



AI가 주도하는 커머스의 진화: 생성형 AI와 자율형 AI 에이전트의 시대

Deloitte Insights

Deloitte.



Download on the
App Store



GET IT ON
Google Play



'딜로이트 인사이트' 앱에서
경영·산업 트렌드를 만나보세요!

리더메시지



이대의 파트너

Customer 본부 리더 | 컨설팅 부문

“생성형 AI & 자율형 AI 에이전트, 커머스 전환의 새로운 엔진이 되다”

전 세계적으로 생성형 AI와 자율형 AI 에이전트를 활용한 커머스 및 비즈니스 프로세스 자동화가 빠른 속도로 확산되고 있습니다. 이는 단순한 기술 도입을 넘어 산업 전반의 구조적 변화를 촉발하며, 시장 분석, 고객 CX 경험, 운영 효율화 전반에서 새로운 비즈니스 패러다임을 형성하고 있습니다.

글로벌 선도 기업들은 이미 AI-Tech 중심에 둔 전략적 전환을 가속화하고 있으며, 이에 대한 선제적 대응과 플랫폼 투자는 이제 모든 산업 분야에서 경쟁력 유지를 위한 필수 조건이 되고 있습니다.

특히, 자율형 AI 에이전트의 고도화는 실시간 의사결정과 맞춤형 서비스 제공을 가능하게 하여, 기존 운영 모델을 재정의하고 있습니다.

이 변화의 속도와 영향력은 향후 몇 년간 산업 지형을 재편할 것으로 예상되며, 각 기업의 대응 전략에 따라 시장 주도권이 달라질 것입니다.

커머스의 지형을 바꾸는 생성형 AI 혁신

생성형 AI는 실시간 개인화, 다이내믹 시장 연동형 가격 책정, 지능형 에이전트 연계로 커머스 시장을 혁신하며, 고객 경험을 재정의하고 판매 전환율을 크게 높이고 있다

“ 판매와 구매 여정 전반의 기능이 재편되다 ”



검색/추천

새로운 고객의 검색 환경 감안(비주얼·오디오·컨텍스트 기반), 개인화 추천, 향상된 탐색 기능을 통해 고객이 더 쉽고 빠르게 제품을 찾을 수 있다.



커머스 에이전트

판매자 에이전트는 이미 상용화되었으며, 고객을 대변하는 구매자 에이전트도 등장하고 있다. 판매자와 구매자 에이전트는 주문을 생성해 검토·승인을 받거나, 자율적으로 처리할 수 있다.



운영 효율성

판매 에이전트간 채팅부터 CS 센터까지, 다양한 지원 및 안내 기능을 생성형 AI로 자동화해 비용을 절감할 수 있다.



동적 콘텐츠 및 가격 책정

실시간 고객 세분화에 따라 제품 콘텐츠와 가격을 고객 개개인별 맞춤형 제공 할 수 있다.

핵심 동인 요소

기술 발전

- 생성형 AI 역량 향상
- 고급 분석 구현
- 컴퓨터 비전 고도화

시장 수요

- 24/7 커머스 운영
- 대규모 개인화
- 운영 효율성

경쟁 압박

- 높아지는 고객 기대치
- 시장 차별화 필요
- 시장 출시 속도 가속화

그렇다면 현대 커머스에 생성형 AI는 왜 필요할까?

생성형 AI는 새로운 수준의 개인화, 효율성, 고객 만족도를 실현하며, 기업이 경쟁력을 유지하고 고객 참여와 충성도를 높이는 데 필수적이다.

고객 기대 개인화의 필요성

- Epsilon 연구에 따르면, 소비자의 80%가 브랜드가 개인화된 경험을 제공할 때 구매 가능성이 높아지는 것으로 분석
- 생성형 AI는 대규모 개인화 구현을 손쉽게 지원

운영 효율성 비용 절감 & 만족도 향상

- Harvard Business Review 보고서에 따르면 소비자의 73%가 쇼핑 여정에서 다중 채널 사용하는 것으로 파악
- 생성형 AI는 채널별 응답 자동화로 일관된 경험 제공

