

글로벌 시장동향보고서 | 2021.03

대화형 키오스크 시장

01 개요

1.1 기술 개요

- 대화형 키오스크는 차세대통신 분야에 속하는 기술로, 정보를 전달하거나 거래를 가능하게 하기 위해 공용으로 설계되었으며 셀프서비스 시설을 제공하는 시스템임
- 소매 산업,接客 산업, 은행, 금융 서비스 및 보험(BFSI) 산업, 운송 및 물류 산업, 의료 산업, 전력 및 유틸리티 산업 등 다양한 산업에서 작업 수행 시간을 단축하고 효율성을 높이기 위해 사용되고 있음
- 독립형 또는 네트워크로 연결된 맞춤형 컴퓨터 단말기이며, 24시간 내내 정보와 서비스에 접근하는 데 사용됨
- 대화형 키오스크 시스템은 상호 작용하며 고객은 서비스 센터의 소매 상점을 방문하지 않고도 최대한의 정보와 제품의 상세 카탈로그를 얻을 수 있고, 서비스 제공업체에서는 최소한의 직원으로 많은 고객에게 서비스를 제공할 수 있음

1.2 시장 현황

- 고객을 위한 향상된 경험은 다양한 산업에서 대화형 키오스크에 대한 수요를 촉진하는 주요 요인으로 입증되었음
- 제품 홍보 및 투자자본수익률(ROD) 향상과 같은 요인이 시장의 성장을 주도하고 있지만, 온라인 쇼핑용 태블릿 키오스크 및 모바일 키오스크의 사용 증가와 실외용 키오스크의 개발 등과 같은 해결해야 할 과제로 인해 대화형 키오스크 시스템 수용에 장애물이 되고 있음

1.3 시장 특성

가 시장 원동력

[표 1-1] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 원동력

구분	주요 내용
성장 촉진 요인	• 고객을 위한 향상된 쇼핑 경험 • 기존 매장보다 낮은 투자 비용 • 기존 애플리케이션 이외의 향상된 애플리케이션 • 터치스크린 디스플레이 및 유리의 기술 혁신
성장 억제 요인	• 높은 설치 비용 및 정기적인 유지보수 필요 • 사이버 범죄 사건의 증가
시장 기회	• 지능형 개인 비서 및 지식 탐색기 기술의 통합 • 혁신과 첨단 기술의 통합
해결해야 할 과제	• 온라인 쇼핑을 위한 태블릿 키오스크 및 모바일 키오스크의 사용 증가 • 모든 기상 조건에 적합한 실외용 키오스크 개발

※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

나 산업 환경 분석-5 Forces 분석

□ 구매자들의 협상력

- 전 세계 대화형 키오스크 시장의 구매자에는 소매상점, 호텔, 식당, 정부, 교육 기관, 은행과 같은 금융 기관이 포함됨
- 대화형 키오스크 시장은 매우 세분화되어 있기 때문에 구매자들은 판매업체 사이에서 쉽게 전환할 수 있음
- 그러나, 구매자들은 유명 브랜드의 고품질 제품 통합에 지속적으로 주력하고 있어 가격을 기준으로 흥정하기 어려움

- 따라서, 2019년에 구매자들의 협상력은 낮았으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 보임

□ 공급자들의 협상력

- 전 세계 대화형 키오스크 시장의 공급자에는 전자 부품, 디스플레이 화면, 카메라, 기타 원재료를 제공하는 회사들이 포함됨
- 대화형 키오스크 시장에 다수의 공급자가 존재하기 때문에 공급자들은 판매 업체의 요구 사항에 따라 판매 업체 사이에서 쉽게 전환할 수 있음
- 따라서, 2019년에 공급자들의 협상력은 낮았으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 보임

□ 잠재적 진입자의 위협

- 전 세계 대화형 키오스크 시장은 최소한의 규제 통제와 적은 자본 요건으로 진입 장벽이 매우 낮음
- 게다가, 시장은 매우 세분화되어 있어 신규 판매 업체가 시장에 진입하여 시장 점유율을 확보하기가 더 쉬움
- 따라서, 잠재적 진입자의 위협은 보통임

