

# 통합 상담 가이드 매뉴얼 (Standard Consultation Guide)

## 상담 카테고리: 선택약정 할인

### 상황 개요 (Situation Overview)

선택약정 할인(약정할인) 카테고리는 고객이 1년 또는 2년 약정으로 할인 혜택을 적용받으려는 요청을 다루며, 신원확인, 현재 약정 상태 확인, 약정 기간 선택, 할인 적용 범위 설명, 반환금 여부 및 종료일 관리, 시작일/종료일 확정, 안내 문자 동의 확보 및 변경 처리까지의 전 과정을 포함합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 대리 여부 확인
- 현재 약정 종료일 및 남은 반환금 여부 확인
- 재약정 가능 기간(1년/2년) 및 고객 의도 확인
- 선택약정 할인 적용 여부 및 할인율(일반적으로 25%) 확인
- 할인 적용 범위 확인(요금제에 한정인지 부가서비스 포함 여부)
- 데이터 용량, 요금제 구성 및 속도 제어 여부 설명
- 시작일/종료일 확정 및 청구 반영 여부 확인
- 중도해지 시 반환금 산정 방식 및 조건 안내
- 안내 문자/음성 안내 발송 여부 및 수신 여부 확인
- 필요 시 신원 확인 보완 자료 요청 및 명의/대리인 여부 확인
- 부가서비스 관리(삭제/유지 여부) 및 정책 안내
- 변경 완료 후 확인 및 후속 문의 창구 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 요청 내용 요약과 고객의 동의 여부를 확인합니다.
- 2 고객의 신원 및 계약 관련 권한(대리 여부 포함)을 확인합니다.
- 3 현재 약정 상태를 조회하고 종료일, 남은 반환금 여부를 확인합니다.
- 4 고객의 의도를 파악하고 약정 기간(1년/2년) 및 할인 적용 범위(요금제/부가서비스)를 확인합니다.
- 5 약정 재가입/연장 가능 여부를 판단하고, 가능 시 고객에게 사용 가능한 옵션을 제시합니다.
- 6 할인 적용 방식(요금제에만 적용인지 부가서비스까지 포함인지)과 할인율(예: 25%)을 확정합니다.
- 7 요금제 구성, 데이터 용량, 속도 제한 등 현재 요금제와 대안 요금제의 차이를 설명합니다.
- 8 중도해지 시 반환금 산정 방식과 조건을 계산해 구체적으로 안내합니다.
- 9 시작일과 종료일, 청구 반영 시점을 확정하고 필요한 경우 고객에게 확인합니다.
- 10 동의를 확보하기 위한 절차를 진행하고, 필요 시 문자/음성 안내를 발송합니다.
- 11 시스템에 변경을 적용하고 변경 내용에 대한 확인 정보를 고객에게 제공합니다.
- 12 변경 완료 후 최종 요약 및 필요 시 추가 문의를 유도하고, 후속 안내 창구를 안내합니다.

## 상담 카테고리: 기기변경

### 상황 개요 (Situation Overview)

기기변경 카테고리는 현재 계약 상태(약정, 할부, 혜택)와 고객의 선호 옵션에 따라 SIM 교체만으로 가능한지, 아니면 전산 등록을 통한 기기변경이 필요한지 판단하고, 번호 유지 여부, 위약금 여부, 남은 할부금, 반납 필요 여부 등을 종합적으로 안내하는 표준 상담 영역이다. 또한 동일 통신사 내 변경인지 타사 이동인지에 따라 처리 절차와 비용이 달라지며, 매장 처리 방식(대리점/직영점), 필요 서류, 처리 시간 등에 대한 정보를 제공한다. 고객에게 가능한 선택지와 예측되는 비용/혜택 변동을 명확히 제시하고, 다음 단계로 원활하게 이행할 수 있도록 안내한다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 및 계정 정보 조회 여부 확인
- 현재 약정 계약 상태와 잔여 기간 확인
- 남은 할부금액 및 기간 확인
- 기기의 등록 상태(전산 등록 필요 여부) 확인
- SIM 교체만으로 자동 개통이 가능한지 여부 확인
- 기기변경 시 요금제/혜택 유지 여부 및 재등록 필요성 확인
- 번호 유지 여부 및 번호이동 필요 여부 확인
- 위약금 및 해지 비용 여부와 금액의 가능성 확인
- 타사 이동 시 위약금/해지 비용 여부 및 금액 확인
- 반납 이력 및 반납 필요 여부 확인
- 반납 보상 가능성 및 조건 확인
- 매장 처리 옵션(대리점/직영점) 및 위치 안내
- 필요 서류(신분증, 명의자 동반 여부 등) 및 본인 확인 절차 확인
- 다양한 옵션에 따른 데이터 용량/요금제 변화 여부 확인
- 특정 날짜나 기한(DATE) 관련 제약 여부 확인

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 고객의 신원 확인 및 계정 정보를 조회하여 상담 시작
- 2) 현재 계약 상태(약정 기간, 남은 기간)와 남은 할부금액을 확인하고 기록
- 3) 고객의 선호 옵션을 파악(예: 번호 유지 여부, SIM 교체만 가능한지, 기기변경 필요 여부)
- 4) SIM 교체만 가능 여부와 기기변경(전산 등록) 필요성 여부를 명확히 안내
- 5) 기기변경 시 필요한 비용(위약금/해지 비용/등록비 등)과 혜택 변화에 대해 산정 및 설명
- 6) 번호 유지 시 필요한 절차(번호이동 여부, 추가 서류 필요성) 및 예상 처리 시간 안내
- 7) 타사 이동 시 발생 가능한 비용 및 절차를 구체적으로 안내
- 8) 반납 필요 여부와 반납 시 보상 가능성, 조건, 처리 방식 안내
- 9) 매장 방문 여부 결정 및 필요 서류 확인 후 방문 예약 또는 온라인 처리 방법 안내
- 10) 고객의 결정에 따라 다음 단계의 실행 계획을 제시하고 합의된 내용을 기록
- 11) 상담 종료 시 고객이 이해했는지 확인하고 필요 시 추가 질문 받기
- 12) 내부 시스템에 상담 내용 및 결정 사항을 기록하고 필요한 경우 담당자에게 전달

## 상담 카테고리: 소액 결제

### 상황 개요 (Situation Overview)

소액결제 카테고리는 휴대폰 요금에 포함된 소액 결제 서비스 및 제3자 결제 대행사와의 거래를 다루며, 한도 관리, 차단 여부 해제, 선결제 설정 여부 확인, 특정 서비스의 취소/환불 처리, 결제 대행사 연계 등 다양한 상황이 포함됩니다. 고객의 요청은 한도 조정, 차단 해제, 선결제 설정, 환불/취소, 잔액 및 합산 여부 확인 등으로 구분됩니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 여부 및 요구하는 조치의 주체 확인
- 현재 소액결제 한도 및 차단 상태의 정확한 확인
- 요청 유형(한도 변경, 차단 해제, 선결제 설정, 환불/취소, 대행사 연결 등) 및 범위 확인
- 관련 거래 내역의 식별 정보 확인(서비스명, 거래 날짜, 금액, 거래 식별자)
- 청구일 및 요금이 실제로 합산되는지 여부 및 날짜 정보 확인
- 해당 서비스의 취소/환불 정책 및 가능 여부 확인
- 인증 방법 및 보안 절차 준수 여부(문자 인증 등)와 필요한 동의의 확보
- 대리점/결제사/업체 간 연계 필요 여부 및 연결 수단 확인
- 개인정보 보호 및 보안 규정 준수 여부

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 고객 신원 확인 및 필요 시 추가 인증 절차 안내를 통해 본인 여부를 확인한다.
- 2) 현재 소액결제 한도, 차단 상태 및 계정 상태를 시스템에서 점검한다.
- 3) 고객이 요청한 조치의 유형을 파악하고 가능한 옵션(예: 차단 해제, 한도 변경 범위 조정, 선결제 설정)을 제시한다.
- 4) 차단 해제나 한도 변경이 필요한 경우, 동의 절차 및 인증 절차를 안내하고 필요한 인증을 완료한다.
- 5) 선결제 여부가 해당되는 경우, 선결제 조건과 금액, 환불 여부를 확인하고 고객의 동의를 얻어 처리한다.
- 6) 결제 수단(계좌이체, 카드, 휴대폰 소액결제 등) 선택에 대해 명확히 안내하고, 필요한 경우 대리점/결제사와의 연결 여부를 확인한다.
- 7) 처리 후 잔액/합산 여부, 향후 청구 예정 내역에 대해 고객에게 구체적으로 안내한다.
- 8) 환불이나 취소가 필요한 경우 필요한 증빙(주문 번호, 거래 내역, 날짜 등)을 확인하고 절차에 따라 처리한다.
- 9) 처리 완료 후 고객에게 요약 안내를 제공하고, 향후 유사 이슈를 예방하기 위한 관리 방법(차단/한도 변경 방법, 알림 설정 등)을 안내한다.

# 상담 카테고리: 인터넷 장애/고장

## 상황 개요 (Situation Overview)

인터넷 장애/고장 카테고리는 사용자의 인터넷 접속 불가, 느려짐, 특정 서비스 장애 등 다양한 현상을 다루며, 원인은 고객 측 장비 문제, 가정/사업장 네트워크 구성, 또는 서비스 제공사 측 장애로 나뉩니다. 상담사는 문제를 신속히 분류하고 적절한 부서로 이관하는 한편, 필요 시 현장 방문 예약이나 장애 접수 절차를 안내합니다. 또한 개인정보 보호와 신원 확인을 최우선으로 수행합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 요청 유형 확인: 인터넷 접속 불가, 속도 저하, 특정 서비스 장애 등 구체적 문제 파악
- 고객 신원 확인 및 정보 적합성 점검: 성함, 연락처, 주소, 계정 정보 등
- 서비스 구독 및 지역 확인: 가입 계정 ID/전화번호, 서비스 지역, 요금제 여부
- 장비 및 연결 환경 확인: 모뎀/공유기의 모델명, 케이블 상태, 유선 vs 무선 여부, 연결 방식
- 문제 증상 범위와 영향 받는 서비스 확인: 가정/사업장 여부, 다수 사용자 여부
- 발생 시점과 재현 가능성 파악: 장애 시작 시간, 재현 가능 여부
- 현장 방문 필요성 판단: 원격 진단으로 해결 가능 여부, 현장 점검 필요 여부
- 관련 부서 이관 여부 결정: 인터넷/TV 연결 문제, ISP 기술지원 등
- 장애 처리 ETA 및 연락 방법 합의: 복구 예상 시간, 연락 방법(전화, 문자) 안내
- 보안 및 개인정보 보호 안내 및 동의 여부 확인
- 필요 시 관련 정보 추가 확인: 요금제 변경 여부, 데이터 사용량 등

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객과의 인사 및 문제 요약 확인
- 2 문제의 유형과 원인 후보군 명확화(서비스 측 장애 vs 단말/구성 문제) 및 필요 정보 수집
- 3 신원 및 개인정보 보호 안내와 함께 정보의 정확성 확인
- 4 장애 범위 진단: 가정/사업장 여부, 유선/무선 구분, 모뎀/공유기 재부팅 필요 여부 확인
- 5 가능한 간단한 현장 조치 수행(예: 모뎀 재부팅, 케이블 재확인, 공유기 재시작) 및 상태 재확인
- 6 원인 추정에 따라 적절한 부서로 이관 또는 장애 접수 진행(기술지원 팀, ISP 등)
- 7 이관 시 고객에게 절차 및 연락 방법 안내, 필요 시 문자로 담당자 연락처 전송
- 8 대기 중 복구 시간(ETA) 안내 및 중간 업데이트 약속
- 9 대체 서비스 또는 임시 해결 방법(모바일 핫스팟 등) 필요 시 안내
- 10 복구 여부 확인 및 재현 여부 점검, 문제 해결 여부 고객 확인
- 11 서비스 정상화 확인 후 종료 안내 및 재문의 가능성 안내

## 상담 카테고리: 요금제 변경

### 상황 개요 (Situation Overview)

요금제 변경 카테고리는 고객이 현재 이용 중인 요금제에서 데이터 용량, 속도, 부가혜택, 약정조건 등을 종합적으로 검토한 뒤 새로운 요금제로 변경하려는 상황을 다룹니다. 변경 시점은 즉시 또는 특정 시작일로 지정할 수 있으며, 위약금 여부, 할인 혜택의 유지/상실, 데이터 이월 여부, 결합 할인 효과 등 정책적 영향도 함께 확인합니다. 또한 고객의 사용 패턴과 예산을 고려해 적합한 후보 요금제를 제시하고 변경 절차, 예상 청구액, 변경 후 혜택 변동 등을 명확히 안내합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 본인 여부 및 계정 소유자 확인: 고객 본인인지, 명의자와의 관계 확인
- 현재 요금제 및 계약 상태 파악: 기본 요금, 데이터 용량, 속도, 약정 기간, 남은 기간, 위약금 여부
- 데이터 사용 이력 분석: 월평균 데이터 사용량, 최근 사용 패턴, 증가/감소 추세 파악
- 변경 대상 요금제 비교: 데이터 용량, 속도, 초과 요금 정책, 포함 혜택(음성/문자, 부가서비스) 확인
- 부가서비스 영향 확인: 현재 포함된 부가서비스의 변경 시점 영향 및 재가입 가능 여부
- 할인 및 결합 혜택 검토: 현재 적용 중인 할인, 결합 할인 유지 여부 및 변경 시 영향
- 변경 시점 옵션 확인: 즉시 변경 가능 여부와 시작일 지정 가능 여부, 기간 중 중복 청구 여부
- 비용 산정 및 청구 방식 안내: 실제 월 요금, 시작일에 따른 부분 요금, 초과 요금 정책
- 초과/초과요금 정책 및 데이터 이월 여부: 이월 데이터 존재 시 처리 방식
- 고객 의도 확인: 지금 변경 vs 예약 변경, 재변경 주기 및 제한 여부
- 사후 안내 방식 확정: 변경 내용 문자/앱 알림 재전송 여부

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 고객 신원 및 계정 확인을 통해 변경 권한 여부를 확인합니다.
- 2) 현재 요금제, 계약 상태, 남은 약정 기간 및 위약금 여부를 확인합니다.
- 3) 고객의 데이터 사용량을 파악하고 필요에 따라 후보 요금제를 2~3가지로 제시합니다.
- 4) 각 후보 요금제의 데이터 용량, 속도, 포함 혜택, 가격 차이를 비교되어 설명합니다.
- 5) 데이터 사용 패턴에 따라 적합한 최적의 요금제를 선별합니다(필요 시 대리점/온라인 시스템에서 즉시 변경 여부를 확인).
- 6) 변경 시점(오늘/특정 시작일)을 고객과 합의하고, 시작일에 따른 청구 표기 및 예시 비용을 제시합니다.
- 7) 변경 시 혜택 변화(결합 할인 유지 여부, 기존 혜택 상실 여부, 위약금 이슈)를 명확히 안내합니다.
- 8) 변경 절차를 안내하고 필요 시 고객이 선택한 방법(온라인, 전화, 대리점 방문)을 통해 즉시 변경 또는 예약 변경을 진행합니다.
- 9) 변경 확정 후 새로운 요금제의 월 요금, 혜택, 초과 요금 정책 등을 문자/앱 알림으로 재전송하고, 필요 시 요약 안내를 제공합니다.
- 10) 추가 문의 가능 여부를 확인하고, 변경 내용의 기록을 남겨 향후 문의 시 참조할 수 있도록 합니다.

# 상담 카테고리: 가입 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

가입 안내 카테고리는 신규 가입, 재신청/재약정, 할인·혜택 적용 여부 확인, 디바이스 추가 개통 등 고객의 신원 확인 후 적합한 요금제와 혜택을 안내하고 필요한 동의 및 절차를 거쳐 가입 또는 변경을 완료하는 상황을 다룬다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 본인 여부 확인 방법(입력 정보, 신분증 인증 등) 확인
- 현재 이용 중인 요금제 및 적용 가능 할인/혜택의 여부 점검
- 해당 혜택의 조건(약정 기간, 할인율, 적용 대상, 중복 적용 가능 여부) 명확히 파악 및 설명 가능 여부
- 약정 관련 주요 조건(약정 기간, 반환금/해지 시 비용, 약정 변경 제약) 설명 및 고객 동의 절차 확보
- 동의 방식 확인 및 녹취/문자 확인 등 증빙 기록 관리 여부
- 결제 방식, 차단 여부, 결제 자동/수동 여부 등 결제 관련 상황 점검
- 필요 시 디바이스 추가 개통 여부(태블릿/워치 등) 및 데이터 공유/요금 할인 적용 가능 여부 확인
- 개통 및 가입에 필요한 서류 및 준비물(신분증 등) 안내 및 방문/온라인 개통 방식 확인
- 가입 완료 후 안내할 혜택의 적용 시작 시점 및 관련 문자/메시지 발송 여부 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원 확인 및 본인 여부를 확인한다.
- 2 요청 내용(가입, 재약정, 할인 적용 등)을 파악하고 관련 요금제 및 혜택 정보를 제시한다.
- 3 현재 요금제와 가능한 할인/혜택 조합을 검토하고, 조건에 맞는 약정 기간과 할인 적용 여부를 설명한다.
- 4 약정 조건(기간, 위약금, 반환금, 중도해지 제약)을 구체적으로 설명하고 고객의 동의를 얻는다(필요 시 녹취/문자 확인).
- 5 동의 절차를 기록으로 남긴 후 즉시 가입/변경 절차를 진행하거나 필요한 추가 정보를 수집한다.
- 6 중복 적용 가능 여부를 확인하고 가능하면 해당 할인들을 동시 적용하여 등록한다.
- 7 디바이스 추가 개통이 필요하면 개통 절차, 소요 시간, 필요한 서류를 안내하고 가능 여부를 확인한다.
- 8 개통이 완료되면 새로운 요금제/혜택 적용 내용을 고객에게 안내하고 확인받는다.
- 9 가입 완료 후 요금제와 혜택 적용 내용을 문자/메모로 요약 전달하고, 필요 시 추가 문의를 받기 위한 마무리 인사를 한다.

# 상담 카테고리: 납부 방법 변경

## 상황 개요 (Situation Overview)

납부 방법 변경은 고객이 기존의 납부 수단을 새로운 수단으로 전환하는 요청으로, 카드 변경, 은행 자동이체 등록, 간편결제 연동 등 다양한 형태가 있다. 이 과정에서 신원 확인과 계정 소유권 확인, 변경 대상 서비스 범위 확인, 납부 일정 및 약정/할인 영향 여부를 점검한 뒤 변경을 안전하게 반영하는 것이 핵심이다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 변경 대상 서비스의 범위 확인: 단일 서비스 또는 다수의 서비스(LGU+, 인터넷/TV 등) 모두에 대한 납부 방법 변경 여부를 확인합니다.
- 신원 및 계정 소유권 확인: 고객의 본인 여부를 확인하기 위한 정보(이름, 생년월일, 계정ID/회원번호, 연락처 등)를 수집하고 대리인일 경우 소정의 위임증명 필요 여부를 확인합니다.
- 현재 납부 수단 및 새 수단 확인: 현재 사용 중인 납부 방법과 새로 적용할 수단의 유형(카드/은행계좌/간편결제 등) 및 지원 여부를 확인합니다.
- 새 납부 수단 정보 수집: 필요한 정보(카드번호/유효기간, 은행명, 예금주명, 계좌번호 등)와 인증 방식이 안전한 채널로 제공되었는지 확인합니다.
- 납부 일정 및 자동이체 여부 점검: 매월 납부일, 청구 주기, 자동이체 등록일 및 해지 여부를 확인합니다.
- 동의 및 보안 준수: 납부 수단 변경에 대한 명시적 동의를 받고 개인정보 보호 정책에 따라 필요한 최소 정보만 수집합니다.
- 약정/할인 영향 검토: 남은 약정 기간, 중도 해지 시의 위약금 가능성, 할인 혜택의 적용 여부를 점검합니다.
- 변경 영향 설명 및 사전 안내: 변경으로 인한 납부일 변경, 이중 납부 가능성, 환불 정책 등 관련 정보를 고객에게 명확히 안내합니다.
- 변경 완료 확인 및 기록: 시스템에 변경이 정상적으로 반영되었는지 확인하고, 변경 내역을 고객 기록에 남깁니다.
- 사후 안내 및 지원: 변경 완료 사실을 알리고 다음 납부일 및 필요 시 추가 문의 대응 채널을 안내합니다.

