

Deloitte.

세상을 변화시키는 소비

소비자 부문 산업의 미래



2023년 12월
Deloitte Insights

Table of Contents

- I. 소비자 부문 산업을 변화시키는 6가지 동력
- II. 소비자 부문 산업의 지형변화: 시장, 사업모델, 산업역학
- III. 기업의 미래를 위한 준비

Leader's Message



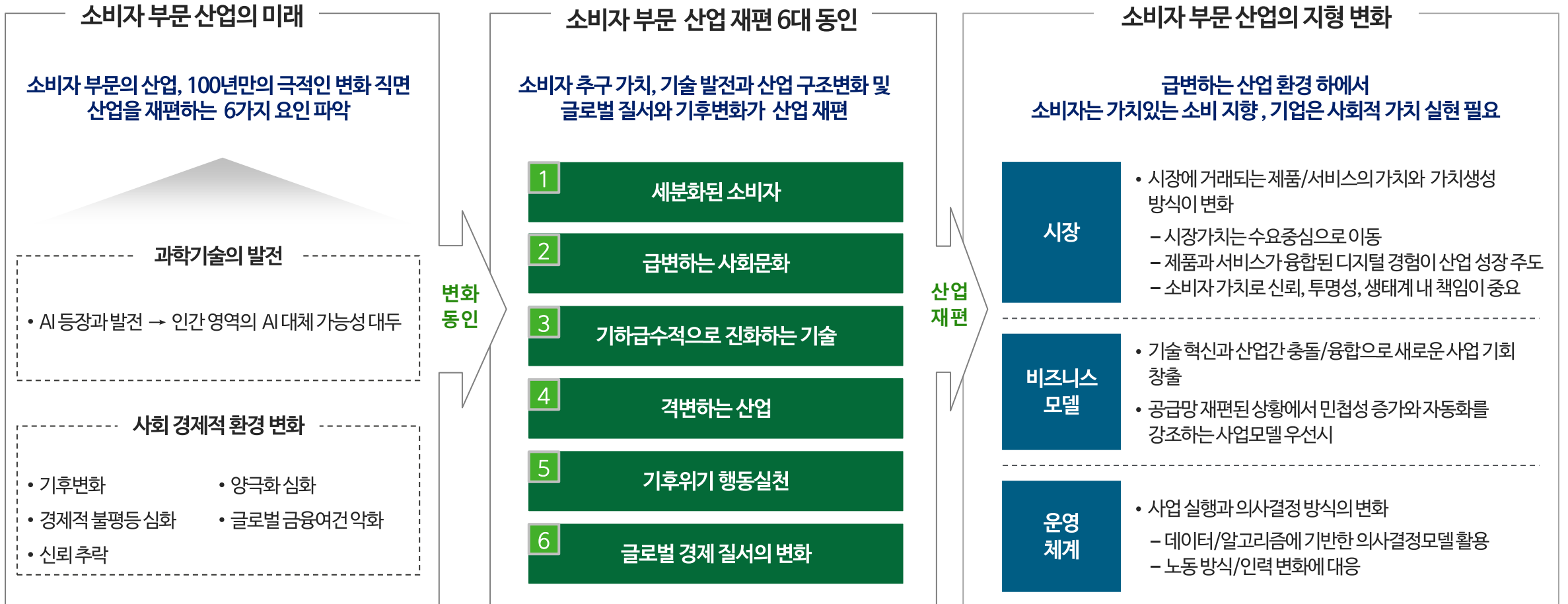
김경원 파트너

유통·소비재부문 리더 | 딜로이트 재무자문본부

과학기술의 급격한 발전과 경제환경의 변화로 소비자 부문 산업은 세기적 전환 국면에 들어서 있습니다. 소비자들은 과거와 달리 세상을 변화시킬 수 있는 가치있는 소비를 지향하고 있으며, 기업은 이익 실현 뿐만 아니라 사회적 책임과 기후문제 해결 등 다양한 과제 해결 의무도 가지게 되었습니다. 이러한 변화의 소용돌이 속에서 선도적으로 대응하기 위해서 기업은 새로운 시각을 가지고 변화와 융합을 주도해야 합니다.

소비자 부문 산업의 미래 : 세상을 변화시키는 소비

소비자 요구, 사회문화적 가치, 기술 발전과 산업의 구조변화 및 글로벌 질서와 기후변화로 인해 재편되고 있는 소비자 부문 산업은 가치있는 소비를 지향하는 소비자의 니즈에 맞춰 기업은 주체적이고 선도적으로 변화를 주도하고 사회적 가치 실현 필요



소비자 부문 산업을 변화시키는 6가지 동력

딜로이트가 제시하는 소비자 부문 산업을 변화시킬 6가지 주요 변화 동력은 소비자, 사회문화, 기술, 경영방식의 변화, 기후, 세계 정세 등으로 기업은 이익 추구 뿐만 아니라 사회적 책임 수행을 위한 새로운 시각 필요

