Building a Happiness Network

SK텔레콤 2010 지속가능성 보고서

SK telecom

SK의 '행복날개'는 이해관계자의 행복 추구를 통해 인류 행복에 공헌하려는 SK의 의지를 나타낸 것입니다. 두 날개가 조화와 균형을 이룰 때 높이 날아오를 수 있듯이 고객과 회사, 회사와 주주, 경영진과 구성원, 회사와 비즈니스 파트너가 함께 행복할 때 지속가능한 발전이 이루어질 것입니다.

SK텔레콤은 자원순환과 환경보호에 기여하기 위해 〈SK텔레콤 2010 지속가능성 보고서〉에 지속가능한 산림경영 인증인 FSC™ 인증 용지를 사용해 FSC™ Chain of Custody 인증(인증번호 : C005302) 업체에서 콩기름 잉크로 인쇄하였습니다. 또한 종이 보고서 발간 과정에서 소비되는 펄프 및 에너지로 인해 발생하는 온실가스 배출량을 상쇄하기 위해 에너지관리공단에서 추진하고 있는 탄소중립프로그램에 참여하고 있습니다.
환경영향을 줄이려는 다양한 노력에도 불구하고 종이 보고서를 만들기 위해서는 종이를 생산하고 인쇄하는 과정에서 환경오염물질이 발생되기 때문에, 본 보고서는 인쇄본은 물론 인터랙티브 PDF로도 발간되고 있습니다. SK텔레콤은 자원과 에너지 소비를 줄이면서, 지면의 한계로 인쇄본에 수록하지 못한 더 많은 정보를 담은 인터랙티브 PDF 보고서의 활용도를 지속적으로 높여갈 계획입니다. 독자 여러분께서도 인쇄본 대신 PDF 보고서를 활용하시면, 자원을 아끼고 환경을 가꾸는 일에 동참하면서 더 많은 정보를 편리하게 얻으실 수 있습니다.

Contents

01 About This Report
02 CEO Message

Sustainability at SK Telecom
05 This is SK Telecom
08 SK텔레콤의 지속가능경영
10 Stakeholder Engagement
14 Management Approach

Material Issues to Our Business and Society
17 기술 리더십 확보
18 개방형 혁신
19 비즈니스 파트너와의 상생
20 요금 부담 경감
21 고객정보보호
22 안전한 서비스 사용 환경
23 디지털 격차 해소
24 사회공헌
25 기후변화 대응
26 통신기술과 지속가능한 발전

Measuring Our Progress
28 경제
31 환경
37 노동 여건 및 관행
41 인권
42 제품 책임
43 사회

Appendix
46 GRI Content Index
49 ISO 26000
50 UNGC Index
51 지속가능성 보고서 검증 성명서
53 온실가스 인벤토리 검증 성명서

지표 정보

GRI 성과지표에 해당하는 내용에는 GRI 지표번호를,
그 외 지표에는 SK로 시작하는 고유번호를 표기했습니다.

04

Sustainability
at SK Telecom

16

Material Issues to
Our Business and Society

27

Measuring
Our Progress

45

Appendix

Reader's Guide

보고서 내용과 관련된 추가 정보를 확인할 수 있는 경우
아이콘을 별도로 표시했습니다.

01 02 03 04 05

01 웹페이지
02 관련 보고서
03 SK텔레콤의 기업 블로그
04 2010 지속가능성 보고서
05 추가정보 (본 보고서의 PDF에 해당됩니다.)

Contact Information

- 서울특별시 중구 을지로2가 11번지 SK T-타워 CSR팀
- Tel : +82-2-6100-3689
- Fax : +82-2-6100-7835
- Email : sustainability@sktelecom.com

http://www.sktelecom.com/html/n_social/CSRSand.html

About This Report

본 보고서는 SK텔레콤이 다섯 번째로 발간하는 지속가능성 보고서로, 2007년 5월 유엔 글로벌콤팩트UN Global Compact 가입 이후 발행하는 네 번째 COPCommunication on Progress입니다. SK텔레콤은 향후에도 매년 지속가능성 보고서를 발간할 계획입니다.

보고 원칙

–

GRI (G3) 가이드라인GRI Sustainability Reporting Guidelines과 지속가능한 발전을 위한 설명 의무의 원칙AA1000 APS 및 ISO 26000International Organization for standardization 가이드라인을 기준으로 작성되었습니다. 데이터 수집 기준이 GRI 지표 규약GRI Indicator Protocol과 다르거나, 과거 보고서에 적용된 산출기준이 변경된 경우에는 해당 지표에 관련 내용을 기술하였습니다. 〈SK텔레콤 2010 지속가능성 보고서〉의 GRI (G3) 가이드라인 적용 수준은 A+입니다.

보고 범위

–

보고 주체인 SK텔레콤의 지속가능경영 활동과 성과는 물론, 국내외 주요 투자회사의 지속가능경영 관련 정보를 포함하고 있습니다.
정량성과지표의 경우에는 투자회사를 제외한 SK텔레콤만을 대상으로 산출하였으며, 보고 범위가 이와 다른 경우에는 해당 지표에 제약사항을 기술하였습니다

보고 기간

–

2010 회계연도인 2010년 1월 1일부터 12월 31일까지입니다. 주요 성과 지표의 경우 최근 4, 5년간의 데이터를 함께 공개하였으며, 주요 이슈의 경우 2011년 4월까지 진행 경과를 반영하였습니다.

중요성 평가

–

SK텔레콤은 GRI 가이드라인의 권고에 따라 대응성Responsiveness과 포괄성Inclusivity을 높이기 위해 중요성Materiality 평가 과정에 지난 보고서에 대한 이해관계자의 피드백을 반영하였습니다. 중요성 평가에는 다양한 이슈의 재무적 영향도, 전략적 중요도, 동종업계 동향, 이해관계자 관심도, 사회적 관심도를 종합적으로 고려하고 있습니다.

제3자 검증

–

SK텔레콤은 공개정보의 신뢰도를 높이고, 보고와 관련한 내부 프로세스를 개선하기 위해 매년 독립적인 전문기관의 검증을 받고 있습니다. 또한 온실가스 인벤토리 IT 시스템을 구축해 관련 데이터를 산출하고, 이에 대한 검증도 함께 실시하였습니다. 제3자 검증 결과는 본 보고서에 수록된 검증 성명서를 통해 확인할 수 있습니다.

CEO Message

1984년 32명의 작은 이동통신회사로 출발해 한국 ICT 산업의 역사를 이끈 SK텔레콤이,
이제 스마트시대를 향한 새로운 도전을 시작합니다. 이해관계자의 가치제고를 위해
역동하는 SK텔레콤을 지켜봐 주시기 바랍니다.

존경하는
이해관계자 여러분,

2010년 SK텔레콤은 스마트폰의 확산과 이에 따른 무선 인터넷 활성화 등의 패러다임Paradigm 변화에 선제적으로 대응하기 위해 무선인터넷 무제한 요금제와 같은 혁신적인 서비스를 통해 ICT 산업 전반의 변화를 선도하기 위해 노력하는 한편, 개방과 협력에 기반한 에코시스템 구축을 통해 서비스플랫폼 사업자로 성장해가기 위한 큰 발걸음을 옮겼습니다. 또한 사회적 지지와 관심이 없이는 개인도 기업도 성장할 수 없다는 믿음을 바탕으로 지속가능한 기업이 되기 위해 고객중심경영, 환경경영, 사회공헌활동 등을 꾸준히 전개하였습니다. SK텔레콤 전 구성원이 한 마음으로 사회적 책임을 다하기 위해 노력해온 결과, 2010년 9월에는 아시아 통신기업 중 최초로 다우존스 지속가능성지수(DJSI)에 3년 연속 편입되었으며 특히, 글로벌 이동통신 섹터의 리더로 선정되는 성과를 거두었습니다.

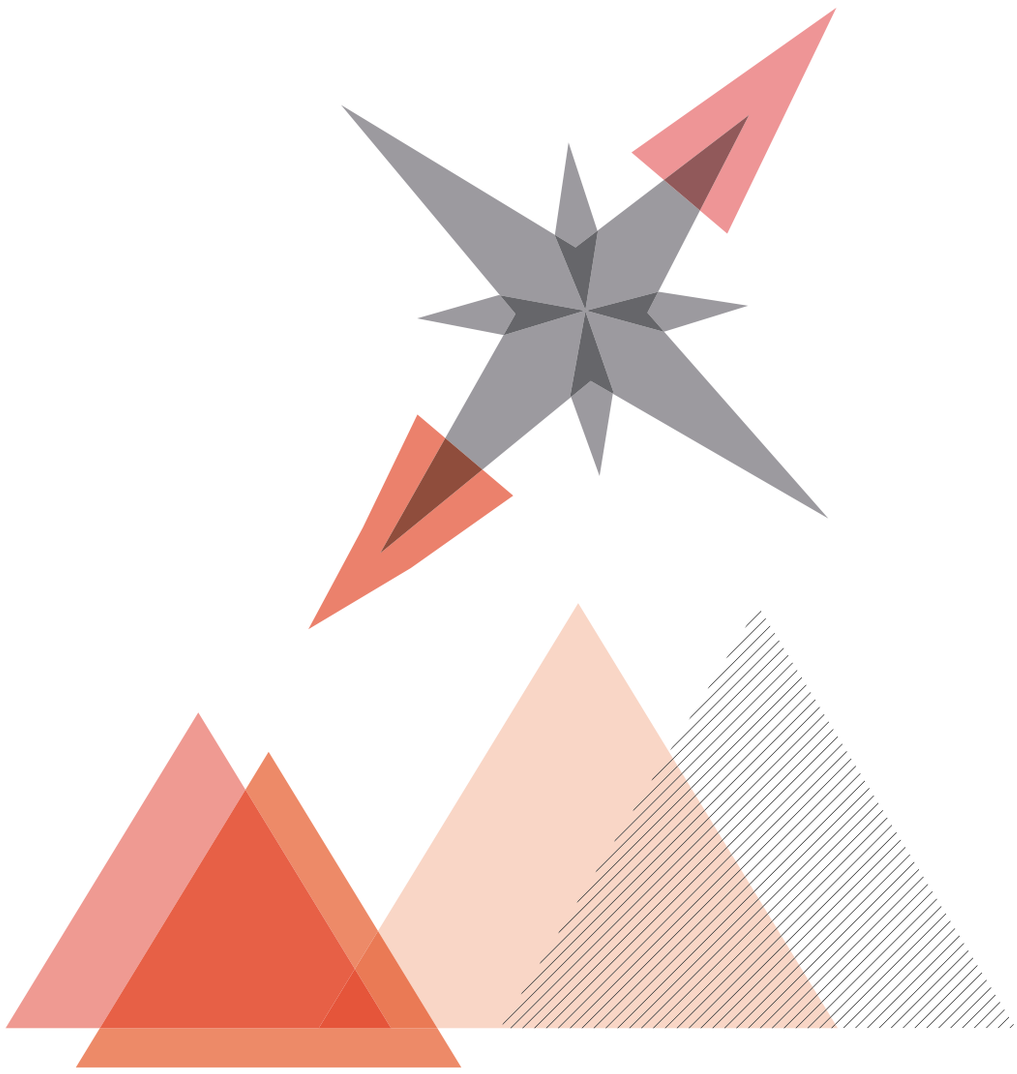
2011년 SK텔레콤은 새로이 수립한 미션을 기반으로 성장을 향한 항해를 지속할 예정입니다. 새로운 미션에는 'ICT를 통해 사회의 긍정적 변화를 창출함으로써 지속가능한 성장Sustainable Growth에 기여한다'는 지속가능경영의 추진전략 방향이 포함되어 있습니다. SK텔레콤은 미션과 함께 새로이 수립한 지속가능경영 전략을 기반으로 기업시민위원회의 주도 아래 환경 및 상생, 고객보호, 윤리, 사회공헌 등 각 분야별로 사회적 책임 이행을 위한 노력을 더욱 강화해갈 것입니다. 또한 유엔 글로벌콤팩트 가입 기업으로서 국내외 이해관계자의 요구사항에 귀 기울이고 ISO 26000 등 사회책임경영에 대한 글로벌 표준의 요구 사항을 경영 활동에 반영하기 위해 꾸준히 노력하겠습니다. 지난 26년 동안 우리나라 정보통신의 역사와 함께해온 SK텔레콤은 앞으로도 변화와 혁신을 바탕으로 정보통신산업의 개척자 역할을 충실히 수행해갈 것입니다.

이해관계자 여러분의 변함없는 지원과 지속적인 신뢰를 부탁드립니다.
감사합니다.

대표이사 | 사장 하성민 하성민

Sustainability at SK Telecom

SK텔레콤의 경영이념은 이해관계자의 행복입니다. 우리는 소통과 상생의 지속가능경영을 통해 고객과 구성원, 비즈니스 파트너, 지역사회에 이르는 이해관계자 모두가 행복한 세상을 만들 수 있다고 믿습니다. **다양한 커뮤니케이션 채널을 마련해 이해관계자들의 의견에 귀 기울이고 책임을 다해 실천에 옮기는 이유입니다.**



We listen carefully... and we act responsibly.

This is SK Telecom

CDMA Code Division Multiple Access
미국의 퀄컴이 개발한 확산대역 기술을 채택한 디지털 이동통신 방식. SK텔레콤이 1996년 1월 세계 최초로 상용 서비스 시작.

WCDMA Wideband Code Division Multiple Access
광대역 코드분할 다중 접속 방식. 데이터, 정지 영상, 동영상 등을 송수신할 수 있는 GSM 방식의 3세대 서비스.

HSDPA High Speed Downlink Packet Access
고속하향패킷접속을 통해 3세대 이동통신 기술인 WCDMA나 CDMA보다 훨씬 빠른 속도로 데이터를 주고 받을 수 있는 3.5세대 이동통신 방식. 화상통화는 물론 데이터 고속 전송이 가능한 이동전화 서비스.

2,600만여 명의 가입자를 보유한 국내 1위의 이동통신 사업자 SK텔레콤은, 1984년 세계 최초로 CDMA 기술 상용화에 성공하면서 한국의 이동전화 시대를 연 이래, 2.5세대 CDMA 2000 1X 서비스, 3세대 동기식 상용화, HSDPA와 HSUPA의 상용화 등을 주도하면서 세계 이동통신 산업의 역사를 이끌어왔습니다.
SK텔레콤은 과거의 성공에 안주하지 않고 새로이 도래한 통신과 방송의 융합 시대에 걸맞은 다양한 컨버전스 서비스 개발을 주도하고 있습니다. 유무선 통합 멀티인터넷 서비스(NATE, June)를 비롯해 신개념 금융 서비스(MONETA), 디지털 홈 서비스, 텔레매틱스 서비스(T Map), 개인 맞춤형 서비스(T INTERACTIVE, SNS Social Network Service Tossi) 등 혁신적인 ICT 서비스로 고객의 U-라이프 실현에 앞장서는 동시에 지속가능한 성장을 위한 다각적인 기반을 마련해가고 있습니다.

Vision Slogan

Global ICT Leader

Vision Statement

SK텔레콤은 NO.1 정보통신 네트워크를 기반으로 최고의 음성·문자 서비스, 콘텐츠와 어플리케이션, 솔루션을 제공합니다. 이를 통해 모든 산업의 생산성은 더 높아지고, 전 세계인의 커뮤니케이션과 정보 이용은 더 편리해지며, 미래는 더 행복해집니다. 이 모든 것은 글로벌 스탠더드를 만들어가는 SK텔레콤의 앞선 기술이 있기에 가능한 일입니다. 창조적이고 역동적이며 실행력이 강한 우리, 바로 SK텔레콤입니다.

Core Values

Mindset
마음가짐

Passion
항상 높은 의욕수준을 유지하고, 할 수 있다는 확고한 신념을 갖는다.

Love
모든 일상 경영활동에 있어 회사, 구성원, 고객에 대한 애정을 갖고 임한다.

Constraint
조건

Innovation
기존 방식에서 탈피하여 다양하고 창의적인 방법을 끊임없이 모색하고, 변화를 주도한다.

Challenge
현실에 안주하지 않고 끊임없이 더 높은 수준의 목표를 위해 도전하고, 이를 완수한다.

Action
행동

Integrity
공사구분이 명확하며, 정직과 윤리의식을 가지고 경영활동에 임한다.

Accountability
자신이 맡은 업무를 끝까지 완수해 내고, 결과에 대해서는 관련된 이해관계자에게 책임을 진다.

Main Brands and Affiliates

주요 브랜드

T (이동통신 대표 브랜드)

B (유선통신 대표 브랜드)

Nate (유무선 인터넷 포털)

11번가 (온라인 오픈마켓)

TTL (19~24세 특화서비스)

Ting (13~18세 특화서비스)

Ting Junior (10~12세 특화서비스)

그녀들의 T (25~34세 여성 특화서비스)

Leaders Club (직장인 특화서비스)

Key Figures

12,460
영업수익 (십억 원)

1,411
당기순이익 (십억 원)

12.7
시가총액 (조 원)

50.6
국내이동통신 M/S (%)

4,951
임직원수[1] (명)

1) 정규직 및 장기 계약직 구성원 합계

Global Presence

SK텔레콤은 CDMA 기술을 세계 최초로 상용화한 대한민국 이동통신 시장의 선도적 사업자로서, 혁신적인 기술과 서비스를 통해 중국, 베트남, 미국 등지에서 글로벌 ICT 시장을 개척해가고 있습니다.

글로벌 현황 http://www.sktelecom.com/html/n_sktintro/GlobalCurrent.html

Milestones

정보통신기술의 도입과 대중화			이동통신의 디지털 기술 개발과 보급		글로벌 진출 본격화 및 차세대 기술 선도		
1984	1989	1992	1994	1996	1997	2002	2003
· 한국이동통신 설립 · 차량용 이동전화 서비스 개시	· 주식상장	· 무선호출 서비스 가입자 100만 명 돌파	· SK 경영 참여	· CDMA 서비스 개시	· 사명 및 CI 변경	· 세계 최초 동기식 IMT 2000 상용 서비스	· 베트남 CDMA 서비스 시작

주요 투자 회사 (괄호 안의 %는 2010년 말 기준 SK텔레콤의 보유지분을 나타냅니다)

CI를 클릭하시면 해당계열사의 홈페이지로 이동합니다.

PS&Marketing
이동전화 단말기 유통 (PS&Marketing, 100%)

SK broadband
초고속 인터넷, IPTV (SK브로드밴드, 50.6%)

SK telink
국제·시외전화서비스 (SK텔링크, 83.5%)

SK communications
SNS 및 메신저 (SK커뮤니케이션즈, 64.7%)

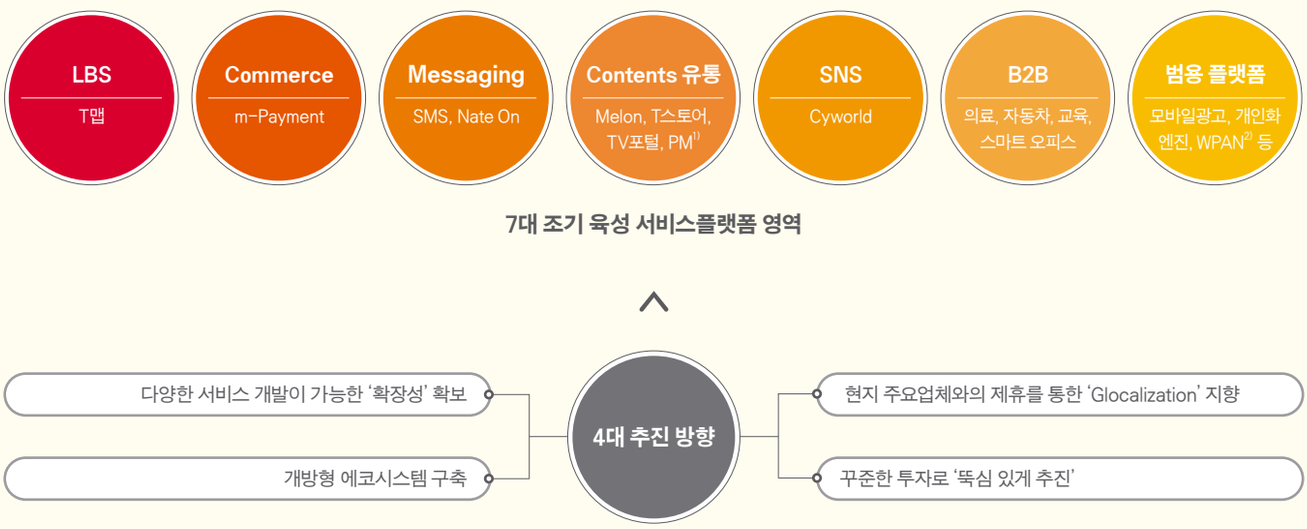
11ST commerce planet
커머스 (커머스플래닛, 100%)

PAXNet No.1 Report
금융 (팍스넷, 59.7%)

NTREEV
게임 (엔트리브소프트, 63.7%)

LOEN ENTERTAINMENT
음악 (로엔엔터테인먼트, 63.5%)

New Mission



1) PM Personal Media : n-스크린 기술을 활용한 개인 미디어콘텐츠 사업
2) WPAN Wireless Personal Area Network : 무선사설망

회사연혁 http://www.sktelecom.com/html/n_sktintro/CHistory01.html

서비스 다각화		유비쿼터스 시대 개막			
2004	2006	2007	2008	2009	2010
· 유무선 통합 뮤직포털 서비스 'Melon' 출시	· 세계 최초 HSDPA 상용화 · 이동통신 대표브랜드 'T' 출시	· 세계 최초 5.76Mbps급 HSUPA 상용망 구축	· SK브로드밴드 출범 · 오픈마켓 '11번가' 런칭 · 베트남 이동전화 가입자 600만 명 돌파	· Cisco와 u-City분야 MOU 체결 · 'T store' 런칭	· 월트 디즈니와 합작회사 설립 MOU 체결 · 국내 최초 스마트폰 기반의 ICT 체험관 티움T.um 2.0 개관 · 국내 최초 '초단위 요금제' 도입

SK텔레콤의 지속가능경영

SKMS
http://www.sktelecom.com/html/n_sktintro/BusinessHow.html

지속가능경영의 근간, SKMS SK Management System

1979년에 제정된 SK 고유의 경영철학인 SKMS는 기업문화의 토대로서 경영활동과 구성원의 업무수행에 있어 의사결정의 기준이 되어 왔습니다. SK텔레콤은 '인간 위주의 경영을 통한 SUPEX Super Excellent 추구'라는 SKMS의 기본원칙을 근간으로, 주요 이해관계자별 관련 조직을 갖추고 각 이해관계자 그룹과의 긴밀한 의사소통에 기반한 경영활동을 추진하고 있습니다.

지속가능경영 추진 전략

SK텔레콤은 SK의 추구가치인 '장기적이고 지속가능한 이해관계자의 행복 추구'와 SK텔레콤의 기업 비전인 'Global ICT Leader'를 실현하기 위해 지속가능경영 추진전략의 방향을 새롭게 설정하였습니다. 특히, ICT를 통해 사회의 긍정적 변화를 창출함으로써 지속가능한 성장에 기여하고, 장기적이고 균형적인 이해관계자의 행복 창출을 목표로 지속가능경영을 추진하고 있습니다.

