

보도시점 2026. 8. 20.(목) 15:30 (2026. 8. 21.(금) 조간)

“30년 만의 102개 고용센터 혁신” 전 국민 평생 일자리 토털케어 「국가 고용서비스 혁신방안」 발표

- 102개 고용센터가 **서류**를 **내려놓고**, **사람**을 **만난다**
- **반복행정**은 **인공지능(AI)**에 맡기고, **그 자리**를 **사람**과 **일자리** 있는 **서비스**로 채운다
- 국민취업지원제도 시범사업 결과, **상담 시간 4배**(18분→73.8분) **증가**

고용노동부(장관 김영훈)는 8월 20일(목) 14:00시 고용정책심의회에서 모든 일하는 사람의 일할 권리를 보장하는 「국가 고용서비스 혁신 방안」을 발표했다.

「국가 고용서비스 혁신 방안」은 이번 정부 국정과제(96. 통합과 성장의 혁신적 일자리 정책)로, ‘25.8월부터 고용서비스 전문가들의 연구를 거쳐 현장, 구인·구직자, 학계, 노·사 등 다양한 관계자들의 의견을 폭넓게 수렴하고 세부 이행 과제들을 만들었다.

이번 방안은 고용서비스를 급여 지급 등 행정업무 중심에서 사람과 일자리를 연결하는 상담 중심으로 전환하고, 고용센터가 「졸업에서 은퇴까지」 구직자의 일자리 여정을 함께하는 기관으로 자리매김하는 데 중점을 두었다.

정부는 「국가 고용서비스 혁신 방안」을 발표한 후에도 전문가 및 현장과 지속적으로 소통하고, 혁신 방안이 현장에서 원활하게 안착할 수 있도록 시범운영부터 단계적으로 추진해나갈 예정이다.

「국가 고용서비스 혁신 방안」의 주요 내용은 다음과 같다.

① 왜 지금 바뀌야 하는가

최근 인공지능(AI)의 급속한 발전과 산업구조 변화로 평생직장 개념이 약해지면서, 노동자들은 상시적인 이직과 전직에 대비해야 한다. 또한, 인구구조 변화 등으로 노동시장 미스매치가 심화되고, 산업전환으로 지역은 일자리 충격과 지역 소멸 위기에 놓여있다.

그래서 연 200만 명 이상의 구직자와 기업에게 일자리를 연결하는 고용센터의 역할을 강화해야 한다는 지적이 계속되어 왔다. 그런데 고용센터는 실업급여 담당 직원 1인당 하루 평균 70건 이상의 실업인정 업무를 처리하는 등 반복적인 행정업무가 많아 내실 있는 고용서비스를 제공하기가 어려운 상황이다.

이에 최근 발전한 AI 기술을 활용하여 반복적인 행정업무를 맡기고, 그 자리를 사람과 일자리를 잇는 서비스로 채우는 혁신 방안을 마련하였다.

② 혁신 과제

고용센터를 일자리 대전환의 시대에 헌법이 정하는 국민의 일할 권리를 보장하도록 ‘졸업에서 은퇴까지, 일자리 여정을 함께하는 기관’으로 혁신한다.

〈1〉 [구직자] ‘나만의 AI 고용센터’와 함께, 나만의 취업경로를 열어간다



구직자에게 언제·어디서나 적합한 취업지원서비스를 제공하는 「나만의 AI 고용센터」를 구축한다. 「나만의 AI 고용센터」에서 구직자의 설문 응답과 경력 등을 분석해 구직자를 자기주도형·집중지원형으로 구분하고 맞춤형 서비스를 원스톱으로 추천·처리한다.

실업급여 수급자 또는 국민취업지원제도 참여자들의 취업활동 확인 절차를 체계화·자동화한다. 구직자들이 성실히 구직활동을 수행하면 포인트가 쌓이고, 목표를 달성하면 급여가 자동 지급되는 마일리지 제도를 도입한다. 이를 통해 형식적 구직활동은 줄이고 실질적 취업활동에 집중하도록 한다.

고용센터의 도움이 필요한 구직자는 한 명의 전담자가 1:1 심층 상담을 토대로 밀착 지원한다. Case Manager라는 상담 전담자가 AI 진단도구 「Job Care」를 활용하여 1:1 심층상담부터 취업, 이후 경력개발까지 다양한 취업지원서비스를 통합적으로 제공한다.



〈2〉 [기업] 기업을 먼저 찾아가서, 문을 두드린다.