소비자 부문 산업의 6가지 변화동력

세분화된 소비자	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자의 다양성 심화 • 소비자 인식과 태도의 변화 가속화 • 필요, 욕구, 욕망이 구체화됨에 따라 기존 마케팅기법 변화 필요
급변하는 사회 문화	<ul style="list-style-type: none"> • 전통적 기준을 탈피하고 싶어하는 소비자 • Gen Z 세대가 주요 소비층으로 부상 • 신뢰, 투명성, 평등의 가치 중요
기하급수적으로 진화하는 기술	<ul style="list-style-type: none"> • 광범위한 분야에서 빠르게 발전 중인 과학기술 • ICT 기술과 Bio기술로 지난 10년과는 완전히 다른 10년의 시작
격변하는 산업	<ul style="list-style-type: none"> • 산업 경영 방식 변화 • 수직 통합된 기업들의 세분화 • 플랫폼과 산업간 경계를 넘어 협업증가
기후위기 행동실천	<ul style="list-style-type: none"> • 자연재해는 심각한 피해 초래 • 기후 변화로 책임 압박 받는 기업 • 기후변화 개선/적응을 위한 투자 지속
글로벌 경제 질서의 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 경제적 불확실성의 심화 • 공급망 제약이 시장확대 제약 초래 • 정책 불확실성과 보호주의 경향 증가

기업의 새로운 시각의 필요

변화동력의 수용과 적용



주주의 이익과

사회적 책임과 가치 추구 필요

소비자 부문 산업의 지형변화: 시장

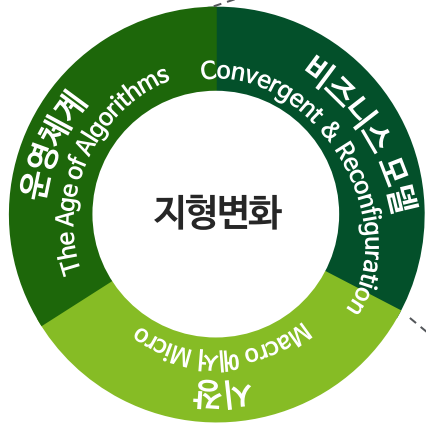
디지털 기술의 발달로 인한 소비자 선택이 확대와 기업 가치가 중시되면서 수요주도 사업모델, 마케팅, 소비자 지출 점유율, 기업의 책임 등 전 부문에서 사업 주도권의 균형이 소비자로 이동함에 따른 기업의 대응전략 필요



<p>수요주도 비즈니스 모델</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자 선택권과 접근성 개선되면서 과거 공급주도의 비즈니스 모델 종말 • 개인의 니즈 맞춤형 제품과 서비스 개발
<p>대량→극소량 전환</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자 수요 충족을 위한 쇼핑 채널, 포맷의 다양성 및 복잡성 증가로 대량 생산·유통·마케팅에서 극소량으로 전환 • 다양한 마케팅 채널 및 상품에 따른 조직의 최적화 필요
<p>디지털 상품 및 서비스</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 상품과 서비스의 급속한 성장으로 현물 중심의 소비자 지출 점유율이 디지털 상품과 서비스로 대체 • 증강현실과 가상현실 도입에 따른 웰니스 산업 성장 기회 선점 필요
<p>사회적 책임</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자들의 기업가치를 중시하고 기업의 사회적 외부효과 주목하면서 기존의 규제준수에 그치던 기업 책임이 시장가치의 제공까지 확대 • 기업의 사회적 책임 수행 공표 및 투명성 확보 필요

소비자 부문 산업의 지형변화: 비즈니스 모델

산업 간 융합이 가속화되고 디지털 기술의 발전으로 소비자 부문의 산업 구조 재편이 이뤄질 것이며, 기업은 새로운 환경에 대비해 조직 재편 및 혁신적 비즈니스 모델 전환 필요



융합의 가속화

- 기술 발전과 새로운 플랫폼의 등장으로 산업 간 경계가 무너지는 융합의 시대 도래
- 규제에 수동적 수용의 입장에서 적극적 참여자로 전환 필요

공급망 격변

- 공급자 중심의 제품의 대량 생산과 판매에서 공급망의 제품 구성의 다양화로 소비자 중심의 소량 생산 판매 전환
- 디지털 제품과 서비스를 위한 공급망 개발 및 도입 및 지정학적 리스크에 대비한 공급원 다각화 필요
- 라스트 마일 배송 효율성 강화 대비

산업구조 재편

- 디지털 기술의 발달로 서비스형 역량 시스템 산업 구조 재편
- 서비스 제공업체와의 협업을 통한 디지털 실현 기술 도입방식으로 클라우드 컴퓨팅을 도입함으로 DIY(do-it-yourself) 사업모델 탈피
- 회복탄력적이며 지속가능성을 촉진하는 혁신적인 비즈니스 모델 전환 필요

