

# 250608\_데모시나리오\_상중하\_3건 - 수정반영

## KB 콜봇 청약 상담 데모 시나리오 (3건)

각 시나리오는 난이도별로 상, 중, 하로 구성되었으며 시연을 위해 필요한 필수 항목을 모두 포함하고 있습니다.

### 시나리오 상/중/하 난이도 차별점 비교

구분 요소	시나리오 1 (하)	시나리오 2 (중)	시나리오 3 (상)
0. 주요 시나리오	- 신규 가입 문의 및 청년 상품 유도	- 청년 특화 상품 상세 조건 및 절차, 기존 상품과 비교	- 기존 통장 전환, 복합 조건, 연말정산, 관련 없는 질문 및 고객 재확인 요청 포함
1. 대화 길이 및 문맥 관리	- 대화 턴 수 적음 - 단기 기억 수준의 문맥 참조 (예: 서류 재확인) - sLLM 문맥 창 내 처리 용이	- 대화 턴 수 증가 - 다양한 정보(병역, 예치금 등) 언급, 이전 대화 명확히 참조 (예: 소득 조건 재확인) - sLLM 문맥 창 크기 중요, 필요시 요약 전략 고려	- 대화 턴 수 매우 많음 - 다양한 주제(전환, 소득공제, 예치금) 넘나들, 고객 혼란 및 반복 질문 다수 - sLLM 문맥 창 한계, 정교한 문맥 관리/메모리 요약/외부 상태 관리 필요 가능성
2. 정보 다양성 및 정확성 (RAG 활용)	- 기본 가입 조건, 서류, 1순위 조건 등 비교적 한정된 정보 - RAG 검색 대상 문서/체크 상대적으로 단순	- 청년 상품 상세 조건, 병역 특례, 지역/면적별 예치금 등 다양한 변수 고려 정보 - RAG 검색 대상 문서/체크 세분화 및 정확한 검색 중요	- 매우 구체적/복합적 정보 (전환 조건, 납입 승계, 소득공제 상세 조건 및 시점별 정책 변화) - RAG 검색 대상 문서/체크 매우 상세/구조화, 여러 정보 조합 및 환각 최소화 중요
3. 조건부 논리 처리	- 단순 조건 분기 (나이 -> 청년 상품 고려 -> 소득/무주택 확인 -> 추천) - sLLM 프롬프트/RAG 결과 기반 판단	- 약간 더 복잡한 조건부 정보 (병역 나이 계산 연장, 지역/면적별 예치금) - RAG 검색 결과 기반으로 sLLM이 설명하거나, 프롬프트로 조건부 흐름 유도	- 다층적/복잡한 조건부 로직 (기존 통장 + 청년 상품 전환 조건 조합, 소득공제 다중 조건 및 시점별 변화) - RAG 결과만으로 복잡한 논리 처리 어려움, sLLM이 여러 정보를 종합/추론하는 능력 한계, 외부 로직 필요성 증가 (단, DB 제외 시 sLLM/프롬프트 엔지니어링으로 최대한 커버 시도)
4. 고객 의도 파악	- 명확한 주 의도 ("청약 개설") - 상담원 주도 슬롯 필링 (나이, 소득,	- 특정 상품 문의 후 세부 의도 파생 (병역, 예치금, 해지 시 이자)	- 주 의도("전환") 외 다양한 하위 의도 (소득공제, 예치금), 고객 혼란으로 인한 의도 파악 어려움 증가

