

서울시민을 위한 대화형 모바일 AI 에이전트

말하면 척척

말 한마디로 실행하는 새로운 AI 공공앱 서비스





01 서비스 필요성

시민 편의를 위한 모바일 공공 서비스, 디지털 취약계층에게는 여전히 장벽이 높습니다

고령층 디지털정보화 수준
일반 국민 대비

28.2%p 낮음

복잡한 UI 탐색에 막히는
공공앱 서비스

* 출처: 과학기술정보통신부, 「디지털정보격차실태조사(2025)」
일반국민=100 기준 재산출(100-71.8)



디지털 취약계층 디지털정보화 역량 수준
일반 국민 대비

34.1%p 낮음

기기 조작과 정보 탐색의 어려움

* 출처: 과학기술정보통신부, 「디지털정보격차실태조사(2025)」
일반국민=100 기준 재산출(100-65.9)



시각장애인
상품·서비스 정보 확인 어려움 경험

99.2%

모바일 앱 정보 접근의 어려움

* 출처: 한국소비자원, 「시·청각 장애인 모바일 앱 이용실태 조사(2022)」



Pain Point | 복잡한 메뉴와 잦은 화면 이동 반복적인 터치조작·정보입력 오류·진행 상태를 알기 어려운 흐름

고령층·장애인의 **디지털 소외**는 더 이상 개인의 문제가 아닌 **사회 문제**입니다



02 기존 서비스의 한계

모바일 음성 비서가 있지만,
대신 일 해주지 못합니다. 왜 그럴까요?



"서울동행맵에서 서울시청 가는 길 찾아 줘"

"관련 항목을 찾지 못했습니다."



"배달의민족에서 국밥 주문해 줘"

"직접 실행하거나 주문할 수 없어요."

글로벌 모바일 비서 음성명령 실행 결과

- 국내 이용순위 상위 100개 앱 대상 -



Apple Siri

99% 실패



Google Assistant

96% 실패



삼성 Bixby

89% 실패

글로벌 모바일 비서 음성명령 성공률, 단 5%

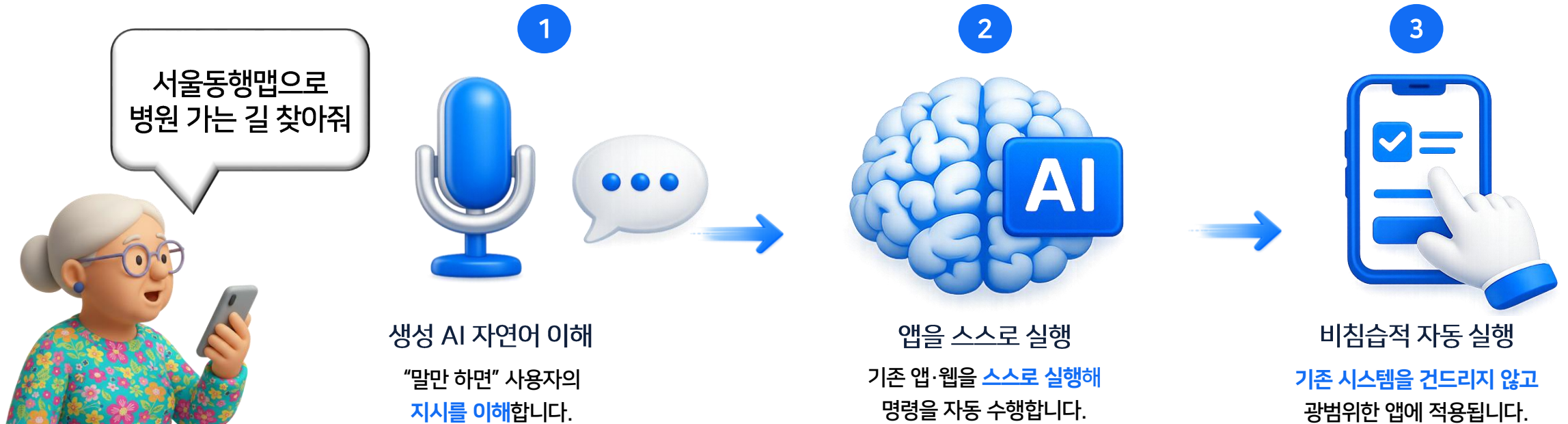
* 국내 이용자수 상위 100개 앱에 동일한 음성명령을 입력해 실행 성공·실패를 집계 (2025.10.21)

기존 음성비서는 앱마다 API 연동이 필요하지만, 말하면 척척은 연동 없이 화면을 보고 직접 실행합니다



03 서비스 이해

말 한마디로 모바일 앱을 쉽게 쓰는 <말하면 척척>



말하면 척척은 스마트폰을 말 한마디로 쉽게 사용할 수 있게 도와주는 AI 도우미입니다.
복잡한 화면 조작 없이 말로 필요한 공공서비스를 편리하게 이용할 수 있어, 디지털 세상이 더욱 편리하고 안전해집니다.



