



자유주의 정보 19-105

본 내용은 아래 기사 및 칼럼 내용을 요약 번역한 내용임

Tyler Curtis,

In Praise of Self-Checkouts

3 May, 2019

셀프계산대를 칭찬하라

최근 마트에 가본 적이 있다면, 계산 방법을 선택할 수 있었을 것이다. 캐셔의 계산, 혹은 셀프계산대. 셀프계산대는 편리함을 제공함에도, 특정 사람들은 특별한 이유 없이 거부한다. 그러나 이런 태도는 잘못되었다. 셀프계산대는 칭찬할 것이 매우 많은 친구다.

셀프계산대가 귀찮은 이유

대표적인 셀프계산대 반대자는 19세기 영국, 폭도들의 기계 파괴에 편안함을 느꼈을 작가 카이틀린 티파니이다. "셀프 체크아웃이 그냥 사라져버리는 게 낫지 않을까?"라는 제목의 기사에서 그녀는 이 기계들을 없애야 한다고 믿는 이유를 정확하게 설명했다. 이유는 간단하다. 셀프계산은 귀찮다. 하지만, 셀프계산대는 다음과 같은 이유로 필요하다.

첫째, 아무도 당신만큼 주의 깊게 당신 물건을 취급하지 않을 것이다. 과일에 멍이 들거나 빵을 부수는 캐셔에게 말하고 싶은가? 또한, 당신은 당신이 원하는 방법으로 물건을 포장할 수 있다. 계란을 깨거나, 고기와 채소가 섞이는 것을 걱정하는 사람들에게, 자신의 식품을 포장할 수 있다는 것은 큰 장점이다. 둘째, 셀프 체크아웃을 사용하는 것이 가장 빠른 옵션이다. 적어도 기술을 편하게 느끼는 사람들에게는 말이다.

일자리를 없앤다고? 과연 그럴까

현대의 러다이트(신기술 반대자)들은 셀프계산 서비스가 일자리를 없앨 위험이 있는 위험한 기술이라고 비난한다. 그들은 기계가 한동안 사람 계산원을 대체해왔고, 만약 규제를 받지 않고 방치한다면, 그 일은 완전히 근절될 것이라고 걱정한다.

하지만 그것이 사실일까? 셀프계산이 더 많은 일자리를 없앨까? 그렇지 않다. 노동 통계

국에 따르면, 지난 10년 동안 미국 캐셔의 수는 고용 증가율이 극히 낮았던 경제 대공황 기간에도 급격히 증가했다. 즉, 기계의 발명이 일자리 감소의 원인이 아니라는 것이다. 셀프계산대와 무관하게 캐셔의 수는 줄어들었을지 모른다. 오히려 캐셔에게 가장 큰 위협은 온라인 쇼핑과 아마존 스타일의 '그랩앤고'(미리 만들어 용기에 담아 놓은 음식, 구매와 동시에 섭취가 가능하다) 가게들이다. 이러한 기술들이 전통적인 소매점을 대체하게 될지는 아직 미지수지만, 시간이 흐를수록 인적 계산원의 필요성은 줄어들 것이다. 일자리 감소의 또 다른 원인은 최저임금 상승이다. 최저임금 제도는 캐셔를 기계로 대체하게 하는 정책이다. 인건비 증가는 많은 산업에서 감당하기 힘든 요소이다. 지난 몇 년간 최저임금을 인상하려는 끈질긴 추진력을 감안할 때, 맥도날드 같은 곳들이 셀프서비스 키오스크를 제공하는 변화를 꾀한 것은 놀라운 일이 아니다.

자본주의는 우리에게 선택의 자유를 준다

결국 셀프서비스의 미래에 가장 큰 물음표는 정부 정책이나 심지어 기술 혁신도 아닌 소비자 선호다. 어떤 제품과 서비스가 수익성이 있고 어떤 것이 실패할지 결정하는 것은 소비자다. 대부분 소비자들은 셀프계산을 반겼다. 우리가 원하는 대로 식료품을 스캔하고 포장할 수 있는 능력과 더불어 추가된 편리함에 감사한다. 그러나 시장은 일반적인 계산대를 선호하는 사람들도 외면하지 않았다. 대부분의 소매점들은 여전히 고객들의 구매를 돕기 위해 캐셔가 있는 계산대를 동시에 제공한다.

셀프 서비스가 인기가 없는 매장에서는 셀프계산대가 없어지고 있다. 지난해, 월마트는 셀프계산대의 저조한 이용률을 알게 된 후 "스캔 앤 고" 서비스를 중단할 것이라고 발표했다. 이 서비스는 샘스 클럽(월마트의 자회사)에서는 계속 이용 가능한데, 그곳에서는 많은 고객들이 셀프계산대를 이용하기 때문에 1년 동안 사용량이 두 배로 증가할 것이다. 소비자들은 그들의 목소리를 냈고 회사는 귀를 기울인 결과다.

자유시장의 좋은 점은 그것이 모든 사람에게 획일화를 강요하지 않는다는 것이다. 슬프게도, 이것을 특징이라기보다는 단점으로 보는 사람들이 많다. 케이틀린 티파니와 같은 시장 회의론자들은 쇼핑객들이 직접 자신의 식료품을 스캔하는 것만을 보고, 자본주의의 속임수만을 본다. 하지만 더 많은 선택권을 갖는 것을 가치 있게 여기는 사람들에게 유일한 불평은: '셀프계산대를 조금 더 빨리 이용할 수 있었으면 좋았을 텐데'이다.

번역: 김은정

출처: <https://fee.org/articles/in-praise-of-self-checkouts>