



포스트 코로나, 언택트 디지털 전환 기회

Post-corona, Opportunities for Non-contact Digital Transformation

중국 우한에서 발생한 신종 코로나 바이러스(코로나19)로 세계가 경악에 빠졌다. 4월 13일 오후 8시 현재 코로나19 사망자가 세계적으로 11만 3,000여 명에 달하고 확진자가 18만 명에 육박했다. 처음 중국에서 발생할때만 해도 '블랙 스완(Black Swan, 어쩌다 한번 일어나는 큰 사건)'인줄 알았는데 '뉴 노멀(새로운 사회 현상)'로 확대됐다. 이제 코로나19는 세계 산업을 재편하고 정부에 새로운 역할을 요구한다. 사람 간 소통 방식도 바꾸고 있다.

특히 코로나19가 팬더믹으로 진화하면서 세계적으로 시행되고 있는 '물리적 거리두기'는 '비대면(Untact, 언택트)'이라는 새로운 문화를 형성하면서 글로벌 산업 지형도 바꿔놓고 있다. 난세에 영웅이 태어나는 법이다. 미증유의 코로나19는 새로운 경제 및 산업 영웅을 낳을 것이다. 그 싹은 이미 심어졌다. 코로나19 위기 속에 원격의료, 원격 근무, 영상회의, 클라우드, 로봇, 전자상거래(e커머스), 스트리밍 분야는 각광을 받았다. 반면 자동차, 항공 같은 전통 제조업과 공유오피스 같은 대면 서비스업은 고전을 면치 못했다.

● ●
방은주
Bang, Eunjoo
지디넷코리아 선임기자, 부장
ZdNet Korea senior reporter
ejbang@zdnet.co.kr

코로나19가 세계 산업계에 던진 메시지는 뚜렷하다. 언택트 산업과 시장을 잡으라는 거다. 향후 세계는 점점 더 언택트 문화가 확산될 것이다. 기업, 학교, 정부에서 일하는 방식이 바뀌고 노는 문화가 달라질 것이다. 각 주체의 언택트화는 곧 디지털화를 뜻한다. 그동안 4차 산업혁명이라는 이름으로 진행되던 각 분야의 디지털화는 코로나19라는 '태풍'을 만나 더 급물살을 탈 것이다.

이미 변화는 시작됐다. 그동안의 코로나19 기승은 벌써 세계부호 순위를 바꾸게 했다. 온라인 유통과 온라인 게임, 온라인 교육 같은 온라인 분야 창업주들이 억만장자 대열에 새로 합류했다. 반면 전통 제조업체를 창업한 거부들은 자산이 눈에 띄게 줄었다.

변화의 방향은 명확하다. 언택트고 자동화고 디지털이다. 코로나19 이후 산업별 희비도 이 시장 장악 여부에 따라 달라질 것이다. 사실 미래를 예측한다는 건 '위험'한 일이다. 잘못된 예측은 흑세무민이 되기 때문이다. 하지만 코로나19 이후에 대해 확실히 말할 수 있는 건 있다. 코로나19는 언젠가 진정될 것이고, 이후 세계 산업 질서는 이전과 다를 것이라는 점이다. 몇 가지 키워드로 코로나19가 초래한 산업 현황을 살펴봤다.

코로나19 최대 수혜자는 e커머스

집에 머무는 시간이 늘면서 온라인 유통과 전자상거래(e커머스) 분야는 호황을 맞았다. 근착 영국 파이낸셜타임즈(FT)도 "코로나19 시대 최대 승자는 온라인 유통업체"라고 진단했다. 코로나19 이전에도 오프라인 유통은 온라인 유통에 아금아금 시장을 빼앗겼다. 코로나19는 여기에 쐈기를 박았다. 코로나19 사태가 끝나면 소비자들이 이전처럼 오프라인 매장을 찾을까? 이전과 다를 것이라는 게 중론이다. 미 증유의 코로나19 사태에도 e커머스 거인 아마존은 단연 돋보였다. 생필품 공급처를 넘어선 아마존은 의류기기 보급, 사재기 방지 같은 정부와 병원 역할도 일부 했다. 미 정부 요

청으로 미국 전역에 손세정제와 마스크를 보급하기도 했다. 늘어나는 온라인 배송 수요를 충족하기 위해 아마존은 미국에서만 10만 명의 직원을 추가로 고용하겠다고 밝혔다.

