

새로운 소규모 로케이션 컨셉이 서비스요구를 줄인다

Automatic Merchandiser誌 제공

자유적재식 카트리지는 소규모 로케이션 자판기를 만들기 위한 가장 최근의 노력이다.



자판기와 다과제공 서비스, 또는 경제변영에 의존하는 모든 사업에 있어 새천년의 첫째는 그다지 좋게 기억되지 못할 것이다. 로케이션들은 고객을 잃으며 자판기 및 OCS 공급자들을 운영비용의 절감과 수익성 없는 영업장소의 대체를 위한 전장으로 내몰고 있다.

그러한 상황 속에서 오퍼레이터들은 일반적으로 더 적은 수익성의 로케이션을

고려하게 된다. 그럴 때 소규모 영업장소를 위한 경쟁이 증가하고, 이로 이 시장의 수익성이 더 낮춰지게 된다.

새천년에는 소규모 로케이션을 수익성 있게 하기 위한 장기적인 숙제를 풀기위한 새로운 시도가 또한 생겨났다. 잃어버린 사업에 대해 보상받고자 하는 많은 자판기와 OCS 오퍼레이터들에게 이러한 혁신은 시기적절한 것이다. 비록 대부분의 기존 오퍼레이터

들은 소규모 로케이션을 기피하지만, 열린 마음을 가진 사업자들은 적어도 새로운 제품이 고려해볼 가치는 있다는 것을 알 것이다.

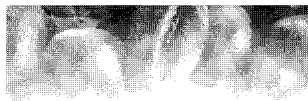
새로운 소규모 로케이션 자판기들은 교체가능한 자유적재식 카트리지를 비롯한 여타 특성을 통해서 서비스 시간을 줄이도록 고안되었다.

장비비용은 계속 증가하다

자판기 오퍼레이터들과 제조업자들은 소규모 로케이션을 위한 사용 방법을 위해 여러해 동안 노력해왔다. 그 기간동안, 자판기 제품의 가격보다 비용이 훨씬 빠르게 증가하여, 그 과정은 오히려 더 어려워지고 말았다.

장비제조업체들은 장비에서 비용을 줄여보려고 노력했으나, 일반적으로는 용량과 제품 다양성의 감소로 귀결되고 말았다.

오퍼레이터들은 로케이션이 기계를 스스로 운영하도록 허용함으로써, 서



비스와 장비에 대해 비용을 책정하려는 계획을 들고 나왔다. 그러나 시간이 가면서, 이러한 상호협력 자판기 운영(CSV) 약정은 고객들의 관심을 잃었다. 개별 로케이션은 기계를 돌보는데 지쳐버렸고 그들이 비현실적인 수익기대를 가지고 있을 때는 더욱 그러했다.

스낵 자판기들이 로케이션의 요구를 맞추기도 한다

틈새를 찾은 한가지 방법은 스낵자판기이다. 거기에는 오퍼레이터가 스낵이 들어간 선반을 놓고, 고객들이 그 시스템에 돈을 지불한다. 이런 약조는 20명 이하의 영업장소에서는 성공적이었던 걸로 발견되었다. 그러나, 제품의 감소 (20~30%)와 높은 고객이탈 (연간 30%)은 수익성을 유지하기 위한 지속적인 영업장소를 끌어들이기가 필요했다. 그 사업은 이러한 압력을 이겨낼 수 있는 자원과 힘을 가진 오퍼레이터들에게만 잠재성 있는 것으로 나타났다.

제품이 줄어드는 것은 직원수와 비례하기 때문에 honor tray는 종종 20명 이상의 영업처에는 불가하다. 이는 미국 사업장의 상당 부분을 차지하는 20에서 50명의 로케이션 시장을 어떠한 수익성있는 서비스 제공 시스템도 없이, 버려두게 해왔다.

추가적인 서비스가 불필요한 대규모 사업장 근처의 소규모 로케이션들은 예외였다. 이러한 사업장들은 일반적으로 위성 로케이션이라고 알려졌다.

