

가장 가까운 곳에서,  
가장 필요한 시간에



트로스트  
엘리스  
피에이에프코리아  
스펙트럼  
비브로스  
클릭트

코로나와 함께한 지난 일 년 남짓의 시간은 모든 이들에게 큰 위기였고 도전이었다. 일상이 비일상으로 뒤바뀐 세계에서 우리는 각자의 뉴노멀을 만들어 적응해내야 했다. 그러나 위기는 언제나 기회라는 말이 있듯, 새로운 지혜는 새로운 세계에 드러나는 법. 언택트 시대에 더욱 빛을 발하는 여섯 개의 기업을 만나보았다.

## 비대면이라 더욱 가까운 심리상담

고민이 많아 잠들기 어렵거나, 답답한 마음을 누군가와 나누고 싶은 새벽에도 나갈 준비를 할 필요 없이 이불 속에서 텍스트 테라피나 전화로 심리상담을 받을 수 있어요. 특히 텍스트 테라피의 경우 정제된 언어로 자신을 정리하는 시간을 가질 수 있고, 상대의 반응을 신경쓰기보다 나의 감정에 더 집중할 수 있어 좋다는 반응이 많아요.

‘트로스트Trost’라는 단어는 독일어로 ‘위로, 위안’이라는 뜻으로 알고 있어요.

트로스트는 ‘고민이 있는 누구나 위안을 얻을 수 있는 사회, 정신건강 관리가 일상화된 건강한 사회’를 만들기 위해 2016년 출시되었으며, 트로스트를 운영하는 휴마트컴퍼니는 현재 서울산업진흥원SBA이 운영하는 서울창업허브에 입주해 있고, 빠르게 성장하고 있죠. 또 바쁘고 고단한 삶을 살아가고 있는 현대인을 위한 여러 심리적 솔루션을 제공하고 있어요. 트로스트 앱은 이용자가 자신의 고민 키워드를 선택하면 그에 따라 전문가와 함께, 또는 스스로 할 수 있는 솔루션을 제공하고 있어요. 비대면 심리상담 서비스에 이어, 최근에는 정신적, 감정적 스트레스로부터 자신을 돌보는 다양한 방법을 제안하는 심리케어 커머스 ‘셀프케어’를 론칭했어요. 정신과 병원 및 약 정보 커뮤니티, 인공지능 심리 챗봇 ‘티티’도 많은 이용자가 찾는 서비스죠.

**심리상담을 대면이 아닌 비대면으로 받을 수 있다는 점이 흥미로워요. 대면 상담을 부담스럽거나 번거롭게 느끼는 분도 있을 수 있니까요. 비대면이라 한편으로는 더 가까울 수 있겠다고 생각했는데요, 트로스트의 장점은 무엇인가요?**

실제로 비대면 상담의 ‘익명성’이 심리적 장벽을 허무는 데 큰 역할을 해요. 익명으로 상담하면 이용자들은 어느 때보다 솔직해져요. 심리상담사와 내담자(이용자) 간 친밀감과 신뢰 관계를 형성하는 데까지의 시간도 짧아지고요. 성 소수자, 가정 폭력 혹은 성폭력 피해자 등 자신을 드러내기 힘들어하는 분들도 트로스트를 이용할 수 있어요. 기록이 남을 거라는 두려움, 대면 상담에 대한 마음의 부담을 IT 기술로 해결하는 거죠.

**시간 제약이 없다는 점도 장점이 될 수 있을 것 같아요.**

트로스트의 심리상담은 24시간 언제나 이용할 수 있는데, 비대면 서비스라 가능한 점이에요. 고민이 많아 잠들기 어렵거나, 답답한 마음을 누군가와 나누고 싶은 새벽에도 나갈 준비를 할 필요 없이 이불 속에서 텍스트 테라피나 전화로 심리상담을 받을 수 있어요.

트로스트  
브랜드 마케터 김민아

특히 텍스트 테라피의 경우 정제된 언어로 자신을 정리하는 시간을 가질 수 있고, 상대의 반응을 신경쓰기보다 나의 감정에 더 집중할 수 있어 좋다는 반응이 많아요.

