

# 상담 직업 분야의 인공지능 도입 사례 분석 연구

\*김태연, 이재두

단국대학교 정보융합기술·창업대학원

e-mail : [taeyeon9898@dankook.ac.kr](mailto:taeyeon9898@dankook.ac.kr),

[openmind2you@gmail.com](mailto:openmind2you@gmail.com)

## A Case Study on the Introduction of Artificial Intelligence in the Counseling Vocational Field

### 요약

본 논문은 상담 직업 분야에 인공지능 기술을 도입했을 때의 사례를 분석하고 상담직업의 발전방안을 제시한다. 상담 직업의 역할과 중요성을 살펴보고, 상담을 할 때 심리적인 요인으로 원활한 상담 진행이 어려웠던 부분에 인공지능 기술을 도입하는 방안을 제시한다. 인공지능 기술을 도입했을 때 상담사의 심리적인 요소에 소비되었던 비용은 줄이고 기존 상담 데이터 분석을 통한 상담 전략 수립에 도움을 주는 등의 상담 도구를 발전시키는 방안을 수립하여 인공지능 기술을 통해 상담 직업이 어떻게 발전될 수 있는지 살펴본다.

### I. 서론

현대인들은 사회에서 끊임없는 경쟁과 실업난 등을 지속적으로 겪고 있다. 이러한 문제를 함께 고민해주고 지원해주는 것이 상담 직업의 역할이다.

현대 사회에서 상담 직업은 개인의 고민, 심리 문제 등 다양한 분야에서 지원하고 해결한다. 개개인의 문제를 다루는 직업인 만큼 고객들에게 꼭 필요한 직업이다.

하지만 상담 직업의 가장 큰 문제점은 고객을 응대하며 겪은 감정 노동으로 원활한 상담을 진행하지 못하는 경우가 대다수 존재한다. 많은 상담사는 고객의 욕설과 폭언 때문에 삶의 어려움까지 겪고 있다.

이러한 문제점을 보완하기 위해 현재 인공지능 기술을 도입하여 상담 직업에도 긍정적인 영향을 미치고 있다.

이와 관련하여 인공지능상담가는 인간 내담자의 정서적, 심리적 내면을 어떤 방식으로 파악하고 공감할 수 있을 것인가?를 질문하고 답함으로써, 공감적 인공지능상담가의 출현 및 활용에 대하여 전망할 것이다. (송용섭, 2020)

이와 같은 선행 논문의 연구 결과를 통해 사람의 정서와 심리를 공감할 수 있는 인공지능 기술을 도입했을 때의 상담 직업에 미치는 영향을 분석한다.

### II. 본론

#### 2.1 인공지능 기술 적용의 필요성

상담 직업은 고객들의 문제를 전문적으로 해결해주는 직업이며 IT, 직업, 심리 등 다양한 분야에 존재한다. 고객 개개인의 감정과 생각을 이해하여 문제 해결뿐만 아니라 성장을 돕기도 한다. 상담사는 고객이 겪고 있는 문제를 이해하고 신뢰를 형성하여 어려움을 공감하고 해결까지 돕는다. 또한, 고객의 감정을 인지하고 정서적으로 지원하기 때문에 개인의 성장과 발전을 돕는다.

이처럼 상담 직업은 다양한 분야에서 많은 고객들을 돕는 매우 중요한 역할을 수행하고 있다.

하지만 상담 직업에서는 사람을 응대하는 과정 속에서 심리적인 요소들이 존재하기 때문에 문제점이 생길 수 있다. 예를 들어, 고객이 불만을 표출했을 때 개인적인 감정이 개입이 되어 이성적인 판단이 힘든 경우가 대수 존재한다.

이러한 경우를 대비하여 고객에게 전문적이고 보다 나은 상담을 하기 위해 감정적인 요소를 필요로 하는 부분을 인공지능 기술로 대체하여 업무 효율은 올리고 고객 만족도는 높이는 것이 중요하다.

## 2.2 상담 직업 분야의 인공지능 도입 사례

상담 직업 분야에서 인공지능을 도입한 대표적인 사례를 살펴보면, 네이버는 독거노인들을 위해 '클로바 케어콜'을 출시했다. 일상생활을 하는데 도움이 필요한 노인들에게 안부를 확인해주고, 필요에 따라 상담 서비스를 제공한다. 이를 통해 노인들이 겪고 있는 문제를 함께 고민하고 해결을 도와주며 자유로운 상호작용을 할 수 있게 되었다.

