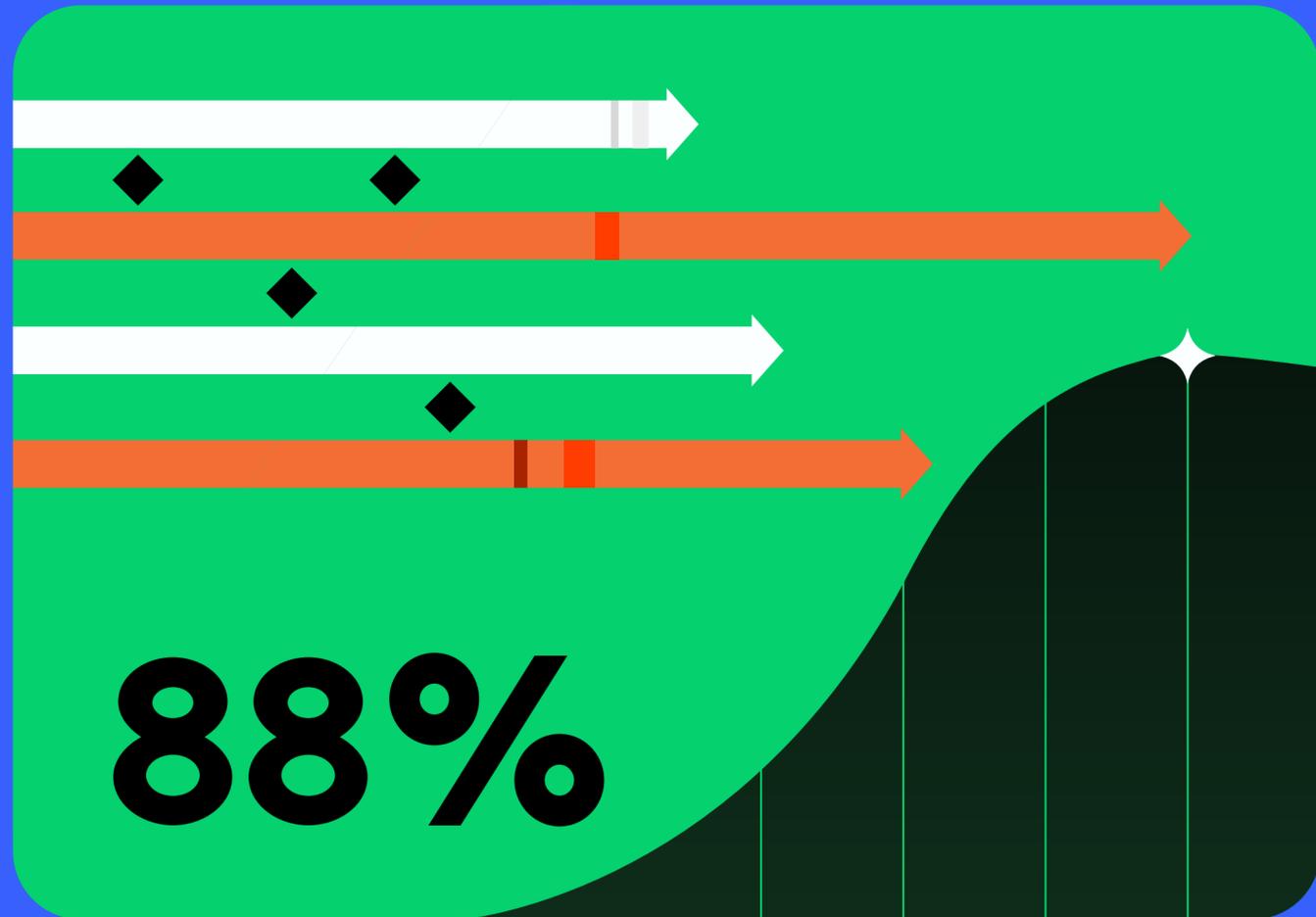


# HR팀의 AI 사용 현황

HR 담당자 960인 대상 설문조사



빠르게 변하는 세상 속에서 우리는 하루에 수십 번씩 검색을 합니다.

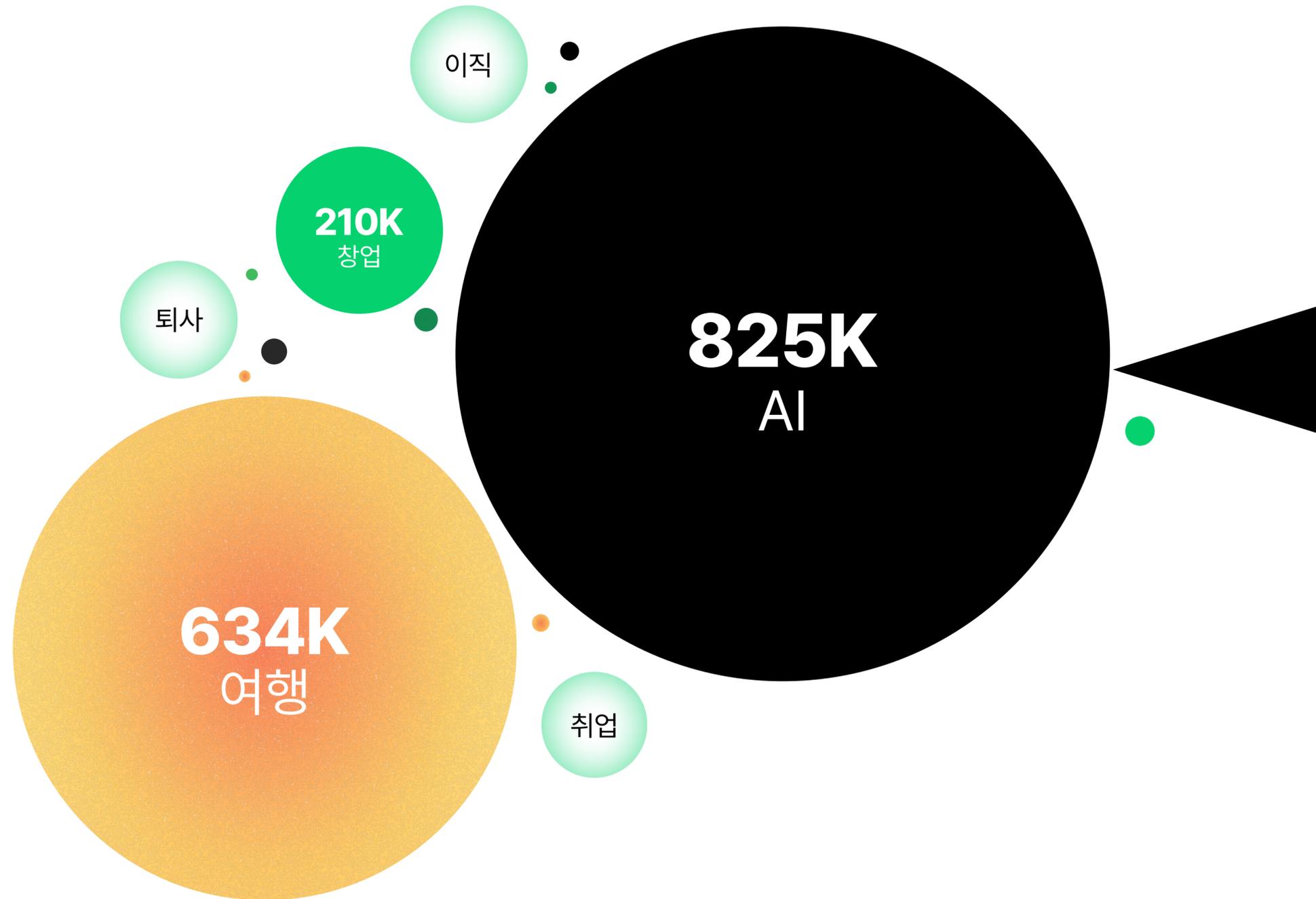
출퇴근 시간은 물론, 업무 중에도 끊임없이 정보를 찾죠.

그렇다면 직장인들은 주로 무엇을 검색할까요?

분석 결과, 직장인들의 공통된 관심사는 취업, 이직, 퇴사 등 커리어 고민  
이었습니다. 특히 올해는 창업과 여행 관련 검색이 크게 증가했습니다.

하지만 이 모든 키워드를 뒤로 하고, 직장인들의 관심을 사로잡  
은 새로운 키워드가 있었습니다.

