

MALYO

말로하는 요금 안내서 서비스 소개서

AI 기반의 새로운 요금안내서비스

MAL

당신의 고객 100명 중
23명은 기존 요금안내서 형식에 대해
'불편함'을 느끼고 있을 수 있습니다.

* 보건복지부 통계 기준 65세 이상 고령자 인구 비율 17.5% ('22년 기준)

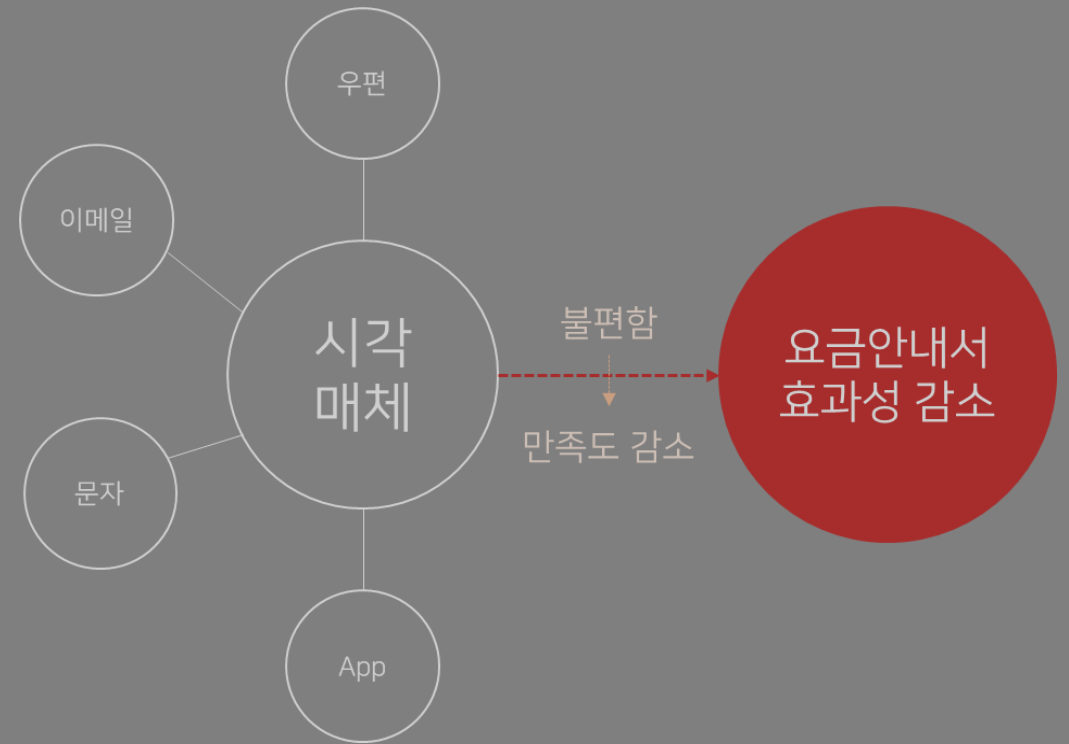
* 보건복지부 통계 기준 등록장애인 비율 5.2% ('22년 기준)



요금안내서 이용이 어려운 고객들에게 어떤 서비스를 해야할까요?

종이, 이메일, 문자와 같은 요금안내서 자체에 어려움을 느끼는 고객들에게 시각매체는 불편합니다.

고객의 불편함은 요금안내서 인지율을 떨어뜨리고 효과성을 감소 시킵니다.

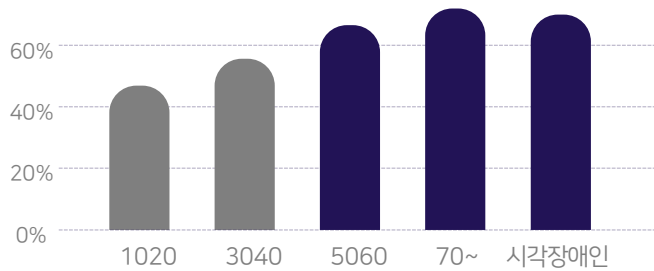


AI 기반의 음성 안내 서비스로
효과적인 요금안내서비스를 통해
고객의 불편함 해소가 가능해집니다.

SKT의 검증된 AI를 활용한
F&U만의 음성 요금안내서비스를 손쉽게 경험해볼 수 있습니다.

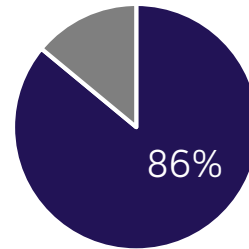


MALYO는 다양한 고객들에게 효과성을 검증하였습니다.



[연령별 AI안내 수신률]

서비스 주요 Target 고객층, 중장년층, 시각장애인 이 일반 고객 대비 150% 이상 높은 서비스 이용율을 보입니다.



[AI 안내 동의율]

86%의 고객이 AI활용에 거부감이 없이 AI와 대화하며 서비스를 이용하고 있습니다.



