

아이디어가 기업을 살린다! 위기에서 회생한 일본중소기업 성공사례

최근 일본에서는 위기를 딛고 성공적으로 회생한 중소기업들의 사례가 주목 받고 있습니다. 소개되는 중소기업들은 제품의 라이프사이클이 끝났다고 포기하는 것이 아니라, 새로운 부가가치를 붙여넣어 하나의 예술작품으로 '진화'하는 특징을 보이고 있습니다. 이 리포트에서는 침체하는 기업을 살리는데 주요했던 핵심키워드를 찾아 일본 중소기업이 진화하는 과정에 초점을 맞췄습니다.

Case. 6

슈아르



- ❖ 소재지: 東京都品川区上大崎4-5-37 山京目黒ビル309
- ❖ 설립: 2009년 11월 18일
- ❖ 종업원 수: 10명
- ❖ 분야·품목: 원격수화통역, 온라인 수화사전 개발

세상을 바꾸는 손짓, 슈아르(Case. 6)

< 기업소개 >

우리나라와 마찬가지로 일본에도 청각장애우를 위한 화상 수화통화 서비스가 운영되고 있습니다. 하지만 전적으로 자원봉사에 의존하고 있기 때문에 운영이나 이용에 불편함이 많은데요. 자원봉사자 입장에서선 불시에 전화가 오다보니 응대가 어렵고, 청각장애우 입장에서선 긴급상황이나 꼭 필요한 순간에는 연결이 안 되는 경우가 빈번했습니다. 그런데 2009년 일본의 한 청년이 이 문제를 해결하겠다고 나섰습니다. 그리고 창업 3년 만에 더 나은 서비스와 수익까지 창출하는 세계최초의 “수화비즈니스”를 탄생시켰는데요. 복지도 얼마든지 수익을 낼 수 있는 비즈니스로 진화할 수 있음을 입증해 보인 오늘의 주인공, ‘슈아르’를 만나보겠습니다.

[진화1] 필요할 때 쓸 수 있어야 진짜

‘슈아르(ShuR)’의 사장인 오오키 준토 씨가 처음 수화비즈니스에 관심을 갖게 된 건, 대학생 때였다고 합니다. 청각장애우들과 떠난 여행에서 기존 화상 수화통화 서비스의 문제에 직면했다는데요. 수화로는 철도 역무원에게 질문도 쉽게 할 수 없었고, 화상통화 서비스는 연결이 되지 않았던 거죠. ‘영리기업을 만들어 수익을 창출할 수 있다면, 연중무휴 시간과 장소에 상관없이 안정된 서비스를 제공할 수 있지 않을까?’ 생각한 오오키 사장은 2009년 ‘슈아르’를 설립하고 3년 뒤 원격 수화통역 서비스 ‘모바일 사인’을 개발합니다.

‘모바일 사인’은 인터넷의 비디오 채팅 기능을 사용한 수화 통역서비스인데요. 호텔이나 역의 접수창구에 설치된 태블릿 단말기로 사용이 가능합니다. 단말기를 켜면 인터넷을 통해 슈알 콜센터의 수화

통역자에게 연결되고, 청각장애우는 수화로 영상통화를 하면 되죠. 그럼 이 내용을 수화통역자가 음성으로 통역해 상대방에게 필요한 이야기를 전달하게 되는데요. 직원이 교대로 근무하며 항상 대기하기 때문에 긴급사태에도 곧바로 대응이 가능합니다.

기업에서는 모바일 사인을 통해 청각장애우 직원과도 편하게 회의를 할 수 있죠. 비용은 전적으로 설치하는 사업자가 부담하고(단말기 1대당, 월 3만엔), 청각장애우는 무료로 이용할 수 있습니다. 오오키 사장은 보다 완벽한 서비스를 위해, 서비스 오픈 1년 전, 일본 최초로 24시간 1주 연속 원격 수화통화 시범 테스트를 갖기도 했는데요. 현재 가와시청을 비롯한 행정시설은 물론 주요 기차역과 종합병원, 호텔, 기업 등에 약 200대 정도가 설치되어 활용되고 있습니다.

