



현명한 앤써니 소개 및 공공기관 도입사례

2023. 09



회사소개

1. 회사개요
2. 재무현황
3. 사업영역



(주)와이즈넛은 2000년 설립 이후 지난 23년간, 언어처리기술 기반의 검색SW를 시작으로 인공지능 챗봇 (Chatbot)에 이르기까지 끊임없는 기술혁신과 원천기술 확보 등을 통해 국내 4,400여 고객사 및 글로벌 10개국에 인공지능SW를 제공하고 시장을 선도하고있는 인공지능 챗봇 및 검색 SW 1위 기업입니다.



- **회사명** (주)와이즈넛
- **대표자명** 강용성
- **설립일** 2000년 5월
- **사업분야** 인공지능 챗봇, 검색, 수집, 분석
- **주요 제품** Search Formula-1 V7, WISE iChat, WISE Answerny, WISE iDesk
- **직원 수** 325명 (기준 : 2023년 7월)
- **지사/법인** 본사 (판교), 중부 지사 (대전), 중국현지법인 Gshopper (상하이)

대한민국 대표 인공지능 및 빅데이터 기술 선도 기업

한국소프트웨어산업협회 부회장사



SW산업의 건전한 발전과
진흥을 위한 사업협회
(10,377개사)

한국데이터산업협회 수석 부회장사



데이터 산업 경쟁력 확보와
혁신성장을 위한 사업협회
(96개사)

지능정보산업협회 부회장사



지능정보산업 생태계를
대표하는 사업협회
(227개사)

▶ 주요 수상

- 2023** • 제22회 대한민국 SW기업 경쟁력 대상 과기정통부 장관상 수상
- 2022** • 2022년 클라우드 산업대상 우수 클라우드 기업 부문 과기정통부 장관상
• 한국판 뉴딜 추진 기여 유공자 포상 “국무총리 표창”
• 제21회 대한민국 SW기업 경쟁력 대상(기업역량 강화 부문) 최우수상
- 2021** • 2021년 전자정부지원사업 유공 행정안전부 장관
• 올해의 디지털 뉴딜 우수기업 선정
- 2020** • 제 21회 대한민국SW대상 “대통령 표창” (상품상 부문)
• 2020 벤처창업진흥 유공포상 벤처활성화부문 “국무총리 표창”
• 2020 아시아-태평양 고성장 기업 선정 (파이낸셜타임즈)
- 2019** • 소프트웨어 산업발전 유공자포상 과기정통부 장관상 수상
• 제18회 대한민국 소프트웨어 경쟁력 대상



국내 최고 기술력 및 품질을 통한 전문성 확보



전 제품
GS인증 1등급



동종업 최초
SP인증 2등급



동종업 최초 클라우드 서비스
보안 인증(SaaS)



우수기술 연구센터
(ATC)



조달청 디지털서비스물
품 등록



직무발명보상
우수기업



K-Global 300 기업
(과학기술정보통신부)

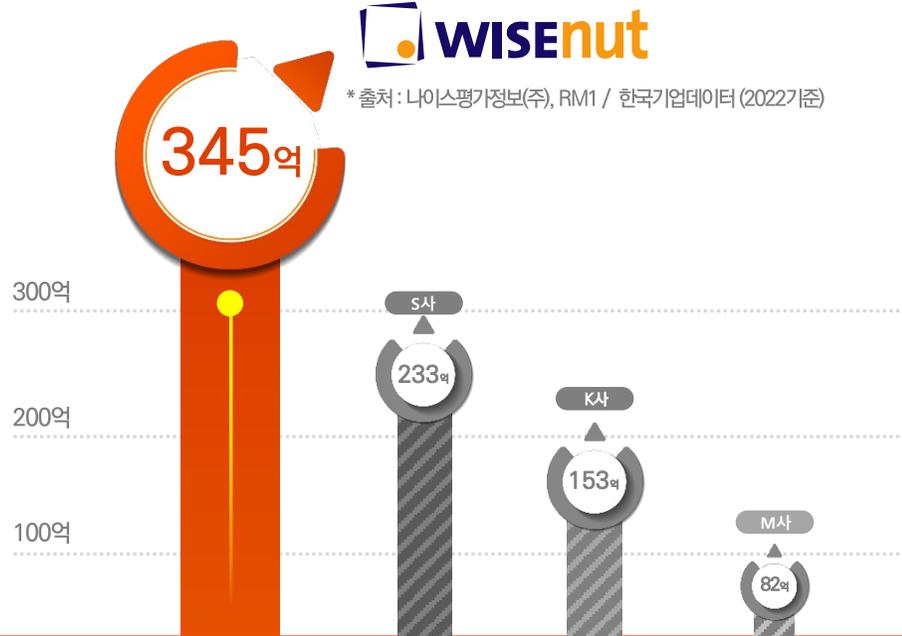


경기도 유망중소기업
(GBSA)

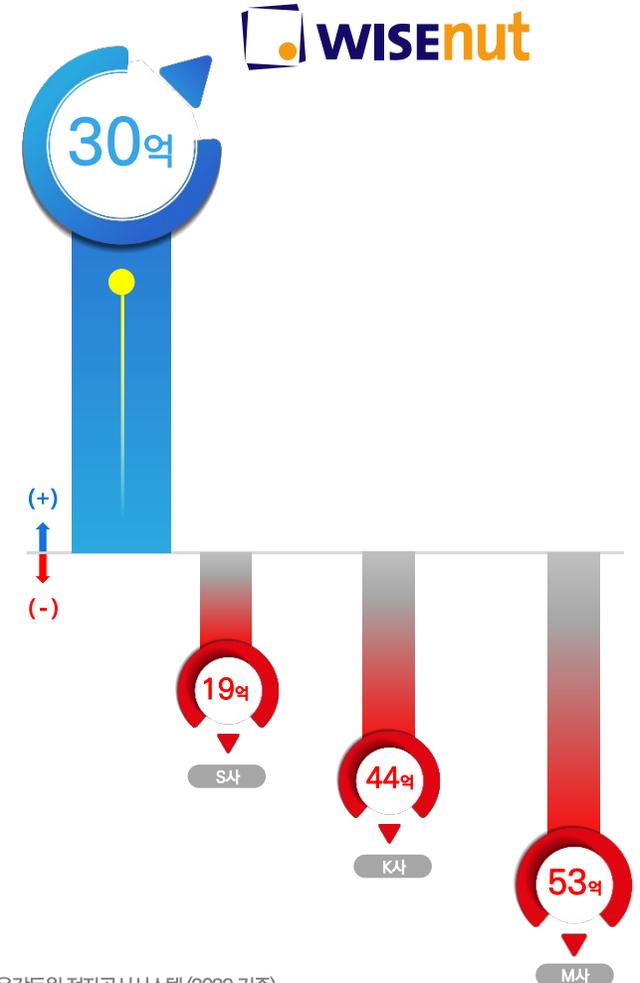
2. 재무현황

(주)와이즈넛은 매년 업계 최대 실적을 달성하며, 인공지능 및 빅데이터 대표 기업으로서 시장을 선도하고 있습니다.

