



Taiwan

홍콩지사

무인매장 실패 딛고 스마트자판기로 승부거는 편의점



| 유튜브에 게시된 가상 무인매장 |

편의점업계, 인력난과 인건비 상승 대응책 마련

세계에서 두 번째로 높은 밀도를 자랑할 만큼 성황을 누리고 있는 대만의 편의점 업계에서 지난해 최대 관심사가 '무인매장'이었다면 올해는 '스마트 자판기(Smart vending machine)'로 새로운 전투가 시작되고 있다. 변화의 포문을 연 것은 편의점 업계의 선두인 세븐일레븐(7-Eleven)이다. 일본과 마찬가지로 대만도 낮은 출생률로 인해 심각한 인력난에 직면해있다. 게다가 2017년 주5일 근무제 도입과 최저임금 인상으로 인건비까지 상승해, 편의점주들의 고충이 심각해지자 2018년 1월 말 대만 세븐일레븐은 미래의 편의점을 표방하며 무인편의점 X-Store를 개장하면서 소매업계에 신선한 충격을 안겼다.

이미 다른 전략을 세운 업계 2위의 패밀리 마트(Family Mart)를 제외한 다른 편의점 체인은 무인 매장 및 자동화의 속도를 따라잡기 위해 첨단 기술을 사용하는 방안에 대해 고심했다. 패밀리 마트는 무인매장 전략 대신에 매장 직원의 업무 부담을 줄이기 위해 12가지 신기술을 도입한 '기술매장 (tech store)' 운영방침을 도입할 예정이라고 밝혔다. 작년에 출시된 패밀리마트 컨셉 스토어는 매장 직원의 업무 부담을 줄이기 위해 디지털기술을 도입하여 매장 선반의 종이 가격표를 쉽게 업데이트할 수 있는 전자가격표로 대체했다. 소비

| 기술매장 도입한 패밀리마트 |



자는 스마트폰 등 모바일 장치로 QR코드를 스캔하여 자세한 제품정보를 볼 수 있다.

무인매장 실패 이후 새로운 전략이 된 스마트 자판기

① 세븐일레븐 (7-Eleven)

세븐일레븐의 무인매장을 이끌던 총 책임자는 무인매장 확장계획의 일시적 보류를 발표했다. 업계의 관계자는 2018년에 출범한 두 개의 무인매장 운영에 백업으로 8명의 직원이 필요하다고 말했다. 이는 기존 편의점의 운영인력보다 더 많은 직원 수로 복잡한 출입 인증조치 및 셀프계산대 사용 도움, 무인매장 입장을 망설이는 소비자 대응, 선반진열·정리 등 다양한 분야에서 추가 인력이 필요하기 때문이다. 게다가 설립비용이 너무 많이 들어 무인매장의 보급에 현실적인 어

려움이 잇따르면서 확장 계획은 중단되었다.

한편 세븐일레븐 관계자는 2018년 6월 말 시범적으로 도입한 사물 인터넷 (Internet of Things, IoT) 기능을 갖춘 스마트 자판기 전망에 대해 낙관하고 있다.

스마트자판기가 세븐일레븐 편의점 매장이 시간적으로나 공간적으로 채울 수 없는 공백을 채울 수 있을 것으로 예상하며, 전력을 강화하기 위해 2019년 말까지 기존의 30대에서 500대까지 스마트자판기 수를 늘릴 계획이다.

| 세븐 일레븐 스마트 자판기 |



② OK 마트

대만에서 4번째로 규모(대만 내 880개 매장 보유)가 큰 편의점 체인인 OK마트는 세븐일레븐이 스마트 자판기 주력 전략을 발표하기 전인 2018년 6월부터 스마트 자판기가 있는 'OK Mini' 상점을 열고 운영했다.

