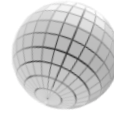


동시통역 인공지능

# Konan Chatbot +



제품소개서

English    日本語    Tiếng Việt    العربية

How can I get to Sejong City Hall?

Tôi có thể đến Tòa thị chính Sejong như thế nào?

世宗市庁へ行くにはどうやって行くんですか?

세종고속버스터미널에서 B4, B5 등의 버스를 타고 갈 수 있습니다.

# CONTENTS

01	고객의 고민	-----	p.03
02	제품 소개	-----	p.06
03	구축 사례	-----	p.16

# 01

## 고객의 고민

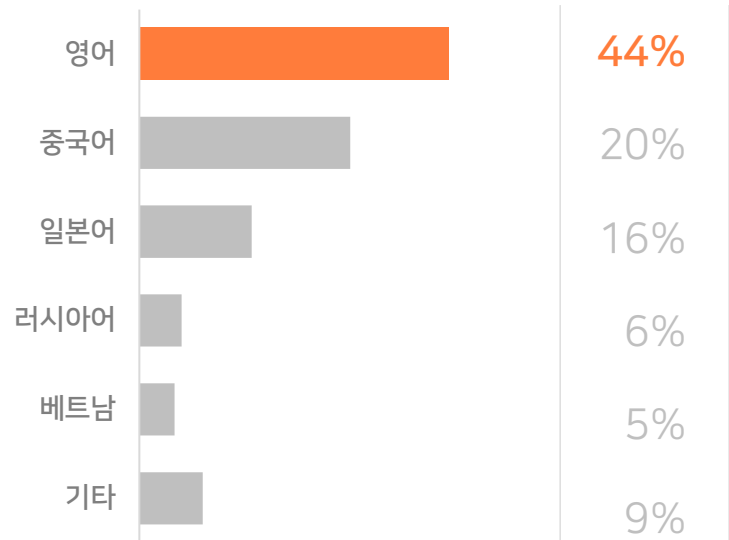
1. 산업 현황
2. 고객의 고민

# 산업 현황

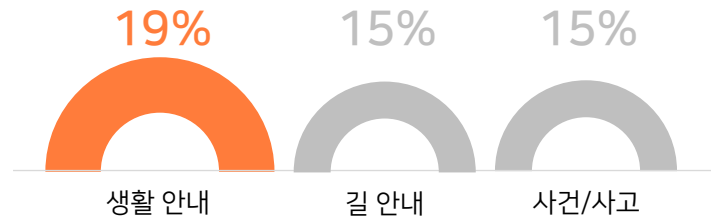
동남아·유럽 관광객 증가에도 불구하고, 관광 안내 서비스는 영어/일어/중국어에 편중되어 있습니다.  
경쟁국 일본은 10~15개국 언어의 관광안내 서비스를 제공하고 있어, 한국의 다각화된 언어 서비스 확대가 시급합니다.

## 한국 방문 외국어 대상 통역 서비스 이용 현황

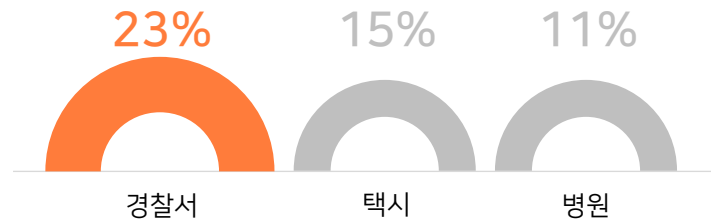
### 언어별 서비스 사용 추이



### 통역 유형별 주요 사례 TOP 3



### 통역봉사 서비스 요청한 주요 장소 TOP 3



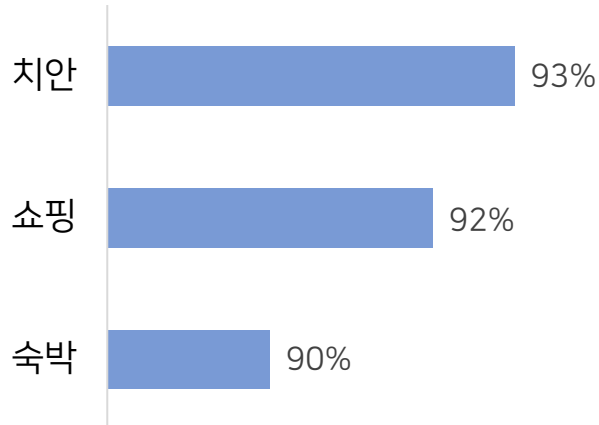
조사기관: bbb코리아 조사기간: 2002. 01. ~ 2020. 09.

