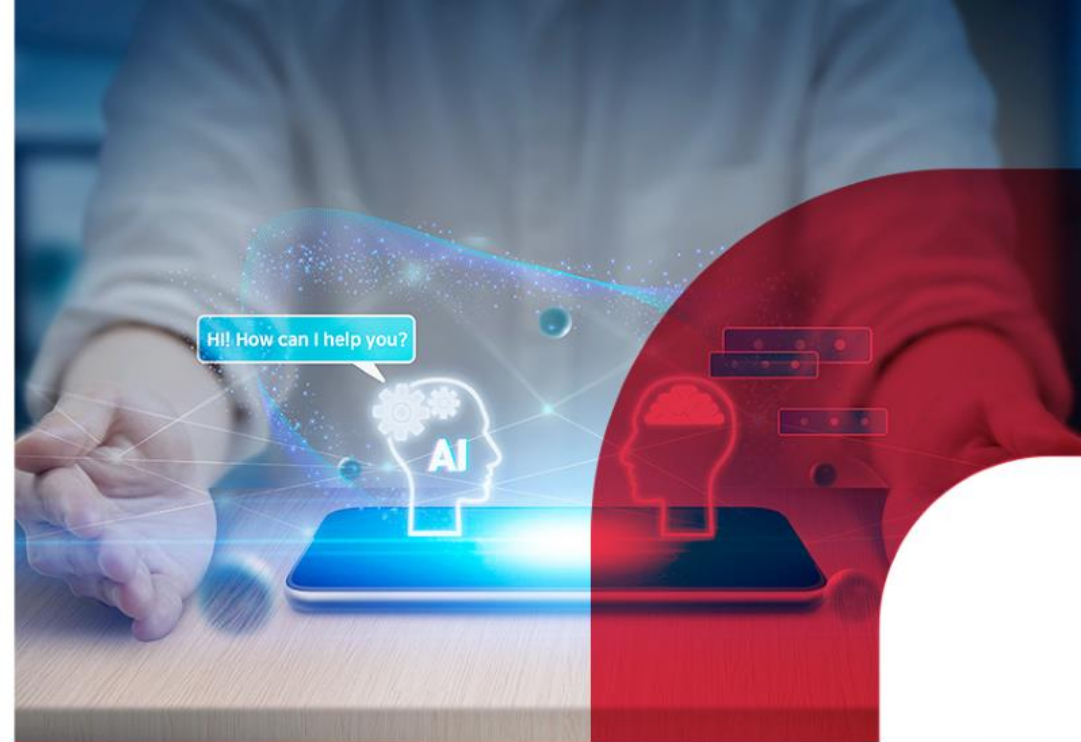


F&U 신용정보



For Your Trust & Future

VISION

고객사가 핵심사업에 집중하여 더 큰 성장을 이룰 수 있도록
F&U는 사람과 AI의 조화를 통한 최상의 고객관리 서비스를
제공합니다.

F&U는 고객센터, 미납센터, 사업지원 OS 등 고객사가 고민하는 모든 업무를 수행하는 **Total BPO 서비스 회사**입니다.

2001년 창립 이후
고객사와의계약 유지비율 **93%**

고객사가 추구하는 목표 성과는 반드시 달성합니다

상담 구성원 퇴사율
대한민국 BPO사 중 최저 **2.5%**

상담 구성원이 일하기 좋아하는 회사를 지향하여, 최고의 상담 Quality를
제공합니다

업무내 AI 활용율
미납관리 영역 최초 **24.3%**

F&U의 SKT AICC 추진 Family사로 모든 업무를 AI와 조화가 될 수 있도록
끊임없이 고민합니다

CONTENTS

I 일반현황

II 사업 경쟁력

III F&U 경영체계

IV F&U AI Contact Center



| 일반현황



회사소개

F&U는 SK그룹 소속으로 '이해관계자 가치'를 최우선으로 하는 고객관리 전문 회사입니다.

SK그룹 집단 소속

국내 Top 수준의 경영 체계

내부통제, 정보보안, ESG 경영, 구성원 중심의 HR 체계 등



경영 안정성

20년 이상의 지속적인 흑자 경영

안정적 경영 기반으로 최상의 서비스를 제공



F&U

신용평가등급

신용평가 등급 AA-

최고 수준의 신용평가등급 지속 유지 중

A+

전문 상담인력

전문 상담인력 1,100명

근속기간 1년 이상 비율 75%



* 출처: 나이스D&B 기업신용평가등급 확인서

기업개요

고객사의 미납관리를 비롯한 컨택센터, 주요 사업지원 등 F&U는 업계 유일의 Total 컨택센터 서비스를 제공합니다.

◆ Overview

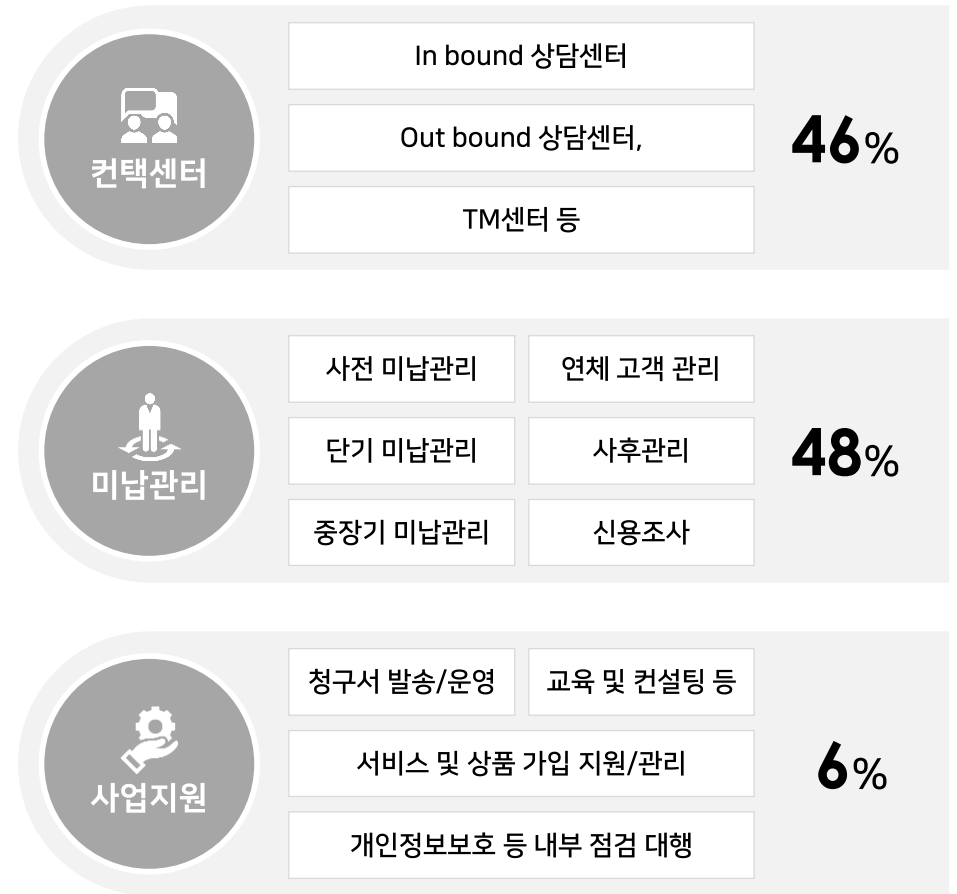
회 사 명	에프앤유신용정보(주)_F&U Credit Information Co. Ltd.
대 표 이 사	장혁준
설 립 일	1998. 12. 23
주 주 구 성	SK텔레콤 50%, 하나카드 40%, 신한카드 10%
사 업 분 야	미납관리, 고객센터(CRM), TM, 청구서 발송 등
본 사 주 소	서울시 마포구 마포대로 144 마포T타운 7층

