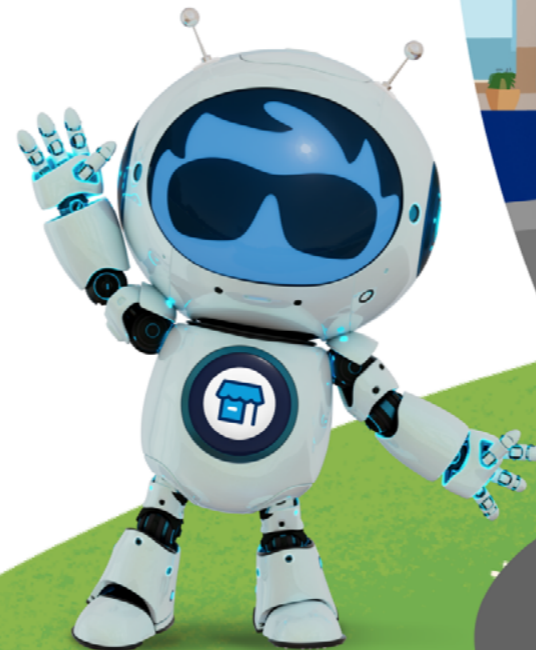




SIXTH EDITION

스타트업 & SMB 트렌드 보고서

전 세계 3,350명의 스타트업과
SMB 리더들로부터 얻은 인사이트



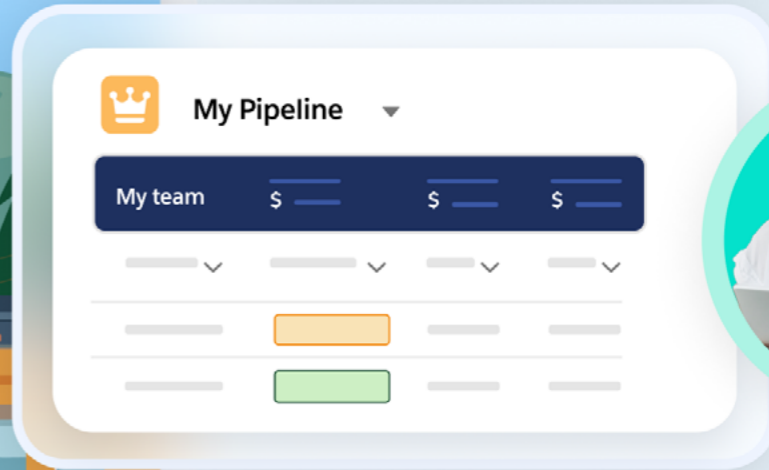
Automated
Email Send



Email Open



Make Intro Call



Agentforce Service Agent

Card Upgrade Offer

Accept

Reject

세일즈포스의 인사말

Kris Billmaier

EVP & GM, 세일즈 클라우드 및
셀프 서비스 & 성장 제품 담당

스타트업·중소기업은 작은 규모로도 큰 변화를 만들어냅니다. 많은 스타트업·중소기업이 빠르게 성장하며, 더 큰 경쟁 기업들과 비슷한 수준의 수익을 내고 있습니다. 이는 적은 리소스로 여러 어려움을 극복하며 이루어낸 결과입니다.

인공지능(AI)이 **자율적인 에이전트**로 발전하면서, 스타트업·중소기업은 운영을 효율적으로 확장할 수 있는 강력한 기회를 맞이하고 있습니다. AI 에이전트는 고객 소통과 내부 업무를 독립적으로 처리할 수 있어, 스타트업·중소기업이 제한된 자원으로 더 많은 일을 할 수 있도록 도와줍니다. 오늘날 AI를 도입한 스타트업·중소기업들은 이미 뚜렷한 성과를 보고 있습니다. 생산성 향상, 개인화된 고객 경험 제공, 그리고 매출 성장 같은 효과를 경험하고 있습니다.

전 세계 스타트업·중소기업 리더들을 대상으로 한 설문조사를 바탕으로 작성된 여섯 번째 “스타트업 & SMB 트렌드 보고서” 보고서는, 미래 지향적인 기업들이 이 중요한 시기를 어떻게 헤쳐 나가고 있는지 보여줍니다. 이 보고서는 다음 내용을 다룹니다:

- 스타트업·중소기업이 대기업 등과 같은 경쟁자들과 경쟁하기 위해 기술 투자를 강화하는 방법
- 데이터와 기술 활용 접근 방식에서 고속 성장 중인 스타트업·중소기업과 다른 기업들 간의 차이점
- 스타트업·중소기업이 AI를 도입하면서 얻고 있는 교훈

AI와 데이터를 활용한다면 스타트업·중소기업의 미래는 밝아 보입니다. 이 보고서가 새로운 성장의 시대를 개척하는 데 도움이 되기를 바랍니다.



이 보고서에서 다룰 내용

여섯 번째 에디션인 “스타트업 & SMB 트렌드 보고서”를 위해, 세일즈포스는 직원 수 200명 이하의 스타트업·중소기업 리더 3,350명을 대상으로 설문조사를 진행했습니다. 이 글로벌 설문조사를 통해 다음 내용을 확인할 수 있습니다:

- 성장하는 스타트업·중소기업이 동종 기업과 차별화되는 점
- 스타트업·중소기업이 목표를 달성하기 위해 기술 스택을 전략적으로 구성하는 방법
- AI가 생산성과 매출에 미치는 영향 및 스타트업·중소기업의 AI 확장 계획

반올림으로 인해 보고서의 퍼센트 합계가 100%가 되지 않을 수 있습니다. 모든 비교 계산은 반올림되지 않은 실제 숫자를 기준으로 수행되었습니다.

이 보고서의 데이터는 2024년 8월 3일부터 9월 16일까지 진행된 이중 익명 설문조사에서 수집되었습니다. 응답자는 6개 대륙의 26개국을 대표하며, 모두 제 3자 패널 소속입니다. 자세한 설문조사 대상 정보는 [47페이지를 참고](#)하세요.



전 세계 스타트업·중소기업 리더 3,350명을
대상으로 한 설문조사

이 보고서에서 다룰 내용

기업의 성과 수준

이 보고서에서는 설문 응답자를 지난 12개월 동안의 매출 변화에 따라 다음과 같은 수준으로 분류합니다.

62%

성장하는 스타트업·중소기업
매출이 5% 이상 증가



30%

정체된 스타트업·중소기업
수익이 -5%에서 +5% 사이로
변동

8%

쇠퇴하는 스타트업·중소기업
수익이 5% 이상 감소

목차

핵심 요약	06
Chapter 1 스타트업·중소기업, 밝은 미래를 내다보다	07
Chapter 2 AI 기술 투자가 성장을 이끄는 길을 열다	11
Chapter 3 스타트업·중소기업, 에이전트형 AI 시대를 맞아 혁신을 수용하다	16
Chapter 4 스마트 데이터 전략이 게임의 판도를 바꾸다	23
미래 전망	27
부록	30
업종별 분석	38
설문 조사 대상 개요	46



핵심 요약

효율성과 성장을 추구하는 스타트업·중소기업은 고객 관계를 강화하고 확장하는 운영을 지원하기 위해 기술 투자를 강화하고 있습니다. 이들은 시를 도입하고, 빠른 속도와 신뢰성, 고객에 대한 명확한 이해를 제공하는 데이터 전략을 우선시하는 것이 중요하다는 점을 인식하고 있습니다. 또한 신뢰를 얻고 유지하는 데 중점을 두며, 이러한 전략적이고 적극적인 움직임은 스타트업·중소기업이 급변하는 비즈니스 환경에서 더 큰 경쟁자들과 함께 성장할 수 있는 기반을 마련합니다.

01

스타트업·중소기업, 밝은 미래를 내다보다

스타트업·중소기업은 적극적으로 성장을 추구하며 더 큰 경쟁자들에게 과감히 도전하고 있습니다. 스타트업·중소기업 리더의 81%가 자사 비즈니스의 미래에 대해 낙관적입니다.

02

AI 기술 투자가 성장을 이끄는 길을 열다

기술 투자가 증가하고 있습니다. 리더들은 자신의 전략에 자신감을 보이지만, 기술 변화의 속도, 도구의 수, 그리고 증가하는 보안 우려로 인해 부담을 느끼는 경우도 있습니다. 스타트업·중소기업의 76%는 작년보다 기술에 더 많은 비용을 지출하고 있습니다.

03

스타트업·중소기업, 에이전트형 AI 시대를 맞아 혁신을 수용하다

스타트업·중소기업은 단순히 AI를 도입하는 데 그치지 않고, 매출 증가, 생산성 향상, 고객 경험 개선 효과를 바탕으로 투자를 더욱 확대하고 있습니다. 실제로 AI를 도입한 스타트업·중소기업의 90%가 운영 효율성이 향상되었다고 보고하고 있습니다.

04

스마트 데이터 전략이 게임의 판도를 바꾸다

스타트업·중소기업은 데이터의 폭발적 증가와 이를 통해 열리는 기회를 인식하고, 데이터를 체계적으로 관리하고 보호하는데 우선순위를 두고 있습니다. 스타트업·중소기업의 66%가 데이터 관리에 대한 투자를 늘리고 있습니다.



1

스타트업·중소기업,
밝은 미래를 내다보다



01

성장하는 스타트업·중소기업, 경험을 우선시하다

스타트업·중소기업을 운영하는 것은 높은 위험과 높은 보상이 따르는 도전입니다. 솔직히 말해, 끊임없이 변화하는 경제적, 기술적 환경 속에서 방향을 찾아가는 기업들에게는 안전망이 거의 없습니다.

불확실성에도 불구하고, 현재 스타트업·중소기업 리더들은 낙관적입니다. 10명 중 8명이 자사 비즈니스의 미래에 대해 자신감을 보이고 있습니다.

그러나 일부 스타트업·중소기업은 다른 기업들보다 더 강력한 성과를 보여주며, 그들의 우선순위가 그 이유를 설명할 수 있습니다.

정체되거나 하락세에 있는 스타트업·중소기업의 최우선 목표는 새로운 고객을 확보하는 것입니다. 반면, 성장하는 스타트업·중소기업은 고객을 처음부터 끌어들이는 경험을 개선하는데 집중합니다. 이들 리더는 또한 기존 기술을 업그레이드하고 새로운 솔루션을 도입하여 비즈니스를 강화하는 것을 우선시합니다.

스타트업·중소기업, 기술 개선과 고객 및 직원 역량 강화에 집중

스타트업·중소기업 리더들의 비즈니스 미래에 대한 낙관론



스타트업·중소기업의 주요 우선순위

성장하는 스타트업·중소기업

- 1 고객 경험 개선
- 2 기존 도구 및 기술 활용 개선
- 3 새로운 도구 및 기술 도입

정체된 스타트업·중소기업

- 1 신규 고객 확보
- 2 고객 경험 개선
- 3 고객 충성도 구축

쇠퇴하는 스타트업·중소기업

- 1 신규 고객 확보
- 2 비용 절감
- 3 새로운 시장 공략

01

스타트업·중소기업, 더 큰 경쟁자들에 맞서 유리한 위치에 있다고 느끼다

스타트업·중소기업은 종종 약자로 여겨지지만, 스타트업·중소기업 리더들은 자신들의 비즈니스가 독특한 가치를 제공하며 더 큰 경쟁자들보다 강력한 고객 관계를 구축한다고 느끼고 있습니다.

10명 중 6명이 넘는 스타트업·중소기업 리더들이 주요 경쟁자를 자신들과 비슷한 규모의 기업이 아니라 더 큰 기업으로 보고 있습니다.

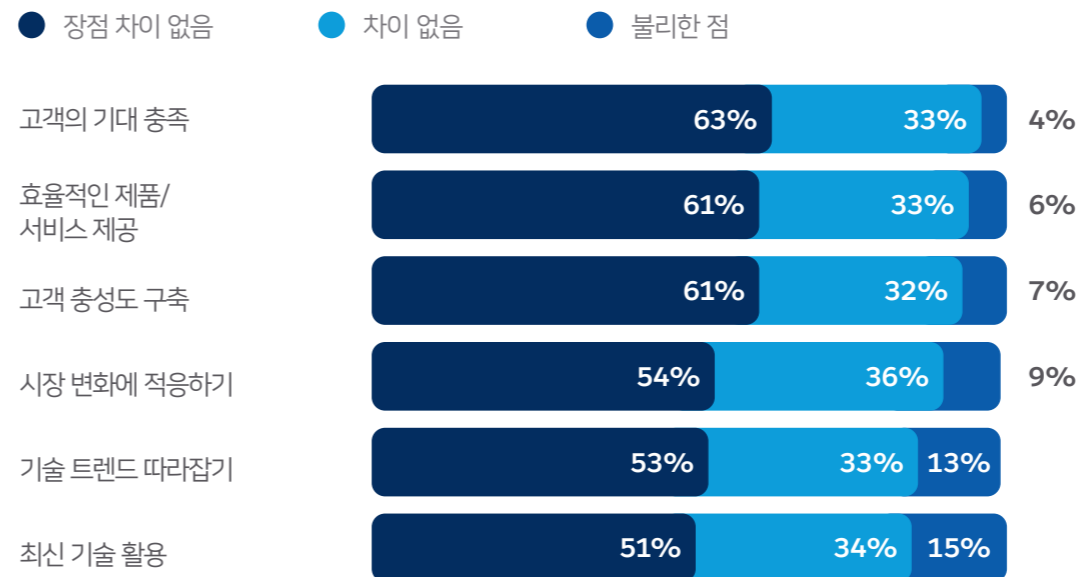
전반적으로 스타트업·중소기업 리더들은 더 큰 경쟁자들에 맞서 유리한 위치에 있다고 느끼고 있습니다. 자원이 제한적일 수는 있지만, 스타트업·중소기업은 시장 상황에 빠르게 적응하고 대응하는데 강점을 보이고 있습니다. 실제로 스타트업·중소기업 리더의 54%가 시장 변화에 적응하는 데 있어 자신들이 유리하다고 생각하고 있습니다.

스타트업·중소기업, 고객 만족과 독창적 가치 제공에서 강점을 가지고 있다고 말하다

다음 의견에 동의하는 스타트업·중소기업 리더들



스타트업·중소기업 리더들이 더 큰 기업들과 자신들을 비교하는 방식



01

스타트업·중소기업, 기술 과제에 도전하다

매출 성장과 고객 유치는 스타트업·중소기업에게 가장 어려운 과제이지만, 기술을 따라잡는 것도 높은 우선순위로 꼽힙니다.

대기업들이 계속 디지털화를 진행함에 따라, 절반 이상의 스타트업·중소기업 리더들이 기술적으로 뒤처질 것을 우려하고 있으며, 비슷한 비율의 리더들이 기술 변화의 속도에 압도감을 느낀다고 인정하고 있습니다.

그럼에도 불구하고, 스타트업·중소기업 리더들은 자신들의 기업이 기술에 대해 현명한 결정을 내리고 있으며, 기술이 성공을 위한 기반을 마련해 준다고 믿고 있습니다.

