

회사 소개서



1. 일반현황 및 연혁

AI 기술요구 Full-stack 아키텍처를 갖춘 자연어처리 Global AI 엔진 기반 SOE 플랫폼과 솔루션을 On-Premise 및 다양한 클라우드 환경에서 서비스하고 있습니다.

• 마인드웨어웍스 회사 개요 및 연혁

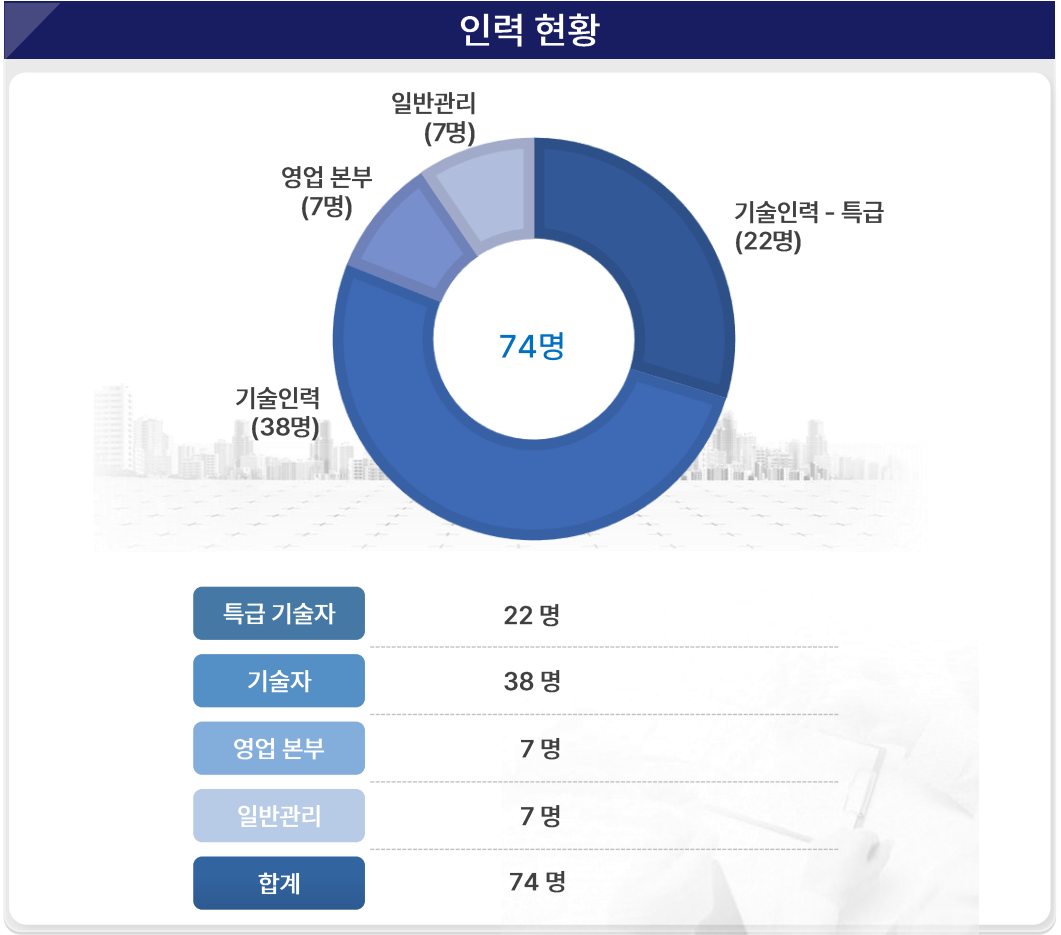
