

Connected Consumer Study:

생성형 AI와 신뢰 기반 혁신

Deloitte Insights

Deloitte.



정창모 수석위원

One AI | 컨설팅 부문

최근 생성형 AI와 다양한 디지털 기술에 대한
소비자들의 수용도는 급증하였습니다.
동시에, 기술 발전 속도가 너무 빠르고 **안전장치와
투명성이 부족하다는 점을 우려하고 있습니다.**

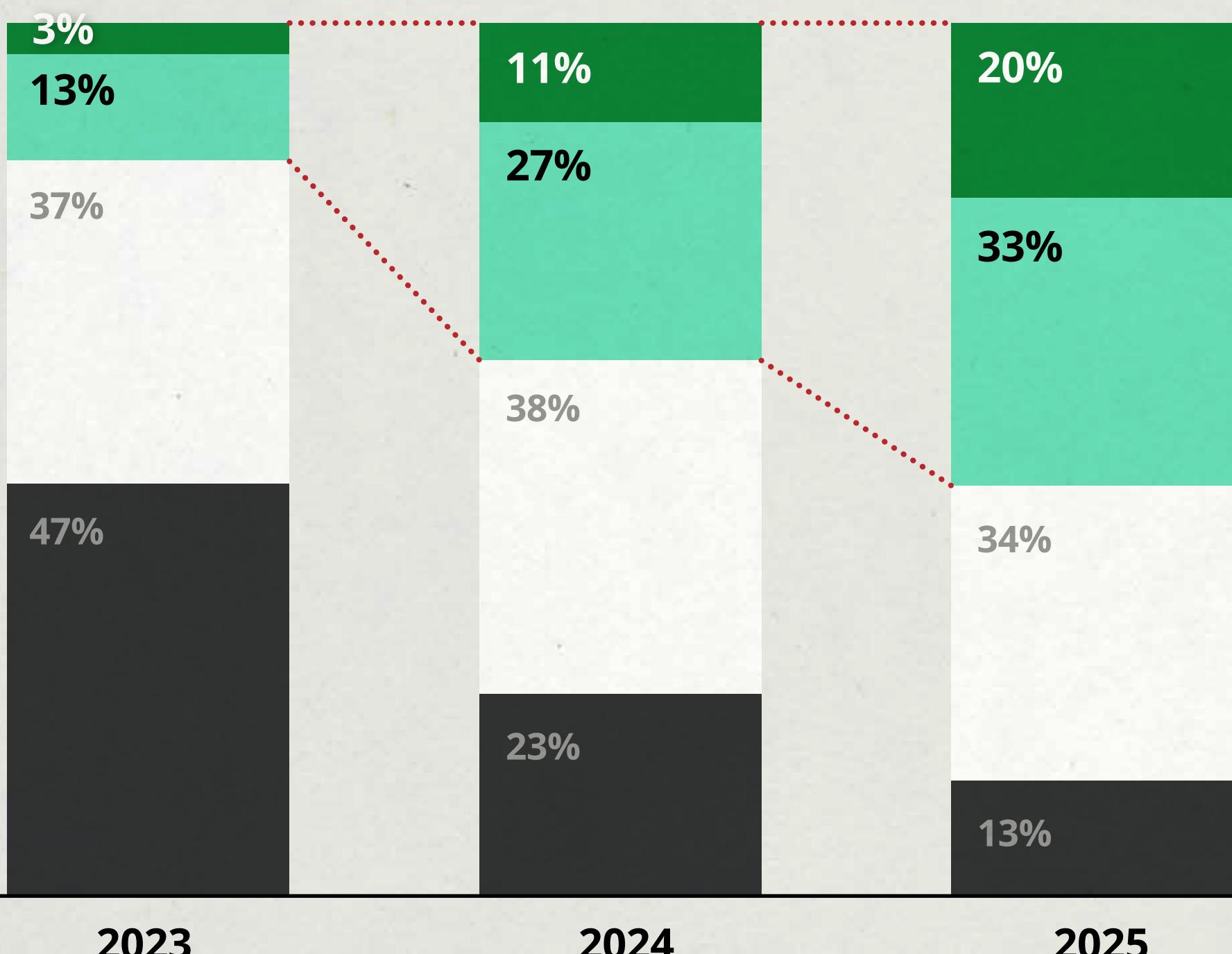
기술을 통한 혁신과 함께 투명성, 통제권,
데이터 보안의 다각적 고려가 요구되는 시점입니다.
이러한 상황에서 사용자 통제권 강화와
보호체계 구축 등 책임 있는 AI운영을 우선시하는
기업이 신뢰를 확보하고 더 넓은 사용자 참여를
이끌어낼 수 있습니다.

