



소비자를 사로잡는 연말 프로모션과 디지털 채널 전략

딜로이트 홀리데이 리테일 서베이 2024

Deloitte global



고물가 상황에 직면한 소비자들이
가성비를 중시하는 소비 행태를 보임에 따라,
기업의 차별화된 가치 제공과
혁신적인 전략 수립이 요구됩니다.

이대의 파트너

디지털 마케팅 리더 | 컨설팅 부문

인플레이션 우려가 계속되면서 소비자들 사이에서
가성비를 중시하는 소비 습관이 확산되고 있습니다.

딜로이트 홀리데이 서베이에 따르면, 블랙 프라이데이와 같은
할인 이벤트를 활용할겠다는 소비자가 전년 대비 14%p 증가했습니다.

다양한 제품을 합리적 가격으로 구매하려는 소비자들이 온라인 구매를 늘리며,
연말 온라인 매출이 전년 대비 약 9% 증가할 것으로 예측됩니다.

변화에 대응하려면, 가격에 민감한 소비자들에게 가성비와 편의성을 제공하고,
변화된 소비 패턴에 맞춘 이벤트 기획과 디지털 프로모션 등

채널 전략 강화가 필요합니다. 딜로이트는 다양한 글로벌 고객사의
온라인 시장 데이터 및 소비자 데이터를 결합한 시장 비즈니스 Insight를
제시하며 고객사의 구매 전환 증대 및 각종 Seasonality별
최적화된 프로모션 강화를 이끌어 내고 있습니다.



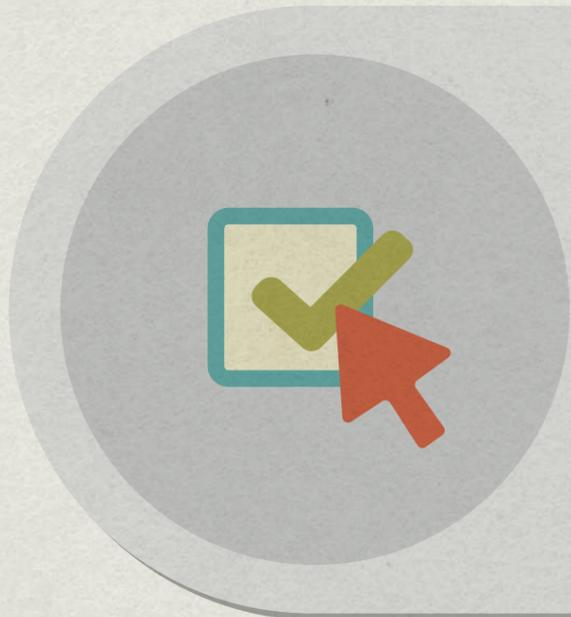
조사방법론

2024년 연말 소비심리와 지출 전망을 심층적으로 파악하기 위해 일반 소비자 및 글로벌 소매업체 임원들을 대상으로 설문 진행



총 4,159명 대상 설문 진행

- 미국 일반 소비자 4,114명
- 글로벌 소매업체 임원 : 45명
(71%가 연 매출 150억 달러 이상 업체)



온라인 설문조사

- 설문 설계 및 대상자 모집
- 온라인 플랫폼으로 설문배포
- 응답자 수집, 검증 및 분석



2024. 6. 12~9. 6 (총 2.2개월)

- 하반기 지출의도 및 소비 계획 조사
- 정기휴가, 할인 행사 등의 이벤트 시즌으로 경제활동이 연중 가장 활발한 시기



절약형 소비 행태를 보이지만, '경험'에 대한 지출 증가



절약

2024년 연말 소비 지출은 2023년보다 증가 전망

- 올해 연말 평균 약 1,778달러 지출(약 250만 원) 전망
- 2023년 대비 8% 증가한 수치

물가 상승 우려로 절약형 소비 행태 확산 전망

- 응답자 10명 중 7명은 연말 물가 상승 우려
- 응답자 중 48%는 '나를 위한 선물' 소비 축소 예정



경험

경험을 위한 소비 선호

- 전체 소비 중 41%가 가족, 연인, 친구와 함께 하는 경험 소비에 사용('23년 전체 소비 중 경험소비는 38%)