미국뿐 아니다. 중국 전자상거래 시장의 55%를 차지하고 있는 알리바바 역시 코로나19로 수혜를 입었다. 코로나19 기간 중 매출이 상승세를 보였다. 우리나라도 마찬가지다. 산업부 발표에 따르면 지난 2월 온라인과 오프라인 유통업체 매출 비중은 각각 49 대 51이었다. 작년 2월에는 이렇지 않았다. 온라인 비중이 39%였다. 코로나19로 온라인 매출이 경종 났 것이다. 이 추세라면 정부가 발표하는 3월 매출에는 온라인 매출이 사상 처음으로 오프라인 매출을 넘어설 가능성이 높다. 더구나 온라인에서 판매하는 제품은 계속 늘고 있다. 최근에는 자동차와 오토바이도 온라인 판매 품목에 가세했다.

세계 15억7600만명이 휴교령...

세계는 원격 교육 바람

코로나19 확산 방지를 위해 우리나라를 비롯해 미국, 유럽 등이 학교 수업 대신 원격 수업을 시행했다. 유네스코에 따르면 세계 188개국에서 15억 7,600만 명 학생이 휴교령 영향을 받았다. 세계 학생의 91.3%에 달하는 수치다. 유네스코는 "이런 규모 교육 차질은 역사상 유례없는 일"이라고 놀라워했다.

프랑스는 200여 년 전통의 유명한 대학입학시험 '바칼로레아'를 올 6월 치르지 않기로 결정한 바 있다. 코로나19로 세계 교육이 요동치고 있는 것이다. 물론, 코로나19 이전에도 교육 분야에서 여러 혁신 모델이 있었다. 온오프라인으로 교육하는 블렌디드 교육과 '플립 교육'이 그 예다. 여기에 물리적 캠퍼스가 없는 온라인 대학 '미네르마스쿨'과 '무크(MOOC, Massive Open Online Course)'라 불리는 대학의 온라인 수업도 새로운 교육 풍속도를 형성했다. 하지만 코로나19 여파로 현재 세계 교육 시장에 불어닥친



원격 교육은 규모 면에서 이전 혁신 모델을 압도한다. 그만큼 파장도 크다. 코로나19가 교육 분야에 던진 메시지는 여러 장소에서 수시로 지식을 전수하는 시스템을 만들라는 것이다. 이 니즈를 잡는 곳이 코로나19 이후 교육 시장의 강자가 될 것이다.

원격진료 부상...“10년 걸릴 변화를 코로나19가 1주일 만에 해결”

코로나19로 극적 변화를 맞은 대표적 분야가 원격진료(원격의료)다. 그동안 원격진료에 꿈쩍도 않던 우리나라도 정부가 지난 2월 말 한시적으로 이를 허용했다. 환자가 의료기관을 직접 방문하지 않아도 전화 상담과 처방을 받을 수 있게 했다.

우리나라뿐만이 아니다. 일본도 4월초 도쿄, 오사카 등 7개 지역에 한 달간 비상 사태를 발효하며 초진 원격진료를 허용했다. 이 조치로 온라인 상담과 신체검사 없는 처방전 발급이 일본에서 가능해졌다. 일본 언론은 “진료 차트의

65%가 종이 문서로 발급되고 병원비 결제도 현금이 대세인 보수적인 일본에서 획기적 변화”라고 평했다.

미국 정부도 지난 3월 말 약 600만 명에 해당하는 메디케어(65세 이상 고령자와 장애인을 위한 공공보험) 가입자에게 원격의료 서비스를 허용했다. 시장조사회사 포레스터리서는 3월 미국 원격의료 수요가 지난해 같은 달보다 30% 증가했고, 올해 3,600만 건의 원격진료가 이뤄질 것으로 내다봤다.

