

당신의 AI는 전환을 만들고 있나요?

이커머스를 위한 AI 시작하기

고객의 언어에서 성과까지, AI로 연결하는 실전 가이드

플래티어 전략기획실 마케팅팀 팀 리더 정혜원

1장 AI와 함께 진화하는 이커머스 생태계

이커머스가 AI를 외면할 수 없는 이유
고객은 이미 AI를 경험하고 있습니다

2장 이커머스 AI의 새로운 기준

그런데 왜 AI는 실망을 줄까요?
도메인 특화 AI가 필요한 이유
고객의 언어를 이해하는 AI, Polar
AI를 기업에 안착시키는 PolarOps
실전에 강한 X2BEE AI Apps

3장 이커머스 AI, 실행과 전략의 미래

이커머스 AI, 이렇게 시작하세요!
이커머스 AI, 전략적 도약의 시작

AI와 함께 진화하는 이커머스 생태계

이커머스가 AI를 외면할 수 없는 이유

이커머스 시장은 지금, 진화의 문턱에 서 있습니다. 단순한 가격 경쟁이나 광고 유입만으로 고객을 사로잡던 시대는 지났습니다. 고객은 한 층 더 세밀한 맞춤 경험을 기대하고, 기업은 더 적은 비용으로 더 큰 성과를 내야 하는 새로운 환경에 직면해 있습니다.

이 변화의 중심에는 '데이터'가 있습니다. 오늘날의 이커머스 기업들은 방대한 양의 고객 행동 데이터, 구매 이력, 검색 패턴, 소셜 미디어 반응 등 다양한 데이터를 수집하고 있습니다. 하지만 단순히 데이터를 모으는 것만으로는 충분하지 않습니다. 데이터를 읽고 해석하며 고객의 다음 행동을 예측하는 능력이 바로 기업 경쟁력의 핵심이 되었습니다. 그리고 이러한 역할을 가장 효과적으로 수행하는 도구가 바로 인공지능(AI)입니다.

AI는 복잡한 데이터 패턴을 분석해 개인별 맞춤형 추천, 실시간 고객 응대, 수요 예측, 가격 최적화, 재고 관리 등 다양한 영역에서 혁신을 이끌고 있습니다. 예를 들어, AI 기반 추천 시스템은 고객의 관심사와 구매 이력을 바탕으로 맞춤 상품을 제안해 전환율을 높이고, AI 챗봇은 24시간 실시간으로 고객 문의에 응대해 고객 만족도를 높입니다. 또한 AI는 마케팅 캠페인 자동화, 콘텐츠 생성, 반품 및 이탈 예측 등 고객 경험 전반에 걸쳐 변화를 주도하고 있습니다.

실제로 글로벌 시장 조사 기관 가트너(Gartner)는 2025년까지 80% 이상의 고객 상호작용이 AI 기반 시스템을 통해 이루어질 것이라고 예측했습니다.¹⁾ 또한 맥킨지(McKinsey) 보고서에 따르면, AI를 도입한 기업은 평균 20% 이상의 매출 증가와 30% 이상의 비용 절감을 경험하고 있습니다.²⁾ 이처럼 AI는 단순한 기술 도구를 넘어, 이커머스 기업이 시장에서 살아남고 성장하기 위한 필수 전략으로 자리 잡고 있습니다.

¹⁾ Gartner: "Top Strategic Predictions for 2025 and Beyond"

²⁾ McKinsey & Company: "The State of AI in 2024"

AI와 함께 진화하는 이커머스 생태계

고객은 이미 AI를 경험하고 있습니다

오늘날 이커머스 고객은 AI를 인식하지 않아도 이미 AI와 상호작용하고 있습니다. 추천된 상품을 클릭하고, 검색창에 자연어로 질문하며, 챗봇과 대화를 나누는 등, AI는 고객 경험의 일상적인 부분이 되었습니다. 이처럼 AI는 단순한 기술이 아니라, 고객 경험의 핵심 요소로 자리 잡고 있습니다.

