

기술 2026-075

2026.07.16.

이 보고서는 시가총액 5,000억 원 미만의 중소형 기업에 대한 투자정보 확충을 위해 발간한 보고서입니다.

기술분석보고서 산업재

KTis(058860)

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

작성기관 나이스평가정보(주) 작성자 민충기 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.

KTis(058860)

KT그룹 기반 AICC·고객서비스 DX 전문기업

기업정보(2026.07.13 기준)

대표자	양울모
설립일자	2001.06
상장일자	2010.12
기업규모	대기업
업종분류	그 외 기타 정보 서비스업
주요제품	컨택센터, AI기반 상담 자동화

시세정보(2026.07.13 기준)

현재가(원)	2,575
액면가(원)	500
시가총액(억 원)	877
발행주식수	34,802,000
52주 최고가(원)	3,210
52주 최저가(원)	2,370
외국인지분율	6.83
주요주주	(주)케이티 양울모 윤영균

■ KT그룹 기반의 고객센터 전문기업

KTis(이하 동사)는 KT의 114번호안내서비스 사업이 분사되어 설립된 고객센터 전문기업으로, KT고객센터, 일반컨택센터, 유통사업, 번호안내 사업 등을 주요 사업으로 영위하고 있다. 2010년 유가증권시장에 상장하며 공공성과 민간 BPO 역량을 결합한 상장 서비스 기업으로 사업 기반을 확대해 온 것으로 파악된다. 특히 KT그룹과의 안정적인 사업 연계 구조를 기반으로 고객접점 운영, 상담 인프라, 통신상품 유통, 번호안내 서비스 전반에 걸친 포트폴리오를 구축하고 있는 것으로 확인된다.

■ 컨택센터와 AICC를 결합한 DX 사업 확대

동사는 전통적인 컨택센터 운영 역량에 AI 기반 상담 자동화, STT, TA, 챗봇, 보이스봇 등 AICC 기술을 결합하며 고객 커뮤니케이션 DX 기업으로 전환하고 있다. KT고객센터 운영 경험과 일반컨택센터 BPO 역량을 바탕으로 금융, 병원, 공공기관, 모빌리티 등 다양한 산업군의 고객사를 확보하고 있는 것으로 판단된다. 또한 AICC, 상담솔루션, 상담환경 ASP 등 컨택센터 전후방 서비스를 함께 제공하고 있어 단순 운영 수탁을 넘어 솔루션형 사업모델로 확장하고 있으며, AI·클라우드 기술과 연계한 서비스 고도화를 통해 고객사의 디지털 전환 수요에 대응하고 있다.

■ AI 고객접점 시장 성장에 따른 중장기 수혜 기대

국내 컨택센터 시장은 AICC 확산, 셀프서비스 고도화, 보안 대응 강화, 고객경험 관리 고도화 흐름 속에서 구조적 변화가 진행되고 있다. 동사는 축적된 운영 노하우와 KT그룹의 AI·Cloud·통신 역량을 결합하여 AI Contact Center 시장 내 입지를 강화하고 있는 것으로 파악된다. 이에 따라 향후 상담 운영 효율화, AI 상담 품질 개선, 고객사 DX 전환 수요 확대를 기반으로 중장기 성장 기반을 확보할 수 있을 것으로 전망된다. 아울러 AI 기반 고객응대 서비스의 적용 범위가 확대됨에 따라 신규 수요 창출과 기존 고객의 서비스 고도화를 통한 지속적인 성장세가 기대된다.

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	5,929.6	10.7	205.3	3.5	139.2	2.3	6.94	3.30	119.32	400	6,665	7.54	0.45
2024	5,444.1	-8.2	236.4	4.3	118.6	2.2	5.75	2.58	125.81	341	6,796	7.66	0.38
2025	5,887.6	8.1	247.4	4.2	363.7	6.2	16.29	7.91	88.62	1,045	7,801	2.60	0.35

기업경쟁력

KT그룹 기반 안정적 사업구조

- KT고객센터·번호안내·유통사업을 중심으로 KT그룹 연계 고객접점 사업 기반 확보
- KT 유무선 통신상품, KT플라자, 114번호안내 등 서비스 접점 수행
- 최대주주 KT 기반의 안정적 지배구조와 그룹 시너지 보유

컨택센터 운영 및 솔루션 결합 역량

- KT고객센터와 일반컨택센터를 모두 운영하는 대규모 BPO 역량 확보
- 금융·병원·공공기관·모빌리티 등 다양한 산업군 고객 대응 경험 축적
- AICC·상담솔루션·ASP 임대 등 운영·기술·인프라 결합형 사업구조 구축

핵심 기술 및 적용제품

AICC 솔루션
(AI Contact Center)

- 보이스봇, 챗봇, AI KMS, Assistant, STT, TTS, TA 기반의 AI 고객상담 자동화 서비스

컨택센터 BPO
(운영·ASP·솔루션)

- 산업별 상담 운영, 인력파견, 상담환경 ASP, 시스템·솔루션 구축을 포괄하는 고객접점 운영 서비스

<AICC 솔루션>



시장경쟁력

국내 컨택센터 시장 대형화

- 2025년 국내 컨택센터 전체 시장은 조사 방식에 따라 약 9.6조~10.6조 원 수준으로 추정되며 운영·구축·파견 영역이 동반 확대

AICC 전환 수요 확대

- AI 상담 자동화, 셀프서비스, 상담 품질 분석 수요 확대에 따라 AICC 기반 고객경험 혁신 수요 증가

산업별 고객 다변화

- 금융, 병원, 공공기관, 모빌리티, 유통 등 120여 개 컨택센터 운영 경험 기반으로 산업별 BPO 적용 범위 확대 가능

I. 기업 현황

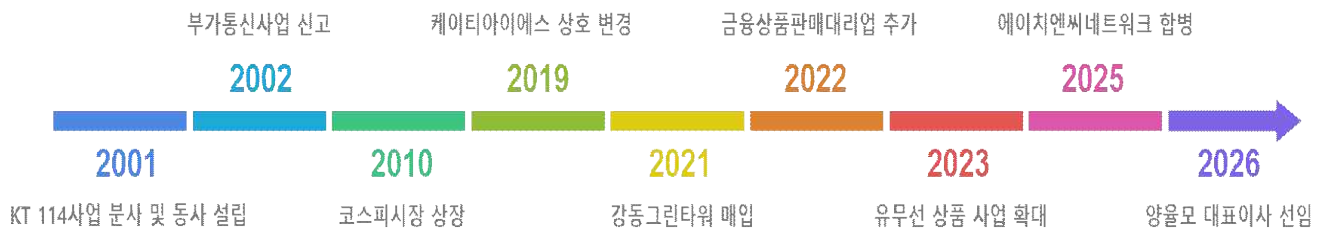
고객센터 운영과 AI 상담 솔루션을 결합한 고객센터 DX 기업

동사는 KT 고객센터, 일반 컨택센터, 유통사업, 번호안내 사업을 중심으로 고객접점 운영 역량을 보유하고 있다. 최근에는 AICC, 챗봇, 보이스봇, 상담분석 등 AI 기반 솔루션을 결합하며 고객사의 디지털 전환 파트너로 사업 정체성을 강화하고 있는 것으로 파악된다.

