백서

미디어 및 엔터테인먼트 분야의 엔터프라이즈 AI 현황

핵심 요약

M&E(미디어 및 엔터테인먼트) 기업은 고객 대면 애플리케이션을 개선하기 위해 AI 도입을 가속하면서 개인화 및 고객 서비스 자동화와 같은 확립된 사용 사례를 우선시하고 있습니다. 이를 통해 경험을 쌓고, 빠른 ROI를 달성하고, 혼란이나 리스크를 최소화하면서 실험할 수 있습니다.

Forrester Consulting이 Akamai 의뢰로 진행한 최근 연구인 엔터프라이즈 AI 현황: 경험 축적과 리스크 관리에서는 수백 명의 글로벌 기술 리더들을 대상으로 고객 접점 애플리케이션을 위한 AI 접근 방식에 대해 질문했습니다. 연구 결과는 기업이 신속히 ROI를 달성하면서 리스크를 최소화하기 위해 검증된 AI 사용 사례에 집중하는 전략적이면서도 신중한 사고방식을 강조합니다.

M&E(미디어 및 엔터테인먼트) 응답자는 보안, 컴플라이언스, 인재 부족과 같은 과제를 해결하기 위해 확장형 인프라와 신뢰할 수 있는 파트너에 의존해 개인화와 자동화를 통한 시청자 경험 개선을 최우선으로 합니다. 이러한 접근 방식은 저지연 성능을 지원하고 컴플라이언스를 보장해 빠르게 변화하는 업계에서 고객 신뢰와 경쟁력 확보에 핵심적인 역할을 합니다.

주요 결과

AI는 고객 경험과 효율성을 주도합니다. M&E 응답자의 78%는 개선된 CX(고객 경험)를 통해 AI 성공을 측정할 계획입니다. 많은 응답자가 데이터 애널리틱스, 고객 서비스 챗봇, IT 지원 자동화 등 작업을 자동화하고 콘텐츠를 개인화해 운영 효율성과 고객 유지율을 높이는 구체적인 활용 사례를 언급했습니다.

주요 리스크는 평판과 고객 손실입니다. 응답자의 50%는 AI 기반 프로그램의 기능 장애를 우려하는 반면, 44%는 브랜드 평판 손상과 규정 미준수를 걱정했습니다. 응답자는 또한 경쟁이 치열한 업계에서 열악한 고객 서비스가 신뢰를 훼손하고 매출 손실을 촉발할까 우려했습니다.

파트너는 안전한 확장을 가능케 합니다. AI 솔루션 구축을 위해 응답자의 76%는 전문 AI 공급업체를, 46%는 퍼블릭 클라우드 플랫폼을, 44%는 글로벌 시스템 통합업체를, 28%는 엣지 공급업체를 활용하고 있습니다. 배포 시에는 64%가 퍼블릭 클라우드 플랫폼을, 58%는 전문 AI 공급업체를, 52%는 글로벌 시스템 통합업체를, 46%는 실시간 추천과 같은 저지연 요구사항을 위해 엣지 공급업체를 선택했습니다.

이러한 결과는 M&E 기업이 AI를 단순 기술이 아닌 비즈니스 촉진제로 접근하고 있음을 보여줍니다. M&E 기업은 CX와 효율성 향상을 위해 AI를 활용하고, 인재 및 인프라 격차 극복을 위해 파트너에 의존하고, 브랜드 및 규제 리스크에 대해 경계를 늦추지 않고 있었습니다.

AI는 M&E 업계의 CX와 효율성을 개선하고 있습니다

M&E 기업은 개인화, 자동화, 콘텐츠 최적화에 중점을 두고 고객 접점 애플리케이션을 혁신하기 위해 AI를 활용하고 있습니다. 이를 통해 AI 기반 추천 및 챗봇과 같은 더 빠르고 매력적인 상호작용을 유도하는 동시에 백엔드 작업을 자동화해 비용을 절감하고 워크플로우를 개선하고 있습니다.

주요 동인으로는 CX 개선, 고객 유지율 향상, 운영 효율성 증대가 있었습니다. 성공은 주로 개선된 CX와 증가한 매출로 측정되며, 향상된 몰입도가 충성도와 성장으로 이어진다는 점을 강조했습니다. 한 응답자는 다음과 같이 말했습니다. "AI를 활용해 고객의 정확한 요구를 최대한 이해함으로써 고객의 경험을 획기적으로 개선하고, 이를 통해 회사에 대한 충성도를 크게 강화합니다."