## 바로 AI 입니다.

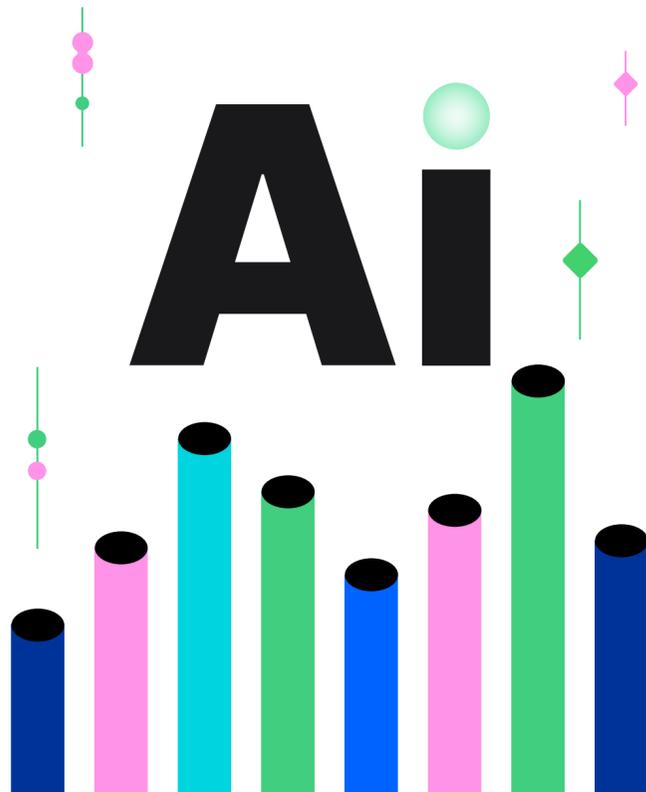


# HR팀은 AI를 어떻게 사용하고 있을까요?

# 리포트의 수록 내용

본 리포트는 2024년 7월 18일부터 7월 30일까지 실시한 설문조사 결과를 바탕으로 제작되었습니다. 총 20개의 설문 문항과 두 기업 HR 담당자와의 인터뷰를 바탕으로 HR 부문에서 AI의 도입과 활용을 분석했습니다.

여러 HR 담당자 분들의 소중한 응답으로 만들어진 이 리포트가 AI 도입과 성공적인 HR 업무를 위한 유익한 가이드가 되기를 바랍니다.



An infographic on a blue grid background. It features a central white rounded rectangle containing a list of survey details. To the right, a pink cartoon character is sitting and looking through a magnifying glass at a person icon. Above the character is a blue rounded rectangle with a white line graph. Below the central rectangle are two speech bubbles: a purple one on the left and a green one on the right. The background is decorated with white stars and dots.

### 조사 대상자

조사 대상자	HR 담당자
설문 응답자	960명
직급별 분포	제조   서비스   IT   게임   금융   공공
산업 분야별	주니어 19%   시니어 42%   리더 39%
기업 규모별	대기업   중견기업   중소기업

# HR 업무에 AI를 쓴 경험이 있다

90.55%



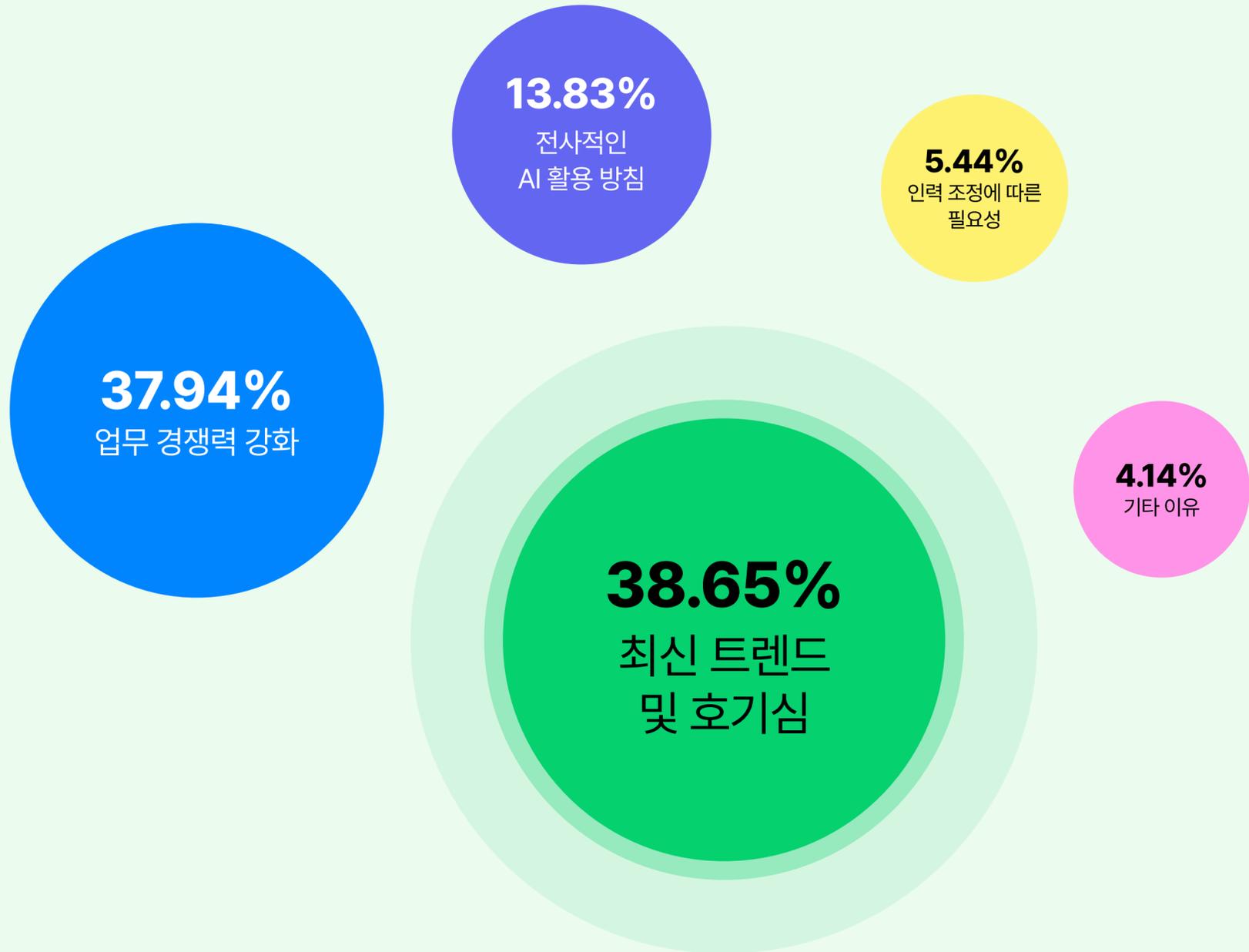
# HR 업무에 AI를 쓴 경험이 없다

9.45%

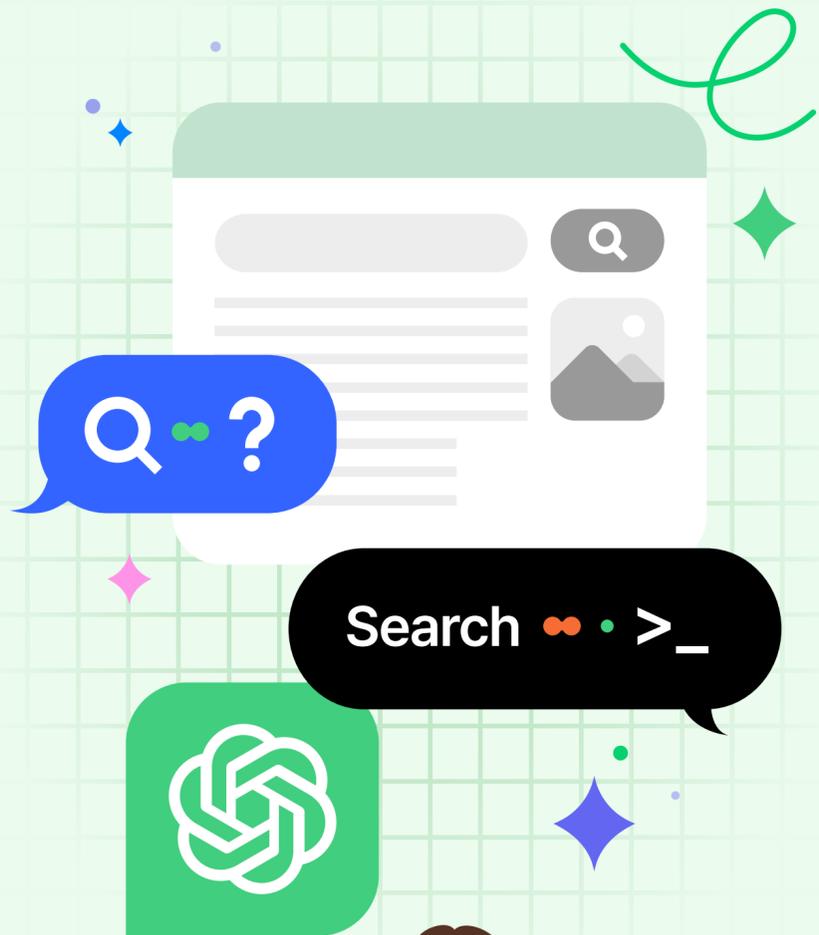


· 'AI를 쓴 경험'은 개인/조직 모두 포함하여 HR 업무에 AI를 사용한 경험의 유무를 의미합니다.

