

카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기:

# 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

---

May 2022

kakao



## 코로나 백서 두 번째 이야기를 발간하며

---

2020년 9월, 카카오는 첫 번째 코로나 백서를 발행했습니다.

코로나19로 인해 급작스럽게 맞은 팬데믹(pandemic)에서 일상을 놓치지 않으려 노력했던 우리 삶을 카카오 이용자 데이터를 통해 첫 백서에 담았습니다. 코로나19 확산 전후를 기점으로 카카오의 서비스 데이터를 비교해 팬데믹이 일상에 미친 영향의 양상과 형태를 함께 공유하려던 것이 첫 번째 코로나 백서의 발행 취지였습니다. 뉴 노멀(new normal)이란 이름의 새로운 사회 변화를 수치로 보여주는 것은 우리 사회가 위기 상황과 변화에 대처할 수 있는 방법을 찾는 출발점이 될 수 있기 때문입니다.

2022년 5월, 마스크를 쓰지 않고도 외출할 수 있게 됐습니다.

완벽하게 이전의 모습으로 돌아가진 못했지만, 그리웠던 일상을 향한 발걸음을 하나씩 내딛고 있습니다. 코로나19로부터 빼앗긴 평범한 일상을 되찾는 과정은 우리 사회 모두의 노력이 만들어 낸 결과입니다. 팬데믹으로 인해 얼굴을 마주하는 연결이 어렵게 된 한계의 벽은 디지털을 활용하여 넘어섰습니다.

두 번째 코로나 백서를 통해 우리 사회가 코로나 극복을 위해 들인 다양한 노력의 양상을 카카오의 서비스와 활동을 통해 비춰보고자 하였습니다. 일상을 되찾기 위한 우리 모두의 발자취를 반추하며 새로운 미래를 기분 좋게 계획하시길 바랍니다.

카카오 CAC센터장(ESG총괄 부회장)

홍은택

# 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기:

## 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

Part 1	올바른 정보로 바이러스에 맞서다	
	- [카카오톡] 코로나19 현황을 한 눈에	6
	- [카카오톡] 뉴스봇으로 매일 받아보는 코로나 관련 정보	7
	- [카카오톡] '뜨면쥬', '모아쥬' 알림으로 보는 뉴스봇	8
	- [챗봇] 질병관리청 제공 정보를 보다 쉽고 간편하게	9
	- [챗봇] 국민비서 구뵈가 카카오톡 안으로	10
	- [챗봇] 스마트폰으로 해보는 코로나19 자가진단	11
	- [카카오맵] 내 주변 공적마스크 검색	12
	- [카카오맵] 내 주변 선별진료소 검색	13
	- [카카오맵] 내 주변 신속항원검사 기관 검색	14
	- [카카오맵] 내 주변 코로나19 전화상담 병의원 검색	15
	- [카카오맵] 긴급재난지원금 국민지원금 사용처 검색	16
	- [카카오맵] 코로나 정보를 더 많은 서비스와 함께 나누다	17

Part 2	이용자와 정부가 하나 된 디지털 방역	
	- [특채널 메시지] 광고 검색을 통한 잔여백신 예약 지원	19
	- [카카오TV] 비대면 개학의 시기를 함께 넘다	20
	- [카카오인증서] 백신 접종 예약시스템 구축	21
	- [카카오톡] 휴대전화 흔들어 QR체크인	22
	- 국민비서, 상생지원금 안내 지원	23
	- 카카오행정안전부: 정부와의 협력으로 더 나은 서비스 제공	24

Part 3	소상공인, 플랫폼을 통해 코로나를 이겨내다	
	- [카카오게임즈] PC방 사장님 힘내세요!	26
	- [카카오메이커스] 모든 농산물이 제 값을 하는 그날까지	27
	- [카카오커머스] 코로나로 막힌 판로, 온라인으로 개척하다	28
	- [카카오뱅크] 중저신용고객을 응원해요	30
	- [카카오페이] 소상공인의 어려움 함께 나눠요	31
	- [카카오] OECD와 함께 코로나19 극복방안을 찾다	32

Part 4	모두 함께 코로나를 이겨내기 위해	
	- [카카오같이가치] 다양한 코로나19 모금이 하나의 플랫폼에	34
	- [카카오같이가치] 이모티콘에 마음을 담아, 기프티콘	35
	- [카카오뱅크X같이가치] 소외계층에 전달된 따뜻한 도시락	36
	- [카카오뱅크X같이가치] 독거어르신 생필품 마스크 지원	37
	- [카카오뱅크] 소외계층에 대한 꾸준한 관심	38
	- [카카오커머스] 커머스와 사용자가 함께하는 기부행렬	39
	- [그라운드X] 블록체인으로 국경을 넘는 사랑실천	40

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기:

# 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

Part 5	팬데믹 속에도 일상은 계속된다	
	- [카카오모빌리티] 코로나 방역의 사각지대 - 대리 서비스	41
	- [카카오모빌리티] 코로나를 뚫고 달리는 기사님들을 위해	42
	- [카카오모빌리티] 자동결제 도입으로 드라이버-승객 간 접촉 최소화	43
Part 6	코로나가 심해도 당신 곁에는 언제나	
	- [카카오커머스] 이용자가 직접 보내는 응원의 메시지	46
	- [브런치] 비대면으로 보는 랜선 전시회	47
	- [카카오엔터테인먼트] 비대면 소통을 가능케 한 스타 팬미팅	48
	- [카카오엔터테인먼트] 랜선으로 접하는 한국 문화유산	49
	- [카카오(다음)웹툰] 코로나19 극복 전국민 응원 캠페인	50
	- [카카오같이가치] 워너비 배우의 목소리로 듣는 힐링사운드	51
	- [카카오같이가치] 명상을 통한 마음챙김	52
	- [카카오같이가치] 집에서 하는 봉사, '언택트 착한소풍 캠페인'	53
Part 7	카카오 크루의 안전을 위해	
	- [카카오] 카카오 크루의 안전한 업무환경 만들기	55
	- [카카오] 카카오 크루의 안전한 업무환경 만들기	56
	- [카카오코로나백서] 카카오의 데이터로 알아보는 사회 변화	57

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기를 읽기에 앞서

- 백서에 실린 데이터는 코로나19 유행이 시작된 2020년 2월부터 백서 편집 작업이 이뤄진 2022년 4월 까지의 데이터를 담고 있습니다. 각 서비스마다 데이터가 측정된 시기의 차이가 존재합니다.
- 카카오 공동체로는 카카오, 카카오페이, 카카오모빌리티, 카카오엔터테인먼트, 카카오뱅크, 카카오게임즈, GroundX가 백서 작성에 참여했습니다

## Part 1

---

# 올바른 정보로 바이러스에 맞서다

코로나 관련 정보 조회

# 22억9730만9797번

(서비스 시점부터 현재까지 PV 검색쿼리 설정 건수 기준)

바이러스의 힘은 생각보다 강력했습니다. 그러나 시민의 잠재력은 코로나19라는 바이러스를 거뜬히 이겨낼 수 있었습니다. 한 번도 경험해보지 못한 팬데믹 공포 속에서 시민들은 올바른 정보를 확인하기 위해 노력했습니다. 방역 의료 정보를 적극적으로 찾으며 침착함을 잃지 않았습니다. 그 어떤 재난도 정보의 힘으로 극복할 수 있다는 사실을 확인했습니다. 카카오 플랫폼 속에서 이뤄진 **22억 9730만 9797번**의 코로나 관련 정보 조회는 ‘정보 방역’을 몸소 실천한 시민들의 기록이기도 합니다.



## #코로나19 현황판

월 평균 이용자수

1295만46명

총 페이지 뷰

21억191만1086회

### # 카카오톡 - 코로나19 현황을 한 눈에

모바일 기기를 이용해 코로나19 관련 정보를 확인하는 이용자들이 증가하며 모바일을 통해 보다 손쉽고 폭넓은 정보를 제공하는 것은 코로나19 확산을 방지하고 이용자들의 안전을 지키는 데 필수적인 일이 되었습니다.

코로나19가 확산되기 시작한 2020년 3월, 카카오는 카카오톡 3탭에 코로나19 확진 현황 정보 제공을 위해 코로나19 현황 페이지를 처음 오픈하였습니다. 이후 확진자 추이, 백신 누적 접종 현황, 지역별 확진자 및 백신 접종 현황, 코로나19 주요 뉴스 등 코로나 확산과 관련된 정보뿐 아니라 백신별 정보, 분기별 백신 접종 계획, 코로나 백신 FAQ 등 백신 관련 이용자가 궁금해 할 정보를 현황 페이지를 통해 통합적으로 제공해 왔습니다.

2020년 3월6일 첫 서비스 이후 2022년 3월 31일까지, 월 평균 약 1300만명의 이용자가 방문했으며, 누적 페이지 뷰는 약 2,101,911,086건에 달합니다.



[그림] 카카오톡 #코로나19 현황 페이지 모습

# 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

## # 카카오톡 - 뉴스봇으로 매일 받아보는 코로나 관련 정보

코로나19가 확산하기 시작하며 관련 뉴스를 비롯하여 확진자 수 추이, 백신 현황 등 코로나19와 관련된 정보를 수집하는 일은 우리의 안전을 지키기 위해 필수적인 일과가 되었습니다.

카카오는 코로나19와 관련된 정보와 소식을 실시간으로 카카오톡으로 확인할 수 있도록 '뉴스봇' 서비스를 시작했습니다. 카카오톡 채널에서 '뉴스봇'을 추가하면 손쉽게 구독 가능한 이 서비스는 2020년 2월에 처음 코로나19 관심지역 정보 카드를 제공하면서 시작하였으며 3월에는 코로나19 현황 정보카드, 12월에는 재난문자 정보카드 등을 추가하며 보다 폭 넓은 정보를 제공하기 위해 노력해 왔습니다.

뉴스봇 코로나바이러스감염증-19 현황판 카드는 2021년 6월1일부터 2022년 4월13일까지 총 2,431,890명이 사용했으며, 누적 이용량은 8,437,487회를 기록했습니다.



[그림] 카카오톡 뉴스봇 서비스 화면

## 코로나바이러스감염증-19 현황판

총 이용자

243만1890명

총 이용 횟수

843만7487회

코로나바이러스감염증-19 뉴스 카드는 2022년 2월20일부터 2022년 4월 13일까지의 기간 동안 총 802,752명이 사용하여 누적 이용량은 1,594,952회를 기록하였습니다.

## 코로나바이러스감염증-19 뉴스

총 이용자

8만2752명

총 이용 횟수

159만4952회

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # '뜨면쥬', '모아쥬' 알림으로 보는 뉴스봇

뉴스봇을 사용하시는 분들은 시스템에 새로운 정보가 등록되면 알림을 통해 실시간으로 뉴스를 받아볼 수 있습니다. 이용자가 설정한 키워드가 포함된 뉴스가 업데이트 되는 즉시, 알림을 보내주는 '뜨면쥬' 알림 기능입니다. 이 기능을 통해 이용자가 코로나 관련 키워드를 설정한 경우는 총 8,397,996건이었습니다.

또한, 이용자가 설정한 키워드 뉴스를 하루 한 번 원하는 시간대에 모아서 받아보는 기능인 '모아쥬 알림'을 통해 코로나 관련 키워드를 받아본 경우는 총 4,528,737건이었습니다.

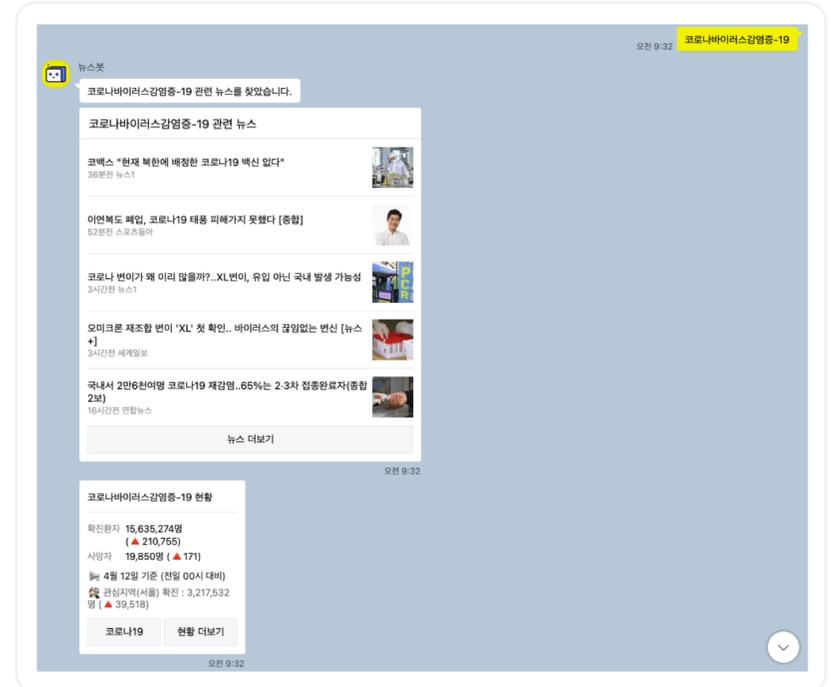
#### '뜨면쥬 알림' 설정

**839만7996건**

#### '모아쥬 알림' 설정

**452만8737회**

(코로나 관련 키워드 기준)



[그림] 카카오톡 뉴스봇 서비스 화면

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 챗봇: 질병관리청 제공 정보를 보다 쉽고 간편하게

코로나19와 관련한 정보를 지속적으로 제공하기 위한 방안으로 카카오톡 채널과 함께 챗봇도 사용되었습니다. 코로나19와 관련하여 가장 빠르고 신뢰할 수 있는 정보를 얻을 수 있는 질병관리청(당시 질병관리본부) 또한 카카오톡 채널을 통해 사용자에게 필요한 정보를 전달하고 있었습니다. 그러나 당시의 질병관리청 채널은 1:1 상담만 포함된 일반채널로 폭증하는 사용자와의 효율적 소통이 쉽지 않은 상황이었습니다.

카카오는 코로나19 확산으로 인한 국민 혼란을 줄이고 발생 현황, 예방 수칙, 대응 방법 등 정확하고 빠른 정보 전달을 위해 2020년 1월 30일 질병관리청 챗봇을 오픈하였습니다. 챗봇 사용자수는 약 660만명으로 우리 국민 8명 중 1명이 사용중이며 챗봇을 통한 메시지 수발신 수는 102,145,680건 이상으로 활발히 사용되고 있습니다.

