

Naru AICC 제품 소개서

Making your business successful with our solid solutions.

2026

Narucnc Co., Ltd.

Tel) 02-838-0088 Fax) 02-838-0068

서울특별시 구로구 디지털로 33길 12 우림이비지센타 2차 903호

<http://www.narucnc.co.kr>

Naru 나루씨앤씨(주)



2006년부터 CTI, IVR, 녹취, PDS, 상담 어플리케이션, STT, FAX까지
100% 자체 개발 기술로 완성한 Naru IPCC Solution.

2026년, 이제 고객 맞춤형 최신 AI 서비스를 결합해 Naru AICC Solution으로 진화했습니다.

“ 규모가 아닌 기술로 ” 나루씨앤씨가 「AI 컨택센터의 미래」를 선도합니다.

나루씨앤씨(주)는 규모보다 기술의 깊이로 평가받는 컨택센터 전문 개발사입니다.

2006년 설립 이후, 고객 환경에 최적화된 통합 커뮤니케이션 솔루션을 제공하며 안정성과 신뢰를 기반으로 꾸준히 진화해온 기술 중심 기업입니다.

'나루'는 사람과 기술, 기업과 고객을 이어주는 역할을 뜻합니다.

이 이름처럼 나루씨앤씨(주)는 고객의 시스템 환경을 유기적으로 연결하고, 변화하는 현장의 요구에 즉시 대응할 수 있는 맞춤형 솔루션을 지속적으로 발전시켜 나가고 있습니다.

나루씨앤씨(주)는 작지만 강한 기업, 완성도 높은 기술과 정교한 품질관리 체계를 갖춘 전문가 그룹으로서

고객의 비즈니스 성공을 함께 설계하며, 오랜 경험의 노하우와 최신 AI기술로 신뢰성 높은 컨택센터의 미래를 만들어 가겠습니다.

Naru 대표이사 이 상 협

개요

- | 회사 개요
- | 성공 구축 사례
- | 주요 사업 내용
- | Naru AICC / IPCC Line-Up
- | Naru AICC / IPCC Platform Map

다양한 개발 프로젝트 수행 경험과 10~20여년 이상의 경력자들로 구성된 **특급 전문인력풀을 보유하고 있으며**,
모든 솔루션을 **직접 개발 구축함**으로써 **장애 대응력 및 원활한 연계** 등을 통해 다수의 고객사에서 인정받은 **성공적인 구축 역량을 보유하고 있습니다**.

회 사 명	나루씨앤씨(주)	대표자	이 상 협
용역등록 분야	소프트웨어개발, 소프트웨어사업자(데이터베이스설계 및 검색서비스 사업)		
주 소	서울특별시 구로구 디지털로 33길 12 우림이미지센타 2차 903호		
대표 전화번호	02-838-0088		
설 립 년 도	2006년 9월 1일		
상시 종업원 수	17명 (정규직)		

인력 구성



연 도	주 요 연 혁
2016년 ~ 현재	• 자동경고발신시스템(AWCS) 특허 등록, 전국 94개 지자체, 경찰청, 한국마사회 도입 • SK유통 ICMS 중계시스템 구축 • 우리은행 AICC 상담봇 ACS Solution 구축 • STT Engine 기술이전 및 상담비서 Solution 개발 • 대구도시공사 주거복지 시설관리시스템 IPCC 구축 • 구미시청 대표번호 중계대 솔루션 구축
2011년 ~ 2015년	• 에스원 · ADT캡스 중앙집중관제 시스템 개발 및 구축 (DCMS) • 남양주시청 민원콜센터 구축 • 서울특별시청 전월세 종합지원센터 콜시스템 구축 • 중소기업중앙회 노란우산공제 IPCC 구축 • BGF Retail CU고객센터 IPCC 및 CRM 솔루션 구축 • 나루렉보이스(NRV 2.0) 소프트웨어 품질인증 획득(GS인증)
2006년 ~ 2010년	• 고려신용정보 전국 2500석 전수 녹취 시스템 구축 • IP-녹취 Solution 개발 (Samsung / LG Ericsson / Avaya / SIP) • 기술보증 벤처기업선정 및 기업부설연구소 설립 및 인증 • SKT 11번가 콜 센터 구축 사업자 컨소시엄 업체 선정 • 나루씨앤씨(주) 설립

인증 현황 및 표창내역



Good Software 인증
[TTA]



정보통신공사업 등록증
[서울특별시]



저작권 등록증(나루렉보이스)
[한국저작권위원회]



저작권 등록증
(디지털모범 통합관리 프로그램)
[한국저작권위원회]



저작권 등록증
(상업통합관리프로그램)
[한국저작권위원회]



기업부설연구소 인정서
[한국산업기술진흥협회]



중소기업확인서
[중소벤처기업부]



벤처기업확인서
[기술보증기금]



소프트웨어사업자신고확인서
[한국소프트웨어산업협회]



직접생산확인증명서
(자동안내장치)
[한국저작권위원회]



직접생산확인증명서
(동보장치)
[한국저작권위원회]



직접생산확인증명서
(소프트웨어엔지니어링업)
[한국저작권위원회]



직접생산확인증명서
(경영정보시스템)
[한국저작권위원회]



직접생산확인증명서
(시스템관리)
[한국저작권위원회]



직접생산확인증명서
(데이터서비스(빅데이터분석서비스))
[한국저작권위원회]



직접생산확인증명서
(인터넷서비스)
[한국저작권위원회]



직접생산확인증명서
(인터넷서비스)
[한국저작권위원회]



기간통신사업자 등록증
(재과금)
[서울전파관리소]



특허증
(모바일북취 NRV-H)
[특허청]



특허증
(자동경고발신시스템)
[특허청]



전자정부 프레임워크 3.9
(PAMS)
[한국정보화진흥원]



법무부서출입국관리사무소
감사장



서울특별시의회
표창장



KICA 한국정보통신공사협회
표창패



ADT캡스
감사패



LG유플러스
감사패



공공기관 성공 구축 사례



남양주 민원콜센터 / 서울시 전월세 종합지원센터 / 구미시청 대표전화 중계대 시스템 / 전국 94개 지자체 및 경찰청, 한국마사회 - 자동경고발신시스템(AWCS)

Naru 콜센터 솔루션 구축 주요 고객사

[공공기관]



[일반기업]



[병원]



[금융]



주요 사업 내용

나루씨앤씨는 IPCC 구축에 필요한 모든 솔루션을 자체 개발하여, 2006년부터 수많은 기업과 기관에 구축사례를 보유한 안정성이 장점입니다.
CTI / IVR / 녹취 / 상담AP 외 기타 솔루션들이 있으며, 직접 개발하였기에 여러 기종의 제품들과 연동이 가능한 유연성을 가지고 있습니다.

컨택센터 솔루션 (IPCC / AICC)



- 콜센터 운영을 위한 자체 개발 솔루션 보유
- CTI 미들웨어, IVR(ARS), 녹취, 상담AP, STT(Speech to Text)
모바일 녹취, 전광판, WEB-FAX, ACS, PDS, DBCS
- 다양한 노하우를 통한 성공적인 콜센터 구축 및 운영 기반 확보
- 녹취 솔루션 TTA 인증 GS 1등급 보유
- AI 활용 다양한 콜센터 솔루션 보유 (AI 폭언감지, AI 음성봇 등)

연계플랫폼 솔루션 (Omni-channel)

- 컨택센터 및 기반업무 등 다양한 환경에 접목 가능한 솔루션 제공
- TA Solution과 STT를 연계한 상담정보 분석 솔루션 제공
- 스크립트 기능을 고도화한 AI 상담도우미, AI 음성봇 등의
AI 정보 분석 기반 솔루션 제공
- 보이는 ARS, 채팅, 챗봇 등의 고도화된
타사 커뮤니케이션 솔루션 연동 및 제공 가능

자동경고발신시스템 (AWCS)



- 자동발신 및 음성정보분석 기술을 접목한 솔루션
- 불법광고물을 활용하는 유해환경 제공업체 단속 및 피해 예방
- 사전안내, 반복 계도, 결번 자동 감지 등 업무 자동화 및 효율 향상
- STT 및 AI 기술 접목, 뛰어난 효과로 언론보도 다수
- 전국 약 100개 지자체, 한국마사회 사용 중 - 불법 광고물·도박 단속
- 전국 18개 시·도 경찰청, 259개 경찰서 사용 중 - 성매매 단속

중앙집중관제시스템 (DCMS, NMS)

- 모뎀, 단말장치 등의 개별 접속 및 바이패스 형태의 운영환경을
중앙 집중형 시스템을 통해 중앙관제, 중앙제어, 통합 관리 등의
업무를 수행할 수 있는 통합 NMS 솔루션



자체 개발 콜센터 솔루션 총괄표

나루씨앤씨는 IPCC / AICC 구축에 필요한 모든 솔루션을 자체 개발하여 유수의 기업과 기관에 성공 구축 사례를 보유한 안정성이 장점입니다.

CTI / IVR / 녹취 / STT / 상담AP 외 AI 솔루션과 부가솔루션들이 있으며, 직접 개발하였기에 여러 기종의 제품들과 연동이 가능한 유연성을 가지고 있습니다.

