

THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

Smart Profit in the Age of AI & Sustainability



SEOUL 26 June 2026

Changing Guest Expectations With The Rise Of AI - Use AI To Turn Complex Operational Data Into Hyperpersonalised Guest Experience



THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

Tony Marshall

Vice President & Managing Director
Agilysys



**THE HOTELIERS
COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT**

SEOUL 26 June 2026

현실점검

90%

고객 만족도

투숙객의 90%는
호텔 숙박 경험에 만족

37%

재예약률

재예약 의향 고객
40% 미만

서비스 품질이 아닌
고객 인식(Recognition)
의 부족

Source: The Digital Divide Report (HSMAI-Agilysys)

한국 호텔 시장의 고급화와 고객 지출 증가



~19M

약 1,900만 명의 해외 방문객

1.6B USD

2026년 2월 관광수입
16억 달러

20M

2026년 2천만명
돌파 전망

AI가 만드는 APAC의 초개인화 고객 경험

GOING ABOVE & BEYOND

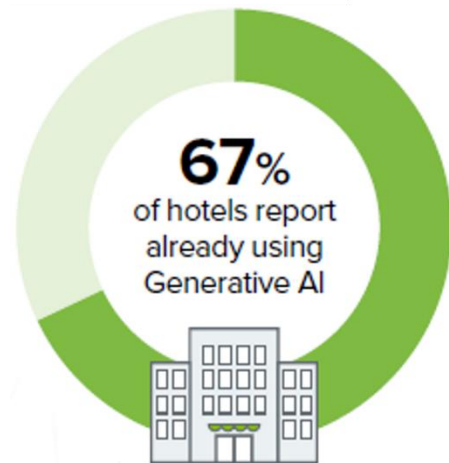


of guests value the exceptional service that staff provide to enhance their stay

AI EMPOWERMENT



of hoteliers anticipate AI shifting roles to more meaningful tasks rather than reducing headcount



67%
of hotels report
already using
Generative AI

Source: From Data to Delight Report (HSMAI-Agilysys)

4 Pillars of AI-Powered Hospitality

데이터 기반 실질적 AI 활용



초개인화 서비스



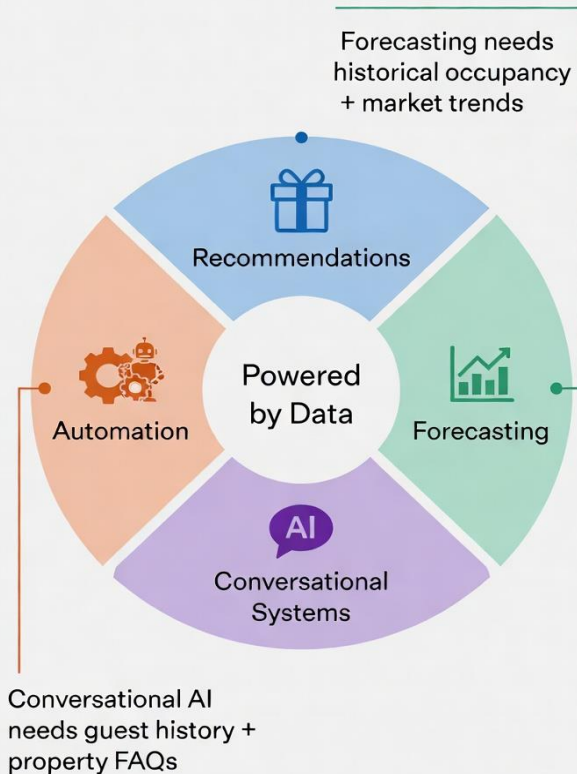
멀티모달 사용자 경험



에이전트형 AI 자동화



수익 최적화



핵심전략 1 – 초개인화 고객 경험

- 고객 데이터 기반 초개인화 경험 제공
- 전 고객 접점의 360° 통합 프로필 구축
- 실시간 맞춤 혜택, 객실 배정 및 서비스 제공
- 예시: 선호 와인을 준비한 맞춤 환영 서비스

