

기술분석보고서 IT

이씨에스(067010)

- 요약
- 기업현황
- 시장동향
- 기술분석
- 재무분석
- 주요 변동사항 및 전망

작성기관 나이스평가정보(주) 작성자 주예령 연구원

 YouTube 요약 영상 보러가기

- 본 보고서는 투자 의사결정을 위한 참고용으로만 제공되는 것이므로, 투자자 자신의 판단과 책임하에 종목선택이나 투자시기에 대한 최종 결정을 하시기 바랍니다. 따라서 본 보고서를 활용한 어떠한 의사결정에 대해서도 본회와 작성기관은 일체의 책임을 지지 않습니다.
- 본 보고서의 요약영상은 유튜브로도 시청 가능하며, 영상편집 일정에 따라 현재 시점에서 미공개 상태일 수 있습니다.
- 텔레그램에서 “한국IR협의회” 채널을 추가하시면 매주 보고서 발간 소식을 안내 받으실 수 있습니다.
- 본 보고서에 대한 자세한 문의는 작성기관(TEL.02-2124-6822)로 연락하여 주시기 바랍니다.

이씨에스(067010)

AI·클라우드 전환을 주도하는 엔터프라이즈 커뮤니케이션 및 컨택센터 전문기업

기업정보(2026.08.31 기준)

대표자	현해남
설립일자	1999.10
상장일자	2007.12
기업규모	중소기업
업종분류	응용 소프트웨어 개발 및 공급업
주요제품	업무용교환솔루션, 콜 센터교환솔루션 개발 등

시세정보(2026.08.31 기준)

현재가(원)	2,495
액면가(원)	500
시가총액(억 원)	272
발행주식수	10,888,500
52주 최고가(원)	2,730
52주 최저가(원)	1,840
외국인지분율	2.53
주요주주	현해남, 하현양

■ 엔터프라이즈 커뮤니케이션 솔루션의 선도 기업

이씨에스(이하 동사)는 1999년 설립된 엔터프라이즈 커뮤니케이션 전문 기업으로, 2007년 코스닥시장에 상장한 이후 기업 고객을 대상으로 컨택 센터와 통합 커뮤니케이션 관련 솔루션 및 서비스를 제공하고 있다. 사업 영역은 고객성공, 디지털워크플레이스, ETaaS로 구성되어 있으며, 컨택센터 구축부터 기업 내 통신·협업 환경 및 시스템 운영까지 기업 커뮤니케이션 전반을 포괄한다. 특히 금융, 공공, 제조, 유통·서비스 등의 고객을 대상으로 장기 프로젝트 경험을 축적하여 대규모 엔터프라이즈 시스템의 설계·구축·연동 및 운영 역량을 확보하고 있다.

■ IPCC에서 AICC-CCaaS까지 이어지는 End-to-End 사업체계

동사의 고객성공사업은 IP 기반 콜 인프라와 CTI·IVR·녹취 등 전통적 컨택센터 기능에서 출발하여, 옴니채널·음성봇·챗봇·STT/TTS·자연어 처리 및 생성형 AI가 결합된 AICC로 사업영역을 확대하고 있다. 자체 개발한 ESP 계열 솔루션과 EPA, ECP를 통해 고객별 업무환경에 맞춘 컨택센터 구축과 클라우드 전환을 지원하고 있다. 최근에는 ECP-AI를 중심으로 생성형 AI와 Agentic AI 기술을 기존 컨택센터 및 기업 업무시스템에 연계하여, 단순 응답을 넘어 고객 의도에 따른 계획·실행형 상담 자동화로 기술 범위를 확대하고 있다. ECP-AI는 고객의 보안정책과 시스템 환경에 따라 구축형, 전용 클라우드 및 서비스형으로 유연하게 적용할 수 있도록 개발되었다. 이에 따라 동사는 기존 IPCC의 AI 고도화, 신규 AICC 구축, Dedicated Cloud 및 CCaaS 도입 등 고객별 보안정책과 전환 단계에 맞춰 다양한 구축·운영 방식을 제공할 수 있는 사업체계를 확보했다.

■ 자체 솔루션과 글로벌 플랫폼 연계 기반의 사업 확장

동사는 자체 개발 솔루션을 중심으로 고객별 커스터마이징 역량을 확보하는 한편 Cisco, Zoom, Genesys 등 글로벌 협력관계를 지속 확대하고 있다. 2026년에는 Genesys Accredited Partnership을 체결하고 Zoom Contact Center Deployment Certification을 취득하여 클라우드 컨택센터 및 협업 솔루션의 구축·기술지원 역량을 강화하였다.

요약 투자지표 (K-IFRS 개별 기준)

	매출액 (억 원)	증감 (%)	영업이익 (억 원)	이익률 (%)	순이익 (억 원)	이익률 (%)	ROE (%)	ROA (%)	부채비율 (%)	EPS (원)	BPS (원)	PER (배)	PBR (배)
2023	918.1	-8.76	14.8	1.61	26.3	2.86	4.75	3.08	57.18	214	4,688	16.80	0.77
2024	733.5	-20.11	-26.9	-3.67	6.3	0.85	1.18	0.78	44.25	51	4,713	54.16	0.59
2025	912.1	24.35	3.0	0.33	16.6	1.82	3.17	2.19	46.24	136	4,899	16.03	0.45

기업경쟁력

컨택센터 End-to-End 사업역량	- IPCC 구축부터 AICC-CCaaS·운영 및 유지관리까지 전주기 사업체계 확보 - 금융·공공·제조·서비스 등 다양한 산업군의 엔터프라이즈 프로젝트 수행 경험 축적 - 상담 인프라, AI, 옴니채널, 클라우드를 고객 환경에 맞춰 통합하는 SI 역량 확보
자체 솔루션과 글로벌 파트너 생태계	- ESP, EPA, ECP 및 ECP-AI 등 자체 컨택센터 솔루션 포트폴리오 구축 - Cisco-Avaya-Zoom-Genesys-Bright Pattern 등 글로벌 플랫폼과 연계 가능한 기술지원 체계 확보 - 구축형과 클라우드형을 병행하여 기존 고객의 단계적 디지털 전환 수요 대응

핵심 기술 및 적용제품

유니채널·AICC 통합 기술

- ESP-r·ESP-i·ESP-m 등 자체 솔루션과 EPA를 기반으로 음성·채팅·이메일·앱 등 고객접점을 통합하고 AI 기반 상담 자동화 및 운영 고도화를 지원

엔터프라이즈 Agentic AI 컨택센터 기술

- 자체 ECP와 ECP-AI를 기반으로 컨택센터 운영관리, 디지털 셀프서비스, AICC 연계 및 Agentic AI 기반 상담 프로세스 자동화를 통합하고, 고객환경에 따라 구축형·전용 클라우드·서비스형으로 제공

The figure consists of two diagrams illustrating AICC (Agent-Integrated Contact Center) architecture and components.

Top Diagram: <동사 AICC 구조> (AICC Structure)

This diagram shows a central circular hub labeled "IPCC" (Intelligent Personal Contact Center). Surrounding the hub are various communication channels and services: Inbound (Voice, Video, Email, App), Outbound (Voice, Video, Email, App), Chat, Web, and Fax. The hub is connected to a "PBX" (Private Branch Exchange) and a "CTI" (Computer Telephony Integration) system. Below the hub, there are icons for "Recording" and "Board". The entire system is labeled "System Integration" at the bottom.