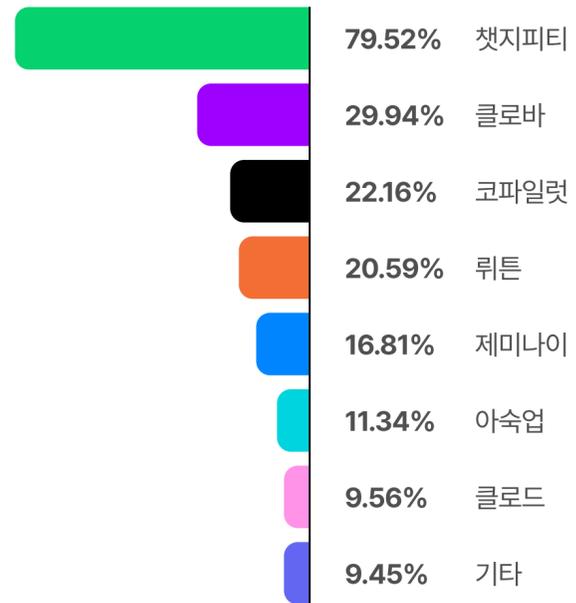
# HR 담당자님. AI를 사용하게 된 계기는 무엇인가요?



AI에 대한 관심이 높아지는 HR 담당자들,  
실무에서는 어떻게 활용하고 있을까요?



### 실제 사용해본 AI를 선택해주세요



가장 사용 경험이 많은 AI는 챗지피티였습니다.

HR 부서에서는 채용, 직원 관리, 교육 및 성과 분석 등 다양한 업무를 처리합니다.

ChatGPT와 같은 대화형 AI는 면접 준비, 채용 공고 작성, 온보딩 업무를 자동화하는 데 유용하게 쓰일 수 있습니다.

네이버 클로바와 Microsoft 코파일럿은 업무 지원이나 직원 교육 자료 제작에 도움을 줄 수 있고 데이터 분석을 통해 더 나은 의사 결정을 내리는 데 기여할 수 있습니다.

이처럼 AI는 HR 업무의 효율성을 높이고 반복적인 작업을 자동화하여 인재 관리에 더 많은 시간과 자원을 쏟을 수 있도록 도움을 줍니다.

상대적으로 적게 사용된 AI 조차 특정 HR 업무에 특화될 수 있는 잠재력이 있으며 다양한 AI 솔루션들이 HR 업무에 맞춤형으로 활용될 수 있는 가능성을 보여줍니다.

### AI, 몇개까지 사용해보셨나요?



1가지 AI를 사용한 응답자 | 34.90% | 335명

2가지 AI를 사용한 응답자 | 28.34% | 272명

3가지 AI를 사용한 응답자 | 15.30% | 147명

4가지 AI를 사용한 응답자 | 6.87% | 66명

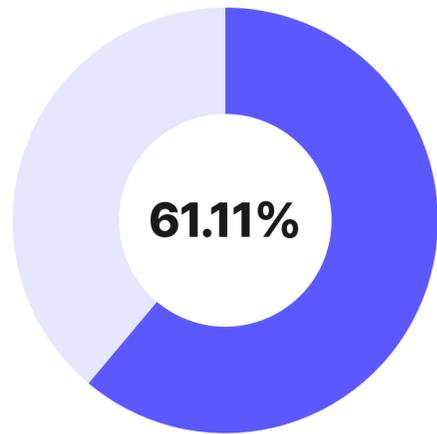
5가지 AI를 사용한 응답자 | 4.37% | 42명

200명이 넘는 HR 담당자들이 3가지 이상의 AI를 사용한 경험이 있습니다.

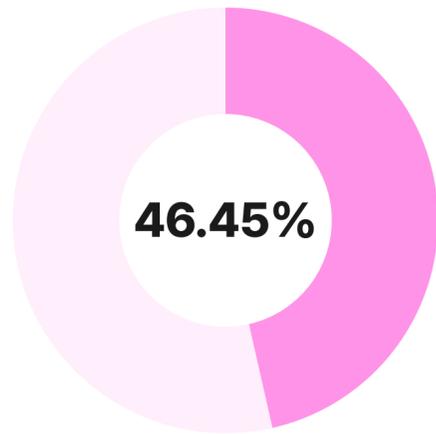
3가지 이상의 AI를 사용하는 응답자가 전체의 26.54%에 달합니다.

HR 업무에서 AI가 더 이상 낯선 도구가 아니며 이미 많은 HR 전문가들이 AI를 통해 채용, 인재 관리, 교육, 성과 분석 등에서 효율성을 높이고 있다는 점을 보여줍니다.

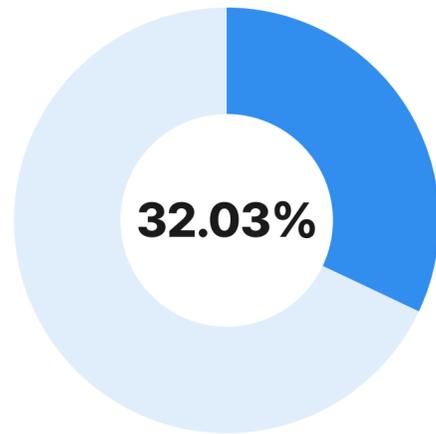
특히 AI를 한 가지 이상 사용한 응답자가 80%를 넘는다는 점에서 HR 부서 내 AI 도입이 보편화되고 있음을 알 수 있습니다. 앞으로 더 많은 AI 도구가 HR 업무에 활용될 가능성이 커 보이며 AI는 이제 HR 업무에서 필수적인 도구로 자리 잡아가고 있습니다.