제품 탐색 클릭률 향상

- Google, Amazon, Alibaba 등은 생성형 AI를 활용해 맞춤형 검색 결과를 고도화
- 검색 품질 개선은 전환율 상승으로 직결

자동화 에이전트 구매·판매 여정 변화

- 지능형 자동화·실시간 최적화·협업 의사결정으로 전통 커머스 혁신
- 완전·부분 자동화 모두 판매 흐름을 개선하고 고객·판매자 부담 완화

69%

개인화된 경험 제공 브랜드에서
구매할 가능성

출처: Epsilon

1.8x

개인화 시 신규 제품·서비스
구매 가능성

출처: Harvard Business Review

2x

개인화 선도 기업은 매출 목표
초과 달성 확률이 2배 높음

출처: Deloitte Digital



자율형 AI 에이전트로 재정의하는 B2C & B2B 커머스

디지털 커머스는 이해·판단·거래를 독립적으로 수행할 수 있는 자율형 AI 에이전트의 확산으로 가장 혁신적인 변혁의 단계에 진입하고 있다. B2C든 B2B든, 기업은 전체 커머스 운영을 새롭게 재구성할 수 있는 전례 없는 기회를 맞이하고 있다

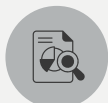
시장 환경



- 전 세계적으로 AI 기반 커머스 솔루션으로의 전환 가속화
- 고객들은 더욱 개인화되고 향상된 경험을 기대
- 디지털 커머스에서 자율형 에이전트가 핵심 경쟁력으로 부상
- AI 기술 융합으로 완전한 자율형 커머스 구현



자율형 AI 에이전트의 잠재력



지능형 자동화

데이터를 분석하고 구매 결정을 내리며, 소매업체에는 수익성을, 고객에는 통제를 보장



고객 중심 지능

개인 선호를 이해하고, 가격을 모니터링하며, 사전 정의된 규칙에 따라 자동 구매 수행



운영 자동화

가격·재고·반복 업무 자동화·최적화, 지속적 사기 모니터링으로 보안 유지



공동 커머스

에이전트 간 협상, 그룹 구매, 커뮤니티 기반 대량 구매, 가족 간 구매 조율 가능



핵심 동인 요소

기술 발전

- 생성형 AI 역량 향상
- 자연어 처리(NLP) 고도화
- 컴퓨터 비전 고도화
- 고급 분석 구현

시장 수요

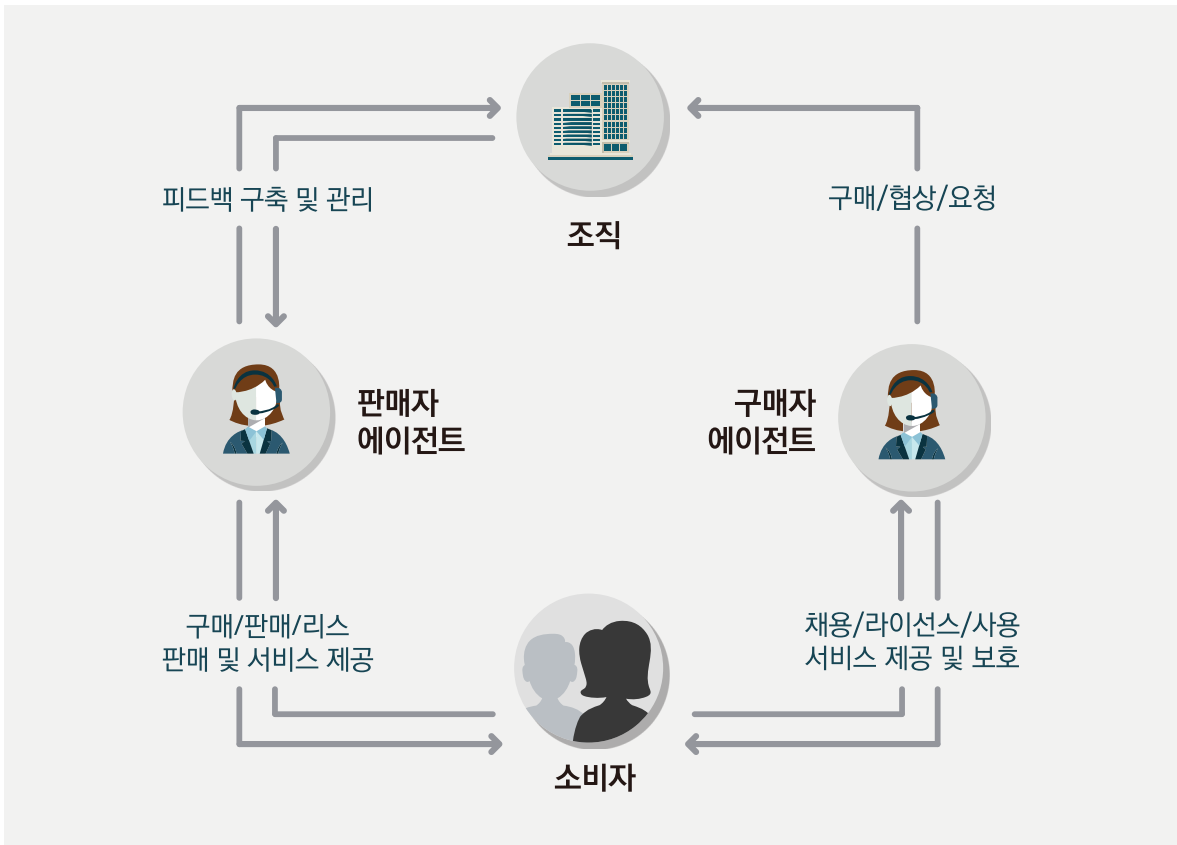
- 24/7 커머스 운영
- 대규모 개인화
- 운영 효율성
- 비용 최적화

