

## 전자상거래와 백화점

김 창 보(롯데백화점 정보화 팀장)  
변 명 식(장안대 교수)



# 롯데 인터넷백화점 현황

2000. 5

## 목 차

- 롯데 인터넷백화점 운영현황
- 2. 롯데의 인터넷사업 추진현황
- 3. 롯데닷컴의 E-tailing 추진전략
- 4. 소매점의 인터넷 비즈니스 동향

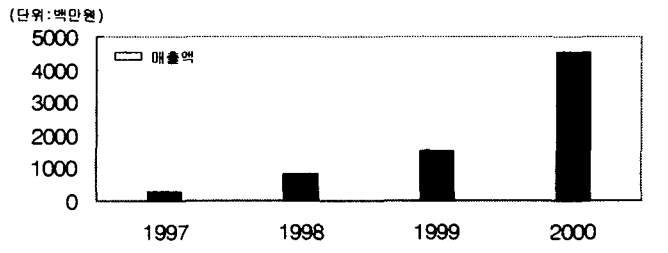
## 롯데 인터넷백화점 매출현황

년간매출액

(단위:원)

구 분	1997	1998	1999	2000	비 고
년 매 출	2억5천	8억	15억	45억	

- 이벤트의 유무가 주문 및 매출에 큰 변수임.



## 롯데 인터넷백화점 회원현황

1. 회원 가입

(단위:명)

구 분	출몰이지 VIEW	전체회원	월평균가입	비 고
인터넷 백화점	300만회/월	310,000	6,000	

- 신문광고, 인터넷광고, 사은행사등의 홍보, 광고, 판촉활동이 주요변수임

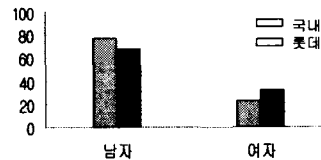
2. 회원 구성

- 국내 인터넷 이용자는 20대가 가장 높으나 쇼핑인구는 30대가 주축.
- 인터넷 이용자 특히 전자상거래에 여성사용자층 확대가 두드러짐.

(성별 구성비)

(단위:%)

구 분	남 자	여 자
국 내	77.8	22.2
롯데	68	32

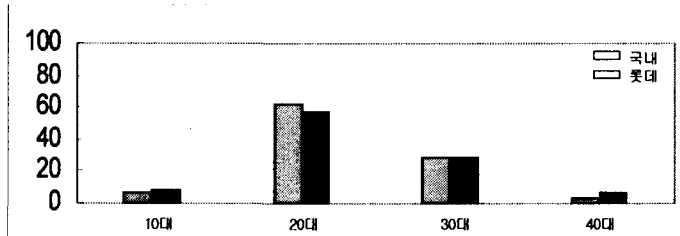


## 롯데 인터넷백화점 회원현황

( 연령별 구성비 )

( 단위 : % )

구분	10대	20대	30대	40대	비고
국내	5.7	62.6	27.9	3.8	
롯데	7.9	56.4	29.1	6.6	



## 롯데 인터넷백화점 매출구성 현황

### 1. 상품 품목별

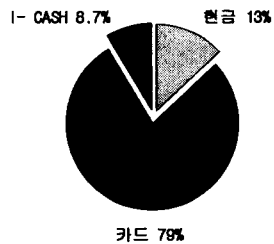
( 단위 : % )

구분	식품	패션잡화	의류	아동스포츠	가전	생활용품	상품권	합계
구성비	18.9	5.1	2.4	2.5	35.6	6.5	29	100.0

### 2. 결제 수단별

( 단위 : % )

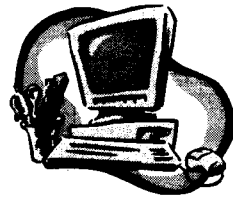
구분	현금	카드	I-CASH	합계
구성비	13	78.3	8.7	100.0



## 롯데 인터넷백화점 상품 품목수

총 11,000 Item

잡 화 : 1,500  
 화장품 : 1,000  
 의 류 : 1,300  
 가 전 : 1,900  
 컴퓨터 : 400  
 식 품 : 1,000  
 아 동 : 900  
 생 활 : 1,700  
 스포츠 : 1,200  
 꽃배달 : 100



## 롯데 인터넷백화점 인기상품 10선

1. 크라운 케익
2. 어린이 완구
3. 유.무선 전화기
4. 꽃배달 서비스
5. LG전자 에어컨
6. 버버리등 명품의류(수입병행상품)
7. 스와치 시계
8. 브라운 소형가전(면도기,믹서기등)
9. 카메라
10. 인터넷 P/C



