인공지능이 나를 채용한다면

한식조리과학전공 202311171 김슬기

1. 서론

"AI는 차별은 인간에게서 배운다"

서울대 법학전문대학원 고학수 교수의 저서 명이다. AI 기술을 활용한 의사결정은 법률계에서도, 의료계에서도 화두가 되었다. 그 중에서 현실적으로 다수가 체감할 수 있는 분야는 인사결정 분야이다. 2017년 무렵 AI 면접이 등장하여 학교 입학 면접부터 기업 채용 면접까지 넓게 퍼지고 있다. 특히 코로나 19의 여파로 비대면 면접을 가능케 해주는 기술인 AI 면접은 확산세가 점점 늘며 현재 대기업 15.9%가 도입시킨 상태이다.[1] 만약 지원자가 많은 곳이라면 AI면접의 도입으로 채용 과정의 비용을 줄일 수 있는 효과를 기대할 수 있을 것이다. 예를 들면 서류 면접에서 수백명의 이력서를 평가하는 것을 인공지능이 데이터를 통해 처리한다면 사람이 읽고 하나씩 검토하는 방식과는 비교할 수 없는 효율을 낼 것이다. 반대로 소수의 인사 담당자가 아닌 다수의 지원자 입장에서는 인공지능이 분석한 평가가 좋으면 다른 불만이 없을지 몰라도 부정적인 평가를 받고, 불합격되었다면 도대체 인공지능이 어느 부분에서 어떻게 판단하여 자신을 탈락시킨건지 의문이 들 것이다. 특히 자신보다 경쟁력이 낮아 보이는 타지원자가 합격한 것을 알게 되었을 경우에는 불만이 더욱 커질 것이고 이 의문과 불만은 해당 지원자를 불합격시킨 기업도, 해당 AI를 다룬 기술 개발자도 해결해줄 수 없을 것이다. AI는 단지 수천개의 데이터를 통한 치밀하게 객관적인 판단을 한 것 뿐이기 때문이다. 이처럼 AI 면접이 공정한지에 대한 논란이 존재하며 그 외에도 다양한 문제가 제기될 수 있는 가능성이 존재한다. 이를 불구하고 23년 현재에는 이미 AI 면접이 일정 수준 이상 발전하고 보급되었다. 또한 일각에서는 10년 뒤 AI 면접이 대면 면접을 전면 대체할 것이라는 의견을 내놓았다. 이러한 인공지능 시대에서 AI 면접이 대면 면접보다 공정한지, 과연 인사행정이, 인공지능이 인간을 대체할 수 있는 분야인건지 생각해볼 필요가 있다. 이 글에서 AI 면접이 대면 면접을 대신 할 수 있는지의 가능성에 대해 설명하겠다.

2. 본론

인공지능을 활용한 면접이 대면 면접을 대신할 수 없다. 물론 인공지능은 사람인 면접관보다 더욱 객관적인 판단을 일관있게 내릴 수 있으며 사람보다 시간적인, 경제적인 비용도 덜 부담된다. 또한 현재 논란이 되고있는 AI 면접의 문제들은 기술의 발전으로 충분히 해결할 수 있을 것처럼 보여진다. 그럼에도 불구하고 아무리 기술이 더욱 발전하더라도 AI는 면접관을 대신할 수 없으며 대면 면접은 계속해서 요구될 것이다. 주장의 근거는 다음과 같다.

