

Best Partner
For Your Success

ZENIEL 2025 AUTUMN
VOL.108

제니엘



고객의 소리에서 가치를 찾다

상담 데이터를 분석하고 제품 개선을 통해
고객 만족을 이끌어내는 AI 인사이트 루프 서비스를 경험해보세요



아직도 응대만 하시나요?
이젠 고객의 소리에 집중해야 할 때입니다.

실시간 고객 정서 관리

Live Customer Sentiment

AI VOC 리포팅

VOC Reporting by AI

조직단위 콜 셰어링

Team-based call sharing service

주식회사 제니엘
CS 허브센터

대표번호 1588-1581
사업담당 010-4520-0841

이메일: jinseopreme@zeniel.co.kr



문의하기

CONTENTS

2025 AUTUMN Vol.108

ZENIEL FAMILY
ZENIEL STORY

신한은행 디지털금융센터 여신, 금융 속에 숨은 고객 신뢰	04
엠즈비어 샷포로 프리미엄 비어스탠드 긴자의 품이 그대로 프리미엄 맥주 브랜드를 경험하도록	08
지오디스코리아 이천센터 글로벌 물류법인의 성장, 우리가 한 축	12
AI CONTEST 일상 업무에 실질적인 AI 역량 더하기 생성형 AI 경진대회 2025 ZAIC 개최	16
THE SOLUTION 고객 생산성을 높이는 '제니엘 판매관리 시스템'을 소개합니다!	19
CEO LETTER AI 시대, 질문과 데이터가 우리 경쟁력입니다	20
BUSINESS INTRODUCTION 제니엘 CS허브센터의 오가닉 컨택센터 운영 서비스 - Organic Loop Service	24
AUTUMN HEALTH 가을철 건강 관리, 그리고 계절성 우울증	26
CONGRATULATIONS 안전보건부문 '화재 진압 공로상' 시상 & 2025년 3분기 우수사원	28
ZENIEL NEWS	30





여신, 금융 속에 숨은 고객 신뢰

신한은행 디지털금융센터

금융기관에서 고객에게 돈을 빌려주는 일을 여신(與信)이라고 한다. 여신은 집을 구할 때, 사업을 할 때, 국가나 지자체가 비용을 집행할 때 등 경제활동에 있어 꼭 필요하다. 이 여신 과정에서 신용도를 평가하는 등 알맞은 프로세스를 수행하는 곳이 바로 이곳 디지털금융센터다.

금융권 최초의 여신 종합관리 기틀을 마련하다

신한은행은 여신과 관련해 매우 선제적으로 시스템을 도입하고 관리를 강화한 금융권 기업이다. 2006년 1월 말 신용리스크 관리 부문을 강화하면서 여신심사부를 독립 시키며 대출 사후 관리와 개인 여신 관리에 역점을 두었다. 이후 지점에서 처리하던 후선 업무를 본부에서 지원해 영업점 업무를 경감하도록 새로운 업무 프로세스 BPR(Business Process Reengineering)을 도입하는 2007년 11월 조직 개편 과정에서도 BPR 업무추진부에 여신센터를 두어 고객 대출 만기 연장 업무를 맡게 했다. “BPR의 도입은 신한은행이 금융권 최초인데요. 제니엘은 그 첫 시작부터 대출 만기 연장 업무를 담당하며 함께해왔습니다. 초창기 기틀 마련과 프로세스 정립에도 기여했다고 자부합니다. 이후 담보대출, 전세대출, 모집인 대출 신규 업무까지 확대하며 업무 규모가 커



졌고, 이후 재직 확인, 대표번호 인입 고객 응대(인바운드)까지 체계를 갖추게 됐습니다. 업무 역량을 바탕으로 한 초기 수익계약 시절은 물론 2018년부터 시행된 공개 입찰 방식에서도 제니엘은 늘 신한은행과 함께하고 있습니다.”

제니엘 직원을 총괄하는 박선영 실장의 소개다. 현재는 디지털금융센터라 이름을 바꾼 여신센터. 은행권 최초로 본부 집중화 업무를 시작한 만큼 센터와 센터 내 직원들에게 쌓인 노하우는 넓고 깊다. 박선영 실장은 덕분에 신한은행 디지털금융센터는 타 은행에서 롤 모델 삼아 벤치마킹한다고 귀땀한다.



최초를 최고로 만들어 가는 사람들

본부 집중화라는 말은 곧 전국의 여신 업무가 모두 이곳 디지털금융센터를 거친다는 말과 같다. 대출 만기일 전 반환 연기를 위한 전화 상담 서비스는 물론 대출 자격 변화에 관한 심사, 대출 연기 조건과 제출 서류에 관한 안내 등 수많은 사유와 자격이 디지털금융센터에 모여든다. “몰려드는 업무의 양이 상상을 초월했습니다. 낮과 밤, 평일과 주말이 따로 없던 때도 있었어요. 그런데도 중도이탈자는 거의 없었습니다. 내가 해야 한다, 내가 하지 않으면 동료에게 영향이 간다는 책임감이 있었습니

다. 그런 어려운 시기를 지나서 이제는 모바일 서비스가 시작되고, AI 음성 안내 서비스도 도입돼 안정적인 업무 체계를 꾸리게 됐습니다.” 박선영 실장은 70명이 넘는 재직자를 모두 따져도 평균 근속연수가 약 7년이라며, 그 끈끈한 동료애를 과시했다. 배려하고 응원하면서 희로애락을 나누는 동료들인 만큼 출근길이 아직도 설레고 기대된다는 말과 함께. 비단 책임감만의 문제는 아니다.

“저희에게는 복합적인 역량이 필요합니다. 여신 업무인 만큼 금융에 관한 전문 지식이 필요하고 정확한 심사로 리스크를 줄여줍니다. 전국의 여신에 관여하는 만큼 신속한 업무 처리도 필수죠. CS에서의 서비스 마인드, 응대 스킬도 중요합니다. 저희 직원 전체가 여성인데 ‘팔방미인’이라는 말이 딱 어울리지 않나요?”



모바일·AI 시대에도 통하는 맨파워

꼼꼼하고 유연한 이들의 업무 태도와 역량 덕분에 디지털금융센터의 고객불만 건은 늘 제로(0)다. 신한은행 내 자체평가제도인 SLA(Service Level Agreement)에서도 최상급인 S등급을 유지하고 있다. “고객은 0.1% 금리 차이에도 은행 이동을 생각합니다. 불편한 이야기가 오가기 십상이죠. 그때 저희는 고객 상황과 감정을 헤아리고, 공감하며, 대안을 제시합니다. 도우려는 적극적인 자세가 고객 신뢰로 이어지고 있습니다. 원안여선을 타는 고객과 위성전화나 이메일

로 소통할 때도 있는데요. 영사관과 협력하여 업무를 완수했을 때는 보람과 함께 사명감까지 느껴졌습니다.” 여신센터에서 디지털금융센터로 변화하는 과정에서 업무 방식도 변화했고 도입된 디지털 기술도 크게 늘었다. 신한은행은 2026년부터 여신 서비스에 URL 제공을 통한 모바일 체계를 100% 적용하기로 했고, 전화상담도 AI 음성 봇으로 대체되어 가고 있다. 그렇다고 이들의 설 자리가 줄어들지는 건 아니다.

