

글로벌 시장동향보고서 | 2021.04

음성 분석 시장



01 개요

1.1 기술 개요

- 음성 분석은 빅데이터 분야에 속하는 기술로, 언어 상호작용의 음성 콘텐츠를 기반으로 녹음된 음성을 자동으로 검색, 식별, 분류 및 상호 참조할 수 있는 기능을 제공하는 기술임
- 음성 분석 솔루션은 음성을 데이터로 변환하는 음성 엔진, 검색이 가능하도록 하는 인덱싱 레이어(indexing layer), 사용자가 요구사항을 정의하고 검색을 수행할 수 있도록 하는 쿼리 및 검색 사용자 인터페이스, 분석 결과를 제공하는 리포팅 애플리케이션(reporting applications)으로 구성됨
- 음성 분석은 오디오 녹음에서 의미를 추출하고 이를 분석하여 관련 비즈니스 인텔리전스를 찾는 프로세스로 정의할 수 있음
- 음성 분석 솔루션은 구조화되지 않은 통화 데이터(인간의 음성 상호 작용)를 선별하여 실패 및 성공 가능한 원인을 식별하고 관계를 파악할 수 있음

1.2 시장 현황

- 고객의 여행 개선 및 전반적인 경험에 대한 필요성 증가 등은 음성 분석 시장의 성장을 촉진하는 요인임
- 그러나, 기존 시스템과의 통합 필요 및 투자수익(RoI)의 정량화에 대한 어려움은 음성 분석 시장의 성장을 억제하는 요인임

1.3 시장 특성

가 시장 원동력

[표 1-1] 글로벌 음성 분석 시장의 원동력

구 분	주요 내용
성 장 촉 진 요 인	- 고객의 여행 개선 및 전반적인 경험에 대한 필요성 증가 - 에이전트 성능의 모니터링 및 개선을 위한 수요 증가
성 장 억 제 요 인	- 기존 시스템과의 통합 필요 - 투자수익(RoI)의 정량화에 대한 어려움
시 장 기 회	- 고객의 의도를 예측하고 에이전트 행동을 모니터링해야 할 필요성의 증가 - 인공지능(AI) 및 머신러닝(ML) 기반 기술을 사용하여 실시간으로 실행이 가능한 고객의 통찰력 확보
해결해야 할 과제	- 복잡한 데이터의 에코시스템으로 인한 데이터 침해 및 보안 문제 발생 - 비즈니스 운영을 명확하게 할 수 있는 숙련된 인력의 부족

※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

나 산업 환경 분석-5 Forces 분석

□ 구매자들의 협상력

- 구매자의 후방통합에 대한 낮은 위협과 구매자의 솔루션 품질에 대한 높은 중요성 등의 요소들은 2018년 동안 구매자의 협상력을 낮게 만들었음
- 따라서, 구매자의 전반적인 협상력은 2018년에도 보통이었고, 예측 기간에도 동일하게 유지될 것으로 예상됨

□ 공급자들의 협상력

- 공급자의 전반적인 협상력은 예측 기간 동안 낮을 것으로 예상됨

□ 잠재적 진입자의 위협

○ 낮은 솔루션의 차별화, 자본 요구, 규제 통제와 같은 요소들은 2018년 잠재적 진입자들의 위협을 높게 만들었음

○ 따라서, 2023년에 잠재적 진입자의 위협은 높을 것으로 예상됨

□ 대체재의 위협

○ 음성 및 음성 분석의 직접적인 대체재가 없기 때문에 2018년에는 대체재의 위협이 낮았고, 2023년에 대체재의 위협은 동일하게 유지될 것으로 예상됨

