



딜로이트 홀리데이 리테일 서베이 2025

연말 소비 둔화 속 주목받는 개인화·디지털 경험 솔루션

Deloitte Global

조사방법론

2025년 연말 소비심리와 지출 전망을 심층적으로 파악하기 위해
미국 소비자 대상으로 설문 및 심층 인터뷰 진행



조사 대상



총 4,270명 대상

Z세대 770명, 밀레니얼 세대 1,189명,
X세대 1,072명, 베이비붐 세대 1,105명

조사 방식



온라인 설문조사

설문 설계 및 대상자 모집 / 온라인 플랫폼으로 설문배포 /
응답자 수집, 검증 및 분석

조사 기간



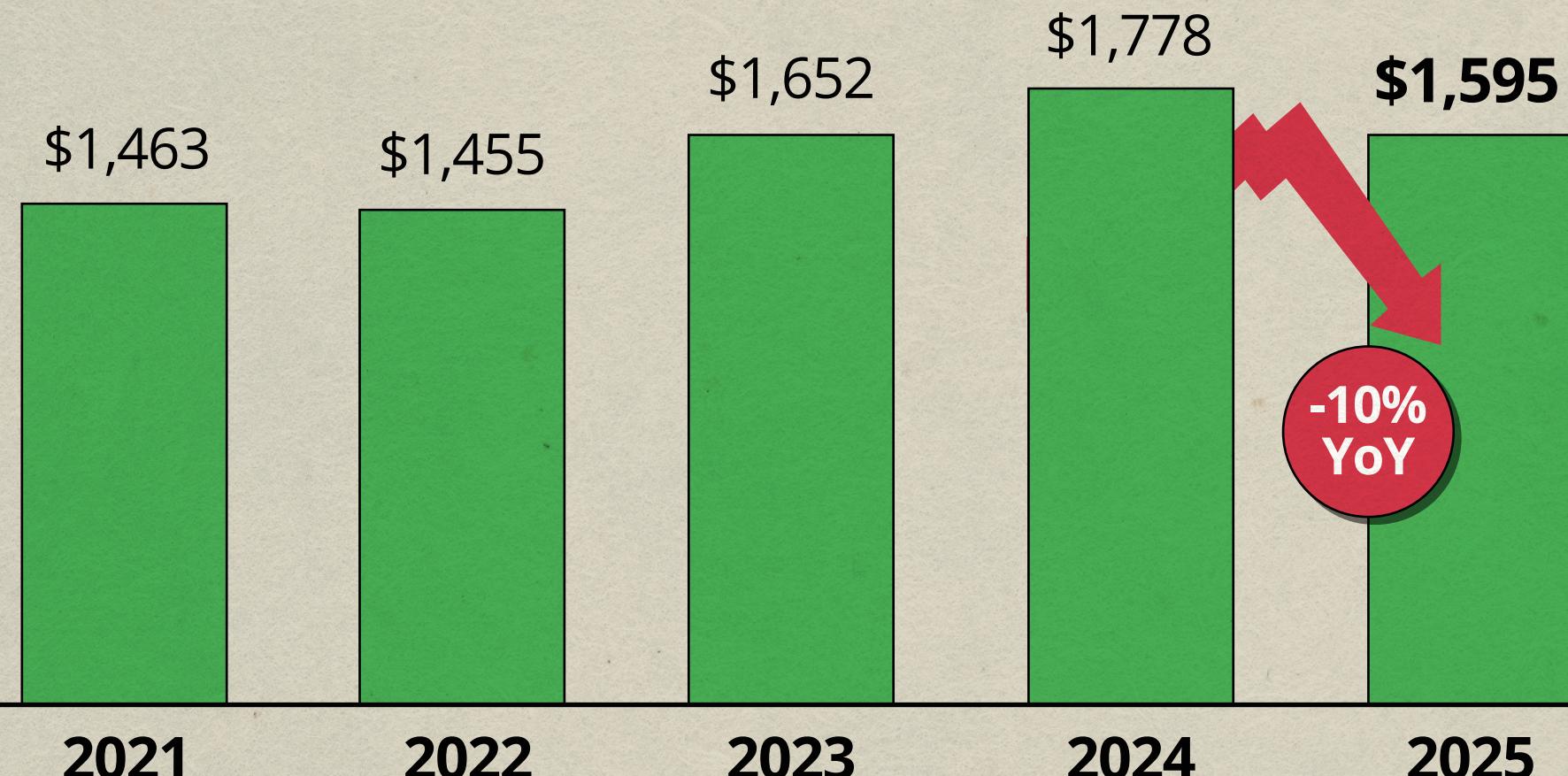
2025년 8월 27일 ~ 9월 5일

정기휴가, 할인 행사 등의 이벤트 시즌으로
경제활동이 연중 가장 활발한 시기

 상세한 내용은 리포트 전문에서 확인하세요!