# 고객의 고민

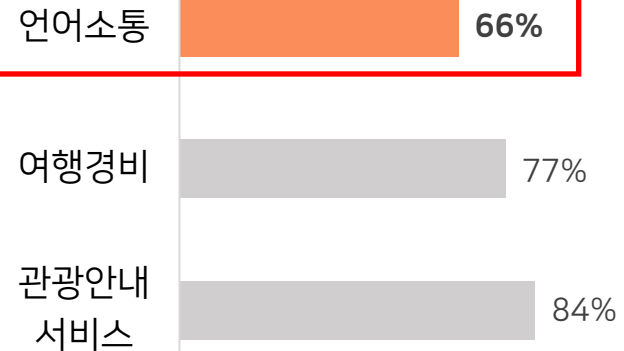
영어 일색의 국내 관광서비스는 국내 여행시장의 성장을 저해하는 요인이 되고 있습니다.  
현시점에서 고객은 제한된 예산으로 다양한 언어 서비스 제공 방안을 마련해야 하는 고민을 안고 있습니다.

## 외국인 관광객의 한국여행 만족/불만족 요소

### 만족 요소 TOP 3 😊



### 불만족 요소 TOP 3 😞



자료: 한국관광공사, 2018년 [외래 관광객 실태조사]

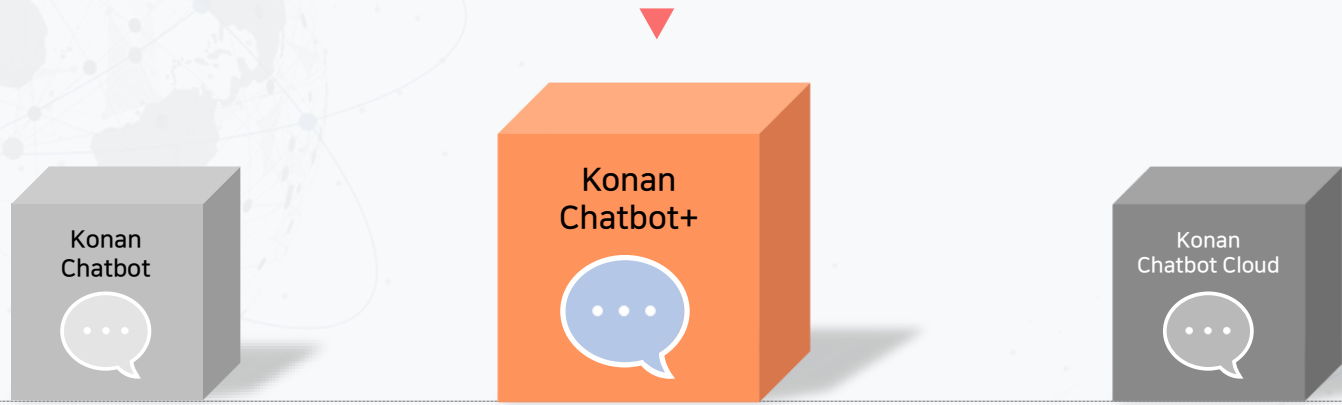
# 02


## 제품 소개

1. '코난 챗봇' 제품 구성
2. 제품 개요
3. 특징점
4. 시스템 구성
5. 시스템 동작
6. 기대효과
7. 가격정책

# '코난 챗봇' 제품 구성

고객의 활용 목적과 환경에 맞게 솔루션을 제공하기 위해,  
코난테크놀로지는 아래 3종의 챗봇 제품을 구성하였습니다.



