

재래시장 활성화 방안에 대한 연구

양성태

강서구청 재정경제국장

추진배경 및 목적

- 재래시장은 지역의 유통기능을 수행하고 지역민들의 커뮤니케이션을 돕는 역할을 해왔던 공간으로, 역사적으로는 농, 축산물을 교환하고 공산품을 정기적으로 판매하는 곳이었으며, 정보를 교환하고 지역공동체의 문화가 창출되는 곳이었다.
- 1990년대 이후 재래시장은 시설적 기반이나 환경변화에 대한 경영의 적응능력에서 낙후되었고, 재래적 시장이미지를 변신하려는 노력부족, 소비자들의 소비형태의 변화, 대형유통업체의 진출 등으로 인하여 재래시장의 지역내 역할과 기능이 쇠퇴하게 되었다.
- 특히 1996년 유통시장의 개방정책 이후 대형할인점이 증가하고 인터넷 등을 통한 전자상거래의 증가와 같은 유통시장의 환경변화와, 맞벌이 부부들의 소비패턴이 대량일괄구매로의 소비형태의 변화, 대량저장을 가능하게 하는 대형냉장고의 보급증대 등으로 인한 소비자 환경변화는 재래시장에 대한 고객감소를 초래하여 현재 재래시장에는 더욱 더 많은 어려움이 가중되고 있는 실정이다.
- 본 연구보고서는 현재 대부분의 재래시장이 처해있는 근본적이고 구조적인 문제점을 지적하고 이를 해결할 수 있는 방안을 도출하여 골목형 재래시장의 경쟁력 제고를 위한 발전방향을 모색하고자 한다.

골목형 재래시장의 일반현황

- 강서구 관내 골목형 재래시장은 총 6개시장으로 30~40년 전 도시 인구밀집에 따라 자생적으로 발생하였고 현재 자체적으로 조합구성을 통해 운영되어 오고 있다.
- 6개 시장 모두 시설현대화 사업을 완료한 상태이나, 재래시장 전용주차장을 확보한 시장은 없으며, 정부지원금을 받아 고객만족센터를 건립하여 고객편의를 제공하고 있는 시장은 2개소이고, 나머지 시장은 조합사무실을 임차하여 자부담으로 사용하고 있는 실정이다.

〈표 1〉 강서구 골목형 재래시장 현황

시 장 명	개설 년도	아케이드 규모(m)	점포수 (노점)	정부지원 편익시설	상인회조직
까치산시장	1970	385	154(18)	없음	까치산시장상점가 진흥사업협동조합
남부골목시장	1970	460	161(36)	고객만족센터 (213㎡)	화곡동남부시장상점가진 흥사업협동조합
방신재래시장	1980	283	130(40)	고객만족센터 (116㎡)	방신재래시장상인회
송화골목시장	1974	205	100(35)	없음	송화골목시장상점가진흥 사업협동조합
화곡본동시장	1969	170	63(11)	없음	화곡본동시장상점가진흥 사업협동조합
화곡중앙 골목시장	1979	202	95(12)	없음	화곡중앙골목시장 상인회

재래시장의 현안 문제점

○ 주차장 부족으로 인한 접근성 문제

- 재래시장은 대부분 주택가 이면도로에 위치하고 있어, 진입로가 협소하고 주차시설이 열악할 뿐만 아니라, 시장 인근 지역은 불법주차로 인해 극심한 교통정체 및 혼잡을 보이고 있으며, 지역 주민들에게 주차문제, 소음 공해 등 환경적인 피해를 주고 있는 실정이다.

○ 상인들의 낙후된 서비스 질의 문제

- 상인들의 교육기회 부족으로 인하여 고객을 맞이하는 서비스의 질이 대구모점포와의 경쟁에서 밀려날 수밖에 없으며, 또한 위생관리, 길목(도로)의 상품적지로 행인들과의 마찰이 빈번히 발생하는 등 고질적인 재래시장의 문제로 인식되어 오고 있다.

