

■ 항공업계의 변신은 무죄, 기내식 배달 서비스 ■

■ 비행기에서 먹던 기내식, 배달 서비스로 전환

코로나19의 직격탄을 맞은 항공업계가 불황을 타개하기 창의적인 방법을 동원해 눈길을 끌고 있다. 홍콩의 국적 항공사인 캐세이 퍼시픽(Cathay Pacific) 항공은 최근 첵랍콕공항 인근 통청지역의 인근 가정에 음식 배달(기내식) 서비스를 제공하기 시작했다. 캐세이 퍼시픽 항공의 케이터링(Cathay Pacific Catering Services) 부서는 코로나19 확산 이전에는 하루 293편 항공기의 승객을 위해 83,000인분, 즉 비행기 한 편당 평균 283인분의 기내식을 준비해왔다. 그러나 코로나19의 확산 이후 여객기의 편수도 대폭 줄었고 8월 내내 비행기 한 대당 평균 22명의 승객이 이용해 기내식의 수요가 급감하였다.

급감한 수요를 만회하기 위해 처음에는 공항 직원들을 대상으로 기내식 배달 서비스를 제공하였으며 최근에는 통청 지역까지 배달 서비스 지역을 확대하여 항공사의 기내식을 원하는 소비자에게 간단한 기내식을 제공하고 있다.

캐세이 퍼시픽 관계자는 “공항 지역에서 일하는 많은 사람이 사회적 거리 두기를 실행하기 위해 포장된 음식을 구입하여 점심과 저녁 식사를 해결하고자 한다는 사실을 확인하고 수요가 많다는 점에 착안하여 공항 내 근로자를 대상으로 기내식 배달 서비스를 시작하였으며 현재는 배달 지역을 확장하여 공항 인근 통청 인근 지역주민을 대상으로 기내식 배달 서비스를 제공하고 있다”고 전했다. 공항과 통청 지역 소비자를 대상으로 총 4가지 메뉴(중식 2가지, 서양식 2가지)를 제공하며 2주마다 메뉴 새로운 메뉴를 제공한다. 월요일부터 금요일 오전 10시 이전 주문 건은 점심시간에 배달되며 왓츠앱(WhatsApp)을 통해 주문할 수 있다.

캐세이 퍼시픽 항공 케이터링 업체와 경쟁사인 중국 하이난 항공 그룹 계열 기내식 업체인 게이트 고메(Gate Gourmet)도 비슷한 전략을 통해 공항 관계자를 대상으로 음식을 제공하기 위해 기내식을 배달 가능한 식사로 전환하여 공항에 마련된 대규모의 주방을 계속 운영하고 있다.

기내식의 파격적인 변신은 일단 저렴한 가격으로 고객들의 큰 호응을 받고 있다. 공항 직원은 “ 캐세이 퍼시픽에서 40홍콩달러(한화 약 6,000원)에 밥이 들어간 치킨 카레를 구입했으며, 현지 패스트푸드 매장보다 저렴한 가격으로 기존의 배달 음식보다 더 높은 품질의 맛있는 치킨 카레를 즐길 수 있었다.”고 만족했다.

일부 소비자는 코로나19로 인한 해외여행 제한된 지금 같은 시기에 비행기를 타고 가는 여행에 대한 향수를 달래기 위해 기내식 메뉴를 이용했다고 전했다.



| 기내식 배송 서비스 홍보 자료 |

| 배달 음식을 준비하는 기내식 케이터링 업체 |

■ 시사점

코로나19의 직격탄을 맞은 항공 업계에서는 위기를 타파하기 위해 다양한 서비스를 제공하고 있다. 캐세이 퍼시픽은 기존의 대규모 주방 시설을 활용하여 비행기에서 제공하던 기내식을 합리적인 가격으로 배송해주는 서비스로 확대하여 제공하고 있다. 코로나19로 음식 배달 시장은 더욱 성장하는 동시에 치열해질 전망이다. 또한 여행의 제한으로 여행에 대한 갈망이 높아지는 시기에 여행이라는 주제를 활용한 제품과 마케팅을 활용해 볼 수도 있겠다.

■ 자료 출처

1. 星島日報, 「【維港會】國泰航空外賣飛機餐 僅限東涌及機場區域」, 2020.07.16.
std.stheadline.com/realtime/article/1321310/即時-港聞-維港會-國泰航空外賣飛機餐-僅限東涌及機場區域
2. SCMP, 「Doorstep in-flight meals, online shopping and flights to nowhere: how airlines, including Hong Kong's Cathay Pacific, are navigating Covid-19」, 2020.09.12.
www.scmp.com/news/hong-kong/transport/article/3101294/doorstep-flight-meals-online-shopping-and-flights-nowhere