

기술 2024-248

2024.12.19.

이 보고서는 시가총액 5,000억 원 미만의 중소형 기업에 대한 투자정보 확충을 위해 발간한 보고서입니다.

기술분석보고서 컴퓨터서비스

브리지텍(064480)

- ▶ 요약
- ▶ 기업현황
- ▶ 시장동향
- ▶ 기술분석
- ▶ 재무분석
- ▶ 주요 변동사항 및 전망

작성기관 한국기술신용평가(주) 작성자 성재욱 선임연구원

[YouTube 요약 영상 보러가기](#)

- 본 보고서는 투자 의사결정을 위한 참고용으로만 제공되는 것이므로, 투자자 자신의 판단과 책임하에 종목선택이나 투자시기에 대한 최종 결정을 하시기 바랍니다. 따라서 본 보고서를 활용한 어떠한 의사결정에 대해서도 본회와 작성기관은 일체의 책임을 지지 않습니다.
- 본 보고서의 요약영상은 유튜브(IRTV)로도 시청 가능하며, 영상편집 일정에 따라 현재 시점에서 미게재 상태일 수 있습니다.
- 텔레그램에서 "한국IR협의회" 채널을 추가하시면 매주 보고서 발간 소식을 안내 받으실 수 있습니다.
- 본 보고서에 대한 자세한 문의는 작성기관(TEL.02-525-7759)로 연락하여 주시기 바랍니다.

브리지텍(064480)

커뮤니케이션 및 엔터프라이즈 소프트웨어 전문기업

기업정보(2024.12.12. 기준)

대표자	신경식
설립일자	1995년 03월 31일
상장일자	2008년 06월 04일
기업규모	중소기업
업종분류	소프트웨어 개발 및 공급업
주요제품	클라우드 콜센터

시세정보(2024.12.12. 기준)

현재가(원)	5,480
액면가(원)	500
시가총액(억 원)	655
발행주식수(주)	11,952,500
52주 최고가(원)	11,170
52주 최저가(원)	4,645
외국인지분율(%)	3.36
주요주주(%)	
이상호	34.20

■ 콜센터 솔루션 및 클라우드 임대사업 영위

브리지텍(이하 ‘동사’)은 1995년 3월 설립된 소프트웨어 개발 전문기업으로, 1999년 5월 17일 현 사명으로 변경하고, 2008년 6월 코스닥시장에 상장하였다. 동사는 AICC(인공지능컨택센터), 음성봇, 화자인식, IPCC, 클라우드컨택센터(CSAP인증), 보이는 ARS, IP 기반의 유무선(지능망서비스, 무선이동통신) 멀티미디어 서비스 관련 소프트웨어를 개발 및 공급하고, 동사가 보유한 제품을 활용하여 인프라를 구축한 후 고객에게 임대하고 사용하는 기간동안 비용을 받는 클라우드 환경의 소프트웨어 임대 서비스 사업을 영위하고 있다.

■ 지속적인 연구개발 활동을 통한 계약 및 수주 활동 확대

동사는 ARS 분석 - IVR 스캐너, AICC 음성봇 솔루션 - Catch Bot, 옴니채널 콜센터 - 아이프론 옴니, AI 콜센터 - 아테나, 음성분석 - 캐치올, 화자인증 - 캐치 후, 대화체 음성인식 - 캐치 유, 멀티미디어 처리 기술 - BT HMP, 인터넷전화 신호처리 - BT SIP, 통합운영관리 - SWAT, 스마트 IVR - 아이웹 등 자체 연구개발 활동을 기반으로 시장을 선도하는 제품 및 솔루션을 개발하여 고객 대상 수주 실적을 지속적으로 확보해 나가고 있다.

■ 신규 출시 서비스의 매출 본격화로 매출 신장 전망

동사는 IP 기반의 유무선 멀티미디어 서비스 수주 및 컨택센터 유지보수 수주 감소에도 불구하고 AI 기반의 콜센터 솔루션 수주가 증가하여 전년 동기 수준의 매출 규모를 나타냈다. 컨택센터의 AI 도입 확대와 함께 AI 기반의 콜센터 솔루션 수요가 증가할 것으로 예상되며, 신규 출시한 인텔리전스컨택센터 서비스 매출이 본격적으로 시현될 것으로 예상된다.

요약 투자지표 (K-IFRS 개별 기준)

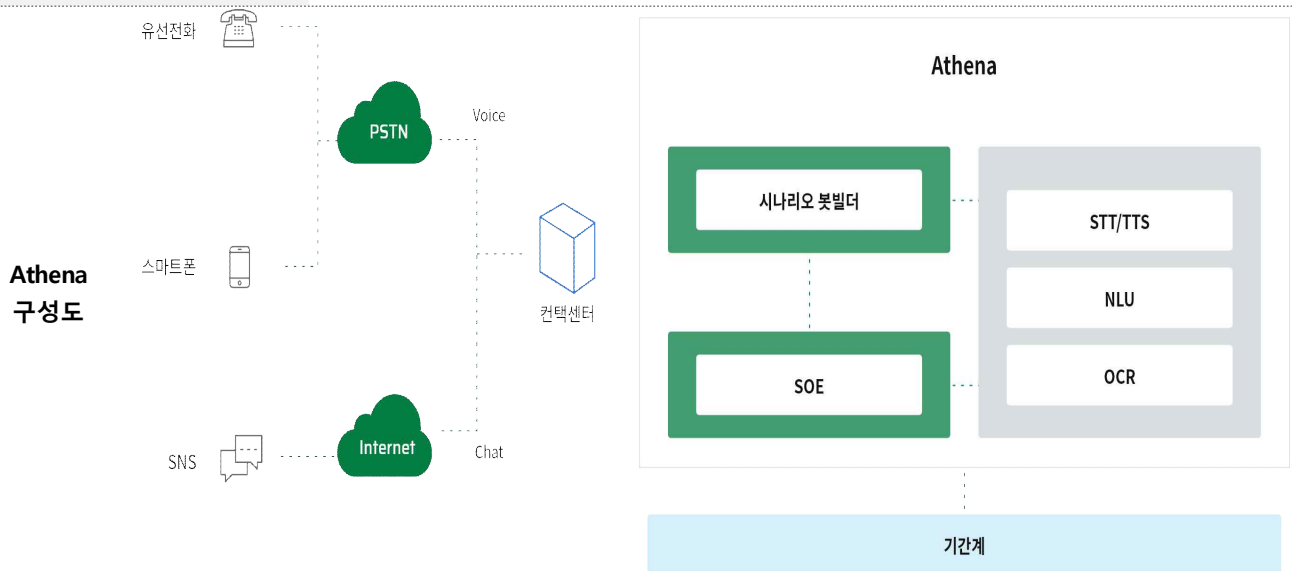
	매출액 (억 원)	증감 (%)	영업이익 (억 원)	이익률 (%)	순이익 (억 원)	이익률 (%)	ROE (%)	ROA (%)	부채비율 (%)	EPS (원)	BPS (원)	PER (배)	PBR (배)
2021	544	22.6	31	5.8	28	5.2	7.7	5.5	48.7	245	3,458	23.1	1.6
2022	589	8.4	39	6.7	34	5.7	7.4	5.2	35.1	293	4,481	13.7	0.9
2023	535	-9.1	42	7.8	36	6.7	7.0	5.0	46.2	308	4,361	22.1	1.6

