비즈니스

웨이스는 고객 요청을 AI에게 맡긴 지 두 달 반 만에 무엇을 바로잡았나

사후관리 기록을 다시 확인한 결과

방동걸 (주)웨이스 대표이사 2026년 10월 6일

2026년 9월 국회 임문영 의원실 조사에서 직원 50인 미만 제조기업 10곳 중 7곳은 스마트공장을 도입한 뒤 유지보수가 끊겼다고 답했습니다. 웨이스가 보기에 그 이유는 비용 구조에 있습니다. 요청 한 건은 작아도 처리하는 데 사람 시간이 들고, 사람이 적은 공급기업일수록 그 시간을 내기 어렵습니다.

제조 AI 운영체제 VEXPLOR를 만드는 웨이스도 같은 문제를 겪었습니다. 그래서 2026년 7월 20일부터 VEXPLOR 고객이 올리는 수정·기능 추가 요청을 AI가 받아 개발하게 했고, 8월에는 그때까지의 기록을 글로 공개했습니다. 이번에는 두 달 반 동안 쌓인 기록 전체를 다시 확인했습니다. 나아진 것과 나빠진 것, 그리고 8월에 저희가 잘못 집계한 것을 함께 적습니다.

01

사람이 요청을 받던 2년 동안 첫 회신은 절반이 9일 넘게 걸렸습니다

웨이스의 고객 요청 기록은 2024년 7월부터 남아 있습니다. AI가 처리를 시작하기 전까지 요청은 608건이었고, 그중 회신 본문이 기록에 남은 것은 254건입니다. 이 254건의 절반은 요청을 올린 뒤 첫 회신까지 9.4일 넘게 걸렸고, 24시간 안에 회신받은 요청은 19%였습니다.

더 아픈 숫자도 있습니다. 같은 기간 요청 608건 가운데 286건은 기록상 처리할 담당자가 지정되지 않은 채 남았습니다. 전화나 메일로 처리된 요청도 있었겠지만, 기록으로는 확인할 수 없습니다. 작은 공급기업의 사후관리가 끊기는 모습이 저희 기록에도 그대로 남아 있었습니다.

02

7월 20일부터는 AI가 접수부터 개발 서버 반영까지 맡습니다

지금 VEXPLOR 고객의 요청은 아래 순서로 처리됩니다.

1. **요청 접수** — 고객이 요청 창구에 요청을 올립니다
2. **접수 판정** — AI가 요청을 하자·운영·추가 개발 가운데 무엇인지 나누고 처리 방향을 정합니다

3. **개발** — AI가 코드를 고칩니다
4. **개발 서버 반영** — AI가 고친 내용을 개발 환경에 올리고 담당자에게 알립니다
5. **동작 확인** — AI가 정상 동작을 확인하고 고객에게 확인을 요청합니다
6. **승인과 운영 반영** — 고객 담당자가 승인하면 담당 개발자가 확인해 실제 운영 시스템에 올립니다



고객 요청이 접수부터 개발 서버 반영까지 AI를 지나고, 운영 반영 앞에서 사람의 승인을 받는 흐름

1번은 고객이 하고, 2번부터 5번까지는 AI가 처리하며, 6번은 사람이 합니다. 7월 20일 이후 들어온 요청 252건은 모두 처리 주체가 정해졌습니다. 246건은 AI에게, 6건은 사람에게 배정됐고, 담당자 없이 남은 요청은 없었습니다. 다만 배정과 회신은 다릅니다. AI에게 배정된 246건 가운데 회신 본문이 있는 것은 217건입니다.