04 작동 방식

사람처럼 화면을 보고, 직접 실행합니다

API 없이, 코드 수정 없이 — 생성형 AI가 화면 속 내용을 이해하고 명령을 수행합니다.

STEP 1

음성 명령

에이전트에게 원하는 내용을 말로 지시합니다.

STEP 2

이해·탐색·판단

LLM이 현재 화면에서 가능한 작업을 탐색하고 무엇을 할지 판단합니다.

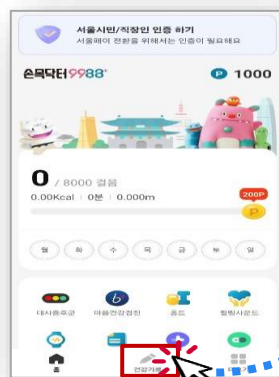
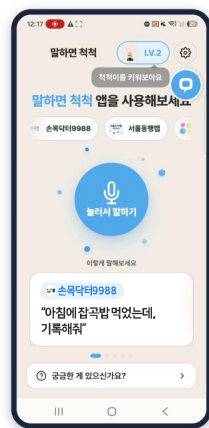
STEP 3

앱 자동 실행

클릭·입력·스크롤 등의 동작을 대신 수행하고 완료되었음을 안내합니다.

예시 · 손목닥터9988 식단 기록

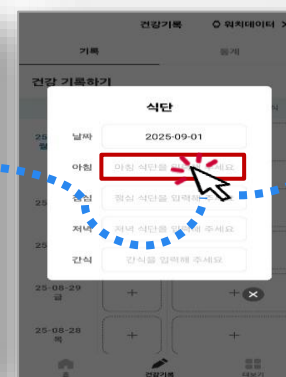
아침에 잡곡밥 먹었는데,
기록해줘



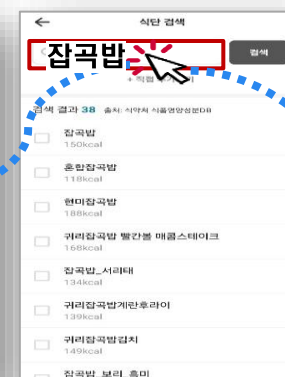
"건강기록" 이동



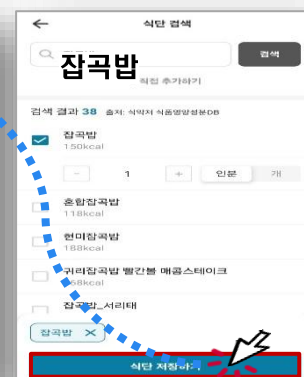
"식단" 클릭



"아침 식단" 클릭



"잡곡밥" 입력/검색



식단 저장하기

사용자와 모바일 AI 에이전트의 대화

모바일 AI 에이전트가 손목닥터 9988 앱을 실행하여 사용자 지시를 수행하는 과정



05 활용 범위

공공앱부터 자주 사용하는 민간앱까지, 말로 실행합니다





06 앱 다운로드

지금, 말하면 척척을 시작하세요

① 카메라 실행

홈 화면에서 [카메라] 앱을 실행합니다.



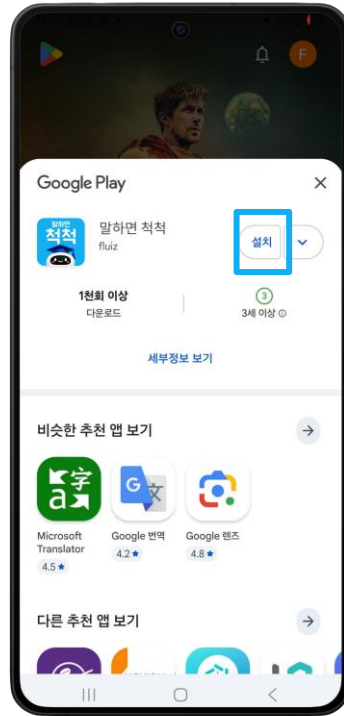
② QR 코드 스캔

카메라에 QR코드를 비추고, 화면에 나타난 '플레이스토어 링크' 버튼을 누릅니다.



③ 앱 설치

플레이스토어 화면으로 이동하면 설치 버튼을 누릅니다.



