



여행의 모든 것, 야놀자

야놀자는 국내외 숙박부터 레저, 교통에 이르기까지 여가 관련 모든 서비스를 제공하는 여가 슈퍼앱(Superapps)이다. 슈퍼앱이란 채팅·금융·쇼핑 등 다양한 서비스를 하나의 플랫폼에서 제공하는 앱을 말한다. 글로벌 리서치 기관 가트너는 2023년 10대 전략 기술 중 하나로 슈퍼앱을 선정했다. 현재 세계 인구 3명 중 1명이 슈퍼앱을 사용하고 있다고 한다. 2007년에 숙박 앱으로 시작한 야놀자는 예약 서비스를 넘어 소모성자재(MRO·Maintenance·Repair·Operation) 사업이나 숙박시설 리모델링 뿐만 아니라 호텔·리조트 같은 여가 시설에 IT 솔루션을 납품하는 등 밸류체인을 확장하고 있다.

대부분의 사람이 야놀자에 대해 단순히 모텔 예약 앱 정보로 알고 있지만, 야놀자는 세계 1위 클라우드 기반 호스피탈리티 솔루션 기업이기도 하다. 2019년 글로벌 객실예약관리시스템(PMS) 분야 점유율 1위 기업인 이지테크노시스템을 인수하면서 수익 구조를 다각화했다. 야놀자는 숙박 예약뿐만 아니라 정보기술 서비스 회사를 보유하는 등 사업 다각화 전략을 통해 지속 성장하고 있다.

야놀자는 2021년 7월에 손정의 일본 소프트뱅크그룹 회장이 이끄는 비전펀드에서 기업가치 10조 원의 평가로 2조 원 규모의 투자금을 유치하면서 세상을 놀라게 했다. 비전펀드의 한국 벤처 투자 규모는 쿠팡(3조3400억 원)에 이어 두 번째로 많은 액수다.

비전펀드는 야놀자 지분 25%를 확보해 2대 주주로 올라서게 됐다. 야놀자의 이사진 대표는 과거에 모텔 청소부였던 것으로도 유명하다. 숙박업 종사자 카페를 개설해 운영하던 그는 2005년 소비자에게 숙박정보를 제공하고 업주에게 운영 노하우를 공유하는 숙박업소 이용후기 카페를 인수해 자본금 5000만 원으로 사업을 시작했다.

이 대표는 모텔에 대한 음성적이고 부정적인 인식을 개선하기 위해 많은 노력을 기울였다. 모텔 하면 떠오르는 어둡고, 비도



사진=야놀자

모텔 예약으로 출발 종합 플랫폼 도약 벤처 투자 역대 2위 규모 2조 원 유치 클라우드 역량으로 코로나 위기 극복 공격적 기업인수·해외진출 몸집 불러 사업 다각화로 '테크 기업' 지속 성장

덕적인 이미지를 바꾸기 위해 숙박 시설을 현대화하고, 디자인도 밝게 하는 작업을 했다. 미술관 갤러리를 테마로 한 중소형 숙박시설 '코텔야자'를 오픈했으며, 몰카 매화로 인한 피해를 줄이고자 '몰카 안심존'과 같은 인증 제도를 운영하기도 했다. 이런 노력에 더해 야놀자 앱에 숙박을 넘어 여행, 레저, 관광과 같은 다양한 놀거리를 추가하며 여가 종합 플랫폼으로 성장하고 있다.

야놀자의 핵심 경쟁력은 크게 네 가지로 정리할 수 있다. 첫 번째는 클라우드 솔루션 역량이다. 야놀자는 지난 몇 년간 코로나19로 인해 여행산업이 타격을 입은 상황에서 발 빠른 디지털 전환과 클라우드 솔루션 확장에 집중하며 견고한 매출 성장세와 영업이익 개선을 만들어냈다. 특히 사물인터넷(IoT), 인공지능(AI), 빅데이터, 블록체인 기술 활용과 혁신적인 클라우드 기반 플랫폼으로 글로벌 여행·호스피탈리티 시장에서 입지를 강화하고 있다.