• 추천 시스템

고객의 행동 데이터와 구매 이력 분석을 통해 개인별 맞춤 상품을 자동 추천합니다.
이를 통해 고객은 원하는 상품을 쉽게 발견하고, 기업은 전환율과 매출을 높일 수 있습니다.

• 검색 엔진

자연어 처리(Natural Language Processing, NLP)로 고객의 의도를 이해하고, 맥락에 맞는 결과를 제공합니다.
시각 검색 등 혁신적 기능으로 쇼핑 경험이 한층 편리해집니다.
음성 검색은 텍스트를 직접 입력하지 않고 음성으로 대화하듯이 쇼핑할 수 있는 기능을 제공합니다.

• 챗봇 및 CS

고객의 데이터(구매이력, 문의 내역, 리뷰 등)를 분석하여 24시간 실시간으로 고객 문의에 대응하며, 반복 업무를 자동화합니다.
AI 챗봇은 고객 만족도와 운영 효율성을 동시에 높여줍니다.

• 예측 모델

과거 데이터 분석을 통해 수요, 반품, 고객 이탈 등을 예측합니다.
재고 관리와 마케팅 전략 최적화에 핵심적인 역할을 합니다.

• 생성형 AI

마케팅 카피, 이미지, 영상 등 다양한 콘텐츠를 자동으로 생성합니다.
빠르게 변화하는 시장 트렌드에 신속하게 대응할 수 있습니다.

이커머스 AI의 새로운 기준

그런데 왜 AI는 실망을 줄까요?

"AI를 도입했는데 왜 바뀐 게 없지?"

AI를 도입한 많은 이커머스 기업들이 자주 느끼는 고민입니다. 이는 초기 AI 도입이 주로 범용 모델에 의존했기 때문입니다. 범용 모델은 다양한 산업에 적용될 수 있도록 설계되었지만, 이커머스와 같은 특정 도메인의 세부 맥락과 고유한 특성을 깊이 이해하지 못합니다.



이커머스 AI 여름 바캉스룩 추천 - AI가 달라야 하는 이유

이커머스 산업은 고객의 질문에 담긴 '의도'를 깊이 이해하고 맞춤형 결과를 제공할 수 있는 기술이 필요합니다.

- 의도: 단순 추천 vs. 특정 상황에 최적화된 스타일
- 트렌드: 트렌드 상품, 시즌 한정 상품 여부 등
- 관심사: 가격대, 브랜드 선호도, 지속 가능 소재 등

범용 AI는 이러한 복합적 맥락을 해석하지 못해, 실제 서비스에서는 기대한 만큼의 성과를 내지 못하는 경우가 많습니다. 이러한 한계를 극복하기 위해서는 도메인 특화 AI가 필수적입니다. 이커머스 데이터(상품명, 브랜드, 구매 이력, 리뷰, 클릭 로그 등)에 최적화된 AI 모델은 고객의 진정한 니즈를 이해하고, 전환율 향상과 운영 효율화라는 실질적 성과를 창출할 수 있습니다.

이커머스 AI의 새로운 기준

도메인 특화 AI가 필요한 이유

이커머스에는 이커머스만의 고유한 조건이 있습니다.

- 실시간 변화하는 상품 정보와 고객 행동

신상품 입고, 프로모션, 시즌 및 트렌드 변화에 따라 고객 관심사가 빠르게 변합니다.

이러한 환경에서는 데이터가 즉각적으로 업데이트되고, 이를 실시간으로 반영하는 것이 중요합니다.

- 복잡한 정형 및 비정형 데이터

구매 이력, 클릭 로그 같은 정형 데이터와 상품 리뷰, 고객 문의, 소셜 미디어 반응 등 다양한 비정형 데이터가 혼재되어 있습니다. 정형 데이터만으로는 고객 의도를 파악하기 어렵고, 비정형 데이터는 분석이 쉽지 않습니다.

