

# AI 에이전트 트렌드 2026

2026년 역할, 워크플로,  
비즈니스 가치를 새롭게  
정의할 5가지 변화



# 보고서 정보

이 보고서는 비즈니스 리더들이 2026년 및 그 이후를 대비한 AI 에이전트 전략을 수립하는 데 핵심적인 인사이트를 제공합니다. 각 트렌드 섹션에서 팀원들에게 더 깊이 있는 학습을 위해 공유할 수 있는 실제 사례, 기술 리소스, 고객 사례를 확인할 수 있습니다.

이러한 트렌드는 Google Cloud가 보유한 정성적 데이터 및 정량적 데이터를 종합하여 도출되었습니다. 여기에는 Google Cloud 및 Google DeepMind 내부 AI 리더 대상 인터뷰, 고객 사례 연구, '2025년 AI의 ROI' 보고서(전 세계 3,466명의 기업 의사결정권자 대상 설문조사 기반)의 인사이트가 포함되며, NotebookLM 및 Google AI Studio를 활용하여 분석되었습니다.

# AI 에이전트는 2026년의 비즈니스 가치를 새롭게 정의할 것입니다

인간이 이룰 수 있는 성과의  
한계가 더욱 높아졌습니다.

언론에서는 범용 인공지능(AGI) 먼 미래에 집중하지만, 비즈니스의 결정적인 변화는 바로 지금 에이전트 AI에서 일어나고 있습니다. 에이전트 AI는 질문에 답하는 것을 넘어 목표를 이해하고, 계획을 세우고, 목표를 달성하기 위해 광범위한 인간의 지도와 감독하에 애플리케이션 전반에서 조치를 취하는 AI입니다.

이러한 역량을 갖춘 AI는 개인의 생활과 업무 모두에 적용되는 최초의 기술 중 하나입니다. AI의 진정한 힘은 더 나은 기억력, 더 빠른 데이터 처리, 향상된 추론을 통해 현업 및 지원 업무를 담당하는 직원부터 최고 경영진에 이르는 인간의 역량을 보강하는 데 있습니다. 그러나 이를 실현하기 위해서는 광범위한 액세스, 필요한 기술의 개발, 모든 사람의 폭넓은 참여가 보장되어야 합니다.

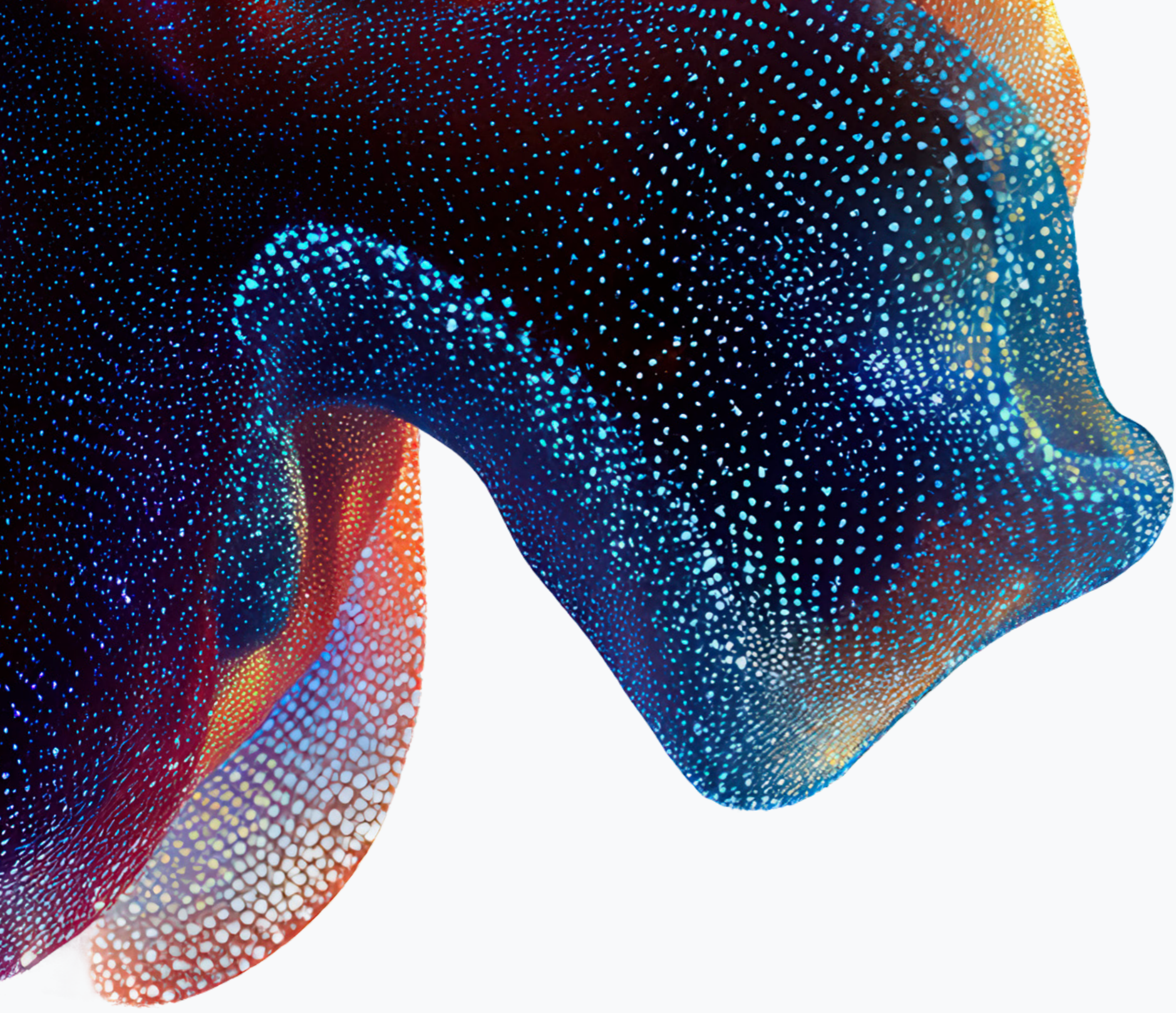
이 보고서에서는 2026년 비즈니스를 변화시킬 5가지 주요 AI 에이전트 트렌드를 살펴봅니다. 이러한 트렌드의 가치를 실현하려면 단순히 새로운 도구를 도입하는 것 이상의 노력이 필요합니다. 또한 리더들은 기존에 당연하게 여겨온 것들을 다시 검토해 보고 새로운 에이전트 AI 시대에 성공하는 데 필요한 문화적 변화를 주도해야 합니다.

## 🔍 AI 에이전트란 무엇인가요?

에이전트는 고급 AI 모델의 인텔리전스와 도구에 대한 액세스를 결합하여 사용자의 제어하에 사용자를 대신하여 작업을 수행하는 시스템입니다.

| I/O, 2025년 5월

| Sundar Pichai, Google CEO의 기조연설



“ AI 에이전트는 '부가기능'에 그치던 접근방식에서 'AI 우선' 프로세스로 발전했습니다. 이는 워크플로의 근본적 변화이자, 사고방식과 기업 문화의 심오한 전환을 요구하는 새로운 업무 방식입니다.”



