



삼일회계법인

# AI 에이전트 시대, 업무방식의 새로운 패러다임

2025년 6월



# AI 에이전트가 미래 업무환경에 가져올 변화

## AI는 오랜 기간 유지되어 온 전통적인 비즈니스 모델의 이점을 잠식할 수 있습니다.

전통적인 비즈니스 모델은 AI 에이전트를 활용하여 숙련된 역량을 빠르게 복제할 수 있는 능력으로 인해 그 입지를 잃어가고 있습니다.

## 증강 지능을 통한 역량 통합은 성과를 이끌어냅니다.

증강 지능을 통한 역량 통합은 인간의 창의성과 AI 기능을 결합하여 단독으로는 달성할 수 없는 성과를 달성하는데 도움을 줍니다.

## 인적자원은 확장될 수 있습니다.

디지털 인적자원은 빠르게 적응하고 효과적으로 운영되어 여러분의 비즈니스 운영을 강화할 수 있습니다.

## 업무, 인력 및 근로자는 재정의될 것입니다.

성공은 새로운 기술, 작업 방식 및 리더십으로 인적 자원을 변화시키는 것을 의미합니다.

## 인간은 여전히 주도권을 갖습니다.

AI의 자율성은 강력하지만, 전략적 조정, 혁신 및 책임 있는 AI 구현을 위해 인간의 감독은 중요합니다.



**비즈니스 리더들은 AI와 관련하여 갈림길에 서 있습니다.** 한쪽 길에는 이해할만한 회의론이 있습니다: AI는 과대평가되었고, 많은 초기 투자가 약속된 수익을 제공하지 못했습니다. 그러나 다른 길은 변혁적인 현실로 이어질 수 있습니다: AI는 이미 수익을 증가시키고 산업을 재편하고 있습니다. 향후 12~24개월 내에 AI 에이전트는 기업 운영 방식을 혁신하여 기업이 이전에는 상상할 수 없었던 속도와 규모로 전략적 움직임을 가능하게 할 것입니다. 전통적인 규모에 의존하는 비즈니스 모델은 민첩성과 혁신을 선호하는 모델로 대체될 수 있습니다.

**승자는 더 나은 기술 때문에 성공하는 것이 아닙니다.** 그들은 업무의 본질과 그것이 조직에 의미하는 바를 재고할 것입니다. 이러한 기업들은 규모가 이제 덜 중요하다면 속도가 더 중요하고 혁신이 가장 중요하다는 것을 이해합니다. 또한 AI 리더들은 진정한 이점이 각 요구 사항에 맞는 적합한 에이전트를 적절히 선택할 수 있는 능력에서 온다는 것을 알고 있습니다 — 그것이 기업 애플리케이션 내에 내장된 AI 에이전트 기능이든, 독립형 AI 에이전트 애플리케이션이든, 또는 내부에서 구축된 고도로 전문화된 AI 에이전트이든 상관없습니다. 그들은 더 많은 AI 에이전트를 더욱 전문화된 작업을 수행하기 위해 배치함으로써 위험, 비용 및 복잡성을 관리하면서 AI를 빠르고 효과적으로 확장할 수 있을 것입니다.

**이 AI 혁신은 이제 막 시작되었지만 빠르게 가속화되고 있습니다.** 이는 우리산업을 변화시키고 있습니다. 고객은 곧 실시간으로 고도로 개인화된 맞춤형 서비스와 경험을 요구할 수 있습니다. 새로운 공급업체가 등장하고 AI 에이전트가 내부에서 더 많은 작업을 수행할 수 있게 함에 따라 여러분의 공급 기반이 변화할 수 있습니다. 하이브리드 AI-인간 팀이 확산됨에 따라 업무 정의 및 비즈니스 성과 측정 방법도 새롭게 정의될 것입니다.



인터넷이 통신, 상거래 및 정보 접근을 혁신한 것처럼, AI 에이전트는 우리가 일하고, 협력하며, 가치를 창출하는 방식을 근본적으로 재편할 것으로 예상됩니다.

