

Hello World

外国人支援センター AICC
(AIベースのカスタマーセンター)

チーム:最後まで行く



Hello World



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

“근로계약서에 ‘근무시간은 주 40시간 이내’라고 되어 있는데 실제로는 50시간 넘게 일하고 있다면 법적으로 문제가 될 수 있습니다.

서울노동포털에 따르면, 한국의 근로기준법에 따라 주 40시간을 초과하는 근무는 초과근무로 간주되며, 초과근무에 대해 추가 수당을 지급받아야 합니다.

다음 사항을 확인해 보세요:

- 계약서 확인: 계약서에 명시된 근무시간과 실제 근무시간이 일치하는지 확인해 보세요.
- 초과근무 수당: 초과근무에 대한 추가 수당이 제대로 지급되고 있는지 확인하세요. 초과근무 수당은 통상임금의 1.5배 이상이어야 합니다.
- 근로시간 기록: 실제 근무시간을 기록

“AICC、新しい支援パートナー”

今年、外国人労働者支援センターの予算削減により、勤務人員が大幅に減少しました。この人手不足のため、支援を必要とする外国人が支援を受けられない状況となっています。これをAICC（AIベースのカスタマーセンター）で解決しようとしています。

'외국인노동자 지원사업' 정부예산만 반에 반토막, 하는 일 그대로

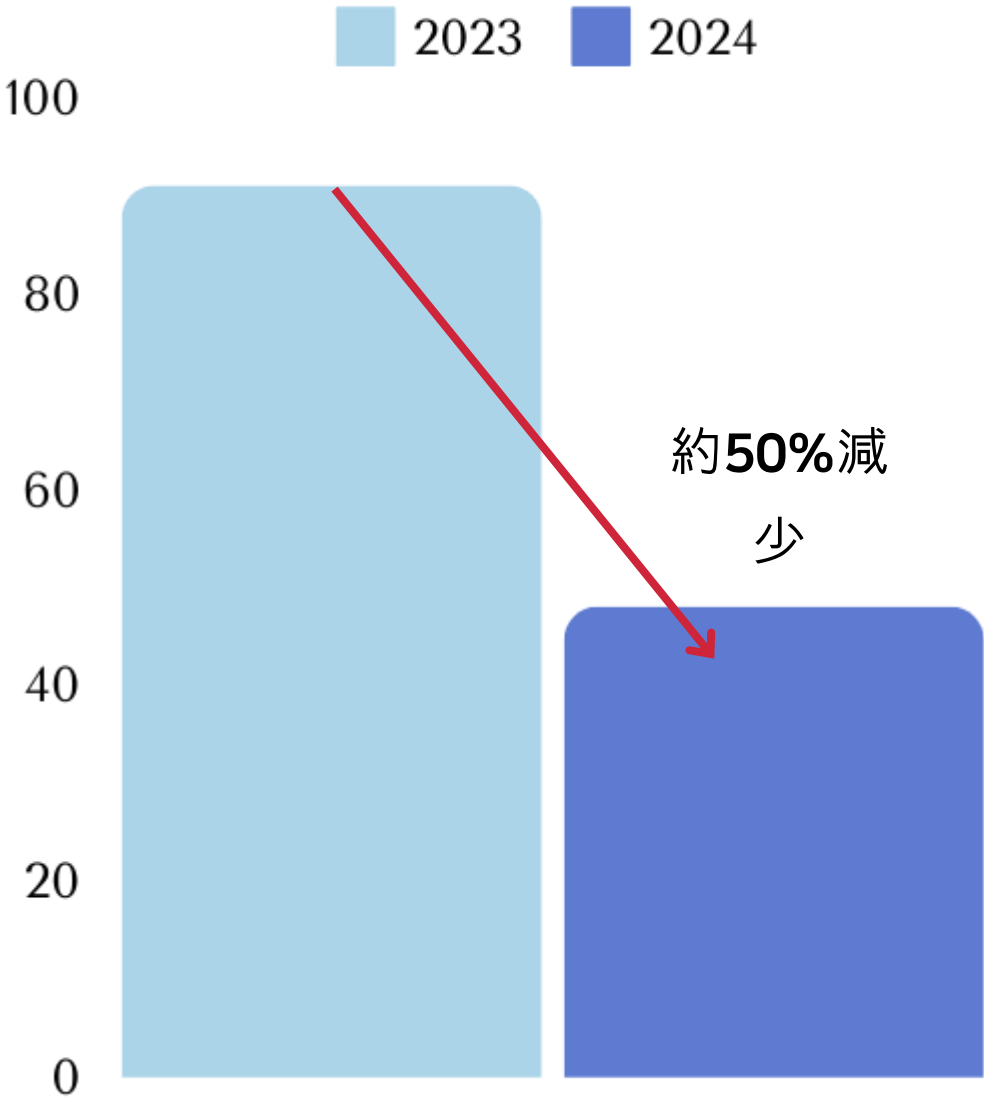
"지원센터 폐쇄 이후 모국어 상담인력 크게 줄어...부족한 예산 그마저도 한시적 지원"