- 민감한 개인정보 및 결제 정보 보호

고객 신뢰 확보를 위해 데이터 보안과 개인정보 보호가 필수입니다.

또한 관련 법규와 준수사항을 충족하는 체계를 갖춰야 합니다.

- 브랜드별·산업별 다양한 문맥과 언어

패션과 식품 등 브랜드 및 산업별로 고객 언어와 관심사가 다릅니다. 이러한 다양성은 범용 AI가 이커머스 맥락을 깊이 이해하는 데 한계가 있음을 보여줍니다.

이처럼 복잡하고 특수한 환경에서는 범용 LLM이 아닌, 이커머스를 위해 설계되고 학습된 도메인 특화 AI가 반드시 필요합니다. 이커머스 특화 AI는 고객의 언어와 맥락을 깊이 이해하고, 실시간으로 변화하는 데이터를 정교하게 분석하여, 실질적인 비즈니스 성과로 이어지는 기반을 마련해 줍니다. 이를 통해 기업은 고객이 원하는 상품을 정확히 추천하고, 고객 문의에 신속하게 응대하며, 마케팅과 운영 전반의 효율성을 높일 수 있습니다. 즉, 기술 자체의 성능을 넘어 실제 서비스 맥락에서 작동하는 '성과 중심 AI'가 핵심 과제로 부상하고 있는 것입니다.

이러한 과제를 해결하는 대표적인 언어모델이 바로 플래티어의 이커머스 프라이빗 sLLM Polar³⁾입니다. Polar는 이커머스 데이터에 특화된 학습과 최적화를 통해, 고객 맞춤형 경험과 실질적 성과를 동시에 제공합니다. 이커머스 환경에 최적화된 AI는 단순한 자동화를 넘어, 기업의 경쟁력과 고객 경험을 동시에 높이는 핵심 전략이 됩니다.

³⁾ Polar: Plateer's optimized sLLM and applications with reliability

이커머스 AI의 새로운 기준

고객의 언어를 이해하는 AI, Polar

이커머스 고객들은 검색창에 단어가 아닌 문장을 입력하거나, 때로는 키워드를 넘어 의도, 성향, 선호, 취향 등 다양한 감정과 맥락을 표현하기도 합니다. 비즈니스 성과 달성을 위해서는 이커머스 고객의 자연어 표현, 상품 맥락, 구매 행동까지 학습해 실질적인 전환을 유도하는 것이 필요합니다. 플래티어의 이커머스 특화 sLLM Polar는 이러한 언어적 특성을 이해하고, 고객 의도를 정교하게 파악해 맥락에 맞는 응답을 제공합니다.

또한 Polar는 RAG(Retrieval-Augmented Generation) 기술을 통해 벡터 DB와 연동됩니다. 상품 정보, 재고, 가격 등 변동이 잦은 이커머스의 데이터를 실시간으로 반영한 응답을 생성하며, 단순한 텍스트 생성이 아닌 기업 시스템과 연계된 정밀한 AI 응답을 구현할 수 있습니다. 이러한 구조는 고객 경험을 개선하는 것은 물론, 마케터와 운영자가 실시간 데이터를 바탕으로 더 빠르고 정확하게 전략을 수립할 수 있도록 지원합니다.

Polar는 온프레미스 기반 운영이 가능하도록 설계되어, 개인정보 보호와 보안이 중요한 이커머스 기업 환경에서도 데이터 유출 걱정 없이 안정적으로 운용될 수 있습니다. 기업은 중요한 자산인 고객의 빅데이터를 안전하게 보호하면서, 개별 고객에게 특화된 서비스를 제공하여 사용자 경험을 극대화할 수 있습니다.

