



# 7일, 24시간 쉬없이 연로한 어르신 돌봐준다

대만의 돌봄 서비스 매칭 플랫폼 'Care724' 탄생과 비전

대만이 고령화 사회가 되면서 노인 생활 전반에 대한 도우미 수요가 많아지고 있다.



Care724는 대만의 돌봄 서비스 시장에서 발생하고 있는 문제를 정확히 파악하고, 누구나 쉽고 빠르게 이용할 수 있는 매칭 플랫폼 인터페이스를 구축하겠다는 목표 아래 2019년부터 서비스를 시작했다. 돌봄 서비스의 수요·공급을 합리적으로 연결하는 장(場)을 선보인 것이다.

Editor **지양명**타오 대만 뉴타이베이 거주, 대만 국립청화대 졸업

연로하신 부모님이 만약 갑자기 넘어져서 김스를 하고 통원치료가 필요한데 나는 멀리 떨어진 곳에서 생활하기 때문에 곁에서 도와드릴 수 없는 상황이 생긴다면? 또는 부모님이 몸살 기운이 심해 병원은커녕 식사도 챙겨 드시지 못할 정도인데 나는 중요한 일로 며칠간 지방 출장을 가야만 한다면?

현대사회에서는 취업, 진학, 해외유학, 장기 출장 등의 이유로 자녀들이 집에서 떨어져 지내는 경우가 많다. 그런데 가족 중 누군가 갑자기 몸이 불편해서 돌봄이 필요한 경우가 적지 않게 생긴다. 특히 홀로 거주하면서 거동이 쉽지 않은 연로하신 부모님의 경우, 잠시 시중을 들어드려야 하거나 갑작스러운 사고 등으로 제3자의 도움이 필요한 상황은 언제든 발생할 수 있다.

자녀 입장에서 연로하신 부모님께서 예상치 못한 곤경에 처했다는 연락을 접해도 바로 시간을 내서 달려가 도울 수 없는 경우가 많다. 부모

님 입장에서도 굳이 바쁜 자녀나 가족이 아닌 가까운 지인들이나 주변사람들에게 부탁해 상황을 해결하고 싶을 수 있다. 이런 경우, 돌봄 거래를 상품화해 구입할 수 있다면 어떨까? 편리하고 유용한 해결 방법이 될 수 있다.

기존에도 돌봄 서비스는 도우미 혹은 간병인 형태로 시장에 존재했다. 하지만 대부분 장기간에 걸쳐 한 명의 수요자에게 매어있는 형태로 거래가 진행됐기 때문에 서비스 수요자와 공급자를 합리적으로 연결하지 못하는 구조적 문제가 있었다. 거래 단위가 크고 부담스러운 만큼 소소한 1회성 서비스 이용은 어려웠다.

대만도 고령화 사회가 되면서 점차 노인 생활 전반에 대한 도우미 수요가 많아지고 있다. 이러한 니즈를 파악하고 탄생한 것이 대만의 돌봄 서비스 'Care724'다. Care724는 대만의 돌봄 서비스 시장에서 발생하고 있는 문제를 정확히 파악하고, 누구나 쉽고 빠르게 이용할 수 있는 매칭 플랫폼 인터페이스를 구축하겠다는 목표 아래 2019년부터 서비스를 시작했다. 돌봄 서비스의 수요·공급을 합리적으로 연결하는 장(場)을 선보인 것이다.

