

# ‘상담하는 로봇’ 도입경쟁... 은행 ‘콜센터’ 역사속으로

(챗봇)

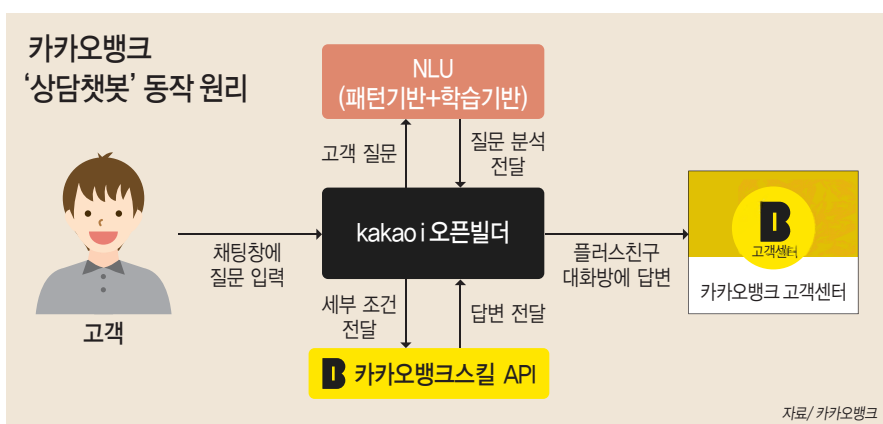
우리銀 ‘위비봇’ 하나銀 ‘핀고’ 등 금융권 잇따라 챗봇 서비스 선배 인터넷전문은행도 속속 준비나서 24시간 고객응대 비용 절감 기대

은행권의 디지털뱅크 경쟁이 연이은 ‘챗봇(chat-bot)’ 서비스 출시로 이어지고 있다. 24시간 고객을 응대해야 하는 디지털뱅크의 특성상 장기적으로는 개별 은행마다 수 백 명의 인원을 투입해야 하는 콜센터를 대체할 수 있을 것이라 이유에서다.

챗봇 서비스에 대한 만족도는 아직 떨어진다. 그러나 데이터가 누적되고 학습이 거듭될수록 성능이 향상되는 특성을 감안하면 챗봇의 역할은 확대될 수밖에 없다.

10일 금융권에 따르면 현재 챗봇 서비스로는 우리은행의 ‘위비봇’을 비롯해 KEB하나은행의 ‘핀고’, NH농협은행 ‘금융봇’, 신한은행 ‘솔메이트’ 등이 나와 있다.

인터넷전문은행은 카카오뱅크가 이달 중 ‘상담챗봇’을 출시할 예정인 가운데



이뱅크는 음성으로 답변이 가능한 ‘콜봇’을 개발 중이다.

챗봇이란 ‘수다를 떨다(chat)’와 ‘로봇(robot)’의 합성어다. 사람 대신 문자나 음성으로 대화하면서 고객 요구사항을 해결할 수 있고, 24시간 응대가 가능한 측면에서 활용도는 무궁무진하다.

은행 입장에서 모바일 뱅킹 등 24시간 가능한 비대면 금융거래가 증가하는 것도 챗봇 서비스를 적극 도입케 하는 요인이다. 지점을 없앤 인터넷전문은행마저도 콜센터에는 수 백 명의 인력을 채용하며 공을 들여야 했다.

SNS, 모바일 메신저 등에 익숙한 고객 역시 챗봇 서비스는 기존 콜센터 안내보다 편하게 느껴진다.

우리은행과 하나은행, 신한은행 등은 자체 금융플랫폼에서 챗봇 상담이 가능하며, 농협은행과 카카오뱅크는 메신저 카카오톡에서 챗봇을 이용할 수 있다.

챗봇은 지금 수준에서는 단순한 질문, 절차 등을 제외한 복잡한 문제해결 능력은 부족하다. 그러나 단순 안내만 제대로 처리해도 콜센터 업무의 상당부분을 대체할 수 있다.

이상희카카오뱅크태스크포스(TF)장



NH농협은행은 올 하반기에 AI기반 상담서비스인 ‘챗봇서비스’를 도입해 진정한 대화형뱅킹을 구현할 예정이다.

