SKT 해킹 대응 성실성 90% 회복… '소통'의 중요성 시사

유심 무상 교체, 가장 만족도 높아
기업 신뢰 회복은 64%에 머물러
피해에 상응하는 보상, 개선 과제



11일 서울 여의도 FKI 타워에서 열린 'CS WISE 인사이트 4차 세미나'에서 홍익대학교 경영학과 김승범 교수가 SK텔레콤의 신뢰회복 사례를 발표하고 있다. /SK텔레콤

지난해 대규모 해킹 사고에 대한 SK텔레콤의 위기 대응 조치가 '성실성' 부문에서 가장 높은 평가를 받았다.

12일 SK텔레콤에 따르면, 지난해 사이버 침해사고 이후 하락한 고객 평가의 회복률 수준을 분석한 결과 '회사의 성실성'이 90%를 회복한 것으로 나타났다. 이어 고객을 위하는 태도(81%), 주변 평판(80%), 회사의 역량(73%) 순으로 높았다. 기업 신뢰는 64% 수준을 회복했다.

이번 조사는 홍익대학교 경영학과 김승범 교수가 지난 11일 '2026 CS 와이즈 인사이트' 세미나에서 발표한 자료에 따른 것이다. 조사는 해킹 이후 SK텔레콤은 이탈한 고객을 포함한 600명의 고객의 회선 변화량 등을 종합적으로 분석했다.

이날 '고객 신뢰회복에 관한 연구: SK텔레콤 사례를 중심으로'를 주제로 발표에 나선 홍익대 김승범 교수는 "SK텔레콤이 사고 이후 추진한 고객 보호와 책임 있는 대응에 대한 평가가 먼저 회복된 반면, 기업을 다시 믿고 서비스를 맡길 수 있다는 신뢰는 상대적으로 더디게 회복되고 있음을 보여준다"고 설명했다.

설문 참여 고객 중 절반 이상은 회사가 사고 이후 추진한 고객 보호와 책임 있는 소통, 보안 체계 개선 등 11개 위기대응 활동에 대해 긍정적인 평가를 했다.

특히 유심 무상 교체 및 재설정이 가장 만족도가 높은 조치로 나타났다. SK텔레콤 가입을 유지한 고객 중 76%가 이를 잘한 대응으로 평가했다. 신뢰 회복에 가장 도움이 된 조치로도 1위를 차지했다. 이어 위약금 면제 및 환급(72%), 유심보호서비스 확대(71%) 순이었다.

고객 보호 외에 소통과 경제적 지원, 보안 체계 개선에 대한 평가도 긍정적인 반응을 보였다. 일일 브리핑(68%), 통신요금 절반 할인(67%), 정보보호 조직 개편(65%) 등이었다.

김 교수는 이번 연구에서 SK텔레콤의 위기대응에 대한 긍정적인 평가가 지속적인 고객 신뢰로 이어지기 위해서는 꾸준한 소통과 보안 개선, 고객별 맞춤형 사후관리가 중요하다는 점을 시사했다.

SK텔레콤은 사고 이후 고객신뢰위원회와 고객 자문단을 구성해 고객 의견을 반영하고 있으며, 매월 주요 임원이 참여하는 고객신뢰강화회의를 통해 실질적인 개선과제로 연결하고 있다.

이 밖에 고객 특성에 따른 신뢰 회복과 사후관리의 중요성도 제시됐다. 사고 이후 이탈한 고객의 복귀를 위해서는 경쟁력 있는 요금 조건과 보안 개선에 대한 객관적 입증, 충분한 보상 등이 중요한 요인으로 분석됐다.

다만 유출된 정보의 장기적 위험에 대한 우려도 확인됐다. 향후 유사한 사고 발생 시 우선적으로 개선해야 할 사항으로는 '피해에 상응하는 보상'(37%), '보호조치의 신속한 제공'(32%), '정보보호 투자와 보안 강화'(28%), '사고 사실의 신속한 공지'(25%) 등이 꼽혔다. /조민선 기자

msjo@metroseoul.co.kr

KT, 앱부터 고객 메시지까지 AI 입힌다

UX 디자인시스템 'KDS 2.0' 구축
화면 구성 등 통일해 소통 품질 높여



KT 직원들이 'KDS 2.0'과 AI 기반 '메시지 생성 에이전트'를 활용해 디지털 서비스 화면을 설계하고 고객 안내 메시지를 검수하고 있다. /KT

KT가 공식 앱과 토큰 팩토리 등 자사 서비스 전반에 인공지능 전환(AX)을 추진해 고객 소통 품질을 높인다.