[고객반응]

서비스 이용고객 대상 만족도 조사시 92%의 고객이 긍정반응을 보입니다.
*SKT 고객 대상 6~7월 설문 기준

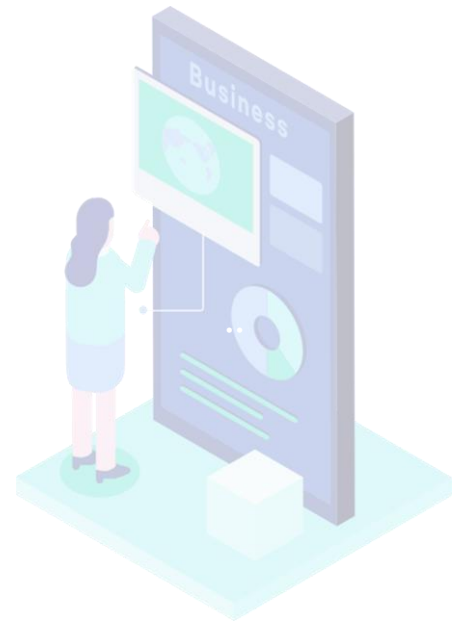
LYO

서비스 소개

F&U “MALYO”는

기존 요금안내서 활용에 어려움을 겪는 고객에게
음성 기반의 요금안내를 제공하는
새로운 유형의 요금안내서비스입니다.

요금안내서를 발송하는 사업자라면 누구나,
별도의 서비스 구축없이 매월 구독만으로,
원하는 고객에게 맞춤형 시나리오를 제작하여 요금안내서비스 이용이 가능합니다.



서비스 특징점

간편하고 자유로운 서비스를 활용하여, 단순 요금안내가 아닌 고객의 Pain Point를 해소할 수 있습니다.

SKT의 검증된 기술력

SKT NUGU AI를 활용하여 사람과 대화하는 것 같은 자연스러운 음성을 제공합니다.

말뭉치 등록, 말속도, 음량 등을 통해 더 효과적인 서비스 제공이 가능합니다.

자유로운 운영

맞춤형 시나리오 제작을 통해 효과적인 요금안내서비스 운영이 가능합니다.

대상자 등록부터 발신예약까지 원하는 일정에 맞춰 자유롭게 운영할 수 있습니다.

비용 절감 효과

기존 요금안내서 우편 및 점자 대비 30% 이상 적은 비용으로 새로운 요금안내서를 고객에게 제공할 수 있습니다.

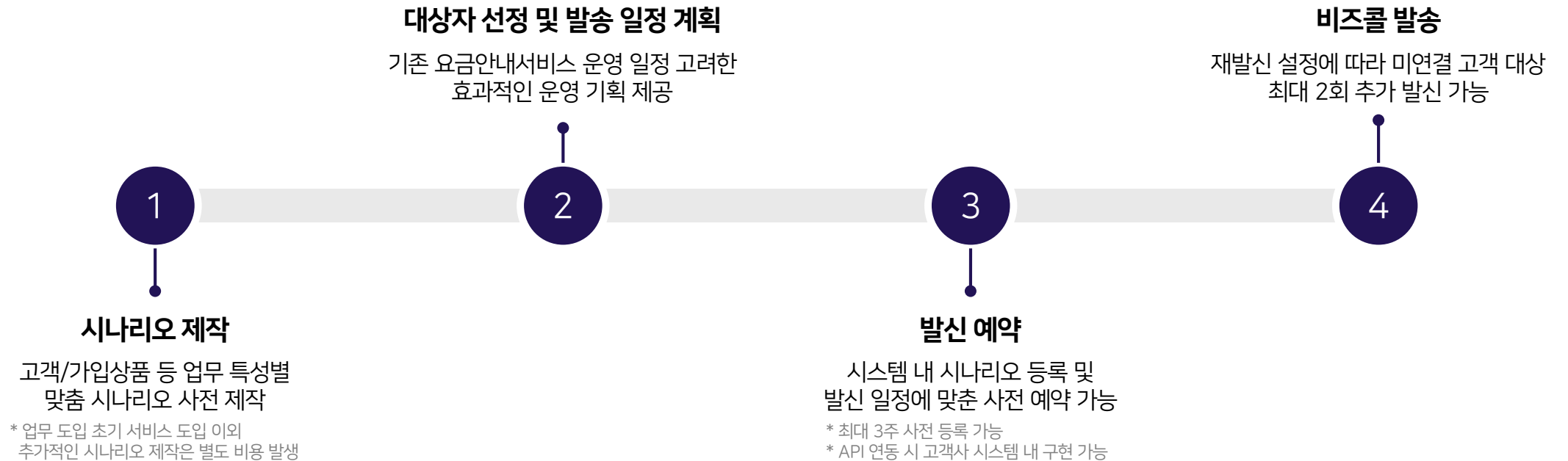
콜 기반 소통형 채널

단순 정보전달 목적용 요금안내서비스가 아닌, 콜 기반의 AI를 활용한 대화를 통해 고객의 Pain Point를 확인할 수 있는 상호 소통 가능한 서비스입니다.

운영 프로세스

시나리오 자율성을 활용하여 다양한 고객과 상품별 서비스 설계가 가능합니다.

F&U는 20년 이상의 요금안내서비스 운영 노하우를 바탕으로 고객사 업무 파악 후 맞춤형 서비스를 제공합니다.