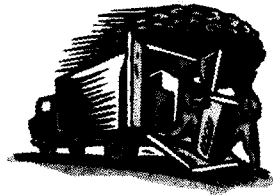
## 롯데 인터넷백화점 배송비용

상 품 권 : 2.5 ~ 2.6 %

일반상품 : 3.5 %

지방택배 : 4,000 원

배송건수 : 21,000 건/월



## 롯데 인터넷백화점 고객 반응

### 1. 고객반응 현황

고객의견 접수 : 1,020 건 / 월평균

롯데카드 신청 : 570 건 / 월평균

### 2. 고객의견 내용

기업이미지 제고효과

- 앞서가는 롯데에 대한 격려

Merchandising 관련 요청사항

- 상품구색 확대 및 가격할인 요청

배송관련 요청사항

- 해외배송 등 배송망 확대 요청



## 인터넷백화점 업계현황

구분	롯데 인터넷백화점	신세계 사이버 쇼핑	현대 인터넷백화점	삼성 인터넷쇼핑몰
설립	'96.6	'97.7	'98.2	'98.9
회원	31만	9만	9만	20만
매출	45억	4억	5억4천	24억
동향	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LOTTE.COM 설립(2000. 2.1)</li> <li>- 실무,유형 결합형 EC BUSINESS</li> <li>- 해외시장 적극 진출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INTERNET 쇼핑몰을 신세계 I &amp; C 통합후 코스닥 등록 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>백화점 인터넷 부문 집중 육성 계획 (시스템 재구축 및 조직확대)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷 비즈니스를 21C 전략사업으로 선정(삼성물산, 삼성 SDS 중심)</li> </ul>

## 롯데의 인터넷 사업현황



## 롯데 인터넷 비즈니스의 경과

### □ EC事業關聯 進行過程

- 95.10 인터넷백화점 사업준비(롯데타운 프로젝트)
- 96. 3 홍보용 홈페이지 OPEN
- 96. 6 롯데인터넷백화점(lotte.shopping.co.kr) OPEN
  - 국내 최초의 전자상거래 SITE
- 97.5~ 전문물개발 진행(Hello Seoul)
  - 서적(종로서적), 화장품(아이참), 음반(뮤직랜드), 컴퓨터(티존)
  - 자동차(카렉스)
- 6 한국형 전자상거래 시범모델 선정
  - 제3회 APEC 정보통신 장관회의 시연(싱가폴)
- 99. 5 제1회 조선일보 인터넷대상
  - 전자상거래부문 우수사이트 선정

## 롯데 인터넷 비즈니스의 경과(계속)

### □ EC事業關聯 進行過程

- 99.10 '99한국 전자상거래대상(커머스넷코리아)
  - 종합쇼핑몰부문 우수상
- 99.10 인터넷 모범상점 선정(정보통신 진흥협회)
- 99.12 인터넷 우수사이버몰 선정(전자거래진흥원)
- 00. 2 LOTTE.COM 탄생
  - 롯데인터넷백화점(롯데쇼핑), Hello Seoul(대흥기획)의 인터넷사업 통합

