



---

# 챗봇 시장

(출처: Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019)

---

2020.02



본 보고서는 참고용으로서, 당 기관은 본 보고서를 근거로 한 행위 결과에 대하여 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.



## I

## 개요

## 1

## 기술 개요

- 챗봇(Chatbot)은 인공지능 분야에 속하는 기술로, 메시징 애플리케이션/웹 인터페이스를 통한 대화에 특별히 사용되는 컴퓨터 프로그램임
- 챗봇은 인포테인먼트, 엔터테인먼트, 브랜드 참여 및 정보 액세스와 같은 다양한 방법으로 사용될 수 있음
- 그러나, 챗봇의 주요 용도는 고객 지원 및 서비스 등임
- 챗봇은 재무 및 투자자 관련 세부 정보, 제품 포트폴리오, 기술 관련 데이터와 같은 중요한 회사 정보를 사용자에게 제공함
- 조직에서 챗봇은 회사 담당자의 역할을 하며, 고객과 상호 작용하여 회사 고유의 문의를 처리함

## 2

## 시장 현황

- 셀프서비스에 대한 고객 수요가 증가함에 따라 챗봇의 채택이 가속화되어 기업들에게 경쟁 우위를 제공함
- 고객 문의에 대한 빠른 응답을 제공하는 것이 조직의 성공을 위한 핵심 요소가 되었음
- 따라서, 기업들은 챗봇을 역동적이고 풍부한 사용자 경험 환경을 제공함으로써 효과적인 방식으로 고객을 참여시킬 수 있는 강력한 대화 인터페이스로 보고 있음
- 인공지능(AI) 기반 챗봇은 글로벌 챗봇 시장의 수익 창출 측면에서 최대의 기여할 것으로 예상됨

## 3

## 시장 특성

## 1. 시장 원동력

- 지난 몇 년 동안 개선된 경험에 대한 고객의 요구, 휴먼 에이전트 지원팀과 관련된 유지보수 비용의 절감 필요성 및 지원 관련 서비스의 중요성 증가와 같은 요인으로 인해 인공지능(AI) 기반 챗봇 솔루션에 대한 수요가 증가해왔음
- 챗봇 시장은 기술 판매자들에게 수익성이 좋은 시장으로, 챗봇 모델은 여러 소프트웨어 판매자들에게 엄청난 개발 기회를 제공했음

[표 1-1] 글로벌 챗봇 시장의 원동력

구분	원동력
성장 촉진요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 셀프서비스에 대한 고객 수요 증가와 함께 기술 발전</li> <li>• 24*7 고객 지원으로 운영 비용 절감</li> </ul>
성장 억제요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 의도 파악 불가</li> </ul>
시장 기회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보다 인간적인 대화 경험을 제공하기 위한 자체 학습 챗봇 개발 이니셔티브</li> <li>• 다양한 산업에서 챗봇의 사용 증가</li> <li>• 다양한 채널을 통한 고객 참여에 대한 집중력 향상</li> </ul>
해결해야 할 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 챗봇 기술이 다양한 응용 프로그램에 미치는 영향에 대한 인식 부족</li> </ul>

※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

## 2. 산업 환경 분석-5 Forces 분석

- 구매자들의 협상력
  - 글로벌 챗봇 시장에서 구매자는 중소기업부터 은행, 금융서비스, 보험(BFSI), 공공 기관, 소매, 제조, IT 및 통신 등 다양한 분야의 대규모 다국적 민간 기업까지 다양함
  - 이러한 구매자들은 챗봇 시장에서 선택할 수 있는 다양한 옵션을 가지고 있음



- 현재 많은 글로벌 및 지역 구매자들이 챗봇 시장에서 경쟁력을 유지하기 위해 합리적인 가격으로 솔루션을 제공하고 있음
- 이러한 모든 요소를 고려하면 예측 기간 동안 구매자들의 협상력은 보통일 것으로 예상됨

#### ☐ 공급자들의 협상력

- 챗봇 시장에는 크고 작은 공급자들이 많이 존재하기 때문에 공급자들의 협상력은 낮음
- 챗봇은 소프트웨어 기반이므로 챗봇 제공자들은 응용 프로그램을 개발하기 위해 공급자들에 의존하지 않음
- 따라서, 예측 기간 동안 공급자들의 협상력은 낮아질 것으로 예상됨

#### ☐ 잠재적 진입자의 위협

- 인공지능(AI) 및 클라우드 기반 챗봇 솔루션을 제공하는 신생 창업기업 및 중소기업이 글로벌 챗봇 시장을 주도 할 것으로 예상됨
- 그러나, 이미 시장에는 강력한 브랜드 가치와 존재감을 가진 많은 기업들이 있음
- 이러한 모든 요소를 고려하면 예측 기간 동안 잠재적 진입자의 위협이 높아질 것으로 예상됨