제품명	코난 챗봇	코난 챗봇 플러스	코난 챗봇 클라우드
공급형태	구축형	구독형	SaaS형
제공기능	AI 챗봇 기본기능 웹 기반 관리도구	AI 챗봇 기본기능 웹 기반 관리도구 <b>+동시통역 기능</b>	AI 챗봇 기본기능 웹 기반 관리도구 (클라우드보안 인증제품) 
대표사례	국세청 홈택스	서울교통공사	KTcs

# 동시통역 AI 챗봇

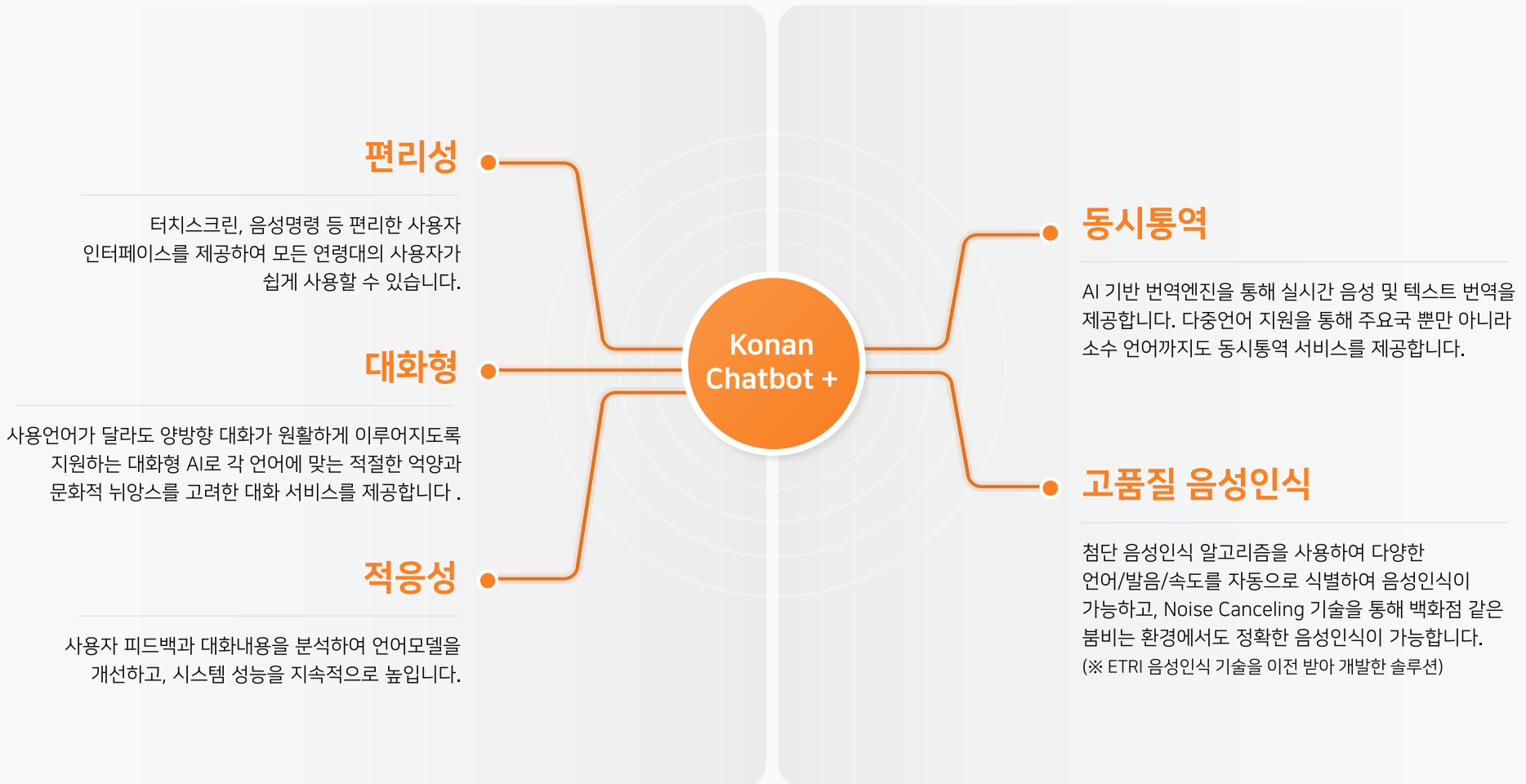
코난 챗봇 플러스는 외국인과 자국어로 편하게 대화할 수 있게 동시통역을 지원하는 대화형 인공지능 챗봇입니다.





