

엔터프라이즈 시를 통한 유통 분야의 디지털 재창조

비즈니스를 위한 AI 기술로 매출 확대에 성공한
한국 최대 유통 기업 사례



롯데 소개

한국 유통 업계를
대표하는 1등 기업

30년간
축적된 경험

11,600명 > **169억 달러**
의 직원 이상의 매출 달성(2017년)

당면 과제



오프라인 매장
판매 감소



Z세대와의
소통에 어려움



개별 맞춤형
쇼핑 경험을
제공할 필요성

Z세대의 소비 트렌드 관련 설문 결과



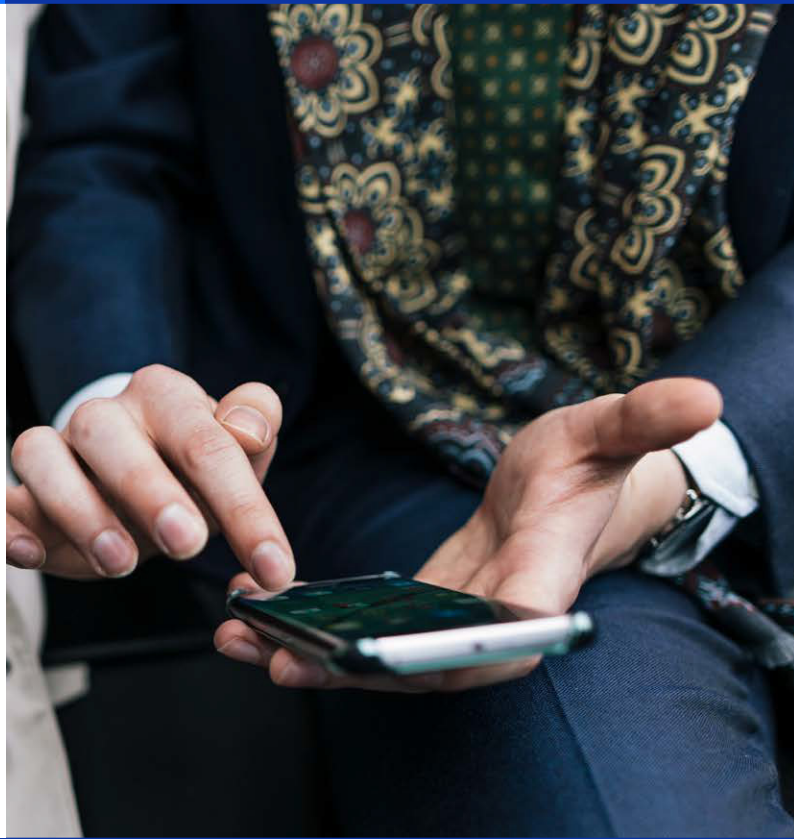
47%

오프라인 매장 이용 시
스마트폰 사용¹

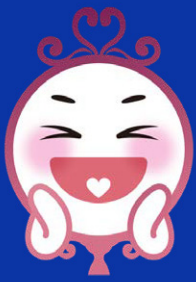


49%

쇼핑할 때 원하는
상품을 빠르고
정확하게 찾기를 원함¹



IBM의 기술 지원을 통한 솔루션 개발



롯데 쇼핑 어드바이저(LOSA)

롯데를 위해 개발된
엔터프라이즈 시로 다양한
기능 제공:



문자<->음성 변환



상품 추천 엔진



이미지 인식



자연어 처리



콘텐츠 분석



고객을 위한 LOSA의 역할



더 유익한
개별 맞춤형
서비스 제공



전문적이고
개개인의 니즈에
부합하는 조언 제공



일관성 있는
상품 정보
제공

결과: 더욱 향상된 고객 경험 제공



08:00

LOSA에게 10주년
선물로 좋은 상품을
찾아주도록 요청

12:00

오프라인 매장
어드바이저에게 문의하여
그날 아침 일찍 LOSA가
추천한 Benetton
롱드레스 발견



18:30

퇴근하는 길에
한 주 내내 SNS에서
화제의 중심이었던
Benetton 롱드레스
픽업

20:00

수정씨는 LOSA의 이벤트
알림 덕분에 특별
이벤트에 참여하여
상품권 획득



22:00

잡지를 읽던 중 마음에
드는 셔츠를 발견하고
사진을 찍어 LOSA에게
전송하여 비슷한 상품이
있는지 확인



LOSA 사용하기

자세히 보기

¹ <https://www.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/genzshoppers/>