

Deloitte.



디지털 마케팅의 미래: 2023년 주요 트렌드와 혁신 전략 분석

2023년 10월
Deloitte Insights

Leader's Message



Suzanne Kounkel

델로이트 US 최고마케팅책임자

‘2023 글로벌 마케팅 트렌드’ 보고서는 지금처럼 중요한 시기에 지속가능성, 창의성 등의 주요 이슈에 대해 가이드를 제공하고자 합니다. 또한 브랜드와 기업이 앞으로 나아가도록 하기 위해 유의미한 고려 사항을 제시하고, 가장 큰 파장을 일으킬 것으로 예상되는 기술들을 집중 조명합니다.

경제적으로 불안정한 시기에도 마케팅 투자 증대와 지속가능성에 대한 노력을 통해 고객 신뢰를 쌓고 회복 탄력성을 키워야 합니다. 조직의 창의성을 높이기 위해 조직 구조와 프로세스를 개선하고 마케팅에 신기술 적용을 확대해야 합니다.



김태환 파트너

Consulting | Deloitte Digital



Table Of Contents

I 디지털 마케팅의 미래 : 2023년 주요 트렌드와 혁신전략 분석

II 트렌드 1. 경제적 불안정에 마케팅 투자로 대응

III 트렌드 2. 지속가능성 실행 노력으로 성장 추진

IV 트렌드 3. 창의적인 조직과 프로세스 구축

V 트렌드 4. 신기술 기반 마케팅 추진

VI 글로벌 CMO 우선 추진 과제

VII 글로벌 CMO 이슈 해소 방안

	M	T
2	3	4
9	10	11
16	17	18
23	24	25
30	31	

디지털 마케팅의 미래 : 2023년 주요 트렌드와 혁신전략 분석

7개국 기업의 CMO 및 마케팅 리더를 대상으로 한 설문조사 및 심층 인터뷰를 실시하여, 1) 마케팅 투자 증대, 2) 지속가능성 실행 노력, 3) 창의적인 조직문화 조성 4) 신기술 도입 등의 트렌드를 파악하고 불안정한 시대를 극복하기 위한 대응 전략 제시

조사 목적

불안정한 시기에 주요 마케팅 이슈 식별 및 대응을 위한 아이디어와 해결책 제시

조사 개요

대상	<ul style="list-style-type: none"> 총 7개국 CMO 및 마케팅 리더 1,015명 참여 미국, 영국, 일본, 스위스, 호주, KSA, UAE
조사 방식	<ul style="list-style-type: none"> 총 1,015대상 설문 실행 설문 대상 중 23명 심층 인터뷰 (마케팅 경영진 미래사업기회파악)
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> 서베이: 2022년 7월 인터뷰: 2022년 9월~10월

2023 글로벌 마케팅 트렌드 및 혁신전략 조사 결과

- 경제적 불안정에도 마케팅 투자 증대와 지속가능성 실행 노력으로 고객 신뢰 구축
- 조직 창의성을 높이기 위한 조직 구조와 프로세스 개선 및 마케팅에 신기술 적용 확대

