공공혁신 리포트 2024

kakao

카카오 서비스를 활용한 공공혁신 사례

더 가깝게, 카카오

Contents

01 Highlights p.3

02 '행정 불편 해소'위한 카카오 서비스 활용 p.5

03 '예산 절감'위한 카카오 서비스 활용 p.9

04 '행정 효율성 증대'위한 카카오 서비스 활용 p.13

05 카카오 그룹과 '협력' p.18

06 마치며 p.24

07 공공혁신 사례에 관한 전문가 평가 p.27

08 참고자료 p.30

01

Highlights

카카오 서비스를 활용한 디지털 전환 · 적극행정

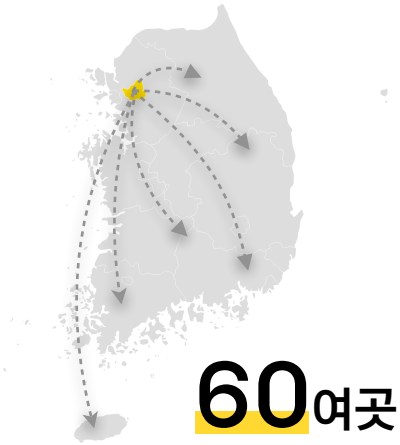
- 정부·공공기관 등이 **카카오 서비스를 활용해 행정업무 불편을 해소한 사례**(서울시 노원구청)**가 적극행정 사례로 선정**
- **전국 60여개 지자체 '모바일 지방세 체납고지' 서비스 도입,** 공공부문은 카카오 서비스 활용으로 **국가 예산을 대폭 절감**할 수 있었다고 평가(행정안전부, 서울시 등)
- 카카오 그룹은 **우리 사회가 보다 편리하고 유익한 사회가 될 수 있도록** 공공분야와 **협력**(초정밀 버스, 동보메시지시스템* 등)

* 동보메시지시스템: 카카오 T 택시 기사에게 경찰청 요청 메시지를 동시에 발송하는 시스템

행정 불편 해소

서울시 노원구청
'모바일 지방세 체납고지'

적극행정 포상, 지자체 확산 중



60여곳

예산 절감

행정안전부
'모바일 메시지 서비스'

연간 **40억원**

2021년 5월, 233개 행정기관 기준
문자메시지 발송비용 기준으로 절감 가능한 예산규모

서울시
'교통위반 과태료 모바일 전자고지'

연간 **13.3억원**

2021년 4월 기준
우편발송비+종이고지서 인쇄비 합산금액

행정 효율성 증대

보건복지부
마음건강 자가검진 톡채널

친구 수 **5.5만명**

2024년 11월 기준

경찰청
카카오모빌리티 협력 '동보메시지'

누적발송 **95.5만건**

2024년 11월 기준

민관 협력

지자체
카카오 협력 '초정밀 버스'

지자체 **21곳**

2024년 11월 기준

지자체
카카오모빌리티 협력 '서울자율차'

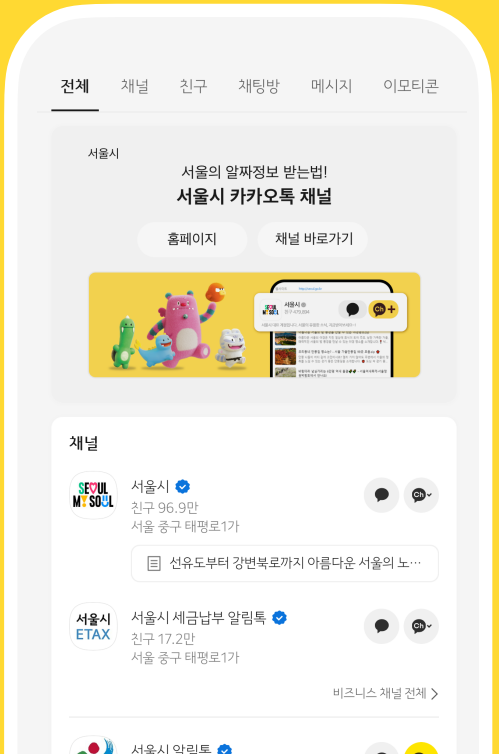
자율주행시범지구 **7곳**

2024년 9월 기준

02

'행정 불편 해소'위한 카카오 서비스 활용

서울특별시 톡채널 화면

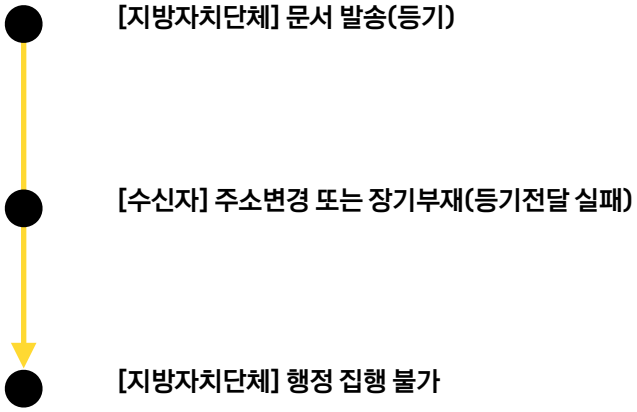


공공부문의 카카오 서비스 연계 이유: 열람여부 확인가능 · 메시지 신뢰성

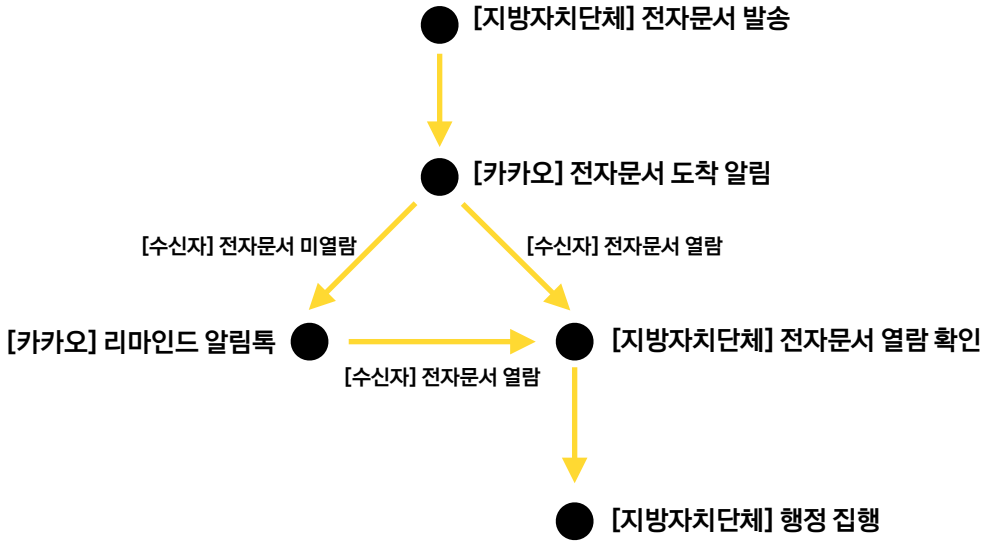
- 기존에는 공공문서 발송 시 우체국 등기를 활용했으나, **수신자의 주소변경 정보를 파악하지 못하는 등 수신 확인이 불가한 경우 행정 집행 불가**
- **지방세 체납 고지 업무에 노원구청이 카카오톡(알림톡, 전자문서)을 활용한 '모바일 지방세 체납고지' 서비스가 '적극행정 우수사례*'로 선정(전국 60여개 지자체 도입)**

  * 서울시 지방세 제도개선 아이디어 발표대회 최우수구 선정(2023년 4월), 행정안전부 적극행정 우수사례 장관상 수상(2023년 11월), 국무총리실 적극행정 유공포상(2024년 7월)