#### ☐ 대체재의 위협

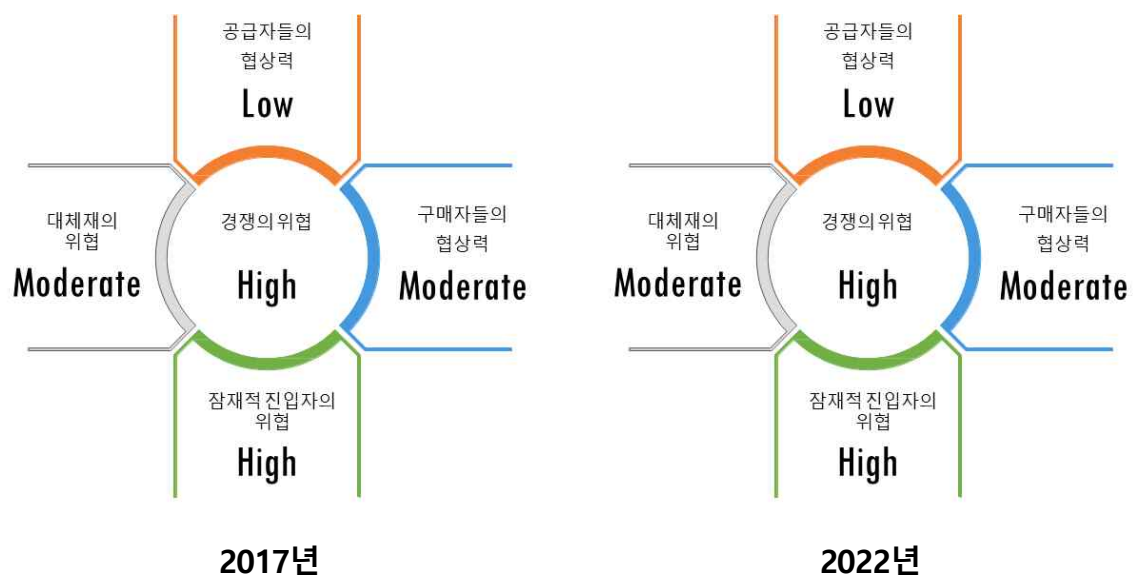
- 대체재의 위협은 주로 대체 제품이나 서비스의 가용성에 따라 달라지는데, 이는 시장 판매자들의 가격과 수익을 낮추고 기존 제품(챗봇)을 완전히 대체하게 됨
- 현재 전통적인 고객 관리 서비스는 챗봇 솔루션을 대체 할 수 있는 유일한 직접적인 대체재임

- 이러한 모든 요소와 더불어 운영 비용을 낮추기 위한 조직의 인공지능(AI) 챗봇 솔루션 및 클라우드 기반 서비스의 채택이 증가하고 있는 점을 감안하면 예측 기간 동안 대체재의 위협은 보통일 것으로 예상됨

## □ 경쟁의 위협

- 글로벌 챗봇 시장은 기존 기업들 사이의 경쟁이 치열함
- 또한, 인공지능(AI) 통합 챗봇 솔루션을 제공하는 여러 판매자들의 존재로 인해 챗봇 시장의 성장 잠재력이 시장에서의 경쟁력을 더욱 심화시키고 있음
- 잠재적 진입자의 위협을 고려하면 예측 기간 동안 경쟁의 위협이 높아질 것으로 예상됨

[그림 1-1] 글로벌 챗봇 시장의 5 Forces 분석



※ 출처 : TechNavio, Global Chatbot Market, 2018



## II

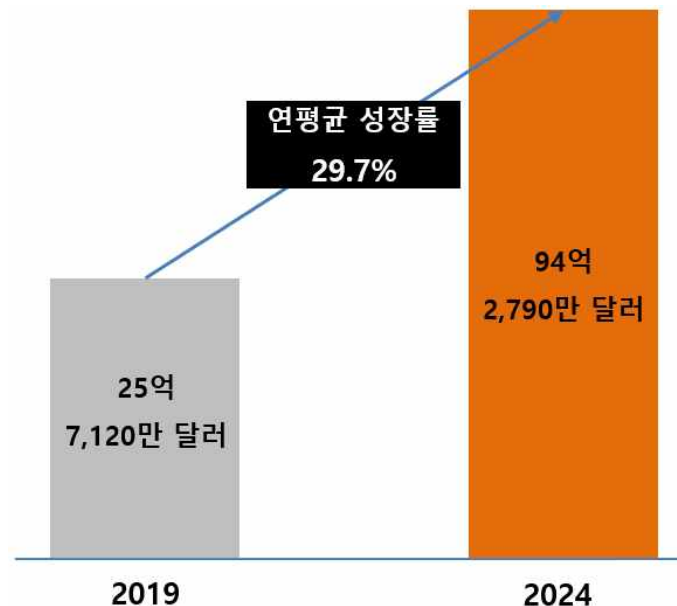
## 시장동향

## 1

## 글로벌 전체 시장 규모

- 전 세계 챗봇 시장은 2019년 25억 7,120만 달러에서 연평균 성장률 29.7%로 증가하여, 2024년에는 94억 2,790만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-1] 글로벌 챗봇 시장 규모 및 전망