1 경제적 불안정 상황을 마케팅 투자로 대응

- 신기술·플랫폼 투자, 신시장 발굴 및 진출, 고객 맞춤형 마케팅 강화 → 조직의 회복 탄력성 확보

2 지속가능성 실행 노력으로 성장 견인

- 지속가능한 방식으로 브랜드를 운영함으로써 마케팅 이미지/활동에 진정성 부여 → 소비자 신뢰 강화 및 성장 기회 모색

3 창의적인 조직과 프로세스 구축

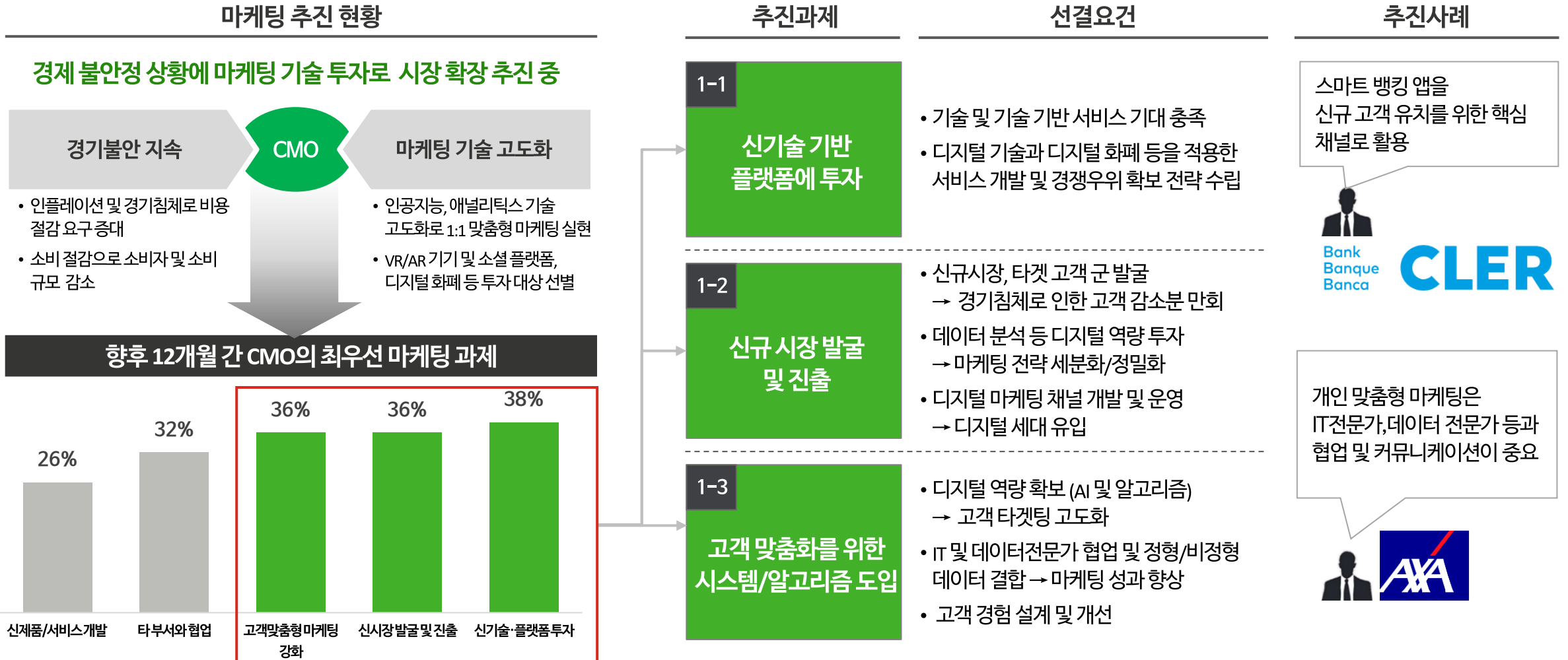
- (내부) 창의적인 사고방식을 육성하고 이에 맞는 조직 구조와 프로세스 구축
- (외부) 인플루언서/크리에이터 협업으로 사업 영역 확장

