

인사이트

저희가 만난 고객사들은 업무용 AI 데모는 충분히 봤는데, 실제로 쓰는 곳은 아직 못 봤다고 합니다

요즘 고객사 자리에서 거의 같은 말을 듣습니다. "업무용 AI 데모는 많이 봤습니다." 그리고 그다음에 꼭 한마디가 붙습니다. "그런데 실제로 업무에 쓰고 있는 데는 아직 못 봤어요."

방동걸 (주)웨이스 대표이사

2026년 9월 6일



왼쪽은 진열장 안에서 한 번도 쓰이지 않은 도구이고, 오른쪽은 매일 쓰여 대패밥이 쌓인 도구입니다. 같은 물건입니다.

요즘 고객사 자리에서 거의 같은 말을 듣습니다. 공장에 제조 AI 운영체제 VEXPLOR를 제안하러 다니는 웨이스가 직접 듣고 옮기는 말입니다.

"업무용 AI 데모는 많이 봤습니다."

그리고 그다음에 꼭 한마디가 붙습니다. "그런데 실제로 업무에 쓰고 있는 데는 아직 못 봤어요."

여기서 말하는 것은 설비에 붙는 AI가 아닙니다. 비전 검사나 고장 예측처럼 현장에 들어가는 쪽은 이미 돌아가는 곳이 많습니다. 사무실에서 사람이 하던 일 — 자료를 모으고 문서를 만들고 판단 근거를 남기는 쪽에 쓰는 AI 이야기입니다.

두 문장 사이의 거리가 지금 이 시장의 자리라고 봅니다. 보여 주는 것은 이미 흔해졌고, 매일 돌아가는 것은 아직 드뭅니다. 저희가 만난 자리에서 들은 이야기이고 통계로 확인한 것은 아닙니다. 다만 서로 다른 곳에서 같은 말이 반복해 나온다면 그건 그분들의 사정이 아니라 이 시기의 사정일 것입니다.

01

업무용 AI 데모는 잘 되는 길만 보여 줍니다

왜 업무용 AI에서 데모와 실제 사이가 벌어지는지는 데모를 만들어 본 쪽이 더 잘 압니다.

데모는 잘 되는 경로 하나를 고르고 그 경로만 다듬습니다. 자료는 미리 정리해 두고, 질문은 잘 통하는 것으로 잡고, 어긋나는 경우는 화면 밖으로 뺍니다. 그래서 데모는 거의 항상 성공합니다.

실제 업무는 반대입니다. 대부분이 예외입니다. 서식이 제각각인 자료가 들어오고, 지난달과 이번 달의 기준이 다르고, 물어보면 "그건 원래 그렇게 한다"는 답이 돌아옵니다. 데모에서 화면 밖으로 뺐던 것들이 실제로는 일의 본체입니다.

그래서 데모를 아무리 여러 번 보셔도 "우리 일에 되겠나"라는 질문은 그대로 남습니다. 답을 주는 것은 다음 데모가 아니라, 예외를 안고도 매일 돌아가고 있는 자리 하나입니다.

02

고객이 지금 말기고 싶어 하는 일은 화려한 쪽이 아닙니다

이야기를 더 나눠 보면 요청의 방향이 꽤 뚜렷합니다. 어렵고 새로운 일이 아니라 복잡하고 반복되는 단순 업무입니다. 어떤 일인지는 저희가 사내에서 먼저 없앤 것으로 적어 두겠습니다 — 이야기를 나누다 보면 겹치는 대목이 많았습니다.

- 회의에서 나온 이야기를 사람이 정리해 요구사항 문서로 옮기는 일
- 같은 질문에 매번 같은 자료를 다시 찾아 붙이는 일
- 지난달에 왜 그렇게 정했는지를 기억하는 사람에게 물어보는 일
- 문서마다 흩어진 숫자가 서로 맞는지 손으로 대조하는 일

넷 다 어렵지 않습니다. 다만 양이 많고, 자주 오고, 사람이 아니면 안 되는 것처럼 굳어 있습니다. 그리고 넷 다 공장이 아니라 사무실에서 일어납니다.

