

# 2024 리테일 비즈니스 현안조사



넥스트커머스2024에서 실시한 리테일 비즈니스 현안조사에 참여해 주신 모든 분들 감사드립니다. 😊

이번 조사는 팀장용/팀원용으로 나누어 실시했어요. 팀장급 이상에겐 하반기 경기와 현안을 위주로 질문하였고, 팀원급에겐 넥스트커머스 리뷰와 조직문화에 포커스를 두어 질문하였습니다.

팀장급 이상 165명, 팀원급 89명이 조사에 참여하여 주셨어요!

그럼 빠르게 결과를 정리해 볼까요?

## 체감경기, 작년보다 안 좋습니다. 그러나...

먼저 경기 현황부터 짚어볼게요.

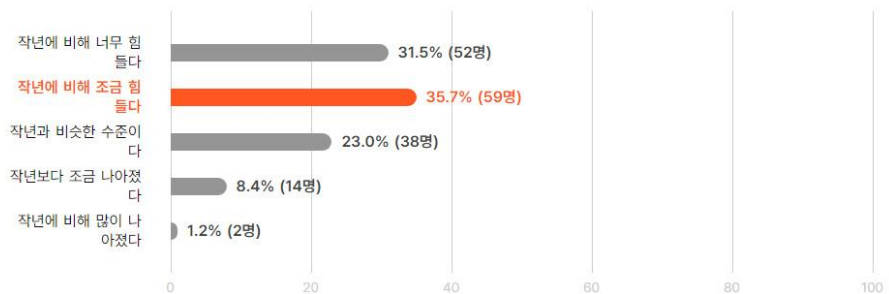
팀장급 이상 응답자 67.2%가 올 상반기가 작년보다 힘들다고 말하고 있어요. 하반기 경기 또한 가장 많은 응답자(38.1%)가 나아질 것 같지 않다고 대답하고 있었죠.

하지만, ‘조금씩 나아지고 있다’와 ‘이미 상승세’라는 긍정적인 의견 또한 29.3%로 적은 비중이 아니었어요. 상반기는 공통적으로 힘들었지만 하반기 전망에 대해선 의견이 엇갈리고 있어요.

객관식-하나 또는 여러 개 응답

응답자 수 165명

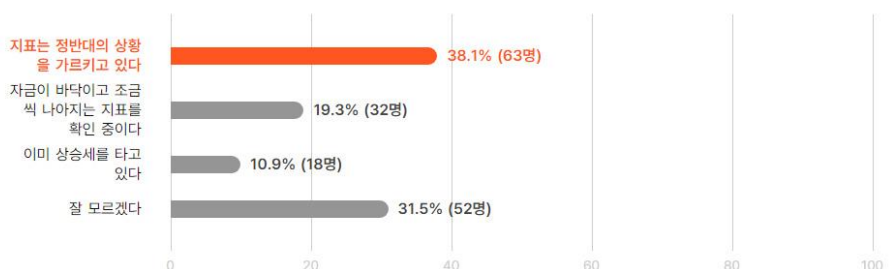
### Q13. 올 상반기 체감 경기는 어떠신가요?



