



라이온브리지의 AI 콘텐츠 제작 솔루션을 시범 도입한 고급 리조트 체인

파일럿 프로젝트를 통해 숙박업계의 글로벌 콘텐츠 제작에서 AI의 효과 입증

고품질
콘텐츠

강화
효율성

절감
비용

고객사 관련 정보

호화 여행 및 숙박 부문의 유명 기업인 고객사는 전 세계 곳곳의 가장 아름다운 휴양지에 위치한 고급 리조트로 구성된 광범위한 포트폴리오를 자랑하고 있습니다. 고객사는 2만 명 이상의 숙박 접객 분야 전문가로 이루어진 능력 있는 임직원과 함께 2023년 한 해에만 150만 명이 넘는 손님을 리조트에 유치하는 등 관광 업계에서 입지를 더욱 단단히 다지고 있습니다.

관광 산업에서 성공의 열쇠는 콘텐츠

소비자의 취향이 끊임없이 변화하는 가운데 치열한 경쟁에서 살아남기 위해 숙박 및 관광 업계는 항상 변화해야 합니다. 이 분야의 비즈니스는 고객에게 주어지는 수많은 선택지 가운데서 매력적으로 돋보이기 위해 관광객들의 미묘한 니즈를 세심하게 충족함으로써 잊지 못할 추억을 남기고, 고도로 맞춤화된 콘텐츠를 다양한 언어로 제작해 이 비즈니스만의 차별화된 상품을 제공해야 합니다.

해결 과제

여행 및 관광 업계에서 프리미엄 업체로 자리를 굳힌 고객사는 안목 있는 전 세계 여행객에게 효과적으로 브랜드를 알리고자 했습니다.

고객사는 고급스러운 럭셔리 브랜드 이미지를 구축하고 전 세계 대상 고객층의 호응을 얻기 위해서는 기존 콘텐츠를 철저히 점검해야 할 필요성을 인식했습니다. 그러나 옴니채널을 위한 고품질 콘텐츠를 다양한 언어로 제작하기 위해서는 한정된 예산 내에서 빠른 속도로 콘텐츠를 처리해야 했으나, 내부 및 외부 카피라이터와 대행사를 활용하려면 상당한 비용이 들 뿐만 아니라 소요 시간도 늘어난다는 적잖은 문제가 있었습니다. 이러한 장애물을 극복하기 위해 고객사는 혁신적이고 비용 효율적인 콘텐츠 개발 방법을 모색했습니다. 그 결과 라이온브리지와 협력하여 AI를 활용한 콘텐츠 제작 솔루션을 개발하기로 결정했습니다.





"이번 파일럿을 진행하면서 [항후] 글로벌 규모로 콘텐츠를 생성하기 위해 AI를 도입할 때 어떤 이점이 있는지 확인할 수 있었습니다."

- 고급 리조트 마케팅 제품 관리자

솔루션

라이온브리지는 LLM을 도입하여 콘텐츠 제작의 효과를 높일 수 있는지 평가할 수 있도록 한 달간 파일럿 프로젝트를 진행했습니다. 고객사는 자사 리조트 중 한 곳의 웹사이트에서 식음료 쪽을 홍보하기 위한 콘텐츠 제작으로 프로젝트의 범위를 제한했습니다.

솔루션은 다음 요소로 구성되었습니다.

- » 정확하고 일관된 AI 결과물을 위한 프롬프트 엔지니어링 및 제작
- » 엔터프라이즈급 보안 체계를 갖춘 대규모 언어 모델(LLM)을 활용한 콘텐츠 작성
- » 분야별 전문가가 AI 결과물의 사후편집을 수행

라이온브리지의 AI 및 콘텐츠 제작 전문가는 고객과 여러 차례 회의를 거듭해 비즈니스 과제와 목표를 면밀히 파악하고 맞춤형 솔루션을 개발했습니다. 라이온브리지는 고객의 기존 콘텐츠를 활용하여 프롬프트와 입력값을 작성함으로써 플랫폼 성능을 최적화하고 회사의 가치, 브랜드 보이스, 어조, 용어, 대상 고객층의 프로필 등이 반영된 솔루션을 구축할 수 있었습니다. 이러한 조치 덕분에 콘텐츠 제작 중 사후편집자의 수정을 최소화하여 비용을 절감할 수 있었습니다.

무엇보다도 라이온브리지는 **TRUST** 프레임워크를 활용하여 AI 결과물에 대한 고객의 신뢰를 확보하고 라이온브리지의 책임감 있는 AI 사용을 장려했습니다. 이 프레임워크는 프로세스의 투명성(**T**ransparent) 확보, AI 개입을 통한 결과물의 신뢰성(**R**eliable) 달성, 신중한 AI 구현을 통한 결과물의 유용성(**U**seful) 증대, 회사 데이터의 지적 재산 보호를 위한 안전성(**S**afety) 조치, 확실한 투자수익(ROI) 확보를 위한 AI 개입의 적시성(**T**imeliness) 및 효율성 평가로 구성되어 있습니다.

결과

AI로 콘텐츠를 생성한 후 사람이 사후편집하는 작업 방식은 글로벌 콘텐츠 제작에 매우 효과적인 것으로 나타났습니다. 이 솔루션은 이전 방식보다 더 효과적이고 비용도 적게 들며 검색에 최적화된 고품질 콘텐츠를 적시에 일관되게 제공했습니다.

콘텐츠 제작 프로세스에 LLM 기술을 통합함으로써 다음과 같은 성과를 거두었습니다.

- ▶ 시간 및 비용 절약을 위한 제작 환경 개선
- ▶ 브랜드와 완벽하게 일치하도록 고도로 개인화된 매력적인 콘텐츠
- ▶ 옴니채널 결과물 전반에 걸쳐 콘텐츠 재사용 가능

이러한 결과는 콘텐츠 제작에 있어 AI가 필수불가결하다는 것을 보여줍니다. 라이온브리지는 지금도 계속해서 이 고객사와 협력하고 있으며, 이 회사는 현재 다음으로 어떤 웹사이트 영역을 공략할지 탐색하고 있습니다.

"우리는 AI 선도업체이자 콘텐츠 제작 전문가로서 당사의 솔루션을 통해 고객의 콘텐츠 제작 프로세스를 개선하고 비즈니스에 실질적인 가치를 가져다 줄 것으로 확신합니다. 고객이 결과에 만족할 때 우리는 가장 큰 보람을 느끼죠. 고객은 물론 글로벌 콘텐츠를 제작하고자 하는 모든 기업이 계속해서 당사의 기술을 통해 필요한 부분을 채워나갈 수 있어 매우 기쁘고 뿌듯합니다."

Olivier Onfray, 라이온브리지 수석 기업 영업 이사



자세히 알아보기:

LIONBRIDGE.COM