

자연어 음성 CS 응대

페르소나 Customer Service

2025.05.20.

6조 페르소나

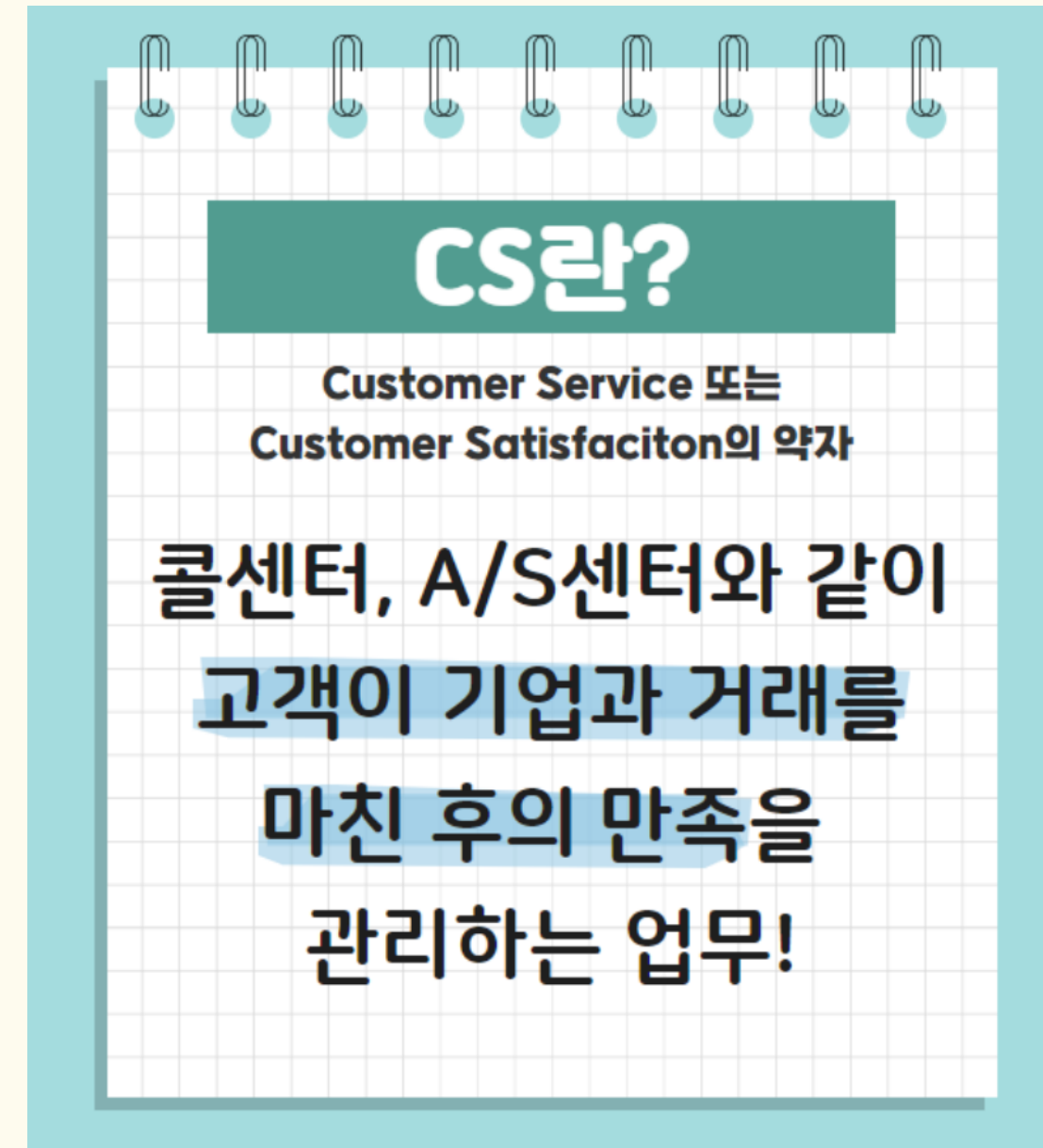
01 배경

CS

- 고객 경험 핵심 요소
- 기업 경쟁력 직결
- 고객 만족도 및 충성도 제고

기존 CS 시스템

- 콜센터
 - 긴 대기시간
 - 높은 상담원 부담
 - 낮은 초동 해결률
- 규칙 기반 챗봇
 - 제한된 시나리오 대응
 - 정해진 답변만 가능