“줄어드는 역할도 있는 건 맞습니다. 그런데 시대가 변하는 만큼 업무 범위가 늘어나고 고도화됩니다. 저희는 기술의 도입을 반깁니다. 단순 업무를 효율화하는 기술 너머에서 사람의 업무는 전문화되고 있으니까요. 우리는 새로운 업무를 창출하고 적용하죠. 먼저 걸음을 내딛습니다. 우리만의 맨파워를 믿는 이유입니다.”

MINI INTERVIEW



왼쪽부터) 조희경 팀장, 고은주 부팀장, 박수민 부팀장, 김현정 팀장, 박미리 팀장, 심상희 팀장

2007년 금융권 최초의 여신센터 시작부터 지금까지 제니엘이 함께합니다!

현장관리자 TALK

신한은행 디지털금융센터 박선영 실장

온전히 사람의 손으로 여신 업무를 하던 힘든 시기에도 묵묵히 제자리에서 열심히 해준 직원들이 있었기에 현재가 있다고 생각합니다. 어려운 업무에도 서로 용기를 주고 고비를 넘어준 장기근속자들에게 특히 이루 말할 수 없는 감사를 전하고 싶습니다. 우리만의 역량으로 변화된 환경에 맞는 획기적인 업무 창출에 앞장섭시다.



현장 개요 근무 인원 73명 위치 서울시 강남구 역삼로 251(역삼동), 신한아트홀 구관 4층 주요 업무 고객 여신 상담과 여신 관련 지원업무 수행

긴자의 풍미 그대로! 프리미엄 맥주 브랜드를 경험하도록

엠즈비어 삿포르 프리미엄 비어스탠드

서울 성수동. 젊은이와 외국인이 북적이고, 주목받는 브랜드의 각축장이 된 핫플레이스에 새로운 미식 명소 '삿포르 프리미엄 비어스탠드'가 문을 열었다. 이곳에서 제니엘 직원들이 프리미엄 맥주 브랜드 경험의 품격을 올리고 있다.



전 세계 1호 해외매장 관리의 품격

일본 도쿄 긴자에는 삿포르 프리미엄 생맥주를 경험할 수 있는 '블랙 라벨 더 바'가 있다. 좌석 없이 서서 즐기는 스탠드바 '타치노미' 방식, 1.1mm 두께의 전용 잔까지 그곳의 맥주 미식 경험을 한국에서 그대로 경험할 수 있게 성수동에 문을 연 매장이 바로 '삿포르 프리미엄 비어스탠드'다. 일본 외 지역에서 최초, 즉 전 세계 1호 해외매장이 한국에 들어선 것이다.

"삿포르 프리미엄 비어스탠드는 '완벽한 한 잔'의 경험을 고객에게 제공하는 매장입니다. 단순히 음료를 마시는 게 아니라 프리미엄 브랜드를 체험하는 공간이기 때문에, 맥주 자체의 품질은 물론 시스템 관리에도 철저해야 하죠. 특히 따르는 방식에 따라 맥주 맛이 달라져



탭퍼(생맥주를 따르는 도구인 탭을 다루는 직원)의 숙련도도 중요합니다." 매장을 총괄 관리하는 엠즈비어 민경원 과장의 소개다.

이곳에서 선보이는 삿포르 프리미엄 생맥주는 맥주 7, 거품 3의 비율로 선보이는 퍼펙트 푸어와 한 번에 따라 더 청량하고 상쾌한 전통적인 방식의 클래식 푸어 두 가지. 이를 위해 직원들은 더 세심해야 한다고. 그뿐만 아니다. 프리미엄 브랜드를 경험하기 위해 찾은 손님에게 행하는 친절함 응대와 고유한 맥주 특성을 소개하는 일 또한 매우 중요하다. 이 때문에 맥주 교육과 고객 응대 교육이 정기적으로 이뤄지고 있다.

원 팀
‘삿포로 프리미엄
비어스탠드’



삿포로 프리미엄 비어스탠드는 2025년 7월에 문을 연 신생 점포다. 그렇다고 이들의 팀워크를 알볼 순 없다. 성수동이라는 변화가의 특성상 생길 수밖에 없는 혼란을 함

께 헤쳐온 과정에서 단단한 팀워크를 다지게 된 것이다. “오픈 첫 주가 생각납니다. 긴자를 대표하는 프리미엄 맥주 스탠드바를 우리나라에서 처음 선보인다는 사실에 수많은 고객께서 방문해 주셨습니다. 그래서 인당 3잔의 음용 제한이 있음에도 불구하고 고객 대기 줄이 예상보다 훨씬 길었습니다. 혼란스러운 상황에서도 모든 구성원이 빠르게 협력해 상황을 정리했습니다. 초기의 위기를 넘기면서 저희 모두가 협력하는 계기가 됐고, 새로운 기회를 창출해 내고 있습니다.”

민경원 과장은 힘든 업무를 협력해 헤쳐온 상황을 고무적이라고 평가했다. 매장의 운영을 맡은 엠즈비어 직원과 식음료 서브, 고객 응대를 맡은 제니엘이노베이션 직원 간 구분 없이 ‘삿포로 프리미엄 비어스탠드를 이루는 한 팀’이라고 강조하면서, 교육과 복지, 근무환경이 동일한 것은 당연하다. 그러면서 우수직원의 경우 삿포로맥주의 공식 수입사인 엠즈베리지의 연말 우수자 선정 대상으로 올리고 일본 맥주 교육 투어에도 참여시킬 계획이라고 밝혔다.

20대 후반에서 30대 초반인 제니엘이노베이션 직원들은 빠르게 팀의 일원으로 녹아들며 업무에 관한 애정을 쌓아가고 있다. 식음료에 관한 초기 교육과 1달에 한 번 있는 정기 교육 외에 스스로 맥주를 공부하고 더 알려달라 요청하는 사례가 늘어나는 것이 대표적인 예다.

주도적인 참여로
함께 성장합니다

식음료 매장의 특성 때문에 생기는 근무 요일과 출근 시간의 차이도 이들의 팀워크에는 큰 영향을 끼치지 않는다. 매일 이뤄지는 근무 피드백과 즉시 조율하는 근무상의 애로사항 해결, 젊고 활기찬 에너지 덕분이다. “함께 성장한다는 생각, 분위기가 형성되어 있습니다. 또, 얼마나 적극적인데요. 신규 메뉴를 개발하면 조출하게 시식 시간을 갖는데, 피드백을 잘하고 스스로 메뉴 아이디어를 제안하기도 합니다. 이벤트 아이디어도 제시하죠. 10월 말에는 할러윈 이벤트를 열 계획인데, 이때 어떤 아이디어가 적용됐는지 한 번 와보시죠.” 삿포로 프리미엄 비어스탠드는 팝업스토어가 아닌 상시 매장으로 앞으로도 계속 운영될 예정이다. 엠즈비어



에서는 비어스탠드 2호점 또는 식음료 브랜드 경험의 확장에 있어서 이 매장이 기반이 되어주기를 기대하고 있다.

“삿포로 프리미엄 맥주의 브랜드 경험을 성수에서 확실하게 알린다는 초기 목표는 달성했습니다. 지금도 방문객 수가 꾸준히 유지되고 매출도 안정적이지요. 처음과 같은 품질을 지키면서 매장도, 직원도 함께 성장했으면 하고 바랍니다.”

