

제목

산지니 AI 기반 효원핵심교양 교과목 수강신청 FAQ 서비스 구축 사례

1. 개요

○ 활용 필요성 및 목적

- 희망과목담기 및 수강신청(정정) 기간 중 전화 문의가 집중되어 담당자 연결 지연 및 학생 불만이 지속적으로 발생함
- 특히 2026학년도 교양교육과정이 전면 개편으로 2026학년도 1학기 수강신청 기간 중 학생들의 혼란이 예상됨
- 반복적인 단순 문의를 산지니 AI 기반 FAQ 서비스로 선제 처리하여 행정 업무 효율성을 제고하고 학생 만족도를 향상시키고자 함

※ 타 시스템 대비 산지니 AI를 선택한 이유

- 학생지원시스템 내에서 별도 설치 없이 즉시 활용 가능하여 접근성이 높음
- 질의응답 기반으로 반복적인 민원 대응에 적합

○ 기간

- 사례 수행 기간: 2026. 2. 1. ~ 현재(상시 운영)

2. 세부 내용

○ 문제 상황 및 원인

- 희망과목담기 및 수강신청(정정) 기간 중 유사·동일 문의 전화 집중
 - 단순 반복 질문에 대한 응대가 증가하여 담당자 피로도 및 업무 집중도 저하
 - 교양교육원 전화 연결 불가 상황이 반복되어 학생 불만 고조
- 교양교육과정 수강신청 안내자료(「교양교과목 수강지도 지침」)가 PDF 형태로 제공되어 필요한 정보를 즉시 확인하기 어려웠음
- 수강편람에 교양교육원 전화번호가 교과목 구분 없이 표기되어, 담당자 연결까지 재연결 등의 불편이 발생함

○ 산지니 AI 활용 방법

- 수강 인원이 많고 학년·이수요건별 문의가 집중되는 효원핵심교양 교과목(4과목)을 우선 대상으로 선정함
- 과목별 문의 빈도가 높은 질문을 중심으로 FAQ를 구성하고, 이를 산지니 AI에 학습시켜 즉각적인 응답이 가능하도록 함
- FAQ로 해결되지 않는 경우에는 해당 교과목 담당자의 정확한 전화번호를 안내하여, AI 응답과 담당자 상담이 연계되는 구조를 구축함

○ 활용 프롬프트/템플릿

- “열린사고와표현 수강신청이 안되는데 이유를 알려줘”
 - “4학년인데, 인공지능과디지털사고 분반 증원이 가능한지 알려줘”
 - “대학영어 이수 분반(초급/중급/고급) 기준에 대해 알려줘”
 - “영어 기초학력 진단평가 신청이 안되는 이유를 알려줘”
- *실제 학생들이 자주 문의하는 질문 유형을 기반으로 프롬프트를 구성함

○ 실행 결과 및 주요 변화

- 희망과목담기 및 재학생 1차 수강신청 기간 중 교양교육원 전화 문의가 전년도 동일 기간 및 직전 학기 대비 약 50% 감소함
- 간단하고 반복적인 질문에 대해 즉각적이고 정확한 응답 제공으로 학생 만족도 향상
- 동일한 정보가 AI를 통해 일관되게 제공됨으로써 안내 내용에 대한 신뢰도 제고
- 담당자의 단순 반복 응대 업무가 감소하여 복잡한 상담 및 핵심 행정 업무에 집중할 수 있는 환경을 조성함

3. 기대효과

- 전화 문의 없이 수강신청 관련 궁금증 해소가 가능하여 학생 만족도 의 지속적 증가 기대
- FAQ의 지속적인 보완을 통해 상시 안내 체계를 구축함으로써 상담 업무 부담 완화
- 산지니 AI 활용 범위를 교양교과목 전반으로 확장하여 AI 기반 학사행정 서비스 고도화