

2회차 · 70분

왜 전환인가

개인이 잘 쓰는 것과 회사가 바뀌는 것은 다른 문제입니다

AI 계정을 전사에 뿌렸습니다. 6개월 뒤 무엇이 달라져 있을까요?

이 질문에 숫자로 답할 수 있으면 이 회차는 안 들으셔도 됩니다.

도입과 전환은 다릅니다

도입

바꾸는 것
수단

세는 것
사용자 수 · 사용량

사람의 일
그대로 + AI 검토

6개월 뒤
되더라도 아무 일 없음

전환

바꾸는 것
✓ 절차

세는 것
✓ 없어진 단계 · 움직인 지표

사람의 일
✓ 재배치됨

6개월 뒤
✓ 되돌릴 수 없음

복사기를 들여놓고도 사람마다 손으로 문서를 만들고 있다면, 복사기는 비싼 장식입니다.

DX 와의 관계

층이 셋인데, 순서대로 끝내는 게 아닙니다

1

전산화 — 기록

종이 장부가 엑셀로. 기록이 화면으로 옮겨감

2

DX — 절차

결재를 그룹웨어로. 승인 기록이 시스템에 남음

3

AX — 판단

반려될 항목을 올라오기 전에 걸러냄

“DX 가 끝나면 AX 를 시작하겠다”는 대개 시작하지 않겠다는 뜻입니다. 남은 바닥선은 하나 — 그 업무의 자료가 사람 손을 안 거치고 닿는가.

A사 · 도입만 한 경우

단계가 줄지 않고 늘었습니다

1

전사 계정 발급

“문의 답변 쓸 때 쓰세요”

2

초안 → 검토 → 수정

작성이 사라진 게 아니라
검토가 추가됨

3

4개월: 더 바빠짐

총 작업량이 늘었습니다

4

6개월: 절반이 안 씀

“직접 쓰는 게 빠르다”

B사 · 전환한 경우

사람에게 오던 일을 안 오게 했습니다

배송 조회

41%

자동

반품 안내

19%

자동

제품 사양

22%

자동

불만 · 예외

18%

사람

상담팀에 오는 문의가 **18%**로 줄고, 한 건에 쓸 수 있는 시간이 다섯 배가 되었습니다.

A사는 사람이 하던 일을 AI가 돕게 했고, B사는 사람에게 오던 일을 안 오게 했습니다

같은 기술이었습니다. 다른 것은 이것 하나였습니다.

02

왜 지금인가

몇 년 전에는 안 되던 일이 지금은 되는 이유

변화 1

자동화의 손익분기가 내려갔습니다

예전

필요한 것
개발자 · 코드 · 유지보수

걸리는 시간
2주

바꿀 때
요청하고 대기

지금

필요한 것
✓ 지시문

걸리는 시간
✓ 30분~2시간

바꿀 때
✓ 지시문 수정

연 16시간짜리 업무: 회수 기간이 5년 → 한 달 남짓으로 바뀝니다.

변화 2

애매한 입력을 다룰 수 있게 되었습니다

01

리뷰 1만 건 유형별 분류

예전: 사람이 읽거나 키워드 규칙

02

계약서에서 특정 조항 찾기

예전: 사람이 읽음

03

문의가 어느 팀 소관인지

예전: 규칙 + 예외 처리 지옥

04

회의록에서 결정사항만

예전: 사람이 읽음

공통점은 전부 입력이 자연어라는 것입니다.

변화 3

같은 도구를 경쟁사도 씁니다

- 차이를 만들지 못하는 것 — 어떤 모델을 쓰는가, 도구를 몇 개 붙였는가
- 차이를 만드는 것 — 어떤 업무에 붙였는가, 얼마나 빨리 고치는가
- 기술이 평준화되면 남는 경쟁 요소는 조직이 움직이는 속도입니다

전환을 미룬 조직은 “뒤쳐진 기술을 쓰는 조직”이 아니라 “같은 일에 더 오래 걸리는 조직”이 됩니다.

03

전환이 실패하는 방식

세 가지 경로와 조기 징후

세 가지 실패

01

목적 없이 도입

6개월 뒤 “뭐가 좋아졌나요?”에 답 못 함

02

측정 기준 부재

효과가 있었어도 증명 못 함

03

업무 흐름 그대로

단계가 늘어 현장이 조용히 안 씀

셋 다 기술 때문이 아닙니다. 전부 조직이 통제할 수 있는 영역입니다.

조기 징후

이 말이 나오면 이미 그 경로입니다

들리는 말

2개월

"성공은 어떻게 아나요?" 답 못 함

착수 전

현재 값 표에 빈칸

3~4개월

"직접 하는 게 빠르네요"

실제 신호

2개월

✓ 목적이 없음

착수 전

✓ 나중에도 못 채움

3~4개월

✓ 구조 문제 (모델 아님)

마지막은 품질 불만처럼 들리지만 절차 신호입니다. 프롬프트를 고쳐도 안 낫습니다.

실습 · 40분

우리 조직의 준비도를 채점해보기

1

세 가지에 점수

목적 · 측정 기준 · 바뀌는 업무 흐름.
각자 따로 매깁니다

2

증거 대기

문서 이름과 쪽수. “회의에서
얘기했다”는 증거가 아닙니다

3

가장 낮은 둘

셋 다 고치려 하지 않습니다. 30일에
움직이는 건 두 개

4

다음 30일

사람 이름과 날짜, 그리고 남길 문서

부서마다 점수가 갈린 항목이 1순위입니다 — 낮은 것보다 위험합니다. 각자 있다고 믿고 진행하다 몇 달 뒤 충돌합니다.

정리

오늘 가져가실 것

- 1 도입은 도구를 늘리는 일, 전환은 일하는 순서를 바꾸는 일
- 2 “이 업무가 아예 발생하지 않게 할 수 있나”로 질문을 바꾸기
- 3 착수 전에 현재 값을 기록하기 — 나중에는 못 채웁니다
- 4 “직접 하는 게 빠르다”는 구조 신호이지 품질 불만이 아닙니다