개념 : 고객 접점별 초개인화

데이터 활용 : 고객 이력 · 선호도 · 성향 분석

기대 효과 : 충성 고객 확대 및 객실 수익 증대

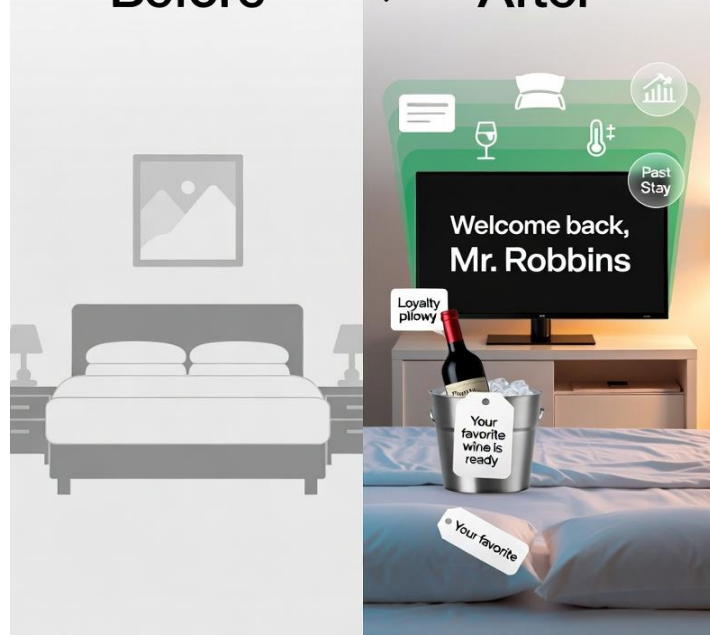


agilysys

Before



After



핵심전략 2 – 멀티모달 고객 경험

- 음성, 텍스트, 모바일, 시각 인터페이스 지원
- 통합 데이터 기반 일관된 경험 제공
- 채널 간 끊김 없는 서비스 연계
- 예시: 음성 요청 → 앱 연계 → 직원 실시간 확인

Seamless Interaction(끊김 없는 상호작용):

음성부터 모바일까지 끊김 없는 경험

Contextual Awareness(맥락 인지):

고객 정보와 위치를 실시간으로 인지



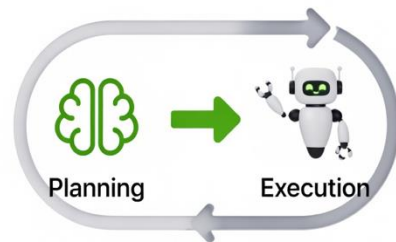
agilysys



핵심전략 3 – 에이전트형 AI 자동화

- 업무 전 과정을 계획·실행하는 AI
- 유지보수, 업셀링, 고객 응대 자동화
- 명확한 승인 및 보고 체계 제공
- 예시: 미니바 재고 부족 감지 → 자동 발주 → 고객 안내 → 자동 정산

실행형 AI(The Doer): 대화를 넘어 실제 업무를 수행하는 AI
Workflows: 누수 신고 → 티켓 생성 → 담당자 배정 자동화



핵심전략 4 – 수익 최적화

- 데이터 기반 수요 예측 및 가격 최적화
- 지능형 크로스셀링 및 업셀링
- 실시간 수요 분석 및 대응
- 예시: 날씨·지역 행사·경쟁사 요금 기반 객실 가격 자동 조정

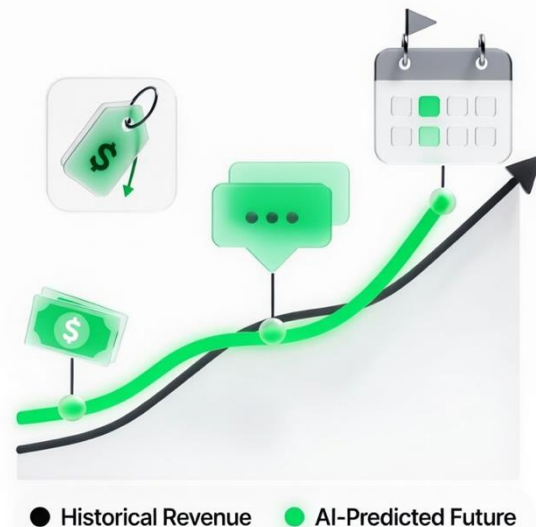
Dynamic Pricing(동적 가격 정책):