※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

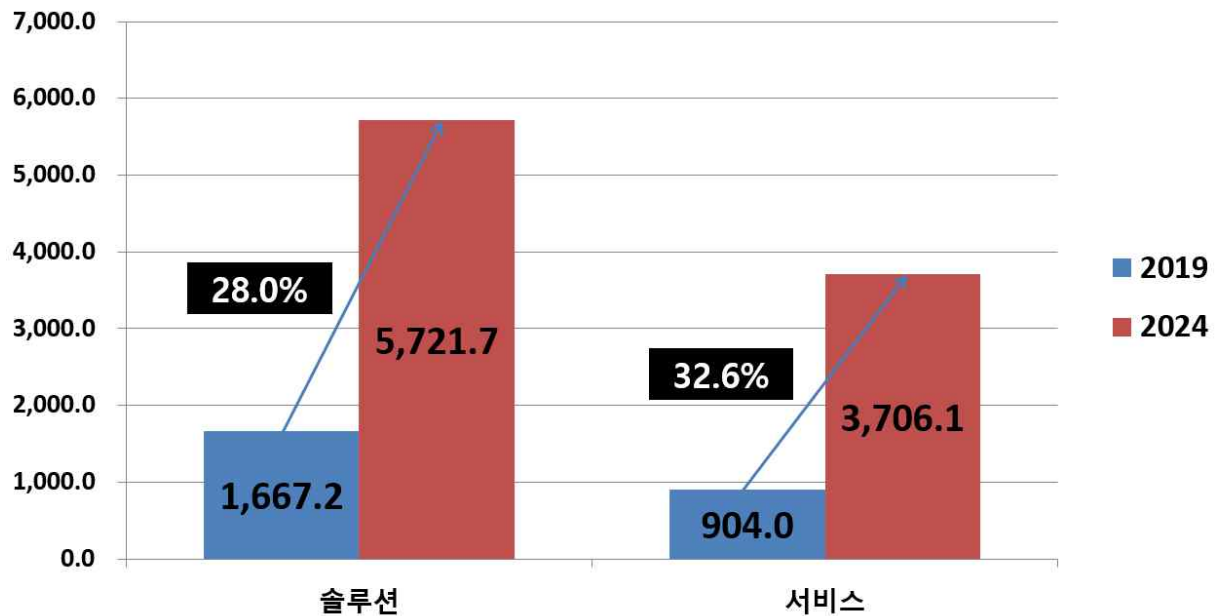
## 2

## 세부기술별 시장 규모

- 전 세계 챗봇 시장은 구성요소에 따라 솔루션과 서비스로 분류됨
- 솔루션은 2019년 16억 6,720만 달러에서 연평균 성장률 28.0%로 증가하여, 2024년에는 57억 2,170만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 서비스는 2019년 9억 400만 달러에서 연평균 성장률 32.6%로 증가하여, 2024년에는 37억 610만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-2] 글로벌 챗봇 시장의 구성요소별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

