

위기의 오프라인 유통채널, 혁신 나선다

무인편의점·AI 가이드... '리테일 테크'로 유통4.0 선도

롯데·현대·신세계 등 '빅3'
AI·VR 도입 쇼핑몰 잇따라 선풍

세븐일레븐 등 편의점업계도
직원 없는 무인점포 시스템 운영

A씨는 점심시간에 봄 신상 원피스를 보기 위해 회사 근처 백화점에 간다. 그는 매장 직원이 아닌 로봇의 응대를 받아 '3D 가상 피팅'을 이용해 새 옷을 입어본다. 마음에 들면 스마트폰에 눈을 비추고 로그인과 결제까지 완료한다. 회사로 돌아가는 길에 A씨는 무인편의점에 들러 음료와 과자 등을 고르고 간편히 구매한다.

인공지능(AI), 가상현실(VR) 등 첨단 정보기술(IT)을 활용한 '리테일테크'가 오프라인 채널(유통업계)의 판을 뒤엎고 있다. 아마존은 인공지능 플랫폼 '알렉사(Alexa)'로 대화형 커머스 시장을 선도하고 있다. 계산대가 없는 무인점포 '아마존고'를 열어 유통의 미래를 제시했다. 알라바마도 가상현실 속에서 체험할 수 있는 가상현실(VR) 쇼핑몰을 선보이며 전자상거래 이후를 준비하고 있다. 이에 뒤질세라 국내 유통기업도 일부 AI 시스템을 도입하고, VR 쇼핑몰을 선보이는 등 변화의 움직임을 보이고 있다.



롯데백화점 지하 1층에 위치한 휴머노이드 '페퍼'(왼쪽)와 '세븐일레븐 시그니처'에서 핸드페이하고 있는 고객.



/유재희 기자·세븐일레븐

◆'유통 4.0 시대' 맞은 '빅3'의 경쟁

국내 유통업계의 빅3인 롯데·현대·신세계백화점도 4차 산업 기술을 활용해 오프라인 쇼핑에 새로운 패러다임을 일으키고 있다.

롯데백화점은 지난해 AI 로봇 '페퍼'와 AI 쇼핑가이드 챗봇 '로사'를 선보였다. 본점에 있는 '엘봇'은 고객에게 매장 위치 설명과 추천은 물론 외국인 고객을 위한 통역 상담원도 연결해준다. 또 3D 가상 피팅 서비스와 픽업 데스크 이용 방법도 소개한다.

3D 가상 피팅서비스를 이용한 고상형(22)씨는 "3D 피팅 디지털 거울을 통해 신체 사이즈를 측정해 다양한 브랜드 상품을 입어볼 수 있다"며 "특히 마음에 드는 상품의 가격과 매장 위치 등 상품정보를

개인 휴대폰으로 전송까지 할 수 있어 편리하다"고 답했다.

현대백화점은 오프라인 매장에서 가상현실과 생체인증기술을 적극 활용하고 있다. 현대백화점의 'VR(가상현실) 스토어'는 온라인에 오프라인 매장을 재현한 공간이다. 온라인몰에서 더현대닷컴 VR스토어에 접속하면 현대백화점 판교점의 실제 매장 모습을 둘러볼 수 있다. 특히 VR기술이 활용된 체험형 쇼핑은 고객의 흥미를 유발해 매장 체류시간도 늘리고 매출증대도 꾀할 수 있을 것으로 보인다.

'더현대닷컴'과 '현대더몰' 모바일 앱에는 홍채인증을 통한 로그인도 가능하다. 생체인증 로그인 서비스는 백화점과 흡수 판매업계에서 최초로 도입하는 기술이다. 패

스워드없이 눈동자만으로도 로그인을 할 수 있어 편리성을 크게 높였다.

신세계백화점은 지난해 업계 최초로 빅 데이터를 분석해 고객 개개인이 선호하는 브랜드와 소포장정보를 제공하는 AI 시스템 '마인드'를 선보였다.

S마인드는 가입된 고객의 최근 구매패턴·선호장르·매장 내 이동 동선 등을 분석해 맞춤형 쇼핑 정보를 제공하는 시스템이다. 지난해 말 S마인드가 활용된 신세계백화점 엠은 고객들의 긍정적인 호응을 받아 회원이 100만 명을 돌파하기도 했다.

