

“검색엔진·챗봇 독심있게 전개… 검색기반이 경쟁력”

AI 기업사

검색엔진·AI 챗봇 1위 기업 강용성 와이즈넷 대표

작년 277억 매출… AI기업 중 최고 은행, 공공분야 등 챗봇개발 수주 올 하반기 AI 보안관계 사업 도전

지난해부터 정부가 대규모 예산을 투입해 인공지능(AI) 산업 육성에 나서면서 AI 기업들이 주목받고 있지만, 실제로 관련 기업 중 수익은 물론 매출을 내는 곳조차 많지 않다.

이런 가운데 검색엔진 1위 기업인 와이즈넷은 발빠르게 AI 기업으로 전환해 지난해 277억원 매출에 41억원 영업이익을 기록해 AI 기업 중 최고의 수익을 내 눈길을 끌고 있다.

강용성 와이즈넷 대표는 “AI 분야에서 매출 200억원을 넘는 기업이 없는데, 우리는 2016년 200억원을 돌파한 데 이어 올해 매출 300억원을 넘기는 것을 목표로 하고 있다”며 “지난 20년 동안 수익을 낼 수 있는 내실 성장을 우선으로 해 왔다”고 밝혔다.

검색엔진 분야에서 누적고객 3400개사를 확보한 와이즈넷은 2000년 자체 개발한 검색엔진으로 사업을 시작했으며, AI 시장이 무르익기도 전인 2016년 AI 챗봇 시장에 진출했다.

그는 “처음에는 IBM의 왓슨 등 외산 제품에 비해 챗봇 인지도가 전혀 없어 ‘이 회사는 뭐지’라는 반응이 많았다”며 “그럼에도, ‘고객이 원하는 챗봇을 만들어주자’고 생각했고, 당시 검색이 리스



와이즈넷이 새롭게 선보인 인공지능 챗봇 브랜드 ‘현명한 앤써니(WISE Answerly)’ 홈페이지.

트만 보여주던 방식이었는데, 카테고리별 검색이 가능한 ‘통합검색’을 내놓으며 점차 인정받기 시작했다”고 말했다.

그 결과, 챗봇을 공급한 회사만도 85개사로 독보적인 1위 기업으로 자리잡는데 성공했다.

이 같은 성장에는 검색솔루션업체인 라스21을 거쳐 2001년 와이즈넷에 입사한 강용성 대표의 공도 크다. 라스21에서는 지식관리시스템 등 솔루션 개발을 담당했지만, 대표의 권유로 와이즈넷에서는 영업을 맡았다. 그가 능력을 인정받으면서, 전문경영인 체제로 운영되는 와이즈넷에서 2013년 대표이사에 발탁됐다.

와이즈넷은 신한 ‘솔메이트 오로라’ 챗봇에 이어 신한생명 챗봇 개발도 담당했으며, 대신증권은 물론 농협중앙회 챗봇도 최근 수주했다.

공공 분야에서도 두각을 나타냈는

데, 병무청 챗봇 ‘아라’를 오픈했으며, ETRI와 컨소시엄을 이뤄 경찰청 182 챗봇도 수주했다. 최근 대학에서 학사행정, 진로 상담 등을 위해 챗봇 도입이 크게 늘면서 중앙대 챗봇 1차 프로젝트를 끝냈고, 서울대 챗봇 개발에 착수했으며 건국대·아주대 챗봇도 개발했다.

특히 최근 코로나19로 인한 언택트(비대면) 현상으로 챗봇에 대한 수요가 크게 증가하면서 호재가 되고 있다. 강 대표는 “코로나19로 새로운 커뮤니케이션 방식이 생겨나고 새 구조로 변하는 계기가 됐다. 포스트코로나에도 언택트 이슈가 계속될 것이라는 점은 챗봇 사업에 긍정적”이라고 말했다.

그는 검색 기술이 커뮤니케이션을 위해 활용되면서 검색 기반의 챗봇이 더 뛰어난 성능을 발휘한다고 강조했다. 그는 “20년 동안 대형 쇼핑몰 등의 검색 프로젝트를 진행해왔는데, 쇼핑몰에서

검색이 멈추면 소송이 걸릴 정도 중요해 엄청난 트래픽을 처리하는 노하우를 쌓아왔다”며 “이 같은 기술력이 챗봇에 적용된 것이 저희의 경쟁력”이라고 소개했다.

다른 AI 대표 기업들이 AI 플랫폼 비즈니스를 대대적으로 내세우는 것과 달리 독심 있게 챗봇 위주의 사업을 전개하는 점도 관심을 모은다.