□ 대체재의 위협

- 대화형 키오스크 시장의 대체재로 태블릿 키오스크와 같은 모바일 키오스크가 있음
- 태블릿 키오스크는 대화형 키오스크보다 훨씬 저렴한 비용으로 다양한 키오스크 기능을 제공하므로 대체재의 위협은 시장에서 보통임
- 그러나, 대화형 키오스크는 태블릿 키오스크에 비해 몇 가지 기능을 더 제공하므로 구매자들은 대부분 태블릿 키오스크보다 대화형 키오스크를 선호함
- 구매자의 낮은 협상력과 함께 대체재들의 보통인 위협은 판매 업체에

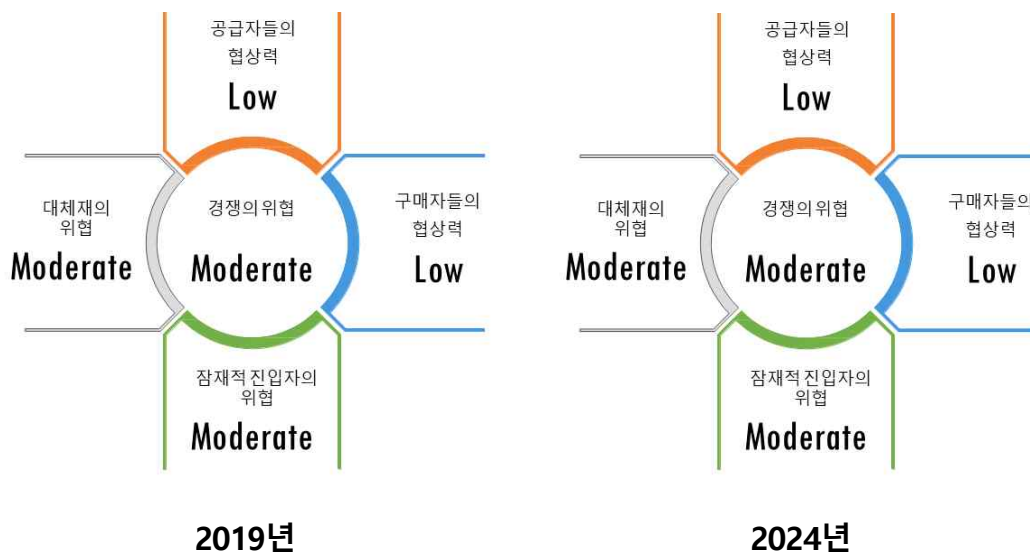
압력을 가할 수 없는 구매자들이 대체재로 전환하는 선택권을 행사할 수 있는 시나리오를 만들 수 있음

- 이에 따라, 대체재의 위협은 판매 업체에 잠재적인 위협이 될 수 있으며, 예측 기간 동안 대체재의 위협은 변하지 않을 것으로 예상됨

□ 경쟁의 위협

- 대화형 키오스크 시장은 시장 점유율을 얻기 위해 서로 경쟁하는 주요 업체들로 인해 매우 분열되어 있음
- 그러나, 시장의 판매 업체는 고객과 장기적인 파트너십을 구축하여 경쟁업체가 고객을 확보하기 어렵게 만듦
- 따라서, 2019년에 경쟁의 위협은 보통이었으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 보임