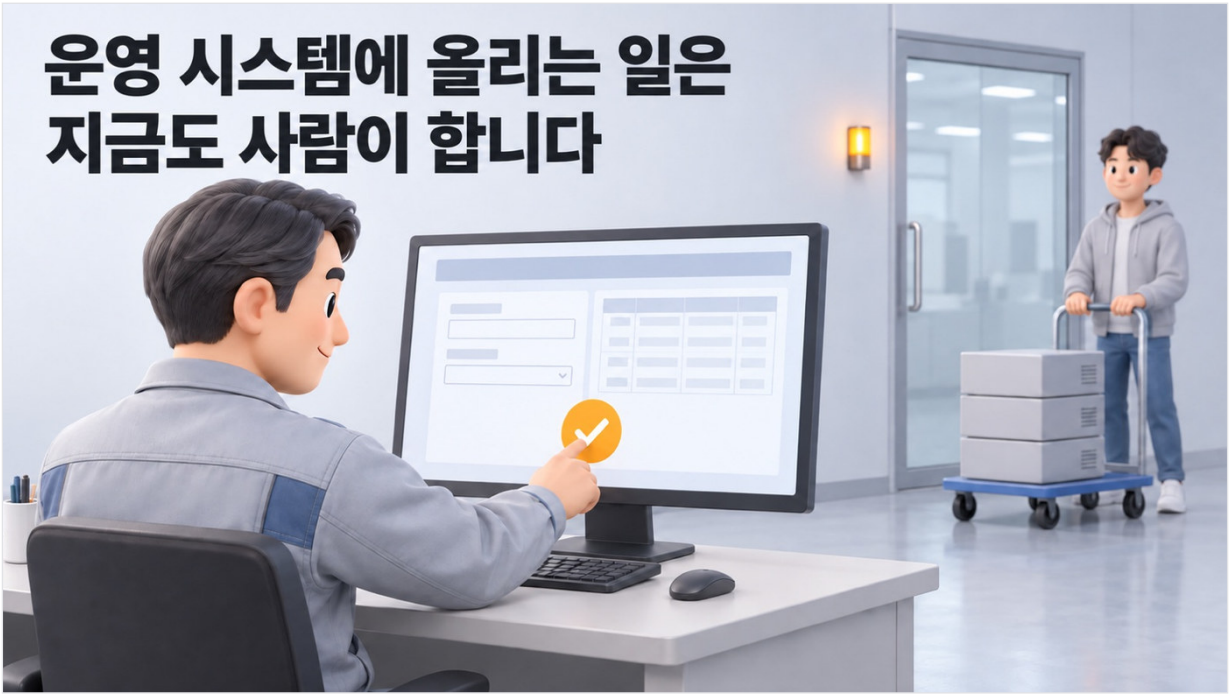
03

웨이스는 사람이 판단할 세 곳을 일부러 남겨 두었습니다

AI가 맡는 구간이 넓어져도 사람이 빠지지는 않습니다. 되돌리기 어려운 곳과 고객만 아는 곳에는 사람을 남겼습니다.

지점	누가	왜 사람인가
요청	고객	무엇이 필요한지는 고객만 안다

지점	누가	왜 사람인가
운영 반영 승인	고객 담당자	되돌리기 비용이 가장 크다
처리 범위 밖 요청	웨이스 기술지원	AI 범위를 벗어난 판단



고객 담당자가 고친 기능을 확인하고 승인 버튼을 누르는 동안, 담당 개발자는 닫힌 문 옆에서 그 승인을 기다립니다

AI가 회신한 217건 가운데 182건이 개발 서버에 반영했다는 회신이었고, 75건에는 운영 반영을 고객 승인 뒤로 남기는 「승인해 주시면 담당 개발자가 확인 후 운영 서버에 반영합니다」라는 안내가 들어 있었습니다. 운영 시스템에 올리는 일은 지금도 사람이 합니다.

04

두 달 반의 기록을 다시 확인하니 24시간 안 회신은 늘었지만, 절반 기준 시간은 들쭉날쭉했습니다

7월 20일부터 10월 5일까지 AI가 회신 본문을 남긴 요청은 217건입니다. 이 217건의 절반은 37분 안에 첫 회신을 받았고, 70%는 24시간 안에 받았습니다. 사람이 맡던 때의 9.4일과 19%에 견주면 큰 차이입니다. 다만 달마다 나눠 보면 한 방향으로만 좋아지지는 않았습니다.

