

Hello World

외국인 지원센터 AICC
(AI 기반 고객센터)



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

팀 : 끝까지 간다

“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

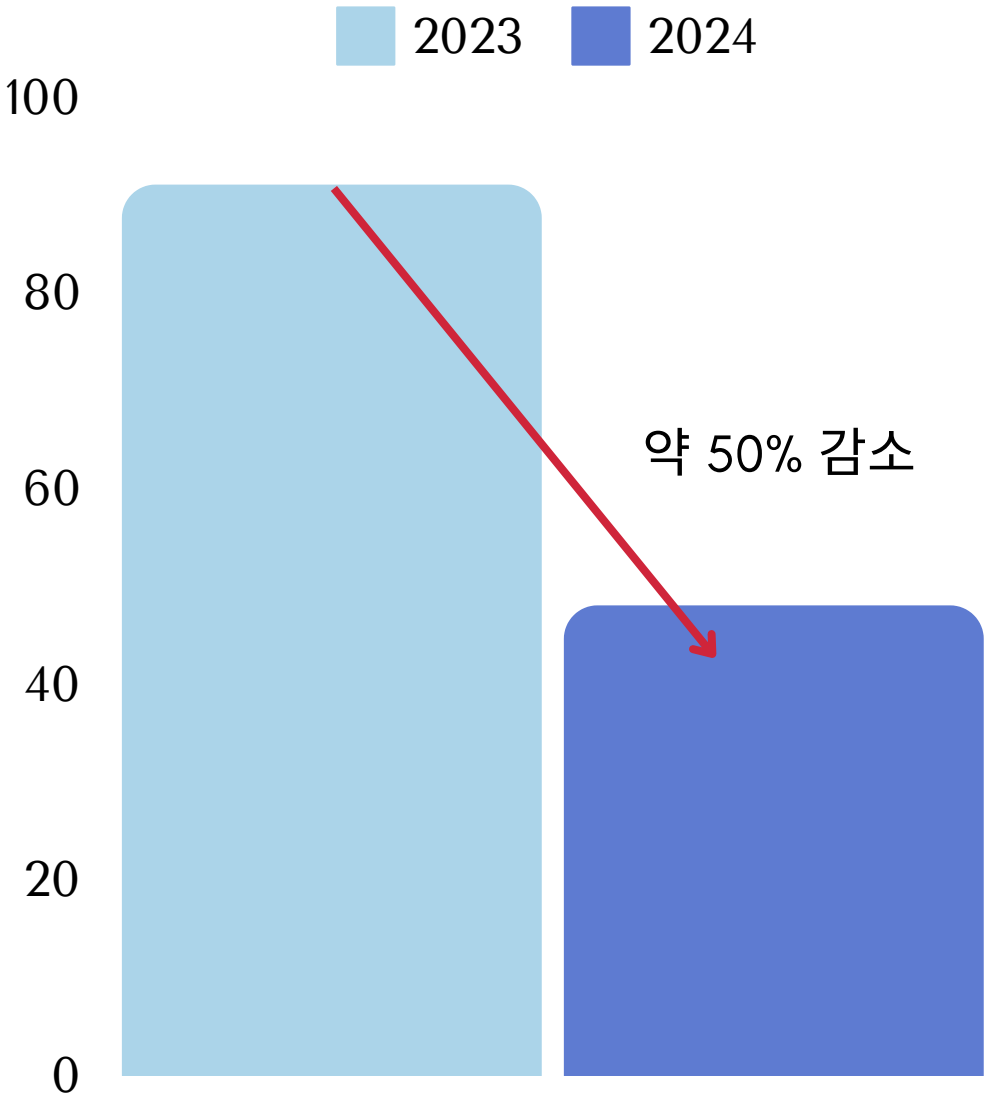
"지원센터 폐쇄 이후 모국어 상담인력 크게 줄어...부족한 예산 그마저도 한시적 지원"

강석영 기자 입력 2024.02.19 07:30

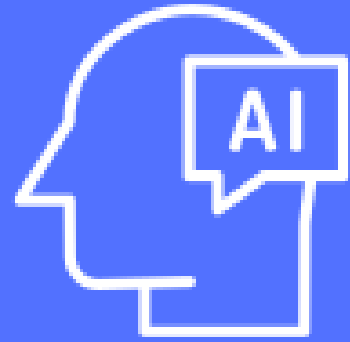
쿠쿠전자, 쿠쿠홈시스 콜센터에 AI컨택센터(AICC) 중 하나인 AI콜봇 적용
안정적 서비스 위해 콜센터 인프라도 전면 교체...재상담률 약 75% 이상 ↓

