

LG유플러스-LG CNS

금융권 'AI 콜센터 시장' 출사표

금융용어 등 언어적 특성 학습 후 연내 'AI콜센터 솔루션' 론칭 목표 초거대 AI 연구 활용 등 혁신 도전

LG유플러스는 LG CNS와 함께 인공지능(AI) 콜센터(AICC) 솔루션 사업에 공동 진출한다고 15일 밝혔다.

AI콜센터는 금융권 등 고객의 문의가 많은 기업 고객들이 사용하는 전화 상담 서비스를 업그레이드할 수 있는 솔루션이다. AI를 통해 고객의 요청사항을 손쉽게 접수하고, 비교적 단순한 해결방안의 경우, 상담원 대신 AI 콜센터가 답변을 제공해 상담업무의 생산성을 높일 수 있다.

AI콜센터가 상용화되기 위해 ▲고객의 음성을 AI가 실시간으로 인식하고(음성인식) ▲텍스트로 변환된 고객의 문의사항을 파악해 답변을 찾고(자연어처리) ▲만들어진 답변을 음성으로 송출하는 기술(음성합성) 등 기능을 하나의 솔루션에 담아내야 한다.

이 솔루션을 바탕으로 통신사업자로서 기업 고객사에 안정적이고 장기적인 서비스를 제공하는 LG유플러스와

IT서비스 전문기업인 LG CNS가 힘을 합쳐 금융권 시장을 공략해 나갈 계획이다.

LG유플러스는 최근 오픈한 무인매장인 U+엔택트스토어를 통해 AI콜센터에 필요한 관련 기술을 축적했다. U+엔택트스토어에서는 유심개통·기기변경만을 지원하는 타 통신사의 무인매장과 달리 신규가입·번호이동 개통까지 비대면으로 진행하고, 고객 문의에 대해 채팅 상담, 상담사 연결, AI 상담 등 비대면 응대 서비스를 제공하고 있다.

LG CNS는 국내 금융권에 차별화된 AI콜센터 솔루션을 제공하고 있다. 지난해 FCC(Future Contact Center) 사업팀을 신설하고 AI콜센터 관련 기술을 개발하고 있다.

특히, LG CNS의 DAP Talk(디에이피톡) 및 AI-Connect 플랫폼은 자연어처리·음성인식·음성합성 기술이 포함되어 있어, 쉽고 빠른 대화 흐름 제작이 가능하며 고객 의도를 정확하게 파악할 수 있는데, 최근 신규 고객을 확보하며 실력을 검증받았다.

양사는 연내 고객이 발화하는 금융

용어와 사투리 등 언어적 특성을 AI에 학습시켜 서비스 밀도를 개선하고, AI콜센터 솔루션 브랜드를 정하는 등 상품화에 협력해 나갈 예정이다.

향후 LG AI 연구원에서 개발에 착수한 초거대 AI 관련 연구 결과물을 활용해 베테랑 AI 상담사, 상담사용 AI 어드바이저 등을 개발함으로써 고객센터 생산성 혁신에 도전할 계획이다. 이를 위해 AI 연구원과 대용량 데이터 준비, 우월한 STT(음성텍스트변환) 성능 확보, LG만의 초거대 AI 언어 모델 개발 등 영역에 있어서 긴밀한 협력을 추진하고 있으며, 효용성 현장 검증을 통해 사업화할 예정이다.

임장혁 LG유플러스 기업기반사업그룹장(상무)은 "AI 콜센터는 금융사뿐만 아니라 상담 서비스를 제공하고 있는 홈쇼핑, 물류 등 다양한 산업군에서 폭넓은 수요가 나타날 수 있다"며, "LG유플러스가 경쟁우위에 있는 금융권 시장을 중심으로 AI 콜센터를 확대해 고객 니즈를 충족하는 솔루션을 개발하고 새로운 성장동력으로 자리잡도록 노력하겠다"고 말했다.

/채운정 AI 전문기자 echo@metroseoul.co.kr

SKT, 양자보안 '생체인증 카드키' 출시

아이디퀀티크와 세계 최초 선보여

SK텔레콤과 아이디퀀티크(IDQ), 생체인증 벤처기업 옥타코는 양자난수 생성기술이 적용된 지문인식 보안키 '이지퀀트(EzQuant)'를 세계 최초로 출시했다고 15일 밝혔다.

양자난수생성기술(QRNG)이란 양자 역학 특성을 이용해 예측 불가능하고 패턴이 없는 순수 난수를 만들어내는 기술을 의미한다.

