목 차

글로벌 AI 동향 ····· 1

해외 – “산업용 로봇 더 똑똑하게”...머리 싸맨 빅테크들 ····· 1

– 속타는 AI... 데이터 배우기 안된대요, 2년 뒤엔 그마저 없대요 ····· 2

정책 – 농구 하이라이트 25초 만에 뚝딱... 무인 AI 카메라가 촬영도 ····· 3

기업 – 오픈AI, 비용 줄인 최소형 모델 ‘GPT-4o 미니’ 출시 ····· 4

– 「금융분야 망분리 개선 로드맵」 발표 ····· 5

– LH, 메타버스·AI 활용해 임대주택 유지보수 서비스 고도화 ····· 6

– 음성 발화 분석해 치매 조기 예측...ETRI, AI 기술 개발 ····· 7

– ‘반지의 전쟁’ 헬스케어 시장 달군다 ····· 8

– AI가 해시태그·SNS 분석해 사고 팔았다 ····· 9

– 커지는 핀테크...금융권·스타트업 협업 체계 늘어 ····· 10

– 떨리는 고객 목소리 캐치... 신한은행, ‘AI 감정분석 시스템’ 도입 ····· 10

“산업용 로봇 더 똑똑하게”...머리 싸맨 빅테크들

- **로봇용 소프트웨어 시장은 기존 자동화 기계 중심에서 벗어나 인공지능(AI) 기반 소프트웨어(SW)를 탑재한 산업용 로봇 시장으로 성장**
  - 로봇용 소프트웨어 시장은 2023년 135억 달러(약 19조 원)에서 2032년 800억 달러(약 106조 원)까지 연평균 20% 이상씩 성장할 전망

- **테슬라는 ‘25년 휴머노이드 ‘옵티머스’를 전기차 테슬라 생산라인에 배치하고 ‘26년부터 외부에 판매하겠다고 밝혔으며, 그 외 글로벌 빅테크 기업들도 산업용 로봇 산업에 진출**
  - 옵티머스는 인공지능(AI)으로 구동되어 사물을 판별하고 사람처럼 뛰며 손가락으로 미세한 동작을 구현할 수 있다는 점에서 기존의 공장 자동화와 차별점을 가짐
  - 오픈AI는 로봇 개발 스타트업인 ‘피규어AI’와 협업하여 거대언어모델(LLM)을 로봇에 투입시키고 이해와 추론이 가능한 로봇을 개발
  - 마이크로소프트는 윈도우 기반의 로봇 개발 도구 MSRDS를, 엔비디아와 구글, 메타는 로봇 앱 개발을 위한 플랫폼을 공개

- **국내 기업들도 AI 기반 산업용 로봇 소프트웨어를 개발 중이며, 사람들과 직접 상호작용하며 작업을 수행하는 로봇 작동 방식에 적합한 로봇 운영체제(OS)도 개발 중**
  - 삼성전자는 로봇의 오작동을 제어하기 위한 ‘안전 소프트웨어’를 자체 개발해 국제 인증을 받았으며, LG전자도 기존 상업용 로봇인 ‘클로이’를 물류 산업 현장에 적용한 ‘LG 클로이 캐리봇’ 개발
  - 네이버랩스는 지난 3월 네이버 자체 웹 플랫폼 ‘웨일OS’를 기반으로 만든 로봇OS인 ‘아크마인드’를 선보이며 평범한 웹 개발자도 로봇 서비스를 개발하고 웹에서 쉽게 통합·확장할 수 있도록 함

<산업용 로봇 산업 동향>

산업용 로봇의 진화

1세대 (1950~1970년대)	반복적인 작업 하는 로봇
2세대 (1980~1990년대)	센서로 외부 환경 인식해 수행하는 다관절 로봇
3세대 (2000~2010년대)	고도화한 센서와 프로그래밍 갖춘 협동 로봇
4세대 (2020년대~)	AI 기능 담은 휴머노이드 로봇, 추론하며 다양한 기능 수행

