



인공지능 기반 고객센터 솔루션 전문기업

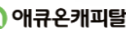
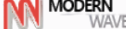
랩스마트 주식회사 회사 소개서



1. 랩스마트(주) 개요

랩스마트(주)는 다양한 프로젝트 성과와 통찰력을 기반으로 최적의 솔루션을 집약하여 콜 인프라에 대한 맞춤형 DX를 주도하고 있으며, 컨택센터 솔루션 뿐만 아니라 AICC 응용 솔루션, 데이터 분석 분야까지 사업영역을 확장하고 있습니다.

랩스마트(주) 일반현황	
회사명	랩스마트(주)
대표자	이종민
회사 설립	2019년 02월
사업 분야	• IPCC 사업 : 컨택센터 인프라 구축 및 고도화, 모바일 컨택센터, 운영 및 장애처리 • AICC 사업 : SOE 개발, 챗봇/음성봇 구현, TTS/STT, 자연어 처리, Voice G/W 등 • 컨택센터 데이터 분석 : 정형·비정형 데이터 결합, 옴니채널 통합 분석 및 AI 기반 맞춤형 액션 플랜, 인사이트 제공 등
주소	서울특별시 강남구 테헤란로 518 (대치동, 한국섬유산업연합회 빌딩 10층)
홈페이지	www.labsmart.co.kr

주요 연혁	
2026	• 신한카드 고객센터 고도화 사업 수주 • 삼성증권 개인정보 암호화 확대 적용 • 삼성증권 IPT 녹취 라이선스 공급 • 삼성증권 음성봇-녹취 라이선스 공급 • 하나투어 대표번호 ARS 변경 개발 • 롯데캐피탈 단기미납안내 음성봇 개발 • 평택메리어트 IVR 시나리오 개발
2025	• 수협 콜 데이터 분석 시스템 구축 • 신한은행 영업점 인포푸시 공급 • 교통약자 서비스 개발 (충남도청 외)
2024	• 하이마트 음성봇 서비스 구현 • 롯데이노베이트 AI TM 서비스 개발 • 롯데글로벌로지스 음성봇 구현 • 마곡 보타닉파크호텔 IPT 리뉴얼
2023 ~ 2022	• 코트야드 메리어트 평택 IPT 구축 • 신한은행 통합 인포푸시 서비스 구축 • AIG손해보험 AICC 솔루션 구축 • 롯데온/롯데월드/롯데컬처웍스 음성봇&가이드봇 구현 • 롯데이노베이트 AICC 인프라 구축 및 AI 서비스 오픈 • 애큐온캐피탈 콜센터 계정 관리 솔루션 구축 • 삼성증권 STT 및 모바일 녹취 개발
2021 ~ 2019	• 하나투어 AICC 구축 • 삼성증권 녹취 시스템 고도화 • 신한카드 고객센터 고도화 사업 수행 • 애큐온캐피탈 리테일 콜센터 구축 • 한화 광고 메리어트 IPT 구축
주요 고객사 및 파트너	
고객사	파트너십
 신한카드  신한은행  삼성증권  AIG	 AVAYA  HEARTCOUNT  NET
 하나투어  롯데이노베이트  애큐온캐피탈	 eicn  CallGate  MODERN WAVE
 COURTYARD BY HARRIOTT  truefriend  한국투자증권  수협	 NeoMecca  Skelter Labs

2. OUR VISION

경영이념

Expertise

전문성을 기반으로 고객이 원하는 가치를 제공하는 랩스마트

Communicate

진솔하고 신속한 소통으로 구성원들과 동반 성장하는 랩스마트

Challenge

새로운 기회에 도전하는 랩스마트

Core Value

1. 컨택센터 구축 역량

- 미래기술 통찰력과 높은 고객업무 이해도
- 솔루션 소싱 역량과 구축 노하우
- 전문 PM 조직과 다양한 레퍼런스
- 신기술 적용 역량

2. 최적의 솔루션 구축

- 고객 니즈 분석 기반
- 최상의 효율적 솔루션과 서비스 제공

3. 프로젝트 납기 / 품질 준수

- 랩스마트 고유의 개발 방법론과 관리 방법론
- 체계적 사업 관리

4. 완벽한 사후 관리

- 유기적인 예방 점검, 신속한 장애 처리
- 고객 요청에 신속 응대

VISION

Your Best IT Partner !

