

## 1. 참가 활동 내용(사진 포함 가능)

### 그랩 (Grab)은 어떻게 베트남 시장을 장악했는가

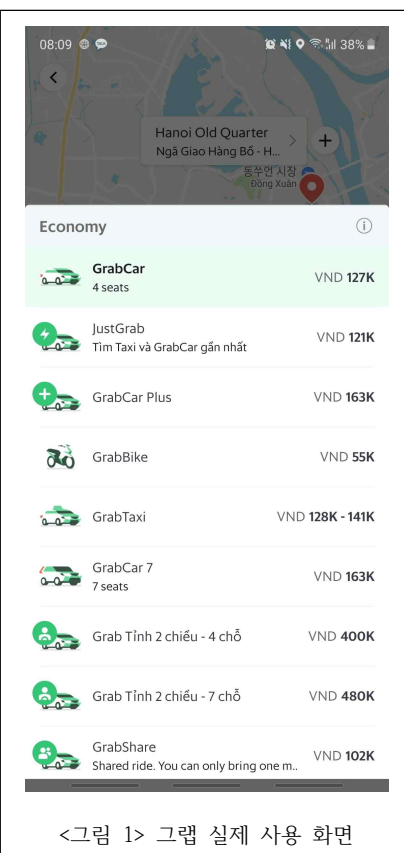
베트남 여행을 준비하면서, 한국인들이 가장 많이 깔고 가는 앱은 당연히, '그랩(Grab, 이하 그랩)'일 것이다. 그랩은 우리나라에서는 조금 생소한 차량 공유 및 배송 서비스를 하는 애플리케이션이다. 이 애플리케이션을 통해서 사람들은 택시를 타거나 차량을 공유할 수 있고 음식을 주문할 수도 있다. 동남아시아에서 주로 사용하기에 동남아시아의 우버(Uber, 이하 우버)라고 불리기도 한다. 한국의 경우 현재 복잡한 사정으로 우버는 거의 사용을 못하고 있고, 비슷한 서비스라고도 볼 수 있는 '타다'는 논란의 중심이 되어있다. 하지만 그랩의 경우, 세계적으로 사용되고 있는 우버를 제치고 동남아시아에서 1위를 차지, 2018년 3월 26일 자로 그랩과 우버가 합병하며 우버는 동남아에서 철수하게 된다. 세계적이고 튼튼한 우버를 제치고 그랩이 시장 1위를 차지하게 된 것이다.

나는 미국에서 약 3달을 살면서 우버를 많이 이용했다. 또한, 중국에서 약 1년간 살면서 차량 공유 서비스를 자주 경험해봤다. 그래서 그랩과 우버, 그리고 중국의 차량 공유 서비스 중 하나인 '디디추싱(滴滴出行, Didi Chuxing, 이하 디디)' 이 3가지를 비교하기가 훨씬 수월했다. 약 4일간 베트남 현지에서 많은 곳을 돌아다니며 충분히 그랩을 사용한 경험도 있었기 때문이다. 그래서 이번 해외현장조사를 통해서 그랩이 어떻게 세계 1위 차량 공유 서비스 우버를 누르고 동남아시아 시장을 장악하게 되었는지 소비자 관점에서 확인해보고자 한다.

그랩, 우버, 디디 이 3가지 서비스를 이용하는 과정은 같다. 먼저, 자신이 있는 곳을 선택하고 인원을 확인한 후 목적지를 고른다. 그러면 예상 경로가 나오고 주변에 있는 운전자들을 찾게 된다. 이때, 소비자는 여러 유형을 선택할 수 있다. 개인이 소유하고 있는 차량을 부를 수 있고, 등록된 택시를 선택할 수도 있다. 또한, 프리미엄 서비스를 신청할 수도 있고, 자동차 공유를 한 번 더 할 수도 있다. 자신이 가는 목적지에 다른 한, 두 사람을 더 태워서 가는 것이다. 이는 가는 시간은 더 들지만, 오로지 자신만 차량을 사용하는 것보다 더 적은 돈이 들기에 시간이 많을 때 사용하기 좋다. 그랩의 경우에도 이 모든 경우가 다 있었고, 디디에도 있으며, 우버의 경우 택시 서비스를 제외하고서는 모든 것이 똑같이 있다. 그리고, 여기서 그랩의 특이점이 나왔다. 바로, **오토바이가 가능**