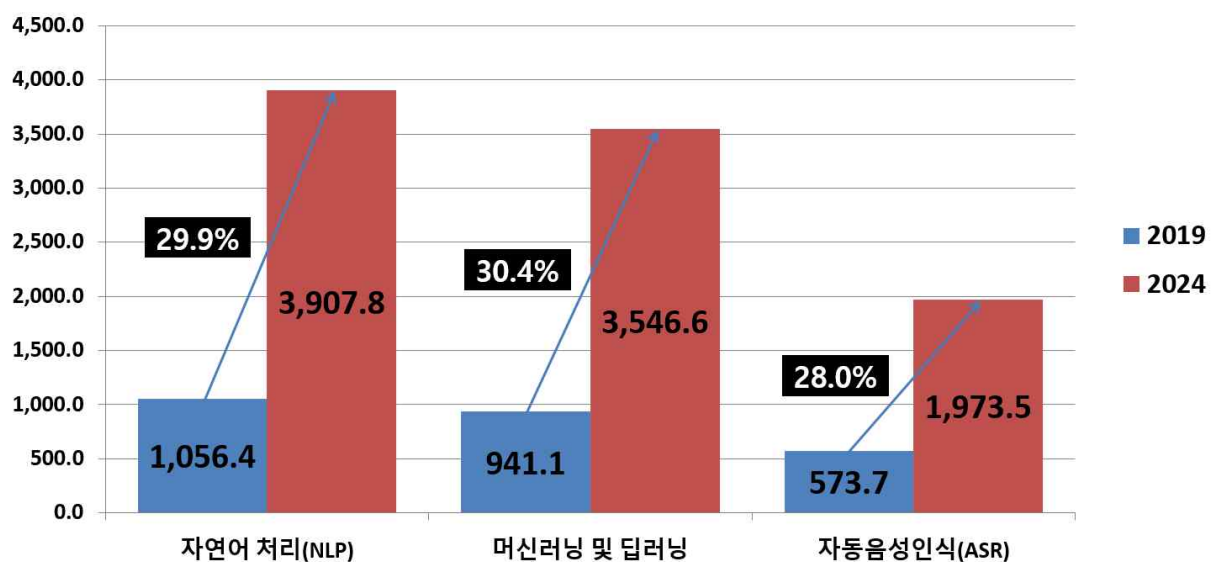


※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

□ 전 세계 챗봇 시장은 기술에 따라 자연어 처리(NLP), 머신러닝 및 딥러닝, 자동음성인식(ASR)으로 분류됨

[그림 2-3] 글로벌 챗봇 시장의 기술별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

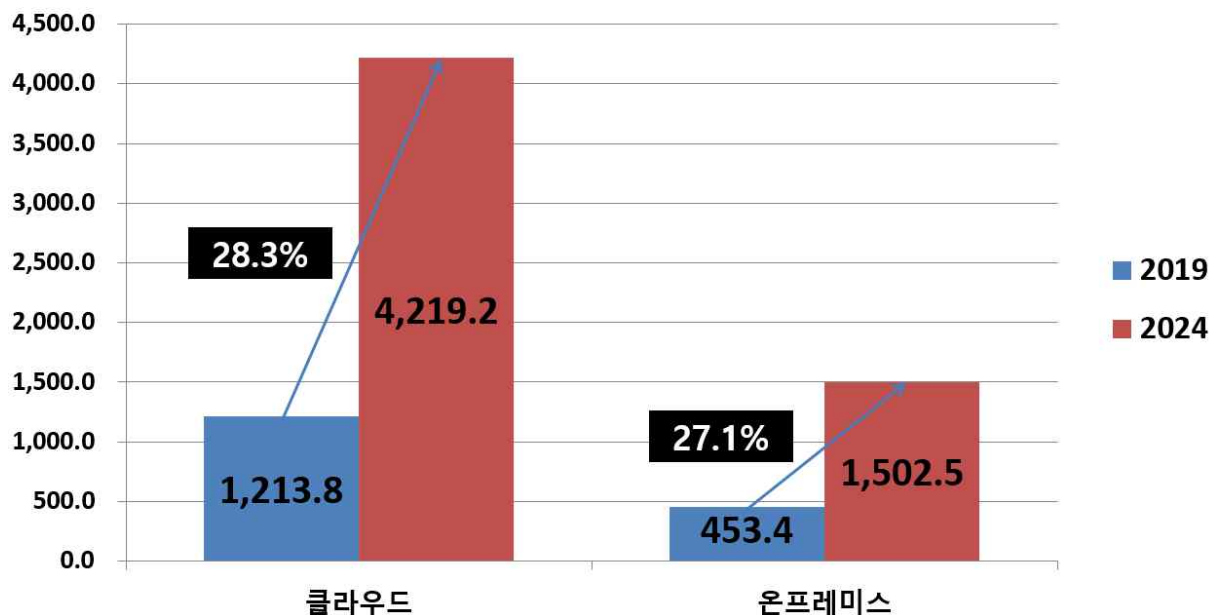


- 자연어 처리(NLP)는 2019년 10억 5,640만 달러에서 연평균 성장률 29.9%로 증가하여, 2024년에는 39억 780만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 머신러닝 및 딥러닝은 2019년 9억 4,110만 달러에서 연평균 성장률 30.4%로 증가하여, 2024년에는 35억 4,660만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 자동음성인식(ASR)은 2019년 5억 7,370만 달러에서 연평균 성장률 28.0%로 증가하여, 2024년에는 19억 7,350만 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 챗봇 시장은 도입 모델에 따라 클라우드와 온프레미스로 분류됨

