	보 도 자 료	기 관	컨슈머인사이트
		문 의	정경식 선임연구원/Ph.D
	▸ '18년 03월 19일(월) 배포 ▸ 자료 총 4매	이 메 일	jungks@consumerinsight.kr
		연 락 처	02) 6004-7627

<컨슈머인사이트・한양대 유통연구센터 공동기획>

온라인에서는 오픈마켓, 오프라인에서는 대형마트가 절대적

- 오픈마켓은 소셜커머스와 대형마트 쇼핑몰이 추격중

- 오프라인은 대형마트 독주에 견제세력 없어

온라인에서는 오픈마켓이, 오프라인에서는 대형마트가 선두를 차지하고 있다. 이들을 주로 이용한다는 비율은 나머지 모두를 합한 것보다 크다. 오픈마켓은 소셜커머스와 대형마트 쇼핑몰의 도전을 받고 있지만, 오프라인에서 대형마트의 적수는 없다. 쇼핑 채널의 승자 독식 현상이 뚜렷하다.

소비자 조사 전문기관인 컨슈머인사이트와 한양대학교 유통연구센터는 2017년 7월 시작한 '상품구입 행태 및 변화 추적조사'에서 지난 7개월간('17년 7월~'18년 1월; 15,000명)의 조사 자료 중 온・오프라인 채널 이용 경험과 주 이용 채널에 관련된 내용을 정리했다.

■ 온라인 채널

11개의 온라인 채널(개인쇼핑몰, 대형마트 쇼핑몰, 면세점 쇼핑몰, 백화점 쇼핑몰, 복합 브랜드 전문몰, 단일 브랜드몰, 소셜커머스, 오픈마켓, 온라인 직거래, 해외직구, 홈쇼핑)을 제시하고, 지난 한달 간 이용 경험과 상품구입 시 주로 이용한 곳을 물었다[그림1].

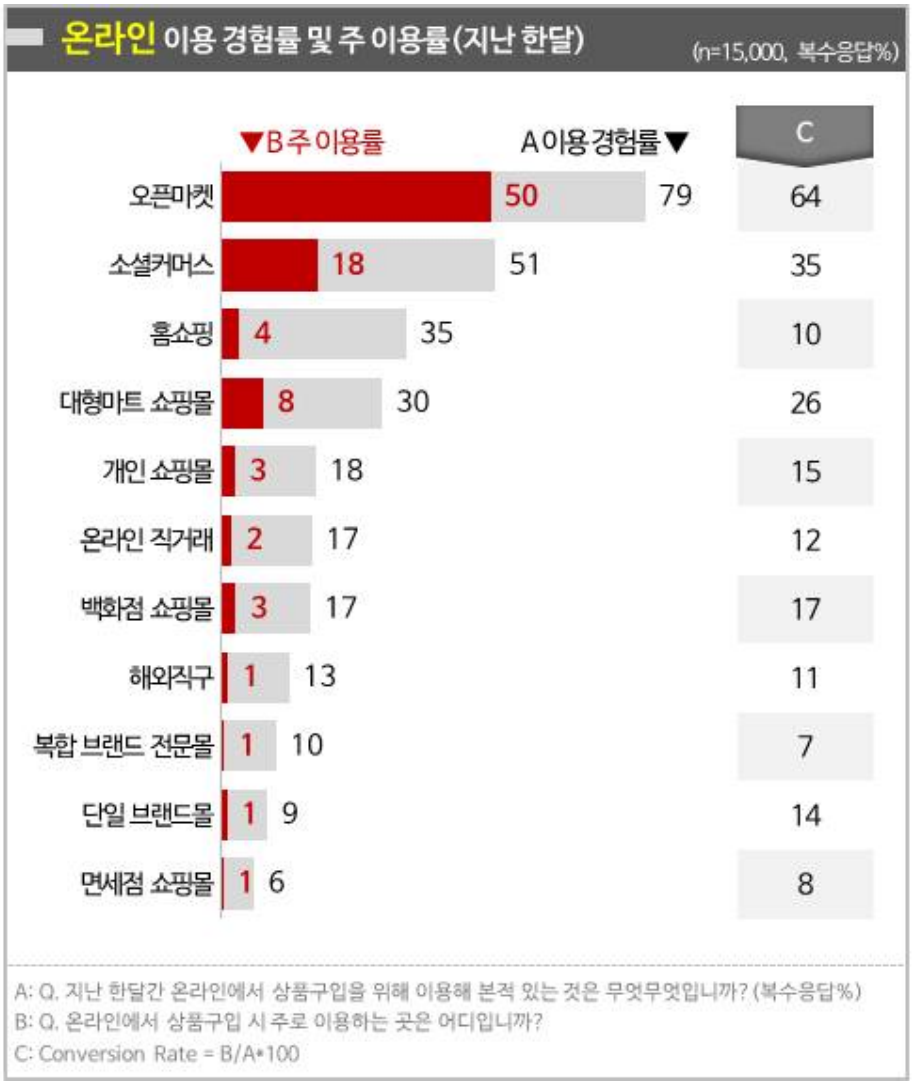
지난 한달 간 97%는 온라인에서 상품을 구입한 적이 있었고, 오픈마켓의 이용 경험률은 79%로 가장 높았다. 다음은 소셜커머스 51%, 홈쇼핑 35%, 대형마트 쇼핑몰 30%, 개인쇼핑몰이 18%로 뒤를 따랐다.