고객의 숨겨진 니즈까지 발굴·해결하는 IT 파트너

“ 랩스마트는 컨택센터의 파편화된 정보와 데이터에서 인사이트를 발굴하고 고객의 숨겨진 니즈까지 캐치하기 위해 노력하고 있습니다. ”

“ 국내 최고의 사업수행 역량을 바탕으로 최적의 솔루션의 안정적 구축을 핵심 기업가치로 추구합니다. ”

3. 사업영역

차별적 문제 해결 역량을 기반으로 고객센터 전방위 솔루션 구축과 AICC 사업을 영위하는 랩스마트(주)는 IT 트렌드 변화에 따른 비즈니스 통찰력을 더해 사업영역 간 시너지를 극대화 합니다.

고객센터 솔루션

교환기, ARS, CTI, 녹취 등의 인프라 시스템 뿐만 아니라 효과적인 센터 운영과 관리에 필요한 통계, 관제 및 컨설팅 서비스까지 고객센터 관련 모든 솔루션 제공

인공지능 응용 솔루션

음성봇/챗봇/가이드봇 구축 및 연계, 비정형 데이터 처리 기술, 자연어 처리 기술, 특정 벤더나 프로토콜에 종속되지 않는 AICC 전용 SOE 등 제공

IPCC 인프라 구축

교환기, ARS, CTI, 녹취 등
고객센터 시스템 구축

고객센터 유지 및 관리

시스템 유지보수, 장애처리
및 고객이 직면한 문제 해결

DX Consulting

고객 맞춤형 디지털 전환(DX) 주도,
차별적 Digital Shifting 전략 제시

AICC

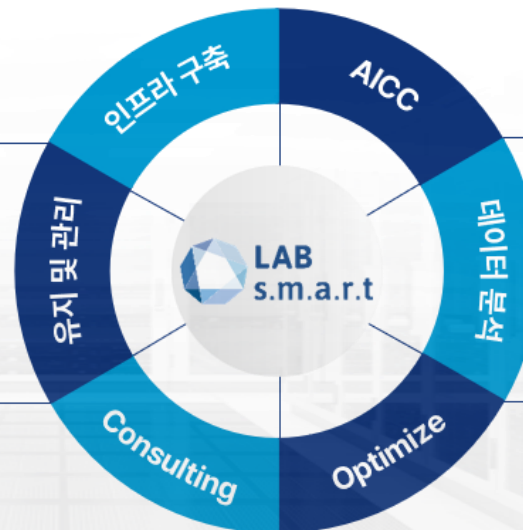
SOE 개발 및 자연어처리 기술
제공, 챗/음성/가이드 봇 구현

Contact Center Analyser

비정형 데이터 분석/ 리포팅,
콜 시스템 상태 정보 모니터링

업무 시스템 최적화

시스템 분석 및 개선, 시스템 간
연계를 통해 고객 업무환경 개선

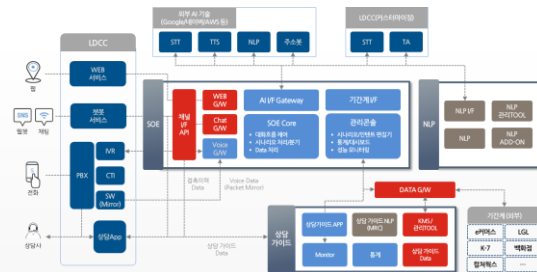


4. 대표 구축 사례

응축된 핵심 기술과 사업 수행 노하우를 바탕으로 새로운 기회와 발전 가능성을 확인한 사례입니다.

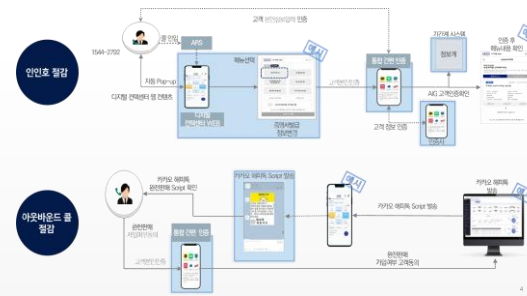
랩스마트(주)는 단순 콜 인프라 구축 및 고도화에 머무르지 않고, 고객에게 가치를 더하는 새롭고 혁신적인 서비스를 선도합니다.