다는 것이다. 디디나 우버의 경우 승용차만 가능했는데, 그랩은 오토바이도 가능하게 한 것이다. 베트남은 오토바이가 많기로 이미 유명한 나라다. 코트라 심수진 베트남 하노이 무역관에 따르면 2018년 기준, 베트남의 오토바이 등록 대수는 4,600만 대를 넘어섰으며 이는 인도, 중국, 인도네시아에 이어 세계에서 네 번째로 많은 숫자다. 그래서 이를 반영하듯 <그림1>에서 볼 수 있듯이 부를 수 있는 차종 중에서 GrabBike, 즉 오토바이가 포함되어 있다. 또한, 4명에서 함께 타는 GrabCar보다 싸서, 만약 2인 혹은 1명만 움직일 때 오토바이를 이용하는 것이 훨씬 경제적인을 알 수 있다. 함께 온 관광객, 단체에는 이 서비스가 잘 사용되지 않을 수는 있으나, 혼자 온 여행객에게는 매우 유용하게 사용될 수 있는 서비스다. 그리고 기본적으로 그랩의 사용자는 현지인이다. 그리고 현지인들의 경우, 혼자 다닐 때 이 그랩 바이크를 사용해 비용을 절감할 수 있으며, 교통체증이 심할 때는 시간도 절약할 수 있을 것이다. 꽉 막히는 도로에서는 아무래도 4인승 자동차, 7인승 자동차보다는 오토바이가 훨씬 빠르기 때문이다. 이렇게 그랩은 오토바이가 된다는 것을 활용, 많은 소비층을 잡았을 수도 있다. 실제로 하노이를 돌아다니다 보면 그랩 바이크를 종종 보게 된다. 이들은 초록색 재킷을 입고 있으며, 초록색 헬멧을 쓰고 있다. 그리고 뒤의 동승자들을 위해 헬멧을 항상 1개씩 더 가지고 다닌다. 오토바이에 타는 동승자는 항상 헬멧을 써야 한다고 법으로 정해져 있기에, 승객이 오토바이에 탈 때, 오토바이 운전자들은 승객에게 항상 헬멧을 건넨다. 그리고 승객이 헬멧을 착용해야 오토바이를 출발시킨다. 이렇게 그랩은 체계적으로 오토바이를 관리하고 있다.

