

FUTURE  
AGENDA  
Open Foresight



The Future of Hospitality

전문가 토론 내용 통찰 환대산업의 미래

September 2019

## 내용:

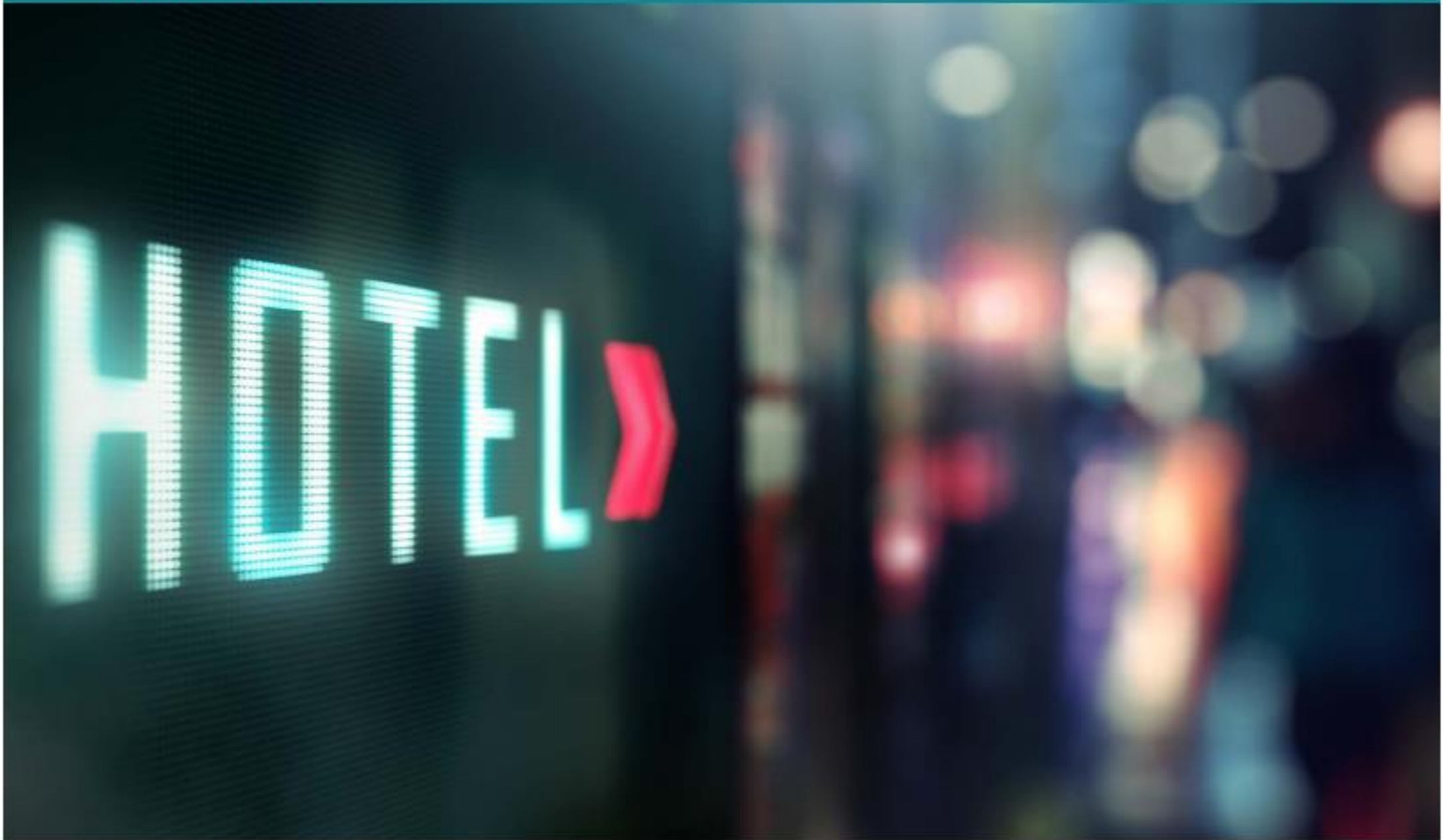
- 진행 중인 주요 변화
- 2020년 예측
- 부상하는 환대산업 트렌드
- 추가적인 탐구

\* 환대산업(Hospitality Industry):

관광 또는 호텔산업의 개념으로 쓰지만 실제로는 서비스산업에 있어서 숙박(Lodging), 관광(Travel), 식음료, 식당/외식 (Restaurant) 등을 포괄한다.

### 본 보고서의 취지

호텔과 더 폭 넓게는 환대 산업에 영향을 미칠 미래 변화를 다룬 것으로 Future Agenda 네트워크의 전문가 통찰을 공유하기 위한 목적.



