

# 대한상의 브리프

AT kearney 심태호 대표



제82호 2018년 10월 29일



편집자주

기술 발달과 시장 변화로 이커머스의 활용범위가 넓어지고 있습니다. 이번 호는 이커머스 시장의 트렌드 변화를 살펴보고 우리기업들이 어떻게 대응해야 할지 알아보았습니다.

[외부 필진 칼럼은 대한상의 견해와 다를 수 있습니다.]

## 최근 이커머스(e-Commerce) 트렌드와 대응전략

### 최근 이커머스 시장 동향

최근 이커머스 시장의 성장세가 가파르다. 이커머스의 대표적인 온라인쇼핑의 글로벌 시장 규모는 지난해 2.3조 달러에 달했다. 2013년의 1.2조 달러에 비해 두 배 가까이 늘어난 수치다.

지난해 78조 원 규모로 성장한 국내 시장도 연 20% 수준의 성장률을 기록하고 있다.

소비자들이 이커머스에 눈길을 돌리는 이유는 무엇보다 시간과 공간의 제약을 극복한 편의성 때문이다.

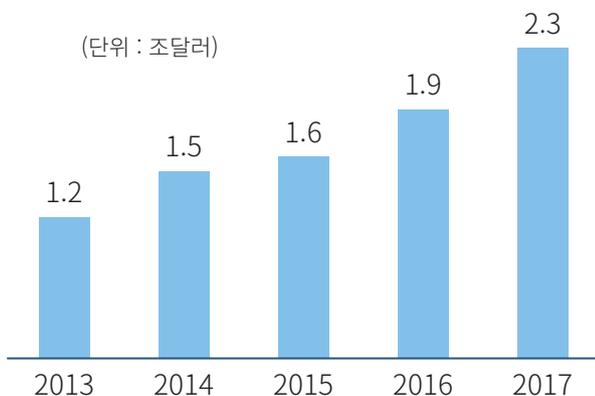
줄을 서거나 무겁게 들고 다니지 않아도 원하는 상품을 살 수 있는 데다 가격까지 저렴하다.

결제가 간편해지고 배송시간이 획기적으로 단축된 것도 중요한 부분이다. 소비자들이 상품에 대한 정보를 공유할 수 있게 함으로써 직접 보지 않고 구매하는 데 따른 리스크도 크게 줄었다.

이러한 이커머스 시장이 최근 들어 새로운 기술의 등장과 소비패턴 변화로 격변기를 맞고 있다. 이커머스 시장의 변화 트렌드를 살펴보고 우리기업들이 유의해야 할 시사점을 도출해 보고자 한다.



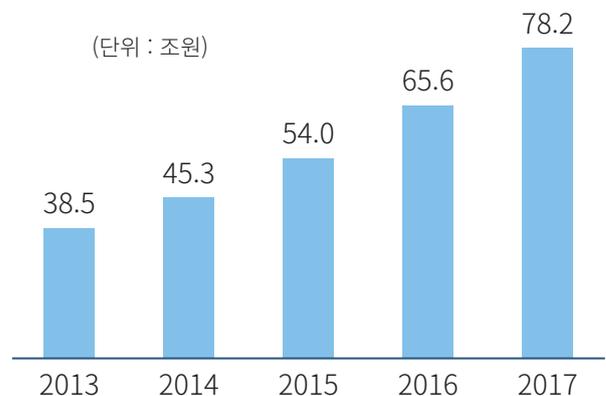
[ 글로벌 온라인쇼핑 거래액 추이 ]



\* 출처 : 이마켓터



[ 국내 온라인쇼핑 거래액 추이 ]



\* 출처 : 통계청

## 최근 이커머스 시장 트렌드

### ① 미래형 기술의 등장 - 미디어커머스 (Voice Commerce, VR·AR)

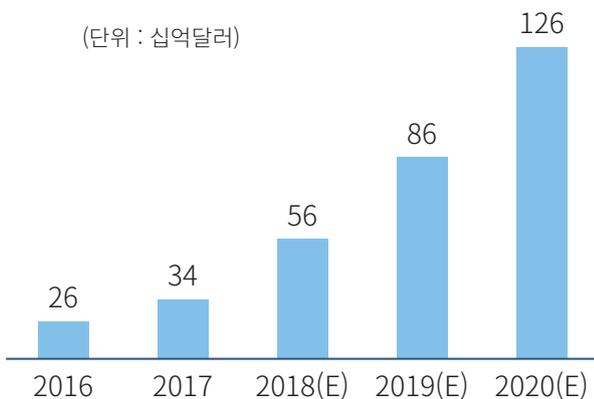
4차 산업혁명 기술이 이커머스 시장에 빠르게 도입되고 있다. AI(인공지능), VR(가상현실)·AR(증강현실), 빅데이터 등의 미래형 기술이 새로운 시장을 만들어 내고 있다.

