

엔터프라이즈용 클라우드 AICC 서비스 비교

개요 (Introduction)

기업에서 고객센터에 AI 기술을 도입한 **AI 컨택센터(AICC)**는 상담 효율 향상과 고객 경험 개선을 이끌고 있습니다 ¹. 글로벌 클라우드 사업자와 국내 IT기업들은 각기 **클라우드 기반 AICC 솔루션**을 제공하고 있는데, 여기서는 **AWS의 Amazon Connect**, **Google Cloud의 CCAI (Contact Center AI)**, **Microsoft Azure Communication Services**, **KT의 AICC 솔루션(A'Cen)**, **네이버클라우드의 AICC 플랫폼**을 주요 대상으로 비교합니다. 비교 범주는 **음성 인식(STT) 지원 및 한국어 품질, 통화 녹취 기능, 상담 내용 자동요약 기능, 상담사용 애플리케이션(UI) 및 워크플로우, 챗봇/감정분석/실시간 코칭 등의 AI 부가 기능, 보안 및 컴플라이언스, 확장성/연동성(API/SDK), 가격 정책(엔터프라이즈 요금)** 등입니다. 특히 **한국어 환경에서의 활용 가능성과 각 서비스의 장단점**을 중점적으로 살펴보겠습니다.

주요 AICC 서비스 비교표

다음 표는 앞서 언급한 글로벌 및 국내 AICC 솔루션들을 주요 항목별로 비교한 것입니다. 각 항목별로 해당 서비스의 지원 여부나 특징을 요약했습니다:

비교 항목	AWS Connect	Google Cloud CCAI	Azure Communication Services	KT AICC (A'Cen)	NAVER Cloud AICC
음성 인식 (STT)	Amazon Transcribe 기반 STT. 한국어 등 33개 이상 언어 지원 ² . 정확도는 분야별 커스텀 보카 불러리로 향상 가능 ² . 한국어 모델 지원(발화 실시간 문자 변환) 제공.	Google Speech-to-Text 기반 다국어 음성 인식. 자연어 이해(NLU) 기술로 다양한 언어/역량 인식 ³ . 한국어 지원 우수 (Google은 다년간 한국어 음성 서비스 경험).	Azure Speech 서비스로 한국어 포함 다수 언어 STT 지원 ⁴ ⁵ . Call Automation+Speech 연계로 통화 중 실시간 자막 생성 가능 ⁶ .	KT 자체 AI 음성인식 엔진 사용 (KT 초거대 AI “ 믿음 ” 기반) ⁷ . 한국어 특화 높은 인식률, 실시간 음성->텍스트 변환 가능 ⁸ .	NAVER Clova Speech 활용 고정밀 STT. HyperCLOVA X AI로 한국어 맥락 이해 뛰어남 ⁹ . 한국어 음성 고객 의도 정확 인식 및 변환 강조 ¹⁰ .

비교 항목	AWS Connect	Google Cloud CCAI	Azure Communication Services	KT AICC (A'Cen)	NAVER Cloud AICC
녹취 및 기록	<p>통화 녹취 자동화 및 저장 지원. 통화 오디오를 S3에 암호화 저장, Contact Lens로 PII 자동 마스킹 등 제공 ². 규정 준수 위한 녹취 삭제/보존 정책 설정 가능.</p>	<p>대화 저장 및 분석 지원: CCAI Insights로 통화 기록 수집, BigQuery 내보내기 가능. 데이터 레드랙션 API로 개인정보 마스킹 가능. 녹취 파일은 GCS에 암호화 저장 (고객 관리).</p>	<p>통화 녹취 API 제공: 개발자가 통화 내용을 저장하고 Azure Storage 등에 보관. ACS 실시간 미디어 기능으로 통화 스트림 저장 가능. 데이터 암호화 및 고객이 키 관리 가능 (Azure 정책 준수).</p>	<p>통화 자동 녹취 기본 제공. 녹취 데이터 KT 클라우드 내 안전 저장 (국내 데이터 센터 보관) ¹¹. 금융 등 규제 산업 대응 위한 보존/접근 통제 기능.</p>	<p>통화 내용 자동 기록 및 대화 로그 관리 도구 제공. 녹취 데이터는 네이버 클라우드 내 암호화 저장(국내 리전, 해외 유출 우려 없음 ¹¹). 개인정보 보호 위한 접근제어 적용.</p>
상담 내용 요약	<p>Contact Lens의 생성형 AI 요약 기능 (통화 종료 후 자동 요약) 제공 ¹². 다만 현재 영어로만 지원되어 한국어 통화에는 미제공 ¹³. 요약 결과를 케이스 노트로 첨부 가능.</p>	<p>Agent Assist Summarization: 통화 종료 후 자동 콜 요약을 생성, 상담사·관리자가 확인 ¹⁴. 한국어 포함 다국어 요약 지원 (Agent Assist 한국어 요약 모델 지원 ¹⁵). 요약 품질은 Google의 LLM 기술로 지속 향상.</p>	<p>별도 기본 제공 기능 없음 (Dynamics 365 등의 별도 솔루션에서 제공 가능). 그러나 개발자가 Azure OpenAI 등 연결해 요약 생성 가능. 실제로 ACS + Azure AI로 통화 내용 요약 데모 사례 존재 (예: 가상회의 요약) ¹⁶.</p>	<p>상담 내용 자동 요약 기능 내장. 콜 종료 후 대화 요점 정리 및 문의 분류 코드 자동 추천 제공 ¹⁷. 한국어 LLM으로 요약 정확도 높음.</p>	<p>HyperCLOVA X 기반 요약 기능. 생성형 AI가 한국어 대화 완전 이해 후 요약 제공 강조 ⁹. 상담사가 놓친 내용도 AI가 정확히 정리하여 기록 지원.</p>

