

‘별 다섯 개 만점’ 제주도 작은 민박집의 성장 비결

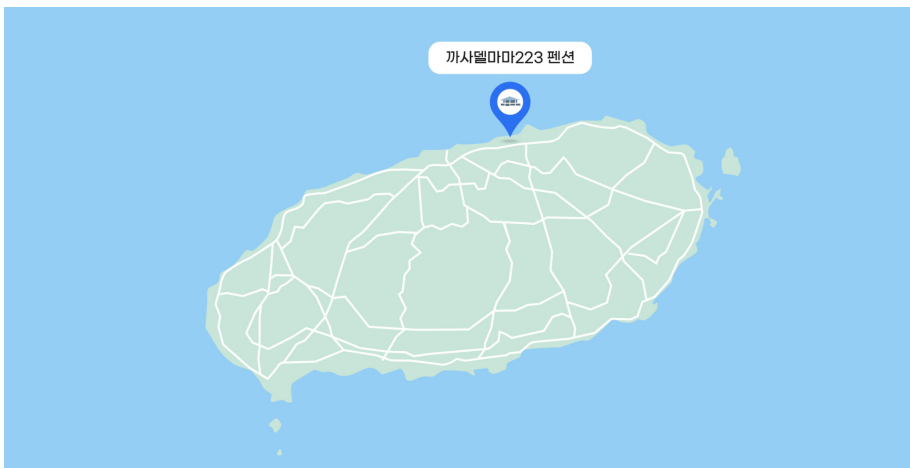
2022. 3. 31.

제주에서 나고 자란 여자는 제주가 외갓집인 남자를 만나, 육지 로망 뒤로하고 제주도 땅에 작은 민박집을 지었습니다. 새 집을 지어 시어머니와 함께 살 생각이었거든요. 하지만 집이 완공될 즈음 시어머니는 그만 하늘로 먼저 떠나셨습니다. 민박집 이름은 ‘까사델마마223’. 스페인어로 ‘엄마의 집’이라는 뜻에 시어머니의 생신일을 더했습니다. 엄마를 잃고 깊은 슬픔에 빠진 남편에게 이 집이 용기가 되길 바라는 마음이었습니니다.

까사델마마223의 김태연 대표(46)는 제주도에서 리조트 관리 실장으로 십여 년간 커리어를 쌓았습니다. 친정 부모님께 아이를 맡겨가며 3교대 근무를 씩씩하게 해냈지만, 11살, 5살, 3살. 세 아이의 육아와 병행하며 회사를 다니는 것은 결코 쉽지 않았습니다. 결국, 세상이 말하는 ‘경단녀’가 되었죠. 일을 그만두고 오롯이 아이들을 키우는 행복도 좋았지만, 사회와 점점 멀어지는 느낌에 고민이 많았습니다.



아이들을 키우면서 경력을 살릴 수 있는 일은 무엇일까. 바로 펜션 운영이었습니다. 2015년에 설계에 들어가 2016년 7월에 문을 연 까사델마마223의 이야기입니다. 객실 6개를 품은 이 민박집은 엄마들의 입소문으로 연일 만석. 예약하기가 쉽지 않다는데요. ‘별 다섯 개 만점’ 그 비결을 찾아 제주도 북쪽 제주시 조천읍으로 달려갑니다.





“쿠팡 없었으면 어쩔 뻔” 세 아이 키우며 펜션 사업 시작

김태연 대표는 호기롭게 민박집 사업을 시작했지만, 막상 ‘요즘 트렌드’를 못 따라가면 어쩌나 걱정이 많았습니다. 본인도 아이 셋을 데리고 여행을 다니며 숙박업소에서 겪었던 불편함을 너무나 잘 알기에 가족 고객들을 위한 펜션 운영은 자신 있었지만, 홍보와 마케팅은 다른 영역이었습니다. 펜션을 열고 2개월 만에 ‘이대로는 안 되겠다’ 싶어 쿠팡에 전화를 했습니다. ‘쿠팡 고객들에게 펜션을 알려야겠다’는 결심이었습니다.

“펜션을 막 시작했을 때, 막내는 두 돌쯤 기저귀를 차고 다닐 때였어요. 육지나 제주도나 아이 셋 키우면서 장 보러 다니기 쉽지 않죠. 기저귀며 물티슈, 분유, 발달단계마다 필요한 아이용품, 큰 아이 학교 준비물 등 쿠팡 도움을 많이 받았어요. 저희 펜션은 처음부터 ‘아이가 있는 가족’을 주 고객층으로 기획했고, 아이 키우는 엄마들이 가장 많이 방문하는 사이트가 어딘지 너무나 잘 아니까 결론은 쿠팡 입점이더라고요.”



