

## 1) 성공적 정보시스템 구축을 통한 혁신기반 마련

- (장병e음) 장병과 군 가족 등이 ★입대 전부터 전역 후까지 사용하는 국방 관련 서비스와 데이터를 통합 연계, ★모바일 중심 서비스 구현을 통해 이용자 접근성을 향상시키고 ★생성형 AI 기반 개인 맞춤형 서비스를 제공하여 장병들의 효율적이고 편리한 복무 생활 지원
  - \* '25년 「클라우드 산업발전」 유공 과기부장관 표창(기관)
- (차세대 군사법정보시스템) 군사경찰, 군검찰, 군사법원 등의 ★군사법 업무 시스템 통합과 내·외부 ★사법정보체계의 연계를 통해 형사사건 전산정보를 기관 간 신속·정확하게 공유하고 ★대국민 포털을 통한 사건 진행 조회 및 민원서비스 제공으로 업무 효율성과 국민 편의성 제고

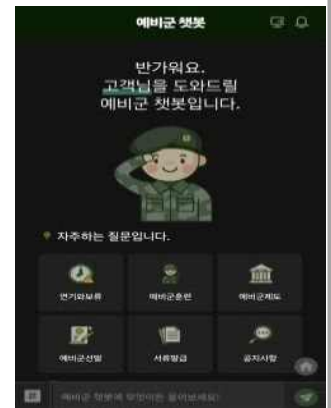
〈2025 정부혁신 박람회 국방부 대표 혁신사례, 장병e음〉



## 2) 국방 정보화 발전을 위한 핵심과제 발굴·적용

- (핵심과제 발굴) 한정된 유지보수 자원의 효율적 운영을 통한 시스템 개선 효과 집중 및 체감 성과 향상을 위해 신기술 적용 또는 성능 향상 효과가 큰 과제를 핵심과제로 정의하여 12개 과제 발굴
- (주요 핵심과제)
  - (생성형 AI 챗봇 개발) 자체 보유종인 GPU와 오픈소스 sLLM을 활용하여 재정업무에 특화된 생성형 AI 챗봇(엠피스봇) 개발
    - \* 테스트 결과 정확도 90% 달성, 95% 목표로 고도화 진행중
  - (AICC 구축) 260만 예비군의 불편사항을 최소화하기 위해 동원업무 관련 다양한 민원창구를 AICC로 통합하고, 24시간 365일 무중단 상담 서비스 제공이 가능한 예비군 보이스봇/챗봇 도입
  - (웹 장애 모니터링 개선) AI-RPA 기반 정보체계 장애 모니터링 자동화 도구 도입 이후 알고리즘 고도화 및 시나리오 최적화를 통해 오탐률 (54% → 1%) 감소시켜 운영 인력 알림 피로 경감

〈예비군엠피스 챗봇〉



## 3) 국방업무 효율화를 위한 데이터 활용 역량 강화

- (데이터 품질관리) 국전원 주관으로 데이터 생명주기의 전반을 관리하는 ★'데이터 거버넌스 체계'를 정립하고 ★'25년 데이터 품질관리 수준진단 평가를 전면시행하여 체계별 개선과제 도출 및 추진, 데이터 품질 제고
- (데이터 분석모델 고도화) 인건비 집행 예측모델, 피복조달 비율 예측모델 등 데이터 분석모델 운영 과정에서의 수작업 최소화를 위한 ★데이터 전처리 자동화 기능 개발 및 딥러닝 기반 알고리즘 적용으로 예측 정확성 제고 (★ 모델 정확도 '23년 : 88.11% → '25년 : 97.62%)
  - \* 군별, 계급별 집행예측결과 제공을 통해 전년 대비 군인인건비 불용액 1,265억원 감소 ('24년 1,618억원 → '25년 353억원)
- (국방정보체계 간 연동 효율화) 국방연동관리체계 운영·유지를 통한 국방자원관리정보체계 간 연동 지속 확대 및 연동 구간 점검·조치 등 안정적인 연동 서비스 제공 및 체계 간 상호운용성 보장

