AICC & CX Insight 2026

AI AGENT로 완성하는 CX 혁신
차세대 AICC 고객 서비스의 새로운 표준을 정의하다



일정 : 2026년 9월 9일 (수)
장소 : 코엑스 Hall B 전시장 내부

전자신문인터넷 테 크 데 일 리

추진 배경

주제 : **AI AGENT로 완성하는 CX 혁신**
차세대 AICC 고객 서비스의 새로운 표준을 정의하다

인간과 AI가 함께 공존하고 협업하는 AX(Agentic Experience) 시대, 이제 AICC 시장의 핵심 키워드는 AI Agent 시장으로 빠르게 이동하고 있습니다.

차세대 AICC 시장을 선도하기 위한 국내 대기업, 외국계 기업, 중견 솔루션 기업들은 생성형 AI를 기반으로 고객의 대규모 데이터를 학습하고 있습니다. 나아가 초거대 AI와 고객 접점 환경, 이용 형태에 따라 최적화된 고객 중심의 새로운 CX(Customer Experience)를 구현하며, 자동화된 AI Agent 기반의 AX 전환을 본격화하고 있습니다.

최근 차세대 AI 컨택센터는 고객 중심 인프라 전략에 맞춰 애플리케이션 구조가 빠르게 변화하고 있으며, 클라우드 기반의 CCaaS·UCaaS 서비스뿐만 아니라 구독형(SaaS) 및 구축형 등 다양한 형태로 운영되고 있습니다.

산업 전반으로 확산되고 있는 AICC 시장은 고객 서비스 만족도를 높이기 위한 상담 자동화, 텍스트를 넘어서는 음성 인식·합성, 고보안 인증 기술, 그리고 콜봇·챗봇·상담 분석·운영 자동화 솔루션으로 고도화되고 있습니다. 이에 따라 AI와 통합된 클라우드 환경을 중심으로 고객 맞춤형 서비스 시장으로 빠르게 진화하는 추세입니다.

특히 고객 응대, 상품 개발, 운영 관리, 상담 프로세스 분석, ERP 연동, 화상 시스템까지 확장된 자동화된 AI Agent 활용, Gen-AI 기반 AI 비서, 대화형 고객 서비스, 실시간 상담 분석 및 운영 관리 기술은 기업의 고객 대응 방식과 비즈니스 경쟁력을 근본적으로 변화시키고 있습니다.

이제 AICC는 단순한 상담 시스템을 넘어, AX 기반의 차세대 고객 경험 플랫폼으로서 기업의 미래 경쟁력을 좌우하는 핵심 인프라가 되고 있습니다.

「제14회 AICC & CX Insight 2026」가 2026년 9월 9일부터 10일까지 개최됩니다. 차세대 AICC 시장의 방향성과 실전 전략을 공유하는 이번 행사에 관련 업계 임직원분들의 많은 관심과 적극적인 참여를 부탁드립니다.

행사 개요

전자신문인터넷

행사명	**AICC & CX Insight, 2026**
주제	AI AGENT로 완성하는 CX 혁신. 차세대 AICC, 고객 서비스의 새로운 표준을 정의하다
일시	2026년 9월 9일(수)~10일(목)
장소	삼성 COEX B홀 “SWCC 2026 EXPO” 전시장 내부 컨퍼런스홀
주최·주관	전자신문인터넷, 테크데일리
후 원	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 전략기획자CIO,CFO,CMO 임직원 및 컨택센터 운영사업자와 아웃소싱 서비스 사업자(BPO) AICC 시스템 구축 솔루션 기업 등

