

AI 전문직역 플랫폼 인식조사 부록

2025년 12월 | (주)자비스앤빌런즈

이용 및 저작권 안내

본 리포트의 저작권은 삼점삼에 있으며, 상업적 목적의 무단 사용을 금합니다.

내용을 인용·가공·공유할 경우 반드시 출처를 밝혀주시기 바랍니다.

[부록 1] 인식조사 결과

조사 목적

- 전문직역과 AI 활용에 대한 인식을 파악하기 위한 조사

조사 대상 및 방식

- 대상: 삼점삼 앱을 다운 받아서 서비스를 이용하는 삼점삼 고객 681명
- 조사 방식: 온라인 설문
- 표본오차: 신뢰수준 95%, 오차범위 약 $\pm 3.8\%$
- 조사 기간: 2025년 12월 01일부터 12월 07일 (7일간)
- 수행 기관: (주)자비스앤빌런즈

조사 항목

- 전문가 이용 경험
- AI 서비스 이용 및 인식
- AI 세무 서비스에 대한 기대

응답자 개요

구분		응답자 수
성별	남성	385명 (56.5%)
	여성	295명 (43.3%)
	기타	1명 (0.2%)
연령대	10대	2명 (0.3%)
	20대	85명 (12.5%)
	30대	133명 (19.5%)
	40대	218명 (32.0%)
	50대	162명 (23.8%)
	60대 이상	81명 (11.9%)

구분		응답자 수
직업군	직장인 (정규직/비정규직)	372명 (54.6%)
	개인사업자 (법인 및 개인사업자)	36명 (5.3%)
	프리랜서/특수고용직	84명 (12.3%)
	전문직 (의사, 변호사, 회계사 등)	19명 (2.8%)
	전업주부	59명 (8.7%)
	학생 (대학생, 대학원생 등)	16명 (2.4%)
	무직/은퇴	88명 (12.9%)
	기타	7명 (1.0%)

결과 요약

전문가 이용 경험

- 전문가 경험 만족자(63.4%)와 불만족자(36.6%) 모두 높은 비용을 가장 큰 아쉬운 점으로 지적했습니다. 특히, 불만족자의 57.1%가 비용 문제를 언급했습니다.

AI 서비스 이용 및 인식

- 전체 응답자의 70%가 최근 1년 내 일반 AI 서비스(ChatGPT 등) 이용 경험이 있으며, 이 중 60.6%는 삼점삼, 로톡 등 AI 전문가 플랫폼도 사용한 경험이 있습니다.
- 응답자들은 세무 신고 대리(1위), 회계 자문(2위), 행정 대리(3위) 영역에서 AI가 전문가보다 뛰어날 것으로 전망한 반면, 의료/심리 상담(1위), 인사/노무 법률 자문(2위)은 AI가 대체하기 어려울 것으로 응답했습니다.
- 52.7%가 향후 5년 내 AI가 전문직 업무를 대체할 수 있을 것으로 전망했습니다. 긍정 응답자들은 분석 정확성과 정보 접근성을 주요 이유로 꼽았으며, 중립/부정 응답자들은 AI가 보조 수단에 불과하다는 인식이 있습니다.

