LANGUAGE | TECH | BUSINESS

MultiLingual

포커스: 문화 탐색

기계와 친해지기
눈앞으로 다가온 미래

작성: Jaime Punishill 및 Will Rowlands-Rees

JAIME PUNISHILL
최고 마케팅 책임자 Jaime Punishill은 라이온브리지의 글로벌 마케팅과 기획 개발 업무를 이끌고 있습니다. Jaime는 스탠포드 대학교에서 역사 및 정치학 학사 학위를 받았습니다.

WILL ROWLANDS-REES
리서치 비즈니스 업계에서 15년 이상의 경력을 쌓은 Will은 2021년 초 라이온브리지에 최고 제품 책임자로 영입되어 제품 및 서비스 개발을 이끌고 있습니다.

산업 아이콘이자 TAUS 창립자인 Jaap van der Meer는 MultiLingual 매거진 7월/8월호에 '2020년대의 번역 경제학(Translation Economics of the 2020s)'이라는 흥미롭고 통찰력 있는 기사를 게재했습니다. Jaap는 PC의 시대가 시작될 무렵부터 활동한 업계 전문가로서 그의 과거, 현재, 미래에 대한 견해에는 번역 산업의 흐름과 성쇠에 대한 깊은 통찰이 담겨 있습니다.

Jaap의 기사가 발표된 이후 거센 토론과 때로는 격렬한 논쟁이 이어졌으며, 지금 여기서는 다루지 않겠지만 장차 이 논쟁은 더욱 뜨거워질 것이 분명합니다. 이 매거진의 다른 기사에서도 그러한 조짐을 찾아볼 수 있습니다. 사실 우리가 주장하려는 것은 로컬라이제이션 업계의 미래를 예측하는 것이 불가능하진 않지만 상당히 어렵다는 것입니다. 하물며, 언제 누가 대가를 치러야 할지는 더욱 예측하기 어렵습니다. 다시 말해, 로컬라이제이션 업계는 여전히 대변혁을 겪는 중이라는 것은 의심의 여지가 없습니다. 또한 이 변화는 과거의 수많은 기술 주도적 변화와 마찬가지로, 기업과 글로벌 고객 간의 연결 고리 구축은 물론 작업 절차, 이해관계자를 위한 가치 제안, 가격 책정 그리고 업계의 가장 뜨거운 논란이 되고 있는 품질에 큰 도전을 불러올 것입니다.

언어 비즈니스는 핵심 기술의 도입과 함께 비교적 짧은 기간 동안 극심한 지각 변동을 겪으며 단계적 발전을 이루어 왔습니다. 이제 인공지능(AI)의 획기적인 발전으로 우리 업계는 새로운 주요 변곡점에 도달했습니다. 많은 사람이 이러한 변화에 혼란스러워 하고 있지만 그것을 인식하고 이용하는 사람에게 이러한 변화는 엄청난 기회입니다. 이 글은 또다시 '인공지능에 관심을 가져야 하는 이유'를 다루는 그런 기사가 아닙니다. 지금 우리가 도달한 현실에서 이 논쟁은 이미 끝났습니다. AI가 도입된 로컬라이제이션의 미래는 그저 불가피한 것이 아니라 그러한 미래는 벌써 도래했습니다. 우리는 이미 새로운 시대에 들어선 것입니다.

AI가 언어 비즈니스를 어떻게 변화시킬지 상상해보기 위해서는 먼저 대부분의 기술이 어떤 주기를 겪는지 생각해 보는 것이 유익합니다. 이 주제에 대해서는 슘페터에서

크리스찬슨, 브룩스, 네임에 이르기까지 수백 권의 비즈니스 관련 도서에서도 잘 설명하고 있습니다. 여기서 일관되게 논의되는 주제 중 하나는 우리가 새로운 기술을 보는 방식입니다. 인간은 문제를 파악하고 골칫거리를 포착하는 데 무척이나 뛰어납니다. 하지만 여러 측면에서 우리는 이전과 완전히 다른 미래를 상상하는 데는 그리 능숙하지 않습니다. 기존 개념의 틀에 갇혀 새로운 가능성을 파악하는 능력이 제한되기 때문입니다. 헨리 포드의 경구만큼 이 사실을 잘 보여주는 예도 없을 것입니다. "사람들에게 무엇을 원하는지 물어봤다면 아마 더 빨리 달리는 말을 원한다고 답했을 것이다." 사람들은 더 빨리 가려면 더 빠른 속도가 필요하다는 것을 아주 잘 알고 있습니다. 하지만 당시엔 말이 주요 교통수단이었기 때문에 '더 빠른 말'을 떠올리는 데 그칩니다.