▶ IPCC (IP Contact Center)

구분	모델명	주요 기능
CTI Middleware	NCC (Naru Call Control)	- 상담사 상태 관리 - 콜 제어 및 Routing 정책 제공 - 사용자 업무 중심 통계 제공 - 상담사 화면 고객정보 Pop-up
IVR Solution	NIV (Naru Interactive Voice)	- CTI 연계 상담 호 대기 및 전환 - Call-Back 처리 - 다양한 이기종 CTI M/W 연동 - 다양한 통계 및 모니터링 기능
REC(녹취) Solution	NRV (Naru Rec Voice)	- 녹취 파일 암호화 (AES-256) - 실시간 감청 기능 제공 - 화자 분리 통화 녹음 및 청취 - 상담AP 연동 청취 Player 제공 - TTA GS 1등급
모바일 녹취 Solution	NRV-H	- 모바일 통화 자동 녹취 - 데이터 자동 서버 저장 - 통화녹취파일 유실 및 변조 방지
CRM Solution (상담AP)	eGovFrame PAMS (Power Agent Management System)	- Soft-Phone 제공 - 상담 이력 등의 종합 통계 제공 - 다양한 브라우저 호환성 제공 - 전자정부프레임워크 3.9 호환

▶ AICC (AI Contact Center)

구분	주요 기능
STT Solution	- 등록된 전화번호를 기준으로 발신간격, 발신시간, 발신헌수를 지정, 안내멘트 자동 송출 - 불법광고물 / 대부업, 청소년 유해매체물 등의 단속에 활용 - PDS, ACS 기능 포함
AI 상담비서 AI 중계대	- 상담 품질 및 편의성 향상 - 통화 내용 실시간 텍스트 표출 (반복확인 방지) - STT 기능 접목 통화 녹취파일 텍스트 변환 - 핵심 키워드 추천 스크립트 제공 (초보 상담사 상담품질 향상)
AI 음성인식 AI 서비스봇	- 신속 · 간편 고객응대 만족도 향상 - 음성 인식 ARS로 응대시간 최소화 - 음성 인식을 통한 단순 조회/답변 서비스 처리 - 기간제 연동을 통한 다양한 서비스 확대 (예약변경 등)
AI 음성봇	- 자연어 처리 - AI와 고객 간 대화형 음성 ARS 서비스 가능 - 상담사 연결 없이 무인으로 응대 가능
AI 폭언감지	- 폭언, 욕설 감지 후 자동 안내멘트 송출 가능 2차 감지 시, 자동 안내멘트 송출 후 통화 종료 - 장시간 통화 감지 시, 1차 경고, 2차 통화 종료 - 다양한 통계 및 1차, 2차 경고 안내멘트 및 시간설정 가능

▶ 부가솔루션

구분	주요 기능
AWCS (자동경고발신시스템) (PDS · ACS)	- 등록된 전화번호를 기준으로 발신간격, 발신시간, 발신헌수를 지정, 안내멘트 자동 송출 - 불법광고물 / 대부업, 청소년 유해매체물 등의 단속에 활용 - PDS, ACS 기능 포함
Web-Fax Solution	- 교환기 연동, DNIS 수신 개인 및 부서별 팩스함 기능 구현 - 수신된 팩스문서 WEB 상에서 다중페이지 미리보기 제공 - 이미지 인식 시스템과 연동, 자동 마스킹 처리 기능 제공 - Print Out 방식의 FAX 발송 기능
DCMS	- ADT캡스 및 에스원 등에 활용 - 다양한 공중선 통신방식 지원 - 양방향 Full Duplex 방식 지원 - DTMF에 의한 회선 접속 후 CCITV v.21,22,22bis 지원 - 전송속도 FSK 300,1200,2400Bps 지원
통합 현황판 Solution	- 모델명 : NAV (Naru Agent View) - 상담 통계 데이터 연계 표출 - CTI 및 각종 DB연동 데이터 가공 표출 - 웹 페이지 URL 연동 표출 - 관리자 화면 기능 제공
통합연계 솔루션	- 상담 음성을 STT변환, 빅데이터 텍스트 분석 후 - TTS, SMS, 채팅, 문자, 보이스ARS 등 다양한 솔루션 연계 - 상담정보 분석 솔루션을 통해 신규가입 고객의 소비심리 파악 및 경쟁사 우위 차별성 확보로 최고의 운영성과 제공

기본에 충실한 안정적인 콜센터를 구축하고, 다양한 기능을 순차적으로 추가하여
고객이 편리한, 고객이 먼저 찾는, 고객을 놓치지 않는 서비스를 구현하겠습니다.

1 Step

기본에 충실한
안정적인 콜센터 솔루션 구축

CTI · IVR · 녹취 · ACS · PDS 등
자체 개발 솔루션 및 기간제 연계 구축

안정적인 기본 IPCC 솔루션

17년간 노하우의 자체 개발 콜센터 솔루션
다양한 고객사 연동 커스터마이징 노하우 반영
콜센터 솔루션 구현

2 Step

고객이 만족하고 상담사가
편리한 서비스 구현

STT 음성인식 상담 응대서비스 기능 및
상담품질 향상을 위한 AI상담비서

STT · AI상담비서 · AI음성봇

1단계에서 구현한 콜센터 솔루션 기반에
낮은 비용으로 음성인식 서비스봇, STT 기능 등을 추가하여
상담품질 향상 및 업무 편의서비스 구현

3 Step

고객을 놓치지 않는
초(超)개인화 서비스 구현

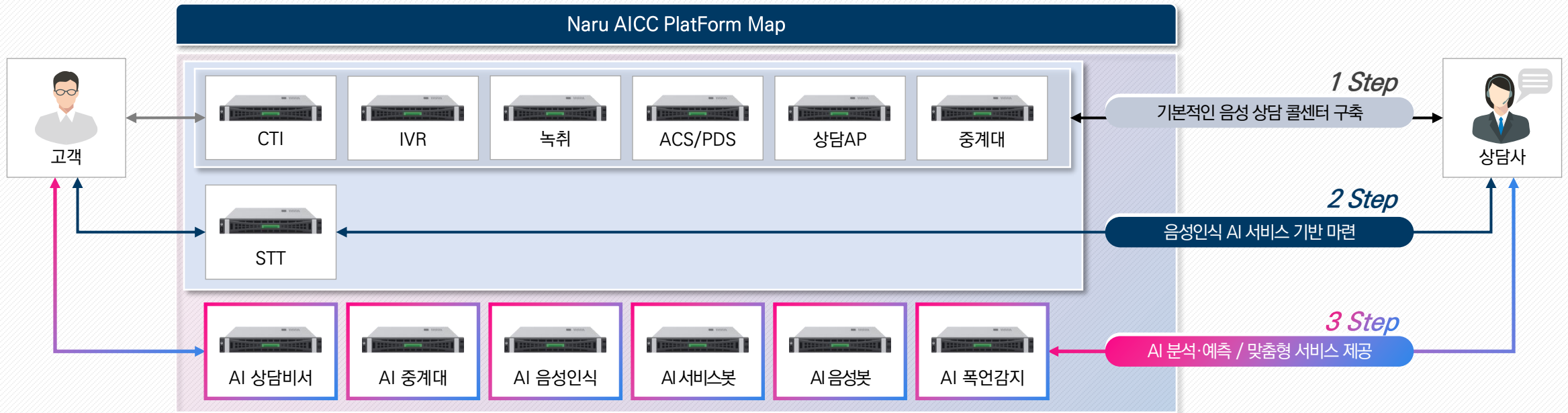
AI + Big Data 기술 활용, 종합 분석 예측
초개인화(Hyper-personalization)고객 관리

AI 분석·예측 / 맞춤형 서비스 제공

1, 2단계에서 구현한 솔루션 기반에
향상된 AI와 빅데이터 분석, 예측 솔루션을 추가하여
고객이 먼저 찾는, 고객을 놓치지 않는 서비스 구현

Naru AICC / IPCC Platform Map

Naru AICC 제품 소개서



✓ AI 상담비서 & AI 중계대 기능 (상담 품질 및 편의성 향상)

- 1) 통화 내용 실시간 텍스트 표출 (반복확인 방지)
- 2) STT 기능 접목 통화 녹취파일 텍스트 변환
- 3) 핵심 키워드 추천 스크립트 제공 (초보 상담사 상담품질 향상)

✓ AI 음성인식 · 서비스봇 (신속 · 간편 고객응대 만족도 향상)

- 1) 음성 인식 ARS로 응대시간 최소화
- 2) 음성 인식을 통한 단순 조회/답변 서비스 처리
- 3) 기간제 연동을 통한 다양한 서비스 확대 (예약변경 등)

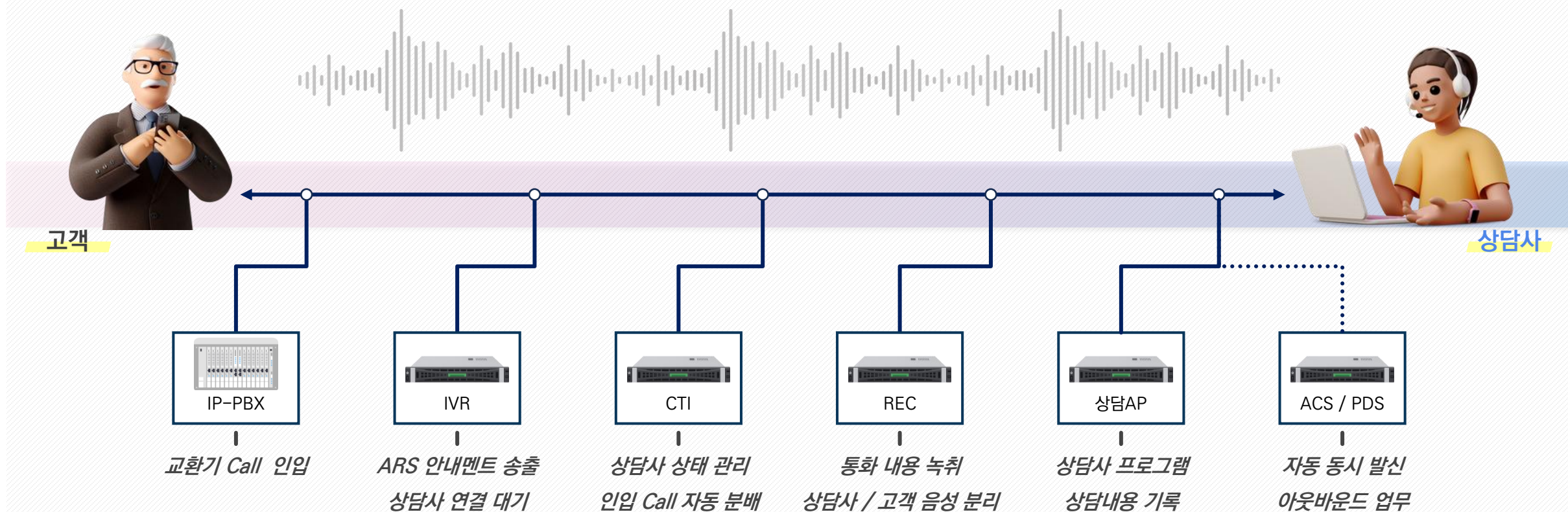
✓ AI 음성봇 & AI 폭언감지

- 1) 자연어 처리를 통한 인공지능 대화형 음성 서비스
- 2) AI 폭언감지를 통한 폭언/욕설/장시간통화에 대한 상담원 보호
- 1차 경고멘트 자동 송출 / 2차 경고멘트 후 자동 종료

