

# 리테일 산업 부문의 효율성 극대화: AI와 GenAI가 운영과 고객 참여를 혁신하는 방법



Vijay Sarathi Gollapalli  
책임연구원  
IDC 아시아/태평양

소매업체는 운영 효율성을 높이고, 경험을 개인화하고, 비용을 절감하고, 의사 결정을 최적화하기 위해 AI 투자를 늘리고 있습니다.

아시아/태평양 지역의 소매 부문이 계속해서 발전함에 따라 GenAI의 영향력은 더 커질 것입니다. 데이터 기반 인사이트와 창의적인 실행을 결합하는 능력은 빠르게 변화하는 시장에서 경쟁력을 유지하고자 하는 소매업체에 중요한 역량으로 자리 매김하고 있습니다. 생성형 AI(GenAI)는 동적 제품 추천, 실시간 재고 업데이트, AI 생성 콘텐츠를 통해 초개인화된 쇼핑 경험을 제공하고 고객 참여와 매출을 촉진합니다. AI 기반 챗봇과 가상 어시스턴트가 고객 서비스를 간소화하고 즉각적인 다국어 지원을 제공하는 한편, 셀프 서비스 키오스크와 애플리케이션을 통해 원활한 결제 및 제품 지원을 제공합니다. 소매업체는 GenAI를 활용하여 대상에 맞게 고도로 맞춤화되고 현지화된 대규모 마케팅 캠페인을 만들고, 지역의 언어와 선호도에 맞게 콘텐츠를 조정하고 있습니다. 이러한 발전은 운영 효율성을 개선할 뿐만 아니라, 고객 충성도를 강화합니다. 아시아/태평양 지역의 소매 부문이 성장함에 따라 GenAI 기반 솔루션에 대한 투자는 경쟁력을 유지하고, 장기적인 성공을 이루는 데 있어 필수 요소가 되었습니다.

소매업체는 GenAI 기반 사용 사례에 투자함으로써 효율성과 고객 참여, 매출 성장을 새로운 수준으로 끌어올릴

수 있습니다. GenAI 활용 사례를 전략적으로 도입하는 소매업체는 아시아/태평양 지역의 복잡한 소매 환경을 더 잘 탐색하고 빠르게 변화하는 이 지역에서 장기적으로 성공할 수 있습니다.

## 소매 부문의 상위 5가지 산업별 AI/GenAI 사용 사례



디지털 상거래



계획 및 물류 강화



AI 기반 고객 서비스 및 셀프 서비스



사기 분석 및 조사 강화



스마트 캠페인 및 콘텐츠 마케팅

아시아/태평양 지역의 소매 부문에서 GenAI가 향후 18개월 동안 경쟁적 위치 또는 사업 운영 모델을 혁신할 것으로 간주하는 정도

43%

현재 혁신하고 있음

42%

향후 18개월 내에 혁신할 것으로 예상됨

## 소매 부문의 GenAI

IDC Retail Survey 2024에 따르면 아시아/태평양 지역 소매업체의 약 55%가 이미 GenAI에 투자하고 있으며, 아직 투자하지 않은 소매업체의 약 35%도 투자를 계획하고 있습니다. 그러나 약 12%의 소매업체는 GenAI에 투자하는 데 거의 관심을 보이지 않았습니다. 대부분의 소매업체는 실험 단계에서 주요 애플리케이션으로 AI 도입을 전환하는 뚜렷한 추세를 보이고 있습니다. 소매업체는 개인화된 추천, 가상 착장과 같은 몰입형 경험, 다국어 고객 지원을 위한 AI 기반 챗봇에 GenAI를 활용하고 있습니다. 또한 GenAI는 현지화된 제품 설명 및 맞춤형 마케팅 캠페인과 같은 동적 콘텐츠 생성을 지원하여 도달 범위와 효율성을 향상시킵니다. 공급망에서 GenAI는 수요 예측을 개선하고 가상 프로토타입 제작을 지원하여 제품 출시 시간을 단축합니다. 이 밖에도 GenAI는 고객 데이터 품질을 개선하고 다양한 플랫폼에서 개인화된 쇼핑을 구현함으로써 원활한 옴니채널 전략을 지원합니다.

