



식품안전나라 챗봇 푸디 사용자 안내서





목차

I. 사용자 안내서 목차

1. 챗봇 소개	2
2. 접속 화면	3
3. 메뉴 설명	4
(1) 메뉴·정보	4
(2) 자주하는 질문 답변	5
(3) 전자민원 안내	6
4. 기능 설명	7
(1) 시나리오 버튼형 답변	7
(2) 대화 내역 다운로드	8
(3) 답변 음성 지원	9
(4) 내용 더 보기	10
(5) 전화번호 연결	11
(6) 검색	12
(7) 법령 상세 확인	13
(8) 최신뉴스	14

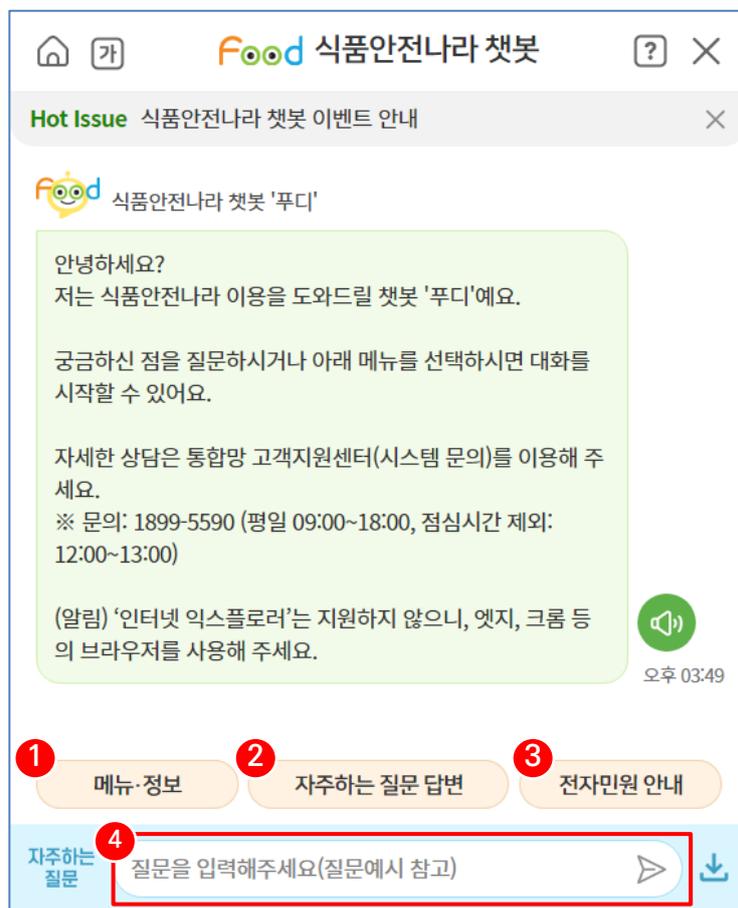


챗봇 소개

식품안전나라 이용을 도와드리는 챗봇 '푸드'의 사용방법을 안내해드리겠습니다.

'푸드'는 식품에 대한 다양한 정보를 제공한다는 의미를 담은 식품(food)과 정보(information)의 합성어로 24시간 온라인 질의 답변이 가능한 챗봇입니다.

화면에서 세 가지 버튼을 클릭하여 원하시는 답변을 얻을 수 있습니다.
각각의 버튼에서 안내하고 있는 내용은 아래와 같습니다.

