

# 직원없는 스마트폰 대리점... 이통사의 언택트 실험

SKT, 10월께 무인매장 시험운영  
셀프키오스크서 구입, 유심 개통  
KT·LG유플러스, 키오스크 설치  
서비스 체험, 요금제 변경 등 이용



KT가 도입한 무인 키오스크가 매장에 비치돼 있다. /KT

이르면 올 하반기부터 스마트폰을 직원의 도움 없이 구매하고 개통할 수 있게 될 것으로 보인다. 이동통신사가 무인화 매장 도입에 나서고 있기 때문이다.

‘언택트’ 시대에 맞춰 스마트폰 직영점·대리점에도 비대면 거래가 보편화 될지 주목되고 있다. 일각에서는 복잡한 요금제와 결합 상품을 무인화하는 것에 대해 실효성이 있느냐에 대한 지적도 나오고 있다.

16일 이동통신 업계에 따르면 SK텔레콤은 이르면 오는 10월 무인매장을 열고 시범운영에 나설 계획이다.

무인매장에서는 셀프키오스크(무인 정보 단말기)를 통해 요금제와 단말기

를 선택해 구매하고, 유심까지 개통할 수 있을 것으로 보인다. 무인 매장에 설치된 ‘셀프 체크인’을 거치면 SK텔레콤 가입자와 타 통신사 가입자를 구분해 맞춤형 서비스를 받을 수 있다.

이용자가 사용에 어려움을 겪을 경우

를 대비해 ‘화상 상담센터’도 마련할 예정이다.

SK텔레콤 관계자는 “10월 경 무인매장 운영을 검토하고 있다”며 “별도의 매장을 열지 부분적으로 운영할지 아직 정확히 정해진 것은 없다”고 말했다.

KT와 LG유플러스 또한 매장 내 키오스크 설치를 통해 언택트 시대 유통 환경 조성에 나설 방침이다.

KT는 휴대폰 판매를 제외한 서비스를 제공하는 셀프키오스크를 2018년부터 운영해 오고 있다. 지난해 7월부터 직원대면 없이 자유롭게 KT 유·무선 서비스를 체험할 수 있는 ‘언택트존’을 매장 전면에 배치한 차세대 매장을 전국 약 300지점으로 확산했다.

KT 관계자는 “언택트존 확산과 더불어 언택트 및 KT 유·무선 서비스 체험 기능 등 특화된 플래그십 매장 오픈을 준비하고 있다”고 말했다.

LG유플러스도 하반기 중 요금제 변경이나 조회 같은 서비스를 이용할 수 있는 키오스크를 개발 완료하고, 체험매장

과 직영점 중심으로 보급할 예정이다.

스마트폰 유통 현장에도 무인키오스크 도입이 본격화되고 있다. 2014년부터 패스트푸드점 위주로 도입된 키오스크는 어렵고 복잡하다는 이유로 초반 반응은 심드렁했지만, 대형 마트와 편의점, 음식점까지 자리잡았다.

대부분 터치스크린 방식으로 이뤄지는 기기 특성으로 무인 키오스크는 코로나19 이후 대면 접촉을 기피하는 소비자를 위한 ‘언택트’ 마케팅에 활용될 예정이다. 미국에서 문을 연 아마존의 무인매장 ‘아마존 고(Amazon Go)’는 유통 업계의 혁신을 이끌어낸 바 있다.

다만, 장기적으로 무인매장이 보편화될 수 있을지는 의문이라는 지적도 이어지고 있다. 100만원에 육박하는 고가의 스마트폰을 구매할 때는 더 신중할 수밖에 없고, 키오스크와 같은 디지털 기기에 어려움을 겪는 소비자층도 상당하기 때문이다. 무인 매장 도입을 시도하는 SK텔레콤은 우선 젊은 유통 인구가 많은 서울 홍대점을 겨냥할 예

정이다. 이동통신 업계 관계자는 “무조건 무인매장을 경쟁처럼 구축하기 보다는 고객들이 쉽게 이용할 수 있도록 환경을 구축하는 것이 관건”이라고 말했다.

일선 유통 현장에서는 무인 매장이 유통망 배제 정책이 되지 않을지 우려하는 시각도 있다. 경기 침체 속 주 52시간 근무제와 임금 상승이 지속되는 등 인건비 절감 문제가 해소될 수는 있지만, 반대로 무인 매장이 확대되면 휴대전화 유통 종사자가 더욱 줄어들 가능성도 있다.

