



# MEGAZONE AIR

# MEGAZONE AIR Customer Stories

MAY 2025  
메가존클라우드

# 3 Steps for GenAI Transformation

생성형 AI는 고객사의 준비상황(데이터 핵심 영역과 개선 목표 프로세스)에 따라 단계적 적용이 필요하며 추진 동력을 유지할 수 있도록 개선 효과와 업무 방식 변화가 결합되어 추진되어야 함



# Customer Stories – Key questions

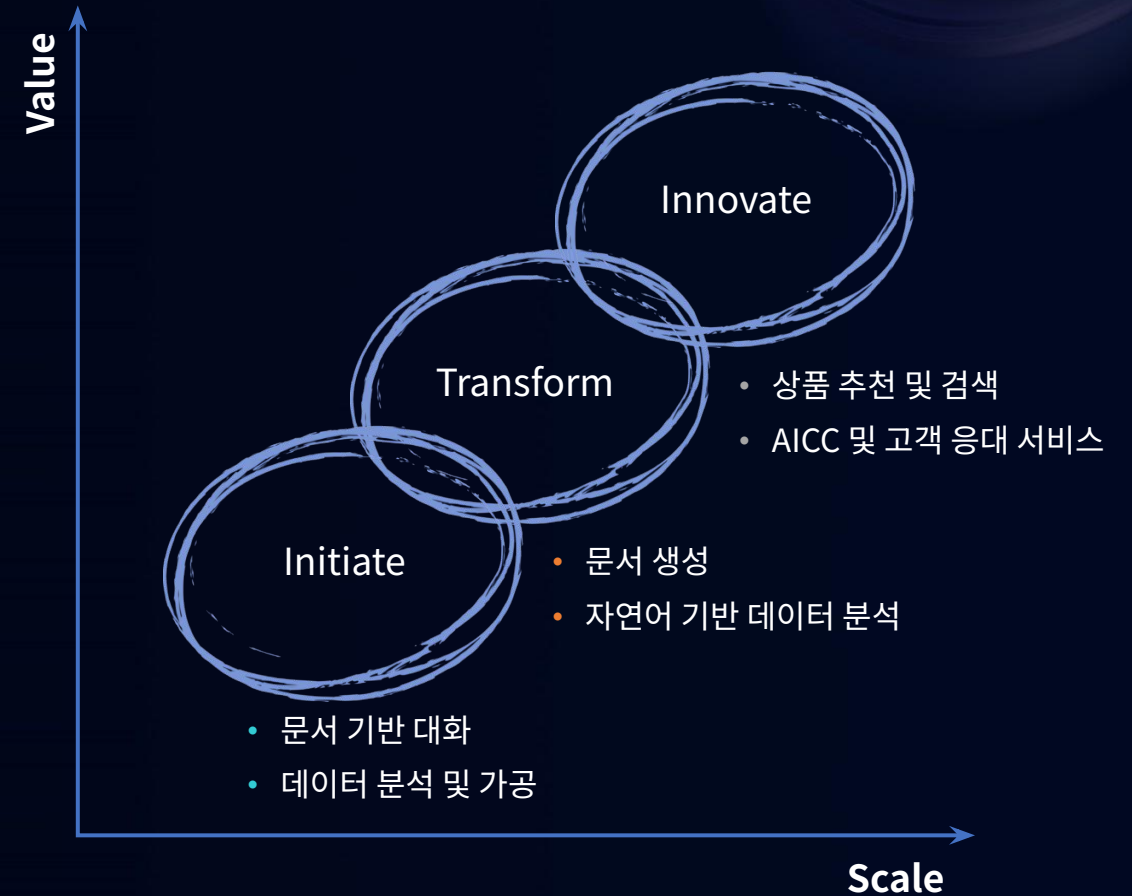
다양한 산업에서의 AI 활용 사례를 통해 자사 비즈니스에 적용 가능한 혁신적인 아이디어를 발굴하고,  
AI 프로젝트를 보다 체계적이고 전략적으로 추진하여 성공 가능성을 높일 수 있음

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>비즈니스 가치 파악</div> <ul style="list-style-type: none"><li>다양한 업무에서 생성형 AI가 어떻게 활용되고 있는지 살펴봄으로써, 적용 가능한 가치를 발견</li></ul>                                        | <div>실제 적용 사례 학습</div> <ul style="list-style-type: none"><li>도입 사례를 통해 실제 구현 방법, 발생할 수 있는 문제점과 해결 방안 등 기술 도입의 속도를 높이고 리스크를 분산</li></ul> <div>협업 기회 발굴</div> <ul style="list-style-type: none"><li>기업들과의 파트너십 또는 협업 가능성 모색</li></ul> | <div>기술 이해도 향상</div> <ul style="list-style-type: none"><li>프로젝트 계획 수립 시 현실적인 목표 설정과 적절한 기술 선택에 도움</li></ul> | <div>전략적 방향 설정</div> <ul style="list-style-type: none"><li>AI 활용 사례 분석을 통해 전략을 수립하고 차별화된 접근 방식을 개발</li></ul> <div>투자 정당성</div> <ul style="list-style-type: none"><li>생성형 AI 프로젝트의 ROI(투자수익률)를 예측할 수 있음</li><li>이해관계자 설득 및 필요한 자원과 지원을 확보</li></ul> | <div>사용자 수용도 예측</div> <ul style="list-style-type: none"><li>사례를 통해 최종 사용자들의 반응과 수용도, 변화 관리 전략 수립에 중요한 인사이트를 제공함</li></ul> |
| <div>윤리적, 법적 고려 사항 파악</div> <ul style="list-style-type: none"><li>생성형 AI 도입 시 윤리적, 법적 이슈들을 사전에 인지하고 대비할 수 있음</li><li>개인정보 보호, 데이터 편향성, 저작권 문제 등을 미리 고려</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                             | <div>조직 준비도 평가</div> <ul style="list-style-type: none"><li>AI 도입에 필요한 조직의 역량, 문화, 인프라 등을 평가하고 개선점을 파악할 수 있음</li></ul>                                                                                                                              |                                                                                                                           |

# MEGAZONE AIR Customer Stories

다양한 산업에서의 AI 활용 사례를 통해 아이디어 발굴 및 AI 프로젝트에 대한 성공 가능성을 높임

| Use Cases                              | Manufacturing | Retail | Finance Services | Game | Tech & IT | Others |
|----------------------------------------|---------------|--------|------------------|------|-----------|--------|
| 문서 기반 대화<br>(규정집, 매뉴얼, 사내 정보 조회 등)     | •             |        | •                | •    | •         |        |
| 데이터 분석 및 가공<br>(데이터 분류, 데이터 생성 등)      |               |        | •                |      |           | •      |
| 문서 생성<br>(영업 일지, 보고서, 계약서 등)           | •             |        | •                |      |           | •      |
| 자연어 기반 데이터 분석<br>(자연어 질의, Legacy 연동 등) | •             | •      |                  |      |           |        |
| 상품 추천 및 검색<br>(자연어 기반 검색 등)            |               | •      |                  |      |           |        |
| AICC 및 고객 응대 서비스                       |               | •      |                  |      | •         |        |



# MEGAZONE AIR Customer Stories

## MEGAZONE AIR 고객 사례를 통한 생성형 AI 도입을 위한 통찰과 실질적 실행 방향 제공

| Category        | Industry       | Project name                                             | Project | AIR | AIR Studio |
|-----------------|----------------|----------------------------------------------------------|---------|-----|------------|
| 문서 기반 대화        | MFG            | <a href="#">영업 일지 질의를 통한 영업 전략, 마케팅 업무</a>               | Project | ●   |            |
|                 | MFG            | <a href="#">제조 현장 업무 생산성 강화</a>                          | Project | ●   |            |
|                 | Tech & IT      | <a href="#">HR 챗봇을 통한 인사/ 회계/ 총무 업무</a>                  | Project | ●   |            |
|                 | Game           | <a href="#">캐릭터 게임 세계관 관리로 유저 충성도 및 만족도 강화</a>           | PoC     | ●   |            |
|                 | Finance        | <a href="#">직원용 AI 챗봇을 통한 데이터 검색 자동화</a>                 | PoC     | ●   | ●          |
|                 | MFG            | <a href="#">자연어 대화 및 AI Agent로 구현하는 업무 효율화</a>           | Project | ●   |            |
|                 | Tech & IT      | <a href="#">임직원 대상 사내 규정 문의 AskBot</a>                   | Project | ●   | ●          |
|                 | FSI            | <a href="#">RAG를 활용한 사내 문서 정보 조회 및 질의 응답</a>             | PoC     | ●   | ●          |
| 데이터 분석 및 가공     | FSI            | <a href="#">자동차 보험 마일리지 특약 증빙 프로세스 자동화</a>               | PoC     | ●   | ●          |
|                 | Transportation | <a href="#">고객 리뷰 맥락 이해와 분류 성능 개선</a>                    | PoC     | ●   |            |
|                 | Transportation | <a href="#">생성형 AI 기반 챗봇 답변 품질 관리 및 운영 효율성 증대</a>        | Project | ●   |            |
| 문서 생성           | Education      | <a href="#">B2C 지식 제공 서비스 지식 상품 생성</a>                   | Project | ●   |            |
|                 | Finance        | <a href="#">금융 고객의 생성형 AI 기반 보고서 자동 생성 및 챗봇 구축</a>       | PoC     | ●   |            |
|                 | MFG            | <a href="#">계약서 검토 및 초안 생성, 법률 자문 의견 생성을 통한 기업 법무 지원</a> | Project | ●   |            |
| 자연어 기반 데이터 분석   | MFG            | <a href="#">임직원 대상 생성형 AI 기반 비즈니스 정보 조회 시스템 구축</a>       | PoC     | ●   |            |
|                 | Retail         | <a href="#">RAG 파이프라인을 통한 비즈니스 지식/데이터 검색</a>             | Project | ●   |            |
|                 | MFG            | <a href="#">내부 임직원 대상 생성형 AI 기반 정보 조회 챗봇 구축</a>          | PoC     | ●   |            |
|                 | MFG            | <a href="#">정형/비정형 데이터 통합 질의응답 플랫폼</a>                   | PoC     | ●   | ●          |
| 상품 검색 및 추천      | Retail         | <a href="#">이커머스 플랫폼의 검색 및 추천 기능 강화</a>                  | Project | ●   |            |
| AI 기반 고객 응대 서비스 | Retail         | <a href="#">24시간 상담 가능한 AI 채팅 상담 서비스 챗봇 구축</a>           | Project | ●   |            |
|                 | Retail         | <a href="#">음성 인식 및 자연어 질의응답을 지원하는 스마트 쇼핑 키오스크</a>       | PoC     | ●   |            |