78%
AI 성공을 CX 개선으로 측정할 계획인 기업의 비율

80%
AI 성공을 매출 증가로 측정할 계획인 기업의 비율

64%
개인 맞춤형 추천을 구축 및 확대 중인 기업의 비율

56%
고객 서비스 자동화를 구축 및 확대 중인 기업의 비율

44%
시각적 검색을 구축 및 확대 중인 기업의 비율

26%
절차적 콘텐츠 생성을 구축 및 확대 중인 기업의 비율

> **AI를 활용해 고객의 정확한 요구를 최대한 이해함으로써 고객의 경험을 획기적으로 개선하고, 이를 통해 회사에 대한 충성도를 크게 강화합니다.**

기업은 CX를 최적화하고 AI 활용 역량을 구축하고 있습니다

미디어 기업은 빠른 성과 달성과 전문성 구축을 위해 ROI가 가장 높은 AI 활용 사례를 우선시합니다. 주요 적용 분야로는 고객 서비스 자동화, 절차적 콘텐츠 생성, 시각적 검색 등이 있으며, 이는 몰입도를 높이고 운영을 효율화합니다.

예를 들어, 메타데이터 태깅 및 콘텐츠 색인화를 자동화하면 수작업이 줄어들고, 생성형 AI는 생산성을 높이고 몰입도를 높이는 콘텐츠를 표면화합니다. M&E 전문가는 매출 증대에 있어 개인화가 매우 중요하다고 강조합니다. 한 응답자는 "기업에서 가장 중요한 AI 애플리케이션 관련 사용 사례는 지능형 자동화 및 개인화를 통한 고객 경험 향상입니다. AI를 활용해 고객 데이터를 분석하고, 선호도를 예측하고, 챗봇을 통한 지원을 자동화하고, 플랫폼 전반에 걸쳐 개인화된 추천을 제공합니다."라고 답변했습니다.

이러한 통제된 접근 방식은 리스크를 최소화해 VR 통합과 같은 최신 애플리케이션에 대한 신뢰를 조성합니다. 기업은 활용 역량이 높아짐에 따라 안전하게 혁신을 확장할 수 있습니다.

기업에서 가장 중요한 AI 애플리케이션 관련 사용 사례는 지능형 자동화 및 개인화를 통한 고객 경험 향상입니다. AI를 활용해 고객 데이터를 분석하고, 선호도를 예측하고, 챗봇을 통한 지원을 자동화하고, 플랫폼 전반에 걸쳐 개인화된 추천을 제공합니다.

혁신과 리스크의 균형이 핵심입니다

많은 업계에 비해 M&E 분야는 CX와 평판에 더 큰 비중을 두며, 브랜드 가치와 시청자 신뢰가 기술 성능에 얼마나 의존하는지 강조합니다.

따라서 미디어 기업은 혁신을 갈망하지만, 높은 리스크 부담으로 인해 신중하게 접근합니다. 주요 우려사항으로는 의도된 기능 불발(50%), 브랜드 평판 손상(44%), 규정 미준수(44%), 열악한 CX(42%), 불만족스러운 경험으로 인한 고객 손실 증가(38%) 등이 꼽힙니다.

응답자는 "AI 오류는 고객 신뢰를 훼손하거나 규정을 위반해 평판과 사업 안정성에 영향을 미치는 고객 손실이나 제재로 이어질 수 있습니다."라며 이러한 리스크를 강조했습니다. 신속성과 신뢰성 사이의 균형은 평판과 매출 보호에 핵심입니다.

M&E 업계에서 인식된 주요 AI 관련 리스크

의도한 기능 미실현	50%
브랜드 평판 훼손	44%
규정 미준수	44%
열악한 CX	42%
고객 손실 증가	38%

미디어 기업은 이러한 리스크를 방어하기 위해 분산형 인프라를 활용한 성공적 사례를 도입할 수 있습니다.

