

사회적 로봇의 페르소나

Social Robot Persona

“사회적 로봇은 산업용 로봇과 다르다.”

2019년 1월 21일 @소셜로봇학회 워크샵, 서문길 대표



“안녕하세요.”

챗봇이 가장 쉬운 방법, danbee.Ai를
운영하고 있는 서문길입니다.

역할

GUI디자인
웹퍼블리싱
UI/UX기획
서비스 기획
사업발굴
기술리서치
사내벤처
스타트업대표

도메인

업무 포털 시스템
온라인고객센터
특허청
Kiosk
Smart Car
Connectivity
Mobile
Home IoT
Robotics
Healthcare
AI

좌우명



君子不器

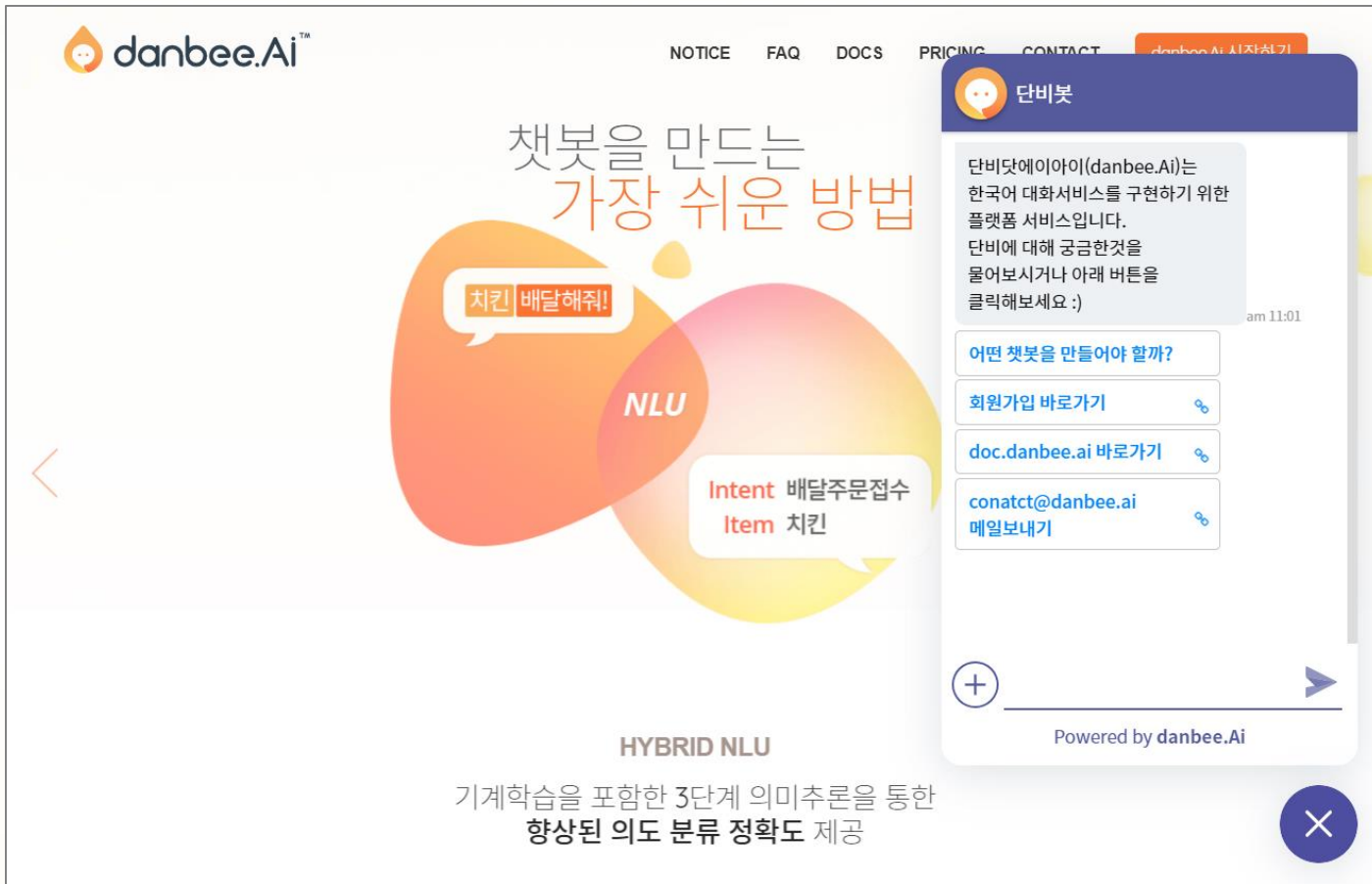
군자는 경계를
가지지 않고
세상을 대한다.



B-boy Stance

나는 싸이퍼 안에 들어왔다.
음악은 이미 나오고 있다.
이공간과 시간은 나의 것이다.

대화형UX, 챗봇 저작 도구를 클라우드로 서비스하는 danbee.Ai



NLU, Chatflow, API연계 기능, 챗봇전용 채팅창 제공

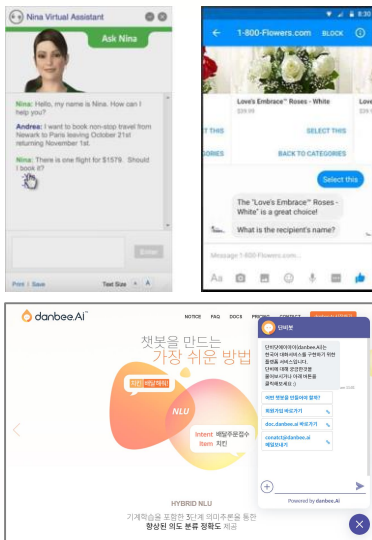
1. 챗봇 빌더 회사에서 바라보는 사회적 로봇
2. 페르소나란?
3. 사회적 로봇의 페르소나 사례
4. 사회적 로봇의 페르소나 설계시 고려사항
5. 챗봇 페르소나 적용기

1. 챗봇 빌더 회사에서 바라보는 사회적 로봇



1. 챗봇 빌더 회사에서 바라보는 사회적 로봇

대화형 인터페이스가 적용 = 모두 다 챗봇



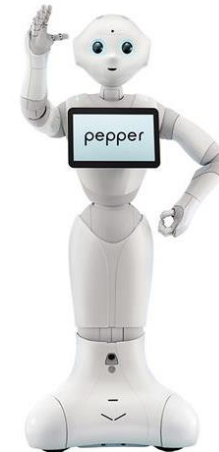
챗봇



모바일
가상비서



이스피커



사회적 로봇



Chatbot

ChatBot + 음성처리

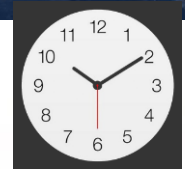
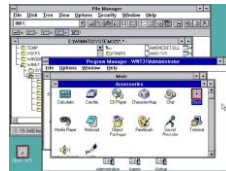
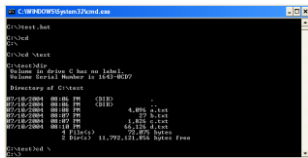
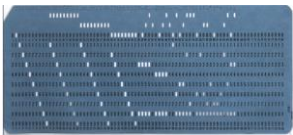
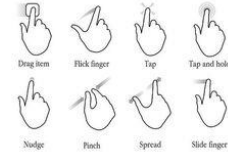
ChatBot + 음성처리
+ 센싱 + 모션 + 디스플레이

1. 챗봇 빌더 회사에서 바라보는 사회적 로봇

대화형 UX, 챗봇은 미래의 UX

사람이 컴퓨터에 맞춘다.