# 영업 일지 질의를 통한 영업 전략, 마케팅 업무

## 도입 배경

- 다년간 축적된 영업일지 데이터베이스화
- 축적된 영업일지에 숨겨진 인사이트를 발굴해 비즈니스에 활용하고자 하는 요구사항
- 검색 엔진 적용, 단순한 LLM의 적용 등으로 해결 불가능

## 도입 효과

- 생성형 AI를 활용해 기업 Knowledge 및 조직 문서 자산 활용 체계 마련
- 기업 보안 거버넌스를 준수한 생성형 AI 활용 체계 마련
- 업무 수행에 필요한 과거 이력 정보 접근성 강화
- 생성형 AI 활용 내재화로 새도우 IT 통제 문화 형성

- **영업일지 전용 모드**  
영업일지에 대한 질의/답변

- **일반 생성형 AI 모드**  
보안 거버넌스 기반의 외부 ChatGPT와 동일한 이용

- **사용자 모드**  
질의/답변 화면 및 사용자 활용 편리 기능 설정 화면

- **관리자 모드**  
사용 LLM 선택, Top P, Temperature, 프롬프트 등을 설정

Select Mode

☐ 영업일지 전용 모드

☒ 일반 생성형 AI 모드

Setting Model

Bedrock Model ID

anthropic.claude-v2:1

Setting SQL

SQL retry

3

Setting Prompts

SQL Prompt template

[문장]에 대해 아래 조건을 만족하는 SQL 쿼리를 작성해줘

[문장]: {question}

Table Name : "hansolepaper-db-

\*You must include {question}.

RAG Prompt template

당신 {문장} 제지의 누적된 영업일지를 바탕으로 업무에 도움을 주는 인공지능 비서입니다.

AI·DATA

AI & 데이터 분석 센터 (ADC)

데이터의 가치, ADC와 같이!

MEGAZONE CLOUD

안녕하세요! admin님, {문장} 챗봇에 오신 것을 환영합니다!!

{문장}는 어떤 회사니?

{문장}는 한국을 대표하는 {문장} 회사입니다.

{문장}의 주요 사항은 다음과 같습니다:

- 회사명: {문장} 주식회사
- 설립일: 1966년
- 본사: 서울특별시 강남구 {문장}
- 주요 제품: {문장} 제품
- 매출액: 연간 1조원 이상
- 주력사업: {문장} 사업
- 주요 경쟁사: {문장}

{문장}는 한국을 대표하는 규모 큰 {문장} 회사로, {문장} 등 다양한 제품군을 생산, 판매하고 있습니다. 특히 {문장} 사업에서 강력한 경쟁력을 보유하고 있는 회사입니다.

Your message

# 제조 현장 업무 생산성 강화

## 도입 배경

- 제조 현장에서 빈번히 발생하는 장비, 기계의 오류에 따른 생산 중단
- 장비, 기계 오류 처리를 위한 매뉴얼, 오류 처리 가이드, 오류 처리 기록 등 검색 및 조회 시간 단축
- 생산 기계 판매 후 고객사 오류 처리 시간 단축
- 수백종의 장비, 기계의 매뉴얼에 대한 적정 오류 대응 조치 필요

## 도입 효과

- 생성형 AI를 활용한 제조 현장에서 즉각적인 오류 대응으로 중단 시간 최소화 및 작업 효율성 극대화
- 수백 페이지 매뉴얼 및 가이드 문서의 검색에 소요되는 시간을 즉시 처리로 단축
- 수십 개의 제조사, 수백 종의 서로 다른 양식의 문서에 대한 답변 품질을 튜닝하기 위한 체계적이고 유연한 방법론 마련
- 원본 문서의 청킹, 임베딩 재작업이 아닌 벡터 스토어를 활용한 답변 품질 제어로 관리 단순화

## 기계, 장비 기반의 질문

- 답변 품질 참조
- 답변 품질 조정

## 원본 문서의 재작업 방식이 아닌 벡터 저장소에서 직접 조정

AI CHAT

안녕하세요! admin님, [redacted] 에 오신 것을 환영합니다!!

MOTOR 구동은 되는데, 내가 원하는 속도까지 올라가지 않음. 점검 할 사항을 알려줘

문서에서 "회전 속도가 설정 속도까지 올라가지 않음, 회전량(이동량)이 크다 또는 작다"에 대한 내용을 확인할 수 있습니다. 이 경우 다음과 같은 점검 사항을 확인해 보시기 바랍니다:

- 속도 지령 입력 게인 설정이 잘못되었을 수 있습니다. Pr3.02 속도 지령 입력 게인의 설정값이 500에서 3000 r/min/6 V의 관계가 되어 있는지 확인해 보세요.
- 위치 루프 게인이 낮을 수 있습니다. 제1 위치 루프 게인 Pr1.00, Pr1.05의 설정값을 1000 정도로 설정해 보세요.
- 분주 체배 설정이 부족합니다. Pr0.11, 지령 분주 체배 [redacted]

이와 같은 매개변수 설정을

참조된 자료 조회

Manual Table 자료 조회

| id       | file_name                     | page_num | summary                                                                                                                                     | full_text | img_path | text_modified | modified_time |
|----------|-------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|---------------|---------------|
| M001-420 | M001.minus-a8_mano_k_00.pdf   | 420      | 문서 요약: 이 문서는 모터가 과속도가 되었을 때 발생할 수 있는 문제와 해결책에 대해 설명합니다. (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) |           |          |               |               |
| M001-431 | M001.minus-a8_mano_k_00.pdf   | 431      | 이 문서는 모터가 회전하지 않는 이유와 원인, 그리고 이를 해결하기 위한 방법을 설명합니다. (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치)     |           |          |               |               |
| M001-436 | M001.minus-a8_mano_k_00.pdf   | 436      | 문서 요약: 이 문서는 모터가 과속도가 되었을 때 발생할 수 있는 문제와 해결책에 대해 설명합니다. (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) |           |          |               |               |
| M005-54  | M005.RNXX.1521-5T-1010105.XEY | 54       | 이 문서는 모터 및 감속기의 설치와 관련된 지침과 주의사항에 대해 설명하고 있습니다. 주요 내용: (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치)  |           |          |               |               |
| M009-51  | M009.RNXX.1521-5T-1010105.XEY | 51       | 설치 및 배선 시 주의사항을 숙지하기 전에 다음 사항을 확인하십시오: 1. 배선이 올바르게 연결되었는지 확인하십시오. 2. 배선이 올바르게 연결되었는지 확인하십시오. 3. 배선이 올바르게 연결되었는지 확인하십시오.                     |           |          |               |               |

변경

수정하고 싶은 "summary" 혹은 "full\_text" 내용이 있다면 댓글을 달아 수정할 수 있습니다.

| id       | file_name                     | page_num | summary                                                                                                                                     | full_text | img_path | text_modified | modified_time |
|----------|-------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|---------------|---------------|
| M001-420 | M001.minus-a8_mano_k_00.pdf   | 420      | 문서 요약: 이 문서는 모터가 과속도가 되었을 때 발생할 수 있는 문제와 해결책에 대해 설명합니다. (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) |           |          |               |               |
| M001-431 | M001.minus-a8_mano_k_00.pdf   | 431      | 이 문서는 모터가 회전하지 않는 이유와 원인, 그리고 이를 해결하기 위한 방법을 설명합니다. (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치)     |           |          |               |               |
| M001-436 | M001.minus-a8_mano_k_00.pdf   | 436      | 문서 요약: 이 문서는 모터가 과속도가 되었을 때 발생할 수 있는 문제와 해결책에 대해 설명합니다. (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) |           |          |               |               |
| M005-54  | M005.RNXX.1521-5T-1010105.XEY | 54       | 이 문서는 모터 및 감속기의 설치와 관련된 지침과 주의사항에 대해 설명하고 있습니다. 주요 내용: (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치) (C4431.1. 토크리플을 방지하기 위한 조치)  |           |          |               |               |
| M009-51  | M009.RNXX.1521-5T-1010105.XEY | 51       | 설치 및 배선 시 주의사항을 숙지하기 전에 다음 사항을 확인하십시오: 1. 배선이 올바르게 연결되었는지 확인하십시오. 2. 배선이 올바르게 연결되었는지 확인하십시오. 3. 배선이 올바르게 연결되었는지 확인하십시오.                     |           |          |               |               |

Check

Submit

# HR 챗봇을 통한 인사/ 회계/ 총무 업무

## 도입 배경

- 단순 반복되는 기업 내부 규정 질의 대응으로 인해 업무 집중 저하
- 질의 답변 지연에 따른 직원의 불만 증가
- 질의-답변 기록의 재활용 요구 증대
- 규정집 확인을 통한 답변이 요구되는 질의에 대한 비용 증가

## 도입 효과

- 생성형 AI를 활용해 기업의 Knowledge 활용 체계 마련
- 기업 보안 거버넌스 준수한 생성형 AI 활용 체계 마련
- 단순 반복 작업의 자동화를 통한 비용 절감
- 업무 담당자의 업무 만족도 제고

### • 사용 언어 모델 선택

Bedrock Claude 2  
오픈소스 LLM

### • 질의 업무/부서 선택

인사, 총무, 회계 등  
(확산 계획) 코드/SQL 생성

### • 강화학습 DPO, RLHF 활용 수집

The screenshot shows the AI-Data chatbot interface. On the left, there's a sidebar with a 'DATA CREW' logo and a 'MEGAZONE CLOUD' logo. The main area displays a chat history with several messages. The first message is a greeting from the chatbot. The second message is a question about a new employee program. The third message is an answer about the program. The fourth message is a question about a feedback system. The fifth message is an answer about the feedback system. The chat input area at the bottom shows the text 'Your message' and a send button. The interface also includes a 'Choose Model' dropdown set to 'Bedrock(Claude 2)' and a 'Choose Category' dropdown set to 'HR'. There are also buttons for '+ New Chat', 'User Setting', and 'Logout'.