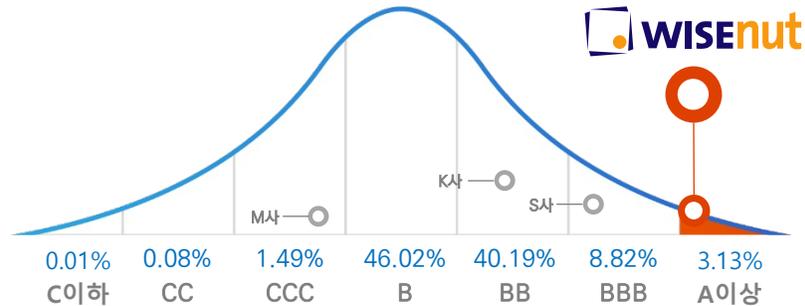
매출액



영업이익



평가등급



* 출처: 나이스평가정보(주), RM1 / 한국기업데이터 (2022기준)

* 출처: 금융감독원 전자공시시스템 (2022 기준)



서비스 소개

1. 현명한 앤써니 개요
2. SaaS 보안 인증 취득
3. 서비스 특징점
4. 도입 프로세스



언제! 어디서! 누구나! 현명한 답이 되는 챗봇 서비스

인공지능 기반
클라우드 챗봇 서비스

WISE Answer_{ty}

- 사용자 문의 대기시간 단축
- 단기간 ONE – STOP 구축 서비스
- 365일, 24시간 문의 답변 가능
- 단순 반복 문의 해결로 상담 품질 향상
- 불편한 대면/전화 문의 대신 텍스트 문의
- 쌓이는 문의 데이터를 리포트로 한눈에 문의

활용분야

공공 서비스

- 서울시에서 운영하는 체육시설, 문화 교육프로그램, 시립 병원 진료 등

7000여 개의 공공 서비스를 예약

병, 의원 업종

- 회진, 복약, 식단, 검사 등 안내

월 평균 1만명 이상 사용으로
예약 변경 및 취소 문의 10% 이상 감소

쇼핑/물류 산업

- 전체 고객 대상 채팅 상담 문의 90%를 챗봇으로 해결 및 신속한 대처로

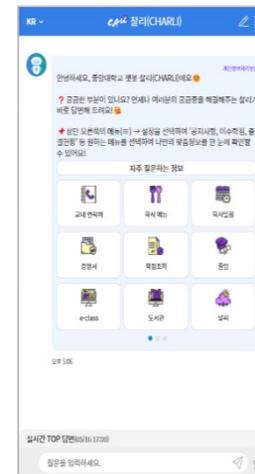
21년 대비 22년 매출 약 50% 증가

교육기관/학교

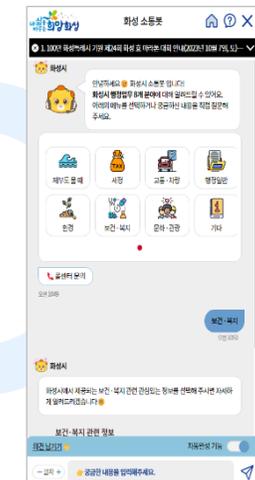
- 신입생 · 재학생 · 교직원 대상 입학정보, 학교 서비스 정보 제공 인공지능 챗봇 도입

유선 · 대면 상담건수 20% 감소

레퍼런스



대학교 챗봇



공공기관 챗봇



기업 챗봇

‘현명한앤씨니’는 자사 보유의 자연어 처리 기술, 머신러닝 기술을 기반으로 고객 부담 없이, 기획부터 운영까지 전문가의 원스톱 서비스로 진행되며 지금까지 쌓아온 노하우로 전문성 있는 서비스를 제공합니다. 또한 사용자 확대에 따른 단계별 구축 및 고도화가 가능합니다.



자사 기술로 만드는 현명한앤씨니

다 같은 서비스형 챗봇? NO! 자사기술, ONE-STOP 서비스는 현명한앤씨니뿐!

챗봇브랜드	자사기술	기획/콘텐츠제작	운영	사용자 확대
현명한 앤씨니	○	○	○	○
A사	○	X	X	X
B사	X	○	○	○



자사 기술력

자연어 처리 기술, 머신러닝 기술 보유



전문성

알고리즘 및 지식 설계에 대한 높은 이해



노하우

경험을 통한 기획력 및 효율적인 제작방법 적용

3. 서비스 특징점(2/2)

고객의 비즈니스 환경에 따라 챗봇의 도입 단계 구성 및 커스터마이징 할 수 있으며 서비스 활용 목적에 따라 고객 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다.

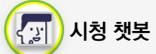


비즈니스 환경에 따른 도입 단계 선택

Type1

기본정보 확인 및 홈페이지 내비게이터 역할

민원 안내해줘



시청 챗봇

민원을 확인할 수 있도록 도와드릴게요!
민원은 시청 홈페이지에서 로그인을 통해
확인 가능합니다.
아래 버튼을 통해 민원 페이지로 편리하게
이동해보세요!

민원 확인하기

Type2

개인 로그인 기반의 맞춤 정보 제공

민원 안내해줘



시청 챗봇

홍길동님의 민원 진행사항을 안내해드릴
게요!

민원 요청: 2건
진행중 민원: 1건
완료 민원: 13건
(2023.09.06 현재 기준)

새로 온 메일 확인하기

Type3

설정 해놓은 맞춤 콘텐츠를 질문 하기 전 챗봇 진입 시 먼저 알림



시청 챗봇

홍길동님! 반갑습니다.