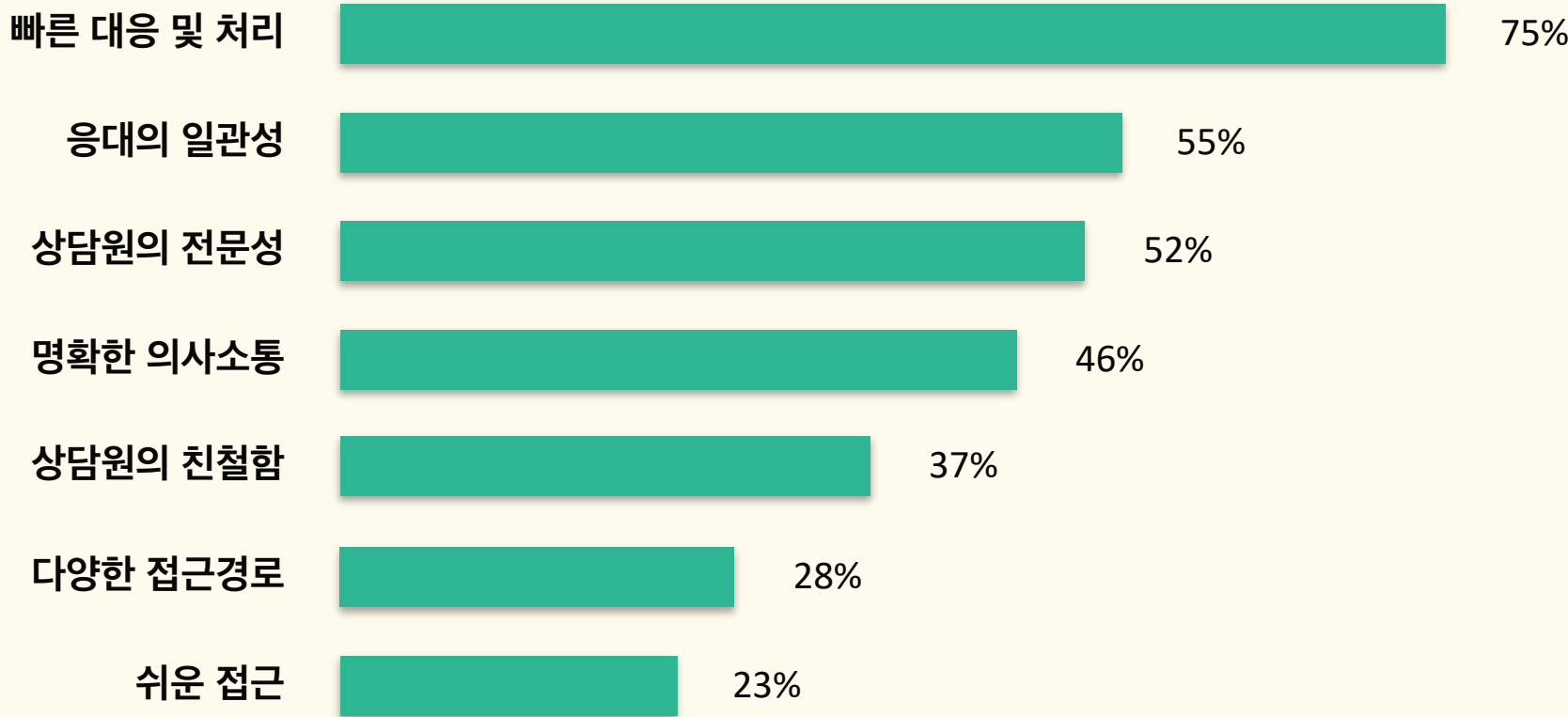
CS

- 고객 경험 핵심 요소
- 기업 경쟁력 직결
- 고객 만족도 및 충성도 제고

기존 CS 시스템

- 콜센터
 - 긴 대기시간
 - 높은 상담원 부담
 - 낮은 초동 해결률
- 규칙 기반 챗봇
 - 제한된 시나리오 대응
 - 정해진 답변만 가능

