10차 논문 – 사용자 반응에 따른 AI 응대 분석 및 KT 지니와의 비교

# 1. 서론

인공지능(AI) 기술이 사회 전반에 확산되면서, 특히 고객 응대와 감정 민감형 응답 시스템에 대한 관심이 높아지고 있다. 본 논문은 사용자의 다양한 감정적 반응에 대한 AI의 응대 유형을 분석하고, KT의 '지니' 서비스와 ChatGPT 간의 응답 특성을 비교 분석한다.

# 2. 연구 목적 및 배경

KT 지니는 노인돌봄 AI 서비스로 각광받았으나 한계가 존재한다. 본 연구는 다음을 목적으로 한다:

1) 사용자 감정 반응에 따른 AI 응대 방식의 차이 분석

2) KT 지니의 한계 진단

3) 감정 기반 응대의 코딩화 실험

# 3. 연구 방법

1) 실제 사용자 입력을 바탕으로 다양한 감정 유형(분노, 슬픔, 당황, 무관심 등)을 시뮬레이션함

2) ChatGPT와 KT 지니의 응답 비교

3) 각 반응에 대해 적절한 코딩으로 표현하고, 응답의 민감도 및 정확도 평가

# 4. 사용자 반응 분류 및 대응 코딩 예시

다음은 대표적 감정 유형에 따른 응답 패턴 코딩 예시이다:

[분노]

사용자: 왜 아직도 처리가 안 된 거죠?

코딩: if 감정 == '분노': 응답 = '불편을 드려 정말 죄송합니다. 바로 확인해보겠습니다.'

[슬픔]

사용자: 이런 일이 반복되면 너무 지쳐요...

코딩: if 감정 == '슬픔': 응답 = '많이 힘드셨죠. 다시는 이런 일 없도록 노력하겠습니다.'

[무관심]

사용자: 아 됐어요. 말해봤자 소용 없죠.

코딩: if 감정 == '무관심': 응답 = '말씀 주셔서 감사합니다. 그래도 작은 부분부터 개선해보겠습니다.'

[당황]

사용자: 지금 무슨 말씀이신지 모르겠어요.

코딩: if 감정 == '당황': 응답 = '혼란스럽게 해드렸다면 죄송합니다. 다시 설명드릴게요.'

# 5. KT 지니와 ChatGPT의 응답 비교

KT 지니는 사전 입력된 정형 응답 위주로 작동하며, 비정형 감정에는 민감하게 반응하지 못하는 경우가 있음. ChatGPT는 사용자가 학습시킨 언어 구조와 뉘앙스를 일부 반영해 비교적 섬세한 감정 응대가 가능하다.

# 6. 결론 및 제언

1) 사용자 감정에 민감하게 반응하는 AI 응대 시스템은 돌봄, 상담, 민원 분야에서 효과적이다.

2) 정형 데이터 기반 응대는 한계를 보이며, 개인화된 학습 기반 시스템이 더 적합하다.

3) 향후 감정 인식 정확도 향상과 사용자 피드백 반영 메커니즘 고도화가 필요하다.