

“고객 찾아가는 이통대리점”… SKT, 현장에서 답 찾는다

고객가치혁신실에 CX 조직 신설
현장 중심 ‘찾아가는 서비스’ 확대
장기고객·미래세대 소통창구 마련
AI 데이터 큐레이팅 체계 구축도

SK텔레콤이 고객 접점 전반을 ‘현장 중심’으로 재설계하겠다는 방침을 내놨다. 전국을 단위별로 나눠 찾아가는 서비스와 디지털 취약계층 지원을 전면에 내세우고, 고객 경험(CX) 조직을 신설해 데이터·서비스 개선까지 연결하겠다는 구상이다.

SK텔레콤은 18일 서울 중구 페럼타워에서 기자간담회를 열고, 전국 고객 접점과 디지털 취약 계층을 직접 찾아가는 현장 맞춤형 서비스를 연중 진행하겠다는 ‘고객 가치 혁신 활동 계획’을 발표했다.

이날 설명회에서 SKT의 이해연 고객 가치혁신실장은 “올해 고객과의 현장 소통을 대대적으로 확대해 고객을 제대로 이해하고 모든 접점 채널과 상품·서비스에 반영할 것”이라고 강조했다. 특히 지



SK텔레콤의 이해연 고객가치혁신실장이 18일 서울 중구 페럼타워에서 진행된 ‘고객가치 혁신 활동 계획 설명회’에서 발표하고 있다. /SKT

난해 해킹 사태에 대해 이 실장은 “지난해 해킹 사고는 SKT에 많은 고민을 줬던 사건”이라며 “보안 또는 서비스와 관련된 고객의 기대 수준은 많이 높아졌다. 요즘 고객은 똑똑하고 우리보다 서비스에 대해 잘 아는 분들”이라고 솔직하게 시인했다.

SKT는 이러한 변화를 실행하기 위해

지난해 말 고객가치혁신실 산하에 CX(Customer Experience·고객 경험) 조직을 신설했다. 이 조직은 공모를 통해 선발된 구성원들이 직접 아이디어를 내고 실행과 피드백까지 담당하며, 다양한 채널에서 고객 니즈를 분석해 서비스 개선점과 중장기 가치 향상 방안을 제안한다.

현장 중심의 ‘찾아가는 서비스’도 대

폭 확대한다. SKT는 노령 인구가 30% 이상인 전국 71개 군 지역을 우선적으로 방문해 보안 교육, 통신 및 AI 상담, 휴대폰 AS 등을 제공할 계획이다. 이 실장은 “어르신들을 위해 구성원이 직접 찾아가는 매장 개념으로 운영하려고 한다”며 “현장에서 휴대전화 수리나 보호 필름 교체 등을 바로 지원할 것”이라고 설명했다.

장기 고객과 미래 세대를 위한 소통 창구도 마련한다. 40년 이상 초장기 고객을 위해 상담 프로세스를 단축하고 전담 상담원을 배치하는 한편, 대학생 경력연선택학회나 초·중학교를 대상으로 한 인공지능(AI) 보안 워크숍을 통해 2040세대의 목소리도 경청할 방침이다.

이해연 실장은 “진성성이라는 것은 지속성이라는 말의 또다른 말이 아닌가 싶다”며 “활동이 현장에서 그냥 끝나는 게 아니라 회사로 들어와 사업을 운영하고 경영 의사결정을 하는 데 반영이 될 수 있도록, 상품 서비스를 만들어내는 데 실제로 반영이 될 수 있도록 할 계획”이라고 밝혔다.

기술적으로는 ‘AI 데이터 큐레이팅’ 체계를 구축해 맞춤형 서비스를 제공한다. 흩어진 고객 데이터를 정제해 AI 학습에 최적화된 형태로 가공하고, 개인정보 보호와 정확성을 동시에 잡겠다는 취지다.

이 실장은 “데이터 단순 가공은 할루시네이션(환각)이 발생할 수 있어서 사람이 개입한다”며 “SKT의 경우 실제 전문성을 가진 구성원이 필요한 데이터 작업부터 가공까지 할 것”이라고 덧붙였다.

SKT는 최고경영자(CEO)를 비롯한 임직원들의 현장 방문을 늘리고, 신입사원 교육 과정에도 현장 문제 해결 프로젝트를 도입하는 등 전사적인 기업문화 혁신에 속도를 낼 예정이다.

이 실장은 “직접 현장에 나가 고객의 목소리를 경청하고 이를 회사의 변화로 연계하는 지속 가능한 구조를 만드는 것이 올해의 목표”라며 “고객이 변화 노력을 체감할 수 있도록 모든 역량을 집중하겠다”고 밝혔다.

