

# Deloitte Insights

July 2024



세계적으로  
성장하는 시장...  
글로벌 트렌드



Strongly Bivalent  
Neon UI Effects

이 서비스

## 리테일의 재해석 AI가 재창조하는 명품 고객경험

Cover image designed by generative AI

Deloitte.

명품 브랜드는 스토리가 생명...  
AI로 브랜드 정체성 유지하면서  
고객경험을 강화해야 합니다.

## 김태환 파트너

소비자 부문 리더  
한국 딜로이트 그룹



명품 리테일 부문에서는 고객 경험이 무엇보다 중요합니다.  
그리고 제품 선택과 구매 과정에 대한 고객들의 기대는  
갈수록 높아지고 있습니다. 이 가운데 몰입형 디지털 기술과  
가상 스타일링, AI 증강 챗봇뿐 아니라 생성형AI 등  
**신기술의 등장으로 명품 리테일 부문에서도 고객 경험에  
혁신 가능성이 부상하고 있습니다.**

최고 명품 브랜드들이 이러한 신기술을 활용해  
어떻게 고객 경험을 업그레이드하는가?

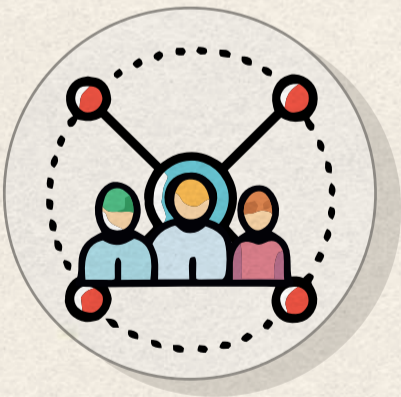
첨단기술의 시대, 명품 리테일 부문의 이러한 동향과  
고민을 딜로이트가 심층 분석해 보았습니다.

스마트폰으로 첨단 쇼핑  
경험이 가능하면 좋겠어

단순 구매행위는 시시해...  
특별하고 의미 있는  
경험을 하고 싶다!



# “ 명품 브랜드 경쟁력의 핵심은 고객경험 차별화 ”



방대한 데이터에서 핵심 인사이트 도출,  
물리적/디지털 공간 고객경험 통틀어  
고도의 맞춤형 소통 강화 필요



생성형AI의 효율적이고도 적극적인 도입으로  
맞춤형 옴니채널 쇼핑 경험 강화 필요

# 명품 브랜드의 생성형AI 및 데이터 애널리틱스 활용 방법



- ✓ 가상 고객 컨설턴트
- ✓ 맞춤형 쇼핑 추천
- ✓ 타깃형 브랜드 캠페인 및 마케팅
- ✓ 크리에이티브 프로세스 증강

## 활용사례 심층분석



두바이 Majid Al Futtaim이  
재정립한 명품 고객경험



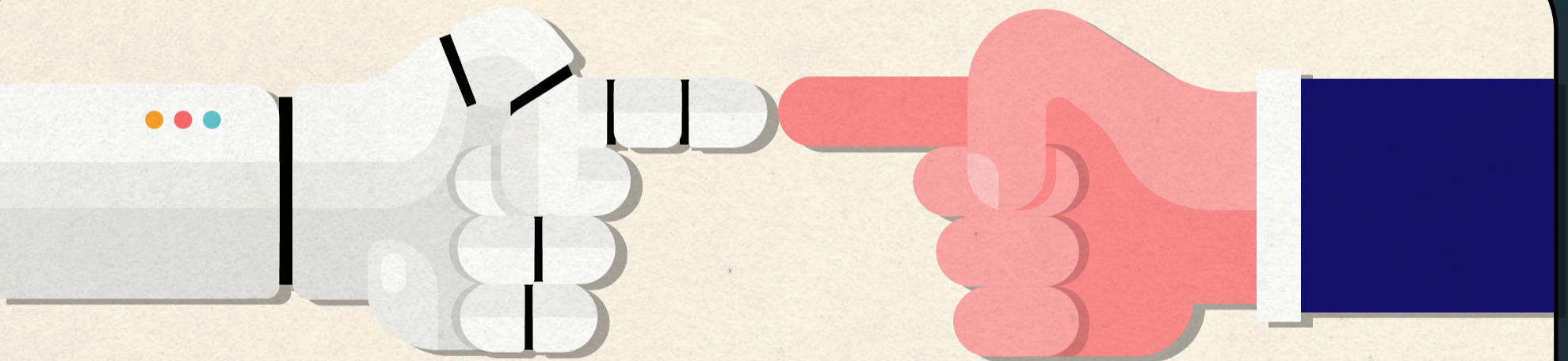
- ✓ 첨단 애널리틱스 및 상품 수요 예측
- ✓ 맞춤형 콘텐츠 및 상품 추천
- ✓ 다양한 몰입형 쇼핑경험
- ✓ 최상위 2% 고객 맞춤형 전략
- ✓ AR로 고객경험 강화

# 명품 브랜드의 AI 도입을 위한 우선 과제



개인정보보호, 투명성, 편견 등  
여전히 높은 소비자들의 AI 불신을  
어떻게 해소할 것인가?

## 신뢰 구축



- ✓ AI의 인간적 소통 강화
- ✓ AI 활용의 목적과 기능을 투명하고 구체적으로 설명
- ✓ AI의 효익과 기능을 직접 경험할 수 있는 기회 제공
- ✓ AI 한계를 정확히 파악해 머신-인간 협업 강화

?

소셜네트워크 등 각종 채널에서 수집되는 비정형 데이터에서 어떻게 가치 있는 인사이트를 도출할 것인가?

## 데이터 정형화



- ✔ 데이터 정형화 전략 수립해 분류 및 분석
- ✔ 최근 트렌드, 고객의 제품 스타일링 방식, 소비자들 사이 브랜드 인식, 제품에 대한 소비자 감정 및 정서 파악
- ✔ 도출된 인사이트를 바탕으로 마케팅 메시지 및 맞춤형 서비스 제공

➔ AI에 대한 신뢰를 기반으로 고객관계 심화

# 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.

**김태환 파트너**  
소비자 부문 리더



☎ 02 6676 3756  
@ taehwankim@deloitte.com

**김경원 파트너**  
유통·소비재 부문 리더



☎ 02 6676 2322  
@ kyungwkim@deloitte.com

**김명구 파트너**  
Strategy, Risk & Transactions



☎ 02 6676 3875  
@ myunggkim@deloitte.com

**고병욱 파트너**  
Strategy, Risk & Transactions



☎ 02 6676 3835  
@ byungko@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.