



17차 연례 글로벌 구매자 연구 보고서

운영 우수성 달성

직원 참여도 향상의 중요성






유통업체들이 어떻게 기술, 교육 및 지원을 활용하여 인력의 역량을 강화하고, 탁월한 서비스를 제공하며, 고객의 충성도를 높이고, 직원의 생산성이 개선되는 근무 공간을 조성하는지 최신 연구 결과를 통해 살펴보세요.



서비스 품질 개선: 현장 인력의 역량 강화

현장 직원들은 뛰어난 고객 서비스를 제공하는 데 있어 필수적인 존재이지만, 이들은 종종 효율성을 저하시키고 구매자의 만족도에 영향을 미치는 장애물을 마주합니다. 고객을 지원할 시간이 부족하고, 구매자가 직원보다 더 빠르게 스마트폰으로 정보를 찾을 수 있다고 느끼면 직장에서 스트레스를 받을 수 있습니다. 재고 품질 상품을 관리하는 것은 흔한 업무이기는 해도 이러한 압박감을 심화시키며, 더 나은 도구와 지원이 필요함을 나타냅니다. 높은 기준을 유지하면서 번아웃 및 인력 부족과 같은 문제를 해결하기 위해, 유통업체들은 생산성과 직원의 역량을 강화하여 보다 나은 경험을 제공하도록 도와주는 기술 교육 및 도구에 점차 더 많이 투자하고 있습니다.

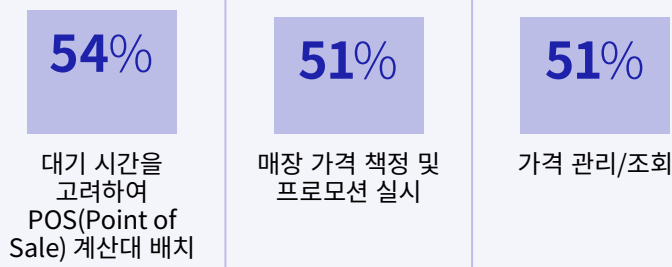
우수한 서비스 제공의 걸림돌: 매장 직원들이 가장 좌절감을 느끼는 요인

- 1**  고객의 가격 확인 요청에 대응하기 어려움
- 2**  고객이 스마트폰을 통해 직원보다 더 빠르게 가격 및 제품 정보를 찾을 수 있음
- 3**  가치가 낮은 다른 업무를 하느라 고객에게 도움을 줄 시간이 거의 없음
- 4**  개인맞춤형 고객 서비스를 제공할 수 있는 적절한 도구가 없음
- 5**  재고 품질에 대한 불만사항