## 주요 특징

### 1. 회원제 운영

- 회원 가입시만 주문가능 ---비회원구입(서적,음반)
- 회원 DB 이용한 공격적인 마케팅 시행

### 2. 최첨단 보안시스템및 소비자보호

- SSL, 방화벽, Net Secure보험가입

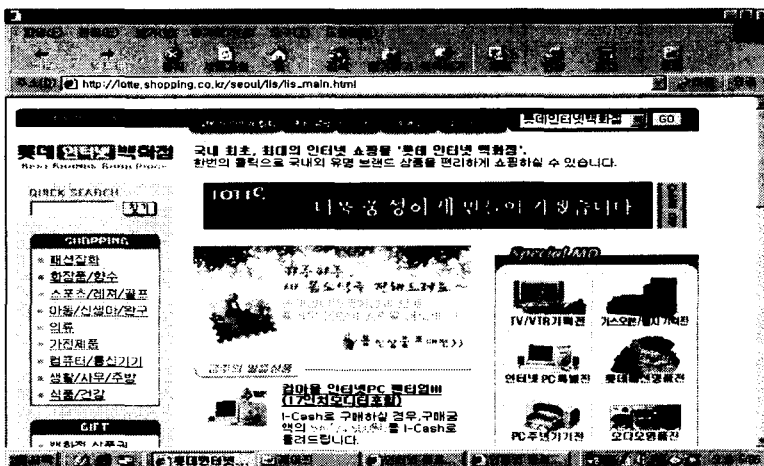
### 3. 다양한 결제 시스템 완비

- 신용카드, 롯데카드,온라인송금 ,I-Cash, 적립금

### 4. 전국 무료배송

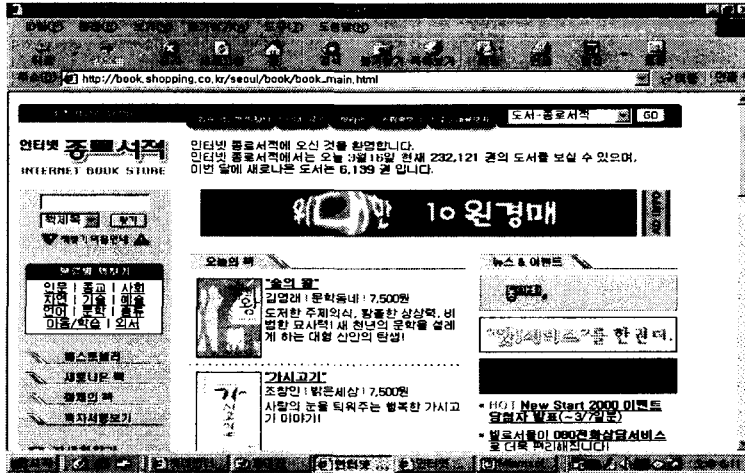
## 운영 Site 현황

### 96.6 인터넷 백화점 (lotte.shopping.co.kr)



## 운영 Site 현황

### 97.5 인터넷 서점 (book.shopping.co.kr:종로서적과 제휴)



## 예) 졸업/입학시즌 이벤트

북대 [인문] 책매장 이벤트

**여라이어 캐리와 함께 새출발!**

가이들과, 성원! 여라이어의 첫 출판물 전심으로 축하드립니다. 저희 북대인문학과와의 새출발 축하 상품을 구입하시는 것만으로 50%에 여라이어 캐리 베스트를 드립니다.

**MARIAN CAREY #1'S 신작 60명**  
장인 여라이어 캐리의 베스트셀러 모음과 Hero를 비롯한 빌보드 1위 히트곡 12곡, 톰즈니 후스본과 함께한 앨범 When You Believe 등 한미 유머맨 황제의 알찬 베스트 컬렉션으로써의 소중한 가치를 가지고 있는 앨범입니다. (출판: 인터넷 뮤직랜드)

\*인 상품권, 꽃배달은 배송문제로 제외됩니다. 이점 일해 주시기 바랍니다.

**새 출발 축하상품**

- 스승의날 기념 상품권 175,000~116,000원
- 사모 기념일당 175,000~116,000원
- SIMPLE 진주보통피 46,000~36,000원
- 특별주식권 48,000원
- 비밀번호지, 축하할품 3종 세트 47,000원
- HIS 생미소메이킹화, 귀족세 61,000원
- 시이빙지, 아포아그린 가격 37,000원
- 이벤트, 특별이, 개인 기획 상품 (SPF TB) 26,000원

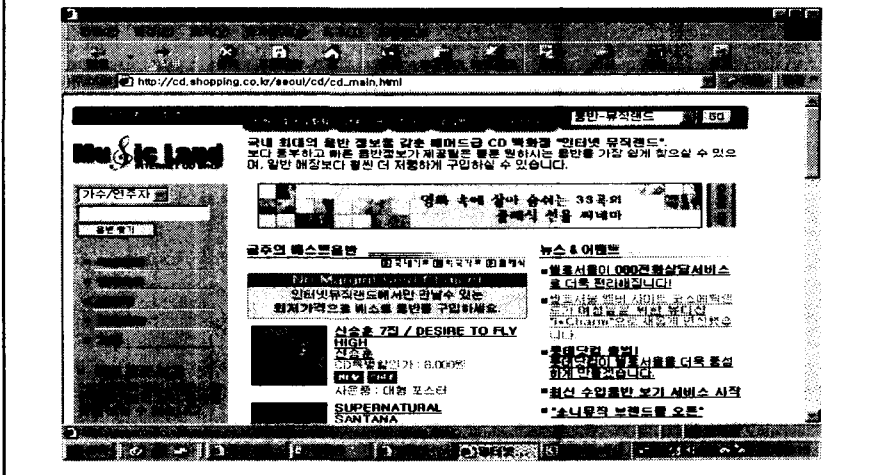
## 운영 Site 현황

98.9 화장품 전문샵  
(cosmetic.shopping.co.kr: KIC와 제휴)