다만, 그랩 오토바이는 타는 법이 좀 특이하다. 사람이 많고 많은 오토바이가



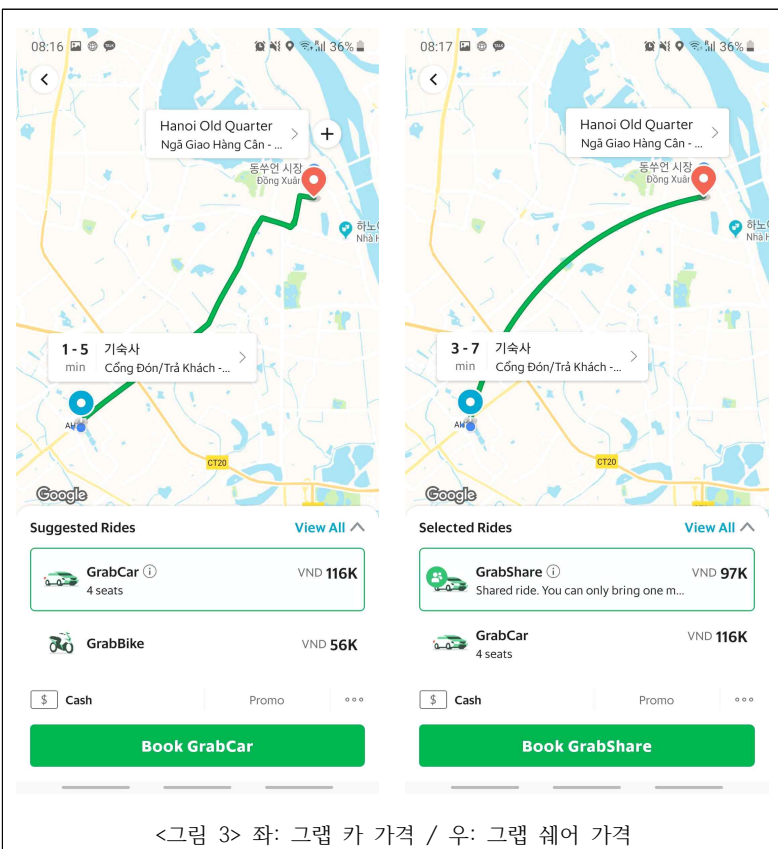
<그림 1> 그랩 실제 사용 화면

존재해서 한 명의 승객을 찾아가기 힘들 때는, 승객이 직접 오토바이를 찾아가기도 한다. 먼저 자신이 있는 곳과 갈 곳을 설정한 후 주변의 그랩 기사를 찾고, 오토바이 기사에 고유 번호를 입력하면 실행되는 방법이다. 이렇게 그랩은 사용자의 편의를 위해서 조금 색다른 방법을 선택하기도 해, <그림 2>에서 볼 수 있듯, 베트남 거리에서 흔히 볼 수 있는 서비스가 되었다.



<그림 2> 하노이 시내에서 볼 수 있는 그랩 바이크

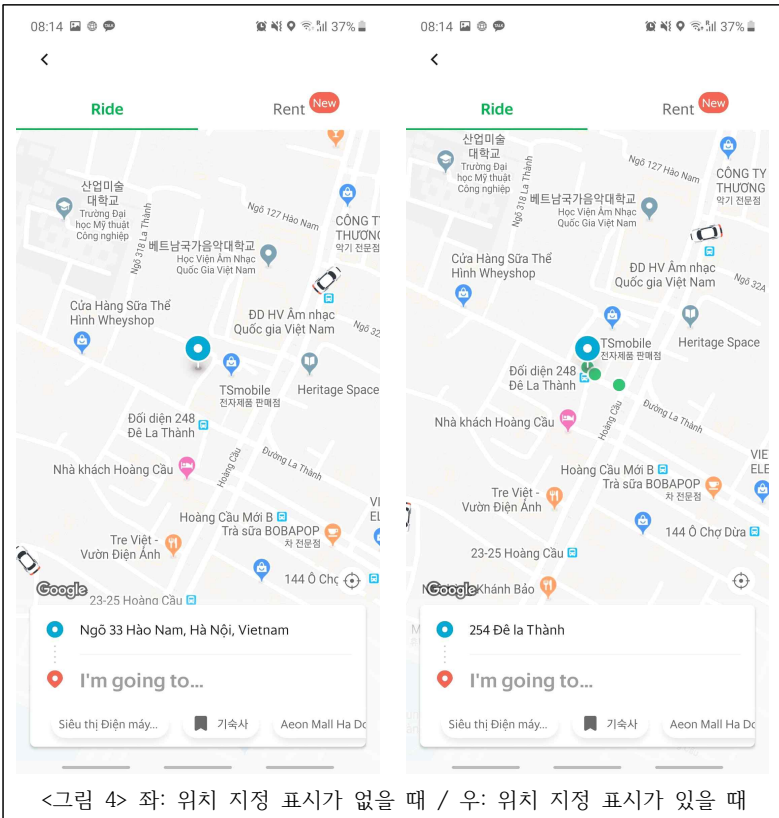
그랩의 또 하나 좋은 점은 **카드를 등록하지 않아도 사용할 수 있다**는 것이다. 그랩, 우버, 디디 3가지 모두 현금 결제는 가능하다. 그러나, 디디의 경우 결제할 수 있는 수단인 '위챗페이', '알리페이' 등이 없으면 사용할 수 없고 우버도 결제 카드가 없다면 서비스를 이용하지 못하게 되어있다. 처음 애플리케이션을 키고, 회원 등록을 하는 순간 휴대폰 번호인증과 함께 카드 등록, 혹은 계좌등록을 하도록 한다. 그랩도 마찬가지다. 하지만 그랩은 2가지 애플리케이션과 다르게, 신용카드 등록을 하지 않아도 사용할 수 있다. 신용카드 없이 결제 방식을 현금으로 하고, 목적지에 도착 후 현금을 지급하는 방식으로만 생활이 가능한 것이다. 이는 아직 카드 결제 방식이 많이 퍼지지 않은 동남아 사람들에게도 유용할 뿐만 아니라, 여행 온 외국인에게도 매우 유용한 방식이다. 동남아 여행을 오래 하지 않는 한, 그랩을 많이 사용하지 않을 여행객들은 애플리케이션을 사용하면서 카드까지 등록하는 것은 매우 귀찮은 일이다. 사용하려고 키는 순간, 카드를 등록하라는 안내가 나오면 짜증이 나는 경우도 종종 있다. 하지만 그랩은 그런 과정을 줄이고, 현금을 많이 사용하는 나라 특성을 고려해 카드 등록이 없어도 이용을 할 수 있게 했다. 이런 점은, 사용자들의 만족도를 더욱 높이는데 한몫했다고 생각한다.



