

평생교육담당 카카오톡 채널 활성과 방안 연구 추진 결과

고양교육지원청 학습동아리 평생정보톡(talk)

I

추진 근거 및 배경

□ 추진 근거

- 2023 경기도교육 기본계획
(정책 3. 자율과 균형으로 함께 성장하는 교육공동체) -3-3. 사학·학원
자율 운영 역량 제고

□ 추진 배경

- 코로나-19 방역관리 등 긴급한 안내 사항에 대한 신속한 전달 필요
- 학원연합회 등 단체에서 각종 법령이나 지침 변경에 따른 사전 계도와
적극적 안내 요청에 따른 다양한 정보 소통 창구 개설 필요

□ 현황 및 문제점

- 평생교육기관 현황

(2023. 9. 30.기준)

법인	평생교육시설	학원	교습소	개인과외교습자
16	126	2,277	1,161	4,696

- 문제점

- 고양시는 경기도 25개 지역청 중 2번째로 학원·교습소 수가 많아 업무
담당자 1인당 유선 및 방문 민원 응대 등 처리 건수가 타 지역청 대비 많음
- 경기도 학원·교습소·개인과외교습자 총 92,424개소 중 9%인 8,134개소 관리
- 경기도 평생교육시설 총 1,039개소 중 12%인 126개소 관리
- 경기도 비영리·공익 법인 총 346개소 중 5%인 16개소 관리
- 각종 공지사항 안내, 전달을 위한 문자메시지 비용 증가
- 홈페이지와 문자메시지에 의존한 각종 안내와 공지사항 전달 한계

- 설립, 변경 등 각종 민원 서류 작성과 다양한 문의사항으로 길어지는 민원 대기시간과 민원 접수 어려움

Ⅱ 추진현황

□ 카카오톡 채널 개설

- (2023. 3월) 평생교육담당 카카오톡채널 구축 계획 수립 및 개설
 - 온라인을 통해 교육지원청 사업자등록증 제출하여 채널 개설
 - 채널명(고양교육지원청 평생교육), 카테고리(공공, 교육) 등을 설정

□ 카카오톡 채널 활성화를 위한 학습동아리 활동

- (2023. 4월) ‘학습동아리’ 활동을 통한 구성과 탑재데이터 논의
 - 각종 안내와 공지사항 예시 표준(안) 구축 논의
 - 학원과 교습소, 비영리법인, 평생교육시설 등 설립, 변경 질의응답 자료
- (2023. 5~10월) 카카오톡 채널 가입 홍보
 - 기존 문자메시지를 통해 채널링크 안내, 채널 가입 유도
 - 교육지원청 학원 민원실 등에 채널QR과 안내 X배너 비치
- 카카오톡 채널 가입 유도를 위한 평생교육 분야 카드뉴스 제작

□ 카카오톡 채널 활성화를 위한 챗봇 자료 구성

- (2023. 5~9월) 365일 24시간 상담 가능한 챗봇 개발
 - 자주묻는질문 등 FAQ를 분야별로 작성(1489건)
- (2023. 10월) 챗봇 개발 위한 용역 계약 완료
 - 생성형AI를 활용한 답변 작업 검토
- (2023. 10월) 카카오톡 채널 챗봇 임시 개통(test용)
- 오류 답변 수정 등 개선 작업 진행
- 평생교육 카카오톡 채널 관리: 평생교육 관련 카드뉴스 및 shorts영상 게시

□ 2023년 11월 카카오톡 채널 정식 오픈 예정

□ 민원신청 절차 간소화

- 기존 방문 신청보다 사전에 정보를 제공 받거나 숙지하여 기존 신청절차보다 설명 및 안내 절차 간소화

□ 실시간 상담에 따른 민원만족도 향상

- 챗봇이나 실시간 상담이 가능해지면 유선이나 방문에 비해 답변까지의 시간이 현저히 단축되어 민원만족도 향상

□ 업무능률성 향상

- 불편한 대면이나 유선상담을 채널로도 가능해지고, 각종 안내와 취합도 채널을 이용하여 대폭 업무처리속도 향상

□ 비용 등 예산 절감

- 기존 문자메시지 발송 비용 대비 66%가량 절감 예상

구분	2022년 문자메시지 전송 현황		카카오톡 채널 알림톡 사용 시	
	발송 건수	건당 25원~50원 (평균37.5원)	건당 16.5원 (vat포함)	절감 비율
현황	114,280	4,285,500원	1,885,620원	66%

