

국가공인 S·MAT(서비스경영자격) 2024년 시행공고 및 검정요강



[국가공인번호 : 산업통상자원부 2021-1호]

한국생산성본부 자격검정센터 MAT팀

※ ‘MAT, 경영능력시험, Management Ability Test’ 는 법률에 의거 ‘한국생산성본부’ 의 상표권으로서 관련 영역에서 한국생산성본부에 독점적·배타적 상표 사용 권리가 있습니다.(특허청 공고 41-2014-117644)

1

시험 개요

가. 2024년 시험 시행일정

회 차	시험일	온라인 접수	방문 접수	수험표 공고	합격자 공고
1회(정기)	2024.02.03(토)	2023.12.29 ~ 2024.01.03	2024.01.03	2024.01.24	2024.02.22
2회(정기)	2024.04.13(토)	2024.03.08 ~ 2024.03.13	2024.03.13	2024.04.03	2024.05.02
3회(정기)	2024.05.25(토)	2024.04.19 ~ 2024.04.24	2024.04.24	2024.05.16	2024.06.13
4회(정기)	2024.06.08(토)	2024.05.03 ~ 2024.05.08	2024.05.08	2024.05.29	2024.06.27
5회(정기)	2024.08.10(토)	2024.07.05 ~ 2024.07.10	2024.07.10	2024.07.31	2024.08.29
6회(정기)	2024.10.12(토)	2024.09.06 ~ 2024.09.11	2024.09.11	2024.10.02	2024.10.31
7회(정기)	2024.11.23(토)	2024.10.18 ~ 2024.10.23	2024.10.23	2024.11.13	2024.12.12
8회(정기)	2024.12.14(토)	2024.11.08 ~ 2024.11.13	2024.11.13	2024.12.04	2025.01.02

※ SMAT 자격검정은 짝수 달 둘째 주 토요일 및 5월/11월 마지막 주 토요일에 시행됩니다.

나. 시험 접수방법

구 분	접수 방법	비 고
정 시	KPC자격 홈페이지(license.kpc.or.kr) 접수	연 8회 시험시행 / 개인 및 단체(2인 이상) 접수 가능
수 시	전국 28개 지역센터 문의(1개월 전 신청)	월 1회 시험시행 / 기관 및 학교 단위 단체접수(30인 이상)

※ 신규 단체 인증 방법 : 홈페이지 단체회원 가입 후 지역센터에 허가 신청

[별첨 2] 한국생산성본부 MAT 전국지역센터 연락처 참조 (고객만족 콜센터 : 1577-9402)

- 인터넷 접수, 수험표 공고출력, 합격자 공고, 자격증 발급은 **KPC자격 홈페이지(<http://license.kpc.or.kr>)**에서 확인
- S·MAT(서비스경영자격)의 시험 접수와 관련된 모든 서비스는 홈페이지 회원만 이용 가능(무료 가입)
- 원서접수기간 중에는 24시간 접수 가능. 접수기간 종료 후에는 응시원서 접수 불가
- 자격기본법에 의거, 시험에 응시하기 위해서는 주민등록번호 입력이 필수
(홈페이지 가입 후 'My Page' → '회원정보수정'에서 처음 1회에 한하여 주민등록번호 입력)
- 응시자 대조를 위해 주민등록번호와 사진은 정확히 입력해야 함

■ <사진>

- 기 준: 3X4cm 정면상반사진 (최근 6개월 이내에 촬영한 탈모 상반신 사진)
- 크 기: 가로 115~235픽셀, 세로 150~315픽셀
- 형 식: PNG 파일 권장(JPG, GIF, PNG 파일 가능)
- 용 량/해상도: 500KB 이하 / 300dpi 권장
- 사진 등록 및 변경은 시험일 기준 6일 전까지 가능
- 사진 등록이 정확히 이루어지지 않은 경우 실격 처리됨

■ <S·MAT(서비스경영자격) 시험관련 개인정보 변경 방법>

- ① 개인회원 가입자 : 홈페이지 로그인 후 'My Page' → '회원정보수정'에서 본인의 성명과 아이디 및 주민등록번호를 제외한 나머지 사항 변경 가능
- ② 단체회원 가입자 : 홈페이지 로그인 후 'My Page' → '회원정보수정'에서 단체회원 아이디 및 소속 지역센터를 제외한 나머지 사항 변경 가능(소속 지역센터 변경은 현재 소속된 지역센터에 문의)