이번 '이지퀀트' 출시로 양자보안 기술 적용 분야는 큰 폭으로 확대된다. 기존에 양자키분배기(QKD)를 기반으로 양자암호통신망을 공급한 데 이어, 양자난수생성기(QRNG)가 적용된 스마트폰 '갤럭시 퀀텀'을 출시했으며, 이번에 생체인증 기반 보안키가 추가됐다.

'이지퀀트'는 온라인 인증이 가능한 FIDO를 기반으로 한 카드형 지문보안키에 양자난수생성기술을 결합한 것이다. FIDO(Fast IDentity Online)은 '신속한 온라인 인증'을 뜻하며, 온라인에서 ID, 비밀번호 없이 생체인식 기



SK텔레콤-IDQ-옥타코는 양자암호 적용 생체인증 카드키를 세계 첫 출시했다. /SKT

술을 활용해 개인 인증을 수행하는 기술이다.

'이지퀀트'는 기존에 생체인증으로 수행하던 PC로그인 및 사내 그룹웨어, ERP, CRM 등 업무에 필요한 모든 인증과 연동할 수 있어 적용 분야가 대폭 확대된다. 카드키 내에 있는 NFC 기능을 활용해 사무실 출입에도 이용할 수 있다.

SK텔레콤과 IDQ, 옥타코는 양자보안 FIDO 생체인증 보안키의 글로벌 확산을 위해 올해 미국 및 싱가포르 시장에 진출한다는 계획이다.

/채운정 AI 전문기자

"언제 어디서나 사무실처럼 근무하세요"

KT 스마트워킹 '마이오피스' 에그로 사내망 IP 사외서 사용

KT가 코로나19로 활성화된 기업들의 재택근무 환경을 더 편리하고 안전하게 구현할 수 있는 스마트워킹 서비스를 선보였다.

KT가 재택근무나 외근, 이동 중에도 사무실의 네트워크 접속 환경을 손쉽게 구현해 업무 편의성과 효율성을 높여주는 '마이오피스'를 출시했다고 15일 밝혔다.

'마이오피스' 서비스는 무선통신망(LTE) 신호를 받아 무선랜(와이파이)으로 바꿔주는 에그(EGG) 단말을 통해 구현된다. '마이오피스 에그'는 일반 에그와 달리 기업별 다양한 사내 보안정책이나, 사내망 IP를 사외에서 그대로 사용할 수 있는 것이 특징이다.

일반적인 VPN(가상사설망) 환경과 달리 업무용 노트북에 별도의 소프트웨어를 설치하거나 수동으로 IP 변환을 할 필요가 없어, 회사 밖에서도 간편하고 빠르게 업무 처리가 가능하다. 전용망을 통해 고객사 사내망에 직접 데



마이오피스 에그로 사내망에 접속 중인 KT 직원.

이터를 전송하는 등 보안성도 높다. 에그 한 대에 최대 15명 사용자 등록이 가능해 기업 환경이나 직원들의 업무 특성에 따라 효율적으로 운용할 수 있다.

'마이오피스' 사용료는 에그 한 대당 월 7150원(부가가치세 포함)이다. 데이터 사용을 위해 기업의 업무 환경에 맞게 기업용 데이터 요금제를 추가로 가입해야 한다. 기업 고객들은 월 300GB부터 200TB까지 총 10종의 요금제 중 선택할 수 있다.

KT는 지난해 '마이오피스'와 동일한 구성방식을 '5G 기반 정부업무망' 시험서비스로 구축해 호평을 받았다.

/채운정 AI 전문기자

넓은 실내·적재공간... 가족 캠핑카로 '딱'



기아 카니발 7인승 리무진

4인가족 캠핑용품 적재 무리없이 실내 공간은 고급스러움으로 무장 정속하고 부드러운 주행 돋보여

'집을 어떻게 살아야 할까?'

신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 장기화로 캠핑을 즐기는 인구가 빠르게 증가하고 있다. 불과 3~4년 전까지만해도 불편한 잠자리와 화장실 등의 문제로 캠핑을 다니지 않던 지인들이 최근에는 자연스럽게 캠핑을 즐기는 모습을 발견할 수 있다.

실제 통계청에 따르면 국내 캠핑인구는 2019년 기준 약 600만명으로 10년 전과 비교해 10배 이상 증가했다. 최근에는 700만명을 넘어선 것으로 분석하고 있다. 이같은 영향은 자동차 시장에도 변화를 가져왔다. 주변 지인들에게 "애들과 캠핑다니는데 짐이 늘어나 어떻게 살아야 할지 모르겠다"며 "차를 바꿔야 할 것 같은데 어떻게 좋을까?"라는 이야기를 자주 듣는다.