[그림 1-1] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 5 Forces 분석

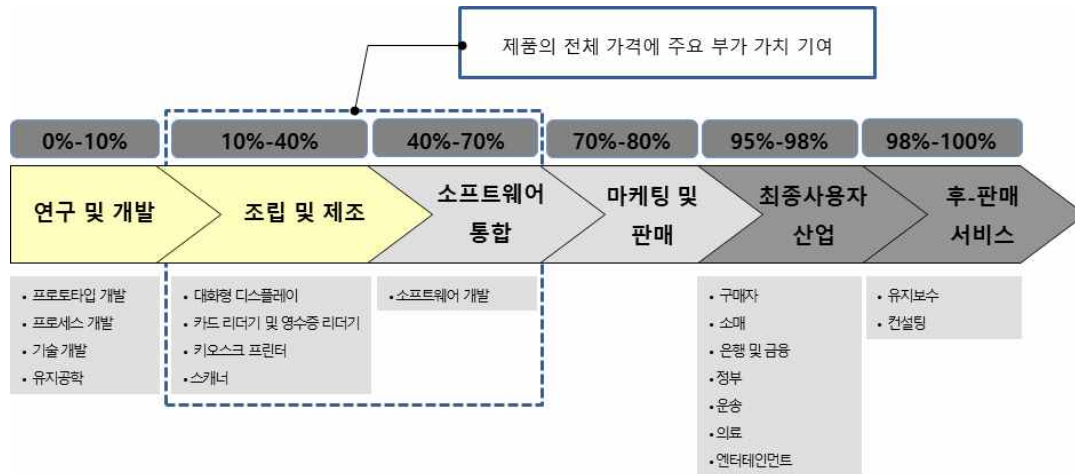


※ 출처 : TechNavio, Global Interactive Kiosk Market, 2020

다 가치 사슬(Value-Chain)

- 글로벌 대화형 키오스크 시장의 가치 사슬(Value-chain)은 연구 및 개발, 조립 및 제조, 소프트웨어 통합, 마케팅 및 판매, 최종사용자 산업, 후-판매 서비스로 구성됨

[그림 1-2] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 가치 사슬(Value-Chain)



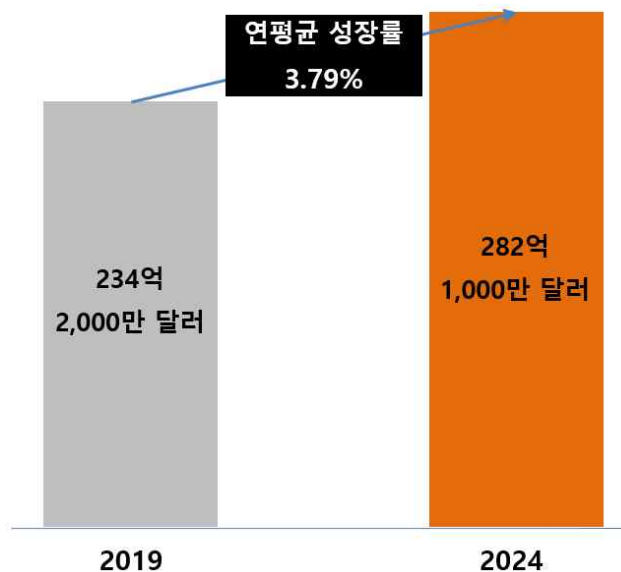
※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

02 시장 동향

2.1 글로벌 전체 시장 규모

- 전 세계 대화형 키오스크 시장은 2019년 234억 2,000만 달러에서 연평균 성장률 3.79%로 증가하여, 2024년에는 282억 1,000만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-1] 글로벌 대화형 키오스크 시장 규모 및 전망



