



AI 에이전트 실제 활용 사례

고객 경험을
재정의합니다.

고객 경험의 새로운 시대

오늘날 고객의 기대치는 매우 높습니다. 브랜드와의 모든 상호작용이 원활하고 맞춤형이기를 바라며, 이러한 기대가 충족되지 않으면 빠르게 다른 브랜드로 옮겨갈 수 있습니다. Khoros에 따르면 고객의 65%는 불만족스러운 경험 때문에 다른 브랜드로 전환한 적이 있다고 답했습니다.¹

많은 기업이 모든 고객의 기대치를 지속적으로 충족하는 데 고충을 겪고 있습니다. 조직의 사일로화된 시스템과 분산된 팀 구조로 인해 고객 문의 대응이 늦어질 경우 장기적인 고객 충성도 구축이 어려워지기 때문입니다.

바로 이러한 경우에 AI 에이전트가 필요합니다. AI 에이전트는 유연하고 자율적이며, 고객 여정에서 마찰이 발생하는 지점을 완화하도록 설계될 수 있습니다. 여행 계획 간소화부터 은행 서비스 맞춤설정에 이르기까지, AI 에이전트는 전 세계 비즈니스가 고객의 니즈가 발생하는 순간에 이를 즉각적으로 충족할 수 있도록 돕고 있습니다.

15개 선도 기업이 AI 에이전트를 통해 고객 경험의 새로운 시대로 나아가는 방법을 알아보세요.

¹ Khoros. (2025). Must know customer service statistics of 2024(반드시 알아야 할 2024년 고객 서비스 통계)





01 자동차 및 물류



더 스마트한 탐색 방법

Mercedes Benz는 Google Cloud의 업종 맞춤형 Automotive AI Agent를 사용하여 새로운 CLA 시리즈 차량에 대화형 검색 및 내비게이션 기능을 제공합니다.

02 제조, 산업, 전자



손 안에 있는 최고의 Google AI

Motorola의 Moto AI는 Gemini와 Imagen을 활용한 대화 요약, 알림 이메일, 이미지 생성, 자연어 검색 등의 기능으로 스마트폰 사용자에게 새로운 차원의 생산성, 창의성, 재미를 선사합니다. 모든 기능은 Google 검색으로 그라운드되어 신뢰할 수 있는 대답을 제공합니다.

03 자동차 및 물류



고객 이해도 향상

General Motors의 OnStar는 사용자의 의도를 더 잘 인식할 수 있는 Google Cloud의 대화형 AI 기술을 기반으로 하는 가상 어시스턴트를 비롯한 새로운 AI 기능으로 한층 강화되었습니다.



04 숙박 및 여행

priceline

여행 예약 간소화

Priceline의 Trip Intelligence 제품군은 여행 업계에서 가장 포괄적인 AI 도구 모음을 제공합니다. 여기에는 여행 계획 및 예약 프로세스를 대폭 간소화하는 30개 이상의 새로운 기능이 포함되어 있습니다.

05 비즈니스 및 전문 서비스

Capgemini

소매업체의 구매 환경 개선 지원

Capgemini는 소매업체에서 새로운 수익 채널을 통해 고객 주문을 접수하고 디지털 스토어의 주문-수금 프로세스를 더 빠르게 진행하도록 하여 전자상거래 환경을 최적화하기 위해 Google Cloud를 사용하여 AI 에이전트를 빌드합니다.

06 의료 및 생명과학

Clivi

치료 연속성 강화

멕시코의 의료 스타트업인 Clivi는 Google Cloud와 협력해 생성형 AI 플랫폼을 빌드했습니다. 이 플랫폼은 환자에 대한 지속적이고 맞춤형 모니터링을 통해 맞춤형 대응을 제공하고, 환자 진료량과 역량을 증대하며, 합병증을 줄이는 데 기여합니다.



07 숙박 및 여행



휴가 계획 간소화

IHG Hotels & Resorts는 게스트가 IHG One Rewards 모바일 앱에서 바로 다음 휴가를 손쉽게 계획할 수 있도록 생성형 AI 기반 챗봇을 만들고 있습니다.

