

보도시점:

2024. 12. 27.(금) 08:30

배포:

2024. 12. 27.(금) 08:30

## 민간 클라우드·인공지능(AI) 기술 활용한 정부민원안내 콜센터서비스 본격 개시

- 국민권익위, 17개 부처 민원 콜센터 시스템을 민간 클라우드 기반으로 통합 구축하여 전면 개통
- AI 활용 실시간 상담내용 분석으로 상담사에게 맞춤형 상담지식 추천. 국민에게 신속·정확한 상담서비스 제공

- 국민이 보다 신속·정확한 정부민원 안내서비스를 받을 수 있도록 17개 부처 민원콜센터 시스템을 통합한 서비스가 본격 개시된다.

국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)는 17개 정부 부처에서 운영하는 콜센터 시스템을 통합·구축하는 범정부 통합 콜센터 시스템 구축사업(이하 구축사업)을 마무리하고 오늘 개통한다.

- 이번 구축사업은 민간 자원공유(클라우드) 기술과 인공지능 기술을 활용하여 민원인이 신속하고 정확하게 정부민원에 대한 상담서비스를 받을 수 있도록 하기 위해 진행됐다.

국민권익위는 17개 기관과 협업하여 지난 2023년부터 추진한 2년 여에 걸친 구축사업을 마무리하고, 올해 12월부터 17개 정부 부처 콜센터 시스템을 통합한 서비스를 시작한다.

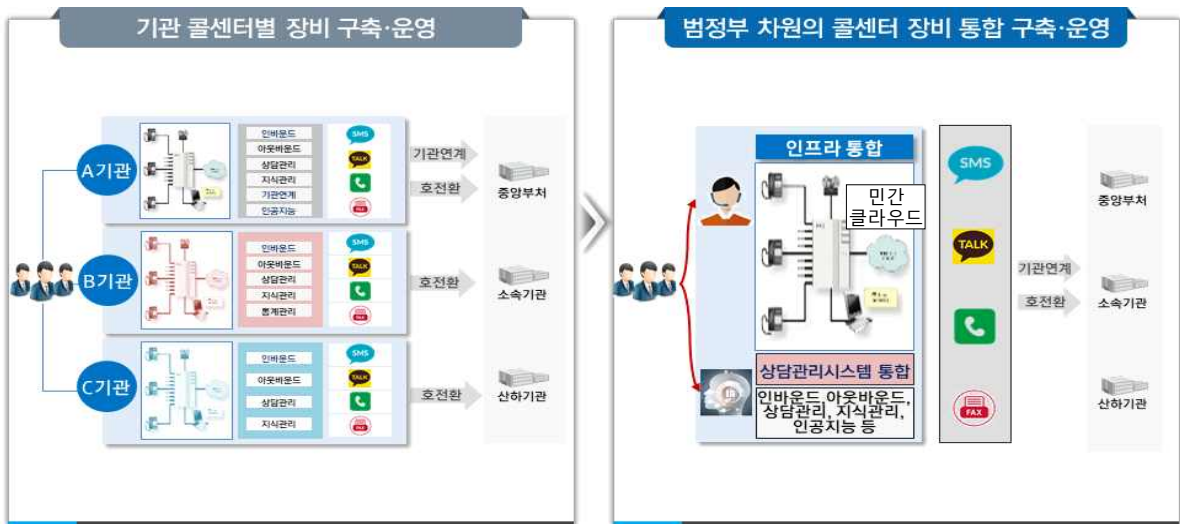
\* (17개 통합 기관) 국민권익위원회, 해양수산부, 농림축산식품부, 인사혁신처, 국가보훈부, 식품의약품안전처, 문화체육관광부, 행정안전부, 통계청, 공정거래위원회, 여성가족부, 농촌진흥청, 국토교통부, 기상청, 환경부, 국가유산청, 농림축산검역본부

- 기존에는 정부 부처 마다 개별적으로 각각 콜센터 시스템을 구축

하고 운영하고 있어 예산 낭비 문제와 장시간 통화 대기, 상담내용 재설명 등의 국민 불편이 제기됐었다.

반면, 범정부 통합 콜센터 시스템은 기존의 기관별 독립된 서버 운영방식에서 벗어나, 정부 콜센터 최초로 민간자원공유(클라우드) 기반기술을 활용하여 이러한 문제점을 해소할 수 있는 기반을 마련했다.

【범정부 통합콜센터 개념도】



- 그동안은 민원인이 다른 기관의 상담사와 재상담이 필요한 경우 상담내용을 다시 설명해야 하는 등의 불편을 겪었지만, 통합시스템을 공동 활용하게 되면 기관 간 상담내용 등 데이터 공유가 가능해져 국민의 접근성 및 편의성이 크게 향상된다.

또한 ‘상담 인공지능 조연자(AI 어드바이저)\*’ 기능 도입으로 국민은 더욱 신속하고 정확한 안내 서비스를 받을 수 있게 된다.

\* 민원인과 상담사와의 음성을 실시간으로 분석해, 상담사에게 적절한 답변과 상담지식을 추천해 주는 인공지능 기술

이번 사업을 위해 17개 기관의 표준 상담사례 22,875건을 데이터로 구축하였고, 전화 상담 시 질문자의 의도에 부합하는 맞춤형 사례 등을 찾아 상담사에게 자동으로 제공하면 상담사는 이를 이용하여 쉽고 편리하게 상담을 진행할 수 있다.

□ 또한, 17개 부처가 시스템을 각각 구축하여 운영하는 것에 비하여 통합시스템을 공동으로 활용하면 구축 비용 등 절감으로 총 846억원의 예산 절감 효과가 있을 것으로 기대된다.

- \* 기관 개별 구축 → 통합구축 후 공동활용으로 총 842억 원 절감
- \* 통합운영 및 AI 도입에 의한 상담시간 단축 등 경제적 편익 연간 4억원

□ 개통식에서는 국민권익위 유철환 위원장을 비롯하여 17개 기관 관계자, 한국지능정보사회진흥원, 국민권익위 청년기자단인 청백리포터 등 40여 명이 참석하였고, 개통식 이후에는 국민콜110, 기상청의 상담실을 방문하여 상담 현장을 참관하고 상담사들을 격려한다.

□ 국민권익위 유철환 위원장은 “지난 2년여간 부처간 칸막이를 허물고 범정부 통합콜센터 시스템을 함께 구축해 주신 관계자 여러분의 노고에 감사드리며 앞으로 민원상담 서비스의 품질을 높이고 부처간 상호 협력할 수 있기를 기대한다”라고 밝혔다.

이어서, “정부 콜센터는 국민과의 최접점에 있는 소통창구인 만큼, 생생한 국민 목소리를 잘 듣고 정부정책과 연계시켜 국민의 어려움을 최일선에서 해소하는데 기여해 달라”고 당부했다.

|       |                     |     |         |                    |
|-------|---------------------|-----|---------|--------------------|
| 담당 부서 | 정부합동민원센터<br>고충상담기획과 | 책임자 | 110콜센터장 | 김용호 (02-2110-6500) |
|       |                     | 담당자 | 사무관     | 김경민 (02-2110-6504) |
|       |                     |     | 주무관     | 안찬영 (02-2110-6513) |