민원 요청: 2건
진행중 민원: 1건
완료 민원: 13건
(2023.09.06 현재 기준)

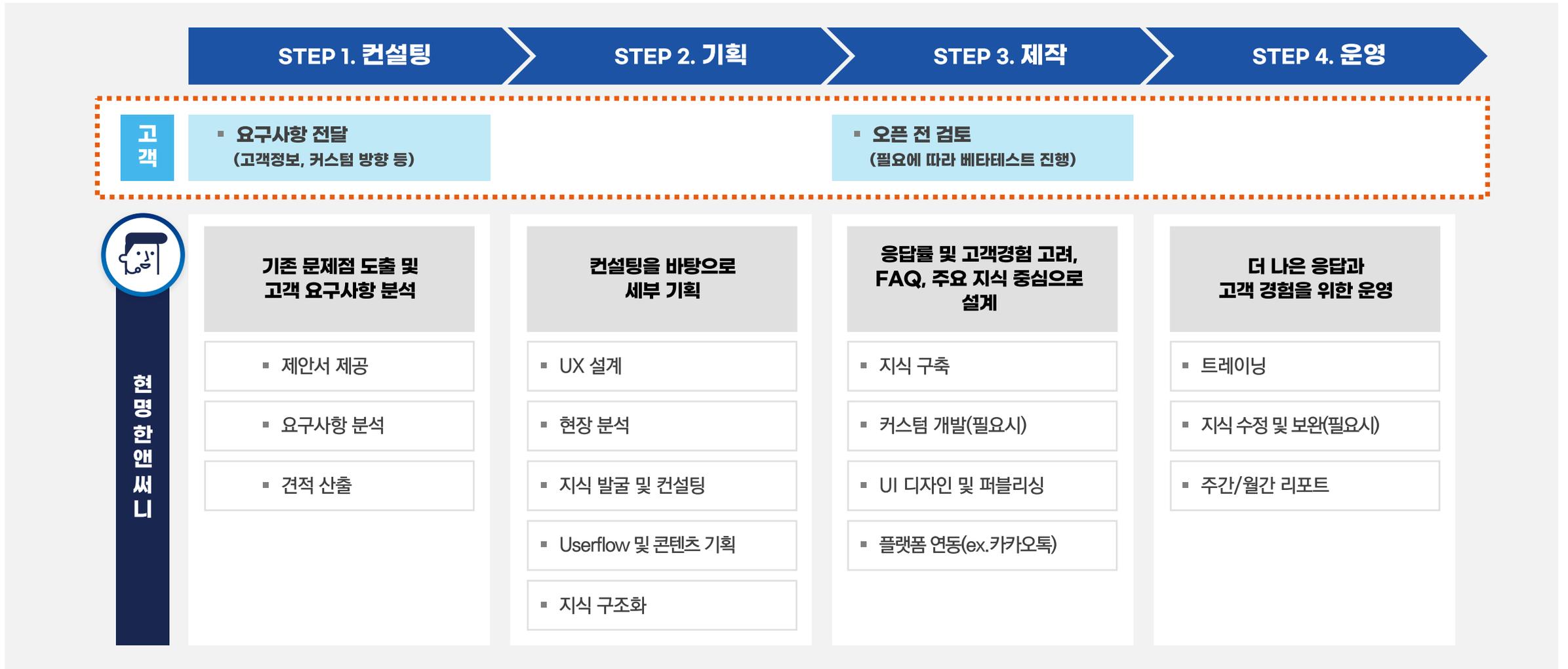
민원 상담실 운영 안내

운영 시간: 09:00 ~ 17:00
*점심 휴식시간: 12:00 ~ 13:00

온라인 민원 신청

민원 상담 연결

“ 고객 부담 없이, 컨설팅부터 운영까지 현명한 앤서니로 원스톱! ”





공공기관 적용 사례

1. 챗봇 레퍼런스
2. 적용 사례

1. 챗봇 레퍼런스(1/2)

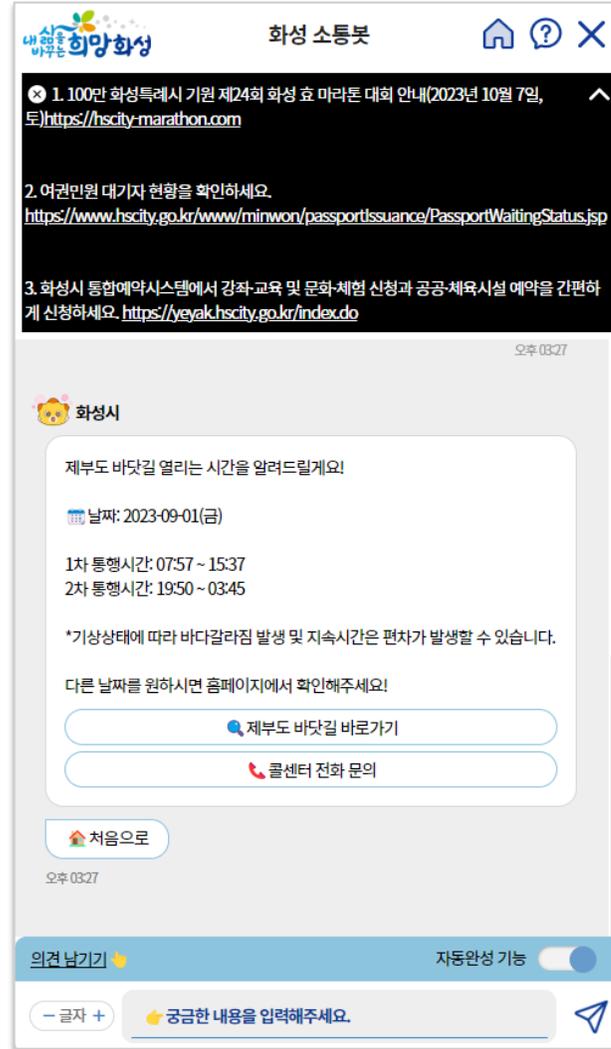
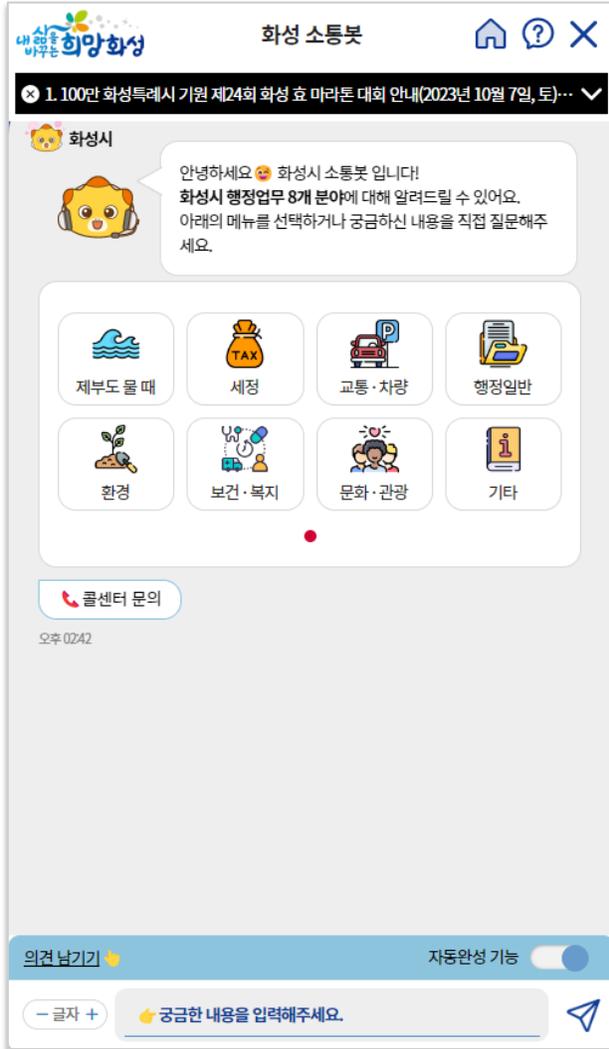
와이즈넷에서 구축한 공공기관 클라우드형 챗봇 레퍼런스는 아래와 같습니다.