이러한 관점은 Jaap의 글이 촉발한 논쟁을 비롯해 AI가 우리 업계를 어떻게 변화시키는지 이해하는 데 중요한 시사점을 던지며, 핵심 주체인 번역 업계가 이러한 신기술에 대한 조직적, 전략적 대응에 더욱 집중할 수 있도록 합니다.

토론과 논쟁, 그리고 격렬한 의견 충돌을 유발하는 주요 논점은 다음과 같습니다.

1. AI는 인간과 동등한 수준으로 콘텐츠를 작성하고 번역할 수 있는가?
2. 번역 단가는 계속 하락할 것인가? 번역사는 어떻게 돈을 벌 수 있을까? 번역사가 작업 대가로 받아야 할 정당한 비용은 얼마인가?
3. 통역사와 번역사는 사라지게 될 것인가?

이러한 질문은 모두 위기의식만 갖게 하고 우려만 높일 뿐 큰 그림은 놓치고 있는 '더 빠른 말'의 논리에 불과합니다. 우리는 대신 다음과 같은 질문에 대해 논의해야 합니다.

1. 언어와 문화를 연결짓는 수요는 충족되고 있는가? 이러한 수요는 계속 늘어날 것인가?
2. 첫 번째 질문에 어떻게 답하느냐에 따라, 그렇다면 업계는 어떻게 적응할 것인지, 즉 증가하는 수요를 어떻게 충족할 것인가? 혹은 수요가 줄어든다면 업계는 어떻게 살아남을 것인가?
3. 디지털 혁신의 순간은 어떻게 달성할 수 있는가? 세상이 준비되어야 한다면 언어 비즈니스에서는 무엇을 측정하고 확인하고 운영해야 하는가?

수요를 충족하기 어렵다면 기업은 어떻게 규모를 확장할 수 있을까요? 고객 여정의 모든 단계를 로컬라이즈하려면 무엇이 필요할까요? 전 세계 대부분의 콘텐츠가 영어로만 제작되어 점점 늘어나는 비영어권 인터넷 사용자의 수요를 흡수하지 못하는 가운데, 이러한 역학 구조를 반전시키려면 어떤 조치가 필요할까요? 어떻게 '차세대 10억 명의 고객'을 찾아올 수 있을까요? 리소스가 부족한 언어, 개발도상국, 그리고 각각의 국가에서 사용되는 비공식, 비주류 언어를 비용 효율적으로 지원하려면 무엇이 필요할까요?

그 해답은 우리의 전제를 뒤엎고 혁신과 그 이상의 목표를 위해 새로운 기술을 새로운 방식으로 도입하고 최적화하는 것입니다. 그 출발선에서 우리는 먼저 우리의 사고를 가로막는 세 가지 벽을 파악해야 합니다.

품질이 최우선이다?

번역 업계에서는 품질을 가장 중요시합니다. 하지만 이것은 잘못된 생각이라고 주장하는 사람들도 있습니다. 번역만이 아니라 어느 업계든 모든 프로젝트는 시간과 비용, 품질 사이에서 균형을 맞춰야 합니다. 품질이 중요하다는 것은 의심할 바 없지만, 그것은 재정이 충분한 비즈니스의 기준이며 품질 그 자체 또한 상당히 주관적입니다. 글을 쓰는 단 하나의 '올바른 방법'은 없으며 번역은 더더욱 그렇습니다. ISO와 공장식 사고방식, 언어 순수주의는 언어에 대한 접근성을 저해하고 보다 포괄적인 비즈니스로 나아가는 것을 방해합니다.

Jaap가 설명한 것처럼 '세상이 준비되도록' 하려면 우리 업계는 품질만큼이나 비용, 속도, 규모 또한 중요하게 여겨야 합니다. 품질은 그 밖의 세 가지 기준의 중요성과 균형을 맞출 수 있도록 시장별로, 고객 사례별로, 문화별로, 위험요소별로 유연하게 정의되어야 합니다.

