

포스트 코로나 전망, 개별 소비자 행동분석을 통한 맞춤형 건강 및 위생관리

“비접촉식 거래에 대한 수요가 증가로, 기업들은 디지털 역량을 갖춘 고객에게 서비스를 제공하기 위한 디지털 및 옴니채널 전략에 초점”



출처 : Frost & Sullivan Blog, Personalization will be Key ... Journey, Jun 15, 2021

- COVID-19는 소비자 행동에 큰 변화를 유발하였으며 이제 소비자들은 집을 업무, 웰니스, 오락의 허브로 인식하고, 연결성(connectivity)이 핵심 조력자(key enabler)의 역할을 함
 - 소비자들은 어디에서나 안전하고 비대면으로 연결된 환경을 구축하기 위해 노력하고 있기에 증강 현실/가상 현실(AR/VR), 인공지능, 기계학습, 자연어 처리와 같은 기술이 중심을 차지할 것
 - 온라인 쇼핑이 확대되고, 비대면 거래에 대한 수요가 증가하므로, 기업은 디지털 부문 고객을 겨냥하여 디지털 및 옴니채널 전략에 집중한 서비스를 제공
- 소비자 행동을 결정하는 5가지 핵심 영역은 다음과 같음:
 - 집: 건강과 위생에 대한 우려가 급격히 커지자 소비자들은 기술을 통해 상호작용하고 비대면 기술을 받아들이기 수 밖에 없으며 이제 집이 업무, 오락 및 웰니스의 중심지가 될 것
 - 직장: 많은 사람이 계속 집에서 근무하는 것을 희망하며 회사 출근을 꺼리기 때문에 직장 내 유대관계는 점차 사라질 가능성이 있음
 - 의료 부문: 의료 절차의 많은 부분이 근본적으로 데이터 기반 형태로 자리 잡을 것
 - 소비자들은 스스로 건강을 관리하고 더 나은 의사결정을 위해 개인 의료 데이터에 대한 통제권을 요구

- **레저 부문:** 가격에 민감한 소비자들은 개별 브랜드에서 마켓플레이스로 이동하기에 소셜 플랫폼에서 제품 및 서비스 인지도 향상을 위해서는 대상을 정하고 아웃리치(outreach) 프로그램을 실행해야 함
- **자동차(Mobility) 부문:** 연결성 신기술 덕분에 자동차가 종단 간 옴니채널 경험을 통해 건강, 웰니스, 웰빙의 포인트가 될 것이며 건강과 안전이 중시되어 차량공유 사업은 내림세를 보일 것
- 건강과 위생이 소비자의 핵심 관심사로 부상할 것이므로 제품 배치에서 사내 비즈니스 운영에 이르기까지 기업은 건강과 위생을 핵심 비즈니스 전략에 반영해야 함
- 건강관리용 웨어러블, mHealth 앱, 운전자 모니터링, 진단과 같은 고급 기술이 업계 내에 뿌리를 탄탄히 내리고 성장할 것
- 행동 데이터를 사용하는 개인화(personalization)가 포스트 코로나 시대의 고객 경험 여정(Customer Experience Journey)의 핵심
- 고객 행동 분석을 사용하는 기업은 2020년부터 2025년 사이에 20% 증가할 것
- 인공지능을 활용하여 지능형 경험을 창출하면 기업이 개별 소비자 분석을 초개인화할 수 있으며 이는 개인화를 도입하는 선에서 그치지 않고 적극적으로 옹호하는 태도가 될 것
- 기존 데이터와 분석자료를 활용하면 고객 유지에 도움이 되며 제품 업셀링(upselling)도 가능
- (결론) 시장참가자들은 다음과 같은 전략적 제안을 활용해야 함:
 - **소비자 여정의 초개인화:** 빅데이터 및 인공지능과 결합한 장치 및 디지털 지원은 구조화되지 않은 데이터에서 의미를 추출하여 고객의 선호도, 다양한 사용자 그룹 간의 관계를 분석하며, 그 결과 수준 높은 개인화 서비스가 가능함
 - **가정용 인터넷 환경:** 각 가정은 사무실 등의 다양한 연결된 환경을 원활하게 전환할 수 있는 중심 허브 역할을 할 것이기에 기업은 다양한 제품과 장치를 제어하는 다기능 솔루션을 개발해야 함
 - **디지털 정신 건강 관리:** 의료서비스는 소비자화 모델 또는 환자 중심 모델로 점차 변환
 - 환자들은 의료서비스 제공자와 소통하는 것을 필요로 하기에 환자의 일상 행동, 어려움 및 동기를 부여 요소를 파악하고 개인 건강 데이터 사용하는 것이 필수적
 - 이러한 수준의 개인화를 진행하려면 인공지능, 예측 분석과 같은 디지털 기술을 활용해야 함

- 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.