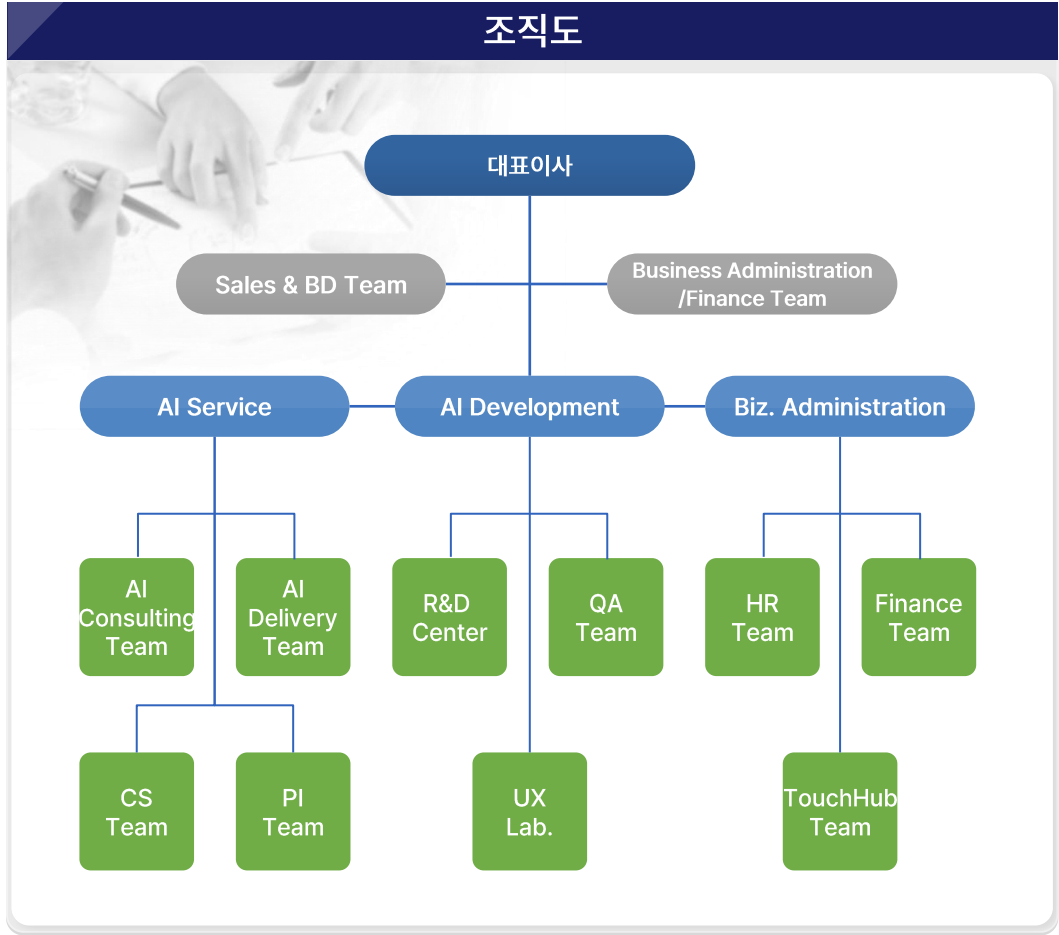
회 사 명	마인드웨어웍스	대 표 자	박 평 원
기 업 용 역 등 록 분 야	▪ 업태 : 서비스 ▪ 종목 : 소프트웨어 개발 / 공급		
주 소	서울 마포구 마포대로 20, 13층(마포동 ,다보빌딩)		
보 유 인 력	총 74명	개 발 인 력	총 60명
설 립 년 도	2010년 05월 14일	해당부분 사업기간	2016년 10월 ~ 현재