# Oliver Parker

Google Cloud 생성형 AI  
글로벌 GTM 부문 부사장

# 2026년을 혁신할 5가지 시 트렌드

1 모든 직원을 위한 에이전트

개인의 생산성 극대화



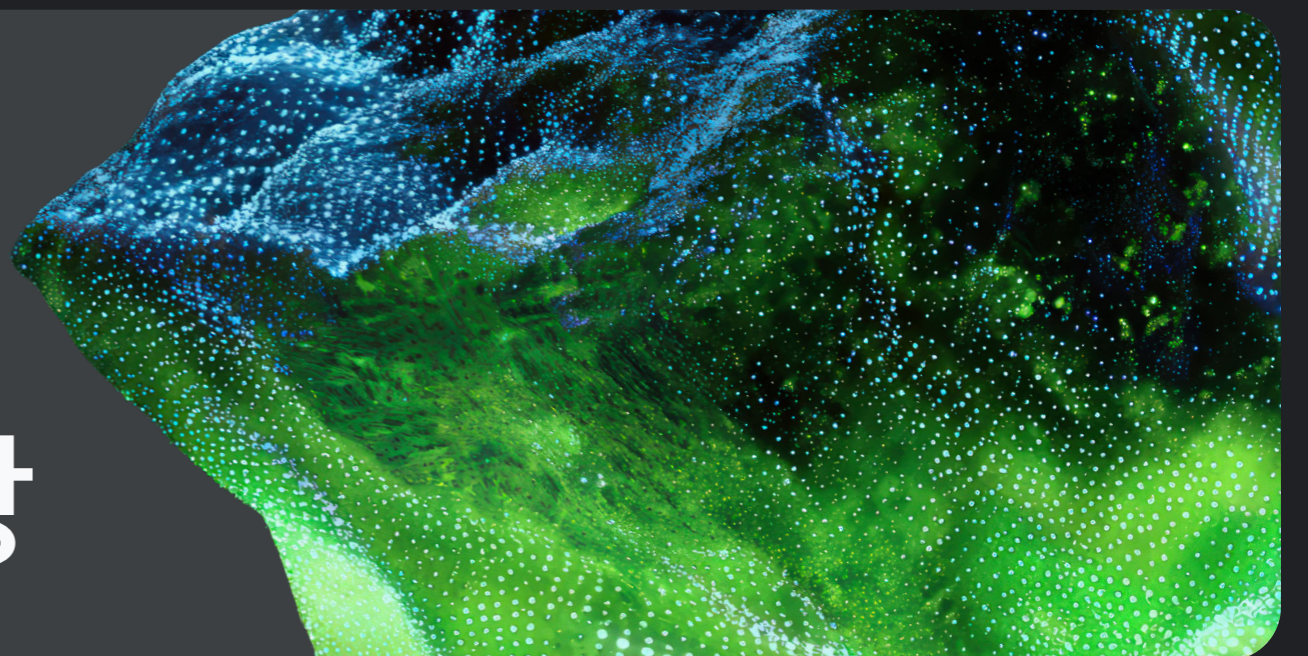
2 모든 워크플로에 적합한 에이전트

그라운드링된 에이전트  
시스템으로 비즈니스 운영



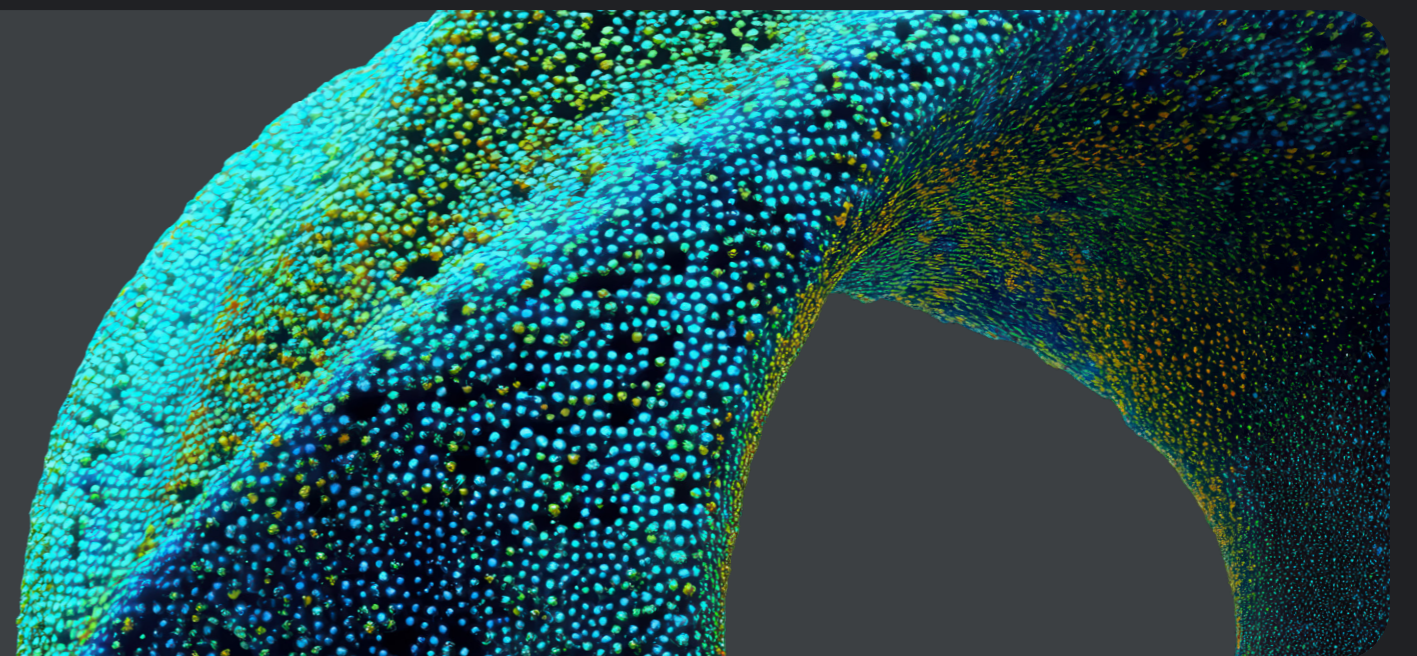
3 고객을 위한 에이전트

컨시어지 서비스와 같은  
경험으로 고객 만족도 향상



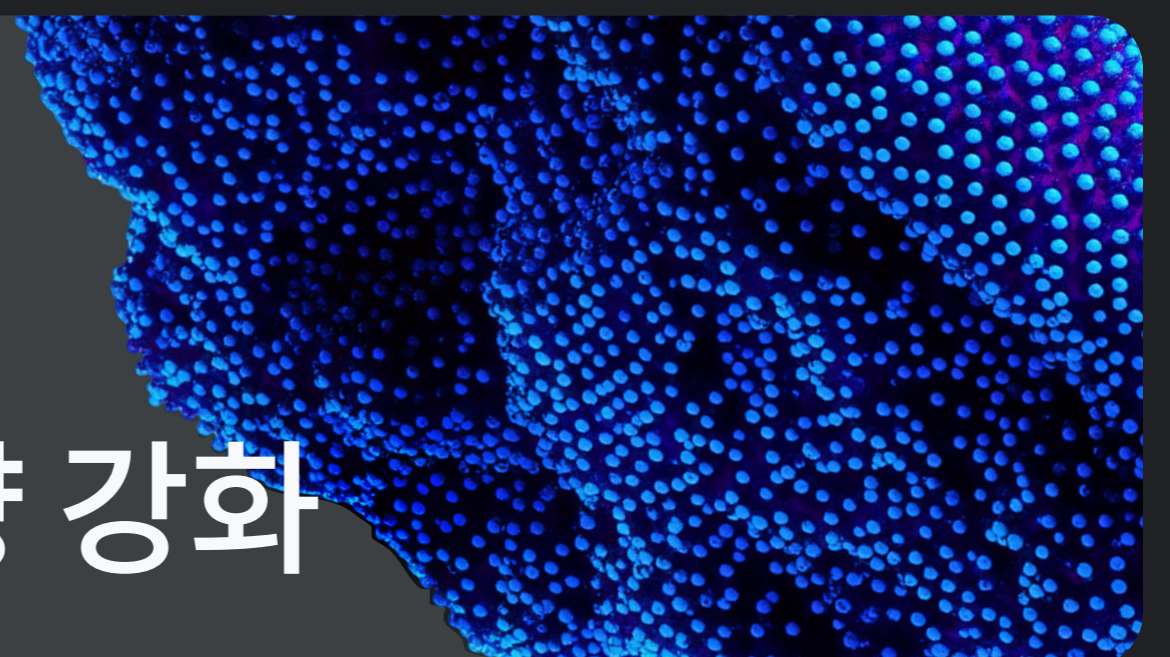
4 보안을 위한 에이전트

알림에서 조치까지  
보안 강화



5 확장성을 위한 에이전트

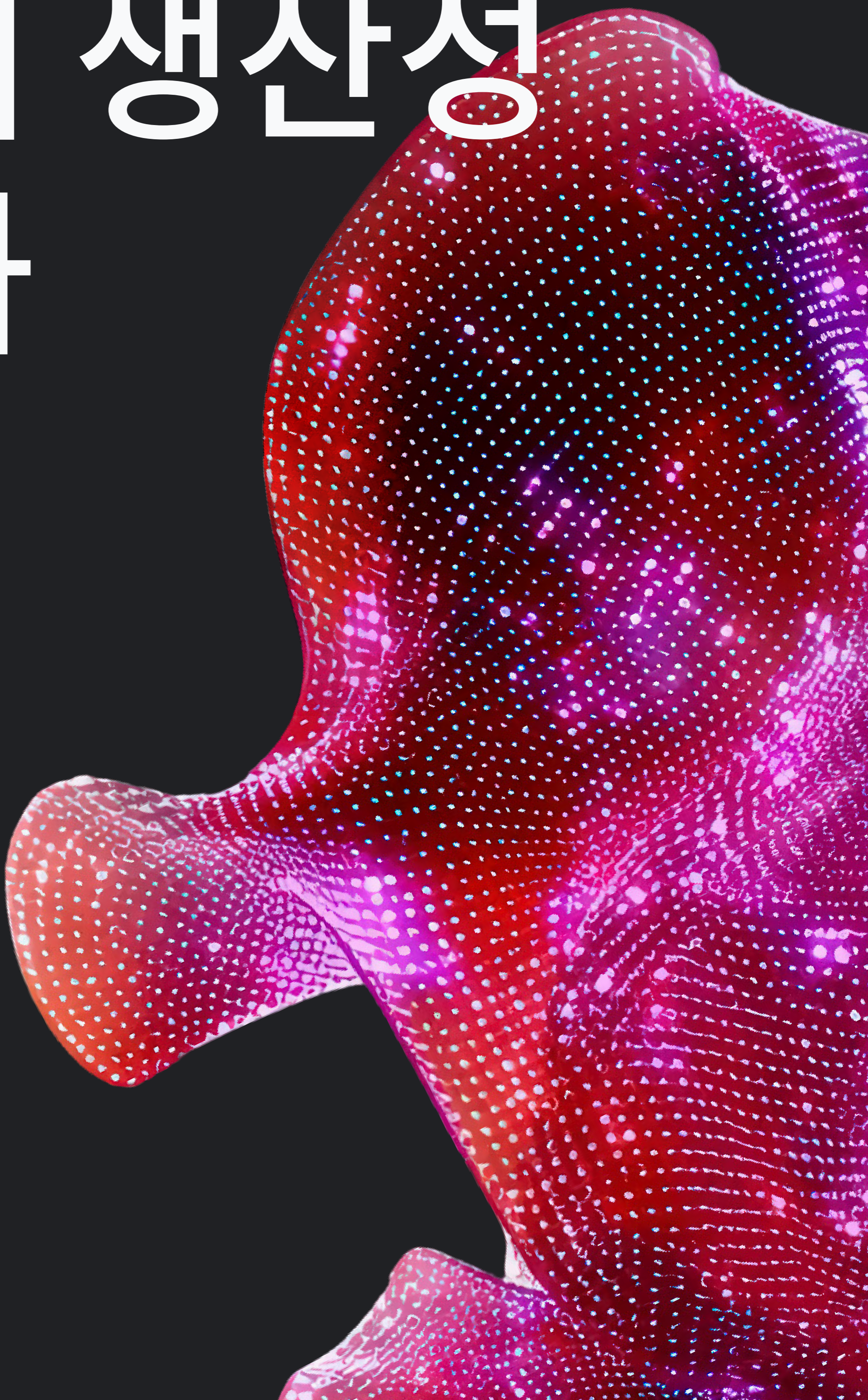
비즈니스 가치를 높이는  
궁극적인 동력이 될 인재 역량 강화





모든 직원을 위한  
에이전트

# 개인의 생산성 극대화





## 2026년의 가장 중요한 비즈니스 변화는 단순한 효율성을 넘어 직원 중심의 근본적인 전환으로 전개될 것입니다.

이 새로운 에이전트 모델은 개개인의 잠재력을 넓혀 이들을 혁신과 성장을 이끄는 핵심 동력으로 탈바꿈하기 위해 설계되었습니다.

