

글로벌 시장동향보고서 | 2021.03

# 대화형 인공지능 (AI) 시장

# 01 개요

## 1.1 기술 개요

- 대화형 인공지능(AI)은 인공지능에 속하는 기술 분야로, 음성 기반 비서를 활용하고 사용자와 플랫폼 전반에 걸쳐 더 강력한 상호 작용과 대규모 참여를 촉진하는 기술의 한 형태임
- 음성 기반 기술, 자연어처리(NLP) 및 머신러닝(ML)을 단일 플랫폼으로 결합하여 특정 분야 및 여러 분야에서 다양한 사용 사례를 위한 애플리케이션을 개발하고 구축함

## 1.2 시장 현황

- 시장 대부분의 판매업체는 고객을 파악하고 더 강력한 고객 기반 플랫폼을 구축하려는 조직에 대화형 인공지능(AI) 플랫폼을 제공함
- 이러한 플랫폼은 여러 채널에서 단편화된 고객 상호 작용 데이터를 중앙 집중화하고, 인공지능(AI)의 이점을 활용하여 고객 전환, 상향 판매 및 유지를 즉각적으로 향상시키기 위해 고객의 일정 전반에 걸친 실행 가능한 통찰력을 제공함
- 판매업체들은 대화형 인공지능(AI) 플랫폼을 전용 자연어처리(NLP) 엔진 및 제품 수명 주기(PLC)에 초점을 맞춘 대화형 미들웨어로 제공함
- 대화형 인공지능(AI)은 안전하고 정교한 엔터프라이즈 보안 고려 사항을 지원할 수 있으며, 단순한 장바구니 클릭을 넘어 인간을 대체하여 복잡한 거래를 완료하는 데 사용될 수 있음

- 기업은 대화형 인공지능(AI) 플랫폼을 활용해 지능형 대화 인터페이스를 구축할 수 있으므로, 기기, 서비스, 고객, 공급자, 직원과 실시간으로 쉽게 교류할 수 있음
- 대화형 인공지능(AI)은 소매 및 전자상거래, 통신, 미디어 및 엔터테인먼트 분야에서 높은 채택률을 보이고 있는데, 이는 이러한 산업 분야에서 대화형 인공지능(AI)의 응용 분야가 증가하기 때문임

## 1.3 시장 특성

### 가 시장 원동력

- 대화형 인공지능(AI) 시장 성장을 주도하는 주요 요인은 인공지능(AI) 기반 고객 지원 서비스에 대한 수요 증가, 옴니채널 구축 및 챗봇 개발비 감소 등임
- 또한, 소셜 미디어 플랫폼을 통한 고객 참여 증가와 첨단 인공지능(AI) 기능의 통합 확대는 대화형 인공지능(AI) 제품에 가치를 더하는 주요 요인으로, 다양한 업종에서 운영되는 기업에 기회를 제공할 것으로 예상됨
- 챗봇과 가상 비서의 정확도가 떨어지는 것은 해결해야 할 주요 과제이며, 대화형 인공지능(AI)에 대한 인식 부족은 시장 성장의 주요 제한 요소임

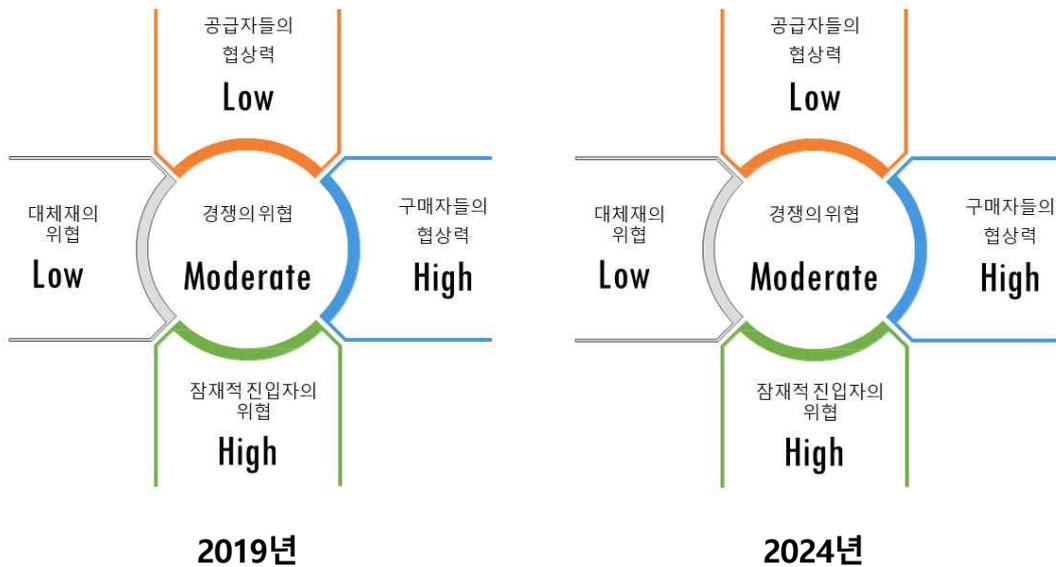
[표 1-1] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 원동력