● 종업원 수에 따른 회사 규모

종업원수	회사수	총%
1~19명	6,035,988	85.0%
20~99명	802,219	11.4%
100~499명	151,940	2.1%
500명 이상	18,298	2.5%
합계	7,008,444	100%

또다른 예외는 자판기와 OCS의 배송을 한번에 할 수 있는 드문 오퍼레이터들이다. 이는 각기 다른 두 서비스가 차별되는 요구를 가지고 있기 때문에 제대로 이루어지기가 어려운 일이다. 자판기와 OCS를 같은 로케이션에서 따낸 대부분의 오퍼레이터들은 서로 다른 배송시스템을 필요로 하게 됨을 알게 된다. 두 서비스 모두 한 때에 한 배송수단을 통해서 배송할 기회는 드문 것으로 밝혀졌다.

다운사이징은 새로운 이익을 낮추다

지난 해, 경제가 곤두박질칠 때, 산업 전시회에 새로운 세대의 소규모 로케이션 자판기들이 등장했다. 영업장소가 축소될 때 소규모 로케이션 자판기에 새로운 아이디어가 나타나는 것은 처음이 아니다. Rowe Junior, the 499가 도입된 1980년대 후반에도 같은 일이 발생했다. 그 tabletop은 작고, 다루기 편하고, 여러 가격을 제공하였으나 달러지폐를 수용하지 못했다.

2001년에, 자유적재 운반 카트리지를

활용한 두 개의 새로운 시스템이 도입되었다: Newco Enterprises Inc.의 the Vista Vend 와 Distributed Vending Co.의 the Multi-Max Twin Win이다. 둘 모두 전자식이며 여러 가격을 지원하며, 최신의 컴퓨터화된 거래 추적 시스템을 가지고 있다. 두 시스템 모두 서비스 시간을 줄일 수 있도록 고안되었다.

The Multi-Max Twin Win은 기존의 OCS 오퍼레이터들이 소규모 로케이션 자판기에 수익성 있게 확장할 수 있게끔 한 베테랑 OCS 오퍼레이터에 의해서 고안된 턴키 시스템이다. Distributed Vending Co.의 마케팅 디렉터인 Michael Karm은 그 시스템이 최소 300의 적절한 로케이션선들을 가진 오퍼레이터를 위해 고안되었다고 말했다. 많은 OCS 오퍼레이터들은 식수시장으로 확장했으나 수익성 있는 방식으로 소규모 로케이션 자판기를 추가하는 데에 필요한 적절한 도구를 가지지 못했다고 그는 말했다.

그것은 제품과 현금을 완벽히 보호하



고 하루에 60군데를 서비스할 수 있게끔 빠르다는 것 뿐이 아니다. 그것은 각각의 영업장소에서 어떤 제품이 팔려나가고 있는가를 오퍼레이터들로 하여금 알게 해주는 스마트카드가 제공되는 시스템이기도 하다. Karm은 이 기술로써, 단기간에 어떤 것이 팔리고 어떤 것이 그렇지 않은지를 결정할 수 있다고 말했다.

Newco Enterprises Inc.의 사장, Ken Shea는 Vista Vend machine의 첫번째 대상이 되는 고객은 스낵자판기 오퍼레이터들이라고 언급했다. 대부분의 스낵자판기 오퍼레이터들은 자신의 내용물 공급 루트에 다소의 자판기를 관리하고 있다.

오퍼레이터들에 확신을 주어야 한다

Schiller Park, III의 한 스낵자판기/OCS 오퍼레이터인 Excalibur Refreshment Concepts의 소유주인 Ron Shirley는 말했다. 그들은 서비스의 신속성이라는 바른 방향으로 향하고 있음이 확실하다. 소규모 로케이션 장비의 어떤 부분도 갖지 않은 Shirley는 다소 확신을 가지게 될 것이다. 비록 그가 Vista Vend와 Multi-Max에 그들이 이룬 것에 대해 인정해 주기는 하지만 이렇게 말한다. “그것은 여전히 노동집약적인 상황이다. 정말 수익성이 있을 것 같기는 하나 장비가 문제다.”

Charlotte, N.C.의 Refreshment Services Inc.사 사장인 Morris Haynes는 1980년대 초반부터 대부

분의 주요 제조업체들의 tabletop machine들을 다루어오면서, 항상 새로운 기기에 주의를 기울이고 있다고 말했다. 그 몇 년간 장비가는 너무도 많이 치솟았다.

