

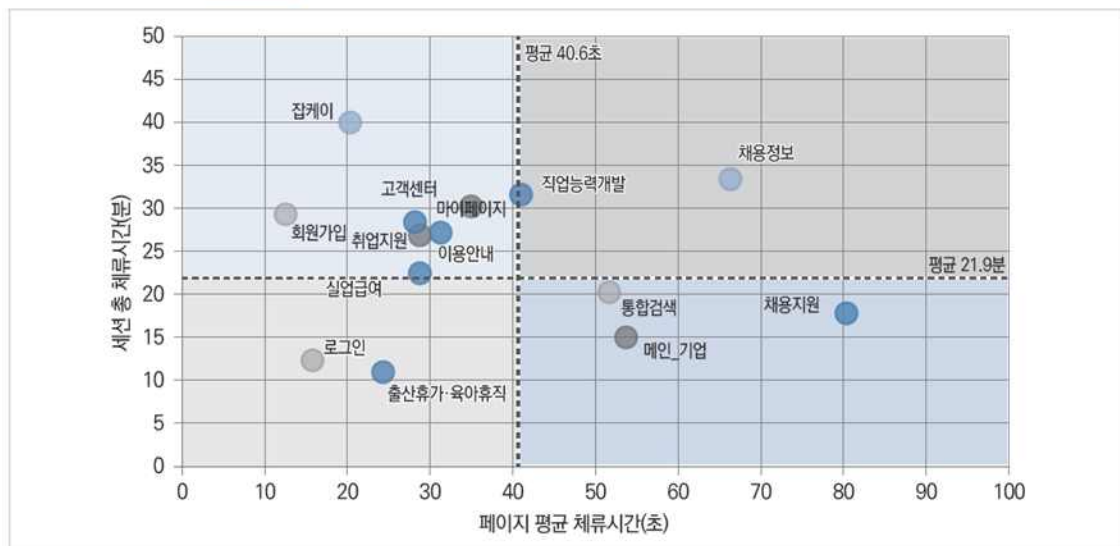
디지털 고용서비스 미래 담은 『고용이슈』 2026년 봄호 발간

- 인공지능(AI) 활용 일자리 상담과 데이터 기반 일자리 추천,
- AI·데이터 기반 고용서비스 전환 조명

생성형 AI가 자기소개서를 침삭하고, 인공지능(AI)이 개인에게 맞는 직업을 추천하며, 플랫폼 데이터가 이용자의 취업서비스 불편까지 분석하는 시대가 열리고 있다. 공공 고용서비스 역시 AI와 데이터 기반 플랫폼으로 빠르게 전환되는 가운데, 한국고용정보원(원장 이창수)은 이러한 변화를 다룬 『고용이슈』 2026년 봄호를 발간했다.

이번 봄호는 “디지털 고용서비스의 미래”를 주제로, 데이터와 인공지능(AI)을 활용한 공공 고용서비스 혁신 방향을 다양한 연구를 통해 조명했다. 특히 고용서비스 플랫폼 ‘고용24’를 중심으로 사용자 경험(UX) 개선, 데이터 기반 직업추천, 생성형 AI 상담지원, 데이터 기반 성과관리 체계 등 실제 정책 현장에 적용가능한 연구들이 포함됐다.

그림 2 고용24 서비스 메뉴별 페이지 체류시간(초)과 세션 총 체류시간(분)



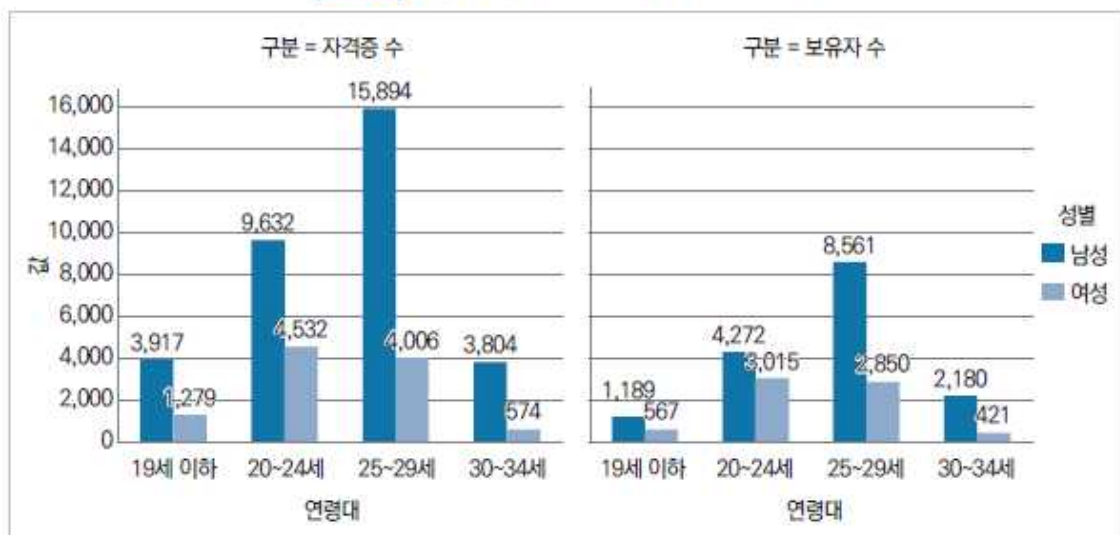
▲ 「고용24 사용자 로그데이터 분석을 통한 서비스 이용 병목 진단과 UX 개선 방안」

