

# Deloitte Insights

Feb 2025



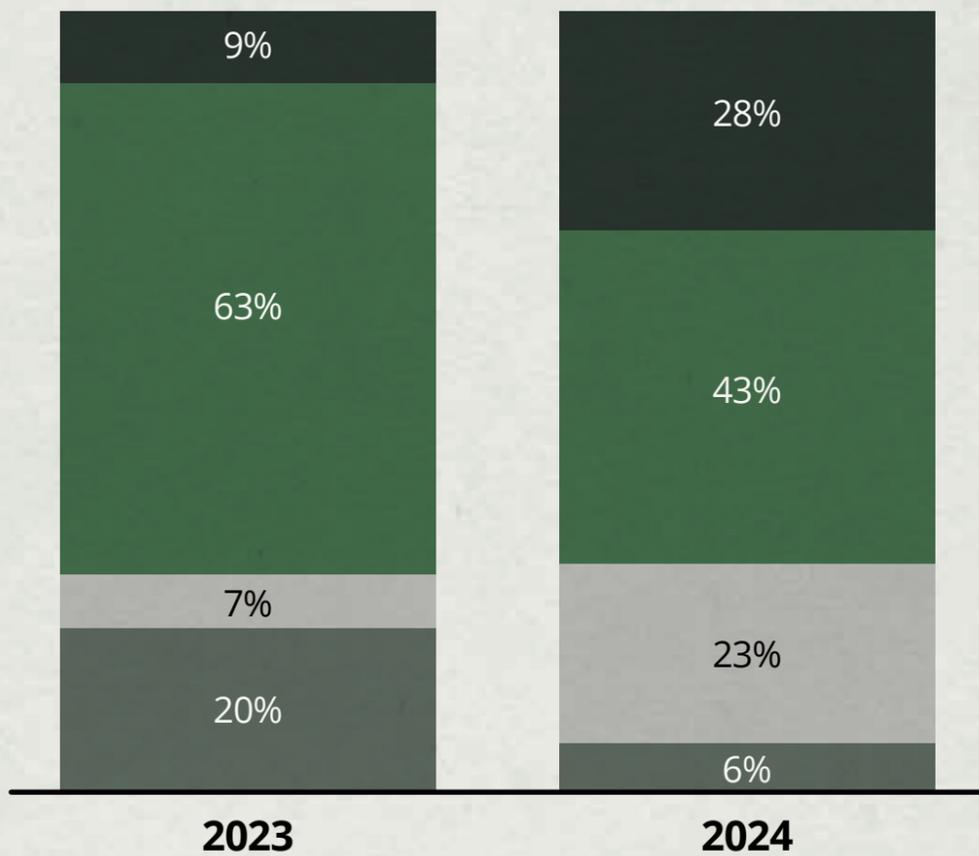
## Connected Consumer Survey: 디지털 소비자를 탐구하다

Deloitte Global

# 향후 1년 간 디지털 관련 지출은 전년 대비 낙관적으로 전망된다

## 향후 1년간 디지털 기기 구매 지출 계획

● 지출 증가 ● 기존과 동일 ● 지출 감소 ● 모르겠음



출처: Deloitte (2024), Connected Consumer Survey | 표본 수: 3,586(2024년) / 1,878(2023년)

