



17차 연례 글로벌 구매자 연구 보고서

## 수익성 강화

리테일 업계의 가장 중요한  
당면과제 해결

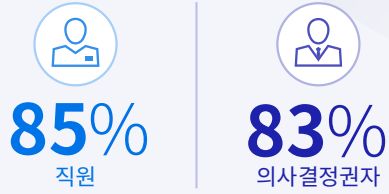
오늘날의 역동적인 환경에서 성공하려면 위험  
요인과 트렌드를 파악하고 마진을 보호하면서  
구매자의 경험을 개선하는 전략을 도입해야  
합니다. 어떻게 유통업체들이 이를 위해 데이터  
기반의 인사이트와 고급 분석을 활용하여  
지속적인 성공을 거두고 있는지 알아보세요.



## 수익성을 보호하려면 과소측정을 줄여야 합니다

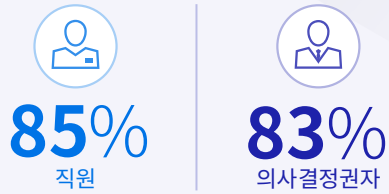
매장 과소측정을 관리하는 것은 대부분의 유통업체에게 중요한 당면과제입니다. 많은 의사결정권자들은 도난과 분실을 줄이고 반품 또는 재고 오류로 인해 재판매할 수 없는 제품의 양을 최소화해야 하는 압박을 점차 더 많이 받고 있습니다. 과소측정을 관리할 때는 반드시 고객 경험을 염두에 두어야 합니다. 유통업체들은 재고 관리와 매장 보안을 강화하는 동시에 구매자 만족도와 수익성을 유지하기 위해 기술에 주목하고 있습니다.

유통업체들이 부정행위와 도난을 근절하기 위해 사투를 벌이고 있습니다

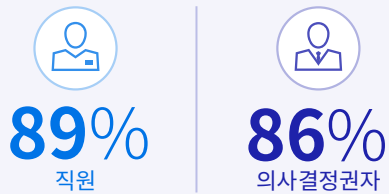


부정행위와 과소측정을 최소화하는 것이 중요한 당면과제라고 생각하는 비율

셀프 계산대에서 발생하는 과소측정을 줄이려면 적절한 감독이 필요합니다



매장 과소측정/도난이 셀프 계산대의 주요 문제라고 생각하는 비율



과소측정을 줄이기 위해 셀프 계산대에 감독하는 직원이 필요하다고 생각하는 비율

유통업체들은 첨단 기술을 미래의 분실 방지 솔루션으로 인식합니다

의사결정권자들이 과소측정을 줄이는 데 도움이 된다고 생각하는 주요 기술

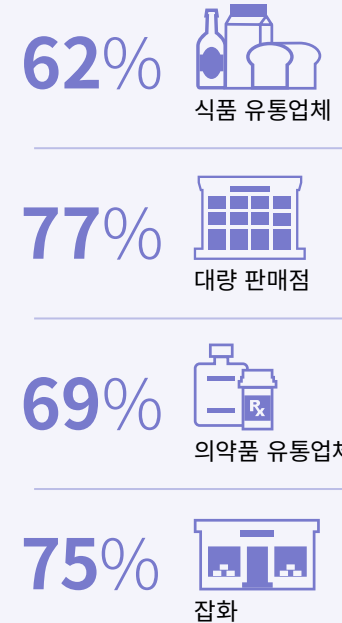
- 1 생성형 AI
- 2 AI 기반 처방적 분석, 머신 러닝
- 3 셀프 계산대 카메라 및 센서
- 4 PVM(public view monitor)
- 5 RFID 태그 및 리더기

유통업체들이 분실 방지 및 자산 보호에 대한 투자를 늘리고 있습니다



의사결정권자의 76%는 분실 방지/자산 보호에 대한 투자를 늘릴 계획입니다

업종별:

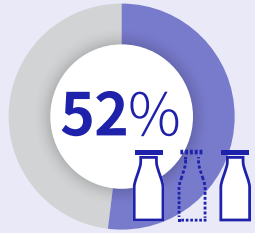


# 분실 방지 위험 완화, 운영 보호

과소측정은 유통업체들에게 불가피한 현실이 되었으며, 평상시 운영에 큰 부담을 주고 제한적인 자원을 더욱 압박하고 있습니다. 과소측정은 늘 문제였지만, 도난과 부정행위가 증가하면서 이러한 압박이 더욱 심화되고 있습니다. 현재 의사결정권자의 78%는 도난 및 분실을 관리해야 하는 압박을 심하게 받고 있다고 말하며, 이는 전년 대비 6 퍼센트 포인트 증가한 비율로, 문제 해결의 시급성이 커지고 있음을 보여줍니다.