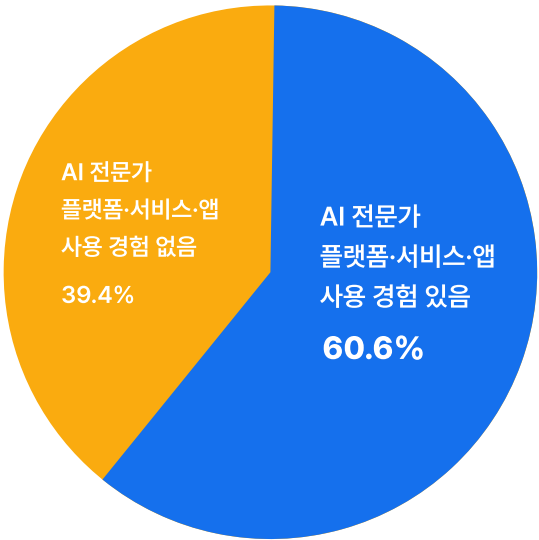
AI 세무 서비스에 대한 기대

- 응답자의 75.3%가 AI가 비용 절감 효과가 있을 것으로 전망했으며, 투명성/객관성(72.4%), 편리함/신속함(61.4%) 측면에서도 긍정적 평가가 과반 이상입니다.
- 빠른 처리 속도(36.1%)가 1위, 저렴한 비용(28.6%)이 2위, 실수 없는 계산 정확도(22.8%)가 3위로 나타나며, 속도·비용·정확성이 핵심 니즈로 확인되었습니다.

응답 결과

- 최근 1년 이내 ChatGPT, Gemini와 같은 일반 AI 서비스를 이용한 경험이 있는 응답자가 전체의 약 70%를 차지했으며, 이들 이용 경험자의 대다수(87.6%)는 ChatGPT를 이용한 것으로 나타났습니다.
- 또한, AI 서비스 경험자 중 삼쩜삼, 로톡 등과 같은 AI 전문가 플랫폼·서비스·앱 사용 경험이 있다고 답한 비중은 약 60%였습니다. (전체 응답자 기준 약 42%)

[그래프 1]



[표 1]

순위	구분	응답자 수	비중
1위	ChatGPT (챗지피티)	418명	87.6%
2위	Gemini (제미나이)	159명	33.3%
3위	Perplexity (퍼플렉시티)	39명	8.2%

[표 2]

구분	응답자 수	
둘 다 이용	289명	최근 1년 AI 서비스 경험자 477명
일반 AI 서비스만 이용	188명	
둘 다 미이용	145명	최근 1년 AI 서비스 미이용자 204명
AI 전문가 서비스만 이용	59명	

[그래프 1]

최근 1년 ChatGPT와 같은 일반 AI 서비스 이용 경험자 중 AI 전문가 플랫폼·서비스·앱을 사용한 경험이 있는 응답자의 비중 (n=477명)

[표 1]

최근 1년 일반 AI 서비스 이용 경험자들이 사용하는 AI 서비스 TOP 3

[표 2]

응답자들 일반 AI 서비스 이용 경험자와 미경험자, 그리고 AI 전문가 플랫폼·서비스·앱 사용 경험자와 미경험자의 분포

- 응답자들은 AI가 전문가보다 더 뛰어나다고 생각하는 영역으로 세무 신고 대리(1위), 회계 자문 및 회계 처리(2위), 행정 대리(3위)를 꼽았습니다.
- 반면, AI가 전문가를 대체하기 어렵다고 생각하는 영역은 의료/심리 상담(1위), 인사/노무 관련 법률 자문(2위), 행정 대리(3위) 순으로 나타났습니다.

[표 3]

순위	구분	응답자 수	비중
1위	세무 신고 대리	372명	54.6%
2위	회계 자문 및 회계 처리	354명	52.0%
3위	행정 대리	287명	42.1%

[표 3]

AI가 전문가보다 더 뛰어나다고 생각하는 영역 TOP 3

[표 4]

순위	구분	응답자 수	비중
1위	의료/심리 상담	477명	70.0%
2위	인사/노무 관련 법률 자문	254명	37.3%
3위	행정 대리	146명	21.4%

[표 4]

AI가 전문가를 대체하기 어렵다고 생각하는 영역 TOP 3

- 전문가 도움을 받은 경험이 있는 응답자 344명을 분석한 결과, 만족한다고 답한 218명과 (4~5점) 그렇지 않은 126명 (1~3점) 모두 비용을 가장 아쉬운 점으로 꼽았습니다.