지속가능경영 추진전략 방향

기업시민위원회
http://www.sktelecom.com/html/n_social/ResponsibilityWay.html

지속가능경영 추진 체계

SK텔레콤은 전사적인 지속가능경영 실천을 위해 2008년 기업시민위원회를 신설하고, 2009년에는 기업시민위원회 실무협의체를 구성하였습니다. 이사회 산하 5개 소위원회 중 하나인 기업시민위원회는 3명의 사외이사와 1명의 비등기임원으로 구성되어 있으며 분기별 1회 개최를 통해 지속가능경영의 추진 방향과 성과를 점검하고 분야별 추진 활동에 대해 자문하는 역할을 합니다. 2010년에는 기업시민위원회를 4회 개최하였으며, 기업시민위원회 실무협의체를 통해 전사 CSR 활동의 효율성 제고 방안을 논의했습니다.

성과평가 및 모니터링

SK텔레콤은 중점추진분야별로 주관 조직의 KPI를 선정해 성과를 평가하고 있습니다. 지속가능경영 성과가 이사진의 성과평가 항목에 계량적으로 포함되어 있지는 않으나, 기업시민위원회를 통해 이사진 역시 지속가능경영 추진에 주도적으로 참여하고 있습니다. 2010년에는 기업시민위원회를 통해 분야별 추진 성과와 계획을 정기적으로 점검하였으며 특히, 2010년 수립한 CSR 분야 KPI의 성과를 점검하고 개선방안을 도출함으로써 전사 차원의 CSR 실행력을 강화하였습니다.

지속가능경영 관련 조직

사내 확산 및 교육

SK텔레콤은 이해관계자 가치 제고의 중요성을 일깨우기 위한 사내 온라인 교육과정을 운영하고 있습니다. 교육 커리큘럼은 환경, 상생, 고객보호, 사회공헌 및 윤리경영 분야로 구성되어 있으며 특히, 윤리경영과 정보보안, 고객정보보호, 공정거래 관련 교육은 승진평가의 필수과정으로 운영하고 있습니다. 매년 전 구성원이 윤리경영과 고객정보보호를 위한 노력에 동참할 것을 서약하도록 의무화하고, 정보보안과 관련한 기본교육을 실시하는 한편 업무 특성에 따른 심화교육을 실시하고 있으며, 고객정보보호 인증제를 통해 일정 자격수준 이상의 구성원만이 고객정보를 취급하도록 하고 있습니다. 또한 세계적으로 이슈가 되고 있는 환경문제에 대한 구성원의 인식 수준을 높이고 공감대를 형성하기 위해 2010년 친환경경영 과정을 새롭게 개발하여 전 구성원들을 대상으로 교육을 실시했습니다. 향후에는 개발된 교육과정을 비즈니스 파트너와 투자회사의 구성원들도 수강할 수 있도록 개방할 계획입니다.

대외적인 평가 (External Recognition)

SK텔레콤은 2010년에도 국내 3대 고객만족도 조사에서 모두 1위를 차지하면서 확고한 업계 위상과 고객의 지속적인 신뢰를 재확인하였습니다. 또한 2010년 9월 다우존스와 SAM[Sustainable Asset Management]이 선정하는 다우존스 지속가능성 지수[DJSI, Dow Jones Sustainability Indexes]에 3년 연속 편입된 것과 더불어 글로벌 최우수 이통통신 기업으로 선정되었으며, 기후변화 완화를 위한 글로벌 프로젝트인 탄소 정보공개 프로젝트[CDP, Carbon Disclosure Project]에 국내 통신업계 우수 리더로 선정되는 등 글로벌 시장에서 지속 가능경영을 실천하는 한국 대표 통신 기업으로 명성을 높이고 있습니다.

2010년 주요 수상 내역

일자	수상내역	기관
2010. 12	대중소기업 협력대상, 단체부문 대통령 표창	지식경제부, 중소기업청
2010. 06	2010 Frost & Sullivan 아시아태평양 ICT 어워드, 올해의 혁신서비스상	Frost & Sullivan
2010. 04	KSQI, 한국의 우수 콜센터	CS 리더스 클럽, 한국능률협회컨설팅
2010. 04	Telecom Asia Award, 최우수 컨버전스 서비스상	Telecom Asia
2010. 03	한국산업의 브랜드 파워, 1위	마켓리더스클럽, 한국능률협회컨설팅
2010. 03	국가고객만족도지수[NCSI], 1위	한국생산성본부
2010. 02	제8회 한국윤리경영대상, 종합 대상	신산업경영원

Stakeholder Engagement

커뮤니케이션 활동

SK텔레콤은 다양한 이해관계자의 가치 제고를 추구하는 경영철학을 바탕으로 이해관계자와의 커뮤니케이션을 수행하고 있습니다. SKMS의 경영이념에 따라 이해관계자를 고객, 구성원, 주주, 정부, 비즈니스 파트너, 일반 공중 등으로 보다 명확히 구분하고 커뮤니케이션 원칙을 정립하였습니다. 이를 기반으로 이해관계자의 기대와 요구 사항을 사전에 파악하기 위해 상시적으로 커뮤니케이션하는 것은 물론 고객, 구성원, 비즈니스 파트너 등을 대상으로 주기적인 만족도 조사를 실시하여, 적절한 대응 전략을 수립하고 실행함으로써 회사와 이해관계자 모두의 이익을 추구하고 있습니다.

온라인 고객센터 T world
http://www.tworld.co.kr

고객상담 전문 블로그
http://blog.sktworld.co.kr/

트위터
http://twitter.com/#!/SKTworld

SK텔레콤 노동조합
http://www.skttu.com

고객

SK텔레콤은 전국 12곳에서 아웃소싱으로 운영되어 오던 고객상담센터의 인력을 2010년 7월 자회사 설립을 통해 정직원으로 전환함으로써 안정적인 고용을 보장하면서 고객서비스의 질적 향상을 기할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 고객상담센터에서는 약 5천 명의 전담직원이 월 평균 800만여 건을 상담하고 있으며, 2010년의 경우 스마트폰 보급으로 인한 데이터 요금제, 통화 품질, 요금 청구, 고객 피해, 부가서비스 등에 관한 상담이 주로 이루어졌습니다. SK텔레콤은 고객 불만사항 중 빈도가 높은 내용은 인트라넷을 통해 전사적으로 공유하고 개선방안을 찾아 반영하고 있으며, 정기적인 고객만족도조사 및 각 채널별 서비스품질 측정을 통해 고객서비스의 수준을 높이고 품질 경쟁력을 강화하고 있습니다.
SK텔레콤의 이러한 고객불만관리 시스템과 사전 예방, 사후 조치 프로세스는 통신업계 최초로 공정거래위원회의 고객불만관리[CCMS] 인증을 획득할 만큼 인정받고 있습니다.

구성원

연간 4회의 노사협의회를 개최하여 경영 현안에 대한 노사간 협력 방안을 논의하고 있습니다. 2010년에는 구성원 보상 및 복리후생제도 변경, 근로조건 개선 등을 협의하였고, 해외투자 및 이사회 안건, 조직구조 변경 등 경영상의 의사결정 사항은 노동조합에 사후 통보하였습니다. 또한 구성원이 자유롭게 신규 사업 아이템이나 운영 효율성 향상을 위한 아이디어를 제안할 수 있는 채널을 CEO가 직접 참여하여 운영하고 있으며, 이외에도 CEO 핫라인, 사보 등을 통해 주요 경영 이슈에 관한 구성원의 의견에 늘 귀 기울이고 있습니다.

주요 이해관계자 현황 (2010년 말 기준)

고객	구성원	주주	비즈니스 파트너
25,705,000	4,951	28,525	3,000+

투자자정보
http://www.sktelecom.com/html/n_financial/StockState.html

주주

국내외 투자자 및 애널리스트에게 주요 경영활동에 관한 정보를 제공하기 위해 상시적으로 미팅과 세미나 등을 진행하고 있으며, 2010년에는 총 672회의 IR 미팅을 개최하였습니다. 또한 일반 주주들을 비롯한 개인투자자들도 SK텔레콤의 경영활동 전반에 대한 정보를 손쉽게 얻을 수 있도록 홈페이지를 통해 관련 자료를 공개하고 있습니다.

VoP 접수 채널
http://partneron.sktelecom.com

비즈니스 파트너 포털
http://open2u.sktelecom.com

비즈니스 파트너용 VLS
http://www.partneronacademy.com

비즈니스 파트너

비즈니스 파트너의 특성을 고려하여 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영 중입니다. 비즈니스 파트너의 고충이나 건의사항 등을 상시 접수하는 온라인 VoP[Voice of Partners]와 누구나 창의적인 사업 아이디어를 제안할 수 있는 비즈니스 파트너 포털(Open 2U)을 운영하고 있으며, 2007년 개발한 BPSI[Business Partner Satisfaction Index]를 바탕으로 매년 비즈니스 파트너의 만족도 추이를 모니터링하여 개선이 필요한 부분을 보완하고 있습니다. 또한 비즈니스 파트너의 경영역량 향상을 돕기 위해 온라인 교육사이트인 VLS[Virtual Learning System]를 구축하여 운영하고 있습니다.

정부

방송통신위원회, 공정거래위원회 등 주요 규제기관과 정기적으로 커뮤니케이션하는 한편, 사회적 이슈 해결을 위한 정부 정책에 협조하고 있습니다. 2009년부터 여성부와 여성친화기업 협약을 맺고 일과 가정의 양립을 지원하기 위한 프로그램을 확충하고 있으며, 소외계층의 자립을 돕기 위한 사회적 기업의 설립과 확산에 앞장서고 있습니다. 또한 방송통신위원회에서 주관하는 '녹색방송통신추진협의회'와 '녹색융합서비스민관합동추진협의회', 녹색성장위원회에서 주관하는 '그린IT협의체'에 참여하고 있습니다.

SK텔레콤 홈페이지
http://www.sktelecom.com

기업 블로그
http://www.sktstory.com

트위터
http://twitter.com/#!/SKTworld

지역사회, NGO

신규 기지국 설치 등 지역사회에 영향을 줄 수 있는 사업을 수행할 때에는 지역사회 단체 및 지역 주민과 협의를 거치고 있습니다. 회사 경영활동에 비판적인 NGO에게도 간담회 등을 통해 회사의 방침을 설명하고 있으며, SK텔레콤이 추진하는 분야에 전문성을 지닌 NGO와는 공동으로 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다.

주요 협회 가입 현황 (2010년 말 기준)

해외	
Bridge Mobile Alliance	LiMo Foundation
CDMA Development Group	Open Mobile Alliance
GSM Association	UN Global Compact
International Telecommunication Union	WiMAX Forum
Keio Research Institute	World Economic Forum
국내	
지속가능발전기업협의회	한국스마트그리드협회
한국경영자총협회	한국유비쿼터스도시협회
한국경제인연합회	한국인터넷기업협회
한국경제연구원	한국전파진흥협회
한국공정경쟁연합회	한국정보산업연합회
한국디지털미디어산업협회	한국정보통신기술협회
한국무선인터넷산업연합회	한국통신사업자연합회

경영활동과의 통합

리스크 관리 프로세스

SK텔레콤은 이해관계자의 불만이나 요구사항을 파악하고 관리하기 위한 회의체를 정기적으로 운영하는 한편, 리스크가 큰 이슈에 대해서는 전담조직을 구성해 선제적으로 대응하고 있습니다. 2009년부터는 신제품의 개발 및 출시 과정에서 고객가치 훼손 가능성을 사전검증하는 리스크 예방 프로세스를 의무화하고, 전 방면에 걸쳐 리스크 관리 모니터링 시스템을 구축해가고 있습니다.

윤리상담센터
http://www.sktelecom.com/html/ethics/introduce/Introduction.html

고충처리 시스템 운영 (Grievance Mechanism)

SK텔레콤은 전사적인 윤리강령 및 윤리규범과 실천지침을 제정하여 구성원들과 공유하고 있으며, 이해관계자로부터 윤리경영과 관련된 제안사항을 접수, 상담할 수 있는 윤리상담센터를 마련하여 웹사이트, 전화, 대면상담, 서신 등 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 2006년부터 사외이사인 감사위원회 위원장과 윤리적 사안에 대해 직접 상담할 수 있는 감사위원장 직보채널을 운영하고 있으며, 이를 통해 접수된 사안에 대해서는 조치 경과를 감사위원회에 보고하고 있습니다. 이러한 상담 및 제보 채널 활성화를 위해 2010년에는 회사 홈페이지 초기화면을 개편하고, 비즈니스 파트너 방문을 통한 홍보 활동을 강화하였습니다. 2011년에도 이러한 노력을 지속하는 한편, 구성원과 비즈니스 파트너를 대상으로 한 인터뷰와 ERP 시스템 등을 활용하여 윤리적 사안에 대한 모니터링을 강화할 예정입니다. 이 밖에도 인트라넷을 통해 구성원들이 고충상담을 할 수 있도록 'My Counselor'와 'Letter to HR' 등의 채널을 운영하고, 성희롱 전담 여성 상담인력을 두고 있습니다. 고충상담 내용 및 건수는 구성원과의 약속에 따라 외부에 공개하지 않습니다.

외부불만사항 대응 (External Consultation Mechanism)

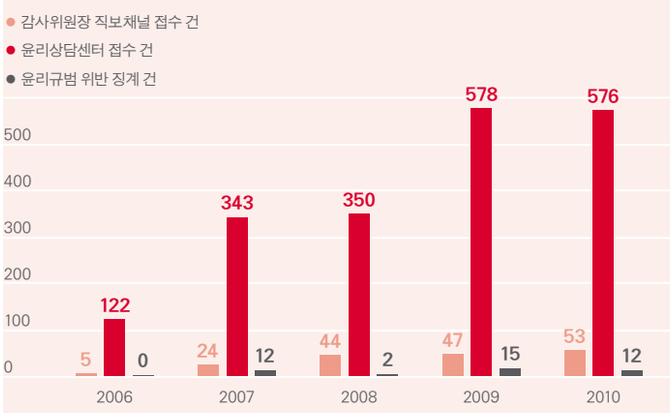
2010년 한 해 동안 대외기관 및 NGO 등 소비자단체에 접수된 불만 건은 총 6,631건으로 집계되었으며, 스마트폰 보급의 확산으로 2011년에는 요구사항이 더욱 다양화될 것으로 예상됩니다. 따라서 방송통신위원회 접수건을 가입자 10만 명에 1건 수준으로 낮추는 것을 목표로 동일한 불만이 최소화될 수 있도록 제도 및 프로세스를 개선하고, 적극적인 고객상담을 통해 불만사항을 조기에 해결해갈 계획입니다.

고객불만 SK7

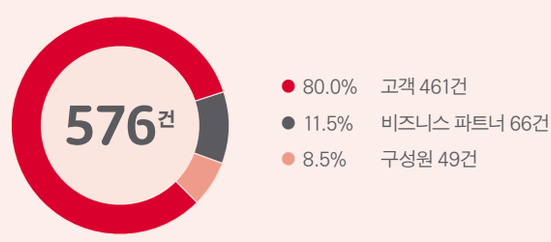
단위 : 건

	2006	2007	2008	2009	2010
외부기관 접수 고객불만 건수	10,607	7,223	5,074	5,299	6,631

윤리상담 S04



2010년 이해관계자별 윤리상담센터 이용



사회적 책임 이행을 위한 대화와 협력

CSR 자문위원단

실효성 있는 사회공헌 활동을 위해 2003년부터 사회복지 분야 전문가로 구성된 'SK텔레콤 사회공헌자문위원단'을 운영하고 있습니다. 2010년에는 지속가능경영, 환경, 공정경쟁 및 지배구조 분야의 전문성을 보강하여 'SK텔레콤 CSR 자문위원단'으로 확대개편하고 분야별 추진성과를 공유하는 한편, 향후 방향에 대해 논의했습니다. 2011년에는 CSR 전 분야에 걸친 이슈 제기 및 안건 논의를 통해 자문위원단의 운영 효과를 높여갈 계획입니다.

CSR 인식 조사

고객, 비즈니스 파트너 등 주요 이해관계자를 대상으로 CSR에 대한 인식 조사를 정기적으로 실시하고 있습니다. 2010년에는 관계자 면담 등을 통해 비즈니스 파트너의 CSR 실천 수준을 진단하였으며, 그 결과를 바탕으로 비즈니스 파트너 대상의 사회책임경영 교육을 강화하고 관련 지원 또한 단계적으로 확대할 계획입니다.

이해관계자 참여

SK텔레콤은 다양한 교육과 자원봉사 프로그램을 통해 지속가능경영에 대한 구성원의 이해를 돕는 한편, 사회적 이슈와 이해관계자의 기대 수준을 접할 수 있는 체험의 장을 제공하고 있습니다. 또한 사회적 이슈 해결에 고객 참여를 유도하기 위해 다양한 기부 프로그램과 고객 자원봉사 프로그램을 마련하여 사회공헌 포털 'T투게더[T together]'를 통해 공유하고 있으며, 대학생 자원봉사단 '써니[Sunny]'를 운영하고 있습니다.

지속가능경영 확산

SK텔레콤은 2007년 5월 유엔 글로벌콤팩트 지지를 선언한 데 이어, 유엔 글로벌콤팩트 한국협회 발족에 앞장섰습니다. 국내 기업인 최초로 유엔 글로벌콤팩트 이사로 선임된 SK그룹 최태원 회장은 2009년 첫 이사회 참석을 시작으로, 2010년 6월에는 'Leaders Summit'에 참여해 한국을 대표하는 CSR 리더로서 글로벌 리더들과 함께 지속가능한 발전을 위한 의제를 논의했습니다. 2010년 SK텔레콤은 유엔 글로벌콤팩트 실천을 심화하려는 노력의 일환으로 'Caring for Climate(기후에 대한 배려)' 이니셔티브에 가입하여 기후변화 이슈에 대한 관심과 대응 의지를 공표하였습니다. 또한 Leaders Summit에서 제시된 지속가능경영 선도기업의 조건(Leadership Blueprint)의 이행을 촉진하기 위해 'Global Compact LEAD'에 가입하였으며, 이를 통해 2011년부터 2년 동안 50여 개의 글로벌 기업들과 함께 인권, 노동, 환경, 반부패 등 유엔 글로벌콤팩트 10대 원칙의 이행 우수사례를 만들어갈 계획입니다. 이외에도 국가인권위원회, 글로벌콤팩트 한국협회, 한국인권재단이 공동으로 개최한 기업인권포럼에 참여해 기업의 인권존중 책임에 대한 논의를 활성화하기 위한 노력에 동참하였으며, 글로벌 이동통신 사업자 연합회인 GSMA가 UN의 밀레니엄개발목표[MDGs, Millennium Development Goals]의 일환인 초등교육의 완전 보급 달성에 기여하기 위한 목적으로 진행한 모바일 서명운동 '1골(Goal) 캠페인'에 동참하여 초등교육의 기회를 얻지 못하는 전 세계 7,200만 어린이들에 대한 관심과 지원을 촉구하였습니다.

경영접근법
Management Approach

환경경영

CHALLENGES

기후변화의 위협이 가시화되면서 저탄소 녹색경영의 필요성이 높아지고 있습니다.

MANAGEMENT APPROACH

SK텔레콤은 친환경경영을 전사적으로 추진하기 위해 임원급 관리자가 참여하는 'Green ICT 위원회'를 운영하고 있으며, 온실가스 인벤토리 IT 시스템을 구축하고 이에 대한 제3자 검증을 완료해 자체적인 온실가스 배출량 관리역량을 강화하고 있습니다.

STRATEGIES

- **기후변화 대응 :** 2020년까지 온실가스 배출량 30% 감축
- **사회적 온실가스 감축 :** 2013년부터 연간 100만 톤의 사회적 온실가스 감축
- **친환경 기업문화 구축 :** 친환경 관련 교육 강화, Eco-Office 조성

상생경영

CHALLENGES

세계화와 컨버전스의 심화로 기업 자체의 경쟁력만으로는 생존하기 어려운 환경이 도래함에 따라 상생경영의 중요성이 커지고 있습니다.

MANAGEMENT APPROACH

SK 그룹은 2008년 'SK 상생협력 및 공정거래 협약 선포식'을 개최하고 상생경영 의사결정 협의체인 'SK동반성장위원회(SK Win-Win Committee)'를 설립해 상생경영에 관한 의지와 지원을 강화했습니다. SK텔레콤은 이러한 인프라를 바탕으로 비즈니스 파트너와의 상생적 협력관계를 강화하고 있습니다.

STRATEGIES

- **동반성장을 통한 사회적 책임 완수 :** 비즈니스 파트너와의 동반성장 협약 추진, 정부정책 대응
- **비즈니스 파트너와의 협력 강화 :** 상품개발 및 R&D 지원, 인프라 및 교육 프로그램 강화
- **투명하고 공정한 상생경영 문화 정착 :** 체계적 리스크 관리

고객보호

CHALLENGES

유무선 통합, 스마트 기기 확산, 오픈 플랫폼 도입 등 사업환경이 급변함에 따라 차별적인 고객가치 제공의 필요성이 높아지고 있습니다.

MANAGEMENT APPROACH

SK텔레콤은 고객경험관리[CEM, Customer Experience Management]를 통해 고객 불편을 방지하고 차별화된 경험을 제공하기 위해 노력하고 있으며, 스마트폰 등 새로운 서비스 환경에서 발생할 수 있는 리스크로부터 고객을 보호하기 위한 활동을 강화해 보다 안전하고 행복한 모바일 세상을 만들어가고 있습니다.

STRATEGIES

- **보호 대상 확대 :** 오픈 플랫폼 사업 활성화에 발맞춰 보호 대상을 고객, 개발자 등으로 확대
- **고객 업무처리 편의성 개선 :** 전사 차원의 품질관리체계 구축, 편리한 셀프 업무처리 방법 개발 등
- **고객가치 리스크 예방 및 모니터링 강화 :** 고객에 대한 이해[Customer Insight] 강화, VOC 활동 추진

사회공헌

CHALLENGES

사회적 문제 해결에 기업의 참여를 요구하는 이해관계자의 목소리가 커짐에 따라 보다 전략적이고 전문화된 사회공헌 활동의 필요성이 높아지고 있습니다.

MANAGEMENT APPROACH

SK텔레콤은 다양한 구성원 자원봉사 활동을 통해 사회 문제 해결에 적극 동참하는 한편, ICT를 활용하여 새로운 사회가치를 창출할 수 있는 사회공헌 활동을 확대하고 있습니다.

STRATEGIES

- **ICT를 활용한 사회가치 창출 :** ICT 사회공헌 대표 프로그램 인지도 제고
- **보유 역량을 활용한 사회적 기업 설립 :** 2013년까지 연 1개사 이상 설립
- **구성원과 고객의 역량을 활용한 자원봉사 추진 :** 재능나눔 자원봉사 강화
- **글로벌 사회공헌 프로그램 추진 :** 주요 국가별 대표 사회공헌 프로그램 육성

윤리경영

CHALLENGES

기업이 지속적으로 성장하고 발전하기 위해서는 이해관계자의 신뢰가 중요해지고 있으며, 윤리경영은 이해관계자의 신뢰를 얻을 수 있는 첫걸음입니다.

