

기술분석보고서 IT

브리지텍(064480)

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

작성기관 서울평가정보(주) 작성자 박진희 책임

[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.02-3449-1450)으로 연락하여 주시기 바랍니다.

브리지텍(064480)

금융·공공기관의 컨택센터 구축·운영 및 클라우드 전환을 지원하는 AICC 통합 솔루션 기업

기업정보(2026.10.06 기준)

대표자	신경식
설립일자	1995년 3월 31일
상장일자	2008년 6월 4일
기업규모	중소기업
업종분류	응용 소프트웨어 개발 및 공급업
주요제품	컨택센터 솔루션, 인공지능 기반 음성 솔루션, 클라우드 컨택센터 서비스 등

시세정보(2026.10.06 기준)

현재가(원)	2,570
액면가(원)	500
시가총액(억 원)	307
발행주식수	11,952,500주
52주 최고가(원)	7,830
52주 최저가(원)	2,300
외국인지분율	6.38%
주요주주	이상호 외 8인

■ 자체 솔루션과 구축 경험을 기반으로 사업영역 확대 중

브리지텍(이하, ‘동사’)은 코스닥 시장에 상장한 소프트웨어 개발·공급기업으로, AICC, IPCC, 음성봇, 화자인증, 클라우드 컨택센터와 통신망용 멀티미디어 솔루션을 공급한다. 사업구조는 고객별 컨택센터 구축과 소프트웨어·하드웨어 공급을 중심으로 하며, 구축 이후 유지보수·기능 고도화와 클라우드 임대서비스를 통해 후속 수익을 확보한다. 동사는 자체 솔루션과 금융·공공부문 구축 경험, 시스템 통합·유지보수 역량을 기반으로 기존 고객의 재구축과 고도화 수요를 확보하고, 인공지능과 클라우드 서비스를 확대해 사업의 변동성을 완화하고 반복형 서비스 수익을 강화하는 방향으로 추진 중이다.

■ 인공지능·클라우드·옴니채널 전환이 확대되는 시장

동사의 목표시장은 기업과 공공기관이 전화, 채팅, 모바일 애플리케이션 및 메신저 등 다양한 고객 접점을 통합해 상담·민원업무를 처리하는 컨택센터 구축·운영 솔루션 시장이다. 최근에는 구축형 시스템의 클라우드·하이브리드 전환, 음성인식과 생성형 인공지능을 활용한 상담지원 자동화, 채널 간 상담이력을 연결하는 옴니채널 고도화가 진행되고 있다. 금융·공공부문에서는 구축 경험과 시스템 안정성, 보안인증 및 유지보수 역량이 주요 진입장벽으로 작용한다.

■ 생성형 인공지능과 클라우드 서비스 중심의 사업 전환 추진 중

동사는 생성형·에이전틱 인공지능을 활용한 AICC와 클라우드·서비스형 사업으로 무게중심을 이동하고 있다. 금융권 구축 경험과 기존 고객 기반은 후속 고도화 사업에 유리하지만, 일부 인공지능 엔진의 외부 의존과 대형 프로젝트의 발주·검수 시점, 입찰경쟁 및 외주개발 관리가 주요 부담 요인이다. 클라우드 컨택센터는 공공부문의 SaaS 도입과 CSAP 인증을 기반으로 성장 가능성이 있으나, 보안심사와 시스템 이전 난이도를 고려하면 구축형 고객의 점진적 전환이 예상된다.

요약 투자지표 (K-IFRS 별도 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	535.4	-9.1	41.6	7.8	35.7	6.7	7.0	5.0	46.2	299	4,361	22.7	1.6
2024	435.6	-18.6	-32.5	-7.5	-27.6	-6.3	-5.7	-3.9	45.0	-231	4,040	N/A	1.4
2025	496.8	14.0	3.1	0.6	5.1	1.0	1.1	0.8	33.2	43	4,027	108.9	1.2

기업경쟁력

통합 프로젝트 수행역량 보유	• 고객의 상담업무와 기존 전산환경을 분석한 뒤 통화 인프라, 상담 애플리케이션, 녹취·분석 및 운영관리 기능을 하나의 시스템으로 설계·구축 가능
사업 전 과정 대응체계 확보	• 신규 구축 이후 유지보수와 기능 고도화를 제공하고 클라우드 이용료를 확보하는 구조를 통해 프로젝트 매출과 반복형 서비스 매출 연계
상용화 중심의 연구개발 기반	• 1998년 설립한 기업부설연구소와 개발본부를 중심으로 현장 수요를 제품 개발과 등록특허로 연결하며 기술의 실제 사업 적용 가능성 향상

핵심 기술 및 적용제품

IP 기반 통화·미디어 처리 기술	• BT-SIP와 BT-HMP를 기반으로 전화 연결, 상담원 배분 및 음성·영상 데이터를 처리하며 IPCC 플랫폼 IPRON에 적용
음성 인공지능 상담 자동화 기술	• 음성문자변환·문자음성변환·자연어이해 기술을 결합해 상담을 자동화하고 분석하는 기술로, AICC 플랫폼 Athena, 음성봇 CatchBot 및 Catch All·You·Who에 적용
다채널 상담·운영 안정화 기술	• 전화·채팅·이메일·영상의 연속적인 상담과 시스템 감시·시험을 지원하며, IPRON·Omni, Groome·OWMS, iweb, Veloce, RSM 및 IVR Scanner에 적용

시장경쟁력

금융·공공부문 사업 경험	• 안정성·보안·기존 시스템 연동이 중요한 금융기관과 공공기관의 컨택센터 구축 경험은 신규 사업 수주와 기존 고객의 재구축·고도화 수요 확보에 유리하게 작용
구축형·클라우드형 동시 대응	• 고객사 내부에 설치하는 구축형 시스템과 사용량 기반 클라우드 서비스를 함께 제공해 대형기관부터 자체 인프라 구축이 부담되는 고객까지 대응 가능
공공시장 진입 및 판매채널 기반	• 공공기관용 클라우드 서비스에 필요한 CSAP 인증과 통신사업자 제휴 영업망을 확보해 공공조달 참여와 신규 고객 접점 확대에 활용

VRIO 분석 (VRIO Analysis)

VRIO(브리오) 분석이란 기업이 보유한 경영자원과 활용 능력을 가치(Value), 희소성(Rarity), 모방 가능성(Imitability), 조직(Organization)이라는 기준으로 분석하는 도구

			
가치(Value)	희소성(Rarity)	모방가능성(Imitability)	조직(Organization)
통화·미디어 처리, 인공지능 상담, 옴니채널 및 운영관리 통합 역량은 고객의 상담 효율을 높이고 운영비용과 시스템 관리 부담을 줄인다는 점에서 경제적 가치가 있다.	금융·공공부문의 구축 경험과 컨택센터 플랫폼, 클라우드 서비스 및 공공 클라우드 보안인증을 함께 보유한 사업구조는 일정 수준의 희소성을 갖지만, 경쟁자도 존재한다.	개별 소프트웨어 기능은 모방할 수 있으나 장기간 축적된 고객 업무 이해, 시스템 통합 경험, 운영 노하우 및 기존 고객관계는 단기간에 재현하기 어려운 자원으로 판단된다.	연구소·개발본부·영업 조직과 통신사업자 제휴를 통해 사업화하고 있으나, 프로젝트 매출 비중과 일부 AI 엔진의 외부 의존은 경쟁우위의 장기간 유지에 제약요인이 될 수 있다.

I. 기업 현황

자체 솔루션과 구축 경험을 기반으로 인공지능·클라우드 컨택센터 사업 확대 중

동사는 2008년 코스닥 시장에 상장한 소프트웨어 개발·공급기업으로, AICC, IPCC, 음성봇, 화자인증, 클라우드 컨택센터와 통신망용 멀티미디어 솔루션을 공급한다. 사업구조는 고객별 컨택센터 구축과 소프트웨어·하드웨어 공급을 중심으로 하며, 구축 이후 유지보수·기능 고도화와 클라우드 임대서비스를 통해 후속 수익을 확보한다. 컨택센터와 통신 솔루션은 자체 영업조직이 수주를 통해 공급하고, 제휴형 클라우드 서비스는 KT 계열 영업망을 활용한다. 동사는 자체 솔루션과 금융·공공부문 구축 경험, 시스템 통합·유지보수 역량을 기반으로 기존 고객의 재구축과 고도화 수요를 확보하고, 인공지능과 클라우드 서비스를 확대해 사업의 변동성을 완화하고 반복형 서비스 수익을 강화하는 방향으로 추진 중이다.

■ 기업 개요

동사는 1995년 설립된 응용소프트웨어 개발·공급기업으로, 2008년 6월 코스닥시장에 상장하였다. 사업 초기 컴퓨터전화통합 기술을 기반으로 컨택센터 분야에 진입한 이후 IP 기반 통신, 음성인식, 인공지능 및 클라우드 기술로 사업 범위를 확대해 왔다. 고객의 상담 업무와 정보시스템 환경에 맞춰 컨택센터를 설계·구축하는 프로젝트형 소프트웨어가 핵심 사업이고, 주요 제품은 AICC(Artificial Intelligence Contact Center, 인공지능 컨택센터), IPCC(Internet Protocol Contact Center), 음성봇, 음성인식·분석, 화자인증, 통화녹취, 상담운영관리, 보이스 ARS 및 옴니채널 솔루션 등이다. 이들 제품을 개별 공급하거나 고객관계관리 시스템, 교환기, 미디어 서버 및 업무 애플리케이션과 연동해 통합 컨택센터로 구축하고 있다. 통신사업자에는 IP 네트워크 기반의 지능망 응용서버와 음성·영상·데이터 처리용 멀티미디어 서버도 공급한다.

