FP다움

보험 상담을 연습하는

AI 음성 롤플레잉

보장 설명부터 고객의 질문과 거절까지, AI 고객과 실제처럼 연습합니다.
교육 담당자는 상담 내용과 말하기 피드백을 바탕으로 팀을 코칭합니다.

FluentT

목차

TABLE OF CONTENTS

회사 소개	01	회사 정보와 연혁	3p
	02	팀 소개	4p
FP다움 제품 소개	03	현장의 문제	5p
	04	우리의 비전과 연습의 기준	7p
FP다움 주요 기능	05	나만의 시나리오	9p
	06	전과정 연습	10p
	07	음성 연습과 피드백	11p
	08	관리자 코칭	14p
	09	실제 상담 녹취 분석	15p
	10	개인정보 탐지·마스킹	16p
고객사 맞춤 지원	11	교육 맞춤 구성과 보안·운영	18p
	12	도입 절차와 이용 방식	19p
도입 사례와 확장	13	보험사 현장 테스트·도입 사례	21p
	14	서비스 확장 계획	22p
도입 문의	15	도입 상담과 문의	23p

포스텍 인공지능연구원 사내벤처에서 출발해

AI와 마주 보며 대화하는 세상을 만듭니다

주식회사 플루언트

FluentT

누적 투자

9.5 억원

협업 현황

생명보험사 A	손해보험사 B	생명보험사 C
현장 테스트 완료	2주 운영 후 유료 전환	협력사를 통해 제안

연혁

- 2021.07 주식회사 플루언트 설립
- 2022.4Q 첫 투자 1.5억원 유치
- 2023.4Q 후속 투자 8억원 유치
- 2026.10 **보험사 현장 테스트**

함께 만드는 사람들

보험 현장과 AI 기술을 함께 아는 팀



대표이사 CEO

전예찬

보험 영업 현장 경험

- 음성 대화형 AI 연구
- 국내 보험사 협업과 사업개발
- 포스텍 인공지능 연구원



AI Lead

김영인

음성 AI 에이전트 연구와 제품 개발

- SpeechMotion 음성 기반 3D 애니메이션 개발
- 포스텍 인공지능 연구원

신입에게 소중한 첫 고객

충분히 연습하고 만나야 합니다

약 50명의 설계사와 관리자를 만나 현장의 이야기를 직접 들었습니다

01

상품 교육만으로는 기르기 어려운 실전 대응력

배운 내용을 고객 앞에서
활용하도록 다양한 거절에
대응하는 연습이 필요합니다

02

관리자가 모든 반복 연습을 맡기 어려움

신입은 스스로 충분히 연습하고
관리자는 필요한 부분에
코칭을 집중할 수 있어야 합니다

03

신입의 초기 정착에는 지속적인 교육 필요

입사 초기 3~6개월,
반복 연습과 코칭으로
정착을 지원해야 합니다

FP다움의 연습 기준

같은 거절도 상황과 맥락에 따라 대응이 달라져야 합니다

"지금은 괜찮아요."

지금 통화할 시간이 없는 고객

-> 다시 연락해도 될 시간을 묻습니다.

기존 보험이면 충분하다고 생각하는 고객

->어떤 보장을 갖고 있는지부터 확인합니다.

실전에 도움이 되려면
연습은 까다롭고 변수가 많아야합니다

현장 데이터 확보

실제 상담을 담아야 실전에 가까워집니다

여러 상담 자료와 설계사의 노하우를 바탕으로 연습 콘텐츠를 만듭니다.