컴퓨터가 사람에게 맞춘다.



한땀 한땀.
OMR카드
천공카드

CLI
Command
Learn
Recall

GUI
Metaphors
Exploration
Recognition

NUI
Natural UI
Gesture
Voice
Conversation

NO-UI
Users do nothing.

1. 챗봇 빌더 회사에서 바라보는 사회적 로봇

사회적 로봇은 산업용 로봇과 다르다.

<산업용 로봇>



- ✓ 기능성, 신뢰성
- ✓ 인간과 다른 공간에서
- ✓ 전통적인 User Interface

<사회적 로봇>



- ✓ 사용성, 감성, 의미성
- ✓ 인간과 같은 공간에서
- ✓ Natural User Interface

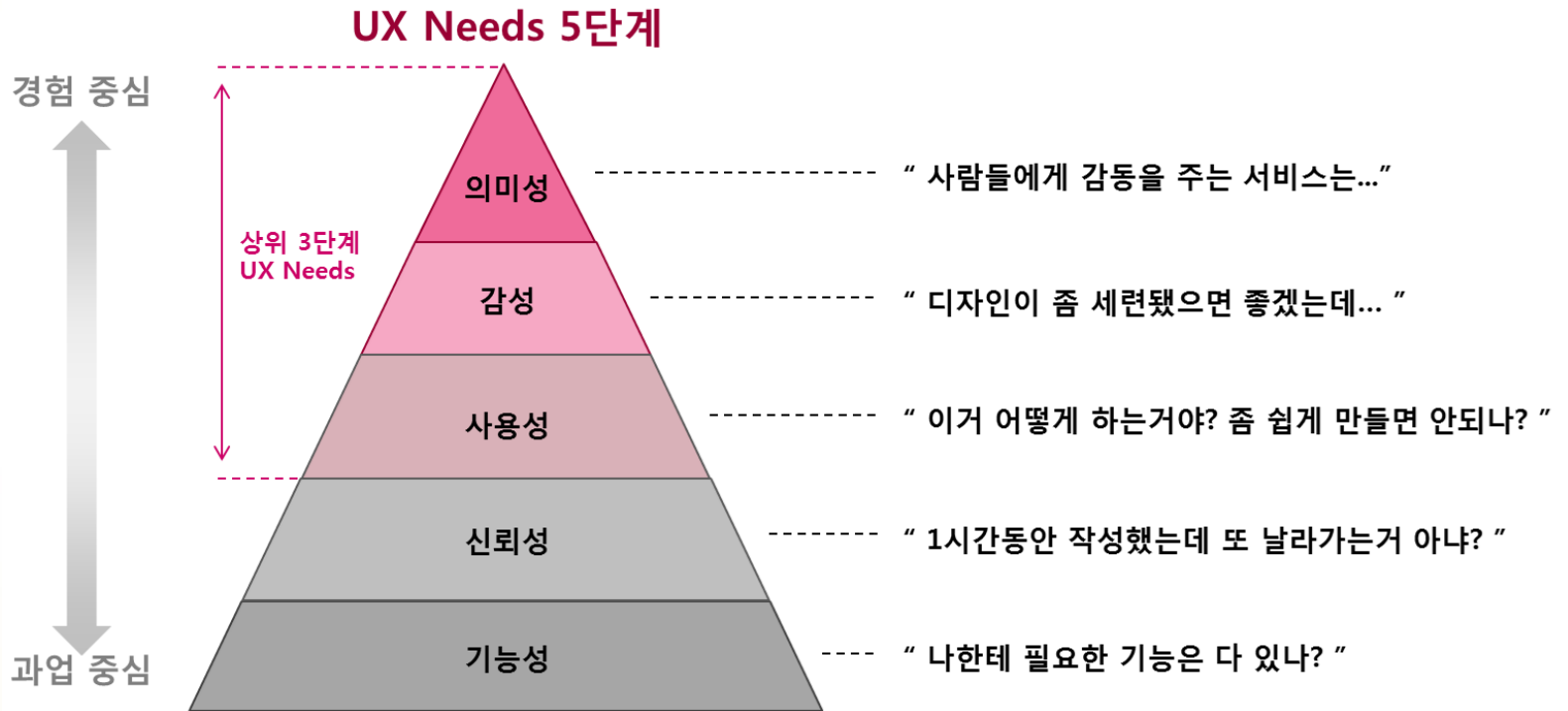
<이미지 출처>

산업용 로봇 <http://www.hani.co.kr/arti/science/future/872757.html>

사회적 로봇 <http://www.economyinsight.co.kr/news/articleView.html?idxno=3418>

1. 챗봇 빌더 회사에서 바라보는 사회적 로봇

사회적 로봇은 기능도 중요하지만, 감성을 자극하고 의미를 제공해야

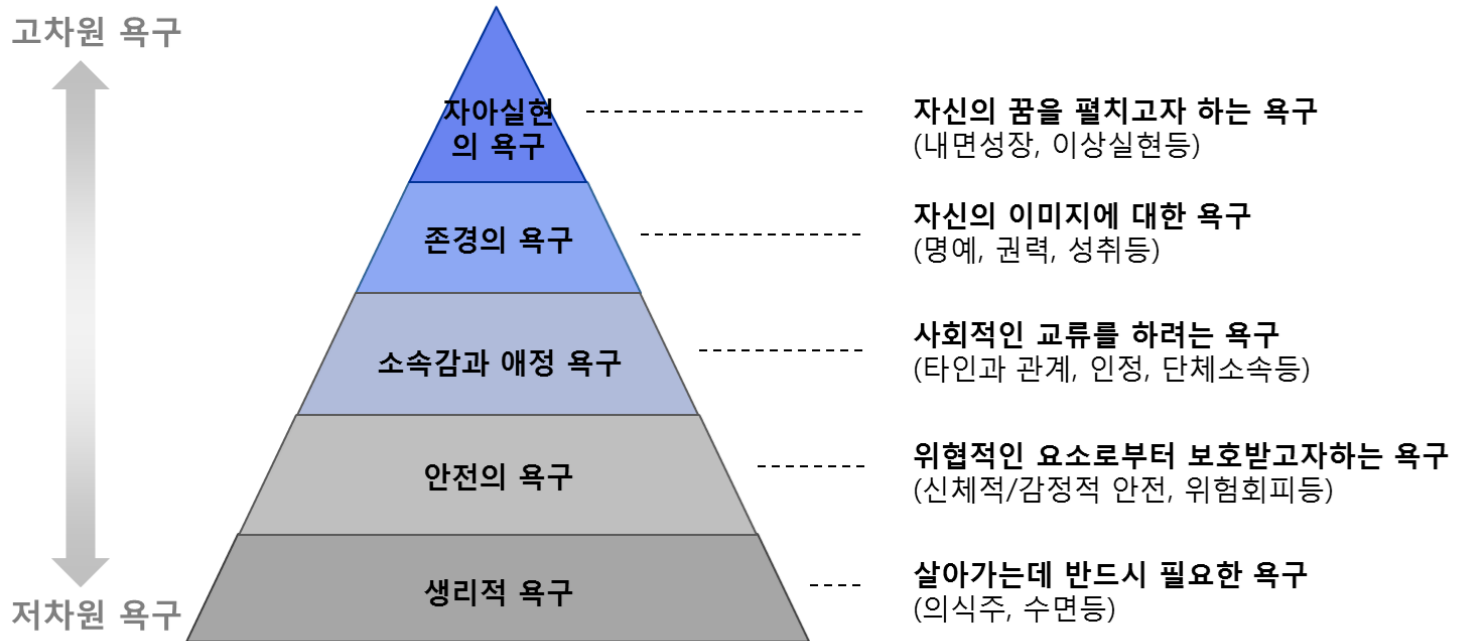


출처 : LG CNS UX팀, UX Needs 5단계

1. 챗봇 빌더 회사에서 바라보는 사회적 로봇

사회적 로봇은 사회적인 욕구를 충족해줄 수 있다.