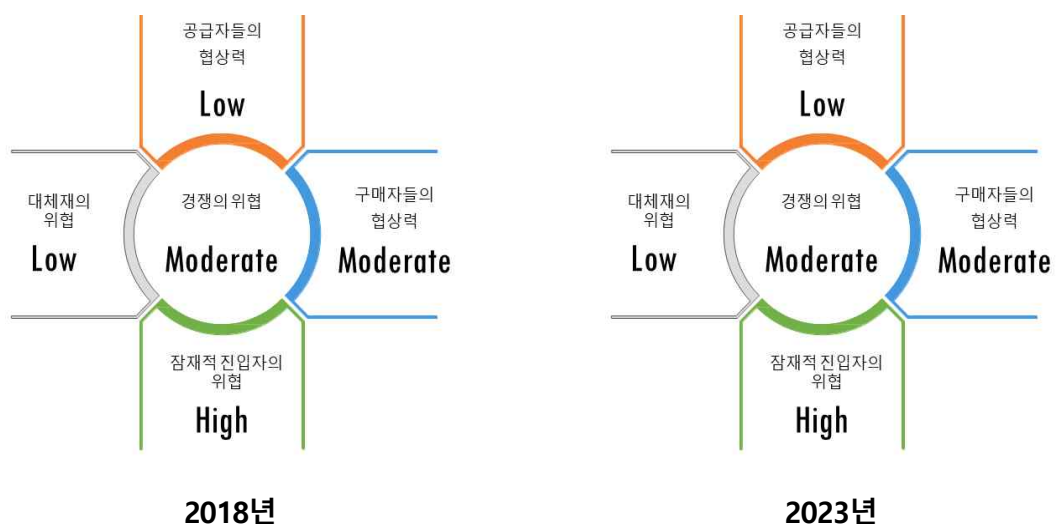
□ 경쟁의 위협

○ 경쟁업체 수가 많고 솔루션 차별성이 낮은 요인 등으로 인해 2018년에는 경쟁의 위협이 매우 높았음

○ 낮은 고정비용과 높은 산업성장률은 같은 기간 동안 경쟁의 위협을 낮추는 요인이 되었음

○ 따라서, 2018년 동안 경쟁의 전체적인 위협은 보통 수준이었고, 2023년에는 동일하게 유지될 것으로 예상됨

[그림 1-1] 음성 및 회화 분석 시장의 5 Forces 분석



※ 출처 : TechNavio, Global Voice and Speech Analytics Market, 2019

다 코로나(COVID-19)의 영향

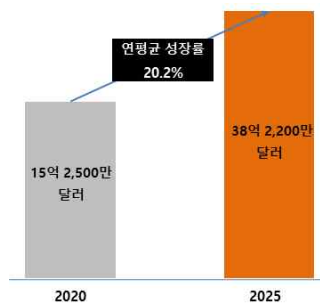
- 코로나(COVID-19)의 대유행은 모든 기술 분야 요소에 영향을 미칠 것이며, 2020년 말에는 전 세계 정보통신기술(ICT) 기술에 대한 지출이 4%~5% 감소할 것으로 예상됨
- 하드웨어 사업이 가장 큰 영향을 받을 것으로 예상되며, 하드웨어 공급의 둔화와 제조 능력의 감소로 인해 IT 인프라의 성장이 둔화되고 있음
- 솔루션과 서비스를 제공하는 기업들도 단기간 동안 둔화될 것으로 예상됨
- 그러나, 협업 애플리케이션, 분석, 보안 솔루션 및 인공지능(AI)의 채택은 남은 기간 동안 증가할 것으로 예상됨
- 분석 전문가, 비즈니스 인텔리전스 전문가 및 인공지능(AI) 및 머신러닝(ML)과 같은 고급 분석에 대한 전문지식을 보유한 사람들은 코로나(COVID-19)의 발생으로 인한 경영진의 대응 방법에 대한 비즈니스 결정을 돕기 위해 투입되었음

02 시장 동향

2.1 글로벌 전체 시장 규모

- 전 세계 음성 분석 시장은 2020년 15억 2,500만 달러에서 연평균 성장률 20.2%로 증가하여, 2025년에는 38억 2,200만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-1] 글로벌 음성 분석 시장 규모 및 전망



※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

- 전 세계 음성 회화 분석 시장은 2018년 17억 4,444만 달러에서 연평균 성장률 17.52%로 증가하여, 2023년에는 39억 1,070만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-2] 글로벌 음성 및 회화 분석 시장 규모 및 전망