KT는 인공지능(AI) 기능을 강화한 사용자경험(UX) 디자인시스템 'KDS 2.0'을 구축한다고 12일 밝혔다.

공식 애플리케이션과 웹, 문자 등 디지털 서비스 전반의 고객 경험을 개선하기 위해 추진됐다. KT는 이번 디자인 시스템 적용과 함께 고객 안내 메시지 작성과 검수를 지원하는 AI 에이전트도 도입한다.

개발 과정의 효율성을 높이면서 고객이 KT의 여러 서비스를 이용할 때 일관되고 익숙한 화면을 경험할 수 있도록 한 것이 특징이다.

먼저 KT는 고객 디지털 서비스에 적용되는 화면 구성과 디자인 요소, 안내 문구 등에 KDS(KT 사용자환경 디자인 시스템)라는 공통 기준을 적용했다. 지난해 공개한 KDS 1.0의 핵심 가치 '신뢰·혁신·편의'에서 나아가 AI가 해당 기준을 활용할 수 있도록 발전시킨 게 특징이다.

구체적으로, 사람이 참고하는 디자인 가이드를 AI가 직접 읽고 활용할 수 있는 'AI 디자이너'를 적용했다. 디자인 기준에 맞춰 화면을 구성하고 결과물을 점검할 수 있는 KDS 하네스를 구축해 서비스 개발 과정에서 반복되는 디자인 작업과 수정 부담을 줄이거나 일관된 화면 구성과 이용 방식을 적용할 수 있다.

해당 기준은 최근 공개한 AI 모델 플랫폼 '토큰팩토리'에도 활용된다. KDS 활용과 함께 기획, 디자인, 개발 과정을 병렬로 진행하고 반복적인 코딩과 문서화 작업을 자동화했다. 그 결과 총 424건의 기능 요구사항 등을 처리하는 작업 기간을 기존 8개월에서 2.4개월로 단축했다.

앞서 10월에는 사내에 메시지 생성 AI 에이전트 도입을 통해 고객에게 정보를 전달하는 방식도 개선했다. KT는 매월 고객 혜택 소개 등을 위해 발송하는 약 1억7000만건의 메시지에 어려운 통신 전문 용어 대신 쉬운 표현을 사용한다.

메시지 생성 에이전트는 고객에게 전달할 메시지를 KT의 작성 기준과 관련 법적 기준에 맞춰 작성하고 검수하는 기능을 제공한다. 이미지와 버튼 등을 포함하는 RCS 문자에는 내용에 적합한 이미지를 추천하고, 다국어 자동 번역도 지원한다.

기존에는 담당자가 문구 작성과 검수, 이미지 제작, 번역 등을 각각 진행해야 했지만, 이제는 핵심 내용만 입력하면 인공지능(AI)가 관련 작업을 지원한다. 이를 통해 메시지 작성·검수 시간은 기존 30~60분에서 약 5분으로, 이미지 제작은 4시간에서 15분으로 대폭 줄었다. 이틀 이상 걸리던 번역 작업도 단 30초로 단축됐다. /조민선 기자

LGU+ '심플리 유플러스' 레드닷 본상 수상

브랜드 언어·시각 원칙 통합

LG유플러스는 6일(현지시간) 독일 베를린에서 열린 '레드닷 디자인 어워드 2026' 시상식에서 브랜드 리브랜딩 프로젝트 '심플리 유플러스'로 브랜드&커뮤니케이션 부문 본상을 수상했다고 12일 밝혔다.

레드닷 디자인 어워드는 독일의 iF 디자인 어워드, 미국의 IDEA와 함께 세계 3대 디자인 어워드로 꼽힌다. 회사 측은 "고유의 브랜드 철학을 서비스, 오프라인 매장 등 전사 고객 경험으로 확장해 온 성과를 인정받은 결과"라고 설명했다.

LG유플러스는 지난해 '심플리 유플러스'를 선포하고, 고객이 서비스를 이용하는 전 과정에서 불필요한 복잡함을 줄이는 브랜드 혁신을 추진했다. 이를 위해 조직별로 달리 활용하던 디자인과 소통 요소를 점검하고 브랜드 언어와 시각 원칙을 통합했다. 또한 고객이 쉽고 일관된 경험을 할 수 있는 브랜드 운영 기준을 구축했다.