펜션 예약율 98% 성장, 쿠팡 트래블 덕분

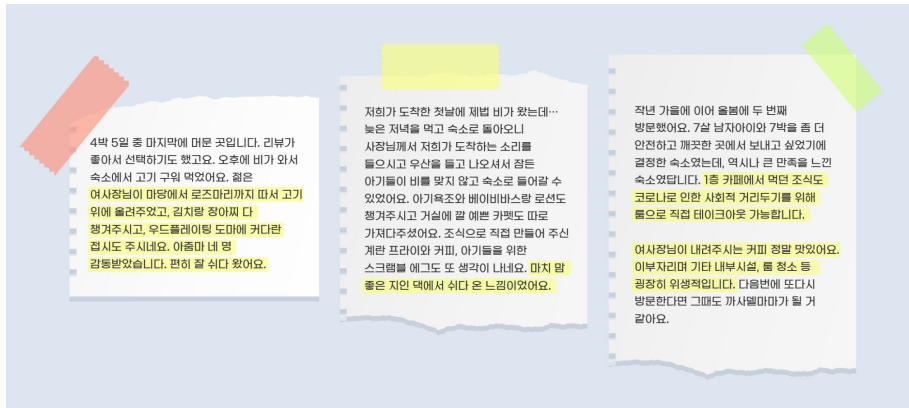
쿠팡에 판매 문의 후, 입점 방법, 객실 요금 책정, 펜션 운영 트렌드 등 판매에 도움이 되는 부분을 빠르게 컨설팅 받을 수 있었답니다. 그러자 50%에 불과했던 펜션 예약율은 오픈 3개월만에 98%를 찍었습니다. 현재도 꾸준한 예약율을 유지하고 있습니다.

“쿠팡은 제게 판매 채널이기도 하면서 동시에 고객들의 이야기를 들을 수 있는 커뮤니티입니다. 지금까지 쿠팡에 약 450여개의 고객 후기가 올라왔는데요. 그 피드백을 용기 삼아, 더욱 진심으로 고객들을 맞이 할 수 있었어요.”



‘조식 서비스’ ‘육아 용품’ ‘사장님 센스’ 제주도 인기 펜션이 된 비결

“물론 코로나19 초반에는 타격이 있었어요. 정부 지침으로 객실 수를 제한 해야 했으니깐요. 대신 그 시기에 과감하게 객실 정비에 들어갔어요. 페인트칠과 인테리어도 새로 하고요. 청결에 더욱 신경을 썼죠. 저희 펜션은 재방문율이 높은 편인데, 고객 분들이 입소문을 많이 해주셨어요.”



쿠팡에 고객들의 후기를 살펴보면 까사델마마223의 장점을 꼽은 것 중에 으뜸은 바로 '조식 서비스'와 '육아 용품' 그리고 '사장님의 센스'입니다. 여행지에서만큼은 엄마들이 아침에 여유로울 수 있도록 정성 담은 조식을 직접 준비한 것이죠. 또, 어린아이가 있는 가족은 챙겨야 할 짐이 많아 여행을 마음먹는 것이 쉽지 않은데요. 김 대표는 유기농 샴푸와 로션, 젯병소독 세트, 모래놀이세트, 아이 욕조, 베이비 체어 등 아이 용품을 준비해 엄마들의 부담을 덜었습니다. 여름에는 유아들을 위한 전용 풀장을 준비하는 세심함도 놓치지 않았죠.

김태연 대표는 로켓배송의 편리함을 펜션 운영에도 활용했습니다. 여름에는 조천 앞바다를 즐기는데 필요한 수영복, 물안경, 아쿠아슈즈 등 물놀이 용품을, 겨울에는 한라산 등반에 필요한 아이젠 등 고객들의 긴급한 요청이 많은데요. 제주도에서도 오늘 주문하면 내일 도착하는 쿠팡의 로켓배송 장점을 활용해 고객들의 니즈에 대응할 수 있었습니다.



“고객님들이 체크아웃 하시면서, 이모네 집 혹은 외갓집에 온 것처럼 마음 편하게 머물다 간다는 얘기들이 제일 보람이에요. 세 아이를 키우며 커리어를 살려서 이렇게 제 일을 할 수 있다는 것에 감사합니다. 쿠팡이 없었다면 힘들었을 거예요. **처음부터 쿠팡을 믿고 선택한 것이 참 잘한 결정이었다고 생각해요. 쿠팡은 제가 펜션 운영에만 집중할 수 있도록 도와주는 사업 파트너입니다.**”

김 대표는 고객들의 성원에 힘을 얻어 까사델마마223 2호점을 내는 것이 목표입니다. 펜션 운영의 비결은 자신도 엄마이기에, 아이들 데리고 제주도에 온 엄마들에게 조금 더 신경을 썼을 뿐이라며 인터뷰 내내 겸손한 소감을 전했는데요. 앞으로도 까사델마마223이 쿠팡과 함께 즐거운 성장을 이루길 응원합니다.

[쿠팡트래블 입점 바로가기](#)

[까사델마마223 상품 보러가기](#)

취재 문의 media@coupang.com