다. 응시료

구 분	1개 Module	2개 Module	3개 Module
응시료	20,000원	36,000원	50,000원

※ [환불기준]

- 100%환불(결제수수료 포함) : 인터넷접수시작일(공식일정기준)부터 11일(18:00)까지 취소가능
(예: 접수시작일이 1월 8일인 경우, 1월 18일 18:00까지 취소가능)
- 50% 환불(결제수수료 포함) : 100% 환불기간 익일(10:00)부터 시험주 목요일(18:00)까지 취소가능
(예: 2월 08일 시험인 경우, 2월 06일 18:00까지 취소가능)

2

평가 체계

가. 시험 구조



- **1급(컨설턴트)** : A+B+C **3개** Module 모두 취득 (프로페셔널, 전문가)
- **2급(관리자)** : A+B or A+C **2개** Module 취득 (직무별 특성화 인재)
- **3급(실무자)** : A(기본) **1개** Module 취득 (서비스산업 신입사원)

나. 시험모듈 및 시간

모 들	과 목	배 점	총 시간
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	비즈니스 매너/에티켓	- 100점 만점(50문항) - 각 과목별 10문항	70분 (쉬는 시간 없음)
	이미지 메이킹		
	고객심리의 이해		
	고객 커뮤니케이션		
	회의기획 및 의전실무		
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	서비스 세일즈 및 고객상담	- 100점 만점(50문항) - 각 과목별 10문항	70분 (쉬는 시간 없음)
	고객관계관리(CRM)		
	VOC 분석/관리 및 컴플레인 처리		
	서비스 유통관리		
	코칭/교육훈련 및 멘토링/동기부여		
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 산업 개론	- 100점 만점(50문항) - 각 과목별 10문항	70분 (쉬는 시간 없음)
	서비스 프로세스 설계 및 품질관리		
	서비스 공급 및 수요관리		
	서비스 인적자원관리(HRM)		
	고객만족경영(CSM) 전략		

※ : 각 모듈별로 중요도가 높은 과목

※ 과목별 문항수는 모듈별로 10% 이내에서 변동 가능

3

검정목표 및 문제형식

Module A

[검정목표] 고객 접점에서 올바른 비즈니스 매너와 이미지를 바탕으로, 고객 심리를 이해하고 고객과 소통할 수 있는 현장 커뮤니케이션 실무자 양성

모 들	과 목	문제 형식
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	비즈니스 매너/에티켓	- 총 50문항 100점 만점 (각 문항당 2점으로 동일) - 5가지 유형 혼합출제 (일반형, O/X형, 연결형 사례형, 통합형)
	이미지 메이킹	
	고객심리의 이해	
	고객 커뮤니케이션	
	회의기획 및 의전실무	

Module B

[검정목표] 서비스 현장에서 CRM 및 상담역량을 바탕으로, 서비스 유통관리 및 코칭/멘토링을 통해 세일즈를 높일 수 있는 서비스 마케팅 관리자 양성

모 들	과 목	문제 형식
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	서비스 세일즈 및 고객상담	- 총 50문항 100점 만점 (각 문항당 2점으로 동일) - 5가지 유형 혼합출제 (일반형, O/X형, 연결형 사례형, 통합형)
	고객관계관리(CRM)	
	VOC 분석/관리 및 컴플레인 처리	
	서비스 유통관리	
	코칭/교육훈련 및 멘토링/동기부여	

Module C

[검정목표] 서비스 현장에서 CSM 및 HRM에 대한 이해를 바탕으로, 우수한 서비스 프로세스를 설계하고 공급/수요를 관리할 수 있는 서비스 운영전략 관리자 양성

모 들	과 목	문제 형식
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 산업 개론	- 총 50문항 100점 만점 (각 문항당 2점으로 동일) - 5가지 유형 혼합출제 (일반형, O/X형, 연결형 사례형, 통합형)
	서비스 프로세스 설계 및 품질관리	
	서비스 공급 및 수요관리	
	서비스 인적자원관리(HRM)	
	고객만족경영(CSM) 전략	

