

# AI가 통화내용 텍스트로 ‘척척’... 핵심 포인트 요약까지

## AI 기업사

### 류로빈 아틀라스랩스 대표

인공지능 전화앱 ‘스위치’ 개발  
업무용·개인용 번호 분리 사용  
별도 녹음체크 없이 자동 기록  
대화내용 요약·키포인트 선정



류로빈 아틀라스랩스 대표가 서울 강남 본사에서 메트로신문과 가진 인터뷰에서 AI 전화 사업 및 B2B 음성인식 솔루션 사업에 대해 소개했다.

영업사원, 변호사, 기자, 부동산 공인 중개사 등 사람과의 관계로 업무를 하는 사람들은 전화로 나눈 대화 내용이 소중하기 마련이다. 그래서 통화 내용을 녹음해 다시 듣는 경우가 자주 있다. 하지만 이제는 휴대폰에 앱만 깔면 전용 AI 전화번호가 발급돼, 녹음 버튼을 따로 누를 필요가 없이 업무 내용이 카카오톡 메시지처럼 자동으로 텍스트로 기록돼 나중에 필요한 부분만 다시 들을 수 있어 매우 편리해졌다.

이 같은 기능을 제공하는 인공지능(AI) 전화 앱 ‘스위치’를 개발한 아틀라스랩스는 지난 7월 베타 서비스를 론칭해 현재 2000명이 앱을 테스트를 하고 있다. 선착순 한정인원만으로 테스트 멤버를 모집하다보니, 1만5000여명이 추가로 앱을 사용을 희망해 사용자 대기 리스트에 이름을 올릴 정도로 큰 관심을 모으고 있다.

류로빈 아틀라스랩스 대표는 “스위치”는 현재 iOS를 지원해 아이폰 사용자를 대상으로만 서비스를 제공하고 있는데, 조만간 안드로이드 이용자를 상대로 서비스를 시작할 계획”이라며 “내년 1월에는 상용 서비스를 시작해 유

로 구독형 서비스를 선보일 계획”이라고 밝혔다.

지금까지 안드로이드 폰 이용자를 대상으로 통화녹음을 음성으로 바꾸주는 앱은 있었지만, 아이폰 이용자를 대상으로 한 서비스는 국내 최초다.

류대표는 미국에서 태어난 재미교포로, 펜실베이니아대학교에서 경제학과를 졸업하고 USB투자은행, 버트럼 캐피탈과 미들랜드 캐피탈에서 일하면서 한국에서 창업하기로 결심했다. “투자펀드 업무를 할 때 동남아에 투자할 기회가 생기면서 한국에 많이 들어왔고 한국에서 스타트업이 성장하고 테크 기술이 월드클래스로 발전하는 것을 지켜봤습니다. AI 분야는 미국이 ‘세계 톱’으로 연구소에서 리서치를 하고 논문을 쓰고, 새로운 기술을 만드는 능력이 뛰어나다. 이에 반해 한국은 리서치보다 엔지니어링과 기술 적용에 출중해 기반이 충분하다고 판단해 한국에서 창

업을 결정했습니다.”

2016년 창업 당시에는 ‘AI로 여행을 돕는 대화 서비스를 만들겠다’고 생각해 챗봇 사업으로 시작했다. 고객에게 대화 서비스를 제공하고 이를 통해 학습데이터도 모을 생각이었는데, AI 스피커 처럼 AI가 사람과 대화를 이해하는 데 한계가 있다 보니 이용자들이 많이 모이지 않았고, AI는 데이터를 계속 학습시켜야만 성능이 올라가는데, 데이터가 모이지 않는 문제가 있었어요. 결국 ‘데이터를 모으는데 집중하자’는 생각으로 2017년부터 음성인식 기술로 B2B(기업간 거래) 사업을 시작했고, CS(고객만족) 서비스에서 데이터가 모이면서 AI를 학습시킬 수 있었죠.”

아틀라스랩스는 자체 개발한 음성인식 AI 솔루션 ‘제로스(Zeroth EE)’를 포스코ICT, 오투기, 예스24, KTDS 등 굴지의 대기업이 공급하는 성과를 거두면서 음성인식 분야에서 인정을 받기



아틀라스랩스가 iOS와 안드로이드 양대 운영체제 모두를 지원하는 AI 전화 모바일 앱 ‘스위치’ /아틀라스랩스

시작했다. 제로스는 고도의 음성인식뿐 아니라 자연어처리(NLU) 기능도 지원해 매끄러운 텍스트 전환이 가능하다.