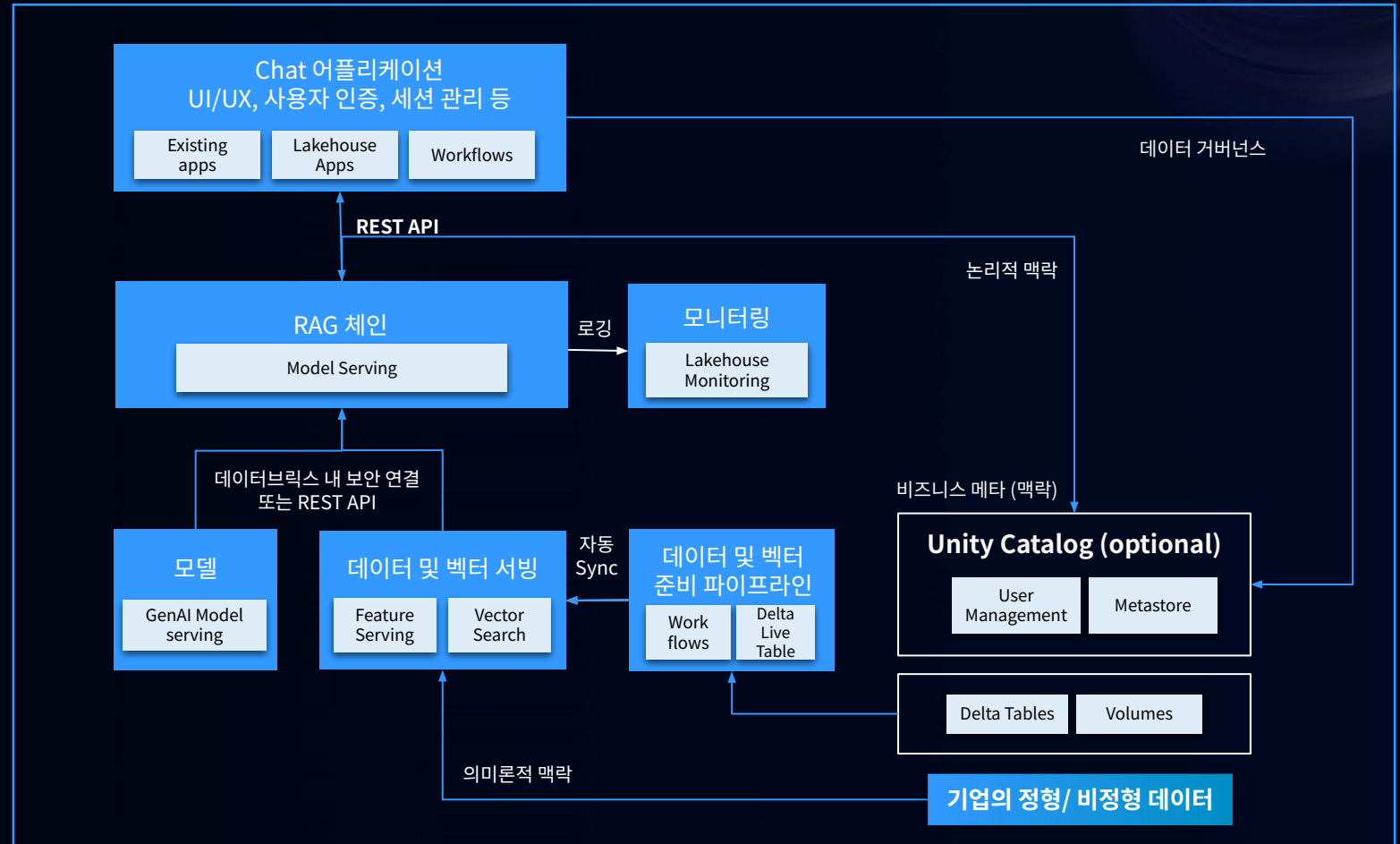
# 캐릭터 게임 세계관 관리로 유저 충성도/만족도 강화

## 도입 배경

- 게임사 핵심 IP인 캐릭터 세계관 정보가 빠르게 확장되면서, 유저들에게 노출되는 세부 정보 간 충돌로 인한 오류 발생
- 세계관 정보의 오류 및 부정확성으로 인해 사용자들의 만족도 및 충성도 저하

## 도입 효과

- 게임 세계관 정보를 통합적으로 관리하여 게임 서비스 제공 중 발생할 수 있는 충돌이나 오류를 사전에 방지
- 사내 축적된 다양한 데이터 소스의 활용도를 높여 체계적인 게임 세계관 관리 지원
- 향후 생성형 AI를 활용한 사내 지식 베이스 구축의 기반 마련



# 직원용 AI 챗봇을 통한 데이터 검색 자동화

## 도입 배경

- 하나의 문의에 대해 직원 개인이 다루기 힘든 방대한 양의 관련 업무 데이터 및 법률데이터 존재
- 고객의 복잡한 상황과 민감 정보가 포함된 다양한 케이스에 따른 맞춤형 대응 필요
- 대외 공식문서가 외부에 분산되어 있어 정보 접근이 어려움



복잡한 내용이  
포함된 문의

답변 제공

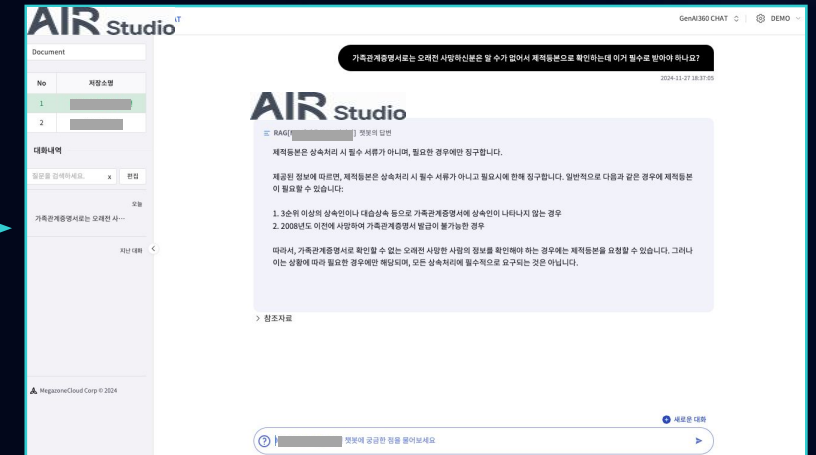
## 도입 효과

- 생성형AI를 활용해 흩어져 있는 방대한 양의 데이터를 통합적으로 검색 및 분석
- 복잡한 질문을 신속히 이해하고 관련 데이터를 추론하여 고객 상황별 맞춤형 답변 제공으로 만족도 향상
- 대외 공식문서 및 법률 데이터 활용으로 답변의 신뢰성과 정확성 확보
- 직원들의 데이터 검색 및 분석 시간 단축, 다양한 케이스 대응 프로세스 간소화

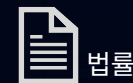
## 채팅 형태의 질문/답변으로 빠른 시간 내 필요한 정보 수집 및 답변



