

이 보고서는 코스닥 기업에 대한 투자정보 확충을 위해 발간한 보고서입니다.

기술분석보고서

 YouTube 요약 영상 보러가기

이씨에스(067010)

정보기기

요약

기업현황

재무분석

주요 변동사항 및 전망



작성기관

한국기업데이터(주)

작성자

임은경 전문위원

- 본 보고서는 「코스닥 시장 활성화를 통한 자본시장 혁신방안」의 일환으로 코스닥 기업에 대한 투자정보 확충을 위해, 한국거래소와 한국예탁결제원의 후원을 받아 한국IR협의회가 기술신용 평가기관에 발주하여 작성한 것입니다.
- 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 미게재 상태일 수 있습니다.
- 카카오톡에서 “한국IR협의회” 채널을 추가하시면 매주 보고서 발간 소식을 안내 받으실 수 있습니다.
- 본 보고서에 대한 자세한 문의는 작성기관(TEL.02-3215-2379)으로 연락하여 주시기 바랍니다.



한국IR협의회

이씨에스(067010)

국내 기업음성통신 통합 솔루션 및 서비스 선도 기업

기업정보(2021/09/30 기준)

대표자	현해남
설립일자	1999년 10월 07일
상장일자	2007년 12월 18일
기업규모	중소기업
업종분류	컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업
주요제품	컨택센터 솔루션 등

시세정보(2022/01/10 기준)

현재가(원)	5,640
액면가(원)	500
시가총액(억 원)	693
발행주식수(주)	12,294,000
52주 최고가(원)	11,100
52주 최저가(원)	4,885
외국인지분율	1.53%
주요주주	현해남 등

■ 고객 중심의 통합 솔루션 및 서비스 제공

주식회사 이씨에스텔레콤(주식종목명 ‘이씨에스’, 이하 ‘동사’)은 1999년 설립되어 2007년 코스닥 시장에 상장되었다. Enterprise Communication Solutions 사업의 오랜 경험을 기반으로 고객성공사업과 Digital Workplace 사업, 그리고 ETaaS(ECS Technology as a Service) 사업을 영위하고 있다.

고객의 니즈에 맞는 솔루션 제공을 위해 연구개발을 지속하고 있으며, 편리하고 효율적인 최적의 CC(Contact Center, 컨택 센터) 및 UC(Unified Communicator, 통합 커뮤니케이션) 관련 각종 솔루션을 제공하고 있다.

■ AI기술을 활용한 옴니서비스 기반 디지털 컨택센터 해결사

최근 인공지능의 발전은 컨택센터 산업에 많은 영향을 미치고 있으며, 디지털 컨택센터 산업 규모 확대를 견인할 것으로 예상된다.

코로나19로 인한 산업 전반의 비대면 서비스 확대로 컨택센터의 역할이 고객 소통창구로 확대되고, 컨택센터 채널에 대한 수요가 높아지고 있는 가운데, 인공지능(AI) 기술을 활용한 옴니서비스 기반 디지털 어숍쇼 플랫폼을 통해 디지털 컨택센터의 효율을 향상시키는 해결사로서의 역할이 기대된다.

■ 코로나19로 인해 재택근무 관련 솔루션 도입 확대

코로나19 사태가 산업계 전반에 영향을 미치면서 대다수 기업들이 재택근무 전환에 적극적인 분이기이다. 이로 인해 영상회의, 원격 제어, 클라우드 서비스 등 재택근무를 지원하는 솔루션에 대한 관심이 급등하고 있다.

Digital Workplace 사업을 통해 컨택센터의 디지털 전환, 영상회의 등 재택근무 환경조성 방안을 지원하며, 그 활용 범위가 기업은 물론, 교육 및 의료, 그리고 가정에 이르기까지 점차 확대될 것으로 보인다.

요약 투자지표 (K-IFRS 별도 기준)

구분 년월	매출액 (억 원)	증감 (%)	영업이익 (억 원)	이익률 (%)	순이익 (억 원)	이익률 (%)	ROE (%)	ROA (%)	부채비율 (%)	EPS (원)	BPS (원)	PER (배)	PBR (배)
2019.03	634	2.41	14	2.23	19	2.97	4.33	3.19	36.09	125	3,107	17.77	0.72
2020.03	704	11.03	35	4.98	39	5.49	8.72	6.28	41.33	276	3,645	14.64	1.11
2021.03	748	6.21	48	6.35	49	6.57	10.53	7.52	38.82	399	3,944	17.90	1.81

기업경쟁력

축적된 기술 선점

- 특허권, 저작권 등 다수 지식재산권 보유
- AVAYA, CISCO, ALVARIA의 국내 주요 1차 파트너사

고객사 확대 전략

- 은행/증권, 카드/보험, 공공, 서비스/유통, 교육/제조/병원 등 다양한 분야의 고객 맞춤형 솔루션 및 서비스 제공

핵심기술 및 적용제품

핵심기술

- CC(컨택 센터) 솔루션 : IP 및 AI 컨택센터 솔루션 등
- UC(통합 커뮤니케이션) 솔루션
- ETaaS 형태의 관리형 서비스 모델로 새로운 수요 창출

적용사업



매출실적

- 사업부문별 매출비중(2021년 3월 말 기준)



시장현황

주요 파트너사

AVAYA	- Avaya 1 Tier Reseller Partner - 통합 커뮤니케이션, 컨택센터 등
CISCO	- Cisco Gold Certified Partner - 통합 네트워크, 가상화 등
ALVARIA	- Alvaria Platinum Partner - 컨택센터, 옴니채널 등

최근 변동사항

고객 중심의 디지털 컨택센터 구축

- 인공지능(AI) 기술을 활용한 옴니서비스 기반
'디지털 어숍쇼 플랫폼' 개발 및 오픈 저축은행 도입
- 고객 경험을 극대화로 디지털 컨택센터의 효율 향상

비대면 서비스에 최적화된 기술 주력

- 코로나19로 인한 산업 전반의 비대면 서비스 확대
- 고객 맞춤형 화상회의, 재택근무 솔루션 등을 통해
원활한 업무환경 구축으로 비대면 업무혁신 선도