MANAGEMENT APPROACH

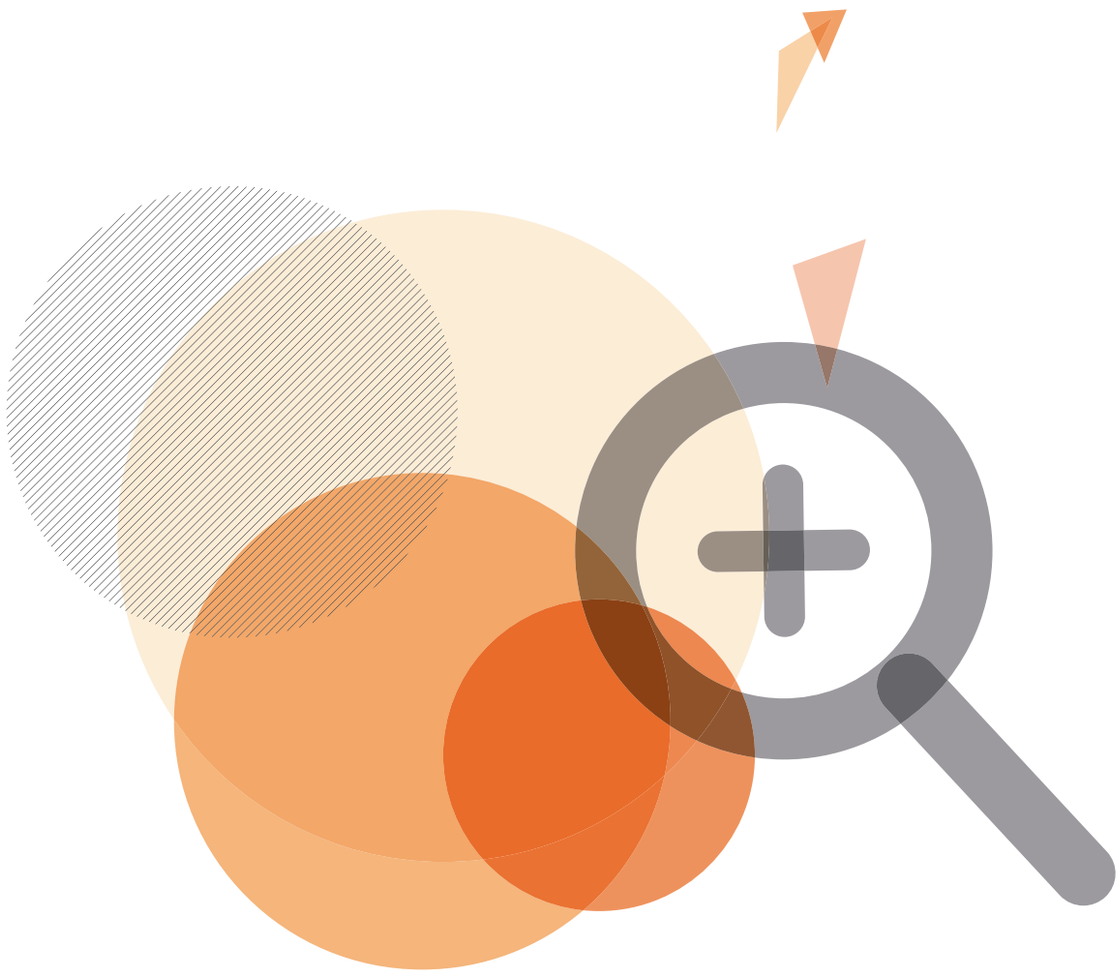
SK텔레콤은 윤리경영 전담조직인 윤리경영실을 비롯해 기업시민위원회, 감사위원회, 윤리상담센터의 운영을 통해 윤리경영을 실천하고 있으며, 유엔 글로벌콤팩트 가입 기업으로서 글로벌 기준에 부합하는 윤리적 기업문화를 조성해가고 있습니다.

STRATEGIES

- **선제적 윤리 리스크 관리 :** 윤리경영 각 구성요소의 연계를 통한 리스크 관리체계 구축
- **자기완결적 윤리경영 추진 :** 자정기능 강화, 의사결정 기준으로서의 윤리경영 정착
- **상생적 윤리경영 확산 :** 자회사와 비즈니스 파트너로의 윤리경영 확산

Material Issues to Our Business and Society

기업의 사명은 제품과 서비스를 통해 사회의 지속가능한 발전에 기여함으로써 지속적으로 성장해 가는 것입니다. SK텔레콤은 우리의 ICT 솔루션이 산업 전반의 효율을 높이고, 낙후된 환경에서 살아가는 이들에게 교육과 사업의 기회를 제공할 수 있다고 믿습니다. 우리가 가장 잘할 수 있는 일, 가장 크게 기여할 수 있는 분야를 찾아 노력을 집중하는 이유입니다.



We have a job to do... and we'll do it well.

Issue 01 기술 리더십 확보

SK텔레콤의 새로운 미션

SK텔레콤은 유무선 통신 융합 환경에 대응하고, 무선인터넷 시장을 활성화하여 통신산업 전반의 변화를 선도하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 개방과 확산, 상생 전략을 바탕으로 스마트폰과 풀브라우징폰 등 무선인터넷을 편리하게 이용할 수 있게 하는 기술을 적극 수용하고, 개방형 플랫폼 환경을 구축하였습니다. 이를 통해 국가적 차원의 성장 동력 창출에 힘을 더하는 한편, 중소 협력사와의 동반성장을 이루어 나가겠습니다.

7대 조기 육성 서비스플랫폼 영역

- LBS (T맵)
- Commerce (m-Payment)
- Messaging (SMS, Nate On)
- Contents 유통 (Melon, T스토어, TV포털, PM[1])
- SNS (Cyworld)
- B2B (의료, 자동차, 교육, 스마트 오피스)
- 범용 플랫폼 (모바일광고, 개인화 엔진, WPAN[2] 등)

1) PM Personal Media: n-스크린 기술을 활용한 개인 미디어콘텐츠 사업
2) WPAN Wireless Personal Area Network : 무선사설망

4대 추진 방향

- 다양한 서비스 개발이 가능한 '확장성' 확보
- 개방형 에코시스템 구축
- 현지 주요업체와의 제휴를 통한 'Glocalization' 지향
- 꾸준한 투자로 '뚝심 있게 추진'

플랫폼 기술 표준화 선도

SK텔레콤은 글로벌 선도 업체들과 협력하여 GSMA Global System for Mobile communications Association, OMA Open Mobile Alliance, JCP Java Community Process, 3GPP The 3rd Generation Partnership Project, ISO International Organizations for Standardization 등의 핵심 표준화 기구에서 ICT 기술의 표준화를 주도하고 있습니다. 특히 GSMA를 위시하여 리모재단 LiMo, 오픈모바일연합 OMA 등에서 이사회 및 의장 활동을 수행하고 있으며, 2010년 2월에는 24개 이동통신사가 주축이 되어 출범한 슈퍼앱스토어 WAC Wholesale Application Community에 가입하였습니다. 2010년 12월에는 국내 모바일 생태계의 구축과 발전에 큰 역할을 담당해온 T스토어가 일 평균 100만 건, 누적 다운로드 1억 건을 돌파하는 성과를 거두었습니다.

통신기술의 미래를 선도하는 기업

SK텔레콤은 디지털 방식의 이동전화 시스템인 IS-95A/B, CDMA 2000 1X EV-DO, HSDPA를 세계 최초로 상용화한 기술력과 세계 최고 수준의 네트워크를 기반으로 차별화된 서비스를 제공하고 있으며, 이를 이해관계자들과 공유하기 위해 다양한 체험의 장을 운영하고 있습니다.

정보기술 체험관 티움 T.um

SK텔레콤은 2008년 11월에 이동통신산업의 과거와 현재, 미래를 재미있고 이해하기 쉽게 보여주는 체험학습 공간 티움을 개관한 이래 콘텐츠를 꾸준히 업그레이드해 왔습니다. 2010년 3월에는 국내 최초로 스마트폰을 이용해 최첨단 ICT 기술을 체험할 수 있도록 한층 업그레이드 한 '티움 2.0'으로 새롭게 문을 열었습니다. 티움 2.0은 미래의 ICT 서비스를 체험할 수 있는 플레이 드림관[1]과 현재 SK텔레콤의 기술 및 서비스를 경험할 수 있는 플레이 리얼관[2]으로 구성되어 있습니다. SK텔레콤은 티움 2.0이 이동통신의 발전과 ICT의 미래상을 보여주는 한국의 ICT 체험 명소로 자리매김할 수 있도록 지속적으로 발전시켜갈 예정이며, 국빈과 해외 비즈니스 파트너는 물론 일반인과 ICT 혜택의 사각지대에 있는 소외계층을 대상으로 정기투어를 진행하고 있습니다.

티움 홈페이지 http://tum.sktelecom.com

1) 플레이 드림관 Play Dream
U.home(동작인식 기술을 통한 홈 네트워킹), U.entertainment(다양한 기기간 연동을 통한 미래형 네트워크 게임), U.media(실시간 3D 변환 기술), U.driving(휴대폰으로 자동차를 제어하는 MIV Mobile In Vehicle), U.fashion(자신의 신체를 복제한 아바타 구현 및 의상 코디), U.shopping(이미지 인식을 통한 상품 구매) 등 다양한 미래의 ICT 서비스 체험 제공.

2)플레이 리얼관 Play Real
SK텔레콤이 연구개발 중인 핵심 기술(음성인식, e-Paper, 3D 입체화 기술, Sound Code, CPNS, Smart SIM)과 이동통신망 관리 기술 및 현재 제공 중인 서비스와 개발 중인 각종 기술 체험 제공.

Issue 02 개방형 혁신

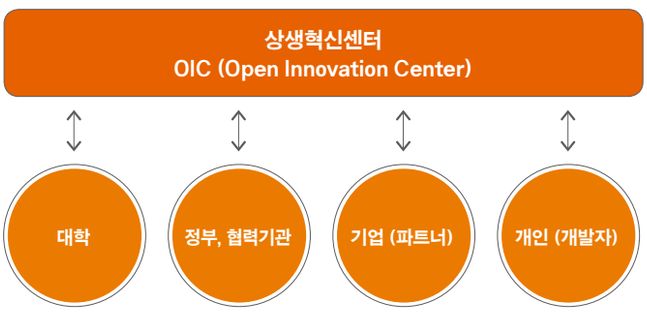
개방적 협력관계 강화

SK텔레콤은 2010년부터 상생과 개방의 개념에 기반한 오픈 플랫폼을 적극 추진하고 있습니다. 또한 4대 추진방향의 하나로 '개방형 에코시스템 구축'을 선정하고, 상생적 산업생태계를 만들어가기 위해 비즈니스 파트너와 함께 새로운 사업기회를 발굴하는 등 협력을 확대하고 있습니다.

공동 사업기회 발굴

SK텔레콤은 2004년부터 외부기관과 함께 중소 비즈니스 파트너의 기술개발에 총 177억 원을 지원해 위성방송, 콘텐츠 저작권 보호 시스템 등 다양한 분야에서 사업화할 수 있는 아이템을 발굴하고 있습니다. 또한 2008년부터 온라인 채널 'Open 2U'를 통해 비즈니스 파트너와 아이디어를 공유하고 있으며, 2010년에는 우수한 기술력을 갖춘 비즈니스 파트너의 해외홍보 및 마케팅을 지원하는 한편, 비즈니스 파트너의 혁신적인 비즈니스 모델 발굴 및 아이디어의 사업화를 지원하기 위해 상생혁신센터를 설립하였습니다. 이를 통해 파트너와의 동반성장을 모색하는 동시에 상생적 에코시스템을 구축하여 모바일 산업 전반의 경쟁력을 강화해가고 있습니다.

상생혁신센터 홈페이지 http://oic.tstore.co.kr/



상생혁신을 위한 기술 지원

SK텔레콤은 비즈니스 파트너의 기술개발을 지원하기 위해 2005년 개관한 네이트 비즈니스센터를 2009년부터는 연 20만 명이 이용가능한 MD테스트센터Mobile Device Test Center로 확대하여 운영하고 있습니다. MD 테스트센터는 18개의 테스트룸과 1천여 대의 테스트 단말기를 비롯해 시험용 서버와 검증 자동화 시스템을 갖추고 있으며, 상주하고 있는 17명의 기술 인력이 콘텐츠 등록에서 상용화까지 전 과정에 걸쳐 전문적인 기술지원 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 SK텔레콤은 국내 소프트웨어 산업의 경쟁력을 강화하고 모바일 콘텐츠 산업을 이끌어갈 개발자를 육성하기 위해 모바일 프로그래밍 전문교육센터인 'T아카데미'를 설립하고, 2010년 3월 첫 학기를 시작하였습니다. 모바일 분야의 경험과 노하우를 보유한 74명의 전문 강사진을 통해 총 30개의 과정이 운영된 T아카데미에서는 2010년 한 해 동안 3,500명의 모바일 IT 전문 인력이 양성되었습니다. 이와 더불어 2010년 상반기에는 8개 대학에 'T스토어 개발 프로그래밍 산학 협력 과정'을 개설하고, 성적이 우수한 학생을 선발해 전문 플랫폼 및 콘텐츠 개발업체에서 인턴으로 근무하는 기회를 제공하였습니다.

T academy 홈페이지 http://www.tacademy.co.kr/

MD Test Center 연간 운영 실적 단위 : 건

	2006	2007	2008	2009	2010
연간 이용건수	4,505	6,471	6,502	11,586	22,616

무선 인터넷 산업 저변 확대

SK텔레콤은 모바일 개발자를 양성하기 위한 전문기관인 T아카데미를 운영하고 있으며, 개인개발자가 모바일 콘텐츠를 자유롭게 사고 팔 수 있는 T스토어를 구축해 무선 인터넷 산업의 저변 확대를 위해 노력하고 있습니다.

T스토어 운영

SK텔레콤은 스마트폰 보급 확대와 함께 높아진 어플리케이션 활용 욕구를 충족시키고 무선 인터넷 시장을 활성화하기 위해 2009년부터 자체 앱스토어인 T스토어를 운영하고 있습니다. T스토어는 다양한 모바일 운영체제를 수용하여 기존 개발자들이 새로운 모바일 운영체제에 손쉽게 적응할 수 있도록 지원합니다. 또한 콘텐츠 등록 시에는 자체적인 유해성 심의와 더불어 게임물등급위원회와 한국콘텐츠산업연합회의 심의결과도 인정함으로써 유해 콘텐츠로부터 사용자를 보호하는 동시에 개발자의 편의를 보장하고 있습니다. T스토어는 2010년 12월 기준으로 일 평균 100만 건, 누적 다운로드 1억 건을 돌파하는 성과를 거두었습니다.

T store 홈페이지 http://www.tstore.co.kr/

Issue 03 비즈니스 파트너와의 상생

동반자적 문화 구축

SK텔레콤은 비즈니스 파트너와 공정하고 투명한 거래관계를 유지하고 협력을 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

거래의 투명성 및 공정성 확보

SK텔레콤은 2008년 선포된 'SK 상생협력 및 공정거래 협약'에 따라, 협력업체를 선정하고 계약, 운용하는 전 과정이 공정하게 이루어지도록 공정거래위원회가 정한 가이드라인을 준수하고 있습니다. 2008년 설치한 구매심의위원회를 통해 가격 결정과 계약 체결에 관한 기준을 마련하고, 비즈니스 파트너 등록 및 취소와 관련한 기준과 절차에 대해서도 적절성을 평가하는 등, 사전심의 절차를 강화해 비즈니스 파트너와의 계약이 공정하게 이행될 수 있도록 하고 있습니다.

수평적 협력관계 강화

SK텔레콤은 비즈니스 파트너의 안정적인 경영활동을 지원하기 위해 비즈니스 파트너와 적극적으로 정보를 공유하고 있습니다. 2010년에는 사업부서별 'BR Camp'를 2009년 대비 두 배로 늘려 총 10회 개최하였으며, 80회의 일대일 미팅[One-on-One Meeting]을 실시하여 비즈니스 파트너의 경영현황 및 이슈에 대한 이해를 높였습니다. 또한 주요 비즈니스 파트너를 대상으로 SK텔레콤의 경영활동에 대한 기여도 및 잠재 역량을 평가하여 우수 파트너를 포상하는 '우수 파트너 포상 제도'를 운영하고 있습니다.

2010년 10월, 중소 솔루션 업체들과 파트너십을 기반으로 한 ICT 에코시스템의 상생 협력체계를 구축하기 위해 'Go with Partners' 행사를 개최.

파트너 지원 프로그램

SK텔레콤은 비즈니스 파트너의 경쟁력 강화를 위해 재무, 교육, 기술 개발 등 다양한 영역에서 상생 프로그램을 운영하고 있습니다. 이를 통해 중소기업 육성이라는 사회적 책임을 수행하고 국가 경제발전에 기여하고 있습니다.

재무 지원

SK텔레콤은 다양한 재무 지원 프로그램을 통해 비즈니스 파트너의 안정적인 재원 마련을 돕고 있습니다. 그 일환으로 금융기관과 연계해 950억 원 규모의 상생펀드를 조성하고 신용보증기금에 100억 원을 출연하였으며, 담보대출 운영자금 및 직접적 운영자금 지원을 위해 1,100억 원의 금융 인프라를 제공하였습니다. 향후에는 금액에 관계 없이 납품 완료와 동시에 현금으로 대금을 지급하는 우대결제 시스템을 도입할 계획입니다.

HR 역량 강화 지원

SK텔레콤은 비즈니스 파트너를 대상으로 중소 규모의 비즈니스 파트너가 독자적으로 시행하기 어려운 다양한 교육프로그램을 제공 하고 있습니다. 매년 100여 개의 기술, 마케팅 관련 온라인 강좌를 비롯해 우수 파트너를 대상으로 한 AIM[Advanced IT Management] 과정 등 10여 개의 집합교육을 실시하고 있으며, 환경경영 및 윤리경영과 성희롱 예방 교육 등으로 교육 분야를 꾸준히 확대해가고 있습니다. 2010년에는 전년도에 비해 다소 감소한 약 1만 7천 명이 교육에 참여했습니다.

PartnerOn Academy 교육 SK14

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	**2010**
PartnerOn Academy 교육인원[1]	14,982	21,159	21,092	23,870	**17,071**

1) 교육 이수인원 기준

Issue 04 요금 부담 경감

요금 인하 혜택 확대

SK텔레콤은 통신요금 부담 완화에 대한 고객의 요구에 부응해 가계 통신비를 실질적으로 절감할 수 있는 선도적인 요금 인하 조치를 꾸준히 확대해가고 있습니다. 2006년 발신자번호표시 서비스를 무료화한 것을 시작으로 2007년에는 망내 할인상품을 출시하였으며, 2008년에는 문자메시지 요금을 인하하고, 가족 할인제도와 장기 가입고객 망내 통화할인, 유무선 결합상품 등을 단계적으로 출시하여 고객의 호응을 얻었습니다. 또한 2009년에는 가입비 인하, 장기 가입자 할인 등을 실시하고 기지국 방식의 FMS[Fixed Mobile Substitution]를 출시하여 할인지역 내에서는 인터넷 전화 수준의 요금으로 휴대폰을 이용할 수 있도록 했으며, 2010년에는 업계 최초로 초단위 과금제를 실시하는 한편, 무제한 데이터 요금제를 출시하였습니다.

주요 요금부담 경감 조치

2006	• 발신자번호표시 서비스 무료화
2007	• 망내 할인상품 출시
	• 3개월 미사용 부가서비스 요금부과 중지
2008	• 문자메시지 요금 인하
	• 경쟁촉진형 상품 출시 (가족 할인제도, 유무선 결합상품 등)
2009	• 가입비 인하, 장기가입자 할인 실시
	• 기지국 방식의 FMS 출시
	• 데이터존 프리요금제, 안심데이터 정액제 도입
2010	• 초단위 과금제 실시
	• 데이터 무제한 요금제 출시

고객 니즈를 고려한 요금제 제공

SK텔레콤은 고객이 스스로 자신의 통화패턴에 맞춰 적절한 요금제를 선택해 요금 부담을 덜도록 지원하고 있습니다. 온라인 고객센터인 T월드에 접속해 나이, 하루 발신건수, 문자메시지 사용건수 등 5가지 항목을 입력하면 최적 요금제 2가지를 추천받을 수 있으며, 선택한 요금제는 온라인에서 바로 변경이 가능합니다. 2010년 1월부터는 모바일 전용 창구인 M고객센터를 통해서도 최근 3개월간의 통화 패턴을 바탕으로 최적의 요금제를 추천하고 있습니다.

과금 예측성 향상

SK텔레콤은 과금 정보를 고객에게 명확하게 전달하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 정보이용료, 데이터요금 등에 대한 상한제와 정액제 서비스를 확대하는 한편, 문자메시지를 통해 고객의 사용현황을 수시로 안내하여 콘텐츠의 과소비를 예방하고 과금 예측성을 높이고 있습니다. 더불어 2009년부터는 고객이 요금 발생 여부를 인지하지 못한 상태에서 운세, 채팅 등 음성정보 서비스를 과도하게 이용함으로써 뜻하지 않은 요금 피해를 입지 않도록 060 정보이용료의 한도를 미리 설정해둘 수 있는 '060 정보료 한도제'와 060 서비스로 전화를 걸 경우 비밀번호를 입력해야 통화가 가능한 '060 비밀번호통화' 서비스를 제공하고 있습니다.

2010년 8월, 업계 최초로 데이터 무제한 요금제를 출시하여 언제 어디서나 추가요금 부담 없이 자유롭게 모바일 데이터를 이용할 수 있도록 함으로써 스마트폰 보급 확대에 기여.

Issue 05 고객정보보호

고객정보 유출 방지

개인정보 보호에 대한 사회적인 관심이 높아지면서 SK텔레콤은 한층 강화된 고객정보 관리체계를 구축하고 있습니다. 2008년부터는 고객정보보호에 대한 전사 총괄책임자(CPO Chief Privacy Officer)와 회사 보안업무 총 책임자(CSO Chief Security Officer)를 두어, 고객정보의 수집, 이용, 파기 등 고객정보를 취급하는 전 단계에서 사전점검과 사후 대응 활동을 강화하고 있습니다. 이와 더불어 고객정보보호에 대한 마스터플랜을 수립하고, 보호 대상의 범위를 확대하였으며, 고객정보보호 취급 인증제를 도입해 전 구성원을 대상으로 교육을 실시하였습니다. 2010년에는 고객정보보호 취급인증제를 확대시행하고, 고객정보보호 현황을 점검하고 개선하는 한편, 관리범위를 투자회사까지 확대하였습니다.

고객정보 취급 인프라 강화

SK텔레콤은 고객정보 유출을 방지하고, 정보 보안사고를 예방하기 위해 전사적인 보안 인프라를 구축하여 운영하고 있습니다. 2007년 4월에는 국내 최초로 고객정보보호센터를 설립하고, 고객 DB의 내·외부 접근경로를 단일화하여 고객정보 관련 데이터의 보안을 강화했습니다. 같은 해 12월 영국 표준협회 British Standard Institute로부터 국제정보보호경영시스템 인증인 ISO 27001을 획득하여 연 2회 (반기별) 사후심사를 받고 있으며, 2010년 하반기에 갱신심사를 받았습니다. 또한 고객정보 전송 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 예방하기 위해 고객정보를 암호화해 전송하는 고객정보전송시스템을 구축하는 등 고객정보보호 인프라를 지속적으로 개선하고 있습니다.

