

“인건비 부담 줄이자”...무인화 바람부는 외식업계



알바생 1명 인건비 연간 2400만원...무인화 시스템 도입시 비용 절반 이하로
“무인카페·식당부터 로봇서빙·배달·요리까지”...무인화 서비스 속속 도입

無人시대

외식업계에 무인화 바람이 불고 있다. 코로나19 사태 이후 비대면 소비가 일상화된 데다 최저임금이 계속 오르자 인건비를 줄이기 위해 키오스크, 서빙로봇, 배달로봇, 무인 픽업 시스템, 무인 판매 시스템, 무인 조리 시스템 등 다양한 무인 서비스를 속속 도입하고 있는 것이다.

◆내년도 최저임금 올해 대비 5% 오른 9620원

최저임금위원회는 지난달 내년도 최저임금을 올해보다 5% 오른 시간당 9620원으로 결정했다. 내년도 최저임금은 문재인 정권이 시작된 2017년 6470원 대비 48.68% 올랐다.

고용주의 경우 아르바이트생 1명을 고용할 때 주 40시간 기준 주휴수당을 포함해 월급으로 201만580원을 줘야 한다. 올해 대비 9만6140원 인상된 금액이다.

하지만 자영업자·소상공인들은 최저임금 5% 인상이 못마땅하다. 이들은 최저임금 인상이 결정된 만큼 주휴수당 의무화를 다시 원점으로 되돌리라는 요구와 함께 최저임금 구분 적용 목소리를 높이고 있다.

갈수록 늘어나는 인건비 부담은 외식업계 무인화 속도를 더 높일 것으로 보인다.

주문과 결제를 할 수 있는 키오스크 한달 렌탈 비용이 10만원 수준인데다 100만원 이하로 렌탈할 수 있는 자율주행 서빙로봇 등이 출시되자 고용주들이 무인화 시스템에 더 적극적인 모습이다.

◆“프랜차이즈부터 자영업자까지”...키오스크 도입률 급상승

무인 단말 시스템인 ‘키오스크(KIOSK)’는 매장 무인화의 선봉장이다. 과거에는 패스트푸드 업체들의 도입률이 높았지만 최근에는 중소형 음식점에서도 키오스크 도입을 통한 인건비 절감에 나서고 있다.

국내 키오스크 시장 규모는 지난 2017년 65억원에서 2019년 150억원, 2020년에는 220억원으로 성장했다. 코로나19 여파 이후에는 도입이 더욱 활발해져 2023년까지 연평균 5.7%의 성장이 예상된다.

과거에는 홀에 상주 직원을 두고 주문을 받았지만 최근에는 상주 직원조차 없는 매장이 늘어나는 추세다. 우리나라 3대 패스트푸드 업체인 롯데리아, 버거킹, 맥도날드의 키오스크 도입률은 지난해 기준으로 60~90%에 달한다.

최근에는 10평 이하의 중소형 매장에서도 키오스크 도입이 활발하다. 인건비 부담에 점원을 두지 않고 키오스크로 주문을 받아 메뉴를 제공하는 형태의 매장이 증가하고 있는 것이다.

◆알바생 없이 운영하는 무인 카페·식당 증가 추세

무인 카페와 무인 식당은 코로나19 이후 비대면 소비를 원하는 소비자들 이 늘어 급격한 증가세를 보이고 있다.

배스킨라빈스는 최근 무인매장 플로우를 더 늘려가고 있다. 최첨단 사물인터넷(IoT) 무인 솔루션을 도입, 매장 출입부터 상품 구매까지 누구나 24

시간 편리하게 이용할 수 있다. 현재 워레신도시와 도곡점 등 2호점에 출점했다.

카페 달콤에서 만든 로봇카페 ‘비트’는 상주 직원 없이 24시간 운영되는 무인 카페다. 전용 앱과 키오스크, 모바일 기반의 음성 등 100% 비대면 주문 결제로 이뤄진다. 앱을 통한 원격 픽업 알림으로 불필요한 매장 대기 시간을 줄였다.

풀무원식품은 무인 판매 플랫폼 ‘출출박스’로 건강향 도시락을 정기 배송하는 무인 구내식당 서비스 ‘출출키친’을 론칭했다. 출출키친은 스마트폰 앱으로 선주문 받고 도시락을 공급하는 스마트 무인식당 서비스다.

아워홈은 스마트무인 도시락 서비스 ‘헬로잇박스’ 점포 입점을 확대하고 있다. 헬로잇박스는 냉장 및 냉동 도시락을 포함해 신선식품, 음료, 스낵 등을 판매하는 무인 플랫폼이다.