구 분	주요 내용
성 장 촉 진 요 인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인공지능(AI) 기반 고객 지원 서비스에 대한 수요 증가</li> <li>• 옴니채널 구축 및 챗봇 개발 비용 감소</li> <li>• 코로나(COVID-19)가 발병하는 동안 연결 및 정보 제공 필요성에 대한 인공지능(AI) 기반의 챗봇 수요 증가</li> </ul>
성 장 억 제 요 인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대화형 인공지능(AI) 솔루션에 대한 인식 부족</li> </ul>
시 장 기 회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소셜 미디어 플랫폼을 통한 고객 참여 증가</li> <li>• 첨단 인공지능(AI) 기능을 통합하여 대화형 인공지능(AI) 제품에 가치 추가</li> </ul>
해 결해 야 할 과 제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 챗봇 및 가상 비서의 정확성 부족</li> <li>• 코로나(COVID-19)가 발병하는 동안 비즈니스 연속성 유지</li> </ul>

※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

## 나 산업 환경 분석-5 Forces 분석

[그림 1-1] 글로벌 대화형 시스템 시장의 5 Forces 분석



※ 출처 : TechNavio, Global Conversational Systems Market, 2019

### □ 구매자들의 협상력

- 대화형 시스템의 구매자는 기업뿐만 아니라 개인도 포함됨
- 가상 디지털 비서는 알림 설정 같은 일상적인 활동을 돕기 위해 개인이 직접 사용하는 반면, 컴퓨팅 플랫폼 및 솔루션은 마케팅, 판매 및 고객 경험 향상과 같은 다양한 기능을 위해 기업에서 사용됨
- 구매자들은 Google(미국), Microsoft(미국), IBM(미국)과 같은 대형 업체 및 소규모 지역 업체를 포함한 다양한 판매업체의 솔루션을 선택할 수 있음
- 또한, 많은 오픈소스 개발 도구들이 시장에서 이용 가능하며, 구매자들은 자체적으로 대화형 시스템을 개발할 수 있음
- 따라서, 2019년에 구매자들의 협상력은 높았으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 예상됨

□ 공급자들의 협상력

- 대화형 시스템은 일반적으로 판매업체가 자체적인 기술 및 시스템을 통해 직접 설계, 구축 및 배포하며, 공급자들로부터 어떤 중요한 입력도 요구하지 않음
- 또한, 판매업체는 배포 후 질의에 대부분 응답하고, 고객에게 다른 컨설팅 서비스를 제공함
- 따라서, 2019년에 공급자들의 협상력은 낮았으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 예상됨

□ 잠재적 진입자의 위협

- 글로벌 대화형 시스템 시장은 신생 창업기업 등 소규모 지역 업체는 물론 세계적인 업체들이 존재하고 있음
- 인공지능(AI), 머신러닝(ML)과 같은 기술이 발전하면서 지난 10년 동안 많은 신생 창업기업이 대화형 시스템의 인기 증가에 따른 기회를 활용하기 위해 시장에 진입했음
- 차별화되지 않은 솔루션 제공물, 낮은 자본 요건, 판매 채널 접근 용이성 등은 2019년 잠재적 진입자의 위협을 높였으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 예상됨

□ 대체제의 위협

- 대화형 시스템은 연중무휴 24시간 고객 지원, 인간 의존도 감소에 따른 인건비 절감, 반복 프로세스 자동화 등 다양한 이점을 제공함
- 이러한 작업을 수동으로 수행하는 것 외에 다른 기술은 없음
- 따라서, 2019년에 대체제의 위협은 낮았으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 예상됨

□ 경쟁의 위협

- 대화형 시스템 시장은 다양한 주요 기술 회사와 소규모 신생 창업기업의 존재로 적당히 세분화되어 있으며, 유사한 제품 제공과 함께 세분화된 시장 구조는 경쟁을 치열하게 만듦
- 결과적으로 Google 및 Microsoft와 같은 대형 업체들은 제품 제공을 강화하기 위해 인수합병(M&A)에 참여하고 있으며, 소규모 업체들은 특정 최종사용자 유형이나 지역의 요구 사항을 공략하기 위해 노력하고 있음
- 그러나, 업계의 두 자릿수 성장률로 인해 경쟁의 위협은 예측 기간 동안 보통 수준으로 유지될 것으로 예상됨

