

2-3 | 서울시 챗봇 시스템 유지관리

회계연도 : 2023년

조 직 : 디지털정책관 정보시스템담당관

정책사업 : 정보시스템 운영·고도화를 통한 행정효율성 제고 단위사업 : 정보시스템 운영·고도화

※ 스마트도시 및 정보화 기본계획('21~'25) 세부과제 4-3

□ 추진배경

- 카카오톡 기반, 시정에 대한 각종 문의에 챗봇 '서울톡' 운영
- 직원들의 공통적인 문의사항에 대해 즉시 답변해주는 직원 전용 챗봇 운영

□ 사업내용

- 대시민 챗봇 '서울톡' 시스템 서비스 개선 및 운영 유지관리
 - 양육부모·중장년·청년 등 세대 전용 맞춤형 복지정보 제공
 - 120상담전화-보이는 ARS에 추가, 알림톡 발송(미세먼지 등) 확대
 - 누적된 발화데이터(5만건) 분석 및 AI 학습을 통한 답변정확도 향상
 - 홍보물 제작·배포, 시민 참여 공모전(오답찾기) 개최로 인지도 강화
- 직원용 업무 챗봇(서우리 주무관) 시스템 운영 및 유지관리
 - 정식 오픈('23.1월초)에 따른 직원 본격 사용에 대비, 참여 유도
 - 챗봇에 직원 e-러닝 교육업무 추가, 사용성 강화를 위한 기능 개선
 - 업무내용 현행화 등 챗봇 콘텐츠 운영, AI 학습을 통한 답변율 향상

□ 추진일정

- 대시민 챗봇 '서울톡' 운영 및 유지관리 : '23. 1. ~ 12.
- 직원용 업무 챗봇 운영 및 유지관리 : '23. 1. ~ 12.

□ 사업비

구 분	2021 결산	2022 결산(A)	2023예산(B)	증감(B-A)
소요예산(백만원)	270	209	457	248