



## 소비자 지갑이 열린다... 디지털 상품과 서비스의 약진

Deloitte Consumer Industry Center

소비자 일상생활  
곳곳에 스며드는  
디지털 상품과 서비스,  
미래 소비자 산업에  
중대한 영향



## 한경수 파트너

Deloitte Digital  
컨설팅 부문

디지털 상품과 서비스 시장의 진화가  
새로운 국면에 접어들었습니다.

이제 물리적 상품과 경험을 중심으로 운영하는  
기업들은 **소비자 지갑을 둘러싼 경쟁에서**

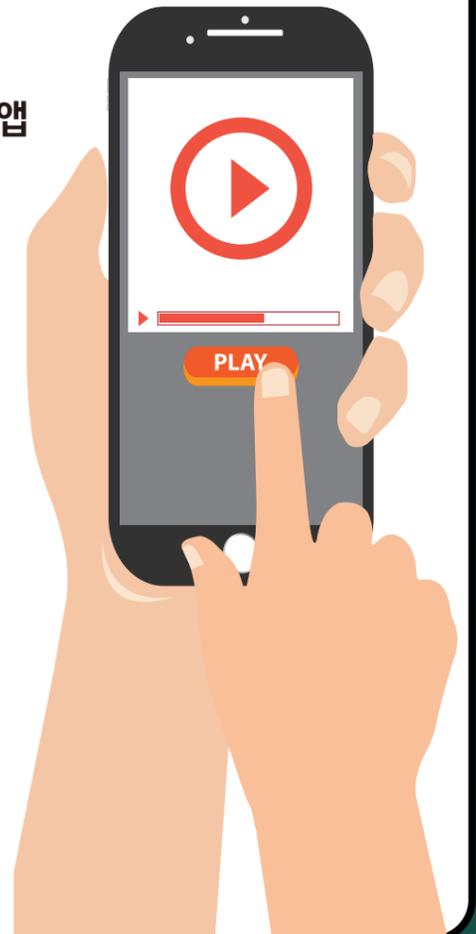
**살아남기 위해 새로운 방향을 설정해야 합니다.**

소비자 시장을 재편할 디지털 지출 트렌드를  
딜로이트 보고서에서 찾아보실 수 있습니다.

# 소비자 산업 재편하는 디지털 지출 글로벌 서베이 통해 심층 분석

- ✓ 한국과 미국을 포함한 전 세계 13개국 성인 10만 명 대상 온라인 서베이
- ✓ 디지털 상품 및 서비스 항목별, 국가별, 연령별 지출 행태 분석

● 콘텐츠 항목 ● 기존 항목 ● 최신 항목



## Focus

- ✓ 소비자들은 디지털 상품과 서비스에 얼마나 지출하는가?
- ✓ 새로운 디지털 상품과 서비스가 급증하는 시장 환경에서 소비 행태가 어떻게 변화하는가?
- ✓ 디지털 지출이 늘어남에 따라 위축되는 전통적 소비지출 항목은 무엇인가?

