노무사 1명과 AI가 전국 2,300여 곳 상담센터를 잇는 서비스를 만들기까지



AI에게 일을 맡기는 법은 금방 배웠습니다. 더 오래 걸린 건 AI가 해 온 일을 검증하는 법이었습니다.

이 글은 공인노무사 한 명이 개발팀도 외주도 없이 AI와 함께 마음·노동 상담 서비스 「심리맵」을 만들고 운영해 온 기록입니다.

1. 시작은 노동 사건 현장이었습니다

시작은 노동 사건 현장이었습니다

법적으로 사건이 끝나도, 마음의 상처는 남아 있었습니다

🧭

갈 곳을 모름

상담센터 정보가 흩어져 있고, 바우처 자격이 있어도 몰라서 신청하지 못함

🔀

원인과 해결의 분리

마음 문제의 원인은 일터인데, 상담과 노동 구제는 서로 다른 기관·절차

🌙

혼자 버티는 시간

위기는 야간·비대면에서 찾아오지만, 그 시간에 닿는 창구는 적음

15년간 직장 내 괴롭힘·부당처우 사건을 맡으며 반복해서 본 장면입니다.
둘을 잇는 도구가 없어서, 직접 만들기로 했습니다. 개발팀도, 외주도 없이 AI와 함께.

2010년부터 15년 동안 직장 내 괴롭힘, 부당처우 사건을 맡아 왔습니다. 사건이 법적으로 끝나도 마음의 상처는 남아 있었고, 상담을 받아도 일터가 그대로면 같은 일이 반복됐습니다.

도움이 필요한 사람은 세 번 막혔습니다. 어느 상담센터로 가야 하는지 모르고, 마음 상담과 노동 구제를 따로 찾아다녀야 하고, 힘든 순간은 대개 밤이나 혼자 있을 때 찾아왔습니다.

둘을 잇는 도구가 없어서 직접 만들기로 했습니다.

2. 무엇을 만들었나: 마음과 일터를 함께 보는 AI 상담

결과물 ① AI 상담 'MAP'

마음 상태와 일터 문제를 한 대화에서 함께 봅니다



실제 서비스 화면 · 괴롭힘 상황을 들으면 공감 → 판단 기준 안내 → 증거가 될 기록을 함께 정리

심리맵의 AI 상담 'MAP'은 이야기를 들으면 먼저 공감하고, 괴롭힘에 해당할 수 있는 판단 기준을 공공 매뉴얼 근거로 안내하고, 나중에 증거가 될 기록을 함께 정리합니다. 대화가 끝나면 조건에 맞는 상담센터, 정신건강의학과, 노무 상담 창구로 이어 줍니다.

판단 기준과 "AI가 하지 않는 일"은 노무사인 제가 정했고, 화면과 코드, 데이터 작업은 AI와 함께 만들었습니다.

3. 어떤 AI를 어떻게 썼나

나만의 방식

판단은 사람이, 반복은 AI가, 검증은 둘이 함께



- **Claude Code**: 코드 작성, 공공데이터 수집·병합, 페이지 생성, 테스트 실행. 제 개발 동료입니다.
- **Claude API**: 서비스 안의 AI 상담 대화, 센터 소개글 요약.
- **Voyage AI 임베딩**: 이용자가 털어놓은 고민과 센터 소개글의 의미를 비교해 맞는 센터를 찾습니다.
- **공공데이터**: 사회서비스 전자바우처 제공기관 정보, 건강보험심사평가원 병원 정보. AI가 지어내지 않도록 기관 정보는 모두 여기서 가져옵니다.

일하는 방식은 단순합니다. 판단 기준은 제가 쓰고, 무엇을·왜·어디까지 할지와 되돌리는 방법을 작업 지시서로 AI에게 줍니다. AI가 구현하면 검사를 돌리고, 결과를 한 문서에 기록합니다.

AI는 대화가 바뀌면 이전 내용을 기억하지 못합니다. 그래서 이 작업 기록이 다음 작업을 이어받는 열쇠가 됐습니다.