QR코드로 받기



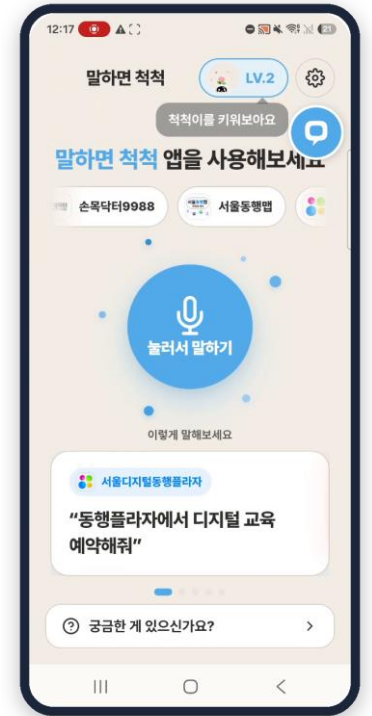
또는
Play 스토어에서
'말하면 척척' 검색



말하면 척척

④ 앱 설정하기

앱 설치 후 안내에 따라 초기 설정을 마치고 사용해 보세요.





07 운영 기관 소개

AI기술을 통해 디지털 약자와의 동행을 꿈꿉니다

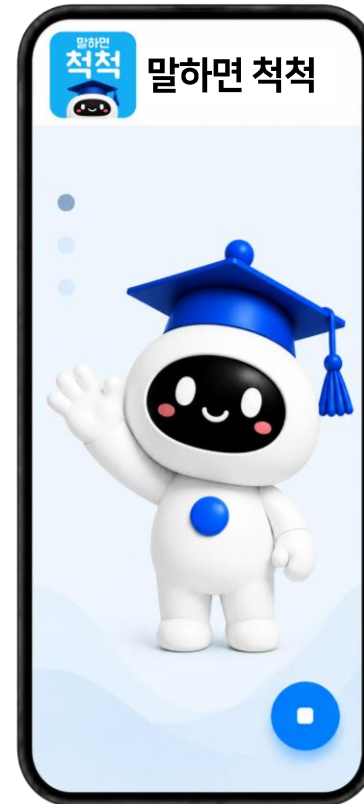
공공 AI 정책과 세계 최고 수준의 모바일 AI 기술이 만나 시민 누구나 쉽게 사용하는 AI 서비스를 제공합니다.



서울AI재단

서울 AI 전략을 실행하고 연결하는
'AI 혁신 컨트롤타워'

