

음성정보를 이용한 부가통신산업

- 국내외 현황과 향후 전망을 살펴본다 -

나대석/(주)한국사업자료센터 실장

근래들어 많은 사람들이 현대를 『텔레콤 시대』(TELEPHONE COMMUNICATION)라고 부르기를 주저하지 않는다. 전화에 의한 인간 상호간의 커뮤니케이션이 이 사회를 구성, 성립하는데 중요한 하나의 요소가 되었다는 뜻이다.

이러한 현상이 나타나게 된 요인을 찾아본다면 첫째로, 전화보급의 확대를 들 수 있고 둘째로는, 전화자체의 다양한 수용성을 들 수가 있다. 즉, 남녀노소 누구나 쉽게 이용할 수 있다는 간편성과 대중성이 있다는 말이다.

최근에는 국내에서도 전화 한 통화로 각종 다양한 정보를 이용할 수 있는 “음성정보 서비스” 즉, ARS(AUDIO RESPONSE SYSTEM)와 비밀번호 및 카드를 사용하여 둘만의 메시지 또는 GROUP통신이 가능토록 하는 전화사서함, 즉 VMS(Voice Mail System)이 작년 3월 민간사업자에게 유료 서비스를 할 수 있도록 개방되면서 부가통신 사업의 한 분야로써 소비자들로부터 각광을 받기 시작하고 있다.

차제에 우리보다 훨씬 앞서 음성정보 이용이 활성화되어 유용한 산업으로 자리잡

은 미국과 일본의 성장과정과 현황을 살펴보고 여기에다 우리의 현황을 비교, 평가함으로써 국내 음성정보 산업이 나아가야 할 방향을 점검해 보고자 한다.

美國과 日本의 부가통신산업의현황

일본에서 서비스되고 있는 음성정보 “DIAL Q”는 유료전화정보로 실제로 일본보다 10년이나 앞선 미국의 제도를 도입한 것이라고 할 수 있다.

양국의 음성정보 부가통신사업의 대략적인 현황을 살펴보면 <표 1>과 같다.

미국의 ARS산업은 1984년 이후 전화회선 제공자가 IP(Information Provider) 즉 정보 제공자가 되는 것은 법적으로 금지시켰고 회선제공자와 IP간의 정보사용료 배분에 대한 법적 보호아래 큰 성장을 이룩하였다.

단순한 오락정보 위주의 서비스, 사행심 조장, 포르노성에 가까운 각종 성인프로그램은 미국 청소년층에 커다란 악영향을 미쳤고 이는 즉각적으로 각 소비자단체로부터 비난의 표적이 되었다. 이러한 사회적 환경에 따라 소비자들이 선호하는 정보서



