

2018. 9. 3
(18-69호)

KB 지식 비타민

: 기업용 협업 메신저 'Slack'의 성장과 경쟁 동향

- ☐ 기업용 협업 메신저의 선두주자 'Slack'
- ☐ 'Slack'의 주요 서비스 및 성장 요인
- ☐ 국내·외 동향 및 전망

< 내 용 요 약 >

- ‘Slack’은 미국 Slack Technologies가 2013년 8월 출시한 기업용 소프트웨어로, 직원간 실시간 메신저, 업무자료 공유 등 협업을 지원하며 빠르게 사용자를 확보
 - Slack의 일일 활동 사용자 수(DAU)는 800만명으로 2016년 10월과 비교해 두 배 가량 증가했으며, IBM, Capital One, eBay 등을 포함해 전세계 50개 기업이 Slack을 업무에 활용
- ‘Slack’은 클라우드 기반의 서비스로 스마트폰과 PC를 이용해 시간과 장소에 구애받지 않고 직원간 소통 및 협업할 수 있는 온라인 업무 환경 제공
 - [조직 의사소통] 조직 내 부서, 프로젝트, 주제 등 사용자가 원하는 단위 별로 채널(Channel)을 만들어 직원간 의사소통을 지원하는 것이 가장 기본적인 기능
 - [외부 서비스 통합] Slack이 제공하는 서비스 외에도, 기존 업무용 소프트웨어를 연동하거나 외부 개발자들이 개발한 다양한 앱을 다운로드 받을 수 있는 통합 비즈니스 플랫폼으로 확장
 - [통합 검색] 채널이나 메신저에서 공유된 다양한 콘텐츠를 통합 검색할 수 있는 기능을 제공함으로써 조직 내에서 생산된 자료와 의사결정과정을 효율화 하는데 도움
- 기업들의 업무 효율을 높이는 ‘스마트 워크’에 대한 관심이 확대되는 가운데, 시장 확대에 대한 기대감이 커지면서 글로벌 IT기업들도 관련 서비스를 출시하며 경쟁이 가열

■ 기업용 협업 메신저¹의 선두주자 ‘Slack’

- ‘Slack’²은 미국의 Slack Technologies가 2013년 8월 출시한 기업용 소프트웨어로, 직원간 실시간 메신저, 업무자료 공유 등 협업을 지원하며 빠르게 사용자를 확보
 - Slack이 지난 5월 공개한 자료에 따르면, Slack의 일일 활동 사용자 수(DAU)는 100여개 국가 800만명으로 2016년 10월과 비교해 두 배 가량 증가
 - 이 중 절반 가량은 Slack의 창업 본거지인 북미 외의 국가(영국, 일본, 독일, 프랑스, 인도) 사용자로, Slack은 지속적으로 증가하는 글로벌 사용자에 대응하기 위해 캐나다, 영국, 아일랜드, 호주, 일본에 현지 오피스를 설립
 - 기업 숫자로는 50만개에 달하며, 이 중 IBM, Capital One, eBay, 그리고 ‘포춘 100대 기업’ 중 65개 기업을 포함해 7만개 기업이 Slack의 유료 버전 소프트웨어를 사용 중
 - 이메일 주소만으로 간단하게 ‘조직(팀)’을 생성하고 구성원을 초대할 수 있기 때문에 실리콘밸리 뿐 아니라 전세계 스타트업들의 필수 업무용 도구로 자리매김

¹ 기업용 메신저, 협업용 메신저, 기업용 협업툴 등 다양한 용어들이 시장에서 혼용

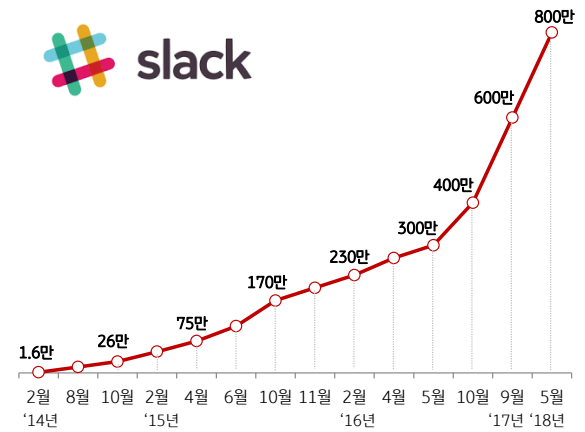
² Slack은 ‘Searchable Log of All Conversation and Knowledge’의 약자