수요 기반 실시간 요금 조정

Cross-selling(교차 판매): 고객 상황 기반 맞춤 추천
(예: 날씨가 좋지 않을 경우 스파 패키지 제안)



agilysys



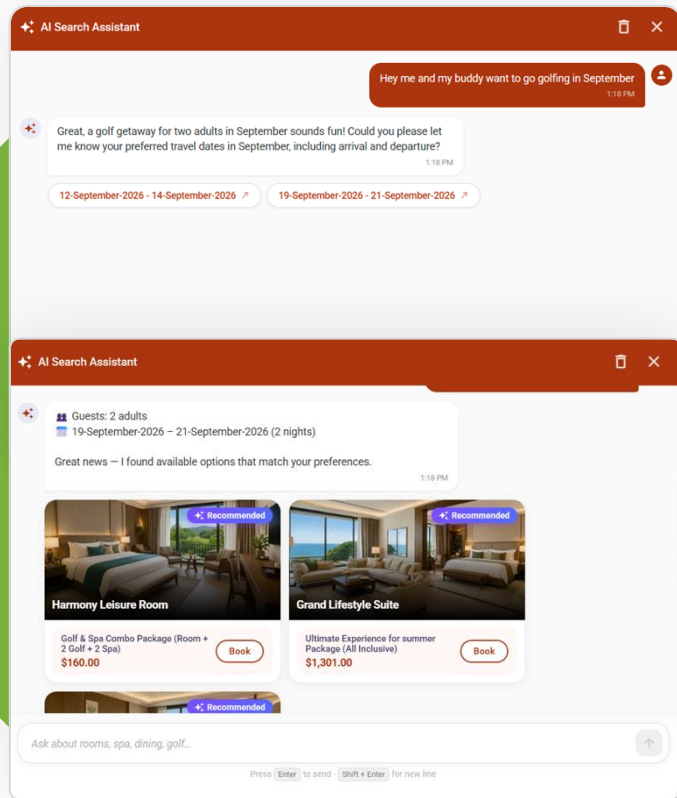
진화하는 고객 기대치

- 일상 속 AI경험 일상화 (음성 비서, 자연어 대화, 스마트 추천)
- 호텔 속 스마트 경험 기대
- AI 기반 고객 경험은 새로운 경쟁 기준



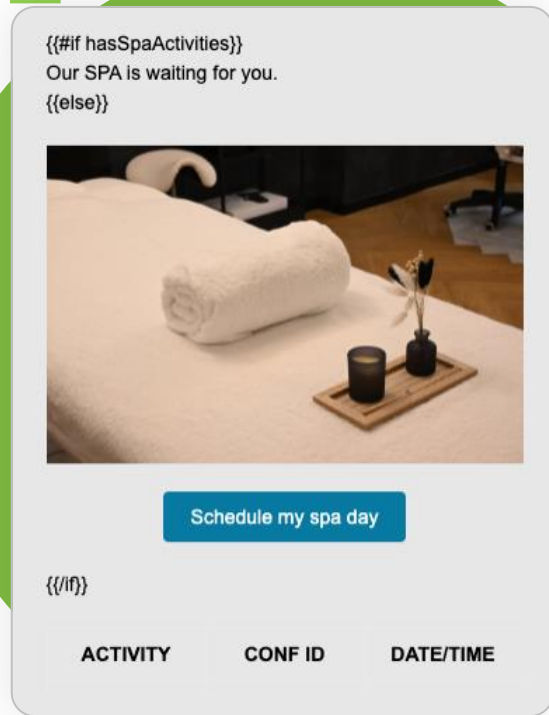
AI 기반 예약 전환율 향상

- AI 기반 가격 최적화 엔진과 챗봇은 실시간 수요 분석 및 맞춤형 제안. 예약 과정의 불편 요소를 최소화
- 고객은 정적인 웹 검색보다 자연어 기반의 대화를 선호
- 지능형 대화형 도구를 도입한 호텔은 직접 예약 증가 및 예약 이탈 감소



AI 기반 사전 고객 커뮤니케이션

- AI 기반 메시지 템플릿을 통해 고객 도착 전 선호도를 확인하고 업그레이드 상품을 제안
- 고객의 기대감을 높이는 동시에 투숙 전 의도 데이터를 수집하여 추가 매출 창출



