

■ 홍콩 소비자의 소비 생활 탐구!! ■

가장 가까운 삶의 풍경으로부터 미래를 비추는 단서를 알아낼 수 있다. 사소해 보이는 트렌드 일지라도 잘 들여다보면 중대한 사회 변화의 징후를 읽어낼 수 있다. 따라서 각종 트렌드 속에 숨어 있는 변화의 방향을 주목할 필요가 있다. 홍콩 소비자의 소비생활을 알아봄으로써 홍콩인 삶의 모습을 알아보고자 하였다.

■ 즐거운 생활 - 더 많은 경험을 위해

소비자의 가치가 “경험”으로 근본적으로 이동하고 있다. 소비자는 제품·서비스에 직접 참여하고 브랜드는 소비자의 의견을 반영한 개선되고 독창적인 제품·서비스를 제공한다. 소비자는 개인 취향, 선호도 및 라이프 스타일에 맞는 진정한 경험을 추구한다.

① 셀프 베이킹 스튜디오

셀프 베이킹 스튜디오는 소비자가 직접 제과, 제빵을 할 수 있는 공간을 제공한다. 스튜디오에서는 제과, 제빵에 필요한 오븐, 믹서기 등의 모든 베이킹 도구와 재료, 레시피 등을 제공하고 소비자는 스튜디오에서 제공되는 동영상 레시피를 바탕으로 직접 원하는 케이크, 쿠키 등을 만들 수 있다. 가족, 커플 단위로 참가하여 함께 제과·제빵을 경험하고 만든 음식을 가져갈 수 있어 홍콩에서 여가 생활로도 인기를 얻고 있다. 특히 협소한 홍콩의 주거 공간을 보완할 수 있는 장소로, 스튜디오를 대관하여 친구, 가족들과 직접 케이크를 만들 수 있어 어린이들의 생일 파티 장소로도 뜨고 있다.



| 셀프 베이킹 스튜디오 “Home Baking Day” |

② 체험 농장

화려한 도시로 알려진 홍콩의 외곽에서는 다양한 체험 농장이 운영되고 있다. 가족이 직접 경작할 수 있는 주말농장, 농산물 수확의 기쁨을 맛볼 수 있는 체험 농장, 유기농 농업 워크숍 등 다양한 프로그램이 제공되고 있으며, 경험을 통한 자녀 교육, 바쁜 도시를 벗어난 휴양 등 다양한 목적을 가지고 외곽의 체험 농장을 찾는 방문객들이 증가하고 있다. 농산물을 수확하는 것으로 한정되었던 체험 활동은 딸기 따기, 조랑말 타기, 염소·토끼 먹이 주기 등 농장 체험뿐만 아니라 수확물을 활용한 피자, 케이크 만들기 등 더욱 다양한 경험을 할 수 있는 활동을 연계한 프로그램으로 발전하여 더욱 다양해지고 있다.

■ 바른 생활 - 윤리와 도덕적 가치를 고려한 소비를 위해

소비자와 기업의 경우 윤리 및 도덕적 가치에 대한 관심이 높아지고 있다. 이는 환경, 지속 가능성, 동물 복지, 생산 및 노동 관행에 대한 우려뿐만 아니라 지역 사회와 사람들에게 긍정적인 영향을 주려는 욕구가 구매 결정에 영향을 미치는 것으로 해석된다.

① 환경보호-포장재의 변화

스와이어 코카콜라(Swire Coca Cola)는 10월부터 빈 플라스틱병 회수 자판기를 운영하고 있다. 홍콩 10개의 지역에 시범적으로 운영 중이며 회수된 빈 병은 재활용 공장으로 보내진다. 빈 플라스틱 병 1개당 HKD0.2(한화 약 30원)을 보상해주어 재활용에 대한 홍콩 소비자의 태도를 바꾸는 데 일조하고 있다.