긍정적인 고객경험 제공

관리 사각 지대에 놓여있던 소외계층에게 새로운 서비스로 긍정적인 고객경험 제공
시각장애인 대상 92% 수준 서비스 만족도 확인

긍정경험

고객편의성

편의성 개선으로 만족도 상승

콜 기반의 음성 안내 서비스로 기존 요금안내서비스 불편한 고객 편의성 개선
이용 고객 대상 만족도 조사시 85% 이상 서비스 긍정 반응 확인

요금안내서 효과성 향상

기존 요금안내 채널(우편, 이메일, 문자) 대비 소통 가능한 서비스로 요금안내서 인지율 향상 및 단순 착오로 인한 미납 발생 감소

요금안내서 효과성

활용성

다양한 프로모션 활용 가능

자유롭게 시나리오 수정/작성이 가능하여 다양한 프로모션 병행 가능
광고 마케팅, 요금제 Upselling, 신규 상품 홍보 등

Smart 요금관리 서비스

F&U 신용정보

F&U

I . Smart 요금관리 서비스란?

서비스 개요

시간 제약없이 고객이 직접 Self로 미납관리가 가능한 모바일 웹서비스

기존 안내 문자메시지 내에 서비스 URL을 첨부/ 발송하여 고객 Self 처리를 유도하는 F&U만의 자체 개발 서비스입니다.

- 추가 비용없이 상담 대기 시간 단축 및 상담 생산성 향상
- 별도 앱 설치없이 사용이 가능하여 접근성이 좋음
- 고객 납부정보(금액, 계좌 등)을 고객사시스템과 연동하여 납부 편의성 향상