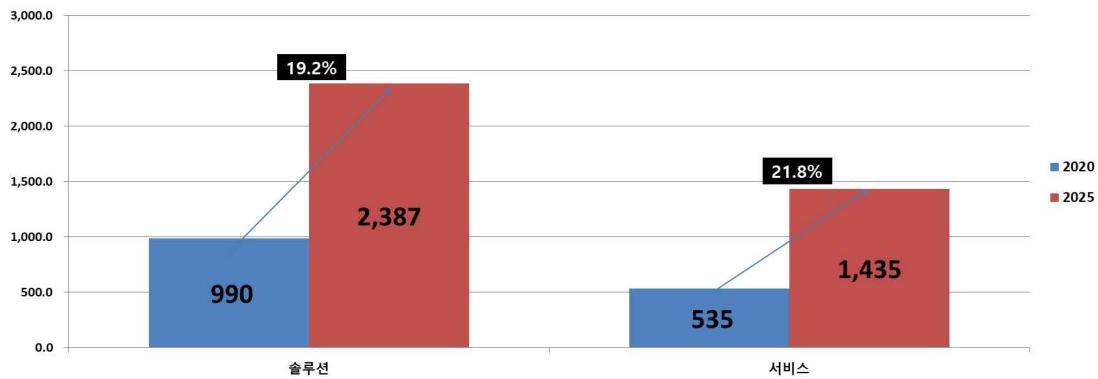
※ 출처 : TechNavio, Global Voice and Speech Analytics Market, 2019

2.2 세부항목별 시장 규모

□ 전 세계 음성 분석 시장은 구성 요소에 따라 솔루션 및 서비스로 분류됨

[그림 2-3] 글로벌 음성 분석 시장의 구성 요소별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

○ 솔루션은 2020년 9억 9,000만 달러에서 연평균 성장률 19.2%로 증가하여, 2025년에는 23억 8,700만 달러에 이를 것으로 전망됨

○ 서비스는 2020년 5억 3,500만 달러에서 연평균 성장률 21.8%로 증가하여, 2025년에는 14억 3,500만 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 음성 분석 시장은 솔루션에 따라 인덱싱 및 쿼리 툴, 리포팅 및 시각화 툴, 스피치 엔진, 워크 포스 최적화, 기타 솔루션으로 분류됨

○ 인덱싱 및 쿼리 툴은 2020년 3억 5,000만 달러에서 연평균 성장률 18.8%로 증가하여, 2025년에는 8억 2,800만 달러에 이를 것으로 전망됨

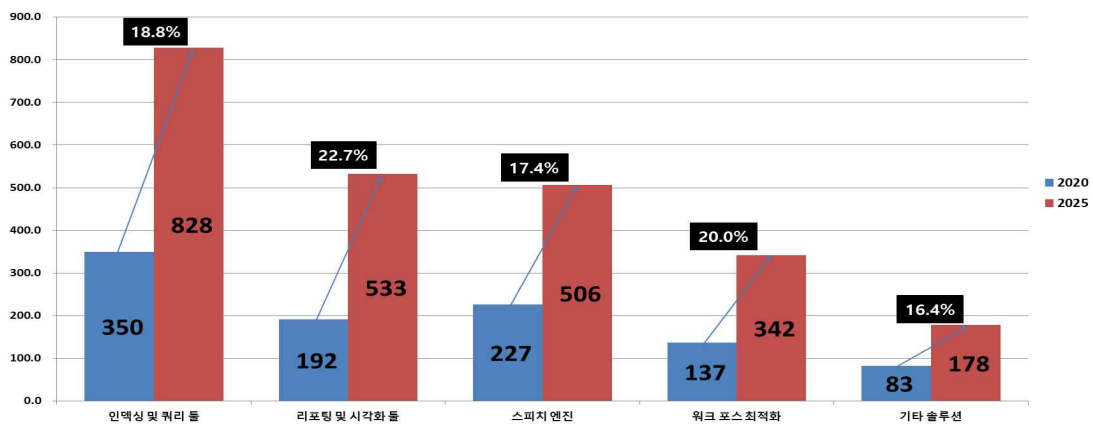
○ 리포팅 및 시각화 툴은 2020년 1억 9,200만 달러에서 연평균 성장률 22.7%로 증가하여, 2025년에는 5억 3,300만 달러에 이를 것으로 전망됨