교육 데이터

화법집

표준 화법집
상품별 스크립트
거절대응 가이드

보험사가 추구하는 상담 화법

실제 기록

실상담 전사 녹음본

고객의 질문과 반론
상담 흐름과 대응 사례

현실적인 대화 맥락 반영

정성 조사

설계사 인터뷰

신입/경력 설계사의 니즈파악
롤플레잉 실제 답변

어려워하는 대화 유형 파악

실무자 협업

실무 관리자 자문

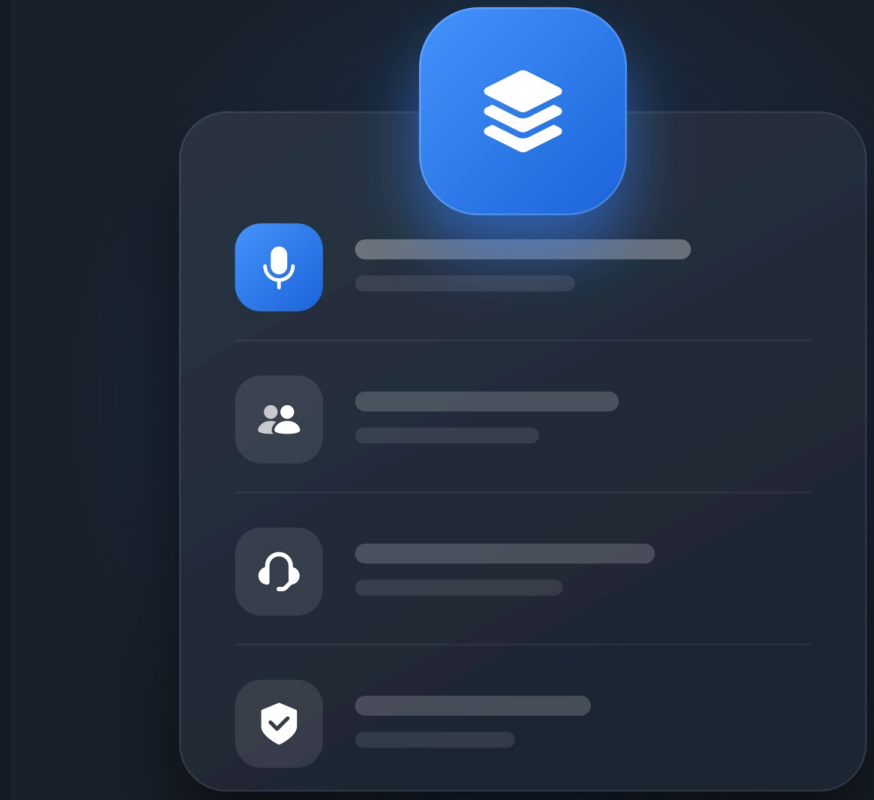
현장 교육 사례
코칭 노하우
시연 검토 및 후속 피드백

신입 육성환경에 맞게 설계

02.

FP다움
주요 기능

상담 연습과 코칭, 녹취 분석,
개인정보 보호 기능을 살펴봅니다.



내일 만날 고객에 맞춰 상담을 준비합니다

실제 만날 고객의 상황과 목표를 정하고,
필요한 장면을 골라 연습합니다.

01 고객 페르소나 만들기

관계와 관심도 등 고객의 상황을 선택합니다.

02 상담 목표 정하기

터치 계기, 설명할 상품 등 연습할 목표를 정합니다.

03 실전처럼 대화하기

설정한 고객과 실시간 음성으로 연습합니다.



제안부터 클로징까지 영업 전과정을 연습해봅니다

신입 설계사가 같은 고객을 상대하며
약속 잡기, 첫 만남, 제안 설명을 순서대로 연습합니다.

TA · 전화 약속

연락하고 만날 약속을 잡는 과정을 연습합니다.

AP · 첫 만남

고객의 상황과 필요한 준비를 알아봅니다.

PT · 제안 설명

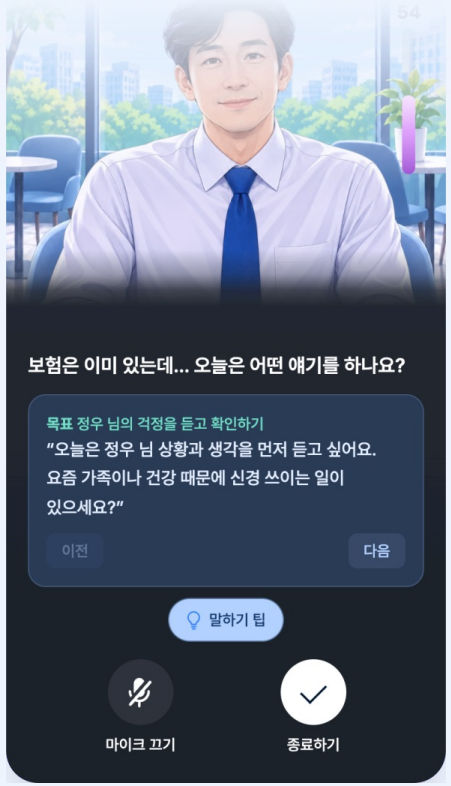
준비한 제안을 설명하고 고객의 질문에 대응합니다.



