



QSR 분석으로 레스토랑 운영 혁신

운영이 전자 상거래 채널과 식당 주변으로 확장됨에 따라 AI 기반
기능과 결합된 POS 데이터로 새로운 모델을 구현할 수 있습니다.



QSR 경험의 재구상

역사를 보면 경제 위기가 지속되는 변화를 촉발하는 경향이 있다는 점을 알 수 있습니다. 코로나19 팬데믹의 여파가 어떻게 패스트푸드 업계를 영구적으로 변화시킬지는 계속 지켜봐야 하겠지만, 업계 관계자들은 퀵 서비스 레스토랑(QSR)이 팬데믹 이전의 운영 방식을 특징짓던 표준으로 돌아갈 가능성은 별로 없다고 생각합니다.

고객의 식당 내 외식 선호도를 최소한 가까운 미래에서는 볼 수 없습니다. 대신에 대부분의 QSR 활동이 이루어지는 공간이 전자 상거래 채널(스마트폰 앱과 인터넷)과 커브사이드 배달 및 드라이브스루 방식의 포장 구매를 포함하여 식당 주변까지 확대되었습니다. 이러한 변화는 고객 참여를 위한 다양한 메커니즘, 다양한 고객 편의 서비스, 고객 경험에 대한 새로운 이해를 수반합니다.

또 다른 발전은 DoorDash 및 Uber Eats와 같은 타사 배달 서비스의 인기 급증으로, 이러한 추세로 고객 경험, 음식의 질, 수익성에 대한 규제와 관련된 우려가 높아지고 있습니다. 이러한 서비스는 고객과 식당 양쪽으로부터 수수료를 받으므로, 가뜰이나 적은 식당의 이윤을 잠식합니다.

그래도 긍정적인 면은 이제 고객이 식당과 상호 작용할 방법이 더 많아졌고 식당에서는 주문을 받을 방법이 더 많아졌다는 점입니다. 부정적인 면은 주방 직원이 적시에 고객의 기대에 부응하는 품질 수준으로 주문 음식을 준비해야 하는 압박이 더 커졌다는 점입니다. 업계 전반에 걸친 인력 부족으로 이러한 압박은 더욱 커지고만 있습니다.

그 결과, 수천 곳의 소규모 QSR이 오늘날과 같은 상황의 많은 요구를 처리할 수 없어 운영을 중단할 수밖에 없었습니다. 좀 더 입지가 탄탄한 브랜드들은 앞을 이러한 뉴 노멀을 수용하는 데 앞을 다투며 프로세스를 향상하고 효율성을 가속화할 방법을 모색 중입니다.



출처: '2021년 중반 요식업 상황 점검,' National Restaurant Association, 2021년 9월

기술로 문제에 대처하기

이런 새로운 국면의 불안정한 QSR 환경이라는 바탕에서 다음과 같은 중요한 질문이 떠오릅니다. 식당에서는 늘어나는 수요에 맞추느라 애쓰는 주방 직원이 받는 엄청난 압박을 어떻게 완화할 수 있을까요? 고객에게 항상 최고 품질의 음식을 내놓기 위해 어떤 변화를 꾀할 수 있을까요? 어떻게 모든 채널에서 들어오는 다양한 데이터를 실시간으로 상호 연관시키고 실행 가능한 정보로 변환할 수 있을까요?

어떻게 모든 고객 경험이 안전하며, 적시성, 품질, 주문 정확성에 대한 기대를 충족하여 고객 충성도를 유지할 수 있을까요? 그리고 궁극적으로는 비즈니스를 지키며 성장시킬 방안을 추구할 때 고려할 만한 어떤 새로운 모델이 있을까요? 요식업이 역사상 가장 혼란스러운 일 중 하나로 기억될 상황에서 악전고투할 때 몇 가지 고무적인 신호가 있습니다. 그러나 아직 끝이 보이는 것은 아닙니다.

오늘날처럼 QSR 역학 관계가 빠르게 변화할 때 운영자의 과제는 모든 프로세스의 모든 측면에서 새로운 효율성을 추구하는 것입니다. 식당 자동화가 그 문제를 풀 열쇠입니다.

변화하는 고객 행동

10명 중 6명

성인 10명 중 6명은 코로나 팬데믹으로 인해 식당 이용 방식을 바꾸었습니다.

19%

19%의 성인은 식당 외식을 완전히 중단했다고 답했습니다.

37%

37%의 성인은 식당에서 식사하는 대신 배달이나 포장 주문한다고 답했습니다.

32%

32%의 성인은 식당 실내에서 식사하려면 다시 마스크를 착용해 달라는 요청을 받거나 예방 접종 사실을 증명해야 할 경우 식당에서 식사하는 경우가 더 적을 것 같다고 답했습니다.

계속되는 인력 부족

- 2021년 상반기에 일자리 창출이 꾸준히 증가했음에도, 식음료 업종의 고용은 여전히 거의 1백만 개 일자리, 또는 팬데믹 이전보다 8% 낮은 수준에 머물러 있습니다. 요식업과 숙박업 부문은 모든 산업을 통틀어 미충원 일자리 수가 가장 높은 수준입니다.
- 75%의 식당 운영자가 2021년 6월 시점으로 직원 모집이 최대의 과제라고 답했는데, 이는 역대 최고 수준입니다.

