대한민국 대전환 한국판뉴딜

세상 모든가족 함께

한국건강가정진흥원 KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY http://www.kihf.or.kr	**보도자료**	더 가까이 더 다양하게 가족서비스를 선도하는 KIHF

보도일시	2021. 09. 18.(토) 조간부터 보도해 주시기 바랍니다. ※ 온라인 : 2021. 9. 17.(금) 오후 12:00 이후		총 5쪽
배포일자	2021. 9. 17.(금)	담당부서	가족상담서비스부
담당부장	이성혜 (02-3140-7920)	담 당 자	이선환 (02-3140-7925)

한국건강가정진흥원, 가족상담전화(1644-6621) 챗봇 상담 영어서비스 운영 개시

- 코로나19 시대, 디지털 혁신 노력으로 국민 맞춤형 서비스 강화 -

□ 한국건강가정진흥원(이사장 김금옥)은 9월 17일(금)부터 **가족상담전화(1644-6621)의 카카오톡 채팅로봇(이하 '챗봇')상담 '영어서비스'를 개시**한다고 밝혔다.

○ 가족상담전화 챗봇 상담 영어서비스는 기존의 한국어로 제공하고 있는 **△임신·출산갈등상담 △양육비상담 △한부모가족상담 △심리·정서상담** 서비스를 동일하게 영어로 구현한 서비스이다.

○ 영어서비스 개시로 다문화가정 및 외국인 국민도 언제 어디서나 간단한 챗봇 검색으로 가족과 관련된 정책이나 서비스 정보를 손쉽게 얻을 수 있게 되었다.

□ 챗봇 서비스는 365일 24시간 연중무휴로 운영되며, 채팅창에 원하는 상담 내용을 한국어 또는 영어로 '간단한 문장이나 단어'를 입력하면 챗봇이 관련 정보 및 정책 등을 해당 언어로 제공한다.

○ 한부모지원(Support for single-parent families, 양육비지원 (Child Support,

아이돌봄서비스(Child Care Service) 등 한부모가족 지원정책 및 정부 지원 서비스, 관련 시설안내, 양육비 관련 정보 등 다양한 정보를 제공한다.

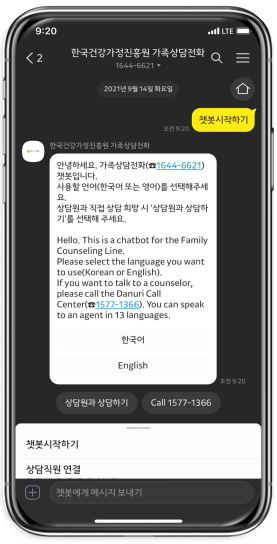
○ 챗봇을 통해 충분한 답변을 얻지 못한 경우, 13개 언어로 상담을 할 수 있는 '다누리콜센터 1577-1366'이 안내되어 있어 유선 상담을 통해 정보를 얻을 수 있도록 지원한다.

> ※ 다누리콜센터(1577-1366)는 결혼이주여성 출신 상담원이 한국생활정보제공, 가족 갈등 상담, 위기·긴급지원(폭력) 등을 **365일 24시간** 13개 언어*로 제공한다. 현재 서울 및 지역 6개소**에 콜센터를 두고 있다.
>
> * 베트남어, 중국어, 타갈로그어(필리핀어), 몽골어, 러시아어, 태국어, 크메르어(캄보디아어), 일본어, 우즈베키스탄어, 라오스어, 네팔어, 영어, 한국어
>
> ** 경기 수원, 대전, 부산, 경북 구미, 광주, 전북 전주

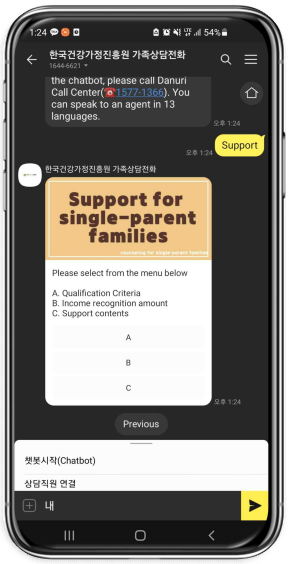
□ 이용 방법은 간단하다. 카카오톡에서 '가족상담전화' 채널을 추가한 뒤 챗봇 상담을 클릭하면 365일 24시간, 언제 어디서나 쉽게 이용할 수 있다.

☞ 카카오톡 채널 바로가기 : https://pf.kakao.com/_BclwK

○ 향후 많은 국민이 가족상담전화 챗봇을 이용할 수 있도록 '가족상담전화 챗봇 상담 영어서비스 개시 소문내기' 이벤트도 진행될 예정이다.



가족상담전화 챗봇 시작 화면



채팅 상담하기 답변화면

카카오톡 채널 QR코드

□ 한국건강가정진흥원은 이번 챗봇 영어 상담 서비스 확대를 통해, 다문화 가족과 외국인 국민이 **손쉽게 가족 관련 정책을 이용할 수 있도록 지원**하고 **정보 사각지대를 해소**하는 데 중점을 두었다.

ㅇ 또한, 반복적으로 발생하는 단순한 안내, 서비스 설명 등 기존 상담원이 유선으로 진행하던 응대를 **디지털 혁신을 통해 챗봇이 직접 안내하도록 운영하여** 상담의 질을 높이고, 국민은 **손쉽게 한국어와 영어로 정보를 얻을 수 있도록 서비스를 확대**하였다.