미국내 800개 병원과 제휴하고 있는 원격진료기업 반안메디컬 최고경영자(CEO) 토니 부다는 “코로나19 유행으로 원격진료 인식에 전환이 나타나고 있다”면서 “대면 진료가 아니면 정확한 진단을 내리기 어렵다며 내심 꺼리던 의사들도 많이 달라졌다”고 소개했다.

영국은 코로나19 사태 이전 연간 3억 5,000만 회에 이르는 방문 진료 중 원격의료 비중은 불과 1%였다. 그런데 지난 3월에는 수천 곳의 병원이 원격진료를 시행했다. 런던의 한 의사는 “10년 걸릴 변화가 1주일 만에 일어났다.”고 말했다.

이밖에 3월 말부터 3주간 전국 봉쇄를 실시한 인도도 전

화, 왓츠앱, 스카이프 등으로 처방전을 받는 일을 허용했다.

특히 이번 코로나19 사태에서 의료 인공지능(AI)이 감염병 확산에 큰 활약을 했고, 이런 움직임은 앞으로 더 거세질 것이다.

재택근무 확산... 영상 회의 솔루션 각광

코로나19는 국내외에서 재택근무 열풍을 낳았다. 땅이 넓은 미국은 기업에 따라 재택근무를 활발히 도입했다. 하지만 지난해 IBM이 재택근무를 철회, 미국에서 재택근무 효과에 대한 논란이 있었고, 이번 코로나19는 이를 한 방에 날려버렸다. 마이크로소프트(MS)를 비롯해 구글, 줌 등이 내놓은 재택근무 솔루션 사용이 급증했다.

MS가 만든 영상회의 솔루션 '팀스(Teams)'의 경우 지난 3월 20일 기준 하루 사용자가 4,400만 명으로 일주일 새 사용자가 1,000만 명 이상이 늘었다. 구글 지스위트의 영상회의 서비스 구글 미트도 사용자가 급증, 3월 사용자가 지난 1월보다 20배 이상 늘었다.

중국계 에릭 위안이 창업한 원격영상회의 전용 솔루션 줌도 3월 한 달간 일일 트래픽이 전월보다 53%나 증가했다. 줌은 보리스 존슨 영국 총리와 앨런 그린스펀 전 미 연방준비제도(연준. Fed) 의장도 애용자였는데 최근 보안 문제가 불거져 사용자 증가세가 주춤거리고 있다.

영상회의 솔루션과 함께 미국 넷플릭스 시청자도 크게 늘었다. 시장조사기업 센서타워에 따르면 이탈리아와 스페인에서 3월 한 달간 넷플릭스 앱 다운로드 건수가 각각 66%, 35% 증가했다. 대부분이 넷플릭스에 가입한 미국에서도 신규 가입자가 9%나 늘었다.

기업 채용 시장에도 언택트 바람

코로나19는 기업 채용 문화도 바꿔 놓았다. 일부 대기업이 면접은 물론 필기시험도 언택트로 진행했다. 대표적인

곳이 SK이노베이션이다. 이 회사는 지난 3월 말 신입사원을 채용하면서 필기시험을 온라인 심층역량검사로 대체했다. SK텔레콤도 통신업계 최초로 '언택트 채용' 방식을 도입해 신입 사원을 뽑았다.

현대해상의 경우 4월 초 이뤄진 6급 신입사원 채용에 온라인 시면접을 도입했다.

현금 없는 사회 가속화

코로나19로 결제 문화에도 지각변동이 일고 있다. 특히 전통적으로 현금 선호 현상이 강한 유럽에서 캐시리스 바람이 불고 있다. 유럽중앙은행(ECB)에 따르면 2018년 기준 유로존(유로화 사용 19개국)의 평균 현금 결제 비중은 53.8%였다. 미국(26%), 한국(18.8%)보다 두 배 이상 높다. 코로나19로 타격이 큰 스페인과 이탈리아는 현금 결제 비중이 각각 87%와 86%에 달했다. 이런 문화가 바뀌고 있다. 바이러스 감염 우려로 지폐 사용을 꺼리기 때문이다.