9월 9일(수) 컨퍼런스 프로그램

전자신문인터넷

시간	구분	발표주제
	컨퍼런스 등록	
10:00~10:30	Keynote I	LLM, 클라우드 에이젼틱 AICC와 미래 BPO AX 전략 (유베이스)
10:30~11:00	Keynote II	사람 중심의 AI AGENT 오케스트레이션과 AICC 고객 서비스 (마인드웨어웍스)
11:00~11:10	Coffee break	
11:10~11:40	Keynote III	개인화된 AI 에이젼트 상담 서비스 경험과 AICC (젠데스크)
11:40~12:10	Keynote IV	AI 에이전틱 CX기반 AICC의 비즈니스 전략과 미래 (TBD)
12:10~13:10	Lunch Break	
13:10~13:40	TECH/ SOLUTION	AX기반 상담사 고객 서비스와 통합 비즈니스를 위한 CS 전략 (다이퀘스트)
13:40~14:10		AI Agent, AI CS 풀 서비스 통합 BPO AX 전략과 고객 경험 (CS 쉐어링)
14:10~14:40		Agentic AI 기반, 차세대 CX 솔루션과 개인화된 고객 경험 (TBD)
14:40~14:50	Coffee break	
14:50~15:20	TECH/ SOLUTION	AI 에이젼트 초개인화 CX 혁신과 AICC의 여정 (TBD)
15:20~15:50		소상공인에서 중견 기업형 구독형 AICC 구축과 고객 응대 (TBD)
15:50~16:20		콜봇을 넘어 판단,실행하는 자율형 음성Agent와 고객 경험 (SR포스트)
16:30	폐회	

9월 10일(목) 컨퍼런스 프로그램

전자신문인터넷

시간	구분	발표주제
	컨퍼런스 등록	
10:00~10:30	Keynote I	세계적인 AI Agentic AICC 시장의 미래와 AX 혁신 (TBD)
10:30~11:00	Keynote II	AX기반 차세대 AICC 혁신, 그리고 고객과 함께.. (TBD)
11:00~11:10	Coffee break	
11:10~11:40	Keynote III	차세대 AICC : 자동화를 넘어 관계를 설계하는 AI 컨시어지 (TBD)
11:40~12:10	Keynote IV	맞춤형 음성AI 에이젼트와 신뢰의 AI 인프라 경험 (TBD)
12:10~13:10	Lunch Break	
13:10~13:40	TECH/ SOLUTION	LLM기반 상담서비스와 차세대 AICC의 새로운 CX 전략 (TBD)
13:40~14:10		개인화 맞춤형 차세대 AICC와 AI 에이전트 AX 혁신 (TBD)
14:10~14:40		AI 상담사 기반 상담 품질 고도화 전략과 고객 경험의 완성 (TBD)
14:40~14:50	Coffee break	
14:50~15:20	TECH/ SOLUTION	차세대AICC, 검증된 AI AGENT 기술의 융합과 고객경험 (TBD)
15:20~15:50		AI기반 위치 파악 및 안전관리 서비스와 AI 콜 케어 시스템 (TBD)
15:50~16:20		AI 에이젼트 상담자동화와 AICC 워크스페이스 전략 (아이컴시스)
16:30	폐회	

Special / Feature article

- 기획 기사 게재 / 메인에 노출
- 포털을 통해 기사화
- 칼럼-블로고 스피어로 대대적 홍보

AICC & CX Insight 2026(14th)

- 온라인 광고 (메일, 배너) 게재
  전자신문인터넷, 테크데일리
- 관련 협단체 뉴스 레터에 행사 내용 고지

Off-line PR

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

Co-marketing

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

스폰서 비용 및 혜택

전자신문인터넷







참가비(VAT 별도)		2,000만 원	1,500만 원	1,200만 원
발표 세션		키노트 발표	세션 발표	세션 발표
부스		프리미엄 2부스	기본2부스	기본2부스
광고/홍보	스폰서 로고	O	O	O
	콘퍼런스 초청장	30매	15매	10매
	동영상 홍보	행사 전/ 점심 시간	점심 시간	X
	협찬 기사 게재	O	O	X
	행사 개최 기사	O	O	O
	등록시 브로셔 배포	O	O	X
	내지 광고	O	O	X
참석자 정보	참석자 리스트	O	O	O

AICC & CX Insight 2026

감사합니다



전자신문인터넷 테크데일리