



에이전틱 AI 시대의 커머스 미래

결제 산업의 역할과 대응 전략

Deloitte Digital

“

소비자와 기업은 점점 더 많은 의사결정을 AI 에이전트에 위임하고 있으며, 이러한 변화 속에서 **결제는 더 이상 거래의 마지막 단계가 아니라, 신뢰와 통제를 설계하는 핵심 인프라로 자리 잡고 있습니다.**

그러나 에이전틱 AI의 확산은 기술만으로 완성되지 않습니다. 신뢰·투명성·통제가 구조적으로 내재될 때 비로소 실행 가능한 생태계가 형성됩니다.

에이전틱 AI 시대, **결제 산업의 경쟁력은 도입 속도가 아니라 역할을 재정의하는 전략적 깊이에서 결정됩니다.**

”



이대의 파트너

Deloitte Digital 리더
컨설팅 부문

에이전틱 AI가 여는 커머스 성장 기회



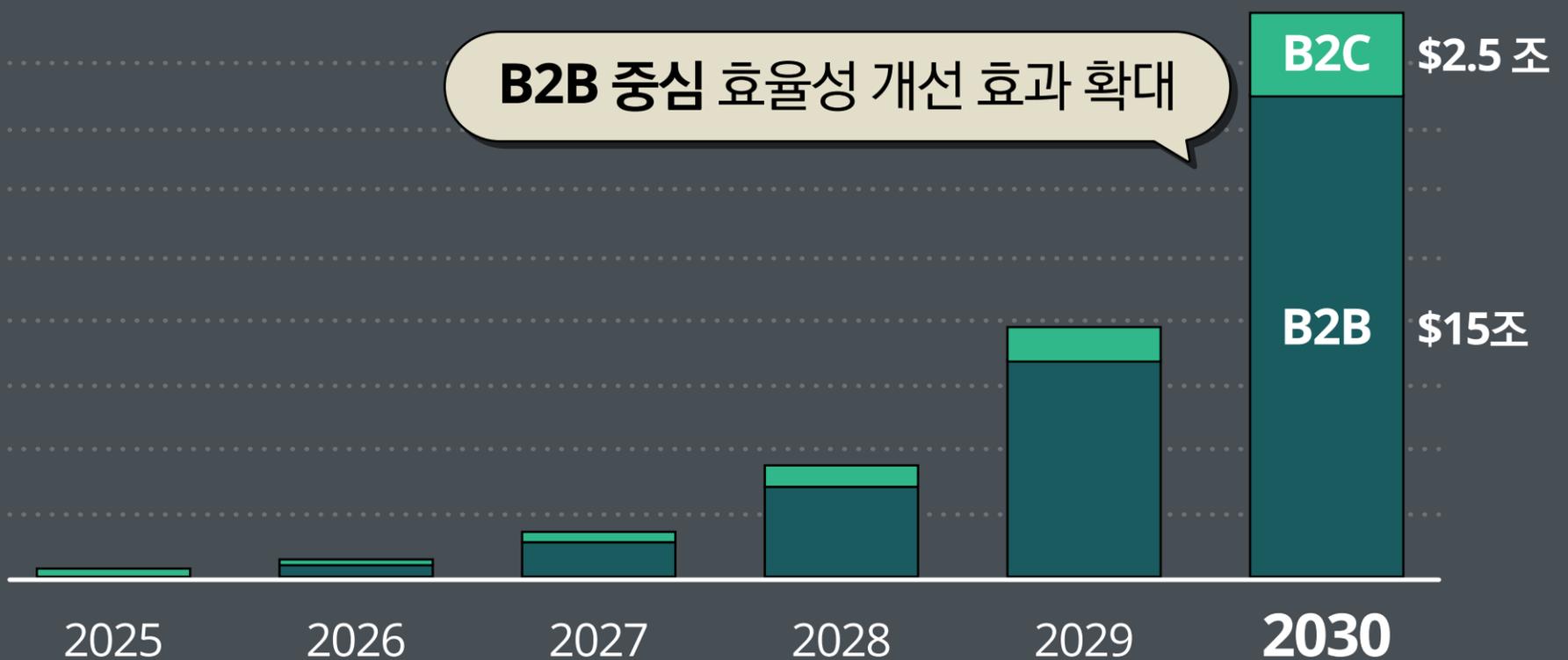
커머스 **30%**
AI 에이전트가 구매·결제 수행



2030년 AI 커머스 규모
\$17.5조 달러

에이전틱 AI 커머스 거래 규모, 2030년 급증

(단위: 미달러)