사업명	사업 유형	사업기간	발주처
2023 광명시청 서비스형 챗봇	챗봇(서비스)	2023.08.08 ~ 2023.12.08	광명시청
2023 성남시청 여권민원 응대 서비스형 챗봇	챗봇(서비스)	2023.06.07 ~ 2023.09.30	성남시청
2023 순천시청 민원응대 서비스형 챗봇	챗봇(서비스)	2023.06.07 ~ 2023.10.31	순천시청
2023 육군모집 응대 서비스형 챗봇	챗봇(서비스)	2023.02.16 ~ 2023.12.31	육군 인사사령부
2023 화성시청 민원 응대용챗봇	챗봇(서비스)	2023.02.16 ~ 2023.08.09	화성시청
2023 여주시청 민원 응대용 챗봇	챗봇(서비스)	2023.02.16 ~ 2023.07.28	전라남도 여주시청
부산시교육청 FAQ응대 챗봇	챗봇(서비스)	2023.02.10 ~ 2023.12.31	부산시교육청
한국건강가정진흥원 서비스형 챗봇 운영	챗봇(서비스) 운영	2023.02.02 ~ 2023.12.31	한국건강가정진흥원
2023 경주시정신건강복지센터 챗봇 운영 연장	챗봇(서비스) 운영	2023.01.31 ~ 2023.12.31	경주시정신건강복지센터
2022 부산광역시 복지정책과 민원 응대 챗봇	챗봇(서비스)	2022.11.28 ~ 2025.12.07	부산광역시청
한국건강가정진흥원 서비스형 챗봇 구축	챗봇(서비스)	2021.10.15 ~ 2021.12.31	한국건강가정진흥원
2022 농업정책보험금융원 효율적 업무 응대를 위한 서비스형 챗봇 도입	챗봇(서비스)	2022.09.08 ~ 2022.12.31	농업정책보험금융원
2022 남원시청 민원응대용 서비스형 챗봇	챗봇(서비스)	2022.08.01 ~ 2023.12.08	남원시청
2022 한국보건복지인재원 민원 응대 서비스형 챗봇	챗봇(서비스)	2022.05.31 ~ 2023.08.31	한국보건복지인재원
2022 경주시정신건강복지센터 챗봇 운영 연장	챗봇(서비스) 운영	2022.02.03 ~ 2022.12.31	경주시정신건강복지센터
2022년도 오산시 차량등록 민원상담 챗봇 운영 계약	챗봇(서비스) 운영	2021.12.13 ~ 2022.12.31	경기도 오산시청
2021 경기도오산시차량등록사업소 고객 상담용 서비스형 챗봇	챗봇(서비스)	2021.09.07 ~ 2021.12.31	경기도 오산시청

1. 챗봇 레퍼런스(2/2)

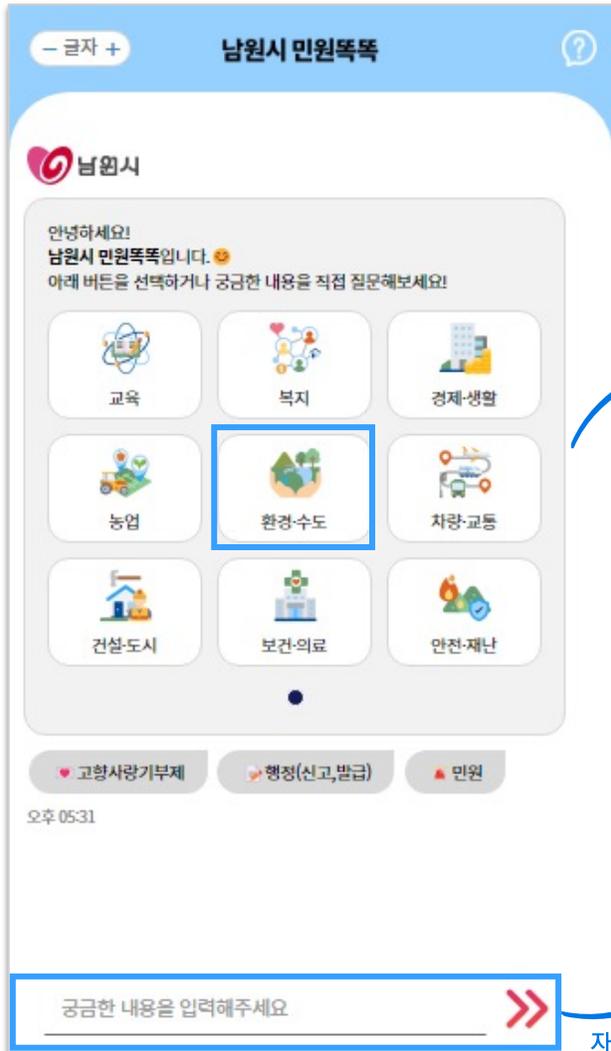
와이즈넷에서 구축한 공공기관 클라우드형 챗봇 레퍼런스는 아래와 같습니다.