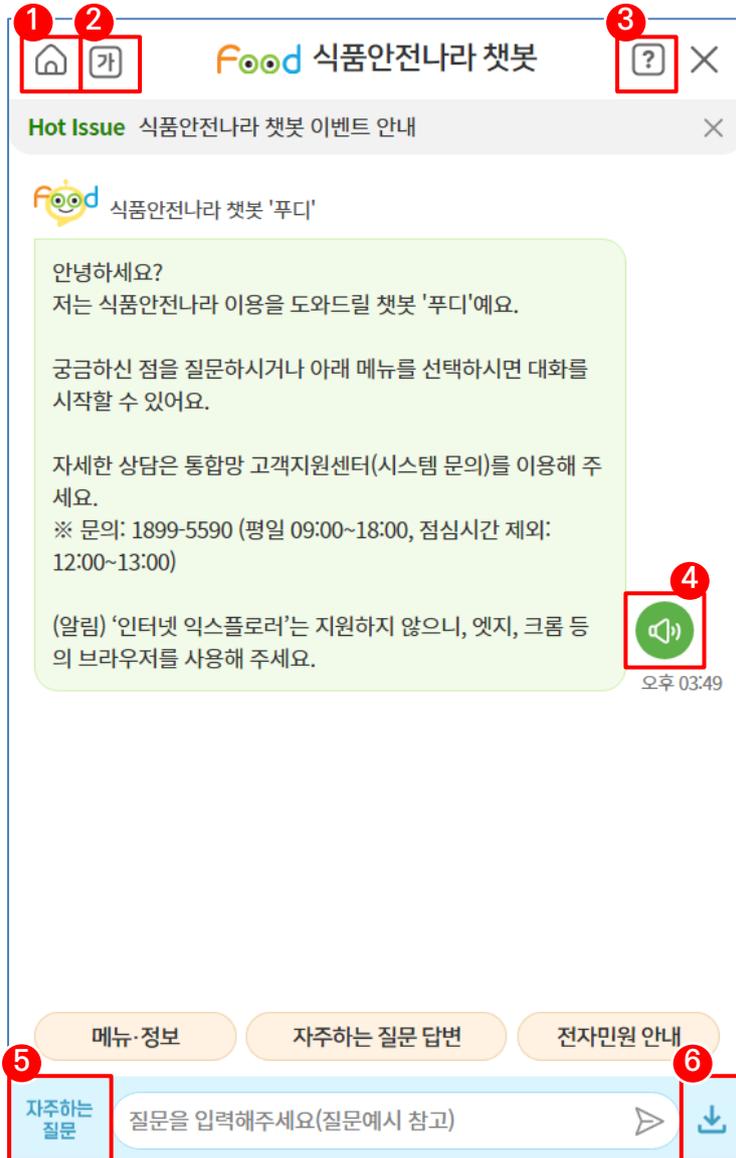


- ① **메뉴·정보:** 식품안전나라 주요 메뉴를 분야별로 찾아갈 수 있습니다.
- ② **자주하는 질문 답변:** 자주하는 질문을 카테고리별로 모아둔 메뉴입니다.
카테고리를 선택하여 원하는 답변을 찾을 수 있습니다.
- ③ **전자민원 안내:** 전자민원 서비스를 카테고리별로 모아둔 메뉴입니다.
원하는 전자민원을 검색하여 찾을 수도 있습니다.
- ④ **질문 입력 창:** 식품안전나라 이용, 민원신청 등 관련 내용을 입력하고 전송 버튼을 눌러 챗봇의 답변을 받으실 수 있습니다.



접속 화면

챗봇 접속 시 이용 가능한 기능에 대해서 안내해드리겠습니다.



- ① 초기 화면 버튼: 챗봇의 가장 첫 화면으로 돌아가는 버튼입니다.
- ② 글자 크기 변경 버튼: 글자의 크기, 굵기, 글자체, 다크모드를 설정할 수 있는 버튼입니다.
- ③ 이용자 안내서: 챗봇 이용 방법에 대한 안내서를 확인할 수 있는 버튼입니다.
- ④ 음성 지원 버튼: 챗봇 답변을 음성으로 들을 수 있는 버튼입니다.
- ⑤ 자주하는 질문 버튼: 챗봇에 사람들이 많이 물어보는 질문을 확인할 수 있는 버튼입니다.
- ⑥ 대화 내역 다운로드 버튼: 챗봇 대화 내역을 이미지 파일로 다운로드 할 수 있는 버튼입니다.



메뉴 설명 - 메뉴·정보

메뉴·정보 버튼을 클릭하시면 식품안전나라 주요 메뉴에 대한 정보를 답변으로 확인하고, 바로 가기 버튼을 통해 해당 메뉴로 이동할 수 있습니다.

- ① **식품·안전:** 식품안전, 건강기능식품, 수입식품, 식품표시광고 등에 대한 정보를 제공합니다.
- ② **위해·예방:** 위반 식품 및 업체 정보, 식중독 정조, 해외직구 정보 등에 대한 정보를 제공합니다.
- ③ **건강·영양:** 어린이·청소년 식생활 안전정보, 영양표시정보 등에 대한 정보를 제공합니다.
- ④ **전문정보:** 업체 및 제품 검색, 영업자 지원 정보, 법령 정보 등에 대한 정보를 제공합니다.
- ⑤ **알림·교육:** 이슈, 교육·홍보 자료실, 간행물 자료실, 이용안내 등에 대한 정보를 제공합니다.
- ⑥ **최신뉴스:** 식품 관련 국내뉴스, 해외뉴스, 보도자료, 포토뉴스 등을 제공합니다.



메뉴 설명 - 자주하는 질문 답변

자주하는 질문 답변을 클릭하시면 식품안전나라 이용 및 민원신청 등에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인하실 수 있습니다.



- 1 회원가입 및 로그인에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 2 품목제조보고 및 변경보고에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 3 생산실적보고에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 4 축산물 냉동전환에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 5 영업등록 신청에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 6 영업등록 변경 및 폐업에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 7 그 외 전자민원 관련에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 8 수입식품 정보공개에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 9 부정불량식품 신고에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 10 이상사례 신고에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 11 공공데이터 활용에 대한 자주하는 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
- 12 개인회원 및 기업회원 로그인 후 나의 민원, 스마트 캘린더를 이용하실 수 있습니다.