---

1) 2022년 고용노동부 설문조사 기준

2.1. 기계학습의 한계

AI는 기계학습을 바탕으로 한다. 기계학습이란 컴퓨터에 데이터를 주입해 각 경우에 따른 결과를 학습하게 하여 새로운 지식을 얻어내게 하는 인공지능의 한 분야이다. 이러한 구조로 인해 학습 시킨 데이터가 편향적이라면 AI의 판단도 편향적일 수 밖에 없는 것이 기술적인 한계이다. 여기서 더욱 큰 문제는 대면 면접에서 한 사람이 옳지 않은 기준으로 편향적인 판단을 해 면접을 본다면 일시적인 피해가 국소적으로 발생하지만 AI가 이를 학습해 편향적인 면접을 보게 되면 전면적인 일관된 피해를 끼치게 되는 것이다. 사람이 본 면접의 과정과 결과가 항상 이상적일 수가 없고, 지금까지의 면접은 모두 이상적이지 않았는데 결국 AI에게 주입시키는 데이터는 이상적인 데이터일 수가 없게 되는 것이고 그에 따른 AI의 판단도 이상적일 수 없다. 그럼 사람이 본 면접의 데이터와 공정성, 이상향을 데이터화 시켜 AI에게 학습시킨다면 AI는 공정하고 이상적인 판단을 내릴 수 있지 않냐는 반문이 있을 수 있다. 하지만 여기서 문제는 어떤 것이 면접을 볼 때 공정한 것인지 사회적인 합의가 부족하다. 어떤 정보를 데이터에 넣고 빼야하는지 아직 논의가 충분히 이루어지지 않았다는 것이다. 미국 아마존에서는 서류 면접에서 인공지능을 이용하려는 사례가 있었다. 결론적으로 인공지능이 지원자의 서류를 검토해 평가할 수 있게 하도록 하는 알고리즘을 개발하다가 결국 개발 부서는 해산되었다. 데이터를 구축하는 과정에서 이전 10년 동안의 회사에 지원한 사람의 이력서를 분석해 알고리즘을 개발하려 했는데 지원자의 대다수가 남자였던 것이 문제였다. 이러한 데이터를 학습시킨 결과 AI는 이력서에 지원자가 여성임을 알 수 있는 지원자의 이름, 학교 이름, 활동 이름 등이 있으면 부정적인 평가를 내리는 것이 지속적으로 확인되었고 결국 여성을 차별하는 AI 면접관이 되어 버린 것이다. 이 AI 알고리즘을 도입시켰다면 여성 지원자들은 앞선 지원자들의 여성 비율이 낮았다는 이유로 합격할 확률이 줄어 들 것이다. 아마존은 당초에 데이터를 구축하며 AI 면접 개발 부서를 해산시켰다. 일반 대면 면접을 시행할 땐 문제되지 않을 사항도 AI면접을 위해 데이터화 시키려면 문제가 까다로워지는 것이다. 다시 한번 고학수 교수님의 말을 빌리자면 AI는 정말 차별까지도 인간에게서 배울 것이다.

2.2. AI 판단의 정당성

지원자의 표정과 행동을 분석해 AI는 지원자의 감정과 태도를 파악한다. 즉 문제를 맞닥뜨렸을 때 입술을 깨무는지, 눈을 찡그리는지 등을 보고 수치화 시켜 도전적임, 예민함 등을 판단한다는 것이다. 하지만 이 결과가 옳은 판단인지, 결정적으로 면접에 필요한 정보인 것인지 의문이다. 게다가 정확한 평가 기준을 알 수 없으니 취업 준비생들 사이에서는 "무조건 조커처럼 웃어라"[2]라는 면접 요령이 퍼지고 있을 정도이다. 단지 AI는 학습한 인간의 표정과 행동이 나오면 학습한대로의 결과를 도출 할 뿐이다. 하지만 감정을 표정으로 판단하는 것은 비과학적이다. 실제로 미국 심리학 교수인 리사 펠드만 배렛은 "찡그린 표정을 감지할 수 있지만, 찡그린 표정이 화난 감정을 감지하는 것과는 다르다"라고 한 바 있다. 심지어 이러한 전문가들의 의견으로 2022년 마이크로소프트는 카메라를 통해 사람의 감정을 인식하는

2) 한국일보 2023.05.04. <“AI 네가 뭔데...” 취업 당락 가르는 AI면접, 진짜 ‘공정’할까?> 기사 중

기능을 제거했다. AI면접 또한 지원자의 감정을 인식하여 평가에 반영하는 알고리즘을 따르는데, 이는 비과학적이고 통계적으로 사람에게 적용시킬 수 없는 부분이다. 또한 개인을 판단하는 사회적인 의사결정에는 사회적 맥락을 반영할 줄 아는 것이 중요하다. 인공지능이 인간의 표정과 행동을 분석하려면 먼저 지원자의 얼굴이 찍힌 영상과 목소리가 녹음된 음성이 필요한데 인공지능의 그 평가가 면접에 필요하지 않은 정보라면 개인의 정보가 이유없이 노출된 것이다. 최대한 많은 정보를 분석해 지원자를 판단하는 것이 이상적인 평가라고 하는 것은 학교에서 아이들에게 부모님의 직업부터 차는 갖고 있는지 집은 몇 평인지까지 학생의 환경을 파악해야 제대로 지도할 수 있다는 주장과 같다. 이 주장은 사회적으로 기각된지 오래이다. 지금은 어떤 학교에서도 학생의 부모 환경을 묻지 않는다. 학생의 교육에 굳이 필요하지 않은 정보는 물어보지 않음으로서 학생 인권을 보호하자는 의미이다. 이처럼 지원자에 대해 굳이 필요하지 않은 정보가 무엇인지 고민하는 것은 취업시장과 인공지능이 활용될 가능성이 있는 모든 영역에서 중요하다. 모두 기업에게 평가를 받는 일보다 더욱 가치있는 개인의 정보가 있기 때문이다. 결과적으로 필요하지 않은 정보라면 필히 수집되어서는 안되는 것이 당연하다. 또한 이 평가에 필요한 정보라는 것은 업무의 유형과 특성에 따라 달라져야할 것이다. 이 부분이 사회적인 맥락이라는 것이다. 하지만 인공지능은 아직까지 맥락을 이해하지 못한다. 그래서 지원자의 어떤 정보가 통계적으로 유의미한 정보인지 판단해 취하지 않고 영상을 통해 지원자의 모든 정보를 수집 한 후 평가하기에 지원자는 녹화중인 카메라 앞에서 면접보기 위험한 것이다.