08 숙박 및 여행



가상 여행사 에이전트

Alaska Airlines에서는 Google Cloud와 협력하여 자연어 검색 기능을 개발하고 있으며, 여행객에게 유능한 여행사 직원과 상호작용하는 듯한 AI 기반의 대화형 환경을 제공합니다. 이 챗봇은 여행 예약을 간소화하고 고객 경험을 개선하며 브랜드 아이덴티티를 강화하는 것을 목표로 합니다.

09 금융 서비스



맞춤형 banking

Scotiabank는 Gemini와 Vertex AI를 사용하여 고객에게 더 개인화되고 예측 가능한 banking 경험을 제공하고 있습니다. 이 은행은 대회 수상 경력이 있는 챗봇을 개발하여 은행의 디지털 서비스를 지속적으로 개선하고 있으며, 디지털 고객 경험을 향상하는 데 있어 AI 기술이 지닌 가치를 보여주고 있습니다.



10 금융 서비스

DISCOVER®

몇 초 만에 필요한 데이터 선별

Discover Financial은 10,000명의 고객센터 담당자가 고객과의 통화 중에 상세한 정책과 절차에 관한 정보를 즉시 검색하고 종합할 수 있도록 지원합니다.

11 숙박 및 여행

PAPA JOHNS®

주문 경험 혁신

Papa John's 피자 체인은 BigQuery, Vertex AI, Gemini 모델을 사용하여 앱에서의 고객 주문을 더 정확하게 예측할 수 있는 예측 도구를 빌드하여 멤버십 프로그램을 개선하고 더욱 맞춤형 마케팅 혜택을 제공할 계획입니다. 또한 주문 처리를 지원하는 AI 기반 챗봇 빌드도 추진하고 있습니다.

12 전자통신

Bell

고객센터 기능 강화

Bell Canada는 자사 기업 고객의 문의 전화를 AI 상담사가 응대하는 맞춤형 고객센터 솔루션을 빌드했습니다. 또한 인간 상담사가 고객을 응대할 때는 대화 내용을 듣고 응답 추천과 고객 감정 분석 결과를 제공하는 Agent Assist를 활용합니다. 이 기업은 AI를 통해 고객 운영 전반에서 2,000만 달러의 비용을 절감했습니다.



13 미디어, 마케팅, 게임



고객 통화의 유지율 향상

YouTube는 Customer Engagement Suite를 활용하여 담당자와의 연결 대기 중 발생하는 통화 이탈률을 75% 감소시켰습니다.