■ 기업 개요 및 주요 연혁

동사는 2001년 KT의 114번호안내서비스 사업 분사를 통해 설립된 이후, 번호안내와 고객센터 운영을 중심으로 고객접점 서비스 역량을 축적해 온 기업이다. 2010년 유가증권시장 상장을 통해 자본시장에 진입하였고, 2019년 한글 상호를 주식회사 KTis로 변경하며 영문명과의 정합성을 높인 것으로 확인된다. 유통사업, 일반컨택센터, 금융상품판매대리, AICC 솔루션 등으로 사업 범위를 넓히며 고객센터 기반 DX 기업으로 사업 구조를 고도화해 온 것으로 판단되며, 이후 2026년 5월 양울모 대표이사를 선임하였다.

그림 1. 주요 연혁



자료: 동사 사업보고서(2025.12.), 분기보고서(2026.03.), NICE평가정보(주) 재가공

■ 대표이사 주요 이력

동사는 양울모 대표이사 단독대표 체제로 운영되고 있으며, 이 대표는 연세대학교 법학과를 졸업한 후 2015년부터 KT에 합류해 홍보실을 거친 그룹 내 홍보·대외협력 경험을 보유하고 있다. 2026년 5월부터 동사의 대표이사로 선임되어 KT그룹의 AI·DX 전략과 연계한 AICC 사업 확대 및 조직 혁신을 주도하고 있다. 특히, 풍부한 대외협력 경험과 위기관리 역량, 이해관계자 조정 능력을 바탕으로 고객 중심 경영과 조직 안정화를 동시에 추진할 수 있는 리더십을 보유한 것으로 평가되며, AI 기반 고객센터 고도화와 사업 경쟁력 강화에도 긍정적인 역할을 수행할 것으로 기대된다.

■ 주주 현황

동사의 최대주주는 주식회사 KT이며, 2026년 6월 4일 기준 보통주 10,196,190주, 지분율 29.30%를 보유하고 있다. 공시자료상 최대주주 및 특수관계인(대표이사, 등기임원) 합계는 보통주 기준 10,216,190주, 29.36%로 확인되며, KT그룹 계열 기반의 안정적 지배구조를 확보하고 있는 것으로 판단된다. 또한 공시 작성 기준일 이후 양울모 대표이사의 10,000주 장내매수가 기재되어 있어 책임경영 측면의 긍정적인 신호로 해석될 수 있다.

그림 2. 주주 현황



자료: 동사 임원·주요주주특정증권등소유상황보고서(2026.06.), NICE평가정보(주) 재가공

※ 최대주주 및 특수관계인 합계 기준 지분율 29.36%

■ 사업 분야

동사는 KT고객센터사업, 일반컨택센터사업, 유통사업, 번호안내사업 등을 영위하고 있다.

표 1. 주요 사업 분야

매출유형	품목	제품 설명
KT고객센터사업	KT 유선·무선 고객센터, 솔루션, 유무선 상품 세일즈	KT로부터 위탁받은 고객센터 운영, 상담 품질 관리, 통신상품 세일즈
일반컨택센터사업	Open Market 컨택센터, 인력파견, ASP, 솔루션	기업·공공기관·병원 대상 컨택센터 운영위수탁, 상담환경 구축, 시스템·솔루션 사업
유통사업	KT 유무선 통신상품, KT플라자	KT 통신상품 판매, KT플라자 매장 운영 위수탁
번호안내사업	114번호안내, 우선번호안내	지역번호+114 번호안내센터 운영, 우선번호안내서비스 판매
기타사업	임대수입, 114DB 재판매	보유 부동산 임대, 번호DB 활용 부가 수익

자료: 동사 사업보고서(2025.12.), 분기보고서(2026.03.), NICE평가정보(주) 재가공

동사의 KT고객센터사업은 KT 유선·무선 고객센터 운영과 솔루션, 통신상품 세일즈를 포함하는 핵심 사업부문이다. 동 부문은 KT와의 위수탁계약을 기반으로 안정적인 매출 구조를 형성하고 있으며, 월단위 서비스 품질 평가와 통신상품 판매 성과가 사업 운영의 주요 변수로 작용하는 것으로 파악된다. KT그룹 내 대규모 고객접점 운영 경험은 AICC 및 상담품질 고도화 사업으로 확장될 수 있는 기반으로 평가된다.

일반컨택센터사업은 기업, 공공기관, 병원 등을 대상으로 컨택센터 운영위수탁, 인력파견, ASP 임대, 시스템·솔루션 사업을 수행하는 Open Market 사업이다. 금융, 의료, 공공, 모빌리티 등 산업별 고객의 상담 운영 요구에 대응할 수 있다는 점에서 고객 기반 다변화가 가능한 사업부문으로 판단된다. 특히 상담 좌석 수,

운영 단가, 시설 임대, 자산투자 등을 결합한 토탈 아웃소싱 구조는 고객 맞춤형 수익모델을 창출할 수 있는 요소로 평가된다.

유통사업은 KT의 유무선 통신상품 판매와 KT플라자 운영 위수탁을 중심으로 구성되어 있다. 동 부문은 통신상품 판매정책, 단말기 제조사 정책, KT플라자 운영 기준 등에 영향을 받지만, KT그룹 고객접점 네트워크를 활용한 안정적 영업 기반을 보유하고 있는 것으로 파악된다. 또한 오프라인 고객응대 역량을 기반으로 상담, 판매, 서비스 처리를 연계할 수 있다는 점에서 그룹 내 고객경험 관리 측면의 역할이 존재한다.

번호안내사업은 KT로부터 위탁받은 114번호안내센터 운영과 우선번호안내서비스 판매로 구성되어 있다. 전화번호안내사업은 전기통신사업법상 전기통신사업자의 의무사항과 연결되어 있어 공공성과 지속성을 동시에 갖춘 사업으로 판단된다. 우선번호안내는 서비스 구역과 업종별 선호도에 따라 월정액 요금 체계를 운영하고 있으며, 114DB 재판매 등 기타 부가사업과 연계 가능한 기반을 보유하고 있는 것으로 평가된다.