Haynes는, 그가 1969년에서 1985년에 걸쳐 Michigan의 한 자판기/OCS 회사를 운영했던 때의 약 절반에 해당하는 소규모 로케이션 자판기를 현재 운영하고 있다. 그는 이같은 현상인 수익 감소에 이유가 있는 것으로 말한다. 그것은 더 많은 풀 라인 오퍼레이터들을 소규모 영업처로 몰아가며, OCS에 맞추어 CSV기반으로 자판기를 제공하는 그 자신과 같은 오퍼레이터들의 기회를 줄이고 있다고 했다.

새로운 진입자들만의 시장인가?

새로운 해가 밝아오면서, 자판기, OCS 오퍼레이터들을 대상으로 한 무작위 통계조사는 소규모 로케이션 자판기에 대한 회의가 널리 퍼졌음을 입증했다. 오퍼레이터들과 공급자들 모두는 하나같이 소규모 로케이션은 모두 (스낵자판기의 틈새시장과 위에서 언급된 두 예외를 제외하고는) 자신이 펼치는지조차 모르는 초보 벤더들의 영역으로 남을 것이라는 데에 의견 일치를 보였다.

병음료와 정수기로 영역을 확장한 honor snack 회사인 Honor Refreshment Services를 운영하는 Steve Warech는 보다 더 낙관적인 시각을 가지고 있다. 처음에는 ARA Cory's honor snack 회사의 직원이었

던 Warech는 honor snack을 OCS, 자판기, 병음료, 정수기와 결합하였다. 그러나 더 노동 집약적인 서비스를 하는 다른 honor snack 회사들과 마찬가지로 그는 honor snack의 스태프를 다른 서비스와 분리시켰다.

자유적재식 카트리지 혁명

Warech는 새로운 자유적재식 시스템을 몇 년간 보아온 것 중 가장 나은 것이라 생각했다. “이러한 장치들은 이전의 소규모 로케이션 장비들 보다 더 나은 가격 옵션과 다양성을 제공해 줄 것이다. 그것은 스낵자판기 산업을 혁신할 것이다.”라고 그는 말했다. 만일 우리가 적합한 자판기 가격을 포착할 수만 있다면, 나는 더 나은 선택과 더 나은 가격을 제시할 수 있을 것이다.

Warech를 비롯한 소규모 로케이션 자판기업이 동의하는 한 가지 요건은 시험적으로 결과를 모니터링할 필요성이다. 소규모 로케이션으로, 오퍼레이터들은 성과예측에 과거의 평균값들 쓸 수가 없게 되었다. 매출 번이는 작은 집단의 고객들에서는 더욱 크다.

CSV는 로케이션 수익을 보장하다

CSV가 활용될 수 있는 곳이 여기다. Hooksett, N.H.의 Good Morning Sales Inc.의 사장인 Dave LeMay는 그 자신에게서 장비를 구입하건 거의 임대기간에 동의하건 원하는 사람에게는 모두 장비를 제공해준다. 소규모 영업처에는 풀서비스를 할 수 없다. 그는 “장비를 팔든지, 대여료를 부과



하든지 해야만 한다.”고 말했다.대여료는 장비가 설치된 양에 기반하고 매출이 합의된 목표에 도달하면 철회한다. 만일 예정기간 이전에 취소된다면 철수비용이 요구될 것이다.

이러한 계약은 LeMay로 하여금 소규모 영업처에서 돈을 벌게 하였다. 또한 그는 언급하기를 “이러한 소규모 수익처들은 종종 대형 수익처로 성장하기도 한다.

LeMay는 50인 이상이면 임대료를 없애기 위해서 대부분의 수익처들은 충분한 매출을 낼 것이라고 말했다. 더 많은 서비스를 제공할수록, 대차대조에 있어서 더 유동적이 될 수 있다고 했다.

Overland Park, Kan의 Treat America Ltd.는 1976년에 CSV로 설립되었다. Automatic Merchandiser in March 2000의 프로파일에서, 그 회사는 1978년에 새로운 소유주가 인수한 이후로 CSV사업에 열을 올렸으나 오늘날에는 10퍼센트 미만만이 CSV이다.

