



AI 적용을 통한 탁월한 고객 경험 성과 창출

Gopal Srinivasan

Principal in Deloitte Global Strategy Practice 외 3인



김태환 파트너

한국 딜로이트 그룹
소비자 부문 리더

“ 선도기업들은 이미 생성형AI를 핵심 업무에 통합해,
고객 만족도와 생산성을 높이고 있습니다.

이번 리포트에서는, 제품의 '판매 후' 라이프사이클에서
고객경험을 개선하기 위한 AI 활용방안과
사례를 상세히 분석했습니다.

”

AI를 활용한 고객 성과 혁신

AI 적용을 통한 탁월한 고객 지원 및 성공

2022년과 2023년은
인공지능(AI) 기술 발전의
중대시기

→ 기업들이 생성형AI를
워크플로우에 통합

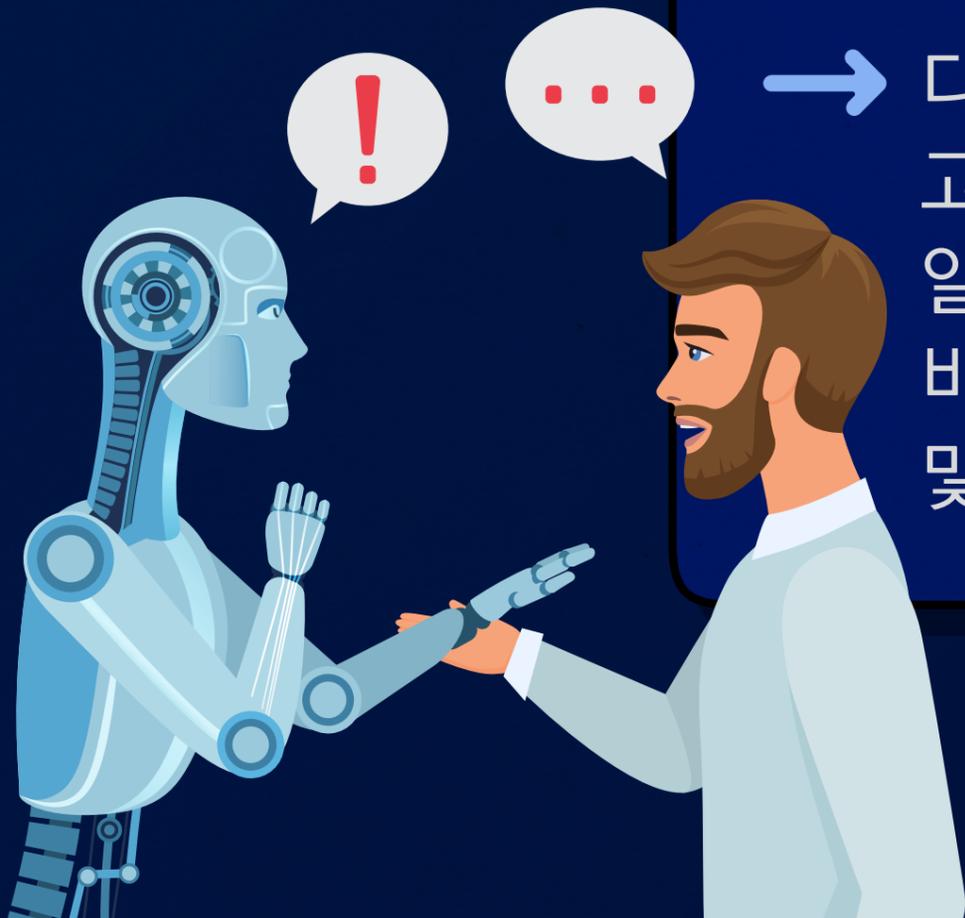
고객 경험 분야

디지털 셀프 서비스, 고객 커뮤니케이션 자동화 등
생성형AI를 적극 활용하는 전략과 방안 등장

판매 후 고객 경험의 주요 과제와 개선

고객 지원 경험에 대한 주요 문제점과 비효율성 분석

→ 디지털 셀프 서비스의 한계,
고객 정보의 불완전성과
일관성 부족,
비효율적인 케이스 라우팅
및 해결 지연



최종고객의

60%

고객 지원 경험에
'매우' 만족하지
않는다고 응답

고객관리팀과 소통한

고객의 **25%**만이
서비스 제공 브랜드에 대한
신뢰감 표출

출처: Deloitte "Enterprise Customer Success Study and Outlook: What Do Customers Value?"

