

# “신뢰 무너졌다”... 카카오 노사, 본사·계열사 공동파업 기로

임금·단체협약 교섭 2차 조정회의 결렬 시 본사·계열사 동시 파업권 최근 AI 중심 사업 재편 과정에서 조직 긴장·보상문제 겹치며 표면화



서승욱 카카오 노조 지회장이 27일 경기 수원시 영통구 경기지방노동위원회에서 열린 카카오 노사 2차 조정회의에 앞서 취재진의 질문에 답하고 있다. /뉴스1

카카오 노사가 결국 다시 노동위원회 조정 테이블에서 마주 앉았다. 이미 주요 계열사 상당수가 쟁의권을 확보한 가운데 이날 본사 협상마저 결렬될 경우 카카오 공동체 전체가 동시 파업 국면에 들어설 가능성이 커지면서 긴장감이 높아지고 있다. 27일 오후 경기 수원시 경기지방노동위원회에서 카카오 본사 노사는 올해 임금·단체협약 교섭과 관련한 2차 조정회의에 돌입했다. 현장에는 노조 관계자들과 사측 교섭단, 취재진이 몰리며 무거운 분위기가 이어졌다. 노동위 역시 이번 조정이 단순 임금 협상 수준을 넘어 카카오 공동체 노사 관계 전반에 영향을 미칠 수 있는 사안으로 보고 장시간 조정을 준비하는 모습이었다.

현재 ▲카카오페이 ▲카카오엔터프라이즈 ▲디케이테크인 ▲엑스엘게임즈 등 주요 계열사 4곳은 이미 노동위 조정이 무산되며 쟁의권을 확보한 상태다. 여기에 카카오 본사까지 조정이 최종 결렬될 경우 창사 이후 처음으로 본사와 계열사가 동시에 파업권을 확보하는 상황이 만들어진다. 앞서 카카오 본사를 포함한 5개 법인

노조가 진행한 파업 찬반투표 역시 모두 가결되며 내부 쟁의 절차도 사실상 마무리된 상태다. 이번 갈등의 핵심은 보상 체계와 고용 안정 문제다. 노조는 최근 몇 년간 경영진 중심의 성과 보상 구조가 강화되는 동안 직원 대상 보상 기준은 갈수록 불투명해졌다고 주장하고 있다. 특히 500만원 규모의

양도제한조건부주식(RSU)을 성과급에 포함하는 방안을 두고 노사 간 충돌이 이어지는 것으로 알려졌다.

임금 인상안을 둘러싼 갈등도 커지는 분위기다. 노조는 일부 계열사에서 제시된 2%대 임금 인상이 최근 물가 상승 수준에도 미치지 못한다고 반발하고 있다. 여기에 엑스엘게임즈를 중심으로 희망퇴직과 전환배치 논란까지 겹치며 내부 반발이 빠르게 확산하는 모습이다. 노조 측은 해당 움직임이 사실상 구조조정 성격이라고 보고 강하게 반발하고 있다. 서승욱 카카오 노조 지회장은 조정장 입장 전 취재진과 만나 “지금 카카오 구성원들이 가장 크게 느끼는 건 회사에 대한 신뢰 붕괴”라며 “오늘 협상에서 회사가 실제로 문제 해결 의지를 보일 수 있는지가 중요하다”고 말했다. 반면 사측은 공식 발언을 최대한 자제했다. 신준환 카카오 최고재무책임자 CFO는 별다른 입장 표명 없이 조정장으로 향했다.

업계에서는 이번 사태를 단순 임금협 갈등으로만 보지 않는 분위기다. 최근 카카오 공동체 전반에서 이어진 조직 개편과 사업 효율화 작업, 일부 계열사의 인력 재배치 논란 등이 누적되며 내부 피로감이 커졌다는 분석이다. 특히 AI 중심 사업 재편 과정에서 조직 긴장도가 높아진 상황에서 보상 문제까지 겹치며 갈등이 한꺼번에 표면화됐다는 평가도 나온다. 다만, 핵심 개발 조직과 운영 조직이 동시에 쟁의 국면에 들어설 경우 신규 프로젝트 일정과 조직 운영 안정성에 부담이 생길 가능성이 제기된다. 업계 일각에서는 카카오 등 주요 서비스 상당수가 자동화 시스템 기반으로 운영되고 있어 단기간 내 서비스 장애 가능성은 제한적일 것으로 보고 있다. 이용자 체감 불편보다는 기업 이미지와 조직 안정성, 투자 심리 측면 충격이 더 클 수 있다는 분석이다. /최빛나 기자



