

비재무 성과표

Section 1. 인적 자본				
MD&A		2014	2015	2016
1.1 총 고용 현황	총 고용자 수	4,253	4,046	4,399
	특별 채용 및 마이너리티	210	186	190
	해외사업장 근무자 수	99	79	73
1.2 채용 및 이직	총 신규채용 수	396	563	734
	총 이직자 수	265	681	359
1.3 출산휴가 및 육아휴직	출산휴가 사용자 수	161	170	185
	육아휴직 사용자 수	40	48	42
1.4 인적 자본 향상	인당 교육 투자비 (백만 원)	3.46	2.84	2.03
	연간 교육과정 (T클래스) 참가자 수	14,368	17,125	17,303
	구성원 성과 평가 비율 (%)	96	96	98
1.5 노동관행	노동조합 - 가입비율(%)	83.4	85.0	87.3
1.6 건강 · 안전 및 웰빙	산업 재해자 수	0	0	1

Section 2. 사회 자본				
MD&A		2014	2015	2016
2.1 서비스 접근성	LTE 가입자 비율 (%)	59.2	66.3	71.2
	특별계층 요금감면 총액 (백만 원)	196,806	188,453	190,413
	ICT 교육 프로그램 참여자 수	1,353	1,404	758
	통신서비스 취약지역 설치 (개소)	3,441	5,649	3,649
2.2 네트워크 품질관리	무선통신 회선보유능력 (회선 수)	33,120	36,160	39,620
	연간 처리 데이터 트래픽 (TB)	594,943	838,775	1,208,543
	대형 통신장애 사건 발생 건수(*)	1	1	0
2.3 연구개발 투자	R&D 비용 (십억 원)	496.5	585.7	640.9
	R&D 인력 수	971	998	1,248
2.4 고객 만족 및 안심	NCSI (한국생산성본부)	74	76	76
	소액결제 VoC 발생률 (%)	0.043	0.026	0.014
2.5 고객정보 보호	고객 정보 유출 건 수	0	0	0
	전체 유통망 대비 점검 비율(%)	41.9	100 (*)	100 (**)
2.6 전자파	무선국 전자파 강도 측정 건수	30,606	37,504	23,535
	전자파 등급제 1등급 무선국 비율 (%)	99.9	99.9	99.9
2.7 협력회사 동반성장	동반성장협약 체결 (개사)	291	325	376

(*)미래창조과학부 보고 대형 통신장애 발생 건 수 기준: 교환기 1식 이상 장애, 통일시/군/구내 기지국 10국소 이상 장애, 또는 이와 동등 규모 이상 장애 발생 시 정부에 보고

(**) 유통망 정보보호 관리 방식 체계화 및 구조화 추진

(***) 유통망 정보보호 리스크 관리 강화 및 진단 고도화를 통해 정보유출 리스크 발생 가능성이 극히 낮은 매장을 제외하고 전수(100%) 조사 실시

Section 2. 사회 자본				
MD&A		2014	2015	2016
2.8 공급망	총 신규 협력회사 등록 수	712	706	725
지속가능성 평가	신규 업체 사전 스크리닝 비율 (%)	100	100	100
	총 등록 협력회사 수	1,510	2,346	1,881
	실사 시행 협력업체 비율	67	67	91
2.9 지역사회 투자	브라보! 리스타트 벤처 창업 지원 (누적, 개팀)	23	34	46
	기브유(Give U) 누적 모금 (백만 원)	890	1,030	1,234
	위드유(With U) 누적 등록 일감 (건)	40,755	67,529	165,380

Section 3. 환경 자본				
MD&A		2014	2015	2016
3.1 온실가스 배출	온실가스 총 배출량 (tCO ₂ e)	742,859	686,118	828,073
	온실가스 집약도 (tCO ₂ e/십억 원)	57.09	54.64	67.05
3.2 에너지 사용	총 에너지 소비량 (TJ)	15,271	14,081	17,012
	에너지 집약도 (TJ/십억 원)	1.17	1.12	1.38
3.3 용수 사용	용수 사용량 (m ³)	695,725	757,658	712,910
	용수사용 집약도 (m ³ /십억 원)	53.46	60.34	57.72
3.4 폐기물 및 재활용	폐기물 배출량 (톤)	1,763	1,928	1,691
	폐기물 배출 집약도 (톤/십억 원)	0.135	0.154	0.137
	재활용률 (%)	31	35	35
3.5 자원 사용	신규 전자청구서 가입률 (%)	77	84	87
	T멤버십 모바일 카드 신규고객 발급률 (%)	97	97	98
	단말기 회수율 (%)	4.5	3.6	3.1
3.6 환경 지출 및 투자	총 환경 원가(*) (백만 원)	475	709	754
	녹색구매 비용 (백만 원)	7,368	89,125	45,150

(*) 녹색구매, 온실가스 배출권 구매 제외

비재무 경영실적 진단 및 분석

Basis of Preparation

보고 기준 및 원칙

비재무 성과에 대한 본 경영실적 진단 및 분석(Non-Financial Management Discussion & Analysis, MD&A)은 인적 자본, 사회 자본, 환경 자본 등 비재무 측면에서 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지의 보고 기간 동안 당사의 핵심적인 성과에 대해 경영진의 분석 의견을 제공할 목적으로 작성되었습니다. 본 비재무 경영실적 진단 및 분석은 다음의 국제적 보고 기준과 원칙을 준용하고 있습니다.

01 국제통합보고위원회의 <IR> 프레임워크 국제통합보고위원회의 <IR> 프레임워크는 경제적·사회적·환경적 배경(Context) 하에서 조직의 전략, 거버넌스, 성과와 미래 전망이 조직의 단기·중기·장기적 가치 창출에 어떻게 연결되는지에 관한 간결한 보고를 요구합니다. 국제통합보고위원회의 통합보고 원칙을 구현하기 위한 자본 모델(Capital Model)은 pp.26~27, 가치 창출에 미치는 영향에 따라 중요 주제를 결정하기 위한 중요성 평가는 pp.36~41를 참조하여 주십시오.

02 Global Reporting Initiatives의 지속가능성 보고 가이드라인 G4 GRI는 국제적으로 인정되는 경제적·사회적·환경적 관점에서 이해관계자들이 조직의 성과를 인지할 수 있도록 보고 측면(Aspect)과 지표(Indicator)에 대한 정보를 제공합니다. GRI는 이해관계자에게 미치는 영향과 조직의 경제적·사회적·환경적 관점에서 각 측면의 연관성에 따라 보고 주제를 결정하도록 요구하고 있습니다. GRI 요구 사항에 따른 중요성 평가(Materiality Assessment)는 pp.36~41를 참조하여 주십시오.

03 Accountability의 AA1000 AA1000 시리즈는 조직과 연관된 지속가능성 이슈를 발견하고 우선순위화하며, 이에 대응하는 프레임워크와 원칙을 제공합니다. 본 보고서의 정보는 AA1000AS(Assurance Standard)에 따른 제3자 검증을 거치고 있습니다. 검증기관의 제3자 검증 의견서는 pp.115~117를 참조해 주십시오.

참고 기준

01 UNGC COP (UN Global Compact Communication on Progress) UNGC가입 기관이 UNGC 10대 원칙 준수 현황을 보고하기 위한 보고 가이드라인

02 ISO26000 국제 표준화 기구(ISO: International Organization for Standardization)가 2010년 11월 발표한 사회적 책임 국제 표준

03 CDSB Reporting Framework 기후정보공개표준화위원회(CDSB: Climate Disclosure Standard Board)가 2010년 9월 공개한 탄소정보공개 표준

04 SASB(Sustainability Accounting Standard Board) - Telecommunication Standards 미국 지속가능성 회계 기준 위원회가 2014년 4월 공개한 통신 사업 핵심 이슈 및 주요 성과 지표

데이터 범위

본 비재무 경영실적 진단 및 분석 내 제시된 비재무 정보는 별도로 명시하지 않는 한, 자회사 및 공급망을 포함하지 않은 'SK텔레콤'의 범위를 산정하고 있습니다. 이는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)상 지배기업인 SK텔레콤의 별도기준 매출 발생 범위와 일치하는 데이터 범위입니다. 에너지, 온실가스, 폐기물, 용수 등 환경 데이터는 SK텔레콤의 28개 국내 사업장*(네트워크 및 데이터 센터 포함)을 기준으로 산정하였습니다. SK텔레콤의 매출 95% 이상이 대한민국에서 발생하고 있으며, 이에 따라 포함된 데이터 커버리지는 매출 대비 95% 이상 기준을 만족합니다.

* 28개 사업장: T타워, 남산, 구로, 장안, 서울대, FMI, 용인, 보라매, 성수, 수유, 인천, 분당, 둔산(신·구), 부사, 청주, 원주, 태평, 본리, 신천, 부암, 데이터센터, 안락, 우산, 송정, 전주, 제주, 중동, 명륜

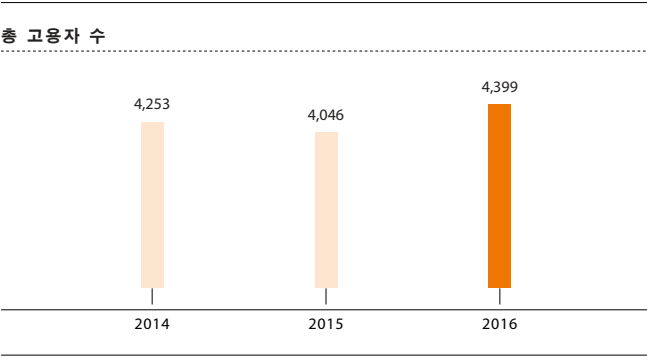
Section 1. 인적 자본 (Human Capital)

1.1 총 고용 현황

총 고용은 기업의 일자리 창출 현황을 보여주는 주요 지표 중 하나입니다. 총 직원 수는 SK텔레콤과 직접 고용계약을 맺고 있는 정규직과 비정규직(계약직) 인원으로, SK텔레콤의 관계회사와 자회사에 소속된 구성원 및 임원은 포함하지 않습니다. 2016년 신규채용 확대 및 T map 사업본부의 전입에 따라 신규 고용 인력이 증가하면서 2016년 말 기준 총 직원 수는 2015년 대비 8.7% 증가한 4,399명입니다.

