

# 비대면 소비 '얼굴 없는 거래' 뜬다

### 사람과의 접촉 최소화하는 소비활동 '언택트' 즉 증가 유통가, 스타벅스 사이렌 오더 등 다양한 서비스 출시 온라인서도 배송 메시지 선택 택배기사와 접촉 줄여

사람과의 접촉을 최소화하는 비대면 형태의 소비활동을 지칭하는 '언택트(untact)' 쪽이 늘고 있다. 유통가에서도 이들을 겨냥한 상품이나 서비스가 늘고 있는 추세다. 7일 유통업계에 따르면 1인 가구 여성을 비롯해 비대면 형태를 선호하는 소비자들이 증가하고 있어 유통가에서 다양한 서비스를 출시하고 있다. 대표적인 언택트 서비스는 스타벅스 사이렌 오더다. 스타벅스 매장에서 길게 줄을 서고, 매장 직원에게

"우유는 두유로 바꿔주시고요. 시럽은 반만 넣어주세요"라고 말할 필요가 없다. 줄을 서지 않고, 뒷사람 눈치를 볼 필요 없이 사이렌오더로 주문하는 사람들이 증가하고 있는 것. 매장 직원과 대화하면서 불필요하게 감정을 소비할 필요 없이 필요한 주문만 할 수 있다보니 누적 주문건수가 4000만건을 돌파할 정도로 인기다. 오프라인뿐 아니라 온라인에서도 언택트 바람이 불고 있다. 온라인은 기본적으로 쇼핑앱이나 웹을 통해서

거래가 이뤄지지만 상품을 받을 때는 택배 기사와의 접촉이 필요하다. 요즘은 배송 메시지를 선택해 택배 기사와의 접촉을 줄이는 상황도 발생하고 있다. 티몬은 배송 메모를 분석한 결과 상품을 배송 받을 때 택배원과 대화를 원하는 고객이 줄고, 택배원과 대화를 원치 않는 고객들은 증가하고 있다고 밝혔다. 지난 4월 한달 간 티몬에서 고객들이 가장 많이 선택한 배송메모는 '배송 전 연락바랍니다'였다. 다만 지난해에 비해 이 배송메모 비중은 확연하게 떨어졌다. 지난해 4월에는 '배송 전 연락바랍니다'를 선택한 고객이 56.7%로 압도적인 1위였지만 올해 4월에는 42.3%로 14.4% 줄었다. 반면 택배원과 만남이나 전화를 원치 않았던 배송메모는 증가했다. '경

비실에 맡겨주세요' 혹은 '집 앞에 놔주세요'를 선택한 고객들은 지난해 대비 각각 7.8%포인트와 5.8%포인트 상승했다. 이베이코리아는 자사무인택배함 스마일박스를 운영하고 있다. 스마일박스는 이베이코리아에서 구매한 상품을 근처 GS 편의점 등에서 받아볼 수 있게 한 서비스다. 역시 언택트 성향이 강한 젊은 층들에게 인기를 얻고 있다. 이커머스 업계 관계자는 "1인 가구와 맞벌이 부부들이 많다 보니 기본적으로 택배 기사와 직접 접촉하는 사람들이 많지 않다"면서 "더불어 사생활을 중요하게 생각하고 방해받고 싶어 하지 않는 사람들이 증가하면서 집에 있더라도 직접 대면해 택배를 받지 않는 고객들이 증가하는 추세"라고 밝혔다. /뉴스스



"저 오늘 출근합니다" 윤석현 신임 금융감독원장이 7일 금감원 임원들로부터 업무보고를 받기 위해 서울 종로구 금융감독연수원으로 들어오고 있다. 윤 신임 금감원장은 오는 8일 오전 공식 취임식을 열고 업무를 시작할 예정이다.

## JB금융그룹, 1분기 순이익 881억원 | 전년대비 24.8% ↑

JB금융그룹의 2018년도 1분기 연결 실적기준 당기순이익은 881억원(지배지분 642억원)으로 나타났다. 이는 전년 동기 대비 24.8%(지배지분 36%) 증가한 수치다. JB금융은 지난 4일 "1분기 중 일부 추가 충당금 적립 요인이 발생했음에도 수익 중심의 내실성장을 통해 수익성이 크게 개선됐고, 자산건전성 역시 안정적인 기조가 유지되면서 이익 규모가 확대됐다"고 밝혔다. 이어 "각 계열사들의 전실한 이익 성장으로 그룹 기준 한 단계 향상된 성장이익 수준을 기록한 가운데 특히 자회사인 전북은행(별도 기

준)은 전년 동기 대비 172.5% 증가한 249억원의 실적을 달성해 그룹의 높은 이익 증가세를 견인했다"고 설명했다. 광주은행과 JB우리카페탈 또한 전년 동기 대비 각각 5.3%, 8.8% 증가한 451억원, 201억원의 순이익을 달성했다. 이처럼 그룹의 양호한 실적의 주된 요인은 저원가성 예금 증가 및 무효적인 금리 환경에 따라 순이자마진(NIM)이 상승하면서 이자 수익이 큰 폭으로 증가한 가운데 비이자부문 이익도 개선됐기 때문이라고 JB금융은 분석했다. 또 적극적인 위험가중자산 관리

