

## 국세청, AI전환에 박차를 가한다!

- 'AI업무혁신TF'를 신설하고, 'AI국세상담' 숨은 주역들에게 특별승진 기회 부여 -

□ 국세청(청장 김창기)은 지난 5월 종합소득세 신고기간 동안 시범 도입한 'AI국세상담' 개발에 공로가 큰 직원 2명을 특별승진시키고, AI를 이용한 국세행정 혁신을 가속하기 위해 'AI업무혁신TF'를 신설하였습니다.

○ 국세청은 금년 5월 종합소득세 신고기간 동안 휴일이나 야간에도 24시간 상담이 가능하도록 'AI국세상담' 서비스를 제공하여 국세상담 전화(126) 연결이 어려운 납세자 불편을 해소하였습니다.

○ 'AI국세상담' 서비스 도입 후 국세상담전화(126) 통화성공률이 지난해 26%에서 금년 98%로 대폭 높아졌으며, 상담 서비스 제공건수도 142만 건으로 전년 대비 2.6배 증가했고, 이 중 74%(106만 건)를 AI 상담사가 처리하였습니다.

□ 이번에 신설된 'AI업무혁신TF'는 'AI국세상담' 서비스를 납세자 문의가 많은 연말정산, 부가가치세 등 주요 세금 이슈로 확대하고, 일선 세무서 전화문의와 관련한 납세자 편의제고 방안을 마련하는 등 인공지능을 활용한 국세행정 혁신업무를 총괄하게 됩니다.

○ TF는 총 3개 분야로 구성되고, 'AI국세상담' 서비스 개발 업무를 주도한 우수인력을 우선 배치하였습니다.

□ 한편, 금년에 시범 도입한 'AI국세상담' 개발에 공로가 큰 직원 2명을 특별승진시켰고, IT서비스를 개통한 시스템 개발자들에게 수시 특별 승진을 실시한 것은 국세청 개청 이래 처음입니다.

○ 이번에 특별승진한 김정민 조사관은 'AI국세상담' 기술지원 업무를 총괄하였으며, 이영신 조사관은 2백만 건이 넘는 상담자료와 세법·예규·판례 등을 AI 상담사에게 학습시키는 업무를 담당했습니다.



특별승진(7급→6급)  
김정민

- 김정민 조사관(男)은 삼성전자 연구소에서 약 12년간 근무한 SW 개발 전문가로, 2019년 국세청 빅데이터센터에 민간경력직으로 특채되었습니다.
- 삼성전자 연구소 시절 스마트TV 음성인식 기술을 개발한 경험이 이번 프로젝트를 성공시키는데 큰 도움이 되었다는 후문입니다.



특별승진(7급→6급)  
이영신

- 이영신 조사관(女)은 2008년 국세청에 9급 공채로 입사해 2022년 빅데이터 센터로 전입하였습니다.
- 신혼임에도 늦은 시간까지 AI상담사 학습에 주력하여 짧은 기간 금융권 AI 서비스 2배 규모의 상담사례를 학습시키는 등 AI 상담품질을 끌어 올리는데 핵심적 역할을 수행했습니다.

□ 국세청은 앞으로도 AI를 이용하여 납세자의 불편을 해소하고 납세 협력비용을 절감하기 위해 노력하겠습니다.

| 담당 부서<br><총괄> | 인사기획과              | 책임자 | 과 장 | 이태훈 (044-204-2240) |
|---------------|--------------------|-----|-----|--------------------|
|               |                    | 담당자 | 사무관 | 정종룡 (044-204-2252) |
| <협조>          | 기획조정관<br>혁신정책담당관   | 책임자 | 과 장 | 윤순상 (044-204-2301) |
|               |                    | 담당자 | 사무관 | 이우진 (044-204-2312) |
| <협조>          | 정보화관리관<br>정보화기획담당관 | 책임자 | 과 장 | 전지현 (044-204-2401) |
|               |                    | 담당자 | 사무관 | 김범철 (044-204-2402) |
| <협조>          | 정보화관리관<br>빅데이터센터   | 책임자 | 과 장 | 최영호 (044-204-4501) |
|               |                    | 담당자 | 사무관 | 윤소영 (044-204-4502) |

