

사명부터 기업 정체성·업무 방식까지 'AI 중심'으로 바꿨다

ITS 기업 상반기 결산

③ SK AX

올 상반기 SK C&C는 27년간 유지했던 사명을 내려놓고 'SK AX'로 새출발을 선언했다. SK AX는 이름만 바꾸는 데 그치지 않고, 기업 정체성부터 일하는 방식까지 전부 AI 중심으로 재편해, 이전과는 180도 다른 새로운 회사로 거듭나겠다는 야심찬 포부를 밝혔다. 회사는 이번 사명 변경이 "단순한 리브랜딩이 아닌 기업의 존재 방식을 리셋하는 과정"이라고 강조한다.

◆ 'AI 디폴트 컴퍼니'로 변신

SK AX가 내세우는 새 비전의 핵심은 'AI 디폴트 컴퍼니(인공지능 우선 기업)'라는 개념이다. 단순히 AI 기술을 일부 도입하는 것이 아니라, 조직 운영과 업무의 출발점 자체를 AI에 두고 이를 전제로 모든 비즈니스와 시스템, 조직 문화를 설계하겠다는 것이다.

SK AX는 고객들의 디지털 트랜스포메이션을 넘어 인공지능 전환을 실현하는 'AX 파트너'로 자리매김하겠다는 목표를 세웠다. 특히 인간과 AI가 유기



윤봉영 SK AX 사장이 지난 5월12일 새로운 사명 의미와 성장 비전을 소개하고 있다. /SK AX

새 비전 핵심 'AI 디폴트 컴퍼니' 인간-AI 유기적 협업 체계 목표

디지털 트윈 기술, 제조업 '주목' 고성능 GPU 활용 AIDC 사업 추진

적으로 협업하는 '휴먼 위드 AI' 체계를 정착시켜 업무 생산성을 혁신적으로 끌어올리겠다는 계획이다.

◆ 현장서 쌓아올린 AI 전환 노하우 풍부

SK AX는 그간 국내외 다양한 기업들과 의미 있는 유즈 케이스(사용 사례)

를 축적해왔다. H유통사는 생성형 AI 기술을 이용해 몇 번의 클릭만으로 마케팅 썸네일 이미지를 자동으로 만들어 즉시 캠페인에 활용함으로써 제작 비용과 시간을 크게 절감했다.

L보험은 보험 판매 과정의 녹취 파일을 분석 및 모니터링해 불완전 판매로 인한 보험 계약 해지를 최소화했다. I계약사는 AI를 통해 규제가 까다로운 의약품 보고서 작성 업무를 자동화함으로써 인력 부담을 덜고 효율을 높였다.

SK AX의 기술은 제조업 분야에서

도 존재감을 드러냈다. 제조업체 A사는 공정 최적화를 위해 디지털 트윈 기술을 적용해 생산 라인의 기계·부품을 3D 모델로 구현, 시뮬레이션을 통해 최적의 생산 조건을 찾고 장애를 사전에 예측할 수 있었다.

배터리 O사는 딥러닝 기반의 엑스레이 이미지 분석을 통해 육안으로 식별하기 어려운 내부 결함을 탐지해 제품 품질을 향상시키고 수율을 높였다. 이러한 기술은 고도화된 공정 관리뿐 아니라 유지보수 계획에도 큰 도움을 주며 글로벌 경쟁력 강화로 이어지고 있다고 회사 측은 설명했다.

금융권에서도 SK AX의 AI 활용은 더욱 다양해지고 있다. K은행은 기업의 부도 가능성을 예측하기 위해 재무정보뿐 아니라 언론 보도, 기업 평판, 산업 지표 등 외부 비정형 데이터를 종합적으로 분석하고 그 결과를 여신 심사에 반영해서 리스크 탐지 정확도를 높였다.

K증권은 AI가 시장 전망을 분석하고, 투자자별 성향에 맞춰 자산 배분과 자동 매매를 수행하는 'AI 기반 로보어드바이저'를 도입해 기존 고객 자산가

중심이던 투자 일임 서비스를 2030세대와 중장년층으로 확산시켰다.