이번 특집에서 눈에 띄는 연구 중 하나는 「고용24 사용자 로그데이터 분석을 통한 서비스 이용 병목 진단과 UX 개선 방안」이다. 연구는 약 1억 9,854만 건의 접속로그와 198만 건의 세션로그를 분석해 이용자들이 어떤 과정에서 서비스를 중단하거나 불편을 겪는지를 실증적으로 분석했다. 이를 통해 사용자 행동 데이터를 기반으로 공공 고용서비스의 서비스 품질을 개선할 수 있음을 보여주었다.

데이터 기반 직업추천 가능성을 분석한 연구도 포함됐다. 「머신러닝 기반 직업 적합도 평가와 고용서비스 추천 고도화 방안」은 한국직업정보(KNOW) 데이터를 활용해 537개 직업의 요구 역량·흥미·가치관 등을 분석하고 머신러닝 기반 직업 적합도 판별 모델을 제시했다. 연구는 향후 개인별 특성에 맞는 직업과 경력 경로를 추천하는 기반 기술로 활용될 가능성을 보여준다.

또한 「생성형 AI 활용 디지털고용서비스 상담지원 사용자 실증 연구」에서는 직업상담사를 대상으로 AI 활용 수요를 조사한 결과, 초기 진단 자동화, 경력 로드맵 설계, 핵심역량 피드백과 자기소개서 생성 기능 등에 대한 수요가 높은 것으로 나타났다. 연구는 단순 정보검색을 넘어 AI가 상담사의 업무를 지원하는 협업형 도구로 발전할 가능성을 제시했다.

그림 1 연령대와 성별 취득 자격증 수 및 보유자 수



▲ 「엔트로피 가중치를 활용한 청년층 자격증의 노동시장 가치 정량화 분석」

청년층의 자격증에 대한 분석도 포함되었다. 「엔트로피 가중치를 활용한 청년층 자격증의 노동시장 가치 정량화 분석」은 국내 500대 기업 취업 청년과 국가기술자격증 데이터를 연계 분석해 자격증의 노동시장 가치를 정량적으로 분석했다. 연구는 취업 전 취득한 국가기술자격증과 취업 결과를 연결하여 청년층의 경력설계와 정책 활용 가능성을 보여준다.

이 밖에도 이번 봄호는 대학일자리플러스센터 10년의 변화 과정과 데이터 기반 성과관리 혁신 방안 등을 함께 다루며, 디지털 전환 시대 공공 고용 서비스의 새로운 방향성을 제시하고 있다. 특히 사용자 여정 기반의 실시간 성과관리 체계와 데이터 환류 체계 구축 필요성을 제시하며, 향후 공공 고용서비스가 보다 정교한 데이터 기반 체계로 전환될 필요성을 강조했다.

김영호 AI고용서비스전략실장은 “이번 『고용이슈』 봄호는 데이터와 AI를 기반으로 공공 고용서비스를 보다 정밀하고 지능적인 체계로 발전 시키고자 하는 방향성을 보여주는 연구들을 담고 있다”라며 “앞으로 공공 고용서비스는 데이터, AI, 그리고 이용자 경험이 유기적으로 결합된 구조 속에서 국민 개개인의 경력 기회를 보다 적극적으로 발굴하고 연결하는 방향으로 진화해 나갈 것”이라고 밝혔다.

『고용이슈』 전체 원문은 한국고용정보원 누리집(www.keis.or.kr)의 [발간자료] → [정기간행물] → [고용이슈] 메뉴에서 확인할 수 있다.