## 디지털 기기 구매 연기 혹은 저렴한 기기 구매 비율

● 2023 ● 2024

경제적 상황 때문에  
디지털 기기 구매를 연기했다

27%

49%

가정용 디지털 기기를  
구매할 여력이 없다

10%

33%

경제적 상황 때문에,  
기존에 원하던 것보다  
저렴한 기기를 구매했다

13%

27%

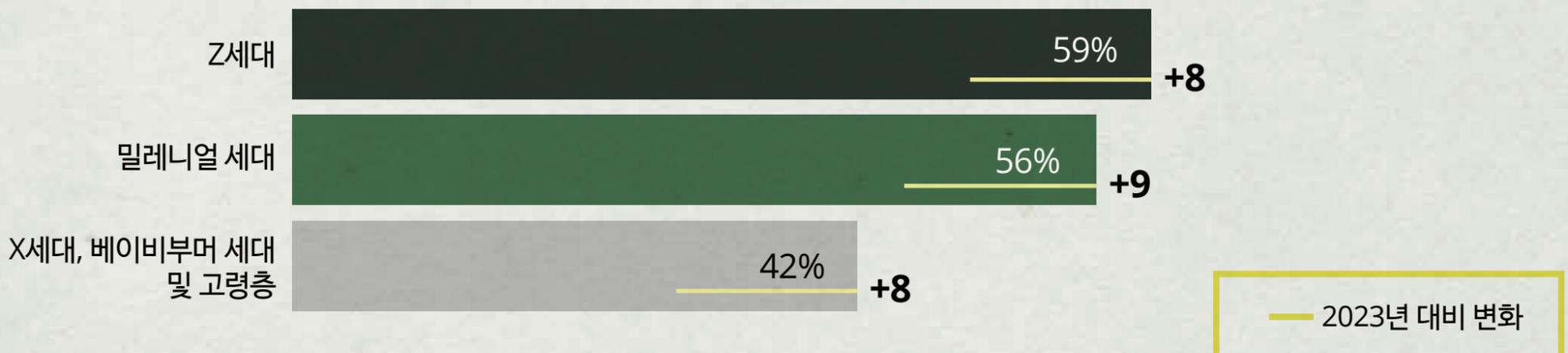
출처: Deloitte (2024), Connected Consumer Survey | 표본 수: 3,586(2024년) / 1,878(2023년)

