

NAVER

인공지능 新격전지는 ‘AI 상담원’ kakao

네이버 ‘AI콜센터’ 연내 서비스 예약·안내 등 막힘없이 응대 카카오투 ‘디플로’ AI 프로젝트 소상공인 플랫폼에 적용키로

“내일 저녁식사 예약 4명 가능할까요?” “네. 내일 저녁 오후 7시에 저녁 식사 예약 가능합니다.” “일요일 저녁 7시에 4분 저녁식사 예약해드립니다.”

기계음이 아닌 사람 목소리의 인공지능(AI)이 레스토랑의 고객센터에 걸려 온 전화를 받고 상담원 못지않게 능숙하게 시간 안내 및 레스토랑 예약까지 완료해준다. 매장 운영시간을 묻는 질문이나 주차장, 주차비 등에 대한 질문에 막힘없이 대답해준다. 또 AI 아바타를 설정하고 두 명이 트와이스 춤을 보고 댄스 배틀을 벌이면 AI가 이를 평가해주기도 한다. 이 같이 고도화된 AI 서비스가 올해 연말부터 차례로 등장할 전망이다.

네이버·카카오 등 양대 포털들은 고객의 말을 맥락까지 이해해 사람처럼 대화할 수 있는 AI 상담원 개발에 박차를 가하고 있다. 빠르면 연말 안에 이를 적용한 AI 콜센터를 선보일 계획이다. 또한 목소리나 동작 추출 기능, 목소리 합



서울 강남구 코엑스에서 열린 ‘2019 동아 제테크·핀테크쇼’에서 한 참석자가 인공지능(AI) 로봇을 활용해 금융상품을 상담하고 있다. /연합뉴스

성, 안면인식 기술 등 AI 기술을 활용한 서비스들도 조만간 선보일 예정이다.

네이버는 자연어처리, 음성인식 및 음성합성 기술 등을 결합해 상담원을 대체할 수 있는 AI 콜센터 시스템을 개발했으며, 연말 정도에 서비스를 선보일 계획이다. 이 시스템을 활용하면 식당을 운영하는 사업주는 추가로 종업원을 고용할 필요가 없고 전화 응대의 부담을 덜고 본인의 업무에만 집중할 수 있게 된다.

네이버 관계자는 “AI 동작 인식 및 추적 기술, 얼굴 인식 기술, 여러 명이

대화할 경우 한명의 말만 추출해 들을 수 있는 ‘각테일파티’ 효과, 연예인의 목소리를 합성해 AI 스피커로 들을 수 있는 기술 등을 차례로 선보일 예정”이라고 밝혔다.

아이돌의 댄스 영상을 보면서 친구 2명이 댄스 대결을 하기 원하면 자신의 아바타를 만든 후 2명의 춤추는 모습을 카메라 등을 통해 중계하면 AI가 평가에 참여해 화면상에서 댄스 배틀이 가능해진다. 네이버는 이 같은 서비스를 조만간 선보일 계획으로 막바지 테스트를 진행하고 있다.

네이버는 또한 토론회 등에서 여러 명이 발표해 자신이 원하는 토론자의 말을 알아듣기 어려울 경우, 1명의 말을 추출해낼 수 있는 목소리 추출 기능도 개발했으며 이를 활용한 동영상 검색 서비스도 선보일 계획이다. 또 연예인 유인나 등의 목소리를 합성해 AI 스피커가 안내해주는 서비스, 미리 안면을 등록하면 AI가 얼굴을 인식해 행사 입장 등을 가능케 하는 서비스 등 다양한 AI 신규 서비스를 차례로 내놓을 예정이다.

카카오는 현재 사람처럼 대화가 가능한 AI 시스템을 개발 중이며 AI가 전화로 식당을 예약하는 등 콜센터 업무, 드라이브스루로 커피 주문, 회의 일정 픽스 등 다양한 업무를 대체해 서비스하게 한다는 계획이다.

카카오는 지난해 12월 소상공인에게 제공하는 시스템인 카카오 아이 디벨로퍼스’를 선보였는데, 이 플랫폼에서 이전에 선보인 카카오 챗봇뿐 아니라 향후 AI 콜센터 기능까지 확대한다는 계획이다.

카카오 관계자는 “우리가 개발 중인 AI 시스템은 지금까지 사람이 해왔던 업무를 대체할 수 있을 만큼 AI가 상대방과 자연스럽게 매끈하게 상호 작용을 가능하게 할 것”이라며 “단순히 이용자

의 발화를 인식하거나 이해하는 단계에서 나아가 대화의 컨텍스트(맥락)까지 파악해 필요로 하는 다음 액션까지 제시하거나 대항하도록 하는 게 목표”라고 설명했다.

