

L'AI Dangjigi de Gwangju — Remplacer 122 Astreintes Mensuelles du Personnel par un Agent IA qui Résout 86 % des Appels de Réclamation

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Corée du Sud

Score de qualité : 47/100

Niveau de preuve : Observationnel / avant-après

Résumé

L'« AI Dangjigi » de Gwangju traite les appels de réclamation en dehors des heures ouvrées depuis août 2024, résolvant 86 % de 21 648 appels d'ici juin 2025 (contre 84 % de 9 853 en février 2025) et supprimant des astreintes qui exigeaient environ 122 agents par mois, selon deux médias coréens indépendants.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	2/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	2/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-09-16

Gwangju Metropolitan City — consulté le 2026-09-16

Financial News (fnnews.com): AI Dangjigi 11-month results — consulté le 2026-09-16

Newsis: Gwangju's AI Dangjigi 7-month results — consulté le 2026-09-16

Citer — Evidoria. L'AI Dangjigi de Gwangju — Remplacer 122 Astreintes Mensuelles du Personnel par un Agent IA qui Résout 86 % des Appels de Réclamation. ID persistant : 34715dc5-45bd-4b6a-9633-df3cffc5dda4.