vitna@metroseoul.co.kr

## KSQI 콜센터 부문

### SKT, 14년 연속 ‘우수 콜센터’ 선정

‘AI 기반 고객응대’ 서비스 경쟁력 응대방식 정서적 공감요소 보장 AI 활용으로 상담사 전문성 제고



SK텔레콤은 한국서비스품질지수(KSQI) 콜센터 부문에서 14년 연속 우수콜센터로 선정됐다고 27일 밝혔다. /SK텔레콤

SK텔레콤은 한국서비스품질지수(KSQI) 콜센터 부문에서 14년 연속 우수콜센터로 선정됐다고 27일 밝혔다. SK텔레콤은 서비스 품질 영역 중 상담 태도, 맞이 인사 및 종료 태도, 업무 처리 등에서 높은 점수를 받았다. 회사는 콜센터 서비스 경쟁력으로 인공지능(AI) 기반 고객 응대를 꼽았다. 현재 모든 콜센터가 AICC를 도입해 운영 중이다. 특히 AI 챗봇·콜봇을

스텝트가 즉시 분석해 상담사가 정확하고 빠른 답변을 제공할 수 있게 한다. 정서적 공감 요소를 보강한 응대 방식도 주목된다. 상담 요청 시 30년 이상 이용한 장기 고객에게는 감사 인사를 먼저 전하기도 한다. 여기에 AI 기반 상담 요약, 고객 감정분석, 답변 추천 등을 통해 얻은 데이터로 신뢰도와 정확도를 동시에 높였다. 상담사 전문성도 제고하고 있다. AI 활용도를 높여 반복적인 업무로 인한 피로도 낮추고 심리케어 프로그램과 문화 활동 지원도 지속하고 있다. /조민선 기자

### LG U+ “고객감동콜센터, 고객 중심 상담 경쟁력 입증”

2년 연속 선정... 통신사 중 유일 서비스 품질 영역서 고득점 획득

감동콜센터 선정은 국내 통신사 중 LG유플러스가 유일하다. 회사는 “고객 중심 상담 경쟁력을 입증한 결과”라고 설명했다.

LG유플러스는 서비스품질지수(KSQI) 콜센터 부문에서 2년 연속 고객감동콜센터로 선정됐다고 27일 밝혔다. KSQI는 한국능률협회컨설팅(KMAC) 주관으로 매년 네 차례 콜센터 서비스 품질을 조사해 품질을 평가하는 지표다. LG유플러스는 초고속인터넷·휴대통신 전 분야에서 고객감동콜센터, 우수콜센터에 선정됐다. 특히 고객

고객감동콜센터는 서비스 품질 영역에서 92점 이상을 충족해야 획득할 수 있다. 특히 공감 영역에서 80점 이상을 획득해야 한다. 성과 배경으로는 AI 기반의 상담 혁신과 공감 역량 강화를 꼽았다. 상담사가 고객 이야기에 집중할 수 있도록 AI를 통해 상담 환경을 개선한 것이다. /조민선 기자

### KT, 생성형 AI로 비대면 상담 품질 높여

이동통신·초고속인터넷 우수콜센터 KT는 서비스품질지수(KSQI) 콜센터 부문 이동통신·초고속인터넷 분야에서 우수콜센터로 선정됐다고 27일 밝

혔다. 최근 KT는 비대면 상담 품질을 높이기 위해 고객센터에서 챗GPT, 클로드 등 글로벌 생성형 AI 기술을 도입했다.

AI 보이스봇 ‘지니’를 통해 매일 공백 없이 자연스러운 수준의 음성 응대를 제공한다. 또한, 챗봇에 거대언어모델(LLM)을 적용해 상담 유연성과 일관성을 높였다. 이 밖에 상담사를 지원하는 어시스턴트를 통해 실시간 답변 추천과 상담 내용 요약 기능도 활용하고 있다. /조민선 기자

### 카카오, ‘카나나 스칼라’로 산학협력 강화

콜로키움 학술 교류 프로그램 진행

퓨팅 분야 교수진 7인으로 구성됐다.