진행 중인 주요 변화

**Wyndham Hotels & Resorts Continues Robust Growth in Asia Pacific Region**

BUSINESS

**Marriott Faces \$124 Million Fine Over Starwood Data Breach**

**Who benefits from holidays?**

**Jin Jiang looks to US and Europe**

**This is Marriott's answer to Airbnb**

Marriott takes aim at Airbnb with home rental service

**The Chinese hotel mogul behind three Nasdaq listings thinks now is the time to head abroad for deals while rivals stay at home**

OYO to raise \$1 billion through SoftBank fund, investors for expansion

From spare room to super villa: Airbnb goes 'Luxe'

**HNA to sell Radisson hotels to Shanghai Jin Jiang group**

This self-driving hotel room could revolutionize travel

Hotels group IHG reports slowdown in hotel occupancy rates

Holiday Inn owner nonetheless adds 12,000 rooms in first quarter in expansion drive

CONSUMER

**Hilton Room Revenue Is Cooling and So Will Its Stock, Analyst Says**

## 변화와 기회

새로운 기업/브랜드의 지역 확산과 인구통계학적 이용객 확장으로  
기존 사업 모델이 도전을 받고 큰 변화를 겪는 중





### 미래를 보면

신 시장의 주요 확장, 새로운 기술의 폭 넓은 채택 및 변화로  
고객들의 기대치가 바뀌어 새로운 지평이 열리고 있다.



2020년 미리 보기



## 2013년 전망 회고

2013년 더 광범위한 토론을 본격화 하기 위해 Future Agenda와 IHG는 제휴를 통해 2020년 떠오르는 한대산업의 40가지 트렌드를 공유한 바 있다.

-  생활 지원
-  다중 그룹 여행 여행
-  가변 가격제
-  자유 여행
-  갬블링 여행
-  의료 관광
-  고령 직원
-  물관리
-  여성 중심주의
-  올바른 식단

## 2013년 제대로 전망한 내용

2013년 미래 전망 대부분이 정확했던 것으로 입증 되었다.  
이미 환대산업의 주류에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다



# 생활 지원

70대 이상 부유층 퇴직 후부터 요양원 생활 이전 단계에  
호텔은 완충적인 역할로 전자 보조가 되는  
장기 체류 시설로 매력적인 선택 여지가 될 것이다.

# 다중 그룹 여행



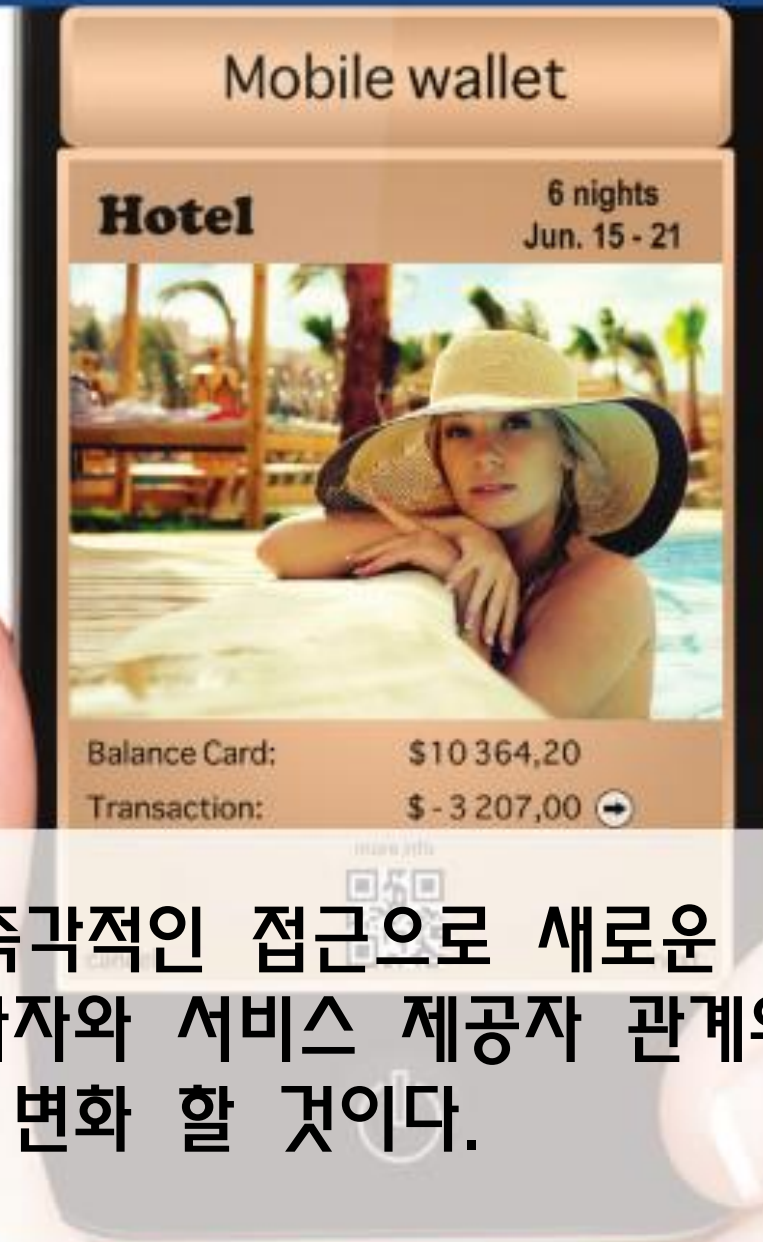
모두 행복한 경험을 하려는 목적으로 다세대 가족이나 친구와 가족 등이 혼합되어 함께 단체 여행을 하는 사람들이 많아질 것이다.



