

생활밀착 서비스의 확대와 금융권 동향

KDB미래전략연구소 미래전략개발부
김수경 (sk.kim@kdb.co.kr)

- ◆ 생활밀착 서비스의 공급이 플랫폼 비즈니스로 빠르게 전환되면서 O2O서비스 시장도 코로나19로 인한 비대면 수요 증가 및 기술 발전으로 인하여 급성장세를 보임
- ◆ 생활밀착 서비스의 동종·이종 업계간 협업이 증가하는 가운데, 국내외 금융회사들도 자사의 금융플랫폼에 생활밀착 서비스를 포함하는 생활금융 플랫폼을 구축하고 있음

□ 생활밀착 서비스 산업은 비대면·디지털 전환 흐름에 대응하여 ICT와의 결합을 통한 공유경제·배달앱 등의 플랫폼 비즈니스 형태로 진화 중

- 생활밀착 산업은 일상생활에 필요한 서비스를 제공하며 대부분 온라인과 오프라인을 연계하는 O2O(Online to offline)*방식으로 빠르게 전환하고 있음
 - * 오프라인 시장을 온라인으로 끌어오는 사업모델로 배달의 민족, 요기요 등 배달서비스와 같이 온라인에서 구매한 서비스를 오프라인에서 제공
 - 1인가구 확산 및 재택근무 등으로 소비·문화·여가를 집에서 해결하는 홈코노미* 서비스 수요가 확대되어 가사·교육·돌봄 등 다양한 분야의 플랫폼이 등장
 - * 집(Home)+경제(Economy)로, 음식·생활용품 배달앱, 대여업, 엔터테인먼트(게임), 케어(청소) 업종 등

국내 주요 생활밀착 서비스 플랫폼 서비스 현황

플랫폼명	내용
당근마켓	지역기반 앱으로 중고 상품 거래 및 지역기반 서비스 제공, 월 이용자 1,400만명 및 '20년 약 1.2억건 거래 이루어지며 '21년 2월 쿠팡에 이어 쇼핑앱 2위를 기록
숨고	생활서비스를 필요로 하는 고객과 서비스 제공자(고수)를 연결하는 플랫폼으로, 이사·청소·도배·퍼스널트레이닝(PT)·레슨 등 1,000여개의 카테고리 제공
런드리고	비대면 모바일 세탁 서비스를 제공, 스마트 빨래 수거함을 통해 세탁물 수거·세탁·배송을 하루만에 완료하는 시스템으로 월평균 3만5천 가구가 이용
자란다	자체 개발한 선생님 매칭 알고리즘과 아이 및 선생님에 대한 축적된 데이터를 바탕으로 방문교육 매칭 플랫폼을 운영
청소연구소	홈클리닝 서비스(청소·세탁·설거지 등)를 필요로 하는 고객과 서비스 제공자(매니저)를 모바일 앱을 통하여 매칭하여 주는 구독 서비스 플랫폼 운영

자료 : 각사 홈페이지 및 언론 보도 종합 재구성

- 최근 코로나19로 비대면 수요 증가 및 기술 발전으로 '20년 기준 O2O 서비스 거래액은 126조원 규모로 전년 대비 29.6% 증가하며 급 성장세를 보임*

* 과기정통부 보도자료(21.4.9자), "2020년 O2O 서비스 산업조사 결과"

- '20년 O2O서비스 기업은 총 678개로 전년 대비 123개 증가하였고, 플랫폼에 입점하여 서비스를 공급하는 업체는 53만개 수준으로 전년비 55.6% 급증
- 플랫폼 노동자에 해당되는 외부 서비스 인력*은 '20년 기준 약 56만명 수준으로 전년대비 8.1% 증가함

* 배달대행업의 배달기사, 가사·청소업의 가사도우미, 애완견 돌봄업의 펫트레이너 등

□ **생활밀착 서비스 산업은 중개 위주의 자사 플랫폼에서 벗어나 규모의 경제 확보를 통한 시장 선점을 위해 동종·이종 업계간 합종연횡 및 플랫폼 내 제휴가 활발해짐**

- 단일 서비스 품목 기반의 싱글 플랫폼 모델에서 진화하여 타 업체와 제휴를 통해 기존 영위 사업 외의 서비스도 제공하며 멀티 플랫폼* 전략을 추구

