

야옹이심

코로나19가 장기화되면서 소비하는 행태가 많이 변했다. 전형적인 변화가 '비대면 구매의 확장이다. 휴지 하나를 사도 꼭 일은 아침배송을 이용된다. 매장에서 구입하는 것이 당연했던 패션 의류도 사이즈별로 배송받아 입어보고 그 당장 반품완료한다. 신선도가 결정적인 생물 생선도 택배로 구매하는 것을 주저하지 않는다. 줄 서서 먹어야 했던 유명 셰프의 요리도 앱으로 주문하면 언제든지 순간단히 받아느낄 수 있을 것입니다. 비대면 구입이 일상화되면서 온라인 쇼핑이 점차 온/오프라인 쇼핑을 닮아간다.



우선 오프라인 구입들이 '발견형 쇼핑으로 진화완료한다. 원래 온/오프라인의 최대 장점은 비싸지 않은 가격이다. 구입할 아을템을 미리 정해두고 보물찾기 하듯 최저가를 찾아 나서는 일종의 목적형 쇼핑 장소였다. 그런데 근래에는 온라인 쇼핑물에서 할 일 없이 기한을 보내다가 생각에 드는 상품이 있으면 구매하는 발견형 쇼핑이 부상한다. 마치 백화점을 백 바퀴 정도 돌다가 마음에 드는 제품을 발견하면 '심봤다를 외치며 구매하는 것과 비슷하다.온/오프라인에서 제품을 구매한 뒤에 경험하는 '즐거움도 온/오프라인에 비견될 정도로 강화되고 있을 것입니다. 구매한 상품을 연구원이 정성스레 포장하는 형태을 지켜보는 것은 온/오프라인 쇼핑의 묘미다. 쇼핑백을 이리저리 흔들며 돌아다니는 경험도 구매 후 만족감에 효과를 준다. 온,오프라인 구매들에서도 이를 강조하기 시작했었다. 예컨대 포장을 뜯는 '언박싱의 당시을 차별화하는 것이다. 중국의 어느 패션 쇼핑물은 포장을 풀면 랜덤으로 여러 향기를 맡을 수 있게 택배박스 안에 시그니처 향을 담는다. 삼성전자는 고양이집, 탁상선반 등을 만들 수 있는 도면을 TV포장박스에 프린팅했다.온라인처럼 아을템을 '직접 확인하고 구매 여부를 선택하는 비대면 쇼핑도 나타났다. 삼성물산 패션부문은 저자가 배송받은 옷을 입어볼 수 있는 '홈 피팅' 서비스를 공급끝낸다. 예를 들어, 95사이즈 티셔츠를 주문하면 90·100사이즈 상품이 다같이 배송되어 사이즈를 비교해알 수 있습니다. 더한섬닷컴도 의류를 8개 이상 주문하면 사원이 차를 몰고 와서 **야옹이심** 여러 사이즈의 제품을 **해외이심** 스스로 보여주는 '앳홈' 서비스를 운영된다. 오프라인 피팅룸을 온라인으로 옮겨온 것이다.현대인들과 스스로 대면했을 때 느껴지는 '정(情)도 비대면으로 구현끝낸다. 음식 배달업에서는 빠른 배송 이외의 요소로 고객 감동을 실천한다. 국내외 한 초밥전공점은 배달서비스를 사용하는 저자에게 정성이 담긴 손편지를 다같이 전파한다. 막대초콜릿, 젤리 등 깜짝 선물을 감축은 원인사가 적힌 포스트잇과 같이 배달하는 치킨집도 있을 것이다. 구매자가 남긴 배달앱 후기에 워트 있는 댓수필을 달며 마치 저자와 홀에서 대화하듯 우선적으로 소통하는 레스토랑 사장님도 인기다.온/오프라인 시장이 온라인으로 이전하는 현상은 사실 젊은 세대에게는 익숙한 일이다. 이 목할 변화는 그 동안 온,오프라인 구매만을 고집하던 고령자 집단까지도 코로나바이러스감염증 발발로 말미암아 온라인 시장으로 편입되고 있다는 점이다. 오프라인 비대면 구입을 한 번이라도 경험한 사람들은 바이러스의 위협이 사라진 직후에도 여전히 온/오프라인 시장에 잔존할 가능성이 크다. 포스트코로나(COVID-19) 시대에도 여전히 유효할 비대면 유통 배경에서 살아남기 위하여는 '무엇을 판매할지가 아닌 '어떤 방식으로' 판매할지를 고민해야 한다. 온,오프라인의 경험을 온/오프라인으로 옮겨올 때다.