

THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

Smart Profit in the Age of AI & Sustainability



SEOUL 26 June 2026

디지털 시대의 호텔 세일즈 운영의 새로운 기준

Transforming Hotel Sales Operations in the Digital Era



THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

김한결 **Kyle Kim**
대표이사 / 창업자 CEO / Founder
루북 Roovook Corp

개별 객실은 시스템이 알아서 팝니다. B2B 세일즈는, 사람이 손으로 팝니다.

기업 행사 · 단체 객실 · 장기 투숙 · 연회. 호텔에서 가장 크고 복잡한 거래입니다.

개별 객실은 OTA·채널매니저로 시스템이 알아서 돌아갑니다. 그런데 B2B는 똑같이 온라인 도구를 써도, 그 사이를 사람이 하나하나 챙겨야 합니다.

≈ 1조 \$

글로벌 MICE 시장 규모
(2025, APAC ≈ 44%)

20–45%

F&B·연회 = 풀서비스 호텔
매출 비중 (B2B의 한 축)

행사·단체·장기

사람이 직접 협상해 파는
B2B 세일즈 영역

한쪽은 클릭으로 팔리고, 한쪽은 사람이 협상해 팝니다.

즉시 예약 (Transactional)

표준화된 개별 객실 · OTA · 홈페이지

- 클릭 한 번에 예약 완결
- OTA · 채널 매니저 · 메타서치
- 레비뉴 매니지먼트 · 실시간 요금

B2B 세일즈 (협상 판매)

사람이 직접 협상해 판매

- 기업 행사 · 단체 객실 · 장기 투숙 · 연회
- 문의 → 조율 → 견적 → 계약
- 담당자 · 엑셀 · 전화 · 이메일

객실 한 칸은 시스템이 팝니다. 더 크고 복잡한 B2B는, 사람이 하나하나 돌립니다.

- 무엇이 바뀌었나 ① THE BUYER CHANGED

B2B 바이어도 이제 B2C처럼 움직입니다.

즉시

며칠이 아니라 몇 시간 안에
답을 기대합니다.

동시 비교

한 번에 여러 호텔에 RFP를
던지고
나란히 비교합니다.

셀프서브

전화하기 전에 온라인에서
먼저 확인합니다.

이제 기준은 공급자(호텔)의 속도가 아니라, 바이어의 속도입니다.

- 무엇이 바뀌었나 ② SPEED IS THE NEW INVENTORY

속도가 새로운 재고입니다.

7배

1시간 내 응답 시
리드 적격화 확률 (vs 1시간 후)

21배

5분 vs 30분 응답의
적격화 확률 격차

2.4시간

호텔 평균 첫 응답 시간
(Roovook 자체 조사, 2025)

이 격차 안에서, 문의는 **더 빨리 답한 다른 호텔**로 넘어갑니다.

- 그 속도를 막는 것 A DAY IN THE FIELD

시간은 관계가 아니라 반복에서 생깁니다.

"매니저 한 명이 5개 채널을 다 봅니다." — 5성급 호텔 B2B 세일즈 매니저

5채널

동시에 들어오는 문의
창구

30분

통화 한 건을 정리하는
시간

24시간

견적서 한 장이 나가기
까지

70%

하루 업무 중 반복 작업

왜 하필 지금, AI일까요?

B2B 세일즈의 핵심은 제각각인 **비정형 대화**입니다. 전화·메일·RFP, 정해진 양식이 없습니다.
규칙 기반 소프트웨어로는 다룰 수 없던 일이었습니다.

예전: 비정형 대화는 사람만 → 지금: AI가 이해·요약·작성

**사람만 할 수 있던 가장 어려운 일이,
마침 AI가 가장 잘하는 일이 되었습니다.**

콜센터 · B2B 세일즈 · 고객지원, 인접 산업에선 AI가 이미 담당자 옆에서 일합니다.
조직의 **88%**가 이미 업무에 AI를 사용하고, **62%**는 AI 에이전트를 실험하거나 도입 중입니다.

AI는 사람을 대체하지 않습니다. 준비하지 않은 호텔을 대체합니다.

OTA의등장이 호텔에 ‘OTA 매니저’를 만들었듯, AI는 대체를 넘어 새로운 직군을 만듭니다.

× 대체 (replace)

✓ 어시스트 (assist)

반복은 AI가,
관계와 판단은 사람이.

- 새로운 기준 OLD → NEW

디지털 시대, 세일즈 운영의 기준이 바뀝니다.

	기존 방식		▪ 새로운 기준
채널	흩어진 받은편지함 5개	→	하나의 운영 화면
속도	시간 단위 응답	→	분 단위 · 즉시 응답
데이터	사후 기록, 또는 유실	→	대화 시점에 자동 캡처
사람	반복 업무에 소진	→	관계 · 협상에 집중

- 새로운 기준 ① · 채널과 연결 ONE CONNECTED SURFACE

흠어진 채널과 시스템이, 하나로 연결됩니다.