- 붙임 1. 관련 공문(카카오톡 채널 구축 운영 계획)
 2. 카카오톡 채널 추가 방법 안내문
 3. 카카오톡 채널 홍보 자료
 4. 카카오톡 채널 활성화를 위한 관리 현황
 5. 카카오톡 채널 가입자 수 및 챗봇 임시 개통(test용)

[붙임1] 관련 공문(카카오톡 채널 구축 운영 계획)

등록번호	평생교육건강과-4317	★주무관	평생교육팀장	평생교육건강과장	교육국장
등록일자	2023. 3. 16.	김해민	정효진	장본도	이용현
결재일자	2023. 3. 16.	교육장			
공개구분	부분공개(7)	2023.03.16. 고효순			
		협조자			

평생교육담당 카카오톡채널 구축 및 운영 계획

1. 추진근거: 2023 경기교육 기본계획(정책3. 자율과 균형으로 함께 성장하는 교육공동체-3-3. 사학·학원 자율 운영 역량 제고)
2. 추진배경: 학원연합회 등 단체에서 각종 규제법령이나 지침 변경에 따른 사전 계도와 적극적인 안내 요청에 따른 다양한 정보 소통 창구 개설 필요

3. 추진일정

시기	내용
2023년 3월	카카오톡채널 개설
2023년 5월	공모연수 등을 통한 구성과 탑재데이터 논의
2023년 6월~10월	챗봇 개발을 위한 기본데이터 작성
2023년 12월	카카오톡 채널 정식 오픈 예정

4. 기대효과

- 가. 업무능률성 강화: 민원신청 절차 간소화, 실시간 상담에 따른 만족도 향상, 편의성 제공
 나. 예산 절감: 기존 문자메시지 발송 비용 대비 66% 절감 예상

5. 행정사항

소속	직	성명	수행업무
고양교육지원청 평생교육건강과	주무관	김해민	- 카카오톡 비즈니스 채널 개설 관련 제반업무 (기관 마크 사용을 위한 고양교육지원청 고유번호증 제출 등 인증 필요)