빅테크 격전지 되고 있는 로봇 소프트웨어

엔비디아	프로젝트 그루트, 휴머노이드 로봇 학습과 개발 플랫폼
구글	구글 클라우드 로보틱스, 로봇 앱 개발 위한 플랫폼
마이크로소프트	MSRDS, 윈도 기반의 로봇 개발 도구
삼성전자	이동형 로봇용 안전 SW 프레임워크 개발
LG전자	로봇용 SW 플랫폼 개발, 외부에 개방

출처 : 조선일보(2024.07.24.) “산업용 로봇 더 똑똑하게”...머리 싸맨 빅테크들

속타는 AI... 데이터 배우기 안된대요, 2년 뒤엔 그마저 없대요

■ **데이터 저작권에 대한 요구가 커지면서 AI 기업들의 크롤링*으로 데이터를 수집하는 행태에 대한 비난이 커지고 있음**

* 자동 프로그램을 통해 언론사를 비롯한 콘텐츠 기업들의 웹사이트에서 데이터를 긁어모아 AI 모델에 학습

- 생성형 AI 열풍이 불면서 데이터의 가치가 올라가고 언론사와 창작자들도 정당한 가치를 요구하면서 크롤링에 대한 거부감이 커졌으나, AI 기업들이 크롤링 방지 도구를 우회해서 여전히 무단으로 데이터를 수집하고 있다는 사실이 드러남

<AI 회사 및 크롤러 순위>

인터넷 데이터 긁어모으는 'AI크롤러' 톱4

	회사	크롤러
1위	바이트댄스	바이트스파이더
2위	아마존	아마존봇
	앤트로픽	클로드봇
4위	오픈AI	GPT 봇

자료=클라우드플레어

■ **이러한 분위기와 함께 생성형 AI 개발의 가장 중요한 요소로 데이터 확보 방법인 크롤링 접근이 금지되면서 데이터 공급이 부족해지고 있음**

- AI 학습에 많이 동원하는 미국 최대 온라인 커뮤니티 '레딧'은 구글과 오픈AI에 콘텐츠를 유료로 제공하기로 계약을 맺으면서 타 기업에 대한 크롤링 방지 도구를 한층 강화

- 데이터 프로비넌스 이니셔에이티브(DPI)에 따르면 AI 데이터 수집에 이용된 웹사이트 중 5%가 지난해 크롤러 접근을 차단했고, 특히 언론 등 고품질 콘텐츠 사이트의 25%가 크롤러를 금지

■ **미국 AI 연구 기관 '에포크 연구소'는 2026년부터 2032년 사이에 새로운 AI 학습용 데이터를 구하는 게 거의 불가능해지는 상황이 벌어질 것이라 전망**

- AI 모델 성능을 높이기 위해서는 고품질의 데이터를 꾸준히 최대한 많이 확보해야 하는데,

  * AI 모델별 학습 토큰 수는 GPT3(오픈AI) 약 3,000억 개, 라마2(메타) 2조, GPT4 12조, 라마3 15조

- AI 학습에 사용 가능한 양질의 데이터를 모두 합쳐도 데이터 수요에 비해 적어, 출시 예정인 GPT5 학습에 필요한 토큰 수는 약 60조 개이나 10조~20조 개 이상의 토큰이 부족할 것으로 예상

출처 : 조선일보(2024.07.23.) 속타는 AI... 데이터 배우기 안된대요, 2년 뒤엔 그마저 없대요

농구 하이라이트 25초 만에 뚝딱... 무인 AI 카메라가 촬영도

■ 글로벌 스포츠 테크 시장은 인공지능(AI)과 빅데이터 기술의 발전과 함께 2022년 183억 달러(약 25조 원)에서 2031년 794억 달러(106조 원)로 4배 넘게 성장할 전망

- 특히 이스라엘의 스포츠테크 시장은 첨단 기술력을 바탕으로 주목을 받고 있으며, 각 분야에서 업계 최고 수준으로 평가받는 기업들이 등장하고 있음