컨택센터 AI 서비스 구현



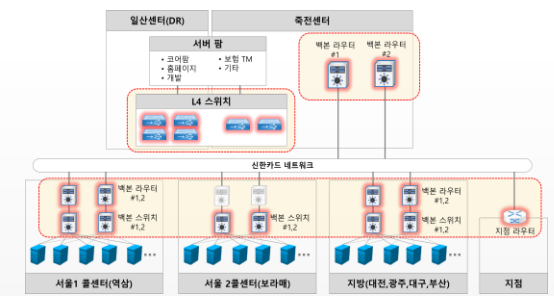
- 플러그인이 가능한 SOE 설계 및 구축으로 서비스 확장성/유연성 보장
- GUI 환경의 시나리오 제너레이터, Web 기반 통계/모니터링 시스템, 콜 인프라 연계 서비스 등 제공
- AI상담 확대 및 단순/반복 상담 자동화 (챗봇, 음성봇, 가이드봇)

컨택센터 DX



- 디지털 ARS, 카카오톡 기반 해피톡 서비스 제공을 통한 인/아웃바운드 콜 절감
- 고객 여정에 대한 통계 및 분석 기능 적용을 통해 고객 이탈 원인을 파악하고 서비스 개선 방향에 반영
- 상담 시간 감소와 고객 경험을 개선하는 초개인화 서비스 구성

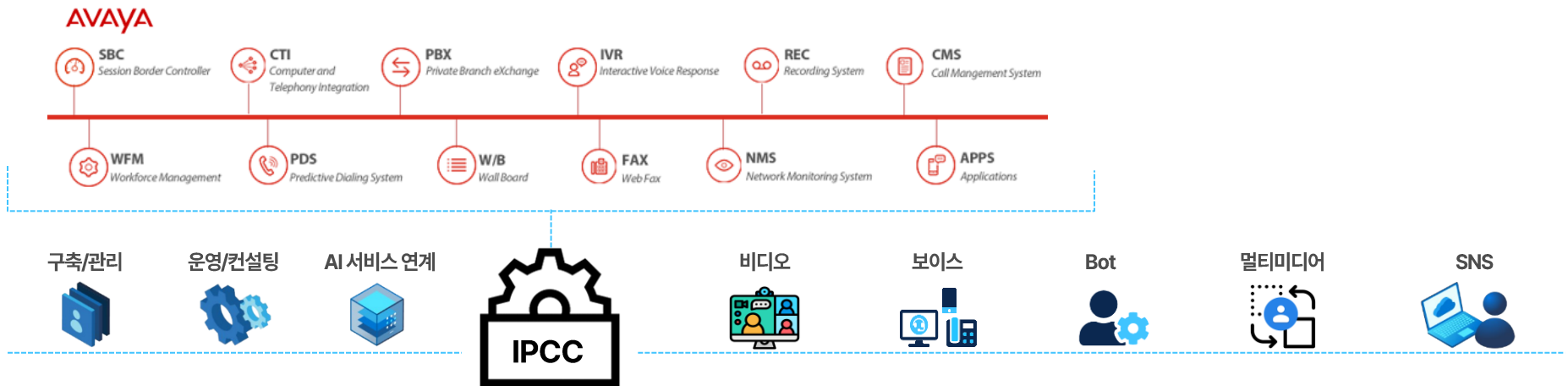
컨택센터 인프라 구축



- 국내 금융권 최대 규모의 컨택센터 (전국 6개 센터, 상담원 약 3,000석)
- 단순 노후 인프라 교체가 아닌, 업무 중심의 시스템 고도화로 업무 생산성과 상담 효율성 향상
- 고객 상담품질 개선 및 상담 편의성 재고를 위한 감성분석 플랫폼 연계

5. 컨택센터 (IP Contact Center)

랩스마트(주)의 IPCC는 차세대 컨택센터를 구현하고자 하는 고객들을 위한 사용자 중심의 프리미엄 솔루션입니다. 컨택센터 구현을 위한 제품 Full 라인업을 제공하며, 고객 상담 업무 효율성과 고객 경험을 개선할 수 있도록 지원합니다.



통합통계 & 관제

- 분산되어 있는 통계를 일관된 기준으로 제공 (고객 여정 통계 포함)
- 전체 시스템 통합 관제 및 실시간 알림 제공



멀티채널 수용

- 전화, 채팅, 소셜미디어 등 다양한 인입 채널 수용
- 고객 접점 채널 유연한 확장 및 확대 가능



AI & Legacy 연계

- 챗봇, 음성봇 등 다양한 AI 기술과 결합을 통해 고객 경험 개선
- ERP, CRM 등 내부시스템과 완벽 연계로 일반 업무와 상담 업무 동시 수행 가능

