현재 많은 회사들은 최저임금 인상으로 인한 인건비 부담이 늘자 현재 유인 매장을 무인 매장으로 대체하려고 한다. 첫번째로 국내 대형 서점인 교보문고의 경우에는 하루당 오전 2명, 오후 3명이서 각 7시간씩 카운터 및 결제 업무를 보고 있고, 회사 입장에서는 한달 당 약 800만원의 비용이 결제 업무에 사용되는 것으로 알려져 있다. 두번째로 헬스케어/로드샵인 올리브영의 경우에는 오전 1명, 오후 1명이 업무를 보고 있고, 자신의 업무 중 카운터 및 결제 업무가 약 60%정도를 차지한다고 한다. 이러한 계산을 통하면 한달 당 약 180만원의 비용이 사용된다. 마지막으로 편의점의 경우에는, 하루에 3명의 아르바이트생이 8시간씩 업무를 보게 되는데, 헬스케어/로드샵과 비슷하게 카운터 및 결제 업무가 전체 업무 중 약 60%를 차지한다고 한다. 그렇다면 편의점은 카운터 및 결제 업무에 한달 당 약 400만원의 비용을 사용하고 있다.

인건비 부담 외에도 1인 가구 급증과 세대 구조가 변화하면서 소비자들이 점차 대면 관계를 꺼리는 언택트(untact)문화가 급증하고 있다. 이러한 경향은 젊은 세대일수록 더 뚜렷하게 나타나는데, 정보통신기술진흥센터(현 정보통신기획평가원)가 2017년 발표한 ‘무인화 추세를 앞당기는 키오스크’ 보고서에 의하면 ‘키오스크가 직원(사람)보다 편리하다’는 응답이 74%였고, 이 중 30대 이하는 87%가 기계를 더 편하다고 답을 하고 있다. 이유로는 ‘대기시간이 짧아서’(87%), ‘처리 시간이 짧아서’(60%), ‘직원과 대면하지 않을 수 있어서’(28%) 등이 언급되었다. 즉 젊은 세대일수록 편리성과 비대면을 선호하는 경향을 알 수 있다.

그렇다면 현제 매장은 어떤 방법을 사용하고 있을까? 대형마트 이마트, 롯데마트, 홈플러스는 셀프 계산대를 들여오는 추세인데, 이마트의 경우에 전체 144개점 가운데 27.8%인 40개 점에서 셀프 계산대를 운영하고 있다. 셀프 계산대를 사용하는 방법은 고객이 직접 상품을 스캔한 후 카드 계산과 적립을 하는 형태이다. 주로 소량 구매고객이 기다리는 시간을 단축하기 위해 이 셀프 계산대를 주로 사용하고 있다. 무인 계산대를 제외하고는 어떤 형태의 솔루션이 존재할까? 아마존 고, 그리고 국내에서는 이마트24 김포데이터센터점의 경우에는 매장 전체가 무인 매장을 염두하고 설계되어 있어서 매장에 입장하고 물건을 고르고 가지고 나오면 자동으로 결제가 완료된다. 고객이 직접 바코드를 찍을 필요도 없는 간편한 형태이다.

하지만 현재 앞서 언급된 방법들은 장점만큼 뚜렷한 단점을 가지고 있다. 첫번쨰로 셀프 계산대의 경우는 고객의 편의성이 떨어진다. 또한 셀프 계산대를 처음 사용하거나 익숙하지 못한 경우에는 직원 계산대보다 오래 걸려서 효율이 좋지 않고, 셀프 계산대임에도 막히거나, 오류가 발생한 경우에 직원을 호출하는 일이 잦아 대형마트 노조의 경우에는 셀프 계산대가 노동자들의 노동강도를 증가시킨다고 반대하는 입장을 보이기도 하였다. 두번째로 아마존 고와 같은 형태의 경우에는 셀프 계산대보다 훨씬 간편하고 사용하기 쉽지만, 매장을 처음 설계할 때에만 적용 가능하다는 점이 큰 단점이다. 여러 소매점 및 대형마트의 경우에는 온라인 쇼핑을 사용하는 사람들이 증가하면서 오프라인 매장을 줄이면 줄였지 새로 개점하는 경우는 매우 드물다. 이러한 경향에 두번째 방법은 적절하지 못할 것이다.