

AI 를 이용한 연애 상담 & 시뮬레이

3 조 : 김지훈 신나라 임지원 차창섭

3. Sound AI

우리가 연인과 통화를 하다가 전화기 건너편의 연인이 웬지 오늘은 평소와 다를름을 느낄 때가 있습니다. 그럴 때 우리는 이렇게 묻곤 하죠. “목소리가 안 좋아, 무슨 일 있어?”

이처럼 목소리를 통해서도 감정이 드러나기에 Sound AI 내 Speech Analysis의 영역에는 ‘Emotion Recognition’이라는 하위 분야도 존재합니다. 화자의 발화를 통해서 화자가 현재 어떤 감정을 느끼고 있는지 AI가 인지할 수 있게끔 말이죠.

만약 Emotion Recognition 기술이 더 발달한다면 아래와 같은 상황도 상상해 볼 수 있습니다. 단순히 ‘상대방의 목소리가 좋다/안 좋다’라는 넓은 범위의 특성 대신, 이 사람의 목소리에서 행복이 몇 퍼센트 정도 묻어 나오는지에 따라 첫 인사말을 바꿔볼 수 있습니다. 반대로 화난 상태인지를 알 수 있다면 혹시라도 무슨 일이 있는지, 스트레스 받는 일이 있는지 등을 물어보며 좀 더 상대의 상황을 이해하는 말들을 먼저 꺼낼 수 있겠죠. 이런 식으로 소리에 대한 Emotion Recognition 기술의 정확도가 올라간다면, 우리는 좀 더 상대를 배려할 수 있는 사람을 해낼 수 있습니다.



물론 연애에 적용되기에는 아직 좀 더 개발이 필요하나 실제로 콜센터 등 유선으로 많은 업무가 처리되는 분야에서는 Speech-to-text 기술 등과 결합하여 사용되고 있습니다. 고객의 발화 내용을 텍스트로 치환하여 이중 부정적인 단어 사용 빈도와 강도를 파악해, 다르게 대응하는 매뉴얼은 실제로 고객 관점과 상담사 관점에서 긍정적인 영향을 주고 있습니다.

→ speech-to-text 이용해 통화내용을 text로 변환하여 그 내용에 대한 조언이나 상담을 해주는 AI (Emotion Recognition도 고려)

→ 주로 연애 쪽으로 중점을 맞출 계획. (연애 중 다툼이나 ...)

→ 추후에 여유가 된다면 “내일 여자친구와 영화관에서 데이트할거야”라는 말을 입력하면 그에 맞는 시뮬레이션을 구현해주는 기능도 추가할 생각.

데이트로 영화보러 가기로 했는데 둘이 원하는 장르가 달라서 조금 싸우게 되었어. 이런 걸로 싸우고 싶지 않고, 좋은 해결 방안을 찾아보자고 말하고 싶은데 어떻게 말하면 상대방의 기분을 더 상하지 않게 하고 화해할 수 있을까? 상대방은 감정적으로 공감받고 싶어하는 것 같은데 나는 이렇게 말하는 방법을 잘 몰라.

당신의 상황을 고려하여 상대방의 감정을 공감하며 해결책을 찾아보는 멘트를 제시해보겠습니다:



"너랑 나란히 있으면서 서로 좋아하는 영화 장르가 다르다는 건 조금 의외였지. 그런데 우리가 서로 다른 취향을 가지고 있다는 건 정말 흥미로운 일이야. 내가 생각해보니, 우리는 한 번쯤 서로의 취향을 존중하면서 새로운 경험을 해보는 것도 좋을 것 같아. 예를 들어, 나는 너의 좋아하는 장르의 영화를 함께 보고 싶어하는데, 너도 내가 좋아할 만한 영화를 골라준다면 어떨까? 그래서 서로 새로운 영화를 경험하면서 좋은 시간을 보낼 수 있을 거 같아. 네가 좋아하는 영화로 감동 받는 것도 나쁘지 않을 것 같아서 기대돼."

이런 식으로 서로의 관점을 존중하며 새로운 경험을 추구하겠다는 의지를 보이면서 상대방의 감정을 고려하는 어투로 대화를 이어나갈 수 있을 것입니다.

**차별점 : 현존하는 챗 gpt 와 같은 AI 는 너무
형식적인 조언 → 현실 친구 같은 조언을 해주는
AI 기능 구현하고자 함 + 통화 내용을
기반으로 함**

활용 기술 : speech-to-text, emotion recognition, 생성형 ai 등