Hello World

외국인 지원센터 AICC (AI 기반 고객센터)

팀: 끝까지 간다



Hello World



근로계약서에 '근무시간은 주 40시간 이 내'라고 되어 있는데, 실제로는 50시간 넘게 일하고 있어요. 이게 법적으로 문제 없나요?

"근로계약서에 '근무시간은 주 40시간 이 내'라고 되어 있는데 실제로는 50시간 넘 게 일하고 있다면 법적으로 문제가 될 수 있 습니다.

서울노동포털에 따르면, 한국의 근로기준 법에 따라 주 40시간을 초과하는 근무는 초과근무로 간주되며, 초과근무에 대해 추 가 수당을 지급받아야 합니다.

다음 사항을 확인해 보세요:

- 계약서 확인: 계약서에 명시된 근무시 간과 실제 근무시간이 일치하는지 확인 해 보세요.
- 초과근무 수당: 초과근무에 대한 추가 수당이 제대로 지급되고 있는지 확인하 세요. 초과근무 수당은 통상임금의 1.5 배 이상이어야 합니다.
- 근로시간 기록: 실제 근무시간을 기록

01.개발동기

"AICC, 새로운 지원 파트너 "

올해 **외국인 노동자 지원센터**에 대한 예산 삭감으로 인해 **근무 인원이 대폭 줄게 되었다**. 이로 인한 인력난으로 도움이 필요한 외국인들이 지원을 받지 못하는 상황이다. 이를 **AICC(AI 기반 고객센터)**로 해결하고자 한다.

'외국인노동자 지원사업' 정부예산만 반에 반토막, 하는 일 그대로

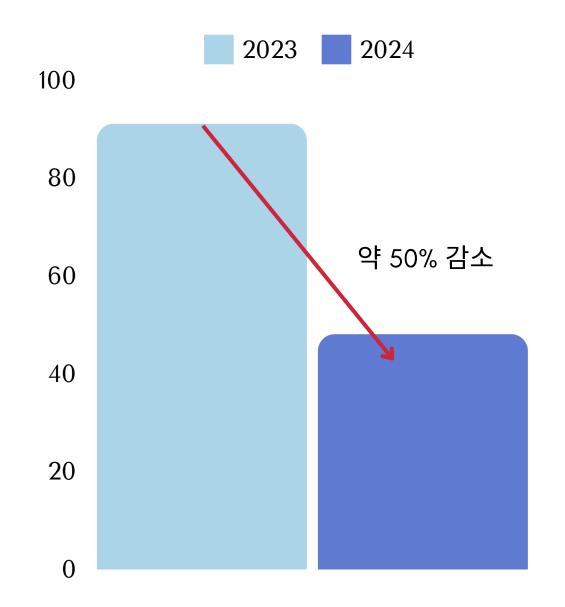
"지원센터 폐쇄 이후 모국어 상담인력 크게 줄어…부족한 예산 그마저도 한시적 지원"

강석영 기자 입력 2024.02.19 07:30

쿠쿠전자, 쿠쿠홈시스 콜센터에 AI컨텍센터(AICC) 중 하나인 AI콜봇 적용 안정적 서비스 위해 콜센터 인프라도 전면 교체···재상담률 약 75% 이상↓