◆'아마존 고' 쫓는 편의점업계

무인점포사업은 인건비에 대한 부담이 매년 늘고 있는 상황에서 유통업계 기업들의 중장기적 대책안으로 자리 잡고 있다. 롯데와 신세계는 지난해부터 편의점

사업에서 무인점포 개발에 적극적인 행보를 보였다.

롯데의 계열사인 세븐일레븐은 지난해 5월 첫 무인점포인 롯데월드타워에 무인편의점 '세븐일레븐 시그니처'를 오픈했다. 시그니처점에는 롯데카드의 '핸드페이' 기술이 적용됐다. 사람마다 다른 정맥의 혈관 굵기, 선명도 등을 패턴화해 판별하는 정맥인증을 통해 결제 서비스가 가능하다.

신세계의 이마트24도 현재 전국의 6개 지역점에 무인편의점 시스템을 운영하고 있다.

한편 국내 리테일테크의 현실에 대한 지적도 나오고 있다.

류한석 기술문화연구소장은 "무인상점의 선도주자 아마존은 상당한 자체 기술을 보유하고 있다"며 "하지만 국내 유통업체들중에선 자체적으로 핵심 기술을 확보한 곳이 없어 외부에서 도입해야 하는 상황이라 무인상점 활성화에 상당한 시간이 걸릴 것이다"라고 설명했다.

긍정적인 평가도 있다.

차운지 삼정KPMG 경제연구원 선임연구원은 "리테일테크를 기반으로 한 유통 4.0으로 거래비용이 절감 등 효율성이 증대됐다"며 "제조사와 고객 간의 정보 비대칭성도 완화된 것은 사실"이라고 설명했다.

/유재희 기자 ryusoul91@metroseoul.co.kr

한줄뉴스

정책·사회

▲ 6·13 지방선거 이후 수도권 대중교통 요금 인상이 추진될 전망이다.

▲ 무리한 해외자원개발로 자본잠식 상태에 빠진 한국 광물자원공사가 결국 다른 공공기관과 통합될 것으로 보인다.

산업

▲ 황사에 미세먼지까지 기승을 부리는 봄철이 다가오면서 공기청정기에 대한 소비자들의 관심이 높아지는 가운데, 올해는 인공지능(AI) 등 첨단 기능을 갖춘 제품들로 선택폭이 다양해졌다.

▲ 국내 저비용항공사(LCC)들이 봄철 여행을 준비하는 여행객들의 부담을 최소화하기 위해 할인 행사를 진행한다.

금융·마켓·부동산

▲ 최흥식 금융감독원장은 15개 자산운용업계 대표들과 간담회에서 상품개발, 판매, 운용 및 사후관리 등 모든 업무단계에서 투자자 이익을 최우선으로 하는 영업원칙을 확립하겠다고 밝혔다.

▲ 지난 달 외환보유액이 1달 만에 감소세로 전환했다. 한국은행은 미 달러가 강세를 보인 영향으로 외환보유액은 4000억 달러에 조금 못 미쳤다고 밝혔다.

▲ 조용만 조폐공사 사장은 6일 기획재정부에서 열린 취임 후 첫 기자간담회에서 사회적 가치 실현 선도 등 5대 중점 추진과제를 발표했다.

유통

▲ 정구호 헤라서울패션위크 총감독이 글로벌 패션업계와 협업체계를 구축, 헤라서울패션위크의 글로벌 위상을 강화하고 신진디자이너를 적극 지원하겠다고 밝혔다.

석탄공·마사회 등 공공기관 7곳 동반성장 미흡

중소벤처기업부 58곳 평가

발전 5개사·가스공 등 9곳 '우수'

한석탄공사, 한국마사회, 한국석유공사, 한국산업안전보건공단, 한국인터넷진흥원, 한국정보화진흥원, 주택관리공단 등 7곳의 공공기관들이 거래 중소기업 등과의 동반성장이 미흡한 것으로 나타났다.

이들 기관은 기획재정부에서 시행하고 있는 공공기관 경영평가에서도 불이익을 받게 된다.

중소벤처기업부는 58개 공공기관이 제출한 2017년 동반성장 추진 실적을 평가해 6일 내놓은 결과 이들 기관이 가장 낮은 '개선'을 받았다고 밝혔다.

이외에 9개 기관이 '우수'를, 20곳은 '양호'를, 22개 기관은 '보통'으로 각각 평가됐다.

