



더 많은 리포트 보기

2023년 8월 24일

ESG/통신 Analyst 김준섭
02-6114-2935 joonsop.analyst@kbfg.com
연구원 차성원
02-6114-2110 swcha01@kbfg.com

통신서비스

통신사의 신사업인 AI 컨택 센터 서비스 모델에 대한 관심 증가

초거대 AI를 활용한 서비스의 대표적인 수익 모델인 AI 컨택 센터에 대한 관심 증가

- 초거대 AI의 수익 모델이 이슈화되는 가운데 생성 AI모델과 STT (Speech to text)-TTS (Text to speech)가 결합하여 콜센터 상담원의 기능을 일부 대체하는 AI 컨택 센터 (이하, AICC)에 대한 관심 증가
- 국내 AICC 시장은 2020년 566억원 규모에서 연 평균 23.7% 성장할 것으로 기대되며, IT서비스 기업과 통신서비스 기업의 신성장 동력으로 부각 (8/21, 비즈니스포스트). 글로벌 AICC 시장은 15.5조원 규모에서 연평균 25.6% 성장할 것으로 전망
- SK텔레콤의 AI 컨택 센터 개발사인 페르소나 AI에 대한 전략적 투자가 알려지면서 통신사들의 신사업 중 하나인 AI 컨택 센터 사업 모델에 대한 관심 확대 (8/21, 머니투데이)에 기여. 페르소나 AI는 자연어 처리 (NLP) 엔진을 보유한 AI 서비스 회사로 구독형 AI 컨택 센터 서비스 도입

통신사들은 보유 강점을 바탕으로 AICC 시장 점유율 확대 중

- 통신사들은 오랜 기간 콜센터를 운영하며 축적한 데이터와 노하우, AI 기술력 및 인프라 (클라우드 및 데이터센터)를 보유하고 있어 AICC 시장의 주요 고객인 금융, 보험사 및 중소 B2C에 대한 소구점으로 작용
 - ☞ KT의 상반기 AICC 수주규모는 3,400억원으로 작년 대비 4배의 수주 (6/20, 한국경제)
 - ☞ SK텔레콤은 1Q23까지 수주 규모는 80억원으로 역대 최대 규모의 수주 (6/7, 조선비즈)
 - ☞ LG유플러스는 LG AI연구원, LG CNS 등과 함께 AICC 시장 공동 대응
- 언론 등에 따르면 AICC 시장에 적극적인 통신사들은 국내에서 성공 사례를 만든 다음 해외에 AICC 솔루션을 판매할 전략을 갖고 있는 것으로 확인 (6/7, 조선비즈)

AICC 사업은 통신사들의 AI 및 B2B 사업 비중 확대에 기여할 전망

- SK텔레콤은 AICC 사업이 클라우드 사업 매출액 (2022년 기준 전년 대비 100% 성장)에 포함되면서 B2B 사업의 고성장을 이끌고 있으며, KT는 B2B Digico 사업 중 AI/New Biz 매출액 (2022년 기준 전년 대비 21.9% 성장)에 분류되면서 외형 성장에 기여
- AICC 사업은 통신사들의 대표적인 신성장 사업으로 자리 매김하면서 실적 개선과 추가 동인으로 작용할 것이 기대



투자자 고지 사항

KB증권은 자료 공표일 현재 [SK텔레콤]에 대한 주식 등의 유동성공급자입니다.
KB증권은 자료 공표일 현재 [SK텔레콤]을(를) 기초자산으로 하는 ELW의 발행자 및 유동성공급자입니다.
KB증권은 자료 공표일 현재 [KT]을(를) 기초자산으로 하는 ELW의 발행자 및 유동성공급자입니다.
KB증권은 동 조사분석자료를 기관투자자 또는 제3자에게 사전 제공한 사실이 없습니다.
본 자료를 작성한 조사분석담당자와 그 배우자는 해당 종목과 재산적 이해관계가 없습니다.
본 자료 작성자는 게재된 내용들이 본인의 의견을 정확하게 반영하고 있으며, 외부의 부당한 압력이나 간섭 없이 신의 성실하게 작성되었음을 확인합니다.

이 보고서는 고객들에게 투자에 관한 정보를 제공할 목적으로 작성된 것이며 계약의 청약 또는 청약의 유인을 구성하지 않습니다. 이 보고서는 KB증권이 신뢰할 만하다고 판단하는 자료와 정보에 근거하여 해당일 시점의 전문적인 판단을 반영한 의견이나 KB증권이 그 정확성이나 완전성을 보장하는 것은 아니며, 통지 없이 의견이 변경될 수 있습니다. 개별 투자는 고객의 판단에 의거하여 이루어져야 하며, 이 보고서는 여하한 형태로도 고객의 투자판단 및 그 결과에 대한 법적 책임의 근거가 되지 않습니다. 이 보고서의 저작권은 KB증권에 있으므로 KB증권의 동의 없이 무단 복제, 배포 및 변형할 수 없습니다. 이 보고서는 학술 목적으로 작성된 것이 아니므로, 학술적인 목적으로 이용하려는 경우에는 KB증권에 사전 통보하여 동의를 얻으시기 바랍니다.