

TEXT MINING for Beginner

by FINGEREDMAN (fingeredman@gmail.com)

WEEK 02-1

텍스트 마이닝 활용사례



WHAT?

텍스트 분석이 적용된 사례에
어떤 것들이 있을까요?

AI 적용사례: 음성합성

[이슈] AI 알렉사, 감정과 말하는 스타일 더해 사람같이 말한다

"행복하거나 흥분하거나 실망하거나 공감하는 어조로 반응"



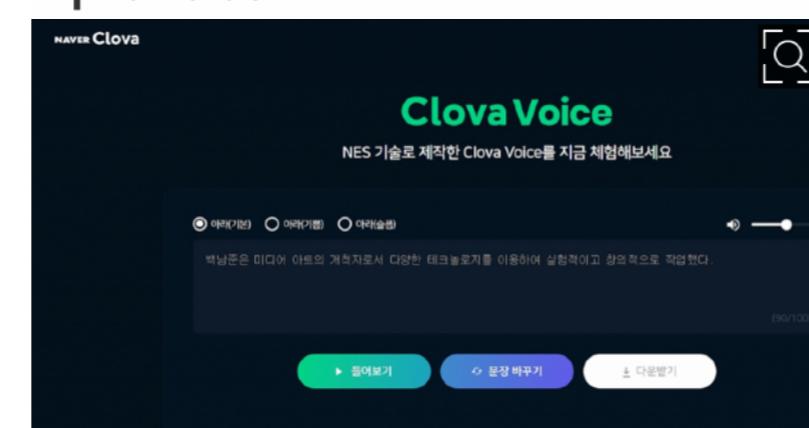
아마존 AI 음성인식 플랫폼 '알렉사(Alexa)'가 사람과 비슷할 정도로 업그레이드 됐다. 알렉사는 사람과 같은 감정을 부여하고 보다 자연스럽고 직관적인 음성 환경을 만드는 기능 두 가지가 추가돼 26일(현지시각)부터 제공되기 시작했다.

이에 따라 알렉사는 '감정'을 실어 행복하거나 흥분하거나 실망하거나 공감하는 어조로 더 사람같이 대응할 수 있게 된 것이다.

또 뉴스 및 음악으로 시작하여 특정 유형의 콘텐

네이버, 사람에 가까운 목소리 만드는 음성합성 기술 'NES' 공개

기쁨·슬픔 등 감정도 반영 다양한 분야에서 활용 기대...40분의 음성 데이터로 자연스러운 합성음을 쉽고 빠르게 제작



클로바 보이스 홈페이지 캡처

네이버가 짧은 녹음만으로 고품질의 합성음을 제작할 수 있는 클로바의 음성 합성 신기술 'NES(Natural End-to-end Speech Synthesis)'을 공개하고, 이를 기반으로 보이스 비즈니스 서비스를 제공한다.

'NES'는 40분 수준의 음성 데이터(약 400문장)로 실제 사람의 음성에 가까운 자연스러운 합성음을 제작하는 기술이다. 기존의 음성 합성 기술은

"속보 읽는 AI 아나운서" 카카오 3배 빠른 딥러닝 TTS 상용화

카카오가 인공지능(AI) 음성합성 기술을 한 단계 끌어 올렸다. 그동안 음성합성 난제로 여겨지던 '속도' 문제를 해결했다. 실시간으로 생성되는 뉴스를 AI가 곧장 자연스럽게 발화할 정도로 수준을 높였다.

카카오는 6일 자사 AI스피커 등 카카오 플랫폼에 기존보다 3배 빠른 문자음성변환(TTS) 기술을 적용했다고 밝혔다. AI가 방금 보도된 뉴스속보도 아나운서처럼 자연스럽게 읽어 준다.

TTS는 문자를 음성으로 바꾸는 AI 기술이다. 구글과 아마존 등 글로벌 기업은 물론 네이버와 카카오가 투자를 늘리는 분야 가운데 하나다. AI스피커의 '뉴스 읽어 주기'가 TTS를 적용한 대표 서비스다. 텍스트 분석은 물론 홈 사물인터넷(IoT) 서비스, AI 비서 서비스에 활용할 수 있다.

kakaominic



* 최창현(인공지능신문), [이슈] AI 알렉사, 감정과 말하는 스타일 더해 사람같이 말한다, 2019.11.29., http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=14792&fbclid=IwAR0bd_6pkCLoCQk_RvIRgc4RsnSM0iMDHxJG0W8KHD3b5wLhOCHoBqcP-mk/.

** 권현주(인공지능신문), 네이버, 사람에 가까운 목소리 만드는 음성 합성 기술 'NES' 공개, 2019.11.14., http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=14669&fbclid=IwAR2CL-eKwOA4BwWA6yqc8NriavT1slOpRlg42-cmbiicc5dlsC3KLZoT_J/.

*** 김시소(etn뉴스), "속보 읽는 AI 아나운서" 카카오 3배 빠른 딥러닝 TTS 상용화, 2019.11.6., <https://m.etnews.com/20191106000272/>.

AI 적용사례: 음성기록

마인즈랩, SaaS 기반 회의록 자동정리 AI 서비스 '마음 회의록' 오픈

실시간 녹음된 파일을 업로드할 수 있어 회의가 끝난 즉시 회의록 공유 가능



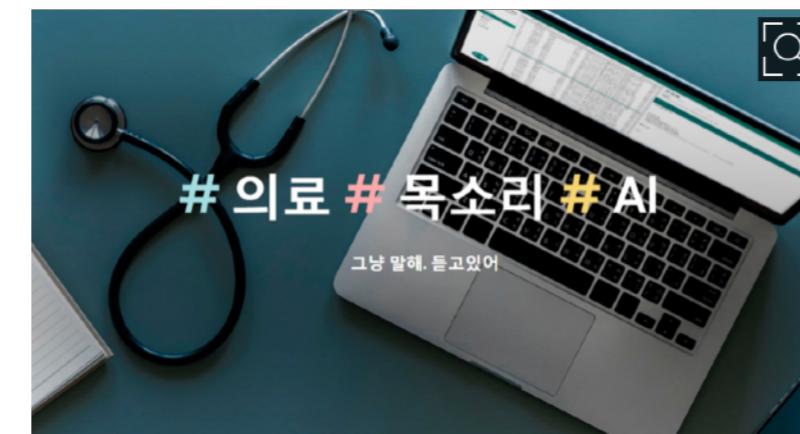
클라우드 기반 자동정리 서비스 '마음회의록' 오픈

[인공지능신문 정한영 기자] 구독형 인공지능(AI) 플랫폼 기업 마인즈랩(대표 유태준)은 클라우드 기반 회의록을 본격적으로 maum.ai에 오픈했다.

