



GLG

AI 비즈니스 전략

미래 비즈니스를 선도하는 생성형 AI

저자: 주제 전문가 겸 GLG 자문위원

목차

요약	1
조사 소개	2
설문조사 인사이트	4
결론	16

요약

생성형 AI에 대한 시장의 관심이 점차 커져감에 따라, 비즈니스 및 IT 리더들은 이 혁신적인 기술이 기업의 효율성과 생산성을 얼마나 높여줄 수 있는지 판단해야 한다는 압박에 시달리고 있습니다. 그러나 생성형 AI 및 AI 기술을 언제 어떻게 도입해야 하는지에 관한 핵심 정보는 부족한 상황입니다. 고위 AI 관련 의사결정자 및 관계자를 대상으로 실시한 이번 설문조사에 따르면, 의미 있는 성과를 내는 데 필요한 투자, 비용, 기술에 대한 불확실성이 특히 생성형 AI 도입을 저해하고 있는 것으로 나타났습니다. 또한 산업별로 AI가 할 수 있는 일과 해야 하는 역할에 대한 혼란은 또 다른 저해 요소로 파악되었습니다.

리더들은 어떻게 해야 동종 업계 기업 및 공급사와 생성형 AI에 대해 공통된 언어를 사용하고, 가장 적합한 사용 사례를 파악하며, 성공적인 도입과 위험 완화를 위해 올바른 조치를 취할 수 있는지 고민하고 있습니다.

설문조사에 따르면, 이들 리더들은 생성형 AI 도입 경험이 있는 업계 전문가 및 동종 업계 기업의 이야기를 듣고자 하며, 자사의 사용 사례 및 산업 내 의미 있는 사례 연구를 찾고 있습니다. 멀리 어답터의 경험을 통해 배움으로써 명확히 이해하고, 이를 바탕으로 내부 및 대고객 애플리케이션에 해당 기술을 자신 있게 도입할 수 있을 것입니다.

설문조사 결과

59%

의 응답자는 업계 전반에서 사용되는 생성형 AI에 대한 공통된 정의가 없다고 생각

78%

의 응답자는 생성형 AI 프로젝트 지원에 필요한 비용과 투자에 관한 전문가 조언을 어떻게 얻어야 할지 모름

87%

의 응답자는 생성형 AI에 관한 업계 전문가의 조언을 가장 신뢰하는 것으로 나타남

조사 소개

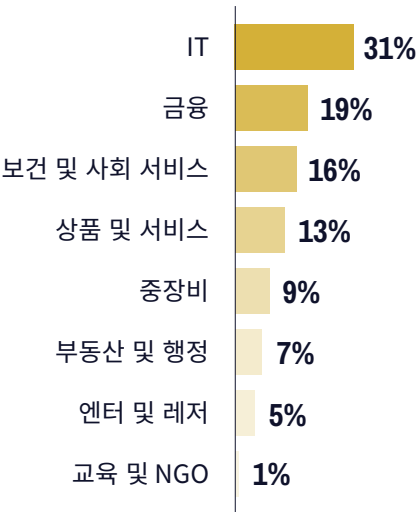
GLG는 약 100만 명에 달하는 분야별 전문가로 구성된 세계 최대의 지식 네트워크로, 의미 있는 연결을 통해 경쟁력을 확보할 수 있는 인사이트를 제공합니다. 2024년 6월에서 7월 사이, GLG는 미국과 캐나다 소재 기업의 고위급 임원 중 AI 투자에 대한 의사결정 권한이 있거나 상당한 영향력을 행사할 수 있는 201명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시했습니다.

설문조사에 따르면 대부분의 응답자는 다음과 같은 의견을 내놓았습니다.

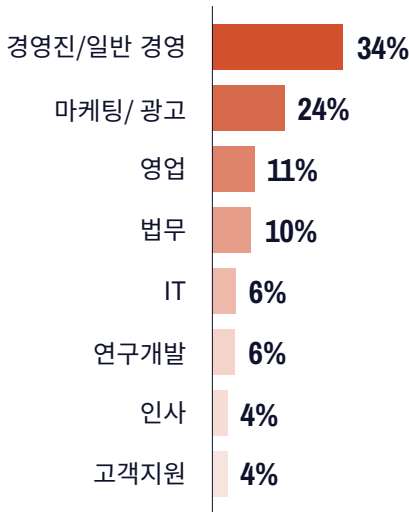
- 생성형 AI에 대해 매우 긍정적이며, 새로운 사용 사례를 다수 찾을 수 있을 것이라고 기대.
- 생성형 AI에 대한 정의, 활용 방법, 가치 제안에 대한 산업 내 합의가 부족하다고 생각.
- 생성형 AI 구현의 주요 측면, 예를 들어 소요 비용과 투자에 대한 조언을 어디에서 얻을 수 있는지 잘 알지 못하며, 이로 인해 기술 도입 속도가 느려질 수 있다고 생각.
- 생성형 AI 투자 계획 시 공급사의 추천보다는 실무 경험이 있는 업계 전문가 및 동료들의 조언을 신뢰하는 경향이 있음.

아래 그래프는 응답자의 직급, 직무, 그리고 소속 기업의 연 매출 및 산업별 분포를 나타냅니다.

