

# 학습자료

# 기업의 경쟁력을 높이는 새로운 전략 **챗 GPT**



한국HRD훈련지원센터  
KOREA HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CENTER



### ▶ 데이터 기반의 대화형 챗봇의 특징

데이터 기반의 대화형 챗봇은 사용자의 선호도를 지속적으로 학습해 이를 기반으로 추천 서비스를 제공하며, 향후 수요까지 예측할 수 있습니다.

### ▶ 챗GPT에 대한 설명

GPT-1, GPT-2, GPT-3 모델들은 모두 API만 공개하였으므로 일반인들은 접근할 수가 없었습니다.

### ▶ 챗GPT를 기업에 활용한 사례 중 서비스와 서비스의 설명

미국의 온라인 식품배송업체 인스타카트는 챗GPT를 사용하여 고객이 음식에 대해 질문하고 상상 이상의 쇼핑이 가능한 답변을 얻을 수 있는 인스타카트 앱을 보강했습니다.

### ▶ 챗GPT를 활용한 고객센터 사례

챗GPT는 고객 서비스 팀과 통합하여 실시간 채팅 지원을 제공하며, 복잡한 문의는 사람 상담원에게 전달하는 역할을 하고 있습니다.

### ▶ GPT-4의 주요 특징

인간의 뇌에 스�냅스가 있다면 지피티에는 매개변수(파라미터)가 있습니다. 이 매개변수의 수가 많을수록 한꺼번에 많은 정보를 처리할 수 있습니다.

### ▶ GPT-4의 등장 배경

현재 많은 기업들이 AI 기술을 활용하여 서비스를 제공하고 있어, 경쟁 환경에서 더욱 발전된 AI 모델을 활용하는 것은 기업에 큰 경쟁력을 제공합니다.



### ▶ GPT-4.0의 멀티모달 기능을 활용

GPT-4.0은 멀티모달 기능을 활용해, 이미지를 분석하여 텍스트로 설명을 생성하고, 텍스트와 이미지를 결합해 새로운 콘텐츠를 생성할 뿐만 아니라, 음성 데이터를 텍스트로 변환하고, 텍스트를 음성으로 변환할 수 있습니다.

### ▶ GPT-4의 멀티모달 기술의 활용 대한 설명

Be My Eyes 앱은 GPT-4.0을 활용하여 시각 장애인을 위해 이미지를 분석하고 설명해줍니다.

### ▶ GPT-4.0의 강화된 대화 능력을 활용하는 예

GPT-4.0의 강화된 대화 능력은 감정 분석, 사용자 맞춤형 응답, 고객 서비스 등에서 활용될 수 있지만, 복잡한 수학 문제를 실시간으로 해결하는 것은 이 모델의 주요 기능과 관련이 없습니다.

### ▶ 언어 모델(LM)의 설명

언어 모델은 인간의 언어를 이해하고 생성하도록 훈련된 일종의 인공지능 모델을 말합니다.

### ▶ 거대 언어 모델(LLM)의 설명

거대 언어 모델(LLM)은 주어진 문맥에서 다음 단어를 예측하는 문제에서, 문장 내의 단어들 사이의 유사성과 문맥을 파악하여 다음 단어를 생성할 수 있습니다.

### ▶ 챗GPT의 사전지식학습(Pre-Training)에 대한 설명

챗GPT는 대규모 텍스트 데이터 셋을 활용하여 사전에 언어 모델을 학습시키며, 이를 사전 지식 학습이라고 합니다.



### ▶ 일반인공지능(AGI)에 대한 설명

AGI는 오용, 심각한 사고, 사회적 혼란을 초래할 수 있는 위험도 수반하고 있습니다. 잘못된 사용을 막기 위해 사회와 AGI 개발자들이 올바른 방법을 찾아야 합니다.

### ▶ AI가 몰고온 일자리 변화에 대한 설명

링크드인 설문조사에 참여한 전문가 중 AI 관련 직종이 지원하지 않은 구직자들의 89%가 AI 기술을 사용할 의향이 있다고 응답했으며, 57%는 AI에 대해 더 많이 배우고 싶다고 답했습니다.

### ▶ 데이터 큐레이터의 역할

데이터 큐레이터는 방대한 데이터 속에서 의미 있는 정보를 선별하고 가공하여, 사용자가 데이터를 효과적으로 활용할 수 있도록 돕습니다.