객관식-하나 또는 여러 개 응답

응답자 수 165명

### Q14. 전문가들은 올 하반기에 경기가 나아질 거라고 보고 있습니다. 현장에서 보기엔 이 의견에 얼마나 공감하시나요?



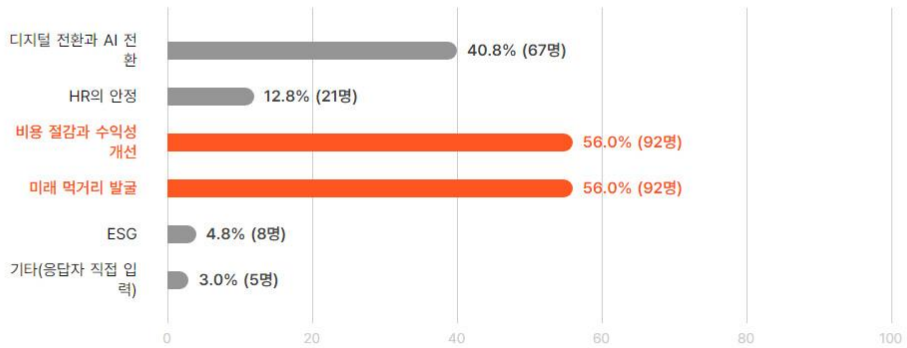
# 비용개선의 속제는 바로 이것

팀장급 이상 응답자 56%가 현재의 당면 과제로 ‘비용 절감과 수익성 개선’, 그리고 ‘미래 먹거리 발굴’을 동시에 꼽고 있었는데요. 특히 수익성 개선의 가장 큰 문제로는 ‘각종 비용에 대한 증가’가 64.8%로 1위를 기록했어요. 이 수치는 2위인 ‘소비 침체’(56.9%)에 비해 거의 8% 높은 수치였죠.

객관식-하나 또는 여러 개 응답  
여러 개 응답 최소 1 - 최대 2

응답자 수 164명

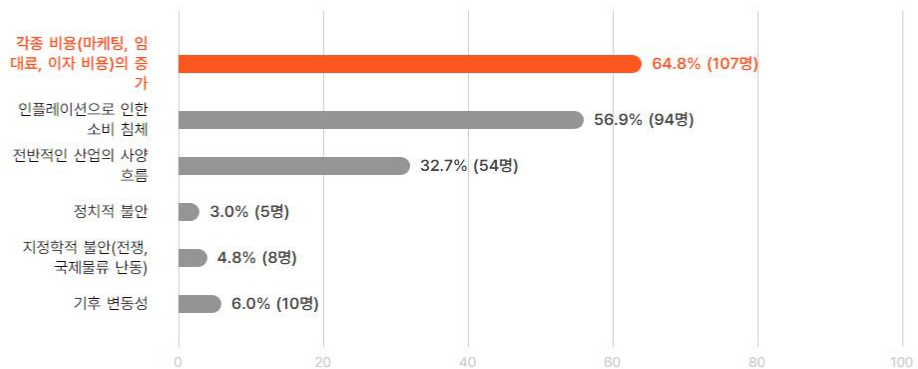
## Q6. 현재 몸담고 계신 기업이 당면한 문제는 무엇이라 생각하나요? (중복 선택 가능, 최대 2개)



객관식-하나 또는 여러 개 응답  
여러 개 응답 최소 1 - 최대 2

응답자 수 165명

## Q8. 수익성 개선에 가장 큰 걸림돌이 되는 외부 요인은 무엇인가요? (중복 선택 가능, 최대 2개)

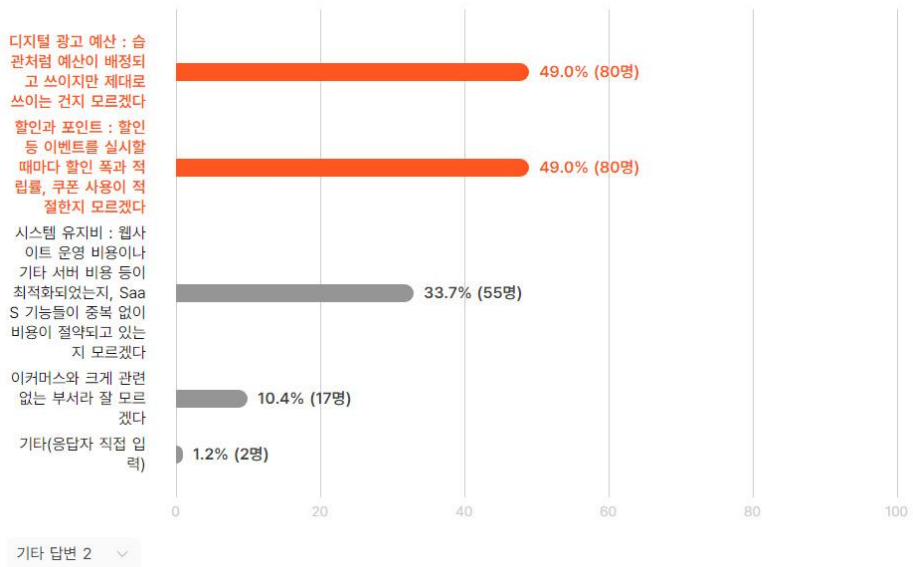


여기 또 하나 주목해야 할 것은, 이 비용을 개선하는 데 있어 가장 장애가 되는 요소가 무엇인가 하는 점이에요.

