

# ESG 경영 시대... 장애인·고령자 위한 '배리어프리' 확산

〈장벽으로부터 자유〉

IT업계, ICT 활용 무장에 서비스 도입  
네이버, '웹툰·클로바 케어콜' 공개  
키오스크업계, 수어영상기능 제품 선배  
SKT, '설리번 서비스·고요한M' 제공

ESG(환경·사회·지배구조) 경영이 대두되면서 IT 기업들 사이에서도 '배리어프리'가 확산하고 있다.

배리어프리(Barrier-free)는 '장벽(Barrier)으로부터 자유'라는 뜻의 합성어로 장애인, 고령자, 유아 등 모든 사람이 물리적·사회적 장벽 없이 생활할 수 있도록 설계된 환경을 뜻한다. 최근에는 경사로나 장애인 화장실 같은 물리적 시설 뿐 아니라 정보·교육·문화 접근까지 널리 아우르는 개념으로 확장했다.

3일 <메트로경제> 취재에 따르면, IT업계에서 첨단 ICT 기술을 활용한 무장애 서비스가 늘고 있다.

배리어프리가 확산하는 데에는 ESG 경영의 보편화, 전세계적인 유니버설 디자인(Universal Design)의 유행도 있지만 우리나라의 인구구조와도 밀접한 관련이 있다. 보건복지부에 따르면, 2023년 한국의 등록 장애인 수는 약 264만 명, 65세 이상 고령인구는 973만 명이다. 단순 계산으로 전체 인구의 25% 수준에 달한다.

네이버는 웹툰과 네이버 클로바를



최재천 이화여대 석좌교수가 클로바 케어콜을 체험하는 모습.

/네이버 '클로바' 공식 영상 갈무리

통한 배리어프리를 선보였다. 네이버 웹툰은 지난해 1월부터 '배리어프리 웹툰' 베타 서비스를 제공하고 있다. 이 기술은 네이버의 완결 및 연재중인 18만 개의 웹툰에 AI를 활용, 대체 텍스트를 적용해 시각장애인의 웹툰 감상을 돕는 AI 기술이다.

시각장애인에게 웹툰 정보를 전달하기 위해서는 웹툰의 이미지를 텍스트로 변환시키고 이를 다시 청각 정보로 변환시켜야 한다. 네이버는 1년간의 연구 끝에 웹툰 이미지의 대사를 문자 순서대로 바꾸어주는 '웹툰 대체 텍스트 자동 제공 기술'을 개발했다. 이 기술은 웹툰의 대사를 모바일 앱 화면을 읽어주는 '보이스 오버' 기능과 화면 상태를

음성으로 알려주는 '토크백' 기능을 통해 웹툰 감상을 돕는다.

김대식 네이버 웹툰 AI 리드는 "대체 텍스트 제공은 네이버웹툰이 중요하게 생각하는 '다양성'이라는 가치를 지키기 위한 기술적 노력의 일환"이며 "향후 한국어에서 여러 언어로 서비스를 점차 확대할 계획"이라고 밝혔다.

돌봄이 필요한 독거노인을 위한 '클로바 케어콜(CLOVA CareCall)'도 있다. 클로바 케어콜은 AI가 자동으로 전화를 걸어 식사·수면·건강 등의 주제로 어르신 상태를 확인하고, 답변에 따라 자연스럽게 대화를 이어가는 AI 콜 서비스다. 이는 네이버의 초거대 AI '하이퍼클로바'가 탑재돼 정형화되지

않은 대화도 AI가 이해해 다양한 주제에 대해 자유로이 대화할 수 있다.

개인뿐 아니라 지자체와도 협력해 서비스를 제공 중이다. 부산 해운대구에서 베타 서비스를 시작으로 현재 전국에 있는 2만 5천여 명의 사용자를 대상으로 서비스를 제공하고 있다. 지자체뿐 아니라 사학연금공단, 대한노인회, 행정안전부의 복지 사각지대 발굴 사업 등에 활용된다.

키오스크 업계에도 배리어프리 바람이 불고 있다. 키오스크로 인한 부작용을 해결하기 위해 AI 스타트업 닷과 마음AI 등에서 '배리어프리 키오스크'를 출시했다. 이 제품은 음성지원이 되지 않아 불편을 겪는 시각장애인을 위해

음성안내 서비스와 촉각 디스플레이를 제공해 글자와 이미지 등 다양한 정보를 확인할 수 있도록 돕는다. 또, 휠체어 사용자나 키가 작은 어린이를 위해 모니터 높낮이를 자동으로 조절 기능을 제공하며, 청각장애인을 위해 자막과 수어 영상을 제공한다.