금융기업  
담당자



업무 데이터



법률



판례

사전 적재



VectorDB

관련 문서 반환

질문 분할 및 검색



LLM

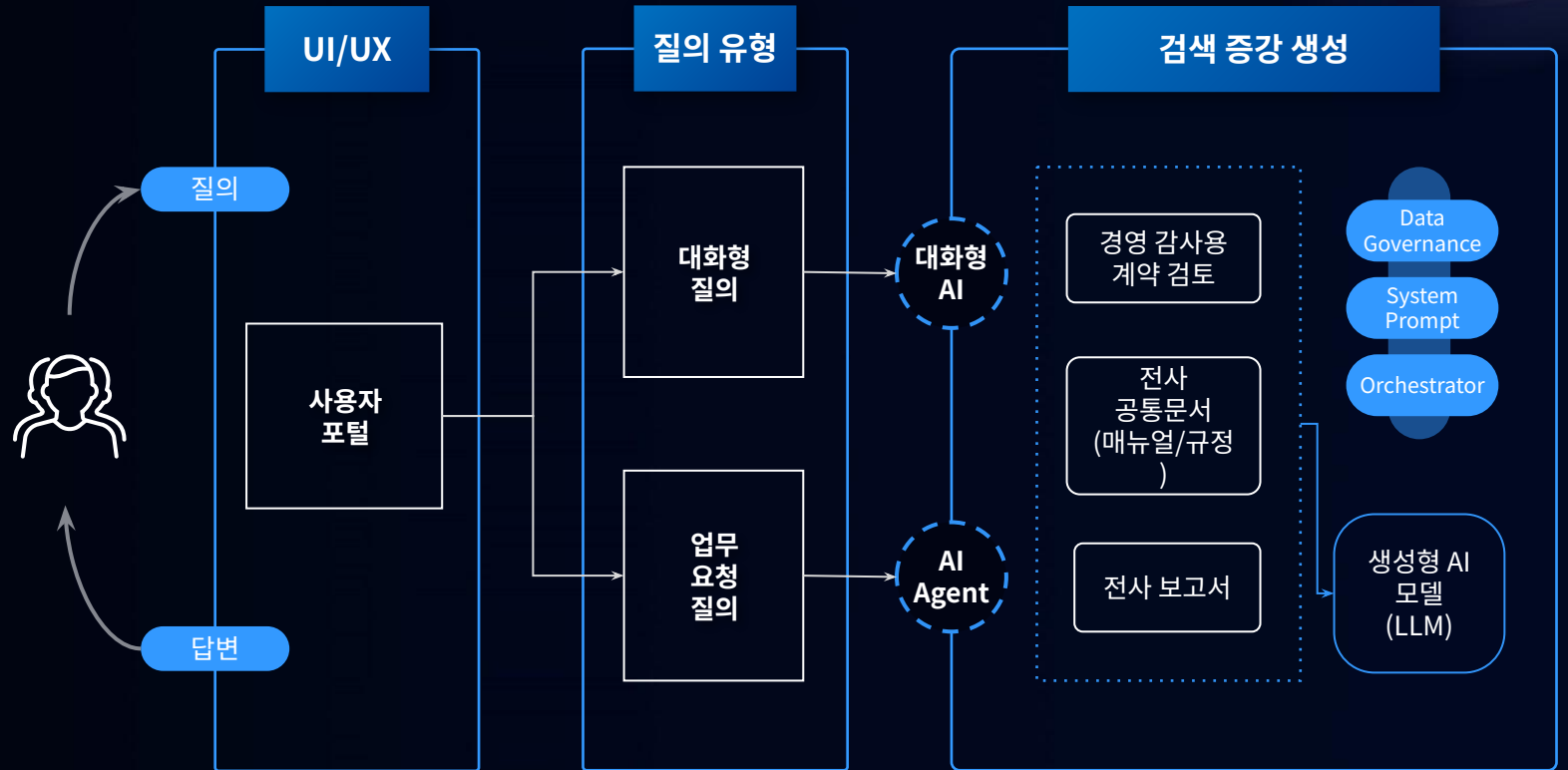
# 자연어 대화 및 AI Agent로 구현하는 업무 효율화

## 도입 배경

- 전사 보고서와 계약서를 포함한 방대한 양의 문서에서 핵심 정보를 추출하기 어려워 업무 지연 발생
- 계약 검토 중 실수 발생 가능성 및 수동 계약 검토로 인해 시간과 비용이 과도하게 소모
- 문서 데이터 관리 부족과 비효율적인 사내 정보 검색 시스템으로 조직 내 활용도 저하

## 도입 효과

- 사용자 포털을 통해 자연어 질의에 대해 대화형 AI가 핵심 정보를 신속하게 추출하고 정확한 답변 제공
- 업무 요청 질의에 대해 AI Agent가 자동 처리
- 생성형 AI 도입을 위해 문서 데이터 관리 및 활용의 표준을 확립하여 접근성 및 정보 활용 극대화



# 임직원 대상 사내 규정 문의 AskBot

## 도입 배경

- Megaone Ask (사내 문의 채널)에 반복적인 사내 규정 관련 문의가 다수 발생하여 담당자들의 업무 부담 증가
- 질의에 대해 답변 담당자별로 제공되는 정보가 상이하여 직원 혼란 초래
- 사내 정책, 복리후생, 규정 등에 대한 표준화된 안내 시스템 부재

## 도입 효과

- 24시간 실시간 응답이 가능하여 반복 업무 부담 해소 및 직원들이 필요한 정보를 언제나 빠르게 확인할 수 있도록 접근성 개선
- 사전에 정의된 규칙과 학습된 지식을 기반으로 일관되고 정확한 정보 제공으로 만족도 향상
- 최신 노동 법률 및 규정을 신속히 반영하여 법적 리스크를 최소화 하고 규정 오류 및 오해로 인한 내부 분쟁 및 법적 문제 예방

The screenshot displays the AIR Studio interface, which is a web-based platform for managing and interacting with a knowledge base. The interface is divided into several sections:

- Knowledge Base:** A sidebar on the left lists documents, including "MZC 사내규정(회계/인사/총무)".
- Chat History:** A section below the Knowledge Base showing a list of previous chat interactions.
- AI Answer:** The main content area displays the AI's response to a query. The response discusses the company's policy on leave, stating that leave is granted based on the company's business hours and that employees should use their leave within the specified period.
- 참조 문서 (Reference Documents):** A section below the AI answer showing three relevant documents: "인사\_휴가운영안내\_2023.08.pdf", "인사\_경조규정\_2023.03.pdf", and "인사\_경조규정\_2023.03.pdf".
- 질문 창 (Question Window):** A blue button at the bottom left for asking questions.
- 새로운 대화 (New Conversation):** A blue button at the bottom right for starting a new conversation.

기업보유 문서에 기반하여 답변을 생성하기 때문에 답변의 신뢰성이 높으며,  
참고 문서 및 참조 위치 정보를 제공하여 사용자가 직접 확인할 수 있음

# RAG를 활용한 사내 문서 정보 조회 및 질의 응답

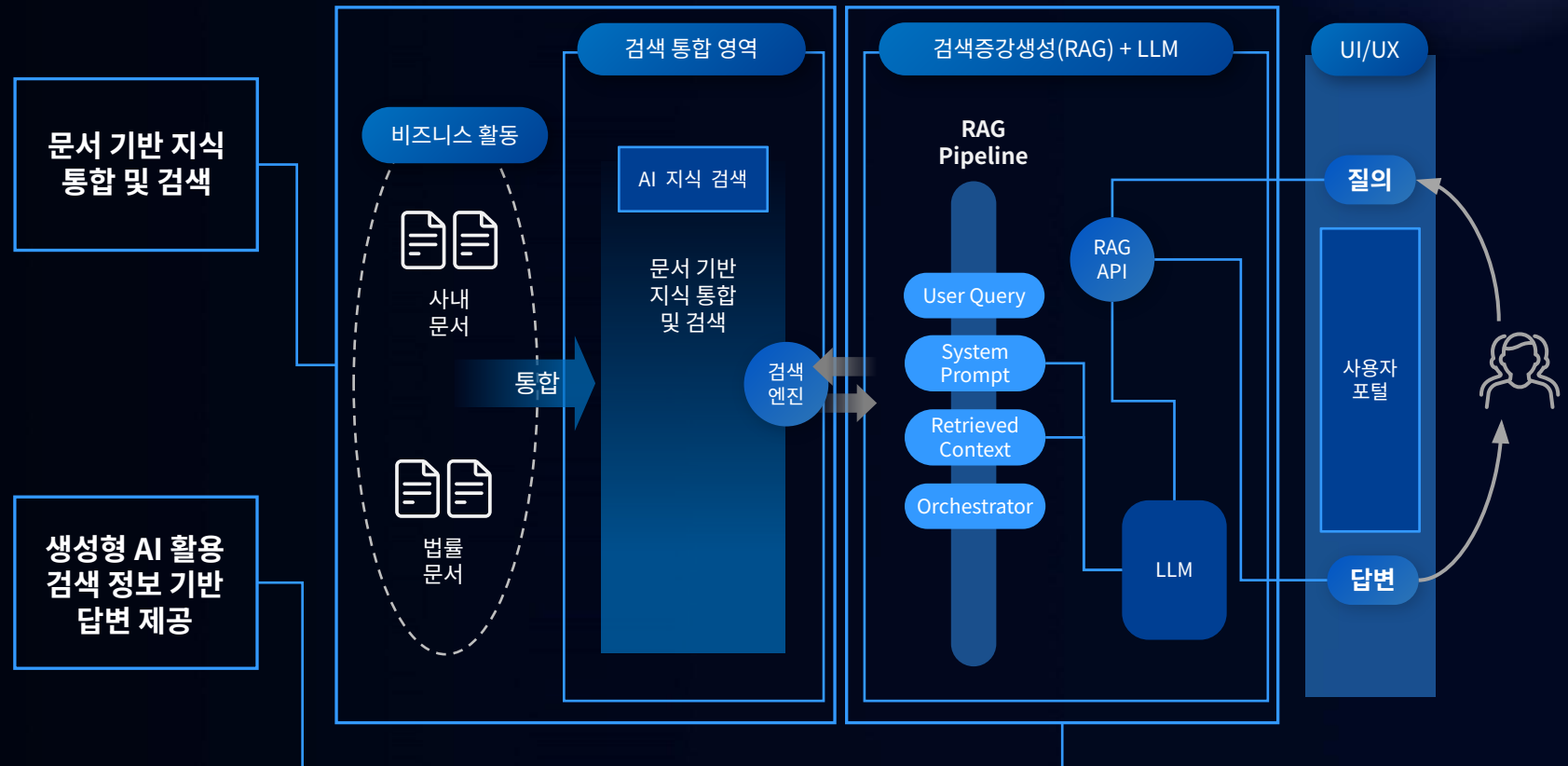
## 도입 배경

- 법률 및 사내 문서 정보를 조회하는 데 과도한 시간 소모
- 사내 문서 검색을 지원하는 체계적인 시스템 부재
- 생성형 AI 활용 시 사내 정보를 외부에 입력해야 하는 보안 문제 발생 가능

## 도입 효과

- 문서 기반 답변 제공 및 빠른 정보 검색 지원, 사내 문서 정보 접근성과 활용도 향상
- 법률 및 사내 문서에 특화된 파이프라인 설계 및 구성으로 정보의 정확성과 신뢰성을 보장하는 시스템 구축
- 문서 관리와 질의응답을 직관적이고 효율적으로 활용할 수 있는 플랫폼 환경 제공

## 검색증강생성(RAG) 파이프라인 논리 구성도



# 자동차 보험 마일리지 특약 증빙 프로세스 자동화

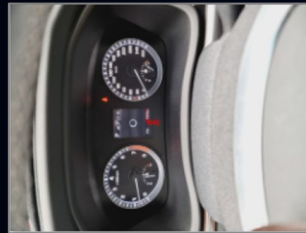
## 도입 배경

- 자동차 보험 마일리지 특약 가입자 증가로 업무량 급증
- 고객이 제출한 주행거리 증빙 사진을 수기로 검증하는 비효율적인 프로세스
- 온라인 판매 채널 확대에 따라 검증 시간 지연 및 고객 경험 악화 우려
- 이미지 인식 시스템 도입 시 높은 고정 비용 발생 부담

## 도입 효과

- 제출된 주행거리 증빙 서류 자동 인식 및 처리를 통해 수기 검증 프로세스를 대체하여 업무 소요 시간 대폭 단축
- 이미지 인식 정확도 95% 이상 확보를 통해 신뢰성 강화
- 첨단 안전장치 확인 및 검증 프로세스 자동화로 활용성 확대