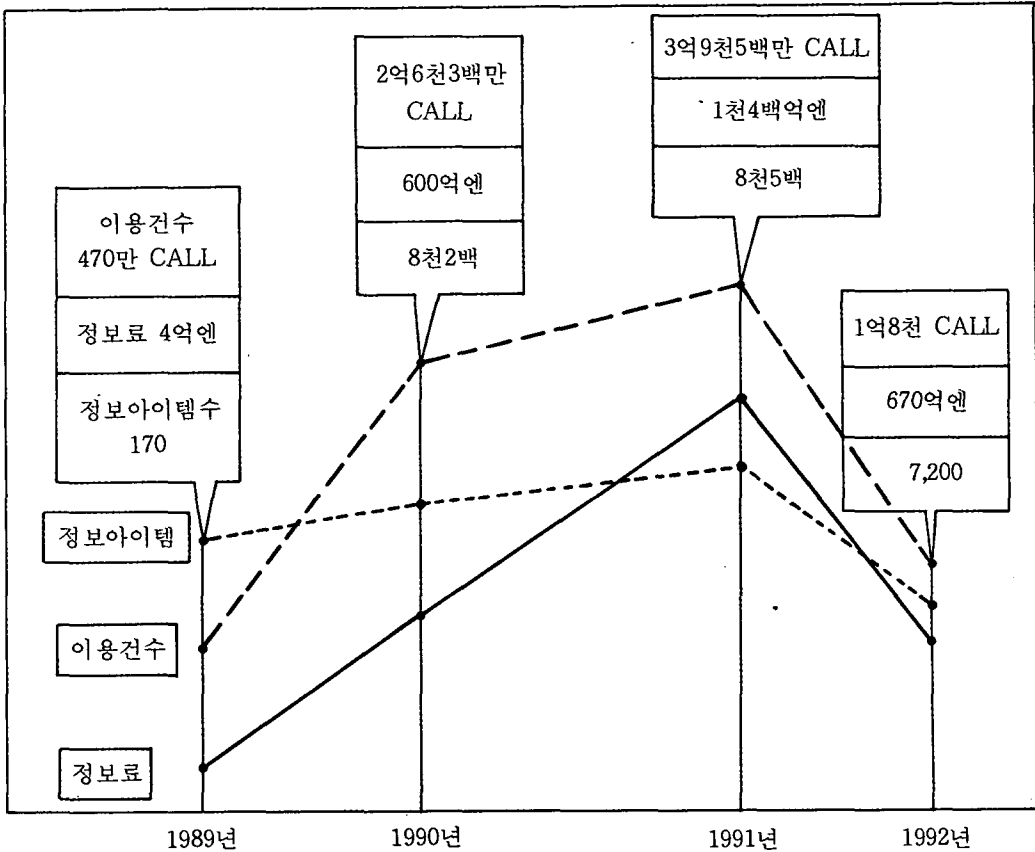
<표 1>

ARS산업의 현황

내용 국가	출 발 년 도	주 요 정 보	요금체계	비 고
일 본	1989년 7월 0990국의 번호체계	점성술 프로그램, 학습프로그램, 적성진단 TEST, 육아 상담, 각종 오락게임, 축전서비스, 성인프로그램, 뉴스 프로그램 등	3분당 10엔 에서 300엔 까지 다양	법적 모순을 안고 서도 급성장하는 과도기 단계
미 국	1980년도 NEW YORK에 서 점성술로 출 발, 900, 786, 9797국의 번호체계	일기예보, 다양한 남녀교제, 캠페인 프로그램, 성인 프로그램, 오락프로그램, 뉴스 교양프로그램 등	정보가치에 따라 4등급 으로 분류	연 매출의 급신장과 함께 10년이라는 과도기적 시행착오를 거뒀던 결과, 건전한 생활정보로 정착하는 성숙단계

<그림 1>

Dial Q²의 변화추이



비스로의 전환과 함께 IP들이 사회에 유익한 정보에 눈을 돌리기 시작함에 따라 미국의 음성정보서비스는 성숙기에 접어들게 되었다.

미국에 비해 비교적 짧은 역사를 가지고 있는 일본의 경우도 정보제공자(IP), 정보이용료 수익, 소비자들의 이용건수 등이 폭발적인 증가상태를 보임과 동시에 주이용자 계층인 청소년들에게 사회적으로 미치는 악영향과 고액의 정보이용료가 사회문제화 되고 있다.

청소년들이 부모의 허락없이 마음대로 사용한 ARS의 정보이용료를 전화계약자인

부모에게 왜 청구하는가 하는 요금청구 무효화 소송이 17건이나 발생하였고 오오사카(大板) 간이재판소에서는 “이용자가 누구이든지 계약자(부모)가 이용요금을 지불해야하는 의무를 가진다”라고 판결하여 밀린 정보이용료 65만엔을 부모가 지불토록 판결한 사례가 있고, 반대로 한 지방재판소에서는 “자녀가 무단으로 사용한 ARS 정보이용료와 통화료는 부모에게 책임이 없다”라고 판결이 나서 회선제공자인 NTT社가 패소한 사례도 생겨났다.

이러한 법적 문제를 안고서도 급성장을 추구하고 있는 일본의 “DIAL Q”의 4년간

의 변화를 살펴보면 <그림 1>과 같다.

VMS 즉 전화사서함은 일본, 미국, 영국 등의 각 사업자들이 네트워크를 상호 연결하여 저렴한 통신요금으로 고객들에게 서비스하고 있다.

일본의 VMS사업자인 『일본 보이즈메일 네트워크』사의 경우, 종합무역 상사나 대기업을 중심으로 세계각국에 있는 이들의

지사나 거래선으로부터 VMS를 이용하는 횟수가 급증하고 있다. 이는 국내 통신요금으로 국제통신을 할 수 있다는 VMS 최대 장점의 결과라고 할 수 있다.

국내 음성정보 부가통신 사업의 현황

연중무휴 24시간 소비자가 원하는 정보를 간단한 전화조작에 의해 일반가정에서

<표 2-1>

시장규모 (1992년 기준)

(단위 : 1,000회선/천원)

구분	월	4 월	5 월	6 월	7 월	8 월	9 월	10 월	계
총 회 선 사 용 수		239	751	1,596	2,388	2,313	3,800	4,254	15,341
증 가 율 (%)		-	214	113	50	-3	64	12	-
금 액		43,820	135,180	287,280	429,840	416,340	684,000	756,720	2,761,380

<표 2-2>

업계 현황 (1992년 6월기준)

구분 지역	업 체 수	비 율 (%)	금 액 (천 원)	비 율 (%)
서 울	9	12.2	1,295,766	46.9
부 산	12	16.2	495,609	17.9
광 주	10	13.5	210,721	7.6
대 구	27	36.5	443,649	16.1
대 전	16	21.6	315,635	11.4
계	74	100	2,761,380	100

* 93년 1월 : 104업체
 2월 : 442업체
 6월 : 1,630여개 업체(신청자수 포함)

<표 3>

정보제공 서비스 종류별 현황

구분 \ 정보	음악 (연예 예술)	경제 (증권 물가)	오락 (퀴즈 개그)	건강 (의료 치료)	교양 (강습 취미)	운세 (점술, 토 정비결)	구인 (구직 교제)	계
제공 서비스 수	108	7	114	38	51	53	15	383
구성비 (%)	28	2	30	10	13	10	4	100

* 오락, 음악 2종류가 60%의 높은 점유율을 보이고 있고, 업체별 평균 프로그램수는 3-5 종류의 서비스를 제공.