OK Mini 스마트 자판기는 20가지의 무현금 지급방식을 채택하고, 세 가지 다른 보관온도의 제품을 제공한다. 현재 300대의 스마트 자판기를 운영하고 있으며, 2019년 말까지 1,000대로 추가할 계획이다. OK마트 관계자는 “대만의 치열한 편의점 시장에서 최소한의 노력으로 최대한의 성과를 거두기 위해 스마트 자판기 사업을 확대할 것”이라고 밝혔다.

| K마트의 스마트 자판기를 활용한 OK Mini미니 상점 |



③ 하이 라이프 (Hi-Life)

OK마트보다 2배 많은 매장 수를 보유한 편의점 체인인 하이 라이프(Hi-Life)는 2019년 3월 말, 타이베이(Taipei) 시청 지하 2층에 3대의 자판기 'HiStore'를 설치하고 시범 운영 중이다. 기계와 소비자의 상호작용을 위한 새로운 전략으로 대형 터치스크린을 갖춘 자판기를 설치했다. 하이 라이프의 관계자는 스마트 자판기를 통해 소비자는 쿠폰 및 적립 포인트를 쌓을 수 있으며 스마트 자판기에서 얻은 혜택은 기존의 편의점 매장에서도 활용할 수 있다고 설명했다. 이러한 다양한 교차 서비스를 제공함으로써 소비자의 소비습관 개선에 도움 될 것이라고 덧붙였다.

④ 패밀리마트 (Family Mart)

스마트 자판기에 소극적이었던 패밀리마트도 전용 자판기 출시를 위해 노력 중이다. 패밀리마트 관계자에 따르면, 현재 테스트 단계에 있으며 2019년 하반기에 스마트 자판기를 이용해 판매를 시작할 계획이라고 밝혔다.

대만의 편의점 전략에 중요한 자판기

2㎡ 미만의 공간을 차지하는 직사각형 자판기가 어떻게 편의점 분야의 시장 전략에서 중요한 역할을 하며 소매업계의 미래 트렌드가 되었을까?

① 부족한 인력 문제 해결 및 저렴한 운영비

텐 라이프(TenLife) 법인 대표에 따르면 2017년 말부터 2018년 사이 전 세계의 소매업계는 새로운 자동화 소매의 전형인 무인매장에 집중하였다. 그러나 최첨단 산업의 배경을 고려하면 해당 기술은 아직 상용화 단계에 이르지 않았으며, 해결되어야 할 수많은 문제가 여전히 존재한다. 또한 무인매장은 수천만 달러의 투자가 필요하기 때문에 다수의 매장을 운영하기에는 어려움이 있다. 대만의 스마트 자판기 시스템 공급업체의 관계자는 “무인 기술의 도입이 잘못된 것은 아니지만, 아직은 시기상조로 고비용이 든다. 반면 미화 10,000달러(약 1,202만 원)로 O2O(online to offline) 비즈니스 모델의 소형 버전인 스마트 자판기를 운영할 수 있다”고 말했다.

② 포화상태인 편의점 업계에 새로운 가능성 제공

대만은 2,300명당 편의점 1곳을 보유하고 있어 전 세계적으로 한국 다음으로 높은 편의점 밀도를 자랑한다. 그러나 최근 몇 년 동안 매출 증가율은 한 자리 수로 떨어지고 임대료와 인건비는 상승하고 있을 뿐 아니라 생산 가능인구 감소로 편의점 시장의 성장은 과거의 일이 되고 있다.

스마트 자판기 설치비용 및 운영인력 비용은 편의점 운영비용과 비교해 현저히 낮다. 편의점 체인을 효율적으로 운영하기 위해서는 2,500명의 인원이 필요하지만, 스마트 자판기는 단지 200명의 인력만으로도 운영이 가능하다. 이는 10%에 불과한 수치이다.

④ IoT (Internet of Things) 기술의 통합으로 즉각적 수요 충족

스마트 기술이 접목된 자판기가 운영자에게 크게 어필하는 부분은, 기존의 전통 자판기의 단점을 보완해준다는 사실이다.