■ 이스라엘의 스포츠 영상 테크 기업 'WSC스포츠'는 AI가 자동으로 하이라이트 영상을 만들어 제작하고 소셜미디어에 게시

- 득점한 선수의 인기, 해설자가 말하는 속도나 목소리 크기에 따른 흥분도, 경기 상황에 따라 주요 경기 장면을 1~5점 사이로 점수를 매겨 하이라이트 영상을 만들고, 선수의 이름, 영상 길이, 원하는 동작 등을 입력하면 맞춤형 하이라이트 영상 제작도 가능

■ 이스라엘의 또 다른 스포츠테크 기업 '픽셀롯(Pixellot)'은 스포츠 종목별로 특화된 AI 기술이 이용된 무인 AI 카메라로 스포츠 경기를 중계해주고 경기 데이터를 분석

- 픽셀롯의 AI 카메라는 촬영 중 자동으로 공을 추적하고, 경기 상황에 따라 촬영 기법을 구사하는 등 일반 카메라 16대와 비슷한 결과물을 만들어냄

- 또한 특정 선수가 경기 중 몇 km를 뛰었고, 평균 속력은 얼마나 되는지 등 다양한 경기 데이터를 추출하여 젊은 유망주를 발굴하거나 경기력 향상에 대한 해답을 찾는 데 기여

<이스라엘 스포츠테크 기업 개요와 글로벌 시장 규모>

WSC스포츠는

창업 연도	2006년
누적 투자액	1억3600만달러
업계 순위	영상 편집 서비스 185사 중 1위
주요 고객사	NBA, NFL 등

픽셀롯은

창업 연도	2013년
누적 투자액	2억1800만달러
업계 순위	스포츠 경기 중계 기술 29사 중 1위
주요 고객사	FIBA(국제농구연맹) 등

자료=시장조사 업체 '트랙슨'

세계 스포츠테크 시장 규모 변화 추이

자료=시장조사 업체 '스카이퀘스트'

■ 이스라엘의 최대 스포츠 매체인 스포트(Sport)5도 파리 올림픽에서 WSC스포츠의 AI를 활용하겠다고 밝히는 등 스포츠테크 시장의 전망이 기대됨

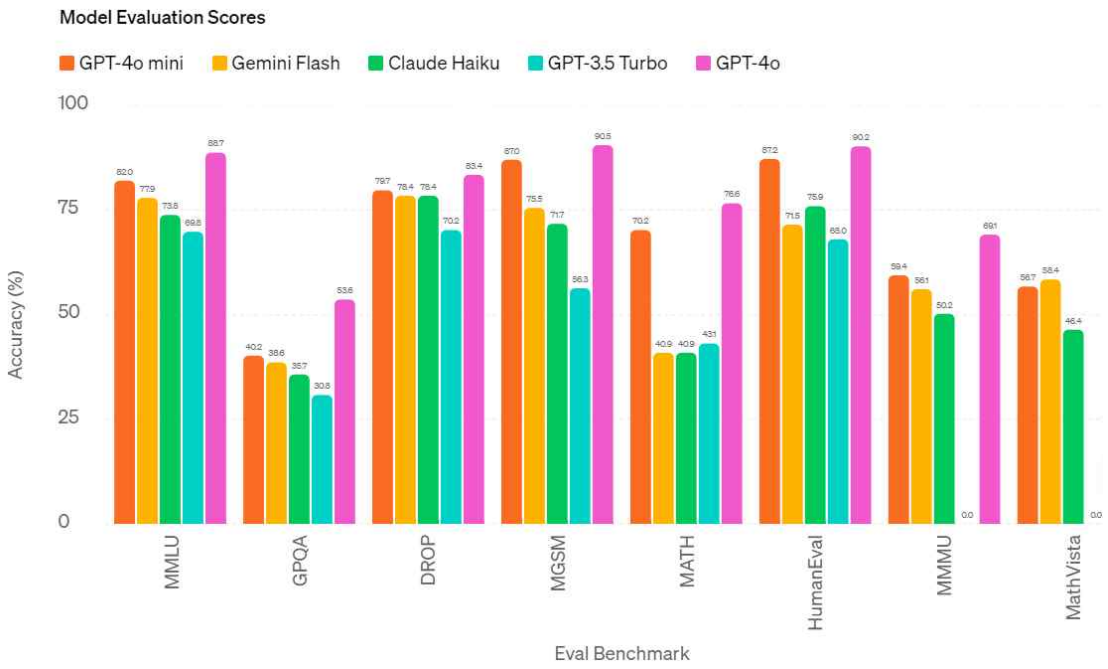
출처 : WEEKLY BIZ(2024.07.26.) 농구 하이라이트 25초 만에 뚝딱... 무인 AI 카메라가 촬영도