구분 요소	시나리오 1 (하)	시나리오 2 (중)	시나리오 3 (상)
	무주택, 지역) - 의도 파악 난이도 낮음	- sLLM의 자연스러운 흐름 유도 및 추가 슬롯(지역, 면적) 요청 중요	- 복합 의도/슬롯 관리, 유연한 대화 흐름 및 명확화 과정 필요
5. 계산 및 시간 정보 처리	- 간단한 기간 계산 ("2년 후") 및 특정 연도/월 기반 1순위 시점 안내 - sLLM 문맥적 이해/간단 로직 처리 가능	- 기간 계산("3년 뒤") 및 해당 시점 이자율 문의 (정확한 계산보다 변동성 안내) - sLLM은 개념 설명 및 변동성 안내 수준, 특정 연도 명시	- 과거 가입 시점("2020년부터") 및 미래 정책 변경 시점("2025년부터") 등 복합적 시간 정보 처리 - 여러 시간적 맥락 동시 고려, 정확한 계산보다 시점 정보 이해 및 관련 정책 안내
sLLM + RAG 처리 난이도	낮음 (RAG 정확도 및 sLLM의 자연스러운 답변 생성 능력 중요)	중간 (더 정교한 RAG 검색 및 sLLM의 정보 조합/설명 능력 요구)	높음 (매우 정교한 RAG, sLLM의 복잡한 문맥 이해/추론/일관성 유지 능력 한계에 도전, 환각 제어 중요)

## 시나리오 1: 난이도 하 (신규 가입 문의 및 청년 상품 유도)

**상황:** 고객이 처음으로 주택청약통장 개설을 문의하며, 콜봇은 대화를 통해 고객에게 더 적합할 수 있는 청년 특화 상품을 안내하고 필수 조건들을 점검합니다.

(시작)

- **콜봇:** 희망과 행복을 드리는 ECS은행입니다. 무엇을 도와드릴까요?
- **고객:** 청약통장 하나 만들고 싶은데요.
- **콜봇:** 고객님의, 청약통장 개설을 원하시는군요. 본인 명의로 만드시는 건가요?
- **고객:** 네 제 이름으로요.
- **콜봇:** 네 알겠습니다. 가입하실 분의 나이를 말씀해 주세요.
- **고객:** 27살입니다.
- **콜봇:** 27살이시면 청년 주택드림 청약통장 가입도 고려해 보실 수 있습니다. 이 상품은 일반 주택청약종합저축보다 금리나 비과세 혜택 면에서 유리할 수 있는데요. 혹시 청년 주택드림 청약통장의 가입 조건에 대해 먼저 안내해 드릴까요 아니면 일반 주택청약종합저축에 대해 안내해 드릴까요?
- **고객:** 청년 그게 더 좋다고 하셨죠? 그걸로 하고 싶어요.
- **콜봇:** 네. 청년 주택드림 청약통장에 가입하시려면 몇 가지 조건이 있습니다. 우선 직전년도에 신고된 소득이 있으신가요?
- **고객:** 네 있어요.
- **콜봇:** 직전년도 신고소득이 연소득 5000만원 이하이실까요?
- **고객:** 네 5000만원 안 넘어요.
- **콜봇:** 네 알겠습니다. 그리고 현재 본인 명의의 주택을 소유하지 않은 무주택자이신가요?
- **고객:** 네 집 없어요.
- **콜봇:** 그럼 청년 주택드림 청약통장으로 가입 진행하시는 것을 추천해 드립니다. 가입 시에는 신분증과 함께 소득확인증명서 그리고 지방세 세목별 과세증명서가 필요합니다. 이 서류들은 국세청 홈택스나 세무서에서 발급 가능하며 최근 3개월 이내 발급분이어야 하고 주민등록번호 13자리가 모두 명확히 표기되어야 합니다.
- **고객:** 아까 필요한 서류가 소득확인증명서랑 지방세 과세증명서라고 하셨죠?
- **콜봇:** 네 맞습니다. 그리고 신분증도 함께 준비해 주시면 됩니다.
- **고객:** 혹시 제가 지금 가입하면 언제부터 1순위가 될 수 있는지 알 수 있을까요?
- **콜봇:** 네. 청약하시려는 지역이 어디신가요?
- **고객:** 서울입니다.
- **콜봇:** 서울과 같은 투기과열지구에서 민영주택 1순위가 되려면 청약통장 가입 후 2년이 경과하고 해당 지역 예치 기준 금액을 충족하셔야 합니다. 국민주택의 경우 가입 후 2년이 경과하고 24회 이상 납입하셔야 1순위 조건이 됩니다.
- **고객:** 그럼 제가 만약에 2024년 7월에 가입하면요?
- **콜봇:** 2024년 7월에 가입하시고 다른 조건을 모두 충족하신다면 민영주택은 2026년 7월부터 1순위 자격이 됩니다.