과거: 등기 전달 실패 시, 체납 업무 불가



현재: 접근성 편리한 톡으로 체납 관련 소통, 행정 효율 제고

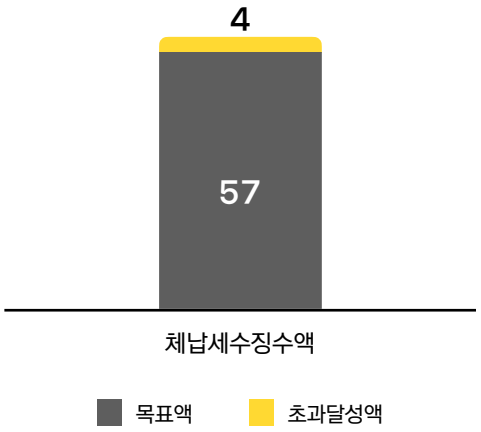


카카오 서비스로 행정 불편 해소하며 업무 성과 향상

- 인천광역시는 **지방세 체납액 징수액 중 94%인 6억원을 알림톡(전자문서)을 활용**해 징수(2024년 9월)
- 용인특례시는 **알림톡(전자문서)을 활용해 징수 건수가 161% 증가**(2024년 9월)

노원구청

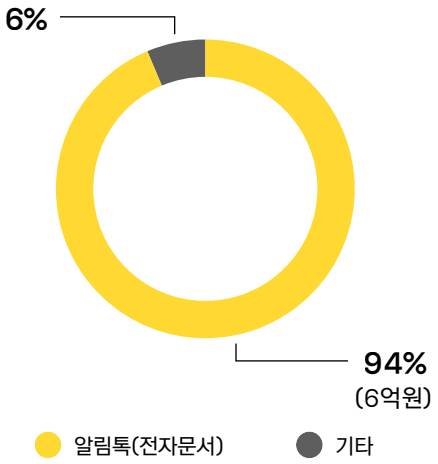
106% 초과달성



[자료: 노원구청(2023년 11월), 단위: 억원]

인천광역시

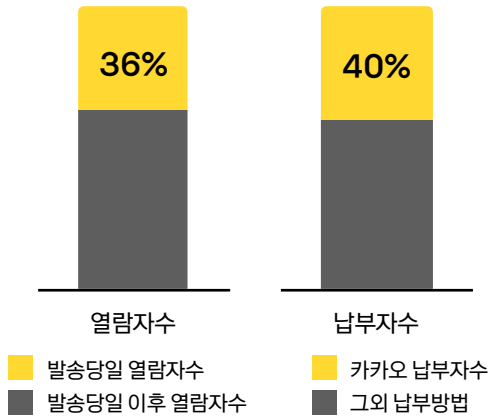
알림톡 활용 6억원 징수



[자료: 인천광역시(2024년 9월)]

용인특례시

전월대비
징수 건수 161% 증가



[자료: 용인특례시(2024년 9월)]

활용 사례

기관	서비스	도입시기
부산광역시	스마트폰 체납안내 전자문서 시스템	2022년 10월
하남시	지방세 체납안내문 모바일 전자고지 서비스	2023년 10월
서울특별시	스마트폰 체납 안내·납부 서비스	2023년 11월
증평군	체납안내문 모바일 전자문서 발송	2024년 2월
논산시	카카오 체납 알림톡 서비스	2024년 3월
충청남도	지방세 체납 카카오 알림톡 서비스	2024년 3월
천안시	카카오 알림톡 서비스	2024년 4월
대전 중구	카카오 알림톡 체납 안내 서비스	2024년 4월
대전 대덕구	지방세 체납액 카카오톡 알림 서비스	2024년 4월
서산시	지방세 체납 알림톡 서비스	2024년 4월
태안군	카카오 알림톡 서비스	2024년 4월
울산 중구	세외수입 체납 정보 카카오 알림톡 서비스	2024년 4월
군포시	모바일 전자고지 서비스	2024년 5월
청양군	지방세 체납 안내 카카오 알림톡	2024년 5월
무주군	지방세 체납 카카오톡 알림 서비스	2024년 7월
김포시	모바일 전자고지 서비스	2024년 7월
인천광역시	지방세 체납 안내 카카오 알림톡	2024년 8월

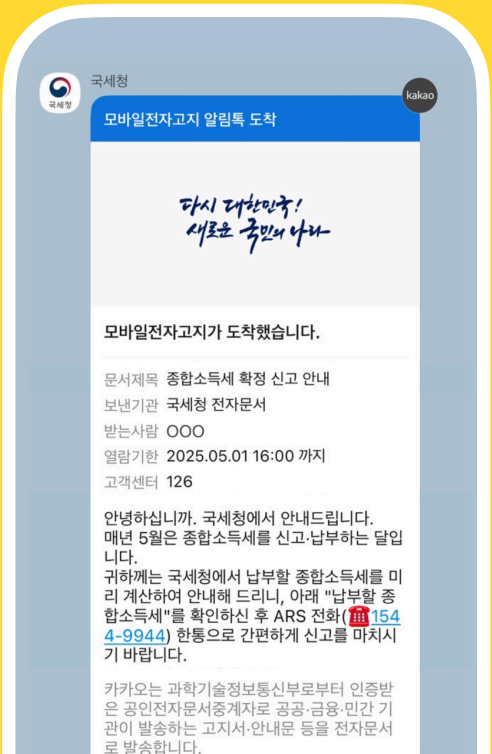
기관	서비스	도입시기
용인특례시	세금 체납 카카오 알림톡	2024년 8월
이천시	지방세 체납 안내문 카카오 알림톡	2024년 8월
정선군	모바일 전자고지	2024년 9월
거제시	카카오톡 체납안내 서비스	2024년 9월
남원시	카카오 알림톡 서비스	2024년 9월
안양시	불법주정차 과태료 모바일 전자고지 서비스	2024년 9월
창원 마산합포구	카카오톡 지방세 모바일 안내 서비스	2024년 10월
가평군	세외수입 체납 모바일 전자고지 서비스	2024년 10월
제주 서귀포시	카카오톡 고지서 서비스	2024년 11월
창원 의창구	카톡 체납 안내 서비스	2024년 11월
음성군	지방세 체납 안내 카카오 알림톡 서비스	2024년 11월
대전 서구	카카오톡 체납 안내 전자고지 서비스	2024년 11월
강릉시	환경개선부담금 카카오톡 체납 안내 서비스	2024년 11월
수원특례시	모바일 전자고지 시스템	2024년 11월
평택시	스마트 전자고지 서비스	2024년 11월
군포시	주·정차위반 과태료 모바일 전자고지	2024년 12월
당진시	카카오 알림톡 서비스	2024년 12월

* 주요 사례는 도입시기 순서로 정리하였음. 서비스명 클릭 시 관련 링크로 이동

03

'예산 절감'위한
카카오 서비스 활용

국세청 전자문서 알림톡



카카오톡 활용으로 소통은 증가, 비용은 감소

- **알림톡은 멀티미디어 문자메시지(MMS) 대비 90%, 단문 문자메시지 대비 40% 저렴**(행정안전부 모바일 메시지 서비스 안내, 2024년 11월 기준)
- 서울특별시는 카카오톡 메시지(알림톡+전자문서)를 활용한 '스마트폰 체납 안내·납부' 시범사업 시행, **1개월 간 종이고지서 제작·발송 비용 약 4,000만원 절감**(2023년 11월)
- 해양경찰청은 '대국민 일반정보 알림 서비스'에 알림톡을 도입, **사용량은 2배 이상 증가했지만 비용은 43% 감소**(2024년 5월)

