

특허 '대화 로봇(챗봇) 상담' 더욱 편리하게 이용하세요!

- 특허청, 산업재산권 관련 인공지능 '대화 로봇(챗봇)상담' 서비스 개선 -
- 대화 로봇(챗봇)상담 접속경로 확대, 대화 로봇(챗봇)-채팅상담 간 접속
인터넷 주소 제공 등 -

- # 출원인 ㄱ씨는 특허 출원 비용이 궁금해 채팅상담 서비스를 통해 상담사에게 문의하려 했으나, 근무시간(평일 오전 9시~오후 6시)이 지나 상담이 불가능했다. 그러나 채팅상담 창에서 제공된 대화 로봇(챗봇)상담 주소를 통해 대화 로봇(챗봇)상담으로 접속하여, 궁금한 부분을 문의해 해결할 수 있었다.
- # 출원인 ㄴ씨는 특허로 누리집에서 전자출원을 진행하던 중 궁금한 점이 있어, 첫 화면 상단에 있는 '대화 로봇(챗봇)상담' 접속창구를 통해 대화 로봇(챗봇)상담에 접속해 궁금증을 바로 해결하고 전자출원을 완료했다.

특허, 실용신안, 상표, 디자인 등 산업재산권 상담이 필요한 국민은 이제부터 개선된 대화 로봇(챗봇)상담 서비스를 통해 보다 쉽고 빠르게 상담을 받을 수 있다.

특허청(청장 이인실)은 대화 로봇(챗봇)상담 운영 1주년('23.5.17)을 맞아, 증가하는 대화 로봇(챗봇)상담 수요에 대응하고 사용자의 이용 접근성 및 편의성을 높이기 위해 개선된 서비스를 제공한다고 밝혔다.

특허청은 산업재산권 출원 증가에 따라, 지난해 5월부터 대국민 특허상담 서비스의 효율성을 높이고자 행정안전부와 협업하여 '대화 로봇(챗봇)상담' 서비스(365일 24시간 서비스)를 제공하고 있다.

서비스 개시 이후 대화 로봇(챗봇)상담 건수*는 꾸준히 증가하고 있고, 전체 상담 건수 중 대화 로봇(챗봇)을 이용한 상담 비중**도 지속적으로 증가하고 있는 것으로 나타났다.

* 챗봇상담(건) : ('22.2분기) 5,694 → ('22.3분기) 9,934 → ('22.4분기) 10,740 → ('23.1분기) 11,733

** 전체상담(전화, 챗봇, 채팅 등) 중 챗봇상담 비중 현황

('22.2분기) 6.6% → ('22.3분기) 7.9% → ('22.4분기) 8.1% → ('23.1분기) 8.3%

주요 개선 내용은 ① 대화 로봇(챗봇)상담 접속경로 확대, ② 대화 로봇(챗봇) - 채팅상담 간 상호 접속인터넷 주소 제공, ③ 질의응답 데이터베이스 수시 현행화 및 실시간 미·오응답 정보 수집 강화 등이다.

① 대화 로봇(챗봇)상담 서비스의 접속창구를 기존 2개(특허고객상담센터, 국민비서 누리집)에서 5개(특허청, 특허로, 키프리스 누리집 추가)로 확대하여 사용자의 접근성을 강화하고,

② 대화 로봇(챗봇)상담과 채팅상담* 간 상호 접속 인터넷 주소를 제공하여, 양 상담 간 상호 보완작용**을 통해 사용자의 편의를 도모할 예정이다.

* 채팅상담: 근무시간 중 사용자와 상담사 간 채팅을 통해 실시간으로 이루어지는 상담
** 챗봇상담 중 보다 정확하고 상세한 상담을 원할 경우 채팅상담을 통해 상담할 수 있고, 근무시간 종료로 채팅상담을 할 수 없는 경우 챗봇상담으로 상담 가능

③ 법·제도 개정사항 반영 및 사용자 의견 청취를 통해 질의응답 데이터베이스를 수시로 현행화해 정보의 적시성을 확보한다. 또한 전문성이 높은 상담사가 실시간으로 미·오응답 상담내용을 수집하고, 학습자료를 보완해 대화 로봇(챗봇)상담 서비스 품질을 더욱 향상시킬 예정이다.

