

보도시점 2026. 7. 29.(수) 10:00 (2026. 7. 29.(수) 석간)

“서류는 내려놓고 사람을 만난다” 고용서비스 혁신, 첫걸음을 떼다

- 고용서비스 현장 실행력과 국민 체감도를 높이기 위한 전문가 토론회 개최
- 인공지능(AI) 기반 맞춤형 취업 지원부터 기업·지역·일자리 문제 해결까지

한국노동연구원(원장 이병희)이 주최하고, 고용노동부(장관 김영훈)가 후원하는 「고용서비스 혁신 전문가 토론회」가 7월 29일(수) 오전 10시 한국프레스센터 19층 기자회견장에서 개최된다.

이번 토론회는 국가 고용서비스 혁신을 위한 방향과 취지, 주요 내용을 공유하고, 전문가 의견을 수렴해 정책의 현장 실행력과 국민 체감도를 높이기 위해 마련됐다.

최근 인공지능(AI)의 급속한 발전과 산업구조 변화로 평생직장 개념이 약해지면서, 노동자들은 상시적인 이직과 전직에 대비해야 하는 상황에 놓여 있다. 이에 고용서비스 역시 국민들의 일자리 이동 가능성을 높이는 취업역량 강화와 경력개발 지원으로 나아가야 한다는 지적이 제기돼 왔다.

이에 정부는 고용서비스를 급여 지급 등 행정 업무 중심에서 사람과 일자리를 잇는 상담 중심으로 전환하고, 모든 일하는 사람의 ‘일할 권리’를 보장하는 「졸업에서 퇴직까지, 평생 토털케어」 서비스 체계를 구축할 방침이다.

이 토론회에서는 한국노동연구원 길현중 선임연구위원이 「국가 고용서비스 제공 혁신방안」 연구의 주요 내용을 발표한다. 이 연구는 국가 고용서비스 혁신 과제로 맞춤형 고용서비스 강화(내용), 행정과 서비스를 분리하는 조직구조 개편(구조), 디지털 고용센터 구축(기술), 활력이 넘치는 고용센터(사람) 등 4대 분야로 제시한다. 이후 학계와 현장 전문가들이 구직자·기업·지역별 혁신과제와 정책 추진 방향을 논의할 예정이다.

< 발제 주요 내용 >

- ❶ (내용) 급여 지급 등 행정 업무는 인공지능(AI)를 통해 자동화하고, 지원이 필요한 구직자에 초점을 맞춰 대면 서비스 집중 제공
- ❷ (구조) 행정 업무 조직과 서비스 업무 조직을 분리해, 현장은 대면 서비스에 집중
- ❸ (기술) 고용센터 서비스 전 과정에 인공지능 기술을 접목, ▲ 구직자 프로파일링, ▲ 맞춤형 고용서비스를 추천하는 「나만의 인공지능(AI) 고용센터」 구축
- ❹ (사람) 직원 적성·목표에 맞는 업무 배치, 교육 강화 등을 통해 직원들의 열정과 활력을 회복

이 자리에서 권창준 고용노동부 차관은 “고용센터는 실업급여를 지급하는 행정 창구가 아니라 학교를 졸업하는 순간부터 퇴직 이후까지 국민 한 사람 한 사람의 일자리 여정을 함께하는 든든한 동반자가 되어야 한다.”라고 말했다. 이어 “반복적인 행정 업무는 인공지능(AI)에게 맡기고, 그 자리를 사람과 일자리를 연결하는 서비스로 채우는 것이 이번 혁신의 핵심”이라며, “오늘 토론회에서 나온 전문가들의 의견을 꼼꼼히 검토해, 국민이 현장에서 체감할 수 있는 정책으로 이어가겠다”라고 밝혔다.

이병희 한국노동연구원 원장은 “지난 20여 년간 정체되었던 공공 고용서비스 체계를 혁신할 수 있는 중요한 전환점이자 새로운 기회의 창이 열린 것”이라고 하면서 “오늘 논의가 국민에게 더욱 신뢰받고, 변화하는 노동시장에 효과적으로 대응하는 고용서비스 체계를 만드는 소중한 출발점이 되기를 기대한다”라고 밝혔다.

- 붙임 1. 고용서비스 혁신 전문가 토론회 개요
2. 고용노동부 차관 인사 말씀

담당 부서	고용서비스정책관	책임자	과 장	이병성 (044-202-7327)
	고용서비스정책과	담당자	팀 장	이은상 (044-202-7333)
	국가고용서비스혁신TF	담당자	사무관	박성훈 (044-202-7316)

□ 목적

- 고용서비스 혁신 방안 취지, 주요 내용에 대한 공감대 형성 및 외부 확산을 위해 전문가 토론회 개최

□ 개요

- (일시) '26. 7. 29.(수), 10:00 ~ 11:40
- (장소) 한국프레스센터 19층 기자회견장
- (참석자) 이병희 원장(좌장, 노동연), 길현중 선임연구위원(발제, 노동연), 김균 선임연구위원(한고원), 윤동열 교수(건국대), 장신철 교수(한기대), 최석현 교수(교원대), 이은상 팀장(국가고용서비스혁신TF), 김은영 주무관(안양센터)
- (주요 내용) 국가 고용서비스 제공 혁신 방안 발제 및 전문가 토론
- (세부 일정)

시 간	내 용	비 고
10:00~10:05('5)	▶ 개회 및 참석자 소개	사회자
10:05~10:15('10)	▶ 개회사 ▶ 축사	한국노동연구원 원장 고용노동부 차관
10:15~10:35('20)	▶ 국가 고용서비스 제공 혁신 방안 발제	길현중 박사
10:35~11:35('60)	▶ 토론	참석자 전체
11:35~11:40('10)	▶ 마무리 및 오찬장 이동	사회자
11:40~13:00('80)	▶ 오찬	참석자 전체

* 세부 일정은 상황에 따라 변경 가능

안녕하십니까, 고용노동부 차관 권창준입니다.

