AI 도입 넘어 실질적 성과로… 업무·조직 혁신이 성패 좌우

인공지능(AI)이 산업 전반의 생산성과 기업 경쟁력을 좌우하는 핵심 기술로 자리 잡으면서 단순한 기술 도입을 넘어 업무 구조와 조직 운영 방식을 근본적으로 바꾸는 인공지능 전환(AX)이 새로운 과제로 떠올랐다. AI 에이전트의 확산과 산업별 적용 사례가 늘고 있지만, 실질적인 성과를 창출하기 위해서는 투자수익률(ROI) 검증과 데이터 관리, 조직 혁신이 함께 이뤄져야 한다는 지적이다.

18일 서울 중구 페럼타워에서 메트로신문·메트로경제가 개최한 '2026 뉴테크놀로지 포럼'에서는 학계와 국내 주요 AI·통신기업 전문가들이 산업현장의 AX 적용 사례와 미래 전략을 공유했다.

이경전 경희대학교 교수는 AI 에이전트가 개인과 기업의 업무 수행 방식을 근본적으로 바꿀 것으로 전망했다. 개인의 AI가 주문을 요청하고 기업의 AI가 이를 처리하는 '에이전트 투 에이전트(A2A)' 환경이 확산하면서 새로운 비즈니스 생태계가 형성될 것이라는 설명이다.

이 교수는 제조·건설·의료·교육 등 산업별 AI 활용 사례를 소개하며 기업이 AI를 단순한 보조 도구가 아닌 사업의 핵심 경쟁력으로 활용해야 한다고 강조했다. 특히 AI를 중심으로 사업 구조를 설계하는 'AI 네이티브' 기업의 성장을 전망했다.

김지섭 뤼튼테크놀로지스 이사는 AX 도입 과정에서 기업들이 직면하는 현실적인 문제를 짚었다. AI로 직원의 업무 시간이 단축되더라도 비용 절감이나 매출 증가로 이어지지 않는다면 실질적인 성과로 보기 어렵다는 것이다.



'2026 뉴테크놀로지 포럼'이 'AX시대, 주요 업종별 AI 활용법은?' 주제로 18일 서울 중구 을지로 페럼타워 페럼홀에서 열렸다. 포럼에 참가한 학계와 국내 주요 AI·통신기업 전문가들이 산업현장의 AX 적용 사례와 미래 전략 방안을 공유했다.

기업경쟁력 좌우할 인공지능 전환
AI 에이전트 확산 등 적용사례 늘어
실질적 성과 창출 위해 변화 필요해

투자비·숨은비용 고려한 ROI 설계
업무 목표·처리 방식도 재설정해야
기술 발전속도 맞춰 조직혁신 요구
도입 규모보다 구체적인 성과 핵심

김 이사는 데이터 거버넌스 구축에만 6개월에서 1년이 소요될 수 있다고 설명하며 초기 투자비와 숨은 비용까지 고려한 ROI 설계가 필요하다고 강조했다. 아울러 2027년이 기업 간 거래(B2B) 시장에서 AI 전환의 사실상 원년이 될 것으로 내다봤다.

통신 3사는 실제 산업현장에서 거둔 AX 성과와 시행착오를 공개했다.

한영섭 LG유플러스 AIR&D랩장은 AI 코딩 도구를 활용해 기존 2390분이 걸리던 개발 작업을 480분으로 단축한 사례를 소개했다. 약 80%의 시간 절감 효과다. 또한 개발 업무를 26개 단계로 세분화해 8개 업무를 AI가 독립적으로 수행할 수 있는 영역으로 분류했다. 청구서 작성 등 반복 업무에도 AI 에이전트를 적용하고 있다.

박기철 KT IT부문 서비스플랫폼담당 상무는 업무 재설계의 중요성을 강조했다. KT는 태양광 발전량 예측에 AI 기반 자동 모델링을 도입해 수개월이 걸리던 모델 개발 기간을 약 3주로 단축했다. 고객센터 AI 에이전트의 개발·실험 기간도 절반 수준으로 줄였다.