**이는 가까운 미래지만, 꾸준한 노력이 필수적입니다.** 이전에는 과대광고를 무시해야 했다면 이제는 회의론자를 무시해야 할 수도 있습니다. AI를 포기하거나 충분히 큰 그림을 그리지 못하는 기업은 뒤처질 수 있습니다. 반대로 지속적으로 노력한다면, 여러분이 창출한 가치와 재무 성과가 너무 뛰어나서 경쟁자들이 결코 따라잡지 못할 수도 있습니다.

# 미래의 업무환경이 이미 시작되었습니다: 증강 지능

광범위하게 확장하고 빠르게 적응하며, 운영까지 효과적인 인력을 상상해 보십시오. 이것이 AI 에이전트가 지금 당장 제공할 수 있는 것입니다. 이들은 복잡한 문제를 해결할 수 있는 적응력과 독창성을 가진 정교한 디지털 인력으로, 인간 동료와 맞먹거나 심지어 이를 능가할 수 있습니다. 게다가 그들의 능력은 단순한 작업 실행을 훨씬 뛰어넘습니다. AI 에이전트와 에이전트 시스템은 추론하고, 워크플로를 수행하며, 맥락을 이해하고, 창의적인 솔루션을 생성하며 심지어 실수로부터 배울 수도 있습니다.

소프트웨어 개발, 고객 서비스 및 신약 개발 분야에서 전문화된 AI 에이전트는 이미 생산성과 시장 진출 속도를 50% 이상 향상시키고 있습니다. Tax분야에서 구축된 AI 에이전트는 한때 2주가 걸리던 복잡한 문서를 하루 만에 작성하는 데 도움을 주고 있습니다. 금융 전반에서 AI 에이전트는 데이터 수집 및 분석 방식을 혁신하고 감사 속도와 품질을 향상시키고 있습니다.

우리는 이제 시작단계에 있습니다. 곧 프로그래밍이나 자연어를 통해 필요한 에이전트를 설명하면 AI 시스템이 이를 생성할 수 있게 될 것입니다. 우리는 수많은 영역에서 맞춤형 디지털 인력을 갖게 될 것입니다. 그러나 우리가 가져야 할 사고방식 변화는 단순히 자동화에 관한 것이 아닙니다. 그것은 너무 좁은 관점입니다.



우리는 이제 인간의 독창성과 AI의 분석적 역량이 결합되어 단독으로는 달성할 수 없는 결과를 달성하는 데 도움을 주는 "역량 통합"이라는 증강 지능 시대에 살고 있습니다.

이 시너지 관계는 단순한 자동화를 넘어 새로운 수준의 생산성, 혁신 및 효율성을 열어줍니다. AI 에이전트는 놀라운 자율성을 제공하지만, 효과적인 모델은 협업과 능동적인 통제가 결합된 것입니다.

인간과 AI는 점점 더 함께 일하며 각자의 고유한 강점을 활용하고 있습니다. 책임 있는 AI 구현에는 통제에 대한 세심한 접근 방식이 필요합니다. AI 에이전트는 많은 상황에서 자율적으로 작동할 수 있지만, 책임 있는 의사 결정, 전략적 지침 제공, 그리고 인간의 가치와의 조화를 가능하게 하는 데 인간의 판단이 여전히 중요합니다. 인간 중심 원칙은 AI의 자율성 범위를 정의하고 적절한 인간 개입을 가능하게 하는 명확한 프로토콜 개발의 기초가 될 수 있습니다.