“플랫폼 기업으로 성공한 기업은 해외에서는 아마존·구글, 국내에서는 네이버·카카오 정도입니다. 많은 기업들이 투자받기 유리해 AI 플랫폼을 강조하지만, 플랫폼 비즈니스는 아직 공중에 붕 떠 있는 이야기이기도 합니다. ‘현명한 앤써니’라는 챗봇 플랫폼을 보유하고는 있지만, 저희가 잘 하는 기술을 기존의 플랫폼에 올리는 방향을 더 선호합니다.”

와이즈넷은 또 텍스트 마이닝 분야에서 AI로 콜센터 음성데이터를 분석하는 사업을 진행해 경남은행·부산은행의 프로젝트도 진행했다.

“고객이 이탈하려고 하는 지 고객의도를 분석할 때 상담원마다 ‘단순 불만이 있는 거다’, ‘진짜 이탈하려고 한다’는 등 보는 시각이 다릅니다. AI를 활용하면 사람에 따른 개인차를 줄이고 의도·상황 분석을 표준화할 수 있습니다.”

와이즈넷은 하반기 KISTI(한국과학기술정보연구원)의 기술이전을 받아 AI 보안관계 사업에도 새롭게 뛰어 들 예정이다. “보안 관계 분야는 사람이 특정 행동

이 침입인지 판단하기 어렵고, 24시간 일을 해야 해 어려움이 많습니다. AI로 패턴에 따라 모델링하고 이런 패턴이 침입인지 아닌지 자동으로 파악해주는 제품을 선보일 계획입니다.”

와이즈넷은 또 구축형 챗봇에 주력해 오다 최근에는 클라우드 서비스형 챗봇 공급을 확대하고 있다. 또 신한은행에 내부 업무용 챗봇을 공급하는 등 올해 챗봇에 로보프로세스자동화(RPA)를 연계해 내부 업무 혁신용 챗봇 판매도 본격화할 계획이다.

그는 “앞으로 와이즈넷을 ‘사람들이 정보를 평등하게 확보할 수 있는 권익을 줄 수 있는 회사’로 성장시키는 것을 목표로 하고 있다.”고 말했다.

/재윤정 AI전문기자 echo@metroseoul.co.kr



코로나에 날지 못하는 항공업계 ‘경영난 심각’

항공기 제조업체도 인력 감원 계획 지난해 수준 수요 회복 3년 예상 국내 항공업계도 파산 가능성 대두

글로벌 항공업계가 신종코로나바이러스 감염증(코로나19)의 직격탄을 맞은 이후 여전히 그 충격에서 헤어나오지 못하고 있다.

5일 업계에 따르면 프랑스 항공기 제조업체 에어버스는 전 직원 13만5000명 가운데 1만5000명에 이르는 감원 계획을 검토 중이다. 항공사들이 코로나19의 직격탄을 맞아 항공기를 제작해 납품하는 제조업체도 수요가 줄어 경영난을 겪고 있는 것이다.

유럽 최대 항공사인 에어프랑스도 대규모 인력 구조조정을 계획 중이다. 에어프랑스는 2022년 말까지 전 임직원 4만1000명 중 7500명을 감원할 방침인 것으로 알려졌다. 올 1분기 18억유로(약 2조4000억원)의 손실을 감당하지 못한 것으로 보인다.

항공기 제조업체로서 에어버스와 양대산맥을 이루고 있는 미국의 보잉도 상황이 여의치 않긴 마찬가지다. 이미 2018년부터 737맥스의 운항 정지 등으로 경영난을 겪어왔던 보잉은 코로나19로 큰 타격을 피하지 못하게 됐다.

최근에는 북유럽 LCC인 노르웨이

안 항공도 737맥스 92대, 787 드림라이너 5대 등 보잉에 주문한 항공기 97대의 주문을 취소한 바 있다. 해당 기종 항공기의 추락사고, 엔진 문제 등으로 운항하지 못하게 되자, 보잉에 지불한 돈과 함께 손실을 보상받겠다는 말이다.

인력의 구조조정은 물론, 최근엔 항공사의 파산까지도 야기되고 있어 우려가 제기된다. 멕시코 국적의 항공사 아에로멕시코는 결국 경영난을 극복하지 못하고 지난달 30일 파산 신청을 했다. 아에로멕시코는 파산법 절차에 따라 이미 구조조정을 시작했다는 입장이다. 또, 앞서 지난 5월에는 중남미 최대 항공사인 라탐 항공과 콜롬비아의 아비앙카항공이 파산 보호를 신청한 바 있다. 아비앙카항공은 콜롬비아의 최대 항공사이자 중남미 두 번째 규모의 항공사로, 1919년 설립된 이후 약 100년만에 코로나19 충격으로 파산을 맞게 됐다.