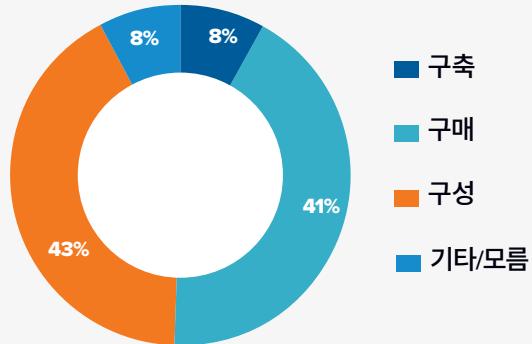
## 소매 부문의 GenAI 도입 접근 방식

아시아/태평양 지역 소매업체의 43%가 생성형 AI 솔루션을 구성하는 것을 선호한다고 밝혔는데, 이는 이러한 기업이 전략적 목표를 달성하기 위해 AI를 활용하는 방식에 변화가 있음을 보여줍니다. 이러한 추세는 소매업체가 해당 기업의 고유한 요구 사항에 맞게 솔루션을 조정할 수 있는, 유연하고 사용자 정의가 가능한 기술에 대한 관심이 높아지고 있음을 보여줍니다.

주요 응용 분야로는 개인화된 마케팅, 동적 제품 콘텐츠, AI 기반 고객 서비스 등이 있습니다. 그러나 통합의 복잡성과 데이터 규정 준수와 같은 과제는 여전히 남아 있습니다.



## 소매 부문의 GenAI 도입 접근 방식



**구성:** 엔터프라이즈 AI 플랫폼 기반 기존 GenAI 모델(일반적으로 오픈소스) 미세 조정

**구축:** 기관 데이터를 활용한 파운데이션 모델 개발

**구매:** GenAI 기능 또는 네이티브 GenAI 애플리케이션을 갖춘 엔터프라이즈 애플리케이션 활용

## 소매 부문의 직무별 주요 GenAI 사용 사례

- 01** 인사: 채용 및 인재 확보
- 02** 조달: 계약 관리
- 03** 마케팅: 웹 마케팅 – 개인 맞춤형 디지털 어시스턴트 및 개인 맞춤형 제안
- 04** 고객 서비스: 고객 센터
- 05** 공급망: 물류/글로벌 무역 – 화물량 예측, 부하 분산 최적화, 유통

## 결론

GenAI는 고객 참여 강화, 운영 간소화, 혁신 주도를 통해 아시아/태평양 지역의 소매 부문을 혁신하고 있습니다. 데이터 개인정보 보호, 비용 통합, 직원 기술 교육 등의 과제에도 불구하고 아시아/태평양 지역은 GenAI를 도입함으로써 소매 부문을 재편하여 배포를 가속화하고, 측정 가능한 비즈니스 성과를 보일 것으로 예상됩니다. 사용자 정의, 확장성, 지원 등을 강조하는 우선순위에 따라 제품을 제공하는 기술 공급업체는 이처럼 늘어나는 수요를 활용하는 데 우위를 가질 것입니다.

출처: IDC WW AI Use Case Survey, 2024년 7월 (아시아/태평양 n = 919, 아시아/태평양, 리테일, n = 125.)



스폰서 메시지

DELL Technologies

NVIDIA

엔비디아 기반 델 AI 팩토리(Dell AI Factory with NVIDIA)는 전문가 서비스와 함께 포괄적인 AI 기술 포트폴리오, 검증된 턴키 솔루션을 제공하며 AI 도입 속도를 높여 AI 여정을 가속화합니다.

자세히 알아보기