Naru IPCC 솔루션

- | CTI Middleware
- | IVR Solution
- | 녹취 Solution
- | 상담AP
- | 중계대 솔루션
- | ACS / PDS Solution

IP Contact Center 일반 상담 Flow



CTI Middleware NCC 9.0 (Naru Call Control)

통합 콜센터 운영관리

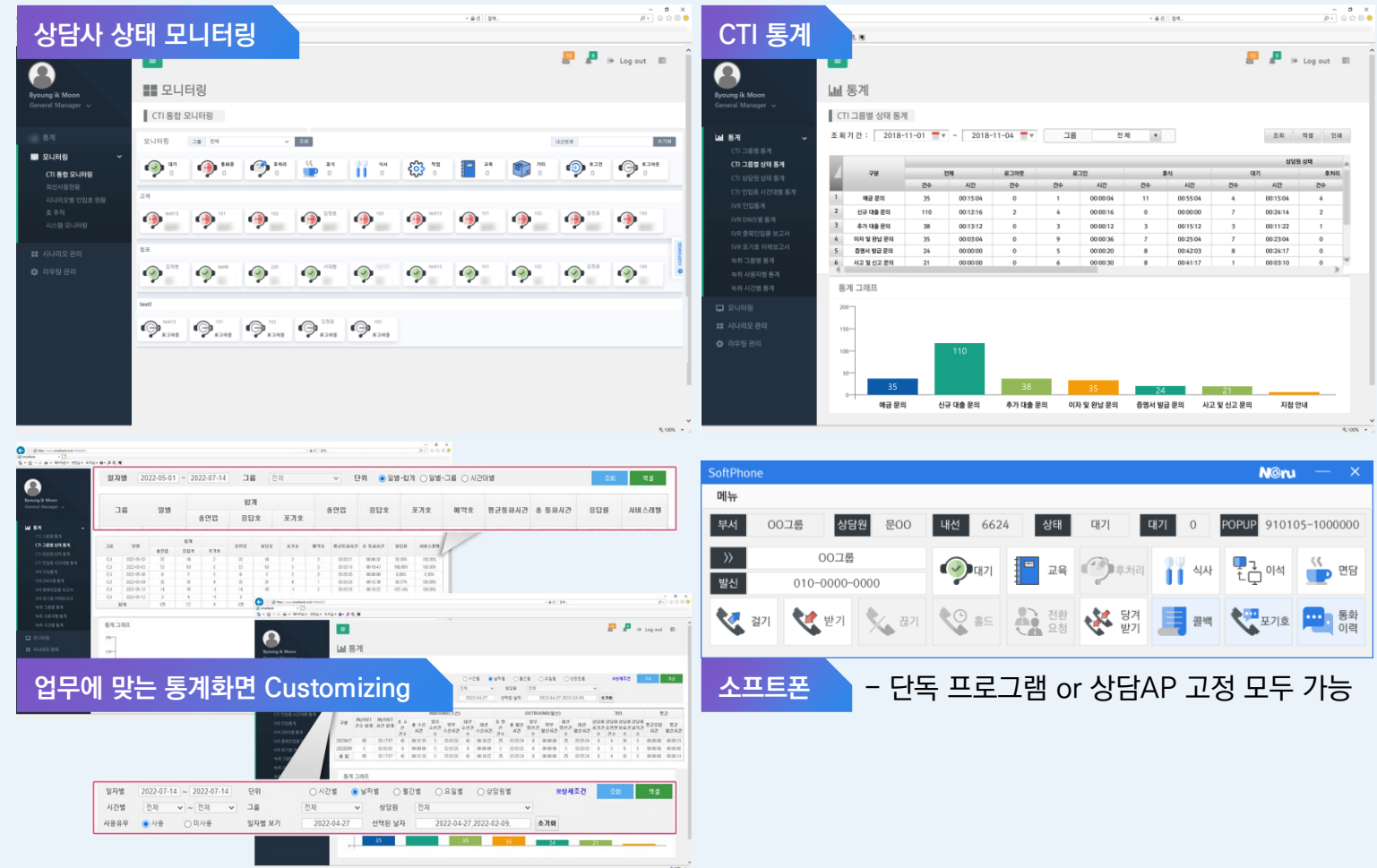
: In/Out-Bound, 상담사 상태, 통화시간 등
전반적인 운영 현황 통합 모니터링 및 실시간 통계 제공

스마트 라우팅 & 커스터마이징

: 그룹별, 상담사별 라우팅 정책 설정 가능하며,
다양한 운영환경에 맞게 통계화면 커스터마이징 지원

Softphone 연동 및 스크린 팝업

: PC 화면에서 바로 전화 걸기·받기·전환 가능하며,
고객정보 자동 표시로 상담 효율성 향상



소프트폰 - 단독 프로그램 or 상담AP 고정 모두 가능

IVR Solution NIV 9.0 (Naru Interactive Voice)

유연한 시나리오 구성

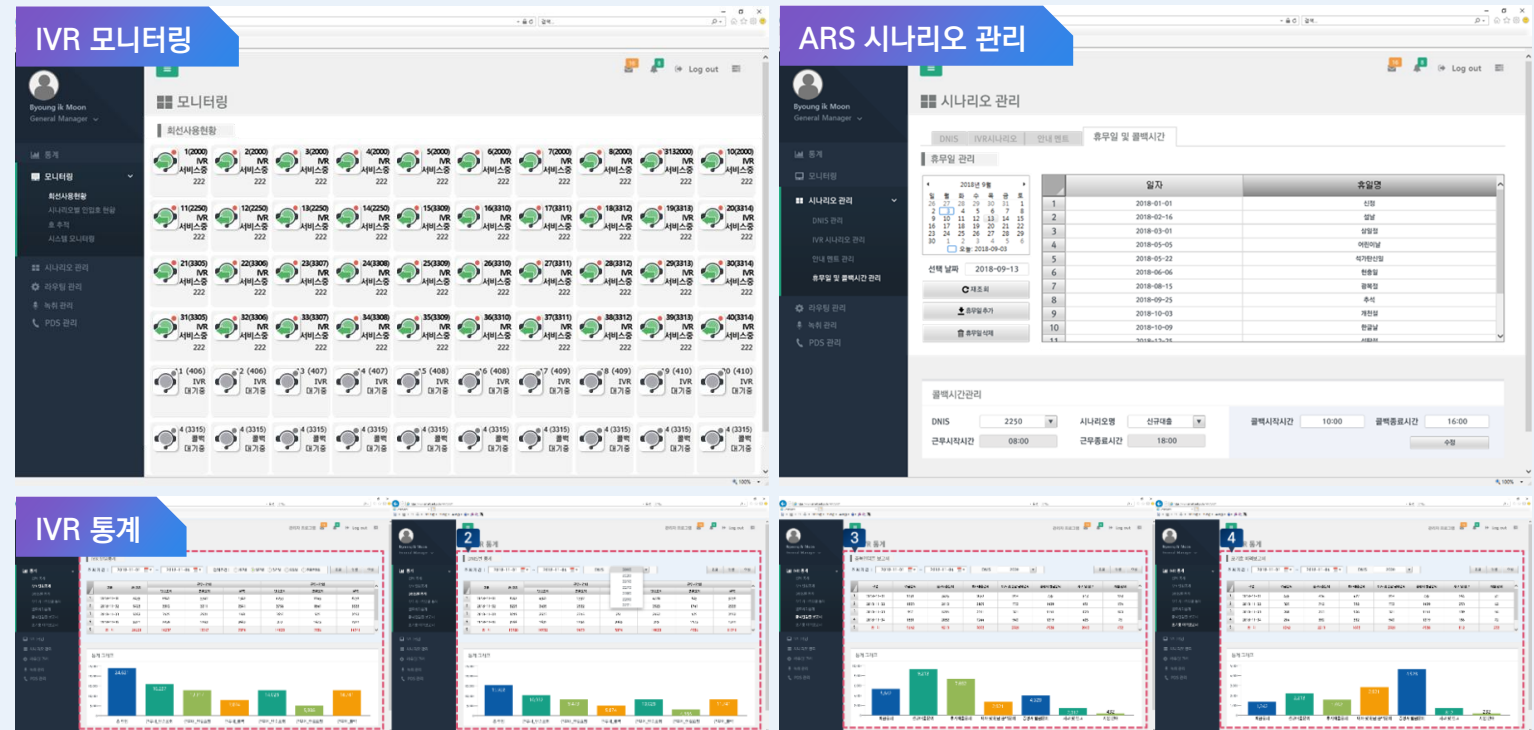
: 조건별·업무별 시나리오 설정으로
고객 응대 자동화 및 서비스 확장 용이