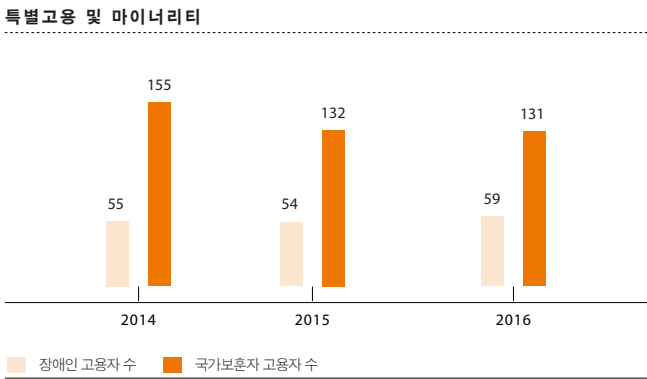
주요 다양성 지표인 여성 비율은 2016년 전년 대비 0.47%p 증가한 13.9%로 나타났고, 여성 관리자 비율은 9.9%로 꾸준한 증가 추이를 보이고 있습니다. 연령별로는 청년층인 30세 미만 비율이 지속적으로 확대되어 전년 대비 1.1%p 증가한 9.2%로 나타났으며, 정규직 비율을 96% 수준으로 유지하고 있습니다.

SK텔레콤은 마이너리티 부문 고용 확대를 위해 취약계층의 경우 가점을 적용하고 있으며, 장애인의 경우 별도 채용 인원을 확보하는 등 '장애인 특별전형'을 시행하고 있습니다. 2016년 국가 보훈자 인력이 1명 감소하였으나, 장애인 5명의 인력을 추가로 고용하였습니다. 해외 인력의 경우 해외파견 및 현지인 고용을 포함한 해외 사업자 고용자 수가 73명으로, 전체 인원 대비 해외 인력 비율이 낮은 편입니다. 해외 사업장의 현지인 관리자 비율은 33.3%로, 2014년 30%를 넘어선 이후 일정 비율 수준을 유지하고 있습니다.



총 고용			
	2014	2015	2016
총 고용자 수	4,253	4,046	4,399
고용형태별	정규직	4,147	3,925
	비정규직	106	121
성별	남성	3,662	3,504
	여성	591	542
연령별	30세 미만	290	326
	30세 이상 50대 미만	3,727	3,533
	50세 이상	236	187

해외 사업장 고용			
	2014	2015	2016
해외 파견자 수	26	20	20
현지인 고용자 수	73	59	53
해외사업장 총 근무자 수	99	79	73
해외사업장 총 관리자 수	19	15	15
현지인 관리자 수	6	5	5
현지인 관리자 비율(%)	31.6%	33.3%	33.3%



여성 인재 육성				(%)
	2014	2015	2016	
여성 비율(*)	13.9	13.4	13.9	
여성 관리자 비율(**)	8.6	9.5	9.9	

(*) 총 고용수 대비 여성 인력 비율
(**) 총 관리자(주니어급 관리자 및 임원 포함) 수 대비 여성 관리자 비율

1.2 채용 및 이직

연령별·성별 신규 채용 인원수 및 이직자 수는 SK텔레콤과 직접 고용계약을 맺고 있는 정규직과 비정규직(계약직) 인원으로 산정합니다. SK텔레콤의 관계 회사와 자회사에 소속된 인원 및 임원은 포함하지 않습니다.

SK텔레콤은 2016년 적극적 신규 채용을 진행하여, 4차 산업혁명 시대를 선도할 New ICT 기업으로 도약하기 위한 인적 자본 기반을 확대하고 일자리 창출에 기여하였습니다. 2016년 총 신규 채용자는 전년 대비 30.4% 증가한 734명입니다. 청년 실업 문제 해결과 직접적으로 관련되는 30세 미만 채용 인원은 283명으로 전년과 유사한 수준을 유지하고 있습니다. 연령별로는 T map 사업본부 전입에 따라 30대 ~ 40대 채용 비율이 일시적으로 상승하여 전년 대비 10.4%p 증가한 56.4%로 나타났습니다.

2016년 총 이직률은 8.1%로 전년 대비 8.7%p 감소하였습니다. 이는 전년도 희망퇴직 및 업무의 자회사/투자회사 이관에 따라 일시적으로 증가하였던 이직률이 2016년 예년 수준을 회복하였기 때문입니다. SK텔레콤은 '헬스-온(Health-On)' 프로그램, 유연근무제(Flexible Time), 자녀 출산·육아 지원, 장기근속자 안식(Refresh) 휴가, 단독주거 사택 지원 등 다양한 복지제도를 시행함으로써 고용 확대와 업무 생산성 증진에 기여하고 있습니다.

신규채용			
	2014	2015	2016
총 신규채용	396	563	734
성별	남성	302	421
	여성	94	142
연령별	30세 미만	220	296
	30세 이상 50대 미만	163	259
	50세 이상	13	8

이직			
	2014	2015	2016
총 이직자 수	265	681	359
성별	남성	181	467
	여성	84	213
연령별	30세 미만	157	180
	30세 이상 50대 미만	99	351
	50세 이상	9	149

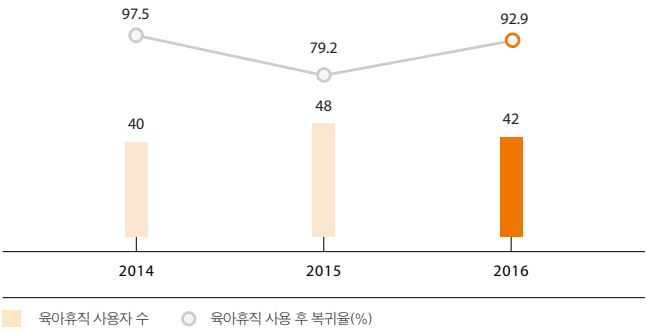
1.3 출산 및 육아 휴직

SK텔레콤은 구성원의 출산·육아 부담 저감 및 지원 정책을 적극 시행하고 있습니다. 출산·육아 휴직뿐만 아니라 임신 및 육아 기간 중 단축근로제, 출산 및 육아 휴가자 평가 불이익 배제 등 업무 부담을 경감하고 불이익을 방지하기 위한 제도를 마련하고 있으며 모유수유실, 출산 축하 경조금, 자녀학자금 지원, 사내 어린이집 운영, 유연근무제도, 자녀캠프 지원 등의 다양한 양육 지원 프로그램을 실시하고 있습니다. 2017년에는 임신 중 재택근무 제도, 입학자녀 돌봄 제도를 신설하여 구성원의 출산 및 육아를 지원하기 위한 제도적 기반을 더욱 강화하였습니다. 육아휴직은 남녀 직원 모두 신청 가능하며 자녀 1인에 대하여 최대 1년의 휴직 기간을 제공합니다. 여성 구성원의 경우 출산휴가와 연속하여 육아휴직을 사용했을 경우 최대 2년의 육아휴직 기간을 제공합니다.

당사 육아휴직 사용자 수는 연간 40명을 상회하는 수준으로 나타나고 있으며, 특히 이 중 남성 육아 휴직자 비율은 16.7%로 전년 대비 전년 대비 6.3%p 증가하였습니다. 또한 육아 휴직 사용 임직원에 대한 일자리 보장과 관련된 주요 지표인 육아 휴직 후 복귀율은 2016년 92.9%로 전년 대비 13.7%p 증가하여 2015년 희망퇴직 시행 이전 수준을 회복하였습니다.

출산 및 육아휴직			
	2014	2015	2016
출산휴가 사용자 수	161	170	185
출산휴가 사용 - 여자	35	37	20
출산휴가 사용 - 남자	126	133	165
출산 후 복귀율 (%)	100	100	100
육아휴직 사용자 수	40	48	42
육아휴직 사용 - 여자	35	43	35
육아휴직 사용 - 남자	5	5	7
육아휴직 사용 후 복귀율 (%)	97.5	79.2	92.9
복귀 후 12개월 이내 퇴사율 (%)	4.0	30.8	5.3

육아휴직



1.4 인적 자본 향상

SK텔레콤은 2016년 전사적 역량 진단을 도입하여 비즈니스 분야별 시장 최고 (Market Top) 전문가 육성을 추진하였습니다. 전사 구성원의 약 80% 인력이 본인의 실력 수준을 확인하기 위한 역량 진단에 참여하였으며, 진단결과를 활용하여 분야별 비즈니스 전문가 육성 활동을 전개해 나갔습니다. 2015년부터 부문 단위의 전문가 육성인 MTE(Market Top Expert) 프로그램을 지속 시행하였으며, 심화 과정의 비중을 전년 34%에서 2016년 75%까지 확대하며 질적 변화를 추구했습니다.

리더십 영역에서 조직 단위 변화실행력 제고를 위하여 팀장 역량 및 리더십을 강화하였습니다. 조직 관리 핵심 역량에 집중한 팀장실력육성 프로그램을 총 7개 과목, 35차수 운영하였으며, 전체 과정에서 사내 임원을 강사로 초빙하여 ‘리더가 리더를 육성하는’ 문화를 정착시켰습니다. 또한 팀장 그룹 코칭을 통하여 각 조직 및 개인별 이슈를 해결하기 위한 실질적인 솔루션 제시 및 변화 실천을 유도하였습니다. 나아가 차세대 리더 육성을 위해서 핵심인재 육성 파이프라인(Pipeline)을 구축하고 육성 체계를 재정비하였습니다. 매니저부터 임원까지 각 직급별로 차별화된 핵심인재 육성 프로그램을 운영하고, 연중/연간 팔로우업 과정을 신규 도입하는 등 체계적인 연가 프로그램으로 정착하였습니다. 특히, 2016년 SKMS 개정에 따라 새로운 SKMS 기반의 조직·구성원의 VWBE(Voluntary, Willingly, Brain Engagement) 수준을 제고하기 위한 교육도 적극적으로 실시하였습니다. SKMS 실행력 제고를 위해 부문별 비즈니스 모델, 일하는 방식 등 니즈 기반의 맞춤형 워크샵을 시행하여 변화 실천을 지원하였으며, 조직 및 구성원의 VWBE 강화를 위해 조직개발 프로그램을 업그레이드하여 사전진단을 통한 실전형 문제해결 프로그램으로 개편·시행하였습니다.

