

KT, 금융 AICC에 에이전트 심는다… 상담 넘어 업무까지

〈인공지능 컨택센터〉

AICC 인프라 활용해 비용 최소화
챗봇·상담봇 등 다른 AI 서비스 연결
상담 맥락 이어 끊임없는 상담 구현

KT가 금융권 에이전틱 인공지능컨택센터(AICC) 시장 공략에 나선다. 기존에 기업 고객이 구축한 AI 챗봇·보이스봇 등 AICC에 에이전트를 접목해 시스템 구축 부담을 낮추고 업무 처리 범위를 확대하는 등 서비스를 고도화 할 계획이다.

지난 31일 KT는 우리은행의 ‘AI 챗봇 및 상담봇 재구축’ 사업 수주와 함께 에이전틱 AICC 사업 전략을 소개했다. 이날 백브리핑에서 금융권 에이전틱 AICC 전환을 통한 서비스 영역을 확대 등 구체적인 사업 방향이 제시됐다.

이번 수주는 우리은행이 운영 중인 비대면 고객 상담 채널 인프라를 고도화하고, AI 에이전트를 기존 금융 비서인 AI 뱅커와 연계해 업무 처리 기능을 확대하는 게 핵심이다. 고객이 상담 과정에서 채널을 이동하더라도 기존 상담을 바탕으



KT 에이전틱 AICC 보이스 에이전트 기능 데모.

로 연속적인 서비스를 제공하고, AI 에이전트와 연계해 고객 문의에 대한 실질적인 업무 처리까지 지원하는 에이전틱 AICC 환경을 구현할 예정이다.

KT가 우리은행에 공급하는 솔루션은 ‘KT 에이전틱 AICC’다. 기존 챗봇·보이스봇이 수행하는 단방향 대화에서 문맥 기반 대화가 가능하고, 고객이 상담 도중 주제를 변경하더라도 이전 대화를 이어

갈 수 있는 점에서 기존 AICC와 한층 고도화된 솔루션이다.

에이전틱 AICC에서 핵심 기능을 하는 모듈은 자연어로 시나리오를 설계하는 시나리오 자동화 어시스턴트와 자연스럽게 대화하는 보이스 에이전트 등이 있다.

KT의 하영성 에이전트 AICC 사업팀장은 “보이스 에이전트는 음성 자연이 발

생하는 한계가 있었는데, 입력 판단 응답 기능을 하나의 파이프라인으로 제공해서 빠르고 자연스러운 처리가 가능하다”며 “보통 고객 중 40대 후반 고객들이 음성 상담을 하고 있는데 이 기능을 통해 자연스럽게 대화할 수 있다”고 설명했다.

또 AI 상담 품질을 고도화하는 ‘에이전트 커넥터’ 모듈도 있다. 이번 우리는 행 챗봇 재구축 사업에서 활용될 핵심 기능이다. 챗봇, 상담봇, AI 뱅커 등 서로 다른 채널과 서비스를 연결해 고객의 상담 맥락과 정보를 유기적으로 이어준다. KT의 금융권 내 AICC 시장 점유율은 60%에 달한다. 지난해 기준 금융권 총 70개 기업 중 61개 기업에 챗봇, 보이스봇, 상담 어시스트 등을 지원하고 있다. 또한 우리은행을 포함한 국내 5대 시중은행 가운데 4곳에 해당 솔루션을 구축했다.

KT는 금융권에 구축한 기존 AICC를 에이전틱 서비스로 전환할 계획이다. 기업 고객은 중복 투자 우려와 긴 리드 타임 등 고민을 해소할 수 있다. 예를 들면

이미 구축한 AI 서비스의 기존 시나리오를 과도한 비용 투자 없이 연결하고, 새로운 AI 기술을 도입할 때 기존의 서비스 중단 없이 활용할 수 있게 되는 식이다.

향후 ‘에이전틱 온 플랫폼’을 기반으로 AICC 신규 사업 영역도 확장한다. 상담 지원 솔루션에서 소개인화·마케팅·업무 처리 등 영역으로 넓혀 새로운 부가 가치를 창출한다는 계획이다. 이를 기반으로 기업의 전체 업무 커버리지를 30%에서 60%로 2배 늘리고, 상담 완결율도 75%에서 80%로 확대하는 게 목표다.