CSV : 전성기는 가고

나는 CSV개념이 빠르게 성장하고 그만큼 빠르게 소멸했다고 생각한다. Treat America의 사장 John Mitchell Jr.가 말했다. 회사들은 소규모 수익처들을 서비스할 풀서비스 자판기 운영자들을 찾을 수 있을 것이다.

Columbus, Ohio의 Sanese Services Inc.는 CSV를 더 이상 풀서비스를 지원할 수 없는 고객들에게 대안으로서

OCS 분야를 통해서 제시하였다. 그 부서의 Jeff Sanese는 CSV가 통하기 위해서는 특수한 상황을 요구한다고 말했다.

“만일 상호협력을 원하고 정말로 그렇게 하고, 당신이 제대로 서비스한다면 그들은 좋은 고객일 것이다. 그러나 그러한 고객은 거의 없고 요원하다.”고 Sanese는 말했다. 그는 tabletop이나 다운사이즈한 장비가 아닌 single-cup brewers가 제외된 중고 풀라인 장비를 CSV 수익처들에 제공했다.

사장인 John Bruntz에 따르면 Wittern Group은 Fawn Vendors 조직을 통해 직접 로케이션에 기기를 출시했었으나 지난 10년 동안 이러한 노력을 줄여왔다. 그는 “로케이션이 소유하는 형태는 더 이상 통하지 않는 모델이다.”고 말한다

CSV : 어떤 이는 그것이 여전히 통한다고 말한다

1974년에 Berkley에 창립된 North American Interstate는 주로 CSV 운영업으로서, Michigan 남동부의 로케이션들에 장비와 제품 모두를 판매하고 있다. 풀 라인 자판기 서비스를 지원하기에 충분히 크지 않은 로케이션에의 잇점을 살려 그 시스템을 판매하고 있다.

North American Interstate의 사장 Phil Toth는 그의 회사가 1993년 이후로 그다지 성장하지 못했음을 인정하면서도, CSV 시장은 계속 전망이

있다고 주장한다.

어떤 오퍼레이터들은 종종 CSV가 로케이션의 돈벌이로서 판매되는 것을 보기 때문에 CSV에 부정적인 시각을 유지한다. CSV에 영업처를 잃은 몇몇 오퍼레이터들은 그들이 자신의 기계를 운영함으로써 돈을 벌 수 없음을 알게 된 후, 고객들이 되돌아오게만 하면 된다고 생각하고 있다.

CSV 틈새 : Single-cup brewers

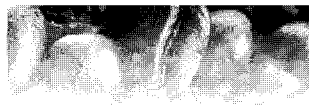
Countertop single-cup coffee brewers는 CSV를 되살리고 있다. All Star Services Inc.의 소유주인 Jeff Smith는 임대방식으로 single-cup units을 설치해온 몇몇 operator들 중 하나이다. 그는 봄 이후로 36대의 single-cup machines를 설치해 왔고, 절반은 임대였다. 이 location들 중 일부는 20인 이하의 사람들이 있었다.

비록 모든 소규모 로케이션 베테랑들이 최근 시장이 더욱 경쟁적이 되었다고 동의하지만 그들은 여전히 풀라인 자판기 시장보다는 덜 치열하다고 말한다.

소규모 사이트가 덜 치열하다

Coke나 Pepsi 또는 덩치 큰 operator들에 대항해 경쟁하고 있는 것이 아니다. LA의 한 장비 공급사인 Avanti Marketing Inc.의 사장 Phil Scrima는 “괜찮은 little location들을 얻을 수 있다.”고 말했다.

A.D. Bos사의 판매부회장인 Keith Parrot은 자사의 경우 소규모 로케이



선은 소규모 오퍼레이터들에게 맡긴다고 했다. 그러나 그 회사는 40에서 100명의 영업처들에 관심을 쏟을 것을 고려하고 있다. 주요 장점은 그들에게 음식을 제공할 필요가 없을 것이라는 점이다.