이커머스 운영에서 가장 불투명한 지출이 무엇인가를 물었을 때 응답한 팀장급의 49%가 공동으로 지목한 것은 ‘디지털 광고 예산 배분’과 ‘할인폭 및 포인트 적립률의 적절한 설정’을 꼽고 있었어요. (표는 뒷장에)

지금 보다 투명한 광고 예산 배분을 제공하는 에이전시나 그리고 마진손상 없이 할인폭 및 적립률을 계산할 수 있는 기술을 제공하는 테크 기업이 있다면, 큰 기회가 될 것으로 보입니다.

**Q10. 현재 이커머스 운영에서 가장 불투명한 지출이라고 여기는 것은 무엇인가요? (중복 선택 가능, 최대 2개)**

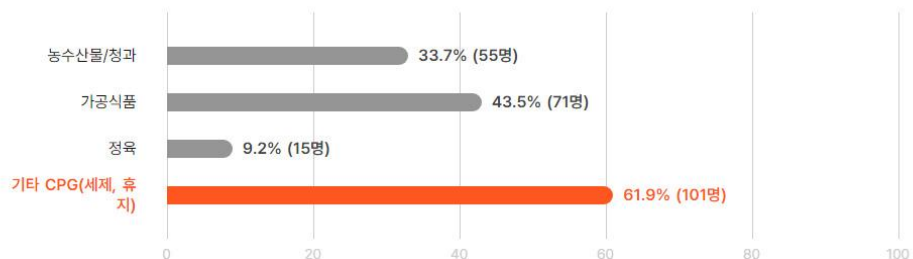


## 불경기, 돈을 쓰는 곳과 아끼는 곳

불경기엔 소비자들은 선택적으로 돈을 쓸 수 밖에 없어요. 올해 소비자들이 필수 소비 외에 가장 많이 지출할 여가 항목을 물었을 때, 팀장급의 53%는 여행을 1순위로 꼽았어요.

그리고 소비자들이 가장 최저가로 구매하려는 품목을 물었을 때 61.9%가 세제나 휴지 같은 CPG 품목을 1위로 꼽았습니다. 흥미롭게도 ‘정육’은 최저가 우선 가장 먼 항목이었는데요. 고기 만큼은 저렴한 고기 보다 맛있는 고기가 우선되는 항목임을 직감할 수 있었어요.

**Q16. 올해 소비자들이 필수 소비에서 최저가로 구매하고자 노력하는 항목은 무엇이라고 보시나요? B2B 기업이라면 자신의 소비 생활에 비추어 말씀해 주세요. (중복 선택 가능, 최대 2개)**



# 생성 AI: 팀원들은 진보적입니다

한편, 이번 현안조사에서 가장 흥미로웠던 지점 중 하나는 생성 AI에 대한 부분이었어요. 생성 AI에 대해서는 팀장급 이상보다 팀원들이 훨씬 더 많은 니즈를 가지고 있었어요. (다만 팀원 조사는 표본 모수가 적고, 응답자의 절반 이상이 1000명 이상 대기업소속이라는 점을 감안해 주세요.)

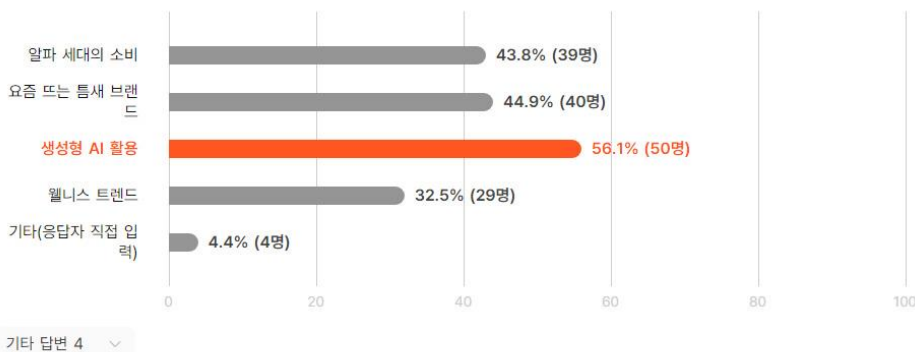
먼저 생성 AI를 어느 정도 사용하느냐 물었을 때, 팀장급은 ‘초기에 몇 번’ 사용했다는 의견이 가장 많았지만, 팀원들은 ‘개인적으로 종종 활용’ 중이란 의견이 가장 많았어요.

