

SKT, 고객과 함께 키우는
성장형 AI 서비스 A.(에이닷) 공개

**- 고객의 소중한 시간을 되돌려주는 ‘일상의 디지털 메이트’… Android 오픈 베타 서비스 선보여**

**- 무한한 상상과 영감으로 새로운 세상을 여는 새로운 브랜드 ‘A.(에이닷)’ 론칭**

**- 캐릭터와의 대화를 통해 다양한 정보 획득과 교감, 음악/영상 콘텐츠 등 이용 가능**

**- 고객이 자주 찾는 음악 서비스, 매월 90곡까지 ‘A.’에서 콘텐츠 이용료 부담없이 감상**

**- 서비스 이용 및 제언 등 참여 고객에게 혜택 제공하고 고객과 함께 ‘A.’을 진화 시켜 나갈 계획**

|  |
| --- |
| **엠바고: 온라인 기준 5/16 (월) 오전 10시부터 사용해 주시기 바랍니다.** |

**[2022. 5. 16]**

SK텔레콤(대표이사 사장 유영상, [www.sktelecom.com](http://www.sktelecom.com))이 고객과 함께 키워 나가는성장형 AI서비스인 ‘A. (에이닷)’의 안드로이드 오픈 베타 버전을 16일 원스토어와 구글플레이 스토어에 공개한다.

‘A.’은 ‘따뜻한 기술’로 고객의 불편을 바로잡고, 모바일 환경에서 고객에게 좀 더 도움이 되는 서비스를 제공하겠다는 SKT의 ‘AI 서비스 컴퍼니’를 향한 지향점을 담고 있다.

**■ 고객의 소중한 시간을 고객에게 되돌려주고, 친구처럼 대화하는 ‘일상의 디지털 메이트’ A.**

‘A.’은 고객의 한정된 시간이 더 소중한 일에 사용되어야 한다는 생각으로 설계

되었다. 고객이 스마트폰을 사용하며 마주하는 번거로운 행동을 대신 처리해주고, 좋아할 만한 것을 알아서 추천하고 재생해준다.

예를 들어, 향후 OTT 서비스에서 무엇을 볼지 고민될 때, 취향에 맞는 노래나 팟캐스트를 플레이리스트에 담고 싶을 때, 캘린더에 내 일정을 등록하고 수시로 확인이 필요할 때, 내 이동전화 요금제/부가서비스/멤버십 혜택을 확인하고 싶은 때 등다양한 일상의 일들을 ‘A.’이 쉽게 처리해 줄 수 있다.

그리고 ‘A.’은 고도의 자연어 처리 및 감정 분석 기술을 바탕으로, 나만의 캐릭터를 통해 고객과 소통하며 관계를 강화해 나가는 플랫폼을 지향한다.

‘A.’에 적용된 핵심 AI 기술은 거대언어모델(GPT-3) 기반으로 한 일상적인 대화와 고객이 요구하는 특정 작업의 처리를 자연스럽게 결합한 것이라 할 수 있다.

‘A.’에 적용된 거대언어모델(GPT-3)은 기존에 공개된 모델 GPT-2 대비 AI모델의 규모를 확장하여, 현존하는 대화 언어 모델 중 성능이 가장 뛰어나다. SKT는 거대언어모델의 한국어 특화 버전을 자체 개발해왔고, 이를 바탕으로 고객과 자유 주제로 한국어 대화가 가능한 B2C 서비스 ‘A.’을 출시할 수 있었다.

또한 이런 자유 대화 중에 고객이 원하는 일을 대신 해주는 목적 지향 대화로 자연스럽게 전환도 가능하다. SKT의 다양한 서비스를 묶어내어 일상 대화를 하다가 콘텐츠를 재생하거나 목적지 길 안내를 해주는 등의 서비스도 제공할 수 있다.