구인공고와 일자리 데이터 분석, 산업단지 현장 방문 등을 통해 채용에 어려움을 겪는 기업을 발굴한다. 그리고 「고용24 Firm Care AI」를 활용해 채용 애로 원인을 진단하고, 이에 맞는 해결 방안을 제공*한다. 기업의 어려움이 해소되면 채용과 근속까지 원스탑으로 지원한다.

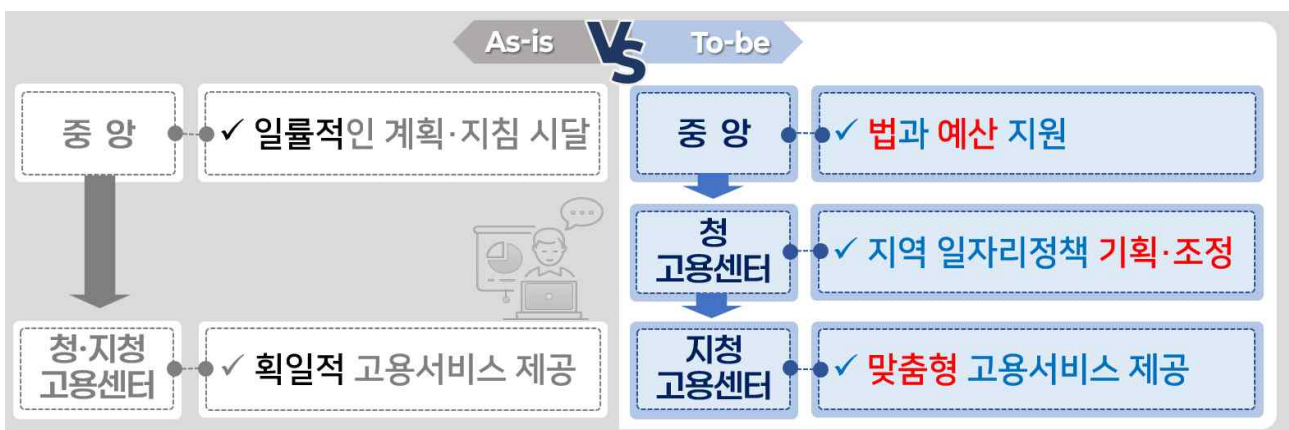
- * ❶모집·선발 기술이 부족한 기업 → 채용공고 작성을 도와주는 ‘채용 클리닉 컨설팅’
- ❷일자리 여건이 미흡한 기업 → 임금·근로시간·작업환경 개선을 위한 지원금 연계
- ❸적합한 인재가 부족한 기업 → 훈련수료자 등의 구직자 추천 풀 확대

「고용24 Firm Care AI」의 기능을 강화한다. 키워드를 입력하면 구인공고를 자동으로 작성해주고, 기업의 업종·필요 직종 등을 분석해 적합인재풀과 추천 이유를 제시하며, 필요한 지원금까지 추천·관리한다.

채용 현황				일자리 지원금 현황						
채용공고 총 2개				2026년 2월		현재 지원 중인 내용		인원	단가	총계
직무	지원	마감	상태	총 690만원		취약 구직자 채용(고용촉진지원금)		2명	150	300
마케팅	4명	-7	원활	3월	690만원	고령자 채용(고령자고용안정지원금)		3명	90	270
생산	1명	-2	주의	4월	570만원	대체인력 채용(출산육아기고용안정지원금)		1명	120	120
원클릭 상담 신청				예상 지원금		추가 가능한 지원		인원	단가	신청
긴급 채용이 필요해요				3월	00만 원	중장년 인턴제		3명	150	바로가기
지원자가 저조해요				4월	00만 원	근로자 주도 훈련 도입		7명	50%	바로가기
신입 적응지원이 필요해요				5월	00만 원	스마트 안전 장비 도입		-	8천	바로가기

정부 전체 기업 지원제도 추천받기

〈3〉 [지역] 지역에서 일자리 문제를 직접 진단하고 처방한다.



지방청에서 고용보험 등 행정데이터를 통해 지역 산업전환·고용현황을 직접 파악하고, 일자리 유관기관과 협업하여 일자리 문제를 상시적으로 진단한다.

이를 토대로 지역 일자리 정책을 기획·운영하고, 지역 고용서비스 기관들의 역할을 조정할 수 있는 기능을 부여한다. 지역 고용센터가 실제 지역 특성에 맞는 일자리 정책을 펼칠 수 있도록 지역·산업 특화 고용센터('26. 2월 전국 7개소 출범)도 단계적으로 확산해나간다.

