

국내외 유통 매장 AI 상담 키오스크 도입 동향 (예시 보고서)

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

이 문서에 대하여

Deep Research를 실행하지 못한 경우 2장 실습 3과 3장 실습을 이어 가기 위한 **예시 보고서**입니다. 실제 Deep Research 결과가 아니며, 기업명과 수치는 모두 교육용 가상 자료입니다. 형식과 검증 방법을 연습하는 용도로만 쓰세요.

1. 요약

- 국내 대형 유통사의 매장 AI 상담 도입은 2025년 이후 빠르게 늘고 있으며, 단순 문의(위치·재고·행사) 응대를 줄이는 것이 공통 목표다.
- 공개된 성과는 대기시간 20~35% 감소가 많지만, 상당수가 기업 발표 자료여서 독립적인 검증이 부족하다.
- 실패 사례는 대부분 이용률이 낮아서 생겼다. 동선과 첫 화면 설계, 고령 고객 지원이 성패를 갈랐다.

2. 사례 비교

기업 (가상)	국가	도입 시기	형태	공개된 효과	출처 종류
가온마트	한국	2025년 3월	키오스크	대기시간 28% 감소	업계 리포트
누리백화점	한국	2025년 9월	점원 보조	응대 건수 1.4배	기업 발표
다솜편의점	한국	2026년 2월	모바일 QR	이용률 3% 미만, 축소	언론 보도
새봄아울렛	한국	2026년 5월	키오스크	만족도 4.2점	기업 발표
R사	미국	2024년 11월	키오스크	단순 문의 해결률 64%	언론 보도
M사	일본	2025년 7월	키오스크+로봇	인력 재배치 12%	기업 발표

3. 규제와 개인정보

음성을 저장하면 개인정보 수집·이용 동의가 필요하다. 다수 사례는 음성을 텍스트로 바꾼 뒤 원본을 바로 지우는 방식을 택했다. 솔루션사가 데이터를 처리하면 처리 위탁 계약과 고지가 필요하다.

4. 시범 운영 계획에 반영할 점

- 성공 기준은 대기시간, 문의 해결률, 만족도, 이용률 4가지로 잡고 도입 전 1~2주 기준선을 측정한다.
- 첫 화면에 자주 묻는 질문 버튼을 두고 '음성은 저장하지 않습니다'를 크게 표시한다.
- 고령 고객용 큰 글씨 모드와 직원 호출 버튼을 기본으로 넣는다.
- 매장 공사·동선 변경 일정과 설치 위치를 미리 확인한다.
- 기업 발표 수치는 출처를 함께 적고, 보고서에는 확인된 수치만 쓴다.

5. 출처 (예시)

- [1] 한빛리서치 산업 브리프 Vol.42 (가상)
- [2] 가온마트 보도자료 2025.06 (가상)

- [3] 유통 전문지 기사 2026.03 (가상)

실제 Deep Research 보고서에서는 각 출처 번호를 눌러 원문을 확인할 수 있습니다. 이 예시에서는 표의 '출처 종류' 열로 검증 연습을 합니다.