○ 스피치 엔진은 2020년 2억 2,700만 달러에서 연평균 성장률 17.4%로 증가하여, 2025년에는 5억 600만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 워크 포스 최적화는 2020년 1억 3,700만 달러에서 연평균 성장률 20.0%로 증가하여, 2025년에는 3억 4,200만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타 솔루션은 2020년 8,300만 달러에서 연평균 성장률 16.4%로 증가하여, 2025년에는 1억 7,800만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-4] 글로벌 음성 분석 시장의 솔루션별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

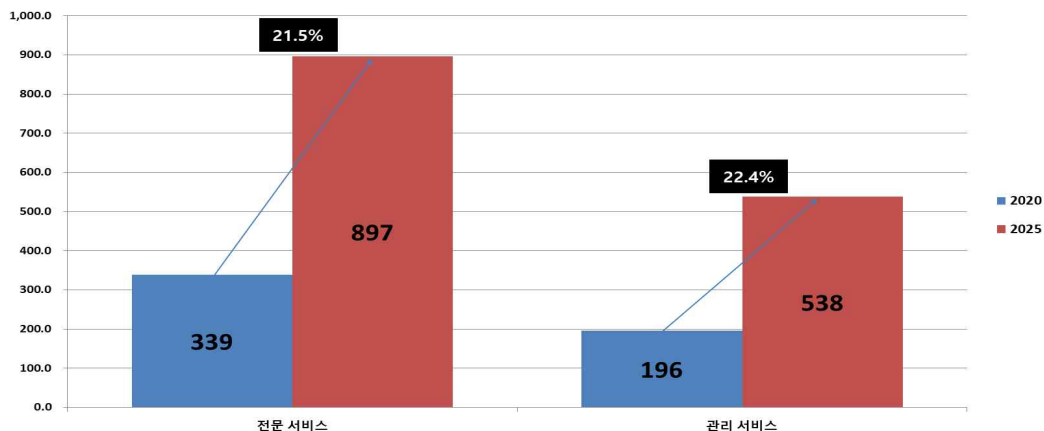


※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

- 전 세계 음성 분석 시장은 서비스에 따라 전문 서비스 및 관리 서비스로 분류됨

[그림 2-5] 글로벌 음성 분석 시장의 서비스별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

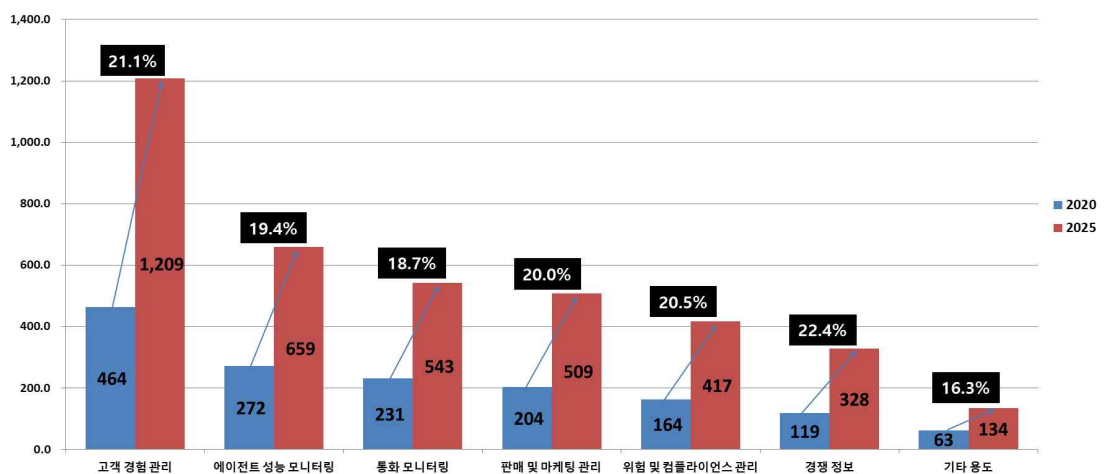


※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

- 전문 서비스는 2020년 3억 3,900만 달러에서 연평균 성장률 21.5%로 증가하여, 2025년에는 8억 9,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 관리 서비스는 2020년 1억 9,600만 달러에서 연평균 성장률 22.4%로 증가하여, 2025년에는 5억 3,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 음성 분석 시장은 용도에 따라 고객 경험 관리, 에이전트 성능 모니터링, 통화 모니터링, 판매 및 마케팅 관리, 위험 및 컴플라이언스 관리, 경쟁 정보, 기타 용도로 분류됨

