

경제신문 스크랩 양식

헤드라인	로봇 배송, 무인 점포...방방곡곡 동네 편의점의 변신
기사링크	https://www.mk.co.kr/today-paper/view/2021/4748484/
본문	<p>[✓ 근거리 소비채널로 주목 ✓ IT 기술, 서비스 경쟁 도입]</p> <p>◆ 2021 신년기획 Rebuild 유통 ④ ◆</p> <p>코로나19 확산으로 외출을 자제하는 분위기에서 근거리 소비 채널로 주목받는 편의점의 변화가 돋보인다. 편의점은 유통, 물류 업계에서 중요도가 높아지는 '라스트마일 딜리버리(상품이 목적지까지 배송되기 위한 과정)'의 차별화에 최적화된 유통 채널로 평가받으면서 관련 업계에서는 고객과의 접점을 높이기 위한 새로운 기술과 서비스 도입에 적극 나서고 있다.</p> <p>대표적인 서비스는 '도보 배송' 이다. GS 리테일과 BGF 리테일은 일정 금액의 배달료를 내면 배달원이 편의점 상품을 배달해주는 서비스를 제공하고 있다. 주문이 접수되면 인근 배송인력이 주문을 확인한 후 배달을 완료하는 구조다. 전문 배송인력 외에 일반인이 배달원으로 참여할 수 있어 지역 밀착형 배달서비스로 평가받는다. 소비자는 상대적으로 빨리 물건을 받을 수 있고 배달원은 자동차나 오토바이 없이도 배달 일을 할 수 있어 만족도가 높다. 편의점 업계는 전국 3만개 이상 편의점을 배송 거점으로 사용할 수 있다는 점에서 소비자 접점 확대에 긍정적인 역할을 하고 있다고 평가한다.</p> <p>새 정보기술(IT)을 오프라인 점포에 다양하게 적용한 점도 고객 편의성을 높이는 데 일조하고 있다. GS25는 LG 전자와 함께 인공지능(AI)과 자율주행 기술이 탑재된 로봇을 개발해 배달 서비스에 도입했다. 주문이 접수되면 로봇이 상품을 싣고 목적지까지 이동한다. 카메라 모듈을 통해 스스로 건물 지도를 학습해 빌딩 내에서 엘리베이터를 타고 층을 오가며 배달할 수 있다. 시범 서비스로 운영되면서 향후 오피스빌딩, 호텔 등에서 정식 서비스를 시행할 수 있을 것으로 기대된다.</p> <p>IT는 무인 자동화 점포 개발에도 적극 활용되고 있다. 고객 편의성과 점주의 업무 집중도를 동시에 높일 것으로 기대된다.</p> <p>세븐 일레븐은 보안과 안전관리 기술을 접목한 '시그니처 3.0'을 개발해 일반 상권에서 자동화 운영 시스템을 전개하고 있다. 신용카드 등으로 인증 절차를 거치고 폐쇄회로(CC)TV를 통해 얼굴을 인식하면 점포에 들어갈 수 있다. 직원 없이도 고객이 결제까지 진행할 수 있다. 점포 바닥에 설치된 '전자인식 셀' 을 통해 고객 이동 데이터와 상품 구매 데이터를 실시간으로 분석해 매장 운영정보는 물론 비상상황까지 감지할 수 있다. 야간과 주말 등 방문 고객이 적은 오피스 점포를 중심으로 운영 효율을 높였다는 평가를 받으며 매장이 46개까지 늘었다.</p> <p>이마트24도 '한국판 아마존고' 를 표방하며 무인 매장 점포를 늘리고 있다. 전용 애플리케이션(앱)을 설치하지 않고도 신용카드나 체크카드만 있으면 무인 매장을 이용할 수 있는 시스템을 개발했다.</p>
정리	<p>[유통 업체의 발전]</p> <p>1. 도보 배송</p> <ul style="list-style-type: none"> - GS 리테일 & BGF 리테일: 배달비를 지불하면 편의점 상품을 배달해주는 서비스 제공 - 일반인이 배달원으로 참여 가능한 지역 밀착형 배달서비스 - 상대적으로 빨리 물건을 받을 수 있고 배달원은 자동차나 오토바이 없이도 배달 가능해 만족도 높음 - 전국 3만개 이상 편의점을 배송 거점으로 사용할 수 있다는 점에서 소비자 접점 확대에 긍정적인 역할

	<div>2. IT 기술 적용</div> <ul style="list-style-type: none"> ● GS25 + LG 전자 <ul style="list-style-type: none"> - AI와 자율주행 기술이 탑재된 로봇을 개발해 배달 서비스에 도입 - 카메라 모듈을 통해 스스로 건물 지도를 학습 ➔ 빌딩 내에서 엘리베이터를 타고 층을 오가며 배달 ● 무인 자동화 점포 개발 (세븐 일레븐 & 이마트24) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 세븐 일레븐 <ul style="list-style-type: none"> - 보안과 안전관리 기술을 접목한 '시그니처 3.0'을 개발해 자동화 운영 시스템 전개 - 신용카드 등으로 인증 절차를 거치고 폐쇄회로(CC)TV를 통해 얼굴을 인식하면 점포 입장 가능 - 직원 없이 고객이 결제까지 진행 가능 - '전자인식 셀' 을 통해 고객 이동 데이터와 상품 구매 데이터를 실시간으로 분석 ✓ 이마트24 <ul style="list-style-type: none"> - '한국판 아마존고' 표방하며 무인 매장 점포를 늘림 - 전용 애플리케이션(앱)을 설치하지 않고도 신용카드나 체크카드만 있으면 무인 매장을 이용할 수 있는 시스템
추가조사할 내용 또는결과	<div>[국내 무인 점포]</div> <div>(1) 세븐일레븐 시그니처 DDR점</div> <ul style="list-style-type: none"> - 문 앞에서 신용카드나 롯데 멤버십 바코드로 인증하고, 시시티브이(CCTV)에서 얼굴 촬영으로 한 번 더 인증 절차를 통해 입장 가능 - 문 옆 모니터에서 찾고 있는 상품을 검색하면, 타일인 줄 알았던 바닥 셀에 불이 들어오면서 해당 상품의 위치까지 길 안내 - 계산은 고객이 직접 셀프 계산대에서 해야함 <div>(2) 신세계아이앤씨 데이터센터에 이마트24 셀프스토어</div> <ul style="list-style-type: none"> - SSG페이나 이마트24 모바일 앱을 통해 입장을 위한 QR코드를 생성한 뒤, 매장 문에 설치된 게이트에 접촉하면 입장 - 자유롭게 쇼핑한 뒤 매장을 나올 때 스마트폰에 설치된 SSG페이나 이마트24 모바일 앱을 통해 자동으로 결제 <div>[Just Walk Out 기술]</div> <ul style="list-style-type: none"> - 고객이 매장에서 쇼핑하는 동안 자율주행기술이 적용된 센서가 부착된 원형 카메라가 천장에서 고객을 따라다니며 진열대에 놓인 상품을 집어드는 동작을 분석 - 고객이 쇼핑을 끝내고 매장에서 나갈 때 실제 쇼핑을 한 제품에 대한 결제만 자동으로 하는 방식
연관기사 링크	<p>카드·얼굴 인증 등 무인화 된 편의점...고령층 '기술 소외' 우려도 http://www.hani.co.kr/arti/economy/consumer/951870.html</p> <p>이마트24, 걸으면서 계산되는 '한국형 아마존고' 이달말 오픈 https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2019/09/09/2019090902000.html</p>