## 원본 계기판 사진



## 이미지 전처리

이미지 품질 점검

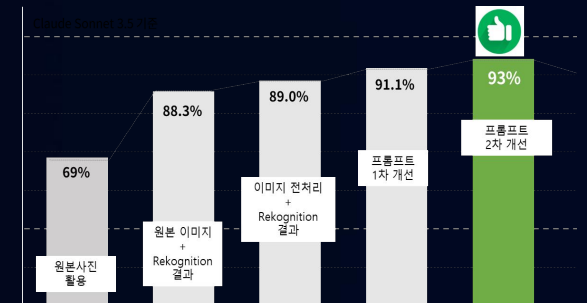
이미지 영역 선택  
및 회전

이미지 회전

텍스트  
추출

LLM 적용  
주행거리 인식

## 주행거리 인식 정확도



- ✓ Amazon Rekognition과 Claude 모델을 함께 활용하여 계기판 주행거리 인식 정확도를 69% □ 93%로 향상
- ✓ 구형 계기판, 디지털 계기판, 회전 사진, 저품질 사진 등 실제 등록된 사진 중 무작위 샘플링 968개 사용

# 생성형 AI 기반 챗봇 답변 품질 관리/운영 효율성 증대

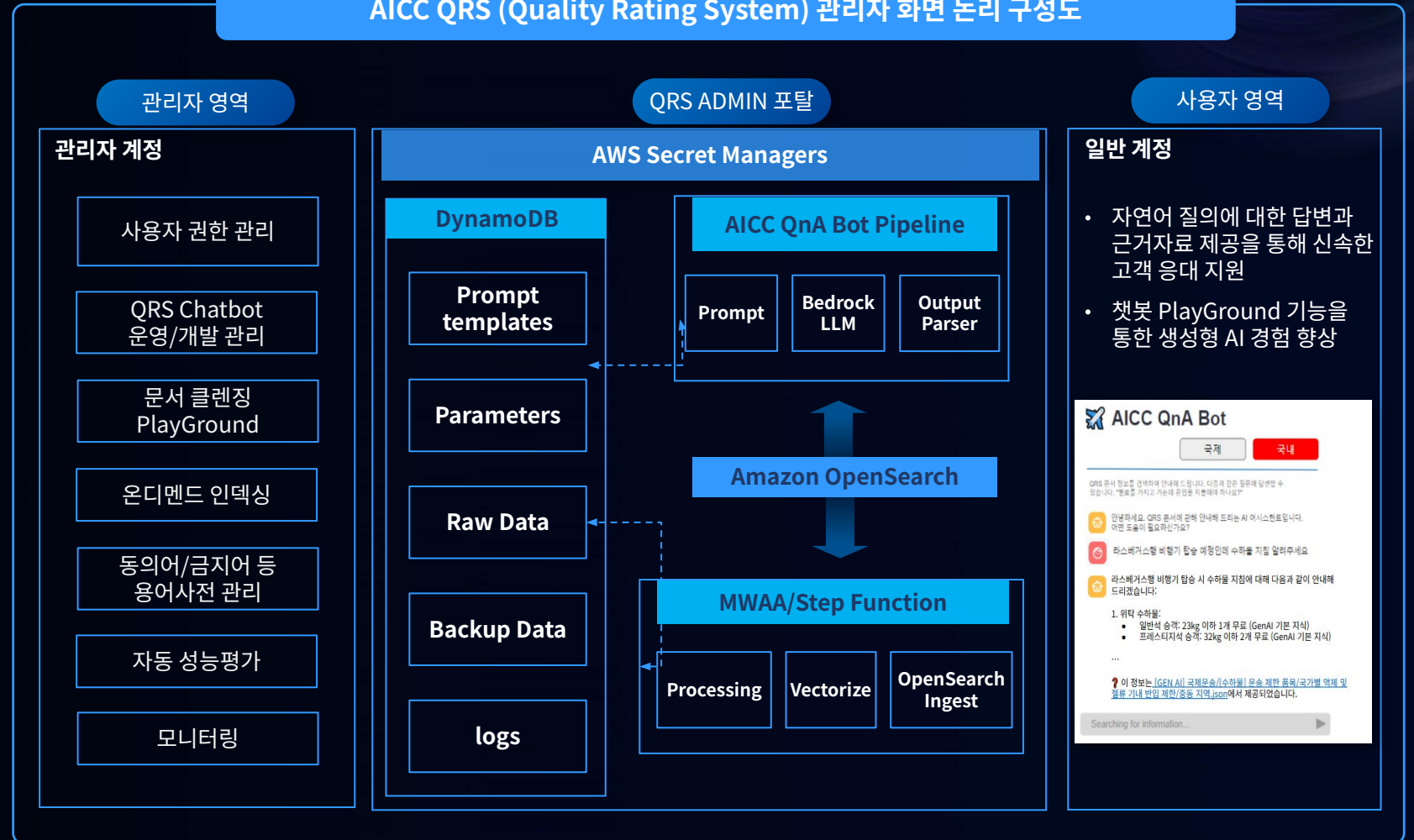
## 도입 배경

- 챗봇 서비스 관리 포인트가 분산되어 있어 일관된 관리 및 설정 변경이 어려움
- 코드 레벨의 기술적 이해를 가진 담당자만이 세부 설정 변경과 성능 튜닝 가능
- 데이터 모니터링 체계 부족으로 필요한 개선점 파악에 한계

## 도입 효과

- 모든 관리 기능을 한곳에서 확인 및 조정 가능하도록 시스템 통합, 관리 프로세스를 간소화하여 운영 부담 감소
- 직관적인 UI로 프롬프트 및 파라미터 쉽게 조정 가능, 코드 의존도를 낮춰 다양한 인원이 설정 작업을 수행할 수 있도록 지원
- 신규 데이터 추가 및 용어사전 관리를 통해 모델의 답변 정확성과 신뢰성 향상

## AICC QRS (Quality Rating System) 관리자 화면 논리 구성도



# B2C 지식 제공 서비스 지식 상품 생성

## 도입 배경

- 지식 공급자 기반의 지식 거래 사이트에서 공급자 생성, 제공하는 리포트를 기반으로 지식 확장 생성
- 생성형 AI 서비스 사용 확산으로, 공급자에 의해 단방향으로 제공되는 서비스 한계 발생
- 지적재산권 등 이슈 없는 지식 생성의 고객사 강점을 최신 기술로 활용

## 도입 효과

- 고객이 구매하는 리포트를 기반으로 생성형 AI를 이용해 새로운 리포트 생성
- 생성된 리포트의 데이터화로 현재 보유 중인 리포트 양을 극적으로 확장
- 단순 리포트 통합 기반의 리포트 생성과 추가적인 지식을 통한 리포트 생성으로 고객의 요구 수준에 최적화된 지식 상품 공급

## 리포트 생성을 위한 참조용 원본 리포트

## 리포트 목차 생성

## 목차별 리포트 원문 생성

## 리포트 키워드 생성

AI 글머리가 입력하신 주제를 기준으로 적합한 문서를 분석하여 새로운 초안을 완성하였습니다.

선택 자료 (3)

|                                  |                                           |      |
|----------------------------------|-------------------------------------------|------|
| SWOT분석의 이론적 내용                   | 2024.05.27   총 14,000자   108페이지   40,000원 | 구매완료 |
| SWOT분석의 이론적 내용과 포워딩의 SWOT분석내용... | 2024.05.27   총 14,000자   108페이지   40,000원 | 구매완료 |
| SWOT분석의 이론적 내용과 포워딩의 SWOT분석내용... | 2024.05.27   총 400자   180페이지   5,000원     | 미구매  |

초안 1 + 초안 추가 생성하기

제목 SWOT 분석 사례 연구 AI 제목 추천

목차 하단 [목차별 요약 보기]를 클릭하시면 한눈에 확인할 수 있습니다.

1. SWOT분석이란?

2. SWOT분석의 장단점

3. SWOT분석을 통한 전략

4. SWOT분석 사례연구

1. SWOT분석이란?

SWOT분석이란 기업의 내부적 요인을 고려한 경영전략기법으로서 이 모델은 따라서 SWOT분석에서는 강점을 S, 기업 내의 약점을 W, 기회를 O로, 그리고 위협의 요소를 T로 표시하고 있다.

2. SWOT분석의 장단점

(1) 장점

SWOT의 가장 큰 장점은 내부와 외부의 연계를 동시에 판단 할 수 있다는 점이다 SWOT 분석이외에 다른 분석들은 내부와 외부 환경 중 하나만을 집중하는 경향이 있지만 SWOT의 경우 내부와 외부의 모습을 동시에 파악할 수 있기에 장기적 안목에서도 유리하다. 또한 SWOT 분석은 분석 자체가 간단 명료하게 정리되기 때문에 쉽게 문제점을 파악할 수 있다. 사업가들은 긴 설명문보다 짧고 명료한 요약문을 선호하듯이 SWOT 분석은 장황한 사업 환경과 내부적 요인들을 하나의 SWOT 매트릭스로서 명료하게 볼 수 있다.

(2) 단점

하지만 항상 SWOT가 유리한 것만은 아니다. SWOT 분석을 정확하게 이해하기 위해서는 제반 사항에 관한 지식이 필요하다. 그 이유는 SWOT 분석이 장황한 설명은 형식이 아니라 짧은 문장으로 끝이 나고 추가 설명이 들어 있지 않기에 기초적인 지식이 없는 (1) 장점

SWOT의 가장 큰 장점은 내부와 외부의 연계를 동시에 판단 할 수 있다는 점이다 SWOT 분석이외에 다른 분석들은 내부와 외부 환경 중 하나만을 집중하는 경향이 있지만 SWOT의 경우 내부와 외부의 모습을 동시에 파악할 수 있기에 장기적 안목에서도 유리하다. 또한 SWOT 분석은 분석 자체가 간단 명료하게 정리되기 때문에 쉽게 문제점을 파악할 수 있다. 사업가들은 긴 설명문보다 짧고 명료한 요약문을 선호하듯이 SWOT 분석은 장황한 사업 환경과 내부적 요인들을 하나의 SWOT 매트릭스로서 명료하게 볼 수 있다.