14 금융 서비스



고객 통화의 효율성 개선

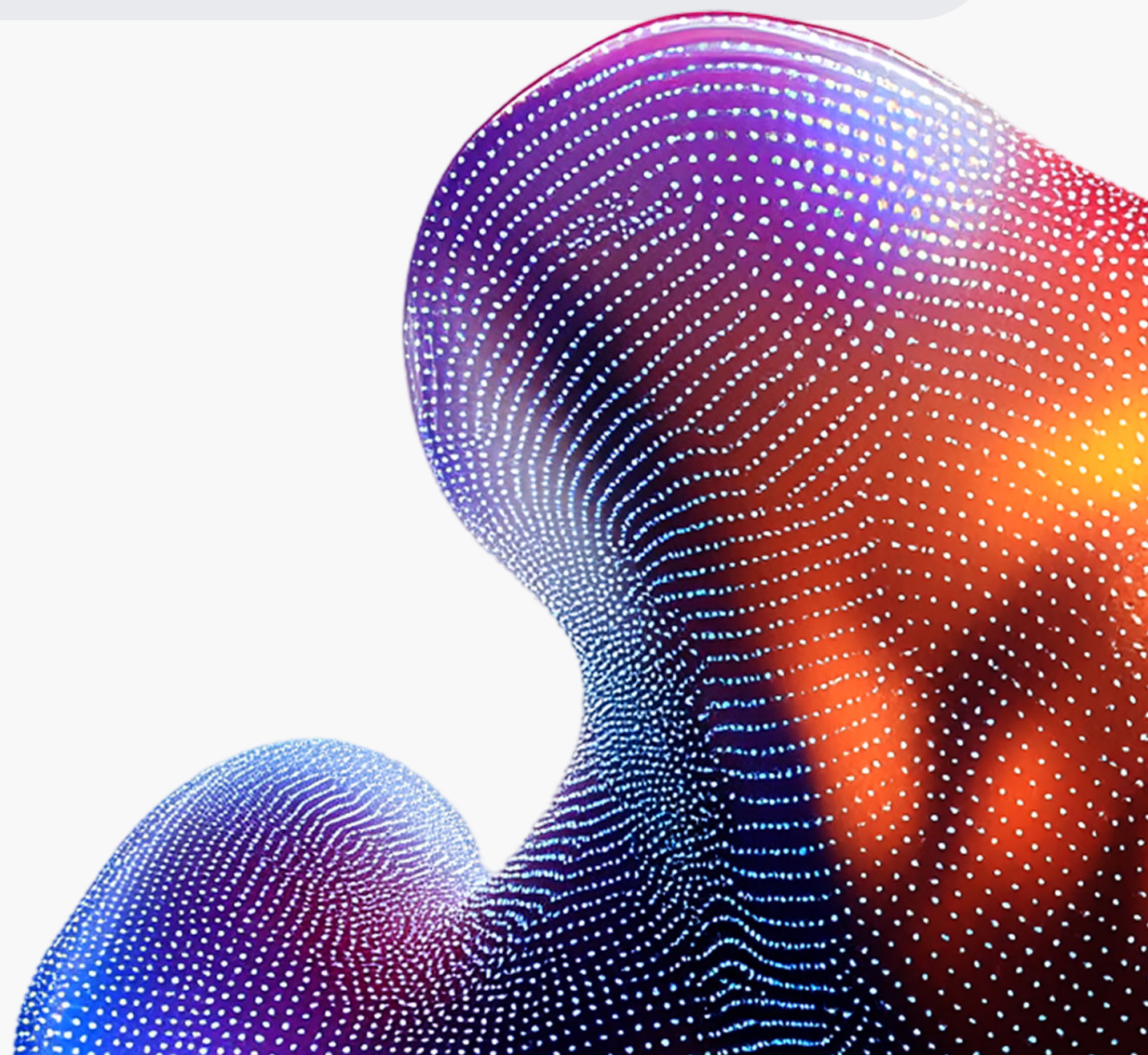
아시아의 선도적인 금융 서비스 그룹인 DBS는 Customer Engagement Suite를 통해 고객 통화 처리 시간을 20% 단축합니다.

15 숙박 및 여행



고객 서비스 비용 절감

loveholidays는 Customer Engagement Suite를 배포한 후 연간 고객 서비스 비용을 20% 절감했습니다.



Customer Engagement Suite

모든 터치 포인트에서 탁월한 고객 경험을 제공하는 AI 에이전트로 고객 만족도를 높여보세요. Customer Engagement Suite를 사용하면 다음과 같은 Google의 가장 발전된 대화형 AI 제품과 Gemini 모델을 이용할 수 있습니다.



Conversational Agents는 선제적인 맞춤형 셀프 서비스와 인간과 유사한 자연스러운 음성을 제공하여 고객 참여 경험을 향상합니다.



Agent Assist는 고객 지원 담당자를 위한 실시간 지원 어시스턴트로, 고객의 문제를 더 빠르고 정확하게 해결할 수 있도록 도와줍니다.



대화형 인사이트는 고객 여정 전반의 대화 데이터를 분석하여 관리자에게 데이터 기반 고객 인사이트를 제공하는 AI 에이전트입니다.



Contact Center as a Service는 고객이 연락하는 모든 다양한 방식을 처리하는 클라우드 기반 고객 서비스 시스템입니다.



Customer Engagement 서비스를 이용하면 고객 지원을 최대한 효과적으로 운영하는 데 도움을 받을 수 있습니다.

**AI 에이전트가
귀사 비즈니스에
어떻게 도움이
될지 더 알고
싶으신가요?**

[문의하기](#) →