제공 기능

미납 요금 조회



납부가능일 등록



요금 납부 방법

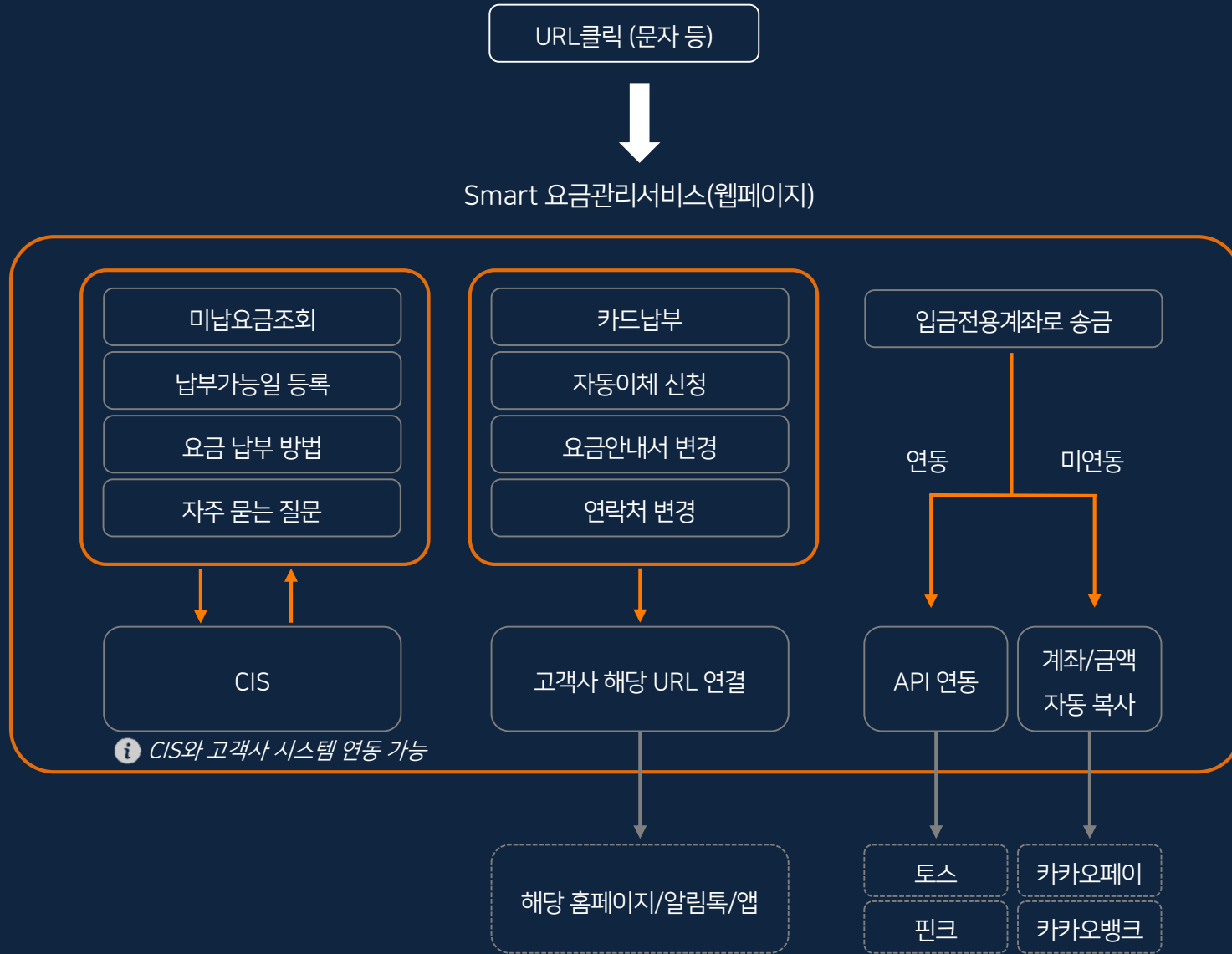


자주 묻는 질문



※ 참고

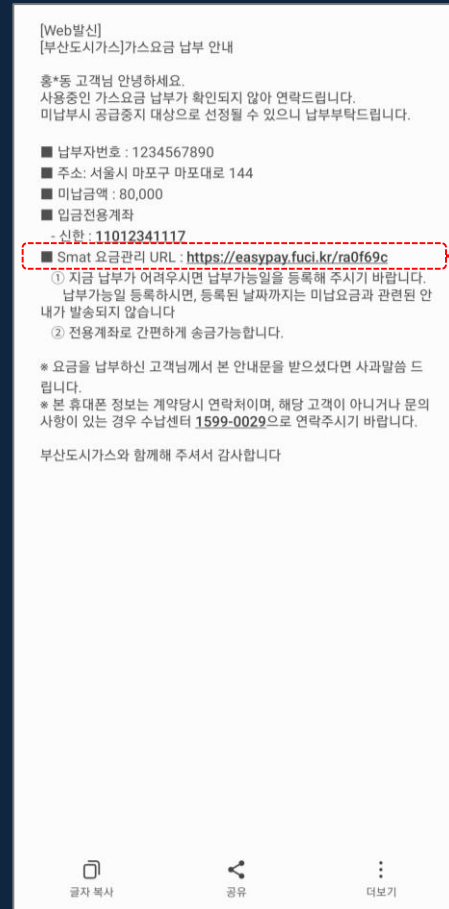
서비스 기능 구조도



II. 화면 소개

진입 경로

개인납부정보를 암호화하여 URL 생성 → 고객은 채널(문자 등) 내 URL 클릭하여 웹페이지로 접속합니다.



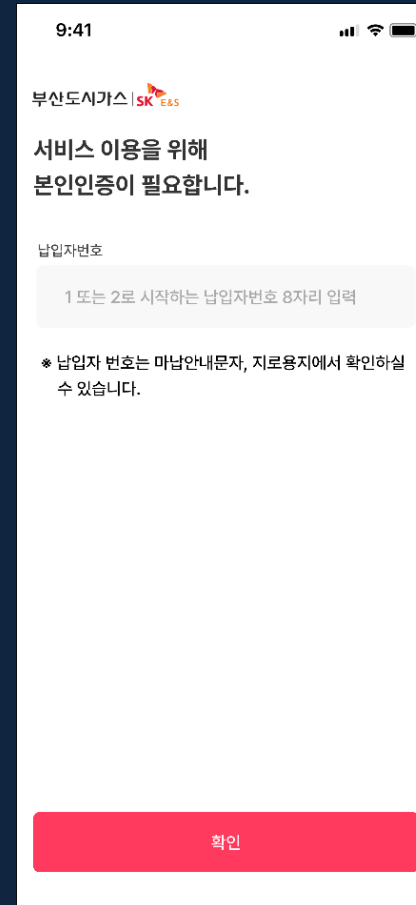
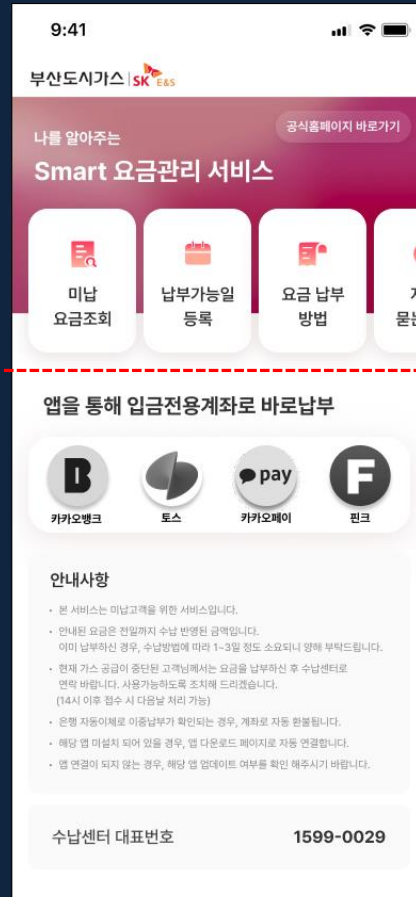
i 고객사 시스템에서 개인납부정보에 대한 암호화 과정 필요

i 부산도시가스 시범운영 화면입니다.