현금 결제 감소는 코로나19 이전에도 있었지만 코로나19는 이를 더 촉발하고 있다. EU 집행위원회와 ECB는 “지폐와 동전에 코로나 바이러스가 묻어 있을 수 있으니 카드와 모바일결제를 활용하라.”고 권고하기도 했는데, 영국 파이낸셜타임즈(FT)는 “코로나19가 현금 없는 시대를 빠르게 앞당기고 있다.”고 전했다. 우리나라도 예외가 아니다. 코로나19가 급속히 퍼지기 직전인 지난 2월 첫째 주 2조 920억이었던 신용카드 온라인 결제 승인액은 3주 후에 2조 7,611억 원으로 32%나 급증했다.

사람을 필요로 하지 않는 시대가 온다

코로나19 사태로 3월 중순 이후 2주 동안 미국에서 발생한 실업자는 1,000만 명이 넘는다. 코로나19가 진정되고 경제활동이 재개되면 이들이 다시 일터로 돌아갈 수 있을

까? 그렇지 않을 것이라는 전망이 우세하다. 실제, 미 브루킹스 연구소는 노동자가 빠져나간 자리를 로봇이 채울 것으로 예상했다. 1970~1980년대만 해도 경기 침체 때 사라진 일자리가 경기 회복으로 다시 살아났다. 하지만 1990년대 들어 이런 움직임이 둔화됐고, 이번 코로나19 사태는 이를 다시한번 확인해 줄 것이다.

글로벌 공급망 재편 불가피... 세계화 종말?

세계가 지난 20년간 호황을 보인데는 1980년대 이후 정보기술을 기반으로 발전한 고도화된 글로벌 공급망(SCM, Supply Chain Management)이 한 몫 단단히 했다. 하지만 코로나19로 글로벌 공급망은 재편이 불가피해졌다. 바이러스 창궐로 공급망에 차질이 빚어졌기 때문이다. 특히 세계 공장 역할을 해 온 중국은 코로나19 진원지인데다 코로나19 대응 과정에서 신뢰하기 어려운 파트너라는 인식을 세계에 심어줬다. 중국을 중심으로 한 공급망에 균열이 불가피하다. 애플은 중국 폭스콘 공장 폐쇄로 1분기 아이폰

출하량이 최대 10%감소할 것으로 예측하기도 했다.

중국에 집중된 글로벌 공급망은 재편이 불가피하고, 주요 기업은 공급 불확실성을 차단하기 위해 역내에서 주요 제품을 생산할 것이다. 한편으로는 해외로 옮긴 제조시설을 본국으로 옮기는 리쇼어링도 활발해질 것이다. 미국 한 언론은 “코로나19로 공급 사슬이 망가지자 비용을 더 지불하고서라도 국내 공급자들을 찾아 나선 기업들이 생겨나고 있다.”고 전했다.

글로벌 공급망 붕괴는 지난 20년간 줄기차게 달려온 세계화의 종언과 맞닿아 있다. 팬데믹(세계적 대유행)으로 번진 코로나19는 초연결적인 세계화 시대의 취약점과 부정적 얼굴을 고스란히 드러냈고, 이는 세계화의 종말로 이어질 것이라고 일각에서 주장하고 있다.

페네티콘 사회 오나 우려도

코로나19 감염 확산을 차단하기 위해 각국이 개인 정보를 활용하면서 ‘빅브라더’와 ‘페네티콘’(감시자가 보이지



않은 원형감옥) 우려도 나왔다. 특히 전통적으로 기술과 편리성보다 인권을 앞세웠던 유럽에서 프라이버시 정책에 변화의 조짐이 보이고 있다.