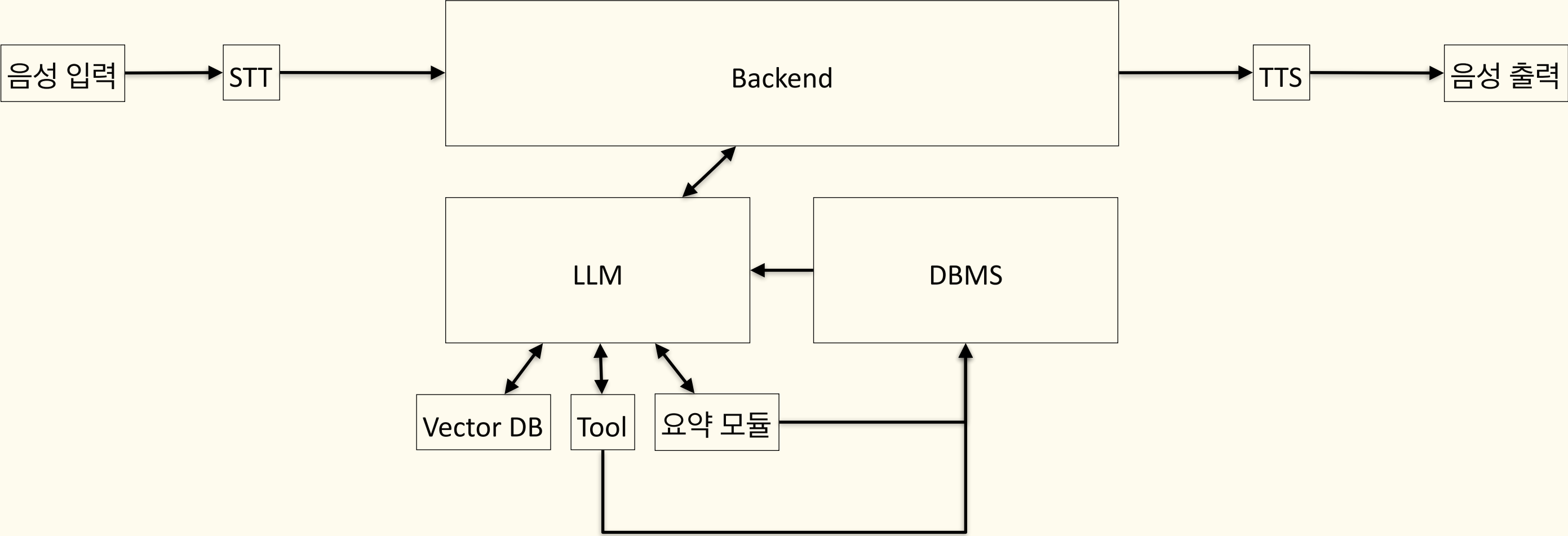
MOST IMPORTANT ATTRIBUTE OF THE CUSTOMER EXPERIENCE



02 비교

콜센터	상담 챗봇	페르소나CS
긴 대기 시간	제한된 시나리오 외 대응 불가	인간과 유사한 자연스러운 대화
낮은 초동 해결률(FCR)	부자연스럽고 단조로운 대화	24/7 대규모 문의 동시 처리
높은 상담원 이직률	정해진 답변만 반복	상담원 업무 부담 경감
높은 인건비	문맥 파악 미흡	FCR 향상 기대

