

이 력 서

기본정보

- 이름 : 김영훈
- 생년월일 : 1985 년 5 월 1 일(만 38 세)
- 성별 : 남
- 주소 : 서울시 강서구 마곡중앙 5 로 6
- 이메일 : genholy77@gmail.com
- 연락처 : 010-9004-6355
- Github link : <https://github.com/realhoon>



핵심역량

- AI 관련 데이터 수집, 분석
- 프로그래밍 언어 : Python, SQL(Mariadb)
- 시각화 도구 : Tableau
- Office 프로그램 : 엑셀, 워드, 파워포인트, 한글
- IT 스킬 : Linux, Github, JIRA, Notion
- English : 비즈니스 레벨, TOEIC 775 점(취득일자: 2023.09.24)

경력사항

디플렉스씨앤씨 KT DS 협력사, 프리랜서, 퇴사사유 : 계약만료

2023.07~2023.12 (5 개월)

KT 고객사 NH 투자증권 텍스트 분석 엔진(TA, Text Analysis)관련 데이터 수집 및 분석 업무

1. 서비스 소개 : 고객의 의도 파악을 위한 녹취 기반의 상담데이터 분석 기술, 문장/발화 단위의 상세의도분석 제공 및 자연어 처리(NLP, Natural Language Processing)를 위한 음성데이터 자산화를 통한 비즈니스 인사이트로 연계

2. 업무 환경 : 딥러닝 기술 기반의 음성인식 이후 자연어처리 단계의 TA 엔진 시스템

3. 담당 업무 : 증권사 이용고객의 녹취 기반 상담 데이터 분석 및 자연어 처리 모델 학습을 통해 고객 의도 분류 및 주요 키워드 인식을 향상으로 상담 서비스 품질 제고

- 상담유형 중 학습량이 부족한 문장 추가
- 원활한 개체명 인식을 위한 토큰화, 형태소 분석 및 추가 작업
- 표제어, 유의어, 사용자 사전 추가 작업
- Linux 로그 데이터 분석 : 미추출문장 분석 및 콜 ID 확인, 자연어 처리 모델 학습 과정 확인
- 주차별 학습데이터 기반으로 모델링 진행 후 검증 및 테스트 성능 수치 확인 및 배포(웹환경)
- 모델 검증 및 성능 테스트에 필요한 데이터셋 구축

4. 주요 성과 : 고객의도 추출율 89% -> 95% 상승

5. 분석 도구 : Excel, Linux, Visual Studio(md.파일)

KT AI Contact Center 보이스봇 언어모델(LM, Language Model) 데이터 수집 및 분석 업무

1. 서비스 소개 : AI 와 음성대화로 상담업무를 효율화하고자 하는 고객사를 대상으로 문의 고객의 콜인입에 대해 예약 및 안내 업무를 지원하는 음성통화 기반의 AI 가상 상담 솔루션
2. 업무 환경 : 음성인식(STT, Speech to Text)의 통계/확률(N-gram)기반의 언어모델(LM, Language Model)
3. 담당 업무 : 다양한 고객이 보이스봇 시스템을 통하여 해당 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 음성인식 및 처리 기술에 관련한 언어모델의 데이터 수집 및 분석으로 서비스 품질 제고
 - 서비스 개시 이후, 녹취 음성파일(pcm)과 정답지(STT 결과)를 바탕으로 인식을 측정
 - 오인식/미인식 어휘 및 문장 추출 후 언어모델 학습
 - 고객 VOC 발생 시, 데이터 축적 경로 파악하여 오인식/미인식 사례 분석 후 대응 지원
 - 카테고리, 패턴 작업을 통해 말뭉치(코퍼스) 생성
 - 숫자, 영문 인식을 위한 이중전사 작업으로 학습데이터 생성
 - 모델 서빙 및 배포 : 음성인식 서버 시스템 구성도 이해를 바탕으로 프로세스 작업을 통한 모델의 상용서버 배포 및 서버 IP 별 도메인 모델 현황 관리
4. 업무 성과 : 패밀리레스토랑 빙스 보이스봇 서비스 전국 지점 확대(인식률 75% -> 97% 상승)
5. 분석도구 : Excel, Linux, TXT 파일

1. 자금 데이터 분석

- 시리즈별 외부 투자금 및 전환사채 사용 용도별 비용 분석 및 향후 지출 방향 설정
- 해외법인 관련 지출 비용 분석
- 부동산(건물) 매입 관련 자금 운용 및 임대 수입 관리
- 회사 연간 예산 설정 및 지출 비용 분석
- 직원 급여와 관련된 회계적 이슈 관리에 따른 비용 분석

2. 매입 및 재고자산 데이터 분석

- 실험 장비 및 자재, IT 소프트웨어(AWS) 매입자료 분석
- 실험실 원재료 재고자산 수불 데이터 분석 및 기말 재고자산 실사 지원 / 매출원가 산정

3. 회계 감사 지원

- 회계 전표 데이터 입력 및 월 결산 보고
- 분기/반기/연간 감사 보고 자료 작성 및 대응

4. IPO 상장 심사 지원

- 회계 계정과목 최근 3 개년 비교식 자료 작성 및 특이점 분석
- 기타 한국거래소 심사 시 요청 보고 자료 작성 및 대응

5. 신설 회계 기준 실무 적용

- 임차 관련 리스 회계 기준서 K-IFRS 1116 호 적용
- 사무실 임차 계약기간에 따른 월 임대료 산정 및 분석

학력사항

숭실대학교 정보과학대학원 인공지능학과 졸업 (본교:야간) 석사 졸업 <i>논문 : 보다 자연스러운 AI Contact Center 기획을 위한 개선 방안 연구(2023.06)</i>	2021.03 ~ 2023.08
한국외국어대학교 경제학과 졸업 (본교:주간) 학사 졸업	2005.03 ~ 2013.02
부산중앙고등학교 인문계 졸업	2001.03 ~ 2004.02