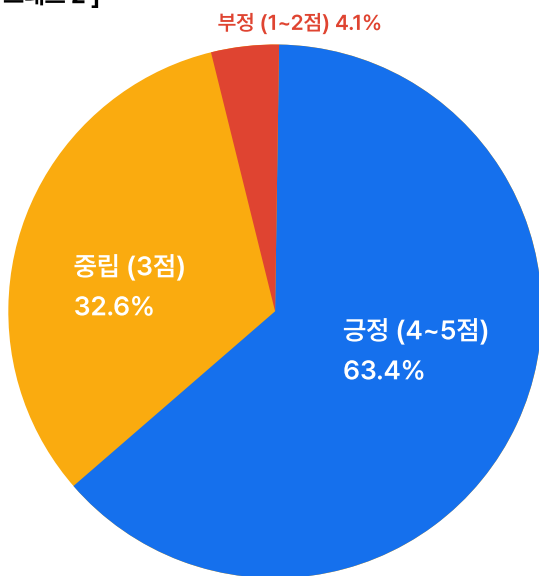
[표 5]

순위	구분	언급 수	비중
1위	비용/금전 문제	27건	30.7%
2위	소통/설명 부족	15건	17.0%
3위	시간/접근성	12건	13.6%

[표 6]

순위	구분	응답자 수	비중
1위	전문가 비용이 너무 높아서	72명	57.1%
2위	전문가의 투명성 및 신뢰성이 부족하게 다가와서	43명	34.1%
3위	전문가의 전문성이 부족하게 느껴져서	41명	32.5%

[그래프 2]



[표 5]

전문가의 도움을 받은 적이 있고 경험에 만족한 응답자의 아쉬웠던 포인트 TOP 3 ("혹시나 전문가를 통해 도움을 받거나 문제를 해결한 경험에서 아쉬운 부분이 있으셨다면 알려주세요." 주관식 문항에 대한 응답)

[표 6]

전문가의 도움을 받은 적이 있는 응답자 중 만족 의견을 남기지 않은 이유 TOP 3 ("전문가를 통해 도움을 받거나 문제를 해결한 경험이 아쉬웠던 이유는 무엇이었나요?" 객관식 문항에 대한 응답 - 복수 선택 가능)

[그래프 2]

전문가의 도움을 받아본 적이 있는 응답자 344명 중 "전문가를 통해서 도움을 받거나 문제를 해결했었던 경험은 전반적으로 어떠셨나요?" 5점 척도 문항에 대한 긍정(4~5점), 중립(3점), 부정(1~2점) 분포

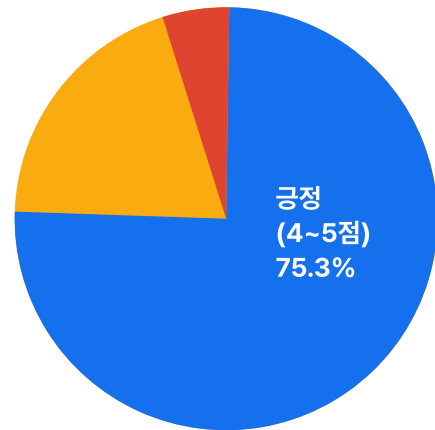
- 전문가에 만족하지 못한 설문 응답자 126명의 절반 이상(57.1%)이 높은 비용을 지적했습니다. 2위 불만족 사유인 투명성/신뢰성과 23%p 격차가 나는 수치입니다.
- 아래는 전문가에 만족한 설문 응답자 중 비용 관련 아쉬움을 표현하는 코멘트 예시:
 - "금액적으로 부담"
 - "상담 수수료가 비교적 높음"
 - "비용이 많이 들고 전문가의 역량에 따라 그 피드백이 다른 결과를 갖고 오기에 좋고 나에게 잘 맞는 전문가를 만나는게 쉽지 않았습니다."
- 전문가에 만족한 설문 응답자 중 소통/설명 부족(투명성 및 신뢰성과 연관)을 표현하는 코멘트 예시:
 - "부동산 명의 이전 문제를 해결할때 은행전문가에게 자문을 구했을 때 정확한 방법을 알려주지 않아서 여러 곳 방문해서 해결한 적이 있다."
 - "기대한 만큼 명확한 해결책이나 방향을 제시해주지 못하고, 책임을 회피하듯 원론적인 말만 반복해서 답답하고 허무한 느낌이었다."