〈인건비 집행 예측모델〉



신분별 과부족



#### 4) 국방디지털 서비스 수준 향상

- (SLA 지표 개정) 디지털 환경 변화를 적시에 반영하고 보다 높은 수준의 디지털 서비스 제공을 위해 장애대응 강화, 서비스 품질 향상 목적 평가기준 상향 등의 내용으로 SLA 평가지표 개정
- (정보체계 유지보수) 재정정보체계, 군수통합정보체계 등 전군지원 자원관리정보체계(10개)의 개선과제 도출 및 점검 프로세스 운영과 서비스 품질 향상에 기대성과가 큰 과제를 중점과제로 추진하여 **★ 자원관리정보체계 이용자 만족도 향상 ('24) 74.7점 → ('25) 87.8점**
- (전산장비 유지보수) 서버, 네트워크 등 기반 전산장비의 안정적 운영을 위한 국전원 인프라 장비 546대 예방점검 및 백업체계 강화, 비상대응 훈련 실시 등으로 서비스 중단 최소화

#### 5) 국방정보시스템 만족도 제고

- (고객 만족도 향상 TF) 대표 서비스 담당자와 성과관리 담당자로 이루어진 TF를 구성하여 **만족도 조사결과 분석 및 서비스 개선과제 추진**
  - 정보체계 이용자들의 불만족 원인을 정확하게 파악하기 위해 **설문을 전면 재설계**하고, 결과의 신뢰성 확보를 위해 **적극 홍보**를 통한 조사 표본 확대
    - ★ **자체 만족도 조사 표본 수 : ('24) 2,278명 → ('25) 12,575명**
  - 만족도 조사결과 도출된 개선과제 추진실적을 모니터링하고, 체계별 게시판에 이용해 **개선내용을 적극 홍보** 및 체감성과 확산 노력
- (책임운영기관 고객 만족도 통합조사) 기관 대표 서비스 중 **전산장비 지원 서비스 만족도 2.79점 상승 ★ ('24) 93.01점 → ('25) 95.80점**
- (국방정보체계 사용자 만족도 조사) 지속적이고 체계적인 정보체계 서비스 품질 향상을 위한 개선/모니터링 프로세스 운영으로 **★ '25년 정보체계 자체 만족도 조사결과 전년 대비 향상(9.2점)**



#### 6) 사이버 위협 예방대응

- (사이버보안 의식 정착) 기관장 보안 지휘서신 전파, 원 자체 정기·불시 보안 점검, 국전원 사이버 위기대응 매뉴얼 개정 등 연간 보안 관련 활동을 통한 **사이버보안 생활화 및 전 직원 사이버보안 의식 제고**
- (개인정보보호체계 구축) 국전원 개인정보보호 내부관리계획에 따른 개인정보 관리 및 점검 강화를 통해 **개인정보의 기술적·관리적·물리적 안전성 확보**
- (보안 전문성 강화) 사이버보안 담당자, 정보체계 및 인프라 운영 담당자 대상 전문교육 이수 관리를 강화하고, **★ 전 직원 대상 전문가 초빙강연, 사이버보안 관련 컨퍼런스, 세미나 등 참석(10회)**을 통해 **직원 사이버보안 전문성 제고**
  - ★ 전 직원 대상 **보안·사이버보안 평가결과 ('24) 90.7점 → ('25) 92.7점**
- (사이버보안 관련 평가 수검) '25년 「사이버보안 추진계획」에 따른 체계적인 사이버보안업무 수행 및 자체 보안수준 모니터링과 국정원, 방첩사 등에서 주관하는 평가 수검을 통한 기관 보안 수준 제고
  - ★ '25년 방첩사 주관 평가결과 원 **창설 이후 최초 '우수' 달성 ('24) 미흡 → ('25) 우수**