2016년 총 인당 교육 투자 시간은 68시간이며, 인당 교육투자비는 203만 원으로 절대 수치상으로 전년 대비 감소한 것으로 보여집니다. 그러나, 2016년 당사 인재개발원이 주관하는 연가 교육과정수는 133개, 교육과정 참가자 수는 17,303명을 기록하며 전년 대비 각 35.7%, 1.0% 증가함으로써 회사가 적극적인 사내 강사 활용, 내부 교육과정 활성화를 통한 교육 프로그램의 업무 연관성 강화, 교육 비용 효율화를 위해 노력한 결과로 해석됩니다.

임직원 교육 현황

	2014	2015	2016
인당 교육투자비(백만 원)	3.46	2.84	2.03
인당 연평균 교육 시간 (*) (시간)	91	82	68
연가 교육과정 운영 수 (**)(개 과정)	108	98	133
연가 교육과정 (T클래스) 참가자 수 (**)(명)	14,368	17,125	17,303

(*) 사내 및 사외 과정을 모두 포함한 총 교육시간 기준

(**) 사외 교육 과정을 제외한 SK텔레콤 자체 교육과정 기준

성과평가 비율은 전체 임직원 중 사전 정의된 성과평가 제도에 따라 성과평가를 받은 임직원 수를 의미합니다. SK텔레콤은 전 구성원을 대상으로 성과평가를 시행하고 있으며, 2014년부터 2016년까지 96% 이상을 유지해오고 있습니다. 2016년에는 전사 차원에서 평가 및 보상 체계를 개선하고 부문별로 최적화된 성과 평가를 진행할 수 있도록 제도를 개선하였으며, 특히, 성과급 부문에서는 PS(Profit Sharing) 외에도 장기 성과급(Long-term Incentive), 타겟 인센티브(Target Incentive), 베팅(Betting) 등 부문에 적합한 성과체계를 적용하여 부문별로 차별해나가고 있습니다. 당사는 이러한 연가 성과평가 결과를 누적하여 장기적 관점에서 승진 가점 및 인센티브에 반영하고 있습니다.

성과 평가 비율			(%)
	2014	2015	2016
구성원 성과 평가 비율	96	96	98

1.5 노동 관행

SK텔레콤은 ILO 협약 87, 98 및 국내 노동법에 의거한 근로자의 결사의 자유를 적극적으로 보호합니다. SK텔레콤의 임직원들은 결사의 자유에 의하여 자발적으로 노동조합을 구성하고 있으며, 개인의 자유 의지에 따라 노동조합에 가입하고 있습니다. 노동조합 가입 대상 구성원 수 중 현재 노동조합 가입 비율로 계산되는 노동조합 가입 비율은 2016년 말 기준, 87.3%로 나타나 지난 3년 간 지속적으로 증가하고 있습니다. SK텔레콤은 바람직한 노사관계 유지·강화 기조 하에서 상생의 노사문화 정착과 구성원 근로조건 개선을 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 2014년 통상임금 이슈 해소와 임금피크제 도입, 정년연장을 합의하고 2015년에는 연금지원 제도를 도입한 데 이어, 2016년에는 사내 대부금 이자율의 하향조정, 건강검진 지원대상 확대 등의 혜택을 확대하여 구성원의 복지증진과 근로의욕 제고를 위해 노사가 지속적으로 노력하고 있습니다.

노동조합 가입 현황

	2014	2015	2016
노동조합 가입 대상 구성원 수	2,497	2,316	2,479
노동조합 가입 구성원 수	2,082	1,968	2,164
노동조합 가입비율(%)	83.4	85.0	87.3

1.6 건강·안전 및 웰빙

SK텔레콤은 구성원 건강 제고 및 웰빙을 위해 다양한 제도적 지원 및 건강 프로그램을 운영하고 있습니다. 오피스 내 적정 온도, 습도, 조도, 소음 관리 등 쾌적한 업무 환경을 유지하고 있으며 사내 구성원 체력단련 공간인 액티움(Actium),

심기신수련실 등을 운영하여 구성원이 건강한 체력과 스트레스 등 정신 건강을 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 구성원들의 근무 환경 유연성을 확보를 위해 출·퇴근 시간 자율결정(Flexible Time) 제도, 임신 중 재택근무 제도 등을 도입하여 운영하고, 법적 규정 이상의 출산·육아 휴직 제공, 양육 지원 등 구성원들이 일과 삶의 균형을 보장받을 수 있도록 최선의 노력하고 있습니다. 당사는 Health-On Index(건강 문진)을 통해 매년 구성원 건강 현황을 분석하고 평가하고 있으며 2016년 Health-On Index는 전년 대비 0.5점 상승한 72.2점으로 나타났습니다.

구성원 건강·웰빙 프로그램

유형	주요 프로그램 및 지원 내용
건강한 근무 환경 조성	- 온도 및 습도 자동제어 시스템 구축 및 월 2회 측정, 공조기 및 배기 팬 가동, 출근 시간 전 일괄 환기를 통해 업무환경 내 분진/CO2 관리, 조도 및 소음 기준 관리 (조도 500Lux 이상 / 소음 60dB 이하 기준에 따라 연간 정기 측정 시행, *오피스 기준) - 사옥 내 인체공학적으로 설계된 업무 공간(높이 조절형 데스크, 형태변형 의자, 오픈스텐딩회의실 등)을 일부 적용하였으며 이를 점차 확대해 나갈 계획임
체력 및 신체 단련 (Fitness)	- 사옥 내 구성원 체력단련 공간인 액티움을 운영하여 Fitness 전사 시스템을 활용한 On-line 운동처방 및 운동 이력관리, 개인 맞춤형 운동지도 등 과학적인 운동 관리 지원
영양 건강 관리 (Nutrition)	- 사내 카페테리아(T-Patio)를 운영하여 균형잡힌 식습관 함양 지원 - 액티움 Health-On 프로그램의 일환으로 구성원 영양교육 '푸드테러피', '중독제거를 비롯해 팀장 대상의'팀 영양 Class' 등 진행
스트레스 관리	- 구성원 심리 상담 서비스 프로그램 'My Counselor' 운영 (업무 스트레스 및 애로사항, 건강, 개인상담 등 제공) - 액티움 Health-On 정신건강 프로그램 (마음건강 레터, 건강강좌, 웃음운동, 힐링요가 등) 운영 - 몸과 마음의 기 수련을 위한 심기신수련실 운영
근무 시간 유연성	- 출·퇴근 시간 자율결정 (Flexible Time)제도 운영
재택 근무	- 2016년 전사 구성원 업무환경을 언제 어디서나 다양한 디바이스로 가상 PC에 접속할 수 있는 클라우드 PC로 전환하여, 사외(자택)에서도 업무가 가능한 업무 기반 마련 - 임신 중 재택근무 제도 (임신 29주 이후, 협의·신청)
육아 및 자녀 교육	- 사내 어린이집 운영, 자녀학자금 지원(유치원, 초·중고, 대학교), 자녀캠프 지원 등 다양한 양육 지원 프로그램 실시
출산·육아 휴직	- 임신기 근로시간 단축: 임신 중 기간 일 6시간 근무 - 출산 휴가: 출산 전후 90일, 생태아의 경우 120일의 출산 휴가를 보장하고 있으며 배우자의 경우 5일(전체 유급) 휴가 제공 - 육아 휴직: 만 8세 이하의 자녀에 대한 1년의 유급 육아 휴직을 제공하며, 여성 구성원의 경우 출산휴가와 연속하여 육아휴직을 사용했을 경우 추가 1년의 육아휴직 신청 가능 - 육아휴직 자동전환 제도: 출산휴가가 종료되는 시점에 별도의 신청 절차 없이도 자동적으로 육아휴직과 연결하여 사용 가능 - 입학자녀 돌봄 휴직: 초등학교 입학년도 연 1회, 90일 제공

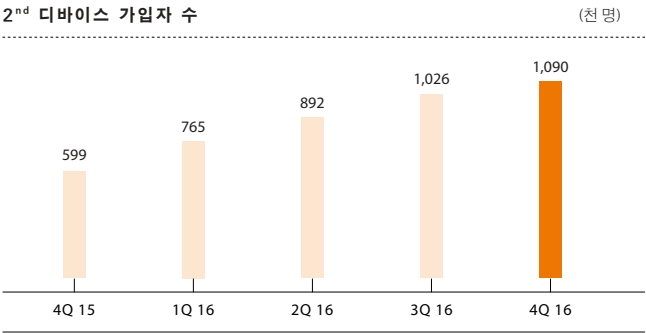
Section 2. 사회 자본 (Social Capital)

2.1 서비스 접근성(Access to Service)

SK텔레콤의 서비스 접근성 확대는 가입자 확보 및 유지, 통신 디바이스 확대 등을 통한 보다 편리한 이동통신 서비스 제공 기반 마련, 저소득층, 어르신 등 정보 접근성 취약계층에 대한 접근성 확대(Digital Inclusion)지원 등으로 구성됩니다. 서비스 접근성 향상 노력은 가입자 기반 및 가입자당 매출(ARPU)의 잠재적 확대로 이어져 사회적 관점에서도 정보 접근성 및 개인 삶의 질을 향상시키며, 미래 SK텔레콤의 매출 확대에 긍정적 영향을 미칠 수 있습니다.

LTE 가입자 비율, 2nd 디바이스 가입자 수 등은 모바일 기반의 서비스 접근성을 보여주는 주요 지표입니다. 2016년 SK텔레콤의 LTE 가입자 비율은 전년 대비 4.9%p 증가한 71.2%를 기록하였습니다. 2nd 디바이스 영역에서는 T키즈폰, T아웃도어, T포켓파이 등 고객 니즈를 파악한 차별화된 상품 출시를 통해 시장을 선도하고 있으며, 2016년 T키즈폰, T아웃도어, T포켓파이를 포함한 2nd 디바이스 가입자 수는 약 109만 명으로 전년 대비 1.8배 이상 증가하였습니다. 2nd 디바이스 시장이 지속 성장함에 따라 모바일 기반의 당사 서비스 접근성 및 활용성은 더욱 증대될 것으로 전망됩니다.