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 접수 및 범위 확인: 고객의 요청 범위와 적용 대상 서비스를 확인한다.
- 2) 신원 확인 정보 수집: 계정ID, 이름, 생년월일, 연락처 등 신원 확인에 필요한 정보를 수집하고 대리인인 경우 추가 서류를 요청한다.
- 3) 대상 서비스 및 현재 납부 수단 파악: 변경 대상 서비스 목록과 현재 납부 방식 정보를 확인한다.
- 4) 새 납부 수단 가능 여부 확인: 카드(카드사)나 은행계좌 등 새로운 납부 수단의 적용 가능 여부를 확인하고 필요한 정보의 수집 방식을 안내한다.
- 5) 동의 수집 및 보안 안내: 변경 동의를 문서화하고 개인정보 처리 및 보안 원칙에 대해 안내한다.
- 6) 시스템 반영: 납부 방법 변경을 시스템에 반영하고 필요 시 자동이체 등록/해지, 카드 등록/해제 등을 수행한다.
- 7) 변경 확인 및 테스트: 변경 반영 여부를 확인하고 필요시 테스트 납부 또는 청구 내역 점검을 수행한다.

8 8) 결과 안내 및 일정 재확인: 변경 완료를 고객에게 알리고 다음 납부일, 청구 조건, 약정/할인 영향 등을 명확히 안내한다.

9 9) 문서화 및 사후 지원: 변경 이력과 상담 내용을 기록하고 추가 문의에 대비한 연락 채널을 안내한다.



# 상담 카테고리: 요금 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

요금 안내 카테고리는 청구 내역, 요금 체계, 할인/프로모션 여부, 납부 방법 및 납부 상태에 관한 일반적인 문의를 다룹니다. 고객은 특정 항목의 청구 원인 파악, 요금제 변경에 따른 금액 변화 설명, 연체 문제 해결, 복지할인 적용 여부 확인, 국제 로밍이나 데이터 요금 등 특수 요금의 처리 등을 요청할 수 있습니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 계정 정보 일치 여부 확인
- 청구 기간, 청구일자, 현재 청구액 및 세부 항목 확인
- 요금제/서비스 구분(휴대폰, 인터넷, TV 등) 및 각 요금의 산정 근거 확인
- 할인, 프로모션, 복지카드 적용 여부 및 적용 시점 확인
- 납부 방법, 납부 상태, 연체 여부와 납부 마감일 확인
- 의심되거나 오류 가능성이 있을 경우 채널별 담당 부서 필요성 판단
- 추가 비용 여부(데이터 초과, 국제 로밍 등) 및 환불/정정 가능성 확인
- 고객의 요청 의도 파악(납부, 요금제 변경, 해지, 할인 문의 등) 및 기대치 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 고객 신원 확인 후 계정의 최신 청구 정보를 시스템에서 조회한다
- 2) 청구 내역의 항목별 금액과 산정 기준을 고객에게 명확히 설명한다
- 3) 현재 적용 중인 할인/프로모션/복지혜택의 적용 여부와 금액을 구체적으로 안내한다
- 4) 납부 방법과 납부 마감일, 납부 확인 절차를 제시하고, 필요 시 납부 확인 경로를 안내한다
- 5) 미납/연체인 경우 협의 가능한 납부 계획이나 분할 납부 옵션을 제시하고 실행 여부를 확인한다
- 6) 요금제 변경, 서비스 추가/해지가 요금에 미치는 영향에 대해 설명하고, 필요 시 해당 부서로 연결해 정확한 청구를 확인한다
- 7) 요금 오류 의혹이 있으면 즉시 내부 조사 절차를 안내하고, 진행 상황을 고객에게 정기적으로 공유한다
- 8) 고객의 다음 조치(다른 부서 연결, 문자로 정보 재전송 요청 등)와 기대 시간대를 확인하고 안내를 마무리한다
- 9) 상담 종료 시 고객에게 요약 정보를 제공하고, 필요 시 요청 문서(청구 내역, 확인 번호 등)를 재전송한다

## 상담 카테고리: 해외로밍

### 상황 개요 (Situation Overview)

해외 로밍 카테고리는 해외에서의 데이터/음성/문자 사용 시 요금 관리, 로밍 가능 여부 확인, 요금제 변경 및 부서 간 이관 등 상황을 다룹니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 대리인 여부 확인
- 등록된 로밍 요금제 여부 및 로밍 포함 여부 확인
- 해외 방문 국가/지역과 여행 기간 확인
- 데이터/음성/문자 서비스의 현재 상태 및 이용 가능 여부 점검
- 초과 요금 구조 및 예상 비용 안내, 필요 시 로밍 옵션 제시
- 현재 요금제의 해외 사용 한도 및 데이터 차단 여부 확인
- 장치 호환성, SIM 상태, 로밍 활성화 여부 확인
- 브랜드별 ARS/문자 인증 서비스의 비용 여부 확인
- 증빙 필요 시 제출 방법(온라인 업로드/링크/팩스 등) 안내
- 스팸 가능성 여부 및 사기 문자 주의사항 안내
- 부서 간 이관 필요성과 연결 절차 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 고객 신원 확인 및 대리인 여부를 확인하고 필요한 추가 인증 절차를 명시한다.
- 2) 여행 정보(출발일, 도착일, 목적지 국가)를 확인하고 방문 기간 동안의 로밍 필요 여부를 파악한다.
- 3) 등록 요금제와 로밍 포함 여부를 확인하고, 데이터/음성/문자 서비스 현재 상태를 점검한다.
- 4) 로밍 요금 체계와 예상 비용을 고객에게 설명하고, 필요 시 로밍 부서로 이관한다.
- 5) 장치 및 SIM 상태를 점검하고, 데이터 로밍 활성화 여부 및 설정 방법(데이터 로밍 설정, APN)을 안내한다.
- 6) 데이터 차단 여부나 차단 해제 요청이 있는 경우 해당 설정 변경 절차를 안내한다.
- 7) 서류 제출이 필요한 경우 제출 채널(URL 링크나 모바일 업로드 방법)과 제출 시 필요한 정보를 안내한다.
- 8) 인증 수단(문자 인증 등)이 무료인지 여부를 확인하고, 필요한 경우 ARS 절차를 안내한다.
- 9) 문제 해결 경로를 명확히 안내하고, 로밍 부서 이관 시 대기 안내와 접근 경로를 설명한다.
- 10) 해결 여부를 확인하고, 재발 방지 팁과 후속 안내(재시도 방법, 문의 채널) 제공하며 대화를 마무리한다.

# 상담 카테고리: 복지할인 등록

## 상황 개요 (Situation Overview)

복지할인 등록은 통신 요금 할인 혜택을 받기 위한 자격 확인과 명의 관리가 핵심입니다. 대상은 일반적으로 어르신, 장애인, 기초생활수급자 등이며, 신청자의 계정명의자와의 관계 확인, 신분증 확인, 필요 서류 제출, 그리고 경우에 따라 명의 변경 절차가 필요합니다. 또한 대리인 등록 여부, 전화/방문 방식에 따른 절차 차이, 중복 할인 여부 점검 등이 포함됩니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 신청자와 계정명의자 간의 관계(가족관계) 확인
- 대상 자격 요건 확인(연령, 소득, 장애 등급, 기초생활수급 여부 등)
- 필요 서류 목록 확인 및 제출 방식 안내(신분증, 주민등록등본, 장애인증명서, 가구 증빙 등)
- 신분증으로 본인 확인 가능 여부 및 확인 방법
- 명의 변경 필요 여부 및 필요한 절차/처리 시간 안내
- 대리인 등록 가능 여부 및 위임 방식(전화 확인, 위임장 필요 여부) 안내
- 복지할인과 기타 할인 간 중복 적용 여부 확인 및 정책 안내
- 신청 방법 선택(온라인/ARS/방문) 및 진행 장소(대리점/고객센터/동사무소) 안내
- 처리 진행 상황 알림 방식 및 예상 처리 기간 안내

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청 의도와 현재 계정 정보를 확인하고 상담 동의를 얻습니다.
- 2 고객의 자격 요건과 대상 여부를 시스템/가이드에 따라 즉시 점검합니다.
- 3 필요 서류의 목록과 제출 방법(제출처와 제출 방식)을 명확히 안내하고 수집 여부를 확인합니다.
- 4 명의 변경이 필요한 경우 필요한 서류와 절차, 처리 시간 등을 상세히 안내합니다.
- 5 대리인 등록이 필요한 경우 위임 방식, 필요한 서류, 전화 확인 여부를 안내합니다.
- 6 고객이 선택한 신청 방법(온라인/ARS/방문)에 따라 접수 절차를 시작합니다.
- 7 신청 완료 후 처리 상황을 모니터링하고 고객에게 예상 완료 시점과 결과 통보 방법을 안내합니다.
- 8 복지할인과 다른 할인 간 중복 여부를 확인하고, 최적의 적용 조합을 제시합니다.
- 9 추가 문의 채널과 방문 전 주의사항(운영 시간, 코로나 상황 등)을 안내하고 상담을 마무리합니다.

## 상담 카테고리: 요금 할인

### 상황 개요 (Situation Overview)

요금 할인 카테고리는 고객의 월 요금에서 일정 비율 또는 고정 금액을 할인해 주는 제도에 대한 문의를 다루며, 약정 기간(선택약정/약정 할인), 번들 여부(인터넷/TV 결합), 자격 요건(복지할인 여부, 연령 등), 기기 변경 시 영향, 위약금 및 반환금 여부 등을 종합적으로 점검하고 적용 여부를 판단합니다. 상담은 기본적으로 고객의 신원 확인과 현재 가입 상태 파악에서 시작하며, 가능한 할인 구성과 필요 조건을 명확히 안내합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 여부 및 실제 계정 소유자 확인
- 현재 적용 중인 할인 종류, 할인율/금액, 잔여 약정 기간 및 계약 상태 확인
- 고객의 요청 할인 유형과 적용 기간(예: 12개월, 24개월, 특정 % 여부) 파악
- 자격 요건 확인: 복지할인 여부, 65세 이상/기초생활수급자 여부 등 정책 적용 가능성
- 번들 할인 가능 여부 및 기존 할인과의 중복/동시 적용 여부 점검
- 약정 해지 시 반환금/위약금의 존재 여부와 계산 방식 안내
- 기기 변경/교체 시 약정 유지 여부 및 승인 절차 확인
- 약정 승계 여부 및 조건(기기 변경 시 약정의 연계/이관 여부) 확인
- 개인정보보호 및 제3자 공유 여부 확인 및 동의 필요 여부
- 필요 시 관련 부서로의 이관 여부 및 처리 일정 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 상담 시작 시 고객의 신원 확인 및 현재 가입 내역(요금제/할인 여부/약정 상태) 파악
- 2) 고객이 요청한 할인 유형과 기간을 구체적으로 확인하고 가능한 옵션을 제시
- 3) 정책 상 자격 요건(복지할인, 연령별 할인 등)과 현재 계정의 적용 가능 여부를 시스템에서 확인
- 4) 적용 가능한 할인 구성(할인율/금액, 기간, 약정 조건)을 명확히 안내하고 차이점 비교표나 예시를 제공
- 5) 약정 기간 종료 시점의 반환금/위약금 여부 및 산정 규칙을 계산해 보여주고, 유지/승계 여부를 설명
- 6) 번들 할인 가능성과 중복 적용 여부를 확인하고 필요한 경우 인터넷/TV 부서와의 협의 가능성 안내
- 7) 기기 변경 시 약정의 영향(승계 가능 여부 및 조건)을 명확히 설명하고, 필요 시 관련 서류 안내
- 8) 필요 서류(복지증빙, 연령 증빙 등) 및 제3자 제공 동의 여부를 확인
- 9) 고객의 최종 의사 확인 후 신청/변경 절차를 시스템에 반영하고 처리 결과를 문자나 이메일로 안내
- 10) 향후 재약정 시점 및 조건 안내, 추가 문의 시 담당 부서로 안내 및 필요 시 추적 메모 남기기
- 11) 추가로 가능한 혜택(추가 할인, 결합 혜택의 재검토 등)을 제안하고 필요 시 부서 연결을 제의

## 상담 카테고리: 요금 납부

### 상황 개요 (Situation Overview)

요금 납부 카테고리는 청구 금액 확인, 납부 기한 관리, 결제 수단 변경/추가, 연체 관리, 자동결제 문제 해결, 할부 옵션 조정 등 요금 납부와 관련된 모든 상황을 다룹니다. 고객이 본인 또는 타인 명의의 납부를 원하거나 납부 연기, 청구서 수신 방식 변경, 특정 날짜에 납부를 예약하는 등의 요청을 할 때 표준 절차에 따라 확인과 안내를 제공합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 계정의 명의자 여부와 관계 확인(타인 납부 시 적합한 인증 절차 여부)
- 현재 청구 금액, 미납 금액, 누적 연체 여부, 납부 마감일 및 서비스 정지 가능성 확인
- 요청하신 납부 방법의 가능 여부 및 제약사항(카드, 은행 이체, 가상계좌, 자동이체 등)
- 청구서 수신 방식 변경 여부(문자, 이메일, 우편) 및 수신 범위 확인
- 할부 옵션 필요 시 가능 여부와 조건(기간, 이자, 월 납부액 변화 여부)
- 신원 인증 및 개인정보 보호를 위한 절차 준수 여부
- 필요 시 현장 방문/대면 상담 필요성 여부 및 대체 채널 안내
- 결제 실패 원인 파악 및 재시도 또는 대체 결제 수단 제안 여부

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 접수 내용 파악: 고객 요청의 구체적 의도와 시급성 확인
- 2) 신원 및 계정 확인: 본인 여부, 타인 납부 시 관계 및 인증 절차 진행 여부 확인
- 3) 청구 내역 확인: 총 청구액, 미납액, 최근 납부 여부, 최종 납부 마감일 확인
- 4) 요청사항 확정: 즉시 납부, 일정 예약 납부, 부분 납부/할부, 수신처 변경 등 고객의 의도 확인
- 5) 가능 옵션 제시: 합리적 대안(예: 당일 카드 결제, 예약 결제, 할부 기간 조정, 대체 결제 수단) 중 선택지 제시
- 6) 필요한 정보 요청: 결제에 필요한 정보(카드번호/유효기간/생년월일 등)와 인증 관련 정보 수집, 보안 채널로의 전달 안내
- 7) 결제/설정 실행: 합의된 방법으로 즉시 결제 수행 또는 일정 예약, 할부 설정, 청구서 수신 방식 변경 등 필요한 조치 시행
- 8) 처리 확인 및 증빙 제공: 결제 완료 여부 확인, 영수증 또는 납부 확인 문자 발송, 필요한 경우 확인 번호 안내
- 9) 사후 안내: 납부 실패 시 재시도 정책, 연체 시 서비스 영향(정지 가능성) 안내 및 다음 납부 일정 공유
- 10) 마무리 및 추가 문의 안내: 필요 시 추가 지원 약속, 문의 방법 및 운영 시간 안내

## 상담 카테고리: 휴대폰 정지/분실/파손

### 상황 개요 (Situation Overview)

이 카테고리는 휴대폰의 정지, 분실/도난, 파손 등과 관련된 모든 상담을 다루며, 신원 확인과 계정 상태 확인 후 상황에 맞는 조치를 안내하고 처리하는 표준 절차를 제공합니다. 상황에 따라 정지 해제, 분실 신고 처리, 파손 수리 및 보험 청구 경로 안내를 포함하며, 해외 이용 여부나 가족 명의 전환 등 복합적 이슈가 있을 수 있습니다. 또한 수수료, 약정 기간 영향 여부를 명확히 설명하고 필요 시 증빙 서류를 요청합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 본인 확인을 위한 정보 확인: 핸드폰 번호, 이름, 생년월일
- 계정 상태 점검: 현재 정지/해지 여부, 이력 및 최근 요청 내역
- 상황 분류 확인: 정지 해제, 분실/도난 신고 처리, 파손 수리 및 보험 청구 중 어떤 요청인지 명확히 파악
- 장치 정보 확인: 기기 모델, IMEI/시리얼 번호가 필요한 경우 확인 가능 여부
- 약정/요금제/위약금 여부 확인: 남은 약정 기간, 할인 혜택 만기일, 위약금 예정 금액 등
- 결제 방법 및 은행 정보 확인: 자동이체 여부 등 요금 청구에 필요한 정보
- 해외 이용 여부 및 해외 고객센터 이용 가능 여부 확인
- 대리인/명의자 여부 및 필요 시 위임/동의 서류 여부 확인
- 필요 시 증빙 서류: 신분증 사본, 분실 신고 접수 증빙, 보험 관련 서류 등
- 고객의 수신 여부 및 문자 안내 수단 확인

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 접수 정보 수집 및 동의: 고객의 요청 내용을 확인하고 개인정보 처리에 대한 동의를 얻습니다.
- 2) 신원 및 계정 상태 확인: 시스템에서 고객의 신원과 해당 계정의 현재 정지 여부, 이력 내역을 조회합니다.
- 3) 상황별 처리 절차 결정: 요청 유형에 따라 아래 중 하나 이상을 적용합니다.
- 4 - 정지 해제: 정지 해제 가능 여부를 확인하고 해제 예약(또는 즉시 처리 가능 여부)을 안내합니다. 재청구 요금 여부, 필요한 경우 신분 인증 절차를 안내하고 문자로 주요 안내를 발송합니다.
- 5 - 분실/도난: 즉시 SIM/단말 차단 여부를 확인하고 필요한 경우 새 SIM 발급, 번호 이동 가능성, 재발급 절차를 안내합니다. 요금 재청구 여부도 함께 안내합니다.
- 6 - 파손/보험 관련: 보험 적용 가능 여부를 확인하고, 보험사 경로로 청구 절차를 안내합니다. 필요 시 수리 접수 방법(앱/센터) 및 보험 앱 사용 여부를 안내합니다.
- 7) 필요한 서류 및 정보 수집: 신분증 사본, 위임장(가족 명의인 경우) 등 필요한 자료를 요청하고 확보합니다.
- 8) 합의 및 안내 문자 발송: 처리 내용과 예상 일정, 주의사항을 고객과 합의하고 주요 정보를 문자로 안내합니다.
- 9) 처리 완료 및 이력 저장: 요청 건을 시스템에 반영하고 이력을 남깁니다. 처리 결과를 요약하여 고객에게 안내합니다.
- 10) 사후 관리 제안: 필요 시 재연락 일정 제시, 추가 지원 경로 안내, 이의신청/청구 절차 안내를 제공합니다.