### ▶ 디지털 리터러시의 개인적 측면의 중요성에 대한 설명

디지털 경제 활성화와, 경제 성장은 디지털 리터러시의 개인적 측면의 중요성에 대한 내용이 아니라, 사회적 측면에 대한 내용입니다.

### ▶ 디지털 역량을 강화하기 위해 필요한 노력

디지털 역량을 강화하기 위해서는, 디지털 역량을 파악하고, 맞춤형 교육을 제공하며, 소프트 스킬 훈련이 필요합니다. 과도한 업무 배정은 디지털 역량 강화와 무관하며, 오히려 역효과를 초래할 수 있습니다.

### ▶ 디지털 전문성 중, 머신러닝 모델을 구축하고 최적화하는 직업

AI 엔지니어는 머신러닝 모델을 구축하고 최적화하여 다양한 문제 해결에 도움을 줄 수 있으며, AI 엔지니어의 능력을 활용하면 고객 만족도는 물론, 매출도 증가시킬 수 있습니다.



### ▶ 프라이빗 챗GPT

기업에서 보유하고 있는 막대한 데이터뿐만 아니라 외부 데이터를 병행하여 사전 학습하기 때문에, 챗GPT에 비해 기업에 특화된 정보를 추출할 수 있습니다.

### ▶ 챗GPT를 사용할 때 개인정보 및 기밀 정보 유출 가능성

챗GPT는 사용자의 입력 데이터를 학습에 활용할 수 있으며, 이 과정에서 개인정보나 기밀 정보가 노출될 위험이 있습니다.

### ▶ 금융권이 챗GPT 사용을 전면 금지한 주요 이유

금융권이 챗GPT 사용을 금지한 이유는 주로 고객 정보 보호, 기술적 한계, 규제 준수와 관련이 있습니다.

### ▶ 챗GPT를 금지한 기업

아마존은 챗GPT 활용을 전면 금지하는 대신, 직원들에게 챗GPT 사용 시 주의해야 할 사항을 담은 내부 지침을 마련했습니다.

### ▶ 챗GPT를 기업에 도입 시 고려해야 할 사항

기업은 챗GPT를 도입하기 전에 얻고자 하는 구체적인 목표와 챗GPT가 해결해야 할 문제를 정의해야 합니다.

### ▶ 챗GPT를 활용한 아이디어 도출 방법

문제에 대해 같은 관점에서 접근하는 것은 챗GPT를 활용한 아이디어 도출 방법이 아닙니다.



## ▶ 챗GPT 플러그인의 주요 기능

챗GPT 플러그인이란, 기본적인 챗GPT 모델의 기능을 확장하고 고도화하기 위해 설계된 추가 도구입니다.

## ▶ 생성형 AI의 편향성과 공정성 문제에 대한 설명

과거의 사회적 불평등이나 차별이 데이터에 반영되어 편향성을 유발할 수 있는데, 과거에는 여성보다 남성의 데이터가 더 많이 수집되었기 때문에, AI 모델이 여성에 대한 편향된 결과를 생성할 수 있습니다.

## ▶ 생성형 AI가 환경에 미치는 영향

생성형 AI 모델 학습에는 고성능 컴퓨터가 필요하며, 이러한 컴퓨터는 수명이 짧아 폐기될 경우 환경 오염을 유발할 수 있습니다.

## ▶ 생성형 AI의 규제와 정책에 대한 설명

유럽 연합(EU) 2021년 4월 세계 최초로 포괄적인 인공지능 규제 법안인 'AI Act' 초안을 발표했습니다.

## ▶ 생성형 AI의 윤리적 과제 해결을 위한 방안

- 데이터 편향성을 완화하기 위한 공정성 알고리즘 개발
- AI 모델의 투명성을 확보하기 위한 설명 가능한 AI(XAI) 연구
- 딥페이크 기술을 악용하지 않도록 자동화된 탐지 시스템 개발

## ▶ 챗GPT가 답을 지어내는 현상

챗GPT가 답을 지어내는 현상은 '환각 현상'이라고 부르며, 이는 모델이 그럴듯한 말을 생성하지만 실제로는 잘못된 정보를 제공하는 경우를 의미합니다.