(2) 단점

하지만 항상 SWOT가 유리한 것만은 아니다. SWOT 분석을 정확하게 이해하기 위해서는 제반 사항에 관한 지식이 필요하다. 그 이유는 SWOT 분석이 장황한 설명은 형식이 아니라 짧은 문장으로 끝이 나고 추가 설명이 들어 있지 않기에 기초적인 지식이 없는 (1) 장점

\* 현재 내용은 저작권 관계로 자료 구매 후 확인 가능합니다.

100자 / 5000자

목차별 요약 보기

대표 키워드

스타벅스 스타벅스스타벅스 스타벅스 스타벅스 스타벅스 스타벅스 스타벅스 스타벅스 스타벅스

금융 고객생성형 AI 기반 보고서 자동 생성/챗봇 구축

## 도입 배경

- 문서 기반 업무 프로세스에서 필요한 정보를 수작업으로 검색하거나 작성하는데 시간이 과도하게 소요됨
- 동일한 유형의 질의응답 및 보고서 작성 업무가 반복적으로 발생하며 리소스 낭비 초래
- 문서 형태로 제공되는 정보의 접근성이 낮아 필요한 정보를 빠르게 확인하기 어려움

## 도입 효과

- 문서 기반 반복 업무 자동화로 리소스를 절감하고 업무 소요 시간을 단축하여 생산성 향상
- 내부 대출 승인 보고서 생성 시 정확하고 일관된 정보 제공 및 질의응답 챗봇을 통해 신뢰할 수 있는 데이터 기반 답변 제공
- 필요 정보에 대해 신속하고 직관적인 접근이 가능하도록 시스템화

원본 정보를 바탕으로 다양한  
표와 이미지 포함하여 문서  
작성

원본 정보를 바탕으로 목차  
구분, 음영 표시 등을 통해  
보고서  
품질 및 가독성 향상

## 목차별 작성 및 검색 가이드를 바탕으로 보고서 생성

[illegible]

# 계약서 검토, 초안 생성, 법률 자문 생성 등 법무 지원

## 도입 배경

- 계약서 검토 업무에 과도한 시간 투입
- 계약서 작성, 검토 업무에 담당자 간 실수 및 일관성 결여
- 자체 법률전문가가 없는 경우, 기본적인 법률 검토에도 외부 법률 자문 비용 발생
- 기본적 법률 업무에 전문가 투입으로 고비용 전문가의 비용 효율성 저하

## 도입 효과

- 외부 법률 자문 결과물의 50~70% 수준의 법률 정확성, 일관성 확보를 통한 비용 절감
- 계약서 작성 및 검토의 실수를 줄이고 정확성을 높여, 기업 법무 정확성과 일관성 향상
- 기업의 법률 전문성 보완
- 사실 기반 법률 데이터의 RAG 구성 및 API 연동

## 계약서 검토에 요청 시 계약서 원문 위치 표기

## 참조 계약서 기준의 조항별 검토 의견 생성

## 계약서 분류별 검토 리스트 기반의 검토 의견 생성

## 검토된 계약서와 법률 지식에 대한 대화형 AI 챗봇

The screenshot displays a web-based interface for AI contract review. The top navigation bar includes a search bar and a list of document IDs (e.g., C20240717-0001). The main content area is divided into several sections:

- AI 검토 (AI Review):** Shows a document titled "표준 비밀유지 계약서(22.02.18)\_공정거래위원회". It lists clauses for review, such as "제1조 (계약의 목적)" and "제2조 (기술자료의 정의)".
- 요약 및 검토 (Summary and Review):** Provides a summary of the document and a list of review comments. For example, under "제1조 (계약의 목적)", it notes that the contract is a standard NDA template and that the purpose of the contract is to protect confidential information.
- AI 채팅 (AI Chat):** A chat window titled "Law.ai" is open, showing a conversation about the contract. The chatbot asks questions like "이 표준비밀유지계약서는 어떤 법률에 근거하고 있나요?" (Which laws does this standard NDA contract rely on?) and provides answers based on the document content.

# 생성형 AI 기반 비즈니스 정보 조회 시스템 구축

## 도입 배경

- 보고 싶은 특정 데이터에 대해서 매번 번거롭게 엑셀로 테이블을 추출 후, 별도 가공하여 리포트 자료를 만들어야 했음
- 사내 데이터를 ChatGPT 등 보안적으로 관리되기 힘든 곳에 올리는 문제가 있음

## 도입 효과

- 사내용 생성형 AI 모드를 통해 새도우 IT 위험 요소 관리
- 임직원 대상 사용하는 비즈니스 용어, 도메인 지식 등을 포함하여 자연어로 질의 시 사용자가 원하는 데이터를 추출하고 원하는 형태로 가공하여 답변 제공

- 내부 임직원 전용 모드**  
BW 테이블에 대한 질의/답변
- 일반 생성형 AI 모드**  
보안 거버넌스 기반의 외부 ChatGPT와 동일한 이용

- 사용자 모드**  
질의/답변 화면 및 사용자 활용 편리 기능 설정 화면
- 관리자 모드**  
사용 LLM 선택, Top P, Temperature, 프롬프트 등을 설정

Select Mode

☒ 전용 AI 모드

☐ 일반 생성형 AI 모드

TABLE SCHEMA TEMPLATE

\*{변수명}은 수정하시면 안 됩니다.

수익성 분석 테이블 스키마

<질문>: {question}

위 <질문>에 대해서 아래 <조건>을 참조해서 Presto SQL 문 생성해줘.

손익지표 피벗 테이블 스키마

<질문>: {question}

위 <질문>에 대해서 아래 <조건>을 참조해서 Presto SQL 문 생성해줘.

생산 테이블 스키마

<질문>: {question}

위 <질문>에 대해서 아래 <조건>을 참조해서 Presto SQL 문 생성해줘.

재고 테이블 스키마

<질문>: {question}

위 <질문>에 대해서 아래 <조건>을 참조해서 Presto SQL 문 생성해줘.

품목구분별 손익지표 월별로 정리

품목구분별 손익지표를 월별로 정리하면 다음과 같습니다.

품목구분의 경우, 6월 매출은 원, 매출총이익은 원, 영업이익은 원으로 영업이익률은 입니다. 5월에는 매출 원, 매출총이익 원, 영업이익 원으로 영업이익률 를 기록했습니다. 4월에는 매출 원, 매출총이익 원, 영업이익 원, 영업이익률 를 나타냈습니다.

품목구분은 6월 매출 947,482,188원, 매출총이익 139,148,617원, 영업이익 74,422,369원으로 영업이익률 1,325.08%를 기록했습니다. 5월에는 매출 834,188,785원, 매출총이익 16,778,004원, 영업이익 -35,879,784원으로 영업이익률 -589.63%였습니다. 4월 매출은 1,144,308,283원, 매출총이익 271,277,821원, 영업이익 201,626,462원으로 영업이익률 3,028.61%를 나타냈습니다.

품목구분의 경우 6월 매출 45,949,917원, 매출총이익 24,852,006원, 영업이익 10,877,561원으로 영업이익률 197.30%입니다. 5월에는 매출 50,101,905원, 매출총이익 28,518,605원, 영업이익 11,550,909원으로 영업이익률 215.63%를 기록했습니다. 4월 매출은 63,421,574원, 매출총이익 42,316,012원, 영업이익 23,601,408원이며 영업이익률은 -157.78%였습니다.

| 품목구분 | 손익지표구분 | 6월 | 5월 | 4월 |
|------|--------|----|----|----|
|      | 매출     |    |    |    |
|      | 매출총이익  |    |    |    |
|      | 판매관리비  |    |    |    |
|      | 영업이익   |    |    |    |
|      | 영업이익율  |    |    |    |
|      | 경상이익   |    |    |    |
|      | 경상이익율  |    |    |    |

Your message

# RAG 파이프라인을 통한 비즈니스 지식/데이터 검색

## 도입 배경

- 법률 등 사내 내부 문서 등에 필요한 정보 조회에 과도한 시간 소모
- 원하는 테이블 데이터가 필요 시, 현업에 요청하여 추출해야하는 과정에 시간이 다소 소모
- 생성형 AI에 사내 정보 등을 입력하는 등 보안 문제 우려