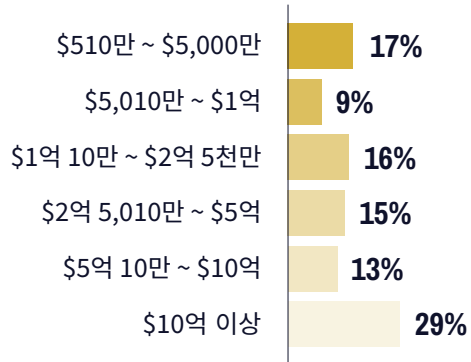
산업



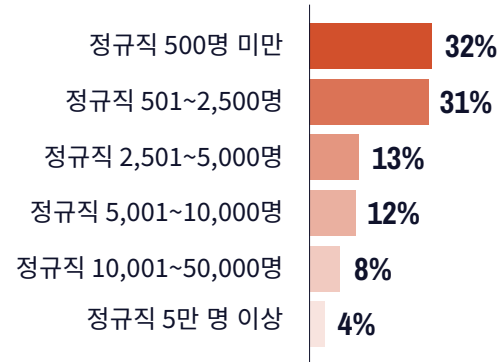
담당 직무



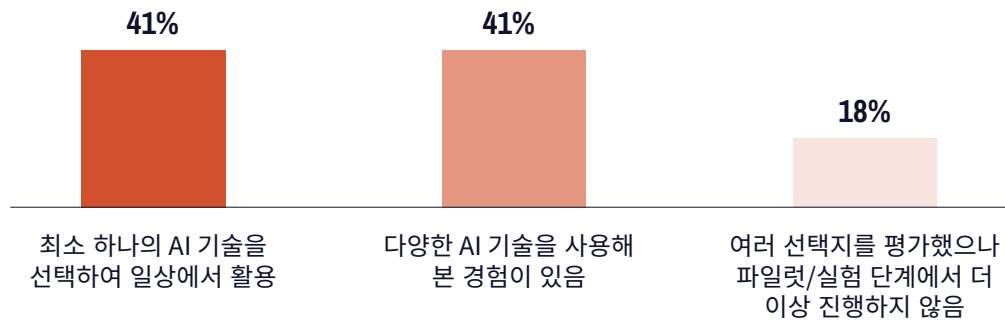
연매출



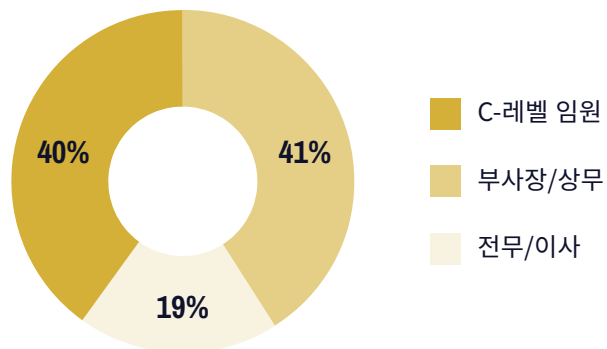
회사 규모



AI 기술에 대한 투자



직무



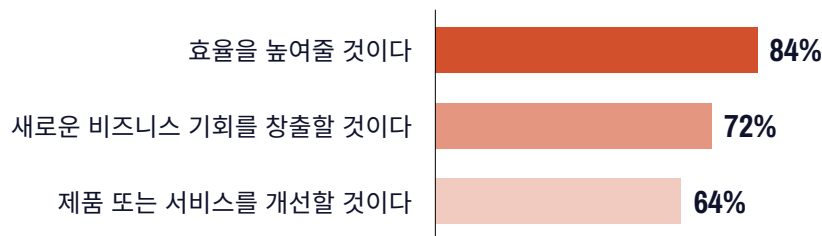
설문조사 인사이트

AI에 대한 높은 기대감

설문조사를 통해 여러 분야에서 AI에 대한 불확실성이 확인되었으나, 응답자들은 일관되게 AI 기술이 주요 비즈니스 니즈를 해결할 수 있을 것이라는 낙관적인 전망을 내놓았습니다. 응답자의 84%는 AI가 효율성을 높여줄 것으로 생각했으며, 72%는 새로운 비즈니스 기회를 창출해 줄 것이라고 답했습니다. 이는 주요 정보 격차가 해소될 경우 AI 기술 도입률이 더욱 높아질 수 있음을 시사합니다.

AI에 대한 견해

전체 응답자 중 비율(%)



73%

의 응답자가 신속한
정보 요약이 직무
수행의 핵심 요건 중
하나라고 생각

주요 직무 수행을 도와주는 AI

AI에 대한 기대감이 높은 이유 중 하나는 비즈니스 및 IT 리더들이 AI 기술이 일부 주요 직무를 수행해 줄 최적의 해결책이라고 생각하고 있기 때문입니다. 설문조사 시 응답자들에게 일반적인 비즈니스 활동 목록을 검토하고, 이러한 활동이 업무에서 핵심적인 부분을 차지하는지 확인을 요청한 결과, 응답자들은 정보의 신속한 요약(73%), 아이디어 창출(65%), 결과 예측(63%), 다른 사람의 도구 사용 편의성 개선(59%), 의사결정 자동화(58%) 등을 주요 직무 요건으로 꼽았습니다.

또한 업무에 중요하다고 생각하는 작업을 수행하는 데 AI가 적절한 도구인지와 가장 적합한 도구인지 질문했더니, 생성형 AI를 신속한 정보 요약에 적합한 솔루션으로 인식하는 경우가 가장 많았습니다. 신속한 정보 요약을 핵심 비즈니스 요건이라고 말한 응답자의 97%는 생성형 AI가 목적에 부합하는 적절한 도구라 답했고, 87%는 이상적 도구라고 말했습니다.

응답자들 사이에서 이러한 주요 직무 요건이 전반적으로 공통되게 나타났다는 점에서, AI가 기업의 가장 빈번하고 기본적인 업무를 가속화하는 도구로서 인식되고 있음을 알 수 있습니다.

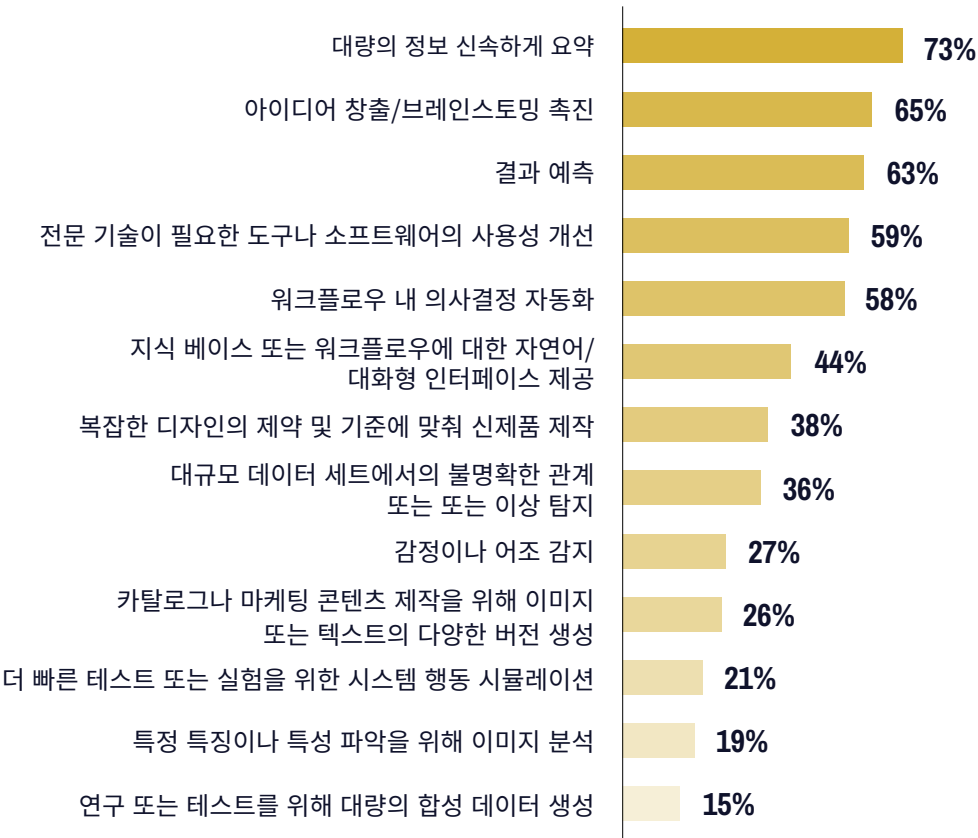
특정 목적에 생성형 AI를 사용할 수 있다고 여기는 인식과 생성형 AI가 특정 목적에 이상적이라고 여기는 인식 간의 격차가 더 크게 나타나는 경우도 있었습니다. 예를 들어, 아이디어 창출이 주요 비즈니스 요건인 응답자의 83%는 생성형 AI가 적합한 도구라고 생각했으나, 이상적인 도구라고 생각한 비율은 36%에 그쳤습니다.

