SK Telecom's 5G is next-generation telecommunications network infrastructure to design the future of our lives. With 5G, SK Telecom's business portfolio and services — Mobile Network Operations (MNO), Media, Security, Commerce, AI·Mobility — will lead us to the age of hyper-innovation where our imaginations will become a 'dream come true.'

SK Telecom Annual Report 2018

5GX, EXPERIENCE THE NEW NORMAL

SKT 5GX

SK telecom

SK telecom

About This Report

본 보고서는 SK텔레콤의 통합 연차보고서<Integrated Annual Report>로서 SK텔레콤의 투자자 및 이해관계자에게 연례 성과를 보고하기 위한 목적으로 발간되었습니다. 본 보고서는 SK텔레콤의 재무적 실적뿐만 아니라 미래 전망, 비재무적 성과와 그 저변의 가치 제고 노력을 포함한 종합적인 가치창출 스토리(Value Creation Story)를 담고 있습니다. SK텔레콤 이사회는 2019년 5월 본 보고서를 최종 승인하였습니다.

작성 근거 및 참조 국제 가이드라인

본 보고서는 <IR> Framework가 제시하는 원칙과 내용을 준수하여 작성되었습니다. <IR> Framework는 재무·비재무 성과 통합 보고를 위하여 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)가 제정한 표준 프레임워크입니다. 또한 본 보고서는 글로벌 리포팅 이니셔티브(GRI, Global Reporting Initiative)의 지속가능성 보고 표준인 'GRI Standards'의 포괄적(Comprehensive) 부합(In accordance with) 요건을 따르고 있습니다. SK텔레콤은 기업의 사회적 책임의 이행과 지속가능성 향상을 위한 UN 산하의 세계 최대 기업시민 이니셔티브인 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 2007년 가입하여, 인권·노동·환경·반부패 분야의 10대 원칙의 이행과 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs) 달성을 지원하고 있습니다.

보고의 범위와 경계에 관한 사항

본 보고서에서 'SK텔레콤'이라는 표현은 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 상 연결의 대상이 되는 자회사를 포함하지 않은 SK텔레콤 개별기업을 지칭합니다. 재무 데이터는 연결기준으로 작성하였으며, 2018년도 회계기준 변경으로 인해 특별한 표기가 없는 한 2017년도는 구회계기준, 2018년도는 K-IFRS15 기준을 적용하였습니다. 환경·사회 등의 비재무 데이터는 개별기준으로 작성하였고, 일반적인 서술과 정보에 대해 별도 표기가 없는 경우 SK텔레콤의 해외지사, 자회사, 투자회사의 데이터는 제외되어 있습니다. 단, SK텔레콤의 재무적, 운영적 통제력과 사업 영향력, 파급효과 등을 고려하여 이해관계자의 판단에 중대한 영향을 미칠 수 있는 경우에는 별도 표기를 통해 이러한 데이터를 포함하였습니다. 보고의 지리적 경계는 매출의 99% 이상이 발생하고 있는 주 사업장이 위치한 대한민국이며, 시간적 경계는 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지입니다. 단, 일부 정성적 활동은 2019년 4월까지의 내용을 포함할 수 있습니다. 이전 보고서에 보고된 과거 데이터에 주의가 필요한 변동이 발생한 경우 2018년을 기준으로 과거 데이터를 재산정하였습니다. 본 보고서의 보고 주기는 1년으로 이전 보고서는 2018년 6월에 발간된 <SK Telecom Annual Report 2017>입니다.

제3자 검증 및 예측 정보에 관한 사항

본 보고서에 담긴 재무 정보는 독립 감사법인의 회계감사를 거쳐 작성되었으며, 비재무 정보는 보고의 신뢰성을 확보하기 위하여 독립적인 전문기관의 제3자 검증을 받았습니다. 또한 보고서에 포함된 온실가스 데이터에 대해 별도의 검증을 실시하였습니다. 본 보고서는 SK텔레콤과 자회사들의 재정 상황, 운영·영업 성과, 회사 경영진의 계획·목표와 관련된 예측진술을 포함하고 있습니다. 제3자의 검증에도 불구하고 기업 경영을 둘러싼 정치적·경제적 그리고 상황적 불확실성으로 인해, 예측진술을 통해 기재되거나 암시된 미래 실적과 회사의 실제 실적 간에는 차이가 있을 수 있습니다.

국제 이니셔티브 및 파트너십

SK텔레콤은 사회 윤리와 국제 환경 개선을 위해 유엔기구들과 기업들이 협조하여 발의한 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 2007년 가입하여 활동하고 있습니다. 또한 사회적 책임에 관한 경영시스템 표준인 ISO 26000 준수를 비롯하여, 탄소정보공개프로젝트(CDP, Carbon Disclosure Project), 통합보고(IR, Integrated Reporting) 비즈니스 네트워크 등에 참여하고 있습니다. 또한 지속가능성을 향상시키기 위한 이러한 노력을 대외적으로 인정받아 SK텔레콤은 2008년부터 11년 연속 아시아 통신기업 최초로 다우존스 지속가능경영지수(DJSI, Dow Jones Sustainability Indices) 월드 지수에 편입되었습니다.

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM

CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION

IR BUSINESS NETWORK



5GX, EXPERIENCE THE NEW NORMAL

SK텔레콤은 5G 기술과 차별적 서비스로 구현되는
혁신적인 미래의 새로운 기준을 제시하고자 합니다.

SK텔레콤이 세계 최초의 5G 상용화 성공을 계기로 새로운 도약을 시작합니다. 5G와 AI를 기반으로 MNO(이동통신), 미디어, 보안, 커머스의 4대 사업 간 시너지를 강화하여 ICT 시너지 복합기업으로서의 본격적인 성장을 추진합니다. 생활을 편리하게 바꾸고 산업의 성장을 지원하고 또 사회적 가치를 창출하면서 SK텔레콤은 5G 시대의 글로벌 ICT 리더가 되겠습니다.



EXPERIENCE THE NEW NORMAL

5G, MOBILE NETWORK OPERATION

네트워크 핵심 영역에서 초(超)격차를 구현합니다.

SK텔레콤은 5G 기반 기술과 차별적 서비스로 구현되는 혁신적인 미래의 새로운 기준을 제시하고자 합니다. 최대 커버리지, 최고 속도, 최강 보안으로 이동통신(MNO) 네트워크 핵심 영역에서 5G 초(超)격차를 이루어 나갈 계획입니다. 5G 네트워크에서 구현되는 차별적 서비스와 함께, B2B 비즈니스 모델을 확대하여 네트워크 사업자에서 서비스 사업자로 거듭날 것입니다. AI에 기반한 과학적 마케팅과 고객가치 혁신 2.0 추진으로, 고객과 함께 발전하는 지속가능한 성장기반을 확보해 나가겠습니다.

CONTENTS IMMERSIVE, VAST AND LIVE

MEDIA

미디어 시장의 판도를 바꾸는 변화를 시작합니다

네트워크 진화에 따른 미디어 콘텐츠 소비의 폭발적인 증가로 더욱 치열해지는 글로벌 경쟁에서 미디어 시장의 주도권을 확보하고 변화를 선도해 나가겠습니다. 유료방송 시장 경쟁 변화에 대응하기 위하여 SK브로드밴드와 국내 케이블TV 사업자 티브로드와의 사업 통합을 성공적으로 추진하고, 미디어 OTT(동영상 스트리밍 서비스) 옥수수(oksusu)와 푹(POOQ)의 통합 법인을 출범하여 5G 환경에서 구현할 수 있는 고화질 실감형 오리지널 콘텐츠 경쟁력을 기반으로 글로벌 종합 미디어 사업자로 도약할 계획입니다.

BEYOND SECURITY

SECURITY

ICT기반의 독보적인 역량으로 보안 시장을 선도합니다.

5G 시대의 성장 포트폴리오로서 보안 사업의 경쟁력을 강화하기 위해 스위스 양자암호통신기업 IDQ 인수, ADT캡스와 SK인포섹, NSOK 인수·합병을 추진하여 양자암호통신기술-물리보안-정보보안의 융합보안 체계를 성공적으로 구축하였습니다. SK텔레콤이 보유한 고객, 유통망, ICT 인프라와 접목하여 시너지를 창출하고, 정보보안과 물리보안의 융합보안(Security)를 넘어 사회 전반의 안전(Safety)까지 지키는 새로운 영역을 개척하여 보안 시장의 리딩 컴퍼니로 도약하겠습니다.

EVERYTHING AND MORE

COMMERCE

차별적 고객경험을 제공하는 커머스 포털로 성장합니다.

11번가는 오픈마켓을 넘어 새로운 쇼핑 경험을 제공하는 커머스 포털을 추구합니다. 커머스 포털은 고객이 유·무형 상품과 콘텐츠, 서비스에 대해 정보 취득과 구매까지 한 번에 편하게 할 수 있는 원스톱 솔루션을 제공해 나갈 것입니다. 또한, 미디어, 뮤직, 보안, 홈, 모빌리티 등과 연계한 통합 오퍼링 서비스를 제공하여, 고객 쇼핑 경험을 차별적으로 혁신하고자 합니다.

GREATER UNDERSTANDING OF EVERYTHING

AI & MOBILITY

AI, 모빌리티 분야에서 새로운 기회를 창출합니다.

AI는 5G와 함께 SK텔레콤이 ICT 시너지 복합기업으로 도약하는 데 필요한 핵심 인프라입니다. '누구(NUGU)'를 중심으로 한 AI 포털을 기반으로 MNO, 미디어, 보안, 커머스 등의 사업을 업그레이드하고, 서비스 융합을 통해 고객에게 새로운 가치를 창출하는데 주력하고 있습니다. 이와 더불어 모빌리티 사업에서는 국내 1위의 모빌리티 서비스인 T맵 기반 차별적 경쟁력을 강화하고, 5G, 미디어, 보안, 커머스 역량을 자율주행 기술과 사업 개발에 접목함으로써 확고한 경쟁력을 갖춰나갈 계획입니다.

ABOUT SK TELECOM

SK텔레콤은 이동통신 서비스를 기반으로 미디어, 보안, 커머스, AI/Mobility등 핵심 역량을 보유한 글로벌 New ICT 기업으로 발돋움하고자 합니다. 2018년 말 기준 가입자 수 30,822천 명을 기록하고 있으며, 세계 '최고' 그리고 '최초'의 기술과 서비스로 대한민국 ICT 생태계를 선도하고 있습니다.

회사 개요(2018. 12월 말 기준)

설립일	1984.03.29
직원 수	4,948명
자회사 수	44개
본사 주소	서울특별시 중구 을지로 65, SKT타워 (04539)
회사 홈페이지	**국문** http://www.sktelecom.com **영문** https://www.sktelecom.com/index_en.html

투자자 정보(2018. 12월 말 기준)

불입 자본금	44,639백만 원
발행주식 총 수	80,745,711 주
상장 증권거래소 현황	한국증권거래소: 017670.KS (보통주) 뉴욕증권거래소: SKM (미국주식예탁증권) 런던증권거래소: SKMD (런던주식예탁증권)
명의개서대리인	KB국민은행 증권대행부 서울특별시 영등포구 여의도동 36-3 T. 02-2073-8100 F. 02-2073-8111
정기 주주총회 (제 35기)	2019년 3월 26일(화) 서울특별시 중구 을지로 65, SKT타워 (04539)
문의처	Email: skt.ir@sk.com T. 02-6100-2114

공시 자료	**국문** 금융감독원 전자공시 시스템: http://dart.fss.or.kr 〉 SK텔레콤 조회 한국거래소 기업공시채널: http://kind.krx.co.kr 〉 SK텔레콤 조회 **영문** 뉴욕증권거래소: www.sec.gov/edgar/searchedgar/companysearch.html 〉 Company Name: SK Telecom 조회 런던증권거래소: www.londonstockexchange.com

글로벌 네트워크(2018. 12월 말 기준)

미국	SK Telecom Americas, Inc. 310 De Guigne Drive, Sunnyvale, CA 94085, USA T. 1-408-328-2900 F. 1-408-328-2931
중국	SK Telecom (China) Holding Co., Ltd. 27F, SK Tower, No. 6 Jia, Jianguomenwai Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, China T. 86-10-5920-7777 F. 86-10-5920-7724
일본	SK Telecom Japan Inc. 8F, NBF Hibiya Bldg., 1-1-7, Uchisaiwai-cho, Chiyo-da-ku, Tokyo 100-0011, Japan T. 81-3-3591-3800
말레이시아	SK Malaysia Representative Office Suite 53A, Level 53, Vista Tower, The Intermark, 348 Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur, Malaysia T. 603-2166-9011

INSIDE THIS YEAR'S REPORT

1 MANAGEMENT OVERVIEW

LETTER TO STAKEHOLDERS 18
OUR BUSINESS MODEL 26
PERFORMANCE AND OUTLOOK 28
- Performance Highlights 28
- 2018 Performance 32
- 2019 Outlook 35
- Our Subsidiaries 38
- Long-term Management Issues 42

2 OUR BUSINESS OF VALUE CREATION

NEW ICT STRATEGY 54
- ICT 인프라 강화 56
- New ICT 포트폴리오 가치 극대화 60
- 공유 인프라를 통한 새로운 가치 창출 62

DOUBLE BOTTOM LINE VALUATION 66

3 ACCOUNTABILITY

GOVERNANCE REPORT 74
RISK MANAGEMENT REPORT 88
INTEGRITY REPORT 98
HUMAN RIGHTS REPORT 104
SUPPLIER RESPONSIBILITY REPORT 110

4 FINANCIAL & NON-FINANCIAL STATEMENTS

FINANCIAL STATEMENTS 118
- Statement Summary (연결) 118
- 재무 경영실적 진단 및 분석 126
- Independent Auditor's Report 134

NON-FINANCIAL STATEMENT 139
- Statement Summary 139
- 비재무 경영실적 진단 및 분석 141
- Independent Limited Assurance Report 159
- Greenhouse Gas Emissions Assurance Report 162

5 ADDITIONAL INFORMATION

POLICY STATEMENTS 164
- CEO Human Rights Statement 164
- Supplier ESG Code of Conduct 166

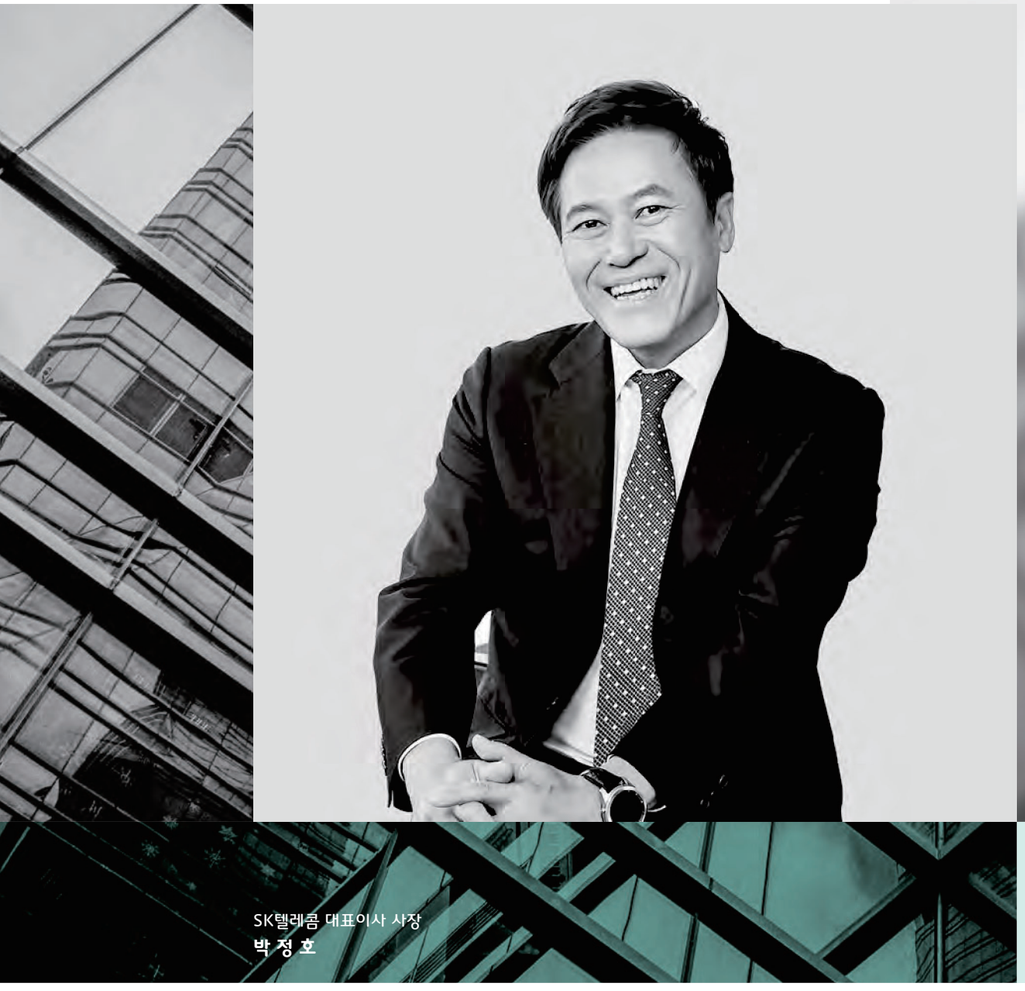
REPORTING STANDARDS 168
- GRI STANDARDS INDEX 168
- SASB INDEX 178
- 유엔글로벌콤팩트 (UNGC) 179
- SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGS) 180

FINANCIAL STATEMENT SUMMARY (별도) 182

1 MANAGEMENT OVERVIEW

Letter to Stakeholders 18
Our Business Model 26
Performance and Outlook 28

LETTER TO STAKEHOLDERS



SK텔레콤 대표이사 사장
박 정 호

존경하는 주주 및 이해관계자 여러분,

국내 경기 둔화, 미 · 중 무역분쟁 등 대내외의 불확실성이 지속되는 어려움 속에서도 SK텔레콤을 믿고 격려해주시는 주주 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 여러분의 한결같은 지지에 힘입어 SK텔레콤은 혁신적인 미래 기술에 투자하여 차별적 역량을 확보하고, 성장 영역에서의 사업 포트폴리오를 구축해 가고 있습니다. 저는 회사의 대표이자 여러분과 같은 주주로서 SK텔레콤의 기업가치 제고를 위해 책임을 다할 것을 약속드립니다.

SK텔레콤은 1995년 CDMA 세계 최초 상용화를 시작으로, 011/TTL 등 프리미엄 브랜드로 고객의 자부심이 되었습니다. 음영지역이나 통화 끊김(Call Drop)이 없는 완벽한 통신환경을 제공하고, 무선인터넷 NATE 출시 등 세계 통신사의 벤치마크 대상이 되는 선도적인 기업으로서, 언제나 이동통신 산업의 최첨단에 서 있었습니다.

그러나, 2007년 '스마트폰'의 등장으로 반전을 맞게 되었습니다. 이동전화 이용의 중심이 통화에서 모바일 인터넷으로 바뀌었고, 단순한 통신기기였던 휴대전화는 컴퓨터 역할을 하게 되었습니다. 이로 인해 CDMA 시대를 선도하며 대한민국의 이동통신 사업이 가졌던 글로벌 주도권은 이제 '스마트폰'을 만든 나라인, 미국으로 회귀해 버린 모습입니다.

소비자들은 우리가 제공하는 높은 품질의 상품과 서비스를 당연하게 여기게 되었습니다. 게다가 통신사들은 마케팅 경쟁 우위 다툼에 치중하고 과도한 요금 부과로 고객을 힘들게 하는 사업자라는 인식이 커져서 결국 정부의 요금인하 규제를 피해 가기 어려웠습니다. 글로벌 시장에서는 이미 4차 산업혁명의 아침을 느끼고 있는 가운데, 우리는 고객·시장·기술의 변화에 대응하기 위해 무엇을 해야 하는가 치열하게 고민하였습니다. 또한, 그간 시도해왔던 다양한 성장사업이 성과를 내고, 그 성과를 회사의 기업 가치에 연계하기 위해 무엇을 해야 할지를 우선순위에 두고 답을 찾고자 하였습니다.

첫 번째는 무선통신 사업에서 강한 경쟁력을 되찾기 위해 회사 비즈니스의 근간이 되는 고객 신뢰를 회복하는 것이었습니다. 소모적인 경쟁에 투입되는 비용을, 고객이 원하는 것이 무엇인지 철저히 분석하여 고객이 체감할 수 있는 상품 · 서비스 혜택으로 전환하고, SK텔레콤 서비스에 대한 고객의 사랑과 자부심을 기반으로 장기 고객 관계를 확보하고자 하였습니다.

두 번째는 5G와 4차 산업 혁명으로 진화하는 기술과 시장 변화 속에서 SK텔레콤이 성장 패러다임을 주도하고 회사의 기업 가치를 혁신하기 위해 ICT 사업 포트폴리오를 재편하였습니다. '하던 대로 하면 될 것인가' 아니면 '어떻게든 바뀌어야 할 것인가'를 치열하게 고민하였고, 고객 관계 재정립과 ICT 사업 포트폴리오 재편을 통해 기업 가치를 혁신하고자 하였습니다.

무선통신(MNO) 사업, 고객가치 혁신을 통한 신뢰 회복

2018년 무선통신 사업은 선택약정할인율 상향 등 요금 인하 규제로 어려운 상황이었으나, 고객의 부정적 경험을 없애고 기술과 혁신이 녹아 있는 상품 · 서비스로 고객으로부터 사랑받는 회사로 거듭나기 위해 『고객가치 혁신 프로그램』을 도입하였습니다. 로밍 · 멤버십 · 약정 제도를 전면 개편하였고, 요금제 혁신과 고객 사용 패턴에 최적화한 상품 서비스를 추천하는 등 사업자의 입장이 아닌 고객의 입장에서 실질적인 혜택을 제공하기 위해 노력하였습니다.

그 결과 단기적으로 재무 실적에 부정적 영향은 감내해야 하였으나, 역대 최저 수준의 해지율과 대내외 고객 인지 조사에서 고객의 인식이 개선된 것을 확인할 수 있었고, 국내 대표 고객만족도 조사에서 21년 연속 1위 등 그랜드 슬램 달성의 성과를 거두었습니다. 진정성 있는 노력으로 고객과의 장기적 신뢰 관계를 구축해 나가고 있으며, 이는 회사가 ICT 사업 포트폴리오를 확장해 가는 과정에서 지속가능한 성장의 근간이 될 것이라고 확신합니다.

8대 고객가치 혁신 프로그램 주요 내용

프로그램	시작일	내용
무약정 플랜	2018. 03	약정계약 및 약정할인 대신 요금 납부 및 단말 구매 가능한 Point 적립
안심 로밍	2018. 03	매일 3분 무료 통화, 일30분 최대 1만 원, 분당 과금 → 초당 과금
		저렴한 데이터 요금제 제공
멤버십 개편	2018. 04	멤버십 할인 한도 폐지 및 혁신적 고객 혜택 강화 (T Day)
T 렌탈	2018. 06	최신 기종 스마트폰을 구매하지 않고 저렴하게 렌털
T 플랜	2018. 07	5종으로 요금제 단순화하고, 데이터 제공량을 대폭 확대 제공
0 플랜	2018. 08	미래 고객인 1020 세대에게 데이터 제공량 확대와 프리미엄 혜택 차별화
T괌 · 사이판 국내처럼	2018. 09	괌 · 사이판 로밍 요금을 국내 요금 수준으로 이용 (문자 무제한)
T 전화 baro로밍	2018. 12	멤버십 고객 주요 관광지/식당/쇼핑 제휴 할인 혜택 제공
		데이터 로밍 가입 고객이 T전화 기반 해외-한국 간 음성통화 무제한 이용

NEW ICT 성장 사업 포트폴리오 구축

한편, 기업가치 혁신 관점에서 2018년 무선통신(MNO) 이외에도 미디어, 보안, 커머스의 4대 핵심 사업 포트폴리오를 구축·강화하고 성장 방향성을 새롭게 하였습니다.

미디어는 프리미엄 가입자 확대 및 콘텐츠 소비 증가 등 IPTV의 질적 성장을 통해 2018년 SK브로드밴드 매출과 영업이익이 사상 최대치를 기록하였습니다. 한편, 모바일 미디어 콘텐츠 소비 증가에 주목하여 지난 1월 SK브로드밴드 OTT(동영상 스트리밍 서비스)인 '옥수수'와 지상파 3사의 OTT 'POOQ'의 협력을 위한 MOU를 체결하고 통합법인 출범을 준비하고 있습니다. 또한, 지난 2월 SK브로드밴드를 통해 케이블TV 2위 사업자인 티브로드 인수를 위한 MOU를 체결하여 유료방송 시장 재편 환경에 대응하고 미디어 플랫폼 경쟁력을 강화하기 위한 기반을 마련하였습니다.