Bottom Diagram: AICC Architecture

This diagram shows the AICC architecture. At the top, there are three main sections: "대행서비스" (Agent Service), "실시간 상담지원" (Real-time Support), and "상담 운영 지원" (Support Operation). Below these are icons for "클론" (Clone), "정보" (Information), "알리모달" (All-modal), "상담 도우미" (Support Assistant), "확자 인식" (Lead Recognition), "VOC분석 리소스 관리" (VOC Analysis Resource Management), "서비스 예측수요" (Service Demand Prediction), and "QA/QC 자동화" (QA/QC Automation). The central part of the diagram is labeled "AICC" and "AI 기술 계층" (AI Technology Layer). It includes a "Knowledge Base" (Knowledge Base) and a "Model/Algorithm" (Model/Algorithm). Below this are icons for "대행사별 상담지원" (Agent-specific Support), "운영/업무지원" (Operation/Work Support), and "메신러닝" (Machine Learning). The bottom section shows "대행사별 상담지원" (Agent-specific Support) and "운영/업무지원" (Operation/Work Support).

시장경쟁력

고성장 CCaaS 시장과의 높은 사업 정합성	- 국내 CCaaS 시장은 2025년 145.2백만 달러에서 2030년 492.5백만 달러로 확대되어 연평균 27.7%의 높은 성장세가 전망됨
구축형 고객의 단계적 클라우드 전환 대응	- 기존 IPCC-AICC 구축 역량과 ECP, Dedicated Cloud 및 글로벌 CCaaS 플랫폼 연계 역량을 함께 보유하여 온프레미스에서 클라우드로의 전환 수요 대응 가능
AI 네이티브 컨택센터로의 기술 확장	- VUI 기반 음성봇 품질평가, 생성형 AI, sLLM 평가체계 및 Agentic AI 기반 ECP-AI를 통해 향후 AI 중심 컨택센터 고도화 수요에 대응

I. 기업 현황

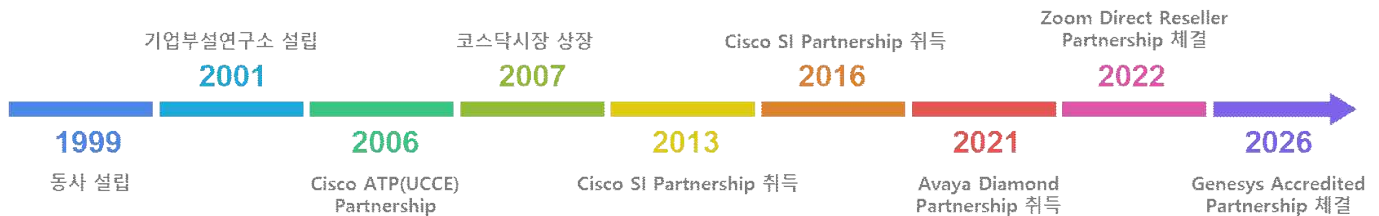
AI·클라우드 기반 엔터프라이즈 커뮤니케이션 전문기업

동사는 IPCC 구축 경험을 기반으로 AICC-CCaaS와 통합 커뮤니케이션 사업을 전개하고 있다. 또한 AI 기반 고객센터 고도화 및 디지털 전환 수요에 대응하며 자체 솔루션과 글로벌 파트너 플랫폼을 결합하여 구축, 운영 및 유지관리까지 통합 지원하는 사업구조를 확보하였다.

■ 기업 개요 및 주요 연혁

동사는 1999년 유무선 통신장비 관련 사업을 기반으로 설립된 이후 2001년 기업부설연구소를 구축하고 엔터프라이즈 커뮤니케이션 기술 기반을 확보하였으며, 2007년 코스닥시장에 상장하였다. 이후 Cisco, Avaya, Alvaria 등 글로벌 커뮤니케이션 기업과 파트너십을 확대하며 기업용 컨택센터와 통합 커뮤니케이션 사업을 고도화하였다. 2021년 Google Cloud, 2022년 Zoom에 이어 2024년 Bright Pattern 및 2026년 Genesys와의 협력체계를 구축하면서 기존 구축형 사업에서 AI·클라우드 기반 서비스로 사업범위를 지속 확대하고 있는 것으로 파악된다.

그림 1. 주요 연혁



자료: 동사 사업보고서(2026.03.), 홈페이지, NICE평가정보(주) 재가공

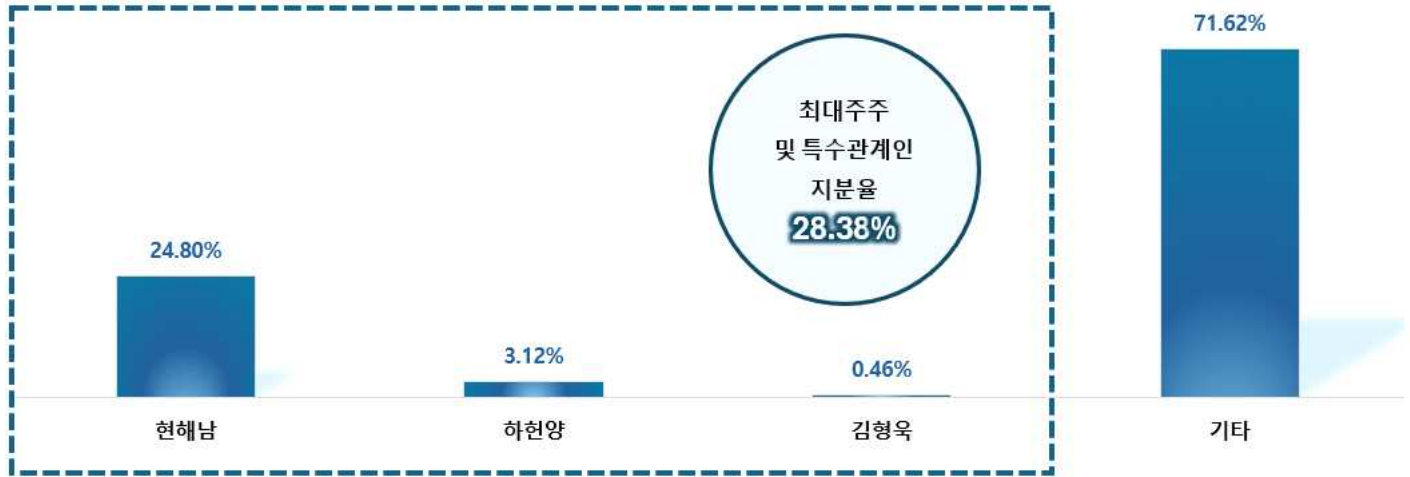
■ 대표이사 주요 이력

동사의 단독 대표이사인 현해남 대표는 서울대학교를 졸업하고 대우통신에서 1984년부터 1998년까지 영업부장으로 근무한 후, 1999년 동사 설립 시점부터 현재까지 대표이사를 맡고 있다. 통신산업의 아날로그·디지털 전환기부터 IP 기반 엔터프라이즈 커뮤니케이션과 클라우드·AI 전환기에 이르기까지 장기간 사업을 경영해 온 점에서 산업 및 고객환경에 대한 높은 이해도를 보유한 것으로 판단된다. 또한 설립 이후 주요 글로벌 벤더와의 파트너십 확대와 컨택센터 사업 고도화를 주도해 왔다는 점에서 동사의 기술·사업 방향을 일관되게 추진할 수 있는 경영 역량을 확보한 것으로 평가된다.

■ 주주 현황

동사의 주주현황을 살펴보면, 2026년 6월 말 기준 최대주주는 현해남 대표이사로 보통주 2,700,000주, 지분을 24.80%를 보유하고 있다. 특수관계인으로는 사내이사 하현양이 340,000주(3.12%), 사내이사 김형욱이 50,000주(0.46%)를 각각 보유하고 있으며, 최대주주 및 특수관계인의 합산 보유지분은 3,090,000주, 28.38%로 확인된다. 대표이사가 최대주주로서 장기간 경영을 수행하고 핵심 경영진 역시 일정 지분을 보유하고 있어, 경영진과 주주 간 이해관계의 연계 및 중장기적인 경영전략 추진 측면에서 안정적인 지배구조가 형성되어 있는 것으로 판단된다.