클라우드 기반으로 운영되는 마음회의록 서비스는 인공지능 플랫폼 마음AI (maum.ai)에 접속하여 간단한 회의정보 입력과 회의록 파일 업로드만

인공지능 음성인식 전자의무기록(EMR) 시대 열려...

서울성모병원·은평성모병원·퍼즐에이아이, 공동개발 시스템은 딥러닝 기반 음성 인식을 의사의 환자 진단과 결합하여 의료를 지원하는 음성 인식율이나 사용자 편의성 면에서 세계 수준에 도달

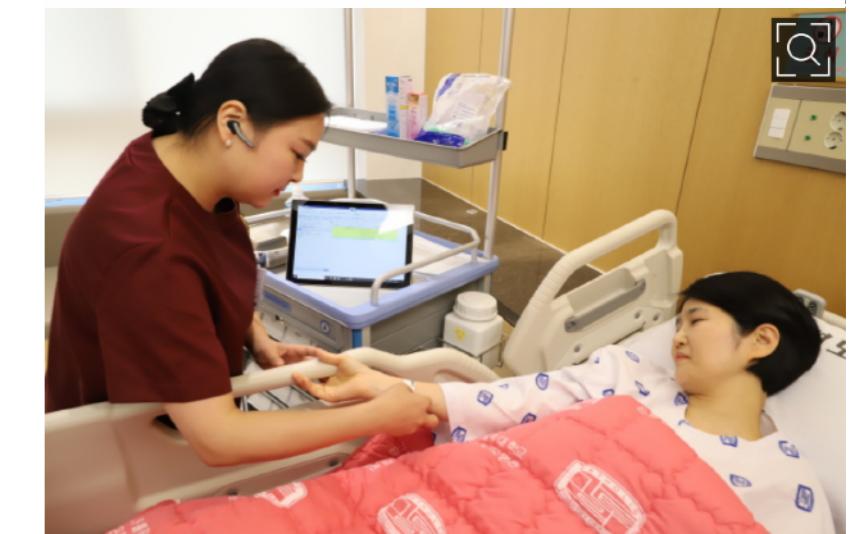


인공지능 음성인식 전자의무기록(EMR) 시대 열려(사진:퍼즐에이아이 홈페이지 캡처)

서울성모병원 스마트병원(병원장 이지열 교수)과 은평성모병원 음성인식 전자의무기록 연구소(소장 김병국 교수)가 30일 열린 'CMC 디지털 트랜스포메이션 비전 선포식'에서 AI 음성인식 기반 전자의무기록(EMR Electronic Medical Record)과 의료영상저장전송시스템(PACS Picture Archiving Communication System)에 완벽하게 연동하는 음성인식 전자의무기록 시스템(Voice

은평성모병원, AI 음성간호의무기록 구축

병실에서 실시간 간호의무기록 입력해 업무부담 최소화...환자와 소통



AI 음성 간호의무기록 시연 장면(사진:은평성모병원)

가톨릭대학교 은평성모병원(병원장 권순용) 세계 최초로 음성으로 간호기록을 작성하는 인공지능 기반 간호전자의무기록(Voice Electronic Nursing Record) 시스템을 구축했다.

은평성모병원 음성인식 전자의무기록 연구소(소장 이비인후과 김병국 교수, Voice Lab for EHR)가 10월 30일 열린 'CMC 디지털 트랜스포메이션 비전 선포식'에서 AI 음성인식 기반 전자의무

* 정한영(인공지능신문), 마인즈랩, SaaS 기반 회의록 자동정리 AI 서비스 '마음 회의록' 오픈, 2020.3.4., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=15524&fbclid=IwAR2205QC369HdhkkK0nztsmKTrkOvouXm9zAbRVJobjLzxDTIB6kl49M6Jk/>.

** 최광민(인공지능신문), 인공지능 음성인식 전자의무기록(EMR) 시대 열려..., 2019.10.31., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=14582&fbclid=IwAR3KcelQlG5ey5tHewZRWgllBxnW9cGnHtHJ0x7o7rg6l6dAsn9lXvedml/>.

*** 박현진(인공지능신문), 은평성모병원, AI 음성 간호의무기록 구축, 2019.11.12., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=14653&fbclid=IwAR3Xz9QWCcmYXbAksiHCN6gNsccgK9u321MT0jlw9kzdzbnjSdlFj5Khh8Lik/>.

AI 적용사례: IoT

GS건설, 거의 모든 AI 음성 인식 플랫폼과 연동하는 빅데이터 기반 '자이 AI 플랫폼' 공개

자이 AI 플랫폼은 IoT 디바이스와의 연동을 통해 다양한 모드로 활용이 가능하다.

연동된 다양한 디바이스들이 GS건설 자이 AI 월패드와 연동돼 음성으로 외출을 알리면 대기전력, 전등, 방범 등이 외출 모드로 자동 전환되며, 엘리베이터를 호출하고, 로봇청소기가 청소를 시작하는 등 다양한 상황이 구현된다.



GS건설 우무현 건축주택부문 사장이 '자이 AI 플랫폼' 공개 행사에 앞서 인사말을 전하고 있다. (사진:GS건설)

삼성물산, 인공지능·사물인터넷 결합한 '래미안 IoT 플랫폼' 개발



삼성물산 래미안 A.IoT 플랫폼' 개발

삼성물산 건설부문(대표이사 이영호)이 인공지능(A.I)과 사물인터넷(IoT) 기술을 결합한 '래미안 A.IoT 플랫폼'을 개발했다고 밝혔다.

래미안 A.IoT 플랫폼은 기존 IoT 플랫폼에서 한 단계 진화한 형태다.

이번 플랫폼은 삼성SDS와 협업하여 홈 IoT 플랫폼에 인공지능 시스템을 연결, 입주민의 생활패턴을 분석하고 고객에게 익숙한 맞춤형 환경을 제안하거나 자동으로 실행해줄 수 있다.

