

# Deloitte.



## 미래를 결정해야 하는 순간 생성형AI 도입 현장에서 확인한 시사점

Now decides next: Insights from the leading edge of generative AI adoption Deloitte's State of Generative AI in the Enterprise Quarter one report

Download on the  
App Store

GET IT ON  
Google Play



2024년 02월  
Deloitte Insights

'딜로이트 인사이트' 앱에서  
경영·산업 트렌드를 만나보세요!

# 목차

서문	4
서론	5
<b>Now: 핵심 내용 및 주요 시사점</b>	<b>7</b>
1 생성형AI에 대한 기대감은 여전히 높으며, 향후 3년 내 혁신적인 변화 예상	8
2 많은 리더들은 소속 조직의 생성형AI 전문성에 대해 확신	10
3 생성형AI에 대해 높은 전문성 보유한 조직은 기술에 긍정적이지만 동시에 높은 압박과 위협으로 인지	11
4 현재의 생성형AI는 혁신과 성장보다는 운영 효율성과 생산성 및 비용 절감에 집중	12
5 대부분의 조직들은 현재 출시된 AI 솔루션에 의존	15
6 인재, 거버넌스 및 위험 관리는 생성형AI 대비가 부족한 영역	16
7 리더는 사회에 미칠 중대한 영향을 미칠 것을 예상	21
8 리더들은 전 세계적으로 더 많은 규제와 협력을 추구	22
<b>Next: 미래 전망</b>	<b>23</b>
1 조직이 빠르게 변화하는 상황에서 생성형AI 전문성을 어떻게 구축할 수 있는가?	24
2 어떻게 비즈니스를 최적으로 확장하며, 장기적인 가치 창출을 위한 기반을 구축할 수 있는가?	24
3 효율성과 생산성 향상으로 얻은 이익을 어떻게 투자해야 하는가?	24
4 우리 조직이 생성형AI를 활용하여 어떻게 전략적 차별화와 경쟁 우위를 구축할 수 있는가?	25
5 구매 VS 구축, 균형을 어떻게 맞춰야 하는가?	25
6 어떻게 하면 기업이 임직원들에게 올바르게 투자하고, 그들이 생성형AI를 활용해 업무 방식을 혁신할 수 있는가?	26
7 자사가 생성형AI의 책임 있는 사용을 보장하기 위해 필요한 방호책은 무엇이며, 변화하는 사회적 안전장치에 어떻게 대응해야 하는가?	26
Authorship and Acknowledgments	27
About the Deloitte AI Institute	28
About the Deloitte Center for Integrated Research	28
About the Deloitte Center for Technology, Media & Telecommunications	28
조사방법론	29

# 리더메시지



**김우성 파트너**  
Core Technology 그룹 리더 |  
딜로이트 컨설팅

**생성형AI의 등장은 산업 전반에 파괴적인 혁신과 새로운 기회를 제공합니다.  
이제 미래를 결정해야 하는 순간입니다.**

생성형AI는 이전 기술의 확산 패턴과는 다르게 매우 빠른 속도로 확산되고 있습니다. 2022년 11월 ChatGPT가 일반에 공개된 이후에 약 두 달 만에 사용자 약 1억 명에 도달했고, 이는 역사상 가장 빠른 속도로 확산된 애플리케이션으로 기록되고 있습니다.

그 이후로도 생성형AI는 비약적인 발전을 거듭하고 있으며, 이를 기반으로 한 새로운 비즈니스 도구와 다양한 산업에서 성공적인 활용 사례를 다수 만들어내고 있습니다.

경영진들은 생성형AI와 같은 새로운 기술의 등장에 대응해야 하며, 기업의 미래를 위한 의사결정을 내려야 합니다. 이를 위해서 산업 전반에서 일어나고 있는 생성형AI의 도입 현황을 지속적으로 파악해야 합니다. 따라서 딜로이트는 생성형AI를 실험 중이거나 도입하고 있는 글로벌 기업들의 고위 경영진들과 기술 부서 리더들을 대상으로 설문조사와 인터뷰를 실행했습니다. 총 16개국 2,835명이 참여했으며 표본의 신뢰성을 보장하기 위해 IT부서와 사업부서에서 균등하게 표본을 추출하여 조사를 진행했습니다.

본 조사의 주요한 결과로 경영진들은 생성형AI 도입 의지를 나타내고, 단기간 내 생성형AI가 미칠 잠재적이고 혁신적인 영향을 기대하고 있었습니다. 하지만 이 기술이 사회 전반으로 광범위하게 확산되면서 나타날 인재 확보 문제와 사회적 영향 등의 불확실성에 대해 우려를 나타내었고, 무엇보다도 전문 인력 확보, 거버넌스 및 글로벌 협력 체계 구축을 위한 투자를 강조했습니다. 이번 딜로이트 보고서는 경영진들이 생성형AI를 어떻게 활용하고 있으며 어떤 문제에 직면하고 있는지, 그리고 시행착오로부터 얻은 시사점들을 명확하게 제시하고 있습니다. 빠르게 변화하는 생성형AI 분야를 이해하고 생성형 AI 도입시에 고려해야 하는 핵심 사항들과 실질적인 이행과제를 정의하는데 도움이 될 것이며, 생성형AI가 제시하는 기업의 미래를 전망하는데 기여할 것입니다.

조사 참여국: 호주, 브라질, 캐나다, 프랑스, 독일, 인도, 이탈리아, 일본, 한국, 멕시코, 네덜란드, 싱가포르, 스페인, 스위스, 영국, 미국

# 서문

## 생성형AI는 산업 전반에 파괴적인 혁신과 더불어 새로운 기회를 제공

생성형AI의 등장은 산업 전반에 파괴적인 혁신과 더불어 새로운 기회를 제공한다. 기업들은 생성형AI를 활용하여 운영 효율성과 생산성을 극대화하고 새로운 비즈니스 가치를 창출하며, 완전히 새로운 제품과 서비스 개발 그리고 비즈니스 모델 탐색에 집중하고 있다.

경영진들은 생성형AI와 같은 새로운 기술의 등장에 대응해야 하고 기업의 미래를 위한 의사결정을 내려야 한다. 그리고 이 과정에서 경영진들은 산업 전반에서 일어 나고 있는 생성형AI의 도입 현황을 지속적으로 파악해야 할 필요가 있다. 따라서 딜로이트는 생성형AI를 실험 중이거나 도입 중인 경영진들과 기술 부서 리더들 총 2,835명을 대상으로 설문조사 및 인터뷰를 실행했다.

본 보고서는 이 결과를 담은 것으로 경영진들은 생성형AI 도입 의지를 나타냈고, 단기간 내 생성형AI가 미칠 잠재적이고 혁신적인 영향을 기대하고 있었다. 하지만 이 기술이 사회 전반으로 광범위하게 확산 되면서 나타날 인재 확보 문제와 사회적 영향 등의 불확실성에 대해 우려를 나타냈고, 무엇보다도 전문 인력 확보, 거버넌스 및 글로벌 협력 체계 구축을 위한 투자를 강조했다.

본 조사 결과는 경영진들이 생성형AI를 어떻게 활용하고 있고 어떤 문제에 직면하고 있는지 그리고 시행착오로부터 얻은 시사점들을 명확하게 제시하고 있다. 현재 생성형AI 도입시에 고려해야 하는 핵심 사항들과 기업의 미래를 위해 경영진들이 우선적으로 수행해야 하는 것들을 정의 하는데 도움이 될 것이다.

생성형AI에 대해서는 여전히 확인 되지 않는 부분들이 많다. 이 기술이 성숙 단계에 이르고 다양한 응용프로그램이 대규모로 배포됨에 따라 또 다른 문제가 분명 나타날 것이다. 이번 딜로이트 보고서는 빠르게 변화하는 이 분야를 이해하고 실질적인 이행 과제를 제공하며, 생성형AI가 제시하는 기업의 미래를 전망하는데 기여할 것이다.



# 서론

## 미래를 결정해야 하는 순간 생성형AI 도입 현장에서 확인한 시사점

**생성형AI는 역사상 가장 빠르게 확산된 애플리케이션이며 다수의 성공적인 활용 사례로 잠재력 입증**

생성형AI가 역사상 가장 위대하고 영향력 있는 혁신이 될지, 인간의 일상과 일하는 방식을 완전히 바꿔 놓을지 아니면 혁신적인 변화를 약속했지만, 결국에는 점진적인 기능 개선에만 그친 일시적인 유행이 될지 현재로서는 확신하기 어렵다.

단지 우리가 알고 있는 것은 과거에 혁신 기술의 확산을 경험한 바, 초기에 기술의 인지도가 상승하면서 과대 광고가 나타나고, 흥분된 사회적 분위기가 조성되지만 이후 과대 광고가 현실과 만나면서 약간의 실망이 동반될 것이라는 것이다. 그리고 기술은 지속적으로 성숙되면서 임계 수용치에 도달하고 그 가치와 효용성이 입증된 후 폭발적인 확산과 성장 단계에 이르는 일반적인 확산 패턴을 보여왔다.

생성형AI는 이전 기술의 확산 패턴과는 다르게 매우 빠른 속도로 확산되었다. 2022년 11월 ChatGPT가 일반에 공개된 이후에 약 두 달 만에 사용자 약 1억 명에 도달했고, 이는 역사상 가장 빠른 속도로 확산된 애플리케이션으로 기록되었다.

그 이후로도 생성형AI는 비약적인 발전을 거듭하고 있으며, 이를 기반으로 한 새로운 도구와 성공적인 활용사례가 다수 등장했다. 그리고 이는 사람들의 생활과 일하는 방식을 완전히 변화시킬 수 있는 잠재력을 엿볼 수 있는 기회가 되고 있다.

본 보고서 통계 수치는 딜로이트가 2023년 10월~12월에 실시한 설문 조사 결과이며, 총 설문 대상(경영진)은 2,835명이다.

생성형AI는 사용자의 질의에 대해 텍스트, 이미지, 영상 및 다양한 형태의 자산을 생성할 수 있는 인공지능이며, 대규모 언어모델(LLM)기반으로 구축되고 Gen.AI로 지칭 된다.

**경영진들은 생성형AI 도입을 위한 실질적이고 실행가능한 근거와 시사점이 필요한 시점**

생성형AI의 성능이 급격히 발전하고 확산되는 시기에 민간, 공공 및 기술 등 각 부문에 속한 경영진들은 생성형AI를 이해하고 기술이 보유한 역량을 최대한으로 활용하고, 해당 기술 도입으로 발생할지 모를 혼란을 최소화하기 위한 방법을 모색하는데 상당한 압박을 느끼고 있다. 그리고 이들은 현재의 결정과 행동들이 생성형AI의 미래에 상당한 영향을 미칠 수 있다는 것을 알고 있고, 이러한 영향은 긍정적이든 부정적이든 모두 가능하다는 점을 인식하고 있다.