[그림 2-4] 글로벌 챗봇 시장의 도입 모델별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

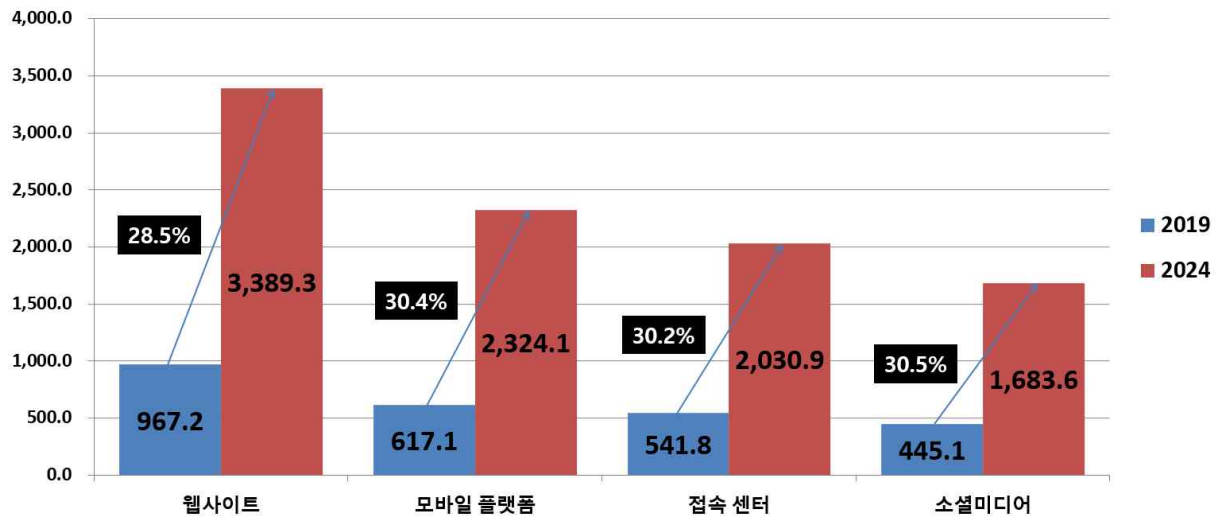
- 클라우드는 2019년 12억 1,380만 달러에서 연평균 성장률 28.3%로 증가하여, 2024년에는 42억 1,920만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 온프레미스는 2019년 4억 5,340만 달러에서 연평균 성장률 27.1%로 증가하여, 2024년에는 15억 250만 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 챗봇 시장은 이용 방식에 따라 웹사이트, 모바일 플랫폼, 접속 센터, 소셜미디어로 분류됨



[그림 2-5] 글로벌 챗봇 시장의 이용 방식별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

- 웹사이트는 2019년 9억 6,720만 달러에서 연평균 성장률 28.5%로 증가하여, 2024년에는 33억 8,930만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 모바일 플랫폼은 2019년 6억 1,710만 달러에서 연평균 성장률 30.4%로 증가하여, 2024년에는 23억 2,410만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 접속 센터는 2019년 5억 4,180만 달러에서 연평균 성장률 30.2%로 증가하여, 2024년에는 20억 3,090만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 소셜미디어는 2019년 4억 4,510만 달러에서 연평균 성장률 30.5%로 증가하여, 2024년에는 16억 8,360만 달러에 이를 것으로 전망됨

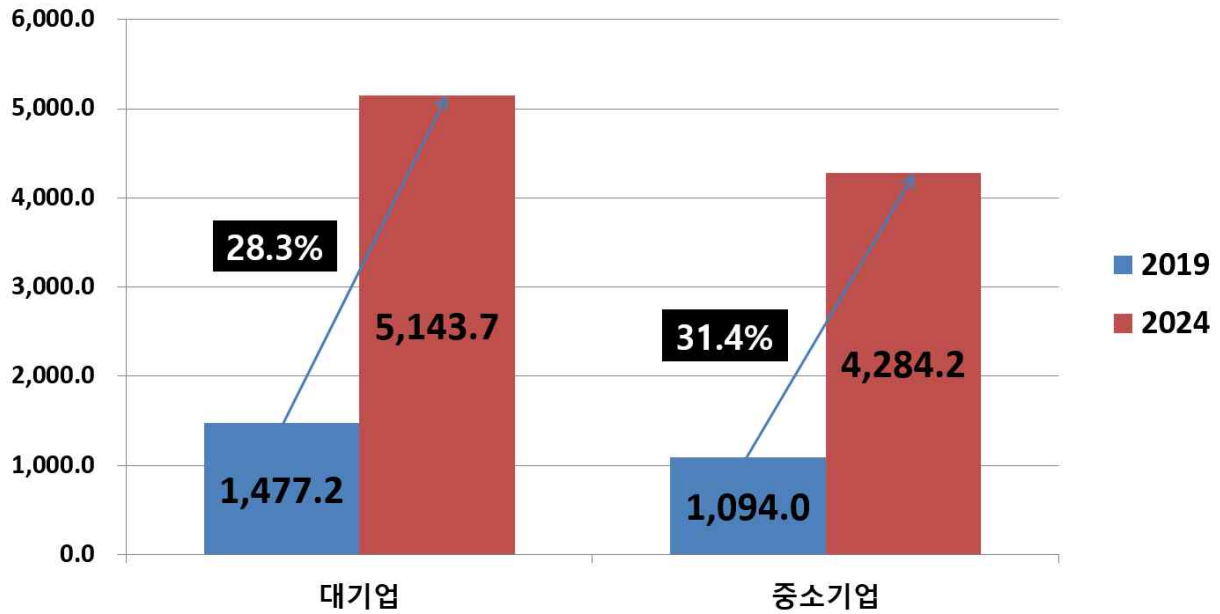
□ 전 세계 챗봇 시장은 기업 규모에 따라 대기업과 중소기업으로 분류됨

- 대기업은 2019년 14억 7,720만 달러에서 연평균 성장률 28.3%로 증가하여, 2024년에는 51억 4,370만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 중소기업은 2019년 10억 9,400만 달러에서 연평균 성장률 31.4%로 증가하여, 2024년에는 42억 8,420만 달러에 이를 것으로 전망됨