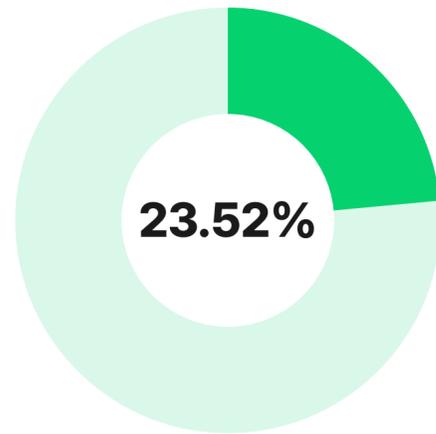
리서치 등 자료조사 업무



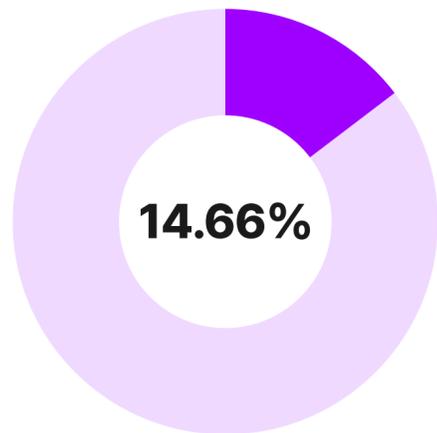
데이터 분석 및 보고서 작성



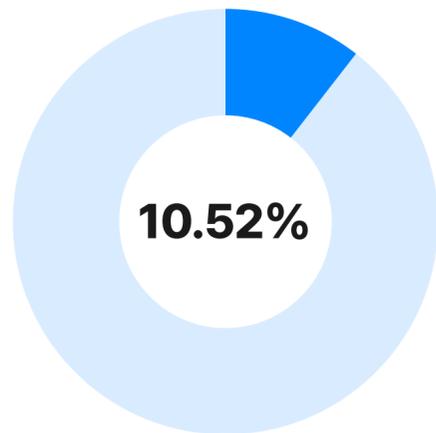
엑셀 함수나 소프트웨어 기능에 대한 질문



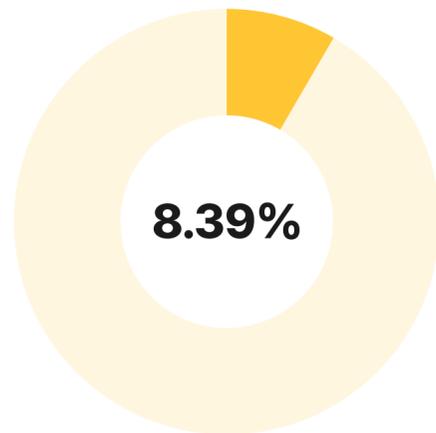
직무 기술서 작성



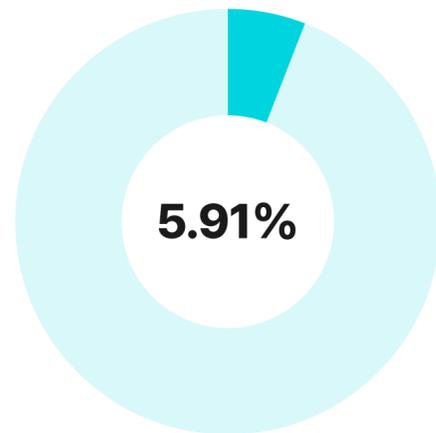
직원 교육 및 훈련



자원자와의 의사소통



성과 평가



인력 배치 및 관리

## AI를 주로 어떤 HR 업무에 활용하고 있습니까?

HR 담당자들은 AI를 폭넓게 활용해 다양한 업무를 처리합니다.

놀랍게도 설문에 응답한 HR 담당자들은 AI를 더욱 광범위하게 활용하고 있으며 데이터 분석, 보고서 작성, 직무 기술서 작성, 성과 평가 등 다양한 업무에서 AI를 사용합니다. 이는 AI가 더 이상 보조적 도구가 아닌 HR 업무 전반을 효율적으로 지원하는 핵심적인 역할을 하고 있음을 시사합니다.

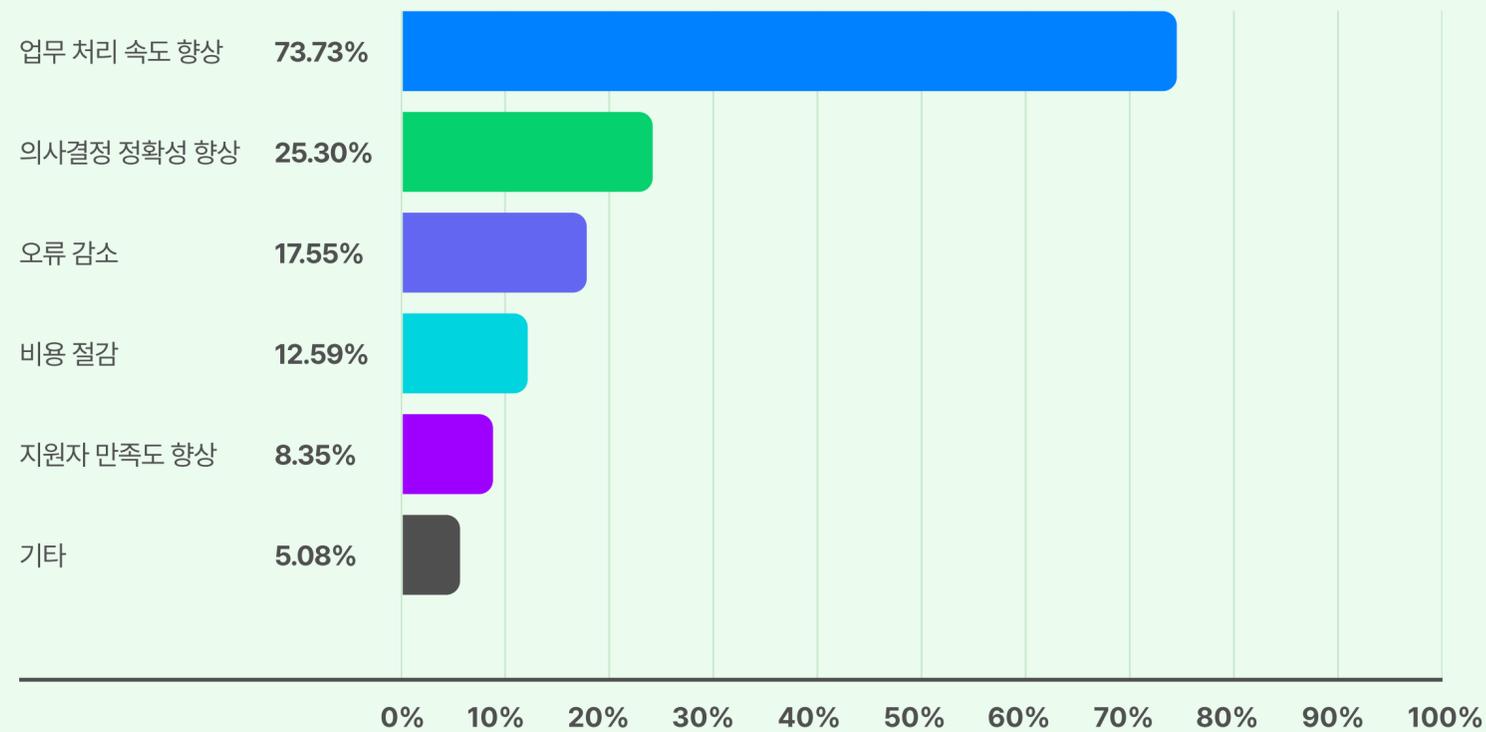
AI를 통해 리서치와 자료 조사(61.11%), 데이터 분석 및 보고서 작성(46.45%)과 같은 반복적인 작업들이 자동화되면서 HR 담당자들은 더 중요한 전략적 업무에 집중할 수 있게 됩니다. 이처럼 AI는 기존의 작업 방식을 변화시키고 있으며, 앞으로 더 많은 HR 업무가 AI에 의해 처리될 가능성을 보여줍니다.

하지만 AI의 발전 속도에 따라 HR 담당자들은 새로운 도전에 직면할 것으로 보여집니다. AI를 능숙하게 다루는 능력이 HR 업무에 반드시 필요해 질 수 있습니다. 따라서 HR 전문가들은 AI를 지속적으로 학습하고 활용해 나가야 하며, 이 기술로 HR 업무의 효율성을 극대화하고 인재 관리를 하는 것이 중요해보입니다.

결론적으로 AI는 HR 업무에서 필수적인 도구로 자리 잡고 있으며 그 역할은 앞으로 더욱 확대될 것입니다. AI를 능숙하게 다루는 것이 HR 부서의 성공을 좌우하는 핵심 요인 중 하나가 될 것입니다.

# AI는 HR 업무의 속도와 효율성을 높이며 잠재력을 증명하고 있습니다.

## AI 도입 후 어떤 효과를 경험하셨나요?

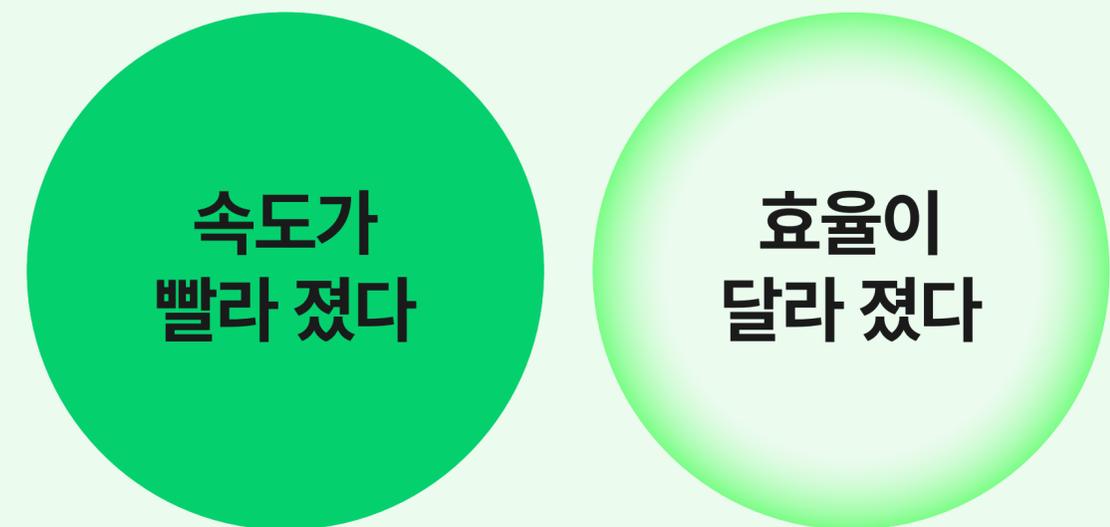


AI를 HR 업무에 도입한 결과 응답한 826명 중 73.73%가 업무 처리 속도가 향상되었다고 답했습니다. AI 도입이 아직 초기 단계이며 많은 기업이 검증 과정을 거치고 있다는 점을 감안할 때 이러한 응답은 주목할 만합니다. AI가 HR 업무의 반복적이고 시간이 많이 소요되는 작업에서 효율성을 크게 높이고 있다는 것입니다.