※ 출처 : TechNavio, Global Interactive Kiosk Market, 2020

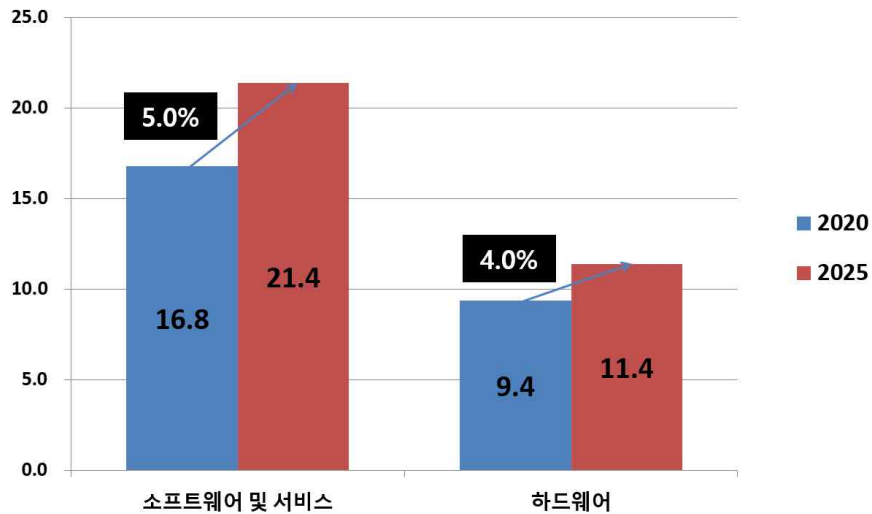
2.2 세부항목별 시장 규모

- 전 세계 대화형 키오스크 시장은 제공물에 따라 소프트웨어 및 서비스, 하드웨어로 분류됨
- 소프트웨어 및 서비스는 2020년 168억 달러에서 연평균 성장률 5.0%로 증가하여, 2025년에는 214억 달러에 이를 것으로 전망됨

- 하드웨어는 2020년 94억 달러에서 연평균 성장률 4.0%로 증가하여, 2025년에는 114억 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-2] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 제공물별 시장 규모 및 전망

(단위: 십억 달러)

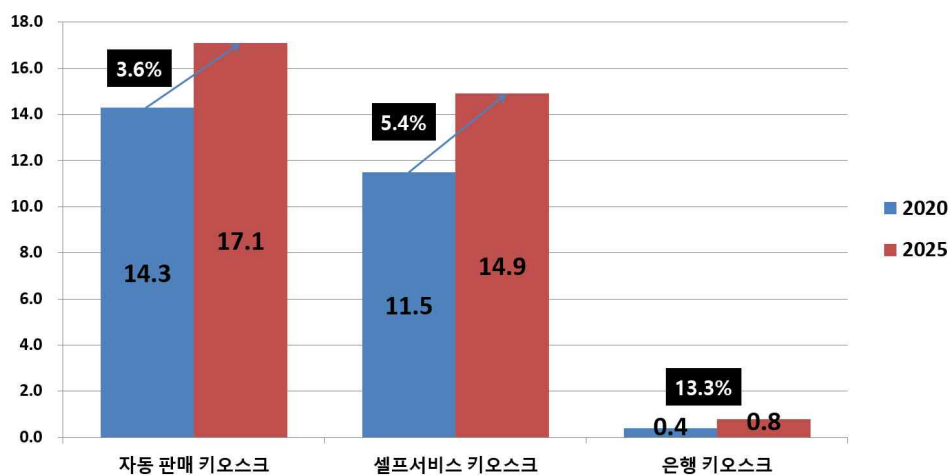


※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

- 전 세계 대화형 키오스크 시장은 종류에 따라 자동 판매 키오스크, 셀프서비스 키오스크, 은행 키오스크로 분류됨

[그림 2-3] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 종류별 시장 규모 및 전망

(단위: 십억 달러)



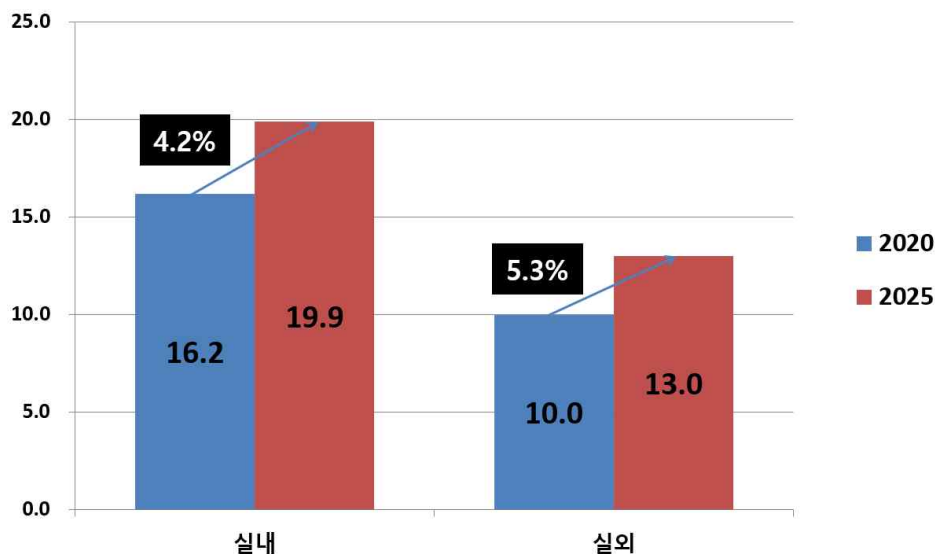
※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

