



## 글로벌 식품·식자재 유통사들의 생성형 AI 도입 사례와 성과

고객경험 개선·공급망 및 매장 운영 최적화

Deloitte Insights

“**생성형 AI는 고객 경험 혁신과 내부 운영 최적화를  
동시에 달성할 수 있는 전략적 도구입니다.**”

소비재(식품·식자재) 산업에서  
**생성형 AI의 도입은 가치사슬 전반에 걸쳐  
혁신적인 변화를 촉발하고 있습니다.**

본 리포트는 글로벌 선도 기업들의  
사례를 중심으로, 개인화된 고객 관계 강화,  
내부 운영 프로세스 최적화, 고객 지원 서비스 혁신,  
신제품 개발 및 시장 변화에 대한 민첩한 대응  
방안을 살펴봅니다.

딜로이트는 기업의 전략적 방향에  
부합하는 **단계적 AI 기능 개발과 도입을  
적극적으로 지원하며, 지속 가능한 성장과  
차별화된 가치 창출을 위해 최적의 혁신  
여정을 함께 만들어 나갈 것입니다.**

**김경원 파트너**

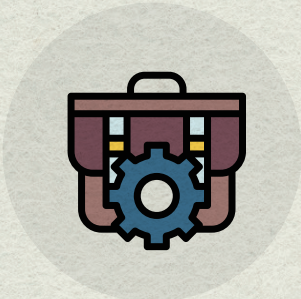
유통·소비재(CP&R) 리더  
경영자문 부문

# 소비재(식품·식자재) 부문의 생성형 AI 도입 가치

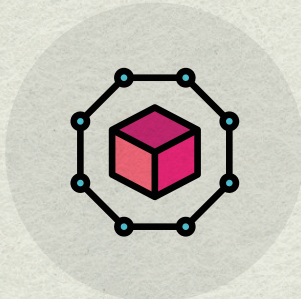
## 생성형 AI의 제공가치



고객 관계  
강화



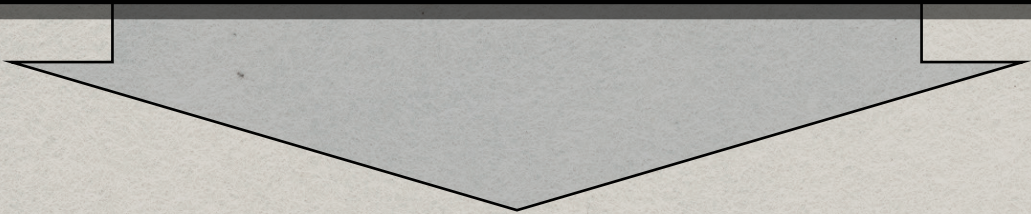
내부 업무  
효율화



제품/  
서비스 혁신



신속한 시장  
변화 대응



조달	협상 지원·조건 분석·최적안 도출
물류·유통	고객 대응·반품·유통 관리 자동화
매장운영	AI 기반 정보 제공으로 고객 응대 품질 향상
마케팅	데이터 인사이트 기반 정교한 마케팅 설계
영업	분석 자동화로 의사결정 속도·효율 강화
전자상거래	상품 콘텐츠 자동 생성·개인화 경험 제공
경영지원	반복 업무 자동화로 생산성 향상



상세한 내용은 리포트 전문에서 확인하세요!

# 생성형 AI 도입에 따른 고객 여정의 변화

**구매 의사결정 상황**  
구매 맥락 이해 기반 맞춤 제안



**01**

**02**



**쇼핑 리스트 작성**

요구사항 기반의 아이템 목록 생성,  
최적 구매 채널 추천

**소매 업체 선정**  
구매 의도·패턴 분석 기반으로  
맞춤 소매업체 추천



**03**

**04**



**구매 아이템 검색**

이전 구매·선호 기반으로  
SKU 탐색 및 추천

**구매 제품 비교 분석**  
리뷰·스타일 등 비정형 데이터 반영,  
상황별 최적의 제품 제안



**05**

**06**



**주문 확인 및 배송일 선택**

대화형 주문 확인과  
배송 옵션 개인화 설정

**제품 사용 지원**  
상황별 사용 가이드 제공



**07**

# 글로벌 소비자재 기업들의 생성형 AI 도입 및 주요 성과 ①

개인화된 고객 경험 제공 및 내부 운영 효율화

다국적 대형 유통 회사 (Carrefour)   프랑스		Carrefour
도입내용	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 직원 대상 Gemini 기반 AI 어시스턴트 도입</li><li>✓ EdgeSense 플랫폼 시범 운영</li></ul>	
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 업무·견적 비교 시간 30분 → 10분 단축</li><li>✓ 직원 1인당 약 €1,000의 비용 절감</li></ul>	
종합 소매 유통회사 (Koger)   미국		Kroger
도입내용	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ GenAI 기반 Sell-Through 도구 도입</li><li>✓ 온라인 상품 페이지 최적화 도구 운영</li></ul>	
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 디지털 매출 11% 성장</li><li>✓ 방문·클릭·거래 지표 전반적 개선</li></ul>	
식료품·일반 상품 소매업 (Tesco)   영국		TESCO
도입내용	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Roambee AI 도입으로 공급망 가시성 강화</li></ul>	
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 체류 시간 감소·재고 정확도 향상</li><li>✓ 배송 오류 감소 → 약 \$200만 ~ \$300만 절감</li></ul>	