보안 관련, 2018년 2월 스위스의 양자암호 통신기업인 'IDQ'를 인수하여 보안성이 강화된 글로벌 최고 수준의 5G 인프라를 구현할 수 있는 역량을 내재화하였습니다. 한편, 회사의 보안 업체인 NSOK의 적은 규모로 기여도를 기대하기 힘들었던 상황에서, 국내 물리보안 업계 2위 ADT캡스를 인수하여 NSOK와 합병을 완료하였고, 정보보안 업체인 SK인포섹을 인수하여 ICT 기술 기반의 물리-정보 융합보안 체계를 구축하였습니다.

커머스 사업 관련, 11번가는 H&Q코리아로부터 2.75조 원의 기업가치를 인정받아 5천억 원의 투자 유치에 성공하였습니다. 지속적인 적자 상황 해소를 위해 2018년 9월 1일 자로 SK플래닛 사업구조를 재편하고, 11번가를 신설법인으로 분사하여 국내 이커머스 시장에서 주도적인 사업자로 성장할 수 있는 체계를 마련하였습니다.

NEW ICT 사업포트폴리오 구축 주요 성과

사업 부문	시기	주요 내용
미디어	2018. 12	인공지능(AI) 기반 개인 맞춤형 음악 플랫폼 FLO 출시, 콘텐츠 서비스 포트폴리오 강화
	2019. 01	옥수수-지상파 3사 연합 미디어 플랫폼 POOQ 간의 통합 OTT(동영상 스트리밍 서비스) 협력에 대한 MOU 체결
	2019. 01	인공지능(AI) 기반 음원 분리 ICT 기술과 콘텐츠 접목한 차세대 미디어 사업 추진을 위한 SM 엔터테인먼트와 기술협력 MOU 체결
	2019. 02	SK브로드밴드와 케이블TV 업계 2위 티브로드 합병 추진 MOU 체결
보안	2018. 02	스위스 양자암호통신기업 IDQ 인수
	2018. 05	국내 2위 물리보안업체 ADT캡스 지분 55% 및 경영권 확보
	2018. 10	ADT캡스와 손자회사 NSOK 합병 및 통합 완료
	2018. 12	국내 1위 정보보안업체 SK인포섹 인수 완료, ICT 융합보안의 라인업 완비
커머스	2018. 06	11번가 기업가치 2.75조 원 인정, 5,000억 원 규모 외부 투자 유치 성공
	2018. 09	11번가 SK플래닛에서 독립, 별도 법인 신설

NEW ICT 사업포트폴리오 재무 실적 연결기준, 억 원

사업부문			2017 (구 회계기준)	2018 (IFRS15)	YoY
미디어	SK 브로드밴드	매출	30,526	32,537	6.6%
		영업이익	1,268	1,756	38.5%
보안	ADT캡스 등(*)	매출	934	11,050	1,083.1%
		영업이익	△167	933	흑자전환
커머스	11번가(**)	매출	6,848	6,744	△1.5%
		영업이익	△1,539	△678	적자개선

(*) '17년은 NSOK 실적, '18년은 NSOK/ADT캡스3사/SK인포섹 연간 실적 합계
(**) 11번가 분할('18. 9. 1.) 이전 실적은 Pro Forma 적용

2018년 재무 실적과 배당

2018년 재무 실적은 요금 인하로 인한 매출 하락, 고객 혁신 프로그램으로 단기 손익 감소, 회계기준 변경 등의 영향으로 본체의 성과는 다소 저조했습니다. 그러나, New ICT 영역에서 신규 사업 포트폴리오 편입 및 실적 개선으로 일부 방어하여 2018년 매출은 전년대비 3.7% 감소한 16조 8,740억 원, 영업이익은 전년대비 21.8% 감소한 1조 2,018억 원의 실적을 기록하였습니다. 한편 당기순이익은 SK하이닉스 지분법이익 증가로 전년 대비 17.9% 증가한 3조 1,320억 원을 기록하였습니다.

2018년 투자 지출(CAPEX)은 5G 상용화 준비를 위한 네트워크에 先투자가 있었으나, 기존 인프라 투자 절감을 통해 별도기준 2.1조 원 가이던스 수준에서 효율적으로 집행하였습니다. 2019년에는 5G 네트워크에 대한 본격적인 투자를 앞두고, 5G 주도권 확보와 안정적인 현금흐름이 가능하도록 최적의 투자를 집행해 나갈 계획입니다.

배당은 재무 실적 감소 및 New ICT 사업 포트폴리오 강화를 위한 인수·합병 추진으로 현금 흐름이 악화되었으나, 旣 지급된 중간 배당금 1천 원을 포함하여 1만 원으로 유지하는 안을 이사회에서 결의하였으며, 정기 주주총회의 승인을 거쳐 최종 확정될 예정입니다. 2019년에는 주주 환원과 성장을 위한 투자 재원의 밸런스를 유지하는 배당 원칙을 기본으로, SK하이닉스와 같은 성공적인 투자의 성과를 주주와 공유하는 방안을 검토하고 있습니다. 구체적인 사항은 이사회 승인을 거쳐 확정되는 시점에 발표하겠습니다.

재무 실적 및 배당

연결기준, 억 원

구분	2017 (구 회계기준)	2018 (IFRS15)	YoY
매출	175,200	168,740	△3.7%
영업이익	15,366	12,018	△21.8%
EBITDA	47,836	44,853	△6.2%
당기순이익	26,576	31,320	17.9%
주당 배당(원)	10,000	10,000	-
배당 성향(*)	53%	77%	24%p

(*) 별도기준

2019년 5G 기반 비즈니스 모델 초(超)혁신을 통해 대한민국 대표 ICT 기업으로 성장

2019년은 2G를 종료하고 무선통신의 기술적 변화가 있는 5G 상용화의 원년으로 SK텔레콤에게는 5G를 통해 미래를 여는 상징적인 의미가 큰 해입니다. 5G는 초고속 · 초저지연 · 초연결의 고유의 기술적 특성으로 지금까지 오프라인에 머물던 사물을 빠르고 정밀하게 연결하여 우리가 상상하지 못하던 산업의 가치를 만들어 가며 4차 산업혁명을 이끌어 갈 핵심 인프라입니다.

2019년 SK텔레콤은 5G/인공지능(AI) 핵심 인프라 경쟁력을 기반으로 기존 한계를 뛰어넘는 '초(超)혁신'을 통해 '초(超)생활', '초(超)산업', '초(超)글로벌' 사업을 구현해 나가겠습니다. 오랜 경쟁력인 무선통신 서비스를 혁신하여 고객의 기대를 뛰어넘는 서비스와 상품을 통해 새로운 고객들이 스스로 찾아오고, 기존 고객들은 만족하는 초(超) 1등 회사가 될 것입니다.

5G 경쟁력의 기본은 핵심 사업(Core Biz)인 무선통신 사업의 경쟁력에서 시작될 것입니다. SK텔레콤은 3월 말 5G 상용화를 시작으로 5G 시장에서 마케팅 경쟁이 아닌 철저히 고객 데이터 분석을 통해 개발한 혁신적인 서비스로 '초(超)생활'의 경험을 고객에게 제공하는 통신 사업자로서 경쟁의 판을 바꾸는 압도적인 1위 사업자로 거듭나겠습니다.

SK텔레콤은 5G 및 인공지능(AI) 인프라 기반의 스마트팩토리 · 융합보안 · 자율주행 · 스마트시티 등의 미래 산업의 혁신 방향을 제시하며 전에 없던 '초(超)산업'의 첫걸음을 떼게 할 것입니다. 스마트팩토리에서 5G 망으로 연결된 인공지능(AI)이 실시간 설비와 공정 오류를 이미지 분석을 통해 걸러내고 점검하여 생산성을 획기적으로 제고해 나갈 것입니다.

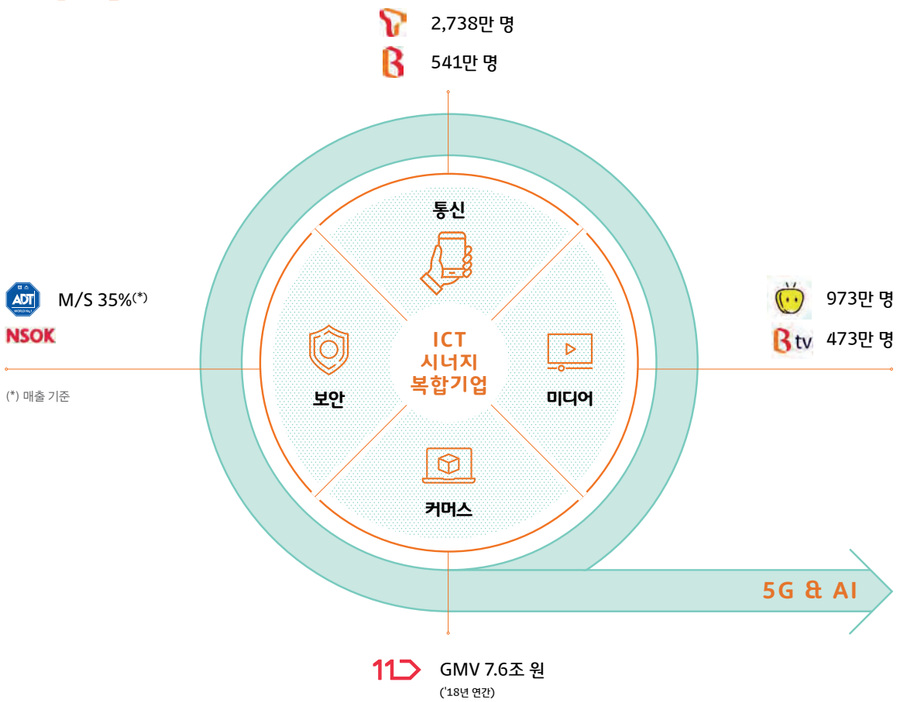
SK텔레콤은 지난 수년간 5G 시대를 주도하기 위한 준비를 차근차근 진행해 왔습니다. 무선통신 뿐만 아니라 미디어, 보안, 커머스 등 New ICT 사업 포트폴리오를 확보하고 핵심 기술 경쟁력을 기반으로 다양한 영역의 사업자와 '초(超)글로벌'적 방식의 협력을 전방위로 추진해 왔습니다. 국내는 물론 글로벌 시장에서 SK텔레콤이 그동안 쌓아온 경쟁력이 빛을 발하리라 확신합니다.

앞으로 SK텔레콤은 한계를 뛰어넘는 혁신을 통해 플랫폼 사업자에게 빼앗겼던 주도권을 다시 찾아오는 계기를 만들고, 네트워크만 제공하는 회선 사업자의 한계를 넘어서는 서비스 혁신을 통해 '대한민국 대표 ICT 기업'으로 성장해 나갈 것입니다.

시너지를 만들고 함께 성장하는 최적의 구조를 통해 미래 기업가치 창출

5G 기반 무선통신 사업과 New ICT 사업에서의 초(超)혁신을 구현하기 위해서는 사업 간, 조직 간 긴밀한 결합을 통해 시너지를 만들어가는 것이 필수적입니다. 무선통신(MNO), 미디어, 보안, 커머스로 이루어진 4대 사업이 함께 성장하는 방안을 모색하고, 시장으로부터 적정한 가치를 인정받아 기업가치 향상을 발화할 수 있는 최적의 구조를 만들어 나가겠습니다.

ICT 사업 포트폴리오 (2018. 12월 말 기준)



SK텔레콤은 단기적 성과 중심이 아닌, 사회적 가치를 고려한 장기적이고 지속가능한 기업가치 혁신을 지향합니다. 회사의 사업 포트폴리오와 비즈니스모델 혁신 과정에서 고객을 비롯한 이해관계자와의 장기적 관점의 신뢰 관계를 구축하기 위해 사회 · 환경 영향에 대해 고려하는 사회적 가치를 추구합니다. 사회적 가치 추구를 통해 회사는 이해관계자의 신뢰와 사랑을 기반으로 지속가능한 미래 기업 가치 향상을 구현해 나갈 것입니다.

지난 35년간 국내 대표 통신 사업자로서 안정적 1위의 위치에 있었던 SK텔레콤에게 5G 시대 도래와 New ICT 성장 영역으로의 외연 확장은 또 하나의 도전을 의미합니다. 이제 고객의 눈높이는 더욱 높아졌고, 경쟁의 무대는 세계로 넓혀졌습니다. SK텔레콤은 5G 기반 사업 포트폴리오와 비즈니스 모델 혁신을 통해 새로운 ICT 생태계를 주도하며 국내 통신 사업자를 넘어 '글로벌 ICT 시너지 복합기업'으로 도약해 나가고자 합니다.

이 도전의 여정에 주주, 투자자를 비롯하여 고객 및 이해관계자 여러분의 끊임없는 신뢰와 관심, 지지를 부탁드립니다.

2019년 3월



박정호
SK텔레콤 대표이사 사장

OUR BUSINESS MODEL

2018년 SK텔레콤은 통신 시장 1위에 만족하지 않고 사업영역을 확대함으로써 신성장동력을 갖춘 ICT 시너지 복합기업으로 발돋움하였습니다. 현재 SK텔레콤은 4대 사업부 조직인 MNO(이동통신), 미디어, 보안, 커머스를 중심으로 각 사업이 최상의 경쟁력을 갖추고, 사업 간 시너지로 기업가치를 극대화할 수 있도록 기술, 상품, 서비스, 유통망 등을 혁신해 나가고 있습니다. 나아가 SK텔레콤은 5G 시대의 개막을 맞아, 5G와 인공지능(AI)을 핵심 인프라로 전 사업부의 경쟁력을 강화하고, 공유 인프라를 통한 새로운 사회·경제적 가치를 창출해 나가고자 합니다. 이는 단기적 이윤 창출에 국한되지 않으며 장기적 비전의 사회 문제 해결과 혁신 기술을 통한 ICT 생태계 활성화를 포함합니다.

CAPITAL INPUT

FINANCIAL
- 제품 생산 혹은 서비스 제공을 위해 사용 가능한 금융 자본
- 주주 및 투자자들이 제공하는 재무적 자본은 사업의 기반으로서, SK텔레콤은 성장 투자와 주주 환원 간의 균형 및 선순환과 이를 통한 이해관계자 가치 극대화를 추구

HUMAN
- 조직의 전략을 이해하고 발전, 실행시킬 수 있는 인재의 역량, 경험 및 몰입도 등을 포함하는 인적 자본
- 비즈니스 혁신을 이루고 성과를 창출하는 주체로 SK텔레콤의 핵심 동력

INTELLECTUAL
- 브랜드, 특허, 소프트웨어, 라이선스, 노하우 등 조직의 지식을 기반으로 한 무형자산
- SK텔레콤은 오픈 이노베이션, 오픈 플랫폼 기반 R&D를 통해 혁신적인 성과를 사회와 공유함으로써 사회와 공동의 지적 자산 가치를 형성하고 ICT 공유 인프라 생태계 조성에 기여

MANUFACTURED
- 제품 생산 혹은 서비스 제공을 위해 사용 가능한 건물, 네트워크 장비 등 유형자산
- SK텔레콤은 네트워크 등의 물리적 인프라 자산에 크게 의존하는 바, 효율적인 비용 투자로 네트워크 안정성 · 지속성 유지를 위해 노력

SOCIAL
- 지역사회, 비즈니스 파트너 등 이해관계자와의 관계 및 신뢰, 조직이 발전시킨 브랜드 및 명성과 관련된 무형자산
- SK텔레콤은 고객 신뢰를 바탕으로 협력회사, 지역사회, 정부, 고객, NGO 등 다양한 이해관계자들과 협력적 관계를 형성하며 ICT 역량에 기반한 사회적 가치를 창출

NATURAL
- 제품 또는 서비스 제공을 위한 자연, 자원, 생태계 등의 환경 자원
- SK텔레콤은 전국망 단위의 데이터 센터에서 배출되는 환경 영향 최소화를 위해 ICT 활용 환경 솔루션 제공, 사회적 온실가스 감축 연구 등을 추진하여 환경자본 효율성 향상을 모색

VALUE CREATION ACTIVITIES

5G

초생활을 선도하는
최고의 5G 네트워크 인프라 구축

- 주파수 총량 우위 기반 5G-LTE 결합기술 구현을 통한 최고속도 실현
- Global Top 수준 인프라 기술 혁신 추가
- New ICT Business Model 발굴

CORE INFRA

AI

5G의 핵심 인프라로
ICT 사업 경쟁력 강화에 기여

- 모든 산업에 전방위적인 지원/활용
- 데이터 인사이트 기반 고객 이해 증진

ICT 시너지 창출

- MNO: 최고의 기술력과 데이터 기반 차별적 고객가치 혁신으로 5G 시대 선도
- MEDIA: 기술력, 콘텐츠 역량을 활용한 영상 · 음악 포함 등 미디어 사업자 추구
- SECURITY: ICT 기술 기반으로 융합보안을 Leading하는 토탈 사업자로 도약
- COMMERCE: 차별적 고객 경험을 제공하는 키머스 플랫폼 진화 및 손익 개선 기반 건강한 성장 추진

공유 인프라를 통한 새로운 가치 창출

- 4대 사업부 간 공유 인프라
- SK ICT FAMILY 공유 인프라
- 협력회사, 외부 PARTNER, 사회적 인프라 공유

New Biz
ICT 시너지를 기반으로 한 사회적 · 경제적 가치 창출 및 비즈니스 모델 혁신

CAPITAL OUTPUT

VALUE FOR STAKEHOLDERS → LONG TERM VALUE CREATION

		주주	구성원	고객	협력회사	지역사회	정부	LONG TERM VALUE CREATION
FINANCIAL	수익 및 이윤창출	●		●				지속가능한 성장기반 창출
	주주환원	●						경제 성장 기여
HUMAN	ICT 인재 유치, 육성		●		●		●	직 · 간접 고용창출
INTELLECTUAL	R&D를 통한 혁신 ICT 기술 발전		●		●	●	●	혁신 기술 개발 및 생태계 조성
MANUFACTURED	개인고객 삶의 질 증진, 기업고객 생산성 향상			●	●	●	●	기술 기반 4차 산업혁명 주도
SOCIAL	제품/서비스와 공유 인프라를 통한 사회적 가치 창출	●	●	●	●	●	●	ICT 기반 사회문제 해결
NATURAL	ICT 기반 사회적 온실가스 감축				●	●	●	ICT 기술 적용 기후변화 대응

전략방향성 및 시장전망 Our Business Strategy and Future Outlook pp.28-41

비즈니스 및 이해관계자 주요 이슈 Material Issue pp.42-51

경영환경의 중대한 영향 요소 및 대응 현황 Risks & Opportunities pp.94-97

재무/비재무 성과표 Performance pp.118-125, pp.139-140

PERFORMANCE HIGHLIGHTS

5G ACHIEVEMENT

이동통신 세대별 속도 및 왕복 지연시간

구분	속도	지연시간
2G	14.4Kbps ~ 64Kbps	300~1000ms
3G	144Kbps ~ 14.4Mbps	50~100ms
4G	75Mbps이상	25ms 이하
5G	**20Gbps 이상**	**1ms 이하**

SK텔레콤 5GX 인프라 구축 연간 성과

SKT 5GX

1월
HERE사와
5G 자율주행
스마트시티
공동사업 추진



2월
- MWC2018 실감형 미디어 홀로박스와 소셜 VR
- 복수의 자율주행차, 세계 최초 5G 협력운행 성공



3월
스타트업 협력
(True Innovation)

4월
화성시 스마트시티
조성

5월
WIS 2018 360(삼육공)
라이브 영상통화와
HD맵 공개

6월
- 5G 주파수 경매
- 3GPP 총회 '5G 글로벌 표준' 완성
- 국내 최초 5G 단독 규격 기반 5G 시연 성공
- 5G브랜드 '5GX' 공개





7월
5G 전용
교환기 개발
성공



8월
5G 소형기지국
개발 시작



9월
5G 실감
미디어 시연

10월
최초의 5G 통화 성공



11월
상용망 구축현장 공개



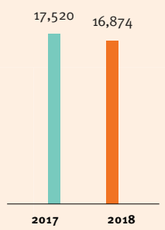
12월
최초의 5G 영상통화

재무성과 및 주주 환원

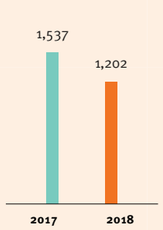
연결재무실적

(2017: 구회계기준, 2018: K-IFRS15 기준) 십억 원

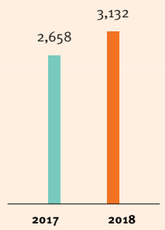
영업수익



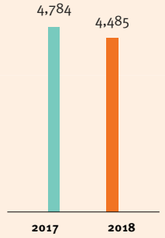
영업이익



당기순이익

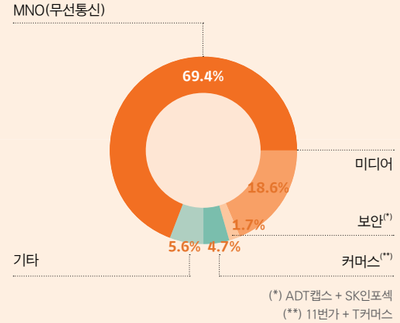


EBITDA



4대 사업부별 매출 비중

(2018년 연결 매출 기준, IFRS15 적용)



(*) ADT캡스 + SK인포섹
(**) 11번가 + T커머스

주주 환원 규모 (K-IFRS)

별도기준

	2014	2015	2016	2017	2018
주당배당금(원)	9,400	10,000	10,000	10,000	10,000
현금배당성향(%)	65	64	58	53	77
총 현금배당액(십억 원)	667	708	706	706	717
자사주매입금액(십억 원)	-	489	-	-	-
당기순이익(십억 원)	1,029	1,107	1,217	1,331	934
총 주주환원비율(%)[1]	65	108	58	53	77

1) 총 주주환원비율(%) = (총 현금배당금액 + 자사주매입금액) / 당기순이익 X 100

2018년 주가 추이



❶ 2018년 2월 ▼ 2017년 4분기 실적 발표, SK플래닛 적자 및 무선사업부 영업이익 감소로 주가 하락

❷ 2018년 4월 ▼ 통신 장애 발생에 따른 주가 하락

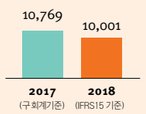
❸ 2018년 6월 ▲ 과기정통부 5G 주파수 경매의 성공적인 결과에 따른 상용화 기대감으로 주가 상승

❹ 2018년 7월 ▲ KOSPI지수 하락에 따른 방어주 투자 수요 확대속에 11번가 투자 유치 및 2분기 자회사 실적 개선으로 주가 상승

❺ 2018년 11월 ▲ ADT캡스의 연결 실적 편입과 자회사 실적 개선에 따른 4분기 실적 기대감 및 연말 배당 메리트 부각으로 주가 상승

비즈니스 성과 (2018년 12월 말 기준)

이동전화 매출 (십억 원)



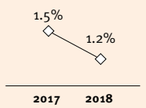
가입자 순증 (만 명)



고객 긍정 인식 개선



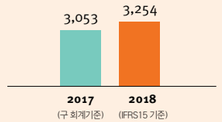
해지율 (MVNO 포함)



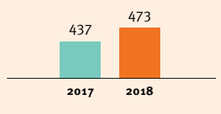
마케팅비용



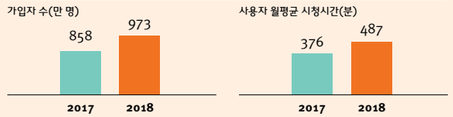
SK브로드밴드 매출 (십억 원)



Btv 가입자 수 (만 명)



동영상미디어플랫폼(OTT) oksusu

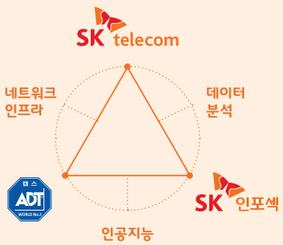


MNO | 미디어 | 보안 | 커머스

보안사업부 출범

(2018년 10월) ADT캡스 인수
(2018년 12월) NSOK 합병
(2018년 12월) SK 인포섹 인수

[융합보안체계 구축]
물리보안 2위, 정보보안 1위,
AI기반 보안기술과 분석역량
시너지 확보

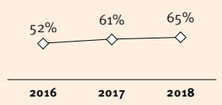


커머스 독립법인 11번가㈜ 출범 및 투자유치



1) SKP 자사주 및 우리사주 보유분
2) 주식가치(Equity Value), Post-Money 기준

11번가 모바일 거래 비중



11월 11일 '십일절'일거래액 (억 원)