기업경쟁력

컨택센터 토탈 솔루션 완비	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 고객의 기업환경에 맞춘 최적화된 컨택센터 구축 - 금융, 공공, 통신, 기업 등 적용 분야 확장을 통한 시장 지배력 강화
SaaS 클라우드 컨택센터 제공	<ul style="list-style-type: none"> - KT ASP/클라우드 컨택센터 제공 - 금융, 기업 위주의 타깃형 서비스 제공
인공지능 활용 고객맞춤형 서비스 구현	<ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 기반의 챗봇, 콜봇 제공 - 금융, 공공, 통신, 기업 등 적용 분야 확장을 통한 시장 지배력 강화

핵심 기술 및 적용제품

인공지능 컨택센터 (Athena)	<ul style="list-style-type: none"> - Athena는 수년간의 구축 경험을 토대로 완성한 진화된 대화형 무인 상담 플랫폼 - 음성봇, 챗봇 활용 다양한 비즈니스 환경에 대한 제공이 가능
Omni 컨택센터 토탈솔루션 (IPRON)	<ul style="list-style-type: none"> - IPRON은 음성, 영상, 채팅, Talk, E-mail, FAQ 등 채널을 유기적으로 결합한 옴니채널 서비스 플랫폼 - 자유로운 상담채널 이동과 채널별 접착 이력 관리를 통해 고객에게 일관된 상담서비스 제공
클라우드 컨택센터 (IPRON Cloud)	<ul style="list-style-type: none"> - IPRON Cloud는 구축형 컨택센터 솔루션의 모든 기능을 클라우드 환경에서 제공하는 CCaaS(Contact Center as a Service) 솔루션



시장경쟁력

자체 개발 역량 기반 고도화된 제품(솔루션) 지속 창출	<ul style="list-style-type: none"> - 콜센터 구축 시 제반 솔루션을 모두 자체 기술로 개발 - 콜센터 구성 방식의 유연성을 확보함으로써 고객의 환경에 최적화된 모델을 풍부한 경험으로 적용
가격경쟁력 및 품질경쟁력 확보	<ul style="list-style-type: none"> - 자체 솔루션 기반 글로벌 벤더와 비교할 시 합리적인 구축 비용으로 제공 - 국내 전문 솔루션 구축 인력을 통해 최상의 유지보수 서비스 제공

I. 기업 현황

콜센터 솔루션 및 클라우드 임대사업 영위

동사는 콜센터 솔루션 개발 및 판매, 클라우드콜센터 서비스 제공, 5G/4G 멀티미디어 가입자 음성 부가 서비스 및 지능망서비스 장비를 판매하는 업체로, 다양한 고객의 기업환경에 맞춘 솔루션을 제공함으로써 시장 내 경쟁력을 확보해 나가고 있다.

■ 회사의 개요

동사는 소프트웨어 개발 전문기업으로, 1995년 3월 주식회사 삼우 티.비.에스로 설립되었고, 1999년 5월 현 주식회사 브리지텍으로 사명을 변경하였으며, 2008년 6월 코스닥시장에 상장하였다. 본사는 서울시 영등포구 국제금융로2길 32 여의도파이낸스타워 17, 18층에 있다. 주요 제품(서비스)으로 AICC(인공지능컨택센터), 음성봇, 화자인식, IPCC, 클라우드컨택센터(CSAP인증), 보이는 ARS, IP기반의 유무선(지능망서비스, 무선이동통신) 멀티미디어 서비스 관련 소프트웨어 등이 있다.

표 1. 동사 주요 연혁

일자	연혁 내용
1995.03	주식회사 삼우 티.비.에스 설립
1999.05	사명 변경(주식회사 브리지텍)
2008.06	코스닥시장 상장
2018.01	NHN엔터테인먼트 '클라우드콜센터' 기술 협약
2020.03	대표이사 변경 (이상호 → 신경식)
2021.03	IPRON Cloud(독자클라우드) 브랜드 런칭
2021.06	제34회 정보문화의 달 '정보문화 단체부문' 국무총리 표창(과학기술정보통신부)
2022.03	KT CCaaS 서비스 제휴 계약(A'Cen Cloud)
2022.09	기술혁신형 중소기업(Inno-Biz) 재 인증(중소벤처기업부)
2022.12	민원행정 업무유공 환경부장관 표창 수상
2022.12	벤처기업(혁신성장유형) 재 인증 취득
2023.01	청년 친화 강소기업 선정(고용노동부), 2016년, 2018년~2023년(6년연속 선정)
2023.02	IPRON공공클라우드 CSAP인증 취득(KISA)
2023.12	품질경영시스템 TL 9000 H,SR6.2/R5.7외 재 인증(케이큐엘인증원)
2023.12	우수 기업부설연구소 지정(과학기술정보통신부)
2024.03	아시아 태평양 고성장 기업 2024선정(Financial Times)
2024.05	강소기업 선정(고용노동부)
2024.06	TL 9000 R6.3/R5.7 인증전환(KQL)
2024.06	직무발명보상 우수기업 인증(특허청)
2024.09	인적자원개발 우수기관 인증(고용노동부, 교육부, 산업통상자원부, 중소벤처기업부)
2024.10	하이서울기업 인증 (서울시)

자료: 동사 분기보고서(2024.09.) 및 동사 IR 자료, 한국기술신용평가(주) 재구성

동사는 별도 계열회사를 두고 있지 않으며, 소프트웨어공제조합, (주)케이스카이비, (주)케이뱅크은행 등에 투자 목적으로 일부 지분을 출자하였다. (기준일: 2023년 12월 31일, 소프트웨어공제조합 0.04%, (주)케이스카이비 9.26%, (주)케이뱅크은행 0.8%)

표 2. 동사 타법인 출자 현황

기업명	출자목적	수량	지분율
소프트웨어공제조합	투자	386주	0.04%
(주)케이스카이비	투자	40,000주	9.26%
(주)케이뱅크은행	투자	3,000,000주	0.8%

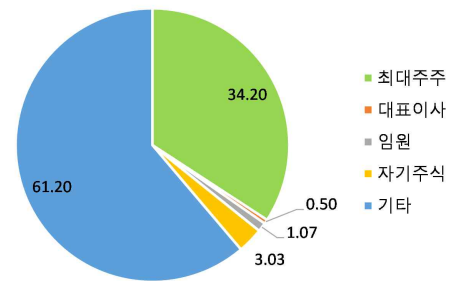
자료: 동사 분기보고서(2024.09.), 한국기술신용평가(주) 재구성

2024년 11월 기준, 동사의 최대 주주는 이상호로, 34.20%의 지분율을 보유하고 있으며 대표이사 신경식은 0.50%의 지분을 보유하고 있다.

표 3. 동사 지분구조 현황

그림 1. 동사 지분구조 현황 (단위: %)

주주명	관계	주식수(주)	지분율(%)
이상호	최대주주	4,088,000	34.20
신경식	대표이사	59,400	0.50
최화경 외 6인	임원	128,343	1.07
(주)브리지텍	자기주식	362,046	3.03
한국증권금융(주)	-	511,360	4.28
기타	-	6,803,351	56.92
합 계		11,952,500	100.00



자료: 동사 분기보고서(2024.09.) 및 주식등의대량보유상황보고서(2024.10.)

자료: 동사 분기보고서(2024.09.)

■ 대표이사

이상호는 동사의 최대 주주로, 1995년 3월 (주)브리지텍의 전 상호인 (주)삼우 티.비.에스를 공동설립하였고, 1997년 대표이사로 취임하였으며 2020년 3월 퇴임 후, 기타 비상무이사로 선임되어 이사회의 의장으로 현재까지 재직하고 있다. 대표이사 신경식은 성균관대학교 경영대학원 석사를 졸업하였으며, 2020년부터 현재까지 대표이사로 재직하며 동사의 사업 안정화에 전념하고 있다.