# 모든 세대에 걸쳐, 소비자들은 디지털 세계에서 상호작용과 교류를 이전보다 더 적극적으로 영위하고 있는 추세다.

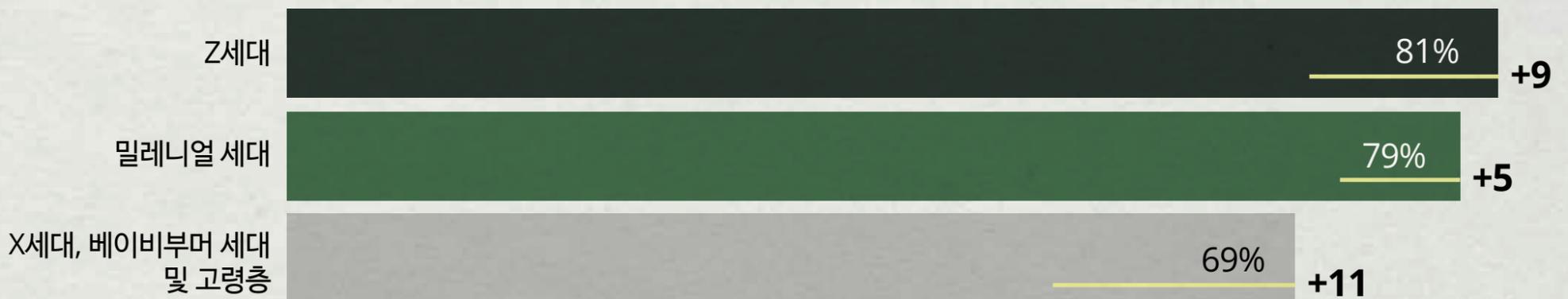


## 디지털 세계에서 타인과의 상호작용 및 교류 현황(세대별)

실제 물리적 세계보다 디지털 기기를 통해 사람들과 상호작용하는 시간이 더 많다



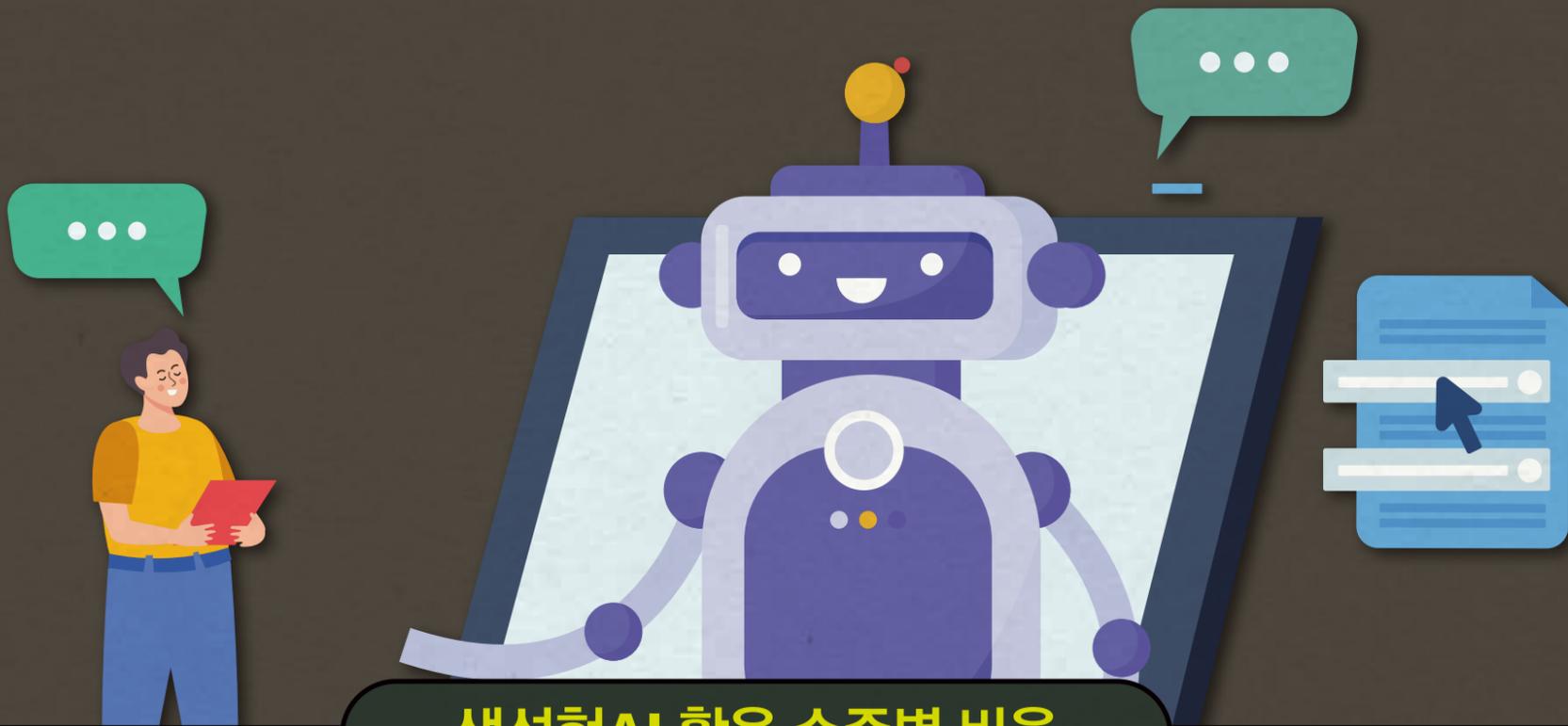
온라인 활동은 타인과 의미있는 유대관계를 쌓는데 도움을 준다



출처: Deloitte (2024), Connected Consumer Survey | 표본 수: 2,203(2024년) / 1,187(2023년)

