

【 해외금융 뉴스: 일본 】

AIG 에디슨생명, 업계 최초 재택 콜센터 시스템 구축

□ AIG 에디슨생명은 주로 여성들로 구성된 콜센터 직원들이 자택에서 집안일을 하며 동시에 업무에 전념할 수 있도록 재택 콜센터인 '이동식 콜센터 시스템'을 업계 최초로 도입한다고 발표함.

- 근무 의욕과 업무 능력을 가지고 있어도 육아 및 간병 등으로 인해 일을 중단해야 하는 주부 계층이나 중장년층 등에게 취업 기회를 제공해 우수한 인력을 안정적으로 확보하여 콜센터 서비스 수준을 향상시키는 것을 목적으로 함.
- 재해나 사고, 유행성 질환 등의 예기치 않은 사태가 발생할 경우에도 사무실에 출근하지 않고 자택에서 동일한 서비스 제공이 가능하다는 장점도 있음.
- 약 120명의 콜센터 직원을 보유한 AIG 에디슨생명은 이미 8월 20일부터 일부 종업원을 대상으로 이 시스템을 시범적으로 도입했으며 성과에 따라 점진적으로 확대해 나갈 계획임.

□ AIG 에디슨생명은 성공적인 시스템 정착을 위해서 첨단 IT 기술을 활용한 보안 및 고객정보 보호를 위한 대책 마련에 만전을 기함.

- AIG 에디슨생명은 데이터 저장 및 검색을 원천적으로 방지하기 위해 내장 하드디스크가 없는 재택 콜센터 시스템용 컴퓨터(노트북)를 특별 제작함.
- 또한 회사와 가정을 연결하는 네트워크를 포함한 통신 환경을 모두 암호화하고 USB 메모리와 같이 업무에서 활용되는 모든 소프트웨어에 지문 인식 장치를 장착하는 등 통신 인프라의 안전성을 확보해 보안을 강화함.
- 아울러 컴퓨터에 장착된 고성능 웹 카메라로 접속시 반드시 본인 인증을 거치도록 하고 업무 진행 과정을 자동 기록하는 장치를 컴퓨터 내부에 설치하는 한편, 화면 복사 및 인쇄 기능을 제한해 부적절한 컴퓨터 조작과 정보 복제를 방지함.

(AIG 에디슨생명 홈페이지 · FujiSankei Business I, 8/12)