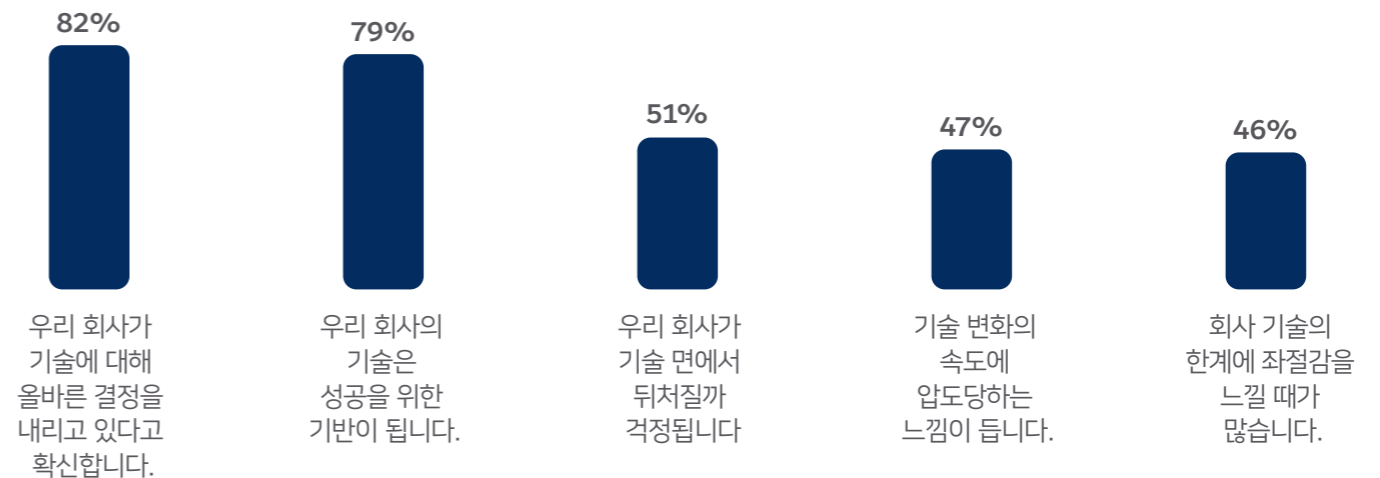
비즈니스 성장 외에 스타트업·중소기업의 주요 과제는 기술을 따라잡는 것입니다

주요 스타트업·중소기업 과제

- 1 판매 수익 증대
- 2 신규 고객 확보
- 3 변화하는 기술을 따라잡기
- 4 다른 비즈니스와의 경쟁
- 5 기존 고객 유지

[전체 목록은 31페이지를 참조하세요.](#)

다음 의견에 동의하는 스타트업·중소기업 리더들



2

AI 기술 투자가 성장을 이끄는 길을 열다



02

스타트업·중소기업, 기술 투자 확대

기술에서 뒤처질 수 있다는 우려를 해결하기 위해 스타트업·중소기업은 적극적으로 투자를 늘리고 있습니다. 스타트업·중소기업의 기술 지출은 증가 추세에 있으며, 76%가 작년보다 기술에 더 많은 비용을 지출하고 있고, 단 5%만이 지출을 줄이고 있습니다.

기술에 관해서는 대부분의 스타트업·중소기업이 자신들이 비슷하거나 더 큰 규모의 경쟁자들과 보조를 맞추고 있다고 믿고 있습니다. 그러나 매출이 감소하고 있는 스타트업·중소기업은 더 큰 경쟁자들보다 뒤처질 가능성이 높습니다.

성장하는 스타트업·중소기업은 기술 발전을 따라가는 데 더 큰 어려움을 겪는 경향이 있으며, 이는 이들이 이 과제를 심각하게 받아들이고 있음을 보여줍니다. 반면, 덜 성공적인 동종 기업들은 이러한 도전 과제를 과소평가하고 있을 가능성이 있습니다.

성장하는 스타트업·중소기업, 더 강력한 투자와 자신감을 보인다

다음 의견에 동의하는 스타트업·중소기업 리더

- 성장하는 스타트업·중소기업
- 정체된 스타트업·중소기업
- 쇠퇴하는 스타트업·중소기업

모든 스타트업·중소기업 우리 회사는 기술 측면에서 동종 업계와 보조를 맞추고 있습니다.



우리 회사는 기술 측면에서 대기업과 보조를 맞추고 있습니다.

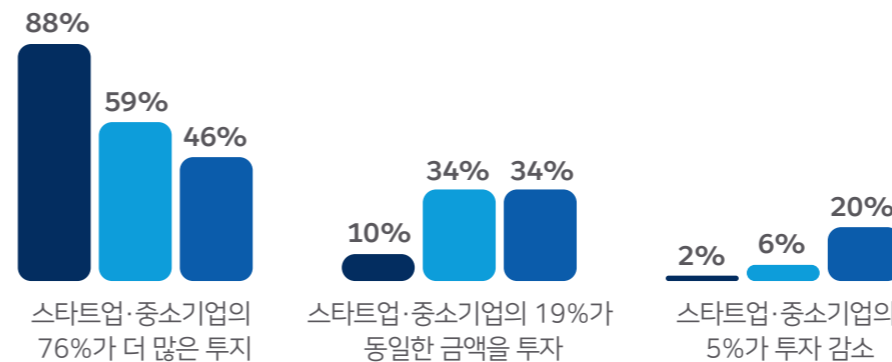


변화하는 기술을 따라잡는 것은 어려운 일입니다.



1년 전과 비교한 스타트업·중소기업의 기술 투자

- 성장하는 스타트업·중소기업
- 정체된 스타트업·중소기업
- 쇠퇴하는 스타트업·중소기업



성장하는 스타트업·중소기업, 기술 스택을 통합하다

스타트업·중소기업은 대체로 기술을 수용하고 있지만, 너무 많은 도구를 사용하는 것이 반드시 더 나은 것은 아닙니다.

스타트업·중소기업은 평균 7개의 서로 다른 비즈니스 애플리케이션을 사용하고 있으며, 이는 충분한 자원과 기술 전문성이 없을 경우 부담으로 작용할 수 있습니다.

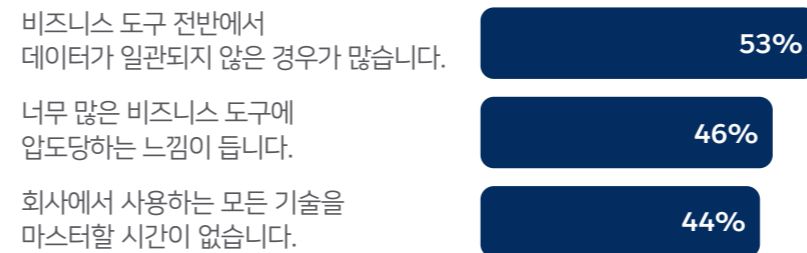
예를 들어, 절반 이상의 스타트업·중소기업 리더들이 다양한 도구 간에 데이터 불일치가 자주 발생한다고 보고하고 있습니다.

정체되거나 하락세에 있는 기업들과 비교했을 때, 성장하는 스타트업·중소기업은 기술을 통합된 솔루션으로 설명할 가능성이 더 높습니다. 별도의 연구에 따르면, 이러한 접근 방식은 시간을 낭비하는 일을 줄이는 데 도움이 될 수 있습니다. 소규모 비즈니스 운영자들은 매일 평균 1.5시간을 낭비하며, 이 중 약 20%는 여러 애플리케이션 간 전환에서 발생한다고 보고합니다.¹

¹ Slack 소규모 비즈니스 생산성 트렌드, 2024

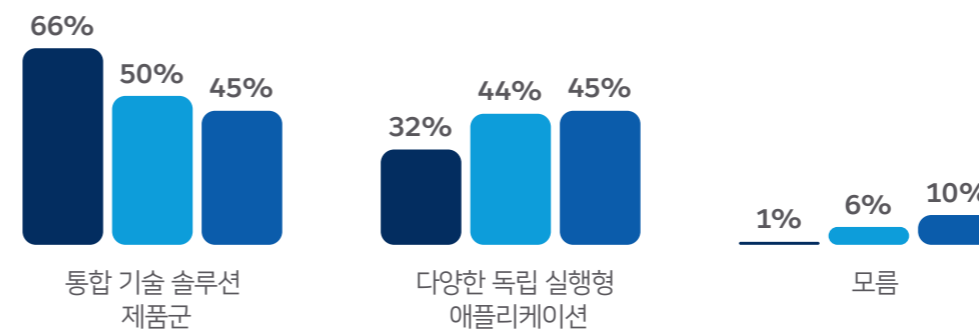
스타트업·중소기업 리더의 거의 절반이 너무 많은 비즈니스 도구에 압도감을 느끼고 있다

다음 의견에 동의하는 스타트업·중소기업 리더들



스타트업·중소기업 리더들이 기술 조합을 설명하는 방식

● 성장하는 스타트업·중소기업 ● 정체된 스타트업·중소기업 ● 쇠퇴하는 스타트업·중소기업



02

리더들이 가장 큰 기술 과제를 신중히 검토하다

스타트업·중소기업이 점점 더 기술 중심으로 변화하면서 새로운 과제에 직면하고 있습니다.

예상대로, 매출이 감소하는 스타트업·중소기업은 예산 제약의 압박을 더 크게 느끼는 경향이 있습니다.

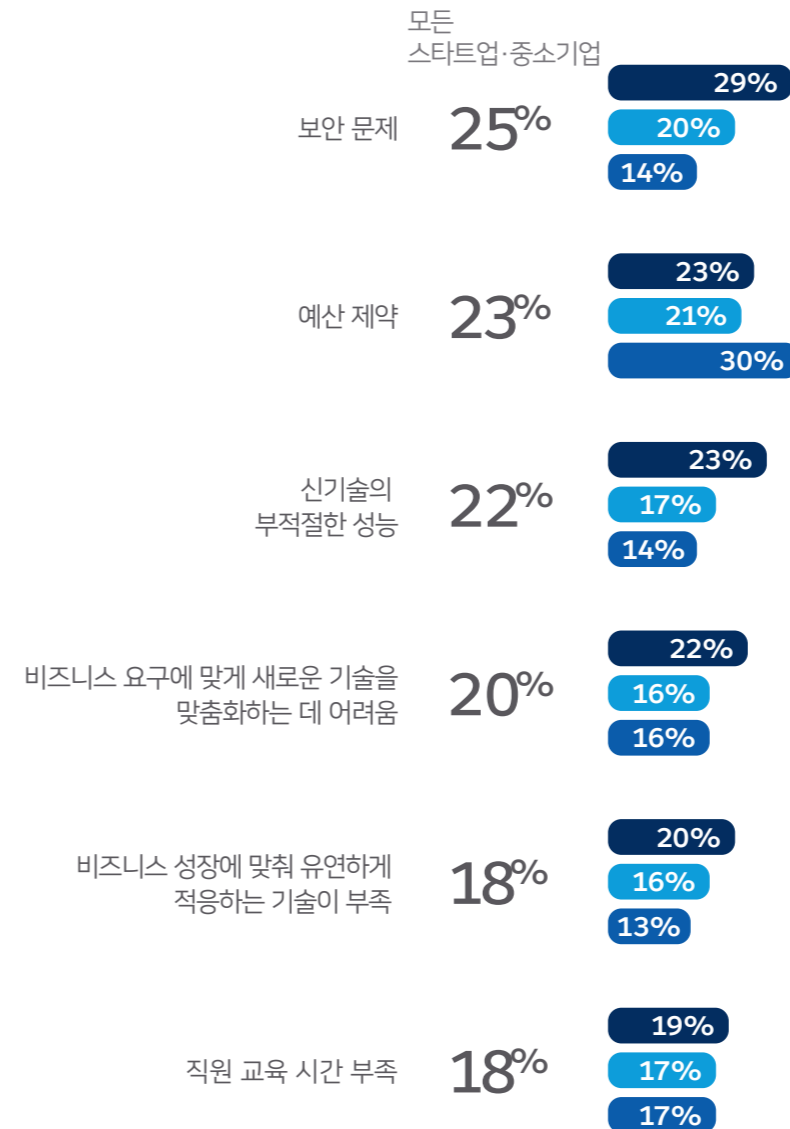
한편, 성장하는 스타트업·중소기업은 데이터 유출, 피싱 공격, 랜섬웨어와 같은 보안 우려를 표명할 가능성이 두 배 더 높습니다.

추가적으로, 성장하는 스타트업·중소기업의 리더들은 기술에 더 많은 요구를 하는 것으로 보이며, 기술 성능, 맞춤화, 확장성에 대한 문제를 더 많이 표명하고 있습니다.

보안이 예산보다 더 큰 기술적 과제

다음 사항을 주요 과제로 보는 스타트업·중소기업 리더들

- 성장하는
스타트업·중소기업
- 정체된
스타트업·중소기업
- 쇠퇴하는
스타트업·중소기업



기술 투자 우선 사항에서 AI가 주도하다

스타트업·중소기업이 새로운 기술을 평가할 때, 기능성, 가격, 설치 및 유지 관리의 용이성, 고객 서비스 품질 등 여러 요소를 고려합니다.

성장하는 스타트업·중소기업은 주로 AI 기능에 집중하는 반면, 덜 성공적인 스타트업·중소기업들은 AI 기능을 고려 사항 상위 3위에도 포함하지 않습니다. 그에 비해, 정체되거나 하락세인 스타트업·중소기업은 가격을 가장 중요한 요소로 봅니다.

기술을 평가할 때, 성장하는 스타트업·중소기업 리더의 40%는 AI 기능이 매우 중요하다고 말하는 반면, 하락세에 있는 스타트업·중소기업에서는 23%만이 그렇게 응답합니다.

