

카카오뱅크 고객센터 챗봇									
장점	계절에 따라 다른 인사								
	등록, 환전 등 전체 문장 내용과 관계 없이 특정 단어에 따라 해당되는 답변 안내								
	체크카드, OTP 등 금융 전문 내용에 있어서는 선택형을 통해 사용자가 더욱 정확한 답변을 하도록 유도함								
	#OTP 등 #을 쓰고 모르는 용어를 쓰면 해당 내용을 알려 줌								
	헤어졌어, 집 나왔어 등 일상적 대화에서 모임통장, 전월세보증금대출 등 연관 내용을 유추함								
	알아들을 수 없는 질문을 하면 태어난 지 얼마 안 되었다, 아직 학습을 하지 못 했다 등 여러 시나리오로 답변 후 상품명을 포함해서 검색 해 달라고 유도								
	처음으로, 새소식, 자주 묻는 키워드 등 버튼형 입력을 통해 사용자들이 대화를 쉽게 시작할 수 있도록 함								
	네모창에 이미지와 간단한 설명을 구현하여 챗봇 이용 방법을 한 눈에 알기 쉽게 제시								
	계산기를 통해 사용자가 은행 업무 관련 계산을 쉽게 할 수 있도록 함								
	답변의 경우, 이미지와 짧은 설명을 통해 핵심 내용을 제시하며, 자세한 내용은 '더 보기' 등을 통해 상세 페이지 연결								
참고사항	상품 설명이나 챗봇 사용 방법 등을 동영상으로 제시하여 사용자의 이해를 도움								
	상담원 연결을 바로 가능하게 하여 챗봇으로 답변이 어려운 내용에 대한 이해를 도움								
	개인정보에 대한 내용은 챗봇으로 상담이 불가능하다는 점을 안내함								
	핵심 설명을 앞에 제시하고, 상세한 내용은 링크나 동영상을 연결함								
	intent, entity를 다양화하여 간단한 일상 대화에서 주제를 유추함								
	문장의 구조나 의미보다는 핵심 단어 의미를 통해 답변을 제시함								
	대화 시작 시 자주 묻는 키워드, 사용법 안내 등을 제시함								
	범위에서 벗어난 질문을 하는 경우 바르게 질문하는 법 안내:'''를 포함해서 질문 해 주세요 등								
	모르는 단어를 검색 할 수 있는 기능(구현 가능한 수준에서)								
톡톡120(다산콜센터)									
장점	버튼형 입력 방식으로 원하는 내용을 찾을 수 있음								
단점	대부분 버튼형 입력 방식으로, 원하는 내용을 찾으려면 5번 이상 버튼을 눌러야 함								
	이미지가 없는 설명형으로 되어 있어 내용 이해가 어려움								
	생소한 단어를 그래도 노출하여 내용 이해가 어려움								
	현장인원 접수의 경우 어떤 상황을 눌러도 같은 페이지로 연결되는데, 수십가지의 상황을 선택하는 불필요한 버튼으로 구현됨								
	분실물 등 챗봇에서 답변이 불가한 경우 전화번호 안내를 하는데, 여기에 이르기까지 많은 버튼을 누르게 됨								
많은 버튼을 누른 결과가 전화번호 안내, 홈페이지 안내 등으로 사용자는 중복으로 불필요한 행동을 하게 됨									

	건의사항의 경우 '챗봇에게 알려주기'를 통해 받고 있으나, 위계가 맞지 않게 되어 있어 해당 메뉴가 어떤 역할을 하는지 누르기 전까지 알기 어려움						
	질문에 대한 답변의 위계가 맞지 않는 경우가 있음						
	같은 질문을 사용자가 인터넷 검색이나 전화를 통해 해결하는 것보다 챗봇에서 해결하는 것이 시간이 더 많이 걸림						
개선 사항	간단한 정보 안내의 경우 챗봇을 통한 질문과 답변을 통해 전화나 인터넷 검색에 비해 시간을 단축하는 시스템 구축						
	이미지, 링크, 동영상 활용을 통해 답변 효율화						
	질문과 답변 시나리오 위계화, 메뉴의 통일을 통해 사용자와 원활한 대화 구축하기						
	사용자에게 친숙한 단어 선정을 통해 이해도 높임						
	단순 전화번호, 홈페이지 안내는 하위메뉴로 들어가는 과정을 제외하고 가장 앞에 제시						
	자치구 입력을 보다 상위 메뉴에 위치하게 한 뒤 그에 해당하는 내용을 검색하게 하여 시간 단축						
	하위 메뉴의 갯수를 줄임						
	가장 핵심적인 설명을 상위에 노출시키기						
지원사업알리미							
장점	이미지와 설명을 조합하여 사용자가 처음에 적절한 요청을 선택하도록 유도함						
	상위 관심분야 선택 -> 자치구 -> 하위 관심분야 선택 -> 답변의 구조로 메뉴가 위계화되어 불필요한 선택이 줄어들						
	관심 있는 지원사업을 저장할 수 있음						
	내가 관심 있는 지원사업을 자유롭게 추가, 삭제, 열람할 수 있음						
	다른 사람들이 관심 있는 지원사업을 볼 수 있음						
	처음으로, 빠른 검색 등 상위 메뉴가 간단하게 구현되어 검색이 편함						
	인기 지원사업의 경우 전체, 지역별, 분야별 등 여러 카테고리를 통해 제시함						
단점	버튼형으로만 구현되어 있고 직접 질문하는 것이 불가능하여 한정된 답변만을 제시할 수 있음						
	빠른 검색의 경우, 지역별 검색과 구조가 동일하여 빠른 검색으로써의 기능을 하지 못 함						
	즐거찾기와 관심 지원사업의 차이가 모호함						
참고사항	메뉴의 위계화를 통해 선택 과정 단축						
	이미지와 간단한 설명을 안내하여 사용자가 처음 질문을 쉽게 하도록 도움						
	내가 관심 있는 지원 사업 저장, 삭제, 열람						
	조회수가 높은 혹은 인기 있는 지원 사업 보기 기능						
	지원 사업 추천 기능으로 연결할 수 있음						

	버튼형과 자유형 챗봇의 연계							
--	-----------------	--	--	--	--	--	--	--

