

데이터와 디지털 기술로 여름 급식 공백을 없애다
- 미국 오리건주 SUN Bucks 프로그램

데이터와 기술을 활용한 식량 불안 해소 사례

딜로이트는 미국의 연방/주 정부 기관과 학교가 상호 협력하는 통합 거버넌스와 데이터 공유 플랫폼을 구축하여 식량 제공 프로그램의 운영을 혁신했습니다.

기업의 이슈(Situation)

- 여름방학 중 아동 식량 불안 확대
 - 미국 약 1,400만 명의 아동이 방학 중 무료·저가 급식 중단으로 식량 불안에 노출
 - 안정적인 영양 공급이 아동과 지역사회에 필수적인 상황
- SUN Bucks 도입과 촉박한 실행 일정
 - SUN Bucks 도입으로 오리건주 아동 1인당 120달러 식료품 지원 가능
 - 추가 인력 없이 16주 내 시스템·운영·홍보 체계를 구축해야 하는 과제

이슈 해결 방안(Solution)

- 자동 지급 중심의 디지털 급식 체계 구축
 - 기존 복지 데이터 연계를 통해 대상 가정을 자동 식별
 - 문자·이메일로 지급 사실을 통지해 신청 없이도 SUN Bucks 자동 제공
- 디지털 신청·홍보·콜센터를 결합한 대규모 운영
 - 모바일 친화적 온라인 신청으로 전체 신청의 99%를 디지털로 접수
 - 다국어 홍보와 콜센터·AI 기반 상담으로 신청·문의·카드 재발급까지 지원

*SUN Bucks: 학령기 아동 중 자격 요건을 충족하는 아동 1인당 여름 3개월 동안 총 120달러의 식료품 혜택을 제공하는 제도

추진결과(Impact)

- 대규모 급식 지원과 행정 효율 달성
 - 36만2천 명 아동 중 98%가 신청 없이 SUN Bucks 자동 지급
 - AI 기반 콜센터가 3만3천 건 이상의 문의를 1분 이내 대기시간으로 처리
- 단기 대응에서 지속 가능한 운영으로 전환
 - 딜로이트가 구축한 콜센터·커뮤니케이션을 주정부 운영으로 안정적으로 이관
 - 1년간의 운영 성과를 바탕으로 프로그램의 장기 운영 전략 수립 가능

Situation: 16주 안에 완성해야 했던 여름 급식 전환

미국 최초의 영구적 여름 급식 전자지급 제도인 SUN Bucks 도입에 맞춰, 오리건주는 추가 인력 없이 단 16주 만에 기술·운영·홍보·지급 체계를 새로 구축해 여름방학 첫날부터 저소득층 아동에게 식료품 지원을 제공해야 하는 상황에 놓였습니다.

기업의 이슈 (Situation)

SUN Bucks 도입에 맞춰 오리건주는 16주 만에 여름 급식 전자지급 체계를 구축해야 하는 상황 직면

미국에서 식량 불안을 겪고 있는 것으로 추산되는 약 1,400만 명의 아동에게 여름방학 3개월은 매우 큰 부담으로 다가온다. 학기 중 무료 또는 저가에 제공되던 조식과 중식이 중단되면, 많은 가정의 아동이 식량 불안 상황에 놓이게 된다.

아동이 삶의 모든 영역에서 건강하게 성장하려면 영양이 충분한 음식이 반드시 필요하며, 이는 궁극적으로 더 건강하고 탄력 있고 안전한 지역사회를 구축하는 기반이 된다. 학생의 거의 절반이 무료 또는 감면 급식 대상에 해당하는 오리건주에서는, 보건복지부(ODHS)와 교육부(ODE)가 매년 가용 자원을 활용해 여름철 아동 기아 문제를 완화하기 위해 노력해 왔다.

2023년 말, 의회가 최초의 영구적 연방 여름 전자 혜택 이전 프로그램인 SUN Bucks를 승인하면서 의미 있는 새로운 자원이 마련되었다. SUN Bucks는 여름 방학 3개월 동안 학령기 아동 중 자격 요건을 충족하는 아동 1인당 총 120달러의 식료품 혜택을 제공하는 제도이다.

오리건주는 2024년 여름, 혜택이 제공되는 첫날부터 가정이 즉시 지원을 받을 수 있도록 주(州) 여름 전자 혜택 이전 프로그램(Summer Electronic Benefits Transfer, S-EBT)을 가동하기로 결정했다.