아울러, 팀원들은 요즘 트렌드 중 가장 관심있게 보는 트렌드 주제 1순위로도 절반 이상이 ‘생성형 AI 활용’을 꼽았어요.

객관식-하나 또는 여러 개 응답  
여러 개 응답 최소 1 - 최대 2

응답자 수 89명

## Q6. 요즘 트렌드 중 가장 관심 있게 보는 트렌드는 무엇인가요? (중복 선택 가능, 최대 2개)



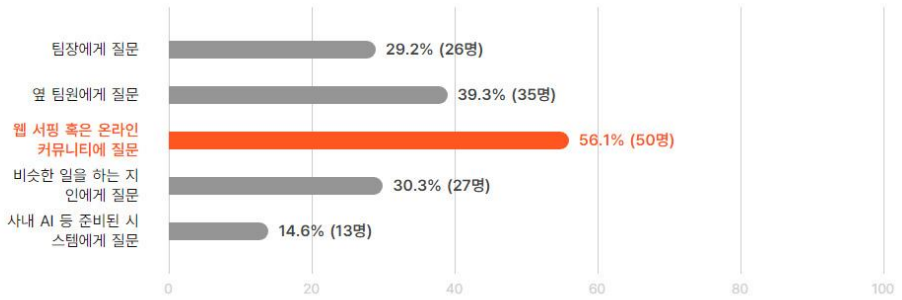
## MZ세대 팀원에게 필요한 것

MZ세대 팀원들은 이런 진보적 성향은 ‘부담없는 소통’을 중시하는 세대적 가치관에서 나온다고 볼 수 있어요.

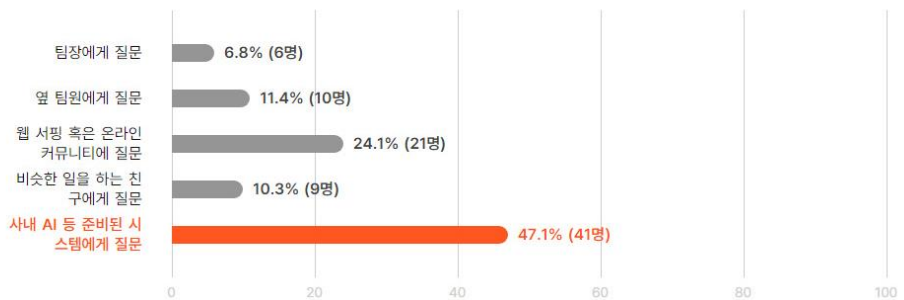
이번 팀원용 설문 조사에서 ‘실무를 처리하다 막혔을 때 어떤 방식으로 도움을 얻는지’ 물었어요. 팀원들의 56.1%는 ‘웹 서핑이나 온라인 커뮤니티에 질문’하는 방식으로 해결하고 있었고, 그 다음이 ‘옆 팀원에게 질문’(39.3%)이었죠.

하지만 팀원들은 ‘정확히’ 일하길 원합니다. 팀원들이 가장 원하는 시스템은, 만약 준비되어 있다면, 웹 서핑이나 온라인 커뮤니티에 질문하기 보다는 ‘사내 AI 등 준비된 시스템에 질문’(47.1%)하길 바라고 있어요.

**Q13. 실무를 처리하다 막혔을 때 주로 어떤 방법으로 도움을 얻나요? (중복 선택 가능, 최대 2개)**



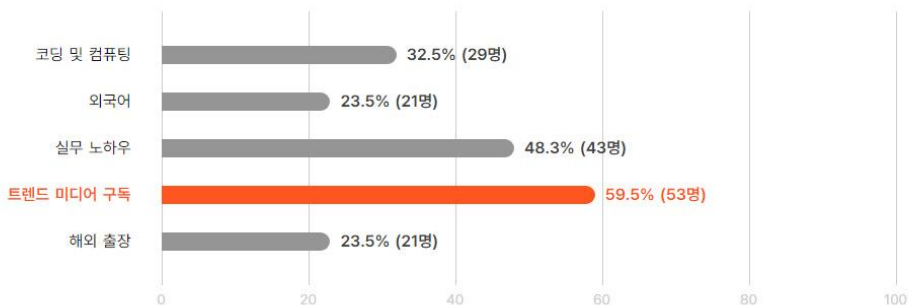
**Q14. 실무를 처리하다 막혔을 때 어떤 방법을 가장 이용하고 싶나요?**