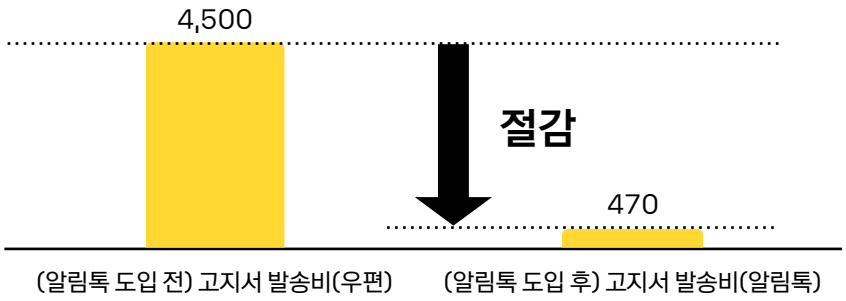
서울특별시 '스마트폰 체납 안내·납부' 시범운영(1개월) 성과

알림톡+전자문서 체납고지 도입 후

89.6% 절감

고지서(전자문서) 열람한 수신자

66% 체납세금 납부



[자료: 서울특별시(2024년 1월), 단위: 만원]

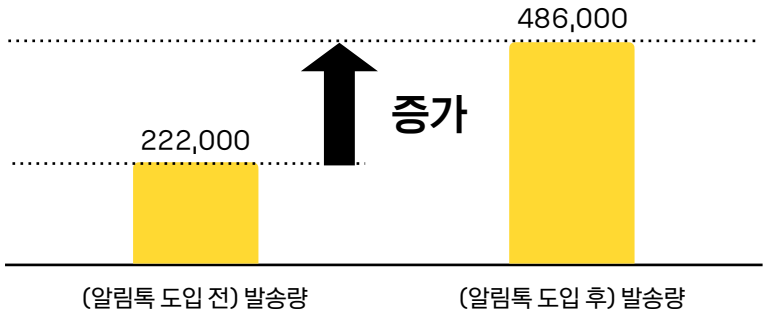
해양경찰청 '대국민 일반정보 알림 서비스' 메시지 발송량 추이(월간)

연간 사용량

119.3% 증가

월간 발송비

43% 감소



[자료: 해양경찰청(2024년 5월), 단위: 건]

예산 절감 효과와 함께 확보된 가독성, 신속성, 편리성

- 공공부문에서는 "우편(등기를 대체하는 전자문서), 기업용 문자메시지를 활용할 때보다 알림톡 활용 시 **예산 절감 효과가 크게 나타난다"고 평가**(행정안전부 등 알림톡 도입기관)
- 행정안전부는 "**카카오 알림톡 메시지 발송 시 '카카오 인증마크'가 함께 발송되어 메시지 발송기관의 신뢰성이 제고된다"고 평가**(2021년 5월)

행정안전부 '모바일 메시지 서비스'

연간 예산 절감 예측액

40억원

- 장문메시지(LMS)대비 60% 이상 저렴
- 국민이 국가 정책을 편리하게 확인

＊2020년도 233개 행정기관 발송건수 (5.4억건) 기준

[자료: 행정안전부(2021년 5월)]

국방부 '예비군 전자문서·알림톡'

연간 예산 절감 효과

65%

- 문자메시지 이용 대비 65% 예산 절감
- 안내사항을 신속하고 편리하게 전달

[자료: 국방부(2024년 1월)]

서울시 '교통위반 과태료 모바일 전자고지'

연간 예산 절감액

13.3억원

- 종이 고지서 발송량 감소로 친환경적
- 장소에 관계 없이 과태료 확인·납부 가능

[자료: 서울특별시(2021년 5월)]

한국사회보장정보원 '전자바우처'

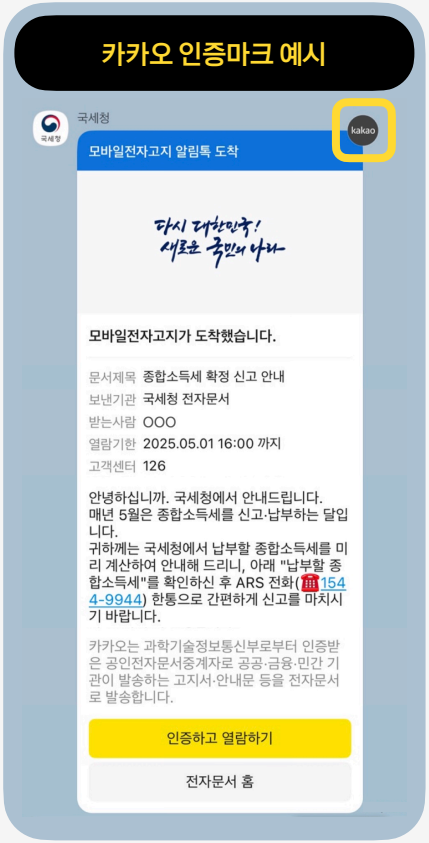
비용절감 효과

80%

- 문자메시지 이용 대비 80% 비용 절감
- 바우처 정보 전달 시 가독성 향상

[자료: 한국사회보장정보원(2021년 7월)]

카카오 인증마크 예시



주요 예산 절감 사례

기관	서비스	비용 절감 성과	기준	비고
서울특별시	스마트폰 체납 안내·납부 서비스	90% 절감	우편발송 비용 대비	2024년 1월
한국사회보장정보원	전자바우처	80% 절감	문자메시지발송 비용 대비	2021년 7월
증평군	대국민 문자 안내 서비스	80% 절감	문자메시지발송 비용 대비	2024년 12월
강남구청	지방세 체납고지 전자문서·알림톡	75% 절감	우편발송 비용 대비	2024년 6월
국방부	예비군 전자문서·알림톡	65% 절감	문자메시지발송 비용 대비	2023년 12월
대전 대덕구	스마트폰 전자고지 서비스	43.5% 절감	우편발송 비용 대비	2024년 4월
하남시	모바일 전자고지	43.5% 절감	우편발송 비용 대비	2023년 10월
해양경찰청	대국민 일반정보 알림 서비스	43% 절감	문자메시지발송 비용 대비	2024년 4월
음성군	체납 안내 모바일(카카오 알림톡)	43% 절감	우편발송 비용 대비	2024년 11월
안양시	모바일 전자고지 서비스	40% 절감	우편발송 비용 대비	2024년 10월

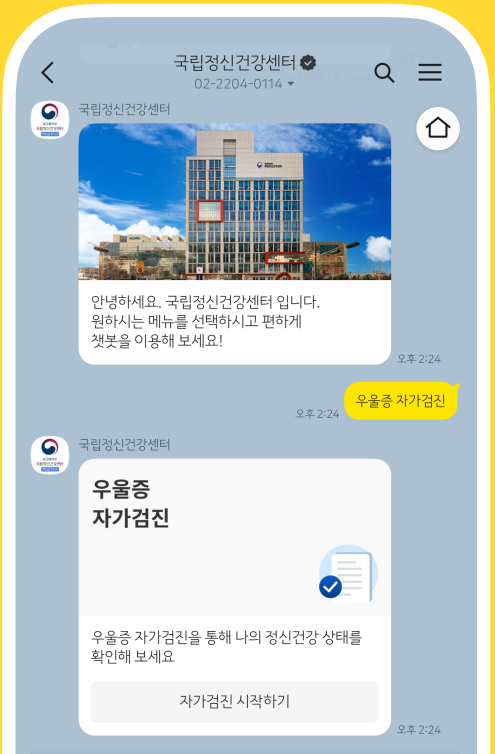
기관	서비스	비용 절감 성과	기준	비고
행정안전부	모바일 메시지 서비스	40억원 절감	연간예산 절감액	2021년 8월
서울특별시	교통위반 과태료 모바일 전자고지	26.9억원 절감	연간예산 절감액	2021년 5월
서울 강서구	교통위반 과태료 모바일 전자고지	1.5억원 절감	연간예산 절감액(추정)	2020년 6월
제주특별자치도	재난문자서비스	9천만원 절감	연간예산 절감액	2021년 12월
거제시	시정 정보 알림톡 서비스	2.3천만원 절감	연간예산 절감액	2021년 4월
군포시	카카오톡 체납안내문	1.6천만원 절감	연간예산 절감액	2024년 5월
대구 동구청	대구 동구 알림톡	1.1천만원 절감	연간예산 절감액	2024년 4월