AI를 활용한 '고객 지원 프로세스' 개선

디지털 셀프 서비스

- ✓ **AI 기반 챗봇:** 고객의 첫 질문과 기본 정보를 활용하여 적절한 지식 데이터베이스로 안내
- ✓ **지식 기반 마이닝 자동화:** 초기 고객 지원 티켓* 생성 시 프롬프트를 활용한 답변 제공 및 활용 가능 리소스 제시

* 티켓: CRM 측면에서 '티켓'은 고객의 문제, 요청, 또는 상호작용을 기록한 문서를 의미

인사이드 기반 고객 지원 경험

- ✓ **통합 고객 360°:** 텔레메트리 입력 및 생성형AI를 활용한 고객 계정에 대한 통합적인 인사이트 제공
- ✓ **고객 계정 인사이트 도출:** 자동화된 고객 지원 사례 마이닝을 통한 최적의 대응책 제시



효율적인 케이스 라우팅 및 해결

- ✔ **스마트 케이스 라우팅:** 예측 AI 기술을 활용한 최적의 고객 지원 담당자에게 티켓을 라우팅
- ✔ **고객 지원 사례 개선:** 지식 관리 데이터베이스의 인사이트를 요약하여 고객에게 제공

케이스 종결 후 조치

- ✔ **케이스 사례 요약 자동화:** 사전 정의된 구조에 따라 고객 지원 사례를 요약하고 지식 데이터베이스에 저장
- ✔ **자동화된 태깅 및 지원 사례 코딩:** 각 지원 사례를 적절한 코드 및 지식 데이터베이스에 자동으로 태그

AI를 활용한 '고객 지원 성공 사례' 구축



고객 계정 인사이트

- ✔ **고객 계정 스냅샷:** 사용량, 채택 동향, 마일스톤 및 고객 이탈 위험 요소에 대한 업데이트 제공
- ✔ **예측 AI 모델링:** 고객 사용 패턴에 따라 최선의 대응 조치와 리소스 제안

전략적 고객 커뮤니케이션

- ✔ **회의 콘텐츠 작성 자동화:** 계정 및 제품 데이터를 분석하여 회의 템플릿에 맞게 작성 자동화
- ✔ **회의 노트 및 조치사항 요약:** 회의 내용을 기록하고 중요한 도출점 및 조치 항목을 요약 및 저장

가치 정의 및 실현

- ✔ **고객 지원 성공 계획 수립 및 추적:** 고객 프로필 및 거래 정보 기반의 자동화된 고객 지원 성공 계획 수립
 - ✔ **'겟웰(Get-well) 계획' 관리:** 고객의 건강 추세, 과거 소비 패턴 및 제품 사용 정보에 기반한 계획 수립
-

고객 문제 가시성 관리

- ✔ **고객 지원 사례 요약 자동화:** 고객 지원 통화/티켓을 요약해 고객 지원 성공팀이 활용할 수 있도록 조치
 - ✔ **클레임 에스컬레이션 예측:** 예측 AI 기능으로 특정 사례의 클레임 에스컬레이션 가능성 예측
-

고객 경험 성과 가속화 및 아키텍처 설계/구축

- ✔ **데이터 통합:** CRM 툴, 재무 시스템, 제품 소비 데이터, 원격 측정 데이터, 고객 피드백 등 다양한 소비자 데이터 결합
- ✔ **고객 대면 콘솔:** 제품 소비 여정, 사용 현황, 자산 관리, 가치 실현 단계를 고객이 직접 확인하고 결정할 수 있도록 지원

AI를 적용한 고객 경험의 기대 효과와 주요 성공 요인

기대 효과

- ✔ **고객 지원 업무의 생산성 향상:** 요약 고객 계정 참고, 지식 문서 작성, 회의 노트 및 고객 지원 티켓 정보 요약 등
- ✔ **예측 분석을 통한 인사이트 도출:** 고객 상태 및 소비 패턴 기반의 예측 분석
- ✔ **사전 예방적 조치로 문제 해결 및 고객 이탈 방지:** AI를 활용한 문제 예측 및 사전 예방적 접근 전략 확보

5가지 주요 성공 요인

- ✔ **기술:** AI 지원 기술 아키텍처 구성 및 생성형AI 솔루션 구축과 구매 평가
- ✔ **인재:** AI 도입에 따른 인력 업스킬링 필요성 인식 및 변화 관리
- ✔ **운영:** AI 특화 조직 (AI CoE) 설립을 통한 AI 관련 우선순위 정의 및 가이드선스 표준화
- ✔ **데이터 및 플랫폼:** 데이터 활용 전 준비성 확보와 데이터 웨어하우스(Data warehouse) 내 통합
- ✔ **리스크 및 컴플라이언스:** AI 정책 정의 및 데이터 프라이버시와 규제 지침 준수

딜로이트 산업 전문가

유통·소비재, 인공지능(AI), Data Analytics 서비스

빠르게 변화하고 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.

유통·소비재

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

인공지능(AI)

조명수 파트너

디지털 경영관리 서비스 리더 |
컨설팅 부문



☎ 02 6676 2954

@ mjo@deloitte.com

Data Analytics

조민연 파트너

IT/Data Analytics |
회계감사 부문



☎ 02 6676 1990

@ minycho@deloitte.com

이성호 상무

Core Technology,
Data 분석 | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 3767

@ sholee@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
신인식 Manager
insshin@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.