

Deloitte Insights



글로벌 통신산업 이슈 및 트렌드 2024

Deloitte Global

June 2024

Deloitte.

리더메시지

“

생성형AI를 포함한 신기술들이 통신 산업에 도입되면서 많은 변화가 예상되고 있습니다. 시장의 경쟁 및 기업의 수익을 넘어서 국제 지정학 이슈와 패권경쟁까지 영향이 예상되므로, 수많은 경영 환경의 변화 양상을 면밀히 분석하고 효과적인 투자와 비용관리를 고민해야 하는 시점입니다.

”

박형곤 파트너

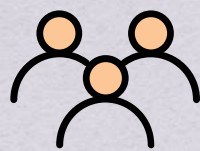
Telecommunications,
Media & Entertainment Leader
Deloitte Korea



통신 분야의 생성형AI 도입 확대

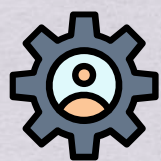
통신 산업에 생성형AI가 도입되면서 고객센터 서비스 및 비즈니스 운영 측면에서 통신사들의 경영효율성이 증대되며, 생성형AI 기술 개발 및 활용 경쟁은 더욱 치열해질 것으로 전망

생성형AI 도입 및 활용 시 고려사항



고객서비스
혁신 측면

- ✓ 비정형(unstructured) 데이터 분석 고도화로 차별화된 고객 서비스 제공
- ✓ 생성형AI 관련 신규 사업 진출 및 신상품 개발



비즈니스 운영
혁신 측면

- ✓ 생성형AI의 훈련 강화에 필요한 인프라(빅데이터, 데이터센터 등) 구축
- ✓ 데이터 컴플라이언스 및 거버넌스 체계 수립으로 리스크 방지

일하는 방식 및 인력 운영의 전환

통신 산업에 생성형AI가 도입되면서 통신사들의 일하는 방식과 인력 운영에도 전환이 필요하며 수평적이고 유연한 조직 문화 확립과 직무 재구성, 직원 재배치/재교육도 필수적



일하는 방식 및 인력 운영 전환 시 고려사항

- ✓ 직원들의 기술적인 역량 강화를 위해 필요한 자원 확보
- ✓ 직원 재교육/재배치 및 인력 축소 고려
- ✓ 생성형AI 고급 인력 유치 경쟁에서
우위를 점하기 위한 혁신적 조직 문화 구축

홈 브로드밴드 시장 경쟁 격화

지상파 무선, 지상파 유선, 저궤도 위성(LEO) 기반 통신, 고정무선연결(FWA)등 홈 브로드밴드 옵션이 다양화되면서 시장 경쟁이 더욱 격화되고 있으며, 통신사들은 서비스 가격 하락 압력을 이겨내고 혁신적인 상품과 서비스를 지속적으로 출시해야 하는 상황



홈 브로드밴드 서비스 관련 고려사항

- ✓ 경쟁 격화에 따른 상품 가격 하락 압력에 대한 대응 전략 수립
- ✓ 다양한 파트너십 구축 및 혁신적인 번들 상품/서비스 출시

5G 관련 지출 감소 등으로 신규 투자 기회 확대

5G 성장 정체로 인프라 구축에 대한 자본지출(Capex)이 감소하고,
오픈랜(Open RAN) 확산으로 통신사들의 비용이 감소하여
신규 투자 여력이 확대될 것으로 전망

무선접속망에 관한 인터페이스와
소프트웨어를 '개방형'으로 전환하는 기술

이는 통신사가 특정 네트워크 장비
제조사에 대한 의존에서 벗어날 수 있어
비용 절감 가능성이 높아짐



5G 및 오픈랜(Open RAN) 관련 고려사항

- ✓ 개선된 현금흐름으로 생성형AI 인프라 및 기타 분야 신규 투자 고려
- ✓ 성장이 정체되고 있는 5G 시장에서 지속적인 수익 창출 방안 모색

클라우드 서비스를 중심으로 B2B 비즈니스 환경 변화

기업들의 데이터 사용량이 늘고, AI 등 새로운 서비스를 개발하기 위한 인프라 구축을 위해 이전보다 훨씬 더 많이 클라우드 혹은 멀티클라우드 서비스를 활용하기 시작하였고, 통신사들은 클라우드 업체들과의 경쟁에 직면함과 동시에 그들과 파트너십을 맺고 클라우드 서비스 사업에 활발히 진출

클라우드 서비스 및 B2B 비즈니스 관련 고려사항

- ✓ 클라우드 서비스 시장 진출 및 점유율 확대를 위한 파트너십 구축 강화
- ✓ B2B 비즈니스 수익 모델 다변화 및 신 시장 발굴



통신, 미디어 및 엔터테인먼트 산업

딜로이트의 통신, 미디어 및 엔터테인먼트 산업 전문가들은 타산업 대비 변화의 폭과 속도가 빠른 산업 환경에 대한 인사이트를 기반으로 기업의 성공을 다방면으로 지원합니다. 딜로이트는 폭 넓은 산업 지식과 함께 새로운 기회를 발견하고, 사업의 혁신적 트랜스포메이션과 운영고도화를 촉진할 트렌드를 제공하고 있습니다.

Contact

Telecom & Media, Entertainment Sector



박형곤 전무
TME Sector 리더 |
딜로이트 컨설팅

☎ Tel : 02 6676 3684
✉ E-mail : hypark@deloitte.com



박권덕 상무
TME Sector |
딜로이트 컨설팅

☎ Tel : 02 6676 3567
✉ E-mail : gwapark@deloitte.com



구나경 이사
TME Sector |
딜로이트 컨설팅

☎ Tel : 02 6676 3888
✉ E-mail : nkoo@deloitte.com

Digital Marketing/Media Division



이대의 전무
Digital 부문장 |
한국 딜로이트 그룹

☎ Tel : 02 6099 4892
✉ E-mail : daelee@deloitte.com



임정훈 전무
Marketing &
Media Assurance |
한국 딜로이트 그룹

☎ Tel : 02 6676 1371
✉ E-mail : junglim@deloitte.com



김윤석 이사
Digital CX |
한국 딜로이트 그룹

☎ Tel : 02 6676 2408
✉ E-mail : younskim@deloitte.com



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

Deloitte.

Insights

성장전략본부 리더
손재호 Partner
jaehosoh@deloitte.com

딜로이트 인사이트 리더
정동섭 Partner
dongjeong@deloitte.com

연구원
양원석 Senior Consultant
wonsukyang@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 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 is a separate and independent legal entity, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Bengaluru, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Mumbai, New Delhi, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of DTTL, its global network of member firms or their related entities 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.

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 저작권의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.