성장하는 스타트업·중소기업은 정체되거나 하락하는 동종 기업들보다 AI를 더 우선시한다

새로운 기술 평가 시 주요 요소

성장하는 스타트업·중소기업

- 1 AI 기능
- 2 사용 편의성
- 3 기존 인프라 또는 시스템과의 호환성

정체된 스타트업·중소기업

- 1 가격
- 2 사용 편의성
- 3 AI 기능

쇠퇴하는 스타트업·중소기업

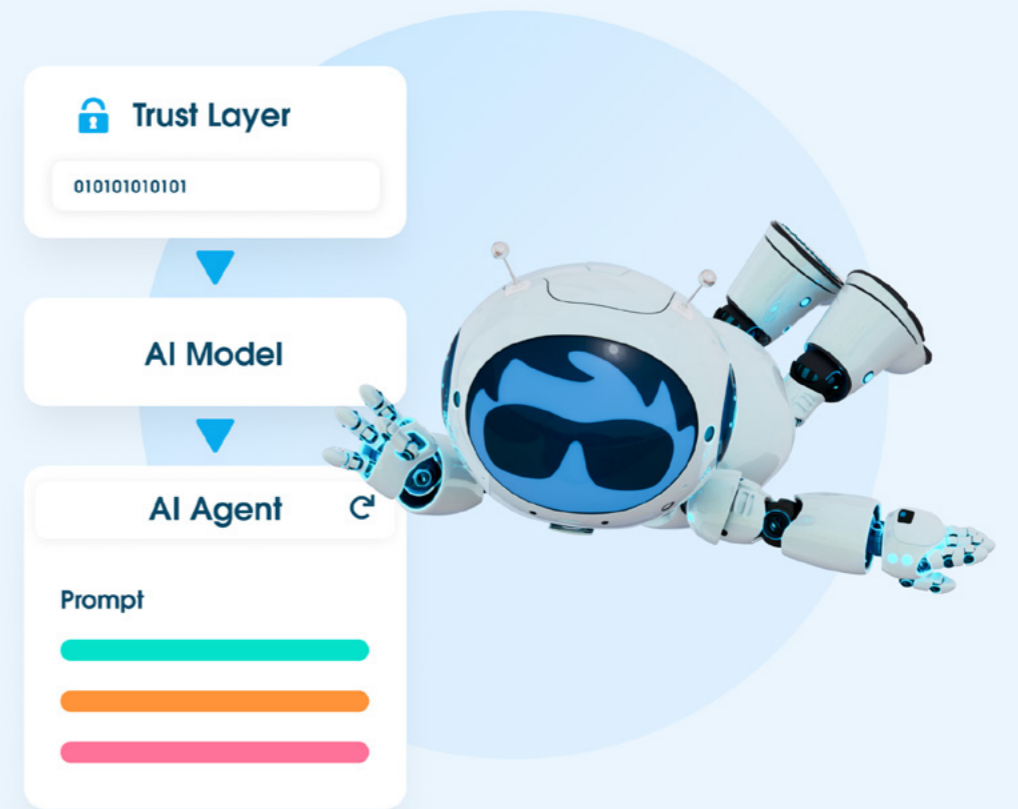
- 1 가격
- 2 사용 편의성
- 3 간편한 설정

매우 중요하다고 응답한 순위



3

스타트업·중소기업,
에이전트형
AI 시대를 맞아
혁신을 수용하다



03

예상보다 더 많은 스타트업·중소기업이 AI를 사용하고 있다

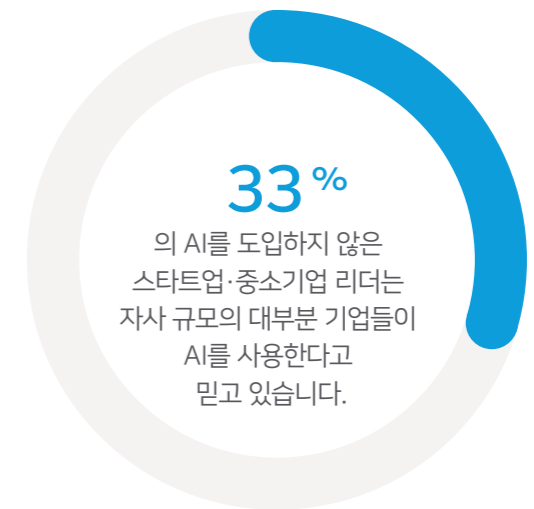
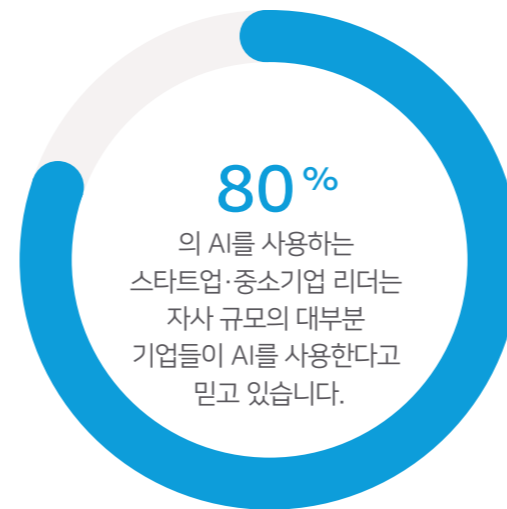
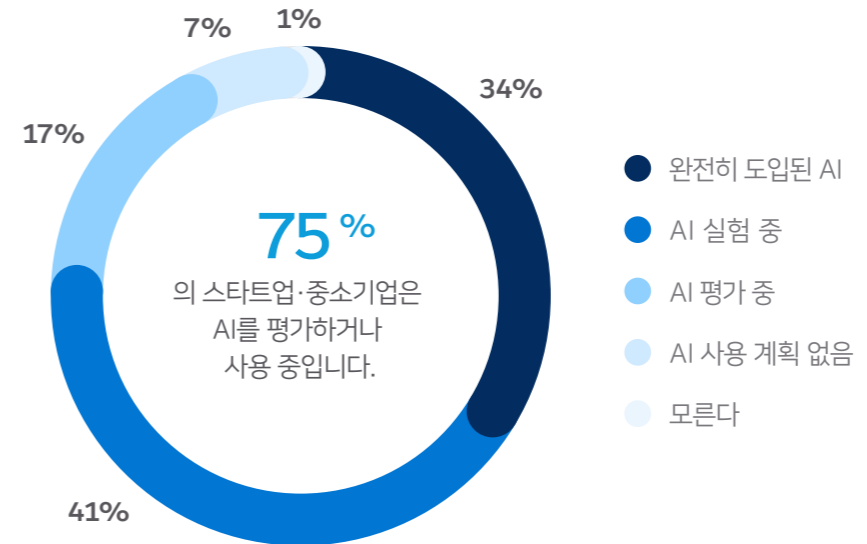
AI를 대기업을 위한 도구로 생각할 수도 있지만, 스타트업·중소기업에게도 게임 체인저가 됩니다.

오늘날, 75%의 스타트업·중소기업은 어느 정도 AI에 투자하고 있으며, 그 중 3분의 1 이상은 AI를 자사 운영에 완전히 도입했다고 말하고 있습니다.

**성장하는 스타트업·중소기업은
쇠퇴하는 중견·중소기업보다 1.8배 더
AI에 투자할 가능성이 높습니다.**

AI를 도입하지 않은 스타트업·중소기업은 동종 기업들 사이에서 AI의 확산 정도를 과소평가하고 있습니다. AI를 도입한 스타트업·중소기업의 80%는 이를 자주 사용되는 도구로 알고 있는 반면, AI를 사용하지 않는 기업의 3분의 1만이 같은 의견을 가지고 있습니다.

현재 4분의 3의 스타트업·중소기업이 어느 정도 AI에 투자하고 있습니다.



AI 투자 증가, 다양한 활용 사례를 위한 서비스 강화

스타트업·중소기업은 AI를 주로 마케팅 캠페인 최적화, 이메일 및 블로그 게시물과 같은 콘텐츠 생성, 고객 추천 개인화에 사용하고 있습니다. 그리고 이들은 AI 투자를 더욱 확대할 계획입니다. 스타트업·중소기업의 4분의 3은 내년에 AI 투자를 늘릴 계획을 가지고 있으며, 4%만이 투자를 줄일 계획입니다. 또한, 비즈니스 구매자의 78%는 AI가 향후 10년 내에 인간의 능력과 맞먹을 것이라고 예상하고 있습니다.¹

AI가 발전함에 따라 기업에 무한한 가능성을 열어줍니다. 이는 고객과 직원들을 지원하기 위해 인간의 개입 없이 AI가 작동하는 것을 포함합니다. 세일즈포스는 자율 지능형 에이전트를 AI 진화의 다음 단계로 보고 있으며, 이는 예측 AI와 생성적 AI가 구축한 기반 위에서 발전하고 있습니다.

AI를 도입한 스타트업·중소기업의 85%는 AI 투자에 대한 수익을 얻을 것이라고 말하고 있습니다.

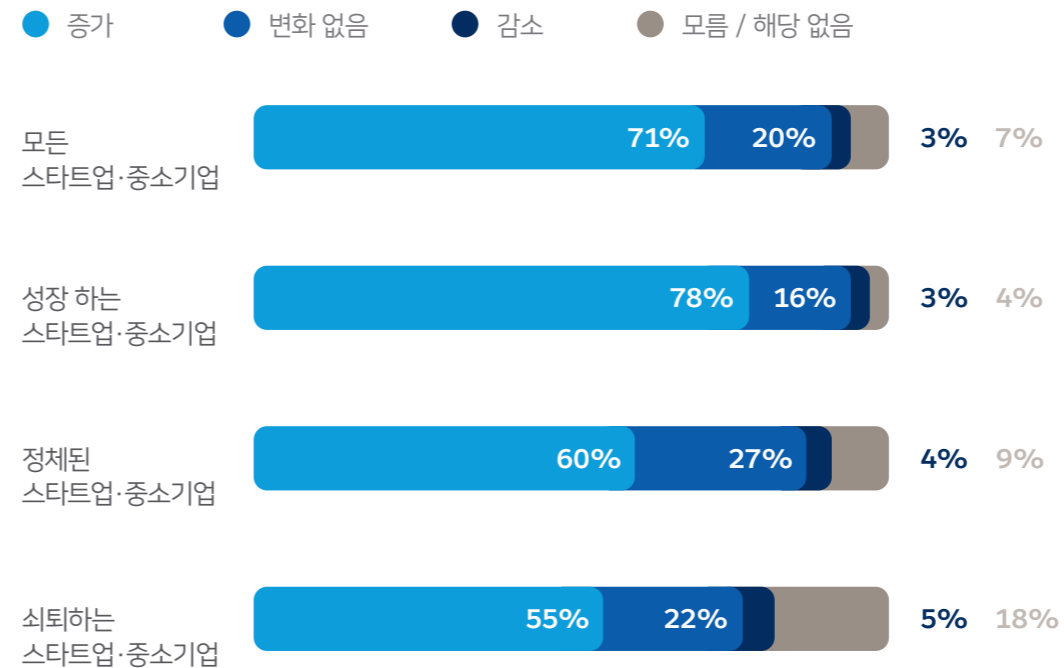
¹세일즈포스, 연결된 고객 현황 보고서 2024

스타트업·중소기업, 비즈니스 전반에 걸쳐 AI 도입

주요 AI 활용 사례

- 1 마케팅 캠페인 최적화
- 2 콘텐츠 생성
- 3 고객을 위한 자동화된 추천
- 4 자연어 검색 도구
- 5 자동화된 서비스 챗봇

내년 AI 투자 변화 예상



03

스타트업·중소기업 리더들, “AI가 성과를 낸다”에 동의

AI의 혜택은 스타트업·중소기업의 직원, 고객, 그리고 수익에까지 미칩니다.

이는 모든 기업에 중요한 일이지만, 특히 여유 자원이 적은 스타트업·중소기업에게는 더욱 큰 의미를 가집니다.

AI를 도입한 스타트업·중소기업의 10곳 중 9곳이 운영 효율성이 향상되었다고 경험합니다.

한편, AI의 효율성, 개인화, 확장성은 예를 들어 배송 속도를 높이고 서비스를 맞춤화하는 등의 방식으로 고객 경험을 개선합니다.

AI를 도입한 스타트업·중소기업 리더 중 78%가 이 기술이 자사에 중요한 변화를 가져올 것이라고 말합니다.

스타트업·중소기업 리더들이 보고한 생산성, 고객 경험, 및 매출의 개선

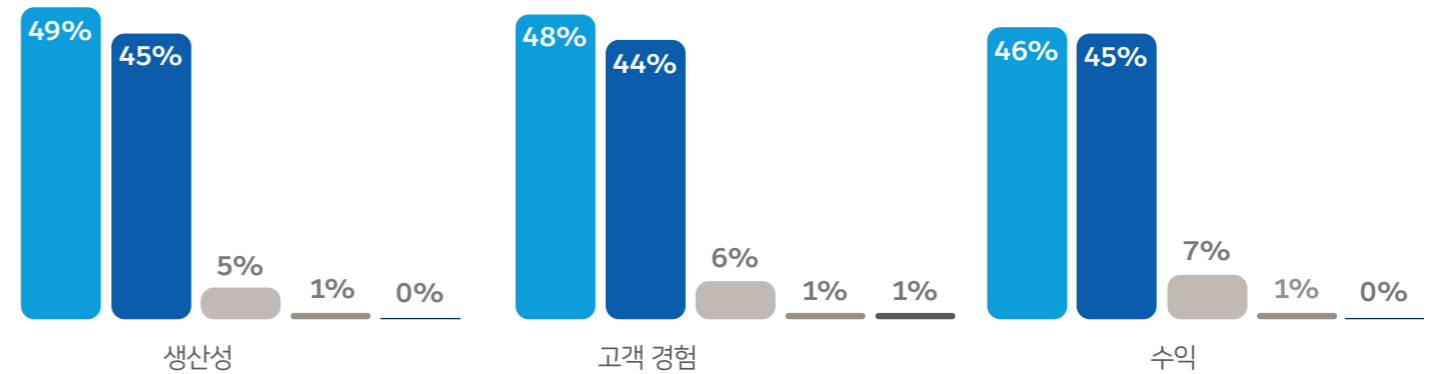
다음 의견에 동의하는 스타트업·중소기업 리더들



기준: AI를 사용하는 스타트업·중소기업

다음 지표에 대한 AI의 영향 보고

● 크게 개선됨 ● 약간 개선됨 ● 차이 없음 ● 약간 악화됨 ● 크게 악화됨



기준: AI를 사용하는 스타트업·중소기업



03

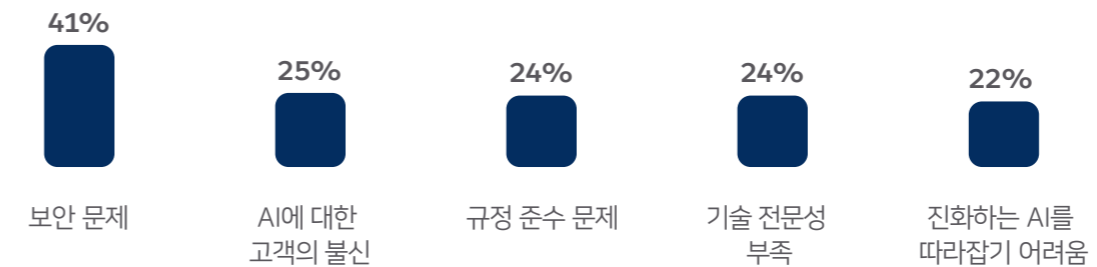
보안 스타트업· 중소기업의 AI의 주요 우려 사항

AI가 기업에 큰 혜택을 줄 수 있지만, 과제도 함께 따라옵니다. 가장 큰 우려는 단연 보안입니다. 소비자용 제품처럼 비즈니스 사용 사례에 맞게 적절히 보호되지 않으면, AI는 데이터 유출과 민감한 정보 노출과 같은 위험을 초래할 수 있습니다.

보안 문제 외에도, 다양한 산업이 이 새로운 기술에 대한 추가적인 우려를 다루고 있습니다. 예를 들어, 금융 서비스 업계는 수많은 레거시 시스템과 AI를 통합하는 데 특히 어려움을 느끼고 있으며, 소매업계는 AI 사용을 확대함에 따라 고객의 불신을 우려하고 있습니다.

보안은 모든 산업에서 여전히 주요 우려 사항으로 남아 있다

AI에 대한 주요 우려 사항



기준: AI를 사용하는 스타트업·중소기업

산업별 AI에 대한 주요 우려 사항

금융 서비스

- 1 보안 문제
- 2 기존 기술과의 통합 부족 (동률)
- 3 AI 발전 속도를 따라가는데 어려움 (동률)

자동차

- 1 보안 문제
- 2 규정 준수 관련 우려
- 3 윤리적 우려

리테일

- 1 보안 문제
- 2 AI에 대한 고객의 불신
- 3 부정확한 결과물

기술

- 1 보안 문제
- 2 AI에 대한 고객의 불신
- 3 기술 전문성 부족

기준: AI를 사용하는 중견·중소기업

[38페이지에서 더 많은 산업 정보를 확인하세요.](#)

에이전트형 AI 시대의 윤리에 대한 전문가의 관점

자율 AI 에이전트와 관련된 주요 윤리적 우려는 무엇입니까?

저희와 같은 엔터프라이즈 AI 기업이 중점적으로 다루는 위험 요소는 정확성, 편향, 유해성, 안전성, 그리고 프라이버시입니다. 이러한 윤리적 우려는 저희만의 문제가 아니라, AI 기술이 빠르게 발전함에 따라 대중, 고객, 규제 기관 모두가 주의 깊게 살펴보고 있습니다. 이러한 위험 요소들은 새로운 것이 아니지만, AI가 콘텐츠를 생성하는 것을 넘어 우리의 행동을 대신하게 되는 시점에서 신뢰할 수 있는 AI를 보장하는 일은 그 어느 때보다 중요해졌습니다.

고객들이 자율적인 AI 에이전트와 관련해 가장 우려하는 데이터 위험은 무엇인가요?

잘 알려진 바와 같이, 에이전트형 AI에는 위험이 따릅니다. 이 차세대 에이전트형 AI를 위해 저희는 사람들이 고위험, 고판단이 요구되는 의사결정에 집중하고 나머지는 위임할 수 있도록 돕는 도구 개발에 초점을 맞추고 있습니다. 명확히 하자면, 이는 모든 AI 출력에 인간이 개입한다는 의미가 아닙니다. 이는 더 이상 효과적이지 않습니다. 대신, 인간과 AI 모두를 지원하는 의도적인 설계와 시스템 수준의 제어에 집중하고 있습니다. 예를 들어, 인간이 AI를 전체적으로 조망할 수 있도록 돕고, 필요한 경우 에이전트형 AI가 인간에게 상황을 보고하고 의사결정을 위임할 수 있도록 지원하는 방식을 추구합니다.

기업들은 어떻게 준비할 수 있을까요?

우선 데이터를 중점적으로 살펴보는 것부터 시작해야 합니다. 양질의 데이터는 양질의 AI의 핵심입니다. 조직이 고품질 데이터를 수집하고, 수집 과정에서 투명성과 동의를 보장하는 것은 언제나 중요했습니다. 또한 윤리와 의도가 중요하다는 점을 항상 염두에 두어야 합니다. 기업은 AI 에이전트를 활용해 비즈니스를 어떻게 강화할지에 대한 명확한 전략을 수립하고, AI가 언제, 어떻게 사용되는지 투명하게 공개해야 합니다. 사람들은 자신이 AI 에이전트와 상호작용하고 있는지, 혹은 인간 에이전트와 상호작용하고 있는지를 명확히 알아야 합니다.