## 다 코로나(COVID-19)의 영향

□ 하드웨어 사업은 IT 산업에 가장 큰 영향을 미칠 것으로 예상됨

- 하드웨어 공급 둔화 및 제조 능력 감소로 인해 IT 인프라 성장이 둔화되었으며, 솔루션과 서비스를 제공하는 기업도 단기간 둔화될 전망이다
- 그러나, 남은 기간 동안 협업 애플리케이션, 분석, 보안 솔루션 및 인공지능(AI)의 채택이 증가할 것으로 예상됨

□ 짧은 시간 동안, 코로나(COVID-19)는 시장과 고객의 행동뿐만 아니라 경제와 사회에 상당한 영향을 미쳤음

- 사무실, 교육 기관, 제조 시설이 무기한으로 폐쇄되고, 주요 스포츠와 행사가 연기되었으며, 재택근무와 사회적 거리 정책이 시행되면서 기업들은 이러한 어려운 시기를 헤쳐나갈 수 있는 기술들을 찾고 있음

□ 분석 전문가, 비즈니스 인텔리전스 전문가, 인공지능(AI) 및 머신러닝(ML)과 같은 고급 분석에 대한 전문지식을 제공하는 전문가는 경영진으로부터 코로나(COVID-19) 사태로 인한 새로운 비즈니스 과제에 대응하는 방안에 대하여 결정을 내릴 수 있도록 전문지식을 요구받았음

## 02 시장 동향

### 2.1 글로벌 전체 시장 규모

- 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장은 2020년 48억 4,100만 달러에서 연평균 성장률 21.9%로 증가하여, 2025년에는 139억 5,900만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-1] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장 규모 및 전망



※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

- 전 세계 대화형 시스템 시장은 2019년 46억 8,381만 달러에서 연평균 성장률 29.02%로 증가하여, 2024년에는 167억 4,540만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-2] 글로벌 대화형 시스템 시장 규모 및 전망



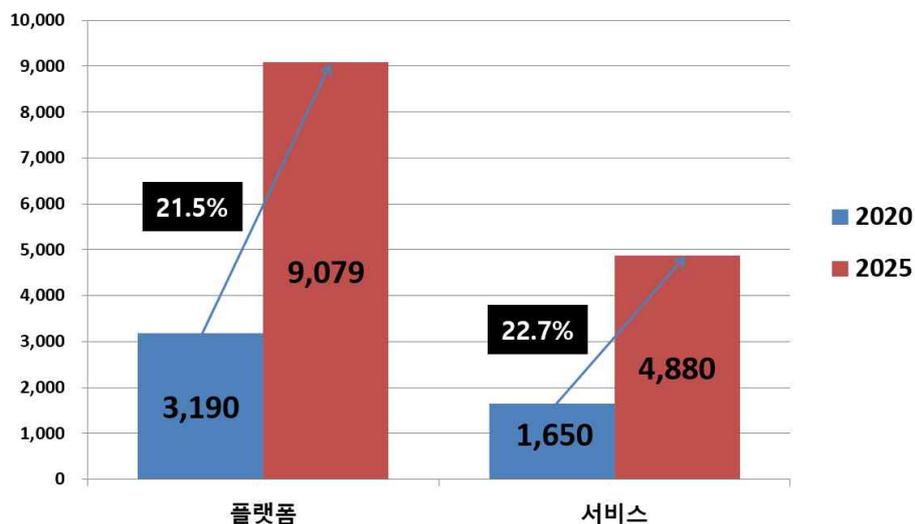
※ 출처 : TechNavio, Global Conversational Systems Market, 2019

## 2.2 세부항목별 시장 규모

□ 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장은 구성요소에 따라 플랫폼, 서비스로 분류됨

[그림 2-3] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 구성요소별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



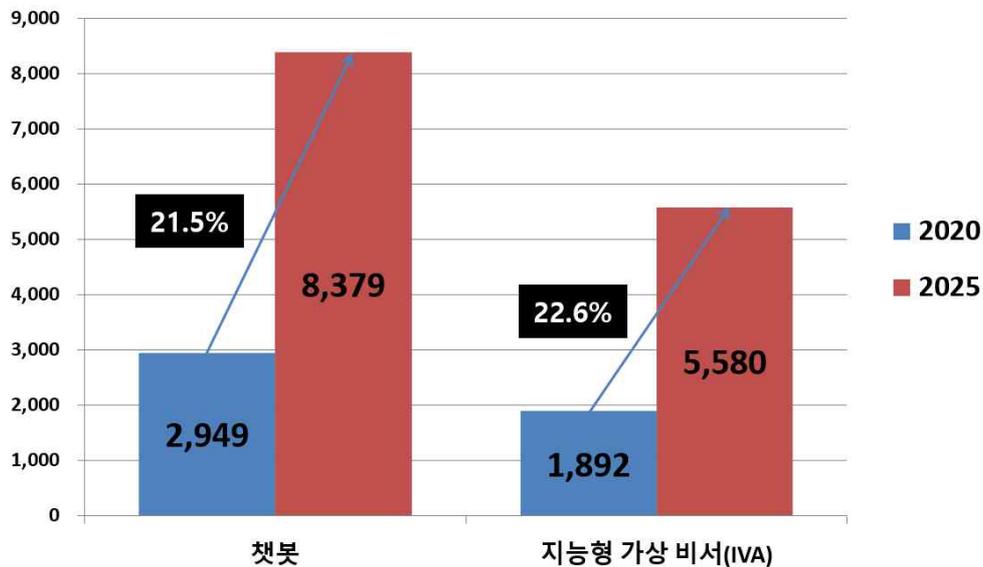
※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