온라인에서 주로 이용하는 채널(주 이용률)은 오픈마켓이 50%로 1위였다. 2위는 소셜커머스가 18%였고, 그 다음은 대형마트 쇼핑몰 8%, 홈쇼핑 4%의 순이었다. 2위 이하 모두를 합해도 오픈마켓에 미치지 못해, 오픈마켓이 막강함을 알 수 있다.

이용 경험률 대비 주 이용률(Conversion Rate, 이용 경험/주 이용*100)은 고객 충성도를 의미하는데, 오픈마켓(64%), 소셜커머스(35%), 대형마트 쇼핑몰(26%) 등 일상 생활용품 구

입이 많은 곳이 상대적으로 높았다. 오픈마켓은 모든 지표에서 가장 높아 온라인 채널을 장악하고 있고, 쉽게 도전받지 않을 것임을 보여준다. 반면, 복합 브랜드 전문몰(7%), 면세점 쇼핑몰(8%), 홈쇼핑(10%)은 낮았다. 이용 경험률 35%로 3위인 홈쇼핑은 최하위권이었는데 다른 채널에 비해 충동구매가 많이 일어나기 때문으로 보인다.

[그림1]온라인 채널 이용 경험률 및 주 이용률



■ 오프라인 채널

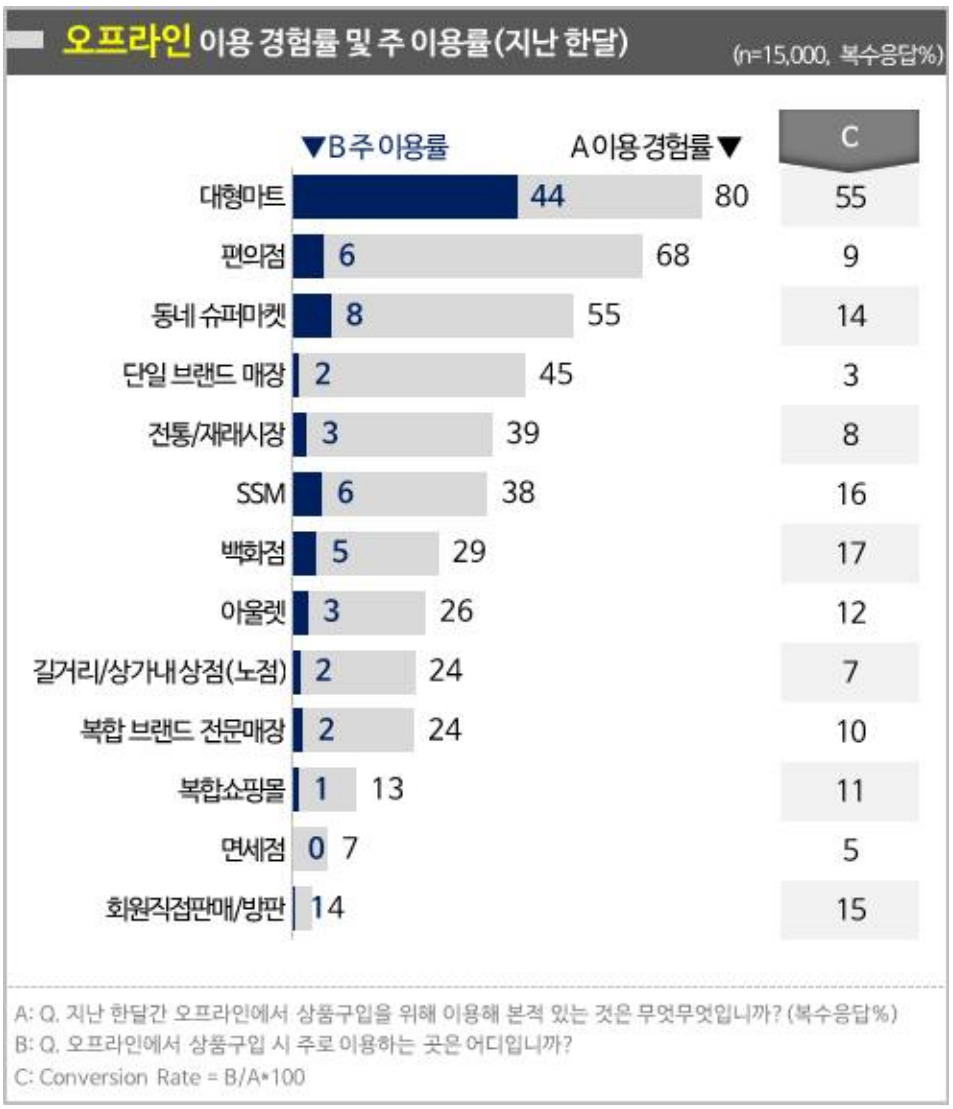
오프라인도 온라인과 동일한 방식으로 13개 채널(SSM, 대형마트, 동네 슈퍼마켓, 길거리/상가내 상점(노점), 면세점, 백화점, 복합쇼핑몰, 복합 브랜드 전문매장, 단일 브랜드 매장, 아울렛, 전통/재래시장, 편의점, 회원직접판매/방판)을 조사했다[그림2].

지난 한달 간 오프라인에서 상품구입 경험률은 99%였고, 대형마트의 이용 경험률이 80%로 가장 높았다. 그 다음은 편의점 68%, 동네슈퍼마켓 55%, 단일 브랜드 매장 45%, 전통/재래시장 39%의 순이었다.