4

자격종목별 출제범위

모 들	과 목	출제 범위
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	비즈니스매너 /에티켓	매너와 에티켓의 이해, 비즈니스 응대, 전화응대 매너, 글로벌 매너 등
	이미지 메이킹	이미지의 개념, 이미지 메이킹 주요이론, 상황별 이미지 메이킹, 인상/표정 및 상황별 제스처, Voice 이미지 등
	고객심리의 이해	고객에 대한 이해, 고객 분류 및 계층론, 고객심리의 이해, 고객의 성격유형에 대한 이해, 고객의 구매의사 결정과정 등
	고객 커뮤니케이션	커뮤니케이션의 이해, 효과적인 커뮤니케이션 기법/스킬, 감성 커뮤니케이션, 설득과 협상 등
	회의기획 및 의전 실무	회의운영 기획/실무, 의전운영 기획/실무, 프레젠테이션, MICE의 이해 등
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	서비스 세일즈 및 고객상담	서비스 세일즈의 이해, 서비스 세일즈 전략 분석, 고객상담 전략, 고객 유형별 상담기법, MOT 분석 및 관리 등
	고객 관계 관리 (CRM)	고객관계 이해, 고객 획득-유지-충성-이탈-회복 프로세스, CRM 시스템, 고객접점 및 고객경험 관리, 고객 포트폴리오 관리 등
	VOC 분석/관리 및 컴플레인 처리	VOC 관리시스템 이해, VOC 분석/관리법 습득, 컴플레인 개념 이해, 컴플레인 대응원칙 숙지, 컴플레인 해결방법 익히기 등
	서비스유통관리	서비스 구매과정의 물리적 환경, 서비스 유통채널 유형, 서비스 유통 시간/장소 관리, 전자적 유통경로 관리, 서비스 채널 관리전략 등
	코칭 교육훈련 및 멘토링 및 동기부여	성인학습의 이해, 교육훈련의 종류 및 방법, 서비스 코칭의 이해/실행, 정서적 노동의 이해 및 동기부여, 서비스 멘토링 실행 등
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 산업 개론	유형별 서비스의 이해, 서비스업의 특성 이해, 서비스 경제 시대 이해, 서비스 패러독스, 서비스 비즈니스 모델 이해 등
	서비스 프로세스 설계 및 품질관리	서비스품질 측정모형 이해, 서비스 GAP 진단, 서비스 R&D 분석, 서비스 프로세스 모델링, 서비스 프로세스 개선방안 수립 등
	서비스 공급 및 수요관리	서비스 수요 예측기법 이해, 대기행렬 모형, 서비스 가격/수율 관리, 서비스 고객기대 관리, 서비스 공급 능력계획 수립 등
	서비스 인적자원 관리(HRM)	인적자원관리의 이해, 서비스 인력 선발, 직무분석/평가 및 보상, 노사관계 관리, 서비스인력 노동생산성 제고 등
	고객 만족 경영 (CSM) 전략	경영전략 주요 이론, 서비스 지향 조직 이해, 고객만족의 평가지표 분석, 고객만족도 향상 전략 수립 등

5

평가 및 등급부여 기준

등급부여 기준		
1급(컨설턴트) A+B+C 3개 Module 모두 취득	2급(관리자) A+B or A+C 2개 Module 취득	3급(실무자) A(기본) 1개 Module 취득

* A모듈의 우선 취득을 권장합니다. (B 또는 C모듈을 먼저 취득 시, A모듈을 취득해야 자격이 부여됨)

모 들	직무(인재상)	시험 시간	합격 기준	문항수
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	현장 커뮤니케이션 실무자	1교시 09:00~10:10	- 100점 만점 - 총 70점 이상 합격	- 70분 간 총 50문항 (각 문항당 2점으로 동일) - 5가지 유형 혼합출제 (기본형, O/X, 연결형, 사례형, 통합형)
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	서비스 마케팅 관리자	2교시 10:30~11:40	- 100점 만점 - 총 70점 이상 합격	- 70분 간 총 50문항 (각 문항당 2점으로 동일) - 5가지 유형 혼합출제 (기본형, O/X, 연결형, 사례형, 통합형)
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 운영전략 관리자	3교시 12:00~13:10	- 100점 만점 - 총 70점 이상 합격	- 70분 간 총 50문항 (각 문항당 2점으로 동일) - 5가지 유형 혼합출제 (기본형, O/X, 연결형, 사례형, 통합형)

