



소매업의 미래 혁신을 주도할 4가지 소비 트렌드

“기술 혁신은 소비자 행동과 구매 트렌드에 계속 영향을 줄 것,
기술 도입, 고객 참여, 사회적 경험이 주요 요인”



출처 : Frost & Sullivan Blog, Frost & Sullivan Presents... of Retail, Oct 26, 2020

- 기술이 급속하게 발전하고 고객 기대가 높아짐에 따라 지난 10년 동안 전 세계 소매 산업이 크게 변화하였고 코로나바이러스 유행은 더욱 큰 변화를 가져옴
 - 소매업에서 미래의 소매 매장, 미래의 상거래 추세, 미래 세대, 미래의 프로세스라는 4개 부문이 미래 혁신을 주도할 것으로 예측함
 - 요즘처럼 변화가 많은 시대에 소매업자들은 업계의 현재 흐름을 잘 이해하고 재무 건전성을 유지하고 경쟁우위를 취하기 위한 체계적인 전략을 준비해야 함
- 앰비언트 상거래(Ambient Commerce), 자동차용 상거래와 같은 새로운 형태의 전자상거래가 등장하고 있으며 알파 세대는, Z세대와 더불어, 소매업계 전략에 영향력을 행사하는 디지털 네이티브 세대의 주요 구성원이 될 것
 - 또한 디지털 비서, 보조 상거래, AI 기반의 의사 결정과 자동화 프로세스는 소매업을 개혁하여, 개인화된 만족스러운 고객 경험을 제공할 것

❏ **(결론)** 이러한 성장 잠재력을 활용하려면, 업체는 다음과 같은 부문에 주력해야 함

- **미래의 소매 매장:** 온라인 소매업체는 효과적인 온라인-오프라인 연결 경험을 제공하기 위해 물리적인 매장 기반이 탄탄한 기업과 동반관계를 체결하거나 그러한 기업을 적극적으로 인수해야 함
- **미래 상거래 추세:** 사물인터넷의 보급과 센서 기반 기술혁명(sensorization) 추세의 강세로 소매업체와 브랜드는 새로운 전자상거래에서 경쟁하고 주도권을 얻기 위해 **새로운 전략을 개발**해야 함
- **미래 세대:** 공급업체는 알파 세대의 구매 습관을 파악해야 함
 - 알파 세대는 가족 내의 실세로 떠오르고 있으며 2025년이면 이들이 지배적인 소비자가 될 것
- **미래의 프로세스:** 비접촉 쇼핑이 크게 주목받음
 - 소매업체들은 경쟁적 우위를 선점하기 위해 증강현실, 인공지능, 자동화, 데이터 분석과 같은 **디지털 기술에 대한 투자를 계속 확장**하게 될 것

- 기술사업화 이슈&마켓 보고서는 해외시장정보 전문업체(Frost & Sullivan, Lexisnexis 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.