동사는 최근 AICC와 컨택센터 BPO를 결합한 사업 확장에 주력하고 있다. 홈페이지상 동사는 AICC 보이소봇, 챗봇, AI KMS, Assistant 등 다양한 AI 솔루션을 통해 고객 커뮤니케이션 효율화와 고객경험 개선을 제공한다고 제시하고 있다. 이는 기존 컨택센터 운영 역량을 기반으로 고객사의 상담 자동화, 상담분석, 지식관리, 후처리 자동화 수요에 대응하는 방향으로 사업 범위가 확대되고 있음을 의미한다. 특히 KT그룹의 AI·Cloud·통신 역량과 동사의 운영·컨설팅 도메인 지식이 결합되는 구조는 AICC 사업 차별화 요소로 판단된다.

그림 3. Voice BOT 및 Chat BOT



자료: 동사 홈페이지

2026년 국내 컨택센터 시장은 AICC 확산과 셀프서비스 고도화 속에서 양적 성장과 역할 재편이 동시에 진행되는 것으로 파악된다. 산업자료상 2025년 국내 컨택센터 시장은 운영, 구축, 파견 부문이 모두 확대되는 흐름을 보이고 있으며, 단순 상담 인력 확대보다 AI 활용도, 보안 대응력, 운영 설계 역량의 중요성이 높아지고 있다. 동사는 에이치엔씨네트워크 합병을 통해 컨택사업 기반을 보강한 만큼, 향후 일반컨택센터와 AICC 솔루션을 결합한 복합형 고객서비스 사업자로 성장할 가능성이 있는 것으로 전망된다.

II. 시장 동향

AICC 확산으로 고객센터 시장의 경쟁축 변화

국내 고객센터 시장은 규모 확대와 함께 AI 기반 운영 효율화, 보안 대응, 고객경험 설계 중심으로 경쟁축이 이동하고 있다. 당사는 KT그룹 기반의 고객센터 운영 경험과 AICC 솔루션을 결합하여 국내 고객센터 DX 시장에서 성장 기반을 확보할 수 있을 것으로 전망된다.

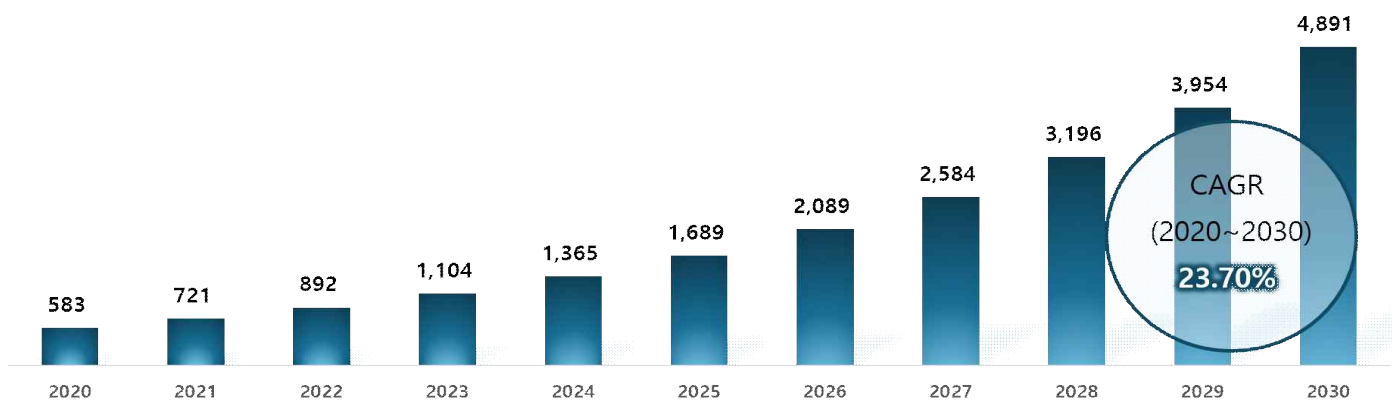
■ 국내외 시장 규모 및 성장률

당사는 KT고객센터와 일반컨택센터 운영 경험을 바탕으로 AICC 전환 수요에 대응하고 있다. 특히 114 AICC 처리율이 2026년 3월말 기준 52% 수준으로 제시되어 번호안내 사업운영 효율성을 개선하고 있는 것으로 확인된다.

국내 AICC 시장은 생성형 AI, 음성인식, 텍스트분석, 챗봇·보이스봇 고도화와 함께 성장성이 확대되고 있다. Allied Market Research 통계자료(2026)에 따르면, 국내 AICC 시장 규모는 2020년 약 583억 원 규모에서 매년 23.7%씩 성장하여 2030년에는 약 4,891억 원 규모에 달할 것으로 예측되고 있으며, 고객센터 자동화와 상담 품질 분석 수요가 주요 성장 동인으로 언급된다. 당사는 KT그룹 AI 기술과 대규모 상담 운영 경험을 결합할 수 있어 AICC 시장 성장의 직접적인 수혜가 가능할 것으로 판단된다. 특히 생성형 AI 기반 상담 지원, 실시간 상담 품질 관리, 고객경험(CX) 고도화에 대한 기업 수요가 확대되면서 AI 컨택센터 구축 및 운영 역량을 보유한 사업자의 경쟁우위가 더욱 강화될 것으로 전망된다. 이에 따라 당사는 기존 컨택센터 운영 노하우와 KT그룹의 AI 인프라를 기반으로 AICC 전환 수요를 흡수하며 중장기 성장 기반을 확대할 것으로 기대된다.

그림 4. 국내 AICC 시장 규모 및 전망

(단위: 억 원)