ESG(Environmental, Social and Governance) 활동 현황

ESG	Issue	Action
ENVIRONMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> - 자원이용, 안전보건 등 환경 이슈 가능성은 제조업에 비해 낮은 편이나, 서버가동, 유지 - ESG 경영 세계적 이슈 	<ul style="list-style-type: none"> - 환경 및 안전보건 자체 교육 및 모니터링 강화로 친환경 생산과 소비에 기여 필요 - ESG 동향조사, 도입시기, 조직구성 등 검토 필요
SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - 기술보호, 유출 및 정보보안 - 조직문화, 직원 복지 및 근무환경 - 거래처 및 협력업체와의 관계 	<ul style="list-style-type: none"> - 고용노동부 주관 강소기업 선정 - 파트너사 Avaya의 APAC 베스트 파트너로 선정 - 좋은 일자리 창출과 경제성장에 기여
GOVERNANCE	<ul style="list-style-type: none"> - 차별을 방지하기 위한 정책 수립 - 이해관계자 소통을 위한 채널 다양성 확보 - 합리적인 의사결정 및 투명한 제도 	<ul style="list-style-type: none"> - 소통 확대를 위한 홈페이지 지속 업데이트 - 연구 자율성 보장과 꾸준한 기술개발을 위한 조직체계 확립으로 산업 성장과 혁신에 기여

한국기업데이터(주)의 ESG 평가항목 기반 자체 데이터, 언론자료 및 제출자료 등을 통해 Issue와 Action을 구성하고 이를 SDGs와 연계

I. 기업현황

국내 기업음성통신(CC/UC) 통합 솔루션 및 서비스 선도 기업

동사는 고객의 니즈에 맞는 솔루션을 제공하기 위해 꾸준히 연구개발을 진행하고, 다양한 IT 기술을 결합하여 스마트 컨택센터, 영상회의 등을 위한 다양한 솔루션 및 서비스를 제공하고 있으며, 국내 기업음성통신(CC/UC) 통합 솔루션 및 서비스를 선도하고 있다.

■ 회사 연혁 및 주요 사업 분야

동사는 1999년 10월 유무선통신장치 및 방송장치 제조, 도·소매 및 서비스업과 통신 및 데이터소프트웨어자문, 개발 및 공급업을 목적으로 설립된 후, 2007년 12월 코스닥 시장에 상장되었다.

동사는 Enterprise Communication Solutions 사업의 오랜 경험을 기반으로 고객성공사업과 Digital Workplace 사업, 그리고 ETaaS 사업을 영위하고 있으며, ETaaS는 솔루션 및 인프라 구축, 운영 및 유지관리를 다양한 형태로 제공하는 동사만의 고객맞춤형 서비스이다.

[그림 1] 주요 사업 분야 구성도



*출처 : 동사 회사소개서

■ 대표이사 및 최대주주

동사의 대표이사 현해남(1960년생, 남)은 서울대학교 국어교육학과를 졸업하였고, (주)대우통신 구내교환망 사업부에서 근무한 경험을 바탕으로 1999년 10월에 동사를 설립하여 현재까지 경영 전반을 총괄하고 있다. 동사의 상근중인 등기임원은 대표이사 현해남을 포함하여 사내이사 하현양(경영 기획총괄), 사내이사 김형욱(영업사업부총괄) 3인으로 구성되어 있다.

2021년 9월 말 기준, 최대주주는 대표이사 현해남으로 21.96%의 지분을 보유하고 있다. 따라서, 동사는 자본가와 경영자가 일치하고, 경영자로서 전체 조직을 운영하면서도 책임과 권한을 갖는 형태의 지배주주 경영체제를 갖추고 있다.

■ 고객성공 비즈니스 사업을 중심으로 꾸준한 매출 실현

동사는 커뮤니케이션이라는 핵심가치를 중심으로 크게 고객성공 사업과 Digital Workplace 사업, ETaaS 사업을 주요사업으로 영위하고 있다.

동사의 고객성공 사업은 고객이 원하는 결과를 얻기 위해 끊임없이 발전하는 과정을 미리 파악하고 관리하는 것이며, 고객성공을 이끌어낼 수 있도록 콜 인프라 시스템 구축을 기반으로 AI, 챗봇, STT/TA, 음성인증 등 다양한 IT 솔루션을 결합하여 스마트 컨택센터를 위한 다양한 솔루션 및 서비스를 제공하고 있다.

Digital Workplace 사업부문은 Digital Work 부문과 Telepresence Video(영상회의) 부문으로 구성되어 있으며, 이를 통해 재택 및 원격 근무, 협업 지원, 원격 교육 등의 다양한 사업을 진행하고 있다.

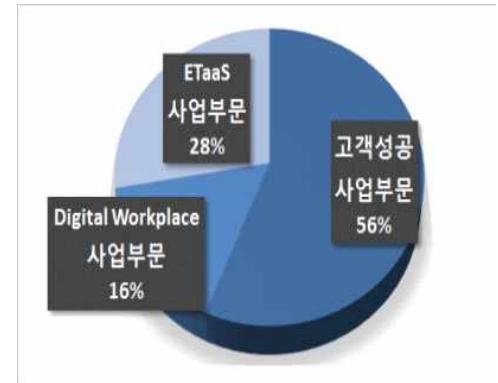
ETaaS 사업부문은 올인원 프리미엄 상주 서비스인 butler, 프리미엄 교육 서비스인 training, 화상회의 관리 서비스인 cloud meeting 등이 있으며, 고객사가 핵심 사업에만 집중할 수 있도록 복잡한 고객사 시스템을 효율적으로 통합 관리 및 운영 서비스를 제공하고 있다.

동사는 고객의 요구에 맞춰 다양한 솔루션 공급 및 서비스를 제공하며, 유지보수를 수행하여 지속적인 수익을 창출하고 있다. 동사의 매출은 2021년 3월 결산기준 748억 원이며, 사업부문별로는 고객성공 사업부문 56%, Digital Workplace 사업부문 16%, ETaaS 사업부문 28%로 구성되어 있다.

[표 1] 동사 사업부문별 주요상표 및 매출액(비중)

(단위 : 억 원, %)

사업부문	주요상표 등	매출액 (비중)
고객성공 사업부문	Contact Center, 옴니채널, Cloud Service	420 (56%)
Digital Workplace 사업부문	IPT, 영상회의, Cloud Service	121 (16%)
ETaaS 사업부문	Managerial Service, SaaS, 유지보수	207 (28%)



*출처 : 동사 사업보고서(2021.03), 한국기업데이터(주) 재가공

■ 동사의 주요 파트너 기업과 고객 현황

동사는 1999년 설립된 직후에 NORTEL NETWORKS(現 AVAYA)의 파트너 기업으로 등록되었고, 2002년 ASPECT(現 ALVARIA)와 컨택센터 아웃바운드(Outbound) 마케팅 업무용 솔루션에 대한 국내 유통계약 등을 체결하여 현재까지 ALVARIA와 파트너십을 유지하고 있다.