주 이용률도 대형마트가 44%로 1위였으며, 나머지 채널은 모두 10% 미만이었고 다 합쳐도 대형마트보다 적었다. 대형마트가 독주하고 있고, 견줄만한 대상이 없어 보인다.

이용 경험률 대비 주 이용률은 이용 경험률과 주 이용률 모두 1위인 대형마트가 55%로 가장 높았고, 유통공룡들이 운영하는 백화점(17%)과 SSM(16%)이 높게 나타났다. 대형마트와 주요 구입 품목이 겹치는 편의점, 동네 슈퍼마켓, 전통/재래시장 등 근거리 채널들은 대형마트의 보조 채널인 것으로 보인다.

[그림2] 오프라인 채널 이용 경험률 및 주 이용률



유통시장에서의 경쟁 상황은 단순하다. 온라인은 오픈마켓, 오프라인은 대형마트가 장악하고 있고, 쉽게 변할 것으로 보이지 않는다. 주목할 만한 가능성이 있다면 소셜커머스가 어느 정도 위협적으로 성장하는가와 대형마트 쇼핑몰의 온라인 공략이 어떤 성과를 거두는가이다.

이 보도자료와 관련하여 보다 **자세한 내용**을 원하시면 **아래 연락처**로 문의해 주십시오.

김상호 컨슈머인사이트 상무	kimsh@consumerinsight.kr	02)6004-7611
정경식 컨슈머인사이트 선임연구원/Ph.D	jungks@consumerinsight.kr	02)6004-7627
김민화 컨슈머인사이트 책임연구원/Ph.D	kimmh@consumerinsight.kr	02)6004-7643