

클라우드웍스 “신뢰성·멀티모달·자율 AI, 2025년 주도”

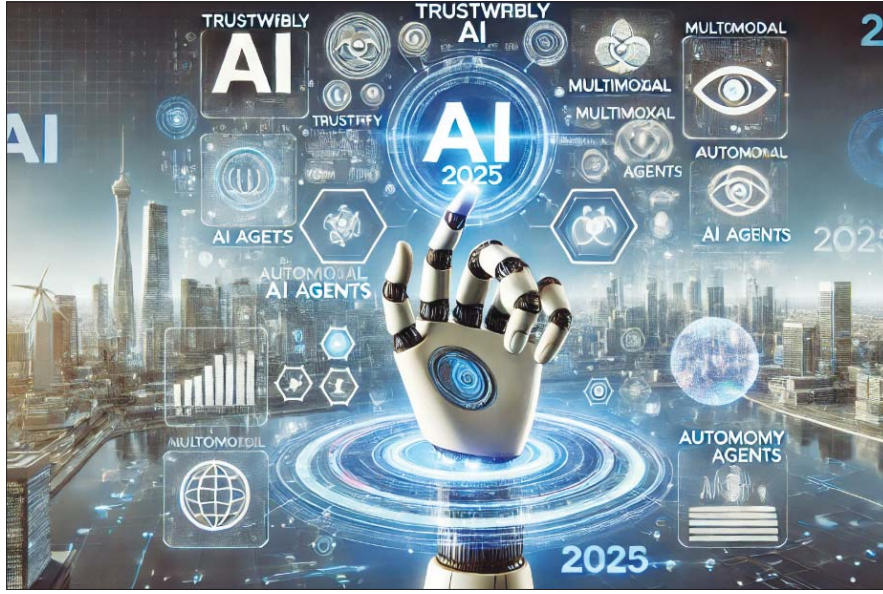
‘올해 AI 트렌드 리포트’ 발표
AI 기술 핵심 과제 ‘신뢰성’ 확보
멀티모달 AI, 기술 발전 새 동력
자율 AI 에이전트, 워크플로우 혁신

인공지능(AI) 테크 기업 클라우드웍스가 2025년 AI 시장의 새로운 트렌드를 전망한 ‘2025 AI 트렌드 리포트’를 발간했다고 8일 밝혔다.

리포트에서 가장 주목한 2025년 AI 트렌드 중 하나는 ‘신뢰성’이다.

리포트는 신뢰할 수 있고 책임 있는 AI 기술의 중요성이 높아지면서 AI 기술 발전이 윤리적이고 투명하게 이루어질 것으로 전망했다. 신뢰성 확보는 기업의 선택이 아닌, 장기적 성공을 위한 필수 요소로 강조했다.

한국을 비롯한 주요국 정부는 AI 안전성과 신뢰성을 강화하기 위한 정책을 확대하고 있으며, 기업들 역시 신뢰할



챗GPT로 생성한 ‘인공지능(AI)이 2025년 AI 시장의 새로운 트렌드를 전망하는 모습’을 담은 AI 이미지.

수 있는 AI 구축 전략을 적극적으로 모색하고 있다고 분석했다.

리포트는 ‘멀티모달 AI’를 또 다른 핵심 트렌드로 제시했다. 멀티모달 AI

는 텍스트, 이미지, 비디오, 시뮬레이션 등 다양한 데이터 형식을 처리하고 통합하는 기술이다.

클라우드웍스는 “멀티모달 AI는 향

후 기술 발전을 주도할 것”이라며 “풍부한 데이터셋을 활용해 고객과의 상호작용을 개선하고, 도메인 특화 애플리케이션에서 높은 생산성을 제공할 잠재력을 가지고 있다”고 설명했다.

또 조직 운영과 연구개발(R&D) 혁신을 주도하고 효율성을 높이는 동시에 AI 모델의 맥락적 정확성을 강화하는데 크게 기여할 것으로 전망했다.

이와 함께 리포트는 ‘자율 AI 에이전트’를 주목해야 할 또 다른 트렌드로 꼽았다. 자율 AI 에이전트는 최소한의 인간 개입으로 작업을 처리할 수 있도록 돕는 기술이다.

이에 따라 기업들은 AI 에이전트를 통해 운영 방식과 인력 관리 전략을 재정의할 것이라고 예상했다. 특히 고객 서비스, 제품 설계, 현장 지원 같은 다양한 산업 분야에서 워크플로우를 간소화하고 혁신을 촉진하는 데 큰 역할을 할 것으로 예측했다.

