

『2022년 지역 ICT이노베이션스퀘어 확산사업』
팀빌딩 3기 프로젝트 최종평가보고서

□ 프로젝트 기본정보

프로젝트팀명	ChatMate	프로젝트명	중·장년 회원층 플랫폼 내 고객 맞춤형 챗봇 개발
활동기간	2022.05.16. -	콘텐츠플랫폼	Web

□ 팀 기본정보

	신청서기준	인력변경	역할(수행업무)
팀장	장영우	X	기획
팀원 1	김건희	X	AI 모델링, AI server
팀원 2	김현지	X	데이터 전처리, 가공
팀원 3	신예지	X	server, DB
팀원 4	김성은	X	Front/Back end
팀원 5	강한길	X	Front/Back end
팀원 6	선종현	O	디자인, 퍼블리셔

□ 필수 참여 프로그램 여부

날짜	프로그램명	지역
22.06.02	팀빌딩 발대식	광주
22.08.25	모의 IR 피칭데이	광주
22.09.23	이노베이션 클래스	제주
22.09.29	상시 전문가 멘토링 프로그램	광주

2022 지역ICT이노베이션스퀘어 “팀빌딩” 활동의 최종평가보고서를 제출하며,
 본 프로젝트 최종평가 및 제반 사항에 이의가 없음을 확인합니다.

2022. 10. 10.

팀장 : 장영우 (장영우)
 팀원 : 김건희 (김건희)
 팀원 : 김현지 (김현지)
 팀원 : 신예지 (신예지)
 팀원 : 김성은 (김성은)
 팀원 : 강한길 (강한길)
 팀원 : 선종현 (선종현)

(재)광주정보문화산업진흥원장 귀하

I. 프로젝트 개요

□ 프로젝트배경

- 현 팀빌딩 개발/기획/디자이너 팀원의 유저 문의 데이터를 활용한 챗봇 콘텐츠 기획 및 개발 경험을 통한 기술 스택 향상 희망
 - 챗봇은 고객 응대 과정의 시간적 측면 및 경험적 측면에서의 효율성으로 인해 모바일 시대를 이끌어갈 차세대 UI(User Interface)로 부상 중이고, 여러 산업에서 활용 중임
 - 20·30대 회원들은 웹 서비스 및 앱 서비스에 대한 적응력이 빠르나 디지털 사용이 익숙하지 않는 중·장년 층들의 모바일 서비스 사용도 더딘 편
 - 모바일 서비스 중 유용성이 높은 챗봇 서비스 중 타겟을 중·장년 층으로 선정하여 타겟 유저의 서비스 이용의 편의성을 돕고 정보격차를 줄일 수 있는 유저 경험을 제공하는 챗봇 서비스 개발

□ 프로젝트목적

- 중·장년 회원층이 사용하는 플랫폼 내 서비스 가이드라인 및 정보제공을 위한 목적 지향형(task-oriented Dialogue System) 챗봇 구축
 - 현재 팀원들이 근무하고 있는 회사의 서비스인 회원 매칭 서비스에서 사용자의 의도를 빠르게 파악하고 문제를 정확하게 해결하는 목적지향형 챗봇 제작
 - 챗봇은 ‘도메인’에 특화될수록 정확도 및 고객 만족도가 증가하기 때문에, 현업에서 제공하고 있는 서비스인 ‘중·장년 서비스’에 특화된 챗봇을 개발

□ 프로젝트 진행과정

프로세스	내용
(1) 프로젝트 기획	• Category별 Work Space(WS) 분리
	• 프로젝트 특수 기능 기획
	• 회원 챗봇 서비스 예상 워크플로우 설계
(2) 문의 데이터 분석 데이터베이스 구성	• Bertopic을 활용한 챗봇 선택형 옵션 주제 선별
	• 챗봇 데이터 베이스 설계

(3) 디자인		<ul style="list-style-type: none"> • 챗봇 캐릭터 및 UI 디자인 및 기획
(4) AI	챗봇 모델링	<ul style="list-style-type: none"> • transformer 모델을 활용한 딥러닝 챗봇 모델 구축
개발	server, DB구축	<ul style="list-style-type: none"> • 챗봇 옵션에 따른 DB구조 설계 및 AI서버연동
디자인	디자인 및 퍼블리싱	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스기획단에 맞춘 디자인작업
(5) 구현		<ul style="list-style-type: none"> • AI 모델 운용을 위한 AI 모델용 api 구축
		<ul style="list-style-type: none"> • 필수 기능 구현(프론트 및 백단 기능)
		<ul style="list-style-type: none"> • 기획단 문서에 맞춘 개발구현
		<ul style="list-style-type: none"> •
(6) 테스트		<ul style="list-style-type: none"> • 챗봇 모델 성능 평가
		<ul style="list-style-type: none"> • 기타 프론트 및 백단 기능 테스트

□ 프로젝트 소개

- 해당 프로젝트는 온라인 서비스 중 효용성이 높은 ‘챗봇’ 서비스를 중점으로 하여 팀원들이 ‘챗봇’ 서비스 관련 기획, 모델링, 개발, 디자인을 사이드프로젝트로 진행하면서 챗봇에 관련된 기술 스택 향상을 위해 모인 현업 개발, 기획, 디자이너로 구성된 팀임
- 그 중 서비스 타겟 유저를 정보취약계층인 중·장년층으로 선정하였음
- 개발된 챗봇 서비스의 특징점은 기존에 보편적으로 챗봇에서 제공하지 않았던 기능인 ‘입력형’ 과 ‘선택형’ 기능을 동시에 제공하는 것과 제공하는 유저의 질문에 대한 답변에 대해 글씨 크기를 줄이고 키울 수 있는 타겟 유저에게 맞는 UI/UX를 염두하여 중점으로 개발하였다는 것

