

2023년 글로벌 구매자 연구 보고서

오늘날 리테일 업계가 나아가야 할 방향

미래의 우선순위를 위한
새로운 기반



미래에 유통(리테일) 부문에서 성공을 거두려면 기술 통합, 재고 가시성, 견고한 공급망 및 친환경적 지속가능성이 필수적입니다. 적절한 도구와 교육을 통해 높은 역량을 갖춘 직원은 개선된 옴니채널 경험을 더욱 강화하여 계속해서 변화하는 시장에 대한 적응력을 확보합니다.

유통(리테일) 부문에서 우수한 성과를 달성하도록 지원하고 업계 환경을 재구성하는 전략적 기반에 대해 자세히 알아보세요.

의사결정권자들이 직면한 유통(리테일) 당면과제



85%

인플레이션으로 인해 소비를 줄인 구매자의 비율



전 세계적 혼란으로 인해 공급망 운영의 중요성이 더욱 강조되었습니다

시장 상황

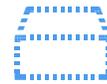
유통업체들이 전 세계적인 사건의 여파와 사회경제적 긴장의 영향을 받고 있습니다. 이러한 당면과제 중에서도 특히 공급망 중단으로 인해 비용이 증가하고 재고 관리 프로세스가 한층 더 복잡해졌습니다. 유통업체들은 과소측정, 부정행위, 반품 증가와 같이 수익성에 직결된 문제들을 극복하기 위해 노력하고 있습니다. 그러나 상황이 꼭 부정적인 것은 아닙니다. 구매자의 심리가 변화하면서 낙관적인 전망에 무게가 더해지고 있습니다. 작년과 비교하면 점차 더 많은 구매자가 유통업체에서 자신의 데이터를 보호하고 뛰어난 고객 서비스에 필요한 직원을 제공해줄 것이라고 믿고 있습니다.

극복해야 하는 중대한 당면과제



84%

재고 품질에 대한 실시간 가시성 유지



82%

부정행위 및 과소측정 최소화



81%

온라인 주문의 반품 접수 및 관리

직원의 기대치와 수익성 간의 균형

85%

유통업체의 85%는 수익 마진을 유지하면서 급여 및 복지에 대한 직원들의 기대치를 충족하기가 어렵다고 응답하였습니다



식품 유통업체
87%



대량 판매점
84%



의약품 유통업체
86%



잡화
84%

낙관론 확산: 유통업체에 대한 신뢰 증가

유통업체를 완전히 신뢰하거나 다소 신뢰하는 구매자의 비율

76%

83%

+9%
YoY

구매자의 데이터(예: 신용카드, 은행 정보, 위치 데이터)를 보호할 것이라고 신뢰하는 비율

77%

84%

+9%
YoY

고객 지원을 위한 교육을 받고 적절한 도구를 갖춘 직원을 충분히 제공할 것이라고 신뢰하는 비율

2022년

2023년

리테일의 변신: 스마트 재고 도구를 통한 구매자 만족도 향상

지속되는 공급망 혼란에 대응하기 위해 유통업체들은 재고 문제를 해결하고 구매자의 기대치를 더 효과적으로 충족할 수 있는 혁신적인 솔루션을 모색하고 있습니다. 전년에 비해 원하는 품목을 구매하지 못하고 매장을 떠나는 구매자가 줄었으며, 전반적인 구매자 만족도가 증가하고 있습니다. 그러나 구매자가 원하는 품목을 구매하지 못하고 매장을 떠나는 주요 원인이 재고 품질인 만큼, 재고 품질은 여전히 큰 우려사항으로 남아 있습니다.

유통업체들은 재고 품질에 대한 실시간 가시성 유지가 어렵다는 것을 인지하고 있으며, 의사결정권자들은 공급망 기술을 강화하기 위해 적극적으로 대비하고 있습니다. 장단기적으로 실시간 재고 추적, 반품 관리 및 고급 분석 기능을 위해 공급망 기술 업그레이드에 투자할 것으로 예상하는 의사결정권자가 늘어나고 있습니다.