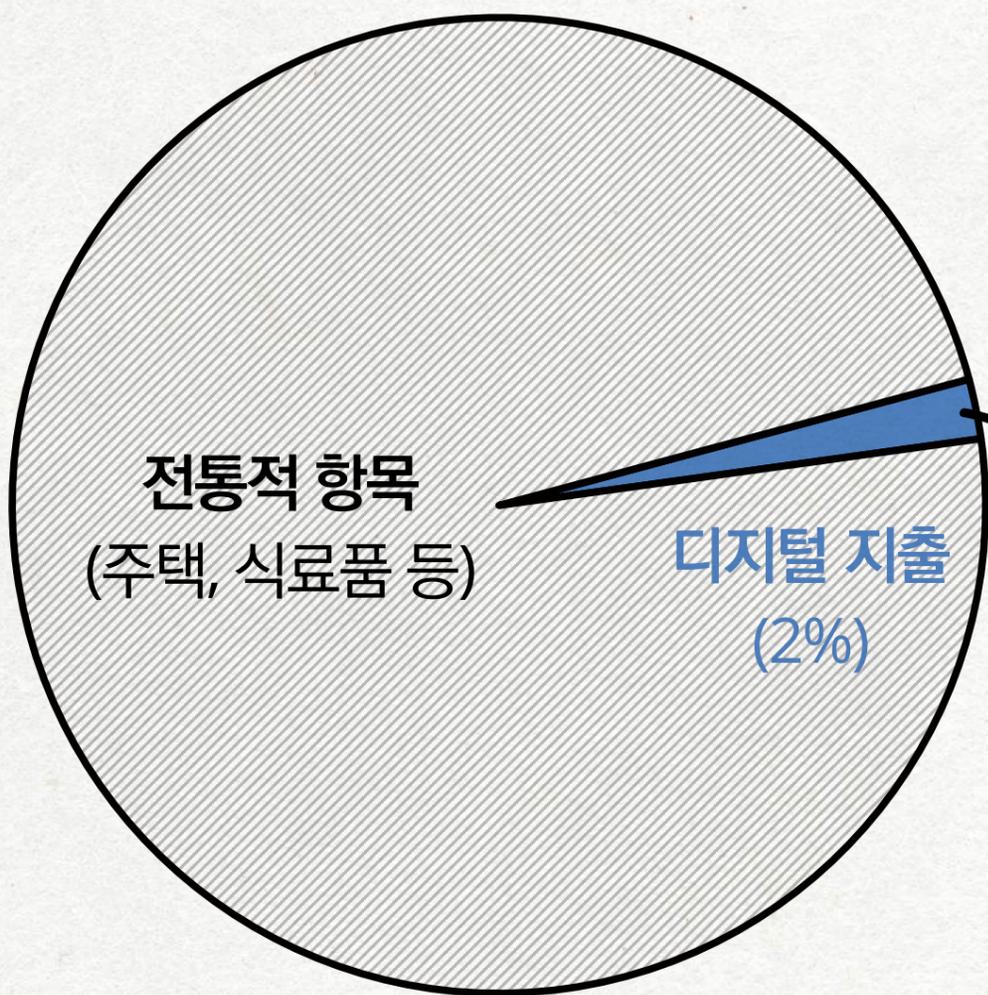
# 디지털 지출, 생활용품 및 의류 바삭 추격

글로벌(13개국 평균)



- ✓ 디지털 상품과 서비스, 전체 지출의 2.0% 차지
- ✓ 생활용품(3.2%), 헬스케어(2.8%), 의류 및 잡화(2.4%)와 곧 맞먹을 수준
- ✓ 디지털 지출 중 스트리밍 서비스와 활자 콘텐츠가 절반 이상 차지
- ✓ 건강과 웰니스, 온라인 학습, 콘텐츠 창작자 등 최신 항목도 30% 이상