Maslow의 Needs 5단계



출처 : LG CNS UX팀, Maslow의 Needs 5단계

1. 챗봇 빌더 회사에서 바라보는 사회적 로봇

고차원적인 욕구를 해소해주는 사회적 로봇과의 인터렉션



'관계 형성'



영화 인터스텔라 타스



SONY 아이보 장례식

2.

페르소나



2. 페르소나란?

페르소나(Persona)란?

제품 혹은 서비스를 사용할 만한 목표 인구 집단 안에 있는 다양한 사용자 유형들을 대표하는 가상의 인물

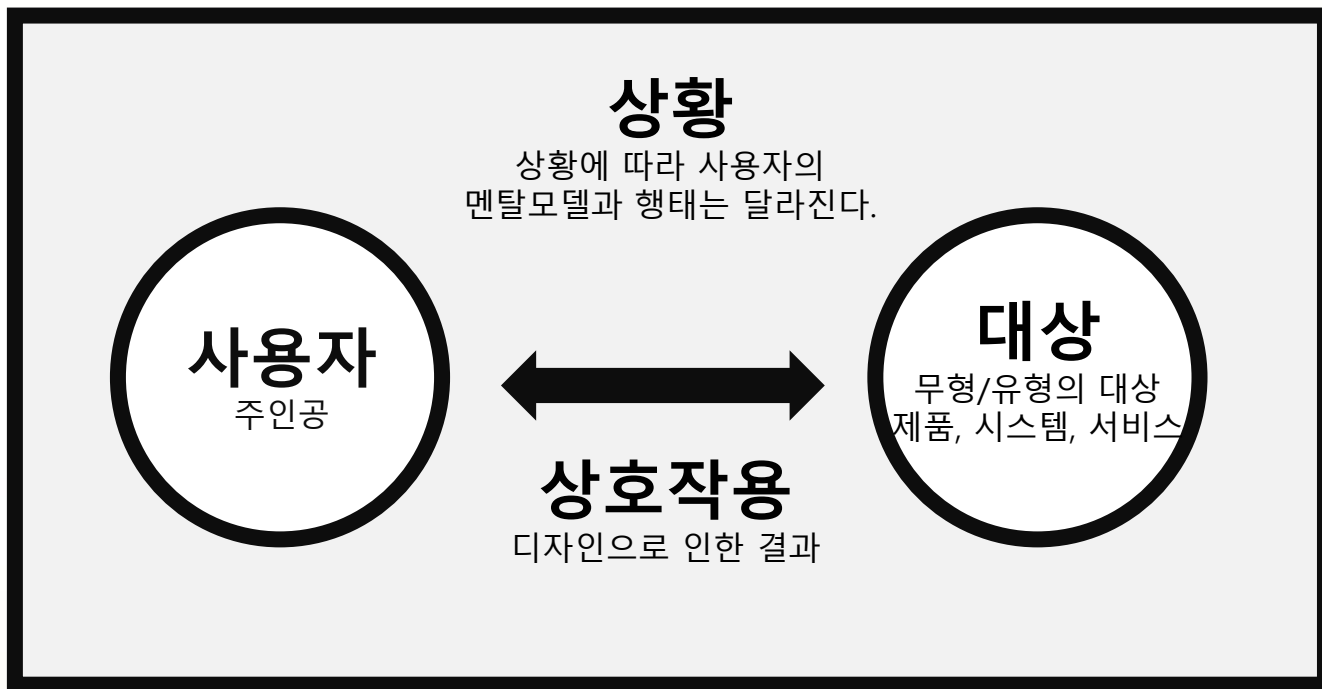
- ✓ 페르소나는 연극의 가면을 의미하는 라틴어에서 유래
- ✓ UX, 소프트웨어 영역에서는 1988년 엘런쿠퍼*의 저서 <정신병원에서 뛰쳐나온 디자인>에서 처음 소개
- ✓ 대한민국은 2010년 UX디자인 분야에서 활발하게 시도됨



*엘런쿠퍼(Alan Cooper, 1952~현재) 비주얼베이직의 아버지, MS에서 비주얼베이직과 IDE를 개발하는데 선구적인 역할. 루비의 전신인 트라이포드도 개발함
출처: <[https://ko.wikipedia.org/wiki/%ED%8E%98%EB%A5%B4%EC%86%8C%EB%82%98_\(%EB%B0%A9%EB%B2%95%EB%A1%A0\)](https://ko.wikipedia.org/wiki/%ED%8E%98%EB%A5%B4%EC%86%8C%EB%82%98_(%EB%B0%A9%EB%B2%95%EB%A1%A0))>

2. 페르소나란?

UX의 4가지 요소 중, '사용자'와 '대상'에 페르소나 적용 가능



UX의 정의

a person's perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service (ISO 9241-210)

2. 페르소나란?

UX에서 다루는 사용자 페르소나



김정진

38, IT영업

기혼, 1명의 미취학 자녀

서울 강북지점 근무

“업무를 진행하다 보면 IT서비스가 필수적입니다. 자주 사용하는 기능은 손에 익어 있지만 가끔 쓰는 기능은 쓸 때마다 물어봐야 해서 불편해요.”

목표

- ✓ 영업 성과에 모든 것을 집중한다.
- ✓ 매일 리포트를 제시간에 출력하여 제출한다.
- ✓ 단순한 반복적인 업무는 최소화 하고 핵심에 집중하고자 한다.

행태

- ✓ 시스템에서 스스로 한번 시도를 해본다.
- ✓ 잘 안되면, 동료/후배/선배에게 물어본다.
- ✓ 그래도 안되면 IT팀에 전화한다.
- ✓ 모바일, PC모두 잘 다룬다.

니즈

- ✓ 성과를 내기 위해 필요한 추가적인 일은 최대한 빨리 처리하고 싶다.
- ✓ 내가 접수한 문의/요청사항이 IT운영팀에 제대로 접수되었고 언제 회신을 받을 수 있는지 알고 싶다.
- ✓ 매번 체크할 필요 없이 결과를 자동으로 알 수 있었으면 좋겠다.

2. 페르소나란?

브랜드의 페르소나 의도적인 디자인 + 상호작용을 통해 형성

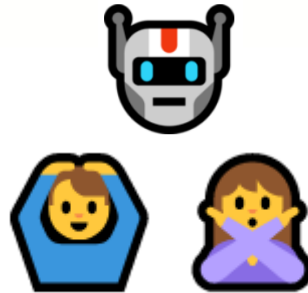
삼성	현대자동차	SK	LG	롯데	포스코
					
30대 초반의 지적인 남성	진취적이고 강인한 도시 남성	유행에 민감한 20대 중반 여성	대중적이고 친근한 남성	보수적이면서도 여성스러워	강인한 40대 남성
-30대 초반 둥근 얼굴을 가진 남성. 보통 체형, 세련된 정장 차림 연구개발직 -지적, 권위적, 냉정하다	-근육질 체형과 사각형 얼굴을 가진 30대 초반 전문 기술직 남성. -진취적, 도시적, 강인하다.	-둥근 얼굴, 유행에 민감한 캐주얼 차림, 20대 중후반 판매서비스직 여성. -세련됨, 유행에 민감, 대중적	-보통 체형인 30~34세 남성. 캐주얼차림의 친근한 연구 개발직. -유행에 민감, 대중적, 친근하다.	-마른체형, 세련된 정장 입은 20대 후반 판매서비스직 여성. -대중적, 여성스러움, 보수적	-40대 초중반의 근육질 체형의 남성. 유행을 타지 않는 정장을 입은 전문 기술직. -남성적, 투박하다. 강인하다.

