

다국어 지원에, 자동결제... 外人 관광객 맞춤형 서비스 확산

IT업계, 로컬 플랫폼 변화 시동

한국을 찾는 외국인 관광객이 증가하면서 로컬 플랫폼 사용에 불편함을 느꼈다는 민원이 지속적으로 제기되고 있다. 이에 국내 주요 IT기업들은 이들의 편의를 증대시키고 이용자 확보를 하기 위해 외국인 관광객을 겨냥한 '맞춤형 서비스'를 잇달아 출시하고 있다.

9일 한국관광공사에 따르면 올해 상반기 한국을 찾은 외국인 관광객은 770만 명으로, 전년 동기 대비 73.8% 증가했다. 이는 코로나19 전인 2019년과 비교해 상반기 방한객의 91% 수준을 회복한 수치다

한국을 방문한 외국인 관광객들이 불편함을 느끼는 이유는 한국이 글로벌 플랫폼보다는 자국 플랫폼을 주로 사용하기 때문이라는 분석이 나온다. 자국 플랫폼은 한국인들에게는 편리하지만, 외국인 관광객들에게는 오히려 '장벽'으로 작용할 수 있다. 대표적으로 '구글 지도'는 한국에서 도보 길찾기 안내가 불가능하며, 지도 정확도도 떨어진다. 이는 구글이 한국 내 서버를 두지 않아, 제한된 지도 정보를 제공하기 때문이다.

최규안 경희대학교 교수는 "우리나라의 우수한 디지털 서비스들로 인해 역설적으로 갈라파고스 현상이 심해지고 있다"며 "민간이나 정부의 정책 담당자들이 관광객의 입장에서 이러한 것들을 살펴볼 필요가 있다"고 강조했다. 갈라파고스 현상은 자신들의 표준만 고집해 해외로 퍼지지 못하고 세계시장에서 고립되는 현상을 말한다.



Chat GPT에 의해 생성된 외국인 관광객을 겨냥한 '맞춤형 서비스'를 잇달아 선보이는 이미지.

카카오모빌리티 '케이라이드'

영어·중국어 등 100여개 언어 지원 택시 기사와 채팅서 언어 자동 번역 달러·엔 등 외국 통화로 요금 예상 韓 포함 14개국 등서 사용 가능

외국인 관광객들이 가장 많이 불편하다고 느끼는 부분은 길찾기와 택시 호출 애플리케이션(앱) 관련이다. 특히 택시 관련 민원은 두 번째로 많았다. 지난 6월 한국관광공사가 발간한 '2023 관광 불편신고종합분석서'에 따르면 관광 불편신고센터에 접수된 불편 사항 902건 중 택시 관련 민원이 170건(18.8%)에 달했다. 그 중에서도 '부당요금 징수 및 미터기 사용 거부'가 66.5%로 가장 많

았다.

이러한 문제를 해결하기 위해 네이버, 카카오모빌리티 등 국내 IT기업에서도 외국인 관광객 '맞춤 서비스'를 속속 내놓고 있다.

카카오모빌리티는 지난 6월 외국인 전용 모빌리티 플랫폼 '케이라이드'를 출시했다. 케이라이드는 영어뿐 아니라 중국어, 일본어 등 외국어를 지원한다. 택시 기사와 채팅을 할 때 100여개 언어로 자동번역되고, 목적지를 외국어로 입력하더라도 택시 기사는 한국어로 확인할 수 있다.

현금 결제 시 발생할 수 있는 '부당요금 징수 문제'를 줄이기 위해 결제 편의성도 높였다. 비자와 마스터카드, 아멕스, JCB 등 신용·직불카드 자동 결제가 가능해 현금을 낼 필요가

네이버 '지도'

일본어 등 외국어로 지도 서비스 업체명·주소 등 외국어 정보 제공 도보·대중교통 다양한 길찾기 기능 가게 특징 등 살피는 키워드 리뷰

없다. 또 택시 호출 전에 미국 달러, 중국 위안, 일본 엔에 따른 예상 택시 요금을 확인할 수 있다. 케이라이드는 현재 한국을 포함해 미국·일본·싱가포르·중국 등 14개국에서 서비스 중이다.

카카오모빌리티 관계자는 "개별 여행을 선호하는 관광객 비중이 급증하며 이동 플랫폼의 역할이 더욱 커질 것"이라며 "케이라이드를 연내 30여개국으로

확대할 계획"이라고 밝혔다.

앞서 카카오모빌리티는 2022년부터 택시 호출 애플리케이션(앱) '카카오'를 통해 해외에서도 차량을 호출할 수 있는 기능을 갖추고 해외 진출을 확장 중이다.

네이버는 2018년부터 '네이버 지도'를 통해 방한객도 지도 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 영어뿐 아니라 중국어 일본 등 외국어로 정보를 제공하고 있다. 네이버 지도 내 업체명, 주소, 업종(카테고리)뿐 아니라 편의시설 및 서비스 가게의 특징을 한눈에 살펴볼 수 있는 키워드 리뷰까지 도움이 될 만한 정보를 모두 외국어로 지원한다. 또 도보·대중교통·내비게이션 등 다양한 길찾기 기능을 제공해 편리하게 이동할 수 있도록 돕는다.

실제로 네이버 자체 조사 결과에 따르면 외국어로 네이버 지도를 사용하는 일간활성사용자수(DAU)의 지난달 평균치가 전년 동기 대비 약 30.8% 증가했다.

