

보험 등 불완전 판매 꼼짝마!... 시로 금융민원 원천봉쇄

아크릴 AI플랫폼 '조나단' 활용 음성통화 데이터분석 문제점 알려

NHN다이렉트 대화 녹취·점검 'TM 신계약 자동모니터링 시스템'

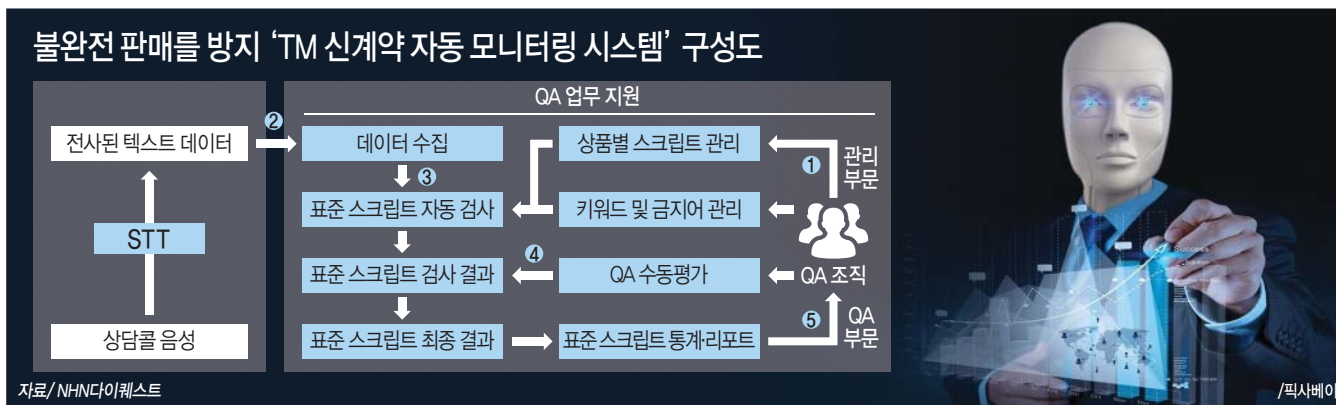
현대해상 'AI 음성봇' 개발·도입 상담원 반복 모니터링업무 효율화

'인공지능(AI)이 보험, 은행 등 금융사의 불완전 판매를 감시한다.'

아크릴, NHN다이렉트, 그리드윈 등 AI 기업들은 보험·증권·은행 등이 고객에게 금융 상품에 관한 기본 내용이나 투자 위험성 등에 대해 제대로 안내하지 않고 고객에게 금융 상품을 판매하는 '불완전 판매'를 예방하기 위한 AI를 개발, 이 기술을 보험사 등에 속속 공급하고 있다.

은행들도 최근 불완전판매 차단을 위해 AI를 도입하는 추세여서, 불완전 판매 차단을 위한 AI가 금융권으로 빠르게 확산될 전망이다.

4일 관련업계에 따르면 아크릴은 보험금융 업계의 요구에 발 맞춰 자체 구축한 AI 플랫폼 '조나단'을 활용해 불완전 판매를 방지하는 세일즈 QA 업무와, 고객의 발생 가능한 위험을 평가해 보험청약을 승낙할 것인지 결정하는 언더라이팅, 민원예측 업무에 AI를 구축했다.



자료/NHN다이렉트

세일즈 QA는 텔레마케터와 고객이 나누는 음성 통화를 텍스트로 변환, 데이터를 분석해 불완전 판매 요소를 찾는 기술이다. 아크릴 측은 "불완전 판매란 고객이 알아야 할 중요 약관이 빠졌거나 보험사가 금지한 단어를 사용했을 경우, 허위 사실로 판매한 것을 말하는 데, 조나단 AI는 대화에서 해당 문장에서 부적절한 언급이 있었는지 판단하고 QA 결과 코드를 제공해 해당 언급에서 어떤 점이 문제인지 분석해 알려준다"고 설명했다.

이를 통해 불완전 판매를 사전에 예방하고 잠재적인 고객 피해와 비용을 최소화할 수 있다는 것.

박외진 아크릴 대표는 "우리는 보험사에서 불완전 판매 기술에 대한 요구가 커짐에 따라 이미 AIA생명·라이나생명·롯데손해보험 등 많은 보험사에 불완전 판매 검사, 보험인수 심사 기술

을 공급했다"며 "KB손해보험에서는 민원예측 기술을 공급하는 등 금융사의 디지털 전환을 돕는 것을 목표로 하고 있다"고 밝혔다.

NHN다이렉트는 신한생명에 불완전판매를 방지할 수 있는 'TM 신계약 자동 모니터링 시스템' 구축했다. 이 시스템은 AI와 텍스트 분석 기술을 기반으로 개발됐으며, 전화를 통해 보험 계약을 체결할 때 보험 설계사와 고객 사이 오간 대화를 녹취해 자동 점검할 수 있도록 한 것이다.