Paula Goldman

세일즈포스 윤리적이고 인도적인 사용 최고책임자

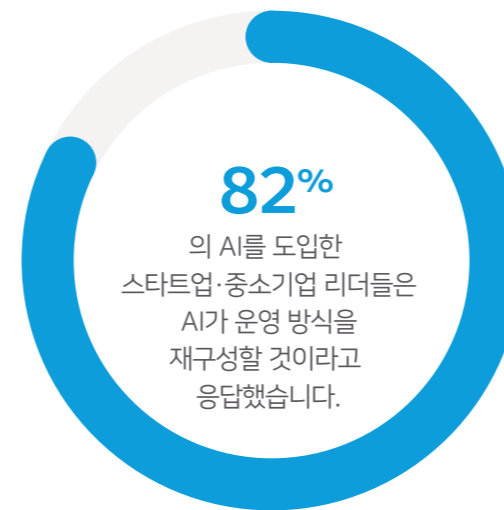
혁신된 운영 방식을 예상하고 있는 스타트업·중소기업

AI는 단순한 조정이 아니라 근본적인 변화입니다. 실제로, AI를 도입한 조직의 리더 중 82%는 AI가 운영 방식을 재편할 것이라고 말합니다.

AI를 활용하려면 철저한 계획, 투자, 그리고 교육이 필요합니다. 일단 도입되면, 스타트업·중소기업은 추가적인 기술적, 절차적, 조직적 변화를 추진할 수 있습니다.

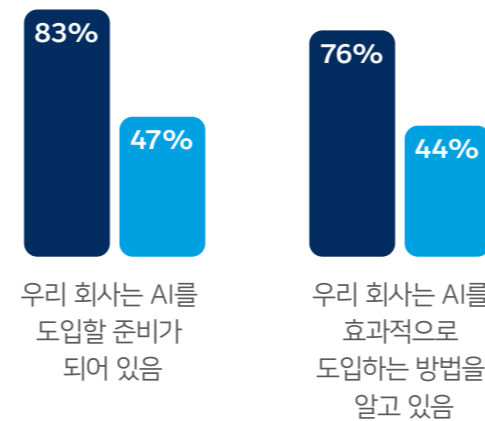
스타트업·중소기업이 AI 활용을 확대하면서 자신감을 얻고 있으며, 평가 단계에서 실험 단계로 전환하는 과정에서 지식과 준비도에 대한 인식이 크게 향상되고 있습니다.

스타트업·중소기업은 AI를 활용하며 배워가고 있다



다음과 같이 말한 스타트업·중소기업 리더들

● AI를 실험적으로 활용하고 있음 ● AI 활용 사례를 평가하고 있음



4

스마트 데이터
전략이 게임의
판도를 바꾸다



데이터를 인사이트로 전환하는데 어려움을 겪고 있는 스타트업·중소기업

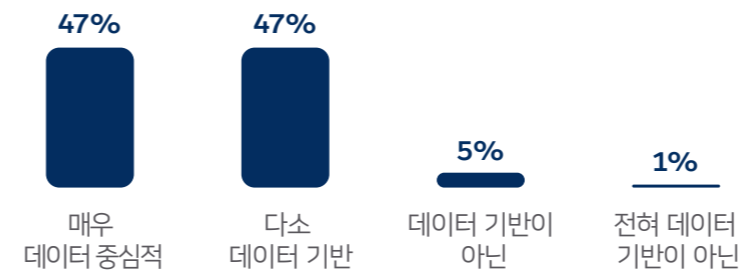
고품질 데이터는 고객 상호작용을 개인화하고 성과를 분석하며, 시가 최대한의 잠재력을 발휘하도록 학습시키는 등 다양한 비즈니스 프로세스의 기반이 됩니다.

거의 모든 스타트업·중소기업 리더들이 자사의 데이터 기반 경영을 어느 정도 실천하고 있다고 믿고 있지만, 절반 미만이 매우 데이터 기반이라고 응답했습니다. 이는 데이터를 인사이트와 실행으로 전환하는 데 스타트업·중소기업에 실질적인 장애를 초래할 수 있습니다.

데이터 기반 운영을 저해하는 가장 큰 요인은 데이터를 분석하고 인사이트를 실행에 옮길 자원과 전문성의 부족입니다. 또한, 스타트업·중소기업은 여러 소스에서 데이터를 통합하거나 외부 시스템에서 데이터를 가져오는 등의 기술적 장애와도 씨름하고 있습니다.

스타트업·중소기업은 종종 데이터 자원과 전문성이 부족하다

스타트업·중소기업 리더들이 데이터 기반 경영에 대해 느끼는 정도



[Salesforce 분석 현황, 2023년 11월](#)

데이터 기반 실행과 관련된 스타트업·중소기업 과제 순위

- 1 데이터 분석을 위한 자원/전문성 부족
- 2 인사이트를 실행할 자원/경험 부족
- 3 분리된 소스에서 데이터 통합
- 4 인사이트를 이해할 자원/전문성 부족
- 5 외부 소스에서 데이터 가져오기
- 6 기존 프로세스에 인사이트 통합
- 7 조직 내 실무 부서 간 장벽

04

데이터 관리에 대한 투자가 증가

대부분의 스타트업·중소기업 리더들은 자사의 데이터 품질을 개선하면 생산성과 수익이 향상될 것이라고 동의합니다. 내년에는 66%의 스타트업·중소기업이 데이터 관리에 대한 투자를 늘릴 계획이며, AI를 활용하는 스타트업·중소기업에서는 이 비율이 더 높습니다.

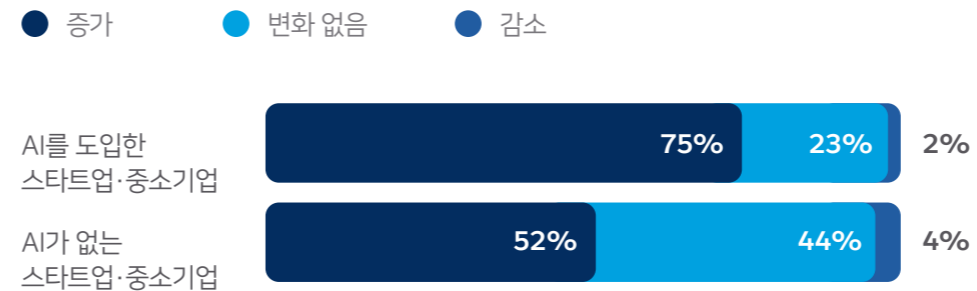
효과적인 데이터 관리의 중요성은 항상 강조되어 왔지만, AI는 성능이 기반 데이터의 품질에 크게 의존하기 때문에 그 중요성이 더욱 커졌습니다.

85%의 스타트업·중소기업 IT 전문가들은 AI의 결과물이 입력된 데이터의 품질에 따라 달라진다고 말합니다.¹

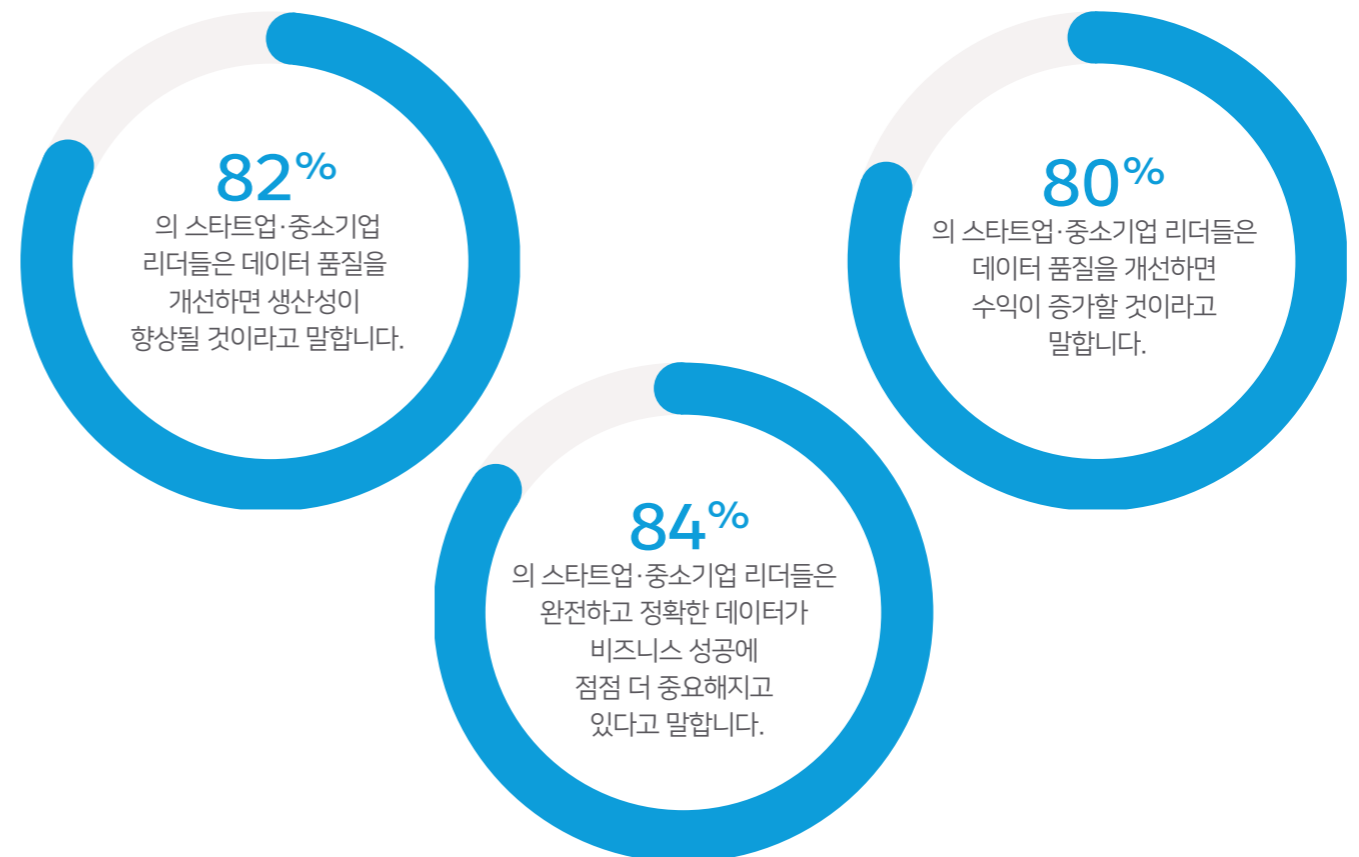
¹세일즈포스, 데이터 및 분석 현황 조사 데이터, 2023

AI를 도입한 스타트업·중소기업은 데이터 관리 개선에 특히 적극적이다.

내년 데이터 관리 투자에 대한 예상 변화



모름 및 해당 없음의 응답은 포함되지 않습니다.



04

개선의 여지가 있는 데이터 보안

데이터의 양이 비즈니스 기회를 증가시키지만, 동시에 위험도 증가시킵니다. 그러나 스타트업·중소기업 리더들은 이에 충분히 대응할 수 있다고 느끼고 있습니다.

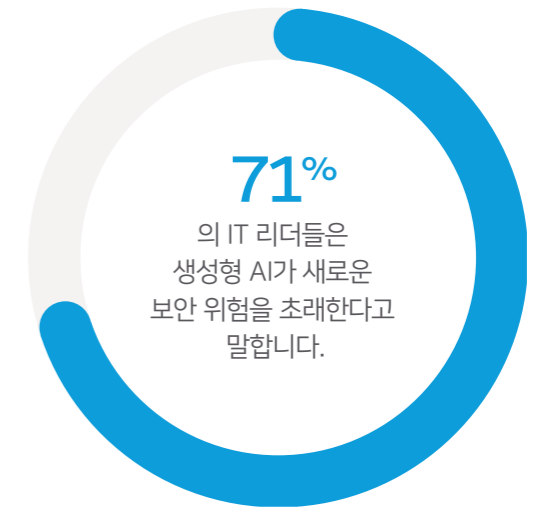
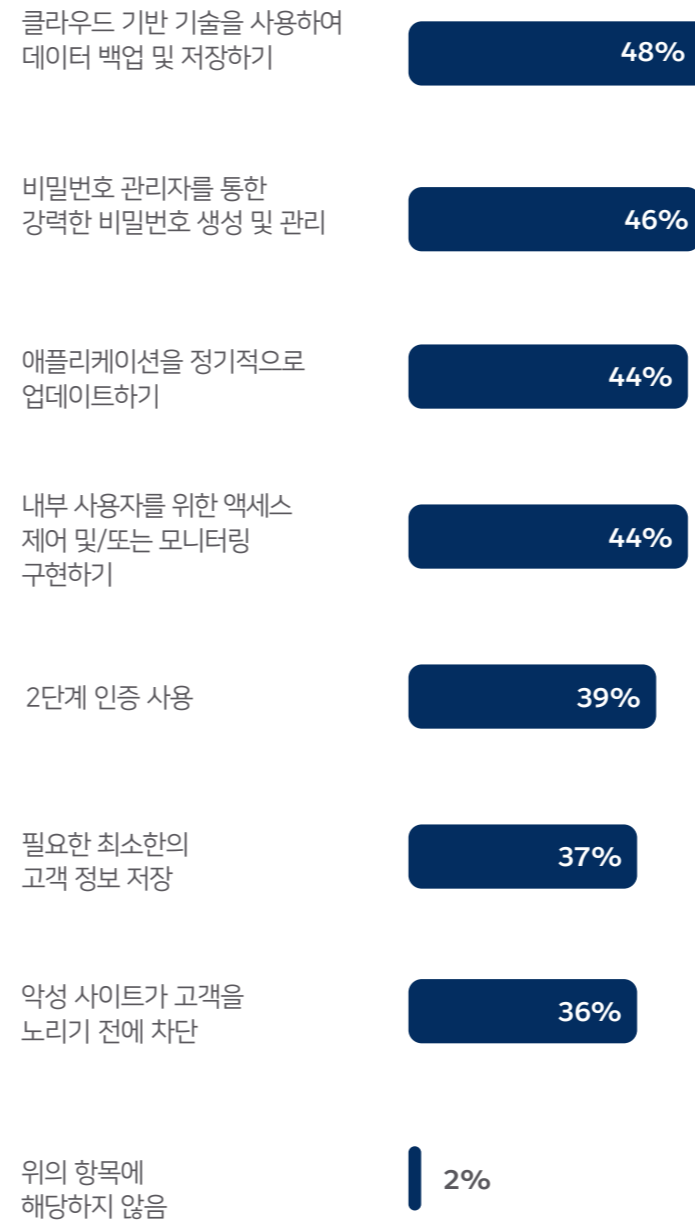
84%의 스타트업·중소기업 리더들은 자사에서 민감한 데이터를 안전하게 보호할 수 있다고 자신하고 있습니다.

이러한 자신감에도 불구하고, 스타트업·중소기업은 데이터 보안 관행을 좀 더 면밀히 살펴볼 필요가 있습니다. 애플리케이션 업데이트, 이중 인증, 또는 기본적인 비밀번호 보호와 같은 특정 보안 조치에 대해 질문했을 때, 조사에 응답한 중소기업 리더들 중 절반도 채 되지 않는 사람들이 이를 사용한다고 답했습니다.

IT 리더들은 생성형 AI 시대에 보안 조치가 점점 더 중요해진다고 제시하고 있습니다. 위협이 더욱 정교해지고, ChatGPT와 같은 소비자 기술의 사용이 의도치 않게 회사 데이터를 노출시키기 때문입니다.

AI 시대의 위험이 높아지는 가운데,
보안을 강화할 수 있는 기회는 여전히 남아 있습니다.

