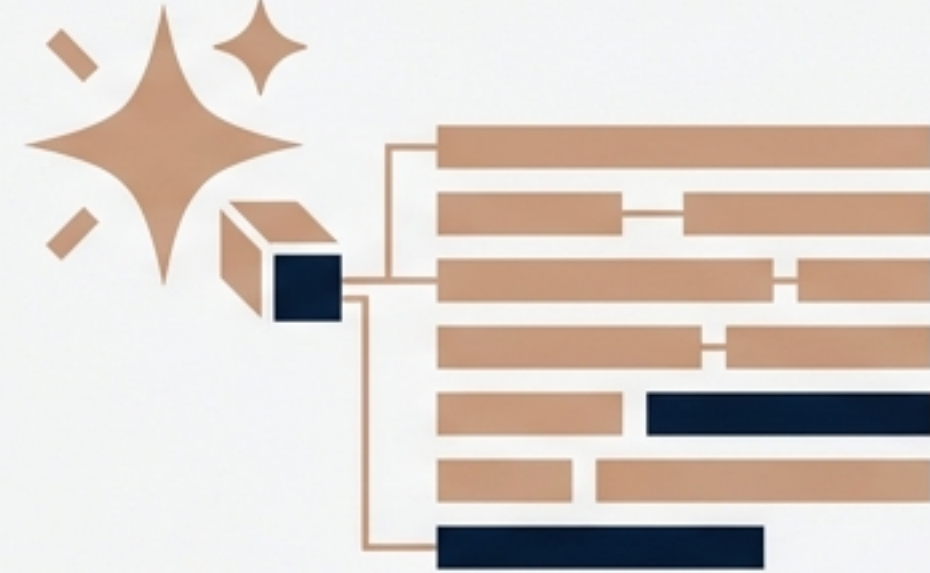


SEARCH



ANSWER



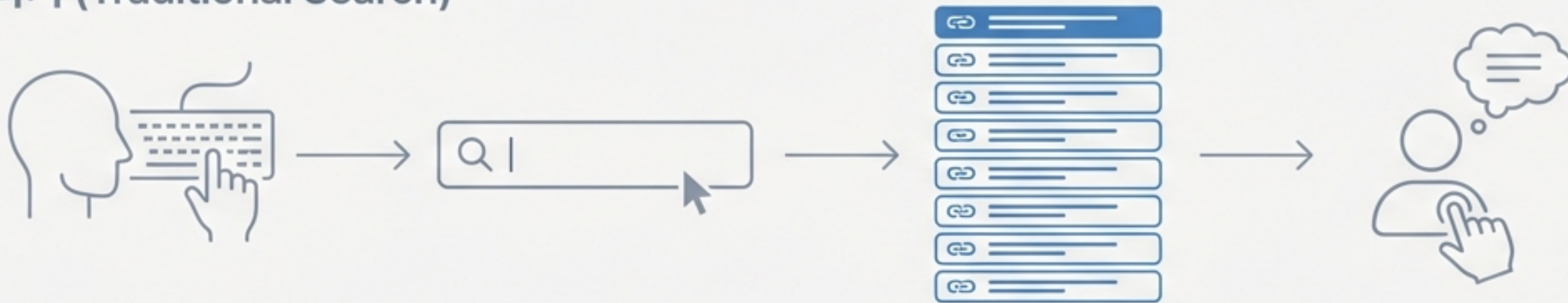
AI, 평판의 새로운 심판관

2026년 평판 관리 전략: 검색을 넘어 '답변'의 시대로

검색창에서 대화창으로: 발견의 방식이 변했습니다

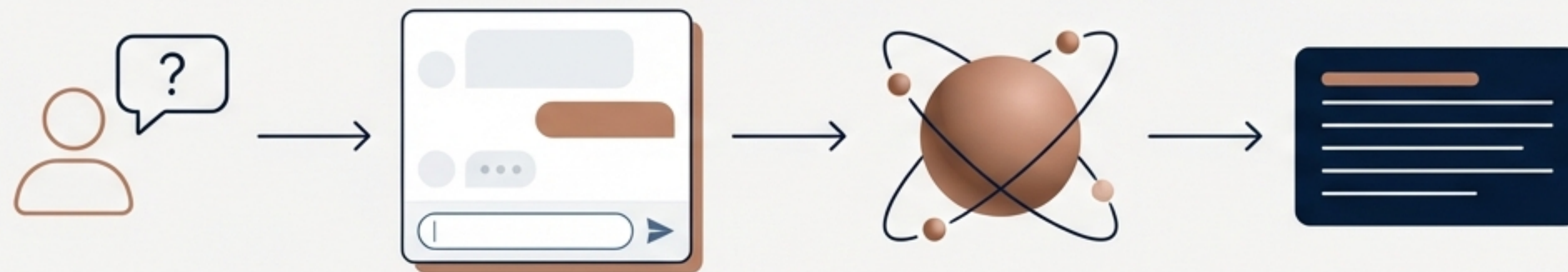
이해관계자가 기업의 정체성과 제품을 처음 접하는 곳이 더 이상 '검색 목록'이 아닙니다. AI가 작성해 준 '답변'입니다.

과거 (Traditional Search)



사용자가 직접 클릭하여
정보를 판단

현재 (Generative Discovery)









AI가 수집하고 우선순위를 매긴
'완성된 스토리'를 소비

📈 Trend Update:

네이버, 구글, 유튜브가 여전히 지배적이지만, **ChatGPT, Gemini, Perplexity**의 점유율이 급격히 상승하고 있습니다.

연결의 종말과 맥락의 부상

소셜미디어 시대의 핵심이 '링크(Link)'와 '반복된 키워드'였다면, AI 시대의 핵심은 '맥락(Context)'과 '식별(Identification)'입니다.

Old Logic (SEO)	New Logic (AI)
클릭 유도 (Click-driven) 	의미 부여 (Meaning attribution) 