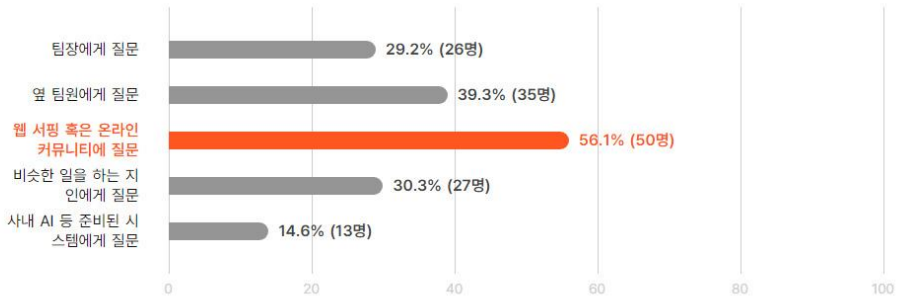
팀원들이 회사에서 지원해 주었으면 하는 교육은 놀랍게도 트렌드 미디어구독이 1위(59.5%), 실무 노하우가 2위(48.3%), 코딩 및 컴퓨팅이 3위(32.5%)를 차지했구요. 트렌드 미디어를 운영하고 있는 저는 너무나 기뻐지요!

이 세대 팀원들이 뉴스 카테고리에서 가장 관심있게 보는 영역은 1위가 경제(주식 포함), 2위가 실무 관련 기업 소식이었고, 1위(37%)와 2위(34.8%)의 차이는 근소했어요.

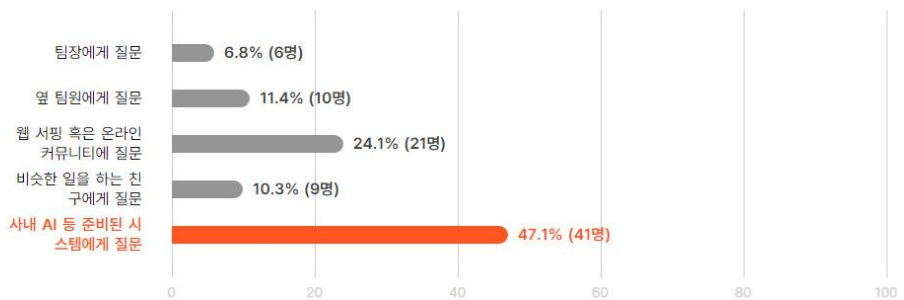
**Q8. 회사에서 지원해 주었으면 하는 교육은 무엇인가요? (중복 선택 가능, 최대 2개)**



**Q13. 실무를 처리하다 막혔을 때 주로 어떤 방법으로 도움을 얻나요? (중복 선택 가능, 최대 2개)**



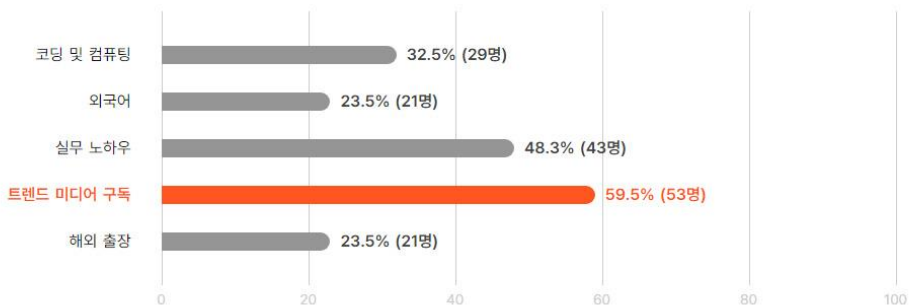
**Q14. 실무를 처리하다 막혔을 때 어떤 방법을 가장 이용하고 싶나요?**



팀원들이 회사에서 지원해 주었으면 하는 교육은 놀랍게도 트렌드 미디어구독이 1위(59.5%), 실무 노하우가 2위(48.3%), 코딩 및 컴퓨팅이 3위(32.5%)를 차지했구요. 트렌드 미디어를 운영하고 있는 저는 너무나 기뻐지요! 😊

또 이 세대 팀원들이 뉴스 카테고리에서 가장 관심있게 보는 영역은 1위가 경제(주식 포함), 2위가 실무 관련 기업 소식이었고, 1위(37%)와 2위(34.8%)의 차이는 근소했어요.