"넌 기분 어떠니"…독거노인 AI스피커 감성대화 일반인의 3배

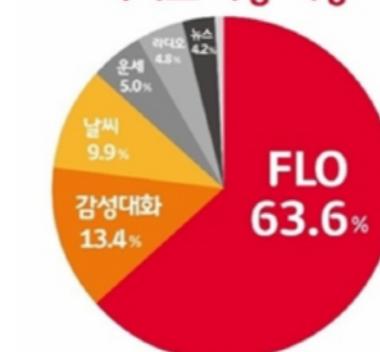
SKT, 독거노인 1천150명 인공지능 돌봄서비스 사용 패턴 분석

음성 SOS 호출로 ICT 케어센터에 알람…위급상황 노인 3명 구해

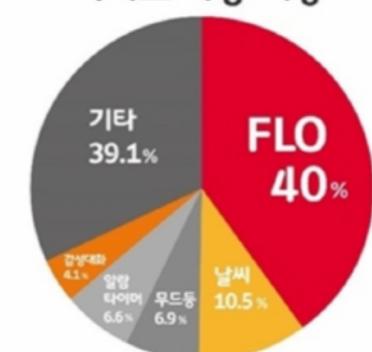
(서울=연합뉴스) 최현석 기자 = 홀로 사는 노인이 인공지능(AI) 스피커를 사용할 때 "심심해", "너는 기분이 어떠니" 같은 '감성대화'를 사용하는 비중이 일반인의 3배에 달하는 것으로 나타났다.

SK텔레콤은 9일 삼화빌딩에서 재단법인 행복한 에코폰과 기자간담회를 열어 지난 4월 1일부터 두 달 간 독거노인 1천150명이 AI스피커 '누구'를 통해 '인공지능 돌봄서비스'를 사용한 패턴을 분석한 결과 감성대화 사용 비중이 13.5%로 일반인(4.1%)보다 세 배 이상 높았다고 밝혔다.

독거 어르신 '누구' 서비스 사용 비중



일반 사용자 '누구' 서비스 사용 비중



* 권현주(인공지능신문), GS건설, 거의 모든 AI 음성 인식 플랫폼과 연동하는 빅데이터 기반 '자이 AI 플랫폼' 공개, 2019.11.21., http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=14726&fbclid=IwAR1-meXs02W3pxcfTp_ZCEyoZR9rQL-KbIBQN7W_Gn2Sjh690ur3LTkQxsU/.

** 권현주(인공지능신문), 삼성물산, 인공지능·사물인터넷 결합한 '래미안 IoT 플랫폼' 개발, 2020.4.8., http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=15966&fbclid=IwAR24LRBlpiBd_DVBHT2HSCsm3U5vellnZ6BGuUAe8u6lBuhPaWRvmu5oojQ/.

*** 최현석(연합뉴스), "넌 기분 어떠니"…독거노인 AI스피커 감성대화 일반인의 3배, 2019.7.9., <https://www.yonhapnews.co.kr/view/AKR20190709045300017/>.

AI 적용사례: IoT

LG전자, '어디서든 내집처럼' 인공지능과 혁신이 이끄는 편리한 삶 선보인다

현지시간 7일부터 10일까지 세계 최대 소비자 가전·IT 전시회 CES 2020 참가



로봇을 활용한 다이닝 솔루션을 선보이는 '클로이 테이블'(사진:LG전자)

현지시간 7일부터 10일까지 美 라스베이거스에서 각종 최신 기술과 산업 트렌드를 확인할 수 있는 전시회로 세계 4,400여 개 기업이 참가하고 약 18만 명의 관람객이 찾는 세계 최대 가전·IT 전시회 'CES 2020'에서 LG전자가 인공지능과 혁신이 이끄는 편리하고 편안한 삶을 선보인다.

LG전자는 이번 전시회에서 2041제고미래(m³)

삼성전자, 인공지능 및 5G 기반 미래 기술 대거 공개

AI를 탑재한 로봇, 미래 AI 홈의 비전, 화질을 업스케일링 해주는 AI 퀸텀 프로세서, 디지털 콕핏 2020... 등



'삼성봇 셰프'는 로봇 팔에 다양한 도구를 바꿔 장착, 식재료를 자르고 섞거나 양념을 넣는 등의 요리 보조 기능을 지원하며, 레시피를 다운로드 받아 필요한 작업을 수행할 수 있다.(사진:삼성전자)

현지시간 7일부터 10일까지 미국 라스베이거스에서 열리는 세계 최대 전자 전시회 'CES 2020'에서 삼성전자는 참가업체 중 가장 넓은 3,368m²(약 1,021평) 규모의 전시관을 마련하고 AI·5G·IoT 등 최신 기술을 적용한 커넥티드 리빙(Connected Living) 솔루션과 시장을 주도할 혁신 제품을 선보인다.

AI호텔, 음성플랫폼 넘어 로봇 서비스로 진화

KT, 노보텔 앤배서더 서울 동대문에 AI 호텔 로봇 '엔봇(N bot)' 상용화



KT 노보텔 앤배서더 서울 동대문에 AI 호텔 로봇 '엔봇(N bot)'이 시연

* 최광민(인공지능신문), LG전자, '어디서든 내집처럼' 인공지능과 혁신이 이끄는 편리한 삶 선보인다, 2020.1.6., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=15066&fbclid=IwAR2EJQzM7PgDjbLHlszmUxFrSVML29vOfAWpF29WNzz5y8lwEbetUGwKidM/>.

** 박현진(인공지능신문), 삼성전자, 인공지능 및 5G 기반 미래 기술 대거 공개, 2020.1.6., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=15063&fbclid=IwAR3T3W4w7KfYnAxavF2kmlhyjtCE4yufkICkokELFCeeRqXc7QD5GFfg0WY/>.

*** 권현주(인공지능신문), AI 호텔, 음성플랫폼 넘어 로봇서비스로 진화, 2019.12.3., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=14817&fbclid=IwAR1tylzqRPvqcNOazTjc-LZviA5LYuEtUAGICLqWvRqjsivzMwbXOvpkyHO/>.