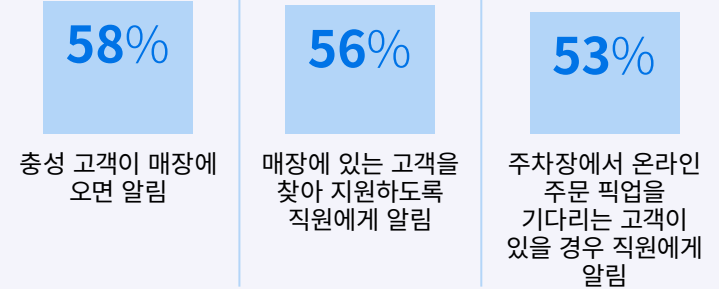
매장 경험 업그레이드: 리테일 업계가 나아가야 할 방향

1~5년 내에 다음과 같은 활동을 자동화할 계획을 가진 의사결정권자의 비율

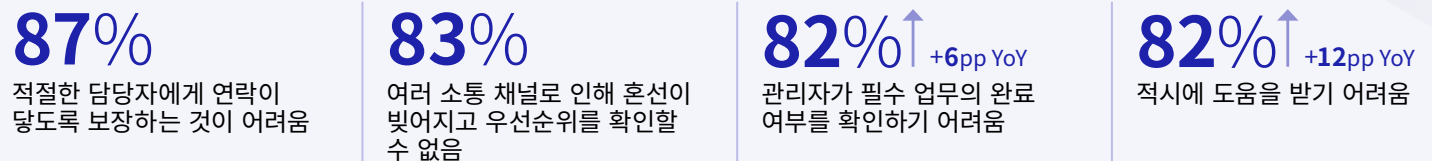
핵심적인 운영 간소화



고객 경험 개선



혼선을 빚는 상황: 소통과 관련된 직원들의 어려움



매장부터 재고 관리에 이르기까지 소매(리테일) 운영 및 인력 관련 당면과제를 극복하기 위한 노력

전 세계 리테일 업계 의사결정권자들은 매장과 창고 운영에 영향을 끼치는 중대한 당면과제에 직면해 있습니다. 빠르게 변화하는 오늘날의 소매(리테일) 환경에서, 복잡한 워크플로우를 관리하고, 효과적인 소통을 보장하고, 재고 수준을 최적화하기 위한 요구가 더욱 거세지고 있습니다. 인력 관리는 가장 주된 우려사항 중 하나로, 의사결정권자의 85%는 운영 관리자가 인력 관리 업무에 너무 많은 시간을 사용하고 있다는 데 동의하며 인력 관리가 평상시 운영에 부담이 되고 있음을 보여주고 있습니다.

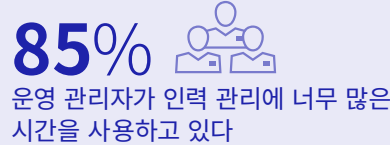
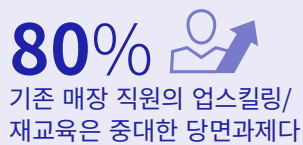
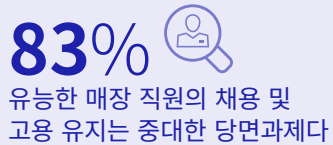
재고 및 커뮤니케이션 문제도 계속해서 중요한 문제로 남아 있습니다. 효과적인 소통의 부재로 인해 품목의 위치 파악과 관련하여 지연, 오류 및 어려움이 발생하며, 비효율적인 재고 관리는 재고 품질 또는 재고 과잉으로 이어져 고객 만족도와 수익성에 영향을 미칠 수 있습니다. 직원의 79%가 일상 업무의 복잡함이 증가하고 있어 스트레스를 받는다고 답하였으며, 이는 데이터 기반의 간소화된 솔루션이 필요하다는 점을 분명하게 보여줍니다.

유통업체들은 기술, 그 중에서도 특히 모바일 디바이스를 통합하는 것이 이러한 문제를 해결하는 데 중요하다는 점을 인식하고 있습니다. 모바일 기술은 업무 관리를 지원하고 직원 만족도 향상에 기여하며, 직원의 87%는 보다 효과적으로 업무를 수행하도록 도와주는 도구를 제공받으면 스스로 더 가치 있다고 느낍니다. 이러한 기술 투자는 생산성을 개선할 뿐만 아니라 인재 채용 및 고용 유지 전략으로 작용하며, 직원들의 충성도와 가치를 높여줍니다. 기술 통합을 우선시하는 유통업체는 보다 효율적이고 도움이 되는 업무 환경을 조성하여 결과적으로 모든 소매(리테일) 부문에서 성과와 수익성을 개선할 수 있습니다.

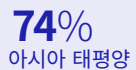
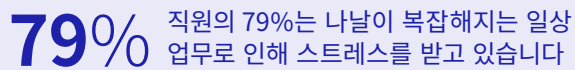


인력과 관련된 딜레마: 리테일 리더로서 무시할 수 없는 문제점

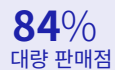
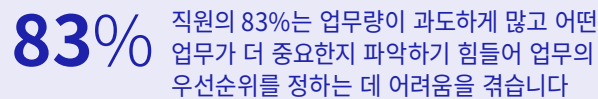
동意하는 의사결정권자의 비율:



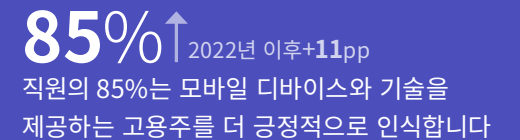
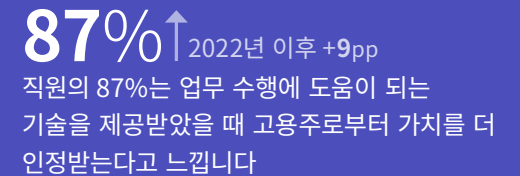
지역별 상황: 전 세계적으로 업무가 과도하게 많고 복잡한 상황입니다



분야별 어려움: 업무량에 따른 압박과 업무 우선순위 문제



기술로 인한 인식 변화:
모바일 디바이스가 직원의 관점을 변화시키는 방법



직원의 업무 능력 강화 생산성 및 고용 유지율을 높이기 위한 노력

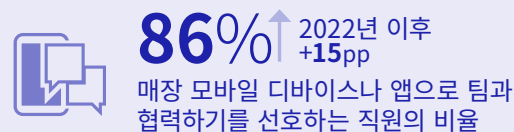
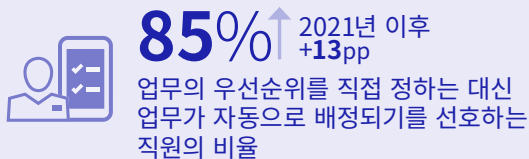
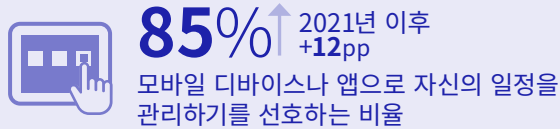
점차 더 많은 유통업체들이 효율성과 업무 성과를 저해하는 문제를 해결하기 위해 직원에게 모바일 기술을 제공하고 있습니다. 직원들이 복잡한 업무 흐름과 너무 많은 우선순위를 마주하는 가운데 고객 응대까지 해야 하는 상황에서, 기술이 이를 해결하는 데 큰 도움이 되는 것으로 입증되고 있습니다. 모바일 앱 및 업무 자동화와 같은 도구는 프로세스를 간소화하고 직원들이 일상 업무를 더 효과적으로 관리하는 데 도움이 됩니다. 이는 고용 유지에 직접적인 영향을 미치며, 직원의 85%는 리테일 기술과 모바일 디바이스를 활용하는 매장이 직원 채용 및 유지에 더 유리하다는 데 동의합니다.

고용 유지에 도움이 될 뿐만 아니라, 모바일 기술은 직원의 업무를 간소화하여 스트레스를 줄이고 직원이 더 중요한 업무에 집중할 수 있도록 지원합니다. 현재 직원의 85%는 모바일 디바이스 또는 앱을 통해 일정을 관리하는 것을 선호하며, 직원의 86%는 업무 우선순위를 간단하게 정할 수 있도록 업무 자동화를 선호합니다. 이러한 도구는 직원이 업무를 효과적으로 관리하면서 변화하는 우선순위에 민첩하게 대응할 수 있도록 도와줍니다. 결과적으로, 이를 통해 보다 생산적이고 만족스러운 업무 환경을 조성할 수 있습니다.

모바일 기술은 개인의 효율성뿐만 아니라 팀 단위 협력도 강화합니다. 직원의 86%는 매장 모바일 디바이스 또는 앱을 통해 협업하는 것을 선호한다고 보고하였으며, 이는 2022년 대비 15 퍼센트 포인트 증가한 비율입니다. 이렇듯 모바일 도구는 팀 커뮤니케이션에서 점차 더 중요해지고 있습니다. 이러한 성장은 고객의 니즈와 운영상의 변화에 빠르게 대응할 수 있도록 도와주는 기술을 직원에게 제공하는 것이 점차 더 중요해지고 있음을 나타냅니다. 워크플로우를 간소화하고 비효율성을 줄임으로써, 유통업체는 평상시 운영을 개선하고 직원이 더 뛰어난 서비스를 제공하도록 업무 능력을 강화하여 결과적으로 구매자의 충성도를 구축하고 장기적인 성공을 이뤄낼 수 있습니다.