이와 함께 의사결정의 정확성 향상(25.30%)과 오류 감소(17.55%)도 주요 효과로 나타났습니다. 특히 사람이 찾아내기 어려운 오류를 AI가 발견해준다는 점에서 만족한다는 의견이 있었습니다. 이를 통해 의사결정의 정확도가 높아졌다는 응답도 눈에 띕니다. 비용 절감(12.59%)과 지원자 만족도 향상(8.35%) 역시 AI 도입의 긍정적인 결과로 보고되었습니다. AI가 채용 프로세스 자동화와 개선된 지원자 경험을 통해 HR의 여러 측면에서 의미 있는 성과를 내고 있음을 보여줍니다.

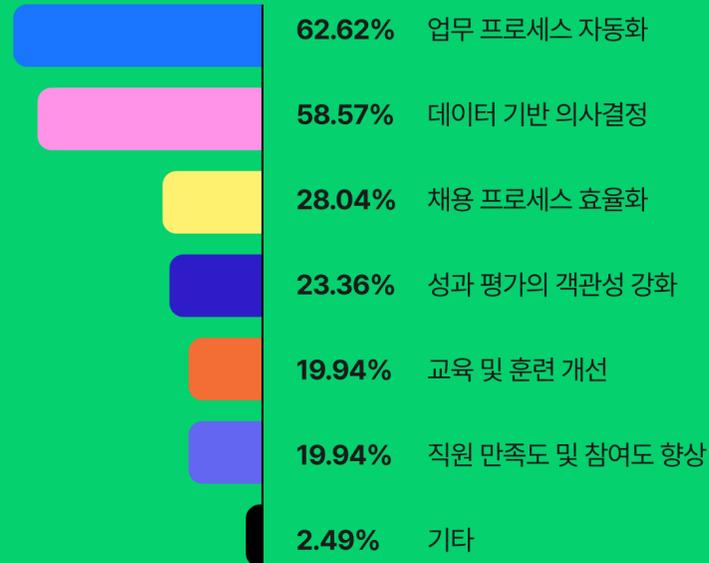
많은 응답자들이 AI 도입 후 경험한 긍정적인 변화를 기타 의견으로 공유했습니다. 의견을 종합해보면 AI를 통해 HR 업무의 속도가 빨라지고 효율성이 크게 향상되었다는 점이 두드러졌습니다.

**AI가 사람을 완전히 대신할 순 없지만 의사결정을 돕는 어시스턴트로서 중요한 역할을 하고 있었습니다.**  
특히 프로세스화된 반복 업무에서는 잘 학습된 AI가 일정 부분 사람의 역할을 대신할 수 있을 것으로 기대됩니다.





**HR 업무에 AI를 도입해서  
어떤 성과를 기대하고 있나요?**



AI를 도입하여 HR의 업무 경쟁력을 강화하려는 회사들의 기대는 크게 두 가지였습니다.

첫 번째 기대는 업무 프로세스 자동화입니다. 전체 응답자의 62.62%가 업무 효율성을 높이기 위해 AI를 통한 자동화를 기대한다고 답했습니다. 기타 의견을 살펴보면 많은 HR 담당자들이 이미 일부 실무에서 AI를 사용해 자동화를 실현하고 있었습니다. 현재는 안내 문구나 문장 작성 단계의 일부에서 AI를 활발히 활용하고 있는 것으로 보입니다. 앞으로는 이 범위가 더 넓어져 종합적인 문서 작성이나 보고서 작업에도 AI가 적용될 것으로 예상됩니다.



**HR 담당자들은 빠르고 정확한 AI를 기대합니다.  
결국 AI를 통해 효율적이고 정교한 HR 업무를  
꿈꾸고 있는 것 아닐까요?**

두 번째 기대는 데이터 기반의 의사결정입니다. 응답자의 58.57%가 AI를 통해 더 나은 데이터 기반의 사결정을 기대하고 있다고 답했습니다. HR 담당자들은 방대한 HR 데이터의 양이 부담이 되거나 데이터가 있어도 이를 효과적으로 활용하는 데 어려움을 겪어왔습니다. 이러한 문제를 해결하는 데 AI가 데이터의 양과 질을 모두 개선하는 역할을 할 수 있을 것입니다.

더 나아가 일부 응답자들은 이미 AI를 활용해 비정상적인 데이터를 감지하고 관리하고 있다고 응답했습니다. 이는 AI가 HR 부서의 데이터 처리에 상당히 기여하고 있음을 시사합니다. 앞으로 AI가 사람이 쉽게 발견하지 못하는 비정상적인 데이터 경향성을 감지하고 이를 해결할 수 있는 솔루션을 제공한다면 데이터 기반의 의사결정이 한층 정교해질 것으로 기대됩니다.

그 외에도 채용 프로세스 효율화(28.04%), 성과 평가의 객관성 강화(23.36%), 교육 및 훈련 개선(19.94%), 직원 만족도 및 참여도 향상(19.94%) 등에 대한 기대도 상당히 높았습니다. 이는 AI가 HR 부문에서 다양한 방식으로 업무 효율성과 정확성을 향상시킬 수 있다는 것을 보여줍니다.

여기, 이미 AI를 도입해 HR 업무 혁신을  
이끌고 있는 선도적인 HR 프론티어들이 있습니다.

## AI로 직무기술서도 쓰고 보고서도 만들고 있어요



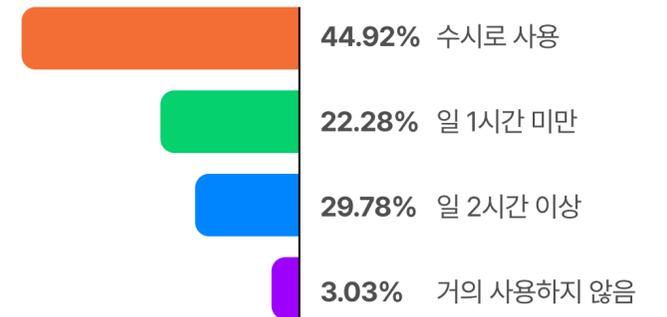
저는 IT 회사에서 HR을 담당하고 있습니다. AI를 활용하여 업무에 큰 도움이 되었던 것은 개발자 채용을 위한 JD(직무기술서) 작성이었습니다.

기존에는 현업 부서에서 받은 JD 내용을 그대로 채용 공고에 게시하다 보니 중복된 용어나 정보 오류가 발생한 적이 있습니다. 과거에는 개발 전문 지식이 부족해 이런 오류를 발견하거나 수정하기 어려웠지만 이제는 AI 덕분에 제가 바로 해결할 수 있게 되었습니다. 개발자 수준은 아니지만 채용 담당자로서 기술 용어에 대한 기본적인 이해를 바탕으로 업무를 마무리할 수 있어 큰 도움이 됩니다. 또한 보고서 작성에도 AI를 유용하게 쓰고 있습니다. 특히 초반 아이디어 정리와 초안 작성 단계에서 활용 빈도가 높아졌습니다.

AI를 활용하니 많은 시간을 아낄 수 있었고 AI를 활용하는 저의 숙련도도 높아졌습니다. 결국 최종 결과물의 정확성과 완성도를 높이기 위해서는 사람이 검증해야겠지만, AI는 HR 업무를 한층 더 효율적으로 만들어 준다고 생각합니다.



