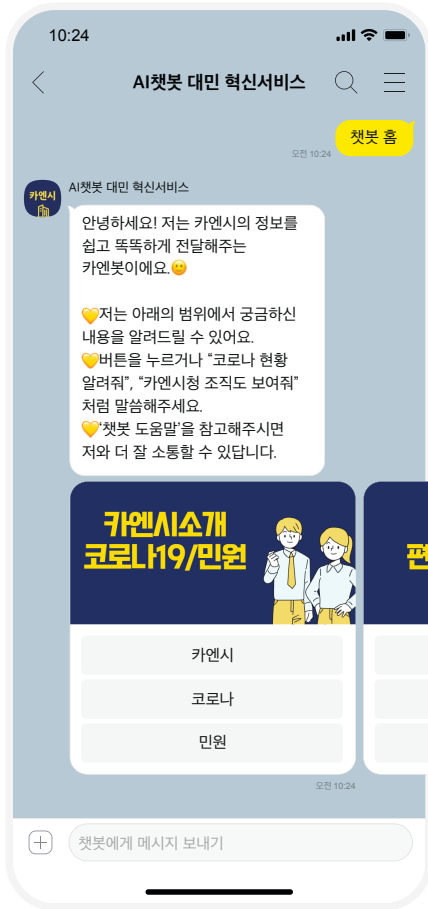


KAKAO i
CONNECT TALK
FOR GOVERNMENT
SERVICE

카카오엔터프라이즈
AI챗봇 대민 혁신서비스

kakao i

카카오엔터프라이즈 AI챗봇 대민 혁신서비스



민원에 AI를 더하다

- 청사소개/코로나/민원/복지/편의/시설/환경/교통/안전/관광문화 10개로 업무 대분류
- 이미 확보된 레거시 API, 데이터 제공 여부에 따라 다양하게 대화 설계 가능
- 2021년 세종시청, 제주시청, 제주도청에 성공적으로 적용 완료
- 챗봇 설계에서 운영까지 카카오엔터프라이즈 전문 인력과 함께 진행