일반적으로 새로운 기술이 등장하면 단기적으로 과대평가되지만 장기적으로 과소평가되는 경향이 있다. 이 현상은 과거에도 여러 번 발생했으며, 생성형AI도 마찬가지로 가능성이 높다. 하지만 생성형AI가 보여준 급격한 확산 속도를 고려할 때, 장단기의 격차가 수년이 아니라 몇 달, 몇 주 또는 며칠이 될 수도 있다.

경영진들은 생성형AI에 대해 올바른 판단을 내리기 위해서 보다 객관적이고 시의적절한 정보가 필요하다. 이것이 딜로이트가 생성형AI에 대해 지속적인 조사를 수행하고, 분기별 리포트를 발간하는 이유이다.

본 보고서의 주요 목적은 생성형AI의 도입 현황을 파악하고, 현재 상황을 해석할 수 있는 관점과 관련분야 리더들의 변화하는 태도와 활동을 추적해 경영진들에게 유용한 정보를 제공하는 것이다.

또한 경영진들이 AI 전략과 투자 등에 자신감 있는 의사결정을 내릴 수 있도록 실질적이고 실행가능한 시사점을 제공하는 것이다. 딜로이트는 이번 보고서를 통해서 전 세계 주요 산업 및 다양한 지역에 속한 조직과 AI 프로젝트 결과물에서 획득한 인사이트를 상세히 제공할 것이다.

이는 귀하의 조직과 상황에 적합한 생성형AI를 탐색하고 도입을 결정하는데 기여할 것이다.

## 기업 내 생성형AI 현황에 관하여 :

딜로이트는 비즈니스, 기술 및 공공 부문의 리더들이 생성형AI의 급변하는 변화와 채택 현황을 추적할 수 있도록 분기별 조사 시리즈를 진행하고 있다. 이 시리즈는 지난 5년간 연속 발표된 딜로이트의 기업 내 AI 현황 보고서에 기반한다.

첫 조사는 2023년 10월부터 12월 사이에 16개 국가에서 실시되었으며, 6대 산업(소비자, 에너지, 자원 및 금융 서비스, 생명 과학 및 보건 의료, 기술, 미디어 및 통신 산업, 정부 및 공공 서비스)에서 사업을 영위하고 있는 약 2,800명 이상의 경영진들을 대상으로 설문과 인터뷰가 진행되었다.

자세한 정보는 [Deloitte.com/us/state-of-generative-ai](https://www.deloitte.com/us/state-of-generative-ai) 에서 확인할 수 있다.



A woman with long dark hair, wearing glasses and a light-colored business suit, is shown in profile from the back, looking towards a large digital display. The display shows a globe with a grid overlay, and the scene is lit with a cool blue light. The text is overlaid on the lower-left portion of the image.

Now :

## 핵심 내용 및 주요 시사점

이번 첫 번째 생성형AI 분기별 조사는 2023년 12월에 완료되었고, 전 세계 주요 조직에서 생성형AI를 시범 운영하거나 구현하는 데 직접 참여한 약 2,800명 이상의 비즈니스 및 기술 리더가 참여했다. 본 조사에서 설문조사에 참여한 리더들의 생각, 사용 사례, 과제 등을 파악할 수 있다.

## 1 생성형AI에 대한 기대감은 여전히 높으며, 향후 3년 내 혁신적인 변화 예상

조사에 참여한 비즈니스 및 기술 리더들 중 3분의 2(62%)가 생성형AI에 대해 긍정적인 반응을 보였으며, 불확실성이 높다는 응답도 30%에 달했다(그림1).

대다수 응답자(79%)는 생성형AI가 향후 3년 이내에 자신의 조직 및 산업에 상당한 변화를 가져올 것으로 기대하고 있으며, 3분의 1은 현재(14%) 또는 1년 미만(17%) 내에 상당한 변화가 일어날 것이라고 전망했다(그림2).

이 조사 결과는 AI를 활용하는 많은 조직이 보다 실질적인 방식으로 생성형AI를 도입하고 수용할 준비가 되어 있다는 것을 말한다. 이는 현재 시장에서 관찰되는 현상과 일치하며 전 세계의 조직들이 생성형AI와 관련된 실험 및 개념 증명 단계를 넘어서 다양한 사용 사례를 만들어내고 있으며, 기업 내 본격 도입하기 위한 위한 경쟁을 벌이고 있는 상황이기도 하다.

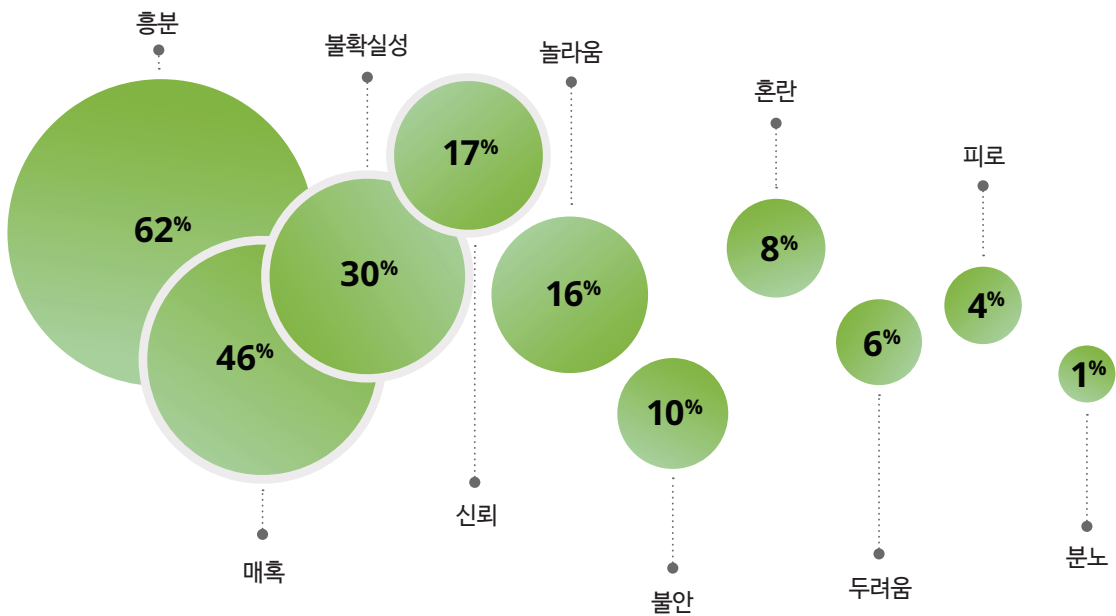
이 과정에서 기업은 생성형AI가 내포하고 있는 잠재적인 리스크와 사회적 영향을 관리하면서, 기업의 성장을 가속화하고 가치를 창출 하려는 노력을 지속하고 있다.

향후 조사에서는, 특히 조직의 전문성, 역량, 구체적 성과 그리고 생성형AI기술의 급속한 발전에 대한 대응에 주목하며, 이와 관련된 진행 상황을 면밀하게 모니터링할 예정이다.

딜로이트가 조사한 리더들 중 31%는 1년 미만 내에 상당한 변화를 기대하고 있으며, 48%는 1년에서 3년 사이에 변화가 일어날 것으로 예상한다.

그림 1. 생성형AI를 생각할 때, 가장 많이 느끼는 감정은 무엇인가요?

(표본수=2,835)



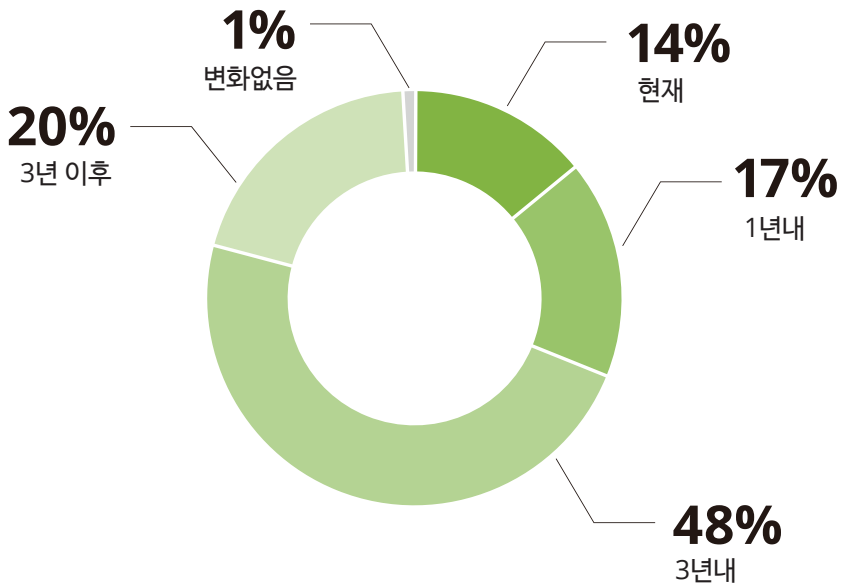
생성형AI는 다양하고 강력한 감정을 불러 일으킨다





그림 2. 생성형AI가 귀하의 조직 및 산업 전반을 실질적으로 변화시킬 가능성이 있는 시기는 언제인가요?  
(Oct./Dec. 2023)

(표본수=2,835)



## 2 많은 리더들은 자신 조직의 생성형AI 전문성에 대해 확신

많은 리더들은 자신의 조직이 생성형AI 분야에서 높은 전문성을 갖추고 있다고 확신하고 있다.

설문 응답자의 상당수인 44%가 자신의 조직이 현재 생성형AI에 대해 높은(35%) 또는 매우 높은(9%) 수준의 전문성을 보유하고 있다고 응답했다.

생성형AI가 급변하는 상황을 고려할 때, 이러한 결과는 다소 놀라울 수 있다(그림3).

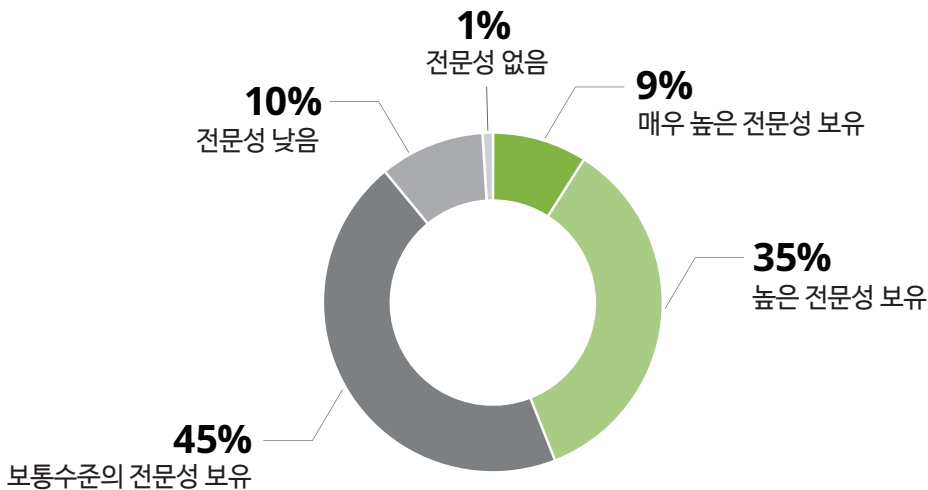
Deloitte 조사의 구체적 맥락을 살펴본다면, 이미 생성형AI 솔루션을 시범 운영, 구현하고 있거나 AI 이니셔티브에 직접 관여하고 경험이 풍부한 리더들을 의도적으로 선정했기 때문에, 그들의 높은 응답률은 합리적으로 보일 수 있다. 그러나 이 분야가 얼마나 빠르게 진화하고 있는지를 고려해 본다면, 그 어떠한 리더라도 자신의 조직의 생성형AI에 관한 전문성과 준비성에 과도한 자신감을 갖는 것은 자칫 의문점으로 보일 수 있다. 실제로 오늘날의 최고 AI전문가들조차 그들이 직접 생성형AI기술을 개발하면서도 자신들의 창작물의 능력에 진정으로 놀랄 때가 있으니 말이다.