메뉴 설명 - 전자민원 안내

전자민원 안내 버튼을 클릭하시면 통합민원상담과 우리회사안전관리에서 이용 가능한 민원을 신청하실 수 있습니다.

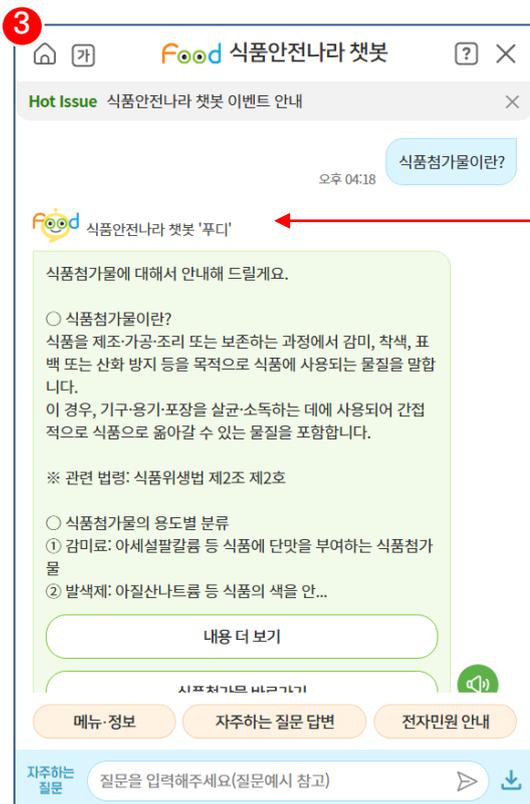
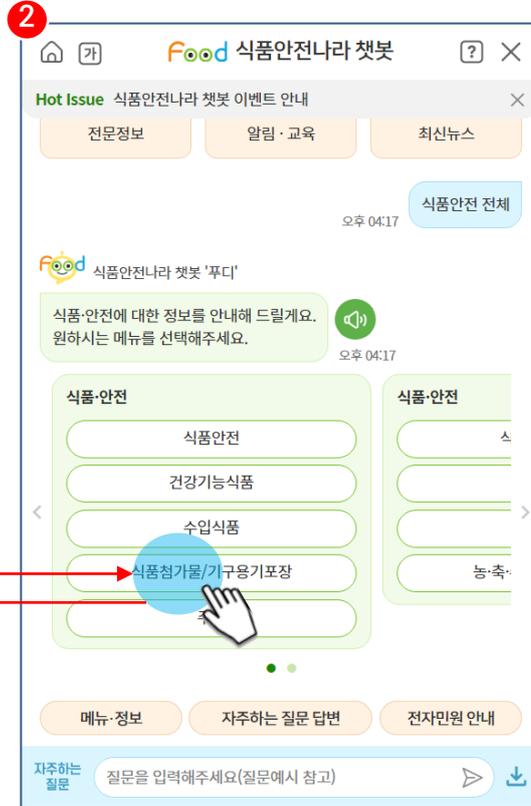
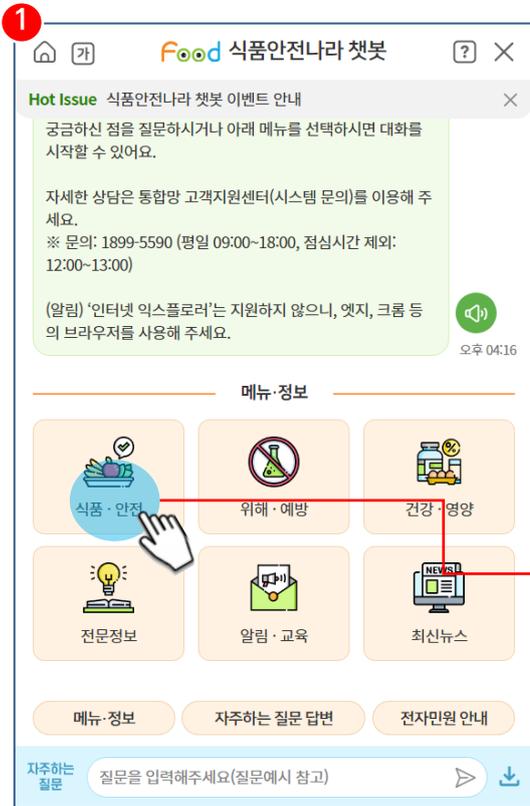
The screenshot shows the 'Food' chatbot interface with the following elements:

- Header:** Home icon, 'Food' logo, '식품안전나라 챗봇', and a close button.
- Hot Issue:** '식품안전나라 챗봇 이벤트 안내' with a close button.
- Section 1 (Red box):** '전자민원 안내 전체보기' (View All E-Government Services) containing a grid of 12 service categories:
 - 식품/식품첨가물, 주류, 건강기능식품
 - 수입식품등, 축산물, 위생용품
 - 수출 영문증명, 시험검사기관, 한시적 기준규격
 - 잔류허용기준, 유전자변형, 어린이 기호식품
- Section 2 (Green box):** '자주찾는 전자민원' (Frequently Used E-Government Services) containing a list of 5 items:
 - 식품(첨가물) 품목제조보고(시군구)
 - 식품(첨가물) 품목제조변경(시군구)
 - 식품(첨가물) 품목제조변경(생산중단)
 - 축산물 품목제조보고(시도, 시군구)
 - 수출식품·건강기능식품·축산물 영문증명
- Section 3 (Red box):** A search bar with the text '서식명 또는 '수입식품', '품목제조보고' 등 키워드로 검색해보세요.' and a search icon.
- Footer:** Three buttons: '메뉴·정보', '자주하는 질문 답변', and '전자민원 안내'. Below them is a '자주하는 질문' (Frequently Asked Questions) section with a text input field '질문을 입력해주세요(질문예시 참고)', a search icon, and a download icon.

- 1 버튼을 클릭해 찾고 있는 민원을 선택하고, 바로가기 버튼을 통해 민원을 신청할 수 있습니다.
- 2 이용자들이 자주 찾는 전자민원 목록을 확인하고, 바로가기 버튼을 통해 민원을 신청할 수 있습니다.
- 3 원하는 키워드를 입력하여 찾고 있는 민원을 검색하고, 바로가기 버튼을 통해 민원을 신청할 수 있습니다.



기능 설명 - 시나리오 버튼형 답변



질문을 하고 답변을 받는 형태가 아니라, 버튼을 클릭해 원하는 답변을 받을 수 있는 기능입니다.

카테고리 메뉴를 클릭하면 카테고리에 속한 하위 정보들이 버튼으로 나열됩니다.

원하는 정보에 해당하는 버튼을 클릭하면 해당 답변을 제공받을 수 있습니다.



기능 설명 - 대화 내역 다운로드

1 초기 대화 화면. '안녕하세요? 저는 식품안전나라 이용을 도와드릴 챗봇 '푸드'예요.'라는 메시지가 전송되었습니다. 화면 하단에는 '메뉴·정보', '자주하는 질문 답변', '전자민원 안내' 버튼이 있습니다. '자주하는 질문' 입력란이 표시되어 있습니다.

2 대화 내역 다운로드 기능. '식품안전 지식' 메시지가 전송된 후, 화면 하단 '자주하는 질문' 입력란 옆에 다운로드 아이콘(다운 화살표)이 활성화되어 있습니다. 이 아이콘을 클릭하면 대화 내역을 다운로드할 수 있습니다.

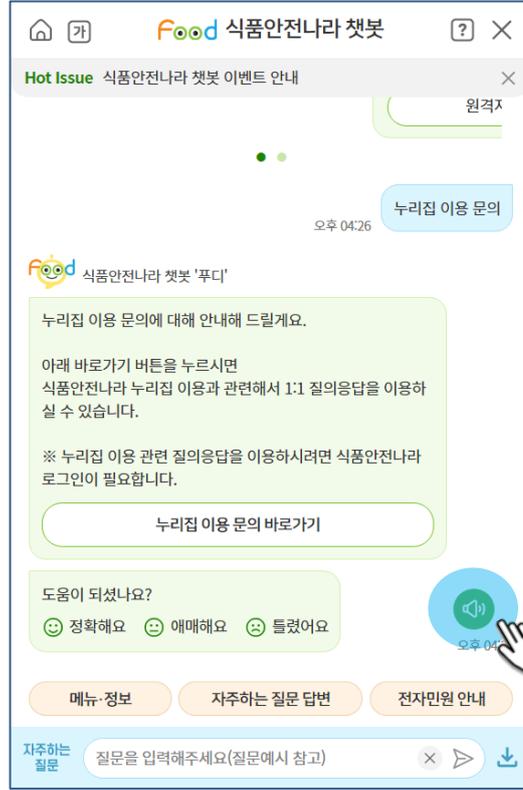
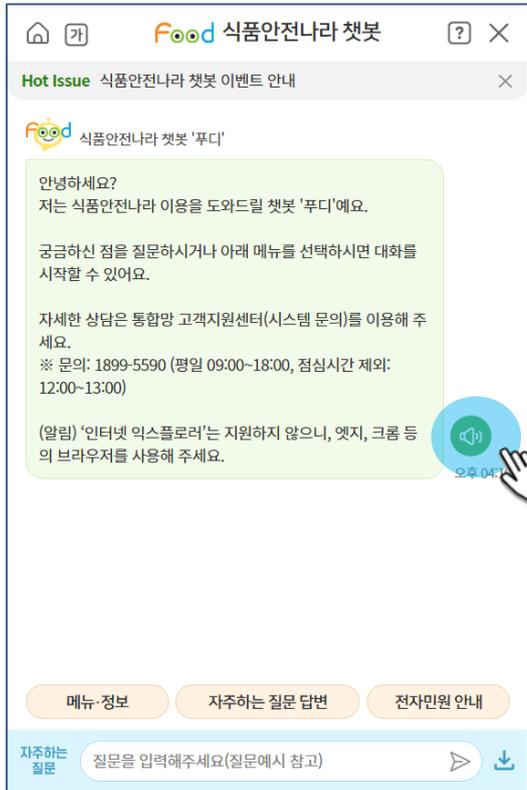
3 다운로드된 대화 내역. 다운로드된 대화 내역은 이미지 파일(.png)로 저장되며, 화면 상단에 '식품안전지식'이라는 제목이 붙어 표시되어 있습니다. 대화 내용은 이전 화면과 동일합니다.