결제 산업의 전략적 과제

- ✓ AI 에이전트 기반 거래 지원 서비스 확대
- ✓ 에이전트 간 거래(M2M) 연결 인프라 고도화

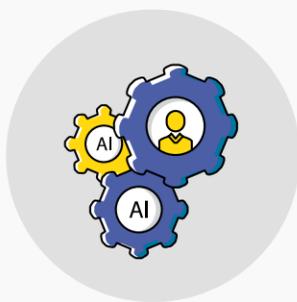
에이전틱 결제의 가치 창출 메커니즘

소비자에게는 신뢰기반 에이전틱 커머스 경험을,
기업에는 인프라 기반 성장 기회를 제공

에이전틱 커머스의 對 소비자 제공 가치



채널 간 편의성



사용자 통제권



개인화 경험

에이전틱 커머스 확산 시 결제 기업의 기회



인사이트 도출



사기 방지·보안 강화

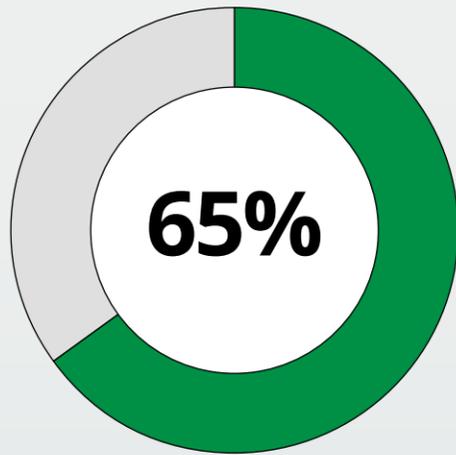


프로세스 자동화

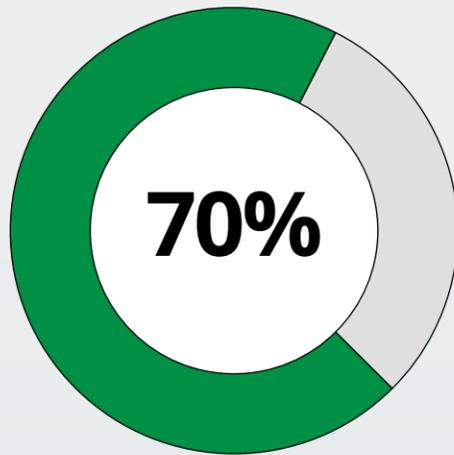
에이전틱 결제의 경쟁력은
'경험'과 '인프라'를 동시에 설계하는 역량에서 결정