✓ 챗봇 업무 대분류

청사소개

카엔시 안내

- 카엔시청 조직도
- 부서 및 직원정보
- 찾아오시는 길

카엔시 화폐

- 지역화폐 문의
- 지역화폐 가맹점

카엔시 공지사항

- 채용공고 문의



복지

복지정책

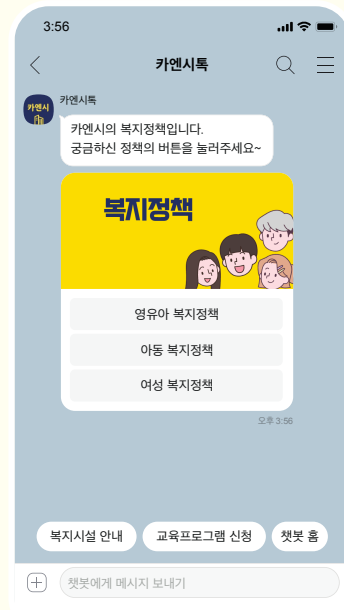
- 영유아 복지정책
- 아동 복지정책
- 여성 복지정책

복지정책

- 청소년 복지정책
- 어르신 복지정책

복지정책

- 장애인 복지정책
- 저소득 복지정책



코로나

코로나19 현황

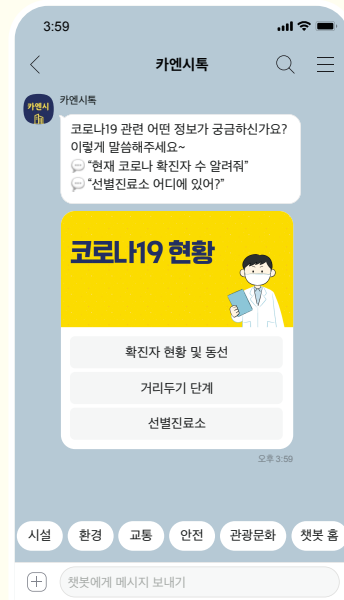
- 확진자 현황 및 동선
- 거리두기 단계
- 선별진료소

코로나19 지원

- 코로나19 백신
- 재난지원금
- 재난문자 신청 및 취소

질병관리청

- 질병관리청 콜센터



민원

민원안내

- 민원 서식 문의
- 민원 수수료
- 민방위 안내 조회

민원신청

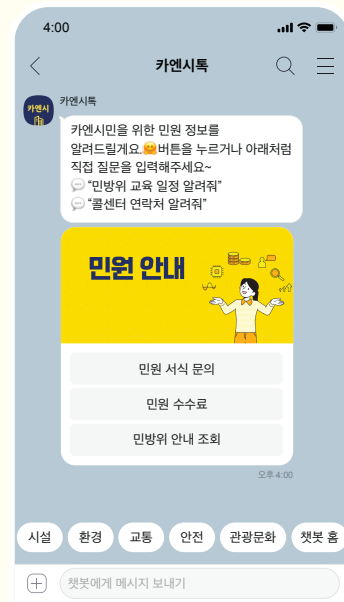
- 민원 발급
- 민원 신청 내역
- 민원 상담

민원문의

- 민원 핫라인
- 민원 콜센터
- 민원 제안

기타 민원

- 여권
- 자동차 등록 시 필요 서류
- 지방세 조회 및 납부 신청



편의

편의정보 1

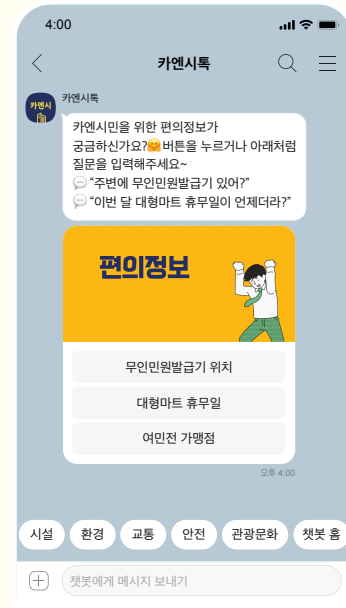
- 무인민원발급기 위치
