

### III. 해외마케팅.투자정보 하이라이트

#### □ 유럽 유통매장의 전자화 동향

##### □ 비용 절감과 고객 편의를 위한 유통 매장 전자화 가속

- 유통시장 경쟁이 심화됨에 따라 전세계 유통매장은 경쟁력 확보 차원에서 새로운 전자 기술을 속속 도입하고 있음.
  - 전자화의 핵심 목적은 가격 인하와 고객 편의 제공이라고 볼 수 있음.
- 현재 추진되고 있는 주요 시스템은 對고객 정보 제공용 멀티미디어 장치, 자동 셀프 계산대, 원격지에서 조정 가능한 전자 에티켓, 인텔리전트 저울(내장된 카메라로 과일 및 채소 종류 식별), 광고를 위한 평면 스크린, 인텔리전트 선반, 카트에 장착된 RFID 시스템 등임.
  - 독일 최대 유통기업 Metro 는 독일 Rheinberg 매장을 “미래의 매장”으로 명명하고 각종 전자화 장치를 실제 상황에서 구현하고 있음.
    - 고객은 카트에 장착된 터치 스크린을 통해 구입하고자 하는 물건의 위치를 파악함.
    - 고객이 직접 바코드 리더기로 미리 바코드를 스캔해 계산대에서는 총구입금액만을 확인하고 지불함.

##### □ 무선식별 시스템(RFID)

- 무선식별 시스템(RFID)은 가장 주목받는 전자화 기술로 매장·물류·고객 관리의 효율성을 극대화할 수 있음.
  - 공급자로부터 선반에 진열되어 판매되기까지 상품 이동 전 과정을 실시간으로 정확하게 파악 가능해 재고를 줄이고 고객 수요에 효과적으로 대응할 수 있음.
  - RFID 에티켓에 알람 기능을 추가해 도난 방지 시스템과 연결해 사용할 수도 있음.
- 상품의 추적도가 높고 재고 관리를 최적화할 수 있어 Tesco, Carrefour, Auchan, Metro 등 거의 전 유럽 유통기업이 RFID 에티켓 도입 단계에 있음.
- 현재 RFID 에티켓 상용화의 최대 걸림돌은 가격으로 종이 에티켓보다 10 ~ 20 배 비싸나 RFID 에티켓 사용은 이미 대세이므로 RFID 티켓 대량 생산으로 인한 가격 인하가 확실시됨.
- 한편 카트에 RFID 카드를 장착, 고객 수를 실시간으로 파악할 수 있어 고객수에 따라 계산대 수를 조정할 수 있음.
- 유럽뿐만 아니라 미국에서도 RFID 에티켓이 도입되고 있음.
  - Wal-Mart 는 작년 Unilever, Nestlé, Gillette 등 모든 공급기업에게 텍사스주 Wal-Mart 슈퍼마켓에 공급하는 팔레트와 상자에 RFID 에티켓을 붙이도록 요구한 바 있음.
  - 미국의 경우, 2007 년까지 상품 제조기업의 RFID 에티켓 투자 비용이 20 억 달러에 이르고 RFID 인프라 구축에 10 억 ~ 20 억 달러가 추가 소요될 전망이며 2008 년경 RFID 에티켓을 부착한 상품은 100 억 ~ 200 억개로 추정됨.

## □ 인텔리전트 진열대 및 전자 에티켓

- 상품 진열대에 중앙 전산 시스템과 연결된 LCD 화면을 장착, 해당 상품의 가격을 표시함.
- 매장의 중앙 전산 시스템과 주파수로 연결하여 가격 에티켓을 원격지에서 언제든지 쉽게 변경할 수 있어 정확도 향상 및 인건비 절감에 기여할 수 있음.
- 또한 인텔리전트 선반에 장착한 LCD 화면을 통해 고객에서 상품 정보를 제공하거나 관련 상품을 직접적으로 광고할 수 있음.
- 현재 프랑스 1 만개 유통 매장 중 700 개가 인텔리전트 진열대 및 전자 에티켓 시스템을 사용하고 있으며 향후 전 매장이 이 시스템을 도입하게 될 것으로 전망됨.

## □ 자동 셀프 계산대

- 고객이 계산을 위해 기다리는 시간을 줄이기 위해 자동 셀프 계산대와 "queue busting" 기술이 도입되고 있음.
  - 독일 Metro 의 Rheinberg 매장 자동 셀프 계산대 이용률은 31%에 이를 정도로 성공적임.
- 동 셀프 계산대는 고객이 직접 바코드 리더기로 상품 가격을 스캔하고 카드, 체크, 현금 등으로 지불하는 방식임.
- “queue busting” 기술은 고객이 제품 구입시 미리 바코드 리더기로 제품을 스캔해 계산대에서 구매 제품을 일일이 스캔할 필요없이 총 구매금액만을 파악해 지불하는 방식임.
- 또한 PDA 유형의 소형 컴퓨터에 연결된 바코드 리더기로 제품을 스캔하면 블루투스나 위피를 통해 매장의 전산망에 정보가 저장되어 바로 지불이 가능한 시스템도 구상되고 있음.

(문의처 : 파리무역관 신철식 [paris@kotra.or.kr](mailto:paris@kotra.or.kr))