**이커머스 특화 sLLM**

이커머스 분야에 대한
높은 전문성과 정확도

**온프레미스 기반 보안 강화**

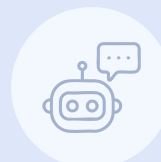
기업 핵심 데이터를 내부에서
관리하여 민감 데이터 유출 방지

**고객사 비즈니스 최적화**

고객사별 파운데이션 모델 적용 및
RAG로 운영 효율성 증대

**최신 Fine-Tuning 기술**

FFT, PEFT, SFT, DPO 등을
활용해 모델 성능 고도화

**한국어 특화 고성능 언어모델**

ModernBERT 기반 한국어
고성능 임베딩 모델 운영

Polar 핵심 역량

이커머스 AI의 새로운 기준

AI를 기업에 안착시키는 PolarOps

이커머스 기업의 AI 도입에 있어 성공과 실패를 가르는 핵심 변수는 무엇일까요?

AI 기술 도입은 시작에 불과하며 기업의 현장에 얼마나 잘 안착하고, 어떻게 활용하느냐에 따라 AI의 성과는 크게 달라질 수 있습니다. 특히 AI의 도입 과정에는 기술과 인프라, 조직 간 협업 등 복잡한 과제가 뒤따르기 때문에 신중한 계획과 현장 중심의 접근이 반드시 필요합니다. 플래티어의 PolarOps는 이커머스 기업이 이러한 부담 없이 AI를 실무에 쉽게 적용할 수 있도록 지원하는 통합 플랫폼입니다.

PolarOps는 이커머스 비즈니스에 최적화된 도메인 특화형 AI 인프라로서, AI 도입부터 운영까지 전 과정을 지원합니다.

• 신속한 모델 개발과 고품질 결과 제공

운영 효율성을 극대화하며, 데이터와 비즈니스 환경 변화에 맞춰 AI 모델을 지속적으로 개선하며, 모델의 수명 주기를 체계적으로 관리해 최적의 성능을 유지합니다.

• 작업 효율성 향상 및 비용 절감

반복적이고 일반적인 작업을 대신 수행하여, 운영 효율성을 높이고 비용을 절감할 수 있습니다. 이를 통해 기업은 핵심 비즈니스에 더욱 집중할 수 있습니다.

• 공통 프레임워크 기반 협업 강화

공통 프레임워크로 개발·운영팀 협업과 생산성을 강화해 AI 모델 개발의 효율성을 극대화할 수 있습니다.

• 고객 맞춤형 생성형 모델 선택

기업의 특성에 따라 Public 또는 Private 생성형 모델을 자유롭게 선택해 사용할 수 있습니다. PolarOps는 Polar뿐 아니라 ChatGPT, Gemini 등 다양한 퍼블릭 LLM과의 연동도 지원합니다.

• 데이터 기반 인사이트 제공

시각화된 대시보드로 운영 현황을 한눈에 파악할 수 있어, 이슈 발생 시 효과적으로 대응할 수 있습니다.

이처럼 PolarOps는 단순한 AI 인프라를 넘어, AI를 '서비스'로 구현하는 전용 플랫폼으로서 이커머스 기업의 실질적 디지털 전환을 가속할 수 있습니다.

이커머스 AI의 새로운 기준

실전에 강한 X2BEE AI Apps

이커머스 비즈니스에서 요구하는 AI 기술은 상황과 목적에 따라 점점 더 세분화되고 정교해지고 있습니다. 이러한 변화 속에서, X2BEE AI Apps는 실제 이커머스 현장에서 바로 적용할 수 있는 실용성을 최우선으로 설계된 AI 애플리케이션 패키지입니다.

X2BEE AI Apps는 이커머스에 특화된 프라이빗 sLLM(Polar)과, AI 도입부터 운영까지 전 과정을 지원하는 도메인 특화형 AI 인프라(PolarOps)를 기반으로 개발되었으며, 고객 지원/마케팅/재고 관리 등 다양한 업무에서 리소스를 줄여 운영 비용을 절감할 수 있고, 반복적 문의와 단순 문제를 AI가 자동으로 처리함으로써 운영 효율을 크게 높일 수 있습니다. 또한, AI 기반 창작 도구를 통해 실무자의 고민을 줄이고 업무 생산성 향상에 기여합니다.