LTE 서비스 및 스마트폰 보급 현황			
	2014	2015	2016
LTE 가입자 비율 (%)	59.2	66.3	71.2
총 가입자 수 (천 명)	28,279	28,626	29,595
LTE 가입자 수 (천 명)	16,737	18,980	21,078



이와 더불어 취약계층 요금 감면을 통한 서비스 접근성 확대도 지속적으로 추진하고 있습니다. 정보 접근성 향상을 위한 장애인, 저소득층 등에 대한 SK텔레콤 요금 감면 총액은 연간 약 1,900억 원으로 일정 규모 수준을 유지하고 있습니다. 2015년 대상 가입자 이탈 등의 이유로 특별계층 요금 감면 총액 추이가 일시적 감소세를 보였으나, 2016년 인당 감면금액이 증가하여 특별계층 요금 감면 총액은 전년 대비 1.04% 증가한 1,904억 원을 지원하였습니다.

요금 감면 현황			(백만 원)
	2014	2015	2016
특별계층 요금감면 총액	196,806	188,453	190,413
특별계층 요금감면 - 장애인	128,422	122,462	123,187
특별계층 요금감면 - 저소득층	58,299	56,058	57,068
특별계층 요금감면 - 국가유공자	9,931	9,800	10,032
특별계층 요금감면 - 기타	154	133	125

SK텔레콤은 정보 접근성 취약 계층의 정보격차를 해소·완화하기 위해 당사의 ICT 역량을 활용한 스마트폰 활용 교육 및 ICT 기술 교육을 지속적으로 진행하고 있습니다. 2007년부터 SK 대학생 자원봉사단 '써니(Sunny)'와 함께 어르신을 위한 휴대폰 활용 교육 프로그램 '행복한 모바일 세상'을 운영하고 있으며, 이 밖에도 소프트웨어(S/W) 교육 사업, 장애청소년 정보격차 해소를 위한 ICT챌린지 등 다양한 계층에 대한 스마트 격차 해소 프로그램을 지속 실시해오고 있습니다. 2016년에는 일부 프로그램 종료로 인해 전년 대비 감소한 총 758명이 SK텔레콤의 ICT 교육 프로그램에 참가하였습니다.

ICT 정보격차 해소 교육 참여 현황 (2016)

	어르신 스마트폰 활용 교육	S/W교육 사업	ICT 챌린지
프로그램별 참여자 수	454	200	104

이와 더불어, SK텔레콤은 산간오지나 도서 지역 등 통신 서비스 접근이 어려운 지역의 주민을 위해 통신 제공 지역 범위를 지속적으로 확대하고 있습니다. 2016년에는 산간오지, 등산로, 도서 지역 등 총 3,649개소의 통신 서비스 취약지역 설치 지원을 실시하였으며, 저소득층이나 인구 저밀도 지역주민에게 기본적 통신 서비스를 제공하기 위한 보편적역무손실보전금을 분담하고 있습니다. 2017년 5월 기준, 미래창조과학부는 2015년에 대한 보편적역무손실보전금을 441억 원으로 확정하였으며, SK텔레콤은 이 중 149억 원의 보편적역무손실보전금을 분담하고 있습니다. 2016년도 보편적역무손실보전금 예정액은 전년 동일 금액인 441억 원이며, SK텔레콤은 이 중 149억 원을 분담하게 됩니다.

통신서비스 취약지역 지원

	2014	2015	2016
통신서비스 취약지역 설치 - 산간오지 (개소)	1,594	5,182	3,195
통신서비스 취약지역 설치 - 등산로 (개소)	337	75	217
통신서비스 취약지역 설치 - 도서 지역 (개소)	1,510	392	237
보편적역무손실보전 분담금(*) (십억 원)	17.9	14.9	14.9

(*) 2017년 5월, SK텔레콤의 2015년도 분담금 확정에 따라 전년도 보고 데이터(예정액 기준)를 본 보고서에 정정 기재하였으며 2016년도 부담금은 예정액 기준으로 보고함

2.2 네트워크 품질 관리

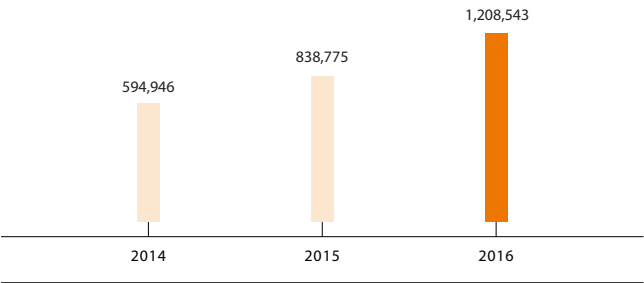
SK텔레콤은 이동통신(MNO) 영역의 리더십을 넘어, 당사 네트워크 인프라를 기반으로 New ICT 생태계 선도 사업자로의 도약을 지향하고 있습니다. 높은 수준의 네트워크 품질 제공은 본원적 서비스 경쟁을 위한 당사의 기반 자산이며, 이를 위해 당사는 우수한 품질의 네트워크 서비스 제공을 위한 네트워크 투자 및 지속적 품질 향상 노력과 함께 기술 고도화 노력을 병행하고 있습니다. 2016년 당사의 연간 무선통신 회선보유능력은 3,962만 회선으로, 총 가입자 수인 2,959만 명의 134%에 해당하는 보유 능력을 갖추고 있습니다. 연간 처리 데이터 트래픽은 2016년 전년 대비 44.1% 증가하는 등 높은 수준으로 증가하고 있습니다. SK텔레콤은 정확한 수요 예측과 모니터링을 통해 증가하는 데이터 트래픽에 유연하게 대응하고 최상의 네트워크 서비스 제공을 위한 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

회선보유능력 및 연간 처리 데이터 트래픽

	2014	2015	2016
무선통신 회선보유능력 (회선 수, 천 개)	33,120	36,160	39,620
연간 처리 데이터 트래픽(*) (TB)	594,943	838,775	1,208,543

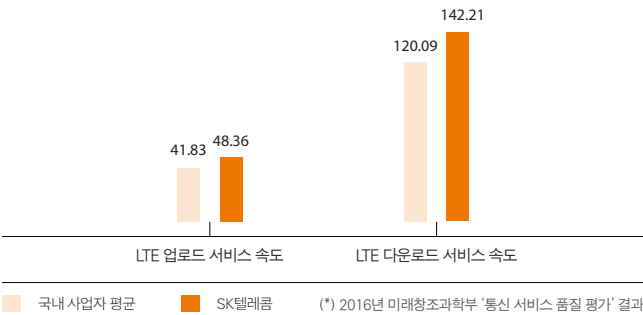
(*) 이동전화(2G/3G/4G), Wibro, WiFi 포함 기준

연간 처리 데이터 트래픽



SK텔레콤은 LTE 전송 속도 측면에서 2015년 미래창조과학부 '통신 서비스 품질 평가'에서 가장 빠른 LTE서비스를 제공하는 업체로 선정되었고, 2016년 역시 국내 통신 사업자 평균을 상회하는 전송속도를 기록하며 타사 대비 네트워크 품질 우위를 지속 유지하고 있습니다. 당사는 2016년 6월 500Mbps 속도의 LTE-A프로 서비스를 국내 최초 상용화한 데 이어 2017년 900Mbps, 2018년 1Gbps까지 확보함으로써 업계 내 최고 수준의 LTE 서비스 품질을 지속해나갈 계획입니다.

LTE 서비스 전송속도



네트워크 장애는 개별 통신 기업에게는 비즈니스 연속성 위협으로 확산될 수 있으며, 지속적인 장애가 나타날 경우 경제 사회 시스템의 일시적 붕괴로까지 이어질 수 있습니다. 증가하고 있는 데이터 트래픽에 유연하게 대응하면서 높은 수준의 네트워크 품질 유지와 서비스 장애율을 최소화 하는 것이 SK텔레콤을 비롯한 통신업계의 주요한 도전 중 하나입니다. SK텔레콤은 2016년 이상징후 실시간 대응, 서비스 우회 자동화 솔루션 확대, 철저한 고장 재발방지 대책 수립 등 서비스 장애 예방 활동을 강화하여 안정적인 통신 서비스를 제공하고 있으며 2016년 미래창조과학부 보고 기준 대형 통신 장애 발생 건수는 0건을 기록하였습니다.

네트워크 장애

	2014	2015	2016
대형 통신장애 발생 건수(*)	1	1	0

(*)미래창조과학부 보고 대형 통신장애 발생 건 수 기준: 교환기 1식 이상 장애, 통일시/군/구내 기지국 10개소 이상 장애, 또는 이와 동등 규모 이상 장애 발생 시 정부에 보고

2.3 연구개발 투자

SK텔레콤은 4차 산업혁명 시대를 선도할 New ICT 기업으로 도약하기 위해 연구 개발 투자 확대 기초 하에 네트워크 인프라, 마케팅 인프라 투자를 비롯하여 5G, IoT 등 ICT융합 시대의 성장을 견인할 중장기 연구개발 투자를 적극 추진하고 있습니다. R&D 투자 확대 정책에 힘입어 2016년 R&D 투자 비용은 전년 대비 9.4% 증가한 6,409억 원으로 나타났습니다. 비용 측면뿐만 아니라 연구 인력 확보 노력 또한 지속적으로 이루어지고 있습니다. 2016년 말 기준, 전년 대비 25.1% 증가한 1,248명의 R&D 인력을 보유하고 있는 것으로 나타났습니다. 이는 2016년 종합기술원 AI R&D 인력 등의 총원 및 SK플래닛으로부터의 T map 사업 이관에 따른 인력 전입이 이루어진 것이 주요한 요인입니다.