■ 주요 사업분야 및 사업부문별 매출실적

동사의 주요 사업분야는 콜센터/음성인식 사업, 통신 사업, 서비스 사업 등으로 분류할 수 있다.

(콜센터/음성인식 사업) AICC(인공지능 컨택센터)는 음성을 글자로 바꾸는 음성인식(STT), 반대로 글자를 소리로 합성하는 음성합성(TTS), 글자 인식을 넘어 사람의 말을 이해하는 자연어 이해(NLU) 등 AI 언어 처리 기술을 종합해 고객 응대 업무에 적용한 서비스이다. 이러한 콜센터는 일반적으로 음성, 이메일, 채팅 및 소셜 미디어를 비롯한 다양한 채널에서 대량의 고객 문의 및 지원 요청을 처리한다. AI 콜센터는 챗봇과 가상 상담사를 활용해 계좌 잔고 조회나 약속 일정 잡기 등 간단한 고객 문의에 빠르고 효율적으로 대응한다. 이러한 일상적인 작업을 자동화함으로써 콜센터 상담원은 고객과의 보다 복잡하고 가치 있는 상호 작용에 집중할 수 있으므로 만족도가 높아지고 판매가 증가할 수 있다.

한편, AICC는 기업이 고객과 상호작용하는 고객경험(CX)을 개선할 수 있는 것으로, 이는 인공지능의 발전으로 디지털 전환이 큰 트렌드로 자리 잡으며 고객 경험의 중요성은 더욱 커지고 있다.

(통신 사업) 유무선통신 부가서비스, 지능망서비스, VoLTE 멀티미디어서비스 시스템 공급사업은 국내 기간통신사업자를 대상으로 인터넷프로토콜(IP) 네트워크 기반의 광대역통합망에서의 유무선이동통신(음성/영상통화), VoLTE 가입자들을 위한 통화연결음 서비스를 비롯한 다양한 멀티미디어 부가솔루션 제공에 필요한 미디어서버, 어플리케이션서버 플랫폼과 그곳에 탑재되는 응용프로그램을 공급한다.

(서비스 사업) 대용량 클라우드콜센터 시스템을 구축하여 콜센터가 필요한 기업들을 대상으로 임대해주는 사업으로 사용하는 회선에 따라 금액을 부담하기 때문에 사용하는 기업에서는 초기 구축 부담이 없고 사용 규모에 따라 비용을 부담하는 합리적인 서비스이다. 또한 구축형으로 솔루션을 공급한 후 시스템의 정상 동작상태를 유지해 주는 유상 서비스 매출도 포함하고 있다.

2024년 3분기 매출액 기준, 콜센터솔루션 부문이 전체의 65.89%를 차지하고 있으며, IP기반 유무선 멀티미디어서비스 1.33%, 클라우드콜센터 부문 2.89%, 유지보수 29.88% 등으로 매출을 시현하고 있다.

표 4. 사업부문별 매출실적

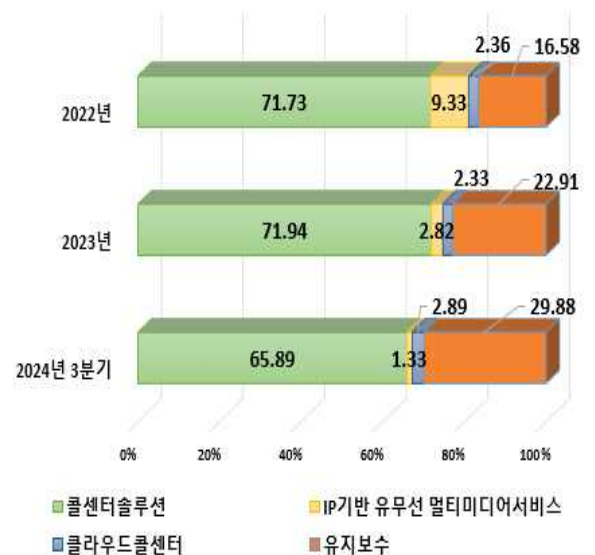
(단위: 백만 원, K-IFRS 개별 기준)

사업부문	매출유형	품 목		2024년 3분기	2023년	2022년
전체	제 품	콜센터 솔루션	내 수	20,545	38,519	42,273
			수 출	-	-	-
			합 계	20,545	38,519	42,273
		IP기반 유무선 멀티미디어 서비스	내 수	416	1,509	5,500
			수 출	-	-	-
			합 계	416	1,509	5,500
	서 비 스	클라우드콜 센터	내 수	901	1,246	1,394
			수 출		-	-
			합 계	901	1,246	1,394
		유지보수	내 수	9,259	12,188	9,684
			수 출	58	82	85
			합 계	9,317	12,269	9,769
합 계			내 수	31,121	53,462	58,850
			수 출	58	82	85
			합 계	31,179	53,544	58,935

자료: 동사 분기보고서(2024.09.)

그림 2. 사업부문별 매출비중

(단위: %)



자료: 동사 분기보고서(2024.09.)

콜센터 솔루션 및 IP 기반 유무선 멀티미디어 서비스의 경우, 주로 수익계약 및 입찰참여를 통해 매출을 시현하고 있으며, 클라우드콜센터, 전화통화관리서비스를 비롯한 유지보수 서비스는 KT영업망, KT IS, KT CS 및 자체 인력 활용을 통해 매출을 시현하고 있다.

ESG(Environmental, Social and Governance) 활동 현황

E

환경경영

- ◎ 당사는 환경 오염에 직접적인 영향을 미치는 사업을 영위하고 있지는 않으나, 사무실 및 사업 운영에서의 에너지 절약을 실천하고 있음.

S

사회책임경영

- ◎ 당사는 휴가 및 경조금 지급 등의 직원 복지제도를 운영하고 있으며, 팀 리더십 교육, 성희롱 예방 교육, 인권 교육 등을 실시하고 있음.

G

기업지배구조

- ◎ 당사는 홈페이지에 사업보고서와 감사보고서를 게시하고 있음.
- ◎ 당사는 이사회와 감사를 두고 운영하고 있으며, 정관 및 운영 규정 등을 통해 업무와 권한을 규정하는 등 경영 투명성 제고를 위한 시스템을 구축하고 있음.

II. 시장 동향

최근 AICC를 활용하는 기업이 증가함에 따라 지속적인 시장 성장 예상

AICC는 인공지능을 활용한 고객센터를 뜻하는 것으로, 고객 대응 업무를 효율화하고 인건비를 줄일 수 있어 AICC를 활용하는 기업이 증가하고 있으며 스타트업과 대기업이 해당 시장을 놓고 합종연횡을 벌이며 시장 성장을 주도하고 있다.