재 무 현 황 (단위 : 백만원)

구분	FY2020	FY2021	FY2022
자산총계	29,823	29,577	30,782
부채총계	18,412	15,687	13,196
자본총계	11,411	13,890	17,586

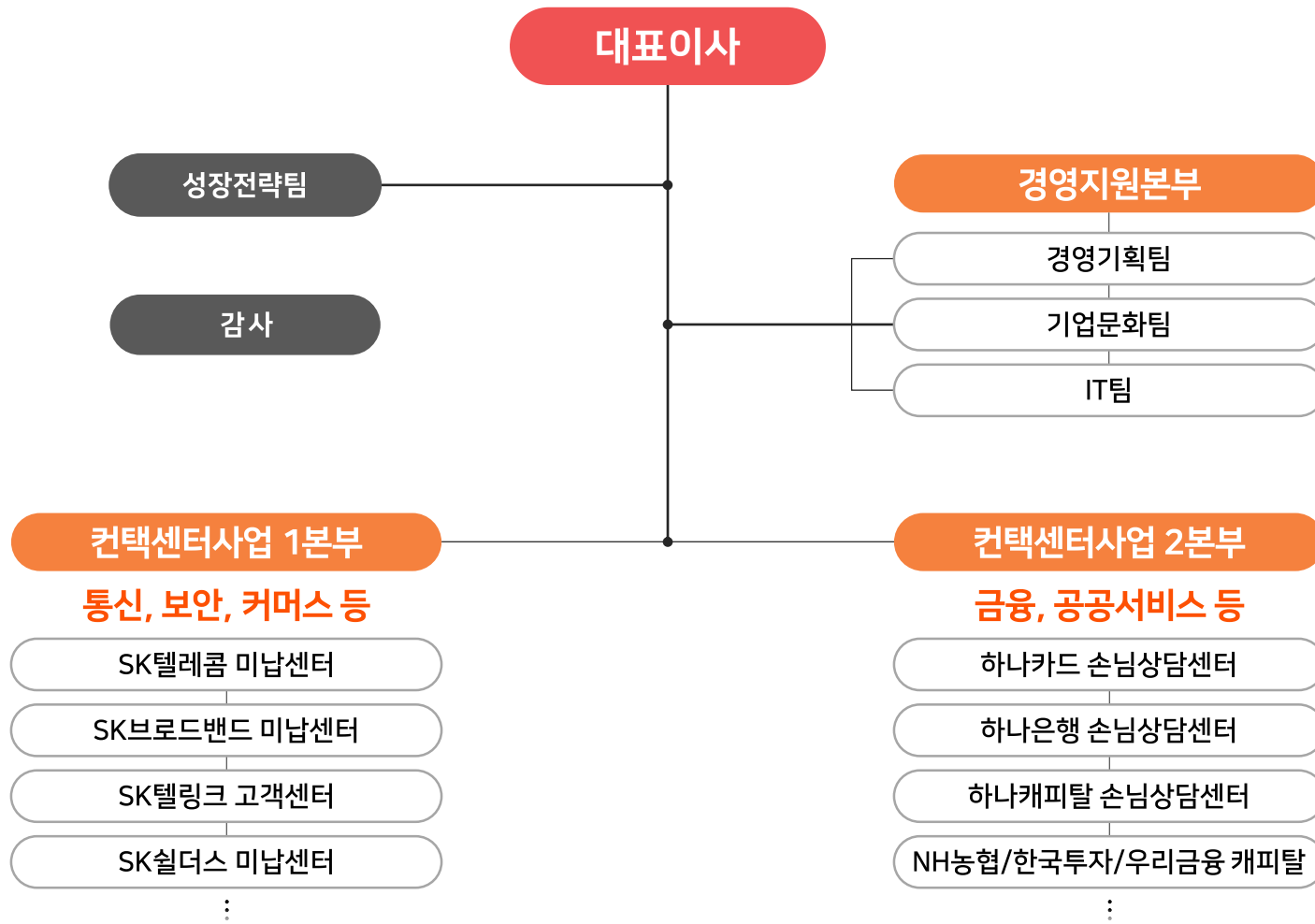
※ 관계법률에 따라 미납관리를 수행하는 회사는 반드시 '신용정보' 명칭을 사용

◆ 사업 내용



조직도

고객사 핵심 성과창출에 집중 가능한 조직 체계를 운영하고 있습니다.



연혁

F&U는 20년 이상의 업무 경력을 바탕으로 고객에게 최고의 업무 품질을 제공합니다.

