

일본단신뉴스	일본 대형 슈퍼마켓의 인터넷 통신판매 운영 사례	2014.10.24
도쿄aT센터		

시장규모 9조엔 이상. 한 번 클릭하는 것만으로 상품이 집으로 배달되는 편의성을 무기로 일본의 「인터넷 통신판매」 시장은 해마다 확장 일로에 있다. 경제산업성 조사에 따르면 2012년 「BtoC-EC(소비자대상 전자상거래)」 시장규모는 9조 5천억엔. '07년부터 5년간 4조엔 이상 증가하였다.

그 중 금후 더욱 확대가 기대되고 있는 업종의 하나가 「인터넷 슈퍼」다. 이토요카도의 인터넷 슈퍼 운영사례를 통해 일본의 대형슈퍼마켓의 통신판매 운영현황을 소개한다.

- 대형슈퍼체인 이토요카도가 인터넷 사업을 시작한 것은 2001년의 일이다. 한 동안은 도쿄의 에도가와구에 소재한 가사이점에서만 전개하였으나 '05년부터 규모를 확대하기 시작하여 현재는 전국 2,380만세대가 배달가능지역이 되었다. 2013년 회원수는 170만명으로 매출액은 450억엔 규모. 2017년까지 점포수의 급속한 확대 없이 매출액을 1,000억엔으로 끌어올릴 계획이다.
- 사이트를 접속하면 눈에 들어오는 것이 「담당 점포를 확인하자」는 메시지. 배달처를 입력하면 가장 가까운 점포가 할당된다. 이토요카도에서는 인터넷슈퍼 전용의 배달센터가 없고 홋카이도에서 히로시마까지의 145점포가 각기 각 가정으로 배송한다. 따라서 상품구색이나 가격은 가까운 점포와 동일하다. 이와 같이 「점포와 동일」하다는 점이 이토요카도의 강점이다. 단품관리용 기간시스템을 그대로 인터넷 슈퍼에 전용하고 있기 때문에 육류나 생선, 야채, 부식류에서 특매품까지 점포에서 판매하는 상품은 모두 구입할 수 있다. 같은 점포 내에 유아용품점 「아까짱홍포」가 입점하여 있으면 그 상품까지 카트에 담을 수 있을 정도로 철저하다.

- 구입상품이 정해지면 결제방법과 배송시간을 지정한다. 배송시간은 2시간마다 10회정도로 구분되어 있고 점포에 따라서는 최단시간으로 받을 수 있는 것이 주문으로부터 3시간 후다. 다만 시간에 따라 수주건수가 정해져 있으므로 인기가 있는 저녁 시간대는 마감시간 전에 주문이 종료되는 경우가 많다. 1회당 배달요금은 324엔(소비세 포함). 구입금액에 따라서는 무료인 점포도 있다. 그리고 인터넷으로 주문이 들어오면 매장 담당자가 상품을 픽업해 나간다. 여기서도 「점포와 동일한」 서비스를 받을 수 있다. 「500g 돼지고기를 5등분하여 주세요」「포장용 골판지는 버려주세요」 등과 같은 구매자의 요구가 있어도 점포에서 실시하고 있는 서비스라면 모두 대응 가능하다.
- 실점포와 인터넷의 연동은 파는 측에도 메리트가 있다. 예를들면 비가 오는 날엔 점포의 매출이 감소하고 인터넷수퍼의 주문이 늘다. 따라서 점장은 매장의 인원을 인터넷 주문의 작업으로 돌리고 수주가능건수를 확대한다. 어느 쪽이든 점포의 매출이 되기 때문에 점포와 인터넷이 고객확보를 위해 경쟁하는 것이 아니라 고객에게 있어 가장 이용하기 쉬운 방법을 점장 스스로가 판단하여 움직인다.
- 앞으로는 수주확대를 위해 점포의 폐점시간을 이용한 집하·포장을 검토하고 있다. 하지만 전용 배송센터에서 재고를 보유하는 대형화·효율화는 고려하고 있지 않다고 한다. 대형화하면 효율이 좋아지는 것은 확실하지만 그로 인해 고객의 편의성을 훼손하는 것은 피하고 싶기 때문이다. 아마존은 시스템이나 IT가 주도하는 통신판매인 반면, 이토요카도의 인터넷 수퍼는 매장을 인터넷으로 옮겨놓은 소매점 발상의 판매방식이기 때문이다.

<이토요카도 인터넷 수퍼 www.iy-net.jp>



■ 시사점

- 최근 일본에서도 식품류의 온라인 통신판매 시장이 급성장 추세를 보이고 있는 가운데 IT기업이 주도하는 통신판매시장은 진출은 쉬우나 업체간 가격경쟁과 높은 수수료로 인해 입점을 포기하는 한국식품 유통업체가 늘고 있음.
- 오프라인 매장과 연계된 대형유통업체의 인터넷 수퍼의 경우 상품에 대한 소비자의 신뢰가 높고 업체간 출혈경쟁도 거의 없다는 장점이 있으므로 대형유통업체 입점을 통한 온·오프라인 판매확대에 주력하고 대형유통업체 인터넷 수퍼에 한국식품 전문코너가 설치될 수 있도록 마케팅 강화가 필요함.

<자료원 : 산케이비즈 '14.7.26>