지방청에서 기존 일자리 사업들을 지역 특성에 맞게 운영할 수 있도록 요건이나 지원기간 등을 유연하게 조정하고, 직접 일자리 사업을 운영할 수 있는 재원과 권한을 부여한다. 「지역고용 활성화에 관한 법률」을 제정해 지역 주도 일자리 사업에 대한 법적 근거도 마련한다.

〈4〉 [고용센터] 서류를 내려놓고, 사람을 만난다



<1> 행정혁신: 고용센터가 서비스에 집중할 수 있도록 행정업무를 통합해 처리하고, 업무 프로세스를 간소화한다.

고용센터 한 부서에서 함께 수행하던 행정과 서비스 업무를 분리해 전문화한다. 위탁기관 관리·복합민원 처리, 부정수급 등 행정 업무를 전담 부서로 통합하고, 일선 현장은 상담과 서비스에 집중할 수 있는 여건을 만든다. 실업급여, 기업지원금 지급 등을 위한 신청서류 작성, 심사·지급 절차는 단계적으로 간소화, 자동화해나간다.

<2> 인재혁신: 전문성으로 일하고, 성과로 인정받는다.

「상담」 직렬을 「고용서비스」 직렬로 개편하고, 인력들이 고용 분야에서 적성·희망에 맞는 전문성을 키워나가고 관리자까지 성장할 수 있는 경력 경로를 제시한다.

고용센터 직원들이 구직자·기업에 대한 심층 상담과 일자리 정책 기획에 필요한 역량을 갖추 수 있도록 교육체계를 전면 재설계한다. AI·데이터 활용, 심리상담과 사례 분석, 기업 HR 컨설팅 등의 교육 과정들을 확충하고, 신규자들이 경력자들의 노하우를 습득할 수 있도록 센터 내 학습조직, 현장 OJT 등을 상시적으로 운영한다.

단순한 취업 실적이 아니라 서비스 제공 노력을 정확하게 평가한다. 도움이 필요한 구직자에 대한 실질적인 상담 노력이나 채용 애로 기업의 여건 개선 노력 등을 종합적으로 측정하도록 평가 체계를 개선해 나간다.

<3> 조직 혁신: 행정과 서비스를 분리해 전문성을 높인다.

지방청 고용센터는 관할지역 내 고용센터 운영을 총괄하고, 지역 일자리 정책 수립하며 급여 지급 등에 집중하고, 현장의 고용센터는 구직자·기업 대상 취업·채용지원 서비스에 주력하도록 고용센터의 조직 체계를 정비해 나간다.

④ 추진 계획

정부는 고용서비스 혁신 과제를 단계적으로 추진해나갈 계획이다. 우선 '26년 하반기에는 구직자를 위한 「나만의 AI 고용센터」, 기업을 위한 「원스톱 채용 토탈케어」 등 과제별 시범운영에 주력한다.

'26.5월부터 대전고용센터 국민취업지원제도 참여자를 대상으로 「나만의 AI 고용센터」를 시범 운영하고 있다. 현재 참여자 86.8%가 긍정적이라고 답변했으며, 1인당 상담 시간이 18분에서 73.8분으로 4배 이상 증가했다. 「나만의 AI 고용센터」를 활용해 취업을 준비한 구직자(자기주도형, 30대)는 “시스템 이용이 편리해 취업 준비에 집중할 수 있었다”라고 만족감을 표시했고, 전담 상담사와 함께 취업을 준비한 구직자(집중지원형, 50대)도 “상담사가 이력서 클리닉부터 차근차근 취업지원서비스를 제공해 주어서 실제 입사 지원 까지 했다며, 매우 만족한다”라고 이야기하였다.

'27년부터는 고용서비스 혁신 시범센터를 지정하여 다양한 혁신 과제들을 통합 시범 운영할 방침이다. 시범 운영을 통해 현장의 혼란을 최소화하고, 실행력도 확보해나간다.

김영훈 고용노동부 장관은 “헌법 제32조가 보장하는 모든 국민의 일할 권리를 현장에서 구현하는 곳이 바로 전국 102개 고용센터다”라면서, “이제 고용센터는 단순하고 반복적인 행정업무는 AI에게 맡기고, 그 자리를 사람과 일 자리를 잇는 서비스로 채워야 한다”라고 말했다. 이어 “졸업부터 은퇴까지, 모든 국민들의 일자리 여정을 함께 그려가는 동반자로 고용센터를 만들어가겠다”라고 강조했다.

