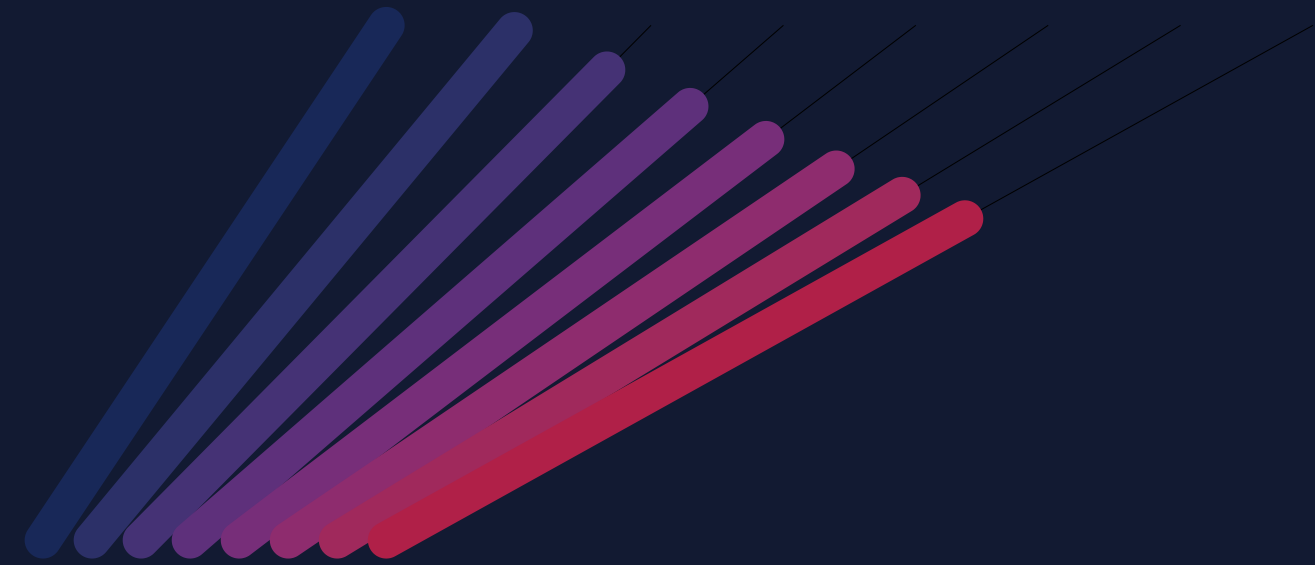




AX 디자인팩토리 부트캠프

청년도약 인재양성 부트캠프 · 온라인 과정

공감 — AI로 사람을 을 이해할 때의 한계

6강 · 공감 — AI로 사람을 이해할 때의 한계

과목
AX 기반 서비스 혁신 방법

차시
1 / 4

길이
26분

도입

오늘 정하는 것

이 편이 끝나면 한 문장에 답할 수 있어야 합니다.

Q AI가 만든 페르소나와, 사람에게 직접 물어야 하는 질문을 가릴 수 있는가

답을 못 하면 오늘 만든 두 칸 목록의 오른쪽 줄을 아무도 채울 수 없습니다.

도입

이 편이 끝나면 보는 것

「데이터가 답하는 질문 / 사람에게 물을 질문」 두 칸 목록 (왼쪽 업종·기간·동네, 오른쪽 왜 달았나·그 뒤 무엇을 하나) (재구성)

인허가업소 정보 — author-c/probe-dj/3b/data/license.csv(260,856행) · 확인일 2026-09-06

공감 단계에서 AI가 할 수 있는 것과 없는 것

이론

5분

소재 없이 - 어디서든 쓰는 이야기

AI는 학습한 자료의 평균에 가까운 인물을 만든다.

| 실제로 인터뷰한 사람을 대신하지 못합니다.

같은 질문에 답하는 두 인물

가상 인물 - AI가 만든 페르소나

자료의 평균을 짜 맞춘다

- 학습 데이터에 자주 나온 말투를 잇는다
- 모르는 것도 그럴듯한 문장으로 채운다

실제 사람 - 인터뷰 대상

그 사람만 아는 사정이 있다

- 자료에 없는 이야기를 갖고 있다
- 모른다고 말할 수 있다

공감 단계에서 AI에게 맡길 수 있는 일

1	질문을 다듬는다
2	모은 답을 종류별로 나눈다
3	빠진 관점을 짚는다
4	인터뷰 그 자체는 대신하지 않는다

대전 인허가로 다시 세는 공감의 질문

시연

14분

페르소나가 못 답하는 자리를 가른다

숫자에서 출발 — 2019 코호트 2년 내 폐업률 (재구성)

2019 인허가 13,665건 중 3,326건이 2년 내 폐업 (폐업일자가 인허가일자보다 앞선 8행 제외) → 24.34%, 넷 중 하나꼴 → 구별 동구 28.4%·대덕구 18.2% → 이 표는 「몇 명이·어느 구에서」를 답하고 「그 한 명이 누구였는지」는 답하지 않는다

인허가업소 정보 — author-c/probe-dj/3b/data/license.csv(260,856행) · 확인일 2026-09-06

AI 페르소나의 함정 — 지어낸 이유까지 답한다 (재구성)

"폐업한 소상공인의 페르소나를 만들어 줘" → 30대 중반·소자본 창업·경쟁 심화(자료 어디에도 없는 말) → "왜 닫았는지도 말해 줘" → 상권 쇠퇴·임대료 상승을 단정 나열(인허가 파일엔 폐업 이유 열이 없음) → 없는 것을 있는 것처럼 답함

인허가업소 정보 — [author-c/probe-dj/3b/data/license.csv](#) · 확인일 2026-09-06

인물이 직접 만드는 질문 셋 + 두 칸 목록 (재구성)

인허가 파일 다섯 열 (개방자치단체명·개방서비스명·인허가일자·폐업일자·영업상태명)로 「어느 업종·몇 년·어느 동네」 질문 셋을 만든다 → 파일이 답하는 왼쪽 세 줄과, 파일이 못 답하는 오른쪽 두 줄 (왜 달았나·그 뒤 무엇을 하나)로 목록 완성

인허가업소 정보 — [author-c/probe-dj/3b/data/license.csv](#) · 확인일 2026-09-06

전공이 드러나는 곳 — 식품접객 3종 (재구성)

개방서비스명 일반음식점 60,899 · 휴게음식점 14,545 · 제과점영업 1,685 → 제과점영업은 재료비·인건비가 미리 나가 버튼 기간이 뜻하는 것이 다르다고 봄

인허가업소 정보 — [author-c/probe-dj/3b/data/license.csv](#) · 확인일 2026-09-06

공감은 질문을 고르는 사람의 몫이다

정리

공감은 AI가 대신 느끼는 것이 아니라, 내가 물을 질문을 고르는 것입니다.

다음 차시

다음은 6-2 「정의 — 문제를 한 문장으로
좁힌다」입니다.

배웠는지 재는 질문 — 이 숫자 뒤의 사람에게 무엇을 묻겠습니까?

