

2023년 글로벌 구매자 연구 보고서

소매 경험의 수준 향상 고객과의 상호작용 개선을 위한 직원 역량 강화

직원들은 고객의 경험을 형성하고, 만족스러운 경험을 제공하고, 매장의 전반적인 성과를 개선하는데 중요한 역할을 합니다. 유통업체들은 교육 시간을 단축하고, 업무에 보다 도움이 되는 근무 환경을 조성하고, 직원들의 전반적인 효과성을 개선하기 위해 기술을 활용하고 있습니다.

기술 역량을 갖춘 직원이 소매 경험에 미치는 영향을 살펴보세요.



옴니채널 여정에 필수적인 역할을 담당하는 직원들의 우려

(다음과 같이 생각하는 직원의 비율)

구매자들이 직원보다 더 많은 정보에 접근하고 있습니다

시장 상황

구매자의 기대치가 진화함에 따라 유통업체는 새로운 당면과제에 직면하고 있으며, 이러한 변화하는 환경 속에서 직원들이 얼마나 중요한 역할을 맡고 있는지 강조되고 있습니다. 매장 직원은 온/오프라인 매장을 연결하고, 고객의 다양한 선호도에 따라 원활한 개인맞춤형 서비스를 제공하는데 없어서는 안 될 필수적인 존재입니다. 매장 직원들은 전문성을 바탕으로 옴니채널 시대에 구매자들이 기대하는 편리함과 개인맞춤형 서비스를 제공합니다.

