

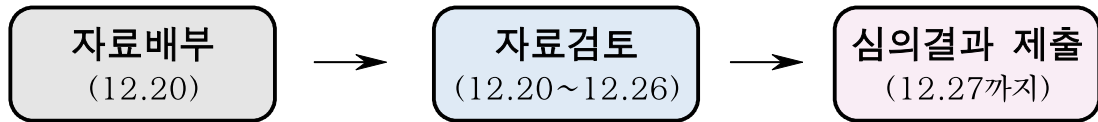
서울시 정보화전략위원회
2017년 2차회의 개최 결과

2017.12

정 보 기 획 관
정 보 기 획 담 당 관

□ **회의개요**

- 회의방법 : 전자심의(서면심의)
- 심의기간 : '17.12.20(수)~12.26(화), 7일간
- 추진절차



- 진행방법
 - 재적위원(26명) e-mail 활용 심의자료 배포 및 의견 수합
- 심의안건 : 「서울 디지털기본계획2020」 신규과제 발굴(추가) 심의

□ **회의내용**

인번	위원명	주요 의견	비고
1	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 필요한 사업으로 인정됨. 다만, 예산부분의 불확실성을 수정 후 승인함 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 선도사업 추진 시기를 현재 진행 중인 ISP 수립 이후 추진 권장 - 2018년 소요예산에 대한 산출내역 확인 요청 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - '18년 사업내용 중 ISP (192,000천원)과 시범사업 (120,000천원) 분야의 예산의 합(321,000천원)과 예산총괄표의 '18년 예산(352,000천원)이 불일치함. 산출내역 확인 요청 	동의
2	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 신규 이행과제 채택에 동의함 <p>[과제별 의견]</p>	동의

진표	위원명	주요 의견	비고
		<p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 개발시 경제진흥본부와 협업하여 주기 바라며, 국비확보를 위해 노력하되 어려운 경우 시비사업으로라도 추진 요망 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 민원상담이나 자치구 등에서 유용하게 적용가능 할것으로 판단됨. 추진에 적극 동의함 	
3	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4차산업혁명 핵심 기술 중 하나인 블록체인기술과 인공지능기반 선진형 행정서비스 구축을 위한 과제 추진이 타당하다고 판단됨 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 블록체인기술은 차세대 인터넷 플랫폼으로 인식될 만큼 보안성과 안전성이 강화된 플랫폼이므로 서울시의 다양한 행정서비스와 시민 프라이버시 보호 차원에서 중요한 기술 항목임. 다만, ISP추진에 따른 집행예산과 선도사업 추진에 따른 예산에 대한 상세한 계획이 필요할 것으로 사료됨 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능기술을 활용한 챗봇서비스 개발을 통해 대국민 행정서비스 고양에 큰 역할을 할 수 있을 것으로 판단됨 - 다만, 서비스 대상을 SNS를 잘 사용하는 젊은 층을 대상으로 하나, 실제 젊은 층보다는 중장년 층들이 서울시 행정서비스에 많은 관심이 있을것으로 사료됨 - 이에 과제수행 중 수요자에 대한 정밀한 요구사항 파악과 예산이 허락하는 한도 내에서 챗봇과 기존 ARS를 뛰어넘는 AI기반 음성인식서비스를 함께 제공하는 것도 고려해보면 좋을 듯함 	동의
4	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4차 산업혁명 시대에 행정과 대시민 서비스 혁신을 위하여 	동의

정표	위원명	주요 의견	비고
		<p>필요한 과제들임</p> <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 블록체인은 적용사례 등이 공공부문에 부족한 상황으로 시민서비스와 행정에 어떻게 접목할지의 구체적 시나리오 발굴이 필수적 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 서비스는 지속적으로 발전하고 빠르게 성능이 고도화되므로, 지속 학습이 추진되고 관리되는 민간 인공지능 서비스를 활용 접목하는 방안 검토 필요 	
4	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 두 과제는 디지털 기반의 4차 산업혁명 시대에 적합한 과제로서 적극 추진을 통하여 공공행정서비스의 질을 높일 것으로 기대되어 동의함 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 블록체인 기술의 공공행정서비스 향상에 대한 구체적 예상성과 중심으로 연구가 진행될 수 있도록 할 필요가 있음. 즉, 연구 성과의 시민 체감을 강화하는 방향으로 전개될 필요가 있음 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기존의 인공지능 기반 대화형 서비스와 어떤 점에서 차별적인 지를 적시함으로써, 한 단계 높은 대화형 서비스를 도출하기 바람 	동의
6	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성 과제와 인공지능기반 대화형서비스 구축운영 과제 2개 모두 서울 디지털기본계획2020의 신규 과제로 적절하다고 판단됨 <p>[과제별 의견]</p>	동의

