

## 2-6 | AI 상담센터 구축·운영

회계연도 : 2023년

조 직 : 120다산콜센터

정책사업 : -

단위사업 : -

※ 스마트도시 및 정보화 기본계획('21~'25) 세부과제 2-7

### □ 추진배경

#### ○ 민원상담 응답률 향상과 업무 효율성 개선 필요

- 다양한 IT 기술과 인공지능 기술을 활용한 단순 반복문의 처리의 자동화를 통해 민원 응답률 향상 및 복합 심층 상담 서비스의 품질 제고

#### ○ 빅데이터 기반 스마트 인공지능 상담체계 마련으로 소통·안전 행정 강화

- 음성인식 기반 실시간 이슈 분석 및 트렌드 알리를 통해 시민안전 발판 마련
- 시민의 목소리(VOC) 분석을 활용한 소통 행정과 정책 환류 강화

### □ 사업내용

#### ○ 디지털(보이는) ARS 구축·운영

- 스마트폰 기반의 120 통합 상담 플랫폼 구축으로 시민 이용 편의성 제고
- AI 챗봇 등 자동 상담채널에 대한 접근성 강화로 응답률 향상
- 청각·언어 장애인 뿐 아니라 소음환경으로 인해 음성 상담이 어려운 시민을 위한 양방향 비(非)음성 소통 채널 확보
- 긴급공지, 시정홍보, 만족도 조사를 활용한 행정 서비스 시민 참여도 향상

#### ○ 음성인식 기반 이슈 알림·상담 도우미 시스템 구축·운영(예산 미확보)

- 침수·붕괴 등 주요 키워드 중복 인입 등에 대한 실시간 분석과 알림으로 신속한 긴급 상황 대처
- 상담가이드 자동 추천, 상담이력 자동저장 등 실시간 상담 업무 지원으로 상담 품질 제고 및 상담업무 효율 강화
- 음성인식 솔루션을 활용한 양질의 원천 데이터 확보를 통해 AI 학습 및 민원 빅데이터 분석 기반 마련

## □ 추진일정

- 디지털(보이는) ARS 사업발주 및 공고, 사업자 선정 : '23. 4.
- 디지털(보이는) ARS 시스템 구축 및 정식 운영 : '23. 7.
- 음성인식 이슈 알림 사업발주 및 공고, 사업자 선정 : '23. 8.
- 음성인식 이슈 알림 시스템 구축 및 정식 운영 : '24. 2.

## □ 사업비

구 분	2021 결산	2022 결산(A)	2023예산(B)	증감(B-A)
소요예산(백만원)	-	190	700	510

※ 디지털 ARS 구축 예산 7억만 확보되었으며 음성인식 서비스 구축 비용 추경 예정