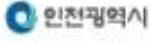
	<b>보 도 자 료</b>		2025년 수도권매립지 종료  인천광역시
	배포일자	2021년 4월 27일(화) 총 3매	
담당 부서	스마트도시 담당관	담당자	• 스마트GIS팀장 이재영 ☎440-8936 • 담당자 조태인 ☎440-8939
사진		<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음	참고자료 <input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음
보 도 일 시		배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.	

**인천시, 인공지능(AI) 덕분에..방역 역할 톡톡**  
**- 능동감시자 전화상담 맡겨, 70% 이상 업무량 경감, 96% 이상의 음성인식 정확도 -**

인천광역시(시장 박남춘)는 인공지능 돌봄전화(네이버 클로바 케어콜)에게 코로나19 능동감시자를 상담하도록 맡겨 놀라운 효과를 거두고 있다고 밝혔다.

시는 3월 4일 네이버와 업무협약을 체결해 능동감시 대상자를 살피는 업무에 인공지능(AI) 기술을 도입한 ‘AI 돌봄전화 서비스 클로바 케어콜’을 시작했다.

네이버가 개발한 ‘클로바 케어콜(CLOVA Care call)’은 AI가 일정한 시간마다 돌봄 대상 시민에게 전화를 걸어 전화 받는지 여부와 간단한 질문을 통해 상태를 분류하고 2시간 이내에 담당 공무원에게 결과를 알려주는 서비스로 코로나19 방역을 돕고 있다.

부평구 보건소에서 우선 서비스 되고 있으며, 부평구 지역 내 4천8백여 건(하루 평균 120건)의 상담을 대신 수행해 80여건의 발열 현상 등 유증상자를 조기 발견해 빠르게 조치할 수 있었다.

보건소 담당자는 이상 증상 확인 건과 전화 미수신 건 등에 대해서만 직접 전화를 걸기 때문에 기존 업무량 대비 70% 이상의 경감 효과를 확인했다.

이 서비스는 96% 이상의 음성인식 정확도를 가지고 있어 웬만한 사람보다 나은 음성인식 수준으로 대부분의 수신자들도 거부감이 없었던 것으로도 확인됐다.

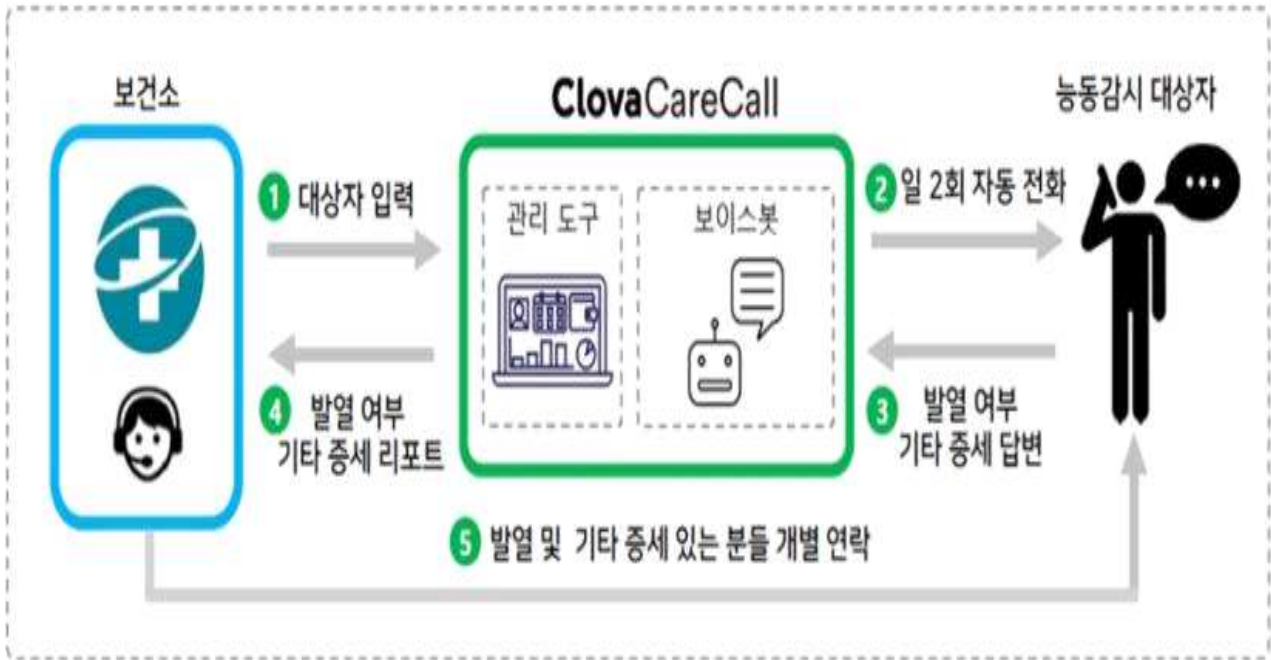
박영애 부평구보건소장은 “1년이 넘는 코로나19 대응에 직원들의 피로가 누적된 상황” 이었다며, “이 서비스를 선제적으로 도입한 것이 능동감시 업무에 효과적이었음을 알 수 있었다.” 고 말했다.

김지영 인천시 스마트도시담당관은 “우리시에서 도입한 인공지능 기술로 피로도가 심한 보건소 직원의 업무 부담을 해소될 수 있어서 다행” 이라며 “다른 군·구에도 조속히 도입되어 보탬이 될 수 있기를 바란다” 고 밝혔다.

## 〈붙임〉 관련이미지 및 사진자료



## < 클로바 케어콜(AI 돌봄전화) 서비스 흐름도 >



## <3월 4일 네이버와 업무협약 체결>