4 신기술 기반 마케팅 추진

- 블록체인/메타버스 등 경쟁의 판을 재정의하는 유망 신기술 탐색
- 유망 신기술의 적용과 투자 모색

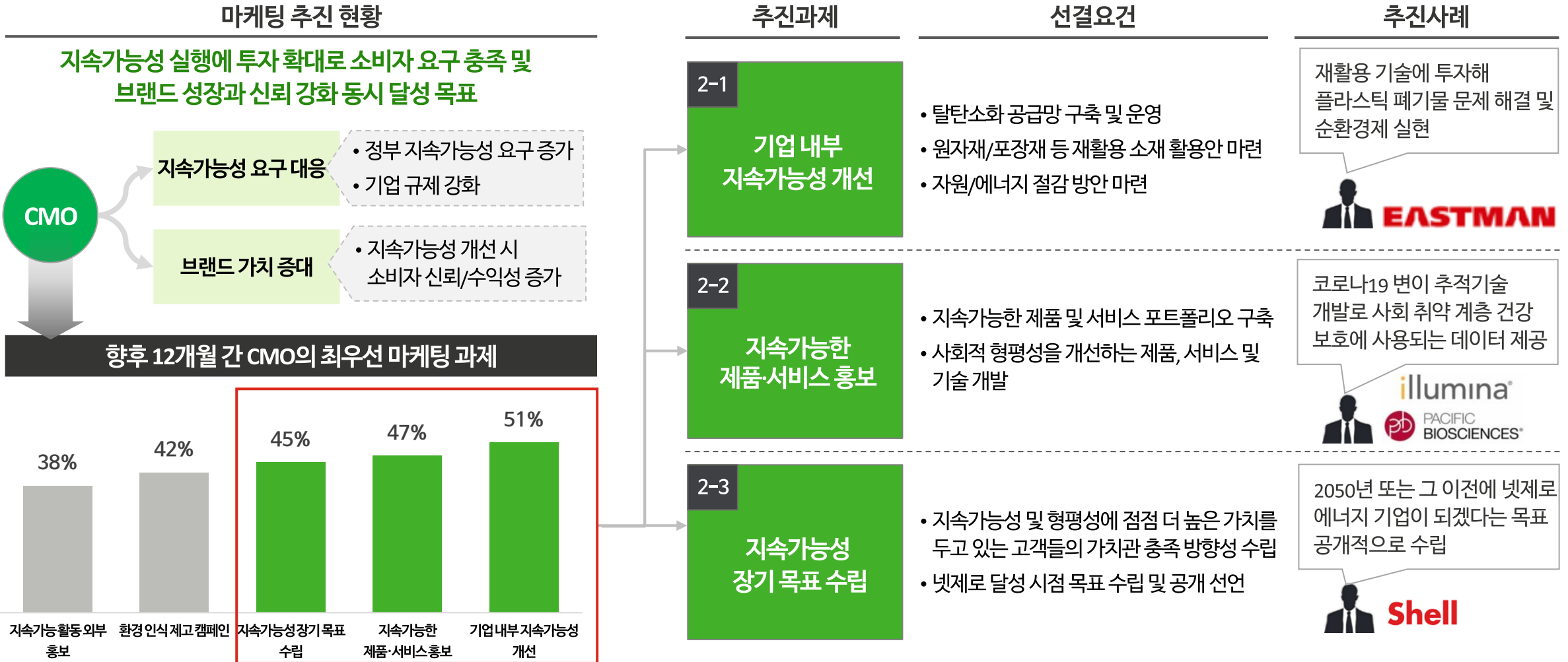
마케팅 주요 트렌드 및 혁신 전략 - 1 경제적 불안정 상황을 마케팅 투자로 대응

불안정한 경제 상황에도 불구하고, 글로벌 CMO들은 마케팅 전략 추진에 효과적인 유망 신기술 적용과 신규 시장의 발굴 및 진입을 추진하며, 고객 맞춤형 서비스 실현을 위한 시스템과 알고리즘 도입에 투자 확대 중