경쟁 압박

- 높아지는 고객 기대치
- 시장 차별화 필요
- 시장 출시 속도 가속화
- 혁신 필요성

판매자 에이전트와 구매자 에이전트

커머스 시장에서 AI 에이전트는 두 가지 유형으로 나눌 수 있다. 하나는 구매자를 위해 구축하고 운영하는 판매자 에이전트이며, 다른 하나는 구매자가 제3자와 상호작용할 때 자신의 이익을 대변하도록 하는 구매자 에이전트이다.



커머스 여정 속 판매자 & 구매자 에이전트의 역할



판매자 에이전트:

구매자를 응대하기 위해 조직이 구축 및 운영하는 에이전트

고객 참여 & 개인화

- 잠재 고객 발굴 및 대화 시작, 맞춤형 제품 추천
- 연관 상품·프리미엄 버전 제안으로 객단가 상승
- 개인 취향·행동 기반 마케팅 메시지·캠페인 최적화
- 양질의 리드 확보 및 가치 있는 고객 정보 수집

고객 지원

- 24/7 고객 지원, 신속한 문의 응답 및 문제 해결

재고 관리

- 재고 수준 추적 및 자동 재주문
- 수요 예측을 통한 재고 최적화

분석 & 의사결정 지원

- 분석 & 의사결정 지원
- 조직 의사결정에 활용할 분석 데이터 수집



구매자 에이전트:

구매자가 제3자와의 상호작용을 할 때 자신의 이익을 대변하도록 하는 에이전트

제품 탐색 & 추천

- 자연어 검색으로 빠르고 효율적인 제품 탐색 지원
- 고객 선호·브라우징·구매 이력 기반 추천
- 브랜드·사이즈·색상 등 선호 정보 저장

구매 & 결제 지원

- 결제 프로세스 안내 및 질문 응답
- 제품 구매, 서비스 갱신, 보증 추적

주문 & 배송 관리

- 주문 상태·배송 일정·운송 정보 실시간 제공

문제 신고 & 해결

- 고객이 문제를 신고하고 진행 상황 추적 가능

자율형 AI 에이전트가 구현하는 커머스 기능과 활용 사례 (1/2)

B2C든 B2B든, 자율형 AI 에이전트는 기업이 커머스를 재구성할 수 있는 기회를 제공한다.