* 지역기반 중고거래 플랫폼인 당근마켓 앱 내에 외부 앱인 세탁특공대(세탁), 미소(이사), 펫트너(반려동물 케어) 입점

- 온라인 편의성과 오프라인 매장의 장점을 통합한 서비스 확산되며 생활밀착 서비스 플랫폼과 오프라인 채널의 제휴*도 증가하고 있음

* 당근마켓과 GS리테일(편의점)은 협업을 통해 유통기한이 임박한 김밥 등 간편 식료품의 할인 정보를 실시간으로 당근마켓 사용자 거주지별로 제공하여 제품 폐기율을 낮춤

□ **산업간 융복합이 가속화되며 업종간 경계가 모호해지는 빅블러(big blur)* 시대에 생존하기 위해 금융회사들도 자사 금융플랫폼에 생활밀착 서비스를 포함시키는 '생활금융 플랫폼'으로 변모하고 있음**

* 기존의 고유 영역과 법칙이 무너지고 경계가 모호해지는 현상 (스탠 데이비스(1999), "블라 연결 경제에서 변화 속도")

- 글로벌 시가총액 Top10 기업 중 7개가 금융 관련 비즈니스를 영위하고 있는 빅테크 기업*인 가운데, 네이버, 카카오 등 국내 빅테크 기업도 금융업에 진출하면서 기존 금융회사와의 경쟁이 심화되고 있음

* 아마존, 애플, 알리바바, 알파벳, 텐센트 등 (삼정KPMG 경제연구원, "공룡들의 전쟁터가 된 금융산업" '21.1월호)

- 플랫폼 내 쇼핑·검색·결제 정보의 활용으로 금융시장에서 영향력을 확대함과 더불어 생활 서비스 제공 플랫폼의 구축은 소매금융의 경쟁우위 요소가 되고 있음

- 해외 금융회사들도 자사 금융플랫폼에 생활 서비스 등 다양한 비금융 서비스를 제공하여 고객과의 접점을 확보하는데 총력을 기울이고 있음
 - 자사 모바일 앱에 각종 생활 서비스 기능을 추가하여 향후 앱 기반 금융·생활 서비스를 통합 제공할 수 있는 환경 조성 및 고객의 비금융 데이터 확보 도모
 - 플랫폼 내 교차판매 및 고객 생활 데이터를 통해 맞춤형 서비스 제공 노력
 - 국내 은행들은 디지털금융 규제 완화 이후 생활밀착, 게임, 유통 등 다양한 제휴사와 연계하여 생활금융 플랫폼을 구축하려고 시도 중임
 - 정부는 은행이 다양한 플랫폼 기반 사업을 영위할 수 있도록 은행의 부수업무 범위를 확대*한 바 있음
- * 금융위(20.12.10자) 보도자료, “디지털금융 규제 제도 개선방안”

국내·외 은행 생활금융 플랫폼 현황

은행	내용
DBS(싱가폴)	비금융플랫폼인 'DBS Marketplace'에서 400개 이상의 제휴 기업이 부동산, 자동차 구매, 항공·호텔 예약, 쇼핑, 교육 등의 서비스 제공
SBI(인도)	자사 앱 내 택시, 예약, 여행, 대리점, 이러닝 등 서비스 제공
RBC(캐나다)	RBC Ventures가 투자한 핀테크 업체들과의 협업을 통해 부동산·인테리어·이사 등의 플랫폼과 연계하여 금융서비스를 제공
신한은행	자사 앱 내 부동산·재테크·여행·야구·운세 서비스 제공, 전기차 가격조회 플랫폼, 네이버 부동산 전세 매물 검색부터 대출까지 연계, 음식주문 배달 플랫폼 구축 중
우리은행	부동산 비대면 경매정보서비스, 실손보험 빠른 청구 서비스 제공, 개인 택배 배달·픽업 및 미술품 소액 투자 서비스 예정
국민은행	생활금융 플랫폼 제공, 부동산 앱, 구직 앱 별도 운영
농협은행	국내선 항공기 탑승 수속 가능한 생체정보 등록, 꽃배달 서비스 예정
하나은행	자사 앱 내에 아파트 정보·검색 및 쇼핑·여행·건강 관련 서비스 제공, 개인간 중고차 직거래 플랫폼 출시 예정, 넷마블 게임에 접목한 신규 자산관리 서비스 출시

자료 : 각사 홈페이지 및 언론 보도 종합 재구성