# 가변 가격제

실시간 판촉, 개인 결제 능력 및 소매 부분 전반의 수익  
최적화 개선 등이 가능한 변동 가격제로 서비스 산업  
분야의 다른 사람들의 기대치를 높이게 될 것이다.

# 자기 마음대로 짜는 자유 여행



P2P 추천에 즉각적인 접근으로 새로운 협업과 정보 공유를 통해 여행 당사자와 서비스 제공자 관계의 역동성이 개인 중심으로 변화 할 것이다.



# 게블링 여행

2030년까지 20개 도시가 라스베가스, 마카오와 모나코  
대열에 합류하여 기동성 있는 부유층의 강한 도박  
경험을 충족 시켜주는 관광지가 될 것이다.

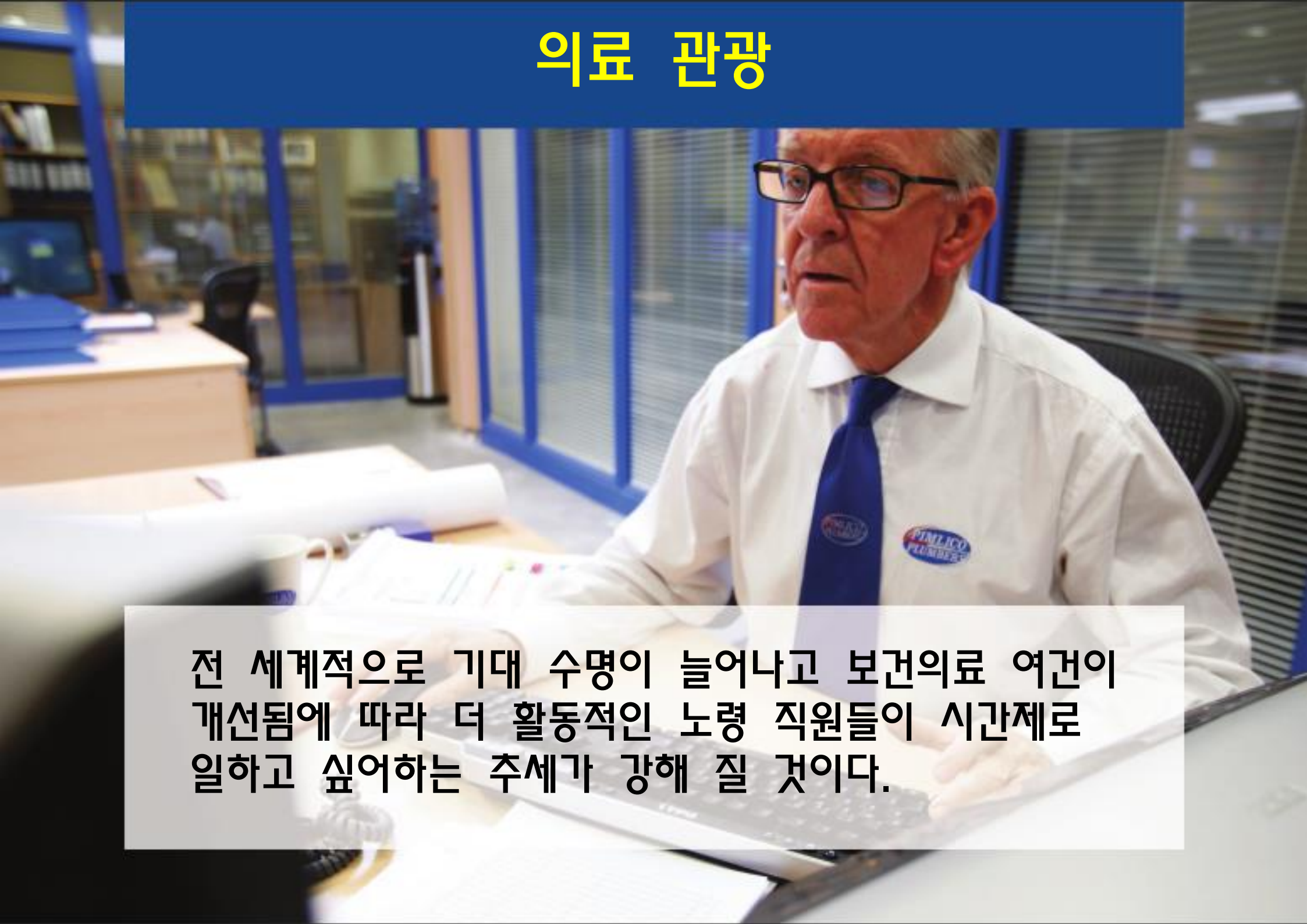


# 의료 관광



의료 시설과 호텔이 잘 조화를 이루는 요충지에는  
환자와 보호자, 가족, 의료 전문 인력에 대한  
숙박 시설 수요가 증가할 것이다.

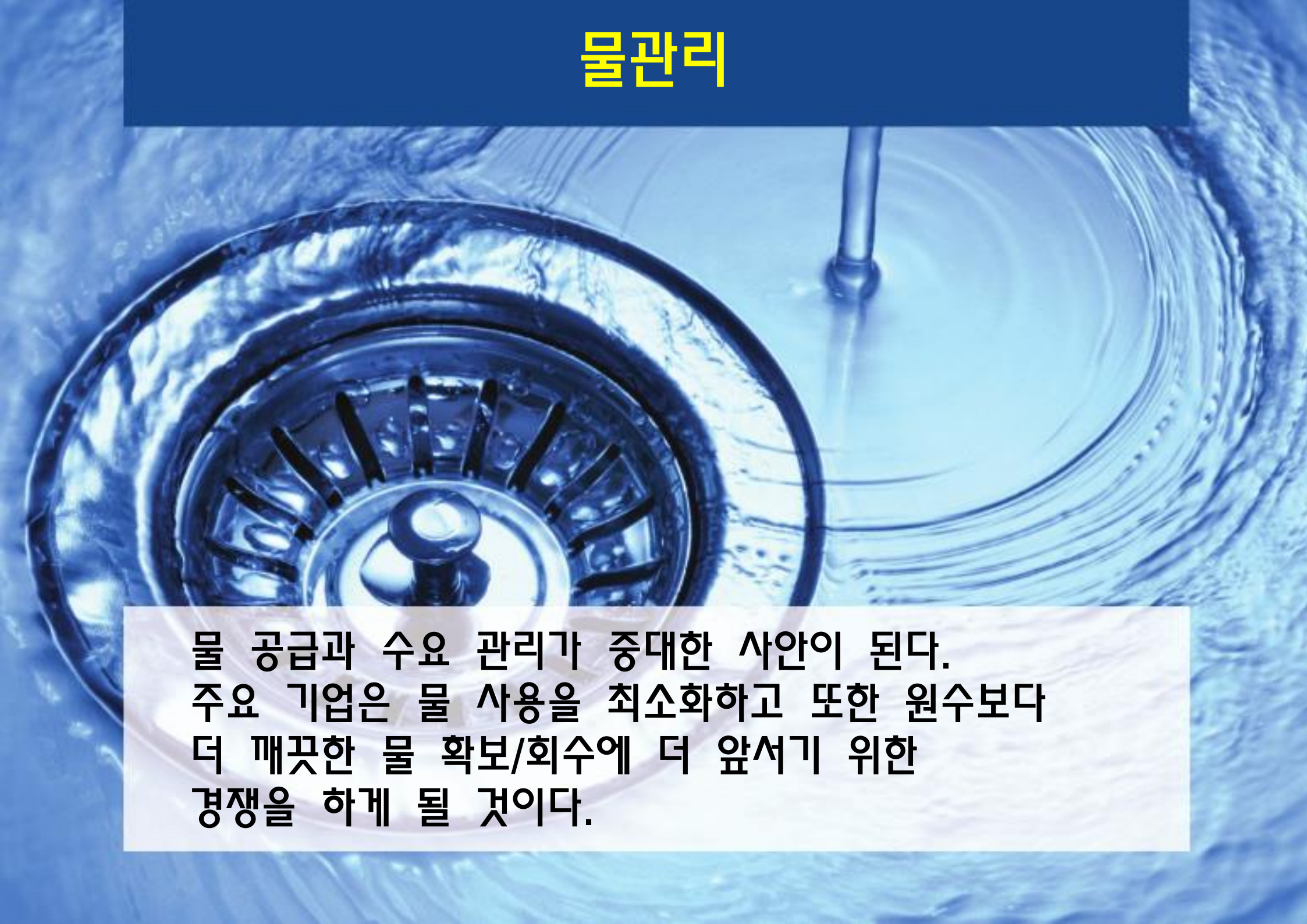
# 의료 관광



전 세계적으로 기대 수명이 늘어나고 보건의료 여건이 개선됨에 따라 더 활동적인 노령 직원들이 시간제로 일하고 싶어하는 추세가 강해 질 것이다.