자료: 취업포털 잡코리아

출처 : 중앙일보, 대학생 눈에 비친 기업 이미지

2. 페르소나란?

사회적 로봇에서 페르소나의 중요성 사회적 로봇의 운명을 결정



- ✓ 최초의 인터랙션을 할 것인가?
- ✓ 다시 인터랙션을 할 것인가?
- ✓ 지속적인 인터랙션을 할 것인가?
- ✓ 의미있는 관계를 형성할 것인가?

3.

사회적 로봇의 페르소나 사례



3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

미디어에 등장하는 사회적 로봇의 페르소나의 유형



T-800
(터미네이터)



로보캡
(로보캡)



Wall-E
(Wall-E)



EVE형
(Wall-E)



R2D2
(스타워즈)



HARO
(기동전사건담)



JARVIS
(아이언맨)

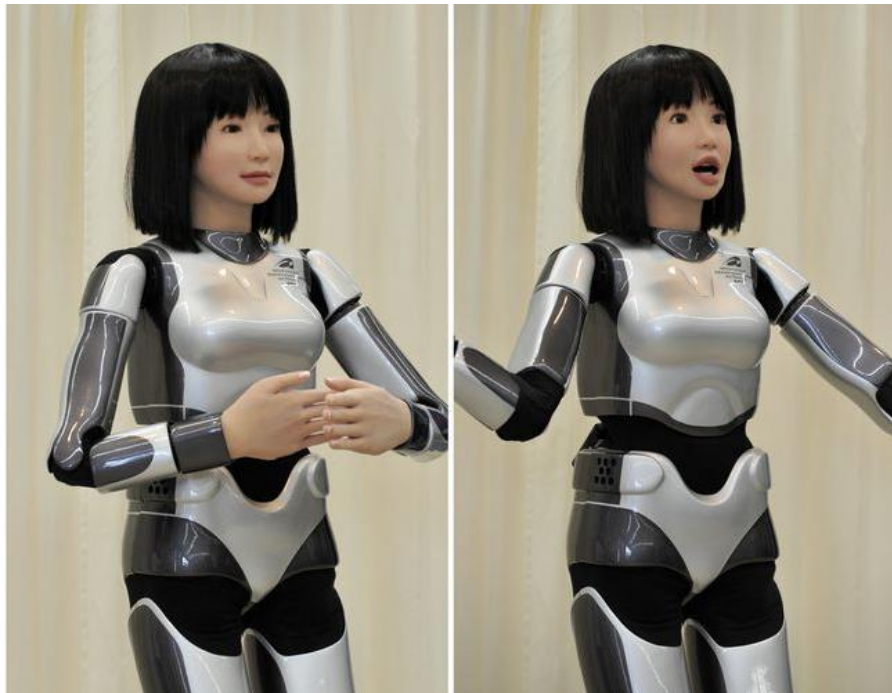


덴스케
(전뇌코일)

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

Miim(HRP-4C) 도쿄 패션쇼 출연했던 모델 (2010)

158cm 43kg. 사람같이 걷고, 표정 짓고, 말하는 로봇



노래하고 춤추는게 즐거워요!
(살짝 진지)

목표
연예계 성공

행태
코스프레를 좋아하고, 노래하고
춤추기를 즐겨함

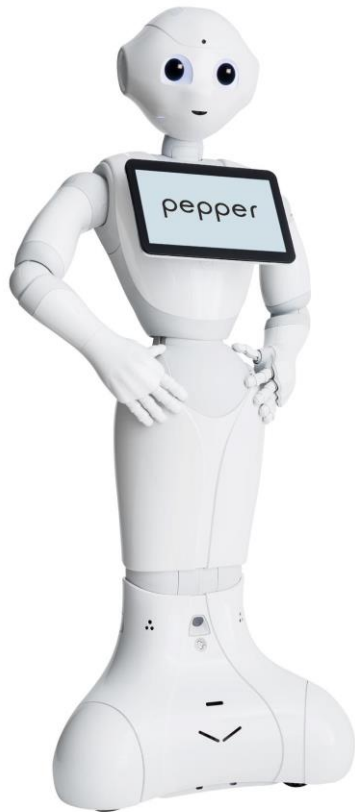
✓ 실제 사람같은 페르소나를 설정했지만
진짜 같지 않기 때문에 주는 어색함 존재

출처 : CNET

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

Pepper (2014)

음성 대화형 인터페이스의 한계 극복을 위해 스크린 적용, 각종 관절을 움직여 풍부한 제스처 표현



저는 말은 잘하지만,
빨래를 해드릴 수는 없어요.
(솔직하고 귀여움)

목표

사람들과 친구되기

행태

친절하고, 귀엽게, 로봇 답게

- ✓ 어른들이 내려다보고 아이들은 같은 눈높이로 편안한 신장.
- ✓ 자신이 할 수 없는 일을 인정하는 모습을 통해 신뢰감이 생성됨

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

AIDO (2019년 2분기 출시 예정)

질의응답, IoT제어, 교육콘텐츠를 빔프로젝션. 스스로 이동



친근한 집사이미지에요.

목표

가족들의 행복한 가정생활을 돕는다.

행태

친절하고, 귀엽게, 로봇 답게

- ✓ 부드럽고 순한 이미지로 가족들과 친근하게 지낼 수 있는 컨셉

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

Moorebot (2019년 현재 판매중)과 JIBO(판매중단)
탁상용 사회적 로봇으로 안구를 모티브로 한 디자인



가족들을 위한
친근한 로봇이에요.

목표

가족들의 즐거운 삶을 돕는다.

행태

친절하고, 귀엽게, 로봇 답게

✓ 작고 아담한 이미지에 인위적이지 않은
로봇다운 표현

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

Pillo (2019년 현재 판매중)

번거롭고 신경쓰이는 복용경험을 즐겁게. 건강관련 질문에 대답



약먹을 시간입니다.

목표

가족들의 건강을 챙긴다.

행태

친절하고, 귀엽게, 로봇 답게

✓ 부엌에서 늘 대화를 할 수 있는 가족

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

Sony 아이보(2019년 현재 판매중)

강아지의 몸짓, 소리를 로봇으로 정밀하게 구현.



멍멍!

목표

최대한 개처럼 행동한다.

행태

친절하고, 귀엽게, 로봇개 답게

✓ 우리는 강아지에게 사랑과 보살핌을 주면서, 기쁨을 느낍니다.

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

로비 (2019년 현재 판매중)

주머니에 들어갈 정도로 작고 귀여운, 가지고 다니는 소셜 로봇



전화왔어! 전화 받을래?

목표

소소한 일상의 동반자

행태

친절하고, 귀엽게, 로봇 답게

✓ 우리는 강아지에게 사랑과 보살핌을 주면서, 기쁨을 느낍니다.

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

게이트박스 아즈마 히카리 (2019년 현재 판매중)

집안일을 보조하고, 동반자 역할을 하는 가상 로봇



집에 언제와요? 오늘 생일이죠?

목표

집을 지키는 일상의 동반자

행태

친절하고, 귀엽게, 살아있는 캐릭터처럼

- ✓ 늘 집에서 누군가가 기다리고 있다는 만족감을 줍니다.
- ✓ 생일을 진심으로 축하해 줍니다.

