

# T커머스, 생방송 허용·전용채널 논란... 제도 보완이 '관건'

## 중소 판로 확대 vs 시장질서 혼란

상품 홍보 기회 확대·매출 증대  
신규 채널로 제품 소비자 접근성 ↑  
공정성·평등 원칙 위배 우려 제기  
규제 회피·형평성 문제 갈등 증폭

데이터홈쇼핑(T커머스) 업계에서 생방송 송출 허용과 중소기업 전용 채널 도입 요구를 둘러싼 논란이 가열되고 있다. 중·소기업 판로 확대라는 긍정적인 반응과 과도한 경쟁 심화로 인한 송출수수료 인상 우려가 맞물리며 이해관계가 첨예하게 갈리고 있다.

T커머스는 TV 시청 중 전화가 아닌 리모컨으로 상품 정보를 검색하고 구매하는 시스템으로, TV 홈쇼핑과 유사하지만 생방송이 아닌 녹화방송이 주를 이룬다.

현행 방송법에 따르면 생방송을 통한 제품 판매는 TV 홈쇼핑 인가를 받은 방송사만 가능하다. 이에 T커머스 업계는 이를 불합리한 규제라 지적하며 과학기술정보통신부(과기부)에 생방송 허용을 요구해왔다. 과기부는 지난해 말 '지



Chhat GPT에 의해 생성된 T커머스 스튜디오와 TV 홈쇼핑 스튜디오의 대비되는 모습을 담은 이미지.

역채널 커머스 방송 TF'를 구성해 허용 여부를 검토하고 있다.

하지만 생방송 허용 시 TV홈쇼핑과 T커머스의 경계가 모호해지고 공정성 문제를 초래할 수 있다는 우려가 제기된다. 인하대 하주용 교수는 "T커머스에 생방송을 허용하면 두 사업간 구분이 없어지고, 현행상 평등 원칙에 반할 수 있다"고 지적했다. TV홈쇼핑은 중

소기업 판로 확대, 농수축산물 편성규제, 사회공헌 등 높은 공익성을 요구받는 반면, 티커머스는 상대적으로 완화된 기준을 적용받고 있다. 생방송이 허용되면 T커머스가 홈쇼핑의 규제를 회피하면서 홈쇼핑 사업을 영위할 수도 있으므로, 두 사업이 동일한 조건에서 경쟁하게 되어 현행상 평등 원칙에 위배된다는 것이다.

한편, 중소기업 전용 T커머스 채널 도입을 두고도 논란이 일고 있다. 중소기업계는 '판로 확대' 등을 이유로 중소기업 전용 T커머스 채널 신설을 수년째 요구해왔다. 중소기업중앙회 조사에 따르면 중소기업 87.1%가 중소기업 전용 T커머스 채널 도입이 필요하다고 응답했다.

이에 따라 대통령 직속 국민통합위원

회는 지난 4월 소상공인 자생력 강화를 위한 특별위원회 제안으로 중소기업·소상공인 전용 티커머스 채널 신설을 추진하고 있다. 주무 부처인 과기부가 이를 검토한 후 채널 설립 여부에 대한 본격적인 논의를 진행할 예정이다.

그러나 T커머스 업계 일각에서는 시장 역성장과 과잉 경쟁을 우려하며 신중한 접근을 요구하고 있다. 한국데이터홈쇼핑협회에 따르면, 지난해부터 T커머스의 매출과 영업이익이 급격히 감소하기 시작했으며, 올해 처음으로 역성장을 기록했다. 한 업계 관계자는 "전체 시장 상황이 좋지 않은데 신규 채널이 등장하면 오히려 시장 안정성을 더 해칠 것"이라며 "과잉 경쟁으로 송출수수료 등의 비용 부담이 커질 수 있다"고 지적했다.