홍콩의 대표 음료 회사인 본아쿠아(Bonaqua)는 특별한 생수 자판기 “Bonaqua™加水站”를 운영하고 있다. 병에 든 생수가 아닌 순수한 물 만 제공한다. 따라서 소비자는 자신의 물병을 이용하여 따뜻한 물과 차가운 물을 250ml /500ml 단위로 합리적인 가격으로 구입할 수 있다. 본아쿠아는 공원, 야외 활동센터, 학교, 쇼핑몰, 지하철 역 등에 급수 자판기를 추가 설치할 계획이며, 플라스틱 병병을 줄이는 데 앞장서고 있다.

제품 포장에 사용되는 쓰레기를 줄이기 위해 자신이 직접 포장 용기를 가져와 살 물건의 내용물만 담아가는 제로 웨이스트(Zero Waste) 식료품 가게도 주목을 받고 있다.

홍콩 정부 역시 슈퍼마켓에서 무상으로 제공하는 일회용 손잡이 없는 비닐봉지의 유료화를 검토 중이라고 밝히는 등 정부, 기업, 시민 모두 플라스틱 사용의 최소화 및 재활용에 다양한 방식으로 참여하고 있다.



| 빈 병 회수 자판기 |

| 물만 파는 급수 자판기 |

| 제로 웨이스트 식료품점 |

② 동물 복지



| 자유 방목 계란 |



| 자유 방목 닭고기 |



| 목초 사육 소고기 |

동물 복지를 고려한 자유 방목 방식 사육의 경우 동물들이 자유롭게 다닐 수 있어 활동량이 많고 스트레스 지수가 낮으며, 질병에 걸릴 확률이 낮다. 쾌적한 환경에서 자란 육류가 더 영양적 가치가 우수하고 맛있다고 여기는 소비자가 증가하면서 사육 환경 등 동물 복지에 대한 관심도 증가하고 있다.

■ 건강한 생활

비만, 특정 식품 민감성(알레르기) 및 질병 영향을 받는 소비자가 증가함에 따라 건강한 생활 습관은 일상 생활습관이 되고 있다. 바쁜 생활의 현대 소비자는 점점 더 건강을 의식하게 되었으며, 건강한 생활에 대한 인식은 신체적 건강을 넘어 식이, 운동, 정신 건강 등 보다 전체적인 건강의 개선 및 유지로 변화하고 있다. 2019년 홍콩 소비자를 대상으로 유로모니터가 실시한 설문 조사에서 응답자의 55%가 건강 보조 식품·비타민을 복용하는 것으로 나타났으며 이는 전 세계(42%) 평균보다 더 높은 수치로 건강에 대한 관심이 높은 것으로 나타났다.

■ 소통하는 생활

가치의 변화와 인터넷 상용화로 오늘날 소비자는 여러 플랫폼에서 비교하고, 후기를 공유하며 쇼핑할 수 있게 되었다. 따라서 생산·판매자들은 언제 어디서나 고객과 소통할 수 있도록 준비해야 한다. 온라인 소매업의 부상에도 불구하고 아직 홍콩은 오프라인 쇼핑 도시로 남아 있다. 유로모니터에서 2019년 실시한 설문조사에서 응답자의 47%는 쇼핑물을 방문한다고 답했으며 37%는 사야 하는 물건이 없을 때도 상점을 방문한다고 응답했다.

