

방대한 지식을 주입하기 시작했습니다. 단순히 텍스트를 입력하는 것이 아니었습니다. ‘RAG(검색 증강 생성)’ 기술을 적용했습니다. AI가 마음대로 소설을 쓰지 못하게, 반드시 우리가 입력한 공신력 있는 자료 안에서만 답을 찾고 근거를 제시하도록 ‘족쇄’를 채운 것입니다.

제2막: 10초의 기적, 할루시네이션을 넘어서

몇 달 간의 시행착오 끝에 드디어 ‘강남구 AI 지방세 도우미(GPTS)’가 탄생했습니다. 떨리는 마음으로 첫 질문을 던졌습니다. “오피스텔 취득세 중과세 예외 규정 알려줘.” 엔터키를 누르자마자 커서가 깜빡거리더니, 정확히 3초 만에 답변이 쏟아졌습니다. “지방세 법 시행령 제28조에 따라...” 단순한 답변뿐만이 아니었습니다. 관련 법 조항은 물론, 유사한 사례에 대한 조세심판원의 판결문까지 링크와 함께 제시되었습니다.

“와... 이거 진짜 10초도 안 걸리는데요?” 테스트에 참여한 직원들의 눈이 휘둥그레졌습니다. 30분 동안 책을 뒤져야 알 수 있었던 내용을, AI는 커피 한 모금 마실 시간에 완벽하게 정리해서 보여주었습니다. 베테랑 팀장님의 노하우와 신규 직원의 검색 능력이 상향 평준화되는 순간이었습니다.

에필로그: 디지털 세정의 새로운 표준이 되다

변화는 즉각적이었습니다. 민원대에서는 더 이상 “찾아보고 전화드릴게요”라는 말이 들리지 않았습니다. 모니터 한쪽에 띄워진 AI 도우미가 실시간으로 답을 알려주니, 직원들은 자신감 있게 상담을 이어갔고 민원인의 목소리도 한결 부드러워졌습니다. 2025년 4월, 딜라이브TV 뉴스에는 “강남구, 복잡한 세무행정에 챗GPT 도입”이라는 타이틀이 대문짝만하게 실렸습니다. 예산 한 푼 들이지 않고 만들어낸 이 시스템은 이제 전국의 지자체들이 벤치마킹하는 ‘디지털 혁신 모델’이 되었습니다.

우리는 증명했습니다. 혁신은 거창한 예산이나 최첨단 장비에서 나오는 것이 아니라, ‘어떻게 하면 구민의 불편을 덜어줄까’를 고민하는 공무원의 진심에서 시작된다는 것을 말입니다. 그동안 우리는 매년 지방세 참고도서를 구매하여 업무에 활용하고 있는데 이 또한 내용을 찾고 답을 하는데 많은 시간을 소비해왔습니다.

앞으로 미래에는 AI와 결합된 맞춤형 참고도서 시대가 예견되는바, 강남구에서는 전국 최초로 더존데크월과 업무협약을 맺어 AI에 대한 접근성을 극대화하였으며 지방세 업무