일부 리더들은 그들의 조직이 소수의 생성형AI 도구로부터 얻은 지식과 경험을 바탕으로 자신의 조직이 생성형AI에 높은 전문성을 가지고 있다고 생각할 수 있다. 만약 그렇다면, 생성형AI를 대규모로 배포하는 데 큰 어려움을 경험하면서 시간이 지남에 따라 본래의 자신감이 줄어들 수 있다.

다시 말해, 더 많이 알게 될수록 더 많이 모르고 있다는 것을 깨닫게 되는 것이다. 이는 다른 기술 발전에서도 시간이 지남에 따라 반복적으로 목격된 추세이며, Deloitte는 향후 조사에서 이를 더 주의 깊게 관찰 할 것이다.

그림 3. 현재 귀사의 생성형AI 전문성 수준을 어떻게 평가하시나요?

(표본수=2,835)



44%가 생성형AI에 대한 전문성을 높거나 또는 매우 높은 것으로 평가했다

### 3 생성형AI에 대해 높은 전문성 보유한 조직은 기술에 긍정적이지만 동시에 높은 압박과 위협적인 것으로 인지

다른 응답자들에 비해 자신의 조직의 전반적인 생성형AI 전문성을 '매우 높음'으로 평가한 리더들은 해당 기술을 훨씬 더 긍정적으로 바라보지만, 이 기술을 채택해야 한다는 압박을 더 많이 느끼며, 이를 자신의 비즈니스 및 운영 모델에 대한 더 큰 위협으로도 인식한다 (그림 4).

분석 결과 이 그룹은, 더 많은 양식을 사용하고 기업의 전반적인 부분에 걸쳐 생성형AI를 배포하며, 더 많은 사용 사례를 추구하는 것으로 나타났다. 그림 4에서 확인할 수 있듯이, 매우 높은 수준의 전문성을 보고한 리더들은 높은 수준의 신뢰와 더 낮은 수준의 불확실성을 보고할 가능성이 더 높았다. 또한 이들은 생성형AI에 대한 광범위한 관심을 보이는 경향이 있고, 자신의 조직에 더 빠른 변화를 기대했다. 동시에, 이 응답자들은 생성형AI에 대한 이해가 깊을수록 이에 관한 잠재적인 영향력이 본인들에게 긍정 및 부정적 인식을 형성하는 것으로 보인다. 많은 응답자들이 해당 기술의 광범위한 채택을 자신들의 조직 운영과 비즈니스 수행 방식에 대한 위협으로 느끼고 있으며, 생성형AI를 채택하고 확장하는 데 느끼는 압박과 시급성을 증폭시켰다고 보고했다.

매우 높은 전문성을 가진 조직의 리더들은 생성형AI를 자신의 비즈니스 및 운영 모델에 대한 위협으로 더 많이 인식하는 경향이 있다.

그림 4. 생성형AI 수용 태도

(표본수=2,835)

	높은 전문성 보유	보통수준 전문성 보유	
불확실성 보다 신뢰가 우세	39%	9%	신뢰가 우선시
	11%	38%	불확실성을 우선시
높은 관심이 변화를 촉발	78%	38%	직원들이 높은 관심을 보임
	31%	9%	생성형AI는 이미 혁신적
광범위한 채택은 압력을 동반	33%	16%	전면 도입은 기업에 위협적
	44%	25%	생성형AI 높은 압력 느낌

생성형AI에 대한 전문성은 수용 태도에 영향을 미치고 있다.

#### 4 현재의 생성형AI는 혁신과 성장 보다는 운영 효율성과 생산성 및 비용 절감에 집중

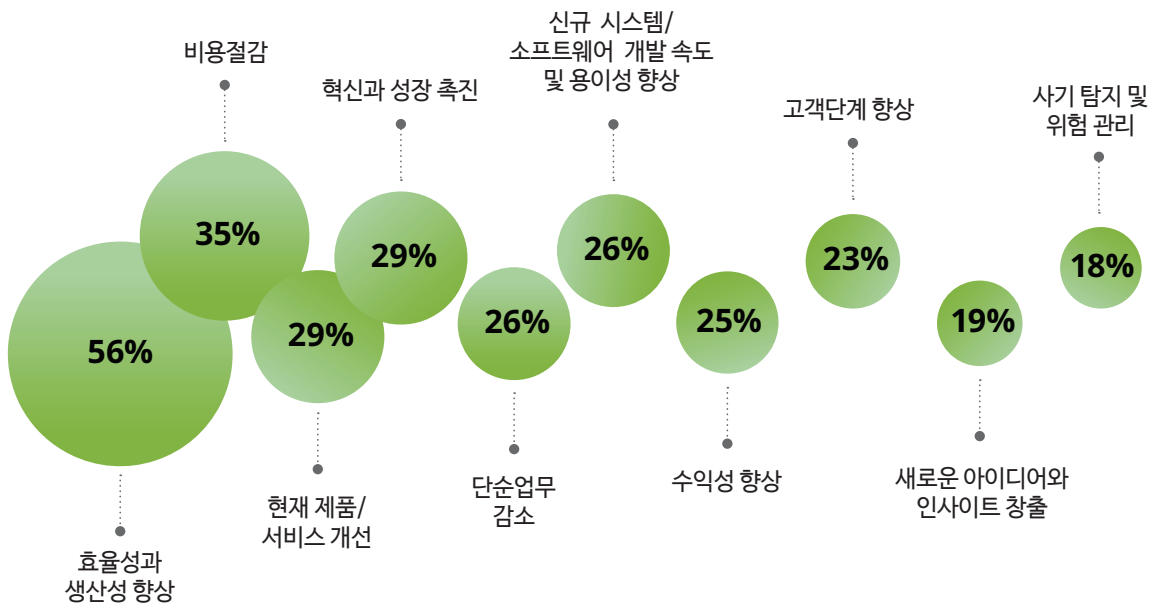
조사 대상 조직의 대다수는 현재 효율성/생산성 향상(56%) 및/또는 비용 절감(35%)과 같은 전술적 이익을 목표로 하고 있다. 또한, 91%는 생성형AI가 자신의 조직의 생산성을 개선할 것으로 기대하며, 27%는 생산성이 현저히 증가할 것으로 예상했다. 혁신과 성장과 같은 전략적 이점을 목표로 하는 조직의 비율은 상대적으로 적었다(29%)(그림 5).

이는 과거의 기술 도입 패턴과 일치한다. 초기 단계에서 대부분의 조직들은 기존 프로세스와 역량을 점진적으로 향상시키는 데 중점을 두며, 이 과정에서 새로운 기술에 대한 지식, 경험 및 자신감을 쌓아간다. 이후에는 더 혁신적이고, 전략적이며, 변화를 가져오는 개선에 초점을 맞추게 되며, 새로운 기술을 활용하여 성장과 경쟁적 차별화 및 이전에는 불가능했던 역량을 통한 이점을 추구한다.

높은 AI 전문성을 보고한 리더들은 해당 곡선이 더 빠르게 발전하는 초기 단계에 있다는 것을 보여준다. 그들은 새로운 아이디어와 인사이트를 발견하는 데 큰 집중을 하고 있으며(19% vs. 전체 응답자 중 비율 23%), 효율성과 생산성(전체 응답자 대비 44% 대 61%) 및 비용 절감(전체 응답자 대비 26% 대 38%)에 대한 강조는 상대적으로 적다. 그럼에도 불구하고, 이러한 전술적 이점은 조직들이 생성형AI를 통해 달성하고자 하는 주요 목표로 남아있다. 또한, 생성형AI에 매우 높은 전문성을 보고한 조직의 대부분은 이미 생성형AI 기술을 제품 개발 및 연구개발 활동에 통합하기 시작했으며, 이는 혁신과 성장의 핵심 요소이다.

그림 5. 생성형AI를 통해 귀하의 조직이 얻고자 하는 혜택은 무엇인가요?

(표본수=2,835)