그림 2. 주주 현황



자료: 동사 분기보고서(2026.06.), NICE평가정보(주) 재가공

※ 주요사항보고서(자기주식취득신탁계약체결결정)(2026.08.19.)기준, 주가안정 및 주주가치 제고를 목적으로 30억 원 규모의 자기주식 취득 신탁계약을 체결(취득예정수량: 보통주 1,408,450주)

■ 사업 분야

표 1. 주요 사업 분야

매출유형	품목	제품 설명
고객성공(CC)	IPCC, AICC, CCaaS, EPA, ECP, ESP	기업용 컨택센터 인프라 구축, AI 상담 자동화, 옴니채널 통합, 클라우드 컨택센터 구축 및 컨설팅
Digital Workplace(UC)	IPT, 영상회의, Webex Calling, Zoom Phone, Cloud Service	기업의 전화·메시징·화상회의 및 협업 환경을 통합하는 커뮤니케이션 인프라 구축
ETaaS	Managed Service, SaaS, 유지보수	컨택센터 및 커뮤니케이션 시스템의 통합 운영, 유지관리, SaaS 및 IT 아웃소싱 서비스 제공

자료: 동사 사업보고서(2026.03.), 동사 분기보고서(2026.06.), NICE평가정보(주) 재가공

고객성공(CC) 사업은 동사의 핵심 사업으로 IP Contact Center 구축에서 AICC 및 CCaaS까지 고객 서비스 인프라 전반을 제공한다. IPCC는 PBX, CTI, IVR, 녹취 및 각종 애플리케이션을 연결하여 전화뿐 아니라 웹, 앱, 이메일, 채팅, SNS 등 다양한 고객 접점을 일관된 상담 환경으로 통합하며, 고객별 프로세스와 기존 업무 시스템에 맞춘 설계·연동이 중요한 사업이다. 동사는 자체 개발한 ESP-r의 통계·모니터링, ESP-i의 스킬 기반 라우팅, ESP-m의 멀티채널 처리 기능 등을 활용하여 컨택센터 운영을 지원하고 있으며, AI 영역에서는 STT/TTS, NLU, 콜봇·챗봇과 생성형 AI를 적용하고 있다. EPA는 AI 콜봇의 구축 부담을 낮추기 위한 패키지형 서비스이며, ECP는 클라우드 컨택센터의 자원·운영·셀프서비스를 통합 관리하는 자체 포털로 활용된다. 최근에는 ECP-AI를 중심으로 Agentic AI가 고객의 목적과 업무 맥락을 이해하고 필요한

절차를 계획·실행할 수 있도록 기술 범위를 확대하고 있다. ECP-AI는 고객의 보안정책, 기존 인프라 및 업무시스템 연계요건에 따라 구축형, Dedicated Cloud 또는 서비스형으로 적용할 수 있도록 설계되었다.

Digital Workplace(UC) 사업은 기업 내부 임직원의 전화, 메시지, 화상회의 및 협업 환경을 하나로 연결하는 통합 커뮤니케이션 사업이다. 기업용 IP Telephony를 중심으로 Cisco Webex Calling, Zoom Phone 등 클라우드 기반 비즈니스 커뮤니케이션 솔루션을 공급하며, 기존 PBX·사내 시스템·그룹웨어 등 고객이 보유한 IT 자원과의 연동을 지원한다. 영상회의 부문에서도 구축형과 클라우드형을 고객 환경에 맞춰 선택할 수 있으며, 다양한 단말과 업무 애플리케이션을 연계하여 원격·하이브리드 근무환경을 구현한다. 특히 동사는 글로벌 플랫폼 자체를 개발한 사업자가 아니라 해당 플랫폼의 구축·통합·기술지원 파트너로서 고객의 레거시 인프라를 분석하고 실제 업무환경에 적용하는 엔터프라이즈 SI 역량을 차별화 요소로 확보한 것으로 판단된다.

ETaaS 사업은 고객센터 및 기업 커뮤니케이션 인프라 구축 이후 운영과 유지관리를 지속 제공하는 서비스 사업이다. 동사는 고객사가 핵심 업무에 집중할 수 있도록 복잡한 시스템의 통합 운영, 장애 대응, 유지보수 및 기술지원 업무를 수행하며 전담 영업·PM·기술지원 인력을 활용한 일관된 서비스 체계를 운영하고 있다. 또한 단순 유지보수에서 Managed Service와 SaaS로 서비스 범위를 확대함으로써 고객의 초기 구축 프로젝트와 후속 운영서비스를 연계하고 있다. 고객센터는 기업의 핵심 고객접점으로 중단 없는 운영과 빠른 장애 대응이 중요하므로 구축 경험과 고객 시스템에 대한 이해가 후속 서비스 수주에 직접적인 경쟁요소로 작용한다. 이에 따라 ETaaS는 기존 고객과의 거래관계 장기화와 반복형 서비스 확대를 통해 동사의 사업 안정성을 높이는 핵심 축으로 기능할 것으로 판단된다.

그림 3. 동사 사업분야

ECS텔레콤은 AI 기반의 고객센터 솔루션과 협업 솔루션으로 고객 경험을 혁신하고 비즈니스 경쟁력을 높입니다.

AI 기술을 중심으로 ECS 텔레콤의 핵심 서비스 영역을 소개합니다.



II. 시장 동향

생성형 AI 결합과 구축방식 다변화로 성장하는 AICC·클라우드 컨택센터 시장

국내 기업 및 공공기관의 고객센터 디지털 전환이 가속화되면서 AI 기반 AICC 도입과 기존 컨택센터의 AI 고도화 수요가 확대되고 있다. 상담 자동화, 상담사 지원, 운영 효율화 및 고객경험 고도화 요구가 증가하는 가운데, 고객의 보안정책과 업무환경에 따라 온프레미스, 전용 클라우드 및 CCaaS 등 다양한 구축방식이 병행되고 있어 관련 솔루션 구축·연동·운영 시장의 지속적인 성장이 기대된다.

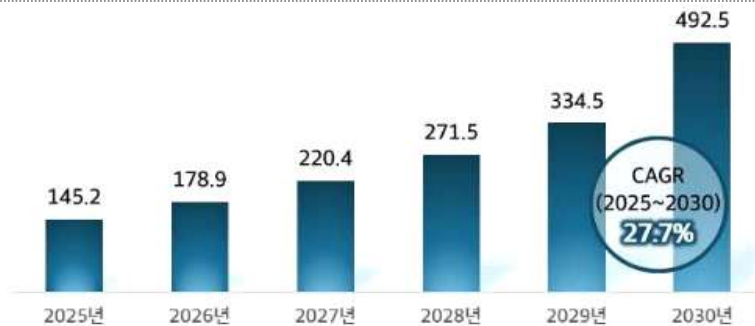
■ 국내외 시장 규모 및 성장률

동사의 주요 목표시장은 국내 기업 및 공공기관을 대상으로 하는 AI 기반 디지털 컨택센터(AICC) 및 클라우드 컨택센터 시장으로 판단된다. 해당 시장은 전화 중심의 전통적 콜센터에서 벗어나 채팅·모바일·이메일 등 다양한 고객 접점을 통합하고, AI 상담봇·음성인식·상담 자동화·운영 분석 기능을 결합한 고객센터 인프라 시장으로 빠르게 전환되고 있다.

글로벌 시장조사기관 Grand View Research에 따르면, 국내 Contact Center as a Service(CCaaS) 시장은 2025년 약 1억 4,520만 달러(약 2,000억 원) 규모에서 2030년 약 4억 9,250만 달러(약 6,800억 원) 수준까지 성장할 것으로 전망되며, 2025~2030년 연평균성장률(CAGR)은 27.7%에 달하는 것으로 나타난다. 이는 국내 기업들의 클라우드 기반 고객센터 전환이 본격화되고 있음을 시사한다.