2026	▪ 현대카드 AI Agent 파이프라인개발(진행중) ▪ 현대캐피탈 LLM 기반 챗봇 서비스 개발(진행중) ▪ NH농협은행차세대 컨택센터 고도화(진행중) ▪ 화물맨 물류 플랫폼 연계 음성봇(인바운드/아웃바운드)(진행중) ▪ 한화생명금융서비스 업무용 생성형 AI 서비스 고도화 ▪ 코웨이 챗봇 고도화 ▪ DS 단석 업무 자동화 챗봇	2021	▪ 현대카드 챗봇 및 음성봇 고도화사업 ▪ 신한라이프 생명보험 음성봇 시스템 구축 외 다수진행
2025	▪ 한화생명금융서비스 업무용 생성형 AI 서비스 구축 ▪ 예금보험공사 데이터 자산화(생성형 AI 기반) ▪ 하나은행 New 하나원큐 챗봇 서비스 구축 ▪ 현대캐피탈 고객 채널 In-bound AI 상담 구축 개발 ▪ 신한라이프 비전속 TM 고도화	2020	▪ 농협은행 아웃바운드 AI 음성봇 서비스 구축 ▪ 롯데쇼핑 통합 챗봇 서비스 구축/컨설팅 ▪ 부산은행 챗봇 고도화 구축, 현대카드 AI Contact Center 고도화 진행 ▪ 오투기 음성 주문접수 처리 챗봇 시스템 구축/컨설팅
2024	▪ 삼성전자 LLM Orchestrator 설계 및 개발/상용화 ▪ 현대카드 생성형 AI 기반 내부 업무용 챗봇 구축 컨설팅/플랫폼 공급 ▪ 신한라이프 AICC 고도화 ▪ 하나은행 콜봇 고도화 및 기업용 챗봇 구축	2019	▪ 현대카드, 오렌지라이프 음성 챗봇 서비스 오픈 ▪ NH농협생명, 오렌지라이프, KB증권 등 금융권 챗봇 시스템 구축 ▪ 경북대학교 등 대학 챗봇 시스템 구축/컨설팅
2023	▪ 카드 챗봇 구축, 농협은행 음성봇 확대 구축, 코웨이 외 다수 구축 ▪ Cafe24 platform 연계 구축 ▪ 현대카드 챗봇 / 콜봇 추가 개발 ▪ 신한라이프 음성봇 확대 구축	2018	▪ 현대카드, 아모레퍼시픽 등 고도화 사업 진행 ▪ 부산은행, 경희대학교 등 챗봇 시스템 개발 ▪ 현대카드 프로젝트 - 2017년 IBM Global Top3 AI 프로젝트에 선정
2022	▪ 하나은행/하나카드 챗봇 및 음성봇 구축 ▪ 신한은행 음성(보이스)뱅킹 시스템 구축 ▪ 농협생명, 현대카드 챗봇 및 음성봇 고도화사업	2017	▪ 현대카드, 아모레퍼시픽 등 IBM WCS 기반 SOE/챗봇 Server/Dashboard 공급/운영 (상담 챗봇, 처리계연동) ▪ Gartner 선정 2017 Asia Pacific CRM specialist 등재
		2016	▪ IBM Watson 기반(WCS, NLC 등)/MS Luis AI 기반 솔루션 개발
		2015 ~ 2011년	▪ 교보생명, ING생명, 한화생명, 코오롱제약 등 TouchHub 서비스 'TouchHub' AWS 기반 클라우드 서비스로 전환. ▪ 한국/일본 서비스비대면 영업 통합 CRM 솔루션 'TouchHub' 개발/삼성생명공급 ▪ 삼성생명, KT OllehTalk, KBS 등에 통합메시징 솔루션 공급
		2010년	▪ 법인설립 /SK Tmap Android/WM 개발 용역/KT OpenMail 서비스 구축