77%

직원의 77%는 구매자들이 직원보다 정보에 더 긴밀히 연결되어 있다고 생각합니다

2022년 이후 +15% | 2019년 이후 +40%



식품 유통업체
60%



대량 판매점
81%



의약품 소매업체
82%



잡화
77%

부적절한 재고 도구에 대한 우려

81%

직원의 81%는 정확성 및 가용성을 높이기 위해 더 효율적인 재고 관리 도구가 필요하다는 데 동의합니다

2022년 이후 +7%



식품 유통업체
79%



대량 판매점
78%



의약품 소매업체
82%



잡화
85%

잘못된 반품과 역 물류 문제

56%

직원의 56%는 매장에서 온라인 반품 서비스를 제공한다고 말하며, 몇 가지 주요 현안을 언급하였습니다



상습적인 반품
74%



역 물류
63%



주문 픽업/반품 전용 구역이 없음
40%

유통(리테일) 혁신의 새로운 시대



93%

직원의 93%는 모바일 주문이 구매자의 기대치 충족에 도움이 된다는 데 동의합니다



85%

직원의 85%는 인공지능이 직원 생산성 향상에 도움이 될 것이라고 생각합니다

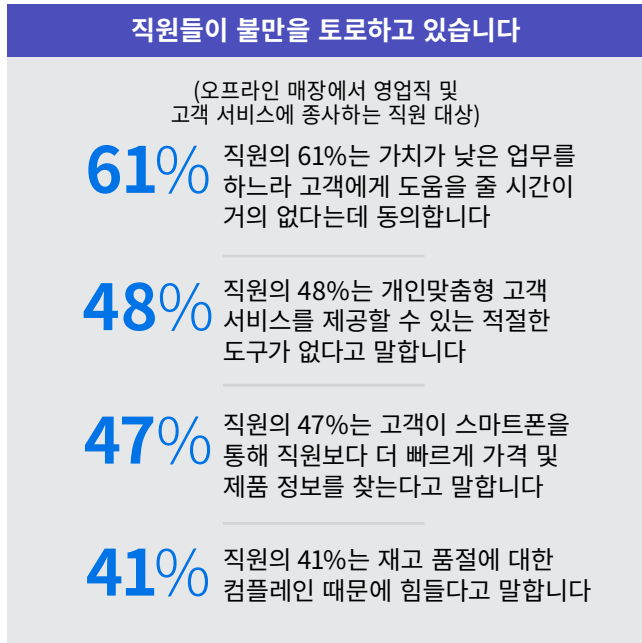
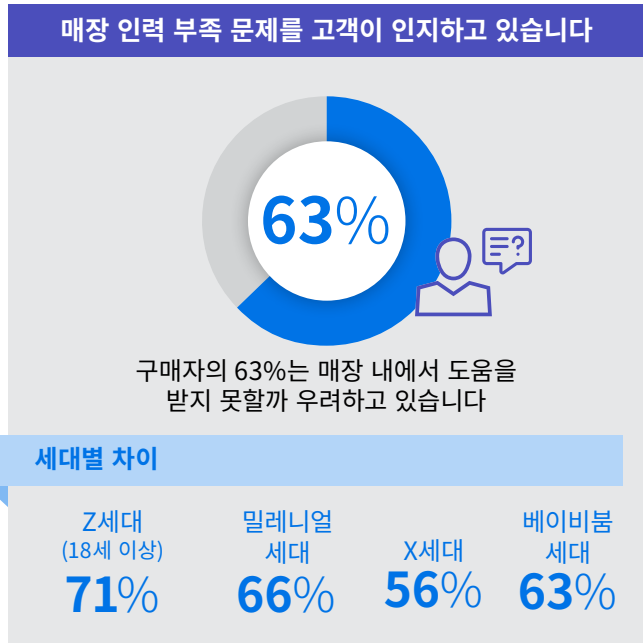


83%

직원의 83%는 사회적, 환경적 책임을 실천하는 유통업체에서 일하는 것이 중요하다고 말합니다

개인맞춤형 서비스 강화를 통한 소매 경험의 수준 향상

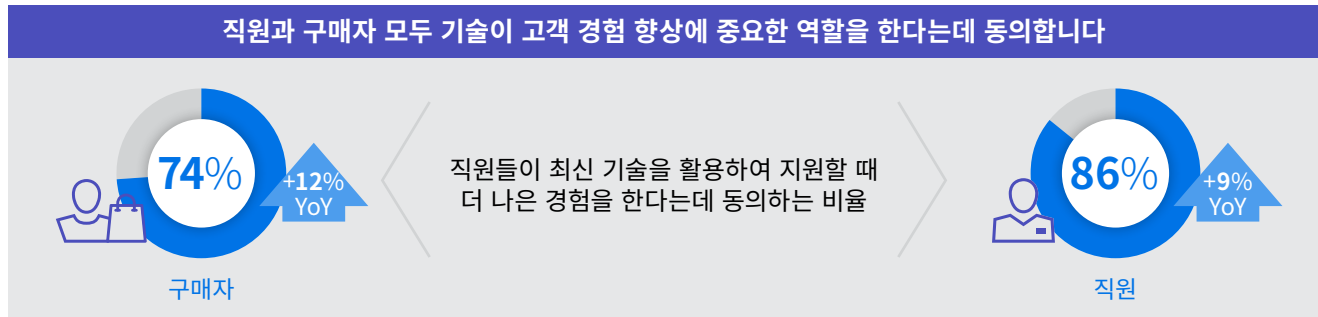
적절한 도구와 교육을 제공받은 직원들은 고객의 질문에 대답하고, 문제를 해결하고, 각 고객에게 맞는 제품을 추천할 수 있습니다. 훌륭한 고객 서비스는 전반적인 소매 경험에 영향을 끼치며, 이는 결과적으로 고객 충성도로 이어집니다. 그러나 오늘날 구매자들은 매장에서 더 많은 도움이 필요하다고 생각하며, 직원들은 가치가 낮은 작업을 하느라 고객에게 부가가치 서비스를 제대로 제공하지 못하는 것에 대해 불만을 토로하고 있습니다. 매장 직원이 존재하는 것만으로도 기술로 아직 대체할 수 없는 개인맞춤형 서비스를 제공할 수 있지만, 현장에서 첨단 기술을 활용하면 매장 전반에서 더 높은 수준의 서비스를 제공하는 데 도움이 됩니다.