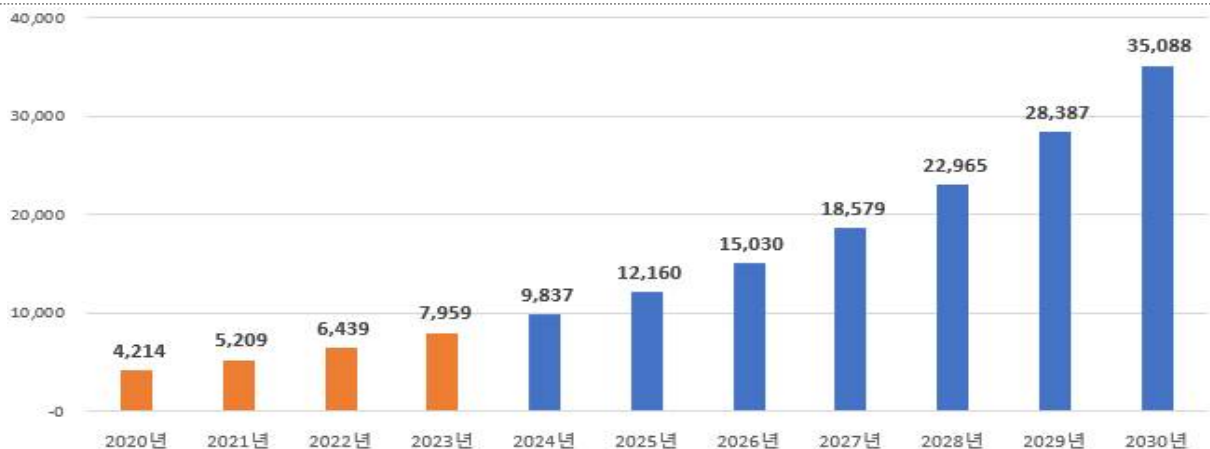
■ 국내 AICC 시장 규모 및 전망

시장조사업체 얼라이드마켓리서치에 따르면 국내 AICC 시장 규모는 2020년 약 4,214만 달러에서 연평균 23.7% 성장하여 2030년 3억 5,088만 달러에 이를 전망이다. 해당 시장을 선점하기 위해 관련 벤처기업과 스타트업은 AI 기업인수, 투자유치 등 다양한 방식으로 사업을 강화해나가고 있다.

해당 시장은 국내 통신사의 핵심 B2B 사업으로, AICC 시장을 두고 시장 선점을 위해 치열한 경쟁을 이어가고 있다. SK텔레콤(주)은 올인원 구독형 AI AICC 서비스인 ‘SKT AI CCaaS(Contact Center as a Service)’와 광고문구를 자동 생성하는 ‘AI 카피라이터’ 서비스를 출시했다. SKT AI CCaaS는 전화 인프라와 상담 앱, AI 솔루션, 전용 회선, 상담 인력 등 AICC를 운영하는 데 필요한 기능과 솔루션을 제공하는 구독형 서비스다. (주)KT의 경우, 2017년 AICC 사업을 시작하였으며, 2021년에는 AICC 전담팀을 정식 사업부로 승격했다. 2022년에는 AICC 솔루션에 클라우드 역량을 결합한 서비스형 AICC 상품 ‘KT 에이센 클라우드’를 출시하였으며, 이를 통해 (주)KT는 실시간 대화록, 상담 어시스턴트 등을 상담 앱으로 결합하는 방식으로 관련 서비스로 제공하고 있다. 은행·보험 등 금융기관들이 주요 고객으로, (주)KT의 AICC 사업 수주 규모는 2023년 기준 2,500억 원으로 알려졌다. 마지막으로 LG유플러스는 AI를 기업 간 거래(B2B) 주력 사업으로 키워 2028년까지 관련 매출을 두 배 이상으로 늘릴 계획으로, 인프라, 플랫폼, 데이터 분야에 AI를 접목해 AI 응용 서비스를 고도화하고 B2B 사업 매출을 늘리는 것이 핵심이다. 각 부문의 역량을 높여 AI 응용 서비스 사업을 확장할 계획이며, 이를 위해 AICC, 기업 커뮤니케이션, 소상공인, 모빌리티 등 4대 분야에 집중하고 이후 사업 영역을 넓혀갈 전망이다.

그림 3. 국내 AICC 시장 규모

(단위: 만 달러)



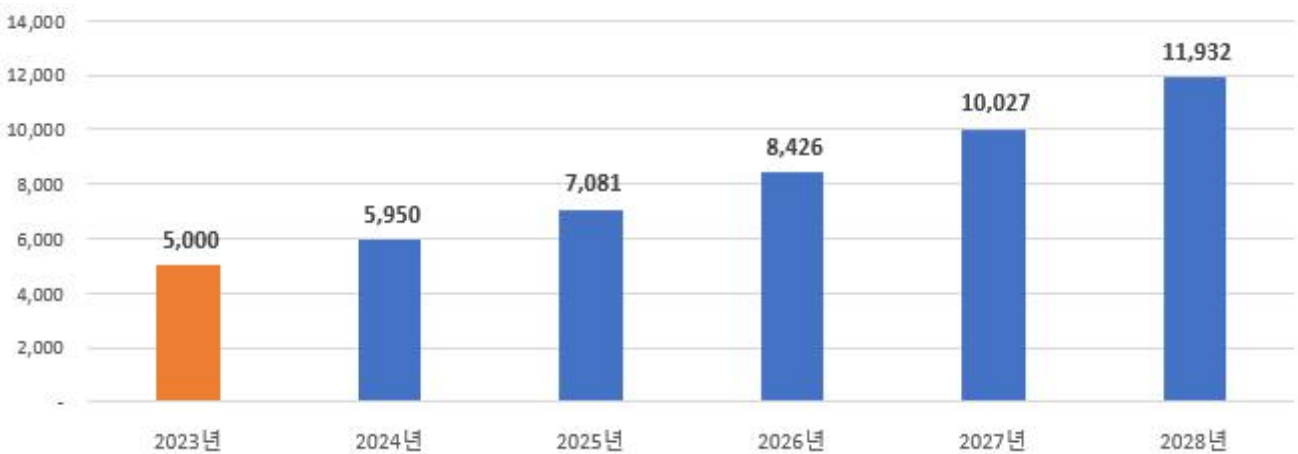
자료: 얼라이드마켓리서치(2023), 한국기술신용평가(주) 재구성

■ 해외 CCaaS 시장 규모 및 전망

시장조사업체 리서치앤마켓에 따르면 해외 CCaaS 시장 규모는 2023년 5,000만 달러에서 연평균 19% 성장하여 2028년에는 1억 1,932만 달러에 이를 것으로 예상된다. 국내에서도 기존의 구축형 컨택센터가 AI 활용이나 멀티채널 통합, 셀프서비스 제공 등 변화하는 고객 요구에 대응하는데 한계를 보이면서 클라우드로의 전환을 요구하고 있다.

그림 4. 해외 CCaaS 시장 규모

(단위: 만 달러)



자료: 리서치앤마켓(2023), 한국기술신용평가(주) 재구성

■ 경쟁업체 현황

AICC 관련 주요 시장 참여 중소기업으로, (주)유베이스, (주)라피치 등이 있다.

(주)유베이스) 컨택센터 아웃소싱 전문기업 (주)유베이스는 최근 AI 기업 (주)위고를 인수하고 AICC 서비스를 강화할 계획이다. (주)위고는 2021년 텍스트 분석 ‘모아라(MOARA) TA 플랫폼’을 출시하며 빅데이터와 클라우드 기반의 AI 서비스를 선보였는데 해당 서비스는 비정형 텍스트에서 정보를 분류, 정렬, 추출해 정형화하고 의미 있는 패턴, 관련성, 감정 등을 분석하는 솔루션이다. 한편, (주)위고는 빅데이터 및 비정형 데이터 처리를 위한 다수의 특허와 7개 솔루션에 대한 상표권, 14건의 컴퓨터 프로그램 저작권을 확보하고 있는 업체로, 현재 120여 개의 기업이 (주)위고의 솔루션을 사용 중이다. 이번 인수로 (주)유베이스는 AI와 연계해 기존 서비스를 강화할 계획으로, AI 상담사 교육, 후처리 자동화, 챗봇 및 콜봇, 고객 상담 분석, 상담 자동 분류, 상담 자동 평가 등 AICC 솔루션에 필수인 관련 기술에 (주)위고의 기술을 전부 적용할 예정이다.

