

‘겉바속촉’ 입에 침 고이는 장어구이, 쿠팡이츠 로켓배달 덕분에 집에서 먹어요

2021. 12. 28.



서울 서초동에 있는 장어덮밥 전문점 ‘우나유’를 운영하는 최영화 오너셰프의 얼굴에는 요즘 웃음기가 가득합니다. 쿠팡이츠로 ‘배달 대박’을 냈기 때문입니다.

지난해 12월 쿠팡이츠에 가입한 이후 주문이 점점 몰려들더니, 최근에는 배달 매출만 월 7000만 원을 넘어섰는데요. 쿠팡이츠에서 프랜차이즈 매장을 제외하고 가장 빨리 성장한 음식점이 됐습니다.

고객들이 앱에 남긴 리뷰를 보면 “너무 맛있어서 기절할 뻔했어요”, “주변에 맛있다고 소문 났어요”, “믿고 시키는 장어덮밥”, “제 인생 장어덮밥 맛집입니다” 등 호평 일색입니다. 별점은 5점 만점에 4.8점입니다.

무엇보다 우나유는 일 년에 한 두 번 먹는 ‘고급 보양식’으로 통했던 장어덮밥의 일상화에 앞장섰다는 점에서 요식업계의 주목을 받고 있습니다.

최 셰프는 “장어덮밥은 가격대가 높아 불과 2~3년 전만 해도 배달음식이 될 수 있다는 생각을 하지 못했다”며 “쿠팡이츠를 통해 집에서 편하게 접할 수 있게 되면서 고객들의 식생활 트렌드가 변화하고 있는 것 같다”고 분석했습니다.





쿠팡이츠 ‘로켓배달’ 타고 급성장

우나유는 유명 장어구이집에서 조리장으로 일하던 최 셰프가 지난해 11월 독립해서 처음으로 차린 식당입니다. 그는 “개점 1년도 되지 않은 식당이 이처럼 빠르게 자리잡을 수 있었던 것은 빠른 배달속도를 가진 쿠팡이츠에 집중했던 덕분”이라고 말합니다.

그가 쿠팡이츠에 가입하게 된 계기도 흥미로운데요. 한 손님이 “배달 속도가 빠른 쿠팡이츠가 인기가 많더라, 한번 입점해 보는 게 어떠냐”는 추천을 한 덕분에 입점을 하게됐습니다.

쿠팡이츠를 잘 이용한 덕분에 우나유의 매출 구조는 온라인 중심으로 재편됐습니다. 매장과 배달 매출의 비중이 50대 50으로 비슷하다고 합니다. 최 셰프는 “쿠팡이츠를 통한 주문이 전체 배달주문의 90%를 차지한다”며 “특히 이츠에서는 재주문율이 높다는 점이 고무적”이라고 말합니다.



10년 넘게 장어만 구운 ‘장인’의 손길

최 셰프가 공개한 우나유 장어덮밥 맛의 비결은 크게 3가지입니다.

우선 좋은 원재료는 기본이고요. 장어에는 여러 종이 있는데 소위 ‘풍천장어’라고 하는 자포니카종을 고집한다고 합니다. 최 셰프는 “다른 종에 비해 자포니카종이 원가가 비싸지만 가장 맛있기 때문에 꾸준히 쓰고 있다”며 “전라남북도 일대에서 생산되는 100% 순수 국내산 민물장어를 매일 아침 가져온다”고 말합니다.

하지만 좋은 장어를 쓰더라도 굽는 실력이 없으면 좋은 맛을 내기 어렵죠. 최 셰프가 한국과 일본에서 10년 이상 요리를 하며 수련한 장어 굽는 테크닉을 통해 장어구이가 탄생할 수 있었습니다. 최 셰프는 “같은 곳에서 사오는 장어도 한 마리 한 마리마다 육질이 다르기 때문에 각각의 장어 상태에 맞게 굽는 법도 다르게 해야 한다”고 귀띔했습니다.

매력적인 식감을 주는 바삭한 겉면의 비결은 고급 숯인 ‘비장탄’에 있습니다. 비장탄은 일본 와카야마현에서 주로 생산되는 특산 숯

으로 일반 숯에 비해 화력이 좋다고 합니다. 가스불로 구우면 겉면은 타고 속은 잘 익지 않는 경우가 많은데요. 반면 비장탄은 가스 불보다 열전도율이 좋아서 겉을 바삭하게 구울 수 있고, 장어에 숯향이 잘 배어 더욱 풍미가 좋아진다는 게 최 셰프의 설명입니다.



학비 벌기위해 알바 하다 장어요리에 '올인'

최 셰프는 일본 사이타마현에서 대학을 다니던 중, 학비 마련을 위해 현지 일식집에서 아르바이트를 했습니다. 식당 일을 하며 우연

히 장어요리를 배웠고, 이에 흥미를 느껴 아예 셰프가 되기로 결심했습니다.

그는 특히 '히쯔마부시'로 불리는 나고야식 장어덮밥에 집중했습니다. 장어덮밥은 크게 두 가지 스타일이 있는데요. 부드러운 식감의 '동경식'과 바삭한 식감이 특징인 '나고야식'으로 나뉩니다. 나고야식 장어덮밥을 만들기 위해서는 겉은 바삭하고 속은 촉촉하게 굽는 '손기술'이 필요합니다. 일본 유명 식당에서 일하며 장어 굽는 기술을 집중적으로 수련할 수 있었습니다.

