

AI가 맞춤 메뉴 추천... 배달 플랫폼, 개인 편의성 극대화

인공지능으로 배달앱 경쟁 본격화
AI 활용, 서비스 품질·안전성 향상
배민·요기요, AI 도입 맞춤형 제공

국내·외 배달 플랫폼들이 인공지능(AI) 기술을 적극 도입하며 서비스 혁신에 나서고 있다. 배달 플랫폼 간의 경쟁이 치열해지는 가운데, 경쟁사들은 시장 점유율 확보를 위해 이용자 편의를 극대화하고 AI 기반 인터페이스(UI) 개선에 나선 것으로 풀이된다.

1일 메트로경제 취재에 따르면 국내 대표 배달 플랫폼 배달의민족(이하 배민)은 국내 배달 애플리케이션(앱) 중 처음으로 생성형 AI 기술을 접목해 현재 다양한 서비스를 운영 중이다.

배민은 지난해 10월부터 오픈AI의 생성형 AI인 'GPT-4'를 활용한 '메뉴 추천 서비스'를 제공 중이다. 이용자가 메뉴를 탐색할 때 '최근', '추천' 등 특정 상황에 맞는 키워드를 입력하면 기존 리뷰 데이터를 분석해 동일한 상황에서 다른 사용자가 주문한 메뉴나 음식



국내 대표 배달 플랫폼 배달의민족(이하 배민)은 국내 배달 앱 중 처음으로 생성형 AI 기술을 접목해 현재 다양한 서비스를 운영 중이다. 위 사진은 배달의민족 라이더들이 배달을 가기 위해 이동하는 모습. /배달의민족

식점을 추천해준다.

관계자는 "배달가게 수가 증가함에 따라 기존의 탐색 방식으로는 사용자들이 원하는 메뉴를 찾기 어려워진 문제를 해결하기 위해 나온 것"이라고 설명했다.

또 배민은 지난 2020년 최적의 배달 동선을 알려주는 'AI 추천 배차 시스템'을 도입했다. 라이더의 동선과 주문 음식의 특성을 고려해 가장 적합한 주

문을 자동으로 라이더들에게 배차해주는 시스템이다.

최근 'AI 추천 배차 시스템'이 배달 라이더들의 사고 확률을 27.8% 감소시킨다는 연구 결과도 나왔다. 싱가포르 국립대 컴퓨터과학과 겸 나경교수 연구팀은 배달업계에서 일반적으로 쓰이는 경쟁배차 방식에 비해 주의가 분산될 수 있는 요소를 줄여 라이더가 운행에

집중할 수 있는 환경을 조성하기 때문에 사고 확률을 감소시킨 것이라고 분석했다.

배달앱 요기요는 지난 2월 AI 기반 '개인화 추천 기능'을 도입했다. 홈 개편 이후 4년 만에 앱 사용자 인터페이스(UI)와 사용자 경험(UX) 등 대대적인 개편이 이뤄지면서다.

이 기능은 이용자의 과거 주문 이력과 이용패턴, 트렌드 등을 분석해 메뉴나 음식점을 추천하거나 맞춤형 할인 혜택도 지원한다. 가령 이용자의 나이·성별·취향 등 개별 정보를 파악해 선호할 만한 가게와 메뉴를 우선 노출한다. 옵션 선택이 많은 메뉴를 재주문할 경우 기존에 선택했던 옵션을 제안해 주문시간을 단축시킨다.

또 요기요는 AI 배차 시스템 '요기요 익스프레스'도 운영 중이다. AI를 통해 최적의 동선을 분석해 배차함으로써 라이더가 가장 효율적으로 운행할 수 있도록 돕는다. 이용자들은 배달 라이더의 위치를 앱에서 실시간으로 확인할 수 있다.

해외 배달 플랫폼들도 AI를 발빠르

게 도입하고 있다. 미국의 대표 배달앱 도어대시(DoorDash)는 지난해 8월 AI 기반 음성 주문 서비스를 도입했다. 이 서비스는 주문 전화가 오면 AI가 사담 대신 받아 고객의 주문과 배달 주소, 요청 사항 등을 기록해 주문을 처리하는 방식이다. 실시간 번역 기능도 탑재돼 다국어 주문 대응이 가능하다.

미국 IT 매체 테크크런치에 따르면, 미국인 5명 중 1명은 전화로 배달 주문하는 것을 선호한다. 하지만 주문이 많은 시간대에는 전화가 한꺼번에 몰려, 고객의 주문 전화를 놓치는 경우가 많이 발생한다. 도어대시 관계자는 "이러한 문제로 인한 매출 손실을 막기 위해 AI 음성 주문 서비스를 도입했다"고 테크크런치를 통해 밝혔다.