/김서현 기자

seoh@metroseoul.co.kr



metro

27초 만에 해킹… AI 악용한 사이버 침해 ‘비상’

사이버 범죄 평균 침입 시간 29분
AI 기반 공격활동 전년비 89% 늘어
KISA, AI 보안 정책 연구용역 발주

인공지능(AI) 기술이 산업 전반에 확산되는 가운데, 이를 악용한 해킹과 정보 유출 위험도 함께 커지고 있다.

18일 [메트로경제신문] 취재를 종합해보면, AI 기술 발전과 함께 보안 리스크가 새로운 위협으로 부상하고 있다.

AI 해킹은 기존 해킹과 달리 공격의 속도와 규모에서 차이를 보인다. 전통적인 해킹은 해커가 직접 취약점을 탐색하고 공격 코드를 설계하는 방식이 일반적이었다. 반면 AI 기반 해킹은 머신러닝

을 활용해 취약점을 자동 탐지하고 공격 시나리오를 생성한다. 이로 인해 동일한 시간 동안 더 많은 대상에 대한 동시 공격이 가능해졌다.

세계경제포럼(WEF)은 ‘2026년 글로벌 사이버 보안 전망’ 보고서에서 응답자의 87%가 가장 빠르게 증가하는 사이버 위협으로 ‘AI 관련 취약성’을 꼽았다고 밝혔다. 보고서는 AI가 공격과 방어 양측의 역량을 동시에 변화시키며 새로운 사이버 경쟁을 촉진하고 있다고 분석했다.

글로벌 사이버보안 기업 클라우드스트라이크가 280개 이상의 공격 조직을 분석한 ‘2026 글로벌 위협 보고서’에 따르면, 2025년 사이버 범죄 평균 침입 시

간은 29분으로 단축됐다. 가장 빠른 공격은 27초 만에 이뤄졌다.

공격 대상도 확장되고 있다. 공격자들은 AI 시스템 자체를 새로운 표적으로 삼아 90개 이상의 조직에서 생성형 AI 도구에 악성 프롬프트를 삽입했으며, AI 개발 플랫폼을 침투 경로로 활용한 사례도 확인됐다. 보고서는 기술 혁신이 가속될수록 이를 악용한 공격도 함께 증가한다고 지적했다.

AI 기반 공격 활동은 전년 대비 89% 증가했다. 공격자들은 정찰, 자격 증명 탈취, 탐지 회피 전반에 걸쳐 AI를 활용하고 있다. 클라우드스트라이크는 “침입은 이제 신뢰된 계정, SaaS 애플리케이션,

클라우드 인프라를 통해 이뤄지며 정상 활동처럼 위장된다”며 “보안 대응 시간은 빠르게 줄어들고 있다”고 분석했다.

최근에는 해킹을 넘어 AI 에이전트 기반의 정보 유출 위험도 부각되고 있다.

AI 보안 연구소 ‘이레굴리’의 실험에 따르면, 일부 AI 에이전트가 협력해 기업 시스템의 취약점을 찾아내고 민감 정보를 외부로 유출하는 행동을 보인 사례가 확인됐다.

연구팀은 가상의 기업 ‘메가코프’ IT 시스템을 구축하고, 데이터베이스 자료를 활용해 직원용 ‘링크드인’ 게시글을 작성하도록 여러 AI 에이전트를 투입했다. 그러나 일부 에이전트는 권한 제한

에 직면하자 소스코드를 분석해 취약점을 찾고, 관리자 권한을 위조해 보안 체계를 우회했다.

특히 상위 에이전트가 하위 에이전트에 ‘모든 취약점을 활용하라’는 메시지를 전달하는 등, 실제로 존재하지 않는 지시를 스스로 생성해 공격 행동을 강화한 것으로 나타났다. 연구팀은 이를 AI가 상황을 ‘긴급 상황’으로 잘못 해석한 결과로 분석했다.

AI 기반 위협이 확대되면서 정부도 대응에 나섰다. 한국인터넷진흥원(KISA)은 이달 초 ‘AI 보안 위협 분석 및 대응 방안’ 정책 연구용역을 발주했다. 과제에는 AI 보안 위협 분석, 정책 연구, 글로벌 동향 조사 등이 포함됐다. 특히 유럽연합(EU), 미국, 일본, 영국 등 주요국의 정책과 기술을 분석해 국내 대응 방향을 도출하도록 했다. /김서현 기자

KT, AI·클라우드 기반 재난대응 체계 설계

소방청 ‘차세대 119 통합시스템’ 구축

KT는 소방청의 ‘차세대 119 통합시스템 구축’ 정보시스템 마스터플랜(ISMP) 수립 사업을 수주해, AI·클라우드 기반의 재난대응 체계 설계에 착수한다고 18일 밝혔다.