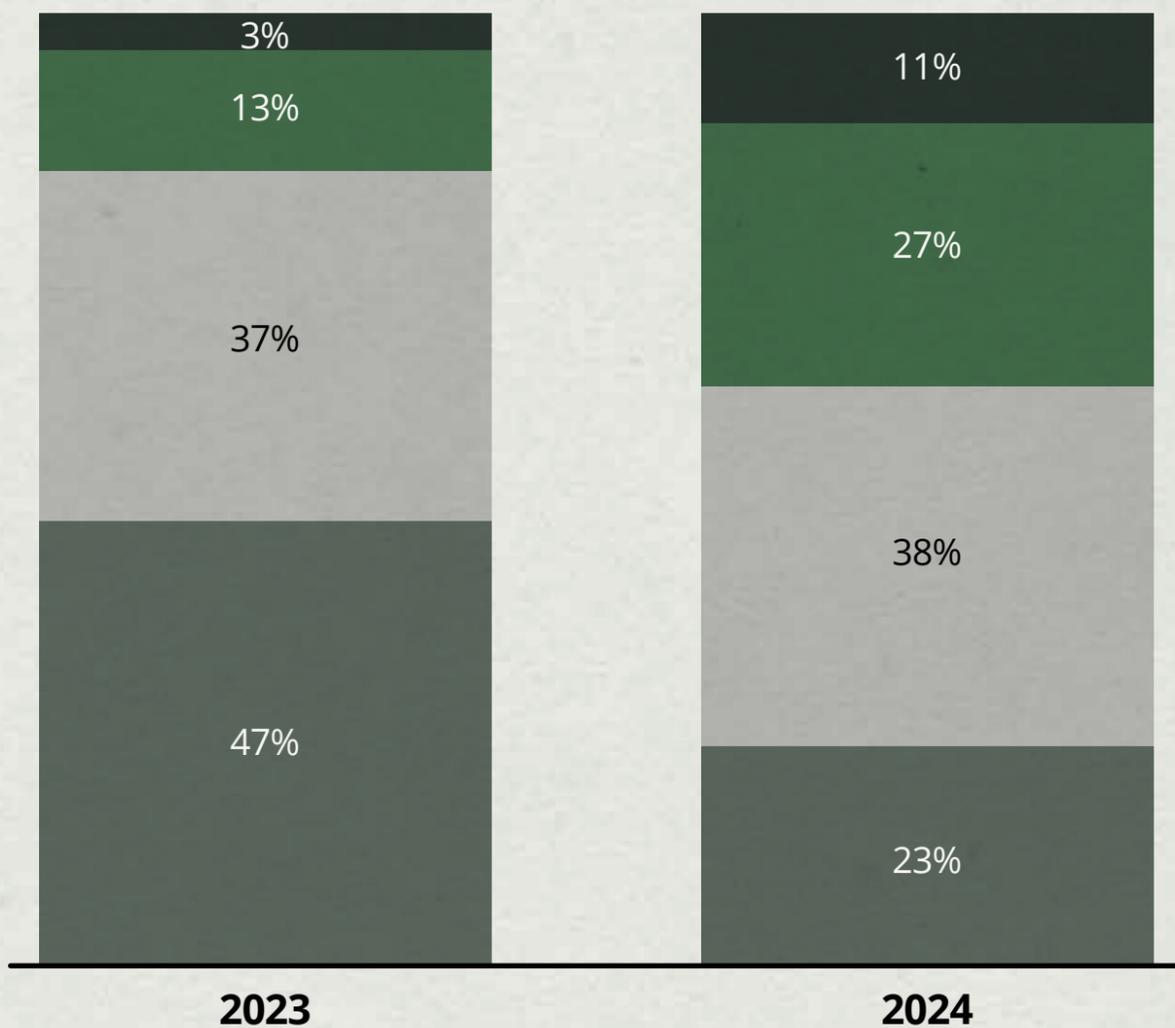
\* Z 세대: 14세~27세 / 밀레니얼 세대: 28세~41세 / X세대, 베이비부머 세대 및 고령층: 42세 이상