Seller Agent

발견	자율형 시장 분석 & 기회 발굴	예측 수요 분석 & 재고 계획	동적 카탈로그 최적화 & 포지셔닝	AI 기반 경쟁 정보 수집
평가/체험	동적 기능-혜택 매핑 & 제품 포지셔닝	실시간 가격 최적화	자동화된 경쟁 포지셔닝	협업형 봇 간 교류
구매	지능형 계약 생성 & 맞춤화	실시간 가격 조정	자동화된 사기 방지	지능형 결제 처리
온보딩/사용	자동화된 온보딩 워크플로우	사용자 행동 & 도입 추적	주문/배송 문제 사전 경고	성능 최적화
관리	실시간 주문 처리 최적화	자동화된 품질 보증 관리	크로스채널 성과 분석 & 재고 최적화	동적 서비스 수준 조정
확장/갱신	예측 기반 업셀/크로스셀	자동화된 갱신 처리	고객 성공 추적 & 점수화	고객 이탈 위험 분석 & 대응

자율형 AI 에이전트가 구현하는 커머스 기능과 활용 사례 (2/2)

B2C든 B2B든, 자율형 AI 에이전트는 기업이 커머스를 재구성할 수 있는 기회를 제공한다.



Customer Agent

발견	지속적 니즈 모니터링 & 식별	자동화된 요구 사항 명시	선제적 시장 스캐닝	예비 벤더 평가
평가/체험	다중 벤더 역량 분석	자동 제품/서비스 비교	자동화된 벤더 리스크 & 규제 준수 검증	자동화된 ROI & 총소유비용(TCO) 분석
구매	예산 최적화	자동화된 계약 조건 협상	자동화된 규제 준수 검증	결제 승인
온보딩/사용	자동화된 제품/ 서비스 설정	구매 활용 모니터링	문제 보고 & 해결	구매 혜택 추적
관리	자동 주문 추적 & 관리	서비스 품질 모니터링	서비스 요청 자동화	벤더 관계 관리
확장/갱신	계약 갱신 분석	서비스 업그레이드 평가	지출 최적화 계획	벤더 성과 벤치마킹

미래 커머스의 게임 체인저: 자율형 AI 에이전트

“자율형 AI 에이전트가 여는 커머스의 미래”

이중 에이전트 커머스: 판매자 에이전트 & 구매자 에이전트

- 생성형 AI는 이중 자율형 AI 에이전트 기반의 새로운 커머스 패러다임을 가능하게 한다.
- 판매자 에이전트와 구매자 에이전트는 발견부터 갱신까지 커머스 전 여정에서 함께 협력하며, 반복적인 의사결정을 수행한다.
- 이들 에이전트는 지능형 자동화, 실시간 최적화, 협업적 의사결정을 통해 전통적인 커머스를 혁신한다.

이슈 & 기회

현대 커머스의 3대 과제

- 구매 여정 전반에서 수작업 개입 필요
- 반복 구매 과정에서 지능형 자동화 부족
- 커머스 접점 전반의 단절된 경험

필요한 대응 방향

- 반복적인 커머스 의사결정 자동화
- 스마트한 크로스 플랫폼 거래 지원
- 통제력을 유지하는 동시에 효율성 극대화

자율형 AI 에이전트가 커머스를 혁신하는 방법

- 판매자 에이전트는 시장 분석과 동적 가격 책정을 수행하고, 구매자 에이전트는 니즈 식별과 벤더 평가를 맡아 더 스마트한 구매 의사결정을 가능하게 한다.
- 계약 생성, 규제 준수 검증, 결제 처리 등을 자동화하고, 사기 방지와 예산 최적화를 내장해 거래 관리를 한층 효율화한다.
- 간소화된 설정 워크플로우와 사전 문제 감지, 성과 지속 모니터링을 통해 온보딩과 사용 과정을 최적화한다.
- 실시간 주문 처리 최적화, 품질 보증, 서비스 수준 조정, 주문 추적 및 모니터링 자동화를 통해 선제적 관리와 지원을 제공한다.
- 예측 기반 업셀·크로스셀, 자동 갱신 처리, 관계 주기 전반의 가치 최적화를 통해 지속적인 성장을 지원한다.
- 온·오프라인 커머스 채널 전반에서 원활하게 작동하며 통합 추적과 성과 분석을 제공해 크로스 플랫폼 최적화를 실현한다.

잠재적 이점	
강화된 쇼핑 자동화	AI 에이전트가 맞춤형 규칙과 선호도를 기반으로 인간의 감독 아래 커머스 전 과정을 처리한다.
최적화된 구매 결정	지속적인 시장 분석과 에이전트 간 협상을 통해 모든 플랫폼과 채널에서 최상의 가치를 보장한다.
손쉬운 관리	지능형 에이전트의 감독과 자동화를 통해 반복 업무를 제거하면서 최적의 결과를 보장한다.