박 상무는 "기존의 사람이 하던 일 방식대로 설계해서는 절대 성과가 나오지 않는다"며 AI 도입과 함께 업무 목표와 처리 방식을 새롭게 설정해야 한다고 강조했다.

현창호 SK텔레콤 엔터프라이즈 기술지원팀장은 AI 도입 초기 생산성이 오히려 떨어지는 'J커브' 현상을 설명했다. SK텔레콤은 기존 50시간이 소요되던 시스템 수정 작업을 AI로 자동화하는 과정에서 한때 500시간 이상을 투입했지만, 지속적인 개선을 통해 작업 시간을 1시간으로 줄였다.

현 팀장은 개별 업무의 처리 속도가 빨라져도 전체 업무 프로세스가 바뀌지 않으면 기업의 생산성 향상으로 연결되지 않는다고 지적했다. 특히 AI가 생성한 결과물을 사람이 이해하고 검증하는 과정이 중요하다고 강조했다.

이날 전문가들은 AI 기술의 발전 속도만큼 기업의 업무 구조와 조직 문화도 변화해야 한다는 데 공감했다. AI를 얼마나 많이 도입했는지가 아니라 실제 산업현장에서 얼마나 구체적인 성과를 창출했는지가 AX 경쟁력을 결정할 것이라는 분석이다.

/최빛나 기자
vitna@metroseoul.co.kr

"AI, 기업·국가 경쟁력 좌우 中企·소상공인까지 혁신 확산"

축사

조 경 태 국회의원



산업전반의 AX 필요성 강조
정책·입법적 지원 최선 다할 것

국회 과학기술정보방송통신위원회(과방위) 소속 조경태 국민의힘 의원(6선·부산 사하구을)이 "인공지능(AI) 기술의 활용은 기업 경쟁력과 국가의 미래를 좌우하는 중요한 과제가 됐다"며 산업 전반의 인공지능 전환(AX) 필요성을 강조했다.

조경태 의원은 18일 서울 중구 페럼타워 페럼홀에서 열린 '2026 뉴테크놀로지 포럼' 축사에서 "인공지능은 단순한 기술 혁신을 넘어 산업과 경제, 나아가 우리 사회 전반에 큰 변화를 가져오고 있다"며 이 같이 강조했다. 이번 포럼은 메트로경제·메트로신문이 업종별 AI 활용법과 현장 사례를 공유해 중소기업·소상공인 등이 각자 산업에 맞는 AX 방안을 찾도록 돕기 위해 마련됐다.

조 의원은 "제조·금융·의료·유통 등 다양한 산업에서 인공지능 전환이 빠르게 확산하고 있다"며 "인공지능 기술은 산업 생산성을 높이고 새로운 성장 기회를 창출할 무한한 가능성을 지니고 있다"고 내다봤다.

그러면서 "혁신의 성과가 대기업뿐 아니라 중소기업과 소상공인에게까지 확산할 수 있도록 실질적인 지원이 이뤄져야 한다"며 "산업별 인공지능 활용 사례를 공유하고 발전 방향을 모색하는 이번 포럼은 매우 뜻깊은 자리"라고 평가했다.

조 의원은 "국회에서 기술 개발과 인재 양성을 위한 제도적 기반을 마련하고, 대한민국이 글로벌 인공지능 강국으로 도약할 수 있도록 정책적·입법적 지원에 최선을 다하겠다"며 "이번 포럼이 대한민국 인공지능 산업에 새로운 발전 방향을 제시하는 소중한 계기가 되기를 기대한다"고 덧붙였다.

/박경수 기자 gws0325@

"AI 활용역량 강화 위해 제값 받기 운동 펼칠 것"

축사

이 우 용 한국SW·AX총연합회장



AI 경쟁력은 현장에서의 활용 역량
기업-기관 협력으로 'AI 강국' 도약
전문인력 양성, 보상체계 마련 과제

이우용 한국SW·AX총연합회장이 인공지능(AI) 시대의 산업 경쟁력은 기술 보유 수준보다 현장에서의 활용 역량에 달려 있다고 강조했다.