은 “작년 7월 영업시작 이후 쌓인 고객 상담 데이터를 분석한 결과 고객 스스로 해결할 수 있는 반복적인 안내성 문의가 전체 상담의 80%를 차지했다”며 “상담챗봇이 있다면 도움이 될 것이라 생각하고 개발을 진행해왔다”고 설명했다.

케이뱅크는 챗봇의 상담 처리수준을 감안해 상담직원이 활용토록 하고 있다. ‘특상담’을 할때 고객 문의에 대해 챗봇이

추천 답변 몇 가지를 제시하고, 상담직원이 이 중 최적의 답변을 선택해 내보내거나 직접 입력으로 부연설명하는 방식이다.

케이뱅크 관계자는 “올해 3분기까지 단 순문답형 챗봇 엔진을 자연어 처리·분석, 머신러닝 등을 활용한 상황인지형 엔진으로 업그레이드해 적용할 예정”이라며 “이후 강화된 상황인지 능력을 바탕으로 음성상담까지 가능케 하는 ‘콜봇’을 개발하겠다”고 설명했다.

노용관KDB산업은행 미래전략개발부 연구원은 “국내 금융기관들은 24시간 고객응대에 따른 비용을 챗봇 도입으로 대폭 절감할 수 있을 것”이라며 “향후 고객 응대와 같은 단순업무 뿐만 아니라 로보 어드바이저와 결합해 자산관리 등 핵심 업무에 활용될 가능성이 높고, 이는 금융기관의 수익성 및 인력운용 등에도 영향을 미칠 전망이다”라고 분석했다.

실제 하나은행의 핀고는 인터넷은행과 지방은행 상품까지 비교해서 안내해주며, 향후 고객 맞춤형 상품 추천기능을 추가할 예정이다.

/안상미 기자 smahn1@metroseoul.co.kr

## 싱가포르에 도착한 김정은

# JY, 이번엔 홍콩·일본서 電裝 협력 논의

(전자장비)

日 우시오전기·야자키 등 만나

삼성전자 이재용 부회장이 홍콩과 일본 출장을 마무리하고 10일 귀국했다.

이날 재계에 따르면 이재용 삼성전자 부회장은 글로벌 비즈니스 파트너들과의 미팅 및 해외시장 점검 등을 위해 지난달 31일 출국한 뒤 열흘간의 출장 일정을 마치고 이날 오전 김포공항을 통해 귀국했다.

이재용 부회장은 지난 3월 유럽과 캐나다를 방문한데 이어, 지난달에는 중국과 일본을, 이번에는 홍콩과 일본을 방문하면서 글로벌 행보에 속도를 내고 있다.

이 부회장은 이번 출장 기간에 우시오전기, 야자키 등 일본의 자동차 부품 전문업체 고위 관계자들과 만나 전장 사업을 비롯한 신사업 분야에서의 협력 방안을 집중적으로 논의한 것으로 알려졌다.

1964년 설립된 특수광원 전문회사인 우시오 전기는 반도체와 액정표시장치(LCD)용 노광 램프 분야에서 세계 최고 수준의 기술을 보유한 업체다. 직원수만 5800명에 달하고 지난해 1조7000억원



이재용 삼성전자 부회장이 지난달 해외 출장길에서 귀국하는 모습.

이 넘는 매출을 올렸다. 최근에는 광학을 이용한 의료기기 분야까지 사업 영역을 확대하면서 업계의 주목을 받고 있다.

삼성전자, 삼성디스플레이, 삼성전기에 광원 램프 등을 공급하고 있는 이 회사의 창업자 우시오 지로 회장은 2007년 우리나라를 방문해 이견희 회장을 만나 협력 방안을 논의한 바 있다. 우시오 회장은 아베 신조 일본 총리의 친형 히로노부의 장인으로, 일본 재계의 유력 인사로 꼽힌다.

/안병도 기자 catchrod@

야자키는 일본의 대표적인 자동차 부품 전문업체다. 자동차용 전원과 통신 케이블, 전방표시장치(HUD) 등 전장 분야에서 세계적인 경쟁력을 갖춘 것으로 평가받고 있다.