오픈AI, 비용 줄인 최소형 모델 ‘GPT-4o 미니’ 출시

■ 오픈AI가 보유 중인 대형언어모델(LLM) 중 가장 크기가 작은 ‘GPT-4o 미니(mini)’를 개발자용 API와 소비자를 위한 챗GPT 웹 및 앱 등 모든 플랫폼을 통해 출시

- API에서 현재는 텍스트와 비전만 지원하나 추후 비디오와 오디오 기능, 미세 조정 기능도 제공할 예정
- GPT-4o와 공유되는 개선된 토크나이저 덕분에 영어가 아닌 텍스트를 처리하는 것이 더 비용 효율적이게 되었으며, 평균 출력 속도도 초당 202토큰으로 기존 모델보다 2배 이상 빠름
- 추론 능력 측정 벤치마크인 MMLU에서 82%의 점수를, 수학적 추론을 측정하는 MGSM에서는 87%의 점수를 받아 제미나이 1.5 플래시(79%, 78%), 클로드 3 하이쿠(75%, 72%)를 능가하고
- 코딩성능을 측정하는 휴먼이밸에서도 87.2%의 점수를 받아 제미나이 1.5 플래시(71.5%), 클로드 3 하이쿠(75.9%)를 제치고 성능 비교 결과 동급 최강을 기록

<모델별 성능 평가 벤치마크 결과>



■ GPT-4o 미니는 성능 개선과 함께 비용을 절감해 개발자들의 부담을 줄이고 안전도 개선

- 기존 모델보다 60% 이상 가격이 내려가 100만개의 입력 토큰당 15센트, 100만개의 출력 토큰당 60센트로 가격이 책정
- 사회 심리학 및 허위 정보 등 분야의 70명 이상의 외부 전문가가 GPT-4o를 테스트하여 잠재 위험을 파악하고 ‘지시 계층’을 적용해 모델의 탈옥, 프롬프트 공격, 시스템 공격 등에 대한 저항 능력을 향상

출처 : AI타임스(2024.07.19.) 오픈AI, 비용 줄인 최소형 모델 ‘GPT-4o 미니’ 출시…“챗GPT에 바로 적용”

「금융분야 망분리 개선 로드맵」 발표

■ **금융위원회는 「금융권 망분리 TF」를 운영하여 보안전문가, 업계, 유관기관 등으로부터 의견을 수렴, 망분리 개선을 위한 세부 추진과제와 금융보안체계의 선진화 방향을 담은 로드맵 마련**

- 그간 망분리로 인해 금융회사 등의 업무상 비효율이 크고 신기술 활용이 어려워 금융경쟁력을 저하할 뿐 아니라, 망분리라는 그늘에 숨어 변화하는 IT 환경에 부합하는 보안 조치를 갖추지 않아 오히려 금융권 보안 발전이 저해되는 부작용이 존재한다는 의견이 제기되어 옴

- 따라서 금융당국은 관련 기관의 의견을 수렴하여 낡은 규제를 개선하고 중·장기적인 금융 보안 법·제도를 전면 개편하는 등 새로운 대책을 추진할 계획이라고 밝힘

■ **신속한 대응이 필요한 과제는 샌드박스 등을 활용하여 규제 애로를 즉시 해소**

- (생성형 AI 활용 허용) 샌드박스를 통해 금융회사 등의 인터넷 활용 제한 등에 특례를 부여하여 클라우드 기반의 인터넷 환경을 통한 생성형 AI 활용을 허용