강석영 기자 입력 2024.02.19 07:30

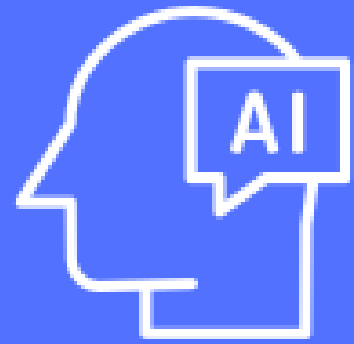
쿠쿠전자, 쿠쿠홈시스 콜센터에 AI컨택센터(AICC) 중 하나인 AI콜봇 적용
안정적 서비스 위해 콜센터 인프라도 전면 교체...재상담률 약 75% 이상↓

＜全国外国人労働者支援センター勤務人員＞

단비뉴스, 2023-2024



02. 主な活用データ



AI-Hub

- 国内法律の多言語翻訳データ
- 法律・規定テキスト分析データ



ソウル労働ポータル

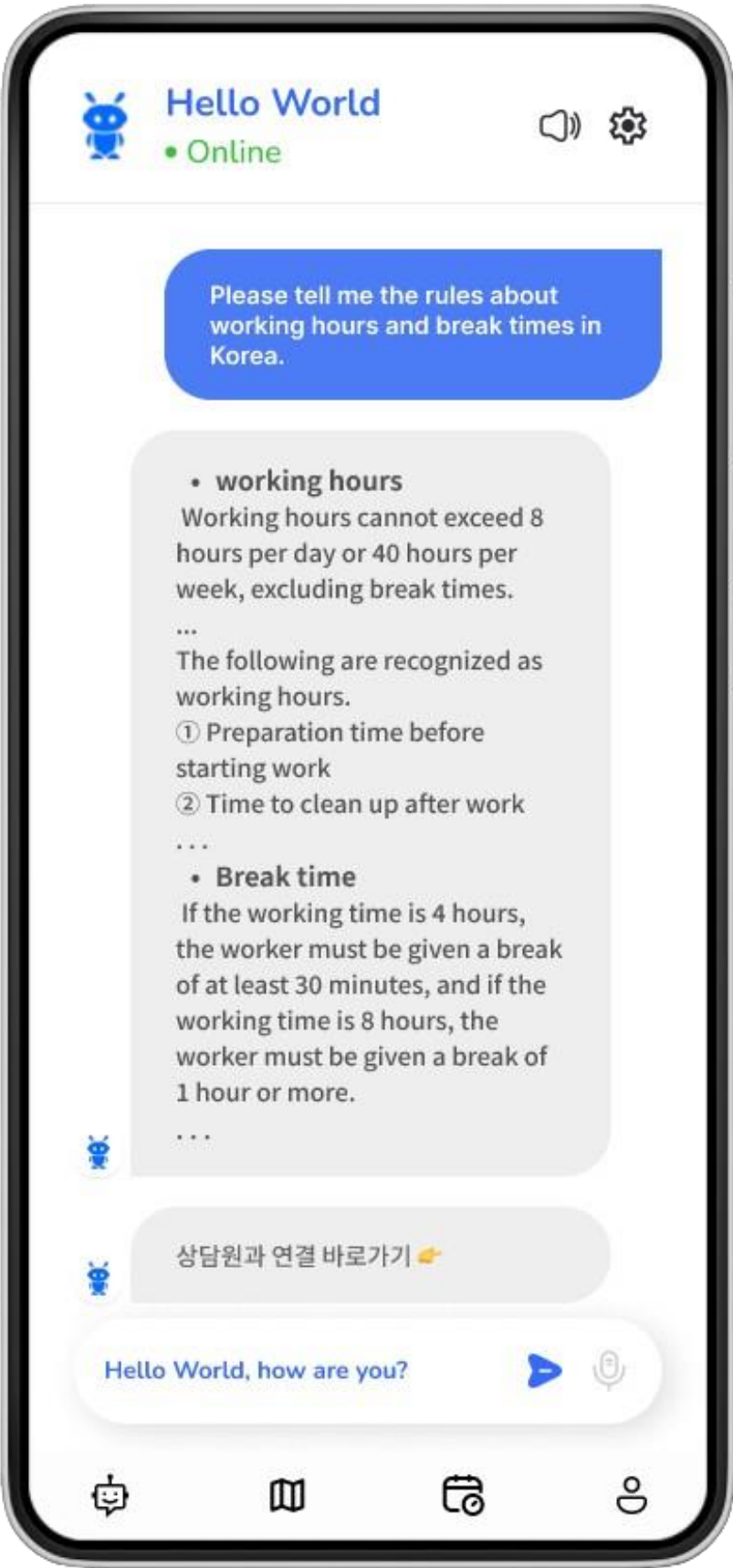
- 勤務期間の詳細
- 休憩時間、週休日、休暇



大韓法律救助公団

- 各種法律相談事例
- 外国人への労働基準法適用の可否, 賃金未払い

外国人労働者のためのAICC



ユーザーからの質問
不当な扱い、疑問点についての質問

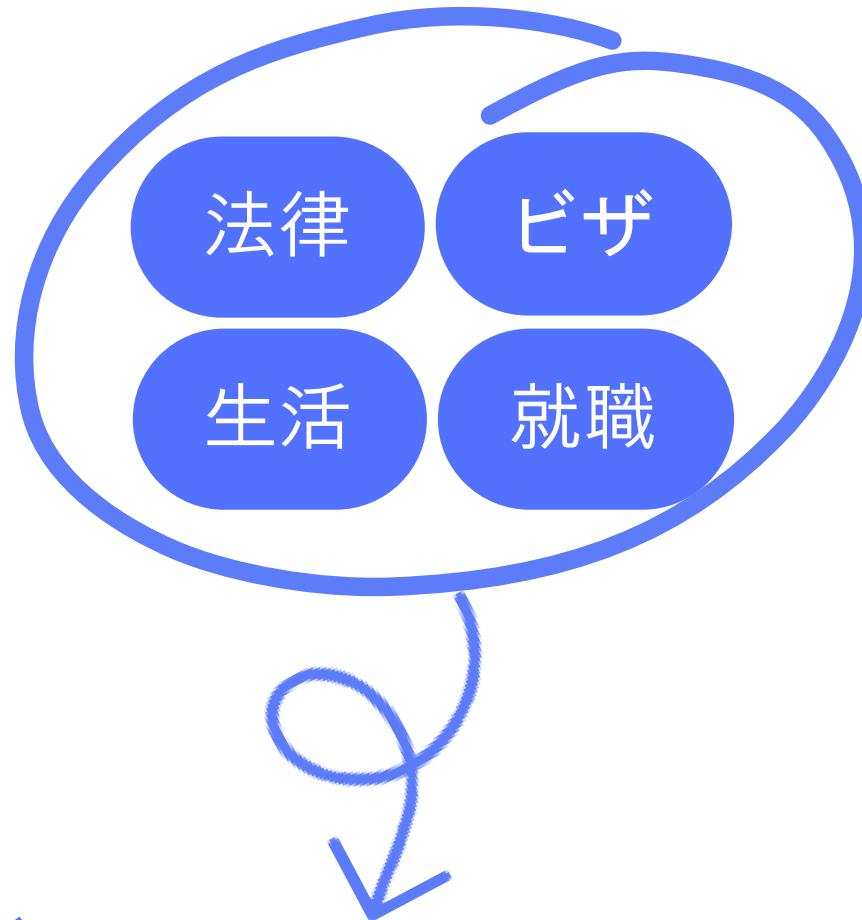