CISCO는 미국의 통신네트워크 기업으로 네트워크 장비, 전화 접속 서버 장비 및 네트워크 관리 소프트웨어 등을 개발하여 공급하고 있다. 동사는 2006년에 CISCO의 ATP 파트너십을 획득하고, 2013년에는 CISCO SI 파트너십을 획득하는 등 CISCO의 국내 주요 파트너 기업이다.

또한, 다국적 통신 솔루션 개발 및 공급 기업

[그림 2] 동사의 파트너사

인 AVAYA는 기업 통신 솔루션 분야의 선도 기업으로서 통합 커뮤니케이션과 콘택트센터 솔루션 분야에서 주요한 역량을 보유하고 있으며, 동사는 2009년부터 AVAYA와의 파트너십을 구축하고 있다.

이외에도 동사는 은행/증권, 카드/보험, 공공, 서비스/유통, 교육/제조/병원 등 다양한 분야의 고객들에게 다양한 솔루션 및 서비스를 제공하고 있으며, 나아가 영상회의, 네트워크 통합, 가상화 등으로 사업영역을 확대하고 있다.



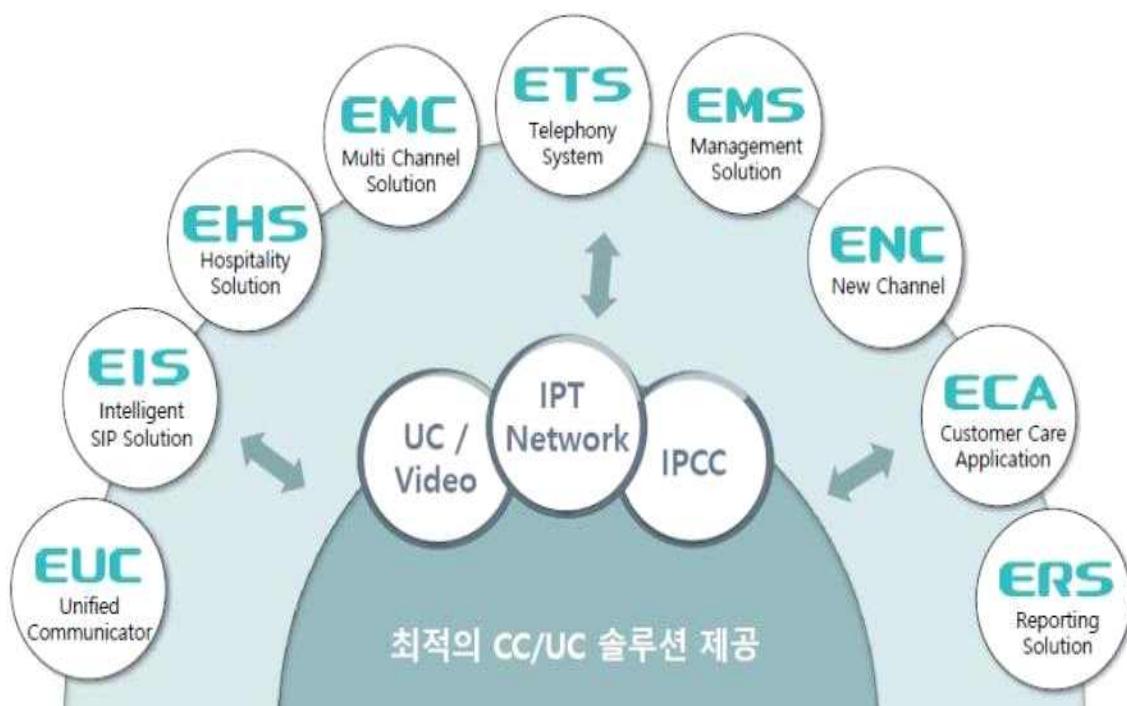
*출처 : 동사 회사소개서

■ 동사의 주요 개발 솔루션

동사는 빠르게 발전하는 시대 흐름과 기술 환경에 맞추어 지속적인 기술 개발을 통해 고객의 환경에 맞는 최적의 솔루션과 서비스를 제공함으로써 고객과 함께 성장해가고 있다. 특히, 최적의 CC(Contact Center, 컨택 센터) 및 UC(Unified Communicator, 통합 커뮤니케이션) 솔루션 등 각종 솔루션을 제공하고 있다.

IP 컨택센터 솔루션, AI 컨택센터 솔루션 등을 통해 효과적인 컨택센터 환경을 구축하고 있으며, IP 음성통신 시스템과 UC 어플리케이션을 연동하여 음성통화, 메시징(IM), 상대방 상태 정보(Presence), 웹 화상 회의, 이메일 등 다양한 UC 솔루션을 제공하며 국내 기업음성통신(CC/UC) 통합 솔루션 및 서비스를 선도하고 있다.

[그림 3] 동사가 보유 중인 솔루션



*출처 : 동사 회사소개서

II. 재무분석

비대면 업무 확대 등으로 안정적인 매출 및 시장점유율 유지 기대

코로나19로 인한 산업 전반의 비대면 서비스 확대로 디지털 컨택센터 채널에 대한 수요 및 디지털 기반 업무 환경에 대한 관심이 증대되고 있다. 이에 따라 동사는 재택근무 관련 서비스 구축 및 컨택센터 유지보수 수주가 증가하며 매출 성장세 이어갈 것으로 기대된다.

■ 비대면 업무 확대로 매출 신장 및 수익성 확대 기대

동사는 업무 연속성을 극대화하는 재택근무 관련 솔루션 등 고객 중심의 기술 개발과 다양한 고객의 니즈를 수용할 수 있는 경쟁력 있는 상품 포트폴리오로 사업 영역을 다져 나가고 있다.

동사는 3월 결산법인으로, 2018년 4월~2019년 3월(전전기) 634억 원, 2019년 4월~2020년 3월(전기) 704억 원의 매출을 기록한 이후, 코로나19 장기화에 따른 재택근무 관련 서비스 구축 및 컨택센터 유지보수 수주가 증가하여 2020년 4월~2021년 3월(당기) 748억 원으로 전년 대비 6.21% 증가하며 외형 성장세를 보이고 있다. 영업이익(영업이익률)도 전전기 14억 원 (2.23%), 전기 35억 원(4.98%), 당기 48억 원(6.35%)으로 증가세에 있다.

2021년 반기 누적 매출액은 366억 원으로 전년 동기 대비 0.94% 증가하였고 영업 레버리지 효과로 영업이익(영업이익률)은 24억 원(6.59%)으로 전년 동기 대비 3억 원(0.75%p) 증가하였는데 이는 매출 신장에 따른 판매비와 관리비 부담 완화 등의 영향으로 보인다.