에이전틱 AI에 대한 소비자 인식과 기대

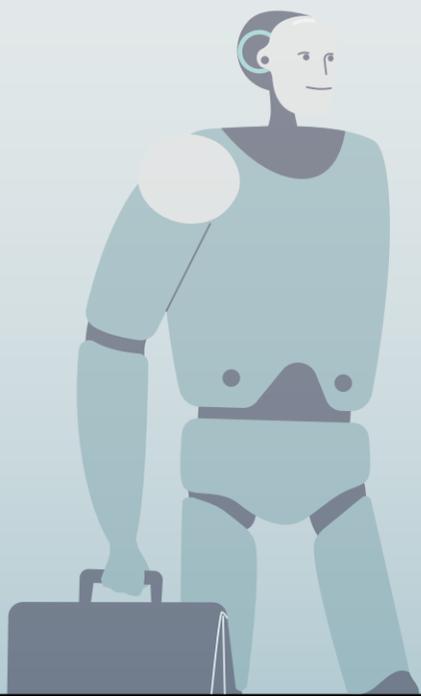
일반 AI 서비스
이용 경험



에이전틱 결제
도입 의향



에이전틱 AI에 대한
높은 관심도



BUT
20%

에이전틱 AI 수용도
높은 관심 대비
낮은 실제 수용



소비자 기대 가능



46%

지능형 쇼핑
경험 고도화



37%

실시간 사기
탐지 및 대응



33%

리워드·구독
관리 자동화

커머스 영역에서 에이전틱 AI에 대한 우려



58%

보안, 개인정보 보호,
해킹 리스크

57%

AI의 잘못된 판단, 오류 또는
승인되지 않은 행동에 대한 우려

39%

시스템의 신뢰성 및
정확성에 대한 불안



신뢰 확보를 위한 핵심 조건



사전 검증과
개입 가능성



명확한
보상 책임



투명한
실행 과정

에이전틱 AI 기반 커머스 혁신 사례



Mastercard

Agent Pay

주요 AI 플랫폼과 협력해
'에이전틱 토큰'을 도입



글로벌 커머스 고도화



PayPal

Agent Toolkit

결제·구독·청구·분쟁 관리를
API로 통합



금융 워크플로우 자동화



Google AI

Shopping Mode

온라인 쇼핑
경험 재구성



즉시 구매 경험 구현



Salesforce

Agentforce

세일즈포스 헬프에
에이전트포스 도입



고객 대응 자동화

에이전틱 커머스가 창출하는 비즈니스 기회

기회는 '소비자'(D2C)와 '기업'(B2B)
전 영역에서 동시에 확대

D2C 전환 기회 확대

- ✓ 스마트 쇼핑 에이전트
- ✓ 구독·사용량 기반 과금 최적화
- ✓ 상황 인지 기반 탐색·결제

B2B 전환 기회 확대

- ✓ 계약·협상 자동화 에이전트
- ✓ 결제·정산·자금 관리 최적화
- ✓ 공급망·금융 연계 자동화

커머스는 '사람이 하는 거래'에서
'AI가 실행하는 거래'로 전환



상세한 내용은 전문 리포트를 확인하세요!

에이전틱 결제 생태계 확장 전략

에이전틱 결제의 경쟁력은 단일 플레이어가 아닌
연결된 생태계에서 완성

생태계 구축을 위한 3대 핵심 과제

생태계 통합 확장

- ✓ 산업·플랫폼 전반으로 결제와 에이전틱 기능을 확장
- ✓ 가맹점·발급사와의 전략적 파트너십 강화

에이전틱 혁신 가속

- ✓ API·SDK 기반 개발 생태계 활성화
- ✓ 차세대 에이전틱 기업에 대한 전략적 투자
- ✓ 고도화된 AI 분석·사기 대응 역량 제공

신뢰와 표준 선도

- ✓ 보안·상호운용성·프라이버시 표준 주도
- ✓ AI 거버넌스 체계 구축
- ✓ 리스크 선제 대응 체계 고도화

에이전틱 AI 시대, 결제 플레이어의 역할 전환

에이전틱 AI 환경에서는 결제의 경쟁력이
'처리 역량'이 아니라 '조율 역량'에서 결정

카드 발급사

- ✓ 에이전트 경험 플랫폼으로의 전환
- ✓ 데이터 통합 기반 의사결정 고도화
- ✓ 설명 가능성과 거버넌스 체계 확보

카드 네트워크

- ✓ 가치 조율 플랫폼으로의 전환
- ✓ 토큰화 기반 발급 역량 개방
- ✓ 에이전트 신뢰·평판 인프라 수립

매입사

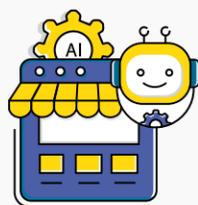
- ✓ SMB 운영 플랫폼으로의 진화
- ✓ 에이전트 기반 가맹점 생태계 확장
- ✓ 모듈형 에이전틱 서비스 수익화



상세한 내용은 전문 리포트를 확인하세요!

에이전틱 커머스 확산에 유리한 한국 시장 구조

결제 산업의 역할과 대응 전략



플랫폼 중심 커머스

에이전트 쇼핑 경험 구현 용이



간편결제 중심 인프라

에이전트 기반 자동 결제 실행 용이



데이터 기반 개인화

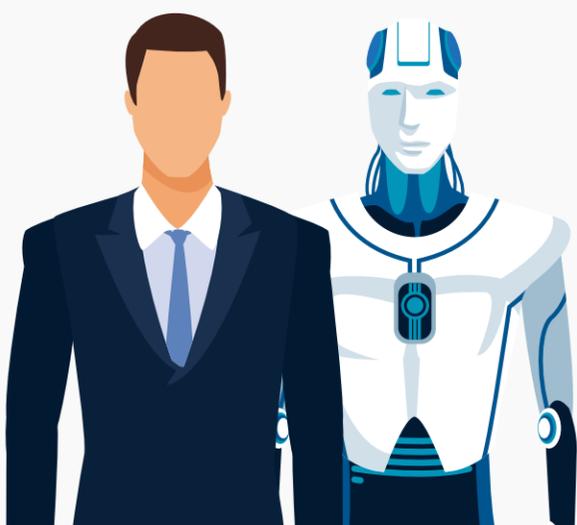
에이전트 의사결정 정확도 확보 가능



모바일 중심 소비 구조

에이전트의 상시 개입 가능 환경

핵심 전략 과제



- ✓ Agent-ready 결제 인프라 구축
- ✓ 데이터 기반 의사결정 내재화
- ✓ 신뢰·보안 체계 설계
- ✓ 플랫폼 협력 확대

한국 딜로이트 그룹 전문가

Deloitte Digital: Marketing & Commerce

한국 딜로이트 그룹은 국내외 수많은 선도 기업을 대상으로 디지털 마케팅 전략 수립(PPLAN), 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 지속가능한 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

김정민 파트너

Transformation Strategy | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3379

@ jungminkim@deloitte.com

김환 수석위원

Transformation Strategy | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3425

@ hwkim1@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
김혜련 Senior Manager
hyerykim@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.