

유통개방에 따른 아우렛(outlet) 스토어의 효율적인 활용방안에 관한 연구

이미현 · 임숙자 · 박성은
(이화여자대학교 의류직물학과)

'96년에 있을 유통시장의 완전개방을 눈앞에 두고 등장한 신입태는 낮은 가격에 고품질 제품을 원하는 소비자 심리와 현대인의 합리적인 소비패턴에 맞물려 급성장하고 있다.

특히 의류는 패션상품의 특성상 이월상품이 많을 수 밖에 없는 실정이므로 이러한 재고를 영가로 판매하는 아우렛이 주목되고 있다. 따라서 본 연구는 우리나라 아우렛의 실태와 문제점을 파악하고 아우렛에 대한 소비자 의식을 조사하여 기업측으로는 재고를 효율적으로 소진시키고 소비자측으로는 경제적이고 합리적인 구매를 함으로써, 쌍방의 이익을 도모하기 위한 효율적인 아우렛의 운용방안을 모색하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 아우렛의 실태와 문제점을 파악한다.

둘째, 아우렛에 대한 소비자 의식을 조사한다.

셋째, 아우렛의 효율적인 운용방안을 제시한다.

본 연구를 위한 아우렛의 실태조사 대상은 구로동 소재 아우렛 5개와 문정동 소재 아우렛 5개, 복합할인매장 형태의 아우렛 3개 등 총 13개 아우렛이었으며, 아우렛에 대한 소비자 의식 조사는 임의추출된 이화여대 재학생 332명을 대상으로 하였다.

연구방법은 아우렛의 실태를 파악하기 위해 평균 월매출액, 할인율, 재고년차와 서비스를 포함한 10개 문항에 대한 응답을 받았으며, 소비자 의식조사는 아우렛에 대한 소비자들의 인지도, 만족도와 개선방안 등을 5점 척도로 응답하게 하여 빈도와 백분율을 구하였다.

아우렛의 실태조사 결과, 구로동 소재의 공장직영 매장들은 상품구색과 물량, 할인율 등에서 비교적 양호했으나 매장이 산재돼 있어 쇼핑이 다소 불편한 문제점을 가지고 있었다. 반면 문정동 소재 아우렛은 대부분이 대리점 형태로 운영되며 상품구색과 물량, 신선도 등에서 다소 떨어지거나 지리적으로 밀집된 매장과 쾌적한 쇼핑공간 등의 잇점도 있다. 할인복합매장은 아우렛의 본질적인 문제점인 상품물량과 구색의 미비점을 어느 정도 보완하고 소비자에게 선택범위를 넓게 해주는 등의 장점이 있으나, 높은 매장운영비용 등으로 할인율이 다소 떨어지는 단점도 있다.

소비자 조사결과는 소비자들이 아우렛에 대해 많은 관심을 가지며, 계속 이용할 의향도 높아 아우렛에 대한 지속적인 성장이 기대된다고 하였다. 또한 소비자들은 가격과 품질에는 비교적 만족하는 편이나 상품구색 특히 사이즈 부족에 가장 불편을 느꼈다.

이를 바탕으로 효율적인 아우렛의 운용방안을 제시해 보면 다음과 같다.

1. 상품물량과 구색, 특히 사이즈면에서 미비한 것은 아우렛의 특성상 불가피하기는 하나 복합할인매장으로 부족한 상품물량과 구색을 보충하고, POS System 도입으로 재고관리와 입고를 좀 더 효율적으로 할 수 있다.
2. 도시외곽에 위치하므로 주차시설이 구비되어야 하며, 매장이 산재돼 있기 보다는 외국처럼 매장들이 모여 하나의 대형연가쇼핑센터를 이룬다면 집객력도 훨씬 높아지고 소비자 측면에서도 one-stop shopping이 가능해진다.
3. 소비패턴이 전문화, 세분화되어가는 추세에 발맞추어 아우렛도 편집매장의 개념을 도입하여 컨셉을 설정하고 전문화시킨다면, 다양화 되는 소비자 욕구에 좀 더 부응할 수 있을 것이다.
4. 아우렛은 운영비용 절감을 위해 원칙적으로 광고를 지양하고 있으므로 기존 고객의 만족도를 높임으로서 구전광고를 조장하고, 매스컴을 통해 기사화되게 한다든지 하여 간접광고가 되도록 하는 방안도 필요하며, 매장이나 간판이 눈에 잘 띄이도록 하여 지나가는 고객의 주의를 끌 수 있도록 해야 한다.
5. 점점 까다로워지는 소비자 욕구에 부응하기 위해서는 가격은 물론이고 가능한 한 서비스 면에서도 만족할 수 있도록 무료수선, 교환, 환불 등이 용이하도록 배려해야 한다.
6. 아우렛은 매장 인테리어 비용을 낮추고 판매원 없이 self-shopping함으로써 운영자금을 줄이고 결과적으로 상품가격도 낮출 수 있으나, 한국 소비자들은 미국의 실용적인 소비자와는 달리 정상매장 수준의 인테리어를 선호하는 경향이 있으므로 이러한 경향도 반영되어야 할 것이다.
7. 아우렛 운영형태도 대리점보다는 직영점이 상품공급과 매장운영면에서 효율적이며, 특히 공장안이나 공장 근처에 아우렛을 만들면 제조와 유통이 한 장소에서 이루어지므로 물류비용을 절약할 수 있다.
8. 잠재고객을 유인하고, 기존고객을 지속적으로 유지하기 위해서는 개별고객관리를 강화하고 고객의 사후불만을 신속하게 해결해 주는 등 상품구색과 품질, 서비스 수준 등을 높여야 하는 꾸준한 노력이 필요하다.