- 대형마트 휴무일
- 지역화폐 가맹점

편의정보 2

- 도서관 위치
- 도서관 휴관일
- 상호대차 이용방법

편의정보 3

- 공영주차장 보기
- 충전소 검색
- 미세먼지 현황



시설

공공시설 이용

- 민원시설 시간표 문의
- 예약 신청
- 예약 문의

생활기관 문의

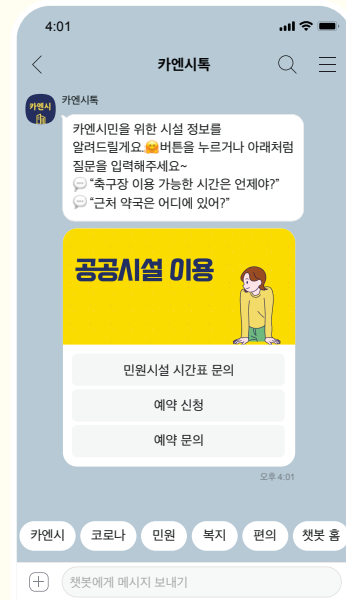
- 교육청 문의
- 경찰서 문의
- 약국 문의

타기관 문의

- 한국토지주택공사 문의
- 카엔시설공단 문의

장례시설 문의

- 장례시설 정보 문의



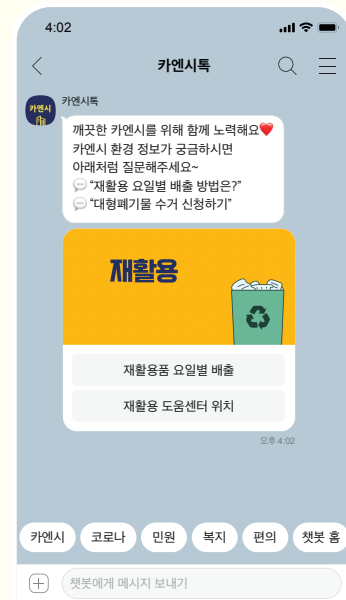
환경

재활용

- 재활용품 요일별 배출
- 재활용 도움센터 위치

기타 폐기물

- 폐기물 배출 신고
- 대형폐기물



교통

자동차 관리

- 차고지증명제
- 자동차 등록현황
- 주차요금 감면서비스

불법주정차

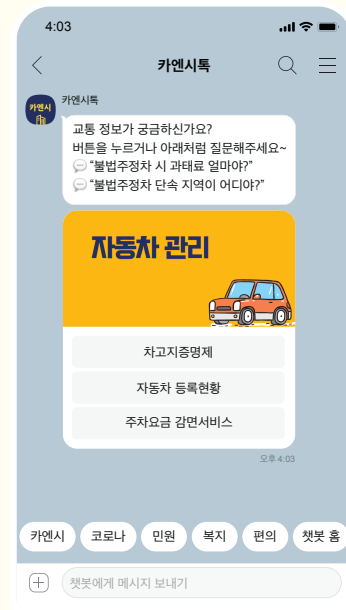
- 불법주정차 과태료
- 불법주정차 단속 알림서비스
- 불법주정차 구역

대중교통

- 대중교통 개편
- 대중교통 정보
- 버스 정류장 검색

대중교통 문의

- 버스 분실물 문의
- 공공자전거 문의
- 도시교통공사 문의



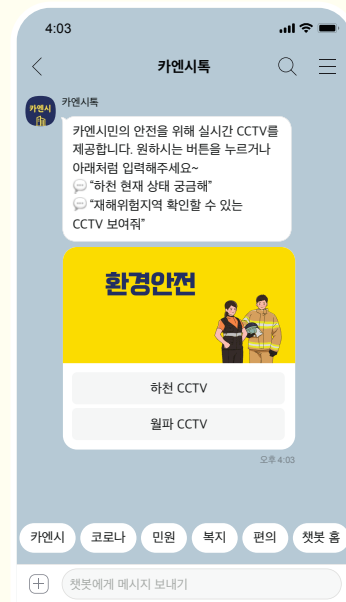
안전

환경안전

