**<흐름도 작성평가용 인터뷰 자료>**

**◎ 인터뷰 개요**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 부서명 | 고객관리 본부 | 인터뷰 일시 | 18년 4월 2일(월) |
| 책임자/담당자명 | 김민정/김희성 | 참석자 | 담당자 포함 4명 |

**◎ 인터뷰 주요 내용**

|  |
| --- |
| o 업무개요:  - 회원관리 업무: 회원가입 및 탈퇴, 회원의 홈페이지 이용지원  - 고객응대 업무: 콜센터(위탁)를 통한 고객응대  o 수집관련:  - 회원관리: 고객은 외부망으로 서비스 홈페이지에 접속하여 회원가입이 가능함  - 회원관리: 회원가입은 홈페이지를 통해서만 가능하며 회원가입 시 개인정보 수집이용에 대한 고지 및 체크박스 클릭을 통한 명시적 동의를 획득함  - 회원관리: 회원가입 시 필수적으로 ID, PW, 이름, 휴대폰번호, 이메일주소를 수집하고 있으며 고객맞춤 서비스에 별도 동의하는 경우 선택적으로 생년월일, 성별, 주소, 직업을 수집하고 있음  - 고객응대: 고객이 콜센터로 연락하는 경우 자동으로 전화번호를 수집하고 상담사 연결이후 통화내역을 녹음함  - 고객응대: 상담사 연결 전 ARS를 통해 개인정보 수집 및 이용에 대해 안내하며, 상담사 연결 시 까지 통화를 종료하지 않는 경우 개인정보 수집 및 이용에 동의한 것으로 간주함  o 이용관련:  - 회원관리: 회원가입 완료 시 회원정보는 홈페이지 회원DB에 보관됨  - 회원관리: 회원은 홈페이지 내 본인정보 조회, 수정, 삭제(회원탈퇴)를 로그인 후 직접 처리할 수 있음  - 고객응대: 고객응대 정보는 콜센터DB를 통해 정보가 저장되며 콜센터DB는 회원DB, 주문배송DB와 각각 실시간 연계됨  - 고객응대: 상담을 요청한 고객이 서비스 회원인 경우 상담사는 내부망 홈페이지 관리자페이지(회원정보 메뉴)에 접속하여 회원정보를 조회 가능함  - 고객응대: 상담사는 회원이 주문과 관련하여 주문취소, 배송지 변경, 배송추적 등을 요구할 경우 홈페이 관리자페이지(주문 및 배송관리 메뉴)에 접속하여 고객응대가 가능함  o 제공 및 위탁관련:  - 회원관리: 회원가입 시 이용자가 ‘개인정보 제3자 제공’에 별도 동의하는 경우 OO문구사, OO공연기획사로 개인정보를 제공함  - 회원관리: OO문구사, OO공연기획사로 제공되는 정보는 회원의 휴대폰 번호, 최근 구도서명, 성별, 생년월일이며 이메일을 통해 주기적으로 정보를 제공함  - 고객응대: 전문 콜센터 업체에 개인정보 처리업무를 위탁하고 있음  - 고객응대: 콜센터는 사옥에 상주하여 업무를 수행하며, 상담사를 취급자로 지정하여 관리함  - 고객응대: 위탁업무 계약 시 위수탁 계약을 체결하였으며, 취급자에게 서약서를 징구함  - 고객응대: 위탁사는 반기 1회 개인정보보호 교육 및 감독을 자체로 실시하고 결과를 고객관리 본부의승인을 받음  o 보유 및 파기관련:  - 회원관리: 회원이 탈퇴한 경우 또는 1년 이상 서비스를 미이용한 경우 매월 개인정보를 시스템 상에서 완전 삭제함  - 고객응대: 고객의 요청사항이 모두 처리되어 응대가 완료된 경우를 목적달성 시점으로 판단하고 매월 DB상에서 완전 삭제함  - 고객응대: 다만, 소비자 불만 및 분쟁처리에 의한 정보의 경우 관계 법령에 따라 3년간 별도 보관 후 삭제함  o 안전조치 관련:  - 권한관리: 고객관리 본부의 개인정보처리시스템 접근이 가능한 취급자는 본부 책임자, 담당자, 콜센터상담원으로 정의함  - 권한관리: 취급자는 홈페이지 관리자페이지에 1인 1계정을 부여 받으며 업무에 따라 사용메뉴가 분리됨  - 권한관리: 책임자, 담당자는 인프라 본부에 전자결재를 통해 관리자 권한(콜센터 직원의 권한관리 가능)을 부여 받음  - 권한관리: 상담사의 경우 상담사가 본부 담당자에게 이메일을 통해 필요한 권한을 요청함  - 접근통제: 외부망(가상화PC)과 내부망을 분리하여 내부망을 통해서만 관리자페이지 접근이 가능함  - 접근통제: 시스템 사용자는 IP, MAC제한을 통해 지정된 PC에서만 접속이 가능함  - 인증식별: 사용자는 ID/PW를 통해 시스템에 접근이 가능하며 PW는 영문, 숫자, 특수문자 조합 10자리 이상으로 분기 1회 의무적으로 변경이 필요함 |