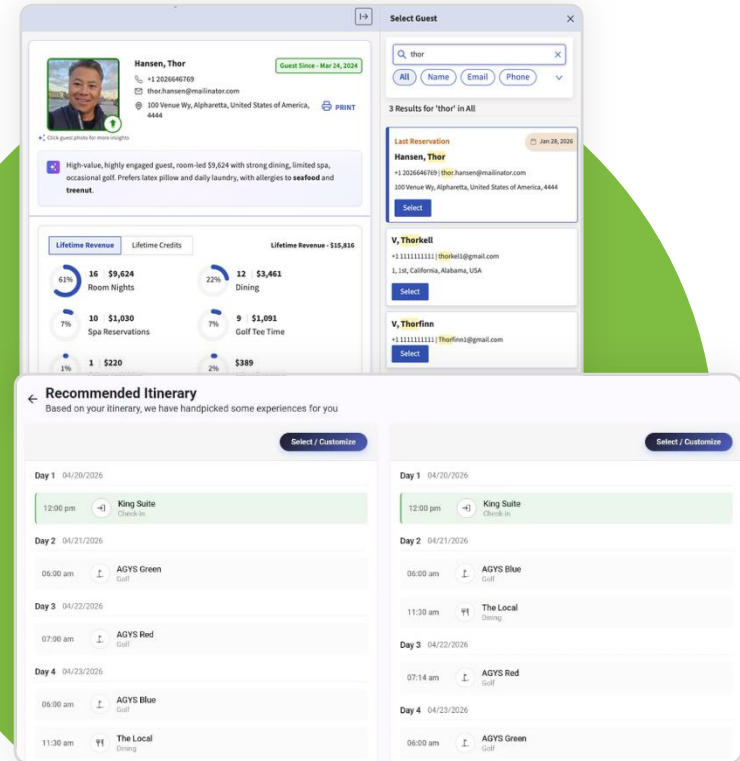
AI 기반 스마트 체크인

- 안면인식, 모바일 키, AI 키오스크를 통해 체크인 대기 시간을 최소화
- 신원 확인과 객실 준비 상태를 자동으로 확인하여 고객은 기다림 없이 객실 이용 가능



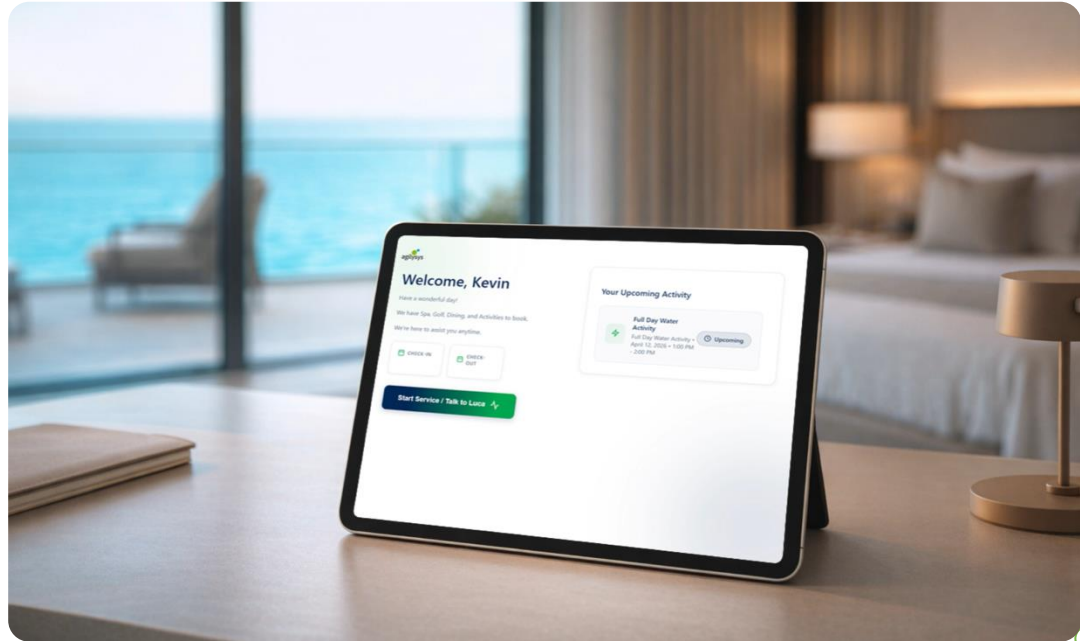
초개인화

- 머신러닝 모델이 고객 이력, 선호도 및 행동 패턴을 종합 분석하여 객실 배정부터 어메니티 및 다이닝 추천까지 모든 고객 접점을 맞춤화
- 직원에게 추가 업무 부담을 주지 않으면서도 진정한 1:1 개인화 서비스를 구현



