

휴대폰 개통부터 항공권 발권까지 외국인 맞춤형서비스

KT, 외국인 특화 매장 ‘Global Store (유)리코아 하남대로점’ 오픈
전국 두번째...베트남·러시아·네팔·필리핀 등 외국인 직원 통역·상담

최근 국내에 외국인 노동자와 유학생이 꾸준히 증가하면서 언어 장벽 때문에 휴대폰 개통 같은 필수 생활 서비스 이용에 어려움을 겪는 외국인들도 적지 않다.

이런 흐름 속에 외국인 고객을 우선 고려하는 KT의 외국인 특화 매장 ‘KT Global Store (유)리코아 하남대로점’이 광주시 광산구에 전국 두 번째로 문을 열었다.

지난 18일 본격적으로 운영에 들어간 이 매장은 휴대폰 개통, 통신 상담 등 기본적인 통신 대리점 업무를 비롯해 항공권 발권, 커뮤니티 라운지 등 지역 외국인 고객을 위한 맞춤형 서비스를 제공한다.

글로벌스토어에서는 베트남·러시아·네팔·필리핀 등 4개국 출신의 외국인 직원이 직접 채용돼 각국 고객들의 모국어로 상담과 지원 업무를 맡는다. 광주·전남 지역의 외국인 고객 중에는 특히 베트남 국적의 비중이 높아 베트남 직원 3명을 포함해 다양한 국적의 직원이 함께 근무한다.

외국인 직원들은 통역과 상담을 주로 담당하고, 실제 KT 전산 시스템 등의 실무는 경험이 풍부한 내국인 직원이 처리하는 식으로 역할이 분담되어 있다.

“외국인 유학생들이 한국에 오면 가장 필요한 것이 통신 개통과 은행 계좌 개설입니다. 기존에는 외국인 등록증이 나오기 전까지는 후불제 개통이 불가능해 선불유심을 쓸 수밖에 없었지만, KT는 대학과의 협약(MOU)을 통해 재학생들이 여권만으로도 후불제 휴대폰 개통이 가능하도록 지원하고 있어요. 최근 서영대학교와 최초로 MOU를 맺었고 앞으로 점차 확대해 나갈 계획입니다.”

진정협 KT 글로벌스토어 대표는 이곳을 단순한 통신 서비스 매장이 아니라, 외국인 고객 누구나 편하게 찾아와 차 한 잔 마시며 쉬 수 있는 휴식공간으로 만들고 싶다고 밝혔다.

이외에도 매장 인근 여행사와 제휴를 통해 항공권 발권 등 부가서비스를 제공 중이며, 추후 지역 대학과의 업무 협약을 통해 외국인 유학생들이 손쉽게 통신 서비스를 이용할 수 있도록 도울 계획이다.

외국인 직원의 경우 한국어와 자국어 구사 능력이 기본 요건이며 입사 전에는 고객 응대 경험과 SNS 활용 등 마케팅 역량도 중요한 평가 기준이 된다.

입사 이후에는 한 달에 한 번 전문 강사가 방문해 전산 시스템 사용법, 모바일·통신상담 상담, AS 등 실무 중심의 교육을 진행한다. KT에서 실시하는 연수 프로그램에는 내국인 직원들이 모두 참여하고 있고, 외국인 직원 역시 점진적으로 참여 기회를 늘릴 방침이다.

공장이나 현장 일용직과 달리 쾌적하고 안정적인 근무환경이라 외국인 직원들의 만족도도 높다.

한국 생활 7년차의 김일리아(36, 러시아) 씨는 “공장에서 일할 때는 하루 12~15시간씩 일하며 급여도 제대로 못 받았는데 지금은 근무 조건과 환경이 훨씬 좋아 만족한다”며 “자국어로 바로 상담하고 문제가 생기면 바로 얘기할 수 있는 환경이라



최근 KT의 외국인 특화 매장 'KT Global Store (유)리코아 하남대로점'이 광주시 광산구에 전국 두 번째로 문을 열었다.

고려인을 비롯한 외국인 고객들이 안심하고 찾아온다”고 말했다.

이 매장의 또 다른 자랑거리는 바로 직원들이 각국 언어로 SNS와 라이브 방송을 활발히 운영한다는 점이다. 행사나 새 휴대폰 출시 때마다 페이스북, 틱톡 등 각국 SNS 채널에서 라이브 방송을 하고, 이후 짧게 편집한 영상을 올려 각국 커뮤니티와 소통한다.