수익구조는 소프트웨어와 서버·하드웨어를 포함한 시스템 구축, 고객 맞춤형 개발용역, 구축 이후 유지보수와 기능 고도화, 클라우드 기반 소프트웨어 임대서비스로 구성된다. 프로젝트형 사업은 계약 이후 설계·개발·납품·검수를 거쳐 수익이 발생하며, 유지보수와 클라우드 사업은 서비스 제공기간에 따라 이용료를 수취한다.

주요 고객군은 대규모 상담과 민원처리 업무를 수행하는 은행·카드사 등 금융기관, 통신사업자, 공공기관 등이다. 컨택센터는 고객별 업무절차와 보안정책, 상담 규모 및 연동 대상 시스템이 달라 산업별 구축 경험과 고객 업무에 대한 이해가 중요하다. 동사는 자체 개발한 컨택센터 솔루션군과 금융·공공부문의 구축 경험, 시스템 통합 및 유지보수 역량을 사업 기반으로 확보하고 있다. 다만 대형 프로젝트의 발주와 검수 일정에 따라 실적이 변동할 수 있으며, 글로벌 솔루션 기업과 통신사·클라우드 사업자 간 경쟁 심화에 대응할 필요가 있다. 향후 동사는 컨택센터 고객과 운영 경험을 기반으로 음성인식·음성합성·상담 지원·보이스봇·생성형 인공지능 기능을 확대하고, 구축형 시스템을 클라우드 서비스로 전환하는 전략을 추진할 것으로 판단된다. 이를 통해 일회성 프로젝트 수주를 유지하며, 유지보수와 클라우드 이용료 등 반복적으로 발생하는 서비스 수익을 확대하는 방향으로 사업구조를 고도화하고 있다.

[표 1] 동사의 주요 연혁

년도	내용
1995.03	법인 설립
2008.06	코스닥 시장 상장
2021.03	IPRON Cloud(독자 클라우드) 브랜드 런칭
2022.03	KT CCaaS 서비스 제휴 계약(A'Cen Cloud)
2023.02	IPRON 공공클라우드 CSAP 인증 취득(KISA)
2023.12	우수 기업부설연구소 지정(과학기술정보통신부)
2024.03	아시아 태평양 고성장 기업 2024 선정(Financial Times)
2024.06	직무발명보상 우수기업 인증(특허청)
2025.11	ESG경영 우수 협력사(SK브로드밴드)

자료: 동사 사업보고서(2026.03), 서울평가정보(주) 재구성

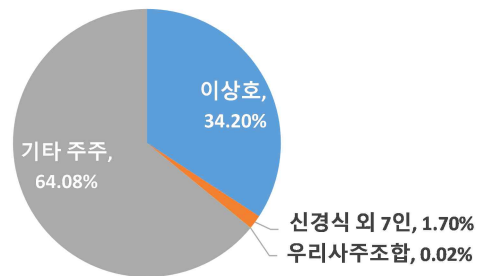
■ 주주 현황

2026년 6월 기준 동사의 최대주주는 이상호로, 전체 발행주식(11,952,500주) 중 4,088,000주의 보통주를 보유하고 있으며, 이는 전체 보통주 지분의 34.20%에 해당한다. 다음으로 신경식 외 7인의 특수관계자가 202,752주(1.70%)의 보통주를 보유하고 있어, 최대주주 및 특수관계자가 보유한 주식의 지분을 합계는 35.90%이다. 한편, 동사의 우리사주조합이 2,801주를 보유하고 있고, 나머지 7,658,947주(64.08%)는 기타 주주가 보유하고 있다.

동사는 최대주주가 주요 의사결정에 상당한 영향력을 행사하나 단독으로 특별결의를 좌우할 수준의 지분을 보유한 구조는 아니며, 창업주 중심의 안정적인 지배력과 전문경영인 체제를 결합한 구조로, 장기적인 기술개발과 고객관계 유지가 중요한 소프트웨어 사업을 일관되게 추진할 수 있는 기반을 갖추고 있다. 다만 최대주주 측 지분이 과반에 미달하고 일반주주 지분이 분산되어 있어 실질적 지배력은 주주총회 참여율과 이사회 운영 방식에 따라 달라질 수 있다. 향후 지배구조의 건전성은 사외이사의 독립적 감독, 주요 의사결정의 투명성, 자본정책의 명확한 공시, 소액주주와 정보 비대칭 완화 여부를 중심으로 판단할 필요가 있다.

[표 2] 동사의 주요 주주 현황(보통주 기준)

주주명	소유주식수(주)	지분율(%)	관계
이상호	4,088,000	34.20%	최대주주
신경식 외 7인	202,752	1.70%	특수관계인
우리사주조합	2,801	0.02%	
기타 주주	7,658,947	64.08%	
합계	11,952,500	100.00%	



자료: 동사 반기보고서(2026.08), 서울평가정보(주) 재구성

■ 사업 영역

동사의 사업은 컨택센터 솔루션, 인공지능 기반 음성 솔루션, 클라우드 컨택센터 서비스, IP 기반 유무선 통신망 솔루션 및 유지보수 서비스로 구분할 수 있다. 수익 발생 구조와 고객군을 고려하면 컨택센터 구축이 핵심 사업이고 클라우드·유지보수가 반복 매출을 담당하는 보조 사업이며, 생성형 인공지능 기반 AICC가 성장 사업에 해당한다.

컨택센터 구축 부문에서는 IPCC 통합 플랫폼 IPRON, 옴니채널 플랫폼 IPRON-Omni, 인공지능 컨택센터 플랫폼 Athena, 음성봇 CatchBot, 음성분석 Catch All, 지능형 자동응답 솔루션 ForCus, 통화녹취 시스템 Veloce, 보이는 ARS iweb 및 운영관리·통합관계 솔루션 등을 공급한다. 교환·미디어 처리, 상담 애플리케이션, 녹취, 음성인식 및 운영관리 기능을 고객 업무시스템과 연동해 하나의 컨택센터 환경으로 구축하는 형태이다. 대형 금융기관을 비롯해 공공기관과 일반기업의 시스템 신규 구축, 재구축 및 기능 고도화 수요가 매출 발생의 기반이 된다.

클라우드 사업에서는 IPRON Cloud와 공공기관용 IPRON NE를 제공하고 있다. 구축형 시스템과 달리 동사가 관련 인프라를 구성한 뒤 고객에게 서비스를 임대하고 이용기간에 따라 요금을 받는 구조이다. 자체 영업 외에도 KT의 영업망을 활용한 제휴형 서비스를 병행하고 있으며, IPRON NE는 CSAP(Cloud Security Assurance Program, 클라우드 서비스 보안인증)를 취득해 공공부문 클라우드 조달에 대응하고 있다. 한편,

유지보수 사업은 기존 구축 시스템의 기술지원, 장애 대응, 업그레이드 및 기능 추가를 담당하며 고객관계 유지와 후속 수주의 기반으로 기능한다.

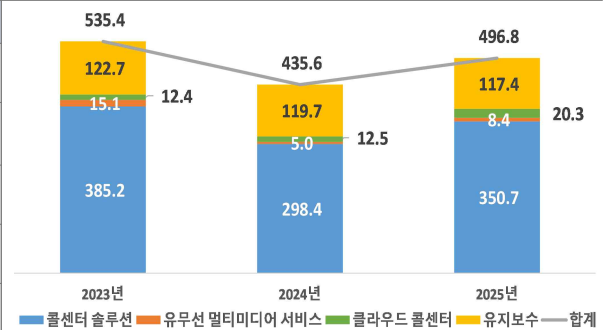
통신망 솔루션 부문에서는 기간통신사업자를 대상으로 응용서버 Origo-AS와 멀티미디어 서버 Origo-MS 등을 공급한다. 인터넷프로토콜 기반 통신망에서 전국대표번호, 무료전화, 유무선 융합, 음성·영상 혼합 및 트랜스코딩 등의 부가서비스를 구현하는 사업이다. 다만 2025년 매출 비중이 1.7% 수준에 머물러 현재 포트폴리오에서 차지하는 경제적 비중은 제한적이다.

동사는 컨택센터 구축을 통해 고객 기반을 확보하고, 유지보수와 클라우드 서비스로 거래기간을 연장하며, 인공지능 기능을 추가해 시스템 고도화 수요를 흡수하는 포트폴리오를 구축하고 있다. 향후 사업구조의 핵심은 일회성 구축 프로젝트에 대한 의존도를 관리하며 클라우드 이용과 유지보수 등 반복 매출을 확대하는 데 있다.