번역 업계만 그런 것은 아닙니다. 예전의 재단사들은 새로운 의복 제작 기술의 도래에 항의하며 옷의 품질이 떨어졌다고 한탄했습니다. 하지만 의복 업계가 재단사들이 정한 기준을 계속 유지하기로 결정했다면 오늘날 대부분의 사람들은 지금과 같은 옷을 입지 못했을 것입니다. 모든 의상이 여왕도 감동시킬 만큼 훌륭할 필요는 없습니다. 처음 몇 세대 iPhone을 사용해 본 사람이라면 처음에는 통화 성능이 그리 뛰어나지 않았다는 것을 기억할 것입니다. 네트워크 품질, 통신 기술, 안테나 설계로 인해 전화 수신 기능이 저하되고 통화가 끊기는 경우도 많았습니다. 하지만 통화 품질이 iPhone 등의 스마트폰이 우리 삶에 미친 격변의 방향을 바꾸지는 않았습니다. 오늘날까지, 그리고 아마도 앞으로도 계속 휴대 전화는 유선 전화만큼 깨끗한 통화 품질을 제공하지 못할 테지만, 이는 주요 지상 통신 기반시설이 갖춰지지 않은 많은 국가에서는 거의 문제가 되지 않습니다. 또한 휴대폰 기술의 즉시성과 상시성에 큰 가치를 두는 대부분의 사람도 통화 품질은 별로 중요하게 여기지 않습니다. 휴대 전화 기술이 가져온 새로운 가치는 유선 통화와 동일한 품질을 달성하는 것보다 더 중요하기 때문입니다. 통화 품질이 중요하지 않다는 것이 아닙니다. 가령 동영상에 사용하기 위해 통화를 녹음하거나 정부 간 전략적 문제를 논의하는 경우에는 완벽한 통화 품질이 요구됩니다. 일부 통화는 전용 통화선이나 암호화를 통한 보안이 필요할 수 있습니다. 그러나 통화의 편재성을 위해 통화 품질 수용 기준은 보다 유연해져야 했습니다. 물론, 가장 형편없는 전화조차 이러한 절충이 가능할 만큼 품질이 향상되었습니다. 기계 번역 또한 마찬가지로, TM이든 NMT든 관계없이 기본적인 품질이 개선됨에 따라 이제 적합성과 적절성이 중요시되기 시작하면서 규모, 속도, 비용에서 기하급수적인 개선이 기대되고 있습니다. 이에 대해서는 *MultiLingual* 1월호에 게재한 '로컬라이제이션의 미래(Future of Localization)'란 기사에서 보다 상세하게 논의한 바 있습니다. 수많은 콘텐츠가 여전히 번역사 개인의 기술, 경험, 통찰을 필요로 하는 한편, 전체 범주가 사람에 의한 번역에서 기계 단독 번역으로 이동하거나 또는 대부분의 작업을 기계가 수행하면서 처음으로 번역되고 로컬라이즈되는 콘텐츠도 크게 늘어날 전망입니다.

MT = AI

기계 번역(MT)을 둘러싼 논쟁은 대체로 사람에 의한 번역 결과와의 동등성을 중심으로 이루어집니다. 위의 콘텐츠 품질 논쟁은 일단 제쳐 두고, 번역 메모리나 그 밖의 언어적

자산의 역할, 심지어 허용되지 않은 MT 엔진 번역기 사용을 고려하면 '인간 대 기계'가 문제가 아닌 것을 알 수 있습니다. 과거에도 이것은 문제가 되지 않았습니다. 진정한 문제는 이러한 도구와 그 도구를 활용하는 사람 각각에게 얼마나 높은 신용과 가치를 부여해야 하는가입니다.

이 논쟁의 핵심은 기계가 퍼즐 조각을 생산하는 데만 효과적인지(퍼즐이 동일하든 아니든), 아니면 혼자서 전체 퍼즐을 맞출 수 있을 만큼 똑똑해 인간이 조각을 맞추고 마무리할 필요가 없는지입니다.

기계 대 인간 논쟁에서 빠지기 쉬운 함정 중 하나는 MT = AI인 반면, AI => MT란 개념입니다. 이미지, 동영상, 텍스트 분석이 혼합된 멀티모달 AI는 번역의 수준을 한 차원 새로운 수준으로 끌어올릴 것으로 예상됩니다. 기계 대 인간 번역에 대해 논의했듯이, MT의 T는 단순한 번역(Translation)의 T에서 트랜스크리에이션(Transcreation)의 T로 옮겨가고 있습니다. 기계에 의한 트랜스크리에이션이 사람과 같은 수준에 도달할 수 있을까요? 아닐 수도 있지만 상관없습니다. 확실한 것은, 기계가 단순히 번역만이 아니라 거의 모든 콘텐츠를 트랜스크리에이션할 수 있는 가능성이 열렸다는 것입니다. 기계에 의한 트랜스크리에이션이 사람의 손길을 거치지 않은 채 전달될 수 있을지 여부는 불분명합니다. 하지만 조금만 더 깊이 파고들어가 보면, 이미 기계 전사(Transcription)가 사용 중입니다. 발화를 텍스트로 변환하는 기술은 이미 MT와 결합되고 있으며, 한 단계 더 나아가 텍스트를 발화로 변환하는 기술의 등장으로 동영상과 멀티미디어 세계에 새로운 가능성이 열릴 전망입니다. 하나의 소스 패키지를 다른 형태로 변환하는 데 AI를 적용하는 도전은 이제 막 시작되었습니다.