- 플랫폼은 2020년 31억 9,000만 달러에서 연평균 성장률 21.5%로 증가하여, 2025년에는 90억 7,900만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 서비스는 2020년 16억 5,000만 달러에서 연평균 성장률 22.7%로 증가하여, 2025년에는 48억 8,000만 달러에 이를 것으로 전망됨

□ 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장은 종류에 따라 챗봇과 지능형 가상 비서(IVA)로 분류됨

[그림 2-4] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 종류별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

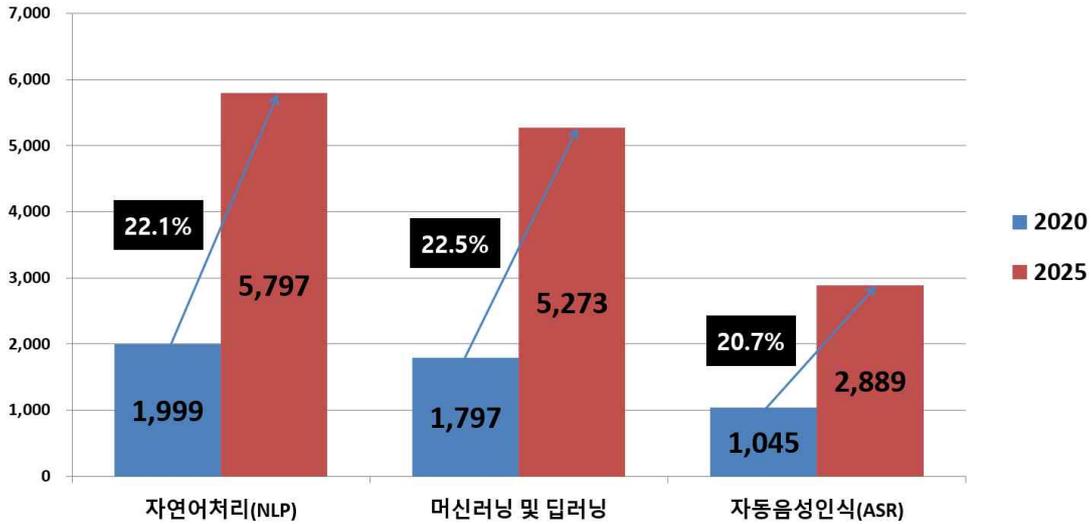


※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

- 챗봇은 2020년 29억 4,900만 달러에서 연평균 성장률 21.5%로 증가하여, 2025년에는 83억 7,900만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 지능형 가상 비서(IVA)는 2020년 18억 9,200만 달러에서 연평균 성장률 22.6%로 증가하여, 2025년에는 55억 8,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장은 기술에 따라 자연어처리(NLP), 머신러닝 및 딥러닝, 자동음성인식(ASR)으로 분류됨

[그림 2-5] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 기술별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

