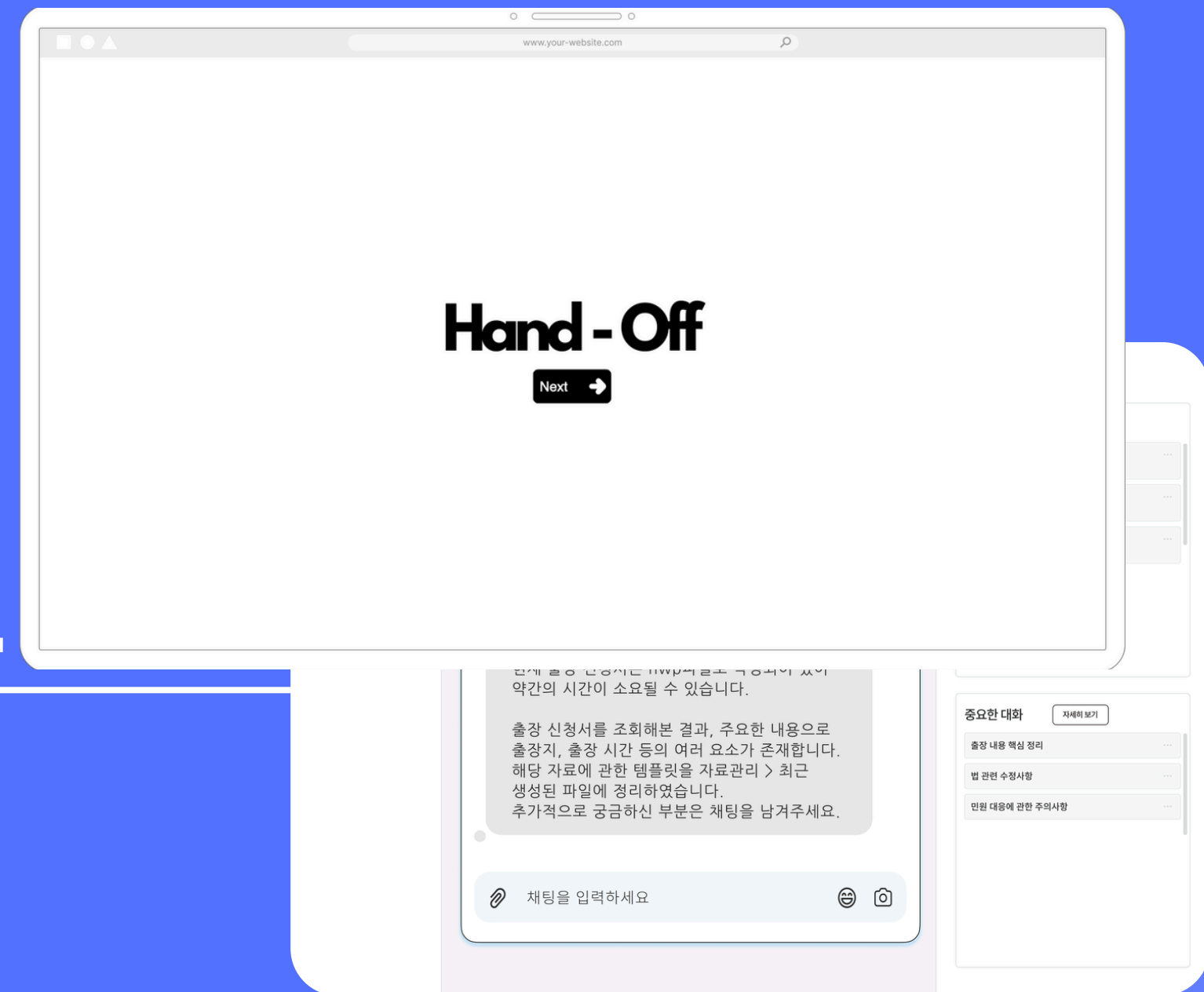


Hand_off

AI 에이전트를 활용한 공공업무 인수인계 지원 서비스



목차

CONTENTS

01 제안배경 및 목적

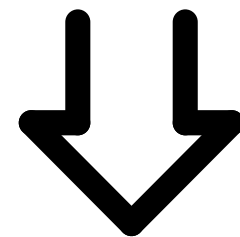
02 세부 내용

03 기대효과

04 마무리

공공부문 AI, 투자는 늘어도 활용은 저조

- **급증하는 투자**
10년간 AI 투자액 4.7배 증가 (2,823억 → 1조 3,279억원)
공공기관 60.6%가 AI 도입 완료
- **저조한 활용률**
 - 공공기관 생성형 AI 활용률 25.6% (민간 67%의 1/3 수준)
 - 챗봇, 문서검색 등 기초 자동화에만 활용

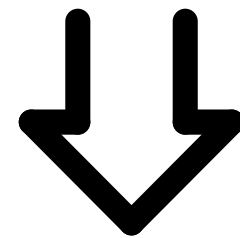


핵심 업무인 인수인계, 지식 전수 영역은 미적용

심각한 인수인계 부실 문제

공무원 55%가 인수인계 부실로 업무 혼란 경험

- 발령 3일 전 통보로 인한 시간 부족
- 형식적 인수인계서 5장 vs 실제 필요 문서 120장
- 전임자 연락 두절로 후속 질의응답 불가
- 암묵적 지식(노하우, 판단 기준) 전수 한계