II. 화면 소개

홈화면 ①

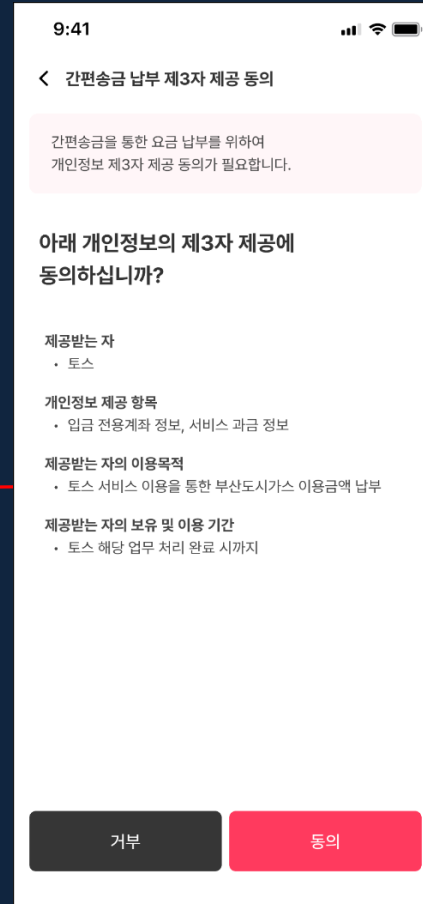
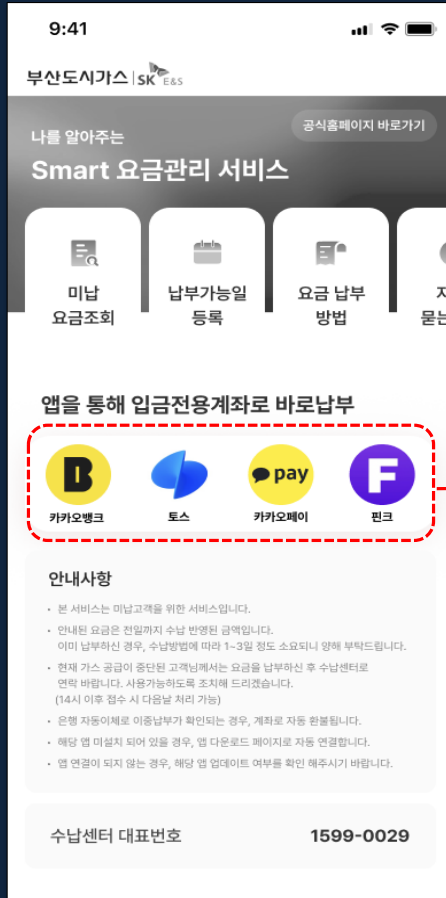
미납요금조회, 납부가능일 등록, 요금 납부 방법, 자주묻는 질문 등을 클릭하여 확인 할 수 있으며, 자주묻는 질문을 제외한 3가지 메뉴에 진입하기 위해서는 본인인증 1회가 필요합니다.



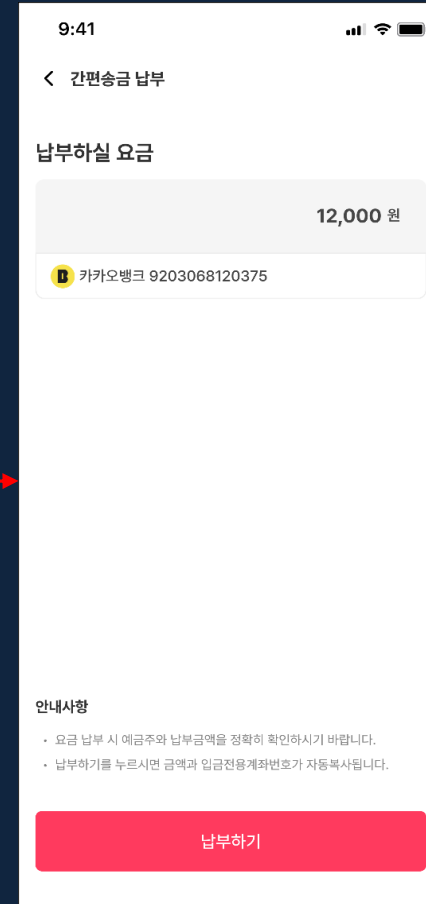
II. 화면 소개

홈화면 ②

입금전용계좌와 납부금액이 연동되어 있어 고객은 앱 비밀번호만 입력하면 평소 사용하는 간편송금앱을 통하여 별도 본인인증 없이 홈화면에서 바로 납부가 가능합니다.



or



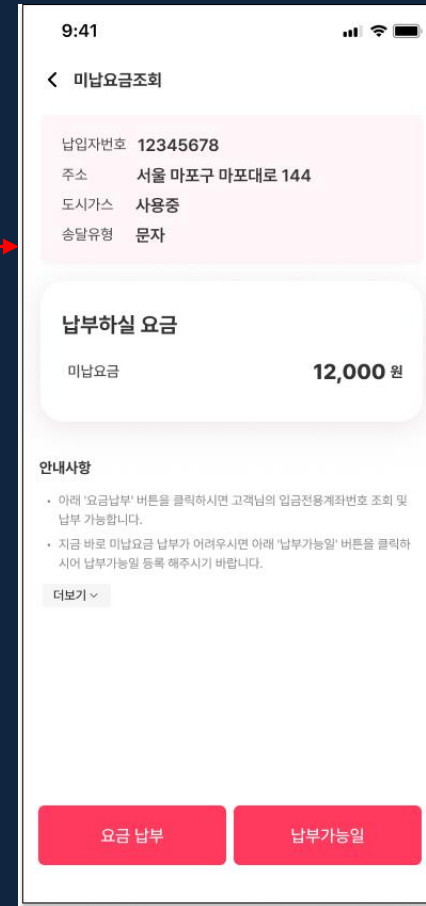
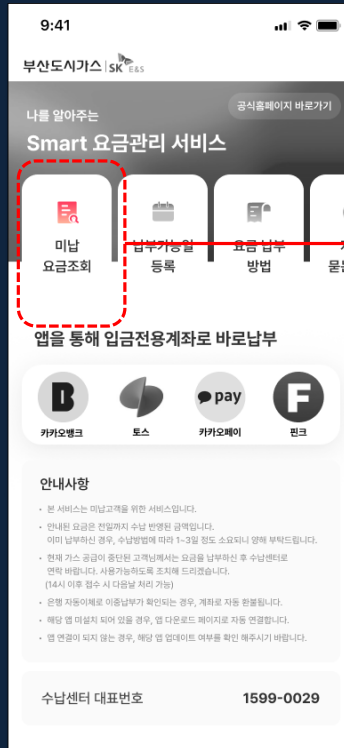
[연동앱]

[미연동앱]

II. 화면 소개

미납요금조회

미납요금과 당월 요금을 안내하며, 납부여력이 있는 고객은 [요금납부]를 현재 납부가 어려운 고객은 [납부가능일]을 등록할 수 있습니다.