에이전틱 온 플랫폼에 대한 〈메트로경제신문〉 질문에 서동철 AX플랫폼개발 담당 상무는 “KT의 구축형 레퍼런스가 30여개가 넘는데 이처럼 인공지능 전환(AI) 서비스 대부분을 KT가 직접 구현하고 있다”며 “고객사 요구에 따라 LLM 오픈스, 에이전트오픈스 등 모듈을 맞춤형으로 구성할 수 있도록 패키지로 공급하는 것”이라고 답했다.

/조민선 기자

msjo@metroseoul.co.kr



metro

메타 글래스로 찍으면 에이닷이 알아서 기록

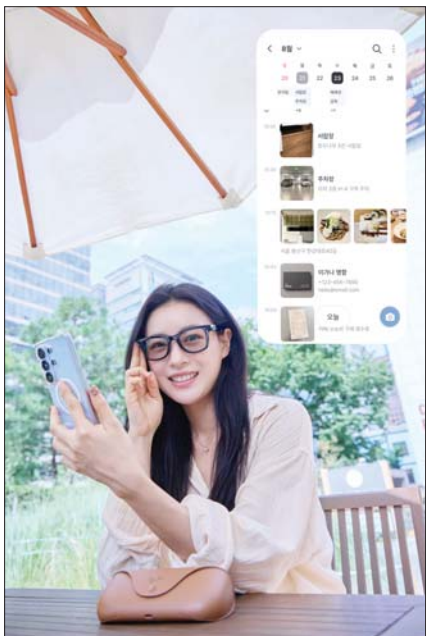
SKT, ‘에이닷 로그’ 기능 연동
민감정보는 자동으로 마스킹·분석

SK텔레콤이 메타 인공지능(AI) 글래스가 촬영한 명함, 영수증 등 내용을 휴대폰 단말기에 자동으로 기록하는 기능을 선보인다.

SK텔레콤은 메타 AI 글래스와 자사 ‘에이닷 로그’ 기능을 연동한다고 지난 31일 밝혔다. 에이닷 로그는 사진 속 정보를 AI가 분석해 제목과 설명, 태그를 자동으로 생성하고 촬영한 이미지를 기록 형태로 관리하도록 돕는 기능이다.

예를 들어, 이용자가 공연 포스터를 촬영하면 공연명과 일시, 장소 등을 기록으로 정리한다. 시간과 키워드로 필요한 기록을 검색하거나, 자동 생성된 태그를 기준으로 관련 기록을 모아 볼 수 있다.

에이닷 로그는 ▲명함 ▲영수증 ▲화이트보드 ▲회의자료 ▲주차위치 ▲포스터



SK텔레콤이 메타 AI 글래스와 자사 ‘에이닷 로그’ 기능을 연동한다. /SK텔레콤

등 사진의 유형을 자동 분류한다. 특히 메타 AI 글래스 이용자는 에이닷

앱 좌측 상단의 에이닷 로그 화면에서 자동 연동 기능을 설정하면 촬영한 사진을 기록으로 활용할 수 있다. 레이벤 메타 젠2을 비롯한 메타 AI 글래스 전 기종과 연동된다.

안드로이드 운영체제(OS)의 스마트폰 이용자는 에이닷 로그 내 카메라로 사진을 찍거나, 스마트폰 사진첩에 저장된 사진을 불러와 기능을 적용할 수 있다.

에이닷 로그는 주민등록번호 등 민감정보가 사진에 포함된 경우 이를 자동으로 마스킹한 뒤 분석한다. 사진은 서버에 저장하지 않고 이용자 단말에만 보관한다.

SK텔레콤은 향후 에이닷 노트와 에이닷 로그를 연동해 사진과 메모를 함께 확인할 수 있는 통합 기록 기능을 제공할 계획이다. 에이닷 로그는 에이닷 앱 업데이트를 통해 안드로이드 OS에서 이용할 수 있다.

/조민선 기자

엔씨, 게임 장르 다변화로 글로벌 승부수

신작 FPS ‘라이크 오어 다이’ 공개

엔씨(NC)가 팀 기반 서바이벌 FPS 신작 ‘라이크 오어 다이(Like or Die)’를 공개하며 글로벌 시장을 겨냥한 게임 포트폴리오 확대에 나섰다.

엔씨는 최근 독일 쾰른에서 열린 ‘게임스컴 2026’ 개막 전야 행사 ‘오픈닝 나이트라이브(ONL)’에서 ‘아이온2’, ‘신디시티’와 함께 라이크 오어 다이의 정식 타이틀과 플레이 영상을 처음 공개했다고 31일 밝혔다.