이런 다국어 온라인 마케팅 활동 덕분에 외국인 고객과의 신뢰도 꾸준히 높아지고 있다.

베트남 출신 상담원 이지현(29) 씨는 “한국에 처음 왔을 때는 언어 장벽 탓에 휴대폰 개통 등 통신 서비스 이용이 매우 어려웠고, 대리점 직원이

외국인이라는 이유로 불친절하게 대하는 경우도 많았다”며 “가격이나 조건을 제대로 설명해 주지 않아 손해를 보는 일도 종종 있었지만 통역, 문화 이해, 상품정보까지 실시간 대응 가능한 외국인 전담직원이 있어 외국인 지인들에게도 호평을 얻고 있다”고 말했다.

글로벌센터는 향후 직원 복지(고향방문 지원 등)와 타국 인력 확충 등 다국적 서비스 확장까지 계획 중이다. 유학생과 외국인 근로자들이 IT통신 서비스를 안심하고 이용할 수 있게 하고, 지역 글로벌 네트워크의 연결고리, 스마트 생활 플랫폼으로 성장하는 것이 목표다.

/글·사진=서민경 기자 minky@kwangju.co.kr



쏟아 IT 정보

카카오톡 스포 방지기능 추가

카카오톡에 스포일러(미공개 내용을 알리는 행위) 방지 기능이 추가됐다.

20일 ICT 업계에 따르면 카카오는 이날부터 카카오톡 채팅방에 ‘스포 방지’ 기능을 적용했다.

이용자가 카카오톡 메시지 입력창에서 가리고 싶은 부분을 길게 누르면 모자이크가 나타난다. 이후 메시지를 전송하면 해당 영역이 가려진 채 채팅방에 전달된다.이 기능을 통해 주스·계좌번호, 스포일러에 민감한 콘텐츠 등을 가릴 수 있으며, 친구·연인 등과 소소한 재미를 느낄 수도 있다고 카카오는 설명했다.

스포일러 방지를 설정한 부분은 채팅방, 채팅방 리스트 등 카카오톡 내부 서비스 및 모바일 기기 알림 메시지 등에서 모두 가려진다. 카카오톡 채팅방 말풍선당 최대 10개까지 복수의 ‘스포 방지’ 영역을 설정할 수 있다.

쿠팡플레이 ‘스포츠 패스’ 출시

온라인동영상서비스(OTT) 쿠팡플레이는 선택형 부가 서비스인 ‘스포츠 패스’의 일반 회원 요금제를 오는 8월 출시한다고 19일 밝혔다. 가격은 월 1만6600원이며, 기존 쿠팡 와우회원에게는 가격 변동 없이 월 9900원의 할인 요금이 계속 적용된다.

스포츠 패스를 이용하면 스페셜 라리가, 독일 분데스리가 1·2부, 프랑스 리그 1, EFL 챔피언십·리그, 에레디비시, FA컵, 카라바오컵, 커뮤니티 실드, 코파 델 레이, 수페르코파 데 에스파냐, DFB-포칼, DFL-슈퍼컵 등 유럽 축구는 물론, F1, F1 아카데미, 나스카, LIV 골프, PGA 챔피언십, NFL 등 총 48개 리그 및 대회 중계를 볼 수 있다.

여기에 지난 15일 중계를 시작한 ‘2025 FIFA 클럽월드컵’에 이어, 다음 달부터 미국에서 개최되는 ‘2025 PL 서머 시리즈’, 클럽 간 프리매치 경기, 그리고 올 하반기에는 프리미어리그(PL)와 미국 프로농구(NBA)까지 만날 수 있다.