회사일반

수행사업



사업장 현황

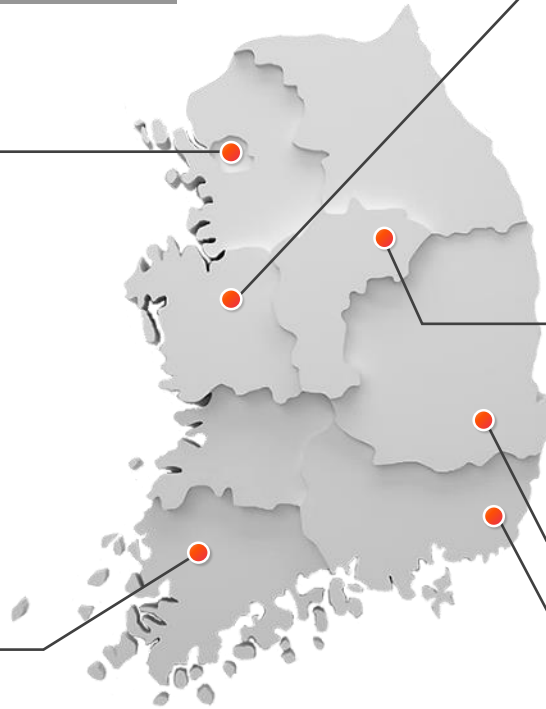
주요 대도시에 위치한 센터를 기점으로 전국 모든 지역 내 사업 지원이 가능합니다.

6대 거점	14개 site	25개 조직	1,560 개 좌석
-----------------	--------------------	------------------	----------------------

•임차 사옥 : 822개
•In-house : 738개

서울 Site	
마포T타운	174
중구 센터플레이스	137
방배 KEB 하나은행	115
영등포 농협캐피탈	25
SK남산빌딩	102
영등포 우성타워	86
계	639

광주 Site	
SKT 송정사옥	101
서구 KDB생명빌딩	34
동구 광주은행빌딩	5
계	140



대전 Site	
SKT 둔산사옥	143
충청 하나은행빌딩	181
서구 중소기업회관	98
계	422

충주 Site	
충주 우체국	152

대구 Site	
중구대구스테이션	133

부산 Site	
SKT 안락사옥	108

인증 및 수상

경영체계/업무경쟁력/기업문화 분야에 대한 다양한 수상과 인증을 보유하고 있습니다.

경영체계 정보보안, 체계적 업무 프로세스	업무성과 차별적 업무역량 및 생산성	기업문화 구성원 중심 조직문화
 <p>ISO 9001 품질경영시스템 인증</p>	 <p>고용창출 우수기업 대통령 표창</p>	 <p>일·가정 양립 우수 표창</p>
 <p>ISO 14001 환경경영시스템 인증</p>	 <p>채무자 자활 지원 유공 표창</p>	 <p>일·생활균형캠페인 참여기업 인증</p>
 <p>ISO 27001 정보보호 관리체계 인증</p>	 <p>클러스터 모범운영 표창</p>	 <p>가족친화 우수기업 인증</p>
 <p>2018 SEOUL 의장상 수상</p>	 <p>고용창출 우수기업 인증</p>	 <p>대한민국 일하기 좋은 100대 기업</p>
 <p>한국고객센터 기업부문 최우수상</p>	 <p>베스트 고객센터 인증</p>	 <p>여성이 일하기 좋은 기업 대상</p>
 <p>개인정보보호 관리체계 인증(ISMS)</p>	 <p>서비스품질 우수기업 인증</p>	

II 사업 경쟁력



주요 사업 내용

컨택센터, 미납관리, 주요 사업지원 업무 분야에 대해 고객사가 희망하는 모든 형태로 업무 수행이 가능합니다.

	컨택센터	미납관리	사업지원
사업상세	<ul style="list-style-type: none"> 대표번호 상담 온라인(채팅, 게시판)상담 민원 응대 개통/가입상담 상품 TM 등 	<ul style="list-style-type: none"> Pre-Collection (사전 안내) 단기 미납관리 중/장기 미납관리 미납관리 사후지원 업무 	<ul style="list-style-type: none"> 청구서 발송(우편, 이메일 등) 가입지원(신청서 관리 등) 비정상 관리 통화품질 관리 고객정보 정정
대표 Reference	<ul style="list-style-type: none"> 하나카드 약 280명 하나캐피탈 약 80명 SK 텔링크 약 70명 	<ul style="list-style-type: none"> SK telecom 약 380명 SK 브로드밴드 약 40명 하나캐피탈 NH농협캐피탈 약 80명 우리금융캐피탈 trusfintech 한국투자 캐피탈 	<ul style="list-style-type: none"> SK telecom 통화품질 모니터링 SK telecom 가입심사 및 비정상 영업 SK 브로드밴드 청구서 발송 SK 텔링크 시컨택센터 컨설팅



Total BPO 서비스

F&U는 고객사의 고객관리 전 영역을 동시에 관리할 수 있는 국내 유일의 회사로 고객 관리 전 구간을 효율적으로 관리합니다.