이 회장은 '2026 뉴 테크놀로지 포럼' 축사를 통해 "AI는 단순한 기술 혁신을 넘어 기업의 경영 방식과 산업 경쟁력을 결정하는 핵심 성장 동력으로 자리 잡고 있다"고 밝혔다.

이어 "앞으로 중요한 것은 AI 기술을 얼마나 많이 보유하고 있느냐가 아니라 각 산업의 특성에 맞게 어떻게 활용해 생산성을 높이고 새로운 부가가치를 창출하느냐에 있다"고 설명했다.

특히 산업별 AI 활용 전략과 기업·기관 간 협력의 중요성을 강조했다.

이 회장은 "이번 포럼이 산업별 AI 활용 방향과 기술 혁신 가능성을 공유하고 미래 비즈니스 기회를 모색하는 의미 있는 자리가 될 것"이라며 "기업과 기관의 소통과 협력이 대한민국의 글로벌 AI 5대 강국 도약을 위한 기반이 될 것"이라고 말했다.

AI 전문 인력 양성과 합당한 보상 체계 마련도 주요 과제로 제시했다.

그는 "정부가 AI 전문 인력 양성에 많은 투자를 하고 있지만 더욱 중요한 것은 이들이 산업 현장에 투입됐을 때 전문성에 걸맞은 대우를 받을 수 있느냐는 점"이라며 "ICT총연합회도 전문 인력의 정당한 가치가 인정받을 수 있도록 '제값 받기 운동'을 펼쳐 나가겠다"고 강조했다.

끝으로 이 회장은 "이번 포럼이 대한민국 AI 경쟁력을 한 단계 높이는 소중한 계기가 되기를 기대한다"고 덧붙였다.

/최빛나 기자

"중대한 판단은 인간의 몫 AI와의 협력방안 모색해야"

환영사

이 장 규 메트로미디어 대표



AI 악용한 시험 부정행위… 신뢰 훼손
인간이 통제권 갖고 주도권 확보해야

이장규 메트로미디어 대표가 인공지능(AI) 시대에도 중대한 판단을 하는 주체는 인간이어야 한다고 강조했다. AI가 인간의 삶에 혁명적 변화를 초래하는 만큼 인간이 통제권을 갖고 함께 발전할 길을 찾아야 한다는 것이다.

이 대표는 18일 '2026 뉴테크놀로지 포럼' 환영사에서 생성형 AI가 세종대왕이 노트북을 던졌다고 틀린 답을 제시한 사례를 들며 AI를 어디까지 믿을 수 있는지 물었다.

AI를 악용한 세무사 시험 부정행위 사건에 대해서는 "사회의 공정, 신뢰 자체를 허무는 AI발 중대 사건"이라고 규정했다. 이어 "이 사회에 던져진 불신만큼이나 AI가 가진 가공할 지적(知的) 위력도 놀랍다"며 "AI가 내놓는 결과물에 매번 휘둘리다 보면 미래의 주도권이 어느 순간 AI에게 넘어갈지 모른다"고 우려했다.

이 대표는 "우리는 AI와 과연 어떤 관계를 맺는 게 좋을까"라며 "안보 전문 AI가 적국을 타격하라고 제안한다면, 장군이나 대통령은 따라야 할까", "인사 담당 AI가 승진에서 나를 탈락시켰다면, 이를 수용할 수 있는가"라고 물었다.

그러면서 "AI는 이미 존재하고 있다. 어차피 인간의 삶에 혁명적 변화를 초래한다"고 말했다. 다만 "AI는 희망하지 않고, 기도하지 않고, 느끼지 않는다. 의식도 없고 성찰 능력도 없다"며 "결국 우리 인간이 통제권을 가져야 한다"고 강조했다. 삶의 현장과 일터에서 '나에게 맞는 AI'로 함께 발전해야 한다고도 했다.

이 대표는 "AI 시대에도 중대한 판단을 하는 주체는 올바른 자격을 갖추고 합리적 안을 제시할 수 있는 인간이어야 한다"며 "우리가 인공지능과 어떻게 협력해서 현실을 탐구할지, 미래를 열어가야 할지 고민하고, 그 답을 모색하길 희망한다"고 말했다.

/김보민 기자 kbm@