특수한 기술을 필요로 하는 도구 또는 소프트웨어 사용의 편의성 개선과 워크플로우 내 의사결정 자동화와 같은 사용 사례에서도 유사한 인식 차이가 발견되었습니다. 이는 같은 용도의 검증된 기술이 이미 시장에 존재해 널리 사용되고 있거나, 생성형 AI의 관련 능력을 보여주는 최적화된 모델이나 애플리케이션이 부족하기 때문일 수도 있습니다.

IT 의사결정자는 특정 사용 사례에 신기술이 적합한지 판단하기 위해 동종 업계 업체 및 업계의 성공 사례를 참고하는 경향이 있으며, 위와 같은 영역에서는 생성형 AI가 필요하다는 확신을 줄 수 있는 근거가 필요할 수 있습니다.

주요 직무 요건

전체 응답자 중 비율(%), n= 201

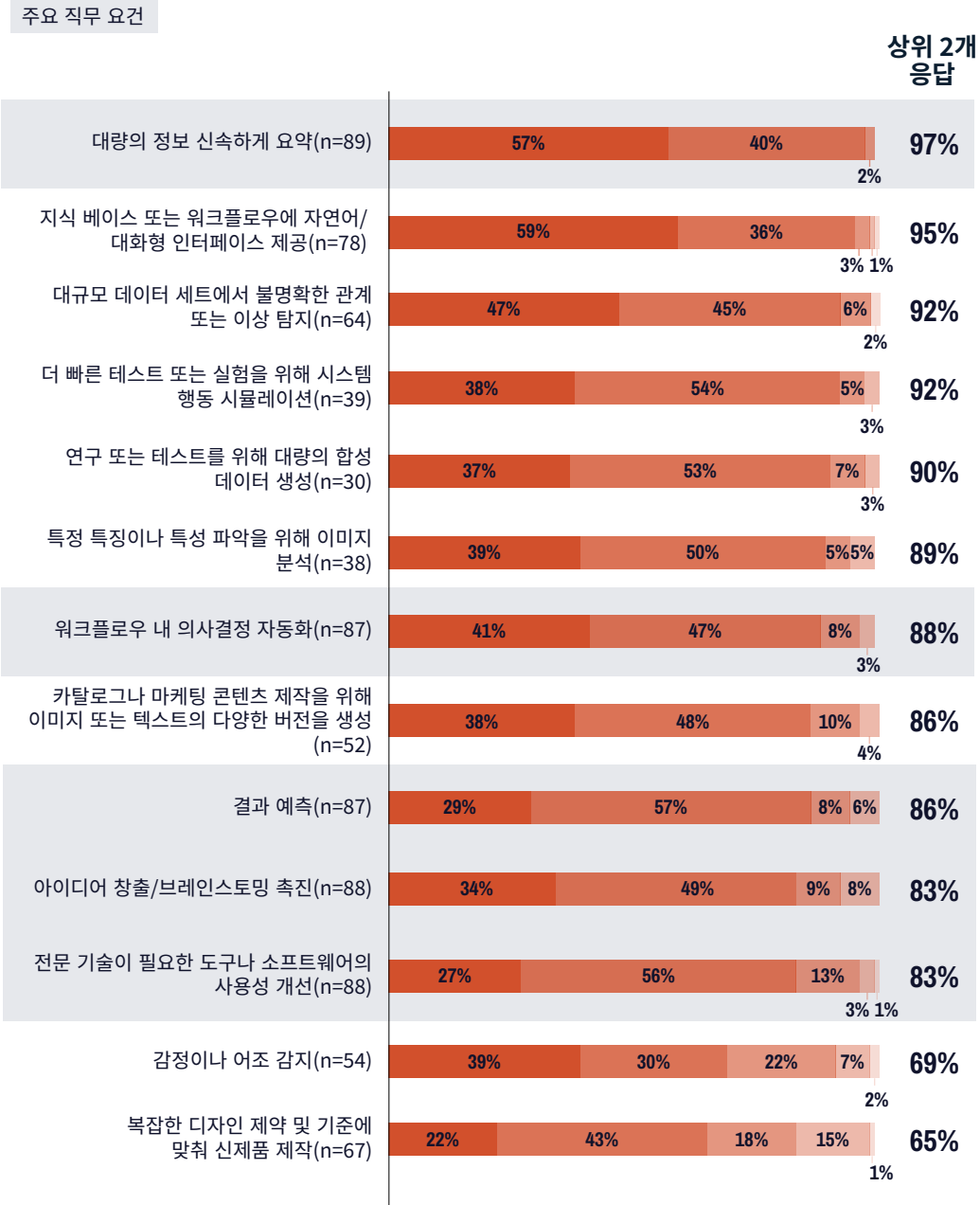


AI 관련 진술에 대한 동의 수준 (직무 요건 관련)

해당 요건이 본인의 직무에 중요하다고 답한 응답자 중 비율(%)

“AI는 이 요건을 해결하는 데 적합한 도구가 될 것이다.”