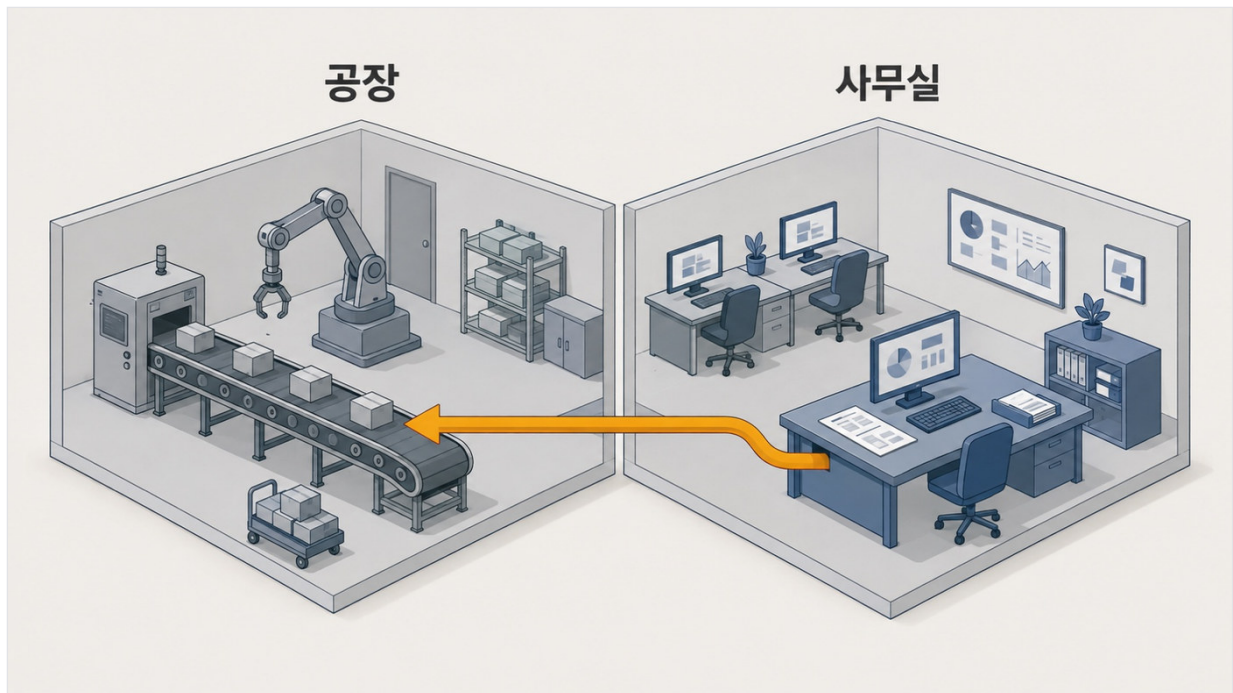
03

저희가 설비가 아니라 공장 운영부터 손댄 이유가 여기 있습니다

여기서 저희 이야기를 해야 이 글이 이어집니다. 저희 목표는 공장을 사람 없이 돌리는 것입니다.

공장 자동화라고 하면 대개 설비를 떠올리십니다. 로봇 팔, 자동 반송, 자동 검사. 설비 쪽은 저희도 현장에서 오래 해 왔고, 지금도 그쪽이 저희 일의 큰 몫입니다.

그런데 사람을 빼 보면 마지막까지 남는 자리는 설비가 아니었습니다.



설비는 자동으로 도는데 다음에 무엇을 만들지 정하는 자리가 사무실에 남아 있어, 사무실이 밀리면 현장도 함께 밀립니다.

오늘 무엇을 얼마나 만들지 정하는 자리, 자재가 모자란 것을 알아채고 순서를 다시 잡는 자리, 불량이 났을 때 어디를 고칠지 판단하는 자리. 대개 사무실에 있습니다. 야간에 설비는 도는데 사무실이 비어 있으면, 아침에 사람이 출근할 때까지 아무것도 결정되지 않습니다. 설비를 끝까지 자동화해도 그 위가 비면 공장은 사람 없이 돌지 못합니다.

