

시니어 호스피탈리티

초고령사회 진입에 따른
호스피탈리티 산업의 새로운 사업모델

Deloitte Insights

“

국내 호스피탈리티 산업은 관광 수요 회복 속에서도 숙박·관광 중심 사업 모델을 확장해야 하는 과제를 마주하고 있습니다. 높아진 고객 기대와 운영 부담은 기존 객실 판매 중심 모델의 지속 가능성을 시험하고 있습니다.

이러한 변화 속에서 시니어 호스피탈리티는 고령화 시대의 중요한 성장 영역으로 부상하고 있습니다. 핵심은 단순한 시설 공급이 아니라, 안정적인 거주 환경 위에 생활 지원, 건강관리 연계, 커뮤니티 운영 등 일상생활을 지원하는 서비스를 결합하고 운영하는 데 있습니다.

호텔과 리조트 기업의 고객 응대, 공간 운영, 서비스 품질 관리 역량은 시니어 주거·서비스 시장과 연결될 수 있는 중요한 기반입니다.

특히 국내 시장에는 중산층 시니어를 위한 서비스형 모델의 공백이 여전히 존재합니다.

이는 고령화 시대의 생활 서비스 수요와 맞물려 호스피탈리티 산업이 주목해야 할 새로운 성장 기회입니다.

”

강동남 파트너

교통, 호텔, 레저 및 서비스 산업 리더
경영자문 부문



숙박 중심에서 생활 서비스 모델로 확장되는 호스피탈리티

... 경쟁 기준 변화 ...

객실 판매 중심



서비스 운영 역량 중심



숙박 중심



생활 서비스 중심



단기 투숙



반복 이용·장기 관계



객실 판매



서비스 수익 결합



기존 고객군



신규 고객군 확장

... 호스피탈리티의 확장 방향 ...