디지털 플랫폼에서의 쇼핑 경험 선호

- 온라인 채널 매출은 전년 대비 7%~ 9% 성장 전망
- 젊은 세대의 구매력 증가로 소셜미디어와 스마트폰이 핵심 쇼핑 채널로 부상

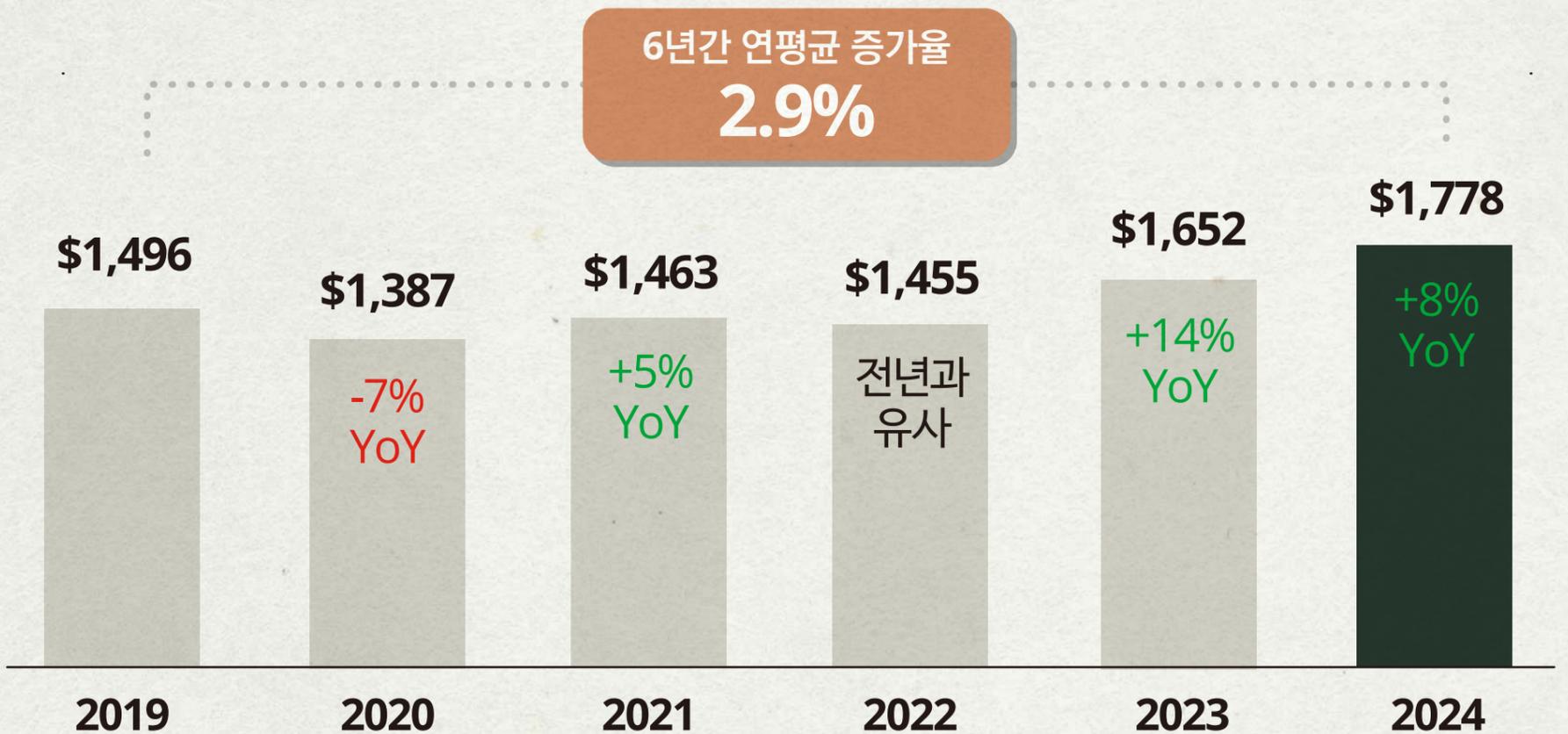
연말 소비 지출액, 2023년보다 증가



올해 지출액은 전년 대비 8% 증가 예상

→ 평균 예상 지출액 1,778달러(약 250만 원)