[표 1] 'Slack' 개요

구분	내용
회사명	Slack Technologies
최초 출시	2013년 8월
설립자/CEO	Stewart Butterfield (직원 1천여명)
오피스	미국, 캐나다, 영국, 호주, 일본 등
플랫폼	PC, 스마트폰, 애플워치
총 투자유치	12억 달러 (약 1조 3천억원)
기업가치	71억 달러 (약 7조 8천억원)

자료: Slack, Wiki, Crunchbase 등 (8.28일 기준)

[그림 1] 'Slack' 일간 사용자(DAU) 수 추이



자료: Slack (DAU: Daily Active Users)

- Slack은 성장 과정에서 12억 달러에 달하는 자금을 유치했으며, 지난 8월 초 4억 2,700만 달러의 투자 유치에 성공하며 1년 전보다 40% 높은 71억 달러의 기업가치로 평가
 - 유료 전환 사용자가 3백만명까지 증가하면서 연간 매출액도 2016년 1억 달러에서 2017년 2억 달러로 빠르게 증가³
- Slack이 기업 업무방식을 혁신적으로 개선할 수 있을 것으로 기대되면서 美 MIT가 '2016년 최고 혁신기업'으로 선정하는 등 디지털 시대 대표적인 혁신기업으로 자리매김
 - Slack과 유사한 서비스 'Teams'를 운영 중인 마이크로소프트(MS)는 2017~18년 연차보고서에서 업무용 소프트웨어 경쟁업체로 어도비와 오라클을 삭제하고 Slack을 추가, Slack은 창업 5년 만에 기존 IT 공룡기업을 위협하는 플랫폼 기업으로 주목

[표 2] 美 주요 비상장 플랫폼기업 기업가치

구분	기업가치	사업영역
Uber	\$68.0B	차량공유
Airbnb	\$29.3B	숙박공유
WeWork	\$20.0B	오피스공유
Lyft	\$11.5B	차량공유
Stripe	\$9.2B	핀테크
Slack Tech.	\$7.1B	기업용 소프트웨어
Robinhood	\$5.6B	핀테크

자료: CB Insights

[그림 2] 'Slack' 서비스 요금제

기본 기능	저장용량/검색 기능추가	앱 무제한 다운로드 등 추가
Free \$0 CREATE A WORKSPACE For small teams wanting to try out Slack for an unlimited period of time. Learn more	Standard \$6.67 사용자 1인당 월 요금 Per active user, per month billed annually \$8 billed monthly BUY STANDARD For teams and businesses ready to make Slack the hub for their projects and communications. Learn more	Plus \$12.50 사용자 1인당 월 요금 Per active user, per month billed annually \$15 billed monthly BUY PLUS For businesses that need SSO, Compliance Exports, and guaranteed uptime on a single Slack team. Learn more

