

☎ 보도일시: 2018. 12. 9.(일) 석간,

❖ 근로복지공단 윤리경영부

<인터넷 2018. 12. 9.(일) 12:00 이후>

부장 이준영(052-704-7601)

☎ 총 2쪽

차장 심양섭(052-704-7605)

< 본 자료는 <http://www.moel.go.kr>, <http://www.kcomwel.or.kr> 에서도 볼 수 있습니다 >

## 근로복지공단, 「보이는 ARS 서비스」로 고객 편의 높여!

- ☐ 근로복지공단(이사장 심경우)은 스마트폰 화면을 통해 신속하고 정확하게 서비스를 제공받을 수 있는 “보이는 ARS”를 12월 10일(월) 공공기관 최초로 개시한다고 밝혔다.
- ☐ 보이는 ARS는 기존 음성 ARS(자동응답시스템, 1588-0075)와 연계해 ① 서식·증명서 발급, ② 지사위치 확인, ③ 민원처리 현황 조회, ④ 팩스 수신 확인, ⑤ 가입 사업장 조회 ⑥ 월별 보험료 부과내역 ⑦ 보험급여 지급내역 ⑧ 복지사업 대부금 조회 등 고객이 직접 이용할 수 있는 23종의 서비스를 제공한다.
- ☐ 특히, 보이는 ARS는 평균 통화시간이 2분 정도 단축될 뿐만 아니라, 공휴일이나 콜센터 상담이 종료된 야간 시간대에도 증명서류 발급이나 민원처리 현황 조회 등이 가능하여 고객의 편의성이 높아질 전망이다.

- 또한, 모바일 사용이 익숙하지 않은 고객을 배려하여 별도의 설치과정 없이 어플리케이션이 자동 구현되도록 설계되어 누구나 쉽게 서비스를 이용할 수 있다.
- 심경우 이사장은 “앞으로도 모바일 시대에 걸맞는 AI(인공지능)상담 등 고객 중심의 서비스를 제공하기 위해 더욱 노력하겠다.” 고 밝혔다.



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면  
근로복지공단 윤리경영부 심양섭 차장(☎052-704-7605)에게 연락  
주시기 바랍니다.