○ 상인조합의 지구노력 부족

- 재래시장별 상인조합은 구성되어 있으나 소비자들의 구매력을 끌 수 있는 실질적인 상점가 진흥을 위한 경영활동은 미비한 실정으로 장기적인 문제해결과 혁신을 통한 창의적인 개선의지 보다는 하루하루의 생활에 쫓겨 근시안적 경영을 하는 경향이 있다.

○ 홍보 문제

- 재래시장 표시 간판이 설치되어 있으나 On-line시대에 소비자들에게 정확한 시장의 특화상품 및 위치, 규모 등을 홍보하는 데 한계가 있다. 몇 몇 조합에서 정기적으로 발간하는 이용안내 홍보지 또한 전달되는 매체가 미약한 실정으로, 인터넷 등 정보매체를 이용한 홍보가 절실히 요구된다.

재래시장 활성화 방안

○ 공익시설 확충을 통한 편의제공

- 재래시장은 친근하고 소박하고 정감 있는 시장으로 생각도 하지만 시끄럽고 청결하지 못한 이미지를 먼저 떠올리는 소비자들도 있다. 최신식 건물로 각종 서비스 시설들을 고루 갖추어 놓은 대형 할인마트와의 경쟁은 한계가 있겠지만 고객을 위한 편의시설 확충은 필수적일 수밖에 없다.
- 따라서 현재 재래시장이 갖추어야 할 시설들을 살펴본다면, 재래시장을 이용하는 고객 전용 주차장 및 자전거 보관대를 시장 인근에 확보하고, 고객만족센터를 건립하여 공중화장실, 놀이방, 상인교육장, 무료배송센터 등의 편의시설을 함께 갖춘 복합적인 서비스를 제공할 수 있는 공간이 절실하다 하겠다.

○ 소규모 공동 집배송 시스템 도입

- 개별점포별 배달 종업원을 고용하여 방문을 통한 현재의 배송시스템은 전근대적이며 비효율적이라 할 수 있다. 신속하고 정확한 물류서비스에 대한 고객의 요구와 비용절감 측면에서 재래시장별 공동 집배송 시스템을 도입하여 운영하는 것이 필요하다고 생각된다. 다만, 건전한 운영을 위하여 배송차량구입비 지원은 물론, 제도 도입시장에 대하여 인센티브를 제공할 필요가 있다.

○ On-line 홍보전략

- 우선 재래시장에서 주로 판매되는 농산물의 경우는 가격 면에서 대형할인점 및 슈퍼마켓 보다 우월한 위치에 있다. 이러한 재래시장의 장점을 널리 홍보할 수 있는 홍보망을 구축하는 것이 무엇보다 중요하며,
- 서울시청 인터넷홈페이지에 재래시장 정보코너(서울시 전지역)를 개설함은 물론, 인터넷 쇼핑몰을 이용한 전자상거래 시스템 구축도 생각해 볼 필요의 여지가 있다고 하겠다.
- 재래시장의 홍보 전략은 소비자들에게 얼마나 실질적인 부가가치를 제공할 수 있는냐에 달려 있으며 이용자의 성향에 정확히 부합되는 서비스와 다양한 상품 선택의 방법을 제공하는 홍보 전략이 관건이다.

○ 공동상품권 발행을 통한 구매동기 부여

- 재래시장의 물건 구매동기는 저렴한 가격, 향토적인 색채, 정감어린 먹 거리 등 소비자들의 고정적인 관념이 주 요인이라 할 것이다.
- 따라서 현대적 경영기법을 접목하여 매출액 증대효과를 가져올 수 있는 방법으로 “서울시재래시장공동상품권” 발행시스템이라고 할 수 있는 바, 이는 직접적으로 물건 구매 동기부여를 제공할 것으로 여겨지며,
- 향후 백화점, 할인마트와 연계하여 공동 통용될 수 있는 복합 상품권의 개발도 지역 주민의 선택권 다양화와 매출증대의 효과도 거양할 수 있을 것으로 사료된다.