음성인식과 AI 기술 발전은 보이스 커머스(Voice Commerce)를 가능케 했다. 소비자가 음성인식 스피커 등을 통해 상품을 검색하면 AI가 개인화된 정보를 제공하고 거래가 이뤄지는 식이다.

아마존, 알리바바, 애플 등이 주도하고 있는 글로벌 보이스 커머스 시장은 지난해 340억 달러에 달했고, 성장세를 지속해 2020년에는 1,260억 달러 규모로 확대될 것이란 전망이다.



#### [ Voice Commerce 시장 전망 ]



VR·AR을 활용한 이커머수도 차세대 채널로 부상하고 있다. 제조업체 간 경쟁으로 디바이스 가격이 하락하고, 내년으로 예정된 5G 서비스 상용화를 앞두고 있기 때문이다.

VR·AR 커머스는 상품의 탐색·체험·비교 등 구매 과정에서 기존 유통채널의 한계를 넘어서는 새로운 경험을 제공한다. 소비자는 오프라인 매장에 비해 다양한 정보를 제공받으면서 기존 온라인 매장에서 경험하지 못한 재미와 생동감을 느낄 수 있는 것이다.

### ② 이커머스의 영역 확장 - 식품도 온라인으로

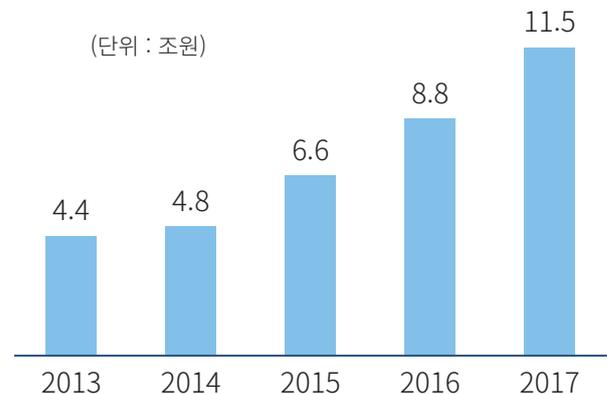
이커머스 시장의 영역 확장이 지속되고 있다. 국내 시장에서 2014년 가전제품에 이어 2015년 화장품, 지난해에는 식품 시장까지 이커머스 돌풍이 불고 있다.

식품 시장에서의 이커머스 확대는 대도시를 중심으로 당일배송 체계가 구축된 가운데 RFID 기반 이력 추적, 모바일 주문 등의 기술발전으로 신선도와 안전성 관리가 가능해졌기 때문이다.

오프라인 기반을 갖춘 대형 유통업체를 중심으로 온라인 식품 스토어 구축이 활발히 진행되고 있고, 식품 제조업체가 온라인 쇼핑몰을 구축하는 사례도 늘고 있다.



#### [ 식품 온라인 매출 추이 ]



# 대한상의 브리프

대한상공회의소가 회원님께 드리는 최신 경제정보

해외에서도 온라인 식품 유통이 트렌드다. 식품 제조업체가 온라인 유통채널을 운영하는 'D2C (Direct to Consumer)'가 늘어나고 있고, 유통업체들은 차별화된 콘셉트로 성장세를 유지하고 있다. 유기농 식품만을 전문적으로 판매하고 있는 일본의 Oisix, 유명식당 메뉴를 배달하는 프랑스의 A La Carte Express 등이 대표적이다.

### ③ 고객관리의 진화 - 멤버십 서비스

차별화된 서비스를 통한 고객관리가 이커머스 시장 핵심역량으로 부각되고 있다. 가격과 편의성만으로 고객을 잡아 두기 쉽지 않게 된 것이다.

유료 멤버십 서비스도 이커머스 시장에 부각되고 있는 새로운 고객관리 트렌드다. 연회비를 낸 고객에게 파격적인 혜택을 제공함으로써 진성고객을 만들고 유지하고자 하는 전략이다.