회사의 데이터와 고객 데이터를 보호하기 위한 조치



세일즈포스, 생성형 AI 스냅샷 시리즈, 2023





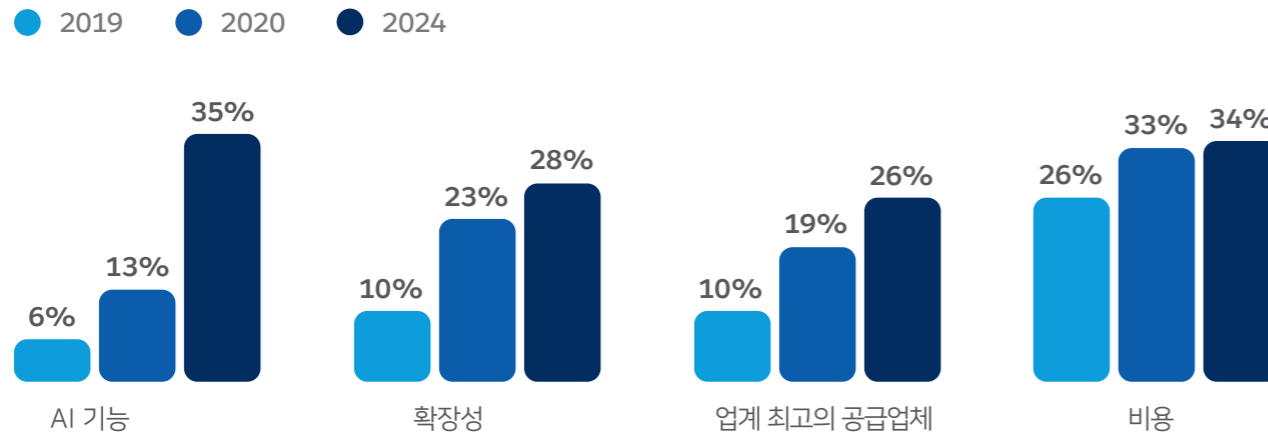
미래 전망: 신뢰와 규모의 중요성 증가

기술이 스타트업·중소기업의 성장 궤도에서 점점 더 중요한 역할을 하면서, 리더들은 올바른 파트너를 선택하는 데 있어 중요한 요소를 검토하고 있습니다.

가격은 여전히 기술 평가에서 중요한 요소이지만, 확장성, 산업 내 평판, 특히 AI 역량과 같은 다른 요소들이 중요성이 급증하고 있습니다.

또한 스타트업·중소기업 리더 10명 중 8명은 신뢰할 수 있는 공급업체와 확장 가능한 기술에 더 많은 비용을 지출할 의향이 있다고 답했습니다

신기술 평가에 있어 다음을 매우 중요하다고 말하는 스타트업·중소기업 리더들



다음 의견에 동의하는 스타트업·중소기업 리더들



자율 에이전트: 인공지능의 차세대 물결

생성형 AI가 최근에 전 세계를 놀라게 했지만, 새로운 물결인 자율 에이전트가 이미 도래했습니다. 생성형 AI는 프롬프트를 기반으로 새로운 콘텐츠를 생성할 수 있는 반면, 자율 에이전트는 인간의 개입 없이 작업을 수행합니다.

예를 들어, 고객이 익숙하지 않은 장소로 여행을 계획하고 싶다면, 자율 에이전트는 단순히 지능적인 서비스 추천을 제공하는 것에 그치지 않습니다. 대신, 웹사이트를 방문하고, 계획을 세우며, 심지어 티켓 예약까지 고객을 대신해 실제로 구체적인 행동을 취합니다.



모든 스타트업·중소기업은 추가 인력 없이도 추가적인 도움이 필요할 수 있습니다. 그것이 바로 세일즈포스 에이전트포스 (Agentforce)와 같은 자율 에이전트의 강력한 기능입니다. 하지만 훌륭한 AI는 훌륭한 데이터가 필요합니다. 세일즈포스는 고객 데이터와 애플리케이션을 신뢰할 수 있는 플랫폼에 연결하는 통합 기술 스택을 스타트업·중소기업에 제공합니다. 이 플랫폼은 더 스마트한 AI를 구동합니다. 우리는 스타트업·중소기업이 더 생산적이고 효과적이며 성장을 이끌 수 있도록 가능한 모든 지원을 하는 데 집중하고 있습니다.



Kris Billmaier

세일즈 클라우드 및 셀프 서비스 및 성장 제품 EVP 겸 총괄 매니저



예측형 AI

과거 데이터를 사용하여
시간 경과에 따른
패턴 인식

생성형 AI

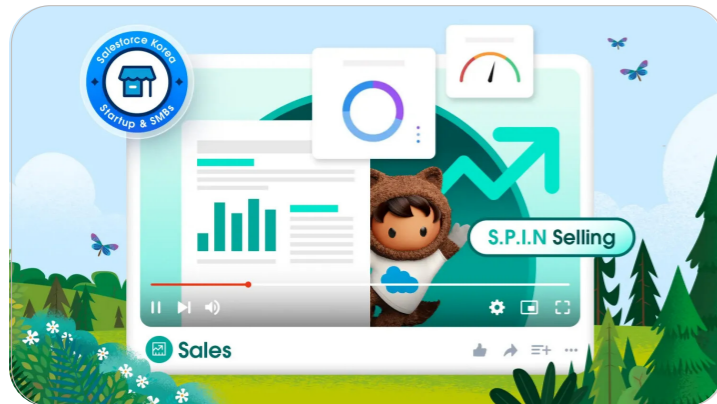
사용자 프롬프트에 따라
새 콘텐츠 생성

에이전트 AI

사람의 개입 없이
작업 수행

에이전트 고객사례 자세히 보기 →

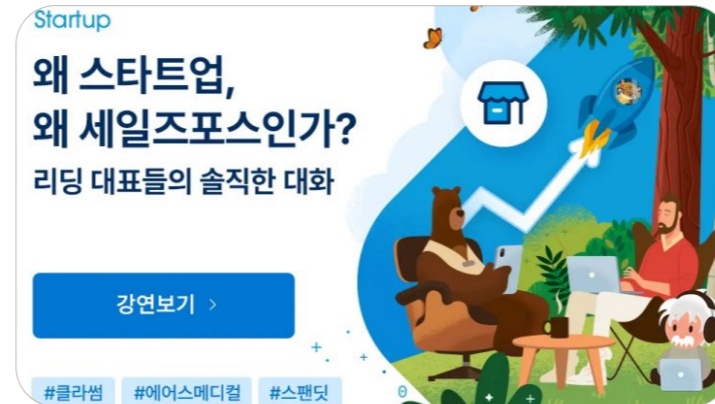
스타트업·중소기업을 위한 더 많은 리소스를 확인하세요



B2B 성공 학습 여정 세일즈포스 웨비나 시리즈

스타트업과 중소기업의 성공으로 이어지는 학습 여정에 참여하세요. 마케팅과 영업의 A부터 Z까지 전문성을 강화하고, 비즈니스를 한층 더 성장시키세요

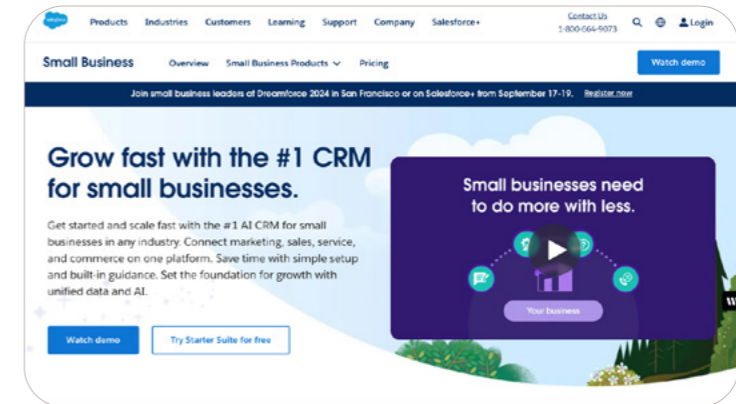
강연 시리즈 보기



왜 스타트업, 왜 세일즈포스인가? - 리딩 대표들의 솔직한 대화

선도하는 스타트업 대표들이 세일즈포스를 도입하게 된 결정적 이유와 그 여정에서의 실제 경험을 들어보세요.

세션 영상 보기



스타트업 및 중소기업을 위한 세일즈포스

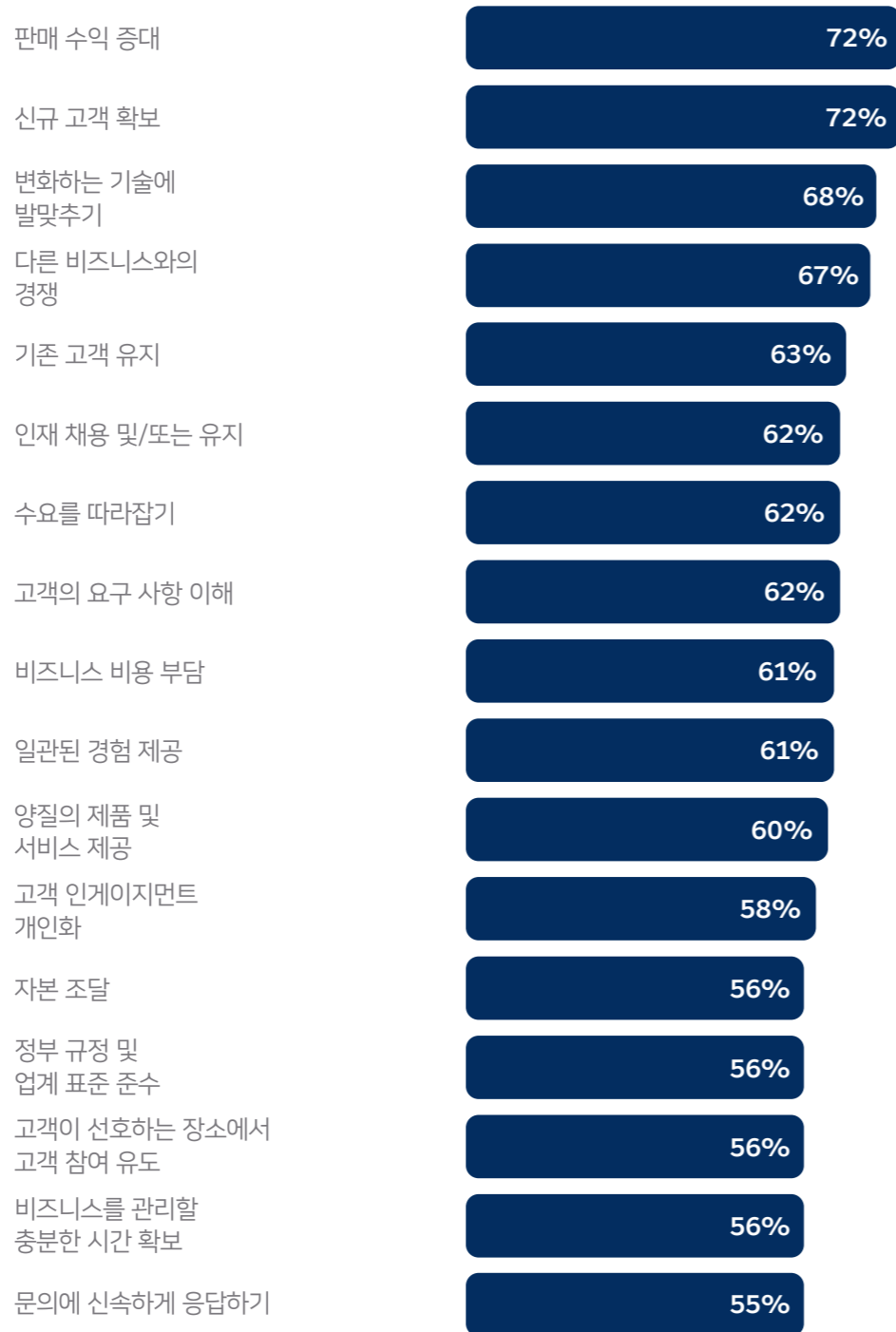
스타트업 및 스타트업·중소기업과 성장하는 기업을 위한 모든 세일즈포스 솔루션을 만나보세요!

솔루션 확인하기

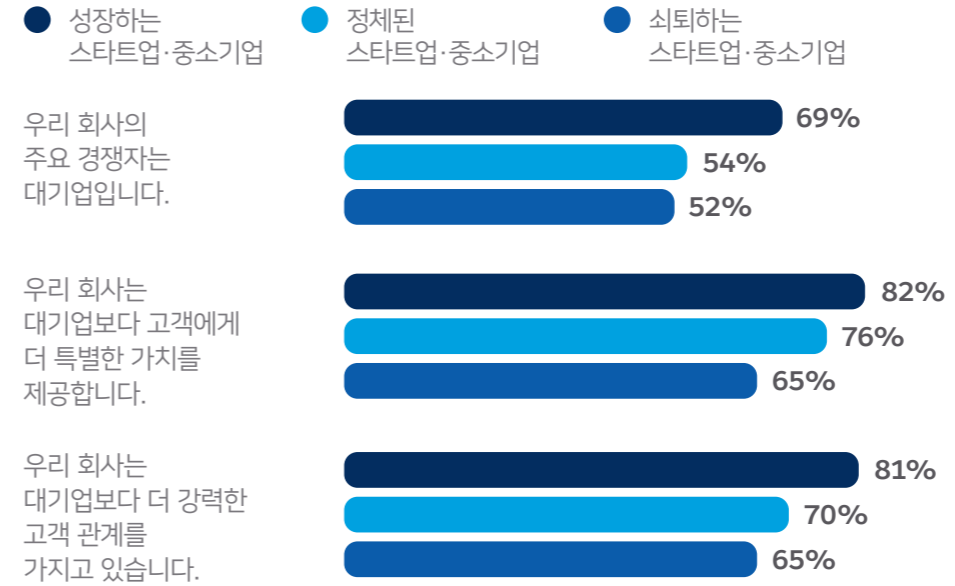
부록



다음이 어렵다고 말하는 스타트업·중소기업 리더들



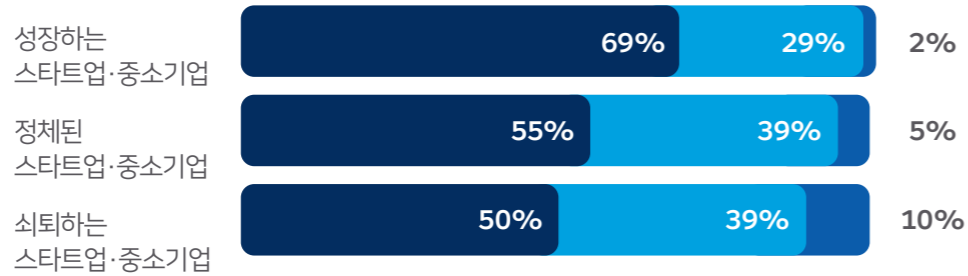
다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더