복합형이 틈새에 적합하다

Parrot은 Crane Merchandising Systems의 복합형이 그러한 로케이션에 적합할 것이라고 생각한다. 그는 보통 로케이션에 비해 더 적은 서비스를 가능케 하기 위해서는 제일 잘 팔리는 아이টে를 두 배로 해야 할 필요가 있다고 믿는다. “만일 10가지 종류의 각기 다른 아이টে를 운영한다면 문제가 발생할 것이다” 라고 그는 말했다. Mankato에 위치한 풀서비스 오퍼레이션인 A.H. Hermel은 1990년대 초반에 그를 시험해 본 후 소규모 로케이션으로부터 철회했다. 운영서비스 매니저인 Bob Sutch는 자사가 현재는 몇몇 Rowe Juniors, Api C Series machine과 Polyyend tabletop 유니트들을 서비스한다고 말했다. 이러한 유니트들은 기계들이 더 가혹한 환경에 노출되는 산업현장보다는 사무실에 더 적합하다. 오늘날 소규모 로케이션으로부터의 요청이 있을 때는, A.H. Hermel은 중고의 풀사이즈 머신을 CSV 기반으로 설치할 가능성이 더 크다. 이러한 기계들은 더 큰 용량을 가지고 있고 더 빈도가 적은 서비스를 필요로 하고, 달러지폐를 수용한다. 2주에 한번 기

계를 서비스해주고 제품의 신선도를 위해 용량이 가득 채우지는 않는다. Sutch에 따르면, 현재 사용중인 대부분의 tabletop machine은 고정 노선에 따라 서비스되지만, 몇몇 CSV 영업장소들도 있다. 그들은 고정 스탠에 의해서 서비스 된다.

자판기와 OCS를 혼합한 루트

Chamblee에 위치한 Foxies Refreshment Services는 소규모 로케이션 자판기와 OCS를 하나의 배송 시스템으로 결합한 드문 오퍼레이터들 중 하나이다. 소유주인 Lionel Fox는 “자사가 대략 75개의 Rowe Juniors OCS를 로케이션에 운영하고 있다”고 말했다. 그는 이렇게 말했다. “우리는 그 작은 기계를 좋아한다. 수익을 위한 가장 좋은 작은 기계이다.” 그러나 이러한 제품형태가 문제가 없다고 말하는 것은 아니다. Fox는, “느린 영업장소에서는 서비스하기 너무 오래 걸려 제품이 상할 수 있다.”며 “20에서 40명이 있는 로케이션에서 대부분의 Rowe 499들은 매주 25에서 27달러를 벌어들인다.”고 말했다. 많은 OCS 오퍼레이터들은 그들이 풀사이즈 기계를 좋아하지 않는다는 이유로 tabletop machine을 회피한다. 그들은 너무 많은 서비스와 재고품을 요구한다.

혼합루트는 쉽다

Savannah의 Ray Coffee Service를 운영하는 Charlie Ray는 이렇게 말했

다. 자판기와 OCS를 결합하는 것은 혼란을 초래한다. Ray는 OCS 루트에 자판기를 서비스하는 것이 이치에 맞지 않는다고 보았다. 그가 수년 전에 자판기 사업에 뛰어들었을 때 그는 고정적인 자판기 루트를 두는 것이 더 합리적인 것을 알았다. 두 개의 루트를 구축한 후, 그는 일단 이 두 루트를 지속할 수 없게 되면서 자판기에서 한꺼번에 빠져나오게 되어 행복해 했다. 우리는 초콜릿을 위한 적절한 운송수단과 창고를 가지고 있지 않았다. Standard Coffee Service Inc.에서의 시절을 회상하며 Newco Enterprises Inc.의 사장, Ken Shea는 말했다. “우리는 동전을 다룰 수 있게 준비되지 않았다.”

