인사이트

회사가 AI 도구를 도입할 때 실제로 사는 것은 기능이 아니라 직원의 습관과 업무 기록입니다

계약 전에 물어볼 세 가지

방동걸 (주)웨이스 대표이사
2026년 11월 23일

회사가 AI 도구를 도입할 때 비교하는 것은 대개 기능과 첫해 가격입니다. 하지만 1년 뒤 회사에 남는 것은 기능이 아니라 직원들이 매일 그 도구로 일하는 습관, 그리고 그 안에 쌓인 업무 기록입니다. 습관과 기록은 나중에 도구를 바꿀 때 가장 옮기기 어렵습니다. 가장 싸 보이던 도입이 가장 비싼 결정이 되기도 하는 까닭입니다.

제조 AI 운영체제 VEXPLOR를 만드는 웨이스가 중견 · 중소 회사와 AI 도입을 이야기할 때 먼저 확인하는 것도 이것입니다. 무료로 시작한 도구가 어느새 전 부서의 일하는 방식이 되었는데, 그 안의 기록을 꺼내거나 다른 곳으로 옮기는 방법을 확인해 두었는가입니다. 이 글에서는 회사가 AI 도구를 계약하기 전에 기능표보다 먼저 물어볼 세 가지를 정리합니다.



회사가 AI 도구로 사는 것은 습관과 기록입니다

01

무료로 시작한 AI 도구가 1년 뒤 회사에 남기는 것은 습관과 기록입니다

AI 도구를 도입한 첫 달에는 기능이 눈에 띕니다. 회의록을 정리하고, 메일 초안을 쓰고, 문서를 요약해 줍니다. 몇 달이 지나면 그보다 눈에 덜 띄는 것들이 쌓이기 시작합니다.

- **습관** — 직원들은 도구의 화면 순서대로 일하고, 도구가 정한 방식으로 요청을 적습니다. 새로 들어온 직원은 그 도구 사용법을 곧 일하는 방법으로 배웁니다.
- **기록** — 대화, 초안, 첨부 파일, 승인 흔적이 그 도구 안에 쌓입니다. 어떤 거래처에 무엇을 보냈는지, 어떤 결정이 왜 내려졌는지가 그 도구에만 남습니다.
- **연결** — 메일, 결재, 문서함과 그 도구 사이에 연결이 하나둘 생깁니다. 연결이 늘수록 도구를 바꿀 때 끊기는 것도 많아집니다. 직원 한 사람이 만든 연결은 그 사람이 회사를 떠나고 나면 왜 있는지 아는 사람이 아무도 없게 되기도 합니다.

이 세 가지는 기능표에 나오지 않지만, 셋 다 도구를 바꾸는 비용을 키웁니다. 기능은 다른 도구도 비슷하게 갖출 수 있습니다. 그러나 직원 50명인 회사라면, 직원들이 1년 동안 익힌 습관과 1년 치 업무 기록은 다른 도구로 그대로 옮겨 가지 않습니다.

무료나 낮은 가격으로 시작하는 도구라면 「지금 얼마인가」보다 「1년 뒤 바꾸려면 무엇을 잃는가」를 따져야 합니다. 공급하는 쪽이 무료로 내주는 이유도 대개 여기 있습니다. 습관이 생기고 나면 가격과 조건을 바꿔도 사용자가 쉽게 떠나지 않기 때문입니다.

02

첫째 질문은 그 AI가 우리 회사 시스템 안에서 일을 끝내는가입니다

AI 도구를 비교할 때 가장 많이 보는 것은 답의 품질입니다. 질문에 얼마나 자연스럽게 답하는지, 문서를 얼마나 잘 요약하는지를 봅니다. 하지만 회사 일은 대부분 답을 듣는 데서 끝나지 않습니다. 견적서를 만들어 결재를 올리고 거래처에 보낸 뒤 기록까지 남겨야 일이 끝납니다.

범용 대화 성능 경쟁은 큰 AI 회사들이 이미 벌이고 있습니다. 회사가 AI에서 얻을 값은 그 경쟁의 승자를 고르는 데서 나오지 않습니다. AI가 우리 회사 일을 어디까지 끝내 주느냐에서 나옵니다.

확인할 것	답만 하는 AI	일을 끝내는 AI
결과물	화면 속 답	결재 올린 문서
회사 자료	직원이 붙여 넣음	권한대로 읽음

확인할 것	답만 하는 AI	일을 끝내는 AI
다음 단계	직원이 옮겨 적음	결재 · 발송으로 연결
남는 기록	대화 내역	업무 기록

이 질문은 확인할 방법도 있습니다. 도입 전 시연에서 우리 회사의 실제 일 하나를 골라 처음부터 끝까지 시켜 보면 됩니다. 「견적 요청 메일을 받아 견적서 초안을 만들고, 결재를 올리고, 승인되면 거래처에 보낸다」처럼 일을 하나 정하고, 중간에 사람이 몇 번 옮겨 적어야 하는지 봅니다. 옮겨 적는 횟수가 줄지 않는다면 그 도구는 답을 잘하는 도구일 뿐, 일을 끝내는 도구는 아닙니다.