# 사용자 경험의 혁신

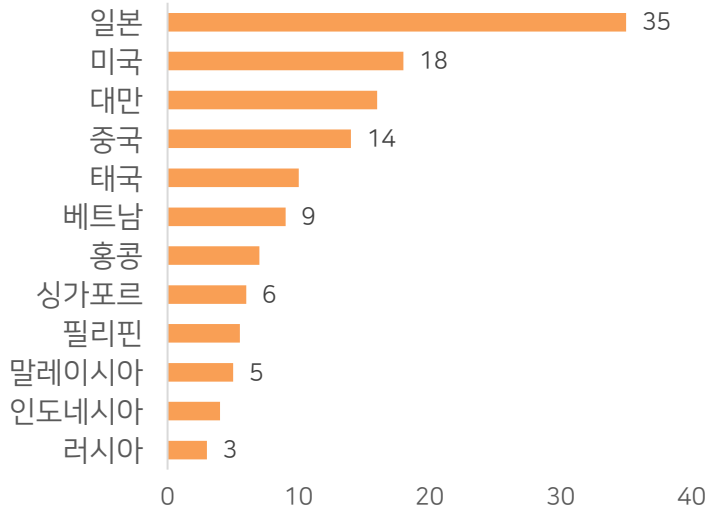
13개 언어를 구사할 수 있는 동시통역 시와 함께라면, 어떤 외국인이 다가와도 밝게 웃으며 편안하게 응대할 수 있습니다.



# 13개 언어 동시통역 지원

코난 챗봇 플러스는 방한 관광객이 많은 주요국가의 언어를 모두 포함하여 13개 언어를 지원합니다.

## 방한 관광객의 국적



자료: 한국관광공사, 2023년 1~3월 (만 명)

주요 언어  
모두 포함

## 지원 언어

	한국어		인도네시아어
	일본어		러시아어
	영어		아랍어
	중국어		프랑스어
	태국어		독일어
	베트남어		스페인어
	말레이시아어		⋮

※ 위 지원언어는 2023년 12월 기준입니다.

※ 지원언어는 지속적으로 업데이트할 예정입니다.

※ 13개 언어 외 별도로 추가를 희망하는 언어가 있을 경우 문의 바랍니다.

