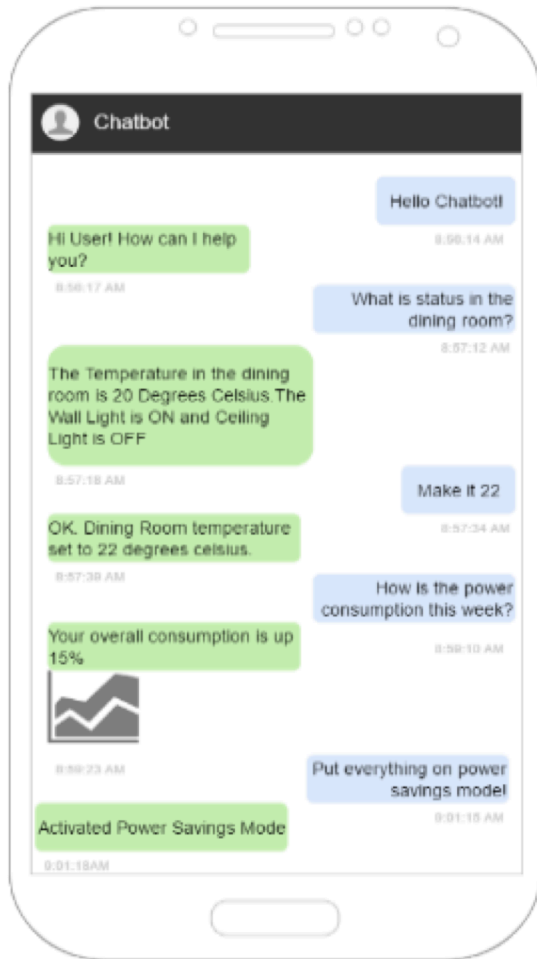


Home Care ChatBot

김하윤, 유호재
2017.10

Service Concept _ Home Care ChatBot

메신저 플랫폼 내에서 대화형 UI를 통해 가사노동의 효율성을 높일 수 있는 챗봇



서비스 컨셉

메신저를 이용한 홈 챗봇과의 대화를 통해 가정 내 제품들을 관리하고 정보를 전달받는 서비스

ChatBot의 장점

- 1) 서비스마다 새로운 UI를 익혀야 하는 App과 다르게 대화형 UI를 사용하여 **UI 학습 과정을 생략할 수 있음**
- 2) 서비스 실행을 위해 App을 검색하고 다운받는 **진입장벽을 없애** 즉각적인 서비스 제공이 가능함
 - ❖ 스마트폰 유저들은 한 달에 평균 45개의 App을 사용하지만, 실제로는 TOP 5의 APP에 사용시간의 90%를 소비함.1) 그 외의 App들은 설치만 되어 있을 뿐 거의 사용되고 있지 않음.

기술적 한계

- 1) AI 기술: 문제를 스스로 판단해서 해결할 수 있는 능력
- 2) 자연어 처리: 유저와 자연스럽게 대화할 수 있는 능력
- 3) 빅데이터 처리: 다수의 유저의 데이터를 분석해 각각의 유저에게 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 능력

Sampling

가사노동량 대비 투자가능시간(주거시간)이 적고, 미성년 자녀가 있을 경우 홈 케어 챗봇의 니즈가 커질 것이라는 가설 하에 ‘미성년 자녀가 있는 맞벌이 부부’를 Entry Point로 설정

가설

- 1) 가족 구성원 수가 많을수록 가사노동량이 증가하여 효율적인 집안일 처리에 대한 니즈 증가
- 2) 부부의 경제활동 참여율이 높을수록 주거시간이 적어
 - 가사노동에 투자할 수 있는 시간이 감소해 효율적인 집안일 처리에 대한 니즈 증가
 - 비어 있는 집의 관리와 보안을 위한 집 내부 상황 파악 및 원격 관리 니즈 증가
- 3) 미성년 자녀가 있을 경우 자녀의 편의와 사고 방지를 위한 내부 상황 파악 및 원격 관리 니즈 증가

	1인 가정	맞벌이 부부 (미성년 자녀 0)	맞벌이 부부 (미성년 자녀 x)	외벌이 부부 (미성년 자녀 0)	외벌이 부부 (미성년 자녀 x)
노동량	적음	많음	보통	많음	보통
주거시간	적음	적음	적음	많음	많음
원격관리필요	보통	높음	보통	보통	낮음

Data Collecting

Sampling 가설 검증을 하고, 유저 행동 분석을 통해 니즈 파악을 하기 위한 인터뷰 진행

인터뷰 질문

Workload & Workflow

- 집안일이 부담되는 경우는 없었나요?
- 부부 중 한 명이 경제활동을 포기하거나, 가사도우미를 따로 고용하면 좋겠다는 생각이 든 적이 있나요?
- 집에 문제가 생겼는데 너무 늦게 발견한 적 없으세요? (예시 제공)

원격 관리

- 가스불을 켜고 나와서 다시 집에 가야했던 적이 있었나요?
- 집에 아이가 혼자 있을 때 어떤 게 제일 걱정되세요?
- 장기간 집을 비웠을 때 집 걱정된 적은 없으세요?