그림 4. 국내 CCaaS 시장규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

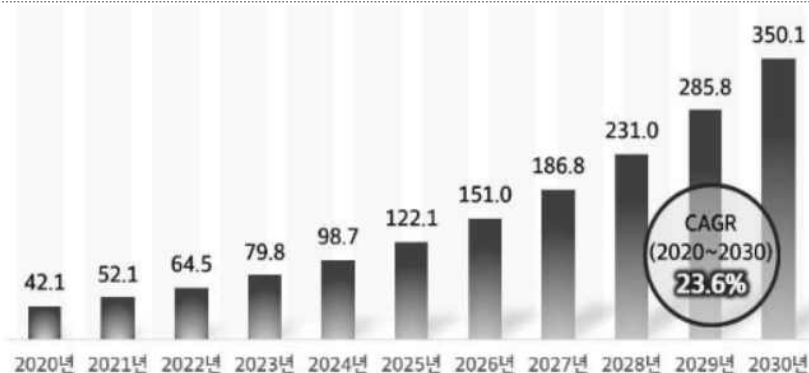


자료: Grand View Research(2025), NICE평가정보㈜ 재가공

또한 AI 기술이 접목된 국내 콜센터 시장 역시 고성장세가 전망된다. Allied Market Research에 따르면, 한국 콜센터 AI 시장은 2020년 4,214만 달러에서 2030년 3억 5,008만 달러로 확대될 것으로 예상되며, 연평균성장률은 23.6%로 제시된다.

그림 5. 국내 콜센터 AI 시장규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



자료: Allied Market Research(2025), NICE평가정보㈜ 재가공

시장 성장은 반복 상담업무의 자동화 수요, 상담 품질 향상, 운영비 절감 니즈, 비대면 고객서비스 확대 등이 주요 요인으로 작용하고 있다. 특히 국내 금융권과 대기업을 중심으로 생성형 AI 기반 상담봇, 실시간 상담 지원, 고객 데이터 분석 솔루션 도입이 확대되고 있어 동사가 보유한 AICC 구축 역량과 자체 솔루션 경쟁력이 직접적인 수혜를 받을 가능성이 높다.

■ 시장 구조 및 산업동향

국내 CCaaS 시장은 기존 대형 기업의 구축형 IPCC를 클라우드 서비스로 전환하는 수요와 신규 클라우드형 컨택센터 도입 수요가 병존하는 구조로 형성되어 있다. 컨택센터는 CRM, ERP, 고객 DB, 인증 및 통신 인프라 등 다수의 기간제 시스템과 연결되므로 단순 SaaS 도입보다 기존 시스템의 분석·연동·데이터 이전 및 운영 안정성을 확보하는 역량이 중요하다. 특히 금융·공공·의료 등 보안 요구 수준이 높은 산업에서는 퍼블릭 클라우드뿐 아니라 Dedicated 또는 Private Cloud 방식의 수요도 존재하여 고객별 구축·운영 경험이 핵심 경쟁요소로 작용한다. 국내에서는 글로벌 CCaaS 플랫폼 사업자, 자체 AICC 솔루션을 보유한 전문기업, 통신·클라우드 사업자 및 SI업체가 함께 경쟁하고 있다. 향후 시장은 기존 고객 기반을 활용한 AI 기능의 추가 도입, 신규 구축형 AICC 및 고객별 클라우드 전환 수요가 함께 견인할 것으로 판단된다.

글로벌 컨택센터 기술은 단순한 음성·채팅의 클라우드 이전을 넘어 생성형 AI와 Agentic AI를 데이터·라우팅·상담사 지원 및 업무 자동화 전반에 내재화하는 방향으로 발전하고 있다. 고객의 과거 대화와 업무 맥락을 유지한 옴니채널 경험, 실시간 상담 지원, 자동 요약·QA 및 지식검색이 주요 기능으로 부상하고 있으며 사람과 AI가 역할을 분담하는 하이브리드 상담체계가 확산되고 있다. 또한 AI가 고객 요청을 직접 해결하는 범위가 넓어질수록 모델의 정확성뿐 아니라 안전성, 추적 가능성 및 AI Observability와 같은 관리기술의 중요성도 확대되는 추세이다. 이에 따라 향후 AICC 및 클라우드 컨택센터의 경쟁력은 공급방식 자체보다 AI의 실제 업무 적용 수준, 기존 기업 시스템과의 통합성, 데이터 거버넌스 및 운영 신뢰성을 함께 확보할 수 있는지 여부에 따라 차별화될 것으로 전망된다.

■ 기술 개발 및 경쟁 환경

CCaaS 산업은 클라우드 기반 라우팅·IVR·녹취·옴니채널 기능에 AI 상담봇, 상담사 지원, WFM 및 분석기능을 통합하는 방향으로 기술 경쟁이 심화되고 있다. 글로벌 시장에서는 Genesys, NICE를 비롯한 전문 CCaaS 업체와 Cisco, Zoom 등 기업 커뮤니케이션 사업자가 AI 기능을 빠르게 고도화하고 있으며, 국내에서는 글로벌 플랫폼의 국내 구축·운영을 담당하는 기업과 자체 AICC·CCaaS를 보유한 전문기업이 병존하고 있다. 동사는 자체 ESP·ECP·ECP-AI와 글로벌 플랫폼 연계 경험을 동시에 확보하여 고객별 하이브리드 환경에 대응하는 전략을 추진하고 있다.

표 2. 국내 경쟁업체 현황

기업명	주요 사업 내용
브리지텍	• AICC, 음성봇 및 컨택센터 솔루션과 함께 다양한 비즈니스 플랫폼과 연동 가능한 클라우드 기반 CCaaS를 제공하는 전문기업
인티큐브	• 자체 개발 Inticube Cloud CS를 중심으로 IPCC·AICC 구축 및 사용량 기반 클라우드 컨택센터 서비스를 제공
인성정보	• 네트워크·시스템 통합 경험을 바탕으로 음성, 채팅, 이메일 등 다양한 고객접점을 통합하는 컨택센터 및 AI 컨택센터 구축서비스 제공

자료: 업체 홈페이지 및 보도자료, NICE평가정보㈜ 재가공

III. 기술분석

컨택센터 인프라부터 AI-클라우드까지 축적된 통합 기술력

동사는 CTI·옴니채널·녹취 등 자체 컨택센터 기술과 VUI 기반 AI 품질관리 기술을 확보하고 있다. 또한 데이터 분석 및 자동화 역량도 지속 강화 중이다. 이를 ECP-ECP-AI와 연계하여 기존 구축형 컨택센터의 AI 고도화부터 Agentic AI 기반 AICC 및 서비스형 모델까지 기술영역을 확대하고 있다.

■ 옴니채널 컨택센터 통합 및 라우팅 기술

동사는 기업의 전화 중심 콜센터를 웹, 앱, 이메일, 채팅, 영상 및 SNS까지 연계하는 옴니채널 컨택센터 구축기술을 보유한다. 자체 ESP(ECS Service Platform)는 컨택센터에서 발생하는 다양한 데이터를 하나의 운영체제에서 활용하기 위한 플랫폼으로, 세부적으로 ESP-i의 CTI 및 스킴 기반 라우팅, ESP-r의 통합통계·실시간 모니터링, ESP-m의 멀티채널 처리, ESP-t의 상담 애플리케이션 연계, ESP-w의 상담인력 관리기능 등을 제공한다. 고객은 필요 기능을 선택하여 기존 PBX, IPCC 및 업무시스템과 연계할 수 있어 전면적인 시스템 교체 없이 단계적으로 운영환경을 고도화할 수 있다.