재정적 손실 못지않게 안전성에 대한 우려도 커지고 있습니다. 도난과 범죄가 증가하면서, 직원 10명 중 8명 이상은 직장에서 안전하지 않다고 느낀다고 보고하였으며, 많은 직원들은 안전 위협을 감지하고 이에 대응할 수 있는 기술이 없는 것에 대해 우려하였습니다. 이러한 불안은 매장 운영 전반으로 퍼져나가 성과, 참여도, 그리고 인력 관리의 안정성에 영향을 미칩니다. 직원들이 안전하지 않다고 느끼거나 제대로 된 지원을 받지 못한다고 느낄 경우, 유통업체로서는 원활한 운영을 유지하고 구매자의 기대치를 충족하는 것이 더 어렵기 때문에 현재 직면한 운영 문제가 더욱 심화됩니다.

## 매장 과소측정 급증

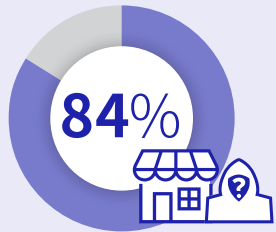


지난 12개월간  
매장 과소측정이  
증가하였다고 보고한  
의사결정권자의 비율

과소측정 비율이 증가하였다고 보고한 지역별 응답자 비율:

아시아 태평양	유럽	중남미	북미
54%	49%	44%	57%

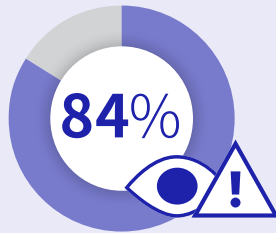
## 안전성 우려 심화



매장 내 도난 및 범죄  
증가로 인해 개인  
안전에 대해 우려하는  
직원의 비율

지역별:

아시아 태평양	유럽	중남미	북미
73%	85%	87%	89%



안전 위협 또는 범죄  
행위를 식별하는 기술이  
부족한 상황에 대해  
우려하는 직원의 비율

지역별:

아시아 태평양	유럽	중남미	북미
72%	87%	92%	87%

도난 및 분실을 통제해야 하는  
압박이 심화되고 있습니다

78%↑ +6pp YoY

의사결정권자의 78%가 도난 및 분실을  
최소화하기 위해 큰 압박에 시달리고 있다고  
말합니다

# 보안 조치

## 안전성과 구매자 경험 사이의 균형 유지



매장 내 범죄 증가로 인한 우려 심화

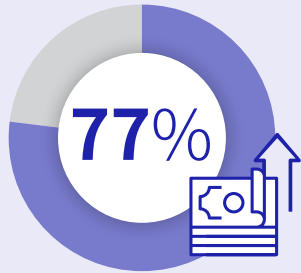
**71%**

구매자의 71%는 본인이 쇼핑하는 매장에서 도난과 범죄가 자주 발생하는 것에 대해 우려하고 있습니다

보안 문제가 매장 환경에 갈수록 더 큰 영향을 미치고 있으며, 진열대 잠금 및 가격 인상 등의 조치로 인해 구매자들이 영향을 받고 있습니다. 매장 내 도난 및 범죄가 증가하면서 이에 대한 우려가 커지고 있으며, 구매자의 71%는 본인이 쇼핑하는 매장에서 도난이 자주 발생하는 것에 대해 우려하고 있습니다. 도난으로 인해 가격이 오르고 있는 가운데, 구매자의 77%는 유통업체의 가격 인상으로 인해 지갑을 여는 데 더 큰 부담을 느껴 지출을 줄이게 될 수도 있다고 우려하고 있습니다. 수익성 유지는 필수적이지만, 가격을 올리면 구매자가 더 나은 가격을 제공하거나 제품 선택의 폭이 더 넓은 온/오프라인 매장의 경쟁 업체로 발길을 돌릴 위험이 있습니다.

이에 대한 대응으로, 유통업체들은 보안 조치를 강화하고 재고 관리 도구를 개선하고 있습니다. 그러나 이러한 노력은 때때로 구매자와 마찰을 빚을 수 있습니다. 도난 또는 운영 문제로 인해 재고가 부족하면 진열대에 재고가 충분하지 않아 구매자가 불만을 느낄 수 있습니다. 리테일 의사결정권자들은 재고를 보호하면서 고객의 편리함을 개선하는 솔루션에 집중하고 있으며, 이를 통해 원활한 쇼핑 경험을 유지하는 것을 목표로 하고 있습니다.