(주)라피치) 대화형 AI 전문기업으로, 2005년 설립 이후, 약 20년간 음성 분야의 꾸준한 연구·개발을 통해 국내외 다양한 AI 엔진을 활용해 효과적인 AI 상담 및 AI 자동화 서비스를 제공하고 있다. 현재 국내 금융사, 통신사와 대규모 AICC 프로젝트를 진행하고 있다. 최근 타임폴리오자산운용, 캡스톤 파트너스 등으로부터 60억 원의 투자유치에 성공하였다.

III. 기술분석

자체 개발 역량 기반 고도화된 제품(솔루션) 지속 창출

동사는 AICC, IPCC, SaaS, 통신망 부가서비스 사업을 위해 자체 기술 기반의 솔루션을 제공하고 있으며, 크게 고객센터, AI(인공지능), 비대면 서비스, 클라우드 서비스, 통신 분야에서 다양한 제품(솔루션)을 제공하고 있다.

■ 인공지능 고객센터

Athena(아테나)는 동사가 수년간의 구축 경험을 토대로 완성한 진화된 대화형 무인 상담 플랫폼으로, 음성봇, 챗봇을 활용한 다양한 비즈니스 환경을 제공하여 고객에게는 편리하고 기다림 없는 서비스를 통해 고객 경험을 차별화하고 고객의 질의 분석을 통해 전문상담사를 연결함으로써 간단한 상담이나 거래성 업무 등을 대기없이 바로 처리할 수 있는 최적의 환경을 제공한다.

아테나는 음성인식(STT), 자연어 이해(NLU), 음성합성(TTS), 기계학습(ML/DL) 등의 인공지능(AI) 기술이 탑재되어 있으며, 쉽고 빠른 대화/시나리오 작성, 문맥 관리가 가능한 대화 디자인을 제공한다. 또한, 고객 경험 기반의 음성(음성봇), 텍스트(챗봇) 등 멀티 채널 고객 인터페이스를 제공하며, 자연스러운 음성 인터페이스 제공을 위한 멀티 AI 엔진을 지원(NAVER CLOVA 외 3rd Party 지원)하고, AI 상담의 실시간 대화 이력 관리 도구 및 서비스 통계를 제공한다.

■ 고객센터

또한, 동사는 IP고객센터, 통화녹취시스템, 지능형 IVR, 보이는 ARS/디지털 ARS, 고객센터운영관리시스템, 고객센터 전용 시스템 관제, 음성분석, 지능형 신호처리 시스템, 팩스 시스템 등의 솔루션을 보유하고 있다.

IP고객센터는 음성, 영상, 채팅, Talk, E-mail, FAQ 등의 채널을 유기적으로 결합한 옴니채널 서비스 플랫폼으로, 자유로운 상담채널 이동과 채널별 접촉 이력 관리를 통해 고객에게 일관된 상담서비스를 제공하는 차세대 고객센터를 구현한다.

통화녹취시스템은 녹취파일 원본성 입증 특허를 보유하고 있으며, 음성과 상담화면을 동시에 저장할 수 있는 IP 기반의 녹취 솔루션으로, 고객과 상담사의 송 · 수신 음성 데이터를 분리 저장하여 AI 솔루션(STT)과 연동시 최적의 환경을 제공한다.

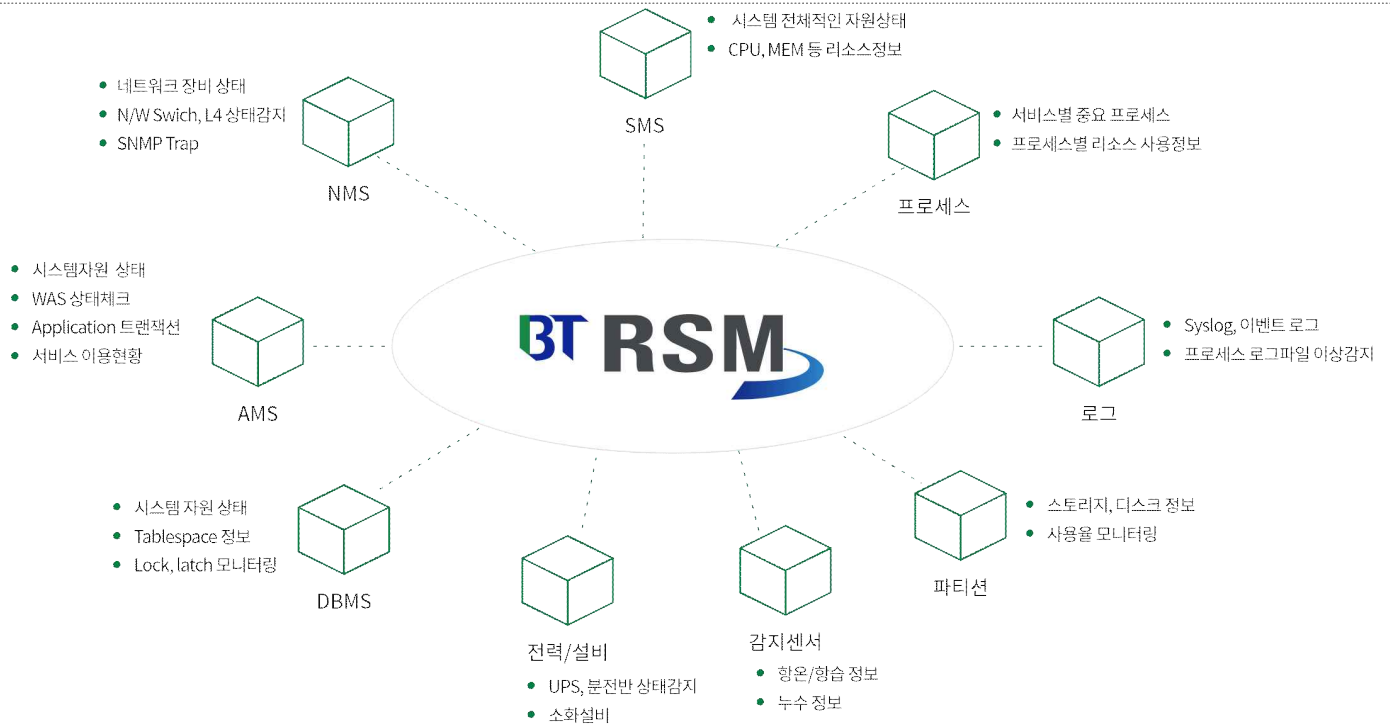
지능형 IVR은 CRM 및 고객거래 정보 등을 정밀하게 검증하여, 고객의 요구에 최적의 답변을 제공하는 ARS 솔루션으로, 고객의 등급, 연령, 성별, 지역 등에 따른 맞춤 서비스가 가능하며, AI 음성봇과의 연계에 최적화된 기능을 제공한다.

보이는 ARS/디지털 ARS는 음성 기반의 ARS 서비스와 화면 기반의 모바일 웹 서비스를 동시에 제공하는 솔루션으로, 모바일 웹을 통해 챗봇, 음성봇, 채팅, 영상상담 등과 연계하여 다양한 고객선호채널 서비스를 제공할 수 있다.

컨택운영관리시스템은 인사관리, 교육관리, 통화품질관리 등 고객센터 인력에 대한 다양한 관리 및 운영 기능을 제공하는 솔루션으로, 콜 예측(Forecasting)을 통한 상담사 스케줄링 기능을 제공하여 효율적인 상담사 운영관리 환경을 지원한다.