[그림 2-6] 글로벌 음성 분석 시장의 용도별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

- 고객 경험 관리는 2020년 4억 6,400만 달러에서 연평균 성장률 21.1%로 증가하여, 2025년에는 12억 900만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 에이전트 성능 모니터링은 2020년 2억 7,200만 달러에서 연평균 성장률 19.4%로 증가하여, 2025년에는 6억 5,900만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 통화 모니터링은 2020년 2억 3,100만 달러에서 연평균 성장률 18.7%로 증가하여, 2025년에는 5억 4,300만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 판매 및 마케팅 관리는 2020년 2억 400만 달러에서 연평균 성장률

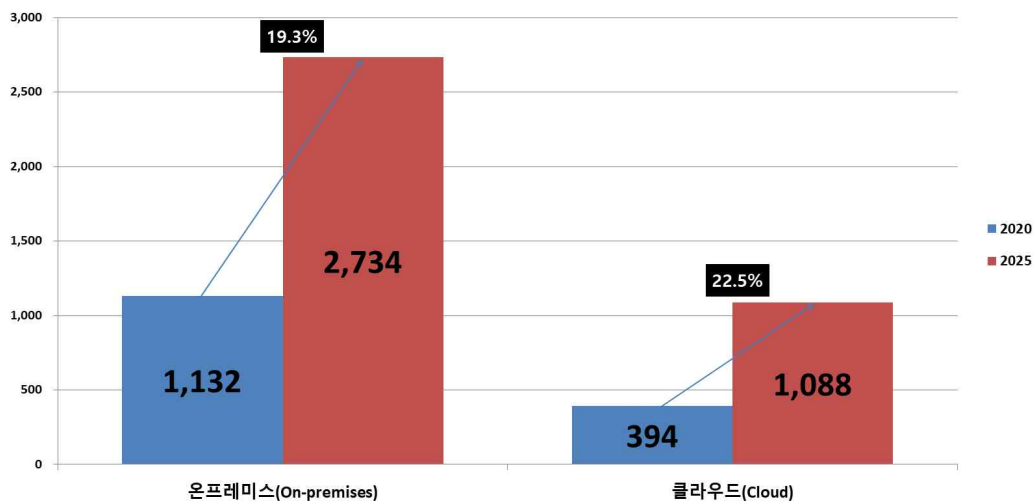
20.0%로 증가하여, 2025년에는 5억 900만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 위험 및 컴플라이언스 관리는 2020년 1억 6,400만 달러에서 연평균 성장률 20.5%로 증가하여, 2025년에는 4억 1,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 경쟁 정보는 2020년 1억 1,900만 달러에서 연평균 성장률 22.4%로 증가하여, 2025년에는 3억 2,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타 용도는 2020년 6,300만 달러에서 연평균 성장률 16.3%로 증가하여, 2025년에는 1억 3,400만 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 음성 분석 시장은 전개 형태에 따라 온프레미스(On-premises) 및 클라우드(Cloud)로 분류됨

[그림 2-7] 글로벌 음성 분석 시장의 전개 형태별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