**첨단기술기업들은 무엇보다 먼저 '신뢰 기반'의
생성형 AI 혁신을 만들어 내야 합니다.**

생성형 AI, 본격적으로 대중화 되는 추세

생성형 AI를 업무 및 과제에 활용하는 정도와 비율

- 업무에 일상적으로 활용하고 있다
- 시험 삼아 활용해 본 적이 있다
- 개념은 알고 있으나 사용해 본 적은 없다
- 잘 알지 못한다



생성형 AI 사용자 비율 급증

2023년 16% → 2025년 53%

출처: Deloitte, Connected Consumer Survey 2023~2025

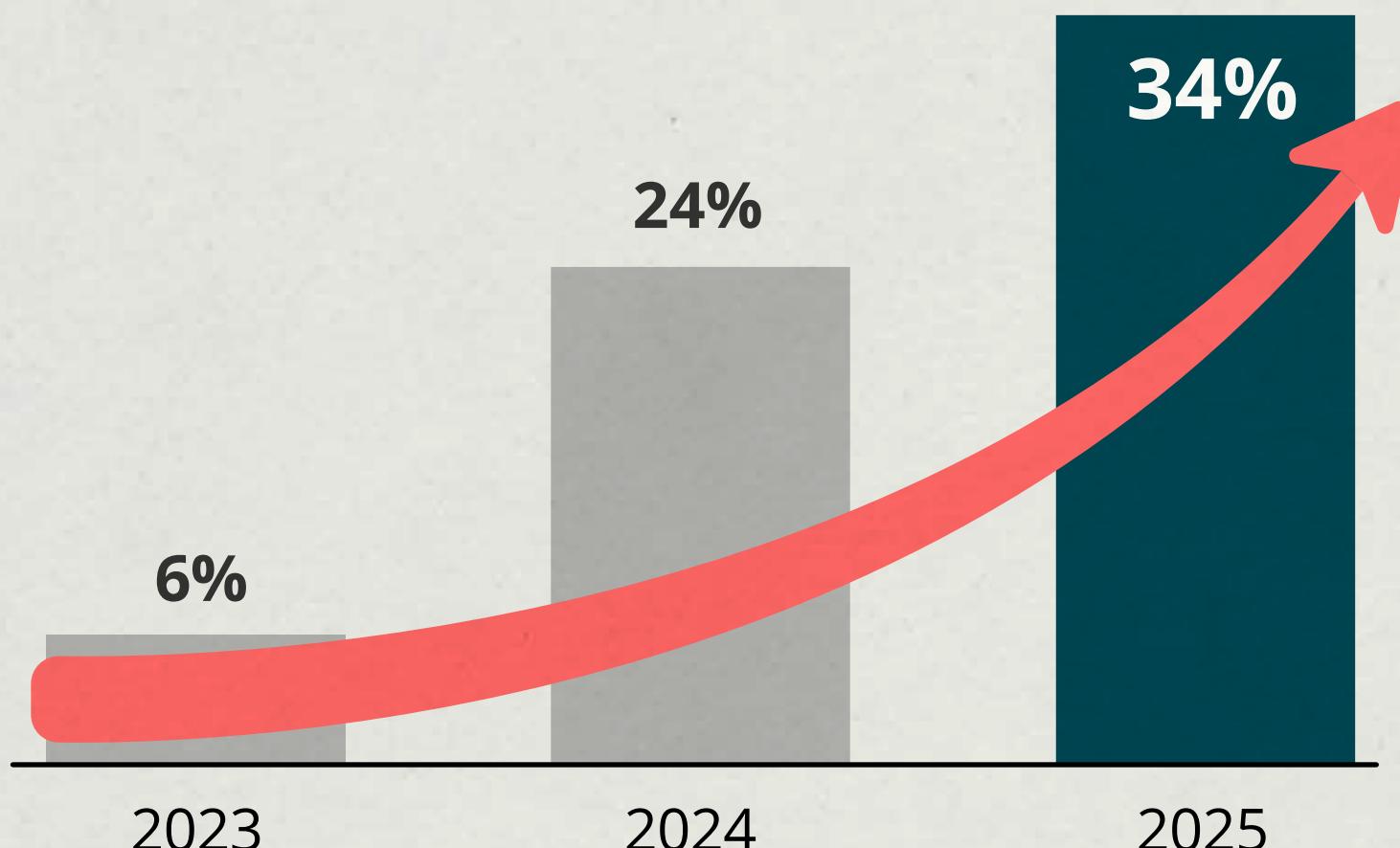
표본 수: 3,524[2025년] 3,857[2024년] 2,018[2023년]