재계 관계자는 “이 부회장의 이번 해외 출장도 신성장동력 발굴 행보의 일환으로 여겨진다”면서 “특히 최근 전세계적으로 주목받고 있는 자동차 전장 사업에 대한 관심을 보여준 것”이라고 말했다.

실제로 이 부회장은 지난해 초 세계적인 전장·오디오 전문기업인 미국 하만(Harman) 인수를 주도하는 등 자동차 전장 분야를 ‘미래 먹거리’의 하나로 보고 사업 확대를 검토해온 것으로 알려졌다.

업계 관계자는 “이 부회장은 2016년 등기이사 선임 이후 첫 작품으로 하만 인수를 성사시킨 만큼 전장 부문에 관심이 큰 것으로 안다”면서 “특히 전세계 전장 산업이 2025년 100조원 규모로 확대될 것으로 예상되고 있어 추가 M&A 등 투자에 나설 가능성이 있다”고 전망했다.



북미 정상회담을 이틀 앞둔 10일 오후 김정은 북한 국무위원장이 싱가포르 창이공항에 도착, 전용기에서 내리고 있다.

/연합뉴스



싱가포르 세인트 리지스 호텔 앞에서 시민들과 취재진들이 김정은 국방위원장이 탄 것으로 보이는 차량을 보고 있다.

/연합뉴스

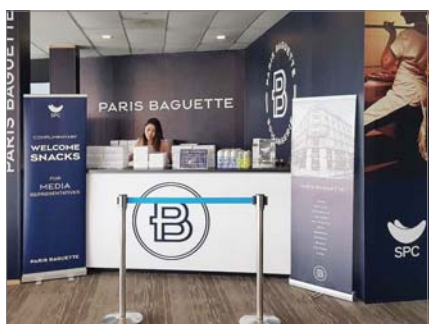
# 싱가포르 프레스센터에 ‘파리바게뜨’

SPC그룹, 13일까지 부스 운영

12일 역사적인 북미정상회담을 앞두고 전 세계의 시선이 회담지 싱가포르에 쏠린 가운데 현지 프레스센터에 파리바게뜨 부스가 차려졌다.

SPC그룹은 북미정상회담 취재기간인 이날부터 13일까지 4일간 각국 기자들이 상주하는 ‘F1 피트(Pit) 빌딩’ 프레스센터에 파리바게뜨 부스를 설치·운영한다고 10일 밝혔다.

SPC는 “이곳에서는 샌드위치, 구유과자, 생수 등으로 이뤄진 스낵 박스를 무료로 제공한다”며 “프레스센터에 설치된 식음료 부스 가운데 싱가포르 브랜드가 아



싱가포르 북미정상회담 프레스센터에 파리바게뜨 부스가 차려졌다.

닌 외국 브랜드로는 파리바게뜨가 유일하게 설치됐다”고 소개했다.

SPC는 앞서 4월 남북정상회담 프레스센터에서도 식음료 부스를 운영한 바 있

/박인용 기자 parkiu7854@

으며, 이 같은 경험을 인정받아 싱가포르 북미정상회담에서도 부스를 차리게 됐다고 설명했다.

SPC는 “2010년 G20 정상회의와 2012년 핵안보정상회의에서도 식음료 부스를 운영한 바 있다”며 “당시 내외신 취재진이 좋은 반응을 받았다”고 설명했다.

이번 북미정상회담으로 싱가포르 현지 파리바게뜨 부스에는 전 세계 각국에서 온 3천 명 이상의 취재진이 찾을 것으로 예상되고 있다. SPC는 이에 따라 제품 세트 4000여 개를 준비할 계획이다.

한편, 싱가포르에는 2012년 9월 현지 핵심 상권 가운데 하나인 오차드로드에 ‘파리바게뜨 위즈마점’이 오픈한 바 있다. 현재 창이국제공항 내 4개점을 포함해 총 8개 매장이 손님을 맞고 있다.



싱가포르 세인트 리지스 호텔에서 북한 경호원이 경찰과 김정은 위원장 맞을 준비를 하고 있다. 싱가포르 정부는 북미 정상회담을 위해 이날부터 14일까지 샹그릴라 호텔 주변 탕린 지역과 센토사 섬 전역 및 센토사 섬과 본토를 잇는 다리와 주변 구역을 특별행사구역으로 지정했다.

/연합뉴스