“제로스는 기업의 미팅 룸 안에서 오디오를 녹음해 기록하는 기능을 제공하고, 핵심 포인트를 4가지 정도 추려 중요한 것을 ‘미팅노트’로 요약해주는 기능이 있어요. 콜센터 상담원을 도와주는 CS 시스템으로도 활용되는데, 녹취된 CS 대화를 저장해 매니저들이 들을 수 있도록 하는 오디오 파일 관리 시스템 기능도 제공해요. 오투기는 음성봇이 전화 주문을 받는 서비스를 제공하고, 저희 음성인식 기술을 사용했고, 지금까지 음성인식 솔루션으로 기업 프로젝트 10여개를 진행했습니다.”

‘스위치’는 AI 번호와 원래 사용하던 번호 중 하나를 선택할 수 있어 업무용 번호와 개인용 번호를 분리해 사용할 수 있는 장점이 있다. “전화를 하면 자

동으로 통화내용이 기록되는데, 추후에는 대화 내용 중 중요한 키포인트를 뽑아줄 수 있고 대화 내용도 요약하는 서비스를 제공할 수 있어요.”

그는 영업사원과 특정한 일을 대행해주는 에이전시 직원들, 보험설계사, 간호사, 노인을 돌보는 봉사자, 선생님 등이 주로 스위치를 사용하고 있다고 했다. 다만 “20% 정도는 소셜하게 스위치를 사용하는데 연애를 하거나, 할머니와 통화할 때 그 순간을 저장하기 위해 이용하는 경우도 종종 있다”고 말했다.

“향후에는 대화내용을 기업 시스템으로 활용하면 신입직원들을 교육하는데 이용할 수 있어요. 또 능력이 뛰어난 영업사원의 통화내용을 이용해 영업실적이 저조한 직원에게 교육하는 용도로도 활용이 가능해져요.”

아틀라스랩스는 AI 전화 서비스의 기술력을 인정받아 최근 미래에셋벤처투자, TBT, SV인베스트먼트 등으로부터 40억원 규모의 시드투자도 유치했다. 또 다양한 언어를 추가해 해외 시장에 직접 진출할 계획이다. 현재 일본어 버전을 준비 중이며, 내년 초 일본 시장에 진출하기 위해 현지업체와도 연락하고 있다.

“장기적으로는 자연어처리 기술을 고도화해 AI와 사람처럼 대화할 수 있는 대화 시스템을 만드는 게 목표예요. 데이터가 쌓이면 영화 속 ‘자비스’와 같은 AI 비서도 가능해질 것이라고 봐요. 아틀라스랩스를 AI 분야에서 한국은 물론 세계에서도 인정받는 글로벌 회사로 키우고 싶어요.”

/채윤정 AI전문기자 echo@metroseoul.co.kr

## “수조 투자한 데이터댐, 실상은 주먹구구”

### AIIA 10월 정기 조찬포럼

#### 김진형 교수 “목표없이 데이터만 수집”

정부가 2022년까지 3조원을 투자해 인공지능(AI) 학습용 데이터를 모으는 ‘데이터댐’ 사업을 진행 중이지만, 급하게 추진하다 보니 품질에 문제가 생기고, 구체적 목표 없이 데이터를 모으는 것은 예산 낭비가 될 우려가 크다는 문제가 제기됐다.

또 정부가 데이터 사업에서 문제 소지가 큰 저작권과 초상권 문제를 해결해줘야 한다는 주장도 나왔다.

김진형 중앙대 석좌교수는 지능정보산업협회가 JW메리어트호텔 서울에서 개최한 ‘AIIA 10월 정기 조찬포럼’에서 ‘AI 능력과 한계, 거품, 그리고 겨울’이란 주제 발표를 통해 “정부가 데이터와 AI에 많은 투자를 하는 것은 환영하지만, ‘데이터 댐’이 핵심으로 AI에 활용하기 위해 데이터에 필요한 형식이 있는데, 관련 없는 기업이 정부의 돈을 받고 만들어주는 데이터는 쓸모 없는 경우가 대부분”이라는 문제를 지적했다.

김 교수는 “AI 개발에 활용할 사람이 직접 데이터를 만들어야만 데이터를 제대로 활용할 수 있다”며 “과제 선정업체가 얼굴인식으로 데이터를 만들 때, 같은 사진을 조명만 바꿔가면서 백만장씩



김진형 중앙대 석좌교수가 JW메리어트호텔 서울에서 개최된 ‘AIIA 10월 정기 조찬포럼’에서 ‘AI 능력과 한계, 거품, 그리고 겨울’이라는 주제로 발표를 하고 있다.

데이터를 만들어봐야 쓸만 한 데이터가 거의 없고, 급하게 기한을 쫓아 품질도 보장되기 어렵다”는 견해를 피력했다.