챗봇과 대화한 내역을 다운로드 할 수 있는 기능입니다.

대화 내역은 처음부터 끝까지 다운로드되며, 이미지 파일(.png)로만 저장 가능합니다.



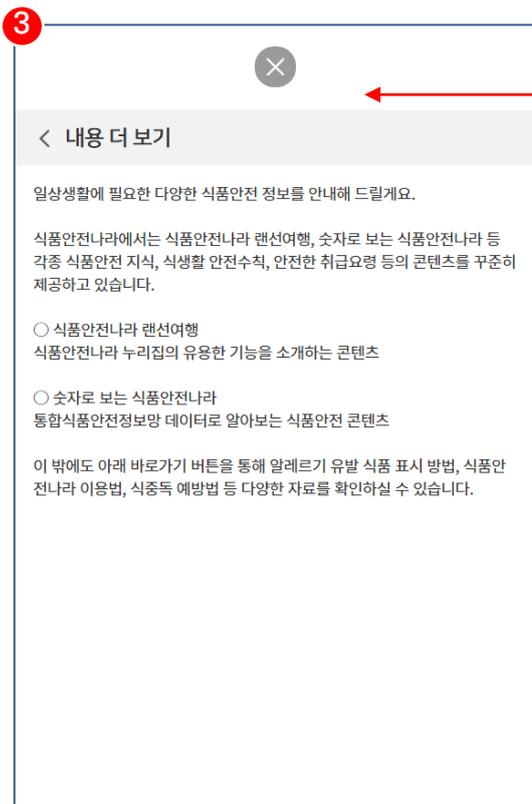
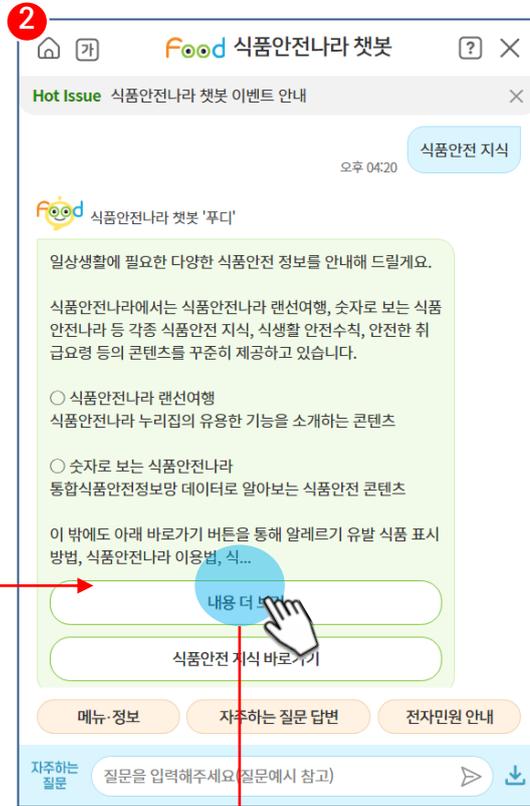
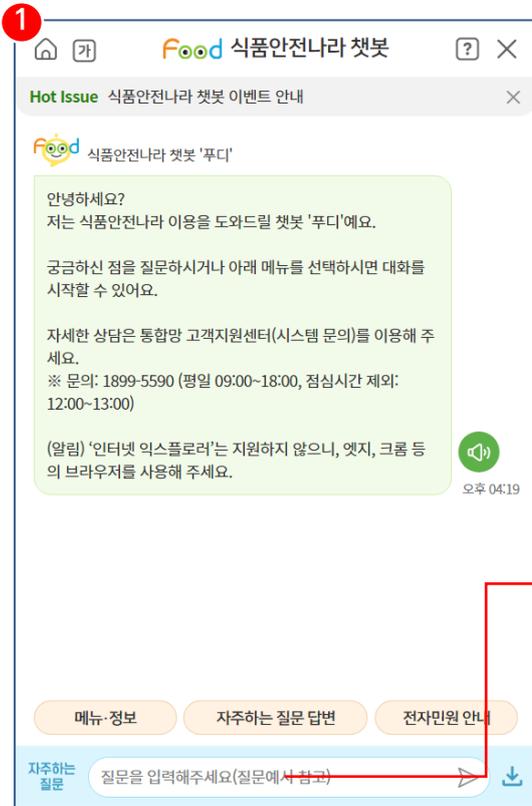
기능 설명 - 답변 음성 지원



챗봇 답변의 오른쪽 하단에 있는 연두색 스피커 모양 버튼을 클릭하면, 챗봇 답변을 음성으로 읽어주는 안내를 받을 수 있습니다.