연말 시즌 예상 소비 지출액

올해 지출액은 전년 대비 **10% 하락할 것**으로 예상
→ 평균 예상 지출액 약 1,595달러 지출(약 230만원)



지출 감소 이유



- ✓ 77%가 전년 대비 연말 상품 가격이 오를 것이라 전망 (2024년 69%)
- ✓ 56%가 향후 6개월 내 경기침체에 대해 우려
- ✓ 57%가 내년 경제가 올해보다 약화될 것으로 예상 (2024년 30%, 2008년 54%)



1997년 경제 전망 예측 아래로 가장 **비관적**



예산 아끼는 전략적 소비의 확산

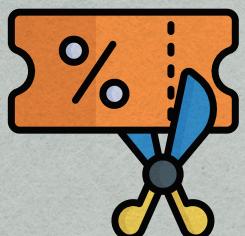
올해 연말, 모든 소득 계층에서 **70%**의 응답자가 세 가지 이상의 '비용 절감 행동'을 실천

비용 절감 행동과 실천 비율

비용 절감 행동 의향

여성 **78%**

남성 **58%**



89%

할인특가 모색



77%

더 저렴한 브랜드·
소매업체에서 구매



73%

선물 · 포장재 재사용



49%

직접 선물 제작

생성형 AI 활용 의향

연말 쇼핑 중 **생성형 AI를 활용할 의향**이
전년 대비 **2배 증가**로 긍정적 인식 확대

33%

연말 쇼핑에 생성형 AI를
활용하겠다고 응답한 비율

세대별 응답률

Z세대 44%

밀레니얼 세대 40%

X세대 30%

베이비붐 세대 22%



생성형 AI 활용 목적 TOP3



56%

가격 비교 및
할인 행사 탐색



47%

상품평 요약



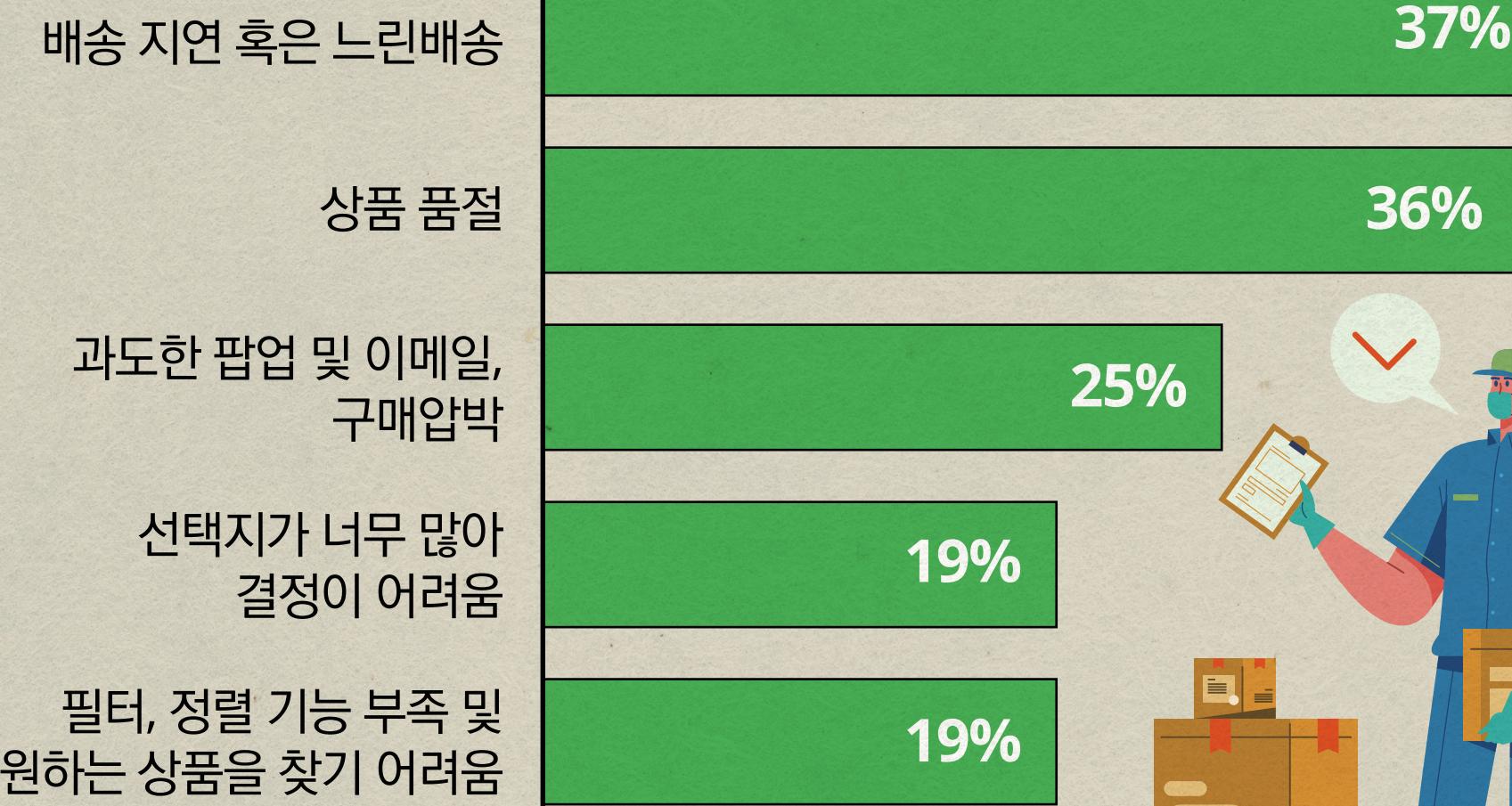
33%

쇼핑 리스트
자동 생성

온라인 쇼핑 시 불편요소

77%, 온라인 쇼핑을 하면서 스트레스를 받는다고 응답한 비율

온라인 쇼핑 시 가장 큰 불편요소 TOP5



58%, 연말 쇼핑을 하면서 스트레스를 받는다고 응답한 비율

선물을 줄 때 가장 스트레스를 느끼는 대상은

이미 필요한 걸 대부분 갖춘 사람 67%

부모님/시부모/장인장모 33%

10대 혹은 젊은 세대층 31%

선물 교환 행사 상대 23%

어린이 18%



2025 연말 매출 증대 전략

가치 중심 전략, 개인화된 경험,
디지털 채널을 결합한 프로모션 기획이 필요

개인화된
쇼핑 경험 강화

구매 불편
요소 제거

가치 추구
행동 지원

디지털 채널
활용 고도화

- ✓ AI 기반 추천 엔진과 구매 이력·예산·선호 데이터를 활용한 맞춤 상품 및 선물 제안
- ✓ 연령·성별·관심 카테고리를 반영한 큐레이션 및 개인화 메시지 제공
- ✓ 배송 지연 사전 안내, 빠른/다중 배송 및 다양한 결제 옵션 제공
- ✓ 품절 시 대체 상품 추천과 직관적인 옵션 선택 UI 제공
- ✓ 최저가 보장, 가격 비교·할인 알림 및 대체 상품 제안을 통한 합리적 소비 지원
- ✓ 멤버십 포인트 적립·사용 범위 확대로 충성도 강화