매우 동의함 동의함 동의하지도 반대하지도 않음 반대함 매우 반대함



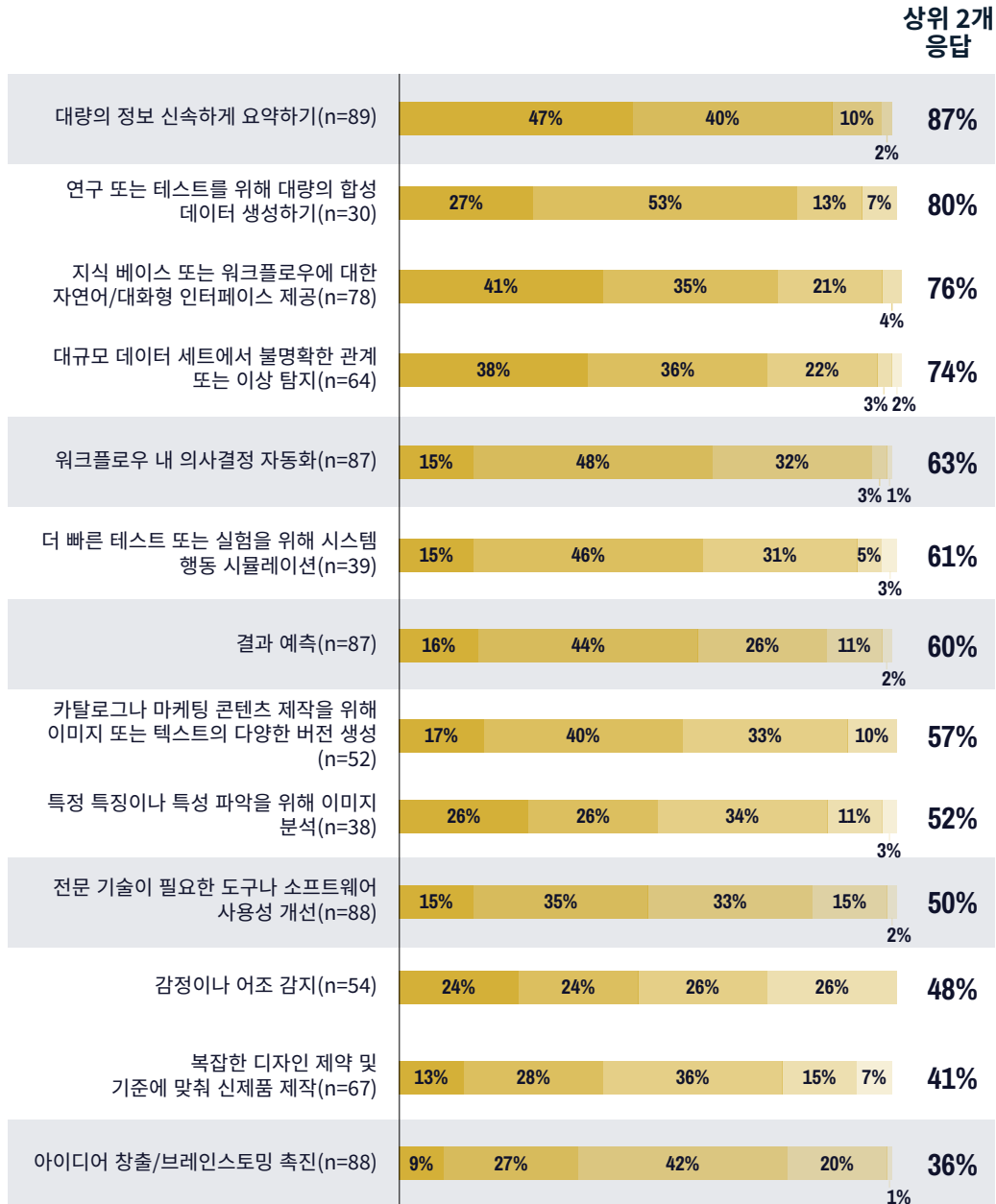
AI 관련 진술에 대한 동의 수준 (직무 요건 관련)

해당 요건이 본인의 직무에 중요하다고 답한 응답자 중 비율(%)

“AI는 이 요건을 해결하는 데 최적의 도구가 될 것이다.”

매우 동의함
 동의함
 동의하지도 반대하지도 않음
 반대함
 매우 반대함

주요 직무 요건



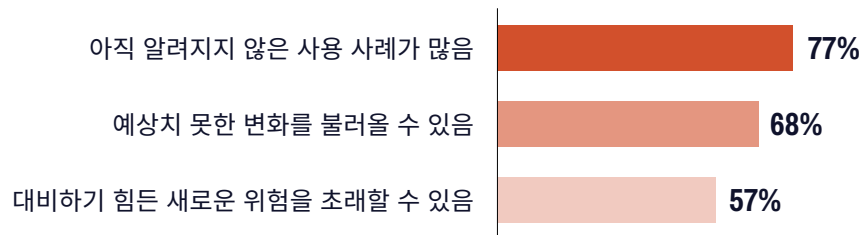
AI, 미지의 잠재력 그리고 위험

가장 놀라운 결과는 생성형 AI에 대한 전반적인 기대감에도 불구하고, 응답자들이 AI의 잠재적 이점 중 다수가 아직 알려지지 않았다고 생각한다는 점이었습니다.

응답자의 77%는 AI에 아직 발견되지 않은 여러 사용 사례가 있다고 생각했으며, 이는 많은 기업이 얼마나 광범위하게 생성형 AI를 사업 전반에 활용할 수 있는지 잘 알지 못한다는 것을 의미합니다. 또한 응답자들은 생성형 AI 도입에 따른 위험이 불확실하다고 생각했습니다. 68%의 응답자가 AI는 예상치 못한 변화를 불러올 것이라 답했고, 57%는 AI가 대비하기 어려운 새로운 위험을 초래할 것이라고 우려를 표명했습니다. 기업이 AI의 가능성에 큰 기대감을 품고 있다고 할지라도, 상당한 불확실성으로 인해 필요 예산 확보 및 적절한 리소스 제공이 어렵거나, 심지어 진행 중인 프로젝트가 좌초될 수도 있습니다. 전문가의 조언을 얻거나 타 기업의 성공 사례에서 배워 이러한 불확실성을 해소한다면, 장애 요소를 줄이고 빠르게 기술을 도입하여 적용할 수 있을 것입니다.

AI에 대한 견해

전체 응답자 중 비율(%)



기회 인식 대비 뒤처지는 도입 속도

설문조사 결과에 따르면, 어떻게 해야 생성형 AI를 효과적으로 도입하고, 비용 및 위험을 파악할 수 있는지에 관해 알기 어려워 기업들의 도입 속도가 느려지고 있다는 사실이 나타났습니다. 위에서 확인할 수 있듯이, 많은 응답자가 여러 핵심 직무 요건 달성에 AI가 적절한 도구라고 생각하는 반면, 기술 도입 수준을 묻거나, 구축을 도와줄 수 있는 공급사를 알고 있느냐는 질문에 대한 응답률은 현저히 낮았습니다.

평균적으로 주요 직무 요건 달성에 AI가 유용하다고 생각한 응답자의 63%만이 기술 구축을 도와줄 수 있는 공급사를 알고 있었고, 46%는 관련 솔루션을 이미 구축한 상태였습니다.