- **고객:** 알겠습니다. 근데 상담해주시는 분은 누구세요?
- **콜봇:** 저는 ECS은행 AI 상담사입니다. 더 궁금한 점 있으신가요?
- **고객:** 혹시 오늘 날씨 어떨까요?
- **콜봇:** 날씨 정보는 제가 직접 확인해 드리기 어렵습니다. 청약 관련해서 더 궁금한 점 있으시면 편하게 말씀해주세요.
- **고객:** 아니요 충분합니다.
- **콜봇:** 저는 ECS은행 AI 상담사였습니다. 감사합니다.

(종료)

---

시나리오 1: 테스트 항목 체크리스트

테스트 항목	상세 내용 컬럼 (시나리오 반영 내용)
1. 되묻기 기능 추가	<ul style="list-style-type: none"><li>- 본인 명의 확인: "본인 명의로 만드시는 건가요?"</li><li>- 연령 확인: "가입하실 분의 나이를 말씀해 주세요."</li><li>- 청년 주택드림 소득 유무 확인: "우선 직전년도에 신고된 소득이 있으신가요?"</li><li>- 소득 금액 확인: "직전년도 신고소득이 연소득 5천만원 이하이실까요?"</li><li>- 무주택 여부 확인: "그리고 현재 본인 명의의 주택을 소유하지 않은 무주택자이신가요?"</li><li>- 청약 지역 확인: "네. 청약하시려는 지역이 어디신가요?"</li></ul>
2. 대화 문맥 유지 (메모리 기능)	<ul style="list-style-type: none"><li>- 고객 재확인 질문: "아까 필요한 서류가 소득확인증명서랑 지방세 과세증명서라고 하셨죠?"</li><li>- 콜봇 답변: "네 맞습니다. 그리고 신분증도 함께 준비해 주시면 됩니다." (이전 안내 내용 기억 및 확인)</li></ul>
3. 청약 상품 안내 요청	<ul style="list-style-type: none"><li>- 연령 확인 후 청년/일반 상품 선택지 제공: "혹시 청년 주택드림 청약통장의 가입 조건에 대해 먼저 안내해 드릴까요 아니면 일반 주택청약종합저축에 대해 안내해 드릴까요?"</li><li>- 고객 조건 확인 후 청년 주택드림 청약통장 추천: "그럼 청년 주택드림 청약통장으로 가입 진행하시는 것을 추천해 드립니다."</li></ul>
4. 페르소나를 묻는 질문	<ul style="list-style-type: none"><li>- 고객 질문: "근데 상담해주시는 분은 누구세요?"</li><li>- 콜봇 답변: "저는 ECS은행 AI 상담사입니다."</li></ul>
5. 주요 정보 한꺼번에 안내	<ul style="list-style-type: none"><li>- 청년 주택드림 필요 서류 및 발급 조건 안내: "가입 시에는 신분증과 함께 소득확인증명서 그리고 지방세 세목별 과세증명서가 필요합니다. 이 서류들은 국세청 홈택스나 세무서에서 발급 가능하며 최근 3개월 이내 발급분이어야 하고 주민등록번호 13자리가 모두 명확히 표기되어야 합니다."</li></ul>
6. 청약과 관련 없는 내용 질문	<ul style="list-style-type: none"><li>- 고객 질문: "혹시 오늘 날씨 어떨까요?"</li><li>- 콜봇 답변: "날씨 정보는 제가 직접 확인해 드리기 어렵습니다. 청약 관련해서 더 궁금한 점 있으시면 편하게 말씀해주세요." (전문 분야 외 질문에 대한 적절한 거절 및 주제 복귀 유도)</li></ul>
7. 년도를 기준으로 가입일/해지일 계산	<ul style="list-style-type: none"><li>- 고객 질문: "그럼 제가 만약에 2024년 7월에 가입하면요?"</li><li>- 콜봇 답변: "2024년 7월에 가입하시고 다른 조건을 모두 충족하신다면 민영주택은 2026년 7월부터 1순위 자격이 됩니다."</li></ul>
8. 좀 더 다양한 카테고리 답변 (블로그 글 참고)	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1순위 조건 안내 (지역별): "서울과 같은 투기과열지구에서 민영주택 1순위가 되려면 청약통장 가입 후 2년이 경과하고 해당 지역 예치 기준 금액을 충족하셔야 합니다. 국민주택의 경우 가입 후 2년이 경과하고 24회 이상 납입하셔야 1순위 조건이 됩니다."</li></ul>
추가 조건: 고객에게 최적 상품 안내	<ul style="list-style-type: none"><li>- 연령 확인 후 청년 주택드림 청약통장 우선 고려 제안 및 일반 상품과 비교 선택 기회 제공. 고객 조건 충족 시 청년 상품 적극 추천.</li></ul>