# 물관리



물 공급과 수요 관리가 중대한 사안이 된다.  
주요 기업은 물 사용을 최소화하고 또한 원수보다  
더 깨끗한 물 확보/회수에 더 앞서기 위한  
경쟁을 하게 될 것이다.

# 여성 중심주의

A photograph of two women in professional business attire sitting at a small, round, modern table. The woman on the left is seated in a bright green chair, facing right, with her hands gesturing as if in conversation. The woman on the right is seated in a white chair, facing left, looking towards the first woman. They are in a bright, modern interior space with large windows in the background. The floor is highly reflective, showing the chairs and the women's legs.

점차 증가하는 여성 인구의 요구를 사후가 아닌  
사전에 고려를 통하여 새로운 경험이 설계되고 기존  
경험은 재발명 될 것이다.



# 올바른 식단

진취적인 호텔은 건강 식단 선택 여지를 늘리고  
고 칼로리 제품 서비스를 중단하게 된다.  
새로운 행동을 장려하기 위해 신체 활동을 상쇄하는  
식음료 소비로 점차 변하게 된다.





현대 산업 새로 부상하는 트렌드



맞춤 환경



다중 정체성



사회적 책임 관광



새로운 형태의 소유권



증강 현실



동양 중심 축



폐기물 재활용



스마트 빌딩



유연한 공간



의미 있는 채용

## 2013년 전망 내용 중 아직도 부상 중인 트렌드

일부 트렌드는 주류가 아니라 여전히 다른 영역에서는 발전하고 있지만  
단기적으로 영향력이 커질 항목들




# 맞춤 환경

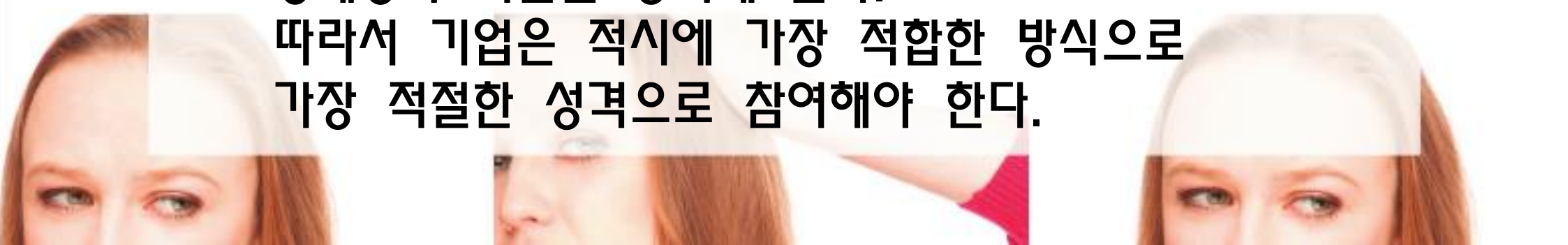
센서, 데이터 및 자동화 확산으로 기상 패턴에서 사용자 행동에 이르기까지 모든 것을 감지하고 공간 및 서비스 경험을 자동으로 조정할 수 있는 반응 환경이 만들어지고 있다.



# 다중 정체성



소비자들은 여러 소셜 미디어 플랫폼에서 다양한 정체성과 역할을 동시에 한다.  
따라서 기업은 적시에 가장 적합한 방식으로 가장 적절한 성격으로 참여해야 한다.



# 사회적 책임 관광



관광 여행의 새로운 성장 부분은 학습, 생태에  
긍정적 여행 또는 경험, 경제 개발 및 지역 공동체  
개선, 문화 존중 또는 인권 등에 집중된다.



# 새로운 형태의 소유권

재래식 프랜차이즈와 직접 소유권이 공유 협업,  
파트너십 및 손님/회원의 기반으로 변하여  
전통적인 사업 모델과 자금 흐름에 도전한다.

# 증강 현실

776 cubic m

ment For Rent

Advertisement

19.8 meters

Entrance

Bar

Fire Hydrant

Rack

일상 생활에서 가상 환경의 역할은 실제 제품과 소비자가 소비하는 제품과 서비스의 경계를 구별하기 힘들게 만든다.