<그림 3> 좌: 그랩 카 가격 / 우: 그랩 쉐어 가격

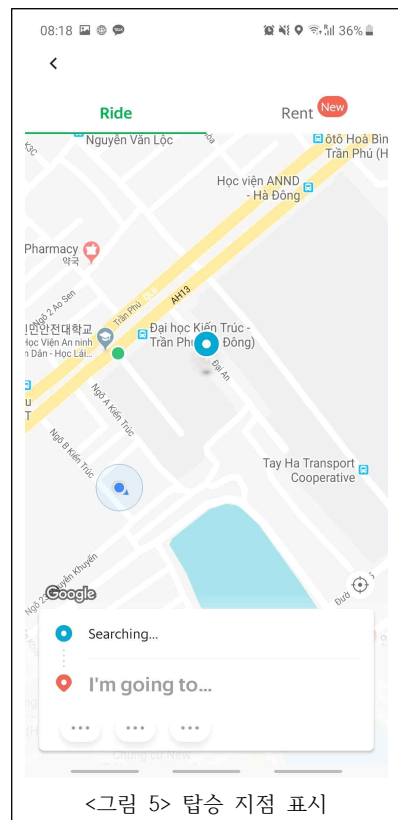
그랩은 서비스 이용 후 결제에 있어서 많은 신경을 쓴 것이 보이는 애플리케이션이었다. 위에 언급했듯이, 카드를 등록하지 않아도 서비스를 이용할 수 있다는 것뿐만 아니라, **맨 처음 차량 이용을 신청할 때 가격이 변하지 않는 것도** 정말 좋은 서비스였다. 그랩을 사용할 때, 자신의 경로에 따라 보이는 요금은 확정 요금이다. 예상 시간보다 많이 걸려도, 적게 걸려도, 정해진 길을 따라서 간다면 소비자는 처음에 봤던 요금만 내면 되는 것이다. 반면, 우버나 디디의 경우, 출발지와 목적지를 선택할 때 대략적인 요금만 나올 뿐, 확정적인 요금은 나오지 않는다. 목적지에 도착해야지만 소비자가 지불해야 되는 요금을 확인할 수 있다. 하지만 그랩은 승차 중 목적지를 변경하지 않는 한 요금은 같다. 간혹가다가 요금이 오르는 때는 있다고 하지만, 매우 드문 경우라고 한다. <그림 3>을 예로 들자면, 기숙사에서 동수언 시장까지 가는데 116k가 든다고 나온다. 즉, 이곳을 가는데 40분이 걸려도, 1시간이 걸려도 116k만 내면 된다는 것이다. 실제로, 러시아워 시간에 그랩을 타게 되어서 예상 시간보다 20분 늦게 도착한 적