2.3. 포기할 수 없는 대면 면접의 이점

인공지능을 활용한 면접이 대면 면접을 대신할 수 없는 이유에는 대면 면접이 주는 이점도 한 몫한다. 실제로 취업 준비생들은 AI 면접보다 대면 면접을 더욱 선호한다는 설문조사 결과가 있다. 먼저 면접이란 당초에 기업이 지원자를 평가하는 자리를 넘어 지원자가 기업을 파악하는 자리이기도 하다. 지원자는 면접관의 질문 태도나 내용과 면접 분위기를 통해 기업 전체의 이미지를 파악한다. 하지만 면접관을 AI가 대체하게 되었을 경우 지원자는 철처히 평가 당하지만 반대로 지원자는 기업을 평가할 요소가 없는 것이다. 둘째로는 아직까지 지원자들의 인공지능에 대한 신뢰성이 부족하다. 아직 인공지능에 오류가 많지는 않을지, 어떤 기준으로 판단하는 것인지에 대한 걱정이 아직까지는 지배적이다. 사람이 보는 면접에서 실수가 나올 수도 있다는 점과 주관적인 판단으로 부정하게 불합격 될 수도 있다는 점 등이 존재함을 알면서도 인공지능의 판단을 믿지 못하는 것은 아직까지 인간의 실수가 주는 피해보다 인공지능의 오류가 주는 피해가 더 크게 느껴져서라 생각한다.

3. 반론 및 재반론

대면 면접은 주관적인 평가에 따라 옳은 결정을 내리기가 어렵지만 AI 면접은 철저한 블라인드 면접이 가능하다는 반론이 있을 수 있다. 사회가 공정성을 요구하며 '블라인드 오디션' 이라는 표현이 많이 쓰이고 있다. 실제로 블라인드 면접은 객관적으로 지원자의 기량만

을 평가해 채용할 수 있다는 이점이 있고 이를 AI 면접을 통해 실현시키겠다는 의미 정도로 해석된다. 블라인드 면접을 통해 채용을 하면 핵심적인 실력이 있는지를 판단하는데 사용되는 정보만 제공되기 때문에 공정할 수 있다. 하지만 면접을 통해 사회적 배경이나 실력 외 다른 복합적인 요소들도 평가에 필요한 경우가 있는데 블라인드 면접은 이를 원천 차단하는 것이여서 전면 적용하기에 현실적이지 않다. 결국 대면 면접의 주관성도 필요한 요소가 될 수 있다는 것이다.

4. 결론

사람이 면접 본 데이터를 학습한 AI의 판단은 대면 면접의 판단보다 더 공정할수도, 옳을 수도 없다. 단지 면접의 효율을 통한 기업의 이율을 위해 최소한만 도입 시키는 것이 바람직하다. 또한 지원자의 당락을 결정하여 중대한 영향을 끼치기에 결과에 대한 충분한 설명이 가능해야 할 것 이다.

5. 참고 문헌

- 고학수, AI는 차별을 인간에게서 배운다, 21세기북스, 2022.02.08.
- 한소범, “AI 네가 뭔데...” 취업 당락 가르는 AI면접 진짜 ‘공정’할까?, 한국일보, 2023.05.04. https://m.hankookilbo.com/News/Read/A2023050414030001941
- 강혜원, 취준생 60% AI 면접보다 대면 면접 선호, 사례뉴스, 2022.07.22. http://www.casenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=11790
- 권택경, MS 얼굴 표정에서 감정 읽어주던 AI 서비스 종료... 이유는?, IT동아, 2022.06.22. https://post.naver.com/viewer/postView.naver?volumeNo=34006315&memberNo=11778559&vType=VERTICAL