관련 특허 10-2392861은 음성 상담 중 고객에게 디지털 링크를 전달하여 음성 채널과 하나 이상의 디지털 채널 사이를 전환하고, 채널 변경 과정에서도 기존 상담정보를 전달하는 기술이다. 이는 고객이 전화상담 중 웹·디지털 서비스로 이동하더라도 상담 맥락을 유지하도록 지원함으로써 채널 간 단절을 줄이고 셀프서비스 및 디지털 상담 전환을 용이하게 한다. 동사의 멀티채널·셀프서비스 사업과 기술적 연계성이 높으며, 음성 중심의 컨택센터를 디지털 옴니채널 환경으로 확장하는 핵심 기반기술로 활용될 수 있다. 이러한 자체 소프트웨어와 다수 글로벌 PBX·플랫폼의 연동 경험은 고객별 이기종 시스템을 통합해야 하는 엔터프라이즈 컨택센터에서 기술적 진입장벽으로 기능한다.

■ 통화 연결·녹취 및 AI 음성상담 품질관리 기술

그림 6. AICC 음성봇의 VUI 기반 서비스 품질평가 시스템



자료: 동사 회사소개서

동사는 컨택센터의 기본 기능인 통화 연결과 상담 기록 관리부터 AI 음성봇의 상담 품질을 정량적으로 평가하는 기술까지 음성 커뮤니케이션 관련 기술을 축적하고 있다. 특허 10-2769460은 외부 단말기의 통화 연결 요청 유형을 판별하여 고객 단말과 상대방 단말을 녹취 기능부에 각각 연결하고, 양 연결 사이의 음성을 중계함으로써 통화 연결과 녹취가 동시에 이루어지도록 하는 기술이다. 이를 통해 컨택센터 환경에서 통화 경로와 녹취 기능을 유기적으로 결합할 수 있으며 상담 이력 관리, 품질관리 및 사후 검증에 필요한 데이터

확보 기반을 제공한다. 또한 특허 10-0795889는 사설교환기와 통화 연결을 제공부를 연계하여 호 접속 상황에 맞춘 통화 연결음을 제공·종료하는 기술로, 동사가 장기간 축적해 온 기업용 Telephony 기술 기반을 보여준다.

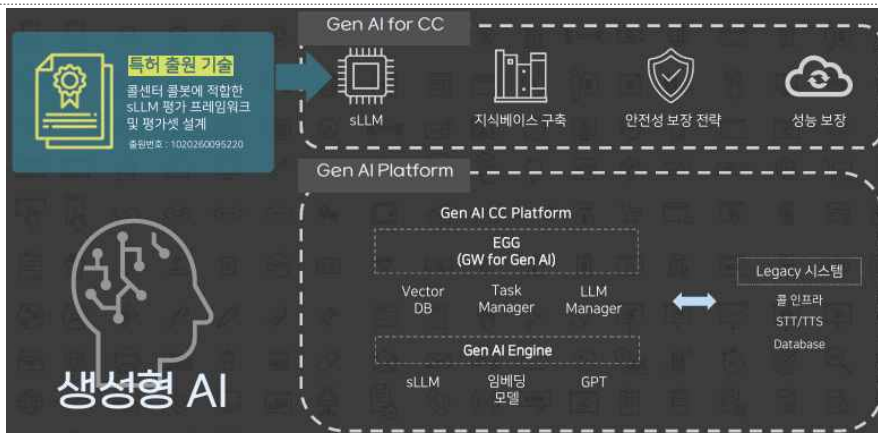
AI 상담 품질 영역에서는 특허 10-2925721 「AICC 음성봇의 VUI 기반 서비스 품질평가 시스템 및 그 방법」을 확보하였다. 해당 기술은 음성봇과 평가자의 상담 내용을 녹취한 뒤 텍스트로 변환하고, VUI에서도 출된 서비스 품질지표와 가중치를 적용하여 상담 품질을 객관적으로 산출·관리한다. 일반적인 음성인식 정확도 평가에 그치지 않고 상담 아이덴티티, 표현, 대화 처리 및 고객 경험과 연결되는 지표를 체계화한다는 점에서 AI 음성봇 운영단계의 품질관리와 차별화된다. 이는 향후 기업 고객이 다수 AI 모델이나 콜봇을 도입할 때 성능 검증과 지속적인 개선기준을 제공하는 기술자산으로 활용될 수 있다.

■ 생성형 AI-Agentic AI 및 클라우드 컨택센터 기술

동사는 기존 컨택센터에 생성형 AI와 Agentic AI를 적용하고 고객별 구축·운영 환경을 지원하기 위해 EPA, ECP 및 ECP-AI를 중심으로 솔루션을 고도화하고 있다. EPA는 STT·TTS·NLU 및 콜봇 게이트웨이 등을 패키지화하여 기업의 초기 AI 도입 부담을 낮추고, 고객별 시나리오와 사용환경에 따라 구축형 또는 서비스형으로 적용할 수 있도록 설계된다. ECP는 클라우드 컨택센터의 운영관리와 자원관리, 셀프서비스 및 AICC 연계를 통합하는 자체 포털로서 다수 고객을 효율적으로 지원하기 위한 기반을 제공한다. ECP-AI는 AI가 고객의 목표와 업무 맥락을 이해하고 필요한 절차를 계획·실행하도록 하는 Agentic AI 기반 AICC 플랫폼으로 고도화되고 있다. 고객별 보안정책과 기존 시스템 연계요건에 따라 구축형과 전용 클라우드를 중심으로 적용할 수 있으며, 표준화가 가능한 영역에서는 서비스형 공급도 지원할 수 있도록 확장성을 확보하고 있다.

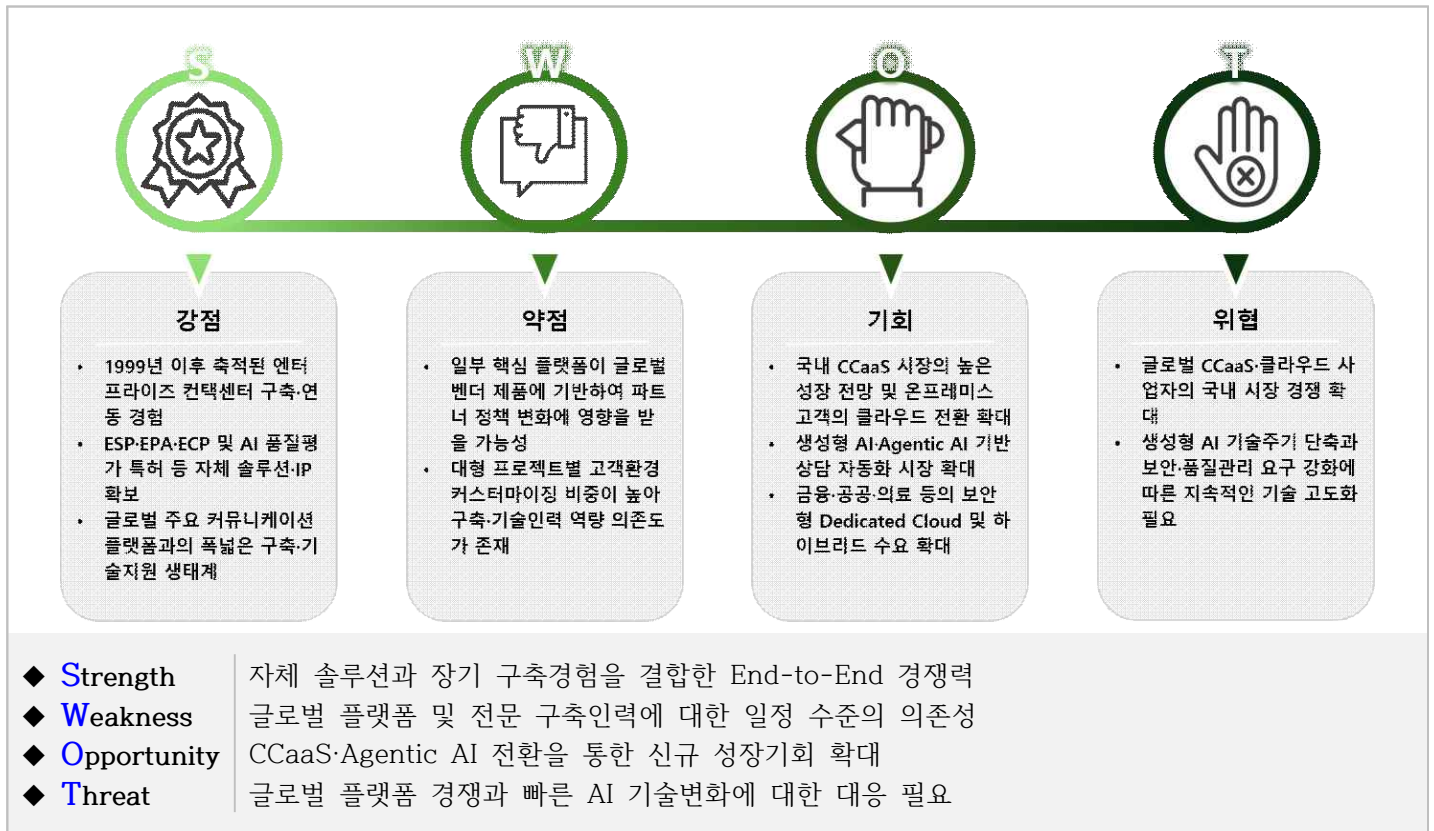
생성형 AI의 기업 적용에서 중요한 모델 품질 검증 역량도 강화하고 있다. 동사는 2026년 콜센터 콜봇용 sLLM 평가 프레임워크 관련 특허를 출원하고, 상담 정확성뿐 아니라 안전한 거절, 규칙 준수, 대화 흐름, 응답속도 및 보안·프라이버시 등 실제 콜봇 운영에 필요한 복수 평가영역을 검증하는 체계를 개발하고 있다. 해당 기술은 등록특허가 아닌 출원단계 기술이나, 향후 ECP-AI에서 고객 업무에 적합한 AI 모델을 선정·검증하고 운영 중 성능을 관리하는 기술로 활용될 가능성이 있다. 이와 같이 동사는 자체 AI·클라우드 기술을 중심으로 Genesys, Zoom, Cisco 등 외부 플랫폼을 고객 환경에 통합하는 구조를 갖추고 있어 특정 플랫폼에 한정되지 않은 하이브리드 컨택센터 구축 및 운영 경쟁력을 확보하고 있다.