# 상담 카테고리: 부가서비스 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

이 카테고리는 유료 부가서비스의 가입, 해지, 변경 및 요금 영향에 대한 상담을 다루며, 고객의 현재 서비스 구성과 정책 적용일, 청구 영향 등을 신속하고 정확하게 파악해 안내하는 것을 목표로 한다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 여부 및 필요한 정보 확보
- 현재 가입 중인 유료 부가서비스 목록, 상태, 잔여 기간 확인
- 각 부가서비스의 해지 조건 및 정책 적용 시작일 확인
- 해지 시 청구 영향(예정 청구액, 반영 시점) 및 환불 가능 여부 확인
- 대리점 가입 여부, 제3자 등록 여부 등 가입 경로 확인
- 해지/변경 요청 방법(온라인/ARS/매장) 및 처리 소요 시간 안내
- 자동 해지 설정이 필요한 경우 예약 날짜 및 방법 확인
- 개인정보 보호 및 보안 준수 확인
- 필요 시 추가 자료(문자/이메일 안내) 발송 계획 확인
- 고객에게 명확하고 예의 바른 커뮤니케이션 유지 계획

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청 내용을 정확히 파악하고 신원 확인 절차를 진행한다
- 2 시스템에서 현재 가입 중인 부가서비스 목록과 각 서비스의 상태를 조회한다
- 3 고객의 요청에 따라 해지, 변경, 또는 해지 예약 여부를 결정하고 필요한 경우 확인 절차를 추가로 수행한다
- 4 청구서 영향과 남은 기간 요금 반영 여부를 산출하여 고객에게 설명한다
- 5 필요 시 환불 또는 취소 절차를 안내하고 진행 여부를 확인한다
- 6 해지/변경을 실제로 처리하거나 해지 예약을 설정한다
- 7 처리 완료 후 고객에게 확인 문자나 이메일로 결과를 안내하고 증빙 정보를 제공한다
- 8 추가 문의 여부를 확인하고 필요한 후속 조치를 제공한 뒤 대화를 종료한다

## 상담 카테고리: 내역 조회

### 상황 개요 (Situation Overview)

내역 조회 카테고리는 고객의 통화·문자 사용 내역, 데이터 사용량, 청구 및 납부 내역 등 특정 기간의 기록을 확인하고 제공하는 상담 업무이다. 신원 확인과 개인정보 보호가 최우선이며, 전화상으로 모두 공개되기 어려운 정보에 대해서는 적절한 인증 절차 및 필요 시 대리점 방문 안내를 포함한다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 조회 대상 내역의 종류(통화/문자/데이터/청구/납부 등)와 조회 기간의 범위를 명확히 확인
- 본인 여부 및 권한 확인을 위한 신원 확인 절차를 시행
- 정보 제공 가능 채널 및 전달 방식(이메일, 문자, 팩스, 방문 수령) 확정
- 제3자 요청 시 합법적 위임/동의 여부 및 필요한 서류 확인
- 개인정보 보호 정책에 따른 정보 노출 한도와 민감 정보 처리 안내
- 조회 결과의 보안 처리 및 저장/폐기 정책 안내
- 시스템 상 조회 가능 여부 및 예상 처리 시간 안내
- 불가 시 대면 방문, 대리점 방문 등 대안과 추가 인증 절차 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청을 분명히 하여 필요한 정보의 범위를 재확인한다.
- 2 신원 확인을 위한 최소 필요 정보를 요청하고 검증한다(예: 이름, 생년월일, 계정 정보, 모바일 인증 등).
- 3 조회 대상 데이터의 종류와 기간을 시스템에서 확인하고 허용 범위를 점검한다.
- 4 데이터 제공 방법과 수신 채널을 고객과 합의하고 필요한 주소나 번호를 확인한다.
- 5 제3자 요청인 경우 합법적 권한 부여 문서나 동의 여부를 확인하고 필요한 서류를 수집한다.
- 6 보안 절차를 적용하여 조회를 수행하고, 필요한 경우 추가 인증을 진행한다.
- 7 조회 결과를 안전하게 전달하고 송신 기록을 남긴다.
- 8 처리 완료를 고객에게 알리고 향후 문의 방법과 데이터 보관 정책을 안내한다.
- 9 데이터 민감도 및 법적 요구사항에 따라 필요 시 대면 방문이나 대리점 이용을 안내한다.



## 상담 카테고리: 배송문의

### 상황 개요 (Situation Overview)

배송 문의는 주문한 상품의 배송 상태 확인, 배송 지연/미도착, 재배송이나 주소 변경 필요 여부, 수령 불가 시 처리 절차 등 배송 관련 전반의 상황을 다룹니다. 또한 사은품 여부나 보험/보장 관련 문의도 포함될 수 있습니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 주문번호(또는 예약번호) 확인
- 수령자 이름, 연락처, 배송지 주소 확인 및 필요한 경우 변경 가능 여부 확인
- 운송장번호/택배사 확인 및 현재 배송 상태 파악
- 예상 배송일 또는 재배송 예정일 확인 가능 여부
- 수령 시 부재 여부 및 재배송/수령 대리인 지정 정책 확인
- 보험 여부 및 배송 도중 손상/분실 관련 처리 기준 확인
- 사은품 여부 및 프로모션/혜택 적용 가능 여부 확인
- 내부 시스템상 배송 이력(매장/물류센터/배송 담당자) 필요한 경우 연결 경로 확인

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원 및 주문 정보를 확인하고 배송 이력을 시스템에서 조회한다.
- 2 현재 배송 상태를 운송사 추적 정보로 확인하고 고객에게 현재 상태와 예상 배송일을 명확히 설명한다.
- 3 지연, 미도착, 주소 오류 등 이슈 유형을 구분하고 해당 유형에 따른 해결 옵션을 제시한다.
- 4 필요 시 운송사에 재시도/재배송/주소 변경 여부를 확인하고 가능하면 즉시 조치를 실행한다.
- 5 재배송/주소 변경이 필요한 경우 고객 동의 및 필요한 증빙을 확인하고 절차를 안내한다.
- 6 사은품/보험 관련 문의가 있을 경우 해당 정책에 따라 처리 경로를 안내하고 필요 시 관련 부서로 이관한다.
- 7 해결 예상 일정과 진행 상황에 대해 고객과 합의하고, 일정에 따라 후속 연락을 약속한다.
- 8 추가 문의 채널(콜센터, 물류 부서, 현장 연락처 등)을 안내하고 필요 시 직통 연결을 준비한다.

# 상담 카테고리: 결합할인

## 상황 개요 (Situation Overview)

결합할인 카테고리는 인터넷, TV, 휴대폰 등 여러 서비스의 묶음 계약에 대해 할인 혜택을 제공하는 상품이며, 주로 가족 구성원 여부, 결합 대상 서비스, 할인 구조, 해지 및 이전 정책, 필요한 서류 및 동의 절차를 사전에 점검합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 현재 계약 상태 파악
- 결합 대상 서비스 목록(인터넷/TV/휴대폰 등)과 결합 가능 여부 판단
- 현재 적용 중인 할인 여부 및 중복 적용 가능성 확인
- 결합 구성의 대표자/가입자 설정 여부 및 필요 시 변경 가능성 점검
- 필요 서류 목록 확인(가족관계증명서, 등본, 위임장 등) 및 제출 방식 안내
- 자격 요건(가족 구성원 범위, 인원 수, 거주지 등) 및 예외사항 검토
- 약관 주요 내용 안내: 할인 금액 산정 방식, 기간, 중도 해지 시 처리, 반환금 여부
- 동의 방법 확인: ARS, 녹취 동의, 온라인 서명 등 개인정보 처리 동의 여부
- 해지/전환 시 자동 해지 여부와 이전 절차, 기기 반납 여부 및 일정 확인
- 처리 일정 안내 및 SLA(처리 시간, 응대 시간) 공유

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청 요지와 목표를 명확히 확인하고 재확인합니다.
- 2 가능 여부를 판단하기 위해 현재 서비스 목록과 계약 상태를 시스템에서 조회합니다.
- 3 결합 옵션의 구성 예시를 제시하고, 각 옵션의 혜택, 적용 범위, 중복 여부를 비교 설명합니다.
- 4 필요 서류의 목록과 제출 방법을 안내하고, 고객에게 제출 기한과 수집 방식(사진 업로드, 스캔 제출, 방문 수령 등)을 안내합니다.
- 5 동의 방식(ARS, 녹취, 온라인 동의 등)을 선택하고 녹취 여부를 기록하는 절차를 안내합니다.
- 6 선택한 옵션으로 결합 등록/전환/해지 절차를 수행하고, 처리 완료를 시스템에 반영합니다.
- 7 결합 적용 후 할인 금액, 적용 서비스, 적용 기간, 향후 갱신/해지 시 유의사항을 고객에게 확인시켜드립니다.
- 8 해지 또는 전환 일정이 필요한 경우 일정 조정 및 고객 확인을 통해 확정합니다.
- 9 마무리로 고객에게 향후 문의 채널과 FAQ, 약관 위치를 안내하고 공식적인 인사를 전합니다.

# 상담 카테고리: 명의/번호/유심 해지

## 상황 개요 (Situation Overview)

명의/번호/유심 해지는 고객의 휴대번호나 계정/유심의 계약을 종료하고 잔여 약정 기간, 위약금, 할부금, 결합 혜택 여부 등을 점검한 뒤 해지 절차를 안내하고 처리하는 상담 영역이다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 본인 확인 및 해지 대상 번호/계정의 소유자 확인
- 계약서상의 잔여 약정 기간, 남은 요금, 할부금 잔액 파악
- 위약금 여부 및 환불/청구 방식 확인
- 해지 시점 결정 및 요금 청구 방식 확인
- 해지 채널 선택: 전화 해지, 매장 방문, 팩스/이메일/온라인 제출 등
- 필요 서류 목록 안내 및 제출 방법 확정(해지 신청서, 신분증 사진 등)
- 주민등록번호 뒷자리 마스킹 여부 및 개인정보 처리 안내
- 인터넷/결합 혜택 여부와 해지 후 영향 안내
- 처리 일정 및 마감 시간, 결과 통지 방법 확인
- 대리점 위치/연락처 안내 및 추가 문의 채널 확보

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 해지 의사를 확인하고 해지 채널(전화/방문/팩스/이메일/온라인)을 확인한다.
- 2 해지 대상 번호/계정에 대해 본인 확인을 수행하고 조회 정보를 기록한다.
- 3 계약 조건을 분석하여 잔여 약정 기간, 남은 요금/할부금, 위약금 여부를 산정한다.
- 4 합의된 해지 방법에 따라 처리 절차를 안내하고 선택을 확인한다.
- 5 필요 서류 목록을 안내하고 제출 방법(사진/스캔/링크) 및 제출 마감 시점을 확정한다.
- 6 제출된 서류를 확인하고 신분증 정보의 필요 시 마스킹 여부를 재확인한다.
- 7 해지 처리의 예상 시간과 마감 시간, 처리 결과 통지 방법을 고객과 합의한다.
- 8 해지 시점의 요금 정산 방식 및 위약금/할부금 청구 방식에 대해 자세히 안내한다.
- 9 해지 완료 후 서비스 이용 영향(인터넷, 와이파이, 결합 혜택 중단 시점 등)을 설명한다.
- 10 처리 결과를 문자/이메일로 전달하고 필요 시 추가 문의 채널을 안내한다.

## 상담 카테고리: 정보변경

### 상황 개요 (Situation Overview)

정보변경 카테고리는 고객이 등록한 개인정보를 수정하는 요청을 다루며, 주소, 결제정보(카드/계좌), 자동이체 정보, 명의자/법인명, 전화번호 등 다양한 항목의 변경을 포함합니다. 변경의 중요성과 보안 리스크로 인해 신원확인, 변경 범위 확인, 필요 서류 확인, 동의 여부 확보, 시스템 반영 및 변경 완료 확인까지의 일련의 절차가 필요합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 여부 및 본인 여부 확인 절차의 완료
- 요청 변경 정보의 종류와 변경 범위(특정 항목만 변경/전체 정보 변경) 확인
- 현재 정보와 신규 정보의 차이 점검 및 유효성 검토
- 필요한 서류 및 동의 여부(대리인 동의, 가족/법인의 위임장 등) 확인 및 수집 계획
- 대상 정보가 청구/납부에 미치는 영향(청구일, 납부일, 자동이체 시작일) 확인
- 타 시스템과의 충돌 여부 및 반영 가능 시간대 확인
- 개인정보보호 및 제3자 제공 관련 절차 준수 여부 확인
- 변경 완료 후 고객 확인 방법(확인 메시지, 기록 보관) 계획
- 추가 문의 가능 여부 및 후속 지원 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 접수된 변경 요청의 범위와 목적을 명확히 파악하고 기록한다
- 2 고객의 신원 확인 절차를 진행하고 필요한 인증(본인 확인, 대리인 신분증/위임장 등)을 수행한다
- 3 변경 대상 정보의 범위를 재확인하고 필요한 서류 및 동의를 안내받아 수집한다
- 4 변경 가능 여부를 시스템 측에서 사전 확인하고 충돌 여부를 점검한다
- 5 필요 시 대리인 동의나 법적 요건 등 추가 승인을 얻고 기록한다
- 6 변경 시작일/적용일 및 납부/청구 영향에 대한 일정과 고지를 고객과 합의한다
- 7 해당 변경을 시스템에 반영하고 내부 승인/감사 절차가 있다면 완료한다
- 8 변경 내역을 고객에게 확정 통지하고 필요 시 확인 화면/문서를 제공한다
- 9 변경 후 일정 기간 모니터링하고 추가 문의에 대비해 후속 지원 경로를 안내한다
- 10 개인정보 보호 정책에 따라 기록을 보관하고 보안 이슈가 있으면 즉시 대응한다

# 상담 카테고리: 인터넷 속도/품질

## 상황 개요 (Situation Overview)

인터넷 속도와 품질 이슈는 가정 및 소규모 비즈니스 환경에서 발생하며, 속도 저하, 연결 불안정, 영상 버퍼링, 게임 핑 상승 등을 포함합니다. 상담사는 문제의 원인 파악을 위해 요금제/약정 상태 확인, 현재 사용 환경 및 장비 점검, 네트워크 간섭 여부 파악, 외부 장애 여부 확인 등을 종합적으로 진행하고 필요 시 부서 협력 및 일정 조정을 실시합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 가입 요금제명, 데이터 용량, 속도 제한 여부 및 정책(데이터 소진 시 속도 저하 여부) 확인
- 현재 측정 속도값(다운로드/업로드), 핑, 지터 등 성능 지표 및 측정 시간대 파악
- 유선 vs 무선 연결 여부와 사용 중인 모뎀/라우터 모델, 펌웨어 버전, 연결 케이블 상태 확인
- 무선 환경 정보(신호 강도, 채널 간섭 여부, 사용 중인 대역폭/주파수 2.4GHz vs 5GHz)와 가정 내 주요 기기 수
- 문제 재현 여부, 발생 장소/시간대 및 특정 서비스(스트리밍, 게임 등)와의 연관성 확인
- 현재 데이터 사용량 현황 및 재설정 시점(자정 등) 여부와 데이터 초과 시 속도 제어 정책 확인
- 약정 남은 기간, 할부 남은 금액/기간, 기기 반납/교체 조건, 현재 적용 중인 할인 혜택 여부 확인
- 지역 장애 여부나 서비스 공지 여부 등 외부 요인 파악 및 필요 시 외부 부서 연결 필요성 판단

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객 정보 확인: 핸드폰 번호/계정 ID, 이름, 주소 등의 기본 정보 확인 및 보안 절차 진행
- 2 문제 유형 파악: 속도 저하인지 불안정한지, 특정 앱/서비스에서의 문제인지 구분하고 재현 여부를 확인
- 3 기본 점검 안내: 모뎀 재부팅, 케이블 연결 상태 점검, 라우터 위치 조정 및 필요 시 위치 변경 제안
- 4 속도 측정 및 기록: 측정값(다운/업 로드 속도, 핑, 지터)과 측정 시간대 기록하고 전후 비교 제시
- 5 계정/요금제 확인: 현재 요금제의 속도 정책 및 약정/할부 상태를 확인하고 가능 시 속도 상향 또는 업그레이드 옵션 제시
- 6 환경 개선 제안: 5GHz 대역 활용, 채널 변경, QoS 설정, 네트워크 트래픽 관리 방법 등 현장 조정 안내
- 7 외부 장애 여부 확인 및 부서 연결: 지역 장애 여부 확인 및 필요 시 와이파이 부서/네트워크 운영팀과의 연결 안내
- 8 해결 방안 제시 및 일정 협의: 업그레이드, 장비 교체, 현장 방문 또는 원격 지원 등 옵션 중 선택하여 일정 확정
- 9 사후 관리 및 재확인 계획: 문제 해결 여부를 추적할 재확인 방법과 다음 연락 예정 시점 안내

# 상담 카테고리: 해지 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

이 카테고리는 서비스 해지, 계약 종료, 개통 취소 등 고객의 계약 종료 관련 요청을 다루며, 해지 시 발생하는 위약금 여부, 최종 청구일 및 환불 정책, 남은 약정 여부, 단말기 반납 여부와 절차, 처리 방식의 온라인/오프라인 가능성, 필요 서류 및 신분 확인 절차, 그리고 개인정보 보안 이슈를 함께 확인하고 안내하는 것을 주된 업무로 한다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신분 확인 및 계정 정보(성명, 생년월일 또는 주민등록번호 일부, 고객번호 등) 확인
- 계약 유형(약정 여부, 계약 기간, 남은 약정 기간) 및 서비스 종류 확인
- 해지 vs 개통 취소 구분 및 해당 절차의 차이점 설명 여부
- 위약금/해지 수수료 여부와 금액 산정 기준, 면제 가능 여부 확인
- 최종 청구일, 남은 잔액 여부, 환불 또는 반환 정책(환불 시기 및 방식) 확인
- 단말기 반납 필요 여부 및 반납 방법·기한 확인
- 납부 방식(일시납/분할) 및 납부 기한, 현재 납부 상태 확인
- 번호 이동(포털링) 여부 및 관련 정책, 개통 취소 시 영향 여부 확인
- 필요 서류 및 신분증 제시 여부, 대리인 요청 시 위임장 등 추가 서류 여부 확인
- 온라인 처리 가능 여부 및 절차 안내, 오프라인(지점/센터) 처리 필요 여부 확인
- 개인정보 보호 및 처리 기록 저장 여부, 상담 기록 보관 정책 안내
- 추가 혜택이나 프로모션 적용 가능 여부 및 안내 범위 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객과의 인사 및 요청 의도 확인 후, 해지인지 개통 취소인지 구분한다
- 2 고객의 신분 및 계약 정보의 안전한 확인 절차를 거쳐 신분 확인을 완료한다
- 3 해지/개통 취소 선택에 따라 계약 정보(계약 번호, 전화번호, 서비스 유형, 남은 기간)를 조회한다
- 4 위약금, 수수료, 환불 여부 및 금액 산정 근거를 명확히 설명하고 필요 시 예시를 제공한다
- 5 최종 청구일과 잔여 결제 내역, 반납 여부(단말기 등) 및 반납 절차를 안내한다
- 6 온라인으로 처리 가능한지 여부를 확인하고, 가능하면 링크나 단계별 절차를 안내하고, 불가 시 지점 방문 방법을 제시한다
- 7 필요 서류 목록을 제공하고, 대리인일 경우 필요한 추가 서류를 안내한다
- 8 중요 보안 안내를 강조하고 요청 내용의 기록 저장 및 재문의 가능성을 안내한다
- 9 고객이 이해하고 동의하는지 확인하며, 처리 일정(예상 소요 시간)과 다음 단계 안내를 명확히 한다
- 10 처리 완료 후 고객에게 확인 수단(문자/이메일/영수증)과 문의 채널을 안내하고, 필요 시 추가 지원을 약속한다
- 11 마무리로 친절한 인사와 함께 필요 시 재문의 권유 및 피드백 수용 의사를 밝힌다

## 상담 카테고리: 보험 안내

### 상황 개요 (Situation Overview)

보험 안내 카테고리는 고객의 보험 가입 여부, 보장 내용, 보상/청구 절차, 필요 서류 및 상담 채널(보험사 연락처, 앱/홈페이지 이용 방법 등)을 파악하고 적절한 안내와 다음 단계의 조치를 제시하는 표준 상담 영역입니다. 상담 시에는 먼저 고객의 신원 확인과 계약 정보 확인이 선행되며, 보험 유형별 특성에 맞춘 이해 쉬운 해설과 실무 절차 안내를 제공합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 여부 및 본인/대리인 여부 확인
- 보험 가입 여부 및 보험사 식별
- 해당 보험의 유형(예: 손해보험, 생보험, 파손보험, 분실보험 등)과 상품명 확인
- 보장 범위/한도/자기부담금(공제금) 여부 및 적용 조건 확인
- 적용 기간, 남은 보장 기간 또는 만료 여부 확인
- 현재 계약 정보(계약번호, 개시일, 납입 방식, 잔여 납입 여부) 확인
- 청구 가능 여부 및 기본 청구 절차 확인
- 필요 서류 목록(청구 시 필수 및 권장 서류) 확인
- 청구 접수 채널(앱/홈페이지/방문/전화) 및 제출 방법 안내
- 보험사 연락처, 상담 채널 운영 시간 및 문의 창구 안내
- 중복 보상 여부, 해지 조건, 면책사항 등 주요 정책 주의사항 확인
- 개인정보 처리 및 안내 동의 여부 확인

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원 확인 및 개인정보 보호 안내를 명확히 고지한다.
- 2 고객의 보험 가입 여부와 정책을 확인하고 해당 보험의 유형과 상품명을 식별한다.
- 3 보장 내용의 범위, 한도(상한), 자기부담금을 구체적으로 설명하고 적용 예시를 제시한다.
- 4 현재 청구 가능 여부를 확인하고 필요한 경우 어떤 절차로 청구를 진행할지 방향을 제시한다.
- 5 청구에 필요한 서류 목록을 구체적으로 안내하고, 제출 경로(앱/홈페이지/방문/팩스 등)를 명확히 전달한다.
- 6 필요 시 보험사와의 연결을 중재하거나 직접 상담 채널로 안내하여 원스톱으로 진행되도록 지원한다.
- 7 청구 접수 후 처리 예상 기간과 진행 상황 업데이트 방법을 안내한다.
- 8 추가 문의가 필요한 경우를 확인하고, 필요한 추가 자료를 요청한다.
- 9 대화 마무리 시 요약 정리와 추가 문의 가능 여부를 확인하고, 향후 재문의 채널을 안내한다.