비교 항목	AWS Connect	Google Cloud CCAI	Azure Communication Services	KT AICC (A'Cen)	NAVER Cloud AICC
상담사 UI 및 통합	<p>Amazon Connect CCP 웹 인터페이스 제공 (통화 제어, 상태관리). 사례관리 (Connect Cases) 및 워크플로우 (Task) 내장. Salesforce 등 CRM 연동 커넥터 존재. 옴니채널 (음성·채팅) 통합 화면 제공.</p>	<p>CCAI 플랫폼 대시보드 제공 ¹⁸ : 에이전트가 통화, 채팅, SMS를 한곳에서 처리. 큐/통계/보고서 탭 지원 ¹⁹ ²⁰ . CRM 통합은 API/SDK로 구현 ²¹ . 또는 Genesys, Avaya 등 타 CCaaS와 연동 가능 ²² .</p>	<p>전용 UI 없음 (개발자가 맞춤 상담 애플리케이션 개발 필요). Azure UI Library로 통화/채팅 컴포넌트 활용 가능 ²³ . Teams와 연동해 Teams을 상담사 소프트웨어 폰으로 사용하거나, Dynamics 365 Omnichannel로 통합 가능.</p>	<p>올인원 상담 애플리케이션 제공. 상담사가 통화, 채팅, FAQ 검색 등을 한 화면에서 수행. AI 어시스턴트 패널이 있어 실시간 추천/요약 표시 ²⁴ . CRM 연계는 KT가 구축 지원 (국내 주요 기업 시스템 다수 연동 사례).</p>	<p>BrightPattern 기반 컨택센터 솔루션과 네이버 AI의 결합 ²⁵ . 상담사 화면에서 통합 인바운드/아웃바운드 처리, 챗봇 핸드오버 등 지원. 통합 관리자 도구로 상담원 관리, 모니터링 기능 제공 ²⁶ . CRM 및 콜 시스템 연동 커스터마이징 지원.</p>