사업명	사업 유형	사업기간	발주처
2021 경주시정신건강복지센터 민원 상담용 챗봇 도입	챗봇(서비스)	2021.08.23 ~ 2021.12.31	경주시정신건강복지센터
코트라 무역투자24 고도화 연계 챗봇 기능개선 및 인텐트 추가	챗봇(서비스)	2022.11.07 ~ 2022.12.16	코트라
코트라 현명한앤써니 해외지재권실용 지식 추가	챗봇(서비스)	2022.10.01 ~ 2022.12.09	코트라
코트라 챗봇 민원시스템 api 연동	챗봇(서비스)	2022.09.19 ~ 2022.11.30	코트라
무역투자24 내 국내복귀 및 해외철수 전용 챗봇메뉴 개설	챗봇(서비스)	2022.08.17 ~ 2022.11.30	코트라
KOTRA 현명한앤써니 무역투자민원 응대 챗봇 운영 연장	챗봇(서비스) 운영	2022.04.01 ~ 2023.05.01	코트라
코트라 국민비서 챗봇 연계 구축	챗봇(서비스)	2021.11.24 ~ 2021.12.22	코트라
코트라 무역투자 빅데이터플랫폼 고도화 사업	챗봇(서비스)	2020.06.16 ~ 2021.04.09	코트라
2022 한국도로공사 품질 환경정보 스마트 알리미 고도화 및 운영 연장	챗봇(서비스) 운영	2022.10.31 ~ 2022.12.31	한국도로공사 품질환경팀
2022 한국도로공사 품질 환경정보 스마트 알리미 정보 업데이트 및 운영기간 연장 용역	챗봇(서비스) 운영	2021.12.16 ~ 2022.09.30	한국도로공사 품질환경팀
2021 한국도로공사 품질 환경정보 스마트 알리미 정보 업데이트 및 운영기간 연장 용역	챗봇(서비스) 운영	2021.09.06 ~ 2021.12.31	한국도로공사 품질환경팀
한국도로공사 품질 안전 환경관리 가이드북 검색bot	챗봇(서비스)	2020.02.17 ~ 2020.12.31	한국도로공사 품질환경팀
한국도로공사 시 스마트 안전관리 챗봇 제작용역	챗봇(서비스)	2019.03.26 ~ 2019.12.31	한국도로공사 건설안전팀



주요 내용

- 도입배경 : 4차 산업혁명 시대에 맞춘 공공기관의 효율적 민원 처리 필요
- 적용 기간 : 5개월(23.02~23.07)
- 적용 내용
 - 화성시청의 세정, 교통정보, 일반행정, 환경 카테고리에 대한 지식을 구축하여 다양한 사용자 질의에 대한 즉각적인 답변 제공
 - 화성시청 심볼마크 및 캐릭터를 챗봇 디자인 설계에 반영하여 UI/UX 구성
 - 챗봇 사용자의 의견 제안 및 만족도 조사 기능 적용
 - 제주도 물 때 시간 데이터 연동하여 정보 제공
 - 긴급 공지사항 챗봇 상단에 구성
- 효과
 - 월 평균 대화 수 : 19,010 건
 - 정답률 : 93%
 - 업무 시간 내 질의가 시간별 평균 1,015건 이상 발생하여 문의처리 효율성 증대
 - 만족도 조사 : 의견 182건 기준 평점 4점(5점 만점)
 - 24시간 접근 가능한 민원 상담 대응을 통해 이용 만족도 제고