이러한 변화는 인간과 컴퓨터 간 인터페이스의 행동 변화에서 비롯된 것으로, 요청 사항 기반 컴퓨팅(예: 스프레드시트 분석, 코드 개발)에서 인텐트 기반 컴퓨팅으로 이동함을 의미합니다. 2026년에는 직원들이 원하는 결과를 점점 더 명확히 표현할 수 있게 되고, 컴퓨터가 LLM과 에이전트를 활용하여 그 결과를 어떻게 달성할지 결정하게 됩니다.

# 52%

생성형 AI를 사용하는 조직의 경영진 중 프로덕션 환경에 AI 에이전트를 도입했으며<sup>1</sup>, 이를 다양한 사용 사례에 배포하고 있는 비율:<sup>2</sup>

이 중:

49% 고객 서비스에 에이전트 사용

46% 마케팅 또는 보안 운영에 에이전트 사용

45% 기술 지원에 에이전트 사용

43% 제품 혁신 또는 생산성, 연구를 위해 에이전트 사용

<sup>1</sup> Google Cloud, [AI의 ROI](#), 2025년(전체(전 세계): n=3,466, 질문: (1) 기업 전반에서 AI 에이전트를 어떻게 활용하고 있나요? (2) 현재 조직 전체에서 프로덕션 환경에 배포된 AI 에이전트는 몇 개인가요?)

<sup>2</sup> Google Cloud, [AI의 ROI](#), 2025년(에이전트 AI를 활용하는 조직의 경영진: n=1,814, 질문: 귀사에서 어떤 사용 사례에 AI 에이전트를 배포하셨나요?)



“ 2026년까지 에이전트는 시스템 전반에서 복잡한 다단계 워크플로를 관리할 것입니다. 직원의 주요 책임은 전략을 수립하고 인보이스 발행 및 계약과 같은 작업을 담당하는 에이전트 시스템을 감독하는 것이 될 것입니다.”



# Saurabh Tiwary

Google Cloud Cloud AI 부문  
부사장 겸 총 책임자



“

AI[에이전트] 도입의 급증은 AI를 연중무휴 24시간 사용할 수 있는 생산성 도구로 인식하는 근본적인 사고방식의 변화를 반영합니다. TELUS에서는 이를 직접 경험하고 있습니다. 57,000명이 넘는 팀원이 정기적으로 AI를 사용하고 있으며 AI 상호작용 한 번당 40분을 절약하고 있습니다.”

Jaime Tatis

TELUS 최고 AI 책임자



# 새로운 통합 업무 모델

이 새로운 모델에서는 신입 분석가부터 수석 부사장에 이르기까지 모든 직원이 에이전트를 안내하고 관리하고 감독합니다.

이제 이들의 주요 업무는 모든 일상적인 작업을 직접 수행하는 것이 아니라 전문화된 AI 에이전트 팀을 조정하여 목표를 달성하는 것입니다. 이 모델은 단순히 직원의 업무를 위임하기 위한 것이 아닌, 직원의 역량을 보강하기 위한 것입니다. 즉 그 진정한 힘은 모든 직원에게 회사의 자체 엔터프라이즈 컨텍스트(내부 시스템, 기술 자료, 고객 데이터, 과거 작업)에 그라운드링된 에이전트를 제공하여 직원의 업무 영향력을 극대화하는 데서 발휘됩니다.

이제 결국 직원의 주요 업무는 전략적 방향을 제시하는 것으로 전환되며, 새롭게 부여되는 책임은 다음과 같습니다.

## 일상적이거나 반복적인 작업 위임

에이전트에 가장 적합한 작업을 식별하고 할당합니다.

## 목표 설정

에이전트가 달성해야 할 목표를 명확하게 정의합니다.

## 전략 수립

인간 고유의 판단력을 활용하여 방향을 제시하고 AI가 할 수 없는 정교한 의사결정을 내립니다.

## 품질 확인

품질, 정확성, 어조를 최종 점검합니다.

### ☑ AI 그라운드링이란 무엇인가요?

AI 모델의 응답을 검증 가능한 특정 사실 집합, 즉 '정답(ground truth)'에 연결하는 프로세스입니다. 기업의 경우 정답은 자사 내부 데이터를 의미합니다.

[자세히 알아보기](#)





“

직원의 역할이 에이전트 관리로 전환됨에 따라 직원을 지원하는 것이 중요해지고 있습니다. 이는 특히 시스템 통합업체(SI)에 의존하는 일본과 같은 지역에서 더욱 그렇습니다. Gemini Enterprise 앱과 같은 도구를 통한 범용화로 지식 노동자는 에이전트를 빌드하여 생산성을 개선하고 SI 파트너십을 고도화하여 복잡한 장기 이니셔티브에 집중할 수 있습니다.”



# Daisuke Fuchino

Google Cloud 일본  
고객 엔지니어링 부문  
책임자(이사)

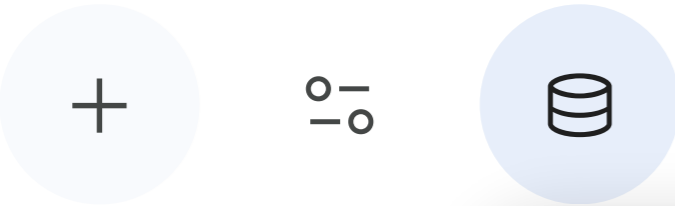
## 작동 방식

# 10배 성과를 내는 마케팅 관리자

과거 마케팅 관리자의 일과는 게시물 초안 작성, 데이터 수집, 경쟁사 모니터링 등으로 끊임없이 바쁘게 돌아갔습니다. 2026년에는 모든 작업을 직접 수행하는 대신 전문화된 AI 에이전트 시스템을 조정하여 목표를 달성할 수 있게 됩니다.

에이전트가 특정 작업에 집중하면 마케팅 관리자는 영향력이 큰 브랜드 스토리텔링과 전략적 캠페인 개발에 주력하여 성과를 크게 높일 수 있습니다.

무엇이든 물어보고 데이터를 검색하세요. @멘션 또는 /도구를 사용해 보세요



- 모든 커넥터 사용 설정
- Google 검색
- 캘린더
- 드라이브
- Gmail
- 커넥터 관리



# 마케팅 관리자의 전문 에이전트 시스템

이제 마케팅 관리자는 다음과 같은 5개의 전용 에이전트를 조율하는 역할을 맡게 됩니다.

## 데이터 에이전트

이 에이전트는 시장 트렌드에서 수백만 개의 정형 및 비정형 데이터 포인트를 검토하여 비즈니스에 적용 가능한 유의미한 패턴을 도출합니다.

## 분석 에이전트

이 에이전트의 역할은 시장 트렌드, 경쟁업체 발표, 소셜 미디어 여론을 연중무휴 24시간 모니터링하는 것입니다. 매일 아침 마케팅 관리자의 받은편지함으로 주요 인사이트가 담긴 1페이지 보고서를 전송합니다.

## 콘텐츠 에이전트

주별 전략적 주제를 바탕으로 회사의 브랜드 스타일을 반영한 여러 소셜 미디어 게시물과 블로그 게시물의 초안을 작성한 다음 마케팅 관리자에게 공유하여 검토를 받습니다.

## 크리에이티브 에이전트

마케팅 관리자가 마케팅 전략, 크리에이티브 가이드라인, 소셜 미디어 문구를 제공하면, 에이전트는 소셜 미디어 게시물에 첨부할 이미지와 영상을 생성해 마케팅 관리자에게 공유합니다.

## 보고 에이전트

이 에이전트는 회사의 분석 플랫폼에 연결됩니다. 마케팅 관리자의 지도와 감독하에 주간 캠페인 데이터를 가져와서 분석하고 매주 금요일에 주요 인사이트를 1페이지로 요약하여 제공합니다.



### 데이터 팁

팀은 팀은 데이터 에이전트로 인텔리전스를 배가시킬 수 있습니다.

[자세히 알아보기](#)



Suzano는 세계 최대 규모의 펄프 제조업체이자 지속 가능한 생물경제학 분야의 리더로, Google Cloud 및 Sauter와의 협력을 통해 Gemini Pro 기반 AI 에이전트를 개발했습니다. 이 에이전트는 개발자가 자연어로 질문하면 이를 SQL 코드로 변환하여 BigQuery의 SAP Materials 데이터를 쿼리해 줍니다. 그 결과 데이터를 사용하는 50,000명의 직원이 쿼리를 실행하는 데 드는 시간이 95% 단축되었습니다.



### 팀의 역량을 10배 높여보세요

Gemini Enterprise Agent Platform을 통해 직원이 직접 전문 AI 에이전트를 빌드하고 관리할 수 있습니다.

[지금 사용해 보기](#)



“ 일반적으로 에이전트가 통제 없이 작동한다고 오해하지만, 실제로는 인간이 여전히 이를 총괄하는 조율사이자 최종 의사결정권자로 남을 것입니다. 에이전트는 인간 중심의 워크플로를 보강하는 강력한 조력자 역할을 할 것입니다.

미디어 및 엔터테인먼트 산업을 예로 들면, 에이전트는 방대한 양의 복잡한 콘텐츠와 데이터를 이해하는 데 도움이 될 수 있습니다. 그러나 어떤 이야기를 어떤 방식으로 전달할지, 자금 조달과 유통, 수익 창출과 마케팅을 어떻게 할지, 규제 준수와 저작권 관리를 어떻게 할지, 무엇보다도 어디에 시간과 노력을 들이지 말아야 할지를 결정하는 데에는 인간의 창의적이고 전략적인 사고가 여전히 중요합니다.”



# Albert Lai

Google Cloud  
글로벌 전략 산업 부문  
전자통신, 미디어, 기술 담당 이사



모든 워크플로에  
적합한 에이전트

# 그라운드링된 에이전트 시스템으로 비즈니스 운영





에이전트 시스템은 인간이  
지도하는 다단계 워크플로를  
통해 구성된 디지털 조립  
라인으로, 여러 에이전트를  
조정하여 비즈니스 프로세스를  
엔드 투 엔드로 실행합니다.