- AI 세무 서비스가 편의성·비용·투명성의 모든 측면에서 전문가보다 뛰어날 것이라는 인식이 과반수를 차지했습니다.
- 그중에서도 비용 절감에 대한 기대가 가장 컸습니다. 전체 응답자의 75.3%가 비용 절감 효과를 긍정적으로 전망했으며, 이어 투명성/객관성(72.4%), 편리함/신속함(61.4%) 순으로 높은 긍정 응답률을 보였습니다.

[그래프 3] “AI 세무 서비스가 전문가보다 비용을 더 아낄 수 있다.”

(5점 척도; 5점 = 매우 동의함, 1점 = 매우 동의하지 않음)

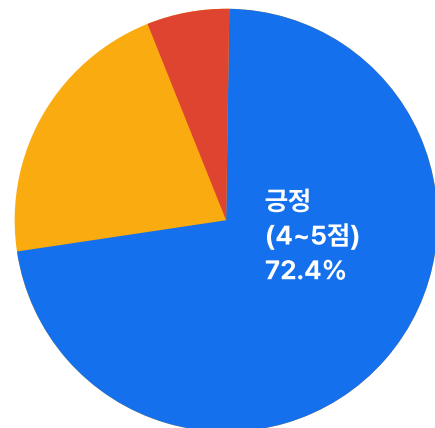
점수	구분	응답자 수	비중
5점	매우 동의함	281명	41.3%
4점	동의함	232명	34.1%
3점	보통이다	133명	19.5%
2점	동의하지 않음	23명	3.4%
1점	매우 동의하지 않음	12명	1.8%
평균 4.10점			



[그래프 4] “AI가 복잡한 세법과 계산을 전문가보다 투명하고 객관적으로 처리할 것이다.”

(5점 척도; 5점 = 매우 동의함, 1점 = 매우 동의하지 않음)

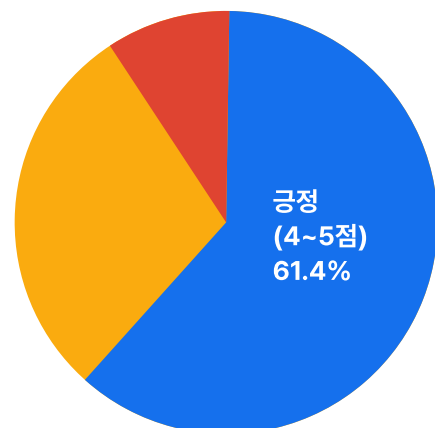
점수	구분	응답자 수	비중
5점	매우 동의함	272명	39.9%
4점	동의함	221명	32.5%
3점	보통이다	145명	21.3%
2점	동의하지 않음	27명	4.0%
1점	매우 동의하지 않음	16명	2.3%
평균 4.04점			



[그래프 5] “AI 세무 서비스가 전문가보다 세무 업무를 더 편리하고 신속하게 처리한다.”

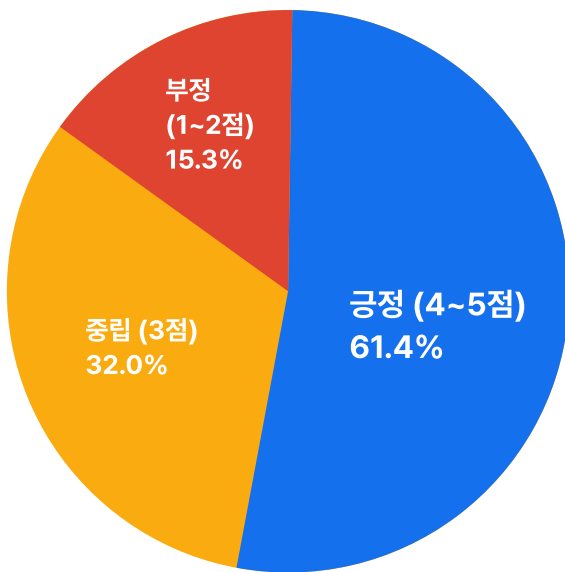
(5점 척도; 5점 = 매우 동의함, 1점 = 매우 동의하지 않음)