붙임 1. 30년만의 혁신 - 고용서비스 이렇게 바뀝니다

2. 국민취업지원제도 시범 운영 중간 성과

담당 부서	고용노동부 고용서비스정책과 국가고용서비스혁신TF	책임자	과 장	이병성 (044-202-7327)
		담당자	팀 장	이은상 (044-202-7333)
		담당자	사무관	박성훈 (044-202-7316)
	고용노동부 고용지원실업급여과	책임자	과 장	손성길 (044-202-7368)
		담당자	사무관	정택진 (044-202-7371)
	고용노동부 국민취업지원기획팀	책임자	과 장	김현아 (044-202-7190)
		담당자	사무관	정재욱 (044-202-7191)
	고용노동부 고용서비스기반과	책임자	과 장	박보현 (044-202-7671)
		담당자	사무관	이상철 (044-202-7673)
	고용노동부 기업일자리지원과	책임자	과 장	박순홍 (044-202-7227)
		담당자	사무관	정원영 (044-202-7314)



	As-is		To-be
 구직자	AI와 함께, 한 사람 한 사람에 맞는 일자리 경로를 찾는다.		
	» 모두가 고용센터를 방문 » 누구에게나 같은 서비스	→	자기주도형 언제 어디서나 AI고용센터 와 취업활동 집중지원형 한 명의 전문가 가 한 명을 밀착 상담
 기업	기업을 먼저 찾아가서 문을 두드린다		
	» 지원금 지급 에 치중 » 채용지원 서비스는 부족	→	선제적 발굴 인력 채용이 어려운 기업을 먼저 발굴 원스톱 토탈케어 여건 향상부터 채용, 근속까지 종합 지원
 지역	지역이 직접 진단하고, 처방한다		
	» 중앙에서 사후적 대응 » 획일적 정책 처방	→	지역주도 지역 이 권한을 갖고 맞춤형 정책 처방 광역협의 지방청 중심 공동대응
 고용센터	서류를 내려놓고 사람을 만난다.		
	» 급여지급 등 반복행정 매물	→	AI 고용센터 반복행정 자동화 상담 등 서비스 강화 행정과 서비스분리 행정 은 통합 서비스 는 일선

붙임 2

국민취업지원제도 시범 운영 중간 성과

- ① [조사 개요] 7.13(월) ~ 22(수), 총 10일간 온라인 실시
참여 진행 중인 참여자 129명 중 응답 106명(82.2%)

- ② [운영성과 요약] “편의는 높이고, 상담은 필요한 사람에게 집중”

86.8% **94.4%** **95.0%** **554건**

전체 긍정 평가

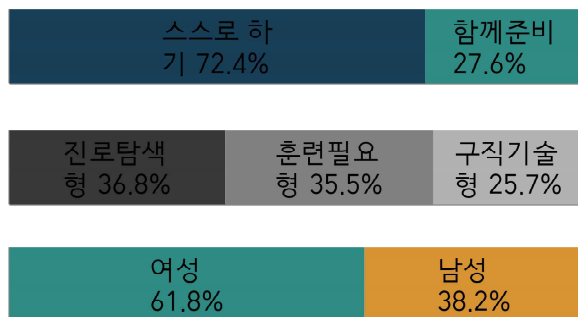
스스로 하기 유형
비대면 상담

함께 준비 유형
대면상담

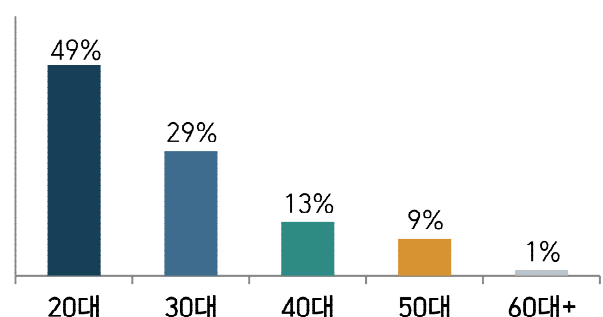
전체 구직활동

- 전체 참여자의 참여 과정에 대한 만족도 긍정 86.8%
- 역량 있는 스스로 하기 참여자는 비대면 상담
도움이 필요한 함께 준비 참여자는 대면으로 상담자원 재배분
- 구직활동은 554건으로, 심리검사·훈련·센터 프로그램 22.8%,
참여자 직접 활동(입사 지원, 면접, 민간 훈련 등)이 77.2%

