coupang newsroom

미슐랭 스타 셰프 이준 “제 파스타, 쿠팡이츠로 집에 배달해요”

2021. 12. 6.

‘한국 최고의 생면 파스타 전문가’, ‘미슐랭 스타 셰프’, ‘파스타에도 ‘명품’이 있다는 것을 보여준 주인공’ .서래마을에 위치한 유명 파인다이닝 레스토랑 ‘스와니예(Soigne)’의 이준 오너셰프에 따라붙는 표현들입니다.

젊은 실력파 셰프로 통하는 그는 스와니예를 미슐랭 1스타 식당에 등극시킨 후, 생면 파스타 전문점 ‘도우룸(Doughroom)’까지 잇달아 성공시키며 주목을 받고 있습니다. 도우룸은 <미슐랭 가이드 서울>에 등재된 검증된 맛집으로, ‘수요미식회’ 등 TV 프로그램에도 소개됐었죠.

최근 도우룸은 쿠팡이츠에서 ‘미슐랭 스타 셰프의 음식을 배달로 먹을 수 있는 곳’으로도 유명세를 떨치고 있습니다.

파인다이닝 레스토랑 셰프들 사이에는 배달을 꺼리는 분위기가 있지만, 이준 셰프는 그런 고정관념에 신경 쓰기보다는 배달 시에 발생할 수 있는 식사 경험의 문제점들을 개선하는 데 집중했습니다. 파스타 면이 배달 도중 불어서 맛이 없어지는 문제를 해결하기 위해 연구개발을 거듭한 것이 대표적입니다.

덕분에 쿠팡이츠 고객들은 매장에서 먹는 것처럼 쫄깃하고 탱탱한 면발의 도우룸 파스타를 집에서 먹을 수 있게 됐습니다. 도우룸은 이를 통해 ‘고급 외식의 대중화’라는 새로운 트렌드를 선도하면서 요식업계의 주목을 받고 있지요.

고객들에게 더욱 나은 식사 경험을 선사하기 위해 굳은 도전을 마다하지 않는 이준 셰프를 서래마을 도우룸 매장에서 만났습니다. 매장 맛집을 넘어 배달 맛집으로 자리매김하는 과정에서 어떤 고민이 있었고 이를 어떻게 해결했는지 직접 들어봤습니다.

맛의 비결은 면발에 있다

도우룸은 권위 있는 맛집 가이드뿐만 아니라 쿠팡이츠 이용자들 사이에서도 음식 맛을 인정받고 있는데요. 별점 평점이 4.8점에 리뷰는 800건이 넘는습니다. 고객들이 남긴 리뷰를 보면 “음식배달계의 에르메스”, ”너무나 고급지고 맛있다”, “이런 맛집을 배달로 즐길 수 있다니 너무 좋다” 등 극찬이 넘칩니다.

이준 셰프는 이처럼 호평받는 맛의 첫 번째 비결로 직접 반죽하여 각 메뉴에 맞게 제면 하는 ‘생면’을 꼽았습니다. 그가 건면이 아닌 생면을 쓰는 이유는 후자가 수분 흡수율이 더 높기 때문이죠. 소스와의 어우러짐이 건면에 비해 더 좋다는 것이 이 셰프의 설명입니다. 거기에 더해 육수부터 시작해 모든 소스를 충분한 시간을 정성 들여 만드는 것도 맛의 비법입니다. 예를 들어 라구소스는 소고기를 중심으로 돼지고기와 야채 등을 1시간 이상 정성스레 볶은 뒤 나머지 재료를 넣고 5시간 이상 조리하여 맛을 냅니다.

이 셰프는 “이러한 음식 준비 과정에 들어간 땀방울과 시간이 모두 좋은 맛으로 표현되면서 배달 고객분들께도 호평을 받는 것 같다”고 말합니다.

도우룸 배달 인기 메뉴 중 하나인 '마늘버터소스의 먹물 카펠리니'

집에 올 때까지 불지 않는 파스타 면의 비밀

하지만 매장이 아니라 음식배달 서비스를 통해 이러한 맛을 유지하기는 쉽지 않죠. 소스와 면이 뒤섞여 있는 파스타 특성상 음식이 배달되는 사이에 면이 불어서 맛이 없어지기 쉽기 때문입니다.

그는 수많은 테스트를 통해 배달 음식만을 위한 별도의 조리법을 개발하는 방식으로 이러한 문제를 해결했습니다. 라이더 도착 시간에 맞춰 1분 정도를 남기고 조리를 마무리하는 것이 대표적인 방법인데요. 음식이 배달되는 시간을 감안하여 배달 중에도 조리가 진행되도록 하는 메뉴도 있습니다.

배달에 가장 적합한 용기를 선택하는 과정도 쉽지 않았습니다. 용기 모양과 보온 능력, 용기의 특징이 맛에 미치는 영향, 안전성 등을 따져 엄격히 포장 용기를 골랐습니다.

이 셰프는 "포장 방법의 차이에 따른 음식의 온도와 식감의 변화를 체크하기 위해 많은 실험을 거쳤다"며 "이런 고민을 통해 얻은 노하우를 배달에 적용하니 쿠팡이츠에서 좋은 반응을 얻을 수 있었다"고 말합니다.