## 상담 카테고리: 통화품질

### 상황 개요 (Situation Overview)

통화품질 카테고리는 음성 품질 저하, 끊김, 음성 지연, 수신 불가 등 전화 서비스 관련 문제를 다룬다. 일반적으로 특정 지역이나 네트워크 상태, 단말기 이슈를 확인하고, 품질 부서로의 접수와 신속한 피드백 제공을 통해 해결을 도모한다. 매 상황마다 고객의 긴급성에 따라 신속한 접수와 지속적 추적, 약속된 연락 시점 안내가 핵심이다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 및 계정 정보 확인(성명, 가입번호/전화번호, 생년월일 등)
- 문제의 구체적 증상 파악 및 재현 여부 확인(음성 끊김, 잡음, 음성 지연, 음성 불가 등)
- 문제가 발생하는 위치나 지역 확인(도시/지역, 실내외 등) 및 특정 시간대 여부
- 사용 중인 네트워크 상태 및 기기 정보 확인(네트워크 유형 4G/5G, Wi-Fi 여부, 기기 모델, OS 버전)
- 연락 가능한 번호 및 선호 연락 시간 확인
- 현재 공지된 outage 여부 및 계정 상태(계약 변경, 요금제 이슈 등) 점검
- 필요 시 접수 의사 확인 및 통화품질 부서로의 접수 여부 결정

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원 및 계정 정보를 확인하고 문제의 핵심 증상을 요약해 기록
- 2 지역별 통신 장애나 내부 공지 여부를 시스템에서 확인
- 3 필요 시 고객 동의를 받아 통화품질 부서 접수를 진행하고 접수 정보를 기록
- 4 고객이 제공한 연락처로 품질 담당자가 연락할 수 있도록 접수 내용 입력 및 전달
- 5 대기 시간과 예상 연락 시점을 고객에게 명확히 안내(예: 1~2시간 내 연락)하고 상황에 따라 우선순위 조정
- 6 임시 해결 방법이나 대체 수단(다른 네트워크 사용, 재부팅 등 간단한 점검) 안내
- 7 상황 지속 시 추적 및 재연락 요청, 필요 시 재접수 및 담당 부서 변경 안내
- 8 대화 내용 및 진행 상황을 고객에게 간단히 요약하고 해결 계획과 예상 시점을 재확인
- 9 사과와 양해를 표명하고 긴급도에 따른 내부 협조를 강화하여 신속한 해결을 도모



# 상담 카테고리: 상품 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

상품 안내 카테고리는 고객이 특정 상품의 명칭, 구성, 가격, 혜택, 이용 조건 및 적용 가능성 등을 확인하고 비교하는 상황에 대응합니다. 신규 가입/재가입 및 재구성 시 적합한 상품 추천, 프로모션 여부 파악, 제공 지역 및 재고 가능성 확인, 약관 및 위약금 등 핵심 조건의 명확한 전달이 필요하며, 필요 시 관련 부서로의 연결과 후속 안내를 통해 문제를 해결합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 및 상담 목적 확인
- 문의 상품의 정확한 명칭, 버전/패키지(예: 요금제, 번들, 단품 여부) 파악
- 현재 이용 중인 요금제/서비스와의 비교 및 전환 여부 확인
- 가격, 프로모션, 할인 기간, 적용 조건 및 만료일의 최신 정보 확인
- 계약 상태(신규/재계약/해지/변경) 및 위약금/약정 기간 여부 확인
- 지역/가입 가능 여부 및 재고 상황(실서비스 가능 여부) 파악
- 번들 여부 및 타 상품과의 연계 혜택(인터넷, TV, 기기 할부 등) 확인
- 필요 시 증빙 서류(영수증, 주문 내역, 신분증 등) 확인 및 안내
- 추가 문의나 복잡한 제안의 경우 관련 부서(영업/상품/서비스 운영) 연결 필요성 판단
- 상담 기록 및 필요한 후속 조치(문자로 상세 안내, 상담원 연결, 일정 안내) 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객에게 정중히 인사하고 신원 및 상담 목적을 확인합니다.
- 2 문의한 상품의 정확한 명칭과 구성, 관심 포인트를 재확인합니다.
- 3 관련 정책, 가격 및 혜택의 최신 정보를 내부 시스템에서 확인합니다.
- 4 가능 여부와 불가 사유를 명확하고 간단한 문장으로 설명하되, 필요 시 시나리오별 대안을 제시합니다.
- 5 조건(기간, 요금, 약정, 위약금 등)을 구체적으로 제시하고 예시를 통해 이해를 돕습니다.
- 6 필요 시 추가 증빙이나 주문 내역을 요청하고, 문자/이메일로 상세 정보를 발송하겠다고 안내합니다.
- 7 복수 상품이나 번들 제안이 있을 경우 각 구성의 장단점을 비교 요약합니다.
- 8 연결이 필요한 경우 해당 부서로의 연결 방법(ARS/직통 연락/콜백)을 안내하고 연결을 진행합니다.
- 9 상담 종료 전 요약을 제공하고, 추가 문의 가능 채널과 다음 단계(다시 연락, 방문 필요 여부)를 안내합니다.

# 상담 카테고리: 장비 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

장비 안내 카테고리는 사용 중인 기기의 기본 설정 방법, 호환성 확인, 기능 이슈의 원인 파악, AS 접수 및 서비스 센터 안내, 보증/비용 관련 정보 제공 등을 다룹니다. 고객의 요구를 정확히 파악하고 제조사·서비스 제공자의 공식 채널로 연결해 합리적이고 신속한 해결을 돕는 것이 목표입니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 요청 유형 파악(설정 안내, 기능 이슈 해결, AS/서비스 연계, 교환/구매 문의 등)
- 기기 정보 확인(제조사, 모델명, 시리얼 넘버)
- 구입일 및 보증 상태 확인(보증 기간, 파손 여부에 따른 보증 예외 여부 포함)
- 네트워크/통신사 조건 및 정책 확인(호환성, 요금제 영향 여부 등)
- 문제의 상세 상황 파악 및 재현 가능 여부 확인
- 데이터 백업 필요성 및 보안 주의 안내
- 해결 경로 선택(자가 점검 가이드, 원격 진단, 제조사/서비스센터 연결 여부)
- 서비스 가능 지역 및 운영시간 확인
- 고객의 선호 채널/연락처 확인 및 수신 동의 여부 확인
- AS/서비스 접수에 필요한 서류 및 정보 정리 여부 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청 유형과 필요한 기기 정보를 확인하고 신원 확인이 필요한 경우 적절한 절차를 안내합니다.
- 2 제조사/모델명/시리얼 넘버, 구입일, 보증 상태, 지역 등 정보를 수집하고 문제를 유형별로 분류합니다.
- 3 먼저 자가 점검 가이드나 기본 해결 절차(설정 확인, 소프트웨어 업데이트, 간단한 재시작 등)를 제시합니다.
- 4 자가 점검으로 해결이 어려운 경우 제조사 고객센터, 공인 서비스센터 또는 방문 수리 접수 등 다음 단계의 해결 경로를 제안합니다.
- 5 보증 여부에 따라 수리 비용, 처리 기간, 보상 범위 등을 명확히 안내하고 필요한 경우 대체 해결 방법을 제시합니다.
- 6 필요 시 방문 예약 절차 안내, 방문 시 준비물(신분증, 영수증 등) 및 서류를 안내합니다.
- 7 데이터 백업 방법과 보안 주의사항을 안내하고, 데이터 손실 가능성에 대비한 권고를 제공합니다.
- 8 처리 진행 상황을 고객과 공유하고, 예상 처리 시간 및 다음 단계에 대해 명확히 안내합니다.
- 9 해결 여부를 확인하고 고객의 만족도를 확인하는 피드백 요청 및 필요 시 추가 지원을 제안합니다.

# 상담 카테고리: 명 의/번호/유심 일시정지

## 상황 개요 (Situation Overview)

명 의/번호/유심 일시정지는 고객이 특정 기간 동안 전화번호, SIM 카드 또는 계정 연결 서비스를 중지하고자 할 때 다루는 상담 카테고리입니다. 주로 해외 출국, 분실/도난, 결제 이슈, 과다 사용 경고, 보안 의심 등으로 서비스 중단이 필요할 때 처리합니다. 일시정지는 시작 시점과 기간이 명확히 합의되어야 하며, 재개 조건과 영향 범위에 대한 안내가 필요합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 계정 소유 여부 확인
- 정지 대상 식별: 전화번호/유심/ICCID/IMEI 및 연결 서비스 범위 파악
- 정지 유형 및 기간 확인: 시작일, 종료일, 단기/장기 여부
- 정지 사유 확인 및 정책 적합성 판단
- 필요 서류 여부 확인 및 제출 방법 안내(있을 경우: 제출 기한, 형식, 수단)
- 정지 시 서비스 영향 확인: 음성/문자/데이터 사용 가능 여부, 로밍 여부, 부가서비스 영향
- 요금/청구 영향 확인 및 안내
- 정지 해제 조건 및 재개 방법 확인
- 보안 및 개인정보 보호 절차 안내: 재인증 필요 여부, 재개 시 보안 강화 절차
- 긴급/대체 연락채널 및 비상 상황 대응 계획 확인
- 처리 가능 여부 및 예상 소요 시간 안내
- 상담 이력 관리 및 후속 조치 계획

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객과의 상담을 시작하며 신원 확인 절차를 거쳐 계정 소유 여부를 최종 확인한다.
- 2 정지 대상 번호/유심/ICCID/IMEI를 확인하고 해당 계정에 연결된 서비스 범위를 파악한다.
- 3 고객이 요청한 정지 유형과 기간(시작일, 종료일, 단기/장기)을 정확히 확인한다.
- 4 정지 사유를 파악하고 회사 정책과 상황에 부합하는지 판단한다.
- 5 필요 서류가 있는지 확인하고 제출 방법(온라인 업로드, 사진 전송 등)과 제출 기한을 안내한다.
- 6 정지가 서비스에 미치는 영향(통화, 문자, 데이터, 로밍, 부가서비스)을 고객에게 명확히 설명한다.
- 7 정지로 인한 요금 및 청구 영향 여부를 확인하고 고객에게 안내한다.
- 8 정지 해제 조건과 재개 절차를 명시하고 필요 시 재개 일정 조정을 제안한다.
- 9 보안 및 개인정보 보호 절차를 설명하고 재개 시 인증 방법 및 보안 조치를 안내한다.
- 10 긴급 상황에 대비한 비상 연락처 및 대체 연락 채널을 안내한다.
- 11 처리 시작 및 완료 예상 시간을 고객에게 안내하고, 주말/공휴일 처리 여부를 명확히 한다.
- 12 정지 처리 완료 후 시스템에 반영하고 고객에게 확인 문자/이메일을 발송하며 상담 기록을 남긴다.
- 13 추가 문의 채널(콜센터, 채팅, 앱 알림)과 후속 관리 계획을 고객에게 재확인한다.

## 상담 카테고리: 청구서

### 상황 개요 (Situation Overview)

청구서 카테고리는 청구 주기, 항목별 요금 구성, 할부/지로 등 납부 방식의 확인과 변경, 청구서 재발행 및 수신 방식(이메일/팩스/지로) 등에 관한 상담을 다룹니다. 고객은 특정 날짜의 청구서 수령, 납부 상태 확인, 명의 변경 여부, 발송 방식 선택 등 다양한 상황에서 도움을 요청합니다. 정확한 청구 내역 확인과 필요 시 관련 부서 연계가 핵심 포인트입니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 신원 확인 및 본인 여부/대리인 여부 확인
- 청구 기간 및 청구서 수신 대상(날짜 및 월) 확인
- 청구서 항목 구성(월정액, 부가서비스, VAT 등) 및 총액 확인
- 할부/혜택/부가서비스 요금 여부와 남은 잔금 확인
- 납부 마감일, 연체 여부 및 현재 납부 상태 확인
- 청구서 발송 방식 결정(이메일/팩스/지로 재발행 등) 및 수신 정보 확인
- 명의 변경 가능 여부 및 정책 확인
- 재발행/재전송 처리 소요 시간 및 방식 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객 요청 접수 후 신원 확인을 수행한다.
- 2 요청 범위(청구 기간, 납부 상태, 재발행 여부 등)를 명확히 확인한다.
- 3 청구서 항목 구성과 현재 요금제/혜택 여부를 확인해 내역을 정리한다.
- 4 필요 시 관련 부서로 연결해 정확한 처리 경로를 안내한다(예: 재발행/지로 발송 등).
- 5 발송 방식과 수신 정보를 확인하고, 이메일/팩스/지로 중 적합한 방식을 선택한다.
- 6 명의 변경 가능 여부를 안내하고 필요 시 대체 처리 방법을 제시한다.
- 7 재발행 또는 재전송을 진행하고 예상 소요 시간과 수신 방법을 안내한다.
- 8 납부 마감일 및 연체 여부를 재확인하고, 은행 이체나 현금 납부 등 대체 납부 방법을 안내한다.
- 9 처리 완료 후 고객에게 확인 연락을 드리고 추가 문의 여부를 확인한다.
- 10고객의 불편에 대해 사과하고 향후 유사 상황 감소를 위한 안내를 제공한다.

# 상담 카테고리: 이전 설치

## 상황 개요 (Situation Overview)

이전 설치 카테고리는 고객이 이사, 사업장 이전, 또는 기존 위치의 서비스 재배치를 요청하는 상황에서, 이전 위치에서의 설치 재개 또는 새 위치에서의 설치를 안내하고 조정하는 업무를 다룹니다. 이 과정에는 신원 확인, 해당 부서(이전 설치 담당 팀)로의 연결, 설치 일정 조정, 위치 관련 제약 확인, 필요 서류 수집, 비용 및 정책 안내, 그리고 고객과의 원활한 커뮤니케이션 유지가 포함됩니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 여부 및 본인 인증이 완료되었는지 확인합니다.
- 현재 위치와 신규 설치 위치의 주소를 정확히 확인합니다.
- 이사/이전 설치를 담당하는 부서와의 연결 필요 여부를 판단합니다.
- 설치 가능 날짜와 시간의 범위를 고객과 상의하여 확인합니다.
- 설치 위치의 접근성, 건물 규정, 주차 가능 여부 등 현장 제약을 확인합니다.
- 계약 정보(계약번호, 서비스 종류, 현재 설치 상태) 및 관련 청구 정보 확인이 필요합니다.
- 필요한 서류(신분증, 주소 변경 증빙, 위임장 등) 목록과 제출 방법을 안내하고 수집합니다.
- 변경/취소 정책, 비용(이전 설치 수수료, 방문비, 재방문 비용) 및 환불 규정 확인합니다.
- 고객 커뮤니케이션 방식 선호(전화, 문자, 앱 푸시)와 대기 안내 방식 확인합니다.
- 개인정보 및 보안 정책에 따른 비대면 확인 가능 여부를 확인합니다.

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 상담 시작 시 목적과 필요한 도움 범위를 확인합니다.
- 2 고객의 신원 인증을 진행하고 개인정보를 확인합니다.
- 3 이전 설치를 담당하는 부서로 연결하거나 해당 부서 안내를 제공합니다.
- 4 현재 주소와 신규 설치 주소를 확인하고 이사 일정에 따른 우선순위를 파악합니다.
- 5 고객과 협의하여 설치 가능 날짜와 시간대를 제시하고 예약을 확정합니다.
- 6 현장 제약(접근성, 출입 규정, 보안 등)을 점검하고 필요한 준비 사항을 안내합니다.
- 7 필요 서류 목록을 안내하고 제출 방법과 수집 시점을 정합니다.
- 8 이전 설치와 관련된 비용 구조 및 정책을 설명하고 견적 또는 예상 비용을 제공합니다.
- 9 일정 변경 시 취소/수정 절차와 정책을 안내합니다.
- 10예약 확정 후 고객에게 확정 내용을 전달하고 직통 연락처를 제공하는 등 원활한 커뮤니케이션 채널을 안내합니다.
- 11설치 당일 계획된 일정에 맞춰 진행하고, 완료 후 피드백 및 필요한 서류를 정리해 제공합니다.

## 상담 카테고리: 약정 안내

### 상황 개요 (Situation Overview)

약정 안내 카테고리는 고객이 현재 계약의 해지, 연장, 기기 변경 등과 관련해 위약금, 반환금, 조건, 기간 옵션 등을 문의하는 상황을 다룬다. 핵심은 고객의 필요에 맞는 합리적 선택을 돕고, 정확한 비용 산정과 정책 안내를 제공하는 데 있다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 현재 계약 상태 및 계약번호 확인
- 남은 약정 기간과 잔여 월요금/할부 여부 파악
- 해지 시 발생하는 위약금/반환금의 산정 규칙과 금액 확인
- 약정 연장 옵션의 기간(예: 1년, 2년)과 할인 여부, 조건 확인
- 기기 변경 시 정책 및 위약금 여부 확인
- 현 프로모션·할인 적용 가능 여부와 조건 확인
- 고객의 의도(해지/연장/기기 변경 등) 명확화
- 신원확인 및 개인정보 처리 방식 확인

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 의도를 파악하고 상담 목적을 명확히 한다
- 2 신원 및 필요한 계약 정보를 수집하고 조회한다(이름, 전화번호, 생년월일, 계약번호 등)
- 3 시스템에서 현재 계약 상태를 확인하고 남은 기간, 월요금, 기기 할부 여부, 잔여 위약금/반환금을 산정한다
- 4 해지, 연장(예: 1년/2년) 및 기기 변경의 각 옵션과 조건, 비용을 명확하게 설명한다
- 5 고객 상황에 맞는 최적 옵션을 제시하고 각 옵션의 장점과 단점을 비교해 준다
- 6 적용 가능한 프로모션/할인 여부를 확인하고 필요 시 재약정 가능성에 대해 안내한다
- 7 합의가 이루어지면 필요한 동의 및 서류를 요청하고 본인확인 등 인증 절차를 진행한다
- 8 일정 조정 및 후속 연락 방법을 안내하고 필요 시 예약을 확정한다
- 9 상담 종료 시 요약과 다음 단계, 문의 채널 및 업무 시간을 재확인한다

## 상담 카테고리: 번호 변경

### 상황 개요 (Situation Overview)

번호 변경은 고객의 신원 확인, 변경 가능 여부 판단, 새 번호의 가용성 확인, 그리고 서비스 영향 여부를 함께 고려하는 절차입니다. 듀얼넘버나 넘버 서비스 이용 여부에 따라 처리 방식과 제약이 달라질 수 있으며, 최근 변경 이력이나 시스템 차단 여부에 따라 즉시 처리가 어려울 수 있습니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 본인 여부 확인 및 인증 방법 파악
- 번호 변경 가능 여부 및 정책 적용 여부 점검(최근 변경 이력, 변경 주기 제약, 시스템 차단 여부 포함)
- 새 번호의 가용성 확인 및 고객의 선호 번호 여부 확인
- 현재 이용 중인 요금제/서비스 구성 확인(듀얼넘버 여부 포함) 및 변경 시 영향 예측
- 필요한 증빙 서류 및 인증 방식(온라인/오프라인 방문 여부) 안내
- 변경 처리 시간, 가능 채널(온라인, 오프라인 대리점), 비용 여부 확인
- 보안 및 개인정보 보호 조치(정보 노출 방지, 인증 로그 기록) 확인
- 연계 서비스 영향 여부 확인(문자, 데이터, 앱 인증 등) 및 재설정 필요 여부
- 차후 관리 계획(약정/혜택, 이벤트 여부, 추후 재상담 필요성) 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 상담 시작 시 고객 의도 확인 및 변경 동의 확보
- 2) 신원 확인 및 계정 정보 대조(주민등록번호/신분증 확인, 계정 비밀번호나 인증수단 사용)
- 3) 변경 가능 여부 및 정책 적용 여부를 시스템에서 즉시 점검
- 4) 대상 번호의 가용성 확인 및 고객이 제시한 번호가 있으면 우선 검토, 없으면 가능한 대안 번호 제시
- 5) 필요한 경우 온라인 채널(홈페이지/앱) 안내 또는 방문 가능한 대리점/지점 안내
- 6) 변경 신청 가능 시, 승인 절차 안내 및 필요한 추가 인증 수행
- 7) 시스템에 변경을 접수하고 실제 적용 절차를 시작(임시 중단 없이 처리하는지 여부 확인)
- 8) 변경 적용 후 기기 재부팅 안내, 네트워크 재연결 확인 및 서비스 정상 동작 확인
- 9) 변경 완료 사실과 처리일/확인번호를 고객에게 통보하고 기록에 남김
- 10) 변경으로 인한 요금제/서비스 영향 여부를 재확인하고 필요 시 추가 상담 제안
- 11) 이후 발생할 수 있는 문제에 대비한 고객 안내 및 필요한 경우 추후 재상담 일정 제안