특히 로고나 디자인 가이드와 같은 시각적 완성도를 높이는데에서 나아가 각 조직의 의사결정과 실행 기준까지 '심플리 유플러스' 가치를 적용했다. 각 조직은 담당 영역에서 고객 관점의 복잡한 요소를 점검하고, 보다 쉽고 명확한 경험을 제공하기 위한 개선을 이어 왔다. 이에 따라 일관된 고객 가치를 실행할 수 있는 체계를 구축했다는 설명이다. LG유플러스는 앞으로도 고객이 직접 체감할 수 있는 대표 경험을 지속적으로 발굴하고, '심플리 유플러스'를 회사의 브랜드 경쟁력으로 발전시켜 나갈 계획이다. /조민선 기자

글로벌 보안기업 레이븐, 한국 시장 '출사표'

금융권 중심 사업 확대
런타임 보안 기술 적용

글로벌 보안 기업 레이븐이 한국 시장에 첫 진출했다. 레이븐은 금융권을 중심으로 사업 확대에 나설 계획이다.

12일 레이븐(Raven.io)은 한국 시장 진출을 공식 발표했다. 오픈소스 생태계에서 애플리케이션 취약점을 세밀하게 분석하는 독자 기술을 앞세워 보안 패러다임을 바꾸겠다는 구상이다.

최근 인공지능(AI)이 사이버 공격자의 취약점 분석과 공격 코드 제작을 돕는 도구로 활용되면서 보안 기술의 필요성도 커지고 있다. 실제로 지난 10월 오픈소스 프로그래밍 언어 PHP, Node.js 등에서 치명적인 보안 취약점이 속속 드러났다.

상용 소프트웨어 상당수가 오픈소스 도구를 활용하기 때문에, 기업이 직접 개발하지 않은 코드도 공격 경로가 될 수 있다. 레이븐이 내세우는 핵심 기술은 런타임 애플리케이션 보호다. 기업이 사용하는 애플리케이션 내부의 오픈소스 라이브러리와 실행 경로 등을 관찰하고 비정상적인 코드 실행을 선제적으로 탐지·차단한다. 기존 보안 체계가 공개된 취약점 정보(CVE)나 알려진 공격 패턴을 기반으로 대응하는 것과 구분된다.

회사는 싱가포르 비즈니스 컨설팅 기업 '디 이그제큐티브 액션'과 파트너십을 맺고 금융 등 보안 규제가 엄격한 산업을 우선 공략한다. 지난 9월부터 국내 주요 금융기관과 협력 중이다. 민감한 데이터 보호와 복잡한 애플리케이션 환경의 보안 수요를 겨냥한다는 구상이다. /조민선 기자



LG CNS 마곡 본사에서 열린 '2026 로보틱스&피지컬 AI 포럼'에 글로벌 로봇 석학, LG CNS 로봇 전문가 100여명이 참가했다. /LG CNS

LG CNS, 피지컬 AI 산학 협력 강화

'로보틱스&피지컬 AI 포럼' 개최
토론토대 박사·사내 연구진 등 참석

LG CNS는 마곡 본사 퓨처로보틱스 랩에서 '2026 로보틱스&피지컬 AI 포럼'을 개최했다고 12일 밝혔다.

행사에는 토론토대학교, 서강대학교, 중앙대학교, 고려대학교의 교수진 및 석·박사 학생과 LG CNS 임직원 등 100여 명이 참석했다.

각 분야 연구 교수들과 사내 로봇 전문가들은 피지컬 AI 기술 동향과 산업 현장 적용 방안에 대한 의견을 나누며 산학 간 교류를 이어갔다.

이번 포럼에서는 로봇 파운데이션 모델(RFM), 데이터, 지능형 로봇 하드웨어, 시뮬레이션 등 피지컬 AI 핵심 기술의 연구·실증 현황을 공유하고, 실제 산업 현장에 적용하기 위한 기술적 과제와 발전 방향을 논의했다.

LG CNS는 지난 20년 동안 쌓아온 1000건 이상의 로봇공학 기반 스마트팩토리·스마트물류 프로젝트 경험을 바탕으로 피지컬 AI의 산업 적용 방향을 제시했다.

또한 올해 론칭한 로봇 학습 플랫폼 '피지컬웍스 포지'와 에이전틱AI 기반 로봇 운영·관제 플랫폼 '피지컬웍스 바통'을 소개했다. 글로벌 연구진은 로봇의 지능과 제어 기술을 중심으로 최신 연구 성과를 공유했다. /조민선 기자