## 멀리 떨어진 부모님 걱정에서 시작된 Care724

Care724 플랫폼은 서비스 수요자와 도우미가 모두 회원으로 가입하는 것을 기반으로 한다. 정확하고 공정한 서비스 거래가 이루어지도록 모든

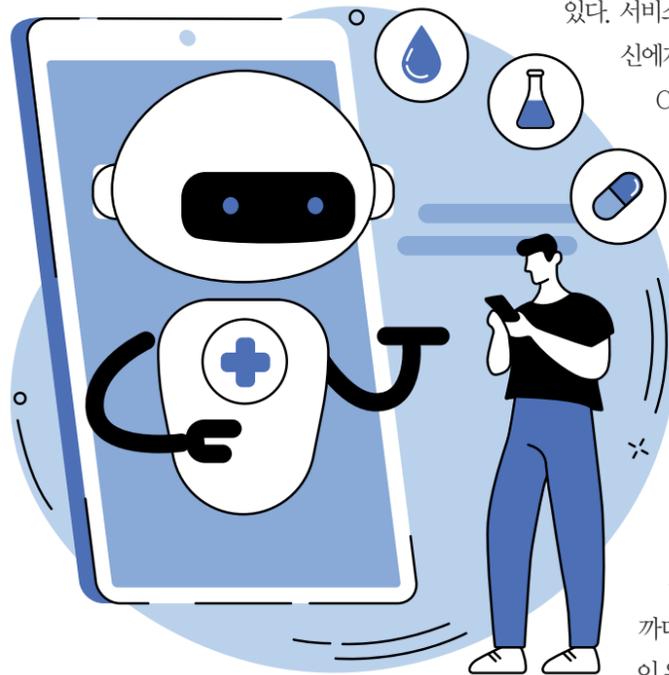
정보를 공개하고 서비스 시작부터 끝까지 플랫폼이 책임을 지는데 이를 통해 서비스 공급자(도우미)는 정해진 서비스에 전념할 수 있고 수요자의 만족도를 높일 수 있다.

설립자인 추유칭(邱裕庭)은 Care724의 탄생은 공동설립자인 케빈의 개인적 경험에서 비롯됐다고 설명한다. 추유칭과 케빈은 미국 메릴랜드 대학교의 컴퓨터 엔지니어 석사 학위를 취득한 동기 사이였다. 학업을 마치고 케빈은 실리콘밸리로 가서 엔지니어 일을 하게 된다. 그 이후 추유칭이 실리콘밸리로 케빈을 만나러 왔을 때, 케빈은 멀리 있는 가족들을 돕지 못하는 고충을 털어놓았다. 당시 대만에 있던 케빈의 가족은 간병인이 필요한 상황이었다. 하지만 머나먼 미국에 있는 탓에 케빈은 자신을 대신해 도와줄 도우미 중개업체를 찾는 것 외에 할 수 있는 일이 많지 않았다. 하지만 원하는 돌봄 서비스를 찾는 일 자체가 쉽지 않았고 모든 도우미 섭외와 결정은 중개업체가 알아서 하는 구조였기에 마음이 놓이지 않았다. 이것이 두 사람으로 하여금 제대로 된 돌봄 서비스를 개발해야겠다는 결심을 하게 한 시발점이 됐다.

기존의 돌봄 서비스 중개업체들의 경우, 기본적으로 도우미의 자격은 물론 신분이 불분명한 일도 비일비재했다. 뿐만 아니라, 사전에 돌봄 서비스를 필요로 하는 사람과 서비스 도우미의 니즈나 우선순위가 일치하는지 확인할 방법이 전혀 없었다. 따라서 수요자는 도우미의 서비스에 불만을 갖고 도우미는 불필요한 감정노동에 시달리는 일이 적지 않았다.

돌봄 서비스를 마친 후 대부분 현금으로 수고비를 지불했는데, 이 과정이 원만하지 못해 중개업체가 중개비를 떼이거나, 거래 당사자 간 분란이 일어나기도 했다.

운영책임자(COO)인 수샤오팅(許筱婷)은 "Care724는 7일, 24시간 동안 끊임없이 뛰어난 돌봄 서비스를 제공한다는 뜻이 담겨 있다"고 말했다. 사람들이 돌봄 서비스가 필요할 때 컴퓨터로 Care724의 홈페이지에 접속하거나 휴대전화 앱을 열고 서비스 지역, 돌봄 대상·내용, 필요시간과 함께 결제 수단을 등록하면 Care724에 돌봄 서비스 요청이 게시된다. 서비스 요청에 제한은 없다. 간단한 가사도움부터 전문성을 요하는 간병도우미까지 필요로 하는 내용을 게시하기만 하면 된다. 홈페이지에 게시된 요청 중에서 자신의 조건과 부합한다고 생각하는 도우미가 있으면 수락하기 전에 수요자와의 영상 인터뷰를 요청해 필요사항 등에 대한 의견을 나눌 수 있다. 이 과정을 통해 공급자와 수요자는 자신들의 니즈가 맞는지 직접 확인할 수



Care724는 개선된 서비스 제공을 위해 AI를 활용하고 있다. 최적화된 AI가 신속하게 수요자와 서비스 도우미의 매칭을 추천해준다.