[표 3] 동사의 매출 실적

(단위 : 억 원, % K-IFRS 별도 기준)

구분	2023년	비중	2024년	비중	2025년	비중
컨택센터 솔루션	385.2	72.0%	298.4	68.5%	350.7	70.6%
유무선 멀티미디어 서비스	15.1	2.8%	5.0	1.1%	8.4	1.7%
클라우드 컨택센터	12.4	2.3%	12.5	2.9%	20.3	4.1%
유지보수	122.7	22.9%	119.7	27.5%	117.4	23.6%
매출 합계	535.4	100.0%	435.6	100.0%	496.8	100.0%



자료: 동사 사업보고서(2026.03), 서울평가정보(주) 재구성

■ 판매조직 및 판매전략

컨택센터와 음성인식·화자인증 솔루션은 동사의 자체 영업조직이 기존 고객과 신규 고객을 직접 관리하는 방식으로 판매된다. 통신망용 멀티미디어 솔루션도 기간통신사업자를 대상으로 자체 영업조직이 공급한다. 클라우드 컨택센터 가운데 제휴형 서비스는 KT, KT IS 및 KT CS 등의 영업망이 고객을 확보하고 동사가 솔루션 공급과 시스템 운영을 담당하며, 독자 클라우드 사업은 동사가 영업부터 구축·운영까지 수행한다.

구축형 컨택센터와 통신 솔루션은 수의계약 또는 입찰을 통해 수주하는 프로젝트형 영업 성격이 강하다. 고객의 상담 업무, 처리량, 보안정책, 연동 대상 시스템 및 운영절차를 분석한 뒤 이를 소프트웨어로 구현해야 하므로 판매 전 기술제안과 설계 역량이 중요하다. 계약 이후에는 개발·납품·검수 절차를 거쳐 매출이 인식되며, 2026년 6월 말 기준 종료되지 않은 프로젝트의 수주잔고는 약 132억 원이다.

판매전략은 고객 업무에 대한 이해와 구축 실적을 기반으로 기존 고객의 시스템 개선·재구축 수요를 후속 사업으로 연결하고, 세미나·컨퍼런스·제품 시연을 통해 신규 솔루션을 소개하는 데 중점을 두고 있다. 컨택센터는 가동 중단이 고객 응대와 민원처리에 직접 영향을 미치기 때문에 가격뿐 아니라 시스템 안정성, 장애 대응, 보안, 기존 시스템과의 연동 및 유지보수 역량이 공급자 선정의 주요 요소로 작용한다. 이에 따라 동사는 자체 솔루션의 통합 범위와 국내 기술지원 역량을 경쟁요소로 활용하고 있다.

다만 금융·공공부문의 대형 사업은 발주 시기와 검수 진행에 따라 매출이 특정 기간에 집중될 수 있고, 입찰 경쟁 심화나 시장 진입을 위한 가격 조정은 수익성에 부담이 될 수 있으므로 대형 프로젝트 확보와 함께 기존 고객의 유지보수와 클라우드 전환을 확대하는 전략이 매출 변동성과 수주 경쟁 위험을 완화하는 데 중요하다.

II. 시장 동향

인공지능·클라우드·옴니채널 전환이 확대되는 시장에서 사업기회와 경쟁·보안 부담 증가

동사의 목표시장은 기업과 공공기관이 전화, 채팅, 모바일 애플리케이션 및 메신저 등 다양한 고객 접점을 통합해 상담·민원업무를 처리하는 컨택센터 구축·운영 솔루션 시장이다. 최근에는 구축형 시스템의 클라우드·하이브리드 전환, 음성인식과 생성형 인공지능을 활용한 상담지원 자동화, 채널 간 상담이력을 연결하는 옴니채널 고도화가 진행되고 있다. 금융·공공부문에서는 구축 경험과 시스템 안정성, 보안인증 및 유지보수 역량이 주요 진입장벽으로 작용한다. 한편, 상담녹취와 개인정보를 처리하는 산업 특성상 접근권한 관리, 암호화, 접속기록 점검, 수탁자 통제 및 인공지능 학습데이터 관리가 요구되며, 보이스피싱·계정 도용과 클라우드 사이버 공격도 주요 위험요인이다. 이러한 변화는 동사에 기존 고객의 AICC 전환과 클라우드·고도화 사업 확대 기회를 제공하지만, 경쟁 심화와 인공지능 투자비용, 보안사고 등은 부담요인으로 판단된다.

■ 기업·공공기관용 컨택센터 구축·운영 솔루션 시장의 특성

동사의 목표시장은 기업·공공기관용 컨택센터 구축·운영 솔루션 시장으로, 기업과 공공기관이 전화, 채팅, 이메일, 모바일 메신저 및 소셜미디어 등 다양한 고객 접점을 통합하고 상담 배정, 자동응답, 상담업무 처리, 녹취, 품질관리 및 운영분석을 수행하는 데 필요한 소프트웨어와 관련 서비스를 포괄한다.

수요는 금융기관과 통신·유통·전자상거래·의료기업, 공공기관이 고객 상담과 민원처리 시스템을 신규 구축하거나 기존 시스템을 교체·고도화하는 과정에서 발생한다. 신규 사업장 개설이나 상담채널 확대뿐 아니라 노후 시스템 교체, 모바일·비대면 채널 연계, 서비스 이중화, 개인정보 보호 강화, 상담품질 개선 및 인공지능 도입도 주요 수요 요인이다. 구축 이후에는 장애 대응, 소프트웨어 업데이트, 상담 시나리오 변경, 업무시스템 연동 및 기능 추가가 지속되므로 유지보수와 고도화 수요가 반복적으로 발생한다.

공급방식은 고객이 전용 시스템을 보유하는 구축형과 클라우드에서 필요한 기능을 이용하는 서비스형으로 구분된다. 구축형은 고객의 전산환경과 보안정책에 맞춰 서버, 교환·미디어 처리, 상담 애플리케이션 및 업무시스템을 통합하는 프로젝트 방식이며, 계약 범위와 개발 인력, 상담석 규모 및 연동 난도에 따라 가격이 결정된다. 클라우드형은 CCaaS(Contact Center as a Service, 서비스형 컨택센터) 형태로 제공되며, 상담석 수, 이용기간, 통화량 및 선택 기능에 따라 이용료를 부과하는 방식이 일반적이다. 대형 금융기관과 공공기관에서는 보안과 기존 시스템 연계를 고려해 구축형 또는 하이브리드형을 선택할 수 있고, 중소기업이나 수요 변동이 큰 조직에서는 초기 투자와 운영 부담을 줄일 수 있는 클라우드형의 활용도가 높아질 수 있다.

컨택센터는 고객관계관리, 본인인증, 결제·업무처리 시스템 및 통신망 등 다수의 내부·외부 시스템과 연동되므로 단일 소프트웨어 판매보다 시스템 통합 역량이 중요하다. 상담서비스 중단이 민원처리와 고객관계에 직접 영향을 미치고 음성·거래·개인정보를 처리한다는 점에서 시스템 안정성, 장애복구, 보안통제 및 유지보수 대응능력도 주요 구매 기준으로 작용한다. 금융·공공부문에서는 입찰 참여요건, 유사 사업 실적, 보안인증 및 성능 검증이 요구되므로 신규 사업자의 진입장벽이 상대적으로 높다. 고객 역시 기존 상담이력과 업무시스템을 다른 플랫폼으로 이전해야 하므로 공급자 변경에 상당한 시간과 비용이 소요될 수 있다.

관련하여 국내 컨택센터 소프트웨어 시장은 2025년 1조 3,115억 원에서 연평균 26.1%로 성장하여 2030년 4조 1,861억 원에 이를 것으로 전망되고, 국내 클라우드 기반 컨택센터 시장은 2024년 5.95억 달러에서 연평균 31.3% 성장해 2029년 23.17억 달러에 이를 것으로 전망된다.

■ 핵심 트렌드 및 시사점

목표시장의 핵심 변화는 구축형 시스템에서 클라우드·하이브리드 구조로 전환이다. 클라우드형은 자체 서버 구축 부담을 줄이고 상담석과 처리용량을 수요에 맞춰 조정할 수 있으며, 인터넷이 연결된 환경에서 업무를 수행할 수 있어 재택·분산근무에도 대응할 수 있고, 신규 기능을 플랫폼 단위로 적용할 수 있다. 다만 대규모 금융·공공기관은 보안, 데이터 저장 위치, 기존 시스템 연동 및 서비스 연속성에 대한 요구가 높아 모든 시스템을 단기간에 퍼블릭 클라우드로 전환하기보다 기존 구축형 환경과 클라우드를 병행하는 하이브리드 방식이 확산될 가능성이 있다.