카카오는 새로운 인공지능 프로젝트를 ‘Dual, Deep Learning, Dialogue’를 상징하는 ‘D’와 흘러감을 뜻하는 ‘Flow’의 합성어인 ‘디플로’라 명명했다. 회사측은 “이 프로젝트는 사람과 사람 사이의 대화나 일을 거부감 없이 대신 수행할 수 있는 기반 기술을 확보하고 이를 다양한 분야와 접목해보겠다는 취지로 시작했다”고 설명했다.

카카오는 카카오톡 기반의 봇 플랫폼, 카카오톡 미니, 헤이카카오 데이터와 노하우를 기반으로 이 프로젝트를 통해 차별화된 가치를 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있다.

카카오는 이에 앞서 이미 소상공인들이 ‘챗봇(대화 로봇)’을 제공하고 있는데, 이용자가 질문하면 인터넷 검색을 통해 빠르게 답을 해주는 기능, 발화의도를 파악하는 ‘미니미’ 기능, 질문에 가장 유사한 의미의 정답을 찾는 ‘심슨’ 등 기술을 일부 적용하고 있다.

/채윤정 기자 echo@metroseoul.co.kr

中 NCC 내년부터 물량 증가 국내 화학업계 전면전 불가피

전세계 과잉 공급... 경쟁 심화 국내 업계 NCC 증설 등 집중

내년 중국의 NCC(나프타분해설비) 증설로 인해 전세계 화학업계에 과잉공급이 예상되는 가운데 국내 화학업계의 경쟁이 심화될지 관심이 모아진다.

최근 국내 화학업계는 장기화되고 있는 미중 무역분쟁의 영향으로 전세계 시장이 침체돼 수요가 부진한 상황이다. 그런데 2020년부터는 상황이 더 악화될 것으로 예상돼 우려의 목소리가 제기된다. 그간 적극적인 투자로 NCC 설비 증설에 힘 써왔던 중국이 내년부터 본격적으로 물량 공급을 시작할 것으로 보이기 때문이다. 국내 화학업체 대부분이 NCC설비에 집중 투자하고 있어 전면전이 불가피해 보인다.

10일 업계에 따르면 국내 화학업체들은 당장 내년부터 쏟아질 중국의 ‘물량 공세’를 걱정해야 하는 상황이다. 전세계 시장의 에틸렌 공급 증가분이 올해는 600만톤으로 예상되며, 2020년에는 약 1200만톤에 육박하는 신규 증설물량이 풀릴 것으로 전망되기 때문이다. 올해부터 2024년까지 에틸렌 증설 물량의 지역별 비중을 보면 중국이 약 1700만톤으로 대부분을 차지한다. 국내 화학업계가 중국의 과잉 공급을 경계해야 하는 이유다.

에틸렌은 PE(폴리에틸렌), PVC(폴리비닐클로라이드), SM(스타리엔모노머) 등 다양한 화학제품을 만들기 위한 핵심 원료다. 에틸렌을 생산할 수 있는 설비 종류에는 ▲NCC나프타분해설비 ▲ECC 에탄분해설비 ▲CTO 석탄분해설비 ▲MTO 메탄올분해설비 등이

있다. 에틸렌을 생산하는 능력은 곧 석유화학제품의 생산능력과 직결돼 화학업체들은 신규 설비 증설을 예의주시할 수밖에 없다.

롯데케미칼을 제외하고 대부분 국내 화학업체가 NCC설비 투자에 집중하고 있어, 경쟁 심화는 불가피할 것으로 전망된다. 롯데케미칼은 미국 루이지애나 주의 셰일가스에서 뽑아낸 에탄을 기반으로 하는 ECC설비에 투자했다.

반면 GS칼텍스는 지난해 에틸렌과 폴리에틸렌 도합 연간 120만톤 규모를 생산하는 나프타 분해 설비 증설에 2조 7000억원을 투자했고, LG화학 또한 2021년 가동을 목표로 2조 6000억원을 투자해 연간 에틸렌 80만톤과 폴리올레핀 80만톤이 생산 가능한 설비 증설을 진행 중이다. 에스오일은 7조원을 투자해 150만톤의 에틸렌 생산 설비 신설에 나섰다.

