

가입자 정체에 AI 승부수… 통신3사, IPTV 혁신 속도낸다

KT, 지니TV로 생활형 AI 기능 확대
SKB, 생성형 AI 기반 맞춤형 콘텐츠
LGU+, 사전 장애 감지·대응 시스템

통신3사가 IPTV 서비스 체질 개선에 속도를 낸다. 유료방송 시장 경쟁 우위를 잡하기 위해 고객 서비스 전반에 인공지능(AI) 기능을 확대 적용하고 있다.

13일 업계에 따르면 최근 3년 간 전체 유료 방송 시장에서 KT·SK브로드밴드·LG유플러스의 IPTV 점유율 60% 안팎으로 정체 상태를 보이고 있다.

방송통신미디어위원회 조사 결과, 가입자 수는 2023년 하반기 기준 2100만명에서 2024년 2131만명, 2025년 2154만명으로 나타났다. 이 기간 유선방송(SO), 위성방송을 포함한 전체 유료 방송 가입자 평균은 3615만명이다.

IPTV 사업자들은 정체된 유료시장에



SK브로드밴드가 지난 1일 지상파 채널을 더한 B 티비 맥스를 선보였다.

/SK브로드밴드

서 경쟁력을 확보하기 위해 AI 활용에 적극 나서고 있다.

KT가 운영하는 지니TV의 경우 셋톱박스에 AI를 접목해 생활 맞춤형 서비스를 강화한다. 기존 셋톱박스에 AI 에이전

트 기능을 더해 고객이 가전 작동, TV 화질 조정, 콘텐츠 검색 등을 활용하는 방식이다.

최근에는 오픈 AI, 마이크로소프트(MS) 등과 협력해 거대언어모델(LLM) 체계

를 탑재하면서 생활형 AI 기능을 고도화했다. 채널 변경 등 기본적인 명령을 수행하는 단계에서 일상적인 대화를 주고받는 형식으로 변화하는 모습이다.

SK텔레콤의 자회사인 SK브로드밴드는 자체 생성형 AI 서비스 에이닷을 활용해 'AI B 티비'를 운영한다. 특히 온라인 동영상서비스(OTT) 콘텐츠와 주문형비디오(VOD)를 맞춤형으로 추천해준다. 시청 이력과 패턴을 분석해 콘텐츠를 추천하고 공동 사용자와 VOD를 공유하면 보상을 제공하는 등 고객 활용도를 높이고 있다.

LG유플러스는 고객 불편을 사전에 차단하기 위해 AI 기반 품질 관리 시스템을 도입했다. 셋톱박스와 공유기에서 발생하는 700여 종의 데이터를 AI가 수집·분석하고 고객이 불편 접수를 하기 전에 이상 징후를 원격으로 제어한다.

유료 방송 시장에서 통신 3사가 고객

이탈을 방어하는 최대 경쟁력은 결합 상품에서 나온다. IPTV와 함께 이동통신 서비스, 초고속인터넷 등 서비스를 가족 구성원이 함께 이용할 수록 고객들의 할인 체감율을 높이는 방식이다.

다만, 1인 가구 증가로 인한 결합 수요 감소로 서비스 경쟁력이 과거에 미치지 못하다는 평가도 나온다. 최근 SK텔레콤은 가족결합 할인 상품에서 신규 가입자는 혜택에서 제외했다. LG유플러스도 가족결합 할인을 제한적으로 운영하고 있다.

업계의 한 관계자는 "가입자 확대보다는 이용자 만족도 제고에 집중하고 있다"며 "시청자 접근성이 높은 전송망 사업자 강점을 살리면서 OTT 콘텐츠와 실시간 방송을 하나의 플랫폼에서 편리하게 사용할 수 있게 구성하는 것이 중요한 시점"이라고 했다.

/조민선 기자

msjo@metroseoul.co.kr



metro

네카오 AI 패권 경쟁 발목잡는 '노사 갈등'

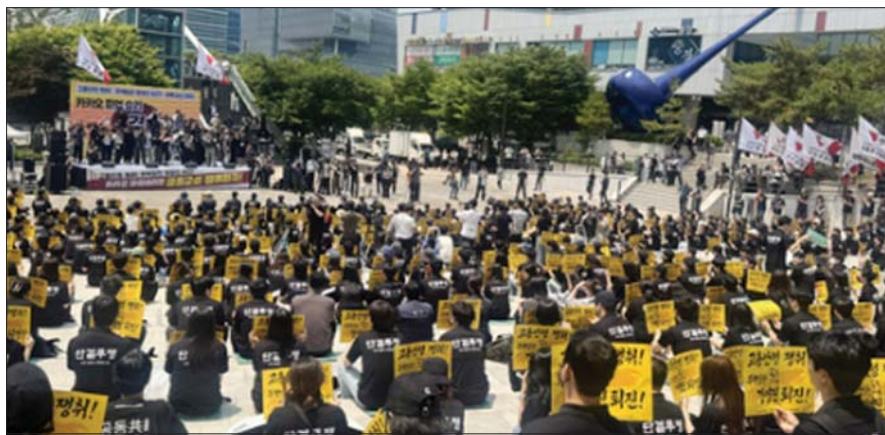
네이버, 계열사 통합교섭 추진
카카오, 점점 못찾고 파업 장기화
성과 중심 보상체계 강화, 갈등 키워