구내식당 내 테이크아웃 전용 24시간 무인 판매 플랫폼 ‘픽앤조이’도 론칭했다. 픽앤조이는 구내식당 내부에 설치된 무인 판매 플랫폼으로 당일 구내 식당에서 직접 제조한 샐러드, 도시락 등을 테이크아웃 형태로 판매한다.

◆“서빙부터 배달, 요리까지”...로봇 활용한 서비스 도입 활발

로봇을 활용한 서비스 도입도 활발하다. 아르바이트생 1명을 고용하는 것보다 키오스크, 서빙로봇, 배달로봇 등을 도입하는 것이 더 많은 마진을 남길 수 있기 때문이다.

BBQ는 서울 송파구 헬리오시티 인근 매장에 자율주행로봇 ‘푸드봇’을 도입했고, 제일제면소 서울역사점, 롯데GRS가 운영하는 빌라드샬롯(잠실점), TGI 프라이데이(부산 광복점), 풀무원푸드앤컬처 찬장(판교점) 등도 서빙 로봇을 운영한다.

도미노피자는 지난해 8월부터 10월까지 세종시 호수공원에서 드론배달 서비스를 선보였다. 이 기간동안 도미노피자는 총 232건의 배달 주문을 수행했다. 올해도 드론배달 서비스를 운영한다는 계획이다.

교촌에프앤비는 협동로봇이 도입된 교촌치킨 송도8공구점을 오픈했다. 협동로봇은 사람과 같은 공간에서 작업하면서 사람과 물리적으로 상호작용할 수 있는 로봇이다. 로봇 전문업체인 두산로보틱스와 협업을 개발했다.

로보아르테가 개점한 라버트치킨에서는 로봇이 닭을 튀긴다. 닭고기에 튀김 반죽을 묻혀서 기름에 넣고 기름 속에 있는 닭고기가 서로 붙지 않도록 튀김 망을 흔드는 등 사람이 해야 할 업무를 대신해 시간당 25마리 치킨을 조리한다.

뉴스스

호남신문 i-honam.com		대표전화 (062) 229-6000	
광주서구운천로 213스카이랜드 309호			
회장·발행인·편집인 김 평 호 편집국장 직무대리 서 선 옥			
동부취재본부	전남 순천시 총효로 63 가동 2호	(061) 905-2011	
서울취재본부	서울시 노원구 공릉로 62가길 16-1	(02) 2238-0003	
기사제보	(062) 222-2580	광고직통	(062) 228-2580 팩스 (062) 222-5547
등록번호 광주가 00021 (연간) / 1946년 4월 창간 / 구독료 월 10,000원 1부 500원 인 쇄 (주)남도프린테크			
본지는 신문 윤리강령 및 그 실천 요강을 준수합니다.			

호남신문 후원 및 회원제 시행합니다

결코 쉽지 않은 길이지만 저희가 개척하겠습니다.
지금보다 건전해질 수만 있다면 어렵지만 마다하지 않겠습니다.
외부로부터의 어떠한 압력이나 간섭에서도 자유롭기 위해서라면 당장의 손익에 급급해 하지 않겠습니다.

호남신문의 후원 및 회원제를 시행합니다.
액수의 많고 적음을 떠나 회원 여러분의 피와 땀이 배인 후원금을 소중히 접수하겠습니다.
후원금으로 광고의 일부를 대체해 광고주의 유무형 압력 등 편견된 침묵으로부터 탈피해 자유로운 제작이 이뤄질 수 있도록 할 것 입니다.
호남신문은 후원 및 회원제의 시행으로 왜곡되지 않은 정론을 펼치는데 지역언론의 선봉장 역할을 자임합니다.

전국 일간지 최초로 복지면을 할애해 사회적 약자와 취약계층의 권익향상에 힘쓰고 있는 호남신문은 후원회원제를 통해 보다 더 굳건하게 뿌리를 내릴 수 있도록 노력하겠습니다.
당장 눈에 띄는 획기적인 성과를 기대하겠습니까마는 한 걸음 한 걸음 내딛다보면 작은 내가 모여서 강을 이루듯 우리가 지향하는 목표점에 다다를 수 있지 않을까 합니다.
호남신문은 후원 회원들의 자발적 후원으로 운영되는 시스템을 차차 정착시켜 나갈 것입니다.
호남신문의 작지만 큰 변화의 몸부림에 시도민 여러분의 적극적인 동참을 기대합니다.