チャットボットの回答
法律情報と例示 + 具体的な解決策の提案

相談員への接続
希望する相談日程の選択



相談センターのサポート

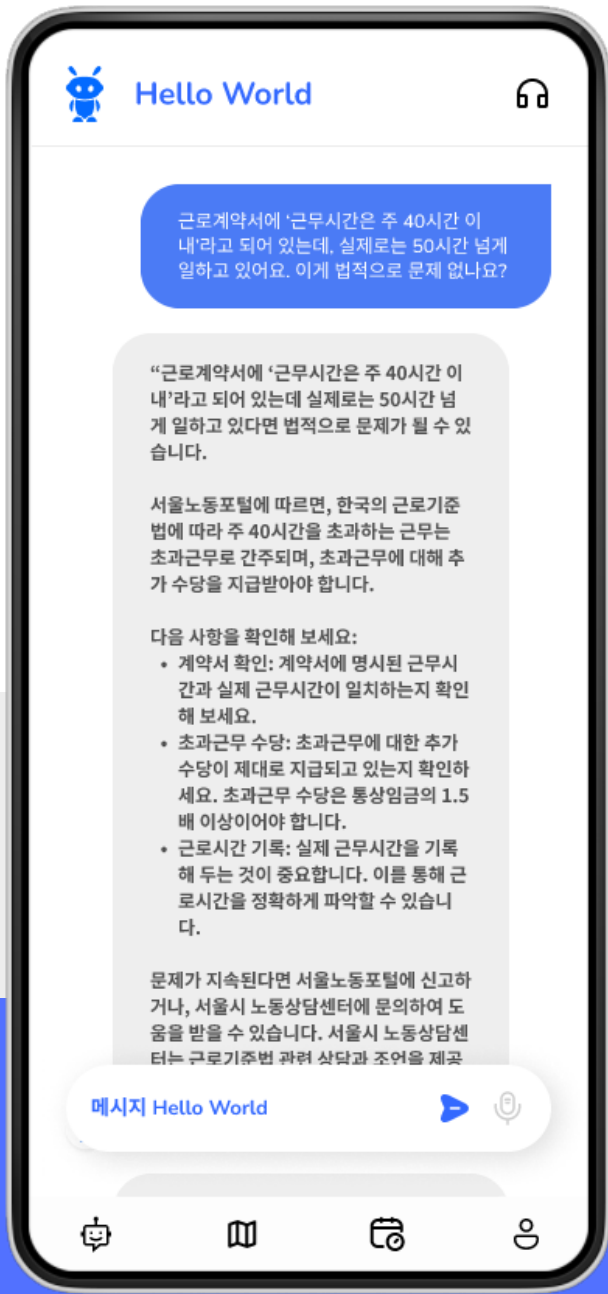
外国人労働者ごとの要約データを相談センターへ送信
→ 相談の効率を最大化



✓ one-stop 情報取得

04. 서비스活用方法

ユーザー



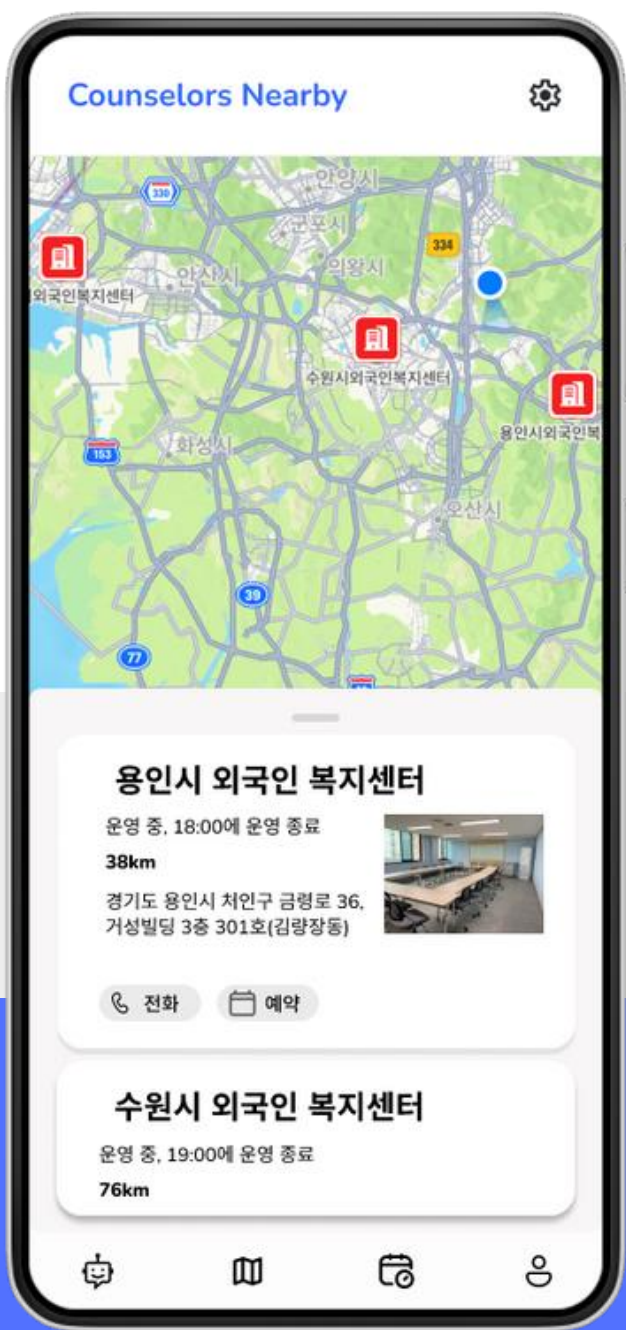
法律、ビザ、生活情報、就職支援相談
チャットボットおよびSTT & TTSサービス

相談員



利用者相談内容の要約、核心的
問題と解決策の提供、相談員情報
案内サービス

利用者



最寄りのセンター案内と対面相談
予約、特定言語の相談員スケ
ジュール確認サービス

05. 参考資料

ニュース記事

LGユープラス-CUCKOO、AIコールボットで顧客相談..."再相談率75%減少の効果"

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

'半分復活' 外国人労働者センター...混乱続く

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

[単独] 昨年外国人労働者の賃金'1223億ウォン'未払い

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

外国人労働者相談を直接行うと言いながら..."通訳を連れてこなければ

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

データ収集

大韓法律救助公団 - 法律相談事例

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

AI-Hub

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

ソウル労働ポータル

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