MINI INTERVIEW



왼쪽부터) 오지연 사원, 박혜리 대리, 양준혁 사원, 민경원 과장, 심승민 사원

프리미엄 맥주의 브랜드 경험,
비어스탠드 원 팀(One Team)이
지켜가겠습니다.

현장관리자 TALK

엠즈비어 민경원 과장

비록 짧은 기간이지만 많은 성과를 함께 만들어 주셔서 감사합니다. 여러분 덕분에 비어스탠드가 성수동의 명소가 자리 잡아 가고 있습니다. 앞으로도 즐겁게, 서로를 존중하면서 함께 성장하는 팀으로 만들어 갑시다!



현장 개요 근무 인원 10명 위치 서울시 성동구 연무장5길 9-16 104호 주요 업무 조리 및 식음료 제조 보조, 고객 응대 및 서브 등



글로벌 물류법인의 성장, 우리가 한 축

지오디스코리아 이천센터

글로벌·온라인 시대 서비스에는 물류가 꽤 중요한 비중을 차지한다. 주문한 물건을 바로 받고, 외국 명품 브랜드 제품을 우리나라에서 받아볼 수 있으려면 당연하다. 글로벌 물류법인 지오디스코리아 이천센터의 제니엘 직원들은 중요한 물류 허브를 담당한다는 책임감으로 일선에서 최선의 노력을 다하고 있다.

상호 존중 문화가 바탕이 된 책임감



지오디스코리아는 1904년 설립된 글로벌 물류기업 지오디스가 1997년 우리나라에 설립한 로컬 법인으로, 그간 인천국제공항과 안성센터를 중심으로 국내 물류를 담당해 왔다. 그러다 2021년 이천에 9,000m² 규모의 물류센터를 짓고 B2B, B2C 솔루션을 제공하기 시

작했다. 독일 자동차 제조기업의 부품 물류센터였던 안성센터에서 제니엘과 관계를 맺은 바 있던 지오디스코리아는 올해 3월, 이천센터의 물류관리를 제니엘에 맡겼다.

“물류센터의 기본은 원만한 인간관계와 센터 분위기고 생각합니다. 간혹 어떤 물류센터의 경우 기존 작업자가 텃세를 부리거나 자기주장을 강하게 펼치는 경우가 있는데, 이천센터에서는 그런 일이 없도록 면밀히 관리하고 있습니다. 육체를 이용한 업무라 하더라도 끈끈한 협력, 해보자 하는 분위기가 바탕이 돼야 효율이 높고, 업무 정확도도 올라가니까요.” 이천센터의 인력을 진두지휘하는 이경민 소장은 제니엘 업무 수행의 장점을 사람, 그리고 그들에게서 비롯된 근무 문화로 꼽았다. 우리 일이 곧 내 일이라고 여기는 것. 그러다 보니 어려운 일도, 새로운 일도 척척이다.

“지난 5월에는 이천센터에 대형 화주사(물류고객사)가 입점했는데, 모두가 발 벗고 나서준 덕분에 두 달 동안 빠르게 현장을 안정화할 수 있었습니다. 일반적인 입점 화주사 안정화에 드는 기간보다 훨씬 빨랐죠. 지오디스코리아 측에서 만족감을 표했음은 물론입니다. 현장의 근무 열의가 뜨겁습니다.”



**글로벌 방식과
품질 기준에 딱**

이천센터의 작업 기준은 매우 엄격하다. 해외 명품 여
행가방 브랜드, 명품 요가복 브랜드를 아우르는 물량을
소화하다 보니 청결한 환경과 반복 검수 같은 품질 관
리가 필수다.
“고가의 물품을 허투루 다루면 안 되죠. 먼지 제거, 오염
방지 등 청결 관리에 각별히 신경을 씁니다. 작업장 곳곳
에 물티슈를 비치해서 수시로 손과 작업용 테이블을 청결
하게 유지하죠. 작업에 들어가면 면장갑을 낁니다. 그만

큼 세심하게, 꼼꼼하게 물류를 대하고 있습니다. 태도가
하나의 근무 형태가 된 것이죠.”
지오디스코리아의 근무 방식은 국내 다른 물류회사의
근무 방식과 차이가 난다. 당일 물량을 당일애 알리고
배정하는 국내 기업과 달리 작업 전날 물량 주문이 나
온다. 소화 물량을 예상할 수 있다는 장점이 있는 대신
당일 급하게 변경되는 사안에 관해 대응해야 할 일도
생긴다.

“매일 아침 화주사별로 전날 받은 물량에 따라 담당 인원을 분배해 각자 다른 물량을 소화하게 하는데, 변수가 발생하거나, 특별히 물량이
더 많거나 곤란한 상황이 생기면 누구도 먼저 퇴근하려 한다거나 업무를 가리지 않죠. 어떻게라도 한 손을 보탭니다. 우리 일이 곧 내 일이
라는 생각이 일상적입니다.”



**물류량과 관리 역량 UP,
이천센터는 성장 중**

이런 분위기 때문인지 정규직 근로자 이탈이 없다. 안
정적인 운영이 이뤄지는 셈. 게다가 나날이 센터의 물
량 규모가 커지며, 조만간 새로운 2개 화주사가 입점을
앞두고 있다.
“저희가 생각하는 중점사항이 있습니다. 첫째, 안전 우
선. 둘째, 상호 존중. 셋째, 정확한 업무 진행. 두 가지는
앞서 말씀드렸는데, 첫손가락에 꼽은 안전에 관해서는
말씀드리지 못했네요. 물류센터의 포인트는 안전이죠.
문제 있는 센터에 물류를 맡기고 싶어 하는 화주사는

없을 것입니다. 매일 아침 사건사고 뉴스 공유를 통해
안전 경각심 제고에 신경을 쓰고 있는데요. 사고 없이
안전한 곳에 높은 관리 품질을 바탕으로 정확하게 서비
스할 수 있도록 계속 애쓰겠습니다.”
지오디스코리아는 전략적인 위치에 A급 표준의 최첨
단 사양으로 이천센터를 세웠다. 그러면서 무수한 물류
서비스와 부가가치 높은 계약 물류 자원을 제공하려 한
다. 제니엘 직원들은 이와 같은 중장기 발전 방향에 대
응해 최고의 관리 수준을 유지하려 애쓰고 있다.

“지오디스코리아는 지금도 성장 중인 기업입니다. 이천센터의 물류 유통량 규모도 계속 커지고 있고요. 저희는 고객사 소통을 통해 업
무 품질을 고도화하고 인력 규모도 키워갈 예정입니다. 이 과정에서 즉시 보고와 빠른 현장 대응을 중심으로 고객사 만족도가 떨어질
일이 없게 할 생각입니다.”

MINI INTERVIEW



왼쪽부터) 이경민 소장, 김윤호 님, 황노하 님, 이경희 님, 최민영 님, 최수진 님, 채대원 님, 이현우 님

**글로벌 물류기업 지오디스의
새로운 물류 거점에서
비전 달성의 일원으로 함께합니다!**

현장관리자 TALK

지오디스코리아 이천센터 이경민 소장

업무가 힘들고 지치는 순간에도 잘 버텨내 주시고 도와주셔서
감사합니다. 세상에 완벽한 사람은 없겠지요. 누구나 잘하는
부분이 있고, 부족한 부분이 있습니다. 저의 부족한 부분을 채
워주세요, 저 또한 여러분의 부족한 부분을 채워가겠습니다.
서로 채워주고 격려하고 함께 이끄는 현장, 좋은 직장이 되기
를 바랍니다. 노력하겠습니다!