R&D 투자 현황 (**)

	2014	2015	2016
R&D 비용 (**)(십억 원)	496.5	585.7	640.9
R&D 인력 (명)	971	998	1,248

(*) 2016년 SK플래닛으로부터 T map 사업 이관 등으로 인하여 R&D 비용 및 인력의 산출 기준을 재정리 하였으며, 과거 데이터를 현 기준으로 재산정하였음

(**) R&D 비용은 순수 R&D(네트워크 인프라, 마케팅 인프라, 신성장 사업, 중장기 R&D) 비용 및 성장사업투자(자본 투자 포함), 조직비용을 합산하였음

CAPEX

(조 원)

	2014	2015	2016
CAPEX 총 계	2.1	1.9	2.0
Network CAPEX	1.6	1.4	1.5
Non-Network CAPEX	0.5	0.5	0.5

2.4 고객 만족 및 고객 안심 지표

SK텔레콤은 최고의 고객가치를 지향하는 고객공감 CEM(고객경험관리, Customer Experience Management)을 통해 중장기 관점에서 고객 로열티 제고를 달성해나가고 있습니다. 2016년 국내 3대 고객만족도(NCSI, KCSI, KS-SQI) 1위, 국내 최초 NCSI 20년 연속 1위를 달성하였고, 연 2회 SK텔레콤 자체적으로 시행하는 정기 CSI 평가 결과 2016년 고객만족도는 전년 대비 2.6% 상승한 78점을 기록하였습니다.

고객 만족도

(100점 기준)

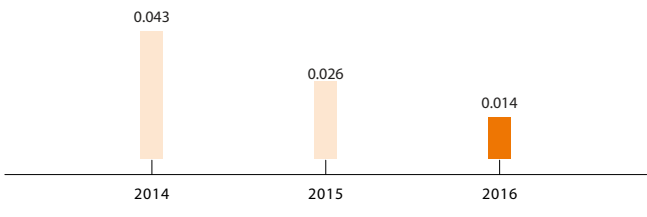
	2014	2015	2016	2017	
SK텔레콤 정기 CSI 결과(*)	75	76	78	-	
NCSI (한국생산성본부)	74	76	76	76	20년 연속 1위
KCSI (한국능률협회)	75.4	75.7	78.4	-	19년 연속 1위
KS-SQI (한국표준협회)	70.6	74.5	72.5	-	17년 연속 1위

*연 2회 (상/하반기) 시행되는 SK텔레콤 자체 CSI 평가 결과의 연간 평균 점수

또한 고객이 안심하고 당사 서비스를 사용할 수 있는 통신환경을 제공하기 위해 요금폭탄(Bill Shock) 방지, 개인정보보호, 자녀안심, 스팸 및 스미싱 등 불법 사기성 메시지 근절 등을 중심으로 고객안심서비스를 지속적으로 추진 강화하고 있습니다. 주요 고객안심지표인 소액결제 VoC 발생률은 연간 소액결제 결제 건수 대비 소액결제 불만 VoC 건수를 의미합니다. 소액결제 VoC 발생률은 매년 현저하게 감소하여, 2016년에는 전년의 절반 수준인 0.014%를 기록하였습니다.

소액결제 VoC 발생률

(%)



2.5 고객정보 보호

SK텔레콤은 고객정보 보호를 핵심적 경영이슈로 관리하며, 잠재적 위험요소를 사전에 파악, 제거하고 정보보호 시스템 강화와 교육, 유통망 및 자회사 실태 조사 강화 등 최선의 주의와 노력을 기울이고 있습니다. 2016년에는 전자상품/서비스 보안관리 전용 시스템 SQMS(Security & Quality Management System)를 구축하는 한편, 고객 정보에 대한 외부 접근을 원천 차단하고 가상의 보안 접속 사이트를 통해서만 정보 접근 및 취급이 가능하도록 하는 정보유출 차단 전용 접속 사이트를 구축하였습니다. 당사의 지속적인 정보 보호 노력 결과, 2011년부터 이후 시스템 해킹 등에 의한 고객정보 유출은 한 건도 발생하지 않았습니다. 고객정보 유출은 SK텔레콤의 고객 개인정보 보관 시스템이 해킹으로 인해 침투·침해되어, 보관중인 고객 개인정보가 외부로 유출되는 경우를 의미합니다.

고객정보 유출

	2014	2015	2016
고객정보유출 (건)	0	0	0

SK텔레콤은 2015년부터 당사 마케팅, 솔루션 부문 유통망 대리점 매장 4천 7백여 개에 대한 개인정보보호 진단(Audit) 전수 조사를 실시하였으며 연간 2만 대 대상 정보유출관련 유통망 PC 원격 시 진단 실시해오고 있습니다. 2015년에 이어 2016년도 유통망 고객 정보보호 진단(Audit) 및 점검을 100% 이행하였고, 상품/서비스 기준 정보보호 점검은 163건(100%) 실행되었습니다.

또한 2016년 정보보호 점검 범위를 더욱 확대하여 당사 12개 투자사에 대해 투자사의 고객센터, 물류센터, 기술지원센터 등 총 31개 접점 대상의 심층 진단을 통해 고객정보 유출가능성 점검 및 개선 조치를 시행하고, 정보보호관리역량 강화를 위한 투자사별 집중 컨설팅을 실시하였습니다.

한편, 전기통신사업(제93조 6항) 및 통신비밀보호법(제2조 및 제13조)에 의거한 정부기관의 자료 요청이 있을 경우, 당사는 법정 제공 기준 및 방식에 따라 관련 자료 제공에 협조하고 있으며, 매년 분기별 소관부처(미래창조과학부)에 제공 내역에 대한 통계 자료를 보고하고 있습니다. ‘통신자료’, ‘통신사실 확인자료’, ‘통신제한조치’에 대한 협조는 현행 법에서 규정한 엄격한 절차와 제한에 따라 진행되나, 잠재적인 이용자의 권리침해 요소가 없는지 지속적인 추가 검토 및

내부 실사를 통해 인권 리스크를 최소화하고자 합니다. 또한, SK텔레콤은 공식화된 인권정책을 통하여 표현의 자유 및 기술오용에 대한 인권 원칙을 수립하고 개인정보 보호 등 이용자 권익 및 인권 보호에 최선을 다하고 있습니다.

SK텔레콤은 개인정보보호 관련 법령에 따라 수집하는 개인정보 항목, 수집 목적, 보유 기간을 모든 가입자에게 고지하고 있으며, 가입자의 사전 동의(Opt-in 방식)를 받고 있습니다. 수집된 개인정보는 동의 받은 목적 범위 내에서만 활용하고 있으며, 고객의 선택적 사전 동의 하에서만 제3자 기관에 제공이 이루어지는 등 개인 정보 보호를 위해 최선의 노력을 하고 있습니다.

유통망 고객정보보호

	2014	2015	2016
전체 유통망 대비 점검 비율(%)	41.9	100(*)	100(**)
상품/서비스 정보보호 관리실태 진단 수	-	224	163
전체 상품/서비스 대비 진단 비율(%)	-	100	100
보안 개선사항 발견 수	-	491	326
발견된 보안 개선사항에 대한 완화조치 완료 비율 (%)	-	100	100
완화조치 - 단기 조치완료 수(건)	-	322	218
완화조치 - 장기 조치완료 수(건)	-	169	108

(*) 유통망 정보보호 관리 방식 체계화 및 구조화 추진

(**) 유통망 정보보호 리스크 관리 강화 및 진단 고도화를 통해 정보유출 리스크 발생 가능성이 극히 낮은 매장을 제외하고 전수(100%) 조사 실시

정부기관 자료 요청 대응 현황

	정부기관 '통신자료' 요청	정부기관 '통신사실 확인자료' 요청
요청 처리 건 수 (*)	328,262	63,185

(*) 2016년 연간 기준, 자료가 제공된 정부기관 요청문서 건 수

- '통신자료': 이용자의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 아이디, 가입 및 해지일자, 전기통신사업법상 법령, 검사, 수사기관이 범죄 수사, 형의 집행, 재판 등에 필요한 경우 통신자료를 요청할 수 있음.

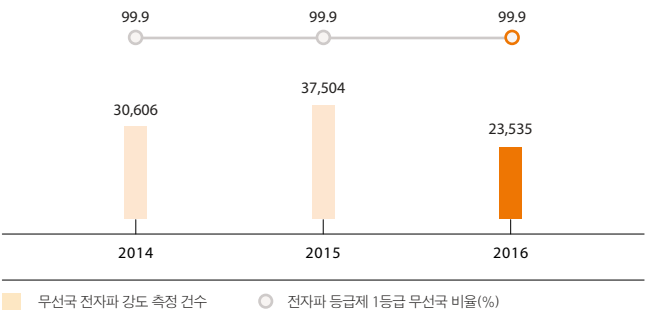
- '통신사실 확인자료': 상대방 가입자번호, 로그기록(날짜, 시간), IP주소가 통신비밀보호법상 통신사실확인자료로 분류됩니다. 수사기관은 요청사유, 해당 가입자와의 연관성 및 필요한 자료 범위를 포함해 법원 허가를 받아 요청합니다.

2.6 전자파

2007년 6월 전자파 측정 의무화 시행 이후 현재까지 전자파 강도측정 규정을 성실히 이행하고 있으며, 2016년 총 23,535건의 무선국 전자파를 측정하였습니다. 측정 결과 SK텔레콤 무선국들의 실제 전자파 강도는 인체보호 기준 대비 1/10 미만에 불과한 것으로 나타났습니다. 전자파 등급제(2014년 8월 시행) 기준, 측정된 무선국들의 99.9% 이상이 1등급 판정을 받는 등 제도 시행 이래 거의 모든 무선국들이 가장 안전한 등급인 1등급을 기록하고 있습니다.

이와 함께 SK텔레콤은 2014년 8월부터 한국전자파학회의 전자파 인체영향 5개년 연구과제를 지원하여 현재 3차년도 연구가 진행 중에 있고, 소요되는 전체 15억 원의 재원 중 50%를 부담하고 있습니다.

무선국 전자파 강도 측정



2.7 협력회사 동반성장

SK텔레콤은 동반성장 실천을 통해 ICT산업의 건전한 기업 생태계 조성에 기여하고 있습니다. 이를 위해 동반성장 핵심 추진계획인 4C(Cooperation, Creation, Compliance, Co-work)를 실천하였습니다. 뿐만 아니라 공정거래위원회의 주요 권고사항(계약 체결, 협력업체 선정 및 운용, 내부심의위원회, 서면보존 및 발급)에 대한 이행과 중소기업 대상 자금, 기술, 교육, 인력 및 복지 지원 등을 충실히 이행하였습니다.