AI 적용사례: 키오스크

선거유세에 등장한 인공지능(AI)...최재성 캠프 '송파고' 유세



▲최재성 더불어민주당 후보 캠프의 인공지능(AI) '송파고'가 시민들과 대화를 나누고 있다. (최재성 후보 캠프 제공)

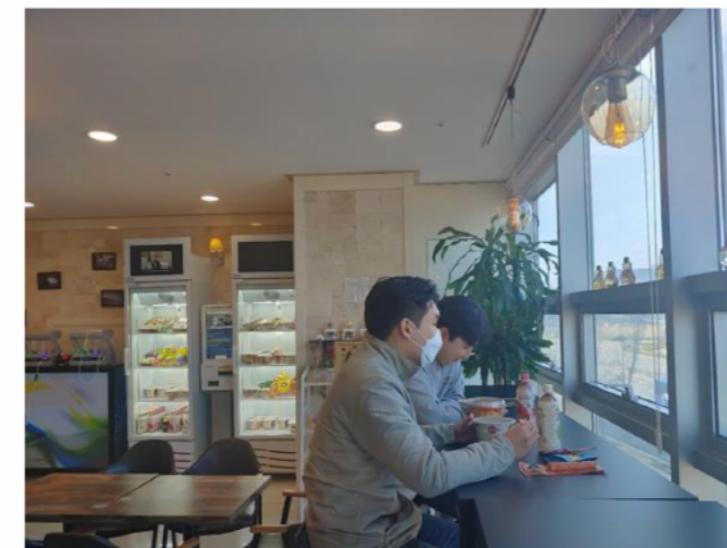
주름, 잡티 집에서 5분만에, 맘카페 난리났다!

FX마진거래, 무료리딩으로 1시간에 20%수익!

4·15 총선 유세장에 인공지능(AI)가 등장해 유권자들의 눈길을 끌었다.

최재성 더불어민주당 서울 송파을 후보는 21대 국회의원 선거운동이 공식적으로 시작된 2일 오전 서울 송파구 가락동 헬리오시티 앞에서

도시공유플랫폼, 장사 어려운 소상공인에 '무인판매' 지원



인천 송도스마트밸리에 위치한 벨에크랑 카페의 무인 판매기에서 상품을 구입한 손님들이 간편식과 음료수를 먹고 있다. 도시공유플랫폼 제공

신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 여파로 매장 방문 고객이 줄면서 소상공인들의 어려움이 가중되고 있다. 매출 급감으로 직원들을 두고 운영하는 것도 힘들다는 목소리가 나온다.

이처럼 힘든 매장들을 위해 도시공유플랫폼이 '무인판매' 기술을 지원하기로 했다. 손님과 직접 대면하지 않고도 수익을 올릴 수 있어 지원 대상을 꾸준히 확대한다는 계획이다.

9일 공유경제모델 전문 업체 도시공유플랫폼은 코로나2019로 매출 가소 드으 겨고 이느 사사고이 매자드으

남해군 이순신 순국공원에는 '인공지능 이순신'이 있다

미스터마인드, 이순신 조형물에 AI캡슐을 결합시켜 단순 조형물을 떠나 시설안내뿐 아니라, 방문객 또는 아이들과 일상대화를 나누며, AI를 체험하고 교감을 나눌 수 있게...



AI 이순신 조형물을 체험하고 있는 모습(사진:미스터마인드)

인공지능 자연어처리(NLP)전문기업 미스터마인드(대표 김동원)가 남해군의 대표적 관광지인 이순신 순국공원에 인공지능(AI) 기술이 탑재된 이순신 조형물 설치를 지난 15일 완료했다.

이순신 순국공원은 남해군의 대표적 관광지로 전시관에는 가족 내방객들이 항상 많이 방문한다.

* 유충현(이투데이), 선거유세에 등장한 인공지능(AI)...최재성 캠프 '송파고' 유세, 2020.4.3., http://www.etoday.co.kr/news/view/1879386?fbclid=IwAR2dVUW4-0mBJ6uuxFq8GGNEbveJa6BUR0-NpZvzb38TeVQtTYrUaLf_1MI/.

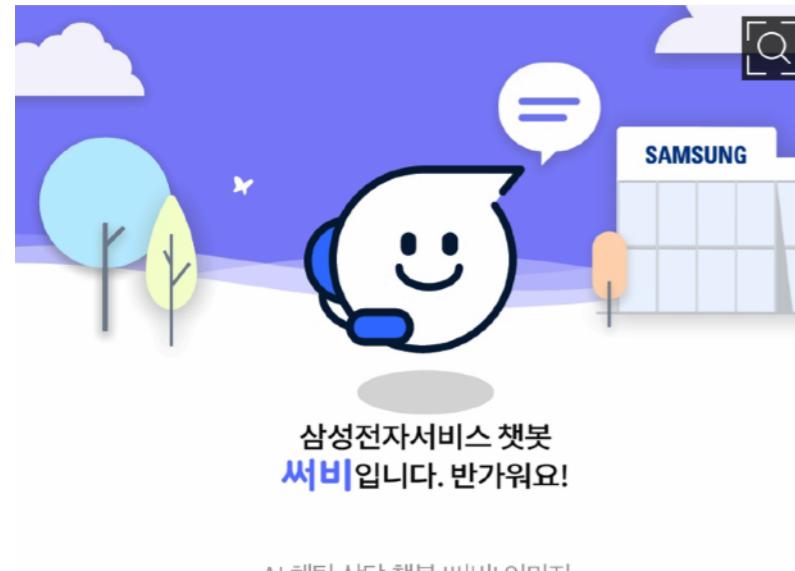
** 맹하경(한국일보), 도시공유플랫폼, 장사 어려운 소상공인에 '무인판매' 지원, 2020.4.9., <http://m.hankookilbo.com/News/Read/202004091999071342/>.

*** 권현주(인공지능신문), 남해군 이순신 순국공원에는 '인공지능 이순신'이 있다, 2019.11.20., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=14716&fbclid=IwAR3eU92tqsDSQJ2zJMEQnWUxR3LrosqYKx22r3i41tLB0dAhsYG48AUlUK0/>.

AI 적용사례: 챗봇

삼성전자서비스, AI 채팅상담
챗봇 '써비' 도입... 365일 24시
간상담 가능

홈페이지, 휴대폰 보이는 ARS 내 챗봇 상담 버튼을 눌러 이용 가능



AI 채팅 상담 챗봇 '써비' 이미지

삼성전자서비스가 고객의 상담 편의성을 높이기 위해 인공지능 채팅 상담 '챗봇' 서비스를 본격 도입한다고 8일 밝혔다. 챗봇 이름은 '써비'로 고객이 로봇과의 문자 채팅을 통해 365일 24시간 상담을 받을 수 있도록 구현된 AI 상담 플랫폼이다.