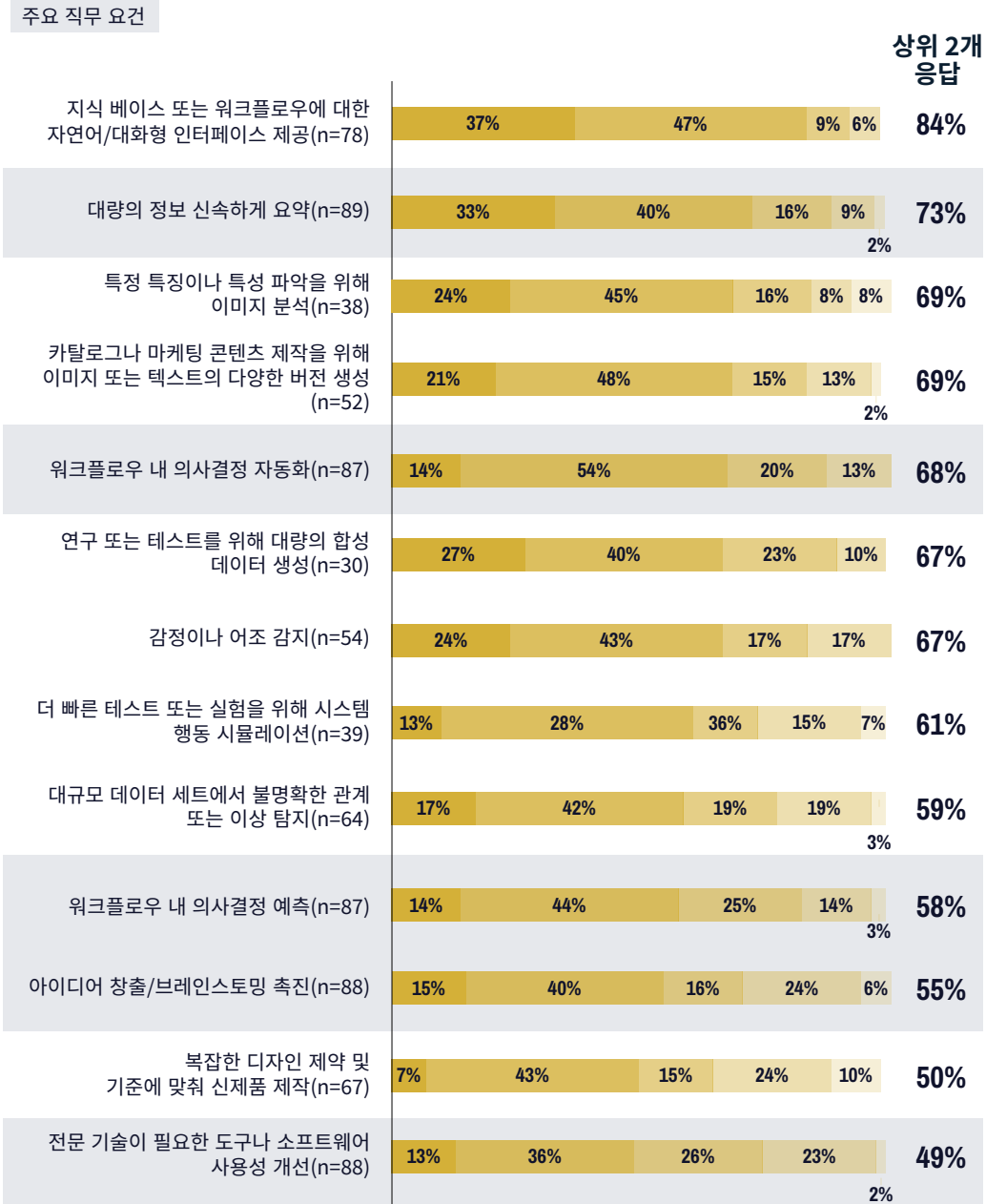
이러한 차이는 사용 사례별로 다르게 나타났습니다. 응답자의 84%가 자연어 인터페이스를 통해 지식 베이스를 이용할 수 있는 생성형 AI 도구를 제공하는 공급사를 알고 있었고, 67%는 이러한 용도의 AI 도구를 이미 구현했으나, 신제품 아이디어 개발을 위한 생성형 AI 도구를 제공하는 업체를 아는 응답자는 절반(50%)에 그쳤으며, AI 기술을 도입한 응답자는 28%에 불과했습니다. 이는 생성형 AI에 대한 공적 논의가 좁은 범주의 일반적인 사용 사례에만 집중하고 있어 특화된 니즈나 산업별 요구 사항에 기술을 적용하려는 리더들이 활용 방법과 잠재적 장애 요소에 대해 잘 알지 못하고 있음을 시사합니다.

AI 관련 진술에 대한 동의 수준 (직무 요건 관련)

해당 요건이 본인의 직무에 중요하다고 답한 응답자 중 비율(%)

“이 요건에 대한 AI 솔루션을 제공할 수 있는 공급사를 알고 있다.”