# 생성형AI는 소비자들의 디지털 생활에서 더 크게 자리를 잡아가고 있다.



## 생성형AI 활용 수준별 비율

- 프로젝트 및 업무용으로 생성형AI 활용함
- 생성형AI를 시험삼아 활용해 봄
- 생성형AI를 활용해보진 않음
- 생성형AI에 대해 친숙하지 않음

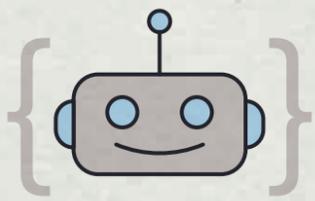


전년 대비  
2배 이상 증가폭

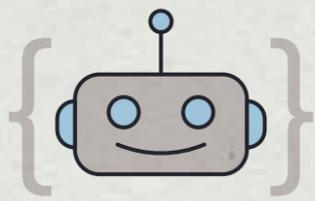
출처: Deloitte (2024), Connected Consumer Survey | 표본 수: 1,484(생성형AI가 친숙한 그룹) / 1,048(생성형AI를 시험삼아 활용해보고 있는 그룹) / 432(생성형AI를 업무에 활용하고 있는 그룹)

생성형AI를 업무에 활용하는 소비자들은  
 생성형AI에 대한 긍정적 감정을 매우 크게 느낀 반면,  
 아직 익숙하지 않은 소비자들은 불확실성과  
 불안감을 느끼는 비율이 높은것으로 나타났다.