컨택센터 전용 시스템 관제는 컨택센터 내 늘어나는 업무용 시스템을 모니터링 하는 컨택센터 전용 시스템 통합관계 솔루션으로, 콜 인프라 시스템들의 현재 상태정보를 실시간 모니터링하면서 장애 발생 전 경고 Alert 등을 통해 업무 연속성 및 정상화 환경을 제공한다.

그림 5. 컨택센터 전용 시스템 관제 구성도



자료: 동사 홈페이지, 한국기술신용평가(주) 재구성

음성분석은 음성상담 내용을 STT(Speech To Text) 기술을 통해 텍스트 데이터로 변환·활용하는 AI 핵심 솔루션으로, 상담내용 핵심어 검출, 데이터마이닝 등을 통해 전체통화내용, 개별문장 등의 의미를 분석하여 기업 비즈니스를 위한 데이터를 제공한다.

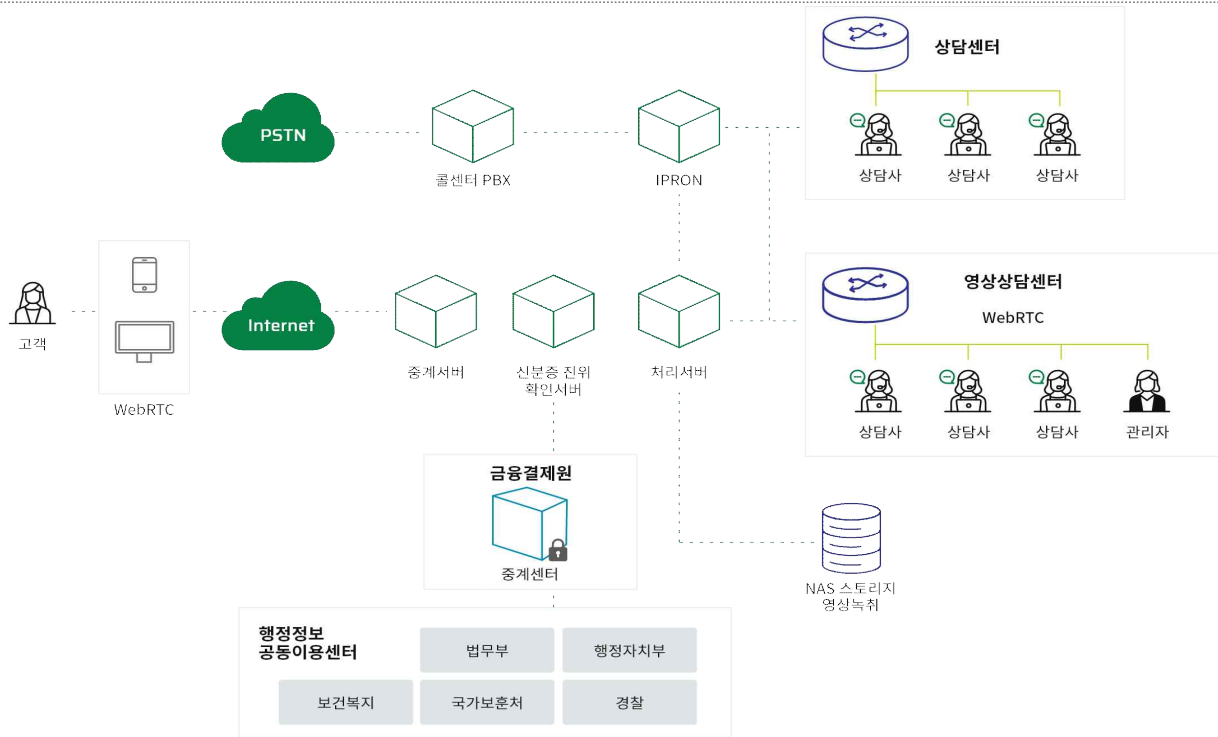
지능형 신호처리 시스템은 통신사 지능망과 IVR간의 신호를 처리하는 대용량 시그널링 처리 게이트웨이로, 연결시간 단축, 착신전환 거래제한, 번호추적 기능 등을 제공함으로써 장애발생, 금융범죄 등에 유연하게 대처할 수 있는 시스템이다.

팩스시스템은 팩스 송·수신 업무를 자동화 처리할 수 있는 소프트웨어 기반 팩스 솔루션으로, Web 기반 사용자 UI를 제공, 팩스문서 작성·편집·첨부 등을 처리할 수 있는 팩스문서 수·발신 서비스를 제공한다.

■ 비대면 서비스

음성, 영상, 채팅, 화면공유 등의 멀티미디어 기능을 웹 브라우저를 통해 제공하는 멀티미디어 플랫폼으로, 스마트폰, 영상통화, 재택근무 등 증가하는 비대면 업무환경에 적극적으로 대응할 수 있는 기능을 제공한다. 재택근무, 온라인수업, 원격진료, 온라인쇼핑, 언택트마케팅 등에 최적화되어 있으며, 별도의 설치 프로그램 없이 웹 브라우저를 통해 실시간 데이터 통신이 가능하다. 또한, 양방향 실시간 영상통화 뿐만 아니라 문서·사진 등 다양한 형태의 미디어 공유가 가능한 것이 특징이다.

그림 6. 비대면 멀티미디어 플랫폼 구성도



자료: 동사 홈페이지, 한국기술신용평가(주) 재구성

클라우드 서비스

동사의 구축형 컨택센터 솔루션의 모든 기능을 클라우드 환경에서 제공하는 CCaaS 솔루션이다. 일반기업을 대상으로 하는 ‘IPRON Cloud’, 공공기관을 대상으로 하는 ‘IPRON 공공클라우드’ 두 가지 서비스를 제공하고 있으며, 특히 국내 유일의 클라우드 컨택센터 CSAP 인증을 획득함으로써 우수한 서비스 품질 수준을 확보하고 있다.

IPRON Cloud는 간단하고 비용 효율적인 컨택센터 솔루션을 찾는 민간 기업에 적합한 서비스로, ‘IPRON Cloud’를 사용하면 복잡한 인프라나 장비를 구매할 필요 없이 네트워크 연동만으로 컨택센터 업무를 시작할 수 있다. 특히 기존 컨택센터 구축형 시스템에 비해 초기 투자 비용과 운영 비용이 크게 절감된다.

IPRON 공공클라우드는 공공기관 및 지자체를 위해 특별히 설계된 ‘IPRON 공공클라우드’는 CSAP 인증을 획득하여 엄격한 보안 요구사항을 충족한다. 이를 통해 안정적인 서비스 도입과 운영이 가능하며 조달청 디지털 서비스 물에 등록되어 있어 간편한 수의계약이 가능하다.

IV. 재무분석

코로나 특수 기저효과와 주요 사업부문의 수주 부진으로 매출 하향 정체

동사는 2023년 AI 기반의 콜센터 솔루션, IP 기반의 유무선 멀티미디어 서비스 수주 부진으로 전년대비 매출액이 감소하였고, 2024년 3분기 누적 매출액 또한 전년동기대비 하락하였다. 최근 3개년간 매출액 부침에도 원가구조 개선으로 수익성은 향상되었으나, 2024년 3분기 누적 경상연구개발비 등 최근 클라우드와 AI 등 신기술 도입에 따른 사업 초기 비용 발생 등의 영향으로 적자 전환되었다.