리포트는 이 외에도 ▲생성형 AI 서비스 발전 ▲지속 가능한 AI 개발 ▲사이버 보안 ▲기업 조직 내 변화 ▲LLM 상품화와 전문화 등을 2025년 주목해야 할 AI 트렌드로 추가로 제시했다.

김우승 클라우드웍스 대표는 “AI가 일상에 미치는 영향력이 커지고 있는 가운데, 2025년은 AI 기술이 새로운 도약을 이루는 중요한 시점이 될 것”이라며 “적극적으로 AI를 활용하고 기술 혁신에 나서서 기업만이 변화하는 시장에서 경쟁력을 유지할 수 있을 것”이라고 말했다.

한편, 클라우드웍스는 연내 AI 신뢰성 검증 서비스를 출시할 예정이다. 이 서비스는 자동 평가부터 레드팀 운영까지 포함하는 포괄적인 검증 시스템으로, 기업들이 AI의 신뢰성을 효율적으로 검증하고 실질적인 인사이트를 얻을 수 있도록 지원할 계획이다.

/이혜민 기자 hyem@metroseoul.co.kr

딥페이크 성범죄 영상물 시정요구 2.5배 증가

방심위, 텔레그램 핫라인 구축·협력
디지털 성범죄 예방 콘텐츠 제작 계획

방송통신심의위원회는 지난해 8월 ‘딥페이크 성범죄영상물 종합대책’ 발표 이후 관련 시정 요구 건수가 크게 증가했다고 8일 밝혔다.

딥페이크는 인공지능(AI) 기술을 활용해 특정 인물 얼굴이나 목소리를 합성하는 기술로, 성 착취물 유통의 주요 수단으로 지적되고 있다.

방심위는 피해 접수를 본격화하고 성 착취물 유통경로를 집중 모니터링한 결과, 지난해 9월부터 12월까지의 월평균 시정 요구가 3789건으로, 1519건이 나온 8월 대비 약 2.5배 증가했다고 밝혔다. 또한 텔레그램과 핫라인을 구축하고 이를 시정요청 협력 대상 플랫폼에 등재하며 피해자 지원기관 및 교육청과 협력체계를 강화했다.

아울러 방심위는 딥페이크성범죄문제를 국제사회에서도 핵심 의제로 다루

기 위해 정책 토론회 및 글로벌 플랫폼 사업자와의 협력 회의를 진행했다고 덧붙였다.

올해에도 방심위는 상시 대응체계를 유지하며 관련 대책을 시행할 계획이라고 밝혔다. 청소년 대상 디지털 성범죄 예방 교육 콘텐츠도 제작할 예정이다. 다만 디지털 성범죄특별위원회 신설 및 전문 인력 증원 등에 예산이 필요하기 때문에 민생 예산 추가 지원을 다시 한번 요청했다.

/이혜민 기자

KT, 지역 학생들의 디지털 꿈 키운다

영흥중서 ‘찾아가는 AI 교육’ 진행

KT는 지난 7일 인천시 옹진군 영흥중학교에서 2025년 첫 번째 ‘찾아가는 AI(인공지능) 교육’을 진행했다고 8일 밝혔다.

이번 교육은 KT 대학생 IT 서포터즈(KIT) 봉사단이 참여해, 영흥중 3학년 학생들에게 AI 코딩 플랫폼 및 코딩 로봇 실습을 진행했다. 학생들은 AI 활용 법과 디지털 윤리를 주제로 토론하고, 고등학교 진학과 같은 진로 고민을 나누는 멘토링 시간도 가졌다.

KIT는 KT가 운영하는 대학생 IT 봉사단으로, 지역 간 디지털 격차를 해소하기 위해 활동하고 있다. 대학생 단원들은 KT 임직원 및 전문가의 코칭을 받아 AI 코딩 커리큘럼을 직접 개발하고, 교육자 및 멘토로 활동한다. 이 과정에서 AI 교육 경험을 쌓으며 미래 디지털 인재로 성장할 기회를 얻는다.



KT는 지난 7일 인천시 옹진군 영흥중학교에서 2025년 첫 번째 ‘찾아가는 AI(인공지능) 교육’을 진행했다. 위 사진은 영흥중학교 3학년 학생들이 ‘KT 대학생 IT 서포터즈’ 구성원들에게 AI 코딩 강의를 들으며 실습을 하고 있는 모습. /KT

KT는 지난해에도 KIT 봉사단과 함께 인천 옹진군 백령중학교, 전북 익산시 성당중학교에서 ‘찾아가는 AI 교육’을 실시했다. 올해는 영흥중을 시작으로 활동을 지속 확대해 나갈 계획이다.