## 질병관리청 챗봇

채널 친구 수

123만1677명

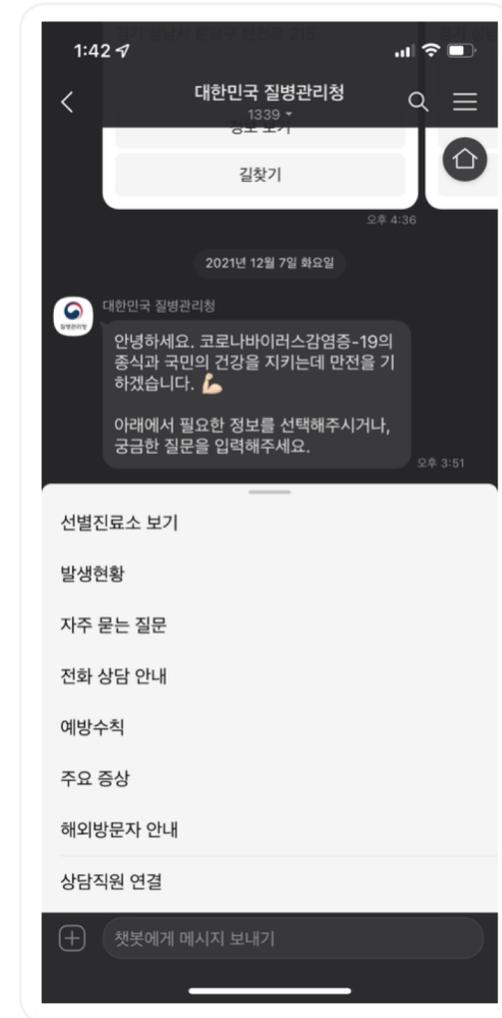
이용자

660만4202명

메시지 수발신

1억214만5680건

kakao



[그림] 카카오톡 질병관리청 챗봇 서비스 화면

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 챗봇: 국민비서 구뽀가 카카오톡 안으로

국민비서 구뽀 챗봇은 이용자들이 카카오톡을 통해 국민비서 서비스에 대한 접근성을 높여 사용자들로 하여금 다양한 대정부 알림서비스를 받을 수 있도록 구성되었으며 2021년 8월 30일에 서비스를 시작하였습니다.

국민비서 구뽀 챗봇을 통해 다양한 대정부서비스는 물론 백신 알리를 지원하여 전 국민이 원활하게 코로나19 백신을 예약하고 접종할 수 있도록 진행하는데 기여하였습니다. 또한 국민지원금 알림 서비스도 지원하여 이용자들이 간편하게 국민지원금을 신청하고 사용기간 등을 알리를 통해 알 수 있도록 하였습니다.

국민비서 구뽀 서비스는 단기간 동안 670만 명이 넘는 사용자가 채널에 가입하였으며 약 850만 명이 챗봇을 사용하여 정보를 이용하고 있습니다.

## 국민비서 구뽀 챗봇

채널 친구 수

**670만6502명**

이용자

**848만7090명**

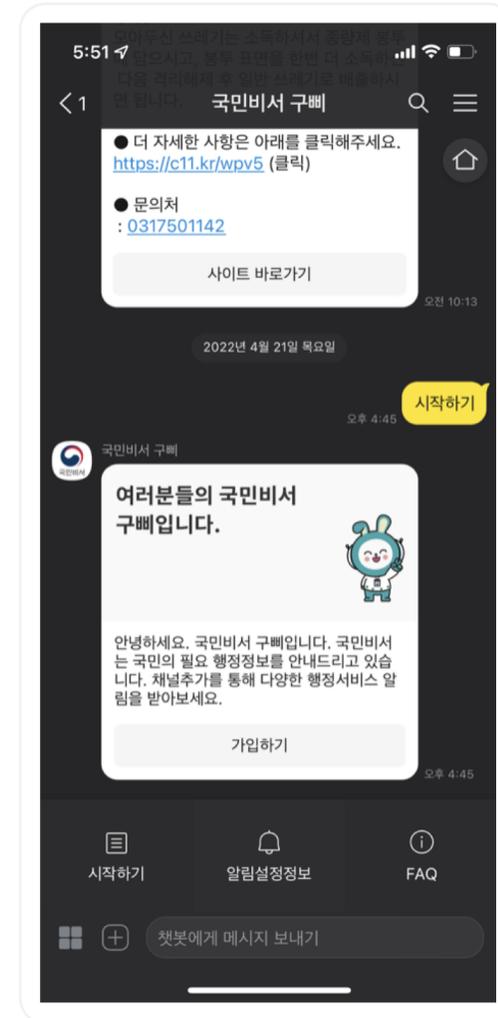
메시지 수발신

**145만9290건**

국민비서 가입&알림 설정

**347만3892명**

kakao



[그림] 카카오톡 국민비서 구뽀 서비스 화면

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 챗봇: 스마트폰을 통해 살펴보는 코로나19 자가진단

오미크론 변이 바이러스의 등장과 더불어 코로나19 확진자가 대규모로 확산되기 시작하였습니다. 카카오는 국민들이 코로나와 관련한 대응정보를 신속하게 확인할 수 있도록 서울대병원 의료진의 자문 및 검수를 거쳐 제공된 문진자료를 기반으로 감염여부 및 재택치료 중 자가진단이 가능하도록 구성된 챗봇을 2022년 2월 21일 오픈하였습니다. 챗봇을 통해 재택치료자들은 격리 기간, 격리 시 주의사항 등의 정보와 더불어 확진 시 나타나는 증상 별 치료 안내 권고 사항 등이 제공되며 자료 및 검사 가능 병원 정보도 제공됩니다.

확진자가 아닐 경우에는 필요한 행동지침 및 주의사항에 대한 정보가 제공됩니다. 코로나 19 자가진단 챗봇은 서비스 시작 후 채 두 달이 지나지 않아 채널 친구수 77,345명, 챗봇 사용자 수 약 142,398명을 기록하고 있습니다.

## 코로나19 자가진단 챗봇

채널 친구 수

7만7345명

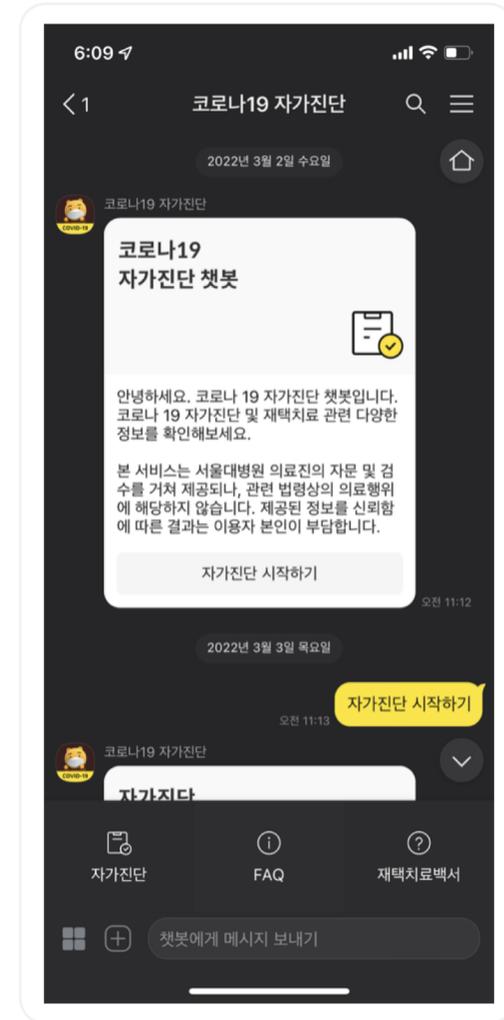
이용자

14만2398명

메시지 수발신

89만410건

kakao



[그림] 카카오톡 코로나19 자가진단 챗봇 서비스 화면

## 카카오맵 공적마스크 판매처 검색

총 이용자

**390만6865명**

총 이용 횟수

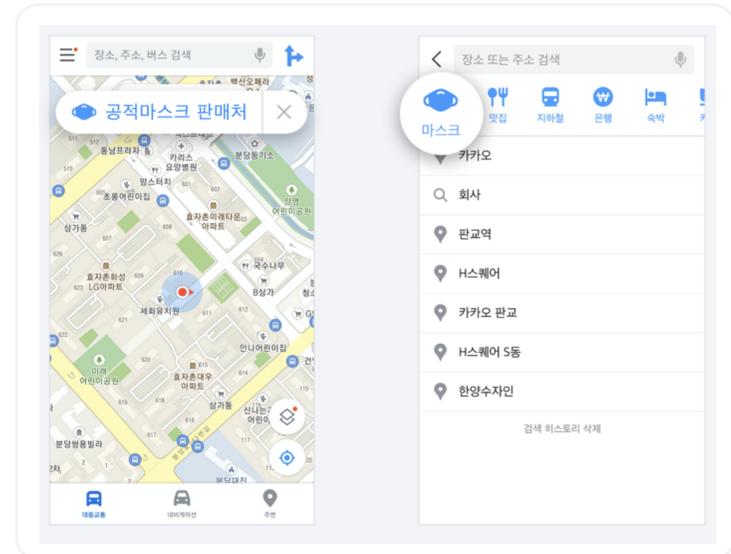
**4813만494회**

### # 카카오맵 - 내 주변 공적마스크 검색

팬데믹 상황은 모두에게 처음이었습니다. 믿지 못할 정보 속에서 우왕좌왕한 나날을 보낼 수밖에 없었습니다. 코로나19 초기, 마스크 수요가 폭증하면서 공적마스크 지급이 이뤄졌고, 곧바로 마스크 품귀현상이 발생했습니다. 마스크를 찾는 이들이 약국을 찾아 헛걸음을 하지 않도록 만들기 위해 정부는 3월9일 공적마스크 제도를 시행하기 시작하였으며, 6월1일에 마스크 5부제를 폐지한 후 7월11일부터는 자유 구매로 전환하였습니다.

공적마스크 제도가 시행된 3월10일, 카카오맵과 카카오내비는 한 분이라도 더 편하게 마스크를 구하실 수 있도록 공적마스크 판매점 위치 검색 및 마스크 재고 확인 서비스를 오픈하였습니다. 자유 구매로 전환되기 이전까지 카카오맵을 통한 공적마스크 검색은 총 3,906,865명의 이용자로부터 48,130,494회 검색 되었습니다.

마스크를 구하기 위해 서야 했던 긴 줄과 헛걸음의 시간을 카카오 플랫폼을 통해 조금이라도 단축해 드렸기를 진심으로 기원합니다.



[그림] 카카오내비의 공적마스크 알림 메시지(위)와 카카오맵의 공적마스크 검색 서비스(아래)

# 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

## # 카카오맵 - 내 주변 선별진료소 검색

국내에서 최초 확진자가 나온 2019년 1월 말에 처음 설치된 선별진료소는 지금까지도 코로나 방역을 위한 최전선에 위치해 운영되고 있습니다.

카카오맵은 선별진료소 도입 시점인 1월 29일에 처음 서비스를 시작하여 선별진료소의 위치, 주소, 전화번호, 찾아가는 길 등의 구체적 정보를 제공하고 있습니다. 카카오맵의 선별진료소 검색 서비스는 지금까지 2,933,261명이 사용하였으며 전체 검색 수는 10,310,337회에 이르고 있습니다. 카카오맵에서 제공하던 '신종 코로나바이러스감염증 선별진료소' 정보를 카카오내비로도 옮겨와 검색이 될 수 있도록 만들었습니다.

대한민국의 방역 최전선인 선별진료소에서 오늘도 맘 흘리시는 의료진 여러분께 카카오는 진심을 담아 감사의 인사를 전합니다.

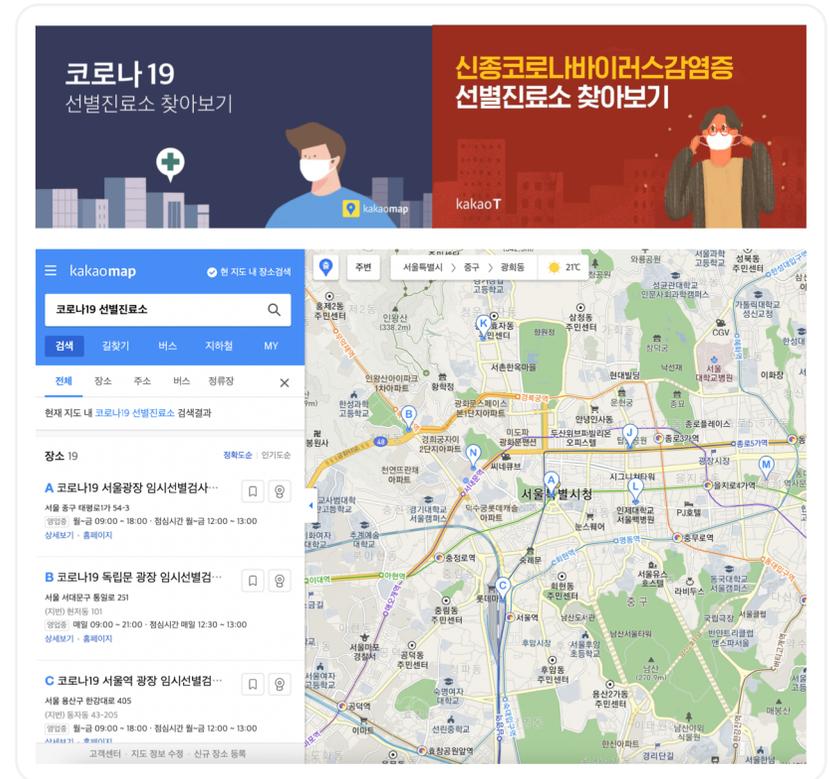
## 카카오맵 선별진료소 위치 검색

총 이용자

**293만3261명**

총 이용 횟수

**1031만337회**



[그림] 카카오맵, 카카오내비의 코로나19 선별진료소 찾아보기 배너(위)와 서비스 화면(아래)

# 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

## # 카카오맵 - 내 주변 신속항원검사 기관 검색

오미크론 변이 바이러스의 확산으로 인해 선별치료소를 중심으로 PCR검사로 확진자를 판별하던 기존의 방식으로는 폭증하는 검사자를 모두 수용하기 어려워졌습니다. 이에 정부는 기존의 검사체계를 바꾸어 전문가가 시행하는 신속항원검사도 확진자 분류체제로 인정하였습니다.

이에 카카오맵은 2022년 2월 9일부터 신속항원검사를 받을 수 있는 기관에 대한 검색서비스를 제공하였습니다. 검색창에서 '신속항원검사'를 입력하거나 검색창 하단의 버튼을 클릭하여 주변의 검진기관을 검색할 수 있으며 서비스 시작 이후 1,381,230명의 이용자가 총 4,248,314회에 걸쳐 해당 서비스를 이용하였습니다. 카카오맵은 앞으로도 이용자의 편의와 삶의 질을 높일 수 있는 기능을 고도화해 나갈 것입니다.