# 상담 카테고리: 개통점 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

개통점에서 이루어지는 고객의 개통/해지/정보 변경 및 관련 서비스 안내를 신속하고 정확하게 처리하기 위한 표준 가이드로, 신원 확인, 방문점 안내, 계정 및 계약 상태 파악, 필요한 서류 안내, 보안 절차 준수를 포함합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 요청의 핵심 범위 확인(개통, 해지, 요금 변경, 데이터/서비스 추가 등) 및 현장 방문 여부 파악
- 신원 확인 및 명의 여부 판단: 이름, 휴대폰 번호, 생년월일, 주소 등 기본 정보 확인; 필요 시 신분증 제시 여부 점검
- 본인 명의 여부 및 계약 상태 확인: 개통 번호 소유자 매칭, 미납 여부, 할부 현황 및 계약 기간 확인
- 대리점/직영점 구분 및 안내: 위치, 운영시간, 예약 필요 여부, 당일 방문 가능 여부 확인
- 필요 서류 및 확인 수단 안내: 신분증 종류(주민등록증/운전면허증/외국인등록증 등), 추가 보안 인증 필요 시 절차 안내
- 명의도용 의심 여부 확인 및 보안 절차 안내: 의혹 시 추가 확인 및 내부 절차 안내
- 개인정보 처리 및 보안 안내: 수집 목적, 보유 기간, 제3자 공유 여부 및 고객 동의 확인
- 처리 가능 여부 및 예상 소요 시간 안내: 즉시 처리 가능 여부, 불가 시 대체 일정 안내
- 내부 이관 필요성 판단 및 담당 부서/점포와의 협조 계획 수립

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객을 환영하는 인사와 함께 요청 내용의 핵심 요지를 간략히 확인한다.
- 2 필요 정보(이름, 휴대폰 번호, 생년월일, 주소 등)와 방문 여부를 신속히 수집하여 1차 신원 확인을 수행한다.
- 3 시스템에서 해당 번호의 소유자 여부, 계약 상태, 미납 여부, 할부/데이터 한도 등을 조회한다.
- 4 개통점의 유형(직영점/대리점)과 위치, 운영시간, 예약 필요 여부를 고객에게 명확히 안내한다.
- 5 필요 서류 목록과 제출 방법을 안내하고, 현장 방문 시 신분증 지참의 중요성을 강조한다.
- 6 고객 요청의 실현 가능성을 판단하고, 필요한 경우 관련 부서나 점포에 정보를 전달할 처리 계획을 수립한다.
- 7 의혹이나 보안 이슈가 발생하면 즉시 보안 절차를 적용하고 추가 확인 절차를 안내한다.
- 8 처리 완료 시점과 후속 연락 방법(전화/문자/이메일) 및 예상 소요 시간을 고객에게 명확히 안내한다.
- 9 개인정보 처리 방침 및 데이터 보호에 대한 간단한 안내를 제공하고, 고객의 동의를 확인한다.
- 10 마지막으로 추가 문의 여부를 확인하고 감사의 인사를 전하며 대화를 종료한다.



## 상담 카테고리: 보험 해지

### 상황 개요 (Situation Overview)

보험 해지는 계약자 또는 피보험자가 보험 계약의 해지 의사를 밝히고, 해지에 따른 재가입 제약, 위약금, 남은 계약 기간, 할인 혜택 영향 등을 확인하며 처리하는 상담 카테고리입니다. 핸드폰 보험(디바이스 보험), 가족보험, 미성년자/명의자 여부에 따라 필요한 확인 항목과 처리 절차가 달라지며, 해지 채널(온라인/오프라인/전화)과 해지 완료 후 안내 방식도 중요합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 본인 신원 확인 및 계약자/피보험자 여부 확인
- 해지 대상 보험의 식별: 보험사명, 보험상품명, 계약번호, 가입일, 남은 기간, 납입 방식(월납/일시납)
- 해지 가능 여부 및 재가입 제약 여부 안내
- 해지 시 발생 가능한 비용 산정: 위약금, 잔여 기간 청구 여부, 정산 내역
- 현재 할인 혜택의 영향: 25% 할인, 묶음상품(인터넷+모바일) 할인 등 해지 시점 및 종료 여부
- 다수의 보험이 연계되어 있을 경우 동시 해지 여부 및 우선순위 확인
- 해지 채널 및 절차 안내(온라인/매장/전화)와 필요한 서류
- 해지 후 처리 방식 및 통지 방법: 해지 완료 확인 방법(문자/이메일/콜백)
- 개인정보 보호 및 보안 준수 여부 확인
- 해지 불가 시 대안 절차 및 추가 문의 채널 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원과 요청사항을 명확히 확인한다
- 2 계약 정보를 조회하여 해지 대상 보험을 식별한다
- 3 해지 가능 여부와 재가입 제약 여부를 고객에게 투명하게 안내한다
- 4 해지로 인한 비용 및 할인 영향(종료 시점)을 산정하여 구체적으로 설명한다
- 5 필요 서류 및 자격 요건을 확인하고 안내한다
- 6 해지 채널(온라인/매장/전화)을 선택하고 일정 조정이 필요하면 확정한다
- 7 해지 절차를 실행하고 완료 여부를 즉시 확인한다
- 8 해지 완료 후 확인 문자/이메일 발송 및 사후 안내를 진행한다
- 9 다수 보험 동시 해지 시 우선순위와 일정 조정을 수행한다
- 10 재가입이나 대안 상품(대체 보험, 기간 변경 등) 안내를 제공하고 추가 상담을 제안한다
- 11 상담 기록을 정리하고 피드백 또는 추가 문의 방법을 안내한다

# 상담 카테고리: 명의/번호/유심 일시정지

## 상황 개요 (Situation Overview)

명의/번호/유심 일시정지는 고객의 휴대폰 번호 또는 유심을 일정 기간 동안 서비스 중지시키는 절차를 다루는 상담 카테고리입니다. 해외 출국, 분실/도난, 의심된 부정 사용 등 다양한 상황에서 보안을 강화하고 비용 관리 및 재개 절차를 안내합니다. 일반 일시정지와 장기 일시정지로 구분되며, 신원 확인 및 필요 시 증빙 서류 제출이 필요할 수 있습니다. 해제나 전환 절차도 함께 안내합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 요청자 신원 확인 및 본인 여부 판단
- 정지 대상 번호/명의자 정보 확인
- 정지 유형 선택(일시정지/장기정지) 및 예상 기간 합의
- 정지 시작일/종료일(또는 무제한)의 정책 확인
- 필요 서류 확인 및 제출 방법 안내(예: 항공권, 여권 등 증빙 서류)
- 수수료 및 요금 여부 확인
- 즉시 처리 가능 여부 및 처리 시간 안내
- 해제/전환 조건 및 방식 설명
- 보안 의심 사례 시 현장 방문 안내 및 추가 조치

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청 내용과 대상 번호를 확인하고 상담 목적을 명확히 파악한다.
- 2 신원 확인 절차를 진행해 본인 여부를 확인하고 필요한 식별 정보를 수집한다(예: 이름, 생년월일, 전화번호, 신분증 정보 등).
- 3 정지 유형(일시정지 또는 장기정지)과 시작일/종료일, 또는 무기한 여부를 고객과 합의한다.
- 4 필요 서류의 여부를 안내하고 제출 방법을 안내한다(서류 촬영 후 문자 전송, 앱 업로드, 이메일 제출 등).
- 5 시스템에 정지 요청을 접수하고 예상 처리 시간(즉시 가능 여부 포함)을 고객에게 안내한다.
- 6 정지 요금/수수료 여부를 확인하고 고객에게 고지하며, 납부 방법이나 면제 여부를 안내한다.
- 7 처리 완료를 확인하고 완료 시 고객에게 문자/앱 알림으로 안내하겠다고 약속한다. 필요한 경우 해제/전환 절차도 안내한다.
- 8 장기로의 전환 가능성 여부를 설명하고, 필요한 경우 추가 서류 제출 절차를 안내한다.
- 9 보안 정책에 따른 추가 조치가 필요한 경우 현장 방문 안내나 본사/직영점 방문 절차를 안내한다.
- 10 상담 내용을 기록으로 남기고, 이후 추가 서류 제출이나 문의 시 이전 이력을 참조하도록 한다.

# 상담 카테고리: 위약금 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

위약금 안내 카테고리는 고객이 계약 해지, 기기 변경/승계, 번호이동 등과 관련해 남은 약정기간에 따른 위약금 또는 해지 비용을 확인하고 필요한 경우 안내를 제공하며, 필요 시 해당 부서로의 연결까지 수행하는 상담 업무를 다룹니다. 목표는 정확한 위약금 산정과 합리적 대안 제시, 고객의 부담 최소화 및 투명한 정보 제공입니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 본인확인 및 신원 확인 procedures를 통해 고객의 신원을 확인한다
- 계약 유형 및 약정 여부 확인(가입일, 남은 약정 기간, 계약 유형: 일반 약정/선약 등) 및 해지 가능 여부 파악
- 해지/변경(기기 변경, 번호이동, 기기 승계) 유형별 위약금 산정 방식 및 적용 시점 확인
- 현재 요금제, 할부/할인 여부, 선택약정 여부, 잔여 할인금/반환금 등 비용 관련 정책 확인
- 위약금 산정 기준일과 산정 방식(잔여 기간 비율, 고정 금액 여부 등) 확인
- 면제나 경감 가능성 여부 검토(특정 사유, 프로모션 조건, 약관 조항 등)
- 대안 제시 가능 여부 점검(위약금 없이 해지, 기기 변경/승계, 타사 이동 시 요건 및 위약금 차감 여부 등)
- 부서 연결 필요성 및 책임 부서 확인(해지센터, 기기/혜택 부서, 고객관리 부서 등)
- 사전 안내 방법(음성/문자/이메일) 및 후속 커뮤니케이션 방식 합의

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객 신원 확인 및 본인 확인 절차를 진행한다
- 2 고객의 계약 정보를 시스템에서 조회하여 남은 약정 기간 및 약정 유형을 파악한다
- 3 해지/이동/승계 유형별 위약금 산정식을 적용해 금액 범위를 산정하고, 가능하면 구체 금액을 제시한다
- 4 약정 조항의 핵심 내용을 요약해 설명하고, 위약금 산정 기준일과 적용 범위를 명확히 안내한다
- 5 고객의 부담 가능 여부를 고려한 대안을 제시한다(무위약 해지, 기기 변경/승계 시 비용 차이, 요금제 재조정 등)
- 6 필요 시 해당 부서로 이관하여 자세한 산정과 확정을 진행하도록 안내하고 연결한다
- 7 방법별 장단점과 예상 비용/일정을 명확히 제시하고, 서면 또는 SMS로 요약 정보를 전달한다
- 8 고객이 이해했는지 확인하고 추가 문의 시 연락 가능한 방법과 시간대를 명시한다
- 9 상담 종료 후 고객 기록을 CRM에 남기고 후속 조치를 일정에 반영한다

# 상담 카테고리: 장기고객 혜택

## 상황 개요 (Situation Overview)

장기고객 혜택 카테고리는 일정 기간 이상 가입한 고객에게 제공되는 다양한 혜택(예: 데이터 쿠폰 확대, 등급 업그레이드, 결합 할인 등)의 자격 요건, 혜택 시작/종료일, 적용 범위 및 안내 방법을 확인하고 필요 시 혜택 담당자에게 연결하는 것을 주된 업무로 한다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 인증 절차 이행
- 고객의 장기가입 여부 및 실제 가입 기간 파악
- 현재 계약의 종료일 또는 혜택 적용 기간 확인
- 적용 가능 혜택 목록 파악(데이터 2배 쿠폰, 등급 업그레이드 가능 여부, 결합 할인 등)
- 혜택의 시작일, 종료일 및 남은 기간 명확히 공지 여부 확인
- 혜택 안내 방식 선호(문자, 앱, 전화, 이메일) 및 필요 시 혜택 담당자 연결 여부 확인
- 가족 구성원 대상 혜택 확대(가족 쪽으로 몰아 적용 등) 가능 여부 및 절차 확인
- 제한 사항, 예외 규정, 충족 조건 등 정책상의 주의점 확인
- 필요 시 서류나 추가 정보 요청 및 수령 방법 안내

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 상담 시작 시 고객의 신원을 확인하고 인증 절차를 수행한다.
- 2 고객의 장기가입 여부와 실제 가입 기간, 현재 계약 종료일을 확인한다.
- 3 고객이 받을 수 있는 장기고객 혜택의 목록과 각 혜택의 조건, 적용 범위를 명확히 점검하고 설명한다.
- 4 혜택의 시작일/종료일 및 남은 기간을 고객에게 구체적으로 고지한다.
- 5 혜택 담당자 연결이 필요하면 고객의 동의를 얻고 연결 절차를 안내하며 실제로 연결을 시도한다.
- 6 휴대폰과 인터넷 결합 시 할인 적용 여부를 확인하고, 결합 구성에 따른 할인 적용 방법을 안내한다.
- 7 가족 구성원 대상 혜택 확대가 가능하다면 절차를 안내하고 대상 지정 변경(공유/전환) 방법을 안내한다.
- 8 향후 안내 방식(문자, 앱 알림 등)을 확인하고 필요 시 일정에 따라 지속적으로 안내하기로 합의한다.
- 9 필요한 경우 관련 서류나 추가 정보를 요청하고 수령 방법을 안내한다.
- 10 대화 내용을 요약하고 다음 단계, 기대 결과 및 일정에 대해 고객과 합의한 뒤 상담을 종료한다.

# 상담 카테고리: 세금계산서

## 상황 개요 (Situation Overview)

세금계산서 발행/재발송/재발급 등을 다루는 상담 카테고리로, 거래 당사자 정보 확인, 발행 대상의 신원 검증, 거래 내역(품목, 금액, 세율, 공급가액) 확인, 발행 채널(이메일/팩스/우편) 선택 및 전달 방식 확정이 주된 내용입니다. 시스템상 발행 여부가 즉시 반영되지 않는 경우가 있을 수 있으며, 발송 채널에 따라 소요 시간이 달라지므로 신속한 전달이 필요하면 대체 채널 제안과 함께 예상 시간을 명확히 안내합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인: 성명/상호, 사업자등록번호, 담당자 연락처
- 요청 유형 확인: 신규 발행, 재발송, 재발급, 수정 여부
- 거래 정보 확인: 거래일자, 품목/서비스명, 공급가액, 부가가치세액, 과세기간
- 발행 대상 정보 확인: 수신인 이름/상호, 수신처 사업자등록번호(필요 시), 주소
- 발행 채널 확인: 이메일주소, 팩스번호, 우편 주소 및 수신 가능 여부
- 발행 시점 및 소요 시간 안내: 채널별 예상 처리 시간
- 정확성 재확인 및 오류 대응 절차
- 보안 및 개인정보 처리 동의 및 기록 보관 여부

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원 및 요청 유형을 먼저 확인한다.
- 2 필요한 기본 정보를 수집한다(상호/사업자등록번호, 성명, 연락처, 수신 채널 정보).
- 3 거래 정보(거래일자, 품목/서비스명, 금액, 세율, 공급가액) 및 발행 대상의 수신 정보를 확인한다.
- 4 시스템에서 해당 세금계산서의 발행 상태를 조회하고, 필요 시 수정/보완 사항을 반영한다.
- 5 발행 여부에 따라 신규 발행, 재발급, 재전송 중 적합한 방식을 결정한다.
- 6 세금계산서를 발행하고, 선택한 채널(이메일/팩스/우편)로 전달 방법을 확정하여 전송한다.
- 7 전달 후 수신 확인 방법을 안내하고, 수신 여부를 확인한다.
- 8 예상 소요 시간과 후속 업데이트 일정(다음 연락 시점)을 고객에게 명확히 안내한다.
- 9 추가 문의 여부를 확인하고 필요 시 후속 지원을 약속하며 대화를 마무리한다.

# 상담 카테고리: 납부확인서

## 상황 개요 (Situation Overview)

납부확인서(납부내역서/납부증명서)의 발급 및 전달을 다루는 상담 카테고리로, 특정 기간의 납부 내역 또는 전체 납부 내역을 증빙해야 하는 고객의 요청을 처리합니다. 발송 방식은 이메일, 팩스, 우편, 또는 현장 방문 발급이 가능하며, 개인정보 보호를 위해 본인 확인과 포함 정보의 합의가 필요합니다. 또한 내용 필수 항목(이름, 연락처, 기간, 결제 내역 여부) 및 수신인 정보 확인이 중요합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 요청 내용의 명확한 파악 및 요건 재확인
- 본인 확인 및 필요 시 대리인 권한 여부 확인
- 포함될 정보 결정: 이름, 전화번호, 고객번호, 결제 내역 여부, 금액, 기간
- 발급 범위 및 기간 설정(예: 전체/특정 기간)
- 수신 방식 확인: 이메일 주소, 팩스번호, 우편 주소 또는 직접 방문 여부
- 개인정보 보호 정책 준수 여부 및 보안 절차 점검
- 처리 소요 시간 및 재발행 가능 여부 안내
- 도착 확인 및 필요 시 재전송 계획 수립

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청 내용을 간단히 요약하고 필요한 추가 정보를 확인한다.
- 2 본인 확인 절차를 진행하고 권한 여부를 확인한다(대리인인 경우 위임 여부 확인 포함).
- 3 필요 정보 수집: 수신 방법(이메일/팩스/우편), 수신 정보(이름, 전화번호, 고객번호), 기간 범위, 포함 항목(결제 내역 여부) 등을 확인하고 기록한다.
- 4 발급 형식과 포함 정보를 최종 확정하고 고객의 동의를 얻는다.
- 5 선택된 발송 방식에 따라 시스템에 입력하고 필요한 보안 절차를 수행한다.
- 6 납부확인서를 발급 및 발송한다(이메일 전송의 경우 첨부 파일/링크 제공, 팩스인 경우 페이지 수 확인, 우편은 주소 확인 후 발송).
- 7 도착 여부를 확인하고 도착하지 않으면 재전송 또는 추가 안내를 약속한다.
- 8 재발행 가능 여부, 비용 여부, 보관 기간 등 사후 관리 정보를 안내하고 상담을 마무리한다.