# AI 네이티브 기업처럼 생각하십시오: 업무, 인력 및 근로자

업무	인력	근로자
<p><b>업무 구조를 탈피하십시오.</b></p> <p>비즈니스 전반에 걸쳐 인간-AI 팀을 통합하려면 IT에만 머물러서는 안됩니다. 프론트 오피스, 미들 오피스 및 백 오피스의 각 측면을 재고하여 AI를 내재화하고 더 빠르게, 더 많이 혁신해야 합니다. 이를 위해서는 새로운 워크플로와 가치 사슬이 필요합니다.</p>	<p><b>새로운 기술을 새로운 장소에 적용하십시오.</b></p> <p>AI 시대에는 사람들이 더 중요해지지만, 사람들은 AI를 안내하고 감독하며, AI의 도움으로 혁신하고 신속한 AI 지원 결정을 내리는 것과 같은 오직 사람들이 할 수 있는 일에 집중해야 합니다. 이는 새로운 역할, 책임 및 채용 전략뿐만 아니라 직원과 AI 간의 명확한 책임 분담을 요구할 것입니다.</p>	<p><b>모든 사람들을 리더로 만드십시오.</b></p> <p>조직내 대부분의 근로자는 곧 AI 에이전트 팀을 이끌게 될 것입니다. AI 에이전트가 수행하는 다양한 워크플로를 설계하고 관리하는 역할에서는 새로운 기술뿐만 아니라 AI를 포용(AI가 그들을 대체할 수 있다는 두려움보다)하고 그것과 함께 혁신하려는 자세가 필요합니다. 이는 문화적 변화와 심리적 안전감을 요구할 수 있으며, 리더십은 인센티브를 제공하고 지속적으로 사람들의 중요성을 명확히 해야합니다.</p>

AI를 단순히 작업 속도를 5% 높이거나 프로세스를 20% 더 효율적으로 만드는 것만으로 사용한다면, 뒤처질 가능성이 큽니다. 증강 지능이 확산됨에 따라 백지 상태에서 접근해야 합니다. 인간-에이전트 팀이 확장할 수 있도록 전체 프로세스와 기능을 재구성하십시오. 기술 자체는 도전 과제가 아닙니다. 데이터 엔지니어링, 딥러닝 또는 컴퓨터 비전과 같은 "어려운" 기술조차도 더 이상 장애물이 아닙니다. AI 에이전트는 고도로 전문화된 기술 요구 사항도 처리할 수 있습니다. 진정한 도전 과제는 업무, 인력 및 근로자의 본질을 재고하는, 조직의 재구성일 수 있습니다.

조직 재구성을 제대로 수행하면 ROI가 개선될 수 있습니다. 우리들의 기업은 매우 민첩하고 효율적으로 변할 수 있으며, 관망하는 접근 방식을 취하는 동료들은 평범함에 갇히거나 뒤처지는 더 나쁜 상황에 처할 수도 있습니다. 이것이 큰 요구처럼 들릴 수도 있으나 이 혁신은 산업과 경쟁 환경에서 이미 진행 중입니다.

산업 및 경쟁 구도의 변화에 대비하고, 오늘날 업무와 비즈니스의 미래를 창조하는 선구적인 기업들에게 PwC가 어떻게 도움을 주고 있는지 확인해 보십시오.

# 소매 대기업에서 AI 에이전트 확장

## 고객 참여

AI 에이전트는 행동 데이터를 분석하여 수요를 예측하고 행동을 추천하며 문제를 적절한 인간 전문가에게(맥락 및 통찰력과 함께) 전달합니다. 고객 문의에 대한 평균 응답 시간이 최대 40% 감소하여 참여 속도가 개선되었습니다.

## HR

AI 에이전트가 인력 예측 계획, 채용 전략 및 감정 분석을 제공함에 따라 직원 이직률이 10% 감소했습니다.

## 재무

AI 에이전트는 실시간으로 금융 거래를 감사하여 부정을 감지하고 준법보고서를 업데이트합니다. 이 체계적인 이상징후 탐지 덕분에 부정 거래가 25% 감소했습니다.

## 마케팅

AI 에이전트는 이제 동적 콘텐츠 생성, A/B 테스트 및 채널 간 최적화를 통해 개인화된 맞춤형 광고 캠페인을 만드는데 도움을 줍니다. 그 결과, 구매전환율은 15% 증가하고 ROI가 20% 상승했습니다.