(2017년도 평가결과 등급별 기관현황)

등급	기관명(58개)		
	공기업형(29개)	준정부형(21개)	기타형(8개)
우수(9개)	남동발전, 남부발전, 동서발전, 서부발전, 중부발전	가스안전공사, 국토정보공사, 산업단지공단	원자력연료
양호(20개)	가스공사, 도로공사, 부산항만공사, 인천항만공사, 지역난방공사, 토지주택공사, 한국전력기술, 한수원, 한전, 한전KPS	농수산식품유통공사, 농어촌공사, KOTRA, 도로교통공단, 에너지공단, 원자력환경공단, 환경공단	수도권매립지공사, 디자인진흥원, 콘텐츠진흥원
보통(22개)	가스기술공사, 관광공사, 광물자원공사, 공항공사, 수자원공사, 여수광양항만공사, 인천국제공항공사, 제주국제자유도시개발센터, 조폐공사, 철도공사, 한전KDN	공무원연금공단, 교통안전공단, 국민연금공단, 국민체육진흥공단, 근로복지공단, 산업인력공단, 송강기안전공단, 철도시설공단	광해관리공단, 정보통신산업진흥원, 코레일유통
개선(7개)	석탄공사, 마사회, 석유공사	산업안전보건공단, 인터넷진흥원, 정보화진흥원	주택관리공단

상생협력법 제19조에 따라 진행되는 공공기관 동반성장 평가는 공공기관의 동반성장에 선도적 역할을 수행하도록 유도하기 위해 2007년 이후 매년 평가하고 있다.

기존 산업통상자원부에서 평가하

던 것을 지난해 중기부가 출범하면서 업무도 이관, 지금은 대·중소기업·농어업협력재단이 전담해 하고 있다.

평가는 동반성장 추진실적과 중소기업 대상 체감도 조사 결과를 합산해 우수, 양호, 보통, 개선의 4개 등

급으로 실시한다. 우수가 가장 높고, 개선은 가장 낮은 등급인 셈이다.

공공기관 중 몸집이 큰 대기업에선 남동발전, 남부발전, 동서발전, 서부발전, 중부발전 등 발전 5개사가 가장 높은 '우수'등급을 받았다. 가스안전공사, 국토정보공사, 산업단지공단, 원자력연료도 '우수'로 평가됐다.

한국전력, 토지주택공사, 한국수력원자력, 한국농수산식품유통공사(aT), 한국농어촌공사, KOTRA 등은 두번째로 높은 '양호' 등급을 받았다.

중기부 관계자는 "미흡한 기관에 대한 기관의 특성에 부합하는 동반성장 전략과 과제를 제시해 줄 것을 권고했다"면서 "또한, 공공기관의 동반성장을 위한 변화가 지속되기 위해선 기관장의 의지가 매우 중요한 만큼 지속가능한 동반성장 생태계 조성을 위한 노력이 필요하다"고 전했다.

/김승호 기자 bada@

1년차 이하 신입사원 '퇴사율' 가장 높다

사람인 '퇴사자 현황과 변화'

최근 1년간 1년차 이내 신입사원 10명 중 5명이 회사를 그만둔 것으로 나타났다. 퇴사 이유는 이직이 가장 많았다.

6일 사람이인 기업 인사담당자 657명을 대상으로 '퇴사자 현황과 변화'에 대해 조사한 결과 최근

1년간 직원 퇴사율은 평균 17%였다. 그 중 1년차 이하 신입사원의 퇴사율이 49%로 가장 높았다고 나타났다.

기업들이 밝힌 지난 1년간 평균 퇴사율은 '10% 미만'이 32.3%로 가장 많았고, '10~20%'(24.5%), '20~30%'(15.2%), '30~40%'(11.4%) 등이 뒤를 이었다. '한 명도 없다'는 기업은 11.7%였다.

적어도 1년에 1명 이상의 퇴사자가 있는 셈이다.

퇴사가 가장 많은 시기는 '12월'(17.6%), '2월'(12.6%), '1월'(11.6%) 순으로, 인사이동이나 연봉 협상이 있는 연말연초였다.

직원 연차별로 '1년차 이하' 신입사원 퇴사율(49%)이 가장 높은 가운데, '2년차'(20.9%), '3년차'(13.4%), '4년차'(5%) 등으로 연차가 높아질수록 퇴사율이 감소했다.

성별로 남성 퇴사자 비율이 50.3%로 여성(26.4%)보다 23.9%p 높았다.

/한용수 기자 hys@