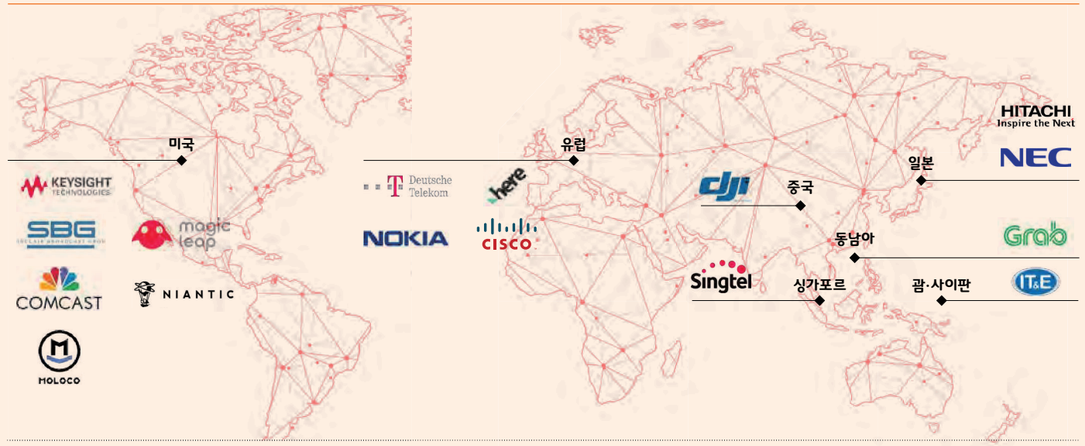


사회적 가치 창출 BUSINESS MODEL

(별도기준, 2018년 12월 말 기준)

부문	부문별 성과	NET VALUE
경제	SK텔레콤이 창출한 경제 성과는 기업의 경제활동으로 인해 직접적으로 창출되는 순이익(Net Income)으로서, 재무제표에 표시되는 SK텔레콤의 재무성과입니다. SK텔레콤의 가치 창출의 근간이 되는 경제 성과로는 2018년 별도재무제표의 당기순이익을 사용하였습니다.	9,339억 원
환경	SK텔레콤이 창출한 환경 성과는 가치사슬(Value Chain) 전반의 환경 영향을 측정하기 위한 단계적 산정 방식을 적용하였습니다. 가치사슬에 대한 검토를 기반으로, 범위(Scope) 설정 및 데이터 수집, 가치 산정, 환경 손익 분석의 세 단계를 거쳐 비즈니스 과정에서 발생하는 긍정·부정적 환경 영향을 화폐화하였습니다.	-1,453억 원
사회	SK텔레콤이 창출한 사회 성과는 제품·서비스가 발생시킨 사회적 편익을 금전적 수치로 산출한 값으로서, WBCSD(World Business Council for Sustainable Development) 가 제시하는 사회 자본 프로토콜(Social Capital Protocol)의 방법론을 참고하여 그 범위와 측정 대상 영향을 제한적으로 선택하였습니다.	+643억 원
총 가치	SK텔레콤의 환경-사회 손익분석을 종합하여 산출한 총 창출 가치는 8,504억 원입니다. SK텔레콤은 SK그룹의 더블 바텀 라인(Double Bottom Line) 경영이념에 따라, 재무성과 이외에 기업이 창출한 사회성과를 측정, 관리하고 이를 기반으로 한 Business Model 혁신을 추구합니다.	8,504억 원

2018 GLOBAL ICT 생태계 선도



미국

- 네트워크 계측 장비업체 **키사이트**와 5G 공동연구 협력
- 미 최대규모 지상파 방송사 **싱클레어**와 차세대 방송 솔루션 협력
- **컴캐스트**와 E-Sports 사업 제휴
- AR 기기업체 **매직리프** · AR 콘텐츠업체 **나이언틱**과 5G 사업 공동 추진 제휴 체결
- **Moloco** 지분 투자 및 기술 협력

유럽

- **도이치텔레콤**과 5G 등 ICT 기술 협력 및 투자
- **IDQ** 인수를 통한 기술 내재화 및 양자 암호 사업 추진
- **노키아**(핀란드), **시스코**(미국)와 5G 핵심기술 '5G-PON'의 글로벌 시장 진출을 위한 MOU 체결

싱가포르

- **싱텔**과 OTT (Over The Top) 협력 및 온라인 광고 분야 등 협력 추진

동남아

- **GRAB**과 조인트 벤처 설립

일본

- **NEC**와 안면/지문 등 생체인식 분야, **HITACHI**와 건물 관리(보안) 분야 기술 협력

중국

- 세계 1위 드론 제조사 **DJI**와 이동 통신망 기반 드론 영상 관제 제품 · 솔루션 공동 개발 협력

괌·사이판

- **IT&E** 지분 투자를 통한 고객가치 증대 및 마케팅 경쟁력 강화

AWARDS & RECOGNITION

3대 고객만족도 조사 1위
NCSI 22년, KCSI 21년,
KS-SQI 19년 연속 1위

DJSI World 11년 연속 편입
글로벌 공신력 있는 책임투자 지수인 다우존스 지속가능경영지수(DJSI, Dow Jones Sustainability Indices) World(상위 10%) 11년 연속 편입
아시아 통신기업 최초, 국내 기업 최장 편입

한국기업지배구조원 지배구조 및 ESG 평가 A+ 등급
국내 상장사 중 최고 수준

동반성장위원회, 공정거래위원회 동반성장지수 평가 6년 연속 최우수 기업 선정
2018년 최우수 명예기업 선정

방송통신위원회 전기통신사업자 이용자 보호 업무평가 최우수 기업 선정

아시아 최고 이동통신사 선정
2018년 Best Mobile Carrier, Most Innovative Approach to Analytic 부문 수상에 이어 2019년 Best Mobile Carrier, Most Innovative 5G Use Case, Most Innovative Approach to Analytic, Most Innovative Network Transformation Initiative 등 5개 부문 수상

2018 PERFORMANCE

FINANCIAL HIGHLIGHT

재무성과

2018년 SK텔레콤은 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결재무제표 기준 연간 매출 16조 8,740억 원, 영업이익 1조 2,018억 원의 실적을 달성했습니다(IFRS15 기준). 매출 규모는 2017년 9월부터 시행된 선택약정 할인율 인상, 고객가치 혁신 프로그램 영향과 IFRS15 기준 반영 등에 따른 하락세가 불가피한 환경이었으나, 미디어·보안 등 New ICT 영역 신규 사업 포트폴리오 성과로 감소폭을 일부분 만회하였습니다. 영업이익 역시 이동전화 수익 감소로 전년 대비 21.8% 감소하였으나, 최근 10년 내 최소 규모의 마케팅 비용 지출, 11번가 수익성 개선 등의 의미 있는 성과를 거두었습니다. 당기순이익은 SK하이닉스의 지분법이익 증가로, 전년 대비 17.9% 증가한 3조 1,320억 원을 기록했습니다. 2018년 별도 투자 지출은 5G 상용화 준비에 따른 네트워크 투자가 있었으나 기존 인프라에 대한 투자 집행 효율화에 따라 가이던스 수준인 2.13조 원 집행되었습니다.

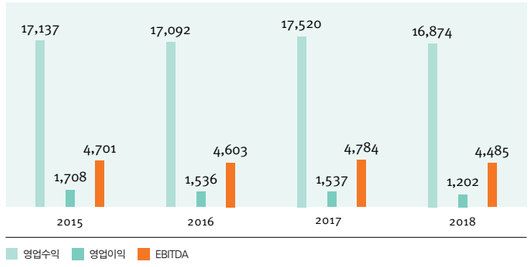
주주환원

SK텔레콤은 무선통신 사업의 안정성은 유지하고 New ICT 사업의 성장성을 추가로 반영하여 기업가치를 극대화할 수 있는 효과적인 사업 포트폴리오를 모색하고 있으며, 비통신 분야의 사업가치 제고를 통한 기업가치 상향을 추구하고자 합니다. SK텔레콤은 2015년부터 배당금을 상향 조정하여 중간배당금 1,000원을 포함한 주당 10,000원의 배당금을 지급하고 있으며, 당해 연도뿐만 아니라 중장기 현금 흐름을 감안한 안정적 배당정책을 추구하고 있습니다.

Governance Report pp.74-87

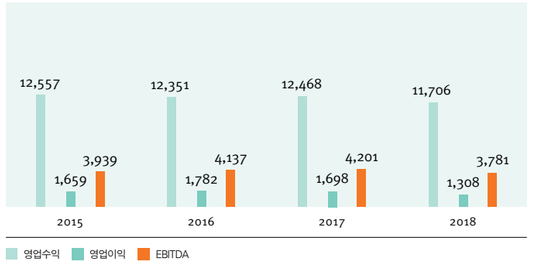
연결기준 실적

(2015~2017: 구회계기준, 2018: K-IFRS15 기준) 십억 원



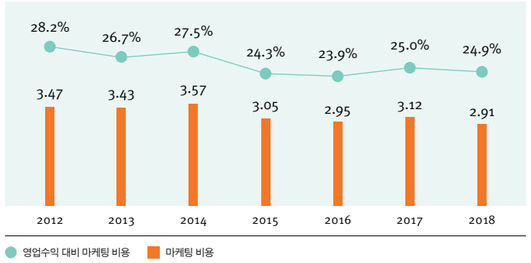
별도기준 실적

(2015~2017: 구회계기준, 2018: K-IFRS15 기준) 십억 원



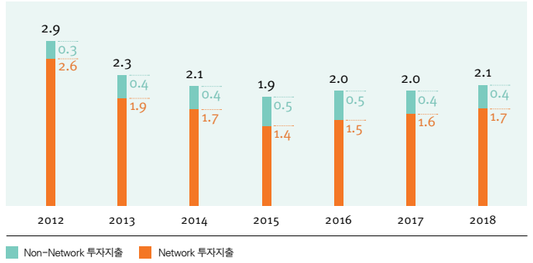
마케팅 비용 지출

별도기준, 조 원



투자지출(CAPEX)

별도기준, 조 원



BUSINESS OPERATIONS

MNO(이동통신)	• 요금인하규제 등의 영향으로 매출 하락세 지속되었으나 하반기 둔화 • 무선 가입자 약 3,088만 명, 순증 약 28만 명 • 고객가치 혁신 프로그램 중점 추진, 고객 긍정 인식 등 관련 지표 개선 • 고객만족도 22년 연속 1위, 역대 최저 해지율 달성 • 5G 주파수 경매에서 확장 잠재력 높고 인근 간섭 없는 광대역 주파수 확보, 기술 및 인프라 구축으로 상용화 준비
미디어	• 유료 콘텐츠 매출 성장 및 모바일 미디어 소비 증가 추세로 가입자 수*, 고객 이용 시간, 수익성 측면의 양적·질적 성장을 이루며 최대 실적 기록 * IPTV 가입자 473만, 프리미엄 서비스(UHD) 가입자 비중 50% 돌파, oksusu 가입자 973만 달성 • oksusu, 지상파 3사 OTT(Over The Top, 동영상 미디어 플랫폼) 연합 'POOQ'과 통합법인 출범을 통한 콘텐츠 경쟁력 기반 국내 대표 OTT로 성장해 나갈 계획 • SK브로드밴드를 통해 국내 유료방송 2위 사업자 티브로드 인수/합병 추진 등 미디어 사업 규모의 경제 확보
보안	• 스위스 양자암호통신기술기업 IDQ 인수 • 물리보안 2위 사업자 ADT캡스 인수 및 NSOK 합병 • 정보보안 1위 사업자 SK인포섹 인수 • 무선통신 연계 T&캡스, Btv 연계 B&캡스 등 시너지 상품 출시
커머스	• 수익성 중심 운영, 마케팅 효율화로 전년 매출 수준 유지하며 영업손실 862억 개선 • H&Q 코리아로부터 외부 투자 5천억 원 유치, 기업가치 2.75조 원 인정 • 2018년 11월 11일(십일절) 업계 최대 일거래액 신기록 달성(1,020억 원)

2018년 SK텔레콤은 1등 통신 사업자로서 이동통신(MNO) 부문에서는 고객가치 혁신을 통한 신뢰 제고를 추진하였고, 5G 상용화 선도를 위한 기반을 다졌습니다. 비통신 영역에서는 미디어, 보안, 커머스 4대 핵심 사업부 체제를 완비함으로써 ICT 시너지 복합기업으로서의 안정적인 자생 기반을 마련하였습니다.

이동통신(MNO)부문은 단기적·소모적인 마케팅 경쟁을 지양하는 대신 고객 신뢰 회복과 장기 성장 기반 마련을 위한 고객가치 혁신 프로그램을 중점적으로 추진하였습니다. 요금인하 규제의 압박 속에서 단기수익 감소를 무릅쓰고 멤버십, 로밍, 요금제 등을 고객 편의 중심으로 개편하였습니다. 그 결과 고객 인식도 개선, 서비스 이용량 증가, VOC 접수 감소 등의 가시적인 성과를 이루고 고객만족도 22년 연속 1위, 역대 최저 해지율 달성에 성공하였습니다. 또한 5G 상용화를 위해 인프라와 기술 측면의 준비에 만전을 기했습니다. 2018년 6월 5G 주파수 경매에서는 SK텔레콤은 인접 구간으로부터 간섭이 적고 확장 잠재력이 높아 5G 서비스 수요 확대에 빠른 대응이 가능한 C대역을 확보하였습니다. 12월 1일 삼성전자와 협력하여 최초의 5G 퍼스트콜에 성공하였으며, 글로벌 ICT 기업들과의 기술협력 및 전략적 제휴를 지속하며 5G 기술 표준 정립 및 상용화 촉진에 기여하였습니다.

미디어 사업은 양적·질적 성장으로 성장세를 가속화하여 역대 최고 실적을 기록하였습니다. IPTV는 지속적인 가입자 확대와 유료 콘텐츠 매출 성장으로 전년대비 20% 이상 매출이 증가하는 견고한 성장을 지속하였습니다. 가입자는 전년 대비 약 8% 증가한 473만 명을 달성하였고, 프리미엄 서비스인 UHD 가입자 비중이 50%를 돌파하였습니다. 모바일 동영상 플랫폼 '옥수수(oksusu)'는 모바일 미디어 콘텐츠 수요 확대에 힘입어 973만 가입자를 확보하며 성장세를 이어갔습니다.

보안 사업은 연초 스위스 양자암호통신기술기업 IDQ 인수에 더하여 물리보안 2위 사업자 ADT캡스 인수 및 NSOK 합병, 정보보안 1위 사업자 SK인포섹 인수를 마무리함으로써 AI 기반 보안 기술과 분석 역량을 고루 갖춘 융합보안 포트폴리오를 구축하였습니다. 시장점유율 30%를 초과하는 보안사업자로 자리매김한 ADT캡스 통합법인은 SK텔레콤의 신성장 동력으로서 2018년 4분기부터 연결 실적에 기여했습니다.

커머스 사업에서는 11번가가 수익성 관점의 체질 개선으로 2018년 연간 매출을 2017년 수준으로 유지하면서도 영업손실을 전년 대비 절반 이상 축소하였으며, 5천억 원의 외부 투자 유치에 성공하여 9월에는 기존 자회사인 SK플래닛으로 분사, 단독 법인으로 출범하였습니다. 2018년 11월 11일 '십일절'에는 1,020억 원의 업계 최대 일거래액 신기록을 달성하여 e커머스 대표 사업자로 도약의 가능성을 보여주었습니다.

2019 OUTLOOK

STRATEGIES FOR 2019

1. 이동통신 매출 턴어라운드 및 성장 ICT 영역 성과 개선으로 매출 목표 18조 원 달성 추진
2. MNO·미디어·보안·커머스 사업 간 시너지 기반 'ICT 시너지 복합기업'으로 도약
3. 5G·인공지능(AI) 등 ICT 핵심기술 및 역량 강화 선도

2019 OUTLOOK

항목	예상치	전년 대비
매출 목표 (연결기준)	18조 원	▲ 6%
전체 매출 중 비통신부문 매출 비중	30~40%	▲ 5~15%

MNO(이동통신)	• Handset 가입자 증가, 고객 데이터 수요 증가에 따른 ARPU 개선, 5G 신규 비즈니스모델 창출로 하반기 실적 턴어라운드 • AI·Digital Transformation 기반 과학적 마케팅 방식으로 고객 니즈에 최적화한 더 많은 offer 기회 창출
미디어	• 유료방송/유선시장 전년 수준의 가입자 성장 지속, 高 가치 상품 중심의 가입자 성장 추진으로 고객 구조 고도화 • oksusu·POOQ 통합으로 가입자 기반, 콘텐츠, 기술 역량을 모두 갖춘 국내 대표 OTT 서비스 출범 • 티브로드 인수/합병을 통한 종합 유료방송 사업자로서의 기반 강화
보안	• 매출 약 10% 성장, 2018년 대비 영업이익 개선으로 양적·질적 성장 추구 • SK ICT Family와의 시너지를 통해 시장점유율 51%(매출 기준) 달성 목표 • Cloud 보안 사업 시장점유율 1위 목표 • 양자보안기술 글로벌 협력 및 투자 유치 추진
커머스	• 건강한 성장 및 수익성 개선을 통한 영업이익 연간 BEP 달성 목표 • 고객 경험 혁신을 통한 11번가의 커머스 포털화 추진 • 간편결제 시스템, 마일리지 통합 등 SKT ICT Family 시너지 강화

2019년 SK텔레콤은 5G와 AI를 기반으로 MNO(이동통신)·미디어·보안·커머스의 4대 사업 간 시너지를 강화하여 'ICT 시너지 복합기업' 으로서의 본격적인 성장을 추진할 것입니다. SK텔레콤은 2019년 연결기준 전년 대비 6% 상향된 18조 원의 매출 가이던스를 목표로 영업수익을 실현할 계획입니다. 사업부 별 매출 비중은 미디어 사업의 외연 확장에 따른 성장세 가속화, ADT캡스의 실적 기여 본격화와 대규모 투자를 유치한 11번가의 수익성 개선에 힘입어 2018년 25%였던 비통신 부문의 매출이 2019년 30% 이상 수준으로 확대될 것으로 전망됩니다.

MNO - 강한 MNO

이동통신(MNO) 사업은 2018년의 기조를 이어 변화와 혁신을 지속하는 한편, 그 노력이 결실로 이어지도록 할 것입니다. 2019년에도 요금인하의 영향이 지속적으로 작용하여 매출 역성장이 불가피할 것으로 예상되나, 2018년 하반기부터 매출 감소폭이 안정화에 접어들었으며 2019년에는 핸셋(Handset) 가입자 증가, 고객 데이터 수요 증가에 따른 ARPU 개선, 5G 신규 비즈니스 모델 창출과 B2B 영역으로의 성공적인 확대 등 성장 모멘텀을 기반으로 하반기 무선매출 실적 턴어라운드를 기대하고 있습니다.

또한 지난해 추진한 고객가치 혁신 프로그램의 성과에 안주하지 않고 2019년에는 고객가치 혁신 프로그램을 '고객가치 혁신 2.0'으로 진화시킴으로써 고객 중심의 변화와 혁신에 더욱 박차를 가할 것이며, 나아가 이를 ICT 전 영역으로 확대하여 '새로운 서비스', '고객맞춤 혜택', '사회적 가치 창출'의 3대 영역을 중점 추진함으로써 지속가능한 성장 기반을 확보하겠습니다.

AI(Artificial Intelligence, 인공지능), DT(Digital Transformation) 기반의 서비스 혁신 역시 2019년의 주요한 전략 방향 중 하나입니다. 고객 데이터의 입체적 분석을 통한 개인별 니즈 발굴, 실시간 예측 마케팅 등으로 고객과 회사가 win-win 하는 기회를 창출하겠습니다.

이와 같이 이동통신(MNO) 사업은 SK텔레콤의 Anchor Business이자 New ICT를 이끄는 사업으로서 현재의 리더십을 5G 시대에도 성공적으로 전이할 수 있도록 준비할 것이며, 네트워크 핵심 영역에서 5G로 초(超)격차를 구현하여 서비스 사업자로 본격 진화할 것입니다.

미디어 - 공격적 외연 확대로 변화하는 시장 선도

5G 시대에는 미디어 사업의 경쟁 지형이 모바일 중심으로 변화할 것입니다. 진화하는 네트워크가 양질의 미디어 콘텐츠 소비량을 견인하고, 실시간 채널·1인 방송·VOD·OTT 오리지널 등 새로운 콘텐츠 소비 형태를 만들 것입니다. 이미 글로벌 OTT(Over The Top, 동영상 스트리밍 서비스)의 시장 확장이 본격화되고 있습니다. 이에 SK텔레콤은 미디어 사업의 질적 도약을 위해 K-콘텐츠 중심의 콘텐츠 경쟁력 확보가 필요한 시점이라고 판단하여 2019년 1월 지상파 3사의 OTT 연합인 'POOQ(푹)'과 oksusu의 통합법인 출범을 결정하였으며, SK브로드밴드에서 oksusu 사업을 방송 3사의 POOQ으로 영업양도하고, 유상증자를 통해 통합법인의 지분을 확보할 계획입니다. 향후 출범할 통합법인은 oksusu의 가입자, 지상파의 차별적 콘텐츠, SK텔레콤의 기술을 기반으로 5G 환경에서 구현할 수 있는 고화질 오리지널 콘텐츠 투자 확대에 주력할 것입니다.

2019년은 IPTV 플랫폼의 한계를 넘어서기 위해 사업자 및 서비스 간 제휴·결합 등의 경쟁 심화가 예상되며, 이러한 시장 환경 속에서 Home 기반의 미디어 서비스를 5G 시대의 핵심 서비스로 성장시키기 위한 경쟁력 확보에 주력할 것입니다. 국내 유료 방송 시장은 가입자 확대 및 유료 콘텐츠 성장에 힘입어 IPTV 중심으로 재편되고 있습니다. SK텔레콤은 이러한 시장 환경 변화에 효율적으로 대응하고자 SK브로드밴드를 통한 국내 케이블TV 시장 2위 사업자 티브로드 인수 및 사업 통합을 추진 중에 있습니다. 이와 같은 전략적 사업 통합을 거치며 OTT와 함께 유료방송 가입자 pool 확대로 오리지널 콘텐츠를 소비할 수 있는 가입자 규모를 확보한 SK텔레콤은, 대한민국 미디어 생태계 활성화에 기여하고 국내 미디어 시장의 판을 바꿔 나가며 성장을 가속화하겠습니다.

보안 - NEW ICT 기술 기반 융합보안을 LEADING하는 최고 사업자로 도약

2018년 4분기부터 연결 실적에 반영된 보안사업의 매출은 2019년부터 본격적으로 실적에 기여하며 미디어 사업을 잇는 새로운 SK텔레콤의 성장축으로 자리매김할 것입니다. 보안사업은 고정비 비중이 높고 소비자의 전환비용이 높은 고관여 서비스로, 시장 선점 및 규모의 경제 효과가 크고 기술에 의한 혁신이 중요합니다. 이에 따라 SK텔레콤은 2018년 ADT캡스 인수·합병으로 30%가 넘는 시장점유율을 확보하며 성장의 기반을 마련하였습니다. 아울러 보안 시장 규모는 향후 지속적인 물리보안 수요 확대, 개인정보보호 Compliance 강화 및 산업의 Digitalization, 정보보안 중요성 강조에 따른 수요 증가로 연 7~8% 수준의 견고하고 안정적인 성장세를 전망하고 있습니다. 확장하는 보안 시장에서 기존 사업의 경쟁력을 강화하는 한편, ADT캡스의 유통망과 인프라를 통합하며 SK텔레콤과 결합 상품을 강화하는 등 합병 시너지를 창출하고, Home 관련 맞춤형 통합 Offering, T-map과 연계한 주차장 서비스 등 차별화된 상품 제공을 통해 보안 시장의 Leading Company로 도약하겠습니다. SK텔레콤은 정보보안과 물리보안의 융합 보안(Security)를 넘어, 사회 전반의 안전(Safety)까지 지키는 새로운 보안서비스 영역을 개발하고 시장에 제시해 나갈 것입니다.