배달 전용 용기에 담긴 도우룸의 배달 인기 메뉴. 구운 감자 뇨끼(좌), 마늘버터소스의 먹물 카펠리니(우)

미슐랭 스타 셰프가 배달을 시작한 이유

도우룸은 코로나19 유행이 시작된 직후인 지난해 4월 처음 쿠팡이츠에 입점하며 배달을 시작했습니다.

쿠팡이츠에 입점하기 전부터 이미 배달 플랫폼에 대한 관심이 컸지만 실행에는 옮기지 못했다고 합니다. 프리미엄 파스타를 배달로 판매하는 것이 적합하지 않다고 생각했기 때문이죠. 당시만해도 배달 서비스의 품질이 지금처럼 높지 않았고, 고객들 역시 고급 음식을 배달시키는 것에 익숙하지 않았습니다. '손님에게 최고 상태의 음식을 서빙해야 한다'는 신조를 가진 파인다이닝 셰프로서 배달은 쉽게 도전하기 어려운 과제였습니다.

하지만 코로나19로 인해 모든 것이 달라졌습니다. 음식배달이 빠르게 일상화되면서, 요식업 전반에 걸쳐 하나의 문화로 자리 잡을 것이란 확신도 생겼습니다. 이 셰프는 변화하는 미래에 발을 맞추어 매장에서 선보여왔던 다이닝 경험을 음식배달 분야에서도 펼쳐보고 싶었습니다. 높은 가격대의 캐주얼 레스토랑임에도 배달을 시작하로 결심했죠.

"쿠팡이츠 덕분에 저의 '음식 철학'이 현실이 됐습니다"

"미슐랭 레스토랑이 배달을 하다니?"

도우룸이 음식배달을 시작하자 미식가들은 깜짝 놀랐습니다. 파인다이닝 레스토랑의 셰프들은 여전히 배달을 꺼리는 분위기가 있었기 때문입니다. 이 셰프 역시 본인이 만드는 음식에 대한 자부심이 누구보다 높았지만 그렇다고 해서 다가오는 미래에 눈을 감고 과거에 머무를 수는 없었다고 설명합니다.

배달을 하기로 결심한 그가 가장 먼저 선택한 플랫폼은 쿠팡이츠였습니다. 쿠팡이츠의 '한집 배달'이 자랑하는 빠른 배달 속도가 음식의 퀄리티를 유지하는 데 반드시 필요했기 때문입니다.

"쿠팡이츠는 배달 주문부터 조리 상황, 픽업, 배달 완료까지 모든 상황을 실시간으로 정확하게 알려 주는 게 장점이에요. 덕분에 저희가 최적의 타이밍에 조리를 완료할 수 있도록 하고, 배달로도 최고의 파스타를 맛볼 수 있게 해줍니다. 지금도 도우룸 전체 배달 주문의 90% 정도가 쿠팡이츠를 통해 들어옵니다."

나아가 쿠팡이츠는 그가 셰프로서 가지고 있는 음식 철학을 실현시키는데 도움을 줬다고 합니다.

"저는 매장에서만 경험할 수 있던 고급 다이닝 문화를 집에서도 느낄 수 있도록 하고 싶다는 생각을 오래전부터 해왔어요. 미식이라는 멋진 경험을 더욱 많은 분들이 접해볼 수 있도록 하고 싶었기 때문입니다. 쿠팡이츠 덕분에 셰프로서 갖고 있던 이러한 음식 철학을 현실로 만들 수 있었습니다. 쿠팡이츠는 저의 커리어에 있어 새로운 도약을 할 수 있는 첫걸음이 되어준 플랫폼이라 생각합니다."

도우룸의 음식배달이 성공적으로 자리를 잡으면서 그의 바램은 현실이 됐습니다. 뿐만 아니라 배달을 통해 도우룸의 음식을 처음 접한 고객들이 매장에 직접 방문하는 사례가 늘면서 배달과 매장 매출이 함께 증가하는 선순환 구조가 만들어졌습니다.

“배달 식사 경험의 상향 평준화 이끌겠다”

한국 요식업계의 미래를 이끌어갈 젊은 셰프답게 그는 업계의 발전을 위한 조언도 잊지 않습니다.

“요식업계가 지금까지 배달 고객 경험을 개선하려는 노력에 다소 소홀했던 것 같아서 아쉽습니다. 배달은 그냥 저렴한 한 끼 식사를 위한 수단으로만 여겨졌습니다. 하지만 ‘언택트’ 시대가 되면서 음식배달은 시장에서 무시할 수 없는 부분이 됐습니다. 이전에는 매장에서만 먹을 수 있었던 고급 음식이 배달로 판매되기 시작했고 이를 주문하는 고객도 빠르게 늘고 있어요.”

이러한 트렌드의 변화 속에서 음식점을 경영하는 사람들도 배달 품질의 상향평준화를 위해 노력해야 한다는 것이 이 셰프의 생각입니다.

“배달 품질의 상향평준화를 위해서는 셰프들이 IT 테크놀로지 및 배달 플랫폼의 특징과 장점을 잘 파악하고 이를 통해 고객들의 식사 경험을 향상시킬 수 있도록 노력해야 합니다. ‘러다이트 운동(Luddite)’처럼 기술 진보를 거부하고 구태에 의존하면 모두 망할지도 모릅니다. 저도 기술의 진보와 세상의 변화를 빠르게 받아들이고 이를 잘 활용해 고객들에게 더욱 좋은 식사 경험을 선사할 수 있는 셰프가 되겠습니다.”

취재 문의 media@coupang.com