- (응용 프로그램 이용 범위 확대) 샌드박스 부가조건을 완화하여 비중요 업무 외에도 보안관리, 고객관리, 가명정보 처리 등의 업무까지 클라우드 기반의 응용 프로그램(SaaS) 이용 범위를 확대

- (연구·개발 환경 개선) 연구·개발 결과물의 이관과 관련한 물리적 제한을 완화하고 가명정보 활용을 허용하여 고객별 특성·수요에 맞는 혁신적인 금융상품을 개발할 수 있도록 환경 제공

<망분리 개선 단기 추진 과제 종합 구성도>

■ **금융당국은 "자율보안-결과책임" 원칙에 입각한 新금융보안체계를 구축해나가며, 규제샌드박스에 따른 별도의 보안대책을 부과하는 등 충분한 안전장치를 마련할 예정**

출처 : 금융위원회 보도자료(2024.08.13.) 「금융분야 망분리 개선 로드맵」 발표

LH, 메타버스·AI 활용해 임대주택 유지보수 서비스 고도화

■ **한국토지주택공사(이하 LH)는 신속하고 접근성 좋은 임대주택 유지보수 서비스 제공을 위해 메타버스, 인공지능(AI) 등 미래 기술을 활용해 '유지보수 서비스 플랫폼'을 구축할 계획**

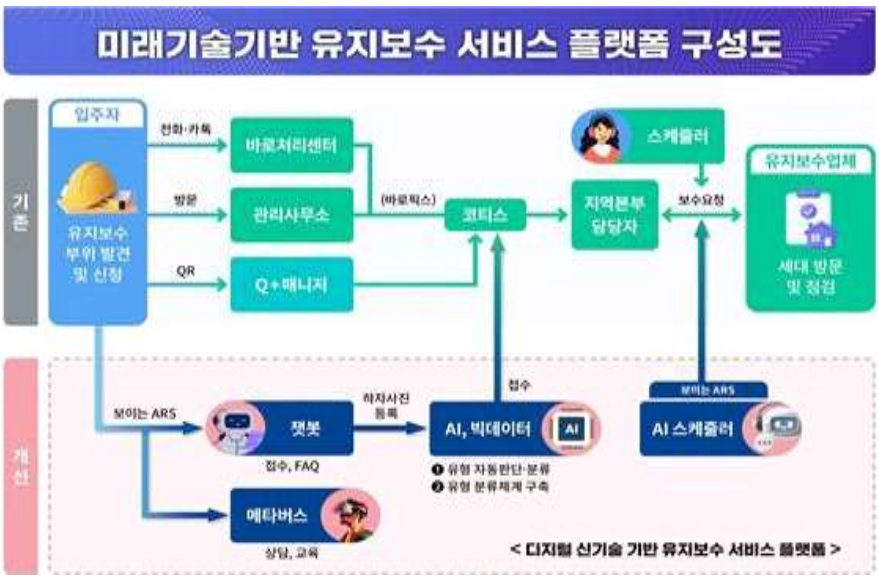
- 임대주택 내 사물인터넷(IoT), 스마트홈 등 최신 기술이 접목된 다양한 시설물이 늘어남에 따라 효율적인 유지보수 접수·처리를 위해 '유지보수 상담지원 서비스(가칭 트렌드홈)' 마련
- 상담원은 시스템을 통해 메타버스로 구현된 임대주택 가상현실에 접속하여 고객이 문의한 시설물을 살펴보고 시설물별 유지보수 사례를 바로 확인할 수 있어 신속한 유지보수 접수·처리가 가능

■ **LH는 개발 완료된 유지보수 상담지원 시스템에 챗봇, AI, 빅데이터 등의 기술을 추가 접목해 시스템을 더욱 고도화할 것이라 밝힘**

- 이를 통해 상담원뿐만 아니라 고객도 직접 시스템에 접속해 구현된 가상현실에서 유지보수 사례를 직접 조회하거나 시설물 조작법 등을 배울 수 있게 될 예정

