AI 공급망 vs AI 로봇… 삼성SDS·LG CNS '물류 전쟁'

삼성SDS AI로 의사결정 자동화
LG CNS '피지컬웍스'로 시장 공략
비용 절감·경제성·수익성 입증 과제

오구일 삼성SDS 물류사업부장(부사장)이 지난 2일 판교 물류캠퍼스에서 열린 '첼로스퀘어 콘퍼런스 2026'에서 키노트를 발표하고 있다. /삼성SDS

현신균 LG CNS 사장이 지난 5월 서울 마곡 LG사이언스파크에서 열린 RX 미디어데이에서 인사말을 하고 있다. /LG CNS

국내 IT서비스의 양대 산맥인 삼성SDS와 LG CNS가 물류사업 고도화에 경쟁적으로 나서고 있다. 인공지능(AI)을 활용한 안정적인 물류 공급망 운영과 물류 현장 내 로봇 학습을 주요 무기로 삼고 있다. 다만, 수익성 개선 또는 경제성 입증은 숙제다.

14일 업계에 따르면 삼성SDS는 디지털 물류 서비스 '첼로 스퀘어'를 2021년부터 운영하고 있는데, 최근 '첼로 스퀘어'에 '에이전틱 AI 공급망'을 도입해 서비스 고도화에 나서고 있다.

'첼로 스퀘어'는 해상·항공·내륙 운송의 견적 조회와 예약, 실시간 화물 추적, 정산 등 전 과정을 하나의 플랫폼에서 처리할 수 있는 솔루션이다. 삼성SDS는 2011년 삼성전자의 글로벌 공급망을 통합·관리하며 물류 부문 덩치를 키워왔다. 여기에 자체 개발한 물류 IT 솔루션 '첼로'를 통해 매출 비중을 크게 확대하며 핵심 사업으로 키웠다. 2014년 코스피 입성 이후에는 일반 기업 수요를 확보하기 위해 '첼로스퀘어'를 출시하고 본격적인 사업 확장에 나섰다. 지난해 말 기준 첼로스퀘어 가입 기업은 2만4625개다.

올해부터는 AI를 활용한 의사결정 플랫폼 전환에 초점을 맞추고 있다. 올해 4월 물류 운반 전 과정의 판단 매커니즘을 자동화하는 '에이전틱 AI 공급망'을 제시했다. AI가 이상 징후를 미리 파악하고 대체 운송 경로나 재고 조정 방안을 제시해 운송 지연과 재고 부족, 항로 차질에 따른 비용 손실을 줄이겠다는 구상이다.

관건은 물동량 등 대외 변수에 민감한 물류 사업의 수익성을 개선할 수 있는가에 달렸다. 삼성SDS의 지난해 물류 매출은 7조3864억원으로 IT 서비스를 포함한 전체 매출의 53%를 차지했다. 반면 영업이익은 1300억원으로 이에 따른 영업이익률은 1.8%에 불과하다.

LG CNS는 올해 산업용 로봇 학습·운영 통합 플랫폼 '피지컬웍스'를 출시하고 로봇 전환(RX) 시장 선점에 나서고 있다. 로봇 학습과 운영을 제어해 일반적인 자동화 수준에서 현장을 이해하고 스스로 판단하는 지능형 작업자로 끌어올리는 기술이다.

이같은 피지컬 AI 경쟁력은 제조·물류 엔지니어링 역량에서 나온다. LG CNS는 1980년대 후반 LG그룹(당시 럭키금성) 주도로 미국EDS의 대규모 시스템 제어 기술을 이식하면서 탄생했다. 이를 계기로 LG전자·화학 제조 공장에서 부품 등을 자동 분류하는 소프트웨어 제어 경험을 쌓고, 이후 롯데·쿠팡 등 유통 기업의 물류 시스템 구축 사업을 수주하면서 스마트 엔지니어링 매출을 키워왔다. 올해는 컬리 김포 물류센터, LX판토스 청라 센터에 피지컬웍스 현장 적용 가능성을 검토하고 있다.

LG CNS는 AI를 적용한 로봇의 현장 적용에 집중하고 있다. 지난해 6월 최고기술책임자(CTO) 직속 연구 조직인 '퓨처 로보틱스 랩'을 가동한지 10개월 만에 RX 이노베이션 랩을 신설했다. 앞서 개발한 로봇 소프트웨어 원천 기술을 기반으로 여러 로봇을 현장 상황에 맞게 운영하는 플랫폼 기술에 무게가 실린 모습이다.

LG CNS는 기업의 업무 프로세스를 로봇 중심으로 재설계하는 RX 이노베이션 랩을 올해 4월 출범했다. CTO 직속 '퓨처 로보틱스 랩'에서 확보한 로봇 학습·제어 기술에 스마트물류 현장 경험을 결합해 외부 기업이 만든 로봇을 고객 현장에 맞게 학습시키고 운영하는 데 무게를 둔 전략이다. RX 이노베이션 랩은 현장 분석, 사람과 로봇의 업무 분담 설계, 로봇 학습과 생산성 검증을 단계적으로 지원한다.