네이버, AI기반 내비게이션 강화

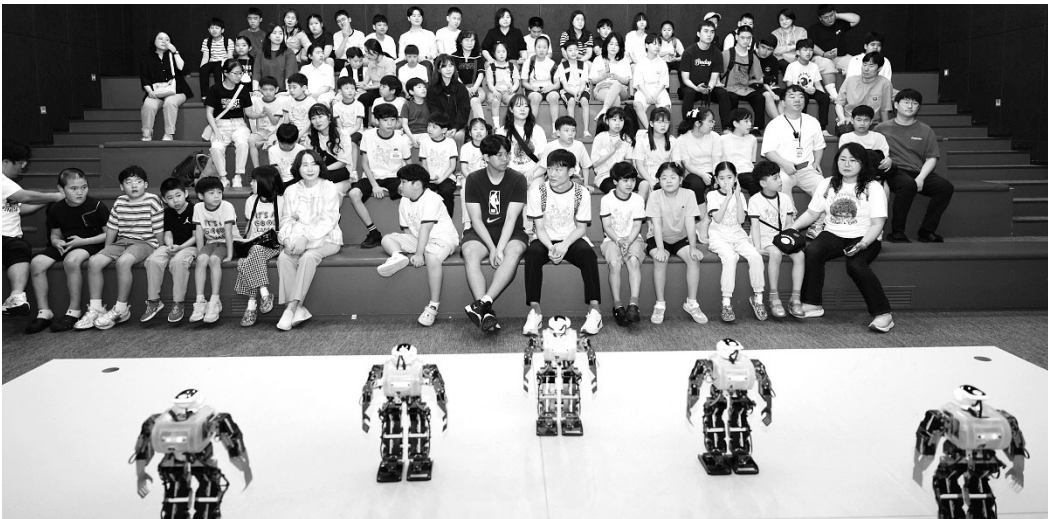
네이버는 인공지능(AI) 기반 자동 목적지 추천 기능을 통해 내비게이션 편의성을 강화했다고 20일 밝혔다.

해당 기능은 사용자의 주행 기록을 기반으로, 출발 시간에 따라 자주 방문하는 장소를 자동으로 안내한다. 예를 들어 차량용 인포테인먼트 시스템 ‘카플레이’, 안드로이드 오토 등 차량 환경에서 네이버 지도 앱을 실행하면 오전에는 등록된 회사로, 오후에는 집으로 즉시 경로 안내가 시작된다.

네이버는 출발지 경로 안내에 대해 우선 적용했으며, 향후 사용자가 정기적으로 방문하는 학원, 피트니스센터 등 여가시설을 포함한 다양한 목적지로 확대할 예정이라고 전했다.

아울러 운전자의 시각적 즐거움과 개인화된 내비게이션 경험을 위한 ‘내 차 아이콘’ 기능도 추가됐다.

/연합뉴스



국립광주과학관, 선명학교 학생 초청 휴관일 행사 성료

국립광주과학관(관장 이정구)은 국립광주과학관후원회(후원회장 김흥균, 남산산업 회장)와 함께 지난 23일 광주선명학교 70여 명을 과학관으로 초청해 ‘2025년 2/4분기 휴관일 특별 초청행사’를 개최했다.

이번 초청행사는 광주와 전남·전북 호남지역 소재 특수학교 및 사회복지시설을 대상으로 참가신청을 받아 광주선명학교를 초청했다.

과학관으로 초청된 학생들과 보호센터 대상자들은 과학관 직원들과 함께 낮에도 밤하늘의 별자리를 볼 수 있는 천체투영관, 로봇 댄스공연, 마술 공연 등을 관람했다.

홍보협력실 윤원찬 연구원은 “2016년부터 과학문화 격자해소를 위한 다양한 사업들을 진행하고 있으니 많은 관심과 참여를 바란다”고 전했다.

/서민경 기자 minky@kwangju.co.kr

플랫폼 기업들, 온라인상 극단 발언 규제 강화

범죄 모의·성착취 대화 등
‘표현의 자유’ 침해 논란도

소셜미디어(SNS)나 채팅앱 등을 통해 극단적인 발언을 일삼거나 범죄 모의를 하는 사례가 증가하면서 플랫폼 기업들이 규제를 강화하고 있다.

22일 ICT 업계에 따르면 네이버 스트리밍 서비스 치지직은 지난 3일 대통령 선거일 당시 이재명 후보를 향해 극단적 발언을 한 스트리머 채널을 최근 접근 제한 조치했다. 개인 방송 중이던 스트리머는 이 후보의 당선에 확실시되자 시청자들을 향해 암살을 부추기는 발언을 해 논란을 빚었다.

애초 네이버는 일정 기간 방송 정지 제재로 대응했으나, 제재 수위가 약하다는 비판 여론이 거세지자 채널 접근을 제한한 것으로 알려졌다.

카카오는 지난 16일부터 테러 모의 등 극단적 폭력주의에 대한 콘텐츠 및 아동·청소년 성착취 대화 등에 대해 영구 이용 정지 제재를 가할 수 있는 내용의 강화된 정책을 시행했다.