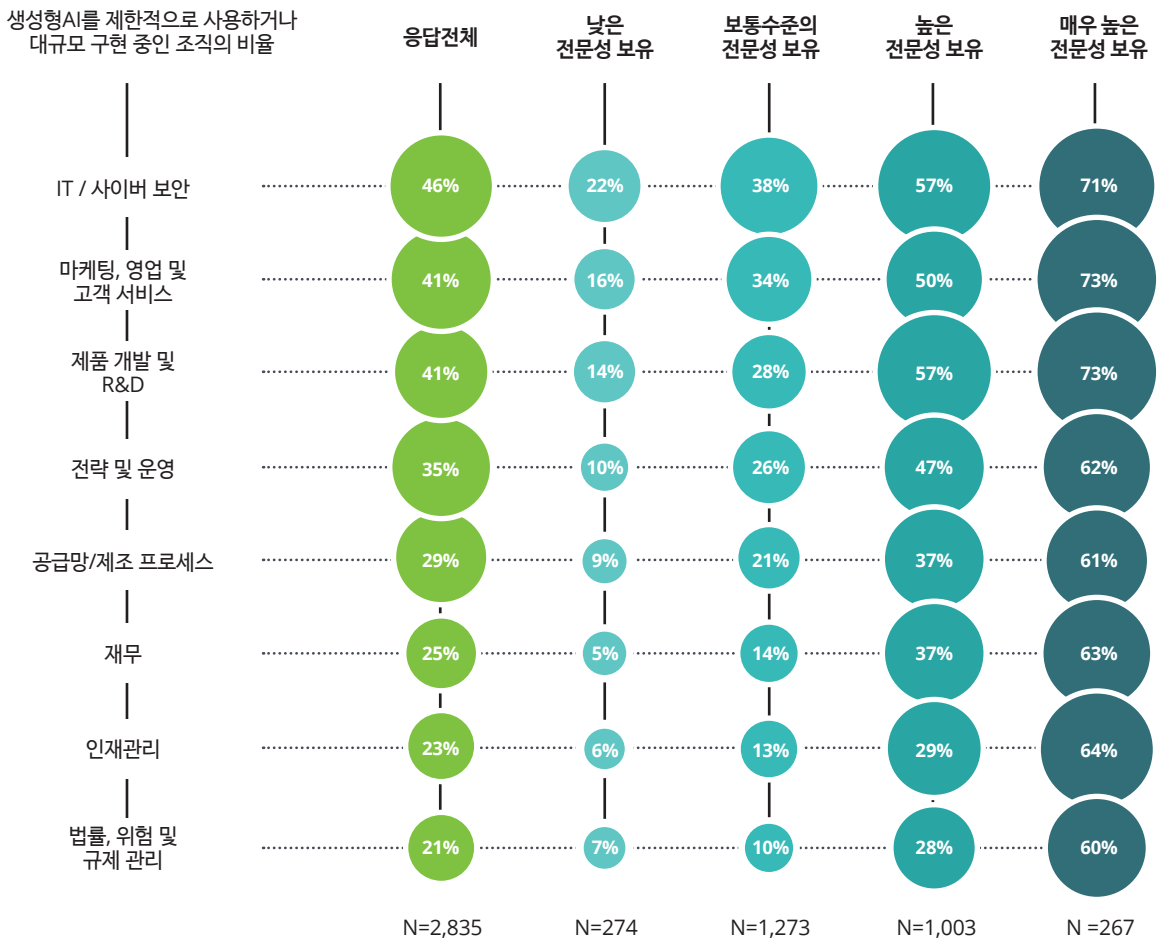
더 많은 조직들이 생성형AI에 대한 전문 지식과 경험을 바탕으로, 비즈니스의 효율성과 생산성 향상을 이뤄냈다. 이를 통해 얻은 이익을 혁신과 성장 같은 더 전략적인 곳에 재투자할지, 아니면 그 이익을 다른 방법으로 활용할지에 대한 의문이 제기된다. 이는 앞으로 실시될 서베이에서 주의 깊게 모니터링 할 부분이다.

생성형AI의 잠재력을 고려할때, 생산성과 효율성 측면에서 매우 긍정적인 효과를 기대할수 있다. 그러나 최대가치 창출과 전략적 차별화 측면에서 기술을 적극적으로 활용하여 혁신을 이루는것이 필수적인 것으로 보인다. 첫째, 기술 혁신을 통해 가능한 새로운 제품을 만들어 내는것이 핵심이다. 둘째, 기업전반에 걸쳐 새로운 비즈니스 모델을 채택하여 작업방식을 혁신적으로 지원하는 것이 중요하다.

매우 높은 생성형AI 전문성을 보고한 조직들은 이미 평균보다 훨씬 더 포괄적인 접근 방식을 취하고 있으며, HR, 법률, 위험 및 규정 준수와 같은 특정 영역에서는 전체 응답자 대비 거의 세 배 높은 채택률을 보였다(그림 6).

모든 조직의 91%가 생성형AI를 통해 생산성이 증가할 것으로 기대

그림 6. 조직 내 생성형AI의 수용 수준



# 생성형AI : 이 영화를 전에도 본적이 있는가?

'전례 없는'이라는 표현은 비즈니스와 기술을 논할 때 자주 사용되는 클리셰가 되었다. 하지만 생성형AI의 등장과 발전 속도, 그리고 비즈니스와 전체 인류에 미칠 거대한 잠재력을 고려한다면, '전례 없는'이란 단어는 사실 과소평가로 느껴질 수도 있다

생성형AI는 이미 대중에게 널리 사용 가능한 상태이며, 중요한 이정표에 도달하기 위한 초기 단계를 밟고 있다. 스마트폰처럼 일반적인 사용자도 별다른 교육 없이 사용할 수 있으며, 일상에서 이미 다양한 용도로 활용되고 많은 활동을 지원하기 때문에 생성형AI 채택의 장벽이 낮다. 더욱이, 생성형AI는 자체적으로 미래 개발을 돕는 강력한 잠재력을 가지고 있어, 기하급수적인 개선 주기를 유발한다.

생성형AI의 확산속도가 빠른 것은 조직이 소규모 파일럿을 고민하거나 실험하는 시간을 줄이면서 오류 발생 여지를 감소시키고, 결과를 증가시키는 데 있다. 이는 매우 빠른 속도로 비즈니스가 특별한 가치를 창출할 기회를 제공하기도 한다.

생성형AI의 가속화된 속도에도 불구하고, 이전의 혁신적인 기술을 기반으로 한 전형적인 채택 패턴을 이해하는 것은 리더들에게 해당 기술의 빠른 발전을 이해하고, 최대한 활용하는 데 도움이 될 수 있는 귀중한 교훈을 제공할 수 있다.

과거의 경험에 비추어 볼 때, 조직들은 초기에 주로 효율성, 생산성, 비용 절감 및 기타 점진적인 개선에 노력을 집중한다. 이는 근로자가 생성형AI 사용에 익숙해지도록 하고, 이 기술이 그들의 업무를 어떻게 용이하게 할 수 있는지 보여주는 것이다. 또한, 초기 성공은 비용 절감과 추진력을 생성할 것이며, 이는 생성형AI 도입 이전에는 불가능했던 새로운 제품, 서비스, 비즈니스 모델 및 작업 방식을 가능하게 하는 등 더 전략적이고 차별화된, 보다 더 높은 가치 기회로 전환될 수 있다.



## 5 대부분의 조직들은 현재 출시된 AI 솔루션에 의존

생성형AI로부터 전술적인 이점에 초점을 맞춘 대다수 응답자들은 시중에서 구할 수 있는 솔루션을 활용하고 있다. 이러한 솔루션에는 생성형AI가 통합된 생산성 애플리케이션(71%), 생성형AI가 통합된 기업용 플랫폼(61%), 표준 생성형AI 애플리케이션(68%), 그리고 ChatGPT와 같은 공개적으로 이용 가능한 대규모 언어 모델(LLM)(56%)을 포함하고 있다.

상대적으로 적은 수의 응답자들이 업종별 소프트웨어 애플리케이션(23%), 사설 LLMs(32%), 그리고 비즈니스에 맞춤형된 오픈소스 LLMs(25%)와 같이 더 세심하게 차별화되고 집중된 생성형AI 솔루션을 사용한다고 보고했다.

현재 상용화된 솔루션에 대한 의존성은 생성형AI도입의 초기 단계와 일치한다. 이는 주로 기존 활동의 효율성과 생산성을 향상시키는 데 초점을 맞추고 있다. 그러나 생성형AI 사용 사례가 더 전문화, 차별화되며 전략적인 발전이 가능해짐에 따라 관련 개발 접근법과 기술 인프라도 함께 발전할 것으로 예상된다.

고도로 차별화된 특정 기업, 기능 및 산업의 요구를 정확히 충족하는 고가치의 사용 사례는 언제 확인할 수 있는가? 조직들은 어떻게 내 외부 자원을 결합하여 전략적 차별화를 가능하게 하는 맞춤형 생성형AI 도구를 창출 할 수 있는가? 특히, 차별화된 솔루션을 제공하고 지원하는 사설 또는 하이브리드 공공/민간 개발 접근 방식이 기술 인프라를 통하여 보완될 수 있는가?

### 현재 출시된 생성형AI 제품

71%

생산성 애플리케이션

68%

표준 애플리케이션

61%

기업용 플랫폼

56%

퍼블릭 대규모 언어모델



## 6 인재, 통치 및 위험 관리는 생성형AI 대비가 부족한 영역이다.

본 조사에서, 리더들 중 41%가 자신의 조직이 생성형AI 도입과 관련된 인재 문제에 대해 거의 또는 전혀 준비되어 있지 않다고 응답했다. 반면, 22%는 자신의 조직이 높은 수준이나 매우 높은 수준으로 잘 준비되어 있다고 평가했다. 유사한 맥락에서, 리더들 중 41%가 생성형AI 도입과 관련된 통치 및 리스크 문제에 대한 준비가 거의 또는 전혀 되어 있지 않다고 응답했으며, 25%는 자신의 조직이 높은 수준이나 매우 높은 수준으로 잘 준비되어 있다고 평가했다(그림 7).

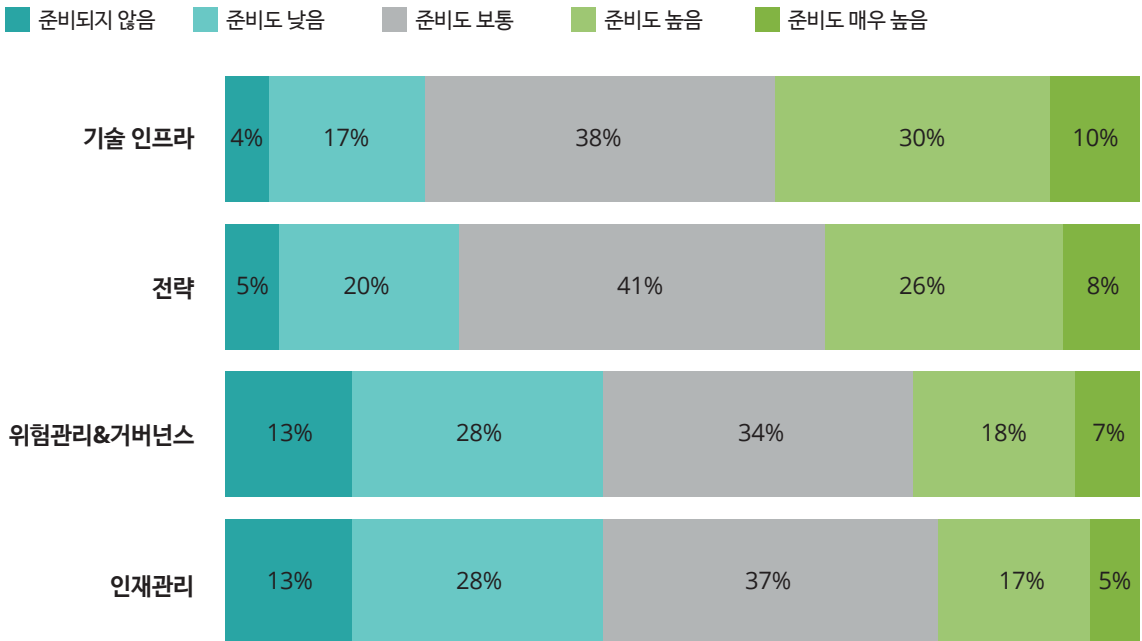
리더들 중 상당수가 기술 인프라(40%)와 전략(34%) 분야에서 높거나 매우 높은 수준의 준비를 보고했지만, 조사 결과는 여전히 상당한 개선의 여지가 있음을 나타냈다.

