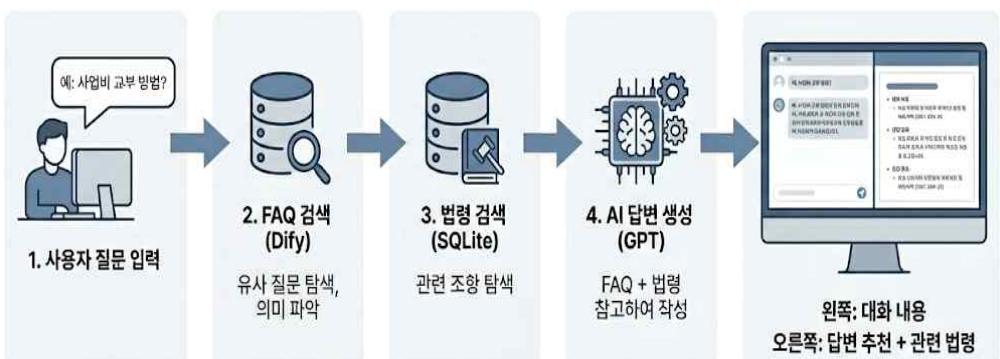
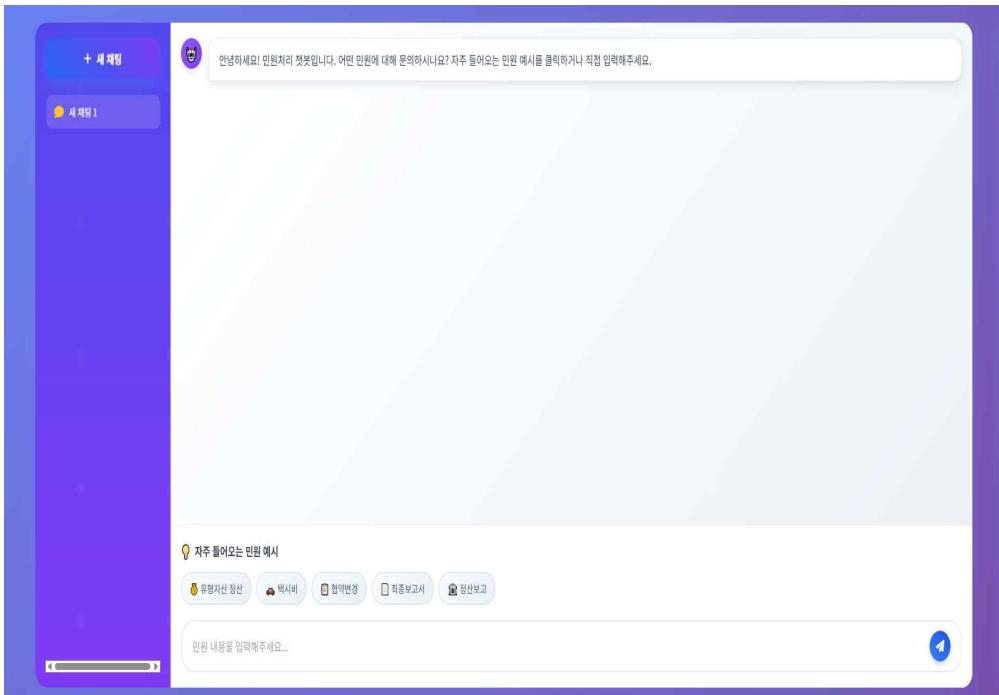
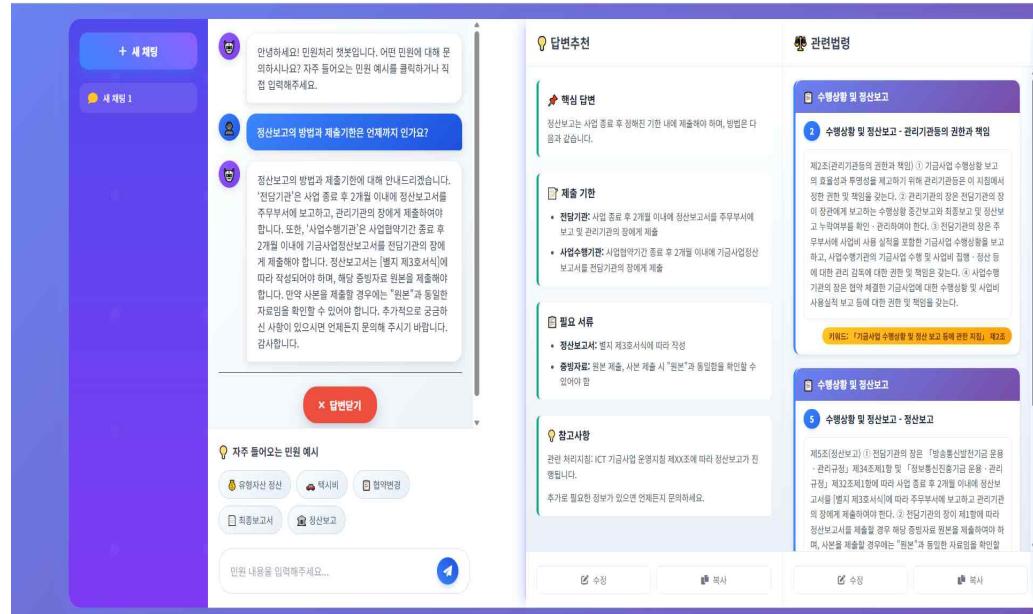