현장 개요 근무인원 70명 위치 경기도 이천시 호법면 덕평로 385, 이천매곡물류센터 4층 주요 업무 물류센터 내 B2B, B2C 물류관리 전반

일상 업무에 실질적인 AI 역량 더하기

생성형 AI 경진대회 2025 ZAIC 개최

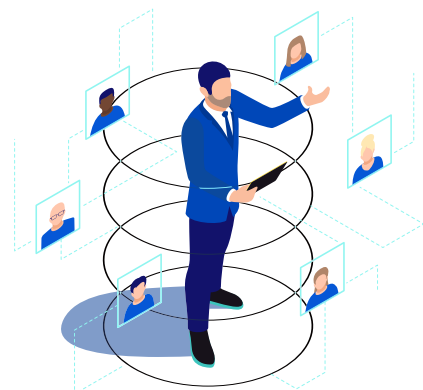
빠르게 변화하는 디지털 환경 속에서, 생성형 AI는 이제 선택이 아닌 필수가 되고 있다. 제니엘은 이러한 시대 흐름에 발맞춰, 구성원들이 AI 기술을 일상 업무에 자연스럽게 접목하고 실질적인 성과로 이어갈 수 있도록 다양한 노력을 기울이고 있다. 제니엘은 그러한 노력의 일환으로 AI 경진대회 '2025 ZAIC(Zeniel GenAI Challenge)'를 개최했다. 이번 경진대회는 단순한 아이디어 공모를 넘어, 실제 업무에서 활용 가능한 생성형 AI 기반 솔루션을 발굴하고, 조직 내 '함께 학습하고 배우는 문화'를 조성하는 데 의미가 있다.



2025 ZAIC Zeniel GenAI Challenge

- 접수 7/18(금)~7/24(목)
- 결과 제출 8/22(금)
- 심사 발표 8/29(금)

'2025 ZAIC'란?



- 행사명** 2025 ZAIC(Zeniel GenAI Challenge)
- 참가 대상** 제니엘그룹 전 임직원(3~4인 팀 구성)
- 주제** 업무 관련 생성형 AI 활용 사례 개발
- 진행 절차**
 - ① 팀 구성 및 참가 신청서 제출
 - ② 실습 및 활동 수행
 - ③ 최종 결과보고서 및 시연 영상 제출
- 제출물** 공통 양식의 결과보고서, AI 활용 시연 영상(또는 이미지)
- 심사 기준** 업무 관련성, 실효성, 윤리성, 협업, 확장성

왜 ZAIC인가?

'2025 ZAIC'는 단순한 경진대회를 넘어, 제니엘그룹의 디지털 역량을 확장하고, 전 구성원이 AI 기술을 실무에 접목할 수 있도록 이끄는 플랫폼이다.

이번 대회를 통해 제니엘 구성원은 AI 기술의 원리를 실습하며 이해하고, 실제 문제를 AI로 해결하는 경험을 쌓는다. 더불어 팀 단위 협업을 통해 창의적 해결 능력과 디지털 소통 역량을 함께 키우는 기회가 될 것이다.



ZAIC 결과

'2025 ZAIC'에는 총 26팀(100여 명)이 지원하여 AI에 대한 제니엘그룹 임직원들의 높은 관심을 확인할 수 있었다.

본 경진대회는 1차 서류 심사를 통해 총 8개 팀을 선정했고, 업무 관련성, 생산성, 윤리 준수, 확장성을 기준으로 2차 시연 심사를 진행해 총 3개의 우수 팀을 선정했다.



제니엘그룹, AI 활용의 일상화를 향해

제니엘그룹은 구성원의 AI 활용 빈도를 높이고 역량을 체계적으로 확장하기 위한 다양한 교육, 실습, 도전 기회를 지속적으로 제공하고 있다.

이번 대회 역시 그러한 노력의 일환으로, 구성원 자신의 창의성과 실무 경험을 바탕으로 AI를 도구로 삼아 실제 '성과'를 만드는 경험을 지원한다.

AI는 이제 특정 부서만의 도구가 아니다. 제니엘은 전 구성원이 디지털 환경에 유연하게 적응하고, 문제 해결 역량을 갖춘 인재로 성장해 나가도록 앞으로도 실질적인 학습과 성장의 기회를 지속 제공할 예정이다.

수상을 축하합니다

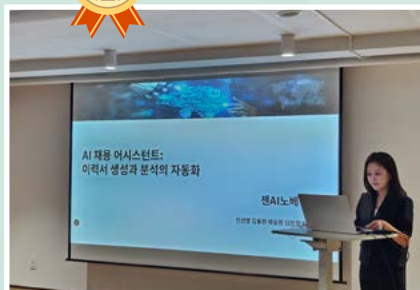


고객 생산성을 높이는 ‘제니엘 판매관리 시스템’을 소개합니다!

제모스 연계 솔루션, 판매·실적 관리를 통한 생산성 향상



1 최우수상



주제
AI 채용 어시스턴트
- 이력서 생성과 분석의 자동화

팀명 제이노베이션

팀원
김민정 대리, 곽승원 대리, 김동완 대리,
진선영 과장, 박주노 주임

2 우수상



주제
AI를 활용한 데이터 기반의
채용 전략 수립

팀명 404Notfound

팀원
한진수 사원, 김유진 사원, 김희은 사원

3 장려상



주제
AI 기반 파견근로자 FAQ 자동응답 및
만족도 조사 자동분석 챗봇 구축

팀명 ZENA

팀원
권나희 주임, 성해정 대리, 박유진 사원,
서혜진 사원

1. 사용자 제니엘그룹 관리직 및 유통·판매 관련
전문직 사원 포함 약 2,000명

2. 운영자 주식회사 이노파크(제니엘그룹 계열법인)

3. 주요 기능

A. 일 단위 매출 등록을 통한 누계 관리

매출 목표 설정 및 진도율 점검,
매출 독려 가능

B. 실시간 통계 관리

매장별 비교 분석이 가능하며 시간,
장소에 구애받지 않고 실시간 확인 가능

C. 월별 매출 분석

월 누계 매출 분석 및 매출 저조 매장
매출 상승 방안 구상 후 실적 관리 가능

제니엘은 기존 인력 채용 위주의 아웃소싱 틀에서 벗어나 IT시스템을 개발하여 아웃소싱 서비스 산업의 고도화와 생산성 향상을 위한 BPO(Business Process Outsourcing) 분야의 확장을 이뤄냈으며, 판매관리 시스템을 통해 판매 업종 현장의 평균 판매 실적이 12% 증가했다. (2019년 매출 2,166억 원 대비 2022년 매출 3,032억 원 / 40.0% 성장)

AI 시대, 질문과 데이터가 우리 경쟁력입니다.

박인주
제니엘그룹 회장



안녕하세요, 제니엘 임직원 여러분.

오늘은 최근 열린 AI 활용 경진대회에 대해 이야기하고자 합니다.