사생활 가치를 금과옥조처럼 여겨온 유럽은 코로나19 확산 방지를 위해 휴대전화 위치 정보를 방역에 활용하기 시작했다. 스페인 정부는 이동통신사에서 휴대전화 위치정보를 받아 전국 이동제한령 감시와 방역의 기초자료로 활용하고, 이탈리아는 한국 방식의 감염자 동선 추적 앱을 제시했다. 또 독일의 경우 IT 기술을 방역에 활용하되 정부가 만든 앱을 시민들이 내려 받으면 무작위로 아이디가 생성되는 방안을 제시했다. IT 전문가들은 “전염병 방지 확산을 위해 개인 정보를 어떻게 분석하고 활용하는지가 국가 및 산업 경쟁력을 좌우하는 시대가 왔다”고 내다봤다.

코로나19와 로봇

로봇도 코로나19 이후 예상되는 대표적 수혜주다. 코로나19 창궐 현장에서 로봇은 수많은 의료진 사이를 누비며 사람을 대신해 방역을 하고, 환자들을 돌봤다. 덴마크 로봇회사 UVD가 만든 로봇이 대표적이다. 이 로봇은 코로나19 사태에서 가장 큰 활약을 했다. UVD는 코로나19 사태가 나기 전인 2018년에 개발됐다.

자외선(UV)을 이용해 병실과 수술실을 소독할때 사용한다. 미증유의 코로나19 사태에서 빛을 발했다.

코로나19 발원지인 중국에서도 로봇은 큰 역할을 했다. 팔과 내시경이 달린 로봇이 면봉으로 환자 목 안의 검체를 채취했고, 내시경을 환자 목에 집어 넣어 기관지 상태도 살폈다. 중국 선양시에서는 카메라로 환자 얼굴을 인식해 의사가 처방한 약품을 전달하는 간호 로봇이 운영됐다.

국내에서도 코로나19를 계기로 일부 병원에서 로봇을 도입했다. 로봇학과와 산업계는 코로나19처럼 감염력이 높은 바이러스와의 전쟁이 장기화되면 다양한 로봇이 더 등장할 것으로 예상했다.

에필로그

가문 가슴에, 어둡고 막막한 가슴에
푸른 하늘 열릴 날이 있을 거야
길이 없다고, 길이 보이지 않는다고
그대, 그 자리에 머물지 말렴
길이 끝나는 곳에서 길은 다시 시작되고
그 길 위로 희망의 별 오를 테니
(중략)
겨울나무처럼 그대는 고단하게 서 있지만
길은 끝나지 않았어, 끝이라고 생각될 때
그때가 바로, 다시 시작해야 할 때인 걸

-백창우, 「길이 끝나는 곳에서 길은 다시 시작되고」

백창우 시인의 말처럼 길이 끝나는 곳에서 길은 다시 시작된다. 코로나19는 언젠가 종식될 것이고, 인류는 새로운 길을 갈 것이다. 지난날의 역사는 우리에게 말한다. 위기를 두려워하지 말라고. 14세기 흑사병(페스트)이나 1차 세계대전 직후 스페인 독감, 그리고 2009년 이후 신종플루와의 싸움에서 승자는 항상 인류였다.

위기는 기회다. 실제 위기라는 말은 위험과 기회가 합친 말이다. 위험 속에 기회가 있다는 뜻이다. 2001년 9.11테러를 비롯해 지난 20년간 몇 차례 경제 위기가 있었다. 하지만 그때마다 인류는 잘 이겨냈고 디지털 바람은 거셌다. 코로나19 이후도 마찬가지 일 것이다. 투자면에서 보면, 인공지능(AI) 등 디지털 투자는 더 늘어날 것이다. 자동차 경주에서 선두가 뒤바뀌는 곳은 직선 구간이 아니다. 곡선 구간, 즉 변곡점이다. 코로나19 이후 세계는 새로운 산업질서가 펼쳐질 것이고, 그 승자는 변곡점을 준비한 자가 될 것이다.