■ 코로나 특수 기저효과와 주요 사업부문의 수주 부진으로 매출 하향 정체

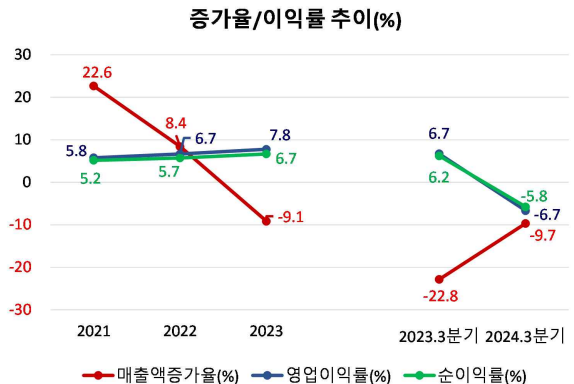
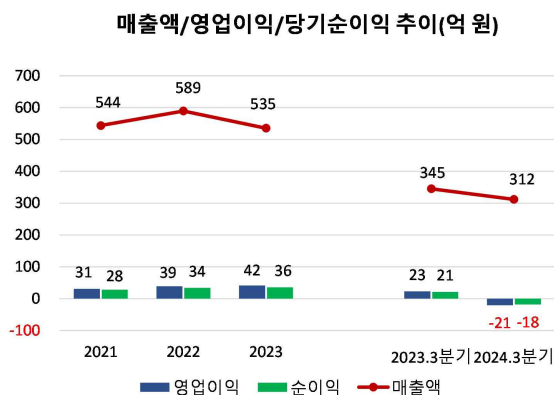
동사는 소프트웨어 전문업체로서 자체 개발한 콜센터 솔루션을 공급해 오고 있다. 은행권의 경우 독보적인 시장 점유율을 차지하고 있으며 제2금융권(카드, 보험, 증권 등)과 공공기관, 지자체 및 기업체 등에 서비스를 제공하고 있다. 동사는 2021년 544억 원의 매출액을 시현하며 전년대비 22.6% 증가한 실적을 보였다. 이는 코로나19 확산 여파에 따른 콜센터 근무자의 감염 방지 및 대응 방안을 위하여 콜센터 이중화 구축에 대한 수요가 이어진데 기인한다. 2022년에도 재택근무자에 대한 클라우드 콜센터에 대한 수요가 이어지는 등 비대면 거래 활성화로 기업 콜센터 규모가 성장하면서 589억 원의 매출액을 시현하며 전년대비 8.4% 성장하였다. 2023년에는 컨택센터 유지보수 수주 증가에도 AI 기반의 콜센터 솔루션, IP 기반의 유무선 멀티미디어 서비스 수주 부진으로 전년대비 9.1% 축소된 535억 원의 매출 규모를 시현하였다. 한편, 2024년 3분기 누적 실적은 매출액 312억 원을 기록하며 전년동기대비 9.7% 감소하였다.

■ 2023년 원가구조 개선으로 수익성 증가하였으나, 2024년 3분기 영업적자 전환

동사의 최근 3개년간 영업이익은 2021년 31억 원, 2022년 39억 원, 2023년 42억 원으로 그 규모가 점차 증가하고 있으며, 영업이익률 또한 2021년 5.8%에서 2022년에는 6.7%로 전년대비 0.9%p 증가, 2023년에는 전년대비 1.1%p 증가한 7.8%의 영업이익률을 기록, 매출액 부침에도 원가구조가 개선되며 수익성 증가 모습을 보였다. 한편, 2024년 3분기 누적 매출액 감소에 따른 원가(원가율: 2023.3분기 80.9% → 2024.3분기 91.7%, 경상연구개발비: 2023.3분기 16억 원 → 2024.3분기 21억 원) 및 판관비 부담이 증가하면서 영업손실 21억 원으로 적자 전환되었으며, 금융수익 및 기타영업외수익 증가에도 18억 원의 순손실을 기록하였다. 이는 시장 점유율 확보를 위한 공격적인 마케팅과 최근 클라우드와 AI 등 신기술 도입에 따른 사업 초기 비용 발생 등의 영향에 기인한 것으로 분석된다.

그림 7. 동사 손익계산서 분석

(단위: 억 원, K-IFRS 개별기준)



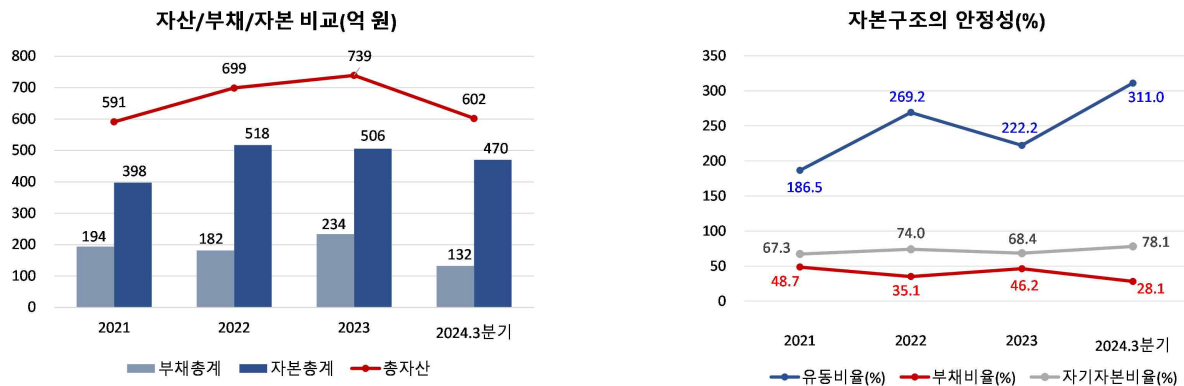
자료: 동사 분기보고서(2024.09.) 및 한국기술신용평가(주) 재구성

■ 전반적인 재무안정성 지표 우량

동사의 최근 3년간 재무안정성 수치는 증감이 있었으나 전반적으로 우량한 재무안정성을 나타내고 있다. 부채비율의 경우 2021년 48.7%에서 2022년 35.1%로 감소하였고 2023년 46.2%로 증가했으나 여전히 50% 이하에 머물러 있다. 자기자본비율의 경우 2021년 67.3%, 2022년 74.0%, 2023년 68.4%로 70% 전후의 수치로 우량한 자본구조를 보유하고 있다. 유동비율의 경우 2021년 186.5%에서 2022년 269.2%로 증가하였으며 2023년 222.2%를 기록하고 있어 영업활동을 통한 자금창출 능력이 우수한 수준을 나타내고 있다. 한편, 2024년 3분기말 현재 자기자본 78.1%, 부채비율 28.1%, 유동비율 311.0%로 전반적인 재무안정성 지표가 더욱 개선되었다.

