

[제안서] 고객 경험 혁신을 위한 KT AICC 구축 제안

: AI 기술을 통한 상담 운영 효율화 및 24/365 응대 체계 마련

1. 제안 개요 (Executive Summary)

본 제안서는 귀사의 컨택센터 운영 현황을 진단하고, KT의 AICC(Artificial Intelligence Contact Center) 기술을 도입하여 '고객 대기 시간 제로화' 및 **'상담 생산성 극대화'**를 달성하기 위한 구체적인 실행 방안을 담고 있습니다. 단순 반복 업무는 AI에게 맡기고, 상담사는 고부가가치 업무에 집중하게 함으로써 고객 경험(CX)과 직원 경험(EX)을 동시에 혁신하는 것이 본 사업의 목표입니다.

2. 도입 배경 및 필요성 (Challenges)

귀사의 현재 상담 운영 환경을 분석한 결과, 다음과 같은 페인 포인트(Pain Point)가 식별되었습니다.

현황	문제점 (Pain Point)	비즈니스 리스크
상담원 연결 지연	폭주하는 콜량 대비 상담 인력 한계로 대기 시간 발생	고객 불만 증가 및 이탈 우려
단순 반복 문의 과다	단순 예약, 요금 확인 등 반복 질의가 전체의 상당 비중 차지	상담사 업무 피로도 증가, 이직률 상승
운영 시간의 제약	야간 및 주말/공휴일 등 업무 외 시간 응대 불가	잠재 고객 유실 및 서비스 연속성 결여

3. 제안 솔루션 (Key Solutions)

KT는 위 문제점을 해결하기 위해 3가지 핵심 AI 모듈이 결합된 **Hybrid AICC 모델**을 제안합니다.

① 24/365 무중단 응대, "AI 보이스봇/챗봇"

- 기능: 고객이 전화를 걸거나 채팅을 시도할 때 가장 먼저 AI가 응대합니다.

- **역할:**
 - **예약/접수/조회:** 별도의 상담사 연결 없이 AI가 DB와 연동하여 실시간 처리.
 - **호 분배:** AI가 해결하기 어려운 복잡한 문의는 전문 상담사에게 연결(이관) 하되, 상담 분류를 미리 파악하여 가장 적합한 상담원 매칭.
- **효과:** 야간/휴일 없는 365일 응대 시스템 구축.

② 상담사의 강력한 파트너, "AI 상담 어시스턴트 (Agent Assist)"

- **기능:** 상담사와 고객의 통화 내용을 실시간으로 분석하여 상담 화면에 가이드를 제공합니다.
- **역할:**
 - **실시간 지식 추천:** 고객 질문(예: "A상품 해지 위약금 얼마인가요?") 인식 즉시 관련 규정 및 스크립트 자동 팝업.
 - **자동 요약/분류:** 통화 종료 후 긴 상담 내용을 3줄 요약하여 상담 이력 (Memo) 자동 생성 및 상담 유형 자동 분류.
- **효과:** 신입 상담사의 업무 적응 시간 단축 및 상담 후처리 시간(ACW) 획기적 감소.

③ 불만 고객 조기 감지, "AI 감성 분석 (Sentiment Analysis)"

- **기능:** 고객의 목소리 톤(높낮이, 속도)과 사용하는 단어를 복합적으로 분석합니다.
- **역할:**
 - **Risk 관리:** 고객의 화난 감정이 감지될 경우, 관리자(슈퍼바이저) 화면에 알람을 띄워 즉각적인 개입(Coaching)이나 모니터링 지원.
 - **품질 관리:** 전체 상담 전수 조사를 통해 감성 점수를 매겨 CS 품질 관리 데이터로 활용.
- **효과:** 블랙 컨슈머 대응 강화 및 불완전 판매/고객 클레임 사전 예방.

4. 구축 시나리오 (Implementation Flow)

[Step 1: 고객 인입]

전화/앱/웹을 통해 고객 문의 접수



[Step 2: AI 1차 응대 (Self-Service)]

AI 보이스봇/챗봇이 단순 문의(예약, 조회) 즉시 처리 및 완료

(해결 시 통화 종료 / 미해결 시 상담사 연결)



[Step 3: 상담사 심층 응대 (Human Agent)]

AI가 전달한 고객 정보/문의 요지를 확인하며 상담 시작

AI 어시스턴트가 실시간으로 답변 추천 및 대화록 작성 지원



[Step 4: 분석 및 피드백 (Analytics)]

감성 분석 및 데이터 분석을 통해 마케팅 인사이트 도출 및 서비스 개선

5. 기대 효과 (Expected Benefits)

본 솔루션 도입 시 귀사는 다음과 같은 정량적/정성적 성과를 기대할 수 있습니다.



정량적 효과 (Quantitative)

- 응대율 20% 향상:** 포기호(Abandoned Call) 없이 AI가 1차 방어하여 응대 성공률 증가.
- 운영 비용(TCO) 절감:** 단순 문의 처리를 위한 추가 인력 채용 비용 절감.
- 대기 시간 단축:** AI 즉시 연결로 고객 대기 시간 획기적 단축.



정성적 효과 (Qualitative)

- 직원 만족도(ESAT) 상승:** "감정 노동" 강도 저하 및 단순 업무 해방으로 직무 만족도 제고.
- 브랜드 이미지 제고:** "기다리지 않는 고객센터" 구축으로 선진적인 기업 이미지 확보.
- 데이터 경영:** 상담 데이터의 자산화를 통해 고객의 니즈를 정확히 파악하는 데이터 경영 실현.

6. 맺음말

AICC 도입은 단순한 시스템 교체가 아닌, 귀사의 비즈니스 경쟁력을 한 단계 도약시키는 **디지털 전환(DX)의 시작**입니다. 검증된 기술력과 레퍼런스를 보유한 KT가 귀사의 성공적인 AICC 구축 파트너가 되겠습니다.

귀사의 환경에 맞춘 상세 견적 및 시연(Demo)이 필요하시다면 언제든 요청 주십시오.