[그림 2-6] 글로벌 챗봇 시장의 기업 규모별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

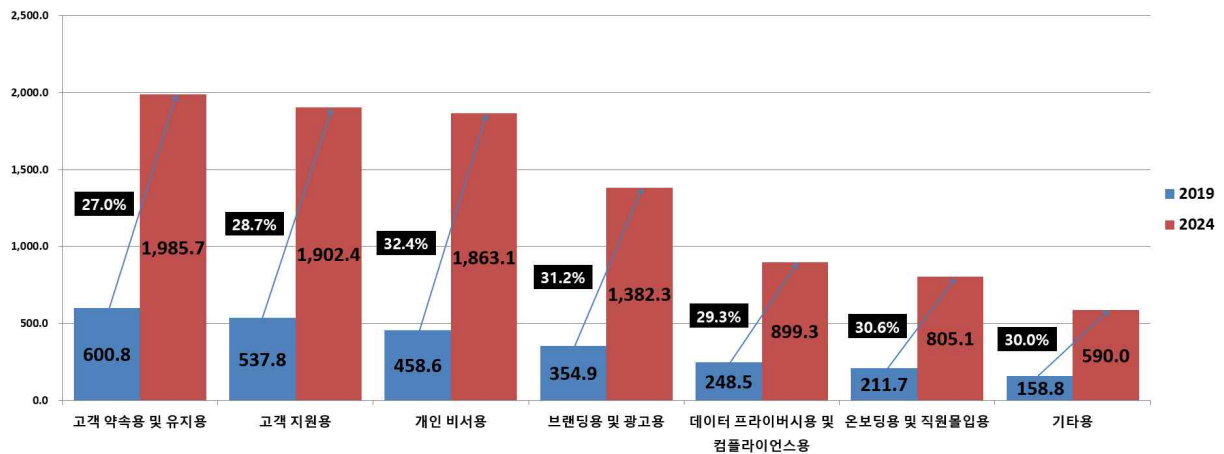


※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

전 세계 챗봇 시장은 용도에 따라 고객 약속용 및 유지용, 고객 지원용, 개인 비서용, 브랜딩용 및 광고용, 데이터 프라이버시용 및 컴플라이언스용, 온보딩용 및 직원몰입용, 기타용으로 분류됨

[그림 2-7] 글로벌 챗봇 시장의 용도별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



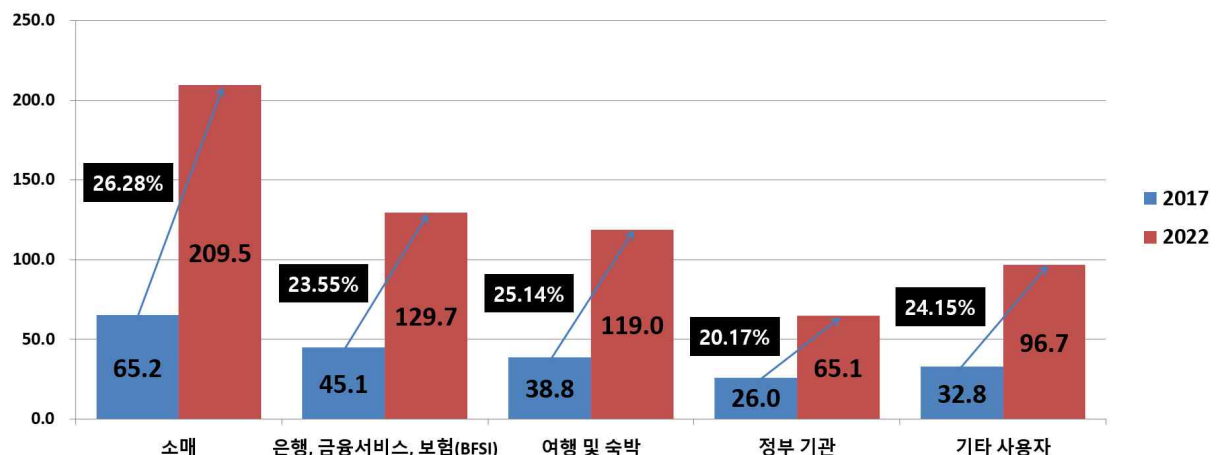
※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