그림 8. 동사 재무상태표 분석

(단위: 억 원, K-IFRS 개별 기준)



자료: 동사 분기보고서(2024.09.) 및 한국기술신용평가(주) 재구성

표 5. 동사 요약 재무제표

(단위: 억 원, K-IFRS 개별 기준)

항목	2021	2022	2023	2023.3분기	2024.3분기
매출액	544	589	535	345	312
매출액증가율(%)	22.6	8.4	-9.1	-22.8	-9.7
영업이익	31	39	42	23	-21
영업이익률(%)	5.8	6.7	7.8	6.7	-6.7
순이익	28	34	36	21	-18
순이익률(%)	5.2	5.7	6.7	6.2	-5.8
부채총계	194	182	234	140	132
자본총계	398	518	506	522	470
총자산	591	699	739	662	602
유동비율(%)	186.5	269.2	222.2	353.7	311.0
부채비율(%)	48.7	35.1	46.2	26.8	28.1
자기자본비율(%)	67.3	74.0	68.4	78.8	78.1
영업활동현금흐름	107	49	132	-22	-131
투자활동현금흐름	-56	-37	-22	-37	-23
재무활동현금흐름	-18	-18	-26	-23	-23
기말의현금	126	120	204	38	26

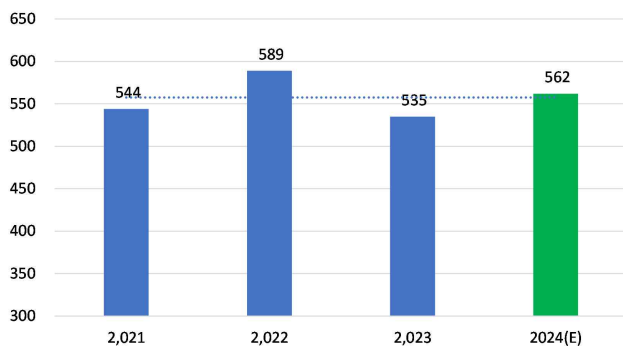
자료: 동사 분기보고서(2024.09.) 및 한국기술신용평가(주) 재구성

■ 동사 실적 전망

동사는 2024년 3분기 누적 매출액 312억 원으로 전년동기대비 9.7% 감소된 매출실적을 보이고 있다. 평년과 같이 하반기에 매출인식이 되는 수주가 많기 때문에 상저하고 실적이 예상됨에 따라 2024년 연간 매출액 규모는 전년 수준의 실적 달성이 가능할 것으로 전망된다. 동사는 금융권의 콜센터 교체 및 업그레이드 주기 단축과 이에 따른 수요 지속, 개인정보 보안 관련 인식 고조 등 우호적인 업황 조성이 이루어지는 가운데, 기술경쟁력을 바탕으로 업계 내 시장지위를 견고히 하고 있어 중장기적으로 일정수준 이상의 매출 규모를 꾸준히 달성할 수 있을 것으로 기대된다.

또한, 클라우드 콜센터의 경우 개발된 서비스에 서버 구축만 필요하여 고객사 확대가 곧바로 이익률 증가로 이어질 수 있음에 따라 향후 구축 비용이 적은 클라우드 기반 AICC 서비스로 추가 고객 확장 및 수익성 개선이 기대된다.

그림 9. 매출실적 및 전망 (단위: 억 원, K-IFRS 개별 기준)



자료: 동사 사업보고서(2023.12.)

표 6. 유형별 실적 및 전망 (단위: 억 원, K-IFRS 개별 기준)

유형	품목	2021	2022	2023	2024(E)
제품	콜센터 솔루션	408	423	385	420
	IP기반 유무선 멀티미디어 서비스	16	55	15	10
서비스	클라우드 콜센터	11	14	12	12
	유지보수	109	97	123	120
합계		544	589	535	562

자료: 동사 사업보고서(2023.12.)

V. 주요 변동사항 및 향후 전망

AICC, 클라우드 콜센터 서비스 사업 부문으로 경쟁력 집중 강화

동사는 AICC, 클라우드콜센터 서비스 사업 부문에서 고객맞춤형 서비스를 지속 창출함으로써 시장 지배력을 강화할 예정이다. 특히 정부가 2026년까지 공공 부문의 정보시스템을 민간 클라우드로 전환하겠다는 목표를 밝힘에 따라 동사가 해당 사업을 추진하는데 긍정적인 영향을 끼칠 전망이다.

■ 검증된 AICC 토탈솔루션 공급

AICC는 콜센터를 이용하는 고객들이 ARS 안내를 기다릴 필요없이 음성봇과 챗봇을 통해 바로 궁금한 사항을 문의하고 답변받을 수 있을 뿐만 아니라, 꼭 필요한 안내 사항도 신속하게 받을 수 있는 시스템이다. 이는 동사 고유의 컨택센터 토탈솔루션을 통해 콜센터에서 기업이 갖는 거래정보, 상품정보 등 학습된 인공지능 엔진을 이용하여 빠르고 편리한 서비스를 제공해 줄 수 있는 하나의 플랫폼으로써 수요기업을 대상으로 공급을 늘려나갈 계획이다.

■ 클라우드 콜센터 서비스 사업 시장 지배력 강화

동사는 2021년 순수 자체 기술력으로 개발된 ‘IPRON Cloud’를 서비스 런칭하여 서비스를 제공하고 있으며, 외산 클라우드 서비스와는 다르게 국내 기업 여건에 최적화된 컨설팅, 마이그레이션 전략을 제공하는 한편, 서비스 이용 시 안정적인 컨택센터 운영 보장 및 도입 비용을 최소화할 수 있도록 하고 있다. 특히 획일화된 저가 서비스 모델과는 달리 프리미엄 구축형 사업과 동일한 기능, 성능을 제공하는 차별화된 고객맞춤형 서비스를 제공하고 있다.

한편, 2022년 12월 KT와 사업 협정을 통해 콜 인프라, 상담 어시스턴트, 보이스봇·챗봇 솔루션까지 '올인원'으로 제공하는 클라우드 기반 AI 컨택센터(CCaaS)인 '에이센 클라우드(A'cen Cloud)'를 출시하였다.

‘에이센 클라우드’는 SaaS 기반으로 표준화하고 다양한 유형의 AI 솔루션까지 고객이 원하는대로 신청해 이용할 수 있는 것으로, 별도로 서버나 장비를 구축할 필요가 없어 AICC를 만드는 데 필요한 시간을 크게 단축할 수 있다. 또한, 생산성 향상과 TCO절감 효과가 검증된 실시간대화록, 상담어시스턴트, 보이스봇, 챗봇을 상담어플리케이션과 유기적으로 결합하여 All-In-One 컨택센터 서비스를 제공하고 있다.

■ 정부의 공공부문 정보시스템의 민간 클라우드로의 전환

최근 정부는 2026년까지 행정, 공공기관이 개별적으로 운영 중인 정보시스템을 민간 클라우드로 전환하겠다는 목표를 밝혔다(행정·공공기관 정보시스템 클라우드 전환 (2022-13)). 이에 따라 향후, 민간업체가 공공기관 콜센터 시장에 참여하기 위해서는 공공클라우드 보안인증(CSAP, Cloud Security Assurance Program) 획득이 필수적일 것으로 예상되며, 2023년 2월 16일 한국인터넷진흥원을 통하여 IPRON 공공클라우드(SaaS 간편등급) CSAP인증을 취득한 동사에는 정부의 이러한 정책이 사업을 추진하는데 긍정적인 요소가 될 것으로 보인다.

증권사 투자의견

작성기관	투자의견	목표주가	작성일
-	-	-	-
투자의견 없음			

시장정보(주가 및 거래량)



자료: 네이버증권(2024.12.12.)

최근 6개월간 한국거래소 시장경보제도 지정여부

시장경보제도란?

한국거래소 시장감시위원회는 투기적이거나 불공정거래 개연성이 있는 종목 또는 주가가 비정상적으로 급등한 종목에 대해 투자자 주의 환기 등을 통해 불공정거래를 사전에 예방하기 위한 제도를 시행하고 있습니다.

시장경보제도는 「투자주의종목 투자경고종목 투자위험종목」의 단계를 거쳐 이루어지게 됩니다.

※관련근거: 시장감시규정 제5조의2, 제5조의3 및 시장감시규정 시행세칙 제3조~제3조의 7

기업명	투자주의종목	투자경고종목	투자위험종목
브리지텍	X	X	X