① 소비자와 소통하고 소셜미디어를 통해 판매하는 인스타그램 매장



| 크레이지 파이 인스타그램 |

| 크레이지 파이 오프라인 매장 |

소셜미디어의 가장 큰 장점은 시간·공간의 제약 없이 소통할 수 있다는 점이다. 이러한 강점을 살려 많은 기업은 소비자와 소통하는 마케팅 수단으로 활용하고 있다. 단순히 마케팅 도구를 뛰어넘어 판매의 창구로 활용하는 인스타그램 가게도 증가하고 있다. 임대료가 비싼 홍콩에서는 별도의 매장 없이 사진·동영상과 소비자들의 후기를 통해 온라인으로 판매가 가능해 매장 임대료, 운영비를 절감할 수 있으며 소비자는 상대적으로 합리적인 가격으로 구매가 가능하다는 장점이 있다. 특히 맛과 함께 눈으로도 즐기는 케이크, 마카롱, 도넛, 떡 등과 같은 베이커리 류 제품이 주를 이루고 있다. 소셜미디어를 통한 온라인 판매로 시작하여 소비자의 입소문을 타고 실제 상점을 여는 매장도 생겨나고 있다. 온라인에서 인기를 얻어온 크레이지 파이(Crazy Pie)는 2년 넘게 인스타그램, 위챗을 통해 예약주문 방식으로 수제 타르트를 판매했다. 온라인에서의 인기를 바탕으로 최근 오프라인 매장을 오픈하였으며 현재 매일 약 500개의 수제 타르트가 온·오프라인을 통해 판매되고 있다.

■ 시사점

2019년 유로모니터에서 홍콩 소비자를 대상으로 실시한 설문조사에 따르면, 홍콩 소비자들은 소비의 가치를 "경험"에 중심을 두고 있으며, "윤리와 도덕적 가치"를 고려하여 소비하고자 한다. 또한 "건강의 개선 및 유지"에 관심이 높으며 아직 오프라인 쇼핑에 대한 의존도가 높은 편이나 인터넷의 상용화로 여러 플랫폼에서 제품을 비교하고 다른 소비자들과 제품 후기를 공유하는 것으로 나타났다. 이러한 소비자들의 특징을 고려하고 변화하는 소비 트렌드를 면밀히 관찰하고 이를 반영한 제품, 서비스 개발 및 마케팅을 통해 더욱 효율적으로 접근해야 할 것이다.

다양한 경험을 원하는 소비자를 위해 셀프 베이킹 스튜디오와 연계한 한국산 고구마, 딸기 케이크 만들기 등의 활동을 통한 한국산 농식품 홍보, SNS를 활용한 홍보 및 판매도 고려해 볼 수 있을 것이며, 전 세계적인 탈(脫) 플라스틱 열풍도 주시하며 대응해 나가야 할 것이다.

■ 자료 출처

1. Euromonitor, 「Megatrends in Hong Kong, China」, 2019.10.30.
2. Euromonitor, 「Consumer Behaviour in Hong Kong, China」, 2019.10.30.
3. U lifestyle, 「將軍澳新開Home.焙小日子1800呎自助烘焙店 超過40款甜品 / 卡通蛋糕 / 設備齊全 / 免洗碗」, 2019.08.28
food.ulifestyle.com.hk/restaurant/news/detail/2438570/自助烘焙-將軍澳新開Home-焙小日子1800呎自助烘焙店-超過40款甜品-卡通蛋糕-設備齊全-免洗碗
4. Yahoo Food, 「【觀塘美食】IG小店轉型實體店! 創意甜品Pie: 大白兔奶糖布丁脆撻」, 2019.11.28.
hkfood.yahoo.com/觀塘美食-crazy-pie-ig小店-大白兔奶糖布丁脆撻-230033494.html
5. Green Queen, 「Swire Announces Money-Back Plastic Bottle Collection Machines, Part Of Trial To Promote Recycling」, 2019.10.2.
6. South China Morning Post, 「Festive Family farming at Gold Coast Hotel to boost sustainable living in Hong Kong」, 2019.12.6.
7. hk01, 「【散水餅推介】精緻啱打卡、一口懷舊小食 精選5間本地IG蛋糕店」, 2019.4.28
www.hk01.com/職場/322327/散水餅推介-精緻啱打卡-一口懷舊小食-精選5間本地ig蛋糕店
8. Kati 농식품수출정보, 「쓰레기와 포장비 동시에 줄이는 Zero Waste 식료품점」, 지구촌 리포트 88호(2019.8)