## 디지털 상품 및 서비스의 글로벌 소비자 지갑 점유율



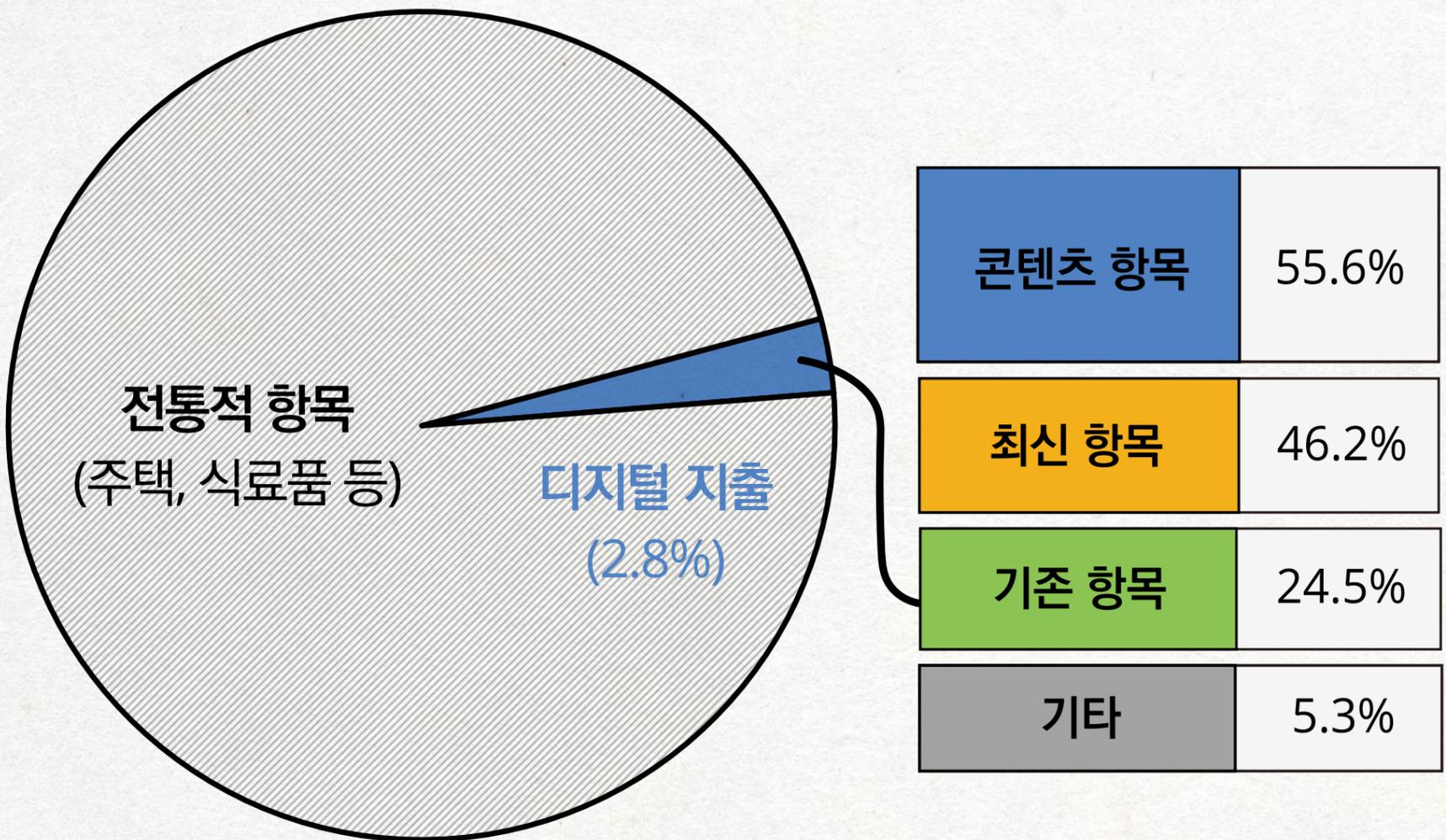
콘텐츠 항목	58.8%
최신 항목	32.3%
기존 항목	30%
기타	4%

표본수= 전 세계 성인 6만5,000명(호주, 캐나다, 중국, 프랑스, 독일, 이탈리아, 일본, 네덜란드, 폴란드, 한국, 스페인, 영국, 미국)



- ✓ 디지털 상품과 서비스, **전체 지출의 2.8% 차지...글로벌 평균보다 높아**
- ✓ 생활용품(4.2%), 헬스케어(4.1%), 전자기기(3.2%)에 근접
- ✓ 디지털 지출 중 스트리밍 서비스와 활자 콘텐츠가 절반 이상 차지
- ✓ 온라인 교육, 콘텐츠 창작자, 디지털 건강 및 웰니스 중심으로 최신 항목이 40% 이상으로 글로벌 평균보다 훨씬 높아

