

[문서 번호: CS-2025-001]

[발행 일자: 2025. 12. 10]

## KT Enterprise 성공 구축 사례집 (Best Practice Casebook)

: 고객의 고민을 데이터와 기술로 해결한 산업별 DX 혁신 사례

### 1. 금융 산업 (Finance)

"엄격한 보안 규제를 준수하며 AI로 고객 상담을 혁신하다"

#### 1.1 고객사 개요

- 고객사: A 시중은행 (국내 Top-tier 금융사)
- 도입 솔루션: AICC (AI 컨택센터) + F-Cloud (금융 전용 클라우드)

#### 1.2 도입 배경 (Challenge)

- 상담 병목: 월초/말일 및 점심시간 대에 콜 폭주로 대기 시간 10분 이상 발생, 고객 불만 급증.
- 규제 준수: 클라우드 도입을 원했으나 금융보안원의 까다로운 망분리 및 데이터 보호 규정 충족 필요.

#### 1.3 해결 방안 (KT Solution)

- AI 보이스봇 구축: 단순 조회/이체 업무 및 대출 상담 시나리오를 AI가 1차 처리.
- F-Cloud 적용: KT 목동 IDC 내 금융 전용 존(Financial Zone)을 구성하여 물리적 망분리 및 보안 규제 완벽 대응.

#### 1.4 도입 성과 (Quantitative Results)

구분	도입 전 (Before)	도입 후 (After)	개선율
평균 대기 시간	3분 30초	0초 (AI 즉시 응대)	▼ 100%
상담 응대율	85% (포기호 15%)	98%	▲ 13%p

구분	도입 전 (Before)	도입 후 (After)	개선율
상담사 생산성	1인당 60콜/일	1인당 85콜/일	▲ 41%

🗣️ 고객사 담당자 코멘트:

"보안 문제 때문에 클라우드 전환을 망설였는데, KT F-Cloud는 규제 요건을 모두 충족해 주어 안심이었습니다. AI가 단순 업무를 막아주니 상담사들이 전문 상담에만 집중할 수 있어 이직률도 줄었습니다."

## 2. 공공 / 지자체 (Public Sector)

"데이터 기반 행정으로 시민의 안전 골든타임을 확보하다"

### 2.1 고객사 개요

- 고객사: B 광역시 (인구 100만 이상 대도시)
- 도입 솔루션: C-ITS (지능형 교통 체계) + 긴급차량 우선신호 시스템

### 2.2 도입 배경 (Challenge)

- 교통 정체: 도심 주요 교차로의 상습 정체로 시민 민원 지속.
- 안전 문제: 화재/응급 환자 이송 시 교통 체증으로 골든타임 확보 실패 사례 빈번.

### 2.3 해결 방안 (KT Solution)

- 스마트 교차로: 주요 교차로 100개소에 AI 카메라 설치, 교통량에 따라 신호 주기 실시간 제어.
- Green Wave: 119 구급차/소방차 출동 시 이동 경로의 신호등을 자동으로 녹색등으로 변경.

### 2.4 도입 성과 (Quantitative Results)

구분	성과 지표	비고
통행 속	평균 16% 향상	출퇴근 시간대 기준

구분	성과 지표	비고
도		
골든타임	긴급차량 이동 시간 <b>48% 단축</b>	기존 15분 소요 거리 → 7분 대 주파
예산 절감	연간 약 <b>20억 원 절감</b>	도로 확장 공사 대신 신호 최적화로 해결

### 3. 제조 / 중공업 (Manufacturing)

"끊김 없는 5G로 안전하고 스마트한 조선소를 만들다"

#### 3.1 고객사 개요

- **고객사:** H 중공업 (글로벌 조선/해양 기업)
- **도입 솔루션:** 기업전용 5G + 지능형 CCTV + AR 원격 지원

#### 3.2 도입 배경 (Challenge)

- **통신 음영:** 수백만 평의 야드와 철제 구조물이 많은 환경 탓에 Wi-Fi 끊김 빈번.
- **안전 사고:** 중장비 이동이 많고 사각지대가 넓어 안전사고 위험 상존.

#### 3.3 해결 방안 (KT Solution)

1. **기업전용 5G:** 넓은 야드 전체를 커버하는 전용 5G망 구축으로 끊김 없는 통신 환경 제공.
2. **지능형 CCTV:** 크레인 충돌 위험, 작업자 안전모 미착용, 화재 연기를 AI가 실시간 감지.
3. **AR 원격 지원:** 현장 작업자가 5G 기반 AR 글래스를 착용하고, 원격지의 전문가와 화면을 공유하며 협업.

#### 3.4 도입 성과 (Quantitative Results)

구분	도입 전 (Before)	도입 후 (After)	개선 효과
통신 접속 성공률	80% 미만 (음영 다수)	99.9% (음영 제로)	작업 중단 방지
안전 사고율	연평균 5건 발생	0건 (Zero)	중대재해 예방
문제 해결 시간	평균 4시간 (전문가 이동)	30분 (원격 지원)	▼ 87%

---

#### 4. 유통 / 프랜차이즈 (Retail)

##### "로봇과 AI가 매장 운영을 돕는 미래형 레스토랑"

###### 4.1 고객사 개요

- 고객사: M 프랜차이즈 (전국 40개 직영점 운영)
- 도입 솔루션: AI 서빙 로봇 + AI 통화비서 + 하이오더(테이블 오더)

###### 4.2 도입 배경 (Challenge)

- 구인난: 홀 서빙 아르바이트생 채용이 어렵고 잦은 퇴사로 운영 불안정.
- 서비스 품질: 피크 타임에 주문 누락, 전화 응대 불가로 고객 불만 발생.

###### 4.3 해결 방안 (KT Solution)

- 서빙 로봇: 무거운 식기 운반과 퇴식을 로봇이 전담 (직원은 고객 응대에 집중).
- AI 통화비서: 매장 전화가 폭주하거나 영업 외 시간에 걸려온 전화를 AI가 대신 받아 예약/주문 접수.

###### 4.4 도입 성과 (Quantitative Results)

- 인건비 절감: 매장당 월 평균 150만 원 절감 (파트타임어 1.5인 대체 효과).
  - 매출 증대: AI 통화비서로 놓친 전화(Call-Back)를 잡아 월 매출 약 10% 상승.
  - 테이블 회전율: 로봇의 신속한 서빙/퇴식 지원으로 회전율 20% 향상.
-

**[Appendix: KT Enterprise 솔루션 도입 문의]**

- **Website:** <https://www.google.com/search?q=enterprise.kt.com>
- **Customer Center:** 1588-0114
- 귀사의 산업군과 유사한 더 많은 상세 사례(Reference)가 준비되어 있습니다. 컨설팅 요청 시 맞춤형 사례집을 제공해 드립니다.