

엔데믹시대 플랫폼업체의 실적부진과 대응전략

KDB미래전략연구소 산업기술리서치센터
신유영 (shinyy@kdb.co.kr)

- ◆ 팬데믹으로 사회가 빠르게 디지털 전환하며 일부 플랫폼업체들이 급성장하게 되었으나, 최근 팬데믹 종료, 엔데믹 시대의 시작과 함께 온라인 수요가 감소하며 실적 악화 중
- ◆ 이에 플랫폼업체들은 오프라인 진출, 콘텐츠 다양화 등 기존 서비스에서 벗어난 과감한 전략수정을 통해 엔데믹 시대에 기민하게 대응할 필요

□ 지난 2년여간의 글로벌 팬데믹으로 전세계 디지털화 가속화됨에 따라, 온라인 비대면 서비스 플랫폼 급성장

- 팬데믹 기간 사회적 거리두기로 인해 비대면 여가 및 업무 등이 생활에 빠르게 침투하였으며, 사회는 예상보다 빠르게 디지털 전환을 맞이함. 이에 디지털 기술을 기반으로 한 일부 플랫폼 서비스 업체들이 호황을 맞이하며 급성장함
 - 특히 게임, OTT(온라인동영상), 비대면 화상회의, 음식배달 서비스 업체 등 온라인 비대면 서비스를 제공하는 플랫폼들이 팬데믹 수혜로 빠르게 성장
 - 반면 여행, 숙박, 모빌리티 등 오프라인 서비스 기반의 플랫폼업체들은 실적 악화

팬데믹 기간 급성장한 주요 글로벌 플랫폼 업체

업체명	내용
줌(Zoom)	· 글로벌 화상회의 서비스 플랫폼 · '21년 매출 26억5,140만 달러(전년대비 326% ↑) 달성 등 재택근무 도입한 대기업 고객수요 폭증으로 팬데믹 특수 누림
넷플릭스(Netflix)	· 글로벌 OTT 서비스 플랫폼 · '20년 3분기 기준 한해 유료 가입자 수 2,810만명으로, '19년 전체 유료 가입자 수인 2,790만명을 앞지르며 팬데믹 기간 급성장
로블록스(Roblox)	· 메타버스 기반 게임 서비스 플랫폼 · 코로나 기간 총매출 200% 급증, '21년 상장 후 주가 급등('21.3월 U\$64.50 → '21.11월 U\$134)

자료 : 각사 자료 및 언론 보도 종합 재구성

□ 엔데믹* 전환에 따른 사회적 거리두기 완화 또는 해제로 인해, 비대면 서비스 기반 플랫폼업체들의 코로나19 매출특수 반환 중

- * 엔데믹(Endemic): 어떤 질병이 풍토병으로 굳어지는 것으로, 최근 코로나감염병과 관련하여 백신이 개발되고 치명률이 낮아짐에 따라 방역조치를 해제하고 일상으로 돌아가는 것을 일컫음

- '22년 상반기 주요 글로벌 플랫폼업체 저조한 실적발표와 함께 주가 하락 중
 - '21.5월 중, 넷플릭스, 로블록스 등 주요 글로벌 플랫폼업체 주가는 팬데믹 기간 내 최고점 대비 약 70%~80% 하락한 상태
 - 국내 서비스 플랫폼업체들의 앱 MAU*도 거리두기 해제 이후 최대 17% 감소
- * MAU(Monthly Active User): 월간 활성 이용자 수
- 사회적 거리두기 해제로 비대면 온라인 서비스 수요가 감소한 것이 하락의 큰 요인으로 지목되며, 팬데믹 종료와 함께 디지털 플랫폼 시장의 성장세 둔화는 당분간 지속될 것으로 예상

팬데믹 기간 주요 글로벌 플랫폼업체 주가 추이 최근 주요 국내 서비스 플랫폼업체 MAU 추이



자료 : Bloomberg, CDC

구분	플랫폼 명	증감율*
게임·메타버스	제페토	-10%
	로블록스	-11%
OTT 서비스	넷플릭스	-9%
	웨이브	-15%
음식배달	배달의민족	-5%
	요기요	-13%
인테리어	오늘의집	-14%
화상회의	줌	-17%

* '22.3월 첫 주 대비 거리두기 전면 해제된 4월 마지막 주 MAU 증감률

자료 : 매일경제(2022.5.8.), "플랫폼 "집밖서 돈벌자"...넷플 공연사업, 오늘의집 이사중개"

□ 엔데믹을 맞이하여 플랫폼업체는 오프라인 진출, 콘텐츠 다양화 등 실적 부진을 타개할 적극적 전략수정이 필요

- 최근 플랫폼업체들은 밖에서 활동하려는 고객수요를 충족시키기 위해 오프라인 서비스를 연계하거나 콘텐츠를 다양화하는 등 대응 방법 모색 중
 - 머스트잇(온라인 쇼핑), 하우스텝(온라인 인테리어시공)은 오프라인 쇼룸 오픈, 당근마켓(온라인 중고거래)은 동네 기반 커뮤니티, 채팅 서비스를 고도화하여 지역 기반 오프라인 모임을 독려
 - 티빙, 애플TV, 쿠팡플레이(OTT서비스)등은 UFC(종합격투기), 미국프로야구, K리그(축구) 등 스포츠 생중계 서비스 시도
- 팬데믹 초기 디지털 전환에 뒤쳐져 실적 부진을 경험했던 일부 전통산업들의 전환을 앞지 않으려면 플랫폼업체들의 발 빠르고 과감한 전략 전환이 필요