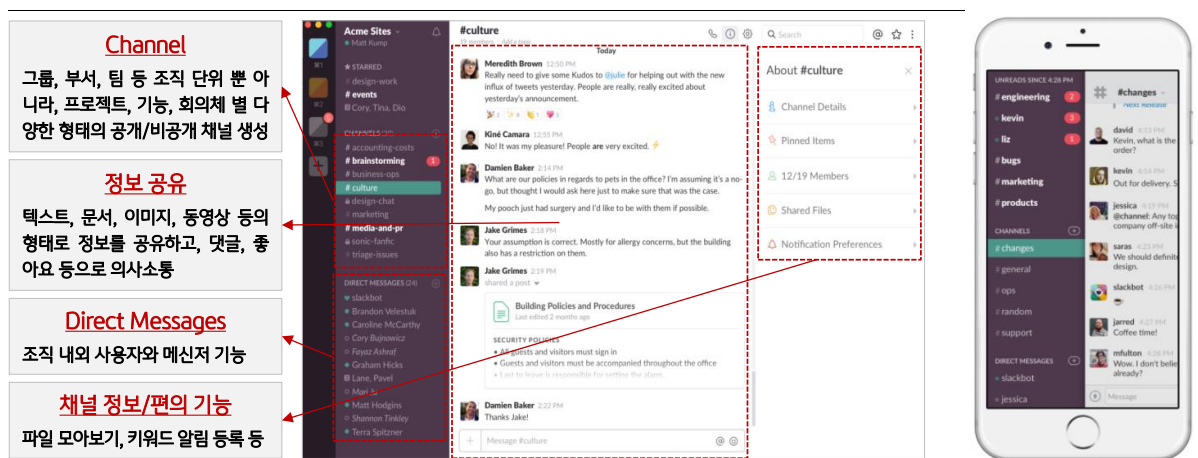
자료: Slack 홈페이지 (Enterprise용 가격은 상호협상)

³ 'Slack hits \$200 million annual recurring revenue' (Business Insider, 2017.9)

■ ‘Slack’의 주요 서비스 및 성장 요인

- Slack은 클라우드 기반의 서비스로 스마트폰과 PC를 이용해 시간과 장소에 구애 받지 않고 직원간 소통 및 협업할 수 있는 온라인 업무 환경 제공
 - 사무실 PC에서만 사용할 수 있던 기존 사내 통합 메신저와는 달리, 모바일, 데스크탑, 웹 플랫폼에서 완벽하게 동기화(sync)되어 원격 근무자들과도 원활한 의사소통을 지원
- [조직 의사소통] 조직 내 부서, 프로젝트, 주제 등 사용자가 원하는 단위별로 채널(channel)을 만들어 직원간 의사소통을 지원하는 것이 가장 기본적인 기능
 - 필요에 따라 초청 형태로 사용자를 특정 채널에 참여시키거나 내보낼 수 있으며, 소속된 사용자들은 대화 및 포스팅 형식으로 정보를 공유
 - 예컨대, 마케팅팀 채널을 만들어 업무 정보를 공유하고 공지사항을 전파하거나, 신상품 개발 프로젝트 채널을 만들어 여러 부서가 참여하는 프로젝트 진행 상황과 요청사항 등을 공유하는 방식
 - 긴 답장 형태로 이메일을 주고받는 이전 방식에서, 온라인 채팅방을 통해 포스팅 형태로 직원간 실시간 소통하는 방식으로 전환한 것
 - 대화 뿐 아니라 파일, 사진, 동영상 등 다양한 형식의 자료를 공유할 수 있으며, 채널에 새롭게 참여한 멤버도 이전에 공유된 기록들을 볼 수 있어 업무 파악 시간을 크게 단축
 - 직원간 1:1 채팅 기능인 ‘Direct Message’ 및 화상채팅 기능도 제공하며, 화상채팅 중에는 본인 컴퓨터에 있는 자료를 상대방과 공유하는 것도 가능

