

챗봇(Chatbots) 101



모바일 최우선(Mobile-First) 시대, 어떤 유형의 앱이 가장 널리, 또 자주 사용되고 있나요?

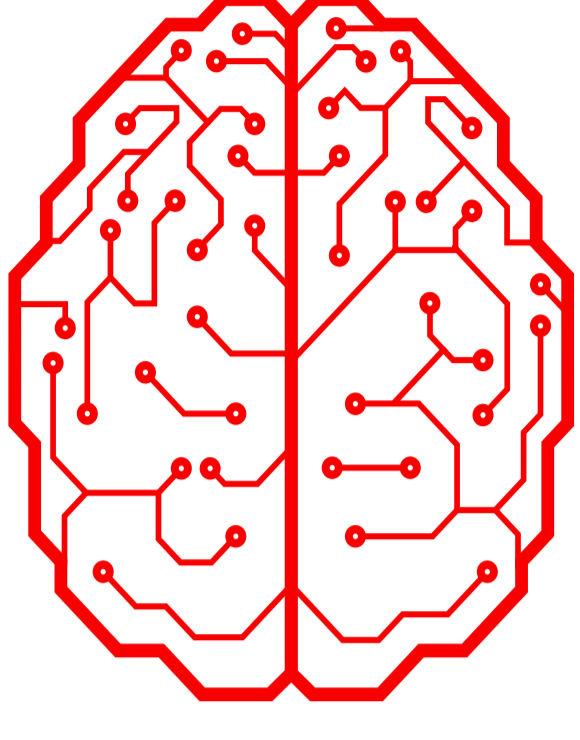
정답은 메시징 앱(Messaging Apps)!

메시징 앱 사용자는 **41만 명!**¹

전세계적으로 가장 널리 사용되는 상위 10대 앱 중 6개가 메시징 앱

지능적인 대화형 챗봇이 이들 메시징 앱의 새로운 인터페이스로 등장, 기업과 고객의 상호작용 방식을 바꾸고 있습니다.

인공지능의 주요 이정표



알파고
바둑 세계 챔피언인 이세돌을 상대로 승리, 사이언스지의 "올해의 혁신 성과"로 선정

1950

튜링 테스트
"지능을 갖춘" 기계는 문자 기반의 대화에서 인간과 구별이 불가능하다는 알란 튜링의 제안

1997

딥 블루
체스 세계 챔피언 개리 카스파로프 제패

2011

왓슨
제퍼디(Jeopardy) 퀴즈쇼에서 2명의 퀴즈왕 켄 제닝스와 브래드 러터를 제패하였으나 힌트의 단어수가 적은 경우 고전함

2016

리브라투스
무제한 텍사스 홀덤(Texas Hold'em) 카드 게임 토너먼트서 4명의 프로 포커 선수를 제패, 블러프 방법 습득

메시징 앱: 챗봇의 완벽한 채널



65%의 소비자는 메시징 앱을 통해 기업과 연락하기를 선호합니다.²



50%의 소비자는 메시징 앱을 통해 구매를 실행합니다.²



50%이상의 고객은 비즈니스가 24시간 365일 열려있기를 희망합니다.³

기업, 고객을 쫓아 메시징 플랫폼에 눈길

90%의 기업이 페이스북을 통해 서비스 요청에 응답⁴

5배: 고객의 기업 페이스북 포스팅 대비 메시지 발송 빈도 수⁴

메시징 대화의 길이, 평균 페이지 대화 대비 **66%** 긴 것으로 밝혀져⁴

10시간: 기업이 메시지에 응답하는데 소요되는 평균 시간⁴

소셜 메시징 채널의 가치를 이해하는 기업

페이스북과 kik 메신저 상에 이미 **30,000개**의 봇 존재⁵

56%는 메시징을 통한 관계 형성이 ROI관점에서 긍정적, **58%**는 비용 절감에 효과적이라고 응답⁴

보험, 금융 서비스, 영업, 고객 서비스 영역에서 챗봇을 통해 **1,740억 달러** 절감 가능⁶



챗봇과 인공지능: 두 가지 관계 형성 방법

태스크 기반 (선언적)

- 더욱 강력한 양방향 질의응답(FAQ)
- 현재까지 가장 흔한 유형의 챗봇
- 사용자 질의에 대한 자동화된 답변 및 대화형 메뉴
- 자연어 처리를 사용하나 머신러닝과는 다름
- 후방의 기록 시스템과의 통합
- 고도로 전문화되고 정형화된 상호작용
- 지원 및 서비스 업계에서 가장 효율적

데이터 중심 및 예측성 (대화형)

- 아마존의 Alexa나 구글의 Assistant와 유사
- 데이터와 의도 모니터링, 대화 시작까지도 가능하며 상황을 인지
- 사용자 프로필과 과거 행동에 기반한 개인화
- 자연어 처리 및 머신 러닝의 사용
- 실사례에서 수집된 데이터에 기반한 예측적 인텔리전스 및 분석, 빅데이터 소스와의 통합

챗봇의 가능성

챗봇이 도움이 되는 분야

- 내 계좌 잔고가 얼마일까? → TV 서비스를 주문해줘
- 항공권과 호텔 예약을 해야겠어 → 정전을 신고하고 싶어
- 학교 구내식당이 어디에 있고 몇 시에 문을 닫지? → 30분 후에 음식 배달 일정을 잡아줘
- 주차요금을 지불해야겠어 → 보험금을 청구하려고 해
- 다음 버스 시간이 언제야? → 적립된 휴가 일수가 몇 일이지?
- 방의 조명을 50% 어둡게 해줘 → 온라인이나 가까운 지점에 신발 재고가 있나 확인해줘

더 알아보기



챗봇에 대한 보다 자세한 내용은 oracle.com/bots(영문) 에서 확인할 수 있습니다.

¹ BI Intelligence, January 2016 and Statista, April 2016
² "Fifty Essential Mobile Marketing Facts," Forbes.com, November 12, 2013
³ "3 Stats That Show Chatbots Are Here To Stay," Venturebeat.com, August 26, 2016
⁴ "Data: A Massive, Hidden Shift Is Driving Companies To Use A.I. Bots Inside Facebook Messenger," BusinessInsider.com, May 12, 2016
⁵ "Kik Users Have Now Sent Branded Chatbots Nearly 2 Billion Messages," Adweek.com, August 4, 2016;
⁶ "There Are Now More Than 11,000 Bots On Facebook Messenger," TheVerge.com, July 1, 2016
⁶ BI Intelligence, McKinsey & Company, and the US Office of Personnel Management, 2016