매우 동의함
 동의함
 동의하지도 반대하지도 않음
 반대함
 매우 반대함

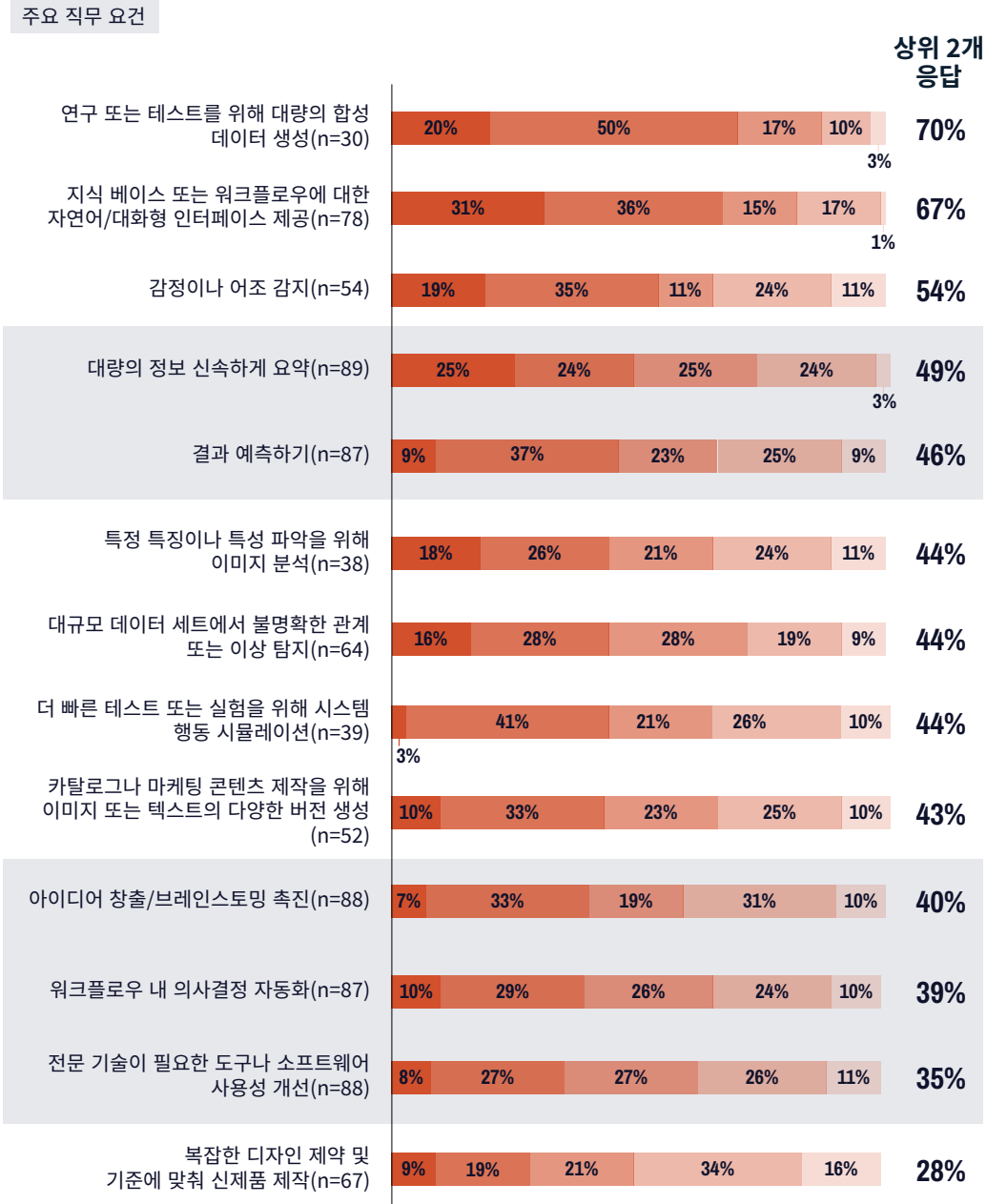


AI 관련 진술에 대한 동의 수준 (직무 요건 관련)

요건이 본인의 직무에 중요하다고 답한 응답자 중 비율(%)

“우리 조직은 이 요건을 해결해 줄 AI를 이미 구축했다.”

매우 동의함 동의함 동의하지도 반대하지도 않음 반대함 매우 반대함



87%

의 응답자가 AI
를 신속한 정보
요약을 위한 최적의
도구라고 생각

불분명한 위험으로 지연되는 AI 구축

신기술 도입은 잠재적 위험 완화, 필요한 비용 및 자원
예측, 보안 문제 해결과 같은 다양한 고민을 동반합니다.
AI와 관련된 일반적인 위험으로부터 충분한 보호를 받고
있는지 판단하기 위한 정보의 확보 여부를 물었을 때,
응답자들은 보안, 구축 비용, 결과의 신뢰성, 모델 및
학습 데이터와 관련된 편향 완화 능력에 대한 인사이트가
부족하다고 답했습니다. 이러한 문제를 해결하지

못한다면 비즈니스 및 IT 리더들이 비즈니스 케이스 승인을 받거나 파일럿 및 도입을
추진하기 위해 필요한 내부 지원을 확보하기 어려울 수 있습니다.

		주요 비즈니스 요건					
		대량의 정보 신속하게 요약하기(n=87)	아이디어 창출/ 브레인스토밍 촉진하기(n=73)	결과 예측하기 (n=75)	전문 기술이 필요한 도구나 소프트웨어의 사용성 개선하기 (n=73)	워크플로우 내 의사결정 자동화하기 (n=77)	지식 베이스 또는 워크플로우에 대한 자연어/ 대화형 인터페이스 제공하기(n=74)
잠재적 위험	기존 도구 및 워크플로우와의 호환성	66%	64%	63%	52%	56%	65%
	비용/필요 투자	56%	53%	57%	48%	55%	64%
	AI가 내린 결정의 설명 가능성 및 투명성	49%	40%	48%	47%	40%	49%
	결과의 신뢰성/ 일관성	57%	48%	59%	55%	49%	62%
	모델/학습 데이터와 관련된 편향	44%	33%	48%	48%	38%	55%
	환경의 영향/ 지속가능성	45%	34%	49%	51%	49%	36%
	보안 관련 위험	43%	34%	51%	40%	39%	57%
	지식재산권 관련 위험	46%	38%	51%	49%	44%	58%
	새로운 기술에 대한 니즈	62%	58%	68%	59%	69%	66%
	기존 인력에 대한 영향	67%	58%	60%	62%	68%	62%