인공지능(AI) 패권 경쟁에 주도권 쥐고 있는 네이버와 카카오가 '노조 리스크'라는 변수와 마주했다. 생성형 AI 경쟁이 기술 개발을 넘어 서비스 출시 속도와 조직 실행력이 핵심 경쟁력으로 떠오른 가운데, 양대 플랫폼 기업 모두 노사 갈등이 격화되면서 경영진의 부담도 커지고 있다.

14일 정보기술(IT)업계에 따르면 네이버 노동조합은 계열사를 하나의 교섭 테이블로 묶는 '통합교섭'을 회사 측에 요구하는 방안을 추진하고 있다. 지금까지 법안별로 진행해 온 임금·단체협상을 그룹 단위로 확대하겠다는 것이다.

통합교섭이 현실화되면 네이버 본사는 물론 주요 계열사까지 협상 대상이 된다. 노조는 그룹 차원의 인사·복지·근무환경 등을 함께 논의해야 한다는 입장이지만, 회사 입장에서선 각 법인의 사업 구조와 경영 환경이 다른 만큼 협상 난도가 크게 높아질 수 있다.

카카오는 이미 노사 갈등이 장기전으로 접어들었다. 카카오 공동체 노동조합은 올해 들어 성과보상 체계와 임금 인상, 조직 운영 등을 둘러싸고 회사와 대립을 이어오고 있다. 지난달에는 '로그아웃 데이'



지난달 10일 경기 성남시 판교 유스페이스 광장에서 열린 카카오 노동조합 집회에서 조합원들이 '고용안정 쟁취', '무책임한 경영진 퇴진' 구호를 외치고 있다.

/최빛나 기자

와 대규모 집회를 진행한 데 이어 파업 절차까지 밟으며 압박 수위를 높이고 있다. 노사는 현재까지도 뚜렷한 접점을 찾지 못한 상태다.

플랫폼 업계에서는 올해를 AI 경쟁의 분수령으로 보고 있다. 생성형 AI 경쟁이 거대언어모델(LLM) 개발에서 실제 서비스 경쟁으로 옮겨가면서 얼마나 빠르게 서비스를 출시하고 조직을 움직이느냐가 기업 경쟁력을 좌우하기 때문이다.

네이버는 올해 AI 검색 서비스 고도화에 속도를 내고 있다. AI 브리핑을 검색 전면에 확대 적용한 데 이어 AI탭, 쇼핑 AI 에이전트, 플레이스 AI 등 서비스를 잇달아 선보이고 있으며 '하이퍼클로바X' 고도화와 AI 데이터센터 구축에도 대규모 투자를 이어가고 있다.

카카오 역시 AI 메신저 '카나나'를 중심으로 AI 사업 재편을 본격화했다. 오픈 AI와의 협력을 기반으로 카카오톡 전반에 AI 기능을 확대하는 한편, AI 에이전트 서비스 상용화에도 속도를 내고 있다.

공교롭게도 AI 투자 확대와 함께 조직 변화도 빨라지고 있다. AI 조직 신설과 재편, 개발 인력 확보, 성과 중심 보상체계 강화 등이 동시에 추진되면서 노사 간 논의해야 할 의제도 이전보다 복잡해졌다는 평가다.

한 플랫폼 업계 관계자는 "노사 협상이 장기화된다고 AI 연구개발이 멈추는 것은 아니지만 경영진 입장에서는 조직 운영에 투입해야 할 에너지가 분산될 수밖에 없다"고 말했다.

/최빛나 기자 vitna@

SKT 독파모 정예팀에 SK AX·테크노매트릭스 합류

AX 사례 발굴·제조 AI 전환 등 지원

SK텔레콤이 독자 인공지능(AI) 파운데이션 모델(독파모) 정예팀 역량을 강화한다.

SK텔레콤은 독파모델 프로젝트 컨소시엄에 SK AX와 테크노매트릭스가 신규 파트너로 합류한다고 14일 밝혔다.

독자 AI 파운데이션 모델 프로젝트는 정부가 AI 기술 주권을 위해 추진하는 전략 사업으로 기업·대학 등이 연합해 컨소

시엄을 구성 중이다. 이번 신규 기업 합류로 독파모 역량을 한층 높일 것으로 기대된다.

SK AX는 정예팀에서 기업간거래(B2B) AX 사례를 발굴하고 실증을 추진한다. 또 산업 전반에 적용하는 체계 구축 등을 맡는다. 회사는 SK텔레콤이 자체 개발한 초거대 언어모델 에이닷엑스(A.X)를 활용하는 체계를 구축하는 등 사업을 지원해왔다.