정표	위원명	주요 의견	비고
		<p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 위변조가 불가능한 분산 원장 기술인 블록체인 기술이 의료, 유통 등 제반 분야에 확대 적용되는 추세에서 공공 행정서비스 분야에 선도 사업 및 확대사업을 진행하는 것은 행정서비스의 신뢰도 향상에 크게 기여할 것으로 보임 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 딥러닝 및 Tensorflow 등 인공지능 기술이 급속히 발전하고 있고 기술적으로 안정화되고 있으므로, 챗봇 메시지 상담 등의 서비스 개발 및 적용을 통해 시민 서비스 향상에 큰 도움이 될것으로 보임 	
7	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 두 안건 모두 세부과제(어떤 업무를 적용해서 혁신할 것인지)의 적정성이 매우 중요할 것으로 판단되지만 4차 산업핵심 기술을 행정에 적용한다는 면에서 선도적인 과제가 될 것으로 기대함 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 가상화폐와 블록체인의 개념을 혼용해서 사용하면서 블록체인의 혁신성과 가능성이 상대적으로 가볍게 여겨지는 경향이 있음. ‘분산화된 신뢰시스템’의 기반을 제공한다는 측면에서 기존 IT산업 뿐 아니라 행정에서도 큰 혁신의 기반이 될 것으로 기대함. 다만, 세부과제의 적정성(feasibility)은 다시 리뷰되어야 할 것임 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 기술과 텍스트 또는 음성 기반 챗봇 시스템은 이미 다양한 영역에서 광범위하게 사용되고 있으며 당장의 비용절감 효과와 더불어 환경변화에 적응하기 위한 행정 혁신의 기반기술의 가능성이 높음. 이 프로젝트는 기반 기술 확보가 쉽지 않으므로 기존 플랫폼 업체와의 협업 구조가 중요함 	동의

정표	위원명	주요 의견	비고
8	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 글로벌 디지털 환경변화에 적극적으로 대응하는 선도적인 사업으로서 2개 신규사업의 필요성과 타당성이 높은 것으로 판단됨 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 원안대로 승인 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 원안대로 승인 	동의
9	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공공행정의 지능정보화 및 클라우드화를 위해 디지털기본 계획에 추가가 필요한 과제들로 판단됨 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기술적, 전문적 영역이라는 이유로 다소 불투명하게 사업이 진행될 우려가 있으므로 자문위원회 및 TF구성 및 운영 과정, 시민사회 및 일반시민들에 대한 설명과 참여를 보다 확대할 필요가 있음 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현 서울시 Open Government Partnership의 디지털시장실 과제와 유사하게 시민사회의 시빅해킹 참여자 등이 대화형서비스 구축 운영 관련 정책의사결정 과정에 참여하는 방안을 고려할 필요성이 있음 	동의
10	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2개의 신규 이행과제 추가는 시기적절하고 타당한 것으로 판단됨 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중국은 가상화폐를 금지하고 있고 미국은 가상화폐에 	동의

연표	위원명	주요 의견	비고
		<p>대해 상품으로 간주하고 여러 규제책을 마련했으며, 일본은 가상화폐 거래소 등록제를 도입함. 따라서 배경에 “유럽·중국·일본의 전자화폐 인정” 문구 수정 필요</p> <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영 - 별도의견 없음</p>	
11	<p>○ ○ ○ 위 원</p>	<p>[총괄의견] - 4차 산업혁명의 시기에 공공서비스에 대한 고민을 하는 것은 좋으나 전체적으로 왜 이런 서비스를 기획해야 하는지와 서비스에 내요에 대한 부분이 구체적이지 못하다는 느낌이 강함</p> <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성 - 블록체인은 기능이 아닌 기반 기술로서의 성격이 강함. 따라서 특정 서비스에 블록체인이 왜 사용되어야 하는가에 대한 질문에 대한 구체적인 답변이 있어야 함. 특히 “선도사업(청년수당, 장안평중고자동차매매)에 대한 제안 요청서 작성 지원”이라는 내용이 있으나 이런 사업이 지금 시점에서 블록체인이 반드시 필요한 부분인가에 대해서는 의문점이 있음. 타 지자체 역시 과기정통부의 사업에 대해 지원할 것이기 때문에 이들과 차별화된 사업 내용 구상이 필요함</p> <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영 - 인공지능 기반 챗봇의 경우 아직 상호작용 대상에 대한 커스터마이징이 만족할 만한 수준에 이르지 못하고 있음. 화제가 되었던 소프트뱅크의 챗봇 페퍼의 경우도 사용해 보면 음성인식이나 반응의 면에서 제한적임. 따라서 시민이라는 막연한 범주가 아니라 구체적으로 대상을 좁혀 이들이 요구하는 서비스의 내용과 현재 부족한 내용 등을 구정한 후 기능 설계에 들어가는 것이 맞을 것 임</p>	
12	<p>○ ○ ○ 위 원</p>	<p>[총괄의견] - 급변하는 환경에 적극 대응하기 위해서는 다소 늦은 감이</p>	동의