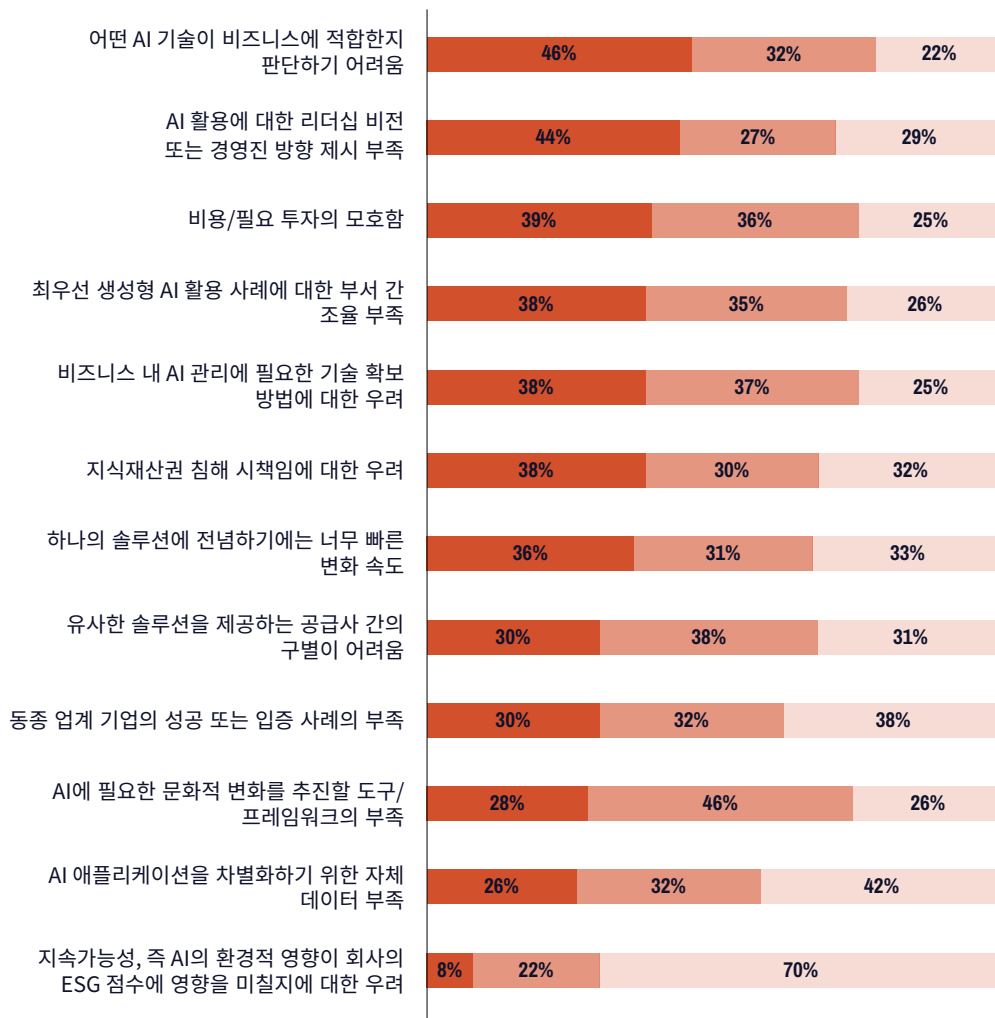
위험 완화에 필요한 정보를 보유하고 있다고 한 사람들 중 비율(%)

생성형 AI에 대한 대화는 학습 데이터의 질과 이용 가능 여부, 특정 모델의 성능 등 기술적 장애 요인을 중심으로 이루어지고 있으나, 설문조사에 따르면 핵심 비즈니스 고려 사항에 대한 불확실성이 기술 도입의 가장 중요한 장애 요인으로 나타났습니다. 생성형 AI 기술 도입 의사에 영향을 미치는 요인들의 순위를 매겨달라는 질문에 대해, 응답자들은 자사 비즈니스에 어떠한 기술이 적합한지 결정하는 데의 어려움, 리더십 비전의 부족, 잠재 비용과 필요한 투자에 대한 모호함이 데이터 부족과 같은 기술적 요인보다 더 중요한 장애 요소라고 지적했습니다. 이러한 장애 요소를 줄이기 위해 부족한 정보가 구체적으로 무엇인지에 관해 물었을 때, 응답자들은 부정적 영향을 예측하거나 정량화하기 어렵다는 점과 이러한 문제를 해결할 전문 지식과 필요한 기술을 확보하는 방법이 불확실하다는 점을 들었습니다.

투자 장애 요소

체 응답자 중 비율(%)

■ 상위 4개 응답 - 가장 영향이 큼 ■ 중간 4개 응답 ■ 하위 4개 응답 - 가장 영향이 적음



52%

의 응답자가 상업용
생성형 AI 기술 솔루션을
제공하기 위해 외부
공급사를 이용

생성형 AI, 지원 없이는 도입 힘들어

생성형 AI 추진 계획을 어떻게 수립했는지 묻자, 응답자들은 외부 공급사가 제공하는 생성형 AI 기술에 많이 의존한다고 답했습니다. 응답자 중 52%가 상용 솔루션을 사용하고 있었으며, 45%가 솔루션 공동 개발을 위한 파트너십 또는 내부 자체 개발을 고려하고 있다고 밝혔습니다. 새로운 생성형 AI 모델을 학습시키는데 많은 비용이 들기 때문에 이러한 응답을 했다고도 볼 수 있겠으나, 다른 설문 응답을 놓고 봤을

때, 불확실성을 줄이고 기술 도입 과정을 단순화하기 위해 외부 공급사에 의존하고 있음을 알 수 있습니다. 생성형 AI를 둘러싼 모호함을 가장 잘 보여주는 사례로 응답자의 59%가 업계 내 생성형 AI가 실제로 무엇인지에 관한 공통된 정의가 존재하지 않는다고 답했다는 점을 들 수 있습니다. 이는 해당 분야에서 일관된 활용 사례 및 베스트 프랙티스가 확립되지 않았음을 의미합니다.

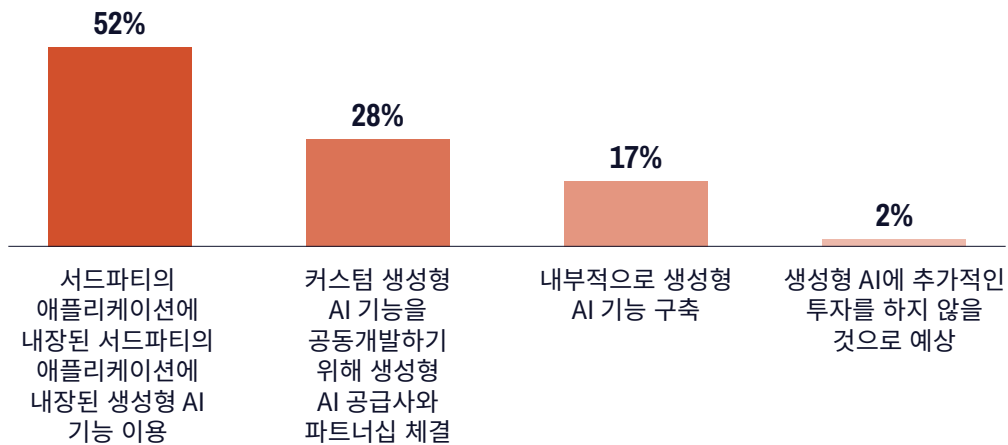
생성형 AI에 대한 공통된 업계 정의

전체 응답자 중 비율(%), n= 201



향후 3년간 예상 투자

전체 응답자 중 비율(%), n= 201



점차 뚜렷해지는 성공적인 AI 구현을 위한 요소

베스트 프랙티스에 대한 명확한 합의는 부족하나, AI 솔루션을 도입하기 시작한 기업들은 성공적인 구현에 특정 리소스가 필수적이라는 사실을 깨닫고 있습니다. 공통적으로 많이 지목한 요소는 AI를 가장 효과적으로 적용할 수 있는 분야에 대한 전문 지식입니다. 생성형 AI로 해결할 수 있는 문제를 파악하는 전문 지식(47%)과 생성형 AI의 사용 사례를 찾는 방법에 대한 전문 지식(42%) 등이 모델 학습에 필요한 고품질 데이터와 같은 기본적인 기술 요구 사항보다 훨씬 더 높은 순위를 차지했습니다.