- ✓ SNS, AI 검색, 리뷰 요약을 활용한 탐색·검색 경험 강화
- ✓ 상품 정보 탐색부터 구매 전환까지 연결되는 디지털 접점 최적화

한국 딜로이트 그룹 전문가

Deloitte Digital: Marketing & Commerce

한국 딜로이트 그룹은 국내외 수많은 선도 기업을 대상으로 디지털 마케팅 전략 수립(PLAN), 전략 실행(DO), 성과 측정 및 개선(SEE) 전 과정을 아우르는 혁신적 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 데이터, 크리에이티브, 테크놀로지가 유기적으로 작동할 수 있도록 지원하며, 고객 여정 분석을 기반으로 한 맞춤형 전략 설계, 마케팅·세일즈·서비스의 디지털 전환 실행, 그리고 테크놀로지 기반 성과 관리까지 End-to-End 통합 솔루션을 제시합니다. 전문가로 구성된 디지털 마케팅 본부는 고객 특성과 산업별 니즈를 반영해 차별화된 고객 경험과 지속 가능한 성장 전략을 설계하며, 마케팅·세일즈·서비스 전반의 디지털 전환을 지원하고, 복잡한 환경 속에서도 실질적인 성과를 이끌어내는 실행 중심의 솔루션을 제시합니다.

이대의 파트너

Customer 본부장 |
컨설팅 부문

📞 02 6138 5507

✉️ charliedlee@deloitte.com

곽규종 파트너

Transformation Strategy |
컨설팅 부문

📞 02 6676 3425

✉️ kkwak@deloitte.com

김정민 파트너

Transformation Strategy |
컨설팅 부문

📞 02 6676 3379

✉️ jungminkim@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '**딜로이트 인사이트**'를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte. Insights

성장전략부문 대표

손재호 Partner

jaehoson@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장

박경은 Director

kyungepark@deloitte.com

연구원

이소윤 Consultant

soyunlee@deloitte.com

디자이너

박근령 Senior Consultant

keunrpark@deloitte.com

Contact us

krinsightsend@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte organization") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인("저작권자")에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.