고객은 챗봇을 이용해 센터 위치 찾기와 같은 간

콜센터 집단 감염에 놀란 보험
사들 '챗봇' 고도화 팔걷어

| 계약 조회, 정보변경 등 주요 업무 처리 가능

콜센터 코로나19 집단 감염으로 인한 사회적 우려가 커진 가운데 보험사들이 콜센터 대신 챗봇 등 AI(인공지능)을 이용한 소비자 상담을 고도화하고 있다.

그동안 상품 설명과 같은 단순 상담 업무에 그쳤던 챗봇 서비스는 보험계약대출 신청, 보험료 납입과 보험금 지급 신청 등 활용 범위가 넓어지고 있다. 무엇보다 기존 콜센터와 달리 365일 24시간 접근이 가능하다는 장점도 있다.

현재 보험사 콜센터를 통해 문의가 가장 많은 사안은 ▲해지환급금 조회 ▲보험계약 대출 가능 조회 ▲보험료 자동이체 ▲고객 정보 변경 등인 만큼 챗봇을 이용하면 콜센터 업무를 줄일 수 있을 뿐 아니라 고객 대기 시간도 줄어들 것으로 보고 있다.

업체명	챗봇명	주요 기능	비
			페이지 운영 중단
삼성생명	따봇	계약 조회, 청구서류 조회, 보험계약 대출	
교보생명	러버스	대출 전문 챗봇	
신한생명	아티	가입 가이드, 보험 가입 청약	
농협생명	코리봇	보험상품 추천, 보험 계약정보 변경	
흥국생명	베리봇	변액 특화 대화형 챗봇	
메트라이프	마이봇	보험료 이체, 계약 조회, 휴면보험금 지급 대화형	
라이나생명	챗봇 2.0	고객 맞춤형 서비스	
AIA생명	AIA ON	보험계약대출, 보험료 납입, 자동이체 신청	
카디프생명	카디프톡	카카오 기반 모바일 고객상담	
DB손보	DB다이렉트 톡	카카오톡으로 보험 가입, 긴급출동 접수	
KB손보	다이렉트 챗봇	자동차보험 셀프서비스, 다이렉트 상품가입, 계약관리/보상서비스	
메리츠화재	몬디	고객 맞춤 상품 추천, 상담사 연결	
흥국화재	흥미봇	보험계약 대출, 상품 소개, 보험금 청구	

출처 : 각 사
소비자가만드는신문

삼성생명이 지난 2018년 5월 따뜻한 보험이라는 의미로 론칭한 '따봇'은 계약 조회뿐 아니라 보험 추천, 청구서류 조회, 보험계약 대출도 가능하다. 따봇은 시나리오에 기반해 한정

* 권현주(인공지능신문), 삼성전자서비스, AI 채팅 상담 챗봇 '써비' 도입... 365일 24시간 상담 가능, 2020.4.8., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=15969&fbclid=IwAR0p7LWYqSazqvgnSLNaxvmRV65kMDBt3DEnHXjFD0ud1PRh0MCgKppUzg/>.

** 문지혜(소비자가만드는신문), 콜센터 집단 감염에 놀란 보험사들 '챗봇' 고도화 팔걷어, 2020.3.29., <http://www.consumernews.co.kr/news/articleView.html?idxno=603211&fbclid=IwAR0jkH0EsK0eFyh850P7-JcpCOR4dhBBqFg4yWRMOD-t0x6PfWjKoW890Uw/>.

*** references

AI 적용사례: 챗봇

[2020 챗봇 트렌드 전망①] 사내 헬프데스크 챗봇, 선택 아닌 필수되나



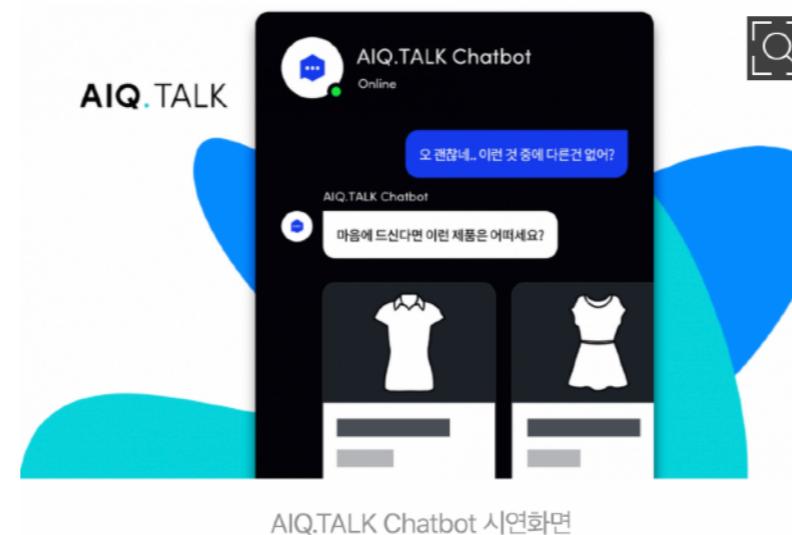
(출처=클립아트코리아)

#1. 홍보팀 김모(32)대리는 이직한 회사에 무난하게 적응했다. 여기에는 사내 챗봇의 도움이 주효했다. 김대리는 업무, 사내규정 관련 문의사항을 대부분 챗봇과의 카카오톡 채팅을 통해 해결했다. 근로기준법, 사내 취업규칙 등을 학습한 챗봇은 개인화된 정보를 일상 언어로 답해준다. 김대리가 남은 연차휴가나 이번 달 야근수당을 묻자 챗봇이 개인 맞춤형 답변을 내놨다. 뿐만 아니라 사내 복지제도부터 부서별 직통번호나 사무용품·집기 위치, 회의실 대관, 구내식당 메뉴까지도 챗봇이 친절하게 알려준다.