커머스 - 고객으로부터 신뢰받는 최고의 커머스 포털로 도약

2018년 단독법인으로 출범한 11번가는 2019년에는 손익분기점 달성을 목표로 수익성 기반의 성장과 고객 편의 중심의 커머스 포털화를 추진할 계획입니다. 고객에게 단순히 물건을 구매하는 곳이 아니라 유·무형 상품에 대한 정보를 취득하고 검색하는 곳으로서 접근하고, 소모적인 가격 경쟁보다는 콘텐츠 및 이용 경험 개선으로 직접 방문을 강화하며 AI/Mobility 기반의 새로운 쇼핑 경험을 제공하는 등 혁신에 기반한 차별화된 커머스 포털을 추구할 것입니다. 또한 수익성 높은 신규 카테고리를 육성하고, 외부 제휴를 통해 상품 유입을 강화하겠습니다. 아울러 간편결제 시스템 및 마일리지 통합으로 SK ICT Family 간 시너지 창출에 주력하고, 온라인 휴대폰 유통, 디지털 콘텐츠 판매 등 11번가 만의 상품군 확보로 차별화를 이룰 것입니다. 2019년에는 2018년과 같은 맥락에서 마케팅 비용의 효율적 집행 및 고객 직접유입 중심의 건강한 성장을 추구할 것이며, 고정비가 낮은 Open Market에서 매출 성장을 통해 수익성을 강화할 수 있을 것으로 전망합니다.

완벽한 INFRA 구축과 철저한 준비로 5G 시장 압도적 승리

SK텔레콤은 내부적으로는 전사 주요 사업부 내 5G 전담부서를 신설하여 실행력을 제고하고 5G를 모든 사업의 구심점으로 삼는 한편, 대외적으로는 Global Player와의 기술협력 및 전략적 제휴를 지속하여 다가올 5G 시장을 선도할 수 있는 역량을 확보하였습니다. 2019년에는 수도권 및 주요 도시를 중심으로 5G 서비스를 제공할 예정이며, 비용 소모적 경쟁보다는 5G에 기반한 새로운 비즈니스 모델을 선점하는 데에 주력할 것입니다.

SK텔레콤은 5G 시대에 수익을 극대화할 수 있는 사업 포트폴리오 구축에 주력하고 있습니다. 미디어, 커머스는 이미 TV와 PC에서 스마트폰으로 소비 행태가 옮겨가고 있으며, 5G 기술을 만나 본격적인 고화질 콘텐츠 기반 OTT 서비스 활성화, 차세대 기술 기반 모바일 커머스 시대를 열 것으로 기대됩니다. 당사는 고화질 미디어 콘텐츠, AR/VR, 클라우드 게임 등의 영역에서 경쟁력 강화 및 가치 제고에 집중하고 있습니다. 보안 영역에서는 실시간 사고 감지, 영상분석 등의 기술이 초(超)저지연 등 5G의 특성과 만나 큰 가치를 발휘할 것이며, 새로운 B2B 모델을 개척할 수 있을 것으로 기대됩니다. 또한 T map, T map 택시 등 차별적 경쟁력을 갖고 있는 Mobility 플랫폼과 AI·Data 역량을 결합한 비즈니스 모델을 구축 중이며, 스마트 브로드캐스팅, 스마트 오피스 등의 IoT 분야 역시 당사의 New ICT 역량과 5G 기술을 통해 새로운 Business Model 혁신을 이룰 것입니다.

5G 관련 투자는 상용화 및 시장 선도에 부족함이 없도록 고객 수요와 추가적인 매출 창출 수준을 면밀히 반영하고, LTE 등 기존 네트워크 설비에 투입되는 투자 규모에 대한 탄력적인 조정 등 효율화가 가능한 방안을 고려하여 최적의 수준을 집행할 것입니다.

SK텔레콤에게 2019년은 5G의 원년이 되는 해입니다. SK텔레콤은 최대 커버리지와 최고 속도를 구현하고 AI 기반 네트워크 운용 기술, 양자암호 보안 기술 단독 적용 등 이동통신사의 기본이 되는 네트워크 영역에서 초(超)격차를 만들어 압도적 1등 사업자로 거듭나겠습니다.

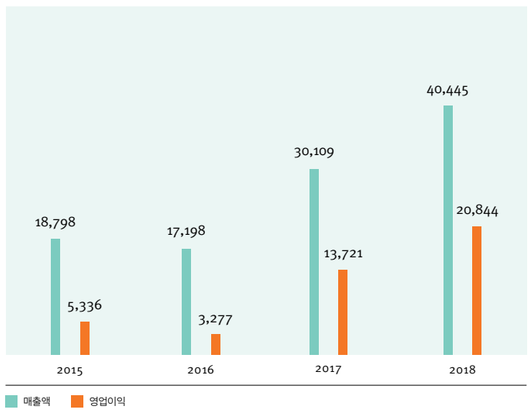
OUR SUBSIDIARIES

SK하이닉스

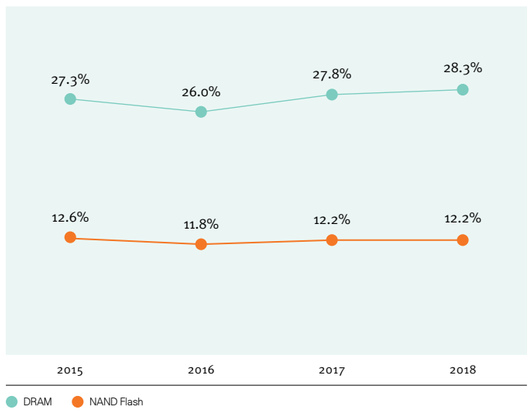
SK하이닉스는 1983년 설립되어 모바일과 컴퓨팅 등 각종 IT 기기에 필수적으로 들어가는 DRAM과 NAND 등 메모리 반도체를 주력으로 생산하고 있으며 그 외 CIS와 같은 시스템반도체 등도 함께 생산하고 있습니다. 국내 이천과 청주를 포함하여 중국 우시와 충칭 등 4개의 생산법인과 전 세계 10개국에 판매법인, 4개국에 연구개발법인을 둔 글로벌 기업으로서, 통신 및 ICT 산업의 고도화에 따라 반도체의 영역과 수요가 점차 확장됨에 따라 모바일과 서버, 스토리지 솔루션 분야에서 선두를 확보하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

2018년 연결 매출은 40조 4,451억 원으로 IT 수요 호조에 따른 DRAM의 평균판매단가 상승과 메모리 제품의 판매 수량 증가 영향으로 전기 대비 34% 증가하였습니다. 영업이익의 경우 DRAM은 고부가가치 서버향 공급 증가, NAND는 3D 제품과 고부가가치 솔루션 제품 판매 비중 확대를 통해 매출액의 52% 수준인 20조 8,438억 원을 달성하였습니다. 지난 2년간의 반도체 역사상 유례없는 호황기가 지나고 올해에는 글로벌 경제 불확실성 증대와 메모리 수요 둔화 등 어려운 사업 환경이 전개되고 있으나, 기술 및 원가 경쟁력 확보, 고객 대응력 향상, 조직문화 혁신 등 기존의 SK하이닉스를 초월하는 노력으로 맞서 나갈 계획입니다. 또한 재무적 성과(Economic Value)와 사회적 가치(Social Value)를 동시에 창출하는 DBL(Double Bottom Line) 경영을 추진하며 우리 사회와 인류를 향한 변화에 앞장서겠다는 목표를 갖고 있습니다.

SK하이닉스 실적



시장점유율

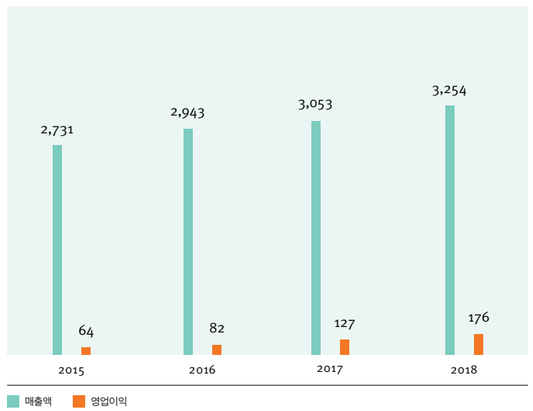


SK브로드밴드

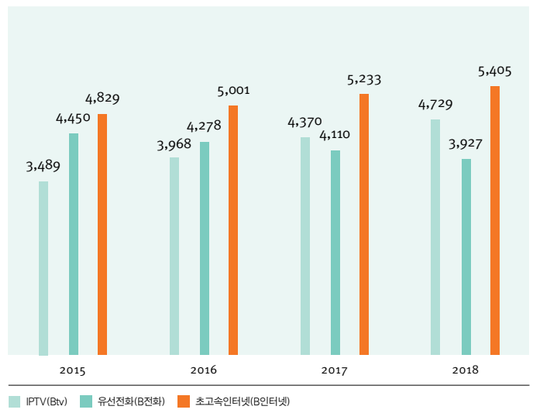
SK브로드밴드는 1997년 설립 이래 세계 최초 ADSL 서비스, 국내 최초 초고속 무선인터넷 서비스를 시작으로 IPTV 및 모바일 OTT (Over The Top, 동영상 미디어 플랫폼) 등 멀티미디어에 이르기까지 사업영역을 지속적으로 확장하며 국내 정보통신업계의 패러다임을 선도해 왔습니다. 2018년에는 Giga/UHD 등 프리미엄 서비스 중심의 가입자 성장과 함께 미디어 플랫폼 Value 제고를 통해 Top-Line과 이익의 성장을 지속하여 최대 매출 및 이익 성장을 달성하였습니다. 매출액은 집 전화 서비스 매출을 제외한 모든 사업 영역에서 고르게 성장함으로써 IFRS15 적용으로 인한 매출 감소 효과에도 3조 2,537억 원을 기록하였으며, 이 중 IPTV의 매출은 1조 2,742억 원으로 전체 매출 성장을 견인하고 있습니다. 영업이익의 경우 매출 및 수익성 상승의 영향으로 전년 대비 38.5% 성장한 1,756억 원을 달성하였습니다. 가입자는 초고속 인터넷 541만 가입자를 중심으로 일반전화 225만, 인터넷전화 168만 총 393만의 유선전화 가입자와 473만 명의 IPTV 가입자를 확보하였습니다.

SK브로드밴드는 행복한 고객 경험을 최우선으로 차세대 미디어 사업 주도, AI 기반의 Btv 진화, Home IoT 성장을 추구하여 유·무선 1위 미디어 플랫폼 회사로 도약할 것입니다.
2019년은 IPTV 플랫폼의 한계를 넘어서기 위해 사업자 및 서비스 간 제휴·결합 등의 경쟁 심화가 예상되며, Home 시장의 수요 감소로 인해 순증 규모가 축소될 것으로 예상됩니다. 이러한 시장 환경 속에서 SK 브로드밴드는 고객가치 혁신, 새로운 성장 동력 발굴·확장 및 Management Infra 혁신을 통해 재무적 가치와 사회적 가치 극대화를 추진하고, 미디어를 5G 시대의 핵심 서비스로 성장시킴으로써 유·무선 1위 미디어 플랫폼 회사로 도약하겠습니다.

SK브로드밴드 실적



가입자 수



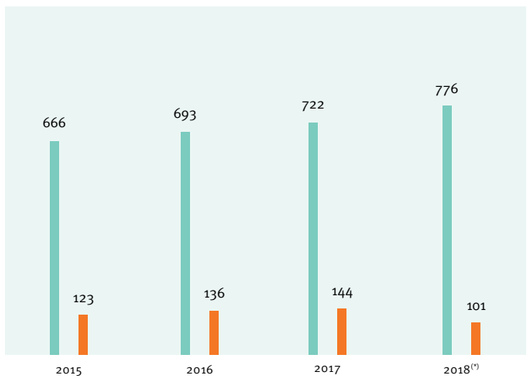
ADT 캡스

주식회사 ADT캡스는 1971년 무인기계경비 및 인력경비 기업으로 설립되어 첨단 기술력과 선진적인 서비스 노하우를 바탕으로 고객에게 최상의 품질과 서비스를 제공하기 위해 발전을 거듭해 왔습니다. 통합관제를 기반으로 한 무인경비, 영상보안, 출동보안 등 통합보안서비스를 제공하는 ADT캡스는 상품 도난방지 시스템 전문기업 ADT시큐리티와 인력경비 서비스 전문기업 캡스텍을 자회사로 두고 있으며, 총 8천여 명의 보안 전문가들이 고객별로 최적화된 서비스를 제공하는 물리보안 시장의 선도 기업입니다. 2018년에는 ADT캡스의 지배기업인 라이프앤시큐리티홀딩스를 SK텔레콤이 인수하여 SK텔레콤의 가족이 되었으며, 기존 SK텔레콤의 손자회사였던 물리보안 시장 4위 사업자 NSOK와 합병함으로써 SK텔레콤의 융합보안 사업을 이끄는 성장축으로서 새로운 출발선에 섰습니다.

2018년 ADT캡스, 캡스텍, ADT시큐리티 3사의 합산 매출은 7,763억 원으로 전년 대비 7.6%의 성장률을 보였으며, 영업이익은 SK텔레콤 계열사 편입 관련 일회성 비용, NSOK 인수 등 재정비 관련 요인으로 29.4% 감소한 1,013억 원을 기록하였습니다.

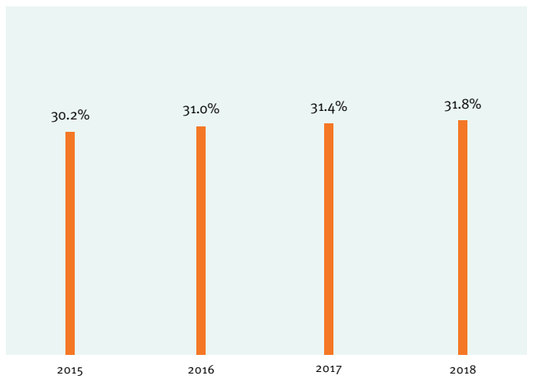
ADT캡스는 앞으로 SK텔레콤의 ICT 기술, AI기반 보안기술과 분석역량의 시너지를 창출하며 보안을 넘어 안전, 케어 전문 기업으로 보안사업의 정체성을 확장하고 융합보안시장의 Leading Company로 자리매김할 것입니다.

ADT캡스 실적



(*) ADT캡스/캡스텍/ADT시큐리티 3사 합산, IFRS 16호 제거

시정점유율(**) 현황



(**) NSOK 포함 기준

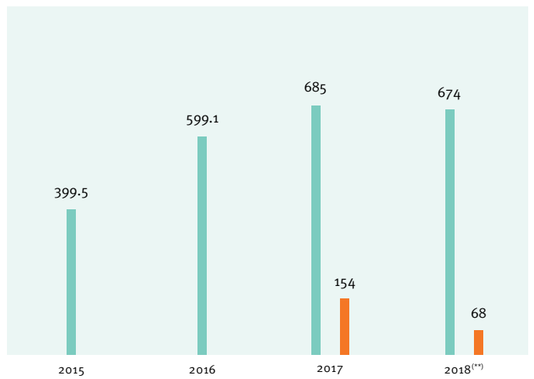
11번가

11번가는 2008년 2월, e커머스 시장에 진출한 이래 비약적인 성장을 거듭하며 업계를 선도하는 커머스 사업자로 성장하고 있습니다. 온라인과 모바일에서 우수한 상품을 저렴한 가격으로 안심하고 구입할 수 있는 시스템을 갖추고 있으며, 지속적인 서비스 개선과 기술 혁신을 통해 판매자와 구매자 모두에게 최고의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 론칭 이래 11번가는 비약적인 성장을 거듭하며, 2,700만 명의 회원을 보유한 대한민국 대표 오픈마켓으로 성장해 왔습니다. 2018년에는 독립법인 11번가 주식회사의 출범을 계기로 고객으로부터 신뢰받는 최고의 커머스 포털로 성장하겠다는 목표를 수립하고, 대한민국 커머스의 미래를 향한 새로운 도전을 시작했습니다.

2018년 연간 매출은 6,744억 원을 달성하여 전년 대비 104억 원 감소하였으나, 영업손실은 연간 추진한 수익성 개선 활동에 힘입어 전년 대비 862억 원 개선된 678억 원을 기록하였습니다.

11번가는 고유의 강점인 업계 최고 수준의 고객 기반과 상품 구색 및 SK ICT Family 시너지를 통해, 가장 진화된 오픈마켓을 넘어 세상의 모든 상품과 정보를 제공하는 커머스 포털을 향해 더욱 과감하게 변화하고 혁신을 지속할 것입니다.

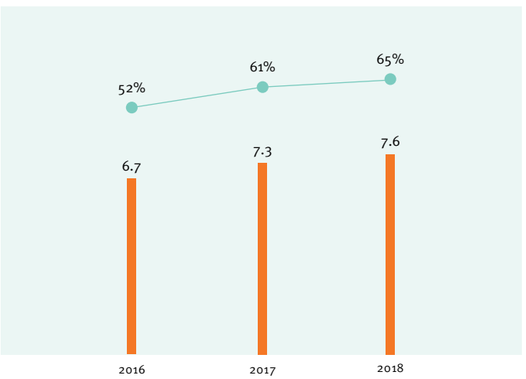
11번가 실적(*)



(*) 2017년까지는 Pro-forma, 2015~2016년은 분사 이전 당사 1개 사업부였으므로 별도 영업이익 산출 불가

(**) 2018년 9월 SK플래닛으로부터 분사하여 9월 이전까지는 내부회계관리 기준 적용, 따라서 공시된 재무 실적과 차이 있음

11번가 연간 거래액(구매확정액) 및 모바일 거래 비중



LONG-TERM MANAGEMENT ISSUES

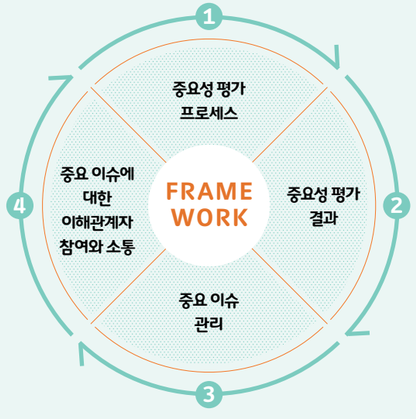
SK텔레콤은 새로운 가치 창출 및 지속가능성과 연관된 경제, 사회, 환경 측면의 중요 주제를 검토하여 각 주제별 대응과 성과를 매년 공개합니다.

SK텔레콤은 중요 주제를 나타내는 '중요성(Materiality)'을 사업 및 지속가능성 관점에서의 연관성(Relevance)과 SK텔레콤이 이해관계자의 지속적인 가치 창출에 실질적으로 미치는 영향(Impact)으로 정의합니다. SK텔레콤은 중요 주제를 선정하고 우선순위를 정하기 위해 이해관계자가 참여하는 중요성 평가 및 대응 프로세스를 운영하고 있습니다. 또한, 국제 표준을 준수하기 위해 GRI(Global Reporting Initiative)의 GRI Standards 가이드라인 및 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)의 〈IR〉프레임워크에서 권고하는 보고 주제 결정과 내용 구성에 관한 가이드를 준수하고 있습니다.

SK텔레콤과 관련된 주제들은 이해관계자 참여 프로세스에 따라 주제 풀(Pool)로 관리됩니다. 이는 경제, 환경, 사회적 주제를 다루는 유엔 지속가능발전목표(UN SDGs, Sustainable Development Goals)와 함께 국제기구 및 비영리단체(NGO)에서 제기되는 주제, 글로벌 정치·경제·환경·사회 주제, 글로벌 규제, 중장기 사회 변동 추이, 사업으로 발생되는 외부 효과(Externality) 등을 포함합니다.

SK텔레콤은 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)의 권고에 따라 특히, 1) SK텔레콤의 가치 창출에 지속적인 영향을 미칠 수 있는 주제, 2) 전략, 거버넌스 및 성과와 연관된 주제, 3) 핵심 이해관계자에게 중대한 영향을 미치는 주제, 4) 이사회의 경영 의사결정 기반이 되는 주제, 5) 충분히 관리되지 못했을 경우 미래 기회 상실 및 리스크가 될 수 있는 주제의 다섯 가지 측면을 중요성 평가 과정에 반영하였습니다.

SK텔레콤 중요이슈 관리 FRAMEWORK



1 중요성 평가 프로세스

Step I. Identification

사업전략 및 리스크 이슈

- 연간 경영 활동 모니터링을 통한 산업 전반 전략적 기회 및 리스크 이슈 식별(예: ICT를 통한 새로운 가치 창출, 4차 산업혁명이 가져올 미래 변화 등 중장기 이슈 도출)
- 기업 Context 이슈 분석 – 미디어 분석[1)]
- 산업 Context 이슈 분석 – 동종사(통신) Annual Report 및 Sustainability Report 보고 핵심 주제, 다우존스 지속가능경영지수 DJSI 지수 편입 기업 핵심 주제 분석

+

이해관계자 제기 이슈

- 커뮤니케이션 채널을 통한 상시 의견 수렴 사항 정리/취합하여 이슈 식별

+

국제 표준 검토

- SK텔레콤이 대외 지지를 천명하고 있는 유엔글로벌콤팩트 Advanced Level 프로그램, 글로벌 사회책임 표준인 ISO 26000, UN SDGs (Sustainable Development Goals) 등 다양한 국제 이니셔티브에 나타난 글로벌 이슈들을 분석

- 〈IR〉 프레임워크
- GRI Standards
- SASB Matrix
- TCFD Recommendations
- UN SDGs
- DJSI
- UNGC 원칙
- OECD MNE Guideline
- ISO 26000

Step II. Assessment & Valuation

경영(재무적) 영향도 평가

- 중요 이슈가 매출(Revenues), 비용(Cost), 명성(Reputation), 규제 대응(Compliance)에 미치는 영향 평가
  – 매출 측면에서는 개별 이슈의 직접적인 수익 창출 연관성뿐만 아니라 새로운 시장 창출 등 수익 창출의 기회 및 잠재적인 경쟁 우위 요인이 될 수 있는지를 평가
  – 비용 측면에서는 각 이슈가 직접적 비용 이외에도 잠재적 비용과의 연계 가능성을 기반으로 종합적인 회사의 자본비용에 미치는 영향에 대해 평가
  – 명성 측면에서는 개별 이슈에 대한 회사의 대내외적 기대 사항과 평가에 미치는 영향에 대해 평가
  – 규제 대응 측면에서는 개별 이슈에 대한 회사의 대응 중요성 및 사업적 리스크에 대해 평가

이해관계자 영향도 평가

- 커뮤니케이션 채널의 상시 제기 이슈 및 의견 분석을 통한 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회 · NGO, 주주, 정부 등 주요 이해관계자의 경제, 환경, 사회 측면의 직접적 영향도 평가, 메트릭스화

가치사슬(Value Chain) 영향도 평가

- 중요 이슈가 원료구매, 생산, 제품, 수송, 서비스, 사용, 폐기 단계별로 사회, 사회환경(Socio-economy), 환경적으로 미치는 영향도 평가

Step III. Approval & Reporting

최종 중요 주제 우선순위화

↓

이사회 검토 (기업시민위원회)

↓

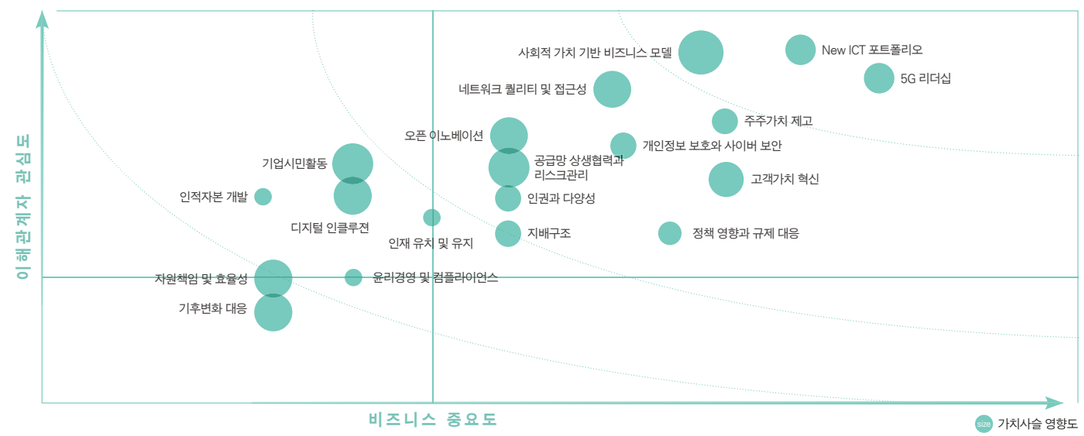
중요 이슈별 성과관리 및 보고

1) 미디어 분석
– 국내 11개 종합일간지 기사 총 551개 키워드 분석
– 검색 기간: 2018.01.01–2019.02.13 (※인사/부고, 동음이의어 등 기사 제외)

2 중요성 평가 결과

SK텔레콤은 중요성 평가 결과 5G 리더십, New ICT 포트폴리오, 사회적 가치 기반 Business Model 등을 비롯하여 총 19개의 중요 이슈를 선정하였으며, 선정된 이슈와 관련한 주요 성과와 목표, 사업 사례를 본 보고서 전반에 걸쳐 상세히 보고하고 있습니다.