테스트 항목	상세 내용 컬럼 (시나리오 반영 내용)
추가 조건: 한 번에 하나의 요소만 문의	- "본인 명의로 만드시는 건가요?" 질문 후 답변 듣고 다음 질문 "가입하실 분의 나이를 말씀해 주세요." 진행.

---

## 시나리오 2: 난이도 중 (청년 특화 상품 상세 조건 및 절차, 기존 상품과 비교)

**상황:** 고객이 청년 특화 상품에 대해 구체적으로 문의하며, 콜봇은 상세 조건, 필요 서류, 병역 특례, 기존 상품과의 차이점 등을 안내하고 고객의 상황에 맞는 최적의 선택을 돕습니다.

### (시작)

- **콜봇:** 희망과 행복을 드리는 ECS은행입니다. 무엇을 도와드릴까요?
- **고객:** 청년이라는 게 있던데 그거 가입하고 싶어요.
- **콜봇:** 고객님의, 청년 주택드림 청약통장에 대해 문의주셨네요. 해당 상품은 우대금리 및 비과세 혜택 등이 있는 좋은 상품입니다. 가입을 위해서는 몇 가지 조건 확인이 필요합니다. 우선 고객님의 현재 나이를 말씀해 주시겠어요?
- **고객:** 29살입니다.
- **콜봇:** 네 29살이면 연령 조건은 만족하십니다. 혹시 직전년도에 신고된 소득이 있으신가요?
- **고객:** 네 작년에 회사 다녔어요.
- **콜봇:** 직전년도 신고소득이 연소득 5천만원 이하이실까요?
- **고객:** 네 3800만원 정도 됐어요.
- **콜봇:** 네 알겠습니다. 그리고 현재 본인 명의의 주택을 소유하지 않은 무주택자이신가요?
- **고객:** 네 제 이름으로 된 집은 없어요.
- **콜봇:** 모든 기본 조건을 만족하시네요. 청년 주택드림 청약통장 가입이 가능합니다. 가입 시에는 신분증과 함께 소득확인증명서 그리고 지방세 세목별 과세증명서가 필요합니다. 소득확인증명서는 직전년도 귀속으로 발급받으셔야 하고 지방세 세목별 과세증명서는 전국단위로 준비해주셔야 합니다. 모든 서류는 최근 3개월 이내 발급분이어야 하며 주민등록번호 13자리가 모두 명확히 표기되어야 합니다.
- **고객:** 아까 소득 조건이 얼마라고 했죠?
- **콜봇:** 네 고객님의 직전년도 신고 소득이 5000만원 이하이셔야 합니다. 고객님의께서는 3800만 원이라고 말씀해주셔서 해당 조건에 부합하십니다.
- **고객:** 제가 군대를 다녀왔는데 나이 계산할 때 혹시 유리한 점이 있나요?
- **콜봇:** 네. 병역을 이행하신 경우 병적증명서를 제출하시면 병역 이행 기간만큼 연령 계산에서 차감되어 가입 가능 연령이 연장될 수 있습니다. 예를 들어 만 36살이시고 병역을 2년 이행하셨다면 만 34살로 간주되어 가입이 가능할 수 있습니다. 고객님의은 현재 29살이시라 연령 조건은 이미 충족하고 계십니다.
- **고객:** 만약 제가 2025년에 가입하고 3년 뒤에 해지하면요?
- **콜봇:** 2025년에 가입하시고 3년 뒤인 2028년에 해지하시는 경우를 말씀하시는군요. 청년 주택드림 청약통장의 금리는 가입 기간에 따라 변동되며 현재 2년 이상 유지 시 연 4.5 퍼센트의 우대금리가 적용됩니다. 다만 3년 뒤 해지 시점의 정확한 이자율은 변동될 수 있으므로 확답드리기는 어렵습니다. 해지 시에는 원금과 함께 약정된 이자가 지급됩니다.
- **고객:** 혹시 이 통장으로 아파트 청약할 때 예치금은 얼마나 필요한가요?
- **콜봇:** 네 청약하시려는 지역과 원하시는 주택의 전용면적을 알 수 있을까요?
- **고객:** 경기도 지역이고요 전용면적은 60제곱미터 정도 생각해요.