우선, AI 활용 경진대회에서 보여주신 도전과 열정에 깊이 감사드립니다. 우수팀으로 선정된 여러분께 진심으로 축하를 드리며, 참여하신 모든분의 열정 역시 결코 작지 않았음을 분명히 말씀드립니다.

한정된 시간 안에 새로운 아이디어를 발굴하고, 팀원과 협업해 실제로 구현까지 이뤄낸 과정은 쉽지 않았을 것입니다. 그 과정에서 여러분은 창의력, 끈기, 협업의 힘을 증명했습니다. 특히 여러분의 성과는 단순한 결과물 이상의 의미가 있습니다. AI가 기술을 넘어 우리 삶을 더 풍요롭게 하고, 사회를 더 따뜻하게 만드는 도구가 될 수 있음을 우리 모두에게 보여주었습니다.

저는 오늘의 성과를 제니엘그룹 미래 경쟁력의 출발점으로 봅니다. 시상으로 행사가 끝나는 것이 아니라, 지금 이 순간이 새로운 시작입니다. 얼마 전 임원회의에서도 논의했듯이, 제니엘이노베이션 김용석 대표가 전 직원을 대상으로 AI와 데이터에 관한 실질적이고 체계적인 특강을 진행하기로 했습니다. 교육과 실전을 연결해 현장 적용력을 높이는 기회가 될 것입니다.

우리는 AI를 '시대의 흐름'으로 인식해야 합니다. 다만 기술의 유행을 좇기보다 더 길게 바라보며, 언제나 새로운 패러다임이 등장할 수 있음을 전제로 준비해야 합니다. 산업의 변곡점은 늘 예고 없이 오고, 그때마다 전략적 전환이 필요합니다.

**AI는 강력한 혁신의 도구이자
우리 삶을 더 풍요롭게 하고,
우리 사회를 더
따뜻하게 만드는 도구입니다.
이미 시대의 흐름이 된 AI를
전략적인 전환의 계기로 삼읍시다.**

주유소에서 가스, 수소, 배터리로 이어지는 에너지 포트폴리오 전환처럼, 우리도 현재의 성과에 안주하지 않고 다음 도전을 설계해야 합니다. 넓게 보고 길게 준비하는 사고가 필요합니다. 무엇보다 중요한 것은 데이터입니다. AI의 성능은 결국 데이터 품질에 의해 좌우됩니다. 부정확하거나 검증되지 않은 데이터로 의사를 결정하면 오류가 증폭되고, 그 비용은 조직 전체가 치르게 됩니다. 글로벌 금융위기의 여러 사례가 이를 보여줍니다. 우리는 데이터의 수집-정제-활용 전 과정 원칙을 지켜야 합니다.

**첫째, 제니엘의 데이터 원칙은
다음을 포함합니다.
정확성, 정합성, 최신성, 추적성,
보안성, 윤리성.**

이 원칙에 따라 수집하고, 출처를 확인하며, 편향을 최소화하고, 기록을 남기며, 보안을 준수하고, 책임 있게 활용해야 합니다. 확인되지 않은 데이터를 전제할 판단은 결과를 왜곡합니다. 데이터는 '검증'을 통해서만 가치가 됩니다.

둘째, 질문 역량이 곧 AI 활용 역량입니다.

질문의 톤과 방향은 결과를 바꿉니다. 부정적 전제는 답변을 좁히고, 편향된 전제는 판단을 왜곡합니다. 우리는 목적 기반 질문 설계(Objective-driven Prompting)를 기본으로 삼아야 합니다. "왜 이 질문을 하는가, 이 질문의 목적은 무엇인가, 다음 질문은 무엇인가"를 늘 점검해야 합니다. 정확하고 긍정적이며, 맥락을 갖춘 질문은 더 좋은 출력으로 돌아옵니다. 질문의 수준이 곧 업무의 수준입니다.

셋째, AI가 대체할 수 없는 영역이 분명히 존재합니다.

인간의 감정, 공감, 관계의 미묘함은 알고리즘이 완전히 측정하기 어렵습니다. 부모님께 선물을 드릴 때 걸으려는 "왜 사 왔니?"라고 하시지만 속으로는 고마워하시는 그런 마음의 결은 데이터로 포착하기 어렵습니다. 우리는 차갑지 않은 기술, 사람을 향한 기술을 지향해야 합니다. 결국 AI는 사람이 더 큰 가치를 내도록 돕는 도구이며, 최종 책임과 판단은 사람에게 있습니다.

넷째, 생산성의 비약적 향상을 현실로 만들겠습니다.

이미 여러분은 30분 걸리던 일을 5분 만에 끝내고,

AI의 결과물은 데이터의 품질과 AI를 다루는 사람의 질문 역량에서 비롯됩니다. 그래서 정확한 데이터를 명확하게 볼 줄 알아야 합니다. 올바른 질문, 맥락을 갖춘 질문을 던질 줄 알아야 합니다.

방대한 데이터를 한 번에 수집·분석하는 경험을 하고 있습니다. 속도는 품질과 결합할 때 비로소 경쟁력이 됩니다. 경영진은 현장 적용이 가능한 표준 프로세스, 데이터 거버넌스, 보안 체계, 교육 체계를 차례로 정비해 여러분의 실험과 도전을 체계적인 성과로 연결하겠습니다.

오늘 이 자리를 통해 다시 한번 강조합니다. 여러분의 아이디어와 노력이 곧 제니엘의 미래 경쟁력입니다. 우리는 AI에 '대체될 것인가', 아니면 AI를 '활용해 더 멀리 갈 것인가'를 스스로 증명해야 합니다.

최근 어떤 기업의 관리자 면접 질문처럼 "당신이 AI에 대체되지 않을 이유는 무엇인가"라는 물음에, 제니엘의 답은 분명합니다. 우리는 데이터로 정확히 판단하고, 질문으로 가능성을 확장하며, 공감으로 고객 가치를 완성하는 사람들입니다.



이것이 우리가 대체되지 않을 이유입니다. 끝으로, 이번 경진대회를 준비하고 운영해 주신 모든 분께 깊이 감사드립니다. 여러분의 성과에 큰 박수를 보내며, 참여한 모든 팀의 시도와 실패, 학습의 전 과정을 높이 평가합니다. 그 경험 하나하나가 다음 프로젝트의 성공 확률을 높이는 자산이 될 것입니다.

여러분, 우리는 이미 큰 변화를 향해 첫걸음을 뒀습니다. AI라는 비옥한 토양 위에, 질문-데이터-협업이라는 씨앗을 심고 꾸준히 가꾸어 가겠습니다. 더 빠르고 정확하며, 사람을 향한 따뜻한 기술로 시장과 사회에 기여하는 제니엘의 길을 함께 열어갑시다. 여러분의 노고에 다시 한번 감사드립니다.

고객의 소리에서 가치를 찾다!

제니엘 오가닉 컨택센터 운영 서비스 - AI Insight Loop Service



제니엘 CS허브센터는 여러 기업의 고객센터를 하나로 연결해 주는 허브센터를 의미한다.

기업이 원하는 조합으로 상담 조직과 공간 및 인프라를 쉐어 또는 전담하여 합리적인 비용으로 기업에 맞는 고객센터를 구축할 수 있다.

CS허브센터는 고객의 소리를 단순한 민원 처리에서 끝내지 않고, 고객 상담 데이터를 AI 기술로 분석하여 제품과 서비스 개선으로 직접 연결한다.