실시간으로 연습하고
즉시 피드백을 받습니다

실시간 음성 롤플레잉

질문과 거절에 답하며
고객의 반응에 맞춰 상담을 이어갑니다



FP다움 대면 상담 롤플레잉 화면

내 말에 대한 피드백

목표 달성, 잘한 점과 개선점을 살펴보고
다음에 쓸 질문과 표현을 확인합니다



FP다움 연습 리포트

고객과 상담 조건을 고르면 연습 장면이 즉석에서 만들어집니다

01 조건 선택

고객 특성

관계	소개 고객
연령	40대
직업	회사원

상담 조건

대화 성향	팩트체크형
보험 이해도	가성비 비교형
상담 과정	첫 상담
보장	암 치료비
고객 반응	보험료 부담

02 조건 조합



약 246만 가지 조합

03 연습 장면 완성



보험료부터 확인하는 소개 고객

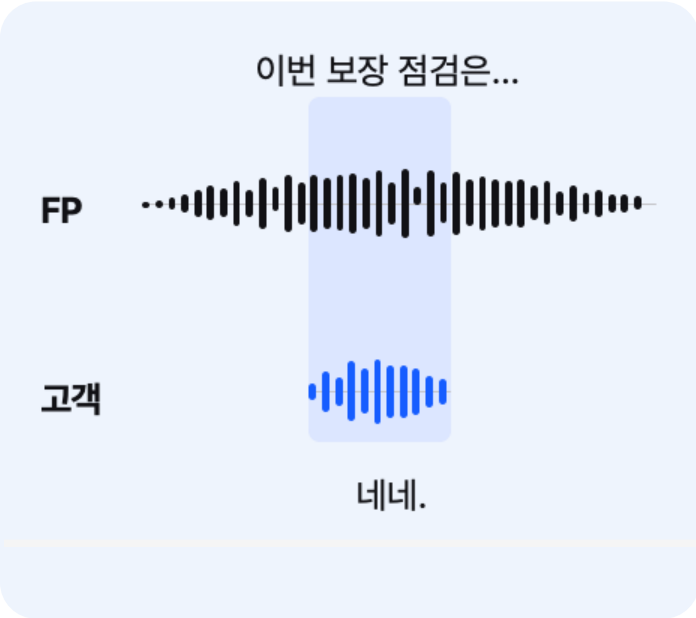
40대 회사원 | 첫 상담 | 암 치료비

설명을 꼼꼼히 확인하고
비용과 보장을 비교하는 고객

"지금 내는 보험료도 부담인데, 더 내야 하나요?"