| 구 분 | 세부 내용 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|--|--|--|--|--|-------------|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|-------|--|--|--|--|--|
| 과 제 명 | ICT기금 사업관리 업무지원 AI챗봇 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 참여인원 | AI미디어융합TF 유은혜 과장, 기금사업성과팀 정은화 대리, AI디지털심화팀 박진주 주임 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 추진기간 | 2025. 8. ~ 2025. 12. (4개월) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 과제목적 | ICT기금 사업관리 업무 중 기관별 환경과 담당자 숙련도 차이로 인해 발생하는 규정 해석과 문의 대응의 편차를 완화할 수 있는 표준화 지원 도구 마련 필요 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 추진경과 | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>8월</th> <th>9월</th> <th>10월</th> <th>11월</th> <th>12월</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>기획 및 요구사항 정의</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>데이터 전처리·구조화</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>AI챗봇 로직 DB설계·개발</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>UI 구현</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> | | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 기획 및 요구사항 정의 | | | | | | 데이터 전처리·구조화 | | | | | | AI챗봇 로직 DB설계·개발 | | | | | | UI 구현 | | | | | |
| | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 기획 및 요구사항 정의 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 데이터 전처리·구조화 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AI챗봇 로직 DB설계·개발 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UI 구현 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 개발워크플로우 |  <p>사용자가 업무 관련 질의 입력 시 내부에 축적된 102건의 FAQ 및 법령 DB를 순차적으로 검색하여 질문 의도에 부합하는 사례와 법적 근거를 식별하고, 이를 바탕으로 생성형 AI(ChatGPT)가 맞춤형 답변을 생성</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 현재 진행단계 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| |
|--|
| <p>시스템 구성도</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ICT기금 사업관리 기반 업무지원 AI챗봇(시범) <ul style="list-style-type: none"> - ICT기금 규정·FAQ 데이터를 RAG 방식으로 가져와 간사답변 초안 생성 및 근거 제시 - 일반적인 AI챗봇 UI가 아닌 질의응답 기반 ‘답변추천, 근거규정’을 한 화면에서 나타내도록 하는 원클릭 버튼 기능을 추가하여 사용자 편의성과 가독성 개선 |
| <p>주요 구현화면</p> <p>① 메인 채팅 화면</p>  <p>② 자주 들어오는 민원 예시 버튼 클릭 시 자동 문장 생성</p> <p>💡 자주 들어오는 민원 예시</p> <p>유형자산 정산 택시비 협약변경 최종보고서 정산보고</p> <p>정산보고의 방법과 제출기한은 언제까지 인가요?</p> <p>※ 자주 들어오는 민원 예시는 FAQ에서 선별</p> |

③ 질문 입력 및 챗봇 답변 화면



④ 관련법령 수정 버튼 클릭시, 법령 구성 화면



| | |
|-------------------------------|--|
| 내부 검증결과 (검증의견) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 사용자 경험(UX) 최적화를 고려한 사업관리 업무지원 AI챗봇의 인터페이스(UI) 구축 완료 ○ 질의응답의 경우 데이터 기반 답변 생성 과정에서 발생 할 수 있는 오류를 최소화하고, 데이터 매칭 정확도를 높이기 위한 알고리즘 고도화 모색 필요 |
|-------------------------------|--|

| | |
|------|--|
| 기대효과 | <ul style="list-style-type: none"> ○ (업무 효율성 확보) 반복 발생하는 사업관리·ICT기금 규정관련 문의에 AI가 1차 답변을 생성하도록 하여 단순 질의응답 관련 업무시간 단축 ○ (서비스 질 제고) 담당자(간사)의 업무 숙련도에 따라 달라질 수 있는 답변의 편차를 줄여 문의·답변의 일관성 확보 및 근거 중심의 명확한 답변 제공 |
| 향후계획 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 답변 정확도 개선을 위해 데이터 참조 절차 수정 및 업무지원 AI챗봇의 실효성과 활용가능성 검토 예정 ○ 법령 구성 화면에서 각 법령마다 조, 항 등의 구조가 달라 중복된 정보 제공이 발생하고 있어, 향후 법률 구조에 맞게 규칙화 방안 모색 |
| 기타 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 증빙사진   |