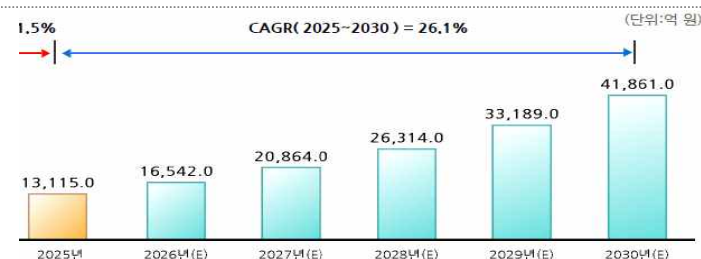
인공지능은 단순 자동응답 기능을 넘어 상담 전 과정의 생산성을 높이는 방향으로 적용되고 있다. 음성인식과 음성합성, 자연어 이해를 기반으로 고객 의도를 분류하고 음성봇·챗봇이 반복 문의를 처리하며, 상담 중에는 대화 내용을 실시간으로 문자화해 관련 지식과 답변을 추천할 수 있다. 상담 종료 후에는 상담내용 요약, 업무처리 분류, 품질평가 및 민원징후 탐지 등을 자동화할 수 있다. 이에 시장의 평가기준도 인공지능 기능의 인식 정확도, 상담시간 단축, 후처리 감소 및 고객 만족도 개선을 입증하는 방향으로 이동할 것으로 판단된다.

국내 고객 접점은 전화 중심에서 모바일 애플리케이션, 웹·앱 채팅, 챗봇, 보이는 ARS 및 모바일 메신저 등으로 다변화되고 있다. 이에 채널별 시스템을 개별 운영하기보다 고객 상담이력과 인증정보를 연계해 채널을 변경해도 상담의 연속성이 확보되는 옴니채널 구조의 중요성이 커지고 있다. 금융기관과 대형 기업을 중심으로 ARS, AI 콜봇, 채팅 및 화상상담 등을 통합하는 사례가 등장하고, 실시간 상담 배정과 고객정보 연계, 상담 내용 분석 및 운영관리 기능에 대한 수요도 확대되고 있다. 이에 따라 개별 채널용 솔루션보다 다양한 고객 접점과 상담업무를 하나의 플랫폼에서 통합·관리할 수 있는 사업자의 대응력이 중요해질 것으로 판단된다.

보안과 개인정보 보호는 시장의 확대를 제약하는 요인이자 사업자 간 차별화 요소로 작용하고 있다. 클라우드 컨택센터는 음성녹취, 연락처, 상담이력, 금융·거래정보 및 민원내용 등을 클라우드 사업자의 인프라에서 처리할 수 있으므로 개인정보 처리의 법적 근거를 확보하고 접근 권한 관리, 전송·저장기간 암호화, 접속기록 보관·점검, 백업·복구 및 수탁자 관리·감독 체계를 마련해야 한다. 보이스피싱, ARS 인증정보 탈취, 계정 도용 및 클라우드 서비스에 대한 사이버 공격도 주요 위험요인이다. 생성형 인공지능을 상담업무에 적용할 때에는 상담데이터가 모델 학습이나 외부 모델 호출에 사용되는지 확인하고, 개인정보의 최소 수집·가명처리·보유기간·파기와 제3자 제공 또는 국외 이전 여부를 관리할 필요가 있다.

이러한 시장 변화는 동시에 기존 구축 고객의 AICC 전환, 클라우드 컨택센터 공급 확대, 옴니채널 고도화 및 인공지능 상담지원 기능 추가라는 사업기회를 제공한다. 금융·공공부문의 구축 경험과 자체 솔루션, 유지보수 조직 및 공공 클라우드 보안인증은 고객별 시스템 통합과 장기 운영지원에 활용될 수 있다. 반면 생성형 인공지능 개발비와 외부 모델 이용비 부담, 보안사고 및 부정확한 답변에 따른 책임은 위험요인이다.

[그림 1] 국내 컨택센터 소프트웨어 시장 (단위 : 억 원)



[그림 2] 국내 클라우드 기반 컨택센터 시장 (단위 : 억 달러)



자료: TDB 시장정보, 서울평가정보(주) 재구성

III. 기술분석

IP 기반 통신·미디어 처리와 인공지능 상담 자동화 기술을 통합 보유

동사는 인터넷프로토콜 기반 통화·미디어 처리, 음성 인공지능 상담 자동화, 옴니채널·웹 기반 비대면 상담 및 운영 안정화 기술을 바탕으로 컨택센터의 구축부터 운영·분석까지 통합 제공하고 있다. 핵심 경쟁력은 개별 솔루션보다 자체 통화제어·상담 애플리케이션과 외부 인공지능 엔진을 고객의 기존 전산시스템에 맞춰 상용화하는 데 있으며, 구축형과 클라우드형 서비스를 함께 지원한다. 보유 특허는 상담 연결·인증, 가상대기, 비대면 상담, 금융보안 및 자동시험 등 현장 적용형 기술을 중심으로 구성되며, 상표권과 공공 클라우드 보안인증, 통신산업 품질경영 인증 등을 확보하고 있다.

■ 핵심 보유기술 및 특징점

동사의 기술 경쟁력은 전화 교환과 상담 연결부터 인공지능 응대, 녹취·분석, 채널 통합 및 운영관리까지 컨택센터에 필요한 기능을 하나의 시스템으로 구성하는 통합 역량에 기반한다. 핵심은 금융기관·통신사업자·공공기관의 업무 절차와 기존 전산시스템을 분석한 뒤 고객별 상담 환경에 맞춰 설계·연동하는 데 있다. 이를 통해 대규모 구축형 컨택센터와 클라우드형 서비스를 함께 제공할 수 있는 제품 기반을 확보하고 있다.

인터넷프로토콜 기반의 통화·미디어 처리 기술을 보유하고 있다. 동사는 IPCC 플랫폼 IPRON을 중심으로 전화 연결, 상담원 배분, 통화 제어, 녹취 및 외부 업무시스템 연동 기능을 제공하고 있다. 기반 기술인 BT-SIP는 인터넷전화의 연결과 종료를 제어하며, BT-HMP는 음성·영상·팩스 등 다양한 미디어 데이터를 소프트웨어 방식으로 처리한다. 이러한 기술은 별도의 전용 장비 의존도를 낮추고 시스템 규모와 고객 요구에 따라 기능을 확장할 수 있도록 한다. 대규모 컨택센터 운영 경험과 표준 인터페이스를 활용한 연동 능력이 동사의 주요 특징점으로 판단된다.

음성 기반 인공지능 상담 자동화 기술을 보유하고 있다. AICC 플랫폼 Athena와 음성봇 CatchBot은 음성 문자변환, 문자음성변환 및 자연어이해 기술을 결합해 고객의 발화를 인식하고 상담 목적에 맞는 답변과 업무 절차를 제공하며, Catch All·Catch You·Catch Who는 상담내용 분석, 대화형 음성인식 및 음성을 이용한 본인확인을 지원한다. 일부 음성인식과 화자인증 기능에는 외부 전문 엔진이 적용되고 있어 관련 원천기술을 모두 자체 보유한 구조는 아니지만, 외부 엔진을 자체 통화제어·상담 애플리케이션과 결합해 상담 연결, 인증, 상담지원 및 사후분석으로 이어지는 업무체계를 구현하는 역량이 동사의 주요 기술적 특징점으로 판단된다.

옴니채널과 웹 기반 비대면 상담 기술도 핵심 기술 중 하나로, IPRON-Omni는 전화, 채팅, 이메일, 영상 및 자주 묻는 질문 등의 상담 채널을 통합해 고객이 채널을 변경하더라도 이전 상담 내용을 이어갈 수 있도록 지원한다. Groome과 OWMS에는 별도 프로그램 설치 부담을 줄이면서 웹브라우저에서 음성·영상·채팅·화면공유를 제공하는 WebRTC(Web Real-Time Communication, 웹 실시간 통신) 기술이 적용되어 있다. 보이는 자동응답 솔루션 iweb은 음성 안내와 스마트폰 화면을 함께 제공해 복잡한 메뉴를 시각적으로 선택할 수 있도록 한다. 이는 전화 중심의 컨택센터를 모바일·영상·웹 기반 고객 접점으로 확장하는 기술 기반에 해당한다.

[그림 3] 동사의 AI 음성 에이전트 플랫폼 "Tello Voice"



자료: 동사 보도자료, 서울평가정보(주) 재구성

■ 연구개발 역량

동사는 1998년 기업부설연구소 설립 이후 컨택센터의 기반 통신기술부터 인공지능 상담과 클라우드 서비스로 연구개발 범위를 확대하였고, 2023년 과학기술정보통신부로부터 우수 기업부설연구소로 지정되었다. 현재 연구개발은 기술연구소와 개발본부를 중심으로 수행되며, 기초 알고리즘 연구보다 실제 고객 환경에서 사용할 수 있는 소프트웨어와 서비스의 개발·상용화에 초점을 두고 있다. 동사의 연구개발역량은 장기간 축적한 통신·컨택센터 기술과 상용화 경험에서 형성된다. 특히 고객사의 기존 전산환경과 외부 인공지능 엔진을 결합해 실제 운영 가능한 시스템으로 구현하는 제품화 역량이 강점이다.

연구개발의 흐름은 기반기술 확보, 상담채널 확대, 인공지능 적용 및 운영 자동화의 순서로 고도화되어 왔다. 초기에는 BT-SIP와 BT-HMP를 통해 인터넷전화 신호와 음성·영상 데이터를 처리하는 기반을 구축했으며, 이후 IPRON-Omni와 iweb을 개발해 채팅·영상·모바일 화면으로 고객 접점을 넓혔다. 최근에는 Athena, CatchBot 및 Catch All을 중심으로 상담 자동화와 음성데이터 분석 기능을 강화하고 있으며, IVR(Interactive Voice Response) Scanner를 통해 구축 이후 시험과 운영관리 과정까지 자동화하고 있다. 연구개발 결과가 독립적인 시제품에 머무르지 않고 기존 컨택센터 플랫폼의 기능으로 편입되는 구조다.