기능 설명 - 내용 더 보기



챗봇의 답변 내용이 길 경우, '내용 더 보기' 버튼을 클릭하여 전체 답변 내용을 확인할 수 있습니다.

'내용 더 보기' 화면에서는 상단 중앙의 엑스 버튼을 눌러서 다시 이전 화면으로 돌아갈 수 있습니다.



기능 설명 - 전화번호 연결

1

안녕하세요?
저는 식품안전나라 이용을 도와드릴 챗봇 '푸드'예요.

궁금하신 점을 질문하시거나 아래 메뉴를 선택하시면 대화를 시작할 수 있어요.

자세한 상담은 통합망 고객센터(시스템 문의)를 이용해 주세요.
※ 문의: 1899-5590 (평일 09:00~18:00, 점심시간 제외: 12:00~13:00)

(알림) '인터넷 익스플로러'는 지원하지 않으니, 엣지, 크롬 등의 브라우저를 사용해 주세요.

오후 04:19

메뉴·정보 자주하는 질문 답변 전자민원 안내

자주하는 질문 질문을 입력해주세요(질문에서 참고)

2

(알림) '인터넷 익스플로러'는 지원하지 않으니, 엣지, 크롬 등의 브라우저를 사용해 주세요.

오후 04:32

상담원

오후 04:33

상담원에게 직접 문의하시고 상담할 수 있는 전화번호를 알려드리겠습니다

- 식약처 종합상담센터
- 1577-1255
- 통합망 고객센터(시스템 문의)
- 1899-5590

도움이 되셨나요?

😊 정확해요 😊 애매해요 😊 틀렸어요

오후 04:33

메뉴·정보 자주하는 질문 답변 전자민원 안내

자주하는 질문 질문을 입력해주세요(질문에서 참고)

3

상담원과 연결하시겠습니까?

아니오 예

도움이 되셨나요?

😊 정확해요 😊 애매해요 😊 틀렸어요

오후 04:33

메뉴·정보 자주하는 질문 답변 전자민원 안내

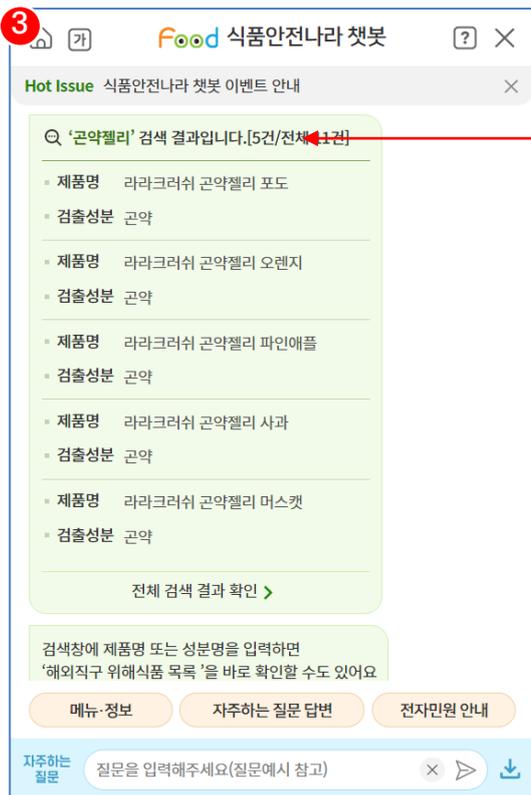
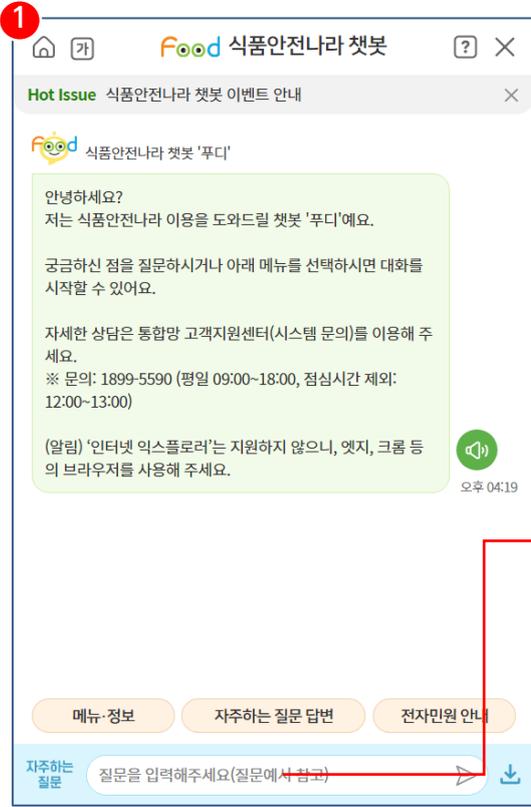
자주하는 질문 질문을 입력해주세요(질문에서 참고)