2026년에 진정한 가치 창출은 개인과 팀의 역량을  
강화하는 데서 시작되며, 전체 비즈니스가 연중무휴 24  
시간 대규모로 더 지능적이고 효율적으로 운영되도록  
함으로써 지속적으로 확대될 것입니다.



# 88%

에이전트 AI 얼리 어답터 중 하나  
이상의 생성형 AI 사용 사례에서  
긍정적인 ROI를 실현하고 있는  
조직의 비율<sup>3</sup>

“ AI는 엔터프라이즈의 핵심 워크플로와 전체 기술  
스택을 새로운 차원으로 리팩터링하고 있습니다.  
AI 에이전트는 조달, 보안 운영, 고객 지원 등 복잡한  
다단계 프로세스를 혁신함에 따라, 인간의 역할을  
비즈니스 전반의 고부가가치 창출과 전략적 조율에  
집중하도록 변화시킬 것입니다.”



# Francis de Souza

Google Cloud COO 겸  
보안 제품부문 사장

<sup>3</sup> Google Cloud, AI의 ROI, 2025년(에이전트 AI 얼리 어답터: n=460, 질문 텍스트: 생성형 AI가 비즈니스의 다음  
영역에서 투자수익(ROI)을 창출하는 데 어느 정도의 시간이 걸릴 것으로 예상하시나요?)



“

전자통신 분야에서는 네트워크 운영, 현장 서비스, 고객 센터와 같이 사일로화된 기능들을 통합하는 에이전트 워크플로를 활용할 때 진정한 가치가 창출될 것입니다. 에이전트는 자율적으로 네트워크 이상 징후를 해결하고, 선제적으로 현장 서비스 시스템에 티켓을 열고, 고객 센터에 알림을 보내 고객에게 기술자 파견 사실을 알리는 등의 모든 작업을 하나의 통합된 시퀀스로 수행할 수 있을 것입니다.



# Angelo Libertucci

Google Cloud

글로벌 전략 산업 부문 전자통신 담당 이사

# 디지털 조립 라인: 에이전트 시스템 조정

## Agent2Agent(A2A) 프로토콜을 통해 디지털 조립 라인을 구현할 수 있습니다.

이 개방형 표준은 AI 에이전트 간의 원활한 통합과 조정을 지원하므로 개발자나 프레임워크, 또는 소속 조직이 서로 다르더라도 AI 에이전트가 함께 작동할 수 있습니다.

LLM은 에이전트의 '두뇌' 역할을 하지만 두 가지 주요 한계점이 있습니다. 하나는 학습 시점의 지식에 고착되어 있다는 점이고, 다른 하나는 외부 세계와 상호작용할 수 없어 실시간 데이터에 접근하거나 직접 작업을 수행하지 못한다는 점입니다.

모델 컨텍스트 프로토콜(MCP)은 이러한 문제를 해결합니다. AI 애플리케이션을 위한 표준화된 양방향 연결을 생성하여 LLM이 관리형 데이터베이스(예: [Cloud SQL](#), [Spanner](#)) 및 데이터 플랫폼(예: [BigQuery](#))에 쉽게 연결할 수 있도록 합니다.





Salesforce는 Google Cloud와 협력하여 최근 출시된 Agent2Agent(A2A) 개방형 프로토콜을 기반으로 양사 플랫폼 모두에서 작동하는 AI 에이전트를 구축하고 있습니다. 이는 에이전트 중심 기업을 위한 개방적이고 상호 운용 가능한 토대를 마련하는 획기적인 도약입니다.



동물 건강 분야의 글로벌 리더인 Elanco는 Elanco.ai 플랫폼 내에서 Gemini 모델을 사용하여 제조 현장당 2,500개가 넘는 비정형 정책 및 절차 문서의 정보를 자동으로 분류, 추출, 비교, 재구성합니다. AI 에이전트는 정확성과 일관성을 개선하여 대규모 현장에서 최대 \$130만 달하는 생산성 손실로 이어질 수 있는 오래되었거나 상충되는 정보의 위험을 줄입니다.



### 데이터 팁

데이터팀이 자사 비즈니스 데이터에 AI를 그라운드하는 방법을 알아보세요.

[시작하기](#)



“향후 몇 년 동안 다양한 업종에 걸쳐 Agent2Agent 운영이 크게 확대될 것으로 보입니다. 예를 들어 미디어 기업의 AI 에이전트가 소매업체의 에이전트와 연결되어 스트리밍 또는 방송 콘텐츠에 표시된 특정 제품의 세부정보와 가격을 보여줄 수 있습니다. 마찬가지로 병원의 AI 에이전트는 환자가 민감한 의료 데이터를 처리할 수 있는 권한을 부여하는 경우 검사실 또는 보험사 에이전트와 직접 협력할 수 있습니다.”



**Marcel  
Silva**

Google Cloud AI GTM 및  
라틴 아메리카 영업 부문

## 작동 방식

# 에이전트형 전자상거래 실제 사례

오늘날의 결제 시스템은  
인간이 직접 구매를 시작한다고  
가정합니다.

인간의 사전 승인을 바탕으로 비인간 주체(에이전트)  
가 최종 거래 결정을 내리는 경우, 근본적인 보안  
문제가 발생할 수 있습니다.

Google Agent Payments Protocol(AP2)과 같은  
새로운 프레임워크에서 인간의 검토 및 가이드  
하에 에이전트가 직접 결제를 요청하는 방식은  
기존의 전제를 완전히 뒤집습니다. 이는 구매에 대한  
사용자의 승인 여부를 어떻게 증명할지, 판매자가  
에이전트의 요청이 정확하며 할루시네이션에 의한  
오류가 아님을 어떻게 확신할 수 있는지, 사기 발생 시  
궁극적으로 누가 책임을 질지에 대한 중대한 의문을  
제기합니다.





한 고객이 원하는 겨울 외투를 발견했지만 특정 색상이 품절된 상황을 가정해 보겠습니다. 이때 고객은 에이전트에게 다음과 같이 말할 수 있습니다.

“이 외투가 검은색으로 입고되면 구매해 줘. 가격이 \$100를 넘으면 구매하지 마.”

그러면 에이전트가 가격과 재고를 모니터링하고, 인간의 사전 승인하에 특정 옵션을 발견하는 즉시 안전하게 구매를 실행합니다. 이를 통해 실제 구매 가능성이 높지만 에이전트가 개입하지 않았다면 놓쳤을 수도 있는 거래를 확보할 수 있습니다.



**Gemini Enterprise Agent Platform**을 사용해 보세요

시작하기



PayPal은 에이전트형 상거래의 미래를 위한 길을 열어주는 안전하고 개방적이며 확장 가능한 솔루션인 Google의 에이전트 결제 프로토콜(AP2)과 같은 업계 최고의 프로토콜을 채택하여 에이전트형 쇼핑 및 상거래 경험을 만들어 가고 있습니다.





“ 2026년에는 금융 서비스 업종에서 에이전트 생태계가 파일럿에서 프로덕션 단계로 확장될 것입니다. 예를 들어 규제 변경사항을 모니터링하고, 영향을 받는 정책을 식별하고, 내부 워크플로를 업데이트하고, 완전한 감사 체인을 생성하여 규정 준수 프로세스를 더욱 효율화하는 다단계 에이전트 규정 준수 시스템이 등장할 것입니다.”



# Georgina Bulkeley

Google Cloud 글로벌 전략 산업 및 금융 서비스  
부문 책임자



고객을 위한  
에이전트

컨시어지  
서비스와 같은  
경험으로  
고객 만족도 향상



지난 10년간, 고객 서비스 자동화는 사전에 프로그래밍된 챗봇이 간단한 질문에 답하고 지원 티켓을 처리하는 방식을 의미했습니다.

이러한 챗봇은 효율적이었지만 고객의 미묘한 뉘앙스나 복잡한 요구사항을 이해하는 데에는 분명한 한계가 있었습니다.

LLM과 A2A의 발전으로 2026년에는 더욱 유용한 컨시어지 스타일 에이전트가 등장할 것입니다. 이러한 AI 에이전트는 고객의 선호도와 과거 대화를 기억하여 진정한 일대일 맞춤형 경험을 제공함으로써 기업과 고객을 연결할 것입니다.



# 49%

프로덕션에 AI 에이전트를 도입한 조직의 경영진 중 고객 서비스 및 경험을 위해 에이전트를 도입했다고 답한 비율<sup>4</sup>

“현재의 콜 센터 자동화 시스템에서는 고객이 정해진 스크립트 옵션이나 사전 프로그래밍된 채팅을 따라가야 하며, 실제 상담원과 연결하기 위해 '상담원!'을 반복적으로 입력해야 하는 경우가 많습니다. 반면 AI 에이전트를 도입하면 고객이 직접 말하며 맥락을 전달할 수 있어, 한층 더 빠르고 자연스러운 상호작용이 가능해집니다. 고객이 에이전트와 상담하는 경우, 고객은 상황을 말로 설명하여 더 빠르고 자연스럽게 상호작용할 수 있습니다. 이처럼 음성 대화 방식으로의 회귀는 향후 1~3년 안에 현실이 될 것입니다.”



# Paul Tepfenhart

Google Cloud 글로벌 전략 산업 부문  
소매 및 소비재 담당 이사

<sup>4</sup> Google Cloud, AI의 ROI, 2025년(에이전트 AI를 활용하는 조직의 경영진: n=1,814. 질문 텍스트: 귀사에서 어떤 사용 사례에 AI 에이전트를 배포하셨나요?)



# 대규모 맞춤설정

고객은 더 이상 대화를 시작할 때마다 자신의 신원을 증명하거나 문제를 다시 설명할 필요가 없습니다.

## ☞ 챗봇

"12자리 주문 번호를 입력해 주세요."

차이점은 AI뿐만 아니라 데이터에도 있습니다. 에이전트형 컨시어지는 CRM의 구매 내역부터 물류 데이터베이스의 배송 추적 정보까지 특정 고객을 위해 기업이 공유하기로 선택한 엔터프라이즈 컨텍스트에 그라운드링되기 때문에 효과적입니다.