모바일 솔루션을 통한 업무 간소화

선호하는 직원의 비율:

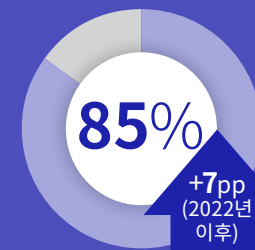


모바일 디바이스 사용 분야: 향상된 서비스 제공 및 시간 절약

직원들이 강조하는 모바일 디바이스의 이점

- 1 고객의 질문에 답변할 수 있음
고객에게 쿠폰 또는 할인 혜택 제공
- 2 고객의 쇼핑 경험 개선
정확한 가격 찾기
- 3 매장 내 어디서든지 재고 품절 상품 주문
- 4 계산대에서 기다리는 고객의 상품 계산
- 5 고객의 시간 절약

고용 유지에 도움이 되는 기술: 모바일 솔루션을 통한 직원의 충성도 강화



직원의 85%는 리테일 기술과 모바일 디바이스를 활용하는 매장이 더 많은 매장 직원을 채용하고 유지한다는 데 동의합니다



연결 강화 기술을 통한 워라밸 지원

워라벨은 오늘날 직원들의 최우선순위이며, 기술은 이러한 요구를 충족하는 데 중요한 역할을 합니다. 유통업체들은 직원들이 업무를 효율적으로 관리하면서 스트레스를 줄이도록 도와주는 도구에 전략적으로 투자하고 있습니다. 모바일 POS 디바이스, 바코드 스캐너, 핸드헬드 컴퓨터, 러기드 태블릿과 같은 이러한 도구는 워크플로우를 간소화하고 직원들이 구매자에게 가치를 제공하는 중요한 업무에 집중하도록 지원합니다.

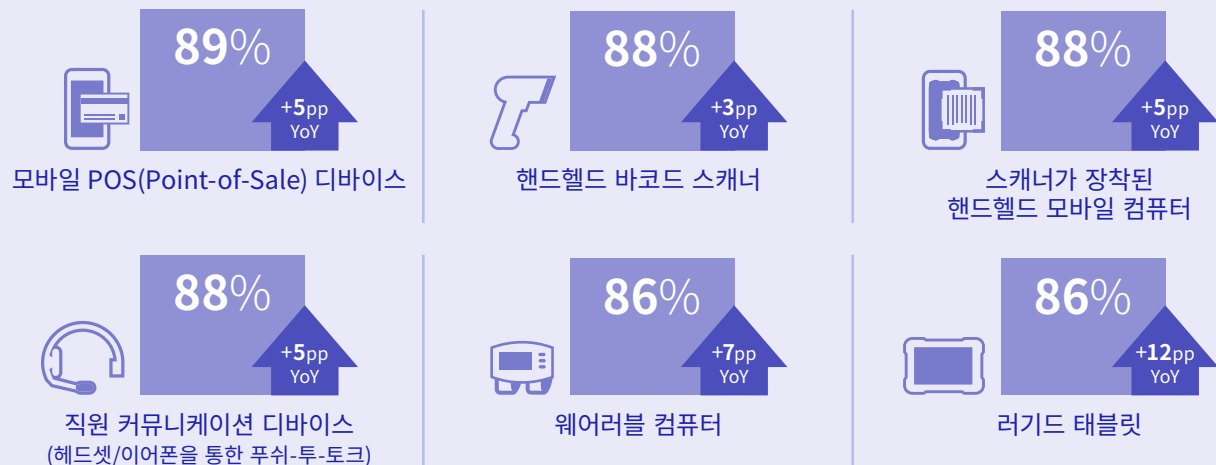
조사 결과는 고무적입니다. 직원의 89%는 모바일 POS 디바이스가 구매자의 경험을 개선한다는 데 동의하며, 직원의 88%는 핸드헬드 바코드 스캐너 및 모바일 컴퓨터가 더 나은 고객 서비스를 제공하는 데 도움이 된다고 말합니다. 직원의 86%가 선호한 러기드 태블릿은 전년 대비 선호도가 12 퍼센트 포인트 증가하였으며, 이는 업무 관리에 있어 견고한 다기능성 도구의 중요성이 커지고 있음을 나타냅니다. 유통업체들은 직원들의 요구사항을 충족하는 기술에 투자함으로써 참여도와 역량이 강화된 인력을 양성하고 있습니다.