전국이동통신유통협회 이종천 이사는 “유통 종사자의 직업 자체가 전문적이고, 요금제와 결합상품이 복잡하고 다양한데 이를 키오스크와 같은 무인 형태로 전환할 때 실효성이 있을지 의문”이라며 “보완재의 모양은 갖추겠지만 실질적 이용자 후생이나 소상공인 보호 측면에서 효과가 있을 것 같지는 않다”고 말했다.

/김나인 기자 silkni@metroseoul.co.kr



‘지스타 2019’가 열리는 부산 해운대 벅스코 전경. /김나인 기자

## ‘지스타2020’ 온·오프라인 병행 운영

11월19일부터 4일간 개최

오는 11월 열리는 국내 최대 게임 전시회인 ‘지스타2020’은 코로나19 여파로 온·오프라인을 병행키로 했다.

지스타조직위원회는 올해 ‘지스타2020’을 온·오프라인으로 병행해 연다고 16일 밝혔다. 한국게임산업협회(K-GAMES)가 주최하고 지스타조직위원회와 부산정보산업진흥원이 공동 주관하는 ‘지스타 2020’은 11월 19일부터 22일까지 4일 간 개최될 예정이다.

조직위는 코로나19 대응을 위해 기존 체험 중심 전시 형태와 운영 방식이 효과적이지 않다고 판단했다. 이와 관련 전환 가능한 주요 프로그램들은 온라인으로 전환하고, 최고 수준의 방역 기준 하에 제한적인 오프라인 운영을 결정했다.

올해 참가 접수는 온라인을 통해서가 아닌 주최사 협의 후 확정하는 방식으로 변경된다. 이전과 달라진 방역 및 전시 가이드를 공유하고 관람객 관리 운영 정책 등 준수 여부를 확인하기 위한 조치다.

BTC관 오프라인 운영은 최근 전국적으로 시행된 전자출입명부 도입을 포

함해 모든 방안을 검토 중에 있다. 이외에 ▲참관객 밀집도 관리를 위한 행사장 공간 구분 및 세분화 ▲사전 예약제 운영 ▲시간대 별 최대 동시수용 인원 제한 기준 마련 등 관람객 관리 방안도 세부적으로 논의하고 있다.

참여가 어려운 기업들을 위해 오프라인 현장에 지스타 미디어 스테이지와 스튜디오도 구성한다. 게임과 관련 콘텐츠를 소개할 수 있는 기회를 제공하며 중소기업과 스타트업 기업들을 위한 세션 역시 별도로 운영된다.

BTB관의 경우 해외 바이어 및 퍼블리셔의 현장 방문이 현실적으로 어려운 상황임을 고려해 현장 미팅을 지원하던 기존 시스템을 비즈니스 매칭 후 온라인 화상회의가 진행되는 시스템으로 구축한다. G-CON(지스타 게임 컨퍼런스) 역시 온라인 전환을 결정하고 세부 운영 방식을 논의 중으로, 기타 부대행사와 연계행사도 온라인 전환을 우선적으로 검토하고 있다.

조직위는 향후 지스타 미디어 채널의 영향력을 확대하기 위해 별도의 온라인 방송 채널을 준비하고 있으며 단발성이 아닌 연간 운영 계획을 수립 중에 있다.

/김나인 기자

## AI지식재산 특위 출범... IP 창출 생태계 조성

전문가 15명, 공무원 5명 구성  
시급한 현안 등 정책방안 마련

범정부 차원의 ‘인공지능(AI)-지식재산 특별전문위원회’가 출범해 세계 최고 수준의 AI 지식재산권(IP) 창출과 활용을 위한 생태계 조성에 나설 계획이다.

대통령 소속 국가지식재산위원회는 16일 특별전문위원회를 출범하고 AI 시대에 대응한 범정부 AI 지식재산 정책을 수립할 예정이라고 밝혔다.

AI특위는 이상직 법무법인 태평양 변호사가 위원장을 맡았으며, 산학연 등 민간 전문가 15인과 과기정통부·문체부·산업부·중기부·특허청 등 관계부처 공무원 5인씩 총 20인으로 구성됐다.