연말 시즌 예상 소비 지출액 (평균치)



지출 증가 이유

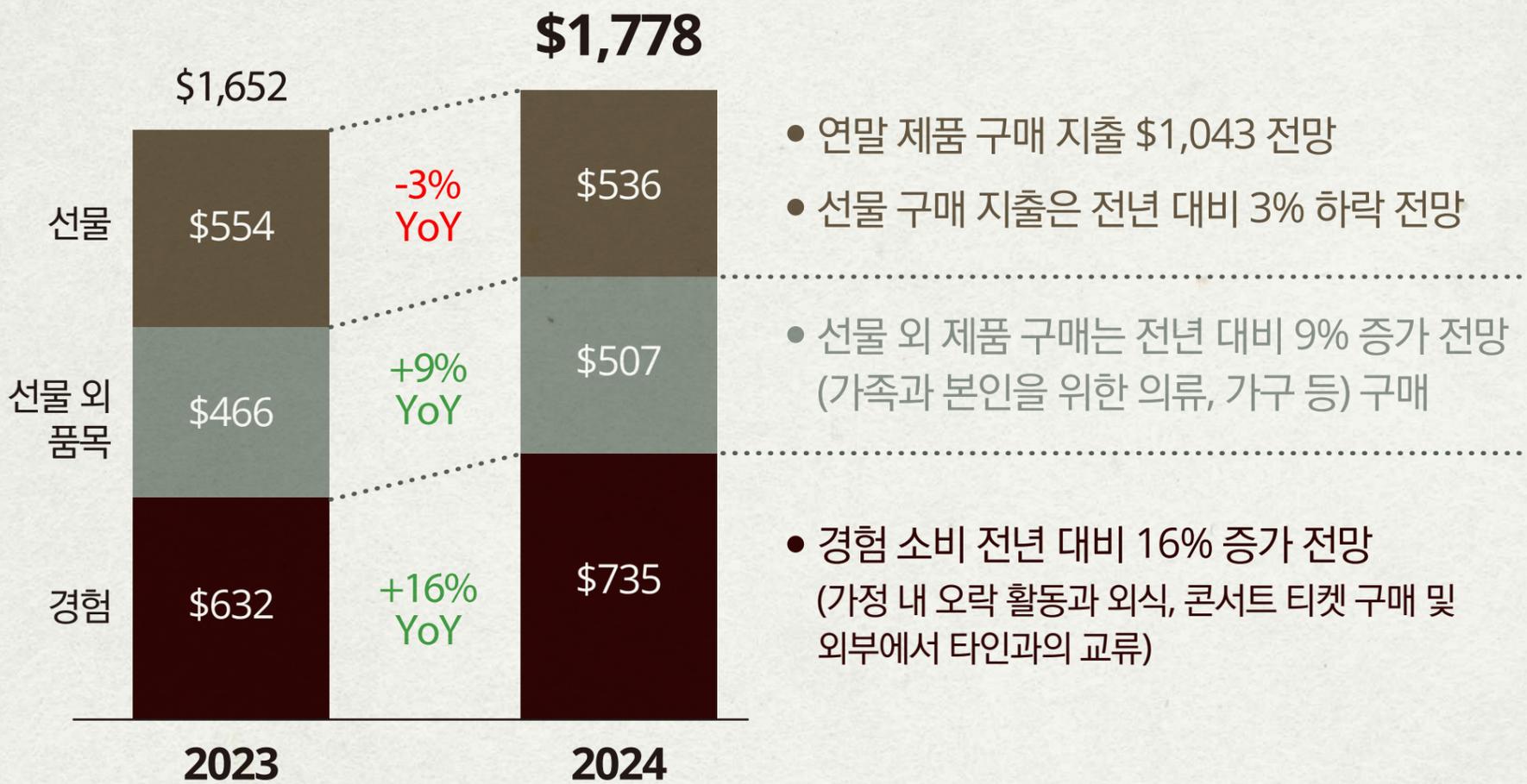
- ✓ 응답자 43%가 내년 경기 회복을 기대('23년 34% 대비 9%p 증가)
- ✓ 지속적인 물가 상승을 고려하여 지출 예산을 상향 조정
- ✓ 중·상위 소득계층(연간 소득 \$10만~\$19.9만)쇼핑 예산 규모 증가 ('23년 대비 17% 증가)
- ✓ 연말 시즌 다수 브랜드의 할인 이벤트 기대
- ✓ 디지털 플랫폼의 성장으로 쇼핑 접근성/편의성 향상