□ 타 콘텐츠와의 차별성

(1) 선택형 옵션 및 입력형 옵션 기능이 있는 하이브리드 챗봇

- 규칙(rule-based) 기반 및 검색 기반의 FAQ 질의응답 모두 제공



[그림 1] 선택형 및 입력형 기능을 제공하는 chatmate 챗봇

(2) 챗봇 내 제공하는 답변에 대한 글씨 키우기, 줄이기 등 타겟 유저 (중 장년층)에 맞는 유저 기능 제공

- 기존의 챗봇 시스템에서 제공하지 않았던 유저가 챗봇에 질문하고 받은 답변에 대한 크기 조절 기능 제공

□ 성과 및 실적

- 프로젝트 목적에 맞는 서비스 구현



[그림 2] CHATMATE 챗봇 서비스 구현 메인



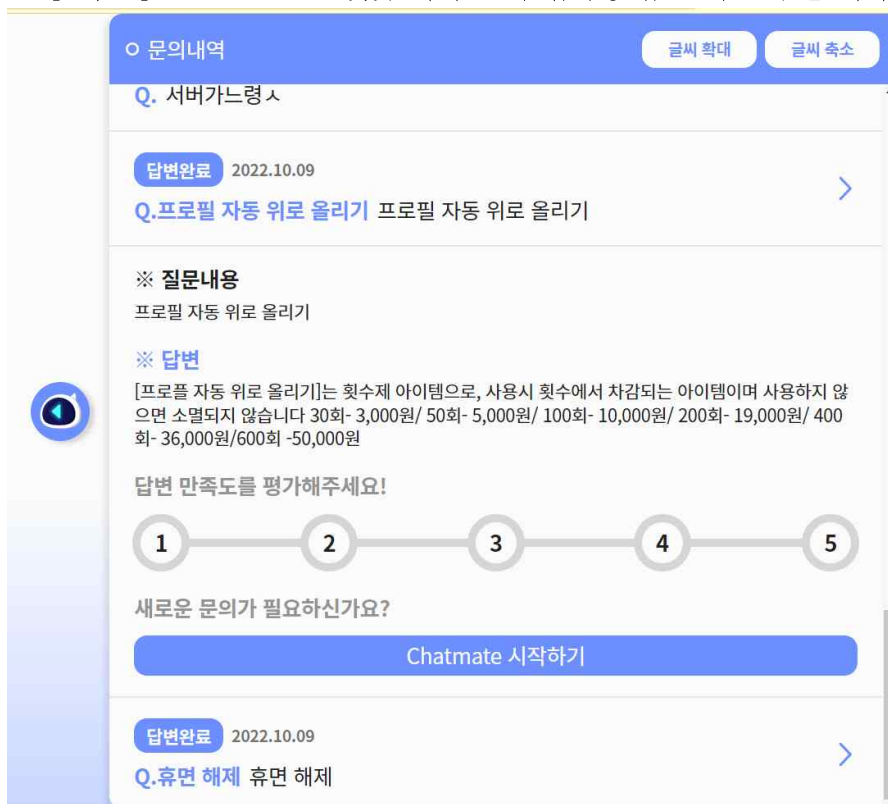
결제 오류 상단 카테고리를 클릭 시
휴대폰/무통장/카드/인앱결제 하단 카테고리 제시)

[그림 3] CHATMATE 챗봇 서비스 내 선택형 옵션 기능 구현 예시

선택형 옵션 외에 '인증은 어떻게 하나요' 등의 질문을 입력할 경우에
사용자가 입력한 질문에 해당하는 답변 제시



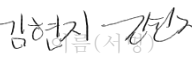



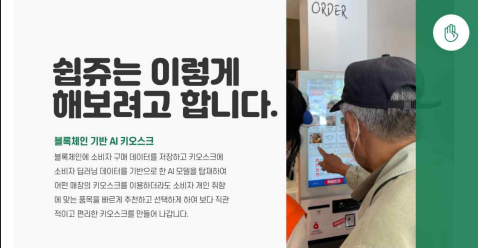


[그림 4] CHATMATE 챗봇 서비스 내 입력형 옵션 기능 구현 예시



[그림 5] CHATMATE 챗봇 서비스 내 문의내역 구현 예시

II. 활동내역

프로젝트팀명	CHATMATE	프로젝트명	디지털 소외계층 대상 키오스크 간편사용 서비스
활동구분	정규활동		
활동명	모의 IR 피칭데이		
참석자			 이름(서명)
장소	광주정보문화산업진흥원		
일시	22.08.25		
활동내용	디지털 소외계층이 겪는 애로사항을 해결하기위하여 중장년층을 대상으로 한 서비스 기획		
관련사진			
			
관련사진			
			

□ 상세활동내역

공식활동	<p>팀빌딩 발대식 - 22.06.02 모의 IR 피팅데이 - 22.08.25 전문가 멘토링 - 22.09.23 이노베이션 클래스 - 22.09.29</p>
개별활동	<p>한국 기획 컨퍼런스 2022 NHN 클라우드 MAKE IT 광주</p>
기타활동	<p>CHATMATE 정기 회의 (매주 일) CHATMATE 개발 스터디 CHATMATE 기획 스터디</p>

※ 팀빌딩을 위한 다양한 활동(ICT관련 전시회 참가 또는 참관, 관련 세미나/컨퍼런스 참관 등 다양하게 작성)