테크노매트릭스는 제조 AI 전환과 운

영 최적화 등을 목표로 지원한다. 회사는 러닝머신 등 AI 모델 운영 체계 전문 기업으로 제조·금융·IT 등 산업 분야에서 모델링과 운영 경험을 축적해왔다.

SK텔레콤 정예팀은 컨소시엄 내부 협력을 4개 트랙으로 나눠 참여사와 시너지를 창출하고 있다. 협력 분야는 모델·인프라, 선행연구, 데이터, 서비스 확산 등이다. 향후 산업 현장에서 지속적으로 운영·개선될 수 있도록 시스템 구축을 이어갈 방침이다.

/조민선 기자

KT, 공공 정보시스템 AI 전환 로드맵 마련

정보화 사업 우선협상대상자 선정

KT는 정부가 추진하는 국가정보자원관리원 혁신 정보화전략계획(ISP) 수립 사업 우선협상대상자로 선정됐다고 14일 밝혔다. 이에 따라 KT는 공공 AI 인프라 기반 구축에 적극 나선다는 계획이다.

행정안전부와 한국지능정보사회진흥원(NIA)이 발주한 이번 사업의 대상은 국가정보자원관리원 대전 본원에서 운영 중인 공공 정보 시스템이다. 국가 정보자원관리 체계의 혁신을 위해 뼈대를 마련하는 게 목표다.

특히 KT는 국가 공공 AI 인프라의 운영 방향과 역할을 설계할 계획이다. 공공 정보시스템의 민간 클라우드 활용 기준과 데이터 센터 운영 방향, 재해복구(DR) 체계 등을 종합적으로 검토해 구체적인 실행

행 전략을 마련한다.

이를 위해 3대 핵심 과업을 수행한다. 먼저 정보시스템(693개)을 재배치하는 기준을 마련하고 단계별 이전 로드맵을 수립한다. 또 공공데이터센터 운영 대안을 마련하고 민간 클라우드 활용 확대에 따른 국가정보자원관리원의 역할을 다시 정립한다. 목표 기한은 2027년 3월이다.

국가정보통신망과 연계한 구조적인 설계도 담당한다. 차세대 AI 인프라 기준 수립, 기존 시스템 현황 분석, 보안체계 적용 등 각 분야 전문 기업들과 협력해 사업 완성도를 높일 계획이다.

KT는 국가망보안체계(N2SF) 등급과 시스템 중요도 등을 종합적으로 검토하는 등 국내 IT 산업 생태계를 고려해 공공 정보 시스템을 효율적으로 배치하는 방안을 제시할 계획이다.

/조민선 기자

LGU+, 고객센터 AI 솔루션 기술 공개

AI 에이전트·상담어드바이저 등 소개

LG유플러스는 인공지능 전환(AI) 컨퍼런스 'AXIS 2026'에서 AI 기반 고객센터의 기술력을 선보인다고 14일 밝혔다.

LG유플러스가 소개할 AI 기반 고객센터(AICC) 솔루션의 핵심 기술은 AI 오케스트레이션 엔진(AOE)이다. 고객의 발화와 맥락을 분석해 적합한 AI 에이전트와 지식, 기능을 연계하고 상담 과정에 맞춰 각 기능의 작동을 제어한다.

특히 에이전트 AI 상담봇은 복합적인 문의에 대한 내용을 조화하고 판단, 실행, 안내까지 전 과정을 수행한다. 예를 들어 고객이 8월 1일부터 10일까지 일본에 가려고 한다고 말하면 AI가 로밍 이용 의도와 여행 정보를 파악해 적합한 상품을 추천한다. 이후 가입 절차부터 처리 결과까지 고객에게 안내한다.

AI 에이전트를 생성·검증하는 '텍스트 투 에이전트' 기능도 소개한다. 운영자가 상담 업무와 요구사항을 자연어로 입력하면 AI가 시나리오와 업무 절차, 필요한 응용 프로그램 인터페이스(API)를 연결



AXIS 2026 행사장 내 LG유플러스 전시 부스.

/LG유플러스

해 상담 에이전트를 생성한다.

AI 에이전트를 검증하는 '에이전트 이밸류에이터'도 있다. 상담 시뮬레이션을 통해 정책 준수 여부와 상담 품질을 사전에 검증하고 이를 통해 사람이 상담 흐름을 설계하고 시험하는 과정을 줄일 수 있다.

AI 상담 어드바이저는 고객과 상담사의 대화를 실시간으로 분석해 필요한 상담 지식을 추천한다. 상담 요약과 상담 코드 추천, 후처리 자동화 등을 통해 상담사의 업무 효율을 높인다. 상담 품질을 자동 분석해 개선 포인트를 도출하는 '오토 QA'를 통해 상담사 코칭을 지원한다.

/조민선 기자