뛰어난 서비스 제공의 판도를 바꾸는 요인

80%+

직원의 80% 이상은 핸드헬드 바코드 스캐너, 모바일 POS 디바이스 및 셀프 서비스 체크아웃을 활용하면 더 나은 고객 경험을 제공할 수 있다고 말합니다



기술을 통한 인력난 극복 및 유통(리테일) 마진 개선

유통업체들은 직원을 배치하고 수익 마진을 유지하는데 있어 더 많은 어려움을 겪고 있습니다. 의사결정권자의 무려 84%는 숙련된 매장 직원을 채용, 교육, 유지하는 일이 어렵다고 생각하며, 직원 만족도 향상과 수익 유지의 균형을 맞춰야 하는 상황 때문에 이러한 어려움이 더욱 심화되고 있습니다. 이러한 우려 속에서 기술이 중요한 솔루션으로 주목받고 있습니다.

셀프 계산대를 도입하면 직원을 더 중요한 작업에 재배치하고 고객 경험을 향상시킬 수 있다는 점에서 직원과 의사결정권자 모두 셀프 계산대의 출현을 긍정적으로 평가하고 있습니다. 많은 매장 직원들이 이러한 기술 통합 덕분에 투자 수익이 긍정적으로 개선되었다는데 동의합니다. 또한 실시간 재고 가시성과 같은 도구는 효율성과 고객 서비스를 향상시켜주는 수단으로써 직원들 사이에서 인정받고 있으며, 이를 통해 유통(리테일) 업계가 더 많은 기술을 통합하여 수익성을 높이는 방향으로 변화하고 있음을 알 수 있습니다.



기술 투자를 통한 장기적인 매장 수익 기반 구축



직원

86%

셀프 계산대 덕분에 직원이 우선순위가 더 높은 작업을 수행하고 더 나은 고객 서비스를 제공할 수 있다는 데 동의하는 비율



의사결정권자

88%

85%

셀프 계산대가 고객 경험을 개선한다는 데 동의하는 비율

88%

84%

셀프 계산대에 대한 투자가 성과를 거두고 있거나/ 긍정적인 투자 수익이 실현되고 있다는 데 동의하는 비율

87%

직원들이 강조하는 효율성 및 고객 서비스 개선 도구



85%

+5% YoY

실시간 재고 가시성



82%

+12% YoY

RFID



82%

전자 선반 라벨



78%

+16% YoY

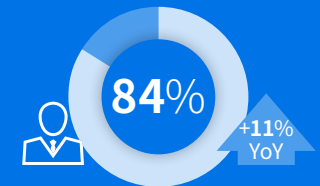
인공지능/머신러닝



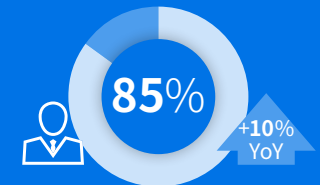
75%

생성형 인공지능

인력난으로 인해
수익 마진에 대한 유통업체의
고민이 깊어지고 있습니다



유능한 매장 직원을 채용하고 유지하는 일이 중대한 당면과제라고 생각하는 비율



본인의 기업에서 수익 마진을 유지하는 동시에 급여 및 복지 향상에 대한 직원의 기대치를 만족시키는 일이 어렵다고 생각하는 비율

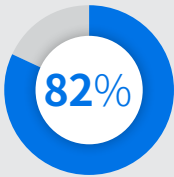
인력난의 해법

오늘날의 인력난을 해결하려면 디지털 시대에 걸맞는 기술 역량이 풍부한 인재를 유치하고 유지해야 합니다. 지속적으로 진화하는 인력 시장에서 유통업체들은 유능한 인재를 채용하고 유지하는 일에 큰 어려움을 겪고 있습니다. 이러한 인력난이 지속되는 것은 오늘날 업계가 고객 서비스, 제품에 대한 지식, 디지털 리터러시 및 적응성을 모두 포괄하는 다양한 기술 역량을 필요로 하기 때문입니다. 이커머스가 성장하면서, 온라인 플랫폼을 탐색할 수 있고 재고 실사 및 주문 풀필먼트와 같은 작업을 효율적으로 완료하기 위해 첨단 기술을 잘 활용할 수 있는 기술 역량이 풍부한 작업자들도 함께 늘어나고 있습니다.