* 각 기관의 보도자료, 언론 기사에 언급된 수치를 인용. 서비스명 클릭 시 관련 자료로 이동

04

'행정 효율성 증대'위한 카카오 서비스 활용

국립정신건강센터 우울증 자가검진 톡채널



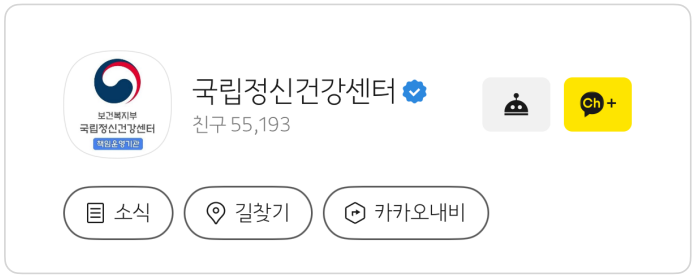
공공분야의 사회문제 해결 업무의 효율성 증대를 위해 활용한 사례

- 보건복지부는 **우울증 상담 등 사회문제 해결을 위한 상담 서비스의 이용자 접근성을 높이기 위해 카카오톡 '톡채널'을 추가 활용**(2024년 8월)
- 긴급복지 지원, 정신건강 상담(2018년 9월), 사회서비스 전자바우처 이용정보 제공(2021년 7월), 자살예방 위한 상담(2024년 9월) 등에 **톡채널과 알림톡을 활용하며 효율성 증대**

국립정신건강센터-카카오헬스케어 '마음건강 챗봇'

보건복지부 국립정신건강센터

"본 서비스는 IT시대에 맞게 SNS를 활용하여 접근성을 높이기 위한 정신건강 서비스"



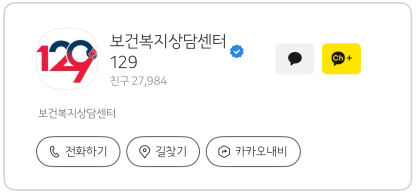
[자료: 보건복지부 국립정신건강센터(2024년 8월)]

보건복지부 사회문제 해결 주요 톡채널



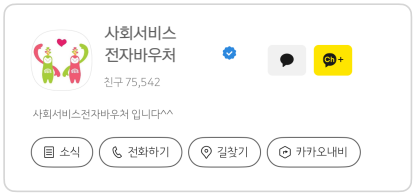
"누구나 24시간 카카오톡 등 메신저, 어플리케이션, 문자메시지를 통해 더 쉽게 접근할 수 있도록 상담 창구를 확대"

[자료: 보건복지부(2024년 9월)]



"국내 점유율이 90%를 넘는 카카오톡을 기반으로 하는 상담서비스는 평일 낮 전화 상담이 어려운 청년층과 어린아이를 돌보는 부모에게 유용할 것"

[자료: 연합뉴스(2018년 9월)]



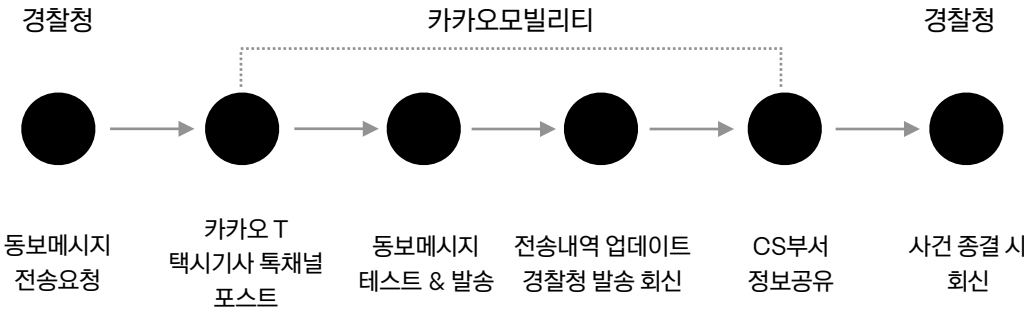
"카카오 알림서비스로 전환하여 바우처 사용률을 높이고 바우처가 투명하게 사용될 수 있기를 기대한다"

[자료: 한국사회보장정보원(2021년 7월)]

범죄예방과 사회문제 대응을 더 신속하게

- **경기남부경찰청과 카카오모빌리티 간 협력(2016년 3월~)으로 1년 간 치매노인 등 3명을 구조, 경찰청은 협력 범위를 전국으로 확대**(2021년 1월)
- 단순한 정보전달을 넘어 **사회 구성원 모두가 연대하여 안전을 지키고 문제를 해결해 나가는 새로운 협력 모델**(2023 카카오모빌리티 리포트)

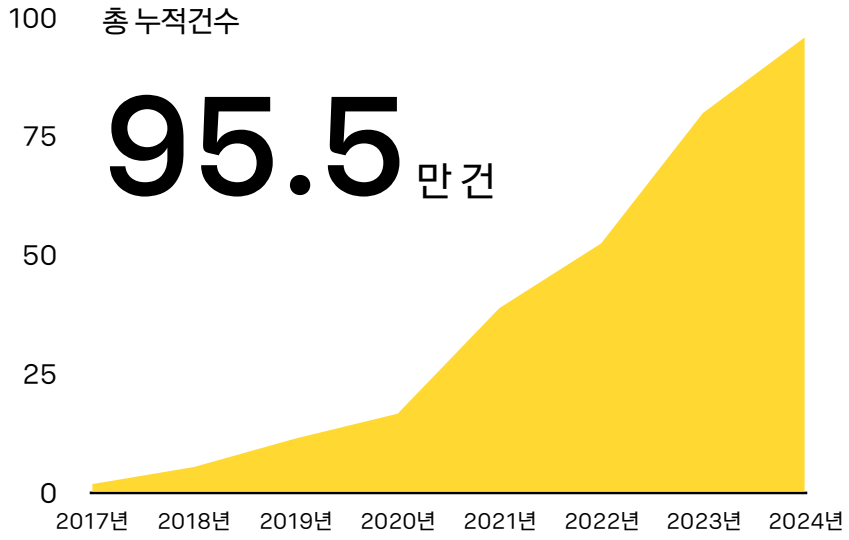
경찰청-카카오모빌리티 동보메시지 협력 프로세스 및 누적 메시지 발송건수



경찰청 KOREAN NATIONAL POLICE AGENCY

"카카오 T 택시와 협력이 국민안전 확보에 크게 도움이 될 것으로 기대한다."