CS 운영과 AI-VOC 분석을 하나로 통합하여 고객상담이 곧 제품·서비스 개선으로 이어지는 선순환 구조를 창출할 수 있다.

왜 기업은 AI 인사이트 루프 서비스를 선택해야 할까요?

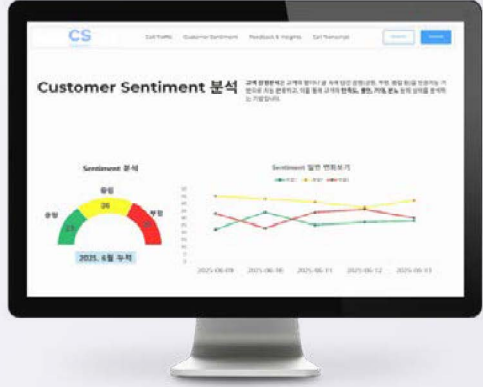
1	유연한 조직 운영	상담 조직과 공간, 인프라를 공유형(셰어링) 또는 전담형 운영으로 선택할 수 있어, 비용 효율성과 전문성을 동시에 확보할 수 있습니다.
2	스마트 상담원 교육 시스템	AI 기반 상담 매뉴얼 제공 및 AI Role Playing 교육을 통해 빠르고 전문적인 상담 인재를 양성합니다.
3	맞춤형 고객센터 설계	기업이 원하는 핵심 기능만 골라 단계별로 확장하거나 고도화할 수 있어, 맞춤형 고객센터를 합리적으로 구축할 수 있습니다.

AI 인사이트 루프 서비스, 어떤 기업에게 적합할까요?	패션·뷰티 기업	빠른 트렌드 반영 트렌드 변화가 빠른 패션·뷰티 업계에서는 고객 후기와 불만을 실시간으로 분석해 제품 개선과 신제품 기획에 반영할 수 있습니다.	이커머스, 전자·가전제품 제조·판매 기업	실시간 피드백 반영 온라인 구매 과정에서 발생하는 배송·결제·교환·반품 문의를 AI가 분석해 서비스 개선 포인트를 도출합니다.
		제품·서비스 개선 활용 상품 기획부터 개발, 론칭 이후까지 고객 피드백을 반영해, 제품·서비스 개선과 마케팅 포인트 도출에 활용 가능한 인사이트를 제공합니다.		A/S 문의의 효율적 처리 AI 기반 상담 매뉴얼을 활용하여 제품 기능·사용법·고장 관련 문의 상담을 지원하고, 고객 피드백을 R&D 인사이트로 활용해 차세대 제품 개발에 반영할 수 있습니다.

CS허브센터는 산업 특성에 맞춘 맞춤형 고객 상담 솔루션으로, 기업의 경쟁력을 높이고 고객 만족을 극대화합니다.

AI 인사이트 루프 서비스의 핵심 기능 3가지

- 1 실시간 고객 정서 관리**




콜 통화량 분석을 통해 고객 문의 패턴, 집중 시간대, 주요 문의 주제, 리소스 수요 등을 파악

 - 고객과 상담원 간의 통화 내용에서 주요 대화 주제를 자동으로 분류하고, 각 주제의 빈도와 감정, 이슈 집중도 분석
 - 인공지능 기반으로 한 고객 정서 관리를 통해 고객의 말이나 글 속에 담긴 감정(긍정, 부정, 중립)을 자동으로 분류하고 상태를 분석하여 고객의 피드백을 빠르고 쉽게 수집
- 2 빠른 학습 가능한 AI 챗봇**



실시간 AI 채팅 상담 서비스는 24시간 서비스되어 고객을 놓치지 않고 응대

 - 홈페이지에 쉽게 연동하여, 별도의 작업 없이 기존의 어떠한 형식의 파일도 쉽게 인식하여 학습 가능
 - 제품과 서비스 관련된 사항을 쉽고 신속하게 업데이트
 - CS허브센터의 챗봇은 사전 학습된 내용 기반으로 정확하고 안전한 답변을 생성하여 맥락의 이탈 없이 신뢰도 높은 자연스러운 고객 응대를 지원
- 3 매출을 극대화하는 마케팅 솔루션의 결합**



오프라인 매장과 온라인을 연결하여 매출을 극대화하는 마케팅 솔루션 제공

 - 다양한 마케팅 캠페인을 통해 오프라인으로 방문한 고객을 온라인몰로 전환시킬 수 있는 O2O(Offline to Online) 기능 제공
 - 수집된 고객 데이터를 바탕으로 온오프라인 고객 데이터를 통합하고 제품 및 서비스 맞춤형 타겟 개인화 메시지를 발송

가을철 건강 관리, 그리고 계절성 우울증

종잡을 수 없다. 가을의 기온, 그리고 '가을 탄다'라는 말로 대표되는 기분 말이다. 유난히 일교차가 커 건강 관리에 애를 먹기 십상인 계절, 가을. 가을철 신체-정신 건강과 관련된 주요 이슈와 건강 관리법을 소개한다.

일교차가 큰 가을엔 호흡기 질환 관리가 필수

가을엔 낮과 밤의 일교차가 매우 크다. 여름처럼 아주 더우면 가볍게 입으면 되고, 겨울처럼 아주 추우면 두텁게 입으면 되는데, 가을엔 낮에 포근해서 가볍게 입고 나갔다가 저녁에 떨면서 집에 돌아오곤 한다. 감기에 걸리기 십상이다.

감기에 걸리는 건 단순히 밤이 쌀쌀해서만은 아니다. 일교차가 커지면 우리 몸의 면역력이 떨어진다. 이때 바이러스와 세균이 우리

몸에 침투하기 쉬워진다. 상기도 감염이라고도 부르는 감기는 리노바이러스, 코로나바이러스, 아데노바이러스, 엔테노바이러스 등에 의해 생기는 대표적인 바이러스성 질환.

그렇다면 해야 할 일이 분명해진다. 기본적으로는 체온 관리다. 번거롭더라도 가을에는 여분의 옷을 준비해 다니자. 최소한 카디건이라도 챙겨 다닌다면 급격한 일교차에도 체온 유지에 도움이 된다. 또, 바이러스 침투를 막기 위한 준비를 하자. 코로나 때 확인했듯이 마스크는 감염 예방에 큰 도움을 주므로 감기에 취약한 사람은 마스크를 하자. 위생 관리도 중요하다. 외출 후 반드시, 평소 주기적으로 손을 씻고, 세수하기를 권한다. 추가로, 가을에는 날씨가 건조하다. 건조한 날씨는 호흡기를 건조하게 만들고, 기관지를 자극한다. 세균, 바이러스의 정착도 쉬워진다. 실내 습도를 40~60% 사이로 유지하고, 충분한 수분을 섭취하는 게 중요하다.