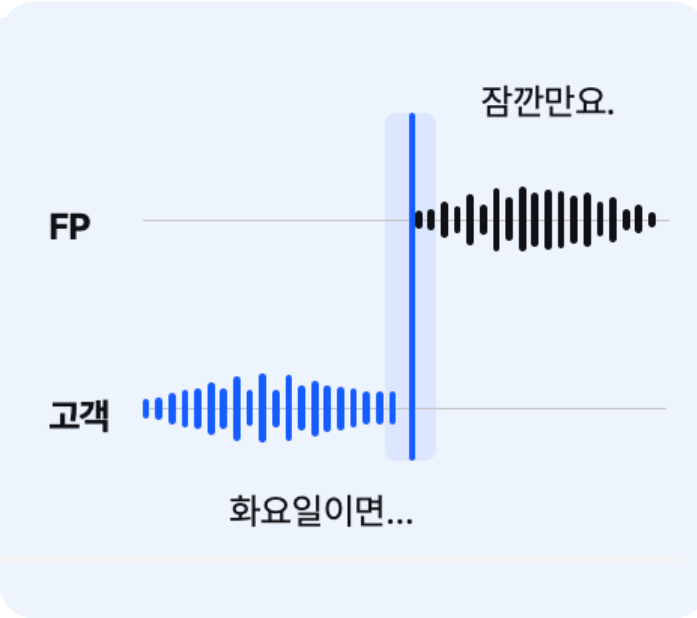
대화의 리듬은 자연스럽게 상담 진행은 정확하게

01. 맞장구



겹쳐도 흐름 유지

02. 끼어들기



끼어들면 말차례 전환

03. 진행 추적



발화에 따라 목표 추적

관리자는 연습 기록을 보고 필요한 부분을 코칭합니다

연습 참여 확인

구성원별 참여와 연습 기록 확인



개인별 코칭

녹음과 대화 기록 리포트를 보고 다음에 바꿀 질문과 표현 안내



긴 상담 녹음에서 피드백할 핵심 장면을 먼저 짚어줍니다

1) 반응이 달라진 구간 찾기 → 2) 해당 발화 바로 확인 → 3) 관리자 피드백



상담 속 개인정보는 음성까지 안전하게 가립니다

이름과 연락처 등 다양한 개인정보를 탐지하고, 텍스트와 음성을 마스킹합니다.

작은 소리나 소음도 인지하고 마스킹

개인정보 50종, 3개국어 지원

고객사 내부 서버에서 처리

원문

상담원	안녕하세요. 김다온 고객님 맞으실까요?
고객	네, 김다온 입니다.
상담원	본인 확인을 위해 생년월일을 말씀해 주세요.
고객	1988년 3월 12일 입니다.
상담원	연락처는 010-0000-0000 으로 등록되어 있습니다.
고객	네, 주소는 서울시 가상구 테스트로 123 입니다.

