



어도비 '2021 디지털 트렌드 보고서': 디지털 혁신 핵심 과제는 실시간 통합 고객 인사이트와 실행

서울, 2021년 2월 18일 - 어도비의 [2021 디지털 트렌드\(Digital Trends 2021\)보고서](#)에 따르면 글로벌 팬데믹 속에서도 2020년 고객경험 선두 기업의 70% 이상이 동종업계 기업을 뛰어 넘는 비즈니스 성과를 기록한 것으로 나타났다. 고객경험에 대한 지속적 투자에 따른 깊이 있는 통찰과 민첩한 실행이 뒷받침되었기 때문으로 드러났다.

우미영 어도비코리아 대표는 “2020년은 높아진 불확실성과 디지털 가속화로 전 산업, 모든 브랜드가 비즈니스 전략의 대 전환을 맞이한 한 해였다”며, “이번 보고서는 전 고객 여정에 대한 통합된 인사이트를 실시간으로 확보하고 빠르게 실행에 옮긴다면 변화무쌍한 고객 행동과 시장 환경 속에서도 장기적인 비즈니스 성장을 이룰 수 있음을 시사한다”고 말했다.

어도비가 이컨설턴시(Econsultancy)와 함께 발표한 이번 보고서에 따르면, 성공적인 고객경험을 위한 전략과 기술을 확보한 고객경험 선두 기업은 고객 충성도에 대한 유의미한 인사이트를 가질 가능성이 두 배 이상 큰 것으로 나타났다. 강력한 분석 역량을 갖춘 기업의 응답자들은 자사 디지털 경험에 대해 고객이 긍정적이라고 답한 비율도 높았다.

고객경험 향상을 저해하는 주요 요인으로는 디지털 스킬 및 역량 부족, 워크플로우, 레거시 시스템이 꼬여 급변하는 환경에 민첩하고 원활하게 대처하는 유연한 기술과 고객에 대한 깊이 있는 인사이트 도출이 가능한 디지털 역량을 갖춘 인재, 그리고 이를 지원할 조직 문화가 요구되는 것으로 드러났다.

유연한 기술

레거시 기술에서 탈피해 클라우드 기반의 유연한 기술을 갖춘 기업은 분석과 효율성에서 높은 역량을 보였다. 실제로 클라우드와 연결된 플랫폼을 갖춘 기업은 그렇지 않은 기업에 비해 인사이트의 확보 속도(23% vs 12%), 정확도(26% vs 15%) 및 실행력(25% vs 14%)에서 더 좋은 결과를 나타냈다.

디지털 역량 및 조직문화

디지털 스킬 및 역량에 대한 중요성도 확인되었다. 특히 차별화된 고객경험을 제공하기 위한 역량으로는 개인화(B2C 46% vs B2B 35%)를 꼽은 응답자가 가장 많았으며 AI 및 봇(B2C 22%, B2B 24%), 비디오(B2C 28% vs B2B 24%)가 그 뒤를 이었다. 또 디지털과 고객경험 분야에서 최고 성과를 내는 직원들은 ‘유연한 근무환경’을 ‘승진’ 다음으로 가장 큰 동기 부여로 꼽아, 협업을 위한 인프라와 유연한 조직문화가 디지털 혁신을 위한 인재 채용의 근간이 됨을 보여주고 있다.

경험의 미래를 이끌 고객 공감

이번 보고서에서는 디지털이 주는 편리함을 넘어 뛰어난 고객경험을 제공하기 위한 차별화 요소로 고객 공감에 대두됐다. 이에 따라 전 고객 여정에 대한 온전한 이해가 차세대 고객경험 관리의 핵심이 될 전망이다. 그러나 조사에 따르면 고객경험 선도 기업의 대조 군인 일반 기업의 경우 단지 20%만이 고객 마인드에 대한 유의미한 인사이트를 파악하고 있는 것으로 나타났다.

우미영 대표는 “디지털 퍼스트 시대에 차별화된 경험을 제공하기 위해서는 클라우드 기반의 유연한 기술과 디지털 스킬을 갖춘 인재 확보를 넘어 고객의 깊은 공감을 이끌어낼 수 있는 고객경험관리가 절실하다”며 “이를 통해서만 고객의 마음을 얻는 진정한 고객경험 혁신을 이룰 수 있다”고 강조했다.

김정욱 EY 컨설팅 대표는 “디지털 혁신은 마케팅, IT 등 특정 조직에 국한된 것이 아닌, 장기적 관점의 전사적 비즈니스 전략의 재정비에 의해서만 이룰 수 있으며 그 중심에는 바로 고객이 있어야 한다”며 “국내 기업의 리더들은 새로운 디지털 경험의 시대로 나아가고 있는 이 때, 고객 중심의 비즈니스 혁신을 주도함으로써 변화와 위기를 성장과 기회의 모멘텀으로 전환할 수 있을 것”이라고 밝혔다. EY 컨설팅은 글로벌 회계·컨설팅 법인 EY 한영의 컨설팅 본부로 제조 혁신, 마케팅, 재무 컨설팅 분야를 포함해 빅데이터, 클라우드, 인공지능(AI) 등 디지털 컨설팅 시장을 선도하고 있다.

한편, 이번 조사에는 아시아 태평양, 유럽 및 중동, 북미 지역의 기업, 에이전시, 컨설팅 업체, 마케팅 기업 소속 경영진 1 만 3 천여 명이 참여했다. 2021 어도비 디지털 트렌드 보고서 전문은 [홈페이지](#)에서 확인할 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.

###