전문가들은 중소기업 판로 확대에는 채널 신설이 긍정적인 영향을 미칠 수 있지만, 송출수수료 인상 등 부작용을 최소화하는 방안이 필요하다고 조언한다. 한 경제학과 교수는 "중소기업 전용 채널 신설 시 과도한 송출수수료를 방지할 수 있는 방안이 필수적"이라고 설명했다. /이혜민 기자 hyem@metroseoul.co.kr

## KT, AI로 유무선 네트워크 통합 관리 강화

### AI 마이스터·AI 오퍼레이터 도입 고객 품질 향상·운영 안정성 혁신

KT는 인공지능(AI)이 접목된 네트워크 지원 시스템을 도입해 새로운 네트워크 운용 체계로의 전환을 추진한다고 26일 밝혔다.

KT가 이번에 적용한 AI 시스템은 'AI 마이스터', 'AI 오퍼레이터'다. AI 마이스터는 생성형 AI로 네트워크 장비의 소프트웨어 측면의 관리를 돕는다. 이 시스템은 조치 방법 제안, 시스템 진단, 상태 해석, 기술지식 검색 등 4개의 '프롬프트 엔진'으로 구성돼 있다. 네트워크 운용 전반에 필요한 노하우를 대화 형태로 제공한다.

AI 마이스터를 이용하면 네트워크 관리 업무에 익숙하지 않은 직원도 전



KT 임직원이 서울 서초구 KT연구개발센터에서 AI 마이스터와 AI 오퍼레이터의 성능을 점검하고 있다. /KT

문가 수준으로 업무를 수행할 수 있다. 아울러 네트워크망에서 발생하는 방대한 양의 정보가 실시간으로 진단되는

만큼 관련 서비스의 안정성도 향상시킨다.

AI 오퍼레이터는 네트워크 장비의 물리적 관리를 돕는 시스템이다. 모바일 작업관리 시스템(MOSS)과 안전관리 시스템(NeMO)의 기능이 합쳐졌다. 시스템 진단, '조치방법 제안' 등의 AI 기능을 추가해 고객 서비스를 현장에서 신속하고 안전하게 관리할 수 있게 기획됐다. 야외에서 근무하는 직원의 의견을 반영해 손으로 진행했던 시스템 입력 방식을 스피치 투 텍스트(STT)로 바꾸는 기능이 앞으로 추가된다.

AI 마이스터는 유선 분야의 핵심 네트워크 장비에 적용됐으며 향후 무선 등 전체 네트워크 장비로 확대될 계획이다. AI 오퍼레이터는 현장 업

무를 수행하는 직원들이 고객 접점에 있는 네트워크 장비를 관리할 때 활용되고 있다. KT는 AI 오퍼레이터를 유무선 업무를 모두 수행할 수 있게 개선한다.

KT는 네트워크 트래픽과 이상 패턴을 AI가 스스로 모니터링해 고장 징후를 감지하고 근본적인 원인 분석과 조치 방안을 도출해 이를 자동으로 적용하는 형태로 네트워크 운용 체계를 진화시킬 방침이다.

오래된 KT 네트워크운용본부장은 "KT는 AICT Company로서 네트워크 운용 영역에 AI를 적극 도입하여 네트워크의 미래를 선도하겠다"며 "AI를 활용하여 고객의 체감 품질과 운용 안정성을 지속 제고할 계획"이라고 말했다. /구남영 기자



대한항공은 오는 12월 1일부터 내년 2월 28일까지 3개월간 '코트룸(Coatroom) 서비스'를 다시 시작한다.

### 대한항공 '코트룸 서비스' 재개

대한항공이 겨울철 항공기 이용객을 위한 코트룸 서비스의 운영을 시작한다. 다만 올해는 T2 확장 공사 완공 전후로 서비스 장소가 달라졌다.

대한항공은 오는 12월 1일부터 내년 2월 28일까지 3개월간 승객의 겨울 외투를 무료로 보관해주는 '코트룸 서비스'를 다시 시작한다고 26일 밝혔다.