/이혜민 기자

LGU+, DX혁신 통해 고객센터 상담시간 1364만분 절감

문의 건수 1년 새 약 170만건 감소

LG유플러스가 지난해 디지털 전환(DX)을 통해 고객센터 상담 시간을 1년 만에 1300만분 이상 줄인 것으로 나타났다. 고객 불편 요소(페인 포인트)를 체계적으로 발굴·개선하고, 고객센터 전화 없이 문제를 해결할 수 있도록 사전 안내와 직접 소통 시스템을 강화한 결과다.

8일 LG유플러스에 따르면 지난해 모바일 및 홈 상품 이용 고객의 고객센터 전화 건수는 약 1800만건으로, 전년 대비 약 170만건 감소했다. 고객 1인당 평균 상담 시간도 약 21초 줄어들었으며, 이를 통해 총 상담 시간이 1364만분 단축됐다.

LG유플러스는 2017년 고객가치 혁신 전담 조직을 신설하고, 페인 포인트 발굴·개선 체계를 지속 고도화해 왔다. 2019년에는 전자 통합 고객 상담 데이터베이스(DB)를 구축했으며, 2023년에는 상담 내용을 텍스트로 변환·요약하는 기능을 도입해 분석 역량을 강화했다. 이를 통해 고객 불편 사항을 한눈에 파악할 수 있는 시스템을 마련했다.

대표적으로 지난해 3월 LG유플러스



LG유플러스가 지난해 고객가치 혁신을 위한 디지털 전환(DX)을 통해 고객센터 상담 시간을 1년 새 1300만 분 이상 줄인 것으로 나타났다. /LG유플러스

는 ‘셀프 재약정’ 기능을 도입해 선택약정 할인제도 재약정이 필요한 고객에게 사전 안내를 강화했다. 또 신규 고객이 가족 결합 혜택에 대해 자주 문의한다는 점을 반영해 문자와 알림톡을 통해 정보를 제공하고 자체 앱으로 안내했다. 이를 통해 관련 문의가 1년 새 약 100만건 감소했다.

홈네트워크(설치 기사)의 방문 일정 안내 알림톡에 채팅 상담 기능을 추가해 고객이 직접 홈네트워크와 소통할 수 있도록 개선했다. 이전 설치 페이지도 개

편해 고객센터 연결 없이 서비스 접수와 절차를 진행할 수 있도록 했다.

이러한 개선으로 고객센터는 더 복잡한 문제를 겪는 고객에게 집중할 수 있게 됐다. 이에 따라, 일반 문의 전화는 전년 대비 9.5% 감소했고, 불만 접수 전화도 11.2% 줄었다.

LG유플러스는 지난해 9월 한국표준협회 주관 디지털고객경험지수 이동통신 부문 1위를 차지했으며, 콜센터품질 지수에서도 최우수기업으로 선정됐다.

/이혜민 기자

‘해외 시장의 한국 게임 이용자 조사’ 발간

한콘진, 15세 이상 이용자 9700명 대상

한국콘텐츠진흥원은 지난해 해외 시장 내 한국 게임 이용 실태를 다룬 ‘2024 해외 시장의 한국 게임 이용자 조사’ 보고서를 8일 발간했다고 밝혔다.

한콘진은 매년 글로벌 게임 시장의 주요 국가를 비롯해 신흥 국가를 신규로 선정해 조사를 진행하고 있다.

올해는 튀르키예, 아랍에미리트(UAE), 태국을 포함한 총 19개국에 거주하는 만 15세 이상 게임 이용자 9700명을 대상으로 한국 게임의 이용 실태 및 행태를 종합적으로 분석했다.

조사 결과 글로벌의 절반 이상이 한국 게임 이용 시간(이용일 기준 평균)과 지출 비용(월 평균)이 전년 대비 증가했

다고 응답했다. PC 게임의 이용 시간은 브라질이 4시간 16분으로 가장 높은 수치를 기록했다. 뒤이어 사우디아라비아(4시간)와 튀르키예(3시간 55분)가 높은 이용 시간을 보였다.

모바일 게임의 경우, 인도가 평균 3시간 51분으로 독보적인 이용 시간을 기록했으며, 브라질(3시간 40분)과 사우디아라비아(3시간 39분)가 뒤를 이었다.

콘솔 게임에서는 튀르키예가 평균 4시간 5분으로 강세를 보였으며, 미국(4시간 4분)과 캐나다(3시간 54분)가 상위권에 이름을 올렸다. 전 세계 한국 게임 이용 시간은 ▲PC 3시간 37분, ▲모바일 3시간 12분, ▲콘솔 3시간 24분으로 각각 조사됐다.

/최빛나 기자 vitna@