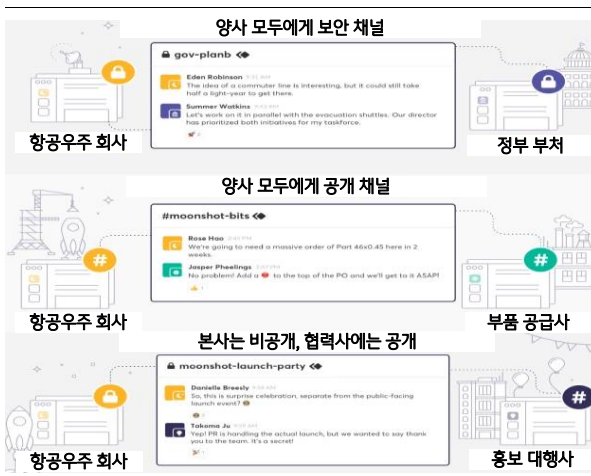
[그림 3] ‘Slack’의 조직 의사소통 기능



자료: Slack 홈페이지

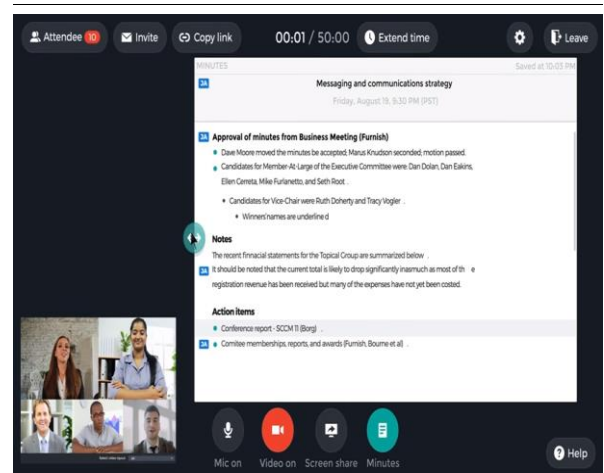
- 기업 내부 직원간 의사소통에서 고객사, 협업사 등 Slack을 이용하는 다른 기업과 커뮤니케이션이 가능한 ‘Shared Channel’을 2017년 추가
 - 올해 초에는 M&A과 같은 조직 전체에 공개하기에는 민감한 정보를 공유할 수 있도록 참여자 외에는 해당 채널의 존재유무를 알 수 없는 ‘Private Shared Channel’을 도입
- 업무를 위한 소통 뿐 아니라 공통 관심사(예: 전문 분야, 취미 등)를 가진 사용자들끼리 교류할 수 있는 ‘Community’ 기능도 제공 (현재 약 1,000개의 커뮤니티가 개설)

[그림 4] Shared Channel 예시



자료: TechCrunch

[그림 5] Video Call 기능



주: Slack 내 설치 가능한 Roundee社 기능

자료: Roundee

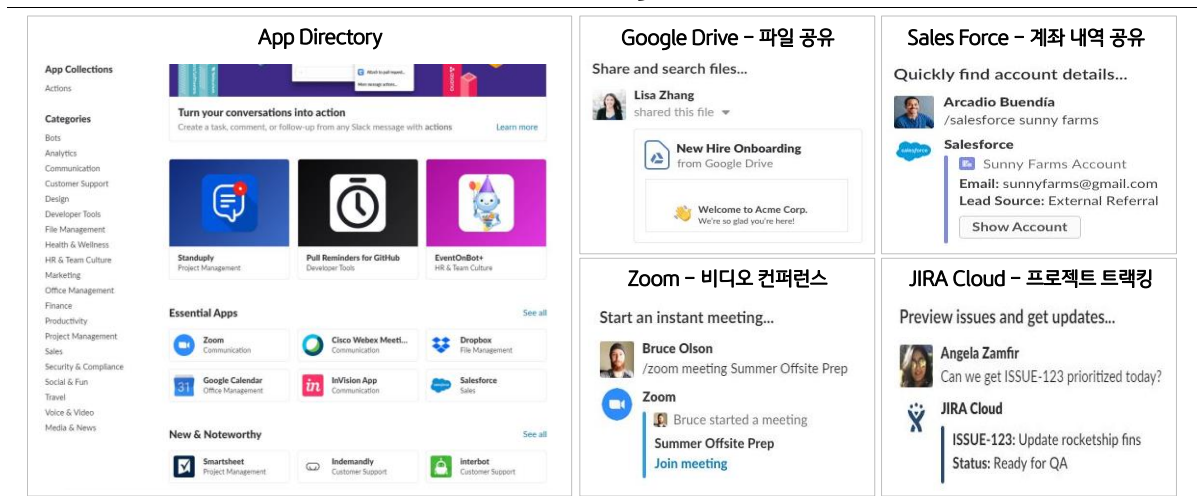
- [외부 서비스 통합] Slack이 제공하는 서비스 외에도, 기존 업무용 소프트웨어를 연동하거나 외부 개발자들이 개발한 다양한 앱을 다운로드 받을 수 있는 통합 비즈니스 플랫폼으로 확장
- 이메일 계정은 물론이고, 구글 드라이브, 캘린더, 드롭박스 등 업무에 많이 사용되는 프로그램들을 Slack과 연동할 수 있도록 해 플랫폼으로서의 기능 강화
 - 예컨대, Slack 플랫폼 안에서 드롭박스에 저장된 파일을 불러오거나, 구글 캘린더에 저장된 일정을 팀원들과 공유하고, Zoom 비디오 채팅 기능을 실행하는 것이 가능
- 개발자를 위한 앱 개발 Tool을 제공하며, 사용자는 스마트폰의 앱스토어와 같이 Slack 전용 ‘앱 디렉토리’에서 원하는 앱을 다운로드 받아 사용
 - Slack 앱 디렉토리에는 분석, 디자인, HR, 마케팅 등 20개 카테고리에 1,500개 이상의 앱이 있으며, 20만 명 이상의 개발자들이 Slack 플랫폼에서 개발하는 것으로 추정⁴
 - 유료 계정에 가입하면 무료로 사용할 수 있는 앱과 매월 일정 금액을 지불해야 사용할