중요성 평가 결과



MATERIAL TOPICS

Issues	Reporting Framework Mapping				Importance to business				Stakeholders	Reporting Location
	GRI Standards	SASB	TCFD	<IR>	Revenues	Cost	Reputation	Compliance		
5G 리더십	○	○	○	○	Very High	High	Very High	Medium	주주, 구성원	pp.28-41, pp.46-47, pp.56-57, pp.94-95
New ICT 포트폴리오	○	○	○	○	Very High	High	Very High	Low	주주, 구성원	pp.28-41, pp.46-47
사회적 가치 기반 Biz.model	○	○		○	High	High	Very High	Low	주주, 협력회사, 고객, 지역사회, 정부, 구성원	pp.46-47, pp.62-71
주주가치 제고	○			○	Very High	Medium	High	Medium	주주	pp.48-49, pp.74-87
네트워크 퀄리티 및 접근성	○	○	○		High	Medium	High	Medium	고객, 지역사회	pp.48-49, pp.146-147
고객가치 혁신	○	○	○		High	High	Very High	Low	고객, 주주	pp.48-49, p.149
개인정보 보호와 사이버 보안	○	○			Medium	Medium	High	High	고객	pp.48-49, pp.96-97, p.150
정책 영향과 규제 대응	○	○	○	○	High	Medium	High	Very High	주주, 정부	pp.94-95, p.103, p.153
지배구조	○	○	○		Medium	Medium	Very High	High	주주	pp.74-87
오픈 이노베이션	○	○			High	Medium	High	Low	협력회사, 구성원, 지역사회, 정부	p.58, p.151
공급망 상생협력과 리스크관리	○	○	○		Medium	Medium	High	Medium	협력회사	pp.110-115, pp.151-152
인권과 다양성	○	○			Medium	Medium	High	Medium	구성원	pp.104-109
인재 유치 및 유지	○	○		○	Medium	Low	High	Medium	구성원	pp.142-146
기업시민활동	○	○		○	Low	Medium	High	Low	지역사회	pp.152-153
디지털 인클루젼	○	○	○		Low	Medium	High	Low	지역사회	p.65, pp.146-147
인적자본 개발	○	○		○	Low	Medium	Medium	Low	구성원	p.144
윤리경영 및 컴플라이언스	○	○		○	Low	Low	Medium	High	협력회사	pp.98-103
자원책임 및 효율성	○	○	○		Low	Medium	Medium	Low	고객, 협력회사, 지역사회	pp.68-69, p.157
기후변화 대응	○	○	○		Low	Medium	Medium	Low	협력회사, 지역사회, 정부	pp.96-97, pp.154-158

3 중요 이슈 관리

TOPIC	CONTEXT	OUR APPROACH	RECENT PROGRESS	2018 ACHIEVEMENT*	LONG TERM TARGET
5G 리더십	5G는 앞선 CDMA(2세대), WCDMA(3세대), LTE(4세대)를 잇는 5세대 이동통신을 통칭하며, 초고속, 초연결, 초저지연의 특성으로 휴대폰의 영역을 넘어 오프라인 영역을 무선화함으로써 기존 비즈니스의 구조적 변화를 이끌어 사람과 사물을 연결하고, 인공지능 기반 데이터 분석을 통한 산업의 혁신을 촉진시킬 기반 인프라입니다. 2019년 4월 3일 세계 최초로 대한민국에서 5G가 상용화 됨에 따라 새로운 네트워크 인프라의 우수성과 그 잠재력에 세계의 이목이 집중되고 있습니다. 이에 따라 5G가 확장할 ICT 생태계를 선도할 수 있도록 철저한 준비가 필요합니다.	SK텔레콤은 2018년 5G 기술 표준화에 기여한 데 이어 모바일엣지컴퓨팅(MEC), 듀얼 커넥티비티, 양자암호기술 접목 등으로 경쟁사와 차별화된 5G네트워크 인프라를 구현해 나가고 있습니다. 이러한 기술력을 기반으로 SK텔레콤은 5G 시장을 선도해 나감과 동시에, 5G를 신규 비즈니스 모델 발굴의 모멘텀으로 삼아 미디어, 보안, 커머스, AI/모빌리티 영역에서 기존에 없던 서비스를 선보일 계획입니다. 특히 5G 기술을 기반으로 고객의 니즈를 고려하여 핵심 영역인 초고화질 미디어, AR/VR, 게임 등에서 서비스 및 콘텐츠를 준비하였고, 글로벌 최상위 사업자들과의 독점 제휴를 통해 SK텔레콤만의 기술경쟁력과 콘텐츠를 확보하였습니다.	• 2018년 6월 과학기술정보통신부가 주관한 5G 주파수 경매에서 주파수 대역을 확보하여 경쟁력 있는 네트워크 인프라 구축을 위한 기반을 마련하였습니다 • 2018년 10월에는 삼성전자 장비로 3.5GHz 대역에서 5G 퍼스트콜에 성공하였습니다. • 2018년 12월에는 B2B 분야에서 세계 최초로 5G 스마트팩토리 솔루션을 출시하였습니다. • 2019년 4월 세계 최초로 5G 상용화에 성공하였습니다. **Performance and Outlook, ICT 인프라 강화 pp.28-41, pp.56-57**		가입자 700만 명 목표 (by2020)
NEW ICT 포트폴리오	4차 산업혁명의 중심이 되는 ICT는 사회와 산업 전반에 큰 영향을 미치는 지능정보기술로서 우리 삶에 혁신을 가져오고 있습니다. 5G인프라의 초연결, 초지능화 특징은 산업과 생활, 비즈니스 전 영역의 잠재력과 효율성을 획기적으로 향상시킬 것으로 전망되며, 이로 인해 2026년까지 총 1,161조 원 규모의 시장을 창출할 것으로 추정됩니다. 국경과 영역을 초월한 혁신의 시대를 선도하기 위해서는 기존 산업의 패러다임을 넘어 차별화된 글로벌 경쟁력을 확보해 나가야 합니다.	SK텔레콤은 5G 및 AI 기반의 이동통신(MNO), 미디어, 보안, 커머스의 4대 사업 포트폴리오를 구축하여 4차 산업혁명을 선도해 나가고자 합니다. 이를 위해 4대 사업간 핵심 기술 및 인프라 공유로 비즈니스 모델을 혁신하고, 나아가 SK ICT Family 내 협력 체계 강화 및 외부 비즈니스 파트너와의 협력을 통해 새로운 사업 기회와 사회적 가치를 창출해 나갈 것입니다. 경계를 넘어선 개방과 협력을 통해 공유 인프라를 적극적으로 구축하고, 이를 통해 New ICT 생태계를 이끌며, 기업가치 성장을 실현해 나갈 계획입니다.	• 2018년 SK텔레콤은 MNO, 미디어, 보안, 커머스의 4대 사업 중심 성장 포트폴리오 전략을 완성하였으며, 우수한 파트너와의 전략적 제휴, 투자, 인수/합병 등을 통한 사업별 성장 동력을 확보하였습니다. • 2018년 말 기준 비통신 영역의 매출 비중이 25%를 상회하였으며, 향후 보다 확대될 전망입니다. **Performance and Outlook pp.28-41**		SK하이닉스 제외 기업가치 60조 원 달성(by 2020)
사회적 가치 기반 Biz 모델	기업의 경영 활동이 사회에 미치는 다양한 영향에 대해 기업이 책임의식을 갖고 기업과 그 이해관계자들의 장기적인 행복을 도모해야 한다는 인식이 확산되고 있습니다. 기업의 사회적 가치 추구 및 책임 경영에 대한 최근 글로벌 트렌드는 단순한 사회공헌을 넘어 기업이 운영하는 핵심 비즈니스의 혁신을 통한 사회적 가치 창출을 강조합니다. 또한 이를 관리하기 위해서는 시장 가격이나 기업 재무제표에는 반영되지 않은 기업 활동의 영향에 대해 평가하고 관리할 수 있는 체계적인 시스템 구축이 요구됩니다.	SK텔레콤은 SK그룹의 경영철학인 SKMS(SK Management System)를 바탕으로 경제발전에 기여함과 동시에 사회와 더불어 성장하기 위해 '사회적 가치 창출'을 미션으로 설정하였습니다. 또한 경제적 가치와 사회적 가치를 함께 창출하고 관리하는 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)을 추진하며 시대가 요구하는 비즈니스 모델 혁신 및 발굴을 위해 노력하고 있습니다. SK텔레콤은 환경 손익 분석을 시행하여 전 가치사슬에 걸친 환경 영향을 단계적으로 분석하였고, 사회 손익 분석으로 제품·서비스를 통해 창출하는 사회 성과를 산정하여 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)으로서의 통합적 성과를 측정하였습니다. SK텔레콤은 앞으로도 다양한 이해관계자들과 사회적 가치에 대해 소통하며 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)을 고도화해 나갈 것입니다. 또한, 성과를 점검·보완·개선해 나가는 과정에서 진정한 사회적 가치를 창출하며 지속가능한 성장을 위한 발판을 마련해 나가겠습니다.	• 2019년부터 SK그룹 차원의 사회적 가치 창출 실행력 제고를 위해 CEO KPI의 50%를 사회적 가치로 구성하고 있습니다. • 사회적 가치에 기반한 비즈니스 모델 과 ICT 인프라 및 역량을 기반으로 한 사회 문제 해결 프로그램을 발굴/시행하고 있습니다. – 예. 2018년 강력/성범죄자 대상 위치추적 장치(전자발찌) 부착을 통한 국민 불안감 해소 및 재범 발생 가능성 감소 성과 113억 원 **공유인프라를 통한 사회적 가치 창출, Double Bottom Line Valuation pp.62-65, pp.66-71**		중장기적으로 사회적 가치 창출 글로벌 선도기업으로 도약, 재무적 가치 수준의 사회적 가치 창출(by 2028)

* 2018년 핵심 성과 및 장기목표달성기여도를 고려하여 산정

TOPIC	CONTEXT	OUR APPROACH	RECENT PROGRESS	2018 ACHIEVEMENT*	LONG TERM TARGET
주주가치 제고	국민연금 및 국내 기관의 스튜어드십 코드 도입, 주주권 행사 확대와 함께 주주가치를 제고하기 위한 기업의 노력이 중요해지고 있습니다. 최근의 주주가치 제고란 장기적 관점의 기업가치 극대화와 견고한 재무성과를 기반으로 한 주주환원과 함께, 소액주주를 포함한 주주들이 기업 경영 성과 및 주요 의사결정 안건에 대해 충분한 정보를 제공받고 소통할 수 있는 체계가 마련되어야 하며, 의결권 행사의 자유와 편의성을 보장받는 것을 포괄합니다.	SK텔레콤은 주주가치 보호를 위해 투명하고 독립적인 이사회 운영을 지속 강화하고 있으며, 소액주주 보호를 위한 노력을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다. 당사의 기본적인 주주환원 정책은 회사의 성과에 기반한 안정적인 현금 배당과 함께 지속적인 성장을 통한 기업가치 상승 구현을 통하여 장기적 관점의 주주환원 제고를 지향합니다. 이를 위해 성장을 위한 투자와 주주환원의 밸런스를 유지하는 Capital Management 원칙을 기반으로 기업가치 증대를 위해 노력합니다.	• 당사는 2015년부터 연간 총 배당금을 중간 배당 1,000원을 포함하여 주당 10,000원으로 상향하여 지급하고 있습니다. • 2018년 SK텔레콤의 연결기준 주당순이익(EPS)은 전년 대비 20%p 증가한(7,484원) 44,066원입니다. • SK텔레콤은 장기적 관점에서 기업가치가 극대화 되는 방향으로 New ICT 사업 포트폴리오 재편을 완성하였고, 각 사업의 가치 제고 실현을 통해 주주가치를 상향하고자 합니다. • SK텔레콤은 주주친화적 주주총회 개최를 위해 아래의 사항을 실시하고 있습니다. – 주주총회 관련 전반에 관한 사항을 전자공시하며 의안 설명 자료를 국·영문으로 작성하여 회사 홈페이지에 공시하고 있습니다. – 2019년에는 4대 사업부장과 CEO가 주주총회에서 직접 경영 성과에 대해 주주에게 발표/공유하고 질의응답하였습니다. **Governance Report pp.74-87**		New ICT 포트폴리오 가치 제고를 반영한 새로운 배당정책 고도화(by 2019)
네트워크 퀄리티 및 접근성	최근 네트워크 사용 증가로 인해 트래픽이 점차 증가하고 있으며, 고용량 콘텐츠가 많이 소비될 5G 시대에는 안정적인 네트워크 운용 및 품질 관리의 중요성이 더욱 부각되고 있습니다. 또한 정보의 영향력과 실생활에 미치는 효용이 날로 증대되는 오늘날에는 우수하고 안전한 네트워크가 제공하는 혜택을 지리적 입지에 상관없이 동등하게 누릴 수 있도록 하여 네트워크 접근성 격차를 줄이는 것이 중요합니다.	SK텔레콤은 2016년 주파수 대역을 추가 확보하고 신기술을 도입함에 따라 전국적으로 경쟁사 대비 LTE 커버리지와 속도 측면에서 독보적인 통신서비스를 제공해 왔습니다. 5G 시대에도 최대 커버리지와 최고 속도의 서비스를 제공하기 위해 주력하고 있으며, 5G 특성(속도, Latency) 및 Outdoor/Indoor 속성을 고려한 망 구축/운용을 통해 고객들이 차별화된 5G 서비스를 체험할 수 있도록 할 계획입니다. 2019년 상반기 기준 수도권 등 주요 도심권을 중심으로 5G 네트워크 커버리지를 확대해 나가고 있습니다.	• SK텔레콤은 2018년 과기정통부 통신서비스 품질평가에서 LTE 다운로드/업로드 속도 1위를 기록하는 등 차별화된 네트워크 품질을 유지하고 있습니다. • 주파수 용량 확보와 함께, 대용량 트래픽을 효율적으로 처리할 수 있는 정밀한 수요 예측 및 실트래픽 모니터링과 함께 통신망장애 관리 프로세스 강화 등 네트워크 리스크 관리에 만전을 기하여 최상의 네트워크 품질을 제공하고 있습니다. • LTE 커버리지 맵 공개에 이어 5G 커버리지 맵을 공개하여 네트워크 접근성에 대한 고객의 정보수요를 충족하고 있습니다. **비재무 MD&A - 서비스 접근성, 네트워크 품질관리 pp.146-147**		장기적 투자 집행 및 운영리스크 관리를 통해 대형 통신장애 발생 0건 유지(by 2021)
고객가치 혁신	고객은 기업 성장의 중심에 있으며, 기업은 고객만족을 통해 신뢰받는 기업으로서의 역할과 평판을 유지하여야 합니다. 특히 통신산업과 같이 성숙된 시장에서 신규 고객의 유입과 기존 고객의 유지를 위해서는 소모적인 가격경쟁 및 마케팅 정책보다는 고객에게 제공되는 편익을 높여서 시장과 기업, 고객이 모두 윈-윈하는 것이 중요합니다. 미디어, 보안, 커머스의 성장사업 영역에서도 고객가치 제공을 통한 고객 유입과 유지가 지속되어야 장기적으로 지속가능한 성장을 도모할 수 있습니다.	SK텔레콤은 고객에게 신뢰받는 기업으로 거듭나기 위해 2018년 무선통신(MNO) 부문에서 무약정 요금제 도입, 멤버십 개편을 통한 혜택 강화, 로밍 서비스의 고객편익 제고를 중심으로 한 8대 중점 과제를 추진하였으며, 이에 따른 고객 만족도 개선, VOC 감소, 관련 서비스 이용량 증가 및 관련 요금제 가입자 증가, 해지율 감소 등 가시적인 성과를 확인할 수 있었습니다. 2019년에는 이러한 고객가치 혁신 프로그램을 무선통신 외의 전 사업부로 확장하여 고객가치 혁신 2.0을 추진하고 혁신적 서비스, 개개인 맞춤 혜택을 강화한 고객가치 제고를 위해 노력할 계획입니다.	• 2018년에는 고객 조사 및 분석의 지향점을 '고객 제대로 이해하기'로 설정하고 고객 관점에서 개선이 필요한 53개의 Insight 도출과 95개의 과제를 추진하여 상품/서비스 개선을 추진하였습니다. • SK텔레콤 자체 설문조사에 따르면 2018년 하반기 무선통신 서비스에 대한 고객긍정인식은 73.5%로 상반기 56.4%에 비해 개선되었습니다. • 또한 3대 국내 고객만족도 조사 1위(NCSI 22년 연속, KCSI 21년 연속, KS-SQI 19년 연속) 및 역대 최저 해지율(1.2%)을 달성하였습니다. **비재무 MD&A - 고객가치 혁신 및 고객 안심 지표 p.149**		이동통신서비스 부문 국가고객만족도(NCSI) 최장기간 1위 유지 (by 2021)
개인정보보호와 사이버 보안	휴대전화, 인터넷, 이메일 서비스 활용이 증가하여 개인정보 및 프라이버시 이슈에 대한 관심이 집중되면서 정보 보호를 위한 강력한 정책 가이드라인과 프라이버시 보호 활동의 중요성이 강조되고 있습니다. 특히, 위치 기반 정보 서비스(LBS, Location Based Service), 인구 통계학적 정보 등 통신회사가 보유하고 있는 주요 정보들은 제3자를 통해 활용되거나 직접적인 매출과 연관되어 관련 이슈의 중요성과 영향은 더욱 높아질 것으로 예측됩니다. 프라이버시를 포함하여, ICT 기술을 활용한 개인 정보의 활용은 최근 인권 문제로도 전환되어 기업 활동의 중요 관리 영역으로 대두되고 있습니다.	SK텔레콤은 양자암호통신기술을 접목한 5G기술 구현으로 현존하는 가장 안전한 5G 서비스 제공을 위한 핵심 역량을 확보하고 있습니다. 또한 전사 인권 정책을 기반으로 인권 실사(Due Diligence) 프로세스를 통해 전 서비스 영역에서 ICT 기술에 의한 인권 침해를 방지하고자 노력하고 있습니다. 아울러 2015년부터 SK텔레콤과 거래하는 유통망 대리점 매장 전체를 대상으로 개인정보보호 진단을 실시하고 있습니다.	• 2018년 고객정보 유출 발생 건수는 0건입니다. • 2018년 유통망 고객정보 보호 실태 점검 비율 100%를 유지하였으며, 정보보호 관리 실태 진단에 따라 발견된 개선 필요사항에 대해 완화 조치를 완료하였습니다. **비재무 MD&A - 고객정보 보호 p.150**		유통망 정보보호 진단 고도화를 통한 고객 정보 유출 제로화(by 2021) 유통망 고객 정보보호 실태 점검 100% 유지(by 2021)

* 2018년 핵심 성과 및 장기목표달성기여도를 고려하여 산정

4 중요 이슈에 대한 이해관계자 참여와 소통

SK텔레콤은 기업의 존속과 발전을 통해 이해관계자를 위한 가치를 창출하고 사회·경제의 발전 및 인류의 행복에 공헌하고자 합니다. SK그룹은 2016년 10월 그룹 경영관리체계인 SKMS를 개정하며 '이해관계자들의 행복'을 최우선 경영철학으로 삼고 기업의 사회적 가치를 높이겠다는 의지를 표명하였고, 이에 SK텔레콤은 관련 내용을 2017년 3월 회사의 정관에 반영한 것에 이어, 2018년 2월 기업지배구조 헌장에 반영하였습니다. 당사는 이해관계자를 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회·NGO, 주주, 정부 등 6대 이해관계자로 명확하게 구분하고 소통에 기반한 경영 활동을 추진해오고 있습니다.

당사는 이해관계자 참여 정책을 수립하고 이해관계자 참여에 대한 SK텔레콤의 Commitment를 대내·외에 공표한 바 있습니다. 이를 바탕으로 이해관계자 참여를 통한 경영의 투명성과 효율성을 더욱 제고하고 이해관계자들로부터의 지지와 신뢰를 획득해 나가고자 합니다. SK텔레콤의 이해관계자 참여정책은 내·외부 이해관계자가 SK텔레콤의 모든 경영 활동에 참여하기 위한 요건을 정의하는 한편 SK텔레콤 사내 관련 조직에 이해관계자 커뮤니케이션과 관련한 전사적 관점의 지침과 이해관계자 이슈 해결 프로세스를 제공하고 있습니다.

SK텔레콤은 각종 경영공시, 주주총회, 이사회, 사업보고서, 홈페이지 등을 통해 경영 방향과 성과를 투명하게 공개하고 있으며, 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자의 의견을 상시 수렴하고 신속하게 대응하고 있습니다. SK텔레콤의 이해관계자별 커뮤니케이션 채널은 이해관계자 참여 정책에 따라 개별 부서에서 관리 및 처리하도록 담당 조직과 담당자를 지정하여 책임제로 운영되고 있습니다. 2018년 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자의 주요 관심사항을 확인할 수 있었고, 이를 내·외부 전문가가 함께 논의하여 도출하고 이사회 산하 기업시민위원회가 승인하는 중요성 평가 프로세스에 반영함으로써 의견 수렴 및 반영의 전반적인 범위를 확대할 수 있었습니다. SK텔레콤은 향후에도 경영진의 전략적 의사결정과 장기적 가치 창출을 극대화하기 위해 상시 커뮤니케이션 채널에 기반한 투명한 이슈 반영 프로세스를 지속적으로 유지할 것입니다.

SK텔레콤은 기업 홈페이지 내에 노동·인권·환경·윤리 등 이해관계자 CSR 고충·불만을 통합 수렴하는 온라인 채널을 운영하고 있습니다. 이를 통해 이해관계자들이 회사의 경영 활동과 관련하여 의견이 있거나, 회사가 사업 과정에서 사회적 책임에 반하는 사례 및 피해 사례에 대한 고충 및 불만을 파악하고 적극적으로 관련 이슈를 해결해나가고자 합니다. CSR 고충 채널을 통해 접수된 의견과 고충 내용은 사실 여부 확인 후, SK텔레콤 실무부서의 모니터링, 실사 등을 통해 적극적인 해결 과정을 진행하게 됩니다. CSR 이슈와 관련된 중대 사안으로 판단, 조치된 건에 대해서는 그 내용과 처리 과정 및 결과를 이사회 산하 기업시민위원회에 보고하게 되며, 경영 활동에 적극 반영하여 유사 사례가 발생하지 않도록 개선 노력을 다하고 있습니다.

이해관계자 참여 및 커뮤니케이션 채널

정부
- 정부 주관 정책 간담회 · 토론회 참여 등을 통한 정책 제안
- 민-관 프로젝트 참여
- 정부 유관기관 주요 이슈 대응 (과학기술정보통신부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 동반성장위원회)

고객
- 온 · 오프라인 고객센터, T World 등 VoC 채널
- 대리점/지점 등 유통망 고객 접점
- CRM 설문조사
- 고객만족도 조사
- SK텔레콤 홈페이지
- 블로그 · 페이스북 등 SNS 채널
- 고객 자문위원단
- 연중 간담회 및 이벤트 실시

협력회사
- VoP 접수 채널
- 협력회사 포털(Open2U)
- 상생협의회
- Partner's Day
- One-on-One 미팅
- 상생혁신센터 홈페이지
- 동반성장만족도 조사
- T open lab, 상생혁신센터



주주
- 투자자 미팅(컨퍼런스, NDR, One-on-One/Group 미팅)
- 사업 현황 세미나
- 투자자 대상 정보공개(홈페이지)
- 공시(금융감독원, 한국거래소, SEC, LSE 등)
- 주주서한
- 주주총회

지역사회
- NGO의 반기별 간담회
- 온라인 자원봉사 플랫폼
- 온라인 기부 플랫폼
- 지역주민협의회(지역사회 개발 참여)
- 사회공헌 프로그램
- CSV(Creating Social Value) 자문위원회

구성원
- 노동조합(노동조합 홈페이지)
- 노사협의회
- Letter to HR(사내 인트라넷)
- 사보, 사내 방송

CSR 고충·불만 채널 운영

1. 유관 부서 실사 등을 통한 사실 확인
2. 이슈 사항에 대한 조치 및 적극적 해결
3. 주요 조치 사항 이사회 기업시민위원회 보고
4. 유사 이슈 재발 방지를 위한 개선 추진
5. 주요 이슈 및 조치사항 대외 정보공개

2 OUR BUSINESS OF VALUE CREATION

NEW ICT Strategy 54

Double Bottom Line Valuation 66

1 —— NEW ICT Strategy

ICT 공유 · 협력 생태계를 선도하는 글로벌 NEW ICT 기업

5G로 오프라인 세상이 무선화되고 일상의 한계를 뛰어넘는 '초(超)시대'를 맞아 ICT 생태계의 외연을 확장하고 혁신을 이끄는 'ICT 시너지 복합기업'으로 도약하겠습니다.