직장인의 생성형 AI 활용률 2년 만에 급증

직장인의 생성형 AI 활용률 6%에서 **34%**로 급증하였고,
글쓰기·조사·요약·설명·메모 등 업무 전반에 활용 확대하였음



생성형 AI를 업무에 활용하거나 시험적으로 사용해 본 직장인 비율



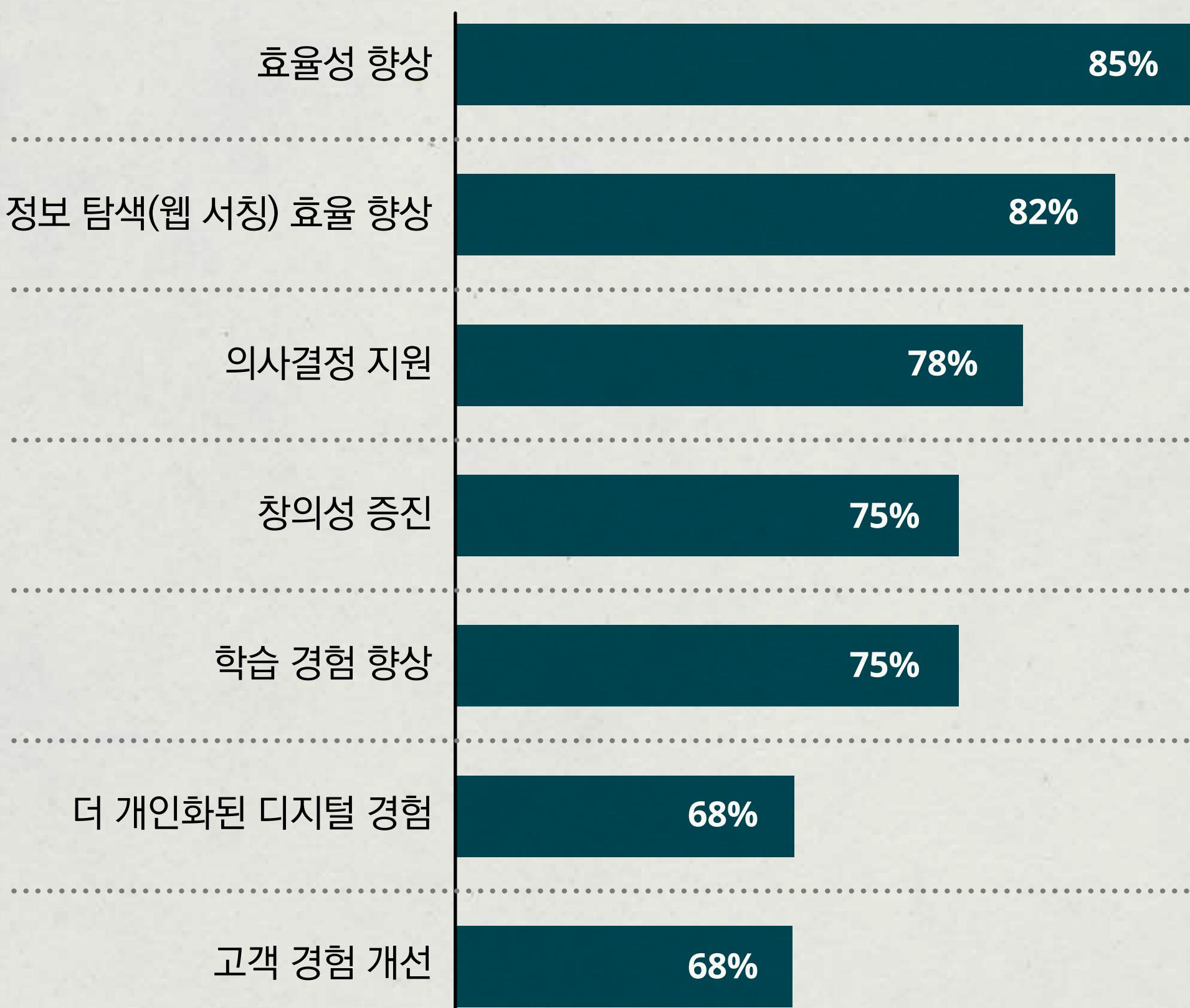
출처: Deloitte, Connected Consumer Survey 2023~2025