### 생성형AI와 관련된 위험 및 통치 장벽에 대해

위험 및 통치 측면에서, 생성형AI는 "단순히 또 다른 기술"이라 칭할 수는 없다. 근본적인 문제는 인공지능의 힘을 활용하면서도 그것을 제어하는 데 있다. 사람들이 생성형AI에 대해 특히 매혹적으로 여기는 능력은 인간의 사고와 행동을 설득력 있게 모방할 수 있다는 점이다. 물론, 인간의 사고와 행동이 항상 완벽하거나 예측 가능하거나 사회적으로 수용될 수 있는 것은 아니며, 기술 자체에 대해서도 마찬가지이다.

그림 7. 다음 영역에서 귀 조직이 생성형AI 도입 준비 수준을 평가

(표본수=2,835)



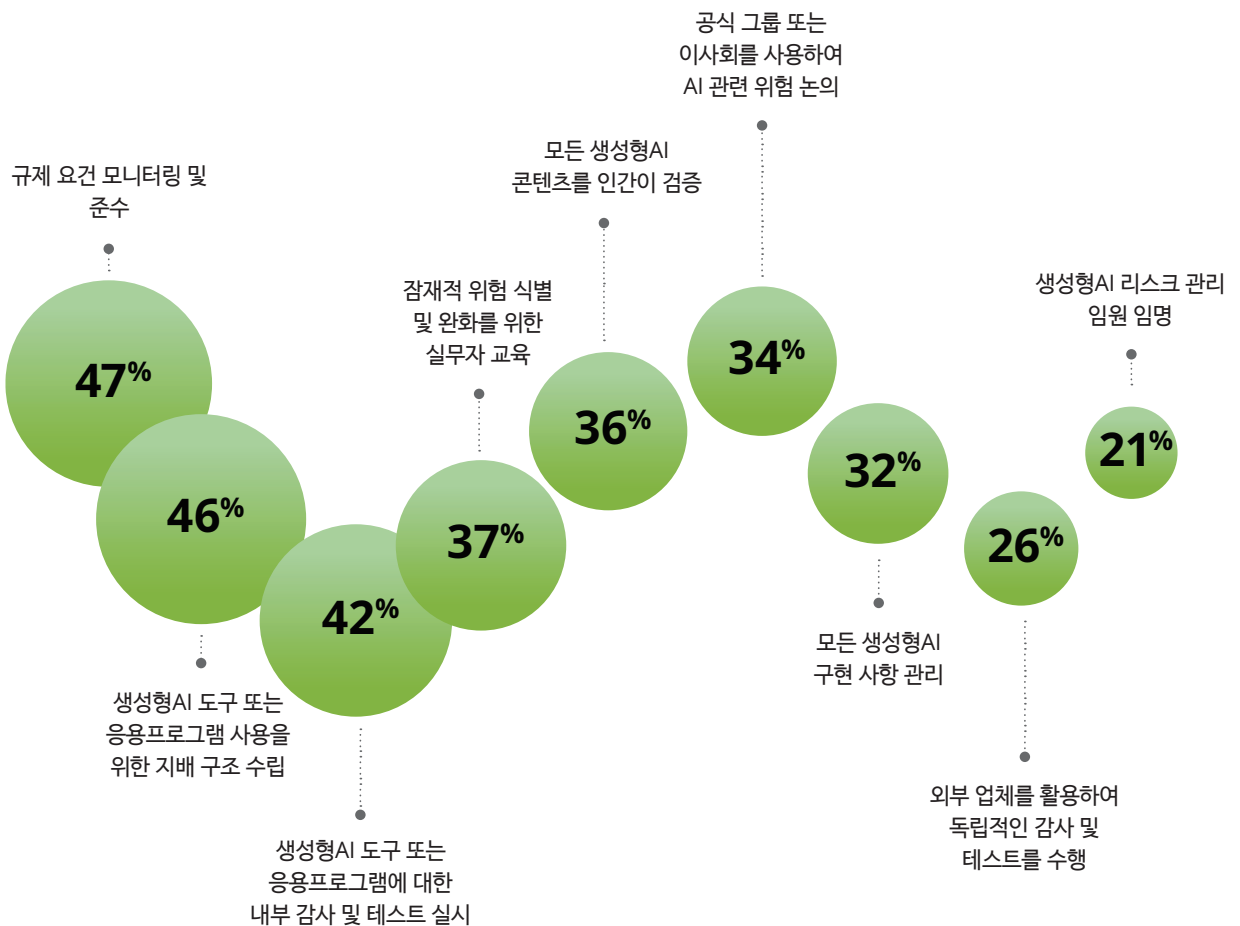
응답자들은 기술 및 전략 분야에서 가장 높은 수준의 준비가 되어 있다고 응답한 위험과 인재에 대한 준비 수준은 낮다고 응답



### 생성형AI 구현에 가장 큰 걸림돌은 규제 요구사항 파악 및 준수

생성형AI와 관련된 구체적인 위험 및 우려 사항으로는 부정확한 결과와 정보(즉, "혼돈"), 표절, 저작권 침해, 오류에 대한 책임 및 법적 위험, 개인정보 및 데이터 소유권에 대한 문제, 투명성과 설명 가능성, 책임의 부족, 그리고 체계적 편향 등이 있다. 특히 후자는 시가 이미 존재하는 문제를 증폭시키고 악화시키는 다른 위험 범주를 예시한다. 예를 들어, 기존 사회적 편견을 확산시키고 체계화하거나, 잘못된 정보의 전파를 촉진 혹은 가속화하거나, 범죄자가 범죄를 저지르는 데 도움을 주거나, 정치적 분열을 조장하는 등의 문제가 있을 수 있다. 2023년 4분기에 조사한 비즈니스 및 기술 리더들은 통치와 관련한 가장 큰 우려로 결과에 대한 신뢰 부족(36%), 지식 재산권 문제(35%), 고객 또는 고객 데이터의 부적절한 사용(34%), 규제 준수 능력(33%), 그리고 설명 가능성 및 투명성의 부족(31%)을 꼽았다. 조사된 일부 조직들은 규제 요구사항을 모니터링하고 준수를 보장(47%), 생성형AI를 위한 통치 프레임워크를 구축(46%), 그리고 생성형AI 도구 및 애플리케이션에 대한 내부 감사 및 테스트를 실시(42%)하는 등의 조치를 통해 생성형AI 구현 위험을 적극적으로 관리하고 있다(Figure 8). 그러나 이러한 조직들은 전체 중 소수에 불과하며, 그들의 조치는 핵심 문제의 표면적인 부분만을 다루고 있다. 미국 조 바이든 대통령의 행정명령과 유럽연합의 야심찬 인공지능법이 세계 여러 지역의 정부 지도자들로 하여금 AI 위험 문제를 매우 심각하게 고려하고 있음에도 불구하고, 일반적으로 규제 요구사항은 기술 혁신의 속도를 따라잡지 못하는 상황에 처해있다.

**그림 8.** 귀사는 현재 생성형AI 구현과 관련된 위험을 적극적으로 관리하기 위해 어떤 노력을 기울이고 있습니까?  
(표본수=2,835)





### 인재 및 인력과 관련된 생성형AI의 장벽

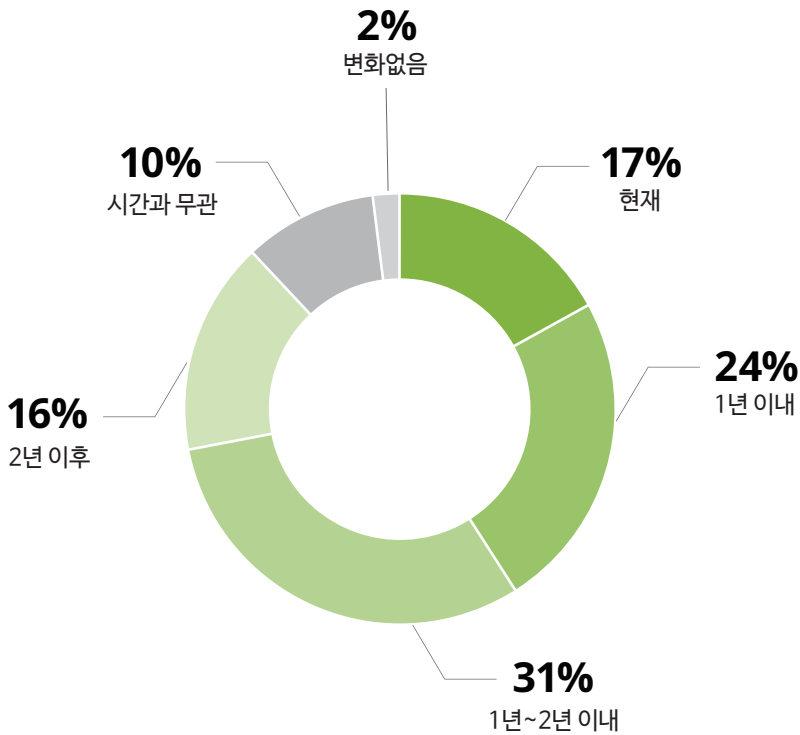
생성형AI는 전통적으로 인간만이 할 수 있다고 여겨졌던 다양한 활동에서 인간 근로자를 보완할 잠재력을 가지고 있다. 이에 따라, 생성형AI가 인재 및 인력 전략에 미칠 영향력은 매우 크게 느껴질 수 있다. 이것이 단기적 및 장기적으로 조직과 근로자들에게 어떤 영향을 미칠 수 있을까? 가장 영향을 받게 될 기술 유형은 무엇이며, 그 시기는 언제가 될까?

Deloitte가 조사한 리더들 중 대다수(72%)는 생성형AI가 향후 2년 이내에 자신들의 인재 전략에 변화를 가져올 것이라고 예상했다: 바로 지금(17%), 1년 이내(24%), 1-2년 이내(31%)(그림 9)

그러나 절반 미만(47%)이 생성형AI의 기능, 이점 및 가치에 대해 직원들에게 충분히 교육하고 있다고 보고했다. 또한, 설문 응답자들은 기술적 재능과 기술의 부족을 채택의 가장 큰 장벽으로 꼽았다.

그림 9. 생성형AI로 인한 인재 전략에 변화가 언제 있을 것으로 예상하십니까?