연말 시즌 소비자들은 경험 소비를 선호



연말 소비자들은 선물 구매를 줄이고, 경험을 위한 소비를 확대할 것으로 예상

연말 시즌 예상 소비지출액



지출 증가 이유

- ✓ 물질적인 선물보다 여행, 공연, 외식 등 경험을 통해 얻는 정서적 만족과 기억 더 중요시
- ✓ 인플레이션과 생활비 상승으로 인한 스트레스를 지인들과의 오락 활동과 유대감 형성으로 해소하려는 욕구 증가
- ✓ 소셜 미디어 등 디지털 플랫폼의 확산으로 인해 경험 중심의 콘텐츠에 관심 증가

물가 상승 우려로 절약형 소비 경향



연말 물가 상승에 대한 우려로 인해 소비자들은 자기 중심 소비를 줄이고, 다양한 할인 이벤트에 적극적인 참여 예상

절약형 소비 행태

물가상승 우려

10명 중 7명이 이번 연말 물가 상승을 예상

자기 중심 소비 축소

49%가 예산이 빠듯할 경우 나를 위한 선물을 줄이겠다고 응답 ('23년 65% 대비 16%p 감소)



할인 이벤트 참여

75%는 연말 프로모션 이벤트 참여 응답 ('23년 61% 대비 14%p 증가)

절약형 소비 행태 원인



- 실질적 소득 감소로 소비자들은 지출 계획을 신중하게 수립 (과소비를 지양하고 필요한 것만 구매하려는 합리적 소비 경향)
- 디지털 쇼핑 채널 증가로 할인 이벤트의 접근성 향상 및 참여 기회 증가

브랜드 로열티 위기



연말 소비자들의 절약형 소비 행태는 브랜드 로열티 약화 초래

일반소비자 : 가성비를 중시하는 소비경향

선호 브랜드의 가격이 높을 경우, 다른 브랜드에서 구매한다

40%

합리적인 가격을 제시하는 업체에서 구매한다

48%

자체 브랜드 제품이나 듀프(Dupe)* 제품을 구매한다

62%

고가 제품의 디자인이나 기능을 모방한 브랜드 없는 제품을 의미하며, 정품처럼 보이게 만든 위조품과는 다름



소매업체임원 76%

대부분의 소비자가
브랜드 로열티보다 가격을 중시할 것이다.

브랜드 로열티 감소 원인

- ✓ 소비자들이 물가 상승과 생활비 부담으로 인해 즉각적인 비용 절감을 우선시
- ✓ 디지털 플랫폼의 확산으로 인해 가격 비교가 용이 → 합리적 소비

디지털 플랫폼이 핵심 쇼핑 채널로 성장

젊은 세대의 구매력 증가로 디지털 기기와 소셜 미디어가 핵심 쇼핑 채널로 부상



이번 연말 어떤 플랫폼으로 쇼핑을 계획하십니까?

	베이비붐	X세대	밀레니얼	Z세대
스마트폰	30%	47%	62%	58%
소셜미디어	6%	12%	18%	20%

연말 쇼핑시 가장 선호하는 채널은 어디입니까?