병역사항

- 만기제대(2006.08~2008.07, 의무경찰)

교육과정 및 기타사항

교육과정명	교육기관	교육기간	수료여부
파이썬 빅데이터 분석	코드랩아카데미학원	2022.03 ~ 2022.06 (4 개월)	정상수료
태블로를 향한 첫걸음	인프런	-	정상수료

프로젝트

KT NH 투자증권 음성데이터 자산화 사업 2023.07~2023.12 (5 개월)

프로젝트 기관 : NH 투자증권 / 역할 : TA 엔진 데이터 구축

1. 성과 : 의도 추출율 89% > 95%
2. 협의 내용 : KT 연구원과 모델 성능 및 추출율 향상을 위한 회의 진행 후, 의도 분류시 confusion(혼동이 오는 부분)과 fallback(미추출) 부분을 집중적으로 학습하기로 방향 설정
3. 업무수행
 - 고객 상담 유형 분류 시, AI 의 Confusion 부분이 있는 문장들을 대거 수집하여, 본래 고객 의도에 맞게 재분류
 - 일별 미추출 fallback 문장 수집 후 의도별로 문장 추가
 - 학습 데이터 생성 후 모델 학습 및 배포 진행

KT AI CONTACT CENTER B2B / B2G 구독형 서비스 2021.08~2023.07 (1 년 11 개월)

프로젝트 기관 : VIPS 외 다수 / 역할 : LM 언어모델 데이터 고도화

1. 성과 : VIPS 보이스봇 서비스 전 지점 확대(서비스 전 인식률 75% > 서비스 개시 이후 안정화 97%)
2. 협의내용 : 대화 시나리오 저작팀과 협의 후 필요한 학습 문장 확인
3. 업무수행 : 대화 시나리오 분석 후 식당 서비스에 관련된 발화문장(말뭉치:corpus) 추가적 수집 후 학습데이터 생성, 언어모델링 작업 및 배포
4. 추가 도메인 서비스 회사
 - A/S(린나이, 현대 HT)
 - 차량번호 및 차종(미래플러스, 다산콜센터, 하모니렌트카)
 - 엘리베이터 비상신고 및 점검(TKE)
 - 요식업(라그릴리아, 풀바셋, 부베트) 등

자기소개

지원 동기 및 본인의 강점

AI서비스팀에서 언어 비정형 데이터를 수집, 분석하며 AI서비스 기술의 현 상황과 품질 수준을 경험하였습니다. AI 콜센터에서 유입되는 고객의 음성과 인공지능 모델이 인식한 문구의 정확성을 분석하며, 편리하고 혁신적인 서비스 경험을 고객에게 제공하고자 고민했습니다. 아울러 직원들의 AI 기술을 활용한 효율적인 업무 방안도 생각하며 업무에 임했습니다. 저의 이러한 경험과 생각들은 회사가 제공하는 고객경험 서비스 품질을 한층 더 끌어올릴 수 있다고 생각합니다.

아울러 대학원 및 교육기관에서 공부한 Python과 현재 개인적인 스터디 활동으로 SQL의 프로그래밍 언어기술 및 시각화 도구 Tableau 기술을 통해 해당 분야의 데이터를 수집/정제한 후 분석/활용을 통한 시각화 구성으로 회사의 성장에 이바지하도록 하겠습니다. 실무적으로는 리눅스 운영 체제에서 서버 연결성 이해도에 기반한 상용 배포를 진행한 경험이 있습니다.

대학원에서는 인공지능 알고리즘을 구현하기 위해 Python을 이용하여 단계별로 직접 알고리즘을 구현하여 동작 원리를 기초부터 자세히 마스터 하였습니다. 아울러 딥러닝의 CNN, RNN 동작 알고리즘은 상대적으로 이론이 복잡하고 코드가 많아 Tensorflow framework로 구현하는 연습을 하였습니다. 또한 학부에서 경제수학과 통계학을 심도있게 학습하여 인공지능 이해에 필요한 확률 및 통계, 선형대수, 미분 등의 개념을 수월하게 이해할 수 있었습니다.

아울러, 저는 대학원 졸업을 위해 논문 작성을 완료한 경험이 있습니다. 업무 여건 상 회사 서비스 문제점 파악 및 개선방안 기획의 형태로 논문 작성을 완료하였습니다. 이 기간동안 AI 상담센터에 대한 전체적인 구조(STT-NLP-TTS)를 넓은 시야로 파악할 수 있었고, 각 단계별로 타 회사 서비스 및 관련 논문들을 찾아가며 현 기술 수준 및 신 기술에 대한 탐색 활동을 열심히 하였습니다. 이러한 경험은 자사 서비스를 거시적인 관점에서 바라보는 능력과 품질 향상에 대한 기획력을 갖추는 계기가 되었습니다.

그리고 회계팀에서 근무하며 쌓았던 재무 데이터 분석과 관련된 엑셀 스킬 및 보고서 작성 능력은 데이터 분석 업무에 큰 도움이 되었고 앞으로도 유용하게 활용될 것이라고 생각합니다.

마지막으로, 비즈니스 레벨의 영어 능력을 보유하고 있습니다. 영어로 된 문서 및 대화로 소통이 가능하여 글로벌적 환경에 투입되어 업무를 수행할 능력이 있습니다.

위 경험과 보유 기술을 잘 활용하여, 인공지능에 기반한 데이터 관련 업무의 고도화로 귀사의 성장을 함께 이루어 가겠습니다.