- 자동 판매 키오스크는 2020년 143억 달러에서 연평균 성장률 3.6%로 증가하여, 2025년에는 171억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 셀프서비스 키오스크는 2020년 115억 달러에서 연평균 성장률 5.4%로 증가하여, 2025년에는 149억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 은행 키오스크는 2020년 4억 달러에서 연평균 성장률 13.3%로 증가하여, 2025년에는 8억 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 대화형 키오스크 시장은 설치 장소에 따라 실내와 실외로 분류됨

[그림 2-4] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 설치 장소별 시장 규모 및 전망

(단위: 십억 달러)



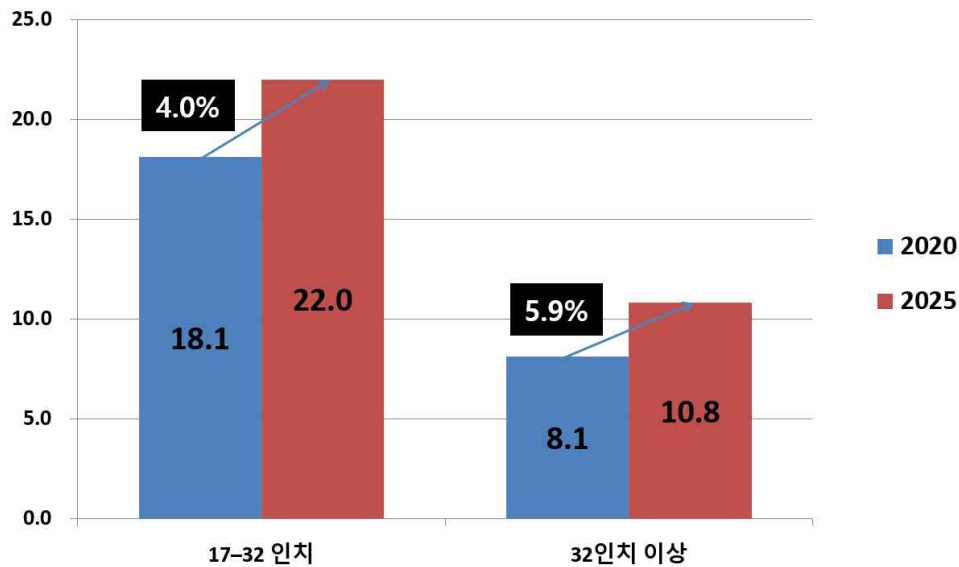
※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

- 실내는 2020년 162억 달러에서 연평균 성장률 4.2%로 증가하여, 2025년에는 199억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 실외는 2020년 100억 달러에서 연평균 성장률 5.3%로 증가하여, 2025년에는 130억 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 대화형 키오스크 시장은 패널 크기에 따라 17-32 인치와 32인치 이상으로 분류됨

[그림 2-5] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 패널 크기별 시장 규모 및 전망

(단위: 십억 달러)



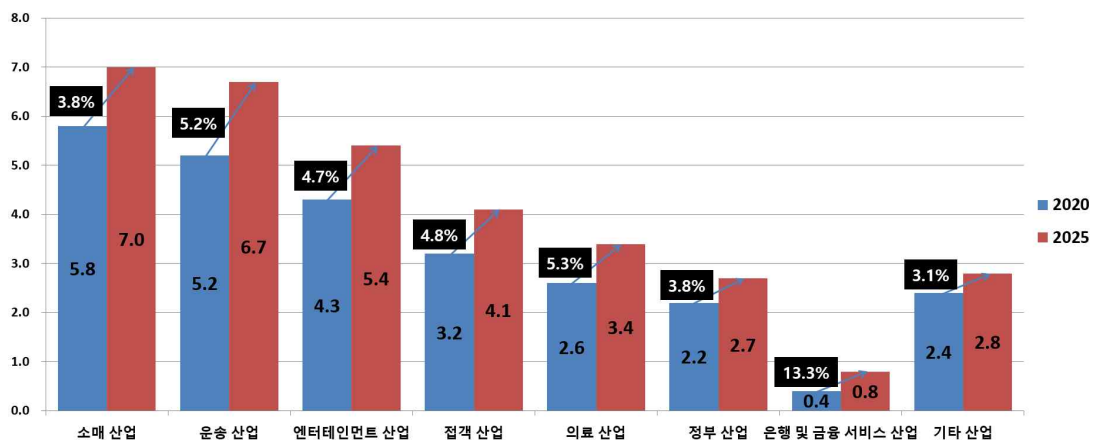
※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