그림 7. 생성형 AI-클라우드 컨택센터 기술



자료: 동사 회사소개서

SWOT 분석



PEST 분석



IV. 재무분석

구축 프로젝트 회복으로 제28기 매출 912.1억 원·영업이익 흑자 전환

동사의 제28기 매출액은 전년 대비 24.4% 성장한 912.1억 원, 영업이익은 3.0억 원으로 흑자 전환하였다. 제29기 1분기에도 매출액 235.1억 원, 영업이익 11.3억 원, 당기순이익 12.2억 원을 실현하며 전년 동기 대비 9.4% 성장한 흐름을 나타내었다.

■ 구축과 운영·유지관리가 양대 축을 이루는 매출 구조

동사는 기업용 컨택센터와 통합 커뮤니케이션 인프라를 구축하고 운영·유지관리까지 수행하는 사업자로, 매출은 고객성공(CC)·Digital Workplace(UC)·ETaaS 3개 부문에서 발생하였다. 제28기 부문별 매출 비중은 고객성공 44.0%, ETaaS 41.5%, Digital Workplace 14.5%로 나타나, 프로젝트성 구축 매출과 반복성 운영·유지관리 매출이 양대 축을 형성하였다. ETaaS 부문은 제26기 314.5억 원, 제27기 354.4억 원, 제28기 378.8억 원으로 3개년 연속 증가하여 구축 경기와 독립적인 매출 완충 역할을 수행하였다.

■ 매출 회복이 이익률 개선으로 직결된 손익 구조

제27기 동사는 매출액이 전년 대비 184.6억 원 감소한 733.5억 원을 기록하였으며(매출액증가율 -20.1%), 영업이익은 41.7억 원 감소하며 26.9억 원의 영업손실, 당기순이익은 20.0억 원 감소한 6.3억 원을 나타내었다(영업이익률 -3.7%, 순이익률 0.9%).

제28기 동사는 매출액이 전년 대비 178.6억 원 증가한 912.1억 원을 기록하였으며(매출액증가율 24.4%), 영업이익은 29.9억 원 증가한 3.0억 원, 당기순이익은 10.3억 원 증가한 16.6억 원을 나타내었다(영업이익률 0.3%, 순이익률 1.8%).

제29기 1분기 동사는 매출액이 전년 동기 대비 20.1억 원 증가한 235.1억 원을 기록하였으며(매출액증가율 9.4%), 영업이익은 16.1억 원 증가한 11.3억 원, 당기순이익은 13.9억 원 증가한 12.2억 원을 나타내었다(영업이익률 4.8%, 순이익률 5.2%).

손익 구조는 매출 규모에 연동되는 고정비 레버리지 특성을 보였다. 제27기에는 외형이 축소되는 동안 연구개발비를 포함한 판매비와관리비가 149.6억 원 수준으로 유지되며 영업손실이 발생하였고, 제28기에는 판매비와관리비가 완만히 증가하는 가운데 매출총이익이 확대되며 영업이익이 흑자로 전환되었다.

그림 8. 동사 손익계산서 분석

(단위: 억 원, %, K-IFRS 개별 기준)



자료: 동사 사업보고서(2026.03.), 분기보고서(2026.06.), NICE평가정보(주) 재가공

※ 동사는 3월 결산법인임. 제26기: 2023.04.01~2024.03.31, 제27기: 2024.04.01~2025.03.31, 제28기: 2025.04.01~2026.03.31, 제29기: 2026.04.01~2027.03.31

■ 부채비율 46.2%·자기자본비율 68.4%의 순현금 기초 재무구조

제27기 동사는 총자산이 전년 대비 121.9억 원 감소한 740.3억 원을 기록하였고, 부채총계는 86.6억 원 감소한 227.1억 원, 자본총계는 35.3억 원 감소한 513.2억 원을 나타내었다(유동비율 31.3%p 상승한 294.5%, 부채비율 12.9%p 하락한 44.3%, 자기자본비율 5.7%p 상승한 69.3%).

제28기 동사는 총자산이 전년 대비 39.8억 원 증가한 780.1억 원을 기록하였고, 부채총계는 19.6억 원 증가한 246.7억 원, 자본총계는 20.2억 원 증가한 533.4억 원을 나타내었다(유동비율 1.9%p 하락한 292.6%, 부채비율 1.9%p 상승한 46.2%, 자기자본비율 0.9%p 하락한 68.4%).

제29기 1분기 동사는 총자산이 전년 동기 대비 17.5억 원 증가한 773.9억 원을 기록하였고, 부채총계는 10.6억 원 감소한 241.0억 원, 자본총계는 28.2억 원 증가한 533.0억 원을 나타내었다(유동비율 29.7%p 상승한 300.5%, 부채비율 4.6%p 하락한 45.2%, 자기자본비율 2.2%p 상승한 68.9%).

