

어도비, '2020년 디지털 트렌드' 발표...고객경험(CX) 선도 기업이 성과 초과 달성 비율 3배 높아'

서울, 2020년 2월 13일 - 어도비가 시장조사업체인 이컨설턴시(Econsultancy)와 공동으로 '[2020년 디지털 트렌드\(Digital Trends 2020\)](#)' 보고서를 발표했다. 조사 결과, 2019년 고객경험(CX, customer experience)을 주도하는 기업 5곳 중 2곳(40%)이 목표치를 초과하는 사업 성과를 낸 것으로 나타났다. 반면, 그렇지 못한 기업 중 사업 목표를 달성한 곳은 13%에 그치며 대조를 이뤘다. 이번 조사는 전 세계 1만 3천여 명의 글로벌 마케팅, 광고, 전자 상거래, 크리에이티브 및 IT 전문가를 대상으로 진행됐다.

최기영 어도비코리아 대표는 “올해로 10년째를 맞는 이번 디지털 트렌드 보고서는 고객경험에 집중하는 기업이 경쟁에서 앞서 가고 있음을 확인하며, 고객경험이 더 이상 마케팅 목표가 아니라 비즈니스의 필수 조건임을 보여주고 있다”며, “그러나, 고객경험 중심의 혁신은 단편적 기술 도입이나 접근으로는 이룰 수 없다. 비즈니스 전략을 재수립하고, 포괄적 기술과 프로세스를 도입하며, 기업 문화까지 아우르는 변화만이 비즈니스 성과라는 보상으로 이어질 것”이라고 강조했다.

아태지역 기업, 성장 우선순위로 고객경험 꼽지만 고객경험 성숙도는 낮아

아태지역 기업 5곳 중 1곳(19%)이 2020년 가장 기대되는 기회로 고객경험 향상을 꼽으며 고객경험의 중요성을 바탕으로 고객여정 최적화에 주력할 것이라고 답했다. 또한 아태지역 기업 절반 이상(57%)이 2020년 고객경험을 지원하는 기술에 대한 투자를 높일 것이라고 밝혔다. 이는 유럽(51%) 및 북미(41%)보다 높은 비율로, 아태지역 기업이 2020년 글로벌 고객경험 기술에 대한 투자를 주도할 전망이다.

반면 아태지역 기업의 고객경험 성숙도는 다른 지역에 비해 낮은 것으로 나타났다. 아태지역 기업 중에서는 7%만이 고객경험 성숙도가 높다고 응답했는데, 이는 북미(12%) 및 그 외 지역(11%)보다 낮은 수치이다.

고객경험 선도 기업의 과제로 떠오르는 인재 양성

전 세계 고객경험 선도 기업 5 곳 중 2곳(40%)이 디지털, 데이터 및 고객경험 관련 분야의 인재 채용과 이직 방지를 2020년 가장 중요한 과제로 꼽았다. 고객경험 관련 기술을 보유한 인재 확보와 유지 여부가 성공적인 디지털 경험을 만들기 위한 과제라고 밝힌 응답자도 26%를 차지했다.

고객경험 선도기업의 주요 투자 영역 중 하나는 교육으로 나타났다. 특히, 협의의 마케팅(20%)을 넘어 비즈니스 콘셉트(27%)에 대한 교육에 보다 주력할 전망이다. 최근 이컨설턴시가 발표한 연구¹에 따르면, 경영진 90% 이상은 폭넓은 비즈니스 영역의 성과 지표와 전략을 이해하는 역량을 마케팅 담당자의 필수 요건으로 꼽았다.

마케팅 담당자 역량을 강화하는 자동화

¹ Econsultancy, How Marketers Learn, 2019

마케팅 담당자는 데이터를 토대로 캠페인 지표를 분석하고 보고서를 작성하는 데 많은 시간을 소비하고 있다. 그러나 향후 5년에서 10년 내로 이러한 데이터 분석 업무는 자동화될 전망이다. 아태지역 기업 중 54% 이상이 인공지능 및 머신러닝 기술을 이미 사용하고 있거나 사용할 계획이라고 밝혀, 유럽과 북미 지역 대비 높게 나타났다.

고객경험 성숙도 격차 해소를 위한 아태지역 기업의 노력은 투자 분야에서도 확인할 수 있다. 2020년 아태지역 기업(34%)은 다른 지역(25%) 대비 인공지능 및 머신러닝 기술 투자에 더 높은 관심을 보이고 있는 것으로 나타났다.

마케팅 임원은 인공지능을 사용하여 고객경험을 지속적으로 개선하는 동시에 실시간으로 비즈니스 의사결정을 내리기를 원한다. 이에 고객경험 선도 기업은 보다 창의적이고 전략적이며 가치 있는 활동을 위해 인력을 재배치하고 기술을 적극적으로 활용할 가능성이 더 높은 것으로 나타났다.

‘2020년 디지털 트렌드(Digital Trends 2020)’ 전체 보고서는 [홈페이지](#)에서 다운로드 할 수 있다.

어도비에 대해

어도비는 디지털 경험을 통해 세상을 바꾼다. 자세한 정보는 [어도비 홈페이지](#)에서 찾을 수 있다. 어도비코리아에 대한 정보 및 뉴스는 어도비코리아의 [공식 페이스북](#)과 [뉴스룸](#)에서 확인 가능하다.

###

© 2020 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owner.