붙임 1. 『고용이슈』 2026년 봄호 주요 내용

2. 『고용이슈』 2026년 봄호 목차

담당 부서	한국고용정보원	책임자	실장 이상호 (043-870-8349)
	고용정보분석실	담당자	책임연구원 김영달 (043-870-8211)

[기획특집] 디지털 고용서비스의 미래

1. 고용24 사용자 로그데이터 분석을 통한 서비스 이용 병목 진단과 UX 개선 방안

- 고용24 사용자 로그데이터를 기반으로 오류처리시간에 미치는 영향 요인을 분석하였으며, 신청서 입력, 조건 기반 서비스(실업급여, 취업지원, 출산휴가·육아휴직) 등의 서비스 유형별 UX 개선 방향을 제시

2. 머신러닝 기반 직업 적합도 평가와 고용서비스 추천 고도화 방안

- 대규모 재직자 조사 데이터를 기반으로 개인의 다차원적 특성을 반영한 머신러닝 모델의 직업 적합도 판별 가능성을 확인하였으며, 업무환경·흥미와 같은 직업의 실제적 환경과 내재적 동기가 특정 기술이나 지식, 업무수행능력보다 직업 적합도 판별에 더 영향도가 높은 요소임을 확인

3. 생성형 AI활용 디지털고용서비스 상담지원 사용자 실증 연구

- 직업상담사의 생성형AI 활용에 대한 사용자 중심의 실증 분석을 수행하였으며, 기능 적합성 측면에서는 비정형 상담정보 제공과 상담 요약 자동생성, 사용성 측면에서는 단계별 예상 질의응답 제공, 추천 직무별 적합성·핵심 매칭 정보 제공 기능 등의 상담 효과를 높이는 AI활용 방안을 분석하고 향후 생성형 AI 기반 상담 서비스 제공을 위한 시사점 도출

4. 엔트로피 가중치를 활용한 청년층 자격증의 노동시장 가치 정량화 분석

- 국내 500대 기업 취업 청년과 국가기술자격증 데이터를 연계 분석하였으며, 분석 결과 자격증 간 노동시장 성과에 유의한 격차가 존재하여 모든 자격증이 동일한 가치를 갖지 않는다는 것, 산업별로 제조업에서는 기술 자격증이 상대적으로 높은 가치점수를 보이는 반면, 비제조업에서는 서비스 관련 자격증이 함께 상위권에 분포하는 결과를 제시

[이슈분석]

1. 토픽 모델링 기법으로 살펴본 대학일자리플러스센터 10년의 변화 및 시사점

- 대학일자리플러스센터 사업에서 평가위원들이 작성한 개선조치 의견서에 대해 텍스트마이닝 기법을 적용하여 분석하였으며, 지난 10년간 “진로 지원 중심 단계”에서 출발하여 “상담·비교과·실습을 통한 정착 단계”를 거쳐, “취업 성과 관리와 졸업생·지역 청년까지 아우르는 단계”로 발전해 왔다는 결과를 제시

2. 데이터 기반 환류 체계 구축을 통한 디지털 고용서비스 성과관리 혁신 방안

- 고용서비스의 디지털 전환에 따른 성과지표 개선 방안을 제시하고 있으며, 미시적 지표들의 결합이 국가 고용률 제고라는 거시적 목표를 견인하는 방향으로 작동하도록 데이터 기반의 단계적 과정지표, 지속적인 편의성 제고를 위한 환류 체계 구축 방안을 제시

붙임2	『고용이슈』 2026년 봄호 목차
------------	---------------------------

구분	내용 및 집필자
기획특집	1) “고용24 사용자 로그데이터 분석을 통한 서비스이용 병목진단과 UX 개선 방안” - 노현국 한국고용정보원 부연구위원
	2) “머신러닝 기반 직업 적합도 평가와 고용서비스 추천 고도화 방안” - 이무훈 한국고용정보원 부연구위원
	3) “생성형 AI활용 디지털고용서비스 상담지원 사용자 실증 연구” - 임종덕 한국고용정보원 부연구위원
	4) “엔트로피 가중치를 활용한 청년층 자격증의 노동시장 가치 정량화 분석” - 양지윤 한국고용정보원 연구위원
이슈분석	1) “토픽 모델링 기법으로 살펴본 대학일자리플러스센터 10년의 변화 및 시사점” - 천영민 한국고용정보원 연구위원 - 양지윤 한국고용정보원 연구위원
	2) “데이터 기반 환류 체계 구축을 통한 디지털 고용서비스 성과 관리 혁신 방안” - 김형래 한국고용정보원 부연구위원 - 임종덕 한국고용정보원 부연구위원