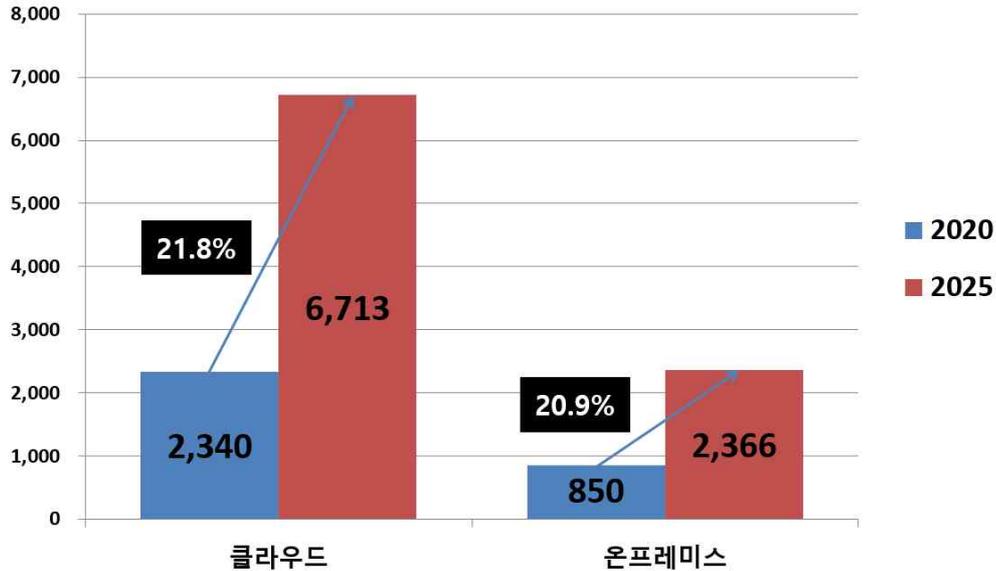


※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

- 자연어처리(NLP)는 2020년 19억 9,900만 달러에서 연평균 성장률 22.1%로 증가하여, 2025년에는 57억 9,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 머신러닝 및 딥러닝은 2020년 17억 9,700만 달러에서 연평균 성장률 22.5%로 증가하여, 2025년에는 52억 7,300만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 자동음성인식(ASR)은 2020년 10억 4,500만 달러에서 연평균 성장률 20.7%로 증가하여, 2025년에는 28억 8,900만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장은 도입 모드에 따라 클라우드와 온프레미스로 분류됨
- 클라우드는 2020년 23억 4,000만 달러에서 연평균 성장률 21.8%로 증가하여, 2025년에는 67억 1,300만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 온프레미스는 2020년 8억 5,000만 달러에서 연평균 성장률 20.9%로 증가하여, 2025년에는 23억 6,600만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-6] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 도입 모드별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

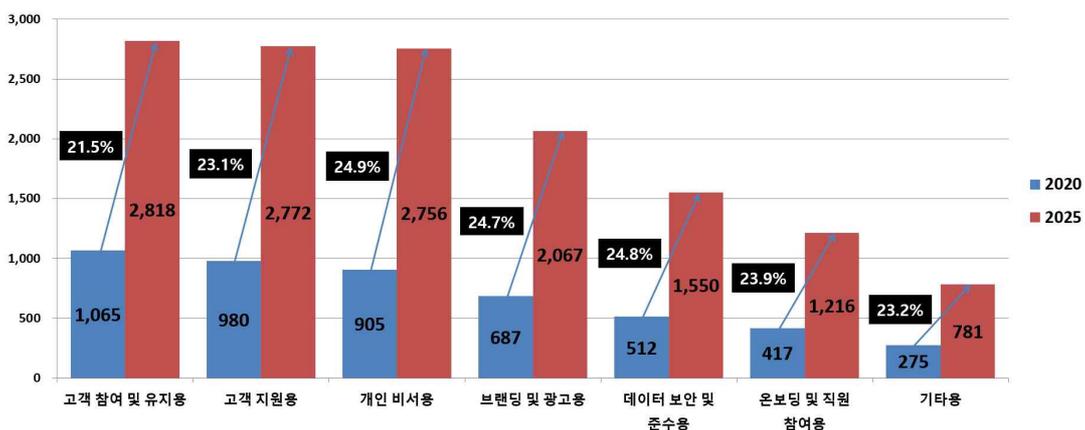


※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

- 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장은 용도에 따라 고객 참여 및 유지용, 고객 지원용, 개인 비서용, 브랜딩 및 광고용, 데이터 보안 및 준수용, 온보딩 및 직원 참여용, 기타용으로 분류됨

[그림 2-7] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 용도별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



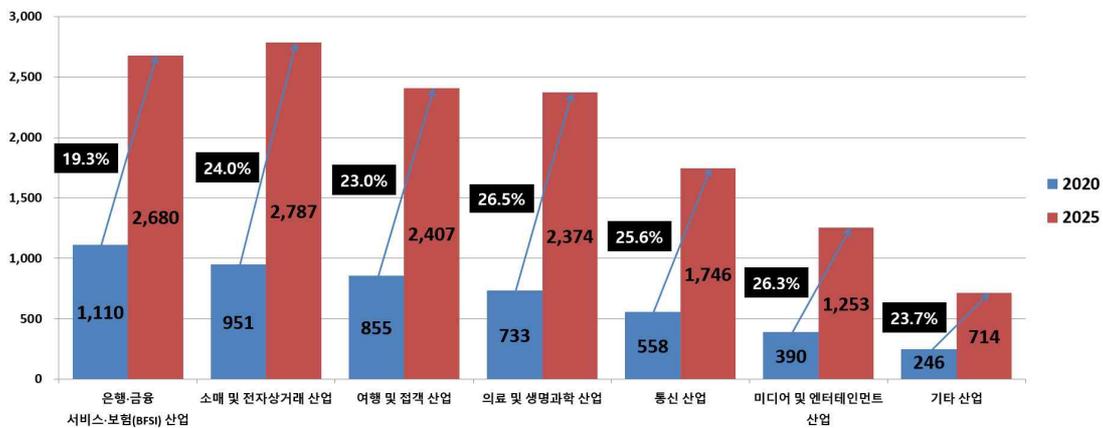
※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

