

AI(인공지능)가 요식업계를 변화시킬 수 있다

외식조리학부 외식조리전공 202211064 김기은

1. 서론

한국의 요식업계는 과거부터 현재까지 손님들의 편의성과 만족감을 중심으로 발전해왔다. 과거에는 배달앱이라는 어플리케이션이 존재하지 않았지만 현재 많은 배달앱들이 존재하고 있다. 이 앱은 소비자들이 자율적으로 어떤 점이 좋았는지, 어떤 점이 불만족스러웠는지를 리뷰로 적을 수 있도록 만들어져 손님이 만족했는지 바로 알 수 있다. 또한 최근에는 인건비를 들이지 않고 손님들의 편의성과 만족감을 줄 수 있는 AI(인공지능)를 이용한 식당들이 늘어나고 있다. 우리 주변에 있는 식당들을 보면 로봇이 커피를 타주는 무인카페, 인공지능을 이용하여 로봇이 홀 서빙을 해주는 식당 등 AI(인공지능)는 자연스럽게 요식업계에 도입되고 있다.

음식점을 운영하는 사람들은 인건비를 아낄 수 있고 사람의 수고를 덜 들일 수도 있다. 소비자들 또한 사람이 해주는 음식에 비하여 저렴하게 음식을 구매해 먹을 수 있고 음식을 빠르게 받을 수 있기에 대다수의 사람들에게는 희소식이다.

그러나 <인공지능 확산... '일자리' 위기인가? 기회인가?>라는 기사의 글에 따르면 “미국 싱크탱크인 브루킹스 연구소의 보고서는 인공지능에 따른 자동화로, 향후 미국 내 전체 일자리의 25%인 3천6백만 개가 없어질 것으로 내다봤다.¹⁾” 라고 말하고 있다. 이렇게 AI(인공지능)의 도입은 긍정적인 영향을 끼칠 뿐만 아니라 부정적인 영향도 생각해야 된다. 많은 논란과 찬반들이 있는 AI(인공지능)이 요식업계에 도입되면 어떤 영향을 끼칠지 알아보려 한다.

2. 본론

2.1 AI(인공지능)의 효율성

필자는 요식업계의 AI(인공지능)도입이 긍정적인 영향을 끼칠 것이라고 생각한다.

AI(인공지능)는 효율성을 목적으로 만들어졌기 때문에 인간보다 효율적으로 일을 처리할 수 있다. 우선 인공지능을 이용한 기계들은 한번 제작을 하면 더 이상의 인건비가 들지 않는다. 우리나라의 2020년 최저시급은 8,590원, 2021년은 8,720원, 2022년은 9,160원으로 최저시급이 매년 인상만 되는 것이 아니라 해마다 오르는 폭이 점점 더 커지고 있다. 이렇게 계속 오르게 된다면 음식점을 운영하는 사람들에게는 부담이 될 수 밖에 없다. 하지만 AI(인공지능)가 도입된다면 이런 부담을 덜어줄 수 있고 재정적인 부담없이 음식점 운영을 원활하게 할 수 있다.

사람에게는 노동법을 적용해야 하지만 AI(인공지능)는 노동법이 적용되지 않기 때문에 24시간동안 저비용 고효율로 사용될 수 있다는 점도 굉장한 이점이다. 근로기준법 제50조(근로시간)에 따르면 ‘1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다’, 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.’ 라고 명시되어 있다. 이 말은 사람들은 하루에 8시간밖에 일을 못하고 휴게시간도 따로 줘야 한다는 의미가 된다. 위의 글에서

1) 이주한 기자, <인공지능 확산... '일자리' 위기인가? 기회인가?>, KBS NEWS, 2019년 2월 18일 수정 2022년 5월 30일 접속

설명했듯이 최저임금은 매년 오르고 있다. 이렇게 된다면 결과적으로 사람은 AI(인공지능)에 비해서 더 많은 돈이 들고 효율성은 더 적은 고비용, 저효율의 형태를 띠게 된다.

AI(인공지능)는 사람과 비교하였을 때 사고가 날 위험이 적기 때문에 갑자기 일어날 수 있는 돌발상황과 피해를 최소화할 수 있다. 그리고 정해진 규칙대로 시스템의 오류가 있지 않은 이상 정확하게 일을 처리한다. 하지만 인간은 완벽하지 않기에 사고가 날 위험이 더 크다는 점에서 인공지능이 인간보다 효율적으로 일을 수행한다 볼 수 있다.