표본 수: 1,982[2025년] 2,146[2024년] 1,087[2023년]

생성형 AI로 창의성과 효율성을 동시에 높이는 소비자들

생성형 AI, 생산성·검색·의사결정 전반에서 효과를 나타냈고,
사용자들은 업무 효율과 정보 활용 역량이 크게 개선됐다고 평가함

생성형 AI 활용을 통해 ‘매우’ 또는 ‘다소’의 효과를 체감한 비율



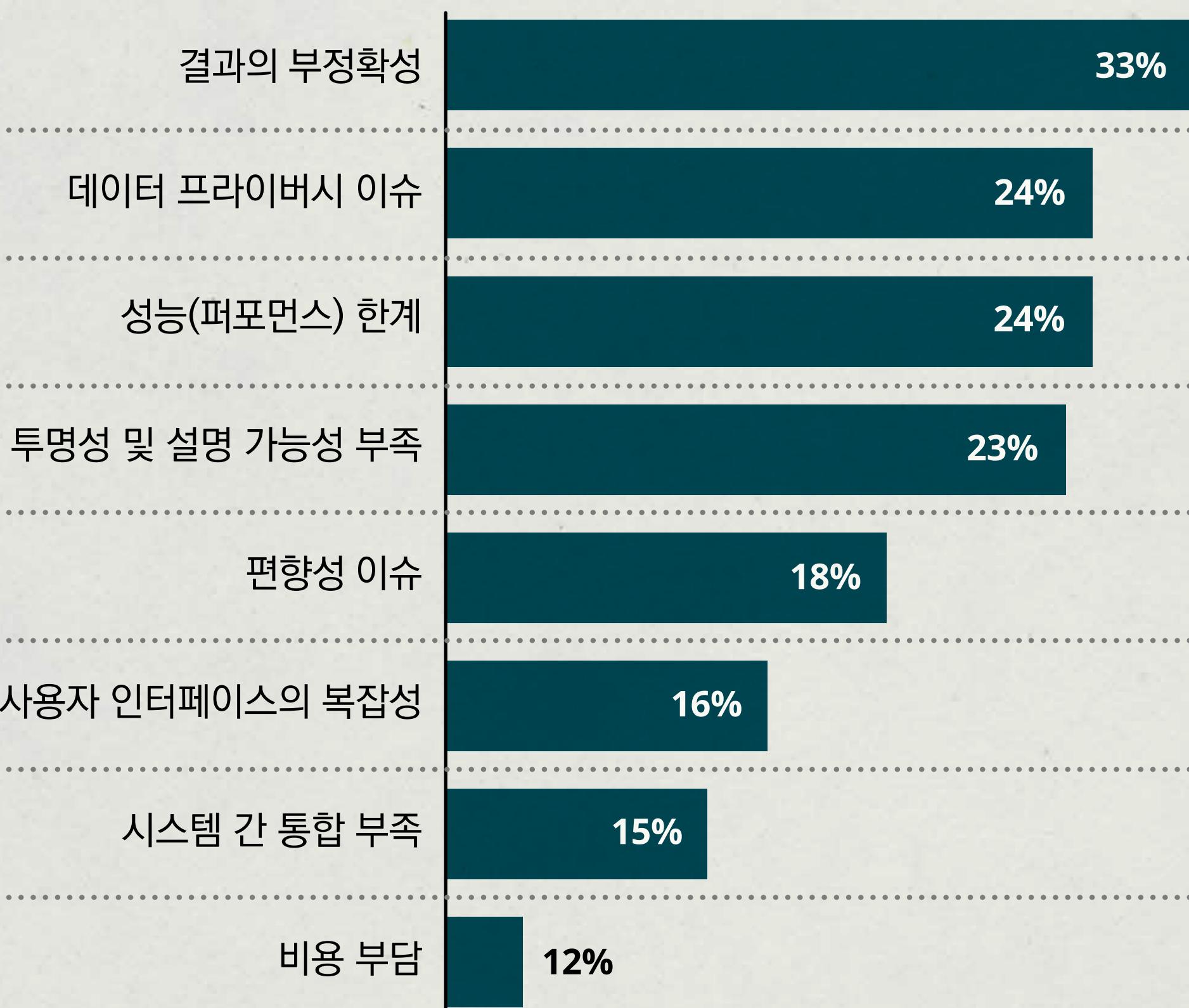
출처: Deloitte, Connected Consumer Survey 2025