이번 사업은 전국 19개 시·도 소방본부별로 운영되던 신고접수, 출동지령, 상황관제 시스템을 국가 단위 통합 플랫폼으로 전환하기 위한 최상위 기획 단계다. KT는 컨소시엄을 구성해 약 180일간 세부 시스템 설계와 추진 전략을 마련할 예정이다.

차세대 119 통합시스템은 AI 음성인식 기반 신고접수, 통합 GIS, 영상·사물인터넷(IoT) 기반 자동 신고, 초광역 출동체계 등을 핵심으로 한다. 이를 통해 신고 폭주 상황에서 긴급도를 자동 분류하고, 대형 재난 시 전국 단위 대응이



KT 본사 전경. /KT

가능해질 것으로 기대된다.

KT는 클라우드 네이티브 기반 무중단 운영 구조와 재해복구 체계, 데이터 통합·표준화 전략을 제시해 안정성과 확장성을 확보할 계획이다. 또한 시스템 구축 이후 운영을 위한 제도 개선과 조직 개편 방향도 함께 도출한다는 방침이다.

KT 유용규 엔터프라이즈 부문 공공사업본부장 전무는 “AI와 클라우드 기술을 기반으로 소방청과 함께 세계 최고 수준의 국가 재난대응 체계를 구현해 나가겠다”고 밝혔다. /김서현 기자

SKB ‘B tv 핫딜’, 4개월 만에 80만명 이용

홈쇼핑 상품, 숏폼 영상으로 소개

SK브로드밴드는 홈쇼핑 연계 서비스 ‘B tv 핫딜’이 출시 4개월 만에 빠르게 이용자를 늘리고 있다고 18일 밝혔다.

‘B tv 핫딜’은 B tv 채널 41번에서 홈쇼핑 상품을 숏폼 영상으로 소개하고, 구매 시 해당 업체의 모바일 페이지로 연결해주는 서비스다. 지난해 규제샌드박스 승인을 받아 출시됐다.

이 서비스는 하루 평균 이용자 80만명, 누적 판매량 약 8만건, 누적 판매 금액 약 20억 원을 기록했다. 출시 초기 대비 매출은 3배 이상 증가했다.

현재 롯데홈쇼핑, 현대홈쇼핑, NS홈쇼핑, 홈앤쇼핑, 공영홈쇼핑 등 TV홈쇼핑과 SK스토아, KT알파쇼핑 등 데이터홈쇼핑을 포함해 총 9개 사업자가 참여하고 있다.

상품은 생필품을 중심으로 패션, 가전



SK브로드밴드가 지난해 11월 유료방송 업계 최초로 선보인 홈쇼핑업계의 상생 프로젝트 서비스 ‘B tv 핫딜’이 뜨거운 반응을 보이고 있다. /SKB

등 약 180개 수준이며, 매주 약 20개 상품이 새롭게 추가된다. 모든 상품은 무료 배송으로 제공된다.

‘B tv 핫딜’은 기존 1시간 단위 홈쇼핑 방송을 1분 내외 숏폼으로 재구성해 이용자가 리모컨으로 콘텐츠를 탐색하고 모바일로 구매할 수 있도록 했다. 통해 서비스 기능을 고도화할 계획이다.

/김서현 기자

SKT AIDC 연동구조 국제표준으로 승인

글로벌 AI 인프라 구축·운영 강화

SK텔레콤은 자사가 제안한 ‘AI 데이터센터 연동 구조 및 신호 요구사항’이 국제전기통신연합 전기통신표준화부문(ITU-T) SG11 회의에서 국제 표준으로 승인됐다고 18일 밝혔다.

이번 승인으로 AI 데이터센터(AIDC) 시스템 간 연동 구조에 대한 국제 기준이 마련되면서 글로벌 AI 인프라 구축과 운영의 기반이 강화될 것으로 전망된다.

ITU-T는 약 190개 회원국과 900여 산업·학계·연구기관이 참여하는 정보통신기술(ICT) 국제 표준화 기구다.

SK텔레콤은 2024년 5월 해당 기술을 표준화 과제로 승인받은 이후 약 2년간 연구와 국제 협의를 거쳐 이번 표준 채택을 이끌어냈다. /김서현 기자