# 글로벌 소비자재 기업들의 생성형 AI 도입 및 주요 성과 ②

매장 운영·물류·마케팅 최적화




주요 대형 유통 기업 (Walmart)   미국		Walmart
도입내용	✓ 슈퍼 에이전트 AI 4종 출시 (고객·직원용·셀러·개발자용)	
주요 성과	✓ 근무 계획 수립 시간 90분 → 30분 단축 ✓ 물류 최적화 → 약 \$7,500만 연 비용 절감	

최대 슈퍼마켓 체인 (Albert Heijn)   네덜란드		Albert Heijn
도입내용	✓ 사내 Gen AI Labs 설립 ✓ 개인 비서 'My AH Assistant' 개발	
주요 성과	✓ 고객 앱 회원수 약 450만 명 증가 ✓ 식품 폐기 감소로 '28년까지 약 €50억 절감 예상	

대형 식료품점 체인 (Albertsons)   미국		Albertsons
도입내용	✓ Afresh DC Forecasts AI 플랫폼 도입	
주요 성과	✓ 마케팅 캠페인 기간 20% 단축 ✓ 신선식품 재고 최적화·폐기물 25% 감소	

# 글로벌 소비자 기업들의 생성형 AI 도입 및 주요 성과 ③

디지털 채널 콘텐츠 자동화 및 공급망 효율화

글로벌 할인마트 체인 (ALDI)   독일		
도입내용	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Digital Wave ONE™ 플랫폼 도입·운영</li><li>✓ 무인 결제 시스템 시범 도입</li></ul>	
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 매장 운영 비용 <b>20% 절감</b></li><li>✓ 검색·추천 정확도 향상 → 온라인 판매율 <b>15% 증가</b></li></ul>	
대형 식품 제조사 (Kraft Heinz)   미국		
도입내용	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ RAG 기반 콘텐츠 디자인 플랫폼 도입</li></ul>	
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 마케팅 콘텐츠 제작 기간 <b>8배 단축</b></li><li>✓ 공급망 대응력 강화 → 연간 매출 약 <b>\$3,000만 증가</b></li></ul>	
대형 슈퍼마켓 체인 (Sainsbury's)   영국		
도입내용	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ AI 기반 소매 미디어 플랫폼 Nectar360 Pollen 운영</li></ul>	
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ '27년까지 <b>£10억 비용 절감</b> 예상</li><li>✓ 소매 매출 <b>3.1%</b>, 식료품 매출 <b>4.5% 성장</b></li></ul>	

# 생성형 AI 도입 성과



## 경제적 가치 창출

- ✓ '30년까지 생성형 AI, 글로벌 소비재 부문에서 **\$4,000억 → \$6,600억** 가치 창출
- ✓ 소비재 소매업 경제적 가치 **\$2,400억 → \$3,900억** 확대 전망



## 온라인 경제 규모 증가

- ✓ '30년까지 AI 쇼핑 에이전트 사용 비중 **약 50%** 도달
- ✓ '25년 블랙프라이데이 기간 중 AI 쇼핑 도구가 온라인 매출 **\$142억** 증가에 기여



## 잠재 마진 상승

- ✓ 생성형 AI 도입 시 글로벌 소매업 마진률 **1.2~1.9%p** 증가 전망
- ✓ 전 세계 소비재(CPG) 산업 영업이익 **27~44%** 증가 전망



## 소비자 전환율 상승

- ✓ 생성형 AI 기반 쇼핑 채널 유입으로 탐색 → 결제 → 구매 전환 흐름 강화
- ✓ 제품 조사부터 실제 구매까지 구매 전환 소비자 증가

# 생성형 AI 도입 효과



## 전략방향 01

### 고객 경험 향상

- ✓ 개인화 경험 제공으로 고객 충성도 강화 및 이탈률 감소
- ✓ 타겟 프로모션을 통한 매출증대 및 수익 극대화
- ✓ 옴니채널 쇼핑 경험 제공으로 고객 경험 품질 향상

## 전략방향 02

### 매장 운영 및 인력 관리 향상

- ✓ 매장 운영 자동화로 운영 민첩성 및 직원 생산성 향상
- ✓ 데이터 기반 의사결정 체계로 신속한 시장 대응 및 리스크 최소화
- ✓ 운영 효율 개선을 통해 비용 절감 효과 실현

## 전략방향 03

### 공급망 및 재고 최적화

- ✓ 고객·판매 데이터 연계를 통한 수요 예측 정확도 향상
- ✓ 변동성 높은 수요 대응으로 운영 유연성 강화
- ✓ 보충·배송 최적화를 통한 신선식품 폐기 감소

## 전략방향 04

### 마케팅 및 영업 최적화

- ✓ 생성형 AI 기반으로 전략적 비즈니스 의사결정 지원 강화
- ✓ 애자일 방식 적용으로 제품 개선 및 반복 개발 속도 가속
- ✓ 개인화 마케팅을 통해 수익성 개선 및 고객 가치 제고

# 한국 딜로이트 그룹 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

### 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

@ jaeholee@deloitte.com

### 안종식 수석위원

유통산업 전문가 | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 2988

@ jonahn@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

**Contact us**  
krinsightsend@deloitte.com

**연구원**  
**배순한 Director**  
soobae@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](http://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.