코로나19로 인한 산업 전반의 비대면 서비스 확대로 디지털 컨택센터 채널에 대한 수요 및 디지털 기반 업무 환경에 대한 관심이 증대되고 있는 가운데, 동사의 재택근무 관련 서비스 구축 및 컨택센터 유지보수 수주가 증가하며 매출 성장세를 이어갈 것으로 기대된다.

[그림 4] 요약 포괄손익계산서 분석 [K-IFRS 별도기준]

(단위 : 억 원, %)



*출처 : 동사 연도별 사업보고서, 반기보고서(2021.09), 한국기업데이터(주) 재가공

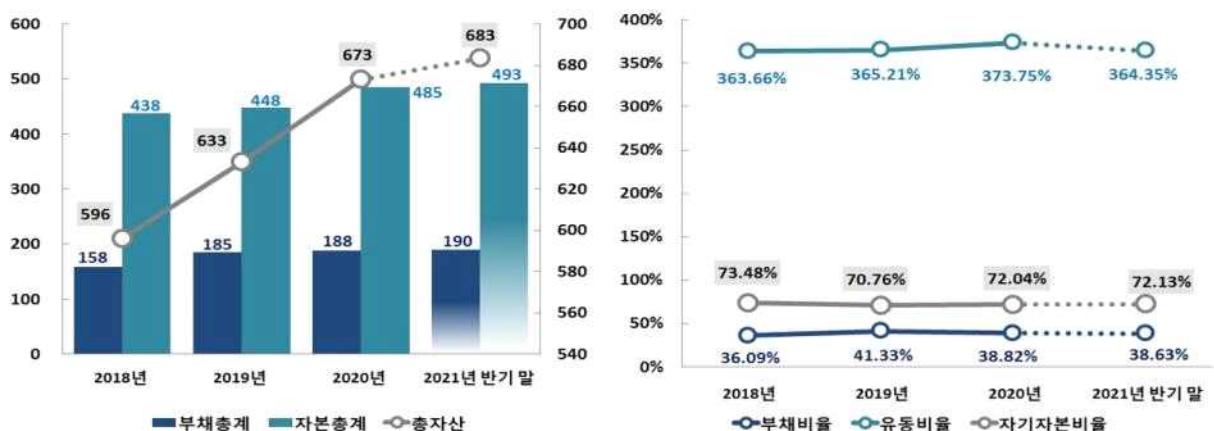
■ 풍부한 내부유보자금 등 안정적인 재무구조 견지

동사는 매출 증가로 인한 현금 영업자금 유입 및 매출채권 증가 등으로 총자산은 전기 633억 원에서 당기 673억 원으로 6.27% 증가, 2021년 반기 683억 원으로 계속 증가 추세에 있다.

부채비율은 전전기 36.09%, 전기 41.33%, 당기 38.82%이고 유동비율은 전전기 363.66%, 전기 365.21%, 당기 373.75%이다. 2021년 반기 부채비율은 38.63%, 유동비율은 364.35%로, 동사가 보유 중인 풍부한 현금성자산 및 이익잉여금 등을 고려하면 동사의 재무구조는 안정적인 것으로 판단된다.

[그림 5] 요약 재무상태표 분석 [K-IFRS 별도기준]

(단위 : 억 원, %)



*출처 : 동사 연도별 사업보고서, 반기보고서(2021.09), 한국기업데이터(주) 재가공

■ 영업활동을 바탕으로 한 우수한 현금창출능력 보유

동사는 영업활동을 통해 2019년, 2020년 연속 정(+)의 현금흐름을 창출하고 있으나, 동사의 투자활동현금흐름은 단기금융상품의 취득 등의 영향으로 2019년, 2020년 연속 부(-)의 흐름을 나타내었으며, 재무활동현금흐름은 배당금지급, 단기차입금 상환 등을 통한 현금유출이 확대되면서 2019년, 2020년 연속 부(-)의 흐름을 나타내었다.

자본유보율은 전기 556.75%, 당기 610.53%로 동사는 전기 7.9억 원, 당기 12.3억 원의 배당금을 지급하여 주주가치 환원 및 사업에 대한 책임경영을 보이고 있다.

2021년 반기 누적 현금흐름을 볼 때, 동사는 영업활동을 통해 조달된 현금으로 일부 부채를 상환한 것으로 판단되며, 기말현금및현금성자산으로 기초 대비 3억 원 증가한 88억 원을 보유하고 있다.

[그림 6] 현금흐름 분석 [K-IFRS 별도기준]

(단위 : 억 원)



*출처 : 동사 연도별 사업보고서, 반기보고서(2021.09), 한국기업데이터(주) 재가공

III. 주요 변동사항 및 전망

차별화된 솔루션 및 서비스를 통해 국내 비대면 업무혁신을 선도

코로나19로 인한 산업 전반의 비대면 서비스 확대로 디지털 컨택센터 채널에 대한 고객 요구가 높아지고 있으며, 디지털 기반 업무 환경에 대한 관심이 증대되고 있다. 동사는 차별화된 컨택센터 서비스, 재택근무, 영상회의 솔루션 등을 통해 국내 비대면 업무혁신을 선도하고 있다.

■ 컨택센터 산업 현황 및 전망

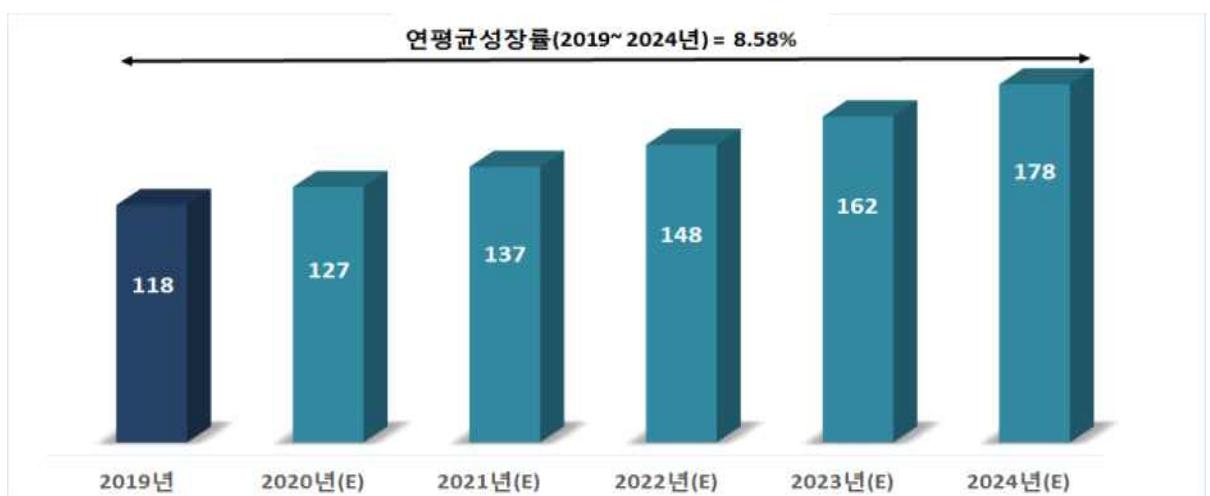
기존의 컨택센터는 IP전화망을 위한 IP네트워크 인프라, 녹취, CTI 등의 시스템 인프라와 고객 관리와 업무 처리를 위한 CRM 어플리케이션, 상담사 관리를 위한 WFM(Workforce Management) 솔루션, 통합통계 솔루션 등으로 구성된 전형적인 인프라 중심 사업이었다.