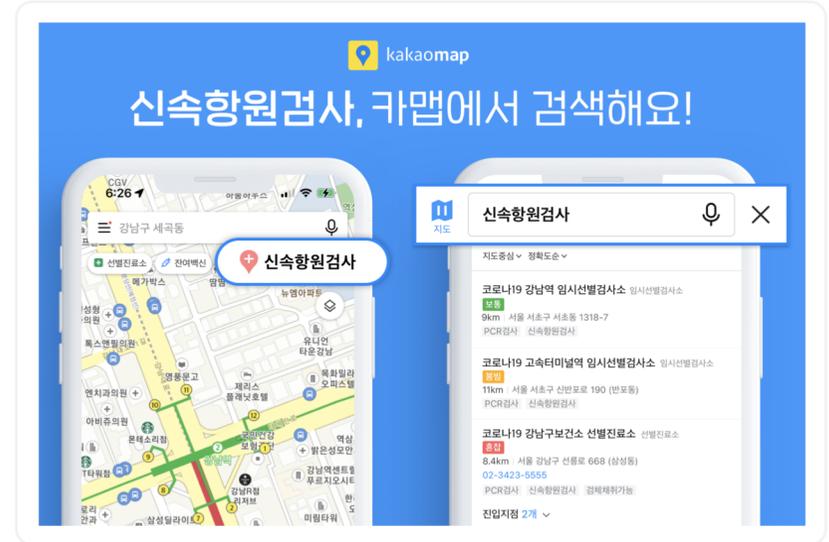
## 신속항원검사 기관 검색

총 이용자

**138만1230명**

총 이용 횟수

**424만8314회**



[그림] 카카오맵의 신속항원검사 기관 검색 결과 화면

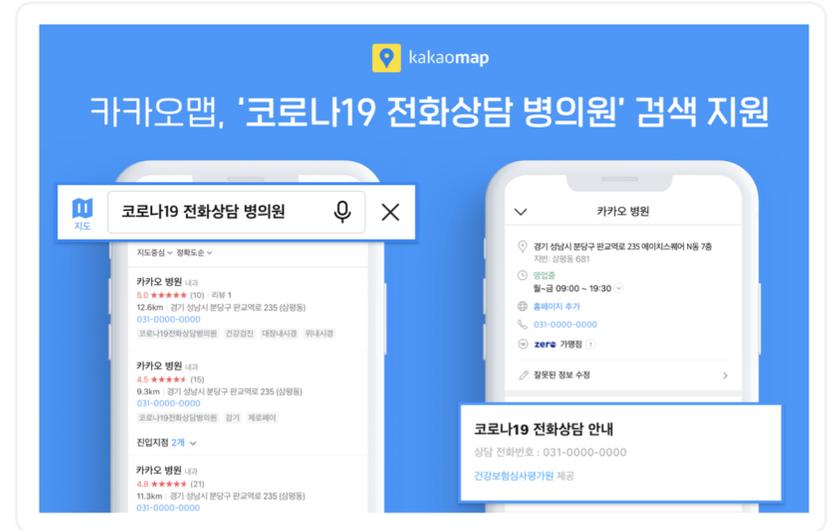
# 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

## # 카카오맵 - 내 주변 코로나19 전화상담 병의원 검색

코로나19는 끊임없이 변이 바이러스를 양산하며 장기화되어 가고 있습니다. 2022년, 오미크론 변이 바이러스가 빠르게 전파되며 한국에서도 감염자가 폭증하기 시작했습니다. 오미크론은 낮은 치명률을 보이는 반면 높은 전파율이 그 특징입니다. 이에 정부는 확진자의 재택치료를 기본으로 하고 주변 병원에서 전화상담 및 처방을 받을 수 있도록 비대면 진료체계로 전환했습니다.

이에 카카오맵도 2022년 2월24일부터 '코로나19 전화상담 병의원' 검색 서비스를 개시하고 검색창에서 관련 키워드를 검색하면 전화상담 및 처방이 가능한 전국 7,000여개의 병의원 정보를 찾을 수 있도록 지원하였습니다.

코로나19 전화상담 병의원 검색 서비스는 지금까지 398,375명의 사용자로부터 총 683,432회 검색되었습니다. 앞으로도 카카오맵은 이용자가 저희의 서비스를 활용해 코로나19를 극복할 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.



[그림] 카카오맵의 코로나19 전화상담 병의원 검색 결과 화면

## 코로나19 전화상담 병의원 검색

총 이용자

**39만8375명**

총 이용 횟수

**68만3432회**

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오맵 - 긴급재난지원금 국민지원금 사용처 검색

코로나19 장기화로 인해 경제적으로 타격을 받는 국민들을 지원하기 위해 행정안전부는 다양한 공공서비스 지원에 나섰습니다.

2020년 5월부터 시작된 긴급재난지원금 지급의 효율적인 사용을 위해 카카오는 카카오맵 서비스를 통해 지원금 사용처 검색을 지원했습니다. 이 서비스는 358,677명의 이용자가 사용했으며, 총 830,403회 검색되었습니다.

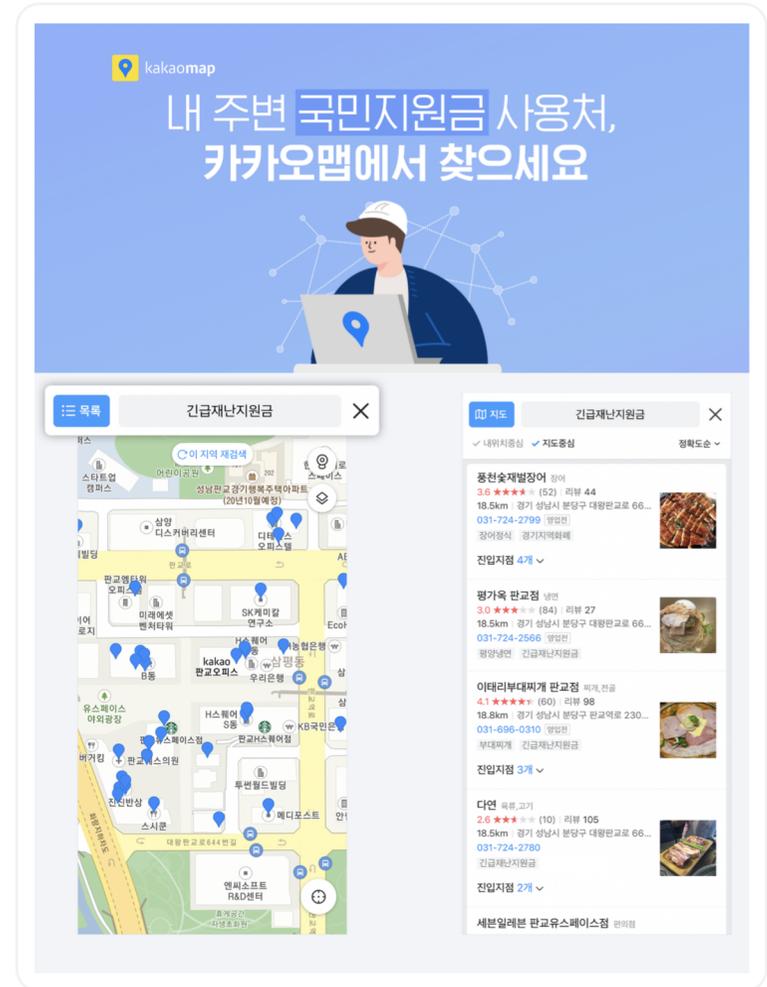
일정 수준 이하의 가구소득원들에게 경제적 지원을 제공하기 위한 ‘코로나 상생 국민지원금’ 제도는 2021년 9월부터 서비스가 이뤄졌습니다. 국민지원금 결제수단(신용 체크카드 및 지역사랑 상품권 등)으로 사용가능한 국민지원금 가맹점 정보를 카카오맵을 통해 제공했습니다. 이 서비스는 지금까지 1,581,510명이 사용하였으며 총 3,741,179회에 이르는 검색량을 기록했습니다. 카카오의 국민지원금 사용처 검색 서비스가 사용에 어려움을 겪는 분들에게, 그리고 코로나로 힘든 자영업자 분들에게 도움이 되길 진심으로 기원합니다.

### 긴급재난지원금 사용처 검색

**35만8677명, 83만403회 이용**

### 국민지원금 사용처 검색

**158만1510명, 374만1179회 이용**



[그림] 카카오맵의 국민지원금 사용처 안내 배너(위)와 긴급재난지원금 서비스 화면(아래)

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오맵: 코로나 정보를 더 많은 서비스와 함께 나누다

코로나19가 확산됨에 따라 확진자의 이동 정보, 진료소 정보 등의 예방과 방역을 위한 다양한 위치기반 정보를 지도를 통해 전해지고 있습니다. 카카오맵은 2020년 2월부터 다른 온라인 서비스가 코로나 대응 관련 정보를 제공할 경우 개인/외부업체/정부기관 모두에게 카카오맵 지도 API쿼터를 지원하여 이용자가 보다 다양하게 관련 정보를 보실 수 있도록 돕고 있습니다.

쿼터 상향은 '코로나알리미', '코로나맵' 등 총 13개의 코로나 관련 앱에 적용되었습니다. 2020년 확진자 동선 공개 기준 변경 및 마스크 보급이 원활해지며 일부 관련 지원은 실제 사용량을 고려하여 조정하였으며, 정부기관 서비스는 코로나로 부터 안정화 될 때까지 지원을 유지할 예정입니다.

### [카카오TV] 코로나로 멈춰버린 세상에서 우리가 할 수 있는 것

더 나은 세상을 만들기 위한 카카오의 약속과 책임. 코로나19로 인한 유례없는 변화의 중심에서 카카오는 우리가 해야 하는 일은 무엇일까라는 질문으로 출발하여 카카오만의 방식으로 의미 있는 변화를 만들기 위해 노력했습니다. 모두의 안전한 '내일'을 위해 오늘도 묵묵히 '내 일'을 하며 여전히 밤낮을 잊은 사람들의 이야기.

[영상 바로보기 QR]



## Part 2

---

# 이용자와 정부가 하나 된 디지털 방역

코로나 관련 공공서비스 연결

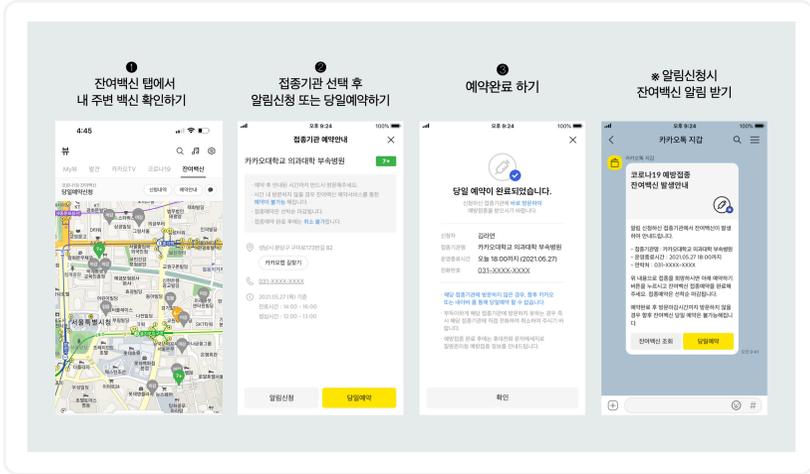
# 43억1837만6636번

(서비스 시점부터 현재까지 이용횟수 메시지 발송건수)

코로나19의 확산 속에서 안전한 일상을 지키기 위해 정부는 수많은 공공서비스를 운영했습니다. 학교는 비대면 수업으로 전환해야 했고, 전 국민을 대상으로 백신 접종에 나섰습니다. 방역과 함께 경제 활성화를 위해 QR체크인 서비스도 구축했습니다. 공공서비스 구축을 위해 헌신한 수많은 공무원, 관계자 분들의 노력을 시민들과 연결하기 위해 **43억1837만6636건**의 공공서비스가 카카오 플랫폼을 통해 연결될 수 있었습니다. 카카오는 디지털 방역의 성공을 위해 **93억4300만원** 규모의 서비스 비용을 무상으로 제공했습니다.



# 카카오 코로나 백신, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력



[그림] 카카오톡 잔여백신 예약 화면

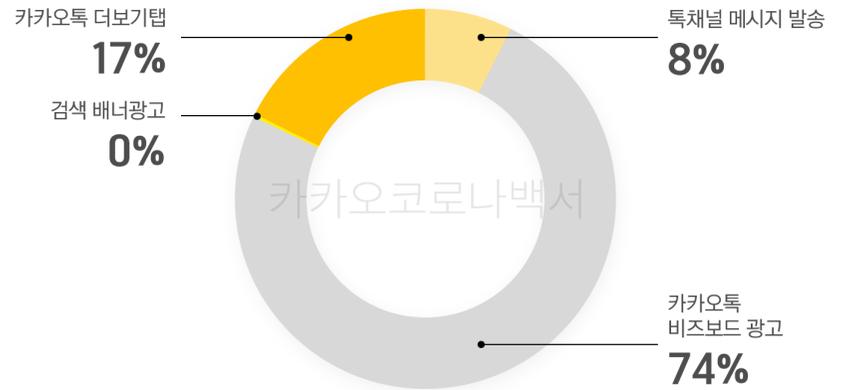
## # 특채널 메시지- 광고 검색을 통한 잔여백신 예약 지원

코로나19 잔여백신의 원활한 보급을 위해 카카오는 2021년 5월부터 카카오톡을 통한 잔여백신 예약서비스를 운영했습니다

이용자는 카카오톡 뷰탭의 '잔여백신' 탭에서 잔여 백신이 있는 인근 위탁의료기관의 정보를 실시간으로 확인하고 바로 예약할 수 있도록 했으며, 잔여 백신을 보유한 위탁의료기관의 정보는 카카오맵과 연동해 지도 형태로 노출했습니다. 카카오는 이용자가 위탁의료기관을 직접 선택한 뒤 해당 기관에서 잔여 백신이 발생하면 즉시 알 수 있도록 카카오톡 알림 기능도 제공했습니다.

잔여백신 예약 서비스는 카카오톡 비즈보드 광고(650,380,914회), 카카오톡

더보기탭(149,299,461회), 특채널 메시지 발송(72,890,420회), 검색 배너광고(3,532,978회) 등을 통해 노출됐으며, 총 4,313,000,000원 규모의 광고 비용이 무상으로 제공됐습니다.



[그림] 카카오 플랫폼 내의 잔여백신 관련 메시지 및 광고 발송 비율

## 특채널 메시지, 광고등

**8억7610만3773회 발송**  
**43억1300만원 규모**

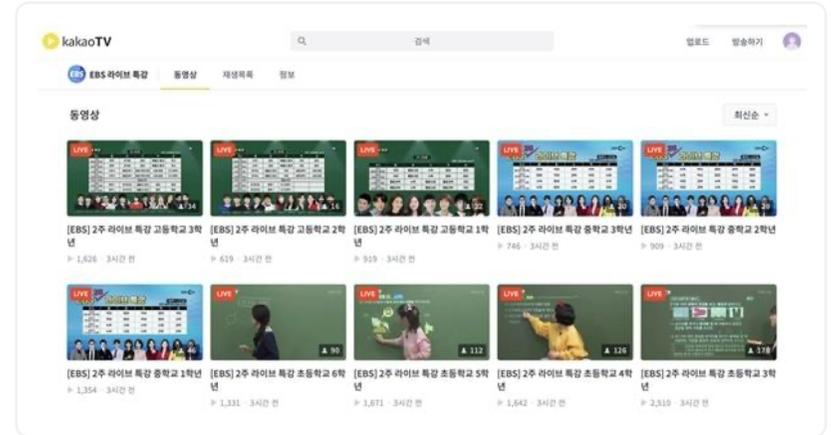
(메시지 발송비용, 광고비 추산)

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오TV- 비대면 개학의 시기를 함께 넘다

2020년 3월, 코로나19의 확산세가 거세지면서 초중고교의 개학이 연기됐습니다. 갑작스런 개학연기의 공백을 메우기 위해 ‘EBS 2주 라이브 특강’이 편성됐고, 학생들의 원활한 강의 접속을 위해 카카오TV도 함께 나섰습니다.