유통망의 고객정보 유출 및 오남용 방지

SK텔레콤은 고객정보의 안전한 취급을 위해 구성원과 비즈니스 파트너를 대상으로 지속적인 교육과 점검을 실시하고 있습니다. 영업전산시스템 상에서 고객정보 조회가 무단으로 이루어지는 일을 방지하기 위해 사용자 정보를 마스킹 Masking하여 출력하고, 문서보안을 적용하여 자동으로 암호화 파일을 생성하고 있습니다. 또한 업계 최초로 가입신청서를 스캔하여 이미지로 보관하고 원본은 고객에 반환하는 방식을 도입하여 서비스 가입 과정에서 판매점을 통해 고객정보가 유출될 가능성을 사전에 차단하고 있습니다. 2008년에는 유통망에서의 고객정보 유출 리스크를 최소화하기 위한 가이드라인을 정립하고, 이에 따라 고객정보보호 실태 점검 및 교육을 실시하였습니다. 2009년부터는 개인정보 관리의 중요성을 일깨우고 신청서 반환율을 높이기 위해 '신청서 돌려 드리기' 홍보 캠페인을 실시하는 한편, 정기적으로 유통망을 점검해 미처 반환되지 못한 신청서를 회수하여 파기하고 있습니다.

모바일 보안 리스크 대응

스마트폰 보급의 확산과 모바일망 개방, 오픈 플랫폼 도입 등으로 스마트폰도 PC와 동일한 수준으로 해킹이나 바이러스 감염 등의 위험에 노출되어 있습니다. 이에 SK텔레콤은 모바일 보안 리스크에 대한 선제적인 예방 조치를 취해 안전한 서비스 환경을 조성하고자 노력하고 있습니다. 2009년에는 전사 모바일 리스크 협의체를 구성하고 워킹그룹을 운영하여 주요 보안 영역별로 관리가 요구되는 사항을 점검하였습니다. 이를 통해 스마트폰을 사용하는 과정에서 일어날 수 있는 모바일 보안 리스크의 시나리오를 도출하여 모바일 보안 서비스 프레임워크를 수립하였습니다. 또한 모바일 콘텐츠 오픈 마켓인 T스토어의 보안과 이용자 보안을 강화하기 위해 보안 프로세스 및 체계를 수립하였으며, 기업 고객을 대상으로 한 모바일 오피스 사업의 경우에는 모바일 보안 가이드를 포함한 종합적인 보안체계를 제공하고 있습니다. 2010년부터는 모바일 보안 리스크에 체계적으로 대응하기 위한 관리시스템을 구축하여 보다 적극적으로 대응하고 있습니다.

고객정보 유출방지 환경 구축

고객정보보호센터 설립	ISO 27001 국제정보보호경영시스템 인증
2007년 4월, 국내 최초로 설립한 고객정보보호센터를 통해 고객 DB의 내·외부 접근경로를 단일화하여 고객정보 보안 강화.	2007년 11월, BSI로 부터 국제정보보호경영시스템 인증인 ISO 27001을 획득하여 연 2회(반기별) 사후심사.

Issue 06 안전한 서비스 사용 환경

고객피해 사전 예방

SK텔레콤은 상품의 기획부터 퇴출까지 통합 관리하는 'Product Life-cycle Management'를 기반으로 각종 데이터 상품의 고객 지향적인 운영을 통해 고객불만을 최소화하고 있습니다. 2009년부터는 상품 출시에 앞서 내부 전문가의 사전 검토 및 승인을 의무화하여 보다 완성도 높은 상품을 제공할 수 있도록 관련 프로세스를 강화 하였습니다.

스팸 피해 예방

SK텔레콤은 스팸문자 발송업체에 대한 관리를 강화하는 한편, 지속적으로 스팸 필터링 서비스 개발에 투자하고 관련 부가서비스 7종을 무료로 제공하여, 스팸 피해에 대한 고객불만 건수를 획기적으로 줄였습니다. 2009년에는 13세 이하 고객을 대상으로 스팸 필터링 서비스 가입을 장려하는 한편, 스팸 발송을 사전 방지하기 위해 1일 문자발송량 한도를 1천 건에서 500건으로 축소하였습니다. 더불어 각종 범죄에 활용될 수 있는 대포폰 개통을 예방하기 위해 개인 및 법인별 가입 회선수 한도를 설정하고 본인확인 절차를 강화하였습니다. 2010년에는 스마트폰의 보급 확대와 단말기의 다양화 추세에 발맞춰 스팸 방지 어플리케이션을 개발하고 MMS[Multimedia Messaging System] 스팸 필터링 서비스를 도입하였습니다.

무료 스팸 차단 서비스

- SMS스팸필터링 (문자 스팸 예방)
- 스팸SMS차단 (060, 030 SMS 착신 차단)
- 060스팸ARS차단 (060 국번 통화 차단)
- 스팸ARS차단플러스 (고객이 선택한 국번 통화 차단)
- 노스팸수신거부 (광고성 SMS 수신 차단)
- 노스팸TM수신거부 (각종 TM 수신 거부)

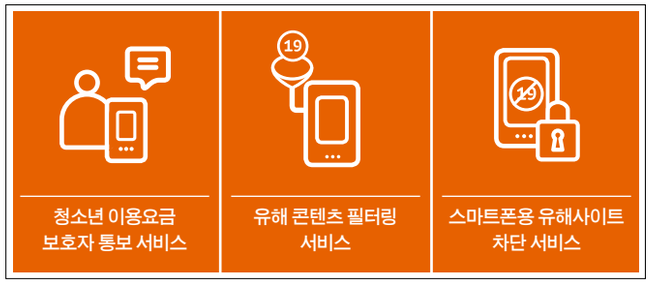
무선 인터넷 서비스 개선

무선 인터넷 포털 네이트의 고객 신뢰도를 높이기 위해 무선 인터넷 요금제, 콘텐츠, 영업 방식 전반에 대한 개선 활동을 지속하고 있습니다. 이에 따라 정보료와 통화료를 통합한 다양한 정액요금제를 출시하였으며, 콘텐츠당 예상통화료를 SMS[Short Message Service] 문자로 안내하는 등 데이터 요금 안내 방식을 고객이 이해하기 쉬운 방향으로 개선하였습니다.

사회적 약자 보호

SK텔레콤은 유해 콘텐츠로부터 청소년 고객을 보호하기 위해 2006년 무선인터넷을 통한 성인 콘텐츠의 직접 서비스를 전면 중단한 데 이어, 2008년부터는 유해 콘텐츠 필터링 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 청소년 고객에게 과도한 요금이 청구되는 것을 방지하기 위해 사용요금을 보호자에게 통보하는 서비스를 제공하고, 청소년 요금제 상한 항목에 정보이용료를 추가했으며, 2010년 4월에는 스마트폰용 유해사이트 차단 서비스를 출시하였습니다. 향후에는 자녀안심서비스, 장애아동위치추적기, 독거노인 안심폰, 성범죄자 전자발찌 등 모바일을 활용한 사회적 약자 보호 활동을 강화하고, 장애인 등 사회적 약자가 이동전화를 이용하면서 겪는 불편을 파악해 이를 해소하는 방안을 마련해갈 계획입니다.

청소년 보호 활동



전자파 영향 관리

SK텔레콤은 전자파가 인체에 미치는 영향을 최소화하기 위해 단말기 구매 과정부터 관련 기준을 준수하고 있으며, 매년 기지국에서 발생하는 전자파를 측정해 전자파 시행령에서 제시한 규제치 이하로 관리하고 있습니다. 또한 전자파의 영향에 대한 정보 제공 요구에 부응해 2000년부터 정부가 주도하는 '전자파의 인체 영향 연구'에 총 15억 원(1~2단계 각 7.5억 원)을 지원하였으며, 2011년까지 연구 결과에 관한 DB를 구축할 계획입니다.

기지국 전자파 측정 단위 : 건

	2006	2007	2008	2009	**2010**
기지국 전자파 측정 건수	47	209	1,625	2,780	**2,147**

Issue 07 디지털 격차 해소

보편적 통신서비스 제공

SK텔레콤은 보편적 통신서비스의 제공범위를 확대하기 위해 노력하고 있습니다. 마을 외곽과 등산로, 해상 등 전파소외지역의 커버리지 확충 실적을 KPI로 관리하고 있으며, 2010년에도 국공립공원 등산로, 군부대는 물론 정부 개발정책 등으로 인해 수요 증가가 예상되는 지역의 커버리지를 확충해 모든 지역에서 안정적인 통화품질을 제공하기 위해 노력하였습니다.

전파소외지역 커버리지 확충 SK4

단위 : 개 소

	2006	2007	2008	2009	2010
산간오지	5	31	57	328	**1,503**
등산로	0	1	2	76	**205**
도서지역	18	14	13	21	**24**
합계	23	46	72	425	**1,732**

이와 별도로 산간오지나 도서지역의 주민을 비롯하여 전 국민 누구나 편리하게 통신서비스를 이용할 수 있도록 기간통신사업자들과 함께 보편적 통신서비스를 위한 비용을 지원하고 있습니다. 2011년 3월 확정된 2009년 보편적 역무손실 보전금은 총 834억 원이며, 방송통신위원회의 결정에 따라 이 가운데 35%인 292억 원을 SK텔레콤이 부담할 예정입니다.

보편적 역무손실 분담

단위 : 십억 원

	2006	2007	2008	2009	2010
보편적 역무손실 분담금	29.2	32.3	31.0	29.2	**미확정**

취약계층 통신서비스 지원

통신요금 감면

SK텔레콤은 경제적인 이유로 이동전화 서비스의 혜택으로부터 소외될 수 있는 고객의 통신요금 부담을 낮추기 위해 노력하고 있습니다. 2008년부터 기초생활수급자 등 저소득층에 대한 요금감면 혜택[1]을 확대하고 재생된 중고 단말기를 지원하고 있으며, 2010년 한 해 동안 저소득층을 비롯해 장애인과 국가유공자 등의 개인과 생활보호시설, 아동복지시설, 장애인시설 등의 단체에 약 2,202억 원의 요금감면 혜택을 제공했습니다. 이외에도 자연재해로 인해 피해를 입은 고객들에게 통신요금 감면 혜택(기본료 및 국내 통화료 감면 등)을 제공하고 있습니다.

1) 기초생활수급자 : 가입비 면제, 기본료 면제(13,000원 한도), 통화요금의 50% 할인,
차상위계층 : 가입비 면제, 기본료와 통화요금의 35% 할인

요금 감면을 통한 사회적 배려 실천

단위 : 십억 원

	2006	2007	2008	2009	2010
저소득층, 장애인, 국가유공자 등 요금 감면 금액	118.8	128.2	166.8	218.8	**220.2**

장애인을 위한 서비스 확충

SK텔레콤은 통신서비스에 대한 접근성을 높이기 위한 노력의 일환으로, 중증 시각 장애인을 위한 서비스 개선에 앞장서고 있습니다. 문자를 음성으로 전환해주는 TTS[Text to Speech] 기능을 강화한 시각장애인 전용 단말기를 개발하여 2010년 한 해 동안 5천여 대를 저소득층의 중증 시각장애인에게 제공하였습니다. 또한 시각장애인에게 유용하게 이용될 일간지, 도서 등의 콘텐츠 음성 지원 어플리케이션인 '행복을 들려주는 도서관'을 개발하여 8종의 단말기에 탑재하였습니다. SK텔레콤은 앞으로 '시각장애인 음성도서 녹음 자원봉사' 활동을 통해 행복을 들려주는 도서관의 콘텐츠를 지속적으로 늘려나갈 예정입니다. 이와 더불어 2010년 3월에는 장애가 있는 고객의 통신비 부담을 줄이기 위해 기존 장애인 전용요금제의 혜택을 강화한 '소리사랑요금제'[1]를 출시했습니다.

1) 소리사랑요금제 : 기본료 15,000원, 무료통화(음성) 150분 제공,
복지할인(가입비 면제, 기본료/음성통화료/데이터통화료 35% 할인) 추가 적용 가능

통신서비스 활용 교육

SK텔레콤은 이동통신서비스 활용이 익숙하지 않은 고객들도 불편 없이 서비스를 이용할 수 있도록 돕고, 잘못된 서비스 사용으로 인한 피해를 예방하기 위해 다양한 교육을 실시하고 있습니다. 2007년부터 한국노인종합복지관협회와 공동으로 어르신 휴대폰 활용교육을 시행하고 있으며, 2010년까지 3,640여 명의 고객이 해당 교육을 이수했습니다. 특히 대학생 자원봉사단인 써니와 협력하여 이동통신서비스를 활용하는 데 상대적으로 능숙한 청소년들이 직접 휴대폰 활용교육을 진행하도록 함으로써 세대·계층 간의 소통을 돕고 있습니다. 2009년부터는 새터민을 대상으로 사기 가입, 명의 도용, 과다한 국제전화 요금 등의 피해를 방지하기 위한 휴대폰 활용교육을 실시하고 있습니다. 그 밖에도 아름다운학교운동본부와 공동으로 청소년들의 건전한 휴대폰 사용을 유도하기 위한 교육프로그램을 운영하고 있습니다.

Issue 08 사회공헌

사회와 나누는 ICT 기술

SK텔레콤은 우리가 가진 앞선 ICT 기술을 사회와 적극적으로 나누고 있습니다. 세대 간의 정보격차 해소와 사회 안전망 구축을 위해 다양한 교육을 실시하고 있으며, 기부와 자원봉사 프로그램을 통해 우리 사회의 소외된 이웃을 돕고 나눔문화를 확산해가고 있습니다. 또한 기업 특성상 전문적인 지식을 갖춘 구성원이 많은 점을 활용해 SK텔레콤의 R&C[Resource & Capablity]를 사회적 기업과 나누기 위한 프로보노(재능기부) 활동에 앞장서고 있습니다. 이러한 노력을 인정받아 2010년 지속가능경영에 대한 글로벌 표준인 'DJSI World'에 아시아 기업 최초로 3년 연속 편입되었으며, 이동통신 산업 리더로 선정되었습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 지속적인 사회책임활동을 통해 한국 이동통신 1위 기업으로서의 사회적 책임을 다하면서 글로벌 ICT 리더로서 지속가능한 성장을 위한 기반을 만들어갈 것입니다.

온라인과 모바일을 기반으로 만들어가는 나눔문화

SK텔레콤은 유무선 인프라를 활용한 나눔문화 확산에 앞장서고 있습니다. 2004년부터 휴대폰을 이용해 참여할 수 있는 모바일 기부 '천사사랑나눔'을 운영 중이며, 2009년 말에는 유무선 사회공헌 포털인 T투게더를 오픈하여 고객자원봉사 활동을 활성화하였습니다. 국내 주요 NGO의 프로그램을 소개하고 참여를 유도하는 '천사사랑나눔' 프로그램은 2010년 한 해 동안 SK텔레콤의 1:1 매칭펀드를 포함해 총 1억 4백여만 원(2010년 말 누적금액 11억 5천 4백만 원)을 모금했으며, 2010년 11월에는 스마트폰 전용 어플리케이션(천사사랑나눔앱)을 런칭하여 기부문화 확산에 기여하고 있습니다. T투게더 홈페이지를 통해 2010년 연간 총 47회에 걸쳐 2,842명의 고객자원봉사자가 다문화 가정 및 저소득가정 아동을 대상으로 자원봉사활동을 펼쳤습니다.

세대와 계층 간의 장벽이 없는 소통 사회 구축

SK텔레콤은 구성원 및 대학생 자원봉사자들이 참여하는 휴대폰 활용 교육을 통해 세대 및 계층 간의 커뮤니케이션 장벽이 없는 사회를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 2007년부터 한국노인복지관협회와 함께 전국의 노인복지관 어르신들을 대상으로 휴대폰 활용 교육을 실시하고 있으며, 통일부 산하의 하나원과 함께 2008년부터 새터민을 대상으로 휴대폰의 올바른 사용방법을 교육하고 있습니다. 교육에 사용되는 교재는 새터민들의 실제 니즈와 교육 수준을 반영하기 위해 남·북 대학생들이 공동으로 참여해 제작되었으며, 새터민의 국내 정착을 위한 중요 자료로도 활용되고 있습니다. 2010년 한 해 동안 새터민 약 600명을 대상으로 총 20회의 교육을 실시하였으며, SK텔레콤 구성원 11명이 교육자원봉사자로 참여하였습니다.

디지털 격차 해소

구성원의 참여로 만드는 나눔의 기업문화

SK텔레콤은 2004년 구성원 자원봉사단을 발족한 이래, 지속적으로 다양한 자원봉사활동을 펼쳐오고 있습니다. 2010년에는 54개 봉사팀에 소속된 5,015명의 구성원들이 봉사활동에 참여했으며, 2004년부터 누적된 수혜자의 수는 16만 명에 달합니다. 또한 2009년부터 한국청소년 상담원과 함께 취약계층 청소년의 올바른 자립의식 형성과 건전한 성장을 돕기 위한 'SK텔레콤과 함께하는 행복직업체험'을 임원 전문 자원봉사 프로그램으로 운영하고 있으며, 2009년 5월 발족된 사회적기업 컨실팅 봉사단은 사회적 기업을 대상으로 무료 컨설팅과 교육을 제공하여 사회적 기업 활성화에 기여하고 있습니다.

구성원 자원봉사 현황

단위 : 시간, %

	2006	2007	2008	2009	**2010**
1인당 자원봉사 시간 SK12	17.7	18.6	17.1	17.3	**17.0**
자원봉사단 가입률[1] SK13	84.2	85.9	92.2	94.2	**94.0**

1) 자원봉사단가입률 = 자원봉사단원 수 / 매년 말 전체 구성원 수

글로벌 사회공헌 활동

SK텔레콤은 해외에서도 지역사회의 문제 해결에 적극적으로 참여하고 있습니다. 베트남에서는 사업 개시 훨씬 이전인 1996년부터 매년 한국 의료진과 함께 얼굴기형수술을 시행하고 있으며, 중국에서는 2010년 중국 대학생 자원봉사단 'SK 써니'를 발족하여 교육 자원봉사를 실시하였습니다.

Global Market Presence

Issue 09 기후변화 대응

환경경영 확산

SK텔레콤은 친환경경영을 전사적으로 추진하기 위해 2009년 전 사업영역의 임원급 관리자가 참여하는 환경경영 최고의사결정 기구인 'Green ICT 위원회'를 설립하여 운영하고 있습니다. 2010년 한 해 동안 4회의 위원회를 개최하였으며, 체계적으로 환경경영을 추진하고, 환경규제와 기후변화 등 환경문제에 적극적으로 대응하기 위해 전사 환경경영 전략을 수립하였습니다. 수립된 환경경영의 3대 전략방향은 자체적인 온실가스 배출량 감축과 국내외 규제 준수를 통한 '기후변화 대응', ICT 기술 전파를 통한 '사회적 온실가스 감축' 및 구성원의 환경 인식 제고를 위한 '친환경 문화 구축'입니다. 2011년 상반기에는 이를 보다 효율적이고 적극적으로 추진하기 위해 'Green ICT 위원회'를 새롭게 개편하였으며, 환경경영 실천을 위한 사무국으로 CSR실을 선정하고 담당임원을 선임하여 책임을 명확히 하였습니다.

환경경영 실천

2010년 저탄소녹색성장기본법이 발효됨에 따라 기후변화 완화를 위한 기업의 역할이 더욱 중요해지고 있습니다. 특히, SK텔레콤은 산업 활동의 기반이 되는 통신 인프라를 구축하고 운영하는 기업으로서 자체적인 온실가스 배출량을 저감하는 것은 물론 사회적 온실가스를 감축하기 위해 적극적으로 환경경영을 실천하고 있습니다.

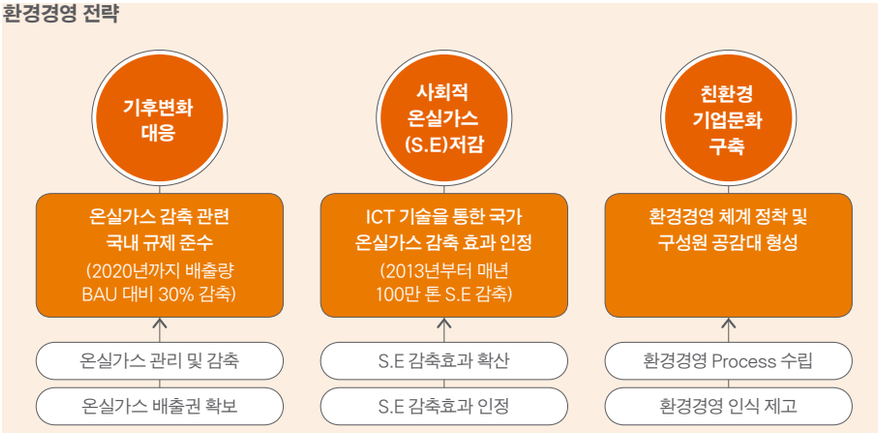
온실가스 배출량 저감

SK텔레콤은 그린 ICT를 활용한 녹색성장을 목표로, 영업환경을 친환경적으로 재편하고, 공급망의 그린화를 유도하며, 고객들에게 친환경적인 라이프스타일을 제안하는 신사업을 개발하는 등 전방위적인 친환경경영을 추진하고 있습니다. 2010년에는 아날로그 중계기 대비 13%의 전력 소비량 절감 효과가 있는 저전력 중계기를 43,536국소에 설치하고, 전력 공급이 어려운 십이동파도, 대관령 등 25개소에 172억 원을 투자해 태양광, 풍력 등의 신재생에너지로 운영되는 기지국을 구축했습니다. 또한 2009년 국내 정보통신 업계 최초로 구축한 전사 범위의 온실가스 인벤토리 시스템을 2010년에는 IT 시스템으로 개선하여 온실가스 배출량에 대한 실시간 모니터링 체계를 갖추고, 이에 대해 제3자 검증을 받았습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 기후변화 완화에 기여하기 위해 자체적인 온실가스 관리 능력을 지속적으로 강화하고, 전력 공급이 어려운 국립공원 내 등산로, 도서지역을 중심으로 신재생에너지에 기반한 통신설비를 점차 확대해갈 계획입니다.

친환경 기업문화 구축 및 사회적 온실가스 감축

SK텔레콤은 구성원의 환경경영에 대한 이해와 일상적인 업무 수행 과정에서의 실천을 돕기 위해 전 구성원을 대상으로 매년 온라인 환경경영 교육을 실시하고 있습니다. 2010년에는 환경경영 실천의 일환으로 통신장비실의 기존 형광등을 LED 조명으로 교체하였으며, 사옥에서는 일회용품 사용을 배제하고 구성원 출입 정보와 연동되는 조명제어 시스템을 설치하였습니다. 이를 통해 2010년 한 해 동안 약 8,000만 원의 비용을 절감하고 전력 사용량을 20% 가량 줄이는 성과를 거두었습니다. 향후에는 T-Map 내비게이션 서비스 확산, Smart Grid 및 Smart City 사업 추진 등을 통한 사회적 온실가스 저감효과를 산정하기 위해 연구사업을 추진하고, ICT 기술을 통해 일상생활에서 자원과 에너지 사용을 절감할 수 있는 친환경 생활방식을 확산하기 위해 노력할 계획입니다.