01

숙박 중심



객실·입자
서비스 품질 중심의
체류 경험

02

경험 중심



웰니스·여가·
커뮤니티가 결합된
차별화 서비스

03

생활 서비스



장기 체류와
일상 지원이 결합된
반복 이용 모델

04

시니어
호스피탈리티



주거·생활지원·
건강관리·커뮤니티가
결합된 성장 영역

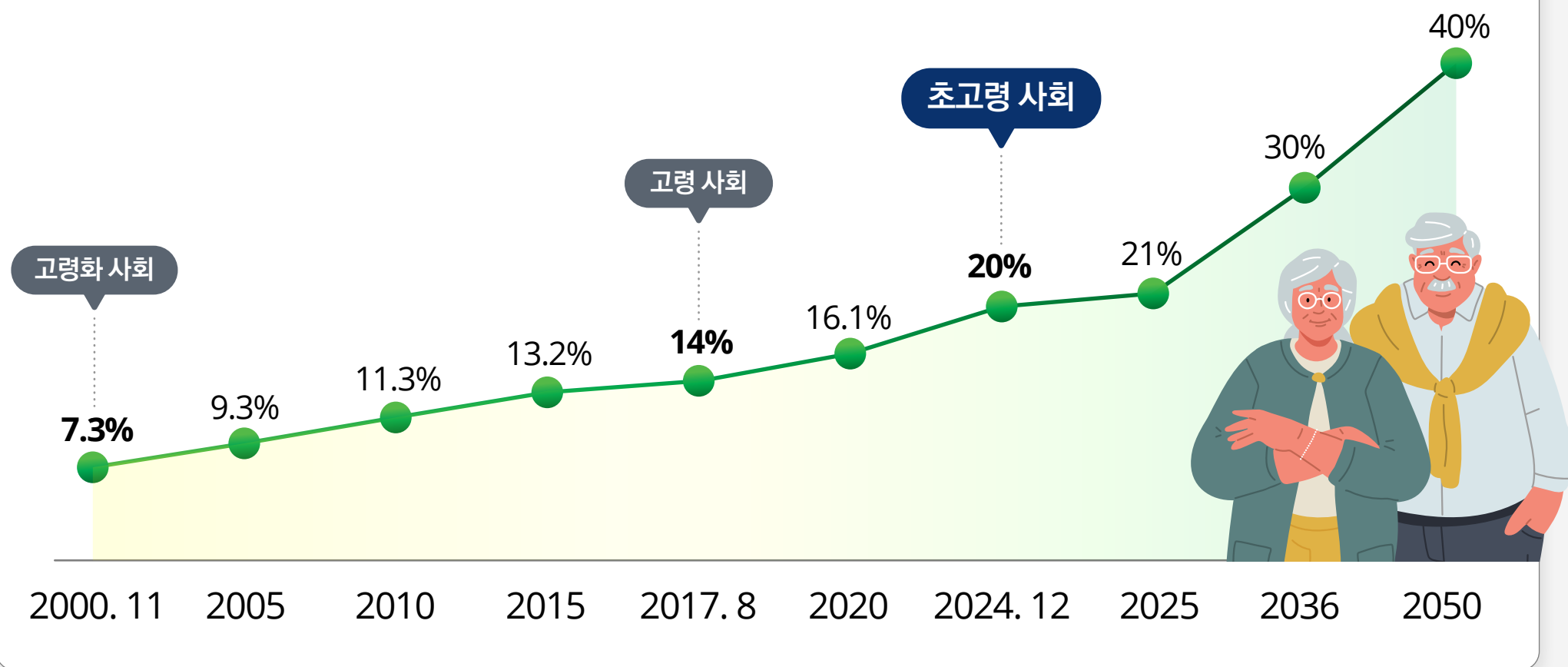


상세한 내용은 리포트 전문에서 확인하세요!

초고령사회가 여는 시니어 호스피탈리티 시장

65세 이상 고령인구 비중 증가

2036년 **30%**, 2050년 **40%**를 넘어설 것으로 전망



출처: 행정안전부 "65세 이상 인구 비중 20% 기록", 2024.12.24, 통계청 "2000년 인구주택총조사 전수집계 결과", 통계청 "2025 고령자 통계" 자료 기반 재구성

시장 부상의 배경

고령층 생활 서비스 수요 확대



주거, 돌봄, 여가, 웰니스 등 고령층의 일상 전반을 지원하는 서비스 수요 증가

독립 생활과 서비스 선택 수요 확대



돌봄·요양 중심에서 독립 생활·웰니스·커뮤니티 결합 모델 관심 확대

장기 이용 기반 시장 형성



장기 거주와 반복 이용이 결합된 안정적 서비스 모델 필요성 확대

시니어 주거 시장의 변화와 서비스형 모델의 부상

... 관점의 변화 ...

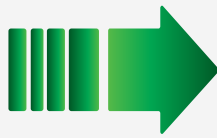
시설 공급을 넘어, 거주 이후의 생활을 지원하는 운영 모델로 전환

기존 관점

시설·입자·돌봄 기능 중심



주거 공간 공급과
기본 생활 편의



확장 관점

서비스형 운영 모델 중심



생활 지원·안전 관리·
건강 연계·커뮤니티 운영

... 핵심 구성 ...



시니어 호스피탈리티 비즈니스 모델

건강 상태와 서비스 필요 수준에 따라
달라지는 주거·생활 서비스 모델



독립형 시니어 리빙

대상 고객	건강하고 자립적인 시니어
개입 수준	낮음~중간
주요 서비스	주거·식음·문화생활· 여가·커뮤니티

어시스티드 리빙

대상 고객	일상생활 지원이 필요한 시니어
개입 수준	중간~높음
주요 서비스	가사·이동·복약 관리· 건강 모니터링

연속돌봄 은퇴자 커뮤니티

대상 고객	건강 상태 변화에 따라 서비스가 필요한 시니어
개입 수준	단계적 확대
주요 서비스	독립 생활부터 전문 간호·요양까지 연속 제공

럭셔리 시니어 레지던스

대상 고객	고자산 시니어
개입 수준	중간~높음
주요 서비스	프리미엄 주거·컨시어지· 메디컬 웰니스· 문화 프로그램



영문 용어

- 독립형 시니어 리빙: Independent Living
- 어시스티드 리빙: Assisted Living
- 연속돌봄 은퇴자 커뮤니티: CCRC, Continuing Care Retirement Community
- 럭셔리 시니어 레지던스: Luxury Senior Residence