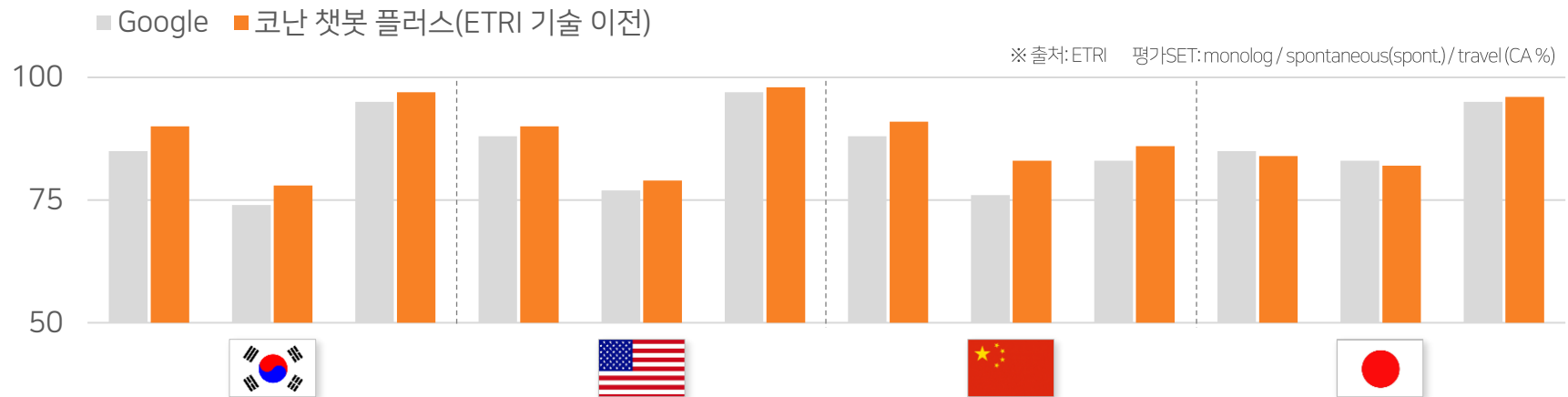
# 고품질 음성인식

코난 챗봇 플러스는 음성인식 성능 부분에서 G사의 글로벌 서비스보다 우수한 성능을 입증했습니다.

## 적용기술

- 언어모델, 음향모델, 발음사전 등을 별도로 학습하는 방식에서 벗어나 종단형으로 통합학습
- 자동번역 과정 전체를 하나의 신경망으로 모델링하여 학습
- 여행자 영역 핵심 주요 표현 학습
- 자연스러운 대화체 대규모 학습
- 파인 튜닝 없이도 실시간으로 원하는 어휘 또는 구문에 가중치를 부과하여 음성 인식을 향상