미국의 또 다른 배달앱 우버이츠(UberEats)도 주문 메뉴를 추천해주는 AI 기반 챗봇을 개발 중이다. 이 챗봇은 사용자의 예산과 음식 선호도 등을 물어 보고 이를 바탕으로 메뉴를 추천해주는 방식이다.

/이혜민기자 hyem@metroseoul.co.kr

정부, 5G 주파수 추가할당 여부 검토

과기부, 대한민국 스펙트럼 플랜 발표
광대역 할당, 기지국 효율성 등 극대화
3G 조기 종료, LTE·5G 전환방안 논의

정부가 현재 SK텔레콤, KT, LG유플러스가 사용 중인 5G 주파수와 인접해 있는 대역에 대한 추가 할당 여부에 대한 검토를 시작한다. 해당 대역은 SK텔레콤이 쓰고 있는 5G 주파수 대역에 인접한 300MHz 폭과 LG유플러스가 사용 중인 대역에 인접한 100MHz 폭이다.

관건은 할당 대역과 폭이다. 일단 대역의 경우 현재 사용 중인 주파수와 인접해 있는 곳을 가져가는 게 떨어져 있는 대역을 가져가는 것보다 투자비를 덜 쓸 수 있어 유리하다. 폭은 품질과 직결돼 있어 많은 양을 가져가면 경쟁사보다 더 빠른 속도로 서비스를 할 수 있다. 차별적 서비스가 가능한 셈이다.

과학기술정보통신부는 주파수 공급 계획인 대한민국 스펙트럼 플랜을 확정했다고 1일 밝혔다. 이번 플랜에는 2027년까지의 주파수 운영 계획이 담겨 있다.

과기정통부는 5G 주파수 추가 할당 필요성을 검토한다. 현재 5G 서비스 제공 주파수(3.5GHz) 인접대역과 함께 저대역 주파수가 검토 대상이다.

먼저 이통3사가 이용 중인 5G 주파수와 인접해 있는 대역 중 3.7GHz 이상 대역 300MHz 폭은 광대역 할당으로 방향을 정했다. 앞서 SK텔레콤이 중 40MHz 폭에 대한 우선 할당을 요청했으나 과기정통부는 파편화 하는 것보다 광대역으로 할당하는 게 더 가치가 있다고 판단했다.

주파수를 광대역으로 사용하면 기지국당 대역폭을 넓게 사용해 효율 측면에서 유리하고, 이용속도 향상도 가능



5G에 대한 주파수 추가 공급이 내년 하반기에 결정된다. /뉴스1

하다.

과기정통부는 이 대역이 여러 사업자들이 경쟁적으로 참여할 수 있는 방안으로 추진한다는 계획이다. 이에 300MHz 폭을 3사에게 각각 동일한 폭으로 제공할지, 아니면 차별적으로 할당해 경쟁을 유도할지 등 구체적 방안을 마련할 예정이다.

5G 주파수 3.3~3.4GHz 대역도 할당 대상 검토에 포함했다. 이 대역은 현재 LG유플러스가 사용하고 있는 대역과 붙어 있다. 다른 국가에서는 이 대역을 이동통신 주파수로 지정하고 있다.

남영준 과기정통부 주파수정책과장은 "할당 가능성을 열어 놓고 있다"며 "우리는 현재 공공에서 사용하고 있어 다 공급하겠다고 할 수는 없지만, 기존 체계를 보호하고 혼·간섭 영향 등을 검증한 후 가능하다면 이 대역까지 포함해 공급할 계획"이라고 설명했다.

이렇듯 후보 대역이 모두 함께 나올 경우 이통3사의 선택이 복잡할 것으로 보인다. SK텔레콤과 LG유플러스는 현재 사용하고 있는 대역을 확보하는 게 유리하다. KT는 인접 대역이 없는 만큼 경쟁사를 방해하면서 최대한 낮은 금액에 원하는 폭을 확보하는 전략을 취할 것으로 보인다.

과기정통부는 5G 주파수 추가 할당

방향을 3G, LTE 주파수와 연계 가능성까지 고려하기 위해 해당 주파수 재할당 정책 방향과 함께 내년 6월까지 마련할 계획이다. 업계의 주파수 수요와 5G 품질향상, 6G 주파수 확보 측면 등을 종합적으로 고려해 필요하면 내년 하반기에 공급 여부에 대해 검토할 예정이다.

과기정통부는 현재 이용 중인 이통3사의 3G(20MHz, 2026년 만료), 4G(350MHz, 2026년 만료), 5G(300MHz, 2028년 만료) 주파수 670MHz 폭에 대한 재할당 방향도 검토한다.

