

2023. 12. 4.(월) 석간용

이 보도자료는 2023년 12월 4일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 서울교통공사 영업지원처

스마트정보처

영업지원처장	서길호	6311-9580
고객만족팀장	이재명	6311-9550
스마트정보처장	김정만	6311-9340
정보계획팀장	박충훈	6311-9341
관련 홈페이지	http://www.seoulmetro.co.kr	

사진없음 사진있음 쪽수: 3쪽

“언어장벽 없는 지하철, 외국인 관광객 만족 기대” 외국어 동시 대화 시스템 명동역서 시범 개시

- 4일부터 명동역서 시범 운영 후 내년 홍대입구역 등 5개 역에 확대 시행 예정
- 13개 언어로 실시간 동시대화 및 경로검색 요금안내 등 신속 정확한 지하철 이용정보 제공
- “향후 모바일 기기와 연동으로 편의성과 활용성 높여 외국인 관광객 만족도 높일 것”

- 서울교통공사(사장 백호)가 외국인 관광객에게 편리한 지하철 이용환경을 제공하기 위해 AI 기술을 활용한 ‘외국어 동시 대화 시스템’을 구축하여 오는 12월 4일(월)부터 4호선 명동역에서 시범 운영을 시행한다고 밝혔다.
- 외국인 수송 순위 1순위인 4호선 명동역 고객안전실 입구에 시스템을 설치하여 4개월간 시범 운영 후, 24년 5개 역(서울역, 이태원역, 김포공항역, 광화문역, 홍대입구역)에 확대 시행할 예정이다.
- 외국어 동시 대화 시스템은 양면 현시가 가능한 투명 OLED 디스플레이를 통해 외국인과 역 직원이 디스플레이를 함께 바라보며 자국의

언어로 장벽 없이 원활한 동시 대화가 가능할 수 있게 했다. 한국어를 포함한 13개 언어를 지원하며, 이용자는 시스템 시작화면에서 사용 언어를 선택하여 서비스를 이용할 수 있다.

○ 13개 언어는 한국어, 영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 태국어, 말레이시아어, 인도네시아어, 스페인어, 프랑스어, 독일어, 아랍어, 러시아어다.

□ 시스템은 터치스크린과 유·무선 마이크를 활용하여 외국인의 이용 편의성과 역 직원의 현장 응대성을 높이며 이용자가 지하철 이용정보를 신속하고 정확하게 안내받을 수 있도록 했다. 또한, 화면을 통해 지하철 노선도 기반의 경로 검색 및 요금안내와 T-Locker(물품보관함)·T-Luggage(유인보관소) 현황 정보 등 부가 서비스도 제공한다.

□ 공사는 약 1개월간 외국인 대상 현장 테스트를 진행하여 높은 이용자 만족도를 확인하고, 보완 작업을 병행하며 서비스의 완성도를 높였다. 역명 등 고유명사 음성인식을 개선하고 역사 내 소음으로 인한 인식 및 번역 장애를 해결하기 위해 지향성 마이크와 노이즈 제거 기술을 적용하며 시스템의 신뢰도를 높였다.

□ 백호 서울교통공사 사장은 “국내 최초 지하철 ‘외국어 동시 대화 시스템’ 구축으로 한국을 방문하는 다양한 국적의 외국인이 쉽고 편리하게 지하철 이용정보를 안내받을 수 있을 것으로 기대한다.”라며 “공사는 더 나은 서비스를 제공하기 위해 AI 기술을 과감하고 적극적으로 활용하고 있다. 앞으로 휴대폰 등 모바일기기와 연동하여 서비스를 제공하는 등 편의성과 활용성을 더욱 높여 외국인 관광객의 만족도를 높이겠다.”라고 말했다.

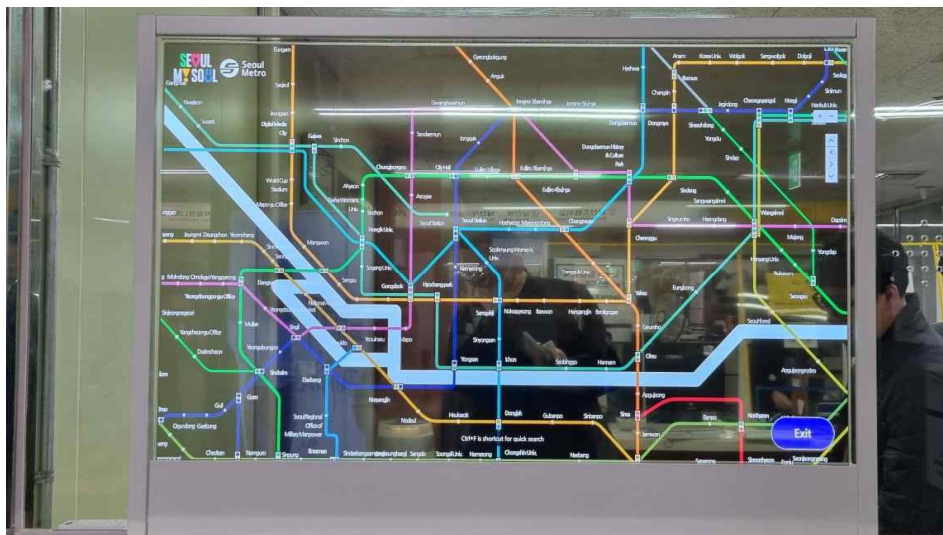
명동역 외국어 동시 대화 시스템 시범 운영 사진



▲ 동시 대화 화면



▲ 언어(13개 언어) 선택화면



▲ 대기화면(영문노선도)