또한, 강남구청은 인공지능 챗봇을 도입하여 구청 주민들에게 챗봇을 통해 24시간 동안 상담 서비스를 제공한다. 덕분에 주민들은 시간과 장소 제약 없이 필요한 상담을 제공 받을 수 있으며, 원하는 정보를 빠른 시간 내에 쉽고 정확하게 확인할 수 있다.

## 2.3 분석 및 시사점

네이버 '클로바 케어콜'과 강남구청 인공지능 챗봇은 고객들과의 상담 시간을 단축시켜주며, 보다 정확한 정보와 서비스를 제공하고 있다.

하지만, 보완해야 할 점이 있다면 고객의 감정을 이해하고, 교류하는 기술에 제한이 있기 때문에, 감정적인 상호작용은 현재로서는 이루어지고 있지 않다. 단순한 상호작용과 정보성 답변을 제공하는 것이 한계이다.

고객의 감정을 이해하고, 깊이 있는 상담 서비스를 통해 고객과의 감정 교류가 보다 자연스럽게 이루어질 수 있도록 발전해야 한다.

또한, 현재 이루어지고 있는 인공지능 상담 서비스를 통해 고객과의 상담 내역을 수집하고 저장하고 분석하여 향후 상담 기술 전략 수립에 활용이 될 수 있도록 데이터 관리에 체계화를 해야 할 필요성이 있다.

## 2.4 인공지능 기술기반 상담 직업의 발전 방안

상담 직업의 문제점을 보완하고 상담 기술을 발전시키기 위해 인공지능 기술 도입이 필요하다.

텍스트와 음성 등을 분석하여 고객의 감정을 인식할 수 있는 감정 인식 기술과 고객의 감정을 공감하고 자연스러운 감정적인 표현을 제공하는 감정 생성 기술 등이 존재한다.

이러한 기술들을 적용시켰을 때 기존 상담사의 감정적인 상담을 대체할 수 있게 되고 업무를 덜어낼 수 있게 된다. 감정 인식 기술, 감정 생성 기술과 같은

인공지능 기술을 적용시켰을 때 상담사 업무에서 발전되는 영역은 데이터 분석과 예측이 가능하다는 점이다.

인공지능 기술을 통해 고객과 상담했던 내역 기반으로 데이터를 수집하고 분석하고 예측하는 것이 가능해진다면, 상담 기술 전략을 세우는데 큰 도움이 되며, 상담사의 업무의 질이 향상된다.

## III. 결론

본 논문에서는 상담 직업에 역할과 인공지능을 도입했을 때의 사례를 분석해보며, 인공지능 도입에 대한 필요성과 상담 직업 분야의 발전 방안을 살펴보았다.

첫째, 상담사들이 힘들어하는 요소 중 한 가지는 고객으로부터 받는 심리적인 감정 노동이다.

둘째, 상담 직업의 감정적으로 소모되는 점을 줄이기 위해 인공지능 기술을 도입한다.

셋째, 인공지능 기술을 도입했을 때 상담 직업에 미치는 영향은 심리적으로 소비되었던 비용을 줄일 수 있고, 인공지능 상담을 통해 수집된 데이터를 통해 상담 전략 수립에 도움을 준다.

이처럼 상담사들의 취약한 점인 감정 소모의 문제점에 공감적 인공지능상담 기술을 도입시켜 해결하는 방안에 대해 살펴보았다. 또한, 인공지능 기술이 발달함에 따라 상담 도구를 발전시킬 수 있는 방안에 대해 분석했다.

이로써 향후 상담 업무가 존재하는 다양한 산업에 인공지능 기술을 도입한 상담 기술을 활용할 것으로 예측된다.

## 참고 문헌

송용섭.(2020).공감적 인공지능상담가 활용에 대한 미래 전망.신학논단,99(),163-194.

최정인, 하정.(2020).직업상담원의 전문직업적 정체성과 직무 만족의 관계에서 직무 스트레스의 매개 효과.사회과학연구논총,36(2),257-281.

최미, 유정진.(2019).콜센터 전화 상담원이 직업 현장에서 겪는 어려움과 변화, 대처방법.상담학연구,20(4),239-261.