- **콜봇:** 경기도 지역에서 전용면적 85제곱미터 이하 민영주택에 청약하시려면 예치금액 2백만원이 필요합니다. 전용면적 60제곱미터는 85제곱미터 이하에 해당됩니다.
- **고객:** 상담 참 잘해주시네요. 혹시 누구인지 여쭙봐도 될까요?
- **콜봇:** 저는 ECS은행 AI 상담사입니다. 더 궁금한 점 있으신가요?
- **고객:** 저녁 뭐 먹을지 고민인데 추천 좀 해주실 수 있나요?
- **콜봇:** 맛있는 저녁 식사 고민되시겠네요. 하지만 저는 금융 상담을 전문으로 하고 있어서 메뉴 추천은 조금 어렵습니다. 청약과 관련해서 더 궁금한 점이 있으실까요?
- **고객:** 아니요 이제 괜찮습니다.
- **콜봇:** 저는 ECS은행 AI 상담사였습니다. 감사합니다.

(종료)

---



## 시나리오 2: 테스트 항목 체크리스트

테스트 항목	상세 내용 컬럼 (시나리오 반영 내용)
1. 되묻기 기능 추가	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연령 확인: "우선 고객님의 현재 나이를 말씀해 주시겠어요?"</li> <li>- 소득 유무 확인: "혹시 직전년도에 신고된 소득이 있으신가요?"</li> <li>- 소득 금액 확인: "직전년도 신고소득이 연소득 5천만원 이하이실까요?"</li> <li>- 무주택 여부 확인: "그리고 현재 본인 명의의 주택을 소유하지 않은 무주택자이신가요?"</li> <li>- 병역 이행 여부 기반 나이 계산 문의에 대한 답변 (고객 질문 유도)</li> <li>- 청약 지역 및 면적 확인: "네 청약하시려는 지역과 원하시는 주택의 전용면적을 알 수 있을까요?"</li> </ul>
2. 대화 문맥 유지 (메모리 기능)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 질문: "아까 소득 조건이 얼마라고 했죠?"</li> <li>- 콜봇 답변: "네 고객님. 직전년도 신고 소득이 5천만원 이하이셔야 합니다. 고객님의 경우는 3천8백만원이라고 말씀해주셔서 해당 조건에 부합하십니다." (이전 안내 내용 기억 및 확인)</li> </ul>
3. 청약 상품 안내 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객이 특정 상품(청년 주택드림)을 언급하며 문의 시작.</li> <li>- 콜봇은 해당 상품의 가입 조건, 필요 서류, 특징(우대금리, 비과세) 등을 상세히 안내.</li> </ul>
4. 페르소나를 묻는 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 질문: "상담 참 잘해주시네요. 혹시 누구신지 여쭙봐도 될까요?"</li> <li>- 콜봇 답변: "저는 ECS은행 AI 상담사입니다."</li> </ul>
5. 주요 정보 한꺼번에 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년 주택드림 가입 조건 및 필요 서류 상세 안내: "가입 시에는 신분증과 함께 소득 확인증명서 그리고 지방세 세목별 과세증명서가 필요합니다... 모든 서류는 최근 3개월 이내 발급분이어야 하며 주민등록번호 13자리가 모두 명확히 표기되어야 합니다."</li> </ul>
6. 청약과 관련 없는 내용 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 질문: "저녁 뭐 먹을지 고민인데 추천 좀 해주실 수 있나요?"</li> <li>- 콜봇 답변: "맛있는 저녁 식사 고민되시겠네요. 하지만 저는 금융 상담을 전문으로 하고 있어서 메뉴 추천은 조금 어렵습니다. 청약과 관련해서 더 궁금한 점이 있으실까요?" (전문 분야 외 질문에 대한 적절한 거절 및 주제 복귀 유도)</li> </ul>
7. 년도를 기준으로 가입일/해지일 계산	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 질문: "만약 제가 2025년에 가입하고 3년 뒤에 해지하면요?"</li> <li>- 콜봇 답변: "2025년에 가입하시고 3년 뒤인 2028년에 해지하시는 경우를 말씀하시는군요." (해지일 명시) 금리 변동 가능성을 언급하며 확답은 어렵지만, 현재 기준의 우대금리 및 원리금 지급 방식 안내.</li> </ul>
8. 좀 더 다양한 카테고리 답변 (블로그 글 참고)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 병역 이행 시 연령 계산 특례 안내: "병역을 이행하신 경우 병적증명서를 제출하시면 병역 이행 기간만큼 연령 계산에서 차감되어 가입 가능 연령이 연장될 수 있습니다."</li> <li>- 지역별/면적별 예치금액 안내: "경기도 지역에서 전용면적 85제곱미터 이하 민영주택에 청약하시려면 예치금액 2백만원이 필요합니다."</li> </ul>
추가 조건: 고객에게 최적 상품 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객이 이미 청년 주택드림 상품을 인지하고 문의하여, 해당 상품 중심으로 안내. 만약 고객이 조건을 충족하지 못했다면 대안으로 일반 상품을 안내했을 것임.</li> </ul>
추가 조건: 한 번에 하나의 요소만	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "우선 고객님의 현재 나이를 말씀해 주시겠어요?" 질문 후 답변 듣고, "네 29살이시면 연령 조건은 만족하십니다. 혹시 직전년도에 신고된 소득이 있으신가요?" 질문 진</li> </ul>