이 기간동안 초중고교 학생들은 별도의 로그인 없이 포털 다음과 카카오톡, 팟플레이어, 카카오TV 라이브 앱 등에서 생중계를 시청할 수 있었습니다. EBS는 당시 초중고교 10개 학년을 대상으로 3월25일부터 4월17일까지 ‘EBS 온라인특강’을 방영했으며, 4월20일부터 6월5일까지는 12개 학년을 대상으로 ‘온라인 개학’ 프로그램을 내보냈습니다.



[그림] 카카오TV의 EBS 라이브 특강 서비스 화면

## 카카오TV 라이브

**3월25일 ~ 6월5일**  
**EBS 온라인특강 중계**

## 백신예약 인증

4241만2863건

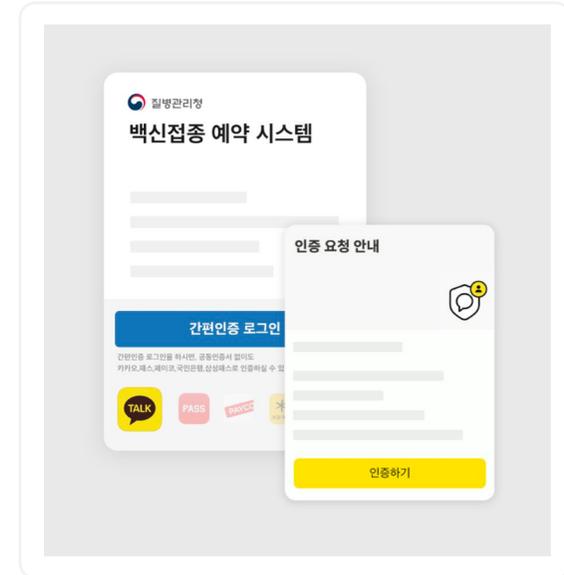
12억7000만원 규모

(메시지 발송비용 기준 추산)

### # 카카오인증서- 백신 접종 예약시스템 구축

코로나19 백신 개발이 완료되면서 질병관리청은 2021년 3월 전 국민을 대상으로 한 백신 접종을 실시했습니다. 카카오도 공공서비스 지원을 위해 카카오톡으로 예약 알림을 받을 수 있는 시스템 구축에 나섰습니다.

카카오톡 이용자는 카카오 인증서를 통해 질병관리청 백신 접종 예약시스템에 본인인증을 할 수 있으며, 접종 일시와 장소 등 예약 내용을 카카오톡 메시지로 받았습니다. 이를 통해 이뤄진 백신 접종 예약은 총 42,412,863건이었습니다. 카카오는 1,270,000,000원 규모의 메시지 발송 비용을 무상으로 제공했습니다.



[그림] 카카오인증서의 서비스 이미지

## 카카오 코로나 백신, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오톡- 휴대전화 흔들어 QR체크인

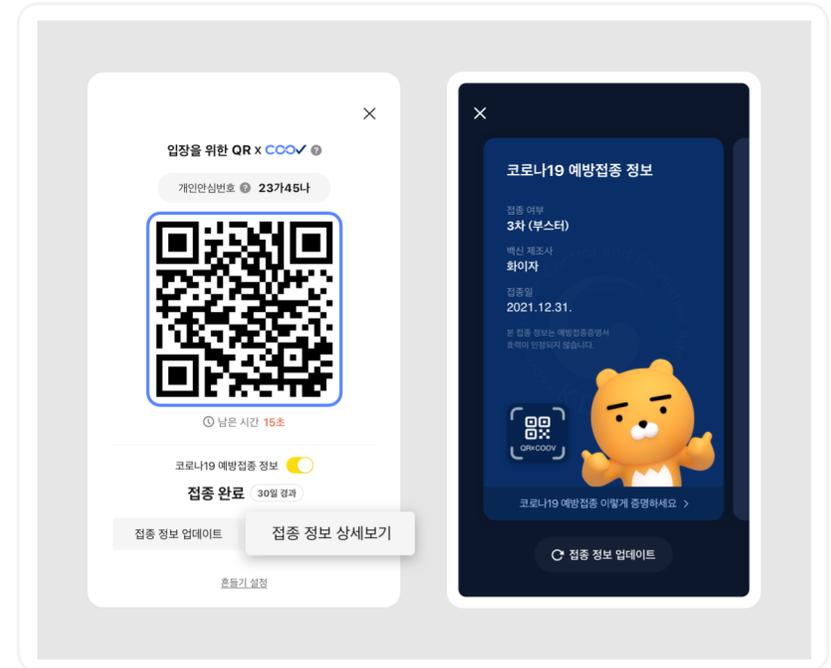
코로나19의 유입으로 감염에 대한 위험이 높아지면서 중앙사고수습본부는 2020년 6월 초 클럽, 노래방, 유흥주점 등 코로나19 고위험 시설에 전자출입명부(Ki-Pass, Korea Internet - Pass) 도입을 의무화했습니다. 코로나19 감염자의 동선 확보를 위한 것이었는데요. 카카오도 개인정보보호를 최우선 순위로 고려하면서 방역 인프라를 보탬 수 있는 방법을 고민했습니다. 이를 위해 별도 인증 앱을 열거나 종이 증명서를 휴대할 필요 없이 카카오톡 QR체크인으로 간단하게 접종 증명까지 할 수 있는 서비스를 지원했습니다. QR체크인 서비스는 이용자 정보와 출입기록이 분리되며, 발급된 QR코드는 암호화를 거쳐 저장되는 방식으로 카카오톡 안에서 구현됩니다. 현재까지 카카오톡에서 3,329,000,000건의 QR체크인이 구현되었고, 이를 비용으로 환산하면 1,487,000,000원에 해당합니다.

### QR체크인 누적 발급

33억2900만건

14억8700만원 규모

(광고비 추산)



[그림] 카카오 QR체크인 서비스 구현 장면

# 카카오 코로나 백신, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

## # 국민비서, 상생지원금 안내 지원

코로나 시대의 도래는 수많은 공공 서비스 수요를 불러왔습니다. 백신 예약부터 QR체크인 등 보건의료에 필수적인 알림 뿐만 아니라, 코로나 확산으로 피해를 입은 가정, 기업, 소상공인 등의 구성원들을 지원하기 위한 소통이 필요했습니다. 카카오는 행정안전부에서 제공하는 국민비서 서비스를 적용해 이용자들에게 다양한 알림을 제공했습니다. 또한 코로나 상생지원금 신청 및 이용방법에 대한 안내문자도 카카오톡을 통해 전달받을 수 있도록 구현했습니다.

### 국민비서 ‘구베’ 관련

3344만 건

### 코로나 상생지원금 관련

3742만 건

(서비스 수신을 위한 정보 안내 메시지 발송 건 추산)

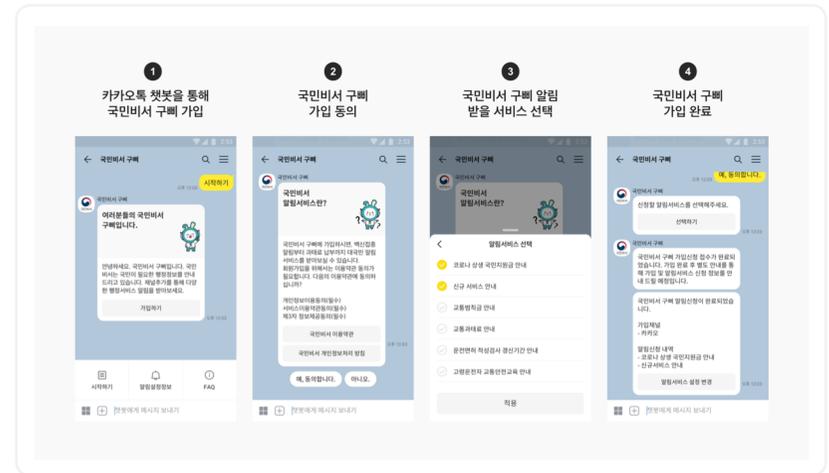
### 총 비용

22억7300만원

(메시지 발송비용 추산)

## # 기타 공공서비스 제공

카카오톡의 국민비서 알림 서비스 국민지원금 안내 이외에도 ▲교통범칙금 알림 ▲교통과태료 알림 ▲운전면허갱신 알림 ▲통학버스운전자 교육 알림 ▲고령운전자 교육 알림 ▲국가장학금(대학생) 신청 알림 ▲건강검진일 등의 알림을 선택할 수 있습니다. 이를 통해 코로나 이후에도 카카오톡 플랫폼이 공공 서비스의 수요를 덜어낼 수 있도록 지원하고자 합니다.



[그림] 카카오톡 국민비서 구베 가입 절차 화면

## 카카오 코로나 백신, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오X행정안전부: 정부와의 협력으로 더 나은 서비스 제공

코로나가 확산일로를 걷던 시기인 지난 2020년 6월 17일, 카카오는 행정안전부와 업무협약을 체결하였습니다. 이번 업무 협약은 국민이 앱으로 증명서 발급, 세금납부, 공공시설 예약 등을 할 수 있는 디지털 정부혁신의 일환으로 공공서비스를 민간에 개방한 데 의의가 있습니다.

카카오와 행정안전부 간의 업무협약을 통해,

1. 공공서비스를 쉽게 이용할 수 있도록 양 기관이 협력하고
2. 공공분야에 인공지능, 인증기술 등을 적용하며
3. 디지털 정부혁신 관제에서 협력 가능한 분야의 시범적용을 가능케 하였습니다.

또한 카카오는 2020년 12월 21일, 행정안전부 공공분야 전자서명 확대 도입 시범사업자로 선정되었습니다. 이를 통해, 카카오톡 지갑을 만들고 인증을 완료한 이용자는 2021년부터 정부24, 홈택스 등의 공공서비스를 카카오톡을 통해 보다 수월하게 이용할 수 있게 되었습니다.

이와 관련해 카카오는 코로나 기간 동안 공공서비스 지원 업무에 적극 협조한 점을 인정 받아 '2021년 디지털정부 정보보호 유공'에서 행정안전부 장관 표창을 수상한 바 있습니다.



[사진] 2020년 6월 17일 카카오 판교오피스에서 열린 '행정안전부-카카오 간 디지털 정부 혁신을 위한 업무협약식'에서 진영 행정안전부 장관(앞줄 왼쪽에서 다섯번째)과 여민수 카카오 대표이사(앞줄 오른쪽에서 세번째)가 기념촬영을 하고 있다.

## Part 3

---

# 소상공인, 플랫폼을 통해 코로나를 이겨내다

소상공인 관련 지원금액

# 223억4000만원

(매출지원, 이자 지원금액 등 포함)

코로나19의 확산으로 기약 없이 이어진 ‘사회적 거리두기’는 내수 경제를 주춤하게 했습니다. 일상이 멈추면서 거리를 지키던 자영업자와 농산물을 생산해오던 농가는 큰 어려움을 겪었습니다. 아직도 고통을 겪고 있는 이들 소상공인을 위해 카카오 공동체에서는 다양한 지원 정책을 만들어 어려운 시기를 함께 극복하려고 노력했습니다. 판로지원 및 서비스 이용료 환급, 이자 및 금리지원 등 223억4000만원 규모로 환산할 수 있는 소상공인 지원이 이뤄졌습니다.



## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오게임즈 - PC방 사장님 힘내세요!

코로나 예방을 위한 사회적 거리두기가 이어지며 PC방, 노래방 등 밀폐된 소비시설을 대상으로 한 방역조치가 강화되었습니다. 강화된 방역조치 뿐만 아니라 국민들이 밀폐된 실내 집합시설 이용을 꺼리며 해당 업소들은 수익에 직격탄을 맞게 됩니다. 언론보도에 따르면, 지난 2년 동안의 코로나 기간 중 노래방, PC방, 유흥주점 1만 3000여 곳이 폐업했으며, 그중 2020년 하반기 기간에만 7,000여 곳이 문을 닫았습니다.

영업에 어려움을 겪고 있는 PC방 사업주분들을 위로하고 조금이나마 도움이 되고자 카카오게임즈는 2020년 9월22일부터 10월21일까지의 한 달 동안 사업주 요금(D코인)을 전액 무료 D코인으로 환급하였습니다. 이번 지원으로 약 8,000여곳의 PC방이 환급을 받게 되었으며 총 환급액은 약 700,000,000원입니다.



[그림] 카카오게임즈의 PC방 지원 서비스 관련 홈페이지 이미지

환급대상 PC방

**8000**곳

카카오게임즈 D코인 환급액

**7**억원

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오메이커스 - 모든 농수산물에 제 값 하는 그날까지

카카오메이커스는 ‘재고 없는 생산’이라는 슬로건을 내걸고 운영 중인 플랫폼입니다. 카카오메이커스는 코로나19 장기화로 사회적 거리두기가 이어지고, 이에 따라 식품 소비량이 줄어든 상황에 관심을 갖게 됐습니다. 판로가 막힌 농어민들의 재고 부담이 커졌기 때문입니다. 공산품보다 보관기한이 짧은 농수산물은 폐기 비용까지 전부 떠안아야 하는 문제가 있습니다.

카카오메이커스는 플랫폼을 통해 농어촌에 쌓인 재고의 판로를 열어주고자 했습니다. 단기적으로는 과잉 생산으로 인한 농어민의 부담을 덜고, 나아가 수요와 공급을 안정시켜 시장 가격을 회복하는 데 기여하고자 했습니다.

택배로 배송했을 때 품질을 고스란히 유지할 수 있는 단단하고 보관성 좋은 농수산물은 카카오메이커스 플랫폼을 통해 바로 판매했으며, 굴, 달걀처럼 쉽게 무르거나 신선도로 인해 대용량 산지 직송이 어려운 원물은 함량을 최대화한 가공식품으로 기획해 판매했습니다.

### 공급과잉 농산물 판매량

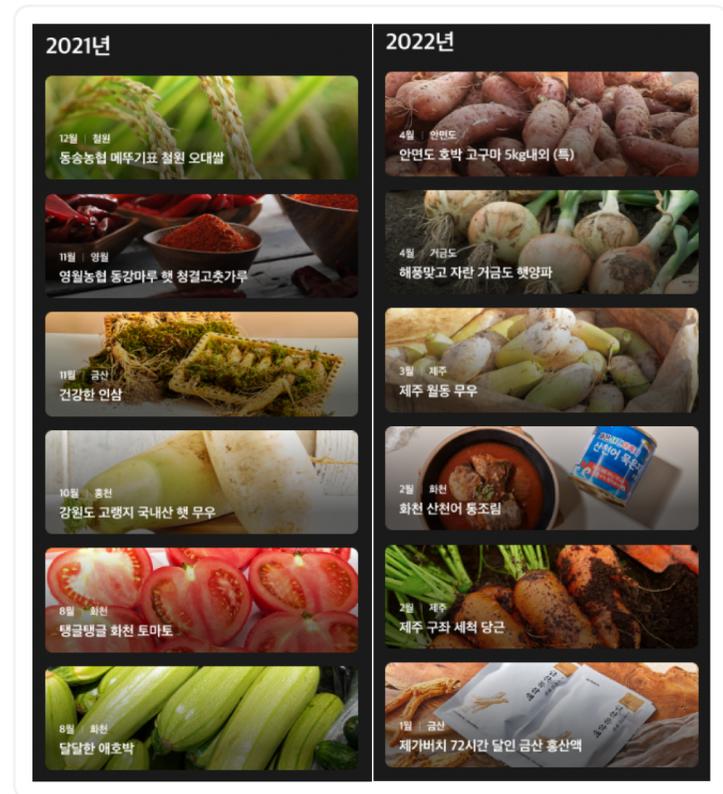
# 1017톤

(12개 품목 : 토마토, 애호박, 무우, 고춧가루, 인삼, 오대쌀, 홍삼, 당근, 산천어, 제주무우, 양파, 고구마)

### 농가 돕기 참여 고객수

# 14만8052명

2021년 8월부터 2022년 4월까지 제 값을 다한 (공급과잉) 농산물 중 12개 품목(토마토, 애호박, 무우, 고춧가루, 인삼, 오대쌀, 홍삼, 당근, 산천어, 제주무우, 양파, 고구마)의 판매가 이뤄졌으며, 판매량은 1017톤에 달했습니다. 148,052명의 이용자가 농가 돕기에 참여했습니다.