이러한 성과를 인정 받아 SK텔레콤은 2016년 정부의 대기업-중소기업 상생협력 평가인 동반성장지수 평가(공정거래위원회의 동반성장 협약이행 평가 및 동반성장위원회 협력회사 체감도 조사 평가)에서 4년 연속 최고 등급인 '최우수' 등급을 부여 받고, 최우수 명예기업으로 선정되었습니다.

2016년 동반성장 주요 이행 실적

구분	이행 실적
협력회사 매출확대 지원	- 중소기업의 신규 기술 사업화, 벤처 육성, 공유와 개방을 통한 ICT생태계 확장 등을 통해 710개 기업 2,578억 원의 매출 확대 지원
자금(금융) 지원	- 동반성장펀드(1,675억 원 규모)를 통한 대출 지원 - 자본투자(펀드, 직접 투자 등)를 통한 중소기업 지원 (2016년 누계 409억 원) - 창업·기술개발·경영지원 등을 위한 직접 자금 지원
결제수단 및 지급기일 개선	- 대금지급 100% 현금 및 조기 지급(중소기업 Care Program)
기술지원 및 보호	- 기술개발(T developers, T open lab, LoRa 등) 무상 지원 - 기술자료임치 운영을 통한 협력회사 기술보호 강화
교육/훈련 및 인력/채용 지원	- 동반성장 아카데미(CEO세미나, 동반성장 MBA) 등 직급별 맞춤 교육 - 110여 개 온라인 과정 운영, 신규 과정 지속 개발 - SK고용디딤돌 운영을 통한 우수인력 육성 및 채용 지원
기타 지원	- 협력회사 복지 지원 프로그램 운영(복지포인트, 장학금 등)
기타 자발적 이행	- 성과공유제 총 81건 계약(금전보상, 지속거래, 성장지원 등)

2.8 공급망 지속가능성 평가

SK텔레콤은 공급망 관점에서 발생하는 주요 리스크를 정의하고, 이를 공급망 책임 보증 프로세스에 반영합니다. 식별된 리스크 요소는 공식적인 ‘비즈니스 파트너 ESG 행동 규범’ 및 ‘공정투명 거래 및 CSR 실천동의서’에 공식화되어 협력사에 100% 적용됩니다. SK텔레콤은 계약 과정에서 이러한 원칙의 준수를 요구하는 한편 정기 모니터링 과정을 통해 시정조치 요구, 거래관계 종료 등 다양한 조치를 취합니다. 보다 상세한 정보는 pp.78-81 에 기재된 공급망 보고서(Supply Chain Report)를 참조하여 주십시오.

공급망 ESG 평가 (사전 스크리닝)				
	2014	2015	2016	2020 목표 비교
총 신규 등록 협력회사 수	712	706	725	750
인권 · 환경 · 윤리 ·	712	706	725	750
사회 부문 스크리닝 수				협력업체
사전 평가 비율 (%)	100	100	100	100

공급망 ESG 리스크 평가 (평가 유형별)					
		2014	2015	2016	2020 목표 비교
Tier 1	총 등록 협력회사 수(*)	1,510	2,346	1,881	2,100
	평가 시행 협력업체 수	1,020	1,582	1,726	2,000
	서면조사 협력회사 수	815	1,270	1,351	1,400
	방문조사 협력회사 수	205	212	225	242
	3rd Party 조사 협력회사 수	-	100	150	150
	평가 시행 협력업체 비율 (%)	67	67	91	95
					동반성장위원회 조사 (Survey)
Non-Tier 1	총 핵심 공급업체 수 (**)	-	20	35	40
	평가 시행 핵심 공급업체 수 (***)	-	10	21	24
	평가 시행 핵심 공급업체 비율 (%)	-	50	60	60

(*) 3년간 거래실적이 없는 협력업체까지 모두 포함한 수치임
(**) 네트워크(N/W) 시설공사와 일반물품 공급에 대해 중소기업자와 직접계약이 아닌 중간 도급계약이 이루어지는 경우에 한해 산정함 (SK건설, 행복나래)
(***) SK건설 네트워크(N/W) 시설 공사는 2015년부터, 행복나래의 경우 2016년부터 도급계약 시행

공급망 ESG 리스크 평가 (2016, 평가 대상별)				
구분	회사 수	평가 회사 수	비율 (%)	비고
핵심 공급업체	353	321	91	Tier 1 &핵심 Non-Tier 1 협력업체
High Risk Level 협력업체	52	52	100	Tier 1 협력업체

* SK텔레콤은 공급망 ESG 리스크 평가를 연간 단위로 진행하며, 상기 평가 비율은 연간 평가 받은 협력회사 기준으로 산정되었음.

2.9 지역사회 투자

SK텔레콤은 당사의 ICT 기술 및 Infra 역량을 활용하여 사회가치 혁신을 달성하는 CSV(Creating Shared Value) 관점에서 지역사회 투자를 접근하고 있습니다. 이러한 전략 방향에 기반하여 ICT 기반의 공유 가치 창출¹⁾, 지역 사회를 위한 기술기반 플랫폼 제공²⁾, 디지털 격차(Digital Divide)³⁾ 최소화를 주요 우선 순위로 중점 추진 중에 있습니다.

ICT 기반의 공유가치 창출은 ICT 기반의 사회적 기업 및 스타트업 육성을 통해 사회적 기반을 지원하는 활동입니다. 대표 프로그램인 ‘브라보! 리스타트’는 2013년부터 시작된 장년층과 청년층을 위한 ICT 융합형 벤처 창업 지원 프로젝트로 SK텔레콤의 신성장 동력 발굴에 기여하는 동시에 ICT 역량을 결합하여 사회 문제 해결에도 일조하고 있습니다. 2016년 누적 46개 팀이 ‘브라보! 리스타트’ 프로그램에 참여하여 창업 지원을 받았습니다.

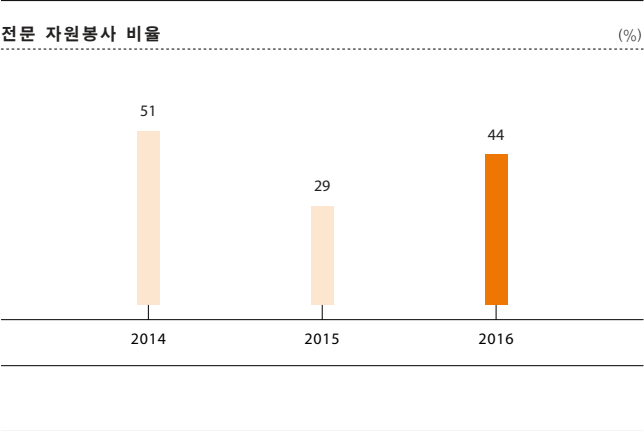
지역사회를 위한 기술기발 플랫폼 제공 측면에서는 기부 플랫폼 ‘기브유(GiveU)’ 및 자원봉사 매칭 플랫폼 ‘위드유(WithU)’ 프로그램을 개발 운영하고 있습니다. 플랫폼 기반의 사회공헌 문화 확산에 따라 2016년 ‘기브유(GiveU)’를 통한 모금액은 전년 대비 45.7% 증가한 2억 1백만 원으로 누적 12억 3천만 원을 기록하였으며, ‘위드유(WithU)’ 누적 등록 일감 또한 크게 증가하여 전년 대비 2.4배 수준인 16만 5천여 건으로 나타났습니다.

디지털 격차(Digital Divide) 해소는 장애인, 어르신 등 정보 격차 취약계층의 서비스 접근성을 높이기 위한 활동입니다. 상세한 성과 내용은 2.1 서비스 접근성(Access to Service) 항목을 참조하여 주십시오.

1) SDG 9 'Industry, Innovation and Infrastructure' 연계,
2) SDG 1 'No Poverty', SDG 2 'Zero Hunger', SDG 4 'Quality Education' 연계
3) SDG 9 'Industry, Innovation and Infrastructure', SDG 4 'Quality Education' 연계

프로그램 주요 성과				
		2014	2015	2016
ICT 기반의 공유 가치 창출	브라보! 리스타트 벤처 창업 지원 (누적, 개팀)	23	34	46
지역 사회를 위한 기술기반 플랫폼	기브유(Give U) 누적 모금 (백만 원)	890	1,030	1,234
	위드유(With U) 누적 등록 일감 (건)	40,755	67,529	165,380

이와 더불어 당사 구성원 자원봉사를 통해 봉사 및 나눔 문화 확산에 기여해 왔으며, 특히 구성원 자원봉사 만족도 제고와 자원봉사 프로그램의 효율성 강화를 위해 SK텔레콤의 역량을 기반으로 한 ICT 연관 자원봉사 및 재능기부 등 전문 봉사활동을 강화해왔습니다. 전문 자원봉사 비율은 ICT 자원봉사 및 프로보노 봉사단의 봉사 시간을 전체 자원봉사 시간으로 나누어 계산한 값입니다. 2016년에는 적극적인 ICT자원봉사 및 프로보노 봉사단 활동에 힘입어, 전문 자원봉사 비율이 전년 대비 15%p 상승한 44%를 기록하였습니다.



주요 기부처 리스트	
프로그램 명	추진 기관
청년 대상 ICT 교육 프로그램	한국아동복지협회
스마트로컬푸드	행복ICT
취약계층 대학생 장학금 지급	최경주재단
청년 진로캠프	청소년평화꽃네트워크
장애 청소년 헤카톤 대회	한국장애인총연협회
행복을 들려주는 도서관	한국시작장애인연합회
발달장애 청소년 교육	몸짓과 소리
취약 계층 지원	지역 복지관
다문화 요리교실 및 고향방문지원	바른사회시민회의
청소년 신문고	서울 YMCA
탈북 청년, 청소년간 멘토링 지원	통일이카데미
장기부전환자 지원센터 설립	한국장기증협회
도전잉글리쉬업	부스려기사랑나눔회
어르신 휴대폰 활용 교육	한국노인종합복지관협회

2.10 공공정책 참여

SK텔레콤은 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고 반부패 · 공정거래에 관한 사회적 요구와 고용 창출, 양성평 등, 사회적 약자 보호 등 공공정책에 적극 협력하고 있습니다.

당사는 정치 자금, 선거 자금, 특정 정치단체 및 정당의 로비성 자금 등 정치 자금 일체를 제공하지 않습니다. 다만 정치적 중립성이 보장되며 간접적 정책 형성에 영향을 미치는 기관에 대한 지원을 통해 공공 정책 및 공익 발전에 적극 협력하고 있습니다.