테스트 항목	상세 내용 컬럼 (시나리오 반영 내용)
문의	행.

---

### 시나리오 3: 난이도 상 (기존 통장 전환, 복합 조건, 연말정산, 관련 없는 질문 및 고객 혼란 포함)

**상황:** 고객이 기존 통장을 보유 중이며, 청년 특화 상품으로의 전환, 연말정산, 지역별 예치금 등 복합적인 내용을 문의하고, 중간에 관련 없는 질문을 하거나 정보를 혼동하는 상황을 가정합니다.

(시작)

- **콜봇:** 희망과 행복을 드리는 ECS은행입니다. 무엇을 도와드릴까요?
- **고객:** 제가 기존에 가지고 있는 주택청약종합저축이 있는데요.
- **콜봇:** 네 고객님. 기존 주택청약종합저축을 보유하고 계시는군요. 어떤 점을 도와드릴까요?
- **고객:** 그걸 청년주택드림인가 그걸로 바꾸고 싶어서요.
- **콜봇:** 네. 기존 주택청약종합저축을 청년 주택드림 청약통장으로 전환 문의주셨군요. 전환 가능 여부를 확인해 드리기 위해 몇 가지 정보가 필요합니다. 우선 고객님의 현재 나이를 말씀해 주시겠어요?
- **고객:** 올해 32살입니다.
- **콜봇:** 네 32살이시면 연령 조건은 만족하십니다. 혹시 직전년도에 신고된 소득이 있으신가요?
- **고객:** 네 작년에 소득 있었어요.
- **콜봇:** 직전년도 신고소득이 연소득 5천만원 이하이실까요?
- **고객:** 네 4500 정도 됐어요.
- **콜봇:** 알겠습니다. 마지막으로 현재 본인 명의의 주택을 소유하지 않은 무주택자인가요?
- **고객:** 네 집은 없어요.
- **콜봇:** 네 모든 조건을 만족하셔서 전환이 가능합니다. 전환 시에는 신분증과 함께 '청년우대형 주택청약종합저축 가입용' 소득확인증명서 그리고 지방세 세목별 과세증명서가 필요합니다. 모든 서류는 최근 3개월 이내 발급분이어야 하고 주민등록번호 13자리가 모두 표기되어야 합니다.
- **고객:** 근데 당신은 누구세요?
- **콜봇:** 저는 ECS은행 AI 상담사입니다. 계속해서 청년 주택드림 청약통장 전환 안내를 도와드려도 될까요?
- **고객:** 네. 아까 전환 조건이 뭐라고 했죠?
- **콜봇:** 네 고객님. 전환을 위해서는 현재 나이 만 19살에서 34살, 직전년도 소득 5천만원 이하, 무주택자 조건을 모두 만족하셔야 합니다.