- 하천 CCTV
- 월파 CCTV

재난정보

- 적설 CCTV
- 재해위험지구 CCTV



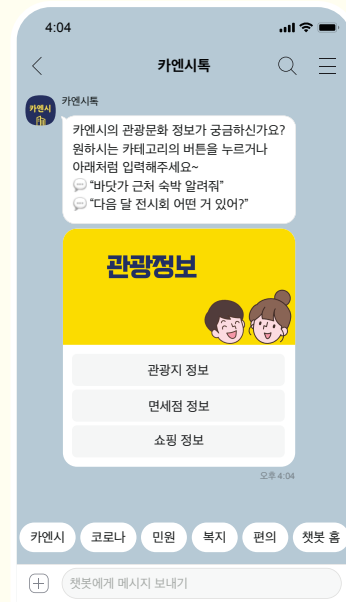
관광문화

관광정보

- 관광지 정보
- 면세점 정보
- 쇼핑 정보

문화정보

- 숙박 정보
- 음식점 정보
- 공연 및 행사 정보



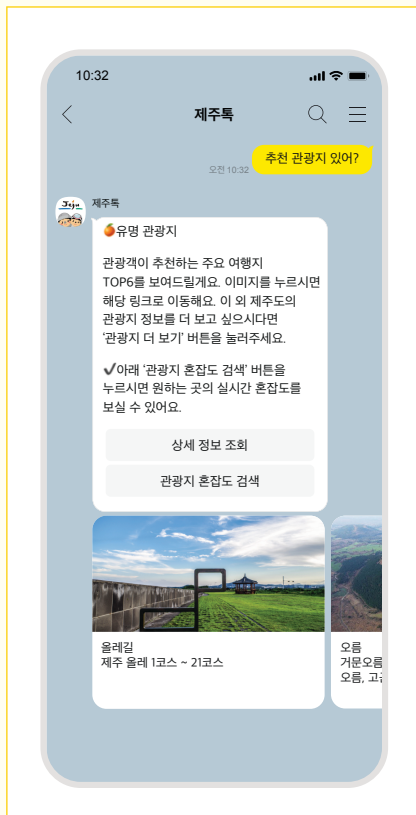
카카오엔터프라이즈 AI챗봇 대민 혁신서비스 실제 구현된 기능 예시

- 쉬운 사용성과 365일 24시간 끊임없는 상담, AI 기술을 통한 정확한 의도 파악으로 단순 상담을 넘어 조회와 처리 등 다양한 요청을 해결합니다.
- 공공기관의 기존 시스템과 연계하여 바로 도입이 가능하며, 쉽고 빠르게 AI챗봇 구현이 가능합니다.
- 민원부터 가까운 약국 안내까지 AI챗봇 서비스로 청사의 업무를 적극 지원합니다.

☑ 카카오엔터프라이즈 AI챗봇 대민 혁신서비스 실제 사용 사례

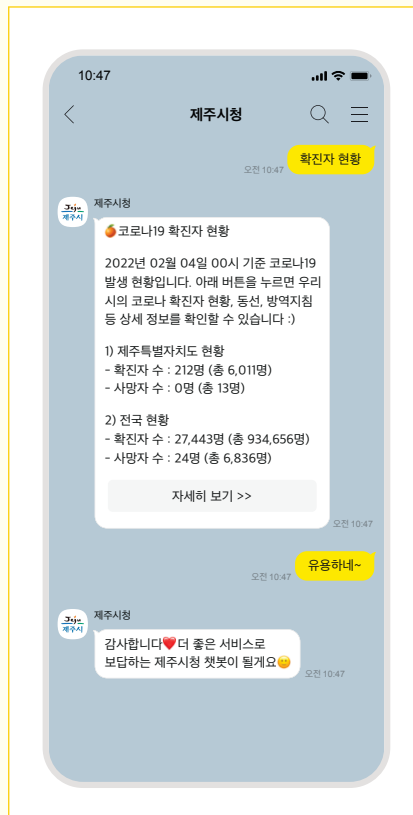
총 10개의 대분류 및 64개 기본 구분
청사소개·코로나·민원·복지·편의·시설·환경·교통·안전·관광문화

추천 관광지 조회



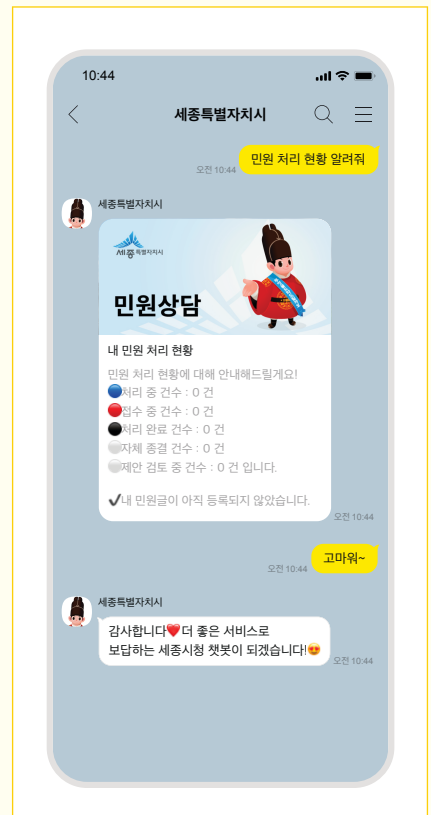
- 관광지를 이미지와 함께 랜덤으로 추천
- 음식점 · 쇼핑 · 숙박 정보 추천