도난이 증가하면서 가격 상승에 대한 우려도 커지고 있습니다

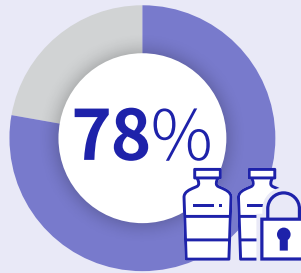


도난 및 범죄 증가로 인해 유통업체가 가격을 인상할까봐 우려하는 구매자의 비율

세대별 차이:

Z세대(18+)	밀레니얼 세대	X세대	베이비붐 세대
<b>72%</b>	<b>77%</b>	<b>74%</b>	<b>82%</b>

잠금 처리된 상품은 쇼핑 경험을 방해합니다



원하는 상품이 잠겨 있거나 진열장 뒤에 보관되어 있을 때 불만을 토로하는 구매자의 비율

세대별 차이:

Z세대(18+)	밀레니얼 세대	X세대	베이비붐 세대
<b>75%</b>	<b>78%</b>	<b>77%</b>	<b>79%</b>



분실 방지 관련 문제가 더욱 커지고 있습니다

의사결정권자들의 가장 심각한 분실 방지 관련 당면과제

- 1** 보안 조치와 고객 경험 간 균형 유지  
추세와 패턴을 효과적으로 식별할 수 있도록 기존 시스템에 관련 조치 통합
- 2** 과소측정과 관련된 데이터 수집 및 분석
- 3** 배포할 최적의 기술 솔루션 식별

# 리테일 업계의 기술 변화

## 운영 우수성을 위한 가시성 향상 및 자동화 도입

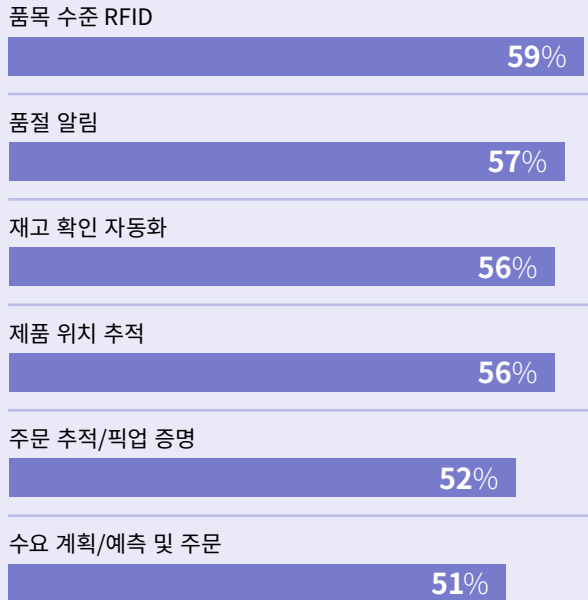
변화하는 소비자 기대치와 운영상의 당면과제로 인해 압박이 심화되면서, 유통업체들은 가시성을 개선하고 공급망을 간소화할 수 있는 기술에 주목하고 있습니다. 정확한 재고 수준을 유지하고, 재고 불일치를 방지하며, 잠재적인 분실을 빠르게 해결하기 위해서는 RFID 및 실시간 추적과 같은 도구에 대한 투자가 필수적입니다. 수요에 맞춰 재고를 조정함으로써 유통업체는 수익성을 개선하고 보다 원활한 쇼핑 환경을 조성할 수 있습니다.

AI 기반 분석 기술 및 컴퓨터 비전과 같은 새로운 솔루션은 단순히 운영 효율성을 개선하는 데 그치지 않고 트렌드 예측, 매장 활동 모니터링, 보안 강화를 위한 강력한 방안을 제공합니다. 이러한 기술을 활용하는 유통업체는 사후대응적 태도에서 선제적인 전략으로 전환하여 문제가 발생하기 전에 미리 식별하고, 자원을 최적화하며, 원활한 쇼핑 환경을 제공할 수 있습니다. 첨단 자동화를 채택하는 유통업체는 비효율적인 부분을 줄이고, 보안 유지와 고객의 편리함 사이의 균형을 유지할 수 있습니다. 이를 통해 분실 방지를 위한 노력이 운영을 방해하지 않고 운영 개선으로 이어지도록 보장할 수 있습니다.