SK텔레콤은 시각장애를 돕는 '설리번 서비스'와 청각장애를 돕는 '고요한M' 등 다양한 배리어프리 서비스를 제공하고 있다. '설리번 서비스'는 시각장애인이 일상 속 상황과 물체를 정확히 인식할 수 있도록 돕는 AI 기반 음성안내 서비스로, 적용 분야에 따라 설리번플러스·설리번A·설리번파인더로 구분된다. 설리번 플러스는 스타트업 투아트(Tuat)가 2018년 출시한 AI 기반 시각보조 음성안내 서비스다. 이후 SKT와 협업해 시각장애인의 업무 효율을 높여주는 '설리번A', 시각장애인의 외부 활동에 필요한 기능을 탑재한 '설리번파인더'를 공동 개발했다.

SK텔레콤 관계자는 올해 출시한 설리번파인더에 대해 "멀티모달 AI를 적용해 10억 장의 이미지를 학습해 정교한 이미지 묘사가 가능하다"면서 "기존 학습량의 두 배 수준으로 학습량을 늘려 설리번파인더의 정확도를 높여갈 계획"이라고 밝혔다.

/이혜민 수습기자 hyem@metroseoul.co.kr

## “여름 휴가철 대비 항공기 안전관리 총력”

항공업계, 기체고장·결함 등 점검  
국토부 “운항 능력 등 개선” 지시

국내 항공업계가 관광객이 집중되는 여름 휴가철을 앞두고 대대적인 항공기 점검에 나선다. 최근 잦은 지연 및 회항 사건 등으로 잃어버린 소비자 신뢰를 회복하기 위함이다.

3일 항공업계에 따르면 최근 잦은 항공기 지연 및 회항 사태로 이용객들의 불안감이 확대되고 있다. 항공업계는 국토부 조사를 계기로 안전 체계를 강화하고 소비자 신뢰를 회복하기 위해 노력하고 있다.

지난 6월22일 대한항공 KE189 항공기가 대만으로 향하던 중 기체 결함으로 회항했다. 지난 6월13일 티웨이항공 오사카행 TW283 항공기 11시간, 방콕발 인천행 TW183 항공기 20시간 지연에 승객들이 불편을 겪었다.

결국 박상우 국토교통부장관은 지난

6월26일 안전운항체계 전반을 재점검해 운항 능력과 서비스에 문제가 없도록 안전체계를 구축하라고 항공사에 지시했다. 이에 국토부는 기체 고장 및 결함에 대해 집중 점검에 나섰다.

항공사들은 시뮬레이터를 이용해 모의훈련을 진행하거나, 국토부에 인가받은 규정을 바탕으로 직원 훈련 프로그램을 운영하는 식으로 안전관리 체계를 구축하고 있다. 이번 국토부의 점검 결과에 따라 항공사들은 안전관리 체계를 더욱 강화할 방침이다.

LCC업계 맞춤형 격인 제주항공은 국내 LCC 중 유일하게 대당 수백억원에 달하는 시뮬레이터 2대를 운영하는 등 위기 대응 훈련에 집중하고 있다. 제주항공 관계자는 “항공기 운항 등 안전을 위해 대규모 투자를 아끼지 않고 있다”며 “국토부 점검 결과에 따라 개선이 필요한 부분은 적극 반영하겠다”고 말했다.

에어부산은 7월 중 국토부 안전 점검

을 받을 예정이다. 에어부산은 ▲안전 데이터 공유 ▲안전문제 자율보고 ▲관리자급 안전회의체 등을 운영하고 있다. 국토부 점검 결과를 바탕으로 안전체계를 강화한다는 방침이다.

진에어는 ▲항공기 사고 대응 종합 훈련 ▲산업재해 비상대응 훈련 ▲안전 캠페인 등을 운영하고 있다. 국제항공 운송협회로부터 국제항공안전평가 인증을 정기적으로 갱신하는 등 안전에 주의를 기울이고 있지만, 국토부 점검 결과에 따라 안전 체계를 강화할 방침이다.