비교 항목	AWS Connect	Google Cloud CCAI	Azure Communication Services	KT AICC (A'Cen)	NAVER Cloud AICC
기타 AI 기능	<p>챗봇/IVR: Amazon Lex와 통합해 지능형 IVR 구축. 실시간 감정 분석: Contact Lens로 통화 도중 고객 감정 점수 산출, 부정 응대 감지. 실시간 코칭: 규정 위반 어 검출 시 관리자 경고 등 가능. Voice ID로 목소리 인증 제공.</p>	<p>챗봇/보이스봇: Dialogflow CX로 음성/채팅 가상 에이전트 구현 ²⁷ .</p> <p>Agent Assist: 실시간 지식 문서 추천, 답변 완성/제안, 감정 분석 제공 ²⁸ .</p> <p>실시간 도움으로 고객 감정에 따라 답변 톤 조정 등 가능 ²⁹ .</p>	<p>AI Bot: Azure Bot Service와 네이티브 연동 (웹챗, Teams, 전화봇) ³⁰ ³¹ . 감정 분석: STT+Text Analytics로 대화중 감정 점수 산출 가능 ³² . 실시간 코칭: 별도 솔루션 필요하지만, Azure AI로 콜 품질 모니터링 대시보드 구축 가능. (Dynamics 365에서는 실시간 상담 코파일럿 제공).</p>	<p>AI 챗봇/보이스봇: KT 지니 AI 보이스 봇으로 간단 문의 24/7 자동응대 ³³ . 감정 분석: 고객 톤 분석해 어려운 콜은 관리자 알림. 실시간 코칭: AI 상담 어시스트 가 실시간으로 답변 추천 및 스크립트 이탈 경고 제공 ³⁴ . LLM 기반 지식검색 기능으로 복잡 문의 지원.</p>	<p>Clova Chatbot/AiCall로 옴니채널 챗봇 및 음성봇 지원. 감정/의도 분석: HyperCLOVA가 대화 맥락과 감정 파악 ³⁵ . 실시간 모니터링: 관리자에게 모든 통화 실시간 자막 제공해 품질 확인 용이 ³⁶ . 상담사 교육: LLM으로 가상 시나리오 트레이닝 가능 (고참 상담원 역할 AI) ³⁷ .</p>

비교 항목	AWS Connect	Google Cloud CCAI	Azure Communication Services	KT AICC (A'Cen)	NAVER Cloud AICC
보안 및 컴플라이언스	AWS 글로벌 보안 표준 준수: ISO 27001, 27017, 27018, SOC 2, GDPR DPA 등 지원 ³⁸ . 데이터 전송/보관 암호화 기본. 민감정보 마스킹 기능 (예: 신용카드 번호 음성 자동 식별 후 마스킹) ² . 한국 리전에 구축 시 국내 개인정보 규제 대응 가능.	Google Cloud의 보안/개인정보 보호 준수: ISO 27001, SOC 2, GDPR 등 인증. 데이터 암호화 및 DLP 제공. 역할 기반 접근제어 로 상담 녹취 접근 제한. 한국어 데이터 처리 시에도 동일 정책. (다만 GCP 서울 리전 이용 시 데이터 국외 유출 방지 가능).	Microsoft 클라우드 신뢰 센터 기반 다중 인증/암호화. ISO 27001, 27701, FedRAMP, GDPR 등 준수. ACS 통화도 E2E 암호화 가능 (VoIP/Teams 경로). Azure 정책으로 통화 녹취 저장기간, 접근 감사 설정. 한국 Azure 리전 사용으로 데이터 주권 확보 .	국내 최고 수준 보안 : KT 클라우드 ISMS 인증 완료. 금융권 대상 망분리·암호화 요구 충족. 데이터 국내 보관 원칙으로 개인 정보 국외 미반출 ¹¹ . 녹취와 로그에 대한 접근 권한 통제 및 감사 기록 제공.	네이버 클라우드 보안 : ISMS-P 등 국내 인증 준수, CSA STAR 등 글로벌 인증 보유. 개인정보처리방침 엄격 준수 및 고객 데이터 국내 저장 ¹¹ . SSL/TLS 암호화 통신과 저장 시 암호화 기본. 하이퍼클로바X 등 AI 모델도 기업 전용 보안 환경 에서 제공.
확장성 및 API/연동	완전 매니지드 서버리스 로 자동 확장 (대용량 트래픽 처리 검증됨). AWS SDK/CLI로 모든 기능 자동화 가능. API 제공 : 상담 시작/종료, 분배, 녹취 조회 등 API 있음. 타 시스템 연동 사례 풍부 (예: CRM, WFM 등).	Google Cloud 인 프라 스케일 로 확장성 높음. 여러 모듈 (Dialogflow 등) 조합으로 유연성. REST API/SDK 로 CCAI 기능 호출 (Dialogflow, Agent Assist 등). Genesys 등 서드파티 CCaaS와 통합 사례 다수 ²¹ .	Azure 글로벌 스케일 지원. 통화 채널 수요에 따라 유연 확장 . API 퍼스트 플랫폼: Voice/Chat/SMS/Email 모두 API로 제어 ³⁹ . SDK (JavaScript, .NET 등)로 쉽게 앱에 통합. Microsoft 생태계 (Teams, Dynamics)와 자연스럽게 연결.	KT 자체 클라우드 및 파트너 기술로 엔터프라이즈급 확장 지원 (수천석 센터 구축 사례). API/SDK 제공 여부는 제한적이지만, KT 전문인력이 고객 시스템 연동 커스터마이징 지원. 국내 통신 인프라 연계 강점.	네이버 클라우드 기반 유연한 확장 (트래픽 폭증 시 자동 자원 증설 ⁴⁰). API 연동 : Clova Speech/Chatbot 등은 API 이용 가능, AICC 솔루션은 파트너 연계 SDK 제공. 글로벌 서비스 확장 시 네이버 클라우드 글로벌 리전도 활용 가능.