** 시험 당일 수험자는 본인이 작성한(마킹한) 답안을 수험표 뒷면에 기재하여 가지고 나갈 수 있습니다.
시험문제는 유출 불가하며 시험문제 필사 적발 시 부정행위자 실격처리 되므로 유의하시기 바랍니다.

6

응시자 주지사항

가. 시험 사전 준비물

- 본인 신분증 필수 지참
 - 신분증 미지참자는 시험 응시 불가함 - 신분증 규정 및 인정범위는 붙임2 참조
 - * (붙임2) 'KPC자격시험 신분증 운영지침'
- 수험표 출력, 지참
 - 수험표 상의 고사장 주소 및 약도 사전 숙지
- 답안카드 작성을 위한 컴퓨터용 싸인펜 지참

나. 시험 당일 행동요령

- 고사장 입구에서 체온 체크 및 방역 조치(손 소독 등) 후 고사장 입실
- OMR 답안카드 작성 시 시험응시 년/월/일, 응시모듈, 성명, 수험번호 마킹 필수
 - 외국인은 '성명' 공란에 영문명 볼펜 기재하고, 수험번호(12자리)를 정확히 마킹

- 각 교시별 시험시간 70분 이내에 50문항을 풀어야 하며, 답안지 작성을 위한 시간은 별도로 주어지지 않음(답안지 교체 시에도 총 시간 70분은 동일함)
- 각 교시별 시험 종료 20분 전부터 퇴실 가능(재입실 불가)
 - '23. 1. 1.~ 현재 코로나 방역을 위해 종료 20분 전 퇴실 가능(KPC 자격 공통)
- 시험지의 외부 반출과 시험문항 내용 기록이 절대 금지됨. 단, 시험문항 번호와 본인 답안번호 기재는 가능함
 - ① 시험지 앞면에 수험번호와 성명을 반드시 기재. 시험지 미제출 시 부정행위로 간주함
 - ② 별도 종이(수험표 뒷면 등)에 문항번호와 본인의 답안을 기재하는 것을 허용하며, 시험문제를 필사할 경우 부정행위로 간주함
 - ③ 정답지(문항번호별 정답)는 통상 정기시험 당일(토요일) 오후 2시에 KPC자격 웹사이트에 공지함

7

합격자 발표 및 자격증 발급

가. 합격자 발표

- KPC자격 홈페이지(<http://license.kpc.or.kr>)에서 로그인 후 개별 또는 단체로 확인가능
- 응시 익일부터 3주 후 목요일 홈페이지 공고
- 발표 시 과목별 취득 점수 및 문항별 정오표 제공

나. 자격증 발급

- 발급기관 : 한국생산성본부
- 신청방법 : KPC자격 홈페이지(<http://license.kpc.or.kr>)에서 신청 가능(자격증 발급비용 별도)
- 자격증 신청 기간 : 매주 월요일(09:00)~금요일(18:00)
- 자격증 배송 : 신청 후 수령까지 약 2주 소요
(신청 후 KPC자격 홈페이지 "자격증 발급·수정" 메뉴에서 확인 가능)
- 홈페이지를 통해 자격취득확인서 무료 발급
단, 카드형 자격증 발급 시 6,900원 (전자결제 및 우편수령 수수료 포함)

[붙임 1]