주요 운영 사례

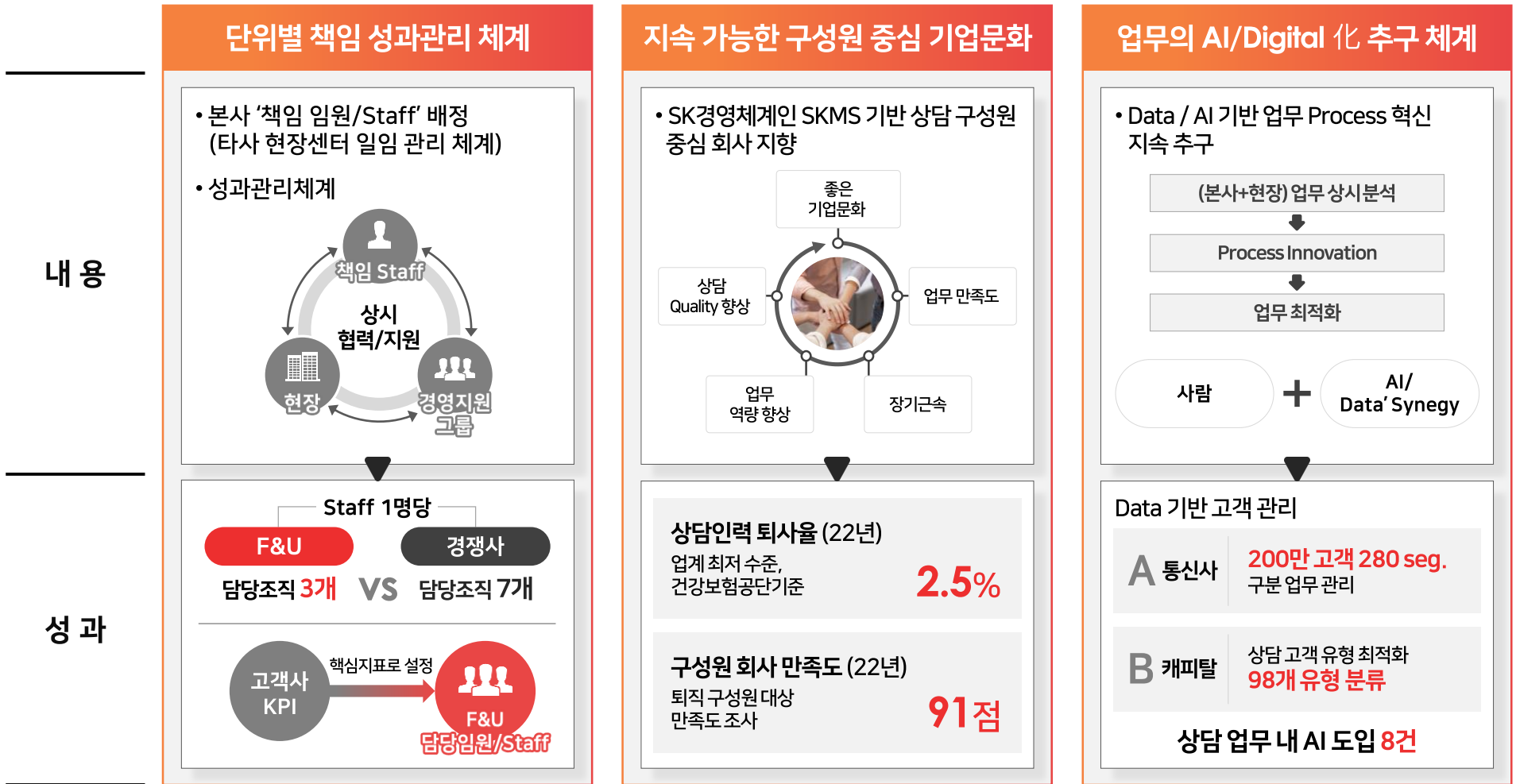
S통신사 통합 관리		H캐피탈 Full O/S	
요금 청구 (우편/RCS)	가입 서류 심사	고객상담 (대표번호)	단기연체
비정상가입 모니터링	미납관리	TM상담	

기대 효과

운영비 약 10% ↓ 절감		업무 시너지
관리 인력 효율화	센터장 / 그룹장 / 실장 운영 최적화	전체 고객 일원화된 서비스 Quality
상담 인력 공유	멀티상담사 운영 / 영역별 업무 지원	통합 상담 통한 고객 만족도 제고
		업무 영역간 업무 공조 가능

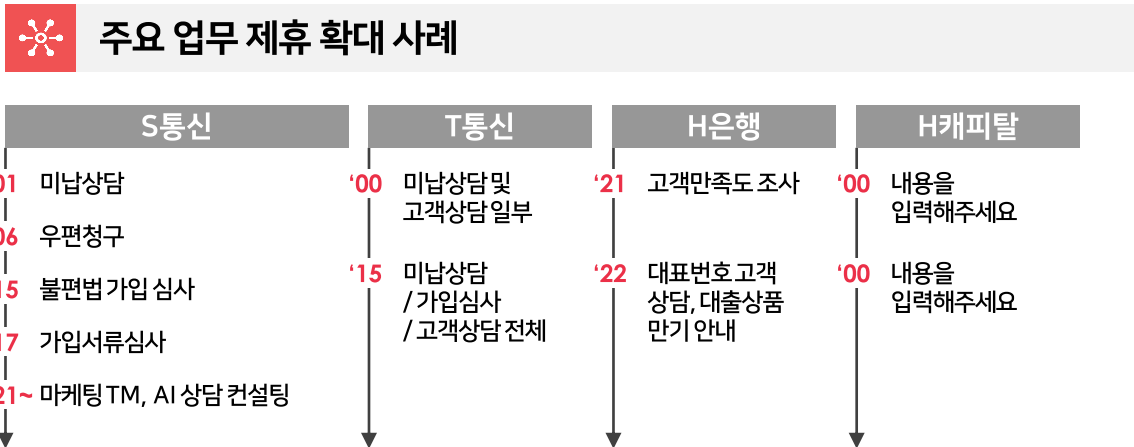
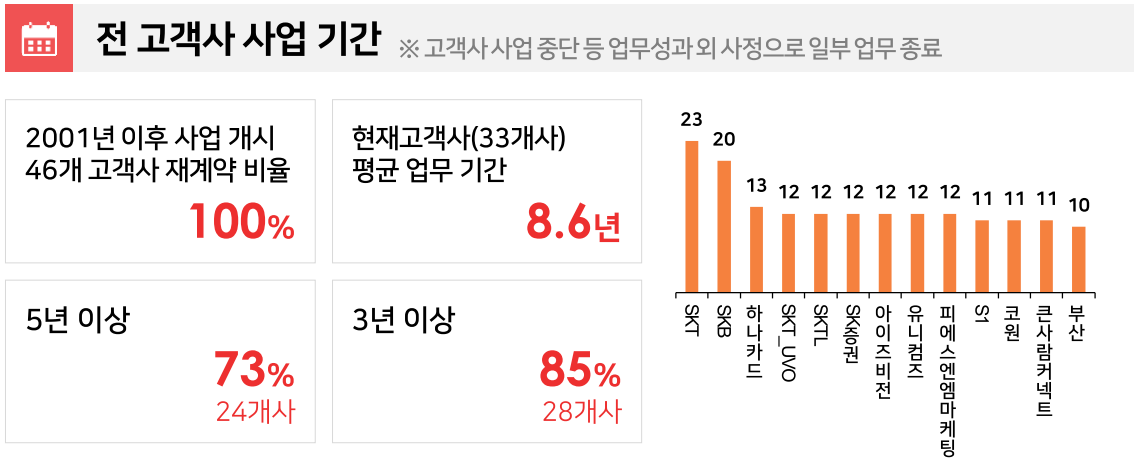
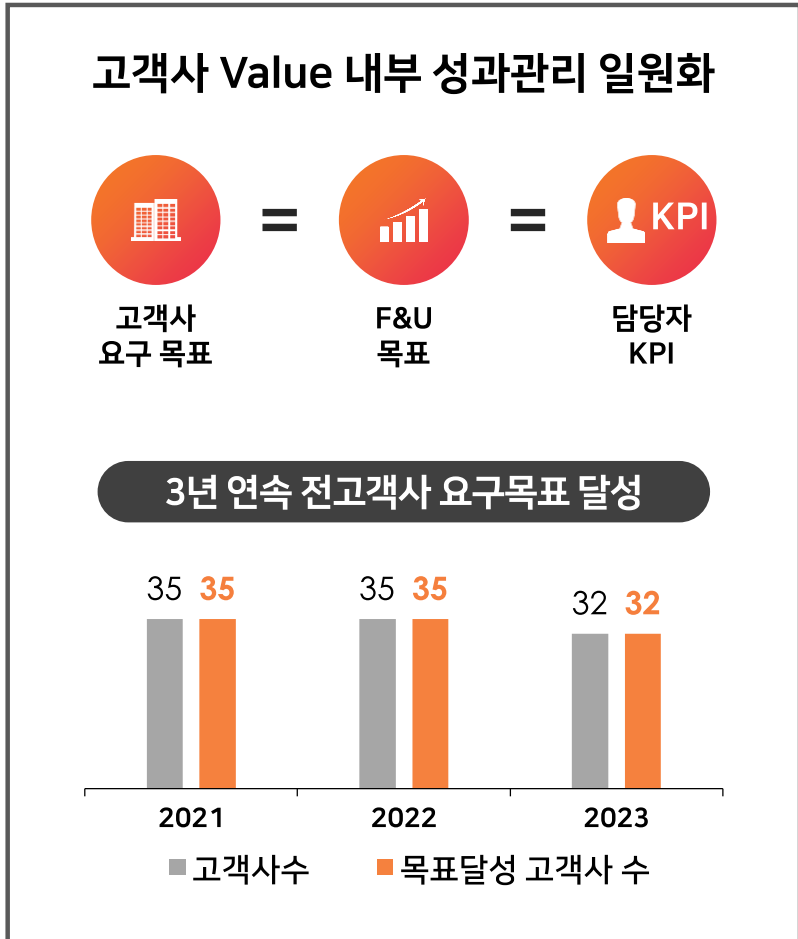
F&U 강점

