

이츠마이라이프: ‘하남돼지집’ 대치은마점 장성현 사장님 이야기

2026. 10. 23.



하남돼지집 대치은마점은 매장보다 배달 매출이 더 높아질 정도로 쿠팡이츠에서 성장한 가게입니다. 고객에게 가장 맛있는 상태의 고기를 전하기 위해 룸 좌석을 배달 전용 구이존으로 개조하고, 배달 전용 포스와 동선까지 매장 내 구축했습니다. 배달 서비스 최적화를 위한 가게 운영의 새로운 기준을 만들어가고 있지요. 최고급 한돈을 집에서도 그대로 즐길 수 있도록 한 끊임없는 고민과 월 배달 매출 6,000만 원을 만든 운영 노하우까지. 하남돼지집 대치은마점 장성현 사장님의 이야기를 들어봤습니다.

‘이츠마이라이프’는 쿠팡이츠와 함께 성장하는 사장님의 이야기를 담은 시리즈로, [쿠팡이츠 사장님 캠퍼스](#)에서 연재 중입니다.

안녕하세요, 간단한 매장 소개와 자기소개 부탁드립니다.

안녕하세요. 초벌구이 한돈 전문점 하남돼지집 대치은마점을 운영하고 있는 장성현입니다. 저희 매장은 2021년 쿠팡이츠 입점 후 현재까지 지역 고객분들께 프리미엄 한돈과 다양한 식사 메뉴를 선보이고 있으며, 홀뿐만 아니라 배달로도 매장의 맛을 그대로 전달하기 위해 꾸준히 노력하고 있습니다.

배달 매출로 6,000만 원을 달성하기까지 많은 노력을 하셨을 것 같아요. 룸 좌석도 과감히 포기하셨다고 들었습니다.

맞습니다. 사실 처음에는 “고깃집이니까 홀만 잘하면 되겠지”라고 생각했는데, 막상 배달을 시작해 보니 전혀 다른 세계더라고요.

홀 손님 응대하면서 배달 주문까지 같이 처리하려고 하니 동선도 꼬이고, 직원들도 정신이 없고, 저도 계속 뛰어다니게 되더라고요.

그러다 보니 “배달하려면 제대로 해야겠다”라는 생각이 들었습니다.



그래서 과감하게 룸에 있던 테이블 8개를 철거하고 그 공간을 배달 전용 구이존으로 바꿨습니다. 덕트와 환기 시설도 새로 설치하고, 고기 굽는 공간부터 포장, 배달파트너님 픽업까지 자연스럽게 이어질 수 있도록 동선을 다시 설계했죠. 처음에는 주변에서도 “테이블을 왜 빼냐”는 이야기를 많이 하셨는데요. 지금은 그 공간이 가장 바쁜 공간이 됐습니다.

덕분에 홀 고객과 배달 고객의 동선을 깔끔하게 분리할 수 있었고, 주문 접수부터 조리, 포장, 픽업까지 훨씬 안정적으로 운영할 수 있게 됐습니다. 지금은 고객님이 매장에서 드시든, 집에서 배달로 드시든 “하남돼지집은 역시 맛있다”는 경험을 드리는 것을 가장 중요하게 생각하고 있습니다.

사장님이 직접 설계하신 배달 동선이 인상적입니다. 주문이 들어오면 어떤 과정을 거쳐 고객에게 전달되나요?

사실 고깃집 배달은 생각보다 정신없는 작업이에요. 고기 굽는 타이밍도 중요하고, 반찬이나 음료가 하나라도 빠지면 안 되거든요.



그래서 저희는 배달 주문만 전담으로 받는 포스를 별도로 설치하여 운영하고 있습니다. 주문이 들어오면 초벌실과 주방에 주문 정

보가 즉시 전달되도록 시스템을 구축해, 주문 누락이나 홀 주문과 배달 주문이 섞이는 상황을 최소화했죠.