다만 기존 인력과 자동화 설비 대비 경제성과 안정성 입증은 숙제다. 초기 상용화 단계인 만큼 로봇의 작업 속도와 정확도, 비용 절감 효과를 보여주는 실증 성과를 확보해야 한다. LG CNS는 지난해 스마트물류·스마트팩토리·스마트시티를 포함한 스마트 엔지니어링 매출이 1조1935억원으로 전체 매출의 19%를 기록했다.

/조민선 기자 msjo@metroseoul.co.kr

미국 검찰, 오픈AI 전방위 조사 착수

오늘 AI

오픈AI, 뉴욕주로부터 소환장 받아
소비자 보호 규제 강화 신호로 해석

샘 올트먼 오픈AI 최고경영자(CEO)가 지난 2023년 아시아태평양경제협력체(APEC) CEO 서밋에서 토론에 참여했다. /뉴시스

미국 여러 주의 검찰이 오픈AI를 상대로 광고와 데이터 처리, 미성년자 보호 정책 등을 들여다보는 조사에 착수했다. 상장을 준비 중인 오픈AI를 둘러싼 규제 리스크가 커지고 있다는 평가가 나오는 가운데, 샘 올트먼 최고경영자(CEO)의 방한 연기와도 시점이 맞물리면서 업계의 관심이 쏠린다.

14일 정보기술(IT) 업계와 외신에 따르면 미국 일간지 월스트리트저널(WSJ)은 복수의 관계자를 인용해 미국 여러 주 검찰총장들이 오픈AI에 대한 조사에 나섰다고 보도했다. 보도에 따르면 오픈AI는 최근 뉴욕주 검찰총장 명의의 소환장을 받았으며, 회사 운영 전반과 이용자에게 미친 영향에 대한 자료 제출을 요구받은 것으로 알려졌다.

조사 범위는 AI 모델의 안전성을 넘어 광고 정책과 이용자 유지 전략, 소비자 데이터와 건강정보 처리, 미성년자와 고령자 보호 정책, 딥러닝 모델 운영 방식, 내부 안전 정책 등으로 폭넓다. 특히 AI가 이용자의 의견에 지나치게 동조하는 이른바 '아첨(sycophancy)' 현상까지 조사 대상에 포함된 것으로 전해졌다.

업계는 이번 조사를 단순한 기술 검증을 넘어 AI 플랫폼 기업에 대한 소비자 보호 규제 강화 신호로 해석한다. 챗GPT가 이용자를 어떻게 유입하고 머물게 하는지, 민감한 데이터를 어떻게 관리하는지, 취약 계층에 어떤 영향을 미치는지까지 종합적으로 점검하려는 움직임이라는 분석이다.

오픈AI는 조사에 협조하겠다는 입장을 밝혔다. 회사 측은 "주 검찰총장들이 제기한 우려를 진지하게 받아들이고 건설적으로 협력하겠다"고 밝히며 연령 예측 기능과 부모 관리 도구 도입, 어린이 대상 광고 금지 등 미성년자 보호 장치를 강화하고 있다고 설명했다.

이번 조사가 주목받는 이유는 오픈AI가 최근 미국 증권거래위원회(SEC)에 IPO 관련 서류를 비공개 제출한 것으로 알려진 시점과 맞물렸기 때문이다. 상장을 추진하는 기업에 규제와 소송 리스크는 기업가치와 투자 심리에 영향을 미치는 핵심 변수다. 저작권 침해 의혹과 이용자 정신건강 피해 논란 등 여러 민사 소송도 이어지고 있으며, 플로리다주는 이달 초 오픈AI와 올트먼 CEO를 상대로 안전성이 충분히 검증되지 않은 AI 서비스를 출시해 이용자에게 피해를 초래했다며 소송을 제기했다.

미국 주정부 차원의 압박은 오픈AI에만 국한되지 않는다. 지난해 말 42개 주 검찰총장 연합은 오픈AI와 메타, 앤스로픽, 구글, xAI 등 주요 AI 기업들에 챗봇 안전장치 마련을 요구하는 서한을 보냈다. 최근에는 캘리포니아주가 xAI의 AI 챗봇 '그록'을 활용한 성적 이미지 생성 문제를 조사하는 등 생성형 AI 전반으로 규제 범위가 확대되는 분위기다.

업계는 이번 조사와 올트먼 CEO의 방한 연기 발표 시점이 맞물린 점에도 주목한다. 올트먼 CEO는 당초 이달 한국을 찾아 주요 기업들과 AI 협력 방안을 논의할 예정이었지만, 오픈AI는 개인적 사정을 이유로 방한 일정을 연기했다. 미국 주 검찰의 조사 착수와 뉴욕주 소환장 발부 사실이 알려진 시기와 일정 변경 발표가 겹치면서 일각에서는 법적 리스크가 일정 조정에 영향을 준 것 아니냐는 관측도 나온다.