- 고객 참여 및 유지용은 2020년 10억 6,500만 달러에서 연평균 성장률 21.5%로 증가하여, 2025년에는 28억 1,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 고객 지원용은 2020년 9억 8,000만 달러에서 연평균 성장률 23.1%로 증가하여, 2025년에는 27억 7,200만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 개인 비서용은 2020년 9억 500만 달러에서 연평균 성장률 24.9%로 증가하여, 2025년에는 27억 5,600만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 브랜딩 및 광고용은 2020년 6억 8,700만 달러에서 연평균 성장률 24.7%로 증가하여, 2025년에는 20억 6,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 데이터 보안 및 준수용은 2020년 5억 1,200만 달러에서 연평균 성장률 24.8%로 증가하여, 2025년에는 15억 5,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 온보딩 및 직원 참여용은 2020년 4억 1,700만 달러에서 연평균 성장률 23.9%로 증가하여, 2025년에는 12억 1,600만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 기타용은 2020년 2억 7,500만 달러에서 연평균 성장률 23.2%로 증가하여, 2025년에는 7억 8,100만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장은 산업에 따라 은행·금융 서비스·보험(BFSI) 산업, 소매 및 전자상거래 산업, 여행 및 접객 산업, 의료 및 생명과학 산업, 통신 산업, 미디어 및 엔터테인먼트 산업, 기타 산업으로 분류됨
- 은행·금융 서비스·보험(BFSI) 산업은 2020년 11억 1,000만 달러에서 연평균 성장률 19.3%로 증가하여, 2025년에는 26억 8,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 소매 및 전자상거래 산업은 2020년 9억 5,100만 달러에서 연평균 성장률 24.0%로 증가하여, 2025년에는 27억 8,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
  - 여행 및 접객 산업은 2020년 8억 5,500만 달러에서 연평균 성장률 23.0%로 증가하여, 2025년에는 24억 700만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 의료 및 생명과학 산업은 2020년 7억 3,300만 달러에서 연평균 성장률 26.5%로 증가하여, 2025년에는 23억 7,400만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 통신 산업은 2020년 5억 5,800만 달러에서 연평균 성장률 25.6%로 증가하여, 2025년에는 17억 4,600만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 미디어 및 엔터테인먼트 산업은 2020년 3억 9,000만 달러에서 연평균 성장률 26.3%로 증가하여, 2025년에는 12억 5,300만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타 산업은 2020년 2억 4,600만 달러에서 연평균 성장률 23.7%로 증가하여, 2025년에는 7억 1,400만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-8] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 산업별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

## 2.3 지역별 시장 규모

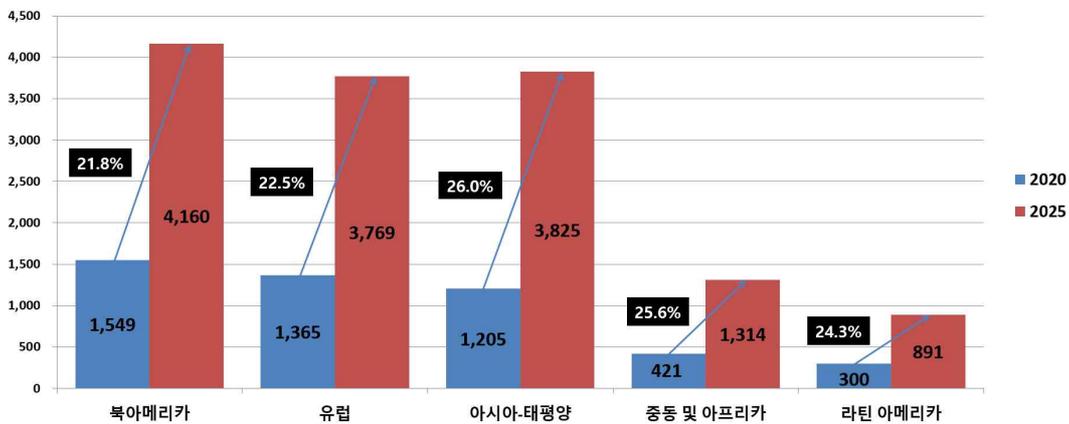
- 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장을 지역별로 살펴보면, 2020년을 기준으로 북아메리카 지역이 32.0%로 가장 높은 점유율을 나타내었음
- 북아메리카 지역은 2020년 15억 4,900만 달러에서 연평균 성장률 21.8%로 증가하여, 2025년에는 41억 6,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 유럽 지역은 2020년 13억 6,500만 달러에서 연평균 성장률 22.5%로