고객사에게 최고의 업무 성과를 제공하기 위해 F&U는 타사와는 차별화된 사업 경쟁력을 보유하고 있습니다.



고객사 목표 달성

전 고객사의 목표를 반드시 달성하는 업무 역량으로 모든 고객사들이 F&U와의 업무를 지속하고 있습니다.



※ 고객사 단위 종합 점수 & 경쟁 업무는 순위 기준

고객사 현황





||| F&U 경영체계



기업문화

F&U만의 구성원이 온전히 업무에 집중하고, 역량을 극대화 할 수 있는 환경을 통해 최고의 상담품질을 제공합니다.



SKMS란?

SK의 경영철학과 경영에 구현하는 방법론에 대한 내용으로 SKMS에서는 구성원과 이해관계자의 지속 가능한 행복을 추구



구성원이 일하기 좋은 환경

- 주기적 업무환경 개선
- 몰입 가능한 근무환경 설계



구성원 중심의 제도/정책

- Work & Life Balance 추구 (행복한 가정 생활 지원)
- 다양한 복리후생 제도



회사와 구성원의 동반성장

- 체계적 교육 및 육성 프로세스
- CDP 기반 성장 Vision 제시
- 성과에 기반한 보상 체계)

복지 제도

경쟁사와 동일한 복지 제도 뿐만 아니라, F&U만의 차별화된 제도를 통해 구성원의 행복과 성장을 추구합니다.

일과 삶 균형 위한 복지제도 운영

- 30분 단위 연차 사용 'My 休 제도'
- 임신기간(40주) · 육아기근로 시간 단축
- 입학자녀 돌봄휴직(자녀 입학시기, 2개월 무급)
- 경조휴가(출산, 결혼, 회갑등) · 경조금 제도
- SKT VIP 멤버십 제공, SK 구단 스포츠 관람 지원

가족 복지

구성원 커리어 개발 및 성장 지원

- FRESH UP DAY (주 4.5일제)
- 우수자 경력관리 제도(Career Path) 운영
- 자기성과추천제(보상/평가/승진 반영)
- 전문자격증 취득 비용 및 도서 구입비 지원
- 온라인 학습(mySUNI; SK그룹 학습 플랫폼) 제공
- 열린사이버대학 지원 등 자기개발 기회 제공

자기 개발

다양하고 합리적인 보상 제공

- 근속 수당 및 Refresh휴가 지원 (3년/6년/10년/15년)
- 모범사원 포상(SK-Manship상), 스타캠프 행사 (워커힐 등) 초청
- 우수사원 해외연수, F1 Camp 등
- 복지포인트 제공(설/추석/창사기념일), 하계 휴가비/콘도 지원

보상 제도

건강 복지

구성원 건강관리 및 의료비 지원

- 체력단련 휴가 지원
- 행복날개수련원* 제휴 온라인 피트니스 지원
* SK구성원 건강관리 관련 비영리재단법인
- 연 1회 건강검진 및 전 구성원 독감예방 접종 지원
- 이비인후과/안과 진료 지원 (상담업무 특성 고려)

상담 환경

구성원 중심의 즐거운 근무 환경을 조성하고 있습니다.