챗봇 답변에서 전화번호가 안내되는 경우, 연결을 원하는 전화번호를 클릭하면 바로 해당 번호로 통화 연결이 가능합니다.

단, 해당 기능은 모바일(안드로이드, iOS) 환경에서만 작동합니다.



기능 설명 - 검색



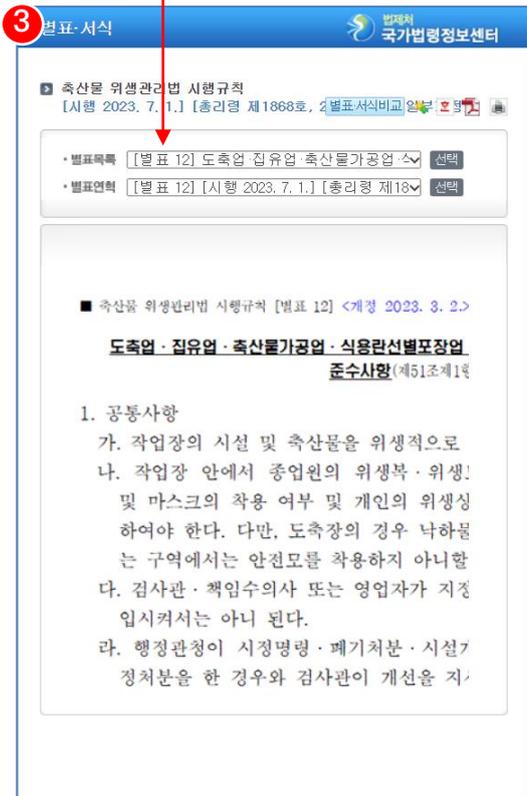
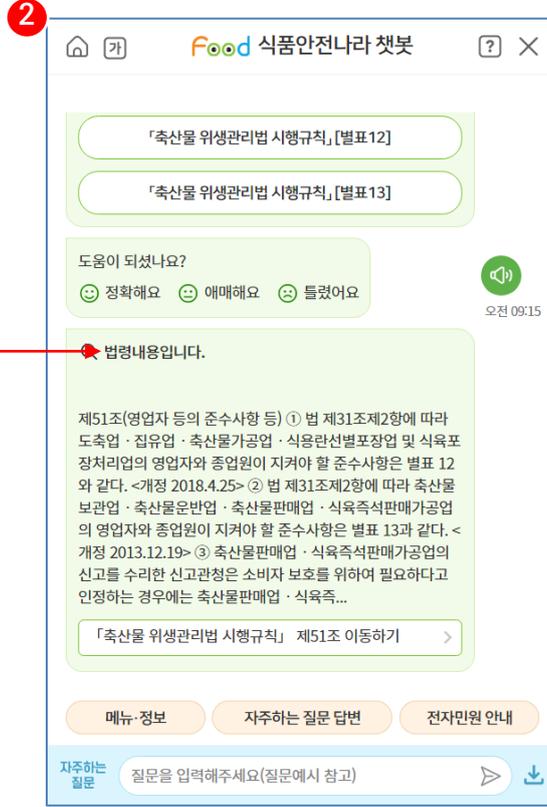
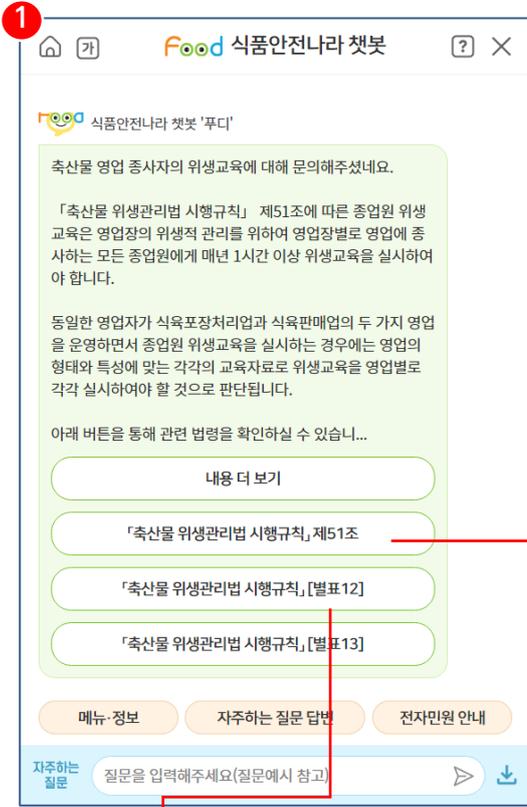
챗봇 답변 하단에 검색창이 있는 답변의 경우, 식품안전나라 누리집 게시판 항목에 대한 검색 기능을 이용할 수 있습니다.