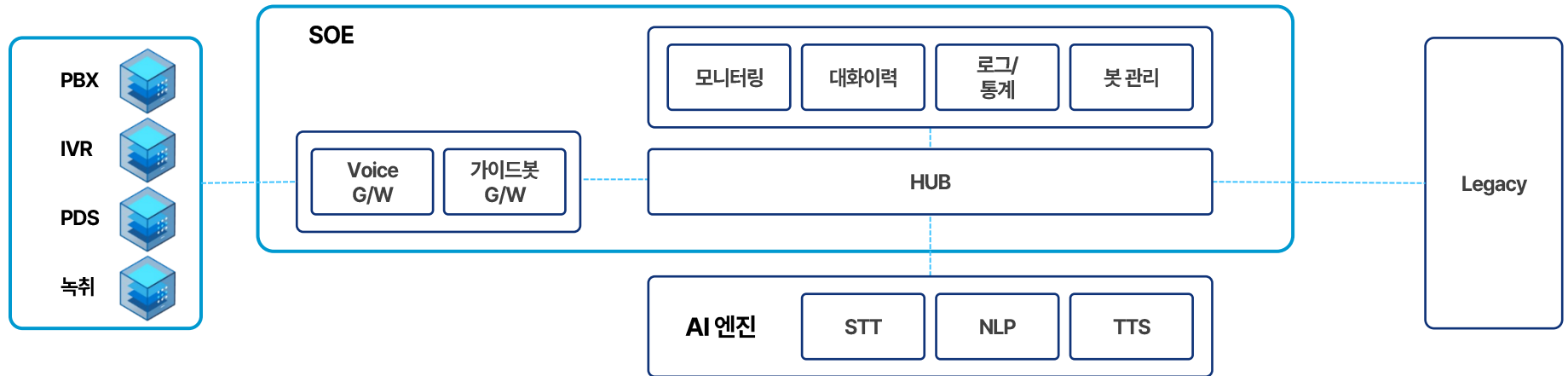


상담 관리 및 지원

- 인사정보 자동 반영 및 STT/ TA 기반 QA
- 재택근무 지원 및 멀티채널 상담 이력 제공

6. AI 컨택센터 플랫폼

랩스마트(주)만의 AICC 전용 플랫폼 랩소디(LABSODI : Labsmart's Service Operation & DX Integration)는 고객 요구에 부합하는 최적의 AI 솔루션을 올인원 패키지로 제공하는 AI 응용 솔루션입니다. 서비스 별 모듈화 구성으로 선택적 AI 서비스가 가능합니다.



음성봇 서비스

- 실시간 음성엔진, NLU 기반 대화엔진 탑재
- 음성인식 → 자연어 이해 및 답변 → 음성합성 자동화
- 딥러닝 기반 언어/ 감성인지, NLP, NLU, MRC 기능



STT/TTS/NLU

- 음성인식 정확도 95% (상담사기준) 성능 보유
- 순차적/비순차적 대화 흐름 지원, 시나리오 내 외부 API 연동 가능
- 의도파악 방법 선택 (룰 베이스 또는 머신러닝) 가능



SOE

- 웹 UI 기반 시나리오 빌더 제공 (설계, 제작, 배포)
- 다양한 콜 인프라 수용이 가능한 보이스 G/W 기능 제공
- 다양한 AI 엔진 (NLU, STT, TTS)과 연동 가능
- 대화 시작에서 종료까지 이력 및 정보 관리
- 대시보드, 서비스 현황, 각종 통계 및 Legacy 연동 제공

* SOE : Service Orchestration Engine

7. 컨택센터 어널리저 (CA)

컨택센터 데이터에 대한 시각화와 실시간 자율 탐색형 분석이 동시에 가능한 솔루션입니다.

모니터링(BI 시각화), 탐색(데이터 접근), 심층분석, 액션(인사이트)이 유기적으로 결합되어 현상에 대한 원인을 쉽고, 빠르게 찾을 수 있습니다.