2.2 AI(인공지능)가 주는 편의성과 만족감

또한 AI(인공지능)는 사람들에게 편의성과 만족감을 제공한다. 인공지능의 알고리즘은 사람들의 성향을 분석하여 추천해줄 수 있다. <"일본에는 사람의 마음을 읽어 메뉴를 정해주는 AI 단말기가 있다고?"²⁾>의 기사 내용을 보면 "일본 서브웨이 시부야 사쿠라 가오카점에서 운영되고 있는 제안형 주문 단말기는 AI를 이용한 감정기술로 손님에게 메뉴를 제안해 주문을 받는 역할을 한다. 단말기에서는 고객의 흥미·관심이 있는 추천 메뉴를 제안하고 주문시의 만족도를 높이는 기능과 점포의接客 업무 효율화 등에 포커스를 맞췄다."라고 말한다. 이러한 사람들의 성향 분석을 통한 메뉴 추천은 편의성과 만족감을 제공할 뿐만 아니라 획기적이기 때문에 사람들의 이목을 끌고 메뉴를 고르는데 사용되는 시간을 아낄 수 있다는 장점이 있다.

AI(인공지능)는 대량생산을 할 수 있어 업장의 회전율이 높아진다. 사람은 육체적인 한계가 있기 때문에 많은 사람을 고용하지 않는 이상 대량생산을 하기는 어렵다. 하지만 인공지능은 과거부터 현재까지 육체적인 제약이 없어 수작업에 자주 사용되어왔고 매우 능하다. 이렇게 대량생산을 하게 되면 업장의 회전율이 높아져 사람들이 줄을 설 필요가 없어지고 평일 점심과 같은 때에 시간에 쫓기면서 먹지 않아도 된다.

마지막으로, AI(인공지능)는 음식을 현재보다 비교적 저렴한 가격에 먹게 해주기 때문에 소비자들에게 만족감을 준다. 지금부터 스마트팜에 대하여 소개하려 한다. 스마트팜의 사전적 의미는 "농·림·축·수산물의 생산, 가공, 유통 단계에서 정보 통신 기술(ICT)을 접목하여 지능화된 농업 시스템³⁾"이다. 스마트팜은 인간의 노동력을 최소화시켜 효율적으로 일을 수행할 목적으로 만든 시스템이기 때문에 여기서 키워진 식재료들은 값이 더 저렴하다. 이렇게 스마트팜을 이용하여 만든 음식은 일반적인 음식들에 비하여 저렴하게 먹을 수 있다.

반론, 재반론

이렇게 AI(인공지능)가 발전하여 인간보다 효율적으로 처리할 수 있게 된다면 인간들의 일자리가 없어질 수 있다. <<뉴스브릿지> 미래의 일자리 변화, 어떻게 대비할까⁴⁾>라는 제목의 뉴스에서는

2030년이 되면 전 세계 인구의 8억 명의 일자리가 없어질 것이다, 이런 보고가 있습니다.

근데 8억 명, 너무 숫자가 커서 느낌이 잘 안 오시죠? 우리나라의 경우는 'LG경제연구원'에서 인공지능에 의한 일자리 위험 진단을 한 적이 있습니다. 그래서 이 보고서에 의하면 우리나라 노동시장 일자리의 43%가 고위험군으로 나타나고 있고요. 중간 정도의 위험군인 직업이 39%로 나타나고 있습니다. 그러니까 전체 노동시장의 82%의 일자리가 사실은 굉장히 위험할 수 있다는 거죠.

2) 나호정 기자, <[나호정의 디지랜드] "일본에는 사람의 마음을 읽어 메뉴를 정해주는 AI 단말기가 있다고?">, AI타임스, 2022년 4월 12일 입력, 2022년 5월 30일 접속

3) 한국정보통신기술협회, 스마트팜, NAVER 지식백과, 2018년 10월 19일 수정, 2022년 5월 30일 접속

4) 문별님 작가, <<뉴스브릿지> 미래의 일자리 변화, 어떻게 대비할까>, EBS NEWS, 2022년 5월 23일 입력, 2022년 5월 31일 접속

인공지능이 미래에 인간의 일자리를 위협하게 할 수 있다고 설명하고 있다. AI(인공지능)는 수많은 알고리즘 시스템을 통하여 여러 상황에 대처할 수 있다. 그렇기 때문에 여러 상황에 대하여 대처해야 되는 일인 사무직, 판매직, 기계 조립과 같은 직업들은 고위험군에 속하여 있다. 따라서 인공지능은 미래에 사람에게 피해를 줄 수 있다는 뜻이다.