아마존은 연 99달러의 연회비를 낸 '프라임(Prime) 멤버'에게 무료 배송, 영화·TV 스트리밍, 클라우드 저장 공간 등 다채로운 혜택을 제공한다. 아마존의 프라임 멤버는 연간 구매액이 일반 고객의 2배에 달하며 멤버십 갱신률도 현저하게 높다고 한다.



#### [ 아마존 프라임 서비스 ]



\* 참고자료 : 비즈니스 인사이더

멤버십 서비스는 충성도 높은 고객을 유지할 수 있는 것은 물론 축적된 고객 데이터를 활용해 개인화된 정보와 서비스를 제공함으로써 고객 가치 혁신의 선순환 체계를 구축할 수 있다.

### 시사점 및 대응전략

이커머스 시장에서 혁신의 속도가 빨라지면서 국가 간 경계가 무너진 것은 물론 최근 새로운 기술이 수시로 실험되고 있다.

우리기업들은 미래형 기술의 현실화, 시장의 영역 확장, 차별화된 고객관리 시도와 같은 트렌드 변화를 성장의 기회로 삼아야 한다.

먼저 4차 산업혁명 기술의 현실화에 관심을 가져야 한다. 기업들이 짧은 시간에 독자적으로 대응하기 어려운 만큼 사전에 준비해야 한다. 관련 기술사업자 등과의 협업을 통해 최적화된 플랫폼을 구축하고 독자적인 콘텐츠를 확보할 수 있어야 한다.

이커머스 시장의 영역확대도 중요한 트렌드다. 오프라인 매장의 전유물로 여겨졌던 식품 시장에서 이커머스가 급성장하고 있는 것처럼 새로운 기술과 환경의 변화는 언제든지 새로운 시장을 만들어 낼 수 있다.

차별화가 쉽지 않은 이커머스 시장에서 고객에 대한 로열티 관리도 필요하다. 유료고객 서비스 등의 형태로 고객의 페인 포인트(pain point)를 해결함으로써 행동변화를 유도해야 한다.

아마존, 알리바바와 같은 해외 선도기업들이 전세계 이커머스 시장을 주도하고 있다. 우리기업들도 시장의 변화 방향을 읽고 대응함으로써 경쟁력을 확보할 수 있기를 기대한다. 🚀

# 국내·외 경제지표

2018년 10월 29일 기준

## 1. 국내·외 경제성장률

(단위: %)

	2016	2017	IMF		OECD	
			2018 <sup>(P)</sup>	2019 <sup>(P)</sup>	2018 <sup>(P)</sup>	2019 <sup>(P)</sup>
한국	2.8	3.1	2.8	2.6	2.7	2.8
세계	3.2	3.7	3.9	3.9	3.7	3.7
미국	1.5	2.2	2.9	2.5	2.9	2.7
중국	6.7	6.9	6.6	6.2	6.7	6.4
일본	1.0	1.7	1.1	0.9	1.2	1.2
EU	2.0	2.4	2.0	1.9	2.0	1.9

\* P : 예상치(Projections)

## 2. 환율·유가<sup>1)</sup>

(단위: 원(환율), 달러(유가))

	2016	2017	'18.4월	5월	6월	7월	8월	9월
원/달러	1,161	1,131	1,068	1,076	1,093	1,123	1,121	1,121
원/엔(100엔)	1,068	1,009	994	981	993	1,008	1,010	1,003
원/위안	174.4	167.5	169.8	169.2	169.1	167.1	163.7	163.4
원/유로	1,283	1,276	1,312	1,272	1,275	1,312	1,296	1,305
유가(Dubai)	53.8	53.2	68.3	74.4	73.6	73.1	72.5	77.2

## 3. 산업지표

(단위: %(전년동기대비))

	2016	2017	'18.4월	5월	6월	7월	8월	9월
산업생산	3.0	2.3	1.9	1.7	0.2	1.3	1.5	-
소매판매	3.9	1.9	5.4	4.5	4.0	5.7	6.0	-
설비투자	-1.3	14.1	1.6	-3.5	-14.7	-10.1	-11.2	-
수출	-5.9	15.8	-1.9	12.9	-0.3	6.1	8.7	-8.2
수입	-6.9	17.8	14.9	12.9	11.0	16.4	9.4	-2.1

1) 환율은 월 평균 기준, 유가는 기말 기준