먼저 토론회를 준비해 주신

한국노동연구원 이병희 원장님,

그리고 관제자 여러분께 감사의 말씀을 드립니다.

또한, 오늘 「고용서비스 혁신 전문가 토론회」에서

「고용서비스 제공 혁신방안」 연구결과를 발제해 주실 길현종 박사님과
참석해 주신 전문가, 직원 여러분께도 깊이 감사드립니다.

오늘은 한 가지 질문에서 이야기를 시작하고 싶습니다.

"지금 내가 하는 일이, 5년 뒤에도 남아 있을까."

인공지능(AI) 시대를 살아가는 우리라면,

누구나 한 번쯤 고민해 봤을 질문입니다.

문제는 일자리 숫자가 줄어드는 것만이 아닙니다.

인공지능(AI)로 인해 일하는 방식 자체가 빠르게 바뀌고 있습니다.

어떤 직무는 사라지고, 어떤 직무는 새로 생깁니다.

평생직장은 이미 사라졌습니다.

한 번의 선택이 평생을 결정하던 시대는 끝났고,

여러 번의 이동과 재설계를 반복해야 하는 시대로 들어섰습니다.

그런데, 정작 그 변화의 한복판에 있어야 할 고용센터는,

그 속도를 제대로 따라가고 있는지 의문입니다.

고용센터에는 연간 200만 명 이상이 문을 두드립니다.

하지만 그 많은 인원을 감당하기에 현실은 녹록지 않습니다.

상담원 한 사람이 하루 70건 넘는 실업인정 업무와
각종 급여·수당 계산에 매달려 있습니다.
상담은 짧고 형식적이며,
구직자 개개인을 깊이 들여다볼 여유가 없습니다.

고용센터가 세워진 30년 전부터
이 문제를 바꾸려는 시도는 계속되었지만,
우리는 아직 그 구조를 넘어서지 못했습니다.

그런데 뜻밖에도,
이 한계를 뛰어넘을 열쇠가 그 인공지능(AI)에 있습니다.

인공지능(AI)은 반복적인 행정을 대신 처리하는 동시에,
구직자 개개인의 이력과 역량을 분석하여
무엇이 필요한지 먼저 짚어낼 수 있습니다.

그렇게 확보한 시간과 정보를 바탕으로,
센터 인력은 도움이 꼭 필요한 사람에게,
그만큼 깊이 있는 상담을 할 수 있게 됩니다.

이미 다른 나라는 움직이고 있습니다.
벨기에 플랑드르의 고용지원기관은
AI로 구직자의 취업 가능성을 분석하여,
 옮겨갈 수 있는 직무와 필요한 훈련을 먼저 제시합니다.

프랑스는 2024년부터 고용서비스의 중심을,
실업자 지원에서 더 많은 국민의 경력전환과 성장을 돕는 서비스로
전면 개편했습니다.

남의 나라 이야기가 아닙니다. 우리에게 던지는 질문입니다.
답은 분명합니다.

고용서비스는 단순한 취업 지원을 넘어,
학교를 졸업하는 순간부터 퇴직 이후까지
전 생애에 걸친 지원체제로 다시 설계되어야 합니다.

첫째, 각종 급여지급 업무 등은 자동화함과 동시에
인공지능(AI)를 통해 개인의 경험과 역량을 분석하여,
맞춤형 서비스로 이어지는 기반을 만들어야 합니다.

스스로 구직활동이 가능한 분들에게는
인공지능(AI)가 온라인으로 필요한 서비스를 안내하고,
더 밀착된 도움이 필요한 분들에게는
상담사가 끝까지 함께하는 서비스 체제를 갖춰야 할 것입니다.

둘째, 센터의 인력은 시간과 정보를 바탕으로,
행정 처리가 아닌 취업 지원과 경력설계 서비스에 집중하는
전문 인력으로 재편되어야 합니다.

셋째, 이러한 두 가지 변화를 기반으로
실업자 중심에서 나아가 재직자, 이직 희망자, 청년, 퇴직자까지
포함하는 지원 체제로 확대해야 합니다.

결과적으로, 반복적인 행정 업무는 인공지능(AI)에게 맡기고,
그 자리를 사람과 일자리를 잇는 서비스로 채우는 것.
이것이 혁신의 핵심이 되어야 합니다.

그러나, 고용서비스 혁신은 계획만으로 완성되지 않습니다.

인공지능(AI) 도입에 따라 고용센터 조직과 기능을 어떻게 재편할지,
디지털에 낯선 중장년 등을 인공지능(AI) 서비스로 어떻게 포용할지,
행정업무를 맡아온 인력들이 어떻게 깊은 상담을 할 수 있을지,
세심하게 짚어야 할 과제가 많습니다.

전문가 여러분들께서
부족한 점과 보완방안을 가감 없이 말씀해 주시기를 바랍니다.
말씀 주신 의견은 정책방향과 실행계획에 충실히 반영하겠습니다.

고용센터는
국민 한 사람 한 사람의 일자리 여정을 함께하는
든든한 동반자가 되어야 합니다.

오늘 토론회가,
구직자는 양질의 일자리를 찾고
기업은 필요한 인재를 빨리 채용할 수 있도록 돕는
고용센터를 다시 세우는 뜻깊은 출발점이 되기를 기대합니다.

감사합니다.