파트너스는 '표정 정보'가 아닌 음성 정보, 대화를 통해 심리를 파악하며 상담자에게 맞춤형 심리 솔루션을 제공하고 있다. 사진은 파트너스가 개발한 심리 상담 프로그램.

"목소리로 사람의 마음 읽는다"…AI로 심리케어

떠오르는 START UP 파트너스(CIRC)

음성 분석으로 감정 관리…AI 기술 기반 '정서 솔루션'
상담자 감정 상태 단계별 분석, 맞춤형 심리 서비스 지원
정신건강 정보·힐링 콘텐츠 제공…스트레스 관리 도와

감정 스트레스로 고통을 호소하는 이들이 갈수록 증가하지만, 심리 상담 관련 대책은 여전히 소원하고 세간의 장벽은 높다.

정서적 안정 및 심리 케어와 관련한 사회적 요구가 커지면서 기술 기반의 정서 통합 케어 솔루션에 대한 관심도 급속히 확산하고 있다.

미국과 유럽 등 선진국에서는 일찍이 AI를 활용한 심리케어 기술에 주목하고 있다.

실제 글로벌 시장조사업체 스태디스타는 글로벌 디지털 헬스케어 시장 규모 2023년 1702억 달러에서 2028년 2750억 달러로 성장할 것으로 전망했다.

국내에서도 과학기술정보통신부와 정보통신산업진흥원 등이 '초거대 AI 기반 심리케어 서비스 지원사업'을 추진 중이다.

심리상담 전문 영역에 초거대 AI 플랫폼을 활용해 지원 서비스를 개발하고, 실증을 통해 국민들의 정신건강을 향상·국가 AI 혁신 생태계를 조성하겠다는 취지다.

이 같은 흐름 속에서 인공지능(AI)을 활용한 음성분석 감정케어 솔루션을 제시하며 정신건강 분야에 새로운 바람을 불어넣고 있는 스타트업이 있다.

바로 광주 동구 I-PLEX에 위치한 파트너스(대표 정조훈, CIRC, Creative Intelligence, Recognizing Care)다.

파트너스는 창의적 지능(Creative Intelligence)과 정교한 감정 인식 기반 돌봄(Recognizing Care) 기술을 통해, 사람들의 감정과 정서적 웰빙을 관리하고 향상시키는 AI 솔루션 전문기업이다.

정조훈 대표는 컨택센터에서 수년간 경력을 쌓으면서 콜센터 상담원들의 감정문제를 해결하고, 이를 통해 기업과 상담원의 업무 효율성을 높이겠다는 강한 사명감으로 지난 2022년 관련 업계에 첫 발을 뗐다.

정조훈 대표

컨택센터는 전화뿐 아니라 이메일·채팅·SNS 등 다양한 채널로 고객과의 모든 연락을 중앙에서 처리하는 고객 서비스 허브 역할을 한다.

이 과정에서 일상적으로 반복되는 고객 문의를 처리하는 직원들의 피로감에 시달린다.

끝없이 쏟아지는 문의 속에서 직원들은 압박감을 느끼고 번아웃 상태에 빠지기도 하고 이는 단순히 직원 개인의 문제가 아니라 회사에도 큰 비효율과 손실을 초래한다.

이런 상황을 지켜 본 정 대표는 업무 등으로 인한 감정 스트레스에 지칠 수밖에 없는 상담사들을 위한 케어 프로그램에 주목했다.

하지만 기존 프로그램들은 모두 대부분 심리 상담자들의 문자들을 통한 단순하고 형식적인 수준에 그쳤다.

이에 정 대표는 음성을 통한 감정 분석에 눈길을 돌렸다.

'표정 정보'를 활용하지 못하는 환경에서도 대화를 통해 심리를 파악하는데 유용할 수 있기 때문이다.

파트너스가 제공하는 AI 기반 음성 감정 인식 솔루션은 상담자의 감정 상태를 인식하고 분노 감정을 단계별로 분석한다.

해당 서비스는 전화통화 등을 통한 목소리 데이터를 감정 데이터로 변환해 정신 건강에 대한 정보를 제공한다.