**최근 심리상담에 대한 인식이 긍정적으로 변화하고 있어요.**

정신과 상담이나 심리상담이 기성세대에게 부정적인 이미지라면, 정반대로 밀레니얼 세대와 Z세대에게 나를 더 건강하고 좋은 상태로 만드는 긍정적이고 적극적인 이미지예요. ‘자기관리Self-care’의 하나인 거죠.

**‘코로나 블루’라는 신조어가 이슈가 되고 있어요. 최근 장기화되는 코로나 사태로 우울감을 호소하는 사람이 많은데, 트로스트를 통해 어떤 도움을 받을 수 있을까요?**

‘코로나 블루’에 이어 최근에는 격한 분노를 느끼는 ‘코로나 레드’나 절망감과 암담함을 느끼는 ‘코로나 블랙’ 등의 용어까지 나오는 상황이에요. 이럴 때일수록 마음을 단단히 방어하는 게 중요해요. 평소 심리적 문제가 있는 사람은 재해나 감염 상황에 대한 심리적 대처가 취약해 각별한 주의가 필요하죠. 트로스트에서는 전문 심리상담사를 통해 도움을 받는 것 외에도, 자기 자신을 스스로 단단하게 할 수 있는 ‘셀프케어’ 콘텐츠를 이용해 자신을 돌볼 수 있어요. 불안, 우울, 무기력 같은 감정을 다스리는 방법뿐 아니라, 코로나 육아 스트레스를 극복하는 감정 조절 방법 등의 심리 콘텐츠도 준비돼 있어요.

**‘MBTI 열풍’이라고 할 만큼 성격 검사인 MBTI가 유행이었어요. 그만큼 현대인들이 자신의 성격에 대해 궁금해하고 또 자신의 심리를 이야기하는 데서 공감대를 느끼고자 하는 욕망이 큰 것 같아요.**

트로스트에서도 심리 검사, 성격 검사, MBTI 우울증 검사 등 여러 가지 자기분석 테스트를 무료로 제공하고 있어요. 검사 결과를 트위터나 카페, 커뮤니티 등에 공유하고 인증하는 분이 많아 심리 테스트의 인기를 체감하고 있어요. 심리 검사 결과를 자신을 알아보는



©트로스트

데 재미를 느낄 수 있지만, 항상 예외는 있기 마련이죠. ‘나는 이런 성향이니 특정 상황에서 마음이 더 힘들 수 있다.’는 것을 인지하고 이를 대비하는 쪽으로 결과를 활용하되 너무 고착되지 않는 것이 좋아요. 누구나 다양한 면이 있고, 변화할 수 있다는 점을 잊지 말아야 해요. 현대인들이 자신의 성격에 대한 관심을 키워가고 다른 사람들과 생각을 공유하는 것은 좋은 현상이라고 생각해요. 기존에는 단점으로 여겨져 쉬쉬하던 것도 요즘은 “난 ○○○ 유형이라 그래!”라는 말로 타인의 공감과 포용을 얻곤 하잖아요. 취약점을 드러내는 것은 불리하다고 인식하던 일종의 장벽이 해소된 거죠. 자신과 주변인의 성격과 심리에 관한 관심을 토대로, 우리 사회가 더 건강한 마음 관리 트렌드를 만들어갈 수 있으리라 생각해요.

**심리상담과 AI 기술의 결합을 떠올리게 된 계기가 궁금해요.**

상담센터 방문 후 다음 상담을 기다리기까지 상담사와 접점이 없어 내담자가 불편을 겪는 것을 발견했어요. AI 기술로 고객의 어려움을 해결하고 상담 효과를 높이고자 고심한 끝에 인공지능 챗봇 티티가 탄생하게 되었죠. 그동안 당연하게 여겼던 상담사의 업무를 인공지능으로 효율적으로 돕고자 했어요. 기술적 난도가 있지만 노력하며 솔루션을 보완하고 있어요. 저희는 기존 정신건강 관리 시장이 가진 문제의 상당 부분을 IT 기술을 통해 해결할 수 있다고 믿어요.