세계적인 소매 대기업의 경영진은 상황의 긴박함을 이해하고 있습니다. 그들은 비즈니스를 신속하게 재구성해야 했습니다. 이 기업은 현재 정상의 자리에 있지만, 재빠르게 AI 기술을 중심으로 비즈니스 모델을 구축하고 운영하는 경쟁자들이 등장하고 있습니다. 이 회사의 리더십은 AI가 사람에게 생산성, 민첩성 및 혁신을 제공하는데 도움을 줄 수 있다는 것을 깨달았습니다. 또한 여기저기의 파일럿 프로젝트를 진행하는 것만으로는 충분하지 않다는 것도 알고 있습니다. 그들은 대규모 AI가 필요하며, 새로운 AI 증강 업무 방식을 위한 새로운 비즈니스 프로세스를 갖춘 새로운 조직이 필요합니다.



이 회사는 새로운 AI 기반 조직을 구축하는 데 도움을 받기 위해 PwC에 도움을 요청했습니다. 첫 번째 단계는 AI 에이전트를 개발하고 배포하기 위한 보편적인 플랫폼인 중앙 집중식 AI 허브를 구축하는 것이었습니다.

이 허브의 기술 자산, 인적 역량 및 표준화된 프레임워크는 AI 에이전트가 가장 빠르게 위험을 관리하면서 가치를 생성할 수 있는 영역을 식별하는 데 도움을 줍니다. 또한, 프로토타입 제작 및 테스트를 위한 테스트 환경을 제공하며, 배포 및 감독을 위한 도구와 프로토콜을 제공합니다.

이 플랫폼은 빠르게 영향을 미치고 있습니다. 프로젝트가 시작된 지 몇 달 만에 첫 번째 시도가 이 회사의 성공에 매우 중요한 요소인 소프트웨어 개발 방식을 변화시켰습니다. 수많은 소프트웨어 개발자는 복잡하고 상호 의존적인 시스템에서 일하고 있습니다. 이제 AI 에이전트는 요구 사항부터 코드 생성, 테스트 및 워크플로 조정까지 개발자의 작업 각 측면을 이미 향상시키고 있습니다. 개발 주기는 최대 60% 단축되었고 생산 오류는 절반으로 줄었습니다. 그리고 이러한 개선은 계속되고 있습니다.

기업의 개발자들에게 새로운 작업 방식은 대규모 IT 백로그를 해결할 수 있도록 해 줍니다. 시간이 지나면서 기업은 비즈니스 성장을 지원하기 위해 더 적은 수의 개발자가 필요할 수 있습니다. 소프트웨어 개발에서 AI 에이전트 주도의 이점은 기업 내 다른 기능으로 AI 에이전트가 확산될 수 있는 기반을 마련합니다.

중요한 것은, 이 소매 대기업이 AI를 위해 조직을 재편하고 있다는 점입니다. 리더십은 비즈니스 목표를 달성하기 위해 AI 에이전트의 능력을 최우선으로 활용하면서, AI 덕분에 접근 가능한 목표들도 적극적으로 포함합니다. 이들은 사람들에게 새로운 기술을 갖추도록 지원하고, AI 시대에 사람들을 위한 새로운 역할을 식별하여 변화에 대한 두려움을 해소합니다. 또한, AI가 발전함에 따라 사람들과 조직이 지속적으로 적응할 수 있도록 끊임없는 학습 문화를 조성합니다.

기업의 리더십과 PwC의 AI 전문가들은 이제 기업 전반에 걸쳐 인간-에이전트 협업을 개선하고 있으며, 어떤 작업이 인간에게 남아야 하고 어떤 작업이 자동화되어야 하는지를 정의하고 있습니다. 기업은 엄격한 검증, 보고 및 협업 AI 윤리 위원회를 통해 이해 관계자의 신뢰를 구축하고 있습니다. 기업은 인센티브, 피드백 루프, AI 코칭 에이전트 등을 통해 직원 참여를 성장 및 유지하고 있습니다. 그들은 에이전트 수명주기 관리 프로토콜과 기업 전반에 걸친 상호 연결된 에이전트 생태계를 만들고 있습니다.