코로나 확진자 현황



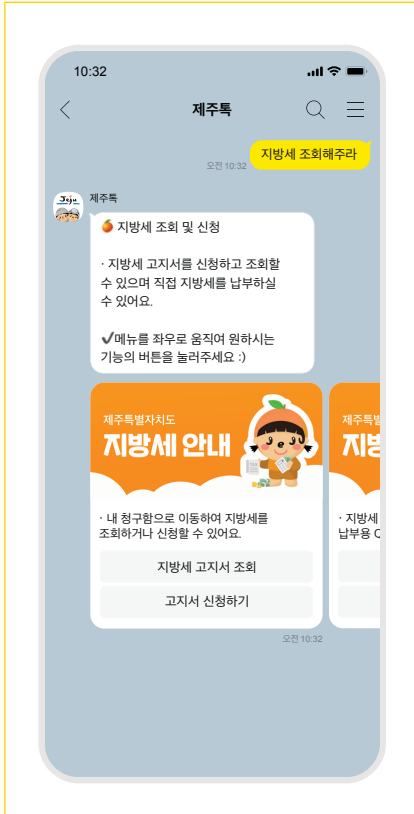
- 확진자 · 백신접종률 · 선별진료소 실시간 제공

내 민원 처리 현황 조회



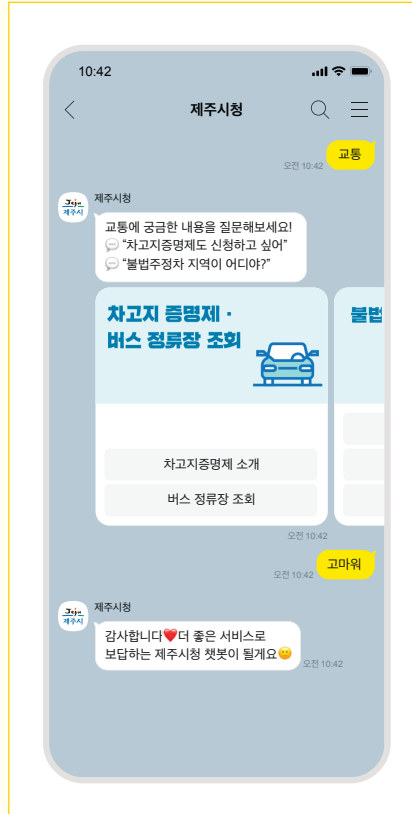
- 로그인 반복 없이 민원신고·상담·내 민원 확인

지방세 조회 및 납부



- 지방세 고지서를 신청 및 조회
- 카카오페이로 이동 후 지방세 납부

다양한 교통 정보 제공



- 차고지증명제, 불법주정차 단속 정보 제공
- 버스 정류장 조회 가능

가까운 약국 조회



- 내 위치에서 가까운 약국, 마트 안내

☑ 주무관 인터뷰 | 제주시청, 세종시청



제주시청 이우진 주무관

카카오엔터프라이즈 전문가들이 꼼꼼하게 검토하여 요청 내용에 맞게 메뉴를 구성해주셨습니다. 그러다 보니 다른 사업보다 비교적 수월하고 빠르게 진행할 수 있었어요. '실시간 재난 안전(하천, 월파, 적설 감시 CCTV)', '주정차 단속 알림 문자서비스 신청', '대형폐기물 배출'은 제주시청 챗봇의 돋보이는 특화 기능이라고 생각합니다.



세종시청 김형진 주무관

사용자가 별도의 앱을 설치하지 않고 기존 카카오톡을 이용할 수 있다는 장점이 있었습니다. 또한, 민원 신청, 시설 예약, 재난 정보, 코로나19 현황 등의 원하는 정보를 검색어 입력이나 메뉴를 통해 쉽게 안내받을 수 있어서 민원콜센터의 단순, 반복 민원 상담의 업무를 경감시킬 수 있었습니다.