#2. 인사팀 박모(42)과장은 사내 챗봇 덕을 톡톡히 봤다. 챗봇이 전 직원 근태관리를 전담하면서 유연근무

롯데쇼핑 표준 AI챗봇엔진...스켈터랩스 AI 챗봇 솔루션 채택

한글 맞춤형 성능 고도화 및 다중 운영자를 위한 편의 기능 강화 'AIQ.TALK Chatbot'... 2020년 상반기 내 지능형 챗봇 살롱에서 구현

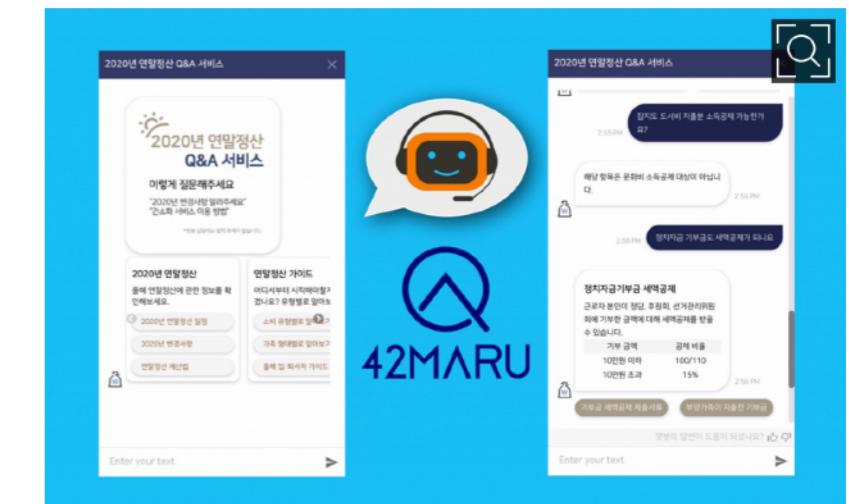


AI 기술 기업 스켈터랩스(대표 조원규)는 자사 AI 챗봇 솔루션 'AIQ.TALK 챗봇'이 롯데쇼핑 표준 챗봇엔진 프로젝트의 핵심 엔진으로 채택되어, 롯데쇼핑e커머스 인프라 내에 구축을 완료했다고 3일 밝혔다.

솔루션은 2019년 12월부터 2020년 1월까지 진행된 구축 프로젝트에 따라 2020년 상반기 내 롯데 통합 모바일 쇼핑 앱인 '롯데 ON'의 지능형 챗

어렵고 까다롭게 느껴졌던 연말정산... 포티투마루 AI 챗봇이 해결한다

포티투마루 인공지능 챗봇을 적용한 '2020연말정산 Q&A서비스' 쿠쿠전자에 도입해 직원 편의 향상



어렵고 까다롭게 느껴졌던 연말정산... AI 챗봇이 해결한다.

인공지능 스타트업 포티투마루(대표 김동환)가 쉽고 편리한 연말정산을 위해 종합 건강 생활가전 기업 쿠쿠전자(대표이사 구본학)와 손을 잡았다.

포티투마루는 자사의 AI챗봇을 이용한 '2020 연말정산 Q&A 서비스'를 쿠쿠에 제공하고 쿠쿠 임직원들로부터 어렵고 까다롭게 느껴졌던 연말정산을 쉽고 편리하게 처리할 수 있어 해당 서비스

AI 적용사례: 챗봇

와이즈넛 AI 챗봇, 학사행정과 선진화 위한 전국 대학으로 확산

국내 최다 인공지능 챗봇 솔루션 구축 노하우와 기술력이 집약된 서비스형 챗봇

아주대, 입학처 챗봇 '새봇' 도입으로 문의 대응 업무 경감 및 업무 효율성 증가

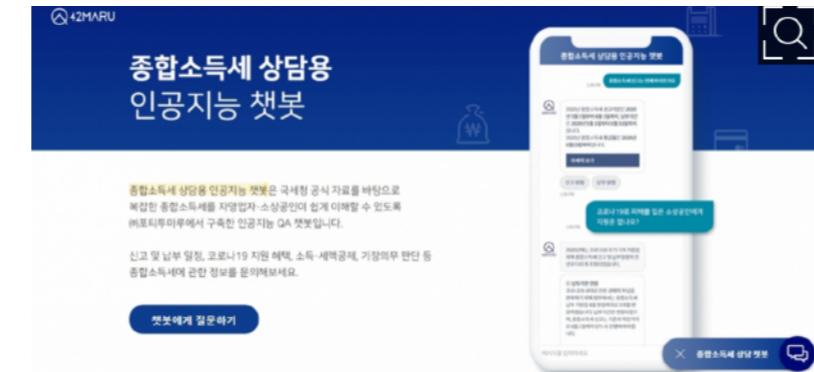


4차 산업혁명 시대에 맞춰 산업계가 발전하면서 최근 대학가에서도 인공지능(AI), 빅데이터, 융합 등에 부합하는 전문 인재 양성 및 챗봇·자동화 도입을 통한 학사 행정 시스템 선진화 등의 열풍이 불고 있다.

인공지능 챗봇 및 검색 SW 전문기업 와이즈넛(

포티투마루, 종합소득세 신고 걱정 안해도... '종합소득세 상담 AI 챗봇 서비스'

코로나19로 어려운 자영업자·소상공인들에게 면대면 상담과 유사한 경험 제공



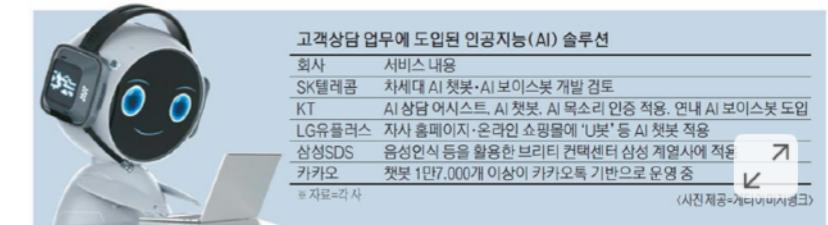
종합소득세 AI 챗봇 서비스 <https://tax.42maru.ai> 메인화면 캡처

QA(Question Answering) 인공지능 스타트업 포티투마루(42Maru, 대표 김동환)가 종합소득세 신고를 도와줄 수 있는 AI 챗봇서비스를 구축하여 누구나 손쉽게 이용할 수 있도록 제공한다

연말정산과 더불어 대표적인 소득신고 및 소득세 정산/납부 절차인 종합소득세 신고는 5월1일부터 6월1일까지 한 달간 진행되며, 작년 한 해 동안 발생한 근로, 사업, 연금, 배당, 이자, 기타소득 등에 대한 신고이다. 하지만 관련 세법은 전문 세무 지

"코로나 걱정없네"...콜센터 AI챗봇, 24시간 고객만족

통신사 콜센터 재택근무 확산
챗봇 활용으로 대기시간 줄여
민원 해결·주문·AS 전방위활약



서울 구로구와 대구 콜센터에서 잇달아 코로나19 집단 감염이 확산되면서 콜센터 재택근무가 증가하고 있는 가운데, 업무 효율성을 높이기 위해 인공지능(AI) 챗봇을 활용하는 정보기술(IT) 기업이 늘고 있다. 업계에서는 코로나19를 계기로 AI 챗봇을 활용하는 사례가 늘어날 것으로 보고 있다.