©트로스트

**코로나 사태 이후 트로스트에서 가장 달라진 점은 무엇인가요?**

정서적 고립감과 경제적 불안, 가족과의 갈등 등 코로나19로 인해 다양한 상황에서 비롯된 마음의 힘들을 덜고자 심리상담을 찾는 이용자가 늘어났어요. 심리상담 첫 이용 고객이 많이 증가했고, 고민 키워드로 '분노', '트라우마', '상실'을, 고민 상황으로 '가족 문제', '대인관계'를 선택하는 분이 늘었어요. 30~40대 남성 이용자가 늘었고요. 코로나로 어려운 사회적 상황에 도움이 되고자, 시민들과 일선에서 힘쓰는 담당자들에게 무료 심리상담을 지원하기도 했어요. 많은 분이 현 상황에서 공포를 넘어 트라우마를 남겼다고 느끼는 것 같아요. 이미 사람들의 마음에 상처가 생겼고, 바이러스 앞에 무력한 인간을 보며 상실감을 느끼고 있어요. 코로나로 인한 우울감은 마치 코로나 바이러스처럼 치명률은 낮지만 전염성이 높아요. 전문가의 도움만큼이나 개개인의 심리적 방역도 중요하죠. 이를 위해 '셀프케어'를 비롯한 다양한 심리 솔루션을 계속 강화하고 있어요.

**언택트 시대를 살아가는 사람들의 일상과 소통에 대한 트로스트의 생각이 궁금해요.**

많은 사람이 기존에 오프라인에서 이용하던 것을 온라인으로 이용할 수 있게 되었어요. 온라인을 통해 외부와 연결하고 다양한 활동을 하는 온택트On tact 경험이 일상화되고 있고, 멀티 페르소나가 등

장했죠. 인구통계학으로 고객을 구분하는 것이 점점 무의미해지고, 개인의 히스토리, 경험의 폭과 종류가 중요해졌어요. 감정과 심리에 따른 새로운 분류 기준이 필요하죠. 향후 감정 기반 산업이 확대될 것이고, 트로스트는 앞으로도 앞장서서 정신건강 서비스에 대한 비전을 꾸준히 실현해 나갈 예정이에요. 일상 속 사람들의 감정과 반응을 알아차리는 데 도움을 주는 서비스, 개인화되고 동시에 전문적인 셀프케어 프로그램을 통한 자가 치유, 긍정적 효과를 주는 가치 소비까지요.

**포스트 코로나 시대에 대한 트로스트의 생각과 앞으로 나아갈 방향이 궁금해요.**

포스트 코로나 시대에는 정신건강 문제가 더욱 부각될 거라고 생각해요. 정신건강 문제는 약물·비약물 치료, 정보·교육·명상, 안티스트레스·웰니스 등 다양한 솔루션을 동시에 활용하며 해결해야 더욱 효과를 높일 수 있어요. 트로스트는 비대면 심리상담에서 출발해, 가벼운 심리케어부터 정신건강의학 솔루션까지 사업을 확장하며 고민이 있는 누구나 맞춤형 정신건강 관리가 가능한 정신건강 종합 플랫폼으로 성장하고자 해요. 앞으로도 각자의 심리적 방역 수준을 높이고, 타인에게 따뜻한 위로와 존중을 건낼 수 있는 사회를 만드는 데 기여하고 싶어요.

**집에서 쉽게 배우는 코딩**

엘리스 대표 김재원

수학이라는 학문이 아무리 쉽게 가르치고 배우려고 해도 어떤 분에게는 매우 어렵듯이, 학문 자체의 어려움이 존재한다고 생각해요. 그런 만큼 엘리스가 추구하는 방향은 언제 어디서나 여러 번 시도하고, 실패하고, 다시 해볼 수 있는 환경을 제공하는 것과 코딩 교육을 통해 누구나 변화하는 세상에서 제약 없는 기회를 누릴 수 있도록 하는 거예요.