이 있었다. 이 상황에도 요금은 변하지 않았고, 처음에 지정된 요금만 냈다. 디디나 우버의 경우, 교통 사정에 따라서 가격이 바뀌지만 그랩은 바뀌지 않는 것이다. 따라서 언어에 익숙하지 않은 외국인들도 애플리케이션을 믿고 사용할 수 있으며, 택시를 탈 때도 유용하게 쓸 수 있다. 실제로, 그랩 카가 안 잡혀서 택시를 타야 할 때, 나는 이 애플리케이션을 사용해서 가격을 제시했고, 이 가격을 바탕으로 금액을 낼 수 있었다. 만약 이 애플리케이션이 없었다면, 말이 안 통하고 익숙하지 않은 나라에서 엄청난 금액을 사용해야 하는 불상사가 일어났을 수도 있었다. 또한, 경로가 정해져 있지 않은 그랩 쉐어의 경우도 요금이 지정되어 있다. 우버나 디디의 경우, 쉐어해서 많이 돌아갈 경우, 시간은 시간대로 버리고 돈은 쉐어 안 했을 때와 비슷하게 내서 쉐어한 것을 후회한 때도 발생했다. 하지만 그랩은 이를 방지하기 위해서 사전에 요금을 모두 고정했다. 이는 소비자의 더 좋은 선택을 위한 편리성 제공이기에, 그랩이 우버보다 좋은 서비스를 제공하고 있다고 볼 수 있다.



<그림 4> 좌: 위치 지정 표시가 없을 때 / 우: 위치 지정 표시가 있을 때

내가 사용하면서, 외국인이 사용하면서 가장 좋았던 서비스도 있었다. 먼저, 서비스가 베트남어가 아닌 **영어**로 진행된다는 점이다. 디디의 경우, 외국인 계정일 경우 영어로 서비스가 진행되지만, 매우 제한적이었다. 가장 큰 불편은 지도를 보고 출발점을 찾는 것이다. 대부분의 중국어로 되어있기에 중국어를 모르면 찾기가 힘들었다. 하지만 그랩은 **출발 위치를 지정할 때 기준점이 생겼다**. 모든 차량 공유 서비스는 실시간 위치를 기준으로 출발지를 확인한다. 하지만 그 나라에 익숙하지 않거나, 언어에 익숙하지 않으면 출발지를 선택하는 것도 매우 힘든 일이다. GPS가 조금이라도 맞지 않거나, 언어를 읽을 수 없다면 자신의 위치를 확신할 수 없기 때문이다. 실제로, 중국에서 아직 중국어가 익숙하지 않을 때, 디디에 표시되는 출발지가 현재 내 위치와 맞지 않았을 때, 어떻게 입력해야 운전자가 정확하게 알 수 있는지를 몰라서 제대로 사용하지 못한 경험이 있다. 또한, 디디는 구글 지도가 아닌 중국 자국의 지도를 사용하기에 영어를 사용할 수가 없었다. 영어도 매우 적