코로나19 확산 방지를 위해 콜센터 직원들을 대상으로 재택근무를 확대한 국내 통신사들은 다양한 AI 챗봇을 활용 중이다. 콜센터 규모는 KT가 7000여 명으로 가장 크고 SK텔레콤(약 6000명), LG유플러스(약 5000명) 등 순이다. 이들

세터느 하루 스시마 거이 고개 사다저하나가 거려

* 최광민(인공지능신문), 와이즈넛 AI 챗봇, 학사 행정과 선진화 위한 전국 대학으로 확산, 2019.11.30., http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=14803&fbclid=IwAR24LRBlpiBd_DVBHT2HSCsm3U5vellnZ6BGuUAe8u6lBuHPaWRvmu5oojQ/.

** 정한영(인공지능신문), 포티투마루, 종합소득세 신고 걱정 안해도... '종합소득세 상담 AI 챗봇 서비스', 2020.5.13., http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=16345&fbclid=IwAR3KBRqGFHGHEmznjj70lFbKzyvJVCdrsXwUKauC1K4uicF_D00f2Fl_Nus/.

*** 임영신, 오대석(매일경제), "코로나 걱정없네"...콜센터 AI챗봇, 24시간 고객만족, 2020.3.12., <https://www.mk.co.kr/news/it/view/2020/03/261494/>.

AI 적용사례: 챗봇

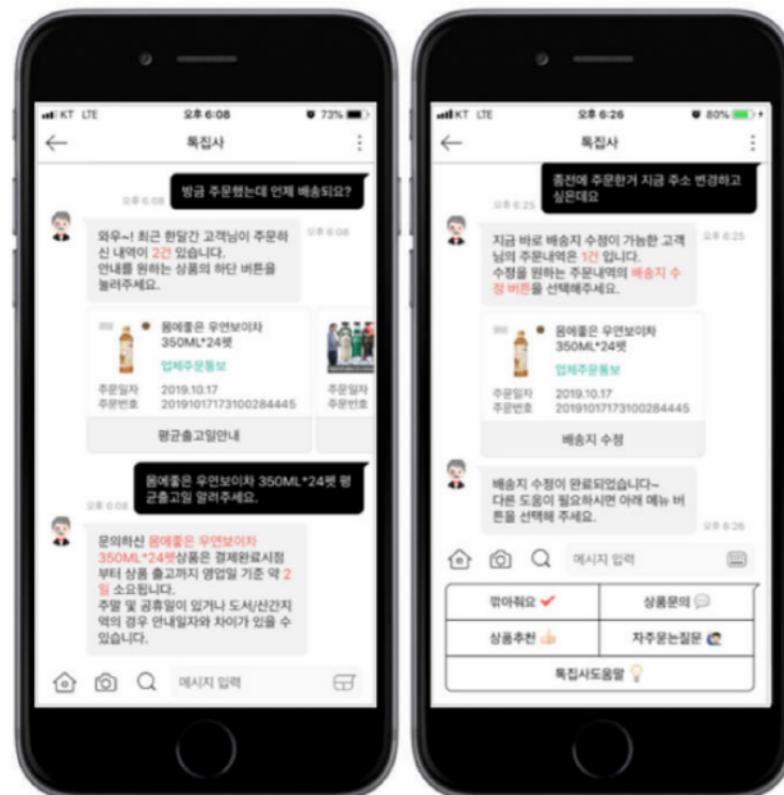
인터파크, AI 서비스 강화...챗봇 '톡집사 2.0' 출시

발행일 : 2019.11.21 10:04



■ 백만원 주식해 3년만에 "40억" 번 男 알고보니…

인터파크는 사용자 편의를 개선한 인공지능(AI) 챗봇 '톡집사 2.0'을 출시했다고 21일 밝혔다.



카드사 AI상담로봇, 고객 100명 동시 에 응대하며 문의 처리



4일 서울 삼성동 오토메이션애니웨어 사무실에서 직원들이 RPA봇을 활용해 업무를 하고 있다. 왼쪽 모니터는 구인구직 사이트처럼 다양한 RPA봇의 '이력서'가 올라와 있는 봇스토어 화면, 오른쪽 모니터는 엑셀 데이터를 추출·분석해 내부 시스템에 입력하는 모습.
[한주형 기자]

최근 국내 A은행은 고객 대출심사, 신용정보 조회 등 13개 프로세스에 85개 소프트웨어(SW)봇을 도입해 연간 150만건의 고객 요청을 처리할 수 있는 시스템을 갖췄다. 이는 평균 10시간의 풀타임 직원 200여 명이 수행하는 업무 역량으로, 봇 도입 비용은 직원 충원 비용의 30% 수준이었다.

콜센터를 운영하는 B금융사는 악성 민원과 업무량에 치여 퇴사하는 직원 때문에 고민이었다

롯데칠성, 임직원 위한 지능형 챗봇 서비스 '샬롯' 도입



[파이낸셜뉴스] 롯데칠성음료는 임직원의 사내업무 지원을 위한 지능형 챗봇 서비스인 '샬롯'을 도입했다고 26일 밝혔다.

롯데칠성음료 임직원은 '샬롯'을 통해 메신저로 친구와 대화하듯이 일상 언어로 사내의 다양한 제도 및 정책, 업무 정보 등을 얻을 수 있다. 샬롯은 롯데 창업주인 신격호 명예회장이 지은 그룹 명칭이자 고테의 소설 '젊

* 윤희석(etn뉴스), 인터파크, AI 서비스 강화...챗봇 '톡집사 2.0' 출시, 2019.11.21., <https://m.etnews.com/20191121000028?obj=Tzo4OijzdGRDbGFzcyI6Mjp7cz030iJyZWZlcmVyljt003M6NzoiZm9yd2FyZCI7czoxMzoid2ViHRvIG1vYmlsZSI7fQ%3D%3D/>.