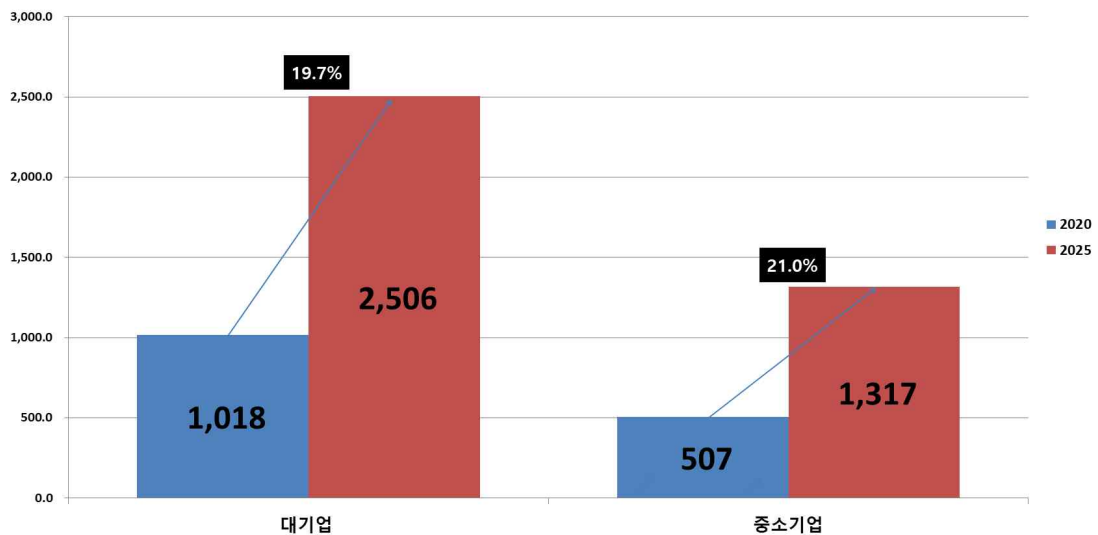
※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

- 온프레미스(On-premises)는 2020년 11억 3,200만 달러에서 연평균 성장률 19.3%로 증가하여, 2025년에는 27억 3,400만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 클라우드(Cloud)는 2020년 3억 9,400만 달러에서 연평균 성장률 22.5%로 증가하여, 2025년에는 10억 8,800만 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 음성 분석 시장은 조직 규모에 따라 대기업 및 중소기업으로 분류됨

[그림 2-8] 글로벌 음성 분석 시장의 조직 규모별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

○ 대기업은 2020년 10억 1,800만 달러에서 연평균 성장률 19.7%로 증가하여, 2025년에는 25억 600만 달러에 이를 것으로 전망됨

○ 중소기업은 2020년 5억 700만 달러에서 연평균 성장률 21.0%로 증가하여, 2025년에는 13억 1,700만 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 음성 분석 시장은 산업에 따라 은행/금융 서비스/보험(BFSI), IT 및 통신, 소매 및 전자 상거래, 헬스케어 및 생명과학, 정부, 여행 및 접대, 에너지 및 유틸리티, 미디어 및 엔터테인먼트, 기타 산업으로 분류됨

○ 은행/금융 서비스/보험(BFSI)은 2020년 2억 8,400만 달러에서 연평균 성장률 19.0%로 증가하여, 2025년에는 6억 7,600만 달러에 이를 것으로 전망됨

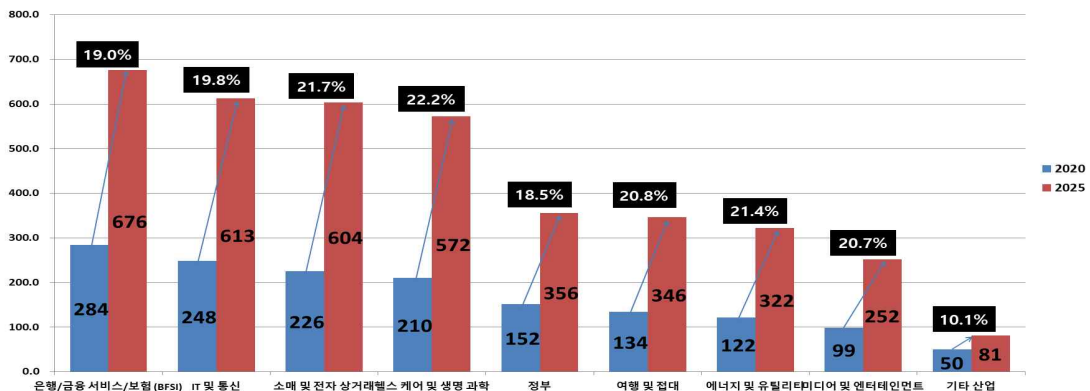
○ IT 및 통신은 2020년 2억 4,800만 달러에서 연평균 성장률 19.8%로