[그림] 카카오메이커스에서 판매한 공급과잉 농산물 품목들

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오커머스 - 코로나로 막힌 판로, 온라인으로 개척하다

코로나19로 인해 사회적 거리두기가 강화되고 경제가 위축되면서 사람들은 직접 밖에서 나가 일상용품을 구매하는 것을 자제하기 시작하였으며 많은 소상공인들은 기존의 판로가 막혀 어려움을 겪었습니다.

카카오커머스는 소상공인, 전통상인 및 중소기업이 온라인을 통해 또 다른 판로를 개척하고 이를 통해 경제적 어려움을 극복하는 일에 동참했습니다.

우선 카카오커머스는 2021년 한해동안 카카오톡 쇼핑하기와 카카오파머 특채널에서 코로나19로 판매에 어려움을 겪는 농수산물 온라인 판매와 마케팅 행사를 지원했습니다.

2021년 한 해 동안 16개 지방자치단체가 참여해 연간 약 13,000,000,000원이 판매되었습니다. 판로 지원의 공로를 인정받아 2021년 말 강원도 도지사 표창을 수상하기도 했습니다. 11월에는 전라북도, 충청남도도 협약식을 맺고 22년 지역 특산물 판매 지원과 상생을 강화하기로 했습니다.

### 지역특산물 판로, 마케팅 지원

16개 지방자치단체 참여

연간 약 **130**억원 판매

카카오커머스는 카카오톡 스토어에 입점한 중소 사업자를 대상으로 온라인과 오프라인 컨설팅을 지원합니다. 21년에는 전년대비 7개 과정을 추가하여 총 12개 온라인 라이브 교육을 진행하였고 총 1,719명이 프로그램에 참여하였습니다. 라이브 과정에 참여하지 못하는 사업자를 위해 톡스토어 커뮤니티 서비스 내에 다시보기 및 기본 매뉴얼 영상을 상시 제공하고 있으며 (유튜브, 카카오TV), 톡스토어 판매자 오픈채팅방 운영하여 판매자간 정보 교환이 활성화되도록 커뮤니티를 관리하고 있습니다. 현재 톡스토어 커뮤니티 특채널 친구수는 19,000명입니다.

### 중소형 사업자 컨설팅 지원

12개 온라인 라이브 교육과정

**1719**명 참여

톡스토어 커뮤니티 특채널 친구수

**1만 9000**명

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

---

### # 카카오커머스 - 중소기업의 언택트 판로 개척 지원

카카오커머스는 또한 중소기업이 지속적으로 성장하기 위한 지원에 나섰습니다. 커머스는 2021년 11월 1일, 서울산업진흥원과 업무협약을 맺고 전국 6개 창조경제혁신센터와 협업하여 지역기반 소상공인 온라인 판로지원을 위해 2021 카카오클래스 과정을 개설하고 온라인 판매 교육 및 컨설팅을 진행했습니다. 21년 12월에는 한국전통식품을 소개하고 온라인 판로 지원을 위해 대한민국식품명인협회와 함께 대한민국식품명인 상품 특딜 기획전을 진행하였습니다. 대한민국식품명인들의 노하우를 담은 약 16가지의 식품을 엄선하여 선보이고 관심있는 고객들이 구매할 수 있도록 특채널 메시지 마케팅 지원을 병행하여 매출 창출을 도왔습니다.

또한 카카오커머스는 21년 10월 유아용품 박람회 ‘코페 베이비페어’와 손잡고 쇼핑하기 특딜을 활용한 ‘특딜 베이비페어’ 행사를 진행 했습니다. 코로나로 인해 어려움을 겪는 파트너사들의 판로 확대를 돕고, 다양한 쇼핑 정보와 구매 기회를 얻고자 하는 소비자를 위해 축소 또는 취소 위기의 오프라인 쇼핑 행사들을 온라인 언택트 행사로 전환하여 현재까지 총 9번의 언택트 페어를 진행한 바 있으며 과거 온라인 판매에 대한 경험이 없었지만 쇼핑하기의 언택트 페어를 통해 톱스토어에 입점한 파트너사 수가 100개에 달할 정도로 오프라인 업체들의 새로운 판로 개척에 많은 도움을 제공하고 있습니다.

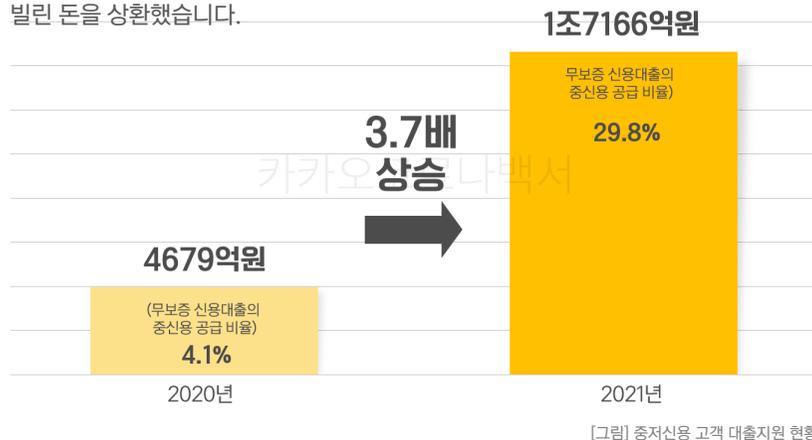
## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오뱅크 - 중저신용고객을 응원해요

코로나19 확산으로 경제적 불안에 놓인 경제활동층이 증가했습니다. 카카오뱅크는 2021년 초부터 중저신용 고객 대상 대출 확대를 선언하고 카카오뱅크 자체 신용에 기반한 중저신용 대출 공급을 대폭 늘렸습니다. 신용점수 하위 50% 이하 중저신용 고객들도 최저금리 3%대, 최대한도 100,000,000원까지 대출받을 수 있도록 상품을 개편하였고, 신용점수가 500점대인 저신용자도 이용 가능한 대출 상품을 선보였습니다. 그 결과 467,900,000,000원(2020년) 이었던 자체 신용 기반 중저신용 대출 공급 규모는 1,716,600,000,000원(2021년)으로 3.7배 이상 증가했습니다.

전체 신용대출 공급에서 중저신용 고객 대출 비중은 2020년 4.1%에서 2021년에는 30%수준까지 상승했으며, 2021년 11월부터는 신규 신용대출의 100%를 중저신용 고객에게만 공급하였습니다.

2021년 8월부터 2022년 1월까지 카카오뱅크에서 중저신용 대출을 받은 고객의 채무 상환 현황을 분석한 결과, 10명 중 6명은 카카오뱅크에서 대출을 받아 비은행권에서 빌린 돈을 상환했습니다.



평균 상환금액은 3,500,000원이었습니다. 비은행권 대출 상환과 제1금융권 대출 이용으로 신용점수가 큰 폭으로 오른 고객도 확인되었으며, 신용점수 상승에 따른 금리인하요구권 행사로 카카오뱅크에서 받은 대출 금리를 대폭 낮춘 경우도 있었습니다.

카카오뱅크는 중저신용 고객 대상 대출의 중도상환해약금을 면제하고 있으며, 신규 중저신용 대출 실행 고객 210,000명에게 총 8,000,000,000원 가량의 첫 달 이자를 지원하여 고객들의 금융비용 절감에 기여했습니다. 26주적금에 가입한 중저신용 고객에게는 고신용 고객 대비 2배의 금리를 제공하는 프로모션도 진행했습니다. 이를 통한 지원금액은 약 640,000,000원입니다. 카카오뱅크는 모바일 앱을 통해 코로나 상생 지원금 대상 여부를 조회하고 간편하게 신청할 수 있는 서비스를 제공하였으며, 1,500,000명이 이용했습니다.

#### 중신용대출 첫 달 이자 지원

21만명(80억원)

#### 26주적금 지원

6억4000만원

(중저신용고객 금리 2배 지원)

#### 코로나 상생 국민지원금 대상 서비스

150만명 이용

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오페이: 소상공인의 어려움 함께 나눴다

코로나가 확산되기 시작하며 어려움을 겪는 소상공인을 위해 카카오페이는 2020년 3월부터 6월말까지 오프라인 가맹점주 지원을 위해 매출 규모와 상관 없이 수수료를 전액 면제했습니다. 더불어 규모가 상대적으로 영세한 소상공인 매장을 대상으로 QR코드 스티커, 안내문 등으로 구성된 소호결제 키트를 제공하고 수수료를 면제하는 등 상생협력을 위한 노력을 진행했습니다.

동시에, SC제일은행, 웰컴저축은행, SBI저축은행, 피플펀드와 제휴해 코로나19로 어려움을 겪는 사업자를 위한 대출 지원을 추진했습니다. 2020년 3월부터 약 2개월간 카카오페이 '대출 비교'를 통해 대출을 신청하는 사업자에게 우대 금리 및 이자 지원금 지급 혜택을 제공했습니다.

카카오페이의 결제 서비스는 코로나 확산 우려 속에서 보다 안전하게 거래할 수 있는 환경을 제공했습니다. 카카오페이 결제는 사용자의 모바일 화면에 있는 바코드를 보여주거나 매장 내에 있는 소호결제 키트의 QR코드를 인식하는 방식으로, 카드나 현금과 달리 소상공인과 사용자 간에 직접적인 접촉이 필요 없어 모두가 조금 더 안심하고 거래할 수 있도록 했습니다.



[그림] 카카오페이의 소호결제 안내문(왼쪽)과 수수료 면제 안내 배너(오른쪽)

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오-OECD와 함께 코로나19 극복방안을 찾다

카카오는 2020년 4월, OECD(경제협력개발기구) '중소기업의 디지털화 지원 이니셔티브(Digital for SMEs Initiative, 이하 D4SME)'의 운영위원으로 참여해 코로나19로 침체된 중소기업의 회복방안에 대해 논의하였습니다. D4SME는 전 세계적으로 중소기업의 디지털 전환이 시급하다는 판단에 따라 OECD의 창업·중소기업·지역개발센터가 주도해 발족한 글로벌 협의체입니다. 운영위원회에는 아마존, 페이스북과 더불어 카카오까지 총 3개 기업이 참여하고 있습니다.

카카오의 코로나 극복을 위한 노력은 OECD 산하의 국제교통포럼(International Transportation Forum, OECD-ITF)가 2020년 9월 3일 발행한 보고서에 소개되기도 하였습니다.

이어 2021년 2월에는 OECD의 D4SME(Digital for SMEs Global Initiative) 라운드테이블에 참여하여 '원격근무 및 삶의 질 향상을 위한 디지털 도구'로서 '카카오휴크'와 '카카오톡 지갑/신분증' 서비스를 소개했습니다. D4SME는 OECD의 창업·중소기업·지역개발센터 주도로 “중소기업을 위한 디지털”을 논의하는 국제 협의체입니다.

2021년 6월, 카카오는 글로벌 행사인 'RightsCon'에서 코로나 위기를 디지털 기술로 극복하려는 노력을 소개하였습니다. RightsCon은 2011년 실리콘 밸리 인권 컨퍼런스에서 시작해 올해로 10년을 맞이한 글로벌 디지털 인권 논의 테이블입니다. 이 행사에서 카카오는 코로나 극복을 위한 디지털 기술인 QR체크인, 공적마스크 판매 정보, 잔여백신 정보 알림 등에 대해 소개하는 기회를 가졌습니다.

#### Preserving human rights and saving lives: opportunities and challenges of digital technologies in the South Korean response to COVID-19

5:45pm - 6:45pm

Panel Privacy and Surveillance Closed captions (English)



**Changrok Soh**  
Member, UN Human Rights Committee; Professor, Korea University; President, Human Asia



**Eunpil Choi**  
Research Fellow, Kakao



**Chenie Yoon**  
Head of Public Policy, Twitter Korea



**Daniel Connolly**  
Assistant Professor, Hankuk University of Foreign Studies

[그림] 카카오가 참석한 글로벌 행사 'RightsCon' 2021년도 행사 프로그램

## Part 4

---

모두 함께 코로나를  
이겨내기 위해

코로나 극복 모금 활동

58억8105만4062원

(카카오 공동체 이용자 기부 합산)



코로나19와 같은 재난은 안전취약 계층에게는 더 큰 어려움을 안겨줍니다. 평소 보건, 경제, 심리적 어려움을 겪는 소외계층은 사회적 거리두기 속에서 더욱 의지할 곳이 없어지기 때문입니다. 카카오 공동체는 소외계층의 코로나19의 고통을 조금이나마 덜어드리고자 디지털 플랫폼의 장점을 살려 이용자와 함께 하는 다양한 모금 활동을 진행했습니다. 이용자 여러분의 적극적인 참여로 **58억8015만4062원** 규모의 기부금이 소외계층 지원에 쓰일 수 있었습니다.

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오같이가치 - 다양한 코로나19 모금이 하나의 플랫폼에

카카오같이가치는 누구나 참여할 수 있는 카카오의 사회공헌 플랫폼입니다. 누구나 도움이 필요한 곳에 모금을 제안할 수 있으며 모금중인 모금함을 공유하거나 댓글을 달아 주시는 것만으로도 기부로 이어지는 이용자 참여형 사회공헌 플랫폼입니다.

우리 사회 도움이 필요한 곳곳에 카카오같이가치를 통해 모금과 기부의 손길이 이어졌는데, 코로나19도 예외가 아니었습니다. “#코로나19”의 태그를 달고 진행된 관련 모금함은 지금까지 총 126개가 등록되었습니다.