- ③ [참여자 구성] “여성·20~30대 청년 중심 지원”



[참여유형 및 성별 분포]

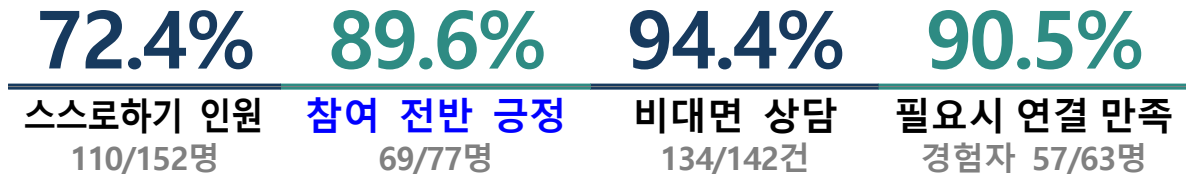


[참여자 연령 구성]

- 전체 中 여성이 61.8%이며, 20~30대 참여자 비중이 77.6% 차지
 - 함께준비 유형은 여성이 76.2%로 평균(61.8%)보다 더 많고,
20~30대 청년은 76.2%로 평균(77.6%)보다 다소 적게 나타남

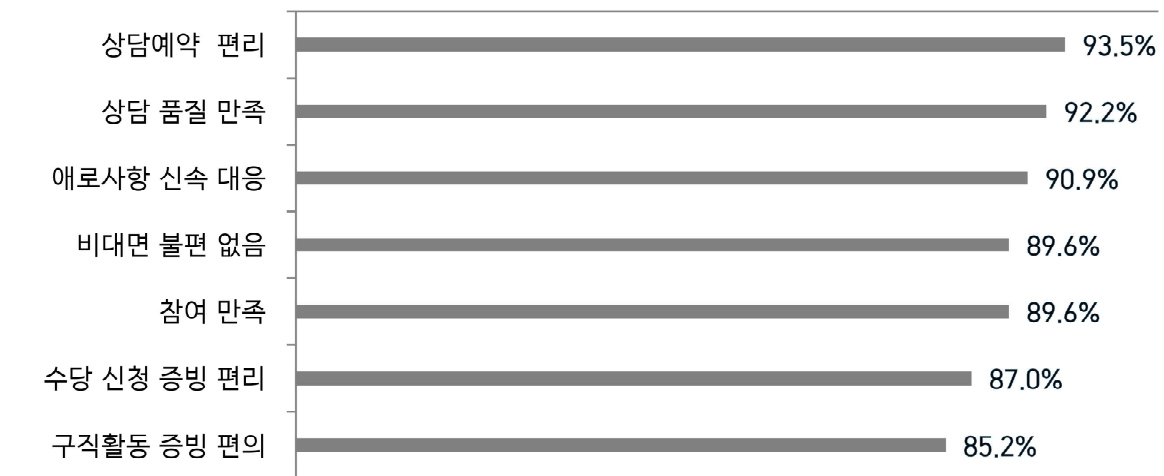
④ [스스로 하기] “비대면 중심 운영에도 상담·절차·접근성 만족”

① (총괄) 편의성·상담 품질·절차에서 대부분 긍정 응답



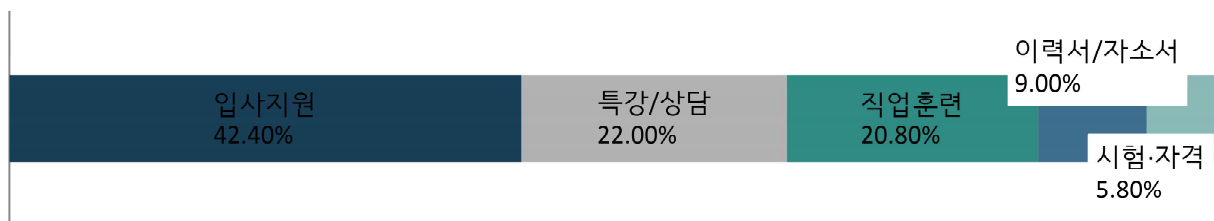
- 응답자(77명)의 89.6%가 긍정, 상담(142건)의 94.4%를 비대면 수행
- 2개월에 1번 30분 비대면 상담 외에도, 필요시 상담사에게 비대면 연락 요청을 할 수 있고, 이에 90.5%가 만족

② (운영 요소별) AI를 활용해 스스로 구직활동을 이어가고, 이를 비대면으로 증빙하는데 **큰 어려움이 없다**고 응답



스스로 하기 요소별 긍정응답 비율 (N=77)