[자료: 경찰청(2021년 1월)]



[자료: 카카오모빌리티(2024년 11월 기준), 단위: 건]

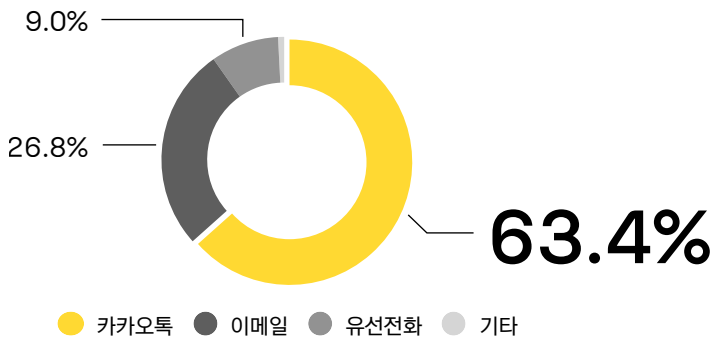
카카오톡 채널을 활용해 행정 서비스의 시간·공간 제약 해소

- 소방청은 카카오톡 톡채널 '소방청 응급의료상담서비스'을 통해 **실시간 재외국민 대상 응급의료 상담서비스 운영** 중(2020년 7월~)
- 재외동포청은 재외국민이 **통화료 부담없이 언제 어디서나 민원상담을 진행**할 수 있도록 카카오톡 민원 상담서비스 운영 중(2024년 1월~)

소방청-카카오 '재외국민 119응급의료상담서비스'

소방청 National Fire Agency 119

"접근이 쉬운 카카오톡을 통한 상담이 1,578건으로 가장 많았다"

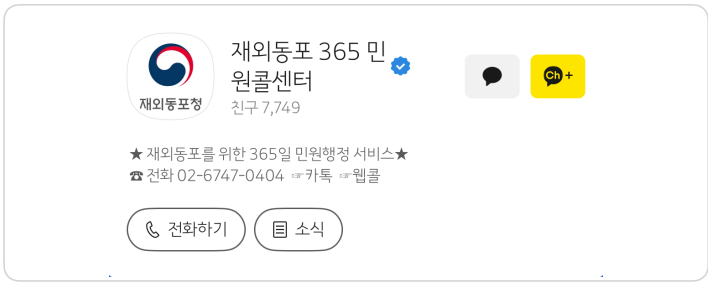


[자료: 소방청(2024년 8월)]

재외동포청-카카오 '재외동포 365 민원콜센터'

재외동포청

"재외동포가 통화료 부담 없이 좀더 편리한 민원 서비스를 제공받을 것으로 기대"



[자료: 재외동포청(2024년 1월)]

디지털 행정 구현으로 향상된 주민 편의성

- **양평군은 국내 최초로 카카오톡 톡채널 활용한 디지털 행정 서비스 '스마트 양평톡톡' 제공, 지자체 정보통신 우수사례로 '대통령상' 수상(2024년 9월)**
- **양평군과 디케이테크인*의 협력**으로 만들어진 '스마트 양평톡톡' 서비스는 **주민 편의성 및 접근성 향상, 주민 정보 불균형 해소 등에 기여**

* 카카오의 IT 솔루션 개발 자회사

양평군-디케이테크인 '스마트 양평톡톡'

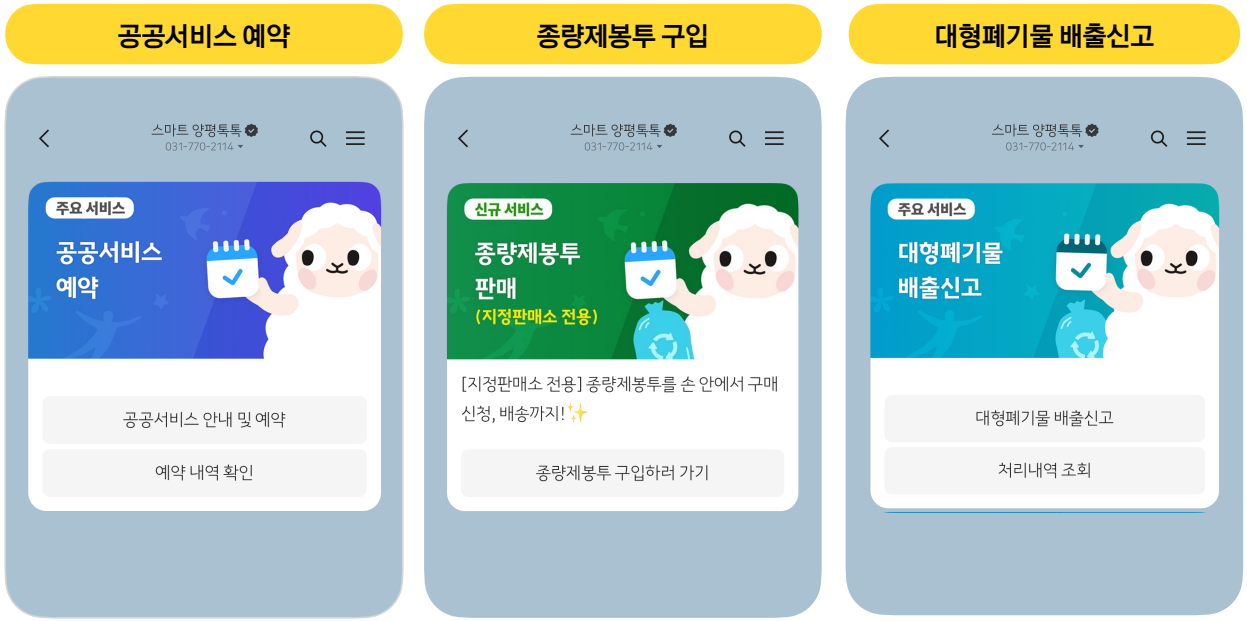
맑은행복 양평

"카카오톡의 첨단 정보통신기술을 바탕으로 혁신적인 스마트 도시 양평을 만들어 나갈 것"

8.3억원

양평군 추산 연간 사회적 편익 창출 규모

[자료: 2023년 경기도형 시군 우수정책 사례집]

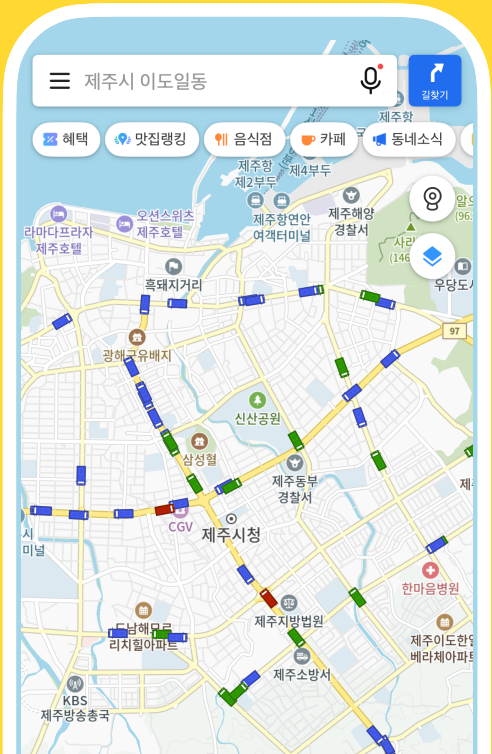


[자료: 스마트 양평톡톡 화면 재구성]

05

카카오 그룹과 '협력'

카카오맵 초정밀 버스 서비스



카카오모빌리티의 데이터를 활용해 풍부해진 행정 정보

- 부천시는 시에서 운영하는 **공공앱의 편의성을 높이기 위해 민간데이터를 접목한 사례**
- 시가 운영하는 앱(스마트 시티패스)에 **카카오 T의 주차장 정보 연계** 협력(2023년 1월)