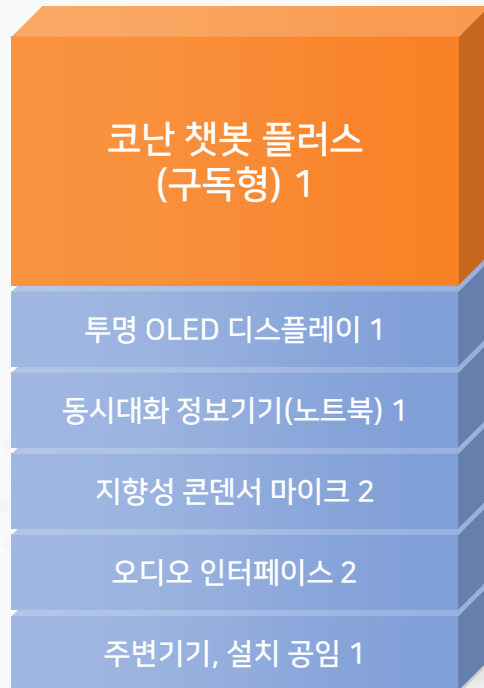
## 음성인식 성능 평가 비교표



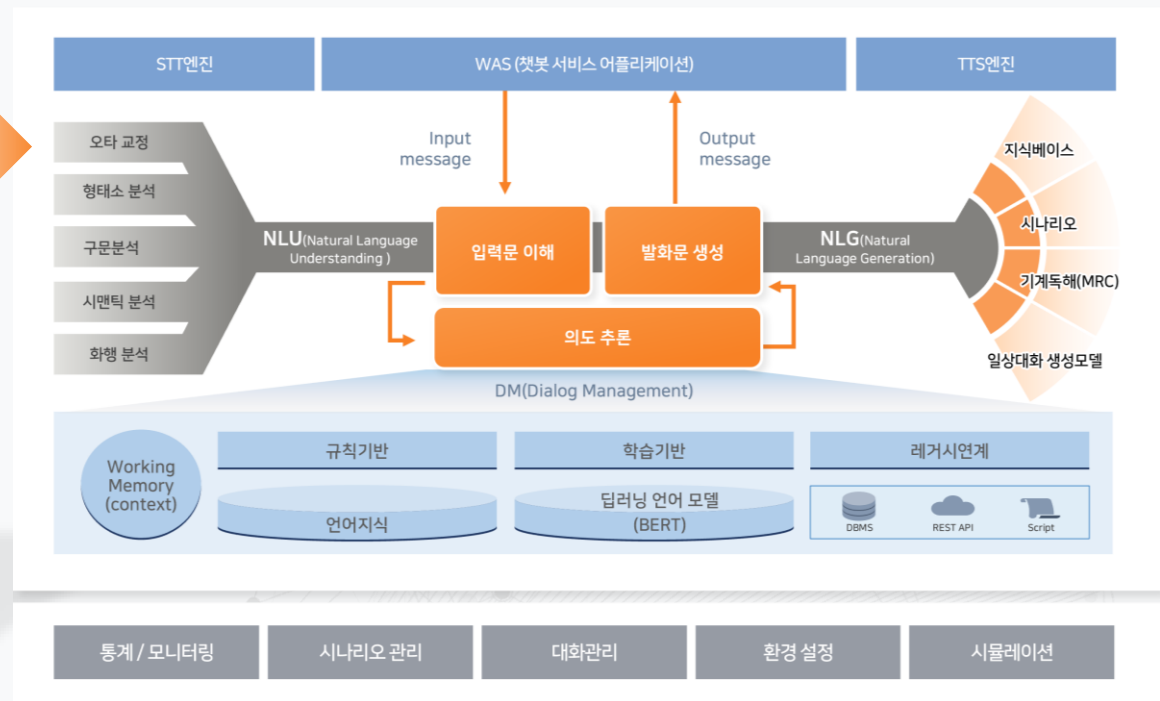
# 시스템 구성

코난 챗봇 플러스 패키지는 구독형 소프트웨어 1식과 투명 OLED 디스플레이를 포함한 하드웨어들로 구성된 솔루션입니다.

## 패키지 구성



## 아키텍처



# 동시대화 동작방식

코난 챗봇 플러스는 외국인과 직원이 서로 마주보면서 각자 모국어로 편하게 대화할 수 있도록 음성인식/기계번역/챗봇 기술을 결합하여 실시간으로 통역해주는 대화형 인공지능입니다.

## 외국어 동시대화 프로세스

### 외국인 관광객

투명 터치 스크린에서  
사용언어 선택 후,  
자국어 음성으로 문의

번역된 외국어  
답변을 확인

### 동시통역 AI

외국인 질문 음성을  
실시간으로 통역서버에  
전송하여 번역결과 수신

투명디스플레이에  
한국어 원문과 번역된  
외국어 표시

투명디스플레이에  
외국어 원문과 번역된  
한국어 함께 표시

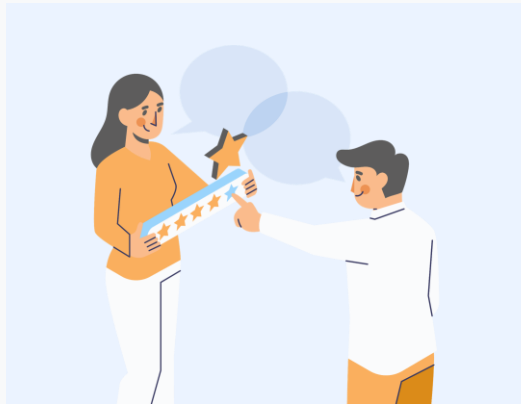
한국어 답변 음성을  
실시간으로 통역서버에  
전송하여 번역결과 수신

### 고객응대 직원

번역된 한국어 질문  
확인 후, 한국어로 답변

# 서비스 혁신 기대

코난 챗봇 플러스는 관광서비스를 혁신할 아이디어가 필요한 고객의 고민을 해결해 주는 최첨단 솔루션입니다.



## 서비스 혁신

- 언어장벽을 해소한 외국인 관광객의 서비스만족도를 높이고 재방문 및 추천 가능성을 크게 증가 시킬 것으로 기대됩니다.



## 시장 확대

- 의사소통 문제가 해결되면 주요국가 이외에도 다양한 국가의 관광객을 유치하여 관광산업과 문화산업의 시장을 확대할 수 있을 것으로 기대됩니다.



## 브랜드 파워 강화

- 최첨단 기술을 도입한 기관은 혁신적이고 글로벌한 브랜드 이미지가 구축되고, 타기관과 차별화 되어 브랜드파워가 강화될 것으로 기대됩니다.