<전국 외국인노동자지원센터 근무 인원>

단비뉴스, 2023-2024



02. 주요 활용 데이터



AI-Hub

- 국내 법률 다국어 번역 데이터
- 법률/규정 텍스트 분석 데이터



서울 노동 포털

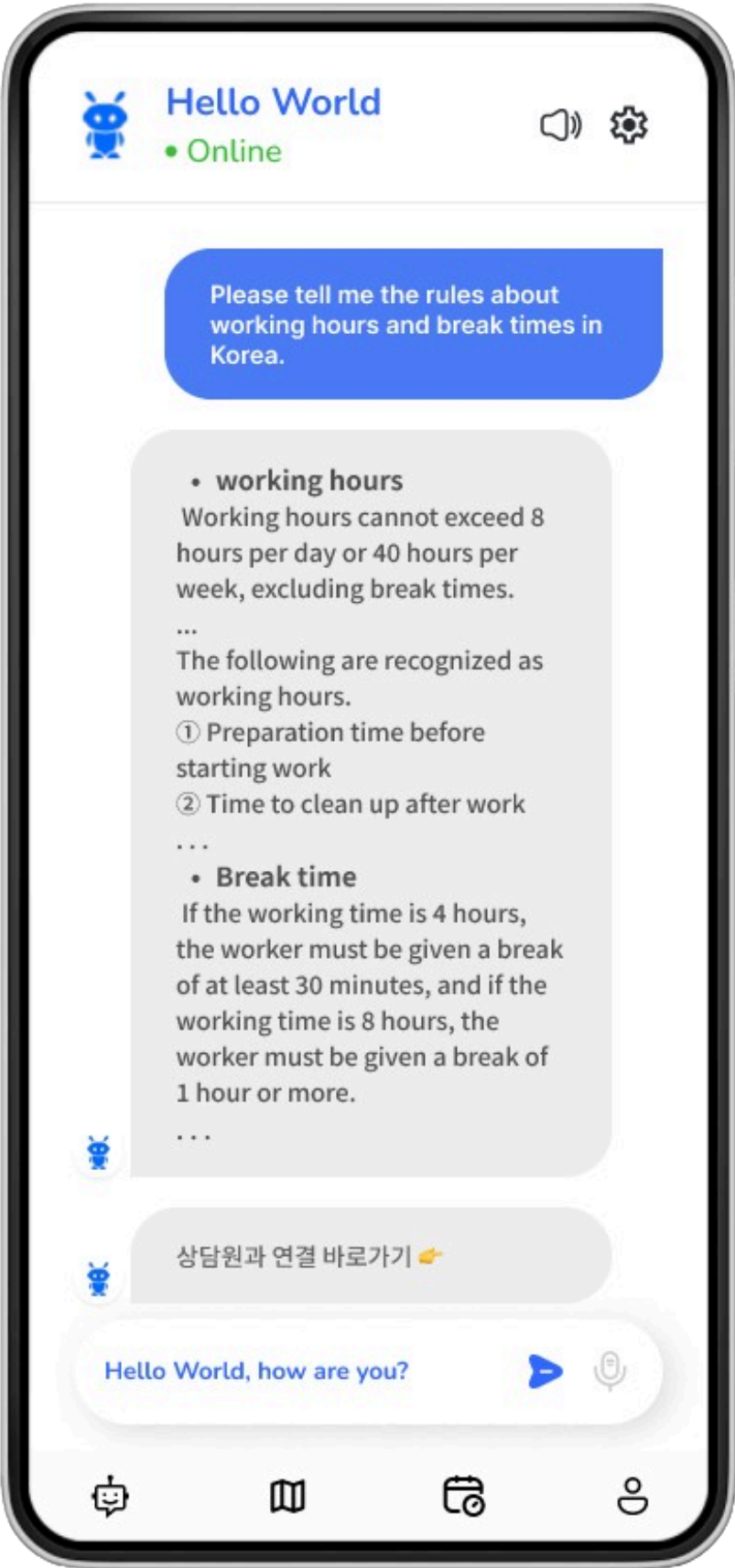
- 근로기간 세부 사항
- 휴게시간, 주휴일, 휴가