실제 소스 변환 이외에도 AI는 이미 수많은 분야에 적용되고 있습니다. AI는 언어전문가의 작업과 기술을 식별하고 점수를 매길 수 있으므로, 경력을 토대로 가장 이상적인 언어전문가를 선별하는 데 사용될 수도 있습니다. 고객이 시간과 예산의 제약 내에서 가장 적절한 번역사를 찾고자 할 경우 AI는 그러한 번역사를 찾아서 자동으로 작업을 전달할 수 있습니다. 실제로 라이온브리지에서 AI는 콘텐츠 전환에 대해 원하는 비즈니스 성과를 달성할 수 있는 최적의 워크플로를 결정하는 데 도움을 주고 있습니다.

원문은 건드리지 말 것

번역 업계의 거의 모든 작업은 원문 콘텐츠 또는 소스 파일이 작성된 이후에야 시작됩니다. 우리가 매일 부딪히는 대부분의 문제는 형편없는 원문에서 비롯됩니다. 사실을 말하면, 우리 모두는 전적으로 형편없는 원문으로 인한 형편없는 번역 때문에 비난을 들어본 적 있습니다. 언어 서비스 제공업체는 물론 로컬라이제이션 부서조차도 원문의 품질에 문제를 제기할 수 있는 권한을 가진 경우가 드뭅니다. 훌륭한 요리사들이 질 나쁜 재료로도 맛있는 식사를 준비할 수 있는 것처럼, 훌륭한 번역사, 로컬라이제이션 엔지니어, 그리고 프로젝트 매니저는 실제로 원문에 포함되어 있는 결함을 고쳐 근사한 대상 콘텐츠를 만들어내곤 합니다. 우리는 형편없는 원문의 부담을 공동으로 지고 있습니다.

> "사실 우리는 모두 정말 형편없는 원문으로 인한 형편없는 번역 때문에 비난을 들어본 적 있습니다."

이는 단어당 단가, 처리 시간, 확인된 품질 문제를 둘러싸고 팽팽한 갈등을 야기하게 될 뿐만 아니라 모든 것을 로컬라이즈하는 데 중대한 제약이 됩니다. 가장 중요한 점은, 어떤 프로세스든 자동화 단계가 더 많이 추가될수록 그 프로세스에는 더 엄격한 완벽함이 요구된다는 것입니다. 다시 말해, 원문 콘텐츠를 고쳐쓰지 않는다면 모든 AI는 여태껏 겪어보지 못한 급격한 품질 저하로 치닫게 될 것입니다.

어쩌면 AI가 가장 유용하고 강력하게 활용되는 분야는 원문 최적화, 더 나아가 원문 생성일 수 있습니다. 이제 업계 역사상 최초로 대량의 원문을 검사하고 등급을 매기고 태그를 추가하고 분류하고 더 풍부하게 만들 수 있는 기회가 열렸습니다. 이는 우리가 변환에 더 적합한 프로세스를 선택할 수 있도록 돕고 사람인 번역사가 대상 콘텐츠의 품질을 높일 수 있도록 합니다. 또한 기계 학습과 지도에 필요한 메타데이터도 생성되며, 마침내 필연적으로 원문 작성자와 번역 업계의 관계를 변화시키게 됩니다.

원문에 대한 논의는 최적화에 초점을 맞추는 것에서 시작되어 원문 생성으로 마무리됩니다. GPT3와 같은 대규모 자연 언어 생성(NLG) 엔진은 놀라운 속도로 출력을 개선하고 있습니다. 콘텐츠를 모국어로 작성할 수 있다면 변환할 필요도 없습니다. 오늘날 마케터가 하는 일도 번역과 트랜스크리에이션, 모국어로 콘텐츠를 작성하는 것 중 가장 적합한 방법을 선택하는 것 아닌가요? 우리 업계는 언어 전문가와 협력해 최종 결과물을 원하는 품질로 조정할 수 있도록 NLG 엔진을 훈련시키고 조정하고 최적화하고 운영하기에 완벽한 위치에 있지 않나요?

번역 업계에 AI 시대는 이제 막 시작되었을 뿐입니다. 과거의 가치 창출을 두고 논쟁하는 것만으로는 충분하지 않습니다. 고객은 번역 자체에 돈을 지불하는 것이 아닙니다. 고객은 정보, 가치, 매출 증대에 돈을 지불합니다. 개선된 소비자 이해와 더 나은 사용자 환경에 돈을 지불합니다. 결국 우리의 목표는 '모든' 비즈니스, 정부, 조직, 사람들을 다른 모든 사람과 연결하고 소통시키며 판매 및 구매가 가능하도록 하는 것입니다. 이러한 목표를 염두에 둔다면 AI는 위협의 대상이 아니라, 오히려 우리 시대의 기술을 가능하게 하는 핵심이 될 수 있습니다.

이 글은 '로컬라이제이션의 미래' 시리즈의 첫 번째 기고입니다.

허가 재인쇄 • MultiLingual • Volume 34 Issue 6 • November/December 2021
© 2021 MultiLingual Media LLC, 319 North First Avenue, Suite 2, Sandpoint, Idaho 8364-1495 USA