



5G 기술을 통한 차세대 소매 솔루션 구축

5G 기술로 인해 인도의 소비 문화가 180도 달라지고 있다. 소매업체는 최신 기술을 적극 활용해 새로운 소비 방식을 위한 솔루션을 구축하고 있다.
글 Prashant Lohia 사진 SUTTERSTOCK

인도의 대규모 힌두교 축제 행사인 디왈리(Diwali)는 인도 소매업체에게는 매출

을 올릴 수 있는 가장 좋은 기회로 꼽힌다. 지난 2년 동안 팬데믹으로 인해 축제를 즐기지 못했던 인도인들은 디왈리 축제가 다시 열리기만을 손꼽아 기다렸다.

그리고 오래토록 기다렸던 디왈리 축제의 막이 오르자 금, 자동차, 의류 등을 비롯한 다양한 제품 판매가 급증해 인도 소매업체에게 큰 수익을 안겨주었다.

인도 소비 문화의 변화

올해 디왈리 축제의 소비 양상이 그 전과 달라진 점은, 상당 부분 온라인을 통해 이루어졌다는 사실이다. 이는 장기적 관점으로 봤을 때 인도 소비자의 쇼핑 문화가 오프라인에서 온라인으로 이동하고 있음을 보여주는 것이다. 소비자는 좀 더 쉽고 빠른 쇼핑을 선호하고 있고 이러한 흐름은 기술의 발달과 더불어 더욱 확대되고 있다. 디지털 솔루션이 확산됨에 따라 온라인 쇼핑은 대도시에서 소도시로 퍼져나갈 것으로 예상된다. 주요 도시에서는 밀레니얼 세대가 소매 관련 기술의 발전을 촉진시키고 있다. 이들은 높은 구매력을 지녔으며 새로운 기술에 대한 호기심이 높기 때문이다.

특히 2년 동안의 팬데믹을 거치면서 인도 소비자의 소비 문화는 극적으로 변화하였다. 팬데믹 이후 소비자는 빠른 배송, 소셜 미디어 트렌드에 맞는 쇼핑을 기대한다. 소비자의 우선 순위가 새로운 영역으로 옮겨가고 있는 것이다. 소매업체 역시 소비자의 니즈에 발맞춰 혁신적인 기술을 적극적으로 활용하며, 새로운 소비 문화를 함께 만들어가고 있다.

인도 소매업의 변화를 이끄는 기술 중 크게 두 가지를 꼽을 수 있다. 첫째는 5G 기술이고, 둘째는 플랫폼이다. 첫 번째 5G 기술과 소비 문화의 변화부터 살펴보자. 통신사업자가 초고속 5G 서비스를 제공하기 시작하면서 인도 소비 문화는 크게 달라졌다. 5G 서비스는 소비자의 소매 경험을 극적으로 바꾸며 재정의하는 수준에까지 이르렀다. 또한 5G 서비스가 보편화됨에 따라 대도시 이외 작은 지역 도시에서까지 온라인 소비가 폭증할 것으로 예상된다. 5G는 소비자가 매장에서 물건을 고르고, 판매자에게 결제하고, 물건을 받는 일체의 과정을 모



5G 서비스의 제공과 동시에 인도 소비 문화는 크게 달라졌다. 5G 서비스는 소비자의 소매 경험을 극적으로 바꾸며 재정의하는 수준에까지 이르렀다. 또한 5G 서비스가 보편화됨에 따라 대도시 이외 작은 지역 도시에서까지 온라인 소비가 폭증할 것으로 예상된다.

두 바꾸고 있다.

둘째는 플랫폼인데, 이 역시 5G 기술이 뒷받침되어야 제대로 활용이 가능하다. 젊은 소비자가 원하는 것은 쉽고 빠르게 물건을 살 수 있는 시스템이다. 소매업체는 매장의 재고 여부 확인, 배송 속도, 신속한 환불 절차 등에 대한 솔루션을 제공해야 하고, 이러한 프로세스가 원활하게 이루어지는 시스템, 즉 플랫폼을 갖춰야 한다. 인도의 온라인 매장은 이제 모바일 테크놀로지에 대한 모든 솔루션을 제공하고 있으며 소매업체는 플랫폼 구축에 많은 투자를 진행하고 있다.

5G 시대의 쇼핑 문화와 미래

인도의 밀레니얼 세대 소비자는 디지털 결제 솔루션을 사용하는 것을 더 편하게 여긴다. 이런 요구에 부응해서 소매업체는 지문이나 안면 인식 등 안전한 방법으로 결제를 할 수 있는 솔루션을 제공하고 있다. 이 역시 5G 서비스 기술이 뒷받침되어야 가능한 것이다. 더 나아가 소비자들의 구매 패턴을 분석해 맞춤형 서비스가 가능하도록 효과적인 빅데이터 시스템을 갖춰나가고 있다. 이를 통해 소매업체는 특정 소비자에게 맞춤형 상품

및 서비스를 제공할 수 있게 될 것이다.

그 다음 단계로 AR/VR과 같은 기술이 도입될 전망이다. 이러한 기술은 소비자가 좀 더 생생하게 제품을 경험하고 매장에서 실제로 제품을 구입하는 것과 같은 효과를 줄 수 있다. 소비자는 몰입형 기술을 통해 자신에게 맞는 상품인지 직접 확인해 보고, 실시간으로 의견을 구할 수도 있게 될 전망이다.

기술의 발달과 더불어 소매업체가 신경 써야 할 가장 큰 과제는 보안 및 개인정보 보호 측면이다. 앞으로의 보안 시스템 구축 역시 5G 기술 없이는 이루어질 수 없으며 이외에 인공지능 기반의 마케팅 자동화 등을 통해 보안과 비즈니스 효율성에도 비약적인 진전이 이루어질 전망이다.

변화하는 세상 속에서 소비자가 진화해 감에 따라 소매업은 소비자 경험에 더 많은 중요성을 둘 것이다. 온라인 매장은 소비자에게 물건을 파는 공간 그 이상의 역할, 즉 기억에 남는 경험을 제공하는 플랫폼으로 변화하고 있다. 인도의 소매업체와 소비자 모두 5G 기술에 대한 기대감이 날로 커지고 있는 이유가 바로 이것이다. ☞



온라인 소매 관련 소프트웨어 개발 업체 기네시스(Ginesys)의 최고 경영자 프라산트 로하야.