## ☞ 에이전트형 컨시어지

"엘리자베타님 안녕하세요. 지난주에 구매하신 파란색 스웨터와 관련해 연락 주신 것 같습니다. 저희 시스템상으로는 해당 상품이 최근 배송 완료된 것으로 확인됩니다. 반품이나 교환 접수를 도와드릴까요?"



Home Depot는 전문가 수준의 안내 연중무휴 24시간 제공하는 AI 에이전트인 Magic Apron을 빌드했습니다. 이 에이전트는 상세한 작업 방법 안내, 제품 추천, 리뷰 요약 등을 제공하여 집수리를 더 쉽게 만들어 줍니다.



“ 개인화는 일반 소비자 경험에만 국한되지 않습니다. 예를 들어 제조 현장에서는 에이전트 시스템이 관리자에게 맞춤형 조언을 제공할 수 있습니다. 두 번째 교대조의 성과가 첫 번째 교대조보다 저조할 경우, 시스템은 다양한 기계 평가 기준을 점검하여 추가로 교육을 제공하거나 최적의 장비 설정값을 제안하는 등 맞춤형 해결책을 제시할 수 있습니다.”



**Praveen  
Rao**

Google Cloud  
글로벌 전략 산업 부문  
제조 담당 이사

## 작동 방식

# 인사이트 및 상시 지원 제공

고객 서비스란 고객에게 주는  
실질적 도움 그 자체입니다.

에이전트 컨시어지는 불만이 제기될 때까지 기다리지 않습니다. 시스템을 지속적으로 모니터링해 트리거를 감지하고, 실시간 데이터를 활용해 인사이트를 제공하며, 인간의 지도와 감독하에 조치를 취해 문제를 해결합니다.



Gemini Enterprise for  
Customer Experience를  
사용해 보세요

시작하기



## Gemini Enterprise for Customer Experience

탐색

AI Commerce Search

쇼핑 에이전트

구매

음식 주문 에이전트

자동차 에이전트

대화형 인사이트

옴니채널 게이트웨이

지원

CX Agent Studio

Agent Assist



## 선제적인 고객 서비스를 통해 신뢰를 구축합니다.

오후 3시에 물류 에이전트가 배송 상태를 '실패'로 표시하는 상황을 상상해 보세요. 화가 난 고객이 전화할 때까지 기다리는 대신 컨시어지 에이전트는 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.

- 1 백엔드를 확인하여 배송 차량이 고장 났다는 사실을 확인합니다.
- 2 물류 시스템에 액세스하여 내일 오전 중 가장 빠른 시간으로 배송 일정을 다시 잡습니다.
- 3 결제 시스템에 로그인하고 불편에 대한 보상으로 \$10의 서비스 크레딧을 적용합니다.
- 4 고객에게 문자 메시지로 알림을 보냅니다.

"안녕하세요. 차량 문제로 인해 배송이 지연되어 정말 죄송합니다. 불편을 드려 죄송한 마음을 담아 계정에 \$10의 크레딧을 적립해 드렸습니다. 내일 오전 9시~11시 사이로 다시 배송 일정을 잡아 드리고자 합니다. 해당 시간이 괜찮으시면 '예'로 회신해 주시거나, 원하시는 시간을 알려주세요.

문제가 신속하게 해결됩니다. 이 에이전트는 복잡하거나 감정적으로 민감한 사안이 더 심화되는 경우 인간 상담원이 개입할 수 있도록 전체 문제의 요약을 제공하는 '스마트 핸드오프'를 실행하도록 설계되었습니다.



Danfoss는 100개 이상의 국가에서 운영되는 글로벌 제조업체로, Google Cloud의 Go Autonomous AI 에이전트를 활용해 이메일 기반 주문 처리를 자동화하고 있습니다. 이 솔루션은 거래 결정의 80%를 자동화하고, 평균 고객 응답 시간을 42시간에서 거의 실시간 수준으로 단축했으며, 5개의 시스템을 하나의 인터페이스로 통합했습니다.



“ 2026년 에이전트 AI가 실현할 가장 큰 비전은 의료 시스템을 사후 대응형 시스템에서 예측형 학습 의료 시스템으로 전환하는 것입니다. 의료 기관의 입장에서 이는 에이전트가 영상 및 EHR에서 청구에 이르는 데이터를 통합하여, 임상 의의 워크플로에 선제적인 인사이트를 직접 제공함을 의미합니다. 이를 통해 환자 집단 전반에 걸쳐 선제적인 위험 관리가 가능해지고 고품질 의료 서비스가 민주화될 것입니다.”



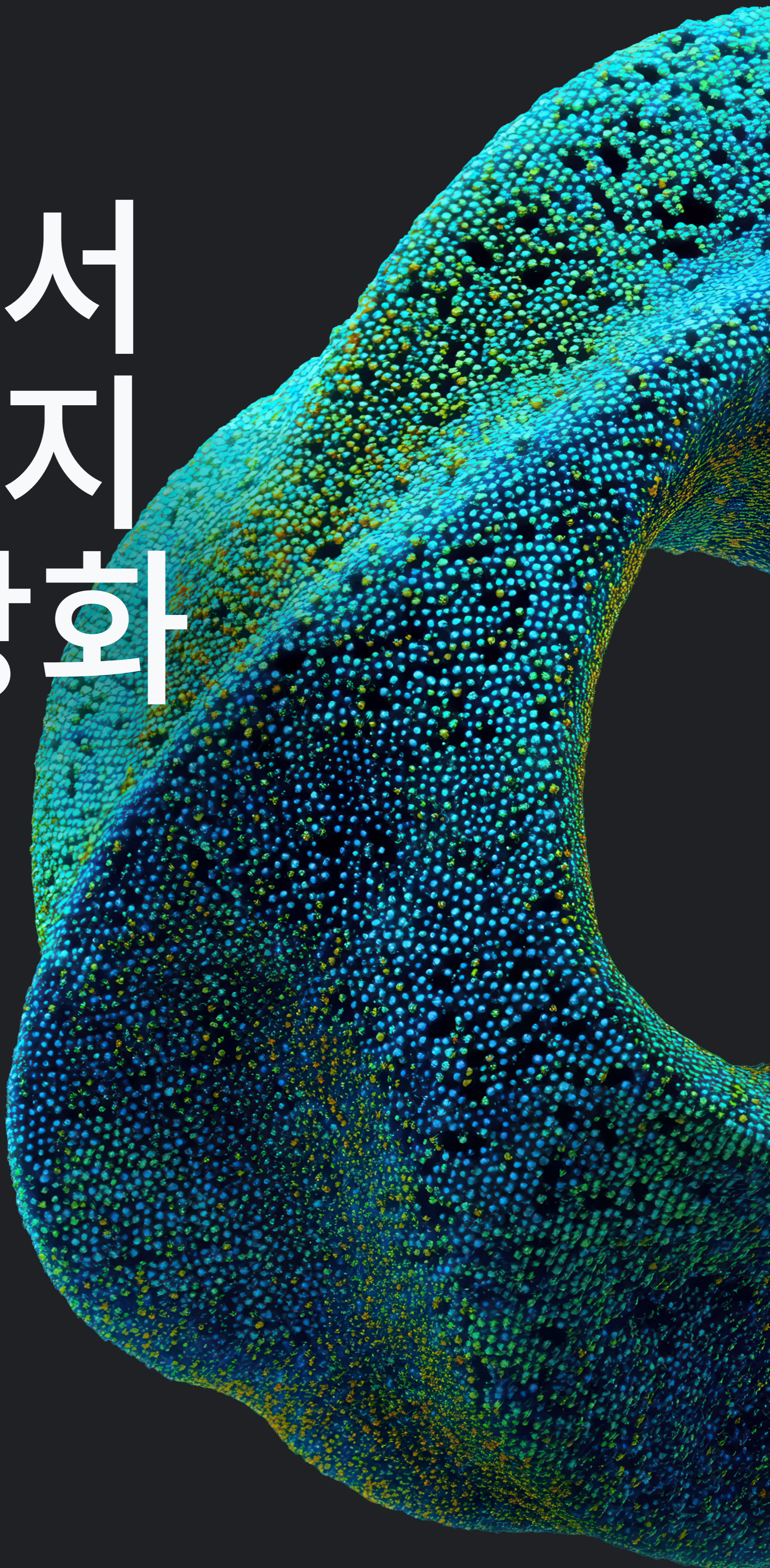
# Aashima Gupta

Google Cloud 글로벌 전략 산업 부문  
의료 담당 이사



보안을 위한  
에이전트

# 알림에서 조치까지 보안 강화





오늘날 보안 운영 센터(SOC)의 인간 분석가는 끊임없이 쏟아지는 데이터와 알림을 처리해야 합니다. 실제로 82%의 분석가가 과도한 알림과 방대한 데이터로 인해 결정적인 위협이나 이슈를 놓칠 수 있다는 점을 깊이 우려하고 있습니다.<sup>5</sup>

이러한 '알림 피로'는 공격자에게 가장 큰 이점으로 작용합니다. 공격자는 한 번만 성공하면 되지만 방어자는 매번 완벽하게 대응해야 하기 때문입니다.

보안 오케스트레이션, 자동화, 대응(SOAR) 솔루션은 자동화를 일부 제공하지만 그 효과는 미미한 수준에 그칠 수 있습니다. 그러나 AI 에이전트는 새로운 정보를 바탕으로 스스로 추론하고, 행동하고, 관찰하며, 대응 방식을 조정하는 능력을 갖추고 있어 보안팀이 보다 효과적으로 위협을 식별하고 대응하는 데 도움이 될 수 있습니다.

확장된 안전한 AI 프레임워크 2.0은 자율 AI 에이전트로 인해 빠르게 대두되는 위협을 해결하는데 도움이 될 수 있습니다. 또한, 코드 보안을 자동으로 개선하는 새로운 AI 기반 에이전트인 CodeMender에 대한 DeepMind의 초기 연구에 따르면, 이 에이전트는 이미 충분히 검증된 소프트웨어에서도 새로운 제로데이 취약점을 찾아내는 성능을 보여주었습니다.

2026년에는 AI 에이전트가 취약점 발견은 물론, 알림 분류와 심층 조사에 이르기까지 보안 운영의 핵심 업무를 더욱 강력하게 지원하게 될 것입니다.