각 주파수의 이용 종료 시점의 가입자 수, 트래픽 등 이용 현황, 통신사업자의 수요, 향후 광대역 공급 필요성 등을 종합적으로 고려하되, 일부 대역에 대해서는 이용을 종료할 수도 있다.

특히 3G 주파수의 경우 재할당 시점 도래 전 조기 종료 가능성이 높고, 재할당을 하더라도 단기간 내 종료할 가능성이 있는 만큼 이용기간을 탄력적으로 부여할 예정이다. 이번 아니라 4G(LTE)나 5G로 전환하는 것도 검토한다.

아울러 LTE로 사용 중인 2.6GHz 대역에 인접한 미할당 주파수 90MHz 폭에 대해서도 필요한 경우 재할당 시 신규 광대역화를 추진한다.

/구남영 기자 koogija_tea@

펫 전세기 등 이색체험... 반려인 공략 박차

항공업계, 반려동물 동반 맞춤 서비스
티펫·펫패스 등 이용객들 편의 높여

반려동물 양육 인구가 급증하면서 항공업계도 반려동물 동반 여행객을 위한 맞춤형 서비스를 내놓고 있다.

1일 한국관광데이터랩 자료에 따르면 반려인들이 반려동물과 함께 즐기고 싶은 이색 체험 1위는 '전용항공·페리'였다. 57.2%의 응답자가 전용 항공기 등을 반려동물과 이용하고 싶다고 선택했다.

단순히 반려동물과 동반한다는 개념을 넘어 반려동물도 여행을 즐기는 주제로 생각하면서 반려동물 전용 상품이 반려인의 관심을 끌고 있다.

티웨이항공은 2021년부터 '티펫' 서비스를 운영하고 있다. 이 서비스는 국내선과 국제선 모두에서 이용할 수 있으며, 생후 8주 이상의 반려 개·고양이·새를 동반하고 비행기를 이용하는 서비스다. 반려동물 운송 무게를 9kg까지 허용해 이용객 편의를 높였다. 2023년 티웨이항공의 티펫 서비스는 3만3000여 마리의 동물을 수송했다.

제주항공은 '펫패스' 제도를 운영하고 있다. 반려동물과 함께 제주항공을 이용하면 스탬프(편도 당 국내선 1개·국제선 2개)를 모을 수 있다. 스탬프는 자사 리프레시 포인트로 바꾸거나 반려동물 운송 서비스를 할인받을 수도 있다. 제주항공은 LG유플러스 반려인 커뮤니티 플랫폼 포동과 손잡고 반려견 동반 전세기 상품을 출시하기도 했다. 반려견 57마리를 태운 전세기가 김포~제주 노선을 운항했다.

대한항공도 '스카이펫츠' 서비스를 운영하고 있다. 제주항공과 마찬가지로 반려동물 동반 여행 시 스탬프를 부여하고, 추후 할인받을 수 있다.

항공업계가 이처럼 반려동물 동반 서비스를 내놓는 이유는 반려동물 양육



반려견 전세기를 타고 제주공항에 도착한 탑승객과 반려견 모습. /뉴스1

가구가 급증하고 있을 뿐만 아니라 전용 서비스에 대한 반려인들의 수요가 많기 때문이다.

한국관광공사의 2024 반려동물 동반 여행 현황 및 인식조사에 따르면, 반려견 동반 여행 시 55%는 당일 여행을 떠나고 나머지 45%는 1박 이상의 여행을 떠나는 것으로 나타났다. 또한 반려동물 동반여행 시 이용하는 교통수단은 자가용, 렌트카에 이어 항공이 3위를 차지했다. 제주지역 여행자는 항공 이용률이 91.5%로 나타났다.

반려동물 동반 시 숙박여행 기준 1인당 30만원의 여행경비를 지출하며, 교통비로 15%(약 4만5000원) 정도 지출한다. 동반여행 시 여행 경비가 더 높아진다는 인식이 48.9%였으나, 향후 반려견 동반여행을 할 의향에 대해 긍정적으로 대답한 비율은 74.6%로 나타났다.

반려동물 동반여행에 대한 관심은 SNS를 중심으로 증가하고 있다. 한국관광데이터랩에 따르면 '반려동물 동반 여행'에 대한 언급량이 2021년 대비 2024년에 3.3배 증가했다. 2030 여성을 중심으로 반려동물 동반여행 문화가 확산되는 추세이며, 비싼 가격에도 반려동물 전용 시설 및 상품을 선호하는 경향을 보였다. /박대성 기자 iunm5@