2. 조직도 및 인력 현황

당사는 기술 중심의 연구 개발을 위주로 하는 회사로 국내 및 Global에 Conversation AI의 Platform인 CogInsight와 Gen AI의 Platform인 CogXI를 통해서 기업 고객 및 내부 임직원에게 최적의 서비스를 제공하는 플랫폼을 제공합니다.

• 조직 및 인원 현황



3. 주요 사업 내용

고객 접촉 계획 수립부터 집행과 사후 평가에 이르는 전 과정에서 발생하는 온/오프라인의 모든 비대면 고객 활동 통합 관리 서비스 제공을 주요 사업으로 하고 있으며, 자체 엔진 / 글로벌 인공지능 서비스 인프라와 연계된 상용 SOE 및 Gen AI 솔루션인 CogXi를 기반으로 AI Contact Center 및 고객사의 생성형 AI 구축 부분에 주력을 하고 있습니다.



4. 주요 고객사

현대카드사 상담 챗봇 구축을 시작으로 AI 기반 고객 상담 플랫폼 및 고객 상담 센터 구축 분야의 다양한 레퍼런스를 보유하고 있으며, 특히 금융권에서 당사의 솔루션 및 기반 기술 / 경험을 인정 받고 있으며 자체 솔루션으로 진행된 모든 사업을 성공적으로 완료를 하였습니다.

고객사	프로젝트명	대상고객	음성서비스 적용	Human 상담사 연계
한화생명금융서비스	업무용 생성형 AI 서비스 구축	내부 임직원	NO	NO
현대캐피탈	고객채널 In Bound AI 상담 구축 개발	일반 고객/회원고객	YES	YES
코웨이	코웨이 카카오톡 및 어플리케이션 챗봇 재구축사업	일반고객	Yes	Yes
우리카드	우리카드챗봇 / AI 상담센터 구축사업	일반고객	No	Yes
신한은행	AI 음성 Agent 구축	일반 고객	Yes	Yes
하나은행 / 하나카드	챗봇 신규 구축/음성봇 신규 구축	일반 고객	Yes	Yes
카카오페이/카카오페이증권	카카오페이 InApp 챗봇 구축	회원 사용자	Yes	Yes
부산은행	부산은행 챗봇 서비스 고도화	은행 이용 고객(등급별)	No	Yes
신한 라이프	신보험 AICC 및 청약음성봇 시스템 구축	일반 고객	Yes	Yes
NH농협생명	챗봇 시스템 구축	일반 고객/내부 임직원	No	Yes
현대카드	현대카드 AI 기반 챗봇/음성봇 서비스 구축	일반 사용자/카드 사용고객	Yes	Yes
현대캐피탈	AI 기반 챗봇 서비스 구축	일반사용자	No	Yes
KB증권	KB증권 AI 기반 챗봇 미들웨어 도입/리서치 챗봇 구축	지점 영업사원/내부 임직원	No	Yes
동양생명	동양생명 챗봇 시스템 구축	일반 사용자	No	Yes
NH농협은행	대출 자동기한 연기 AI 상담 시스템 구축	일반 고객	Yes	Yes
Cafe24	통합 앱 챗봇 구축(Global 포함)	일반사용자	Yes	Yes
미래에셋증권	대고객용 챗봇 구축	챗봇 구축	No	Yes
롯데 e커머스	쇼핑몰 통합 챗봇 구축	일반 사용자	No	Yes

5. 제안 플랫폼 특징 및 장점

Multi-Agent 기반의 생성형 AI 을 사용이 가능한 Data / Agent orchestrator 및 다양한 환경에서 즉시 봇 구성이 가능한 구조로 설계 되어 있어 사용자는 손쉽게 대 고객 및 내부 임직원 용으로 생성형 서비스 구성이 가능한 형태입니다.

Data Orchestrator

- LLM Management : ChatGPT, Claude, Mistral 등 국내외 대표적 LLM의 Prompt, Embedding API와 Role, Agent 메시지 관리 지원
- Document & Chunk management : RAG 구성을 위한 문서 등록/필터 및 데이터 Chunking 관리
- Vector Store Management : ChatGPT embedding, Claude Voyage.ai embedding 및 CogXi 내부 Vector DB를 이용한 임베딩 인덱스 관리
- RAG 설정관리 : 호출조건 및 아웃풋 템플릿 지정, LLM 전달 메시지 및 top-k 호출 관리