ISSUE

무엇이 이슈인가?

초고속, 초저지연, 초연결성이라는 5G의 특성은 미디어 콘텐츠 혁신, 자율주행 및 스마트시티/스마트팩토리 구현 등을 이끌며, AI(인공지능), Data, Cloud 등과 결합하여 모든 산업이 ICT 중심으로 재편될 것으로 전망됨. 이에 광범위한 사회적 변화에서 새로운 사업기회를 포착하기 위해 전방위적 ICT 생태계 선도 및 확대가 필요한 시점임

APPROACH

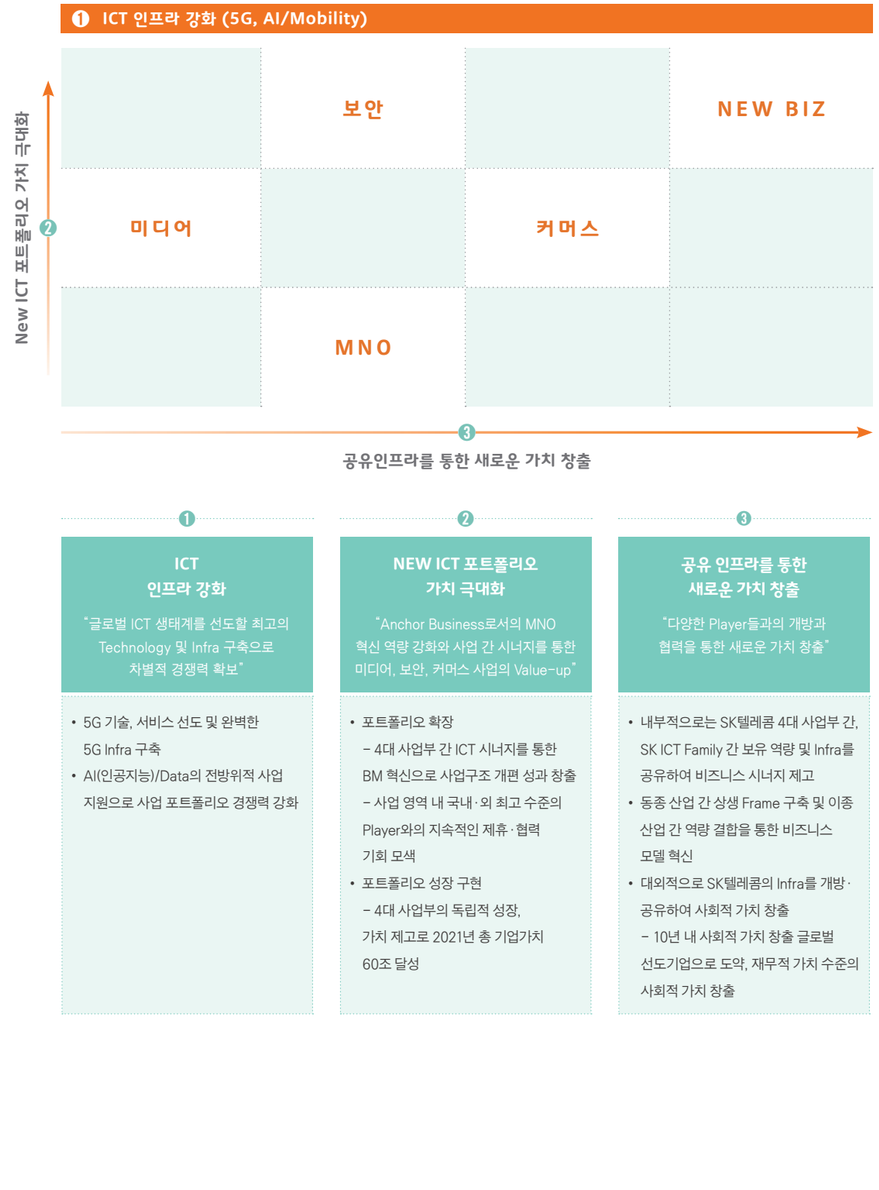
SK텔레콤의 접근방법은 무엇인가?

SK텔레콤은 New ICT 리더로서 변화하는 ICT 생태계의 성장을 주도하고, 기존의 이동통신(MNO) 위주의 사업구조를 4대 사업부(MNO, 미디어, 보안, 커머스) 중심으로 재정비하여 성장 동력을 다각화할 것임. 또한 5G 네트워크, 인공지능(AI), 데이터 인프라 등 차별적 핵심 역량의 경쟁우위를 바탕으로 사업별 경쟁력을 극대화하고 공유 인프라 추진을 통해 새로운 가치를 창출하여 2021년 글로벌 New ICT 기업으로 진화해 나갈 것임

VALUE CREATION

어떻게 성과를 창출해 나갈 것인가?

- **5G:** 가입자 700만 목표(by2020)
- **Media:** 유료방송 매출 5조 원 이상 목표 (by 2023)
- **보안:** SK ICT Family와의 시너지를 통해, 시장점유율 51%(매출 기준) 달성 (by 2019)
- **커머스:** 수익성 중심 성장으로 BEP 달성, Open Market 기준 두 자릿수 매출 성장 달성(by 2019)



① **ICT 인프라 강화**

"글로벌 ICT 생태계를 선도할 최고의 Technology 및 Infra 구축으로 차별적 경쟁력 확보"

- 5G 기술, 서비스 선도 및 완벽한 5G Infra 구축
- AI(인공지능)/Data의 전방위적 사업 지원으로 사업 포트폴리오 경쟁력 강화

② **NEW ICT 포트폴리오 가치 극대화**

"Anchor Business로서의 MNO 혁신 역량 강화와 사업 간 시너지를 통한 미디어, 보안, 커머스 사업의 Value-up"

- 포트폴리오 확장
  – 4대 사업부 간 ICT 시너지를 통한 BM 혁신으로 사업구조 개편 성과 창출
  – 사업 영역 내 국내·외 최고 수준의 Player와의 지속적인 제휴·협력 기회 모색
- 포트폴리오 성장 구현
  – 4대 사업부의 독립적 성장, 가치 제고로 2021년 총 기업가치 60조 달성

③ **공유 인프라를 통한 새로운 가치 창출**

"다양한 Player들과의 개방과 협력을 통한 새로운 가치 창출"

- 내부적으로는 SK텔레콤 4대 사업부 간, SK ICT Family 간 보유 역량 및 Infra를 공유하여 비즈니스 시너지 제고
- 동종 산업 간 상생 Frame 구축 및 이종 산업 간 역량 결합을 통한 비즈니스 모델 혁신
- 대외적으로 SK텔레콤의 Infra를 개방·공유하여 사회적 가치 창출
  – 10년 내 사회적 가치 창출 글로벌 선도기업으로 도약, 재무적 가치 수준의 사회적 가치 창출

ICT 인프라 강화

ICT 인프라 강화는 5G 네트워크 기술 강화 및 인공지능(AI), 데이터 인프라 혁신으로 압축됩니다. 4차 산업 혁명의 성공을 위해서는 다수의 기기 연결, 전송 속도의 향상, 초저지연 실시간 서비스 구현이 가능하도록 하는 통신망 인프라가 근간이 되어야 합니다. 5G는 급증하는 데이터 전송량 처리를 위한 필수 요건일 뿐만 아니라 인공지능(AI), 자율주행차, 가상현실(VR), 사물인터넷(IoT) 등 미래 기술을 실현하는 핵심 인프라로서 새로운 시장 창출을 가속화하는 디딤돌 역할을 수행할 것입니다.

2019년 4월 3일 23시, SK텔레콤은 세계 최초로 5G 개통과 상용화를 시작하였습니다. 5G는 모든 사업을 견인할 핵심적인 기반 요소로, 안정성(Stability)과 안전성(Safety)을 갖춘 상용화를 통해 차별적인 경쟁 우위를 확보하기 위해 역량을 집중하고 있습니다. 2018년에는 5G 시대를 맞이하여 주파수 확보, 기술 표준화 등 네트워크 사업자로서의 역량을 강화할 뿐만 아니라, 새로운 사업 기회를 포착하기 위해 다양한 사업자와의 제휴와 협력을 추진하였습니다. 내부적으로는 5G를 강력히 Drive 할 수 있도록 4대 사업부(MNO, 미디어, 보안, 커머스)를 포함하여 전사 주요 조직 산하에 5G 전담조직을 신설하였습니다. 각 조직은 5G 시대에 맞는 신규 비즈니스 모델을 기획, 개발하기 위한 시너지를 극대화하는 데에 주력하고 있습니다. 외부적으로는 SK텔레콤이 가진 첨단 기술을 개방, 공유함으로써 전 세계적으로 5G 기술 표준을 정립하고 상용화 시기를 앞당기는 데에 기여했습니다. 글로벌 50여 ICT 기업 및 표준화 기구가 참여하는 3GPP(3rd Generation Partnership Project)의 회원사로서 SK텔레콤은 빔포밍, 대용량 다중입출력장치 등 전파 송·수신 기술과 네트워크 가상화, 대용량, 초저지연 데이터 전송 기술 등 5G 핵심 기술을 공유하였으며, 5G 통신 연합체 'O-RAN(Open Radio Access Network) 얼라이언스' 핵심 멤버로 참여하여 5G 기술 개방 및 공유를 통한 협력을 유도하고, 아울러 리눅스재단 산하 '네트워킹 프로젝트' 창립멤버로서 버라이즌(Verizon), AT&T, 차이나모바일(China Mobile), 보다폰(Vodafone), 오렌지(Orange) 등 글로벌 통신기업과 5G 네트워크 기술 고도화에 필요한 통합 오픈소스를 구축하고 지속적으로 개량해 나가며 참여사 간 5G 기술 및 서비스 교류에 앞장섰습니다.

초격차 네트워크로 끊김없는 서비스, 압도적인 속도 구현

2018년 6월 SK텔레콤은 국내 5G 주파수 경매에서 가장 확장성이 좋고, 간섭이 최소화되어 안정적인 5G 서비스 구현이 용이한 최적의 대역인 3.5GHz 대역(C대역) 100MHz폭과 28GHz 대역 800MHz 폭의 주파수를 확보하여 세계 최초 5G 네트워크 상용화의 초석을 마련했습니다. 확보된 주파수를 통해 타사 대비 약 20% 빠른 속도를 구현할 수 있습니다. 또한 SK텔레콤은 국내에서 가장 넓은 지역에 걸쳐 네트워크를 구축할 계획으로, 2019년 4월 2일 기준 약 3만 4,000식의 기지국을 구축하여, 경쟁사 대비 경쟁력을 확보하였습니다. 서울은 물론 6대 광역시 및 전국 85개의 핵심 지역과 대학가, KTX, 수도권 지하철, 해수욕장 등 5G 효용성이 극대화되는 지역을 중심으로 커버리지를 구축하여 5G 네트워크 경쟁력을 확대해 나가고 있습니다. SK텔레콤은 지역적 커버리지뿐만 아니라 건물 내부의 커버리지도 확대하고 있습니다. SK텔레콤 자체 기술인 '인빌딩 토탈 솔루션'을 통해 건물 안에서도 타사 대비 약 4배의 빠른 전송 속도를 구현할 계획입니다.

5G 커버리지 확대, 성능 및 품질 최적화를 통한 차별화된 네트워크 경쟁력 확보에 주력하는 한편, 5G 네트워크 솔루션에서도 SK텔레콤만의 기술력 강화를 위해 노력합니다. 초고용량 콘텐츠들을 스마트 기기에 저장할 때는 순간적으로 최고 속도인 2.7Gbps로 높아지는 '5GX 터보 모드'가 가동됩니다. 5GX 터보모드는 국제 표준 기술인 '듀얼 커넥티비티'를 활용한 첨단 기술로서, 일반 5G만으로 다운로드할 경우 1분 이상 소요되는 초고용량 VR콘텐츠를 SK텔레콤 5GX 터보모드로는 36초 만에 다운로드할 수 있습니다. 또한 자율주행 차나 스마트 홈을 연결할 때는 5G 반응속도를 최대치로 올리는 '5GX 초저지연 모드'로 전환되어, 고용량의 데이터를 빠르게 송·수신해야 하는 상황에서 즉각적인 반응속도를 낼 수 있습니다. 이 모든 것을 가능케 한 초격차 네트워크는 CDMA를 비롯해 3G, LTE를 거쳐 5G에 이르기까지 SK텔레콤이 수십 년간 축적해 온 기술적 노하우의 집약체입니다.

독자적인 양자보안기술로 가장 안전한 5G

SK텔레콤은 지난 2011년 양자기술연구소를 설립하고 양자암호통신 기술을 개발해 왔습니다. 2016년 세계 최초로 세종-대전 간 LTE 백홀에 양자암호통신을 적용하였고, 2017년에는 세계에서 가장 작은 양자난수생성기(QRNG, Quantum Random Number Generation) 칩을 개발했습니다. 2018년 2월에는 세계 1위 양자암호통신 기업인 스위스 ID Quantique(이하 IDQ)社를 인수하여 기술 경쟁력을 강화하였습니다. SK텔레콤의 양자암호통신 관련 신기술 중 현재 4건이 ITU-T(국제전기통신연합 전기통신표준화 부문, 전기통신 관련 세계 최고 국제기구인 ITU의 산하기관으로서 통신 분야의 표준을 정함)의 국제 표준화 과제로 채택되어 있습니다. 양자암호통신 국제표준화 과제를 4건 이상 수행하는 기업은 SK텔레콤이 유일하여, 양자암호통신 분야의 세계 최고 수준 기업임을 입증하고 있습니다. SK텔레콤은 통신망에 양자암호 기술 적용을 단계적으로 확대하여 보안이 더욱 중요해질 것으로 예상되는 5G 네트워크에서 빈틈없는 보안으로 고객이 신뢰하는 절대적 안정성을 제공할 것입니다.

인공지능(AI) 기반 비즈니스모델 혁신

5G가 불러올 초생활의 시대는 인공지능(AI)에 의해 그 가능성이 무한히 확장됩니다. SK텔레콤은 AI를 기반으로 기존 비즈니스의 혁신성 강화와 신규 비즈니스 창출을 가속화하고 있습니다. SK텔레콤의 '슈퍼노바' 기술은 영상이나 음원의 화질을 개선해 서비스 품질을 높이고 작업시간을 단축하는 데 기여합니다. 기존 저화질 영상의 화소 개수를 세분화하여, 분리된 화소에 들어갈 최적의 색을 딥러닝 기반 AI 알고리즘으로 찾아내어 비디오뿐만 아니라 오디오의 품질도 높일 수 있습니다. 본래 반도체의 품질 검수 공정(QA, Quality Assessment)에 필요한 고품질 영상 확보를 위해 개발된 슈퍼노바 기술은 2018년 10월 SK하이닉스에 시범 적용되어, 해당 공정의 효율성 및 생산성을 획기적으로 높이는 데 성공하였으며, 스마트팩토리, 콘텐츠 플랫폼, 지능형 보안 서비스, e커머스 등 다양한 산업 분야와의 협업에 적용할 수 있는 솔루션으로서 활약할 것으로 기대됩니다. SK텔레콤은 앞으로도 AI, Data 기술이 전사 경쟁력 제고와 비즈니스 모델 혁신의 근간이 될 수 있도록 유망기술을 확보하고 시너지를 창출에 주력할 것입니다.

SK텔레콤 '텔레콤 아시아 어워드' 7개 부문 수상

SK텔레콤은 아시아 유력 ICT 어워드인 '텔레콤 아시아 어워드'에서 2018년 '최고 이동통신사(Best Mobile Carrier)', '네트워크 혁신상(Most Innovative Network Transformation Initiative)'을 수상한데 이어, 2019년에는 '최고 이동통신사(Best Mobile Carrier)', '최고 5G 혁신상(Most Innovative 5G Use Case)'을 포함한 7개 부문을 수상하였습니다.

글로벌 어워드에서 한 이동통신사가 7개 부문을 석권하는 것은 극히 이례적인 사례로, 특히 올해는 5G 상용화 원년으로 기술·서비스 각 분야에서 글로벌 이동통신사들의 경쟁이 치열했습니다. SK텔레콤은 2018년 12월 5G 스마트팩토리 확산 전략을 발표하고 5G 다기능 협업 로봇, 5G 스마트 유연생산 설비, AR 스마트 글래스, AI 머신비전 등 5G와 첨단 ICT를 접목한 다양한 솔루션을 선보인 바 있으며, 그 혁신성을 인정 받아 금번 어워드에서 5G 스마트팩토리는 '최고 5G 혁신 사례(Most innovative 5G Use Case)'를 수상하며 최우수 5G 활용 사례로 선정되었습니다.

기술 분야에서는 5G 시대 데이터 통신의 지름길로 불리는 모바일 에지 컴퓨팅(Mobile Edge Computing, MEC) 기술이 주목을 받았고, AI 기반의 네트워크 운영 분석·관리 솔루션인 'TANGO'·'T-CORE'와 네트워크 가상화 기술인 'SDN & NaaS 플랫폼'도 치열한 경쟁을 물리치고 수상에 성공했습니다. 서비스 분야에서는 증강현실(AR)·가상현실(VR) 기술 기반 'T 리얼 플랫폼(T Real Platform)'이 적용된 '옥수수 소셜 VR'과 '살아있는 동화'가 호평을 받았습니다. 이번 수상으로 SK텔레콤은 ICT 기술 리더십을 국제적으로 다시 한 번 인정받았으며, 다가오는 5G 시대를 선도할 수 있는 혁신적인 서비스 개발을 통해 아시아는 물론 전 세계를 대표하는 이동통신 사업자로 자리매김 할 것입니다.

telecomasia Awards 2019

SK텔레콤 '텔레콤 아시아 어워드 2019' 수상 부문	프로젝트 명
Best Mobile Carrier	세계 최초 5G 상용화
Most Innovative 5G Use Case	5G 스마트팩토리
Most Innovative Approach to Analytic	AI 기반 인프라 운영 솔루션
Most Innovative Network Transformation Initiative	세계 최초 5G MEC
Most Innovative NFV/SDN Implementation	Carrier SDN & NaaS 플랫폼
Most Innovative OTT Video Service	옥수수 소셜VR
Most Innovative Video Service	살아있는 동화

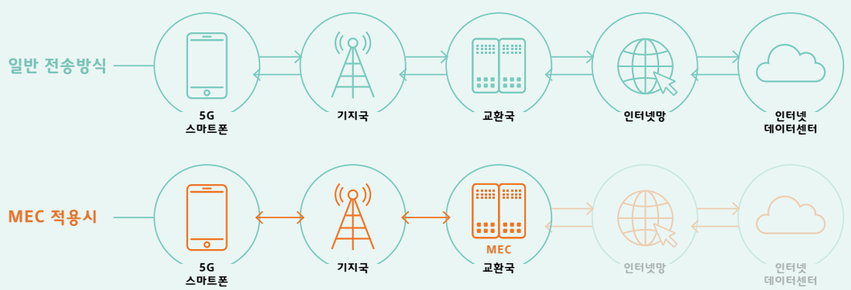
CASE 1 '데이터 전송 지름길' - 5G 초저지연 핵심 기술 모바일 에지 컴퓨팅(MOBILE EDGE COMPUTING, MEC)

'모바일 에지 컴퓨팅(Mobile Edge Computing)'은 그 이름에서 유추할 수 있듯이 모바일 사용자와 가장 가까운 가장자리에서 정보를 처리하는 기술입니다. 기존의 정보 처리 방식이 중앙 집중식이었다면, 모바일 에지 컴퓨팅은 이용자와 가장 가까운 거리에 있는 통신 네트워크에서 데이터를 저장, 처리, 전송함으로써 네트워크 지연시간을 혁신적으로 줄이고 끊김 없는 초저지연 이동통신 서비스를 제공합니다.

통상 고객의 5G 스마트폰에서 인터넷 데이터센터로 데이터를 전송하는데 최소 4단계 과정을 거쳤으나, MEC 기술은 이를 최대 2단계로 단축해 5G 통신망에 적용 시 데이터 지연 시간이 최대 60%까지 줄어들 수 있게 됩니다. MEC로 인한 비약적인 데이터 전송시간 축소는 초저지연 특성이 필요한 AR/VR 서비스, 클라우드 게임, 자율주행/차량 관제, 실시간 생방송 등에서 특히 그 진가를 발휘하여, 고객 안전사고 예방과 해킹 방지 등 5G 시대에 혁신적인 변화를 불러올 것으로 예상됩니다. 자율주행차를 예로 들면 현재 경부고속도로 부산 구간에서 교통사고 발생 시, 상황 파악을 위한 CCTV 송출 데이터가 광케이블을 통해 서울에 있는 통합관제센터까지 전송되어야 합니다. 이때 MEC를 활용하여 도로와 인접한 통신 네트워크에 서버를 위치시킨다면, 데이터를 중앙 서버에 보내지 않고 곧바로 인접한 다른 차에 전송하는 방식으로 자율주행을 위한 통신 지연시간을 줄일 수 있습니다. 또한 MEC는 사진, 동영상 등 민감한 데이터를 업로드하는 과정에서 관리 및 제어가 어려운 유선 인터넷 구간을 거칠 필요가 없어, 보안 문제를 줄이는 하나의 해결책이 될 수 있습니다. SK텔레콤이 보유한 국내 유일의 양자암호기술을 MEC 서비스에 적용하는 방법도 고려할 수 있으므로, 앞으로 SK텔레콤만의 자산·데이터를 활용한 혁신적인 MEC 서비스를 발굴해나갈 계획입니다.

SK텔레콤이 현재 구현한 MEC 기술은 5G 기지국이나 교환기에 소규모 데이터 센터를 설치해 전송구간을 줄이는 방식으로, 이에 기반한 플랫폼 개발과 생태계 확장을 위해 노력해 왔습니다. 2018년 SK텔레콤은 10월 독일 도이치 텔레콤 자회사인 모바일에지엑스(MobiledgeX)와 MEC 기술 협력을 위한 업무협약을 맺고, 2019년 모바일 월드 콩그레스(MWC)에서는 함께 MEC를 활용한 산업용 AR 서비스를 선보였으며 페이스북(Facebook)이 주축이 된 국제협회 TIP(Telecom Infra Project)와 MEC 개발자 생태계 조성에 협력하고 있습니다. 2019년 3월에는 MEC 오픈 플랫폼 구축을 완료하여, 협력회사들이 보다 쉽게 관련 서비스를 제공할 수 있도록 플랫폼을 외부에 개방, 공유하였습니다. 개발사들은 초저지연 특성이 필요한 서비스를 SK텔레콤 MEC 플랫폼과 연동해 고객의 서비스 체감 품질을 높일 수 있을 것입니다. 또한 오픈 API(Application Programming Interface)를 제공해 협력회사가 서비스 개발에 필요한 다양한 데이터와 기능을 제공받을 수 있도록 지원하고 있습니다. SK텔레콤은 앞으로도 기술 선도와 생태계 확장에 앞장서 압도적인 속도와 안전성을 갖춘 5G를 구현할 수 있도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

MEC 기술 적용 방식



CASE 2 현존 최고 수준 기술로 5G 통신망 보안 강화

앞으로 펼쳐질 '초(超)시대'는 모든 사물과 사람이 네트워크로 연결되는 초연결 세상입니다. 자율주행, 금융, 원격의료, 스마트팩토리 등 철저한 보안이 요구되는 영역에서 방대한 양의 데이터가 5G망을 통해 전달됩니다. 이것이 5G 진화에 맞춰 SK텔레콤이 양자암호통신 기술을 통해 최고 수준의 안전한 통신 인프라 구현에 집중하는 이유입니다.

