



D2C (Direct-to-Consumer)

포스트 코로나 시대의 소비 트렌드

정리, 편집부 자료, Adobe Digital Dialogue

코로나19라는 전례 없는 위기는 세계 경제뿐만 아니라 우리의 일상 속 많은 부분을 바꾸어놓았으며, 이러한 흐름은 유통업계에도 예외 없이 적용됐다. 특히, 특정한 장소나 사람을 거치지 않고 인터넷으로 판매되는 형태의 D2C는 보다 진화된 형태로 일상 곳곳에 스며들었다.

포스트 코로나 시대와 D2C

D2C(Direct-to-Consumer)란 제조업체가 가격 경쟁력을 높이기 위해 유통 단계를 제거하고 온라인몰 등에서 소비자에게 직접 제품을 판매하는 방식을 말한다. 전통적인 유통 구조에서 기업은 소비자에게 물건을 판매하기 위해 주요 소매업체에 이를 납품하고 매장 진열대에서 좋은 자리를 차지하기 위해 경쟁해야 했다. 하지만 D2C 방식은 불필요한 과정을 줄여 비용경쟁력을 갖추고 제품을 소비자에게 전달하는 과정에 직접 관여한다. 중간 단계를 거치며 소모되는 자원을 줄이고 합리적인 유통구조와 비용 절감 효과를 얻을 수 있다는 것이 D2C의 획기적인 이점으로 꼽힌다. 이러한 D2C의 장점은 코로나19의 확산과 장기화로

인해 더욱 주목받기 시작했다. 소비자의 쇼핑 경향이 오프라인에서 온라인으로 옮겨갔기 때문이다. 옷과 신발 화장품 등은 물론이고 직접 보고 만지며 구매하는 것이 일반적이었던 식료품 쇼핑조차 온라인으로 옮겨가는 추세라고 하니, 어찌 보면 D2C는 포스트 코로나 시대에 최적화된 소비 트렌드라고도 할 수 있다. 이처럼 비대면 구매가 급증하면서 기업이 직접 유통에 개입해 소비자와 긴밀하게 소통하고 고객 경험을 관리할 수 있는 D2C 방식을 선택하자, 소비자와 대면하지 않고도 관계를 유지할 수 있도록 돕는 디지털 기술을 적극적으로 활용하는 기업도 늘어나는 추세다.

고객경험 중심의 성공적인 D2C 사례

인터넷으로 맞춤형 안경을 제작해주는
와비파커(Warby Parker)



와비파커는 안경원에 가지 않아도 맞춤형 안경을 제작해 보내준다. 와비파커 홈페이지에서 마음에 드는 안경 다섯 개를 고르면 집으로 배송해 준다. 5일간 체험한 뒤 가장 마음에 드는 안경을 고르고 시력, 눈 사이 거리 등을 입력하면 2주 뒤에 맞춤 제작한 안경을 배송해 준다. 모든 배송비는 와비파커가 부담한다. 그래도 값은 기존 제품의 5분의 1 수준이다. 와비파커는 온라인으로 유통 단계를 줄여 안경을 저렴하게 팔아 보고자 D2C 방식으로 사업을 시작했다. 이렇게 몸집을 키운 와비파커는 현재 미국 전역에 100여 개에 가까운 오프라인 매장을 운영하는 기업으로 거듭났다.

압축배송방식으로 인기를 끈 매트리스 업체
캐스퍼(Casper)



매트리스 업체 캐스퍼는 온라인에서 매트리스를 구매하고 100일간 사용하게 한 뒤 마음에 들지 않으면 100% 환불(환불된 매트리스는 어려운 이웃에게 기부)을 보장하는 시스템으로 미국에서 큰 호응을 얻었다. 또한, 전문기사가 가정으로 방문해 설치해주는 기존 방식과는 달리 제품을 압축해 기숙사형 냉장고 크기의 박스에 넣어 배송하는 방식으로 배송비를 기존의 1/10 수준으로 줄이고 소비자가 혼자 간편하게 제품을 설치할 수 있도록 했다. 여기에 '대부분의 사람에게 맞는 매트리스'라는 콘셉트로 최소한의 종류만을 판매해 소비자들의 고민을 덜어줌으로써 고객의 '편리함'을 우선시하는 전략으로 빠르게 성장할 수 있었다.

면도 제품 정기배송 서비스
달러셰이브클럽(Dollar Shave Club)



면도 제품 정기배송 서비스 달러셰이브클럽 역시 원가에 비해 지나치게 비싼 면도기 가격에 의문을 품고 사업을 시작했다. 유통 과정을 줄여 기존 면도기보다 훨씬 저렴한 가격으로 고객들에게 새 면도기와 면도날, 면도용 거품을 매달 배송해 주고 있는 것. 달러셰이브클럽은 소비자들이 홈페이지를 통해 면도기 종류를 선택하고 매달 일정 금액을 지불하면 면도날이 배송된다. 가격은 질레트보다 60%나 저렴하다. 1달러짜리 2중 날 면도기를 제외하면 배송비도 무료다. 가격이 높아지는 것을 방지하기 위해 판매는 온라인으로만 이뤄진다. 이러한 차별화 전략을 통해 달러셰이브클럽은 승승장구했고, 2016년 유니레버에 10억 달러에 인수됐다.