카카오 T 민간 주차장 정보 연계로 시민 편의 향상시킨 부천시 '스마트 시티패스' 앱

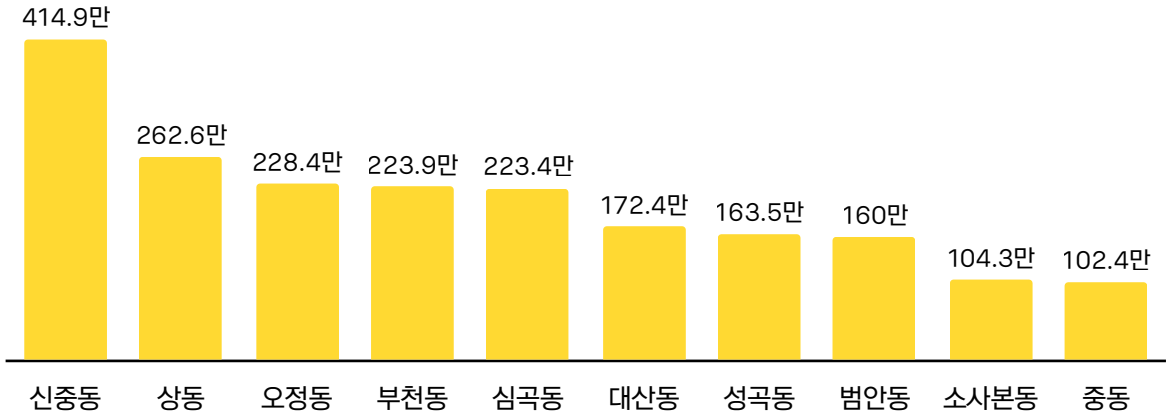
부천시

"스마트 시티패스(시 자체앱)에 민간주차정보 제공을 확대하여 시민주차 편의 제공"

2,056만명

부천시민의 2022년 1월 ~11월 기간의 누적 이용횟수

카카오 T 내 주차정보 이용 부천시민 현황(2022년 1월 ~11월 누적)



[자료:부천시(2022년 12월), 단위: 명]

공공과 카카오의 협력으로 지역 단위 사회 후생 증가

- '초정밀 버스' 서비스는 지도상에서 실시간으로 움직이는 버스 위치 정보를 **초 단위로** 제공해 **지역 주민들의 대중교통 대기시간을 줄이고, 여행객들의 이용 편의성을 제고**
- **지방자치단체와 카카오의 협력**으로 카카오맵을 통해 초 단위로 버스 위치를 확인할 수 있는 '**초정밀 버스**' 서비스 제공**(2024년 11월 기준 21개 지역)**

카카오맵 '초정밀 버스'

경 주 시 GYEONG JU

"지자체와 민간 플랫폼이 상호 발전하는 좋은 사례"

[자료: 뉴시스(2024년 5월)]

21곳

2024년 11월 기준 서비스 지역

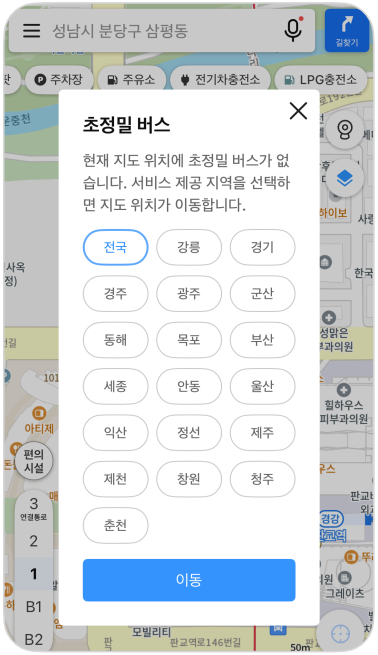
시민중심 더큰 파주

"초정밀 버스는 파프리카*를 이용하는 우리 학생들뿐만 아니라 학부모분들께도 큰 도움이 될 것"

*파주형 학생전용 통학순환버스

[자료: 파이낸셜뉴스(2024년 5월)]

초정밀 버스 서비스 지역



파프리카 버스 화면



재해·재난 대응 위한 민관 협력

- 댐 방류 정보 공유, 안전 경로 안내 서비스 등 **시민 안전 확보를 위해 한국수자원공사와 업무협약** 체결(2023년 6월)
- 지속적인 내비 고도화를 통해 **침수 사고 대응 협력 및 다양한 재난 상황에 대한 협력**을 위한 양해각서 체결(2024년 7월)

침수사고 대응 위한 '카카오내비' 서비스의 협력 사례

K water 한국수자원공사 Korea Water Resources Corporation

"재난 상황에 대비하여 시민안전 확보를 위한 협력 범위를 지속 확대해 나가기를 기대"



[자료: 한국수자원공사(2023년 6월)]

과학기술정보통신부 환경부 대통령직속 디지털플랫폼정부위원회

"내비게이션으로 홍수경보 정보를 제공하게 된 것은 민관 협력을 바탕으로 국민의 안전을 지키고 사회문제 해결을 위해 디지털 기술을 활용한 좋은 사례"

223개 지점

카카오내비 포함 국내 6개 주요 내비게이션을 통해 실시간 홍수경보 확인 가능 지점

[자료: 환경부·과학기술정보통신부·디지털플랫폼정부위원회(2024년 7월)]

공공서비스의 접근성·만족도 향상을 위한 민관 혁신 시도

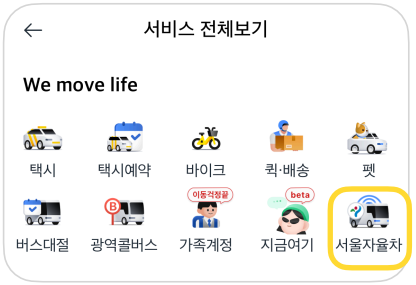
- **규제샌드박스*를 통해 실증특례를 받은 자율주행 모빌리티 시범사업이 우리 주변에서 진행되고 있다는 점을 체감할 수 있도록 공공과 민간이 협력한 사례**
- 민간 서비스를 활용할 경우 국가적 실증사업의 **접근성을 향상시키고, 이용자 만족도를 높일 수 있다**고 평가

서울특별시 자율주행서비스 협력

서울특별시

"공공 수행이 어려운 부문은 민간 플랫폼을 공동활용"

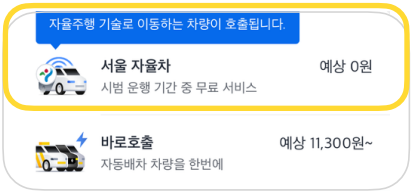
[자료: 서울특별시(2024년 8월)]



* 자율주행 버스 노선 정보 제공 메뉴

11.7 ㎢

운행구간: 강남구·서초구 일원(봉은사로~개포로)



[자료: Tech M(2024년 9월)]

국토교통부 대구 '달구벌자율차'

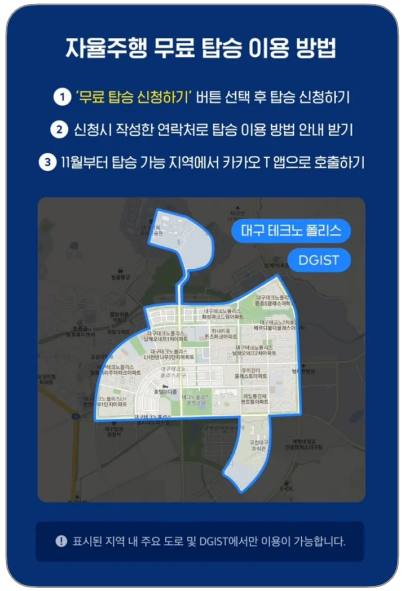
국토교통부

"국민들의 자율차에 대한 인식제고 및 체험기회 확대"

[자료: 국토교통부(2022년 12월)]

65%

달구벌자율차 1차연도 운영기간(2022년) 재이용률



[자료: 경향신문(2022년 12월)]