**Q8. 회사에서 지원해 주었으면 하는 교육은 무엇인가요? (중복 선택 가능, 최대 2개)**



# ‘부캐’에 대한 생각

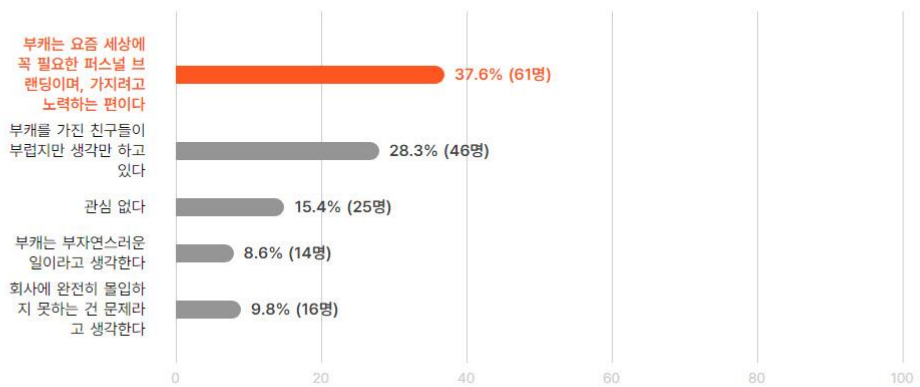
이번 현안조사의 마지막 질문은 ‘부캐’를 갖는다는 것에 대해 어떻게 생각하는지를 묻는 것이었어요.

이 질문은 팀장과 팀원 모두에게 공통적으로 주어졌는데요. 팀장급과 팀원 모두 부캐에 대해선 오픈 마인드를 가지고 있었어요. 아마 다른 업종보다 진보적 성향을 가진 리테일 업종이기에 나온 결과일 텐데요. 팀장급의 65.9%, 팀원급의 73.7%가 ‘긍정’을 표현하고 있었어요.

객관식-하나 또는 여러 개 응답

응답자 수 162명

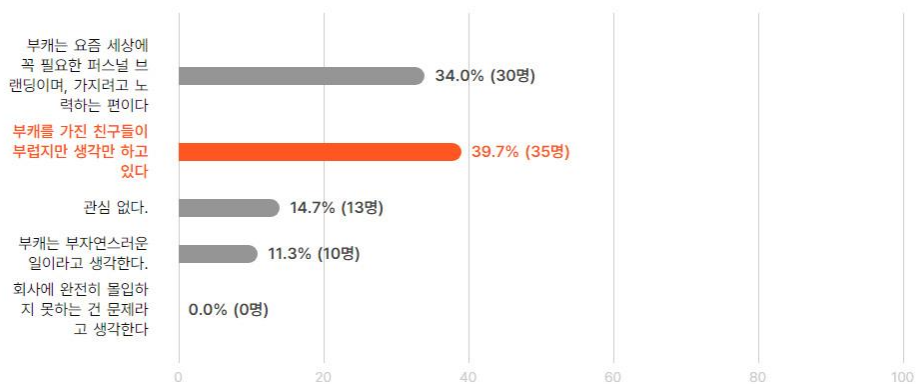
## Q17. 회사를 다니면서 ‘부캐를 갖는다’는 것에 대해 어떻게 생각하시나요?



객관식-하나 또는 여러 개 응답

응답자 수 88명

## Q15. 회사를 다니면서 ‘부캐를 갖는다’는 것에 대해 어떻게 생각하시나요?



이번 현안조사는 넥스트커머스에선 처음 실시해 보았어요.

결과를 정리하다보니 질문이 너무 부족했더라고요. .ππππ 설문을 3분 안에 끝내려는 초짜다운 맘이 앞서서 더 넣었으면 좋을 질문들을 추가하지 못했어요. 읽으면서 내용이 짧아 아쉬운 부분도 많으셨지요?

내년에는 딱 3분 30초로 늘려 보겠습니다. 내년엔 더 많이 호응해 주셨으면요!