✓ 챗봇 도입 방법

카카오엔터프라이즈 전문 인력이 고객님의 Needs와 업무를 파악하고 봇 설계에서 운영 교육까지 고객사와 함께합니다.



고객사



카카오엔터프라이즈 전문가

대화 시나리오 설계

인텐트, 엔티티 정의

메뉴 구성 및 설계

머신러닝용 인텐트별
발화 문장 가이드

질의에 맞는 응답 유형 설계

기계 학습 및 배포

최소 90% 이상의
답변 정확도 유지

지속적인 재학습을 통한 튜닝
(카카오엔터프라이즈 전문가
+ 고객사 담당자)

가장 뛰어난 성능의 모델로 배포

챗봇 운영 교육 지원

별도의 챗봇 운영툴 제공

학습 데이터를 등록하고
자체 배포 가능하도록 가이드

시나리오 확장 시 별도 비용 없이
고객사 자체적으로 확대 가능

카카오엔터프라이즈 AI챗봇 대민 혁신서비스 더 알아보기

AI 기술의 결합으로 더욱 차별화된 서비스를 제공하는
카카오 i 커넥트 톡에 대해 아래 채널들에서 더 자세히 알아보실 수 있습니다.

도입문의

이메일 govbiz@kakaointerprise.com

홈페이지 <https://www.kakaointerprise.com/partnership/consulting>



고객 성공 사례

홈페이지 <http://kakaointerprise.com/customercase/casebook/index>



디지털서비스 이용지원시스템

디지털서비스 전문계약 제도 최초 융합서비스

#AI챗봇 #카카오i #커넥트톡 검색

홈페이지 www.digitalmarket.kr



✓ 자주 묻는 질문(FAQ)

Q

주무관이 AI(인공지능)에 관한 지식이나 용어에 대해서 잘 알아야 하나요?

걱정하지 않으셔도 됩니다.

카카오엔터프라이즈의 전문 인력이 봇 설계에서 운영 교육까지 함께합니다.

kakaocenterprise

Q

우리 청사 챗봇에 어떤 메뉴를 도입해야 하나 전혀 감이 안 잡혀요.

이미 2017-2021년의 행정안전부 AI/클라우드/챗봇 정책과 8개의 도, 7개의 광역/자치시 업무를 분석하여 총 10개의 대 카테고리(청사소개/코로나/민원/복지/편의/시설/환경/교통/안전/관광문화)로 정리했습니다. 해당 카테고리에서 더 세분화한 챗봇 기능을 보시면서 청사에 필요한 챗봇 기능을 편리하게 선택하실 수 있습니다.

kakaocenterprise

Q

정리된 10개 업무에서 다른 업무도 챗봇 기능으로 추가하고 싶은데 가능할까요?

물론입니다. 정리된 기능 외에 챗봇으로 구현하고 싶으신 부분은 카카오엔터프라이즈 전문가와 상의하여 구현 가능 여부 및 범위를 결정하시면 됩니다.

kakaocenterprise

Q

보통 정확도는 얼마나 되나요? 대화하듯 문장을 입력해도 챗봇이 잘 대답하나요?

카카오엔터프라이즈는 최소 90% 이상의 답변 정확도를 유지하고 있습니다. 또한 업무 범위로 확정된 부분은 문장으로 요청해도 잘 처리할 수 있도록 기계학습(머신러닝)하고 있습니다.

kakaocenterprise

Q

계약은 어떤 방식으로 진행되나요?

디지털전문계약제도 도입으로 보다 편리하게 계약을 진행할 수 있습니다. 디지털서비스이용지원시스템(www.digitalmarket.kr)의 디지털서비스 찾기로 '카카오 i 커넥트 톡 AI챗봇'을 검색하신 후 구매하기를 진행하시면 수의계약이 가능합니다.

kakaocenterprise

kakaoenterprise