

24시간 AI 식품 민원 상담시스템 ‘온고지신’ 운영 시작

- 국민신문고 데이터를 AI 기반 검색하여 민원 궁금증 실시간 해결

식품의약품안전처(처장 오유경)는 영업자가 식품 관련 궁금증을 언제 어디서나 신속하게 해결할 수 있도록 24시간 인공지능(AI) 식품 민원 상담시스템 ‘온고지신*’을 구축하고 본격 운영에 들어간다고 밝혔다.

* 온고지신(<https://portal.foodqr.kr/ai/intro.html>)

: 온라인으로 고민되는 식품 민원을 치체 없이 신속하게 답변한다는 의미의 AI 상담시스템

그간 식품 인허가 및 표시사항 관련 궁금증을 해결하기 위해 자주 묻는 질문(FAQ)을 활용해 왔으나, 사례가 제한적이고 필요한 질문과 답변을 직접 찾아야 하는 불편함이 있었다.

* 현재 식품 질문(FAQ) 공개 현황(26.6.2기준) : 인·허가 546건, 표시 469건 수준

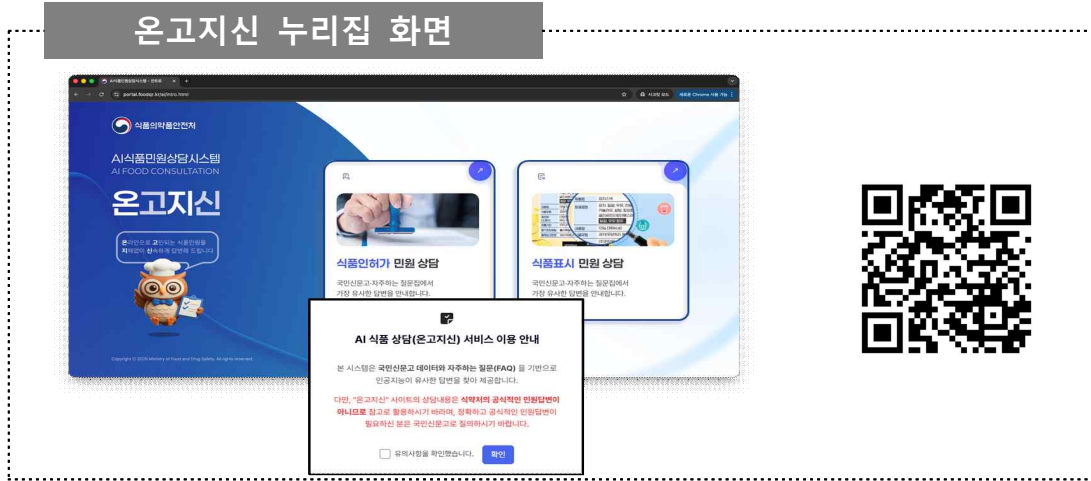
이에 식약처는 온라인 질의에 보다 신속하게 대응하고 민원인의 편의성을 높이기 위해 FAQ와 최근 2년간 국민신문고에 접수된 질의·답변을 자연어로 검색할 수 있는 인공지능(AI) 상담 시스템을 개발했다.

이번에 선보이는 ‘온고지신’은 단순 키워드 검색 방식이 아니라 질의의 의미를 분석해 유사한 과거 답변을 찾아주는 AI 기술을 적용한 것이 특징이다. 이에 민원인 등이 질문을 하면 질문 내용과의 유사도를 분석해 가장 적합한 상위 3개의 답변을 실시간으로 제공한다.

식약처는 ‘온고지신’이 반복적인 단순 민원을 줄이는데 기여할 것으로 기대하고 있으며, 시범운영에 참여한 일부 식품 업체들은 온고지신이 전반적으로 업무 수행에 도움이 되며 지속적으로 사용할 의향이 있다고 평가했다.

해당 시스템은 푸드QR 누리집(<http://portal.foodqr.kr>)에 공개되어 있으며, 누리집 내 ‘온고지신’ 배너를 통해 간편하게 이용할 수 있다.

* (접속방법) 푸드QR 누리집 > 산업체 탭 > ‘온고지신’ 배너



식약처는 앞으로 신규 질의·답변 사례를 지속적으로 데이터베이스에 반영하여 다양한 민원 사례를 참고할 수 있도록 할 계획이다. 또한 ‘온고지신’이 식품 산업계의 규제 길잡이 역할을 할 수 있도록 데이터 관리와 시스템 고도화를 지속 추진하고, 국민 누구나 쉽고 빠르게 정확한 정보를 얻을 수 있는 환경을 조성하는 데 노력할 예정이다.

담당 부서	기획조정관 식약 인공지능전환 추진단 TF	책임자	단 장	김익상 (043-719-4021)
		담당자	사무관	이지영 (043-719-4022)





→ 동영상 보기

식품의약품안전처

시식품민원상담시스템
AI FOOD CONSULTATION

온고지신

온라인으로 고민되는 식품민원을
지체없이 신속하게 답변해 드립니다

식품인허가 민원 상담
국민안전과에서는 식품인허가 관련 민원 안내합니다

식품표시 민원 상담
국민안전과에서는 식품표시 관련 민원 안내합니다

국민 안전이 기준입니다
FOOD SAFETY IS OUR STANDARD

식품의약품안전처