현재의 통신암호 체계는 불규칙적으로 보이지만 실제로는 일정한 패턴을 가지고 있는 숫자를 이용합니다. 슈퍼컴퓨터보다 데이터 처리 속도가 1억 배 빠른 양자 컴퓨터가 본격 등장하면서, 기존 암호체계의 사전 예측 가능성이 높아지므로 이를 위한 보안의 중요성이 커지고 있습니다. 양자암호통신은 '양자(Quantum, 더 이상 쪼갤 수 없는 물리량의 최소 단위)'의 특성을 이용해 송신자와 수신자만이 해독할 수 있는 암호키(Key)를 만들어 도청을 막는 통신기술로, 현존하는 보안기술 가운데 가장 안전한 통신암호화 방식으로 평가받고 있습니다. SK텔레콤은 2019년 3월부터 5G 가입자 인증 서버에, SK텔레콤이 지난해 초 인수한 스위스 양자암호통신기업 IDQ社의 양자난수생성기(QRNG, Quantum Random Number Generator)를 적용하였습니다. 가입자 인증 과정은 단말 사용자가 이동통신망에 접속해 모든 음성·영상 데이터, SMS 등을 주고받기 전에 정상 가입자로 인증을 받는 최초이자 필수적인 단계입니다. 만약 인증키 값이 유출될 경우 고객 정보가 도청, 해킹 등 범죄에 쓰일 수 있어 이 단계에서의 보안이 무엇보다 중요합니다. SK텔레콤이 가입자 인증단계에서 적용하는 양자난수 생성기는 양자의 특성을 이용해 패턴 분석 자체가 불가능한 무작위 숫자를 만드는 장치로, 통신네트워크를 통한 해킹의 위험을 원천 봉쇄합니다. 또한 SK텔레콤은 오는 4월 전국 데이터 트래픽의 핵심 전송 구간인 서울-대전 구간에 IDQ社의 양자키분배(QKD, Quantum Key Distribution) 기술을 연동해 5G와 LTE 데이터 송수신 보안을 강화하고, 향후 단계적으로 확대 적용할 계획입니다.

양자암호통신의 원리



양자 특성을 통해 제3자가 암호키 탈취 시도시 이를 즉각 감지하고 탈취하려는 정보는 변형됨

NEW ICT 포트폴리오 가치 극대화

SK텔레콤이 추구하는 New ICT 전략의 핵심은 이동통신(MNO), 미디어, 보안, 커머스에 이르는 전 사업 영역에서 5G와 인공지능(AI)을 기반으로 비즈니스 모델을 혁신하고 상호 연계 및 융합을 통해 포트폴리오 시너지를 창출하고 개별 사업부 및 전체 기업가치를 극대화하는 것입니다.

이동통신(MNO) 사업은 지난 35년간 쌓아온 고객 기반 데이터, 유통망, 네트워크 인프라 등을 통해 모든 사업에 핵심 자산을 제공할 것입니다. 디지털에 기반한 데이터 분석으로 고객 개인에 대한 이해도를 높이고, 과학적인 마케팅과 고객가치 혁신으로 5G 시대에도 압도적인 1등 사업자의 위치를 공고히 하겠습니다.

미디어 사업은 급변하는 시장에 대응하기 위해 콘텐츠 경쟁력을 강화하고 혁신기술 기반 개인화 서비스를 제공하여 현재의 성장세를 가속화할 것입니다. 2019년 출범 예정인 지상파 3사 OTT(Over The Top, 온라인 동영상 스트리밍 서비스) 연합 'POOQ'과의 통합법인은 SK텔레콤의 기술력, oksusu의 가입자 기반, 지상파 3사의 콘텐츠 제작 역량을 바탕으로 아시아 No.1 미디어 OTT가 될 것이며, SK브로드밴드와 티브로드의 합병법인 역시 SK텔레콤의 미디어 경쟁력 강화에 기여할 전망입니다.

보안 사업은 올해 구축한 융합보안 포트폴리오를 안정화하는 데에 주력할 것입니다. ADT캡스 합병 법인은 기존 ADT캡스의 글로벌 운영 시스템과 수익성 및 중견기업 시장에서의 경쟁력, SK인포섹이 가진 국내 최다 보안 전문가 및 해외 거점, 대기업·공공시장 대상 영업력 간에 시너지를 창출할 수 있을 것으로 기대됩니다. 또한 SK텔레콤, SK브로드밴드의 Home/개인 가입자 단위 고객 대상으로도 Cross-selling의 기회를 창출할 수 있을 것입니다.

커머스 사업은 수익성 위주의 성장을 추구하며 SK텔레콤의 모든 유·무형 상품을 판매하는 커머스 포털로 거듭날 것입니다. 현재 11번가에서 ADT캡스의 캡스홈 상품을 판매하고 있으며, 간편결제 시스템인 11페이(11pay)로 결제할 경우 T map 택시 요금 할인혜택을 제공하는 등 SK텔레콤과의 사업 포트폴리오 및 다양한 상품/서비스와의 시너지 창출에 박차를 가하고 있습니다. 올해 SK플래닛에서 분사하여 5천억 원의 외부 투자를 유치하면서 단독 법인으로 출범한 11번가는, e커머스 시장의 성장세에 힘입어 점차 대한민국을 대표하는 커머스 포털로 진화할 것으로 기대됩니다.

사업결합을 통한 신시장 창출

1. ICT 융·복합 보안솔루션

SK텔레콤은 2018년 물리보안 시장 2위 업체 ADT캡스 인수 완료 이후 NSOK와의 합병을 추진하고, 기존 손자회사였던 정보보안 시장 1위 업체 SK인포섹의 자회사 편입으로 ICT 융복합 보안솔루션을 위한 포트폴리오를 구축했습니다. SK텔레콤은 AI를 활용해 기존 물리보안 사업을 최적화하기 위한 노력에 박차를 가하고 있습니다. SK텔레콤이 바라보는 ICT 융복합 보안 서비스는 5G 네트워크와 기술력을 기반으로 물리보안 대응 속도를 높이고, 현장 안팎의 모든 보안시스템을 최적화하는 것입니다. 예를 들어 사고 발생 가능성이 높은 지역을 AI가 예측해 경비 인력과 차량 동선을 최적화해서 출동에서부터 현장 도착시간을 단축하고, 5G 기반 빅데이터를 활용한 고화질의 지능형 영상분석으로 특이 행동 및 이상 징후를 정교하게 판단해 대응하며, IoT 센서와 영상 분석을 결합해 경보의 정확도를 높이고 보안 드론이 전체적인 외부 모니터링을 하는 환경을 조성하는 것입니다. 실제 SK텔레콤 보안솔루션의 주력 서비스 중 하나인 지능형 CCTV 'T뷰(T View)'는 AI 핵심 기술인 딥러닝을 기반으로 스스로 이상 징후를 파악할 수 있도록 하였습니다. 실시간 침입탐지, 지정 영역 내 사람 수 확인, 악천후·야간 영상의 품질 자동 개선, 카메라 훼손 탐지, 영상 암호화 후 클라우드 저장 등의 기능으로 위험 상황 발생 시 시스템이 자동으로 보안 관리자에게 경고를 보내거나 출동 명령을 요청할 수 있으며, 사고 발생 가능성이 높은 곳에 미리 경비 인력과 차량을 배치하는 등 사전 예방 조치도 가능합니다. 앞으로도 SK텔레콤은 영상보안기술과 빅데이터를 활용하여 물리보안 시장에서 경쟁의 판을 바꾸어 나감으로써 보안사업부의 양적, 질적 성장을 달성하여 합병 시너지를 극대화할 것입니다.

2. 첨단 기술 집약체, '5G 스마트오피스'

2019년 2월 SK텔레콤은 5G기반의 스마트팩토리에 이어 자사 사업부 간 시너지 창출 및 파트너사들의 업무 효율성과 생산성 증진을 위한 '5G 스마트오피스'를 공개했습니다. '5G 스마트오피스'는 5G, AI, IoT, 보안, AR, VR 등 첨단 기술의 집약체로, 사람과 공간, 디바이스, 센서 등이 거미줄처럼 엮여 데이터를 주고받으며 시·공간의 제약 없이 업무 가능한 공간입니다. 5G는 대용량 데이터 전송을 용이하게 할 뿐 아니라 실시간 협업을 가능케하고, 회의실 예약, 냉난방 가동 등 단순 업무를 대신 처리해주기에 효율적 업무 환경 조성에 크게 기여할 수 있습니다. 예컨대 AI 기술을 활용하여 직원의 감정을 분석함으로써 맞춤형 업무 공간을 제안하는가 하면, 5G VDI 도킹시스템(VDI: Virtual Desktop Infrastructure)으로 개인 노트북이나 PC 없이도 도킹 패드에 스마트폰만 꽂으면 가상 데스크톱 환경과 즉시 연동되어 업무 시작을 위해 투입되는 시간과 과정을 단축할 수 있습니다. AR 글라스를 착용하면 원거리에 있는 회의 참가자들이 동시 접속으로 실제 같은 방에 모여 있는 것처럼 대용량 영상자료를 함께 보거나 3D 설계도면을 펼쳐 회의하는 것 역시 가능해집니다.

SK텔레콤은 '5G 스마트오피스'를 테스트 베드로 운영하면서 앞으로 클라우드 사업자, 하드웨어 및 소프트웨어 파트너사, 보안솔루션 기업 등 다양한 업체들과 파트너십을 통해 사업모델을 구체화하는 방안을 검토할 계획입니다. '5G 스마트오피스'는 지식집약적 산업 혁신을 위한 기폭제로 작용할 것이며, 나아가 업무 효율성과 생산성 극대화를 통해 사회적 가치 창출을 가져올 것으로 기대하고 있습니다.

AI 기반 비즈니스 경쟁력 강화

1. 미디어 플랫폼 혁신, 옥수수(oksusu), 플로(Flo)

모바일 미디어 콘텐츠 시장은 어느 때보다 치열한 각축전을 벌이고 있습니다. 애플, 넷플릭스, 아마존 등 내로라하는 글로벌 기업들이 출사표를 던지며 혁신 기술을 기반으로 소비자를 사로잡을 전략적 차별화의 시험장이 되고 있습니다. 국내 1위 OTT(Over The Top, 온라인 동영상 스트리밍)로서 2018년 말 기준 973만 명의 가입자를 확보한 SK브로드밴드의 '옥수수(oksusu)' 역시 경쟁력 강화를 위해 안팎의 혁신을 지속하고 있습니다. 내부적으로는 SK텔레콤 미디어기술원과 AI기술 유닛, SK브로드밴드가 협력하여 AI 기반 미디어 플랫폼 혁신을 추진하고 있습니다. 2018년 9월 SK텔레콤은 최근 더욱 세분화되고 있는 고객 취향을 만족시키기 위해 AI 기술 기반의 콘텐츠 추천 알고리즘인 행렬 분해(Matrix Factorization) 방식에 인공신경망(Artificial Neural Network)의 한 종류인 순환 신경망 모델(RNN, Recurrent Neural Network)을 활용한 개인 맞춤형 콘텐츠 추천 서비스를 출시했습니다. 순환 신경망 모델은 사람의 뇌가 정보를 받아들일 때 단편적인 방식이 아니라 연속된 정보를 기반으로 한다는 점을 착안하여 개발된 방식으로, 앞서 본 콘텐츠와의 연관성을 통해 고객의 영상 재생 패턴을 보다 정교하게 분석할 수 있습니다. 단순히 고객의 시청 이력뿐만 아니라 동일한 콘텐츠의 시청 횟수나 재생시간을 모아 학습하여 콘텐츠에 대한 관심도와 집중도를 추천 모델에 반영하는 방식으로, 고객은 관심 있는 콘텐츠를 더욱 정교하게 추천받으며 원하는 콘텐츠를 찾는 동선을 단축할 수 있게 되었습니다. 또한 모바일 환경에서 콘텐츠를 짧게 끊어보는 미디어 소비 트렌드를 반영하기 위해, AI 기반 장면 검색 기술인 '씬 디스커버리(Scene Discovery)'를 개발하였습니다. 장면 검색 기술을 통해 AI가 영화나 드라마 등 특정 미디어 콘텐츠 속에서 시청자가 좋아하는 배우의 등장 장면만 모아서 보거나, 키스신·댄스신·식사신 등 다양한 상황의 장면을 취사선택할 수 있습니다. 2018년 8월부터 Btv에 적용된 장면 검색 기술은 향후 인물 표정에 기반한 감정 인식, 대사 인식 기술도 개발하는 등 기술력을 점차 높여 나갈 계획입니다. 또한 SK텔레콤은 미디어기술원의 딥러닝 기술, AI센터의 음원 분석 기술 등을 활용한 음악 플랫폼인 '플로(Flo)'를 출시하여 미디어 콘텐츠 강화와 함께 시너지를 창출하고 있습니다. 기존 국내 음악 플랫폼들이 실시간 인기 차트 중심으로 서비스를 제공해 온 것과는 다르게, '플로(Flo)'는 청취 이력 분석 딥러닝을 적용하여 이용자가 자신만의 음악 취향을 발견할 수 있도록 하는 '개인 맞춤형 음악 플랫폼'이라는 점에서 차별성을 가지고 있습니다. 이용자의 데이터가 축적되기에 이용하면 할수록 취향에 맞는 음악을 발견할 확률이 높아지며, 전문가들이 추천하는 장르, 상황, 분위기 별 플레이리스트도 함께 제공되고 있습니다. 또한, 어댑티브 UX(Adaptive UX)에 따라 음악 취향, 선호 아티스트, 선호 장르 및 실시간 인기 차트 등에 기반한 여러 플레이리스트 중 하나를 선택해 들을 수 있으며, 이용자 아이디당 최대 3개의 캐릭터를 만들고 분리할 수 있어 출근할 때, 운동할 때, 아이에게 음악을 들려줄 때 등 각 상황에 맞는 최적의 음악을 편리하게 들을 수 있는 서비스 환경을 제공하고 있습니다.

2. 똑똑한 커머스 포털로의 진화, 11번가

정교한 이미지 분석 기술 11번가의 딥러닝(Deep Learning) 기반 이미지 분석 기술은 높은 경쟁력을 자랑합니다. 텍스트로 표현하기 어려운 패션 상품을 찾고 싶다면, 11번가 검색 창에서 '이미지 검색'을 통해 유사한 상품을 찾을 수 있습니다. 찾고자 하는 상품을 직접 촬영해 검색하거나, '스타일 파인더' 기능을 이용해 11번가에 등록된 상품과 유사한 스타일의 상품들을 검색할 수 있습니다. 딥러닝 기반의 이미지 분석 기술은 유사 이미지 검색뿐만 아니라, 동일 상품 들을 묶는 데에도 활용되고 있습니다. 서로 다른 판매자들이 올린 동일한 상품 들을 자동으로 클러스터링(Clustering)해 검색 결과에 노출함으로써 고객들의 불편함을 해소하고 다양한 상품들을 빠르게 탐색할 수 있도록 합니다. 이 외에도 '클린 이미지 판단 기술'을 활용해 판매자들이 상품 이미지를 등록할 때 깔끔한 이미지를 등록하도록 유도합니다. 또한 '상품의 카테고리 판단 기술'을 활용해 판매자가 상품 등록 과정에서 적절하지 않은 카테고리를 등록한 경우에는 이를 수정해주는 기능을 제공하는 등 이미지 분석 기술은 11번가 곳곳에서 다양하게 활용되고 있습니다.

ICT FAMILY 시너지를 통한 사회적 가치 창출

SK텔레콤은 New ICT 기술을 활용하여 재난을 예방하고 발생 상황을 대비하기 위해 끊임없이 고민하고 있습니다. SK텔레콤은 2018년 11월 IoT 전용망을 활용해 무선 화재감지기를 원격 모니터링하고 화재 위치를 신속하게 파악할 수 있는 통합 화재관리 솔루션을 출시했습니다. 기존 화재관리 관련 소방설비는 대부분 건물의 선로를 통해 화재감지기를 수신기에 연결하는 방식이었습니다. 유선으로 연결된 수신기로는 화재 발생 지점을 신속하게 파악하기 어렵고 관리 소홀에 따른 화재감지기의 고장·오작동도 빈번합니다. 유선 방식을 보완한 독립형 무선 화재감지기의 경우도 원격지에서 화재에 복합적으로 대응할 수 없다는 한계가 있습니다. SK텔레콤의 통합 화재관리 솔루션은 LoRa망을 통해 무선 화재감지기가 보내오는 정보를 실시간으로 확인할 수 있는 서비스입니다. 이를 통해 건물 내부의 온도 정보와 기기 이상 유무를 자동으로 확인하고, 해당 데이터를 누적·분석해 화재에 효과적으로 대응할 수 있습니다. 특히 이 솔루션은 모바일 웹(mobile web) 기반으로 구성되어 언제 어디서나 모바일 기기를 통해 모니터링이 가능하며, LoRa망과 연결된 화재감지기가 클라우드 시스템에 매시간 자동으로 실내 온도 정보를 업데이트하고, 일 1회 배터리 상태 정보를 전송해 편리하게 데이터를 분석할 수 있습니다. SK텔레콤은 이러한 맥락에서 SK브로드밴드의 지능형 영상보안 서비스인 '클라우드 캠(CLOUD CAM)', ADT캡스의 화재 안전 솔루션 'ADT 화재 모니터링 서비스'에 SK텔레콤의 무선 화재관리 솔루션을 적용하는 등 SK브로드밴드 및 ADT캡스의 사업의 접목으로 서비스를 고도화를 추진하고 있습니다.

공유 인프라를 통한 새로운 가치 창출

SK텔레콤이 쌓아온 네트워크, 인공지능(AI), 데이터, 유통망 등의 인프라는 중장기적으로 자율주행 자동차, 스마트시티 등 새로운 시장 기회를 출현시킬 것으로 전망합니다. 이에 따라 SK텔레콤은 ICT 인프라와 경영 지원 인프라를 관계회사 및 비즈니스 파트너와의 공유 인프라로 진화 및 발전시켜 경영 성과 및 기업가치 제고를 도모하고, 나아가 더 광범위한 사회적 가치를 창출해내고자 합니다.

먼저, SK텔레콤의 이동통신(MNO), 미디어, 보안, 커머스 간 공유 인프라를 추진하고 있습니다. 예를 들어, 이동통신(MNO), IPTV, 이커머스 등 고객 접점이 높은 사업 영역을 통해 고객 데이터를 수집 및 분석하여 고객에 대한 인사이트와 지식을 확보하고, 이를 다시 신규 비즈니스 모델 창출의 기회로 삼을 수 있습니다. 더 나아가, 5G 시대를 맞이하는 SK텔레콤의 주요 경쟁력 중 하나인 망 안정성(Stability)과 안전성(Safety)을 기반으로 자율주행, 헬스케어 등 IoT 서비스의 저변을 확대해 나가는 등 데이터 및 네트워크 인프라 기반의 순환적 가치 창출 구조를 수립할 수 있을 것입니다.

또한 SK ICT Family간의 공유 인프라를 통해 관계회사 및 투자회사를 포함한 그룹 차원의 역량을 결집해 나갈 계획입니다. SK ICT Family는 SK텔레콤 및 자회사를 포함한 SK그룹 내 ICT 계열사를 지칭하는 것으로, 회사 간 핵심 인프라 역량의 활용성을 제고하고, 협력을 통해 상생의 비즈니스 모델을 구축해가고자 합니다. 예를 들어, 비즈니스 파트너와 연계하고 구매 인프라를 통합하여 새로운 협력 체계를 구축할 수 있으며, 발전적 형태의 동반성장을 모색할 것입니다.

나아가, 타 기업 및 사회와의 공유 인프라를 추진하여 보다 확장된 영역에서의 가치를 창출해 나가고자 합니다. 수년간 점유율 확대를 위해 지속되어왔던 이동통신사 간 소모적 경쟁을 탈피하고 상생 프레임으로 전환하여 성장을 도모하는 한편, 이종 산업 간 역량의 융합을 통해 새로운 수익구조를 발굴해 나갈 것입니다. 또한 비즈니스를 통한 사회-환경적 영향을 측정하고 평가하여, 사업 활동으로 인해 발생하는 부정적 영향을 최소화하고, 사회적 문제 해결에 기여할 수 있는 긍정적 영향을 극대할 수 있는 방안을 모색해 나갈 것입니다.

SK텔레콤이 정의하는 공유 인프라는 단순한 공유를 넘어, 분절된 사고 간의 상관관계를 통찰하고 이를 과학적으로 재구성하여 새로운 가치를 창출해 나가는 것을 말합니다. SK텔레콤은 산업과 생활의 변화를 주도하는 New ICT 리더로서, 기존의 가치 창출 패러다임을 넘어 통합적 가치를 창출하고 공유·협력의 ICT 생태계를 형성해 나갈 것입니다.

유·무형 인프라 공유를 통한 시너지 창출

SK텔레콤은 회사가 가진 유·무형 자산을 이해관계자와 공유함으로써 자산의 사회적, 경제적 효용성을 높이는 방안을 모색하고 있습니다. 최근 대한적십자사에는 '찾아가는 이동 A/S 서비스 차량'을 지원하여 헌혈차량으로 활용할 수 있도록 함과 동시에, 격지·오지, 군부대 등 SK텔레콤 고객들이 휴대폰 A/S에 불편을 겪는 시간과 장소에서 고객 단말 상담, 점검, 진단, 수리 등의 서비스를 제공받을 수 있도록 하였습니다. 헌혈 참여를 독려하여 사회적 가치를 창출하면서 동시에 고객서비스 접근성을 높일 수 있다는 장점이 있어 향후 추진 규모를 확장할 계획입니다. 아울러 사회 난제로 급부상한 미세먼지 문제 해결을 위해 전국 각지 SK텔레콤 대리점과 실내·외 기지국 1,200여 곳에 공기질 측정 센서를 설치하여 미세먼지 데이터를 수집·공유하고, 한국야쿠르트의 이동식 카트, 위닉스의 미세먼지 측정 시스템과 연계하여 미세먼지 지도 앱 '에브리에어(Everyair)'를 출시하였습니다. 또한 SK텔레콤은 ICT가 대한민국 미래의 경쟁력이라는 신념으로, 2019년부터 전국 주요 도시의 지점·대리점을 개방하여 6~10세 어린이를 대상으로 스마트로봇 '알버트'를 활용한 코딩 교육 프로그램도 추진하고 있습니다. 파일럿 프로그램으로 운영 중인 '신나는 코딩 교실'은 어린이들의 창의 융합 ICT 교육을 위해 마련되어, SK텔레콤 지점 업무가 종료되는 18시 이후나 토요일 등 유휴시간을 활용하여 학습을 희망하는 어린이들에게 공간과 교육 인프라를 제공하고 있습니다.

ICT 역량 기반 사회적 가치 창출

통계청에 따르면 국내 65세 이상 독거 어르신 수는 지난 2015년 120만 명에서 오는 2025년 197만 명으로 급증할 것으로 예상됩니다. 이에 따라 관련 복지센터 구축과 인력 운영 비용도 지속적으로 증가하고 있습니다. 이에 SK텔레콤은 2018년 10월 전국 광역 지방정부협의회와 사회적 가치 창출을 위한 민·관 협력을 체결하여, 지방자치단체는 사회적 기업에 관련 일자리 예산을 지원하고, SK텔레콤은 AI, IoT 등 자사 ICT 기술을 지원할 것을 협의하였습니다. 2019년에는 이를 본격화하여 전국 사회경제연대 지방정부협의회 회원 중 8개 지자체(서울 성동구, 영등포구, 양천구, 중구, 강남구, 서대문구, 경기 화성시, 대전 서구)의 독거 어르신을 대상으로 'ICT 돌봄 서비스'를 순차적으로 시행하고자 합니다. SKT의 인프라와 혁신적 ICT 기술을 공유해 사회적 가치를 창출하는 '행복 커뮤니티' 프로젝트의 일환으로서 '기술이 이웃이 되다'라는 슬로건 하에 기획된 'ICT 돌봄 서비스'는, 8개 지자체 독거 어르신 총 2,100명에게 음성인식 AI 스피커 '누구(NUGU)'를 보급하고, 지자체별 선택에 따라 스마트 스위치, 문열림 감지센서 등을 공급하고 있습니다. 또한 노인 돌봄서비스 사회적 기업 '행복한 에코폰'에 음성인식 인공지능 '누구(NUGU)'를 지원함으로써 감성대화, 음악, 날씨, 뉴스, 운세 기능에 노인 맞춤형 서비스를 더해 독거노인의 친구 역할을 수행하도록 하고, IoT 센서를 통해 독거노인이 사는 집의 환경을 모니터링하거나 치매 노인을 위한 위치 알리미 서비스, IoT 혈당 측정 등 건강관리 솔루션도 공급해 나가고 있습니다. 이러한 ICT 돌봄서비스 협력 사업은 우선적으로 서울 성동구 등 4~5개 지방자치단체에 거주하는 독거노인 가구를 대상으로 1차 시범사업 형태로 추진될 예정이며, 향후 점차 확대할 방침입니다. SK텔레콤은 'ICT 돌봄 서비스'가 지방자치단체 8곳 시행에 그치지 않고 법·제도로 정착될 수 있도록 정부 및 지자체와 지속적으로 협력하고 있습니다. SK텔레콤은 앞으로도 AI, IoT 등 첨단 ICT 기술을 개방·공유해 나가며 독거 어르신 문제를 해결할 수 있는 지속가능한 생태계를 구축하며 사회적 가치를 창출해 나가겠습니다.