증가하여, 2025년에는 37억 6,900만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 아시아-태평양 지역은 2020년 12억 500만 달러에서 연평균 성장률 26.0%로 증가하여, 2025년에는 38억 2,500만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 중동 및 아프리카 지역은 2020년 4억 2,100만 달러에서 연평균 성장률 25.6%로 증가하여, 2025년에는 13억 1,400만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 라틴 아메리카 지역은 2020년 3억 달러에서 연평균 성장률 24.3%로 증가하여, 2025년에는 8억 9,100만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-9] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 지역별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

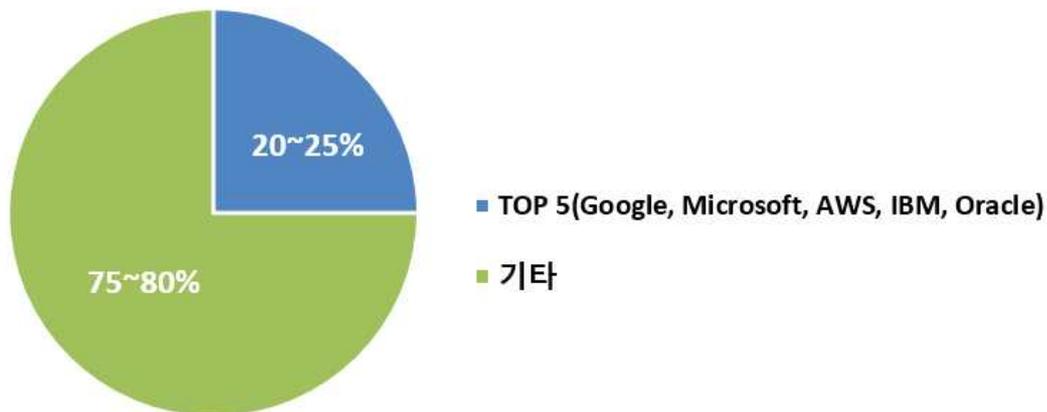
## 03 기업 동향

### 3.1 경쟁 환경

#### 가 주요 기업 현황

- 전 세계 대화형 인공지능(AI) 시장에서 주요 기업은 Google(미국), Microsoft(미국), AWS(미국), IBM(미국), Oracle(미국) 등이 있음

[그림 3-1] 글로벌 대화형 인공지능(AI) 시장의 주요 기업 시장 점유율 현황(2019)



※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

### 3.2 주요 기업 동향

#### 가 Google

- 전 세계적으로 온라인 광고 서비스를 제공하고 있으며, 퍼포먼스 및 브랜드 광고 서비스를 제공하고 있음

- 대화형 인공지능(AI) 시장에서 인공지능(AI)을 구동하는 음성 앱 및 챗봇과 같은 음성·문자 기반의 대화 인터페이스를 구축해 사용자가 새로운 방식으로 제품과 소통할 수 있도록 하는 데 목적을 둔 ‘Dialogflow’를 제공하고 있음

[표 3-1] Google의 주요 제품 제공 현황

제 품	내 용
Dialogflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용자가 웹 사이트, 모바일 애플리케이션, 인기 있는 메시징 플랫폼 및 IoT 장치를 위한 대화 인터페이스를 구축, 교육 및 배포할 수 있도록 지원하는 대화형 플랫폼임             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 표준 버전과 엔터프라이즈 버전 등 두 가지 버전으로 제공됨</li> </ul> </li> <li>• 개발자는 Facebook Messenger, Google Assistant, Amazon Alexa, Cortana, Slack, Twilio 등과 같은 14개의 주요 플랫폼에 챗봇을 구축하고 배포할 수 있음</li> <li>• Google의 머신러닝 및 자연어처리(NLP) 기능의 이점을 활용하고, 20개 이상의 언어에 대한 지원과 함께 30개 이상의 사전 빌드된 에이전트를 제공함</li> <li>• Chatbase의 분석 기능의 이점을 활용하고, 사용자가 대화형 앱과 통합할 수 있는 서버리스 기능에 Firebase를 사용함</li> </ul>

※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

## 나 Microsoft

- 사용자에게 새로운 기회를 제공하는 라이선스, 소프트웨어 솔루션 및 장치를 제공하는 글로벌 기업임
- 운영 체제, 장치 간 생산성 애플리케이션, 서버 애플리케이션, 비즈니스 솔루션 애플리케이션, 데스크톱 및 서버 관리 도구, 소프트웨어 개발 도구 등의 제품을 제공하고 있음