(표본수=2,835)



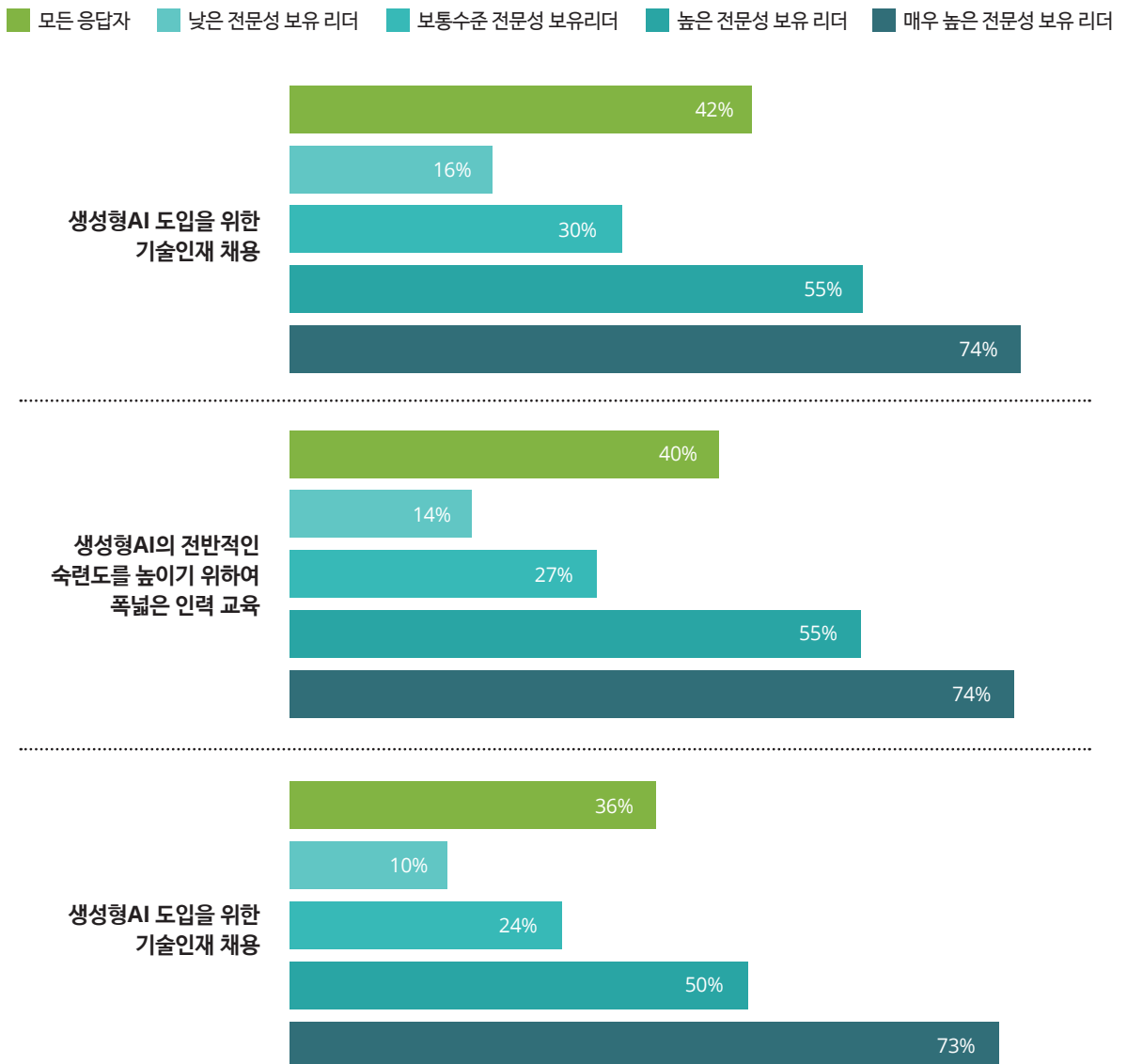
현재 생성형AI는 인재 전략 수립에 영향

해당 배경에서 일부 응답자들은, 자사의 생성형AI 사용 추진을 위해 기술 인재를 모집하고 고용하는데 매우 높은 노력을 기울이고 있다고 보고한 비율이 42%, 직원에게 생성형AI에 대해 교육하는데 높은 노력을 기울이고 있다고 보고한 비율은 40%, 생산형 AI로 인해 영향을 받은 근로자들을 재교육하는 데 높은 노력을 기울이고 있다가 36%의 비율이었다. 이러한 수치는 조직 속에서 생산형 AI의 전문성을 매우 높게 평가하는 리더들 사이에서 각각 74%, 74%, 73%로 훨씬 더 높았다(그림 10).

그러나, 위와 같이 보고된 인력 관련 노력의 범위가 제한적일 수 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 딜로이트의 경험으로 미루어 보았을 때, 대부분의 조직은 대규모 생성형AI도입으로 인해 발생할 가능성이 높은 '인재 및 인력' 문제를 아직 실질적으로 해결하지 못했다. 이러한 현상이 지속되는 이유는, 많은 리더들이 아직 생성형AI가 인재에 미칠 영향, 특히 어떤 기술과 역할이 가장 필요한 부분인지 제대로 파악하지 못하고 있기 때문일 수 있다.

**그림 10. 귀사는 다음 인재 관리 부문에 대해 어느 정도의 노력을 기울이고 있나요?**

(표본수=2,835)





지금 직원들이 생성형AI와 협업하는 능력과  
자신감을 갖는다면, 향후 그들의 창의성과  
직무만족도가 높아지게 될 것이다

## 7 리더는 사회에 미칠 중대한 영향을 예상하고 있다.

딜로이트가 조사한 바에 따르면, 리더들은 생성형AI의 잠재적인 비즈니스 혜택에 관하여 대체적으로 흥분하고 열정적이었지만, 사회적으로 넓은 영향력 관점에서는 그다지 낙관적이지 않았다. 구체적으로 응답자의 52%는 생성형AI의 광범위한 사용이 세계 경제에서의 힘을 중앙 집중화할 것으로 예상했으며, 30%는 생성형AI가 권력을 세계로 더 공정하게 분배할 것으로 예상했다. 마찬가지로, 51%는 생성형AI가 경제적 불평등을 증가시킬 것으로 예상했으며, 22%는 생성형AI가 불평등을 줄일 것으로 예상했다(그림11).

더욱이, 응답자의 49%는 생성형AI 도구/애플리케이션의 부상이 국가 및 글로벌 기관에 대한 전반적인 신뢰 수준을 침식할 것이라고 믿었다.

이것은 비관주의일까, 아니면 현실주의일까? 우리 딜로이트의 설문 조사 결과는 사회 구석구석에서 발생하고 있는 인공지능에 대한 보다 광범위하고 도덕적 및 윤리적 논쟁을 반영하는 것으로 보인다. 이 논쟁은 AI 개발을 주도하는 기술 회사의 이사회에서조차 발생하고 있으며, 여기서는 AI의 상업적 가치와 인류에 대한 잠재적 가치, 그리고 AI의 잠재적 이익과 잠재적 위험을 저울질하고 있다.

생성형AI가 기업 통치와 위험에 제기하는 도전은 사회적 통치와 위험에서의 도전과도 병행된다. 두 영역 모두에서, 기술의 잠재적 이익과 잠재적 해로움은 크게 나타난다. 국가 및 초국가적 기구와 정부는 생성형AI의 혜택을 폭넓고 공정하게 분배될 수 있도록 지원하는 동시에, 혁신을 과도하게 방해하거나 다른 규칙을 가진 국가들에게 불공정한 이점을 제공하지 않는 섬세한 균형을 유지해야 할 것이다.

### 51%는 생성형AI가 경제적 불평등을 심화 시킬 것으로 예측

그림 11. 생성형AI의 광범위한 사용이 글로벌 경제의 전반적인 권력 분배를 어떻게 변화시키는가?  
생성형AI 도구/애플리케이션의 광범위한 사용이 글로벌 경제적 불평등 수준에 어떤 영향을 미치는가?

(표본수=2,835)

#### 경제적 분배



#### 경제적 불평등의 수준



## 8 리더들은 전 세계적으로 더 많은 규제와 협력을 추구하고 있다.

전통적인 비즈니스 규범에서 벗어나, 생성형AI와 관련된 고위 위험성으로 인해 많은 비즈니스 리더들이 정부 규제를 강화하고 시기술에 대한 전 세계적인 협업을 강화해야 한다고 촉구하고 있다

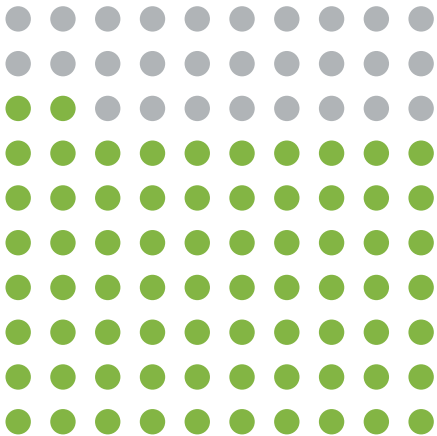
딜로이트 조사에 참여한 리더들 중 78%는 AI에 대한 정부 규제가 더 필요하다고 응답했으며, 72%는 현재 AI 기반 시스템의 책임 있는 개발을 보장하기 위한 글로벌 협력이 충분하지 않다고 응답했다(그림 12).

이 결과가 나타내는 것은, 생성형AI는 일개 조직 스스로가 규제하기에 너무 강력하고, 영향력이 넓으며, 파급 효과가 클 수 있음을 이해하고 있음을 반영한다. 이는 개별 조직들로 하여금 책임 있는 행동으로부터 자유로워진다는 것을 의미하는 것이 아니라, AI 위험을 제어하는 데 있어 그들 만이 주요 관리자로 인식되는 것이 잠재적으로 위험할 수 있음을 시사한다.

**생성형AI는 개별 조직들이 스스로 규제하기에는 너무 강력하고 넓은 범위인가?**

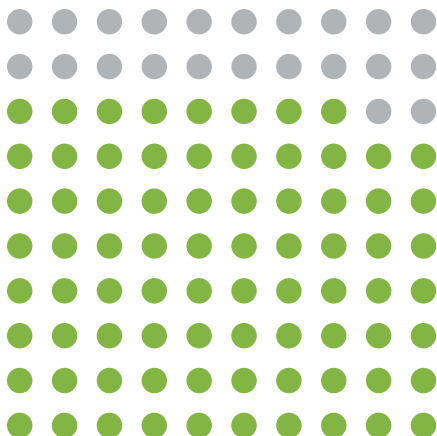
그림 12. 규제강화와 전 세계적 협력에 대한 지지

(표본수=2,835)



### 78% 더 많은 규제 지지

생성형AI 도구/애플리케이션의 광범위한 확산이 정부에 의한 AI 규제 증가를 필요로 한다고 동의



### 72% 더 많은 협력 지지

모든 AI 기반 시스템의 책임 있는 개발을 보장하기 위해 현재 글로벌 협력이 충분하지 않다고 동의

# Next : 미래 예측

생성형AI에 대한 인식을 추적하기 위한 분기별 설문조사 시리즈의 첫 번째로서, 앞으로 구축 될 강력한 기반을 마련하기 위해 기준선으로 고안되었다. 앞으로의 목표는 생성형AI 채택이 어떻게 전개되고 있는지를 이해하고, 그 방향을 예측하는 것이다.