내년 중국과의 치열한 경쟁을 앞두고 정부와 사회의 적극적인 지원이 필요하다는 목소리도 나온다. 이덕환 서강대 화학과 교수는 “중국이 그동안 화학산업에 굉장한 투자를 해왔고 내년부터 그게 풀린다”며 “우리가 기술력이 좀 더 앞서고 경험이 많지만 중국이 꾸준히 따라와 대등한 위치가 됐다. 안 그래도 경제상황이 안 좋는데 더 어려운 상황이 된 것”이라고 설명했다.

그는 이어 “국내 기업들이 돌파구를 찾아야 하는데 화학산업에 대한 한국사회의 거부감과 정부의 과도한 규제가 문제다. 적극적 지원으로 이런 부분을 개선해 중국의 추격에서 벗어나야 한다”고 말했다.

/김수지 수습기자 sjkim2935@

두산, 국내 최대 로봇박람회서 기술력 과시

‘2019 로보월드’서 ‘GX시리즈’ 첫선 ‘협동로봇’ 실제 현장적용 작업 시연

두산과 두산로보틱스는 9일부터 12일까지 일산 킨텍스에서 열리는 국내 최대 로봇 박람회인 ‘2019 로보월드’에 참가한다고 10일 밝혔다.

두산 모트롤BG는 이번 전시회에서 자체 기술로 개발한 로봇용 사이클로이드(Cycloid) 정밀감속기 ‘GX시리즈’를 처음 공개했다.

감속기는 기어를 활용해 회전 속도를 제어하는 부품으로, 산업용 로봇의 핵심 부품으로 꼽힌다. 모트롤BG의 GX시리즈는 다양한 감속비와 높은 강성, 안정적인 동력 전달이 특징인 저소음·고효율의 정밀감속기다.

두산로보틱스는 전시회 전면에 이번 참가 업체 가운데 가장 큰 부스를 마련



오는 12일까지 일산 킨텍스에서 열리는 국내 최대 로봇 박람회 ‘2019 로보월드’에 참가한 두산로보틱스의 부스 전경. /두산

하고 두산 협동로봇의 탁월한 기능과 활용성을 알렸다.

두산로보틱스는 고도의 순응제어 기술을 활용한 자동차 통풍 및 헤드레스트 검사, 2대의 공작기계 앞에서 수행하는 보조작업 등 실제 생산 현장에 적용

중인 작업을 시연했다. 또한 영상처리와 음성인식 AI를 적용한 협동로봇, 전국기능경기대회 경기를 공인로봇으로서 내년 대회부터 실제 수행할 프로그램도 공개했다.

/정연우 기자 yw964@

무협, 중동 화장품·의료시장 공략 시동

강남구청과 두바이서 페어 개최

무협협회가 강남구와 손잡고 중동 화장품 및 의료 시장 공략에 시동을 걸었다.

한국무협협회는 강남구청과 공동으로 9일부터 이틀간 아랍에미리트연합(UAE) 두바이에서 ‘2019 강남 프리미엄 미디어·뷰티 페어’를 개최했다고 10일 밝혔다.

행사에는 국내 화장품 기업 8개사가 UAE의 대표 전자상거래 플랫폼 눈닷컴, 여성패션 전문 몰 브랜드 바자르, 아랍 최초의 TV홈쇼핑 씨트러스 등 55

개 현지 바이어와 1대1 전시 상담회에 참가했다. 바이어들은 피부 전문병원에서 쓰는 치료용 화장품 코스메슈티컬 화장품을 생산하는 바이오비엠, 코페랑 등에 많은 관심을 보였다.

세림 및 클렌저 수출기업 라이언컴퍼니는 상담회장에서 두바이의 대표 뷰티용품 유통망 알파메드와 40만 달러 규모의 업무협약(MOU)을 맺었다.

하룬 라이언컴퍼니 대표는 “이번 MOU를 계기로 알파메드와 중동 내 한국 화장품 브랜드 런칭을 위해 구체적인 논의를 주고받을 예정”이라며 “한국 화

장품에 대한 중동 소비자들의 높은 관심에 우수한 제품으로 보답하겠다”고 강조했다.

강남구 소재 피부·성형·정형외과 등 8개 의료기관은 중동의 의료 관광객 유치 위해 이틀간 소비자 대상 프로모션을 진행했다. 400여명이 방문한 행사에는 UAE 셰이크칼리파 전문병원을 위탁 운영 중인 서울대 병원에 많은 참가객이 몰려 중동에서 K-뷰티뿐 아니라 우수한 한국 의료에 많은 수요가 있음을 확인했다.

한편 무협협회는 9일 두바이 합투르 팰리스호텔에서 두바이수출청과 의료, 관광 등 서비스 무역 활성화를 위한 MOU를 체결했다. /정연우 기자