[붙임2] 카카오톡 채널 추가 방법 안내문

1. 카카오톡 채널: 고양교육지원청 평생교육 검색
2. QR코드 스캔



고양교육지원청 평생교육 🔍

'고양교육지원청 평생교육' 채널 추가로
학원·교습소·개인과외교습자·평생교육시설·법인
관련 정보를 쉽게 확인하세요~

카카오톡 채널 추가하세요



카카오톡 채널 추가하는 방법

- ❶ 카톡 상단 검색창 클릭
- ❷ 스캐너로 QR코드 스캔
- ❸ 홈에서 채널 추가

kakaotalk

[붙임3] 카카오톡 채널 홍보 자료

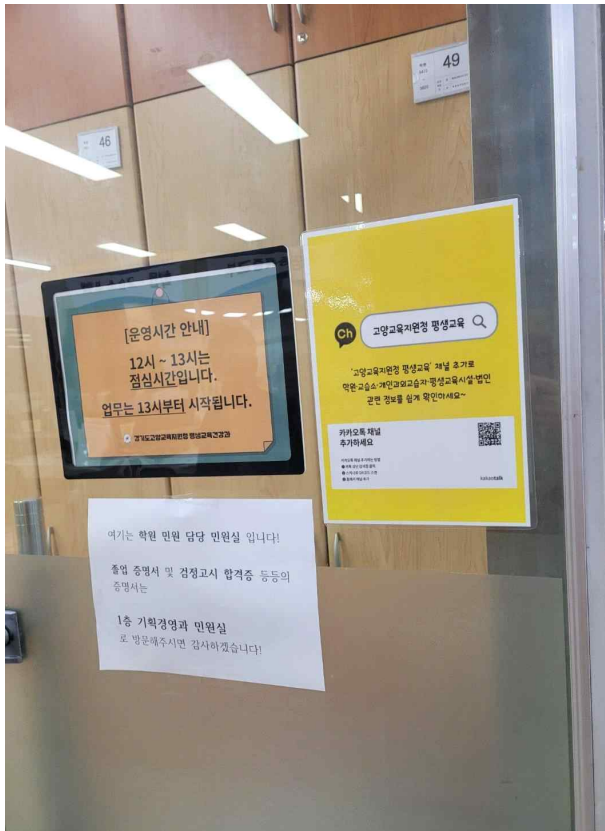
카카오톡 채널 배너



고양교육지원청 홈페이지 팝업게시



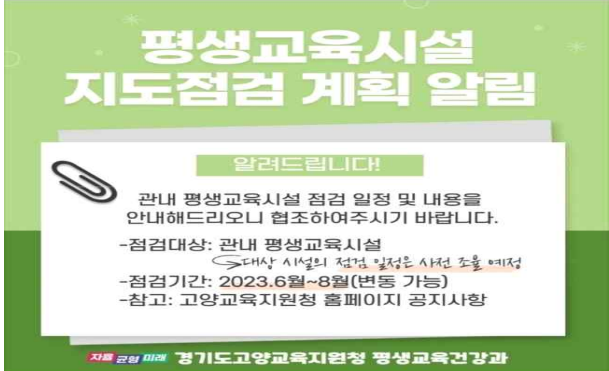
평생교육건강과 민원 창구 내 QR게시



카카오톡 채널 홍보 원안



[붙임4] 카카오톡 채널 활성화를 위한 관리 현황

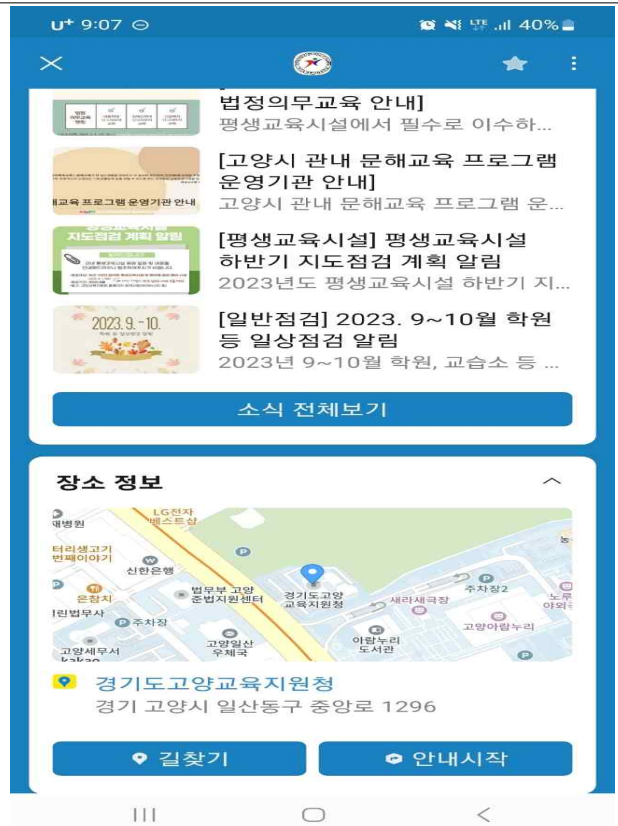
SHORTS 영상 게시	알림톡 발송 내역																																													
U+ 10:45 77% ← 고양교육지원청 평생교육의 소식  고양교육지원청 평생교육 2023.04.05. 오후 4:56 고양교육지원청 평생교육민원실  좋아요 5 · 공유 1 ♡ 좋아요 💬 댓글쓰기 가장 먼저 댓글을 남겨보세요. 댓글을 달아 보세요. 전송	<table><tr><th>수정일시 (등록일시)</th><th>메시지 유형</th><th>내용</th><th>발송시작/종료일시</th><th>발송수</th></tr><tr><td>2023.09.25 11:27 (2023.09.25 11:27)</td><td>기본 텍스트형 (ID:11623958)</td><td>[알림] 학원 등 교습시간 위반 ...</td><td>2023.09.25 11:30</td><td>774</td></tr><tr><td>2023.08.29 14:07 (2023.08.29 14:04)</td><td>기본 텍스트형 (ID:11469956)</td><td>[9~10월 학원, 교습소 등 일상...</td><td>2023.08.29 16:20</td><td>754</td></tr><tr><td>2023.08.17 16:52 (2023.08.17 16:49)</td><td>기본 텍스트형 (ID:11410828)</td><td>[학원/교습소] 보합 및 공제사...</td><td>2023.08.17 17:05 2023.08.18 16:49</td><td>749</td></tr><tr><td>2023.06.28 17:38 (2023.06.28 17:38)</td><td>기본 텍스트형 (ID:11146097)</td><td>[알림] 학원 등 교습시간 위반 ...</td><td>2023.06.28 17:38 2023.06.29 17:33</td><td>699</td></tr><tr><td>2023.06.16 12:49 (2023.06.16 12:49)</td><td>기본 텍스트형 (ID:11084328)</td><td>[고양교육지원청] 업무관리시...</td><td>2023.06.16 12:50 2023.06.21 07:59</td><td>695</td></tr><tr><td>2023.06.16 12:48 (2023.04.20 17:28)</td><td>기본 텍스트형 (ID:10783501)</td><td>[고양교육지원청] 업무관리시...