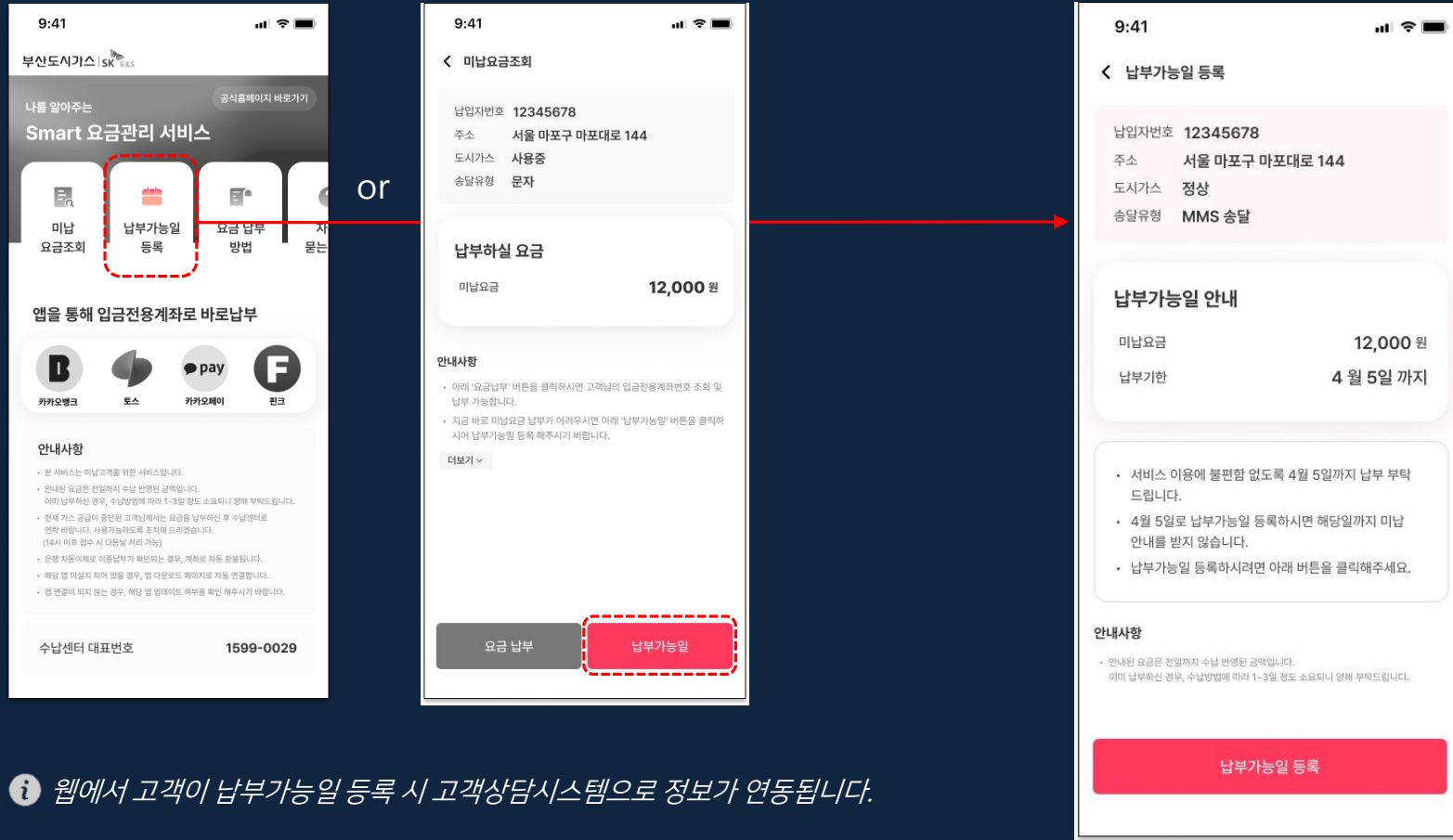


i 납부가능일 버튼은 납부가능일이 존재하는 고객에게만 노출됩니다.

II. 화면 소개

납부가능일 등록

납부 기한을 안내하며, [납부가능일 등록]을 클릭하면 고객은 해당 납부 기한까지 미납안내를 받지 않습니다.