최근 연구개발은 상담 효율화뿐 아니라 새로운 서비스 모델을 확보하는 방향으로 확대되고 있다. 동사는 실제 전화번호를 공개하지 않고 통화할 수 있는 안심번호 서비스에 인공지능 기반 통화내용 요약과 커뮤니티 기능을 결합하는 개발을 2025년에 완료하였다. 해당 기능은 금융기관 연계 서비스에 적용되어 구축 매출로 연결됐으며, 향후 서비스 이용에 따른 반복 매출을 확보하기 위한 기반으로 활용될 가능성이 있다. 이는 기존 컨택센터 구축 기술이 개인정보 보호와 통화데이터 활용을 결합한 서비스 사업으로 확장되고 있음을 보여준다.

■ 지식재산권 및 인증 현황

동사의 특허는 컨택센터 플랫폼의 기반 구조, 비대면 상담채널, 음성인식·금융보안 및 운영 자동화 등 제품과 서비스에 적용되는 응용기술을 중심으로 구성되어 있다. 컨택센터 운영 분야에서는 IP IVR 이중화, 고객 인식형 상담원 연결, 가상대기 및 자동응답 시나리오 시험 기술을 확보하고 있으며, 특히 가상대기 기술은 고객의 통화 대기 부담을 줄이고 자동응답 시험 기술은 복잡한 상담 절차의 점검을 자동화해 운영 효율을 높인다. 비대면·디지털 상담 분야에서는 보이는 ARS, WebRTC 기반 상담, 모바일 상담사 및 비대면 증명서 발급 기술을, 인공지능·보안 분야에서는 발화 분석을 통한 통화경로 제어, 화자인증, 보이스피싱 분석 및 금융거래 인증 기술을 권리화하고 있다. 이는 동사의 지식재산권이 원천기술보다 상담 연결·인증·대기·장애 대응 및 시험 과정에서 발생하는 문제를 해결하는 데 초점을 두고 있으며, 전화 중심의 컨택센터에서 모바일·영상 상담과 인공지능 기반 분석·인증으로 기술 범위를 확장해 왔음을 보여준다.

회사명인 BRIDGETEC 및 브리지텍을 비롯해 컨택센터 플랫폼 브랜드 IPRON과 서비스 브랜드 에듀콜 등에 대한 상표권을 보유하고 있다. IPRON은 소프트웨어 제품, 통신서비스 및 정보기술 서비스와 관련된 상품·서비스류에 걸쳐 등록되어 있어 구축형 솔루션과 클라우드 서비스에 대한 브랜드 보호 기반을 마련하고 있다.

인증 측면에서는 공공기관용 클라우드 컨택센터에 대해 CSAP를 취득하고 있다. CSAP는 공공기관이 민간 클라우드 서비스를 이용할 때 요구되는 정보보호 기준의 충족 여부를 검증하는 제도로, 동사가 공공부문에 클라우드 컨택센터를 공급하기 위한 제도적 기반으로 기능한다. 또한 통신산업에 특화된 품질경영체제인 TL 9000 인증을 유지하고 있으며, 2024년에는 관련 인증규격 전환을 완료하였다. 2026년에는 직무발명보상 우수기업으로 재인증을 받았다.

■ PEST 분석

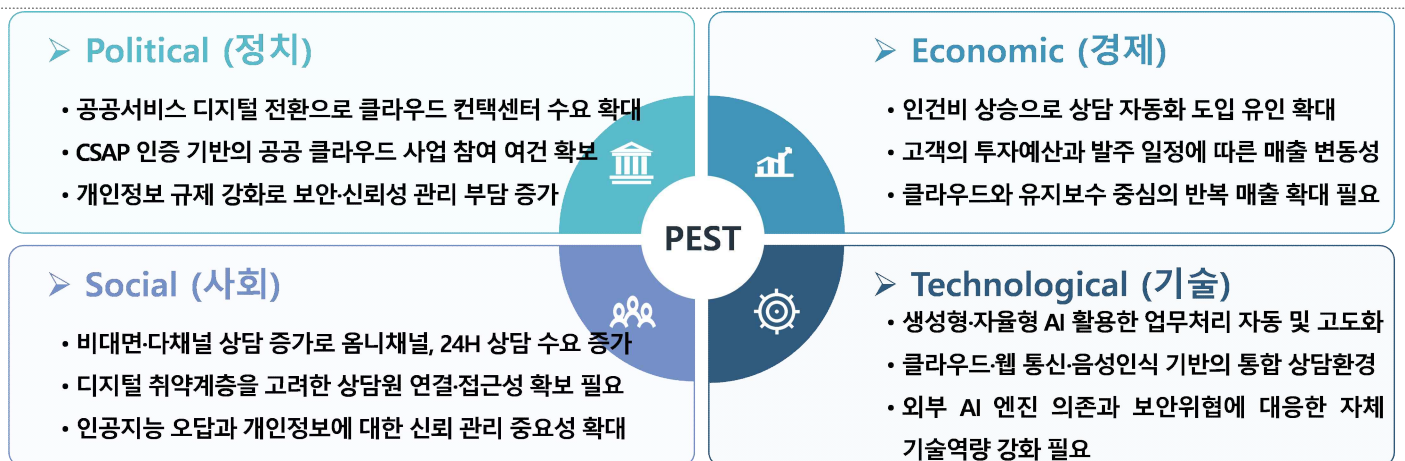
정부의 공공서비스 디지털 전환과 인공지능 활용 확대는 공공기관용 클라우드 컨택센터와 인공지능 상담시스템의 수요 기반을 형성하고 있다. 당사는 CSAP를 확보해 관련 사업에 참여할 수 있는 제도적 기반을 갖추고 있다. 반면 2026년 1월 인공지능기본법 시행과 생성형 인공지능 개인정보 처리기준의 구체화로 상담내용의 수집·저장·학습과 외부 모델 전송에 대한 관리책임이 강화되고 있다. 이에 따라 공공·금융부문의 인공지능 도입은 기회로 작용하지만, 보안인증 유지와 개인정보 보호 및 인공지능 신뢰성 확보에 필요한 비용도 증가할 것으로 판단된다.

컨택센터는 상담인력 비중이 높아 임금과 운영비 상승이 음성봇, 상담지원 및 자동응답시스템 도입을 촉진한다. 인건비의 지속적 상승으로 기업과 공공기관의 반복 상담 자동화 필요성도 커지고 있다. 이는 당사의 AICC와 클라우드 서비스에 긍정적이나, 구축형 사업은 고객의 정보기술 투자예산과 발주 일정에 따라 실적이 변동될 수 있다. 경기 불확실성에 따른 투자 지연과 입찰가격 경쟁에 대응하려면 구축 프로젝트와 함께 클라우드 이용료·유지보수 등 반복형 매출을 확대할 필요가 있다.

고객 접점이 전화에서 채팅, 모바일 애플리케이션, 이메일 및 영상으로 확대되고 신속하고 연속적인 상담에 대한 요구가 높아지면서 옴니채널과 24시간 자동상담의 중요성이 커지고 있다. 이는 여러 상담채널과 고객이력을 연결하는 당사의 솔루션에 기회로 작용한다. 다만 고령층과 디지털 취약계층을 고려하면 모든 상담을 인공지능으로 대체하기보다 음성 안내, 보이는 자동응답 및 상담원 연결을 병행해야 한다. 통화 녹취와 개인정보 활용에 대한 거부감, 인공지능의 부정확한 답변 및 상담원 연결 지연도 고객 신뢰를 저하시킬 수 있어 접근성과 이용 편의성을 함께 확보할 필요가 있다.

생성형·자율형 인공지능의 발전은 정형화된 음성봇을 상담요약, 답변 추천, 업무 처리 및 사후분석까지 수행하는 지능형 상담 플랫폼으로 전환시키고 있다. 클라우드, WebRTC, 음성문자변환 및 자연어이해 기술의 발전도 음성·영상·채팅을 통합한 원격 상담환경 구축을 촉진한다. 당사는 통화·미디어 처리와 상담 애플리케이션 통합 경험을 활용할 수 있으나, 일부 인공지능 원천엔진을 외부 기술에 의존해 공급자 변경, 사용료 상승 및 호환성 위험에 노출되어 있다. 생성형 인공지능의 오답과 사이버 공격에 대응하기 위해 데이터 처리·분석, 결과 검증, 장애복구 및 보안관계 역량을 강화해야 한다.

[그림 4] PEST 분석



자료: 서울평가정보(주)

IV. 재무분석

콜센터 솔루션 매출 회복과 수익성 개선 진행 중

동사의 매출액은 2023년 535.4억 원을 기록한 이후 2024년 435.6억 원으로 외형이 축소되었으나 2025년 496.8억 원으로 회복세를 나타냈다. 주력인 콜센터 솔루션 매출이 2024년 298.4억 원에서 2025년 350.7억 원으로 반등하였고, 클라우드 콜센터도 20.3억 원으로 성장하면서 외형 회복에 기여하였다. 수익성은 2024년 영업적자를 기록한 이후 2025년 흑자로 전환하였으며, 2026년 상반기에도 이익 개선 흐름이 이어졌다. 재무구조 측면에서는 총부채가 지속적으로 감소하면서 2025년 부채비율이 33.2%까지 낮아지고 자기자본비율은 75.1%로 상승하여 안정적인 자본구조를 유지하고 있다.