Deloitte 보유 Commerce 관련 Asset / Platform 사례: 커머스 콘텐츠

CreativEdge™

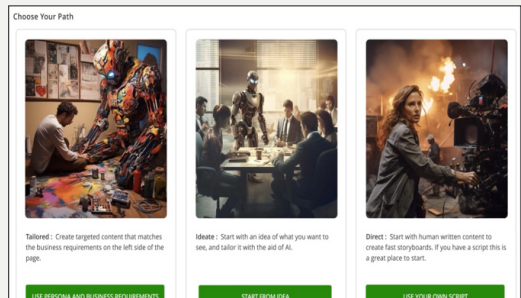
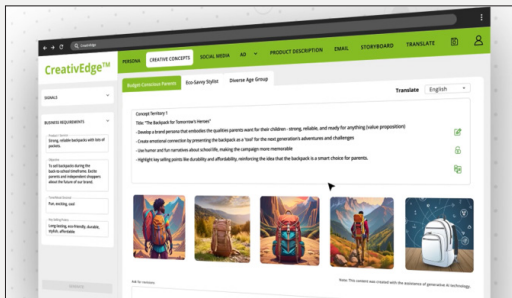
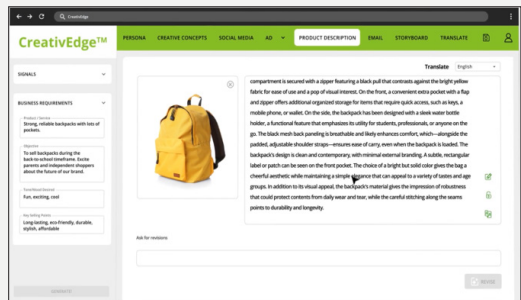
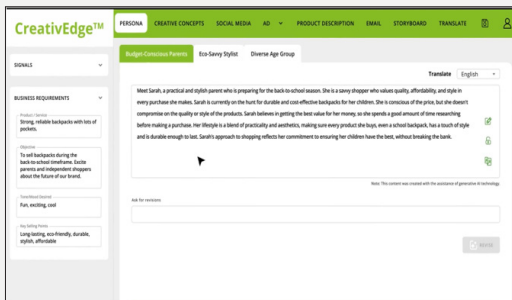
마케팅 채널과 타겟 페르소나 특성에 맞는 Creative Concept 제작 자동화

KEY CAPABILITIES

- 통합 고객 데이터 기반 타겟 페르소나 정의 및 이에 기반한 콘텐츠 기획(Creative Concept) 생성
- 마케팅 채널 / 타겟 페르소나 별 제한 없는 Variation 생성 및 Asset 변환
- 캠페인 목적과 타겟 페르소나 기반 동영상 콘텐츠 제작을 위한 Scene 별 Storyboard 자동 생성

VALUE

- 타겟 페르소나 기반 맞춤형 콘텐츠 기획으로 Content Velocity 증대 및 개인화 실행 기반 마련
- 다양한 마케팅 채널 전반에 걸친 일관되고 개인화된 콘텐츠 제작