이스타항공은 현재 항공기 점검 중이다. 이번 점검이 있기 전 자체적으로 B737-8 여압장치 등을 점검했고, 보유한 4대의 항공기 모두 이상이 없다고 판단했다. 부품, 대체기 정비, 운항, 인력, 시설, 장비 등에 대한 안전 체계를 구축한 상태지만, 점검 결과에 따라 보완할 계획이다.

/박대성 수습기자 iunmde@

## 제주항공, 외국인 관광객 유치 ‘앞장’

제주항공이 한국관광 활성화를 위해 외국인 관광객 유치에 집중하고 있다.

제주항공은 해외 노선 다변화를 통한 현지 한국관광 관심도 증대, 외국인 대상 유튜브 콘텐츠 제작 등 외국인인 한국 여행 여객 수요를 끌어내기 위해 노력하고 있다고 4일 밝혔다.

제주항공은 여행 수요가 높은 일본 노선에서 도쿄·오사카 등 간선 노선뿐만 아니라 시즈오카·히로시마 등의 지선 노선 운항도 확대하고 있다.

또 국내 여행객들에게는 새로운 여행경험을 제공하는 한편 해외 취향 지역 거주자들의 한국 관광 기회도 제공하고 있다.

/박대성 수습기자

지난해 3월 재운항을 시작한 인천~시즈오카 노선과 7월 신규 취항한 인천~히로시마 노선의 경우 올해 5월까지 각각 11만1337명, 12만1296명을 수송했다. 그중 37.9%(4만2210명)와 46.5%(5만6417명)가 외국인 관광객으로 나타났다. 해당 노선 탑승객 2명중 1명은 일본인을 포함한 외국인으로 해외 방문 여행 수요 확대에 기여하고 있다.

## LGU+, 자체 SNS ‘베터’ 커뮤니티 도입

사진과 함께 1500자 글 작성 가능

LG유플러스는 일상기록 플랫폼인 '베터(Better)'가 같은 관심사를 가진 고객이 함께 기록을 남길 수 있는 '커뮤니티' 기능을 정식 오픈했다고 4일 밝혔다.

'베터'는 사진과 함께 1500자 이내의 가벼운 글에 최적화된 SNS(소셜네트워크서비스) 플랫폼으로, 지난해 3월 출시 이후 현재까지 누적 가입자 11만 명, 누적 기록수 18만개를 기록하며 꾸준히 성장하고 있다.

정식 서비스를 시작한 '베터 커뮤니티'는 이용자들이 타인과 함께 기록을 남길 수 있도록 지원하는 기능이다. 이용자는 독서·달리기·와인 등 자신이 좋아하는 주제를 함께 좋아하는 사람들과 기록을 공유하고, 소통할 수 있다.

LG유플러스는 지난 4월 말 오픈 베터로 커뮤니티 기능을 구현한 후 2개월간



LG유플러스 임직원이 베터 커뮤니티 기능을 소개하는 모습. /LGU+

180여개의 커뮤니티가 개설됐고, 2000여 명의 이용자가 참여하는 성과를 거뒀다. 베터 커뮤니티는 서비스 이용 패턴에도 긍정적인 영향을 미쳤다. 커뮤니티 이용자를 분석한 결과, 커뮤니티를 통해 소통하는 이용자는 일반 이용자에 비해 8배 가량 긴 시간을 앱에 머문 것으로 분석됐다. 또한 같은 기간 베터에 등록된 기록 중 약 16%는 커뮤니티를 통해 생성된 것으로 조사됐다.

/구남영 기자

## 삼성, 전세계 7개 도시서 '갤럭시 AI 체험'

서울·프랑스·미국 등서 운영

삼성전자는 10일(현지시간) 프랑스 파리에서 개최되는 '갤럭시 언팩' 직후, 갤럭시 신제품과 한층 새로워진 갤럭시 AI를 체험할 수 있는 특별한 공간을 운영한다고 4일 밝혔다. 삼성전자는 대한민국의 서울, 프랑스 파리, 미국 뉴욕, 독일 베를린, 일본 도쿄, 아랍에미리트

두바이, 인도네시아 자카르타 등 전세계 7개 도시에서 '갤럭시 익스피리언스 스페이스(Galaxy Experience Space)'를 10일(한국은 11일)부터 운영한다.

갤럭시 익스피리언스 스페이스는 창의·생산·소통 등 신제품과 갤럭시 AI가 선사하는 새로운 일상을 방문객들이 생생하게 체험할 수 있도록 다양한 콘셉트의 공간으로 구성된다.

/구남영 기자 koogija\_tea@