### AI를 얼마나 자주 활용하십니까?



### 사용 솔루션

- ChatGPT
- Gemini
- Copilot
- Clova X
- wrtn

## AI로 HR 리스크도 관리하고, 조직문화도 바뀌가고 있어요



저희 회사는 AI를 사용해 HR 리스크 관리를 크게 개선했습니다. 전사적으로 AI의 실무 적용에 대한 이슈가 있었고 실제 HR 현업에 어떻게 적용할지 고민이 많았습니다. 그러던 중 직원들의 근태, 조직 문화, 노무 이슈 등 다양한 데이터를 AI로 분석하기 시작했습니다.

기존에는 데이터 양이 너무 많고 각 데이터 간의 연계성을 분석하기 어려웠습니다. 그러나 AI를 이용함으로써 이러한 복잡한 데이터를 분석할 수 있었습니다. AI를 활용한 HR 데이터 관리 최적화는 잠재적인 문제를 사전에 인지하고 적절히 대응할 수 있게 하여 전체적인 팀의 리스크 관리 역량을 높였습니다. 그 결과 운영 효율성도 크게 향상되었습니다.

가장 큰 성과는 이러한 경험을 통해 선제적으로 몰입하는 조직문화 개선에 대한 기획을 할 수 있게 된 점입니다. AI의 적용으로 HR 리스크 관리가 혁신적으로 변화한 사례라고 생각합니다.



사용 솔루션

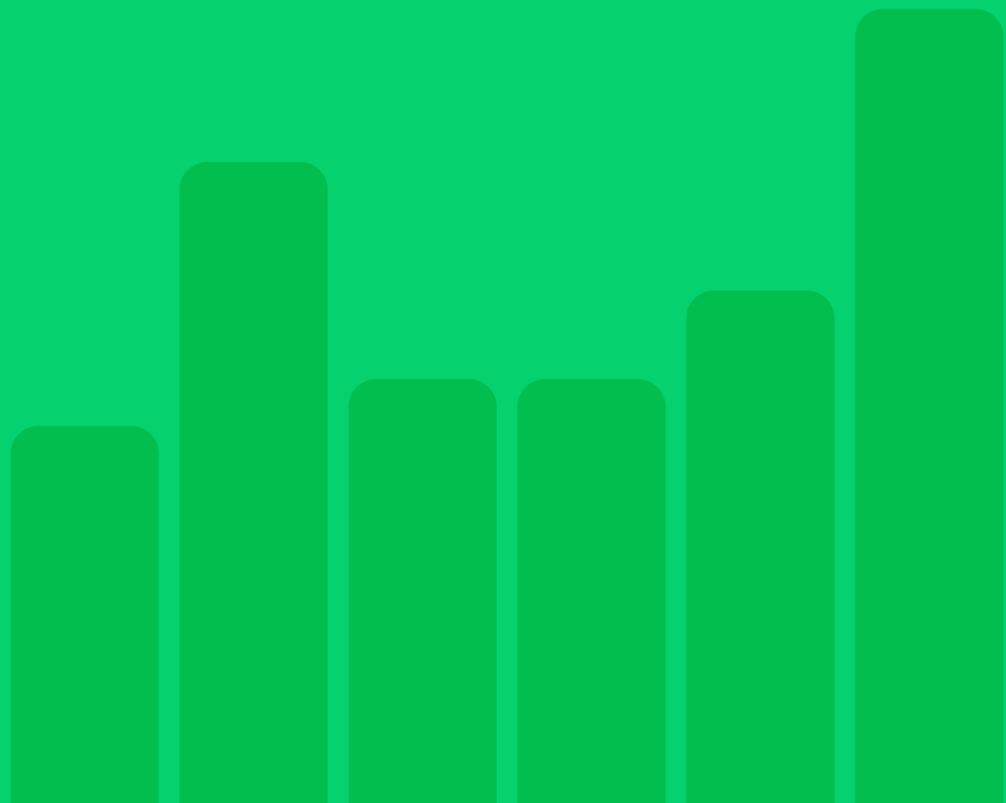
ChatGPT ✦ AskUp Biz

HR을 통해 도입된 AI는 점차 전사로 확장됩니다.

AI를 통한 HR 업무 혁신이

과연 조직을 어떻게 변화시킬까요?

**AI로 사업 차별화?**



**AI로 인력 최적화?**

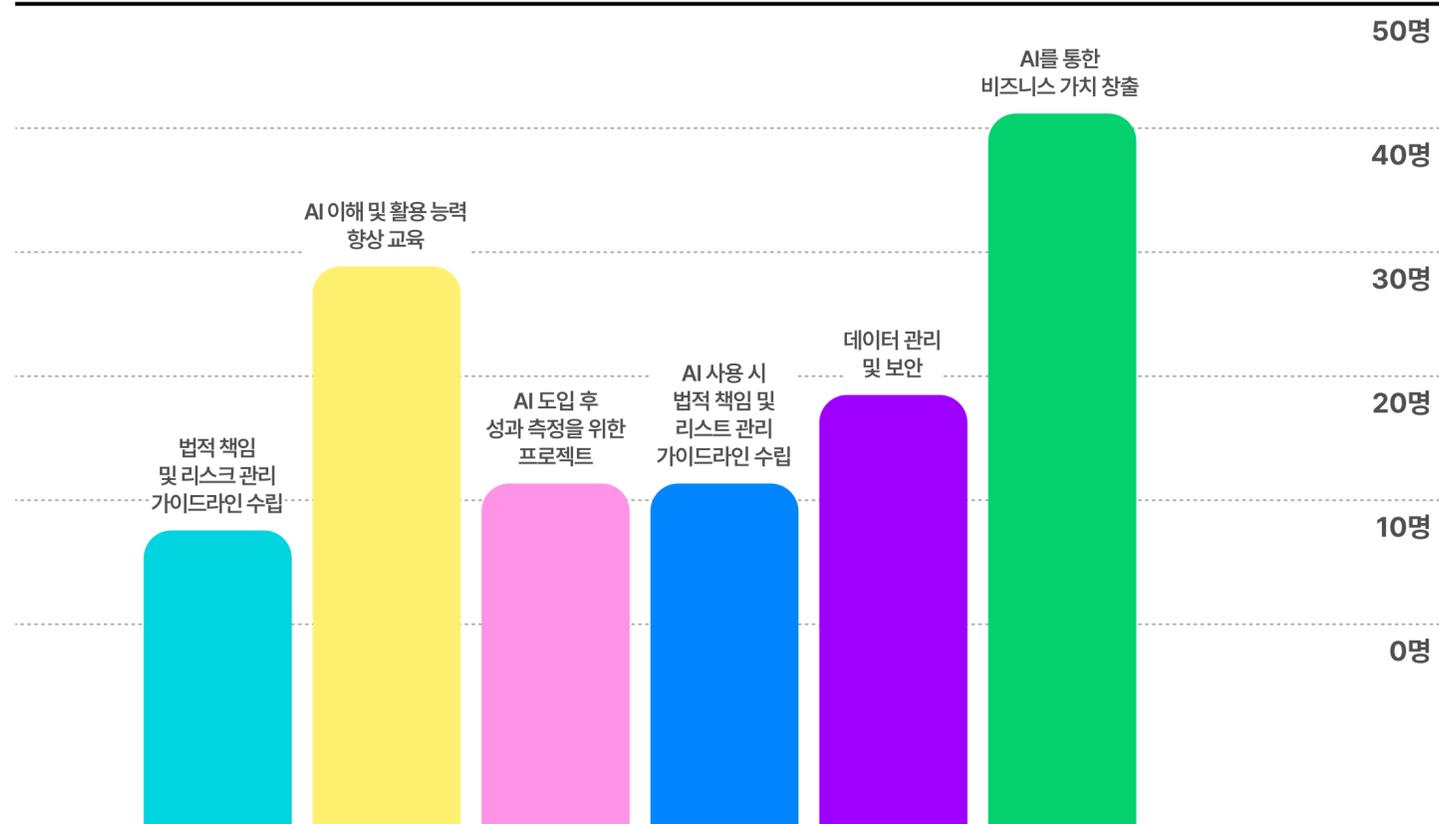


### 전사 업무 효율과 의사결정 외에도 AI를 통해 다양한 가치를 추구하는 기업들이 있습니다

HR 업무에서 AI는 단순한 인사 관리 기능을 넘어 비즈니스 가치를 창출하는 중요한 역할을 할 것으로 기대됩니다. 특히 AI를 적극적으로 활용하는 상위 10%의 HR 담당자들은 이를 통해 회사의 전반적인 성장을 지원하는 업무를 수행하고 있습니다. AI를 단순한 HR 관리 도구로만 사용하는 것이 아니라 비즈니스 성과를 창출하는 전략적 도구로 활용하고 있습니다.