<'유지보수 상담지원 시스템(가칭 트렌드홈)' 활용 예시>

<미래기술 기반 유지보수 서비스 플랫폼 구성도>



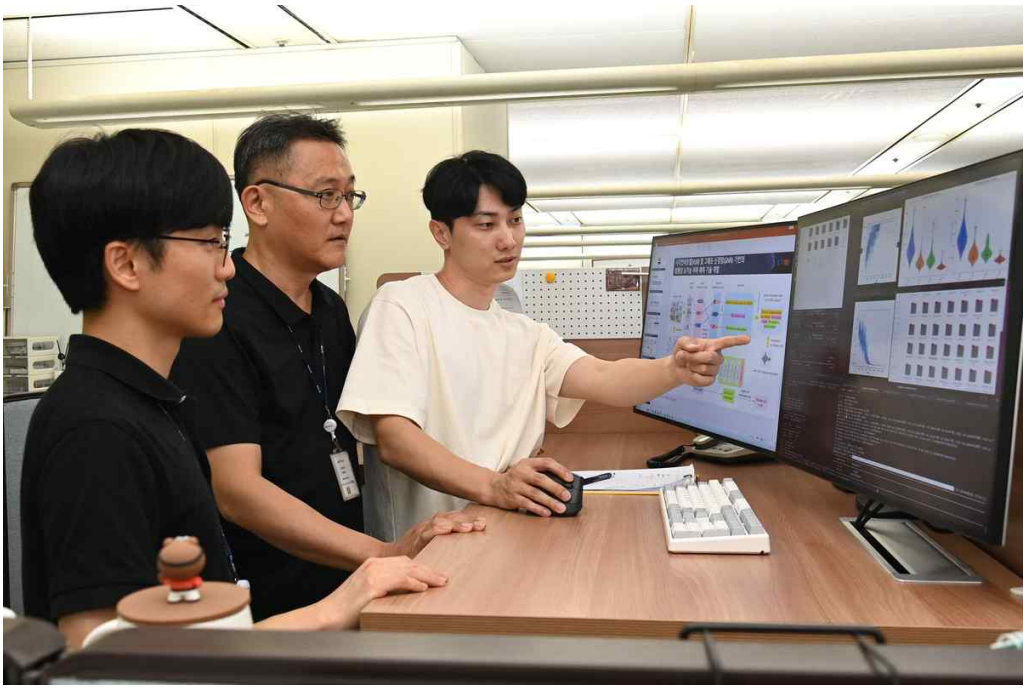
출처 : 연합뉴스(2024.08.13.) LH, 메타버스·AI 활용해 임대주택 유지보수 서비스 고도화

음성 발화 분석해 치매 조기 예측...ETRI, AI 기술 개발

■ **한국전자통신연구원(ETRI)은 노년층의 음성 발화를 분석해 치매 전 단계인 경도인지장애를 조기에 예측할 수 있는 인공지능(AI) 기술을 개발**

- 음성발화는 기억·주의집중 등 인지기능과 음운·통사·의미 등 언어 생성 기능, 호흡·조음·발성 등 구어 운동 기능이 복합적으로 작용하는 과정으로,
- 연구팀은 음성·텍스트 분석기술에 대규모 언어모델(LLM)을 결합, 발화 분석을 통해 치매 환자에게서 나타나는 인지·언어·운동능력 저하를 판단하는 기술을 개발

<인공지능 치매 예측 기술을 설명하는 ETRI 연구팀>



■ **ETRI는 이러한 대화 기반의 스마트기기 검사 방식의 실증 및 모델 개선을 지속하면서 치매 예방과 조기 진단에 기여할 계획**

- 연구팀은 이번 연구 결과를 바탕으로 지난 4월 음성 발화를 통해 경도인지장애 고위험군을 예측하는 태블릿 기반 앱 개발을 완료하였으며
- 음성과 텍스트뿐만 아니라 이미지·동영상까지 분석·처리할 수 있는 멀티모달 대형 언어모델(LLM)을 개발, 후속 연구를 진행 중

출처 : 연합뉴스(2024.08.01.) 음성 발화 분석해 치매 조기 예측...ETRI, AI 기술 개발

‘반지의 전쟁’ 헬스케어 시장 달군다

■ **인공지능(AI) 기술을 활용한 스마트워치, 스마트밴드 등 웨어러블 기기가 대중화되면서 최근 헬스케어 시장에 출시되고 있는 스마트링에 대한 관심이 커지고 있음**