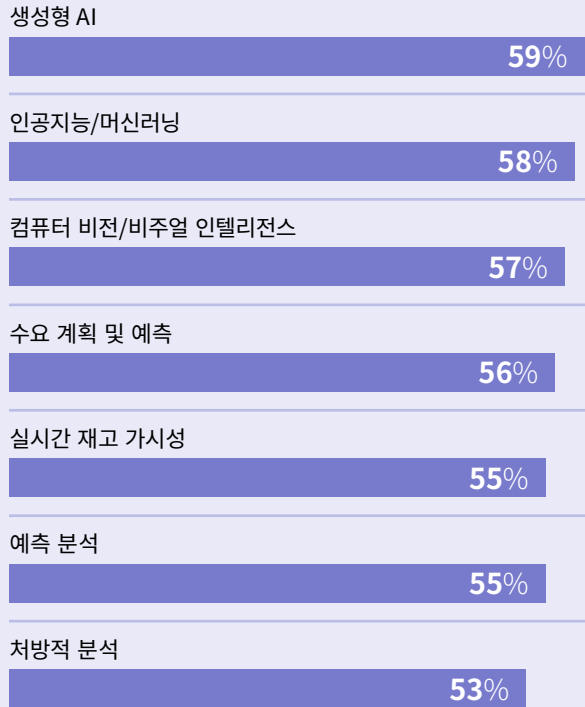
### 변화를 위한 청사진: 의사결정권자들의 향후 5년간 도입 계획



#### 자동화 및 인텔리전스



#### 분석 기술 및 AI

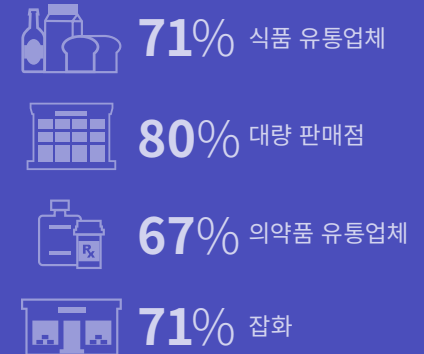


### 재고 가시성 확보의 중요성

# 76%

재고 가시성에 대한 투자를 늘릴 계획인 의사결정권자의 비율

업종별:



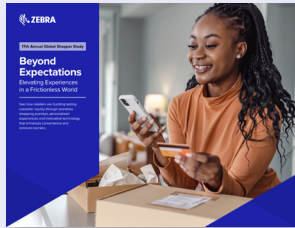
# 앞으로의 방향 기술은 수익 보호에 필수적입니다

리테일의 미래는 혁신과 운영 정확성의 균형을 유지할 수 있는 능력에 달려 있습니다. 도난, 부정행위, 그리고 재판매 불가능한 반품 상품으로 인한 손실이 더욱 복잡해지고 있기 때문에, 유통업체들은 기존의 분실 방지 방법에서 벗어나야 합니다. 오늘날 경쟁에서 성공하려면 인사이트를 제공하고, 가시성을 개선하며, 정보에 기반한 의사결정을 지원하는 인공지능, 예측 분석, 컴퓨터 비전 및 수요 계획과 같은 첨단 도구를 채택하는 것이 필수적입니다.

이러한 혁신에 전념하는 유통업체들은 단순한 생존을 넘어 뛰어난 성과를 달성하는 기반을 구축할 수 있습니다. 기술에 투자하면 민첩한 운영 능력과 수익성을 확보하고, 고객이 기대하는 원활한 쇼핑 환경을 제공할 수 있습니다. 갈수록 경쟁이 치열해지는 오늘날의 환경에서, 과감하게 행동하는 기업은 미래의 리테일 환경 변화를 주도하여 우수한 운영과 지속적인 적응을 통해 장기적인 성공을 달성할 것입니다.

## 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 17차 연례 글로벌 구매자 연구 보고서는 업계의 미래를 형성하는 태도, 의견 및 기대치에 대한 내용을 담고 있습니다. 3가지 주요 주제는 다음과 같습니다.



**기대치를 뛰어넘는 비결**  
원활한 경험을 제공하기 위한  
쇼핑 환경 개선



**수익성 강화**  
리테일 업계의 가장 중요한  
당면과제 해결



**운영 우수성 달성**  
직원 참여도 향상의 중요성

17차 연례 글로벌 구매자 연구 보고서 시리즈 전문을 보시려면  
[zebra.com/shopperstudy](https://zebra.com/shopperstudy)를 방문하세요

Zebra가 어떻게 유통업체의 고객 경험 개선, 옴니채널 운영 향상 및 수익성 보호를  
지원할 수 있는지 살펴보시려면 [zebra.com/retail](https://zebra.com/retail)을 방문하세요

## 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.



지브라 테크놀로지스 코리아 | 제품 및 구입 문의: 02-6137-6510 | [contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)  
서울시 영등포구 국제금융로 10 Two IFC 21층 (07326) | [www.zebra.com](http://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. ©2025 Zebra Technologies Corporation 및/또는 그 계열사. 무단 전재 및 재배포 금지.