SMAT(서비스경영자격) - 전국 지역센터

구분	지역센터	연락처	시험시행 담당 지역	대표자	주 소
수도권 (10곳)	101 서울남부	02-2607-9402	강서구, 양천구, 구로구, 영등포구, 동작구, 금천구, 관악구, 서초구	정진태	서울특별시 양천구 오목로 189 남진빌딩 3층 302호
	102 서울동부	02-972-9402	도봉구, 강북구, 노원구, 중랑구, 동대문구, 성동구, 광진구	김현일	서울특별시 중랑구 동일로 946(목동) 신도브래뉴오피스텔 4층 420호
	103 서울서부	02-719-9402	은평구, 종로구, 서대문구, 마포구, 중구, 용산구, 성북구	신영순	서울특별시 마포구 독막로 331(도화동) 마스터스타워 2306호
	104 서울강남	02-2226-9402	강남구, 송파구, 강동구	이수영	서울특별시 송파구 백제고분로 509 대종빌딩 13층 1308호
	201 인천	032-421-9402	인천시(강화군 제외)	박정규	인천광역시 남동구 남동대로 935(간석동) 리더스타워 A동 902호
	211 경기북부	031-853-9408	고양시, 의정부, 동두천, 파주, 남양주, 연천, 포천, 가평, 양주, 양평, 구리	이충주	경기도 의정부시 추동로 9(신곡동) 휴먼시티빌딩 509호
	252 경기동부	031-781-9401	성남시, 용인시, 하남시, 광주시, 이천시, 여주시	강경석	경기도 성남시 분당구 판교로 592번길 33(아탑동 608-1), 1층 KPC경기동부센터
	253 경기남부	031-236-9402	수원시, 평택시, 오산시, 화성시, 안성시	홍재영	경기도 수원시 영통구 영통로 217번길 11 명성빌딩 4층
	254 경기중부	031-429-9402	안양시, 과천시, 군포시, 의왕시, 안산시	남진우	경기도 군포시 군포로 787-1(산본동) 세화빌딩 3층
	255 경기서부	032-323-9402	부천시, 김포시, 시흥시, 광명시, 인천광역시 강화군	곽현상	경기도 부천시 부흥로 339, 101동 스타오피스센터 B101호(중동, 스타팰리움)
강원 (1곳)	301 강원	033-731-9402	강원도 전지역	정소연	강원도 원주시 황금로 2, 5층 404호
대전 충청 (3곳)	401 대전	042-222-9402	대전시, 공주시, 청양군, 보령시, 부여군, 논산시, 계룡시, 서천군, 금산군, 세종시	김애란	대전광역시 중구 대흥로 20, 선교빌딩 602호(대사동 248-263)
	431 충청북부 (천안)	041-903-9402	천안시, 아산시, 당진군, 예산군, 서산시, 홍성군, 태안군	장해열	충청남도 천안시 서북구 오성2길 30 코스모빌딩 203호
	451 충북	043-265-9402	진천군, 증평군, 청주시, 보은군, 옥천군, 영동군, 충주시 이상 7개 시군지역	김현주	충청북도 청주시 상당구 종고개로 216번길 4 3층
부산 경남 (4곳)	501 부산동부	051-313-9402	금정구, 동래구, 해운대구, 수영구, 남구, 기장군	최인대	부산광역시 해운대구 해운대로143번길 32 3층
	502 부산서부	051-465-9402	부산진구, 북구, 사상구, 강서구, 동구, 서구, 중구, 사하구, 연제구, 영도구	정홍규	부산광역시 연제구 명륜로 10, 한양타워빌 801호(거제동 한양타워빌딩)
	511 경남	055-762-9402	경상남도 전지역(밀양, 양산시 제외)	하경화	경상남도 진주시 범골로 54번길 30-9 드림T밸리 B동 515호
	531 울산	052-223-9402	울산시 전지역, 밀양시, 양산시	조재현	울산광역시 남구 굴화4길 1 시그마빌딩 4층
대구 경북 (4곳)	551 대구	053-622-9402	경산시(경북), 대구시(달서구, 동구, 남구, 중구, 수성구)	김동주	대구광역시 달서구 달구벌대로 301길 14(용산동) 3층
	561 대구경북 서부	054-451-9402	구미시, 김천시, 상주시, 칠곡군, 대구시(북구, 대구시(서구), 고령군, 성주군, 청도군)	최용준	경상북도 구미시 신시로 14 진덕빌딩 6층
	571 경북북부	054-841-9402	군위군, 문경시, 봉화군, 안동시, 영양군, 영주시, 예천군, 의성군, 청송군	김규익	경상북도 안동시 경북대로 391(옥동)
	581 경북동부	054-277-9402	경주시 영덕군, 영천시 울릉군 울진군 포항시	김종수	경상북도 포항시 북구 양학로 70-22(학잠동) 보성아파트 상가2층
광주 호남 (5곳)	601 전북	063-286-9402	전라북도 전지역	김종구	전라북도 전주시 완산구 우전로 334(효자동) 노스페이스 신도시점 3층
	651 광주	062-603-4403	광주광역시(남구, 동구, 북구, 서구)	전인호	광주광역시 서구 매월2로 53(매월동) 광주산업융재유통센터 29동 209호
	661 전남서부	061-283-9402	목포시, 무안군, 영암군, 장흥군, 강진군, 해남군, 완도군, 진도군, 신안군	홍성은	전라남도 목포시 통일대로 37번길 38(상동) 2층 전남서부자격정보센터
	671 전남동부	061-745-9402	순천시, 광양시, 보성군, 고흥군, 여주시	남현우	전라남도 광양시 광양읍 인덕로 993, 2층
	691 광주전남 북부	062-973-9402	장성군, 담양군, 화순군, 영광군, 함평군, 곡성군, 구례군, 나주시, 광주광역시 광산구	이승호	광주광역시 북구 첨단과기로 208번길 43-22, 와이어스파크 b동 1901호
제주 (1곳)	701 제주	064-726-9402	제주도 전지역	한정현	제주특별자치도 제주시 서광로 289-1 (이도일동) 하나빌딩 1층