71%
온라인 소매업체

- 오프라인 대형마트 55%
- 백화점 31%
- 할인 판매점 29%
- 지역 독립 소매점 28%

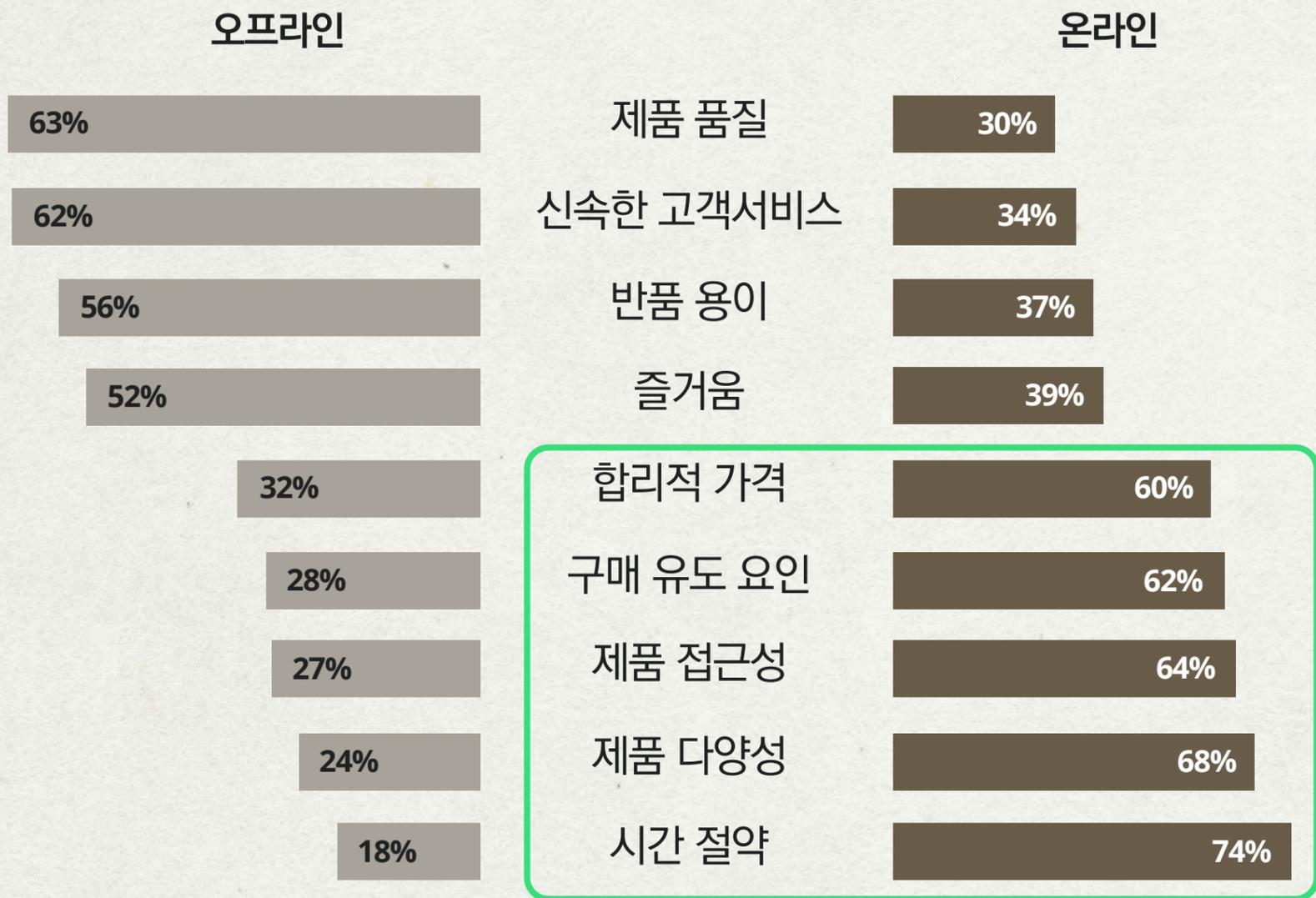
온라인 채널 선택 이유

- ✓ 빠른 배송과 무료 배송 옵션으로 쇼핑 시간과 지출 절약
- ✓ 고객 리뷰 등 구매 결정시 중요한 정보 제공
- ✓ 상시 접근 가능 및 할인 이벤트 참여 용이

디지털 플랫폼이 핵심 쇼핑 채널로 성장

온라인 채널이 제공하는 **차별화된 혜택**으로 연말 온라인 매출은 전년 대비 7%~9% 성장할 것으로 예측

소비자들이 주어진 혜택을 가장 잘 경험할 수 있다고 느끼는 채널



52%의 소비자가 위시리스트나 온라인 쇼핑 카트에 상품을 추가하고, 할인/이벤트를 기대

온라인 매출 증가 요인

- ✓ 가격, 제품 다양성/접근성 및 구매 유도 요인 외 온라인 채널의 차별화된 서비스 제공
- ✓ 온라인 채널이 제공하는 장바구니 시스템이 현재 가성비를 중시하는 소비자들의 니즈에 부합