</td><td>2023.06.16 13:05 2023.06.21 07:00</td><td>0</td></tr><tr><td>2023.06.09 15:10 (2023.06.09 14:43)</td><td>기본 텍스트형 (ID:11048992)</td><td>[학원 등 성범죄 아동학대 범죄...</td><td>2023.06.09 18:15</td><td>678</td></tr><tr><td>2023.04.21 17:29 (2023.04.21 17:28)</td><td>기본 텍스트형 (ID:10791310)</td><td>[특별점검] 교습시간 위반 특별...</td><td>2023.04.21 18:26</td><td>612</td></tr></table>	수정일시 (등록일시)	메시지 유형	내용	발송시작/종료일시	발송수	2023.09.25 11:27 (2023.09.25 11:27)	기본 텍스트형 (ID:11623958)	[알림] 학원 등 교습시간 위반 ...	2023.09.25 11:30	774	2023.08.29 14:07 (2023.08.29 14:04)	기본 텍스트형 (ID:11469956)	[9~10월 학원, 교습소 등 일상...	2023.08.29 16:20	754	2023.08.17 16:52 (2023.08.17 16:49)	기본 텍스트형 (ID:11410828)	[학원/교습소] 보합 및 공제사...	2023.08.17 17:05 2023.08.18 16:49	749	2023.06.28 17:38 (2023.06.28 17:38)	기본 텍스트형 (ID:11146097)	[알림] 학원 등 교습시간 위반 ...	2023.06.28 17:38 2023.06.29 17:33	699	2023.06.16 12:49 (2023.06.16 12:49)	기본 텍스트형 (ID:11084328)	[고양교육지원청] 업무관리시...	2023.06.16 12:50 2023.06.21 07:59	695	2023.06.16 12:48 (2023.04.20 17:28)	기본 텍스트형 (ID:10783501)	[고양교육지원청] 업무관리시...	2023.06.16 13:05 2023.06.21 07:00	0	2023.06.09 15:10 (2023.06.09 14:43)	기본 텍스트형 (ID:11048992)	[학원 등 성범죄 아동학대 범죄...	2023.06.09 18:15	678	2023.04.21 17:29 (2023.04.21 17:28)	기본 텍스트형 (ID:10791310)	[특별점검] 교습시간 위반 특별...	2023.04.21 18:26	612
수정일시 (등록일시)	메시지 유형	내용	발송시작/종료일시	발송수																																										
2023.09.25 11:27 (2023.09.25 11:27)	기본 텍스트형 (ID:11623958)	[알림] 학원 등 교습시간 위반 ...	2023.09.25 11:30	774																																										
2023.08.29 14:07 (2023.08.29 14:04)	기본 텍스트형 (ID:11469956)	[9~10월 학원, 교습소 등 일상...	2023.08.29 16:20	754																																										
2023.08.17 16:52 (2023.08.17 16:49)	기본 텍스트형 (ID:11410828)	[학원/교습소] 보합 및 공제사...	2023.08.17 17:05 2023.08.18 16:49	749																																										