‘라이크 오어 다이’는 이용자가 게임 속 스트리머가 돼 생존 경쟁을 벌이는 팀 기반 서바이벌 FPS다. 팀원들과 협력해 최후의 한 팀으로 살아남는 것이 목표다.

전장에서 자원을 수집해 캐릭터를 성장시키고 ‘블록’을 이용해 구조물을 만들어 전투에 활용할 수 있는 것이 특징이다. 밝고 캐주얼한 그래픽과 방송 중계 콘셉트를 결합해 글로벌 이용자층을 겨냥했다. 엔씨는 브랜드 웹페이지와 스팀 페이지, 공식 유튜브 채널을 열고 세계관 트레일러도 공개했다.

엔씨는 최근 기존 MMORPG 중심에서

벗어나 장르와 지식재산권(IP)을 다변화하는 데 속도를 내고 있다.

내년 출시를 목표로 개발 중인 ‘호라이즌 스틸 프론티어스’가 대표적이다. 소니의 글로벌 IP ‘호라이즌’을 기반으로 엔씨가 개발하는 MMORPG로, 원작의 헌팅 액션에 협동 중심 전투를 결합했다.

서브컬처 시장도 공략한다. 다나미스원이 개발하고 엔씨가 퍼블리싱하는 RPG ‘아스트라에 오리티오’는 최근 일본 코믹마켓에 참가해 이용자 접점을 확대했다. 정식 출시 전 선보인 티저 아트북 등 주요 굿즈가 이틀 연속 완판됐으며 현재 비공개 베타테스트 참가자를 모집하고 있다. 오는 9월에는 도쿄게임쇼에 참가할 예정이다.

포트폴리오 다각화는 엔씨의 해외 시장 확대 전략과 맞물려 있다. 엔씨의 올해 2분기 해외 매출 비중은 52%로 4개 분기 연속 상승했다.

엔씨는 MMORPG를 넘어 FPS와 서브컬처 등으로 장르를 확대하고 글로벌 IP까지 활용하면서 해외 이용자 기반 확대에 나선다는 전략이다.

/조민선 기자

LGU+, 지역난방 시설에 AIoT 적용

지역난방공사와 업무협약

LG유플러스는 지난 31일 LG유플러스 용산 사옥에서 한국지역난방공사와 지능형 사물인터넷(AIoT) 기반 집단에너지 분야 안전관리 고도화를 위한 업무협약을 체결했다고 밝혔다.

집단에너지는 대규모 생산시설에서 생산한 열과 전기를 공동주택·업무시설·상업시설 등에 공급하는 방식이다. 열병합발전소에서 전기를 생산하는 과정에서 발생한 열을 온수 형태로 열수송관을 통해 공급하는 지역난방이 대표 사례다.

양사는 LG유플러스의 AI 관제 플랫폼 운영 경험과 IoT 통신 기술, 한국지역난방공사의 집단에너지 시설 운영 경험을 결합해 AIoT 기반 예지보전 체계를 구축할 계획이다. 현장의 위험 요인을 실시간

으로 감지하고, 사고 발생 가능성을 사전에 예측·대응하는 것이 목표다.

양사는 ▲지반침하 사전 감지 ▲열수송관 미주전류 탐지 ▲수배전실 등 위험 시설의 물리보안·관계 강화 기술을 실증한다.

지반침하 감지에는 양사가 공동 개발한 지중지열 원격감지 단말의 기술이 센싱 기술을 활용한다. 열수송관 매설 지점의 기술기 사변화와 진동 세기를 센서로 실시간 수집하고, AI로 분석해 지반침하 위험을 사전에 확인하는 방식이다.

열수송관 부식의 원인이 될 수 있는 미주전류도 감지한다. 배관별 전류 밀도와 주파수 등을 분석해 전기 신호를 실시간으로 살피고, 부식 위험 지점을 조기에 식별하는 솔루션을 검증할 예정이다. 향후 미주전류를 안전한 위치로 배류하는 작업



지난 31일 서울 용산구 LG유플러스 용산사옥에서 진행된 업무협약에서 권용현 LG유플러스 엔터프라이즈 부문장(오른쪽), 정병성 한국지역난방공사 본부장이 기념 촬영을 하고 있다. /LG유플러스

의 자동화 방안도 검토한다.

감전과 끼임 사고 위험이 있는 수배전실에는 AI 기반 물리보안 기술을 적용한다. 통합 관제 플랫폼으로 24시간 현장 상황을 모니터링하고, 작업 이력 관리와 출입문·함체·서버랙 등 핵심 설비의 접근 통제를 강화한다.

/조민선 기자