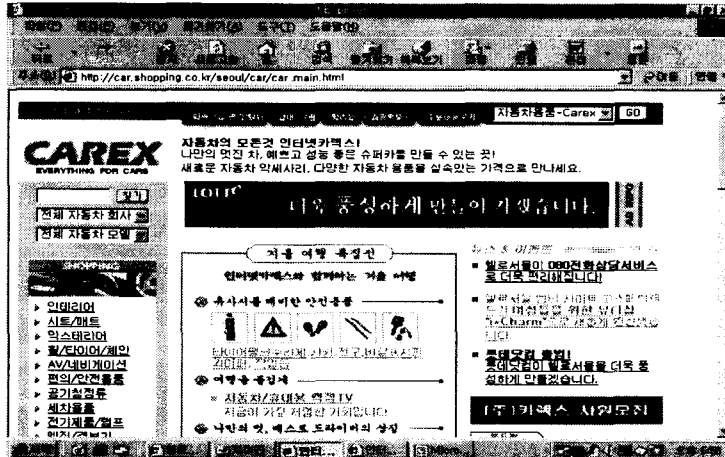
## 운영 Site 현황

98.11 인터넷 음반CD점  
(cd.shopping.co.kr: 뮤직랜드 제휴)



## 운영 Site 현황

### 99.9 자동차용품 전문점 (car.shopping.co.kr: 카렉스 제휴)



## 운영 Site 현황

### 99.10 컴퓨터, 소프트웨어 전문 판매점 (software.shopping.co.kr: 티존 제휴)



## □ 현재 개발중인 신규 쇼핑몰

- 롯데 마그넷 쇼핑몰

: 할인점 생활용품 중심 사이트로 개발 진행중

- 여행전문 사이트

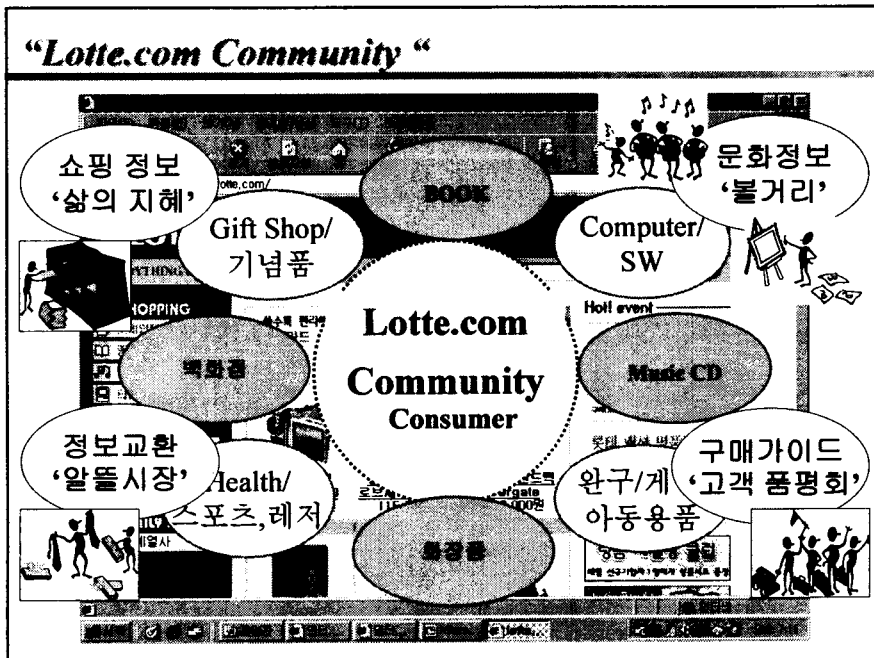
: 항공권예약및 전문 여행정보 제공 중심 개발중

- 문구, 사무용품 판매사이트

- 종합 보험 대리점

- 인터넷 방송국

- Gift전문 판매사이트



## 왜, Click and Mortar인가?

### •“Brick and Mortar”의 차이점

- 현재의 비즈니스 영역을 웹으로 확대
- 방어적인 입장

### •베인 컨설팅의 조사에서...

#### -안전측면(소비자)

- 전자상거래에 대한 고객들의 걱정들의 해소
- 안전한 transaction
- 안전한 선택(실물확인가능)
- 편리한 반품

#### -거래형태의 측면 (소비자)

- 배송후 대금지불
- 실물의 확인, 직접 고르는 재미