# 가격 정책

구체적인 견적 문의는 영업대표에게 연락바랍니다.  
 영업대표 강승철 부장(연락처 010-2795-5218)

구분	선택	상세내역	비고
인건비	필수	<input type="checkbox"/> 초기 설치비용 - 고객사 맞춤형 UI/UX 커스터마이징 - Fine-Tuning	(기본 제공)
		<input type="checkbox"/> 고객사 고유 콘텐츠 개발 등	필요 시
H/W	1개 이상 필수 선택	<input type="checkbox"/> 일반 디스플레이	사이즈 별도 문의
		<input type="checkbox"/> 투명 OLED 디스플레이 30inch, 55inch	30/55 선택
	필수	<input type="checkbox"/> 네트워크 연결 어댑터 외 - 15인치 노트북(동시대화 정보기기) 1대 - 지향성 콘텐서 마이크 2대, 오디오 인터페이스 2대 등 - 디스플레이 설치 등	1개 Set 기준
S/W	선택	<input type="checkbox"/> Konan Chatbot / Q&A 200 Set 기준	선택사항
구독서비스 (년간)	필수	<input type="checkbox"/> 다국어 통역 서비스 - 통역엔진 구독서비스 - 외국어 업그레이드 무상 패치 - IDC클라우드 GPU 서버 사용료	-

# 03

## 구축 사례

1. 활용분야
2. 구축사례
3. 실제 사용자 인터뷰



# 관광 및 연계 산업 분야

외국인 관광객이 이용하는 다양한 공공 및 민간 서비스 분야에서 '동시통역 AI'가 활약할 수 있습니다.

## 관공서

Government Office



민원실



주민센터



다문화기관

## 대중교통

Public transport



공항



터미널



철도

## 쇼핑/숙박

Shopping/Hotel



호텔/카지노



백화점



쇼핑몰

## 관광/엔터

Tourism/Entertain



주요 관광지



축제/행사



메가 스포츠

# '코난 챗봇 플러스' 구축사례

## 지하철 역사 내 동시통역 서비스



**이용대상 :** 대민서비스

**서비스 개요 :** 역무원이 외국인 관광객과 각자의 자국어로 편하게 동시대화가 가능한 AI 서비스

**도입효과 :**

- ① 단순 길묻기 외 돌발상황 대처법 또는 관광정보 문의 응대 등 더 다양한 서비스로 고도화 가능
- ② 고객 상담직원의 업무 만족도와 외국인 관광객의 서비스 만족도 모두 증가

## 호텔 카지노 동시통역 서비스



**이용대상 :** 카지노 이용 고객

**서비스 개요 :** 호텔직원이 카지노에 입장하는 외국인 고객과 각자의 자국어로 동시에 대화할 수 있는 AI 서비스

**도입효과 :**

- ① 카지노 시설 및 게임 안내, 칩 교환 등 외국 인 고객의 문의사항에 대해 즉각적으로 응대 가능
- ② 적은 인원의 카지노 직원만으로도 다양한 언어를 사용하는 외국인 고객을 편리하게 응대할 수 있으며, 외국인 고객 또한 더 빠르고 수월하게 서비스 이용 가능

## 백화점 및 면세점 동시통역 서비스

### L사 백화점

**이용대상 :** 백화점 이용 고객

**서비스 개요 :** 백화점 직원과 백화점을 이용하는 외국인 고객이 각자의 자국어로 동시대화를 할 수 있는 AI 서비스

**도입효과 :**

- ① 백화점 내 쇼핑 공간 및 식음료 매장 안내, 텍스리펀 방법과 같은 문의내용에 대화 하듯 응대 가능
- ② 상황에 따라 통역 전담 인력을 증가시키지 않아도, 외국인 고객을 편하게 응대 가능
- ③ 쇼핑의 편의성을 높여, 더 많은 외국인 고객 유치 가능

# '코난 챗봇 플러스' 실제 사용자 인터뷰



## 역무원

“영어가 아닌 자국어로만 소통할 수 있는 관광객들이 많아 소통에 어려움을 겪는 경우가 많은데요. 코난 챗봇 플러스 도입 후, 명동역에서 일본인 승객이 잃어버린 짐을 찾는 등 효과를 톡톡히 보고 있어요.”

## 외국인 관광객

“너무 신기해요. 우리 나라에는 이런 것이 없거든요. 한국어나 영어를 할 줄 몰라도 자국 언어를 사용할 수 있어 편할 것 같아요.”



Thank you 