있다. 서비스 도우미 입장에서 자신의 전문성을 입증하는 동시에 자신에게 알맞은 일을 맡을 수 있는 권리를 부여하는 셈이다. 이때 Care724 플랫폼은 인터뷰에 참가해 제3자로서 쌍방의 인터뷰에 조언을 하기도 한다. 쌍방의 동의 아래 서비스 예약이 성립되면 Care724는 서비스에 대해 책임을 지고, 서비스 비용 역시 공정가격을 공지하기 때문에 사후에 분쟁 소지가 없다.

무엇보다 서비스를 제공할 도우미의 자격이 특히 중요한데, Care724에 서비스 도우미로 등록하기 위해서는 신분증은 물론 반드시 범죄경력 증명서, 간병 관련 이력 및 의료·보건 관련 자격증을 첨부해야 한다. 도우미가 등록을 신청하면 Care724는 제출한 자료에 문제가 없는지 심사하고, 바로 서비스를 시작해도 되는지, 맡을 수 있는 서비스 수준이 어느 정도인지 등을 자체적으로 까다롭게 평가한다. 이 검증 과정이 끝나면 정식 도우미로 등록이 완료된다.

“Care724의 예약취소율은 극히 낮아요. 쌍방이 공개된 내용을 서로 확인하고 사전에 영상통화를 통해 충분히 소통하기 때문이죠.”

수사요팅은 수요·공급자 간의 소통과 함께 도우미에 대한 평점 제도를 운영해 수요자의 만족도를 더욱 높이고 있다고 강조한다.

Care724 플랫폼은 더 많은 사람들을 연결시켜줄 미래를 꿈꾸고 있다. 이 서비스가 안정적인 궤도에 이르자 주 업무인 어르신에 대한 일반적인 간병, 가사도우미, 쇼핑대행 외에 임산부나 어린이 돌봄과 같이 Care724의 플랫폼을 확대 적용할 수 있는 서비스 수요들도 충분히 수용할 수 있을 것이라는 판단이 섰기 때문이다.

### AI 활용한 서비스 개발 나서

창업자인 최유청은 “Care724가 서비스를 처음 시작할 때는 페이스북 그룹이나 장기요양 기관을 통해 홍보를 했다”며 “앞으로는 장기요양과 관련된 모든 수요를 통합해서 보험과 활동보조기구, 영양식 제공, 교통지원 등을 아우르는 원스톱 서비스를 개발할 생각”이라고 포부를 밝혔다.

Care724는 보다 개선된 서비스 제공을 위해 AI를 활용한 서비스를 개발하고 있다. 서비스 데이터가 충분히 쌓이면 최적화된 AI가 신속하게 수요자와 서비스 도우미의 매칭을 추천해줄 것이다. 기술이 삶을 더 낫게 만들어주는 시대, Care724는 고령사회 대안에서 필요한 누구나 더 나은 돌봄 서비스를 누리게 되는 그날을 꿈꾼다. **M**

Care724에 서비스 도우미로 등록하기 위해서는 신분증은 물론 반드시 범죄경력 증명서, 간병 관련 이력 및 의료·보건 관련 자격증을 첨부해야 한다. 도우미가 등록을 신청하면 Care724는 제출한 자료에 문제가 없는지 심사하고, 바로 서비스를 시작해도 되는지, 맡을 수 있는 서비스 수준이 어느 정도인지 등을 자체적으로 까다롭게 평가한다.



김과장! 뭘 그리 열심히 봐?  
페이스북에 재미있는 거라도 있어?



아~ 제가 요즘 노후준비에 관심이 있어서  
팔로우 하는 페이지가 있거든요



무슨 내용인데?



투자과 연금, 건강 등  
나이 들면서 생각해봐야 할 것들요



오...나도 당장 팔로우 해야겠음

“내 손안의



노후준비”