대한법률 구조공단

- 각종 법률 상담 사례
- 외국인 근로기준법 적용 여부, 임금체불

외국인 노동자를 위한 AICC



1 사용자질의

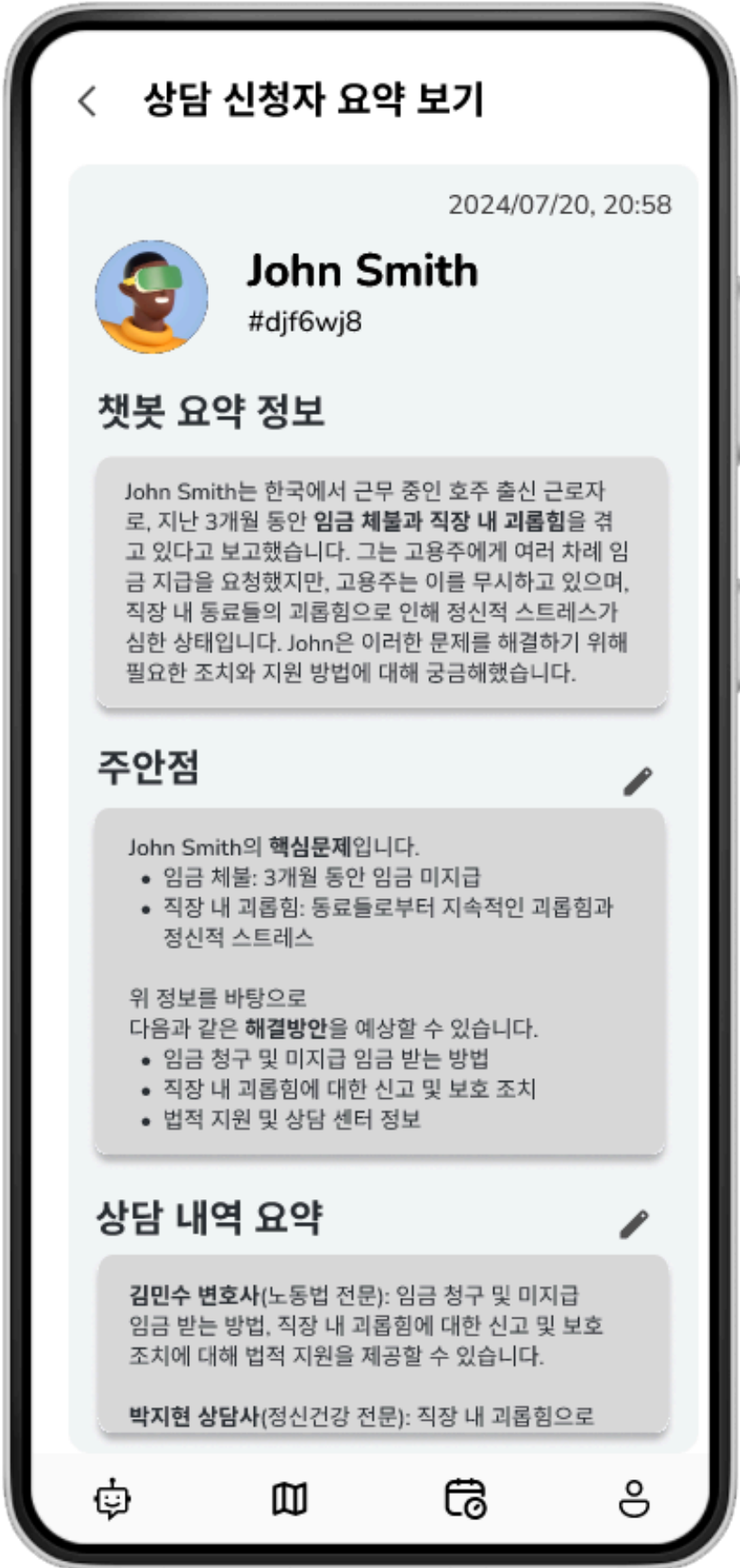
부당한 일, 궁금증에 대해 질문

2 챗봇답변

법률정보 및 예시 + 구체적 해결방안 제시

3 상담사연결