비교 항목	AWS Connect	Google Cloud CCAI	Azure Communication Services	KT AICC (A'Cen)	NAVER Cloud AICC
가격 정책	<p>종량제 중심: 사용한 통화 분 당 과금 (예: 미국 음성 통화 \$0.018/분 등) ⁴¹ + 전화번호/초과 동시콜 요금 등. Contact Lens(통화 분석)도 분당 과금 ⁴². 선결제 없이 유연 과금이 장점이나, 대량 이용 시 비용 증가 - 엔터프라이즈는 약정 할인 협상 가능.</p>	<p>서비스별 과금: Dialogflow 세션당 요금, STT 분당 요금, Agent Assist 호출 기반 등 세분화 종량제. 통합 CCAI 플랫폼 이용 시 채널/좌석 기반 라이선스 가능성 (파트너 통해 구매). 대기업은 커스텀 계약으로 비용 조절 가능.</p>	<p>사용량 기반 과금: 음성 통화 분당 요금, 전화번호 월비용, SMS 건당 등 API 사용량으로 부과 ⁴³. AI 서비스 (예: STT, TTS) 별도 Cognitive Service 요금 발생. 자체 솔루션이 없어 필요 기능만 사용해 비용 통제 유리. EA 계약 시 할인.</p>	<p>구독형 요금제: 초기 구축비 없이 월 단위 과금 ⁴⁴. 일반적으로 동시 상담席 수나 트래픽 규모에 따라 요금 책정. AI 기능(봇, 요약 등) 포함한 패키지 요금. 대규모 사용 기업은 개별 계약으로 단가 조정.</p>	<p>프로젝트별 맞춤 요금: 클라우드 사용료+솔루션 라이선스 결합. 사용좌석수 or 통화량 기반 과금. 네이버 클라우드 자체 서비스를 활용한 부분은 종량 과금 (예: STT API 호출수). 엔터프라이즈는 별도 협의가 적용.</p>

표 1: 주요 클라우드 AICC 솔루션 기능 비교 (한국어 지원 및 엔터프라이즈 적합성 중점)

한국어 환경에 대한 적합성 및 주요 차이점

위 표에서 알 수 있듯이, 각 솔루션은 **강점과 약점이 뚜렷**합니다. 특히 한국어 적용 측면에서 몇 가지 중요한 차이점을 정리하면 다음과 같습니다:

- **한국어 음성 인식 품질:** 글로벌 클라우드의 음성인식도 한국어를 지원하지만, **현지 업체의 솔루션이 미세한 뉘앙스까지 인식하는 데 강점**이 있다는 평가입니다. 예컨대 네이버클라우드의 “한국어에 대한 이해는 하이퍼클로바X가 가장 우수하다”고 주장하며 ⁴⁵, 상담 내용을 정확히 요약하려면 한국어 이해력이 중요함을 강조합니다 ⁴⁶. KT AICC 역시 자체 한국어 STT로 국내 방언까지 최적화했다고 알려져 있습니다. 반면 AWS와 Google의 STT도 꾸준히 발전하여 **대부분의 일반적인 한국어 대화는 정확히 인식**하며, Google은 다국어 음성인식 분야에서 **앞선 기술력**을 보유하고 있습니다 ³. **요약하면**, 한국어 특화 면에서는 **네이버/KT**가 약간 우위이나, **Google/AWS**도 충분한 품질을 제공합니다.
- **자동 상담요약 지원 여부:** **Google CCAI와 KT/NAVER 솔루션은 한국어 통화도 자동 요약이 가능합니다** ¹⁵ ¹⁷. Google은 최신 LLM 기반 요약 기능을 한국어에 적용했고, 네이버는 HyperCLOVA로 한국어 상담내용을 잘 정리해줍니다 ⁴⁶. **AWS Connect는 현재 한국어 통화 요약을 공식 지원하지 않아** 아쉬운 점입니다 ¹³. Azure의 경우 별도 구현이 필요합니다. 따라서 **한국어 콜 요약 기능을 바로 활용하려면 Google이나 국내 솔루션들이 유리**합니다.
- **상담사 지원 기능(Agent Assist):** 실시간 지식 추천, 감정 분석, 답변 제안 등은 Google CCAI와 KT/NAVER에 공통으로 잘 갖춰져 있습니다 ²⁸ ³⁴. AWS도 Contact Lens로 감정 분석, 스크립트 이탈 감지 등을 제공하지