[진화2] 한계의 극복

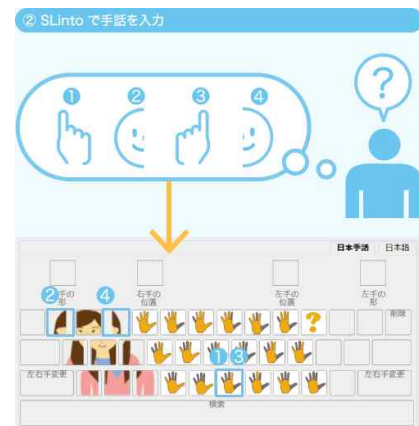
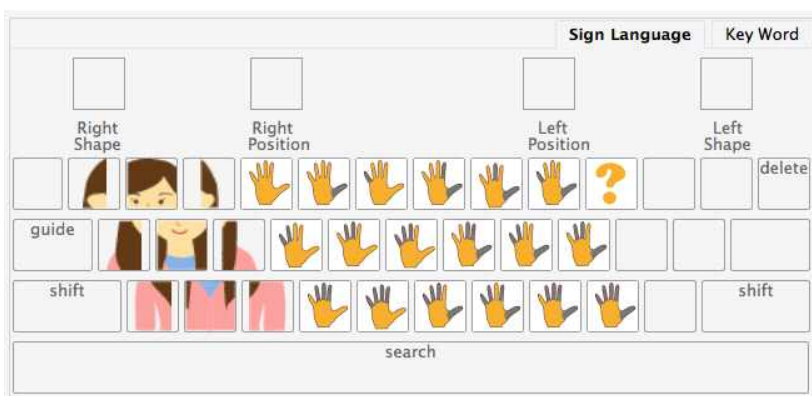
‘슈아르’의 도전은 여기서 끝이 아닙니다. 바로 수화사전 스린토(SLinto)를 개발한 것인데요. 나라마다 언어가 다르듯 수화도 마찬가지입니다. 전 세계에 사용되는 수화만도 126종에 이르죠. 기존의 수화사전은 음성으로 찾는 방식이라 청각장애자들에게는 무용지물이나 다름없었는데요. 슈아르는 이 문제를 ‘수화 키보드’로 해결했습니다.

수화키보드는 좌우 손가락 모양과 손의 위치를 입력하는 단순한 입력방식으로 만들어졌는데요. 손가락 모양과 손의 위치를 조합해서 입력하면 후보 단어가 여러 개 나오는데, 그 단어에 해당되는 수화 동작을 보고 찾는 단어를 고르면 됩니다. 가령 키보드에서 ‘오른손 5개 손가락’과 신체의 ‘복부’를 선택하면 ‘공복’, ‘대회’, ‘사랑한다’ 등 후보 단어가 나오는데요. 그 단어에 해당하는 각각의 동영상을 보고 찾으면 되는 구조이죠.

스린토 사전의 또 다른 특징은 수화 동영상 이용자가 자유롭게 업로드 할 수 있다는 점입니다. 사실 수화는 신조어에 대한 대응이 어려운데요. 지구 곳곳에서 끊임없이 만들어지는 상품명과 고유명사를 수화로 어떻게 표현하는지 알 수 없기 때문입니다.

슈아르는 스린토 사전에 ‘FIT’라는 기능을 추가해, 신조어에 대응하고 있습니다. 누군가가 등록한 수화 신조어가 좋다고 생각하면 FIT 버튼을 눌러 찬성하고, 평가가 높은 신조어는 상위에 제시되어 정식 수화로 인지되는 구조입니다. 각국의 이용자가 단어와 동영상을 등록하면 할수록 스린토는 전 세계적으로 활용되는 글로벌 수화 사전으로 성장하게 되는 것이죠.

< SLinto 수화키보드와 사용 방법 >



[진화3] 사회공헌과 수익을 동시에

오오키 사장은 이러한 기능을 활용한 수익 창출 방법도 구상하고 있습니다. 수화에 관심이 있는 기업이 창업 이념과 제품의 특징을 표현할 수 있는 수화를 공모하면, 전 세계 수화이용자들이 투고를 하고 그중에서 가장 많은 표를 얻는 수화가 그 기업의 CI와 제품명이 되는 방식인데요. 이용자가 늘어나고 데이터베이스가 쌓이면 배너 광고를 만들거나 수화사전 데이터베이스를 기업에 제공해서 수익을 창출할 수 있을 것으로 보고 있습니다.

오오키 사장은 무언가를 시작하는데 있어 ‘할 수 있는지 없는지’가 아니라 ‘하고 싶은지 아닌지’가 중요하다고 말합니다. 모두가 수화비즈니스 시장을 비관적으로 바라 볼 때도 그는 ‘하고 싶은 일’이었기에 포기하지 않고 지속할 수 있었다는데요. 슈아르의 도전에 ‘성공’이라는 수식어를 붙이기에는 아직 이를지도 모릅니다. 하지만 이 작은 회사가 확실하게 우리 사회를 변화시켜나가고 있는 것만큼은 분명한 사실인 듯합니다.

<참고자료>

1. PRESIDENT Online(2014.9.18) “東京オリンピックで花開く!? 世界初の手話ビジネスの必要性”
2. 주식회사 슈아르 홈페이지(<http://shur.jp/>)