환경경영 전략



환경경영 운영체계

Issue 10 통신기술과 지속가능한 발전

통신 기술을 활용한 사회적 이슈 해결

SK텔레콤은 모바일 미아찾기, 모바일 기부, 청소년 문자 상담, 긴급 재난문자 정보 서비스 등을 통해 이동통신 기술과 인프라를 사회와 함께 나누고 있습니다. 2009년부터는 사회공헌 포털 'T투게더'를 통해 이러한 SK텔레콤의 사회공헌 프로그램을 소개하고 고객들이 봉사활동에 직접 참여할 수 있는 창구를 제공하고 있습니다. 현재 T투게더의 WAP[Wireleses Application Protocol] 가입자 16만 명과 Web 가입자 1만 5천 명이 기부, 헌혈, 고객 자원봉사 등의 사회공헌 프로그램에 자발적으로 참여하고 있으며, 다양한 고객 자원봉사 프로그램을 연중 운영하여 고객 자원봉사 참여 규모를 확대해가고 있습니다.

주요 모바일 공익서비스

- GPS와 모바일 방송기술을 활용한 '미아찾기 서비스'는 실종자 정보를 적시적소에 제공하여 2004년 실시된 이래 2010년까지 22명의 실종자가 가족의 품으로 돌아가는 성과를 거두었습니다.
- 2004년부터 NGO와 고객을 잇는 모바일 기부 프로그램인 '1004♥사랑나눔' 서비스를 운영하고 있습니다. 2010년에는 '1004♥사랑나눔'을 비롯해 '행복천사', '문자나눔' 등의 다양한 프로그램에 참여한 고객들의 기부와 SK텔레콤의 1:1 매칭펀드를 통해 약 1억 4백만 원을 조성하여 20여 개 NGO를 지원하였습니다.
- 2007년부터 도움이 필요한 청소년들이 40여 명의 상담 전문가로부터 24시간 모바일 문자상담을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 2010년 총 57,441명의 청소년들이 상담을 받았습니다.

2010년 4월, 전기자동차 업체 CT&T와 전략적제휴를 체결하고 전기차에 MIV(모바일텔레매틱스) 서비스 탑재를 목표로 공동 기술 개발 시작.

녹색성장 견인

ICT 산업은 경제 전반의 혁신을 촉진하고 효율성 향상에 기여할 수 있는 중요한 사회적 인프라입니다. GSMA에 따르면 전력과 빌딩, 운송 분야의 효율화 및 탈물질화[Dematerialization]를 통해, 2020년까지 이동통신 산업은 자체 배출량의 약 5배에 달하는 11억 5천만 톤의 이산화탄소를 저감할 수 있을 것으로 예상됩니다. SK텔레콤은 ICT를 기반으로 다른 산업과의 동반성장을 추구하는 IPE 사업을 강화해 이와 같은 효과를 현실화해갈 것입니다.

GSMA, Mobile's Green Manifesto http://www.gsmworld.com/our-work/mobile_planet/mobile_environment/green_manifesto.htm

Smart Transportation

SK텔레콤은 BIS[Bus Information System], 콜택시 등의 서비스를 통해 환경 친화적인 대중교통 활성화에 기여하고 있습니다. 2002년 모바일 내비게이션을 처음 출시한 이래 실시간 교통정보를 반영한 경로 안내, 최저가 주유소 정보 제공, 보행자 내비게이션 기능을 구현해 꾸준히 가입자를 늘려가고 있으며, 이외에 대중교통 이용 증진을 위한 모바일 결제 서비스, 전기자동차 배터리 관리 및 충전 시스템 개발과 능동적 모바일 차량제어 시스템인 MIV[Mobile In Vehicle]의 상용화를 추진하고 있습니다.

Smart Grid 및 Metering

SK텔레콤은 상수도, 가스, 전력 등을 원격 제어 및 검침할 수 있는 서비스를 제공하여 에너지 시스템의 효율적인 운영에 기여하고 있습니다. 지식경제부 주관 지능형전력망구축위원회와 한국스마트그리드협회에 참여하고 있으며, 제주도에서 2010년부터 2012년까지 3년 동안 진행되는 스마트 그리드 실증화 프로젝트의 스마트 레지던스[Smart Residence][1]와 스마트 트랜스포테이션[Smart Transportation] 분야에 참여하고 있습니다. 또한 통신 분야의 노하우를 바탕으로 BEMS[Building Energy Management System] 등과 같은 관련 기술을 개발하고 있습니다.

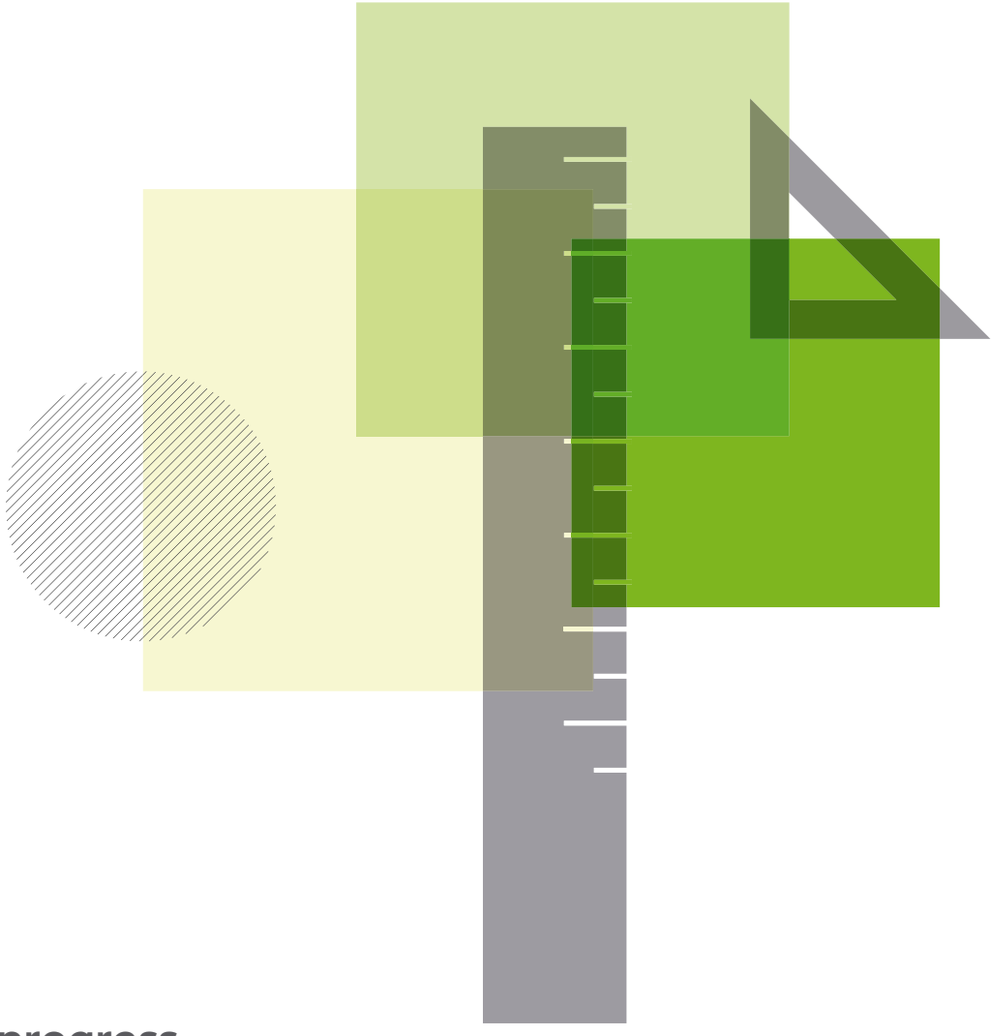
1) 스마트 레지던스 : 가정에서의 전력공급 방식을 전력과 정보가 양방향으로 교환되는 방식으로 바꾸어 효율을 높여 에너지를 절감하는 기술

Smart City

스마트 시티 사업은 각종 스마트 기술이 융합된 결정체입니다. SK u-City 사업단은 2006년부터 행복도시 ISP[Information Strategic Planning], 판교 u-City 구축사업, Tomorrow City 구축사업 등에 참여해 관련 역량을 축적해왔으며, u-City Package 개발과 인프라 플랫폼 개발 등에 대한 투자를 확대하고 있습니다.

Measuring Our Progress

SK텔레콤은 KPI를 통해 지속가능경영 활동을 체계적으로 관리하고 있으며, 매년 우리가 이룬 진전을 지속가능성 보고서를 통해 보고하고 있습니다. 우리는 지속가능성이란 목적지가 아니라 끊임없이 더 낫게 만들어가는 여정이라고 믿습니다. SK텔레콤이 지속적으로 성과를 측정하고 공유하면서 부족한 부분을 파악하고 개선의 아이디어를 찾는 이유입니다.



We measure our progress...
and we always make improvements.

경제

2010년 영업수익

12.5 조 원

2010년 영업수익 대비
이해관계자 환원률

16.7 %

- 구성원 26.9%
- 주주 32.2%
- 채권자 13.3%
- 정부 21.7%
- 사회 5.9%

경제적 성과의 환원

SK텔레콤은 사업활동을 통해 창출된 경제적 가치를 이해관계자와 나누고 있으며, 지속적인 성장동력을 발굴하기 위해 새로운 기술과 글로벌 시장 개척에 적극적으로 투자하고 있습니다. 2010년 한 해 구성원과 주주, 채권자, 정부, 사회 등 이해관계자에게 환원된 가치는 영업수익의 16.7%인 2조 79억 원으로 전년 대비 5.3% 증가하였습니다. 2010년 SK텔레콤은 경비 절감 노력을 통해 매출원가 비중을 낮춰 이해관계자에게 환원되는 가치를 높였으며, 사회적 책임 이행을 위한 지출을 전년 대비 큰 폭으로 늘려 늘어난 수익만큼 사회에 더 많이 기여하기 위해 노력했습니다.

영업수익 및 이해관계자 환원 EC1

단위 : 십억 원

	2006	2007	2008	2009	**2010**
사업활동을 통해 유입된 금액					
영업수익 (A)	10,161	10,650	11,674	12,101	**12,460**
이해관계자에게 환원된 금액					
구성원 – 인건비[1]	451	496	476	519	**559**
주주 – 배당금 (이익잉여금처분)	582	682	681	680	**669**
채권자 – 이자비용 (영업외비용)	237	215	256	305	**276**
정부 – 세금과공과 및 법인세	666	706	259	392	**452**
사회 – 기부금 (영업외비용)	103	72	99	70	**123**
합계 (B)	2,041	2,173	1,774	1,967	**2,079**
영업수익 대비 비중 (B/A)	**20.1%**	**20.4%**	**15.7%**	**16.3%**	**16.7%**

1) 급여+퇴직급여+복리후생비 (영업비용)

간접 경제 효과 EC9

산업 효율 향상

이동통신 네트워크는 운송 및 물류 산업의 필수재로 자리매김하였습니다. 활용 분야도 대형 건물 및 공장 등의 전력량을 검침하고 단말기를 통해 데이터를 전송하는 고압 전력 관리를 비롯해 수질 관리, 가로등 원격제어, 지하수 관측 등 광범위합니다. 데이터 전송 속도와 위치 정보의 정확도 향상 등의 기술적 진보로 인해 SK텔레콤이 제공하는 다양한 솔루션은 고객사의 업무 효율성을 높이는 것은 물론, 산업 전체의 효율 향상에 기여하고 있습니다. SK텔레콤은 이를 더욱 강화하기 위해 ICT 인프라의 산업적 활용도를 높일 수 있는 기술과 서비스 개발에 대한 투자를 대폭 확대할 계획입니다.

삶의 편의 제고

SK텔레콤은 이동통신 인프라를 통해 각종 위험으로부터 국민을 보호하고, 나아가 삶의 질 향상에 기여할 수 있는 다양한 모바일 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 전파소외지역 해소, 취약계층 통신 서비스 및 보편적 통신서비스 지원을 통해 통신서비스의 혜택을 확대하기 위해 노력하고 있습니다.

디지털 격차 해소

연관 산업 발전

네트워크 시설 투자

SK텔레콤은 2010년 스마트폰 보급 확대와 데이터 무제한 요금제 출시로 인해 급증하는 데이터 트래픽에 대비하고 통화품질을 향상시키기 위해 통신 네트워크 기반시설에 1조 8,453억 원을 투자하였습니다. 앞으로도 지속적으로 LTE[Long Term Evolution 1)]사업을 추진하는 한편, 추가 주파수 확보를 위한 용량 증설 투자를 추진할 계획입니다.

1) LTE : HSDPA(고속하향패킷접속) 보다 12배 이상 빠른 고속 무선데이터 패킷 통신 규격

2010년 통신 네트워크 기반시설 투자금

1.8 조 원

네트워크 시설 투자 (N/W CapEx)

단위 : 십억 원

	2006	2007	2008	2009	2010
통신네트워크 기반 시설 투자액	1,114	1,396	1,458	1,360	1,845

국가 성장동력 개발 과제 참여

SK텔레콤은 국가가 추진하는 다양한 연구과제에 참여하고 있습니다. 2010년에도 Cloud Storage, u-City, E-Book, Smart Place, 모바일 RFID 기술, IPTV 2.0 등의 연구사업을 진행하였습니다. 이러한 투자 및 연구개발과 관련하여 보조금과 세액 공제 등을 통해 정부로부터 약 740억 원의 재정적인 혜택을 받았습니다.

정부지원 보조금 수혜, 세액공제 EC4

단위 : 백만 원

	2006	2007	2008	2009	2010
투자 및 연구개발 관련 보조금	7,594	3,837	7,119	13,633	**8,424**
세액공제 금액[1)]	90,189	101,800	100,639	97,224	**65,581**
합계	97,783	105,637	107,758	110,856	**74,005**

1) 임시투자세액공제, 연구및인력개발설비투자세액공제, 생산성향상설비투자세액공제, 에너지절약시설세액공제 등

- 투자 및 연구개발 관련 보조금 11.4%
- 세액공제 금액 88.6%

이외에도 SK텔레콤은 비즈니스 파트너의 경쟁력 강화를 위한 금융 및 연구개발 인프라 지원을 실시하는 한편, 개방형 혁신 채널을 확대하여 공동사업 기회 발굴의 폭을 넓히고, 개발자 양성을 지원하는 등 ICT 산업의 발전을 위해 노력하고 있습니다.

비즈니스 파트너와의 상생, 개방형 혁신

사회적 역할 수행 EC8

일자리 창출

SK텔레콤은 비정규직을 포함하여 총 5천여 명에게 일자리를 제공하고 있으며, 사옥관리와 네트워크망 유지관리 및 고객서비스 분야의 비즈니스 파트너를 통해 1만여 개의 일자리를 창출하고 있습니다. 이외에도 청소년의 교육과 복지를 위한 '1318 해피존' 운영, 저소득층을 위한 '행복도시락 급식' 사업, 사회적 기업 설립 등 다양한 사회공헌 프로그램을 통해 사회적 일자리 창출에 앞장서고 있습니다.

소외계층 지원

SK텔레콤은 저소득층, 장애인, 재난지역 주민에 대한 요금 감면을 통해 취약계층에 대한 통신서비스를 지원하는 한편, 저소득층 시각장애인을 위한 단말기 무상 제공 및 음성도서 녹음 자원봉사 등의 사회공헌 활동을 통해 계층 간의 정보격차를 해소하기 위해 노력하고 있습니다.

사회공헌

사회 안전망 확충

SK텔레콤은 이동통신 기술과 인프라를 활용하여 긴급재난문자정보서비스, 미아·장애인·치매노인 찾기, 20개 NGO와의 협력을 통한 모바일 기부, 적십자와 연계한 모바일 헌혈, 환경보호 및 다문화가정 문화교류 관련 고객자원봉사, 청소년 고민해결을 위한 모바일 상담 등 다양한 사회적 서비스를 제공하고 있습니다.

통신기술과 지속가능한 발전

NGO 및 공익단체 후원

SK텔레콤은 행복나눔을 실천하기 위해 다양한 사회공헌 프로그램에 참여하고 있으며, 관련 단체 및 기관을 지속적으로 후원하고 있습니다. 2010년에는 사회복지공동모금회와 함께 천안함 침몰사건의 희생장병 유가족을 돕기 위한 모금활동을 시행하고, 전국재해구호협회에 '수재의연금'을 기탁하였습니다. 이 밖에도 문화예술 및 스포츠의 사회적 관심을 높이고 저변을 확대하기 위해 지속적인 노력을 기울이고 있으며, 그 일환으로 장애인문화예술국민대축제조직위원회와 한국스페셜올림픽위원회 등을 후원하였습니다.

Global Market Presence

CDMA, WCDMA, TD-SCDMA 등의 통신서비스 표준에 대한 경험과 역량을 고루 갖춘 SK텔레콤은 다양한 컨버전스 서비스를 바탕으로 글로벌 이동통신 산업 발전에 기여하고 있습니다. 또한 진출해 있는 세계 주요 지역에서의 사업활동이 점차 성숙됨에 따라 해당 지역의 사회경제적 발전에 대한 기여도 점차 커질 것으로 기대됩니다.

IT센터 및 대학생 자원 봉사단
SK 써니 운영

CHINA

해외 지사 현황

SK텔레콤은 중국, 미국 등 7개 국가에 지역본부[Regional Entity]를 운영하고 있습니다. 2010년 말 기준으로 64명의 인력을 파견 중이며, 지속적으로 현지 채용인력 비중을 늘려가고 있습니다. 2005년 중국 항저우에서 'China Insider'를 선언한 이후 SK텔레콤과 주요 SK 관계사들은 중국 중심의 세계화를 적극 추진해왔으며, 이에 따라 현지 관점에 입각해 경쟁력 있는 사업모델과 제품을 개발하고 시장화하려는 시장 및 수요자 중심의 접근을 통해 인력과 자원의 현지 조달을 확대하고 있습니다.

SK텔레콤 문고 및
얼굴 기형 어린이 수술 지원

VIETNAM

글로벌 사회공헌

SK텔레콤은 어린이와 청소년, 교육 분야를 중심으로 중국과 베트남 등 사업을 영위 중인 지역의 환경과 요구사항을 고려한 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 중국에서는 2007년 연변에 IT센터를 설립한 이래 컴퓨터와 인터넷 교육이 취약한 환경의 청소년과 대학생 등을 대상으로 IT교육을 실시하고 있습니다. 또한 2010년 9월 행복나눔재단 및 중국 공청단 광화기금회와 함께 중국 대학생 자원봉사단 'SK 써니'를 발족하고 자원봉사와 문화교류 활동을 펼치고 있습니다. 베이징 및 쓰촨 소재 9개 대학에서 선발된 100명의 대학생 자원봉사자들로 구성된 'SK 써니'는 2010년 베이징의 빈곤지역 소학교 4개교와 쓰촨의 SK행복소학교 3개교 등 총 7개교에서 본격적인 봉사활동을 진행하였으며, 2011년부터는 상하이 지역으로 확대 운영할 계획입니다. 베트남에서는 2007년부터 'SK텔레콤 IT 교육센터'를 설립하여 2010년까지 200여 명의 IT전문인력를 양성하였으며, 지구촌나눔운동과 공동으로 주요 대학 등에 총 9개의 'SK텔레콤 문고'를 설립하였습니다. 또한 1996년부터 매년 얼굴기형 어린이들을 대상으로 무료 수술을 지원하고 있으며, 이를 통해 2010년 말까지 16차에 걸쳐 총 2,905명의 어린이가 혜택을 받았습니다.

환경

이동통신서비스 사업자인 SK텔레콤은 직접적으로 제품을 제조하지 않기 때문에 대기오염물질을 배출하거나 유해물질을 사용하는 공정이 없습니다. 하지만 사옥 및 서비스센터 등 구성원들의 업무환경에서 사용되는 에너지와 용수 및 폐기물 관리를 비롯해 환경친화적인 무선국 설치, 전자 청구서 발행, 휴대폰 단말기의 재활용 캠페인 실시 등 경영활동의 전 영역에서 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 2010년 발생한 환경법규 위반이나 그로 인한 과징금 납부는 없었습니다.

에너지 및 기후변화

2010년 천연가스 사용량

2.89 백만 Nm^3

2010년 경유 사용량

0.83 백만 liter

2010년 전기 사용량

1.19 백만 MWh

- Scope 1 2.4%
- Scope 2 97.6%

온실가스 배출량

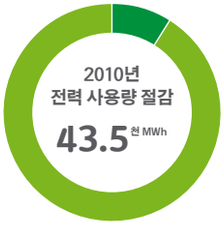
SK텔레콤은 2011년 3월, 수작업으로 데이터를 집계하고 산정해오던 온실가스 인벤토리 시스템을 에너지 사용량 및 온실가스 배출량 데이터의 실시간 모니터링이 가능한 '온실가스 인벤토리 IT 시스템'으로 개선하고, 이에 대한 제3자 검증을 완료했습니다. 2010년부터는 사옥, 중계기, 기지국, 전송국사, 고객센터, 마케팅팀, 이동차량 및 대덕데이터센터 등으로 온실가스 배출량 산정 대상을 넓혔으며, 총 배출량은 2009년 보다 1,258톤 감소한 576,116톤으로 산정되었습니다. 스마트폰 보급이 확대되면서 증가한 데이터 트래픽에 대응하기 위한 전송국사 장비 증설을 비롯해 전파음영지역 해소를 위한 중계기 설치 확대 등은 온실가스 배출량의 증가 요인이 되었으나, 기지국의 장비를 에너지 고효율 장비로 교체하고 사옥의 에너지 사용량을 절감하기 위해 지속적으로 노력한 결과, 온실가스 배출량은 전년 대비 0.2% 감소하였습니다. SK텔레콤은 향후 저전력 중계기의 보급을 확대하고 에너지 진단 사업을 추진하는 등의 다각적인 노력을 통해 자체 온실가스 배출량을 감축하여 온실가스·에너지 목표 관리제에 적극 부응할 계획이며, ICT 기술로 감축할 수 있는 에너지 사용량과 온실가스 배출량을 산정하기 위한 '사회적 온실가스 감축효과'에 대한 연구사업을 추진할 예정입니다.