두 번째는 인수합병(M&A)을 통한 공격적인 사업 확장과 해외 진출이다. 야놀자는 M&A를 통해 공격적으로 사업을 확장

하고 있다. 2016년 호텔나우를 인수를 통해 기존 모텔 중심의 카테고리를 확장했고 2018년 인수한 레저큐는 야놀자가 숙박업체에서 레저기업으로 도약하는 발판이 됐다. 같은 해 이뤄진 한국조달물류 인수는 야놀자의 MRO 사업에 전문성을 더한 M&A로 꼽힌다. 2019년에도 기존 사업의 고도화와 사업 영역 확대를 위한 M&A가 이어졌는데 이지테크노시스템은 숙박업소 관리의 효율화를 위한 인수 사례로 꼽힌다. 그리고 우리펜션과 데일리호텔 인수는 야놀자가 몸집을 불리기 위한 M&A였다.

코로나19 확산으로 기업의 투자 활동이 멈췄던 때에도 야놀자는 나우버스킹(매장 대기 서비스)에 투자하고 산하정보기술(호텔 솔루션 서비스)을 인수하면서 시너지를 낼 수 있는 업체들을 끊임없이 인수했다. 또한 해외 시장에 진출하면서도 굵직한 M&A 거래를 만들어 냈는데, 2018년 이뤄진 동남아 숙박서비스 젠룸(Zenroom) 인수가 대표적인 사례다.

야놀자는 2019년 싱가포르에 야놀자 싱가포르(Yanolja Singapore)를 설립하며, 해외 진출의 전초기지를 구축한 바 있다. 야놀자 계열사인 야놀자 클라우드는 베트남 1위 여행기업인 바이엔트래블과 전략적 협약을 체결했으며 호스피탈리티 솔루션 테크 기업으로 성장해 현재 전 세계 170여 개국 3만여 고객사에 60개 이상의 언어로 서비스를 제공하고 있다.

야놀자의 핵심 경쟁력 세 번째는 사업 다각화를 통한 밸류체인 확보 역량이다. 야놀

자는 사업 다각화 전략을 통해 비즈니스 밸류체인을 완성해나가고 있다. 야놀자는 2017년부터 호텔 자산관리시스템(PMS·Property Management System) 사업에 뛰어들었다. PMS란 숙박 예약을 비롯해 식당 예약과 음식 주문 등 호텔 내에서 벌어지는 모든 일을 비대면으로 디지털 처리하는 시스템이다. 야놀자는 전 세계 PMS 분야의 선도 기업으로 올라서기 위해 2019년 국내의 주요 PMS 기업들을 인수하면서 기술력을 강화했다. 현재 야놀자는 세계 2위 PMS 업체이며 2022년 기준으로 세계 2만5300여 개 숙박시설에 소프트웨어를 공급하고 있다.

네 번째 핵심역량은 바로 기술력이다. 야놀자는 2021년 6월에 '테크 올인' 비전을 선포하며 단순 중개 플랫폼에서 벗어나 '테크 기업'으로 거듭나겠다는 포부를 밝혔다. 테크 올인은 야놀자가 글로벌 테크 기업으로서, 여가 관련 기술력과 노하우를 통해 시장을 이끌겠다는 의지를 담고 있다. 이를 위해 기업 문화, 일하는 방식 등을 과감히 바꾸고 글로벌 기준에 부합하는 신규 시스템 도입, 연구 개발, 투자 역량 강화, 글로벌 인재 유치 등을 적극 추진할 방침이다.

현재 야놀자의 국내외 임직원 수는 1600여 명으로 이 가운데 연구개발(R&D) 인력 비중은 40% 이상에 달한다. 글로벌 온라인 여행사(OTA) 중 최다 수준이다. 야놀자는 중·장기적으로 전체 임직원의 70% 이상을 R&D 인재로 채용하는 계획이다. 또한 야놀자는 2017년부터 호텔, 레저시설, 레스토랑 등 여가 산업에 적용할 수 있는 SaaS(Software as a Service) 플랫폼을 개발해왔다. 2018년에는 레저·액티비티 예약 서비스를, 2019년에는 글로벌 호텔 예약 서비스와 항공·철도·렌터카 등 교통 서비스를, 최근에는 모바일 교환권 서비스를 추가하는 등 서비스 범위를 확장하고 있다.



필자 **임성준**은 카카오·야후코리아·네이버에서 경력을 쌓은 뒤 주거공간 임대차 플랫폼 '스테이즈'를 창업했다. 저서로 『스타트업 아이템 발굴부터 투자유치까지』가 있다.