

# 고객 중심의 성공적인 리테일 테크 접근 방향

KDB미래전략연구소 산업기술리서치센터  
최 성 호 (sungho.choi@kdb.co.kr)

- ◆ 경영실적 악화와 빠르게 성장하는 온라인 커머스 시장에 대한 대응책 한계로 인한 국내외 오프라인 리테일 기업의 위기감 고조
- ◆ 리테일 테크에 기반한 고객 중심의 서비스 혁신을 통해 위기를 기회로 만든 미국 월마트는 신기술 적용과 특허 전략으로 시장 경쟁력 확대 진행 중
- ◆ 고객 중심의 편의성에 집중하는 리테일 테크 접목은 오프라인 기업의 위기를 기회로 만들 주요 핵심 전략으로 활용 제고 필요

## □ 온라인 커머스의 급속한 성장으로 국내외 오프라인 리테일 기업들의 경영 실적 악화와 오프라인 매장 폐업이 빠르게 증가

- (美) 아마존 이펙트\*로 위기를 맞이한 주요 리테일 기업의 증가
  - 온라인 커머스 공룡인 아마존이 촉발시킨 디지털 혁신 시대를 맞이하며 최근 2년간 미국의 대표적 유통기업인 시어스, 라디오샤크, JC페니, 메이시스 등의 기업을 포함한 40개 대형 업체가 파산 혹은 파산보호신청 발표
  - '19년 하반기에는 바니스 뉴욕과 포에버21 양사 모두 파산 보호 신청 예고
    - \* 아마존 이펙트 : 아마존이 진출한다는 루머만 있어도 해당 산업을 리드하는 기업들의 주가가 추락하고 투자자들이 패닉에 빠지는 현상
  - 오프라인 리테일 점포는 '19년 들어 8개월동안 이미 지난 한해 폐점한 점포수 보다 29% 많은 점포들이 폐점하였으며, '19년 하반기까지 7,000개 이상의 점포가 추가로 폐점될 것이라는 어두운 전망
- (韓) 이커머스 시장의 확대로 주요 오프라인 기업들의 위기감 확대
  - 국내 1위 리테일 기업인 이마트는 '19년 2분기 영업 손실 299억원으로 창사 이래 첫 적자를 기록하였으며 롯데마트, 롯데슈퍼 각각 339억원, 198억원 영업 손실을 기록하는 등 대형 리테일 기업들이 시장 변화에 따른 어려움을 겪고 있음
  - 반면, 편의점의\* 경우 '16년부터 매년 연간 10% 수준의 매출 증가를 기록하며 오프라인 기업 중 유일하게 꾸준히 성장하고 있음
    - \* 1~2인 가구의 증가와 구매자 소비 패턴에 발맞춘 간편식, 플랫폼의 다양화 제공을 통해 오프라인 리테일 중 유일하게 매출 상승세 유지

□ 위기를 기회 삼아 재도약한 美 월마트는 기술 중심의 혁신을 통해 상승세로 전환하며 '전통 유통업체에서 리테일 테크 기업' 으로 변모

- 대표적인 거대 리테일 기업인 월마트와 베스트바이의 성공적인 변신
  - 월마트는 지난 2분기 시장 컨센서스를 상회하는 실적(1,304억 달러 중 미국 내 매출은 전년 동기 대비 2.9% 증가한 852억 달러) 발표로 주목을 받고 있음
  - 대형 전자제품 소매체인 베스트바이는 '12년 매출 30% 급감의 위기에 직면했으나 디지털 기술을 통한 고객 중심의 서비스로 전환하며 지난 '18년에 428억 달러의 매출로 재기에 성공
- 하이테크 기업으로 전환 중인 월마트의 신기술 전략
  - 월마트는 '14년 이후 고객에게 새로운 서비스를 제공할 수 있는 기술 개발에 집중하겠다는 목표 아래 신기술 적용을 빠르게 진행하고 있으며, '18년에는 한해 동안 약 120억 달러를 IT에 투자

월마트의 주요 신기술 적용 현황

적용 기술	적용 내용
블록체인 & IoT	Food Trust 블록체인 구현을 통한 식품안전 추적 프로세스 투명화와 공급망의 각 접점(농장, 운송, 창고, 시장)에서의 센서 데이터 처리를 위한 IoT 적용
AI & 로봇	AI 기술을 탑재한 매장내 카메라로 정확한 상품 배치와 재고상황 식별 구현과 로빙 로봇을 통한 제품배치 관리, Vision AI가 탑재된 로봇을 통해 매장 바닥 상황 식별 및 청소로 미끄럼 방지와 청결 유지
AR	모바일앱에 AR 스캐너를 탑재하여 매장내 상품 및 동선에 대한 세부 정보 편의성 제공 및 브랜드 마스코트(Tony the Tiger, Chester the Cheetah 등)와의 만남을 제공하는 <b>Fun Shopping</b> 제공
VR	VR 기술을 통해 실제 매장상황을 조성하여 직원의 교육효과를 개선하고 고객의 매장내 서비스 경험을 향상
자율주행	'18년 11월 Ford사와 자율주행팀을 만들어 고객과 상품간 연결을 위한 다양한 프로젝트 진행중
신기술 스타트업 육성과 M&A	Store No.8을 통한 신기술(AI, 로봇 등) 스타트업 육성을 활발히 진행하고 있으며 Jet.com, Flipkart, Aspectiva 등을 인수하여 시장 확대에 집중

- 지속적인 혁신 활동과 차별화된 기술을 보호하기 위한 월마트의 특허 전략
    - '10~'14년 사이 지식 재산권에 대한 소송이 다수 발생하고 비용 손실 부담 증가 경험을 통해 '특허 보유가 혁신을 위한 최선의 방어책'임을 인지
    - '12년 이전 매년 10건의 특허 출원에서 '12년 이후 매년 100건을 넘기고 '17년에는 한해에만 596개의 특허를 출원\* 하였으며 소송 건수는 급격히 감소
- \* 전체 특허중 77%가 디지털 컴퓨팅과 데이터 프로세싱에 집중

## □ 국내 기업들은 고객에게 차별화된 서비스 제공과 기업 운영 최적화를 위한 리테일 테크 제고 필요

- 온-오프라인 서비스를 융합하여 고객에게 특화된 서비스를 제공함으로써, 개인화된 반응형 서비스 강화
  - 점포 방문전 등록된 쇼핑 리스트에 맞는 매대 경로 추천과 프로모션 연계
  - 온라인 장바구니에서 미구매 상품에 대한 오프라인 구매 추천
- 고객의 로열티를 높일 수 있는 지속적인 리테일 테크 개발과 적용 필요
  - 온-오프라인 통합된 모바일 서비스 통해 쇼핑의 재미와 구매-반품 편의성 제공
  - AI, 로봇 등의 기술 접목으로 고객의 비대면 서비스 선호도를 반영하여 매장내 문의 대응을 신기술로 효율적 지원
- 운영 최적화를 위한 자동화 확대 필요
  - 상품 분류 프로세스 자동화로 운영 효율화
  - AI를 통한 재고 정확도 개선과 로봇 활용한 매대 배치 효율화