기후변화 대응

에너지 사용 및 온실가스 배출

		단위	2007	2008	2009	2010
천연가스 사용량 EN3		Nm^3	4,472,671	3,477,859	2,850,944	**2,890,495**
경유 사용량 EN3		liter	606,630	839,561	913,695	**833,939**
전력 사용량 EN4		MWh	1,047,383	1,194,544	1,196,862	**1,192,080**
온실가스 총 배출량[1) 2)] EN16		CO_2t	499,378	573,652	577,374	**576,116**
Scope 1	고정연소	CO_2t	12,804	11,121	9,668	**8,193**
	이동연소	CO_2t	1,040	1,360	2,028	**4,456**
	탈루배출	CO_2t	166	623	1,088	**1,088**
	소계	CO_2t	14,010	13,106	12,784	**13,738**
Scope 2	전력	CO_2t	485,237	560,378	564,458	**562,203**
	스팀	CO_2t	129	167	131	**175**
	소계	CO_2t	485,367	560,545	564,589	**562,378**

1) 배출계수 : 'IPCC Assessment Report' 및 '전력부문 온실가스 배출계수 개발. 2009.12, 한국전력거래소'
2) 온실가스 배출량 : SK텔레콤 온실가스 인벤토리 시스템을 통해 집계



- 사옥관리 8.9%
- 자연공조냉방기 도입 91.1%

- 신재생에너지시설 5.6%
- 전자청구서 발행 4.7%
- 전력 사용량 절감 89.7%

온실가스 저감

SK텔레콤은 온실가스 저감을 위해 전사 차원에서 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 사옥의 경우, 일반전력 사용량을 3% 감소시키는 것을 목표로 통합조명제어시스템 구축, 고효율 냉방기 도입 및 사무실 내 냉방온도 조절, 미활용 공간 소등, 근무시간 외 냉난방 관리 효율화 등을 추진한 결과, 목표치에 근접한 2.7%의 전력 사용량을 절감하였습니다. 또한 2011년에는 고효율 냉동기 및 냉수펌프 인버터 설치, 배관시스템 변경 등 노후시설의 개보수를 중점 추진할 계획입니다. 기지국의 경우에는 신재생에너지를 활용한 기지국을 구축하고 자연공조냉방기 설치를 확대했으며, 전국 165개의 기지국에 비치된 소화기 용제를 친환경 소화제로 대체하였습니다. 그 밖에도 전자청구서 발행을 지속적으로 확대하는 등의 노력을 기울였으며, 이러한 노력을 통해 SK텔레콤은 2010년 한 해 동안 총 22,681톤의 이산화탄소 배출을 저감하는 효과를 거두었습니다.

온실가스 저감

	단위	2006	2007	2008	2009	**2010**
전력사용량 절감 실적 EN5	MWh	7,102	16,362	22,420	38,791	**43,456**
사옥관리	MWh	5,058	4,652	2,482	6,478	**3,881**
자연공조냉방기 도입 1)	MWh	2,044	11,710	19,938	32,313	**39,575**
온실가스 저감 실적 EN18	CO_2t	3,570	8,061	11,074	19,985	**22,681**
신재생에너지 시설 전기 생산	CO_2t	–	–	–	962	**1,278**
전자청구서 발행 2)	CO_2t	287	400	577	861	**1,067**
전략 사용량 절감 실적	CO_2t	3,283	7,661	10,497	18,162	**20,346**

1) 연간 도입물량×한 대당 연간 절감 전력량 (실측치)
2) 전자청구서 가입자 기준으로 종이 절약을 통한 온실가스 저감 효과 (A4 종이 1장당 2.88g의 이산화탄소 저감, 국가 LCI 데이터베이스)

- 상수도 86.3%
- 지하수 13.7%

전년 대비 1인당 수자원 절감량

2.22 m^3

용수

SK텔레콤은 사옥을 중심으로 용수 사용량을 관리하고 있습니다. 2010년에는 17개 사옥의 양변기 수세밸브를 절수형으로 교체하여 위생용수 사용량을 5% 감소시키고, 용수 수압 조절과 냉각탑 비산방지기 설치 등을 통해 전년 용수 사용량의 1.4%에 해당하는 9,706m^3의 용수를 절감하였습니다. 이는 구성원 1인당 연간 2.22m^3의 용수를 절감한 수치입니다. 2011년에도 다양한 용수 절감 활동을 지속하는 한편, 용수의 사용처별 데이터 관리를 통해 체계적으로 용수를 관리할 계획입니다.

용수 사용 EN8

단위 : m^3

	2006	2007	2008	2009	**2010**
연간 용수 사용량 1) 2)	673,967	685,973	695,279	691,621	**681,915**
상수도 사용량	–	–	–	599,750	**588,733**
지하수 사용량	–	–	–	91,871	**93,182**

1) 31개 사옥 사용량 집계치, 중수도는 미사용
2) 2009년부터 용수 사용량을 상수도와 지하수로 구분하여 집계함

폐기물

사옥별로 발생된 폐기물은 적극적인 분리수거를 통해 최대한 재활용하고, 재활용할 수 없는 폐기물은 종량제봉투를 이용하거나 외부 위탁처리 업체를 통해 폐기하고 있습니다. 2010년에는 전사 폐기물 관리체계 수립을 통해 FMS[Fixed Mobile Substitution] 폐기물집계 시스템을 개선하고 사업장의 지정 폐기물을 관리하는 등 정확한 배출량 관리에 중점을 두었습니다. 또한 이면지 사용 장려, 일회용품 사용 자제 등 에코오피스 캠페인을 지속하여 지난해에 비해 폐기물을 17.9% 줄이고, 재활용률은 0.3%p 증가시키는 성과를 거두었습니다. 전국 사옥에서 발생한 음식물 쓰레기는 전년 대비 21.5% 감소한 205톤이며, 지정폐기물은 21% 감소한 42.6톤으로 집계되었습니다. 2011년에도 에코오피스 캠페인을 지속하고 분리수거를 확대하여 폐기물 배출을 지속적으로 줄여갈 예정입니다.

2010년 폐기물 재활용률

43.1%

폐기물 발생 및 처리 현황 EN22

단위 : 톤

	2006	2007	2008	2009	**2010**
전국 사옥 종량제 폐기물 발생량 (A)[1]	1,122	1,183	1,083	905	**743**
전국 사옥 폐기물 분리배출량 (재활용) (B)	1,211	471	597	676	**563**
재활용률 (B/A+B)	51.9%	28.5%	35.5%	42.8%	**43.1%**

1) 단위 환산

	환산 내용	관련 근거	적용 사옥
종량제 폐기물 (일반)	1,000 l → 0.2ton	사옥에서 배출되는 일반 종량제봉투 100 l 무게 산출 결과: 20kg(평균치)	
종량제 폐기물 (압축)	1,000 l → 0.25ton	사옥에서 배출되는 압축 종량제봉투 100 l 무게 산출 결과: 25kg(평균치)	남산, 부산데이터

전년 대비 종량제 폐기물 발생량 저감률

17.9%

IT 기기 재활용

사옥폐기물 이외에 유휴 통신 장비 및 PC 장비의 경우 시민단체, 대학교, 중소 기업 등에 무상으로 기증하는 물량을 늘려가고 있습니다. 2010년에는 유휴 자원을 재활용하고 정보 기술의 혜택에서 소외된 계층을 지원하기 위해 총 1,000여 대의 노트북을 사회복지기관 및 정부기관 등 8곳에 기증하였습니다.

생물다양성

생태보호구역 내 시설 현황

산간오지 등 전파 소외지역 해소를 위해 자연환경보전법에 따른 생태경관보전지역[1] 및 습지보호지역 등 생태보호구역 내에도 기지국과 중계기를 일부 설치하고 있습니다. 그러나 이러한 경우에는 생태보호구역 외곽지역에 위치한 주차장 등 기존 시설을 최대한 활용하여 동식물에 미치는 피해를 최소화하면서 전파 소외지역도 해소하는 것을 기본 방침으로 삼고 있습니다.

생태보호구역 내 시설 EN11

단위 : 개

	2006	2007	2008	2009	**2010**
생태보호구역 내 기지국 수	12	21	27	29	**29**
생태보호구역 내 중계기 수	65	110	140	146	**146**

1) 생태경관보전지역 : 자연환경보전법에 따라 환경부, 해양수산부, 시·도 지사가 지정

환경친화무선국

SK텔레콤은 정부 기준에 따른 환경친화무선국[1] 설치 의무를 충실히 이행함으로써 기지국 설치로 인한 자연경관과 도시미관의 훼손을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 정부는 도시미관 및 자연환경 보호를 위해 필요할 경우 친환경기지국 또는 공용기지국 구축을 허가조건에 명시하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 2009년 말까지 지상저층형 소형 위장안테나 등 10여 종의 다양한 안테나 표준 모델을 적용하여 환경친화 기준에 부합하는 49,906국소의 환경친화무선국을 개설하였습니다. 또한 환경친화무선국 개설 의무화 규정 강화에 대비하여 2011년에도 신규 무선국 중 50% 이상을 환경친화무선국으로 구축할 계획입니다.

2010년 환경친화무선국 개설

49,906 국소

환경친화무선국 EN14

단위 : 국소

	2006	2007	2008	2009	2010
환경친화무선국 신규개설 수	12,350	17,343	29,927	24,411	**49,906**

1) 환경친화무선국 : 자연경관 및 도시미관을 저해하지 않도록 시설된 무선국, 전파법 시행령에 따라 방송통신위원회 고시로 제도화

공용기지국

정부는 무선국의 난립과 투자비용의 낭비를 방지하기 위하여 관계법 제정을 통해 무선국 공용화를 의무화하고 있습니다. 따라서 모든 무선국은 무선설비의 전부 또는 일부를 다른 사업자와 공동으로 사용해야 합니다. 2010년 말 현재 SK텔레콤은 공용화율 51.7%를 유지하고 있습니다. 또한 공용화율 향상을 위해 건물공용화의 공용화 인정 등 제도개선을 추진하고 있습니다.

기지국 공용화율
*2010년 말 기준

51.7 %

공용기지국

단위 : 국소

	2006	2007	2008	2009	2010
공용기지국 수	10,329	13,117	14,689	8,381	**78,454**

서비스 환경영향

SK텔레콤은 이동통신서비스를 이용하는 과정에서 발생하는 환경영향을 최소화하기 위해 노력을 지속하고 있습니다. 단말기 주변기기를 표준화하고 친환경 단말기의 보급을 늘리는 것을 비롯해, 전자청구서 이용을 활성화하고 중고단말기의 재활용을 촉진하고 있습니다.

전자청구서 확대

SK텔레콤은 우편청구서 발송에 따른 비용을 절감하는 동시에 발송 과정에서 소모되는 자원을 최소화하기 위해 이메일 및 모바일 청구서와 같은 전자청구서의 가입자를 확대해가고 있습니다. 2010년에는 전년 대비 25.9% 증가한 약 1,029만 명의 전자청구서 가입자를 확보하는 성과를 거두었으며, 2011년 2월에는 스마트폰으로 전자청구서를 송부하는 스마트청구서 서비스를 개시하였습니다. 앞으로도 전자청구서 가입자 확대를 위해 유통망, 고객센터 등을 통한 프로모션을 적극적으로 실시하는 한편, UNEP 한국위원회와 공동으로 홍보마케팅을 추진할 계획입니다.

전자청구서 이용자
*2010년 말 기준

10.3 백만 명

전년 대비 전자청구서 이용자 증가율

24.0 %

전자청구서 EN26

단위 : 천 명

	2006	2007	2008	2009	2010
전자청구서 총 이용자[1]	2,768	3,858	5,566	8,179	**10,296**

1) 이메일·모바일 청구서 가입고객, 중복인원 제외, 연말 기준

제품 재활용

번호이동이나 기기변경 시, 기존 단말기에 대하여 일정 수준의 보조금을 지급해 중고 단말기를 회수함으로써 재활용을 장려하고 있습니다. 회수된 중고 단말기는 저소득층에 대한 임대폰 제공 등 재사용을 우선적으로 고려하지만, 재사용이 어려운 단말기의 경우 환경부에서 정한 기준에 부합하는 재활용업체에 매각하거나 SK네트웍스를 통해 해외로 수출하고 있습니다. 2010년 SK텔레콤은 중고단말기에 대한 보조금 지급을 지속하고 환경부의 중고 단말기 회수 캠페인에 적극적으로 동참한 결과, 약 161만 대의 중고 단말기를 회수하여 이 중 113만 대를 중국, 러시아 등으로 수출하고 24만 대를 서울시에서 운영 중인 도시광산화프로젝트[1)]에 무상 지원하였습니다.

단말기 회수율

12.7%

중고 단말기 회수 및 재활용 EN27

단위 : 천 대

	2006	2007	2008	2009	**2010**
단말기 판매량	8,450	10,783	11,860	12,208	**12,683**
단말기 회수량	1,264	676	1,828	2,595	**1,607**
해외 수출	985	564	961	1,382	**1,133**
재활용업체 매각	199	100	823	1,173	**221**
재사용	79	12	44	40	**13**
회수율	15.0%	6.3%	15.4%	21.3%	**12.7%**

1) 도시광산화프로젝트: 'Zero Waste 도시 서울'이라는 목표로 서울시에서 추진하는 사업으로, 폐전자제품의 100% 재활용을 통해 금, 은 등의 고가금속이나 희귀금속을 추출해 자원화하는 사업

환경자원봉사

SK텔레콤은 지역사회의 환경을 보호하기 위해 구성원 환경자원봉사 활동을 펼치고 있습니다. 2010년에도 3명의 사외이사를 포함하여 300여 명의 구성원 자원봉사단과 100여 명의 이해관계자 및 50여 명의 써니 대학생자원봉사단이 서울 관악산 생태공원을 비롯해 대전 한밭수목원, 대구 서구지역 등산로에 철쭉 묘목 4,000그루를 심고 등산객을 대상으로 꽃씨 나눠주기 캠페인을 전개했습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 지역사회 환경보호를 위해 적극적인 환경자원봉사 활동을 지속할 계획입니다.

운송

전년 대비 유류비용 절감률

11.8%

화상회의 시스템
*2010년 말 기준

116개소

2010년 말 기준으로 SK텔레콤이 보유 혹은 임차하여 운용 중인 차량은 총 584대입니다. 네트워크 유지보수 업무를 위해 운용 중인 차량의 배차 시스템을 개선하고 장거리 출장 등을 화상회의로 대체한 결과, 2010년 유류비 지출은 전년 대비 11.8% 감소하였습니다. 업무 효율화 및 에너지 절감을 위해 화상회의 시스템(국내 113개 소, 해외 3개 소)을 활용해 2010년 한 해 동안 15,611건의 화상회의를 실시하였으며, 보다 효율적인 차량 운용을 위해 차량별 실제 주유량 관리시스템을 도입하였습니다. 향후 화상회의 시스템의 활용을 더욱 확대하고 신규 차량 구매 및 임차 시 대기오염물질 배출량을 최소화하기 위해 유로4 기준을 만족하는 차량을 우선적으로 도입할 계획입니다.

환경 지출 및 투자

SK텔레콤은 환경회계Environmental Account를 실시하고 있지는 않지만, 환경부의 환경회계 가이드라인에 따라 2010년 환경원가 및 녹색구매 비용을 시스템 상으로 집계하였습니다. 이에 따른 총 환경원가는 약 9억 원이며, 녹색구매 비용은 40품목, 11억여 원입니다. 환경원가는 사후처리 및 사전예방 활동원가와 이해관계자 활동원가, 법규대응 및 복원활동에 집행된 원가로 집계되었으며, 녹색구매 비용은 2005년 환경부와 녹색구매 확산을 위한 자발적 협약에 따라 도입된 녹색구매 시스템을 통해 환경마크 인증제품 및 우수재활용마크 제품 등의 구매 비용으로 집계하였습니다.

- 사후처리 활동원가 9.9%
- 사전예방 활동원가 15.8%
- 이해관계자 활동원가 18.7%
- 법규대응 / 복원 활동원가 55.6%

2010년 환경원가

단위 : 천 원

		금액
사후처리 활동원가	폐기물 위탁처리 비용	92,378
사전예방 활동원가	교육, 훈련 비용	25,000
	기타 비용	99,283
	재활용 위탁처리 비용	4,513
	에너지절약 및 기후변화대응 비용	17,900
이해관계자 활동원가	환경단체지원 비용	14,000
	사외자연보전 비용	31,354
	환경광고, 보고서 발간 비용	128,000
법규대응 및 복원 활동원가	부담금, 부과금	515,841
총 환경원가		928,269

- 환경마크 인증제품 66.2%
- 우수재활용마크 제품 18.7%
- 에너지절약마크 인증제품 15.1%

2010년 녹색구매비용

단위 : 천 원

	품목 수	금액
환경마크 인증제품	26	740,664
우수재활용마크 제품	9	209,125
에너지절약마크 인증제품	5	168,837
합계	40	1,118,626

노동 여건 및 관행

고용

2010년 말 기준으로 SK텔레콤의 구성원은 총 5,580명입니다. 2010년 한 해 동안 정규직과 장기계약직 363명을 신규 채용하였으며, 212명의 정규직 구성원이 퇴직하였습니다. 정규직 구성원 중에서는 30대가 55.2%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 40대의 비중도 꾸준히 증가하고 있습니다.

비정규직 고용

SK텔레콤은 직무 특성과 필요한 역량의 지속적 보유 필요성에 따라 정규직과 비정규직으로 나누어 인력을 채용하고 있습니다. 전문적인 역량을 필요로 하는 영역에는 계약직을 고용하고 있으며, 사무지원이나 비서, 운전원 등의 분야에는 외부 업체로부터 파견된 인력을 활용하고 있습니다. 2010년 말 현재 비정규직 구성원의 비율은 약 21.7%로 전년 대비 다소 상승하였습니다. SK텔레콤은 비정규직 보호법과 기간제보호자 보호법에서 제시하고 있는 가이드라인을 준수하고 있으며, 비정규직 구성원에게도 상대적으로 높은 처우 수준을 제공하기 위해 업계 동향을 파악하여 반영하고 있습니다.

- 정규직 78.2%
- 장기계약직 10.5%
- 파견사원 11.3%

고용형태별 구성원 LA1

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	2010
정규직	4,187	4,442	4,411	4,441	**4,365**
장기계약직	152	100	119	147	**586**
파견사원	416	710	624	614	**629**
합계	4,755	5,252	5,154	5,202	**5,580**

장애인 고용

SK텔레콤의 장애인 고용 인원은 2010년 말 기준으로 정규직 구성원의 0.8% 수준입니다. 장애인 고용을 확대하고자 노력하고 있으나, 아직 장애인 의무고용제도에서 제시한 의무고용률에는 미치지 못하고 있습니다.

장애인 고용 SK20

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	2010
장애인 구성원 수 (정규직)	31	38	43	47	**36**

퇴직

2010년 정규직 구성원 퇴직자 수는 전년 대비 27.7% 증가한 212명입니다. 2006년 특별퇴직을 시행한 이후 퇴직자 비율은 정규직 구성원 수 대비 약 4%의 수준을 유지하고 있으며, 연령별로는 40대의 비중이 상대적으로 높은 편이고, 성별로는 여성이 38명(17.9%)으로 정규직 여성 구성원 비율(13.9%)과 유사한 수준입니다. SK텔레콤은 퇴직 시 사전 면담을 통해 퇴직의 사유와 배경 등은 물론, 회사에서 지원할 사항, 앞으로 개선해야 할 점 등을 파악하여 조직문화 개선에 활용하고 있습니다. 또한 퇴직이 확정된 구성원을 대상으로는 안정적인 생활을 지원하기 위한 프로그램과 퇴직 이후의 변화에 대한 적응 교육을 실시하고 퇴직보험을 통해 퇴직금을 지급하고 있습니다. 2011년 하반기에는 더욱 안정적인 퇴직금 지급을 위해 퇴직연금제도를 도입할 예정입니다.

● 남성 82.1%
● 여성 17.9%

정규직 퇴직자 LA2

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	2010
남성	177	158	162	140	**174**
여성	106	15	23	26	**38**
총 인원	283	173	185	166	**212**

2010년 연령별 퇴직자 현황 LA2

	인원	비율
20대	22 명	**10.4%**
30대	63 명	**29.7%**
40대	96 명	**45.3%**
50대 이상	31 명	**14.6%**
합계	212 명	**100%**

2010년 연령별 정규직 현황 LA13

(2010년 12월 31일 기준)

	인원	비율
20대	410명	**9.4%**
30대	1,998명	**45.8%**
40대	1,885 명	**43.2%**
50대 이상	72 명	**1.6%**
합계	4,365 명	**100%**

다양성

여성 인력

정규직 여성구성원
*2010년 말 기준

607명

정규직 여성구성원 비율
*2010년 말 기준

13.9%

SK텔레콤은 보상과 인사에 있어 남녀 간에 어떠한 차이도 두지 않는 정책을 견지하고 있습니다. 오늘날과 달리 과거에는 여성의 사회 진출이 상대적으로 적었으며, 그 영향으로 다년간의 경력이 필요한 직책자의 경우 전체 278명 중 여성은 3명(1.1%)에 불과하고 여성 이사는 아직 없습니다. 그러나 최근 수년에 걸친 여성 인력의 신규 채용 확대와 육성을 통해 장기적으로는 여성 직책자의 비중도 증가할 것으로 예상됩니다. 2010년 정규직 여성의 신규 채용인원은 전체 채용인원의 19.6%로 전년과 비슷한 수준입니다. SK텔레콤은 보건휴가 및 출산휴가, 육아휴직, 태아검진휴가 등의 휴가제도와 여성 휴게실 및 수유실, 보육시설 등의 지원시설 운영을 통해 일과 가정의 양립을 지원하여 우수 여성 인력의 확보와 유지에 더욱 힘쓸 계획입니다.

여성 구성원 LA13

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	2010
여성 구성원 수 (정규직 기준)	553	586	596	613	**607**
여성 인력 비율 (정규직 기준)	13.2%	13.2%	13.5%	13.8%	**13.9%**

외국인 고용

정규직 외국인 구성원
*2010년 말 기준

35명

SK텔레콤은 글로벌 ICT 리더로 도약하기 위해 꼭 필요한 글로벌 우수 인재를 확보하고 육성하고자 노력하고 있습니다. 영어로 주요 경영정보를 공유하는 글로벌 포털 사이트를 개설하는 등 다양한 국적의 구성원이 언어로 인한 어려움 없이 함께 일할 수 있는 환경을 만들어가는 한편, 성별이나 국적에 관계 없이 업무상 적합한 언어 표현을 장려하는 PCT[Politically Correct Terminology] 캠페인 등을 통해 다양성의 관점에서 건전한 기업문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 2010년 말 기준으로 본사의 외국인 구성원 수는 2009년과 동일한 35명입니다.

외국인 구성원 SK19

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	2010
외국인 구성원 수 (정규직)	18	41	42	35	**35**

구성원의 육성

경력 관리

SK텔레콤은 정규직 구성원을 대상으로 직무 이력을 체계적으로 관리하여 역량육성형 보직 이동이 이루어질 수 있도록 경력관리체계를 강화하고 있습니다. 전체 정규직 구성원은 개인별 KPI를 수립하고 'People Review & Coaching System'을 통하여 리더로부터 경력관리에 대한 조언을 연중 상시로 받고 있습니다. 또한 안식휴가(Refresh 휴가) 제도를 운영하여 장기근속 구성원에게 새로운 역량 개발의 기회를 제공하고 있습니다.

