



자유주의 정보 18-87

## 웨이터 대신 아이패드

왜 우리는 삶을 향상시키는 것들을 두려워하는가?

최저 임금이 상승하면서 미국, 캐나다, 유럽에 있는 많은 패스트푸드 가게들이 무인 자동 주문 기기들을 사용하기 시작했다. 예전이라면 이런 것들이 경제적으로 가능하지 않았지만, 임금이 높아지면서 자동 주문 시스템 비용을 지불하는 것이 더 나은 선택이 되었다. 공항의 무인 발권기, 마트의 무인 계산대, 음식점의 다양한 무인 기기를 통해 이러한 변화를 감지할 수 있다.

일년 전 일본에서 셀프 서비스 스시집에 갔었다. 자리마다 앞에는 주문을 할 수 있는 아이패드가 있고, 주문을 하고 몇 분이 지나면 회전하는 컨베이어 위에 놓인 조그만 접시들이 자동으로 자리까지 온다. 색다른 경험을 기대하며 갔는데, 서빙하는 사람을 상대할 필요 없이 원할 때마다 음식을 추가로 주문할 수 있어 정말 즐거웠다. 멋진 사진으로 음식들을 확인할 수 있고, 손을 들어서 사람을 부르지 않아도 얼마든지 음식을 주문할 수 있었다. 대부분의 서빙하는 사람들보다 훨씬 낫다는 것을 실감했다.

## 새로운 가능성

멕시코 시티에 코메도르 데 로스 밀라그로스(Comedor de los Milagros)라는 음식점이 있는데, 나는 주말에 이곳에서 식사도 하고 한 잔 하는 걸 좋아한다. 멕시코뿐만 아니라 남미의 다양한 음식들이 개별 구획마다 있는 푸드코트이다. 그런데 실제로는 한 음식점이기 때문에, 자리에 앉아 주문하면 된다. 페루점에서는 전통 해산물 샐러드 세비치를, 브라질점에서는 유카튀김을, 콜롬비아점에서는 패션프루츠 소스를 곁들인 옥수수 파이요리엠포나다를, 멕시코점에서는 과카몰레를, 아르헨티나점에서는 고기 엠포나다나 스테이크를 먹을 수 있다. 정말 굉장하지만, 한 가지 흠이 있다면 주문하는데 시간이 엄청 걸린다는 것이다.

대개는 사람들이 많고, 종업원을 부르기 위해 오랜 시간 씨름해야 한다. 일단 종업원만 부르면, 그들은 주문 받은 음식을 아이패드에 입력하고 여러 주방에서 동시에 요리를 하기 때문에 음식은 빨리 나온다.

각 자리마다 태블릿을 설치해서 주문하기 위해 종업원을 부르지 않아도 된다면 얼마나 더 좋을까라는 생각을 할 때마다 안 할 수가 없다.

음식을 자리까지 갖다 주고, 손님에 질문에 응대하고, 문제를 해결하기 위해 종업원이 있어야 되기는 하겠지만, 시간적 여유가 별로 없는데 먹을 것을 이미 정한 사람들이라면 알아서 빨리 주문할 수 있다. 그렇다면, 음식을 다 먹고 나서도 계산서를 받기 위해 종업원을 찾느라 애를 쓸 필요가 없다. 그냥 태블릿으로 돈을 지불하면 될 것이다.

많은 사람들이 자동화를 마치 악당인양 묘사하고 컴퓨터가 사람들을 대신하는 세상에 조바심을 낸다. 그러나 나는 외식 사업계의 변화가 정말 기대된다.

본 내용은 <https://fee.org/articles/when-ipads-replace-waiters/>를 번역한 내용입니다.

번역 : 전현주

이 글은 FEN 경제지식 네트워크 해외 정보 번역 코너 <http://fen.or.kr/?p=3671>에서도 보실 수 있습니다.