예를 들어, 한 에이전트 생태계는 기업의 글로벌 공급망을 관리하기 위해 개발되고 있습니다. 재고 부족을 예측하고 공급업체 계약을 협상하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. AI 에이전트는 자동화와 데이터 기반 통찰력을 제공할 수 있으며, 사람들은 전략적 결정을 내리고 감독을 수행할 수 있습니다.

이 리더기업은 오늘날 가치를 창출하고 수십 년 동안 지속될 수 있는 경쟁 우위를 구축하기 위해 업무의 본질을 변화시키고 있습니다.

# 기술 선도 기업에서 고객 참여를 새롭게 구상하기

더 빠른 해결

▼25%

고객요구사항 해결에  
더 적은 통화시간소요

더 적은 전화연결  
전환 횟수

Up to 60%

더 적은 전화가  
연결되어, 고객들은 첫  
번째 연락만으로도  
문제가 해결된다는  
점에서 만족합니다.

더 강한 브랜드

▲7%

기업 순추천지수와  
고객만족도를  
10%까지  
향상시킵니다.

더 효과적인 인력

▼15%

고객 참여 품질의  
개선과 함께 상담원의  
수가 감소했습니다.

한 기술 선도 기업은 이제 원활하고 개인화된 서비스와 경험을 기대하는 수백만 명의 고객을 보유하고 있습니다. 그러나 기존의 수동적인 고객 참여 방식으로는 고객의 요구를 충족시킬 수 없습니다.

회사 경영진은 합리적인 비용으로 고객 참여를 향상하기 위해 첨단 기술과 운영 혁신을 원했습니다. 이 회사는 PwC와 함께 고객이 다양한 채널을 통해 회사와 소통할 수 있도록 AI 기반 옴니채널 연락 센터 시스템을 개발하고 배포했습니다. 예측 의도 모델링, 적응형 대화 프레임워크 및 실시간 분석을 통해 사람들과 가상 비서가 고객의 요구를 예측하고 맞춤형 솔루션을 제공하는 데 도움을 줍니다.

AI 에이전트는 가상 비서를 구동하고 데이터를 수집 및 분석하며 인간 에이전트에게 통찰력을 쉽게 제공하는 등 다양한 작업을 수행합니다. PwC의 독점 프레임워크를 기반으로 구축된 중앙 집중식 에이전트 관리 허브는 고객 대면 및 백엔드 운영에 대한 조정, 확장, 채널 간 일관성 및 감독을 가능하게 합니다.

AI 에이전트가 지원하는 옴니채널 연락 센터는 시작에 불과합니다. PwC의 도움으로 이 회사는 기업 전반에 걸쳐 책임 있는 AI를 구축하고 있으며, AI 거버넌스를 포함하고 있습니다. 또한 직원들에게 새로운 기술을 제공하고 혁신과 지속적인 학습 문화를 조성하고 있습니다. 회사는 통합된 인간-AI 팀에서 나올 수 있는 증강 지능을 활용할 계획입니다.



중앙 집중식 AI 에이전트 관리 허브, AI 거버넌스 및  
AI가 준비된 기술과 문화를 통해 기업은 이제 고객 서비스의  
미래로 나아가고 있습니다.

다음 단계로, AI 에이전트는 고객의 요구를 예측하고 이를 확인하기 위해 고객과 소통할 수 있습니다. 그들은 기업의 다른 부서에 있는 다른 AI 에이전트와 협력하여 이러한 요구를 충족시킬 수 있습니다. 숙련된 직원들이 감독하는 이러한 과정은 고객들이 원하는 서비스를 제공하고 경험을 향상시키는데 기여할 수 있습니다. 이러한 AI 기반 운영 및 비즈니스 모델은 디지털 시대에서 기업의 성공을 위한 발판을 마련하고 있습니다.