증가하여, 2025년에는 6억 1,300만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 소매 및 전자 상거래는 2020년 2억 2,600만 달러에서 연평균 성장률 21.7%로 증가하여, 2025년에는 6억 400만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 헬스 케어 및 생명 과학은 2020년 2억 1,000만 달러에서 연평균 성장률 22.2%로 증가하여, 2025년에는 5억 7,200만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 정부는 2020년 1억 5,200만 달러에서 연평균 성장률 18.5%로 증가하여, 2025년에는 3억 5,600만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 여행 및 접대는 2020년 1억 3,400만 달러에서 연평균 성장률 20.8%로 증가하여, 2025년에는 3억 4,600만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 에너지 및 유틸리티는 2020년 1억 2,200만 달러에서 연평균 성장률 21.4%로 증가하여, 2025년에는 3억 2,200만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 미디어 및 엔터테인먼트는 2020년 9,900만 달러에서 연평균 성장률 20.7%로 증가하여, 2025년에는 2억 5,200만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타 산업은 2020년 5,000만 달러에서 연평균 성장률 10.1%로 증가하여, 2025년에는 8,100만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-9] 글로벌 음성 분석 시장의 산업별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



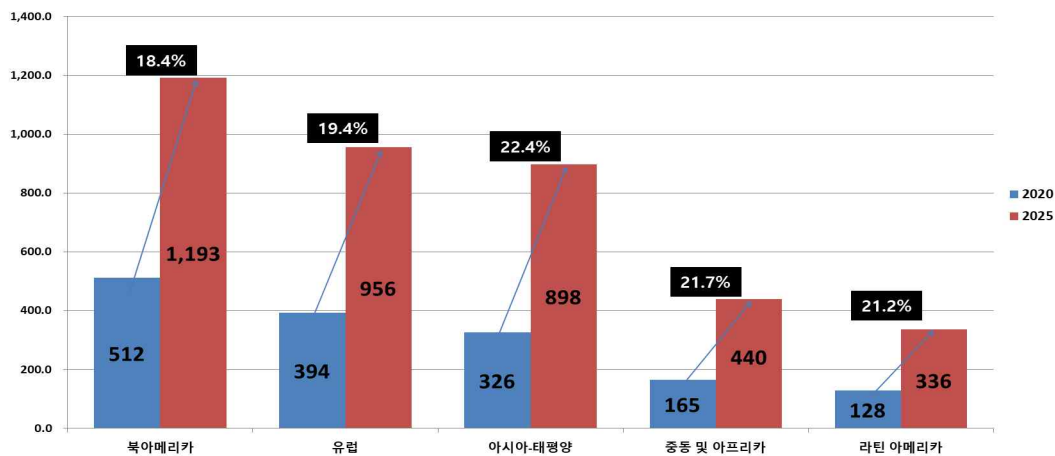
※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

2.3 지역별 시장 규모

□ 전 세계 음성 분석 시장을 지역별로 살펴보면, 2020년을 기준으로 북아메리카 지역이 33.6%로 가장 높은 점유율을 나타내었음

[그림 2-10] 글로벌 음성 분석 시장의 지역별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

- 북아메리카 지역은 2020년 5억 1,200만 달러에서 연평균 성장률 18.4%로 증가하여, 2025년에는 11억 9,300만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 유럽 지역은 2020년 3억 9,400만 달러에서 연평균 성장률 19.4%로 증가하여, 2025년에는 9억 5,600만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 아시아-태평양 지역은 2020년 3억 2,600만 달러에서 연평균 성장률 22.4%로 증가하여, 2025년에는 8억 9,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 중동 및 아프리카 지역은 2020년 1억 6,500만 달러에서 연평균 성장률 21.7%로 증가하여, 2025년에는 4억 4,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 라틴 아메리카 지역은 2020년 1억 2,800만 달러에서 연평균 성장률 21.2%로 증가하여, 2025년에는 3억 3,600만 달러에 이를 것으로 전망됨

03 기업 동향

3.1 경쟁 환경

□ 전 세계 음성 분석 시장에서 주요 기업은 NICE(이스라엘), Verint(미국), Micro Focus(영국), Avaya(미국) 및 OpenText(캐나다) 등이 있음

[표 3-1] 글로벌 음성 분석 시장의 주요 기업 랭킹(2020)