4. 가장 중요했던 것: AI의 결과를 AI가 먼저 의심하게



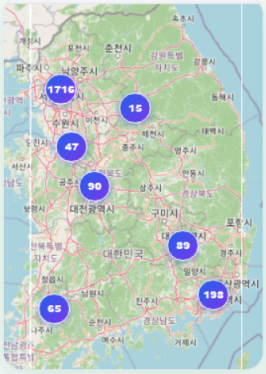
AI는 그럴듯하게 틀립니다. 특히 마음이 힘든 사람에게 보여 주는 정보라면 작은 과장도 문제가 됩니다. 그래서 검사 단계를 따로 만들었습니다.

- **과장 표현 잡기**: AI가 쓴 센터 소개 요약을 원문과 자동으로 대조합니다. 원문의 '20여 명의 유경험자'가 '20명 전문가 팀'으로 바뀐 것처럼 원문에 없는 표현이 나오면 저장하지 않습니다. 997건을 검사했고, 걸린 건만 제가 직접 보고 원문 표현으로 바로잡았습니다.
- **근거 없는 숫자 버리기**: 바우처 정보를 다시 확인하던 중 AI 보고서에 나온 수치가 실제 기록으로 확인되지 않았습니다. 그 수치를 버리고, 기록으로 확인되는 22건만 하나씩 검토해 10건을 바로잡았습니다.
- **개인정보 가리기**: 공개된 기관 정보라도 소개글에 섞인 개인 연락처는 가린 뒤 저장합니다. 이용자의 대화와 검사 결과는 본인만 볼 수 있도록 권한 설정을 전수 점검했습니다.
- **AI가 판단하지 않는 영역**: 자살·자해 신호가 보이면 대화를 이어 가지 않고 109 등 전문 창구를 먼저 안내합니다. 노무 기록에는 '법적 판단이 아닌 정보 정리 도구'라는 안내를 항상 붙입니다.

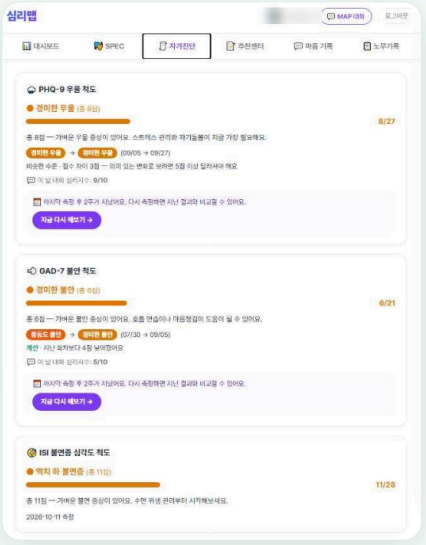
5. 무엇이 바뀌었나

결과물 ② 실제 운영 중인 기능

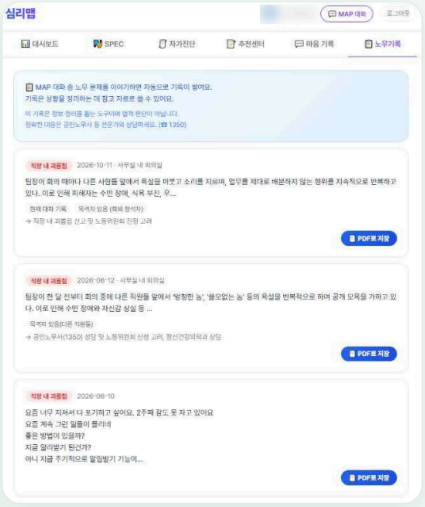
진단 → 기록 → 연결까지, 혼자서 만든 서비스



전국 상담센터 지도



자가진단 결과 추이(PHQ-9·GAD-7 등)



대화에서 자동 정리되는 노무 기록

※ 화면 속 이름은 가렸고, 기록 내용은 기능 시연용 예시입니다.