⁴ ‘Slack’s new Actions tool turns messages into tasks’ (ZDNet, 2018.5)

수 있는 앱도 있으며, 앱 수익금의 일정 부분은 개발자에게 분배

- 2015년 말 개발자들이 Slack과 연동되는 서비스를 더 많이 만들 수 있도록 8,000만 달러의 펀드를 조성했으며, 올해 5월까지 2년간 38개의 초기 단계 스타트업에 투자⁵
- 외부 개발 앱을 다운로드 받는 것 외에도 회사가 전용으로 사용할 수 있는 앱을 자체 개발하거나 기존 서비스를 맞춤화하는 것도 가능

[그림 6] App Directory 및 앱 연동 예시



자료: Slack

- **[통합 검색]** 채널이나 메신저에서 공유된 다양한 콘텐츠를 통합 검색할 수 있는 기능을 제공함으로써 조직 내에서 생산된 자료와 의사결정 과정을 효율적으로 찾는데 도움
 - Slack 사용자는 하루 평균 70개의 메시지를 보내는 것으로 추산되는 가운데, 회사 규모가 커지고 사용 기간이 누적될수록 원하는 히스토리를 찾는 것이 어려운 점을 개선하기 위함
 - 장시간 업무를 비우거나 휴가에서 복귀했을 때 쌓여있는 메시지에서 빠른 업데이트가 필요한 정보만 쉽게 찾을 수 있도록 지원
 - 채널과 메신저를 통해서 공유했던 모든 대화, 파일들은 데이터베이스에 저장되며, 각종 키워드를 입력해 원하는 자료를 찾고 직원, 채널, 날짜, 파일형태 등을 이용해 필터링
 - 사용자가 현재 채널에 참여하고 있지 않거나 채널이 삭제됐더라도 검색 가능
 - 방대한 양의 데이터에서 더 빠르고 정확한 검색 결과를 제공하기 위해 인공지능 기술 적용⁶
 - 2016년초 스탠포드 대학 출신의 인공지능 엔지니어를 다수 영입해 해당 기술을 연구

⁵ 'Slack Fund invests in 6 enterprise startups' (Venture Beat, 2018.5)

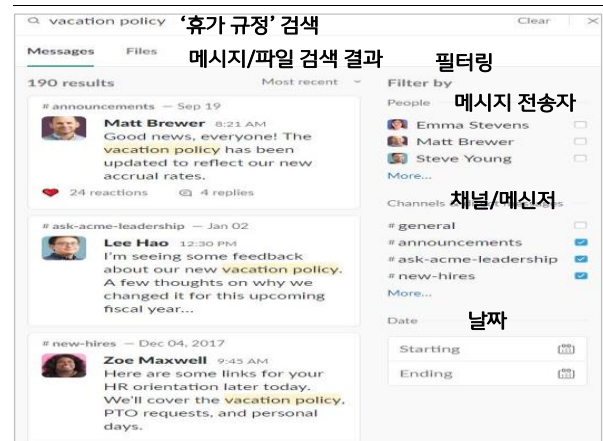
⁶ 'Slack Hopes Its AI Will Keep You from Hating Slack' (MIT Technology Review, 2018.1)