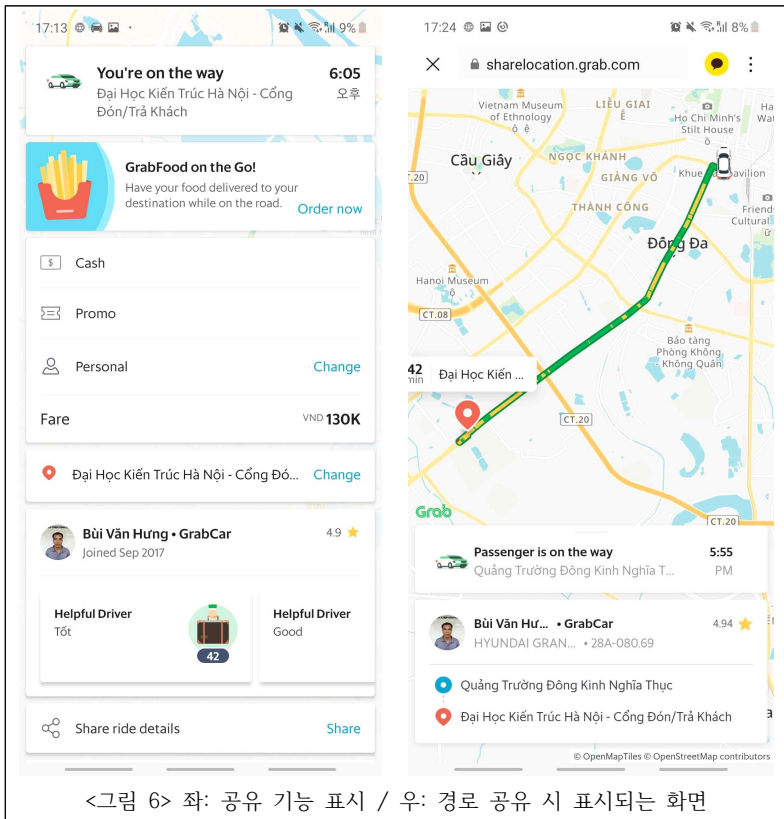
<그림 5> 탑승 지점 표시

게 사용되었기에, 중국어를 알지 못한다면 적응하는데, 시간이 걸렸다.

하지만 그랩의 경우 구글 지도를 기반으로 서비스가 진행되어서 현재 위치를 찾기가 훨씬 수월했다. 또한, 자신의 위치 주변에서 누군가가 입력해 놓은 위치가 있다면, 정확한 주소로 표시되고, 그 위치에서 차를 탈 수 있게 해놓았다. <그림 4>를 보면, 왼쪽과 오른쪽은 같은 곳을 표시한 지도다. 하지만 왼쪽 지도의 파란색 핀은 오른쪽 핀보다 조금 더 오른쪽으로 갔다. 그리고 핀이 있는 곳 주변에는 아무것도 없으며, 밑에 주소만 뜬다. 하지만 오른쪽 사진을 보면, 파란색 핀이 조금 내려왔는데, 주변에 초록색 점들이 보인다. 사람들이 미리 지정해 둔 장소들이 보이는 것이다. 그리고 이것은 사용자가 실제로 탈 수 있는 구역이라는 것을 알려준다. 만약, 왼쪽 화면처럼 현재 위치가 제대로 된 곳인지 확인할 수 없다면, 주변에 낯선 풍경들만 가득하면, 언어를 모르면 당황할 수밖에 없다. 하지만 그랩에서는 핀을 조금만 옮기면 오른쪽 화면처럼 정확한 주소와 탑승 지점들이 나온다. 그래서 사용자는 자신이 맞는 위치에 있는지 불안감에 휩싸이지 않고, 초록색 점들이 있는 곳으로 가서 올바른 장소에서 차량을 기다릴 수 있게 된다. 또한, <그림 5>처럼, 자신이 있는 곳에서 차를 탈 수 없는 경우에는 초록색 점이 나타난 곳으로 가서 탑승할 수 있다는 것을 알려준다. 그래서 이용자는 초록색 점을 선택, 자신의 출발지로 설정하고 도착지까지 설정할 수 있다. 그리고 차량이 오기 전까지만 초록색 점이 있는 곳으로 가서 차량에 탑승하면 된다. 사실, 이 기능이 현지인들에게는 유용하게 쓰이고 있는지는 잘 모르겠다. 미국에서



우버를 사용하면서도 출발지 설정에 있어 큰 불편함을 못 느꼈기 때문이다. 우버도 구글 지도를 기반으로 하기에, 언어만 안다면 쉽게 탑승 지점을 확인할 수 있었다. 하지만 베트남어를 모르는 외국인들, 관광객들에게 탑승 지점을 알려주는 초록색 표시가 나타나는 것은 또 하나의 편리성을 제공해주는 것이다. 그리고 지도를 잘 보지 못하는 사람, 초행길인 사람에게도 초록색 표시점이 생기는 것은 매우 편리한 기능일 것이다.