그래서 무인화에서 남아 있는 조각은 설비가 아니라 운영이라고 봤습니다.

그리고 그 운영 업무를 뜯어보면 대부분이 방금 적은 그 일입니다. 자료를 모으고, 서로 맞는지 대조하고, 문서로 옮기고, 왜 그렇게 정했는지를 남기는 일. 공장 관리도 결국 그 일의 연속입니다.

고객이 업무용 AI에 맡기고 싶어 하는 것이 복잡하고 반복되는 단순 업무라면, 저희가 공장을 사람 없이 돌리려고 없애야 했던 것도 같은 종류였습니다.

저희가 사내 실행 환경을 만든 것은 처음부터 그것을 노려서가 아니었습니다. 문서를 오가며 확인하는 왕복을 줄이려고 만들었습니다. 그런데 쓰다 보니 그 도구가 없애 주는 일이 위에 적은 그 일이었습니다. 저희 사무실에서 먼저 없애 보지 않으면 고객 공장의 사무실에서도 못 없앤다고 보게 된 것은 그다음입니다.

04

저희는 데모를 만들지 않고 매일 쓰던 것을 꺼냈습니다

저희도 처음에는 보여 드릴 것을 따로 만들까 생각했습니다. 그러다 그만뒀습니다. 데모를 하나 더 얹는 것이 지금 저 갈증에 답이 되지 않는다고 봤기 때문입니다.

대신 저희가 사내에서 매일 쓰는 실행 환경을, 안쪽만 가리고 보여 드렸습니다. 직원이 자기 자리에서 AI에게 일을 시키고, 그 결과가 회사 기록으로 남고, 무엇이 근거였는지 되짚을 수 있는 도구입니다. 저희부터 그 방식으로 일해 보려고 만든 것이라 잘 되는 경로만 골라 둔 화면이 아닙니다.

도구는 저희가 먼저 꺼냈습니다



보여 드릴 것을 따로 만들지 않고, 저희가 매일 쓰던 것을 그대로 꺼냈습니다.

제품으로 만드는 것은 미루고 있었습니다. 내부에서 더 써 보고 기능을 더 넓힌 다음에 볼 일이라고 봤습니다. 그런데 꺼내 놓자 이야기가 그쪽으로 넘어갔습니다.

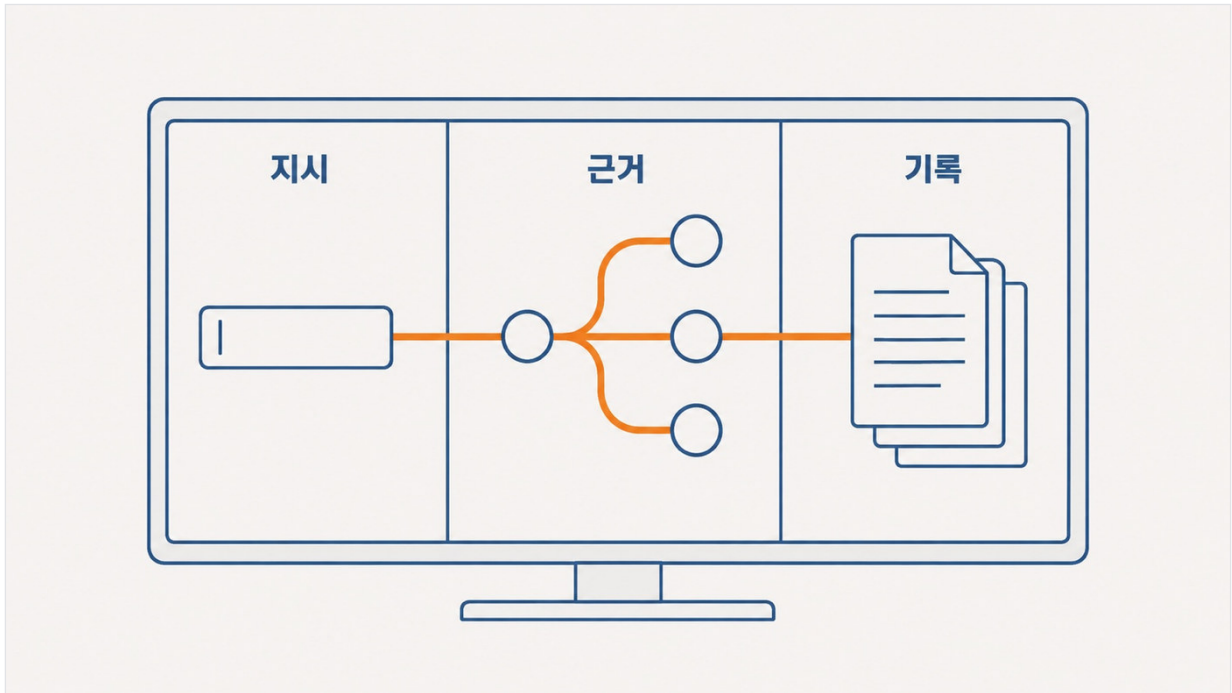
상대에게 이미 나갔거나 상대가 먼저 꺼낸 자리로 세면 세 곳입니다. 그중 상대가 먼저 말을 꺼낸 곳은 한 곳이고, 나머지 둘은 저희가 제안에 넣은 뒤 논의가 붙었습니다. 고객이 저희를 부른 것은 아닙니다.