## 같이가치 모금 현황

등록 모금함

126개

총 모금액

53억9283만6262원

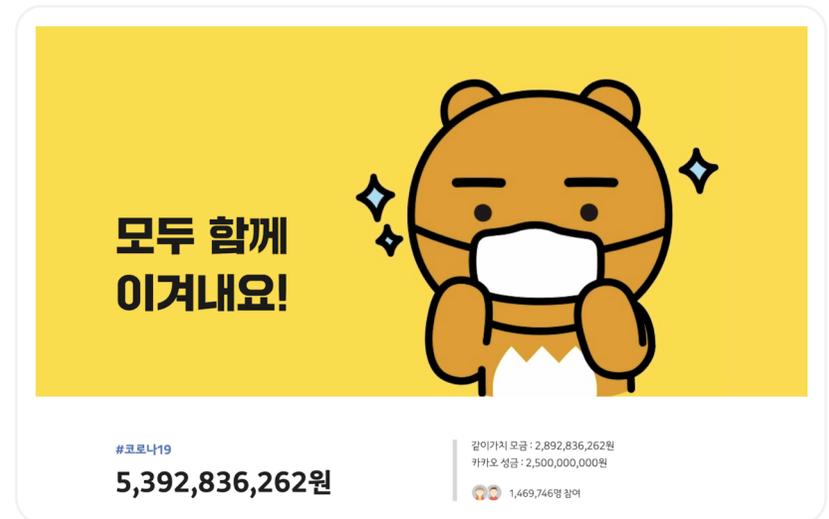
(카카오 특별 성금 25억 포함)

참여자 수

146만9746명

kakao

코로나19를 주제로 한 126개의 다양한 모금에는 총 1,469,746명이 참여하였으며 전체 모금액은 5,392,836,262원에 달합니다. 이 중, 이용자가 직접 결제하여 기부한 금액과 공유나 댓글 등 참여 시 카카오가 기부한 금액을 포함한 모금액은 약 2,893,000,000원이며 카카오가 특별 성금 2,500,000,000원을 기부하였습니다. 지역과 성별, 나이를 넘어 다양한 우리 사회 구성원들을 돕고자 백만명이 훌쩍 넘는 우리의 따뜻한 마음이 모였습니다. 참여해 주신 모든 분들께 다시 한 번 감사드리며 대한민국이 일상의 소중함을 되찾을 수 있도록 카카오가 진심을 담아 응원하겠습니다.



[그림] 카카오같이가치 모금 페이지 화면

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오같이가치 - 이모티콘에 마음을 담아, 기브티콘

“잘 이겨낼거라 믿어요”, 건강 챙기세요”, “마스크 꼭 챙기세요”

이모티콘은 글로 표현하기 어려운 감정과 느낌을 하나의 이미지에 담아 전하는 소통방식입니다. 카카오톡에서의 이모티콘은 어느덧 텍스트와 더불어 가장 많이 사용되는 의사소통 수단이 되었는데요. 이모티콘은 기부를 통해 이미지 안에 담긴 의미보다 더 큰 마음을 전하는 또 다른 수단이 되었습니다.

카카오같이가치는 카카오톡에서 특정 이모티콘을 구매하면 그 수익금만큼 기부를 하는 ‘기브티콘’을 제공하고 있는데요. 이모티콘 작가 16분이 코로나19로 인해 피해를 입은 분들을 돕고자 카카오톡을 통해 기브티콘을 판매하였습니다. 이 기브티콘은 3월 2일부터 15일까지 약 260,000개가 판매되어 기부금 260,000,000원이 조성되었습니다.

### 코로나19 극복을 위한 기브티콘 판매

판매기간

**3월2일 ~ 3월15일**

판매된 기브티콘 수

**26만개**

기부 수익금

**2억6000만원**

kakao

코로나19 극복을 위한 기브티콘은 출시 첫날부터 이모티콘 샵 인기순위 1위에 오르며 많은 사용자로부터 큰 호응을 얻었습니다. 약 1000개에 달하는 일반 유료 이모티콘의 판매량을 앞질렀을 뿐 아니라 2016년 처음 출시된 이후 가장 많이 팔린 기브티콘으로 기록되었습니다. 이 기록은 코로나19 극복을 위한 여러분의 염원과 참여가 얼마나 높았는지를 다시 한 번 보여줍니다. 코로나19, 함께하면 이겨낼 수 있습니다!



[그림] 카카오 기브티콘 이미지

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오뱅크X같이가치 - 소외계층에 전달된 따뜻한 도시락

코로나19는 소외계층의 고단한 삶을 더 아프게 할뉼고 있습니다. 특히, 하루하루를 걱정하는 빈곤층은 일용직 일자리가 감소하고 지역 무료급식소가 문을 닫는 등 더욱 큰 어려움에 직면했습니다.

카카오뱅크는 독거노인과 중증장애인 등 주변의 도움 없이는 한 끼의 해결이 어려운 우리 이웃들의 끼니를 해결함과 동시에 코로나19 확산을 차단하고자, 2020년 3월 130,000,000원을 사회복지공동모금회 경기도지회에 기부했습니다.

기부금은 경기도복지관협회와 경기도장애인복지관협회를 통해 전달되었으며, 해당 기관은 지역 독거노인과 중증장애인에게 도시락 및 간편식 2만여 개를 지원했습니다. 약속한 도시락이지만 도움이 필요한 어르신들과 장애인 가정에 방문하며 나뉘던 짧은 이야기가 그 분들의 마음속에 외로움을 없애주는 씨앗이 되기를 바랍니다.



[그림] 카카오뱅크X같이가치를 통해 경기도 복지기관에서 전달한 도시락

기부처

## 사회복지공동모금회

기부금액

1억3000만원

배달 도시락수

2만여개

kakao

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오뱅크X같이가치 - 독거어르신 생필품 마스크 지원

카카오뱅크는 2020년 12월 카카오같이가치 온라인 모금함을 통해 '카카오뱅크와 함께 홀몸 어르신께 밝은 미소를 선물해요!'라는 모금 행사를 진행했습니다.

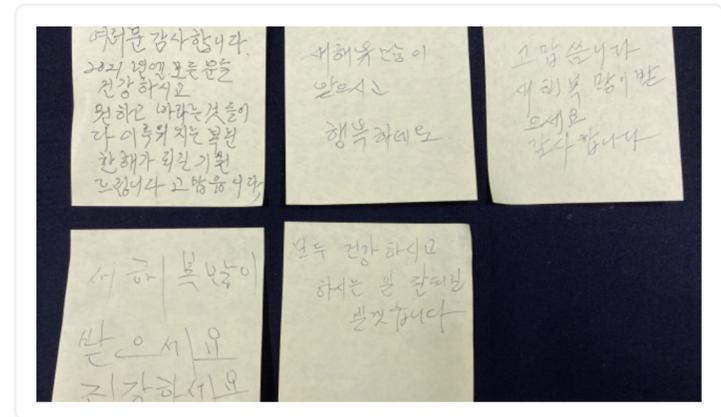
카카오뱅크는 청소년 대상 금융서비스인 '카카오뱅크 mini'를 통해 응원 메시지를 남긴 16,558명의 친구를 대신해 1인당 1,000원, 그리고 카카오같이가치를 통해 응원, 공유, 댓글을 남긴 3818명의 이용자 수를 기반으로 17,317,800원을 기부했습니다. 모금액으로 홀로 계신 어르신들께 선물을 보내드릴 사회복지관 11개소를 모집했고, 전국 사회복지관 447개소 중 무려 209개소가 신청하는 놀라운 일이 일어났습니다. 카카오뱅크는 담당자와 외부 심사위원이 선정 과정을 거쳐 11개 사회복지관에서는 기관당 30분의 어르신을 선정해 식료품과 방한용품을 전달했습니다.

모금액

**1731만7800원**

지원 복지관

**11곳**



[그림] 카카오뱅크의 기부 온라인 배너(위)와 어르신들이 손수 써주신 감사 쪽지(아래)

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

---

### # 카카오뱅크 - 소외계층에 대한 꾸준한 관심

2021년에도 카카오뱅크는 코로나19로 인해 소외된 우리 사회의 이웃에게 다가가기 위해 노력했습니다. 코로나19가 장기화되며 연탄 기부가 큰 폭으로 감소하며 저소득계층의 가정이 어려움에 겪게 되었습니다. 카카오뱅크는 2021년 11월에 밥상공동체복지재단에 2,000만원을 기부하고 금융감독원, 서민금융진흥원 등 금융권 유관기관과 함께 연탄 지원 및 봉사활동을 병행하였습니다.

또한 2021년 12월에는 비대면 교육이 확대되며 교육에 필요한 전자제품을 구입하는데 어려움을 겪는 ICT 취약계층(저소득층, 장애인 등)에 노트북, 태블릿 PC, 휴대폰 등을 지원하였습니다. 이를 위해 카카오뱅크는 세이브더칠드런에 총 100,000,000원을 기부하였습니다.

또한 코로나19로 인해 아동 돌봄 시설이 운영을 중단하고 비대면으로 교육이 진행됨에 따라 학교나 돌봄 시설에서 점심을 해결했던 저소득가정 아동들이 집에서 끼니를 해결해야 했습니다. 카카오뱅크는 어린이재단에 18,000,000원을 기부하여 지역 협력기관 추천을 통해 성남 및 경기도 지역 내 취약계층 아동을 대상으로 도시락을 지원했습니다.

소외계층 연탄기부

**2000만원**

저소득가정 IT기기 지원

**1억원**

저소득가정 도시락 지원

**1800만원**

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오커머스 - 커머스와 사용자가 함께하는 기부행렬

코로나19가 급격히 확산되며 우리 주변까지 침범하자 우리도 언제든 바이러스에 노출될 수 있다는 공포가 퍼졌습니다. 코로나 바이러스로부터 우리를 지키기 위해 마스크와 손소독제 같은 방역 용품을 확보하기 시작했고 이내 방역 물품을 구하는 일이 어렵게 되었습니다.

카카오커머스는 코로나로 힘든 시간을 보내고 있는 우리 이웃에게 500,000,000원 상당의 손소독제를 기부하는 한 편, 선물하기 고객들을 대상으로 기부에 동참할 수 있는 이벤트를 진행하였습니다.

선물하기에 입점함 판매자가 좋은 뜻에 동참하기 위해 위생용품 및 생필품 7가지의 가격을 인하해 판매하였고, 선물하기 고객은 이벤트 페이지를 통해 해당 상품을 구매하여 전국재해구호협회에 기부(선물)할 수 있도록 이벤트 페이지가 기획되었습니다. 카카오커머스가 이용자와 함께한 이번 이벤트를 통해 커머스가 마련한 5억원 상당의 손소독제 12만개 뿐만 아니라 총 19,221명의 소중한 이용자로부터 총 59,595개의 기부물품이 전국재해구호협회를 통해 필요한 곳에 전달되었습니다. 이번 이벤트에 참여해 주신 커머스 이용자분께 다시 한 번 감사드립니다.

카카오커머스 직접기부

**5억원 상당 손소독제 12만개**

기부 이벤트 참여 기부자 수

**1만9221명**

총 기부물품 수

**59만595개**



[그림] 이벤트를 통해 전달된 긴급구호물품

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 그라운드X - 블록체인으로 국경을 넘는 사랑실천

코로나19로 인해 전세계가 고통받고 있습니다. 특히 경제사정이 열악한 개발도상국 일수록 방역체계의 미비로 피해가 더욱 크지만 피해규모조차 산정하기 힘들 때가 있습니다.

코로나19의 피해를 극복하기 위한 우리 사회의 지원은 국내를 넘어 해외까지 다다랐습니다. 카카오의 블록체인 기술 계열사인 그라운드X는 국제구호개발 NGO인 굿네이버스와 같이 '코로나19 예방 굿워터 프로젝트' 진행했습니다.

그라운드X는 디지털 자산 지갑 서비스인 '클립(Klip)'에서 클립의 대표 디지털 자산인 '클레이(KLAY)' 기부행사를 진행하였습니다. 약 50일간 진행된 이번 행사는 19세의 최연소 기부자부터 89세의 최고령 기부자까지 총 1,879명이 참여하여 약 83,000KLAY(62,000,000원 상당, 당시 KLAY 시세인 747원 기준)를 모금하였습니다.

KLAY 모금 규모

**8만3000개**

금액 환산

**6200만원**

잠비아 아동 지원 수

**1만2000명**

이번 나눔을 통해 약 12,000명의 잠비아 아동이 깨끗한 물과 마스크를 지원받을 수 있게 되었습니다.



[그림] 그라운드X가 굿네이버스와 함께 진행한 굿워터 프로젝트 소개 이미지

## Part5

---

# 팬데믹 속에도 일상은 계속된다



모빌리티 종사자 방역 지원

# 10만800명

(택시(차량 1대당 1명), 대리(방역지원 대상자), 퀵(자가검진키트 1개당 1명) 기준)

팬데믹 속에도 일상은 계속됩니다. 일터로, 학교로, 거리로 그리고 집으로 향하는 많은 이들이 안전하고 신속하게 이동하도록 돕기 위해 수많은 모빌리티 종사자 분들은 코로나19의 위협 속에서 곳곳하게 그 자리를 지켜왔습니다. 카카오모빌리티는 모빌리티 종사자들이 보다 안전한 환경 속에서 운행이 이뤄질 수 있도록 택시, 대리, 퀵 기사 파트너 등 **10만800명**을 대상으로 다양한 방역 서비스와 물품을 지속적으로 지급했습니다.

## 총 8억6800만원 규모의 택시 방역 진행

마스크

25만5000장

손소독제

6만5000개

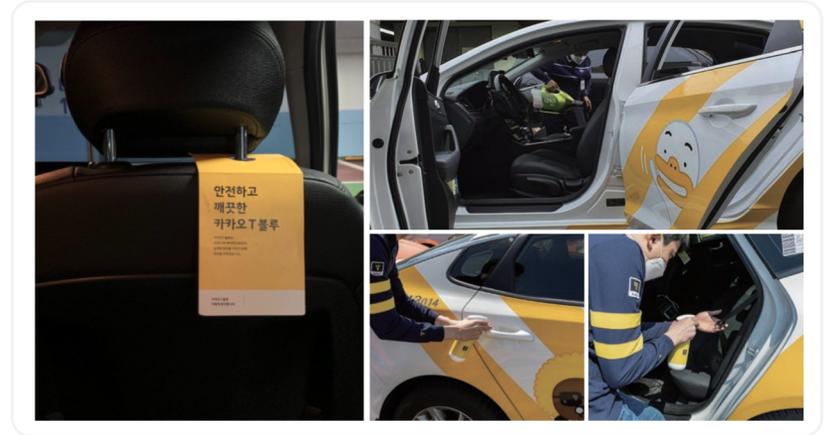
세스코(CESCO) 방역

3만3430대 실시

### # 코로나를 뚫고 달리는 기사님들을 위해

코로나 바이러스가 전국을 강타할 때에도 도로 위 택시는 멈춰 서지 않았습니다. 아니, 쉴 수 없었습니다. 직장과 학교, 그리고 일상은 계속 되어야 하기에 수많은 택시 기사님들이 그들의 발이 되어 주셨습니다.

카카오모빌리티는 택시기사님들이 보다 안전한 환경 속에서 운행을 이어갈 수 있도록 마스크와 손소독제 등 방역용품을 제공하는 것과 함께 카카오 T 블루·블랙·벤티 등 브랜드 택시에 대해 주기적으로 차량 방역을 지원해 왔습니다.



[사진] 카카오 T 블루 대상으로 바이러스케어(방역)을 진행하는 모습

### # 안전하고 깨끗한 이동을 보장

코로나19 상황이 전국적으로 악화되면서 택시기사님과 승객 사이의 2차 감염 및 확산의 우려가 커졌습니다. 특히, 마스크를 구하기 어려운 마스크 대란 시기가 겹침에 따라 카카오모빌리티는 카카오 T 블루·블랙·벤티 모범기사 등 약 1만7000여명을 대상으로 기사 1인당 보름간 사용할 수 있는 마스크를 배포했습니다. 또 코로나19 확산이 심각했던 대구(1500개)를 시작으로 전국 가맹차량 (서울, 성남, 대구, 대전 등 4000개)에 손소독제 비치를 지원했습니다.