마지막으로, 그랩에서 유용했던 기능 중 하나는, **현재 경로를 다른 사람들과 공유할 수 있다**는 것이다. 그리고 정보 공유가 **애플리케이션이 깔려있지 않아도** 가능하다는 게 정말 편리했다. 대부분 어떤 정보를 공유하려면 같은 애플리케이션을 사용해야 공유된 정보를 볼 수 있다. 하지만 그랩은 실사용자가 보낸 지정된 링크만 따라서 들어가면 실시간으로 차량을 확인할 수 있다. <그림 6>에서 보이듯, 애플리케이션 사용자는 왼쪽 화면의 밑에 Share 기능을 통해 현재 경로를 사람들에게 공유할 수 있다. 그리고 다른 사람들은 오른쪽 화면과 같이 공유 자료를 웹 브라우저를 통해 확인할 수 있다. 출발하는 위치까지 차량이 도착할 시간부터, 도착지까지의 경로, 그리고 예상 시간까지 다른 브라우저상에서 확인할 수 있다. 그래서 같이 차를 타기로 하고 탑승 장소에서 잠깐 떠나서 물을 사러 편의점에 갔다 오거나, 잠시 그늘에 들어가 있어도 늦지 않게 탑승 장소로 올 수 있었다. 카톡 등의 메신저로 공유만 하면, 다른 사람에게 물어보지 않아도 스스로 확인할 수 있기

때문이다. 또한, 목적지로 가는 중에도 교통 상황에 따른 도착 예상 시각의 변경 및 경로 등을 모두 확인할 수 있었다. 애플리케이션을 직접 쓰는 사람뿐만 아니라 공유 차량 서비스를 함께 이용하는 사람도 편리하게 사용할 수 있게 배려한 것이다. 만약 이 기능이 없었다면, 애플리케이션을 직접 사용하고 있는 차를 부른 사람이 나머지 사람들에게 수많은 정보를 직접 알려줘야 했을 것이다. 하지만 브라우저를 통해 볼 수 있는 시스템을 통해서 그랩은 이러한 불필요한 사항들을 겪지 않게 만들어줬다. 그랩 애플리케이션을 직, 간접적으로 사용하는 모든 소비자를 위한 배려가 들어간 것이다.

그랩의 성공은 우연이 아니었다. 베트남 시장에 맞춰서 오토바이 기능을 추가, 사용자들의 편의를 위해서 카드 등록을 안 해도 사용이 가능하게 한 것, 요금이 바뀌지 않는 것, 출발 지점을 정확하게 알려주는 등의 요인들이 모여서 성공하게 된 것이다. 이외에도 많은 성공 요인이 있을 것이다. 언어 지원, 쉬운 사용을 위한 디자인, 리뷰 확인과 리워드 시스템 등도 포함된다. 하지만 가장 중요한 것은, 이 모든 서비스가 소비자 관점에서 편리성을 위해, 필요성을 충족시키기 위해서 만들어진 것이라는 점이다. 가장 쉽게 사용할 수 있으면서, 원하는 서비스가 모두 들어가 있어서 그랩은 차량 공유 서비스 1등을 할 수 있던 것이라고 본다. 실제 사용하면서 우버, 디디 등과 비교해서 외국인이 사용하기에 훨씬 쉽고 편리한 앱이었기 때문이다. 그리고 계속해서 한국에 들어오면 좋겠다는 생각을 하기도 했다. 한국은 대중교통이 잘되어있고, 먼 거리를 갈 일이 잘 없지만, 그래도 택시를 이용하지 않는다고는 말하지 못하기 때문이다. 만약 그랩, 우버, 디디와 같은 공유 차량 서비스가 들어오게 된다면 소비자는 더욱 많은 서비스를 누리게 된다.