특허청은 대화 로봇(챗봇) 사용자의 의견이 적극적으로 반영될 수 있도록 행정안전부와 협업을 더욱 강화하여, 수요자 중심 대화 로봇(챗봇)상담 서비스 제공 및 서비스 개선을 지속하여 추진할 예정이다.

특허청 김기범 산업재산정보국장은 “앞으로도 국민이 좀 더 쉽고 편리하게 산업재산권 상담을 할 수 있도록 대화 로봇(챗봇)상담 서비스 기능을 지속적으로 개선하여, 응답률 및 답변정확도를 향상시켜 인공지능(AI) 시대에 걸맞는 특허상담서비스를 제공할 예정”이라고 밝혔다.

※ 붙임1: 챗봇상담 서비스 주요 개선 내용

붙임2: 챗봇상담 주요 서비스 항목 및 자주 하는 질문

담당 부서	산업재산정보국 산업재산등록과	책임자	과 장	구본경 (042-481-5232)
		담당자	사무관	이민영 (042-481-5142)



붙임1 챗봇상담 서비스 주요 개선 내용

□ 챗봇 접속창구 확대 및 접근성 개선



(기존 2개 접속경로)





(추가 3개 접속경로)

□ 챗봇상담 ↔ 채팅상담 상호 접속링크 제공

기 존	
챗봇 상담	1.특허청 고객센터 : ☎1544-8080 2.특허청 홈페이지 3.특허로 홈페이지(전자출원)
채팅상담	지금은 채팅상담 가능시간이 아닙니다. 365일 24시간 상담 가능한 챗봇상담을 이용해주시거나, 평일 09:00~18:00(주말, 공휴일 제외)에 채팅상담을 요청해 주십시오.

⇒

개선 내용	
1.특허청 고객센터 : ☎1544-8080 2.특허청 채팅상담(신설) 3.특허청 홈페이지 4.특허로 홈페이지(전자출원)	
지금은 채팅상담 가능시간이 아닙니다. 365일 24시간 상담 가능한 챗봇상담을 이용해주시거나, 평일 09:00~18:00(주말, 공휴일 제외)에 채팅상담을 요청해 주십시오. ☞ 챗봇상담 바로가기(신설)	

붙임2

챗봇상담 주요 서비스 항목 및 자주 하는 질문

□ 특허 챗봇상담 주요 서비스 항목

순번	항 목 명	주요내용
1	지식재산안내	·지식재산의 종류(특허, 실용신안, 상표, 디자인 등)와 각각의 제도 관련 안내
2	신청준비사항	·지식재산을 신청하기 전 또는 특허로 사이트 이용을 위한 준비 사항(특허고객번호 발급) 안내
3	출원	·출원절차 및 제도에 대한 안내 ·보정절차, 출원인 변경, 기간변경 등 중간절차 안내
4	심사	·심사절차 및 제도에 대한 안내 ·포지티브(일괄심사, 예비심사, 보정안리뷰, 재심사면담)심사, 출원공고, 이의신청 등 안내
5	등록	·권리의 설정등록, 연차등록, 변동등록 등 안내 ·등록증 및 등록원부 발급 안내
6	심판	·심판절차 및 제도에 대한 안내 ·결정계·당사자계 심판 안내
7	수수료	·지식재산권별 수수료 안내 ·수수료 납부 방법 및 감면대상 안내 ·수수료 반환 대상 안내
8	온라인서비스	·전자출원 서비스 제도 안내 ·특허청, 특허로, 키프리스 등 온라인 서비스 안내
9	국제출원	·PCT, 헤이그, 마드리드 국제출원 제도 안내 ·국제출원 절차 및 장점과 특징 안내 ·국제출원 수수료 안내
10	서비스지원	·제증명 발급, 면담신청 등에 대한 각종 서비스 안내 ·특허청 지식재산 지원 시책 안내 ·공익변리사 등 무료변리 지원 제도 안내

□ 챗봇상담에서 자주 하는 질문 10선

순번	자주하는 질문
1	특허를 내려면 어떻게 해야 하나요?
2	출원 비용은 얼마인가요?
3	특허고객번호 신청은 어떻게 하나요?
4	수수료 감면 대상은?
5	특허로 홈페이지에서는 어떤 업무가 가능한가요?
6	특허는 무엇인가요?
7	주소 변경은 어떻게 하나요?
8	상표에 대해 알려주세요.
9	등록료 납부는 어떻게 하나요?
10	특허 심사청구는 언제까지 해야 하나요?