## 디지털 상품 및 서비스의 한국 소비자 지갑 점유율



표본수= 한국 성인 5,000명

# 디지털 지출의 동력은 젊은층 소비자의 뜨거운 관심

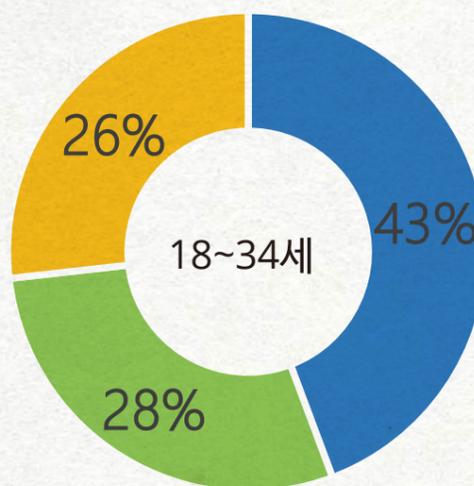
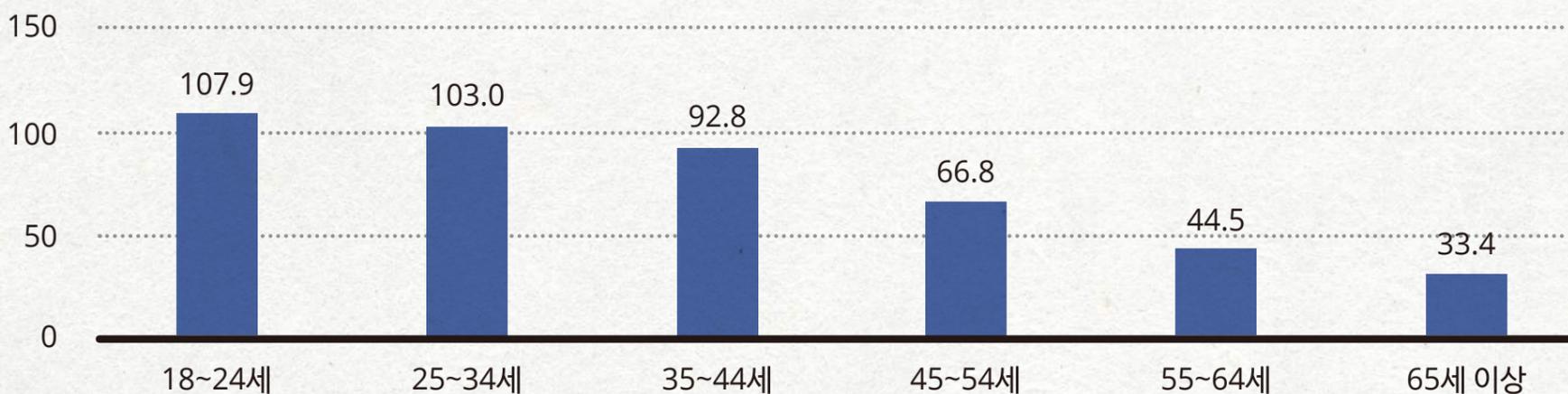
## 글로벌(13개국 평균)



- ✓ 18~24세 응답자 60%가 매달 스트리밍에 지출, 4명 중 1명 게임에 지출
- ✓ 18~24세 월 평균 디지털 지출액 107.9달러에 달해
- ✓ 디지털 건강 및 웰니스, VR 콘텐츠 등 최신 항목 지출 비율은 낮았으나, 지출액 50~60달러 수준으로 많아 성장 잠재력 시사

## 디지털 상품 및 서비스에 대한 연령별 지출액 추정치

(단위: 미달러)



표본수= 전 세계 성인 6만5,000명(호주, 캐나다, 중국, 프랑스, 독일, 이탈리아, 일본, 네덜란드, 폴란드, 한국, 스페인, 영국, 미국)



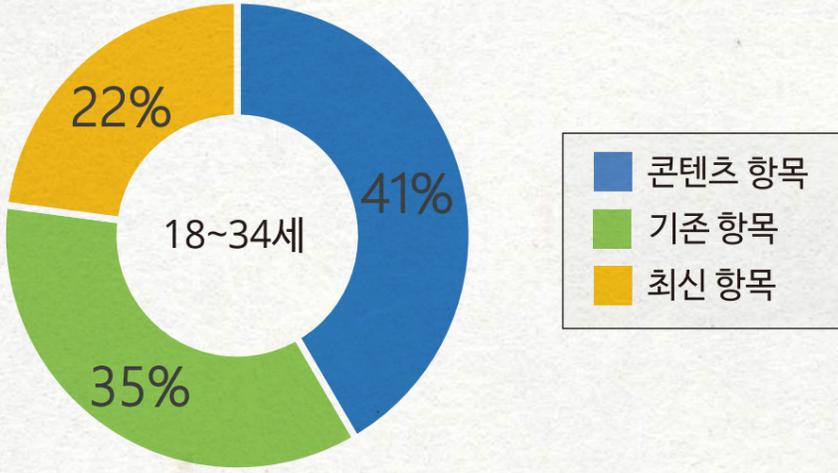
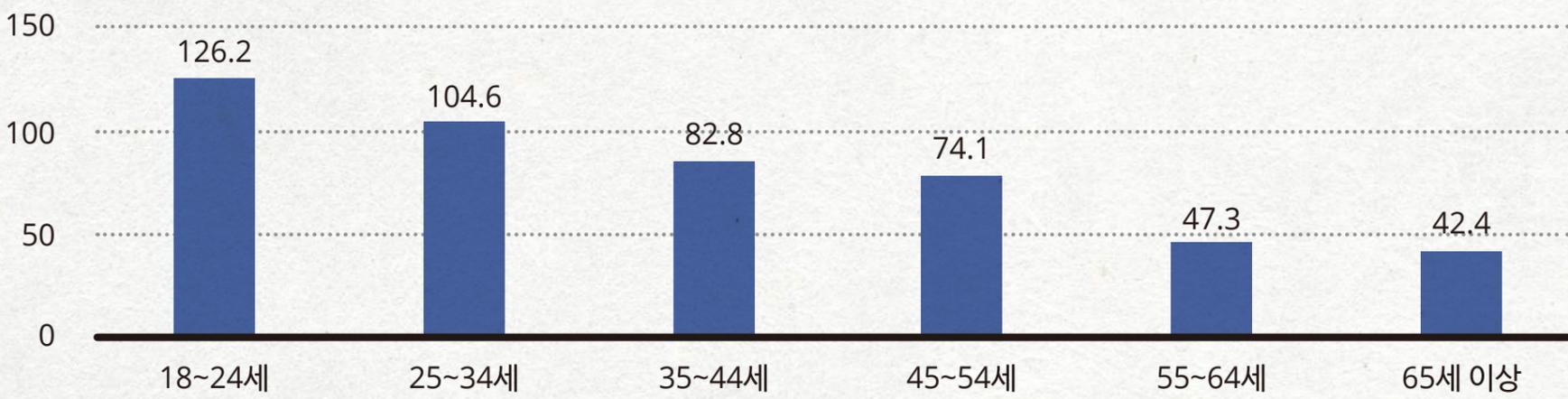
# 한국