이를 위해 ODHS와 ODE가 이미 과중한 업무를 수행하고 있는 상황에서, 신규 인력 채용이나 교육 없이 단 16주 만에 S-EBT 기술 플랫폼, 운영 체계, 지역사회 인식 제고 캠페인, 서비스 전달 체계를 처음부터 구축해야 했다. 그 어느 해보다 여름은 빠르게 다가오고 있었지만, 오리건주 관계자들은 강한 의지를 가지고 있었다. 아이들이 그들을 믿고 있었기 때문이다.

[핵심 고객 이슈]

여름방학 중 아동 식량 불안

- 방학 중 급식 중단으로 아동 식량 불안에 노출
- 안정적인 영양 공급이 아동과 지역사회에 중요

SUN Bucks 도입과 촉박한 실행

- 아동 1인당 120달러 식료품 지원 프로그램 도입
- 추가 인력 없이 16주 내 시스템·운영·홍보 체계 구축 필요

Solution: 데이터와 디지털 운영으로 급식 지급 자동화

딜로이트는 데이터 공유 플랫폼과 디지털 운영 체계를 결합해, 별도 신청 없이도 SUN Bucks가 자동 지급되도록 구현함으로써 추가 인력 없이 수십만 아동에게 여름방학 첫날부터 식료품 지원이 전달되게 했습니다.

이슈 해결 방안(Solution)

데이터 연계, 디지털 신청, 다채널 커뮤니케이션과 콜센터 운영을 하나의 체계로 통합해 SUN Bucks를 대규모로 자동 지급할 수 있는 운영 모델을 구축

ODHS와 ODE는 필요한 기술 구축, 콜센터 운영, 마케팅 캠페인을 수행할 수 있는 경험 많은 협력 파트너가 필요했다. 딜로이트는 팬데믹 기간 중 유사한 긴급 EBT 프로그램을 오리건주와 함께 운영한 경험이 있으며, 수년에 걸쳐 정부 기관, 학군 관계자, 지역사회 단체와의 신뢰와 이해를 구축해 왔다. 이러한 관계와 인적 서비스 프로그램 구축 경험을 바탕으로, 딜로이트의 다기능 팀은 S-EBT 프로그램을 신속하고 효과적으로 설계하고 출범시키는 데 중요한 역할을 했다. 본 프로그램의 핵심 원칙은 가능한 한 많은 자격 대상 아동에게 식량을 제공하고, ODHS와 ODE 직원들의 막대한 행정 부담을 줄이기 위해 신청 및 등록 절차를 최대한 단순화하는 것이었다.

이미 보충 영양 지원 프로그램(Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP), 저소득 가정 임시 지원 프로그램(Temporary Assistance for Needy Families, TANF), 자격 요건을 충족하는 메디케이드 혜택 등 기타 복지 프로그램에 등록된 가정은 SUN Bucks의 자동 대상자로 분류됐다. 딜로이트는 학교와 주정부 기관 간 데이터를 교차 검증할 수 있는 데이터 공유 플랫폼을 구축해, 자격 가정을 자동으로 식별하고 문자 메시지 또는 이메일을 통해 등록 사실을 통지할 수 있도록 지원했다.

6월 프로그램 출범과 동시에, 자격을 갖춘 아동은 불필요한 서류 작업 없이도 혜택을 받을 수 있게 됐다. 자동 등록 대상이 아니지만 SUN Bucks 자격 요건을 충족하는 다른 아동을 위해, ODHS와 ODE, 딜로이트는 가정의 신청을 유도하기 위한 멀티미디어 마케팅 캠페인을 공동으로 기획했다.

모바일 친화적으로 설계된 신청 시스템과 간소화된 심사 프로세스를 통해 전체 신청의 99%가 새로운 온라인 포털을 통해 접수됐으며, 이는 과거에 광범위하게 사용되던 종이 서류 방식을 대체했다. 그 결과 ODHS 담당자들은 전체 신청의 86%를 당일 또는 다음 날 처리할 수 있었다. 여름철 프로그램 가동 준비 과정 전반에 걸쳐 ODHS와 ODE는 SUN Bucks 프로그램의 도입 배경, 운영 방식, 지역사회에 미치는 영향을 알리기 위해 지역사회 참여를 최우선 과제로 삼았다.

딜로이트는 보도자료, 학교 공지, 웨비나, 라디오 광고, 이메일, 소셜미디어, 대면 홍보 등 다양한 채널을 활용해 10개 언어로 커뮤니케이션 전략 수립과 콘텐츠 제작, 배포를 총괄했다. 또한 문의 대응과 선제적 아웃바운드 캠페인을 위해 24시간 셀프 서비스가 가능한 콜센터 구축 및 운영해, 주민들이 언제든지 문의 응답, 신청 상태 확인, EBT 카드 재발급 요청을 할 수 있도록 지원했다. 여기에 생성형 AI 기반 기능을 적용하여 콜 관리 효율을 높이고, 품질 관리를 강화하며, 상담 인력을 지원했다.