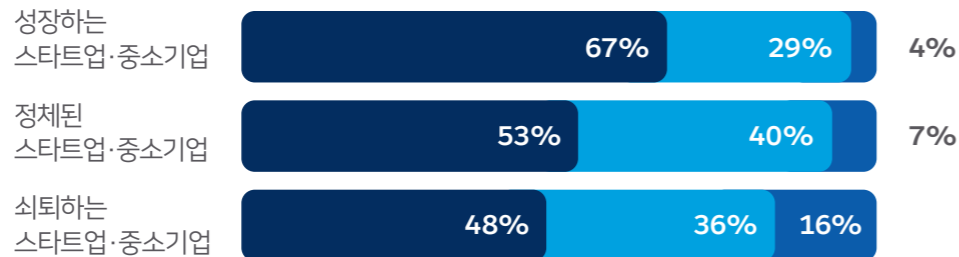
대형 경쟁사 대비 스타트업·중소기업이 인식하는 장점 또는 단점

● 유리한 점 ● 차이 없음 ● 불리한 점

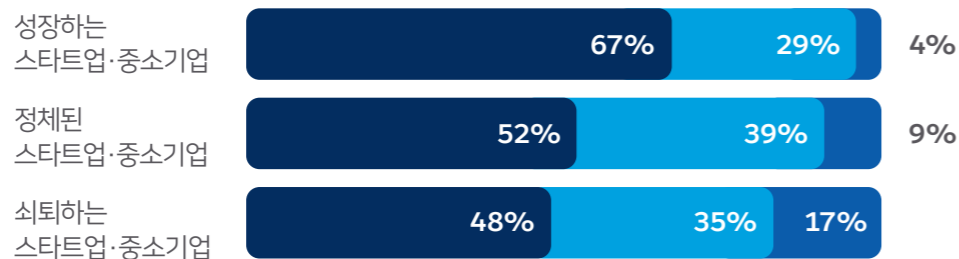
고객의 기대 충족



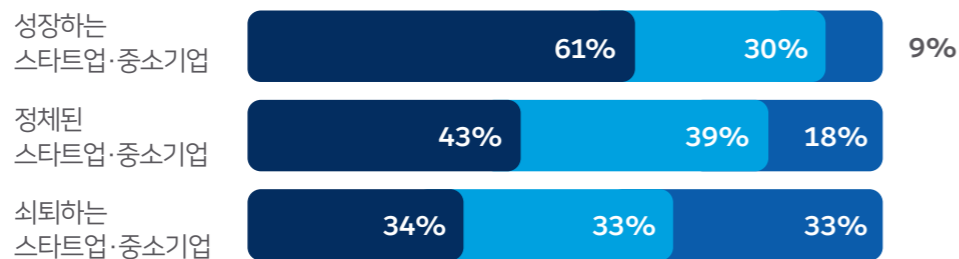
효율적인 제품/서비스 제공



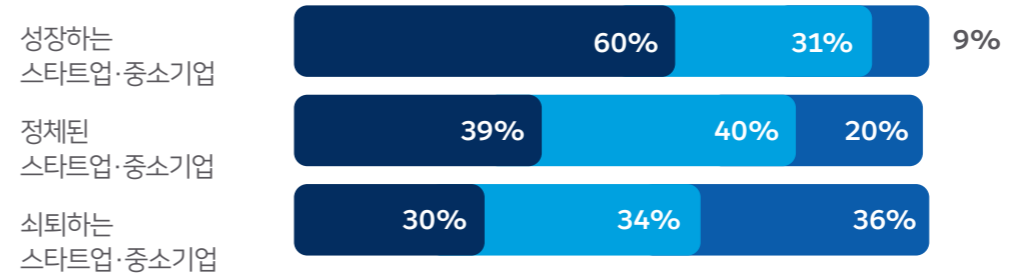
고객 충성도 구축



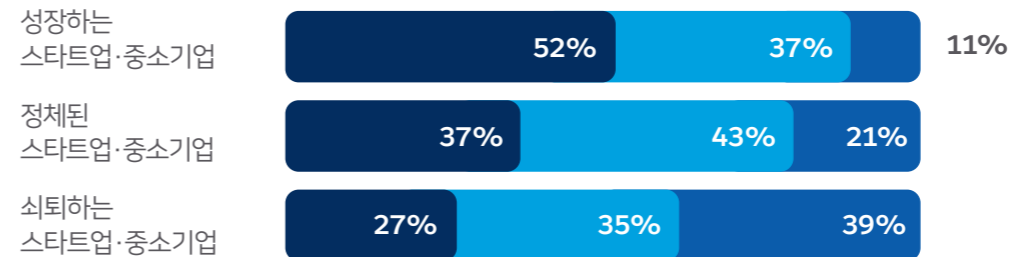
기술 트렌드 따라잡기



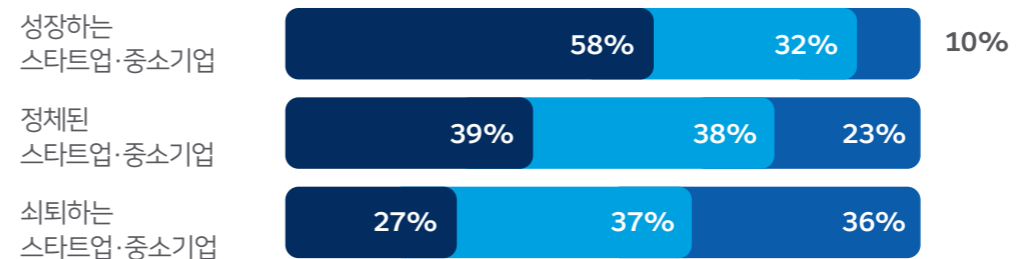
최신 기술 활용



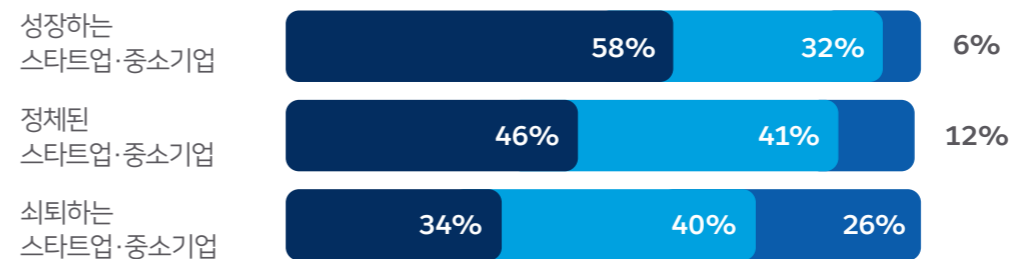
자본 액세스



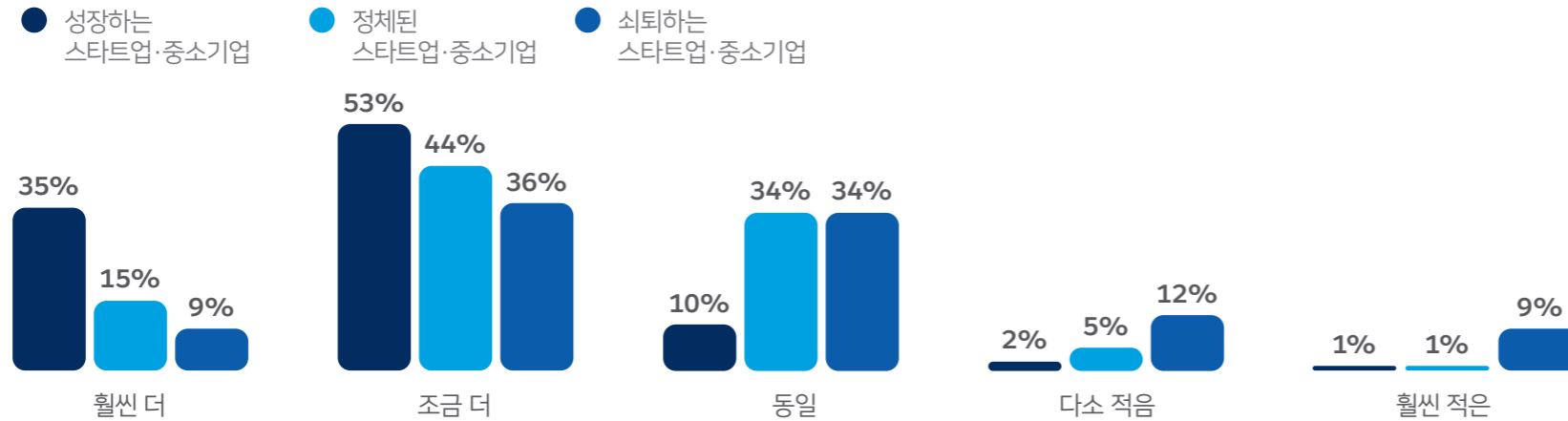
최고의 인재 유치 및 채용



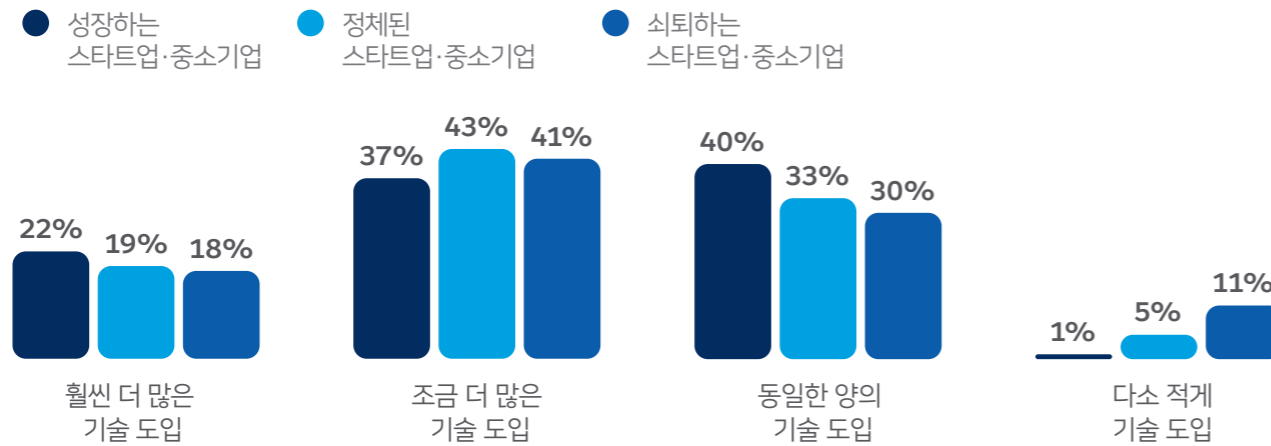
시장 변화에 적응하기



1년 전과 비교하여 기술에 투자하는 스타트업·중소기업의 범위



스타트업·중소기업의 내년도 기술 믹스 계획

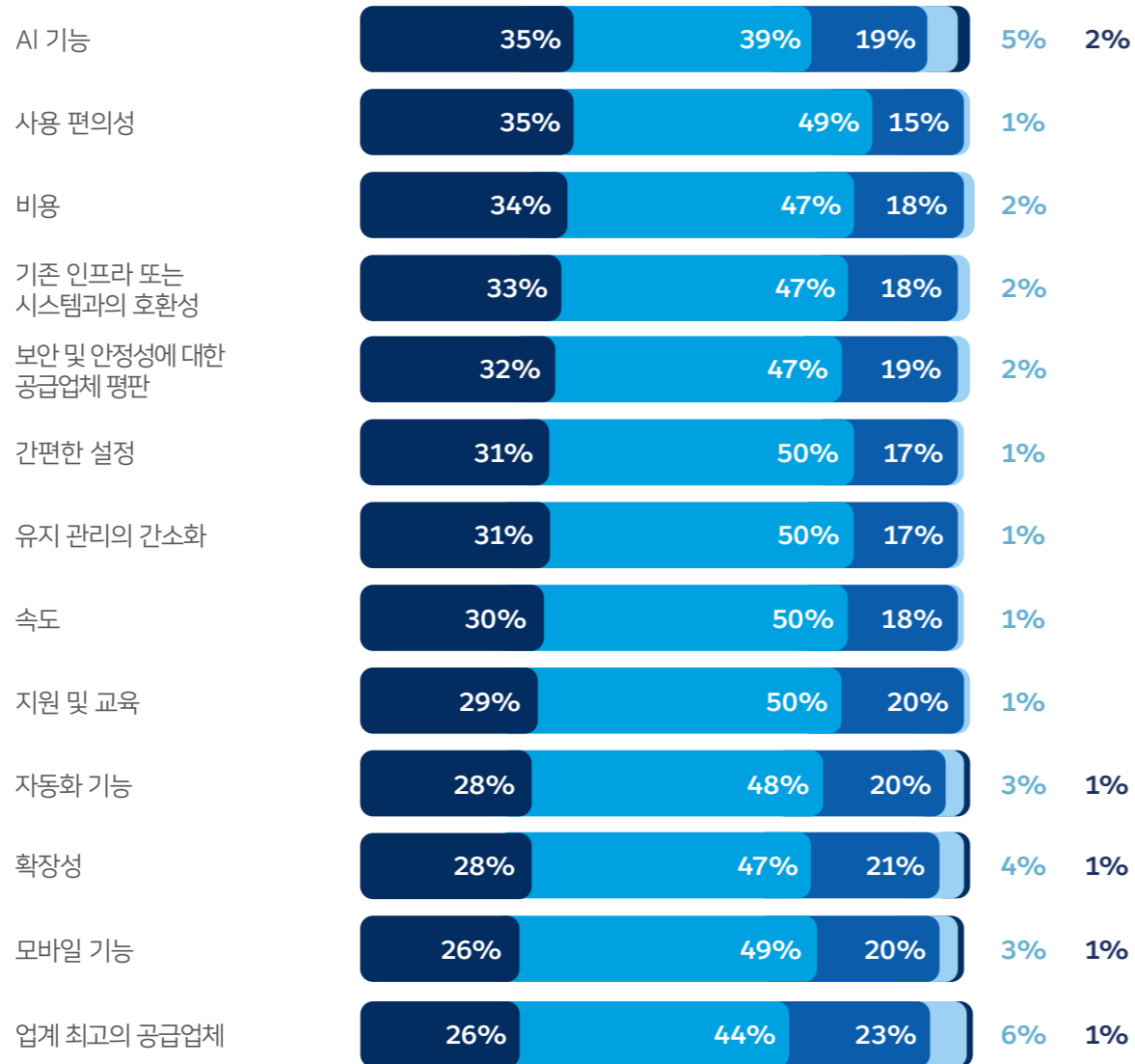


다음 기술을 사용하는 스타트업·중소기업의 비율



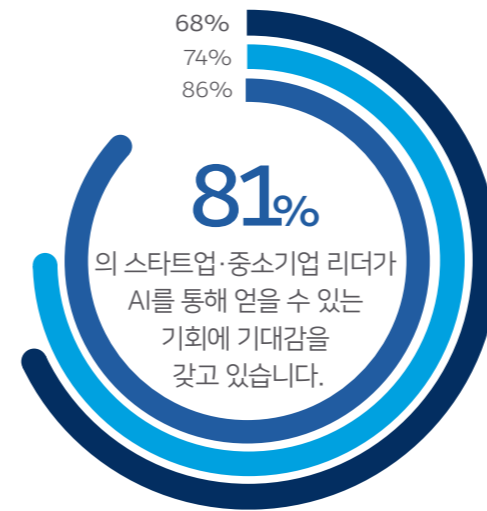
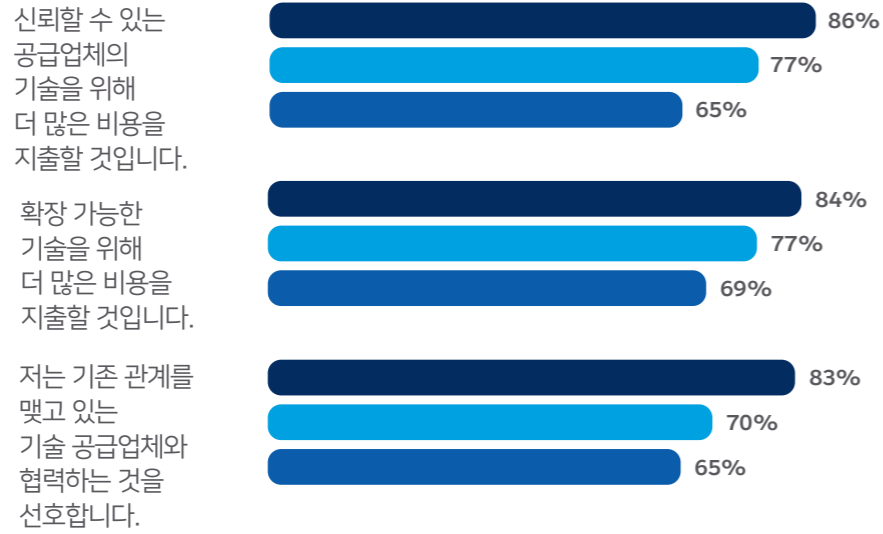
새로운 기술 평가 요소