# 상담 카테고리: 군입대 일시정지

## 상황 개요 (Situation Overview)

이 카테고리는 군입대에 따른 핸드폰의 일시정지 요청을 다루며, 정지 기간 중 요금 정책(기본료 면제 여부 등), 필요 서류 제출 절차, 시작일/종료일 및 재개 방법, 대리인 인증 여부, 결합상품 혜택 영향 등을 포괄적으로 안내하는 표준 상담 가이드입니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 본인 확인 및 자녀와의 관계 확인(고객 신원 및 자녀 관계 확인 절차)
- 자녀의 정보 확인: 이름, 핸드폰 번호, 생년월일 등 신원정보
- 군입대 사실 확인 여부 및 정지 가능 여부 판단
- 필요 서류 여부 확인: 입영통지서, 여권 사진 등 제출 필요 서류 목록 확인
- 제출 기한 및 제출 방식 확인: 문자 링크/이메일 업로드 등 제출 경로와 마감 시간 안내
- 정지 시작일, 기간, 재개 방법 및 약정/할부 여부에 대한 안내
- 정지 중 요금 정책 확인: 기본료 면제 여부, 정지 기간의 약정 포함 여부
- 요금제 현황 및 결합상품 여부 확인: 현행 요금제 적용 여부, 혜택 영향 설명
- 납부 방식 확인 및 변경 필요 시 안내(카드/계좌 이체 등)
- 대리인 신원 확인 및 권한 여부 확인(부모 등 대리인 요청 시 처리 절차)
- 서류 업로드 요건(형식, 해상도, 파일 형식 등) 및 제출 확인 방법 안내
- 처리 일정 및 추적 채널 안내(처리 완료 시점, 진행 상황 확인 방법)

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 접수 시작: 고객의 본인 여부를 확인하고 자녀와의 관계 및 신원 정보를 확인합니다.
- 2) 필요 서류 확인: 입영통지서, 여권 사진 등 정지에 필요한 서류 목록을 확인하고 고객에게 제출 가능 여부를 안내합니다.
- 3) 서류 제출 안내: 제출 경로(링크 문자, 이메일 등)와 기한(마감 시점)을 명확히 안내하고 제출 방법을 단계별로 안내합니다.
- 4) 정지 신청 접수: 시작일(예: ), 종료 기간, 재개 방법을 시스템에 입력하고 고객과 함께 확인합니다.
- 5) 요금제/납부 방식 확인: 현재 요금제, 결제 수단, 군 입대 특례 여부를 확인하고 필요 시 안내합니다.
- 6) 제출 확인 및 보완: 고객이 서류를 제출하면 접수 여부를 다시 확인하고 누락된 서류가 없도록 점검합니다.
- 7) 정지 처리 진행: 시스템에 정지 적용을 완료하고 정지 중 면제 여부, 약정 포함 여부를 명확히 안내합니다.
- 8) 대리인/가족 연결 여부 안내: 대리인 요청 시 필요한 권한 확인 및 관련 부서로의 연결 방법을 안내합니다.
- 9) 재개 및 해제 안내: 정지 해제 요청 방법, 재개 시점 및 재개 시 요금제 영향에 대해 설명합니다.
- 10) 추가 혜택/부서 연결 제안: 결합상품 혜택이나 인터넷/TV 등 관련 부서로의 연결 가능성을 안내합니다.
- 11) 완료 확인 및 인사 마무리: 처리 완료 사실을 알리고 추가 문의 여부를 확인한 뒤 정중하게 마무리합니다.

# 상담 카테고리: 멤버십 혜택

## 상황 개요 (Situation Overview)

멤버십 혜택 카테고리는 멤버십 발급/등록 절차, 혜택 적용 여부 확인, 이용 방법 안내, 제휴사 혜택 안내, 주소·신원 확인 및 변경 요청 등을 포함하는 카테고리로, 실물 카드 발급 여부와 모바일 카드(바코드) 발급, 앱 내 혜택 관리 및 운영 정책에 대한 상담이 주로 발생합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 및 멤버십 계정 매칭 여부
- 현재 멤버십 등급(예: 일반/VIP/VIP+)과 유효 기간 및 혜택 적용 여부
- 발급 방식 선택: 모바일 카드 바코드 발급 vs 실물 카드 발급 필요 여부
- 주소/연락처 확인 및 업데이트 필요성 여부
- 앱 내 혜택 등록 여부 및 앱 사용 가능 상태
- 혜택 적용 대상(본인/동반인/추가 등록) 및 필요한 동의 여부
- 제휴사 혜택의 적용 가능 여부 및 이용 조건 확인
- 혜택 수신 방법(문자, 앱 푸시, 알림 설정) 확인 및 설정 여부
- 발급 소요 시간/배송 일정 또는 발급 처리 시점
- 중복 등록, 이전 혜택 변경 여부 및 규정 관련 이슈 여부

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 상황을 파악하고 신원 및 계정 정보를 확인한 뒤 주요 요청을 명확히 정리합니다.
- 2 발급/등록 옵션을 고객과 상의하고 모바일 카드 발급 가능 여부와 필요 시 실물 카드 발급 여부를 확인합니다.
- 3 고객의 주소, 연락처, 수령 방법을 확인하고 필요하면 업데이트를 진행합니다.
- 4 시스템에서 멤버십 등급, 혜택 적용 여부, 남은 기간 또는 만료 여부를 확인합니다.
- 5 제휴사 혜택의 적용 가능 여부와 구체적 이용 조건을 확인하고 고객에게 안내합니다.
- 6 앱 내 혜택 등록/활성화 방법을 안내하고 필요 시 혜택 등록 절차를 도와드립니다(링크/QR 코드 제공 포함).
- 7 발급/등록 진행을 완료하고 배송 일정이나 처리 완료 정보를 고객에게 안내합니다.
- 8 필요 시 대체 수단이나 임시 혜택 이용 방법을 제안합니다.
- 9 문자 알림, 앱 푸시 등 혜택 수신 설정을 점검하고 필요 시 변경합니다.
- 10 대화 종료 전 추가 문의 여부를 확인하고, 필요 시 관련 부서로의 연결이나 후속 안내를 제공합니다.



# 상담 카테고리: 명의/번호/유심 변경

## 상황 개요 (Situation Overview)

명의자 변경, 번호 변경, 그리고 유심 변경과 관련된 상담으로, 계약 정보 확인과 필요한 서류·절차를 안내하고 대리점 방문을 통해 해결하는 것을 목표로 한다. 상황에 따라 가족관계 증빙, 위임장/인감증명서 등의 제출 여부가 달라지며, 약정 혜택의 영향 여부도 함께 점검한다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 요청 유형 확인: 명의 변경인지, 번호 변경인지, 유심 변경인지를 명확히 파악한다.
- 신분증 및 신원 확인: 신청인과 변경 대상자의 신분증 확인 및 개인정보 보호 절차 수행
- 가족관계 증빙 여부: 가족관계증명서 발급일이 90일 이내인 경우를 우선적으로 체크
- 대리인 필요 시 서류: 인감증명서와 위임장(발급일 이내) 여부 및 서류 구성 확인
- 동의 통화 여부: 동의 통화 가능 여부를 확인하고 필요 시 절차를 안내
- 약정/혜택 영향 점검: 현재 약정 종료일, 위약금 여부, 요금제 혜택의 유지 여부 확인
- 대리점 방문 필요성 및 정보: 가까운 대리점 위치, 영업시간, 방문 가능 시간 확인
- 번호 변경 시 절차 확인: 포트인/포트아웃 여부 및 필요한 추가 서류 확인
- 유심 변경 시 요구사항: 유심 타입(일반/eSIM 등)과 기기 호환성 확인
- 제출 방법과 수속 일정: 서류 제출 방법(현장 제출/사진 제출) 및 처리 예상 기간 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청 내용을 확인하고 어떤 변경을 원하는지(명의/번호/유심)를 분명히 기록한다.
- 2 본인 여부를 확인하기 위한 신분증 확인 및 필요한 개인정보 보호 절차를 수행한다.
- 3 필요 서류의 기본 목록을 안내하고, 상황에 따라 추가 서류를 명확히 제시한다(가족관계증명서, 인감증명서, 위임장 등).
- 4 대리인 방문이 필요한 경우 대리인 신분증 및 위임장 등 제출 서류의 구성을 점검한다.
- 5 동의 통화가 필요하다면 해당 절차를 안내하고 가능 여부를 확인한다.
- 6 현재 약정 상태를 확인하고, 명의 변경 시 약정/혜택의 변화 가능성을 설명한다(위약금 여부 포함).
- 7 가까운 대리점 정보를 제공하고 방문 시간대, 예약 여부를 안내한다.
- 8 번호 변경의 경우 포트인/포트아웃 여부를 확인하고 필요한 추가 서류를 안내한다.
- 9 유심 변경의 경우 필요한 유심 타입과 절차를 안내한다(기기 호환성 확인 포함).
- 10 서류를 준비한 고객은 방문 전에 필요한 서류를 문자나 이메일로 발송해 준다(또는 현장 제출 방법 안내).
- 11 매장 방문 시 서류를 확인하고 신분 인증을 거친 뒤 변경 절차를 진행한다.
- 12 변경이 완료되면 새로운 명의/번호/유심 정보를 고객과 확인하고 완료를 안내한다.
- 13 추가 문의 채널(전화, 문자, 이메일)을 안내하고, 필요 시 후속 안내를 약속한다.

# 상담 카테고리: 번호 이동

## 상황 개요 (Situation Overview)

번호이동(포트링) 관련 상담은 고객이 현재 번호를 유지한 채 타 통신사로 번호를 옮기려 할 때 필요한 절차, 자격 요건, 혜택 여부, 계약 조건 및 개통 일정을 확인하고, 관련 부서로의 이관이 필요한 경우 이를 원활히 안내하는 것을 목표로 합니다. 또한 포트링 관련 혜택·지원금 안내와 기술적 이슈가 있을 때 해당 부서와의 연결도 포함합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 본인 인증 및 명의 확인 가능 여부
- 포트인 가능 여부 및 대상 번호의 상태(현재 해지 여부, 다른 포트 진행 여부) 확인
- 현재 계약 상태 확인(약정 잔여 기간, 위약금 여부, 해지 조건)
- 현재 요금제·서비스 구성 및 적용 중인 할인/혜택 여부 확인
- 신용조회 필요 여부 및 고객 동의 여부
- 혜택/지원금 여부 및 적용 조건(프로모션, 제휴 혜택, 한도 등) 확인
- 필요 서류 확인(신분증, 위임장 등 대리인 필요 시 준비 여부)
- 개통 일정 및 설치/서비스 이관 필요 여부 확인
- 기기 할부 여부 및 잔존 기간, 납부 방식 확인
- 개인정보 보호 및 보안 이슈 확인(도용 의심 여부 등)
- 자녀 등 가족 구성원의 포트링 요청 시 추가 확인 필요 여부
- 포트링 중단 가능성 및 기술적 이슈 연결 필요 시 관련 부서 이관 안내

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 상담 시작 시 고객의 문의 요지와 상황을 명확히 파악하고 기록한다.
- 2) 본인 확인 및 명의 확인 절차를 신속히 진행한다(필요 시 추가 확인 요청).
- 3) 포트인 가능 여부와 대상 번호의 상태를 확인하고 필요한 정보를 고객에게 요청한다.
- 4) 현재 계약 상태를 점검하여 약정 잔여 기간, 위약금 여부, 해지 조건을 파악한다.
- 5) 현재 요금제와 서비스 구성, 적용 중인 할인/혜택의 유효성을 확인한다.
- 6) 신용조회 필요 여부를 고객 동의와 함께 확인하고 필요한 경우 진행한다.
- 7) 포트인 혜택/지원금 여부를 정책에 따라 점검하고, 가능하면 상세 조건·한도를 안내한다.
- 8) 필요한 서류를 안내하고 수집하며, 대리인인 경우 위임장 등 추가 서류를 확인한다.
- 9) 개통 일정과 이관 절차(포트링 시간표) 설명 후 고객의 동의를 얻고 필요 시 전문부서로 연결한다.
- 10) 필요 시 기술지원 또는 TV/서비스 이슈 관련 부서로의 연결을 안내한다(예: 화면 이슈가 있을 경우 기술부서 안내).
- 11) 개인정보 활용 동의 및 필요 시 재동의 여부를 확인하고 기록한다.
- 12) 연락 가능한 전화번호/시간대를 확인하고, 문의 내용에 따라 문자로 안내를 남기도록 안내한다.
- 13) 포트링 처리 일정과 예상 소요 시간을 고객에게 명확히 안내하고 확정한다.
- 14) 포트링 완료 후 서비스 개통 여부를 확인하고 후속 안내(부가 혜택, 쿠폰, 이용 방법 등)를 제공한다.
- 15) 모든 이관/처리 내용을 시스템에 기록하고, 자녀 문의의 포트링 여부 등 추가 요청 시 대응 계획을 수립한다.

# 상담 카테고리: 데이터 옵션 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

데이터 옵션 안내 카테고리는 데이터 사용량, 속도 제어 옵션, 데이터 공유/나눠쓰기, 쿠폰 및 요금제 업그레이드 등 데이터 관련 옵션의 원리와 이용 방법을 설명하고, 비용·혜택 및 적용 가능 여부를 고객 상황에 맞춰 안내하는 표준 상담 가이드입니다. 주로 데이터 소모 원리 설명, 데이터 안심/비디오 안심 옵션의 작동 방식, 임시 데이터 확보 방법, 가족 간 데이터 공유, 그리고 결합 할인 여부와 필요한 경우 본인 인증 절차를 안내합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 현재 사용 중인 요금제와 남은 데이터 용량, 데이터 필요 기간을 확인합니다.
- 데이터 소모가 발생하는 주요 활동(메시지, 전화, 사진/영상 촬영 등)과 Wi Fi 사용 여부를 확인합니다.
- 적용 가능한 주요 데이터 옵션의 종류와 작동 방식(데이터 안심 옵션, 데이터 비디오 안심 옵션, 데이터 2배 쿠폰 등)에 대한 적용 가능 여부를 확인합니다.
- 데이터 나눠쓰기/공유 가능 여부 및 가족 구성원 간 데이터 공유 한도나 조건을 확인합니다.
- 초과 요금 여부, 속도 제어 기준, 무제한 여부 등 요금제의 제약사항과 비용 구조를 확인합니다.
- 현재 요금제와 결합 할인 여부(인터넷/휴대폰 결합 등) 및 혜택 가능성을 확인합니다.
- 필요 시 본인 인증 여부와 상대 계정의 멤버십/계정 확인 필요성을 확인합니다.
- 고객의 목표가 즉시 적용인지, 추후 적용인지에 대한 우선순위를 확인합니다.

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 목표, 시급성, 데이터 잔량 및 기간 등 핵심 정보를 확인합니다.
- 2 데이터 소모 원리와 Wi Fi 사용의 차이, 각 옵션의 작동 방식에 대해 간략하게 설명합니다.
- 3 이용 가능한 옵션을 목록으로 제시하고, 비용, 혜택, 제한 사항을 비교해 드립니다.
- 4 원하는 옵션이 즉시 적용 가능한지 여부를 확인하고, 필요 시 즉시 적용 또는 예약 적용 방법을 안내합니다.
- 5 데이터 공유를 원하면 가족 간 데이터 공유 설정 방법과 한도 관리 절차를 설명합니다.
- 6 데이터 2배 쿠폰 사용, 쿠폰 적립/사용 주기, 요금제 업그레이드 시 증대 데이터 용량 등을 구체적으로 안내합니다.
- 7 필요 시 본인 인증 및 상대 계정 확인 절차를 안내하고, 적용 절차를 함께 진행합니다.
- 8 적용 후 데이터 사용 상황을 모니터링하는 방법과 추후 문의 채널을 안내하고, 필요 시 추가 대안을 제시합니다.

## 상담 카테고리: 제휴카드로 할인

### 상황 개요 (Situation Overview)

제휴카드 할인은 카드사별로 정책이 다르고, 자동 이체 등록 여부, 적용 대상 요금 및 시작일 등 요건에 따라 실제 할인 적용 여부가 달라지는 상담 카테고리입니다. 고객은 어떤 제휴카드의 할인 가능 여부와 적용 범위를 확인하고 필요 시 등록 절차를 진행하려고 합니다. 상담사는 카드사 정책 확인, 필수 정보 수집, 그리고 고객 맞춤 안내를 순차적으로 제공해야 합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객이 보유 중인 제휴카드의 카드사와 카드명을 파악
- 할인 가능 여부 및 적용 조건(자동 이체 여부, 적용 대상 서비스: 휴대폰/인터넷 등) 확인
- 할인 시작일과 적용 기간 여부 확인
- 월간 사용 한도, 최소 사용 요건, 제외 항목 여부 점검
- 등록 방법 및 등록 가능 여부(자동 이체 등록 여부) 확인
- 필요한 경우 카드사에 직접 문의해야 함을 안내하고 접수 방식 결정
- 고객의 안내 선호 방식(문자, 이메일, 전화 등) 확인
- 개인정보 보호 및 신원 확인 절차 준수

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 요청 요지와 목표를 먼저 확인한다.
- 2 신원 확인 및 필요한 기본 정보(카드사, 카드명, 일부 카드 정보 등) 수집을 안내한다.
- 3 제휴카드의 혜택 여부와 조건(할인 대상 서비스, 자동 이체 여부, 시작일)을 카드사 정책과 비교해 확인한다.
- 4 필요 시 카드사에 문의해 실제 적용 가능 여부를 확정한다.
- 5 자동 이체 등록 여부를 먼저 확인하고 가능하면 등록 방법(온라인/오프라인)을 안내한다.
- 6 할인 적용 범위, 시작일, 적용 한도 및 제외 항목 등을 고객에게 명확히 안내한다.
- 7 다른 제휴카드와의 비교가 필요하다면 대안 카드 정보를 제시하고 비교표를 제공한다.
- 8 고객이 합의한 방식으로 안내 문자나 자료를 발송한다.
- 9 등록 절차가 완료되면 적용 시작일과 향후 관리 방법을 확인시켜 마무리한다.
- 10 추가 문의가 있을 경우 재문의 경로를 안내하고 피드백을 확인한다.

## 상담 카테고리: 자동 이체

### 상황 개요 (Situation Overview)

자동 이체는 특정 계좌나 카드사로 정해진 날짜에 자동으로 금액이 이체되도록 설정하는 서비스입니다. 이 카테고리에서는 신규 등록 여부 확인, 현재 등록 상태 조회, 등록/해지 요청의 처리, 이체일/금액의 변경, 이체 실패 원인 확인 및 해결 방법 안내, 그리고 변경사항의 즉시 반영 여부 및 반영 시간 안내를 다룹니다. 상담의 목표는 고객의 요청을 안전하고 신속하게 처리하고 처리 결과를 명확히 안내하는 것입니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 및 본인 확인 여부
- 자동 이체 대상 기관(은행/카드사) 및 계좌/카드 정보의 정확성 확인
- 현재 자동 이체 등록 상태(등록 여부, 등록 계좌/카드 정보) 확인
- 이체 주기, 이체일, 이체 금액 등 계약 조건 확인
- 해지/수정 요청의 경우 반영 시점 및 즉시 반영 가능 여부 확인
- 잔고 및 한도 등 이체를 위한 기술적 제약 확인
- 중복 등록 여부 및 기존 등록 정보의 중복 여부 확인
- 본인 외 제3자 대리 동의 여부 및 가족 계정 여부 확인
- 보안 정책 준수 여부(OTP, 비밀번호 입력 등) 확인
- 이체 실패 시 원인 코드, 재시도 정책 및 해결 방법 확인

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 단계: 고객으로부터 요청 내용 확인 및 필요한 정보 수집(신분 확인 정보, 이체 대상 정보, 요청 종류).
- 2 단계: 시스템에서 현재 자동 이체 등록 여부 및 상세 조건 조회(기관, 계좌/카드, 주기, 금액, 반영 시점) 수행.
- 3 단계: 요청 유형에 따라 적절한 조치 결정(신규 등록, 해지, 정보 변경, 날짜/금액 수정).
- 4 단계: 필요한 경우 보안 인증 절차 수행(OTP, 본인 확인 등).
- 5 단계: 요청 반영 작업 실행 및 내부 로그에 처리 내역 기록.
- 6 단계: 반영 여부 및 예상 반영 시점 안내, 처리 결과 요약 제공.
- 7 단계: 고객의 추가 문의 여부 확인 및 필요 시 추가 지원 제안.
- 8 단계: 상담 종료 전 확인 인사 및 후속 관리 안내.