업무 환경



휴게공간



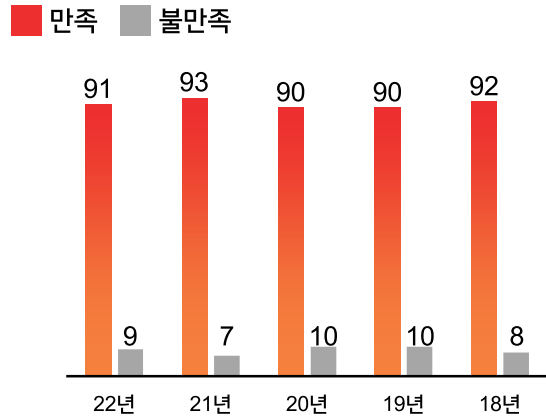
복지시설



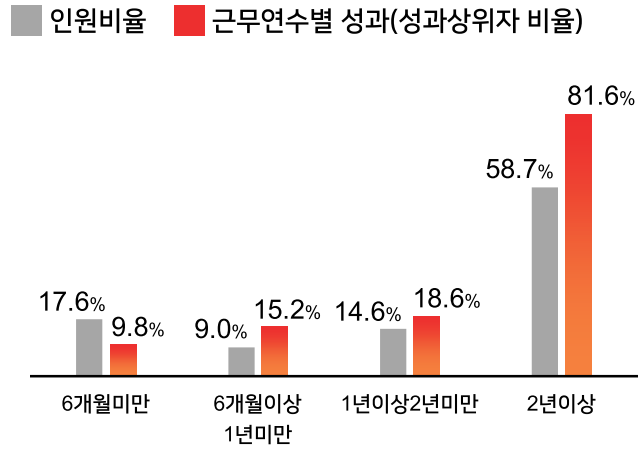
상담사 만족도

우수한 F&U 기업문화는 상담 구성원의 높은 장기근속과 낮은 퇴사율로 이어지고 있습니다.

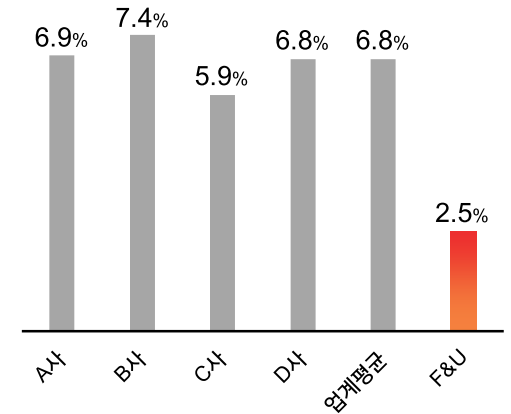
구성원 대상 근무 만족도



장기근속율 & 근속연수별 성과



타사 대비 퇴사율



※ 재직자/퇴직자 대상 전반적인 기업문화 관련 만족도 조사 정기/수시 진행 중



구성원 인터뷰

B 상담사

'97년도 입사 후 '11년 정년퇴직, '14년 촉탁직 재입사 후
총 25년 업무 수행 중

F&U는 저에게 공기같은 존재입니다. 퇴사 후 다른 회사에 다녀보니 F&U에서는 당연하게 여겨지던 것들이 당연하지 않구나 라는걸 알게 되었어요. F&U는 가족과 같이 구성원을 아껴준다는 생각으로 늦은 나이에 재입사를 결정했습니다.

S 상담사 PM

'01년도 상담사 입사 후 상담사에서 관리직으로 성장

F&U에서 상담사로 입사하여 20년간 근무하면서 결혼, 출산, 육아까지 저의 Life 를 불편함 없이 영위할 수 있었고, 이로 인해 업무에 대한 집중과 만족도까지 더 높아질 수 있었어요. 저의 모든 시간을 함께한 동반자이자 가족같은 회사로 항상 자랑스럽게 생각하며, 저의 모든 청춘이 담겨있다는 우리 회사 문화를 후배들에게도 잘 물려주고 싶어요.

조직 안정화

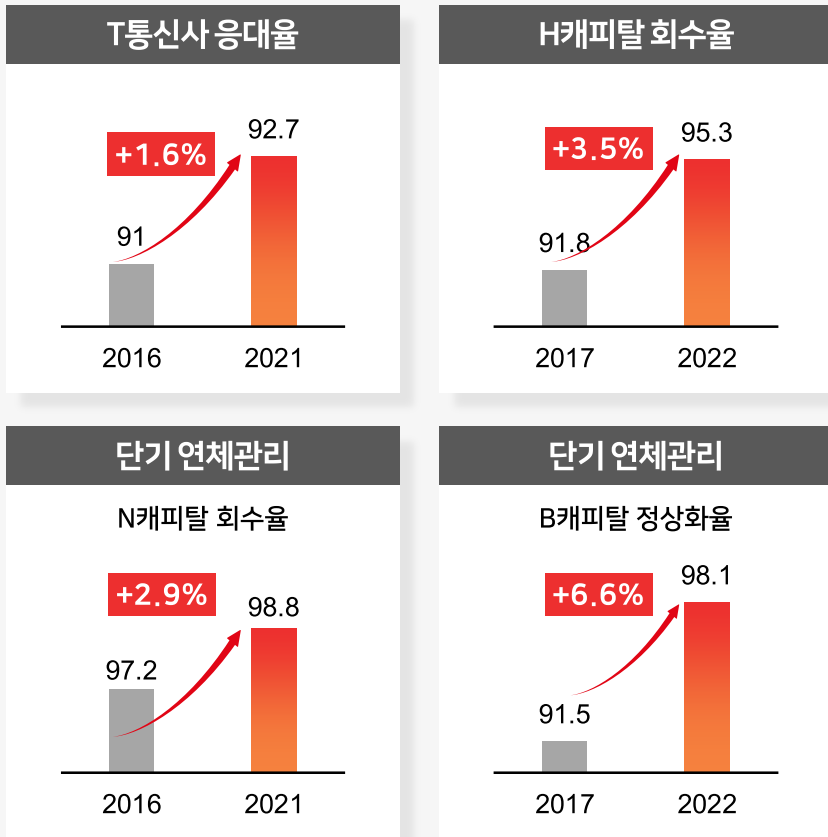
F&U만의 차별화된 업무 안정화 프로그램을 운영합니다.



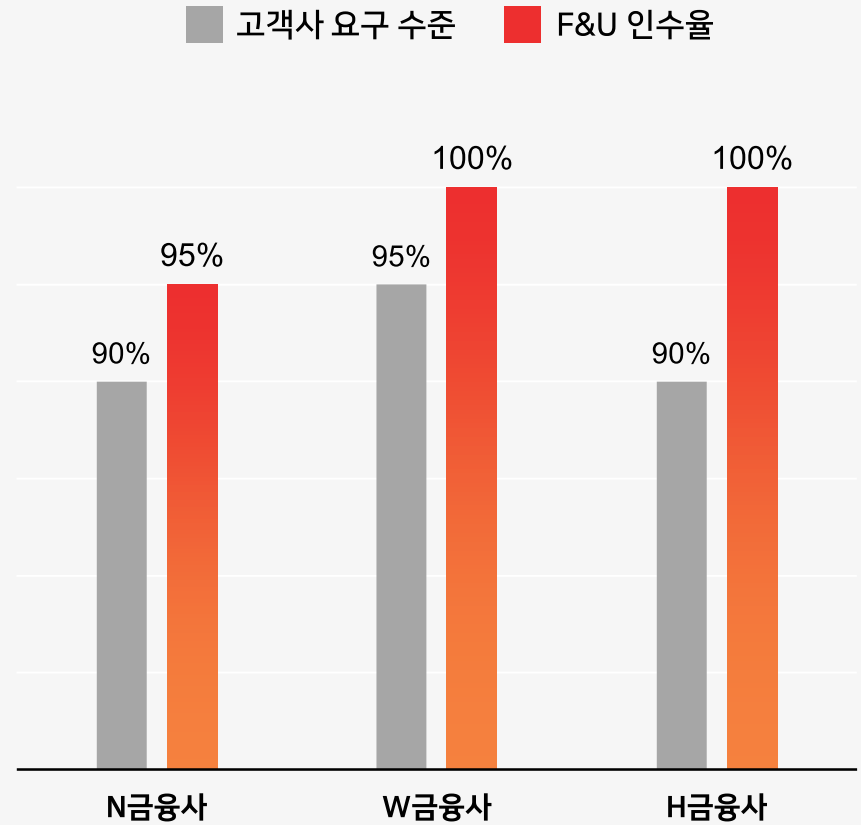
조직 안정화

F&U만의 차별화된 업무 안정화 프로그램을 통해 모든 업무의 조기 안정화 및 성과 향상을 달성합니다.

장기근속율 & 근속연수별 성과 (%)



최근 2년 주요 조직 인수율



채용

다각화 된 채용 채널을 바탕으로 컨택센터 운영 성과의 핵심인 상담인력 TO 유지율을 100% 수준 유지합니다.

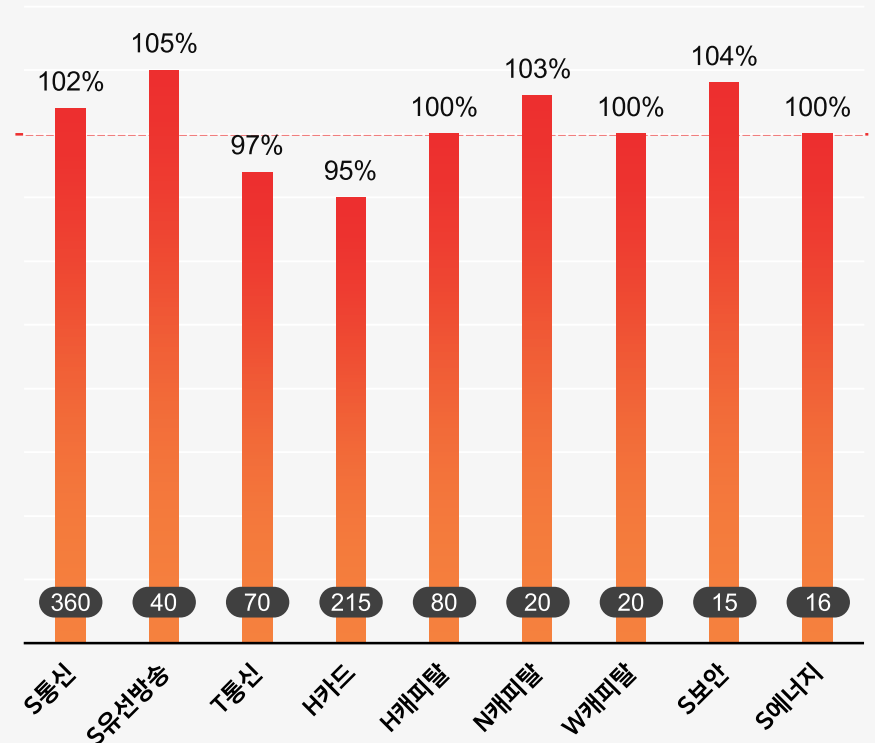
다차원 채용 채널 보유

채용대행업체 MOU 13개 대행사	온라인 채용 • 3개 포털 인크루트, 알바몬, 잡코리아 • 서치펌, SK Careers, 채용 엑스포 등
전국 채용네트워크 지자체, 산학 협력 채용	내부 인력 유치 채널 지인추천, 사내공모제 등
자체 인력 DB 최신 확보 Data 5천건 이상	그룹 통합 제휴 채널 • SKT 고객센터: 6,200명 • SK M&S: 1,500명 등

주요 업무 영역 TO 유지율

☑ 평균 TO유지율 : 101%

● 전체 TO: 명



육성

F&U는 구성원 육성을 위한 최적의 교육 체계를 운영하고 있습니다.

전문 교육 프로그램

개인과 조직 업무 역량 향상

체계적 직무역량 교육

- 업종별 /입사기간별(입문/심화/실전) 교육 체계
- 전문 직무 교육
- 마케팅, 고객보호원, AI 기획 등

영역별 특화 교육

리더십	Mind Set
보안	신용정보법
윤리경영	CS 마인드 교육
감성 코칭	커뮤니케이션스킬

CDP(경력개발계획) 제도

구성원 성장 Vision 제시

Career path 체계

- 내부 구성원 중심 리더 육성 추구



현장 최고 책임자 중
내부 육성 비율

86%

최근 5년 이내 상담사
직책자 선임 Case

22건

다양한 교육 채널

교육 효과성 극대화



MySUNI



메타버스
교육 채널



비대면
온라인교육

개인정보보호

빈틈없는 보안관리 체계를 통해 안정적인 서비스를 제공합니다.



☑ 컨택센터 업무에 최적화된 정보 보호 운영 체계

- Top Management 정보보호 위원회 상시 운영
- 개인정보 유출 관련 위기 대응 모의 훈련 시행
- 본사 보안담당 주관 수시/정기 보안 점검 실시
- 컨택센터 별 개인정보보안 정기교육 실시(분기 1회)

☑ 맞춤형 보안 관리 프로세스

- 고객사별 고객정보 보호 담당자 지정 · 관리
- 고객사 보안 수준 맞춤 개별 가이드라인 수립 적용
- 전 고객사 보안담당자 업무 교류 및 상호 보안감사 진행

☑ 관리적/기술적/물리적 보안 대책 수립 · 운영

- 개인정보 탐지 솔루션(이글아이)
- PC보안(USB차단, 인터넷제한) 및 암호화
- 네트워크 망분리 통한 물적 보안 적용
- 정보보안 점검의 날 (월 1회 자동 보안검사)

☑ 국내 최고 수준의 SK그룹 보안 가이드 적용

- SKT 보안감사 활동(연간3회)
- SK그룹차원 보안 점검 시행
- ISO27001(국제표준 정보보호경영시스템)인증 보유

내부 관리체계

SK 그룹 소속으로 국내 최고 수준의 내부 통제 체계를 상시 운영 중입니다.