[딜로이트 서비스 오퍼링]

자동 지급 중심의 디지털 급식 체계

- 복지 데이터 연계를 통해 대상 가정 자동 식별
- 문자·이메일 안내로 별도 신청 없이 SUN Bucks 지급

디지털 운영 기반 대규모 집행

- 모바일 기반 온라인 신청으로 접수 절차 간소화
- 다국어 홍보와 24/7 콜센터·AI 상담으로 운영 지원

Impact: 식량 지원 프로그램 접근성 및 효율성 개선

딜로이트가 구축한 데이터 자동화와 AI 기반 운영 체계를 통해, SUN Bucks는 대규모 자동 지급과 디지털 집행을 실현하며 아동 식량 접근성을 실질적으로 개선했습니다.

추진 결과 (Impact)

딜로이트의 데이터·AI 기반 운영 체계를 통해 SUN Bucks는 대규모 자동 지급과 디지털 운영을 통해 실제로 아동 식량 접근성을 개선하는 성과를 창출

2024년 여름 오리건주는 SUN Bucks 프로그램을 통해 36만 2천 명 이상의 아동이 보다 충분한 식량에 접근할 수 있도록 성공적으로 지원했다. 연방 식품영양서비스국(FNS), ODHS와 ODE를 포함한 주정부 기관, 지역 학교, 그리고 딜로이트 간의 긴밀한 협업은 가용한 영양 지원 예산을 효율적으로 활용하여 주 전역의 아동들에게 식량을 제공하는 데 기여했다.

데이터 공유 플랫폼을 통해 SUN Bucks에 등록된 36만 2천 명의 아동 중 98%는 별도의 신청 절차 없이 자동으로 혜택을 지급받았으며, 이는 ODHS의 시간과 자원을 절감하는 효과를 가져왔다. 생성형 AI 기반 콜센터는 3만3,000 건 이상의 문의 전화를 처리했고, 평균 대기 시간은 1분 미만, 고객 만족도는 96%를 기록했다. 시간이 흐르면서 콜센터에는 문의가 아닌, SUN Bucks가 자녀에게 미친 실질적인 변화를 전하는 오리건 주민들의 감사 전화가 접수되기 시작했다. 딜로이트와 오리건주는 2024년 프로그램 출범 이후 콜센터 운영과 커뮤니케이션 기능을 주정부로 원활하게 이관했다.

딜로이트 팀과의 첫 해 협업을 통해 축적된 교훈을 바탕으로, ODHS와 ODE는 향후 프로그램의 방향성을 정립하고 저소득층 가정을 가장 효과적으로 지원할 수 있는 방식에 대해 전략적 의사결정을 내릴 수 있는 역량을 갖추게 되었다.

[추진 성과]

대규모 급식 지원과 행정 효율 달성

- 36만2천 명 아동 중 98%가 신청 없이 SUN Bucks 자동 지급
- AI 콜센터로 3만3천 건 문의를 1분 이내 처리

지속 가능한 운영 체계 전환

- 딜로이트 구축 운영을 주정부에 안정적으로 이관
- 1년 성과를 기반으로 장기 운영 기반 마련

Meet the Team

딜로이트는 공공에 영향을 미치는 성과를 개선하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 딜로이트는 공공 부문이 직면한 복잡한 문제에 대해 고민하고 정부와 공공 서비스가 연결성, 회복력, 지속 가능성을 유지할 수 있도록 시의적절한 솔루션을 개발합니다.

Professionals

Industry **정부 및 공공 부문**



한동현 파트너
한국 딜로이트 그룹
정부 및 공공 부문 총괄 리더
Tel : 02 6676 3015 |
E-mail: donghyuhan@deloitte.com



김정열 파트너
한국 딜로이트 그룹
국방, 안보, 인프라, 교통 부문 리더
Tel : 02 6099 4490 |
E-mail : jeongykim@deloitte.com



심인섭 이사
한국 딜로이트 그룹
정부, 의료, 복지 부문 리더
Tel : 02 6099 4710 |
E-mail : inssim@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트' 를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte. Insights

<p>성장전략부문 대표 손재호 Partner jaehoson@deloitte.com</p>	<p>딜로이트 인사이트 편집장 박경은 Director kyungepark@deloitte.com</p>	<p>연구원 양원석 Manager wonsukyang@deloitte.com</p>	<p>Contact us krsightsend@deloitte.com</p>
--	---	--	---

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other.

DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more. Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte organization") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication.

DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.