# 상담 카테고리: 기기할부 약정

## 상황 개요 (Situation Overview)

이 카테고리는 기기할부 약정과 관련된 상담을 주로 다룹니다. 고객은 남은 할부 잔액 및 납부 일정 확인, 할부 기간·납부일 변경 가능 여부, 중도 해지나 반납 시 처리 절차와 비용, 신규 기기 교체 시 혜택 적용 여부, 포인트/현금영수증 등의 혜택 처리 등을 문의합니다. 약정의 상태(계약 기간, 지원금 여부, 남은 개월 수)에 따라 안내와 처리 가능 여부가 달라지며, 정책 차이로 인해 추가 확인이 필요한 경우가 많습니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 여부 및 신원 정보 확인(이름, 생년월일, 가입자 휴대폰 번호 등)
- 약정/계약 정보 확인(계약번호, 기기 모델/IMEI, 남은 할부 잔액, 남은 개월 수, 월 납부액, 다음 납부일)
- 요청 목적 및 범위 확인(납부일 변경, 할부 기간 조정, 잔여 금액 보장, 반납/교체, 타사 이전 등)
- 변경 가능 여부 및 제약 확인(약정 기간 조건, 위약금 여부, 정책상의 제한)
- 반납 관련 정보 확인(반납 가능 시점, 반납 절차, 대리점 필요 여부, 차단금 여부 및 예상 금액)
- 보조금/할인/프로그램 여부 확인(선할인, 포인트 보상, 중고폰 가격 보장, 현금영수증 혜택)
- 과금 차이/이중 할부 여부 등 금액 이슈 확인
- 필수 제출 서류 및 인증 방법 확인
- 문의 채널 및 응답 시간 합의

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 고객의 신원 확인 및 요청 의도 파악
- 2) 시스템에서 약정 정보 조회(잔액, 남은 개월 수, 월 납부액, 다음 납부일) 수행
- 3) 요청 유형에 따라 적용 가능한 정책 및 제약점 확인
- 4) 변경 가능 여부를 고객에게 명확히 안내하고 필요 시 수수료/기간 제약 설명
- 5) 변경이 가능하면 새로운 납부 일정, 금액, 기간을 산정하여 고객과 공유
- 6) 반납/교체 요청 시 반납 절차, 대리점 위치, 기기 상태 요건, 차단금 여부를 안내
- 7) 보조금/프로그램/포인트 등의 적용 여부와 처리 방법을 확인 및 안내
- 8) 이중할부 여부나 과금 차이 등 금액 이슈를 정밀 확인하고 정리
- 9) 고객 동의 및 필요 시 서면/시스템 내 확인을 받아 처리 실행
- 10) 처리 완료 후 결과 요약 및 관련 증빙(영수증/확정 내역) 전달
- 11) 후속 문의 채널 및 추적 방법 안내와 상담 이력 기록

# 상담 카테고리: 청구지 변경

## 상황 개요 (Situation Overview)

청구지 변경 카테고리는 고객이 청구서 수신 주소 및/또는 발송 방식을 변경하고자 할 때 다루며, 신원 확인과 변경 정보의 정확성 확인, 시스템 반영 및 변경 후 안내까지 연결된 절차를 필요로 합니다. 필요 시 계약 정보나 추가 정책 안내도 함께 처리할 수 있습니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 및 변경 의도 확인
- 현재 청구지 주소와 새 주소의 정확성 확인
- 수신 방식 변경 여부 및 수신 정보 확인(우편/팩스/이메일 등)
- 팩스 수신인 경우 팩스 번호의 정확성과 팩스 수신 가능 여부 확인
- 변경 적용 시점 및 대상 청구서의 범위 확인
- 시스템에 변경 사항 반영 및 이력 관리
- 필요 시 계약 조건, 요금제, 보장 프로그램 등 추가 문의 여부 확인 및 안내
- 변경 처리 소요 시간 및 가능 여부에 대한 고객 안내

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객으로부터 변경 요청의 목적과 변경 정보를 명확히 수집한다.
- 2 신원 확인 절차를 통해 요청의 합법성과 의도된 변경임을 확인한다.
- 3 새 주소 및 수신 방식의 적합성을 검증하고 필요 시 주소 검증을 수행한다.
- 4 요청된 수신 방식에 따라 팩스 번호 등 수신 정보를 확인하고 문제 없이 작동하는지 점검한다.
- 5 청구지 변경 정보를 시스템에 반영하고 적용 시점과 적용 대상 청구서를 명확히 고지한다.
- 6 필요 시 계약 조건, 요금제, 기타 관련 정책의 변경 가능 여부를 고객과 확인하고 필요 시 안내한다.
- 7 변경 완료 후 확인 메시지와 변경 이력을 고객에게 요약해 전달한다.
- 8 추가 문의가 있을 경우 신속하게 응대하고, 향후 유사 요청 시 참고할 수 있도록 기록을 남긴다.

# 상담 카테고리: 인터넷 가입 및 변경

## 상황 개요 (Situation Overview)

인터넷 가입 및 변경은 신규 가입, 기존 서비스의 주소 이동/이전, 요금제 변경(속도/데이터 용량), 설치 일정 조정, 결제수단 변경 등 다양한 요청을 포함합니다. 상담사는 고객의 요구를 정확히 파악하고 서비스 가능 여부를 확인한 뒤 최적의 요금제와 설치 일정, 필요 시 관련 부서로의 연결을 주선합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 가입자 정보 확인 여부(이름, 연락처, 필요 시 신분증 등)
- 서비스 가능 여부 및 주소 커버리지 확인(주소지의 지역/건물 유형에 따른 설치 가능 여부)
- 현재 계약 상태, 남은 계약 기간, 해지 위약금 여부 및 이전/전환 시 비용 안내 여부
- 요청 내용의 정확한 범위 파악(신규 가입, 기존 서비스 이동/이전, 요금제 변경, 속도/데이터 용량, 설치 일정 등)
- 적용 가능한 상품/프로모션 및 예상 비용(월요금, 설치비, 설치 시간대) 공유 여부
- 장비 필요 여부 및 공급 여부(모뎀/라우터)와 설치 방식(직접 방문, 비대면 가능 여부)
- 결제 수단 및 청구 주기 설정(자동이체 여부, 카드/계좌 정보 필요 여부)
- 설치/이전 일정의 선호 시간대와 가능한 날짜 확인 및 예약
- 추가 요청 여부 확인(다른 주소 동시 가입, 본인 명의 여부, 번호 이관 필요 여부 등)
- 개인정보 보호 및 처리 절차 안내

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 고객의 신원 확인 및 요청 내용 재확인: 필요한 경우 신분증 등 서류를 확인하고 요청 내용을 명확히 정리한다.
- 2) 서비스 가능 여부 및 지역 커버리지 확인: 주소지의 인터넷 서비스 가능성, 설치 가능 일정, 건물 특이사항을 점검한다.
- 3) 적합한 상품 제안 및 견적 공유: 속도, 데이터 용량, 프로모션, 초기 비용 등을 비교 제시하고 고객의 예산/필요에 맞는 최적 상품을 추천한다.
- 4) 계약 조건 및 비용 안내: 남은 계약 기간, 해지 위약금, 이전/전환 절차의 비용·소요 시간 등을 설명한다.
- 5) 설치/이전 일정 조정 및 예약: 고객의 선호 시간대를 반영해 설치 기사 방문 또는 현장 방문 일정으로 확정한다.
- 6) 장비 및 설치 준비 안내: 필요한 경우 모뎀/라우터 제공 여부를 안내하고 설치 시나리오(비대면/현장)와 설치 위치를 안내한다.
- 7) 설치 완료 및 초기 설정 지원: 설치 완료 후 Wi-Fi SSID/비밀번호 설정, 계정 로그인 방법 등 초기 설정을 안내한다.
- 8) 요금 및 결제 설정 마무리: 자동이체 등록 여부 확인, 결제 수단 정보 입력 및 청구 주기를 확인한다.
- 9) 사후 안내 및 혜택 설명: 프로모션 적용 여부, 데이터 용량/속도 변화, 계약 기간 안내 및 주의사항을 재차 전달한다.
- 10) 문제 발생 시 연결 경로 안내: 고객 불편 시 담당 부서나 전문 상담센터로 연결해 해결하도록 안내하고 추후 연락 일정도 제시한다.



# 상담 카테고리: 납부 확인서

## 상황 개요 (Situation Overview)

납부 확인서(결제 영수증) 발급 및 전달을 요청하는 상황이 주로 발생합니다. 고객은 특정 거래의 납부 여부를 증빙할 수 있는 서류를 필요로 하며, 신원 확인, 거래 내역 조회, 발급 형식 및 전달 채널 선택, 발급 시간 안내 등의 절차를 거쳐 신속하고 정확하게 처리되길 원합니다. 프라이버시 및 보안 정책에 따라 정보 노출 범위와 전달 방법이 조정될 수 있습니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 요청된 납부 확인서의 거래 날짜, 거래 번호 또는 영수증 번호 확인
- 요청자의 신원 및 권한 확인(대리인인 경우 위임 여부 확인)
- 발급 형식 및 전달 채널 확인(이메일, SMS/문자, 팩스, 우편, 모바일 앱 알림 중 고객 선호 채널 및 가능 여부)
- 수신 정보의 정확성 확인(수신자 이름, 이메일/팩스 번호, 주소 등)
- 납부 상태와 금액의 일치 여부 및 거래 내역의 정확성 확인
- 개인정보 보호 및 최소한의 정보 노출 원칙 준수 여부 점검
- 발급 가능 여부 및 발급 정책 확인(일부 거래의 비공개/특정 기간 발급 제한 여부)
- 추가 자료 필요 여부 확인(발급 사유, 거래일 범위 등)
- 발송 채널별 보안 조치 확인(링크 만료 시간, 비밀번호 전송 여부 등)

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 요청 내용 수집: 발급 목적, 요청 날짜/거래 정보, 수신 채널, 수신 정보 확인
- 2 신원 및 권한 확인: 본인 여부 및 대리인 여부 확인 및 필요한 위임 문서 확인
- 3 거래 정보 조회: 시스템에서 해당 거래의 납부 상태와 금액, 거래 식별 정보 확인
- 4 발급 가능 여부 판단: 납부 완료 여부 및 발급 정책에 따라 가능 여부 판단
- 5 발급 형식 및 전달 채널 합의: 고객과 최적의 발급 형식과 채널 선택 및 확인
- 6 수신 정보 재확인: 수신자의 이메일/팩스/주소 정보가 정확한지 재확인
- 7 납부 확인서 생성 및 검토: 필요 정보가 모두 포함되었는지 확인하고 서식 점검
- 8 안전한 전송 및 ETA 안내: 선택된 채널을 통해 즉시 발송 시도 및 예정 도착/전송 시간 안내
- 9 전송 실패 대비 재전송: 발송 실패 시 재전송 시도 및 대체 채널 제공
- 10 완료 보고 및 기록 보존: 처리 완료를 고객에 알리고 내부 시스템에 기록 남김(확인 번호 부여, 문의 가능 여부 안내)

# 상담 카테고리: 반품 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

반품 관련 일반적인 상황을 다루며, 반품 가능 여부 판단, 기간 준수 여부 확인, 상품 상태 및 구성품 여부 점검, 반품 방법 및 환불/교환 절차 안내를 포함한 표준 상담 가이드입니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 구매일자, 주문번호, 상품명 등 주문 정보를 확인합니다.
- 반품 가능 기간이 경과했는지 여부를 정책 기준과 대조합니다.
- 상품의 상태를 확인합니다(미개봉/미사용 여부, 손상 여부, 정상 작동 여부).
- 포장 상태와 구성품(부속품, 매뉴얼, 케이스 등) 누락 여부를 점검합니다.
- 반품 사유를 파악하고 정책에 따른 처리(전액/부분 환불, 배송비 차감 등) 가능 여부를 결정합니다.
- 반품 방법(택배 반품, 방문 반품, 방문 수거 등) 및 배송지 정보를 확인합니다.
- 환불 방식(카드 환불, 계좌 이체, 포인트 등)과 필요한 정보(계좌/예금주 등)를 확인합니다.
- 배송비 정책 및 반품 비용의 부담 주체를 명확히 안내합니다.
- 신분 확인 필요 여부 및 개인정보 보호 절차를 준수합니다.
- 특정 상품·프로모션에 따른 예외 규정이 있는지 확인합니다.

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 반품 의사를 확인하고 반품 접수 의사를 기록합니다.
- 2 주문정보와 반품 정책 적용 가능 여부를 즉시 확인합니다.
- 3 상품 상태 및 구성품을 확인하고 필요 시 사진/동영상을 요청합니다.
- 4 적용 가능한 반품 방법과 반품 주소, 접수 방식(온라인/오프라인)을 안내합니다.
- 5 반품 접수번호가 필요하면 발급하고 고객에게 전달합니다.
- 6 반품 물건이 도착하면 상태를 재확인하고 환불/교환 여부를 최종 결정합니다.
- 7 환불 금액을 산정하고 환불 방식 및 예상 처리 시점을 고객에게 안내합니다.
- 8 처리 과정에서 고객의 추가 문의 채널과 시간대 정보를 제공합니다.
- 9 분쟁이 발생할 경우 이의제기 절차와 해결 방안을 안내합니다.

## 상담 카테고리: 기타 할인 혜택

### 상황 개요 (Situation Overview)

기타 할인 혜택 카테고리는 제휴사 할인, 프로모션 코드, 기간 한정 혜택 등 다양한 추가 할인과 관련된 문의를 다루며, 혜택의 적용 가능 여부, 한도, 기간, 이관 여부, 중복 사용 여부, 만료 여부 및 제휴사 정책 확인이 필요하다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 및 대상 계정/서비스 식별
- 현재 적용 중인 할인 혜택의 종류와 적용 범위 확인(제휴사 할인, 쿠폰, 프로모션 등)
- 할인 한도, 적용 기간, 사용 조건, 중복 사용 가능 여부 확인
- 혜택의 이관/변경/재발급 필요 여부 및 영향 여부 확인
- 제휴사 정책 및 공식 문서 확인 필요 시 제휴사 문의 방법 안내
- 시스템 내 할인 적용 이력 확인 및 문제 여부 진단
- 결제 수단/청구 내역과의 연계 여부 확인
- 개인정보 및 보안 준수 여부 확인
- 고객에게 기대 가능 시간, 처리 범위, 다음 단계에 대한 명확한 안내 제공

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객 신원 확인 및 요청 내용 요약
- 2 관련 시스템에서 고객의 현재 할인 혜택 이력 및 적용 상태 조회
- 3 혜택의 적용 가능 여부와 조건(기간, 한도, 제휴사 규정) 확인
- 4 필요 시 제휴사 정책 근거를 확인하고, 이관/변경/재발급 필요 여부 판단
- 5 중복 할인 여부 및 최적의 적용 방법 제시, 부합하지 않는 경우 대체 혜택 안내
- 6 금융/결제 관련 이슈가 있을 경우 영향 범위와 해결 방안 안내
- 7 필요 시 제휴사에 문의하는 방법 및 절차 안내, 고객 동의 후 진행
- 8 처리 내용 기록 및 고객과의 합의 내용 확인, 후속 조치 일정 안내
- 9 마무리 인사와 문의 사항 추가 확인, 필요 시 추가 안내 약속

# 상담 카테고리: 번호이동

## 상황 개요 (Situation Overview)

번호이동 카테고리는 고객이 기존 번호를 유지한 채 타 통신사로 이동하려는 경우를 다루며, 사전 동의 여부, 신원 확인, 계약 상태, 요금제/약정, 잔여 할부금 및 미납 여부, 그리고 포털링 절차와 일정 안내를 포함한다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 및 본인 여부 확인(신분증, 생년월일 등) 여부
- 번호이동 사전 동의(PDP) 상태 및 유효성 확인
- 현재 통신사의 계약 상태 점검(해지 가능 여부, 남은 약정 기간, 위약금 여부)
- 잔여 단말 할부금, 대출금, 미납 금액 여부 확인 및 납부 계획 안내
- 포털링 가능 여부 판단(기기 잠금 여부, 해지 조건 충족 여부, 번호 재사용 규정)
- 이동하려는 신규 통신사 정보 및 포털링 요청 정보 확인(번호, 계정 정보, 인증 수단)
- 명의자 확인 및 필요 시 위임장 등 대리인 정보 확보 여부
- 의심스러운 행위나 사기 가능성에 대한 위험 신호 점검
- 고객의 편의 사항(연락 가능 시간대, 연락 방법) 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원을 최우선으로 확인하고 필요 시 추가 신분 확인 절차를 진행한다.
- 2 번호이동 사전 동의 상태를 점검하고 동의가 필요한 경우 동의 절차를 안내하며 동의 확보를 시도한다.
- 3 현재 계약의 잔여 약정/해지 조건과 위약금을 산정하고 고객에게 정확한 비용 정보를 제공합니다.
- 4 미납금, 잔여 할부금, 단말 할부금의 납부 여부를 확인하고 납부 방법 및 일정 안내를 제공합니다.
- 5 포털링 가능 여부를 시스템에서 조회하고 필요한 경우 추가 서류를 요청한다.
- 6 이동하려는 신규 통신사와의 포털링 절차 및 개통 일정(영업일 기준 소요 시간 등)을 고객에게 명확히 안내한다.
- 7 포털링 요청을 시스템에 등록하고 처리 상황을 모니터링하며 고객에게 예상 처리 시점을 안내한다.
- 8 중간 확인 필요 시 고객과의 연락 약속 시간을 재확인하고, 연락 방법에 따라 재연락 계획을 세운다.
- 9 대리인 동의가 필요한 경우 필요한 서류를 안내하고 확보 가능 여부를 확인한다.
- 10 포털링 완료 후 신규 가입 정보 및 요금제 적용 여부를 재확인하고 완료 사실을 고객에게 명확히 안내한다.

# 상담 카테고리: 파손보험 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

파손보험 안내 카테고리는 고객이 파손으로 인한 손해 보상에 대해 보장 범위, 보상 한도, 자기부담금, 청구 요건, 신청 방법, 보험 기간 등의 정보를 확인하고 요청에 따라 보상 가능 여부를 판단하며 절차를 안내하는 상담 분야입니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신분 확인 및 계약자 여부 확인
- 파손보험 가입 여부 및 계약번호/상품명 파악
- 보험 기간(계약 시작일/종료일) 및 보장 시작일 확인
- 보장 범위와 적용 대상 손해 유형 확인
- 자기부담금(코페이) 비율과 최소/최대 보상 한도 확인
- 보상 가능 기간 및 보험 기간 내 여부 확인
- 현재 보험료 납부 상태 및 특약 여부 확인
- 보상 신청 방법(온라인/문자/앱/대면) 및 접수 가능 채널 확인
- 필수 제출 서류 목록 확인(보험증권, 사고경위서, 사진, 견적서 등)
- 청구 기한 및 처리 기간 안내
- 면책 사항 및 보상 제외 사유 확인
- 진행 상태(청구 접수 여부, 처리 중 여부) 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원 및 계약 정보를 확인한다(성명, 생년월일, 계약번호 또는 가입정보).
- 2 파손보험의 가입 여부와 현재 계약의 보장 내용, 기간, 보험료를 확인한다.
- 3 자기부담금 비율, 최소/최대 보상 한도, 특약 여부를 확인하여 보상 금액 산정의 기준을 설명한다.
- 4 보상 가능 여부를 판단하고, 가능 시 예상 보상 금액 범위와 산정 근거를 고객에게 안내한다.
- 5 필수 제출 서류 목록을 안내하고 필요한 서류를 요청한다.
- 6 보상 청구 방법(문자/앱/홈페이지/대면)과 접수 절차를 구체적으로 안내한다.
- 7 청구 접수 시점부터 처리 예상 기간과 처리 단계(심사, 보상 결정, 지급) 정보를 공유한다.
- 8 보험료 납부 상태나 특정 약정으로 인한 차이가 보상에 미치는 영향을 설명한다.
- 9 보상 제외 사유 및 면책 사항을 명확히 안내하고 고객의 의문점을 해결한다.
- 10 필요 시 추가 문의 채널(고객센터, 방문 상담, 상담사 연결)을 안내하고 대화를 마무리한다.