- **고객:** 서류도 다시 한번 알려주세요. 제가 좀 헷갈려서요.
- **콜봇:** 네. 필요 서류는 신분증, '청년우대형 주택청약종합저축 가입용' 소득확인증명서, 그리고 지방세 세목별 과세증명서입니다.
- **고객:** 제가 2020년부터 넣었는데 그건 어떻게 되나요?
- **콜봇:** 네 고객님. 기존 주택청약종합저축의 납입 인정 회차와 인정 금액은 청년 주택드림 청약통장으로 그대로 승계됩니다. 따라서 2020년부터 납입하신 실적은 유지됩니다. 다만 전환일 기준으로 약정납입일이 새로 설정될 수 있습니다.
- **고객:** 그럼 소득공제는 어떻게 되나요?

- **콜봇:** 주택청약종합저축 소득공제는 연간 총급여액 7천만원 이하인 근로소득자로서 과세연도 중 무주택 세대주인 경우 신청 가능합니다. 작년 귀속 연말정산에 반영하시려면 작년 말까지 무주택확인서를 제출하고 소득공제 등록을 하셨어야 합니다. 만약 등록하지 않으셨다면 지금이라도 등록 후 납입증명서를 발급받아 경정청구를 통해 환급받으실 수 있습니다. 전환 후 청년 주택드림 청약통장도 동일한 조건으로 소득공제 신청이 가능합니다.
- **고객:** 제가 부산에 살고 있는데 아파트 청약하려면 예치금은 얼마나 있어야 하나요?
- **콜봇:** 네. 원하시는 주택의 전용면적을 알 수 있을까요?
- **고객:** 102제곱미터 정도요.
- **콜봇:** 부산 지역에서 전용면적 102제곱미터 이하 민영주택에 청약하시려면 예치금액 6백만원이 필요합니다.
- **고객:** 아까 알려준 소득공제 조건 다시 말해줄래요?
- **콜봇:** 네. 소득공제는 기본적으로 무주택 세대의 세대주이셔야 하고 연간 총급여액이 7천만원 이하인 근로소득자이셔야 합니다. 다만 2025년부터는 배우자도 일정 조건 하에 공제가 가능하도록 변경될 예정입니다.
- **고객:** 오늘 저녁 뭐 먹을지 너무 고민되네요.
- **콜봇:** 저녁 메뉴 선택이 항상 어렵죠. 하지만 저는 금융 상담을 도와드리고 있어서 맛있는 추천은 어렵습니다. 혹시 청약 관련해서 더 설명이 필요한 부분이 있으실까요?
- **고객:** 아니요 이제 됐어요.
- **콜봇:** 저는 ECS은행 AI 상담사였습니다. 감사합니다.

(종료)