키워드 반복 (Keyword repetition) 	맥락 추론 (Context inference) 
미디어 간 연결성 (Media interconnectivity) 	자동화된 연결 식별 (Automated connection identification) 

Key Insight: AI는 우리가 억지로 연결하지 않아도 스스로 연결성을 식별합니다. 더 "상 클릭을 유도할 필요가 없습니다. AI가 이미 답변을 끝냈기 때문입니다.

새로운 리스크: AI가 쓰는 내러티브

AI는 단순히 정보를 가져오는 것이 아니라, '서사(Narrative)'를 구성합니다. 문제는 그 서사가 우리가 의도한 방향과 다를 수 있다는 점입니다.

The Black Box of Narrative



- 경쟁사를 우리보다 먼저 언급하거나 더 가치 있게 평가함
- 특정한 앵글로 편향된 서사를 구성함

시차가 없는 평판: 5년 전의 위기가 오늘의 정체성이 된다

AI의 데이터 처리에는 '시차'가 무너져 있습니다. 과거의 데이터와 현재의 데이터가 혼재되어 답변이 생성됩니다.

5 Years Ago

규정된 위기 사실

Today

새롭게 규정한 브랜드 의미



혼란스러운 정체성
(Confused Identity)




“이것이 반복될 때 평판에 미치는 영향은 자명합니다.”

신뢰성의 재정의: 양(Quantity)에서 권위(Authority)로

검색 결과 점유율이나 콘텐츠의 양은 더 이상 중요하지 않습니다.

AI는 '신뢰할 수 있는 출처'를 편식합니다.