버튼 선택 시

자연어 입력 시



▶ 그리팅 메시지 내 버튼 선택 시 상위인텐트

▶ 질문 입력 시 상위인텐트

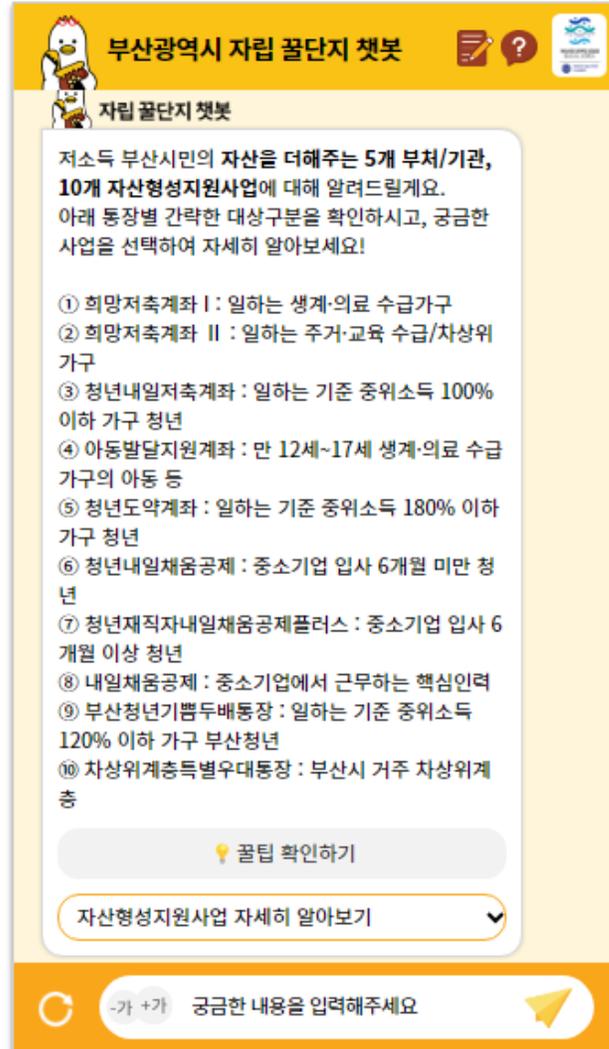
주요 내용

- 도입배경 : 누구든지 쉽게 접근할 수 있는 24시간 민원상담 제공 필요
- 적용 기간 : 5개월(22.08~22.12)
- 적용 내용
 - 남원시청 홈페이지 및 민원데이터를 분석하여 시민들이 평소 자주 묻는 시정 관련 정보를 분야별로 제공
 - 남원시청 CI를 고려하여 챗봇 UI/UX 설계
 - 많은 정보가 포함되어 답변의 길이가 길어지는 경우 별도 상세보기 팝업이 열리는 '내용 더보기 버튼' 적용
 - 다양한 연령대의 챗봇 사용자를 고려하여 챗봇이 담고 있는 많은 지식을 보여주어 한번에 찾아갈 수 있도록 그리팅에서 버튼으로만 지식을 찾아갈 때와 자연어 질의문으로 입력했을 때 제공되는 상위인텐트 답변 UI유형을 다르게 구성
- 효과
 - 월 평균 대화 수: 2,171 건
 - 정답률 : 90.6%
 - 업무 시간 내 질의가 시간별 평균 70 건 이상 발생하여 문의처리 효율성 증대
 - 시간 및 장소의 구애 없이 실시간 민원상담 제공
 - 디지털시대 흐름에 맞는 민원 수요 충족



주요 내용

- 도입배경 : KOTRA 사업과 무역투자 관련 단순반복적인 문의에 대해 24시간, 365일 응대 필요
- 적용 기간
 - 1차 : 9개월(20.08~21.04)
 - 2차 : 3개월(22.10~22.12)
 - 3차 : 2개월(22.11~22.12)
- 적용 내용
 - 콜센터로 들어오는 각종 민원에 대한 VOC 데이터와 FAQ 자료를 분석하여 16개 카테고리에 대한 답변 제공
 - 국민비서와 KOTRA 챗봇 연동으로 다양한 접근경로로 무역관련 문의 가능
 - 챗봇 답변의 하단 버튼을 통해 모든 위치에서 '전화상담', '채팅상담'으로 이동 가능하도록 구성
 - 답변이 일정 길이 이상으로 한 페이지에서 확인하기 어려운 경우 '전체보기' UI 제공
- 효과
 - 월 평균 대화 수: 2,932 건
 - 정답률 : 95.4%
 - 업무 시간 내 질의가 시간별 평균 277 건 이상 발생하여 문의처리 효율성 증대
 - KOTRA 이용고객의 편의성을 높이고 축적되는 데이터를 통한 서비스 개선 방향 도출



주요 내용

- 도입배경 : 부산광역시 복지정책 관련 FAQ문의에 365일, 24시간 연중무휴 비대면 응대 필요
- 적용 기간 : 7개월(22.11~23.05)
- 적용 내용
 - 부산광역시 복지정책을 자산 더하기 꿀정보, 부채 줄이기 꿀정보, 알아두면 힘이 되는 금융&복지 꿀정보 카테고리로 지식 구축하여 정보 제공
 - 부산광역시 대표 캐릭터 부기가 사업명인 '자립 꼴단지'에 맞게 꼴단지를 안고 있는 모습을 챗봇 캐릭터로 사용
 - 답변이 긴 경우 가독성을 위해 상세 내용을 접어 두었다가 펼쳐 확인할 수 있는 슬라이드형 답변 적용
 - 챗봇 사용자의 의견 제안 기능 적용
- 효과
 - 월 평균 대화 수: 9,383 건
 - 정답률 : 95%
 - 업무 시간 내 질의가 시간별 평균 747 건 이상 발생하여 문의처리 효율성 증대
 - 만족도 조사 : 의견 93건 기준 평점 4.1점(5점 만점)
 - 부처/기관 간 자립지원정책 칸막이 해소로 정책 시너지 효과 제고
 - 인공지능 기반 민원상담으로 저소득 부산시민의 정보 접근성 및 복지 체감도 향상

오산시 차량등록사업소 까봇

안녕하세요 😊
오산시 차량등록에 대해 안내해드리는 까봇이에요.
까봇은 오산시의 상징 까산이에 챗봇이 더해진 이름입니다!
차량등록과 관련하여 궁금한 점이 있다면
👉 **아래 버튼을 누르시거나 질문을 직접 입력**해주세요.
까봇이 친절하게 안내해드릴게요!

신규등록 안내	이전등록 안내	변경등록 안내	임시운행 안내
번호판 /봉인	이륜차 안내	차고지 등록	건설기계 안내
취등록세 안내	자동차세 안내	자동차 검사/보험	저공해 스티커

오후 03:14

질문을 입력하세요

오산시 차량등록사업소 까봇

자동차세에 대해 안내해드릴게요 😊
👉 카드를 옆으로 넘겨가며 궁금한 내용을 확인해보세요!
👉 말풍선 하단 버튼에서 궁금한 사항을 선택할 수도 있어요 😊

오산시 차량등록사업소 안내



**소유분
자동차세**

옆으로 넘겨보세요 >>>

📍 **소유분 자동차세**

◆ 정의
• 자동차의 소유에 대하여 과세하는 재산세적 성격과 도로 이용·손상 및 환경오염에 대한 부담금적 성격을 동시에 갖는 지방세로서 비영업용 승용자동차세액의 30%가 지방교육세로 함께 부과됩니다.

◆ 과세대상
• 「자동차관리법」에 따라 등록·신고된 차량
• 「건설기계관리법」에 따라 등록된 건설기계 중 차량과 유사한 것
• 덤프·콘크리트믹서트럭

