

글로벌 ICT 주간동향리포트

정책/규제

프로젝트/투자

인기제품/기술

신기술/신제품

ICT 기업

스타트업 등에 업고 NLP 기술 시장 도약



대표적 NLP 모델로 사용되는 GPT-3·버트·로베르타

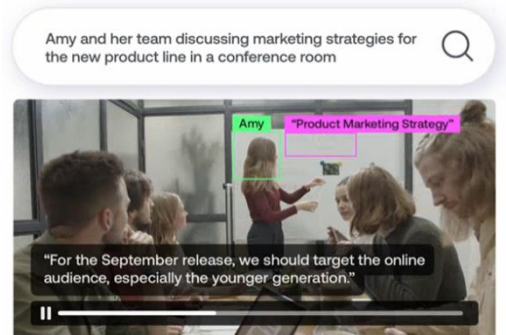
자연어처리(NLP)라고도 불리는 언어 인공지능(AI) 분야는 지난 몇 년 동안 전례 없는 발전을 거듭하면서 변곡점에 도달함. 전문가들은 차세대 언어 AI인 NLP 기술은 학술 연구 단계를 넘어 실제 다양한 분야에서 광범위하게 적용되면서 수십억 달러의 가치를 창출하며 향후 몇 년 동안 산업 전체를 변화시킬 것으로 전망하고 있음. 사회와 경제 전반에 걸쳐 언어의 근본적인 중요성을 감안할 때 NLP는 기술 혁명의 선봉에서 더 광범위한 영향력을 발휘할 것으로 보임. 오늘날 최첨단 NLP 모델을 구축하는 것은 매우 자원집약적이고 기술적으로 난이도가 높기 때문에 처음부터 자체적인 NLP 모델을 구축하는 기업은 거의 없음. 대부분이 구글(Google)의 버트(BERT), 페이스북(Facebook)의 로베르타(RoBERTa) 등과 같이 대기업이 구축한 모델을 오픈소스로 활용함. 오픈AI(OpenAI)도 최첨단 NLP 모델의 또 다른 중요한 기초 모델임. 오픈AI의 언어 모델 GPT-3은 현재 가장 많이 알려지고 널리 사용되는 기초 모델 중 하나임. GPT-3은 생성 모델로서 사용자의 프롬프트에 대한 응답으로 원본 텍스트를 생성함. 오픈AI는 API를 통해 GPT-3을 상업적으로 여러 애플리케이션에 적용할 수 있도록 오픈하고 있으며 단어 단위로 요금을 부과하고 있음

검색 분야에서 주목되는 NLP 스타트업 '트웰브랩스'

인간이 자연어를 사용해 기계와 상호작용하는 가장 기본적인 방법은 검색임. 검색은 인간이 디지털 정보에 접근하고 탐색하는 주요 수단으로 현재 인터넷 경험의 중심에는 항상 검색 기능이 자리하고 있음. 검색 산업은 오랫동안 구글에 의해 지배되어 왔으나 최근 그 아성에 도전하는 신생 기업이 늘고 있음. 그 중 차세대 비디오 검색 기능을 구축하는 흥미로운 스타트업 중 하나는 트웰브랩스(Twelve Labs)임. 트웰브랩스는 최첨단 NLP와 컴퓨터 비전을 융합해 비디오 내에서 정확한 의미 검색을 가능케 함. 이와 같은 '멀티모달 AI(Multimodal AI)', 즉 이미지, 오디오 같은 여러 정보 형태의 데이터를 한 번에 수집하고 합성하는 AI는 미래 NLP 시장에서 핵심적인 역할을 할 것으로 전망됨

트웰브랩스는 비디오를 색인화하고 풍부한 요약을 생성하여 간단한 API로 도구를 구축함으로써 선택한 그래프에 연결할 수 있음. 따라서 회의나 세미나를 녹음하면 시간이나 참석자뿐만 아니라 누가, 언제, 무엇에 대해 이야기했는지 등을 검색할 수 있음. 트웰브랩스는 베타 버전인 자사 제품을 시장에 출시하기 위해 인덱스벤처스(Index Ventures) 주도의 500만 달러(약 61억 원) 규모 시드 라운드로 자금을 조달함. 트웰브랩스는 베타 파트너에게 가장 유용하다고 입증된 기능을 구축한 후 곧 공개 서비스로 시장에 데뷔할 계획임

[트웰브랩스 비디오 검색 설명 영상 캡처]



(*) 출처 - Twelve Labs 홈페이지

구글번역 출신 연구원이 설립한 ‘릴트’

릴트(Lilt)는 기계 번역 작업을 수행하는 기업으로 주목할 만한 성장 단계에 있는 스타트업임. 이는 구글 번역의 NLP 연구원이 구글 번역과 같은 AI 솔루션만으로는 기업 및 정부 조직에서 요구하는 강력한 자동 언어 번역 서비스를 제공할 수 없다고 판단하고 설립한 기업임. 릴트는 마케팅에서 모바일 앱, 기술 문서에 이르기까지 전 세계 다양한 조직을 위해 작성된 콘텐츠를 번역하는 최첨단 AI와 ‘휴먼 인 더 루프(humans in the loop)’를 결합한 하이브리드 모델을 제공함. 릴트는 부분적으로 자동화된 접근 방식을 통해 인간 번역가를 사용하는 것보다는 저렴하고 동시에 AI만 사용하는 것보다는 더 정확한 번역을 제공할 수 있음

