

“이동통신서비스, 모바일 전자증명서로 간편 신청하세요!”
SKT 이니셜로 고객센터 업무 확 줄인다

**- 이동통신서비스 관련 구비서류 제출 시 모바일 전자증명서 활용 서비스 개시**

**- 전자증명서 7종 및 신분증과 같은 필수 구비서류 이니셜 앱으로 제출 가능**

**- 주민등록번호 뒤 6자리 숨김 기능 통해 개인정보 안전하게 받아**

|  |
| --- |
| **엠바고 : 배포 즉시 사용 가능합니다.**  |

**[2021. 1. 17]**

*# 방문 없이 미성년자 법정대리인 변경 신청을 하려는 고객A는 고객센터(114)를 통해 안내 받은 필수서류인 신분증, 주민등록표등본 사본을 팩스로 보냈다. 그리고 얼마 후 고객센터로부터 “팩스로 보내 주신 신분증이 흐릿하게 수신되어 생년월일 식별이 어려우니 신분증 사본을 다시 보내 주세요”라는 연락을 받았다.*

*# 고객 B는 같은 신청에 ‘이니셜’을 이용 해보기로 했다. 정부24 앱, 행정안전부 전자문서지갑을 활용해 주민등록표등본을 발급 받고, 이니셜 앱을 켰다. 이후 MMS URL을 통해 신청서 작성, 이니셜 앱으로 신분증을 촬영하고 이니셜 앱 전자문서지갑에 발급된 주민등록표등본을 선택해 제출했다.*

SK텔레콤(대표이사 박정호, [www.sktelecom.com](http://www.sktelecom.com/))이  자사 이동통신 서비스 가입자의 상담 업무 편의를 위해 고객센터 구비서류 제출 간소화 서비스를 1월 15일부터 개시했다고 17일에 밝혔다.

고객센터 구비서류 제출 간소화 서비스는 ‘이니셜(initial)’ 앱과 행정안전부 전자문서지갑 서비스의 연결을 통해 구비서류를 모바일 전자증명서로 발급받고 제출 또한 모바일로 간편하고 안전하게 이용 할 수 있다.

‘이니셜’은 블록체인과 DID (Decentralized Identifier, 분산신원확인) 기술을 활용해 사용자가 본인의 단말에 다양한 증명서를 발급, 저장, 제출하는 서비스로 위∙변조 및 진위여부 검증에 우수한 보안성을 갖춘 애플리케이션이다.

‘이니셜’에 탑재된 행정안전부 전자문서지갑 서비스는 블록체인 기반의 전자증명서 발급 유통 플랫폼을 기반으로 제공된다. 블록체인의 새로운 보안기술로 전자파일의 위변조 위험성과 진본확인의 어려움을 해결한 것이 특징이다.

‘이니셜’을 활용하면 이동통신 서비스 신청에 필요한 서류를 발급 받기 위해 행정기관을 방문해야 하는 불편이 줄어들고 시간과 비용 절감 효과가 기대된다.

기존에 고객센터를 통해 업무를 처리할 경우, 각종 신청서 및 구비서류가 반드시 필요한 업무는 팩스/이메일로만 제출이 가능한데, 팩스/이메일 이용이 불편하거나 불가능한 고객은 직접 지점 또는 대리점을 내방해야 되어서 고객 이용에 많은 불편이 있었다.

SKT는 현재 팩스/이메일을 통한 구비서류 접수가 약 일 평균 42백 건 수준으로 ‘이니셜’을 통한 모바일 전자증명서 도입이 되면 많은 이용자들의 편의 개선이 기대 된다고 설명했다.

또한 이번 서비스로 고객 정보보안이 한층 강화된다. 이니셜 앱을 통한 구비서류 제출 시 일부\*에 대한 주민등록번호 뒤 6자리가 자동 숨김 되도록 구현이 되었다.

*\*주민등록증, 운전면허증, 여권, 외국인등록증, 가족관계증명서, 사업자등록증*

정부24 앱, 행정안전부 전자문서지갑을 활용해 전자증명서 7종\* 발급시에는 주민등록번호 뒤 6자리 숨김을 선택하고, 이니셜 앱을 통해 전자증명서를 제출하도록 구현했다.

*\*전자증명서 7종: 병적증명서, 사업자등록증명, 주민등록표등본, 주민등록표초본, 차상위 본인부담경감대상자 증명서, 출입국사실증명, 한부모가족 증명서*

또한 이니셜은 DID기반의 전자증명이 아닌 제출 서류도 DID를 활용하여 암호화해 고객센터에 전달함으로써 개인정보에 대한 보안을 강화하는데 DID를 효과적으로 활용했다.

이번에 적용된 대상 업무는 본인과 법정대리인이 가장 많이 신청하는 이동통신 서비스 8가지 업무\*이며 지속 범위를 확대한다는 계획이다.

*\* 본인 또는 법정대리인이 이니셜로 신청 가능한 무선 업무 (1/15(금) 기준)*

*: 세금계산서 신청(사업자등록), 장기일시 정지 신청, 온가족할인제도 결합 신청, 미성년자 법정대리인 변경 신청, 전화해지 신청, 일 500건 SMS발송량 제한 해제, 통화내역 열람 신청(이용요금 확인용), 기타 신청*

적용 업무 및 제출 프로세스에 대한 상세한 안내는 고객센터(114)로 문의하거나 ‘이니셜’ 앱에서 확인 가능하다.

이기윤 고객가치혁신실장은 “고객센터 구비서류 제출 간소화 서비스 도입을 통해 고객의 이용 편의가 대폭 개선될 것으로 전망 된다”며, “SKT는 앞으로도 고객의 편의 제고와 사회적 비용 감소를 위해 지원 범위를 지속 확대할 계획”이라고 밝혔다.

오세현 인증CO장은 “위드 코로나 시대에 비대면 서비스는 보안성과 편의성을 모두 갖춰야 한다”며, “앞으로도 블록체인과DID 기술을 통해 고객들이 안전하고 편리한 서비스를 이용할 수 있도록 노력할 것”이라고 강조했다.

|  |
| --- |
| **※ 사진설명**1월 15일부터 정부24 앱과 이니셜 앱을 활용한 고객센터 구비서류 제출 간소화 서비스를 통해 서류 발급과 제출을 모바일로 쉽고 편리하게 할 수 있다. |

**▶ 관련 문의: SK텔레콤 PR실 기업PR팀 최창환 매니저(02-6100-3822)**

**<끝>**