■ 콜센터 솔루션 반등을 바탕으로 외형 회복

동사의 매출액은 2023년 535.4억 원에서 2024년 435.6억 원으로 18.6% 감소한 뒤 2025년 496.8억 원으로 14.0% 증가하였다. 2024년 외형이 크게 축소되었으나 2025년 주력 콜센터 솔루션 매출이 회복되면서 전체 매출도 반등하였다.

동사의 주요 매출 품목은 콜센터 솔루션, 유무선 멀티미디어 서비스, 클라우드 콜센터, 유지보수로 구분된다. 콜센터 솔루션 매출은 2023년 385.2억 원에서 2024년 298.4억 원으로 감소하였으나 2025년 350.7억 원으로 17.5% 증가하였다. 반면 유무선 멀티미디어 서비스는 3년간 15.1억 원에서 5.0억 원, 8.4억 원으로 2025년에는 과거 대비 낮은 수준이다. 클라우드 콜센터는 12.4억 원, 12.5억 원, 20.3억 원으로 2025년 성장세가 확대되었으며, 유지보수는 122.7억 원, 119.7억 원, 117.4억 원으로 큰 변동 없이 일정한 매출 기반을 유지하였다. 전반적으로 대형 프로젝트 중심의 콜센터 솔루션이 외형 변동을 주도하고, 유지보수와 클라우드 콜센터가 상대적으로 안정적인 서비스 매출을 보완하였다.

2026년 상반기 매출액은 223.7억 원으로 전년 동기 232.1억 원 대비 3.6% 감소하였으나, 콜센터 솔루션 154.4억 원과 유지보수 61.3억 원을 중심으로 주력 사업의 매출 기반은 유지되고 있다. 전체적으로는 2024년 435.6억 원까지 감소했던 연간 매출이 2025년 496.8억 원으로 14.0% 회복되었으며, 콜센터 솔루션의 반등과 클라우드 콜센터 성장, 연간 110억 원 이상의 유지보수 매출이 외형을 뒷받침하고 있다. 2026년 상반기 기준 수주잔고가 131.8억 원으로, 기존 프로젝트의 진행에 따른 추가 매출 인식 여력이 존재한다. 이에 따라 하반기 수주잔고의 안정적인 매출 전환과 유지보수·클라우드 사업의 매출 기반이 이어질 경우 2026년에는 전년 수준 이상의 외형을 확보할 여지가 있는 것으로 판단된다.

■ 원가부담 완화와 영업흑자 회복

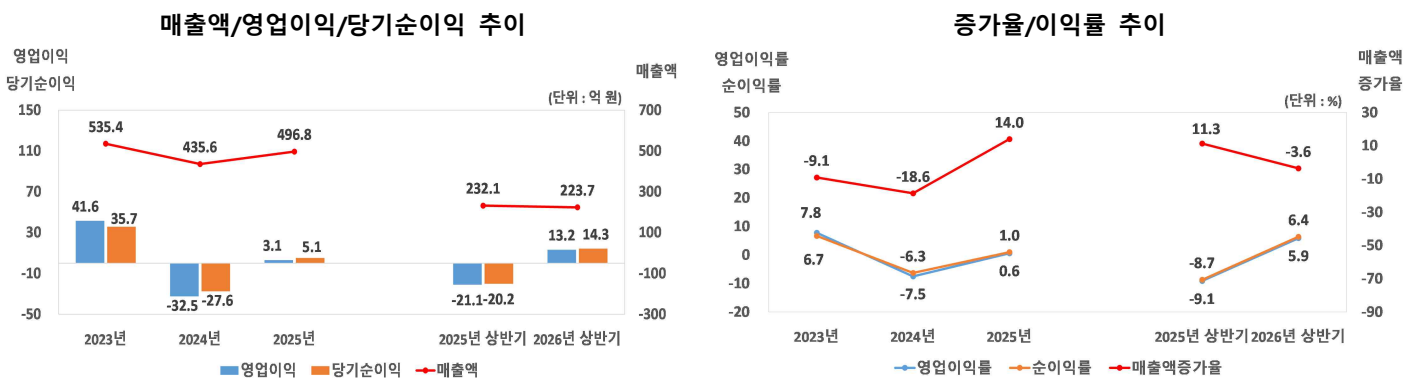
동사의 영업이익은 2023년 41.6억 원에서 2024년 -32.5억 원으로 적자 전환한 이후 2025년 3.1억 원으로 흑자 전환하였으며, 영업이익률은 각각 7.8%, -7.5%, 0.6%를 기록하였다. 2024년 수익성 악화에는 외형 축소와 함께 원가 부담 확대가 크게 작용하였다. 매출원가율은 2023년 81.3%에서 2024년 92.9%로 상승하였으며, 같은 기간 판매비율도 10.9%에서 14.6%로 높아지면서 영업손실이 발생하였다. 반면 2025년에는 매출액이 496.8억 원으로 전년 대비 14.0% 증가한 가운데 매출원가율이 87.0%로 전년 대비 하락하고 판매비율도 12.4%로 낮아지면서 영업흑자로 전환되었다.

당기순이익은 2023년 35.7억 원에서 2024년 -27.6억 원으로 적자 전환한 후 2025년 5.1억 원으로 다시 흑자 전환하였으며, 당기순이익률은 각각 6.7%, -6.3%, 1.0%로 나타났다. 2024년에는 영업손실이 당기순손실로 이어졌으나, 2025년에는 영업손익이 흑자로 전환된 가운데 금융수익 5.2억 원이 금융원가 1.2억 원을 상회하면서 당기순이익 회복에도 일정 부분 기여하였다.

2026년 상반기에는 매출액이 전년 동기 대비 소폭 감소했음에도 영업이익 13.2억 원과 당기순이익 14.3억 원을 기록하며 전년 동기 적자에서 흑자로 전환하였고, 영업이익률도 5.9% 수준으로 개선되었다. 전체적으로는 2024년 영업손실을 기록한 이후 2025년 흑자 전환한 데 이어 2026년 상반기에는 이익 규모가 확대되면서 수익성 회복 흐름이 한층 뚜렷해지고 있다. 외형 확대보다는 프로젝트 원가 및 비용 부담 완화를 통한 손익구조 개선이 나타나고 있음을 보여준다. 향후에도 대형 콜센터 프로젝트의 원가 관리와 안정적인 유지보수 매출, 클라우드 사업 확대가 뒷받침될 경우 2025년에 시작된 수익성 회복 흐름이 2026년에는 보다 안정적으로 이어질 것으로 기대된다.

[그림 5] 동사 연간 요약 포괄손익계산서 분석

(단위 : 억 원, % K-IFRS 별도 기준)



자료: 동사 사업보고서(2026.03), 반기보고서(2026.08), 서울평가정보(주) 재구성

■ 부채 감소에 따른 재무안정성 개선

동사의 자산총계는 2023년 739.2억 원에서 2024년 678.9억 원, 2025년 621.6억 원으로 감소하였다. 자산 규모는 3개년 동안 축소되었으나, 2025년 말 유동자산은 287.1억 원으로 유동부채 122.0억 원을 크게 상회하였다. 현금및현금성자산은 2023년 204.3억 원에서 2024년 62.9억 원, 2025년 31.9억 원으로 감소하였으나, 유동비율은 3년간 222.2%, 206.5%, 235.4%로 나타났다. 전체적으로 자산 규모는 축소되는 흐름을 보였으나 유동자산이 유동부채를 충분히 상회하고 있어 단기적인 지급능력은 안정적인 수준을 유지하고 있는 것으로 판단된다.

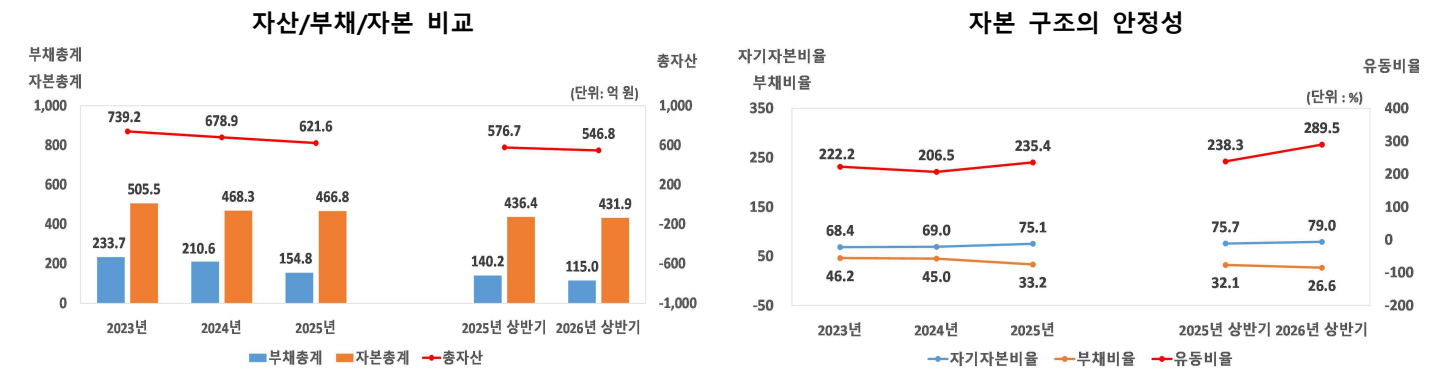
부채총계는 2023년 233.7억 원에서 2024년 210.6억 원, 2025년 154.8억 원으로 지속 감소하였다. 이에 따른 부채비율도 2023년 46.2%에서 2024년 45.0%, 2025년 33.2%로 낮아지면서 재무부담이 점진적으로 완화되었다. 2025년에는 부채가 전년 대비 감소하면서 자산 감소에도 불구하고 부채비율이 개선되었다.