X2BEE AI Apps 구성 및 기능

이처럼 X2BEE AI Apps는 각 기능이 실제 이커머스 현장에서 즉시 활용될 수 있도록 설계되어, 실무 적용성이 매우 높습니다. 이러한 실용성 위에, 각 기능이 서로 유기적으로 연결되어 시너지를 내는 구조도 갖추고 있어, 단일 기능의 한계를 넘어 이커머스 운영 전반의 효율성과 고객 경험을 한층 더 높일 수 있습니다.

X2BEE AI Apps는 단순한 자동화 도구를 넘어, 이커머스 비즈니스에 특화된 서비스를 쉽고 빠르게 도입할 수 있게 만들어 주며, 지속적으로 서비스가 확장되고 있습니다. X2BEE AI Apps는 도입하는 회사와 고객에게 실질적인 변화를 가져오는 실전형 AI 솔루션입니다.

이커머스 AI, 실행과 전략의 미래

이커머스 AI, 이렇게 시작하세요!

AI 도입은 단순한 기술 프로젝트가 아닙니다. 단기적인 효과를 기대하고 기능만 도입했다가 중단되는 경우도 적지 않습니다. 중요한 것은 기술의 '실현 가능성'과 '지속 가능성'을 함께 갖춘 전략적 접근입니다. 이를 위해 도입 전 아래와 같은 항목들을 반드시 점검해야 합니다.

1. 데이터 준비 상태

- Q 정제된 상품 정보, 고객 행동 로그, 검색 쿼리, 카테고리 구조 등 핵심 이커머스 데이터를 충분히 확보하고 있는가?
- A 데이터 품질과 양이 부족할 경우, AI 도입 후 성능과 활용 효과에 큰 영향을 미칠 수 있습니다.

2. 인프라 환경 점검

- Q 온프레미스, 클라우드, 하이브리드 중 어떤 인프라 환경이 가장 적합한가?
- A 데이터 보안, 운영 확장성, 비용 측면에서 사전 판단이 필요합니다.

3. 조직 내 협업 구조

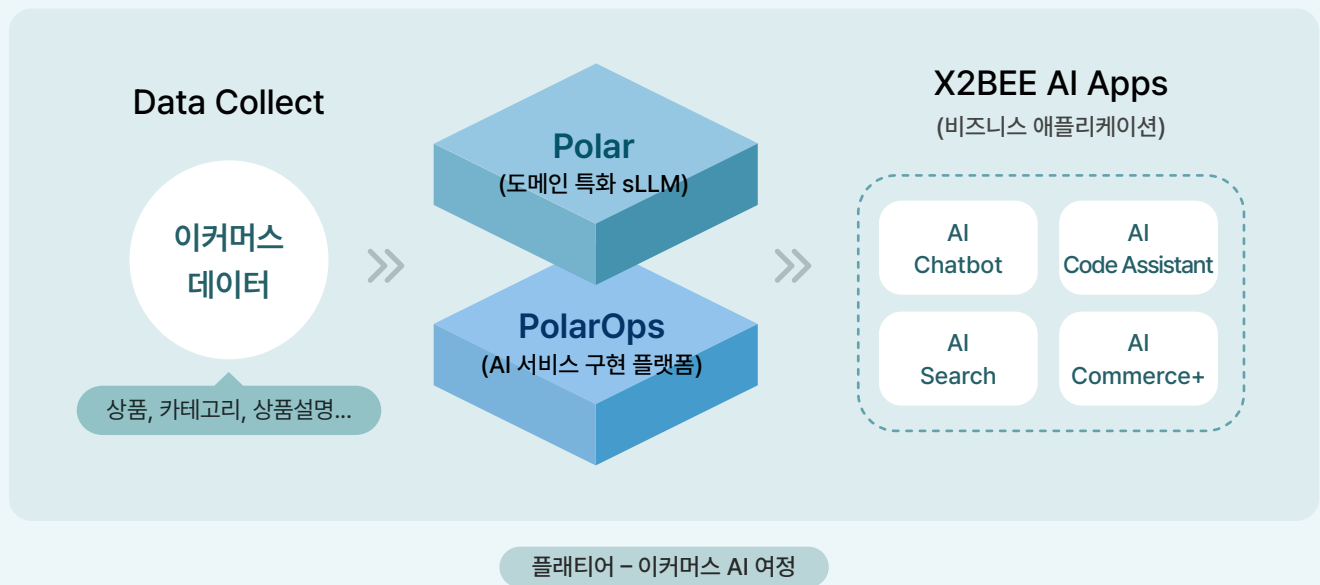
- Q 마케팅, 운영, IT 등 유관 부서가 AI 프로젝트에 적극적으로 관여하고 있는가?
- A 실무 기반의 협업 구조 없이는 AI가 조직 내 실질적인 성과를 만들어내기 어렵습니다.