3.1 meters

Water Main



# 동양 중심 축

여행 장벽이 줄어들면서 중국의 5억 명 중산층을 중심으로 여행자 급증. 동서양 문화가 만나고 서로 영향을 주며 전 세계 표준이 서구에서 멀어져 동양으로 축이 이동하게 된다.

# 폐기물 재활용

운영 공간 내에서 폐기물을 자원으로 보고  
재활용을 독려하는 것이 주요 자원 제약에 대한  
위험을 완화하는 첫 단계와 같이 중요하다.

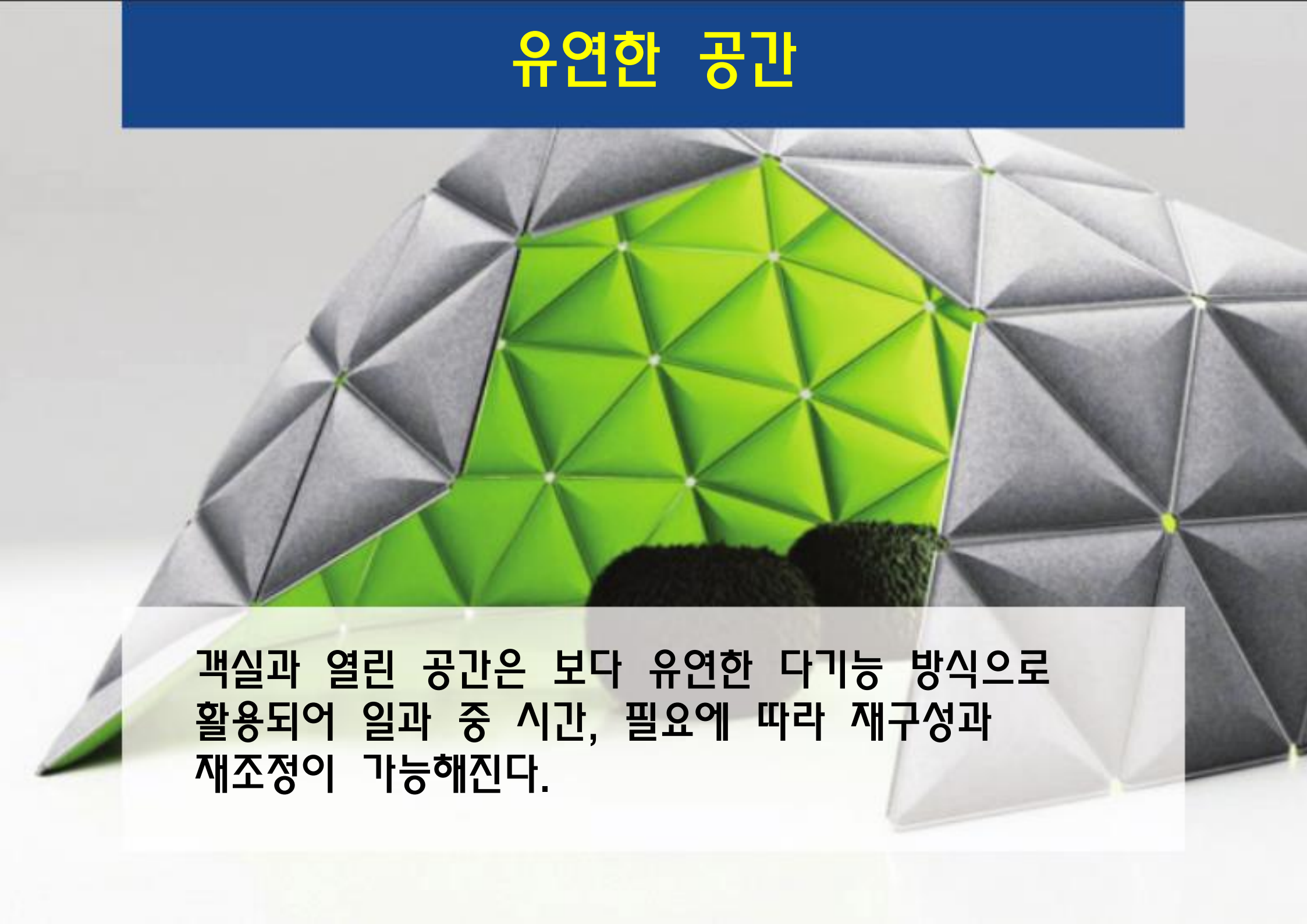


# 스마트 빌딩

점점 더 지능적이고 연결성이 향상된 자체 모니터링 빌딩은 주요 운영체와 공급자 간에 더 많은 데이터가 공유되므로 현재 표준치를 훨씬 상회한다.



# 유연한 공간



객실과 열린 공간은 보다 유연한 다기능 방식으로 활용되어 일과 중 시간, 필요에 따라 재구성과 재조정이 가능해진다.