전국 총28개 MAT 지역센터 (상기 지역 외 거주자는 가까운 지역센터를 통해서 시험 문의 가능)

[붙임 2] KPC 자격시험 신분증 운영지침

KPC자격시험 신분증 운영지침

1. 신분증 규정

시험당일 신분증 미지참자는 시험에 응시할 수 없으며, 시험연기 및 환불이 되지 않습니다.
 「신분증 허용범위」에 기재된 신분증 이외에는 인정하지 않습니다.
 신분증 사본, 모바일을 이용한 신분증명은 인정하지 않습니다.
 대학교 및 대학원 학생증은 신분증으로 인정하지 않습니다.
 중·고등학교 학생증은 본인 사진이 반드시 부착되어야 하며, 이름과 학교명이 식별 가능해야 합니다.

2. 신분증 허용범위

구분	신분증	
초등학교	건강보험증 청소년증(발급신청확인서) 기간만료 전의 여권	주민등록등·초본 가족관계증명서
중·고등학교	주민등록증(발급신청확인서) 기간만료 전의 여권 사진 부착된 학생증 청소년증(발급신청확인서) 장애인등록증(복지카드) 재학증명서	학교생활기록부 (인적사항이 포함된 해당 면, 학교장 직인 반드시 포함)
일반인 (대학생, 군인 포함)	주민등록증(발급신청확인서) 기간만료 전의 여권 운전면허증(국내)	장애인등록증(복지카드) 공무원증 국가유공자증
재외국민, 외국인	재외국민등록증 외국인등록증 기간만료 전의 여권	국내거소 신고증(외국인인 경우) 영주증

※ 모든 신분증은 유효기간 내의 것만 인정됩니다.
 ※ 주민등록등·초본, 가족관계증명서는 발급 후 1년 이내의 서류만 인정됩니다.
 ※ 신분증 확인서류는 이름과 생년월일이 ** 처리되면 인정되지 않습니다.

3. 추가 제출서류(해당자 대상)

구분	신분증
군장병할인접수자	현역 군 장병 증명서류(공무원증, 복무 확인서, 병적 증명서, 외출(박)증, 휴가증 등) ※ 서류 기재사항 : 성명, 생년월일, 군번, 발급기관(부대) 명칭, 발급기관(부대) 직인 등 제출처 : 관할 KPC자격 지역센터(시험일 이전) 또는 시험 감독관(시험일 당일) 시험 당일 응시 시점까지 원본서류 미제출 시 실격 처리됨(사본 및 촬영본 불가)
편의제공접수자	장애인 : 장애인등록증, 복지카드 국가유공자 : 국가유공자증 ※ 시험일 전 지역센터로 사본 사전 제출, 시험당일 원본 지참
개명자	개명증명서 또는 주민등록초본 (접수 성명과 신분증 성명 불일치 시, 개명사실 증명서류 지참) ※ 시험당일 원본 제출 (사본 및 모바일 불가, 이름과 생년월일 **처리시 불가)