4. 성과 지표(KPI)의 명확성

- Q AI를 통해 달성하고자 하는 구체적인 목표는 무엇인가?
- A 검색 전환율, 객단가, 응대 속도 등 정량적 지표 설정이 필요합니다.

성공적인 이커머스 AI 도입을 위한 필수 점검 항목

이러한 준비가 갖춰졌다면, 이제 중요한 것은 '어떤 기술을 어떻게 조합해 실현할 것인가'입니다.



플래티어는 이커머스 데이터를 정확하게 이해하는 Gen AI 언어모델 Polar, 이를 실제 서비스로 구현하는 개발 플랫폼 PolarOps, 그리고 비즈니스 현장에 적용되는 X2BEE AI Apps를 통해 기술-전략 실행-성으로 이어지는 통합된 AI 이커머스 환경을 제공합니다. 이 세 가지 요소는 유기적으로 결합되어 초기 도입 단계에서는 빠른 PoC 수행을 가능하게 하고, 이후에는 점진적 확장을 통해 기업 운영 전반에 자연스럽게 녹아들 수 있는 유연성과 실효성을 동시에 제공합니다.

이제 AI를 단순히 '도입'하는 것이 아니라, 기업의 지속 가능한 성장을 위한 '전략'으로 삼아야 할 시점입니다.

이커머스 AI, 실행과 전략의 미래

이커머스 AI, 전략적 도약의 시작

AI의 진정한 가치는 기술적 가능성에 머무르지 않고, 실제 비즈니스 성과로 연결될 때 빛이 납니다. 이를 위해선 '범용 기술'이 아니라, 이커머스 도메인에 최적화된 Polar, PolarOps, X2BEE AI Apps와 같은 맞춤 전략이 필수적입니다. 이들 솔루션은 서로 유기적으로 결합될 때 시너지를 발휘하여, 실질적인 비즈니스 성과를 만들어낼 수 있습니다.

이제는 기술 중심에서 벗어나, 비즈니스 전략 중심의 AI 도입을 고민해야 할 시점입니다. 고객 경험을 어떻게 혁신할 것인지, 내부 운영을 얼마나 자동화하고 정교화할 것인지, 그리고 어떤 구조로 AI를 조직 내에 안착시킬지를 계획하는 것이 진정한 경쟁력의 시작입니다.

특히 AI 인프라는 기술만으로 완성되지 않습니다. 실제 이커머스 운영에 효과적으로 적용될 때, 그 가치를 발휘할 수 있습니다. 이를 위해 플래티어는 기술적 기반을 실질적인 비즈니스 성과로 전환할 수 있는 맞춤형 이커머스 솔루션 엑스투비(X2BEE)를 제공합니다.