# 의미 있는 채용



젊은 세대는 더 큰 목적을 달성하고 사회에 기여하기를 바란다. 따라서 주도권 행사에 요구되는 공간과 시간을 제공하는 고용주를 위해 일하기를 원한다.

- 경험에서 모험으로
- 중국의 슈퍼 앱
- 유연한 형식
- 알고리즘과 분석
- 자동화 서비스
- 통합 효율
- 안면 인식
- 접근 불가능에 접근
- 출장 회피
- 관광 거부

- 항공 이용 수치심
- 임시 공동체
- 주차장 회수
- 엔지니어링 뜻밖의 재미
- 사이버 보안 상승
- 긍정적 지역 영향
- 적응 가능 공간
- 포괄적인 외곽 지역
- 몰입형 가상 현실
- 주방 불필요

## 추가 20가지 트렌드

추가 논의를 통해 향후 10년 간  
더 큰 잠재적인 영향을 미칠 수 있는 트렌드를 확인하여 추가한다





## 경험에서 모험으로

밀레니얼/Z 세대 여행객은 잘 짜 놓은 경험보다는  
이국적 장소, 자기 주도적, 즉흥적인 개인적인 풍성한 모험을 추구



## 중국의 슈퍼 앱

중국 재벌기업은 환대 생태계 전반에 걸쳐 영향력 가속화.  
대부분 모바일 예약. Ctrip은 여행업계의 위챗 격.





## 유연한 형식

많은 브랜드가 점점 유연한 옵션 형식 채택.  
보다 구체적인 제안과 경험으로 틈새 시장 공략.





## 알고리즘과 분석

재래 유명 브랜드는 객실 중심 시스템에 고정되어 있으나 최신 체인 호텔은  
인공/사업 지능과 함께 클라우드 데이터를 활용 모든 자산 운영 극대화.



## 자동화 서비스

접객 자동화가 점차 도입되어 손님 지원 로봇이 가장 가시적이지만 보이지 않는 서비스도 극히 중요





### 통합 효율

신 기술은 호텔 운영에 영향을 주어 직원 임무가 바뀌고 시설은 더 연결되고  
지능적인 여행 목적지로 점차 인식되고 있다.



DIGITAL SECURITY SYSTEMS

name:

password:

0100010110010100101001

00010010001010100000101

0100101100001000101010

Facial  
recognition

Binary Code



## 안면 인식

안면 인식 기술은 이미 소매 패션에서 주도적이며 운송 분야에서도 급속 성장 중.  
환대 산업에서는 끊임 없는 상호작용에 활용이 가속화 될 것이다.



## 접근 불가능에 대한 접근

우주, 심해, 남극 및 기타 오지에 대한 관심이 높아져  
이전 접근이 불가능했던 곳까지 접근 노력 중이다





## 출장 회피

대폭 향상된 화상 회의, 환경 염려 증가 및 개인 시간 재평가로  
아주 긴급하지 않으면 출장 감축.



Arizona, USA: 1156 Euros



Rhineland, Germany: 19 Euros

## 항공 여행 수치심

점점 여러 문화에서 장거리 항공 여행에 죄책감.  
많은 여행사가 옵션을 지역, 저탄소 대안을 모색 중.





## 관광 거부

유명 관광지의 과밀 현상으로 관광 거부/반대가 확산되어 정치, 사회, 사회적 관심을 연계하는 운동으로 발전 중이다.





## 임시 공동체

지역 통합, 고객 연결 확대 및 의도적인 상호 작용에 대한  
욕구 증가로 공동 관심 중심의 임시 커뮤니티 증가.



## 주차장 회수

모빌리티 서비스와 자율 주행차 성장으로 주요 교통 허브를  
다른 목적으로 새롭게 다시 개발하려는 노력 진행 중.





## 엔지니어링 뜻밖의 재미

행사장은 예기치 않은 공간에서의 놀라운 연결을 가능케 한다.  
이벤트 진행 중 핵심 내용과 분리된 구역을 제공할 수 있다.



## 사이버 보안의 부상

더 자주 더 심한 해킹과 정교한 사이버 위협 및 더 많은 기기 등 연결망에 대한 불안이 증가한다. 가상 보안은 물리적 보안만큼 중요하다.





## 긍정적인 지역 영향

이벤트는 지역에 경제적 긍정적 영향 뿐만 아니라 사회적 영향 제공으로 성공 여부를 판가름 한다.



## 적응 가능한 공간

행사 장소는 빠른 재구성이 가능하게 유연하고 자동화 된 옵션을 채택한다. 이벤트 기획자는 고객에게 다양한 경험을 제공하기 위해 적응 가능한 공간을 선호한다.