- 17-32 인치는 2020년 181억 달러에서 연평균 성장률 4.0%로 증가하여, 2025년에는 220억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 32인치 이상은 2020년 81억 달러에서 연평균 성장률 5.9%로 증가하여, 2025년에는 108억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 대화형 키오스크 시장은 산업에 따라 소매 산업, 운송 산업, 엔터테인먼트 산업,接客 산업, 의료 산업, 정부 산업, 은행 및 금융 서비스 산업, 기타 산업으로 분류됨
 - 소매 산업은 2020년 58억 달러에서 연평균 성장률 3.8%로 증가하여, 2025년에는 70억 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 운송 산업은 2020년 52억 달러에서 연평균 성장률 5.2%로 증가하여, 2025년에는 67억 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 엔터테인먼트 산업은 2020년 43억 달러에서 연평균 성장률 4.7%로 증가하여, 2025년에는 54억 달러에 이를 것으로 전망됨

- 接客 산업은 2020년 32억 달러에서 연평균 성장률 4.8%로 증가하여, 2025년에는 41억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 의료 산업은 2020년 26억 달러에서 연평균 성장률 5.3%로 증가하여, 2025년에는 34억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 정부 산업은 2020년 22억 달러에서 연평균 성장률 3.8%로 증가하여, 2025년에는 27억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 은행 및 금융 서비스 산업은 2020년 4억 달러에서 연평균 성장률 13.3%로 증가하여, 2025년에는 8억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타 산업은 2020년 24억 달러에서 연평균 성장률 3.1%로 증가하여, 2025년에는 28억 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-6] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 산업별 시장 규모 및 전망

(단위: 십억 달러)



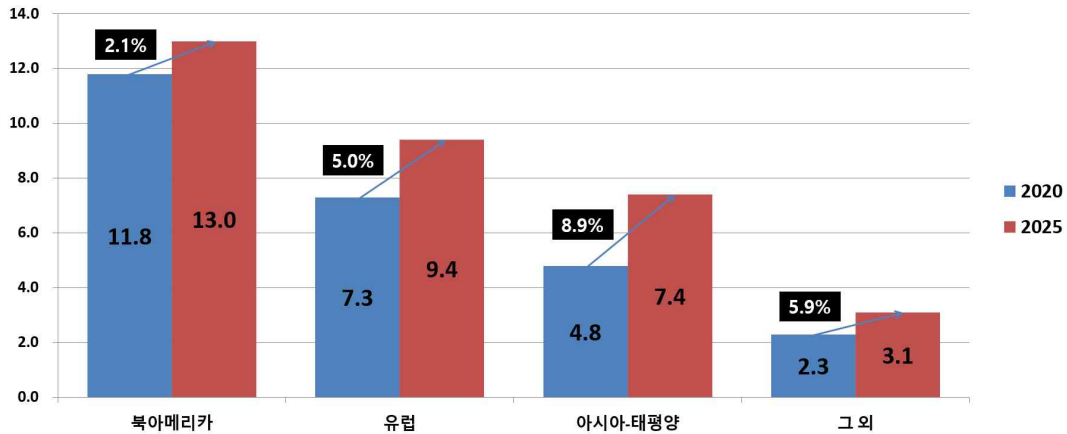
※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