정표	위원명	주요 의견	비고
		<p>있으나 2개 과제 모두 이행과제로 반영하여 추진하는 안에 동의함</p> <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 블록체인 기술향상은 전문가가 하겠지만 구체적인 서비스 모델 개발을 위해서는 시에서는 각 분야별 과제를 선정할 수 있는 능력을 갖추는 작업이 필요하다고 사료됨 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 미원응대 챗봇 서비스 실시예 앞서 지식데이터 확보, 인프라 구축 등도 중요하지만 시민들의 활용환경을 고도화 하는 방안도 함께 모색해주시기 바람 	
13	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 예산 가운데 R&D 예산이 아닌 경우에는 비용 효율성과 사용자 서비스 관점에서 장점이 있음이 확인된 이 사업에 지출되어야 한다는 기초하에, 빠른 기술 변화에 상대적으로 보수적인 포지션으로 접근해도 될 것으로 판단함 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제안된 선도 사업은 이전 기술로도 충분히 구현이 가능하므로, 비용 효율성에 대한 검증이 필요 - 최신기술 사례 공유 사업은 서울시 사업으로 적당하지 않음 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능 챗봇 서비스의 경우 , 아직 제안적인 질의 응답 분야에서 효과적이므로 적용 서비스, 또는 어떤 서비스 내의 적용 범위에 대한 명확한 정의가 필요함 	
14	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 행정서비스 발전에 블록체인과 인공지능 기술의 활용은 시의 적절할 것 같음 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p>	동의

정표	위원명	주요 의견	비고
		<ul style="list-style-type: none"> - 블록체인 기술은 공유경제 서비스(자동차, 자전거 등)을 분권형으로 제공함으로써 다국적 기업에 종속되지 않고 시민의 자발적 참여로 제공할 수 있음. 따라서 ISP 도입 시 공유경제 서비스를 도입할 수 있을지를 검토해야 할 것임. 필요시 추가설명 하겠음 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 챗봇 등 대화형 서비스의 도입은 시민 생활 편의에 큰 도움을 줄 것으로 사료되나, 기존의 콜센터 직원등 실업을 유발할 가능성도 큰 사업임. 따라서 대화형 서비스의 구축 운영시, 기존 콜 센터 서비스와 연계하여 고도화 하는 방안도 같이 고민해야 할 것임 	
15	O O O 위 원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기술 및 환경변화에 따른 적절한 대응으로 보여짐. 보완이 요구되는 사항은 전체적인 사업규모와 예산규모가 너무 적게 책정되어 있고 서비스 시점의 단축이 필요함 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 플랫폼 구축 시 보안(해킹 등) 문제에 대한 철저한 대비 필요함 - 4차 산업혁명 기술의 급속한 확산에 따라 사업기간 단축이 요구됨 - 규모의 확대가 필요함 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 플랫폼 구축 시 보안(해킹 등) 문제에 대한 철저한 대비가 필요함 - 국산 소프트웨어 제품 중심으로 구축 필요 - ISP 수립 시 축적된 데이터의 재활용 방안이 포함되었으면 좋겠음 	동의
16	O O O 위 원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 블록체인, 인공지능 등 4차 산업혁명을 선제적으로 대비하기 	동의

정표	위원명	주요 의견	비고
		<p>위한 전략적 차원의 시범사업 도입이 필요하며, 제안된 2개 과제는 추진이 타당함</p> <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 블록체인의 행정부문 도입은 개방형 정부로의 이행에 필수적인 기술 및 사업임 - 블록체인의 적용가능한 행정서비스 등에 시범(선도)사업을 먼저 추진하고, 확대 및 이행계획을 수립하는 것이 바람직함 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 민원, 안내 업무 등의 효율성 제고를 위한 인공지능 기술 도입이 필요함 - 인공지능 챗봇서비스 구축에 기반이 되는 기본 서비스의 데이터 축적 및 정합성에 대한 사전 검증과 데이터 확보 방안의 수립이 선행되어야 함 	
17	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <p>신규과제를 기본계획에 포함할 것을 동의함</p> <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 블록체인 적용 대상사무 발굴 및 ISP 수립으로 장기적이고 전략적인 업무추진이 요구됨 <p>② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISP를 통한 챗봇서비스 발굴은 물론 AI의 기본이 되는 지식데이터 확보에 많은 노력을 기울여주기 바람 	
18	○○○ 위원	<p>[총괄의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 두 과제 모두 시민서비스에 임팩트 있는 과제가 발굴되길 기대함 <p>[과제별 의견]</p> <p>① 블록체인 기반 공공행정서비스 체계 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 별도의견 없음 	동의

정표	위원명	주요 의견	비고
		② 인공지능 기반 대화형서비스 구축운영 - 별도의견 없음	