권한도 함께 봐야 합니다. AI가 회사 시스템 안에서 일하려면 해당 직원이 볼 수 있는 자료만 보고, 그 직원이 할 수 있는 일만 해야 합니다. 결재 · 발송처럼 되돌리기 어려운 일은 사람이 승인한 뒤에 나가야 합니다. 이 두 가지가 정해지지 않은 도구는 시연에서 잘 돌아가도 실제 업무에 넣기 어렵습니다.



일을 끝내는 AI는 결재 · 발송까지 연결합니다

03

둘째 질문은 업무 기록이 어디에 쌓이고, 우리가 꺼낼 수 있는가입니다

AI 도구를 쓰는 동안 회사의 일은 기록으로 바뀝니다. 직원이 어떤 자료를 보고 어떤 초안을 만들었는지, 누가 승인했는지, 어떤 거래처에 무엇을 보냈는지가 남습니다. 시간이 지나면 이 기록이 회사의 기억이 됩니다. 담당자가 바뀌어도 일의 맥락을 계속 알 수 있는 것은 이 기록 덕분입니다.

문제는 이 기록이 공급하는 회사의 서버에만 있을 때입니다. 그러면 그 회사의 조건이 곧 우리 회사의 조건이 됩니다. 가격이 오르거나 서비스가 바뀌거나 계약이 끝나면 우리 회사의 기억도 함께 흔들립니다.

계약 전에 확인할 것은 네 가지입니다.

- **저장 위치** — 업무 기록이 어느 서버에 저장되는가. 우리 회사 서버에 둘 수 있는 선택지가 있는가.
- **꺼내기** — 계약 중에도 기록 전체를 우리가 읽을 수 있는 형식으로 내려받을 수 있는가.
- **학습 사용** — 우리 회사 기록이 공급사나 AI 모델 회사의 학습에 쓰이는가. 쓰이지 않는다는 내용이 계약서에 있는가.
- **계약이 끝날 때** — 해지하면 기록은 언제까지 남고, 어떤 형식으로 돌려받는가.

이 네 가지는 영업 담당자의 말로 확인하지 말고 계약서 문장으로 확인합니다. 특히 「꺼내기」는 실제로 한 번 내려받아 봐야 알 수 있습니다. 받은 파일을 사람이 읽을 수 없거나 첨부 파일과 승인 흔적이 누락되어 있다면, 그 기록은 우리 것이 아닙니다.

계약서에서 찾을 문장을 미리 적어 두면 검토가 빨라집니다. 아래 세 문장에 해당하는 조항이 계약서에 있는지 하나씩 대조해 봅니다.

- **소유** — 「서비스 이용 중 생성된 업무 기록의 권리는 고객에게 있다.」
- **학습 배제** — 「고객의 업무 기록은 고객의 서면 동의 없이 모델 학습에 사용하지 않는다.」
- **반환** — 「계약이 끝나면 정해진 기간 안에 업무 기록 전체를 고객이 지정한 형식으로 넘긴다.」

세 조항 가운데 하나라도 찾을 수 없다면 계약 전에 공급사에 문의하고, 답을 문서로 받아 둡니다.

04

셋째 질문은 첫해 가격이 아니라 3년째 비용입니다

AI 도구는 시간이 지날수록 비용이 커지는 구조가 많습니다. AI가 답을 만들 때마다 계산 비용이 들고, 직원이 많이 쓸수록 그 비용도 늘어납니다. 처음 몇 달은 무료나 할인 가격이지만, 도구가 일하는 방식으로 굳고 나면 할인은 끝나고 사용량은 늘어납니다.

그러니 견적을 받을 때는 첫해 가격 한 줄로 끝내지 말고 3년 표를 직접 만들어 봅니다.

항목	1년째	3년째
쓰는 사람 수	시범 부서	전 부서
1인당 사용량	가끔	매일

항목	1년째	3년째
가격 조건	할인 · 무료	정가 · 변경
바꾸는 비용	작음	습관 · 기록만큼 큼

이 표를 채우려면 공급사에 세 가지를 물어야 합니다. 쓰는 사람과 사용량이 늘면 비용이 어떻게 계산되는가, 할인이나 무료 기간이 끝나면 가격은 어떻게 정해지는가, 가격 조건을 바꿀 때 얼마 전에 알려 주는가. 답이 「그때 가서 협의」라면 3년째 비용은 지금 정할 수 없는 값이라는 뜻입니다.