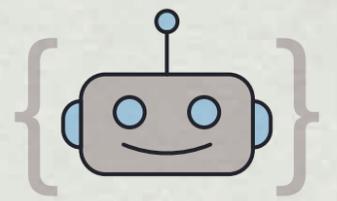
소비자 그룹별 생성형AI에 대해 느끼는 감정



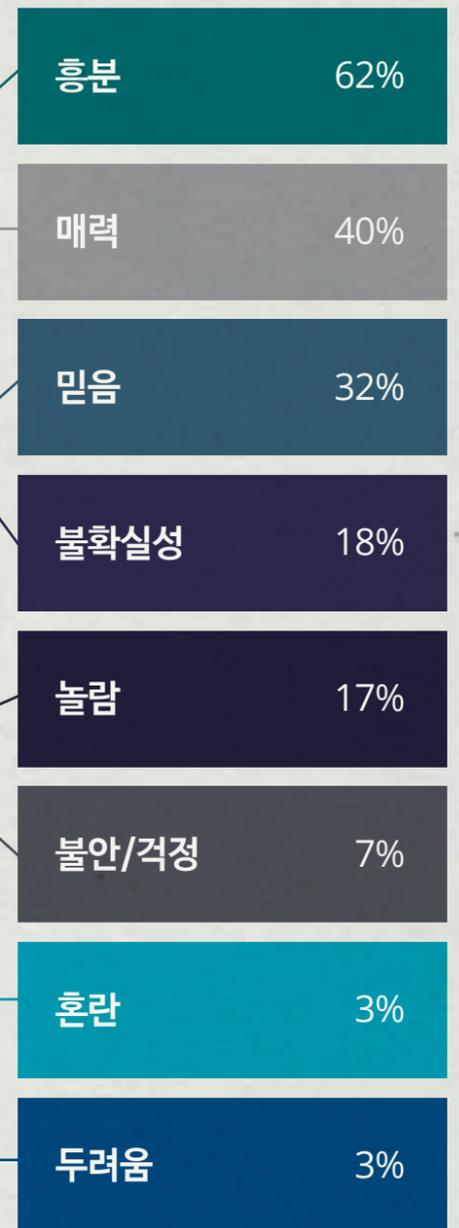
생성형AI에 관심있는 그룹



생성형AI를 시험삼아  
 활용해 보고 있는 그룹



생성형AI를 업무에  
 활용하고 있는 그룹

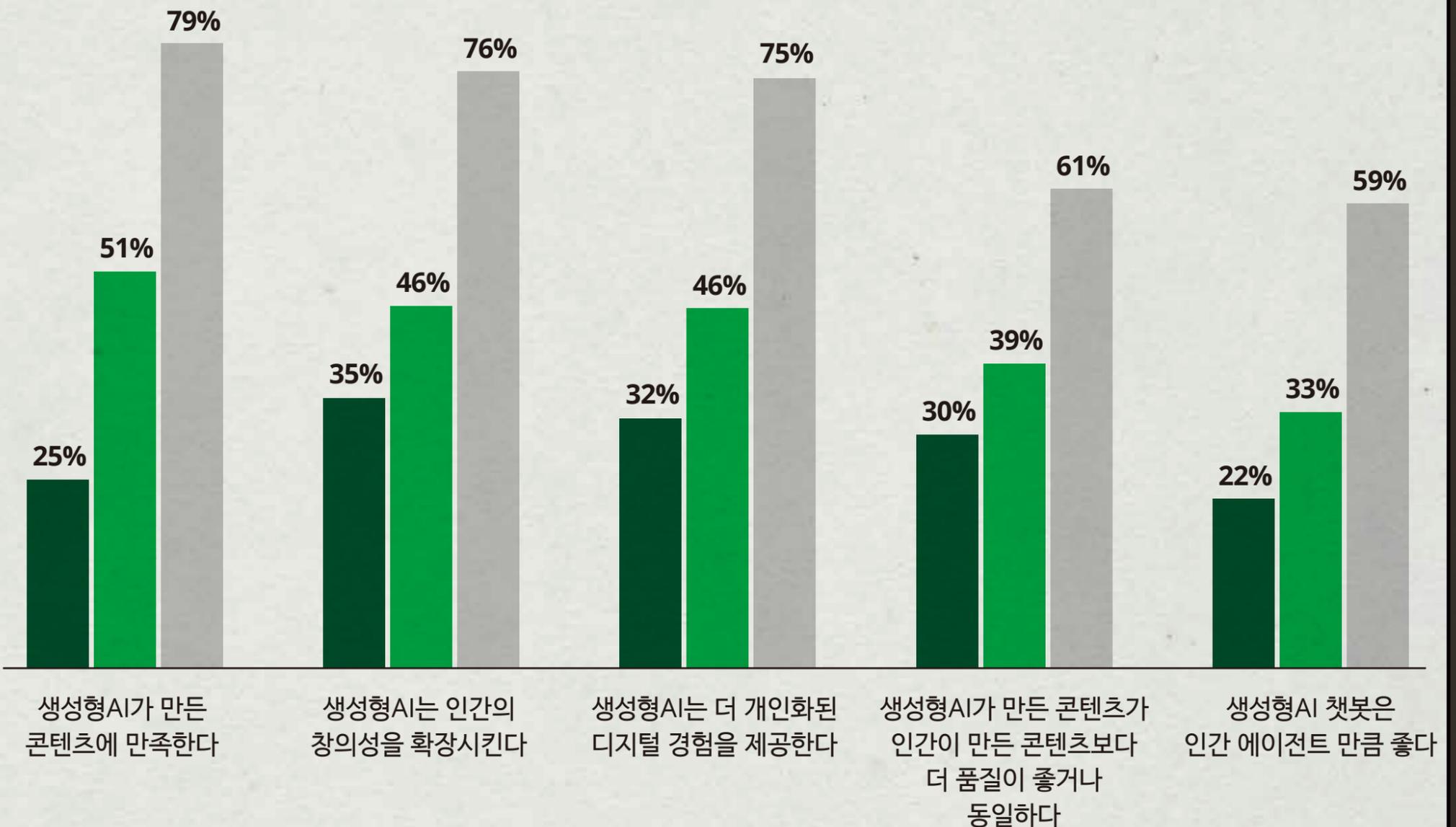


출처: Deloitte (2024), Connected Consumer Survey | 표본 수: 3,857(2024년) / 2,018(2023년)