- **명확한 성과 정의 및 측정:** 고객 경험 개선이나 매출 성장과 같은 구체적인 목표를 설정해 AI 이니셔티브를 비즈니스 우선순위와 연계하고 긍정적인 고객 상호작용과 측정 가능한 ROI를 보장합니다.
- **단계적 접근 방식 도입:** 고객 서비스 자동화와 같은 검증된 사용 사례로 시작해 활용 역량을 구축하고 VR과 같은 최신 애플리케이션으로 확장하기 전에 기능 실패 및 열악한 고객 경험의 리스크를 줄입니다.
- **엣지 인프라 활용:** 저지연 콘텐츠 전달을 위해 분산형 엣지 플랫폼을 활용해 고객 손실을 최소화하고 로컬 처리로 데이터 개인정보 보호 컴플라이언스를 지원합니다.
- **관계자 동의 확보:** 기업 컴플라이언스 부서를 포함한 모든 이해관계자를 참여시켜 AI 목표를 조정하고 분산형 엣지 솔루션을 통해 컴플라이언스를 보장하며 브랜드 평판을 보호합니다.
- **전문가와의 협력:** 전문 AI 공급업체 및 퍼블릭 클라우드 플랫폼과 협력해 인재 부족 문제를 해결하고, 보안을 강화하고, 컴플라이언스를 보장해 브랜드 평판과 고객 신뢰를 보호합니다.

저지연, 고성능 인프라가 성공의 핵심입니다

M&E 업계에서 실시간 성능은 맞춤형 스트리밍 및 시각적 검색과 같은 사용 사례에 필수적입니다. 저지연 인프라는 지연으로 인한 고객 손실을 방지해 원활한 경험을 보장합니다.

클라우드 네이티브 기술은 M&E 업계에서 거의 보편화되었습니다. 94%의 기업이 이미 사용 중이거나 도입을 계획하고 있습니다(54% 확장 및 업그레이드, 24% 구축 완료, 16% 계획 중). 이는 AI 추론 및 즉각적인 출력을 위한 확장 가능한 환경을 제공합니다. 오픈 소스 AI 프레임워크도 널리 보급되어 66%가 구축 또는 확장 중입니다. 사용자와 가까운 곳에서 분산 처리를 지원하기 위해 엣지 공급업체(46%)를 활용합니다. 또한 AI용 환경이 점점 더 인기를 얻고 있으며 거의 절반에 가까운 기업이 최신 워크로드를 구동하기 위해 이를 활용하고 있습니다.

94%
클라우드 네이티브 플랫폼을 사용 중이거나 도입을 계획 중인 미디어 기업의 비율

66%
오픈 소스 AI 프레임워크 및 모델을 사용 중인 기업의 비율

54%
클라우드 네이티브 플랫폼을 확장 및 업그레이드 중인 기업의 비율

46%
배포를 위해 엣지 공급업체를 활용하는 기업의 비율

24%
이미 클라우드 네이티브 플랫폼을 구축한 기업의 비율

16%
클라우드 네이티브 도입 계획을 중인 기업의 비율

> **기술 플랫폼은 통합이 어렵습니다. AI 기술을 보유한 인재가 부족한 상황에서 데이터 보호 및 업계 규정을 엄격하게 준수해야 합니다.**

이러한 광범위한 도입으로 인해 업계는 최신 사용 사례가 성숙되면 AI를 신속하게 확장할 수 있는 구조적 준비를 갖추고 있습니다. 즉 M&E 기업은 강력한 안전 장치를 갖추고 빠르게 트렌드를 따르고 있습니다.

한 응답자는 "기술 플랫폼은 통합하기 어렵습니다. AI 기술을 보유한 인재가 부족한 상황에서 데이터 보호 및 업계 규정을 엄격하게 준수해야 합니다."라고 설명했습니다. 견고한 인프라는 이러한 문제를 방어해 안정적이고 고속의 AI 배포를 가능하게 합니다.

AI 기반 애널리틱스를 활용해 영업 성과를 최적화하고 고객 경험을 향상시키면 직접적으로 매출 성장에 기여할 수 있습니다.

신뢰할 수 있는 파트너는 경험과 전문성을 통해 성공을 주도합니다

미디어 기업은 기술 격차, 보안, 확장성 문제를 해결하기 위해 검증된 파트너를 찾고 있습니다.