다양한 승객이 시간 차이를 두고 탑승한다는 점에서 보다 안심할 수 있는 이동 환경을 조성하고자, 세스코 방역(카카오T블루 바이러스 케어)을 통해 출차 전 내부소독을 진행했습니다. 카카오 T 블루·블랙·벤티 등 총 33,430대를 대상으로 진행했으며, 자체적으로 철저한 방역체계 유지를 유지할 수 있도록 방역 공지 및 가이드 안내도 배포했습니다.

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

마스크 구매지원

**3억2500만원**

긴급지원금 및 방역물품지급

**총 1억730만원**

### # 코로나 방역의 사각지대 - 대리 서비스

대리 서비스는 승객의 자가용으로 이동을 합니다. 카카오T 플랫폼에서 함께 활동하는 대리기사 파트너는 개인이 원하는 시간에 자유롭게 일할 수 있지만, 코로나 시대에는 예방수칙을 준수하는 것 이외에 실질적인 방역에 나서기 어려운 환경입니다. 코로나 시대에 버스 택시기사를 포함한 운수종사자의 마스크 착용 의무화가 시행되었지만, 대리기사 파트너는 그 범위에 포함되지 않았습니다.

이러한 코로나 방역의 사각지대를 메우기 위해 카카오모빌리티는 마스크 착용 캠페인과 방역물품 제공, 그리고 코로나로 인한 대리기사 파트너의 생계를 지원하는 프로그램을 운영했습니다.

### # 마스크, 방역물품 이어 긴급지원 프로그램까지

카카오모빌리티는 코로나19가 급격하게 확산되면서 마스크를 구하기 어려워 서비스에 참여하지 못하는 대리 기사 65,000명을 대상으로 두 차례에 걸쳐 마스크



[그림] 카카오T대리 근무 중 마스크 착용 캠페인 배너

구매 지원금을 포인트 형태로 제공했으며, 대리 서비스 이용 승객이 마스크 착용과 차량 내 환기 등 안전행동수칙을 확인할 수 있도록 팝업 서비스를 운영했습니다. 또 '프리미엄 대리'에 신규로 참여하는 대리기사 파트너 2000명에게 웰컴 패키지를 제공하면서 마스크, 손세정제 등 방역물품을 포함해 지급했습니다.

코로나19 재확산 등으로 사회적 거리두기가 강화되면서 생계에 어려움을 겪는 대리 기사 파트너를 위한 지원금도 제공했습니다. 카카오 T 전화콜 출시에 맞춰 카카오 T 대리 기사들을 대상으로 코로나19 긴급지원 명목으로 총 89,500,000원을 지원했습니다.

## 카카오 T 택시 자동결제 호출 이용자

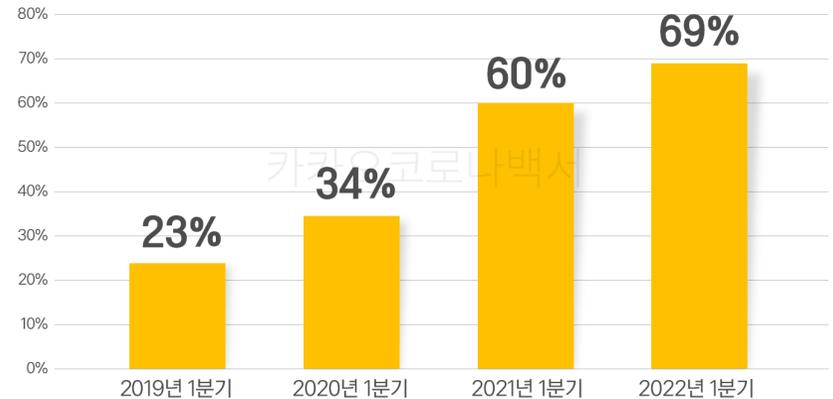
2019년 23%  
↓  
2022년 69%

### # 자동결제 도입으로 드라이버-승객 간 접촉 최소화

코로나19의 확산은 일상생활 속 이동의 어려움을 불러왔습니다. 마스크를 쓰지만 인파로 북적이는 대중교통에서는 잔뜩 움츠러들 수밖에 없었습니다. ‘사회적 거리두기’로 인해 귀가 시간도 앞당겨야 했습니다. 늦은 밤 택시를 이용할 때에도 코로나19 감염의 걱정을 떨쳐 내기는 쉽지 않았습니다.

카카오모빌리티의 택시 호출 서비스는 호출 단계에서부터 앱을 통해 출발지와 목적지를 설정하고, 하차 시에는 자동결제 서비스를 통해서 기사-승객 간 대화와 접촉을 최소화할 수 있습니다. 2018년부터 도입한 카카오 T 택시의 자동결제 서비스는 택시를 호출해 목적지까지 이동한 후 앱에 미리 등록된 카드로 운임을 자동 결제할 수 있는 서비스입니다.

자동결제 이용자 비율



### # 비대면 결제를 통한 이동

실제로 자동결제 서비스는 코로나19 확산 시기에 드라이버와 승객 사이의 불필요한 대화 및 간접 접촉을 줄인다는 점에서 이용자들에게 많은 관심을 받았습니다.

코로나19가 본격적으로 확산되지 않았던 2019년 1분기, 전체 호출 고객 대비 자동결제 호출서비스 이용자 비율은 23%였으나, 2021년 1분기 60%, 2022년 1분기에는 69%로 증가했습니다. 특히, 코로나19 확산세가 강했던 주요 도시 3곳(서울, 대구, 대전)의 자동결제 호출서비스 이용자 비율은 같은 기간 급속히 증가한 것으로 나타났습니다.

## Part 6

---

# 코로나가 심해도 당신 곁에는 언제나



코로나 관련 콘텐츠 재생 수

# 1014만9098회

(코로나19 관련 이벤트 메시지 및 콘텐츠 조회 합산)

원하는 곳에 가지 못하고, 원하는 이를 만나지 못하는 것은 코로나 시대의 일상이 되었습니다. ‘코로나 블루’ 현상은 또다른 사회적 문제로 대두되었습니다. 이를 극복하기

위해 카카오 공동체는 함께 하지 않지만, 함께 할 수 있는 다양한 비대면 소통의 플랫폼 역할에 나섰습니다. 이용자들이 좋아하는 스타와 비대면으로 소통할 수 있는 여건을 만들고, 코로나 극복을 응원하는 캠페인도 펼쳤습니다. 이 기간 동안 카카오 플랫폼을 통해 이용자들은 코로나 관련 콘텐츠를 1014만9098회 이용했습니다.

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오커머스- 사용자가 직접 보내는 응원의 메시지

카카오커머스는 코로나19 예방과 우리 주변의 방역을 위해 방역용품 및 생필품을 지원하는 이벤트를 기획했습니다. (39p. 카카오커머스-커머스와 사용자가 함께하는 기부행렬). 이벤트를 통해 카카오커머스간 준비한 500,000,000원 상당의 손소독제와 이용자가 직접 기부한 6만여개 상당의 구호물품이 우리 사회의 어려운 이웃에게 전달되었습니다.

이 뿐만이 아니었습니다. 카카오커머스 이용자가 우리 사회 방역의 최전선에서 고생하고 계시는 전국의 의료진과 공무원, 그리고 코로나19 사태로 어려움을 겪고 있는 이웃들에게 응원의 메시지를 보낼 수 있었습니다. 이용자가 작성한 응원의 메시지는 이벤트 페이지 내의 전광판을 통해 따뜻한 마음으로 전달되었습니다.

## 카카오커머스 응원 이벤트 메시지

전광판 응원 메시지 작성자 수

**6만5167명**

총 메시지 수

**7만4150개**

갓카카오 멋있습니다 다들 힘내서 코로나를 이겨내고 따뜻한 봄날 보냅시다🌸

카카오덕에기부동참할수있게되어감사합니다정말필요한사람에게전달되기를^^

어려울수록 이런 기부문화가 많아졌으면 좋겠습니다. 감사합니다. 모두힘내세요

작지만 도움이 되었으면 좋겠어요! 부디 좋은 곳에 쓰여지길 바랍니다💚🌱

함께 극복해서 아이들이 마음껏 뛰어 놀 수 있는 세상을 만들어봐요~^^

어려울 때 더 강해지는 대한민국이 아름답습니다. 모두 건강 조심하세요❤️

허튼곳에 쓰면 머리 둥강 된데이 정말 필요하신분들에게 잘 전달해주소서~^^♡

[그림] 이벤트 페이지 내 응원 메시지

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 브런치- 비대면으로 보는 랜선 전시회

코로나19가 물리적 공간을 갈라 놓았지만 우리들은 온라인으로 소통하고 정보를 교환하며 즐길거리를 찾았습니다. 코로나 기간 중 많은 온라인 게시글들이 사람들에게 도움을 주었고 공감을 샀습니다. 수많은 게시글들 중 사람들의 공감을 가장 많이 받은 글 중 하나는 브런치를 통해 게시된 ‘나는 코로나19 확진자입니다’라는 제목의 글입니다.

어느 날 갑자기 코로나 확진 판정을 받고 음압 병동에서 격리 생활 중이라고 밝힌 시나브로 작가님의 글은 60만 건이 넘는 조회 수와 800건에 가까운 응원의 댓글이 이어졌으며 뒤이어 음성 판정을 받고 퇴원한다는 소식에 축하 메시지가 이어졌습니다.

## 사회적 거리두기 랜선전시회

총 관객수

**13만7118명**

총 관람 횟수

**44만2948번**

우리는 브런치를 통해 팬데믹 상황을 맞닥뜨리고 혼란스러웠던 사람들의 마음 속에 서로를 걱정하고 응원하는 따뜻한 온기를 발견하였습니다. 이 온기를 조금 더 널리 퍼뜨리고자 브런치 서비스를 이용하는 작가님에게 ‘사회적 거리두기’를 주제로 한 그림, 사진, 일러스트, 캘리그래피 등이 포함된 글을 응모 받았습니다. 그 중 20명의 작가님을 선정하여 Daum 갤러리 랜선 전시회를 개최하였습니다.

총 700여개의 응모작 중에서 선정된 작품은 Daum 갤러리를 통해 전시되었으며 행사 기간 동안 137,118명의 온라인 관객이 입장하여 442,948번 작품을 관람했습니다.

### 코로나 19: 우리는 여전히 가깝다

사회적 거리두기도 우리 관계도 투비 컨티뉴드.

by 신다강 CindyKang · Apr 13, 2020



일러스트레이터 CindyKang

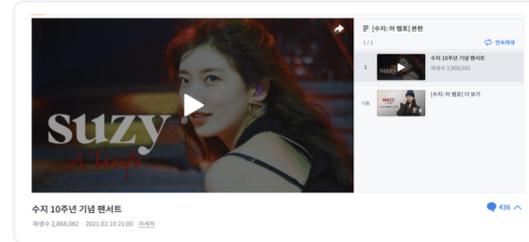
[그림] 사회적 거리두기 랜선전시회 소개 이미지

# 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

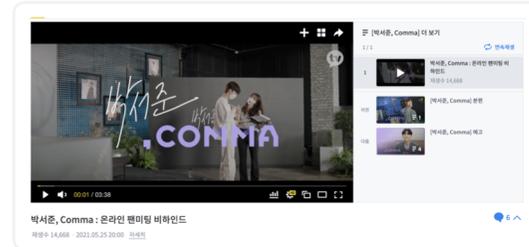
## # 카카오엔터테인먼트 - 카카오가 만든 비대면 스타 팬미팅

코로나19로 인해 직격탄을 맞은 분야 중 한 곳은 공연 산업입니다. 많은 사람들이 한 곳에 모이는 것이 어려워지며 공연, 콘서트와 같은 대중문화 산업도 침체되어 갔을 뿐만 아니라 스타와 소통하고 그들을 가까이에서 보고자 하는 팬들의 바람도 멀어졌습니다.

카카오엔터테인먼트는 기존에 오프라인 유료 행사로 진행되던 스타와의 팬미팅을 카카오TV등의 채널을 통해 무료로 공개하여 스타와 팬들 간의 비대면 소통의 공간을 마련하였습니다.



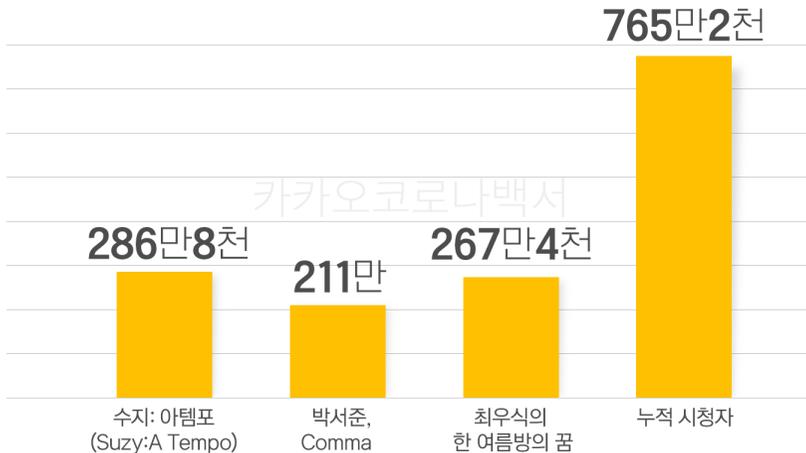
**제 1화: 수지, 아 템포(Suzy: A Tempo)** 2021년 1월 23일 공개된 수지의 데뷔 10주년 팬서트 (팬미팅+콘서트)는 카카오TV를 통해 국내 뿐만 아니라 북미, 일본 등 해외 지역에 생중계 되었으며 누적 조회수 286만뷰 이상을 기록했습니다.



**제 2화: 박서준, Comma** 2021년 5월 15일에 공개된 박서준의 데뷔 10주년 팬미팅은 카카오TV를 통해 국내에 생중계됐으며 일본, 필리핀 등 해외 지역에도 중계되어 카카오TV 누적 조회수 210만뷰 이상을 기록했습니다.



**제 3화: 최우식의 한여름방의 꿈** 2021년 7월 5일 공개된 팬미팅은 국내외에 생중계되었으며 카카오TV에서만 조회수 260만뷰를 기록했습니다.



# 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

## # 카카오엔터테인먼트 - 랜선으로 접하는 한국 문화유산

코로나로 인해 외국인 관광객이 급감했습니다. 한국관광공사에 따르면 2021년도 관광을 목적으로 한 외국인 입국자는 약 21만 2000명으로 코로나19가 발생하기 이전인 2019년과 비교할 때 약 1.5%에 불과한 것으로 조사되었습니다.

한국의 문화유산을 직접 즐길 수 없는 해외 시청자들에게 한국의 전통적 건축양식을 감성적인 K-POP 가수들의 라이브와 같이 소개하는 '코리아 온 스테이지'를 제작하였습니다.