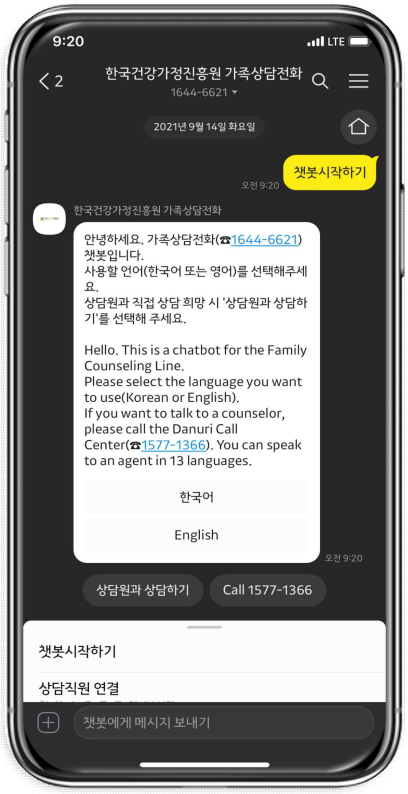
□ 김금옥 한국건강가정진흥원 이사장은 “가족상담전화(1644-6621)의 챗봇 상담 영어서비스 확대로 한국어가 익숙하지 않은 다양한 가족들이 **가족 정책 서비스 정보를 더욱 편리하게 받게 될 것**”이라며, “앞으로도 한국건강가정진흥원은 업무혁신과 다양한 **국민 맞춤형 서비스 제공**으로 사회적 책임을 다하겠다”라고 밝혔다.

【붙임】 1. 가족상담전화 챗봇상담 영어서비스 화면 및 QR코드
2. 가족상담전화(1644-6621) 운영 개요 및 실적

OPEN 출처표시 상업용금지 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면
한국건강가정진흥원 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

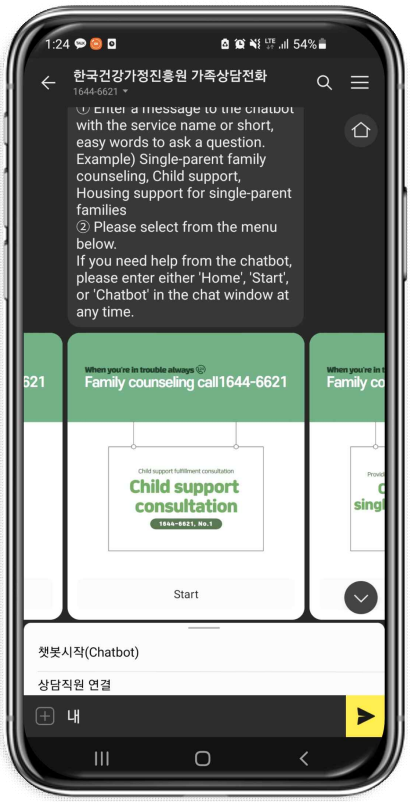
붙임1 가족상담전화 챗봇 상담 영어서비스 화면 및 QR코드



챗봇 상담 영어서비스 초기화면



챗봇 상담 영어서비스 답변 화면



챗봇 상담 영어서비스 답변 화면

가족상담전화 카카오톡 채널 QR코드

붙임2 **가족상담전화(1644-6621) 운영 개요 및 실적**

□ 지원내용·방법

구분	임신출산 갈등 상담	양육비 상담	한부모 상담	심리·정서 상담
지원 내용	- 초기 정보 제공 - 심리·정서 상담 - 기관 연계 등	-양육비 이행 확보 지원 -양육지원(면접교섭) -추심지원 -사건 진행 사항 -법률지원 -한시적 양육비 긴급지원 등	- 미혼모·부 초기 상담 - 한부모 지원 서비스 - 정부 지원 자격 안내 - 출산 및 양육 - 시설 안내 - 기관 연계 등	- 심리·정서 상담 - 코로나 대응 정부 지원 및 가족 서비스 종합정보 제공 등
	▶ 건강가정지원센터 전문상담원을 통한 심층·대면상담			
지원 방법	전화, 문자, 온라인 카카오톡 채팅상담	전화, 대면, 온라인, 카카오톡 채팅상담	전화, 문자, 온라인 카카오톡 채팅상담	전화, 문자, 온라인 카카오톡 채팅상담
전화 상담	1644-6621(0번) 365일 24시간	1644-6621(1번) 평일 9~18시	1644-6621(2번) 365일 8~22시	1644-6621(3번) 365일 8~22시

□ 연도별 상담실적

구분	총 누계	'18년	'19년	'20년	'21년				
		소계	소계	소계	소계	1분기	2분기	7월	8월
총계	**96,554**	**54,081**	**53,649**	**70,640**	**58,257**	**22,515**	**21,899**	**7,214**	**6,629**
임신출산	88,463	-	639	9,460	11,290	4,321	3,757	1,747	1,465
양육비	8,091	32,072	28,595	33,045	24,972	9,827	9,317	2,974	2,854
한부모	0	22,009	24,415	25,173	16,866	6,438	6,865	1,850	1,713
심리정서지원*	0	-	-	2,962	5,129	1,929	1,960	643	597

□ 지원체계