표본 수: 699

확산과 긍정 평가 속에서도, 생성형 AI에 대한 우려는 확대

응답자의 82%가 '악용 가능성'을 우려하며(전년도 74%)
74%는 비판적 사고 약화를 걱정하고,
3명 중 1명은 부정확한 정보 경험, 24%는 프라이버시 문제를 경험함

생성형 AI 활용 경험에서 인식된 주요 문제점 및 과제



출처: Deloitte, Connected Consumer Survey 2025

표본 수: 699

신뢰의 기준은 '보안과 개인정보 보호'

개인정보·보안 우려는 1년 만에 60%에서 70%로 급증하였고,
플랫폼의 데이터 활용과 보호에 대한 불신과
소비자와 기술 기업 간의 '신뢰 격차'가 확대됨



데이터 프라이버시 및 보안에 대한 우려

디지털 서비스 이용 시
데이터 프라이버시와
보안이 우려된다

2024

60% ➯ 70%

디지털 서비스 이용 시
기기나 서비스 사용이
주적될 수 있다고 느낀다

55% ➯ 67%

생성형 AI 기능 이용 시
데이터 프라이버시와
보안이 우려된다

54% ➯ 65%

출처: Deloitte, Connected Consumer Survey 2025

표본 수: 3,524

생성형 AI 선도 기업들의 핵심 과제



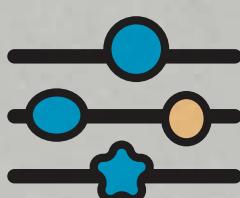
신뢰를 '제품'으로 설계

투명성·설명 가능성·데이터 보호를 제품 기능에 내재화
규정 준수 수준을 넘어 신뢰 중심의 UX로 진화 필요



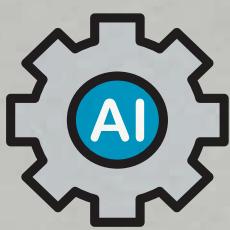
개인화를 '의미 있는 경험'으로 전환

새로움보다 실제 문제 해결에 집중
개인화가 삶의 질 개선으로 이어질 때 충성도 강화



신뢰 격차 해소를 위한 소통 강화

데이터 활용에 대해 명확한 소통과 무엇을 수집·사용하는지,
사용자가 어떻게 통제하는지에 대한 쉬운 설명 필요



비판적 사고를 지원하는 AI 설계

출처 표시, 근거 제공, 결과 설명은 신뢰의 핵심 기능이며
사용자의 검증 가능한 AI 경험 제공 필요



상세한 내용은 리포트 전문에서 확인하세요!

한국 딜로이트 그룹 전문가

딜로이트 One AI

딜로이트 One AI는 회계, 세무, 경영자문, 컨설팅 등 전 사업부문의 전문가들이 모여 기업의 AI 도입을 지원하는 통합 AI 서비스 조직입니다. AI 전략 수립, 거버넌스 구축, 도메인별(산업별/업무별) AI 솔루션 개발/구현까지 전 과정을 E2E로 제공합니다. 기업은 딜로이트 One AI를 통해서 단순한 AI기술 적용을 넘어, 전사적 전환(enterprise wide AI transformation)과 경쟁력 확보 목표를 달성할 수 있습니다.

배재민 대표

One AI 총괄 리더 | 컨설팅 부문



02 6676 3700

@ jaeminbae@deloitte.com

정창모 수석위원

AI Agent(생성형 AI), Data Analytics |
컨설팅 부문



02 6676 3288

@ changjung@deloitte.com

김진숙 파트너

AX전략, AI Governance, AI서비스 |
경영자문 부문



02 6138 5656

@ jessikim@deloitte.com

이승영 수석위원

Audit AI (Asset & Analytics) |
회계감사 부문



02 6676 3478

@ seungyounglee@deloitte.com

구현모 파트너

Tax AI (Asset & Analytics) |
세무자문 부문



02 6676 2126

@ hygoo@deloitte.com

조민연 파트너

Audit Digitalization |
회계감사 부문



02 6676 1990

@ minycho@deloitte.com



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

Deloitte. Insights

성장전략부문 대표

손재호 Partner

jaehoson@deloitte.com

연구원

양원석 Manager

wonsukyang@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장

박경은 Director

kyungepark@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 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.