AI특위는 산업·연구 현장의 불확실성을 해소하기 위해 1~2년 내 범정부 차원에서 결정할 필요가 있는 시급한 현안과제에 대한 구체적인 정책방안을 마련한다는 방침이다. 또 중소기업 육성을 위한 지원정책, AI·데이터 활용능력을 갖춘 IP 전문인재 양성 및 일자리 창출방안을 마련하고, 글로벌·대기업들과의 공정한 경쟁, 상생 환경 조성 및

〈AI특위 주요 추진과제〉

AI-IP 창출 촉진	AI·데이터 기반 국가 R&D체계 전면적 혁신 중소·스타트업을 위한 AI-IP 생태계 조성
법제도 및 규제·관행 개선	AI-IP 창출·활용을 저해하는 규제 정비 데이터권리 프레임워크 확립과 개방·활용 촉진
AI 창작의 기본원칙 확립	AI 발명자·저작자 적격성 AI 창작물 보호 및 권리귀속
AI 지식재산특별법	AI 지식재산특별법(가칭) 논의 본격화

/자료=과기정통부

효과적인 독과점 방지를 통한 AI 격차 해소방안도 검토할 계획이다.

특히 R&D 전 과정에서 AI·데이터 기반 IP 창출에 장애가 되는 R&D 규정과 재원 배분, AI·데이터 IP 전문가 활용, 플랫폼·인프라 구축활용 등에 대한 전면적 혁신방안을 올해 안에 마련할 계획이다. 또 내년에는 관련 R&D 규정 정비 및 R&D 재원배분 반영 등 후속조치를 추진할 예정이다.

AI특위는 단기간 결정이 어려운 글로벌 차원의 이슈는 범정부 차원의 추진 원칙과 방향을 우선 정립한 후 국제적 논의를 주도해 우리나라 입장을 반영하고, 이를 국내 정책에 반영할 계획이다.

이와 함께 AI-IP 창출에 방해가 되는 각종 걸림돌도 제거하기로 했다. AI

학습데이터 개방·활용을 활성화하기 위해 저작권법 등 개별 법령에 존재하는 규제를 집중 개선하고, 산업 현장에서 IP 창출을 저해하는 관행도 발굴해 해소하기로 했다. 또 ‘인공지능 지식재산 특별법’ 제정에 대한 논의를 본격화할 뿐 아니라 세계지식재산기구(WIPO) 등 국제 논의에 적극 참여해 지식재산 분야의 국제 공조를 주도할 계획이다.

또 연구자의 노하우, 영업비밀이 포함된 데이터 개방에 따른 정당한 보상 체계 및 이익 공유 매커니즘 부재로 IP 창출에 활용가치가 높은 양질의 연구 데이터나 AI 창작관련 학습용 데이터가 여전히 부족한 실정으로, 데이터 개방 및 공유 확대, 보상체계 마련을 위한 데이터 권리 프레임워크를 설정할 계획이다.

/채윤정 AI전문기자 echo@

## 기업 현장 기술 애로사항 언택트 지원

산업부 ‘온라인 기술문제 해결 플랫폼’

산업통상자원부가 중견·중소기업의 기술 문제를 온라인으로 해결해주는 플랫폼 ‘K-테크내비(K-TechNavi)’를 출범한다고 16일 밝혔다.

기술 애로를 겪는 기업이 이 플랫폼에 이 사실을 알리고 보상금을 예치하면 등록 기술 전문가가 해결책을 제시한다. 기업이 마음에 드는 해결책을 채

택하면 보상금이 지급된다.

이 플랫폼을 이용하면 기업이 기술 애로를 해소하기 위해 오프라인에서 전문가를 찾거나 자체적으로 해결하는 데 드는 비용과 시간이 절약된다. 특히 온라인 기반의 이 플랫폼은 비대면 방식으로 해결책을 제시해 신종 코로나 바이러스 감염증(코로나19) 사태로 외부 전문가와의 대면을 꺼리는 기업에 유용하다는 전언이다.

이 플랫폼에는 기계, 재료, 정보·통신, 전기·전자 등 20개 분류별 기술 전문가 1330명이 등록돼있다. 산업부는 전국 45개 공과대학 교수 573명이 기술 전문가로 참여할 수 있는 여건도 조성했다.

이 플랫폼에는 또 민간·공공 퇴직 기술 인력의 구직 관련 정보를 올릴 수 있는 공간도 마련된다. 대기업·공공 연구기관 등에서 노후를 쌓은 퇴직 인력과 인력난에 시달리는 기업 간 연결 기회를 제공하기 위해서다.

/한용수 기자 hys@