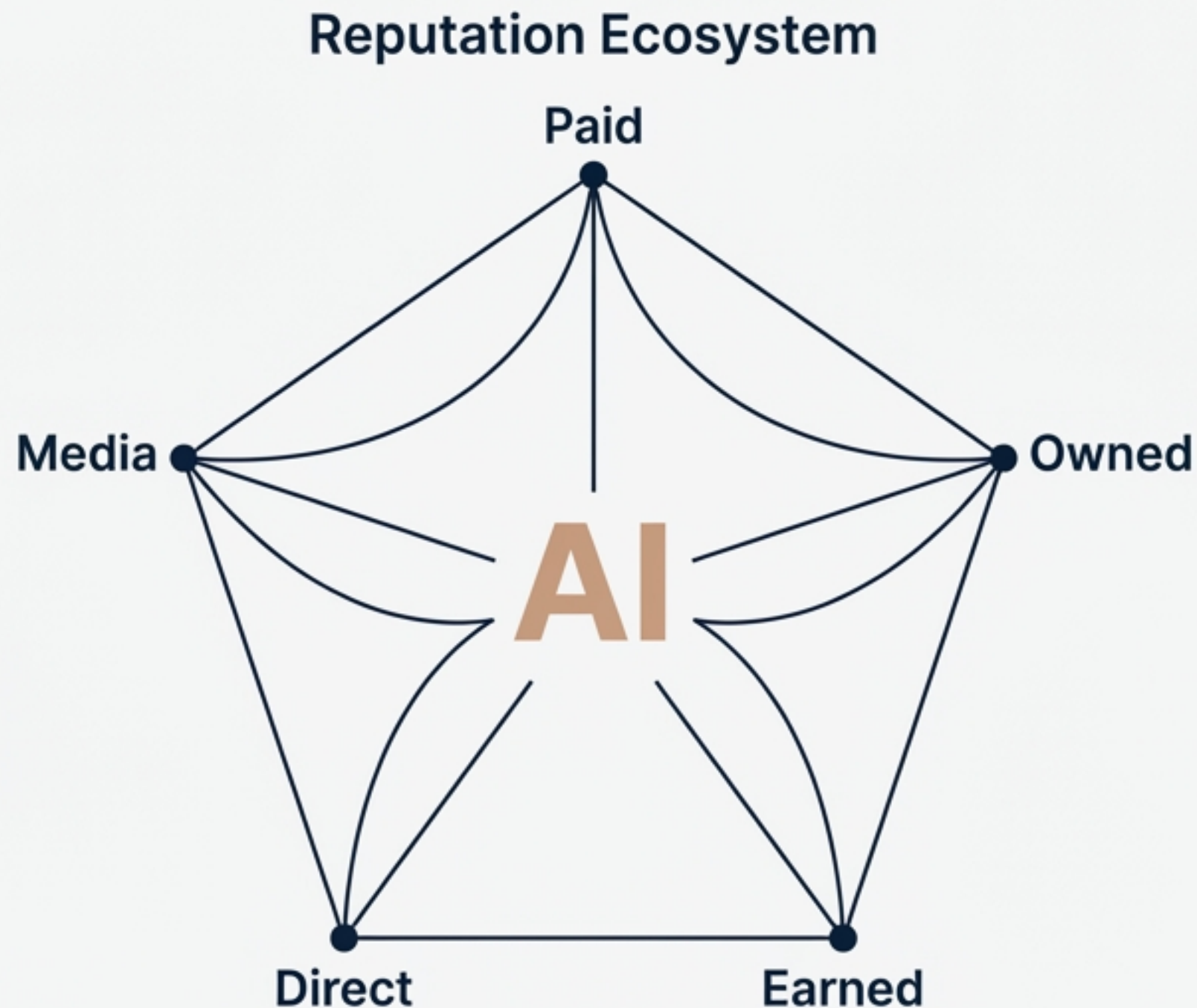
AI Trust Signals (AI가 신뢰하는 신호)

-  Source Authority: 정보 출처의 권위
-  Evidence-Based: 증거 기반의 사실 표현
-  Citations: 제3자의 인용

우리는 AI가 답변을 구성하기에 필요한 **요건(Trust Signals)**을 제공해야 합니다.

전략적 전환: AI를 이해관계자로 격상하라

2026년, AI는 단순한 도구가 아닙니다. 페이드(Paid), 온드(Owned), 언드(Earned)와 함께 관리해야 할 제5의 핵심 접점(Touchpoint)입니다.