가성비, 개인화된 경험 및 디지털 채널을 활용한 프로모션 기획이 필요

가성비 중심 프로모션 기획

- ✓ 시즌 한정 고객 맞춤형 번들 제품 기획
- ✓ 고객의 구매 이력, 선호도에 맞춘 맞춤형 메시지를 포함하는 할인 쿠폰이나 프로모션 코드 제공
- ✓ 지불 옵션 다양화로 가격 부담 완화

개인화된 경험 캠페인 추진

- ✓ (팝업 스토어)제한된 기간에 고가의 제품/서비스 접근 기회 증대로 구매욕구 자극
- ✓ (체험기반 프로모션) 제품/서비스를 직접 체험할 수 있는 기회 제공
- ✓ 브랜드-공연/콘서트 연계 상품/서비스 개발
- ✓ 고객의 이름이나 특별한 메시지가 담긴 개인화된 제품/서비스 개발

디지털 채널 활용 강화

- ✓ 소셜 미디어 활용한 참여형 콘텐츠 (퀴즈, 설문조사, 챌린지 등)제공으로 소비 촉진
- ✓ 소셜 미디어 라이브 세션이나 제품 데모를 통해 고객과 직접 소통할 수 있는 기회 제공
- ✓ AR과 VR 기술을 활용하여 소비자가 브랜드와 상호작용할 수 있는 몰입형 환경 제공

딜로이트 산업 전문가

디지털 마케팅

딜로이트는 디지털 마케팅 컨설팅 전략에서 캠페인 및 콘텐츠 실행/운영까지 통합된 End-to-End 오퍼링 지원을 통해 고객에게 최고의 가치를 제공하는 토탈 서비스를 제공합니다.



이대의 파트너
Digital Marketing CoE 리더 | A&A Digital 부문장

☎ 02 6099 4892
@ daeelee@deloitte.com



강윤정 파트너
브랜드/마케팅커뮤니케이션 | PR Gate 대표

☎ 02 6676 1459
@ yunjekang@deloitte.com



한경수 파트너
Deloitte Digital | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3753
@ kyuhan@deloitte.com

Deloitte Digital Marketing

전략

- Customer&Marketing Strategy
- Brand Management Strategy
- Digital Commerce & Multi-Channel Strategy
- Digital Marketing Transformation & Next Gen Tech Roadmap

최적화

- Digital Experience Assessment & Optimization
- Customer & Experience Design (UI/UX) Enhancement
- Personaliation and Loyalty Program Management

플랫폼 구축

- MarTech Advisory & Implementation
- Mobile Web/App Governance & Implementation
- Digital Commerce Platform Evaluation & Implementation
- Digital Foundary - MarTech Operations, Marketing as a Service

커뮤니케이션 캠페인&실행

- PR/Media Campaign Planning, Design & Execution
- Digital data-driven Campaign Planning & Execution
- Gen AI driven Creative, Content-at Scale Operation

성과분석

- Digital Consumer/Media Listening and Social Performance Measurement
- Digital Marketing Health Check and KPI Blueprinting
- Marketing & Media Spending Optimization & Assurance
- Marketing Data Governance & Analytics Capabilities Enhancement

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 | Deloitte Digital

☎ 02 6676 3756

@ taehwankim@deloitte.com



김경원 파트너

유통·소비재 부문 리더

☎ 02 6676 2322

@ kyungwkim@deloitte.com



오행섭 파트너

유통산업 전문가 | 회계감사 부문

☎ 02 6676 2135

@ haoh@deloitte.com



이재훈 파트너

유통산업 전문가 | 성장전략 부문

☎ 02 6676 1134

@ jaehoolee@deloitte.com



안종식 수석위원

유통산업 전문가 | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 2988

@ jonahn@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

딜로이트 인사이트 편집장
박경은 Director

kyungepark@deloitte.com

연구원
이소윤 Consultant

soyunlee@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 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.