업계의 조심스러운 반등 식당 및 식품 서비스 산업의 2021년도 식음료 매출은 2020년보다 19.7% 증가한 총 7,890억 달러로 예상됩니다.



52%

의 성인이 주문과
결제에 더 쉬워지도록
음식점들이 더 많은
기술을 통합하기
바랍니다.

출처: '2021년 중반 요식업 상황 점검,' National Restaurant Association, 2021년 9월

대책: 더 스마트하게 긴밀히 연결된 식당

오늘날 QSR 사업자가 직면한 예상치 못한 과제들을 해결하려면 혁신적이고 새로운 솔루션이 필요합니다. 많은 브랜드에서 새로운 효율성 향상을 주도하고, 식당 주변에 크게 증가한 교통량에 대처하며, 누그러들 기미가 보이지 않는 업계 전반의 인력 부족 문제를 극복할 방안으로 식당 운영을 자동화하는 메커니즘을 찾고 있습니다.

식당에서 인공지능(AI), 기계 학습(ML), 사물 인터넷(IoT) 데이터 분석과 같은 스마트 기술을 통해 일상적이고 반복적인 임무를 자동화할 수 있을 때, 팀원들이 고객과 소통하는 것과 같은 인간적 상호 작용을 요하는 업무에 집중할 시간이 생깁니다.

예를 들어, 태블릿을 구비한 대기줄 안내 직원을 배치하여 드라이브스루 줄에서 대기 중인 자동차에서 주문과 결제를 받은 다음 음식 준비를 시작하는 주방 시스템으로 해당 정보를 무선으로 전송함으로써 식당 주문 처리 속도를 가속할 수 있습니다. 그리고 정확한 기준에 맞춰 음식을 준비하도록 프로그래밍된 주방 장비를 준비하여 주문 품질을 보장할 수 있습니다.

협력사 관계인 Tableau, Vistry AI, Snowflake가 공동으로 제공하는 소매업 인텔리전스 솔루션은 식당 관리 시스템, 카메라와 에지 센서에서 전송하는 시정각 데이터, AI 및 ML, 데이터 시각화 기술을 융합하여 식당에서 서비스의 속도와 품질을 측정하고 개선하는 데 도움이 됩니다.

드라이브스루 최적화

전통적으로, 드라이브스루 영업은 QSR 비즈니스의 50~70%를 차지했습니다. 팬데믹 이후 이 수치는 80~85%로 불어나며 대기 시간, 주방 직원이 느끼는 압박감, 고객 불만도 늘었습니다. 직원들이 주문과 결제를 받아 주문 내용을 수기로 적은 종이를 주방 직원에게 전달하고, 주방 직원이 그걸 받아 음식을 준비하고 포장하는 식의 사람 중심 프로세스는 실수가 발생하기 쉽고 무척 비효율적입니다.

소매업 인텔리전스 솔루션을 이용하면 운영 분석과 센서에서 전송되는 데이터를 병합하여 자동차가 대기줄에 몇 대나 있는지 알아낸 다음, 예를 들면 통상적으로 주문에 포함되는 감자튀김을 조금 더 많이 조리하도록 주방에 신호를 보내서 드라이브스루 주문 처리량과 속도를 높이고, 이를 통해 전체 프로세스의 속도를 높입니다. 이 솔루션은 차량 번호판 또는 안면 인식 기술을 통해 수집한 시각적 데이터를 사용해 단골 고객을 인식하고 AI 기반 디지털 메뉴판을 통해 그들이 선호하는 메뉴를 기준으로 선택할 메뉴를 추천함으로써 순수 고객 추천 지수(NPS)를 더욱 개선할 수 있습니다.

식당에서는 자동차가 주차장에 도착하는 순간부터 떠날 때까지 자동차를 추적할 수 있는데, 이를 통해 사각지대를 발견하고 더 나은 데이터를 제공하여 식당 운영자가 더 현명한 의사 결정을 내리고 더 빠른 속도, 더 정확한 자동차 수, 우수한 고객 경험을 달성하게 할 수 있습니다.

이 솔루션은 드라이브스루의 Alexa와 같은 완전 대화형 자동 주문 접수를 제공하여 서비스 속도를 높이고 주문 정확도를 개선하여 고객 만족도 점수(CSAT)를 향상하는 동시에 인력 부족을 상쇄하는 효과도 거둘 수 있습니다.



출처: '팬데믹 기간 중 효과를 입증한 미국 식당의 드라이브스루 방식이 업계 미래의 열쇠,' The NPD Group, 2020년 9월

새로운 비즈니스 모델 활성화

오늘날의 뉴 노멀에서는 각각의 전략적 이점이 다 중요합니다. 식당을 자동화하고 식당 운영에 비전, 음성, IoT 분석, 데이터 시각화 기술을 도입함으로써 QSR 업계는 다음을 기대할 수 있습니다.