행정서비스 품질 저하, 민원 증가, 조직 지식 손실

제안 목적

핵심 문제 해결 목표

인수인계 부실 문제 해결

- 55% 부실 경험 개선 → AI 기반 체계적 정리
- 120장 업무 문서화 자동화
- 3일 짧은 준비 기간에도 효과적 인수인계
- 인사이동 후 지속적 질의응답 지원

실무 중심 AI 활용 확대

- 기초 자동화 → 고도화된 AI 활용
- 공공업무 특성(절차/규정/양식) 반영
- 즉시 적용 가능한 실무 솔루션

조직 지식 체계적 관리

- 암묵적 지식(노하우, 판단 기준)을 조직 자산화
- 퇴직·이동 시 지식 손실 방지

사용자 질문

사용자가 원하는 답변을 얻기 위해
자세하게 질문을 하면, AI Agent가 질문을
분석하고 파일을 만드는 단계

4명의 AI 비서 릴레이 시스템

- ① 질문 분석
- ② 문서 검색
- ③ 답변 생성
- ④ 검증

검증된 답변 + 근거 문서

위의 과정을 거쳐, 하나의 답을
도출하고 그 답을 기준으로 사용자에게
보다 정확한 답변을 제공

AI Agent 구성



질문 분석 비서

사용자 질문의 의도 파악

- 질문 유형 분류 (양식 요청 / 절차 문의 / 규정 해석)
- 필요 문서 종류 추측 (출장신청서, 예산서 등)
- 긴급도 판단



자료 검색 비서

- Chroma Vector DB에서 관련 문서 검색
- 신청서 양식, 작성 예시, 관련 규정 추출
- 참고 문서 목록 정리



답변 작성 비서

- 검색된 문서 분석 및 핵심 내용 추출
- 3가지 형태로 답변 제공
 - 상세 답변: 단계별 설명, 조건, 예외사항
 - 요약: 핵심 내용 2-3줄
 - 팁/주의사항: 실무 노하우



검토 비서

- 문서 근거와의 모순 검사
- 중요 조건/예외사항 누락 확인
- 추측성 내용 필터링

AI Agnet 질문

Hand OFF

사용법

대화창

자료 관리

설정

AI Agent

2025년 11월 18일 16:40

안녕하세요!!! 무엇을 도와드릴까요?

채팅을 입력하세요

대화 이력

최근 대화

출장내역에 관한 기록 조회

10분 전

민원 처리 관련 문서 열람

13분 전

민원 대응 방법

15분 전

중요한 대화

자세히 보기

출장 내용 핵심 정리

법 관련 수정사항

민원 대응에 관한 주의사항

AI Agnet 답변

Hand OFF

사용법

대화창

자료 관리

설정

AI Agent

2025년 11월 18일 | 16:40

안녕하세요!!! 무엇을 도와드릴까요?

출장신청서 어떻게 작성하나요?

출장 신청서에 대한 템플릿을 조사하겠습니다.
현재 출장 신청서는 hwp파일로 작성되어 있어
약간의 시간이 소요될 수 있습니다.

출장 신청서를 조회해본 결과, 주요한 내용으로
출장지, 출장 시간 등의 여러 요소가 존재합니다.
해당 자료에 관한 템플릿을 자료관리 > 최근
생성된 파일에 정리하였습니다.
추가적으로 궁금하신 부분은 채팅을 남겨주세요.



채팅을 입력하세요



대화 이력

최근 대화

출장내역에 관한 기록 조회

10분 전

민원 처리 관련 문서 열람

13분 전

민원 대응 방법

15분 전

중요한 대화

자세히 보기

출장 내용 핵심 정리

법 관련 수정사항

민원 대응에 관한 주의사항

자료 관리 페이지

Hand OFF

사용법

대화창

자료관리

설정

자료 관리 페이지



Upload



드래그를 하여 파일을 업로드 하거나 검색하여 주세요

지원하는 형식들 : PDF, DOCS, DOCX, HWP

Uploading - 3/3 files

내 파일.PDF



Uploaded

2025년_11월_10일_회의록.PDF



2025년_개정_법안.PDF



UPLOAD FILES

대화 이력

최근 업로드 된 파일

출장내역에 관한 기록 조회



민원 처리 관련 문서 열람



민원 대응 방법



최근 생성된 파일

자세히 보기

출장 내용 핵심 정리



법 관련 수정사항



민원 대응에 관한 주의사항



인수인계 부실 문제 해결

01

기존 담당자: 인수인계 문서 자동 생성 → 검토만 하면 완료
신규 담당자: 업무 적응 기간 단축 (2~3개월 → 1개월 이내)
AI 에이전트로 필요 절차·규정·서식 즉시 확인

조직 지식의 체계적 관리

02

암묵적 지식 → AI가 구조화하여 조직 자산화
인사이동·퇴직 시에도 지식 손실 최소화
전임자 부재 시에도 AI 에이전트가 인수인계 지원

행정 서비스 품질 향상

03

업무 공백 최소화 → 민원 대응 오류·절차 누락 감소
일관된 기준으로 업무 처리 (부서별 차이 최소화)
검증 에이전트로 잘못된 정보 사전 차단 → 신뢰성 ↑

공공부문 AI 활용 수준 고도화

04

보안: 로컬 저장소 처리로 정보유출 위험 해소
활용도: 단순 자동화 → 고도화된 멀티 에이전트 구조
확산: 디지털 플랫폼 정부 구현, 타 기관 확장 가능한 우수 사례

이 서비스는 단순한 문서 자동화가 아닙니다.

**사람이 떠나도 지식이 남는
조직의 기억 시스템입니다**



감사합니다.