

앱을 못 써도 혜택에 당게

부모님과 자녀가 함께 쓰는 AI 시니어 생활지원 브리핑

실증 사용자 용인시 기흥구 마북동 거주 70 세 여성 시니어 / 자녀 소유 아파트 동거 / 기초연금·유족연금 수급

새로 알게 된 지원	확인 행동	총 확인시간	실제 다음 행동
2 건	2 건	6 분 19 초	1 건 예약 준비

CASE 1 통신비 감면

기존 인지	아니오
실제 적용	이미 월 11,000 원 감면 적용 중
확인 행동	전화로 감면 적용 여부 확인
확인 시간	5 분
실증 의미	혜택을 새로 만든 것이 아니라, 본인이 모르고 있던 기존 혜택의 적용 상태를 짧은 시간 안에 확인함

주의: 월 11,000 원은 이번 실증으로 새로 절감된 금액이 아니라 이미 적용 중이던 감면액입니다. 따라서 '신규 절감효과 11,000 원'으로 표현하지 않습니다.

CASE 2 고령 어르신 병원동행

기존 인지	아니오
자녀 동거 시 이용	전화 문의 결과 이용 가능으로 확인
문의 시간	1 분 19 초
다음 행동	홈페이지에 주민등록등본·신분증을 업로드하고 예약 이용
실증 의미	몰랐던 제도를 발견한 뒤 자격 확인과 실제 예약 준비 단계까지 연결

실증 결과 해석

- 부모님이 기존에 알지 못하던 생활지원 정보 2 건을 실제 확인 대상으로 전환했다.
- 두 건 모두 전화 확인까지 완료했으며 총 확인시간은 6 분 19 초였다.
- 통신비 감면은 신규 혜택 창출이 아니라 '이미 받고 있었지만 모르던 혜택의 상태 확인' 사례다.
- 병원동행은 자녀 동거 여부를 직접 문의해 이용 가능 여부를 확인했고, 서류 업로드와 예약이라는 구체적 다음 행동까지 정해졌다.
- 직접 검색 대비 시간절감률은 동일 조건의 기준 검색시간을 측정하지 않았으므로 이번 자료에서는 산정하지 않는다.

온라인 신청서 '활용 결과'에 바로 넣을 문구

실제 부모님을 대상으로 생활지원 정보 2 건을 확인했습니다. 어머니는 이동통신 요금감면 제도를 인지하지 못하고 있었지만, 5 분간 전화 확인을 통해 월 11,000 원의 감면이 이미 적용 중임을 확인했습니다. 또한 고령 어르신 병원동행 서비스도 처음 알게 되었고, 1 분 19 초의 문의로 자녀와 동거하는 경우에도 이용 가능함을 확인했습니다. 다음 단계는 홈페이지에 주민등록등본과 신분증을 업로드한 뒤 필요한 날짜에 예약하는 것입니다. 두 건의 확인에는 총 6 분 19 초가 걸렸습니다. 이번 실증은 AI 가 새로운 혜택을 만들어낸 것이 아니라, 부모님이 모르고 있던 제도를 찾아 실제 상태 확인과 이용 행동으로 연결했다는 데 의미가 있습니다. 직접 검색 대비 시간절감률은 동일 조건의 기준 시간을 측정하지 않아 과장 없이 제시하지 않았습니다.