

제13회 AICC & CX Insight 2026

차세대 AICC와 CX 고도화 전략!
사람 중심의 AGENTIC AI, 고객 가치와 경험 혁신으로

일정 : 2026년 3월 24일(화)

장소 : 엘타워 (양재동)

주최/주관 : 전자신문인터넷 테크데일리

추진 배경

전자신문

주제 : 차세대 AICC의 CX 고도화 전략!
사람 중심의 AGENTIC AI, 고객 가치와 경험 혁신으로

사람 중심의 AI 시대, AICC 시장은 이제 AI Agent 자동화라는 새로운 전환점에 주목하고 있습니다.

향후 AICC 시장은 Agentic AI 기술의 고도화, 데이터 중심 운영 체계 강화, 옴니채널 기반 CX 통합을 축으로 급속한 성장을 이어갈 것입니다.

대규모 언어모델(LLM)과 SLLM 기반 Agentic AI의 실용화는 AICC를 단순한 자동화 수준을 넘어, 자율적으로 문제를 해결하는 고객 서비스 플랫폼으로 진화시키고 있습니다. 이러한 변화는 상담 효율성의 획기적 향상, CX 경쟁력 강화, 운영 비용 절감, 그리고 데이터 기반 초개인화 실현으로 이어집니다.

나아가 AICC 시장은 자율 해결(Autonomous Resolution), 멀티모달 서비스(음성·텍스트·화면의 동시 처리), 에이전틱 AI 기반 운영 자동화 중심으로 빠르게 재편되고 있습니다. 이제 기업들은 AI 성능을 좌우하는 지식 베이스와 데이터 거버넌스 강화에 본격적으로 나설 것입니다. 정책 문서, 매뉴얼, 상담·대화 로그 등 분산된 정보를 통합 관리함으로써 응답 품질의 일관성을 확보하고, 책임 있는 AI 운영과 개인정보 보호 체계를 함께 구축하게 됩니다.

또한 음성, 챗봇, 모바일, 웹, 이메일 등 다양한 고객 접점을 단일 플랫폼으로 연결하는 옴니채널 AICC 수요가 급증하면서, 고객 여정 전반을 실시간으로 관리·분석·개선하는 것이 새로운 CX 경쟁력으로 부상하고 있습니다. 이는 기업에게 고객 경험 혁신을 통한 새로운 성장 기회가 될 것입니다.

특히 국내 시장에서는 다양한 산업군을 중심으로 AICC 도입이 본격화되며, 기존의 '비용 절감형 자동화'를 넘어 고객 가치와 경험을 창출하는 전략적 자산으로의 전환이 빠르게 가속화되고 있습니다. 개인화된 맞춤형 AI 서비스, 최적화된 CX 전략, 그리고 고객의 감성 만족을 기반으로 한 유기적인 장기 고객 관계 형성은 앞으로의 핵심 비즈니스 기회가 될 것입니다.

차세대 AICC가 만들어가는 가치 중심의 고객 경험(CX)과 미래 여정.
이를 선도하는 기업들과 함께하는 "**제13회 AICC & CX 2026**"에 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.

행사 개요

전자신문

행사명	**AICC & CX Insight 2026**
주제	차세대 AICC의 CX 고도화 전략! 사람 중심의 AGENTIC AI, 고객 가치와 경험 혁신으로…
일시	2026년 3월 24일(화)
장소	엘타워 (양재동)
주최·주관	전자신문인터넷, 테크데일리
후 원	한국컨택센터산업협회, 플랫폼 및 발표 제공기업
성격	경험 경제의 시대를 위한 IT인프라, 클라우드, 데이터 혁신과 새로운 패러다임 컨택센터의 고객 경험(CX) 완성을 위한 Gen-AI기반의 데이터 혁신과 스마트 워크플로우 초개인화, 고객 맞춤형 서비스를 위한 AI 차세대 컨택센터 고객경험 가속화 전략과 디지털 AX혁신 인사이트
참가대상	홈쇼핑, 금융, 카드, 보험, 은행, 증권,여행, 공공기관, 유통, 홈쇼핑 및 포털게임, 식음료, 제조, 통신, 국영기업, 이커머스 및 기관 컨택센터 운영관리, 정책, 기획, 개발자 및 CRM 전략기획자 CIO, CFO, CMO 임직원 및 컨택센터 운영사업자와 아웃소싱 서비스 사업자(BPO) AICC 시스템 구축 솔루션 기업 등

행사 프로그램

전자신문

시 간	구 분	발 표 주 제
	컨퍼런스 등록	
10:00~10:30	Keynote I	차세대 AICC 플랫폼 운영과 사례를 통한 CX 전략
10:30~11:00	Keynote II	고객 경험 중심의 지속가능한 AI AGENT기반 AICC 기술 전략
11:00~11:10	Coffee break	
11:10~11:40	Keynote III	Future is NOW - Unlimited AI for Customer Experience
11:40~12:10	Keynote IV	온프레미스에서 클라우드까지,차세대 AICC의 새로운 서비스와 미래
12:10~13:10	Lunch Break	
13:10~13:40	TECH / SOLUTION	AI AGENTIC기반 인프라 최적화와 AICC 고객 경험의 완성
13:40~14:10		차세대 AICC, SaaS기반 디지털 플랫폼 서비스와 CX 혁신
14:10~14:40		SLM DATA기반 효율적 서비스 기회와 새로운 CX 전략
14:40~14:50	Coffee break	
14:50~15:20	TECH / SOLUTION	AI 클라우드 초개인화 시대의 차세대 AICC의 변화와 고도화
15:20~15:50		사람 중심의 실행형 AI AGENT 기술의 융합과 고객 경험
15:50~16:20		AI 에이젼트 상담자동화와 AICC 워크스페이스 전략
16:30	Lucky Draw	

PR Service

전자신문

Special / Feature article

-기획기사 게재/ 메인에 노출
-포털을 통해 기사화
-칼럼, 블로그 스피어로 대대적 홍보

제 13회 AICC & CX Insight 2026

Off-line PR

-주요 매체 보도자료 릴리스
-타매체 홍보 및 e-DM
-관련 후원 기관에 홍보

-온라인광고(메일,배너) 게재
-전자신문인터넷, 테크데일리
-관련 협단체 뉴스레터에 행사 내용 고지

Co-marketing

- 페이스북, 트위터, 블로그 등 통해 홍보
-후원, Target 대상 협찬 기업들과 Co-Marketing
-후원 기업들을 통한 행사 공지
-4대 포털 기사, 칼럼 등 실시간 노출

협찬







1 Platinum [2,000만 원]

- KEYNOTE 주제발표

❖ 협찬기업 기사게재, 로고노출

❖ 등록DB제공, 30명 무료등록

2 Gold [1,500만 원]

❖ 협찬기업 기사게재, 로고노출

❖ 등록DB제공, 20명 무료등록

3 Silver [1,000만 원]

❖ 협찬기업 로고노출, 10명 무료 등록

❖ 등록DB제공



감사합니다

주최&주관 : 전자신문인터넷 테크데일리

TEL : 780-8101(대)
Mobile : 010-8930-8548
Mail: cnmoon@etnews.com
cnmoon@techdaily.co.kr