2.3 지역별 시장 규모

- 전 세계 대화형 키오스크 시장을 지역별로 살펴보면, 2019년을 기준으로 북아메리카 지역이 46% 이상으로 가장 높은 점유율을 나타내었음

[그림 2-7] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 지역별 시장 규모 및 전망

(단위: 십억 달러)



※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

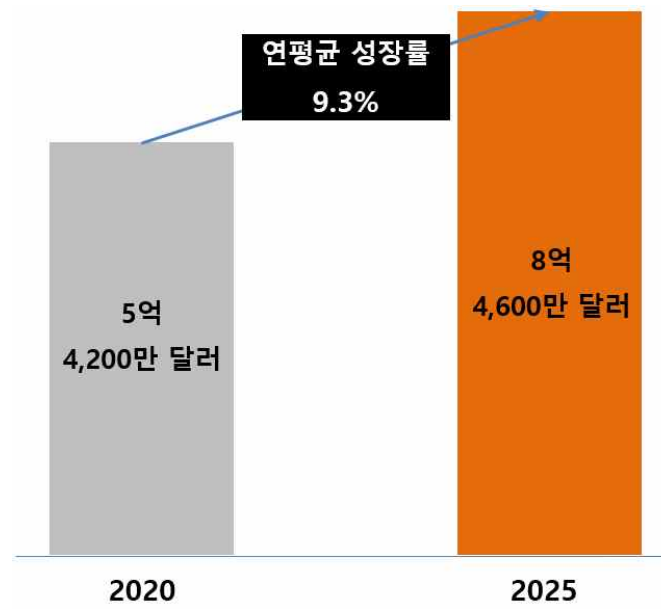
- 북아메리카 지역은 2020년 118억 달러에서 연평균 성장률 2.1%로 증가하여, 2025년에는 130억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 유럽 지역은 2020년 73억 달러에서 연평균 성장률 5.0%로 증가하여, 2025년에는 94억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 아시아-태평양 지역은 2020년 48억 달러에서 연평균 성장률 8.9%로 증가하여, 2025년에는 74억 달러에 이를 것으로 전망됨
- 그 외 지역은 2020년 23억 달러에서 연평균 성장률 5.9%로 증가하여, 2025년에는 31억 달러에 이를 것으로 전망됨

2.4 우리나라 시장 규모

가 전체 시장 규모

- 우리나라의 대화형 키오스크 시장은 2020년 5억 4,200만 달러에서 연평균 성장률 9.3%로 증가하여, 2025년에는 8억 4,600만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-8] 우리나라 대화형 키오스크 시장 규모 및 전망



※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

03 기업 동향

3.1 경쟁 환경

가 주요 기업 현황

- 전 세계 대화형 키오스크 시장에서 주요 기업은 KIOSK Information Systems(미국), Olea Kiosks Inc.(미국), Frank Mayer and Associates, Inc.(미국), Source Technologies(미국), NCR Corporation(미국) 등이 있음

[표 3-1] 글로벌 대화형 키오스크 시장의 주요 기업 랭킹(2020)

순 위	기 업 명
1	KIOSK Information Systems(미국)
2	Olea Kiosks Inc.(미국)
3	Frank Mayer and Associates, Inc.(미국)
4	Source Technologies(미국)
5	NCR Corporation(미국)

※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

3.2 주요 기업 동향

가 KIOSK Information Systems

- 소매, 인적자원(HR), 의료, 게임 및 금융 서비스의 주류 애플리케이션에서부터 고도로 맞춤화된 다기능 banking, 자동 판매, 스마트 락커 및 국경 보안 솔루션에 이르기까지 셀프서비스 플랫폼을 통해 거래되는 산업 거래 솔루션이 포함된 제품, 서비스 및 솔루션을 제공하고 있음

[표 3-2] KIOSK Information Systems의 주요 제품/서비스/솔루션 현황

카 테 고 리	제 품 / 서 비 스 / 솔 루 셴
마켓 솔루션	• Retail kiosk • Gaming kiosk
소프트웨어 솔루션	• Healthcare kiosk • Green kiosk • HR kiosk • Security kiosk • Digital signage kiosk • Order entry kiosk • Payment kiosk • Ticketing and check-in kiosk • Government kiosk • Locker systems • Rental and automated retail kiosk • Cannabis kiosk
표준 키오스크	• Custom • Bill payment • Vending • Ticketing • Locker • Remote • Rental • Mobile • Apex • Paragon • Commerce Avant • Stellar • Thinman • Portal • Outdoor • Benchmark • Broadcast • Windfall • Landmark • Caddie • Stealth • Edge HD
지원 서비스	• Managed services/IT • Factory & field services

※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

나 Olea Kiosks Inc.