글로벌 비즈니스 운영 사례와 국내 적용 시사점

주거 운영·생활 지원·건강관리·자산 운영 등
여러 기능이 결합되는 구조로 발전

01



고객군별 서비스 구성

개별 시설이나 브랜드보다 고객군별 서비스 구성 방식에 주목

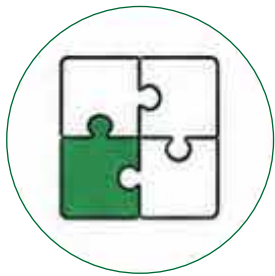
02



운영 주체 간 역할 분담

운영사·의료기관·투자자가 결합되는 구조

03



전문 서비스 연계 방식

주거 운영, 생활 지원, 건강관리 기능의 결합 방식에 주목

04



주거와 케어 서비스 결합

보험·요양·생활지원 서비스를 결합한 운영 모델

05



호텔 운영 역량 확장

호텔 운영 역량을 장기 생활 서비스와 브랜드 경험으로 확장

국내 적용 시, 개별 시설·브랜드 보다 고객군별 서비스 구성,
운영 주체 간 역할 분담, 전문 서비스 연계 방식에 주목

고객군 세분화와 중산층 서비스형 주거 공백

고가 프리미엄 주거와 공공 복지·요양 시설 사이,
중산층 시니어를 위한 서비스형 생활 모델의 공급 공백 존재



중산층 시니어 주요 특성

- 

비용 부담
고가 실버타운에 진입하기에는 비용 부담이 큰 고객군
- 

자율성 유지
요양 시설을 필요로 하는 단계는 아니지만 자율적 생활 유지 필요
- 

기본 생활 서비스
식사·안전 확인·건강관리·여가·사회적 교류 지원 서비스 필요
- 

생활권 접근성
익숙한 생활권, 가족 방문 편의성, 생활 인프라 이용 여건 중시

제도 변화와 도심 생활권 수요가 여는 기회

실버스테이 도입과 민간 참여 확대, 도심 내 유희시설 활용
지원이 맞물리며 시니어 레지던스 시장의 형성 기반 확대

기회 영역



01 실버스테이 도입

장기 거주 안정성과 고령자 특화 서비스를
결합한 중간 유형의 주거 모델



02 민간 참여 확대

제도 개선과 민간 사업자 참여를 통해
서비스형 주거 모델의 사업화 기반 형성



03 도심 유희시설 활용

도심 내 유희시설과 유희 국유지를
시니어 레지던스로 조성하는 지원 강화

핵심은 모든 기능을 직접 보유하는 것이 아니라,
생활 서비스 운영 역량을 중심으로
전문 파트너와 연계하는 구조

시니어 호스피탈리티 기업의 전략 과제



중산층 시니어의 생활 수요를
지속 가능한 운영 모델로 전환

핵심 전략 과제



단계적 시장 진입

기존 자산·비입주형 서비스를 활용해 수요와 운영 가능성 검증



합리적 서비스 설계

기본 서비스와 선택형 서비스를 구분해 합리적인 비용 구조 마련



전문 서비스 연계 체계 마련

의료·돌봄·금융 등 전문 파트너와 협력 기반 확보



운영 신뢰 확보

서비스 범위·비용 구조·운영 기준의 투명성 확보

생활 서비스 운영 역량을 바탕으로 중산층 시니어 시장에 맞는
서비스 구조와 운영 신뢰도를 확보하는 것이 중요

한국 딜로이트 그룹 전문가

교통·호텔·레저 및 서비스 산업 전문팀

운송, 여행, 호텔, 외식, 레저, 게임 등 빠르게 진화하는 서비스 산업 전반에서, 개발계획 및 Master Plan 수립, 투자 유치 및 매각 자문, 중장기 성장전략, 사업 포트폴리오 재편 및 비즈니스 모델 재정립, 신사업 발굴 및 타당성 검토, M&A 전략 및 영업실사에 이르기까지 관광 및 호스피탈리티 산업의 End-to-End Lifecycle을 선도적으로 지원합니다. 한국 딜로이트 그룹은 고객 특성과 산업별 니즈를 반영해 차별화된 고객 경험과 지속가능한 성장 전략을 설계하며, 마케팅·세 일즈·서비스 전반의 디지털 전환을 지원하고, 복잡한 환경 속에서도 실질적인 성과를 이끌어내는 실행 중심의 솔루션을 제시 합니다.

강동남 파트너

교통, 호텔, 레저 및 서비스 산업 리더 | 경영자문 부문

☎ 02 6099 4831

@ donkang@deloitte.com

이영빈 부장

교통, 호텔, 레저 및 서비스 산업 | 경영자문 부문

☎ 02 6676 2465

@ youngbilee@deloitte.com

Deloitte Insights

세일즈&마케팅 대표

권지원 Partner

jekwon@deloitte.com

성장전략부문 부대표

서정욱 Partner

juseo@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장

박경은 Director

kyungepark@deloitte.com

연구원

조예원 Manager

yewcho@deloitte.com

디자이너

박근령 Senior Consultant

keunrpark@deloitte.com

Contact us

krinsightsend@deloitte.com



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

Deloitte.

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.