이 같은 파산의 가능성은 국내 항공업계에서도 대두되고 있다. 지난해부터 제주항공과의 M&A를 진행 중인 이스타항공은 최근 이마저도 틀어지면서 회사가 공중분해 될 위기에 놓였다. 제주항공은 이스타항공에 오는 15일까지 최대 1000억원의 채무를 모두 해결하라고 통보한 상태다. 그러나 지난 3월부터 ‘셋다운’에 들어간 이스타항공

이 해당 채무를 기한 내 해결하는 것은 사실상 무리라는 게 업계 중론이다.

아울러 나머지 국적사들도 파산까지는 아니더라도, 향후 대규모 인력 감축에 나설지 주목된다. 정부에서는 항공업을 특별고용지원업종으로 지정하고, 고용유지지원금을 지원하고 있다. 그러나 고용유지지원금은 항공사의 고용유지를 조건으로 단 6개월간 휴업·휴직수당의 90%까지 지급하는 제도로, 해당 기간 이후 구조조정이 불가피할 수 있다는 관측이다. 대한항공의 경우 10월 15일까지 전 직원을 대상으로 휴업을 실시 중이다.

한편 코로나19의 여파로 대폭 감소한 국제선 여객 수요는 근시일내 지난해 수준을 회복하기는 어려울 것으로 전망된다. 지난 2분기 국적사들의 국제선 여객 수요는 전년 대비 약 98% 줄어 들었다. 국토교통부 항공포털에 따르면 2분기 국제선 여객 수송량은 약 32만8200명으로 전년 동기(1518만4368명) 대비 약 97.8% 감소했다.

증권업계 한 관계자는 “코로나19가 언제 종식될지 모르는 상황에서 (수요 회복 시점 관련) 전망은 어렵다”면서도 “지금 항공협회나 미국의 대형항공사들은 수요가 완전 회복되는 시점을 평균적으로 약 3년 가까이 예상하고 있는 것 같다”고 말했다. /김수지 기자 sjkim2935@

“이스타 1000억 채무 해결하라”

제주항공, 인수합병 사실상 계약 파기

이스타 “제주항공, 자력 회생기회 박탈”

제주항공이 인수합병(M&A)에서 최종 ‘발 빼기’를 시도하는 듯한 모습에, 이스타항공 노사가 한 목소리로 애경그룹을 비판하고 나섰다.

5일 업계에 따르면 이스타항공 조종사 노동조합은 지난 3일 서울 마포구 애경그룹 본사 앞에서 제주항공을 규탄하는 기자회견을 가졌다. 이스타항공의 인수 절차를 밟고 있는 제주항공이 최대 1000억원에 달하는 채무를 오는 15일까지 해결하라며 사실상 계약 파기 수순에 들어갔기 때문이다.

노조에 따르면 제주항공이 이스타항공의 구조조정과 셋다운을 지시했는데, 결국 M&A를 포기하면서 이스타항공만 생존 위기에 내몰렸다는 주장이다. 이에 제주항공의 모회사인 애경그룹을 상대로 책임을 묻고 나선 것.

이날 이스타항공 조종사 노조는 이석주 전 제주항공 대표이사와 최종구 이스타항공 대표이사까지 지난 3월 20일

경 통화했던 녹취록도 일부 공개했다. 노조에 따르면 이석주 전 대표이사는 최종구 대표이사에게 “셋다운을 하고 희망퇴직을 들어가야 한다. 그게 관(官)으로 가도 유리하다”며 셋다운과 구조조정을 지시한 것으로 나타났다.

앞서 이스타항공은 지난 3월 전 노선의 운항을 잠정 중단한 이후 아직까지 재개하지 않고 있다.

박이삼 이스타항공 조종사 노조 위원장은 “코로나19로 인한 책임은 계약과 무관하다”는 내용을 계약서에 담아 놓고도, 3월 이후 발생한 부채를 이스타항공이 갚으라니 날강도나 다름없다. 억지를 부려 인수 매각을 파탄내고 있다”며 “이스타항공의 부채가 급증하게 된 것은 승객감소도 원인이지만, 고용유지지원금을 못 받고 이유 없는 전면 운항 중단이 이어지며 손실을 줄이지 못 했기 때문이다. 제주항공의 이익을 위해 이스타항공이 자력 회생할 수 있는 기회를 아예 박탈한 것”이라고 강조했다. /김수지 기자



지난 8일 서울 마포구 애경그룹 본사 앞에서 이스타항공 조종사 노동조합이 제주항공 규탄 기자회견을 진행하고 있다. /뉴시스