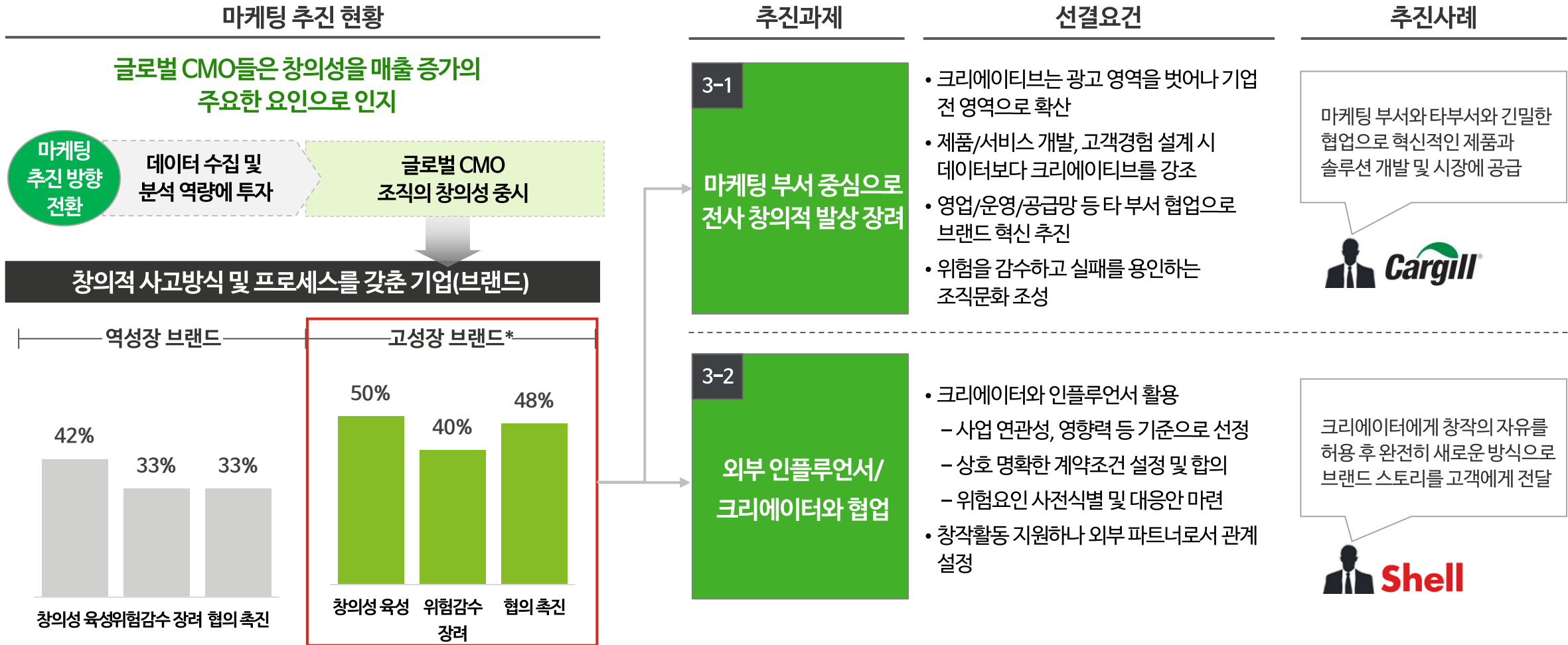
마케팅 주요 트렌드 및 혁신 전략 - 2 지속가능성 실행 노력으로 성장 추진

기업의 지속가능성에 대한 요구가 증가함에 따라, 글로벌 CMO들은 브랜드 가치 증대를 위해 지속가능성을 개선하는 실행안을 구체화하고, 제품 및 서비스 포트폴리오 구축과 홍보 전략 수립, 장기적인 목표 설정 등 지속가능성 실현에 투자 확대 중



마케팅 주요 트렌드 및 혁신 전략 - 3 창의적인 조직과 프로세스 구축

글로벌 CMO들은 창의성을 매출 증가의 핵심 요인으로 인지하고 있어, 창의적인 아이디어 제안 문화를 마케팅 팀 중심으로 전사에 적극 장려하고, 타 부서 협력과 외부 크리에이터 및 인플루언서 활용으로 브랜드 가치를 새로운 방식으로 고객에 전달