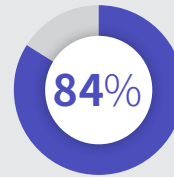
점차 더 많은 직원들이 작업의 우선순위를 지정하고 팀원들과 협력하기 위해 디바이스와 분석 기능이 중요하다는 사실을 인지하고 있습니다. 작업 및 인력 관리 소프트웨어를 배포하면 지속되는 성장세를 유지할 수 있을 것으로 기대됩니다.



직원과 관리직 모두 인력 배치에 기술이 중요한 역할을 담당한다는 데 동의합니다



기술과 모바일 디바이스를 활용하는 매장이 더 많은 매장 직원을 채용하고 유지한다는 데 동의하는 비율



근무 중에 첨단 기술 도구를 사용하는 직원들은 스스로 존중받는다고 느낍니다



직원의 84%는 고용주가 직원에게 업무에 도움이 되는 기술 도구를 제공했을 때 고용주로부터 더 가치를 인정받는다고 느낍니다



직원의 81%는 모바일 디바이스와 기술을 제공하는 고용주를 더 긍정적으로 인식합니다

디지털 기술의 조화로운 활용을 통한 워라밸 개선

(선호하는 직원의 비율)



직원의 83%는 모바일 디바이스나 앱으로 자신의 일정을 관리하기를 선호합니다

2021년 이후 +14%



직원의 79%는 하루의 일정을 관리하고 수행해야 할 적절한 작업을 파악하기 위해 작업이 자동으로 배정되기를 선호합니다

2021년 이후 +10%



직원의 79%는 매장의 모바일 디바이스나 앱으로 팀과 협력하기를 선호합니다

2022년 이후 +11%*

*2021년에는 질문 항목 미포함

유연한 인력 관리 솔루션이 늘어나고 있습니다

(향후 5년간 배포할 계획을 가진 의사결정권자의 비율)



업무 관리 소프트웨어



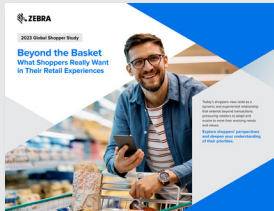
인력 관리 소프트웨어 (일정 관리, 시간, 근태, 직원 셀프 서비스)

매장 직원의 미래 엿보기

유통(리테일) 부문의 역동적인 노동 시장은 끊임없이 변화하는 업계의 특성상 다양한 옴니채널 직원을 모두 포괄합니다. 구매 환경이 다변화됨에 따라 다재다능한 고객 중심의 인력이 지속적으로 필요한 상황입니다. 온/오프라인 매장 모두에서 직원이 고객 경험에 필수적인 역할을 수행함에도 불구하고, 많은 직원들이 가치가 낮은 작업에 얽매이느라 최적의 쇼핑 경험을 제대로 전달하지 못하고 있습니다. 직원은 여전히 기술로 대체할 수 없는 대면 서비스를 제공하는 중요한 존재이지만, 직원이 첨단 기술을 활용하면 업무 능률이 크게 향상되어 온/오프라인 매장의 격차를 해소하고 비즈니스 전반의 효율성을 개선할 수 있습니다. 오늘날 유통(리테일) 부문에서 성공을 거두려면 이러한 복잡한 노동 시장과 기술 중심의 시대에 적응하는 것이 필수적입니다.

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

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.

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.