요청 등록 월	회신 요청	절반 기준 시간	24시간 안
7월(20일부터)	59건	49분	64%
8월	85건	16분	66%
9월	68건	98분	79%
10월(5일까지)	5건	21분	80%

9월에는 24시간 안에 회신받은 요청의 비율이 79%로 7·8월보다 높았지만, 절반이 회신받기까지의 시간은 98분으로 가장 길었습니다. 하루 넘게 기다린 요청의 비율은 줄었는데, 절반 기준 시간은 늘어난 것입니다. 10월은 5일까지 5건뿐이라 아직 판단하기 이릅니다. 8월에 공개한 「절반이 18분 안」은 8월 26일까지의 값이었고, 10월 5일까지 전체로는 37분입니다. 9월에 절반 기준 시간이 늘어난 원인은 아직 확인하고 있습니다.

여기서 말하는 회신은 첫 회신입니다. 요청이 해결됐다는 뜻은 아니고, 운영 반영까지 걸린 시간은 이 숫자에 들어 있지 않습니다.

05

8월에 저희가 잘못 집계한 것도 있었습니다

8월 말 기록 전체를 다시 읽다가 집계 방식의 잘못을 찾았습니다. 요청을 AI에게 배정하는 순간 시스템이 회신자와 회신 시각 항목을 자동으로 채웁니다. 이 항목만 보고 집계하면 회신 본문이 비어 있는 배정 기록까지 「회신」으로 잡힙니다. 그 방식으로 만든 일부 자료에는 회신하지 않은 요청이 하나도 없다고 적혀 있었습니다.

그래서 웨이스는 사후관리에 쓰는 낱말의 뜻부터 다시 정했습니다.

- **응답** — 무엇을 하겠다(또는 했다)가 적힌 본문이 고객에게 나간 것. 본문이 빈 배정 기록은 응답이 아닙니다
- **개발 완료** — 개발 서버에 반영되어 동작을 확인한 것. 운영 반영이 아닙니다
- **종결** — 요청한 사람이 해결됐다고 확인한 것. 저희가 완료로 표시한 것과 다릅니다

이 기준으로 보면 AI에게 배정된 246건 가운데 29건은 아직 회신 본문이 없습니다. 이 글의 숫자는 모두 본문이 있는 회신만 집계한 값입니다.

06

아직 하지 못한 것도 있습니다

- **되읽기 회신** — AI가 요청을 어떻게 이해했고 무엇을 하려는지 개발 전에 고객에게 먼저 확인받는 단계입니다. 정의는 했지만 아직 운영하지 않습니다
- **종결 확인** — 고객이 해결됐다고 확인하는 단계도 아직 없습니다. 그래서 지금은 해결률을 말할 수 없습니다
- **오래 머문 요청을 정기적으로 찾아내는 장치** — 8월 말에 한 번 뽑아 소진 대상으로 지정했지만, 주기적으로 도는 장치는 아직 없습니다
- **24시간을 넘긴 30%** — AI가 회신한 요청의 30%는 하루 넘게 걸렸습니다

사후관리가 끊기지 않게 하는 것은 빠른 회신 하나가 아니라 작은 요청도 담당자 없이 남지 않게 하는 처리 비용 구조입니다. VEXPLOR의 기록에서 가장 크게 달라진 것도 회신 시간보다 담당자 없이 남는 요청이 사라졌다는 점입니다.



이 글을 한 장으로 요약하면 이렇습니다

웨이스는 고객 요청을 AI에게 맡긴 뒤에도 기록을 다시 확인하고, 틀린 집계는 바로잡고, 운영 반영은 사람의 승인으로 남겨 둡니다.

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

07

함께 읽어보세요

- 작은 공장은 왜 스마트공장을 들이고도 제대로 쓰지 못하는가 — 사후관리가 끊기는 비용 구조
- 저희가 구축한 시스템에서 수정 요청 응답이 9일에서 18분이 됐습니다
- 「AI가 유지보수까지 해 드립니다」라는 업체, 계약 전에 무엇을 확인해야 할까요

원문 blog.vexplor.com/post/what-wace-corrected-after-ai-took-customer-requests
발행 2026년 10월 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) 1702-1708호 (영천동, 실리콘앨리동탄)
연락처 전화 070-4730-0629 · contact@wace.me
홈페이지 wace.me · linkedin.com/company/wace-inc

원문 홈페이지 링크드인