또 맞춤형 힐링 콘텐츠를 제공해 스트레스 관리를 돕는다.

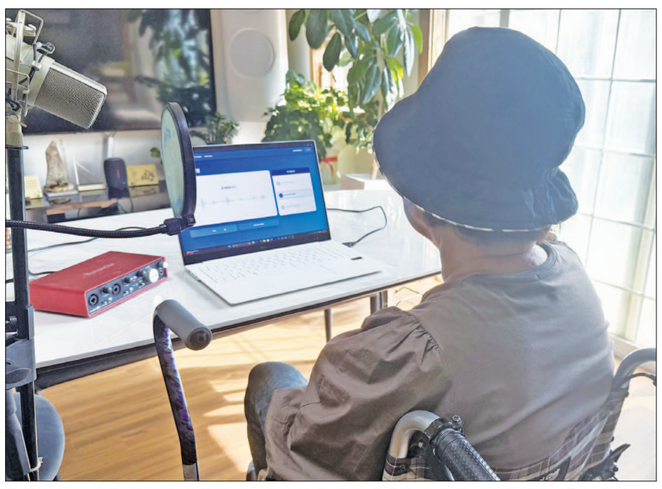
상담자의 기초 상담데이터를 분석해 가벼운 상담부터 추가 내담이 필요한 상담까지 단계를 구분, 전문 서비스 기관의 연계를 제공한다.

파트너스가 기술을 통해 단절된 마음과 돌봄의 공백을 연결하고자 하는 '사람 중심'의 비전을 실현해 보이지 않는 감정의 신호를 놓치지 않는 '정서 기반' 심리케어를 제공하고 있는 것이다.

정 대표는 단순한 복지가 아닌 정서 중심의 헬스케어 솔루션으로 관련 시장에서의 지속적인 혁신과 확장을 도모하는 게 목표다.

정조훈 파트너스 대표는 "음성을 통해 상담자들의 감정을 돌보고 심리적 안정을 지원하며 상담자들의 마음 속에 안식처를 제공하려고 노력하고 있다"며 "'정서 중심 데이터'라는 새로운 관점에서 심리케어의 기준을 제시하고자 한다"고 전했다.

윤용성 기자 yo1404@gwangnam.co.kr


파트너스는 '사람 중심'의 비전을 실현해 보이지 않는 감정의 신호를 놓치지 않는 '정서 기반' 심리케어를 제공하고 있다. 사진은 파트너스가 심리 상담 프로그램 베타 테스트를 진행하는 모습.

감정 스트레스로 고통을 호소하는 이들이 갈수록 증가하고 있는 가운데 파트너스는 인공지능(AI)을 활용한 음성분석 감정케어 솔루션을 제시하며 정신건강 분야에 새로운 바람을 불어넣고 있다.

현대차, LA 카운티 미술관과 22년 동행 이어간다

2037년까지 추가 협력

현대자동차는 미국 로스앤젤레스 카운티 미술관(LACMA)과의 파트너십을 오는 2037년까지 연장하고 신규 전시 시리즈를 선보인다고 24일 밝혔다.

현대차는 예술 생태계의 확장을 지원하기 위해 지난 2015년부터 LACMA와 파트너십을 이어왔고, 총 8회의 전시를 후원했다.

또 예술과 기술 융합에서의 새로운 시도를 활성화하기 위해 마련된 LACMA의 대표 프로그램 중 하나인 '아트 + 테크놀로지 랩' 후원을 통해 지난 10년간 45개의 아티스트 프로젝트 등 폭넓은 지원을 이어오고 있다.

이번 파트너십 연장 발표와 함께 현대차와 LACMA는 새로운 전시 시리즈인 '현대 프로젝트'를 공개했다.

현대자동차는 미국 LA 카운티 미술관과의 파트너십을 2037년까지 연장하고 장기 협력을 이어 나간다. LACMA BCAM 건물 전경. 사진제공=MuseumAssociates/LACMA : Gary Leonard

새롭게 개편된 현대 프로젝트는 로스앤젤레스 및 환태평양 지역과 연계성을 지닌 세계적 작가의 작업 세계를 심층적으로 조망하고 LACMA에서 작가의 신작을 함께 소개하는 전시 프로그램으로 2028년부터 격년으로 진행 예정이다.