만 실시간 응답 추천 기능은 제한적입니다 (2023년 도입된 Amazon Q로 일부 가능). Azure는 기반 기술은 있지만 완성된 Agent Assist 툴은 없어 **사용자 개발 또는 Dynamics 365 활용**이 필요합니다. 요약: **Google과 KT/NAVER**는 상담사 실시간 지원 측면에서 바로 쓸 수 있는 기능이 많고, **AWS**는 분석 중심, **Azure**는 커스터마이징 필요합니다.

- **보안/데이터 주권**: 데이터 국내 저장 및 통제를 중요시한다면 **KT AICC**나 **네이버클라우드 AICC**가 유리합니다. 두 솔루션 모두 **국내 데이터센터에 시스템을 운영하여 개인정보 국외 반출 우려가 없고** ¹¹, 국내 규제 (예: 금융권 망분리, 개인정보보호법 등)에 맞춘 세부 설정이 가능합니다. 글로벌 서비스들도 한국 리전을 선택하면 데이터가 국내에 머물지만, **운영주체가 해외기업**이고 현지화된 컴플라이언스 지원은 제한적일 수 있습니다. 또한 국내 솔루션은 **국문 기술지원 및 컨설팅** 측면에서 강점을 가집니다.
- **확장성과 연동성**: **AWS와 Google, Azure**는 대규모 트래픽 처리와 글로벌 확장이 검증된 반면, **KT와 네이버**는 **국내 환경에 최적화**되어 있습니다. 예를 들어 다국어 콜센터나 해외 지사까지 단일 플랫폼으로 운영해야 한다면 AWS/Google 등이 유리할 수 있습니다. 반대로 국내 고객만 상대하고 **국내 통신망, 전화번호 자원 등을 활용**하려면 KT가 편리한 부분이 있습니다 (KT는 통신사로서 전화망 연계가 용이). **API 제공** 면에서는 AWS/Google/Azure가 개발자 친화적입니다 ⁴⁷. KT와 네이버도 API가 있지만 문서나 커뮤니티가 제한적이라 **구축 시 벤더 지원 의존도가 높을 수** 있습니다.
- **가격 및 비용구조**: 글로벌 클라우드는 **완전 종량제**로 시작비용이 없고 작은 규모로도 시작하기 쉽습니다. 그러나 사용량이 많아지면 **비용이 가파르게 증가**할 수 있고, 할인은 개별 협상을 통해서만 가능합니다. **국내 솔루션**은 **월정액 or 약정요금** 형태로 제공되는 경우가 많아 **예상 비용을 예측하기 쉬운 장점**이 있습니다. 예를 들면 **KT A'Cen Cloud**는 **구독형으로 초기 투자 없이 이용**할 수 있고 ⁴⁴, 네이버 클라우드도 패키지 요금으로 제공됩니다. 다만 국내 솔루션은 공식 가격표가 공개되어 있지 않은 경우가 많아 견적 산정을 위해 벤더와 협의해야 합니다. **엔터프라이즈 관점**에서 보면, **AWS** 등의 **대형 클라우드도 대량 사용 시 맞춤 할인 계약이 가능**하므로, 최종 비용은 협상 여하에 따라 달라집니다.