#### -비용측면(운영업체)

- 온라인과 오프라인을 동시에 갖고 있는 기업 > 순수 인터넷기업
- 고객확보비용
- 서비스 제공비용

## 왜, Click and Mortar인가?(계속)

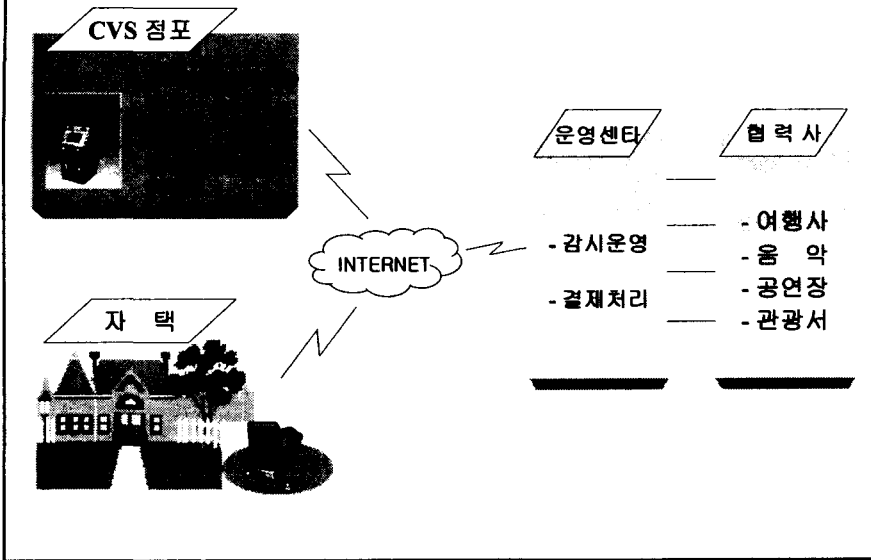
### •인터넷/EC의 일상화

- Post-Internet시대에서의 인터넷은 생활의 도구이자 고객과 기업과의 접점임
- 고객과의 다양한 접점/네비게이션(원하는 상품, 정보를 찾는 방법)을 제시하는 업체가 고객의 신뢰와 선택을 받을 것임

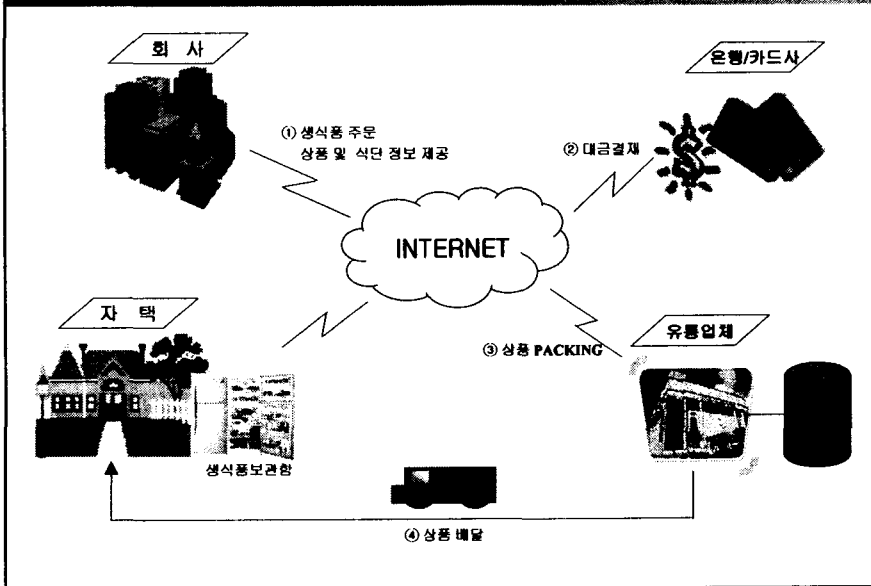
### •집중화(Consolidation)

- EC인터넷 인프라와 운용인력 등의 투자 효율성
- 핵심역량의 통합/집중 (중복투자 방지)

## 소매업에 있어서의 INTERNET BUSINESS 동향



## 소매업에 있어서의 INTERNET BUSINESS 동향





## 소매업에 있어서의 INTERNET BUSINESS 동향

- NON - STORE RETAILER : 무점포소매업(통판)
- REAL - RETAILER : 점포소매업(물류기능 + HELP DESK + 카드결제가능)
- E - RETAILER : 편리성(INTERNET / 24H)
  - FULFULLMENT : 수주에서 배달, 고객 고충처리까지
  - 물류기능 + HELP DESK + 카드결제가능
  - REAL - RETAILER + E - RETAILER

감사합니다.