순 위	기 업 명
1	NICE(이스라엘)
2	Verint(미국)
3	Micro Focus(영국)
4	Avaya(미국)
5	OpenText(캐나다)

※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

3.2 주요 기업 동향

가 NICE

□ 오디오 통신 모니터링 시장 관련 업체이며, 기업과 보안에 민감한 조직의 금융 범죄와 사기를 예방하고, 보안과 공공 안전을 보장하며, 고객의 경험을 향상 시킬 수 있는 솔루션을 제공함

○ 고객 참여, 금융 범죄 및 규정 준수의 두 가지 부문을 통해 운영되고 있음

[표 3-2] NICE의 주요 서비스 제공 현황

카 테 고 리	서 비 스
서비스	• 비즈니스 컨설팅 • 서포트 • 트레이닝 • 구현 • 사전 예방 서비스 • NICE 가치 실현 서비스(VRS:Value Realization Services)

※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

나 Verint

- 실행 가능한 인텔리전스를 제공하며, 클라우드 및 하이브리드 솔루션을 통해 고객 참여를 단순화하고 현대화할 수 있도록 지원함
- 인공지능(AI)과 고급 분석 기술을 활용하여 기업이 자동화 및 인텔리전스의 잠재력을 실현하고 조직 전체에 비즈니스 영향을 미칠 수 있도록 지원하는 광범위한 고객 참여 솔루션 포트폴리오를 보유하고 있음

[표 3-3] Verint의 주요 서비스 제공 현황

카 테 고 리	서 비 스
서비스	• 애플리케이션 관리 서비스 • 비즈니스 자문 서비스 • 구현 서비스 • 비즈니스 관리 서비스 • 기술 관리 서비스 • 어드바이스라인(AdviceLine) • 지원 및 유지관리

※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

다 Micro Focus

- 현대화 및 연결(AMC:Application Modernisation & Connectivity), 애플리케이션

이선 제공 관리(ADM:Application Delivery Management), IT 운영 관리 (ITOM:IT Operations Management), 보안 및 정보 관리 및 제어 (IM&G:Information Management & Governance)의 다섯 가지 주요 비즈니스 부문을 통해 운영되고 있음

[표 3-4] Micro Focus의 주요 서비스 제공 현황

카 테 고 리	서 비 스
서비스	• 전문적인 서비스 • 교육 및 훈련 • 지원

※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

라 Avaya

□ 클라우드, 온프레미스(On-premises) 및 하이브리드 환경에서 통신 및 협업을 단순화할 수 있는 개방적이고 융합적이며 혁신적인 솔루션을 제공함

[표 3-5] Avaya의 주요 서비스 제공 현황

카 테 고 리	서 비 스
서비스	• 컨설팅, 워크샵, 인력 배치 • 설계 및 구현 • 클라우드 도입 • 보안 서비스 • 지원 서비스 • 학습 서비스 • 사용자 지정 아웃소싱 관리 서비스

※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

마 OpenText

□ 온프레미스(On-premises) 또는 클라우드에서 엔터프라이즈 정보를 관리, 활용, 보호 및 파악하여 지능적으로 연결된 엔터프라이즈를 지원하는 EIM

(Enterprise Information Management) 소프트웨어 및 솔루션을 제공함

[표 3-6] OpenText의 주요 서비스 제공 현황

카 테 고 리	서 비 스
서비스	• 컨설팅 서비스 • 관리 서비스 • 채택 및 학습 서비스 • 클라우드 관리 서비스 • 지원 프로그램 최적화 • 서포트

※ 출처 : MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020

참고문헌

- MarketsandMarkets, Speech Analytics Market, 2020
- TechNavio, Global Voice and Speech Analytics Market, 2019

- 글로벌 시장동향보고서는 해외시장정보 전문업체(Frost & Sullivan, MarketsandMarkets, TechNavio 등)에서 분석한 내용을 기반으로 작성한 보고서로 연구개발특구진흥재단의 공식적 견해는 아님을 알려드립니다.
- 본 보고서는 연구개발특구진흥재단 홈페이지(<https://www.innopolis.or.kr>)에서 다운로드 가능합니다.
- 무단 전재 및 복제를 금하며, 내용을 인용할 경우 출처를 명시하여 주시기 바랍니다.