실시간 모니터링

: 회선별 DNIS, 서비스 상태를
관리자 WEB UI에서 즉시 확인 가능

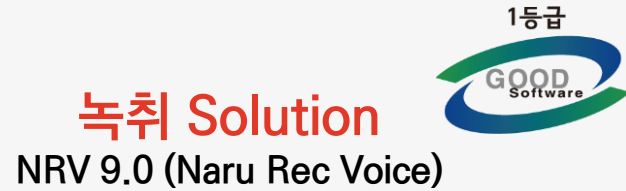
운영관리 편의성

: 휴무일·콜백시간 설정 등 관리기능을 세분화하여
안정적 서비스 운영 지원



Naru IPCC – 녹취 Solution (NRV 9.0)

Naru AICC 제품 소개서



강력한 보안 설계

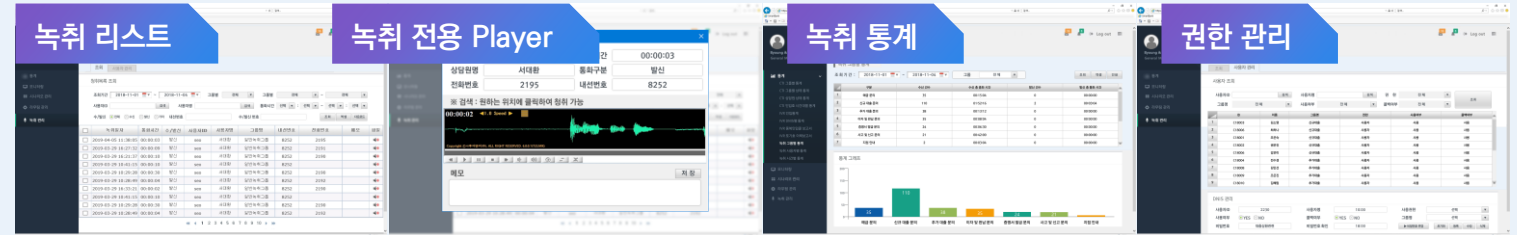
- : 녹취파일 및 인덱스 정보 암호화, 키 분리 저장으로 보안위험 최소화
- : 국제 표준에 따른 S/W 품질 평가 결과 (Good Software) 한국정보통신기술협회(TTA) - GS 1등급 획득

실시간 모니터링 및 감청

- : 관리자 실시간 감청, 교육용 다중 청취 등 콜 품질 관리 강화

등급별 권한 관리

- : 관리자/상담사별 접근권한 구분 및 녹취이력 추적 기능 제공



상담AP PAMS (상담사 프로그램)

| 소프트웨어 연계

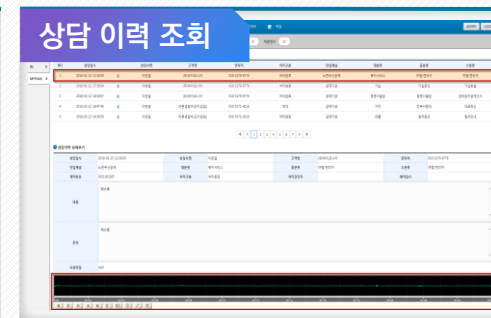
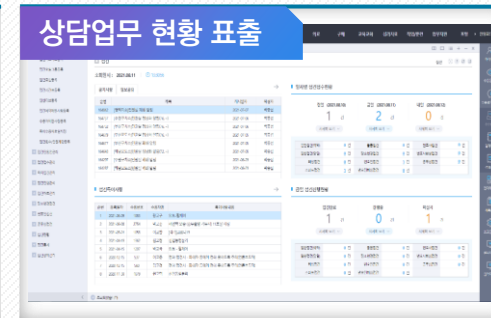
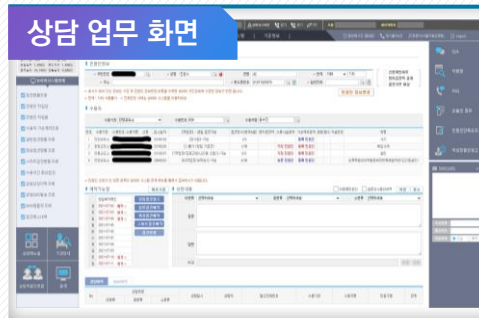
: CTI와 연계하여 상담 AP에서 상담사의 상태 변경 및 전화기 Control을 통해 수발신 가능하도록 제공

| 폭넓은 범위의 커스터마이징 및 시스템 연동

: 화면 구성 및 디자인, 업무화면 등
고객의 업무 내용과 상황에 맞게 다양한 커스터마이징 가능
: 즉각적인 패치 적용 및 다양한 솔루션 연동 장점 보유

| 통계, 이력, 공지사항, SMS 등 다양한 부가기능

: 상담사별 이력, 공통안내 공지사항, SMS 발송 등
업무에 필요한 다양한 부가기능 추가 가능



Naru IPCC – 중계대 Solution (조직도 검색 호전환 + 상담 정보 검색)

Naru AICC 제품 소개서

중계대 Solution 조직도 검색 호전환 + 상담 정보 검색

담당자 조회·등록·관리 및 간편 호전환 기능

조직도DB 연계하여 담당자 검색 후 클릭 1회만으로
간편 호전환 가능 (검색조건 : 내선번호, 담당업무, 부서 등)

상담스크립트 조회·등록·관리 및 중요업무 참고 기능

이슈사항, 주요 업무 내용을 공통으로 조회할 수 있도록
상담스크립트 게시판을 제공, 관리자 기능 제공

상담 분류 선택 및 다양한 통계 표출 기능

통화 종료 후 상담 분류를 선택 가능 - 분류별 간편 정리
내부 보고자료 형태에 맞게 맞춤형 통계화면 제공

계정별 권한 설정 및 VIP 전화번호 등록 기능

관리자 계정 · 상담사 계정 구분, 권한별 설정 범위 조절
VIP 관리 기능 - VIP 전화 인입 시 빠르게 응대가능

The screenshot displays the Naru IPCC web interface. Key features highlighted include:

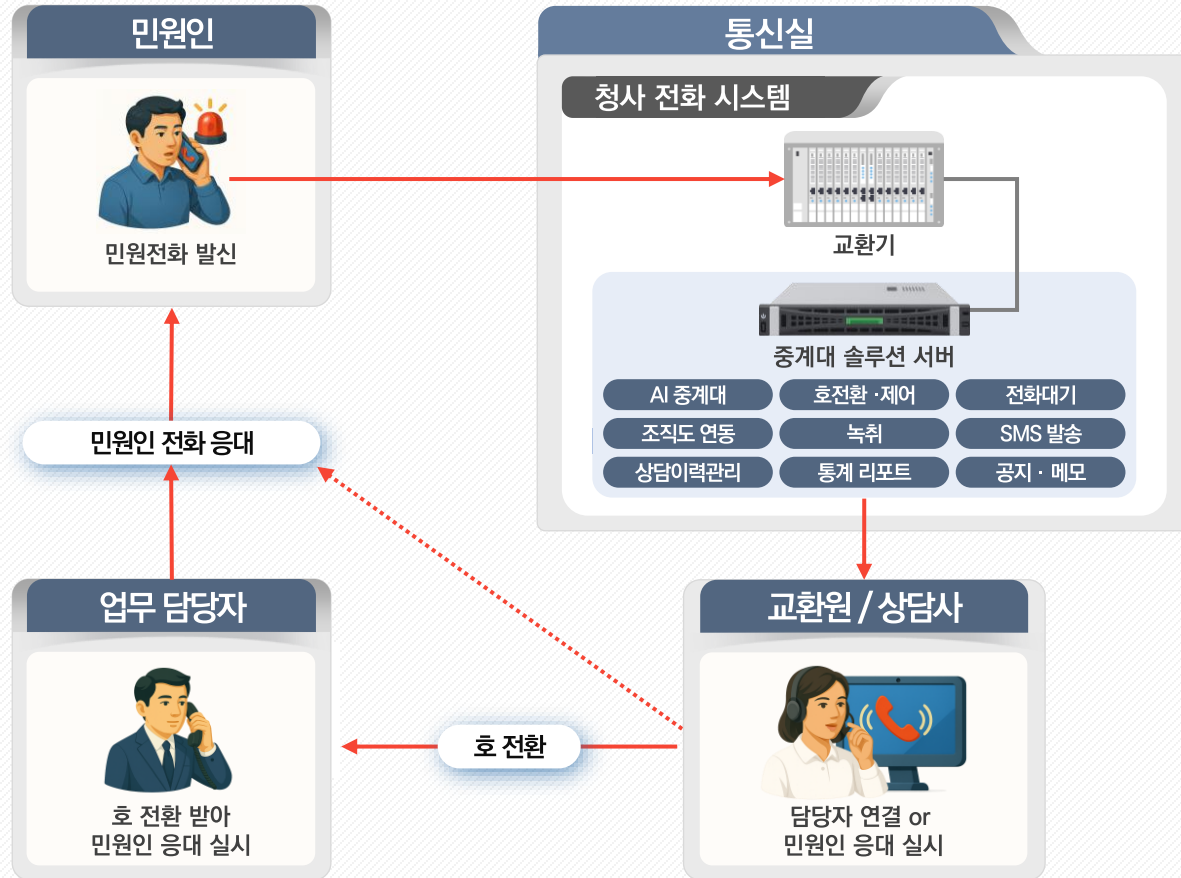
- 전화기 컨트롤 (소프트폰)**: A top navigation bar with icons for call, receive, transfer, hold, transfer, and other call functions.
- 상담사 상태 설정**: A section for managing agent status, including a dropdown for status and a button for '상태: 후처리'.
- 민원인 정보, 현황 표시**: A section for displaying information and status for citizens, including a search bar and a table of data.
- 조직도 연동, 담당자 검색**: A section for searching agents by organization chart, with a search bar and a table of results.
- 상담 스크립트 조회**: A section for viewing call scripts, with a search bar and a table of results.
- One-Click 호전환 기능**: A button for quick transfer.
- 보류호 / 대기호 리스트**: A table showing a list of hold and wait calls, including columns for No., 전화번호, 보류 시간, 대기시간, and other details.