2010년 Refresh 휴가 활용

176 명

Refresh 휴가 활용 LA11

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	**2010**
Refresh 휴가 적용 대상 인원 수	1,330	720	286	161	**436**
Refresh 휴가 활용 인원 수	565	436	281	110	**176**

교육 및 훈련

SK텔레콤의 모든 정규직 구성원은 스스로의 역량을 진단해 자율적으로 연간 학습 계획을 수립하고 실행해야 합니다. 2010년 1인당 교육 이수 시간은 매니저의 경우 전년 대비 12.5% 감소한 132.5시간이며, 팀장 등 직책자 또한 전년 대비 16% 감소한 63.4시간으로 전체 교육 시간이 다소 감소하였습니다. 그러나 외부 프로그램을 다양화함에 따라 개설된 교육과정은 523개로 전년 대비 12.7% 증가하였습니다.

정규직 1인당 교육 시간
*2010년 말 기준, 팀장 등 직책자 제외

132.5 시간

인당 교육 이수시간 LA10

단위 : 시간

	2007	2008	2009	**2010**
팀장 등 직책자 1인당 교육 이수시간	118	73.7	75.5	**63.4**
직책자를 제외한 정규직 구성원 1인당 교육 이수시간	105	107.1	151.5	**132.5**

보건 및 안전

복리 후생

SK텔레콤은 계약직을 포함한 모든 구성원에게 기본적인 법정 연금 지원 이외에도 본인과 가족의 의료비, 건강검진, 출산·육아 휴가, 장기근속자에 대한 안식 휴가, 자기계발비 등의 혜택을 제공하고 있습니다. 정규직에게는 장기근속에 따른 지원 차원에서 자녀학자금, 주택융자금 등을 추가로 제공하고 있습니다. 또한 직무 수행 중에 구성원이 경험할 수 있는 다양한 고충을 해결하기 위해 2003년부터 전문 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 2010년 'My Counselor' 프로그램을 통한 외부 전문가와의 심리 및 재무 상담건수는 총 574건으로 전년 대비 9.9% 증가하였습니다. 건강관리 상담의 경우 개인별 건강 위험요인 분석을 통해 전문가로부터 맞춤형 건강관리 프로그램을 제안받을 수 있도록 해 구성원의 참여를 활성화시키고 있습니다.

2010년 My Counselor 상담

574 건

My Counselor 상담 LA8

단위 : 건

	2006	2007	2008	2009	**2010**
심리/재무 상담건수[1]	748	697	461	522	**574**

1) 건강 상담의 경우 회원제로 운영하여 연간 상담건수 산정에서 제외

구성원 및 가족의 건강

SK텔레콤은 정규직과 계약직 구성원은 물론 35세 이상의 배우자에게 매년 종합검진 비용을 지원합니다. 검진 결과가 일정 등급 이하일 경우에는 반드시 재검사를 받도록 하고, 건강 관리에 필요한 조치를 취할 수 있도록 배려하고 있습니다. 건강의 중요성에 대한 인식을 높이기 위해 지속적으로 노력해온 결과, 건강검진 혜택을 활용하는 구성원이 꾸준히 증가하고 있습니다.

구성원 및 가족 건강검진 LA8

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	**2010**
구성원	3,913	3,974	4,130	4,088	**4,169**
구성원 가족	1,402	1,562	1,895	2,054	**2,290**
합계	5,315	5,536	6,025	6,142	**6,459**

- 구성원 64.5%
- 구성원 가족 35.5%

또한 신체, 정신상의 장애나 전염병으로 다른 구성원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있는 경우, 근무일 기준으로 60일 이내의 병가를 부여하고 있습니다. 구성원 및 가족의 건강검진 활성화에 따라 2010년 병가 일수는 2,161일로 전년 대비 11.5% 감소하였습니다.

질병, 부상 등으로 인한 병가 LA7

단위 : 일

	2006	2007	2008	2009	**2010**
질병, 부상 등으로 인한 병가일수	1,605	1,728	2,173	2,442	**2,161**

안전사고 관리

SK텔레콤은 노사 동수의 대표가 참여하는 산업안전보건위원회를 연 4회 개최하여 산업재해 예방계획, 산업재해 원인 조사 및 재발 방지 대책, 구성원 건강진단 관련사항 등을 협의하고 있으며, 그 결과는 전 구성원에게 공통 적용됩니다. 2010년에는 업무상 재해로 인한 부상이 2건 발생하였습니다. 또한 네트워크망 구축 및 운용 현장에는 산업안전보건법 등 관계법령에 따라 안전관리자를 배치하고 안전교육 등 사고 예방을 위한 조치를 지속적으로 실시하고 있습니다. 차량 사고가 전체 사고 중 80% 가량을 차지하는 운용협력사의 경우, 차량안전교육을 강화하는 등 업무 특성을 고려한 안전관리를 시행하고 있습니다. 2010년에는 운용협력사와 구축협력사에서 업무상 재해로 인한 부상이 6건이 있었으며, 이로 인해 158일의 공상일이 발생하였습니다.

2010년 병가

2,161일

인권

인권 관련 방침 수립 및 시행

SK텔레콤은 윤리강령을 제정하여 공정한 대우와 상호 존중을 명시하고, 강령 이행을 촉진하기 위해 매년 윤리경영 교육을 실시하고 있습니다. 특히 전 구성원을 대상으로 성희롱 예방교육을 매년 실시하고, 해당 사안이 발생할 경우 경중에 관계없이 전사인사위원회 차원에서 조치하도록 2008년부터 관련 사규를 강화하여 운영 중입니다.

노조가입 구성원
*2010년 말 기준

2,530 명

정규직 구성원의 노조가입률
*2010년 말 기준

57.9 %

노사 관계

SK텔레콤은 노동관계법에 따라 아동노동 및 강제노동을 금지하고 있으며, 구성원 모두의 인권을 보장하고 있습니다. 또한 매년 노사협약을 통해 노조 가입 대상의 범위를 정하여 결사 및 단체교섭의 자유가 침해되지 않도록 하고 있습니다. 2010년에는 조직 개편에 따른 관리자급 구성원 비중의 감소로 인해 전체 정규직 구성원 대비 노조원 비율이 81.2%로 다소 증가하였습니다.

노조 가입 현황 LA4

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	**2010**
노동조합 가입 대상 구성원 (연말 기준)	3,408	3,309	3,269	3,176	**3,115**
노동조합 가입 구성원 (연말 기준)	2,761	2,673	2,580	2,560	**2,530**
노동조합 가입비율 (노조가입대상인원 대비)	81.0%	80.8%	78.9%	80.6%	**81.2%**
노동조합 가입비율 (정규직 구성원 대비)	65.9%	60.2%	58.5%	57.6%	**57.9%**

UN Global Compact 가입

2007 년

투자 및 조달 관행

SK텔레콤은 투자 협약 시 각종 리스크 검토 과정에서 인권 침해 가능성을 포괄적으로 검토하고 있습니다. 또한 유엔 글로벌콤팩트 가입을 계기로 비즈니스 파트너 역시 인권 보호에 동참할 수 있도록 2009년부터는 신규업체 등록심사 기준에 사회적 책임 이행에 관한 요구 사항을 포함하였습니다. 이에 따라 사업부 단위의 계약을 제외한 모든 거래의 비즈니스 파트너 신규등록 과정에서 유엔 글로벌콤팩트의 4대 원칙에 관한 방침 및 교육 프로그램, 시스템 보유 여부에 대해 평가하고 있습니다.

고객 인권 보호

SK텔레콤은 보다 많은 사람이 이동통신 기술의 혜택을 누릴 수 있도록 하는 한편, 고객정보보호 활동을 강화하여 고객의 인권이 침해받지 않도록 하기 위해 노력하고 있습니다.

고객정보보호, 디지털 격차 해소

보안인력
*2010년 말 기준

221 명

방문 고객 인권 보호

SK텔레콤은 사옥 내 인적, 물적 자산을 보호하고 소중한 고객정보를 보호하기 위해 2010년 말 기준으로 221명의 보안인력을 운영하고 있습니다. 특히 고객, 비즈니스 파트너 등 방문객의 인권보호를 담당하는 보안 인력을 대상으로는 정기적으로 안전사고 예방 및 고객 응대 절차에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

제품 책임

고객 만족

SK텔레콤은 정기적으로 고객만족도를 조사하는 한편, 공신력 있는 외부 전문기관의 고객만족도 평가 결과를 바탕으로 영역별 개선과제를 도출하여 실행하고 있습니다. 매년 3대 대외 고객만족도 지수 평가 1위를 목표로 품질과 서비스를 관리하고 있으며 그 결과, 국내 3대 고객만족도 조사의 이동전화서비스 부문에서 지속적으로 1위를 유지하고 있습니다. 2010년에는 고객경험관리[CEM, Customer Experience Management]를 통해 고객 리스크를 체계적으로 관리했으며, 2011년에는 유무선 통합 고객가치를 높이고 스마트폰 고객 관리를 강화하는 한편, 전사 리스크 관리 역량을 더욱 높일 예정입니다.

국내 3대 고객만족도 조사
이동통신서비스 고객만족도 순위

NO.1

대외 고객만족도 조사결과 PR5

단위 : 점

	2006	2007	2008	2009	**2010**
NCSI[National Customer Satisfaction Index]	71	71	69	72	**74**
KCSI[Korean Customer Satisfaction Index]	57.8	60.9	66.0	68.3	**65.7**
KS-SQI[Korean Standards on Service Quality Index]	69.4	68.0	67.8	69.4	**69.8**

고객 보호

ICT 기술의 진보와 더불어 고객 보호의 중요성 또한 커지고 있습니다. SK텔레콤은 차별적인 고객경험 관리의 일환으로 고객정보보호, 스마트폰 보안 어플리케이션 개발, 모바일 보안, 사회적 약자 보호 등의 고객 보호 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

고객정보보호, 안전한 서비스 사용 환경, 디지털 격차 해소

마케팅 커뮤니케이션 규제 준수

SK텔레콤은 마케팅 커뮤니케이션 관련 규제를 준수합니다. TV·라디오 광고의 경우 한국광고자율심의기구의 사전심의를 거치고 있으며, 신문이나 인터넷 등 기타 매체를 활용한 광고는 공정거래위원회로부터 공정거래 위반 사항에 대해 사후심의를 받고 있습니다. 또한 광고 대행 계약 시에는 광고 제작 및 집행 과정에서 발생할 수 있는 리스크에 대한 책임을 명문화하고, 모델 계약 및 TV 광고물에 대해서도 관련 법규 저촉 여부에 대해 자체 심의를 거치고 있습니다. 이동통신서비스 산업의 특성 상 특정한 원자재 및 제품 성분 등과 관련한 표시[Labeling] 규제에는 해당 사항이 없습니다.

사회

지역사회 영향 관리

기지국 설치

SK텔레콤은 지방자치단체, NGO, 주민대표 등과 협력하여 기지국 설치 등 주요 사업활동 수행에 대한 지역사회의 동의를 구하고 있습니다.

2010년 기지국 전자파 측정

2,147 건

전자파 측정

SK텔레콤은 전파법시행령 제65조에 따른 전자파 측정의무를 준수합니다. 송신장치의 공중선 전력 합계가 30W를 초과하고 설치된 지역이 주거 및 상업, 공업, 관리 지역인 무선국에 대해 전자파 측정을 정기적으로 실시하고 기지국 주변 지역의 전자파 수준을 모니터링하고 있습니다. 2010년에는 WCDMA 기지국과 주파수 대역FA, Frequency Assignment 증설로 측정의무 대상 기지국이 증가함에 따라 총 2,147회의 전자파 측정을 실시하였으며, 측정 결과 모두 기준치에 미달함을 확인하였습니다.

한국전파진흥원 전자파 강도측정 DB http://emf.korpa.or.kr/emf/Main.do

반부패

조직 단위 리스크 관리

SK텔레콤은 프로세스 중심의 감사 활동과 함께 윤리적 리스크 관리가 필요한 조직이 윤리적 이슈를 사전에 선별하고 관리할 수 있도록 조직단위 리스크 관리 프로그램을 운영하고 있습니다. 2010년에는 마케팅, 네트워크, 서비스, 기업사업 등 4개 부문과 HR, 회계, 재무, SCMSupply Chain Management 등 4개 실에서 리스크 관리 프로그램을 운영하였으며, 2011년에는 7개 부문 및 GMSGlobal Management Service 전체 본부 및 실을 대상으로 확대하여 추진할 예정입니다.

2010년 윤리경영 교육 이수

5,555 명

반부패 교육

SK텔레콤은 윤리적 리스크 관리의 중요성에 대한 구성원의 인식을 제고하기 위해 온라인과 집합교육의 형태로 윤리경영 교육프로그램을 꾸준히 실시하고 있습니다. 2010년에는 윤리적 딜레마 상황에 대한 사례별 행동 가이드를 중심으로 계층별·조직별 집합교육을 강화하였으며, 5,307명의 구성원과 248명의 직책자가 윤리경영 교육을 이수하였습니다. 윤리규범 제·개정 이후 실시해오던 윤리규범 준수서약을 2009년부터는 매년 초 실시하여 윤리경영 실천 의지를 다지는 기회로 활용하고 있으며, 2010년에는 구성원의 97%가 윤리규범 준수서약서를 작성하였습니다. 2011년에는 윤리적 리스크 발생 소지가 높은 조직과 교육 요청 조직을 대상으로 윤리경영 교육을 강화할 예정입니다.

반부패 교육 S03

단위 : 명

	2006	2007	2008	2009	**2010**
윤리경영 교육 이수인원 (구성원)	4,833	1,678	1,217	3,395	**5,307**
윤리경영 교육 이수인원 (직책자)	257	76	104	249	**248**
합계	5,090	1,754	1,321	3,644	**5,555**

위반사례 관련 조치

2010년에는 총 12명의 구성원에 대하여 윤리규범 위반사례를 적발하여 징계조치 하였습니다. 또한 최고경영층의 윤리경영 메시지와 함께 징계조치 관련 개별 사례를 전사공지하고 교육을 강화하는 등 유사사례 방지를 위해 노력하고 있습니다.

공정거래 등 법규 준수

SK텔레콤은 비즈니스 모델 수립에서부터 계약, 영업, 홍보 등 서비스 제공에 이르는 제반 프로세스에서 전기통신사업법 등 관련 법규를 준수하고 있습니다. 더불어 합리적인 규제 마련을 위해 관련 이해관계자들과 지속적으로 협의하고 있습니다.

공정거래자율준수 프로그램 도입

2002 년

공정거래 자율준수

SK텔레콤은 공정거래법의 자율적인 준수가 회사의 경쟁력과 직결된다는 인식을 바탕으로 2002년 공정거래 자율준수 프로그램Compliance Program을 도입하였습니다. 이에 따라 매년 구성원에게 공정거래 자율준수 체크리스트를 배포하고 교육 프로그램을 통해 공정거래법규 준수를 위한 명확한 행동기준을 제시하는 등 위법 행위 예방과 조기 대응을 위한 내부 시스템을 갖추고, 자율준수 프로그램 운영 결과를 매년 이사회에 보고하고 있습니다. 또한 자율준수 프로그램 포털 사이트 운영을 통해 전 구성원이 쉽게 공정거래법의 내용을 이해할 수 있도록 하고, 업무수행 과정에서 발생할 수 있는 불공정 거래행위 예방을 위해 사례 중심의 교육을 실시하고 있습니다. 향후에는 현장 중심, 담당업무별 맞춤형 컴플라이언스 교육 프로그램을 운영하여 구성원의 법규 준수 의지를 높여갈 계획입니다.

2010년 과징금 부과 건수

3 건

2010년 과징금 부과액

2.1 십억 원

위반 사례 및 개선 노력

SK텔레콤은 관련 부서를 대상으로 지속적인 컴플라이언스 교육을 실시하여 공정거래 자율준수 프로그램 이행수준을 높이고 있습니다. 그 결과, 2010년 공정거래위원회로부터 과징금을 부과받은 사례는 없으나, 이용자 보조금 차별화 건 등으로 인해 방송통신위원회로부터 21.1억 원의 과징금을 부과받았습니다. 이에 따라 내부적으로 보조금 제도를 개편하는 등 문제의 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다.

과징금 부과

단위 : 건, 백만 원

	2006	2007	2008	2009	**2010**
방송통신위원회 과징금 부과건수[1] PR9	5	4	3	1	**3**
공정거래위원회 과징금 부과건수 SO7	1	1	–	2	**–**
과징금 부과금액 SO8	69,812	10,012	2,150	1,912	**2,110**

1) 위원회 의결일 기준

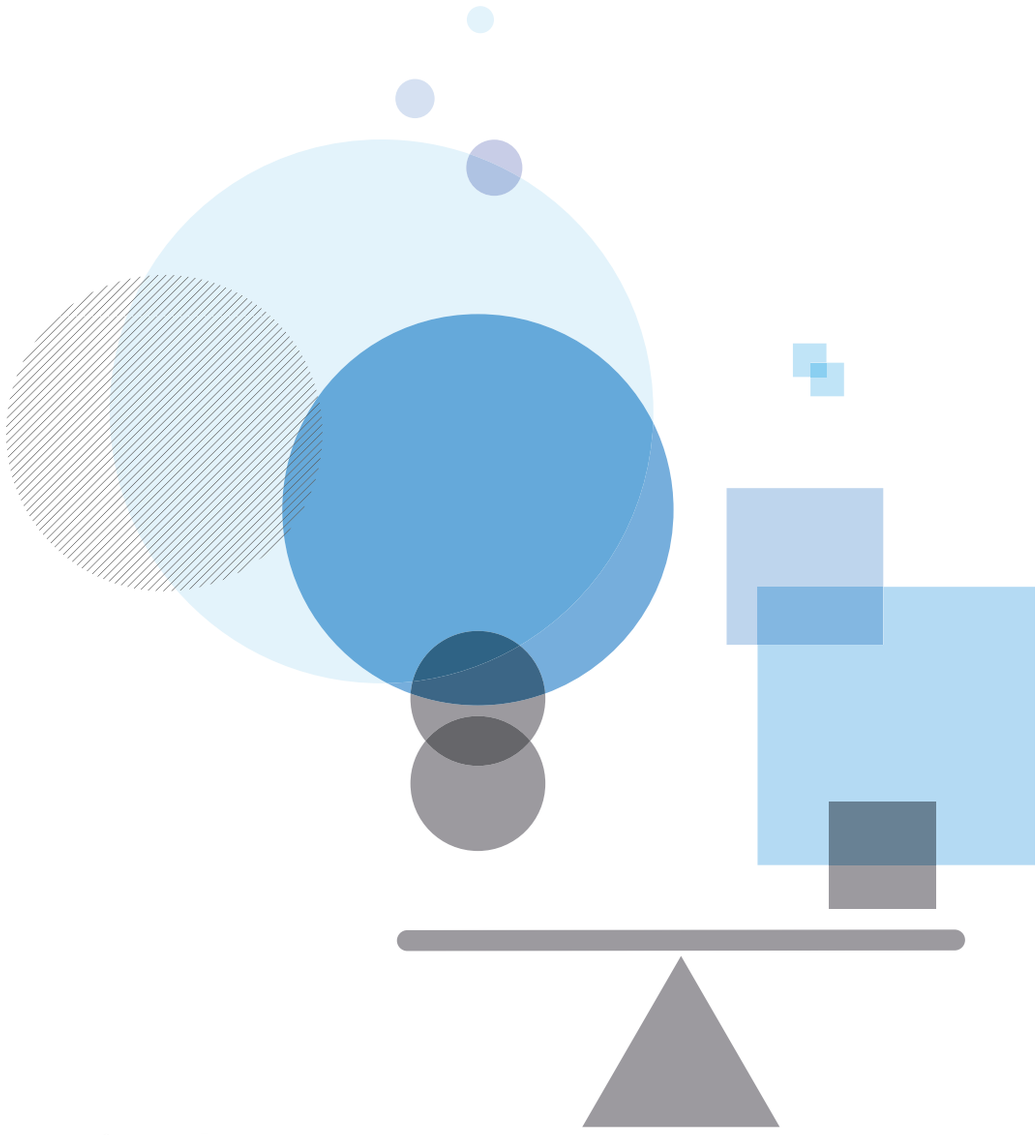
공공정책 협력

SK텔레콤은 기업의 정치자금 제공을 금지하는 정치자금법을 준수하고 반부패, 공정거래에 관한 사회적 요구와 고용 창출, 양성평등, 저탄소 녹색성장 등 공공정책에 적극 협력하고 있습니다.

커뮤니케이션 활동

Appendix

SK텔레콤은 투명하고 성실한 정보공개를 통해 균형 잡힌 시각을 견지하기 위해 노력합니다. 우리는 오늘 우리가 이룬 것들은 이해관계자들로부터 받은 사랑의 결실이며, 그 큰 사랑에 보답하는 것이 우리의 책임이라고 믿습니다. 정보를 공유하면서 더 많은 의견을 듣고, 사명을 되새기며 끊임없이 모두가 행복할 수 있는 세상을 향해 한발 더 나아가는 이유입니다.



We are truly appreciated...
and we take pride in returning that feeling.