하지만, 이미 알 수 있듯이 한국에서 공유 차량 서비스는 쉽게 실행되고 있지 않다. 많은 문제가 있겠지만, 우리는 우버가 한국, 그리고 베트남에서 실패한 원인을 역으로 분석해서 만약 우리나라 서비스 제품이 외국으로 수출된다면 어떻게 접근해야 할지 생각해봐야 한다. 현재 세계는 점차 통합되고 있고, 외국의 서비스가 우리나라에 많이 들어오고, 우리나라의 서비스도 외국으로 많이 나가고 있기 때문이다. 이러한 변화에 발맞춰서 우리나라 산업들도 체계적인 준비와 현지화를 통해 우리는 우리만의 경쟁력을 키워나가야 한다. 또한, 선진국들의 앞선 서비스에도 맞설 힘을 기르기 위해서 계속 노력하고 확인해나가야 할 것이다.

## 2. 참여 소감 및 향후 계획

베트남이 매우 큰 시장으로 여겨지는 것은 변함없는 사실입니다. 이번 기회를 통해서 신문 기사, 방송에서만 보던 베트남의 문화를 직접 보고 체험할 수 있어서 좋았습니다. 한 나라를 가서, 유명한 관광지를 보는 것도 문화를 체험하는 좋은 기회지만, 학교에서 체계적으로 관리가 들어가고, 기업 방문 등의 프로그램도 있어서 더욱 알찬 시간을 보낼 수 있었기 때문입니다. 특히, 현지 학생들과의 교류, 현지 기업 방문이라는 프로그램은 앞으로의 삶에 있어서 정말 많은 도움이 될 것 같습니다. 걸만 보는 체험이 아닌, 그 문화가 어떻게 발생 되었는지 알 수 있고, 한국인이 그 나라에서 어떻게 살아가는지 잠시나마 확인할 수 있는 시간이었기 때문입니다. 제가 이후에 다시 베트남에 가서 일할 것인지, 아니면 베트남과 연관된 기업과 일을 할 것인지는 알 수 없지만, 이 경험을 통해서 우리나라에서 사용하고 있는 서비스 제품들이 어떻게 현지에 접목해야 더 좋은 효과를 낼 수 있는지 한 번 생각해 보는 기회를 가져게 되었습니다.

## 3. 프로그램 주관 기관 및 대학에 바라는 점

이번 프로그램을 통해서 베트남 학교와 교류하고, 직접 한국어학과 친구들을 만나 더욱 알찬 베트남 탐방이 되었습니다. 다음에도 현지 학생들을 만나는 시간을 배치한다면 그 나라를 이해하는데 훨씬 더 좋은 성과를 이룰 수 있다고 생각합니다.

다만, 조별 활동에 있어서 조가 7명인 것은 무리가 있다고 봅니다. 팀 보고서 제출 및 개인 보고서를 써야 하는 만큼, 개인이 가고 싶은 곳을 함께 가야 하는데, 인원이 많아서 조율하는 데 시간이 걸렸습니다. 다음에는 4명에서 최대 6명으로 짤다면 훨씬 더 효율적으로 움직일 수 있을 것으로 생각합니다. 또한, 대부분 연구를 진행할 때 시내로 나가서 진행했는데 숙소가 시내와 많이 떨어져 있어서 이동시간이 생각보다 많이 걸렸습니다. 다음에는 이 점 고려해서 숙소를 잡아주시면 감사하겠습니다.

## 4. 다른 학우 및 후배들에게 남기고 싶은 말

학교의 관리 덕분에 자유롭게 가는 것보다 훨씬 효과적으로 해외를 탐방할 수 있었습니다. 다만, 학교에서 가는 것인 만큼, 그저 놀러 가는 것이 아닌 탐방을 진행하며 가야 한다는 점을 인지하고 동선을 짤다면 더욱 재미있는 현장조사가 될 것입니다. 또한, 보고서를 작성하는 데도 더 많은 도움이 될 것입니다. 많은 교수님과 조교님들이 힘써주시는 만큼, 다음번에도 더 많은 학우와 후배들이 참가했으면 좋겠습니다.