# 생성형AI를 업무에 활용하는 소비자들은 생성형AI로 만든 콘텐츠에 대한 신뢰성이 높고 콘텐츠를 즐기는 과정에서 느끼는 경험에 대해 긍정적으로 느낀다.

## 소비자 그룹별 생성형AI에 대해 느끼는 감정

- 생성형AI가 친숙하지만 사용경험이 없는 그룹
- 생성형AI를 시험삼아 활용해보고 있는 그룹
- 생성형AI를 업무에 활용하고 있는 그룹

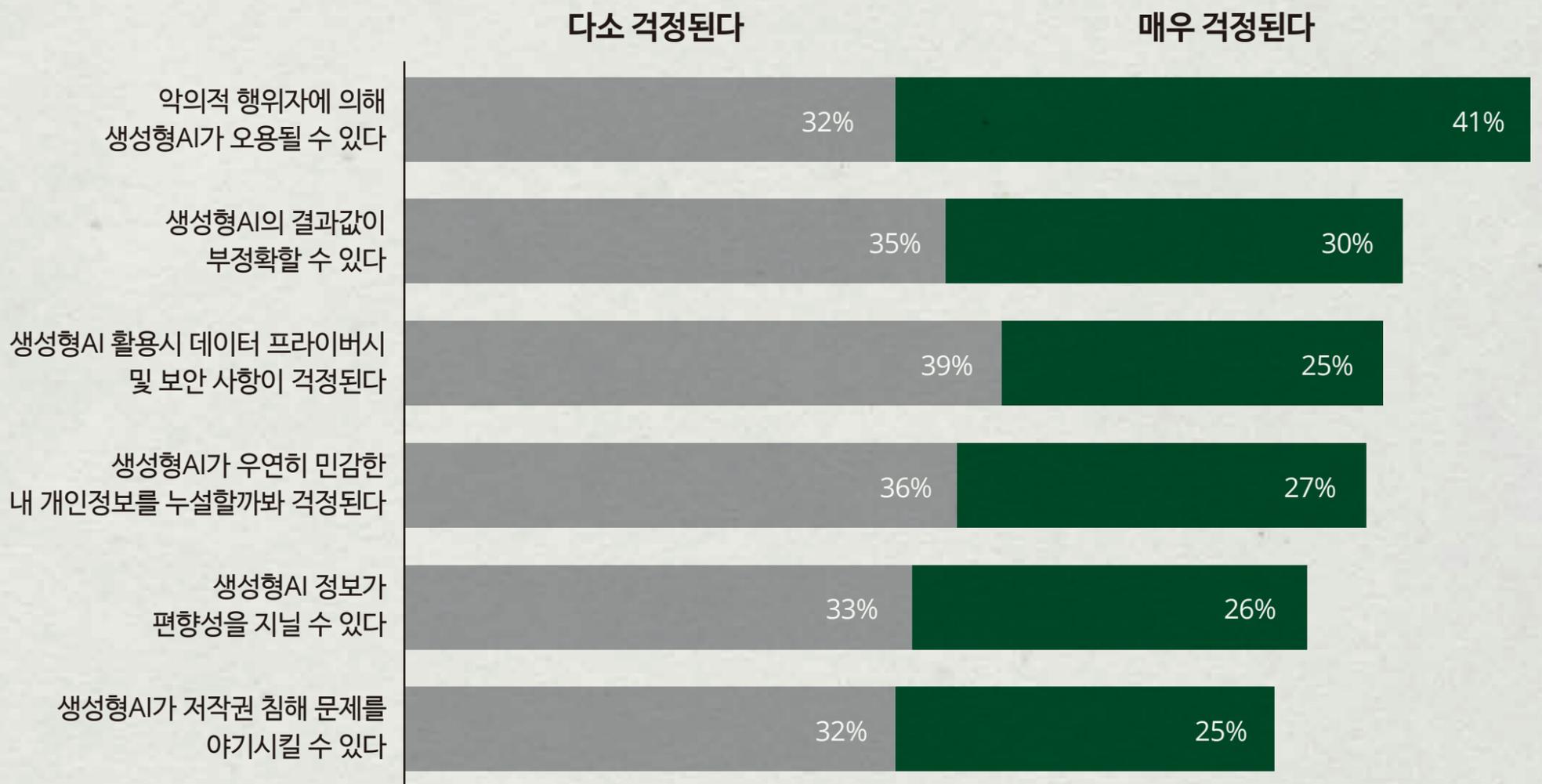


출처: Deloitte (2024), Connected Consumer Survey | 표본 수: 1,484(생성형AI가 친숙하지만 사용경험이 없는 그룹) / 1,048(생성형AI를 시험삼아 활용해보고 있는 그룹) / 432(생성형AI를 업무에 활용하고 있는 그룹)

# 여러 장점에도 불구하고, 생성형AI 사용자들은 데이터 개인정보 보호와 보안, 그리고 오용 가능성에 대해 우려하고 있다.



## 생성형AI에 대해 우려하는 사항들과 비율



출처: Deloitte (2024), Connected Consumer Survey | 표본 수: 1,480 (생성형AI를 활용해 본 적이 있는 사람 대상)

# 딜로이트 산업 전문가

통신·미디어·엔터테인먼트, 디지털 고객경험(DCX) 및 마케팅

딜로이트는 통신·미디어·엔터테인먼트 분야에서 기업들의 전략적 과제와 혁신을 함께해왔습니다.  
또한 디지털 고객경험(DCX) 및 마케팅/홍보 분야에서도 한국 주요기업들과의 여러 컨설팅 프로젝트를 진행해왔습니다.  
딜로이트는 다양한 배경을 가진 구성원들의 전문성을 바탕으로 심도있는 인사이트를 제공하고 있습니다.

## 통신·미디어·엔터테인먼트

### 박형곤 파트너

통신·미디어·엔터테인먼트 산업 리더 |  
컨설팅 부문



☎ 02 6676 3684

@ hypark@deloitte.com

### 구나경 이사

통신·미디어·엔터테인먼트 산업 |  
컨설팅 부문



☎ 02 6676 3888

@ nkoo@deloitte.com

## 디지털 고객경험(DCX) 및 마케팅

### 김태환 파트너

디지털 고객경험 | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 3756

@ taehwankim@deloitte.com

### 이대의 파트너

디지털 고객경험 | 컨설팅 부문



☎ 02 6099 4892

@ daeelee@deloitte.com