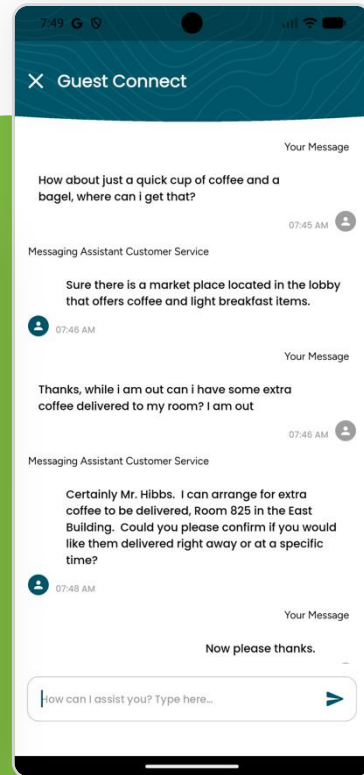
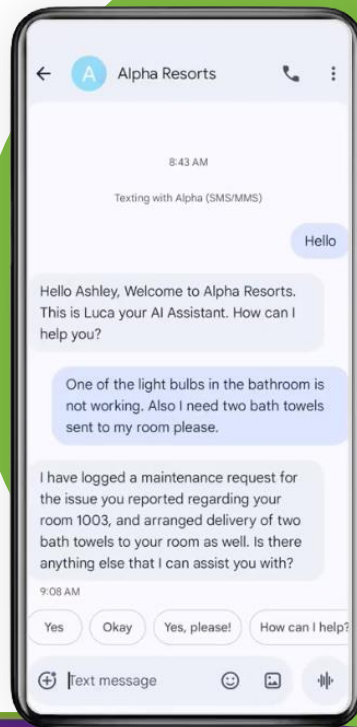
AI 음성 비서 & 디지털 컨시어지

- 다국어 음성 비서와 AI 컨시어지 앱을 통해
고객은 자연어로 객실을 제어하고,
서비스를 요청하며, 지역 관광 및
체험 정보를 확인
- 프런트 데스크에 전화할 필요 없이
고객이 직접 필요한 서비스를
요청하고 제어 가능



실시간 서비스 최적화

- AI 기반 운영 분석으로 고객 요청 증가에도 서비스 품질 유지
- 서비스 요청 · 하우스키핑 · 시설 관리를 실시간 모니터링
- 우선순위 분석 및 업무 자동 배정

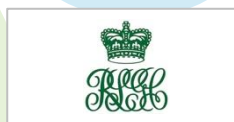
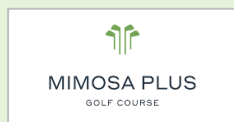


직원을 대체하지 않고 역량을 강화하는 AI

- 가장 성공적인 AI 도입 사례는 인간 중심의 서비스를 없애는 것이 아니라, 직원의 서비스 역량을 강화하는 데 초점을 둠
- AI가 반복 업무를 처리하고 필요한 정보를 제공하면 직원들은 공감과 창의성이 필요한 고객 응대에 더욱 집중 가능
- 필요한 순간에는 AI에서 직원으로 자연스럽게 전환
사람의 판단과 서비스가 필요한 상황에 즉시 대응



주요 글로벌 호스피탈리티 고객사



Agilysys AI 기반 고객 프로파일



지능형 호텔 서비스로 세대를 연결



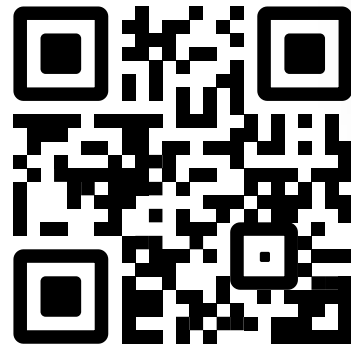
기술을 통해 더 많은 고객에게
개인화된 서비스 제공



세대별 고객 특성에 맞춘 맞춤형
경험 제공



데이터 기반의 지능형 서비스와 사
중심의 환대 구현



agilysys

hsmi

THE DIGITAL DIVIDE:

How Generational Tech Adoption is Reshaping APAC Hospitality



Scan here
for The Digital
Divide Report



호텔 산업의 미래는 지능형(Intelligent) 서비스

호텔 산업의 본질은 여전히 사람입니다.
AI는 사람을 대체하는 기술이 아니라,
더 나은 고객 경험을 제공할 수 있도록
지원하는 기술입니다

THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

Smart Profit in the Age of AI & Sustainability



SEOUL 26 June 2026