- 소프트폰 버튼으로 전화기 컨트롤 기능, 상담사 상태 변경 기능 제공
- 보류호 및 대기호 리스트 제공 - 리스트 선택 수신 ex) VIP, 내선전화 우선 등
- 조직도 연동하여 호전환할 담당자 검색 및 원클릭 호전환 기능 제공

- 상담 연결 후 응대할 수 있도록 상담 스크립트 제공
- 당일 이슈에 대한 공지사항, 긴급 개인메모, SMS · 이력관리
- 각종 통계 및 별도 관리자 화면 제공

Naru IPCC – 중계대 Solution (조직도 검색 호전환 + 상담 정보 검색)

Naru AICC 제품 소개서



- 민원인이 업무 담당자에게 직접 전화를 걸거나, 교환대에서 호 전환을 통해 연결된 전화 모두 악성민원전화 모니터링 가능
- 경고 멘트 송출 및 재차 반복 시 자동 통화 종료 처리

메인화면

- 조직도 검색 / 스크립트 검색 / 전화기 컨트롤 / 공지사항 확인 가능

보류호 / 대기호 리스트

- 보류호, 대기호 리스트표출 - 리스트 중 VIP 여부 확인 가능

소프트폰 (Soft-phone)

- 전화받기, 걸기, 끊기, 보류, 호 전환, 폭언전환 등 전화기 컨트롤 기능 제공

조직도 DB 연동 · 담당자 검색 · 원클릭 호전환

- 다양한 키워드로 담당자 검색 후 전화번호 클릭하여 호전환 기능 제공

보류호 · 대기호 리스트 선택 수신

- 보류호와 대기호 고객 리스트를 표출하며, VIP 등록 고객은 강조 표시

VIP 전화번호 등록 및 VIP 호 인입 시 강조

- 중요인사 및 악성민원인 등 특별관리 전화번호에 대하여 VIP 등록

SMS 발송 · 이력관리

- 행안부 문자발송시스템 연동 - SMS 발송 기능, 상용구 및 이력 관리 제공

공지사항, 메모, 상담 이력 저장

- 반복 안내 공지사항, 상담 중 메모, 상담 종료 후 보류 선택 가능

ACS / PDS Solution Out-bound Solution

| 지능형 자동 발신 (Auto & Predictive Dialing)

대량 발신·예약발신·반복발신을 자동화 - 상담효율 향상
발신 결과에 따라 다음 동작 자동 판단·제어
상담사 상태를 실시간 감지하여 효율적으로 콜 분배

| 정확한 발신 결과 분석 및 통계 관리

결번 · 정지 · 음성사서함 자동인식 - 회선 효율 극대화
발신 결과 7가지 상태로 분류, 통계 및 보고서 형태 제공
관리자 UI에서 상담 채널 실시간 모니터링 제공

| 유연한 커스터마이징 및 통합 연동

통계 항목, 화면 구성, 발신 정책 맞춤형 설계 가능
CTI, IVR, 녹취, 상담 AP 등 타 솔루션과 완벽 연동 보장
엑셀 기반 대상자 등록·조회·관리 기능 제공

대상자 조회 기능

대상자별 발신상태 실시간 확인

발신상태

발신

발신

대기

상담중

완료

대상자 추가 팝업창 (개인별)

대상자 리스트 엑셀 추출 가능

엑셀 추출

대상자 등록 리스트

대상자 추가 팝업창 (엑셀 업로드)



정확한 음성 분석으로 신뢰성 확보 및 효율적인 회선 사용

- | 결번 · 정지 감지 : 업무 편의성 향상 / 효율적인 회선 활용
- | 음성사서함 감지 : 음성사서함으로 발생하는 불필요한 통화요금 사전 차단
- | 미연결 · 무응답 · 통화중 감지 : 수신거부, 전원 OFF 등 통화 불가능 경우 구분

AWCS (자동경고발신시스템) (Auto Warning Call System)

자동 발신 후 안내멘트 송출

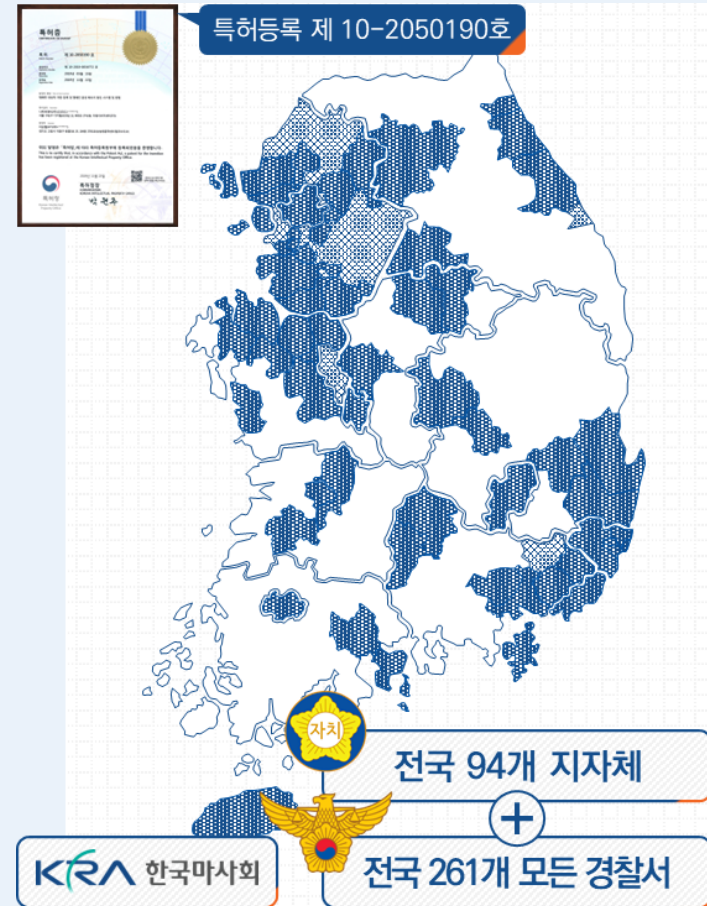
불법옥외광고물·성매매·대부업·도박·보이스피싱 대상
다양한 발신 주기로 다양한 안내멘트 송출
단속대상 및 불법임을 안내, 계도, 통화불능 상태 유도

정확한 발신 결과 분석 및 통계 관리

결번·정지·음성사서함 자동인식 - 회선 효율 극대화
발신 결과 7가지 상태로 분류, 통계 및 보고서 형태 제공
관리자 UI에서 상담 채널 실시간 모니터링 제공