미성년 자녀

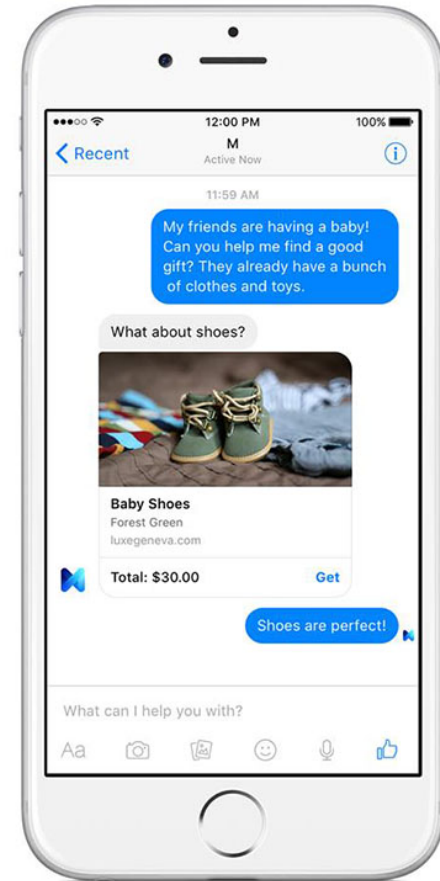
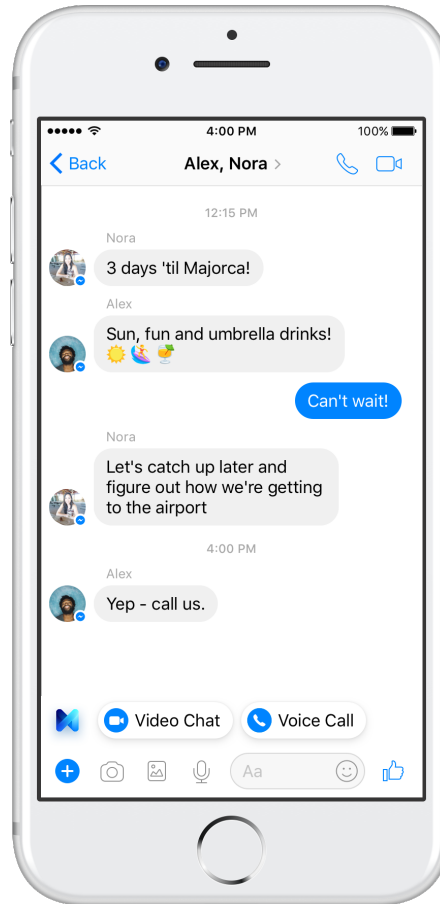
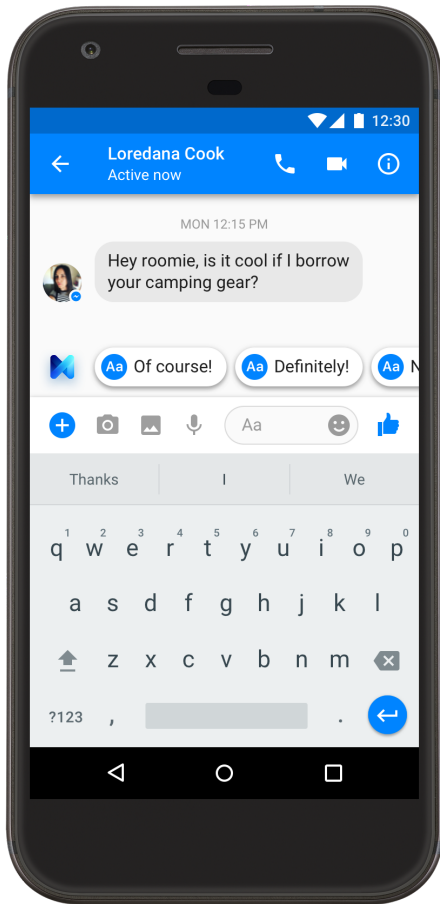
- 집에 부모님이 없을 때 뭐가 제일 불편해요?
- 집에서 혼자 심심할 때 뭐하고 놀아요?
- 집에 혼자 있을 때 언제 부모님한테 연락을 해요?

기술

- IoT와 챗봇에 대해서 들어보신 적 있나요?
- IoT 기술이 어디에 쓰이면 좋을 것 같나요?
- 자주 사용하는 App 서비스가 카카오톡 플러스친구처럼 제공되면 어떨 것 같나요?

Appendix

Chat Bot_Facebook M



M Suggestions: 메시지를 분석하여 소통 보조

- 유저가 대답을 예측해 보기 제공
- 'Call', 'Where are you' 등 지정된 단어 및 메시지에 반응하여 전화 서비스 및 위치 공유 등 서비스 제안

Virtual Assistance:

문제 해결부터 음식점 추천까지 AI 기술을 이용해 개인 비서 서비스 제공

고맙습니다