◆ AI 중심 인프라 재편

SK AX가 강조하는 AI 혁신은 IT 인프라 재편과도 맞닿아 있다. 회사는 SK텔레콤, SK브로드밴드와 고성능 GPU(그래픽처리장치) 자원을 활용한 AI 전용 데이터센터(AIDC) 사업을 적극 추진 중이다.

현재 SK AX는 AI 서비스에 적합한 자원 자동 관리, 실시간 시스템 모니터링, 에너지 절감 기술 등을 한층 발전시키고 있다. 단순히 클라우드만 운영하는 데 그치지 않고, AI 혁신을 실현할 산업별 맞춤형 인프라 솔루션을 함께 제공하겠다는 구상이다.

SK AX가 데이터센터 자산 일부를 SK브로드밴드로 이관한 것도 물리적 인프라와 설계·운영을 분리해 각 계열사의 강점을 살리려는 그룹 전략의 일환이다.

한편, 올 1분기 SK AX의 매출액은 5831억원으로 전년 동기 대비 2.6% 감소했고, 영업이익은 279억원으로 지난해 같은 기간에 비해 1.1% 증가했다.

/김현정 기자 hjk1@metroseoul.co.kr

KT-NH농협은행, AI 기반 컨택센터 구축

총 400원 규모 구축 사업 '맞손' 상호금융 고객 상담시스템 대상

KT는 NH농협은행과 '차세대 컨택센터 구축' 계약을 체결하고, 총 400억 원 규모의 AI 기반 컨택센터 구축 사업에 착수한다고 1일 밝혔다.

이번 사업은 전국농협은행과 상호금융 고객 상담 시스템을 대상으로 하며, KT가 14개월간 단독으로 수행한다. IPCC(인터넷 기반 통합컨택센터) 시스템 통합과 AICC(AI 기반 컨택센터) 기술을 도입해 NH농협은행의 상담 인프라를 전면 개편하는 것이 핵심이다.

KT는 AI 콜봇·챗봇, 상담 내용 요



KT Enterprise부문장 안창용 부사장(앞줄 왼쪽부터 네 번째)과 NH농협은행 박내춘 부행장(앞줄 왼쪽부터 다섯 번째)이 '차세대 컨택센터 구축' 사업 착수보고회에서 단체 기념사진을 촬영하는 모습 /KT

약, 음성인식(STT)·합성(TTS), 상담 지원 시스템, 지식관리시스템(KMS) 등으로 구성된 상담 자동화 솔루션을 제공할 예정이다. 회사 측은 이를 통해 고객 응대 품질과 운영 효율 개선이 가

능하다고 밝혔다. NH농협은행은 AI가 단순문의를 응대하고, 복잡한 상담은 상담사에게 연결하는 이중 응대 체계를 도입할 계획이다. /김서현 기자

LG U+, 지난해 지속가능경영보고서 발간

2개 스페셜 페이지 별도 구성 5가지 중요 이슈도 선정

LG유플러스는 ESG 경영 실현을 위한 노력을 담은 '2024 지속가능경영보고서'를 발간했다고 1일 밝혔다.

LG유플러스는 2013년부터 이해관계자와 적극 소통하고 회사의 지속가능 경영 현황을 공유하기 위해 지속가능경영보고서를 발간하고 있다. 올해 발간된 열세 번째 보고서는 'GRI 스탠다드 2021'를 따르고 있다.

이번 보고서는 2개의 스페셜 페이지를 별도로 구성한 것이 특징이다. 첫번째 스페셜 페이지에는 'AX기술과 연결의 가치'로 고객의 밝은 미래를 열어간다는 브

랜드 목적과 활동이, 두번째 스페셜 페이지는 생물다양성 관련 활동이 담겨있다.

이번 보고서는 '이중 중대성 평가 프로세스'에 따라 작성됐다. LG유플러스가 경영활동을 추진하면서 환경·사회에 미치는 영향, 외부 환경·사회 이슈가 회사에 재무적으로 영향을 미치는 위험 기회 요인을 고려해 5가지 중요 이슈를 선정했다.