최근 빅데이터와 인공지능의 발전은 컨택센터 산업에 많은 영향을 미치고 있으며, 인공지능의 적용 가능한 산업 영역으로 콜센터가 가장 먼저 언급되고 있다. 이런 측면에서 인공지능 등 ICT 기술의 발전은 디지털 컨택센터 산업 규모 확대를 견인할 것으로 예상된다.

세계 컨택센터 시장규모는 2019년 118억 달러이며, 연평균 8.58%씩 증가하여, 2024년 178억 달러에 달할 것으로 전망된다. 2019년 기준 컨택센터의 세부 항목별 시장점유 비중은 음성 응대(61.73%), 문자 응대(32.74%), 소셜 미디어(5.53%) 등의 순으로 나타났다.

[그림 7] 세계 컨택센터 시장규모

(단위 : 억 달러)



*출처 : Technavio, 'Global Contact Center Market 2020-2024'(2020), 한국기업데이터(주) 재가공

■ 고객 중심의 옴니서비스 기반 디지털 컨택센터 해결사

옴니채널이란 소비자가 온라인, 오프라인, 모바일 등 다양한 경로를 넘나들며 서비스를 이용하는 것을 말한다. 동사는 디지털 컨택센터 사업 일환으로 '디지털어솝쇼(Digital Aggregated Service Optimization)' 플랫폼 공급에 주력하고 있다. 이 플랫폼의 방점은 컨택센터의 여러 디지털 서비스 채널을 통합하여 옴니 서비스 분석을 기반으로 고객경험(CX)을 향상하는 데 있다.

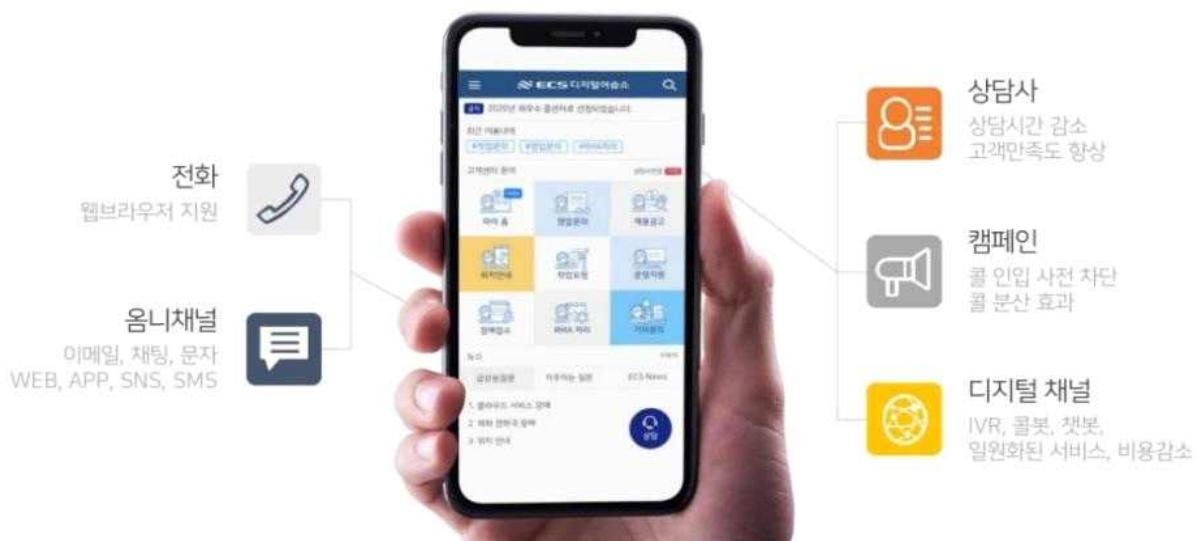
동사는 오랜 컨택센터 구축 및 운영 경험으로 축적된 노하우를 기반으로 인공지능(AI) 기술을 활용하여 디지털어숍쇼 플랫폼을 개발하였다. 동사의 옴니채널 셀프서비스 디지털 어숍쇼는 고객의 입장에서 컨택센터의 채널에 관계없이 어느 채널로 접속하더라도 동일한 경험을 할 수 있도록 셀프 서비스를 제공한다.

또한 전화, 채팅, 이메일, 홈페이지 등 고객과 소통하는 다양한 컨택센터 채널을 통합해 각 채널에서 개별적으로 제공하던 서비스의 범위와 운영 시간의 제약을 없애고, 고객 스스로 문제를 해결할 수 있는 개인화된 창구 역할을 함으로써, 고객 서비스 질을 향상시키는 차별화된 서비스를 통해 고객 경험을 극대화할 수 있다.

2021년 디지털어숍쇼 플랫폼을 도입한 오케이 저축은행은 전체 고객 중 디지털 서비스 이용률이 60%까지 증가했다. 기존 ARS 고객의 경우 상담사 연결요청 비율이 75% 이상이었으나 플랫폼 도입 이후 40%까지 감소했다. 구축 이전과 비교하면 35% 이상 감소하는 효과다.

코로나19로 인한 산업 전반의 비대면 서비스 확대로 컨택센터의 역할이 고객 소통창구로 확대되고, 컨택센터 채널에 대한 수요가 높아지고 있는 가운데, 동사는 고객의 니즈에 맞춘 디지털 어숍쇼 플랫폼을 통해 디지털 컨택센터의 효율을 향상시키는 해결사로서의 역할이 기대된다.