하지만 학습이 필요한 AI 언어 모델의 특성상 처음에는 사실이 아닌 답변이나 맥락을 벗어난 대화가 간혹 나올 수 있으며, 이는 고객과의 지속적인 대화와 데이터 축적을 통해 개선될 수 있다. 즉 ‘A.’은 고객과 함께하며 같이 성장해 나가는 서비스를 지향한다.

고객과의 친밀한 관계를 통해, 궁극적으로 인간과 기술, 나아가 인간과 인간을 연결해 주는 개인화 서비스로 진화하는 것, 고객의 일상을 함께하며 모바일 환경에서 고객 대신 다양한 일을 처리해 주는 ‘일상의 디지털 메이트’가 되는 것, 이것이 바로 ‘A.’이 추구하는 핵심가치이다.

**■ ‘시작’의 의미이자 ‘AI’의 이니셜, 그리고 ‘Art’를 의미하는 브랜드, ‘A.(에이닷)’**

‘A.(에이닷)’ 브랜드의 ‘A’는 AI 대표 브랜드로서 AI의 대표 이니셜 ‘A’를 의미함과 동시에, 고객들에게는 단순한 Technology(AI) 수준을 넘어 세상에 없던 놀라운 경험과 영감을 제공하는 ‘Art’ 수준의 서비스를 제공하겠다는 의지를 담았다.

한마디로 ‘A.’은, “무한한 상상과 영감으로 새로운 세상을 여는 첫번째(A) 브랜드”라 할 수 있다.

‘A.’ 브랜드의 가장 큰 특징 중 하나는 ‘작고 귀여운 캐릭터 형태의 살아있는 브랜드’라는 것으로, 귀엽고 친근한 ‘A.’의 커다란 눈은 ‘세상 모든 영감의 근원이자 상상력’을 상징하고, 이 눈이 확장되어 만들어진 ‘닷’은 이러한 상상과 영감이 고객의 생활 속에서 무한히 확장된다는 의미를 담고 있다.

이는 기존의 딱딱하고 차가운 타 AI 브랜드들과는 달리 고객들의 다양한 생활 속에서 함께 성장하는 브랜드가 되고자 함이다. 향후 고객 커뮤니케이션 역시 이러한 ‘A.’ 브랜드의 차별화된 전략을 바탕으로, 늘 친구처럼 고객들 곁에서 함께 놀며, 배우고, 성장하는 브랜드의 모습을 보여줄 예정이다.



 **[ A.(에이닷) 브랜드 ]**

**■ 캐릭터와의 대화로 다양한 정보 획득과 교감, 음악/영상 콘텐츠 등 무료 혜택 제공, 하반기 중 신규 기능 선보이며 서비스 고도화 예정**

‘A.’ 앱을 설치한 이용자들은 나만의 개성을 반영한 캐릭터를 만들고 꾸밀 수 있으며, AI 캐릭터와의 음성 대화(또는 문자)를 통해 자유롭게 대화하고 궁금한 정보를 물어볼 수 있다.

최초 설정 시 관심사, 음악/비디오 등의 취향 설정과 캐릭터 외형, 목소리, 이름 등을 설정하여 나를 잘 아는 세상에서 하나뿐인 캐릭터를 가진 AI 서비스를 만들 수 있다.

또한, FLO, wavve와의 연동을 통해 내 취향에 맞는 콘텐츠를 찾아 재생할 수 있으며, TMAP, 캘린더, 전화/문자까지 일상생활에 필요한 다양한 서비스들을 ‘A.’을 통해 이용할 수 있다.

서비스 이용 고객들은 T아이디 로그인을 통해 로그인하고 서비스 연동이 필요한 T월드, T멤버십, TMAP, FLO, wavve 등의 계정 연동 동의를 통해 ‘A.’ 앱 안에서 다양한 서비스를 편리하게 이용할 수 있다.