보험 계약이 체결되면 곧바로 음성인식(STT) 솔루션을 통해 녹취 내용을 텍스트로 변환하고 텍스트 분석(TA) 기능을 통해 표준 스크립트와 STT 솔루션으로 변환된 내용을 비교 분석한다. 이를 통해 제대로 상담이 이뤄졌는지 자동 점검되고, 항목별 준수여부 및 최종평가점수가 자동 산출되며, 미흡한

부문이 발견되면 담당 설계사가 당일에 즉시 보완하게 된다.

NHN다이렉트 관계자는 "기존에는 설계사가 표준 스크립트에 맞게 상담했는지 검수하는데 이들이 소모됐는데, 이 시스템 도입 후 상담 내용을 즉시 점검할 수 있게 됐다"며 "최근 완전판매 점검을 강화하고 고객만족도를 높이기 위해 TA 솔루션을 활용하려는 보험사들로부터 문의가 늘고 있다"고 말했다.

AI 기반 로봇프로세스자동화(RPA) 솔루션 기업인 그리드윈은 금융권 불완전판매 방지를 위해 금융상품 판매시 고객이 필수로 확인해야 하는 사항을 서류상으로 안내됐는지 검수하는 AI 특화 기술을 개발해 영업에 나서고 있다.

특히 AI를 활용해 고객이 정확하게 상품을 선택할 수 있도록 지원해 잘못된 정보를 제공할 가능성을 줄이고 투자 진단 실시, 상품 설명 제공, 조력자

제도 확인, 구매자 상품 이해 등과 관련한 안내, 고객의 자필 서명 여부를 확인하고 있다.

그리드윈은 이미 외국계 보험사에 불완전판매 방지를 위한 AI 기반 계약서 검수 자동화 시스템을 구축했으며, 국내 시중은행과도 신탁 상품 서류 검증 프로젝트를 진행했다.

현대해상은 지난 7월 AI 음성인식과 지능형 대화기술을 접목한 'AI 음성봇'을 도입해 보험계약대출 서비스와 완전판매 모니터링을 위해 활용하고 있다.

현대해상은 AI 기업 마인즈랩과 함께 AI 음성봇을 개발했는데, 월 1만 7000여건에 이르는 완전판매 모니터링에도 음성봇을 도입해 콜센터 상담원들의 반복적인 모니터링 업무를 효율화하고 불완전 판매를 예방하고 있다.

보험사에 이어 은행들도 불완전판매 감시를 위해 AI 기술 도입에 나서고 있다.

NH농협은행이 최근 불완전 판매를 차단하기 위해 전국 지점 자산관리 영업 업무에 AI 기반 RPA를 도입하기로 했다. 이는 상품 판매 서류 점검에 RPA를 도입해 부실 서류를 잡아내기 위한 것이다. 펀드 상품 등에 가입하기 위해 고객이 작성하는 신청서, 동서 등에서 미흡한 점을 점검하고 적절하지 못하게 기입된 사항이 있으면 이를 필터링하는 일에 RPA 솔루션이 적용된다.

/채윤정 AI전문기자 echo@metroseoul.co.kr

공영쇼핑 '행운의 사과 구매찬스' 이벤트

2500원에 사과 7개세트 구매 혜택

공영쇼핑은 10월 한 달 간 '행운의 사과 구매 찬스'를 비롯해 다양한 적립금, 할인 등 특별한 이벤트를 펼친다고 4일 밝혔다.

우선 10월에 준비한 특별 이벤트는 '행운의 사과' 구매 찬스다.

9일부터 31일까지 한 번에 1000세트, 게릴라 형식으로 하루 3회 진행한다. 세트 구성은 바구니에 행운을 나누는다는 의미로 사과 7개를 담았다. 배송비 2500원에 사과 7개 세트를 구매할 수 있다. 다만 사과 수량은 크기에 따라 변동 가능하다.

이벤트 기간 동안 매일 3000세트, 사과 수량으로는 약 50만개의 사과를 고객들에게 배송비만 받고 나누는 셈이다. 특히 태풍과 병충해로 피해를 입은 사과 재배 농가 지원도 겸한다.

지난달 26일부터 시작한 모바일로 발송상품 구매 시 10% 할인 행사는 4일까지 진행한다. 추석 연휴 직후인 5일부터 18일까지는 모바일로 발송상품 구매 시 20% 적립 행사를 진행한다.

두 행사 이벤트 모두 여행·예약, 무형 상품 등 일부 상품은 제외한다. TV쇼핑(자동주문)할인과 중복 적용은 불가능하지만 횟수 제한 및 금액 한도는 없다.

/김승호 기자 bada@

중진공, 기업 정책자금 180억 지원

올 첫 '사회적 가치역량진단' 도입 기업 113곳 참여... 32개 솔루션 구성

중소벤처기업진흥공단은 올해 처음 도입한 사회적 가치역량 진단에 사회적기업 등 총 113개사가 참여해 180억원의 정책자금을 지원했다고 4일 밝혔다.

중진공은 정부의 사회적경제 활성화 정책에 부응하고, 코로나로 어려움을 겪고 있는 사회적경제기업의 경쟁력 강화를 위해 '사회적가치 역량진단'을 실시하고 있다.

