

〈추진부서〉 경기도 파주시 문화관광과(031-940-4362)

## 관광안내 ‘챗봇’이 도와드려요 〈기초지자체 최초 인공지능 여행안내 서비스 실시〉

### • 개선배경

- 파주시는 대한민국 대표 관광도시이며, 2019년 전국 지자체 관광 경쟁력 평가 시, 경기도 내 최우수 지자체로 관광안내 수요가 많음
- 평일 근무시간에만 관광안내가 가능하고, 관광안내 전문인력이 없어 정확한 안내서비스 제공에 한계, 관광안내로 인한 직원 업무 가중

▶ 상시 관광정보 안내 시스템 구축 필요

### • 개선내용

개 선 전	개 선 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평일 근무시간에만 관광안내 가능</li> <li>- 관광데이터 수집 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 365일/24시간 상시 관광안내 가능</li> <li>- 관광객 질문 데이터 활용 관광정책 수립</li> </ul>

- 파주시 관광과, 업무관련 ‘혁신동아리’ 구성 : 2020. 1. 6.

- 동아리명 : ‘자유로운 여행 파주’
- 주 제 : 관광활성화 및 연계 콘텐츠 개선방안 연구
- 구성/활동 : 관광과 직원 6명 / ‘20년 상반기 7회 모임, 약 24개 관광활성화 아이디어 발굴

⇒ 시간·장소 상관없이 관광안내 가능한 인공지능 기반 관광안내 시스템 개발, 관광정보 접근성·편의성 개선 아이디어 도출

### ○ 추진일정

- 2020. 2. 사업추진 계획 수립
- 2020. 3. 정보화사업 사전협의 완료(경기도)
- 2020. 4. 챗봇 개발 용역 계약
- 2020. 6. 챗봇 개발 완료
- 2020. 7. 챗봇 서비스 개시

- 주요내용 : 24시간 365일 가능한 상시 관광정보 안내 시스템 구축
  - ① 선택형 관광 안내 : 주제별(관광/축제/음식 등) 105개 시나리오 구성
    - \* 관광명소(테마별, 대중교통별, 코스별), 축제행사(대표축제, 공연전시, 이달의 행사), 음식·숙박·쇼핑, 관광관련 신청·예약·문의 등 선택형 버튼
    - 대량의 데이터베이스 구축을 위하여 관광·문화 관련 부서와 협업
  - ② 자연어 상담 : 관광지 고유명사 등 기본질문 120개, 관련질문 약 600개 답변 구성
    - 응답의 정확성을 높이기 위해 지속적인 AI 모니터링을 통한 업데이트

## • 개선효과

- 서비스 개시이후 약 4개월(7.1.~11.11.) 동안 사용자수 1,128명(카카오채널 712, 홈페이지 416)
  - 자연어 질문 1,010건, 조회 1,675건 등
- 365일/24시간 상시 관광안내를 통한 관광객의 접근성 및 편의성 제고
- 관광 정보 검색 데이터 수집을 통해 관광정책 수립에 적용
  - 방문자 분석, 자주하는 질문, 시간대별 방문자 수, 매체별 방문자, 이용시간 등 분석을 통한 시기적절한 관광정보 제공
- 단순·반복적인 관광정보 문의에 대한 자동화로 업무 생산성·효율성 향상
- 포스트 코로나 시대에 걸맞은 언택트 행정서비스 제공 및 코로나19로 어려움을 겪고 있는 관광산업 활성화에 기여