[그림 8] 디지털어숍쇼 플랫폼 기능



*출처 : 동사 회사소개서

■ 디지털 워크플레이스 사업 현황 및 전망

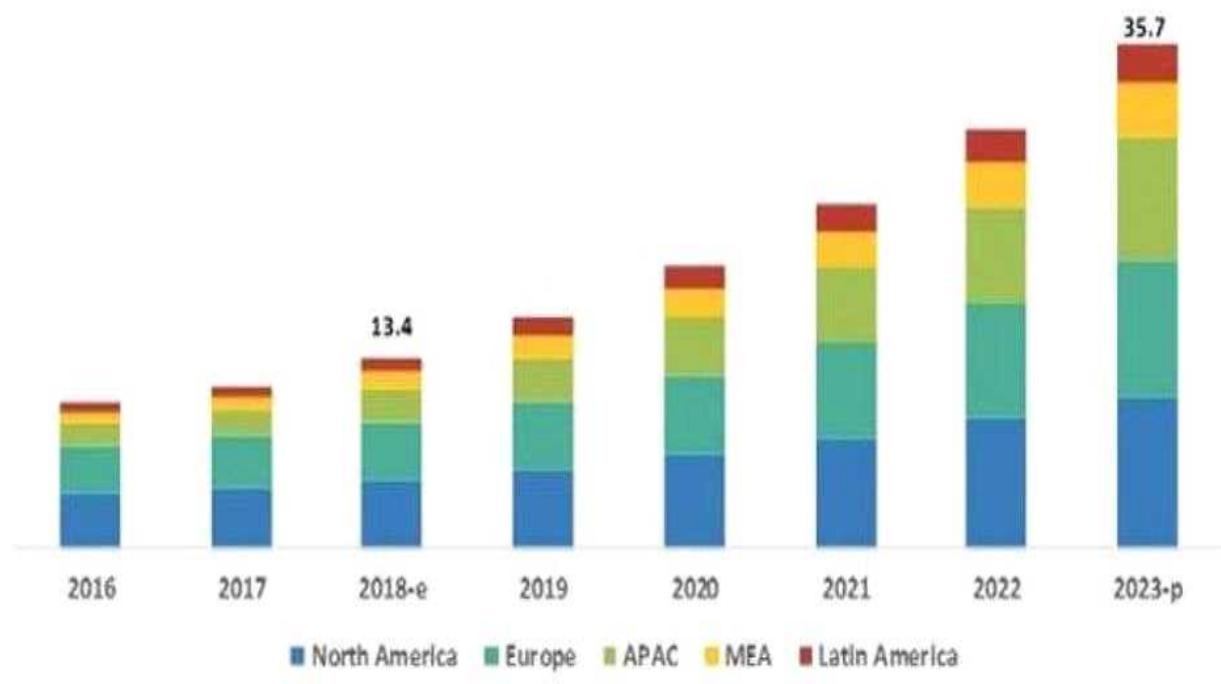
전 세계적으로 일하는 방식에 대한 혁신을 위해 디지털 기술의 적극적 활용에 대한 관심이 높아지고 있다. 워라밸(Work-Life Balance) 문화 확산, 5G의 확산, IT의 소비자화 등으로 작업 수행 방식과 공간 및 위치에 대한 결정권이 기업에서 직원으로 이동하면서 디지털 기반의 업무 환경에 대한 관심이 더욱 증대되고 있다.

특히 디지털 기술을 적극 활용, 일하는 방식과 업무 환경 전반에 대한 혁신을 넘어 지속가능한 조직으로의 성장을 위한 경영 전략으로서 Digital Workplace에 대한 중요성이 확대되고 있다. 이러한 관심은 코로나19에 따른 비대면(혹은 Untact) 기반의 일하는 환경에 대한 필요성 증대로 더욱 가속화되고 있다.

이렇게 일하는 방식이 변화하면서 디지털 워크플레이스의 필요성이 높아짐에 따라 시장 규모 또한 빠르게 성장할 것으로 기대된다. 시장조사 업체인 MarketsandMarkets에 따르면, Digital Workplace 시장은 2018년 134억 달러에서 2023년까지 357억 달러로 연평균 21.7% 성장할 것으로 전망된다.

[그림 9] Digital Workplace(디지털 워크플레이스) 시장 규모

(단위 : 억 달러)



*출처 : MarketsandMarkets, 'Digital Workplace Market'(2019)

■ 코로나19로 인한 재택근무 관련 솔루션 도입 확대

최근 코로나19 사태가 산업계 전반에 영향을 미치면서 대다수 기업들이 재택근무 전환에 적극적인 분위기다. 이로 인해 영상회의, 원격 제어, 클라우드 서비스 등 재택근무를 지원하는 솔루션에 대한 관심이 급등하고 있다.

동사는 디지털 워크플레이스(Digital Workplace) 사업을 통해 컨택센터의 디지털 전환(DT) · 재택근무 환경조성 방안을 지원하는 데 집중해 왔다. 이를 위해 웹엑스 콜링(Webex Calling), 웹엑스 미팅(Webex Meeting)과 같은 협업 솔루션을 연계하여 사용자 편의성을 높였다.

동사의 재택근무 솔루션은 언제 어디서나 유연하고 원활한 협업이 가능한 하이브리드 업무환경 구축을 위한 솔루션으로, 직원 생산성을 극대화하고 조직의 유연성 및 민첩성을 향상시켜 메시지 전송, 회의, 통화, 콘텐츠 공유 등 직원들의 자유로운 협업을 가능하게 하는 풍부한 기능의 협업툴을 지원하며, 자체 개발 솔루션을 통하여 보안성까지 확보하고 있다.

특히, 동사는 2020년 IBK기업은행 화상회의 프로젝트를 진행하며 외부망 연동을 위한 국정원 보안심사를 통과한 솔루션을 개발하는 등 민감한 산업 · 금융 정보를 다루는 주요 그룹사 및 금융권의 DWT(Digital Workplace Transformation) 프로젝트 협업을 통해 쌓은 노하우와 기술력을 인정받고 있으며, 국내 비대면 업무혁신을 선도하고 있다.

또한, 동사의 영상회의 솔루션은 원격 협업을 통한 업무 생산성을 보장하기 위한 최상의 솔루션으로 전사 임직원 및 외부 협력사들과의 원활한 커뮤니케이션을 제공함으로써 비즈니스 연속성 확보를 지원한다.

이러한 동사의 영상회의 솔루션은 신속한 회의문화를 창출하고, 업무와 관련하여 장소와 시간, 장비에 상관없이 회의가 이루어질 수 있도록 지원함으로써 회의를 진행할 때 소요되는 비용과 시간의 획기적인 절감은 물론, 통신의 양방향성으로 인해 앞으로 그 활용 범위가 기업은 물론, 교육 및 의료, 협업, 방재, 그리고 가정에 이르기까지 점차 확대될 것으로 보인다.