또한 유통업체들은 교육 및 기술에 대한 투자를 늘림으로써 직원들의 보다 폭넓은 우선순위를 해결하고 있습니다. 의사결정권자 중 약 10명 중 8명(77%)은 교육에 대한 지출을 늘릴 계획이며, 75%는 직원의 역량을 강화하는 기술에 더 집중적으로 투자할 계획입니다. 이러한 기술은 워크플로우를 개선하고, 직원이 업무를 더 효과적으로 관리하며, 평상시에 마주하는 문제점 중 일부를 해결하는 데 도움이 됩니다.

적절한 도구를 활용하는 직원은 가장 중요한 일, 즉 업무의 균형을 유지하면서 오늘날 구매자들이 중요하게 생각하는 긴밀한 대면 서비스를 제공하는 데 집중할 수 있습니다. 이러한 투자를 우선시하는 유통업체들은 갈수록 치열해지는 경쟁 환경에서 지속적인 성공을 거두기 위한 입지를 구축할 수 있습니다.

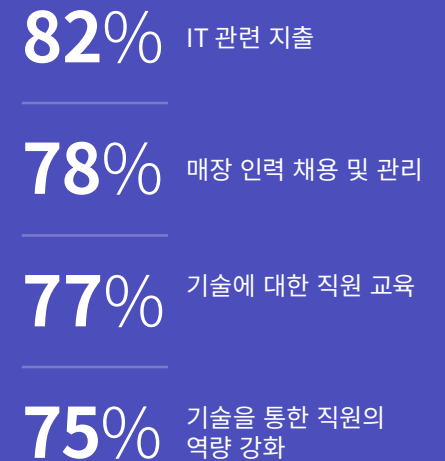
직원들의 의견: 기술은 구매자의 경험을 혁신합니다

직원들은 기술을 활용하면 구매자에게 더 나은 경험을 제공할 수 있다는 데 동의합니다



미래를 대비한 투자

리테일 의사결정권자들이 2025년에 지출을 늘릴 계획인 투자 분야



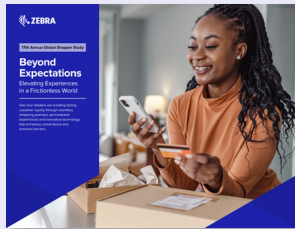
앞으로의 전망

참여도 높은 직원과 전략적 기술을 통한 유통(리테일) 혁신

리테일 의사결정권자들은 모바일 기술에 대한 투자가 워크플로우를 최적화하고 인재 채용 및 고용 유지에 중요한 역할을 한다는 사실을 인식하고 있습니다. 효과적인 업무 수행에 필요한 기술과 도구를 직원에게 제공하는 유통업체는 직원들의 자기효능감과 충성도를 높여 직원과 고용주 간의 관계를 강화할 수 있습니다. 커뮤니케이션과 업무 관리를 개선하기 위해 기술을 수용하면 결과적으로 매장 운영을 강화하고, 더 높은 수준의 서비스를 제공하도록 직원의 업무 능력을 강화하며, 구매자에게 보다 일관되고 만족스러운 경험을 제공할 수 있습니다.

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 보고서 시리즈는 업계의 미래를 형성하는 태도, 의견 및 기대치에 대한 내용을 담고 있습니다.



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/shopperstudy를 방문하세요

Zebra가 어떻게 유통업체의 고객 경험 개선, 옴니채널 운영 향상 및 수익성 보호를
지원할 수 있는지 살펴보시려면 zebra.com/retail을 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
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. ©2025 Zebra Technologies Corporation 및/또는 그 계열사. 무단 전재 및 재배포 금지.