- ✓ 18~24세 디지털 지출액 126.2달러로, 글로벌 평균 대폭 상회
- ✓ 45~54세 지출액이 74.1달러로 글로벌 평균 웃도는 것이 특이점
- ✓ 글로벌 트렌드와 마찬가지로 콘텐츠 항목 지출이 가장 많았으나, 게임과 소프트웨어 등 기존 항목이 글로벌 평균을 훨씬 상회하는 것도 특이점

## 디지털 상품 및 서비스에 대한 연령별 지출액 추정치

(단위: 미달러)



표본수= 한국 성인 5,000명

# 소비자 지갑을 둘러싼 제로섬 게임 디지털 큰 손 소비자들의 니즈를 충족하라



“

소비자 기업들,  
디지털 지출액 250달러 이상의  
큰 손 소비자들의 행태 주시하며,  
다음의 해결과제에 대한 답을 찾아  
혁신적 고객 전략 적극 수용 필요

- ✓ 새로운 위협(경쟁사, 지식재산권 싸움 등)과 새로운 기회(현물 상품 보강, 새로운 서비스 오퍼링 등)는 어디에서 발생하는가?
- ✓ 귀사의 가상화 전략은 무엇이고, 이를 실현하기 위해 어떤 역량이 필요한가?
- ✓ 새로운 역량을 어떻게 확보할 것인가?  
새로운 디지털 서비스에 도입될 지식재산, 코딩, 콘텐츠 비용을 줄이기 위해 AI와 같은 기술을 어떻게 활용할 것인가?

# 딜로이트 산업 전문가

유통·소비재 전문팀, 디지털 고객경험(DCX) 혁신 전문팀

## 딜로이트 유통·소비재 전문팀

**김태환 파트너**

소비자 부문 리더



02 6676 3756



taehwankim@deloitte.com

**김경원 파트너**

유통·소비재 부문 리더



02 6676 2322



kyungwkim@deloitte.com

**고병욱 파트너**

Strategy, Risk & Transactions



02 6676 3835



byungko@deloitte.com

## 디지털 고객경험(DCX) 및 마케팅

**한경수 파트너**

Deloitte Digital | 컨설팅 부문



02 6676 3753



kyuhan@deloitte.com

**이대의 파트너**

디지털 고객경험 | 컨설팅 부문



02 6676 4892



daeelee@deloitte.com

**강윤정 파트너**

디지털 홍보마케팅 | PR GATE



02 792 2633



yunjekang@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트'를 검색해보세요.  
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

# Deloitte.

## Insights

**성장전략부문 대표**  
**손재호 Partner**  
jaehosoh@deloitte.com

**딜로이트 인사이트 리더**  
**정동섭 Partner**  
dongjeong@deloitte.com

**연구원**  
**김선미 Manager**  
seonmikim@deloitte.com

**디자이너**  
**박근령 Senior Consultant**  
keunrpark@deloitte.com

**Contact us**  
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](http://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.