코트룸 서비스는 지난 2005년부터 겨울철마다 시행해 온 고객 맞춤형 서비스다. 인천국제공항 제2여객터미널(T2)을 통해 출국하는 대한항공 국제선 항공권 구매 승객이라면 누구나 이용 가능하다. 승객 1인당 외투 한 벌을 최대 5일 동안(접수일 포함) 무료로 맡길 수 있으며, 이후에는 하루당 2500원의 보관료가 부과된다.

추가보관료 대신 대한항공 스카이패스 마일리지(1일 350마일)로 결제할 수도 있다. 마일리지 사용 방법은 서비스 시작일인 12월 1일부터 대한항공 홈페이지 또는 모바일 앱에서 스카이패스-마일리지 사용-부가서비스 탭에 접속해 이용하면 된다.

/양성운 기자 ysw@

## SKB, 맞춤형 서비스로 업무 처리 간소화

### '챗비 2.0'으로 A/S·결제 원스톱

SK브로드밴드는 자사 홈페이지 'B월드'의 챗봇 서비스를 고도화하고 현장에서 인공지능(AI) 기반의 디지털 상담 기능을 제공하는 AI 플래너를 도입해 고객 맞춤 서비스를 강화한다고 26일 밝혔다.

SK브로드밴드는 홈페이지와 애플리케이션(앱)의 챗봇 서비스 '챗비'에서 고객이 원하는 정보를 먼저 제공하고 업무도 더욱 간결하게 처리할 수 있도록 2.0 버전으로 업데이트했다.

챗비 2.0은 고객 유형·상황별로 개인화된 메시지를 대화에 앞서 선제적으로

노출함으로써 편의성을 높인 것이 특징이다.

애프터서비스(A/S)나 이사, 가정 내 이동, 변경 등 업무 처리를 위해 서비스 매니저 방문을 예약한 고객에게 일정과 사전 준비사항을 다시 한번 안내하고 일정을 변경하거나 취소할 수 있는 기능을 챗봇이 알아서 먼저 제안하는 식이다.

또 기존에 본인 인증이나 요금 납부, 결제 등을 위해 별도 앱이나 웹페이지로 이동해야 하는 과정을 생략하고 챗봇 안에서 원스톱으로 처리할 수 있도록 했다.

/이혜민 기자

## SGC파트너스, 우주항공 신성장 동력 확보

### 텔레픽스에 AI 기술 결합 등 투자

SGC그룹의 기업형 벤처캐피탈(CVC) SGC파트너스가 총 1400억원 규모 자산을 운용하며 투자 기회를 적극 모색하고 있다. SGC파트너스는 위성 토달 솔루션 기업인 '텔레픽스'에 투자했다고 26일 밝혔다.

SGC파트너스는 텔레픽스의 마이크로 위성 분야 기술력과 성과 그리고 우주항공산업에 대한 미래 잠재성 등을 종합적으로 검토해 투자를 결정했다고 설명했다. 이를 통해 단순 재무적 성과를 넘어 연구개발·기술이전·조인트벤처 설립·M&A 등 신규 사업 기회 모색

및 기술 혁신을 기대하고 있다.

이번 투자는 텔레픽스가 100억원 규모 투자 유치를 위해 진행한 시리즈C 라운드에 주요 투자자로 참여하는 것으로, SGC에너지도 함께한다. SGC파트너스와 SGC에너지는 각각 20억원씩 40억원을 출자했다.

텔레픽스는 초소형 위성 탑재체 개발과 위성 정보 솔루션 등을 제공하는 국내 위성 분야 유망 기업이다. 특히 엔비디아와 함께 개발한 위성용 인공지능 프로세서 '테트라플렉스(TetraPLEX)'의 우주 실증 성공은 텔레픽스의 우주항공 비즈니스 역량을 보여준 주요 성과로 꼽힌다. /차현정 기자 hyeon@