그림 9. 동사 재무상태표 분석

(단위: 억 원, %, K-IFRS 개별 기준)



자료: 동사 사업보고서(2026.03.), 분기보고서(2026.06.), NICE평가정보(주) 재가공

표 3. 동사 요약 재무제표

(단위: 억 원, %, K-IFRS 개별 기준)

항목	제26기	제27기	제28기	제28기 1분기	제29기 1분기
매출액	918.1	733.5	912.1	215.0	235.1
매출액증가율(%)	-8.8	-20.1	24.4	36.1	9.4
영업이익	14.8	-26.9	3.0	-4.8	11.3
영업이익률(%)	1.6	-3.7	0.3	-2.2	4.8
순이익	26.3	6.3	16.6	-1.7	12.2
순이익률(%)	2.9	0.9	1.8	-0.8	5.2
부채총계	313.7	227.1	246.7	251.6	241.0
자본총계	548.5	513.2	533.4	504.8	533.0
총자산	862.2	740.3	780.1	756.4	773.9
유동비율(%)	263.2	294.5	292.6	270.8	300.5
부채비율(%)	57.2	44.3	46.2	49.8	45.2
자기자본비율(%)	63.6	69.3	68.4	66.7	68.9
영업현금흐름	101.1	29.2	-18.6	-33.7	-36.0
투자현금흐름	-54.0	2.4	-19.6	3.4	86.9
재무현금흐름	-39.2	-41.9	12.0	4.6	-34.9
기말 현금	36.5	26.3	0.1	0.6	16.1

자료: 동사 사업보고서(2026.03.), 분기보고서(2026.06.), NICE평가정보(주) 재가공

■ 동사 실적 전망

동사는 컨택센터 비즈니스 영역을 인프라에 한정하지 않고 고객경험·자동화·투자수익까지 포함하는 고객성공 비즈니스로 정의하고 있어, 관련 산업의 성장성이 견고한 것으로 파악된다. 경기가 둔화되어 투자 심리가 위축되는 경우에도 비대면 서비스 수준을 유지하기 위한 인공지능·자동화 수요가 늘어나는 경향이 있어, 고객성공 영역의 수요는 상대적으로 방어적인 것으로 평가된다. 특히 ETaaS형 관리형 서비스는 고객의 초기 투자비용을 최소화할 수 있어 투자심리 위축 국면에서도 신규 수요를 창출할 수 있을 것으로 기대된다.

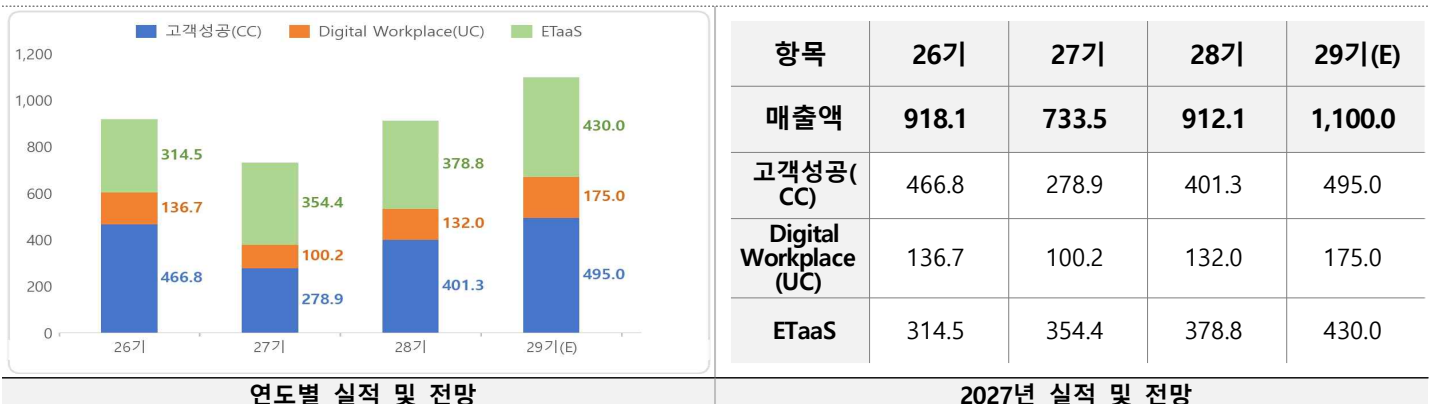
동사는 2026년 6월 기업가치제고계획을 통해 현재 40% 수준인 반복 매출 비중을 3년 내 50% 이상으로, 60% 수준인 AI 직간접 매출 비중을 80% 이상으로 확대하겠다는 목표를 공시하였다. 이에 따라, 동사의 향후 실적은 확보된 수주잔고와 운영·유지관리 매출의 반복성이 성장 드라이버로 작용할 것으로 전망된다. 2026년 6월 말 기준 종료되지 않은 프로젝트의 수주잔고는 348.4억 원이며, 이 가운데 ETaaS가 293.2억 원을 차지하여 구축 종료 이후에도 매출이 이어지는 계약 구조가 확인되었다. ETaaS 잔고가 두텁게 유지되는 구조는 구축 프로젝트 종료 이후에도 운영·유지관리 매출이 이어지는 사업 특성을 반영하는 것으로 평가된다. 제29기 1분기 영업이익이 전년 동기 영업손실에서 흑자로 전환된 점과 잔고 수준을 함께 고려하면 실적 회복 흐름이 이어질 것으로 판단된다. 이에 더해 동사는 2026년 3월 자기주식 소각에 이어 8월 신탁계약을 체결해 주주환원을 연속 집행하고 있는 것으로 확인되면서, 자본정책과 영업 회복이 함께 진행되는 국면으로 평가된다.

시장 측면에서는 컨택센터 소프트웨어 수요가 클라우드·생성형 AI 응대 플랫폼으로 이전하며 연평균 두 자릿수 성장이 전망되고, 국내 구축·솔루션 시장도 AICC 확산에 따라 2025년 12.05% 확대되었다. 동사는 자체 개발한 ESP 플랫폼과 음성봇 품질평가 방법론 특허를 바탕으로 컨택센터 인프라, 채널 통합, AI 응대 및 기존 업무시스템 연계를 함께 요구하는 발주에 통합적으로 대응할 수 있는 기반을 보유하고 있다. 특히 고객별 보안정책과 업무환경에 맞춘 구축 역량은 금융·공공·대기업의 AICC 고도화 수요에 대응하는 경쟁요소로 작용하며, 향후 표준화가 가능한 기능은 클라우드 또는 서비스형으로 공급범위를 확대할 수 있을 것으로 판단된다.

이에 따라 동사의 2027년 매출액은 전년 대비 20.6% 성장한 1,100억 원 수준으로 전망된다. 전년 912.1억 원 대비 증가분 187.9억 원은 고객성공 93.7억 원, ETaaS 51.2억 원, Digital Workplace 43.0억 원의 부문별 기여로 구성된다.

그림 10. 동사 사업부문별 실적 및 전망

(단위: 억 원, K-IFRS 개별 기준)



자료: 동사 사업보고서(2026.03.), 분기보고서(2026.06.), NICE평가정보(주) 재가공 및 추정

V. 주요 변동사항 및 향후 전망

AI-클라우드 사업 고도화와 적극적인 주주환원을 통한 기업가치 제고

동사는 생성형 AI와 Agentic AI 기반 컨택센터 기술을 고도화하는 한편, 반복형 사업 확대를 통해 성장 기반을 강화하고 있다. 또한 배당정책과 자기주식 소각·취득을 병행하며 주주환원의 지속성과 기업가치 제고를 적극 추진하고 있다.

■ 생성형 AI 품질검증 기술을 통한 AICC 경쟁력 고도화

동사는 생성형 AI의 실제 컨택센터 적용 확대에 대응하여 AI 모델의 성능과 서비스 품질을 검증하는 기술역량을 강화하고 있다. 2026년 5월 한국지능정보시스템학회 춘계학술대회에서 콜센터 콜봇 환경에 적합한 sLLM 평가 프레임워크 및 평가셋 설계 연구를 발표하였으며, 관련 핵심 기술에 대한 특허 출원도 진행하였다. 해당 기술은 상담 정확성뿐만 아니라 대화 흐름, 규칙 준수, 안전한 거절, 응답속도, 보안 및 프라이버시 등 실제 컨택센터 운영에 요구되는 요소를 종합적으로 평가하기 위한 것으로 파악된다. 또한 다양한 산업별 사용 시나리오와 고객 응대 유형을 반영하여 평가 정밀도를 높이고, 지속적인 모델 개선이 가능하도록 설계된 점이 특징이다. 기존 VUI 기반 음성봇 품질평가 특허 10-2925721과 연계할 경우 음성 사용자 경험과 생성형 AI 모델의 성능을 함께 관리하는 기술체계를 구축할 수 있어, 향후 AICC 플랫폼의 모델 선정·검증 및 고객 컨설팅 경쟁력 강화에 기여할 것으로 전망된다.