카카오가 인공지능(AI) 협력 프로그램 ‘카나나 스칼라’를 통해 학계와의 산학협력 강화에 나섰다.

카카오는 이번 행사에서 자체 파운데이션 선 모델과 서비스 적용을 위한 모델 고도화 연구를 소개했다. 카나나 파운데이션 모델과 에이전트 AI, 멀티모달 모델, AI 안전성 등 주요 연구 방향과 서비스 적용 사례도 공유했다.

카카오는 지난 22일 경기도 용인시에 위치한 카카오 AI캠퍼스에서 ‘카나나 스칼라’의 일환으로 콜로키움 학술 교류 프로그램을 진행했다고 27일 밝혔다.

이어 진행된 포스터 세션에는 KAIST와 서울대학교, 연세대학교, 한양대학교 연구진이 참여해 최신 AI 연구 성과를 발표했다.

이번 행사는 카카오 AI 연구진과 학계 연구자들이 최신 AI 기술과 연구 성과를 공유하고 협력 가능성을 논의하기 위해 마련됐다. 행사에는 카카오 AI 모델 개발 인직원과 카나나 스칼라 자문 교수진 및 연구진이 참여했다.

발표 주제는 ▲대규모언어모델(LLM) 에이전트 추론 효율 및 신뢰성 향상 ▲멀티모달 AI 안전성 강화 ▲연합학습 기반 모델 개인화 ▲초장문 영상 이해 ▲실시간 립싱크 생성 ▲3D 비전 및 인간-물체 상호작용 모델링 등 실제 서비스 적용 가능성이 높은 기술 중심으로 구성됐다. /최빛나 기자 vitna@

카나나 스칼라는 카카오가 지난 3월 출범한 AI 협력 프로그램으로, 학계 전문가 및 미래 AI 인재와의 교류 확대를 목표로 한다. 자문 그룹은 국내 주요 대학 AI·컴

### 그라비티, ‘라그나로크3’ 개발 방향 공개

개발자 인터뷰, 조회수 150만 돌파



그라비티의 흥공 지사 그라비티 게임 비전(GGV)이 정식 넘버링 MMORPG 신작 ‘라그나로크3’ 개발자 인터뷰 영상을 27일 공개했다.

그라비티의 흥공 지사 그라비티 게임 비전(GGV)이 정식 넘버링 MMORPG 신작 ‘라그나로크3’ 개발자 인터뷰 영상을 공개했다. /그라비티

라그나로크3는 GGV와 조이메이커가 공동 개발 중인 라그나로크 온라인 정식 넘버링 타이틀이다. 원작 감성과 정통성을 계승한 대형 프로젝트로 개발 중이다. 앞서 공개된 공성전과 10인 던전 콘텐츠 영상은 공개 일주일 만에 조회수 150만 회를 돌파하며 글로벌 이용자 관심을 끌었다.

이번 인터뷰 영상에서는 개발자 Yu가 등장해 라그나로크3의 개발 방향성과 핵심 설계 철학을 소개했다. 개발진은 원작 감성을 유지하면서도 화면 연출과 시스템 설계, 던전 및 길드 콘텐츠 등 핵심 요소를 전반적으로 업그레이드하는 데 집중하고 있다고 설명했다.

Yu는 특히 PC 플랫폼 중심 개발을 강조했다. PC 환경에 최적화된 전투와 조작 시스템을 구현하는 동시에 PC·모바일 크로스 플랫폼 연동도 지원할 계획이다. 영상에서는 신규 5인 던전과 시즌제 콘텐츠, 강화된 전투 타격감, 개선된 사용자 환경(UI) 등도 함께 공개됐다. 기존 직업 시스템과 클래식 감성은 유지하면서 현대적인 플레이 경험을 더한다는 방침이다. GGV는 장기 운영 방향으로 ▲PC 플랫폼 맞춤 개발 ▲전략 및 상호작용 중심 던전 플레이 등을 제시했다. /최빛나 기자