또 문화체육관광부와 한국관광공사가 지난 3월 발표한 '주요 여행 앱 동향 및 이용 현황 조사'에서도 네이버 지도가 1위를 기록했다. 방한 외국인 관광객 1232명을 대상으로 한 설문조사에서 응답자의 56.2%가 네이버 지도를 사용한다고 답했으며 이는 구글 맵스(33.9%)보다 높은 수치다. 한국 여행 시 가장 만족한 앱으로도 27.8%가 네이버 지도를 꼽았으며, 이어서 파파고(9.9%), 구글 맵스(6.3%)가 뒤를 이었다.

/이혜민 기자 hyem@metroseoul.co.kr

김범수 "시세조종 혐의 부인"... 검찰, 900개 증거로 진실 공방

(카카오 경영혁신위원회 위원장)

직접지시·사전승낙 여부 쟁점 SM 인수과정서 추가조작 의혹 11일 서울남부지법서 첫 공판

SM엔터테인먼트 인수 과정에서 자본시장법을 위반한 혐의를 받고 있는 김범수 카카오 경영혁신위원회 위원장의 첫 공판이 오는 11일 열린다. 이번 재판의 쟁점은 김 위원장이 시세 조종을 지시하거나 알면서 묵인했는가다. 김 위원장은 모든 혐의를 부인하고 있으나 검찰은 900여 개에 달하는 새로운 증거를 제출할 예정이다.

서울남부지법 형사합의15부(부장 판사 양환승)는 오는 11일 자본시장법 위반 혐의를 받고 있는 김 위원장에 대한 첫 공판기일을 연다. 이날 구속 수감 중인 김 위원장은 피고인 출석 의무에 따라 법정에서 나올 예정이다. 흥은택 전 카카오 대표, 김성수 전 카카오엔터테인먼트 대표, 강호중 카카오 투자전략실장의 공판 또한 함께 진행된다.

김 위원장은 SM엔터테인먼트(SM) 시세를 조종해 자본시장법을 위반했다는 혐의를 받고 있다. 해당 혐의로 서울남부지법 금융조사2부(부장 장대규)는 지난 8월 김 위원장을 구속기소하고 갈



김범수 카카오 미래이니셔티브센터장이 SM엔터테인먼트 추가 시세 조종 의혹과 관련해 지난해 서울 금융감독원으로 출석하고 있다. /뉴시스

은 혐의를 받는 흥 카카오 전 대표와 김 카카오엔터테인먼트 전 대표를 불구속했다.

이들은 지난해 2월 나흘에 걸쳐 SM 인수 과정에서 경쟁 상대인 하이브의 공개매수를 방해하기 위해 SM 주가를 하이브의 공개매수가(12만원)보다 높게 고정시키려고 시세를 조종한 혐의를 받고 있다. 이 과정에서 사모펀드

운용사인원아시아파트너스와 공모해 추가 유지를 위해 작년 2월 16~17일, 27일 원아시아파트너스가 1100억원을 먼저 투입하고, 같은 달 28일 카카오가 뒤이어 1300억원을 투입한 것으로 조사됐다.

검찰은 기업 내 최고 의사결정권자로서 김 위원장이 2400억원을 동원한 시세 조종 전 시세조종 계획을

사전 보고 받고 승인한 것으로 보고 있다.

재판의 쟁점은 카카오의 SM엔터테인먼트 주식 매수 과정에서 김 위원장이 직접 시세조종을 지시 했거나 사전에 이를 알고 승낙했는지 여부가 될 예정이다.

김 위원장 측은 모든 혐의를 부인하고 있다. 구속영장 청구 직후 카카오 변호인단은 "김 위원장은 지난해 SM엔터 지분 매수에 있어 어떤 불법적 행위도 지시·용인한 바 없다"며 "사업 협력을 위한 지분 확보 목적으로 진행된, 정상적 수요에 기반한 장내매수였다"고 주장했다. 김 위원장은 검찰 소환조사 당시 SM엔터 주식을 매수하겠다는 안건은 보고받았으나 구체적 매수 과정에 대해서는 보고 받지 못했다는 취지로 진술한 것으로 알려졌다.

반면 이준호 카카오엔터테인먼트 전 투자전략부장은 김 위원장의 입장에 반대되는 진술을 한 바 있다. 이 부장은 지난달 배재현 카카오 전 투자총괄 대표 공판에 증인으로 출석해 "카카오가 공개매수 저지를 위해 원아시아파트너스와 손잡았다"고 진술했다. 작년부 터 재판을 이어가는 중인 배 전 총괄은

시세조종 혐의를 부정하고 "경쟁적인 인수합병 과정에서 지분 매입을 통한 정상적인 기업 경쟁이었으며 불법 행위가 없었다"고 주장하고 있다.

첫 공판기일에는 검찰이 기소 후 추가 증거를 제출하는 것에 대한 논쟁도 있을 전망이다. 검찰은 지난 4일 배 총괄의 SM엔터 시세조종 혐의 재판 중 수사 과정에서 확인된 900여 개의 새 증거를 제출하겠다고 밝힌 바 있다. 여기에 카카오측 변호인단은 피고인의 방어권을 침해하는 행위라며 맞선 상태다.

김 위원장은 현재 판사 출신 전관 변호사와 금융 전문 검사 출신 변호사가 포함된 호화 변호인단을 꾸린 상태다. 판사 출신의 한승 법률사무소 한승 변호사와 검사 출신의 법무법인 세종 김민형 변호사 등이 선임된 상태다. 한 변호사는 이재용 삼성 전자 회장의 삼성바이오로직스 분식 회계 재판 변호인단에 이름을 올려 구속영장을 기각시키는데 공헌했다.

김 변호사는 검찰청 저축은행 합수단·전두환 전 대통령 추징금 환수팀·대검법최수익환수와 등에서 활약한 이력이 있다.

/김서현 기자 seoh@