# 지속적인 경쟁 우위를 구축하는 출발점

5년 후, 여러분의 조직은 현재 모습과 전혀 다른 모습일 수 있습니다. 문제는 AI로 강화된 업무시대에 승자가 되기 위해 변신했는지 아니면 따라잡기에는 너무 늦었는지입니다. 시작하는 데 도움이 될 수 있는 다섯 가지 단계는 다음과 같습니다.

**01.**

전략부터  
시작하십시오.

AI를 활용하여 외부와 내부를 분석하여 AI 가치 풀을 식별한 다음 핵심 비즈니스 목표와 일치하도록 전략을 설정하십시오. 큰 그림을 그리세요. AI는 새로운 비즈니스 목표를 달성 가능하게 할 뿐만 아니라, 생존을 위해 필수적인 것으로 만들 수 있습니다.

**02.**

업무를  
재정의하십시오.

가치 사슬, 핵심 비즈니스 프로세스 및 워크플로를 재설계하여 하이브리드 AI-인간 팀이 제공할 수 있는 효율성 및 혁신을 활용하십시오. 사람들이 AI 에이전트와 어떻게 협력할지, 그리고 조직 내에서 다양한 전문화된 작업을 위해 설계된 다양한 AI 에이전트를 어떻게 조정할 것인지 고려하십시오.

**03.**

인력을  
재구성하십시오.

AI 주도 워크플로가 요구하는 역할과 기술을 파악하십시오. 사람들이 해야 할 일, AI가 해야 할 일, 그리고 인간이 직접 개입해야 하는 시점을 정의하십시오. 새로운 채용, 성과 관리 및 보상 전략과 함께 새로운 인재 구조를 만드십시오.

**04.**

직원들이 자신을  
재정의하도록  
돕습니다.

사람들이 AI와 손잡고 번영할 수 있도록 기술, 작업 방식 및 심리적 안전감을 제공하십시오. 인력대체에 대한 두려움을 줄이기 위해 AI 시대에 그들이 수행할 수 있는 역할을 식별하십시오. AI가 제공한 결과를 의심하고 필요할 때 AI를 무시하고, 새로운 아이디어와 배운점을 공유하는데 두려움이 없도록 격려하십시오.

**05.**

책임 있는 AI를  
내재화 하십시오.

가치 창출과 혁신을 가속화하기 위해, 문제를 사전에 감지할 수 있는 책임 있는 AI 프레임워크를 구축하고 AI에 적합한 데이터와 거버넌스를 마련하십시오.

# Contact us

## **이도신 Partner**

유니콘지원센터센터장

02-709-3321

do-shin.lee@pwc.com

## **신종훈 Partner**

02-709-0209

jonghoon.shin@pwc.com

## **김광연 Partner**

02-3781-9184

kwang-yeon.kim@pwc.com

## **이용재 Partner**

02-709-0393

yong-jae\_1.lee@pwc.com



삼일회계법인

삼일회계법인의 간행물은 일반적인 정보제공 및 지식전달을 위하여 제작된 것으로, 구체적인 회계이슈나 세무이슈 등에 대한 삼일회계법인의 의견이 아님을 유념하여 주시기 바랍니다.  
본 간행물의 정보를 이용하여 문제가 발생하는 경우 삼일회계법인은 어떠한 법적 책임도 지지 아니하며, 본 간행물의 정보와 관련하여 의사결정이 필요한 경우에는, 반드시 삼일회계법인 전문가의 자문 또는 조언을 받으시기 바랍니다.

S/N: 2506A-RP-067

© 2025 Samil PricewaterhouseCoopers. All rights reserved. "PricewaterhouseCoopers" refers to Samil PricewaterhouseCoopers or, as the context requires, the PricewaterhouseCoopers global network or other member firms of the network, each of which is a separate and independent legal entity.