당사는 또한 정책 영향과 관련된 비용 지출이 회사의 중장기 비즈니스 관점에서 잠재적 리스크 요인이 될 수 있음을 인지하고 있으며, 관련 기부 내역과 규모를 전사적 관점에서 관리하고 있습니다. 2017년 2월 이사회 규정을 개정하여 10억 원 이상 규모의 기부금에 대해서는 이사회 의결을 통해 사전 승인 절차를 강화하는 등 사업 관련 정책에 영향을 미칠 수 있는 비용 집행의 공정성 및 투명성 강화를 제고해나가고 있습니다.

정책성 지원 비용 지출 현황			
	2014	2015	2016
직접정치기부금(*) (백만 원)	0	0	0
정책성 지원 비용(**) (백만 원)	9,818	9,562	7,416 (***)

(*) 직접정치기부금: 정치 캠페인 및 선거자금, 정당/정치 단체/정치인, 로비 기관/로비스트에 대한 기부 및 지원
(**) 정책성 지원 비용: 정부로부터 세제 혜택을 인정 받을 수 있는 기관, 경제 단체 및 통신 정책 형성에 영향을 미칠 수 있는 기관에 대한 협회비 등 공공정책 협력 목적의 기부 및 지원
(***) 2016년 정책성 지원 비용 주요 지출처 (상위 5개): 대 · 중소기업 · 농업협력재단 출연금 3,093백만 원, 경제단체 지원 1,513백만 원, 바른 ICT 연구소 기부금 1,500백만 원, 한국통신사업자연합회(KTOA) 756백만 원, 한국정보통신진흥협회(KAIT) 200백만 원

Section 3. 환경 자본(Natural Capital)

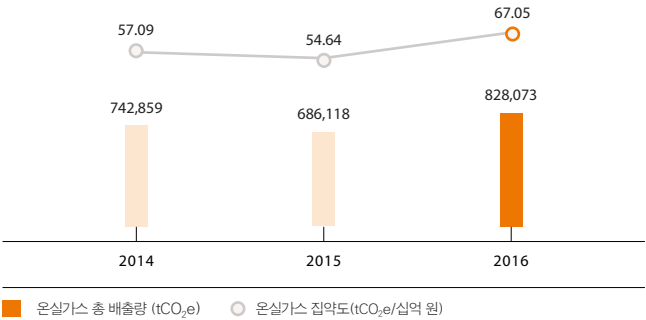
3.1 온실가스 배출량

온실가스 배출량은 배출권거래제 명세서 작성 관리 가이드라인을 기반으로 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥을 기준으로 산정합니다. 산정 범위에는 네트워크 시설(기지국 및 장비)에 의한 배출량이 모두 포함되며, 자회사 및 공급망 온실가스 배출량은 포함하지 않습니다. 온실가스 집약도는 온실가스 총 배출량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다.

2016년 SK텔레콤의 온실가스 총 배출량은 828,073 tCO2e이며, 온실가스 배출량이 전년 대비 20.7% 증가되었습니다. 이는 신설 사옥 및 네트워크 장비 증설에 따른 전력 사용 증가에 주요하게 기인하며, 직접 온실가스 배출량의 경우 15.2% 감소하는 성과를 거두었습니다. 당사는 온실가스 배출량 감소를 위해 기지국 등 네트워크 장비 통합, 노후냉방기기 교체 및 사옥 내 냉난방 조절 등의 다양한 노력을 기울이고 있으나, 총 배출 증가량 대비 감축량이 작아 전체적으로 배출량이 증가하는 결과가 나타났습니다. 앞으로 더 많은 온실가스 감축을 위해 지속적으로 에너지 고효율 중계기, 기지국 통합관리 등 자체 감축 활동을 발굴 · 추진할 예정이며, 협력회사 및 중소기업과의 협력을 통한 상쇄 배출권 확보로 배출권거래제에 적극적인 참여 및 목표 달성을 이루어낼 것입니다.

온실가스 배출 현황			
	2014	2015	2016
온실가스 총 배출량 (tCO ₂ e)	742,859	686,118	828,073
온실가스 집약도 (tCO ₂ e/십억 원)	57.09	54.64	67.05
직접 온실가스 배출량(tCO ₂ e)	7,124	8,431	7,152
고정연소 (tCO ₂ e)	4,877	5,650	4,945
이동연소 (tCO ₂ e)	2,248	2,781	2,207
간접 온실가스 배출량(tCO ₂ e)	735,750	677,687	820,921
전력 (tCO ₂ e)	735,664	677,585	820,836
스팀 (tCO ₂ e)	86	102	85

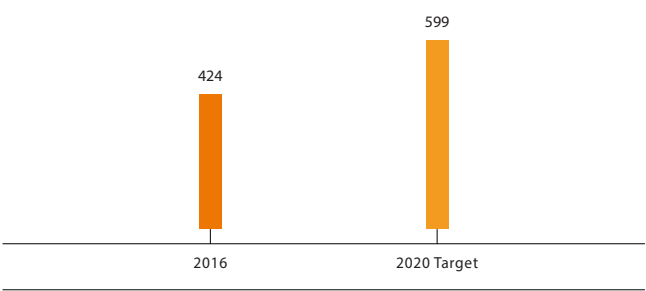
온실가스 총 배출량 및 집약도



기타 간접 온실가스(Scope 3)의 경우, 사회적 온실가스 감축 연구 및 ICT를 활용한 환경솔루션 제공 등을 통해 관리 범위를 확대해 나가고 있습니다. 사회적 온실가스 감축은 SK텔레콤이 보유한 ICT서비스를 활용하여, 일상생활에서 발생하는 온실가스 배출량을 감소시키는 것을 의미합니다. 사회적 온실가스 감축의 대표적 활동으로, SK텔레콤의 T map 내비게이션은 사용자의 현재 위치부터 목적지까지의 거리와 실시간 교통상황을 고려하여 최적의 경로를 안내함으로써 이동에 따른 연료 사용량 절감과 온실가스 배출 저감에 기여합니다. 2016년 T map 내비게이션을 통한 사회적 온실가스 절감량은 연간 약 42.4만 톤입니다. T map 개방 및 무료화로 인한 가입자가 꾸준히 증가하고 있으며, 등록 차량 증가율과 내비게이션 보급 등을 고려할 때 2020년까지 연간 59.9만 톤의 사회적 온실가스 감축을 달성해 나갈 계획입니다.

연간 사회적 온실가스 감축량 (*)

(천 tCO₂e)



(*) T map 사회적 온실가스 감축 기여 효과

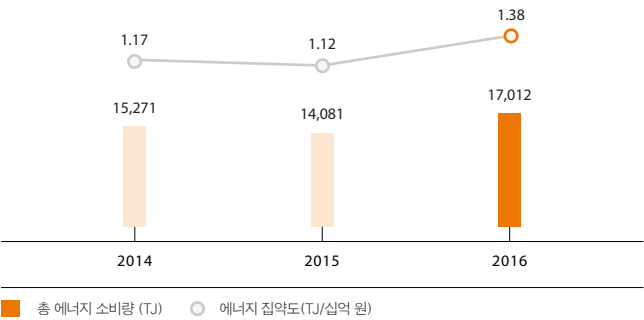
3.2 에너지 사용량

SK텔레콤의 에너지 사용량은 국내 배출권거래제 명세서 작성 관리 가이드라인을 준수하여 관리되고 있으며, 수치는 에너지 공급업체로부터 받은 에너지 사용 고지서를 시스템을 통해 집계됩니다. 에너지 사용량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥을 기준으로 네트워크 시설(기지국 및 장비)에 의한 사용량을 모두 포함하여 산정하였으며, 자회사 및 공급망의 에너지 사용량은 산정하지 않습니다. 에너지 집약도는 총 에너지 소비량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다. 에너지 절감 실적 중 자연공조 냉방기로 인한 절감 실적과 신재생 에너지 발전 실적에는 과거 연도(2012~2013년) 실적 데이터 산정 값을 2016년까지 동일하게 적용하였습니다. SK텔레콤은 사옥에서 냉난방으로 사용되는 에너지원의 사용량 절감과 기지국, 중계기 등 네트워크 장비 통합 및 노후 냉방기기 교체 등 에너지 절감 활동을 통한 에너지 소비량 감소를 지속 추진하고 있습니다. 이러한 노력에도 불구하고 2016년 총 에너지 소비량은 17,012TJ로 신설사옥 및 증설된 네트워크 장비에 의해 에너지 소비량이 작년 대비 20.8% 증가하였습니다. SK텔레콤의 에너지 소비량은 전력 사용에 의한 간접 에너지 소비량이 전체의 99.3%를 차지하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 네트워크(N/W) 구조혁신 및 망 슬림화를 중심으로 사옥관리, 신재생 에너지 시설 전력 생산 등을 통해 지속적인 에너지 효율성 향상 달성을 위해 노력하고 있습니다. 5G 시설 투자로 인한 에너지 사용량 증가분을 감안할 때, SK텔레콤은 2020년 에너지 사용량을 집약도 기준 매출액 십억 원 당 1.7 TJ 이하로 달성할 계획입니다.