** 신찬옥(매일경제), 카드사 AI상담로봇, 고객 100명 동시에 응대하며 문의 처리, 2019.10.4., <https://www.mk.co.kr/news/it/view/2019/10/798440/>.

*** 이설영(파이낸셜뉴스), 롯데칠성, 임직원 위한 지능형 챗봇 서비스 '샬롯' 도입, 2019.11.26., <https://www.fnnews.com/news/201911261436421608/>.

AI 적용사례: 챗봇

상담사 대신 챗봇으로...LGU+ 고객 10명 중 7명 '디지털 상담'

| 디지털 상담 2년만 37% 증가



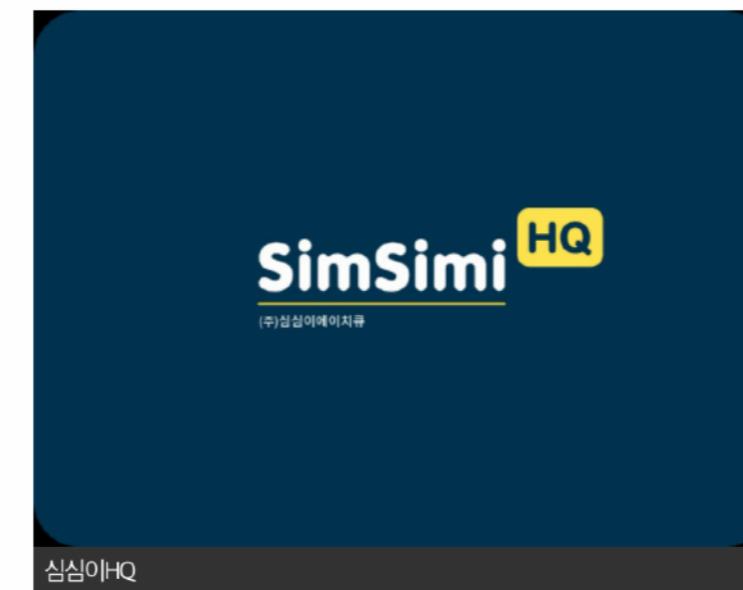
LG유플러스 모델이 디지털 상담이 가능한 U+고객센터 앱을 소개하고 있다./사진제공=LG유플러스

LG유플러스(032640)는 하루 평균 상담 고객 28만 명 중 67%에 달하는 18만 8,000명이 상담사 연결 없는 '디지털 상담'을 이용한다고 15일 밝혔다. 디지털 상담은 챗봇이나 애플리케이션 등을 이용하는 방법이다. LGU+는 인공지능(AI) 채팅 상담사 'U봇'과 모바일 고객센터 앱, 자동응답(ARS) 등을 갖추고 있다. U봇을 통해 요금제 신청과 요금 납부, 데이터 주고받기 등을 대기시간 없이 빠르게 처리할 수 있다. U+고객센터 앱 역시 생체인식을 통해 다양한 서비스를 빠르게 이용할 수 있다.

AI챗봇 심심이, 디지털 헬스케어 분야 본격 진출…“마음까지 치유해준다”

이나경 기자 / 2020-07-01 11:34:32

AI챗봇 심심이, 디지털 헬스케어 분야 본격 진출…“마음까지 치유해준다”



[에너지경제신문 이나경 기자] 온라인 인공지능(AI) 챗봇 '심심이'가 디지털 헬스케어 사업 진출을 본격화 한다. 20년 간 AI 챗봇 리딩 플랫폼으로 글로벌 시장 내 입지를 굳건히 한 심심이는 이번 디지털 헬스케어 분야 진출로 대중의 정신 건강 증진 및 심리상담·우울증 개선을 이끌어 한 단계 더 도약하겠다는 각오다.

지난 2002년 처음 선보인 심심이는 '세계 최초의 대중적인 일상대화 챗봇'이라는 컨셉 아래 독보적인 커뮤니케이션 생동감을 구현해 주목받았다. 특히 서비스

신한은행, AI 음성봇 '쏠리' 활용해 '인공지능 상담서비스' 개시

기존 상담사와 연결되기까지 평균 2~3분 가량의 ARS 음성 안내를 들어야 했으나 'AI 쏠리' 도입으로 약 40초만에 전문 상담사와 연결이 가능하며 거래내역 팩스 신청, 자동이체 등 간단한 업무는 모바일뱅킹 등으로 고객이 쉽게 처리



신한은행이 AI 음성봇 '쏠리'을 활용해 빠르고 정확하게 고객상담을 지원하는 '인공지능(AI) 상담 서비스'를 처리한다고 25일 밝혔다.

기존에는 상담사와 연결되기까지 평균 2~3분 가량의 ARS 음성 안내를 들어야 했으나 'AI 쏠리' 도입으로 약 40초만에 전문 상담사와 연결이 가능하며 거래내역 팩스 신청, 자동이체 등 간단한 업

* 권경원(서울경제), 상담사 대신 챗봇으로...LGU+ 고객 10명 중 7명 '디지털 상담', 2020.3.15., <https://www.sedaily.com/NewsView/1Z07IGBXRS/>.

** 이나경(에너지경제), AI챗봇 심심이, 디지털 헬스케어 분야 본격 진출…“마음까지 치유해준다”, 2020.7.1., http://www.ekn.kr/news/article.html?no=508635&fbclid=IwAR3-ibIA-5Q5inB0A8nB17-Qf2skj4VMUNBYn_vWRyDThRTISpnaj81FIWI/.

*** 권현주(인공지능신문), 신한은행, AI 음성봇 '쏠리' 활용해 '인공지능 상담서비스' 개시, 2020.5.25., <http://www.aitimes.kr/news/articleView.html?idxno=16468&fbclid=IwAR3ZoX-ge0F3icUDzWIDXxZFsfp0gRB6LqcrIkkmkQljLD125au0mRd5zjUo/>.

E.O.D

Contact

 <http://www.teanaps.com>

 fingeredman@gmail.com