## 상담 카테고리: 한도 안내

### 상황 개요 (Situation Overview)

한도 안내 카테고리는 고객이 카드나 계좌의 한도(일일/월간 사용 한도, 선결제 한도 등)에 대해 정보를 요구하거나 한도 상향 여부와 절차를 문의하는 상황을 다룹니다. 상담사는 먼저 신원 확인 후 현재 한도 및 이용 현황, 한도 산정 규칙, 상향 조건 및 처리 소요 시간 등을 명확히 안내합니다. 필요 시 추가 서류 및 절차를 안내하고, 연체 이력이나 신용 상태에 따른 한도 영향 가능성을 설명합니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 신원 확인 여부 및 인증 방법 확인
- 계정/카드 식별 정보 확인(계정 ID, 카드번호 뒷자리 등)
- 현재 한도와 잔여 한도, 실제 사용 현황 파악
- 한도 산정 규칙 및 정책 확인(연체 이력, 신규 가입/재가입 여부, 이용 패턴 등)
- 고객의 한도 상향 요청 사유와 목적 파악
- 연체 여부 및 신용 상태가 한도에 미치는 영향 확인
- 한도 재산정 주기 및 방식(알림 수신 여부, 앱/문자/홈페이지 확인 방법) 확인
- 필요 시 제출 서류 및 추가 확인 필요 여부 확인
- 상향 가능 여부와 예상 처리 기간에 대한 안내

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 고객의 신원 확인 및 인증을 완료한다.
- 2) 2) 계정의 현재 한도, 실제 사용액, 남은 여유 한도를 확인한다.
- 3) 3) 회사의 한도 산정 규칙에 따라 상향 가능 여부를 판단한다.
- 4) 4) 고객의 요청 사유와 상황을 정책 범위 내에서 평가하고 명확한 설명을 제공한다.
- 5) 5) 상향이 가능하면 대상 한도 구간, 기대 기간, 재산정 방법 및 확정 여부를 안내한다.
- 6) 6) 필요 시 추가 서류(소득 증빙, 재직 증명 등) 제출 방법과 기한을 안내한다.
- 7) 7) 처리 일정과 다음 단계(확정 알림 수신 시 이용 가능 여부 등) 를 명확히 안내한다.
- 8) 8) 고객의 추가 문의를 확인하고 대화를 마무리한다.

# 상담 카테고리: 유심 문제

## 상황 개요 (Situation Overview)

유심이 작동하지 않거나 인식되지 않는 상황에서 원인 파악과 해결을 위한 표준 상담 가이드입니다. 물리적 손상 여부, SIM 활성화 상태, eSIM 여부, 기기 호환성, 계정/요금제 상태 등을 포괄적으로 확인하고, 필요 시 대리점 방문이나 교환/재발급 안내까지 포함합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 상담 동의 여부 확인
- 사용 중인 기기 모델, 운영체제 버전, SIM 타입(물리 SIM / eSIM) 확인
- SIM 카드 상태 점검: 삽입 상태, 손상 여부, 이물질 여부, 카드 재장착 여부
- 기기에서 SIM 인식 여부 및 네트워크 상태 확인(네트워크 모드, 비행모드 여부, 재부팅 여부)
- SIM 활성화/계정 상태 확인: 계정 개시 여부, 서비스 활성화 여부, 선약 및 공시지원금 상태
- SIM PIN/PUK 잠금 여부 및 잠금 해제 절차 확인
- eSIM인 경우 활성화 QR 코드 재발급 여부 및 설정 방법 확인
- 계정에 연결된 요금제, 데이터 용량, 할인 혜택 현황 및 변경 시 영향 여부
- 대리점 방문 필요성 여부 및 원격 지원 가능성 확인
- 네트워크 장애나 지역 서비스 중단 여부 및 재시도 방법 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 신원 확인 및 상담 목적 공유
- 2) 기본 점검: 기기 재부팅, SIM 재장착, SIM 트레이 점검, PIN/PUK 요청 여부 확인
- 3) 기기 상태 점검: 비행모드 해제, 네트워크 설정 재설정, SIM 카드 읽힘 여부 재확인
- 4) 활성화 및 계정 점검: 계정 상태 조회, SIM 활성화 여부, 서비스 시작일 및 요금제 확인
- 5) 물리적 점검 및 대안 시나리오: SIM 카드 손상 여부 판단, 트레이 교체 필요 시 안내
- 6) eSIM 처리: eSIM 여부 확인 및 재발급/재설정 방법 안내
- 7) 원격 지원 및 방문 안내: 필요 시 고객센터 원격 진단 또는 가까운 대리점 방문 안내 및 예약 방법 안내
- 8) 혜택 및 요금제 안내: 가족결합 할인, 선택약정, 공시지원금 등 관련 혜택 변화의 가능성 및 데이터 용량 영향 안내
- 9) 해결 여부 확인 및 재발 방지: 문제 재현 여부 확인, 해결 여부 확인 및 추가 요청사항 반영
- 10) 종료 및 후속 관리: 해결 의지 표명, 필요 시 추가 상담 예약 안내, 피드백 요청

# 상담 카테고리: 보험 청구

## 상황 개요 (Situation Overview)

보험 청구는 고객이 손해에 대해 보험사로부터 보상을 받기 위한 절차입니다. 자동차보험, 건강보험, 재산보험, 여행보험 등 정책별로 보상 범위, 자기부담금, 제출 서류, 마감일이 다르므로 상황에 따라 절차가 달라집니다. 상담사는 고객의 신원 확인, 손해 유형 및 금액 파악, 필요 서류 확보, 약관상 보상 가능 범위와 지급 일정 안내를 통해 원활한 청구 진행을 지원합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 및 보험 가입 여부 확인
- 정책번호(계약번호)와 보험사 정보 확인
- 손해 유형, 발생일/시간, 장소, 사고 경위 등 사건 기본 정보 파악
- 손해 금액 추정 및 자기부담금(공제금액) 여부 확인
- 보상 한도, 면책사항, 약관상 제외 항목 점검
- 필요 서류 목록 및 제출 방식(온라인/오프라인) 확인
- 제출 마감일 및 제출처 안내
- 지급 방식 및 예상 지급 일정 확인
- 보험청구센터와의 연결 필요 여부 및 대리 접수 가능성 점검
- 진행 상황 공유 방법 및 고객과의 커뮤니케이션 계획

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 단계: 고객의 신원 및 정책 정보를 확인하고 보험 계약의 기본 내용을 파악합니다.
- 2 단계: 손해 유형(예: 자동차 손해, 의료비, 재산 손해 등)과 발생일/장소, 경위를 파악합니다.
- 3 단계: 필요한 서류의 목록을 안내하고 고객이 모든 서류를 확보했는지 확인합니다.
- 4 단계: 약관상 보상 범위, 자기부담금, 면책사항을 계산하고 고객에게 명확히 설명합니다.
- 5 단계: 청구 방법(온라인 제출, 방문 접수, 우편)과 제출처, 마감일을 안내하고 접수를 돕습니다.
- 6 단계: 서류를 접수받아 청구 가능 여부를 확인하고 추가 자료가 필요한지 고객에게 알립니다.
- 7 단계: 필요 시 보험청구센터와의 연결을 주선하거나 대리 접수를 지원합니다.
- 8 단계: 보상 지급 방식과 예상 지급일을 안내하고 진행 상황을 고객에게 정기적으로 공유합니다.
- 9 단계: 서류 누락이나 추가 비용 등이 발견되면 즉시 조치하고 고객과 재확인합니다.
- 10 단계: 청구 완료 후 결과를 요약해 고객에게 전달하고 향후 관리 팁이나 사후 안내를 제공합니다.



## 상담 카테고리: 보험 혜택

### 상황 개요 (Situation Overview)

보험 혜택 카테고리는 주로 계약자의 보험 약관상 보장 범위, 남은 한도, 보상 비율, 실제 보상액과 수리 및 진료 비용에 따른 청구 여부를 확인하고 청구 절차를 안내하는 상황에 집중됩니다. 고객은 남은 보장 한도, 보상 비율, 실제 지급 금액, 필요 서류 및 청구 프로세스, 그리고 특정 사례의 제외 항목 여부를 알고자 합니다. 또한 수리 비용이나 진료 비용에 따른 실질적인 보상액 산정과 가능한 재청구 여부를 확인하고자 할 수 있습니다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 계약자 여부 및 피보험자 정보 확인
- 보험 계약 번호 또는 정책 정보 확인
- 남은 보장 한도 및 사용 현황 확인
- 보상 비율(또는 실제 보상 금액) 및 자기부담금 확인
- 해당 청구의 보장 항목 여부 및 면책/제한사항 확인
- 청구 가능 기간 및 재청구 규정 확인
- 필요 서류 목록(청구서, 영수증, 진료비 내역, 사진 등) 확인
- 수리비/진료비의 비용 산정 근거 확인
- 대리청구 여부 및 허가 절차 확인
- 청구 처리 소요 시간 및 지급 시점 안내 방법 확인

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원 및 계약 정보(피보험자 여부, 계약 번호) 확인
- 2 해당 건의 보장 범위와 남은 한도 여부를 즉시 확인
- 3 수리비/진료비를 반영한 예상 보상액과 자기부담금을 산정
- 4 필요 서류 목록 안내 및 고객으로부터 서류 수집
- 5 온라인/오프라인 청구 채널 중 가장 적합한 방법으로 청구 접수
- 6 보험사와의 커뮤니케이션을 통해 처리 상태를 모니터링하고 고객에게 진행 상황 공유
- 7 추가 필요 정보 또는 수정 서류를 즉시 요청
- 8 청구 완료 후 실제 지급액 및 지급일정을 고객에게 명확히 안내
- 9 재청구 가능성 및 절차에 대해 고객이 선택하도록 안내
- 10 고객의 문의를 종결하기 전에 필요한 지원(추가 상담, 서류 보완 등)을 확인하고 마무리 인사

# 상담 카테고리: 환불 안내

## 상황 개요 (Situation Overview)

환불 안내 카테고리는 고객이 구매한 상품이나 서비스에 대해 환불을 요청할 때 필요한 정책 안내와 처리 절차를 제공하는 상황을 다룹니다. 신원 확인 및 주문 정보 확인을 시작으로 환불 자격 여부와 금액 산정, 환불 방법(환불 방식·처리 기간)을 안내하고, 디지털 콘텐츠, 프로모션 적용 여부, 물류 상태에 따른 예외 처리 등을 검토합니다. 필요 시 온라인 접수, 대리점 방문, 직영점 방문 등 대체 처리 채널을 안내합니다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 방법(이름, 생년월일, 회원번호 등)과 일치 여부
- 주문번호, 주문일, 상품명/서비스명, 결제 수단 및 결제 상세 내역 확인
- 환불 요청 금액과 사유 확인
- 환불 정책 준수 여부 확인(취소 가능 기간, 비환불 품목 여부, 디지털 콘텐츠 여부 등)
- 반품 여부/배송 상태 확인(배송 완료 여부, 반품 가능 여부 등)
- 할인/쿠폰 적용 여부 및 환불 금액에 미치는 영향 파악
- 환불 방식(원 결제 수단 환불 여부, 환불 방법) 및 처리 기간 합의
- 필요 서류 및 증빙(주문 화면 캡처, 영수증, 반품 접수 번호 등) 확인
- 처리 채널(온라인 시스템, 대리점, 직영점) 및 우선 순위 여부 확인
- 보안 및 사기 의심 시 추가 확인 및 내부 승인 절차 필요성
- 사후 기록 관리 및 고객에게 추적 번호/처리 상태 안내 방법 확인

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1) 접수 내용 파악 및 고객 신원 확인 절차를 거친다.
- 2) 주문 정보와 결제 내역을 시스템에서 조회하여 정확성을 확인한다.
- 3) 환불 가능 여부와 환불 금액을 산정하고 정책 위반 여부를 판단한다.
- 4) 고객과 환불 방식(원 결제 수단 환불 여부, 환불 금액, 예상 처리 기간)을 명확히 합의한다.
- 5) 시스템에 환불 요청을 생성하고 처리 절차를 시작한다.
- 6) 환불 완료 시 고객에게 확인 메시지(문자/이메일)와 영수증 또는 확인 번호를 전달한다.
- 7) 필요 시 대리점/직영점 방문 방법이나 온라인 접수 방법을 안내하고, 방문 일정이 필요하면 예약을 돕는다.
- 8) 예외 상황이나 불가 시 대체 옵션(부분 환불, 교환, 적립금 부여 등)을 제시한다.
- 9) 모든 단계를 기록에 남기고, 내부 모니터링 시스템에 상태를 업데이트한다.
- 10) 처리 완료 후 고객 만족도 피드백 요청 및 차후 유사 문의 방지 대책을 검토한다.

## 상담 카테고리: 카드 배송

### 상황 개요 (Situation Overview)

카드 배송 카테고리는 신규 발급, 재발급, 재배송, 배송 지연/분실/파손 등 카드 배송과 관련된 상황을 다루며, 수령 확인, 배송 정보 수정, 배송 상태 안내가 핵심인 상담 범주이다. 고객의 배송 현황 조회, 주소 변경 요청, 수령인 확인, 배송 속도 및 방법 조정, 분실/파손 이슈 처리 등이 빈번하게 발생한다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객의 신원 확인 필요 여부 및 확인 방법
- 발급 여부 및 상태(신규 발급/재발급/재배송)와 주문 번호 확인
- 배송지 주소 및 수령인 정보의 확인과 변경 가능 여부
- 현재 배송 상태와 추적번호 조회 및 예상 배송일 확인
- 선호 배송 방식(일반/익스프레스/특정 시간대) 및 필요 시 배송 일정 조정
- 수령 시 필요한 신분증 또는 서명 여부 및 확인 절차
- 보안 정책 준수 및 개인정보 보호 안내
- 분실/도난 신고 여부 및 재발급 처리 여부
- 배송 관련 비용(배송비, 재발급 수수료 등) 및 정책 안내
- 국제배송 여부와 관세/통관 등 지역별 이슈 안내
- 주소 변경이 필요한 경우 적용 시점 및 절차
- 특이사항(배송 제한 지역, 배송 불가 기간 등) 여부

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 문의를 파악하고 문제의 범위를 명확히 정의한다.
- 2 고객의 신원을 확인하고 필요한 경우 본인 확인 절차를 수행한다.
- 3 시스템에서 발급/재발급/재배송 상태와 배송 추적 정보를 확인한다.
- 4 필요 시 배송지 주소와 수령인 정보를 확인하고 변경이 필요한 경우 반영한다.
- 5 고객이 선택한 배송 방식에 따라 ETA를 안내하고 추적번호를 제공한다.
- 6 수령 시 필요한 증빙(신분증 등) 및 서명 여부를 안내하고 준비를 돕는다.
- 7 분실/도난 의혹이 있을 경우 보안 조치를 취하고 재발급 절차를 시작한다.
- 8 배송 비용 및 정책(비용, 처리 시간)을 명확히 안내한다.
- 9 국제배송인 경우 관세/통관 여부를 안내하고 추가 절차를 설명한다.
- 10 모든 조치 내용을 기록하고 고객의 동의를 확인한 뒤 상담을 종료한다.

# 상담 카테고리: 인터넷전화가입 및 변경

## 상황 개요 (Situation Overview)

인터넷전화가입 및 변경은 신규 가입, 기존 전화번호의 포트링/이전, 요금제/하드웨어 교체 등과 관련된 절차를 포함한다. 지역의 서비스 가능 여부 확인, 설치 일정 조정, 요금·약정 안내, 필요 시 포트링 절차 및 타 부서 연결이 수반된다. 고객의 요구 사항(번호 유지 여부, 사용 시간대에 따른 QoS, 필요한 장비 등)을 정확히 파악하고 각 단계의 적절한 안내와 확인을 제공하는 것이 핵심이다.

## 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 고객 신원 확인 및 계정 정보 매칭 여부 확인
- 요청 내용의 정확한 파악: 신규 가입, 변경(요금제/장비/서비스 변경), 포트링(번호이동/포트링 여부) 여부 확인
- 서비스 가능 지역 및 가용성 확인: 지역 커버리지, 설치 가능 여부, 현재 인터넷 서비스 상태 확인
- 번호 포트링/이전 관련 정보 확보: 포트링 대상 전화번호, 포트링 일정, 포트링 중단 가능성 및 품질 영향 설명
- 현재 사용 중인 하드웨어 및 호환성 확인: ONU/모뎀, ATA(IP폰 어댑터) 등 필요한 장비 여부 점검
- 필요 서류 및 정보 수집: 신분증/사업자등록증, 설치 주소, 연락처, 기존 전화번호 정보, 현 요금제 등
- 요금제, 설치비, 약정 조건 확인 및 안내: 월 요금, 설치비, 약정 기간, 프로모션 여부
- 설치/개통 일정 조정 및 테스트 계획 수립: 설치 시점, 현장 방문 필요 여부, 서비스 개통 테스트 계획
- 고객 문의 가능 범위 안내 및 자주 묻는 질문 제공: 요금 조회 방법, 요금 납부 방법, 문제 발생 시 문의 채널

## 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객의 신원 확인 후 계정 정보와 요청 내용을 정확히 확인한다.
- 2 요청 유형(가입/변경/포트링)에 따라 필요한 서류와 정보가 모두 준비되었는지 점검한다.
- 3 서비스 가능 여부를 지역 커버리지 및 현재 인터넷전화 인프라 상태를 바탕으로 확인한다.
- 4 포트링이 필요한 경우 포트링 절차, 일정, 중단 시간대, 보이스 품질 영향 등을 안내하고 접수한다.
- 5 필요 시 하드웨어(ATA, IP폰 등) 대여/구매 옵션과 설치 비용을 안내한다.
- 6 요금제, 설치비, 계약 기간, 프로모션 여부를 명확히 안내하고 고객의 선택을 확인한다.
- 7 설치/개통 일정 조정: 현장 방문 필요 시 일정 조율, 비대면 설정 가능 여부를 안내한다.
- 8 개통 전 테스트 계획을 공유하고, 활성화 후 간단한 음성/데이터 테스트를 함께 진행한다.
- 9 설치 완료 후 고객에게 사용 방법, 요금 조회 방법(홈페이지/앱), 문의 채널 등을 안내한다.
- 10 문제가 발생하거나 추가 요청이 있을 경우 재연락 채널과 응대 시간을 받아 후속 조치를 본부 또는 해당 부서로 이관한다.

## 상담 카테고리: 보험 신청

### 상황 개요 (Situation Overview)

보험 신청 상담은 고객이 신규 보험 가입, 보장 변경, 보험료 산정 관련 정보를 얻고 신청 절차를 진행하는 과정이다. 일반적으로 필요한 자격 요건 확인, 적합한 상품 제안, 필요 서류 안내 및 심사 일정 안내가 포함되며, 대리인 신청 시 위임 확인도 필요하다.

### 핵심 점검 사항 (Key Checkpoints)

- 신청 의도 및 보험 유형 확인(신규 가입, 보장 변경, 특정 상품 여부)
- 신청자 신원 확인 및 본인 여부 검증(고객 기본 정보, 연락처, 주소)
- 대리인 신청 시 위임자와의 관계 및 동의 여부 확인
- 가입 대상자 정보 확인(피보험자 정보, 피부양자/수익자 정보 여부)
- 상품의 보장 내용, 기간, 보험료 산정 방식 및 할인 혜택 확인
- 필수 제출 서류 목록 안내 및 수집(신분증, 주민등록등본, 소득증빙 등 필요 시)
- 건강정보 및 위험 요소(건강진단 필요 여부, 기왕력, 현재 복용 중인 약 등) 확인
- 기존 가입 여부 및 중복 가입/중복 보장 여부 확인
- 심사 일정 및 처리 기간 안내, 예상 비용/초기 납입금액 안내
- 약관, 보험 약정 및 개인정보 처리 동의 여부 확인

### 조치 단계 (Action Steps)

- 1 고객에게 친절한 인사와 상담 목적 확인 후 동의를 얻습니다.
- 2 신청 유형과 원하는 보험상품을 확인하고, 필요한 경우 적합한 대안을 제시합니다.
- 3 고객의 신원 및 대리인 여부를 확인하고 필요 시 추가 인증을 진행합니다.
- 4 피보험자 및 수익자 정보, 연락처, 주소 등을 정확히 수집하고 확인합니다.
- 5 필수 서류 목록을 안내하고, 수집 가능한 방식(사진 업로드, 파일 전송, 방문 제출)을 안내합니다.
- 6 보장 내용, 보험료, 납입주기, 적용 제외사항 등 핵심 약관 내용을 간단히 설명합니다.
- 7 건강 정보 및 위험 요소를 확인하고 필요한 경우 추가 진단서/의료정보 제출 안내를 제공합니다.
- 8 기존 보험과의 중복 여부 및 자격 요건 충족 여부를 점검합니다.
- 9 심사 절차 및 예상 소요 기간, 접수 번호를 안내하고, 접수 후 처리 상태를 주기적으로 업데이트합니다.
- 10 모든 개인정보 처리 및 제3자 제공에 대한 동의를 확인하고, 안전한 채널로 서류를 제출하도록 안내합니다.
- 11 필요 시 담당 부서로 연결하거나 상담 완료 후 특화된 연락처(담당자 직통 번호) 안내 및 일정 조율을 진행합니다.
- 12 고객에게 다음 단계의 구체적 일정(예: 서류 제출 마감일, 심사 시작일, 예상 결정일)을 안내하고, 확인을 받습니다.