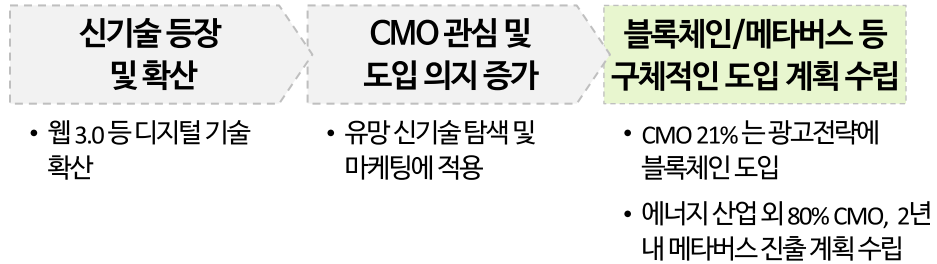
* 고성장 브랜드: 매출 성장률이 전년 대비 10% 이상인 브랜드

마케팅 주요 트렌드 및 혁신 전략 - 4 신기술 기반 마케팅 추진

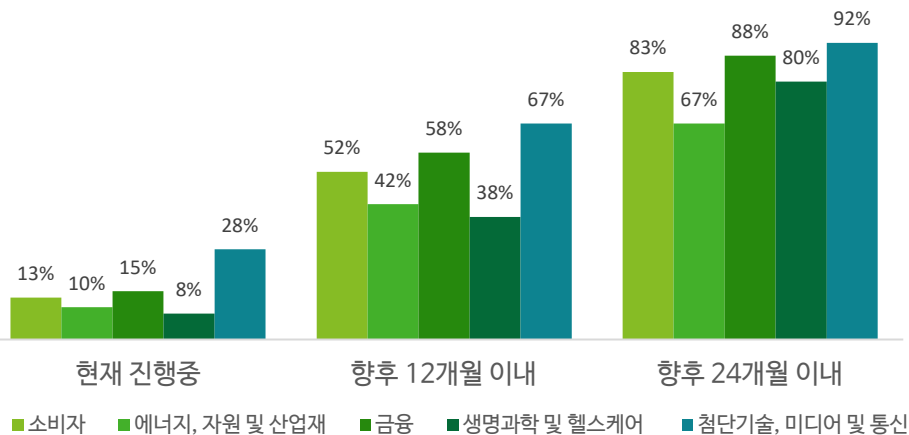
글로벌 CMO들은 유망 신기술의 등장에 높은 관심을 보이며, 80% 이상은 향후 2년내 메타버스와 블록체인을 마케팅 전략과 신제품 개발 및 출시에 활용할 계획 수립

마케팅 추진 현황

글로벌 CMO들은 유망 신기술 탐색하고 마케팅에 적용을 위한 투자계획 수립



주요 산업별 글로벌 CMO들의 신기술(메타버스) 도입 계획



추진과제

4-1
**(메타버스)
차별화된 고객경험
설계 및 제공**

- 메타버스 도입한 마케팅 전략 수립
 - 메타버스 적용 영역 및 고객 경험 목표 수립
 - 메타버스 기반 고객 경험 설계 및 사업 추진안 수립
 - 메타버스 투자 계획 및 실행안 수립

4-2
**(블록체인)
규제 대응 및
제품 진위 확인에 활용**

- 블록체인 활용 전략 수립
 - 블록체인 기 도입 사례 탐색 및 벤치마크 (디지털 화폐 도입 타당성/가능성 파악)
 - 블록체인 도입 영역 설정 및 효과 산정 (개인정보, 제품 진위 확인, 추적 등)
- 전 제품 수명주기에 기반한 블록체인 운용 실행안 정립 (서비스 후속조치 포함)

선결요건

추진사례

고객과 미디어를 위한 메타버스 개발 중이며, 가상 제품 출시, 기자회견 등 마케팅 활동 준비 중



블록체인 도입으로 제품 수명 주기 동안 추적, 인증, 중고거래 시 사후 처리 보장
고객의 정품 인증 요구 충족

마케팅 주요 트렌드 및 혁신 전략 - 글로벌 CMO 우선 추진과제

글로벌 CMO들은 경영 환경의 불확실성 증가에도 마케팅 투자를 지속해야 하며, 단기적으로 디지털 기술과 신규 시장 발굴에 투자를 우선시하며, 장기적으로 지속가능성 실행 및 창의적 조직 문화 조성 필요

글로벌 마케팅 트렌드

경영환경의 불확실성 증가에도 마케팅 투자기조 지속

- 1 **경제적 불안정 상황을 마케팅 투자로 대응**
- 2 **지속가능성 실행 노력으로 성장 견인**
- 3 **창의적인 조직과 프로세스 구축**
- 4 **신기술 기반 마케팅 추진**