희망 상담일정 선택



4 상담센터지원

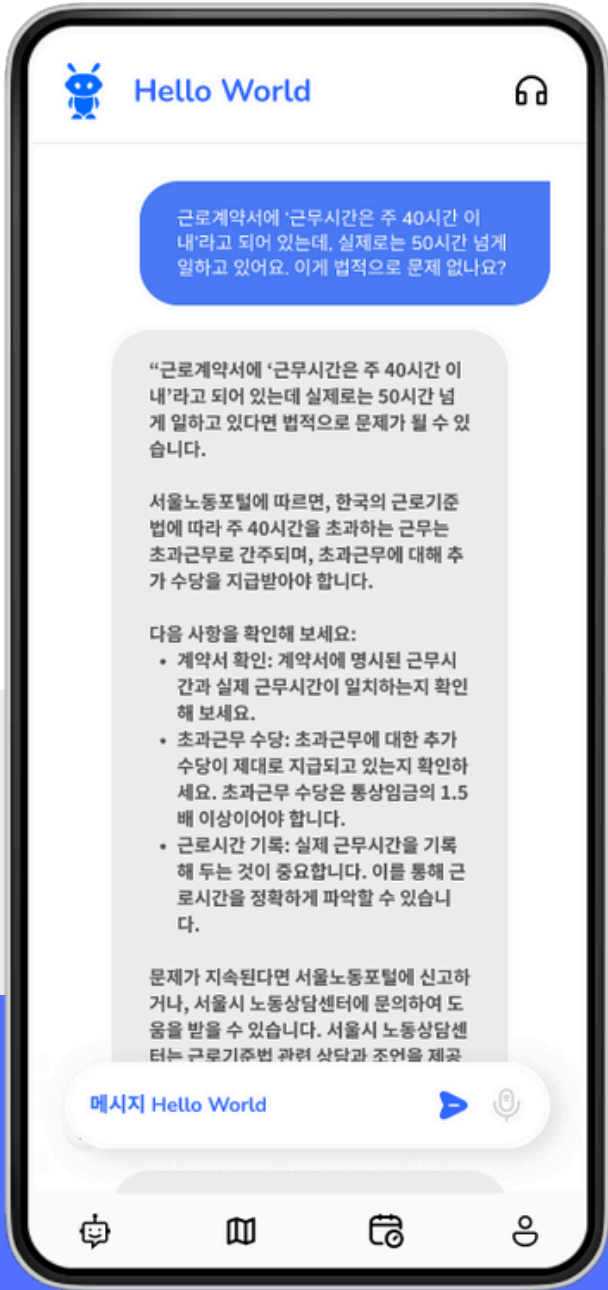
외국인 노동자별 요약데이터를
상담센터로 전송
→ 상담 효율 극대화



✓ One Stop 정보 획득

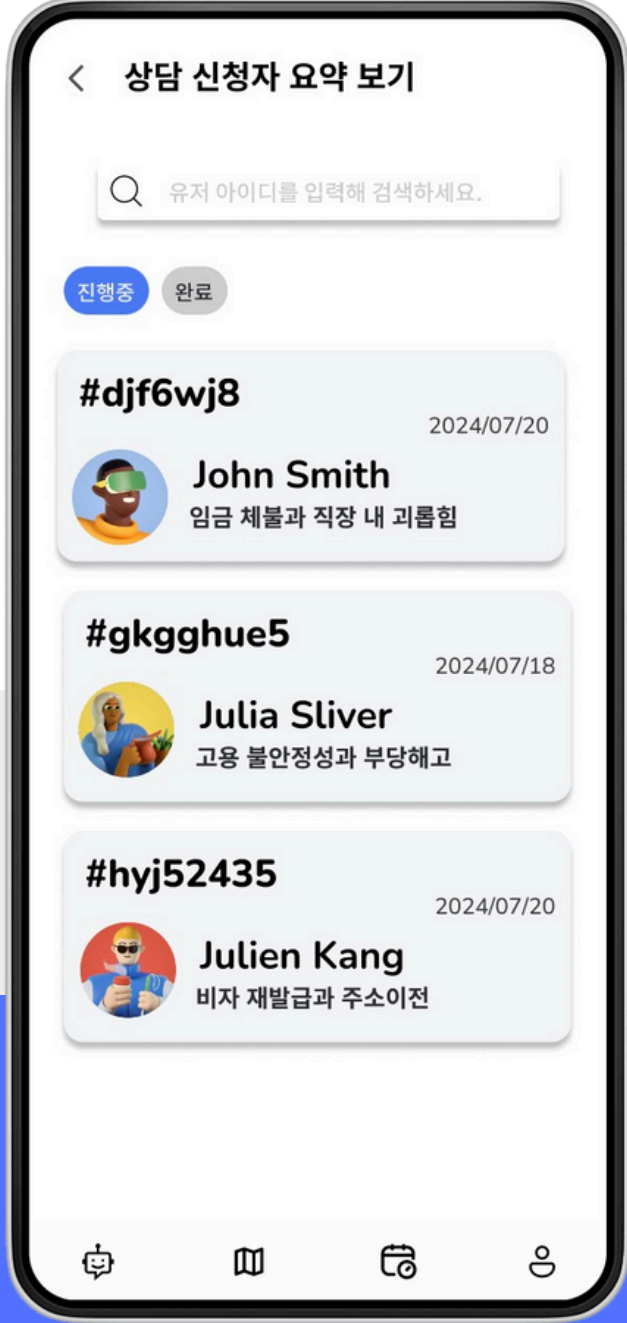
04. 서비스 활용 방안

사용자