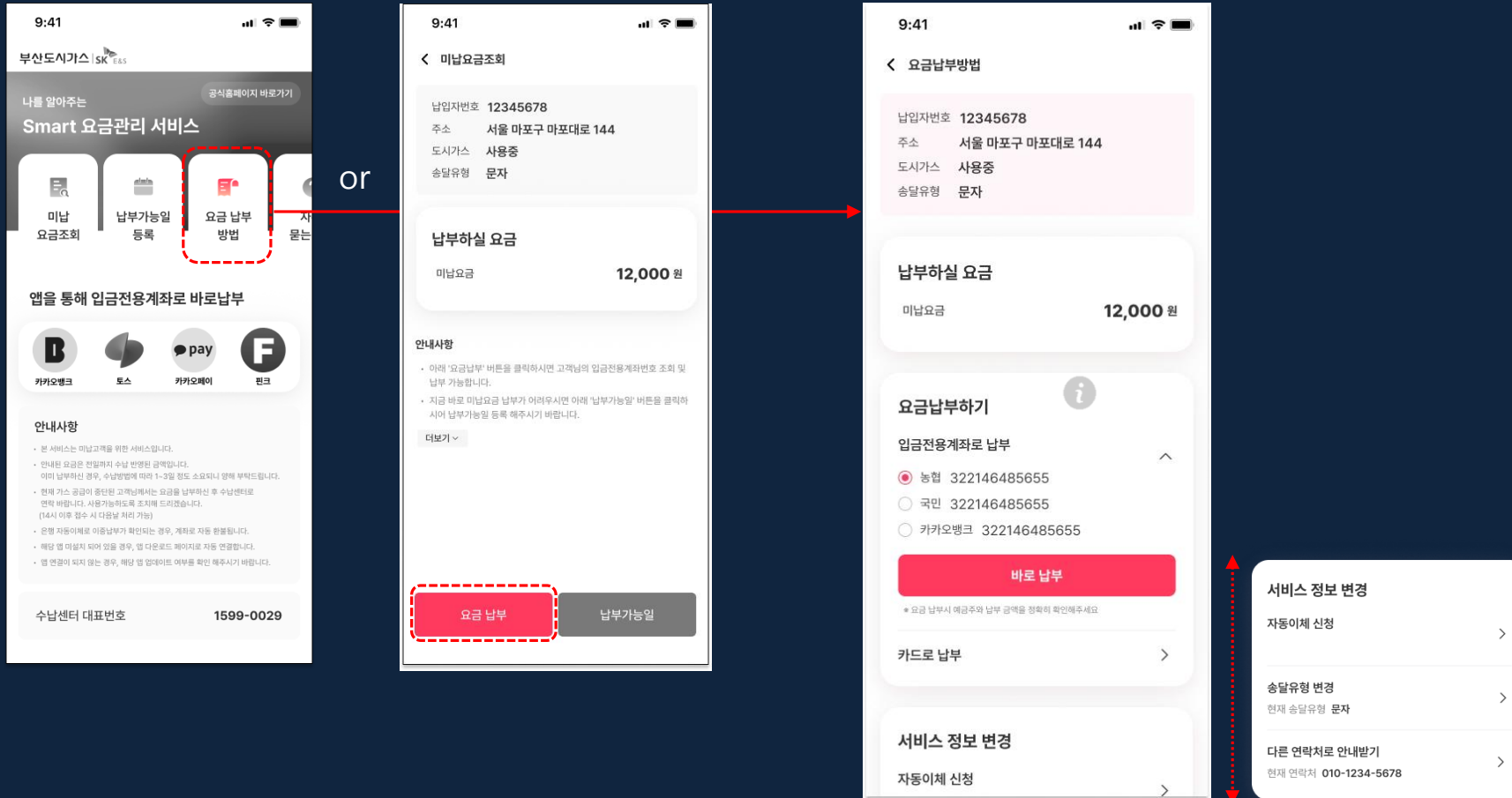


i 웹에서 고객이 납부가능일 등록 시 고객상담시스템으로 정보가 연동됩니다.

II. 화면 소개

요금납부방법

고객은 입금전용계좌와 원하는 계좌 둘 중 하나를 선택하여 요금 납부를 할 수 있으며, 이 외에도 납부와 관련된 서비스 변경을 할 수 있습니다.

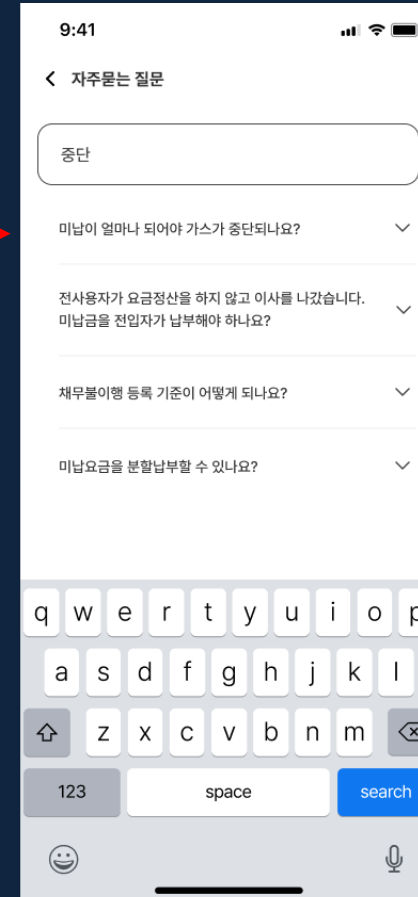
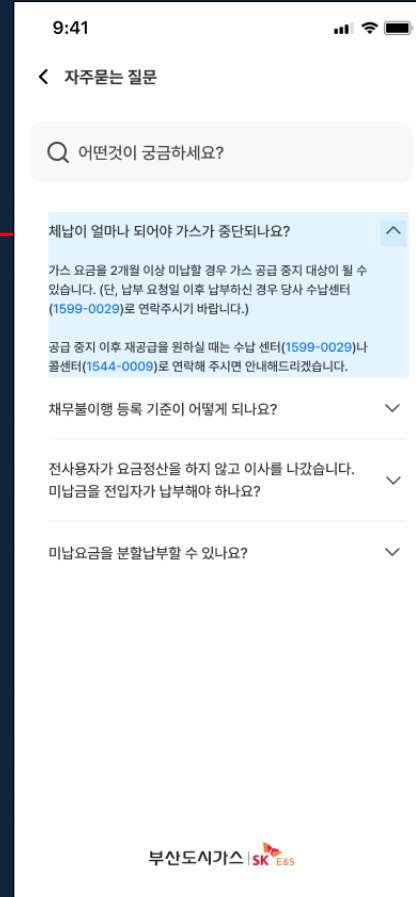
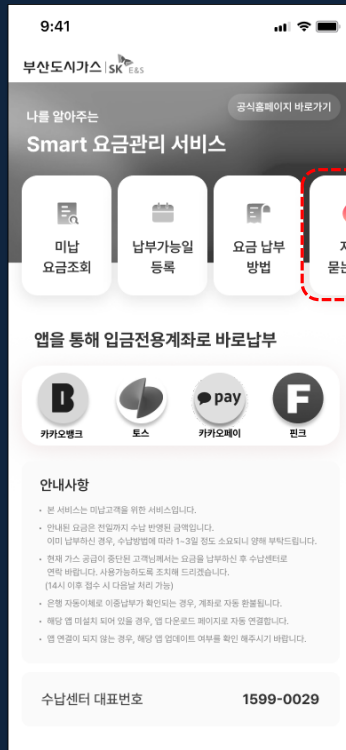