엑스투비는 이커머스에 필요한 구조적 요소를 하나의 플랫폼에서 통합해 제공하며, Polar 기반의 AI 기능을 비롯한 다양한 이커머스 특화 기능을 손쉽게 구현할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 고객사는 기술 도입 이후의 복잡한 운영 이슈를 최소화하고, 전략 중심의 AI 도입을 현실화할 수 있습니다.

고객의 언어를 이해하고, 실시간 데이터를 기반으로 정확하게 응답하며, 반복되는 업무를 자동화하고 전략적 인사이트를 제공하는 것, 이 모든 것이 한 생태계 안에서 유기적으로 연결되어야 비로소 AI는 실전에서 성과를 낼 수 있습니다.

이것이 바로 이커머스 AI의 실행과 전략적 미래입니다.

Mini Interview

아이스크림미디어 커머스 팀장

Q. 아이스크림미디어 몰 통합 프로젝트에서 엑스투비를 선택한 이유는 무엇인가요?

"아이스크림미디어 몰 통합 프로젝트는 개별적으로 운영되던 아이스크림몰과 하이스토어를 통합해 운영 효율을 높이고, 하나의 플랫폼에서 멀티사이트를 일관되게 관리하는 것이 핵심 목표였습니다. 이러한 방향성과 가장 잘 맞는 플랫폼이 바로 엑스투비였습니다.

엑스투비는 Microservice 기반 아키텍처, Headless 구조, API First 설계 등 MACH 기반의 최신 구조를 갖추고 있어, 대규모 트래픽을 안정적으로 처리할 수 있고, 운영 특성에 유연하게 대응할 수 있는 점이 큰 장점이었습니다."

Q. 엑스투비 AI에 대한 기대는 무엇인가요?

"엑스투비는 도메인 특화 AI 맞춤형 솔루션으로 실질적인 이커머스 운영 효율 개선과 고객 경험 고도화에 도움이 될 것으로 기대하고 있습니다. 특히 AI 기반 마케팅 문구 생성을 통해 마케터나 MD가 효율적으로 필요한 키워드 추출이나 문구 생성이 가능하게 되었으며, AI 검색 기능을 통해 고객이 원하는 상품을 보다 빠르고 편리하게 찾을 수 있고 이를 통해 구매로 전환할 수 있게 되었습니다. 개발 환경인 AI Code Assistant 기능을 도입해 분석, 설계, 테스트 단계에서 생산성과 품질을 함께 높일 수 있다는 점도 인상 깊었습니다. 플랫폼 구축 이후에는 다양한 기능을 고도화하면서 운영 효율화와 고객 경험의 극대화를 진행하고 있습니다. 향후에는 다양한 엑스투비 AI 기능을 추가하여 AI 중심으로 이커머스 플랫폼을 발전시켜나갈 예정입니다."

이커머스를 혁신하는 AI, 핵심은 전략입니다.

고객은 이미 AI와 자연스럽게 상호작용하고 있습니다.

이제 기업의 과제는 AI 기술의 도입 여부가 아니라, 도입한 AI를 어떻게 실질적으로 성과와 연결하느냐입니다.

플래티어는 이커머스를 위한 전략적 AI 생태계를 제안합니다.

Polar는 고객의 언어와 맥락을 정교하게 이해하는 이커머스 특화 언어모델,
PolarOps는 도입부터 운영까지 전 과정을 연결하는 통합 플랫폼,
X2BEE AI Apps는 실무 현장에 바로 적용 가능한 고도화된 AI 기능 패키지입니다.
그리고 이 모든 기반이 되는 X2BEE는 MACH 기반의 구조적 유연성과 확장성을
갖추며, 이커머스 환경에서 안정적으로 대응합니다.

기술과 전략, 실행이 하나로 연결되는 곳.

이제 플래티어와 함께 이커머스를 위한 AI 전환을 시작해보세요.

 지금, 이커머스를 위한 AI를 시작하세요.

 plateer.com | tech.x2bee.com
x2bee_sales@plateer.com | 02-544-0603

플래티어 온라인 채널 ↗



PLATEER
AI & DX Partner for Innovation