AI를 잘 활용하는 HR 리더들은 이러한 전환을 주도하고 있으며 이는 HR의 역할이 단순한 지원 업무에서 벗어나 비즈니스 성장의 전략적 파트너로 변화하고 있음을 보여줍니다. 결국 AI는 HR에서의 효율성을 높이는 도구 이상의 역할을 하고 있으며 비즈니스 혁신과 가치 창출의 촉매제로 자리 잡고 있습니다.

### AI가 전사적으로 강조되는 이유는?

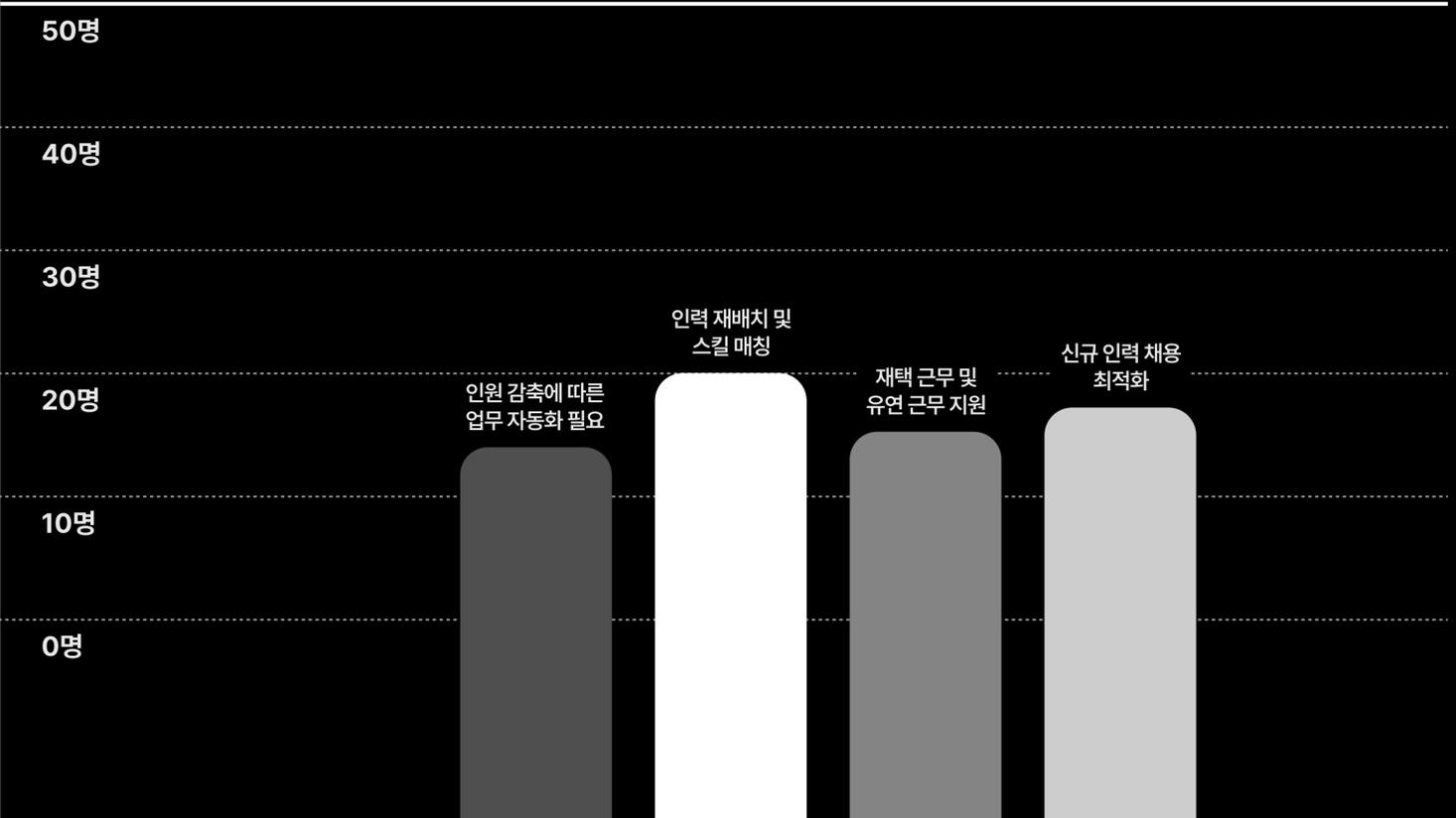


### 인력 최적화에 있어서도 AI를 활용하는 기업들이 있습니다

HR 담당자들은 AI가 인력 최적화에 큰 도움을 주고 있으며 앞으로도 그 기대가 크다는 응답을 했습니다. 특히 인력 재배치 및 스킬 매칭 영역에서 AI의 역할이 가장 두드러지게 나타났습니다. 이는 AI가 직원들의 역량을 분석하도록 도움을 주어 인재를 적절한 역할과 부서에 배치할 수 있어 생산성과 효율성을 높일 수 있기 때문으로 보여집니다. 이러한 기술은 인재 활용도를 극대화하고 직원 만족도와 조직의 성과를 동시에 향상시킬 수 있는 강력한 도구로 평가받고 있습니다.

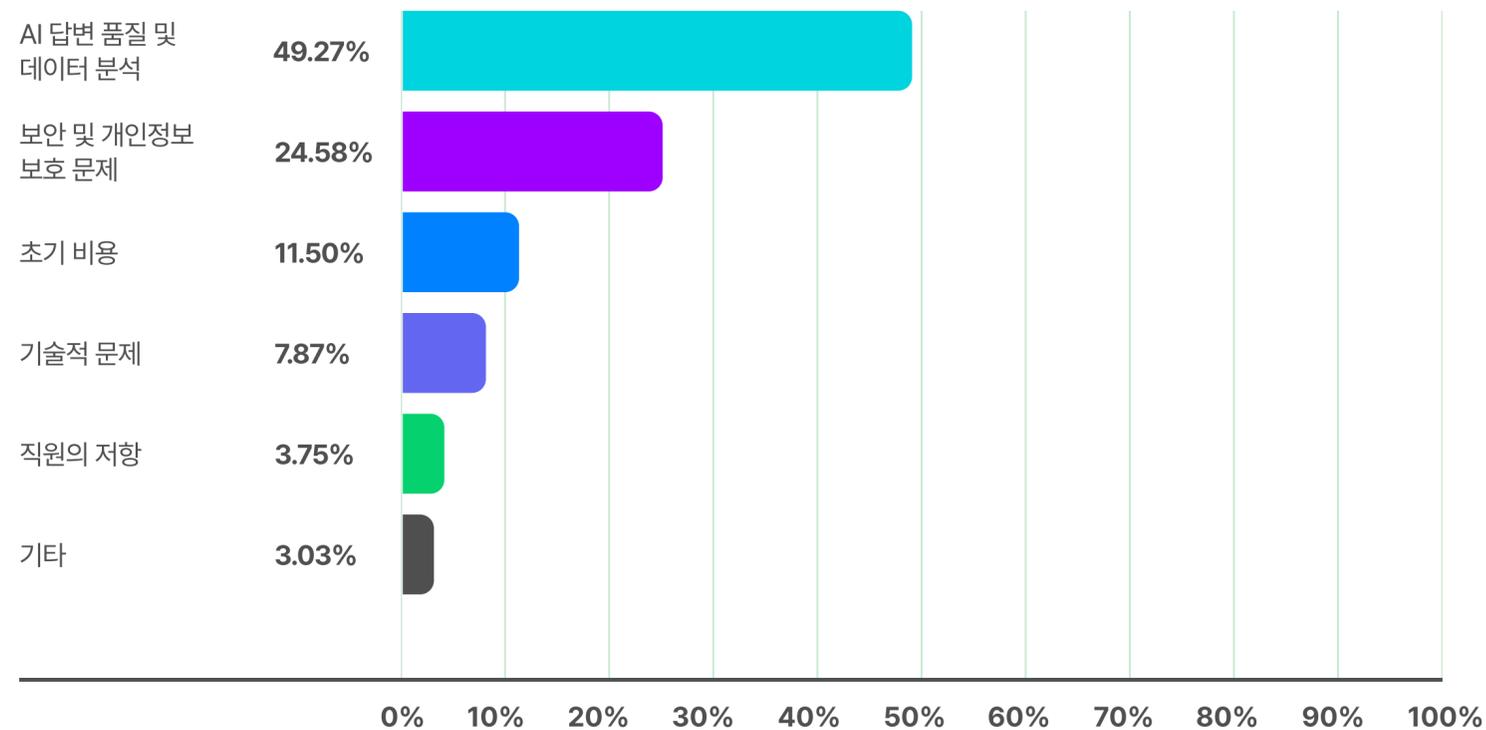
AI를 통해 기업은 보다 전략적이고 효율적인 인력 관리를 실현할 수 있으며 이는 곧 조직의 경쟁력 강화와 지속 가능한 성장을 가능하게 할 것입니다. 특히 HR 담당자들은 이러한 AI의 잠재력에 큰 기대를 하고 있고 AI가 HR 분야의 혁신과 변화를 주도할 것으로 예상하고 있습니다.