## 참고 1

## 'AI업무혁신TF' 구성 및 운영 방안

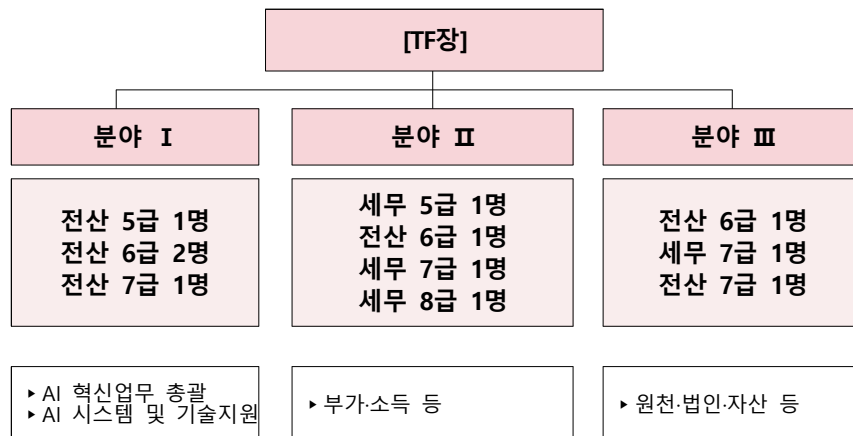
### □ 조직 구성 및 신설 방안

- (조직 구성) AI 상담 확대 등 AI 혁신 업무를 전담할 조직으로 'AI업무혁신TF' 구성
  - 빅데이터센터의 AI상담 개발 업무를 주도한 우수인력을 우선 배치하여 업무연속성을 유지하고 일선 직원 동원 최소화
- (신설 방안) 신속한 업무추진을 위해 임시조직으로 우선 신설하고 향후 총액인건비팀 (3년 한시 조직)으로 전환 추진

### □ 'AI업무혁신TF' 업무분장

- (업무분장) AI 상담 세목 확대, 일선 전화통화 업무량 감축 방안 마련, 기타 인공지능을 이용한 국세행정 혁신업무 추진

#### ! AI업무혁신TF 조직구성 및 업무분장 !



### □ 임시조직 신설 : 2024년 6월 10일(월)

## 참고 2

## 'AI국세상담' 서비스 개요

- ① 시스템이 전화번호를 자동 인식하여 납세자별로 궁금할 수 있는 간단한 기본사항을 '맞춤형 안내 멘트'로 우선 알려줍니다.

#### ! 맞춤형 안내 멘트(예시) !

【A씨(010-000-0000) 126에 전화】→ 시스템이 A씨(모두채움환급)를 인식  
 “귀하께서는 국세청이 신고내용을 미리 계산하여 모두채움 환급 방식으로 안내문을 보내드렸습니다. 신고안내문은 4.26.부터 5.10.까지 문자나 우편으로 발송됩니다...”

- 상담내용 상당 부분이 복잡한 세법상담이 아닌 단순문의로, '맞춤형 안내 멘트'로 납세자 문의의 1/4 이상을 바로 해결할 수 있습니다.

\* 맞춤형 안내 멘트 청취 29%, AI 상담사와 통화 45%, 직원 상담사와 통화 24%

#### ! 자주 묻는 국세상담 사례 Best 5 !



- ① 종합소득세 신고안내 문자를 받았는데 어떻게 해야 하나요?
- ② 신고안내문을 못 받았는데 언제 오나요?
- ③ 종합소득세 신고는 어떻게 해야 하나요?
- ④ 단순경비율 대상자가 무슨 의미인가요?
- ⑤ 신고한 내용을 수정하고 싶은데 어떻게 해야 하나요?

- ② 신고와 관련된 사항을 질문하면 AI 상담사가 학습한 내용을 검색해 관련된 답변을 음성으로 안내합니다.
- ③ 상담 중에 질문과 관련된 자주 묻는 Q&A, 동영상(숏폼), 이용 방법 등 상세한 도움자료를 문자 메시지로 실시간 전송합니다.
- ④ 추가로 궁금한 사항이 있는 경우 직원 상담사와 통화할 수도 있습니다.

#### ! AI 국세상담 처리 절차 !