사회적가치 역량진단은 사회적경제 기업 맞춤형 기업진단 모듈로 5가지 사

회적경제기업(사회적기업, 협동조합, 마을기업, 자활기업, 소셜벤처) 종류에 따라 진단유형이 세분화됐고 유형별로 특화된 진단지표와 32개의 솔루션으로 구성돼 있다.

중진공은 돌봄, 공연 등 서비스 분야의 업체가 많아 코로나19 확산 등에 취약한 사회적경제기업을 대상으로 사회적가치 역량진단을 통해 애로사항을 분석하고 기업별 맞춤형 솔루션을 제시한다.

또한 자금, 마케팅 등 사회적경제기업이 활용할 수 있는 127개의 정책사업 정보를 제공함으로써 연계지원의 효과를 높여간다는 계획이다.

/김승호 기자

HMM, 컨테이너선 15항차 연속 '만선행진'

선적 화물량 약 300만톤 달해 "정부, 해운재건 5개년계획 성과"

HMM이 초대형 컨테이너선의 '만선 랠리'를 이어가며 새로운 기록을 작성하고 있다.

HMM은 지난 달 30일 'HMM 상트페테르부르크'호가 유럽으로 만선(1만 9529TEU) 출항했다고 4일 밝혔다. 이로써 HMM은 올해 인도 받은 세계 최대 2만4000TEU급 컨테이너선 12척 모두 만선 출항했다. 4월부터 이번까지 15항차 연속 만선 행진을 이어갔다.

이 기간 선적 화물량은 약 30만TEU다. 톤으로 환산 시 약 300만톤에 달한다. 작년 우리나라에서 EU 회원국(27개국)으로 수출된 연간 물동량 1170



지난달 30일 중국 옌톈에서 12호선 'HMM 상트페테르부르크'호가 출항을 준비하고 있다. 이날 상트페테르부르크호는 1만9529TEU를 선적하면서 만선(滿船)으로 유럽으로 출항했다.

만톤 대비 약 25%에 이른다. 20피트 컨테이너(길이 6m)에 적용, 일렬로 세우면 길이는 약 1800km다. 제주에서 홍콩까지 직선거리(1732km)를 뛰어넘는다.

배재훈 HMM 사장은 "정부가 '해운재건 5개년 계획'을 통해 적극 지원해 준 덕분에 재도약하는 모습을 보일 수 있게 됐다"면서 "어떠한 어려움이 닥치더라도 이겨낼 수 있는 대한민국 대표 해운기업이 되도록 최선을 다할 것"이라고 밝혔다.

한편 HMM은 코로나19로 물동량이 감소하는 등 어려운 상황에서도 상반기에 전년 동기 대비 3552억원이 개선된 영업이익의 1367억원의 흑자를 기록하면서 21분기만에 영업이익 흑자전환을 달성한 바 있다. 2분기부터 투입된 세계 최대 컨테이너선이 전항차 만선을 기록하고 얼라이언스 정회원 가입 등으로 시너지효과를 내며 하반기에는 더 큰 규모의 실적개선이 기대되고 있다.

/양성운 기자 ysw@

조선업계 수주 부진... LNG선 발주 기대

러시아 등서 연말 대량발주 예상

국내 조선업계가 극심한 수주 부진에 빠지며 올해 목표 달성에 '적신호'가 켜졌다. 이에 국내 조선업체들은 경쟁력이 앞서 있는 액화천연가스(LNG) 운반선 수주에 집중하고 있다.

4일 업계에 따르면 영국의 조선해운시황 분석기관 클락슨리서치에 따르면 올해 8월 말까지 전세계 선박 발주량은 812만CGT로 전년 대비 절반에도 미치지 못

했다. 전세계 수주잔량 6919만CGT 또한 2004년 1월 이후 최저 수준으로, 수주 부진의 여파가 극명하게 드러났다.

올해 코로나19 사태가 확산되면서 조선업계 역시 큰 타격을 입었다. 발주 지연과 취소 등이 이어지면서 조선사의 수주 상황은 최악에 직면했다. 국내 조선사들도 부진을 면치 못하고 있다. 현대중공업그룹, 삼성중공업, 대우조선해양 등 '조선 빅3'의 연간 수주 목표 달성률은 20%대에 그치고 있다.

올해 국제해사기구(IMO)의 환경규제 이슈로 인해 신조선 발주가 증가할 것으로 예상되면서 국내 조선사들은 수주 목표를 상향해 잡았다. 하지만 코로나19 사태가 장기화 되면서 선박 발주량 자체가 크게 감소했다.

수주가 끊이 지속되면서 올해 목표는 사실상 달성이 어려울 것으로 보인다. 4분기에 접어들었지만 상황이 회복될 기미는 보이지 않기 때문이다. 다만 조선업체들은 연말에 발주 물량이 대거 집중된 지난해를 떠올리며 러시아와 모잠비크의 LNG선 대량 발주에 기대를 걸고 있다.

/양성운 기자