및 수익 극대화도 그룹의 리스크를 감안한 위험가중자산이익률(RoRWA)의 추세적인 상승세가 이어지고 있어 그룹의 자본적정성 개선에도 긍정적인 요인으로 작용하고 있다. 은행의 핵심 이익 지표인 그룹 순이자마진(NIM)은 전년 대비 0.20%포인트, 전분기 대비 0.06%포인트 상승한 2.58%(은행 합산 2.35%)를 기록했다. 경영효율성 지표인 그룹 영업이익경비율(CIR)은 47.4%로 지속적으로 개선되고 있다. 건전성지표인 그룹 연체비율과 고정이자여신비율은 전년 동기 대

비 각각 0.07% 포인트 하락한 0.90%와 0.97%를 기록했다. 대손비용률(CCR)은 0.45%로 꾸준히 안정적인 수준을 유지한 결과 총자산순이익률(ROA) 및 자기자본이익률(ROE)은 0.75% 및 11.55%를 나타냈다. JB금융지주 관계자는 "효과적인 자산포트폴리오 조정 및 적극적인 리스크 관리 정책 등이 성공적으로 진행되면서 그룹 수익력의 질적 개선이 이어지고 있다"며 "그룹 전사적으로 추진하고 있는 '디지털 금융'의 역량 강화를 통해 그룹의 경쟁력을 한층 제고해 나갈 계획"이라고 말했다. /기동취재반

## NH농협은행 전북, 'NH 베스트 뱅커' 10명 배출

### 고창군지부 정봉수 계장·혁신도시지점 허무영 계장 등

NH농협은행 전북본부는 관내 직원 10명이 NH농협은행에서 육성하고 있는 'NH 베스트 뱅커(Best Banker)'로 선정됐다고 지난 4일 밝혔다. 'NH 베스트 뱅커'는 사업의 성장에 이바지한 직원들을 발굴·격려하기 위해 2016년부터 시작된 제도로 사업 추진에 대한 직원들의 관심 확대와 참여를 유도하고 있다. 특히 입사 5년 차 이내의 직원들이 금융전문가로서 성장할 수 있도록 동기부여 및 기회를 제공하고 있다. 이번 1분기에는 정봉수 계장(고창군지부), 허무영 계장(전북혁신도시지점), 백두원 계장(수송동지점), 박혜민 계장(정읍시지부), 김보균 계장(익산시지부)이 선정됐다. 이어 이석영 계장(정읍시지부), 이도경 계장(삼천동지점), 황성근 과장(군

산시지부), 김성철 과장(이중지점), 신대현 과장(전북도교육청 출장소)도 뽑혔다. 이들 직원들은 평소 사무소에서 최고의 금융 서비스를 제공하는 것은 물론 꾸준한 자기개발을 통해 급변하는 금융 환경변화에 능동적으로 대처한 점 등을 인정받았다. NH농협은행 김장근 전북본부장은 "고객을 향한 따뜻한 관심과 신뢰가 농협은행의 핵심 경쟁력인데 이번에 선정된 직원들이 그 역할을 충실히 해주고 있다"며 "앞으로도 금융 전문가로서 농업인과 도민에게 양질의 금융 서비스를 제공하고 고객으로부터 사랑받는 은행으로 거듭날 수 있도록 최선을 다해달라"고 당부했다. /기동취재반

구독 · 광고문의 288-9700

## 한국지엠 군산공장 협력업체 절반 인원감축·구조조정 예정

한국지엠(GM) 군산공장 협력업체 등의 절반 가량이 최근 4개월새 인원을 감축했거나 구조 조정할 계획인 것으로 나타났다. 고용위기 지역으로 지정된 군산시에 대한 실질적인 지원 방안이 마련되지 않을 경우 지역 고용 및 경제에 심각한 타격이 우려된다는 목소리다. 전주상공회의소 전북지역인적자원개발위원회(공동위원장 최정호 정무부지사, 이선홍 전주상공회의소 회장은

고용노동부, 전북도와 공동으로 군산시의 고용현안 파악을 위한 훈련 수요 조사를 실시했다고 지난 5일 밝혔다. 조사는 GM협력업체 근로자 186명을 비롯해 지엠비정규직 퇴직근로자(105명), 지엠 희망퇴직자(190명), 근로자 가족(105명), GM협력업체 사업주(28개사) 등 748명을 대상으로 실시했다. 조사 결과 지엠 군산공장 28곳의 협력업체에서 최근 인원감축을 실시

한 업체가 28.6%(8곳)이며, 향후 구조조정 계획이 있는 업체는 21.4%(6곳)으로 나타나 절반 가량의 업체에서 인력 문제가 발생한 것으로 드러났다. 인원을 줄인 업체에서는 평균 11.3명에 대한 감축이 진행됐다. 조사에서는 또 지엠 군산공장의 희망퇴직자, 비정규직 퇴직자 90% 이상은 '재취업'을 희망하고 있으며, 재취업 희망 직종은 '생산직'이 높게

나타났다. 재취업을 위해 취업지원이나 직업훈련 등 고용서비스를 받을 의향이 있는지는 질문에 95% 이상이 고용서비스를 받을 의향이 있다고 응답했고, 희망하는 고용서비스 중 취업관련 분야에서 직업훈련에 대한 수요가 높게 나타났다. 이번 조사에 따라 전북인자위에서는 향후 전북도 내 4개 지역(군산, 익산, 김제, 전주)의 공동훈련센터를 통해 해당 인력에 대한 교육훈련 및 인력 매칭을 지원할 계획이다. /기동취재반

전주매일 환경캠페인

우리에게 큰 선물을  
안겨다주는 대자연  
가꿔나가야 합니다