



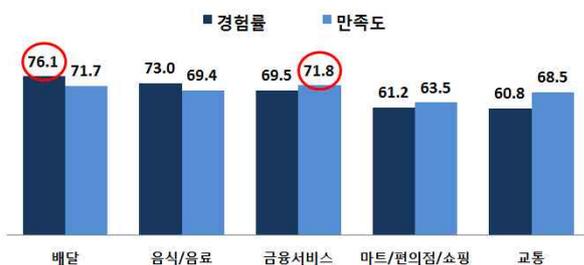
## 언택트 순풍타고 진화하는 리테일테크

- ◆ 언택트(Untact) : 접촉을 의미하는 ‘Contact’에 부정적 접두사 ‘Un’를 붙인 신조어로, 무인결제 및 비대면 소비를 선호하는 사회현상을 반영
- ◆ 리테일테크(Retailtech) : 소매(Retail)와 기술(Technology)의 합성어로, 온·오프라인 유통망과 4차 산업혁명 기반인 ICT가 결합하여 등장한 개념 (예) 무인점포·결제, 챗봇, 무인배송(로봇·드론), AR·VR스토어, 빅데이터 기반 맞춤 서비스와 블록체인, O4O(Online for Offline)서비스로 응용

### □ 언택트는 사회·문화(비대면 선호, 고령화)와 과학기술(ICT발달, 간편결제)이 결합하면서 나타난 새로운 트렌드

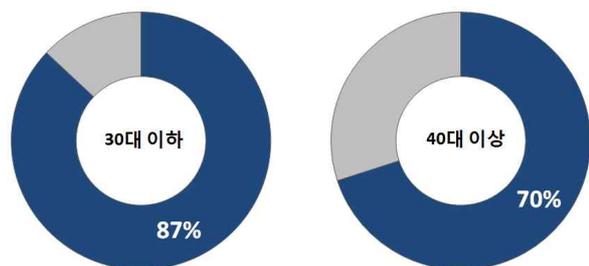
- (현황) 무인 주문·결제서비스는 과거 호텔·숙박, 은행, 극장에서 먼저 상용화, 최근 식당·카페, 소매점, 물류 등 **요식업, 유통업으로 확산**
- (소비자) 시공간의 제약 없고, 짧은 대기·결제시간과 할인적용에 만족
  - 스마트폰 또는 최신기기에 익숙한 사용자들이 편리함·효율성 추구 목적
- (기업) 인건비 등 비용절감, 고객 점점 확대, 빅데이터 활용 용이
  - 최저임금 이슈를 보완, 시장수요 변화를 마케팅에 실시간 반영 가능

<언택트 서비스 업종별 경험률·만족도>



자료 : 현대카드·현대캐피탈('19.7), 단위 : %

<직원보다 키오스크가 편리하다는 응답>

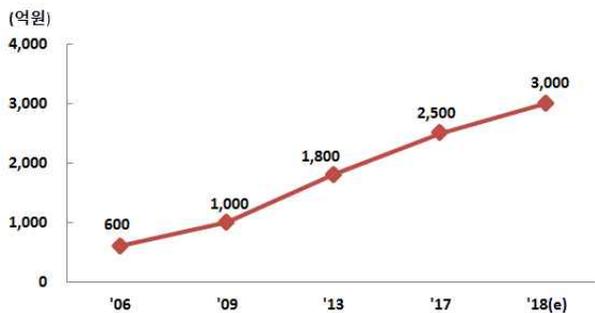


자료 : 정보통신기획평가원('17.4)

□ ICT기술을 도입한 여러 산업 중 소비자의 체감정도가 높은 유통업의 특성상 가시적인 변화들이 나타남

- 모바일쇼핑 거래액은 전년동기대비 25.9% 증가, 자체 주문앱 개발 활발
  - ※ 모바일쇼핑 거래액(조억원) : 5.6('18.5) → 7.1('19.5), 스타벅스 사이렌오더 美로 逆수출
- 대형마트에 자율계산대 증설, 키오스크 렌탈로 관련업계도 급성장
  - ※ 프랜차이즈매장(패스트푸드·카페) 중심으로 확산, 제작업체와 결제시스템업체도 수혜
- 유통업체, 인공지능기반의 추천·상담용 챗봇(Chat-bot) 도입 증가
  - 롯데百 ‘살룻’, CJ오쇼핑 ‘고객상담 톡 챗봇’, 위메프 ‘Wai’ 등

<국내 키오스크 시장규모>



자료 : 신한금융투자('18.1), 단위 : 억원

<中 징둥 택배로봇과 日 라쿠텐 제휴>



자료 : 니케이 아시안 리뷰('19.2)

□ 美·中·日은 「ラスト마일 딜리버리\*」에 집중, 민관 협력으로 쾌속 성장  
⇒ 새로운 기술 도입을 서비스 고도화의 기회로 삼고 진입장벽을 낮출 필요

\* 물류업체가 상품을 개인 소비자에게 직접 전달하기 위한 배송 마지막 구간. 전체 물류 과정 중 발생하는 비용의 53%에 해당 (자료 : The BI Intelligence, '18.5)

<주요 국가의 스마트 물류 사례>

구분	내용
	美 전자상거래 시장 약 5,129억 달러 규모('19), 주요 전자상거래 기업 중 1위 아마존 무인편의점(아마존고), 드론배송(아마존프라임), 물류(풀필먼트) 등 전방위적 확장
	국가발전개혁위원회·교통운수부 : 물류업 원가 절감 및 효율향상 계획 수립·발표('16) 알리바바 : 스마트 물류 네트워크 강화, 징둥 : 상하이 무인 물류센터 3期 공개('18)
	배달로봇의 일반도로 주행 실험 허용 발표, 주행 안전 가이드 논의 중('19) 온라인쇼핑업체 라쿠텐 : 中 징둥과 소형 드론 및 지상 운송 로봇 서비스 제휴 발표

자료 : Kotra 해외시장뉴스('19)

(작성자 : 산업연구팀 과장 정지은 ecojje@ibk.co.kr / ☎02-729-7159)