가을과 초겨울에 주로 발생하는 계절성 우울증

모두가 그렇지는 않지만 인간은 대체로 늦가을이 되면 우울증과 유사한 각종 증상이 생기고, 봄이 되면 생기발랄하게 의욕을 되찾곤 한다. 이 때문에 가을부터 나타나는 우울 증상을 계절성 우울증이라고도 부른다. 일반적인 우울증과 달리 과다수면, 과식, 무기력과 같은 특정 증상이 지속된다. 어느 순간 갑자기 우울한 기분이 밀려들고 의욕이 떨어져 손끝 하나 움직이기 싫어지는 것. 또, 집중력과 기억력이 떨어지고, 때론 빵이나 과자와 같은 단 음식을 급격하게 많이 먹어 체중 증가로 이어지기도 한다. 극단적으로는 자신이 세상에서 가장 불쌍하다는 생각을 하고 술을 마시거나 약물에 의존하기도 한다.

주요한 원인에 관해서는 명확하지 않지만, 전문가들은 크게 일조량의 감소와 이에 따른 뇌 신경전달물질의 변화를 대표적으로 꼽는다. 일부 계절성 우울증을 겪는 사람들이 빛에 민감한 경향을 보이거나 빛을 오래 쬐면 치료 효과를 본다고도 한다. 일조량은 기분에 영향을 주는 멜라토닌과 세로토닌의 분비량에도 영향을 끼치는데, 이러한 원인이 복합적으로 작용한다고 알려져 있다. 심리적인 이유도 영향을 끼칠 수 있다. 풍성한 여름과 가을이 가고 떨어지는 잎을 보면서 자연스럽게 외로움, 상실감을 느끼고 이런 점이 우울감을 자극한다는 것. 이때 과한 사색은 감정적으로 더 우울감을 강화할 수 있다. 계절성 우울증을 예방하기 위해서는 집 안에 머무는 시간을 줄이고 가급적 바깥 활동을 많이 하는 게 좋다. 바깥 활동을 위한 이유로 운동을 취미로 삼아도 좋겠다. 선선한 날씨라 등산도 좋다. 또 실내에 머물 때 어둡지 않도록 광량을 늘리는 것도 좋다.

가을철 건강을 위한 영양소와 음식 추천

단백질

면역력 향상과 스트레스 대응에 필수인 영양소다. 아미노산 공급원으로 육류, 생선, 달걀, 두부, 콩류, 해산물(꽃게, 굴, 고등어 등)을 고루 섭취하는 것이 좋다.



비타민A·C·E

비타민A와 비타민C는 호흡기 건강과 감기 예방에 좋고, 비타민E는 면역력 강화에 도움을 준다. 감, 사과, 고구마, 배, 밤 등 제철 음식과 각종 채소류(피망, 브로콜리, 시금치, 미나리, 쑥갓 등), 견과류에서 충분히 섭취할 수 있다.



철분과 아연

빈혈 예방과 면역력 증진에 필수인 미네랄이다. 해조류, 굴, 견과류, 시금치 등에 풍부하다.



오메가-3 지방산

혈관 건강, 뇌 건강 유지에 효과적이다. 고등어, 갈치, 연어 등 등푸른생선에 풍부하다.



타우린

피로 해소와 신경 안정을 돕는다. 꽃게, 굴, 오징어와 같은 해산물에 풍부하게 들어 있다.



식이섬유

장 건강과 면역력 증진, 혈당 조절에 유익하다. 사과, 배, 밤, 고구마, 각종 버섯류, 해조류, 콩류에 풍부하다.



안전한 일터 만들기에 앞장선 화재 진압의 영웅을 소개합니다.

안전보건부문 '화재 진압 공로상' 시상

산업현장의 안전에 관한 중요성이 어느 때보다도 부각되고 있다. 특히 최근 전기화재 발생률과 피해 규모가 증가하며 2025년부터 전기설비 안전 기준이 한층 강화되었다.

이러한 변화로 산업 전기화재의 초기 대응과 예방이 강조되는 가운데, 제니엘 근무 현장에서 신속한 전기화재 대응으로 대형 화재를 막은 모범적인 사례가 있어 소개한다. 화재를 최초로 발견하고 대응을 지시한 송하주 부조장과 화재를 진압한 김광임 사원은 안전공로 상장과 함께 소정의 상금을 수여했다.



화재를 최초 발견하고 대응을 지시해 안전공로상을 수상한 송하주 부조장



직접 화재를 진압해 안전공로상을 수상한 김광임 사원

BGF푸드 진천센터, 전기화재 초기 진압 대형사고 예방 사례

- 1. 발생 사업장** BGF푸드 진천센터
- 2. 발생 일시** 2025년 6월 17일 19:20
- 3. 발생 장소** 1공장 취반 냉각실
- 4. 사고 경위** 1공장 취반 냉각기 1호기 기판 누전으로 인한 화재 발생
- 5. 대응조치** 취반 냉각기에서 폭발 및 화재가 발생하였고, 이를 최초 발견한 송하주 부조장이 소화기 주변에 있던 김광임 사원에게 화재 진압을 지시하였으며, 김광임 사원이 소화기를 사용하여 화재 진압
- 6. 의의** 대형 화재로 번질 수 있는 전기화재에 신속히 대응, 초기 진압에 성공하여 막대한 인명피해와 고객사 재산상의 손해를 막은 모범적인 사례



취반기 기판 초기 폭발 후 화재 발생

화재 발생 20초 만에 소화기로 화재 진압

제니엘 우수사원을 소개합니다!

뛰어난 성과로 제니엘을 빛낸
2025년 3분기 우수 인재를 소개합니다.

제니엘은 직원 소속감과 성취감을 높이고자 다양한 노력을 기울이고 있다. 특히 매월 1일에 뛰어난 성과로 모범이 되는 직원을 우수사원으로 선정·발표해 격려한다. 선정자에게는 상장과 함께 제니엘 복지몰 '월샵'에서 사용 가능한 5만 원 상당의 복지포인트를 제공한다. 우수사원 선발 기준은 제니엘의 3가지 핵심정신 '도전하는 나', '책임지는 나', '함께하는 나'를 기반으로 한다.

이러한 가치를 실천하며 모범을 보이는 직원이 제니엘의 자부심이 된다. 협력 속에 책임을 다하고 최고의 성과를 이뤄내는 직원이라면 누구나 우수사원이 될 수 있다. 2025년 3분기 제니엘의 우수사원으로 선정된 직원들에게 진심으로 축하의 인사를 전한다. 제니엘은 항상 직원들의 성공을 응원하며 그들이 더 큰 성과를 이루도록 지원할 것이다.



우수사원

- HR-Biz사업부**
박미소 이천일자리센터
남성지 삼성전자 홈플러스
- 컨택센터사업부**
이지원 한국무역정보통신 공동인증센터
박정숙 신한은행 전산상담센터
- 의료사업부**
전상은 한림대학교 강남성심병원
전민준 의정부유지대학교병원
- 제조1사업부**
이겨레 인제대학교 해운대백병원
- 제조2사업부**
유민준 코스비전
조옥 BGF푸드 전북센터



우수사원

- HR-Biz사업부**
이화구 한국철도공사
임이슬 (재)한국노인인력개발원
- 컨택센터사업부**
한애영 제니엘시스템 콜센터
나리하 이스트에이드 서비스운영팀
김선미 국세상담센터 전자세금계산서상담센터
- 의료사업부**
위규영 가톨릭대학교 은평성모병원
조예원 한림대성심병원

ZENIEL NEWS

제니엘그룹 생성형 AI 윤리원칙 및 사용 가이드라인

■ 생성형 AI 5대 윤리원칙

제니엘그룹 모든 임직원은 생성형 AI 기술을 활용함에 있어, 고객 및 임직원의 신뢰와 권익보호를 최우선 가치로 삼으며, 다음과 같은 원칙을 준수합니다.