[그림 10] 영상회의 솔루션 구성



■ 사업부문별 고객사 레퍼런스

코로나19의 영향으로 고객들의 비대면 사업이 강화되고, 생산성 향상과 비용 절감을 위한 서비스와 기술에 대한 요구가 늘어나고 있기 때문에 고객성공사업 및 Digital Workplace 분야의 시장은 상대적으로 수요가 증가할 것으로 기대된다.

동사는 KB그룹의 AI 상담 콜봇시스템을 구축하였으며, 고객맞춤형으로 KB만의 표준 콜봇 모델을 정립하여 비용 절감 및 인력운영 효율화를 통해 KB그룹의 시너지 효과를 개선한 바 있으며, LG그룹의 비대면 업무혁신을 위한 Digital Workplace 업무환경 구축한 바 있다.

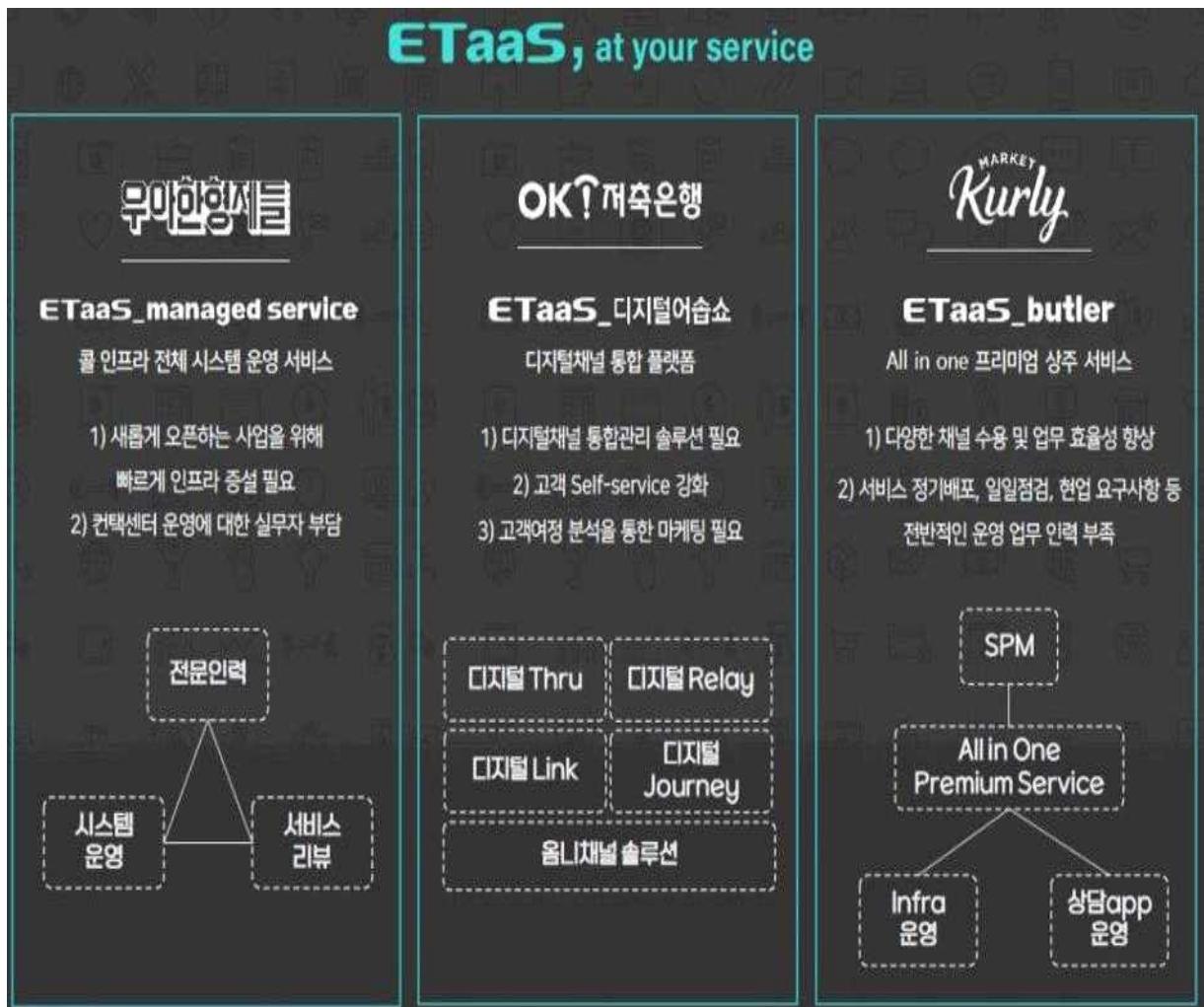
[그림 11] 고객성공사업 및 Digital Workplace 사업 분야 고객사 레퍼런스



또한, 동사는 오랜 경험 및 노하우를 기반으로 기업의 경쟁력을 위해 새로운 기술을 결합하고 기업 전략, 프로세스 등을 변화시키는 경영전략을 위한 디지털 혁신을 선도하고 있으며, 디지털 어숍쇼 플랫폼을 도입한 오케이저축은행 외에도 우아한형제들, 마켓컬리 등의 다양한 고객사의 컨택센터 인프라를 위한 ETaaS 서비스를 제공한 경험을 보유하고 있다.

기존의 구축형 SI 사업 영역은 투자 심리에 직접적으로 영향을 받지만, ETaaS 형태의 관리형 서비스 모델은 기업의 투자심리가 위축될 경우 초기 투자비용을 최소화 할 수 있기 때문에 경기 둔화 상황에서도 시장에서 새로운 수요를 창출할 수 있을 것으로 기대된다.

[그림 12] ETaaS 사업 분야 고객사 레퍼런스



■ 기업부설연구소 중심의 R&D 역량 강화

동사는 공인된 기업부설연구소(최초인정일 : 2001년 3월 9일, 인정처 : 한국산업기술진흥협회)를 설립하여 운영하고 있다. 동사는 기술혁신을 통한 가치창조, 기술력 고도화를 통한 경쟁우위 선점, 전문화 및 특성화된 전문팀을 통한 연구경쟁력 확보, 지속적인 R&D 투자를 통해 기존 플랫폼에 대한 연구 및 신규 사업 환경에 맞는 다양한 기술 개발 지속하고 있크, 최근 3년간 매출액 대비 연구개발투자비율의 평균은 5.70% 수준이다.