○ 고객 약속용 및 유지용은 2019년 6억 80만 달러에서 연평균 성장률 27.0%로 증가하여, 2024년에는 19억 8,570만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 고객 지원용은 2019년 5억 3,780만 달러에서 연평균 성장률 28.7%로 증가하여, 2024년에는 19억 240만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 개인 비서용은 2019년 4억 5,860만 달러에서 연평균 성장률 32.4%로 증가하여, 2024년에는 18억 6,310만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 브랜딩용 및 광고용은 2019년 3억 5,490만 달러에서 연평균 성장률 31.2%로 증가하여, 2024년에는 13억 8,230만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 데이터 프라이버시용 및 컴플라이언스용은 2019년 2억 4,850만 달러에서 연평균 성장률 29.3%로 증가하여, 2024년에는 8억 9,930만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 온보딩용 및 직원몰입용은 2019년 2억 1,170만 달러에서 연평균 성장률 30.6%로 증가하여, 2024년에는 8억 510만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 기타용은 2019년 1억 5,880만 달러에서 연평균 성장률 30.0%로 증가하여, 2024년에는 5억 9,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 챗봇 시장은 최종 사용자에 따라 소매, 은행, 금융서비스, 보험(BFSI), 여행 및 숙박, 정부 기관, 기타 사용자로 분류됨

[그림 2-8] 글로벌 챗봇 시장의 최종 사용자별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : TechNavio, Global Chatbot Market, 2018



- 소매는 2017년 6,520만 달러에서 연평균 성장률 26.28%로 증가하여, 2022년에는 2억 950만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 은행, 금융서비스, 보험(BFSI)은 2017년 4,510만 달러에서 연평균 성장률 23.55%로 증가하여, 2022년에는 1억 2,970만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 여행 및 숙박은 2017년 3,880만 달러에서 연평균 성장률 25.14%로 증가하여, 2022년에는 1억 1,900만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 정부 기관은 2017년 2,600만 달러에서 연평균 성장률 20.17%로 증가하여, 2022년에는 6,510만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타 사용자는 2017년 3,280만 달러에서 연평균 성장률 24.15%로 증가하여, 2022년에는 9,670만 달러에 이를 것으로 전망됨

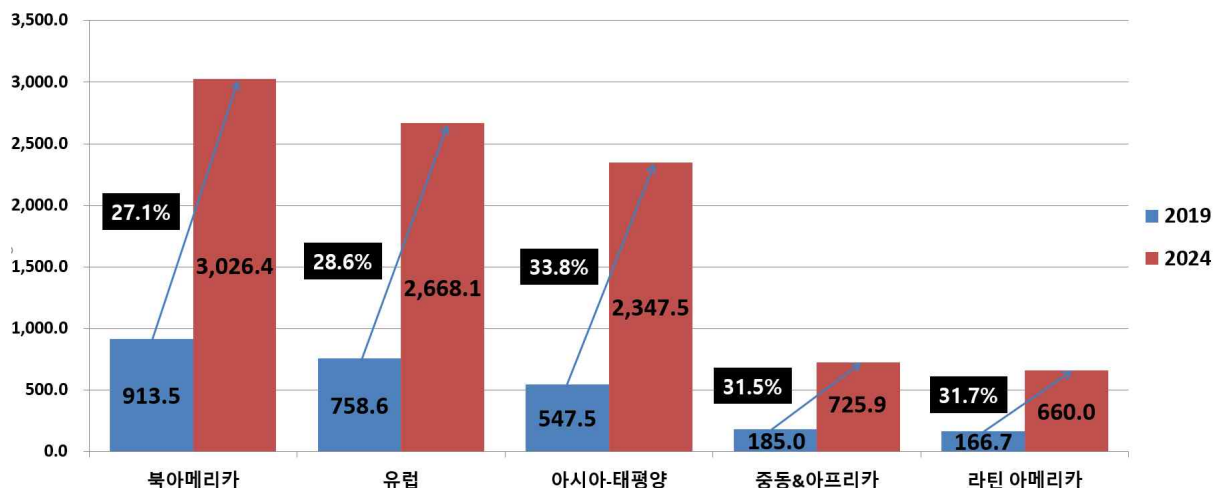
### 3

## 지역별 시장 규모

- 전 세계 챗봇 시장을 지역별로 살펴보면, 2019년을 기준으로 북아메리카 지역이 35.5%로 가장 높은 점유율을 나타내었음

[그림 2-9] 글로벌 챗봇 시장의 지역별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : Marketsandmarkets, Chatbot Market, 2019

- 북아메리카 지역은 2019년 9억 1,350만 달러에서 연평균 성장률 27.1%로

증가하여, 2024년에는 30억 2,640만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 유럽 지역은 2019년 7억 5,860만 달러에서 연평균 성장률 28.6%로 증가하여, 2024년에는 26억 6,810만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 아시아-태평양 지역은 2019년 5억 4,750만 달러에서 연평균 성장률 33.8%로 증가하여, 2024년에는 23억 4,750만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 중동&아프리카 지역은 2019년 1억 8,500만 달러에서 연평균 성장률 31.5%로 증가하여, 2024년에는 7억 2,590만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 라틴 아메리카 지역은 2019년 1억 6,670만 달러에서 연평균 성장률 31.7%로 증가하여, 2024년에는 6억 6,000만 달러에 이를 것으로 전망됨



### Ⅲ

## 기업 동향

### 1

### 경쟁 환경

- 전 세계 챗봇 시장에서 주요 기업은 Anboto(스페인), Creative Virtual(영국), eGain(미국), Nuance Communications(미국) 등이 있음