운영비를 낮추는 구조가 있는지도 함께 봅니다. 모든 요청을 가장 비싼 모델로 보내지 않고 일에 맞는 모델을 고를 수 있는지, 회사 안에서 돌리는 모델을 쓸 수 있는지에 따라 3년째 비용이 크게 달라집니다.



셋째 질문은 첫해 가격이 아니라 3년째 비용입니다

05

가장 덜 쓰는 직원에게 맞춘 도구가 회사 전체에 퍼집니다

세 가지 질문에 하나를 더 보탠다면 「누구 기준으로 골랐는가」입니다. AI 도구를 고르는 사람은 대개 그 도구를 가장 잘 다루는 직원입니다. 하지만 도구가 회사에 자리 잡을지는 가장 덜 쓰는 직원이 정합니다. 새 앱을 열고, 질문을 잘 적고, 결과를 다시 옮겨 적어야 하는 도구는 몇 사람만 쓰다가 멈춥니다.

반면 이미 매일 쓰는 메일 · 결재 · 문서 화면 안에서 AI가 초안을 채워 주면 따로 배울 것이 적습니다. 시연 때 가장 잘 쓰는 사람 말고, 지금 AI를 거의 쓰지 않는 담당자에게 같은 일을 시켜 보면 이 차이가 드러납니다.

06

AI 도입이 성공했는지는 「도입했다」가 아니라 「바뀐 일 하나」로 판정합니다

AI 도입 보고서에는 「전 직원 도입 완료」나 「사용자 수」가 자주 등장합니다. 그러나 회사가 AI에 돈을 쓴 이유는 사용자 수를 늘리려는 것이 아니라 일을 바꾸려는 것입니다. 깔아 둔 도구로 무엇이 바뀌었는지 말하지 못한다면 그 도입에는 비용만 남습니다.

판정은 일 하나로 합니다. 도입 전에 「견적서 한 건을 만드는 데 걸리는 시간」이나 「결재 한 건이 올라가기까지 옮겨 적는 횟수」처럼 일 하나와 그 일을 재는 숫자를 정해 두고, 도입 뒤에 같은 숫자를 다시 봅니다. 숫자가 그대로라면 다른 도구를 찾기 전에 첫째 질문으로 돌아갑니다.

계약 전에 확인할 것을 한 장으로 모으면 다음과 같습니다.

- **일을 끝내는가** — 우리 일 하나를 처음부터 끝까지 시켜 보고, 사람이 옮겨 적는 횟수를 확인한다.
- **기록은 어디에 쌓이는가** — 저장 위치 · 꺼내기 · 학습 사용 · 계약이 끝날 때를 계약서 문장으로 확인한다.
- **3년째 비용은 얼마인가** — 사람 수와 사용량이 늘었을 때의 3년 표를 직접 채운다.
- **누구 기준으로 골랐는가** — 가장 덜 쓰는 직원에게 같은 일을 시켜 본다.



이 글을 한 장으로 요약하면 이렇습니다

AI 도구의 값은 첫해 기능이 아니라 몇 년 뒤 회사에 무엇이 남는가로 정해집니다. 그것을 정하는 질문은 계약서에 서명하기 전에 물어야 합니다.

WACE(웨이스)는 공장 운영의 두뇌인 제조 AI VEXPLOR를 만드는 회사다.

07

함께 읽어보세요

- 웨이스는 VEXPLOR WORK의 AI 모델을 고객이 고르게 합니다 — 모델을 바꿔도 업무 기록과 화면은 고객 서버에 그대로 남습니다
- 구글은 왜 문 닫은 항공사의 업무 기록을 1,000만 달러에 사려 하는가
- 웨이스는 업무 AI 에이전트를 직원 한 사람이 아니라 회사에 도입하도록 만듭니다 — 기준 문서·규칙·기록·권한은 개인 계정이 아니라 회사에 남습니다
- 웨이스는 AI를 직원 개인의 도구로 쓰지 않고, 회사의 업무 흐름에 넣어 기업의 두뇌를 만들고 있습니다

원문 blog.vexplor.com/post/ai-adoption-buys-habits-and-records
발행 2026년 11월 23일 · 방동걸 (주)웨이스 대표이사

회사 주식회사 웨이스 (WACE Inc.) · 대표이사 방동걸 · 사업자등록번호 439-87-02852
주소 (18462) 경기 화성시 동탄구 동탄영천로 150, 에이동(A동) 1702-1708호 (영천동, 실리콘앨리동탄)
연락처 전화 070-4730-0629 · contact@wace.me
홈페이지 wace.me · linkedin.com/company/wace-inc

원문 홈페이지 링크드인