* 규제샌드박스란 아이들이 자유롭게 뛰어노는 모래놀이터처럼 신기술, 신산업 분야에서 새로운 제품, 서비스를 내놓을 때 일정기간 동안 또는 일정지역내에서 기존의 규제를 면제 또는 유예 시켜주는 제도를 근거로 규제자유특구가 지정되고, 혁신사업을 추진하고자하는 자는 특구를 관할하는 시·도지사에게 실증특례의 부여를 신청해 시험·검증을 실행할 수 있음(중소기업벤처부)

[참고] 실증 규제 특례 지정 후 규제 개선 연결 사례

규제 특례 지정 후 특례 범위 확대: 임시 택시 운전 자격 운영

국토교통부

"법인택시 등에서 운전자를 조기에 확보함으로써 차량 가동률을 높이고 국민 이동 편의가 증진 될 것"

[자료: 국토교통부(2024년 2월)]

- 2024년 2월 — 국토교통부 모빌리티 혁신위원회 임시 택시 운영 자격 법인택시까지 실증 특례 확대
- 2022년 11월 — 케이엠솔루션, 플랫폼 기반 임시 택시 운전 자격 운영 과학기술정보통신부 장관 표창
- 2022년 8월 — 플랫폼 기반 임시 택시 운전 자격 규제 특례 연장 요청 과학기술정보통신부 승인(1년 3개월 연장)
- 2020년 9월 — 플랫폼 택시 업계 최초로 플랫폼 기반 임시 택시 운전 자격(선운행, 후자격 취득) 규제 특례 지정

규제 특례 지정 후 법령 개정: 택시 차고지 밖 교대 서비스

국토교통부

"법인택시 기사의 심야 출퇴근 여건 개선 심야 택시운행 활성화 유도"

[자료: 국토교통부(2023년 3월)]

실증특례 — 카카오모빌리티 2020년 7월

택시 차고지 밖 교대 서비스 규제 특례 지정
플랫폼 택시 운전자의 차고지 밖에서 차량 점검, 운송기록 전송, 운전자 근무 교대, 배차관리 등을 원격으로 할수 있도록 허용

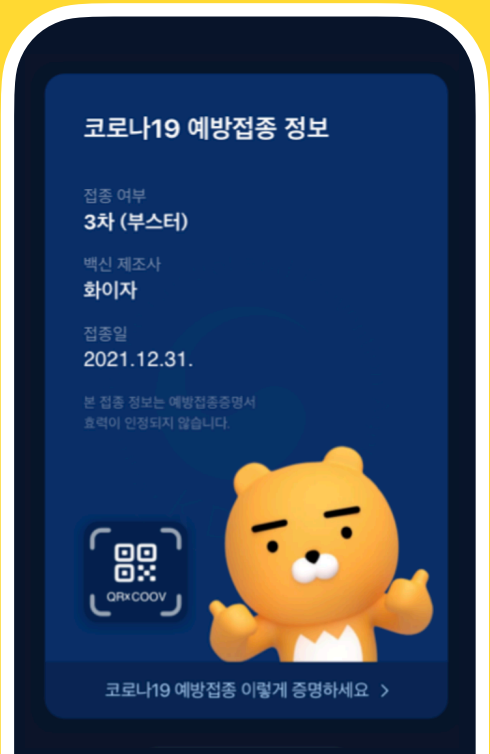
법령개정 — 국토교통부 2023년 3월

여객자동차 운수사업법 시행령 개정
법인택시 기사가 심야운행 종료 후 차고지로 복귀하지 않고, 거주지에 인접한 주차장 등에 밤샘 주차 가능하도록 법 개정

06

마치며

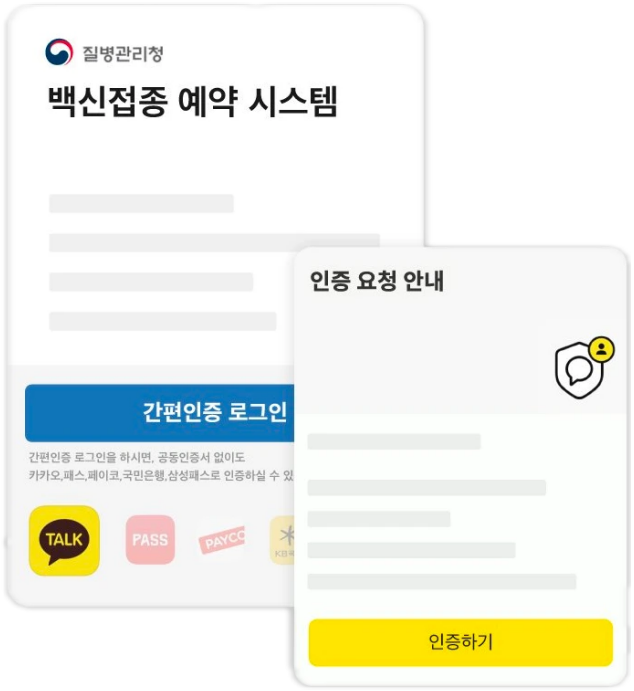
카카오톡 코로나19 예방접종 정보화면



공공혁신 사례로 이어진 공공부문과 카카오의 긴밀한 협력 경험

- "카카오의 잔여백신 예약 시스템은 전국 규모로 실제로 제공되는 서비스로 코로나 팬데믹 시대에 적시성(適時性)과 효과성 측면에서 주목을 받았다"(한국교통연구원 김영국 연구위원)
- 공공혁신 사례는 팬데믹 등 국가적 재난상황을 극복하기 위한 공공부문과 카카오 간 긴밀한 협력 경험의 성과물

백신접종 예약 시스템 로그인과 연동된 카카오 인증서



카카오톡 지갑 - QR체크인

- 전자출입명부 기록 및 접종 증명 지원

33.3억건

메시지발송비·광고비 추산 약 15억원 규모

카카오톡 지갑 - 잔여백신 예약지원

- 접종 가능 의원 알림 신청 및 당일예약 지원

8.8억건

메시지발송비·광고비 추산 약 43억원 규모

카카오톡 지갑 - 백신접종 예약시스템

- 접종 예약 시 본인인증 지원

4.2천만건

메시지발송비·광고비 추산 약 13억원 규모

[자료: 카카오 코로나 백서2(2022년 5월)]

공공부문은 플랫폼 서비스의 가치를 높이는 중요 파트너

- 보고서의 주된 사례는 **공공부문이 각자의 방식으로 카카오 서비스를 활용해 공공혁신한 사례**로 **▲행정 불편 해소 ▲예산 절감 ▲행정 효율성 증대 ▲민관 협력**으로 유형화 됨
- **"공공부문이 행정 서비스에 토종 플랫폼을 적극 활용할수록 국민 후생 증가 폭이 커질 것"**(가천대학교 경영학부 전성민 교수)

카카오 서비스를 활용한 공공혁신 사례 유형화



업무 수행 성과 향상

공공 고지서 수신여부 확인 가능
신뢰성 높은 메시지로 높은 열람률 기록

인쇄·발송비 절감

공공정보 메시지 발송 비용 절감
종이 인쇄, 오프라인 발송 줄여 탄소배출 절감

국민 접근성 향상

사회문제 해결 노력 접근성 향상
재외국민 대상 접근성 향상

실증 협력·국민 체감

국민안전 위한 협력 강화
실증사업 국민 체감 증대

07

공공혁신 사례에 관한 전문가 평가

황용석 교수(건국대학교 미디어커뮤니케이션학과)

플랫폼은 경제적 측면 이외에도 개별 국가의 사회적 가치 보존, 안전망 구축, 그리고 공공 및 전자정부 서비스 제공 등의 여러 측면에서 중요한 기능을 수행한다.
특히 자국 플랫폼은 글로벌 플랫폼이 할 수 없는 공공서비스에 대한 접근성을 제공하고, 국민의 삶의 질 및 안전망과 관련된 복지, 의료 정보, 교육 정보를 제공하며,
재난이나 비상 상황에서 국민의 안전에 중요한 위기 정보를 제공하는 등 고유한 사회적 가치를 구현하고 있다.