---

### 시나리오 3: 테스트 항목 체크리스트

테스트 항목	상세 내용 컬럼 (시나리오 반영 내용)
1. 되묻기 기능 추가	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연령 확인: "우선 고객님의 현재 나이를 말씀해 주시겠어요?"</li> <li>- 소득 유무 확인: "혹시 직전년도에 신고된 소득이 있으신가요?"</li> <li>- 소득 금액 확인: "직전년도 신고소득이 연소득 5천만원 이하이실까요?"</li> <li>- 무주택 여부 확인: "마지막으로 현재 본인 명의의 주택을 소유하지 않은 무주택자인가요?"</li> <li>- 청약 면적 확인: "네. 원하시는 주택의 전용면적을 알 수 있을까요?"</li> </ul>
2. 대화 문맥 유지 (메모리 기능)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 질문 (혼란 표현): "아까 전환 조건이 뭐라고 했죠?"</li> <li>- 콜봇 답변: 이전 안내 내용 반복 및 명확화.</li> <li>- 고객 질문 (서류 재확인): "서류도 다시 한번 알려주세요. 제가 좀 헷갈려서요."</li> <li>- 콜봇 답변: 이전 서류 안내 반복.</li> <li>- 고객 질문 (소득공제 재확인): "아까 알려준 소득공제 조건 다시 말해줄래요?"</li> <li>- 콜봇 답변: 이전 소득공제 조건 재설명.</li> </ul>
3. 청약 상품 안내 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객이 기존 통장에서 청년 주택드림으로 '전환' 문의.</li> <li>- 콜봇은 전환 조건, 필요 서류, 기존 납입 실적 승계 여부 등 상세 안내.</li> <li>- 고객의 상황(기존 통장 보유, 연령, 소득, 무주택)을 고려하여 전환 가능성 및 절차 안내.</li> </ul>
4. 페르소나를 묻는 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 질문: "근데 당신은 누구세요?"</li> <li>- 콜봇 답변: "저는 ECS은행 AI 상담사입니다."</li> </ul>
5. 주요 정보 한 꺼번에 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전환 조건 및 필요 서류 안내: "전환 시에는 신분증과 함께 '청년우대형 주택청약종합저축 가입용' 소득확인증명서 그리고 지방세 세목별 과세증명서가 필요합니다. 모든 서류는 최근 3개월 이내 발급분이어야 하고 주민등록번호 13자리가 모두 표기되어야 합니다."</li> </ul>
6. 청약과 관련 없는 내용 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 질문: "흠... 오늘 저녁 뭐 먹을지 너무 고민되네요."</li> <li>- 콜봇 답변: "저녁 메뉴 선택이 항상 어렵죠. 하지만 저는 금융 상담을 도와드리고 있어서 맛있는 추천은 어렵습니다. 혹시 청약 관련해서 더 설명이 필요한 부분이 있으실까요?" (전문 분야 외 질문에 대한 적절한 거절 및 주제 복귀 유도)</li> </ul>
7. 년도를 기준으로 가입일/해지일 계산	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 질문: "제가 2020년부터 넣었는데 그건 어떻게 되나요?"</li> <li>- 콜봇 답변: "네 고객님. 기존 주택청약종합저축의 납입 인정 회차와 인정 금액은 청년 주택드림 청약통장으로 그대로 승계됩니다. 따라서 2020년부터 납입하신 실적은 유지됩니다." (가입 기간 인정 관련)</li> </ul>
8. 좀 더 다양한 카테고리 답변 (블로그 글 참고)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역별/면적별 예치금액 안내: "부산 지역에서 전용면적 102제곱미터 이하 민영주택에 청약하시려면 예치금액 6백만원이 필요합니다."</li> <li>- 소득공제 조건 및 변경 예정 사항 안내: "주택청약종합저축 소득공제는 연간 총급여액 7천만원 이하인 근로소득자로서 과세연도 중 무주택 세대주인 경우 신청 가능합니다... 다만 2025년부터는 배우자도 일정 조건 하에 공제가 가능하도록 변경될 예정입니다."</li> </ul>

테스트 항목	상세 내용 컬럼 (시나리오 반영 내용)
추가 조건: 고객에게 최적 상품 안내	- 고객이 명확히 '전환'을 원하고 조건을 충족하므로, 전환 절차를 중심으로 안내. 만약 조건 미충족 시 기존 통장 유지 또는 다른 대안 제시했을 것임.
추가 조건: 한 번에 하나의 요소만 문의	- "우선 고객님의 현재 나이를 말씀해 주시겠어요?" 질문 후 답변 듣고, "네 32살이시면 연령 조건은 만족하십니다. 혹시 직전년도에 신고된 소득이 있으신가요?" 질문 진행.