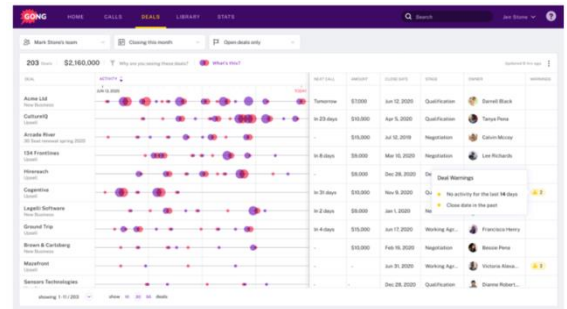
글로벌 비즈니스 평가기관인 비즈니스 인텔리전스 그룹(Business Intelligence Group)은 최근 릴트가 AI 산업에 활기를 불어넣고 실제 문제를 해결하기 위해 적용한 조직 및 사람들이 인정하는 ‘AI 엑셀런스 어워드(AI Excellence Awards)’ 프로그램의 수상자로 선정되었다고 발표함. 사용자가 다국어 서비스를 구축 및 제공할 수 있도록 선도적인 글로벌 플랫폼을 제공하는 릴트는 NLP 카테고리의 수상자로 선정됨. 릴트 플랫폼은 인간 번역가가 절반의 비용으로 2배 빠른 번역을 가능하게 하는 클라우드 번역 도구를 통해, AI로 번역가의 기술을 대체하는 것이 아니라 보강한다는 점에서 높이 평가됨. 40개 이상의 언어를 지원하는 릴트의 번역 엔진은 새로운 데이터와 언어를 지속적으로 학습하며 번역가에게 제안되는 번역에 대한 수락, 수정 또는 거부 등의 최종 선택권을 제공하여 번역 품질을 향상시킴

NLP 기반 세일즈 지원 플랫폼 ‘공’, 2억5,000만 달러 투자 유치

기업 세일즈 지원 플랫폼 공(Gong)은 지난해 시리즈 E 자금 조달 라운드에서 2억5,000만 달러(약 3,041억 원)를 모금하면서 회사 가치가 72억5,000만 달러(약 8조 8,196억 원)로 치솟음. 공의 솔루션은 세일즈 데이터의 패턴을 찾아내도록 설계되어 판매 증가, 이탈 감소 및 시장 점유율 증가에 도움이 되는 인사이트를 제공함. 전화, 비디오, 이메일 및 대면을 통한 고객 상호작용을 캡처하고 이를 고객 관계 관리 데이터와 통합해 잠재적으로 관련 있는 대화

주제 및 경쟁 정보에 대한 메시지를 제공함. 업무 담당자와 관리자는 공 솔루션을 이용하여 데이터 분석 파이프라인을 감사하고 부서별 대시보드를 지정하여 다른 팀의 생산성을 지원하는 예측에 대한 신뢰도를 높일 수 있음. 공은 모든 사무실 제품군, 화상통화 시스템, 클라우드 시스템 등을 통합할 수 있으며 확장 가능한 API를 제공함. 통화 시스템의 경우 자동으로 음성에서 텍스트로 변환되며 통화가 완료되면 머신러닝(ML)을 이용해 분석을 수행할 수 있음

[공의 세일즈 분석 대시보드 샘플]



(*) 출처 - Gong 홈페이지

캐나다 '에이다서포트', 챗봇 기술과 인프라 제공

오늘날의 기업들은 NLP를 기반으로 구축된 챗봇을 통해 실시간으로 고객과 소통하고 있음. 이러한 기업들이 챗봇을 만들고 운영할 수 있도록 기술과 인프라를 제공하는 캐나다 스타트업 에이다서포트(Ada Support)는 최근 2억 달러(약 2,433억 원)에 육박하는 투자를 유치함. 에이다서포트는 웹 채팅, SMS 및 소셜미디어를 포함한 텍스트 기반 채널 전반에 걸쳐 고객 지원 및 영업 부문에서 기업을 위한 자동화 상호작용 서비스를 제공함. 현재 에이다서포트가 보유한 고객사에는 줌(Zoom), 쇼피파이(Shopify), 버라이즌(Verizon), 페이스북(Facebook) 등이 있으며 연간 10억 건 이상의 고객 상호작용 서비스를 지원하고 있음

참고문헌

- Techcrunch(www.techcrunch.com), Twelve Labs makes searching inside videos simple and powerful..., 2022년 3월 16일
- Voicebot.ai(www.voicebot.ai), AI Rudder Raises \$50M for Enterprise Voice AI Fluent in Southeast Asian Languages, 2022년 3월 10일
- PR Newswire(www.prnewswire.com), Lilt Named Winner in 2022 Artificial Intelligence Excellence Awards, 2022년 3월 22일
- CTech(www.calcalistech.com), Israel's Gong expands to Europe due to high demand abroad, 2021년 6월 29일
- Betakit(www.betakit.com), HOW ADA PIGGYBACKED ZOOM AND SHOPIFY'S GROWTH DURING THE..., 2021년 5월 19일