● 가장 중요함
 ● 매우 중요함
 ● 다소 중요함
 ● 별로 중요하지 않음
 ● 전혀 중요하지 않음

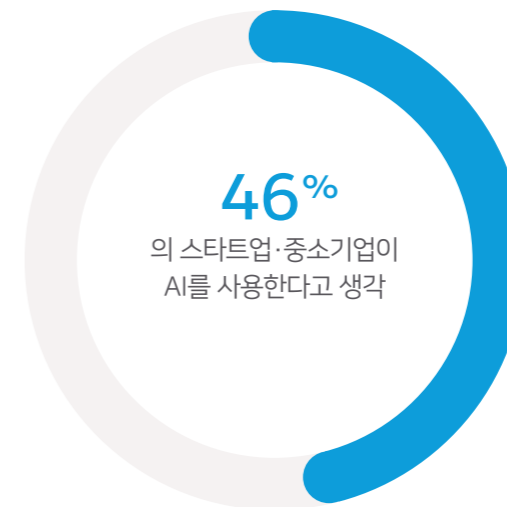
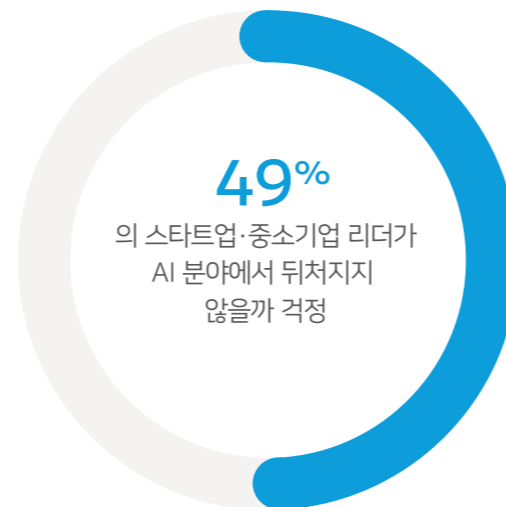
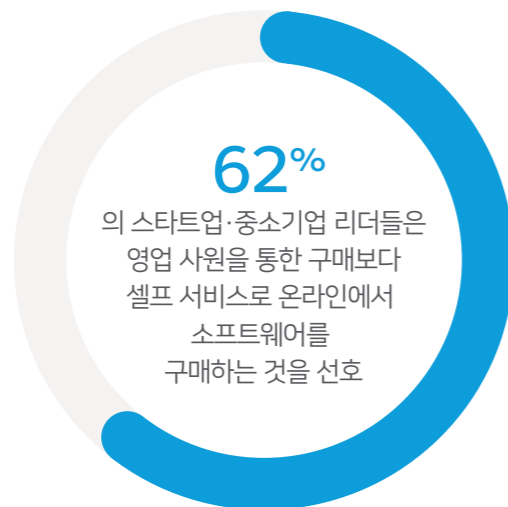


다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더

- 성장하는 스타트업·중소기업
- 정체된 스타트업·중소기업
- 쇠퇴하는 스타트업·중소기업

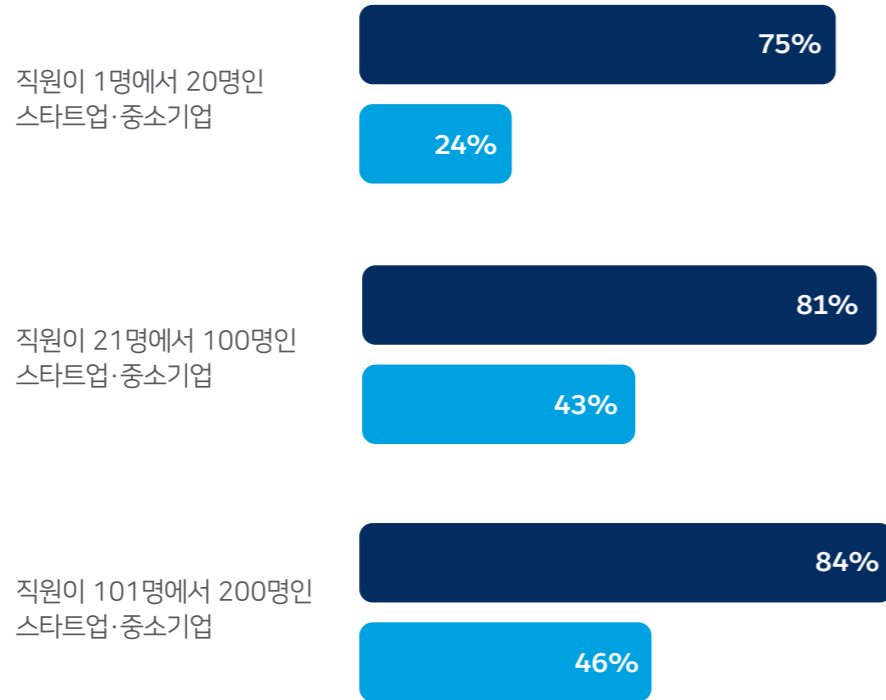


- 성장하는 스타트업·중소기업
- 정체된 스타트업·중소기업
- 쇠퇴하는 스타트업·중소기업



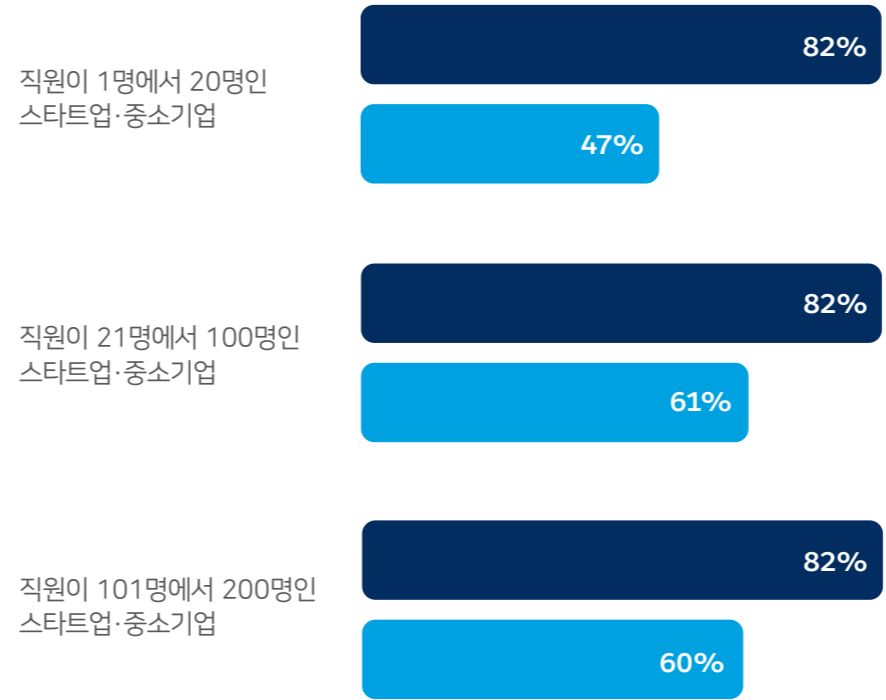
규모에 맞는 대부분의 기업이 AI를 사용한다고 답한 스타트업·중소기업 리더들

● AI 있음 ● AI 없음



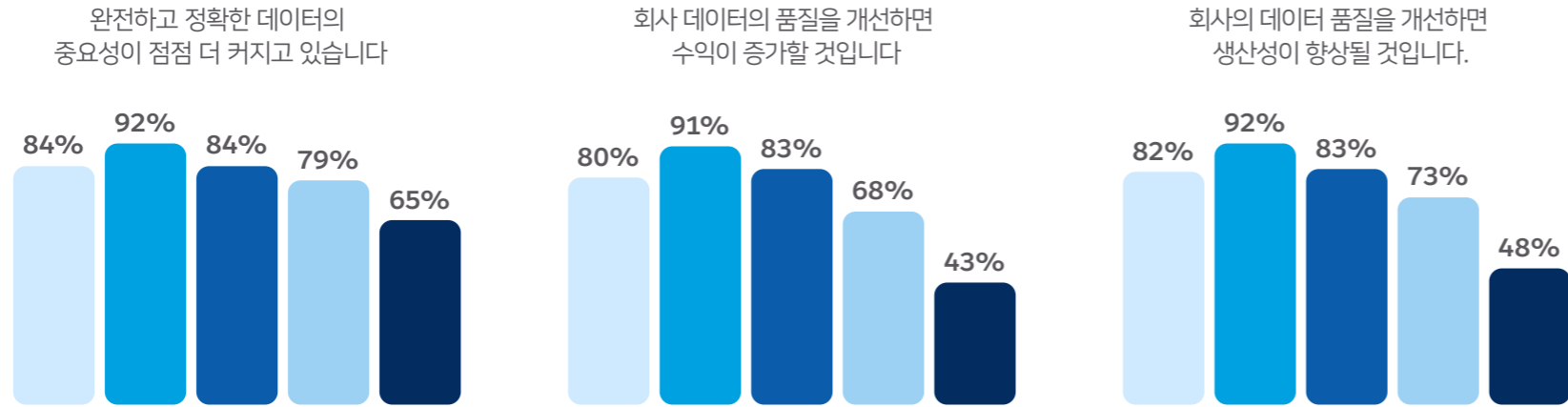
5년 내 대부분의 기업이 자사 규모에 맞는 AI를 사용할 것이라고 답한 스타트업·중소기업 리더들

● AI 있음 ● AI 없음



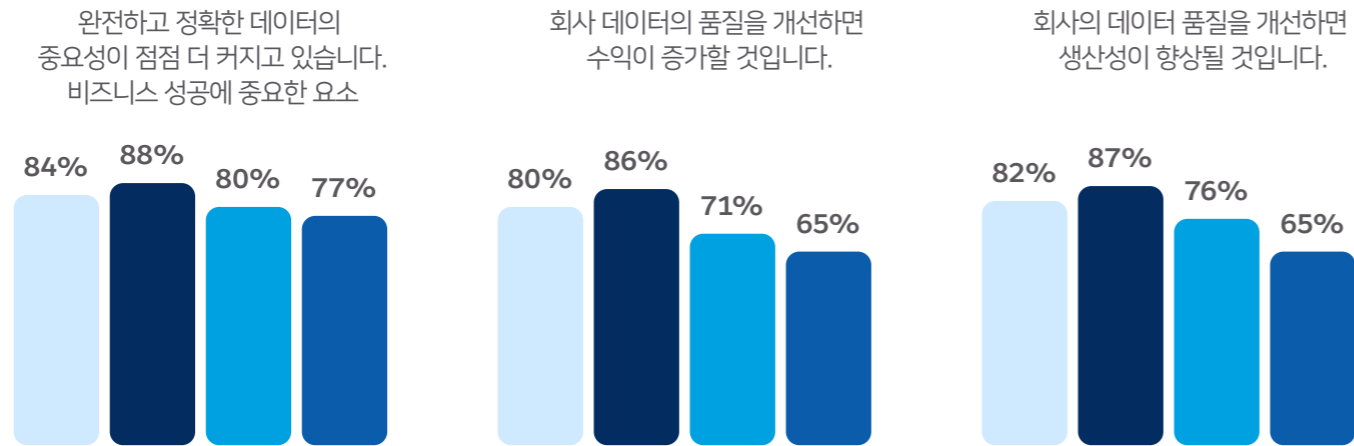
다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더

- 모든 스타트업·중소기업
- 완벽하게 구현된 AI
- AI 도입 실험 중
- AI 사용 평가 중
- AI 사용 계획 없음

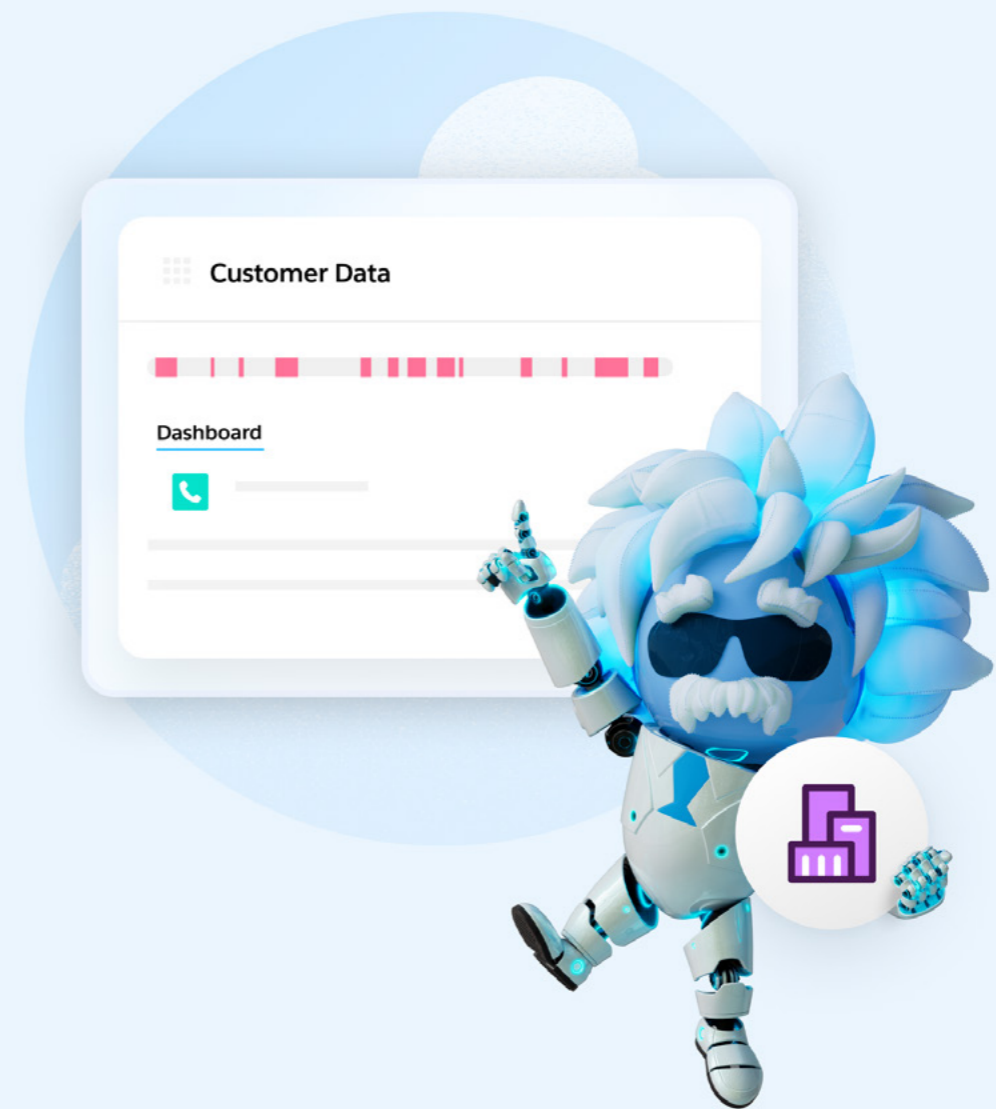


다음 사항에 동의하는 스타트업·중소기업

- 모든 스타트업·중소기업
- 성장하는 스타트업·중소기업
- 정체된 스타트업·중소기업
- 쇠퇴하는 스타트업·중소기업



업종별 분석



👁️ 👤 자동차 및 에너지

신기술 평가의 주요 요소

- 1 AI 기능
- 2 사용 편의성
- 3 기존 인프라/시스템과의 호환성

주요 AI 사용 사례¹

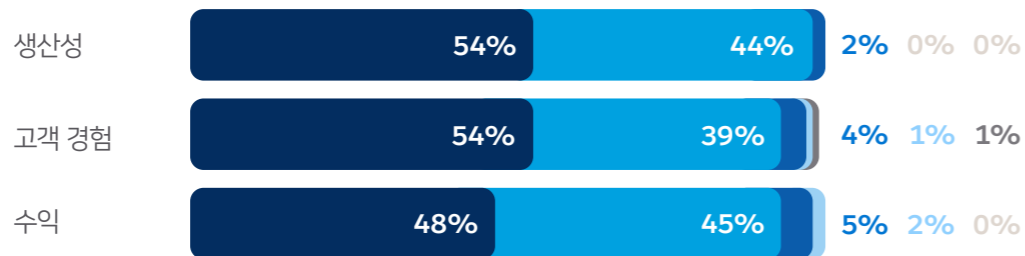
- 1 자동화된 서비스 챗봇
- 2 자동화된 캠페인 인사이트
- 3 마케팅 캠페인 최적화