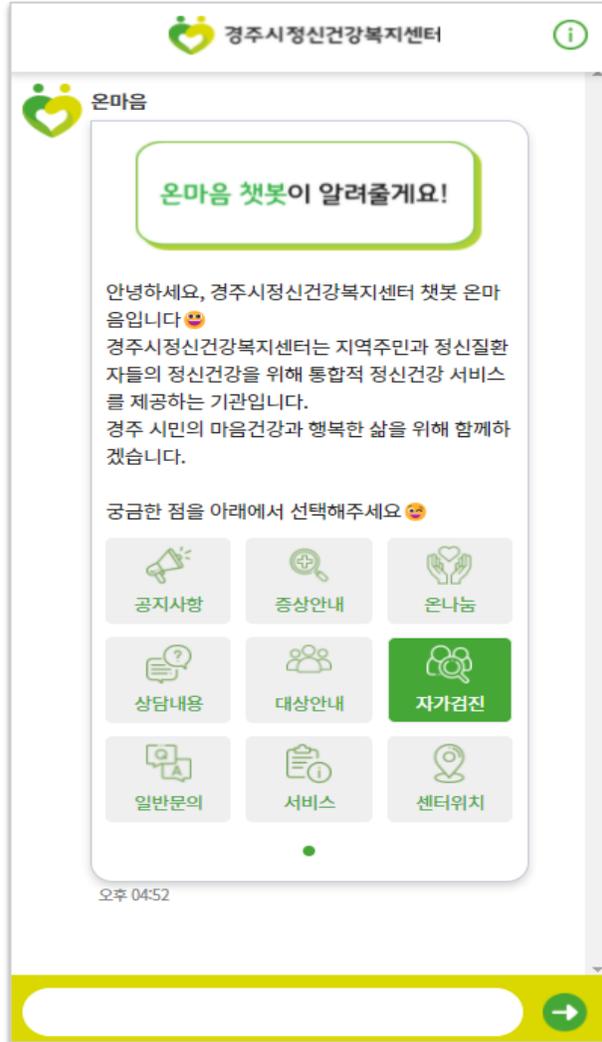
◆ 납세의무자
• 과세기준일(매년 6월1일과 12월1일 기준 자동차 소유자)

오후 03:14

질문을 입력하세요

주요 내용

- 도입배경 : 다양한 공공기관에서 고객 상담 응대에 챗봇 활용 사례 증가 및 홈페이지 안내 방식의 개선 필요
- 적용 기간 : 2개월(21.10~21.12)
- 적용 내용
 - 오산시 홈페이지 메뉴 중 차량등록사업소 관련 메뉴(등록비/과태료, 차량정기검사 및 보험, 차량관리, 차량등록안내)에 대한 지식을 구축하여 효과적인 대응체계 구축
 - 오산시 캐릭터 까산이를 챗봇 디자인 설계에 반영하여 UI/UX 구성
 - 카드형, 드롭버튼형, 행버튼형 답변을 상황에 맞게 구성하여 사용자 친화적인 대화 제공
- 효과
 - 월 평균 대화 수 : 6,406 건
 - 정답률 : 96.7%
 - 업무 시간 내 질의가 시간별 평균 246 건 이상 발생하여 문의처리 효율성 증대
 - 이용자의 비대면 상담 및 문의 플랫폼 확장
 - 누적 민원 분석으로 효과적 대응체계 구축



주요 내용

- 도입배경 : 정신건강의학과 진료나 상담을 받고 싶지만 대면으로 접근하기 어려워하는 경우 다
- 적용 기간 : 5개월(21.08~21.12)
- 적용 내용
 - 정신건강상담 문의/증상별 문의/대상별 문의/자가진단/센터 정보 안내 등 경주시민 정신보건서비스에 필요한 답변 제공
 - 스트레스, 우울, 불안, 알콜중독 등 대상별 자가진단 기능 개발
 - 경주시 지역 내에 있는 정신과 의원과 정신 재활기관 정보를 상세 안내
- 효과
 - 월 평균 대화 수 : 1,155 건
 - 정답률 : 93%
 - 업무 시간 내 질의가 시간별 평균 190 건 이상 발생하여 문의처리 효율성 증대
 - 정신과 진료나 상담을 망설이는 지역민의 정신건강 서비스에 대한 쉬운 접근 가능
 - 자가진단을 통한 현재 상황에 대한 빠른 인지 및 대응 체계 구축

IV



서비스 가격 정책

1. 서비스 가격

현명한앤써니의 서비스 가격은 사용료와 초기 구축비용 두가지로 구분하여 책정 되어 있으며 상세 내용은 아래와 같습니다.

구분	내역	구분	단가
사용료	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 초기 구축 이후는 월 구독 방식의 라이선스이며 아래의 서비스가 제공 됩니다. 1) 월 서버 및 솔루션 이용 비용 2) 신규 학습 데이터 추가에 따른 챗봇 지식 추가/수정 3) 기존 챗봇 지식에 대한 응답률/정확도 향상 트레이닝 <ul style="list-style-type: none"> - 매월 트레이닝 진행 4) 챗봇 서비스 운영 분석 서비스 	월 서버 및 솔루션 이용 비용	1,000,000원
		지식 추가 및 수정	1,000,000원
		응답/정확률 향상 트레이닝	1,000,000원
		운영 분석 서비스	500,000원
구축비용 (옵션)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 초기 챗봇 지식 구축 ▪ 기본 채널 : 반응형 웹 챗봇 UI 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 추가 플랫폼(예: 카카오톡 연동) 건당 비용 발생 ▪ 챗봇 기획 및 컨설팅 	초기 챗봇 지식 구축(인텐트 50개)	10,000,000원
		챗봇 기획 및 컨설팅	10,000,000원
		반응형 웹챗봇 UI/UX 개발	10,000,000원

V



향후 방향

1. 초거대 AI 기반 상담 어시스턴트 개발
2. 향후 발전 방향

1. 초거대 AI 기반 상담 어시스턴트 개발

공공기관의 데이터를 민간의 초거대 인공지능 언어모델 기술과 결합하여 상담지원 AI 어시스턴트 서비스 개발을 진행 중에 있으며 상담원이 고객 민원 상담 시 초거대 언어모델을 활용한 답변 생성 및 관련 출처 정보 등을 통해 빠르고 정확한 응대가 가능하도록 민원업무 효율화를 추진하고 있습니다.

서비스 대상

- 본사업 : 화성시, 순천시, 의정부시 민원 콜센터 상담사 대상
- 향후 적용 : 226개 공공기관의 168개 민원 콜센터 상담사 대상

서비스 내용

- 상담사가 민원처리를 위해 사용하는 데이터를 보유한 검색엔진과 민간의 초거대 언어모델 Naver HyperCLOVA X 연동을 통해 **민원 상담을 위한 콘텐츠 식별**
 - 1) 민원명, 사무내용, 신청방법, 처리과정, 근거 법규 등의 데이터를 바탕으로 **민원 답변 요약해서 상담사에게 제공**
 - 2) 답변의 출처를 표기하여 검색 시간을 줄이고 민원인 응대 시 빠른 대응이 가능하도록 지원
- 접수된 민원의 **히스토리 추적**을 통한 담당자 배치, 현재 처리상태 등 모니터링

제가 이번에 이사를 가야해서 **폐가전**을 **버려야** 하는데 어디로 연락해야 하는지 알고 싶어요.