### 포괄적인 외곽 지역

기업 고객들은 도시 외곽의 기억에 남을 만한 위치의 모든 것을 포괄한  
재무/사회적 가치의 주거 캠퍼스를 선호한다.



### 몰입형 가상 현실

가상/증강 현실 기술 발전으로 많은 경험이 가상 플랫폼으로 이동 가능하여  
기존 옵션보다 더 몰입, 개인 맞춤이 될 것이다.





## 주방 불필요

언제 어디서든 온라인 현지 식당 음식 배달이 가능해져 협업을 통해  
호텔 주방이 더 이상 필요하지 않다는 인식 증가



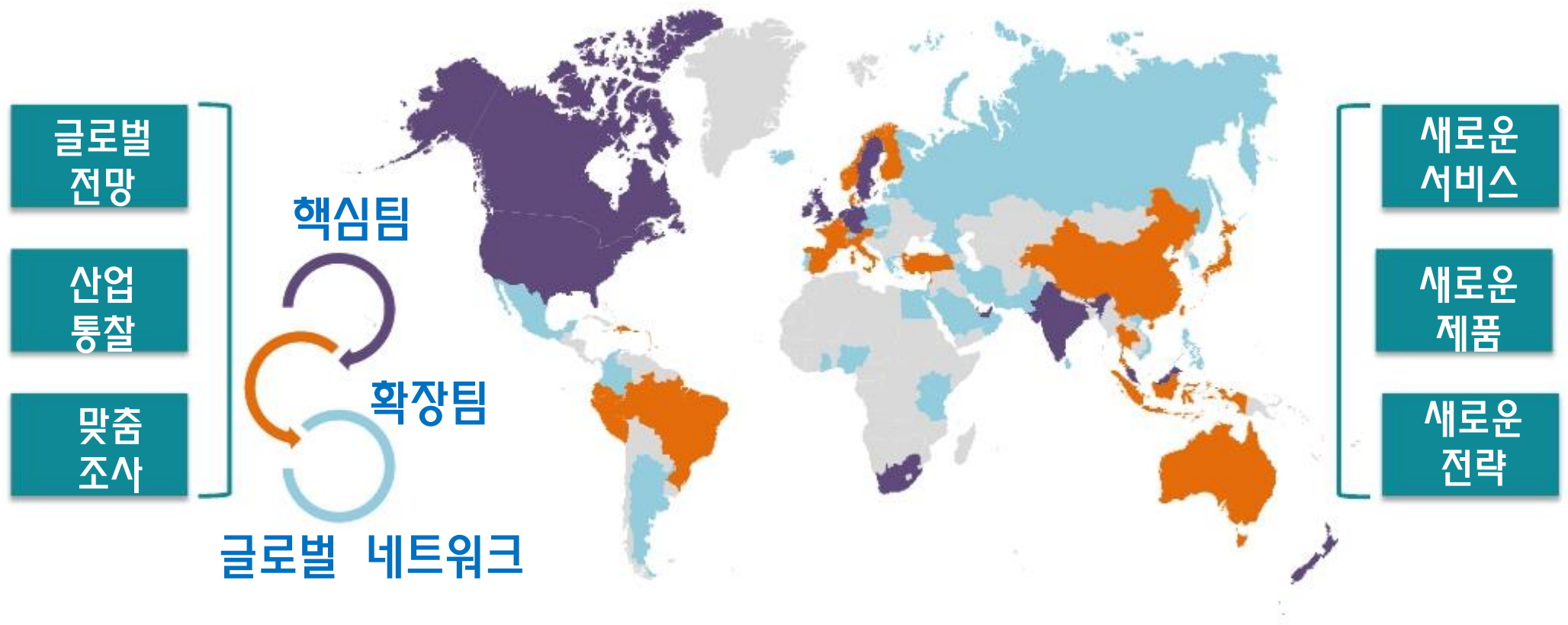


추가 탐구



통찰

임팩트



## Future Agenda

열린 싱크 탱크로 단체/조직이 새로운 기회 이해, 정보 기반의 의사 결정과  
입지 선정, 더 담대한 전략적 성장을 지원하는 컨설팅 기업



대기업

기술기업

NGO

경제학자

정부

학교/연구소

스타트업

영향력자

### 몰입형 워크숍

다양한 전문 지식과 관점을 접목하여 더 넓은 시각에 도전.  
미래 변화, 파급 영향, 위험, 기회에 모색에 대한 포괄적 이벤트



감사합니다

**FUTURE  
AGENDA**  
Open Foresight



Future Agenda, 84 Brook Street, London W1K 5EH +44 203 0088 141

[www.futureagenda.org](http://www.futureagenda.org) | [www.futureagenda.net](http://www.futureagenda.net) | [@futureagenda](https://twitter.com/futureagenda)