

01

김 팀장의 선택, 경험을 데이터로 치환하다

- 지방세 표준교재를 학습한 강남구 자체 AI, GPTS 개발기 -

프롤로그: “잠시만요, 찾아보겠습니다”라는 말의 무게

“주무관님, 제가 오피스텔을 샀는데 이게 주택 수에 포함되나요? 인터넷에서는 아니라고 하던데, 왜 세금이 이렇게 많이 나왔죠?” 수화기 너머 민원인의 목소리는 다급하고 날카로웠습니다. 신규 발령을 받은 지 3개월 차인 김 주무관의 등줄기에 식은땀이 흘렀습니다. 책상 위에는 두꺼운 지방세 법령집과 2025년판 표준교재가 산더미처럼 쌓여 있었지만, 3,000페이지가 넘는 활자 속에서 민원인이 원하는 ‘정확한 답’을 찾는 건 서울에서 김 서방 찾기만큼이나 막막한 일이었습니다. “선생님, 관련 규정을 확인하고 다시 연락드려도 될까요?” 죄송한 마음으로 전화를 끊고 나면, 그때부터 전쟁이 시작됩니다. 법제처 사이트를 뒤지고, 두꺼운 책을 넘기고, 선배님께 여쭙보느라 30분이 훌쩍 지나갑니다. 그 사이 민원인의 불만은 쌓여가고, 직원의 자존감은 낮아집니다. 이것이 비단 김 주무관만의 문제였을까요? 아니었습니다. 복잡한 부동산 대책과 매년 바뀌는 세법 앞에서, 우리는 모두 ‘길 잃은 전문가’였습니다.

제1막: 무모한 도전, “책을 AI에게 먹여보자”

“만약에... 이 두꺼운 책들을 AI가 다 외우게 한다면 어떨까?” 어느 날 점심시간, 베테랑 김 팀장님이 던진 이 한마디가 시작이었습니다. 처음엔 다들 웃어넘겼습니다. 수억 원의 예산이 드는 시스템 구축을, IT 전문가도 아닌 세무 공무원이 맨손으로 해낸다는 건 불가능해 보였습니다. 하지만 우리는 절박했습니다. 민원인들은 부정확한 블로그 정보나 일반 챗봇의 엉뚱한 답변을 듣고 와 항의하기 일쑤였고, 우리는 그 오해를 바로잡느라 진땀을 빼야 했습니다.

우리는 ‘비예산 프로젝트’를 가동했습니다. 우리의 무기는 예산이 아니라 ‘데이터’와 ‘집념’이었습니다. 한국지방세연구원에서 발행한 『지방세 표준교재』 7권과 조세심판원의 결정례 8,425건을 확보했습니다. 밤낮으로 데이터를 정제하고, 챗GPT의 학습 모델에 이