자본총계는 2023년 505.5억 원에서 2024년 468.3억 원, 2025년 466.8억 원으로 감소하였으나, 감소폭은 점차 줄어들었다. 2024년에는 당기순손실 발생 등의 영향으로 자본이 감소하였으며, 2025년에는 손익이 흑자로 전환되어 자본 감소 부담이 완화되었다. 자기자본비율은 2023년 68.4%에서 2024년 69.0%, 2025년 75.1%로 지속 상승하여 전체 자산에서 자기자본이 차지하는 비중이 확대되었다.

2026년 상반기 주요 재무지표는 유동비율 289.5%, 부채비율 26.6%, 자기자본비율 79.0%를 기록하였다. 2026년 보유 자기주식을 처분해 약 21억 원의 운영자금을 확보하였다. 이에 따라 영업활동을 통한 현금창출력이 안정적으로 뒷받침될 경우 낮은 부채 부담과 높은 자기자본비율을 기반으로 현재의 재무안정성이 지속될 것으로 판단된다.

[그림 6] 동사 연간 요약 재무상태표 분석

(단위 : 억 원, % K-IFRS 별도 기준)



자료: 동사 사업보고서(2026.03), 반기보고서(2026.08), 서울평가정보(주) 재구성

[표 4] 동사 연간 요약 재무제표

(단위 : 억 원, % K-IFRS 별도 기준)

항목	2023년	2024년	2025년	2025년 상반기	2026년 상반기
매출액	535.4	435.6	496.8	232.1	223.7
매출액증가율(%)	-9.1	-18.6	14.0	11.3	-3.6
영업이익	41.6	-32.5	3.1	-21.1	13.2
영업이익률(%)	7.8	-7.5	0.6	-9.1	5.9
순이익	35.7	-27.6	5.1	-20.2	14.3
순이익률(%)	6.7	-6.3	1.0	-8.7	6.4
부채총계	233.7	210.6	154.8	140.2	115.0
자본총계	505.5	468.3	466.8	436.4	431.9
총자산	739.2	678.9	621.6	576.7	546.8
유동비율(%)	222.2	206.5	235.4	238.3	289.5
부채비율(%)	46.2	45.0	33.2	32.1	26.6
자기자본비율(%)	68.4	69.0	75.1	75.7	79.0
영업현금흐름	131.8	-56.5	-39.3	-31.6	-16.4
투자현금흐름	-21.8	-58.5	30.0	19.2	-5.4
재무현금흐름	-26.1	-26.4	-21.7	-16.6	-1.0
기말현금	204.3	62.9	31.9	33.9	9.1

자료: 동사 사업보고서(2026.03), 반기보고서(2026.08), 서울평가정보(주) 재구성

■ 동사 실적 전망

동사의 매출은 2024년 435.6억 원에서 2025년 496.8억 원으로 회복하였고, 2026년에는 전년 대비 증가한 510.0억 원이 예상된다. 주력인 콜센터 솔루션의 회복과 클라우드 콜센터의 성장, 유지보수 매출의 반등이 전체 매출 증가를 이끌 것으로 보이나, 본격적인 외형 확대보다는 기존 사업의 회복과 매출구조 안정화에 가까운 흐름으로 판단된다.

콜센터 솔루션 매출은 2025년 350.7억 원에서 2026년 360.0억 원으로 늘어날 것으로 예상된다. 금융기관·공공기관의 컨택센터 재구축과 인공지능 상담, 옴니채널 및 운영 자동화 기능의 고도화 수요가 실적을 뒷받침할 전망이다. 다만 동사 매출의 대부분을 차지하는 핵심 부문인 만큼 대형 프로젝트의 발주·검수 시기와 입찰 결과에 따라 전체 실적 변동성이 확대될 수 있다.

클라우드 콜센터 매출은 2023년 12.4억 원에서 2025년 20.3억 원으로 확대됐으며, 2026년에는 23.0억 원으로 증가할 것으로 전망된다. 구축비 부담을 줄이려는 고객 수요와 공공부문의 클라우드 전환은 성장요인으로 작용하며, 이용기간에 따라 매출이 발생하는 구조는 일회성 구축사업에 대한 의존도를 낮추는 데 기여할 수 있다. 다만 매출 비중이 크지 않아 단기간에 전체 실적을 크게 견인하기보다 중장기적인 반복 매출 기반을 확대하는 역할이 클 것으로 판단된다.

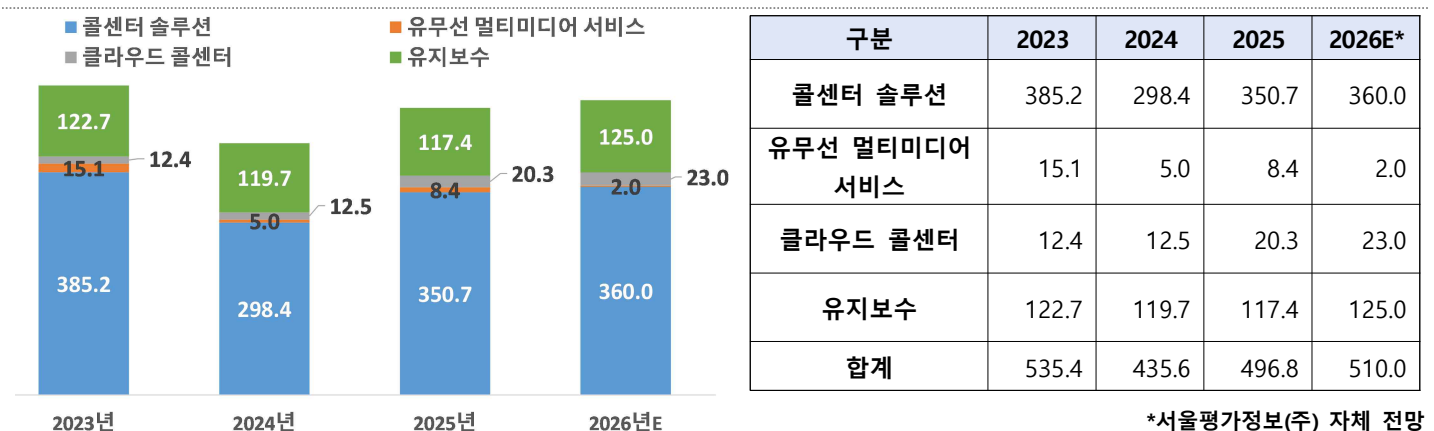
유지보수 매출은 2025년 117.4억 원에서 2026년에는 125.0억 원으로 증가할 것으로 예상된다. 기존 구축 시스템에 대한 기술지원, 장애 대응 및 기능 개선 수요가 지속되는 가운데, 2026년 전체 예상 매출의 24.5%를 차지해 프로젝트 수주 변동을 일부 완화하는 역할을 할 전망이다. 신규 컨택센터 구축이 유지보수 계약으로 이어지는 구조를 고려하면 설치 기반의 확대 여부가 중장기 매출 안정성을 좌우할 것으로 판단된다.

유무선 멀티미디어 서비스 매출은 2025년 8.4억 원에서 2026년 2.0억 원으로 감소할 것으로 예상된다. 해당 부문의 축소가 전체 실적에 미치는 영향은 제한적이나, 동사의 사업구조가 컨택센터 구축·운영과 클라우드 서비스에 더욱 집중되고 있음을 보여준다.

종합적으로 2026년 실적은 콜센터 솔루션의 완만한 성장과 클라우드·유지보수의 확대를 기반으로 개선될 가능성이 있으나, 대형 프로젝트의 매출 인식 시점, 입찰가격 경쟁 및 인공지능·클라우드 관련 개발비용은 수익성 개선을 제약할 수 있는 요인으로 판단된다.