- 스카이랩스는 ‘카트 비피(CART BP)’를 출시하여 국내에서 유일하게 식품의약품안전처(이하 식약처)에서 의료기기로서 허가를 받아 의료 시장에 진출
- 삼성전자가 ‘갤럭시 링’을 출시하고 기존 스마트링 선두 주자인 오우라는 4세대 제품을 준비하면서 의료기기가 아닌 대중 제품군인 웰니스 시장을 공략 중

<글로벌 주요 기업 스마트링 종류>

업체	제품명	구분
삼성전자	갤럭시링	웰니스
오우라	오우라링	웰니스
샤오미	블랙샤크	웰니스
울트라휴먼	링에어	웰니스
어메이즈핏	헬리오링	웰니스
스카이랩스	카트 비피	의료기기
애플	애플링	출시미정

■ **스카이랩스의 반지형 혈압계 카트 비피는 24시간 혈압 측정이 가능한 웨어러블 기기로 AI 기반 데이터 분석을 통해 약물 용량 조절과 생활 습관 개선이 가능**

- 첨단 바이오센서가 혈류량을 측정하고 AI가 데이터를 분석해 고혈압, 저혈압 뿐 아니라 백의고혈압, 가면고혈압, 야간고혈압 등* 기존 방식으로 진단이 어려웠던 고혈압의 진단 및 관리가 가능

  * 백의고혈압: 병원 밖 혈압은 정상이지만 진료실에서 높게 나옴 / 가면고혈압: 병원 밖 혈압은 높지만 진료실에서는 정상 / 야간고혈압: 주간에 비해 야간에 혈압이 높게 나옴

■ **삼성전자의 갤럭시 링은 수면데이터를 측정하고 AI를 기반으로 분석하여 건강관리 제공**

- 가속도 센서, 광혈류측정 센서, 온도 센서로 수면 중 움직임과 호흡수 심박수를 측정하고 AI 분석 결과 수면 데이터가 좋지 않으면 휴식을 조언하는 등 개인화된 건강관리를 제안

■ **AI를 활용한 스마트링의 글로벌 시장은 2022년 1억 4,710만 달러(약 2,000억 원)에서 2032년 14억 5,100만 달러(약 2조 원)로 연평균 25.4%씩 성장할 전망**

출처 : 전자신문(2024.08.07.) ‘반지의 전쟁’ 헬스케어 시장 달군다
청년의사(2024.06.27.) 반지형 혈압계 ‘카트 비피’, 내달 급여 적용 출시

AI가 해시태그·SNS 분석해 사고 팔았다

- 기존에는 펀드매니저가 재무제표와 시장 정보를 분석한 뒤 자신의 전략과 감에 의존해 투자하였으나 최근에는 방대한 빅데이터를 기반으로 인공지능(AI)이 투자 여부를 판단

- 자산운용업계가 AI와 빅데이터를 기반으로 구글 등 검색엔진의 검색 트렌드, SNS 해시태그, 인플루언서 리뷰 등을 종합 분석해 투자 결정을 내리는 시스템 개발 중
  - 2020년 초 SNS에서 미국 젊은이들이 햄버거 프랜차이즈 '쉐이크쉑'을 배달 주문해 먹었다는 인증 글과 해시태그가 확산하였는데 그해 4월부터 연말까지 쉐이크쉑의 주가는 155% 상승
  - 또 올해 초 SNS에서 나이키에 대한 언급이나 게시글은 줄어든 반면에 아식스 언급이 빠르게 늘었는데 올해 아식스 주가는 약 130% 상승

- 그 외 장중 실시간 가격을 기준으로 AI가 종목을 선정하는 운용 시스템을 개발하기도 하고 기업고객의 자산관리에도 AI를 적용
  - 종목 선정 운용 시스템에서는 AI가 국내 상장된 2,400개 종목의 수익률, 공시, 계량지표, 뉴스 등을 실시간으로 분석해 가격 변동을 예측하고 투자
  - 기업고객 자산관리는 기존의 퀀트 모델에 AI가 금융 데이터를 학습해 투자자산 비중을 자동으로 조절하는 방식으로 AI 기술을 접목