4인가족 기준 캠핑을 떠난다면 텐트와 코펠, 테이블, 침낭, 아이스박스 등 챙겨야 할 짐이 만만치 않기 때문이다. 특히 캠핑의 매력에 빠져들면 캠핑 용품은 더욱 증가한다. 루프박스 등 별도의 장비를 설치하지 않고 4인가족이 세단에 짐을 싣고 편안하게 이동하는 건 쉽지 않다. 결국 캠핑 마니아들은 대형 SUV나 미니밴으로 눈을 돌리게 된다.

최근 시승했던 차량 중 가장 매력적인 모델은 7인승 카니발리무진이다. 4



기아 4세대 카니발 주행모습.

인가족이 캠핑 장비를 싣고 부모님과 함께 캠핑을 떠나다 적재 공간은 물론 실내 공간까지 매우 만족스러웠다. 실제 4세대 카니발은 출시 전부터 국내 자동차 판매 사상 최단기간 최다 예약 신기록을 세웠다. 4세대 카니발은 사전 예약 하루만에 2만 3000대가 예약될 정도로 높은 인기를 보였다.

4세대 카니발은 신형 N3 플랫폼이 탑재되면서 이전 세대 대비 덩치가 커졌다. 신형 카니발의 전장·전폭·전고는 5155·1995·1740mm로 이전 세대 대비 전장과 전폭이 각각 40·10mm 늘었다. 축간거리 역시 3060mm에서 3090mm로 소폭 길어졌다.

특히 3열 시트의 상킹을 고려해 바닥면을 깊숙하게 제작해 엄청난 양의 짐을 적재할 수 있다. 3세대 쏘렌토 트렁크(605L)에 힘겹게 적재했던 캠핑 장비를 카니발(627L)에는 3열 시트를 접지 않고 모두 적재할 수 있었다.

실내 공간은 고급스러웠다. 2열에 설치된 프리미엄 릴렉션 시트는 이를

에 걸맞게 슬라이딩과 좌우이동을 제외한 모든 기능을 전동으로 조작할 수 있다. 시트는 버튼 조작 한번으로 등받이와 엉덩이 쿠션의 각도를 조절해준다. 마치 비행기의 비즈니스 클래스를 연상케 했다.

주행 질감은 부드러웠다. 풍절음이 나 노면 소음, 엔진 진동 등은 크게 느껴지지 않았다. 3세대 카니발은 상용 디젤엔진인 R 엔진을 탑재했지만 4세대 카니발은 대형 SUV에 탑재된 스마트스트림 엔진을 적용했다. 자연스럽게 엔진 소음과 진동은 줄어들었다.

또 첨단 운전자 보조 시스템(ADAS)의 반자율주행 기능도 만족스러웠다.

평균 실연비는 공인 연비인 12.6km/L를 뛰어넘는 13.8km/L를 기록했다. 무거운 짐을 가득 싣고 주행했다는 점을 감안하면 매력적인 수치다. 카니발이 '아빠차'라고 불리는 이유를 다시 한번 실감할 수 있었다. 4세대 카니발 가격은 트림에 따라 3160만~4354만원이다.

/양성운 기자 ysw@

랜드로버, '뉴 디펜더' 기반 수소차 만든다

연내 FCEV 프로토타입 테스트

랜드로버 디펜더도 수소연료전지로 개발된다.

재규어랜드로버는 뉴 디펜더 기반 수소연료전지 자동차(FCEV) 프로토타입을 연내 테스트한다고 15일 밝혔다.

이 사업은 지난 2월 발표한 리이매진 전략 일환이다. 2036년까지 배출가스 제로, 탄소 중립 등을 목표로 하는 내용이다. FCEV는 배터리전기차(BEV)와 상호보완 관계에 있는 기술로, 2018년 이후 빠르게 성장하는 분야 중 하나다.

수소연료차 보급뿐 아니라 충전 시설도 늘어나고 있다.

재규어랜드로버의 첨단 엔지니어링 프로젝트 '프로젝트 제우스' 일환으로, 영국 정부 지원을 받는 어드밴스드 프로펠션센터에 일부 펀딩을 받고 있다. 수소 파워트레인을 최적화해 효율과 성능 등을 만족할만큼 끌어올린다는 목표다.

아울러 델타 모터스포츠와 오스트리아 AVL, 마릴리 오토모티브 시스템즈 등 파트너들과도 함께하고 있다.

/김재우 기자 juk@