- 예측 분석을 통해 음식 조리를 관리하고 폐기를 최소화함
- 커브사이드 픽업 및 드라이브스루 경험의 자동화를 통해 서비스 속도를 높여 고객 만족도를 향상함
- 가용 노동력을 기반으로 한 생산 최적화를 통해 식품의 품질과 안전성을 높임

또한, 식당은 가상 브랜드 및 공유 주방과 같은 새로운 비즈니스 모델을 탐색하기 시작하여, 기존 인프라와 배달 채널을 활용하여 식당을 직접 찾지 않는 고객만을 대상으로 하고 타사 배달 앱에만 존재하는 새로운 스피노프 브랜드를 선보일 수 있습니다. 다양한 시장 세그먼트를 대상으로 하는 새로운 메뉴를 제공함으로써 창의성을 발휘하여 고객층을 넓히고 새로운 수익 흐름을 창출할 수 있습니다.

현재의 시장 혼란은 QSR 분야 전체에 타격을 주지만, 자동화 및 스마트 기술로 사업 운영 역량을 강화하는 브랜드라면 식당 성과를 포괄적으로 개선할 기회를 잡을 수 있습니다.



출처: '데이터로 역경에 대처하기,' 2020년 소매업 및 소비재 분석 연구

소매업 운영을 위한 데이터 기반 솔루션에 대해 심층적으로 알아보십시오.

추가 리소스

[소매업 인텔리전스 솔루션에 대해 자세히 알아보기](#)

[Snowflake for Retail](#)

[Salesforce 리테일 솔루션](#)

[Vistry](#)

[Tableau에 문의](#)

정보



Fortune 500대 금융 서비스 회사의 90% 이상에서 사용하는 비즈니스 인텔리전스 플랫폼으로서, Tableau는 데이터로 앞서가는 데 주력하는 조직을 위한 검증된 솔루션입니다. Tableau의 완벽하고 통합된 분석 플랫폼을 통해 조직 내 팀은 협업이 가능하고, 기계 학습, 통계, 자연어, 스마트 데이터 준비 기능 등을 사용해 데이터에서 깊이 있는 인사이트를 얻을 수 있습니다. 열정 넘치는 Tableau 커뮤니티로부터의 영감과 지원은 말할 것도 없고, 교육, 자격증, Tableau Blueprint 같은 사용자 지원 리소스로, Tableau를 택한 조직은 성공적인 배포를 자신할 수 있고 데이터 기반 문화로 나아갈 수 있습니다.



Snowflake는 수천 개의 조직이 거의 무제한의 확장성, 동시성, 성능으로 데이터를 집결하는 글로벌 네트워크인 '데이터 클라우드'를 제공합니다. 이 데이터 클라우드 내에서, 조직은 사일로 데이터를 통합하고, 관리되는 데이터를 쉽게 검색하고 안전하게 공유하며, 다양한 분석 워크로드를 실행합니다. 데이터 또는 사용자가 어디에 있든, Snowflake는 여러 퍼블릭 클라우드에서 단 하나의 완벽한 경험을 제공합니다. Snowflake의 플랫폼은 데이터 클라우드에 대한 액세스를 지원하고 제공하는 엔진으로, 데이터 웨어하우징, 데이터 레이크, 데이터 엔지니어링, 데이터 과학, 데이터 응용 프로그램 개발, 데이터 공유를 위한 솔루션을 생성합니다. 데이터 클라우드에서 새로운 영역을 개척하며 비즈니스를 추진하는 Snowflake 고객, 파트너 및 데이터 공급자의 대열에 동참하십시오. [Snowflake.com](https://www.snowflake.com).



Salesforce는 세계 1위 CRM 플랫폼으로 마케팅, 영업, 서비스, 상거래, 인사 등 모든 부문에서 발생하는 회사와 고객 간의 상호 작용을 통합합니다. Salesforce 가족인 Tableau는 Customer 360 플랫폼의 여러 제품과 매끄럽게 연결되도록 설계되었습니다. 따라서 Tableau를 사용하여 어떠한 클라우드에 있는 Salesforce 데이터도 다른 비즈니스 데이터와 혼합하여 고객에 대한 완벽한 뷰를 얻을 수 있습니다. 모든 업무를 고객 중심으로 하여, 고객이 기대하는 상호 연결된 환경을 제공하십시오.



Vistry Discrn Platform은 예측 분석을 사용하여 주방 생산 제어 시스템을 통해 식품 생산을 최적화하고 폐기를 최소화함으로써 비용 통제를 돕습니다. 또한 가용 노동력을 기반으로 팀원 배치를 파악 및 최적화하여 인력 관련 품질 및 식품 안전 문제를 해결하는 데도 도움이 됩니다. Discrn Platform에서 제공하는 자동화 서비스는 자동 커브사이드 고객 체크인 및 드라이브스루 주문 지원을 통해 더욱 민첩한 고객 경험을 창출하여 순수 고객 추천 지수(NPS)와 전체 수익 개선에 도움이 됩니다.