- AI 등 알고리즘을 활용한 투자인 로보어드바이저의 글로벌 시장 규모는 2022년 3,270조 원에서 2027년 7,700조 원으로 연평균 18.7%씩 성장할 전망

<인공지능(AI) 투자 시스템 동향>

출처 : 한국경제(2024.08.21.) AI가 해시태그·SNS 분석해 사고 팔았다…올 수익률 109%

커지는 핀테크...금융권·스타트업 협업 체계 늘어

- 금융산업에 인공지능(AI), 서비스형 소프트웨어(SaaS) 등이 빠르게 도입되면서 금융권과 핀테크 스타트업과의 협업이 증가
  - KB국민은행은 고객센터 실시간 AI 통번역 서비스를, KB손해보험은 보험금 청구 서류 위변조 탐지 시스템을, KB국민카드는 전화 카드신청 프로세스 완전 자동화 기술을 제공할 스타트업을 모집
  - 금융위원회는 '금융회사-핀테크 기업 상호만남 행사'를 개최해 'D-테스트베드*' 사업 참가기업을 모집
    * 혁신적인 핀테크 아이디어를 가진 개인 또는 기업에게 사업성과 실현 가능성의 검증 기회를 주는 사업
- 대한상공회의소가 116개 금융사의 IT 직무 종사자를 대상으로 조사를 실시, 응답자의 88.8%가 '업무상 AI 활용이 필요하다'고 응답하고 69.6%가 AI 관련 신규사업을 계획
  - AI 활용 분야는 '동향분석 및 금융상품 개발(47.5%)', '챗봇 등 고객응대(41.5%)', '고객 분석 및 성향 예측(31.5%)', '보이스피싱 예방 등 이상거래탐지(25.5%)'가 있음
- 생성형 AI는 경제주체에게 맞춤형 금융서비스를 다양하게 제공한다는 장점이 있는 반면, 고객 정보 유출, 알고리즘 오류로 인한 금융시스템 혼란, 소비자 피해 가능성 등 우려도 존재

출처 : 매일일보(2024.07.17.) 커지는 핀테크...금융권·스타트업 협업 체계 늘어 제목

떨리는 고객 목소리 캐치... 신한은행, 'AI 감정분석 시스템' 도입

- 신한은행은 딥러닝 기반 감정분석 기술을 활용해 고객의 다양한 감정을 식별하는 'AI 감정분석 시스템'을 도입하고 고객 서비스 수준을 업그레이드 했다고 밝힘
- AI 감정분석 시스템은 고객이 AI 음성봇과 상담을 진행하는 과정에서 고객의 감정 상태를 실시간으로 분석, 필요한 경우 즉시 고객에게 필요한 서비스를 연결
  - 해당 시스템은 공감 지능으로 고객의 대화 또는 목소리 톤 및 강세, 사용하는 단어 등을 기반으로 고객의 감정을 분석하고
  - 고객으로부터 불안한 음성 또는 단어가 감지된 경우 보이스피싱 및 사기 등 금융사고 상황을 의심하고 바로 고객상담센터 사기전담팀과 연결하는 대응으로 금융사고 예방 수준을 높임
  - AI 음성봇과의 상담을 어려워하거나 불편해 하는 것으로 판단되면 신속하게 고객상담센터 상담사에게 감정분석 결과를 전달하고 연결해 섬세한 상담과 함께 문제해결을 돕는 등으로 서비스 보완
- 신한은행 측은 AI 감정분석 시스템을 통해 금융사고 예방과 고객상담 과정에 대한 대응력을 높였으며 추후 지속적인 서비스 고도화를 통해 고객경험을 향상할 것이라 밝힘

출처 : 이코노미스트(2024.08.08.) 떨리는 고객 목소리 캐치... 신한은행, 'AI 감정분석 시스템' 도입