“당신의 경쟁사가 AI를 전략으로 가져가는 순간, 당신은 AI의 ‘눈’에서 사라질 것입니다.”
Noto Serif KR

검색 최적화를 넘어 답변 최적화(GEO/AIEO)로

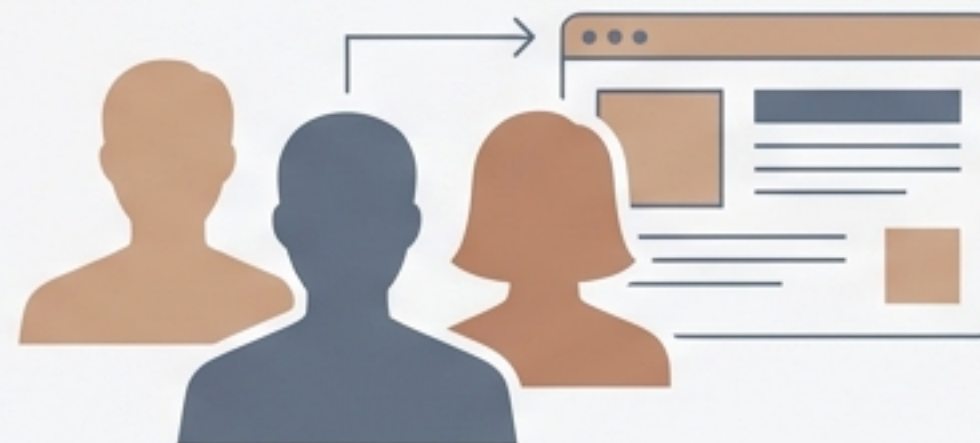
프롬프트를 해석하고 인용할 수 있는 텍스트를 설계하는 것,
이것이 GEO(Generative Engine Optimization)입니다.

Prompt Extraction



주요 키워드 분포를 기반으로 AI 프롬프트 추출

Persona Simulation



페르소나를 규정하여 다양한 유형의 콘텐츠/반응을
실시간 목업(Mock-up) 생성

Benefit: 엄청난 속도로 시나리오를 테스트하고 예측할 수 있습니다.

커뮤니케이션 팀의 진화: 서사 설계자

AI 통합은 생산성 향상을 넘어, '예측'과 '전략'의 영역으로 이동해야 합니다.



Pre-Test

배포 전 서사(Narrative)를
AI에게 테스트하고 다듬기



Predict

메시지가 다양한 이해관계자에게
어떻게 해석될지 예측



Reduce Friction

인사이트와 실행 간의 마찰을
줄이고 의사결정 속도 향상

2026 로드맵: 생산성을 넘어 전략적 동반자로





Goal: AI를 독립적인 이니셔티브가 아니라 평판 모델의 핵심 일부로 내재화


결국, 신뢰는 인간에게서 나온다

AI가 정보 교환을 주도할수록, 인간적 연결(Human Connection)은 덜 중요해진 것이 아니라 더 '희소한 가치'를 갖게 되었습니다.

AI Provides

 속도 (Speed)

 규모 (Scale)


 도달 (Reach)





High Tech, High Touch


기술로 이해를 날카롭게 하고,
사람으로 신뢰를 얻으십시오.

Humans Provide

 절제 (Restraint)

 명확성 (Clarity)

 가치 정렬
(Value Alignment)

 책임
(Accountability)

투명성이 곧 평판이다

이해관계자들은 기업이 AI를 사용하는지 여부가 아니라, '어떻게' 사용하는지 감시하고 있습니다.

Oversight



인간의 감독과 책임이 어디에 있는지 명확히 소통

Purpose



왜 AI를 사용하는지, 그것이 사람을 어떻게 지원하는지 설명

“AI 사용의 윤리성이 평판 평가의 새로운 기준이 되었습니다.”

경영진을 위한 3가지 실행 체크리스트



01 Audit (진단)

현재 주요 AI 플랫폼이 우리 조직을 어떻게 묘사하고 있는지 파악하십시오.



02 Optimize (최적화)

AI가 신뢰하는 출처와 데이터 신호(Signals)를 강화하십시오.



03 Lead (주도)

AI의 인사이트에 인간의 판단력을 결합하여 평판을 주도하십시오.

2026년을 준비하며

“

“AI는 우리가 행동하든 안 하든
우리의 평판을 형성할 것입니다.
기회는 반응하는 것이 아니라
주도하는 데 있습니다.”

”