각 서비스의 장단점 요약

마지막으로, 각각의 AICC 서비스에 대한 **핵심 장점과 고려할 점**을 간략히 정리합니다:

- **AWS Amazon Connect** – 장점: AWS의 안정적 인프라와 **다양한 AI/전화 관련 서비스 통합**(Lex 챗봇, Contact Lens 분석, Voice ID 인증 등) ². 관리형 서비스로 **자동 확장** 및 글로벌 이용 용이. 단점: **한국어 특화 기능이 상대적으로 부족** (예: 요약 미지원), 초기 세팅에 **AWS 기술 역량 요구**. 통화요금과 부가서비스 요금이 **상세하게 분리**되어 있어 비용 산정이 복잡할 수 있음.
- **Google Cloud CCAI** – 장점: **자연어 처리 기술 최고 수준**으로 챗봇, 음성봇, 실시간 Agent Assist 기능이 풍부 ²⁸. **한국어 포함 다국어 지원 우수**(Dialogflow, STT, 요약 등) ¹⁵. CRM 및 타 시스템 연동 유연 (파트너 에코시스템 활발). 단점: 완전한 **컨택센터 플랫폼으로서 성숙도는 중간 수준** – 통화 미디어 처리나 옴니채널 라우팅은 Genesys 등의 **파트너 솔루션 의존** 경우 많음. **요금 구조가 복잡** (여러 API 조합 비용).
- **Microsoft Azure Communication Services** – 장점: **커스터마이징 유연성 최고** – 음성, 영상, 채팅, SMS, 이메일을 필요에 맞게 **통합 개발 가능** ⁴⁸. **Teams, Office 365, Dynamics 365**와 자연스럽게 연계되어 **기업 업무환경과 통합** 용이. Azure AI 서비스와 연결해 **나만의 AI 기능**(예: 특화된 음성인식 모델) 사용 가능 ³². 단점: **“레고형 플랫폼”**이라 즉시 쓸 수 있는 완성형 상담 어플리케이션은 없음. 따라서 **개발 리소스나 파트너 솔루션** 필요. 한국어 지원은 기본 서비스로 되지만 고급 기능(예: 요약)은 **Azure OpenAI 등 추가 구성** 필요.
- **KT AICC (A'Cen)** – 장점: **국내 상담센터 운영 노하우가 집약된 솔루션**으로 **한국어 음성인식 및 합성 품질이 뛰어나**. 상담사 업무 **자동화**(요약 정리, 답변 추천) 등 실무 편의 기능 강력 ⁴⁹. **국내 보안인증 및 전용 클라우드**로 공금/금융에서도 신뢰성 높음. 구축형(On-Prem)과 클라우드형 모두 제공해 **대기업 맞춤 구성 가능** ⁵⁰. 단점:

글로벌 대비 **오픈된 개발자 생태계 부족** - 기능 확장은 주로 KT에 의존. 해외 언어/서비스 확장에는 한계. 비용은 **규모에 따라 큰 투자**가 될 수도 (다만 그만큼 효과 사례 존재).

- **NAVER Cloud AICC** - 장점: 네이버 하이퍼클로바 X 기반으로 **한국어 이해/응대 최고 수준** 9. 네이버의 기계 독해, 검색 기술이 접목돼 **고객 의도 파악과 응대 정확도 높음** 35. **국내 데이터센터** 운영으로 데이터 주권 확보 및 지연 최소화. 단점: **Bright Pattern 등 외부 CCaaS와의 결합** 사례처럼, 일부 컨택센터 코어 기술은 파트너에 의존 51. **다언어 글로벌 콜센터** 구축 시 검증 사례 제한. 가격도 **벤더 견적에 따라 유동적**이라 초기 비교가 어려움.

결론

엔터프라이즈 환경에서 콜센터에 AI를 도입할 때, **글로벌 클라우드 AICC와 국내 솔루션 중 어느 것을 선택할지**는 기업의 **우선순위와 환경**에 달려 있습니다. **전세계 고객을 상대로 규모 확장**이 중요하고 **최신 AI 기술 활용**을 극대화하려면 AWS, Google, Azure 같은 글로벌 플랫폼이 적합합니다. 반면 **한국어 위주의 고객 응대**와 **국내 개인정보 규제 준수**가 최우선이라면 KT나 네이버클라우드의 AICC가 안정맞춤입니다. 각 서비스의 **특장점을 잘 살펴보고, 한국어 지원 현황과 향후 로드맵**도 고려해야 할 것입니다. 무엇보다 **엔터프라이즈급 안정성과 유연한 통합성, 비용 효율성** 사이에서 자사에 최적화된 균형점을 찾는 것이 중요합니다. 이번 비교가 그 의사결정에 도움이 되길 바랍니다.