기존의 자판기에 사물인터넷 기술을 적용할 경우 3가지 새로운 기능을 제공할 수 있다. 첫째, 모든 종류의 결제 카드 및 모바일 결제 이용이 가능하다. 둘째, 자판기 내부의 상품 보관온도를 여러 단계로 제어할 수 있다. 세 번째로 판매 및 재고 어플을 통해 원격관리 할 수 있으며 수집된 판매 데이터를 분석해 향후 판매를 예측할 수 있다.

스마트 자판기를 통해 판매할 수 있는 식품은 음료, 신선 식품, 스낵 제품 등으로 한정되어 있는 만큼, 각 설치 장소의 특성을 반영해 지역에서 가장 많이 판매되는 제품 위주로 채우고 실제 판매량을 바탕으로 판매상품 선정에 더욱 주의를 기울여야 하는데, 사물인터넷 기술로 축적된 정보가 자판기 설치지역 소비패턴을 반영한 판매상품 선정에 도움이 되고 있다.

스마트 자판기의 효용성을 더해줄 빅 데이터(Big Data)

현재 스마트 자판기를 출시한 세 편의점 체인은 인근 편의점에서 스마트 자판기를 관리하고 있다. 이는 상점 관리자가 재입고 및 회계를 담당함을 의미한다. 이 모델 덕분에 비용이 절감되고 상황에 따라 필요할 때 언제든지 판매 제품구성을 조정할 수 있었다.

사무실 건물, 학교, 공장 또는 군사 시설과 같이 일반인 출입이 제한되는 지역에서는 어플을 통해 자판기를 원격으로 제어할 수 있다. 판매 및 재고 상황을 실시간으로 모니터링할 수 있으므로 더 이상 정기 점검 및 재고 확인을 위해 주기적으로 방문할 필요가 없으며 결과적으로 30%의 비용 절감 효과가 있을 것으로 예상된다.

스마트 자판기는 현금, 제품 및 정보 흐름의 조합으로 축적된 정보를 기반으로 유연하게 판매 제품을 선정하고 적합한 마케팅을 설계함으로써 판매량을 늘릴 수 있다.

소비자들에게 아직까지 스마트 자판기는 익숙하지 않은 구매물이다. 또한 강력한 알고리즘을 구축하기에는 아직 충분한 빅데이터가 수집되지 않았다. 편의점 체인점이 스마트 자판기 트렌드에 뛰어 드는 데 앞장서고 있지만 실제로는 여전히 테스트 단계에 있으며 최상의 비즈니스 모델을 찾고 있는 과정에 있다. 대만의 대표적인 슈퍼마켓 체인인 PX마트의 전 회장은 일본과 마찬가지로 대만 역시 인력난에 직면하여 24시간 운영되는 편의점은 스마트 자판기로 대체될 것이며, 가까운 미래에 스마트 자판기의 의존도는 높아질 것이라고 예측했다. 스마트한 기능을 갖춘 무인 자판기가 해결책이든 임시방편이든 소매업계의 트렌드를 성공적으로 변화시킬 수 있는지에 대한 여부는 소비자에게 특별한 경험을 제공하는 것에 달려있다고 덧붙였다.



Key Point

- ① 무인매장 증가추세, 대세를 따르기보단 장·단점 충분히 분석해야
'무인(無人)'에만 초점을 맞추어 운영할 경우 기존 매장보다 더 많은 운영비용이 들어 무인매장은 값비싼 대형 자판기가 될 수도 있다. 무인 시스템을 실현하는 사물 인터넷, 빅 데이터, 이미지 식별, 모바일 결제 등 단계적으로 도입하여 비용 절감과 효율성 향상에 초점을 두고 단계적으로 진입하여 장점을 받아들이고 단점은 최소화해야 한다.
- ② 스마트 자판기에 적합한 가공식품 개발해야
스마트 자판기의 다양한 장점으로 스마트 자판기 업계가 성장할 것으로 예상된다. 이에 따라 스마트 자판기에 적합한 식품의 개발에 관심을 가질 필요가 있다. 예를 들어 포장 부피를 줄여 더 많은 재고 비축이 가능하도록 제품 포장의 맞춤형 등 다가올 스마트 자판기 시대를 미리 준비해야 할 것이다.