Deloitte 보유 Commerce 관련 Asset / Platform 사례: AI 쇼핑 어시스턴스

Retail Concierge

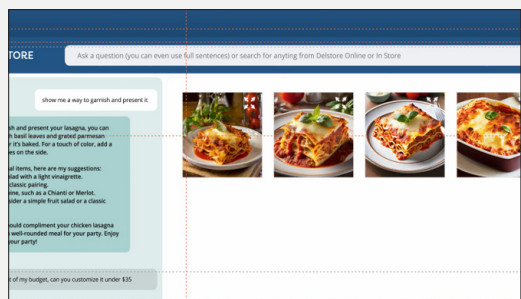
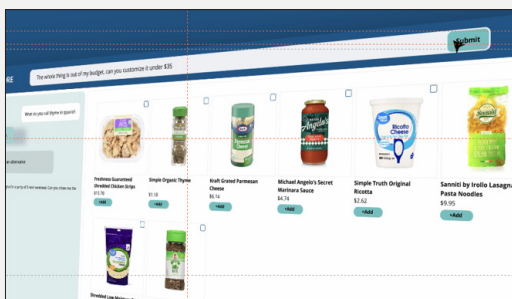
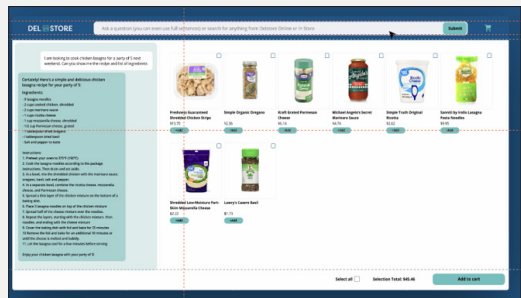
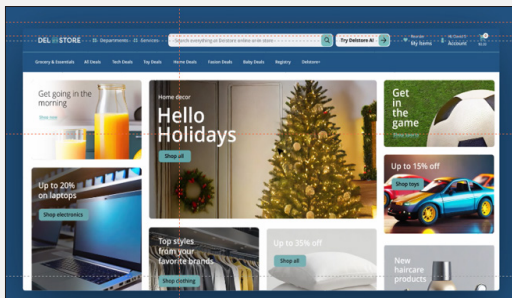
고객과의 양방향 커뮤니케이션 기반 고객 니즈 이해 및 맞춤형 쇼핑 경험 제공

KEY CAPABILITIES

- 사용자 지향적 대화형 인터페이스(자연어 처리) 기반 개인화된 AI 쇼핑 Assistant
- 대화 기반 고객 쇼핑 행동, 의도 등 정황 이해를 통해 고객 니즈에 부합하는 동적인 맞춤형 제품 추천
- 구매 이후 고객 지원 단계까지 AI 기반 고객 지원 기능으로 손쉬운 확장 가능

VALUE

- 고객과 대화를 통한 실시간 개인화 제품 추천으로 구매 전환율 개선
- 24/7 기반 고객 대응(쇼핑 지원/CS) 체계 구현으로 비용 절감 및 NPS 개선



Deloitte 보유 Commerce 관련 Asset / Platform 사례: QA 자동화

COFTA (Cognitive Functional Test Automation)

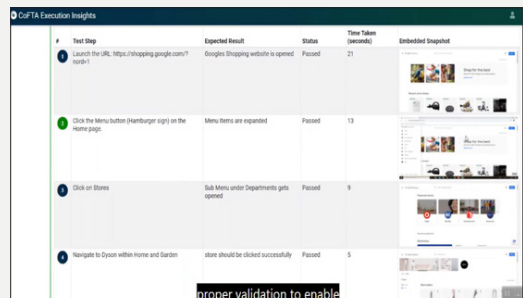
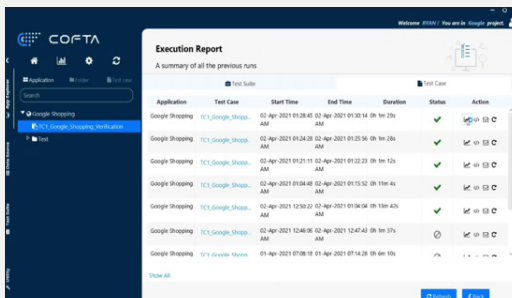
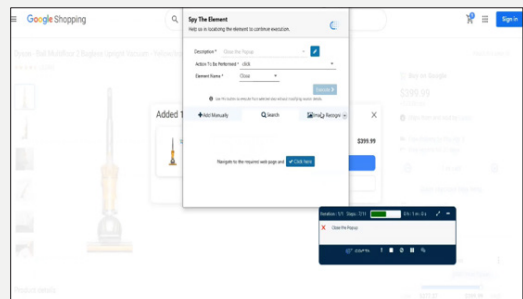
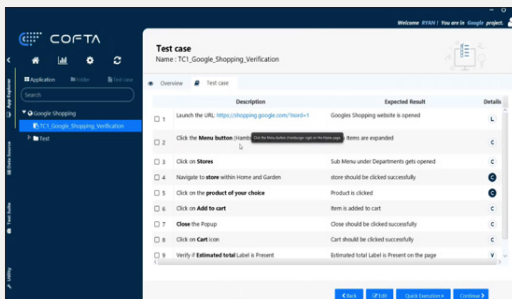
테스트 케이스 개발에서 실행 및 관리에 이르는 전체 QA 테스트 프로세스 자동화