카카오의 이번 보고서는 국가의 안전망과 디지털 포용, 그리고 한국 경제 생태계에 맞는 다양한 가치 설계 및 기회 제공을 실제 자료로 확인시켜주고 있다.
이는 자국 플랫폼의 가치를 확인해 주는 것이다. 특히 코로나19를 극복하는 기간 동안 민간의 플랫폼이 국민에게 코로나 관련 정보를 전달하고 의료, 공공 부문의 시스템과
연결한 사례는 국제적으로도 주목받을 만하다.

공공서비스 알림톡이나 모바일 앱 인증, 지도를 활용한 '위치 기반 서비스와 메시징' 등은 정보 접근의 장벽을 낮춰 포용적인 디지털 환경에 크게 기여하고 있음을 보여준다.
이런 점에서 카카오와 같은 자국 플랫폼은 디지털 사회 인프라로 바라보고 가치를 평가할 필요가 있다.

임효창 교수(서울여자대학교 경영학과, 경제정의실천시민연합 경제정의연구소 이사장)

카카오는 디지털 약자를 포함한 모든 국민의 연결과 소통에 기여하고 있다. 또한 한국 정부가 추진하는 디지털플랫폼정부 구현 정책을 지원하고 있으며,
공공혁신과 사회적 가치를 실천하고 있다. 현재 우리나라의 공공부문은 카카오 플랫폼을 활용한 공공서비스 혁신을 원하고 있으며, 카카오는 공공부문에 대한 지원을 통해
지속가능경영을 구현할 수 있을 것으로 기대한다.

민세진 교수(동국대학교 경제학과, 경제사회연구원 경제센터장/이사, 국민경제자문회의 위원)

카카오의 서비스가 공공부문과 결합하여 사회에 기여한 사례를 보고 새삼스럽게 놀랐다. 국민 앱 '카카오톡'이 확보하고 있는 이용자 저변 덕분에 공공부문에서 각종 의사소통을 놀랍도록 효과적으로 수행할 수 있다고 생각한다. 사실 영리를 목적으로 하는 민간의 서비스가 공공서비스에 이용되는 것은 해외에서는 쉽게 찾아볼 수 없는 일이다.

석재왕 교수(건국대학교 안보재난관리학과, 전 한국국가정보학회 회장)

카카오는 국민 플랫폼으로서 데이터 주권을 수호하여 자긍심을 부여하고 취업과 창업의 꿈과 비전을 고취시키는 공익적 가치를 실현한다고 생각한다.
카카오는 기술과 서비스의 고도화를 통해 지역, 연령, 인종, 학력 등과 무관하게 차별없는 접근성과 편의성을 제공함으로써 정보 양극화 해소 및 실질적 민주주의를 구현하는데에 일조하고 있다.

최우성 사무국장(한국소비자단체협의회)

국민 메신저가 된 카카오톡을 통해 공공서비스의 편리함이 증대되고, 예산 절감과 환경보호에 많은 효과를 만들어 내고 있는 것 같다.
앞으로도 더 많은 서비스가 활성화 되기를 원하면서 디지털 정보격차로 소외감을 느끼지 않게 세심한 변화를 기대해 본다.

08

참고자료

공공부문 톡채널 친구 수 상위 6개 기관

우체국

805.2만명

행정안전부

692.2만명

국민건강보험공단

237.8만명

한국철도공사

156.9만명

한국전력공사

146.2만명

국세청

139.3만명

*친구 수는 2024년 11월 말 기준

참고문헌

- 용인시, 세외수입 체납 고지·납부에 카카오 알림톡 사용했더니…전월比 징수 건수 161%↑(서울경제, 2024년 9월 19일)
- 디케이테크인 '스마트 양평톡톡', 지자체 정보통신 우수사례 '대통령상' 수상(디케이테크인, 2024년 9월 12일)
- 양평군, 지자체 정보통신 우수사례 '대통령상' 수상(양평군, 2024년 9월 10일)
- 자살예방 상담전화 '마음구조 109'(보건복지부, 2024년 9월 10일)
- 「서울 자율주행자동차 운송플랫폼」 구축·운영을 위한 서울특별시와 카카오모빌리티간의 업무 협약(서울특별시, 2024년 8월 23일)
- "주민과 소통하니 답이 나왔다"…'카카오톡 체납고지' 최초 구상한 이 사람(정책브리핑, 2024년 8월 20일)
- 해외출입국 인원 증가에 2024년 상반기 재외국민 119응급의료상담서비스 2천488명 이용(소방청, 2024년 8월 12일)
- 마음건강 자가검진, SNS 채널로 손쉽게(보건복지부, 2024년 8월 9일)
- 홍수 위험 알림 서비스, 국내 내비게이션 6개사에서 모두 이용 가능(환경부, 2024년 7월 24일)
- 강남구, 세금 체납 카톡으로 알린다…"예산 1억여원 절감"(한겨레, 2024년 6월 19일)
- 해양경찰청, 대 국민 문자 안내 서비스 "카카오 알림톡" 시행, 맞춤형 정보 제공 확대(정책브리핑, 2024년 5월 28일)
- 초정밀 위치 서비스 접목된 '파프리카'…학생 교통편의↑(파이낸셜뉴스, 2024년 5월 20일)
- 모빌리티 혁신의 실험장 열린다(국토교통부, 2024년 2월 16일)
- 언제 어디서나 통화료 부담 없이 동포 민원 상담을!(재외동포청, 2024년 1월 19일)
- 서울시, 체납 지방세 카톡으로 수신하니 '일석삼조'…소액 체납 징수율↑(서울특별시, 2024년 1월 2일)
- 국방부 '예비군 알림톡' 서비스… "편성·훈련 등 맞춤형 정보 제공"(뉴스1, 2023년 12월 15일)
- 노원구가 시작한 '카톡 체납안내 서비스' 적극행정 우수사례 행안부 장관상 수상(노원구청, 2023년 11월 9일)
- 디케이테크인-양평군, 데이터기반행정 디지털 플랫폼 개발 추진(지디넷코리아, 2023년 7월 10일)
- "짐 싣고 원하는 목적지까지"…세계 첫 여객·물류 통합형 모빌리티 '달구벌 자율차' 타보니[현장에서](경향신문, 2022년 12월 10일)
- 카카오, '카카오 코로나 백서, 두 번째 이야기' 발간(카카오, 2022년 5월 24일)
- 이제는 카카오 알림톡으로 사회서비스 바우처 이용정보를 받는다(한국사회보장정보원, 2021년 7월 15일)
- 행정기관 문자서비스 '알림톡' 기능 추가로 예산 대폭 절감(행정안전부, 2021년 5월 6일)
- '국민안전을 위해 경찰청-카카오 T택시 손잡는다'(경찰청, 2021년 1월 14일)
- "보건복지 상담, 이젠 카카오톡으로 하세요"(연합뉴스, 2018년 9월 30일)
- 행정안전부 국가정보자원관리원 모바일 메시지 서비스 페이지

발행
2025년 1월 20일

기획·편집·문의
카카오 > ESG > 정책
policyteam@kakao.com

디자인
(주)케이앤웍스

더 가깝게, 카카오