수보다 중요한 것은 반응의 결이 데모 때와 달랐다는 쪽입니다.

05

이 화면에서 설명이 길어지는 대목은 결과가 아니라 근거 쪽입니다

화면 하나에 지시하는 자리와 그 지시가 무엇을 근거로 무엇을 고쳤는지 보이는 자리가 같이 있고, 그 결과가 회사 문서로 남습니다. 셋이 떨어져 있으면 사람이 옮겨 담아야 하는데, 옮겨 담는 그 일이 관리 업무의 상당 부분입니다.



지시한 자리와 그 근거가 한 화면에 있고 결과가 회사 문서로 남습니다. 셋이 떨어져 있으면 사람이 옮겨 담아야 합니다.

저희가 이 화면을 놓고 설명이 가장 길어지는 대목도 결과 쪽이 아닙니다. "이건 누가 시켰고 무엇을 보고 그렇게 했나"가 화면에 남아 있다는 쪽입니다.

여기가 데모와 실제의 차이라고 봅니다. 데모에서는 결과만 봅니다. 매일 쓰는 자리에서는 결과보다 근거를 봅니다. 담당자가 바뀌면 그 근거가 통째로 사라지는 경험을 해 보셨을 것입니다.

전산을 맡은 쪽에서 요구를 조목조목 짚어 준 곳도 있었습니다 — 정해진 서식이 아닌 자료도 다룰 수 있어야 하고, 기존 시스템과 이어져야 하고, 기능별로 권한이 갈려야 한다는 것이었습니다. 이것도 데모를 보는 사람의 질문이 아니라 도입을 계산하는 사람의 질문입니다.

06

사내 도구를 꺼내려다 저희 내부가 먼저 보였습니다

준비하다가 걸린 것이 있습니다. 화면에 저희 내부가 그대로 보였습니다. 진행 중인 다른 고객사 이름, 실패한 일의 기록, 내부 판단 기준이 목록에 섞여 있었습니다. 사내에서만 쓸 때는 그게 쓸모의 근원인데, 밖에서는 그대로 사고입니다.

그래서 가상의 자료로 채운 별도 공간을 만들어 화면을 다시 찍었습니다. 그 과정에서 규칙도 하나 만들었습니다 — 고객 자료로 찍은 화면과 가상 자료로 만든 화면은 파일 이름부터 다르게 둡니다. 나중에 누가 봐도 어느 것이 실물인지 이름만으로 갈리게요.