전시 개막에 앞서서는 현대 프로젝트가 진행될 LACMA의 BCAM 건물 외벽에 작가의 대형 배너 작품을 설치해, 관객의 예술적 경험이 전시장 밖으로 확장될 수 있도록 할 계획이다.

또한 현대차는 '아트+테크놀로지 랩'에 대한 후원을 이어가며, 예술을 매개로 소통하는 플랫폼으로의 역할이 강화될 수 있도록 지원한다.

아트+테크놀로지 랩은 올해 봄부터 격년 공모를 통해 예술과 기술의 융합을 실천하는 아티스트 프로젝트를 선정·지원한다.

또 심포지엄과 데모 데이 등 작가의 연구 및 실험 과정을 관객에게 공개하는 공공 프로그램을 정례화할 계획이다.

현대차그룹 정의선 회장은 "LACMA와의 오랜 협력을 통해 현대차는 예술과 기술의 융합을 지원하고 한국 미술의 지평을 넓혀왔다"며 "앞으로도 예술가들의 창의적인 시도를 지원하고, 관객들이 예술과 교감할 수 있는 기회를 확대하는 등 동시대에 영감을 주는 다각적인 협업을 지속해 나갈 것"이라고 말했다.

한편 현대차는 LACMA와의 파트너십뿐만 아니라 영국 테이트 미술관, 미국 휘트니 미술관, 베니스 비엔날레 한국관 등 전 세계 예술 기관과의 협력을 통해 다양한 아트 프로젝트를 선보이고 있으며, '현대 트랜스로컬 시리즈'를 통해 국내 미술관 활성화 및 국제 교류를 지원하고 있다.

장승기 기자 sky@gwangnam.co.kr

1㎜ 이물 잡는다‥알피바이오, 연질캡슐 검사 강화

상비약 품목 확대 논의 속 불량 검출률 99.5% 달성

국내 연질캡슐 생산기업인 알피바이오는 1㎜ 크기의 미세 이물질까지 잡아내는 '연질캡슐 검사기' 성능 검증을 완료했다고 24일 밝혔다.

최근 보건복지부는 24시간 운영 편의점이 없는 지역을 중심으로 안전상비약 판매 요건 완화와 품목 확대를 추진하고 있다. 감기약·진통제 등 신속한 효과가 요구되는 상비약군에서 액상 연질캡슐 제형 비중이 확대될 가능성이 커지면서 투명 제형 특성상 육안 식별이 가능한 미세 이물질 관리가 업계의 핵심 과제로 떠오르고 있다.

이번 성능 검증은 의약품 접근성 사각지대를 포함한 다양한 유통 환경에서도 안심 구매가 가능한 품질 체계를 구축하기 위해 추진됐다. 시장 변화에 선제적으로 대응할 수 있는 핵심 검사 기술을 확보했다는 점에서 의미가 있다는 게 알피바이오 측 설명이다.

실제 360도 전 영역 검사 시스템을 적용한 결과, 불량 검출률을 99.5% 이상으로 끌어올렸다. 검사 정확도 역시 기존 70% 수준에서 99% 이상으로 개선됐다. 이 같은 품질 관리 강화에 힘입어 향남 공장 기준 품질 클레임은 이전 대비 70% 감소한 것으로 나타났다.

최근 상비약 '비축 수요' 확대도 설비 고도화 배경으로 작용했다.

가정 내 의약품 상시 구비 문화가 확산되면서 10캡슐 단위 소포장보다 대용량 병포장 물량이 빠르게 늘고 있다. 이에 따라 선별 캐파도 기존 시간당 10만개에서 15만개로 50% 확대됐다. 검사 효율을 높이면서 처리 물량을 동시에 끌어올린 것으로 대용량 제품 수요 증가에 즉각 대응 가능한 업계 최고 수준의 생산·검사 역량을 확보했다는 평가다.

송대웅 기자