[표 3-1] 글로벌 챗봇 시장의 주요 기업 위치 현황

카테고리	기업명
선도 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anboto</li> <li>• Creative Virtual</li> <li>• eGain</li> <li>• Nuance Communications</li> </ul>
도전 기업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CX Company</li> <li>• Chatfuel</li> <li>• True Image Interactive</li> <li>• Inbenta Technologies</li> <li>• PANDORABOTS</li> <li>• Reply</li> </ul>

※ 출처 : TechNavio, Global Chatbot Market, 2018

### 2

### 주요 기업 동향

#### 1. Anboto

- 피드백 관리 및 고객 참여 제품군을 제공하여 온라인 고객 서비스의 모든 채널을 실시간으로 관리하고 모니터링 할 수 있도록 지원하고 있음

[표 3-2] Anboto의 주요 제공물 현황

제공물	내용
VA (Virtual Assistant)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객의 요구를 이해하고 제품과 관련된 제안을 실시간으로 제공함</li> </ul>
Intelligent Chat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 반자동 응답을 통한 지능적인 채팅으로 고객 경험 관리에 관한 기업의 생산성을 향상시킴</li> </ul>

※ 출처 : TechNavio, Global Chatbot Market, 2018

## 2. Creative Virtual

- ☐ 자연어 처리(NLP) 기술을 이용해 고객에게 맞춤형 셀프서비스 경험을 제공하는 V-Person 기술을 기반으로 하는 제품을 제공하고 있음
- 금융서비스, 소매 및 통신을 포함한 다양한 산업에 진출하고 있음

[표 3-3] Creative Virtual의 주요 제공물 현황

제공물	내용
V-Person Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 즉각적인 고객 지원을 제공하는 VA(Virtual Assistant)를 사용하여 고객 환경을 개선함</li> <li>• 고객에게 정확한 탐색, 영업 지원 및 마케팅 이니셔티브를 제공함</li> </ul>
V-Person Mobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 앱, HTML5 또는 SMS를 통해 모바일 장치에 통합됨</li> <li>• 고객과 지능적이고 관련 있는 대화를 가능하게 하는 음성 인식 기능이 있음</li> </ul>

※ 출처 : TechNavio, Global Chatbot Market, 2018

## 3. eGain

- ☐ 전문 서비스 사업 부문에서 컨설팅, 구현 및 교육 서비스를 제공하고 있음
- ☐ 라이선스 사업 부문에서 관련 유지보수 및 지원 서비스와 함께 소프트웨어를 사용하기 위해 고객에게 판매되는 라이선스 권한을 관리하고 있음
- ☐ 유지보수 및 지원 서비스 사업 부문에서 온프레미스 소프트웨어에 대한 유지보수 및 지원 서비스 구매를 관리하고 있음

[표 3-4] eGain의 주요 제공물 현황

제공물	내용
eGain VA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업은 하나 이상의 VA(chatbots)와 텍스트 및 빠른 채팅 상호 작용을 제공할 수 있음</li> <li>• 다국어뿐만 아니라 정서적으로나 문화적으로 지능적이며 언어를 이해할 수 있음</li> </ul>

※ 출처 : TechNavio, Global Chatbot Market, 2018



## 4. Nuance Communications

- ☐ 의료 사업 부문에서 임상 문서 개선, 코딩 자동화, 매출주기 관리 및 기타 기능을 위한 임상 문서 프로세스를 지원하는 솔루션 및 서비스를 제공하고 있음
- ☐ 모바일 사업 부문에서 통합된 음성 제어 및 텍스트 음성 변환 솔루션, 향상된 테스트 입력 및 모바일 메시징 서비스를 제공하고 있음
- ☐ 엔터프라이즈 사업 부문에서 고객 서비스 비즈니스 인텔리전스 및 인증 솔루션 포트폴리오를 제공하여 기업이 고객을 지원, 이해 및 통신할 수 있도록 지원하고 있음
- ☐ 이미징 사업 부문에서 전문가와 조직에 소프트웨어 솔루션 및 전문 지식을 제공하여 문서 및 정보 프로세스를 최적으로 제어할 수 있도록 지원하고 있음

[표 3-5] Nuance Communications의 주요 제공물 현황

제공물	내용
Dragon Drive	<ul style="list-style-type: none"> <li>차량 운전자에게 개인화된 콘텐츠 및 서비스에 대한 액세스를 제공하는 음성 및 콘텐츠 전달 플랫폼임</li> <li>자연어 인터페이스, 음성 생체 인식, 오디오 디코딩 관리 및 사용자 인증 등이 포함됨</li> </ul>
VoCon Hybrid	<ul style="list-style-type: none"> <li>VoCon 하이브리드 엔진 및 VoCon 하이브리드 SDK를 비롯한 SDK가 탑재된 내장형 음성인식 솔루션임</li> </ul>

※ 출처 : TechNavio, Global Chatbot Market, 2018