

브랜드를 살리는 메뉴 마케팅

## 디지털 메뉴 테크놀로지의 미래

메뉴의 고객 경험 창출을 위한 3단계 테크놀로지 설계 방법



아테네 학당, 라파엘

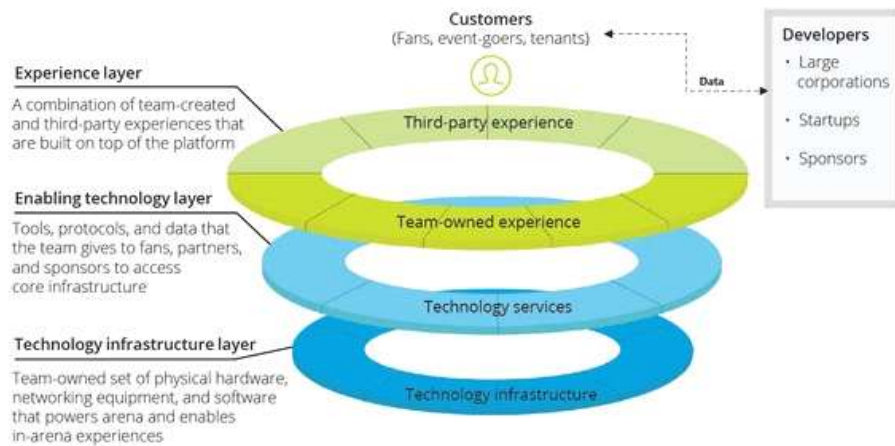
이탈리아 르네상스 시대의 화가 라파엘이 그린 '아테네 학당'은 고대 그리스 시대에도 마이스를 위한 메뉴가 존재했음을 보여준다. 소크라테스와 아리스토텔레스 등 당대의 철학 사상가들이 모여 함께 토론하고 이야기하는 장으로서 아테네 학당은 역사적인 마이스 메뉴의 모습을 보여준 것이다.

고대 그리스 이래로 회의와 공연 등을 위한 메뉴는 규모나 시설 면에서 많은 발전을 거듭했지만 여전히 대부분의 메뉴들은 사람들이 모이는 집회 공간으로서 비슷한 설계와 기능을 제공하고 있다. 그러나 모바일 기기와 통신, AI 등 사람들 간의 소통을 지원하기 위한 기술이 급속도로 발전함에 따라 메뉴의 역할 역시 매우 빠르게 변하고 있다. 특히 메뉴가 제공하는 기술은 단순히 메뉴 서비스를 위한 것이 아니라 그 공간을 활용하는 행사 기획자들에게 시공간을 뛰어넘어 행사 참가자들에게 맞춤형 서비스와 극적인 연출이 가능하도록 만들고 있는 것이다. 따라서 메뉴 운영자들은 이제 디지털 기술을 단순히 메뉴의 운영 편리성을 위한 도구가 아니라 메뉴 방문객에게 잊을 수 경험을 제공하기 위한 플랫폼 구현을 위해 필수적인 기술로 인식할 필요가 있다.

그렇다면 메뉴가 디지털 기술을 구현하려면 어떤 설계도를 바탕으로 해야 할까? 브이엠 컨설팅(VM Consulting)은 딜로이트가 2016년 제시한 경기장의 기술 도입 방법을 바탕으로 마이스 메뉴의 고객 경험 창출을 위한 디지털 메뉴 테크놀로지 설계 방법을 제안한다.