# 46%

프로덕션에 AI 에이전트를 도입한 조직의 경영진 중 보안 운영 및 사이버 보안을 위해 에이전트를 도입했다고 답한 비율<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Google의 의뢰로 Forrester Consulting에서 실시한 위협 인텔리전스 벤치마크: 사후 대응을 멈추고, 예측을 시작하세요, 2025년 7월

<sup>6</sup> Google Cloud, AI의 ROI, 2025년(에이전트 AI를 활용하는 조직의 경영진: n=1,814. 질문 텍스트: 귀사에서는 어떤 사용 사례에 AI 에이전트를 배포하셨나요?)



“

오늘날의 CISO는 투자 비용 대비 리스크 감소를 극대화하는 데 주력하고 있습니다. 에이전트는 기업이 직면한 보안 위협을 더 신속하게 탐지하고 대응할 수 있도록 지원하므로 이 과정에서 필수적인 역할을 합니다. 더 중요한 점은 에이전트가 SOC 분석가의 역할을 전술적 대응자에서 전략적 방어자로 격상시킨다는 것입니다.”



# Jon Ramsey

Google Cloud 보안 부문  
부사장 겸 총괄 책임자


**SPECULAR**

공격형 사이버 보안 플랫폼인 Specular는 Gemini 2.5 Pro 모델을 사용하여 공격 표면 관리 및 침투 테스트를 자동화하는 AI 에이전트를 빌드합니다. 이 플랫폼은 사이버 보안을 식별, 평가, 개선하는 기존 워크플로를 자동화함으로써 기업이 위협의 우선순위를 정하고 신속하게 대응할 수 있도록 지원합니다.



# 반자율적 보안 운영 사이클

에이전트형 SOC는 각기 다른 역할을 하는 작업 기반 AI 에이전트들로 이루어진 하나의 시스템을 조정하여 공동의 보안 목표를 달성합니다.

보안 알림을 받은 후 에이전트형 SOC는 다양한 에이전트를 참여시켜 다음과 같은 과정의 사이클을 반복합니다.



평가, 조치, 재평가가 이루어지는 동적 프로세스를 통해 시스템이 실시간으로 변화하는 보안 환경에 적응할 수 있으며, 인간 분석가는 더 가치 있는 업무에 집중할 시간을 확보할 수 있습니다.

여러 SOC 에이전트는 공통된 엔터프라이즈 컨텍스트를 필요로 하며, 동일한 보안 데이터 소스(예: 보안 원격 분석 데이터)를 공유하고, 정기적으로 소통하며, A2A나 MCP와 같은 기술을 통해 작업을 조정할 수 있습니다. 또한 에이전트는 끊임없이 진화하는 보안 환경에 대한 보안 전문가의 실무적인 인사이트를 학습해야 합니다.



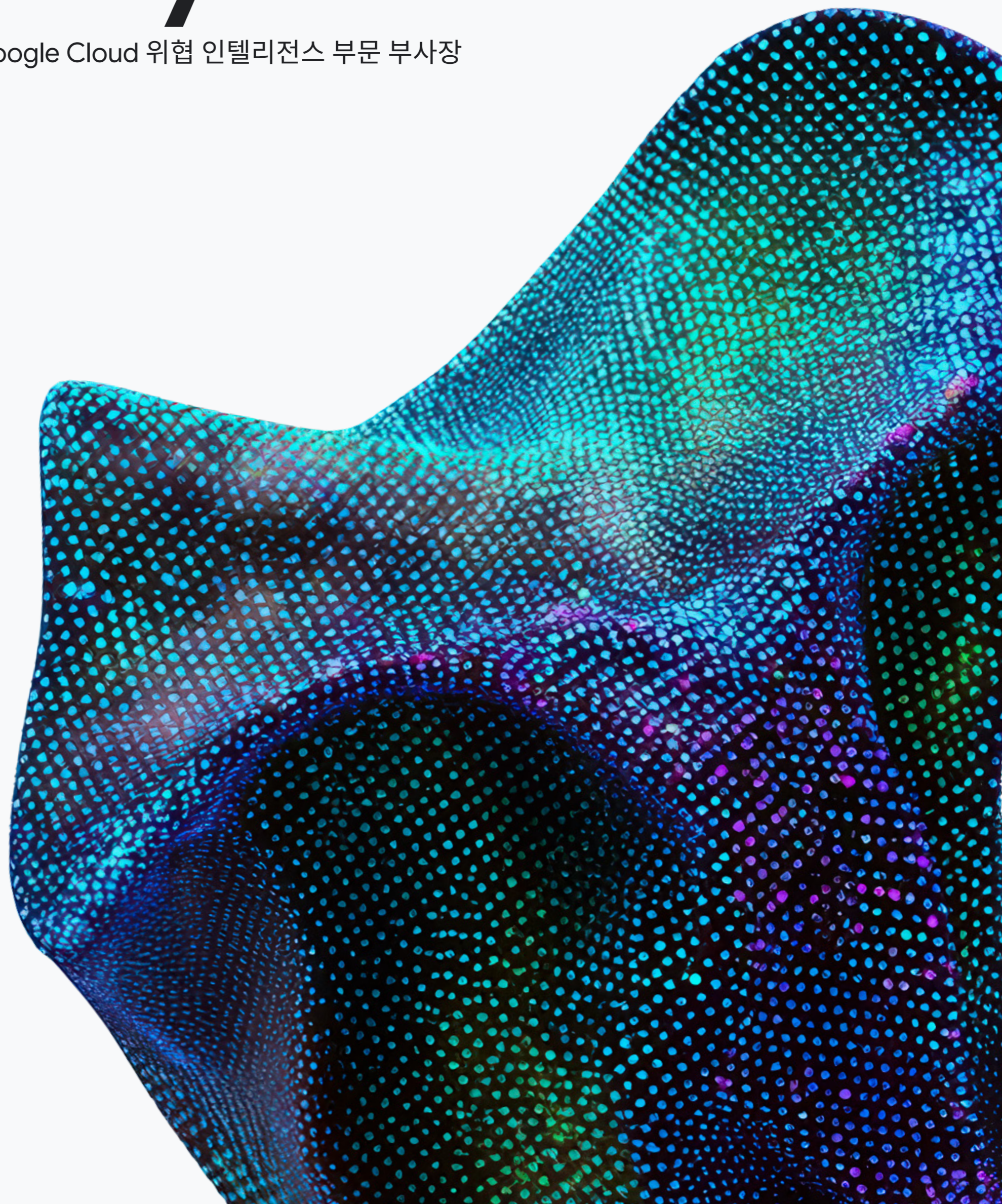
“

AI는 이미 제로데이 취약점을 찾고 악성 코드를 식별하며 방어자의 작업 효율을 개선하는 데 활용되고 있습니다. 공격자 역시 이 기술을 공격 활동에 활용하고 있는 만큼, AI는 이러한 새로운 보안 위협에 대응하기 위한 가장 강력한 도구가 될 것입니다.”



# Sandra Joyce

Google Cloud 위협 인텔리전스 부문 부사장





## 작동 방식

# 보안 분석가의 역량 강화

에이전트형 시스템이 조직의 보안 역량을 증폭시키는 역할을 하면서 인간 분석가의 역할은 더 나은 방향으로 변화할 것으로 예상됩니다. AI 에이전트가 소모적이고 사후 대응 중심인 '알림 모니터링' 업무를 대신 처리하게 되면, 인간 분석가는 다음과 같은 보다 전략적인 활동에 집중할 수 있습니다.

### 위협 헌팅

직관과 경험을 바탕으로 에이전트의 조사 방향을 가이드합니다. 예: "에이전트, 이 서버에 수상한 점이 발견되었어. 비정상적인 아웃바운드 데이터 전송 내역이 있는지 추적해줘."

### 에이전트 감독

에이전트의 '참여 규칙'을 미세 조정하고 자동화된 응답에 대해 '성과 검토'를 수행합니다.

### 방어

현재 발생한 공격을 해결하는 데서 더 나아가 장기적인 보안 태세에 초점을 맞추고, 더 나은 방어 체계를 설계하며, 다음 공격에 대비합니다.



Google Security Operations  
살펴보기

시작하기

## torq=

Torq는 전문 에이전트를 조정하는 AI SOC 분석가인 Socrates를 통해 에이전트 AI를 사용하여 전체 보안 운영 수명 주기를 자동화합니다. Google Cloud의 인프라에서 실행되는 이 솔루션을 통해 조직은 초급 분석가 업무의 90%를 자동화하여 인간의 개입 없이 자동으로 해결하고, 개입 없이도 해결되도록 자동화하고, 수동 작업을 95% 줄이며, 대응 시간을 10배 단축하고 있습니다.



“

AI는 공격과 방어 모두에서 보안 환경을 근본적으로 재편하고 있으며, 모델, 데이터, 에이전트를 포함한 AI 인프라는 엔터프라이즈의 공격 표면을 크게 확장하고 있습니다. 보안 전문가들은 악의적인 행위자의 고급 AI 위협에 앞서 대응하고 정교한 AI 도구로 이를 방어하기 위해 AI와 보안 모두에 능통해야 합니다.”