기업들이 ‘표현의 자유’ 침해 논란 속에서도 이 같은 정책을 적극적으로 시행하는 이유는 ‘N번

방’ 사건 등 플랫폼이 범죄 수단의 온상이 된 사례들 때문이다.

특히, 많은 논란을 빚었던 N번방 사건 이후 포털 등에서 디지털 성범죄 등 불법 촬영물 등의 온라인 유통 사전 방지를 위한 기술·관리적 조치의무를 부담하는 내용의 전기통신사업법·정보통신망법이 시행 중이다.

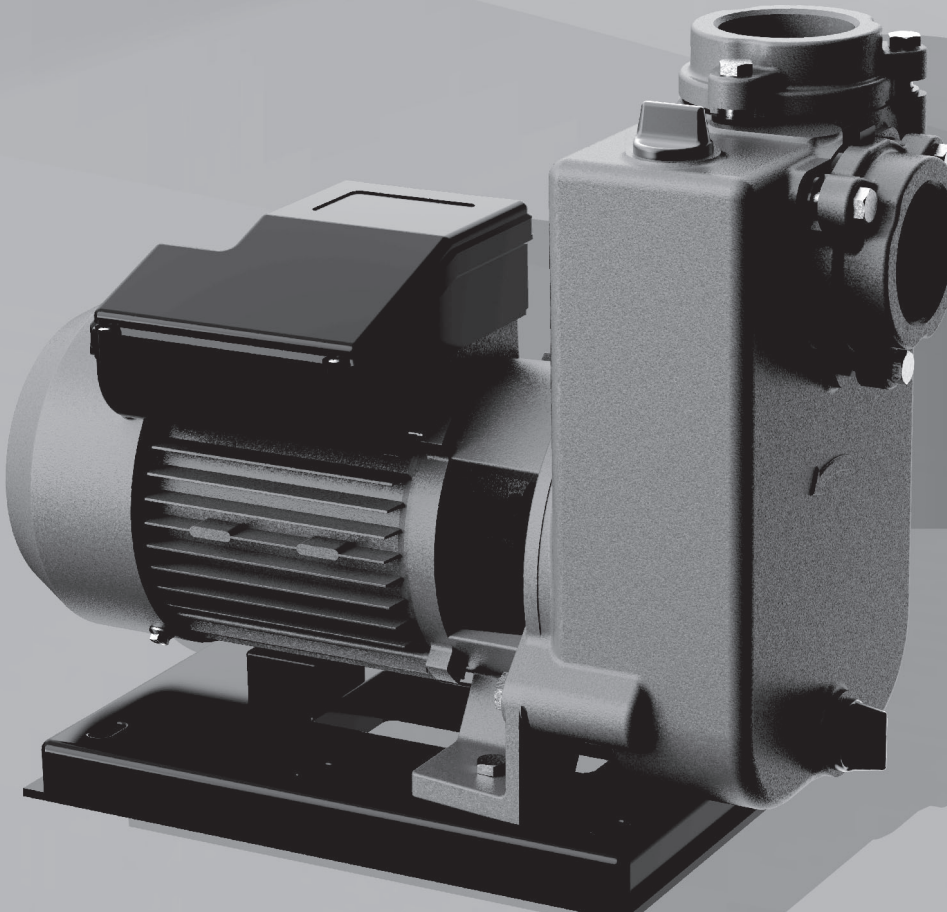
해외 플랫폼 기업들도 폭력적 극단주의의 관련 규제를 강화하고 있다.

구글은 2023년 검색 정책을 강화해 테러 그룹 등이 정치·종교적 목적을 위해 시민을 상대로 하는 폭력적 행위가 담긴 콘텐츠를 허용하지 않는다고 밝혔다.

메타는 폭력·선동 가이드라인을 통해 청부살인, 암살 등 심각한 폭력 행위를 제한하거나, 사람을 해하는 목적이 명시된 무기 제작·사용 방법 이미지 등을 삭제 처리할 수 있다고 규정하고 있다.

표현의 자유와 관련해서는 분쟁해결기구 등 권리 구제 시스템을 통해 부당하게 표현의 자유를 침해받은 이용자가 플랫폼 결정에 이의를 제기할 수 있도록 이용약관 등을 적극적으로 알릴 필요가 있다는 의견이 나온다.

/연합뉴스



wilo

대한민국 판매 1위 펌프 윌로펌프

강력한 성능! 합리적 가격!
농사용 펌프도 역시 윌로펌프

전국 132개 서비스망