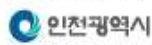
		보 도 자 료		2025년 수도권매립지 종료 
		배포일자	2021년 3월 4일(목) 총 3매	
담당 부서	스마트도시 담당 관	담당 자	• 스마트GIS 팀장 이재영 ☎440-8936 • 담당 자 조태인 ☎440-8939	
사진		<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음
보 도 시 점		배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.		

인천시, 클로바 케어콜(AI 돌봄전화) 서비스 개시
- 네이버와 협약 체결해 AI 전화상담 기술 도입 -
- 코로나19 능동감시자 모니터링 우선 시행, 다양한 행정에 확대 도입 -

- 인천광역시(시장 박남춘)는 지난 3일 네이버(대표이사 한성숙)와 업무협약을 체결, 능동감시 대상자를 살피는 업무에 인공지능(AI) 기술을 도입한 AI 돌봄전화 서비스 클로바 케어콜을 시작한다고 밝혔다.
- 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 서비스이다.
- 예를 들어, AI가 1차로 독거노인 100명에게 전화를 걸어 우선 분류한 후 통화가 되지 않거나 이상자로 분류되면 2차로 담당직원이 다시 확인하는 방식으로 매일 단순 반복되는 전화 행정을 대체하는 것이다.

- 이 서비스는 96% 이상의 음성인식 정확도로 이는 웬만한 사람보다 나은 음성인식 수준으로 거부감이 없어, 수신자는 사람이 직접 전화한 것으로 인식할 수 있는 정도이다.
- 인공지능 돌봄전화 서비스는 3일부터 부평구 코로나19 능동감시자 확인부터 우선 시작 되고, 이달부터 인천시가 추진하고 있는 돌봄 행정이나 시민의 의견을 듣는 분야로 확대할 계획이다.
- 보건소 직원이 일일이 대상자에게 전화해 상태를 확인해야 하는 기존의 방식을 AI가 매일 두 차례 자동으로 전화를 걸어 발열, 기침 등의 증세 등을 확인할 예정이다.
- 스마트 기술로 기존의 단순 업무를 개선해 보건소 담당자의 상담 업무 부담을 줄이고, 확진자 역학조사와 발열자 관리 등의 업무에 더욱 집중할 수 있을 것으로 기대하고 있다.
- 김지영 시 스마트도시담당관은 “AI 기술을 적용하면 피로도가 심한 보건소 직원의 업무 부담이 다소 해소될 수 있을 것”이라며 “코로나19 대응에 AI 활용을 시작으로 이 기술을 접목한 행정 업무 서비스를 폭넓게 확대해 나가겠다”고 밝혔다.

<붙임> 클로바 케어콜(AI 돌봄전화) 서비스 흐름도

< 클로바 케어콜(AI 돌봄전화) 서비스 흐름도 >

