



## 생성형AI와 정부의 업무 혁신 1편: 1만 9,000개 직무에 대한 심층 분석

Deloitte Center for Government Insights





## 이재호 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 리더  
SRT-RR&F OPERATIONAL/  
한국 딜로이트 그룹

생성형AI는 정부 업무의 지능형 자동화라는 새로운 시대를 이끌고 있습니다. 새로운 형태의 자동화와 인간의 적절한 판단이 함께 할 때, 생성형AI는 정부를 더 효율적이고 효과적이게 만들 잠재력을 가집니다. 하지만 그렇게 하려면 먼저 이러한 기술이 정부의 운영에 어떠한 영향을 미치는지와 더불어 다른 분야의 독특한 장애물을 먼저 이해해야 합니다.

딜로이트는 방대한 분량의 직무 분석을 통해 생성형AI를 활용할 수 있는 업무와 정부의 직무, 그리고 새로운 기술을 도입해야 할 시기를 결정하는 데 도움이 되는 세 가지 기준을 도출했습니다. 정부와 공공기관 리더 여러분이 생성형AI와 자동화 도구의 도입을 가로막는 불확실성을 넘어 중요한 결정을 내리는 데 이번 보고서가 도움이 되기를 바랍니다.



# 분석결과

각각 요구되는 정확도, 창의적 난이도 및 맥락 가변성 필요 수준에 따라,  
어떤 유형의 자동화를 채택할 수 있는지 식별



미국 노동부 집계 1만 9,000여 개 직무 대상



적당한 수준의 정확도,  
맥락 가변성 직무



생성형AI 도입  
가능성 높음

사례

규정 준수 기록 직무



높은 정확도,  
낮은 맥락 가변성 직무



자동화 도입에 적합

사례

데이터 입력 직무



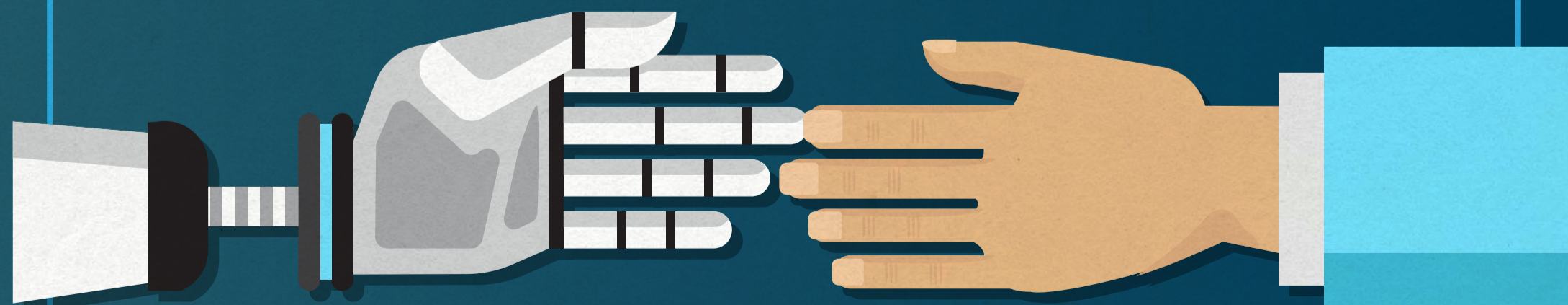
매우 높은 수준의  
맥락 가변성 직무



AI보다 인간이  
더 나은 성과

사례

근로자 코칭,  
차량 유지관리





# 생성형AI의 약점

생성형AI는 이전 세대 AI가 할 수 없던 새로운 창의적인 방식으로 콘텐츠를 창작할 수 있지만,

**BUT!**

정확성이 떨어질 수 있고  
악명 높은 '환각'이라는 생점이 존재



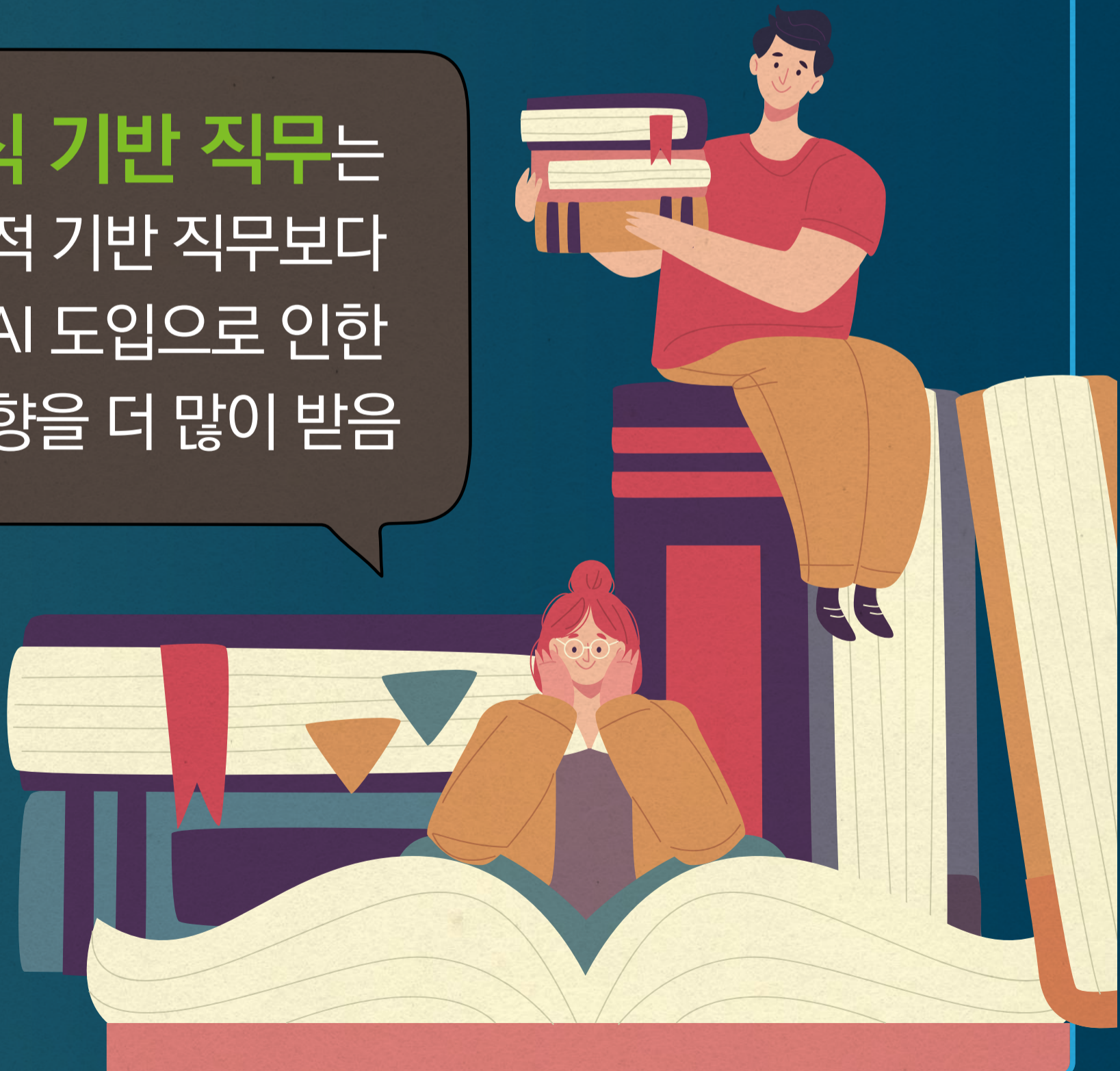
일례로 고용보험이나 중소기업 대출과 같은 혜택의 적격성 여부를 결정하는 일과 같이 **매우 높은 수준의 정확도가 필요한 직무에서 생성형AI는 통상적인 답변을 제공하지만 그 내용이 항상 정확한 것은 아니기 때문에 용인될 수 없음**



