육지원을 고른 응답자도 각각 47.2%, 31.9%로 집계됐다. 다만 스마트워크에 대한 중소기업의

인지도는 매우 낮은 것으로 드러났다.

스마트워크를 '들어본 적 없다'는 중소기업이 59.5%를 차지했으며, 명칭만 들어본 기업도 17.6%였다. '상세히 알고 있다'는 응답은 5.6%에 그쳤다.

스마트워크란 정보통신기술(ICT)을 활용해 시간·장소 제약 없이 업무를 하는 근무 형태로, 재택근무와 스마트폰·태블릿PC 등을 활용한 모바일 근무, 자택 인근의 원격사무실이나 공공시설에서 일하는 스마트워크센터 근무 등의 형태로 이뤄진다.

또, 응답자의 68.1%는 스마트워크를 활용한 경험이 없었다.

경험이 있는 경우 대부분(84.4%)은 모바일 근무 형식을 이용했으며, 영상·

화상회의(51%), 재택근무(28.1%), 클라우드 컴퓨팅(26.0%)이 뒤를 이었다.

스마트워크의 활용 효과에 대해서는 응답자 대다수(92.7%)가 근무환경 개선과 직원 만족도 제고 등 생산성 향상에 도움이 됐다고 답했다.

그런데도 스마트워크를 활용하지 않는 이유로는 업무 특성상 활용 불가(30.6%), 자금부담(28.9%) 등이 꼽혔다. 중소기업중앙회 정옥조 혁신성장본부장은 "자금·컨설팅 지원 등 중소기업 스마트워크 구축 애로 해소를 위해 정부·대기업과 긴밀한 협력관계를 구축하고 보다 실효성 있는 정책과 사업을 건의해 추진해 나갈 것"이라고 밝혔다.

/김승훈 기자 bada@

시중 통화량 증가율, 4년7개월만에 '최대'

4월 시중통화량 전월비 9.1%

지난 4월 시중 통화량 증가율이 4년 7개월 만에 가장 높았다. 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 확산으로 기업들이 대출을 통해 자금 확보에 나선 영향이다.

한국은행이 10일 발표한 '2020년 4월 중 통화 및 유동성 동향'에 따르면 지난 3월 광의통화(M2)는 3015조8000

억원(평잔·원계열 기준)으로 전년 동월 대비 252조7000억원(9.1%) 증가했다.

이는 2015년 9월(9.4%) 이후 4년 7개월 만에 가장 높은 증가율이다. M2 증가율은 2017년 9월 이후 상승세를 보이는 가운데 지난 2월(8.2%)부터 8%대 증가율을 유지하다 4월 들어 9%대로 올랐다.

M2는 언제든지 현금화가 가능한 자금으로 현금통화를 비롯해 요구불예금,

수시입출식 저축성 예금 등 협의통화(M1)에 머니마켓펀드(MMF), 2년 미만 정기예·적금, 수익증권 등 금융상품이 포함되는 넓은 의미의 통화 지표다.

계정조정계열 기준으로는 3018조 5000억원으로 전월 대비 34조원(1.1%) 증가했다. 이는 2001년 12월 통계 편제 이후 역대 최대 증가 규모다. 기업 부문에 대한 신용 공급이 확대된 영향이 컸다.

상품별로는 수시입출식 저축성 예금이 15조1000억원 증가했다.

/김희주 기자 hj89@