KEY CAPABILITIES

- 자연어 기반 테스트 자동화로 비개발자도 테스트 케이스 개발 지원
- Web, Window, Mac 등 다양한 운영체제와 호환성 보장
- 유지보수가 필요 없는 테스트 케이스 관리
- 테스트 결과 리포트 자동 생성

VALUE

- 전문 개발 지식이 없이도 쉽게 활용 가능한 자동화된 QA 테스트 실행
- 테스트 케이스 개발 작업 Effort 90% 절감, QA 프로세스 가속화
- 비즈니스 시나리오 기반 기능 테스트 자동화로 품질 개선



한국 딜로이트 그룹 산업 전문가

유통·소비재 전문팀

빠르게 발달하고 있는 리테일 환경 속에서 딜로이트 유통·소비재 산업 전문가들은 트렌드의 변화, 비즈니스 모델 및 기회를 적시에 파악하고 대응할 수 있도록 지원합니다. 또한, 딜로이트의 차별화된 유통·소비재 산업 네트워크를 통해 복잡한 문제 해결을 위한 혁신적인 솔루션을 제공합니다.



김태환 파트너

소비자 부문 리더 | Deloitte Digital

☎ 02 6676 3756

@ taehwankim@deloitte.com



한경수 파트너

Deloitte Digital | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3753

@ kyuhan@deloitte.com



김경원 파트너

유통·소비재 부문 리더

☎ 02 6676 2322

@ kyungwkim@deloitte.com



오행섭 파트너

유통산업 전문가 | 회계감사 부문

☎ 02 6676 2135

@ haoh@deloitte.com



이재훈 파트너

유통산업 전문가 | 성장전략 부문

☎ 02 6676 1134

@ jaehoolee@deloitte.com



안종식 수석위원

유통산업 전문가 | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 2988

@ jonahn@deloitte.com

AI 및 산업 전문가

한국 딜로이트 그룹의 AI & Data 본부는 100여 명의 기술 및 산업 전문가들로 구성되어 있으며, 기업들의 지속 가능한 AI 전환을 지원합니다. 전략 수립부터 엔지니어링, 운영에 이르기까지 전 과정을 통해 고객의 요구를 분석하고, 맞춤형 컨설팅을 제공하여 각 산업에 특화된 AI 최적화 방안을 통해 경쟁 우위를 확보할 수 있도록 돕습니다.

딜로이트는 기업의 AI 활용 과정에서 발생하는 문제를 해결하고, AI 혁신을 위한 거버넌스 체계를 수립하며, 고객 경험을 개선하는 서비스를 제공합니다. 기업 운영에 있어 AI의 효과적이고 신뢰할 수 있는 적용을 지원하는 든든한 조력자 역할을 하고 있습니다.



이대의 파트너

디지털 마케팅 & 고객경험 개선 |
컨설팅 부문

☎ 02 6099 4892
✉ daeelee@deloitte.com



정찬욱 파트너

AI & Data 리더 | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 2732
✉ chanjung@deloitte.com



정창모 수석위원

AI & Data | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3288
✉ changjung@deloitte.com



이성호 상무

AI & Data 리더 | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3767
✉ sholee@deloitte.com



김진숙 파트너

AI 거버넌스 | 경영자문 부문

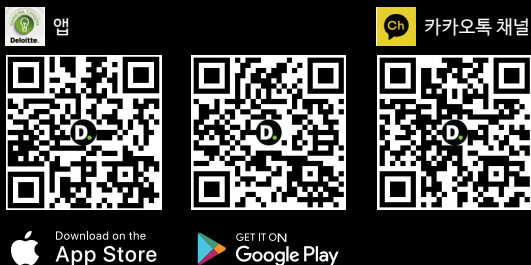
☎ 02 6676 4437
✉ jessicakim@deloitte.com



이창성 파트너

데이터 분석 & 기업 리스크 관리 |
경영자문 부문

☎ 02 6099 4888
✉ changsulee@deloitte.com



'딜로이트 인사이트' 앱과 카카오톡 채널에서
경영·산업 트렌드를 만나보세요!

Deloitte. Insights

성장전략부문 대표

손재호 Partner
jaehoson@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장

박경은 Director
kyungepark@deloitte.com

Contact us

krinsightsend@deloitte.com

연구원

신인식 Manager
insshin@deloitte.com

디자이너

박근령 Senior Consultant
keunrpark@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.