점수	구분	응답자 수	비중
5점	매우 동의함	177명	26.0%
4점	동의함	241명	35.4%
3점	보통이다	198명	29.1%
2점	동의하지 않음	45명	6.6%
1점	매우 동의하지 않음	20명	2.9%
평균 3.75점			



- 향후 5년 이내에 AI가 전문직 업무를 대체할 수 있을 것이라는 전망에 대해, 응답자의 절반 이상인 52.7%가 긍정적으로 답했습니다.
- 긍정 평가를 한 응답자(359명)들은 가장 큰 이유로 분석 정확성에 대한 기대감을 꼽았습니다.
- 반면, 중립적이거나 부정적인 입장을 보인 응답자(322명)들은 AI는 보조 수단일 뿐이고 아직 전문가만큼의 전문성은 없다는 인식이 컸습니다.

[그래프 6] "향후 5년 이내, AI가 법률, 세무/회계, 의료, 부동산 등의 전문직역을 얼마나 대체 혹은 보조할 수 있다고 생각하시나요?" (5점 척도; 5점 = 대체할 것 같다, 1점 = 보조만 할 것 같다)



[표 7] "AI가 전문직역을 대체할 수 있을 것 같다"에 긍정하는 이유에 대한 주관식 응답 구분/카테고리 TOP 5

구분 (긍정 이유)		언급 건수
AI 강점	정확성/분석	73건
AI 강점	정보 접근	60건
AI 한계	전문성/경험	42건
AI 강점	속도/효율	36건
역할	대체 가능	30건

[표 8] "AI가 전문직역을 대체할 수 있을 것 같다"에 중립적이거나 부정하는 이유에 대한 주관식 응답 구분/카테고리 TOP 5

구분 (중립 혹은 부정 이유)		언급 건수
역할	보조 적합	16건
AI 강점	정확성/분석	13건
역할	대체 가능	11건
AI 한계	전문성/경험	9건
AI 강점	정보접근	7건

"AI가 전문직역을 대체할 수 있을 것 같다" 긍정 이유 응답 예시:

- "분석력이 뛰어나고 인력 대체 가능하다고 봄"
- "올바른 정보만 제대로 습득할 수 있다는 전제하에 감정적인 부분보다는 합리적인 판단을 할 수 있을 것 같다"
- "습득 능력이 뛰어날 것 같아서"
- "모든 상황을 인간은 인지하기가 힘드나 AI는 전반 사항을 다 알고 있을 가능성이 크다"
- "데이터의 모든 내용들을 통합한 결과물로 업무대체 가능하다고 봄"

"AI가 전문직역을 대체할 수 있을 것 같다" 중립 혹은 부정 이유 응답 예시:

- "현재의 에이아이는 눈썰미만 어느 정도 있다면 그저 검색엔진 수준에 지나지 않음을 알 수 있다. 영상마저도 매우 티가 난다. 나중에 더 발전하면 무서울 수준이 될 가능성도 있겠지만 가능성은 낮다고 본다. 인간을 능가하는 건 자연 뿐이다."
- "지금은 법률 자체가 사람이 관여하기에 형이 줄어들거나 늘거나 하는데 AI는 그런면에서는 못할거 같습니다 의료는 말그대로 상담인데 AI가 공감해준다고해서 풀릴지 의문입니다"
- "의료의 경우 직접 보고 듣고 확인하지 않으면 정확히 알 수 없어서 증상으로 어느정도 보조역할만 할꺼같음"

- AI 세무 플랫폼에 가장 기대하는 요소로는 빠른 처리 속도가 36.1%로 1위를 차지했습니다.
- 이어 저렴한 비용(28.6%)과 실수 없는 계산 정확도(22.8%)가 그 뒤를 이었습니다.