[그림 7] 동사 연간 실적 전망

(단위 : 억 원, % K-IFRS 별도 기준)



자료: 동사 사업보고서(2026.03), 반기보고서(2026.08), 서울평가정보(주) 재구성

V. 주요 변동사항 및 향후 전망

금융권 구축 경험 기반으로 생성형 인공지능과 클라우드 서비스 중심의 사업 전환 추진 중

동사는 생성형·에이전트 인공지능을 활용한 AICC와 클라우드·서비스형 사업으로 무게중심을 이동하고 있다. 금융기관의 차세대 컨택센터, 인공지능 보이스봇 및 업무지원 에이전트 구축이 확대되는 가운데, 안심번호와 인공지능 통화요약을 결합한 서비스를 상용화하는 등 사업 범위를 넓히고 있다. 금융권 구축 경험과 기존 고객 기반은 후속 고도화 사업에 유리하지만, 일부 인공지능 엔진의 외부 의존과 대형 프로젝트의 발주·검수 시점, 입찰경쟁 및 외주개발 관리가 주요 부담요인이다. 클라우드 컨택센터는 공공부문의 SaaS 도입과 CSAP 인증을 기반으로 성장 가능성이 있으나, 보안심사와 시스템 이전 난이도를 고려하면 구축형 고객의 점진적 전환이 예상된다. 주주환원에서는 18년 연속 결산배당을 이어갔으나, 자기주식 처분 이후 추가 계획은 확인되지 않아 당분간 현금배당 중심의 정책이 유지될 것으로 판단된다.

■ 최근 변동사항

동사 사업의 무게중심은 기존 IPCC에서 AICC, 클라우드 및 서비스형 사업으로 이동하고 있고, 프로젝트 구성도 기존 시스템의 단순 교체보다 금융기관의 차세대 컨택센터 구축과 인공지능 기능 고도화 중심으로 변화하고 있다. 2025년 한국증권금융 콜센터 재구축과 NH농협은행 차세대 컨택센터 고도화가 신규 핵심 사업으로 편입됐다. 2026년 공급실적에는 BNK부산은행 인공지능 보이스봇, NH농협은행 AICC 기반 시스템, 우리은행 AX(Artificial Intelligence Transformation, 인공지능 전환) 에이전트 및 카드사 가상상담 고도화 등이 확인되어, 금융권 고객을 중심으로 인공지능 적용 범위가 확대되고 있다.

신규 서비스에서는 안심번호와 인공지능 통화요약을 결합한 사업이 개발단계에서 상용화단계로 전환됐다. 동사는 2025년 1월 특수한 유형의 부가통신사업을 정관상 목적사업에 추가했으며, 실제 전화번호를 노출하지 않고 통화할 수 있는 안심번호에 통화내용 요약과 커뮤니티 기능을 결합해 부산은행 연계 서비스에 적용했다. 이는 컨택센터 시스템을 구축하고 납품하는 사업에서 벗어나 통신기능과 인공지능 분석을 결합한 서비스를 지속적으로 제공하려는 변화다.

주주환원에서는 현금배당을 지속하며 배당 수준을 일부 높였다. 동사는 손실이 발생한 2024년에도 주당 100원의 결산배당을 실시했으며, 2025년에는 주당 120원으로 상향해 상장 이후 18년 연속 결산배당을 이어갔다. 2025년에는 분기배당 기준일을 이사회가 정할 수 있도록 정관을 개정했지만 분기배당을 실시한 이력은 없고, 결산배당도 배당액 확정 전에 기준일이 도래해 배당액을 사전에 파악할 수 있는 절차는 아직 충분히 마련되지 않은 것으로 판단된다.

한편 동사는 2026년 2월 보유 자기주식 362,046주를 주당 5,795원에 전량 처분해 약 21억 원의 운영자금을 확보했다. 신주 발행은 아니지만 의결권과 배당권이 없던 자기주식이 유통시장에 복귀했다는 점에서 주식 수급과 기존 주주의 지분율에는 부담이 될 수 있으며, 현재 자기주식의 추가 취득·소각에 관한 구체적인 장기계획도 제시되지 않아 최근 주주환원은 현금배당을 중심으로 이루어지고 있다고 판단된다.

부산은행 결합 커뮤니티 플랫폼 구축과 관련해서는 외주업체와 용역대금 및 손해배상 소송이 진행되고 있다. 동사는 해당 분쟁이 재무제표에 중대한 영향을 미치지 않을 것으로 보고 있으나, 결과를 합리적으로 예측하기 어렵다고 밝히고 있다.

■ 향후 전망

동사의 주력 사업은 금융·공공기관이 기존 고객센터를 생성형 인공지능 기반 AICC로 전환하는 과정에서 사업기회를 확보할 것으로 전망된다. 기존의 음성봇이 정해진 시나리오에 따라 문의를 처리했다면, 생성형·에이전틱 인공지능은 상담내용 요약, 답변 추천, 상담원 업무지원 및 후속 업무처리까지 수행할 수 있어 동사의 통화제어·녹취·분석 솔루션과 결합 가능한 범위가 넓다. 금융권 구축 경험과 기존 고객 기반은 후속 고도화 사업에 유리하게 작용할 수 있으나, 일부 음성인식·화자인증 엔진을 외부 기술에 의존하고 있어 인공지능 모델의 선택권, 이용비용 및 시스템 호환성을 관리하는 역량이 중요해질 전망이다. 정부도 에이전틱 인공지능의 산업 확산을 위한 연구개발을 추진하고 있어 관련 기술의 상용화는 지속될 가능성이 있다.

클라우드 고객센터는 구축형 사업의 변동성을 보완하는 성장축으로 판단된다. 동사는 독자 서비스인 IPRON Cloud와 공공기관용 IPRON NE, 통신사업자와 연계한 에이센 클라우드를 보유해 고객 규모와 보안요건에 따라 공급방식을 달리할 수 있다. 행정·공공기관의 민간 클라우드 도입 과정에서 초기 설정비와 이용료를 지원하고 공공용 SaaS(Software as a Service, 서비스형 소프트웨어)의 개발·검증을 촉진하는 제도가 운영되고 있어 CSAP 인증을 보유한 동사에는 시장 확대 기회가 있다. 다만 공공조달 일정과 기관별 보안심사, 기존 시스템의 이전 난이도에 따라 실제 전환속도는 달라질 수 있으므로 단기간의 급격한 확대보다는 구축형 고객을 점진적으로 클라우드로 전환하는 흐름이 예상된다.

안심번호와 인공지능 통화요약 서비스는 기존 고객센터 사업을 통신·데이터 기반 서비스로 확장하는 수단이 될 수 있다. 구축 이후에도 서비스 이용이 이어지는 구조를 정착시키면 일회성 프로젝트에 대한 의존도를 낮추고 고객과의 거래기간을 연장할 수 있다. 다만 특정 금융기관에 적용된 서비스를 다른 업종으로 확산하려면 개인정보 노출 방지, 통화요약의 정확도, 저장기간 및 고객 동의 절차를 표준화해야 하며, 초기 적용사례가 반복적인 계약으로 이어지는지가 사업성 판단의 핵심 기준이 될 것으로 보인다.

규제환경은 사업기회와 개발 부담을 동시에 높일 전망이다. 2026년부터 인공지능기본법이 시행되면서 인공지능 서비스의 안전성과 신뢰성, 이용자 고지 및 고영향 인공지능 관리가 제도화됐으며, 공공기관의 인공지능 도입에는 개인정보 영향평가 기준도 강화되고 있다. 상담데이터에는 연락처, 음성녹취, 거래정보 및 민원내용이 포함될 수 있으므로 외부 인공지능 모델 전송 여부, 학습 활용 범위, 보관·삭제 기준과 이의제기 절차를 명확히 관리해야 한다. 이러한 규제는 개발과 운영비용을 증가시킬 수 있으나, 금융·공공부문에서 검증된 보안과 데이터 관리체계를 갖춘 사업자에게는 진입장벽으로 작용할 가능성이 있다.

기존 구축사업에서는 대형 금융기관의 재구축과 고도화 수요가 이어질 것으로 보이지만, 프로젝트 발주·검수 시점에 따른 실적 변동과 입찰가격 경쟁은 지속될 전망이다. 동사는 유지보수와 클라우드 서비스를 확대해 변동성을 완화할 필요가 있으며, 최근 프로젝트 관련 소송을 고려하면 외주개발 관리, 과업 범위 명확화 및 검수절차 강화도 요구된다. 유무선 멀티미디어 솔루션은 통신사업자 대상 기존 시스템 유지·개선 역할을 지속하겠으나, 중장기 성장의 중심은 AICC와 클라우드 고객센터가 될 것으로 판단된다.

주주환원은 당분간 현금배당 중심으로 이어질 가능성이 있다. 동사가 상장 이후 배당을 중단하지 않았고 2025년 배당액을 상향했다는 점은 정책의 연속성을 보여주지만, 배당성향이 일시적으로 높은 수준을 나타낸 만큼 배당 확대의 지속 가능성은 영업현금 창출과 인공지능·클라우드 투자수요를 함께 고려해야 한다. 자기주식 전량 처분 이후 추가 매입이나 소각계획이 확인되지 않는다는 점을 감안하면, 주주가치 제고를 평가할 때는 배당의 지속 여부뿐 아니라 배당기준일 개선, 자기주식 정책의 구체화 및 서비스형 사업의 안정적인 현금창출 여부를 함께 살펴볼 필요가 있다.

증권사 투자의견

작성기관	투자의견	목표주가	작성일
N/A	-	-	-

시장정보(주가 및 거래량)



자료: 네이버증권(2026.10.06)

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
브리지텍	X	X	X