에너지 사용 현황

	2014	2015	2016
총 에너지 소비량(TJ)	15,271	14,081	17,012
에너지 집약도(TJ/십억 원)	1.17	1.12	1.38
직접 에너지 소비량(TJ)	121	146	119
천연가스(Nm³)	1,561,961	1,912,250	1,560,708
경유(Liter)	66,000	279,084	271,150
등유(Liter)	439,182	495,790	494,765
간접 에너지 소비량(TJ)	15,150	13,934	16,893
전력(MWh)	1,577,830	1,453,265	1,760,535
스팀(GJ)	3,192	2,692	2,311
총 전력 사용량 절감(MWh)	45,729	44,731	46,838
사옥관리를 통한 절감(MWh)	3,143	2,145	4,252
자연공조냉방기 도입을 통한 절감(MWh)	39,857	39,857	39,857
신재생에너지 시설 전기 생산(MWh)	2,729	2,729	2,729

에너지 총 소비량 및 집약도



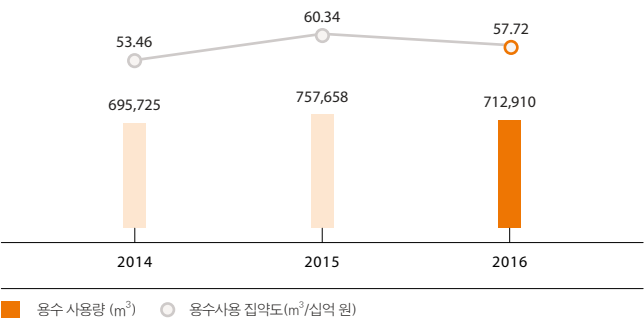
3.3 용수 사용량

용수 사용량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥에 대해 수도 사용 고지서를 기준으로 산정하며, 자회사 및 공급망의 용수 사용량은 집계에 포함하지 않습니다. 용수 집약도는 총 용수 사용량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다. SK텔레콤은 용수 사용량을 줄이기 위한 조치로, 성수 사옥은 냉각탑 드레인 양 조정, 원주 사옥은 냉각탑 보급수 변경 등의 노력을 실시해왔습니다. 그 결과 식수 인원의 증가 및 통신장비 증설에 따른 냉각탑의 냉각수량 증가 등에도 불구하고 2016년 연간 용수 사용량은 712,910m³로 전년 대비 전년 대비 5.9% 감축 성과를 거두었습니다.

용수 사용 현황

	2014	2015	2016
용수 사용량 (m³)	695,725	757,658	712,910
상수도 (m³)	632,304	687,087	648,643
지하수 (m³)	63,421	70,571	64,567
용수사용 집약도(m³/십억 원)	53.46	60.34	57.72

용수 사용량 및 집약도



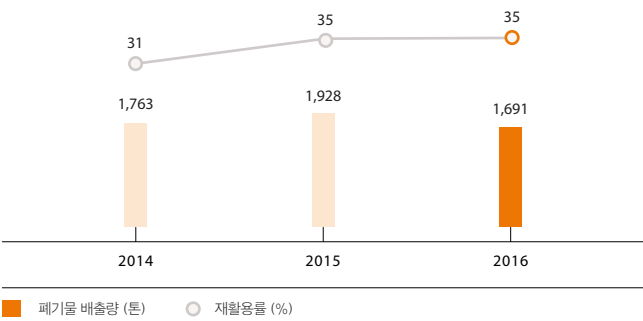
3.4 폐기물 및 재활용

폐기물 배출량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥을 기준으로 산정하며, 자회사 및 공급망의 폐기물 배출량은 집계에 포함하지 않습니다. 폐기물 배출 집약도는 총 폐기물 배출량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다. 2016년 폐기물 총 배출량은 생활 폐기물, 대형 폐기물, 음식물 폐기물 등이 전반적으로 감소하며, 전년 대비 13.3% 감소한 1,691톤으로 나타났고, 재활용 비율은 35%로 꾸준히 30% 이상 수준을 유지하고 있습니다.

폐기물 및 재활용 현황

	2014	2015	2016
폐기물 배출량 (톤)	1,763	1,928	1,691
생활 폐기물 (톤)	685	648	590
대형 폐기물 (톤)	79	91	68
음식물 폐기물(톤)	416	505	406
지정 폐기물 (톤)	33	18	41
재활용 폐기물 (톤)	548	666	587
폐기물 배출 집약도 (톤/십억 원)	0.135	0.154	0.137
재활용률 (%)	31	35	35

폐기물 배출량 및 재활용률



3.5 자원 사용

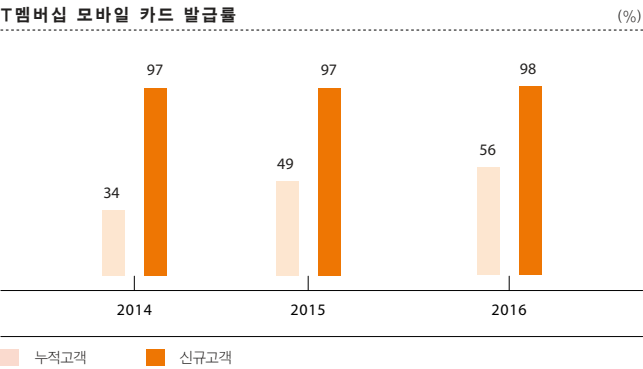
SK텔레콤은 전자청구서, T멤버십 모바일 카드, 단말기 회수 등의 활동을 통해 고객이 SK텔레콤의 서비스를 이용하는 과정에서의 자원사용 저감을 위한 기반 마련 및 이를 지속적으로 강화함으로써 자원 절약을 실천하고 있습니다.

전자청구서 총 이용자는 SK텔레콤의 고객 중 스마트 · 이메일 · 문자(MMS) 청구서를 이용하는 고객의 수입니다. 신규 전자청구서 가입률은 연간 신규 가입자 중에서 전자청구서를 신청한 고객의 비율입니다. 전자청구서 이용을 통해 청구서 분실에 따른 개인정보 유출을 방지하고, 종이 청구서 사용으로 인한 불필요한 자원 낭비를 막을 수 있어 가입자 수를 꾸준히 늘리고 있습니다. 2016년 말 전자청구서 총 이용자는 2천 2백만여 명으로 2010년 스마트청구서를 도입한 이후 전자청구서 이용자 수가 지속적으로 증가하고 있습니다. 신규 전자청구서 가입률 또한 2016년 87%를 기록하며 전년 대비 3%p 상승한 것으로 나타났습니다.

전자청구서 이용 현황			
	2014	2015	2016
전자청구서 이용자 (명)	19,604	21,328	22,402
신규 전자청구서 가입률 (%)	77	84	87

SK텔레콤은 지난 2013년 8월부터 T멤버십 가입 고객을 대상으로 발급하는 기존 플라스틱 카드를 모바일 에코카드로 전면 교체하였습니다. T멤버십 모바일 에코카드 이용 시 고객 1인당 약 4.88g의 플라스틱 절약과 약 12g의 탄소 배출량 감축 효과를 기대할 수 있습니다. 이는 A4 용지 4장을 절약, 또는 소나무 40그루의 호흡량과 동일한 수치입니다. SK텔레콤은 기존의 T멤버십 운영을 위해 연평균 500만 장 이상의 플라스틱 멤버십 카드를 발급해왔으며, 이를 전량 모바일 카드로 전환할 경우 연간 약 24톤 이상의 플라스틱 자원 절약과 함께 약 55톤의 탄소 배출량 감축을 기대할 수 있습니다. 2016년 T멤버십 모바일 카드 발급률은 누적 56%입니다. 이는 전년 대비 7%p 증가한 수치로, 해마다 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히, 신규 고객 기준 T멤버십 모바일 카드 발급률은 2016년 기준 98%로 모바일 카드 발급을 통한 탄소 배출량 감축 효과 더욱 높은 것으로 나타났습니다.

T멤버십 모바일 카드 이용 현황			
	2014	2015	2016
신규고객 T멤버십 모바일 카드 발급률 (%)	97	97	98
T멤버십 모바일 카드발급 건 (연간 신규)	2,831,082	2,031,727	2,031,727
T멤버십 플라스틱 카드발급 건 (연간 신규)	76,369	79,554	45,981
누적고객 T멤버십 모바일 카드 발급률 (%)	34	49	56
T멤버십 모바일 카드발급 건 (연간 누적)	3,466,419	5,661,830	6,711,262
T멤버십 플라스틱 카드발급 건 (연간 누적)	6,741,591	5,810,530	5,347,620



단말기 회수율은 연간 회수 단말기를 총 판매 단말기로 나누어 계산합니다. 2016년 단말기 회수율은 전년과 유사한 수준인 3.1%로 나타났습니다.

단말기 회수 현황			
	2014	2015	2016
T단말기 판매량 (천 대)	8,133	9,063	8,726
단말기 회수량 (천 대)	370	326	222
단말기 회수율 (%)	4.5	3.6	3.1

3.6 환경 지출 및 투자

환경보호 지출 및 투자는 SK텔레콤 별도기준으로 산정되었습니다. 환경 원가는 SK텔레콤의 환경 영향 저감 및 성과 향상을 목적으로 지출된 금액으로, 당사는 이를 에너지 절약 및 기후변화 대응 비용, 폐기물 및 재활용 위탁처리비용, 교육 훈련비용, 사외 자연보전 비용, 부담금 및 부과금으로 구분하여 산정하고 있습니다. 또한 당사는 녹색 구매를 시행하고 집계하고 있습니다. 녹색구매 비용은 에너지소비 효율등급, 고효율 에너지 기자재 인증, 우수재활용제품 품질인증, 환경마크인증, 환경성적표지인증, 탄소성적표지인증, 저탄소 상품인증 구매를 포괄하며, 환경 원가에는 포함되지 않습니다.

2016년 총 환경 원가는 전년 대비 6.3% 증가한 7억 5천 4백만 원입니다. 환경 원가 증가 주요 사유는 에너지 절약 및 기후변화 대응 비용, 폐기물 위탁처리 비용, 재활용 위탁처리 비용, 교육/훈련비용의 증가에 있습니다. 또한 Infra 장비 신설에 따라 2016년 정부의 배출권 할당량 대비 높은 온실가스 배출량을 기록, 부족한 배출권을 구매하여 온실가스 배출권 구매 비용이 13억 원 발생하였습니다. 녹색구매는 고가 장비 구매 중심 녹색인증 확대로 인하여 구매 규모가 크게 증가하였던 2015년과 비교할 때 절반 수준으로 축소되었으나, 전반적으로 확대 추세를 유지하고 있습니다.

총 환경 원가 (백만 원)			
	2014	2015	2016
총 환경 원가(녹색구매, 온실가스 배출권 구매 제외)	475	709	754
에너지 절약 및 기후변화 대응 비용	207	242	271
폐기물 위탁처리 비용	101	95	107
재활용 위탁처리 비용	24	20	25
교육/훈련비용	13	24	33
사외 자연보전 비용	7	0	0
부담금, 부과금	123	328	318
기타비용	0	0	0

온실가스 배출권 구매 (백만 원)			
	2014	2015	2016
연간 온실가스 배출권 구매 비용	-	-	1,316