[표 9] “만약 AI 세무 도움 서비스가 있다면, 가장 기대되는 점 하나만 선택해주세요.” 단일 객관식 문항에 대한 응답 분포

순위	구분	응답자 수	비중
1위	빠른 처리 속도	246명	36.1%
2위	저렴한 세무 대행 비용	195명	28.6%
3위	실수 없는 계산 정확도	155명	22.8%
4위	맞춤형 개인화 서비스	83명	12.2%
5위	기타 의견	2명	0.3%

[부록 2] 설문지

AI 활용에 대한 삼점삼 고객 대상 인식조사

안녕하세요, 삼점삼입니다.

최근에 AI가 급격히 발달됨에 따라, 여러가지 분야에서 활용 범위가 점차 넓어지고 있습니다.
삼점삼은 고객 여러분께서 현재 AI 기술에 대해 어떻게 생각하고 계시는지 살펴보고자 합니다.

많은 관심과 참여 부탁드립니다.

I. 응답자 기본 정보 문항

DQ1. 성별을 선택해주세요.

- ① 남성 ② 여성 ③ 기타/선택하지 않음

DQ2. 연령대를 선택해주세요. (주민등록 만 나이 기준으로 선택해주세요.)

- ① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상

DQ3. 현재 종사하고 계신 직업과 가장 가까운 것을 선택해주세요.

- ① 직장인 (정규직, 비정규직 모두 포함) ② 개인사업자 (법인 및 개인사업자) ③ 프리랜서 / 특수고용직
④ 전문직 (의사, 변호사, 회계사 등) ⑤ 학생 (대학생, 대학원생 등) ⑥ 전업주부
⑦ 무직/은퇴 ⑧ 기타(직접입력): _____

DQ4. 고객님의 대략적인 총 연 수입은 얼마인가요? 상여금, 부수입, 이자 수입 등 모두 포함하여 응답해주세요.
(세전 연 수입으로 응답해주세요.)

- ① 1,000만원 미만 ② 1,000만원 ~ 2,000만원 미만 ③ 2,000만원 ~ 3,000만원 미만
④ 3,000만원 ~ 4,000만원 미만 ⑤ 4,000만원 ~ 5,000만원 미만 ⑥ 5,000만원 ~ 6,000만원 미만
⑦ 6,000만원 ~ 7,000만원 미만 ⑧ 7,000만원 ~ 8,000만원 미만 ⑨ 8,000만원 ~ 1억원 미만
⑩ 1억원 이상

II. 전문가 이용 경험

Q1. 과거에 전문가를 통해 직접 문제나 업무 등을 해결한 영역을 모두 선택해주세요.

(전문가 예시: 의사, 변호사, 세무사 등)

- ① 해당사항 없음 ② 법률 ③ 세무회계 ④ 의료 ⑤ 부동산
⑥ 노무 ⑦ 기타(직접입력): _____

Q2. 전문가를 통해서 도움을 받거나 문제를 해결했었던 경험은 전반적으로 어떠셨나요?

- 매우 부정적이었다 ① ② ③ ④ ⑤ 매우 긍정적이었다

Q3-1. (Q2에 1~3점을 준 응답자 대상) 전문가를 통해 도움을 받거나 문제를 해결한 경험이 아쉬웠던 이유는 무엇이었나요? 모두 선택해주세요. (복수선택)

- ① 전문가가 불친절해서 ② 전문가 비용이 너무 높아서 ③ 전문가의 전문성이 부족하게 느껴져서
④ 전문가의 투명성 및 신뢰성이 부족하게 다가와서 ⑤ 기타(직접입력): _____

Q3-2. (Q2에 4~5점을 준 응답자 대상)

(선택문항) 혹시나 전문가를 통해 도움을 받거나 문제를 해결한 경험에서 아쉬운 부분이 있으셨다면 알려주세요. 없으면 '없음'으로 응답해주셔도 괜찮습니다.