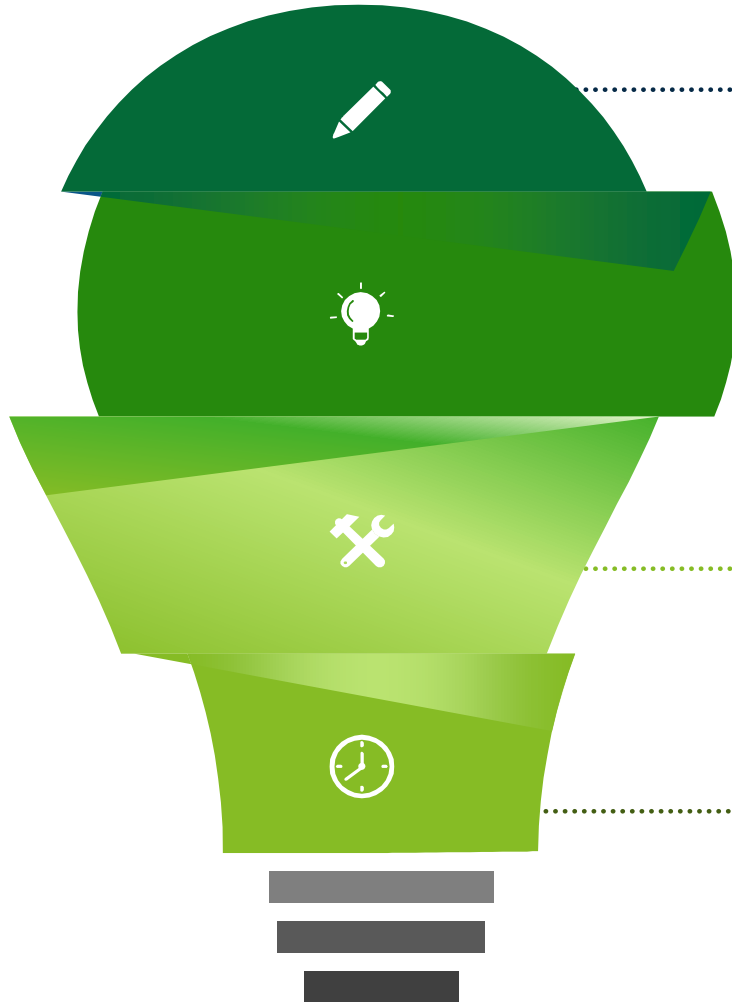
주요 CMO 우선 추진 과제

과제 추진시 주요 이슈 및 고려 사항

단기적	디지털 신기술 투자 지속 <ul style="list-style-type: none"> • 마케팅 - IT 등 타부서와 협업 → 신제품/서비스 출시 지연 • 데이터 분석에만 의존하는 고객 전략 수립 관행 → 전략 실효성 저하 • 중·장기적인 디지털 기술 도입 전략 수립 → 기술 전문 인력 확보
	신규시장 발굴 및 진입 <ul style="list-style-type: none"> • 기존 시장/고객군 재설정 → 자기시장/고객 잠식 문제해소 • 고객 세분화에 따른 제품/서비스 재정의 → 정성적 데이터 활용
중장기적	내부 지속가능성 실행 <ul style="list-style-type: none"> • 내부 고객(임직원/관계사 등) 설득 논리 마련 및 배포 • 전사 차원의 지속가능성 실행 계획 수립
	창의적인 조직 문화 조성 <ul style="list-style-type: none"> • 사내 창의적인 아이디어를 제시할 수 있는 자율성 보장(시간/공간/포상 등)과 수집 플랫폼 마련 • 외부 크리에이터의 아이디어 수용 및 조직문화로 이식

마케팅 주요 트렌드 및 혁신 전략 - 글로벌 CMO 이슈 해소 방안

글로벌 CMO들은 신기술 도입과 관련 투자를 기반으로 한 과제를 수립하고, 마케팅 부서 중심의 과제 실행을 계획하고 타부서/외부 파트너 등과 협업 실행으로 이슈 해소 가능



○ 신기술 투자 로드맵 수립

- 신기술 적용 및 투자 영역 명시 (고객 이탈 예측, 생애가치 산정 등)
- 메타버스 기반 수익모델 수립에 따른 후속과제 실행 (사이버 보안, 디지털 저작권, 브랜드 신뢰 등)

○ 신규 플랫폼 개발/도입 시 검증 프로세스 마련

- 고객 요구사항 수집 및 분석의 효과성 검증 (e.g. 파일럿 테스트 추진)
- 플랫폼 운용 시 지속적인 이슈 파악 및 개선과제 도출/실행 (e.g. 플랫폼 Test-Retest)

○ 마케팅 부서 중심으로 과제 추진

- 신규 기술 도입 및 투자 시 마케팅 부서에게 컨트롤 타워 역할 부여
- 전사 아이디어 수집, 지속가능성 대응 등 내·외부 이슈 관리의 연결고리 실행

○ 외부 크리에이터 활용 전략/계획 구체화

- 외부 크리에이터/인플루언서 Pool 확보 (e.g. 사업 관련성, 이미지, 영향력 등 기준)
- 제품/브랜드 관련성으로 외부 크리에이터 선정 및 협업 계약 체결(e.g. 파트너십 체결, 자율 보장)
- 자사의 제품/서비스 매출 및 브랜드 이미지 개선 효과 측정으로 관계 지속 여부 판단

딜로이트 마케팅 전문팀

브랜드와 소비자를 연결하는 통합적 마케팅 커뮤니케이션 컨설팅, 다양한 마케팅 채널의 비용 효율성과 효과 측정, 새로운 기술을 통한 고객 경험 강화 등 마케팅 운영 전반에 걸친 전문 서비스를 통해 브랜드가 고객에게 효과적으로 다가갈 수 있도록 지원합니다.



김명구 파트너

Consulting | Monitor Deloitte
Strategy Business & Design

Tel : 02 6676 3875 |
E-mail : myunggkim@deloitte.com



임정훈 전무

A&A Digital | Marketing &
Media Assurance

Tel : 02-6676-1371 |
E-mail : junglim@deloitte.com



한경수 파트너

Consulting | Deloitte Digital

Tel : 02 6676 3753 |
E-mail : kyuhan@deloitte.com



김태환 파트너

Consulting | Deloitte Digital

Tel : 02 6676 3756 |
E-mail : taehwankim@deloitte.com



강윤정 파트너

홍보컨설팅: PR Gate

Tel : 02 6676 1459 |
E-mail : yunjekang@deloitte.com



이대의 파트너

A&A Digital | Division Leader

Tel : 02 6099 4892 |
E-mail : daelee@deloitte.com



고병욱 상무

Consulting | Monitor Deloitte
Strategy Business & Design

Tel : 02 6676 3835 |
E-mail : byungko@deloitte.com



김충만 이사

A&A Digital | Marketing &
Media Assurance

Tel : 02 6099 4451 |
E-mail : chungkim@deloitte.com



김윤석 이사

A&A Digital | Digital CX

Tel : 02 6676 2408 |
E-mail : younskim@deloitte.com



김세정 디렉터

Consulting | Deloitte Digital

Tel : 02 6676 3809 |
E-mail : sejekim@deloitte.com



김민선 시니어 매니저

Consulting | Deloitte Digital

Tel : 02 6676 3681 |
E-mail : minsunkim1@deloitte.com



신다와 시니어 매니저

Consulting | Deloitte Digital

Tel : 02 6676 3757 |
E-mail : dawashin@deloitte.com



채민주 매니저

Consulting | Deloitte Digital

Tel : 02 6676 3519 |
E-mail : minchae@deloitte.com

Deloitte.

Insights

딜로이트 안진회계법인·딜로이트 컨설팅
성장전략본부

손재호 Partner
성장전략본부 본부장
jaehoson@deloitte.com

정동섭 Partner
딜로이트 인사이트 리더
dongjeong@deloitte.com

김사현 Director
딜로이트 인사이트 편집장
sahekim@deloitte.com

HOT LINE
02) 6099-4651

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other.

DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more. Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte organization") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication.

DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인("저작권자")에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.