<전국 외국인노동자지원센터 근무 인원>

<u>단비뉴스</u>, 2023-2024



02. 주요 활용 데이터



Al-Hub

- 국내 법률 다국어 번역 데이터
- 법률/규정 텍스트 분석 데이터



서울 노동 포털

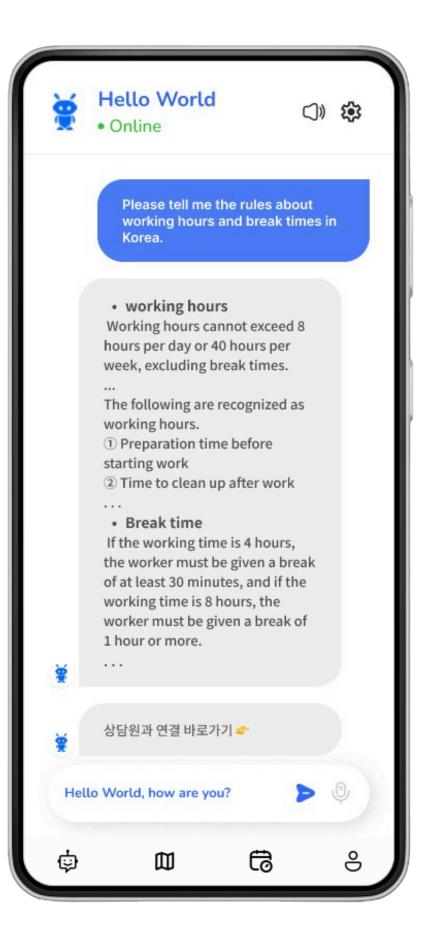
- 근로기간 세부 사항
- 휴게시간, 주휴일, 휴가



대한법률 구조공단

- 각종 법률 상담 사례
- 외국인 근로기준법 적용 여부, 임금체불

외국인 노동자를 위한 AICC



1 사용자질의

부당한일, 궁금증에 대해질문

2 챗봇 답변

법률정보및예시+구체적해결방안제시

3 상담사연결

희망상담일정선택

상담 신청자 요약 보기 2024/07/20, 20:58 John Smith #djf6wj8 챗봇 요약 정보 John Smith는 한국에서 근무 중인 호주 출신 근로자 로, 지난 3개월 동안 임금 체불과 직장 내 괴롭힘을 겪 고 있다고 보고했습니다. 그는 고용주에게 여러 차례 임 금 지급을 요청했지만, 고용주는 이를 무시하고 있으며, 직장 내 동료들의 괴롭힘으로 인해 정신적 스트레스가 심한 상태입니다. John은 이러한 문제를 해결하기 위해 필요한 조치와 지원 방법에 대해 궁금해했습니다. 주안점 John Smith의 핵심문제입니다. • 임금 체불: 3개월 동안 임금 미지급 • 직장 내 괴롭힘: 동료들로부터 지속적인 괴롭힘과 정신적 스트레스 위 정보를 바탕으로 다음과 같은 해결방안을 예상할 수 있습니다. • 임금 청구 및 미지급 임금 받는 방법 • 직장 내 괴롭힘에 대한 신고 및 보호 조치 • 법적 지원 및 상담 센터 정보 상담 내역 요약 김민수 변호사(노동법 전문): 임금 청구 및 미지급 임금 받는 방법, 직장 내 괴롭힘에 대한 신고 및 보호 조치에 대해 법적 지원을 제공할 수 있습니다. **박지현 상담사**(정신건강 전문): 직장 내 괴롭힘으로 G

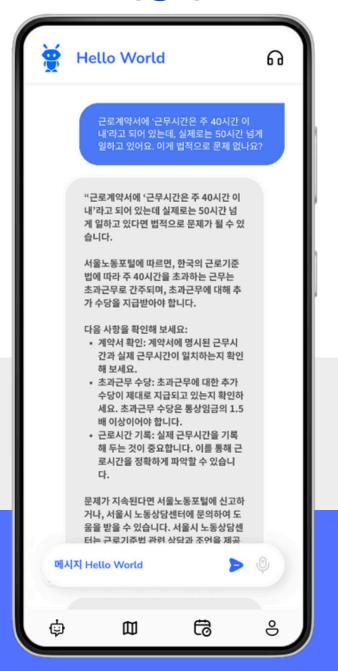
4 상담센터지원

외국인노동자별 요약데이터를 상담센터로 전송

→ 상담효율극대화



사용자



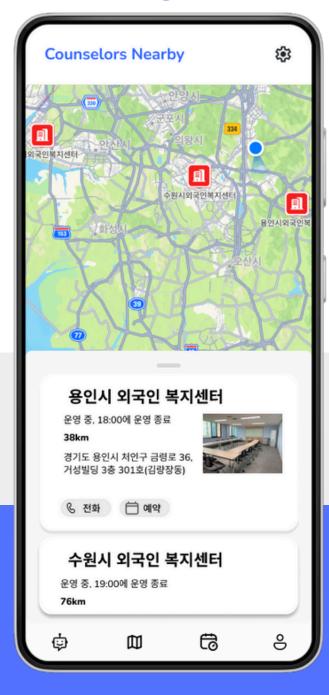
법률, 비자, 생활 정보, 취업 지원 상담 챗봇 및 STT & TTS 서비스

상담사



사용자 상담 내용 요약, 핵심 문제 및 해결 방안 제공, 상담사 정보 안내 서비스

사용자



가까운 센터 안내 및 대면 상담 예약, 특정 언어 상담사 일정 확인 서비스

05. 참고자료

뉴스기사

LG유플러스-쿠쿠, AI콜봇으로 고객 상담…"재상담률 75% 감소 효과"

https://www.etoday.co.kr/news/view/2339201

'반쪽 부활' 외국인노동자 센터…혼란 계속

https://www.danbinews.com/news/articleView.html?idxno=27053

[단독] 작년 외국인 근로자 임금 '1223억' 못 받았다

https://www.hankyung.com/article/202309135053i

외국인 노동자 상담 직접 한다더니…"통역사 데려와야"

https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1007629515

데이터수집

대한법률구조공단 - 법률상담사례

https://www.klac.or.kr/legalinfo/counsel.do

Al-Hub

https://www.aihub.or.kr/aihubdata/data/view.do?currMenu=&topMenu=&aihubDataSe=data&dataSetSn=71720

서울 노동 포털

https://www.seoullabor.or.kr/portal/cnts/selectContents.do?cntnts_id=A1000081