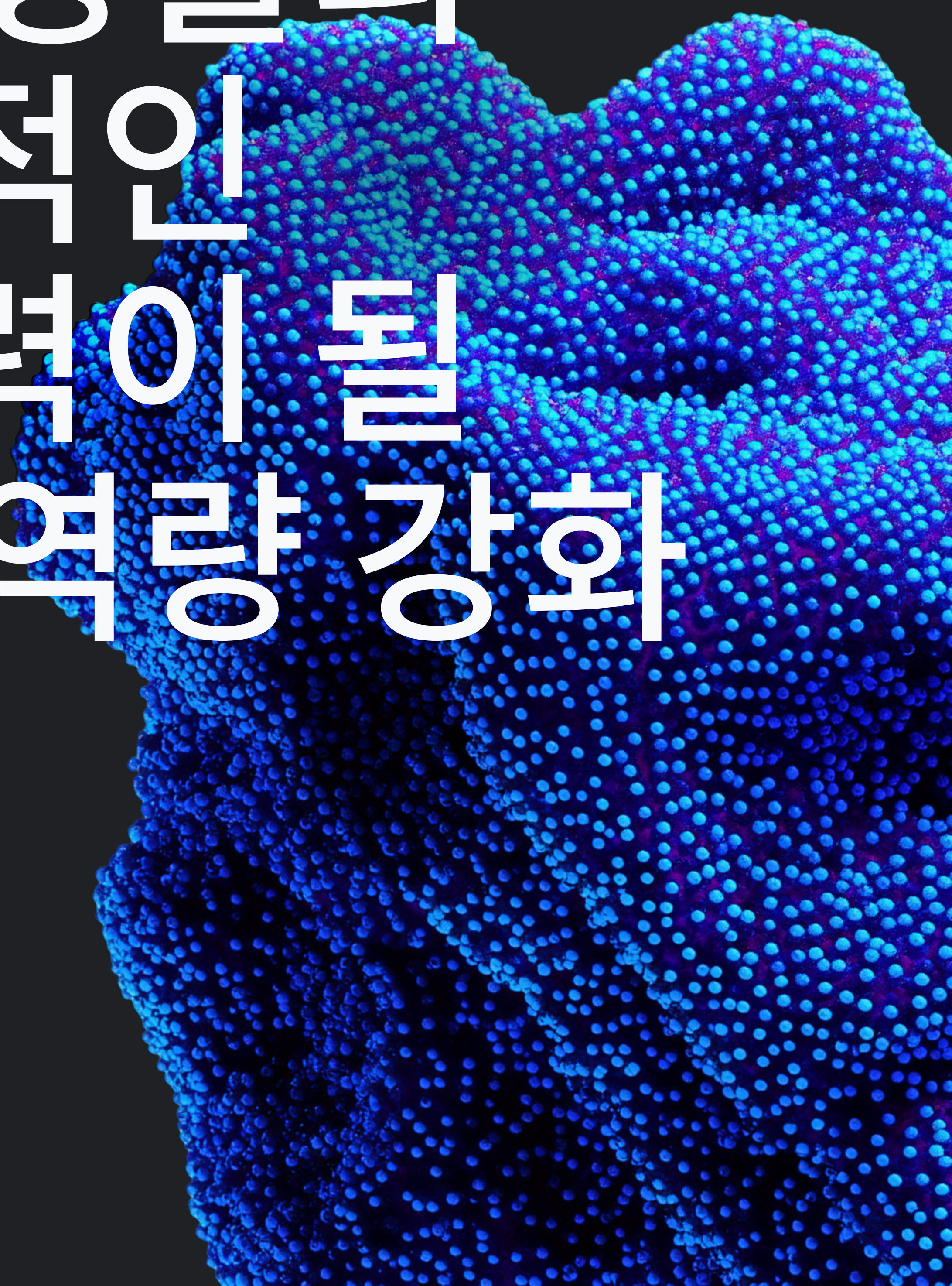
# Francis deSouza

Google Cloud  
COO 겸 보안 제품 부문 사장



확장성을 위한  
에이전트

비즈니스  
가치 창출의  
궁극적인  
원동력이 될  
인재 역량 강화





모델, 플랫폼, 프롬프트와 같은 기술적 요소에만 집중하기 쉽지만, 이 과정에서 가장 중요한 요소인 '사람'을 간과해서는 안 됩니다.

AI가 발전함에 따라 기술 격차가 더 커지고 있어 개인과 조직이 이러한 변화에 발맞추기가 점점 더 어려워지고 있습니다. 기술 자체의 수명도 그 어느 때보다 짧아지고 있는 상황입니다. 전문 역량의 '반감기(half-life)'는 이제 4년 수준이며, 기술 분야에서는 더 짧은 2년에 불과합니다.<sup>7</sup>

실무자와 의사 결정권자 모두 이러한 격차 해소의 중요성을 인식하고 있습니다. 기술은 취업, 승진, 경력 개발의 가능성을 높여줄 뿐만 아니라 생산성, 혁신, 수익에도 긍정적인 영향을 미칩니다.

“ AI는 직원들이 주변의 데이터와 컨텍스트를 활용할 수 있는 전례 없는 기회를 제공합니다. 2026년은 모든 직원이 추측에 의존하던 단계에서 벗어나 확신을 바탕으로 업무를 수행하는 전환점이 될 것입니다. 다만, 이는 조직이 이를 뒷받침할 수 있는 직원들의 역량 확보에 투자할 때에만 가능합니다.”



Andrew  
Milo

Google Cloud  
Cloud Learning Services  
고객 교육 부문 글로벌 책임자

<sup>7</sup> Forbes, AI, 기술의 반감기를 단축시키다, 2024년



## 경영진의 의견:<sup>8</sup>



# 82%

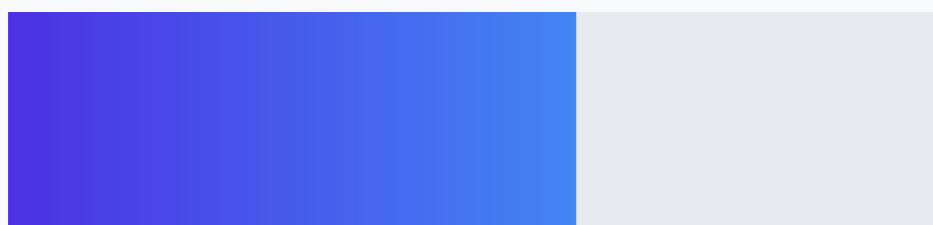
기술 학습 리소스가 조직이 AI 분야에서 앞서 나가는 데 도움이 된다고 답한 의사 결정권자의 비율



# 71%

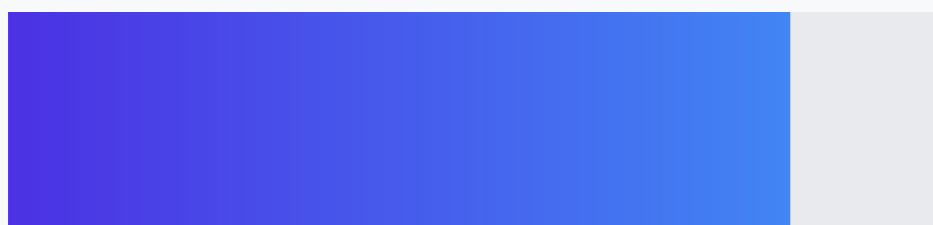
학습 리소스를 활용한 이후 수익이 증가했다고 답한 조직의 비율

## 직원의 의견:<sup>9</sup>



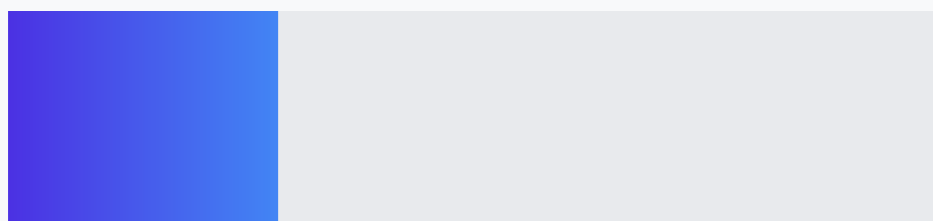
# 61%

이미 AI를 구현한 조직의 직원 중 매일 AI를 사용하는 비율(나머지 39%는 최소 주 1회 사용)