3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

게이트박스 하츠네 미쿠 (2019년 현재 판매중)

게이트박스에 사는 아이돌 가수. 확장되는 서비스

クリアファイル(A4サイズ)

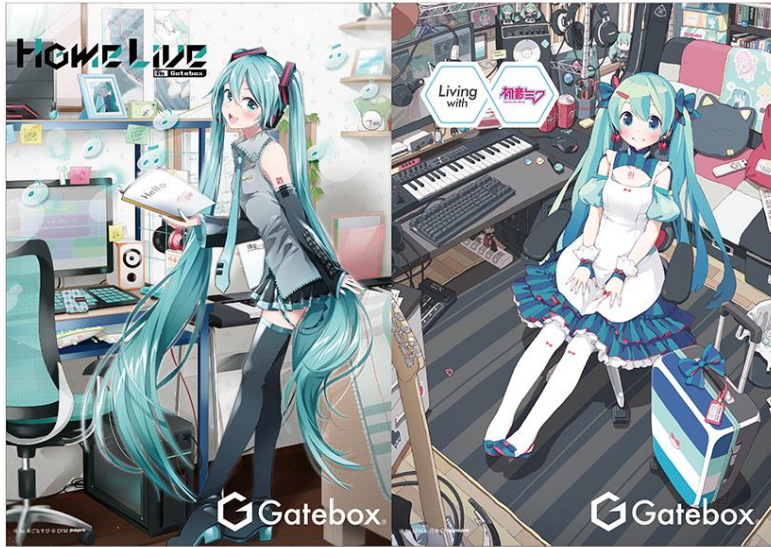


illustration by LEN[A-7] / あごなすび © Cn

缶バッジ(44mm)

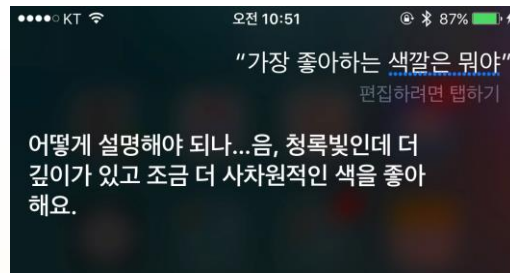
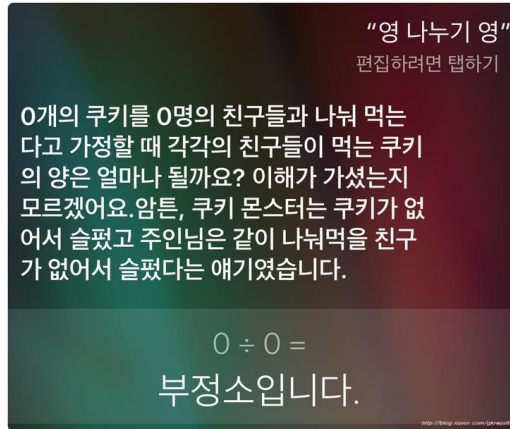


프로필	
이름	はつね 하츠네 미쿠(初音ミク, Hatsune Miku)
나이	하츠네 미쿠: 16세
발매일	2007년 8월 31일
별자리	처녀자리
키	158cm
몸무게	42kg
이미지 컬러	■블루 그린(ブルーグリーン, Blue-Green)
음성 제공자	후지타 사키

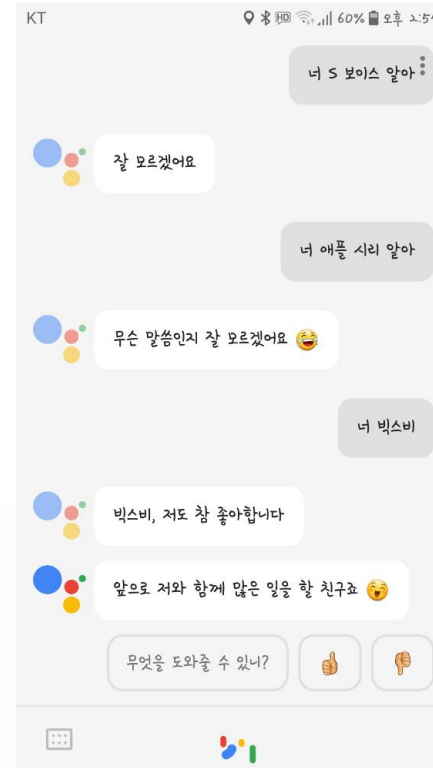
3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

가상 비서의 페르소나

Apple Siri



Google Assistant



3. 사회적 로봇의 페르소나 사례

AI스피커의 페르소나



[기가지니]
점잖고 진지함
깍듯한 느낌



[클로바]
음~ 잘 모르겠어요
차분하고 자연스러운 느낌



[누구]
당신의 마음속이에요~
살짝 부담스러운 애교



[카카오아이]
네? ~요.
(습니다X)

4.

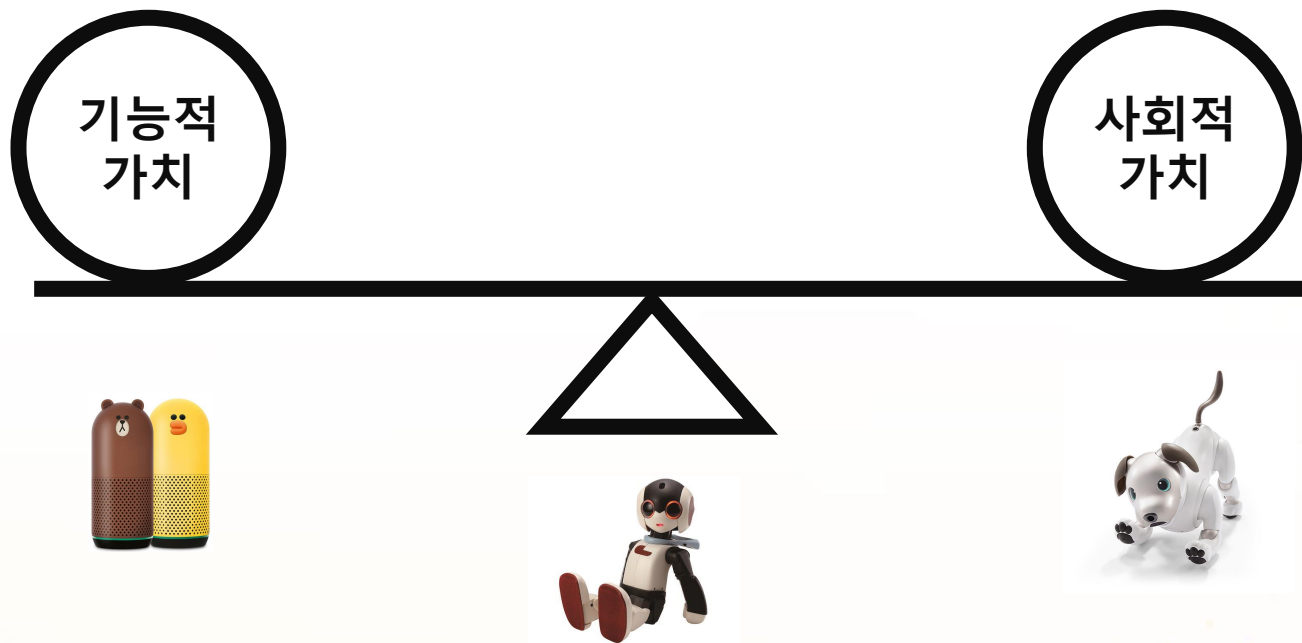
사회적 로봇의 페르소나 설계 시 고려사항



4. 사회적 로봇의 페르소나 설계시 고려사항

1. 목적. 가치 무게 정의

생산성을 높여주는 기능에 무게를 주느냐, 지속적인 대화를 통한 관계형성에 무게를 주느냐에 따라 완전히 다른 페르소나가 될 수 있습니다.