Agent Orchestrator

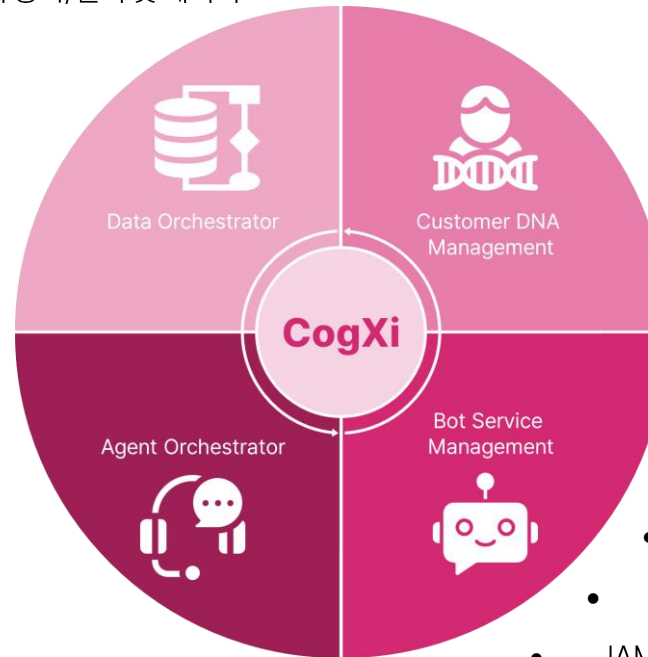
- Agent 생성, 이력관리/체크인/체크아웃 관리
- 다중 에이전트 역할 분기, Task 제어용 Lead Agent
- Task 처리 Template 관리, 에이전트 라이브러리 관리
- AI Agent 생성/수정/자동 생성을 포함한 라이프 사이클 관리
- 에이전트 업무지시 Prompt 정의, 하위 작업-프로세스 정의 및 외부 툴/API 호출 프로세스 관리
- Context 기반 short-term 및 대화이력을 포함한 long-term memory, 사용자별 발화 Entity 관리

Customer DNA Management

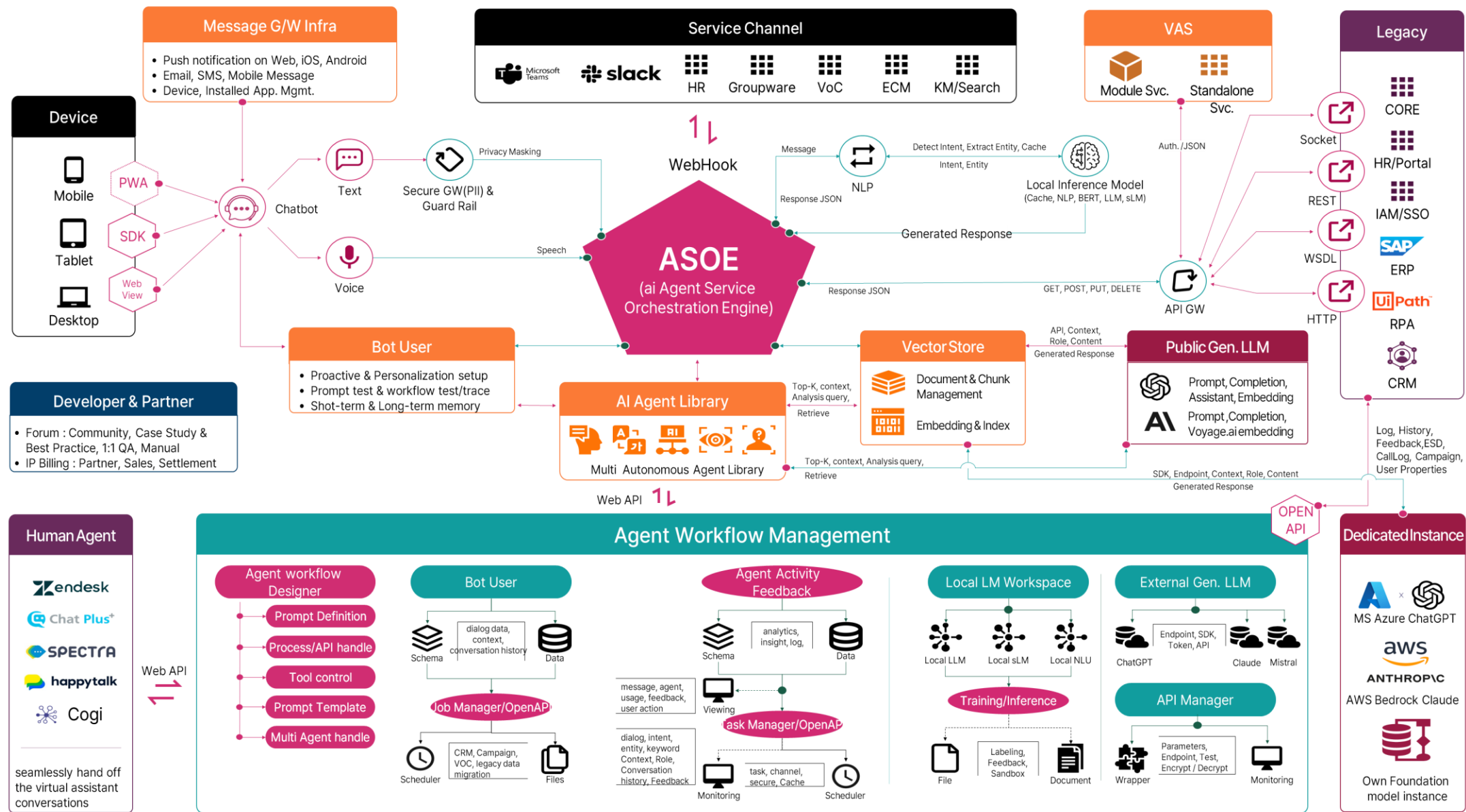
- Customer DNA 구성을 위한 repository 정의/데이터관리
- Customer DNA 구성을 위한 기업 CRM, HR, ERP, Marketing, E-Commerce 데이터와의 인터페이스 관리
 - Proactive & Personalization 설정관리
 - Prompt 테스트 및 워크플로우 접점간 컨텍스트 추적/디버깅