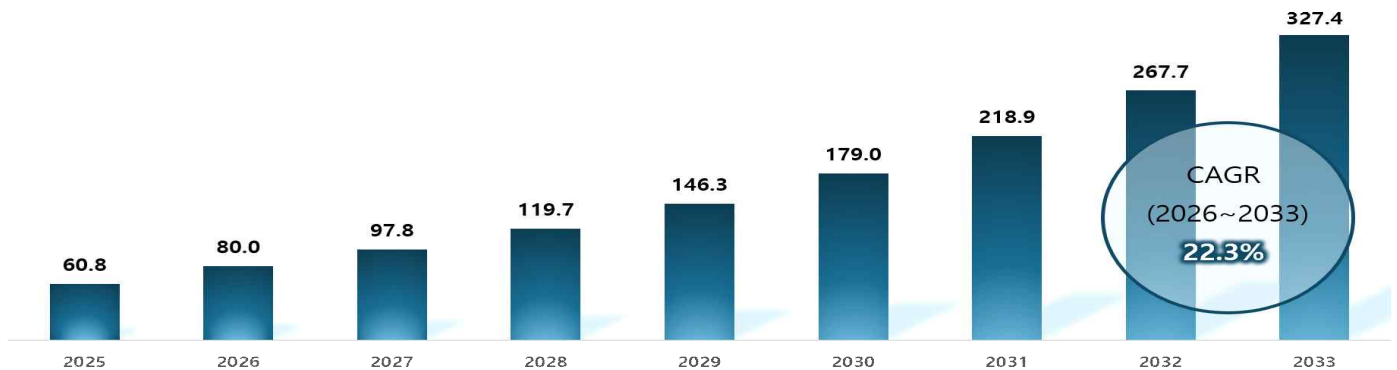


자료: Allied Market Research 통계자료(2026), NICE평가정보(주) 재가공

Grand View Research, 「Contact Center As A Service Market」 통계자료(2026)에 따르면, 서비스형 고객센터 시장의 2025년 세계 시장 규모는 약 60.8억 달러를 형성하였고 2026년부터 연평균 22.3%씩 증가하여 2033년에는 약 327억 달러 규모를 형성할 것으로 전망된다. AICC 확산과 보안 대응 강화, 셀프서비스 고도화 흐름은 단순 상담 운영보다 AI 활용과 운영 설계 능력을 갖춘 사업자의 경쟁력을 높이는 요인으로 작용할 것으로 판단된다. 특히 기업들의 디지털 전환 가속화와 클라우드 기반 고객센터 도입 확대는 AI 기반 컨택센터 솔루션에 대한 수요를 지속적으로 견인할 것으로 전망된다.

그림 5. 글로벌 컨택센터 시장 성장 방향

(단위: 억 달러)



자료: Grand View Research, 「Contact Center As A Service Market」 통계자료(2026), NICE평가정보(주) 재가공

■ 시장 구조 및 산업동향

국내 컨택센터 산업은 대형 BPO 운영기업, 인력파견기업, 상담솔루션·시스템 구축기업, 클라우드·AI 플랫폼 기업이 함께 경쟁하는 복합 시장으로 재편되고 있다. 과거에는 상담 인력 규모와 운영 안정성이 주요 경쟁요소였으나, 최근에는 AICC 구축 역량, 보안 대응, 상담 데이터 분석, 고객경험 설계 능력이 핵심 경쟁요소로 부상하고 있다. 특히 생성형 AI, STT, TA, 챗봇, 보이스봇, AI Assistant 기술이 상담업무 전반에 도입되며 운영기업과 기술기업 간 경계가 완화되고 있는 것으로 판단된다. 당사는 대규모 운영 경험과 KT그룹 기술역량을 결합할 수 있어 이러한 시장 구조 변화에 대응 가능한 사업 기반을 확보한 것으로 평가된다.

■ 기술 개발 및 경쟁 환경

컨택센터 산업은 고객의 문의를 정확하고 빠르게 처리하는 운영 안정성이 핵심인 산업이다. 최근에는 상담 품질 관리, 상담 내용 분석, VOC 데이터 활용, 상담사 지원 기능이 중요해지면서 AI 기반 자동화와 사람 중심 고난도 상담이 병행되는 구조로 변화하고 있다.

글로벌 시장에서는 클라우드 컨택센터, AI 상담봇, 상담사 코파일럿, 고객여정 분석 솔루션을 중심으로 기술 경쟁이 확대되고 있다. AWS, Google Cloud, Genesys, NICE, Five9 등 글로벌 기업들은 클라우드 기반 CCaaS와 AI 분석 기능을 결합하며 고객센터의 디지털 전환 수요를 흡수하고 있다.

국내에서는 KT, LG CNS, 삼성SDS, 카카오엔터프라이즈, 효성ITX 등 통신사·SI·BPO·AI 솔루션 기업이 AICC 시장에서 경쟁하고 있다. 당사는 KT그룹 기반의 기술 인프라와 자체 고객센터 운영 경험을 동시에 활용할 수 있다는 점에서 운영형 AICC 사업자로서 차별화가 가능한 것으로 평가된다.

표 2. 국내 경쟁업체 현황

기업명	주요 사업 내용
효성ITX	- 컨택센터 BPO와 IT 서비스를 결합한 고객센터 운영 사업 영위 - AICC-BPO 운영 경쟁력 보유
브리지텍	- 콜센터 솔루션, 음성인식, AI 상담 시스템 등 고객센터 솔루션 사업 영위 - 컨택센터 시스템 구축 역량 보유
LG CNS	클라우드·AI 기반 고객센터 DX 및 AICC 구축 사업 확대

자료: 업체 홈페이지 및 보도자료, NICE평가정보(주) 재가공

III. 기술분석

운영 노하우와 AI 상담기술 결합으로 구축된 고객센터 DX 플랫폼

동사는 대규모 고객센터 운영 경험에 STT, TTS, TA, 보이스봇, 챗봇 기반 AICC 기술을 결합하고 있다. 이를 통해 고객사의 상담 자동화, 상담사 지원, 고객경험 개선을 동시에 지원할 수 있는 사업 역량을 보유한 것으로 평가된다.

■ AICC 구축 및 운영 기술

동사는 KT그룹의 AI, Cloud, 통신 역량과 자체 고객센터 운영 경험을 결합하여 AICC 구축 및 운영 서비스를 제공한다. 핵심 기술은 STT, TTS, TA, AI Assistant, AI KMS, 보이스봇, 챗봇 등으로 구성되며, 고객사의 상담 채널과 업무 프로세스에 맞춰 연동·구축된다. 이러한 기술은 상담 자동화, 상담사 업무지원, 지식관리 자동화, 상담 품질 분석에 활용되어 고객사의 운영 효율과 고객경험 개선에 기여한다.

그림 6. AICC 솔루션 (A'Cen)



자료: 동사 홈페이지

■ 상담솔루션 및 ASP 운영 기술

동사는 웹 기반 멀티탭 UI를 적용한 상담솔루션과 고객센터 전용 상담환경 ASP 서비스를 제공한다. 상담솔루션은 복잡한 콜센터 업무를 하나의 화면에서 처리할 수 있도록 지원하며, 상담환경 ASP는 전용 시설과 운영 인프라를 활용해 고객사가 보다 빠르게 고객센터를 구축할 수 있도록 한다. 해당 기술은 초기 구축 부담을 낮추고 상담 운영 안정성과 확장성을 높이는 데 기여한다.