## 도입 효과

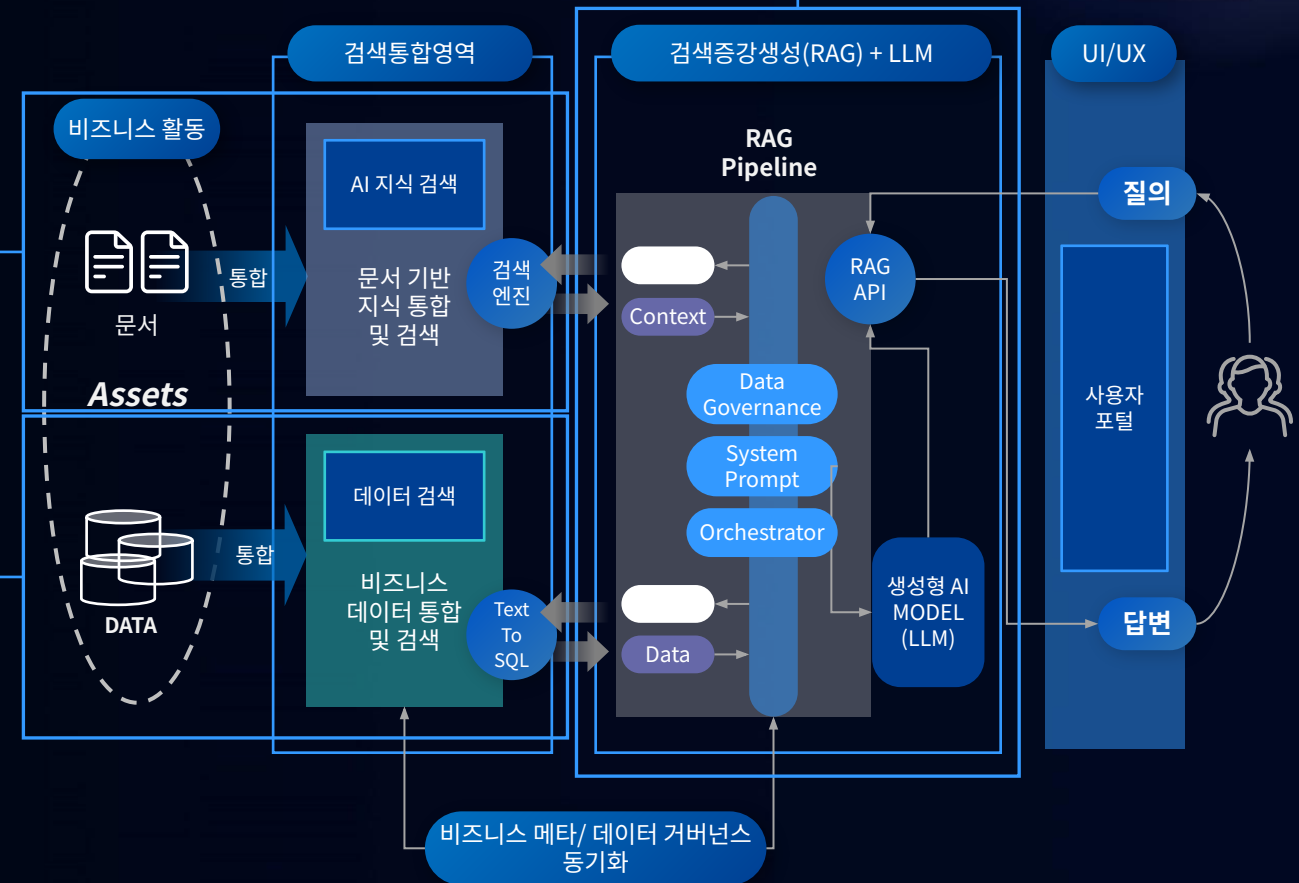
- 문서 기반 Q&A와 실제 비즈니스 BW 데이터에 대한 생성형 AI 활용 효과 강화
- 문서 기반 지식 검색 답변 + 자사 데이터 카탈로그 (데이터 세트) 및 메타 데이터 연계로 생성형 AI 활용에 최적화된 RAG 파이프라인 구성

생성형 AI 활용  
RAG된 정보  
기반 답변 제공

사내 문서 기반  
지식 검색 및  
답변

BW 테이블 기반  
지식 검색 및  
답변

## 검색증강생성(RAG) 파이프라인 논리 구성도



# 내부 임직원 대상 생성형 AI 기반 정보 조회 챗봇 구축

## 도입 배경

- 임직원들의 SQL 숙련도 편차로 인해 데이터 요청 및 추출 과정에서 시간 소모 발생
- 데이터 추출 및 분석을 위해 데이터 담당자에 대한 높은 의존도
- 산업군 특성상 외부 생성형 AI 서비스 (ChatGPT 등) 사용 시 보안 우려

## 도입 효과

- 임직원이 필요한 데이터를 빠르게 조회:  
1) 자연어 질문 → 2) SQL 쿼리문 생성 및 기존 정형 데이터 조회 → 3) 자연어 답변 생성
- 데이터 조회 결과를 그래프 등 시각적 형태로 제공해 직관적 이해와 데이터의 추세 및 변동사항 확인 가능
- 사내 시스템 내 안전한 데이터 처리와 외부 유출 방지 및 거버넌스 준수

SQL 구문을 통해 조회한  
정형 데이터 기반 자연어 설명

생성된 SQL 구문에 대한 설명

SQL 구문을 통해 조회한  
전체 데이터 다운로드 (csv,  
excel)

SQL 구문을 통해 조회한  
정형 데이터의 시각화

6월부터 9월까지의 공정명 PA 생산량 변동은 다음과 같습니다

| 월          | 생산량        |
|------------|------------|
| 2024-06-01 | 15,438,500 |
| 2024-07-01 | 11,763,800 |
| 2024-08-01 | 9,319,750  |

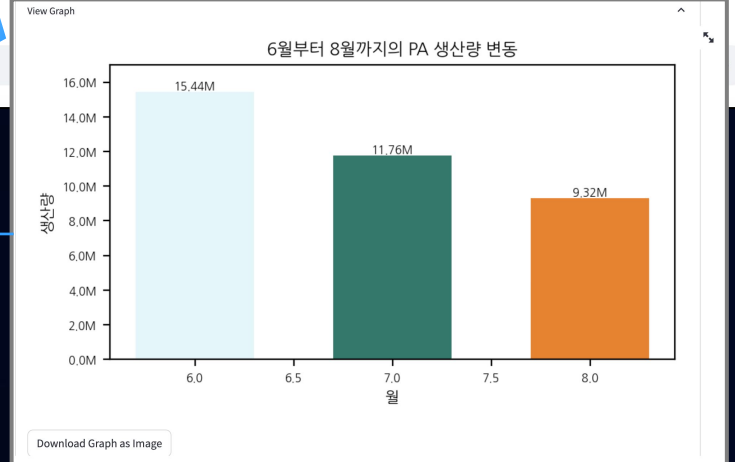
생산량은 6월부터 8월까지 지속적으로 감소하는 추세를 보이고 있습니다. 6월에 약 1,544만 단위로 가장 높았고, 7월에는 약 1,176만 단위로 감소했으며, 8월에는 약 932만 단위까지 줄어들었습니다. 9월 데이터는 제공된 정보에 포함되어 있지 않습니다.

View Query & Explanation

View Full Data

View Graph

Your message



# 정형/비정형 데이터 통합 질의응답 플랫폼

## 도입 배경

- 복잡한 모델별 데이터시트와 정형 데이터에 대한 신속하고 정확한 정보 접근 필요
- 다양한 형태의 기업 데이터를 활용할 수 있는 스마트한 솔루션 도입 요구
- 정형/비정형 데이터를 결합하여 지능적이고 유연한 정보 제공 필요

## 도입 효과

- GenAI360 Platform을 활용하여 정형/비정형 데이터를 통합 관리 및 사용자 질의에 정확하고 신뢰성 있는 정보 제공
- 정형/비정형 데이터 모두 활용 가능함에 따라 다양한 업무 적용 가능성 확인
- 사용자 만족도 및 데이터 활용 효율성 향상

## 정형

사용자가 입력한 자연어 질의를 바탕으로 테이블 데이터 조회 결과 제공



인버터의 1월 ~ 전월 실적 ASP를 grade별로 보여줘

GenAI360

SQL (syn-test) 질문의 답변

인버터의 1월부터 전월(11월)까지의 실적 ASP를 등급별로 보여드리면 다음과 같습니다:

| 등급                          | ASP |
|-----------------------------|-----|
| - 등급 125000: ASP 5,109,452  |     |
| - 등급 100000: ASP 4,940,596  |     |
| - 등급 60000: ASP 3,415,537   |     |
| - 등급 119000: ASP 5,183,253  |     |
| - 등급 110000: ASP 36,157,894 |     |

조회 결과와 함께 생성한 쿼리에 대한 상세 설명 제공을 통해 심화 질문 유도

원주 SQL

```
SELECT "material_master"."size" AS "등급", ROUND(SUM("billing_purchase_order"."amt") / SUM("billing_purchase_order"."qty")) AS "ASP" FROM "hanwha"."billing_purchase_order" JOIN "hanwha"."material_master" ON "billing_purchase_order"."material_code" = "material_master"."material_code" WHERE "billing_purchase_order"."div_type" = "인버터" AND "billing_purchase_order"."table_type" = "Billing" AND DATE_FORMAT(CAST("billing_purchase_order"."date" AS timestamp), "%Y-%m") BETWEEN "2024-01" AND "2024-11" AND "billing_purchase_order"."amt" > 0 GROUP BY "material_master"."size" LIMIT 100
```

이 쿼리는 2024년 1월부터 11월까지 인버터의 실적 ASP를 등급별로 보여줍니다. "billing\_purchase\_order" 테이블에서 인버터의 ASP를 계산하고, "material\_master" 테이블과 조인하여 등급을 기준으로 그룹화합니다. ASP는 금액(amt)을 수량(qty)로 나누어 계산하며, 2024년 1월부터 11월까지의 데이터를 필터링하여 사용합니다.

## 비정형

판매 모델별 데이터시트 문서를 기반으로 다양한 자연어 질의 대응



Q-PEAK DUO XL-G11.3/BFG의 4년차 효율보증은?

GenAI360

RAG(hw\_qlcel) 질문의 답변

Q-PEAK DUO XL-G11.3/BFG 모델의 성능 보증에 대한 구체적인 4년차 효율 보증 정보는 제공된 자료에 명시되어 있지 않습니다. 하지만 Q-PEAK DUO XL-G11 시리즈의 일반적인 성능 보증 정보를 바탕으로 추정해 볼 수 있습니다.

Q-PEAK DUO XL-G11 시리즈의 성능 보증은 다음과 같습니다:

- 첫 해에는 정격 출력의 98% 이상 생산
- 10년 후 정격 출력의 93.95% 이상 생산
- 30년 후 정격 출력의 84.95% 이상 생산

질의에 사용된 문서 및 통합 데이터 검색을 기반으로 사용자 질의에 답변

원주 자료

Qcells 성능 보증

첫 해 정격 출력의 98% 이상을 생산합니다. 이후 연간 최대 0.45%씩 저하됩니다. 10년 후 정격 출력의 93.95% 이상을 생산합니다. 30년 후 정격 출력의 84.95% 이상을 생산합니다.

모든 데이터는 측정 오차 이내입니다. 각 국가에서 Qcells 판매 조직의 보증 조건에 따른 전체 보증입니다.