03 SW 구성도



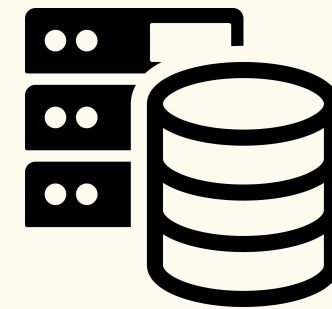
04 기술스택



LLM



RAG



Vector DB



MCP



STT



TTS

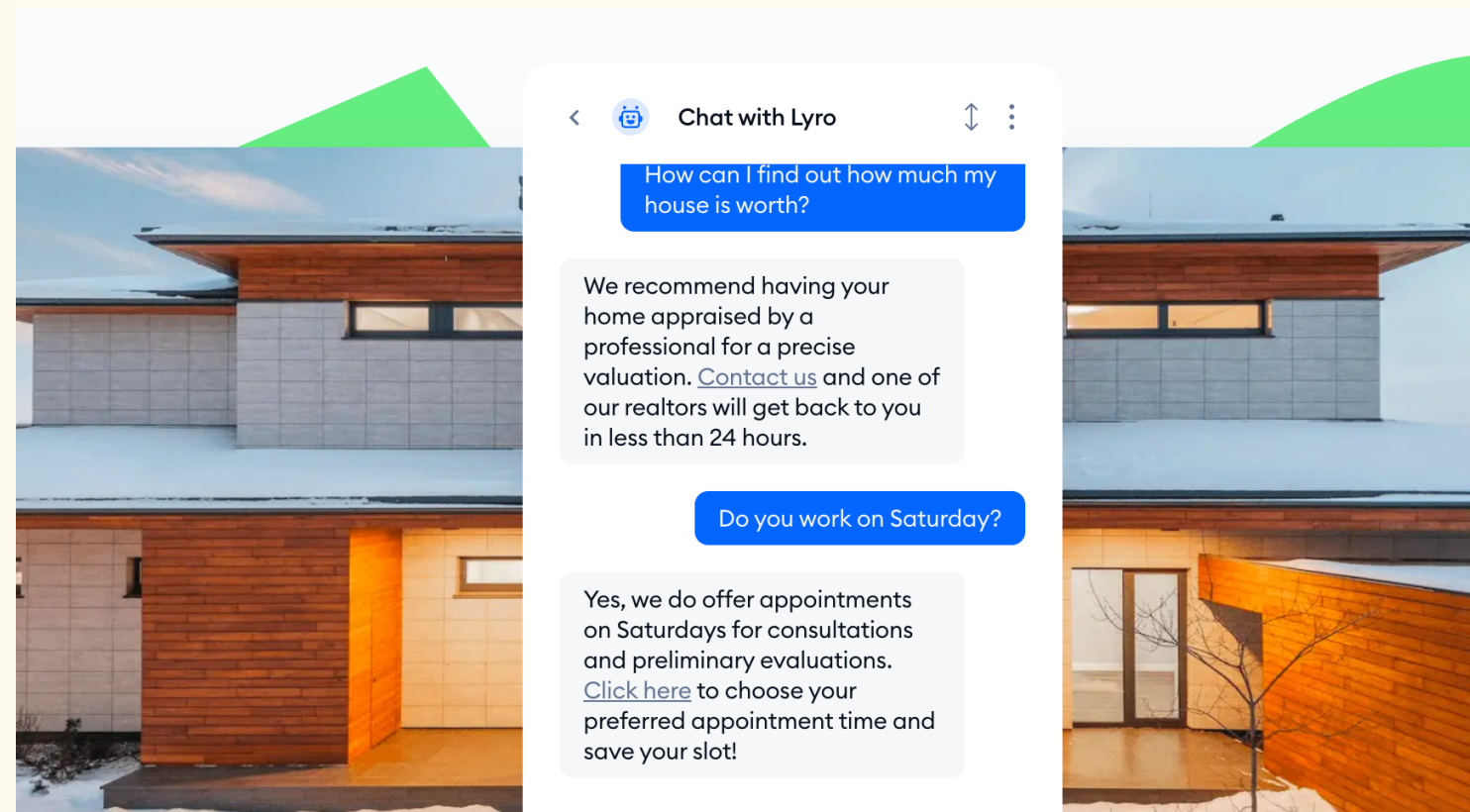


Next.js



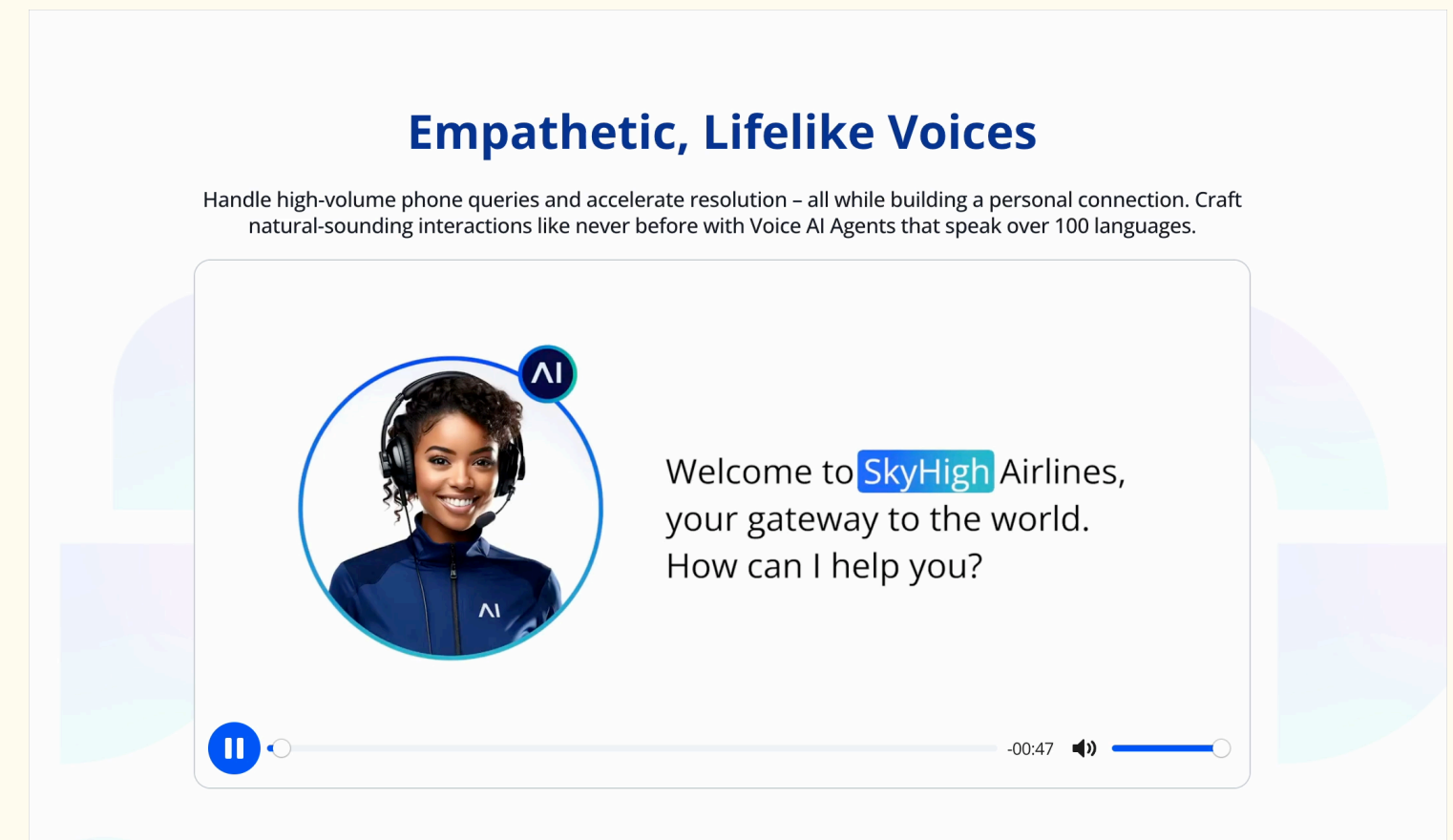
Django

05 해외사례



Lylo AI

LLM 기반 챗봇



cognigy

음성 상담 챗봇 사례



Persona Customer Service

고객응대

고객센터 서비스의 AI 자동화로
24/7 고객응대 가능 및
고객 대기시간 단축

FCR 향상

AI Agent 모델과 MCP Tool
활용으로 AI 자체적 FCR 향상
효과 기대

상담내용 요약

상담원 연결 필요시,
1차 상담내용 요약본 제공으로
처리시간 단축

Persona CS

감사합니다.