첫 통화 해결률 극대화

- 단절된 옴니채널 여정과 숨은 VOC(통합 여정관리)를 파악해,
- 근본 문제를 해결함으로써 재진입(재문의)을 원천 차단



구조적 사전 리스크 차단

- 통합대시보드 기반 이상징후 조기 감지 → 원인파악 시간 축소 및 리스크 사전 차단
- AI 선형 지표 분석 (데이터 변화에 대해 AI가 원인과 액션 플랜 자동 요약)



의사결정 패러다임 전환

- 경험과 직감에 의존하던 컨택센터 운영 탈피
- 팩트 기반 AI 처방을 따르는 과학적 컨택센터로의 진화

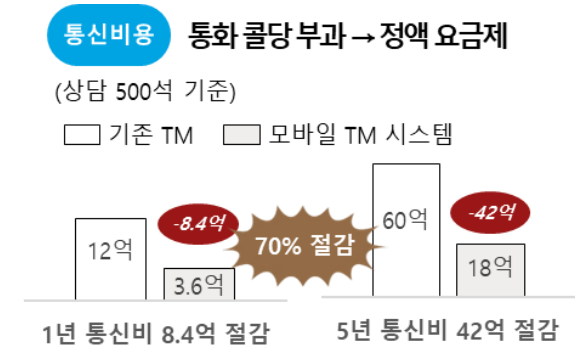
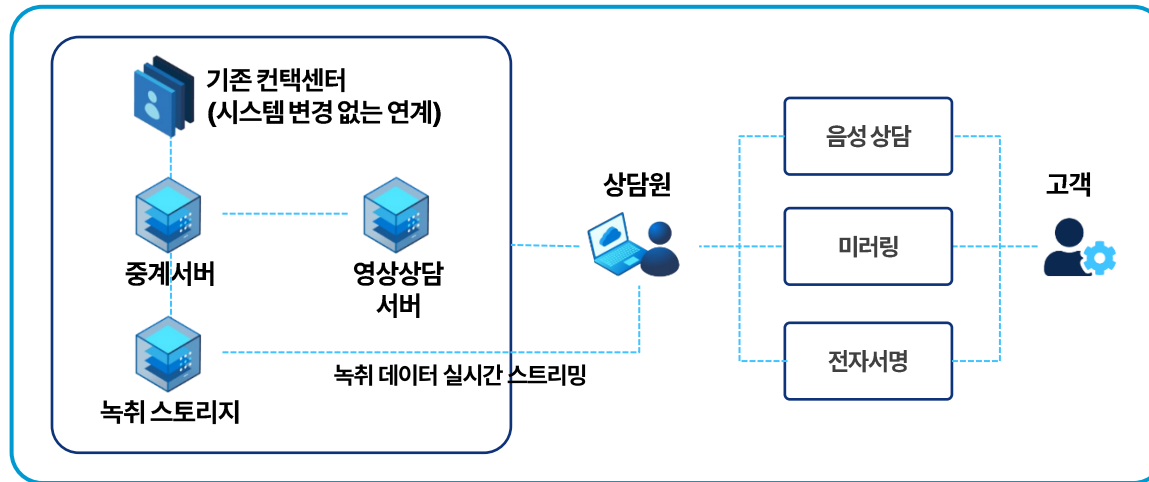


데이터 기반 코칭 문화 정착

- 주관적 피드백이 아닌 명확한 교차 지표(묵음, 후처리 등) 확인
- 객관적 데이터 기반 상담원 역량 강화

8. 모바일 TM

TM 업무 채널을 유선전화에서 스마트폰으로 대체하는 솔루션입니다. TM 업무 비용은 절감되고, 통화 성공률을 향상시켜 기존 업무 프로세스가 간소화 됩니다. 신규 인프라 투자 없이 스마트폰 하나만으로 TM 업무가 가능하도록 지원합니다.



010 발신

- 02, 070, 15xx 번호 발신이 아닌 010으로 발신
- 고객 거부감은 최소화 시키고, 통화 성공률은 극대화



미러링 (코브라우저)

- 소비자 ↔ 상담원 간 웹 화면 공유 (디지털 문서 동시 확인)
- 20~30분 들어야 하는 표준 스크립트 대신 소비자가 중요사항 직접 눈으로 확인
- 정보의 비대칭성 및 불완전 판매 감소



녹취 실시간 분석

- 스마트폰 저장 없이 녹취 데이터 실시간 스트리밍 전송
- 실시간 VOC 분석 및 상담 키워드 분석 가능
- 실시간 상담 코칭 및 상담 오류 빠른 캐치 및 수정 가능



부가 기능

- 기존 콜 인프라 시스템 변경 불필요
- 전자서명 및 모바일, 태택상담 지원
- 별도 앱 설치 불필요 (Non Active-X 방식)



감사합니다.

랩스마트(주)

www.Labsmart.co.kr

서울시 강남구 테헤란로 518 10층 107호 (06180)

Tel. 02-6222-0300 Fax. 02-6222-0399

Copyright 2026 LABSMART INC. all rights reserved.