고객 이용이 많은 음악/동영상 서비스는 출시 초 한시적 프로모션으로 ‘FLO with A.’ 이용권이 제공돼 매월 90곡의 음악을 무료로 이용할 수 있으며, ‘wavve with A. Lite’ 이용권을 통해 방송, 영화, 해외 시리즈 등 선별된 콘텐츠들을 무료로 이용할 수 있다. (※ 기존 서비스 이용권 보유 시 기존 이용권이 우선시 됨)

특히 음악 서비스의 경우 FLO 음원 스트리밍 30회권을 월 3회 제공할 예정이어서 최대 90곡까지 자유롭게 감상할 수 있고, 이 외에도 31개 채널의 라디오 서비스도 함께 제공하여 내 취향과 상황에 꼭 맞는 음악 콘텐츠를 추천 받고, 대신 검색해 주는 등 오픈 초기 ‘A.’의 인기 서비스로 자리잡을 것으로 기대된다.

이 밖에도 모닝 알람, 일정 관리는 물론 전화 걸기, 문자 보내기, TMAP 길찾기 등도 ‘A.’을 통해 이용할 수 있으며, 날씨/뉴스/운세/백과사전/증권 등 생활에 관련된 정보들을 필요한 정보만 깔끔하게 요약된 화면으로 확인할 수 있다.

또한 사용자 참여형 ‘큐피드’ 서비스를 통해 AI가 대답하지 못하는 내용에 대해서도 다른 이용자가 대답해 준 내용을 기반으로 답변을 받을 수 있다. 예를 들어 “상도동 쪽에 단팥빵 맛집 알아?” 같은 질문에 대해 최적의 답변을 제공할 수 있는 이용자를 매칭하여 답변을 요청해준다.

’A.’은 우선 안드로이드 기반 스마트폰 고객들을 대상으로 오픈 베타 서비스를 시작한다. 안드로이드 단말을 사용하는 고객들은 통신사 상관없이 모두 이용할 수 있으며 앱 내 모든 서비스는 무료이다.

SKT는 출시 프로모션으로 자사 고객들에게 ‘A.’ 서비스를 이용하는 데 필요한 데이터를 무료로 제공한다. iOS용 ‘A.’은 현재 준비 중으로, 최대한 빠르게 고객들에게 선보일 계획이다.

이번에 공개하는 오픈 베타 서비스는 아직은 초기 버전의 서비스이다. ‘A.’ 서비스내 캐릭터가 고객과 교감하는 기간을 통해 성장하며 진화할 예정이다. 이를 위해 해당 오픈 베타 서비스 기간 동안 서비스를 자주 이용하고, 우수한 제언을 하는 참여자들에게 혜택을 제공하는 프로모션을 진행할 예정이며, 이러한 사용자 피드백을 다른 어떤 서비스보다도 빠르고 적극적으로 반영하여 개선해 나갈 것이다.

‘A.’은 하반기 중으로 좋아할 만한 컨텐츠를 알아서 재생해 주는 나만의 TV ‘My TV’를 비롯하여 게임 등 신규 기능을 추가할 예정이다. 이후에도 영어학습, 사진관리, 컨시어지/Expert 서비스 등 다양한 서비스를 추가할 예정이며, 3rd party 제휴를 통한 서비스 영역 확대 적용을 계획하고 있다.

유영상 SKT CEO는 “A.은 AI 시대를 맞아 사람을 향한 따뜻한 기술을 선보이고자 개발했으며, 앞으로 지속 성장해 나갈 서비스”라며, “이제 첫발을 내딛은 만큼 고객들의 많은 관심과 참여를 통해 더욱 가치 있는 서비스로 발전하길 기대한다”고 밝혔다.

|  |
| --- |
| **※ 사진설명**SK텔레콤은 성장형 AI 서비스인 안드로이드 버전의 ‘A.’ 서비스를 16일부터 원스토어와 구글플레이 스토어를 통해 공개하고 오픈 베타 서비스를 시작한다고 밝혔다. |

**▶ 관련문의:  SKT PR1담당 혁신PR팀 김재익(02-6100-6714)**

**<끝>**