GRI Content Index

구분		지표명	페이지
프로필 공시		**Disclosure on Management Approach**	
전략 및 분석	1.1	최고 의사결정권자가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	3
	1.2	조직과 지속가능성: 주요 영향, 위험 요인 및 기회	8
조직 프로필	2.1	조직 명칭	1
	2.2	대표 브랜드, 제품 및 서비스	6
	2.3	주요 사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사 등 조직구조	7
	2.4	본사/본부 소재지	6
	2.5	해외 사업장 위치 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적 연관성을 갖는 국가 명	6
	2.6	소유 구조 특성 및 법적 형태	10
	2.7	대상 시장 (지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형)	7
	2.8	조직의 규모 (직원수, 순매출/순수익, 자기자본율, 제품 또는 서비스 수량 등)	6
	2.9	규모, 구조 또는 소유구조상의 중대한 변화	6
	2.10	보고 기간 중 수상 내역	9
보고 매개 변수	3.1	보고대상 기간 (예: 회계/캘린더 연도)	1
	3.2	최근의 보고서 발간 일자	1
	3.3	보고 주기 (매년, 격년)	1
	3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	Cover 2
	3.5	보고 내용 정의 프로세스 (중요성/우선순위 결정, 예상 이해관계자 파악)	1, 10, 11
	3.6	보고 경계 (국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	1
	3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 제한사항	1
	3.8	조직간 비교가능성에 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준	1
	3.9	정보수집 과정의 가정과 데이터 측정기법 및 계산 기준	1
	3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술 효과 및 재기술 사유	지표별 기술
	3.11	이전 보고기간 대비 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	1
	3.12	GRI 대조표	46
	3.13	외부검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	51
지배 구조, 책임, 참여	4.1	조직 지배구조 (전략수립, 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함)	8
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부	9
	4.3	일원화된 이사회의 경우, 사외이사 혹은 독립이사의 수	8
	4.4	이사회에 대한 대한 주주와 직원의 의견 반영 메커니즘	11
	4.5	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직 성과간의 관계	8
	4.6	이사회 내의 이해관계 상의 충돌 방지를 위한 프로세스	8
	4.7	경제/사회/환경 전략을 보조하기 위한 이사 자격 및 전문성 기준, 결정 프로세스	8
	4.8	경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	8
	4.9	이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차	8
	4.10	이사회 자체의 성과 평가 프로세스 (특히, 경제/사회/환경관련)	8
	4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식	12
	4.12	경제/환경/사회 헌장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	13
	4.13	산업협회 등 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득	11
	4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	10
	4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	10
	4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	10
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처방안	10

● 모두 공개 ◐ 일부 공개 ○ 비공개

구분		지표명	보고 수준	페이지
경제		**Disclosure on Management Approach**		**17–19, 28**
경제 성과	**EC1**	직접적 경제적 가치 창출과 배분	●	28
	EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	◐	25, 26, 32
	EC3	연금 지원 범위	●	37
	EC4	정부의 재정 보조 수혜 실적	●	29
시장 지위	EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	◐	28
	EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	◐	28
	EC7	주요 사업장의 현지인 우선채용 절차 및 현지출신 고위관리자 비율	◐	30
	EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과	●	29, 30
간접경제효과	EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명	●	28, 29
환경		**Disclosure on Management Approach**		**31, 32**
원료	**EN1**	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	○	–
	EN2	재생원료 사용 비율	○	–
에너지	**EN3**	1차 에너지원별 직접에너지 소비량	●	31
	EN4	1차 에너지원별 간접에너지 소비량	●	31
	EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지	●	32
	EN6	제품/서비스 공급을 통해 절감한 에너지	●	32
	EN7	간접에너지 절약사업 및 성과	●	36
용수	**EN8**	공급원별 총취수량	●	32
	EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	○	–
	EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	○	–
생물 다양성	**EN11**	생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리중인 토지 위치와 크기	◐	33
	EN12	생태계 보호지역/주변지역에서의 사업 활동으로 인한 영향	●	33, 34
	EN13	보호 또는 복원된 서식지	●	35
	EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	◐	33
	EN15	사업영향지역내에 서식하고 있는 멸종위기종수 및 멸종위험도	○	–
대기 배출물, 폐수, 폐기물	**EN16**	직·간접 온실가스 총 배출량	●	31
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	◐	31
	EN18	온실가스 감축사업 및 성과	●	32
	EN19	오존층파괴물질 배출량	○	–
	EN20	NOx, SOx 등 기타 주요 대기 배출물	○	–
	EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	○	–
	EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	●	33
	EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	○	–
	EN24	바젤협약 부속서에 규정된 폐기물 처리 현황	○	–
	EN25	폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 생물다양성 영향	○	–
제품 및 서비스	**EN26**	제품 및 서비스의 환경영향저감 활동과 성과	●	34
	EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	●	35
법규 준수	**EN28**	환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	●	31
운송	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경영향	●	35
전체	EN30	환경보호 지출액 및 투자 총액	●	36

구분		지표명	보고 수준	페이지
제품 책임		**Disclosure on Management Approach**		**20–23, 42**
고객 건강 및 안전	**PR1**	제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향 평가 현황	●	21
	PR2	고객 건강과 안전 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	●	44
제품 및 서비스 라벨링	**PR3**	제품 및 서비스 라벨에 제공되는 정보 유형	●	42
	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	●	42
	PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●	42
마케팅 커뮤니케이션	**PR6**	마케팅 커뮤니케이션 관련 법, 표준, 및 자발적 규칙 준수 프로그램	●	42
	PR7	마케팅 커뮤니케이션 관련 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	●	44
개인정보보호	PR8	고객 개인 정보 보호 위반과 관련하여 제기된 불만 건수	●	12
법규준수	**PR9**	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	●	44
노동		**Disclosure on Management Approach**		**37**
고용	**LA1**	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력 현황	●	37
	LA2	직원 이직 건수 및 비율 (연령, 성, 지역별)	●	38
	LA3	상근직에게만 제공되는 복지 혜택 (주사업장별)	●	39
노사 관계	**LA4**	단체교섭 적용 대상 직원 비율	●	41
	LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보기간	◐	10
직장 보건 및 안전	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	●	41
	LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수 (지역별)	◐	40
	LA8	심각한 질병에 관한 직원과 가족, 지역사회 구성원 대상 위험관리	●	40
	LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	●	40
교육 및 훈련	**LA10**	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	●	39
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 교육 및 평생 학습 프로그램	●	37
	LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원 비율	●	39
다양성 및 평등한 기회	**LA13**	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수계층 등)	●	37, 38
	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	●	38
인권		**Disclosure on Management Approach**		**21, 23, 41**
투자 및 조달 관행	**HR1**	인권보호조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요투자협약	◐	41
	HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권심사 비율	◐	41
	HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원교육시수	●	41
차별 금지	**HR4**	총 차별 건수 및 관련 조치	◐	12
결사 및 단체교섭의 자유	**HR5**	결사 및 단체교섭의 자유 침해 위험 분야 및 예방 조치	●	41
아동 노동	**HR6**	아동 노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 아동노동 근절을 위한 조치	●	41
강제노동	**HR7**	강제 노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 강제노동 근절을 위한 조치	●	41
보안 관행	HR8	인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련 받은 보안인력의 비율	●	41
원주민 권리	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	◐	21
사회		**Disclosure on Management Approach**		**24, 43**
지역 사회	**SO1**	업무 활동의 관련 지역사회 영향 평가 프로그램 현황	◐	43
부패	**SO2**	부패 위험이 분석된 사업 단위 수 및 비율	●	43
	SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	43
	SO4	부패 사건에 대한 조치	●	44
공공 정책	**SO5**	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여	●	44
	SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	●	44
경쟁 저해행위	SO7	부당경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	●	44
법규 준수	**SO8**	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	●	44

ISO 26000

ISO 26000은 사회적 책임에 관한 지침이자 가이던스로 표준 거버넌스, 인권, 노동관행, 환경, 공정운영 관행, 소비자 쟁점, 지역사회 참여와 발전 등 7개 분야로 구성되어 있습니다. ISO 26000은 경영시스템 표준이 아니기 때문에 인증 목적이나 규제 또는 계약상 사용을 의도하지 않고 있으며 강제성이 없습니다. SK텔레콤은 이를 지침으로 삼아 지속가능경영을 더욱 강화해 나가고자 합니다.

● 모두 공개 ◐ 일부 공개 ○ 비공개

핵심주제	이슈	적용여부
1) 조직 거버넌스		●
2) 인권	이슈 1: 상당한 주의 (실사)	●
	이슈 2: 인권 위험 상황	●
	이슈 3: 공모회피	●
	이슈 4: 불만해소	●
	이슈 5: 차별과 취약집단	●
	이슈 6: 시민권과 정치권	●
	이슈 7: 경제권, 사회권과 문화권	◐
	이슈 8: 근무 시 근본권리	◐
3) 노동관행	이슈 1: 고용과 고용관계	●
	이슈 2: 고용조건과 사회보호	●
	이슈 3: 사회대화	●
	이슈 4: 근무 시 보건안전	●
	이슈 5: 인간개발과 작업장 훈련	●
4) 환경	이슈 1: 공해방지	●
	이슈 2: 지속가능한 자원 사용	●
	이슈 3: 기후변화 완화와 적응	●
	이슈 4: 자연환경의 보호와 복구	●
5) 공정운영관행	이슈 1: 반부패	●
	이슈 2: 책임 있는 정치 참여	●
	이슈 3: 공정경쟁	●
	이슈 4: 영향권 내 사회책임 촉진	●
	이슈 5: 재산권 존중	◐
6) 소비자 이슈	이슈 1: 공정한 마케팅, 정보와 계약관행	●
	이슈 2: 소비자 보건 안전 보호	◐
	이슈 3: 지속가능 소비	◐
	이슈 4: 소비자 서비스, 지원과 분쟁해결	◐
	이슈 5: 소비자 자료보호와 프라이버시	●
	이슈 6: 필수 서비스 접근	◐
	이슈 7: 교육과 인식	●
7) 지역공동체 참여와 발전	이슈 1: 지역공동체 참여	●
	이슈 2: 교육과 문화	◐
	이슈 3: 고용 창출과 능력 개발	●
	이슈 4: 기술개발	●
	이슈 5: 재산과 소득 창출	◐
	이슈 6: 보건	○
	이슈 7: 사회투자	●

UNGC Index

SK텔레콤은 2007년 유엔 글로벌콤팩트 가입 이후 매년 인권, 노동, 환경, 반부패 등 10대 원칙의 이행 경과를 지속가능성 보고서를 통해 보고하고 있습니다. 유엔 글로벌콤팩트는 기업의 사회적 책임 이행을 장려하고, 이해관계자 대화를 촉진하고자 'Communication on Progress(COP)' 규정을 정교화하였습니다. SK텔레콤은 새롭게 발표된 COP 규정에서 정한 'Advanced Level' 기준에 따라 지속가능성 보고서를 작성하였습니다. 앞으로 각 기준별 보고 수준을 높여가기 위해 계속 노력할 계획입니다.

Advanced Level 기준	SK텔레콤 보고 내용	페이지
1 글로벌콤팩트 이행의 전략적인 측면에 대한 최고경영층 및 이사회 수준의 논의를 서술합니다.	지속가능경영 추진체계	8-9
	지속가능경영 확산	13
	경영접근법	14-15
2 기업의 지속가능성을 위한 의사결정 과정과 지배구조 시스템에 대해 설명합니다.	지속가능경영 추진체계	8-9
3 모든 중요한 이해관계자 참여에 대해 서술합니다.	커뮤니케이션 활동	10-11
	사회적책임 이행을 위한 대화와 협력	13
4 폭넓은 유엔 목표와 이슈를 지지하기 위한 활동을 서술합니다.	지속가능경영 확산	13
	글로벌 사회공헌	30
5 인권 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	인권 관련 방침 수립 및 시행	41
6 인권 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	고충처리 시스템	12
	투자 및 조달 관행	41
7 인권 원칙에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	고충처리 시스템	12
8 인권에 대한 표준화된 성과 지표(GRI 포함)를 적용합니다.	인권 관련 성과지표	HR3, HR4
9 노동 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	노동여건 및 관행	37-40
10 노동 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	노동여건 및 관행	37-40
11 노동 원칙에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	보건 및 안전	39-40
	고충처리시스템 운영	12
12 노동에 대한 표준화된 성과 지표(GRI 포함)를 적용합니다.	노동 관련 성과지표	LA1, LA2, LA4, LA7, LA8, LA10, LA11, LA13, SK19
13 환경경영 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	경영접근법-환경경영	14
	기후변화 대응	25
14 환경 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	환경	31-36
15 환경경영에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	환경경영 실천	25
16 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표(GRI 포함)를 적용합니다.	환경 관련 성과지표	EN3, EN4, EN5, EN8, EN11, EN16, EN18, EN22, EN27, EN30
17 반부패 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	경영접근법-윤리경영	15
18 반부패 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	반부패	43
19 반부패의 통합을 위한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	위반사례관련 조치	44
	고충처리시스템 운영	12
20 반부패에 대한 표준화된 성과 지표(GRI 포함)를 적용합니다.	반부패 관련 성과지표	SO2, SO3, SO4, SO7, SO8
21 가치사슬 내에서 글로벌콤팩트 원칙 이행에 대해 설명합니다.	투자 및 조달 관행	41
22 기업의 프로필과 운영 환경에 대한 정보를 제공합니다.	This is SK Telecom	5-7
23 높은 수준의 투명성과 공시를 포함합니다.	검증 성명서	51-52

지속가능성 보고서 검증 성명서

Environmental Resources Management Korea (이하 "ERM")은 SK텔레콤 주식회사 (이하 "SK텔레콤") 로부터 2010년 지속가능성 보고서 (이하 "보고서")에 대한 제3자 제한검증을 요청 받았으며 검증범위는 아래와 같습니다.

검증범위

2010 지속가능성 보고서의 작성 책임은 SK텔레콤에게 있으며, 2010년 1월 1일부터 12월 1일까지 검증 원칙과 기준에 따라 수행 되었습니다. 본 검증은 GRI의 「Sustainability Reporting Guidelines (G3)」와 ISO 26000, AccoutAbility에서 개발한 「AA1000 Assurance Standard」(2008)에 근거하여 ERM의 검증절차에 따라 검증을 수행하였습니다. 적용된 표준은 AA1000 AS(2008)의 3가지 원칙 포괄성, 중요성, 대응성의 적용 여부에 관해 ERM은 Type2로 정의된 검증업무를 수행하였으며 추가적으로 'ISO 26000 : 사회적 책임'에 대해서도 검토하였습니다. 본 검증사의 업무는 다음의 내용을 포함합니다.

- 현장에서 지속가능경영 데이터 및 시스템과 프로세스 이해를 위해 계열사간 일대일 인터뷰, 관련 문서 검토. 보고된 데이터의 25% 검증
- SK텔레콤 본사 방문, 현장 검증을 통해 주요 측정 데이터 및 근거 확인 및 일대일 인터뷰(HR, 윤리경영, CSR팀)
- 보고기간 동안 SK텔레콤에 관해 언급된 언론 및 인터넷 자료 조사
- SK텔레콤의 2010년 감사받은 재무제표에서 정확한 데이터 기입 여부 검토
- 최종 검증 전 SK텔레콤의 교정 요청에 따라 검증 결과물 보고
- 교정작업을 포함한 검증결과의 일관성 확인을 위해 SK텔레콤의 2010 지속가능성보고서에 기입된 정보 검토

검증프로세스의 주요사항은 아래 사항을 포함한 데이터 검토 및 GRI G3 적용레벨 A+의 요구사항, AA1000 AS (2008)의 주요 원칙으로 고수되었습니다.

- 경제 – 이해관계자
- 환경 – 에너지, 기후변화
- 환경 – 환경관리
- 사회 – 지역사회
- 노동 – 직원

ERM의 검증 독립성

SK텔레콤은 2010 지속가능성 보고서 작성에 책임을 가집니다. ERM은 40개국 약 3,500명의 컨설턴트들과 함께하는 글로벌 지속가능경영 컨설팅 회사입니다. 지속가능성보고서의 검증에 관한 검증사 ERM의 경력은 광범위합니다. 검증팀은 ERM 호주/뉴질랜드 지사 파트너인 조 케인(Jo Cain) 심사원의 주관 하에 본 검증을 수행하였습니다.

검증 결과

ERM은 제한적 검증 범위 내에서 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일까지의 기간에 대한 SK텔레콤의 2010년 지속가능성 보고서가 AA1000 AS(2008)의 포괄성, 중요성, 대응성 원칙에 부합하게 기술되었음을 확인하였습니다. ERM은 SK텔레콤에 좀 더 자세한 경영보고서를 제공하였습니다. ERM은 SK텔레콤의 2010 지속가능성 보고서가 GRI G3에 정의된 적용등급 A+ 수준에 대한 요건을 충족하는 것을 확인합니다.

검증 결과 의견

ERM은 보고서의 내용이 중대한 오류나 편견없이 SK텔레콤의 지속가능성 활동을 보고하고 있다고 파악하였습니다. 본 검증에 대한 결과는 AA1000 AS의 세 가지 원칙인 포괄성, 중대성, 대응성에 근거하였으며 본 보고서에 대한 의견은 다음과 같습니다.

포괄성

ERM은 본 2010 지속가능성 보고서를 통해 이해관계자, 고객, 직원, 주주, 투자자, 사업파트너, 정부, 지역사회와 NGO의 관심사항과 의견을 확인합니다. SK텔레콤의 경영시스템의 주요소를 통해 경영프로세스 방향과 사업전략이 통합되어진 지속가능 이슈를 확인하였습니다.

중요성

SK텔레콤의 경영은 지속가능성 보고서에 중요성 이슈도출을 통해 조직프로세스에 적용되었습니다. 중요성 이슈는 GRI, UNGC INDEX, ISO 26000의 적용과 SK텔레콤의 자문위원단의 운영을 통해 도출됩니다. 중요성 이슈는 다음과 같습니다.

- 한국의 모바일 커뮤니케이션의 장기 지속가능경영
- 에너지와 기후변화 이슈
- 환경경영운영
- 커뮤니티 관련 활동

ERM은 전략과 구조에 결여된 중요성 이슈를 확인하는 프로세스를 관찰하였습니다.

대응성

2010 지속가능성 보고서에 이해관계자 의견이 수렴되어 있습니다. 이를 위해 SK텔레콤은 지역사회 및 정부와의 정기적 커뮤니케이션, 파트너 비즈니스들과의 온라인 포털과 같은 다양한 방법을 사용해 왔습니다. 그러나 ERM은 핵심 이해관계자의 참여활동은 제한되어 있다고 봅니다.

우수 추진 사항

- 고객리스크를 관리하여 고객만족도를 더욱 높일 수 있도록 고객 만족관리시스템을 체계적으로 강화했습니다.
- 관리시스템, 프로세스, 절차는 접근 및 사용이 용이하였으며, 자료 기록 및 관리가 잘 되어 있습니다.

권장하는 개선 사항

- 향후 보고서 작성 시 이해관계자들에게 중요한 이슈를 지속적으로 파악하기 위한 이해관계자 참여를 유도하는 커뮤니케이션 활성화 방안을 권고합니다.

SK텔레콤의 지속적인 지속가능경영관리는 좋은 관리 관행을 대변하고 있습니다.

Managing Partner, Environmental Resources Management Korea Ltd (ERM), 27 May 2011, Seoul, Korea

Environmental Resources Management (ERM) is an independent global provider of environmental, social and corporate responsibility consulting and assurance services. ERM has prepared this statement for SK Telecom Co. Ltd in accordance with ERM's standard terms and the standard practised by members of the environmental consulting profession performing this type of service at the same time. No other warranty, express or implied, is given by ERM as a result of the provision of this statement. To the extent permitted by law, this statement is provided for informational purposes only, without the right to rely, and ERM will not be liable for any reliance which may be placed on this statement by a third party. This statement may not be used by any third party without ERM's express written permission.

온실가스 인벤토리 검증 성명서

Environmental Resources Management Korea (이하 ERM)은 SK텔레콤 주식회사 (이하 SK텔레콤)로부터 2010년 온실가스 인벤토리에 대한 제 3자 검증을 요청 받았습니다. ERM은 아래 범위에 제시된 사항을 실행하여 SK텔레콤의 2010년 온실가스 인벤토리에 대한 제한적 검증을 수행하였습니다.

범위

본 검증은 한국 사업장에 한해 SK텔레콤에서 구축한 온실가스 인벤토리 시스템의 2010년 온실가스 배출량 데이터를 검증 대상으로 삼았습니다. 본 검증은 국제 온실가스 인벤토리 산정 및 검증 기준인 ISO 14064 및 정부간 기후변화 패널(IPCC) 가이드라인(2006)을 비롯해서 WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocol에 근거하여 검증을 수행하였고 검증 수행에 있어서 ISO 14064의 타당성, 완전성, 일관성, 정확성, 투명성의 원칙을 적용하였습니다. 2010년 온실가스 인벤토리 검증을 위해 SK텔레콤의 사옥, 네트워크, 차량, 마케팅팀의 관련 영역을 아래와 같이 검토하였습니다.

- 영역 1: 고정연소, 이동연소, 탈루배출
- 영역 2: 구매 전력, 스팀

SK텔레콤의 해외지사의 온실가스 배출량은 전체의 5% 미만임을 감안해 중요성(materiality)이 낮다고 판단되어 본 검증에서 제외하였습니다.

ERM의 독립성

2010년 온실가스 배출량 정보 수집과 온실가스 인벤토리의 개발 및 관리에 대한 책임은 SK텔레콤에 있으며, ERM의 책임은 온실가스 인벤토리에 대한 의견을 표명하는데 있습니다. ERM은 SK텔레콤의 온실가스 인베토리 작성 및 구축에 일체 관여하지 않았으며, SK텔레콤와 다른 계약관계는 없습니다. 검증팀은 ERM 호주/뉴질랜드 지사 파트너인 조 케인(Jo Cain) 심사원의 주관 하에 본 검증을 수행하였습니다.

검증 결과

ERM은 제한적 검증 범위 내에서 SK텔레콤의 2010년 온실가스 인벤토리 데이터가 IPCC Guidelines(2006), WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocol 및 ISO 14064에 부합하게 기술되었음을 확인하였습니다. 제3자 검증 중 도출된 우수사항 및 개선사항은 검토 보고서에 상세히 제시하였습니다.

검증 의견 요약

검증결과에 중요한(material) 영향을 미치지 않는 범위 내에서 ISO 14064 원칙에 근거하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

타당성

SK텔레콤의 2010년 온실가스 인벤토리는 국내 사업장의 온실가스 배출량을 적절하게 반영하고 있습니다. 사내 전산시스템과 연결된 온실가스 인벤토리는 사용자의 필요에 알맞게 구축되었습니다.

완전성

선정된 온실가스 인벤토리 경계 내에서 SK텔레콤은 온실가스 배출원과 활동데이터를 자세히 명시하고 있습니다. 온실가스 인벤토리 시스템은 ERP, Fleet Management System, Facility Management System에서 활동데이터를 추출하고 있고 이 자료를 온실가스 배출량으로 환산하고 있습니다.

일관성

데이터 생성, 수집, 보고체계 및 온실가스 배출량 산정에 사용된 방법은 활동별(예: 사옥, 네트워크, 차량, 마케팅팀)로 일관성이 있었습니다.

정확성

온실가스 배출량의 25%에 비례하는 원천(source) 데이터를 검증하였고 보고된 데이터에 중요한 영향을 미칠 수 있는 데이터의 오류는 1% 미만입니다.

투명성

온실가스 인벤토리 시스템 상에서 온실가스 배출량 산정에 사용된 산정식, 배출계수를 확인할 수 있었습니다.

우수 추진사항

- 활동별로 Scope 1과 2의 분류를 포함하는 포괄적이고 자세한 온실가스 인벤토리 시스템을 구축하였습니다.
- 온실가스 배출계수와 관련 산정식을 명확히 기록하였습니다.
- 온실가스 인벤토리 시스템 접근 및 사용이 용이합니다.

권장하는 개선 사항

- 임차 건물의 경우 에너지 사용량을 건물전체 소비량 대비 임대면적으로 산정하는 기존 방법에서 계량기 등을 통해 실제 사용량 자료을 수집할 수 있는 방법으로 전환할 것을 권장합니다. 네트워크 부문의 구성요소별 현황 파악을 위해서 네트워크 총설비 인벤토리 점검 및 관리를 권장합니다.

SK텔레콤의 지속적인 지속가능경영관리는 좋은 관리 관행을 대변하고 있습니다.

Managing Partner, Environmental Resources Management Korea Ltd (ERM), 27 May 2011, Seoul, Korea

Environmental Resources Management (ERM) is an independent global provider of environmental, social and corporate responsibility consulting and assurance services. ERM has prepared this statement for SK Telecom Co. Ltd in accordance with ERM's standard terms and the standard practised by members of the environmental consulting profession performing this type of service at the same time. No other warranty, express or implied, is given by ERM as a result of the provision of this statement. To the extent permitted by law, this statement is provided for informational purposes only, without the right to rely, and ERM will not be liable for any reliance which may be placed on this statement by a third party. This statement may not be used by any third party without ERM's express written permission.

Building a Happiness Network

SK텔레콤 2010 지속가능성 보고서

발간일 2011년 5월
발간 SK텔레콤
제작 인토네이션
인쇄 (주)민성디앤피

Dow Jones Sustainability Indexes
Member 2010/11

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

SK telecom 서울특별시 중구 을지로 2가 11번지 **www.sktelecom.com**