다양한 반복적인 전화 안내 업무에 활용 가능

고독사 방지, 안부전화, 불법주차, 탈세단속 등
정기적으로 전화를 걸어 안내하는 업무에 활용 가능



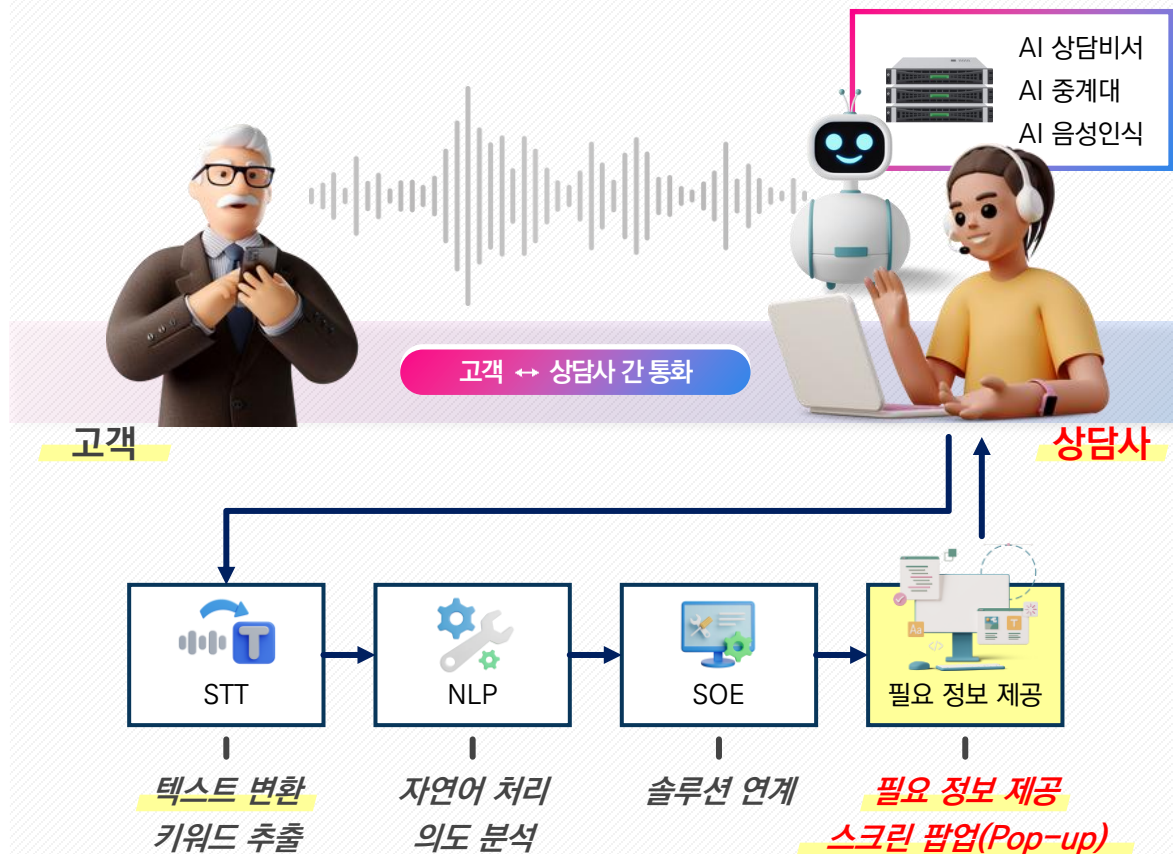
Naru AICC 솔루션

- | AI 상담 주요 기능
- | AI 중계대 솔루션
- | STT Solution
- | 상담 평가
- | 관리자 UI 주요 화면

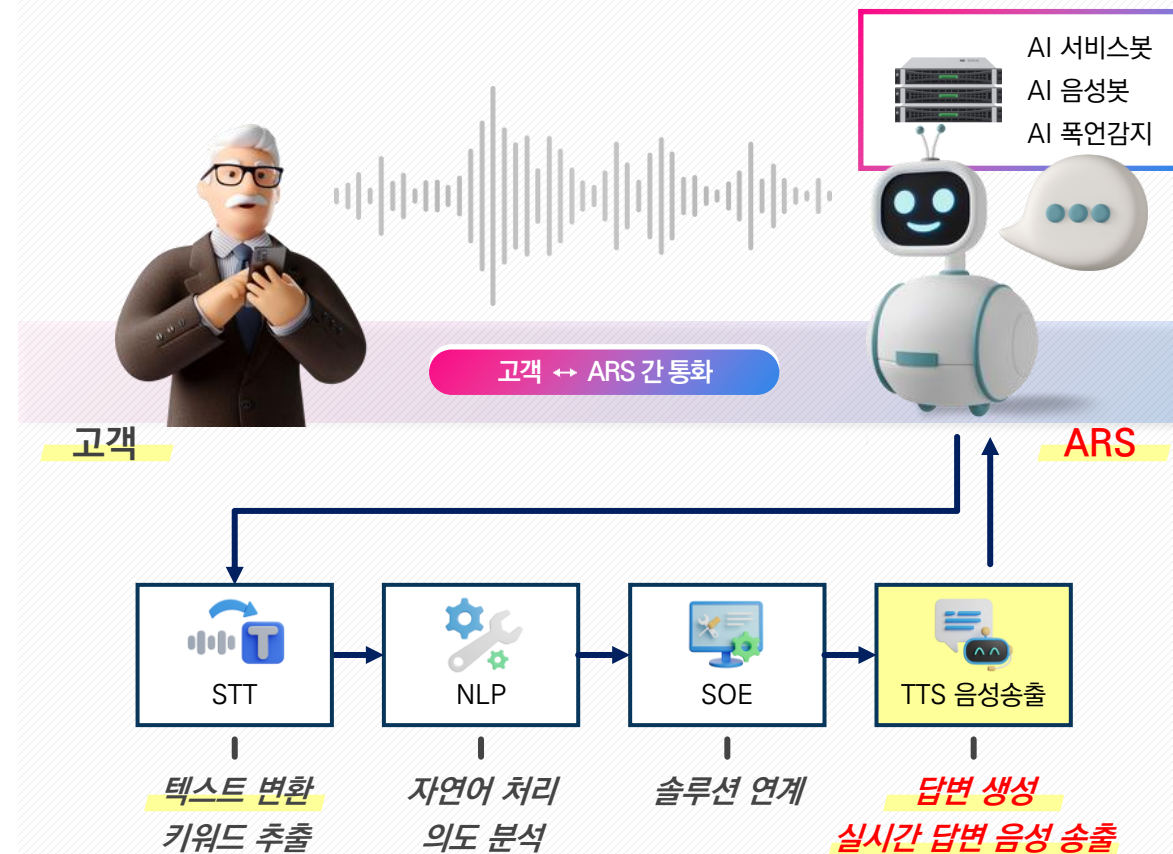
Naru AICC – AI 상담 주요 기능 (AI 상담비서 · AI 중계대 · AI 음성인식 · AI 서비스봇 · AI 음성봇 · AI 폭언감지)

Naru AICC 제품 소개서

AI 상담비서 · AI 중계대 · AI 음성인식



AI 서비스봇 · AI 음성봇 · AI 폭언감지



AI 상담비서 + AI 폭언감지 + 중계대 프로그램 AI 중계대 솔루션

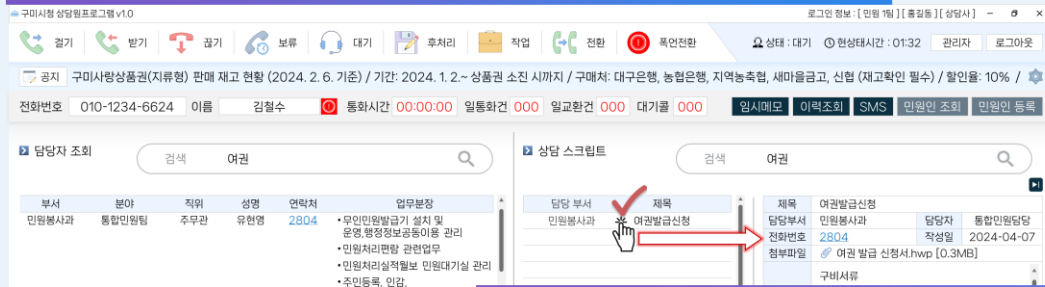
I 상담사 · 교환원을 위한 기능 제공

- 연락처를 눈으로 찾아 손으로 버튼을 누르던 업무를 이제는 간편하게 검색 후 클릭 한 번으로 가능합니다.
- 단순 반복적인 안내가 필요할 경우 스크립트를 작성해 직원 간 공유할 수 있습니다.
- 민원인 만족도와 업무 효율 모두 향상시킬 수 있습니다.

II 민원 응대 상담사 · 공무원 보호 기능 제공

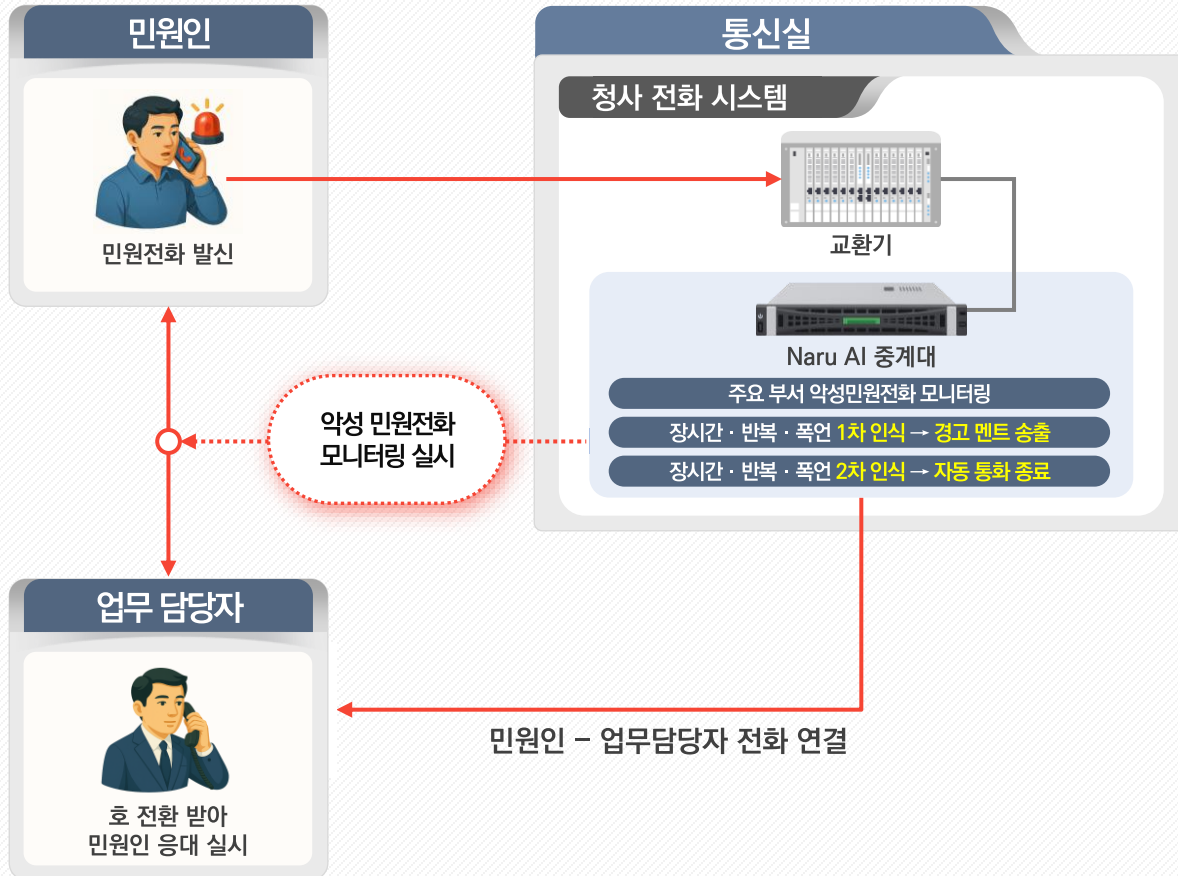
- AI가 통화 내용을 모니터링합니다.
- 만약 폭언 · 욕설 · 장시간 통화가 감지될 경우, 경고멘트를 내보내고 반복 시 자동으로 통화를 종료하여 악성 민원인으로부터 보호합니다.