Bot Service Management

- 단일/다중 서비스 봇 관리
- Invoke 메시지/호출/리액션-이력 관리
- Text, 음성 입출력 및 UI/GUI 관리
- Web App & iOS/Android SDK 관리
- Stand alone PWA 설정/빌드 관리
- IAM 및 인증/권한 관리
- PWA Push 메시지/사용자-앱 등록관리
- Tool : API 등록/생성/테스트 관리, 함수 및 스크립트는, 내 외부 AI 에이전트 연결 관리
- Security : PII 설정/관리, Input/Output Guard Rail 설정/관리, Data Encrypt & Decrypt



6. Multi-Agent Workflow



7. Global Operation

일본_Japan Operation since 2022 & Key Case Studies



- ✓ 2022년 7명 규모로 시작된 당사 Chatbot/AICC 사업부문 인력은 현재 30명 이상 규모
- ✓ 동경시내(오사키역) 40석 규모의 BPO 센터 설립
- ✓ 주요 실적/보도자료 참조.
<https://cat-ai.jp/topics/>



**繁忙期の問い合わせ約3万件
をボイスボットで対応、AI対
応完了率96%を達成**

ダイキン工業株式会社

- ✓ 세계 최대 에어컨 공조/냉매 제조사인 다이킨공업
- ✓ 2023년 적용, 수리접수/방문예약 업무 성공률 96%
- ✓ <https://cat-ai.jp/case/daikin/>



**AIでロードサービスの受付自
動化を実現、画像認識や位置
情報との連携で認識率向上**

MS&ADインシュアランス グループ

- ✓ AP 보험사 전체 3위, Fortune 글로벌 200위 (2024년 기준)
- ✓ 미쓰이 스미토모 본사 및 계열3사 자동차 긴급출동 응대(종래 10명 전담인력 업무를 대체중)
- ✓ <https://cat-ai.jp/case/msad/>



**ボイスボットの課題を乗り越
え、ガス開閉栓電話受付の自
動化を実現**

東京ガス株式会社

- ✓ 세계최대 도시가스 공급기업
- ✓ 핵심업무인 가스 개설/폐설 접수 업무 자동화 성공률 96%
- ✓ <https://cat-ai.jp/case/tokyogas/>

Panasonic

DAIKIN

**豊橋市
TOYOHASHI CITY**

MS&AD

MS&AD グランアシスタンス

TOKYO GAS

広島市

Sg fielder

Concierge24
コンシェルジュ

Gibraltar
ジブラルタ生命

Prudential
プルデンシャル



The Agentic Intelligence Company

THANK YOU

주소: 서울특별시 마포구 마포대로 20, 다보빌딩 13층
전화: 070-4042-6752
팩스: 02-3144-6752
홈페이지: <https://www.mindwareworks.com>