- 자체 제조 및 서비스에 사용되는 높은 표준을 갖추고 있는 기술적으로 진보된 맞춤형 키오스크를 제공하고 있음
- 엔터테인먼트, 의료, 발권 및 결제, 소매,接客, 길 안내 등 다양한 산업에 키오스크를 제공하고 있음

[표 3-3] Olea Kiosks Inc.의 주요 제품/서비스/솔루션 현황

카 테 고 리	제 품 / 서 비 스 / 솔 루 셴
키오스크 제품	• Austin - Desktop • Austin - Freestanding • Austin - Wall-Mounted • Boston • Boston Healthcare • California • California Cyber Security • Detroit • Franklin Bill Pay • Irvine Freestanding • Irvine Wall Mount • Metrolite • Metropolis • Milan Landscape • Milan Portrait • Monaco Gaming • Monte Carlo Gaming • Seattle • Verona

※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

다 Frank Mayer and Associates, Inc.

- 설계 및 산업 엔지니어링, 생산 품질 프로토타이핑, 품질 중심 생산, 배송 및 유통 등의 산업에서 다양한 키오스크 솔루션을 제공하고 있음

[표 3-4] Frank Mayer and Associates, Inc.의 주요 제품/서비스/솔루션 현황

카 테 고 리	제 품 / 서 비 스 / 솔 루 셴
키오스크 제품	• Austin - Desktop • Austin - Freestanding • Austin - Wall-Mounted • Boston • Boston Healthcare • California • California Cyber Security • Detroit • Franklin Bill Pay • Irvine Freestanding • Irvine Wall Mount • Metrolite • Metropolis • Milan Landscape • Milan Portrait • Monaco Gaming • Monte Carlo Gaming • Seattle • Verona

※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

라 Source Technologies

- 실시간으로 금융 거래를 제어할 수 있도록 지원하는 동적 하드웨어, 소프트웨어 및 셀프서비스 솔루션을 제공하고 있음

- 솔루션은 사용자 경험, 신뢰성 및 서비스 가능성에 중점을 두고 청구서 결제 및 소매금융 거래와 같은 안전한 금융 거래를 관리하기 위해 설계되었음

[표 3-5] Source Technologies의 주요 제품/서비스/솔루션 현황

카 테 고 리	제 품 / 서 비 스 / 솔 루 셴
키오스크 제품	• 10-Series Kiosk • 8-Series Kiosk • 8-Series Countertop Kiosk

※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

마 NCR Corporation

- 쇼핑객들이 키오스크에서 쉽게 상호작용할 수 있도록 멀티 터치 및 제스처 지원을 제공하도록 설계된 셀프서비스 키오스크를 제공하고 있음

[표 3-6] NCR Corporation의 주요 제품/서비스/솔루션 현황

카 테 고 리	제 품 / 서 비 스 / 솔 루 셴
NCR 셀프서비스 키오스크	• SelfServ XK7 • SelfServ 90 Kiosk

※ 출처 : MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020

참고문헌

- MarketsandMarkets, Interactive Kiosk Market, 2020
- TechNavio, Global Interactive Kiosk Market, 2020

- 글로벌 시장동향보고서는 해외시장정보 전문업체(Frost & Sullivan, MarketsandMarkets, TechNavio 등)에서 분석한 내용을 기반으로 작성한 보고서로 연구개발특구진흥재단의 공식적 견해는 아님을 알려드립니다.
- 본 보고서는 연구개발특구진흥재단 홈페이지(<https://www.innopolis.or.kr>)에서 다운로드 가능합니다.
- 무단 전재 및 복제를 금하며, 내용을 인용할 경우 출처를 명시하여 주시기 바랍니다.