## 코리아 온 스테이지

### 참여단체

# 문화재청, 한국문화재단 카카오엔터테인먼트, 1theK

### 소개문화재

# 경주 양동마을, 순천 선암사 안동 병산서원, 강릉 선교장

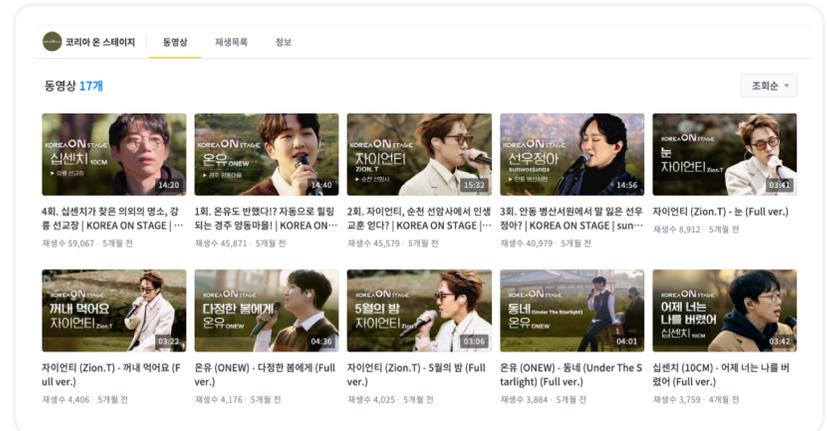
### 누적 조회수

# 약 180만 건

kakao

이 행사는 문화재청과 한국문화재단이 카카오엔터테인먼트의 자회사인 1theK와 같이 기획하여 2021년 18일부터 30일까지 카카오 TV 및 1theK 공식 유튜브 채널을 통해 공개되었습니다.

사이니 온유, 10cm, 자이언티, 선우정아가 참여한 이번 행사는 경주 양동마을, 순천 선암사, 안동 병산서원, 강릉 선교장 등 다채로운 우리 문화유산을 배경으로 촬영되어 대한민국의 아름다운 전통 건축물과 단아한 배경을 글로벌 시청자에게 소개하며 약 1,800,000건의 누적 조회수를 기록하였습니다.



[그림] 카카오TV의 코리아 온 스테이지 콘텐츠 서비스 모습

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오웹툰(구 다음웹툰) - 코로나19 극복 전국민 응원 캠페인

코로나로 인해 거리두기가 강화되며 우리들은 점차 ‘집콕라이프’에 익숙해져 갔습니다. 영화, 공연, 문화예술을 직접 접할 기회가 점점 멀어지며 공연 예술가 및 단체들은 랜선으로나마 관객들에게 다가가고 이들의 지친 마음을 위로해 주는 다양한 행사를 개최했습니다.

세계적 밴드인 콜드플레이의 온라인콘서트나 베를린 필하모닉 오케스트라의 한달 공연 무료 공개 등 심리적 위로 차원의 무료 온라인 문화 캠페인이 이어졌습니다. 카카오엔터테인먼트에서도 무료 온라인 콘서트들을 개최했는데요, 2020년 3월에는 다음웹툰(현 카카오웹툰) 소속 작가 54명이 자발적으로 참여하여 각 작가들의 웹툰 캐릭터로 코로나 종식을 염원하는 응원 캠페인을 진행했습니다.



※ 카카오웹툰 스튜디오는 소속 작가가 연재 도중 코로나에 확진되었을 경우, 부담없이 휴식 및 치료에 전념할 수 있도록 최대 2주 간의 정식 휴재를 지원하고 있습니다.

이번 캠페인은 니은 작가(바니와 오빠들), 조경규 작가(오무라이스 잼잼), 추혜연 작가(창백한 말), Meen & 한큰빛 작가(콜로세움), 보리 작가(밤의 향), 용용 작가(샬롯에게는 다섯 명의 제자가 있다), 김중훈 작가(헤븐 투 헬) 등의 작가가 참여하여 올바른 손씻기 방법, 사회적 거리두기와 같은 정보성 웹툰은 물론 응원의 메시지를 전하였습니다. 특히 ‘웹툰’이라는 친숙한 콘텐츠 특성이 사람들에게 심리적 거리를 가깝게 느끼도록 하여, 보다 효과적인 정보 및 응원 메시지를 전달하는 데 도움이 되고자 하였습니다.



[그림] 카카오웹툰 코로나19 극복 위한 응원 캠페인 참여한 작품의 한 장면

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오같이가치 - 워너비 배우의 목소리로 듣는 힐링사운드

사회적 거리두기로 인해 '집콕라이프'가 길어지자 사람들은 지쳐갔습니다. 가족, 친구들과 만남이 줄어들고 평소 즐기던 취미생활에 제약을 받으며 집에서의 단조로운 생활 탓에 우울함이 증가하였는데요. 코로나 이전인 2019년에 건위 2020년에는 항불안제 처방 환자가 25%나 늘었다는 보도도 있었습니다.

카카오같이가치는 카카오엔터테인먼트 자회사인 BH엔터테인먼트와 함께, 소속 배우들이 시와 수필을 읽어주는 '힐링 사운드'를 제작해 카카오같이가치 서비스와 카카오톡, 헤이카카오 앱을 통해 제공하였습니다. 코로나로 인해 답답한 마음을 평소 좋아하던 배우의 목소리를 들으며 '코로나블루(코로나와 우울증을 뜻하는 블루(Blue)가 합쳐진 신조어)'를 극복하는 것이 목적인데요.

## 힐링 사운드 프로젝트

1차

**카카오미니 1000대 기부**

2차

**기부쿠폰 1000원**

총 모금액

**5264만원**

kakao

1차에서는 총 5명(한효주, 박보영, 한지민, 박성훈, 진구)의 배우가 참여하여 시를 낭독하였습니다. 카카오는 이용자가 1번 플레이할 때마다 기부금을 적립해, 코로나 블루 지원사업에 카카오톡 미니를 1000대를 기부하였습니다. 그밖에 정서지원을 위한 모금캠페인도 함께 진행했습니다.

2차에서는 총 6명(이병헌, 김고은, 고수, 정우, 안소희, 이진욱)의 배우가 낭독한 수필을 힐링사운드로 제공하였으며, 힐링사운드를 플레이한 이용자에게 카카오톡 1,000원의 기부쿠폰을 제공하여 같이가치 모금함에 기부하였습니다.



[사진] 힐링 사운드 프로젝트에 참여한 이병헌, 한지민, 고수, 한효주(사진 왼쪽 위부터 시계방향)

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오같이가치 - 명상을 통한 마음챙김

코로나로 인해 지쳐가는 일상을 달래기 위해 제공된 '힐링사운드'와 더불어 카카오같이가치는 '마음챙김'이라는 서비스를 제공하여 필요한 명상 콘텐츠를 제공하였습니다. 코로나로 인해 생길 수 있는 상황에 따라 '자가격리 중에 하는 명상', '아이를 돌보느라 지쳐있을 때', '마음의 면역력을 높이는 명상' 등 맞춤형 콘텐츠 제작하여 누구나 활용할 수 있게 하였습니다. 총 8편으로 제작된 마음챙김 콘텐츠를 이용자들이 모두 18만회 이용한 것으로 집계되었습니다.

### 코로나 특집명상 재생횟수

# 18만회

### #코로나19\_명상

코로나19 때문에 불안한 우리의 마음을 달래드립니다.



**마음날씨 8**

 <p><b>마음챙김</b> [코로나] 마음의 면역력을 높이는 명상 영상기 유정은 / 9분</p>	 <p><b>마음챙김</b> [코로나] 집에서 근무나 공부를 해야 할 때 영상기 유정은 / 7분</p>
 <p><b>마음챙김</b> [코로나] 코로나19를 이기는 시 영상기 유정은 / 2분</p>	 <p><b>마음챙김</b> [코로나] 아이를 돌보느라 지쳐있을 때 영상기 유정은 / 7분</p>
 <p><b>마음챙김</b> [코로나] 아이들과 함께하는 마음챙김 대화 영상기 유정은 / 7분</p>	 <p><b>마음챙김</b> [코로나] 치료를 받으며 마음을 다스릴 때 영상기 유정은 / 10분</p>
 <p><b>마음챙김</b> [코로나] 의료진과 봉사자를 위한 기도 영상기 유정은 / 9분</p>	 <p><b>마음챙김</b> [코로나] 자가격리 중에 하는 명상 영상기 유정은 / 8분</p>

[그림] 마음챙김 콘텐츠 모습

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오같이가치 - 집에서 하는 봉사, '언택트 착한소풍 캠페인'

코로나로 인해 외부활동이 줄어들며 집에 머무는 시간이 많아졌습니다. '집콕라이프'가 바뀌어 놓은 또 다른 사회상 중 하나는 가정에서 실천할 수 있는 '비대면 봉사활동'의 증가입니다. 카카오같이가치는 집에서 참여할 수 있는 봉사활동의 기회를 제공하는 한편 코로나로 인해 더욱 어려워진 소외계층을 지원하기 위해 '집에서 하는 착한소풍' 캠페인을 진행하였습니다.

총 4가지의 주제로 진행된 이번 캠페인에서 참여자는 카카오같이가치 모금함을 통해 소개된 키트를 주문하면 집으로 배송이 되어 각자 자신의 집에서 배송된 물품을 제작한 후 단체를 통해 소외계층에 물품이 전달됩니다.

하트하트재단 모금함을 통해서서는 시각장애 아동들이 손끝으로 약기를 느낄 수 있는 도서를 제작하여 전달하였습니다. 월드비전 모금함을 통해서서는 아프리카 아이들을 위한 면생리대를 제작지원 했습니다.(사진 위)

기아대책 모금함을 통해서서는 지역아동센터 아이들에게 선물하는 곰젤리 비누를 제작했습니다. 또, 태어나자마자 혼자가 되어 입양을 기다리고 있는 아이들을 위해 동방사회복지회와 함께 마스크를 제작해 전달했습니다.(사진 아래)



## Part7

---

### 카카오 크루의 안전을 위해



카카오는 일상의 모습을 한 순간 바뀌버린 코로나19에 대응해, 카카오의 기술과 서비스가 국민의 안전과 건강을 지키는데 활용될 수 있도록 다양한 노력을 기울여왔습니다. 그 노력을 지원하기 위해 카카오는 안전한 업무환경 조성  
과 확진자 지원 정책을 다양하게 펼쳤습니다.

## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오 - 카카오 크루의 안전한 업무환경 만들기

2020년부터 2년이 넘게 이어지는 코로나 기간 동안 확진자 발생상황과 위기 정도에 따라 카카오는 원격근무와 순환근무, 온사이트(출근) 제도를 병행해 왔습니다. 변동되는 업무 환경에 맞추어 카카오는 크루의 안전을 지키기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

원격근무 기간이라도 불가피하게 출근이 필요한 크루를 위해 중식비와 택시비를 지원하는 등 크루의 건강을 지키기 위해 노력하고 있습니다. 사내 의사소통 시스템인 아지트와 챗봇을 통해 사내 확진자 정보 및 코로나 관련 정보를 공유하고 있습니다.

코로나 기간 동안 크루의 안전한 출퇴근을 위해 셔틀버스 운행 시 아래의 사항을 항상 점검하고 있습니다.

#### 〈셔틀버스 안전관리 내역〉

- 셔틀버스 매일 소독
- 손소독제 비치
- 비상용 마스크 비치
- 기사 발열체크
- 마스크 착용 안내

크루들이 사내에서 근무하는 동안 방역은 물론 안전하고 위생적인 근무환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 우선 오피스는 정기적으로 방역소독을 진행하고 마스크 및 손세정제를 항상 비치하여 크루의 안전을 지키기 위해 노력합니다.

#### 〈사내 카페 방역조치〉

- 비대면 주문 활성화 (키오스크 및 챗봇)
- 오더/픽업 존 가림판 설치 - 손소독제 비치
- 아이스메뉴 뚜껑 닫아서 제공 (기존 아이스메뉴는 뚜껑 X)
- 머그컵 사용 중단
- 거리두기를 위한 일부 좌석 정리셔틀버스 매일 소독

#### 〈구내 식당 방역조치〉

- 식기류 소독 철저
- 조리사 발열체크
- 손소독제 비치
- 마스크 착용 및 식사시 거리두기 안내
- 거리두기를 위한 일부 좌석 정리

#### 〈오피스 방역조치〉

- 개별포장된 물품 비치
- 마스크 상시 비치
- 손소독제 비치
- 오피스 전 지역 주기적 방역



## 카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기: 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

### # 카카오코로나백서 - 카카오의 데이터로 알아보는 사회 변화

2020년, 코로나19가 급작스럽게 우리의 일상을 파고 들며 우리 생활 전반에 많은 변화가 있었습니다. 위기의 국면에서, 우리 사회는 디지털을 이용해 슬기롭게 일상의 붕괴를 막고 새로운 변화에 대처했습니다. 카카오는 우리 일상과 함께하는 카카오 서비스의 데이터를 통해 코로나 19로 인해 바뀐 우리 사회 속 뉴 노멀 (New Normal) 의 양상과 형태를 알아보고, 이를 바탕으로 우리 사회가 또 다시 맞이할 수 있는 위기 상황과 변화에 대처할 수 있는 방법을 모색하는데 도움을 주고자 ‘카카오코로나 백서’를 발간하였습니다.

카카오코로나백서는 카카오톡을 시작으로 뉴스, 검색, 미디어 콘텐츠, 모빌리티, 커머스, 핀테크, 인공지능, 소셜임팩트까지 카카오와 공동체 전반의 서비스 및 제품에 대한 데이터 분석 결과를 담았습니다. 2020년 9월 18일 1회 발간을 시작으로 11월27일 까지 총 10회가 발간된 카카오코로나백서는 카카오 정책산업연구 브런치에서 보실 수 있습니다.

## 카카오코로나백서

발행기간

2020년 9월 18일 ~ 11월 27일

콘텐츠 조회수

2만 4972회

kakao

### 2020 카카오 코로나 백서

- #1 데이터로 본 코로나19 이후 우리의 일상
- #2 단절된 일상을 디지털이 위로하다
- #3 집콕 라이프의 생활상
- #4 코로나 시대에 도로가 더 붐볐던 이유
- #5 테마파크 대신 장난감 가게를 내비에서 찾다
- #6 약국, 게임은 더 많이 찾고 다이어트 검색은 줄고
- #7 코로나에 쏟았던 관심은 어느 정도였을까?
- #8 코로나가 앞당긴 언택트 시대의 AI 활용법
- #9 디지털에 감긴 비대면 일상의 궤적
- #10 AI와 디지털로 코로나 블루를 달래다.

[콘텐츠 바로보기 QR]



[그림] 2020 카카오 코로나 백서 표지 이미지

# 코로나 극복을 위한 우리와 카카오의 노력

---

발행일

2022년 5월 24일

발행처

(주)카카오

기획 / 편집 / 문의처

카카오 정책팀

디자인

케이앤웍스 디자인운영파트

kakao

카카오 코로나 백서의 판권은 주식회사 카카오가 소유하고 있으며, 카카오는 카카오 코로나 백서를 상업적 목적으로 이용하는 것을 금지합니다.  
또한 저작권법에 따른 정당한 범위 내에서 카카오 코로나 백서를 이용 가독 인용하시는 경우라도 반드시 출처를 밝혀주시기 바랍니다.