i 카드납부와 서비스정보변경은 고객센터 채널 (홈페이지, 카카오톡 등)로 바로가기를 지원합니다.

II. 화면 소개

자주묻는질문

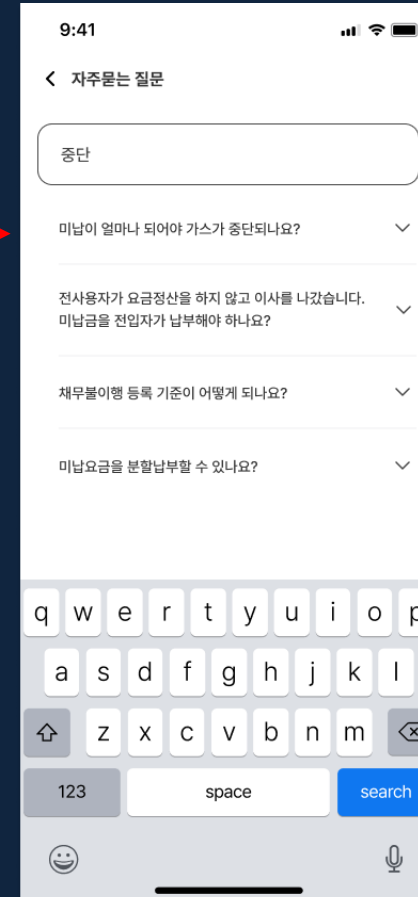
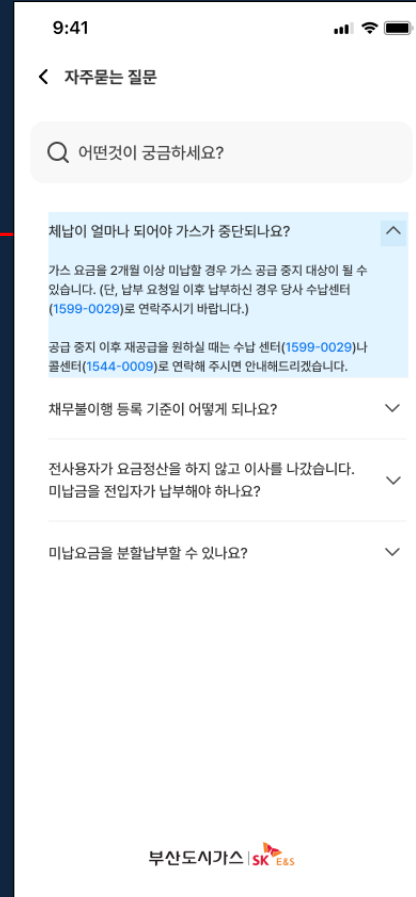
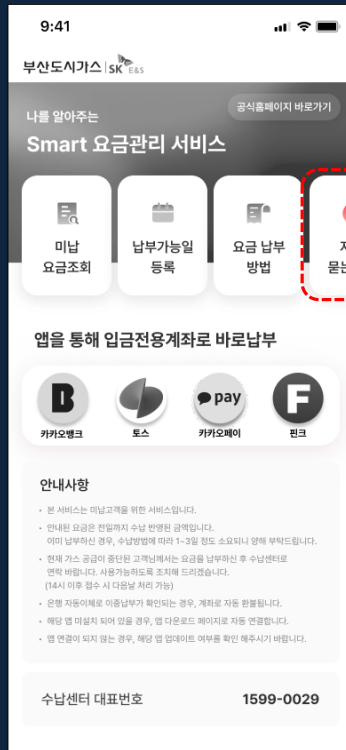
자주묻는 질문과 답변을 안내하며 고객은 궁금한 키워드를 검색할 수 있습니다.



II. 화면 소개

자주묻는질문

자주묻는 질문과 답변을 안내하며 고객은 궁금한 키워드를 검색할 수 있습니다.



End of Document

새로운 가치를 창출하여 행복한 미래를 만들어주는
For Your Trust & Future F&U신용정보