그는 이어 “두달 동안 똑딱 만든 정부 사업에 수 조원, 수십 조원을 투자하는 것은 전혀 바람직하지 않고, 오히려 ‘과유불급(過猶不及)’으로 너무 많은 돈을 단기간 투자하면 생태계가 무너질 수도 있어, 시간을 두고 신중을 기해 사업을 진행해야 한다”고 강조했다.

김 교수는 또 “정부가 저작권·초상권 문제를 해결하지 못 하면 기업이 기껏 AI에 정부 개방 데이터를 학습시켜 썼는데, 데이터 소유자가 왜 사용했냐고

시비를 걸 때 법적 문제가 발생할 수 있다”며 “현재는 정부가 해결해주지 않고 중소기업이 책임을 져야 하는데 이를 해결할 능력이 없다”고 지적했다.

그는 “지난해 배달 서비스가 자동화되고, 웨이모가 완전 무인 택시 서비스를 조만간 시작해 무인화 서비스가 우리 곁으로 오고 있다”며 “오픈에이아가 개발한 AI 언어모델인 ‘GPT3’가 각광받고 있는데, 사람이 500자의 스토리를 쓰면 AI가 나머지 500자를 완벽하게 써 ‘제너럴 AI’가 나오는 게 아니냐는 논의가 나올 정도로 기술이 발전했다”고 설명했다.

또 AI가 ‘메타알고리즘’으로 지식을 쌓고 자기들끼리 아이디어를 얻는 것이 가능해졌다고 덧붙였다.

다만, AI의 딥러닝은 엄청난 데이터를 요구하는 데, GPT3만도 1830억 파라미터의 심층 신경망과 5억개의 단어를 학습시키는 작업이 필요했고, 훈련을 위해 고가의 V100 GPU 하나를 사용하면 200년이 소요된다는 문제가 있다고 지적했다.

또 “AI가 연관관계는 잘 알지만 인과관계는 몰라, 스위치를 커서 불이 들어왔는지 불이 들어와 스위치가 켜졌는지 알지 못한다”고 덧붙였다.

/채윤정 AI전문기자

## KT, 기가트윈 등 4대 융합 AI 엔진공개

### 통신·교통 등 산업 AI시장공략 추진

KT는 4대 ‘융합 AI 엔진’을 공개하며 이를 바탕으로 통신·제조·교통·물류 등 산업용 AI 시장을 공략하겠다고 14일 밝혔다. KT의 4대 AI엔진은 ▲네트워크AI ▲기가트윈 ▲로보오퍼레이터 ▲머신닥터 등이다.

KT는 4대 AI 엔진으로 일반 소비자에게 인공지능 TV, 스피커, 음성인식으로 익숙한 AI 기술을 기업 간 거래(B2B)에 적용해 산업 전반의 변화를 주도한다는 계획이다.

우선 KT는 고객이 문제를 확인하고 고객센터에 신고하지 않아도 AI가 먼저 확인해 스스로 문제를 해결할 수 있는 자정능력을 가진 네트워크를 만들기 위해 네트워크 AI 엔진을 개발했다.

KT는 네트워크 AI 엔진을 활용해 네트워크 AI 솔루션, 소프트웨어 정의네트워킹(SDN) 등 이 통합된 기업 간 거래(B2B) 플랫폼을 만들어 국내외 기업 전용 네트워크 및 솔루션 시장을 공략할 계획이다.

기가트윈은 자가진화 기능이 담긴 디지털트윈 AI 엔진이다. 실물과 가까운 시뮬레이션 모델을 만들고 실물과 가까운 예측 데이터를 제공한다.

로보오퍼레이터는 설비제어에 특화



KT 융합기술원 홍경표 원장이 4대 산업용 융합 AI 엔진을 설명하고 있다. /KT

된 AI 엔진으로 복잡한 설비 구조를 빠르게 학습해 목적에 맞는 최적화된 제어 솔루션을 제공해준다. 이 AI 엔진은 현재 KT광화문빌딩 이스트, LS타워, 대전 세이브존 등 6개의 건물에 적용돼 실증사업을 진행 중이며 최대 18%의 냉난방용 에너지 절감 효과를 내고 있다.

머신닥터는 사운드, 진동, 전류 등의 데이터를 분석해 기계의 결함을 학습하고 어떤 부분을 고쳐야 할지 직접 진단해준다.

KT 융합기술원장 홍경표 전무는 “KT가 보유한 AI기술력을 바탕으로 통신·비통신 산업의 생산성과 효율성을 높이고 최적의 의사결정을 지원하는 솔루션을 제공해 플랫폼 시장의 혁신을 이끌어 나갈 계획”이라고 강조했다.

/김나인 기자 silkni@