우리는 이 보고서를 통해, 전략적 질문들을 제시하였고, 이는 현재 조직이 취하고 있는 조치가 향후 가져올 결과에 어떻게 기여할 수 있는지 심사숙고할 수 있도록 도울 것이다. 아직 모든 질문에 대한 정확한 답변을 가지고 있지 않으며, 확고하다고 주장하지도 않는다.

하지만, 지금까지 배운 내용을 바탕으로 사고를 자극할 질문과 실질적인 지침 몇 가지를 제공할 수 있다. AI, 특히 생성형AI의 발전 속도를 고려할 때, 오늘의 확고한 답변이 몇 달 후에는 적절하지 않을 수 있다는 점을 언급한다.



## 1 조직이 빠르게 변화하는 상황에서 생성형AI 전문성을 어떻게 구축할 수 있는가?

생성형AI 솔루션을 구축하기 위한 경쟁에서 새로운 모델, 기능 및 사용 사례가 지속적으로 등장함에 따라, 적응성, 실험 정신, 그리고 민첩한 대처 같은 조직적 특성이 더욱 중요해질 것이다.

핵심은 초심자의 자세를 유지하는 것이다. 수많은 경험이 쌓인 전문가라고 생각될지라도, 항상 배울 것이 더 있다고 믿어야 한다. 급격한 변화에 직면하면서도 생성형AI의 전환을 성공적으로 수행하기 위해서는 조직 전반에 걸친 세심한 조정이 필요하다.

조직 전반에 걸쳐 생성형AI에 대한 사용 능력을 향상시키고, 분야간 접근 방식을 사용하여 이를 주도한다. 파트너 및 타사 조직과 적극적인 협업을 해야 한다. 또한, 혁신이 매우 빠르게 진행되고 있기에 현재의 명확한 정답을 선택하는 것이 거의 불가능하다. 때문에 다양한 생성형AI 기술을 경험하는 것이 중요하다.

## 2 어떻게 비즈니스를 최적으로 확장하며, 장기적인 가치 창출을 위한 기반을 구축할 수 있는가?

생성형AI를 구현할 때는 실험이 필수적이다. 이에 어려움을 겪는다면, 우리의 설문조사를 통해 드러난 변화에 대한 기대치를 충족하기는 힘들 것이다. 초기에는 몇 가지 활용 사례에 초점을 맞추는 것이 바람직하다. 그러나, 가장 가치 있는 활용 사례는 시간이 지남에 따라 변경될 가능성이 높으므로, 단순히 좁은 범위가 아닌 전 과정 개선에 초점을 맞추는 것이 중요하다.

또한, 높은 생성형AI 전문 지식을 보고하는 조직의 사례를 참고하고, 포인트 솔루션과 편협한 분야에만 집중하기보다는 전체 전략의 일환으로 전사에 AI를 광범위하게 배포하는 것을 고려해야 한다. 다중 사용 사례가 가능한 플랫폼 기능을 구축하고, 새롭게 개선된 생성형AI 모델을 수용하며, 해당 모델이 안전하고 신뢰할 수 있는 결과물을 제공하도록 일관된 통치와 위험 관리를 제공하는 것 또한 중요한 부분이다.

## 3 효율성과 생산성 향상으로 얻은 이익을 어떻게 투자해야 하는가?

생성형AI 프로젝트는 잠재적으로 비용이 많이 들 수 있으므로, 리더들은 자연스럽게 높은 투자 수익(ROI)을 신속하게 달성하는 방법을 모색한다. 처음 이익은 서서히 나타날 수 있으나, 조직의 경험과 숙련도에 따라 빠르게 증가한다. 대부분의 생성형AI는 현재 효율성과 생산성 향상 및 비용을 줄이는 데 초점이 맞추어져 있다. 이러한 목표를 달성한 후, 절약된 시간과 자금을 어떻게 활용할 계획인지 고민해야 한다. 더 많은 생성형AI 프로젝트에 전략적으로 재투자 할 것인지, 근로자 교육 및 재교육에 투자할 것인지, 기술 인프라 개선에 투자할 것인지, 아니면 순이익을 증가시킬 것인지 결정해야 한다. 생성형AI 이익 기반한 신중한 재투자 전략은 지속 가능한 성공의 길을 제시할 것이다.





# 기업이 생성형AI를 통해 얻은 이익을 효율적으로 재투자하는 곳에서 그들의 다음 변화 수준이 결정된다

## 4 우리 조직이 생성형AI를 활용하여 어떻게 전략적 차별화와 경쟁 우위를 구축할 수 있는가?

생성형AI의 활용이 증가하면서, 이 기술이 표준 상품화되고 있다. 이는 일반 기업 소프트웨어의 통합적인 증가, 전문 도구 및 모델의 더 넓은 사용 가능성 그리고 표준화된 데이터 요구 사항 등을 포함한다. 이러한 변화 속에서는 선도 기업들이 그들의 우위를 잃을 가능성이 있다. 기술의 가치를 극대화하기 위해 조직들은 혁신과 차별화에 집중해야 한다. 자신들만의 고유한 요구사항과 데이터 자산에 맞게 생성형AI 솔루션을 맞춤 설정함으로써 지속 가능한 경쟁 우위를 구축하는 것을 목표로 해야 한다.

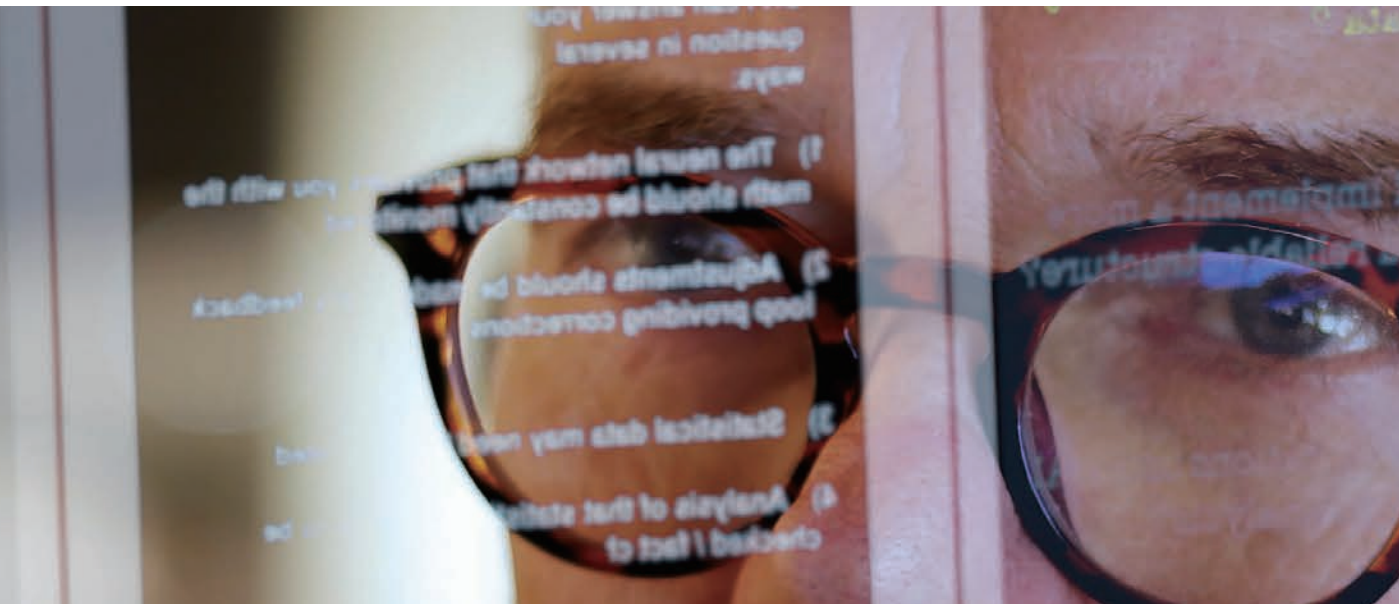
쉬운 기회와 신속한 이익을 추구하는 것은 현명하지만, 더 전략적인 기회들도 고려해야 한다. 이는 비록 후자를 달성하기까지 더 많은 시간과 비용이 들고 ROI를 달성하는 데 더 오랜 시간이 걸릴 수 있음에도 불구하고 중요한 부분이다.

## 5 구매 VS 구축, 균형을 어떻게 맞춰야 하는가?

생성형AI 솔루션을 개발하고 배포할 때, 이를 구매할 것인지 아니면 직접 구축할 것인지 결하는 것은 기업의 전반적인 목표, 솔루션 및 사용 사례의 규모, 복잡성, 그리고 기업 고유의 특성 등 여러 요소에 따라 다르다. 비즈니스 모델을 수익화하려 하는지, 오픈 소스에 대한 접근 방식은 무엇인지, 트레이닝 데이터 세트에 대한 수준은 어느 정도를 원하는지에 따라 다르다.

위와 같은 질문들은 대규모 언어 모델(LLMs)를 처음부터 구축하거나, 벤더가 제공하는 모델을 자사의 데이터로 미세 조정하거나 생성형AI가 내장된 기업용 소프트웨어를 사용하는 것을 포함한 다양한 접근 방식 중에서 선택하는 데 도움이 된다.

각 접근법은 장단점을 가지고 있으며, 기업은 다수 옵션을 한번에 선택할 수도 있다. 이를 결정할 때는 비즈니스 전략, 원하는 투자 수준, 위험 감수성 및 데이터 준비 상태를 반드시 고려해야 한다.



## 6 어떻게 하면 기업이 임직원들에게 올바르게 투자하고, 그들이 생성형AI를 활용해 업무 방식을 혁신할 수 있는가?

설문조사 응답자들은 인재 부족을 생성형AI 도입의 가장 큰 장애물로 꼽았다. 이 장애를 극복하기 위해서는 새로운 인재를 채용하고, 기존 인력을 강화하며, 조직 내 신뢰를 구축하는 것이 필요하다. 인재채용 시장의 경쟁이 치열하다 하더라도, 생성형AI 솔루션 개발 및 유지 관리에 필요한 기술을 보유한 인재를 적극적으로 모색하는 것을 망설이지 말아야 한다. (e.g., 프롬프트 엔지니어, AI 솔루션 설계자, 데이터 과학자/엔지니어, LLM 운영자).

동시에, 근로자들이 생성형AI 도구를 최대한 활용하여 생산성을 향상시킬 수 있도록 지원하는 교육에도 투자해야 한다. AI 기술에 대한 두려움과 오해를 줄이기 위해 전 직원 대상 교육을 중요하게 고려해야 한다.

## 7 자사가 생성형AI의 책임 있는 사용을 보장하기 위해 필요한 방호책은 무엇이며, 변화하는 사회적 안전장치에 어떻게 대응해야 하는가?

응답자들은 생성형AI위험에 대한 다양한 우려를 표현했다. 우려 속에는 오해의 소지가 있는 정보, 모델 편향 관리, 잠재적 지적재산 문제 평가, 그리고 투명성 및 설명 가능성이 포함되었다. 이러한 문제들은 AI와의 협력, AI의 정확성 확인 그리고 발생하는 문제들 속에 인간의 역할을 포함시킴으로써 문제들을 해결하는 것의 중요성을 강조한다.