# 84%

AI에 대한 조직의 관심이 더 커지기를 바라는 비율

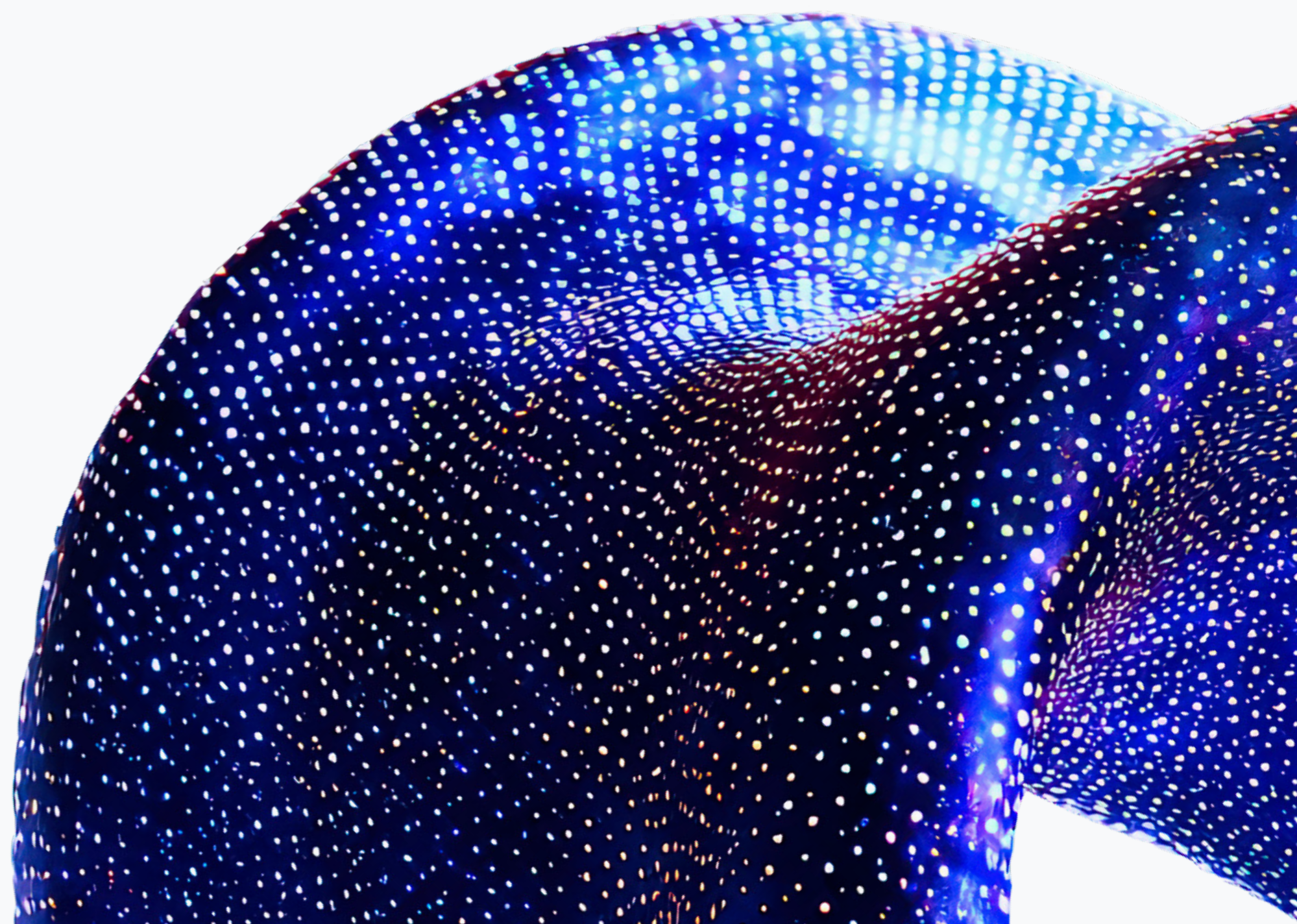


# 29%

조직 전반에서 AI를 폭넓게 활용하고 있다고 답한 비율

<sup>8</sup> Google/Ipsos, Cloud Learning Services Market Pulse, 2024년 9월 ~11월 실시(독일, 멕시코, 미국, 브라질, 영국, 오스트레일리아/뉴질랜드, 인도, 일본, 프랑스; 의사 결정권자(n=902). 조사 결과는 설문조사 응답자의 의견만을 반영합니다)

<sup>9</sup> Google, AI 낙관론을 넘어: 시간을 절약하는 데 그치지 않고 비즈니스 혁신을 이뤄내는 5가지 방법, 2025





“

2026년에는 직원의 업무 범위가 에이전트 관리 및 조정까지 확장되면서 역량 격차가 발생할 것입니다. '에이전트 조정자' 또는 'AI 수석 보좌관'과 같은 역할을 수행하는 데 필요한 전문성이 아직 시장에 갖춰지지 않았기 때문입니다."



# Shweta Maniar

Google Cloud 글로벌 전략 산업 부문  
생명과학 담당 이사



작동 방식

# AI 학습의 5가지 핵심 요소

조직이 지속적으로 성장하려면 단순히 기술을 구매하는 데 그치지 않고 AI에 대비된 인력을 양성하는 데 집중해야 합니다. 이를 위해서는 5가지 핵심 요소를 기반으로 하는 포괄적인 전략이 필요합니다.

## 01

### 목표 설정

가장 중요한 것과 실제로 측정할 수 있는 것이 무엇인지 파악합니다. 예를 들어 조직 내에서 AI 도구를 100% 도입하는 것이 비즈니스 목표일 수 있습니다. 따라서 모든 팀원은 워크플로의 어느 시점에서든 Gemini Enterprise 앱을 사용하여 기억력 향상, 빠른 처리, 추론 강화 등의 도움을 받아 혼자서는 할 수 없었던 수준으로 워크플로를 개선할 수 있습니다. 구체적인 비즈니스 목표가 조직 전체의 큰 방향성과 일치하는지, 그리고 측정 가능한지 반드시 확인해야 합니다.





# 02

## 스폰서십 확보

팀을 구성하면 AI 이니셔티브 전반에 걸쳐 지속적인 소통과 추진력을 확보할 수 있습니다. 첫 단계로 경영 후원자, 그라운드스웰 리드, AI 액셀러레이터의 세 명의 주요 이해관계자로 팀을 구성하는 것이 좋습니다. 각 역할을 자세히 살펴보겠습니다.

경영진 후원자는 필요한 예산을 제공하고, 고위급 지원을 보장하며, AI의 중요성에 대해 일관된 메시지를 전달합니다

그라운드스웰 리드는 풀뿌리 캠페인을 관리하고, 기대감을 조성하며, 직원들의 아이디어를 수집하여 'AI 확성기' 역할을 합니다.

AI 액셀러레이터 우선순위가 지정된 아이디어를 기능 솔루션으로 전환하는 책임을 맡은 기술 전문가입니다.

이러한 구조를 통해 프로그램 운영에 필요한 자금을 지원받고, 직원의 참여를 유도하며, 실질적인 AI 도구를 제공할 수 있는 기술 역량을 확보할 수 있습니다.

# 03

## 모멘텀 유지 및 혁신 노력 보상

지속적인 참여를 유지하기 위해서는 양방향 플랫폼과 일관된 커뮤니케이션을 중심으로 한 다층적 전략을 활용해야 합니다. 프로그램을 일종의 '디지털 허브'로 간주하여, 리더보드 시스템이 도입된 게임 방식의 아이디어 교환 창구를 마련함으로써 AI 활용 사례와 새로운 아이디어를 지속적으로 수집하고 장려합니다. 직원들 간의 지식 공유는 다양한 직무에서 AI가 성공적으로 활용된 사례를 중심으로 이루어져야 합니다.

주간 임원 이메일, 모든 팀 회의 자료, 그리고 우수 혁신가를 선정해 포상하는 분기별 어워드 프로그램 등 다각적인 커뮤니케이션을 정기적으로 수행하여 추진력을 유지합니다.

# 04

## 일상적인 워크플로에 AI 통합

AI 교육을 지속할 뿐만 아니라 소규모 팀이 혁신적인 AI 솔루션을 개발 및 피칭하면서 경쟁하는 사내 해커톤을 개최하여 팀원들의 집단천재성을 이끌어냅니다. 우수한 아이디어를 공식 프로그램에 통합할 수도 있습니다.

팀이 협업적이고 실무적인 환경에서 새로운 커스텀 AI 도구와 기타 혁신 기술 사용 방법을 연습해 볼 수 있도록 체계화된 과제 중심 이벤트인 Field Day를 개최하는 것도 고려합니다. 이벤트는 오프라인과 온라인 모두에서 진행할 수 있습니다.

# 05

## 신뢰할 수 있는 프레임워크로 커져가는 위험에 대비

에이전트로 가속화된 사이버 보안 위험이 점점 더 정교해짐에 따라 보안은 모두의 책임이 되었습니다. 따라서, 직원이 AI 도구에서 사용할 수 있는 데이터와 사용할 수 없는 데이터에 대한 기준을 비롯하여 자신의 역할을 이해하고, AI를 악용하는 소셜 엔지니어링과 같은 정교해진 위협을 인지할 수 있도록 교육하는 것이 중요합니다.





“

AI 도입은 일회성 이벤트가 아니라 지속적으로 이어지는 여정이어야 합니다. 팀원의 96%가 AI 도구 사용에 대한 자신감이 높아졌다고 응답했으며, 96%는 업무에 이러한 도구를 적용하기로 약속했습니다. Google Skills 교육 프로그램의 영향력은 2025년 2월부터 9월까지 두 배로 증가했습니다.”

**Gina Narvaez**

TELUS 디지털 인재팀 이사



### Google Skills 사용해 보기

다양한 주제에 관한 AI 교육 과정과 강의를 찾아보세요.

시작하기



“

AI를 사용할 때 경영진과 리더는 의사결정 과정에서 비판적 사고와 윤리적 판단을 적용할 수 있도록 팀의 역량을 강화하는 데 우선순위를 두어야 합니다. 이러한 역량은 일반적으로 경험을 통해 쌓입니다. 은행의 경우를 예로 들면, 먼저 고객 지원 챗봇이나 에이전트를 내부에 도입하여 직원들이 고객의 입장에서 사용해 보게 하세요. 그러면 고객이 어떤 경험을 하게 될지 이해할 수 있기 때문에 AI가 실제 서비스에 적용되는 방식을 한층 더 개선할 수 있습니다.”



# Georgina Bulkeley

Google Cloud 글로벌 전략 산업 부문  
금융 서비스 담당 이사



# 2026년의 기회: 비즈니스 성장으로 가는 길





## 지금까지 2026년 AI 에이전트가 주도할 비즈니스의 중요한 변화 5가지를 살펴보았습니다.

직원의 역할이 전략적 조정자로 재정의되고, 핵심 비즈니스 프로세스를 실행하는 '디지털 조립 라인'이 만들어지고, 에이전트형 컨시어지가 등장하고, 에이전트 기반 보안 운영으로 전환하고, 인간 중심의 역량 강화 전략이 필요해짐에 따라 비즈니스가 나아가는 방향이 바뀌고 있습니다.

에이전트 시스템으로의 전환 곡선은 일부 조직에게 가파르게 느껴질 수 있지만, 진정한 가치는 최종 결과물뿐만 아니라 그 과정에서 이루어지는 혁신과 최적화에도 있습니다.

오늘날 AI 기술을 시범 적용하는 기업들은 단순히 도구를 만드는 데서 더 나아가 AI라는 이 새로운 기술을 관리, 제어, 확장하기 위한 핵심 내부 전문성을 구축하고 있습니다.

2026년의 기회는 기술에 관한 것처럼 보일 수 있지만, 근본적으로는 인간에 관한 것입니다. 이는 직원들이 에너지를 소모하는 반복적이고 가치가 낮은 업무에서 벗어나, 인간만이 할 수 있는 창의적이고 전략적이며 공감 능력이 필요한 업무에 집중할 수 있도록 지원하는 것을 의미합니다. 이러한 길을 통해 귀사를 포함한 조직들은 더 빠르고, 더 스마트하며, 궁극적으로 더 인간적인 기업을 만들 수 있습니다.

“ 에이전트형 AI 기술에 대한 접근성은 통찰력과 혁신, 창의성, 그리고 비즈니스 성장을 보편화하여 소비자, 직원, 조직 모두에게 가치를 제공할 것입니다. 이 결정적인 기회에는 AI 활용이 모두에게 안전하고, 윤리적이며, 공정한 결과로 이어지도록 보장해야 한다는 중대한 책임이 따릅니다.”



# Anil Jain

Google Cloud  
글로벌 전략 산업 부문  
글로벌 상무이사

이 트렌드가  
귀사 비즈니스에  
미칠 영향을  
알아보세요.

문의하기