상담 업무 · 중계대 화면 : 조직도 검색 및 상담스크립트 추천, 검색 기능



장시간 통화 · 폭언 욕설 통계 설정 화면 : 1차, 2차 경고멘트 및 주기, 키워드 설정





- 민원인이 업무 담당자에게 직접 전화를 걸거나, 교환대에서 호 전환을 통해 연결된 전화 모두 악성민원전화 모니터링 가능
- 경고 멘트 송출 및 재차 반복 시 자동 통화 종료 처리



장시간 · 반복 · 폭언 등 악성 민원 통화 자동 종료 기능

장시간 · 반복 · 폭언 등 악성 민원이 많은 부서 행정전화번호를 시스템에 등록 해당 부서로 들어오는 민원 전화에 대하여 자동으로 실시간 폭언 모니터링 실시
폭언 단어 인식 시, 경고 멘트 ARS 전환 및 자동 종료 기능 제공

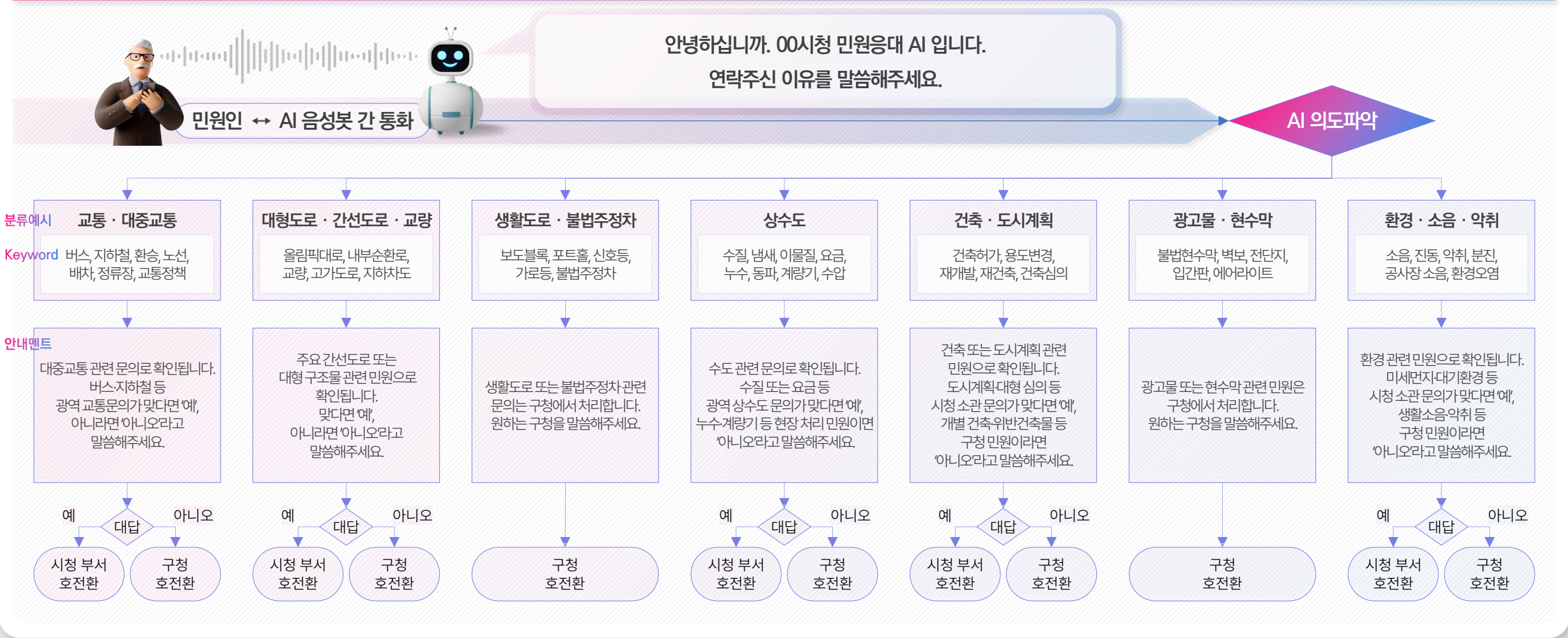
민원인 통화 중 악성 민원인에 대하여
 사회 통념, 업무 특성, 성격 및 분위기 상 직접 전화를 끊기 어려운 경우
 해당 기능 도입 시, ARS 경고멘트 송출로 1차 경고,
추가 악성 민원 행위 시, 자동으로 통화 종료하여 공무원 보호 가능

근거 법률 - 민원 처리에 관한 법률 시행령 - 제4조(민원 처리 담당자의 보호)

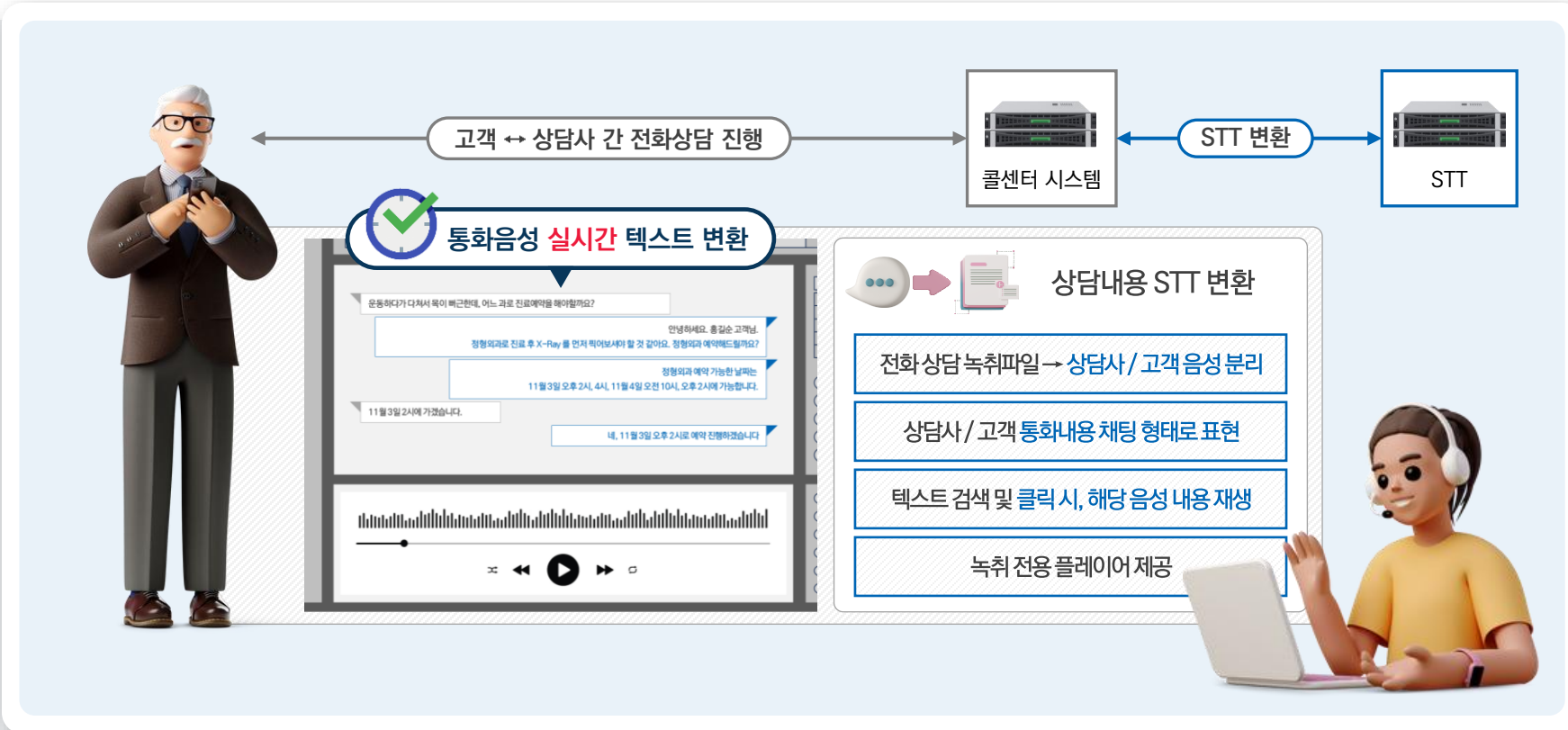
- 다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치.
 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 한다.
 - 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적 · 지속적으로 욕설, 헐박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우
 - 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

Naru AI 음성봇 주요 시나리오 - AI 당직 기능 수행 가능

AI 음성봇 시나리오 흐름도



“ 고객이 만족하고 상담사가 편리한 서비스 구현 ”
 상담내용 채팅 형태로 표출, 고객별 과거 상담내용을 눈으로 확인하며 상담 가능



기대 효과

- 1 상담사가 고객과 이전 상담내용 채팅 형태로 확인
 고객의 중복 답변을 사전에 방지 → 고객 만족도 향상
- 2 상담사가 편리한 상담 시스템 구현
 업무 편의성 향상 → 상담사 스트레스 감소
- 3 STT 변환 내용 데이터 축적
 → 향후 AI, TA 도입 시, AI 자동 답변 정확도 향상

Speech-To-Text 변환 ▶ 상담사 – 고객 간 상담내용을 텍스트 형태로 변환하여 향후 다양한 방면으로 활용 가능성 염두
 (TA분석 → 이슈어 도출, AI 구성 Back-data 활용 → 자동 답변 정확도 향상, 상담 참고자료 활용 등)