“기업들은 특정 기술적 역량보다 리소스 할당과 구현 계획 수립을 도와줄 수 있는 전략적 지식을 더 높이 평가하고 있습니다.”

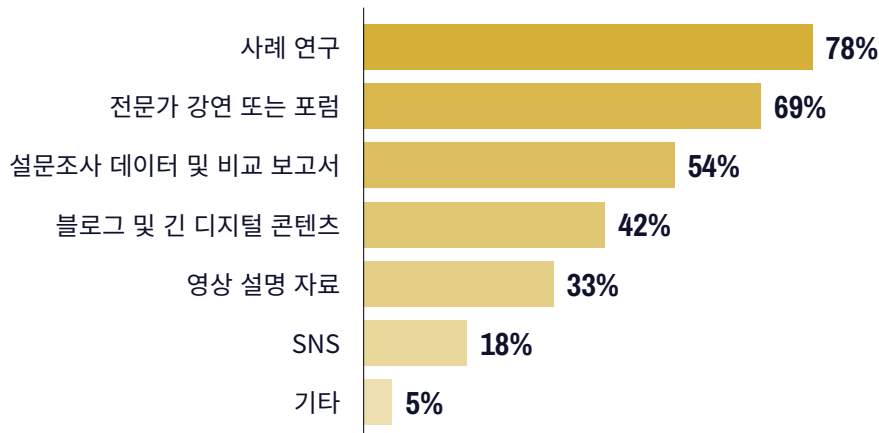
업계 전문가와 사례 연구에 의존하는 기업들

지식 격차를 해소하기 위해, 기업들은 대개 사례 연구(78%)나 유사한 프로젝트를 이미 성공적으로 수행한 사람이 주도하는 전문가 강연이나 포럼(69%)을 찾는 것으로 나타났으며, 이를 통해 개념적이거나 가설을 바탕으로 한 콘텐츠보다 실제 경험에서 배우고자 하는 의지가 강함을 알 수 있습니다.

특히 생성형 AI 정보에 관하여 어떤 출처를 가장 신뢰할 수 있는지 묻는 질문에서도 응답자들은 업계 전문가(87%)를 가장 높게 꼽았고, 그다음으로는 기술을 이미 테스트해 본 동종 업계 기업(85%)을 꼽았습니다.

생성형 AI 정보 채널

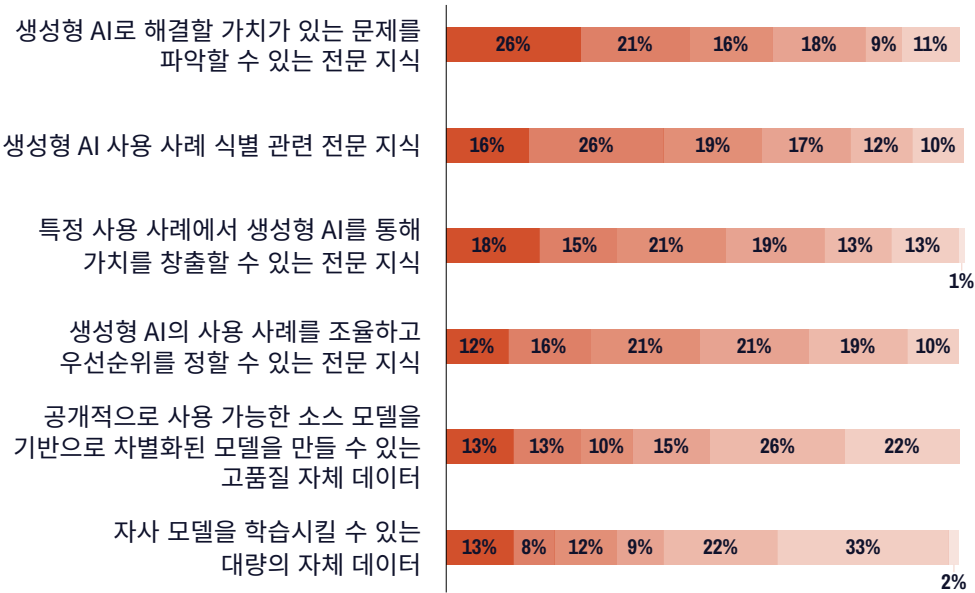
전체 응답자 중 비율(%), n= 201



성공적인 생성형 AI 구현을 위한 필수 요소

체 응답자 중 비율(%)

1순위 - 가장 중요 2순위 3순위 4순위 5순위 6순위 7순위





결론

AI 의사결정자 및 관계자에 대한 GLG의 설문조사를 통해, 생성형 AI라는 신기술에 대한 기대감과 AI를 활용한 실무 및 전문 지식 사이에 큰 격차가 있음을 알 수 있었습니다. 또한, 생성형 AI 투자에 관심이 있는 기업 중 동종 산업에서의 사용 사례가 부족하여 주저하거나, 명확한 가치 창출 방법을 모른 채로 투자를 추진하고 있는 기업도 있을 것입니다.

그러므로 생성형 AI와 관련된 비용과 위험 관리 방법을 명확히 이해함으로써 기업들의 AI 도입 속도를 높이고, 구현 실패나 과도한 비용 지출 가능성을 줄여 더 큰 확신을 가지고 새로운 사용 사례를 수용할 수 있을 것입니다. 생성형 AI 활용 방안에 관한 인사이트를 보유한 전문가 또는 동종 업계 기업들과 접촉하는 것이야말로 기업이 예산과 팀, 고객을 위한 최선의 선택을 내릴 수 있는 최고의 전략입니다.

전체 설문조사 결과가 궁금하시다면,
GLG에 지금 바로 문의하세요.



이 문서에 포함된 설문조사, 인터뷰 조사 및 분석은 GLG의 독립 컨설턴트 및 주제 전문가(자문위원) 네트워크를 통해 GLG가 고용한 컨설턴트에 의해 수행되었습니다. 자문위원에서 선별한 설문조사 응답자와 인터뷰 대상자는 본 조사 참여에 대한 보상을 받았습니다. 모든 정보는 2024년 6월 27일~7월 10일 기준이며 참고용으로, 법률, 회계, 세무, 투자 또는 기타 전문적인 조언에 해당하지 않습니다. 본 문서와 관련하여 그 어떤 진술이나 보증(명시적 또는 묵시적)도 제공되지 않습니다. GLG 및 자문위원은 본 문서의 사용과 관련하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.