주요 AI 관심사²

- 1 보안 우려 사항
- 2 규정 준수 우려 사항
- 3 전략 또는 활용 사례의 부족

AI가 다음에 미치는 영향²

- 크게 개선 ● 일부 개선 ● 차이 없음
- 일부 악화 ● 크게 악화



¹ 기준 : AI 사용 또는 평가
² 기준 : AI 사용
³ 기준 : AI 평가 또는 실험 중

다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더



AI에 대한 인식



AI가 비즈니스에 미치는 영향에 대한 의견²



커뮤니케이션 및 미디어

신기술 평가의 주요 요소

- 1 AI 기능
- 2 사용 편의성
- 3 비용

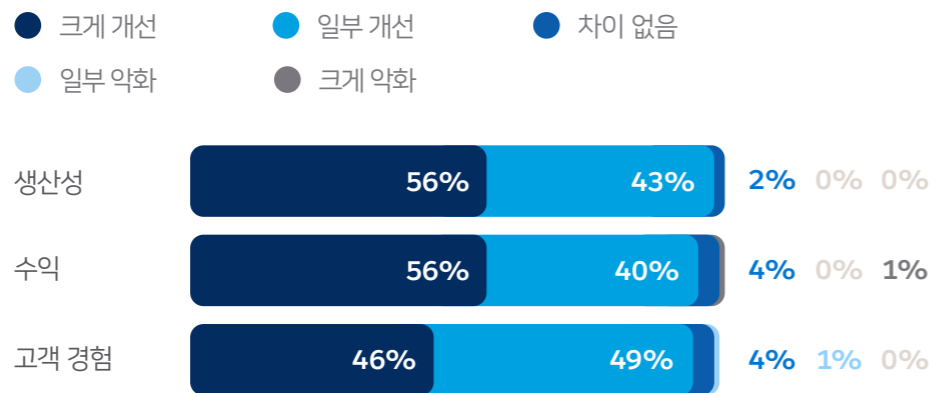
주요 AI 사용 사례¹

- 1 마케팅 캠페인 최적화
- 2 자동화된 추천 for 고객
- 3 판매를 위한 예측 분석

주요 AI 관심사²

- 1 보안 우려 사항
- 2 기술 전문성 부족
- 3 고객의 AI에 대한 불신

AI가 다음에 미치는 영향²



¹ 기준 : AI 사용 또는 평가
² 기준 : AI 사용
³ 기준 : AI 평가 또는 실험 중

다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더



AI에 대한 인식



AI가 비즈니스에 미치는 영향에 대한 의견²



금융 서비스

신기술 평가의 주요 요소

- 1 AI 기능
- 2 보안 및 신뢰성에 대한 공급업체의 평판
- 3 사용 편의성

주요 AI 사용 사례¹

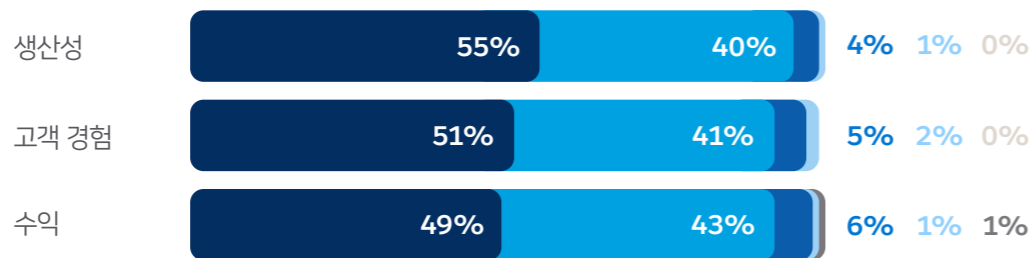
- 1 자동화된 서비스 챗봇
- 2 자연 언어 검색 tools
- 3 마케팅 캠페인 최적화 (동률)
- 4 고객을 위한 자동화된 추천 (동률)

주요 AI 우려 사항²

- 1 보안 우려 사항
- 2 진화하고 발전하는 AI를 따라가는 데 어려움 (동률)²
- 3 기존 기술과의 통합 부족 (동률)

AI가 다음에 미치는 영향²

- 크게 개선 ● 일부 개선 ● 차이 없음
- 일부 악화 ● 크게 악화



¹ 기준 : AI 사용 또는 평가
² 기준 : AI 사용
³ 기준 : AI 평가 또는 실험 중

다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더



AI에 대한 인식



AI가 비즈니스에 미치는 영향에 대한 의견²



🏥🔬 의료 및 생명 과학

신기술 평가의 주요 요소

- 1 AI 기능
- 2 모바일 기능
- 3 자동화 기능

주요 AI 사용 사례¹

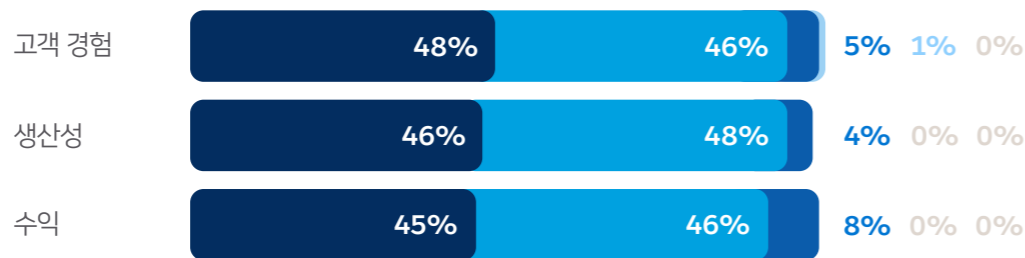
- 1 자동화된 캠페인 인사이트
- 2 마케팅 캠페인 최적화 (동률)
- 2 새로운 콘텐츠 생성 (동률)

주요 AI 관심사²

- 1 보안 우려 사항
- 2 적합한 공급업체를 선택하는 데 어려움
- 3 전략이나 활용 사례 부족

AI가 다음에 미치는 영향²

- 크게 개선 ● 일부 개선 ● 차이 없음
- 일부 악화 ● 크게 악화



¹ 기준 : AI 사용 또는 평가
² 기준 : AI 사용
³ 기준 : AI 평가 또는 실험 중

다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더



AI에 대한 인식



AI가 비즈니스에 미치는 영향에 대한 의견²



제조

신기술 평가의 주요 요소

- 1 AI 기능
- 2 비용
- 3 기존 인프라/시스템과의 호환성

주요 AI 사용 사례¹

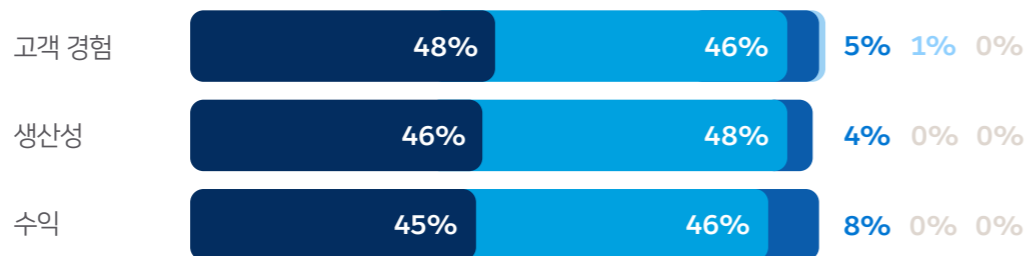
- 1 새로운 콘텐츠 생성
- 2 마케팅 캠페인 최적화 (동률)
- 3 판매를 위한 예측 분석 (동률)

주요 AI 우려 사항²

- 1 보안 우려 사항
- 2 전략 또는 활용 사례 부족
- 3 규정 준수 우려 사항

AI가 다음에 미치는 영향²

- 크게 개선 ● 일부 개선 ● 차이 없음
- 일부 악화 ● 크게 악화



¹ 기준 : AI 사용 또는 평가
² 기준 : AI 사용
³ 기준 : AI 평가 또는 실험 중

다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더



AI에 대한 인식



AI가 비즈니스에 미치는 영향에 대한 의견²



 **소매 및 소비자**

신기술 평가의 주요 요소

- 1 AI 기능
- 2 사용 편의성
- 3 업무 속도

주요 AI 사용 사례¹

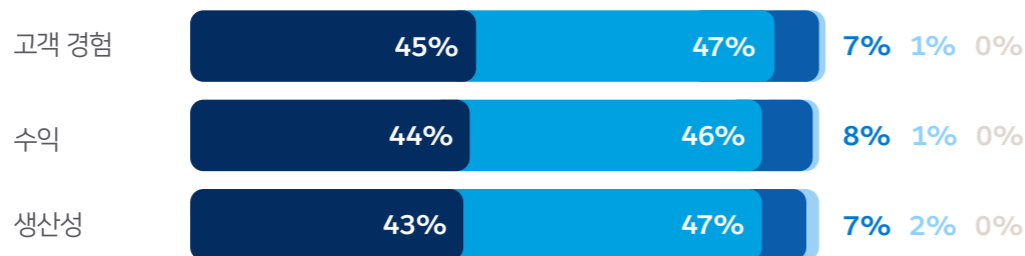
- 1 고객을 위한 자동화된 추천 (동률)
- 2 마케팅 캠페인 최적화 (동률)
- 3 판매를 위한 예측 분석

주요 AI 관심사²

- 1 보안 우려 사항
- 2 기술 전문성 부족
- 3 규정 준수 우려 사항

AI가 다음에 미치는 영향²

- 크게 개선 ● 일부 개선 ● 차이 없음
- 일부 악화 ● 크게 악화



¹ 기준 : AI 사용 또는 평가
² 기준 : AI 사용
³ 기준 : AI 평가 또는 실험 중

다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더



AI에 대한 인식



AI가 비즈니스에 미치는 영향에 대한 의견²



기술

신기술 평가의 주요 요소

- 1 AI 기능
- 2 비용
- 3 사용 편의성

주요 AI 사용 사례¹

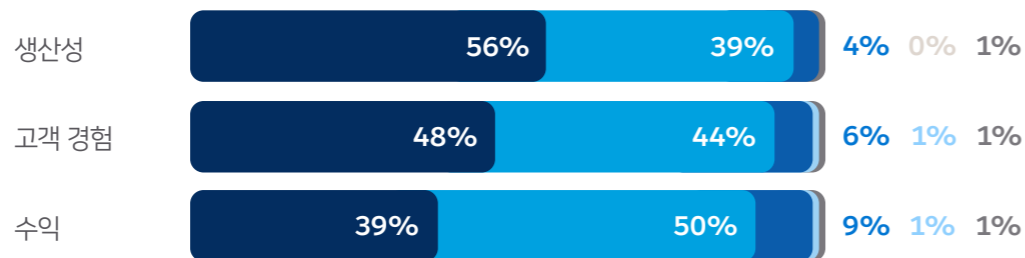
- 1 고객을 위한 자동화된 추천
- 2 자연어 검색 도구
- 3 자동화된 서비스 챗봇

주요 AI 관심사²

- 1 보안 우려 사항
- 2 부정확한 출력
- 3 규정 준수 우려 사항

AI가 다음에 미치는 영향²

- 크게 개선
- 일부 개선
- 차이 없음
- 일부 악화
- 크게 악화



¹ 기준 : AI 사용 또는 평가
² 기준 : AI 사용
³ 기준 : AI 평가 또는 실험 중

다음과 같이 말하는 스타트업·중소기업 리더



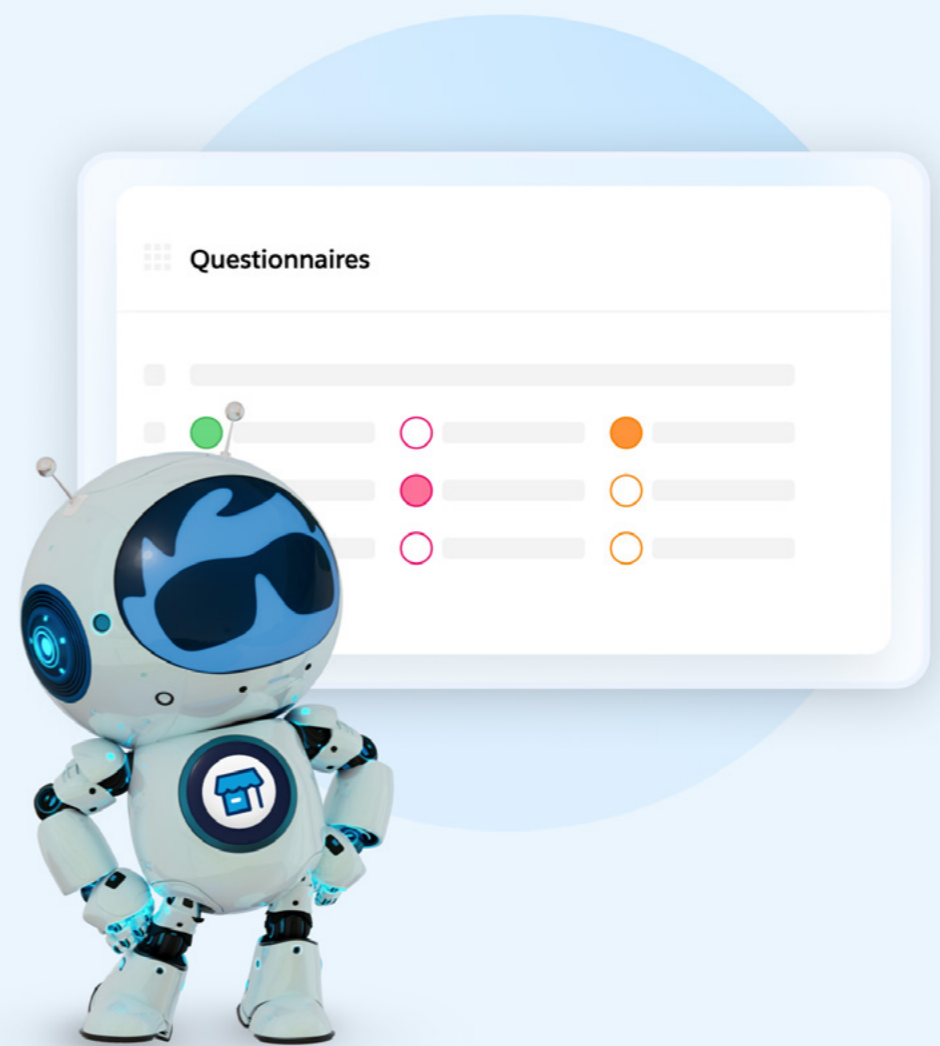
AI에 대한 인식



AI가 비즈니스에 미치는 영향에 대한 의견²



설문조사 인구 통계



설문조사 인구 통계

국가

호주	N=150, 4%
벨기에	N=50, 1%
브라질	N=200, 6%
캐나다	N=150, 4%
프랑스	N=200, 6%
독일	N=200, 6%
인도	N=200, 6%
아일랜드	N=50, 1%
이탈리아	N=150, 4%
일본	N=200, 6%
멕시코	N=200, 6%
네덜란드	N=100, 3%
뉴질랜드	N=50, 1%
북유럽 (DK, FI, NO, SE)	N=100, 3%
포르투갈	N=75, 2%
싱가포르	N=50, 1%
남아프리카공화국	N=150, 4%
대한민국	N=150, 3%
스페인	N=150, 4%
스위스	N=50, 1%
아랍에미리트	N=75, 2%
영국	N=200, 6%
미국	N=500, 15%

산업

농업	N=99, 3%
건축, 엔지니어링, 및 건설	N=149, 4%
자동차	N=151, 5%
커뮤니케이션	N=62, 2%
소비재	N=251, 7%
에너지 및 유틸리티	N=129, 4%
금융 서비스	N=304, 9%
헬스케어	N=161, 5%
생명 과학 및 생명공학	N=112, 3%
제조	N=277, 8%
미디어 및 엔터테인먼트	N=126, 4%
전문가 및 비즈니스 서비스	N=304, 9%
소매	N=566, 17%
공급망 및 물류	N=76, 2%
기술	N=210, 6%
여행 및 접대	N=194, 6%
기타	N=179, 5%

회사 내 역할

비즈니스 소유자	N=1428, 43%
고위 임원	N=692, 21%
이사 또는 이에 상응하는	N=1230, 37%

회사 규모

직원 수 1~20명	N=1141, 34%
21~100명 직원	N=1377, 41%
101~200명 직원	N=832, 25%





이 보고서에 제공된 정보는 전적으로 고객의 편의를 위한 것이며 일반적인 정보 제공 목적으로만 사용됩니다. Salesforce에서 게시했다고 해서 이를 보증하는 것은 아닙니다. Salesforce는 이 가이드에 포함된 정보, 텍스트, 그래픽, 링크 또는 기타 항목의 정확성이나 완전성을 보증하지 않습니다. Salesforce는 보고서의 조언을 따를 경우 특정 결과를 달성할 수 있다고 보장하지 않습니다. 변호사, 회계사, 건축가, 비즈니스 고문 또는 전문 엔지니어와 같은 전문가와 상담하여 특정 상황에 맞는 구체적인 조언을 얻는 것이 좋습니다.

저작권 2024, Salesforce, Inc. 모든 권리 보유.