

감정노동자 근무 중 마음 케어 서비스

# 감정노동자를 위한 감정 분석 및 위험 감지 기반 AI 상담 챗봇

근무시간 중 채팅으로 감정을 표현하면 AI가 감정 상태와 위험 발화를 분석하고, 공감형 응답과 상담 연계 안내를 제공하는 상담 보조 시스템

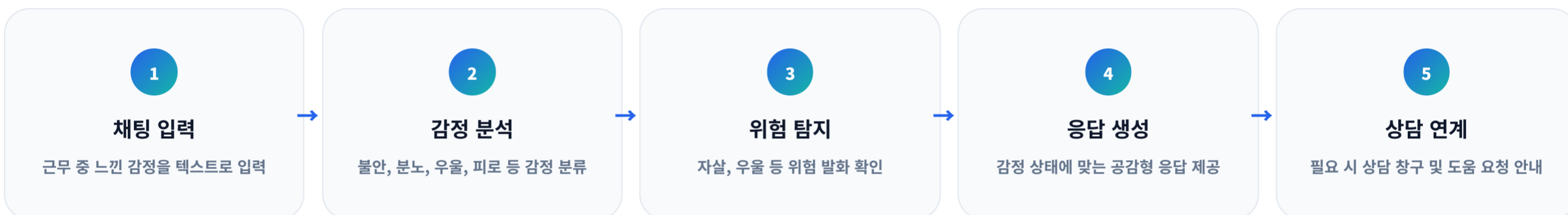
## 참여자 및 역할

참여자	김지선
소속	컴퓨터융합소프트웨어학과
역할	자료조사, 데이터셋 선정, 모델 구조 설계, 챗봇 응답 흐름 설계
지도교수	조민호 교수님

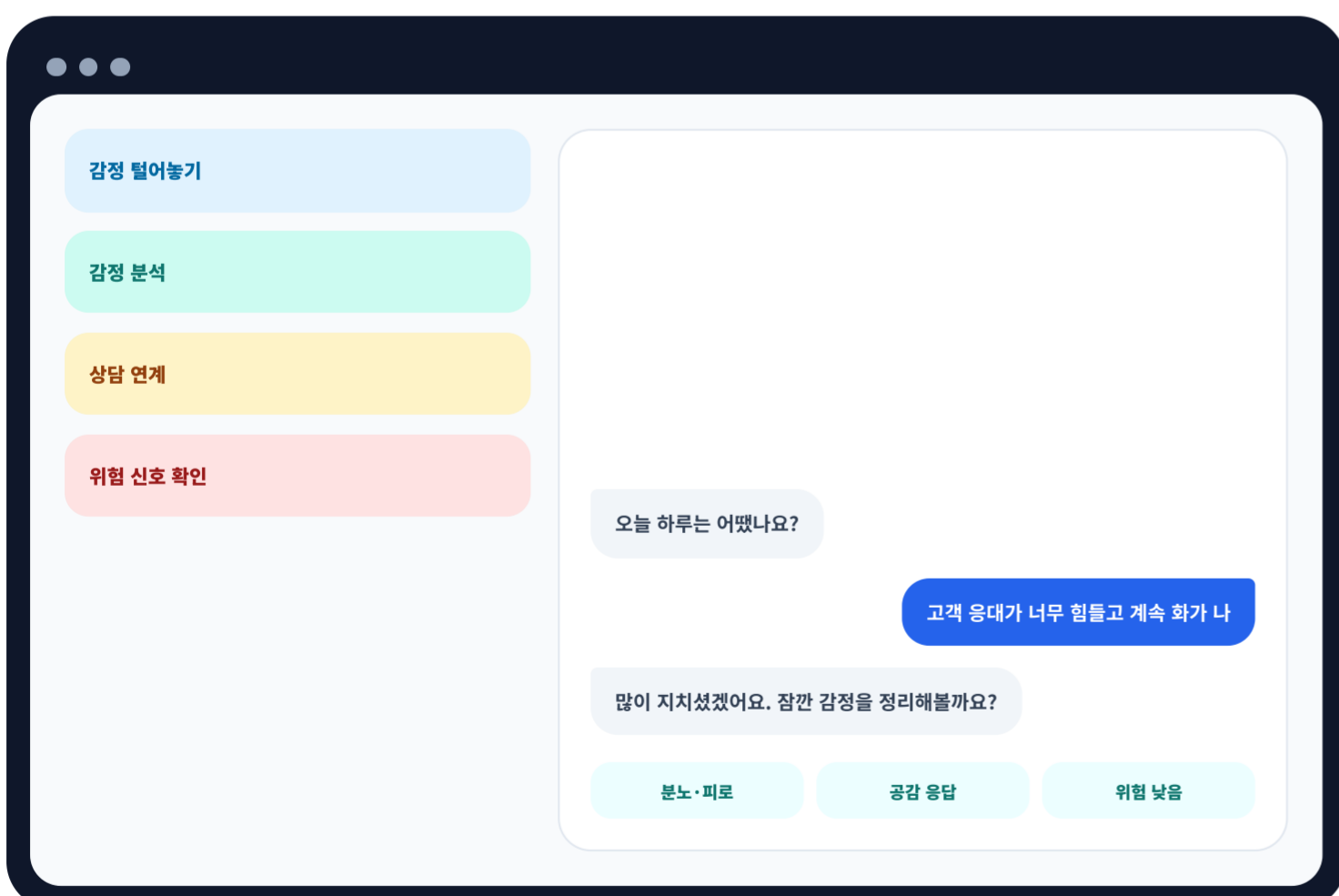
## 배경 설명

- 감정노동자는 고객 응대 과정에서 반복적인 스트레스를 경험
- 하지만, 근무 중 즉시 상담받기 어렵고, 감정을 표현할 창구가 부족
- 그래서 AI 상담 챗봇을 통해 감정 정리와 위험 신호 확인을 돕고자함.

## 구현방법



## 서비스 화면



## 진행상황 및 계획

### 진행 완료

과제 주제 구체화, 감정노동자 대상 서비스 방향 설정, 데이터셋 조사

### 진행 중

감정 분석 및 위험 발화 탐지 구조 설계, 챗봇 응답 흐름 구성

### 향후 계획

웹 화면 구현, 모델 연동, 테스트 및 결과 개선

## 심리적 부담 완화

감정노동자가 업무 중 감정을 빠르게 표현하고 정리할 수 있음

## 상담 접근성 향상

근무시간 중 채팅으로 상담 보조 기능을 이용할 수 있음

## 위험 신호 탐지

우울, 자살, 극심한 스트레스 표현을 조기에 확인할 수 있음

## 기업 복지 확장

사내 상담 플랫폼과 직원 케어 시스템으로 확장 가능