[그림 7] Slack 펀드가 투자한 스타트업



자료: VentureBeat

[그림 8] 통합 검색 기능



자료: Slack

■ 국내·외 동향 및 전망

○ Slack이 기업용 메신저 시장을 빠르게 선점하는 가운데, 시장 확대에 대한 기대감이 커지면서 글로벌 IT기업들도 관련 서비스를 출시하며 경쟁이 치열해지는 양상

- 미국 시장조사기관 IDC에 따르면 기업용 메신저 시장은 빠른 성장을 거듭하며 오는 2021년 32억 달러에 이를 것으로 예상⁷
- 기업용 메신저가 스마트폰, 인공지능 스피커에 이어 다양한 플레이어가 참여하는 미래 디지털 플랫폼으로 주목을 받으면서, Microsoft, Facebook, Google 등 공룡 IT기업들이 2016년부터 본격적으로 시장에 진출하기 시작
 - MS는 2016년 11월 'Teams'를 출시하고 오피스365 가입자에게 무료로 서비스를 제공하며 사용자를 빠르게 확보, Slack의 대항마로 급부상
 - Facebook은 Facebook 플랫폼과 비슷한 디자인을 적용한 'Workplace'를 출시했으며, Google은 개인용 메신저로 출시했던 'Hangouts'를 기업용 서비스 패키지인 G-Suite와 연계한 'Hangouts Chat'으로 전환
 - Amazon도 기업용 메신저 시장에 진출하기 위해 Slack을 약 90억 달러에 인수하려 한다는 루머가 지난해 보도될 만큼 대형 IT기업의 시장에 대한 관심이 매우 높은 상황⁸
- Slack도 대형 기업들의 공세에 맞서 지난 7월 경쟁 서비스인 HipChat과 Stride를 운영하는 Atlassian을 인수하고 사용자를 흡수하면서 시장 지배력 강화

⁷ 'Facebook Workplace to get more tools to compete with Slack and Microsoft Teams' (First Post, 2018.5)

⁸ 'Why It Makes Sense for Amazon to Buy Slack' (Fortune, 2017.6)

[표 3] 대형 IT기업의 협업 메신저 플랫폼

구분	서비스명	출시	특징
Microsoft	Teams	2016.11월	<ul style="list-style-type: none"> - 8,500만 오피스365 사용자에게 무료 서비스 제공, 20만 기업 고객 확보(최근 무료 앱 공개) - 그룹 대화 최적화/19개 언어 지원 - 스카이프, 오피스365(워드, 엑셀, 파워포인트) 연동 - 메시지 통·번역, Cortana 통합 등 계획 중
Facebook	Workplace	2016.10월	<ul style="list-style-type: none"> - 3만개의 기업 고객 확보('18.5월) - News Feed, Comments 등 Facebook 디자인을 그대로 적용해 익숙한 사용자 경험 제공
Google	Hangouts Chat	2018.2월	<ul style="list-style-type: none"> - 기업용 패키지 G-Suite 사용자와 연계 - 개인용 메신저 Hangouts를 기업용으로 전환
Cisco	Webex Teams	2015.3월	<ul style="list-style-type: none"> - Spark와 Webex 플랫폼을 '18.4월 통합 - 동영상 우선 UI 적용 등 미팅 경험 극대화

자료: 해당 기업 웹사이트 및 언론보도 참조

- 국내에도 업무용 협업 툴이 본격적으로 확산되기 시작하면서, 스타트업은 물론 대기업과 기존 기업용 소프트웨어 업체들도 관련 서비스를 출시
 - 2014년 토스랩에서 출시한 잔디(JANDI)는 Slack이 지원하지 않는 한국어와 일본어, 중국어, 영어를 모두 지원하며 아시아 시장을 타겟으로 서비스를 확장
 - 현재 티몬, NS홈쇼핑 등 9만여개의 기업, 33만명이 잔디를 이용하고 있으며, 잠재력을 인정받아 지금까지 총 155억원의 투자를 유치하며 국내 1위업체로 자리매김
 - ‘콜라비’는 메신저 형태가 아닌 이슈 기반의 협업 툴로 업무 중 발생하는 이슈를 구성원 간 함께 해결하는 데 초점을 맞췄으며, ‘비캔버스’는 아이디어 도출과 비주얼작업에 최적화 된 비주얼 협업툴을 제공하며 틈새시장을 공략
 - 카카오는 카카오 사내에서 이메일, 카카오톡 대신 사용하는 오픈 커뮤니케이션 툴 ‘아지트’를 2016년에 외부에 공개했으며, 최근에는 ‘아지트 프리미엄’ 버전을 선보이고 유료화를 시도
 - 네이버 자회사 웨스모바일은 일본에서 출시한 ‘원앱’을 2016년 국내에도 출시했으며, 이스트모바일도 ‘팀업’ 서비스를 출시하는 등 중·대형 기업들도 관련 서비스를 출시
 - 한국 IDC에 따르면 국내 기업용 모바일 협업 솔루션 시장(UC&C)은 연평균 24.5%씩 성장해 2019년 1,075억원 규모에 이를 것으로 전망⁹

⁹ ‘Korea Mobile UC&C(Unified Communication & Collaboration) Forecast 2015-2019’ (한국 IDC, 2015.10)

[표 4] 국내 스타트업의 기업용 협업툴

잔디(JANDI)	콜라비	비캔버스
		
<ul style="list-style-type: none"> - 한국어, 일본어, 중국어, 영어 지원 - 대화 기록 및 파일 영구 보관 - 사용자 32만명, 유료 비중 40% - 대만/일본에 지사 설립 - 총 125억원 누적 투자 유치 	<ul style="list-style-type: none"> - 이슈 해결에 초점을 맞춘 툴 - 이슈공유/할일/토론/피드백 등 실제 워크플로우 그대로 소통 - 관련 업무소식만 모아서 제공 - '스타트업 그라운드 유럽' Top10 	<ul style="list-style-type: none"> - 비주얼 작업에 최적화된 툴 - 화이트보드를 디지털로 구현 - 글, 이미지, 동영상, 문서 등 자료를 한 공간에 자유롭게 배치 - 아이디어를 공유하는 서비스

자료: 각 사 및 언론보도 참조

- 기업들의 업무 효율을 높이는 '스마트 워크'에 대한 관심이 확대되는 가운데, 기업용 협업 메신저에 대한 니즈는 더욱 증가할 전망
 - 업무 시간이나 장소의 자율성 뿐 아니라, 기존의 복잡한 업무 소통 체계를 해결하고 업무 생산성과 개인의 창의성을 극대화할 수 있는 기술이 요구
 - 실시간 회의, 투명한 업무 파악, 불필요한 보고 절차 감축 등의 긍정적 효과 발생
 - 디지털 시대에 외부 기업과의 협업이 증가하는 상황에서 기업 협업용 메신저는 시간과 장소에 관계없이 누구나 참여해 함께 일할 수 있는 환경을 제공
 - 일과 생활의 균형을 맞추는 워라밸이 사회적 화두로 등장하고 원격 근무, 시차 출퇴근 등 다양한 업무 방식에 대한 시도가 확산되면서 기업용 협업 툴이 대안으로 등장할 가능성
- 기업용 협업 메신저는 기업에 일방적으로 서비스를 제공하는 소프트웨어가 아닌 개인, 기업, 외부 개발자 등 다양한 플레이어가 참여하는 개방형 플랫폼으로 진화
 - Slack 뿐 아니라 MS, Facebook 등도 외부 개발자가 참여할 수 있는 생태계를 구축
 - 특정 서비스의 시장 지배력이 높아질 경우 '기업 고객 증가→협업사/고객사 가입→사용자 증가→앱 개발 증가' 등 네트워크 효과에 의해 독과점 시장이 형성될 가능성도 존재

<연구원 강서진(sjkang@kbf.com) ☎02)2073-5766>