

유통 매장 AI 상담 서비스 동향 2026

교육용 가상 자료입니다. 등장하는 기업, 수치, 인물은 실제와 관계없습니다.

1. 요약

유통 매장의 AI 상담(키오스크·AI 점원) 도입은 2024년 시범 단계에서 2026년 확산 단계로 넘어가고 있다. 국내 대형 유통사 30곳 중 **11곳(37%)**이 1개 이상 매장에서 AI 상담을 운영 중이며, 2024년(4곳) 대비 약 2.8배 늘었다. 도입 기업이 공통으로 꼽은 효과는 **단순 문의 응대 시간 감소**다. 매장 문의의 약 **60%**가 상품 위치·재고·행사 같은 단순 문의로, AI가 먼저 응대하기 좋은 영역이다. 반면 고령 고객 이용률, 음성 데이터 개인정보, 오답(환각) 대응이 확산의 걸림돌로 남아 있다.

2. 도입 유형

유형	형태	장점	한계
키오스크형	매장 입구·고객센터 앞 고정 단말 (음성+터치)	눈에 잘 띄고 운영이 단순	자리를 차지하고 대기 줄이 생길 수 있음
모바일형	매장 QR → 고객 휴대폰에서 채팅	설치비가 거의 없음	QR 인지율이 낮아 이용률이 낮음
점원 보조형	직원 태블릿·이어폰으로 AI가 답 제안	고객 경험이 자연스러움	직원 교육이 필요

3. 주요 사례

기업 (가상)	도입 시기	규모	공개된 효과
가온마트	2025년 3월	12개 매장 키오스크	고객센터 대기시간 28% 감소 (기업 발표)
누리백화점	2025년 9월	4개 점포 점원 보조형	직원 1인당 응대 건수 1.4배
다솜편의점	2026년 2월	직영 30개점 모바일형	이용률 3% 미만으로 6개월 만에 축소
해외 R사 (미국)	2024년 11월	200개 매장 키오스크	단순 문의 해결률 64%, 매장 인력 재배치

다솜편의점 사례는 'QR을 찍게 만드는 동선'이 없으면 모바일형은 이용이 거의 일어나지 않는다는 점을 보여 준다.

4. 실패·축소 요인

- 첫 응답이 틀리면 고객이 다시 쓰지 않는다: 오답 1회 경험 고객의 재이용률은 18%로, 정답 경험 고객(61%)의 3분의 1 수준.
- 고령 고객 접근성: 60대 이상 이용률은 전체 평균의 절반 이하.
- 매장 소음: 음성 인식률이 조용한 환경 대비 15~20%p 떨어짐.

5. 규제·정책 이슈

음성 원본을 저장하면 개인정보 수집·이용 동의가 필요하다. 다수 기업은 **음성을 텍스트로 바꾼 뒤 원본을 즉시 삭제**하는 방식으로 부담을 줄이고 있다. 솔루션사가 데이터를 처리하면 처리 위탁 계약과 고지도 필요하다.

6. PoC 설계 시 많이 쓰는 성공 기준

지표	흔한 목표치	측정 방법
직원 응대 대기시간	20~30% 감소	도입 전 1~2주 기준선 대비
문의 해결률	50~65%	키오스크 대화 로그에서 '직원 연결' 비율 제외
고객 만족도	5점 만점 4.0 이상	이용 직후 1문항 평가
이용률	방문객의 3~5%	단말 세션 수 / 매장 방문객 수