### AI가 인력최적화에 활용되는 분야는?



## AI에 대한 기대가 높은 만큼 해결해야 할 과제들도 많지만, 기술의 발전과 지속적인 개선을 통해 점차 해결될 것으로 기대됩니다.

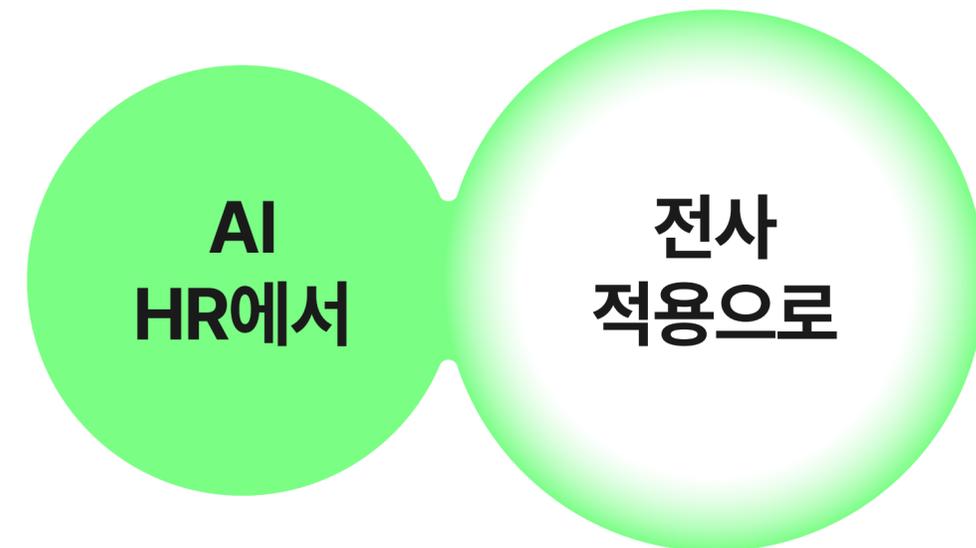
### AI를 전사에 도입한다면 주요 과제는 무엇일까요?



AI를 업무에 도입하는 사례들이 증가하면서 기대도 높아지고 있습니다. 설문 응답에서도 이러한 점이 엮보이는데 AI에 대한 아쉬운 점이 지적된다는 것은 그만큼 기대가 크다는 의미이기도 합니다. HR 담당자들이 생각하는 AI 도입의 주요 과제는 답변 품질과 데이터 신뢰성 문제였습니다. 응답자의 49.27%인 407명이 이러한 점을 지적했으며 AI의 신뢰성을 확보하는 것이 여전히 중요한 이슈로 남아 있습니다.

또한 보안 및 개인정보 보호 문제도 AI 도입에 있어 큰 우려 사항으로 응답자의 24.58%인 203명이 이를 언급했습니다. AI가 전사적으로 활발하게 활용되기 위해서는 정보 자산의 보안 위협과 개인정보 보호 문제를 해결하기 위한 조치가 필요합니다. 이때문에 AI 모델에 차등 개인정보 보호(Differential Privacy)와 강화된 접근 제어 프로토콜이 적용되는 케이스가 늘어나고 있습니다.

최근 AI의 답변 품질 문제를 개선하려는 업계의 움직임이 활발합니다. 대표적으로 데이터 품질 개선을 위해 RAG(Retrieval-Augmented Generation) 기술이 도입되고 있으며, 이를 통해 보다 정확하고 일관된 응답을 제공하려는 노력이 지속되고 있습니다. RAG를 통해 AI 모델이 각 기업에서 지정한 데이터 소스 안에서 최신 정보를 빠르게 반영하고 더 신뢰성 있는 답변을 제공하려는 것입니다. 이러한 기술적 개선과 사용자 피드백의 반영을 통해 AI의 약점이 점진적으로 보완되고 있습니다. 이제 AI는 담당자의 개인적 호기심이나 업무 효율성을 넘어 전사적으로 확장되고 있는 것으로 보입니다. 앞으로 기업 전반에 각 업무에 맞는 AI 솔루션이 필수적일 것으로 기대됩니다.



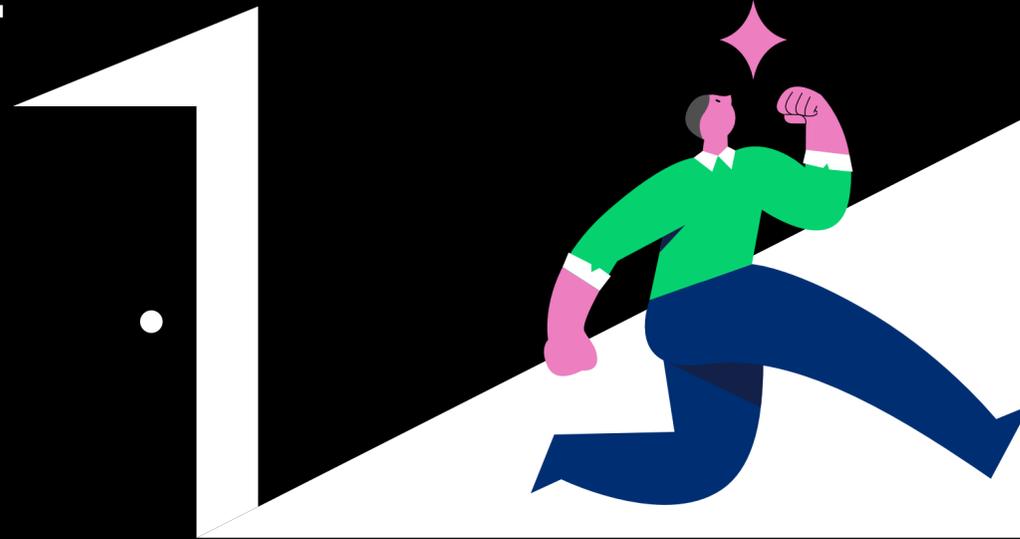
이번 설문조사에서 예상치의 3배에 가까운 응답을 받게 되어 깊이 감사드립니다. 이를 통해 많은 HR 담당자들이 이 주제에 높은 관심을 가지고 있음을 확인했습니다. 그리고 HR 담당자들이 이미 AI를 실무에 적극 활용하다는 점에 놀랐습니다.

이번 연구를 통해 우리는 어느새 새로운 시대의 문턱을 넘어섰음을 느꼈습니다.

이제 많은 현업 부서 구성원들이 이 새로운 시대에 들어서게 될 것이며, HR 부서는 이 과정에서 문지기이자 안내자의 역할을 맡게 될 것이라 생각합니다.

이 보고서가 새로운 시대의 안내서를 준비하는 데 조금이나마 도움이 되길 바랍니다.

**우리는 어느 순간  
새로운 시대의 문턱을  
통과했습니다.**



# 14.

## H.에이치닷

우리가 원하는 HR의 답, 결국 '사람'입니다.

HR 담당자를 위한 플랫폼, H. 에이치닷에서 역량 기반 통합 HR 솔루션과 국내외 HR 데이터를 기반으로 제작한 콘텐츠를 모두 경험해 보세요.

© 2024. JAINWON Inc. All rights reserved.

성남시 분당구 판교로 228번길 17 판교세븐벤처밸리2 마이다스아이티동 10층