III. AI 서비스 이용 및 인식

Q4. 최근 1년 기준으로, 평소 구독하거나 이용하고 계시는 AI 서비스를 모두 선택해주세요. (복수선택)

- ① 평소에 AI 서비스를 사용해본 적이 단 한 번도 없습니다. ② 챗지피티 (ChatGPT)
③ 제미니 (Gemini) ④ 클로드 (Claude) ⑤ 퍼플렉시티 (Perplexity)
⑥ 커서 (Cursor) ⑦ 코파일럿 (Copilot) ⑧ 라이너 (Liner) ⑨ 기타(직접입력): _____

Q5. 다음 중 AI 전문가 플랫폼/서비스/앱을 이용해 본 경험이 있는 카테고리를 모두 선택해주세요. (복수선택)

- ① 해당사항 없음 ② 법률 (예: 로톡) ③ 세무/회계 (예: 삼점삼)
④ 의료 (예: 강남언니, 닥터나우) ⑤ 부동산 (예: 직방) ⑥ 기타(직접입력): _____

Q6. 아래 선택지 중 AI가 사람보다 더 뛰어날 것이라고 생각되는 영역을 모두 선택해주세요. (최대 3개)

- ① 회계 자문 및 회계 처리 ② 세무 신고 대리
③ 인사/노무 관련 법률 자문 (예: 퇴직금, 부당해고 등) ④ 행정 대리 ⑤ 의료/심리 상담

Q7. 반대로, AI가 사람을 대체하기 어렵다고 생각되는 영역은 무엇인지 모두 선택해주세요. (최대 3개)

- ① 회계 자문 및 회계 처리 ② 세무 신고 대리
③ 인사/노무 관련 법률 자문 (예: 퇴직금, 부당해고 등) ④ 행정 대리 ⑤ 의료/심리 상담

Q8. 향후 5년 이내, AI가 법률, 세무/회계, 의료, 부동산 등의 전문직역을 얼마나 대체 혹은 보조할 수 있다고 생각하시나요?

전문직역을 보조만 할 것 같다 ① ② ③ ④ ⑤ 전문직역을 대체할 것 같다

Q9. (선택문항)

왜 AI가 전문직역을 대체 혹은 보조할 수 있다고 생각하시는지 그 이유에 대해 조금 더 알려주세요.

IV. AI 세무 서비스에 대한 기대

Q10. 아래 문구에 얼마나 동의하시나요?

“AI 세무 서비스가 전문가보다 세무 업무를 더 편리하고 신속하게 처리한다.”

매우 동의하지 않음 ① ② ③ ④ ⑤ 매우 동의함

Q11. 아래 문구에 얼마나 동의하시나요?

“AI 세무 서비스가 전문가보다 비용을 더 아낄 수 있다.”

매우 동의하지 않음 ① ② ③ ④ ⑤ 매우 동의함

Q12. 아래 문구에 얼마나 동의하시나요?

“AI가 복잡한 세법과 계산을 전문가보다 투명하고 객관적으로 처리할 것이다.”

매우 동의하지 않음 ① ② ③ ④ ⑤ 매우 동의함

Q13. 만약 AI 세무 도움 서비스가 있다면, 가장 기대되는 점 하나만 선택해주세요. (단일선택)

① 빠른 처리 속도 ② 저렴한 세무 대행 비용 ③ 실수 없는 계산 정확도

④ 맞춤형 세액공제 등 개인화 서비스 ⑤ 기타(직접입력): _____

Q14. (선택문항) 마지막으로 삼점삼에 남기고 싶으신 한 마디가 있으시다면 적어주세요.

삼점삼에서 진행하는 설문조사에 참여해 주셔서 감사합니다.