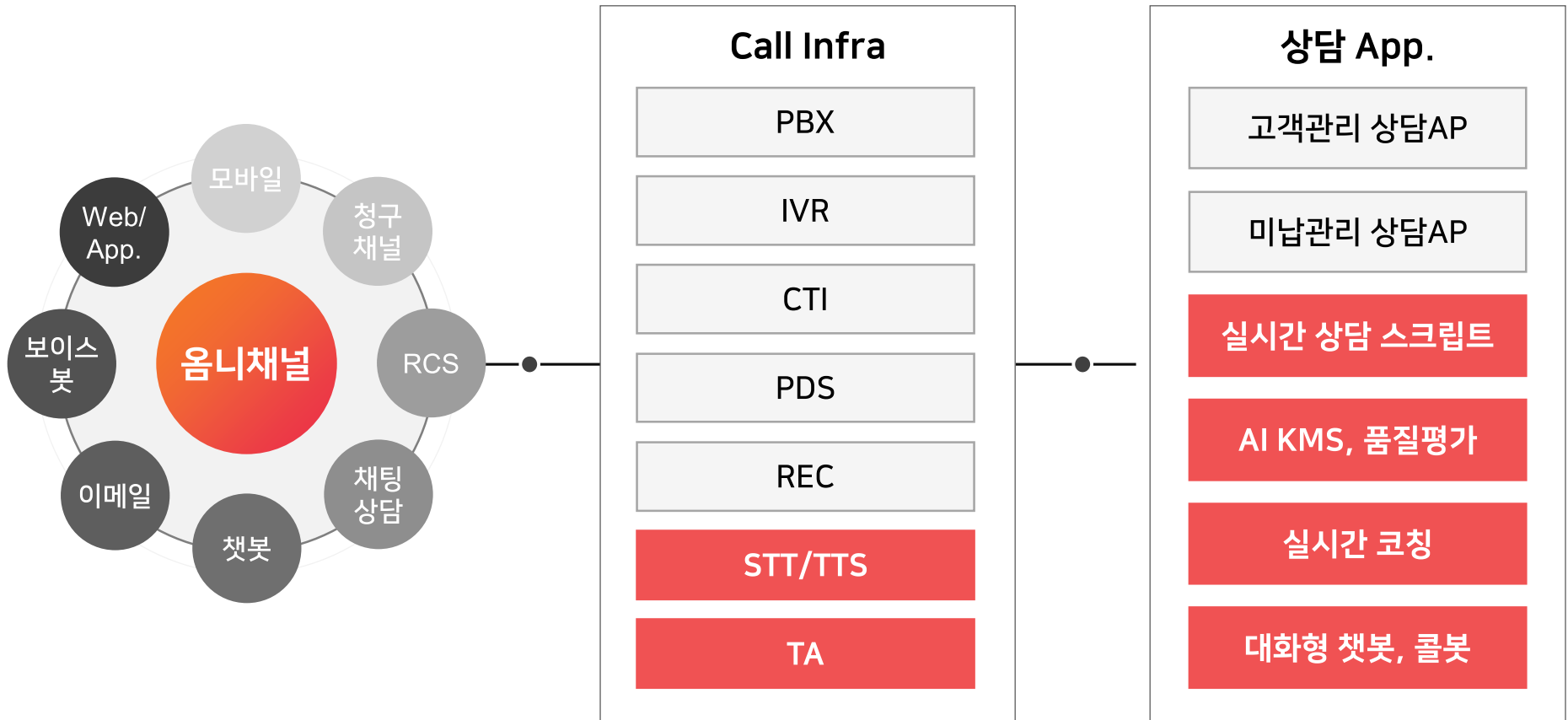
구성원 보호체계	'구성원의 행복'을 기반한 성과 창출이라는 선순환적 기업문화의 일환으로 구성원 보호 조치 체계 운영	<ul style="list-style-type: none">• 감정노동자 보호체계 수립• 고객보호원 운영
윤리경영 관리체계	공정하고 투명한 기업 경영을 위한 가치판단 기준인 '윤리규범'을 제정/운영하며, 전 구성원이 업무 수행시 윤리 경영 활동을 실천	<ul style="list-style-type: none">• 윤리규범 제정• 윤리경영 온/오프라인 교육• 윤리경영 서베이
환경경영 관리체계	'지속가능한 발전' 추구를 위해 서비스 제공 전 과정에 적용되는 환경방침을 수립, 실천	<ul style="list-style-type: none">• ESG 협의회 운영• 지속가능경영보고 (ESG Data 공시 등)
안전보건 경영체계	'안전하고 쾌적한 행복 공간 일터 만들기'라는 방침으로 구성원의 산업재해 방지 상시화 추구	<ul style="list-style-type: none">• 안전보건위원회 운영• 재택근무 제도 시행• 위기대응 TF 상시 운영

IV F&U AI Contact Center



F&U AICC

F&U는 다양한 고객사의 요구를 수용할 수 있도록 옴니채널, AI 솔루션이 결합된 AI Contact Center Infra를 보유/운영 중입니다.



■ AI 기반 AICC 서비스

F&U x SKT AICC Service

F&U는 SKT AICC 사업 추진 Family로 최고 수준의 SKT AICC 솔루션을 BPO 서비스와 연계 제공합니다.

“ F&U BPO 연계 서비스 ”

AI 서비스 기획/운영

AI 시나리오 제작
업무 Process 재설계
AI 서비스 전반 기획·운영

AICC 구축 지원

AICC 구축 기술 지원
고객사 환경에 맞는 커스터마이징 지원

컨택센터 컨설팅

고객사 현황 진단
개선 point 도출
업무 프로세스 전반 컨설팅

구축형 서비스

AICC 시스템 구축

솔루션 커스터마이징



구독형 서비스

SaaS서비스

IaaS + 구축



F&U 신용정보

F&U CREDIT INFORMATION CO. LTD.,