초벌실에서 한 차례 조리를 마친 고기는 기존 룸 공간을 개조해 만든 배달 전용 구이존으로 이동해 최종 구이 과정을 거치는데요. 배달만을 위한 전용 공간과 동선을 구축하다 보니 조리부터 포장까지의 시간이 크게 단축됐고, 고객님들께도 더욱 따뜻하고 맛있는 상태의 고기를 전달할 수 있게 됐습니다.

결국 배달은 얼마나 빠르고 정확하게 움직이느냐가 중요한데, 이 동선 최적화가 지금의 배달 품질과 고객 만족도를 만들어준 가장 큰 이유 중 하나라고 생각합니다.

마지막으로 포장까지 완료되면 배달 전용 픽업존에 배달파트너님께 전달되는데요. 쉽게 말하면 고기, 반찬, 포장, 배달까지 각자 맡은 역할대로 움직이는 작은 공장 같은 시스템이라고 생각하시면 됩니다. 덕분에 주문이 몰리는 시간에도 홀 손님과 배달 손님 모두 안정적으로 응대할 수 있게 됐습니다.

많은 손님을 만나보셨을 것 같은데, 인상 깊었던 에피소드나 요청사항이 있다면 무엇일까요?

아무래도 매장이 대치동 학원가에 있다 보니 학생 고객들과 관련된 에피소드가 기억에 많이 남습니다.

특히 학원 쉬는 시간에 삼겹살 도시락을 주문해 주시는 학부모님들이 많은데요. 요청사항에 “○○학원 A반 김○○”, “B반 이○○”처럼 학원명과 학생 이름을 적어달라고 요청하시는 경우가 있더라구요. 학생들이 여러 명 함께 식사하다 보니 도시락이 헛갈리지 않도록 하나하나 이름표를 붙여서 보내드렸던 기억이 있습니다.

처음에는 단순한 요청이라고 생각했는데, 학부모님들 입장에서는 바쁜 일상 속에서도 아이들 식사를 꼼꼼하게 챙기고 계신다는 게 느껴지더라구요. 그래서 저희도 주문 하나하나를 더 신경 써서 준비하게 되고요.

이런 경험들이 쌓이면서 단순히 음식을 배달하는 것을 넘어, 고객분들의 일상 속 한 끼를 책임지고 있다는 생각으로 이어지고, 지금도 작은 요청사항 하나까지 최대한 놓치지 않으려고 노력하고 있습니다.



하남돼지집 대표 메뉴 삼겹살을 집에서도 품질 좋게 먹을 수 있는 대치은마점만의 비결은 무엇일까요?

사실 삼겹살은 배달하기 가장 까다로운 메뉴 중 하나라고 생각합니다. 잘못하면 식거나 눅눅해질 수 있어서 “고깃집은 역시 매장에서 먹어야지”라는 이야기가 나올 수도 있거든요. 그래서 저희는 오히려 더 신경을 쓰고 있습니다.

하남돼지집만의 강점 중 하나가 초벌 후 한 번 더 굽는 세분화한 조리 방식인데요. 배달 주문이 들어오면 고기를 초벌, 재벌 과정을 거쳐 가장 맛있는 상태로 준비합니다. 또 포장할 때는 용기 위에 은박지를 한 번 더 덮어 최대한 온기가 유지된 상태로 고객님께 전달될 수 있도록 신경 쓰고 있습니다.

그리고 저는 리뷰를 정말 중요하게 생각해요. 매일 리뷰를 확인하다 보면 “고기가 정말 따뜻하게 왔어요”, “포장이 깔끔해서 좋았어요” 같은 칭찬도 있지만, 아쉬운 점을 자세히 적어주시는 고객님들도 계시거든요. 사실 그런 리뷰가 더 감사할 때도 있습니다. 저희가 개선할 수 있는 숙제를 주시는 거니까요.



저는 배달에서 고객님과 소통할 수 있는 거의 유일한 창구가 리뷰라고 생각하거든요. 솔직한 리뷰를 받아야 잘한 부분은 더 발전시키고, 부족한 부분은 바로 개선할 수 있다고 생각합니다.