그림 7. 상담 환경 ASP 운영 현황



자료: 동사 홈페이지

■ 산업별 BPO 운영 및 시나리오 설계 역량

동사는 금융, 병원, 공공기관, 모빌리티 등 다양한 고객사에 컨택센터 운영 서비스를 제공하며 산업별 상담 업무 특성을 반영한 운영 체계를 보유하고 있다. AICC 도입 시 초기 시나리오 분석, 설계, 검수, 모니터링, 지속 학습을 수행함으로써 단순 시스템 구축을 넘어 실제 상담 품질 개선까지 연결한다.

그림 8. BPO 서비스

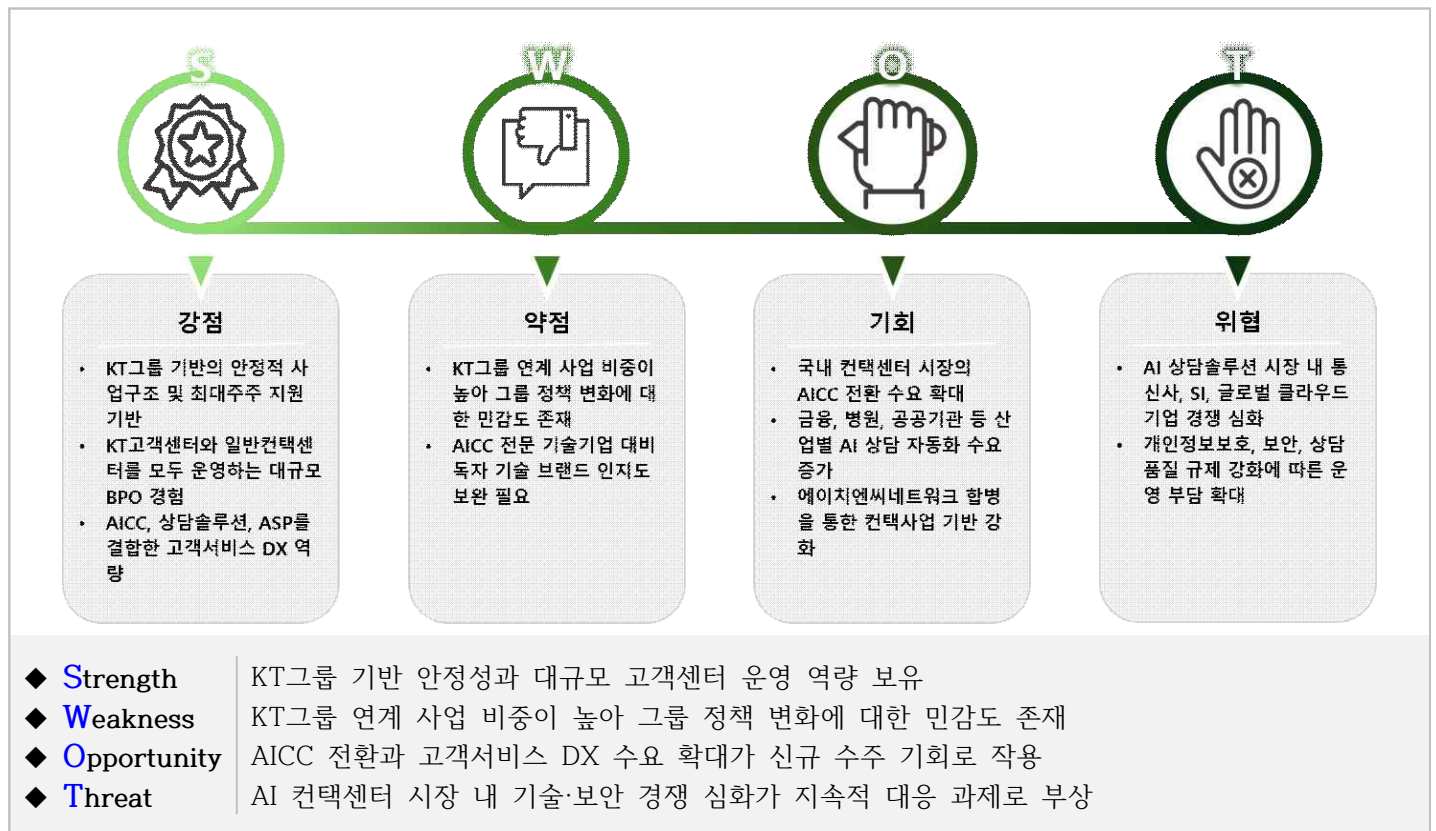
Operation	Operation Consulting	IT Consulting
고객을 이해하는 MOT 전문가가 고객경험 설계와 운영을 책임집니다. 컨택 센터 고객 접점 인력 파견 kt is만의 특징점 - 고객의 소리에서 가치를 제안하는 MOT Report - 지역/산업별 Pool을 활용한 선제적 채용 시스템 - 우수인재 육성과 배치를 통한 체계적 CDP 관리	산업 트렌드와 센터 특성을 병합하여 센터 맞춤형 360° 컨설팅을 제공합니다. 운영진단 - 조직, 지표 관리, 프로세스 등 운영 진단을 통해 Gap 발생 요인 분석 및 해결 방안 제언 #성과관리 #콜 패턴 분석 #PI 컨설팅 품질진단 - 센터 별 품질관리 지표 및 KSQI, KS-CQI 기준 품질 진단 및 개선 Point 제언, 후속 교육 제공 #산업/Target 비교 #미스터리콜/녹취 모니터링	최적 시스템 설계부터 AI 도입까지 IT전문가가 비즈니스 혁신을 지원합니다. Master plan 컨설팅 - 컨택센터 및 고객접점 IT인프라 구축 방안 - AICC 도입을 위한 진단 및 Road map 수립 PI 컨설팅 - 고객 접점을 관리하는 IT 프로세스 진단 및 개선 방안, 최적 Solution 제언 Bench Marking & Supporting - kt고객센터 및 산업 별 AICC 우수사례 벤치마킹 - AICC 시나리오 설계 등 AI Managing 지원

자료: 동사 홈페이지

■ 연구개발 활동

동사는 AICC 솔루션 상품 판매 확대, 챗봇, AI 상담 대응, STT 및 TA 기반 서비스 구축 등을 통해 고객 커뮤니케이션 DX 모델을 구현하고 있는 것으로 파악된다. 이에 따라 동사의 기술개발 활동은 KT그룹 AI 기술과 현장 상담 운영 데이터를 결합한 서비스형 개발 및 구축 역량 중심으로 수행하고 있는 것으로 판단된다.

SWOT 분석



PEST 분석



IV. 재무분석

디지털광고 매각과 본업 집중으로 수익성·재무구조가 개선된 한 해

동사는 2025년 매출액 5,887.6억 원, 영업이익 247.4억 원, 당기순이익 363.7억 원(중단영업이익 반영)을 기록하였으며, 2026년 1분기에는 매출액 1,549.0억 원, 영업이익 52.2억 원, 당기순이익 47.7억 원으로 매출액은 전년 동기 대비 10.9% 성장하였다.

■ 컨택센터사업을 중심으로 한 외형 성장

동사는 컨택센터·유통·번호안내 등의 사업을 영위하고 있으며, 2025년 매출은 컨택센터사업 77%, 유통사업 19%, 안내사업 3% 등으로 구성되었다.

동사의 매출액은 2023년 5,929.6억 원을 시현하였으며 2024년 동사는 5,444.1억 원의 매출액을 시현하며 견조한 외형을 유지하였다. 매출 축소는 디지털광고 중단영업 재분류에 기인한 것으로, 컨택센터 본업은 지속 성장하였다. 2025년에는 고객센터 및 컨택센터사업의 성장에 힘입어 5,887.6억 원으로 성장하며 전년 대비 8.1% 증가하였다.

부문별로는 컨택센터사업이 4,529.0억 원으로 외형 성장을 견인한 가운데, 유통사업은 1,103.2억 원, 번호안내사업은 182.9억 원 기타사업은 72.5억 원을 기록하였다.

■ 매출액 증가 흐름 및 2026년 1분기 매출액 전년 동기 대비 10.9% 증가

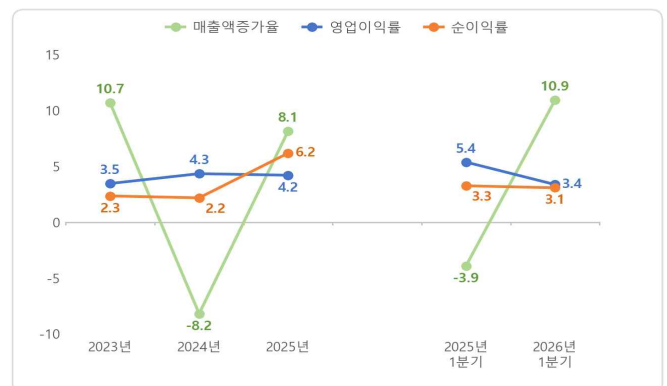
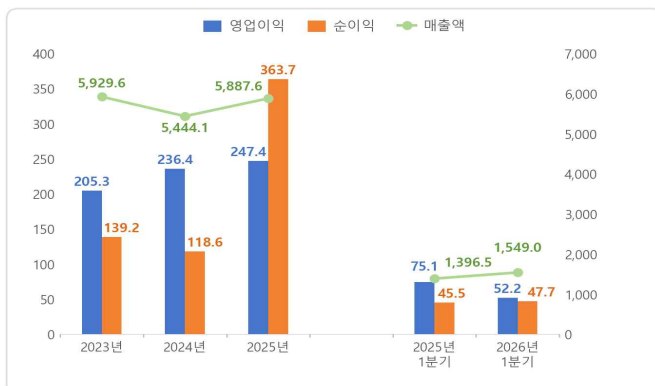
2024년 동사는 매출액 5,444.1억 원을 기록하였고, 영업이익은 236.4억 원, 당기순이익은 118.6억 원을 나타내었다(매출액증가율 -8.2%, 영업이익률 4.3%, 순이익률 2.2%).

2025년 동사는 매출액이 전년 대비 443.5억 원 증가한 5,887.6억 원을 기록하였고, 영업이익은 247.4억 원, 당기순이익은 363.7억 원을 나타내었다(매출액증가율 8.1%, 영업이익률 4.2%, 순이익률 6.2%). 당기순이익의 큰 폭 증가는 디지털광고 부문 매각에 따른 중단영업이익이 반영된 결과이다.

2026년 1분기 동사는 매출액이 전년 동기 대비 152.5억 원 증가한 1,549.0억 원을 기록하였고, 영업이익은 52.2억 원, 당기순이익은 47.7억 원을 나타내었다(매출액증가율 10.9%, 영업이익률 3.4%, 순이익률 3.1%).

그림 9. 동사 손익계산서 분석

(단위: 억 원)



자료: 동사 사업보고서(2025.12.), 분기보고서(2026.03.), NICE평가정보(주) 재가공

*2023년은 중단영업(디지털광고) 재분류 전 총액 기준

■ 유동비율 상승 및 부채비율 하락으로 재무건전성 확보

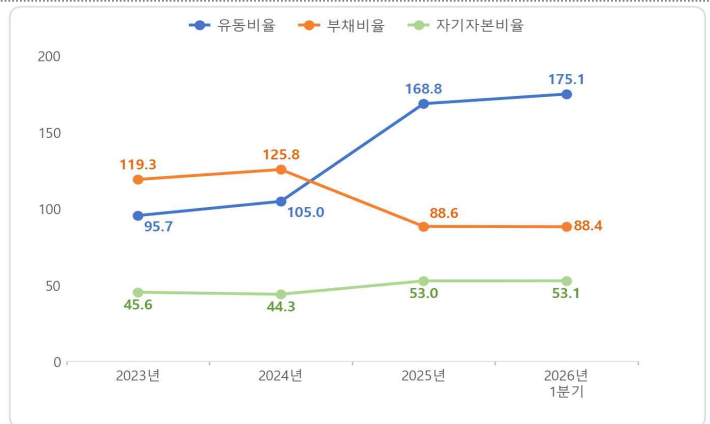
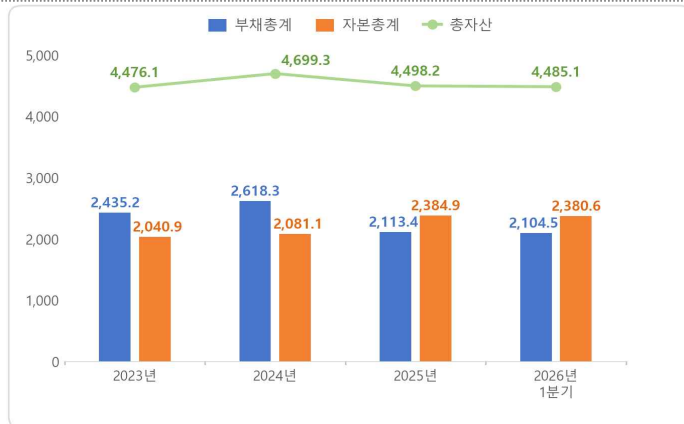
2024년 동사는 총자산이 전년 대비 223.2억 원 증가한 4,699.3억 원을 기록하였고, 부채총계는 183.1억 원 증가한 2,618.3억 원, 자본총계는 40.2억 원 증가한 2,081.1억 원을 나타내었다(유동비율 9.3%p 상승한 105.0%, 부채비율 6.5%p 상승한 125.8%, 자기자본비율 1.3%p 하락한 44.3%).

2025년 동사는 총자산이 전년 대비 201.1억 원 감소한 4,498.2억 원을 기록하였고, 부채총계는 504.9억 원 감소한 2,113.4억 원, 자본총계는 303.8억 원 증가한 2,384.9억 원을 나타내었다(유동비율 63.8%p 상승한 168.8%, 부채비율 37.2%p 하락한 88.6%, 자기자본비율 8.7%p 상승한 53.0%).

2026년 1분기 동사는 총자산이 전년 동기 대비 150.9억 원 감소한 4,485.1억 원을 기록하였고, 부채총계는 442.7억 원 감소한 2,104.5억 원, 자본총계는 291.8억 원 증가한 2,380.6억 원을 나타내었다(유동비율 60.9%p 상승한 175.1%, 부채비율 33.6%p 하락한 88.4%, 자기자본비율 8.0%p 상승한 53.1%).

그림 10. 동사 재무상태표 분석

(단위: 억 원)



자료: 동사 사업보고서(2025.12.), 분기보고서(2026.03.), NICE평가정보(주) 재가공

표 3. 동사 요약 재무제표

(단위: 억 원, %, K-IFRS 개별 기준)

항목	2023년	2024년	2025년	2025년 1분기	2026년 1분기
매출액	5,929.6	5,444.1	5,887.6	1,396.5	1,549.0
매출액증가율(%)	10.7	-8.2	8.1	-3.9	10.9
영업이익	205.3	236.4	247.4	75.1	52.2
영업이익률(%)	3.5	4.3	4.2	5.4	3.4
순이익	139.2	118.6	363.7	45.5	47.7
순이익률(%)	2.3	2.2	6.2	3.3	3.1
부채총계	2,435.2	2,618.3	2,113.4	2,547.2	2,104.5
자본총계	2,040.9	2,081.1	2,384.9	2,088.8	2,380.6
총자산	4,476.1	4,699.3	4,498.2	4,636.0	4,485.1
유동비율(%)	95.7	105.0	168.8	114.2	175.1
부채비율(%)	119.3	125.8	88.6	121.9	88.4
자기자본비율(%)	45.6	44.3	53.0	45.1	53.1
영업현금흐름	505.9	612.7	362.1	82.6	-58.9
투자현금흐름	-170.4	-94.3	-173.6	-107.4	-2.5
재무현금흐름	-331.7	-327.6	-267.4	-72.1	-35.2
기말 현금	253.3	444.1	365.3	347.3	268.7

자료: 동사 사업보고서(2025.12.), 분기보고서(2026.03.), NICE평가정보(주) 재가공

*2023년은 중단영업(디지털광고) 재분류 전 총액 기준

■ 동사 실적 전망

동사는 고성장하는 AICC 시장으로의 전환과 KT그룹의 안정적 위탁 물량을 바탕으로 컨택센터 본업의 외형 성장을 이어갈 것으로 전망된다. 금융 컨택센터 전문사 합병에 따른 금융업종 레퍼런스 강화와 보유 AICC 솔루션의 시너지가 신규 수주 확대에 기여할 것으로 판단된다.

동사는 2025년 5월 디지털광고(타운보드TV) 사업부문을 단순·물적분할하여 (주)타운보드를 설립하고, 동 신설회사 주식 전량을 중앙일보(주)에 538억 원에 매각한 것으로 확인된다(2025년 8월 29일 종결). 이번 매각은 컨택센터 본업에 경영 자원을 집중하는 한편 재무구조 개선에도 기여한 것으로 평가되며, 매각 대금 유입에 따라 2025년 당기순이익이 큰 폭으로 개선된 것으로 분석된다. 동사는 디지털광고 부문 분할·매각 완료에 따라 한국채택국제회계기준(K-IFRS)상 이를 중단영업으로 구분하여 전기 비교 실적을 재작성하였으며, 이를 통해 계속영업 중심의 사업 실적 가시성이 제고된 것으로 파악된다.

동사는 2025년 컨택센터 시장에서 경쟁우위를 선점하기 위해 금융업종 전문 운영사인 (주)에이치엔씨네트워크 주식 전량(인수금액 95.9억 원)을 취득하고 2025년 12월 1일자로 흡수합병을 완료한 것으로 확인된다. 동사는 이번 합병으로 금융업종 레퍼런스를 강화하고 보유 중인 AICC 솔루션·운영 역량과의 시너지를 통해 컨택사업 경쟁력을 강화할 것으로 전망된다. 이를 통해 동사는 공공·의료·통신 중심이던 컨택센터 사업 기반을 금융권까지 확장한 것으로 평가되며, 금융 분야의 비대면 상담 수요 증가가 신규 수주 기반으로 작용할 것으로 전망된다. 동사는 합병으로 편입된 금융 컨택센터 운영 조직과 기존 컨택센터 인프라를 통합 운영함으로써 규모의 경제와 운영 효율을 확보할 것으로 전망된다.

동사의 2026년 매출액은 컨택센터 본업의 성장과 AICC 사업 확대를 반영할 때 전년 대비 7.1% 성장한 6,304억 원 수준으로 전망된다. 2026년 1분기 매출이 전년 동기 대비 10.9% 증가한 점은 연간 외형 성장 전망을 뒷받침하는 것으로 판단된다.

그림 11. 동사 사업부문별 실적 및 전망

(단위: 억 원)



자료: 동사 사업보고서(2025.12.), 분기보고서(2026.03.), NICE평가정보(주) 재가공 및 추정

*2023년은 중단영업(디지털광고) 재분류 전 총액 기준

V. 주요 변동사항 및 향후 전망

AICC-컨택센터 BPO 결합으로 고객센터 DX 전환 가속화

동사는 에이치엔씨네트워크 합병을 통한 컨택사업 기반 강화와 AICC 솔루션 확대를 동시에 추진하고 있다. KT그룹 기반 안정성과 산업별 고객 레퍼런스를 바탕으로 운영형 AICC 사업자로의 성장 가능성이 확대되고 있는 것으로 평가된다.

■ 에이치엔씨네트워크 합병을 통한 컨택사업 강화

동사는 2025년 에이치엔씨네트워크 지분 100% 취득 후 흡수합병을 완료하며 컨택센터사업 경쟁력 강화를 추진하였다. 해당 합병은 콜센터 운영사업과 근로자파견사업 역량을 보완하여 일반컨택센터 사업의 수주 대응력과 운영 효율성을 높이는 계기로 판단된다. 이를 통해 기존 KT고객센터 기반의 안정적 운영 역량에 Open Market 고객 확대 기반을 더함으로써 컨택사업 성장축을 강화할 수 있을 것으로 전망된다.