가시성 부족: 유통업체들이 지속적으로 재고 품질 문제에 직면해 있습니다

재고 품질에 대한 실시간 가시성 확보는 의사결정권자와 직원에게 중요한 당면과제입니다
(이하 동의하는 비율)



직원

80%

모든 분야
합산



의사결정권자

84%

75%



식품
유통업체

84%

81%



대량
판매점

86%

85%



의약품
유통업체

87%

79%



집화

86%

의사결정권자들이 주요 공급망 기술 업그레이드에 투자하고 있습니다

향후 5년간 배포할 계획을 가진 의사결정권자의 비율



73%

역 물류



70%

고급 분석 기능



66%

실시간 재고 가시성



63%

반품 관리



62%

분산형 주문 관리



55%

참고 관리 시스템

재고 문제 해결을 위한 고급 도구의 필요성 증가

정확성 및 가용성을 높이기 위해 회사에 더 효율적인 재고 관리 도구가 필요하다는 데 동의하는 비율



81%

+7%
YoY

직원



84%

+6%
YoY

의사결정권자

미래를 향한 전진: 충성도 및 옴니채널 우수성 향상

진화하는 유통(리테일) 환경에서, 구매자의 기대치는 미래의 트렌드를 구성하는 핵심 요소입니다. 2024년에 의사결정권자들은 고객 충성도와 전반적인 구매 경험을 향상시키기 위해 모든 노력을 기울이는 동시에 재고 관리를 개선하고 옴니채널 풀필먼트를 간소화하는데 집중해야 합니다.

혁신적인 기술과 다양한 구매 채널을 선호하는 소비자가 증가하고 있으며 이는 편리함과 개인맞춤형 상호작용에 대한 선호를 나타냅니다. 이러한 트렌드에 따라 유통업체들은 풀필먼트 전략을 개선하고 옴니채널 경험을 더욱 원활하게 통합하는데 박차를 가하고 있습니다. 많은 의사결정권자들이 이러한 변화에 대응하여 옴니채널 구매자에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 오프라인 매장 기능, 예측적 수요 분석, 역 물류 및 모바일 워크스테이션을 강화하고 있습니다.



유통업체에서 배송 옵션과 효율성을 우선시하고 있습니다

(압박감이 크거나 최우선순위라고 응답한 의사결정권자의 비율)

84%



다양한 배송 옵션 및 빠른 배송 속도 제공

78%



온라인 주문에 소요되는 비용 감축

74%



더 효율적인 온라인 반품 관리

73%



온라인 주문 처리/풀필먼트의 효율성 증가

의사결정권자들이 풀필먼트 간소화를 위해 기술 발전에 주목하고 있습니다

(향후 5년 이내에 도입할 계획을 가진 의사결정권자의 비율)

72%

픽업/반품을 위한 모바일/
하이브리드 스테이션

68%

역 물류

64%

수요 예측

61%

물류창고로 배송하거나 소비자에게
직접 배송할 수 있는 매장

55%

서로 다른 매장 간에 제품을
전달할 수 있는 매장

47%

온라인 주문을 처리할 수 있는
매장

구매자의 온라인 구매 활동 증가

(지난 3개월 내 구매자 중)

54%

배송 주문을 이용한
구매자의 비율

31%

매장 내에서 픽업할 수
있도록 주문한 구매자의
비율

29%

도로변 픽업 또는 다른
위치에서 픽업하는
옵션으로 상품을 주문한
구매자의 비율

27%

온라인으로 구매한
품목을 반품 또는 교환한
구매자의 비율

수익성 확보를 향한 여정

인플레이션, 인력난, 과소측정과 같이 업계 전반에 퍼져있는 당면과제가 수익성을 위협함에 따라 유통업체들은 매출을 높여야 하는 압박에 시달리고 있습니다. 점차 더 많은 의사결정권자들이 이러한 장애물을 헤쳐나가기 위해 디지털 솔루션을 채택하고 있습니다. 예측적 분석 및 재고 수요 예측 도구를 도입하는 의사결정권자가 늘고 있으며, 이러한 도구는 고객의 수요에 대응하고 잉여 재고 문제를 최소화하는데 도움이 됩니다. 오늘날 의사결정권자들은 제품의 분실을 방지하는 데에도 집중하고 있으며, 보안을 강화하고 자산을 안전하게 지키며 고객의 신뢰를 유지하기 위해 디지털 방식으로 전환하고 있습니다. 이러한 디지털 혁신은 단순한 트렌드가 아니라 오늘날의 유통(리테일) 시장에서 살아남기 위한 필수 요소입니다.