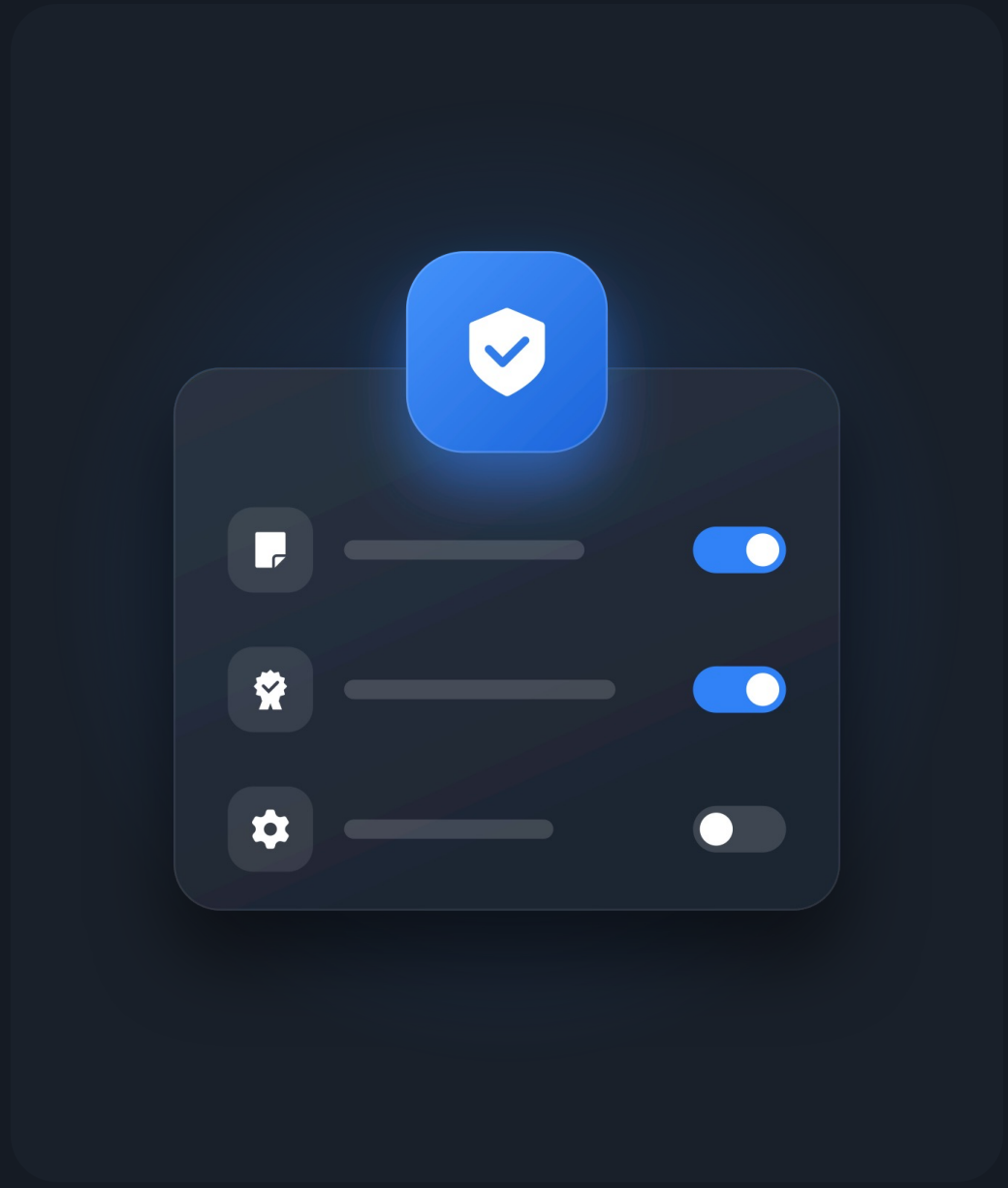
마스킹 결과

상담원	안녕하세요. <NAME_1> 고객님 맞으실까요?
고객	네, <NAME_1> 입니다.
상담원	본인 확인을 위해 생년월일을 말씀해 주세요.
고객	<BIRTH_DATE_1> 입니다.
상담원	연락처는 <PHONE_1> 으로 등록되어 있습니다.
고객	네, 주소는 <ADDRESS_1> 입니다.

03.

고객사별 맞춤 구성과 도입 지원

고객사의 교육·평가 기준과
보안·운영 환경에 맞춘 도입을 안내합니다.



교육 내용부터 운영 환경까지

우리 회사의 상담 기준에 맞춥니다

고객 유형과 교육·평가 기준을 구성하고, 보안과 운영 조건을 함께 확인합니다.

교육 맞춤 구성

01 **고객 유형** 회사에서 만나는 고객의 유형과 성향

02 **교육 내용** 상품 자료와 회사별 교육 대본

03 **대화 흐름** 상담 목적과 단계, 업무별 진행 절차

04 **평가 기준** 확인할 행동과 피드백에 적용할 기준

보안/운영 조건

처리 범위

가릴 개인정보 항목과
적용할 자료 범위를 합의합니다.

접근과 보관

열람 권한과 자료 보관 기준을
확인합니다.

운영 환경

기존 시스템 연계와
내부망 구축 필요 여부를 검토합니다.

교육 대상과 범위를 정하고

초기 운영으로 확인하고 이용을 확대합니다

도입 준비부터 초기 운영, 유료 이용까지 단계별로 진행합니다.

01

도입 준비

초기 도입비
대본·평가 기준 설정
관리자 교육과 초기 연동

02

초기 운영

손해보험사 2주 초기 운영
교육 대상이 직접 사용
연습 결과와 현장 의견 확인

03

유료 이용

사용자별 월 이용료
음성 사용량과 기본 운영 포함
이용 규모에 따라 별도 협의

추가 계약	대본 추가 · 교육 대상 확대 · 시스템 연계와 내부망 구성
음성 사용량	사용량은 계약 시 정하며, 초과 이용은 사전 승인 후 운영합니다.

04.

보험사 도입 사례와 서비스 확장

보험사 도입 사례와
향후 서비스 확장 계획을 소개합니다.



보험사 현장 테스트

AI 상담 연습의 현장 활용 가능성을 확인했습니다

반복 상담 연습에 활용

설계사들이 AI 고객과 상담하며
실제 영업 상황을 반복해서 연습했습니다.

초기 경력 설계사 피드백 확보

초기 경력 설계사의 사용 경험을 바탕으로
현장 교육에 적용할 가능성을 살폈습니다.

FP다움 확장 로드맵

상담 전 연습에서 실시간 안내와 후속 업무까지

01 **상담 전** 현재 제공

AI 고객과 상담 연습

FP다움

회사별 대본과 평가 기준

02 **상담 중** 확장 계획

질문과 설명 안내

빠뜨린 설명 확인

이어서 물어볼 질문 제안

고객 반응에 맞춘 설명 안내

03 **상담 후** 후속 계획

상담 후 업무 정리

상담 내용 요약

후속 업무와 안내문 초안

담당자 확인 후 처리

우리 팀이 연습할 상담부터 함께 정해보세요

교육 대상과 준비하고 싶은 상담 상황을 알려주세요.

도입 문의	sales@fluentt.ai
홈페이지	fluentt.ai/ko