결국 맛있는 고기를 보내는 것도 중요하지만, 고객님의 목소리를 꾸준히 들으면서 더 좋은 배달 경험을 만드는 것이 대치은마점만의 비결이라고 생각합니다. “삼겹살은 매장에서 먹어야 맛있다”는 편견을 깨는 것이 저희의 작은 목표이기도 하고요.

최근에는 스탬프 이벤트까지 운영하고 계신다고 들었습니다.

저희 매장은 단골 고객 비중이 높은 편인데요. 많게는 총 70~80회 이상 주문해 주신 고객님들도 계십니다. 저도 주문 내역을 보다가 “이 정도면 저보다 우리 메뉴를 더 자주 보시는 것 아닌가?” 싶을 때가 있어요.

그래서 꾸준히 찾아주시는 고객님들께 조금이라도 보답할 수 있는 방법을 고민하다가 스탬프 이벤트를 시작하게 됐습니다. 5회 주문 시 혜택을 받을 수 있다 보니 단골 고객분들께 실질적인 도움이 될 수 있을 것 같았어요.

저희 입장에서는 감사한 마음을 전할 수 있고, 고객님들 입장에서는 자주 주문하는 만큼 자연스럽게 혜택도 받을 수 있어서 만족도가 높은 것 같습니다.



배달 서비스를 아직 시작하지 않았거나 확대를 고민하고 있는 점주님들께 조언 부탁드립니다.

많은 사장님께서 배달을 시작할 때 “일단 해보고 생각해보자”라고 접근하시는데, 저는 오히려 반대로 생각합니다.

배달은 생각보다 굉장히 섬세한 사업이에요. 음식만 맛있다고 되는 게 아니라 주문 접수, 조리, 포장, 픽업까지 모든 과정이 맞물려 돌아가야 하거든요. 그래서 룸까지 과감히 없애가면서 배달 공간을 만들었던 거고요. 지금 생각해 보면 조금 무서운 결정이었지만요.

또 모든 메뉴를 배달하려고 욕심내기보다는 내가 가장 자신 있게 보낼 수 있는 메뉴에 집중하는 것도 중요하다고 생각합니다. 저희도 매장에서 잘 나가는 계란찜은 배달 품질이 아쉬워 과감하게 제외했습니다.

결국 배달도 특별한 비법이 있는 건 아닌 것 같습니다. 좋은 재료를 쓰고, 고객 의견을 꾸준히 듣고, 음식 하나를 보내더라도 “내가족이 먹는다”는 마음으로 준비하는 것. 그런 기분을 꾸준히 지키다 보면 고객분들이 먼저 알아봐 주시는 것 같아요.

쿠팡이츠 에디터의 한마디

장성현 사장님의 이야기를 들으며 가장 인상 깊었던 건 배달 품질을 위해 과감한 투자와 변화를 선택한 결단력이었습니다. 배달 매출을 늘리기 위해서가 아니라, 고객에게 더 맛있는 고기를 전달하기 위해 룸 좌석을 과감하게 포기하고 배달 전용 구이존을 만든 점이 특히 인상적이었는데요.

배달 전용 포스, 초벌·재벌 세분화, 별도 배달 구이존 운영까지. 월 배달 매출 6,000만 원이라는 성과 뒤에는 결국 “홀에서 먹는 맛을 집에서도 그대로 느끼게 하겠다”는 집요한 고민이 숨어 있었습니다.

오늘도 고객이 가장 맛있는 순간의 삼겹살을 받을 수 있도록 동선을 다듬고, 리뷰를 읽고, 작은 개선을 이어가는 하남돼지집 대치은 마점 사장님의 이야기가 배달 운영을 고민하는 많은 사장님들께 새로운 영감이 되길 바랍니다.

[‘쿠팡이츠 사장님 스토리’ 모아보기](#)

[‘쿠팡이츠’ 소식 모아보기](#)

취재 문의 media@coupang.com