고객 자료로 찍은 화면과 가상 자료로 만든 화면은 같은 화면이라 눈으로 안 갑니다. 그래서 이름표부터 다르게 둡니다.

이 일이 알려 준 것이 하나 있습니다. 매일 쓰는 것을 꺼내는 방식에는 데모에 없는 비용이 붙습니다. 데모는 처음부터 밖을 향해 만들지만, 매일 쓰던 것에는 안쪽이 배어 있습니다. 그 안쪽을 가리는 일이 먼저입니다.

07

그래서 저희는 제품화 순서를 고쳤습니다

미뤄 두었던 제품화를 앞으로 당기되, 파는 물건의 성격을 다시 정의했습니다. 만들 것은 새 기능이 아니라 지금 없는 계층입니다.

항목	사내에서는	조직에서는 필요한 것
계정	각자 로그인	다중 사용자·권한 범위
신원	전원이 우리 직원	신원별 기록·문서 등급
설치	각자 컴퓨터	회사 서버 구성·관리 화면

사내에서 잘 돌아가던 이유가 곧 **조직에서 못 쓰는 이유**입니다. 전원이 같은 회사 사람이라 권한을 안 나눠도 됐고, 각자 자기 계정으로 로그인하니 과금을 안 다뤄도 됐고, 각자 컴퓨터에 깔면 그만이라 서버를 안 세워도 됐습니다. 이 갈림을 따로 정리한 글을 같이 올렸습니다.

이 도구를 팔 수 있는지는 **7월에 이미 한 번 따져 봤습니다**. 고객 반응 때문이 아니라 내부에서 그 질문이 나와서였습니다. 전문가 관점 일곱으로 나눠 봤고 — 제품 전략, 가격, 사업 개발, 보안, 구조, 쓰는 경험, 확산 — 결과가 갈렸습니다. 쓰는 경험 쪽은 "사내용으로는 좋다"였고, 보안 쪽은 "이대로는 못 판다"였습니다. 둘 다 맞는 말이었고, 합쳐야 결론이 났습니다.

미룬 동안 얻은 것도 있습니다. 사내에서 계속 쓰면서 **어디가 불편한지가 쌓였습니다**. 처음 열었을 때 뭘 해야 할지 모르겠다는 것, 기록이 낡았다는 표시는 되는데 무엇이 언제 틀려졌는지를 남기는 자리가 아직 규약뿐이라는 것. 제품으로 만들 때 고쳐야 할 목록이 곧 그 불편의 목록입니다.