유통업체들에게 디지털 인텔리전스 및 분석 도구에 대한 투자는 거의 필수입니다

(향후 5년 이내에 도입할 계획을 가진 의사결정권자의 비율)

모든 비즈니스 영역에서의 의사결정 속달

- 66% 인력 관리
- 62% 수요 계획/재고 보충
- 56% 매장 운영
- 55% 머천다이징
- 51% 도난 방지
- 50% 공급망

비즈니스 인텔리전스를 확보하기 위한 도구

- 67% 디지털 트윈
- 66% 처방적 분석
- 64% 상황을 고려한 실시간 가격 조희
- 59% 재고 수요 예측
- 55% 마켓 바스켓 분석

AI를 통한 유통(리테일) 환경의 변화: 혁신, 효율성, 개인맞춤 서비스의 중요성 부각

인공지능이 유통(리테일) 운영을 향상시킬 것이라는 데 동의하는 의사결정권자의 비율

- 85%
모든 분야 합산
- 81%
식품 유통업체
- 87%
대량 판매점
- 79%
의약품 유통업체
- 90%
잡화



가격 책정 및 계획 분야에서 AI 채택이 급증할 전망입니다

(향후 5년 이내에 도입할 계획을 가진 의사결정권자의 비율)

73%

수요 계획/재고 보충에 AI 활용

69%

가격 책정 및 분류 관련 의사결정에 AI 활용

이제 유통(리테일) 업계에서는 혁신, 디지털화, 개인맞춤형 서비스만이 살길입니다

혁신의 속도가 빨라지면서, 유통(리테일) 부문의 성공을 위한 새로운 요구사항이 등장했습니다. 고객 중심주의를 기반으로 오늘날의 스마트한 구매자들의 변화하는 요구사항을 충족할 수 있는 개인맞춤형 경험과 탁월한 서비스를 제공하는데 초점이 맞춰지고 있습니다. 디지털 전환은 이제 선택이 아니라 필수입니다. 유통업체에서 데이터 기반의 인사이트를 활용하면 정보에 입각한 의사결정을 내리고 변화하는 시장 상황에 빠르게 적응할 수 있습니다. 인플레이션으로 인해 소비자의 소비 습관이 크게 변화한 오늘날에는 특히 이러한 능력이 수익성에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있습니다. 유통업체가 경쟁이 치열한 업계에서 살아남고 성공을 이루는 동시에 변화하는 시장 상황에 민첩하게 적응하려면 이러한 새로운 기본 원칙을 채택해야 합니다.

연구 보고서 개요

Zebra Technologies는 유통(리테일) 부문을 혁신하는 경향과 기술을 분석하기 위해 18세 이상의 성인 구매자, 의사결정권자 및 직원들을 대상으로 전 세계적인 연구를 의뢰하였습니다. Azure Knowledge Corporation이 온라인으로 실시한 올해 연구 보고서는 구매자 경험, 디바이스 및 기술 사용, 온/오프라인 매장의 배송 및 풀필먼트와 같은 다양한 주제에 대한 응답자 4,200명의 의견을 포함하고 있습니다. Zebra의 2023년 글로벌 구매자 연구 보고서는 업계의 미래를 형성하는 태도, 의견 및 기대치에 대해 보고합니다. 3가지 주요 주제는 다음과 같습니다:



한계를 넘은 혁신
구매자가 소매 경험에서 진정으로 원하는 사항



소매 경험의 수준 향상
고객과의 상호작용 개선을 위한 직원 역량 강화



오늘날 리테일 업계가 나아가야 할 방향
미래의 우선순위를 위한 새로운 기반

2023년 글로벌 구매자 연구 보고서 시리즈 전문을 보시려면
zebra.com/shopperstudy를 방문하세요

Zebra가 어떻게 유통업체의 수익성을 개선하고 구매자와 직원의 경험을 향상하도록 지원하는지 그 비결을 알아보세요. zebra.com/retail을 방문하세요



지브라 테크놀로지스 코리아 | 제품 및 구입 문의: 02-6137-6510 | contact.apac@zebra.com
서울시 영등포구 국제금융로 10 Two IFC 21층 (07326) | www.zebra.com

Zebra와 양식화된 Zebra 헤드 디자인은 전 세계의 여러 국가에 등록된 Zebra Technologies Corp.의 상표입니다. 안드로이드는 Google LLC.의 상표입니다. 다른 모든 상표는 해당 소유주의 자산입니다. ©2024 Zebra Technologies Corporation 및/또는 그 계열사. 무단 전재 및 재배포 금지.

Zebra Technologies 소개

Zebra(NASDAQ: ZBRA)는 모든 현장 직원 및 최전선에 있는 자산의 가시성과 연결성을 높이고 완전히 최적화하여 유통(리테일) 기업과 직원이 온디맨드 경제 속에서 성공을 거둘 수 있도록 지원합니다. 100개국 이상의 10,000곳이 넘는 파트너로 구성된 생태계를 구축한 Zebra는 워크플로우를 디지털화 및 자동화하는 하드웨어, 소프트웨어, 서비스, 솔루션으로 이루어진 수상 경력에 빛나는 포트폴리오를 통해 포춘(Fortune) 지 선정 100대 기업의 94%를 포함하여 모든 규모의 고객을 지원합니다.