검색어를 입력하여 검색하고, 검색 결과 확인 버튼을 누르면 식품안전나라 누리집의 검색 결과 화면으로 연결됩니다.

챗봇에서 검색 기능을 제공하는 답변은 건강기능식품 원료별 검색, 건강기능식품 검색, 해외직구 위해식품 목록, 법령 유권해석, 공공데이터 활용입니다.



기능 설명 - 법령 상세 확인



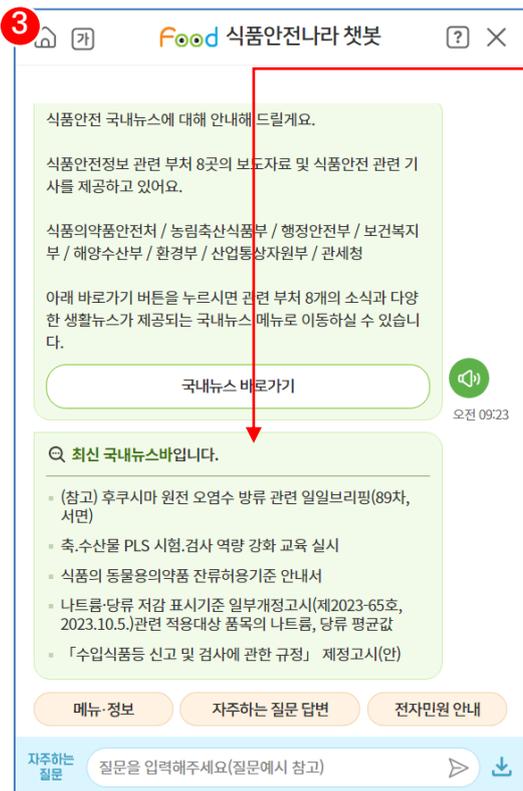
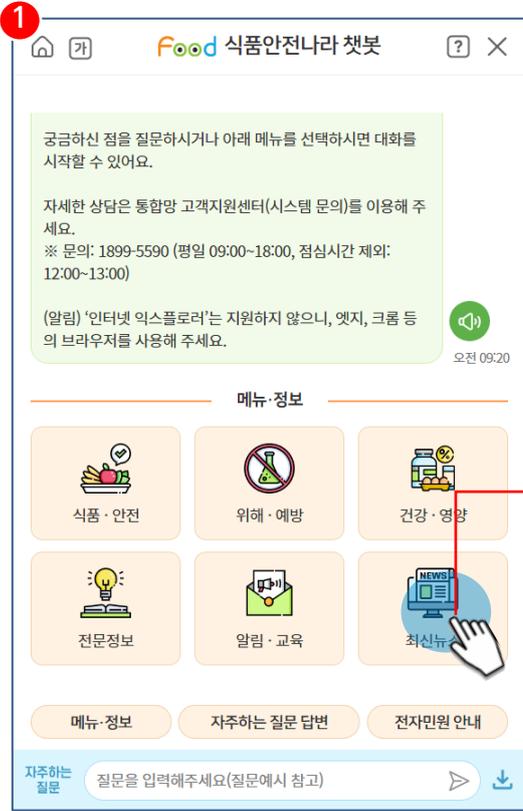
챗봇 답변 하단에 법령 조항 버튼이 있는 경우, 해당 버튼을 클릭하여 실제 법령 조항 내용을 확인할 수 있습니다.

법령 조항 버튼을 클릭하면 답변 하단에 최신 법령 조항의 내용이 표시되며, 조항 내용 하단의 이동하기 버튼을 클릭하면 법제처 법령정보센터에서 해당 법령 내용을 더 자세히 확인할 수 있습니다.

법령 조항이 아닌 별지, 별표 서식이나 행정규칙, 고시 등의 버튼이 있는 경우, 해당 버튼을 클릭하면 공전과 법제처 법령정보센터에서 제공 중인 현행 조항을 팝업창에서 확인할 수 있습니다.



기능 설명 - 최신뉴스



챗봇을 통해 식품안전나라에서 제공하는 식품안전 뉴스의 최신 항목을 확인할 수 있습니다.

메뉴·정보에서 최신뉴스를 선택하면 국내뉴스, 보도자료, 정책 소식, 해외뉴스, 카드뉴스, 영상자료를 제공받으실 수 있습니다.

원하는 뉴스를 선택하면 답변 하단에 최신 뉴스 목록이 나오고, 이를 클릭하면 해당 항목으로 연결됩니다.