○ 상인교육을 통한 서비스 질의 향상

- 현재 6개 재래시장의 점포 수는 총 700여개로 여기에 종사하는 상인은 약 1,500여명으로 파악되고 있다. 점포주들의 행태를 개선시키고 유통환경 변화를 위한 상인교육이 절실히 요구됨에 따라 점포경영, 상품진열, 고객맞이 서비스 등 맞춤형 전문교육을 2개시장에 실천한 바 있으며,
- 2010년도 에도 지속적인 교육을 통하여 상인들의 자립의지, 자신감 고취, 고객 맞이 서비스 질 향상 등을 목표로 모든 점포주들을 대상으로 교육기회를 부여할 계획이다.

○ 상인조합의 자구노력

- 누구나 불편을 느끼는 사항으로 상인들의 상거래선 미준수와 위생상태를 들 수 있다. 상거래 약속선(황색선)을 무시하고 심지어 도로(고객통로)에까지 상품을 적치하여 자기이익만을 추구하는 몰염치한 상인들도 있으며, 이는 상인 간 반목을 갖게 되고 고객들에게 불편을 초래하며 민원을 유발하기도 한다. 이런 기본적인 문제들을 스스로 극복하여야 할 것이며,
- 그리고 경쟁력 있는 품목을 지정하여 요일별 특정상품 할인행사 등 시장조합과 개별 상인이 혼연일체가 되어 고객을 유치할 수 있는 각종 이벤트행사를 통하여 지역 명물 시장으로 만들려는 상인회조합의 의지가 필요하고, 또한 재래시장 고유의 향토적인 이미지를 제고하여 영업이익을 극대화하려는 노력에 경주해야 하며, 상인과 고객이 함께 win-win 할 수 있는 방안을 모색하여 대형마트의 고객을 유인하는 전략을 강구해야 할 것이다.

○ 행정적 지원대책

- 재래시장의 가장 큰 현안 문제점을 해결하는 것으로써 재래시장 이용 고객전용 주차장을 확보할 수 있도록 재정적 지원을 하는 것이다. 시장 인근 부지를 선정하여 협의매수 방식으로 공간을 확보하는 것이 급선무라 할 수 있는데, 실질적으로 협의매수과정에서 쉽지가 않다는데 문제점이 있는바, 부지매입비뿐만 아니라, 중재자의 필요성을 감안하여 부지매입중개수수료까지 재정적 지원이 필요하다 하겠다.
- 다음은 재래시장홍보에 관한 사항으로 On-line 재래시장 통합홍보시스템을 구축하는

것으로써 서울특별시청 인터넷홈페이지에 “재래시장정보” 공간을 마련해 세부정보를 제공해 주는 것이다.

- 그리고 “매주 토요일”은 재래시장을 이용하는 날로 선정, 행정기관 홍보시스템을 활용한 홍보 지원정책이 필요하다. 또한 시장 상인들의 자질향상을 위한 맞춤형교육을 행정기관이 전문교육기관을 선정하여 지속적으로 추진할 필요가 있으며, 상인들의 참여율을 높이기 위해 인센티브를 제공할 필요가 있다고 하겠다.

기대효과

- 재래시장현대화사업 시행 이전 대비 이후의 유동인구 즉, 시설현대화사업으로 인한 유동인구의 유입은 약 200%정도 증가하였고, 이는 결국 매출신장과 연결되어 매출액 규모도 사업이전 대비 약 150%정도 증가 하였을 뿐만 아니라, 재래시장 이용 고객들의 반응도 매우 호의적이다.
- 이런 여파로 시설현대화(아케이드)사업 미참여 점포 건물주들도 추가적으로 사업시행을 요구하고 있는 실정에 있다.
- 특히, 정부지원금으로 건립된 방신재래시장과 화곡남부재래시장의 「고객만족센터」의 고객센터, 공동 집배송, 공중화장실, 상인교육장 등의 공간 확보는 상인들의 임차료 부담 해소는 물론, 자구노력의 공간으로써 다른 조합들의 선망의 대상이 되고 있으며, 재래시장 활성화에 큰 역할을 할 것으로 기대된다.