4. 사회적 로봇의 페르소나 설계시 고려사항

2. 구체적인 설정

디테일 할 수록 공감과 몰입이 됩니다. 설정 자체가 콘텐츠이기도 합니다.

Conversational AI Persona Quick-Canvas danbee.AI

프로필 이미지

자신의 목적, 개성이 드러나는 내용과 표현으로 한마디

이름	출생지(고향)	목표
생일	좋아하는 것	동기부여의 원천
존재의 종류(종)	싫어하는 것	행태
별자리	성격	니즈(Needs)
키	직업	
몸무게	문화 성향	
	취미	

4. 사회적 로봇의 페르소나 설계시 고려사항

3. 언어적 표현요소

Persona에서 정의한 구체적인 설정에 적합한 표현을 언어적 표현요소로 정리합니다.


Conversational AI Linguistic Traits Quick-Canvas			
※ 한국어에서는 반말 vs 존댓말 수준 부터 정합니다. 사용자와의 관계를 설정하는 첫 단추입니다.			
말투	어휘	스몰톡	목소리(Voice)
웰컴메시지	자주 사용하는 어휘	날씨 이야기	남자/여자/동물
			알레그로/아다지오/프레스토 등
메인시나리오 메시지	사용하지 않는 어휘	영화 이야기	밝음/보통/어두움
			공손/친절/쿨/건방짐
폴백시나리오 메시지	주로 사용하는 이모티콘	정치 이야기	감정 있음 / 감정 없음
			유언휴지/무언휴지 정책

4. 사회적 로봇의 페르소나 설계시 고려사항

4. 사회적 로봇의 시각적 표현요소

Persona에서 정의한 구체적인 설정에 적합한 표현을 시각적 표현요소로 정리합니다.

Conversational AI Visual Concept Quick-Canvas



시각적 표현요소를 설정합니다.

컨셉보드	디자인	표정	몸짓																		
시각적 표현요소를 참고할 수 있는 시각적 자료 모음	정면과 측면 장면 필수 (조형적 특징을 알 수 있는 장면 선택사항)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px;"><i>like</i></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><i>haha</i></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><i>angry</i></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><i>wow</i></td></tr> </table>	<i>like</i>	<i>haha</i>	<i>angry</i>	<i>wow</i>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px;"><i>love</i></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><i>Yay</i></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><i>bad</i></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"><i>sad</i></td></tr> </table>	<i>love</i>	<i>Yay</i>	<i>bad</i>	<i>sad</i>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px;">듣고 있음</td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">궁금함/질문</td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">설명/안내</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">기쁨</td> <td style="padding: 5px;">까칠</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">버럭</td> <td style="padding: 5px;">소심</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">슬픔</td> <td style="padding: 5px;">기타...</td> </tr> </table>	듣고 있음	궁금함/질문	설명/안내	기쁨	까칠	버럭	소심	슬픔	기타...
<i>like</i>																					
<i>haha</i>																					
<i>angry</i>																					
<i>wow</i>																					
<i>love</i>																					
<i>Yay</i>																					
<i>bad</i>																					
<i>sad</i>																					
듣고 있음																					
궁금함/질문																					
설명/안내																					
기쁨	까칠																				
버럭	소심																				
슬픔	기타...																				

4. 사회적 로봇의 페르소나 설계시 고려사항

5. 그 외 페르소나를 느끼게 하는 요소

인물로 느끼게 하는 요소, 특징이 드러나는 요소를 고민해 봅시다.

촉각 요소	후각 요소	디지털 요소
✓ 재질 (금속, 플라스틱, 털, 깃털, 종이?)	✓ 향수 ✓ 아로마	✓ 인물이 보내는 메일, 문자, 메신저
✓ 온도 (따뜻함, 차가움)	청각 요소 ✓ 효과음 활용 ✓ BGM 활용 ✓ 모터 돌아가는 소리	✓ 인물이 올리는 게시물 ✓ 인물이 거는 전화

5. 챗봇 페르소나 적용기



5. 챗봇 페르소나 적용기

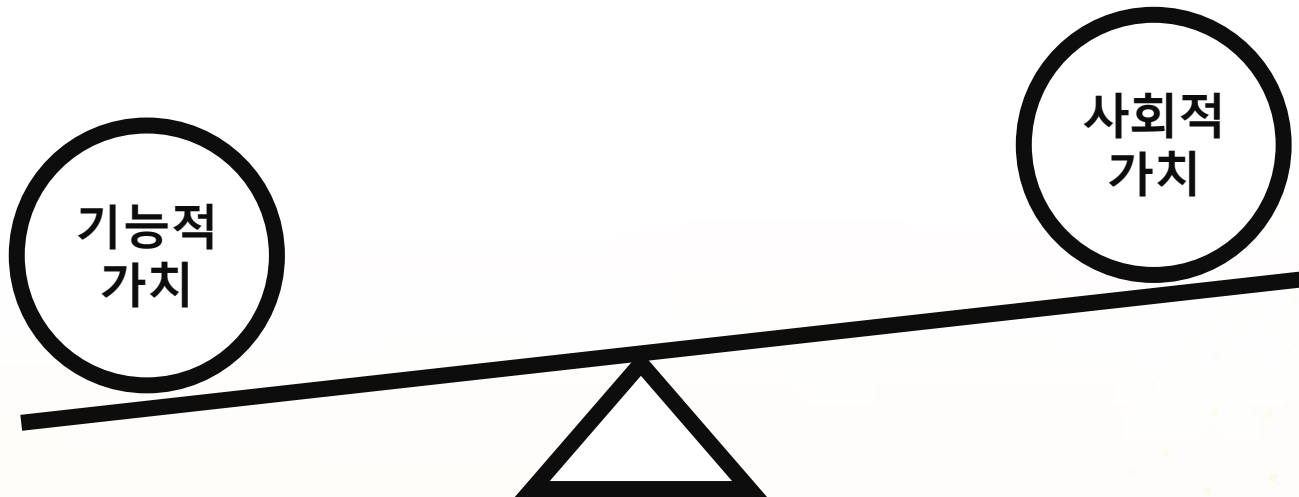
1. 목적. 가치 무게 정의

목적

- danbee.Ai를 사용하는 과정에서 발생하는 문의/버그/개선사항 제보 접수

가치의 무게

- 기능적 가치 + 사회적 가치. 기능은 간단하게, 도와주고 싶은 존재





5. 챗봇 페르소나 적용기

2. 구체적인 설정

디테일 할 수록 공감과 몰입이 됩니다. 설정 자체가 콘텐츠이기도 합니다.

Conversational AI Persona Quick-Canvas



오늘 날씨도 좋지만,
저는 버그채집에 더 관심이 많아요.

버그채집봇, 파브르	프랑스 파리 출신	버그를 살살이 찾아내어 개발 팀에게 전달한다!
2019년 1월 11일	버그채집, 일하기	
빠리지앵 고양이 (불어는 못함)	버그채집 외의 것들	버그채집은 본능. 하지만 사람들의 응원을 좋아한다.
염소자리	호불호가 뚜렷하고, 유쾌한 성격	버그채집관련 내용이면 밝게! 그 외 내용이면 무관심
키 23cm	IT Helpdesk 접수팀	
몸무게 4.2Kg	곤충다큐보기, IT관련 박람회 구경	버그채집을 더 효율적으로 하는 방법을 알고 싶다.
	개발자 커뮤니티에 글올리기	

5. 챗봇 페르소나 적용기

3. 언어적 표현요소

Persona에서 정의한 구체적인 설정에 적합한 표현을 언어적 표현요소로 정리합니다.