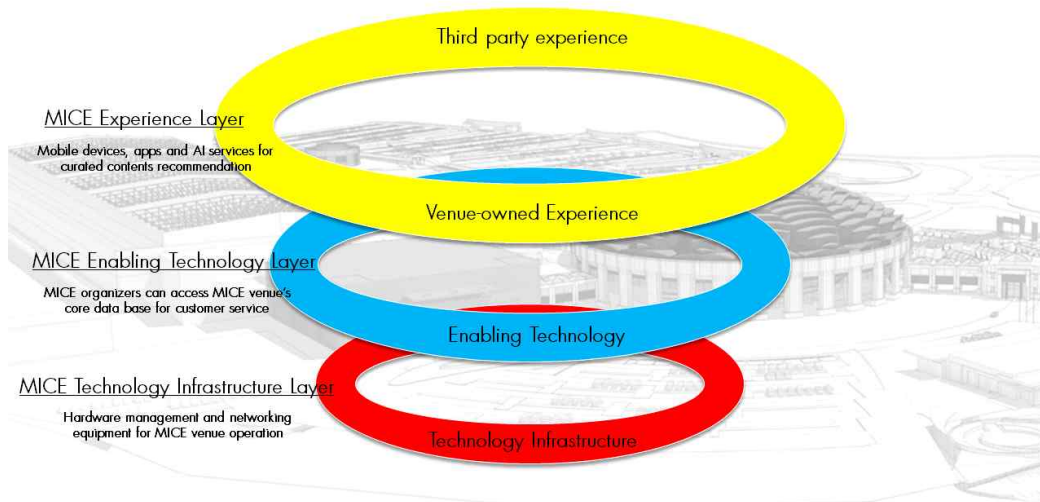
## 베뉴의 고객 경험 창출을 위한 3단계 테크놀로지 설계 방법

글로벌 컨설팅 회사인 딜로이트는 2016년 경기장의 디지털 기술 구현을 위해 3단계 설계 개념을 제시하였는데, 이것은 경기장의 인프라 기술-경기장 활용자인 스포츠팀 지원 기술-스포츠 팬 경험 창출을 위한 오픈 테크놀로지 기술로 구분되어 제시됐다.



경기장 디지털 기술 구현의 3단계 방법, ©딜로이트 2016

이것은 스포츠 시설인 경기장에 디지털 기술을 구현함으로써 스포츠 경기장과 스포츠팀, 그리고 스포츠 팬들과의 경험 마케팅을 위한 방법론으로 제안한 것이다. 물론 스포츠 경기장 역시 사람들 간의 교류를 위한 베뉴로서 다양한 목적으로 활용될 수 있지만, 딜로이트가 제안한 내용은 스포츠 산업에 국한된 기술로서 마이스 같은 다양한 행사 장소로서의 베뉴가 활용하기에는 제약을 갖고 있다는 한계가 있다. 따라서 브이엠 컨설팅은 위의 딜로이트가 제안한 내용을 보다 폭넓게 활용하기 위하여 마이스 베뉴의 디지털 테크놀로지 모델로 변형하였다. 아래 그림은 마이스 베뉴가 갖추어야 할 3단계 디지털 테크놀로지 기술을 표현한 것이다.



고객 경험 창출을 위한 3단계 디지털 베뉴 테크놀로지 구현 방법 ©VM Consulting 2022

## 1. 마이스 테크놀로지 인프라스트럭처 레이어 (MICE Technology Infrastructure Layer)

이 단계는 제목 그대로 베뉴의 가장 기초가 되는 기술을 의미하는데, 하드웨어를 관리하기 위한 기술과 사람들 간의 소통을 지원하기 위한 기반 기술 등으로 구분해서 설명할 수 있다. 이러한 기술에는 주로 아래의 내용들을 포함한다.

- **Wi-Fi** : 베뉴 방문객 및 행사 주최자의 원활한 소통을 위한 유무선 와이파이 접속 기술
- **AR/VR 스튜디오** : 가상공간을 활용한 회의 및 하이브리드 형태의 행사 진행을 위한 스튜디오
- **몰입형 디지털 사이니지** : 3D, 홀로그램 등을 활용한 광고/행사 안내 표시 디스플레이 매체
- **AI 기반 컴퓨터 비전 시스템**: 행사장에서 일어날 수 있는 테러나 화재 등 응급상황을 감지
- **참가자 데이터 처리 기술** : 행사 참가자의 정보를 처리하여 행사 주최자에게 제공
- **대중교통 안내 시스템** : 베뉴에서 도시의 주요 지점까지 이동할 수 있는 교통수단 정보 제공
- **ESG 관리 시스템** : 탄소배출, 친환경 에너지 생산량 등을 관리하여 지속가능한 베뉴 운영 지원
- **ERP 시스템** : 행사주최자, 베뉴, 관람객 데이터의 통합 관리를 통한 마이스 비즈니스 지원

## 2. 마이스 고객 지원 레이어 (MICE Enabling Technology Layer)

베뉴가 아무리 우수한 고객 데이터 분석 기술과 VR 스튜디오 등 최첨단의 인프라 기술을 갖고 있다 하더라도 마이스 주최자 또는 공연 기획자가 이러한 인프라 기술을 활용할 수 없다면 무용지물일 것이다. 따라서 베뉴의 기반 기술은 제3자인 고객, 즉 마이스 주최자가 쉽게 접근하여 행사의 활성화를 위한 기술로 사용될 수 있어야 한다. 이렇게 베뉴의 인프라 기술과 행사 주최자 등 고객이 갖고 있는 데이터 기술을 중간에서 연결할 수 있는 지원 단계가 필요한데, 이 단계가 바로 마이스 고객 지원 레이어이다. 이 단계는 마이스 주최자가 베뉴 인프라 기술에 접근할 수 있는 도구나 프로토콜 또는 데이터 기술 등이 있으며 그 내용은 아래와 같다.