참고자료: 각 서비스별 공식 문서 및 보도자료에서 기능과 사례를 인용하였습니다 (아래 출처 참고). 특히 한국어 지원과 AI 기능에 대한 세부 사항은 최신 자료를 기반으로 했으며, 시간 경과에 따라 서비스 기능이 개선될 수 있으므로 도입 시점의 최신 정보를 추가로 확인하는 것을 권장합니다.

출처:

- AWS 공식 문서 및 블로그 2 13 등
- Google Cloud CCAI 관련 리뷰 28 14 및 공식 가이드 15 등
- Microsoft Azure 공식 가이드 4 32 등
- KT AICC 소개자료 17 34 및 관련 기사
- 네이버클라우드 AICC 발표 내용 9 11 등

1 7 AI 콜센터의 미래: 한국 통신사들의 AICC 도입 현황 및 전략 분석

<https://seo.goover.ai/report/202503/go-public-report-ko-fd857d32-0e7b-49b1-8787-ff28fd4b3fe0-0-0.html>

2 Amazon Connect Contact Lens can now generate transcriptions in 10 new languages - AWS

<https://aws.amazon.com/about-aws/whats-new/2024/09/amazon-connect-contact-lens-transcriptions-10-languages/>

3 14 18 19 20 21 22 27 28 29 Google Cloud Contact Center AI: Review of Pricing & Features

<https://getvoip.com/blog/google-cloud-contact-center/>

4 5 6 Generate real-time transcripts - An Azure Communication Services concept document | Microsoft Learn

<https://learn.microsoft.com/en-us/azure/communication-services/concepts/call-automation/real-time-transcription>

8 [2024 IT혁신상품] 상담부터 코칭까지 AI로...KT AICC 솔루션

<https://m.ddaily.co.kr/page/view/2024122410215341272>

9 36 37 45 46 네이버클라우드 “AICC에서 가장 중요한 것은 AI의 한국어 능력” - 바이라인네트워크

<https://byline.network/2024/11/1031-2/>

10 35 40 NAVER CLOUD PLATFORM 네이버 클라우드 플랫폼

<https://www.ncloud.com/solution/featured/aicc>

11 25 51 네이버클라우드, 롯데카드 AI 고객센터 성과 공개...운영 리소스 40% 절감 - ZDNet korea

<https://zdnet.co.kr/view/?no=20250528100400>

12 Amazon Connect Contact Lens now provides generative AI-powered post-contact summaries (generally available) - AWS

<https://aws.amazon.com/about-aws/whats-new/2024/03/amazon-connect-contact-lens-generative-ai-powered-post-contact-summaries/>

13 Languages supported by Amazon Connect features - Amazon Connect

<https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/supported-languages.html>

15 Language support | Agent Assist | Google Cloud

<https://cloud.google.com/agent-assist/docs/languages>

16 AI-powered transcription and summaries with Azure Communication ...

<https://www.youtube.com/watch?v=5o4LcliVLb4>

17 24 33 34 44 49 50 AI Contact Center(KT 에이센) | KT Enterprise

https://enterprise.kt.com/pd/P_PD_AI_CC_SM.do

23 UI Library use cases - An Azure Communication Services concept ...

<https://learn.microsoft.com/en-us/azure/communication-services/concepts/ui-library/ui-library-use-cases>

26 CLOVA AiCall - AI Services - 네이버 클라우드 플랫폼

<https://www.ncloud.com/product/aiService/CCAI>

30 31 Contact centers with Azure Communication Services | Microsoft Learn

<https://learn.microsoft.com/en-us/azure/communication-services/tutorials/contact-center>

32 Connect Azure Communication Services to Azure AI services - An Azure Communication Services how-to document | Microsoft Learn

<https://learn.microsoft.com/en-us/azure/communication-services/concepts/call-automation/azure-communication-services-azure-cognitive-services-integration>

38 Cloud Compliance - Amazon Web Services (AWS)

<https://aws.amazon.com/compliance/>

39 47 48 What is Azure Communication Services? | Microsoft Learn

<https://learn.microsoft.com/en-us/azure/communication-services/overview>

41 Amazon Connect Plans & Pricing: Full Guide 2025 - CloudTalk

<https://www.cloudtalk.io/blog/amazon-connect-pricing/>

42 How Much Does Amazon Connect Cost? Pricing & Alternatives (2025)

<https://www.nextiva.com/blog/amazon-connect-pricing.html>

43 Azure Communication Services

<https://azure.microsoft.com/en-us/products/communication-services>