Conversational AI Linguistic Traits Quick-Canvas			danbee.AI
※ 한국어에서는 반말 vs 존댓말 수준 부터 정합니다. 사용자와의 관계를 설정하는 첫 단추입니다.			
말투	어휘	스몰톡	목소리(Voice)
웰컴메시지 안녕요 🐛 버그/개선사항을 제보받는 파브르입니다. 버그나 개선할 점, 문의사항이 있으면 제보해주세요!	자주 사용하는 어휘 버그, 채집, IT팁, 주세요!, 입니다! 오호라!	날씨 이야기 날씨가 궁금하시군요. 날씨는 기상청에 물어보श्य요~ 저는 버그를 채집하는 파브르거든요.	남자/여자/동물 알레그로/아다지오/프레스토 등
메인시나리오 메시지 버그를 찾아주셔서 고마워요. 🙏 그 버그에게 이름을 하나 지어줍니다. (제목) 정황과 예상 동작, 실제 동작 등을 자세히 공유해주세요.	사용하지 않는 어휘 대단히 죄송합니다. 오잉? 뜨아~	영화 이야기 전 IT관련 영화, 곤충 다큐멘터리를 주로 봅니다. 요즘 버그 잡느라 많이 못봤는데, 좀 챙겨봐야겠어요.	밝음/보통/어두움 해당없음 공손/친절/쿨/건방짐
폴백시나리오 메시지 그것도 좋지만 제가 관심있는 것은 버그채집입니다!	주로 사용하는 이모티콘 🚫 + 📷 🐛 🦋 🍀	정치 이야기 정치는 제 관심사가 아니네요.	감정 있음 / 감정 없음 유언휴지/무언휴지 정책


5. 챗봇 페르소나 적용기











4. 사회적 로봇의 시각적 표현요소

Persona에서 정의한 구체적인 설정에 적합한 표현을 언어적 표현요소로 정리합니다.

Conversational AI Visual Concept Quick-Canvas

시각적 표현요소를 설정합니다.

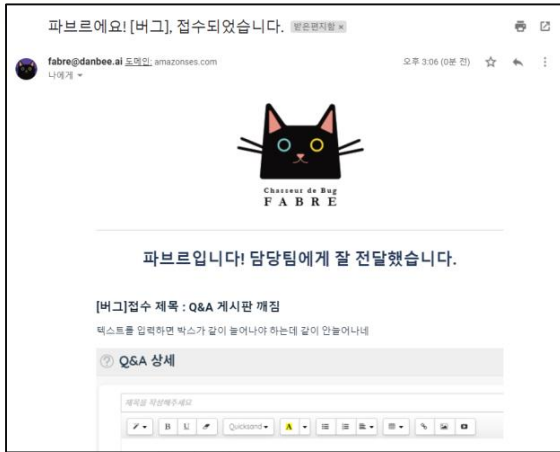


컨셉보드	디자인	표정		몸짓	
<p>시각적 표현요소를 참고할 수 있는 시각적 자료 모음</p> 	<p>정면과 측면 장면 필수 (조형적 특징을 알 수 있는 장면 선택사항)</p> 	<p>like</p> 	<p>love</p> 	<p>듣고 있음</p> <hr/> <p>궁금함/질문</p> <hr/> <p>설명/안내</p> <p style="font-size: 1.5em; font-weight: bold;">해당없음</p>	
		<p>haha</p> 	<p>Yay</p> 		<p>기쁨</p> <hr/> <p>까칠</p>
		<p>angry</p> 	<p>bad</p> 		
		<p>wow</p> 	<p>sad</p> 		<p>슬픔</p> <hr/> <p>기타...</p>

5. 챗봇 페르소나 적용기

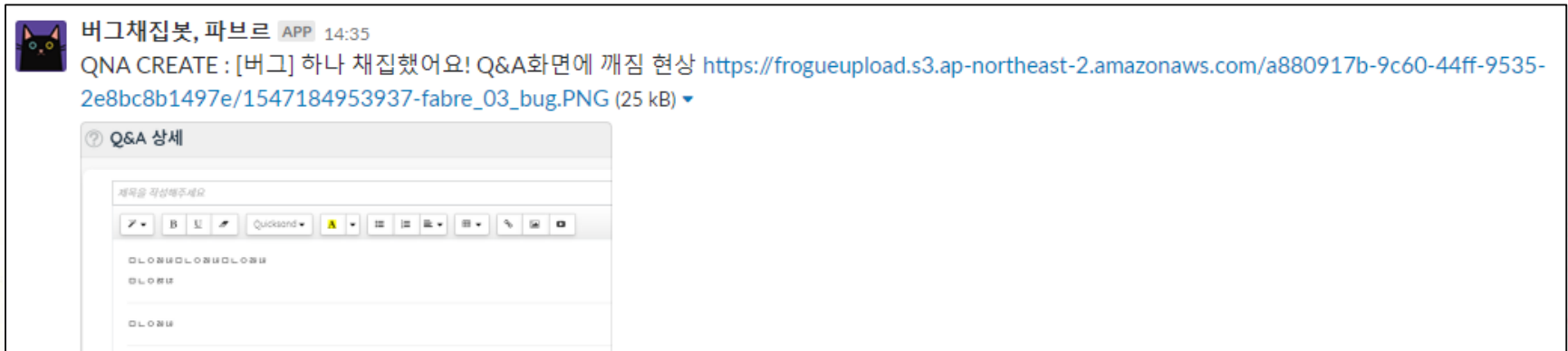
5. 그 외 페르소나를 느끼게 하는 요소

챗봇이기 때문에 후각, 청각, 촉각은 해당되지 않고, 디지털 요소를 적용하였습니다.