1. 정보보호 최우선

- AI 사용 시 고객의 정보, 임직원의 인사정보, 계약정보, 건강정보 등 모든 민감정보를 보호합니다.
- 회사의 정보보호 정책과 연계하여 관리합니다.

2. 책임 있는 생성 및 사용

- 생성형 AI는 보조도구이며, 최종 산출물에 대한 책임은 우리에게 있습니다.
- AI가 만든 콘텐츠는 반드시 직접 검토하여 확인한 후 사용합니다.

3. 정확성과 투명성 확보

- AI가 생성한 정보는 반드시 사실 검증을 수행해야 하며, 중요 업무 결정시 단독 의존하지 않습니다.
- AI 사용 목적과 결과물이 외부에 영향을 미치는 경우, AI 사용 여부를 명시합니다.

4. 편향과 차별 방지

- AI가 생성한 결과물에 인종, 성별, 연령, 지역, 고용형태 등 편향적, 차별적 논란을 유발할 수 있는 내용은 포함하지 않습니다.

5. 법률 및 내부 규정 준수

- 개인정보 보호법, 저작권법, 공정거래법 등 관련 국내외 법령과 회사의 정보보호, 보안정책을 철저히 따르고 준수해서 사용합니다.

■ 생성형 AI 사용 가이드라인

1. GenAI를 활용한 콘텐츠는 반드시 우리가 직접 확인하고 최종 검토 후 사용합니다.
2. 고객정보, 주민등록번호, 건강정보, 계약정보 등 민감정보는 절대 입력하지 않습니다.
3. 대외적으로 공개되는 문서(보고서, 제안서, 계약서 등)는 GenAI 결과물을 그대로 사용하지 않습니다.
4. 사내 기밀자료나 전략, 평가자료는 절대 입력하지 않습니다.
5. GenAI는 업무 보조도구로만 활용하며, 주요 의사결정이나 판단근거로 단독으로 사용하지 않습니다.
6. AI가 생성한 결과물은 사실여부를 반드시 확인하고 인용여부를 명확히 합니다.
7. 정책, 법률, 인사 등에 민감 업무에는 GenAI를 직접 활용하지 않습니다.
8. GenAI를 활용한 자동화 도구나 스크립트 개발은 정보보호 및 보안기준을 충족한 경우에만 허용됩니다.
9. GenAI의 올바른 활용을 위해 임직원은 사용경험과 우려사항을 적극적으로 공유하며, 구성원간 학습과 개선이 이뤄질 수 있도록 협조합니다.
10. 목적으로 기입한 내용을 벗어난 불필요한 정보 입력을 하지 않습니다.

제니엘그룹, '생성형 AI 윤리원칙·가이드라인' 수립

생성형 인공지능(GenAI)의 확산에 대응해 제니엘그룹은 7월 31일 '생성형 AI 윤리원칙 및 사용 가이드라인'을 제정하고, 전사 임직원을 대상으로 시행에 들어갔다. 이번 지침은 업무 효율성 향상에 기여하는 AI 기술이 개인정보 유출, 저작권 침해, 법적 책임 등 다양한 리스크를 수반할 수 있다는 점을 고려해 수립됐다.

윤리원칙은 △고객·임직원 정보 등 민감정보 보호 △개인정보 보호법 등 관련 법령 준수 △AI 결과물에 대한 사용자 책임 명확화 △생성 콘텐츠의 투명한 출처 표시 △차별·편향 방지를 위한 공정한 기술 활용 등에 초점을 맞췄다. 아울러, 실무 적용을 위한 10개 세부 가이드라인도 함께 운영된다. 주요 내용은 민감정보 입력 금지, 무분별한 결과물 활용 자제, 지속적 교육과 책임 있는 사용 문화 조성 등이다.



제니엘시스템, 신뢰 기반 경쟁력 확대를 목표로 새 BI 공개

제니엘시스템(대표 정주용)이 새로운 BI를 공개하며 브랜드 전략을 전면에서 세웠다. 7월 9일 새롭게 선보인 BI는 '믿음을 줄 수 있는 최고의 배송 시스템'을 지향점으로 만들었으며, '언제나 믿고 맡길 수 있는 든든한 메이트, 당신의 일상에 안심을 더하는 선택'이라는 브랜드 철학을 담고 있다. 특히 이번 BI는 올해 초 사내 공모전을 통해 정립했다. 정직과 신뢰를 상징하는 파란색과 안심과 안도를 표현하는 흰색을 조합해 디자인했다. 이를 통해 제니엘시스템이 제공하는 서비스의 핵심 가치를 시각적으로 구현했다. 제니엘시스템은 BI 론칭을 계기로 신뢰와 혁신을 키워드로 특속 서비스의 차별화를 본격 추진하는 한편, 사내외 커뮤니케이션 전반에 걸쳐 브랜드 메시지를 통일감 있게 전달할 방침이다.



제니엘시스템, 'iM외화배송서비스' 위한 MOU 체결

제니엘시스템이 iM뱅크, CU편의점 운영사 BGF리테일, 유펜테크허브와 협력해 외화 환전 플랫폼 'iM외화배송서비스'를 구축하기로 했다. 이를 위해 7월 29일 서울 중구 iM금융센터에서 열린 '고객 중심 금융 생태계 구축을 위한 다자간 업무협약식'에 참여해 협약서에 서명했다. 서비스는 고객이 iM뱅크 앱을 통해 외화를 신청하면, 영업일 기준 3일 이내에 CU편의점 또는 고객 자택 등으로 외화를 배송하는 것이 핵심이다. 배송 가능 지역은 서울과 수도권은 물론 대구·경북 등 전국 주요 도시를 포함한다. 특히 제니엘시스템은 이번 협업에서 외화 수송의 '핵심 배송 파트너' 역할을 맡는다. 다년간 축적한 특화 물류 역량과 전국 단위 배송 인프라를 기반으로, 외화 운송에 특화된 보안성과 정밀도를 갖춘 시스템을 마련했다는 설명이다.



제니엘그룹, 집중호우 피해 복구 성금 1,000만 원 기부

제니엘그룹이 집중호우로 피해를 입은 이재민을 돕기 위해 1,000만 원의 성금을 광주사회복지공동모금회에 전달했다. 7월 6일 전달된 성금은 전국에서 집중호우로 피해를 입은 지역 주민들의 긴급 구호와 임시 거주 지원, 생계비 마련, 피해 복구 등 실질적인 현장 지원에 사용될 예정이다. 박인주 제니엘그룹 회장은 "갑작스러운 자연재해로 삶의 터전을 잃은 분들께 작지만 따뜻한 위로가 전해지길 바라는 마음으로 기부를 결정했다"라고 전했다. 한편, 제니엘그룹은 이번 기부 외에도 꾸준한 사회공헌 활동을 이어오고 있다. 포함 지진 피해 지원, 장애인 골프선수 후원, 영남지역 산불 피해 복구 등 다양한 사회적 위기 상황에서 책임 있는 기업의 역할을 실천해 왔다.



국가생산성대회
금탑산업훈장



아웃소싱 제모스가 이끕니다



ZEMOS.

Zeniel Mobile System