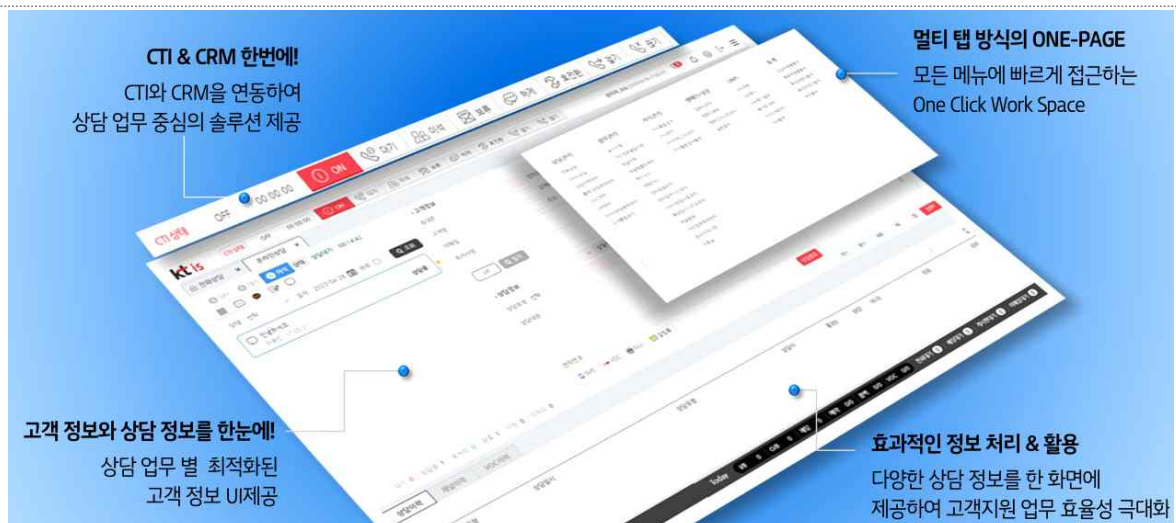
■ AICC 솔루션 확대를 통한 고객센터 DX 전환

동사는 AI 기술 고도화와 AICC 솔루션 상품 판매 확대를 통해 AI Contact Center 시장 내 입지를 강화하고 있다. 챗봇, AI 상담 대응, STT, TA 기반의 AICC 서비스 구축은 고객사의 상담 효율화와 고객경험 개선을 동시에 지원할 수 있는 영역이다. 특히 KT그룹의 AI·Cloud·통신 역량과 동사의 운영 도메인 지식을 결합한 구조는 AICC 도입을 검토하는 고객사에게 차별화된 제안 요소로 작용할 것으로 판단된다.

■ 컨택센터 산업 재편 속 운영형 AICC 사업자 성장 기대

국내 컨택센터 시장은 AICC 확산, 셀프서비스 고도화, 보안 대응 강화 속에서 단순 인력 운영 중심에서 기술 결합형 운영 모델로 전환되고 있다. 동사는 BPO 운영, 상담솔루션, 상담환경 ASP, AI 상담 자동화 서비스를 함께 제공하고 있어 이러한 산업 재편 흐름에 대응 가능한 사업 구조를 보유하고 있다. 향후 금융, 병원, 공공기관, 모빌리티 등 산업별 고객사의 AI 상담 수요 확대에 따라 동사의 일반컨택센터 및 AICC 사업 기회가 확대될 것으로 전망된다.

그림 12. AICC 기반 상담솔루션 구조



자료: 동사 홈페이지

■ 최근 뉴스 및 향후 전망

□ 프롬프트 : 동사의 최근 뉴스와 향후 전망에 대해 알려주세요

☑ 생성형 AI 답변 :

“KTis는 최근 AI 기반 컨택센터(AICC) 서비스 고도화와 디지털 고객경험(CX) 혁신을 중심으로 사업 경쟁력을 강화하고 있으며, 생성형 AI 확산과 기업의 AICC 전환 수요 증가에 힘입어 중장기적인 성장세를 이어갈 것으로 기대된다.”

* 출처 : ChatGPT

증권사 투자의견(하단)

작성기관

투자의견

목표주가

작성일

최근 6개월간 발간보고서 없음.

시장정보(주가 및 거래량)

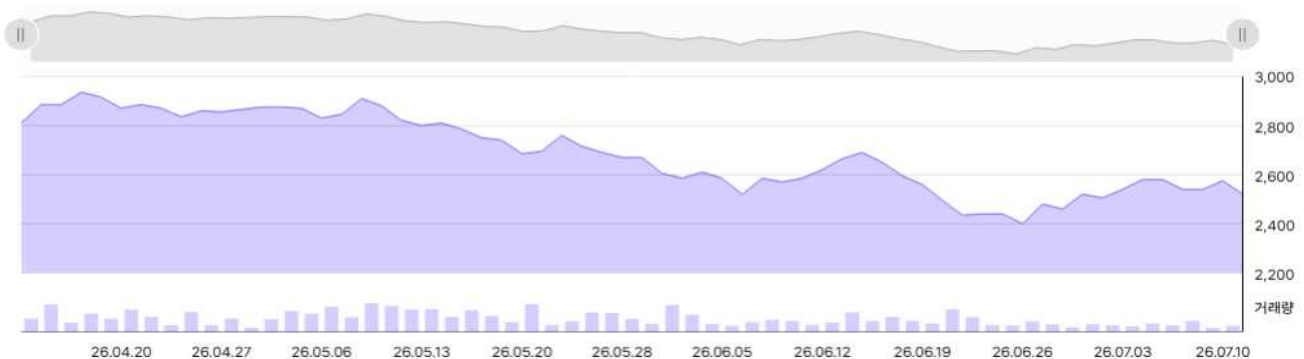
058860 코스피

2,520 ▼55 -2.14%

단위 : 원, 주, % | 기준 일자 : 2026.07.13

전일 2,575 고가 2,585 거래량 64,473 주
시가 2,585 저가 2,505 거래대금 163 백만원

1주일 3개월 6개월 1년 3년 5년



자료: NICE Bizline(2026.07.13.)

최근 3개월간 한국거래소 시장경보제도 지정여부

시장경보제도란?

한국거래소 시장감시위원회는 투기적이거나 불공정거래 개연성이 있는 종목 또는 주가가 비정상적으로 급등한 종목에 대해 투자자주의 환기 등을 통해 불공 정거래를 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
KTis	X	X	X