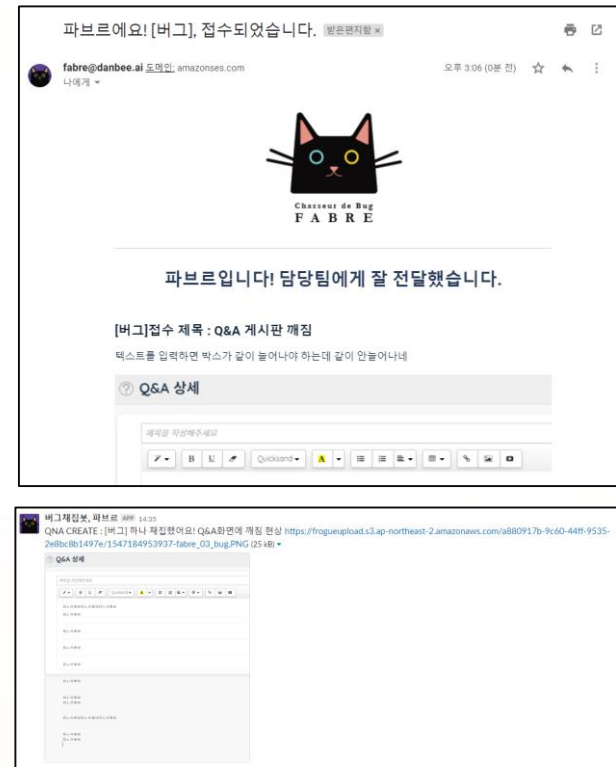
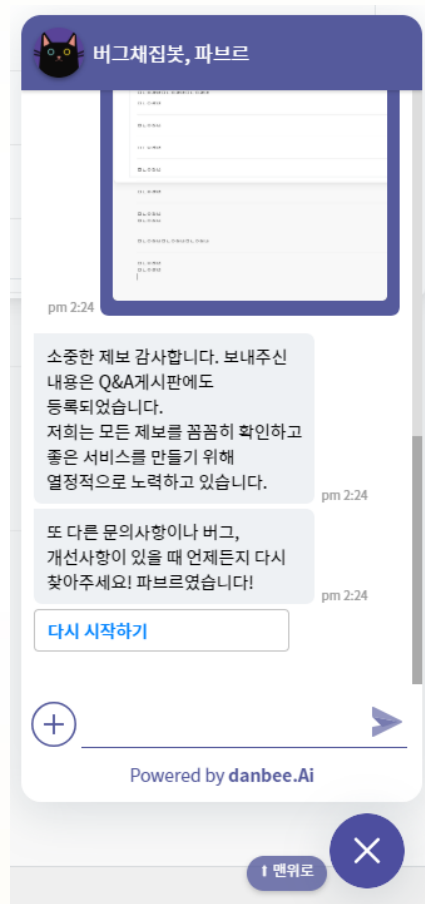
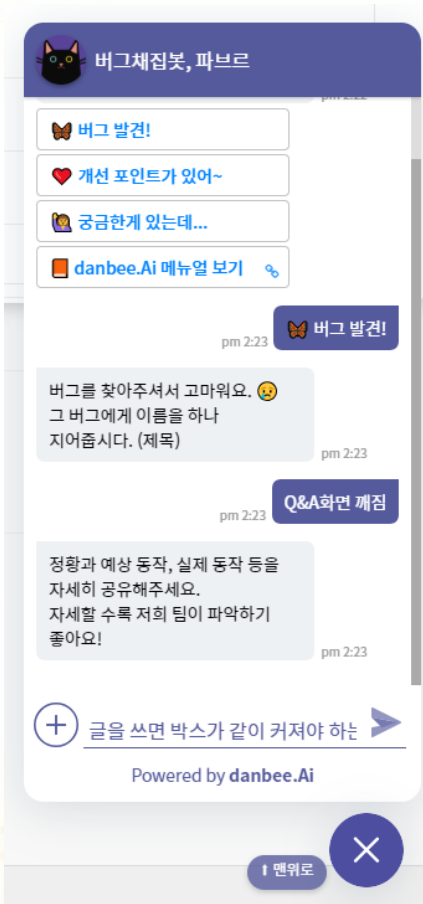
디지털 요소

- ✓ 인물이 보내는 메일, 문자, 메신저
- ✓ 인물이 올리는 게시물
- ✓ 인물이 거는 전화



5. 챗봇 페르소나 적용기

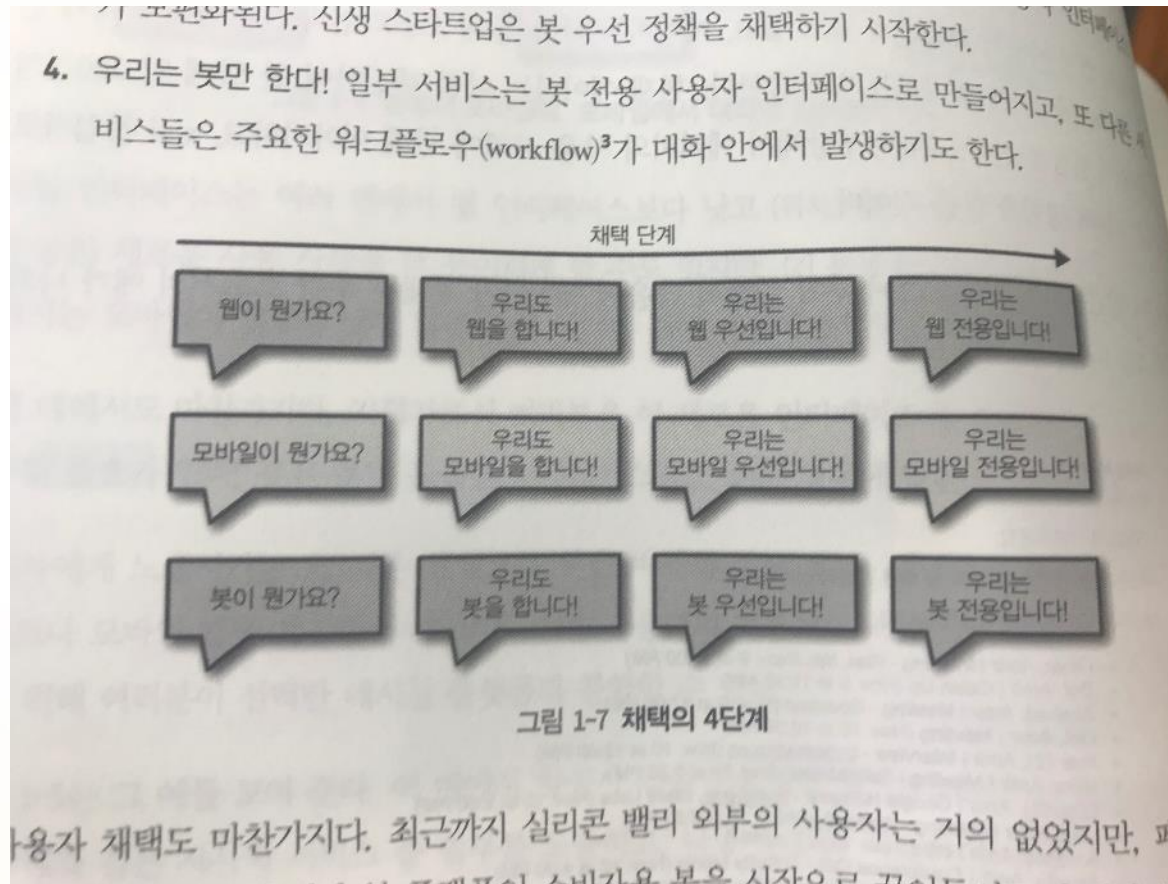
Live Chat형태로 일하고 있는 듯한 챗봇



정리하면,

- ✓ **사회적 로봇, 사회적 가치**
사회적 로봇은 기존의 로봇과 다르게 사용자와 "대화"를 포함한 "사회적 인터랙션"을 하게 된다. 이를 통해 "기능적인 가치" 외에도 감성, 관계 등을 포함한 "사회적 가치"를 제공한다.
- ✓ **사회적 로봇의 페르소나**
사회적인 인터랙션을 잘 설계하기 위해서는, 구체화된 가상의 인물인 페르소나 적용을 고려할 수 있다.
- ✓ **사회적 로봇의 목적, 사용자와 사용자의 상황**
좋은 페르소나는, 사회적 로봇의 목적과 사용자와 사용자가 놓인 상황과 잘 맞아떨어지는 존재로 설정하는 것이 좋다.
- ✓ **사회적 로봇만의 표현요소를 페르소나에 적용**
페르소나 적용시, 타 분야에서 활용하는 페르소나 부분 외에 촉각, 후각, 청각과 같은 감각요소와 몸짓, 표정과 같은 표현요소, 목소리의 톤앤 매너가 중요하다.
- ✓ **형성되는 페르소나 추적 디자인에 재 반영**
디자인된 페르소나 외에도 실제 인터랙션과정에서 형성되는 페르소나도 잘 분석하여 디자인된 페르소나에 반영하는 노력도 필요하다.

To Be Continued. 챗봇시대



봇 설계는 이렇게 한다. 中 - 아미르 셔밧

“미래를 예측하는 가장 좋은 방법은
실행해서 실현하는 것이다.”
– Peter Drucker

함께만들어요! 챗봇시대 :)



danbee Inc.

서문길 대표

raphael@danbee.ai