

2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



I|P|S 산업정책연구원
The Institute of Economic Policy Issues

(주)케이티_사장님 AI비서팩

AI가 자동으로 전화응대/예약/주문/가게 홍보까지 대신해드리는 서비스 '사장님 AI비서팩'으로 소상공인들의 일손을 돕고 홍보에 대한 니즈 해결



24시간, 365일
AI가 대신 고객 응대

사장님 AI비서팩

소상공인과 고객의 커뮤니케이션 수단인 '전화'의 디지털전환(DX)을 통해 탄생한 사장님 AI 비서팩으로

소상공인들의 일상 업무 변화 및 디지털 전환 지속 확대

Background

(주)케이티(이하 KT)는 코로나19로 어려운 시기에 소상공인들의 일손을 돕고 홍보에 대한 니즈를 해결하기 위해 KT의 디지털전환(DX)기술을 접목하여 '사장님 AI비서팩'의 서비스브랜드를 2022년 02월에 출시하여 소상공인의 디지털 전환을 지속 확대하고 있다.

Service Program

KT의 '사장님 AI비서팩' 브랜드는 고객이 가게로 전화를 걸면 인공지능(AI) 통화비서가 문의·예약·주문을 대신 받고, 통화 후 가게 정보나 홍보 내용을 문자로 안내해주는 형태의 소상공인 서비스이다. 사장님 AI비서팩은 기존 KT의 'AI통화비서'와 '가게정보알림메시지(소상공인)'를 하나의 패키지로 제공하는 상품으로 고객 통화 연결 시 자연스럽게 두 서비스를 함께 제공할 수 있어 효율적인 매장 운영이 가능하다. 해당 서비스를 이용하면 가게 유선 번호로 걸려온 전화를 AI가 대신하여 응대해줌으로써 바쁜 시간대 일손을 덜 수 있고, 통화 종료 시 자동으로 가게 정보와 이벤트 내용을 문자로 전송하여 홍보 효과도 함께

누릴 수 있다. 특히, 바쁜 시간 직접적으로 응대가 어려운 1인 점포와 특정시간 손님이 몰리는 요식업·미용업·세탁업 등에 활용적합하며, 24시간 쉬는 시간 없이 사장님 대신 모든 전화를 다 받아주고 고객관리 가능하도록 하여 사장님들의 니즈를 디지털 전환의 관점에서 해결하고 있는 서비스브랜드 이다.

Subject(주체)

KT는 디지털전환(DX) 핵심역량을 결집하여 고객중심의 디지털 전환을 리딩하고 있으며 변화하는 시장과 기술 트렌드 속에서 새로운 고객가치를 창출할 수 있는 기회를 찾고 신사업, 신시장을 개척 중에 있다. 사장님 AI비서팩은 KT CustomerDX사업단이 개발한 서비스로 KT CustomerDX사업단은 소상공인들의 다양한 어려움을 디지털전환의 관점에서 상품 출시 및 제휴들을 통해서 문제점을 해결하기 위해 다양한 시도들을 하고 있다. KT CustomerDX사업단은 기업 간 거래(B2B)뿐만 아니라 기업과 소비자 간 거래(B2C) 영역에서도 디지털 혁신을 만들기 위해 신설된 조직으로 KT가 디지털 플랫폼 기업으로 선진되기 위한 핵심적인 역할은 담당하고

단순히 소상공인들에게 혜택을 제공하는 것을 넘어서 일상의 디지털 전환을 통해 매장 업무의 효율화와 경험하지 못한 편리함을 제공

사장님 AI비서팩

고객전화 한통이 아쉬운 사장님께, 딱!

AI통화비서
고객이 전화 걸면,
예약/주문 접수/
단순 문의 응대

저 요청할 건데
주지 가능할까요?
고객님,
무엇을 도와드릴까요?

가계정보알림메시지
걸려온 고객 전화가 끝나면
알아서
홍보 문자 전송

이 가게
운영시간: 9시~22시
주소: 관악로25길 100
30m

소상공인
매장 운영을
위한 전방위
솔루션 제공

실생활과 가장
가까운
디지털전환
확산

DX 통한
소상공인 업무
변화·개선 추진

Environment(환경)

국내 이동통신 기업들은 개인 고객을 대상으로 하는 서비스 이외에도 기업 고객을 대상으로 하는 상품군을 재편하며 포화시장에서의 기업 매출 확대를 노리고 있다. 최근 ESG경영 측면을 부각 하면서 이동통신사 기업들은 다양한 소상공인의 매출 증대를 위한 지원서비스를 출시하고 있으며, 실생활과 밀접한 디지털전환 사례를 실증하고 고도화하는 모습을 보이고 있다.

KT는 요식업 특화 서비스 외에도 소상공인 매장 운영을 위한 전방위 솔루션을 제공하며, 단순히 소상공인들에게 혜택을 제공하는 것을 넘어서 일상의 디지털 전환을 통해서 가게 업무의 효율화와 경험하지 못한 편리함을 제공하고 있어 매출 증대에 도움을 줄 뿐만 아니라 실생활과 가장 가까운 디지털전환 확산에도 기여를 하고 있다.

Resource(자원)

KT는 AI, BigData, Cloud를 기반으로 고객의 삶의 변화와 다른 산업의 혁신을 리딩하는 디지털 플랫폼 기업(DIGICO)으로 변화하고 성장하고자 기존 비즈니스의 한계를 극복하고 업무효율 향상과 서비스 혁신을 할 수 있도록 KT AI 기술과 운영 노하우를 바탕으로 최적화된 솔루션을 제시하고 있다.

KT는 AI Contact Center / AI Space /AI Robot / AI Solution / AI Education 등의 기술력으로 AI가 실시간 맞춤 제안하는 고객편의 서비스와 데이터 수집분석 기술력을 기반으로 인력관리와 업무환경 개선에 노력하고 있다.

Mechanism(메커니즘)

KT는 소상공인 사장님들의 다양한 니즈 분석을 위해 FGD(Focus Group Discussion) 조사를 시행하여 단순업무 처리 및 홍보에 대한 니즈를 확인하였으며, 디지털 전환의 관점에서 고객에게 경험하지 못한 편리함 제공을 목표로 서비스 아이테이션을 진행하여 AI통화비서와 가계정보알림메시지를 통합 오픈하여 고객에게 최대의 편리함을 제공하고 있다.

Performance(성과)

통신사업자로서 KT의 강점인 '전화'와 'AI기술'을 접목하여 기업 고객 뿐만 아니라 소상공인들에게도 디지털 혁신을 선사하고 있으며, 사장님들이 원하는 솔루션을 패키지로 제공하며 가격을 할인해주는 KT의 상품은 시장에서 처음 시도되는 사례로 기존 단일상품과 비교해 고객 이용 시나리오가 의미있고 소구하기 편하다는 평을 받고 있다.

KT는 통신기업을 넘어 디지털 플랫폼 기업으로 탈바꿈하고 있으며, 지속적으로 소상공인들의 일상 업무 변화 및 개선을 이끌어갈 계획이며, 소상공인들의 어려움을 디지털 전환을 통해 해결하고 그 동안 경험하지 못한 차별화된 편리함을 제공하기 위해 노력할 예정이다.