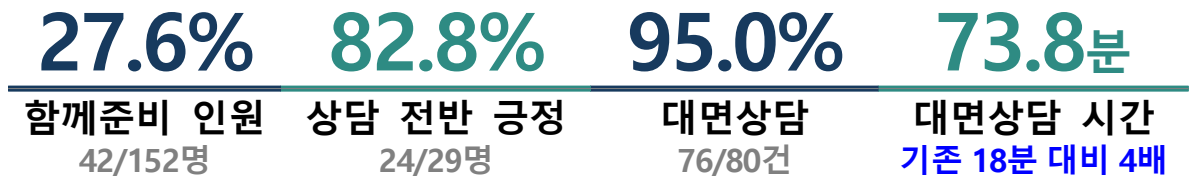
③ (구직활동) 구직역량이 높은 편인 스스로 하기 유형 참여자는 **입사지원·면접 활동**이 많고, 직업훈련도 일정 비율 차지



스스로 하기 구직활동 구성비

⑤ [함께 준비] “집중 심층 지원 실시”

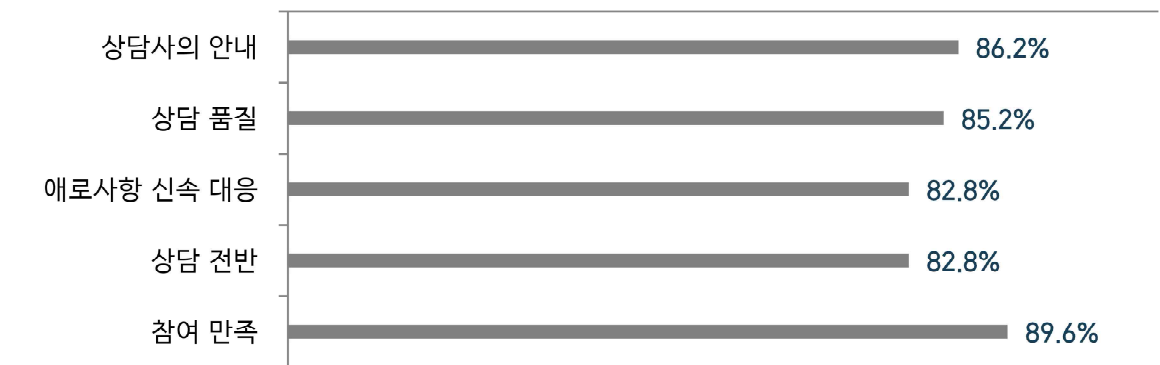
① (총괄) 밀착 대면상담 중심 운영으로 상담 품질에 전반적 만족



- 응답자(29명)의 82.8%가 상담 전반에 긍정, 상담(80건)의 95.0%가 대면으로 수행되며, 평균 대면상담 시간 73.8분으로 약 4배 증가
- 함께준비 참여자는 스스로 하기에 비해 빠른 취업과 역량강화 목적이 높음(51.7% > 41.6%)

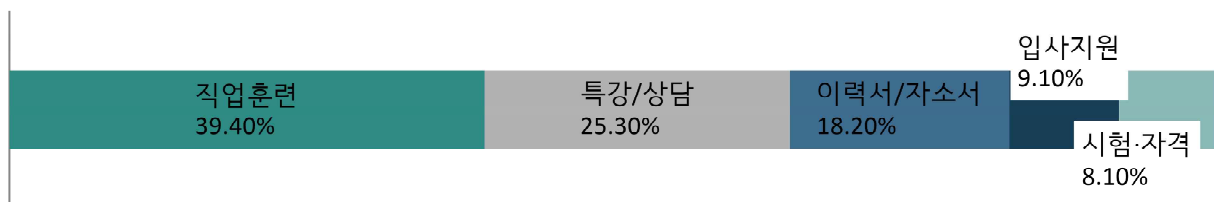
② (운영 요소별) 스스로 하기에 비해 상담 만족도가 다소 부족

- 다만, 시범운영·정식사업 병행으로 인한 상담사 업무 부하 및 장시간 상담에 대한 역량 강화 지원이 없는 상황임을 고려 필요



함께준비 요소별 긍정응답 비율 (N=42)

③ (구직활동) 함께준비 참여자는 충실한 대면상담을 통해 진로를 결정하고, **직업훈련**을 통한 역량 개발, 이력서/자소서 준비 중심 활동



함께 준비 구직활동 구성비