Naru AICC – STT 기능 활용 – 실시간 통화 · 녹취 청취 시 대화 형태 텍스트 표출

Naru AICC 제품 소개서

상담사 ↔ 상담고객 화자분리 통화음성 대화 형태 표출

| 통화내용 대화형태 표출

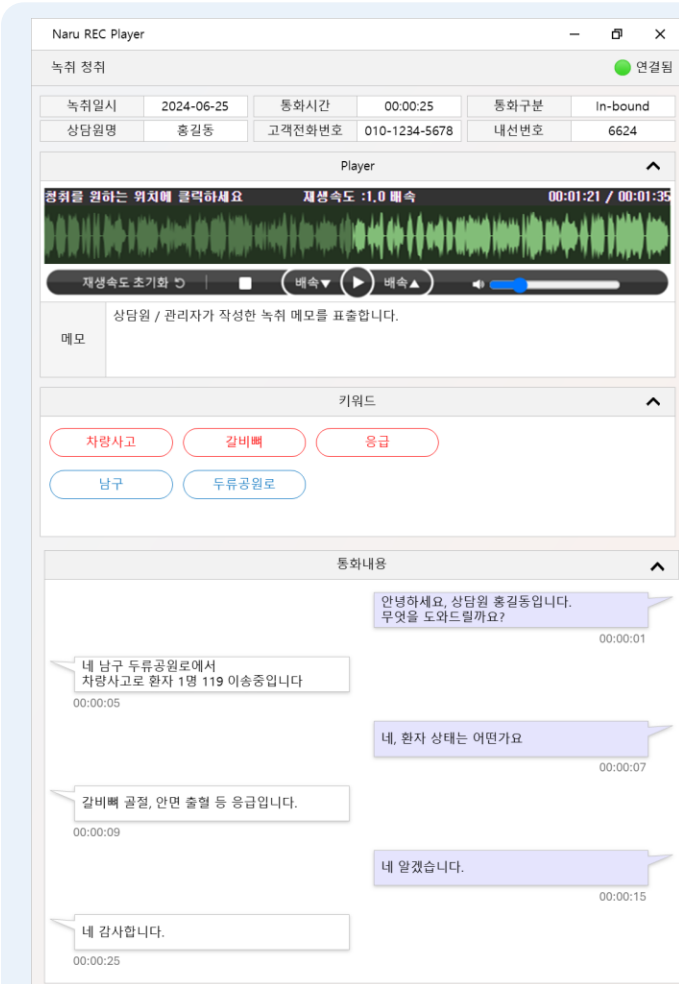
: 상담사가 말한 내용, 고객이 말한 내용을 구분하여
대화 형태로 텍스트를 표출 (실시간 표출 가능)

| 음성 파형 선택 시 해당 위치로 이동

: 녹취 플레이어에서 파형 위치를 클릭하면
해당 위치의 대화로 이동 기능 제공

| 키워드 추출

: 통화 내용 중 등록된 키워드를 인식하면
화면에 표출
: 향후 이슈 혹은 상황 발생 시,
키워드 검색을 통해 빠른 검색이 가능



상담내용 STT 변환된 텍스트로 확인
정확한 녹취 평가 및 효율성 증대 가능

1. 자율형 평가항목 및 배점 관리

- : 관리자가 직접 평가항목을 등록·수정, 항목별 배점 설정
- : 상담유형, 부서별 특성에 맞춘 맞춤형 평가체계 구축 가능
- : 평가결과 자동 점수화되어 상담사별·팀별 비교분석 가능

2. 채팅형 녹취 뷰어 – 듣지 않아도 한눈에 확인

- : 녹취파일 재생 시 채팅형태 화면으로 즉시 텍스트 표출
- : 청취 없이도 내용 파악 가능하며, 키워드 검색 지원
- : 특정 발화 구간 클릭 시, 해당 음성으로 즉시 이동

3. 효율적인 품질관리 및 피드백 관리

- : 평가결과 기반으로 상담사별 개선 포인트 도출
- : 금지어 탐지 기능으로 부정응대 콜을 자동 분류
- : 평가 이력 관리를 통한 투명성과 추적성 확보

✓ 녹취 평가 항목 생성 화면

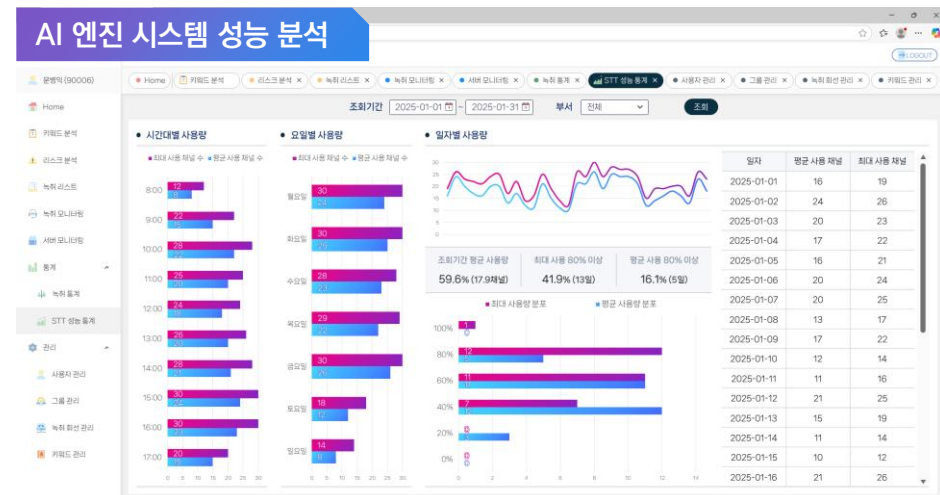
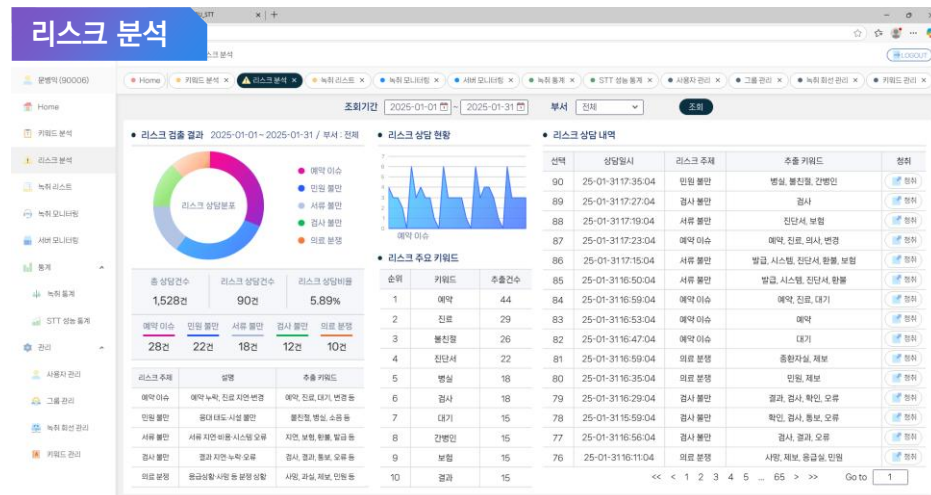
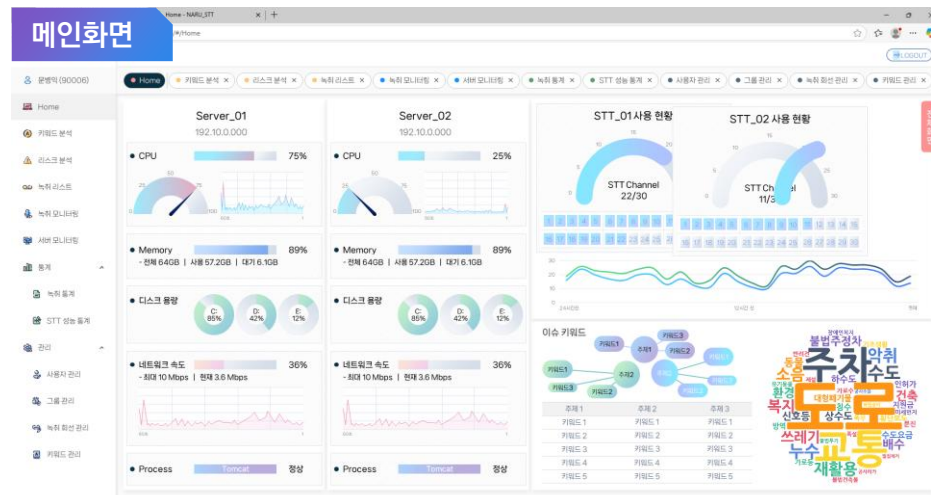
상담 평가 주제별 최적의 평가를 위한 항목, 배점 수립

✓ 녹취 평가 진행 및 통계 화면

전화 및 메일 상담 평가 진행 – 평가 결과 및 통계 제공

Naru AICC - 관리자 UI 주요 화면

Naru AICC 제품 소개서



Why Not?

누구보다 잘 알고 있다고 자부합니다.
그렇기 때문에,
가장 잘 할 수 있다고 자신합니다.

믿고 맡겨 주시면
꼭 성공으로 보답해드리겠습니다.
감사합니다.



나루씨앤씨(주)는 설치 이후를 더욱 소중히 생각합니다

감사합니다.

Naru 나루씨앤씨(주)

© 2026. NARUCNC Co., Ltd. All rights reserved.

나루씨앤씨(주) 대표이사 이 상 험 | 사업자등록번호 : 201-81-99051 | (08377) 서울 구로구 디지털로33길 12, 903호 (우림이비지센터 2차) | <https://www.narucnc.co.kr>

Tel. 02 838 0088 | Fax. 02 838 0068 | [제품문의 han@narucnc.co.kr](mailto:제품문의_han@narucnc.co.kr) | [자동경고발신시스템\(AWCS\) bimoon@narucnc.co.kr](mailto:자동경고발신시스템(AWCS)_bimoon@narucnc.co.kr) | [기술지원팀 naru-cs@narucnc.co.kr](mailto:기술지원팀_naru-cs@narucnc.co.kr)