〈보안 전문가 초빙강연〉



〈국방 RMF 기술 워크숍〉



## 7) 직원 전문성 제고를 통한 미래역량 확보

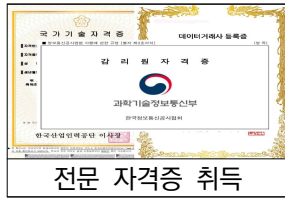
- (맞춤형 역량 강화 프로그램) 전년도 교육 프로그램에 대한 피드백 설문조사 결과를 반영하여
  - ★ **신규교육 신설 및 기존 교육 강화 등 많은 직원의 관심과 참여를 유도하고 직무역량을 향상할 수 있는 맞춤형 역량 강화 프로그램 추진**
  - 신기술(AI·클라우드) 관련 전문가 초빙강연, 원 직원 전문교육, 정보화 교육 등 프로그램 다양화
  - REAL Summit 2025, K-AI Paas Summit 2025 등 신기술 분야 컨퍼런스·세미나 참석(16회)
  - 직무 연관 분야 학습 동호회를 통한 경진대회 참가 및 자격증 취득 등 전문성 강화
- (기관 특화 전문교육) 직원 전문성 강화를 위해 정보화 직무에 특화된 전문교육 과정 신설
  - 국가인재원 ★「부처 맞춤 국방 정보화 담당자 전문교육 과정」을 운영하여 총 22명 수강생 수료



정보화 교육 홈페이지 운영



외부 세미나 참가



전문 자격증 취득



국방 정보화 전문교육

## 8) 성과관리 문화 정착을 통한 조직역량 강화

- (성과업무 프로그램 고도화) 전년도 기관 종합평가 결과에 대한 환류 반영 및 기관 내 성과관리 문화 정착을 위해 분야별 성과관리 과제를 발굴
  - 전년도 개선 요구사항 반영 과제 18개, 내부직원 의견 수렴을 통한 신규 발굴 과제 7개를 포함하여 총 40개의 성과업무 프로그램 수립
- (자문위원 구성 개편) 기존 성과관리 중심 및 특정 위원 위주의 자문 구조를 개선하기 위해 '25년 국전원 자문위원을 전면 개편하고, 성과관리·법률·정보화 3개 영역으로 재구성하여 기관 특성에 부합하는 전문 자문체계 구축
- (우수성과 분석 및 공유) 상반기 성과분석 회의를 통해 부서별 성과 및 개선과제를 점검하고, 하반기 우수성과 공유대회를 통해 우수사례를 공유·전파하여 ★ **성과관리 문화 확산 및 조직역량 강화 도모**

### <자문위원 위촉식>



### <우수성과 포상>



## 9) 소통·협력을 통한 활기찬 문화 조성

- (소통) 기관 내·외부 고객과 지속 소통하여 기관 만족도를 높이고, 기관 주요 업무 및 운영성과 홍보 활성화를 통해 기관 인지도 제고
  - 기관장 주도 소통하는 조직문화를 위한 「국장님, DM 왔습니다」 인터뷰 진행
  - 전입직원 교육, 소통간담회, 원장 단상, 워크숍 등의 소통 프로그램을 운영
  - 협력업체 상생간담회, 체계 사용자 의견수렴 등 외부고객과의 소통 확대
  - 카드뉴스 발행 (매월), 홍보매체를 통한 기관 활동 및 성과 적극 홍보 (16회)
  - ★ **내부직원 만족도 향상 ('24) 86.23점 → ('25) 86.4점 (리더십 만족도 1위)**
- (협력) 한국사회보장정보원, 국군재정단, 국방통합데이터센터 등 유관기관 교류 및 명지대학교, ETRI와 업무협약(MOU) 체결 등 기관 협력 네트워크 강화

### <기관장 소통 매거진>