[표 3-2] Microsoft의 주요 서비스 제공 현황

서비스	내용
Azure Bot Services Microsoft Bot Framework Azure Cognitive Services LUIS QnA Maker	<ul style="list-style-type: none"> <li>Azure Bot Services, Microsoft Bot Framework, Azure Cognic Services, LUIS QnA Maker를 결합하여 대화형 인터페이스를 만들 수 있는 강력한 개발 환경을 제공하고 있음</li> <li>사용자는 Microsoft 서비스를 사용하여 대화 인터페이스를 개발할 수 있으며, 이를 웹 사이트, 앱, Cortana, Microsoft Teams, Skype, Slack 및 Facebook Messenger에 배포할 수 있음</li> <li>다른 Microsoft 서비스와 결합할 수 있는 오픈 소스 제품인 Microsoft BotBuilder 소프트웨어 개발 키트를 제공하고 있음</li> </ul>

※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

## 다 AWS

- 온디맨드 컴퓨팅 플랫폼으로 최고점에 있는 클라우드 컴퓨팅 서비스의 선도 업체인 Amazon.com(미국)의 자회사로, 다양한 클라우드 컴퓨팅 서비스를 제공하여 사용자가 비즈니스 요구 사항에 따라 쉽게 조정할 수 있도록 지원하고 있음
- 스토리지 및 콘텐츠, 컴퓨팅, 네트워킹, 데이터베이스, 배포, 관리, 미디어 서비스 및 분석 등과 관련된 제품과 서비스를 제공하고 있음

[표 3-3] AWS의 주요 제품 제공 현황

제품	내용
Amazon Lex Alexa for Business	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amazon Lex는 음성 및 텍스트 매체를 사용하는 모든 애플리케이션에서 대화형 인터페이스를 구축하기 위한 서비스임</li> <li>Alexa와 동일한 기술을 활용함</li> <li>또한, Amazon Polly를 사용하고 AWS Lambda와의 통합을 지원하여 개발자가 사람이 들을 수 있는 텍스트의 음성 변환을 통해 대화형 인터페이스를 구축할 수 있도록 지원함</li> <li>Alexa for business는 Alexa 장치를 관리하고 기업에 대화형 솔루션을 제공함</li> <li>대화형 인공지능(AI) 시장에서 AWS의 인프라에서 실행되며 다른 AWS 서비스와의 기본 통합을 제공하는 클라우드 기반 제품들</li> </ul>

제공하고 있음

※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

## 라 IBM

- 메인프레임 컴퓨터에서 나노 기술에 이르기까지 다양한 분야에서 하드웨어, 소프트웨어 및 광범위한 인프라, 호스팅, 클라우드 및 컨설팅 서비스를 제공하는 선도 기업임
- 소프트웨어, 금융, 스토리지 및 통합 시스템을 포함하는 다양한 제품과 서비스를 제공하고 있음

[표 3-4] IBM의 주요 솔루션 제공 현황

솔루션	내용
IBM Watson Assistant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산업 관련 콘텐츠로 사전 교육을 받은 완벽한 플랫폼임</li> <li>• Watson Assistant 플랫폼의 자연어 모델은 IBM의 인공지능(AI) 기능을 기반으로 하며, 개발자가 웹 사이트, 모바일 앱, 전화, 메시징 채널 및 고객 서비스 도구에서 가상 비서를 구축 및 실행할 수 있도록 지원함</li> <li>• 13개 언어에 대한 지원을 제공함</li> </ul>

※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

## 마 Oracle

- 엔터프라이즈 등급의 제품 및 솔루션을 제공하는 선도적인 업체로, 하드웨어 시스템, 데이터베이스, 미들웨어 소프트웨어 및 애플리케이션 소프트웨어의 개발, 제조 및 마케팅을 전문으로 하고 있음

[표 3-5] Oracle의 주요 솔루션 제공 현황

솔루션	내용
Oracle Digital Assistant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle Mobile Cloud Enterprise의 일부 제품임</li> <li>• Digital Assistant 플랫폼은 텍스트 또는 음성의 도움으로 자연스러운 대화형 사용자 인터페이스를 만들 수 있도록 인공지능(AI) 기반 비서를 쉽게 구축할 수 있는 도구를 제공함</li> <li>• 이러한 인공지능(AI) 기반 비서는 웹 사이트, 모바일 앱 및 메시징 앱에 배포할 수 있음</li> </ul>

※ 출처 : MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020

#### 참고문헌

- MarketsandMarkets, Conversational AI Market, 2020
- TechNavio, Global Conversational Systems 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.