■ ECP-AI 및 글로벌 파트너십 기반 클라우드 사업 확대

동사는 기존 IPCC와 AICC 사업에 생성형 AI와 클라우드 기술을 결합하기 위해 자체 ECP를 지속 고도화하고 있으며, 최근에는 Agentic AI 기반 AICC 플랫폼인 ECP-AI로 사업영역을 확대하고 있다. ECP-AI는 정해진 시나리오에 따라 응답하는 기존 챗봇·콜봇을 넘어 고객의 의도와 목표를 파악하고, 기존 CRM 및 업무시스템과 연계하여 필요한 절차를 계획·실행하는 방향으로 서비스 범위를 확장하고 있다. 고객의 보안정책과 인프라 환경에 따라 구축형, Dedicated Cloud 및 서비스형으로 유연하게 적용할 수 있도록 설계되고 있다. 아울러 Genesys 파트너십과 Zoom Contact Center 구축 역량 등 글로벌 커뮤니케이션 플랫폼과의 협력체제도 확대하고 있다. 동사는 자체 컨택센터·AI 솔루션과 글로벌 플랫폼의 구축·연동 역량을 함께 활용하여 기존 온프레미스 고객의 AI 고도화, 신규 AICC 구축 및 고객별 클라우드 전환 수요에 폭넓게 대응할 수 있을 것으로 기대된다.

■ 반복형 사업 확대와 적극적인 주주환원 정책을 통한 기업가치 제고

동사는 AI·클라우드 중심의 사업구조 전환과 함께 실적의 안정성과 주주가치 제고를 위한 중장기 정책을 적극 추진하고 있다. 2026년 기업가치 제고 계획을 통해 현재 약 40% 수준인 반복적으로 발생하는 매출 비중을 향후 3년 내 50% 이상으로 확대하고, AI 직·간접 매출 비중도 약 60%에서 80% 이상으로 높이는 목표를 제시하였다. 주주환원 측면에서는 2026년 3월 보유 자기주식 1,405,500주를 전량 소각한 데 이어, 2026년 8월 19일 주가안정과 주주가치 제고를 목적으로 신한투자증권과 30억 원 규모의 자기주식 취득 신탁계약을 추가로 체결하였다. 계약기간은 2027년 2월 18일까지이며, 이사회 결의 전일 종가를 기준으로 산출한 취득예정수량은 보통주 1,408,450주로 공시되었다. 또한 2026년을 포함한 향후 3개 사업연도에 걸쳐 일정 수준 이상의 현금배당을 시행한다는 방침도 제시한 만큼, 성장사업 투자와 반복형 사업 확대에 더해 배당·자기주식 정책을 병행함으로써 중장기적으로 기업가치 및 주주환원의 예측 가능성을 높여갈 것으로 전망된다.

이씨에스(067010)

■ 최근 뉴스 및 향후 전망

☐ 프롬프트 : 동사의 최근 뉴스와 향후 전망에 대해 알려주세요

☒ 생성형 AI 답변 :

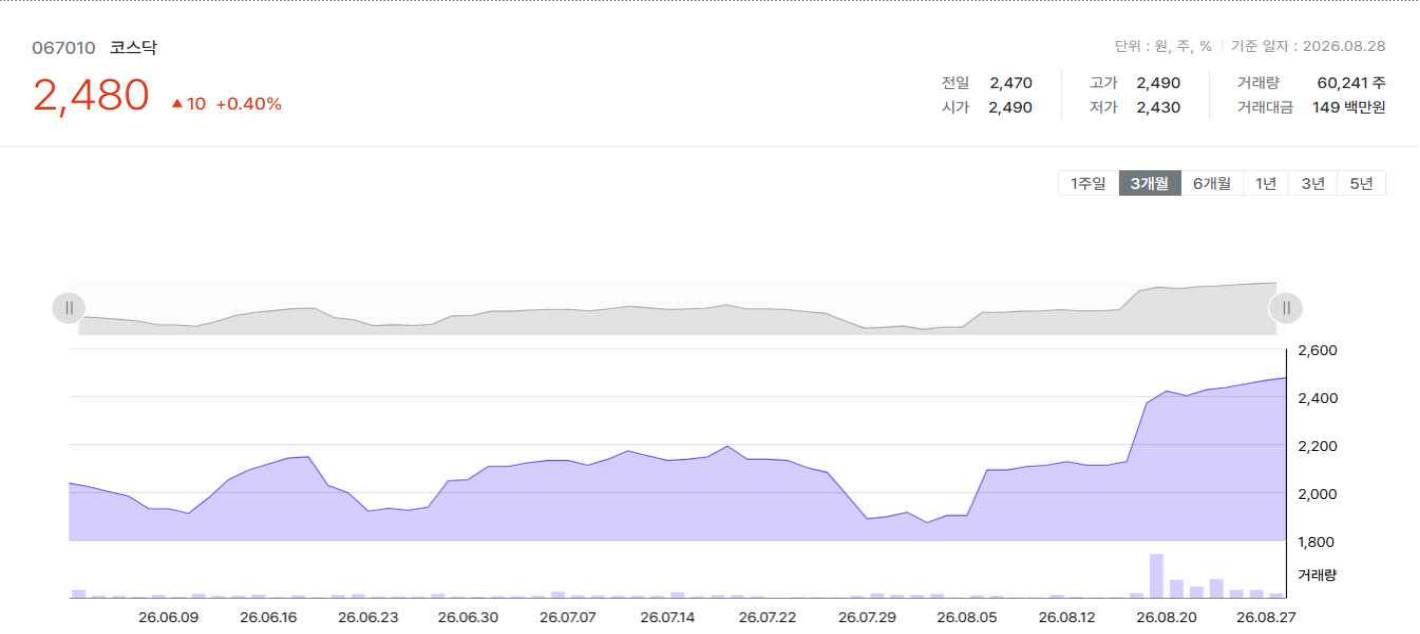
“이씨에스는 최근 AI 솔루션 도입에 따른 영업 실적 개선으로 흑자전환을 달성함과 동시에 주당 최소 150원의 현금배당을 추진하며 기업가치 제고에 나선 점이 긍정적으로 평가된다. 향후, 기업들의 AI 기반 컨택센터(AICC) 전환 및 디지털 워크플레이스 시장 성장에 힘입어 ICT 솔루션 부문의 중장기적인 매출 확대와 수익성 제고가 기대된다.”

* 자료 : Gemini

증권사 투자 의견(하단)

작성기관	투자의견	목표주가	작성일
최근 6개월간 발간보고서 없음.			

시장 정보(주가 및 거래량)



자료: NICE Bizline(2026.08.28.)

최근 3개월간 한국거래소 시장경보제도 지정여부

시장경보제도란?
한국거래소 시장감시위원회는 투기적이거나 불공정거래 개연성이 있는 종목 또는 주가가 비정상적으로 급등한 종목에 대해 투자자주의 환기 등을 통해 불공정거래를 사전에 예방하기 위한 제도를 시행하고 있습니다.
시장경보제도는 「투자주의종목 투자경고종목 투자위험종목」의 단계를 거쳐 이루어지게 됩니다.
※관련근거: 시장감시규정 제5조의2, 제5조의3 및 시장감시규정 시행세칙 제3조~제3조의7

기업명	투자주의종목	투자경고종목	투자위험종목
이씨에스	X	X	X