

보도자료 (Press Release)

【 즉시 배포 】

제목: AI 기반 고객 서비스 'A-Care' 도입 후, 국민 만족도 조사 역대 최고점 달성

— \$2025\$년도 고객 서비스 만족도 \$4.55\$점 기록, 전년 대비 \$16.8\%\$ 대폭 향상

배포 일자	2025년 11월 15일
담당 부서	홍보팀 (문의: 내선 \$3333\$)

주요 내용

【서울】 디지털 혁신팀이 주도하여 \$2025\$년 \$10\$월에 공식 도입한 AI 기반 고객 서비스 자동화 시스템 **'A-Care'**가 서비스 품질을 획기적으로 개선하며, \$2025\$년도 국민 만족도 조사(CSAT)에서 기관 설립 이래 가장 높은 점수를 기록했습니다.

1. AI 시스템 도입의 획기적 성과 (통계 수치 강조)

금번 만족도 조사 결과(\$10\$월 말 기준)에 따르면, 고객 만족도(CSAT) 점수는 전년(\$3.9\$점) 대비 \$16.8\%\$ 상승한 \$4.55\$점으로 집계되었습니다. 이는 AI 자동화 시스템 도입을 통한 효율성 극대화가 고객 경험 개선에 직접적으로 기여했음을 시사합니다.

핵심 성과 지표 (KPI)	개선 전	개선 후 (A-Care 도입 후)	개선율	비고
고객 응대 평균 소요 시간 (AHT)	\$8.5\$분	\$3.8\$분	\$\mathbf{55.2\%}\$ 단축	효율성 지표 (참고: 사업 결과 보고서)
단순 문의 자동 처리율	\$0\%\$	\$\mathbf{72.1\%}\$ 달성	-	인력 리소스 절감
고객 만족도 (CSAT)	\$3.9\$점	\$\mathbf{4.55}\$점	\$\mathbf{16.8\%}\$ 향상	서비스 품질 지표

2. 24시간 즉시 응대 환경 구축 및 신뢰도 확보

'A-Care' 시스템은 NLU(자연어 이해) 엔진을 기반으로 \$50\$여 종의 문의 유형에 대해 \$24\$시간, \$365\$일 즉시 응대 환경을 제공합니다. 응대 지역에 대한 고객 불만이 현저히 줄었으며, 설문조사 응답자의 \$80\%\$ 이상이 '대기 시간이 짧아지고 원하는 정보를 빠르게 얻을 수 있었다'는 점을 긍정적으로 평가했습니다.

디지털 혁신팀 김철수 팀장은 "A-Care는 단순한 기술 도입을 넘어, 대국민 서비스의 패러다임을 바꾼 혁신 사례"라며, "향후 능동형 AI 상담 및 영상 상담 연동(Phase 2)을 통해 \$2026\$년에는 \$99\%\$ 이상의 답변 정확도와 더 높은 만족도를 목표로 하겠다"고 밝혔습니다.

3. 향후 계획: 고도화를 통한 서비스 혁신 지속

기관은 현재 확보된 성공적인 기반 위에 Phase 2 고도화 계획을 추진할 예정입니다. 특히, 긴급 예산 신청을 통해 차세대 **NLU** 핵심 엔진 라이선스 선결제를 완료했으며, 이를 바탕으로 \$2026\$년 상반기까지 고객의 과거 이력을 분석하여 선제적으로 정보를 제공하는 능동형 **AI** 상담 기능을 도입할 계획입니다.

【별첨】

- \$2025\$년 \$10\$월 고객 만족도 조사 원본 데이터 (요약본)
- AI 기반 고객 서비스 자동화 시스템 'A-Care' 홍보 이미지
- 디지털 혁신팀장 김철수 사진 (고화질)