

127 AI 페르소나

AI Persona

AI가 특정 성격·역할·말투를 일관되게 유지하도록 설계한 응답 방식

- 대화 목적에 맞춰 AI의 말투·성향·지식 범위를 조정해 일관된 상호작용을 제공하는 구성 요소
- 실제 정체성이 아닌 서비스 설계에 의해 형성된 역할 기반 응답 구조

● AI 페르소나란?

AI 페르소나는 AI가 일정한 성격·말투·역할을 유지하며 응답하도록 설계된 대화 구성 방식입니다. 여기서 페르소나라는 용어는 라틴어 persona(연극에서 배우가 쓰던 가면)에서 유래한 것으로, “역할에 따라 달라지는 외형적 정체성”을 의미합니다. AI 페르소나 역시 실제 자아나 의식을 뜻하는 것이 아니라, 서비스 목적에 따라 설정된 역할 기반 응답 패턴을 가리킵니다. 예를 들어 친절한 상담가, 분석가, 어린이용 설명자, 브랜드 캐릭터처럼 정해진 역할이 주어지면, 모델은 그에 맞는 말투와 정보 전달 방식을 일관되게 유지합니다. 생성형 AI가 고도화되면서 페르소나는 단순한 말투 조절을 넘어 응답 구조·지식 선택·설명 방식까지 포함한 종합적 상호작용 설계 요소로 확장되었습니다.

● AI 페르소나의 특징

AI 페르소나는 일관성·맥락 적응·목적 중심 설계가 특징입니다. 사용자가 어떤 질문을 하더라도 동일한 태도와 말투를 유지해야 페르소나 경험이 성립하며, 이는 대화의 안정성과 몰입감을 높입니다. 동시에 상황에 따라 설명 깊이나 정보 선택 방식을 조정할 수 있어, 응답 스타일뿐 아니라 대화 전략 전반에 영향을 미칩니다. 이런 특성 때문에 페르소나는 고객 상담, 교육, 코칭, 마케팅, 엔터테인먼트 등 다양한 영역에서 활용됩니다. 기업은 브랜드 이미지에 맞춘 AI 캐릭터로 고객 응대를 통합하고, 교육 서비스에서는 학습 수준에 맞춘 페르소나로 이해도를 높이기도 합니다. 최근에는 여러 페르소나를 전환하거나 사용자 맞춤형 페르소나를 생성하는 기능이 등장해, AI와의 상호작용을 더욱 세밀하게 설계할 수 있게 됐습니다.

● AI 페르소나의 과제

AI 페르소나는 경험을 풍부하게 만들지만, 정확성·중립성·윤리성 측면에서 우려도 존재합니다. 친근한 말투나 공감을 강조하는 페르소나는 사실 검증보다 사용자 만족을 우선하며 AI 아첨이나 정보 왜곡을 유발할 수 있습니다. 특정 직업·전문가 페르소나는 실제 권위로 오인될 가능성이 있어 책임 문제가 발생하고, 지나치게 인간과 유사한 페르소나는 투명성을 해칠 수 있습니다. 또한 페르소나가 특정 가치관이나 문화적 성향을 담고 있을 경우 편향이 강화될 수 있어, 설계 단계에서 어떤 기준과 원칙을 적용할지에 대한 고민이 필요합니다. 결국 AI 페르소나는 편의성과 몰입감을 높이는 중요한 요소지만, 정확성과 윤리적 기준을 함께 고려한 균형 있는 설계가 필수적입니다.