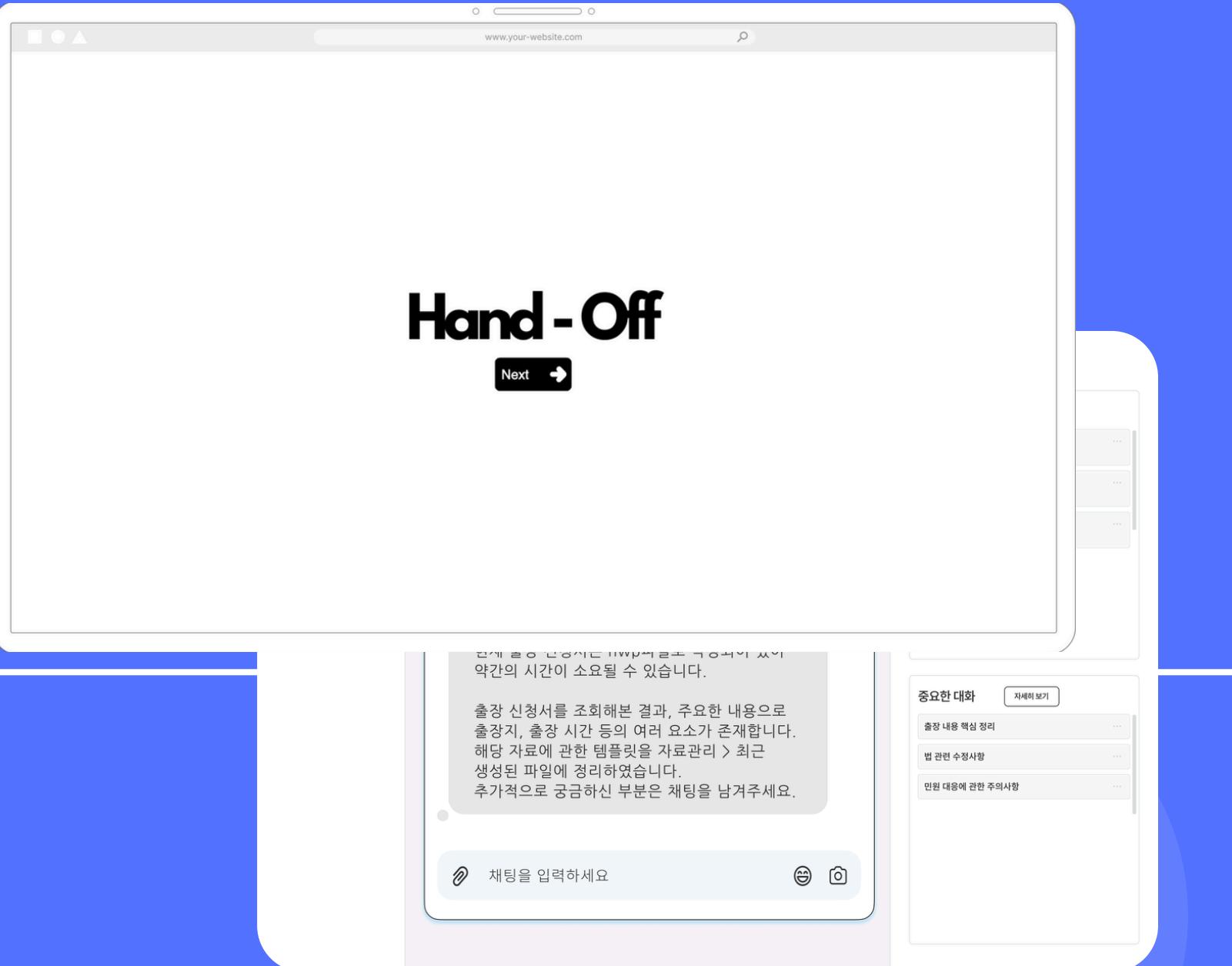


Hand_off

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

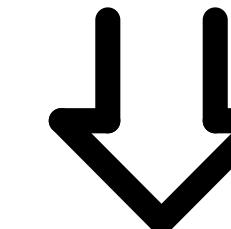
- **급증하는 투자**

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

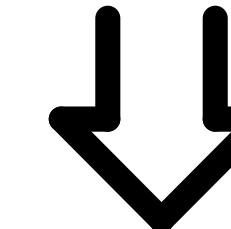


핵심 업무인 인수인계, 지식 전수 영역은 미적용

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



AI Agent 질문

The screenshot displays the AI Agent application interface. On the left, a sidebar menu includes 'Hand OFF' (highlighted), '사용법' (Usage), '대화창' (Conversation), '자료 관리' (Data Management), and '설정' (Settings). The main area shows a conversation window with the AI Agent. The AI's message is: "안녕하세요!!! 무엇을 도와드릴까요?" (Hello!!! How can I help you?). Below the message input field, there are icons for a paperclip, text input, a smiley face, and a camera. The timestamp in the top right corner is 2025년 11월 18일 | 16:40. To the right of the main window, two panels are visible: '대화 이력' (Conversation History) showing recent interactions, and '중요한 대화' (Important Conversations) showing key interactions.

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 Agent

2025년 11월 18일 | 16:40

안녕하세요!!! 무엇을 도와드릴까요?

채팅을 입력하세요

...

...

...

AI Agent 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

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 업로드하거나 검색하여 주세요

지원하는 형식들 : PDF, DOCX, DOC, HWP

Uploading - 3/3 files

내 파일.PDF

대화 이력

최근 업로드 된 파일

출장내역에 관한 기록 조회

PDF

민원 처리 관련 문서 열람

PDF

민원 대응 방법

PDF

최근 생성된 파일

자세히 보기

출장 내용 핵심 정리

PDF

법 관련 수정사항

PDF

민원 대응에 관한 주의사항

PDF

UPLOAD FILES

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 기억시스템입니다**

감사합니다.