네, 폐가전 수거 신청 방법은...

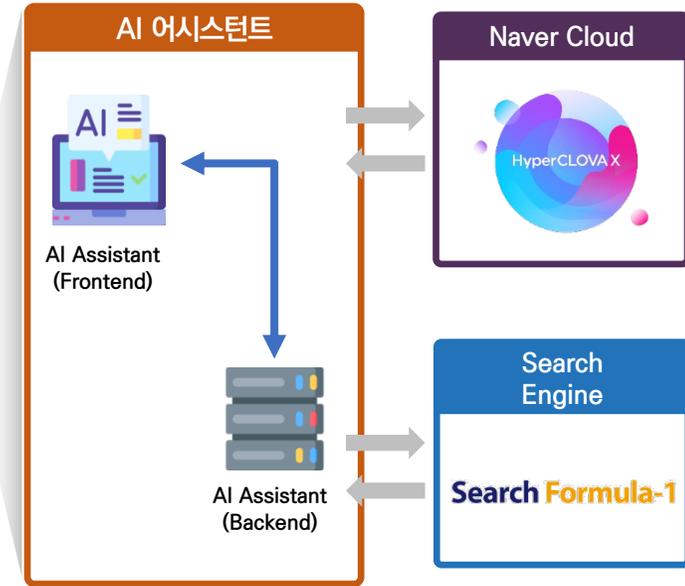
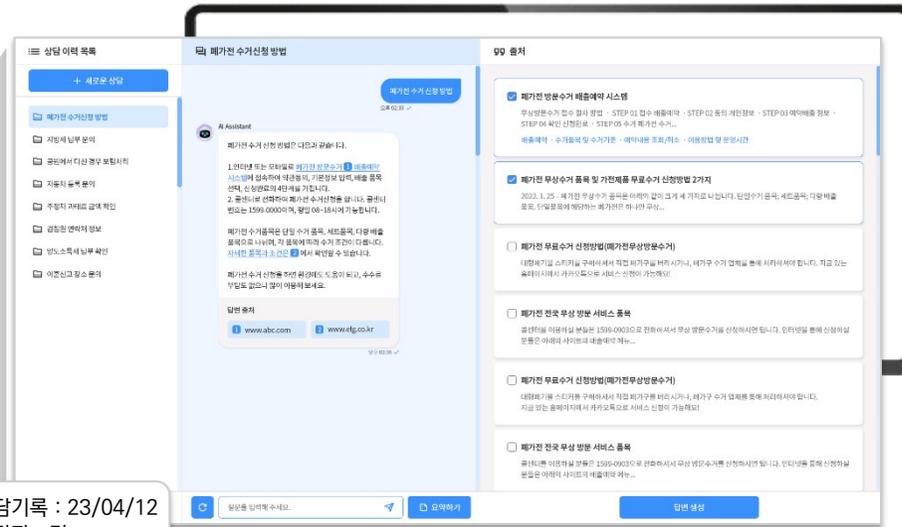


민원인



상담사

이전 상담기록 : 23/04/12
이전 담당자 : 김○○



결과 활용 방안

- ✓ **생성형 AI 어시스턴트를 목적지향형 챗봇과 연계**하여 기존 챗봇 서비스가 가지고 있던 단점 개선
- ✓ 인텐트 이외의 질의가 들어왔을 경우 해당 질의를 생성형 챗봇으로 넘겨 대화가 끊기지 않도록 **상황에 맞는 답변을 제공**
- ✓ 기존 챗봇을 구축한 기관도 큰 비용을 들여 생성형 챗봇을 재구축할 필요없이 **플랫폼 연계를 통하여 비용 절감 가능**
- ✓ 초거대 인공지능 지원사업 참여의사를 보인 85개 기관 중 주사업자의 제품으로 기 구축된 챗봇을 플랫폼 연계를 통해 우선적으로 업그레이드 하고 이를 바탕으로 대상 기관 확대 추진



인공지능 기반 클라우드(SaaS형) 챗봇 서비스 '현명한 앤서니'

WISE Answer

- 클라우드형 기반 (외부서버)
- 기획부터 운영까지 전문가의 원스톱 서비스 제공
- 사용시간에 따른 합리적 비용
- 짧은 기간 원스톱 단기간 구축 가능

AI 어시스턴트

목적형 챗봇

공공기관 챗봇 서비스

사용자 (국민)

상호 연계

상호 연계

“목적형 챗봇과 연계로”
챗봇을 기 구축한
기관도
생성형 AI 어시스턴트
활용 가능



 **Wisenut**

감사합니다.



챗봇은 크게 목적 지향형 챗봇과 생성형 챗봇으로 구분할 수 있습니다.
 공공기관의 답변은 정확도가 중요하므로 규칙 기반 방식으로 특정 주제를 미리 만들어 놓는 목적 지향형 챗봇이 적합합니다.

구분	목적 지향형 챗봇	생성형 챗봇
답변 형태	사용자의 질문내용과 대화의 문맥에 기반해서 의도를 파악하고, 적절한 응답을 선택하는 (또는 검색) 방식, 즉 미리 만들어진 답변에서 답을 고르는 방식	답을 ‘선택’하는것이 아닌 만들어내는(Generate) 방식. 대화상대의 질문의도를 파악하기 보다, 사용자의 질문에 어떤 답변이 최선이라는 판단을 내려 답변을 생성하는 방법
지식구축 및 학습방법	필요한 질문과 답변 쌍을 필요한 만큼 만들고, 다른 방식으로 물어봐도 동일한 의도라면 동일하게 답할 수 있도록 질문을 유사하게 복제하여 기계학습 진행	채팅 상담내역, 게시판, 영화대본 등 대화 데이터를 통째로 기계학습
특징	학습 효율을 높이기 위해 유사 질문 생성기(Training Set generator)을 쓰기도 하며, 답변을 복제할 필요가 없음 (답변은 유일함)	인공지능을 이용해 새로운 답변을 유기적으로 조합 및 생성하여 답변하게 함
장점	답변 내용의 정확성 (정해져 있는 정확한 답변이 나감)	대화의 연속성 (대화가 끊이지 않고 지속될 수 있음)
단점	답변 가능한 범위의 한계	할루시네이션(환각현상), 사회적 편향, 천문학적인 운영 비용, 최신데이터 반영의 어려움