**'엘리스'에 대해 소개해 주세요.**

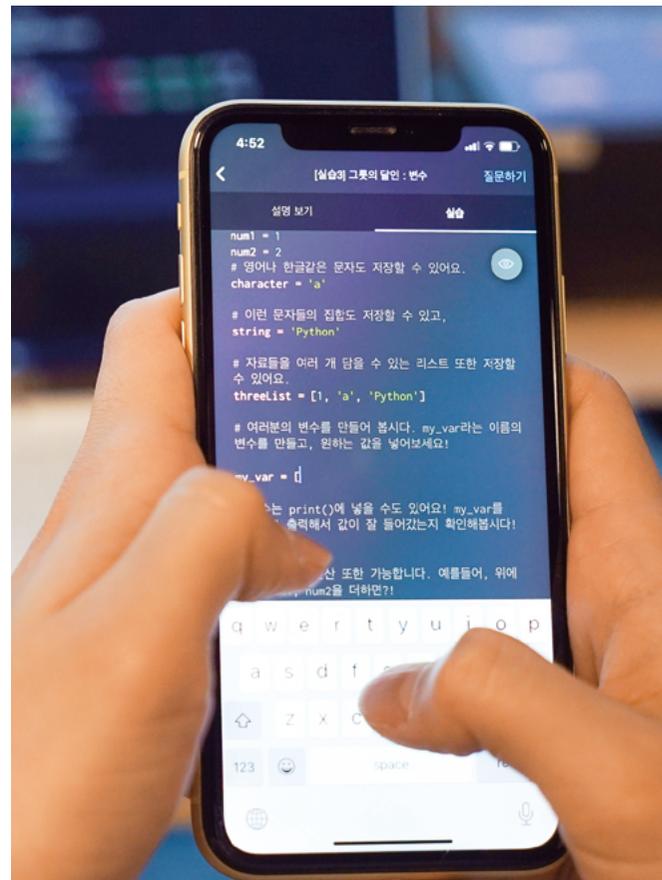
엘리스는 온라인상에서 누구나 쉽게 실습하면서 코딩을 배우고, 또 가르칠 수 있는 플랫폼이에요. 코딩을 배울 때는 실습이 매우 중요하데 초보자도 엘리스에 로그인만 하면 복잡한 프로그램을 설치하지 않고도 바로 코딩을 배우고 실습할 수 있어요. 가르치는 분들은 학생이 실습한 것에 대해 온라인에서 빠르고 편리하게 피드백할 수 있고요. 코딩 실습을 하다가 막히면 바로 일대일로 질의응답이 가능한 헬프 센터, 실시간 실습 피드백이 가능한 라이브 코딩 기능부터 현재 실시간 화상 수업, 코딩 테스트 서비스처럼 비대면으로 교육을 쉽고 편리하게 할 수 있는 다양한 학습관리LMS 기능까지 제공하고 있어요.

**엘리스는 어떻게 시작하게 되었나요?**

카이스트KAIST 인공지능연구실에서 박사과정 중일 때, 인공지능 연구에 필요한 데이터 수집이 매우 중요했어요. 그런데 그때 학부생 수업 조교를 하면서 조교 40명이 학생 800명이 제출한 코딩을 밤새우며 채점하는 걸 보게 된 거죠. 그래서 가상 실습 환경을 만들어 거기에서 학생들이 직접 코드를 짜게 하고 조교들도 같은 화면에서 채점과 피드백을 하게 하면 코딩 채점도 손쉽게 데이터 수집까지 가능하겠다는 생각이 들었어요. 그렇게 4명이 공동 창업해 2016년 카이스트 1학년 필수과목인 '기초 프로그래밍 실습' 수업의 실습 플랫폼으로 선정된 것을 시작으로 오늘의 엘리스에 이르게 됐어요.

**엘리스라는 이름에 대해서도 설명해주세요.**

엘리스는 그 당시 교수님의 영어 이름 '엘리스'에서 따왔고, 소설 《이상한 나라의 엘리스》에서 주인공 엘리스가 이상한 나라에서 모



©엘리스