선정된 중요 이슈는 ▲AI 기술혁신으로 고객 감동 및 사회적 가치 제고 ▲통신 서비스 안정성 및 네트워크 품질 강화 ▲서비스 안전 및 정보보안 강화 ▲온실가스 배출 및 에너지 사용 절감 및 재생에너지 전환 확대 ▲ICT 기술 활용 친환경 통신서비스 제공 등이다. /김서현 기자

판단하지 않는 뇌, 지식노동자의 종말

김서현 기자의 AI시대 적응하기

"3년 만에 세상이 이렇게 달라질 줄은 몰랐다."

최근 직장인들 사이에서 자주 들리는 말이다. 감탄인지 한탄인지 모호한 이 말에는, 변화의 속도를 따라가지 못한 피로와 놀라움이 동시에 담겨 있다.

불과 몇 년 전만 해도 회의록을 정리하고, 보고서를 작성하며, 프레젠테이션을 만드는 일은 전적으로 '사람'의 몫이었다. 지금은 다르다. 초안은 AI가 쓰고, 요약도 AI가 하며, 검색조차 챗봇에 묻는 일이 익숙해졌다. 우리는 더 빠르고 정확하며 많은

일을 처리하게 되었다. AI 활용 능력이 곧 경쟁력이라지만, 과연 우리는 더 유능해졌을까.

생산성은 높아졌다. 슬랙의 조사에 따르면 매일 AI를 활용하는 직장인은 그렇지 않은 이들보다 64% 더 생산적이며, 만족도도 81% 높았다. 96%는 AI 덕분에 이전에는 시도조차 어려웠던 창의적 작업을 수행했다고 답했다. 기술이 우리를 '더 잘 일하는 사람'으로 만들어준 듯하다.

그러나 다른 질문이 뒤따른다. 우리는 정말 '더 잘 판단하는 사람'이 되었는가. AI가 초안을 만들고 요약하는 동안, 우리는 어떤 선택을 했는가. 정보를 선별하고 맥락을 파악하는 그 느린 과정은 어디로 사라졌는가.

최근 MIT 등 연구진은 AI 챗봇을 활용한 글쓰기 실험에서 주목할 만한 결과를 발표했다. 챗GPT를 사용한 그룹은 스스로 생각하거나 검색한 그룹에 비해 뇌의 연결망 활동이 크게 낮았다. 즉, AI를 쓰는 동안 뇌는 덜 작동했다. 작업 이후 회복력도 떨어졌으며, 연구진은 이를 '인지적 부채(cognitive debt)'라 명명했다. 반복적으로 AI에 의존할수록 사고 능력이 퇴화할 수 있다는 경고다. 물론 소규모 표본과 제한된 실험 방식, 동료 검토 미완료 등 한계도 있다. 그럼에도 불구하고, AI 도구가 인간의 사고 구조에 미치는 영향을 실증적으로 제시한 드문 사례라는 점에서 시사점은 작지 않다. /seoh@

KT, 수원에 'kt wiz' 특화매장 선배

야구 팬들과 점점 넓혀

KT는 야구 팬들과의 접점을 넓히기 위해 수원 KT위즈파크 앞에 kt wiz(위즈) 특화매장을 선보였다고 1일 밝혔다.

특화매장은 통신상담과 가입이 가능한 KT 매장영업존과 팬 전용 체험 공간인 위즈 공간으로 구성됐다. 위즈 공간에는 kt wiz 선수들의 명장면을 담은 갤러리, 은퇴 선수들과 첫 우승을 기념하는 메모리얼월, 선수들이 실제 착용한 용품 전시존, 굿즈 전시·포토존, 치어폴론 등이 마련됐다.

KT는 팬들의 관람 동선을 고려해 매장 앞에 경기장과 연계된 식음료(F&B) 키오스크를 설치했다. 팬들은 키오스크에서 음식을 사전 주문한 뒤 경기장에서 간편하게 수령할 수 있다.



고객들이 수원 KT위즈파크 앞에 위치한 kt wiz 특화매장에서 체험을 즐기는 모습. /KT

매장을 방문한 고객을 대상으로는 다음달 31일까지 한정판 굿즈 증정 행사도 진행한다. 굿즈는 스티커 타투, 유니폼 와펜, 아크릴 키링, 웨빙밴드 등이며, 운영 상황에 따라 조기 종료될 수 있다.

한편 KT는 지역과 고객 특성에 맞춤형 특화매장을 지속 확대 중이다. /김서현 기자