2023.06.28 17:38 (2023.06.28 17:38)	기본 텍스트형 (ID:11146097)	[알림] 학원 등 교습시간 위반 ...	2023.06.28 17:38 2023.06.29 17:33	699																																										
2023.06.16 12:49 (2023.06.16 12:49)	기본 텍스트형 (ID:11084328)	[고양교육지원청] 업무관리시...	2023.06.16 12:50 2023.06.21 07:59	695																																										
2023.06.16 12:48 (2023.04.20 17:28)	기본 텍스트형 (ID:10783501)	[고양교육지원청] 업무관리시...	2023.06.16 13:05 2023.06.21 07:00	0																																										
2023.06.09 15:10 (2023.06.09 14:43)	기본 텍스트형 (ID:11048992)	[학원 등 성범죄 아동학대 범죄...	2023.06.09 18:15	678																																										
2023.04.21 17:29 (2023.04.21 17:28)	기본 텍스트형 (ID:10791310)	[특별점검] 교습시간 위반 특별...	2023.04.21 18:26	612																																										
학원분야 카드뉴스	평생교육시설분야 카드뉴스																																													
U+ 10:46 77% ← 고양교육지원청 평생교육의 소식  고양교육지원청 평생교육 2023.05.24. 오후 2:22 [학원/교습소] 배상 책임보험 안내 학원(교습소) 운영자들에 대한 배상 책임보험 관련 안내문입니다. 운영에 참고 및 반영 부탁드립니다. 감사합니다.  학원(교습소)배상 책임보험, 왜 가입해야 할까요? ☒ 학원의 설립 운영 및 과외교습에 관한 법률 제4조제3항 ☒ 이용자 뿐만 아니라, 운영자도 보호받아야 합니다!  학원 설립 운영자 보호 주요로, 학원 운영자의 과실로 인한 손해에 대해, 교습소의 운영과 관련하여, 과실로 인한 손해에 대해, 손해배상 금액을 배상할 것을 내용으로 하는 계약상 손해배상 책임이 발생하여, 손해배상 금액을 지급해야 합니다.  사고 발생 시 배상 사고 발생 시 배상 책임이 발생하여, 손해배상 금액을 지급해야 합니다.  배상 책임 배상 책임이 발생하여, 손해배상 금액을 지급해야 합니다.	U+ 10:45 77% ← 소식 전체  고양교육지원청 평생교육 2023.07.26. 오전 10:06 [평생교육시설] 평생교육시설 지도점검 계획 알림 2023년도 평생교육시설 지도점검 계획을 다음과 같이 안내하오니 협조하여주시기 바랍니다. -점검대상: 관내 평생교육시설 ...더보기  알려드립니다! 관내 평생교육시설 점검 일정 및 내용을 안내해드리오니 협조하여주시기 바랍니다. -점검대상: 관내 평생교육시설 → 대상 시설의 점검 일정은 사전 조율 예정 -점검기간: 2023.6월~8월(변동 가능) -참고: 고양교육지원청 홈페이지 공지사항 자율 운영 시설 고양교육지원청 평생교육 2023.06.28. 오후 5:33 🔔 특별점검 특수학원 시설 특별점검 안내 댓글을 달아 보세요. 전송																																													

[붙임5] 카카오톡 채널 가입자 수 및 챗봇 임시 개통(test용)

카카오톡 채널 가입자 수 800여명



테스트화면 1



테스트화면 2