다만 현재까지 두 사안의 직접적인 연관성은 확인되지 않았다. 오픈AI는 공식적으로 개인적 사정에 따른 일정 변경이라는 입장을 유지하고 있다. 업계 관계자는 "AI 산업이 성장 단계를 넘어 규제 국면으로 진입하면서 이용자 보호와 사회적 책임이 기업가치의 핵심 평가 요소로 떠오르고 있다"며 "IPO를 추진하는 오픈AI도 규제 리스크 관리가 중요한 과제가 될 것"이라고 말했다. /최빛나 기자 vitna@

MSI 2번 시드 놓고 T1 vs 젠지 '접전'

〈2026 미드시즌인비테이셔널〉

바론 한타 승리가 승부처

한화생명e스포츠가 '2026 미드시즌인비테이셔널(MSI)' 1번 시드를 확정한 가운데 T1과 젠지가 14일 원주에서 2026 LoL 챔피언스 코리아(LCK) 2번 시드 자격을 놓고 맞붙었다. '2026 LCK 로드 투 MSI'가 14일 강원도 원주 DB 프로미 아레나에서 열리는 T1과 젠지(Gen.G)의 최종전을 끝으로 막을 내렸다.

한화생명e스포츠가 지난 12일 열린 1시드 결정전에서 T1을 세트스코어 3대1로 꺾고 MSI 직행 티켓을 확보한 가운데, 남은 한 장의 출전권을 두고 LCK를 대표하는 두 팀이 다시 맞붙었다.

이번 로드 투 MSI는 정규시즌 상위 6개 팀이 참가하는 킹 오브 더 힐 방식으로 진행됐다. 정규시즌 1위 한화생명e스포츠와 2위 T1이 상위 라운드에 직행했고, 젠지와 KT 롤스터, Dplus KIA, 브리온이 단계별 토너먼트를 거쳐 최종전 진출을 노렸다.

이런 가운데 T1이 2026 LCK MSI 대표 선발전 '로드 투 MSI' 5라운드 최종전 2세트에서 젠지를 꺾고 세트 스코어 1대 1 균형을 맞췄다. 1세트를 젠지 내준 T1은 2세트 초반부터 적극적으로 주도권을 가져왔다. 선취점을 올린 데 이어 드래곤 오브젝트를 먼저 확보하며 경기 흐름을 이끌었다. 젠지도 세 번째 드래곤 교전에서 분위기를 되살리며 추격에 나섰고, 양 팀은 중반까지 팽팽한 접전을 이어갔다.

승부는 바론을 둘러싼 대치에서 갈렸다. 젠지가 먼저 바론 사냥을 시도하며 T1을 끌어들였지만, T1이 이를 놓치지 않고 한타에서 대승을 거두며 바론 버프까지 확보했다. 이후 젠지가 본진 수비에 성공하며 한 차례 흐름을 끊었지만, T1은 다시 열린 교전에서 우위를 점하며 경기 주도권을 되찾았다.

한편 이날 원주DB프로미아레나에서 열린 '로드 투 MSI' 최종전은 MSI LCK 2번 시드가 걸린 빅매치답게 약 4500석 규모의 경기장이 전석 매진되며 뜨거운 열기를 보였다. /최빛나 기자

LG유플러스

AI가 맞춤 응원 연결 '심플 사서함' 운영

정서적 소통 경험 제공

LG유플러스가 음성을 기반으로 새로운 커뮤니케이션 방식을 제시한다. LG유플러스는 고객 참여형 캠페인 심플 사서함을 공개한다고 14일 밝혔다.

심플 사서함은 고객이 익명으로 전화(ARS)를 통해 응원 메세지를 남기거나 듣는 방식의 서비스다.

이 서비스는 사람 사이의 마음을 잇는 고객 경험을 위해 기획됐다. 디지털 환경에서 메시지 양은 늘었지만 진정성 있는 대화와 정서적 소통이 줄어든 점에 주목했다는 게 회사 측 설명이다. 감정의 결까지 전달할 수 있는 목소리를 매개로 소통 경험을 제공할 방침이다.

고객들은 응원 남기기, 응원 듣기 등 카테고리를 선택해 참여할 수 있다. 응원 메시지는 '진로·취업', '직장·업무', '인간관계', '번아웃·무기력' 등 총 12개 유형으로 나뉜다. 이용자의 고민 상황에 보다 적합한 메시지를 제공하는 개인화 경험을 강화할 계획이다.

소방관에게 응원 남기기 기능도 있다. 소방관 법인회선 우선접속 서비스를 알리기 위한 콘텐츠와 연계해 진행한다.

수집된 음성 데이터는 AI 기반으로 텍스트로 변환한 뒤 문맥을 분석해 카테고리별로 분류한다. 이후 이용자 상황에 맞는 응원 메시지를 자동으로 매칭해 제공한다. 부적절한 표현은 필터링을 통해 관리한다.

메시지 녹음 가능 시간은 약 1분 내외다. 녹음 시 이용료는 한 건당 1000원으로, 전액 소방가족희망나눔에 기부된다.

한편, 실제 이용 고객들의 반응도 뜨겁다. 공개 직후 3일 만에 1000건이 넘는 응원 메시지가 음성 사서함에 쌓였다. /조민선 기자