08

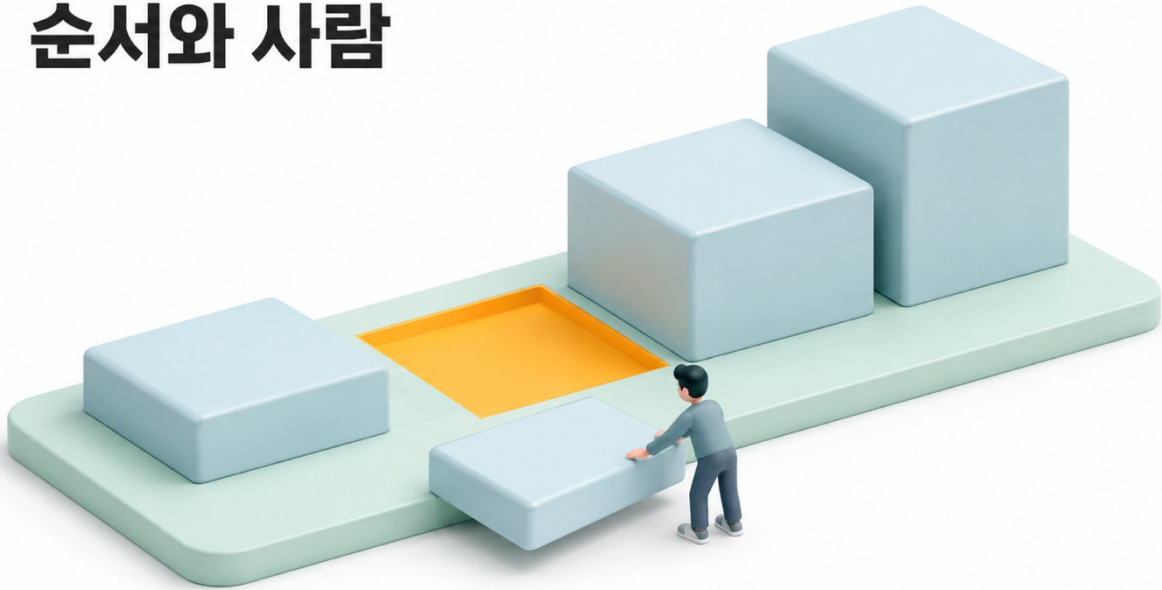
아직 못 하는 것이 넷 남아 있습니다

- 위 계층 가운데 **보안 항목이 아직 남아 있습니다**. 유상 계약과 고객 실데이터 투입은 그것을 담은 뒤입니다.
- 제품 이름이 **아직 정해지지 않았**습니다. 후보 검증만 끝났고 결정 전이라, 지금은 「웨이스 업무 AX 실행 환경」으로 부르고 있습니다.
- 첫 정식판 일정은 **전담 인력이 배정돼야 말할 수** 있습니다. 지금 전담은 배정 전이라 시점을 적지 않습니다.
- 하드웨어는 팔지 않습니다. 서버는 고객이 사고, 저희는 권장 사양만 드립니다.

그래서 지금 이야기하고 있는 것은 **사업 기간 안에서 함께 쓰는 범위**이고, 그 범위도 보안 항목을 담은 뒤에 확정합니다.

이 목록을 앞에 두는 이유가 있습니다. 이 자리에서 흔히 나오는 선택이 "일단 계약하고 만들면서 맞추다"인데, 그렇게 하면 고객 자료가 먼저 들어오고 계층은 나중에 만들게 됩니다. 그 순서가 되면 고치는 일이 아니라 옮기는 일이 되고, 옮기는 동안 위험은 고객 쪽에 있습니다.

순서와 사람



순서를 정하는 일과 사람을 붙이는 일이 남아 있습니다. 전담은 아직 배정 전입니다.

09

저희가 만나는 자리에서는 업무용 AI 데모의 시기가 지나가고 있습니다

정리하면 이렇습니다. 저희가 만난 고객사들은 업무용 AI가 되는지를 이미 충분히 봤습니다. 지금 남은 질문은 그것이 우리 일에서, 우리 예외를 안고, 매일 돌아가느냐입니다.

그 질문에는 잘 만든 화면이 답하지 못합니다. 답하는 것은 이미 그렇게 돌아가고 있는 자리이고, 그 자리를 보여 주려면 먼저 자기 회사에서 매일 쓰고 있어야 합니다. 저희가 사내 도구를 밖에 꺼내면서 배운 것도 그것입니다. 꺼낼 것이 있으려면 먼저 쓰고 있어야 합니다.

파는 이야기를 여기서 더 하지는 않겠습니다. 위에 적은 넷이 남아 있습니다.

다만 하나는 여쭙고 싶습니다. 업무용 AI를 고르실 때, 만든 회사가 그것을 자기 업무에 매일 쓰고 있는지도 한번 물어봐 주십시오.

WACE(웨이스)는 공장이 스스로 판단하고 멈추지 않게 하는 제조 AI 운영체제 VEXPLOR를 만드는 회사다.



원문 blog.vexplor.com/post/seen-the-demos-not-the-use
발행 2026년 9월 6일 · 방동걸 (주)웨이스 대표이사

회사 주식회사 웨이스 (WACE Inc.) · 대표이사 방동걸 ·
사업자등록번호 439-87-02852
주소 (18462) 경기 화성시 동탄구 동탄영천로 150, 에이동(A동)
1702·1706호 (영천동, 실리콘엘리동탄)
연락처 전화 070-4730-0629 · contact@wace.me
홈페이지 wace.me · linkedin.com/company/wace-inc



원문



홈페이지



링크드인