[표 2] 연구개발투자비용

(단위 : 백만 원, %)

과목	2019년 3월	2020년 3월	2021년 3월
연구개발비용 계	3,746	3,817	4,327
연구개발비 / 매출액 비율 [연구개발비용계 ÷ 당기매출액 × 100]	5.91	5.42	5.78

*출처 : 동사 연도별 사업보고서, 한국기업데이터(주) 재가공

2021년 12월 말 기준 보유 중인 국내 지식재산권은 특허권 4건, 상표권 1건, 컴퓨터프로그램 저작권 36건으로, 기술에 대한 진입장벽을 구축하여 기술경쟁력을 확보하고 있으며, 꾸준한 연구개발을 통해 다양한 솔루션 및 서비스를 개발하여 매출 증대에 기여하고 있다.

[표 3] 주요 연구개발 실적

연구과제	연구결과	기대효과
IP 지원 컬러링 솔루션	특허취득 제품 판매중	발신음 대신 통신보안 안내멘트를 외부장치로 부터가 아닌 자체적으로 제공하여 주는 장치로 기존 통신보안을 제공 장치를 Up-Grade시킨 것으로 군 사업을 위한 필수장치로 매출 증대 기여
통화모니터링 서비스	프로그램등록 제품 판매중	컨택센터에서 상담원과 고객의 통화 내용을 실시간 모니터링하고 코칭하는 프로그램 개발로 경쟁력 상승 및 매출증대기여
옴니채널 솔루션	프로그램등록 제품 판매중	IPCC 전화기반의 컨택센터에서 채팅, 이메일, 화상 등 다양한 채널을 수용할 수 있는 옴니채널 솔루션 개발로 경쟁력 상승 및 매출증대 기대
Digital ARS플랫폼 /디지털어숍쇼	상표권출원, 제품 판매중	고객 서비스 환경을 디지털로 유도하여 고객별 맞춤 서비스를 제공하고, 고객 서비스 질을 향상시키는 서비스를 차별화해서 제공함으로써 경쟁사와 비교우위를 가져가 매출 증대 기대
UC mobile 솔루션	프로그램등록 제품 판매중	사무실 환경에서만 사용하던 업무용 전화를 EUC mobile 개발로 사무실이 아닌 곳에서도 사용할 수 있어 업무의 확장 및 차별화로 경쟁력 상승 및 매출증대 기대
화상(CMS) Management 솔루션	제품 판매중	화상 회의시 회의예약, 통계/레포팅, 관리등의 기능을 제공하여 고객 만족도 및 서비스 향상을 위한 솔루션으로 화상관련 경쟁력 제공

*출처 : 동사 반기보고서(2021.09), 한국기업데이터(주) 재가공

■ 동사의 ESG 활동



ENVIRONMENTAL

동사는 컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리 업체로, 환경(E) 부문에서는 사업을 수행하는 과정에서의 환경오염, 자원이용, 안전보건, 작업환경 등에서의 이슈 발생가능성은 제조업에 비해 낮은 편이나, 서버 가동 및 유지관리 등의 측면에서 전기에너지가 소비되는 비중이 높고, 고정적인 사용량이 존재하기 때문에 효율적인 에너지 사용에 대한 이슈가 있을 것으로 예상된다.

SOCIAL

사회(S) 부문의 경우, 동사 구성원 수는 2019년 9월 말 기준 145명에서 2021년 9월 말 기준 166명으로 증가하는 등 지속적인 채용으로 고용을 창출하고 있으며, 차별금지, 인권존중을 중시하는 경영원칙에 따라 수년간 기간제 근로자 채용 없이 정규직으로만 채용하고 있다.

동사는 회사의 미래가치를 구성원들과 함께 실현하고 공유하여 양질의 일자리 창출과 경제성장에 기여하고 있어, 고용노동부 주관 2021년 강소기업(이노비즈), 2021 청년친화 강소기업(임금 일생활균형 고용안정)으로 선정되었으며, 대한상공회의소 주관 2021년 ‘일하기 좋은 중소기업’ 최우수기업, 미국 GPTW연구소 주관 2021년 ‘일하기 좋은 중소기업’으로 선정되는 등 고용성과 및 업무환경에 대해서도 대외적으로 인정받고 있다.

또한, 동사는 파트너사와 기술 및 제품제작 관련하여 회의를 갖는 등 소통의 장을 마련하고 있으며, 2020년 파트너사인 Avaya의 APAC 베스트 파트너로 선정되어 'Best Partner Award' 수상한 바 있다.

GOVERNANCE

지배구조(G)의 경우, 대표이사 현해남은 동사의 창업자로, 동사를 국내 기업음성통신 통합 솔루션 및 서비스 분야 선도 업체로 성장시켰다. 등기임원은 대표이사 현해남을 포함하여 3인으로 구성되어 있으며 모두 자본에 참여하여 책임 있는 의사결정을 하고 있다.

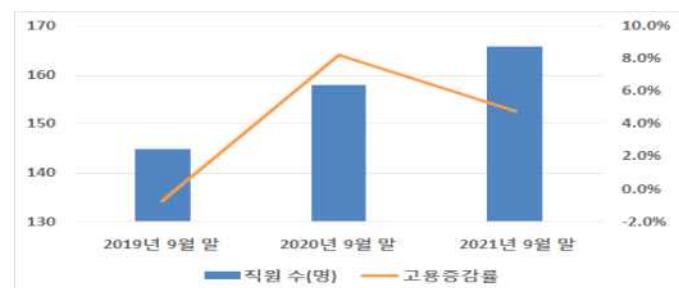
2021년 9월 말 기준 최대주주는 동사의 대표이사인 현해남(보유 지분 21.96%)으로 자본가와 경영자가 일치하고, 경영자로서 전체 조직을 운영하면서도 책임과 권한을 갖는 형태의 지배주주 경영체제를 갖추고 있다. 또한, 동사는 별도의 컴플라이언스 전담부서를 보유하고 있으며, 공정거래와 부패방지에 대한 교육을 실시하고 있는 등 준법경영을 준수하고 있다.

정보공개와 주주 권리보호 측면에서 ESG 관련 정보 공개는 부족한 수준이나, 상장회사로서의 공시 의무를 준수하며, 소통 채널 다양성 확보, 정보접근 등의 권한을 준수하고, 홈페이지에 회사소개서 및 최신 자료를 업데이트 하는 등 이해관계자의 권리보호를 위한 노력은 일정 수준 이상으로 전개하고 있다. 특히, 최근 5년간 매년 배당을 실시하고 있다. 2021년 3월 보통주당 130원(시가배당률 1.87%)의 현금배당을 결정하였고, 배당금총액은 15억 9,822만 원 규모다.

■ 증권사 투자의견

작성기관	투자의견	목표주가	작성일
	· 최근 1년 이내 발간 보고서 없음		

[그림 13] 최근 3년간 직원 수 및 고용증감률



*출처 : 동사 연도별 사업보고서, 한국기업데이터(주) 재가공