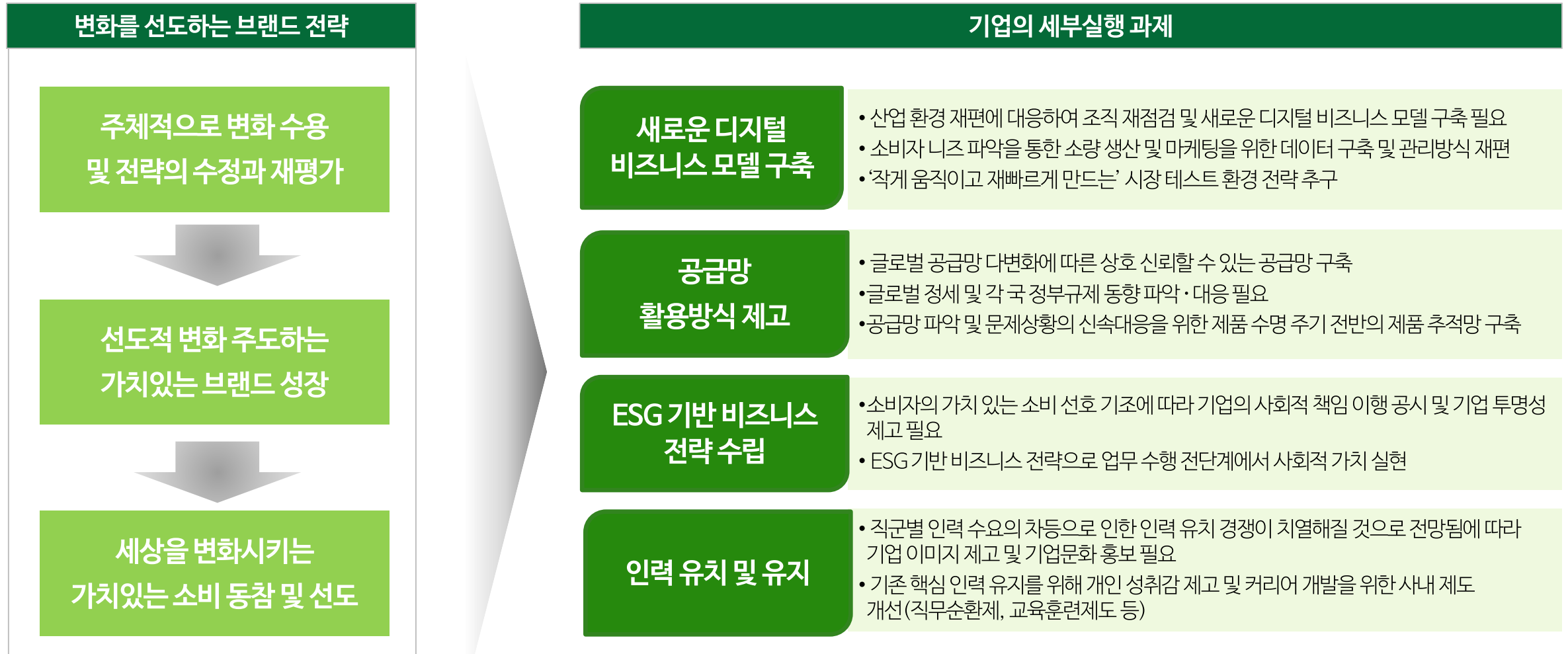
소비자 부문 산업의 지형변화: 운영체계

급변하는 환경변화에 대응하기 위해 기업은 인공지능을 도입한 의사결정 체계 도입 및 새로운 인력관리 방안을 설계 필요



기업의 미래를 위한 준비

변화와 융합을 거듭하는 산업 환경 하에서 변화를 선도하는 기업의 우선 과제 제시



딜로이트 유통·소비재 전문팀

빠르게 발달하고 있는 리테일 환경 속에서 딜로이트 유통·소비재 산업 전문가들은 트렌드의 변화, 비즈니스 모델 및 기회를 적시에 파악하고 대응할 수 있도록 지원합니다. 또한, 딜로이트의 차별화된 유통·소비재 산업 네트워크를 통해 복잡한 문제 해결을 위한 혁신적인 솔루션을 제공합니다.

Professionals



김태환 전무
소비자 부문 리더 | 딜로이트컨설팅
Tel : 02 6676 3756 |
E-mail : taehwankim@deloitte.com



김경원 파트너
유통·소비재 부문 리더 | 딜로이트
재무자문본부
Tel : 02 6676 2322 |
E-mail : kyungwkim@deloitte.com



김명구 파트너
전략 부문 | 딜로이트컨설팅
Tel : 02 6676 3875 |
E-mail : myunggkim@deloitte.com

Deloitte.

Insights

딜로이트 안진회계법인·딜로이트 컨설팅
성장전략 본부

손재호 Partner
고객산업본부 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/
02) 6676-1414/
krinsightsend@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.