스낵자판기는 틈새를 유지한다

그러나 스낵자판기 오퍼레이터들은 20에서 50명의 로케이션 시장으로 확장하기 위해 애쓰지 않는다. 그것은 그들의 주력사업인 스낵자판기만큼 이윤이 좋지 않다. 일단 기계가 스낵 선반을 대체하면, 투자와 서비스비용은 뛰어오르는 반면 매출은 떨어진다. 스낵자판기 오퍼레이터들은 타당성이 있는 로케이션들이 있을 때 고정적인 자판기 루트를 가지는 것이 합리적이라는 것을 알게 되었으나 가장 권한할만한 사업은 아니다. 고객이 스낵자판기에 갔는데, 단지 54센트밖에 없고 스낵은 55센트라고 한다면, 그래도 뭔가는 구매를 할 것이다. Shelbyville의 Hav-A-Snack을



운영하는 RonStella는 설명한다. 그는 자판기가 이 스낵 선반을 대체할 경우 매출이 절반으로 떨어질 거라고 예측했다.

그러나 변화하는 직장에서의 인구통계학적 변수가 스낵 운영업자에 영향을 주고있다. Stella는 임시직의 증가가 좀도독질 발생율을 높하게 되었다고 언급했다. 스낵자판기 오퍼레이터들은 그래서 수익처를 유지하기 위한 기계를 고려해야만 했다.

Medford의 United Snack Group의 소유자인 Dale Janke는 기계가 스낵자판기를 넘어선다면 로케이션에 기계를 들일 것이며, 그는 로케이션을 잃는 것을 정말로 원치 않는다고 말했다. 그의 기계 중 어떤 것들은 대부분은 Lobo Sales & Marketing의 프리스탠딩 전기 자판기의 고정 루트를 가지고 있다. 반면에 다른 것들은 스낵선반 루트에 의해서 서비스된다. 그러나 Janke는 소규모 로케이션 자판기가 전망있는 사업이 돼가고 있다는 것을 알지 못한다.

그는 "그것이 적합한 잠재적인 소규모 영역이 존재한다. 그러나 사업을 시작할 정도로 충분하지는 않다."고 말한다.

소규모 사이트는 주시되어야 한다

Farmington Hills의 Ideal Snack Service Inc.는 스낵자판기를 뛰어넘은 로케이션들에 200개의 Rowe499, 35개의 글래스판넬, 25개의 3칼럼 기계를 활용하고 있다. 일단 기계가 들어서고 나면, 그는 결과를 주시한다. "테스트하기 전까지는 수익처가 무엇을 하게 될 지 전혀 알지 못한다"고 소유자인 Jim Shaw Jr.는 말했다.

근래에 풀라인 자판기 공급업자들은 소규모 로케이션 장비에 더 적은 흥미를 보였다. 이는 아마도 비전문 집단의 자판기에 대한 이해의 변화를 반영한 것이다.

LA의 장비 공급업자인 C.A. Robinson Inc.는 신규사업진입자들을 교육하는 적극적인 역할을 맡은 회사들 중에 하나였다. 회사의 San Francisco 지사의 자판기 판매 매니저인 Bob Martin은

40개 이상의 오퍼레이터들을 모으고 매월 세미나를 가지고는 했었다고 말했다. 그러는 동안 비전문가들은 성장하여 대형장비로 업그레이드 되었다.

공급업자는 질문을 하지 않는다

그 회사는 흥미상실로 8년 동안 계속된 세미나를 제작년에 중단했다. 우리는 사업에 뛰어들기를 원하는 사람들로 부터 수많은 전화를 받곤 했다. "그리고 우리는 더 이상 그렇지 않다"고 Martin이 말했다.

C.A. Robinson을 떠난 대부분의 소규모 로케이션 장비들은 오늘날 위성 로케이션으로 남겨나 공간이 제약된 곳에 들어선다고 Martin은 본다.

Atlas Distributing Co.의 Grand Rapids는 비슷한 경험을 겪었다고 자판기 영업 매니저인 Ken Beimers는 보고했다. 서비스를 원하지만 풀서비스 자판기를 받기에는 너무 작은 고객들로부터의 요구에 대해, 그 회사는 기존 오퍼레이터들에게 소규모 로케이션 프로그램을 판매하는 영업사원을 고용했다. 이 노력은 한 해 동안 지속되었다.

"소규모 로케이션 시장에 적절하게 접근하는 경우는 매우 드물다." Hudson의 한 장비 공급업자인 Eastern Vendsource사 사장, Jim Dillingham은 말했다. ▣