# 이커머스 플랫폼의 검색 및 추천 기능 강화

## 도입 배경

- 텍스트 기반의 간단한 상품 검색만 가능함
- 자연어 검색 기능 부재로 다양한 고객의 다양한 요구를 충족시키기 어려움
- 동종 업계에 자연어 검색 활용 사례가 드물기 때문에 생성형 AI의 선제적 도입을 통한 시장 내 리더십 확보 목적

## 도입 효과

- 상품 검색 및 데이터 관리를 보다 직관적으로 개선하여 관리 포인트 최소화
- 텍스트에만 의존한 검색의 제약을 극복해 유연한 데이터 검색을 가능하게 함
- 생성형 AI 기반으로 고객의 구매 과정에 적극 개입해 고객 만족도 향상 및 판매 기회 확대

< 오늘 피부가 많이 땡기네... 괜찮은 마스크팩 있을까? >

검색어를 입력해주세요.

**AI가 자세히 알려드릴게요.**

하루아채 마스크팩 모이스처라이징과 하루아채 마스크팩 안티에이징이 피부가 많이 건조하고 땡기는 경우에 좋은 제품입니다. 두 상품 다 수분을 공급하여 피부를 촉촉하고 매끈하게 해줍니다. 특히 하루아채는 천연 원료로 만들어 피부 자극이 적습니다. 가격도 1만원으로 접근하기 쉬우니 피로해소에 도움이 될 것 같습니다.

AI가 분석한 결과는 정확하지 않거나 표현이 어색할 수 있습니다.

총 4개

하루아채 마스크팩 모이스처라이징 ★ 5.0 리뷰 132건

하루아채 마스크팩 안티에이징 ★ 5.0 리뷰 405건

< 저렴한 간식 >

검색어를 입력해주세요.

**AI가 자세히 알려드릴게요.**

저렴한 간식으로는 스낵팝 체다치즈맛과 스낵팝 콘스프맛이 가격이 저렴하고 평점도 높아 맛있는 간식으로 추천됩니다. 1800원에 즐길 수 있는 맛있는 스낵으로 배가 고프시 맛있게 드시기 바랍니다.

AI가 분석한 결과는 정확하지 않거나 표현이 어색할 수 있습니다.

총 15개

스낵팝 체다치즈맛 ★ 4.9 리뷰 1,502건 1,800 원 정기구독해택 1,440 원

스낵팝 콘스프맛 ★ 4.9 리뷰 420건 1,800 원 정기구독해택 1,440 원

# 24시간 상담 가능한 AI 채팅 상담 서비스 챗봇 구축

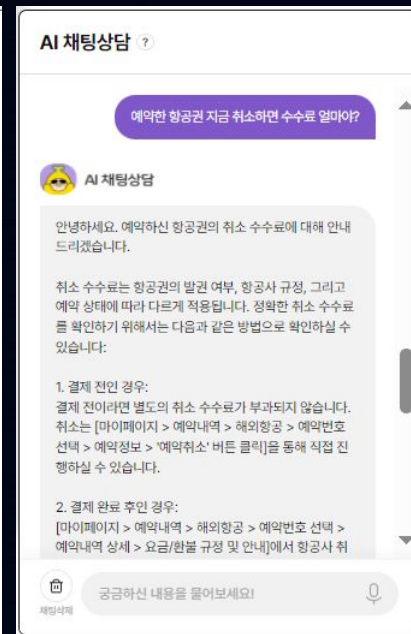
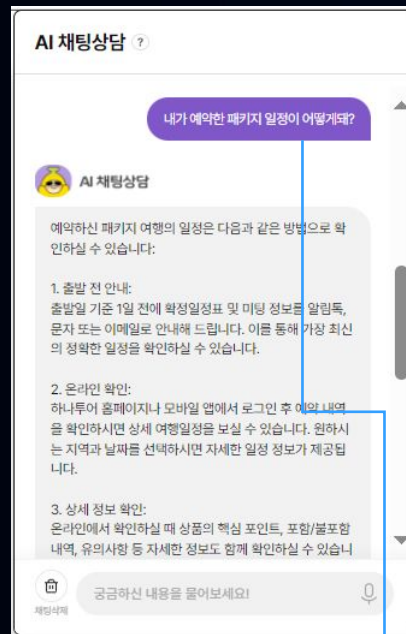
## 도입 배경

- 기존 시나리오 기반 챗봇의 정형화된 상담 패턴
- 주제별 다양한 문의에 따른 답변 정보 부족 및 대응 리소스 증가
- 통일되지 않은 방대한 데이터의 관리 필요성

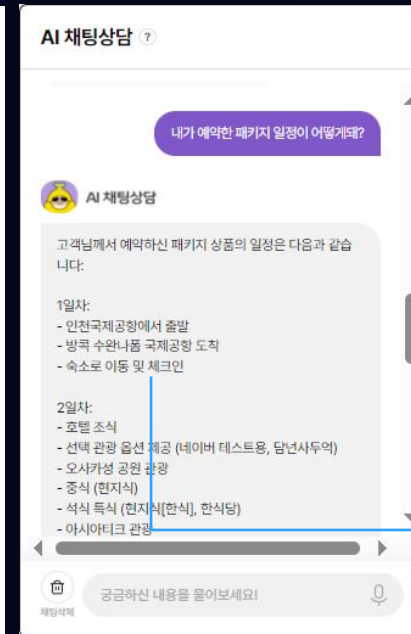
## 도입 효과

- 생성형 AI 기반 챗봇의 유연하고 확장된 상담 서비스 제공
- 사용자 질문 분석 & 의도 파악을 통한 답변 정확도 향상
- 표준화를 통한 데이터 관리 효율성 제고

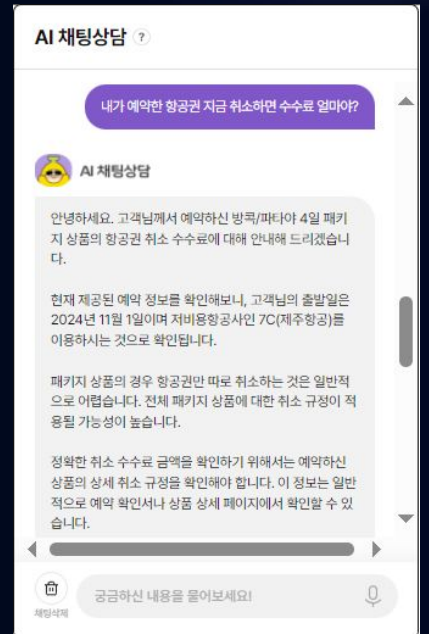
생성형 AI 단계별 적용으로 기존 시나리오 기반 상담 챗봇의 한계를 뛰어넘어 상담 Agent로 챗봇 고도화



챗봇 구축 1단계  
고도화된 의도 분류 및 주제별 RAG 체계  
구축으로 고객 자연어 질의 응대



챗봇 구축 2단계  
고객의 개인 예약 정보를 바탕으로  
상세한 맞춤형 답변 제공



# 음성 인식/자연어 질의응답 지원 스마트 쇼핑 키오스크

## 도입 배경

- 기존 키오스크는 단편적인 시나리오 기반으로 제한된 기능만 제공, 사용자 경험 부족
- 음성 인식 및 인지능력을 갖춘 보안 기능이 탑재되지 않아 접근성과 사용성 저하
- 맞춤형 쇼핑 정보를 제공하지 않아 사용자가 원하는 정보를 즉시 얻기 어려움

## 도입 효과

- 생성형 AI를 활용하여 사용자 질문에 자연스럽게 직관적으로 답변 제공
- 터치스크린 대신 음성 인식 기능을 통한 질의 응답으로 사용자 편의성 향상
- 사용자의 질의에 따라 브랜드 및 상품 정보를 맞춤형으로 제공하여 쇼핑 경험 개선

## 기존 키오스크

시나리오 기반  
키오스크의 한계

고정된 시나리오는  
자연어 질의  
대응이 어려움

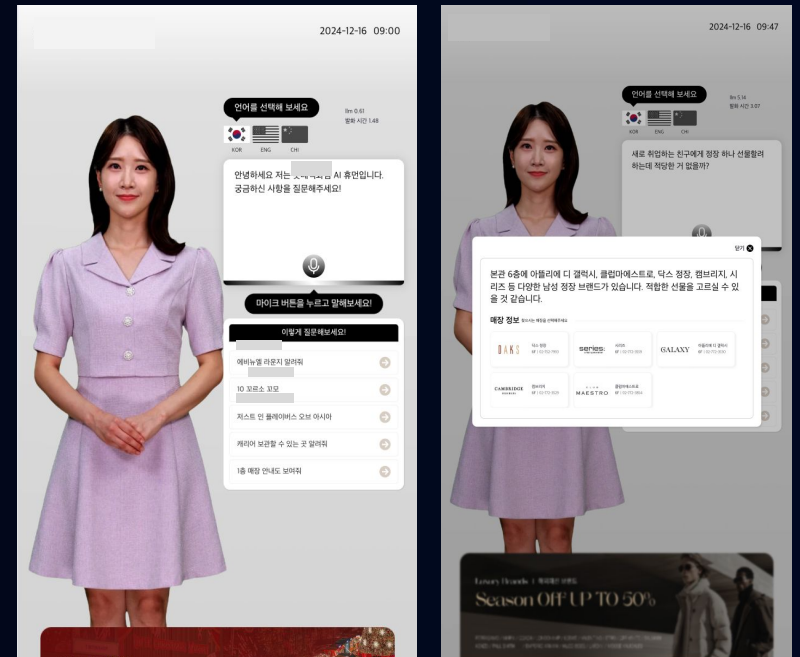
고객 맞춤형  
백화점 쇼핑 정보를  
제공할 수 없음

## AI 키오스크

생성형AI 주도형 키오스크 구성  
음성 인식을 통한 자연어 질의 대응

백화점 내 매장 정보를 토대로,  
고객의 질의에 맞는 최적의 답변을 제공

상황에 따른 매장 및 백화점 정보 제공  
해외 방문객을 위한  
한/영/중국어 언어 질의 및 답변 제공  
질의 내용에 따라 상황에 맞는  
답변 제공  
(백화점 정보 안내, 브랜드 안내,  
관련 백화점 웹사이트 안내 등)





# Talk to 메가존클라우드

상세한 내용 또는 궁금하신 점이 있으세요?  
메가존클라우드에 문의 주십시오!

[AskData@megazone.com](mailto:AskData@megazone.com)

<https://AIDATA.megazone.com>

# Thank you