활용 결과

5개월 동안, 혼자서 이만큼 바뀌었습니다

연결 가능한 상담센터	월간 이용자(MAU)	새 지역 하나를 추가하는 데
서울 1,373곳	약 150명	최근 사례: 춘천
▼	▼	▼
전국 2,300여 곳	**1,300명+**	**하루**
2026.5 → 2026.10	2026.5 → 2026.10	수집·대조·페이지 생성·테스트

✔ 정신건강의학과 1,900여 곳(건강보험심사평가원 공공데이터)도 함께 연결
✔ 네이버·구글의 AI 검색 답변이 심리맵을 출처로 인용
✔ 외주 0원 — 기획·개발·데이터·운영을 노무사 1명이 AI와 함께 수행

5월에는 서울 1,373곳의 상담센터만 연결할 수 있었습니다. 지금은 전국 2,300여 곳의 상담센터와 1,900여 곳의 정신건강의학과를 연결합니다. 최근 춘천을 새 지역으로 추가할 때는 수집, 원문 대조, 페이지 생성, 테스트까지 하루에 마쳤습니다.

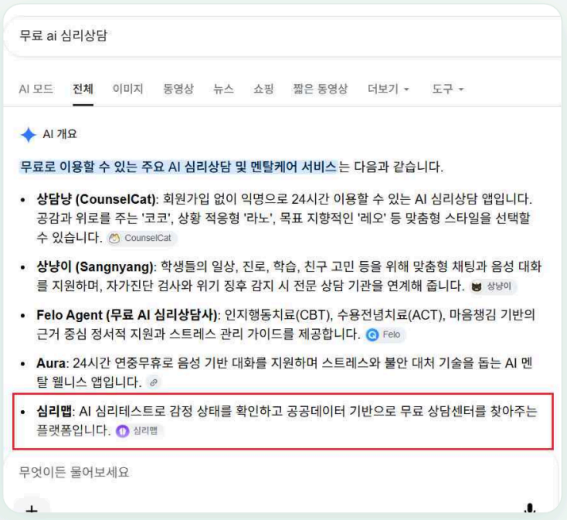
월간 이용자는 약 150명에서 1,300명 이상으로 늘었습니다.

외부에서 확인된 변화

AI 검색이 심리맵을 출처로 인용합니다



네이버 AI 브리핑 '무료 ai심리상담'



구글 AI 개요 '무료 ai 심리상담'

※ 검색 결과는 시점에 따라 달라질 수 있습니다(2026년 10월 캡처).

이제는 네이버와 구글의 AI 검색 답변이 심리맵을 출처로 인용하기도 합니다. 정보를 정확하게 쌓아 온 것이 외부에서도 신뢰로 돌아온 셈입니다.

6. 누구나 따라 할 수 있습니다



이 방식에 개발 지식이 먼저 필요하지는 않습니다. 필요한 건 내 분야의 기준입니다.

1. 내 현장의 문제를 한 문장으로 적습니다.
2. 전문 지식이 필요한 판단 기준과 금지선은 내가 씁니다.
3. 작업 지시서에 무엇을·왜·어디까지·되돌리는 법을 적고, 끝나면 작업 기록에 남깁니다.
4. AI 결과는 원문 대조·숫자 대조 같은 검사로 먼저 거르고, 걸린 것만 사람이 봅니다.
5. 기관·자격·법령 같은 사실 정보는 공공데이터를 출처로 삼고 화면에 출처를 함께 보여 줍니다.

교사라면 수업 자료의 사실 확인에, 소상공인이라면 상품 설명의 과장 점검에, 같은 틀을 그대로 쓸 수 있습니다.

※ 이 글의 화면은 실제 서비스(simlimap.com) 캡처이며, 화면 속 이름은 가렸고 상담·노무 기록 내용은 기능 시연용 예시입니다.

※ 글 구성과 이미지 제작에 생성형 AI(Claude)를 활용했고, 모든 수치와 사례는 작성자가 실제 운영 기록과 대조해 확인했습니다.

※ 출처: 사회서비스 전자바우처 제공기관 정보(socialservice.or.kr), 건강보험심사평가원 병원정보, 고용노동부 직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼.