

Deloitte Insights



관광·호스피탈리티 산업의 미래

Future of Tourism & Hospitality

THL Sector Leader 강동남 상무 | FA Director 구본승 이사

리더메시지



FA Partner | THL Sector Leader
부동산그룹 호텔팀
강동남 상무

“

COVID-19 팬데믹을 거치며 관광 및 호스피탈리티 산업이 맞이한 주요한 변화 트렌드를 제시하고자 합니다. 또한 산업 내 주요 플레이어들이 차별적 경쟁우위를 확보하고 강화하기 위한 전략적 제언을 제시합니다.



FA Director
Deal그룹 M&A E2E팀
구본승 이사

“

고객들이 여가를 향유하는 양상이 다변화되고 있으며 이는 개별기업 관점에서 위기인 동시에 기회이기도 합니다. 고객의 Time, Mind, Wallet을 점유하기 위한 모든 엔터테인먼트 요소 관점에서 새로운 in-organic 성장기회를 폭넓게 탐색하고 투자, 실행하기 위한 적기입니다.

Tourism & Hospitality 산업 전반의 변화 동향

01 향유 가치 다변화

- ✓ 팬데믹 경험으로 사회적 거리두기, 소규모 여행과 혼행이 보편화
- ✓ 자아 실현을 목표로하는 자기 주도적 소비 추구

02 시설·서비스 고급화

- ✓ 개별 고객의 소비력 상승이 하이엔드 럭셔리 관광 시장 확대를 견인
- ✓ 유니크한 경험을 추구하는 프리스티지 타겟 시설·서비스 확대

03 디지털 기술 적용 확대

- ✓ 관광 여정 전반에 걸쳐 디지털 기술이 활용
- ✓ 더 스마트한 관광 경험과 비용 효율적인 시설·서비스 운영을 목표

04 새로운 성장기회 탐색

- ✓ 시간과 마음, 돈을 점유하기 위한 엔터테인먼트 영역 전반으로 확장
- ✓ 시장 내 주요 플레이어의 관점에서의 성장기회 탐색 활발

01

향유 가치 다변화

[고객 페르소나의 다양성]

방한 외국 관광객은 국적이나 성별, 언어권과 문화권을 넘어
본인의 라이프스타일에 적합한 개인화된 관광 경험 추구

K-Culture Enthusiast



19세 | 중국 여성 | 탕옌

나는 아미..BTS 공연을 보기 위해
춘천 남이섬으로 여행!
정국의 고향인 부산 만덕동을 여행할거야.

Healthy pleasure



49세 | 프랑스 남성 | 라파엘

환경 속 휴식을 취하고
직지사 템플스테이를 경험하고,
건강에 좋다는 금산 인삼도 구매해야지!

Lifestyle Hacker



41세 | 대만 여성 | 천연시

SNS 한국 팔로어에게 추천 받은
진짜 한국인만 가는 장소들을 추천 받아
성수동, 한남동, 을지로 만선호프 방문할거야.

시설·서비스 고급화

[럭셔리 관광 시장 확장]

소비자들의 개인적이고 특별한 경험에 대한 욕구 증대로 하이엔드 럭셔리 관광 시장 확장, 주요 플레이어들은 “더 높은 브랜드의 구축과 확보”, “더 특별한, 더 개인화되고 독점적인 경험” 등 차별적 경쟁우위 추구

기존 하이엔드 럭셔리 호텔&리조트에 대한 강력한 팬덤 형성과 브랜드 확장, 공격적 시장 전개를 통한 지배력 확대

프레스티지 고객 대상
익스클루시브 멤버십 서비스 제공



디지털 기술 활용 확대

[디지털 네이티브 세대]

디지털 네이티브 세대가 관광을 포함한 전 산업의 주요 고객층으로 자리매김하며 디지털 전환 기술이 활발히 활용

디지털 전환 기술의 관광 산업 적용 사례



스마트 객실

객실 및 호텔 내 동작감지, 온도습도, 이미지 식별 등 IoT 센서 설치



컨시어지 AI 로봇

호텔 곳곳에 위치한 로봇과 키오스크가 편의 서비스를 담당



PMS·CMS(Property·Channel Management System)

평가 관리, 비용절감 및 운영 효율화 추구



AI 여행 플래너

AI 기반 기술을 활용하여 개인화된 고객 경험 및 서비스 제공

새로운 성장기회 탐색

[확장적 관점에서의 관광 산업 생태계]

주요 플레이어들은 고객의 Time과 Mind, Wallet을 점유하기 위한 모든 엔터테인먼트 요소와의 직접 경쟁 환경에 놓여 있으며, 전략적 연계 혹은 경쟁우위 선점을 위한 산업 간 합종연횡의 활성화



관광 및 호스피탈리티 산업 플레이어를 위한 전략적 제언

01 고객 관광경험 여정 전반의 개인화·차별화 니즈 충족

- ✓ 시설·컨텐츠·서비스 관점의 Wow attributes 개발
 - ✓ 시설 및 서비스 운영의 일관성 있는 컨셉 구현 및 서비스 디렉토리 구체화
-

02 하이엔드 호텔·리조트 경쟁우위 선점

- ✓ 고부가가치 타겟인 프리스티지 고객 페르소나에 대한 이해 선행
 - ✓ 독보적·차별적 하이엔드 프리미엄 멤버십 프로그램의 설계와 운영
-

03 디지털 전환 전략 수립 및 실행

- ✓ 자사 디지털 역량 수준 진단 및 디지털 전환 전략의 최상위 지향점 명확화
 - ✓ 디지털 기술 단계적 적용을 통한 상품·서비스 점진적 고도화 및 데이터 자산화
-

04 관광 산업에 대한 시각 확장

- ✓ 고객의 모든 엔터테인먼트 요소 관점에서의 성장기회 탐색
- ✓ 다른 산업과의 전략적 협업 모색

딜로이트 THL 산업 전문가

*THL(Travel, Hospitality, Leisure)

딜로이트 안진회계법인 재무자문본부 THL(Travel, Hospitality, Leisure) 산업 전문가 그룹은 호텔·리조트 개발계획 및 Master Plan 수립, 투자 유치 및 매각 자문, 중장기 경영전략 및 성장전략, 사업 포트폴리오 진단 및 재편, 신사업 발굴 및 타당성 검토, M&A 전략 및 영업실사에 이르기까지 관광 및 호스피탈리티 산업의 End-to-End Lifecycle에 걸쳐 선도적으로 고객을 지원합니다.

Contact Point



강동남 파트너

Deloitte Anjin Korea |
RE Infra Group, THL Industry Leader

☎ Tel : 02 6099 4831
@ E-mail : donkang@deloitte.com



김정열 파트너

Deloitte Anjin Korea |
Deal-M&A E2E, Corporate M&A Strategy Leader

☎ Tel : 02 6099 4490
@ E-mail : jeongykim@deloitte.com



김혜영 부장

Deloitte Anjin Korea |
RE Infra Group, Senior Manager

☎ Tel : 02 6676 2187
@ E-mail : hyeoukim@deloitte.com



구본승 이사

Deloitte Anjin Korea |
Deal-M&A E2E, Corporate M&A Strategy Director

☎ Tel : 02 6676 1406
@ E-mail : bkoo@deloitte.com

자료문의 @ E-mail : krinsightsend@deloitte.com

Deloitte.

Insights

딜로이트 안진회계법인·딜로이트 컨설팅
성장전략본부

손재호 Partner
성장전략본부 리더
jaehoson@deloitte.com

정동섭 Partner
딜로이트 인사이트 리더
dongjeong@deloitte.com

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.