# 직무에 따라 생성형AI 영향 차별적

정부도 매우 광범위한 종류의 직무를 수행하며,  
따라서 생성형AI를 도입할 때 미칠 영향에도  
차이가 있다는 것을 미리 이해하는 것이 중요

**지식 기반 직무**는  
물리적 기반 직무보다  
생성형AI 도입으로 인한  
영향을 더 많이 받음





# 업무는 여러가지 직무를 포함, 차별적인 도구 활용

상이한 직무로 이루어진 작업흐름으로부터  
가치가 창출되는 경우가 많음

정부 자문 변호사의 업무의 경우 다음 직무들은 연이어 수행

1 정책 수립 지원

2 과거 판례 수집

3 판례 분석

4 법률적인 판단 및 법정 진술



이들 직무는 각각 다른 AI 도구들이 필요하며,  
각각 서로 다른 자동화 유형을 사용 (인간의 판단으로 감독)



# AI 도입을 통해 정부의 가치를 높이는 세 가지 경로

## 효율성 Efficiency

### 개별 직무 자동화

(교사가 생성형AI 문서 작성으로 학생 지원 시간 확보)

## 유효성 Effectiveness

직무에 적합한 다양한 자동화 도구 세트를  
사용하도록 해 효과적인 임무 달성 가능성 향상

(정부 자문변호사 업무 사례)

## 효용성 Efficacy

더 나은 임무 결과를 제공할 수 있는

완전히 새로운 작동 방식 발견

(무단 개조 가능성이 높은 구조물에 대한  
건물 검사 우선순위를 정하는 AI 지원 도구)



# 딜로이트 산업 전문가

정부 및 공공부문(Government & Public Services),  
인공지능(AI), Data Analytics 서비스

딜로이트는 정부와 공기업이 국민 삶의 질을 개선하고 국가 경쟁력을 강화할 수 있도록 지원하고 있습니다. 정부 및 공기업 부문 전문가들은 정책 제도 수립, 산업 활성화 파급효과 분석, 공공서비스의 디지털 전환 등 광범위한 분야에서 효율적이면서도 효과적으로 국가와 지역 사회를 지원하는 최적의 솔루션을 제공합니다.

## 정부 및 공공부문 전문팀

### 이재호 파트너

정부 및 공공부문 전문팀 리더 |  
경영자문 부문



☎ 02 6676 2919  
@ jaeholee1@deloitte.com

### 김정열 파트너

정부 및 공공부문 |  
경영자문 부문(Deal)



☎ 02 6099 4490  
@ jeongykim@deloitte.com

### 하성호 파트너

정부 및 공공부문 |  
회계감사 부문



☎ 02 6676 1351  
@ sunghha@deloitte.com

### 송호창 파트너

정부 및 공공부문 |  
세무자문 부문



☎ 02 6676 2004  
@ hochsong@deloitte.com



## 인공지능(AI)

### 조명수 파트너

디지털 경영관리 서비스 리더 |  
컨설팅 부문



☎ 02 6676 2954

@ mjo@deloitte.com

## Data Analytics

### 조민연 파트너

IT/Data Analytics |  
회계감사 부문



☎ 02 6676 1990

@ minycho@deloitte.com

### 이성호 상무

Core Technology, Data 분석 |  
컨설팅 부문



☎ 02 6676 3767

@ sholee@deloitte.com





앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트'를 검색해보세요.  
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

# Deloitte.

## Insights

성장전략부문 대표  
손재호 Partner

jaehosoh@deloitte.com

딜로이트 인사이트 리더  
정동섭 Partner

dongjeong@deloitte.com

연구원  
김사현 Director

sahekim@deloitte.com

디자이너  
박근령 Senior Consultant

keunrpark@deloitte.com

Contact us

krinsightsend@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their related entities (collectively, the “Deloitte organization”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.