흠어진 채널 · 시스템

홈페이지 · 이메일 · 전화 · 메신저 · 플랫폼

PMS · 채널 매니저 · CRM



하나의 운영 화면

모든 문의·데이터·AI가

한 곳에 · 놓침 없음

이건 더 큰 기술 흐름의 일부입니다. 시스템이 서로 연결되고 있습니다.

개방형 API

호텔 시스템이 서로
데이터를 주고받습니다

PMS · 채널 연동

예약·문의·고객 정보가
끊김 없이 흐릅니다

MCP · AI 연결 표준

AI가 여러 도구·데이터를
표준 방식으로 연결합니다

- 새로운 기준 ② · 데이터 CONVERSATION BECOMES DATA

대화가 끝나는 순간, 데이터가 남습니다.

기존 통화 → 수기 메모 → 나중에 입력 → 대부분 유실

새 기준 통화 → 자동 요약 → 건적 초안 → **CRM 자동 적재**

이 데이터가 쌓이면, **B2B 세일즈 수요예측**의 기반이 만들어집니다.

객실에만 있던 레비뉴 매니지먼트가, 사람이 파는 B2B 세일즈 전체로 확장됩니다.

- 새로운 기준 ③ · 사람 결의 에이전트 ENTER THE SALES AGENT

이제, AI 세일즈 에이전트가 등장합니다.

응대·견적부터 수익 최적화·마케팅까지, 흩어져 있던 일이 하나의 AI 동료로 묶입니다.

24시간 1차 응대

문의 누락 최소화

통화·문의 자동 요약

기록·정리 자동화

견적 초안 작성

1분 내 초안 준비

수익 최적화

가격·재고 최적 제안

시장 데이터 분석

수요·전환 인사이트

자동화 마케팅

리드 너치링·재방문 유도

사람은 고객 관계 · 제안과 협상 · 최종 판단과 클로징에 집중합니다.

- 다음 물결 · 에이전트의 시대 THE A2A ERA IS COMING

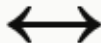
곧, 에이전트가 에이전트와 일합니다.

고객도 자기만의 에이전트를 만들어 일을 시키고, 그 에이전트가 호텔의 에이전트와 직접 소통합니다.

고객의 에이전트

Buyer's Agent

"다음 달 200명 행사,
가능한 메뉴 찾아 견적 받아와."



A2A

Agent-to-Agent

호텔의 에이전트

Hotel's Agent

"조건 확인하고,
1분 안에 1차 견적 드릴게요."

검색과 비교의 일부가 에이전트에게 넘어갑니다. 호텔의 에이전트가 **대화 상대**로 준비돼 있어야 합니다.

24시간이 1분이 됩니다.

응답 2.4시간



즉시

통화 정리 30분



자동

견적 초안 24시간



1분 이내

반복 업무 70%



관계에 70%

속도가 응답이 되고, 응답이 전환이 됩니다.

- 지금 시작하는 법 WHERE TO START

거창한 도입이 아니라, 이번 주부터 시작합니다.

당장 쓸 수 있는 도구는 이미 충분합니다. 무료로, 단계적으로 시작하면 됩니다.

STEP 1

지금 바로 · 무료

통화·미팅 자동 요약 → 네이버 클로바노트 · Otter · Fireflies
이메일·견적·번역 초안 → ChatGPT · Claude · DeepL

STEP 2

이번 분기 · 체계화

문의 통합 + 빠른 1차 응답 → 공용 인박스 · 채널톡
리드·RFP 관리 → HubSpot · Salesmap · Cvent

STEP 3

올해 · 구조 전환

흩어진 시스템을 하나로 연결 → 개방형 API · PMS 연동
AI 세일즈 에이전트 도입 → 통합 플랫폼 (예: Roovook EMS)

작게, 빠르게. 먼저 응답한 3개 호텔이 RFP의 79%를 가져갑니다.

▪ 이 변화를 맞이하는 법 MEET THE SHIFT

이 모든 변화를, 먼저 준비하는 호텔을 위해 —

Roovook은 그 운영 인프라를 만듭니다.

기업 행사 · 단체 객실 · 장기 투숙 · 연회. 사람이 파는 모든 B2B 세일즈를 한 시스템에서.

Sales Engine

전화 · 온라인 문의 · 이메일

흩어진 모든 채널이 하나의 화면으로.

새로운 기준 ① · 채널과 연결

EMS

AI 세일즈 에이전트 'Roovis' 탑재

24시간 응대 · 자동 요약 · 견적 초안.

새로운 기준 ②·③ · 데이터와 에이전트

오늘 본 새로운 기준 전부를 구독형 SaaS 하나로. 다가올 에이전트 · A2A 시대까지 준비합니다.

디지털 시대를 넘어 AI의 시대, 호텔 세일즈의 새로운 기준. 더 이상 선택이 아닙니다.

오늘 다룬 **호텔 B2B 세일즈 인사이트 리포트**는 세션 후 참석 호텔에 공유드립니다.

Roovook business.roovook.com · HSMAI Seoul 2026



business.roovook.com

THE HOTELIERS COMMERCIAL OPTIMISATION SUMMIT

Smart Profit in the Age of AI & Sustainability



SEOUL 26 June 2026