### 김윤석 이사

디지털 고객경험 | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 2408

@ younskim@deloitte.com

### 강윤정 파트너

디지털 홍보마케팅 | PR GATE



☎ 02 792 2633

@ yunjekang@deloitte.com

## AI 거버넌스, AI & Data 본부

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. 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.

### AI 거버넌스

#### 김진숙 파트너

AI 혁신/거버넌스 리더 | 경영자문 부문



☎ 02 6099 4437

@ jessicakim@deloitte.com

#### 심규승 이사

AI 통합 혁신 | 경영자문부문



☎ 02 6138 5050

@ kyusshim@deloitte.com

### AI & Data

#### 정찬욱 파트너

Core Technology,  
Data Analytics | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 2732

@ chanjung@deloitte.com

#### 정창모 수석위원

AI 서비스 | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 3288

@ changjung@deloitte.com

#### 이성호 상무

AI, Analytics | 컨설팅 부문



☎ 02 6676 3767

@ sholee@deloitte.com



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

# Deloitte. Insights

성장전략부문 대표  
손재호 Partner

jaehosoh@deloitte.com

딜로이트 인사이트 리더  
정동섭 Partner

dongjeong@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장  
박경은 Director

kyungepark@deloitte.com

연구원  
양원석 Senior Consultant

wonsukyang@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](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.