- **Open API** : 마이스 주최자 및 외부 기술 기업이 베뉴의 행사 스케줄, 대관 가능 공간 정보 등에 접근하여 베뉴 관련 서비스 앱 등을 개발할 수 있도록 하는 기술
- **Broadcasting system** : 베뉴에서 개최되는 이벤트 행사 콘텐츠를 활용하여 방송 등을 스트리밍할 수 있는 기술
- **인터랙티브 터치스크린** : 마이스 행사 티켓 구매, 주차 정산 등에 활용되는 터치스크린 기술
- **모바일 POS 시스템** : 베뉴에 입점한 레스토랑, 카페, 기념품샵 등 판매 정보를 베뉴 운영팀과 연동하는 모바일 구매결제 시스템
- **위치기반 LBS 시스템** : 사용자의 위치를 파악하여 전시 부스 위치, 편의시설 위치 등을 안내해주는 베뉴 길 찾기 시스템

## 3. 마이스 경험 레이어 (MICE Experience Layer)

마이스 경험 레이어는 3단계의 베뉴 테크놀로지 기술 중 가장 윗단에 위치함으로써 최종 마이스 고객과의 접점에서 구현되는 기술들을 말한다. 따라서 마이스 참가자들은 이 단계의 기술을 활용하여 마이스 방문 경험을 체험할 수 있으며 마이스 주최자 역시 이 기술들을 활용해 고객들에게 잊을 수 없는 경험을 제공할 수 있다. 이러한 기술들은 다음의 내용들을 포함한다.

## 미래의 메뉴 만족도와 수익 모델 창출은 결국 이러한 데이터를 어떻게 처리할 수 있는가와 직결되어 있다. 디지털 메뉴 테크놀로지의 미래는 결국 데이터 비즈니스인 것이다.

- **모바일 앱** : 메뉴 행사 정보나 메뉴 편의시설 정보 등을 제공하는 모바일 어플리케이션
- **모바일 티켓 발견 시스템** : 마이스 등 이벤트의 예약을 위한 티켓 구매/예약 확인 기술
- **마이스 리워드 프로그램** : 메뉴-호텔-카지노 등과 연계하여 마이스 참가자의 충성도를 높일 수 있는 마이스 마일리지 기술 구현 프로그램
- **AI 기반 행사 추천 시스템** : 참가자의 개인정보를 분석, AI 기술을 활용하여 개인 취향에 맞는 행사 추천
- **NLP 챗봇 서비스** : 자연어 처리 기술(NLP)을 활용하여 실시간 고객 상담을 지원하는 챗봇 기술
- **로봇 서비스** : 메뉴 로비 및 행사장 내부 등에서 고객 길안내, 행사 정보 안내 등을 지원하는 모바일 로봇 기술
- **디지털 미팅 테크놀로지** : 원격 회의 및 바이어 상담 등을 위한 온라인 화상회의 및 홀로그램 등의 가상 제품 전시 기술
- **메뉴 외벽을 활용한 미디어 아트** : 메뉴 외벽에 멀티미디어 파사드를 활용한 미디어 아트를 구현함으로써 메뉴 자체가 관광 자원으로 활용되며, 기업 브랜드 행사를 위한 광고 매체로 활용
- **외부 기술 기업 협업 시스템** : 메뉴의 빈 행사공간을 활용한 공간 대여 서비스나 메뉴 공간을 배경으로 한 AR 게임 개발 활용

### 디지털 메뉴 테크놀로지의 미래는 무엇인가?

위에서 살펴본 것처럼 메뉴의 디지털 기술은 3단계의 계층적 기반위에서 구현이 가능하다. 특히 마이스 인프라 단계부터 지원 단계, 고객 경험단계까지 모든 기술은 궁극적으로 마이스 참가자의 고객 경험 창출을 위한 통합적 기반아래 설계되어야 한다. 따라서 메뉴가 컨벤션센터, 박물관, 공연장, 미술관 등 어떤 형태라 할지라도 다양한 활용 목적을 갖고 있다면 디지털 기술은 메뉴가 어떤 경험을 고객들에게 제공할 것인가를 우선적으로 설정하고 기술 구현에 들어가야 한다. 무엇보다 메뉴에 방문하는 수많은 관람객들의 행동 데이터를 어떻게 수집하고 분석하여 마이스 주최자 및 외부 기업들과 공유할 것인가는 통합적 고객 경험 창출을 하는데 있어 매우 중요한 내용이다. 미래의 메뉴 만족도와 수익 모델 창출은 결국 이러한 데이터를 어떻게 처리할 수 있는가와 직결되어 있다. 디지털 메뉴 테크놀로지의 미래는 결국 데이터 비즈니스인 것이다.

VM Consulting  
더 많은 글 보기



VM Consulting 이형주 대표  
david@vmconsulting.co.kr

Copyright © 2022 VM Consulting. All rights reserved.