하지만 미래에는 AI(인공지능)를 개발하거나 관리하는 일자리가 더 생겨날 것이다. AI(인공지능)가 나중에 보급화가 되면서 사용하는 사람들이 많아지고 이에 따라 대중화가 되고 시장이 커질 것이다. 그러면 개발하거나 관리하는 일자리가 많아질 수 밖에 없을 것이다.

AI(인공지능)의 도입으로 인한 제품의 획일화로 업장마다의 차별성과 개성이 없어진다는 우려가 있다. 예를 들어 프랜차이즈 음식점 같은 경우 똑같은 레시피를 사용하기 때문에 균일한 맛을 보장한다. 하지만 일부 사람들은 이에 대하여 질린다는 부정적인 의견을 내놓기도 한다. 이런 면에서는 사람마다의 차별성과 개성까지는 AI(인공지능)가 대체할 수 없을 것이다. 만약 요식업계에 도입되더라도 인간의 손을 통한 음식을 찾는 사람들이 많이 있을 것이다.

그렇지만 제품이 획일화 된다고 해도 AI(인공지능)의 종류와 시스템의 다양화로 인하여 업장마다 차별성이 있을 것이다. AI(인공지능)는 점점 발전해 나가고 있기에 현재에 머무르지 않고 종류와 시스템이 더욱 다양해질 것이다. 업장마다 다른 종류를 사용하게 된다면 오히려 이것이 확실한 차별성을 줄 수 있고 음식점마다의 개성이 될 것이다.

3. 결론

AI(인공지능)는 한번 제작을 하면 더 이상의 인건비가 들지 않고 사람과 달리 노동법이 적용되지 않아 저비용, 고효율로 사용할 수 있다. 또 사람보다 사고가 날 위험이 적어 사고로 인한 돌발상황과 피해를 최소화할 수 있다. 이 말은 즉 AI(인공지능)는 사람보다 효율성 있게 일할 수 있다는 뜻이다.

인공지능의 알고리즘은 사람들의 감정, 생각 등 기분과 성향을 분석하여 원하는 메뉴를 추천해 줄 수 있다. 음식점에서 사용되는 AI는 보통 기계를 이용하여 사용되고 기계들은 과거부터 사람보다 수작업에 뛰어났다. 따라서 대량생산에도 뛰어나기에 업장의 회전율이 높아질 것이다. 스마트팜은 AI를 이용한 농업 시스템이고 이것을 이용한 식재료들의 값은 다른 식재료들보다 저렴하다. 따라서 음식을 더 저렴하게 먹을 수 있다. 이렇게 AI(인공지능)는 우리에게 편의성과 만족감을 준다.

AI(인공지능)의 도입은 사람들의 일자리를 위협하게 하고 제품의 획일화로 인하여 업장마다의 차별성과 개성이 없어질 수 있다. 그러나 인공지능을 이용한 일자리들이 더 생겨나고 점점 발전하면서 종류와 시스템이 다양해져 자연스럽게 해결될 것이다.

요식업계에 AI(인공지능)가 도입되는 것을 부정적으로 보는 사람들이 많다. 하지만 이것은 오히려 요식업계의 발전에 도움을 주고 저렴한 가격에 구입하여 음식을 먹을 수 있기 때문에 소비자에게도 도움을 준다. 인공지능은 사람들의 삶을 윤택하게 만들어주기에 부정적인 시선으로만 보는 것이 아닌 긍정적인 면을 보아야 한다.

참고문헌 및 출처

이주한 기자, <인공지능 확산... '일자리' 위기인가? 기회인가?>, KBS NEWS, 2019년 2월 18일 수정 2022년 5월 30일 접속
<https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4140533>

나호정 기자, <[나호정의 디지랜드] "일본에는 사람의 마음을 읽어 메뉴를 정해주는 AI 단말기가 있다고?">, AI타임스, 2022년 4월 12일 입력, 2022년 5월 30일 접속
<http://www.aitimes.com/news/articleView.html?idxno=143939>

한국정보통신기술협회, 스마트팜, NAVER 지식백과, 2018년 10월 19일 수정, 2022년 5월 30일 접속
<https://terms.naver.com/entry.naver?docId=2849538&cid=42346&categoryId=42346>

문별님 작가, <<뉴스브릿지> 미래의 일자리 변화, 어떻게 대비할까>, EBS NEWS, 2022년 5월 23일 입력, 2022년 5월 31일 접속
<https://news.ebs.co.kr/ebsnews/allView/60218046/N>