「말하면 척척」 서비스 운영

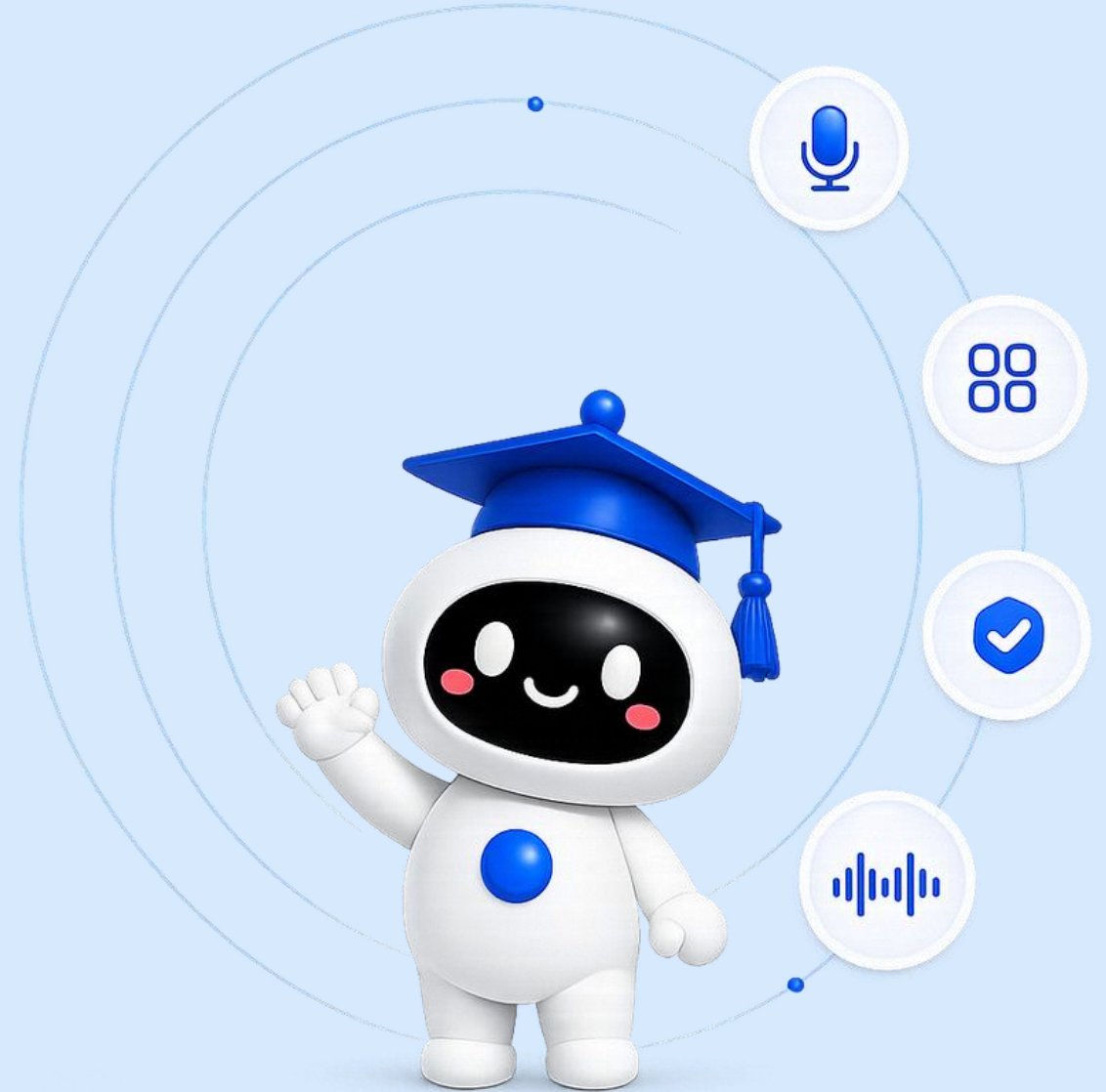


말 한마디로 누구나 쉽고 안전하게

공공앱 서비스를 말하면 **척척**과 함께

SAIF
서울시재단
Seoul AI Foundation

SEOUL
M! SOUL





08

별첨 | 지원앱/기능 목록(앱 9종)



손목닥터9988

손목닥터 앱 열기 · 메뉴 이동하기(힐링사운드·건강정보·서울페이 등) · 1대1 건강상담 작성하기 · 마음건강검진 설문 시작하기 · 건강기록 남기기(체중·물섭취·배변·혈당 등) · 홈트레이닝 운동영상 보기 · 걷기 데이터 확인하기(걸음 수·칼로리·거리) · 혈당·혈압 통계 확인하기



서울동행앱

교통약자 맞춤 길찾기(휠체어·노약자·일반) · 근처 접근성 시설 찾기(휠체어 충전소·엘리베이터) · 가장 가까운 지하철역 찾기 · 주변 버스정류장 확인하기



서울 장애인 콜택시

앱 열기 · 이용 가이드 보기 · 바로콜 신청하기(즉시 호출) · 대기자 현황 확인하기 · 이용내역 확인하기 · 자주가는 경로 등록하기 · 정기콜 예약하기(요일별 반복) · 보호자 등록하기 · 결제수단 등록·변경하기 · 고객센터 전화 연결하기



코레일톡

열차 조회하기 · 열차예매하기 · 내 승차권 보기 · 알림함 확인하기 · 특가·정기권 상품 보기 · 여행상품 보기 · 앱 표시 언어 바꾸기



서울디지털동행플라자

이용할 센터 바꾸기 · 체험 스탬프 현황 확인하기 · 센터 목록 보기 · 신청 가능한 프로그램 보기 · 대기 현황 확인하기 · 내 쿠폰 확인하기 · 내 예약 내역 확인하기 · 프로그램 예약하기 · 프로그램 회차·일정 조회하기 · 출석 QR 스캔 화면 열기



또타지하철

지하철 노선도 보기 · 역사 안내도 보기 · 역 즐겨찾기에 추가하기 · 즐겨찾기 목록 보기 · 승강기 점검·고장 현황 보기 · 공지사항 보기 · 특정 호선의 역 실시간 열차 위치 보기 · 노선 도착 알림 켜기·끄기 · 역 실시간 도착 정보 보기 · 역 열차 시간표 보기 · 노선 실시간 운행 화면 보기 · 유실물 조회하기 · 편의시설 위치 목록 보기(화장실·수유실·민원발급기) · 특정 역에 편의시설 있는지 확인하기 · 교통약자 이동 편의 정보 보기 · 문의하기



카카오 T

택시 호출하기 · 택시 예약하기 · 택시 예상 요금·소요시간 조회하기 · 이용 기록 보기 · 공지·이벤트 보기 · 결제수단 관리 화면 열기 · 서비스 이용 꿀팁 보기 · 주차장 찾기 · 대리운전 부르기



배달의민족

메뉴 장바구니에 담기 · B마트에서 장보기 · 지난 주문 그대로 재주문하기



유튜브

시청 기록 보기 · 채널 구독하기 · 동영상 검색하기 · 전체화면으로 전환하기