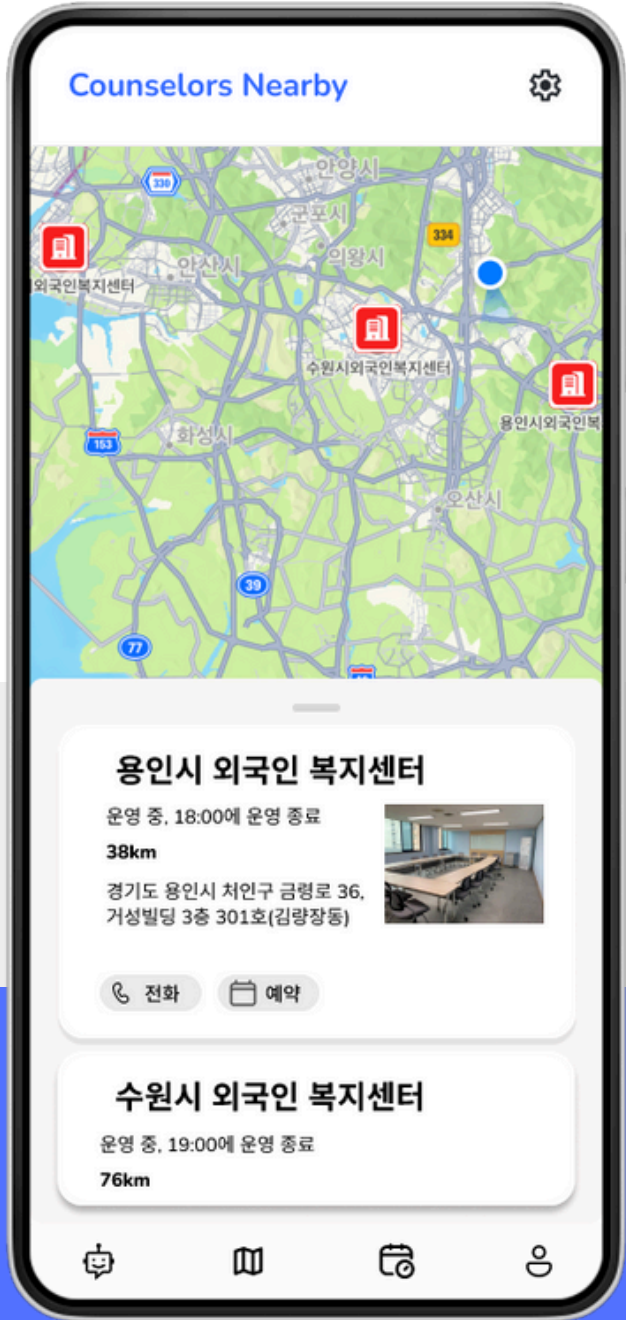
법률, 비자, 생활 정보, 취업 지원
상담 챗봇 및 STT & TTS 서비스

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>

AI-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