구축을 위해 전문 AI 공급업체(76%)는 도메인 전문성을 제공하는 반면 퍼블릭 클라우드 플랫폼(46%)은 기반 인프라를 제공합니다.

배포의 경우 퍼블릭 클라우드 플랫폼이 선두(64%)를 달리고 있으며, 전문 AI 공급업체(58%)가 그 뒤를 잇고 있습니다. 글로벌 시스템 통합업체/서비스 공급업체(52%) 역시 중요한 역할을 수행합니다. 이러한 파트너들은 불확실성을 헤쳐나가는 과정에서 컴플라이언스와 성능을 보장하는 데 도움을 줍니다.

엣지 공급업체(46%)는 특히 저지연 요구 사항에 대해 높은 가치를 인정받고 있습니다. 응답자의 30%가 AI 숙련 인재 채용에 어려움을 겪고 있는 상황에서, 파트너는 즉시 활용 가능한 전문성과 솔루션으로 기술 격차를 메우는 데도 중요한 역할을 합니다.

M&E 업계에서 AI 구축 및 배포를 위한 주요 파트너

구축:		배포:	
전문 AI 공급업체	76%	퍼블릭 클라우드 플랫폼	64%
퍼블릭 클라우드 플랫폼	46%	전문 AI 공급업체	58%
글로벌 시스템 통합업체	44%	글로벌 시스템 통합업체	52%
엣지 공급업체	28%	엣지 공급업체	46%

파트너는 컴플라이언스와 성능을 보장하며 불확실성 극복과 인재 부족 해소(30%가 채용 어려움을 언급)를 지원합니다.

미래 전망: AI를 통한 전략적 확장

M&E 기업은 개인화와 자동화를 통해 경쟁 우위를 확보하기 위해 AI를 활용하고 있으며 개선된 CX와 매출 성장을 통해 성공을 측정하고 있습니다. 확립된 사용 사례에 집중함으로써 보안 및 컴플라이언스와 같은 주요 과제를 해결하면서 활용 역량을 구축합니다.

브랜드 이미지 손상 및 고객 손실과 같은 리스크는 신중한 접근의 필요성을 강조합니다. 구축을 위한 전문 AI 공급업체와 배포를 위한 퍼블릭 클라우드 공급업체 같은 신뢰할 수 있는 파트너는 이러한 리스크를 방어하고 안전한 확장을 가능하게 하는 전문성을 제공합니다.

자세한 인사이트는 akamai.com에서 Forrester의 엔터프라이즈 AI 현황: 경험 축적과 리스크 관리를 확인하세요.

방법론: 본 스포트라이트는 Akamai가 의뢰한 Forrester Consulting 연구를 바탕으로 합니다. 2025년 6월 미디어 및 엔터테인먼트 분야 의사 결정권자 50명을 포함한 총 400명의 의사 결정권자를 대상으로 설문조사를 실시했습니다. 참가자는 주요 질문에 대해 여러 답변을 선택하거나 선호도에 따라 응답을 순위 매길 수 있었습니다. 본 문서는 미디어 및 엔터테인먼트 업계의 의사 결정권자 50명이 제공한 응답에 집중해 이 특정 부문에 대한 목표 지향적인 관점을 제시합니다. 설문조사는 이중 맹검 방식으로 진행되었습니다.

Akamai

Akamai는 온라인 비즈니스를 지원하고 보호하는 사이버 보안 및 클라우드 컴퓨팅 기업입니다. 시장을 대표하는 보안 솔루션, 탁월한 위협 인텔리전스, 글로벌 운영팀이 어디서나 기업 데이터와 애플리케이션을 보호하기 위한 심층적 방어 기능을 제공합니다. Akamai의 풀스택 클라우드 컴퓨팅 솔루션은 세계에서 가장 분산된 플랫폼을 통해 성능과 경제성을 제공합니다. 글로벌 기업들은 비즈니스 성장에 필요한 업계 최고의 안정성, 확장성, 전문성을 제공하는 Akamai를 믿고 신뢰합니다. 자세한 내용을 보려면 akamai.com, akamai.com/blog를 방문하거나 X, LinkedIn에서 Akamai Technologies를 팔로우하시기 바랍니다. 2025년 10월 발행.