귀국한 이후에는 반포동에 있는 유명 장어덮밥 전문점에서 조리장으로 일했습니다. 이렇게 일본과 한국을 합쳐 10년 이상 장어덮밥만 수련하고 독립해서 차린 첫 음식점이 우나유입니다. 그래서 우나유 덮밥에는 장어 한우물만 파 왔던 최 셰프의 실력이 오롯이 담겨있습니다.

수십 곳에 주문 넣어 '배달 비법' 연구

배달을 준비하면서 다른 업장 수십 곳의 장어덮밥을 배달 주문해 먹어봤다고 합니다. 하지만 만족할 만한 맛을 내는 곳이 없었습니다. 특히 장어는 식으면 특유의 비린 향과 맛이 나기 쉽다는 점이 문제였습니다.

이 때문에 최 셰프도 처음에는 배달을 하지 않으려고 했습니다. 하지만 음식배달이 거스를 수 없는 대세가 되는 것을 보면서 과감히 배달에 도전해 보기로 했습니다.

음식이 배달 도중 식는 문제는 전자레인지용 배달용기를 쓰는 방법으로 해결했습니다. 음식이 도착하면 손님이 직접 전자레인지에 30초 정도 돌려서 먹을 수 있도록 안내문을 붙였습니다. 전자레인지 용기는 일반 용기보다 비싸지만 고객들이 배달 주문으로도 최고의 맛을 느낄 수 있게 하기 위해 이러한 투자를 감수했습니다.

샐러드에 드레싱을 붓지 않고 별도로 포장해 넣는 것도 배달의 만족도를 높이는 비법입니다. 샐러드에 드레싱 뿌려서 배달하면 드레싱에 포함된 소금기 때문에 채소에 숨이 죽어버리기 때문이죠.

배달 품질을 높이기 위해 2명으로 구성된 배달용 포장 전문 팀까지 운영하고 있습니다. 한 명은 포장을 전문으로 하고, 다른 한 명은 빠진 물품이 없는지 검수합니다.

이는 손님들이 쿠팡이츠 앱에 남긴 피드백을 꼼꼼하게 보면서 생각해낸 방법인데요. 최 셰프는 "고객 후기를 열심히 본 덕분에 점점 배달 품질이 나아질 수 있었다"며 "배달 맛집으로 입소문이 난 덕분에 근처 서초동 법조단지나 서울 근교 대형 병원에서 단체 도시락 주문도 많이 들어오고 있다"고 말했습니다.



빠른 배달로 장어 맛에 '화룡점정'

최 셰프의 손기술과 노력을 더욱 빛내 준 것은 쿠팡이츠의 빠른 배달 속도입니다.

개점 초기에는 다른 배달 앱을 썼습니다. 광고비를 열심히 태워봤지만 주문은 크게 늘지 않았습니다. 그러던 중 한 손님이 "쿠팡이

츠가 배달 속도가 빠르다”고 추천해 입점하게 되었습니다.

쿠팡이츠에 입점한 이후 주문이 몰려들기 시작했습니다. 음식이 맛있는데다 배달까지 빠르니 만족한 손님들이 좋은 후기를 남기기 시작했기 때문이죠. 반응이 좋으니 자연스럽게 쿠팡이츠에 더욱 집중하게 되었습니다.

최 셰프가 꼽은 쿠팡이츠의 또 다른 장점은 라이더 배정에 대한 스트레스가 없다는 점입니다. 그는 “다른 배달 앱은 배달 대행업체를 따로 써서 진행했는데, 배정 자체에도 시간이 너무 걸리고 운영하는 입장에서도 계속 신경을 써야 해 번거로웠다”며 “하지만 쿠팡이츠는 라이더 배정을 알아서 진행해 주니 음식 조리에만 집중할 수 있어 정말 편하다”고 말합니다.

우나유가 쿠팡이츠를 통해 입소문을 타면서 매장 손님도 늘어나고 있다고 합니다. 배달과 매장을 합쳐 하루 평균 100마리의 장어가 나가는데요. 복날처럼 주문이 몰릴 때는 200마리가 넘게 팔 때도 있습니다.

“쿠팡이츠가 없었다면 이렇게 많이 못 팔았을 거예요. 수수료 때문에 쿠팡이츠를 안 썼다면, 라이더를 직접 고용해서 배달하거나 배달 대행업체를 썼겠죠. 그랬다면 지금 이상의 노력과 비용이 들어갔을 거예요.”

“음식 사진 이쁘게 찍어 올려 주실 때 가장 뿌듯해요”

최 셰프는 고객들이 남겨준 훈훈한 리뷰를 확인할 때 가장 행복하다고 말합니다. 그는 “음식을 멋진 식탁과 그릇에 플레이팅해서 예쁘게 찍어 올려주시는 것을 보면 기분이 너무나 좋다”며 “내가 다른 분에게 큰 기쁨을 주는 일을 하는 것 같아서 뿌듯하다”고 했습니다.

우나유 직원 수는 개점 당시 3명에서 지금은 11명으로 늘었습니다. 약 1년만에 직원이 4배로 늘어나는 믿기 힘든 성장을 한 것이죠. 하지만 최 셰프는 이에 만족하지 않고 더 큰 꿈을 꾸고 있습니다.

“다른 모든 음식점이 그렇듯이, 저도 앞으로 체인점을 내는 것이 꿈이에요. 이를 위해서 장어 굽는 기술자를 직접 양성하고자 합니다. 그래서 우나유의 맛있는 히쯔마부시를 더욱 많은 고객들께서 맛볼 수 있게 하고 싶어요.”



취재 문의 media@coupang.com