도 손쉽게 이용할 수 있다는 장점을 발판으로 정보제공자(IP)들이 자신들의 영리를 목적으로 유명연예인을 내세운 단순연예 프로그램, 수준이 낮은 퀴즈등 청소년의 호기심을 유발하는 오락상품에 치중하면서 사회문제로 대두되고 있는 국내 음성정보 서비스(일명 700번 서비스)는 1992년 3월 유료화되면서 폭발적인 급신장세를 보이고 있다. 국내 ARS산업의 대략적인 현황을 살펴보면 <표 2>와 같다.

국내의 ARS(음성정보서비스)는 도입기의 업종으로 아직까지 법적근거가 미약하고, 정보제공자들에 의한 영리목적의 정보 제공, 소비자들의 무분별한 정보이용 등 다양한 문제점들이 대두되고 있는 가운데서도 급신장세로 발전하고 있다.

전화사서함(VMS)은 공중통신망에다 컴퓨터를 연결, 송신자와 수신자 사이에서 자동응답, 착신통보, 그룹통화, 모닝콜 등 다양한 서비스를 제공하고 있다. 국내의 VMS 사업은 아직 걸음마 단계라고 할 수 있는데 서비스가 시작된지 1년여가 지난 지금단계로서도 큰 신장세를 보이고 있다.

현재 서비스를 실시하고 있는 국내 주요

업체를 살펴보면 <표 4>와 같다.

VMS업체들이 우선적으로 해결해야 할 과제는 전국 및 국제적인 네트워크를 구축하고 중앙처리 일변도에서 벗어나 분산처리 기능을 갖추는 것이라고 할 수 있으며, 아직도 소비자적 인지도가 낮다는 점을 고려하여 광고 및 영업활동에 총력을 기울여야 할 것이다.

이러한 제반요건들이 충족된다면 부가통신사업의 VAN시장이 개방되더라도 외국 업체에 대항해 국내시장을 점유할 수 있으



<표 4>

국내 주요 VMS 업체 현황

회 사 명	한국통신	리 스 밴	VM코리아	보 이 스 콤	제 3 통 신	우신하이텍	부경부가	
사업개시일	86.1	9.10	92. 4	92. 10	92. 11	91. 11	92. 11	
서비스 개 시	서울	86.1	91.11	92. 5	92. 12	93. 1	93. 1	93. 1
	전국	86.5	미 정	93. 4	93. 1	미 정	미 정	미 정
운 용 방 식	중앙처리	중앙처리	중앙처리	중앙+분산	중앙처리	중앙처리	중앙처리	
운 용 장 비	VMS-512	다 이 렉 스	VMS-64	MVS-128/1	다이렉스	VMS-128	VMS-64	
	VMS-126	-8000	센티그램	6다이렉스	-8000			
가입사추정	500	2000	1000	300	준비중	준비중	준비중	
상 품	전화 및 광 고 사서함	하비비 카 드	비밀전화 카드 및 메시지 카 드	보이스폰 음성명함 큐피스카드 보이스카드	미지정	폰메일	VMS 클럽 UN카드	
자 리 수	교 환	4	-	5	4	4	5	5
	비 밀	7	12	7	7	7	7	7
비 밀 변 경	불가능	불가능	불가능	가능	불가능	불가능	일부가능	
소 프 트 웨 어	V M S	메일박스용	전화사서함	개인비서용	전화사서함	전화사서함	전화사서함	
사 용 방 식	메뉴얼식	안내식	메뉴얼식	안내식	메뉴얼식	메뉴얼식	메뉴얼식	
요 금	가입비	7,000	9,900	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
	사용료	10,000	미 정	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
연 락 처	해당전화국	523-7979	400-3309	761-1988	525-7631	521-0010	566-531	

며 대중적인 이용확대가 가능할 것이라 본다.

우리의 생활에서 전화가 차지하는 비중이 점점 높아가고 있다.

이러한 시대적 흐름에 걸맞는 「텔레토피아」를 실현시켜 줄 수 있는 것이 부가통신

사업이라고 말할 수 있다. 음성정보 서비스와 전화사서함이 '시한부 사업이다'라는 일부의 의견도 있지만 꾸준한 장비 및 시스템개선과 아이템 개발에 주력한다면 국내시장에서 사업발전성은 무한하다고 할 수 있다. [10]