또한, 규제 및 법적인 이의 제기가 전체 시장 개발에 어떤 영향을 미칠지에 대한 해결되지 않은 다양한 질문들이 있다. 조직들 중 상당수 (47%)가 위험 관리 노력의 일환으로 규제 요구사항을 모니터링 하고 있다고 보고했다. 많은 응답자들은 생성형AI의 광범위한 사용이 권력을 집중시키고 경제적 불평등을 증가시킬 것이라는 우려를 나타냈다.

리더로서, 여러분은 조직의 생성형AI에 관련된 결정과 행동이 기업의 전체적인 상황에 어떻게 부합하는지를 고려해야 하며, 이는 국가기관과 규제당국의 공식 지침을 기다릴 것이 아니라 전향적으로 고려해야 할 사항이다.



## Authorship



**Deborshi Dutt**

US AI Strategic Growth Offering Leader  
Deloitte Consulting LLP

[debdudd@deloitte.com](mailto:debdudd@deloitte.com)



**Beena Ammanath**

Global Deloitte AI Institute  
Executive Director  
Deloitte LLP

[bammanath@deloitte.com](mailto:bammanath@deloitte.com)



**Costi Perricos**

Global Office of Generative AI Leader  
Deloitte UK

[cperricos@deloitte.co.uk](mailto:cperricos@deloitte.co.uk)



**Brenna Sniderman**

Deloitte Center for Integrated Research  
Executive Director  
Deloitte Services LLP

[bsniderman@deloitte.com](mailto:bsniderman@deloitte.com)

## Acknowledgments

The authors would like to thank the many talented professionals who brought this research to life: Joe Ucuozglu, Nitin Mittal, Kevin Westcott, Lynne Sterrett, Rod Sides, Dina Tallarico, David Jarvis, Jeff Loucks, Ahmed Alibage, Natasha Buckley, Jonathan Holdowsky, Siri Anderson, David Levin, Joe Mariani, Sandeep Vellanki, Rajesh Mediseti, Shubham Oza, Gerson

Lehrman Group (GLG), Lena La, Kate Schmidt, Ivana Vucenovic, Sharonjeet Meht, Bryan Furman, Lesley Stephen, Stephanie Anderson, Steve Dutton, Justin Joyner, Jordan Garrick, Karen Hogger, Matt Lennert, Maria Fernanda Castro, Tracy Fulham, Jose Porras, Jonathan Pryce, Sourabh Yaduvanshi, Jessi Hendon, Jamie Palmeroni-Lavis, Melissa Neumann, Tatum Hoehn, Sean Benton, Eric Alons-Cruz, Lancy Jiang, Amber Bushnell, Brandon Gomez, Judy Mills, Marianne Wilkinson, Lou Ghaddar, Lisa Iliff and Michael Lim.

We would also like to thank additional Deloitte subject matter specialists who contributed to the development of the survey and report: Rohit Tandon, Mike Segala, Bjoern Bringmann, Kellie Nuttal, Ed Bowen, Oz Karan, Lou DiLorenzo, Ed Van Buren, Amelia Dunlop, Ashley Reichheld, Maggie Fletcher, Elizabeth Powers, Baris Sarer, Dany Rifkin and Laura Shact

## About the Deloitte AI Institute

딜로이트 AI 연구소™는 조직이 강력하고 역동적이며 빠르게 진화하는 AI 생태계의 다양한 측면을 모두 연결할 수 있도록 지원합니다. AI 연구소는 4차 산업혁명 시대에 인간과 기계의 협업을 촉진하는 최첨단 인사이트를 활용해 산업 전반에 걸쳐 응용 AI 혁신에 대한 논의를 주도합니다. 사람-기계 '공생의 시대'에 딜로이트 AI 연구소는 AI에 대한 대화와 개발을 촉진하고, 혁신을 촉진하며, 인공지능 구현에 대한 도전 과제와 해결 방법을 검토하는 것을 목표로 합니다. 구현 및 해결 방법을 검토하는 것을 목표로 합니다.

AI 연구소는 학술 연구 그룹, 스타트업, 기업가, 혁신가, 혁신가, 성숙한 AI 제품 리더, AI 선구자로 구성된 생태계와 협력하여 위험, 정책, 윤리, 미래의 업무 및 인재를 포함한 인공지능의 주요 영역을 탐구합니다, 그리고 AI 활용 사례를 살펴봅니다. 이 연구소는 딜로이트의 인공지능 응용 분야에 대한 심도 있는 지식과 경험을 바탕으로 복잡한 인공지능 생태계를 이해하고 복잡한 생태계를 이해하고 결과적으로 정보에 입각한 AI 의사결정을 통해 조직이 성공할 수 있도록 영향력 있는 관점을 제공합니다.

## About the Deloitte Center for Integrated Research

딜로이트 통합연구센터(CIR)는 오늘날 비즈니스에 영향을 미치는 주요 이슈에 대해 엄격하게 연구하고 데이터 기반의 관점을 제시합니다. 우리는 딜로이트의 산업 및 기능별 전문성의 중심에 있으며, 딜로이트의 선도적인 인사이트를 결합하여 리더들이 끊임없이 변화하는 오늘날의 시장에서 자신 있게 경쟁할 수 있도록 지원합니다.

## About the Deloitte Center for Technology, Media & Telecommunications

딜로이트 기술, 미디어 및 통신 센터(TMT 센터)는 딜로이트의 TMT 실무와 고객을 지원하는 세계적 수준의 연구 조직입니다. 딜로이트의 전문 연구팀은 실용적인 예측, 새로운 인사이트, 신뢰할 수 있는 데이터를 제공해 고객이 명확하게 보고, 결단력 있게 행동하고, 자신 있게 자신감을 가지고 경쟁할 수 있도록 지원합니다. 입소트는 엄격한 방법론과 심도 있는 TMT 업계 지식을 결합하여 독창적인 연구를 수행합니다.

## 조사 방법론

딜로이트는 AI를 선도하는 조직에서 제너레이티브 AI를 어떻게 도입하고 있는지에 대한 글로벌 관점을 파악하기 위해 2,835명의 리더를 대상으로 설문조사를 실시했습니다. 응답자는 조직의 고위급 리더로 이사회 및 최고 경영진, 사장, 부사장, 이사급이 포함되었습니다. 설문조사 샘플은 IT 부서와 비즈니스 리더로 균등하게 분배되었습니다. 16개 국가가 참여했습니다: 호주(100명), 브라질(115명), 캐나다(175명), 프랑스(130명), 독일(150명), 인도(200명), 이탈리아(50명), 일본(100명), 한국(11명), 멕시코(101명), 네덜란드(75명), 싱가포르(76명), 스페인(101명), 스위스(50명), 영국(200명), 미국(1,201명) 순으로 응답했습니다.

본 조사에 참여한 조직은 매일 하나 이상의 생성형AI를 구현하고 사용 중입니다. 응답자들은 조직의 AI 및 데이터 과학 전략, 투자, 구현 방식, 가치 측정과 관련하여 다음 기준 중 하나를 충족해야 했습니다. 의사결정에 영향을 미치거나, 의사결정을 내리는 팀의 일원이거나, 최종 의사결정 권한이 있는 경우, 또는 AI 기술 구현을 관리 또는 감독하는 경우입니다. 이 보고서에 언급된 모든 통계와 그래픽은 10월부터 12월까지 실시한 딜로이트의 첫 번째 분기별 설문조사에서 발췌한 것입니다. 2023년에 기업 내 제너레이티브 AI의 현황에 대한 내용은 이제 다음 보고서 시리즈에서 결정될 것입니다. 총 리더 설문조사 응답자 수는 2,835명입니다.

# 딜로이트 첨단기술, 미디어 및 통신 산업 전문 리더

딜로이트 첨단기술, 미디어 및 통신 산업 전문팀은 빠르게 발전하는 산업 환경 속에서 고객들의 전략적 과제들을 해결할 수 있는 최상의 서비스 경험을 제공합니다. 딜로이트 첨단기술, 미디어 및 통신 산업 전문팀은 국내외 기업의 전략수립, 회계감사, 재무자문, IT 시스템 구축 등 다양한 서비스 경험을 보유한 우수 전문인력으로 구성되어 있습니다.

## Contact



### 김우성 파트너

Core Technology 그룹 리더 |  
딜로이트 컨설팅

Tel: 02 6099 4670  
Email: [wooskim@deloitte.com](mailto:wooskim@deloitte.com)



### 안상혁 파트너

디지털부문 리더/금융산업 총괄리더 |  
딜로이트 컨설팅

Tel: 02 6676 3625  
Email: [sanghyan@deloitte.com](mailto:sanghyan@deloitte.com)



### 박지숙 파트너

금융 IT, 오퍼레이션 리더 |  
딜로이트 컨설팅

Tel: 02 6676 3722  
Email: [jisukpark@deloitte.com](mailto:jisukpark@deloitte.com)



### 장지영 파트너

Tech Strategy 부문 파트너 |  
딜로이트 컨설팅

Tel: 02 6676 3956  
Email: [jiyoung@deloitte.com](mailto:jiyoung@deloitte.com)



### 강기식 파트너

Lead Architect |  
딜로이트 컨설팅

Tel: 02 6676 2039  
Email: [gikang@deloitte.com](mailto:gikang@deloitte.com)



### 주형열 파트너

반도체 CoE 리더 |  
딜로이트컨설팅

Tel: 02 6676 3750  
Email: [hjoo@deloitte.com](mailto:hjoo@deloitte.com)



### 최호계 파트너

Technology Sector 리더 |  
감사본부

Tel: 02 6676 3227  
Email: [hogchoi@deloitte.com](mailto:hogchoi@deloitte.com)



### 박형곤 파트너

TME Sector 리더 |  
딜로이트컨설팅

Tel: 02 6676 3684  
Email: [hypark@deloitte.com](mailto:hypark@deloitte.com)



### 조명수 파트너

Digital Finance & Operation 리더

Tel: 02 6676 2954  
Email: [mjo@deloitte.com](mailto:mjo@deloitte.com)



### 박권덕 파트너

TME Sector 리더 |  
딜로이트 컨설팅

Tel: 02 6676 3567  
Email: [gwapark@deloitte.com](mailto:gwapark@deloitte.com)



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트'를 검색해보세요.  
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

# Deloitte.

## Insights

**성장전략본부 리더**

손재호 Partner

jaehoson@deloitte.com

**딜로이트 인사이트 리더**

정동섭 Partner

dongjeong@deloitte.com

**연구원**

배순한 Director

soobae@deloitte.com

**디자이너**

박근령 Senior Consultant

keunrpark@deloitte.com

**Contact us**

krinsightsend@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their related entities (collectively, the “Deloitte organization”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.