ICT 돌봄 서비스



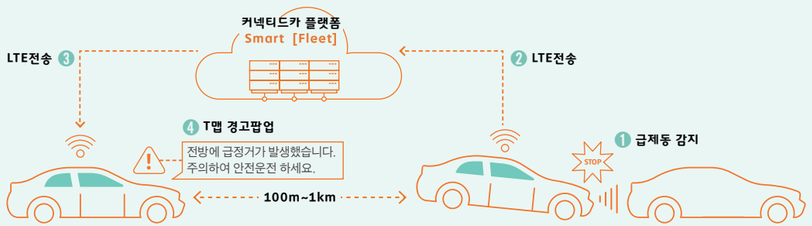
혁신 ICT 기술로 사회적 난제 해결

최근 우리 사회는 보이스피싱 피해에 시달리고 있습니다. 2018년 상반기 보이스피싱으로 인한 피해액은 1,802억 원으로, 2017년 상반기와 비교해 73.7%가 증가하여 적극적인 대응이 필요한 상황에 직면해 있습니다. 피해 규모가 증가했을 뿐만 아니라 범죄 수법도 날로 교묘해져, SK텔레콤은 금융감독원과 함께 보이스피싱 피해 예방을 위한 인공지능 기술 개발 및 도입에 나섰습니다. AI를 활용할 경우 특정 단어의 사용을 기준으로 보이스피싱 여부를 확인하는 기존의 필터링 시스템과 달리 문장의 문맥만으로도 피싱 여부 판단이 가능해 보다 정확하고 효율적으로 보이스피싱 행위를 차단할 수 있고, 실시간으로 보이스피싱 여부를 판단하여 사기 피해를 크게 줄일 수 있습니다. SK텔레콤은 음성 통화 중 보이스피싱이 의심될 시 사용자에게 이를 실시간으로 알려주는 기술을 개발하고, 금융감독원은 보이스피싱 사기 관련 데이터 제공을 통해 기술 고도화를 지원할 계획입니다. SK텔레콤은 이동통신 기반 위치정보 활용 역량과 IoT, 빅데이터 기술을 활용하여 더욱 포괄적인 범죄 예방 및 피해자 보호 활동에도 힘을 쏟고 있습니다. 지난 2008년 국내 범죄자 보호관찰에 대한 전자감독 시스템을 도입한 이래 SK텔레콤과 법무부는 지속적으로 전자감독 장치를 활용한 사회안전망 강화를 위해 협업해 왔습니다. 2018년 11월 양 기관은 첨단 ICT 기술을 기반으로 범죄 예방 능력을 증진한다는 내용의 협약을 맺어, IoT 기술로 범죄 피해자 등 사회적 약자를 보호할 수 있는 전자 장치·시스템 개발을 추진하고, 빅데이터 전문 인력으로 공동연구 TF를 구성하여 선제적 범죄 예측 시스템을 개발하는 등 전자감독 시스템의 첨단화를 추진하기로 하였습니다. SK텔레콤은 앞으로도 첨단 ICT 기술을 정부·사회와 공유하며 범죄로부터 안전한 사회환경을 조성하는 데에 이바지할 것입니다.

CASE 1 최우수 혁신 모바일 앱 'T맵' - 기술과 비즈니스 모델을 통한 사회적 가치 창출

도로교통공단에 따르면 2017년 '안전운전의무 불이행'으로 인한 교통사고 발생 건수는 약 12만여 건이며, 이중 사망자는 약 3천 명에 달하고 있습니다. '안전운전의무 불이행'은 운전 중 휴대전화 사용, 운전 중 DMB 시청 등의 안전한 운전에 방해되는 행위를 포함하며, 2017년 연간 교통사고로 인한 사망자 수의 약 70%가 안전운전 의무 불이행에 기인합니다. SK텔레콤은 이러한 교통사고로 인한 인명 피해를 줄이기 위해 2017년 9월 T맵에 인공지능(AI) 플랫폼 '누구'를 탑재하여 음성만으로 목적지를 변경할 수 있는 서비스를 출시하고 이어 2018년 2월 운전자에게 잠재적 위험 상황을 예방하기 위해 T맵에 차량통신기술(V2X)을 적용하였습니다. T맵 V2X의 인공지능은 스마트폰 모션 센서, GPS 정보, 빅데이터 등으로 차량 급제동 여부를 판단, 앞서가는 T맵 이용 차량이 급제동하면 사고 위험이 있다고 판단하고, 최대 1km 내 뒤따르는 차량의 T맵 이용 화면에 일제히 경고 문구를 띄워 운전자에게 주의를 주는 기술입니다. 뒤따르는 운전자는 전방 상황이 시야에 보이지 않더라도 T맵 경고에 따라 서서히 속력을 줄여 추돌을 방지할 수 있습니다. 출시 이후 T맵 V2X는 월평균 10만 건의 경보를 사용자에게 발송해 대형사고 및 2차 추돌사고를 예방하는 성과를 거두었습니다. 이러한 성과를 바탕으로 T맵 V2X는 2018년 12월 '제18회 모바일기술대상' 과학기술정보통신부 장관상을 수여받았으며, 2019년 바르셀로나에서 열린 MWC(Mobile World Congress)의 부대행사 'GSMA 글로벌 모바일 어워즈'에서 '최우수 혁신 모바일 앱 상'을 수상하였습니다.
SK텔레콤은 T맵의 기술뿐만 아니라 비즈니스 모델을 통한 사회적 가치 창출을 확대하기 위해 여러 이해관계자와 협력하고 있습니다. 2019년에는 사회적 기업 '코액터스'와 협업하여 청각장애 택시 기사 근무 환경 개선을 돕기 위해 청각장애 택시 기사 전용 T맵택시 앱을 출시하였습니다. 기존 택시 어플은 비장애인용 위주로 설계되어 청각장애 택시 기사들이 이용하기에 어려웠으나, 여기에 콜 누락 방지를 위한 깜빡이 알림, 특이사항 전달을 위한 택시 기사 · 고객 간 메시징 기능, 고요한 택시 배차 시 알림 기능 등을 보완하여 청각 장애인 기사의 편의를 도모하고, 청각 장애인 기사가 운행 중 콜 수락을 쉽게 할 수 있는 디바이스인 '콜잡이 버튼'을 제공하였습니다.

T맵 V2X 기술 구현 시나리오



GLOBAL MOBILE AWARD 2019 최우수 혁신 모바일 앱 수상

MWC19 Barcelona
GLOMO Winners 2019

청각 장애인 기사용 T맵 '고요한 택시' 출시 효과

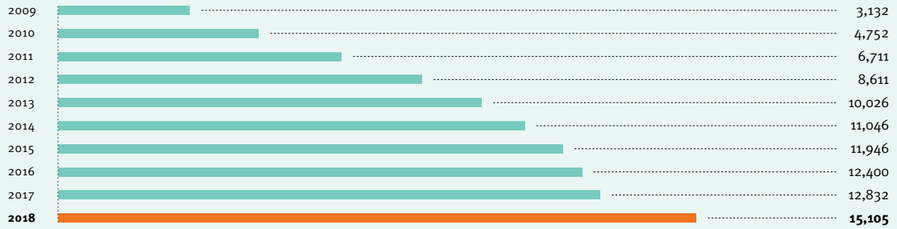
청각장애인 자립기반 마련	유휴택시 활성화	청각장애인 일자리 창출
연간 2,604만 원 (서울시 법인택시 연평균 수입 기준)	100명 채용 기준 연간 택시운송량 71만 7,600건 증가	연내 100명 채용 3년 내 1,000명 채용 목표

CASE 2 장노년층 정보격차 해소

과학기술정보통신부 · 한국정보화진흥원의 2018 디지털 정보 격차 실태조사에 따르면 일반 국민 대비 정보취약계층(장애인 · 저소득층 · 농어민 · 장노년층)의 디지털 정보화 수준 평균은 68.9%로, 그중에서도 특히 장노년층은 가장 낮은 수준인 63.1%를 나타냈습니다. 이와 같은 장노년층의 '디지털 소외'는 ICT를 활용한 생활 편의 향상에의 접근을 어렵게 하여 세대갈등, 소득격차 등을 낳을 우려가 있습니다. 대한민국은 65세 이상 노인 인구 비중이 전체 인구의 14%로 UN이 정의하는 고령사회에 들어섰습니다. 이는 노인 인구 증가와 디지털 정보 격차를 개인이나 가족에 귀속되는 일시적인 문제가 아니라 함께 해결해 나가야 할 사회 문제로 보아야 한다는 것을 의미합니다. 이에 SK텔레콤은 2007년부터 대학생 봉사단을 운영하여 중장년층을 대상으로 모바일폰 활용교육 '세대공감! 행복한 모바일 세상'을 실시해왔으며, 2018년에는 이를 확대 · 개편하여 '행복커뮤니티 프로젝트' 내 노년층 ICT 교육사업으로 발전시켰습니다. '행복커뮤니티 프로젝트'는 SK텔레콤의 인프라 공유로 사회문제를 해결하자는 취지로, 서울 · 수도권 30개, 지방 24개 직영 대리점에서 해당 지역사회를 위한 ICT 교육을 시작했습니다. 교육을 진행하는 각 매장에는 스마트폰 강사 인증 교육을 받은 직원이 2명씩 배치되어 노년층이 사용에 어려움을 겪는 금융 · 결제 · 예약 등 앱 활용 방법이나 스마트폰 기기 사용법 등을 지도합니다. 이러한 장노년층 대상 디지털 격차 해소 노력은 정보 및 소통 접근성을 향상하게 하여 사회문제 해결에 일조할 뿐만 아니라 SK텔레콤 비즈니스 모델의 장기 수익성 개선에도 긍정적인 영향을 미칠 것입니다. 60대 이상 가입자 중 스마트폰 가입자 비율의 연평균 증가율(9.75%)이 유지될 경우 2019년 말 60대 이상 고객의 스마트폰 비율은 90%를 넘어설 것으로 예측됩니다. 이에 따라 2020년 말까지 2018년 말 기준 대비 최소 100만 명의 피처폰 가입자가 스마트폰 가입자로 이동할 것으로 추산되며, 이는 약 1,614억 원의 연 수익 증가에 기여할 것으로 추정됩니다.

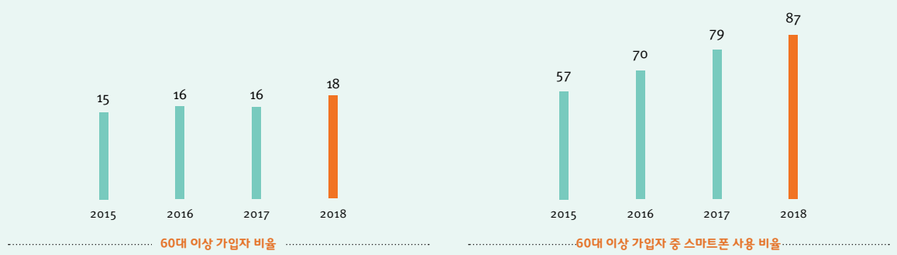
어르신 스마트폰 교육 실적

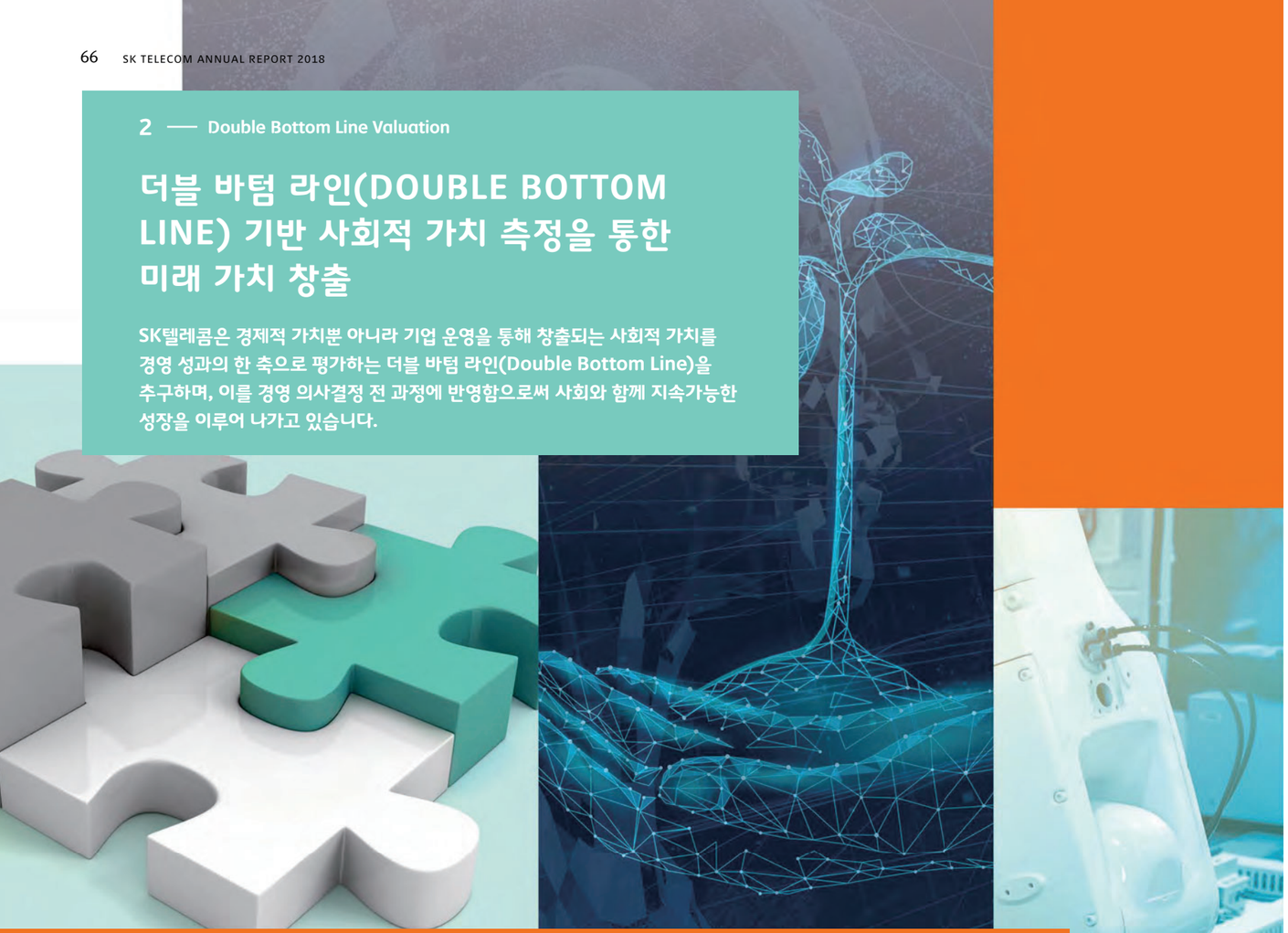
(참가자 수, 누적 기준)



60대 이상 가입자 및 스마트폰 사용 비율

(%)





2 — Double Bottom Line Valuation

더블 바텀 라인(DOUBLE BOTTOM LINE) 기반 사회적 가치 측정을 통한 미래 가치 창출

SK텔레콤은 경제적 가치뿐 아니라 기업 운영을 통해 창출되는 사회적 가치를 경영 성과의 한 축으로 평가하는 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)을 추구하며, 이를 경영 의사결정 전 과정에 반영함으로써 사회와 함께 지속가능한 성장을 이루어 나가고 있습니다.

ISSUE

무엇이 이슈인가?

과거 기업의 존재 이유는 오직 '이윤 추구'에 집중되었지만, 기업의 사회적 책임 및 기업시민의식에 대한 역할론이 강조되며 최근에는 기업 활동이 사회에 미치는 긍정적 영향과 가치가 곧 기업의 지속 성장과 생존을 결정짓는 핵심 요소로 여겨지고 있음. 이에 SK그룹은 경제적 가치와 사회적 가치를 함께 고려하는 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)을 핵심 경영전략으로 설정하고, 이를 토대로 기업 운영의 사회성과 측정 및 관리 체계를 구축하고 있음.

APPROACH

SK텔레콤의 접근방법은 무엇인가?

SK텔레콤은 성공적 기업 운영의 척도가 재무적 성과뿐만 아니라 사회와 이해관계자를 종합적으로 고려한 사회적 가치 창출에 있음을 기업 철학에 반영하고 있으며, 사회적 가치 측정과 성과 분석을 통해 사회 문제 해결 및 가치 창출 과정을 이루어 나가고자 함. 2017년 사회-환경 손익분석(SE P&L)을 통해 사회적 가치를 측정한 것을 시작으로, 2019년 5월, 보다 넓은 영역에서 고도화된 사회적 가치 측정 방법론을 적용하여 사회적 가치 실현을 위한 기업의 선도적 역할을 제시하고, 지속가능한 기업 생태계 구축에 앞장서고 있음.

VALUE CREATION

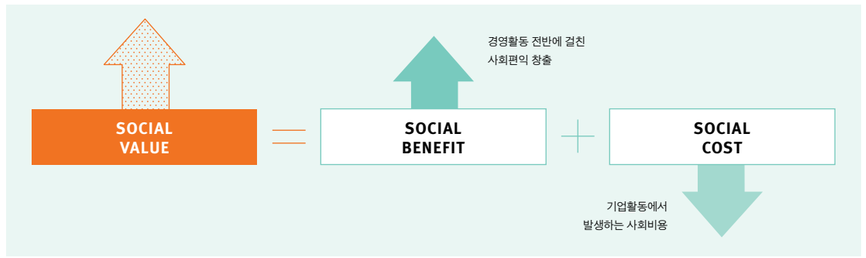
어떻게 성과를 창출해 나갈 것인가?

- 더블 바텀 라인(Double Bottom Line) 기반 사회성과 측정 방법의 고도화를 통해 사회적 가치 창출 선도기업으로 도약(by 2028)
- 제품/서비스 사회적 가치 창출 사업 확대 및 신규 사업 발굴을 통해 약 1천억 원 수준의 사회적 가치 창출(by 2019)

SK텔레콤의 사회적 가치 측정

SK텔레콤은 매출, 영업이익 등의 재무성과 창출과 환경·사회·거버넌스(ESG) 측면의 사회성과 창출을 동시에 추구하는 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)을 경영 의사결정 체계 전반에 도입하여 추진해 오고 있습니다.
경제적 가치만을 측정 및 관리하는 싱글 바텀 라인(Single Bottom Line)과 달리 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)은 사회적 가치를 두 번째 바텀 라인(Bottom Line)으로 설정하여 기업의 성과 지표로 반영하고 있습니다. 이는 사회적 가치를 경영 의사결정에 반영함으로써, 기업의 전문 역량 및 인프라 등을 통해 사회 문제를 해결하는 데 앞장서고 이를 성공적 경영의 척도로 반영한다는 것에 의미가 있습니다. 회사의 경영 활동을 통해 창출되는 사회적 가치에는 직접적으로 도출되지 않는 사회적 비용과 편익이 존재합니다. SK텔레콤은 SK그룹의 더블 바텀 라인(Double Bottom Line) 측정 방법론과의 연계를 기반으로 경영 활동 전반에서 발생하는 사회적 영향을 평가 및 산출하고자 노력하고 있습니다. 그러나 경영 활동으로 창출되는 사회적 가치는 매우 광범위하기에 포괄적인 영향을 정량화하는 것에는 한계가 있으며, 가치 측정 방법 또한 표준화하기 어렵습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 전사 차원의 사회적 가치 추진체계를 구축하고 이해관계자와의 적극적 소통을 통해, 더블 바텀 라인(Double Bottom Line) 측정 방법론을 고도화해 나가고 있습니다.

SK텔레콤 더블 바텀 라인(Double Bottom Line) - 사회 성과의 개념



SK그룹·SK텔레콤의 사회 성과 측정 및 보고범위

SK그룹 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)

경제적 가치	사회적 가치		
재무성과	비즈니스 사회성과	사회공헌 사회성과	경제간접 기여성과
• 기업의 경제활동으로 인해 직접적으로 창출되는 순이익 (Net Income)	• 기업의 사업 과정과 그 결과인 제품·서비스를 통해 창출되는 비즈니스 기반의 본원적 사회성과	• 기업에서 수행하는 사회공헌 활동을 통해 창출되는 부가적 사회성과	• 기업 활동을 통해 발생한 고용 납세 등
③ 당기순이익	③ 사회	CSR 프로그램	고용
	②③ 환경(제품·서비스)	기부	배당
	② 환경(공정)	자원봉사	납세

① 본 보고 내 산정 범위 – 당기순이익, 사회, 환경(제품·서비스), 환경(공정)
② 환경 손익 분석 방법 적용 – 환경(제품·서비스), 환경(공정)
③ SK그룹 더블 바텀 라인 측정 방법론 적용 – 당기순이익, 사회, 환경(제품·서비스)

SK그룹의 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)은 경제적 가치인 '재무성과'와 사회적 가치인 '비즈니스 사회성과', '사회공헌 사회성과', '경제간접 기여성과'로 구성되어 있습니다. 특히, 사회적 가치 측정 지표 중 비즈니스 사회성과를 기업이 창출하는 본원적 성과로 설정하여 환경(공정), 환경(제품·서비스) 및 사회 영역으로 세분화하여 성과를 측정하였습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 본 보고에 경제적 성과로 재무성과(당기순이익)를, 사회적 성과로 비즈니스 사회성과의 사회-환경 손익분석을 진행하여, 통합적 성과를 산출하였습니다. 2018년 발간된 '2017 SK텔레콤 Annual Report'를 통해 적용된 보고 방법론인 환경 손익 분석 (Environmental Profit & Loss)에 따른 산정을 유지·개선하여 2018년도 데이터를 적용하였으며, 2019년 6월 현재 사회적 가치 측정 방법론은 지속적인 고도화와 비교 데이터 축적을 통해 발전시켜 나가고 있습니다.

1. 환경 손익 분석

SK텔레콤 환경 손익 분석은 가치사슬(Value Chain) 전반의 환경 영향을 측정하기 위한 단계적 산정 방식을 적용하고 있습니다. SK텔레콤의 환경 손익을 분석하기 위하여 가치사슬에 대한 검토를 기반으로 범위(Scope) 설정 및 데이터 수집, 가치 산정, 환경 손익 분석의 세 단계를 거쳤습니다.

범위(Scope) 설정 및 데이터 수집

환경 손익 분석을 위한 가치사슬 상의 범주로 빌딩, 네트워크, 임직원, 단말기(Handset), 서비스 및 솔루션으로 구분하여 원료 채취, 생산, 운영·사용, 폐기 등 생애 주기 평가(LCA, Life Cycle Assessment) 관점에서 환경 데이터를 파악하였습니다. 빌딩 및 네트워크는 원료 채취 및 생산, 운영·사용, 폐기 단계 중 데이터가 지속적으로 관리되고 있는 운영 단계만을 산정에 포함하였습니다. 단말기의 경우, 가장 많은 가입자가 이용하는 단말기인 삼성, 애플의 태블릿 및 스마트폰 중 환경성적표지가 확인된 모델을 대상으로 제조사에서 직접 진행한 전 과정 환경 영향 평가 결과를 토대로 데이터를 수집 후 이를 전체 가입자 범위로 환산하였습니다.

환경 손익 분석 범위(SCOPE) 설정



(*) Handset: 환경성적표지 또는 탄소성적표지, CTS인증 등 LCA 인증 제품 기준: 갤럭시 S8, 갤럭시탭 S3, 갤럭시 S7 Edge, 갤럭시 노트7, 갤럭시 S6, 갤럭시 S5, 갤럭시 S4, 갤럭시 Note2, 갤럭시 Note 10.1', 갤럭시 S3, 갤럭시 노트, 갤럭시탭 10.1', iPhone Xs Max, iPhone Xs, iPhone XR, iPhone X, iPhone 8, iPhone 8 Plus, iPhone 7, iPhone 7 Plus, iPhone6s, iPhone 6s Plus, iPhone SE, iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 5s, iPhone 4s, iPhone 4, iPad Pro 12.9-inch (3세대), iPad Pro 11-inch, iPad 6세대, iPad 5세대, iPad Pro 12.9-inch, iPad Pro 9.7-inch, iPad mini 3, iPad mini 2, iPad mini, iPad Air 2, iPad Air, iPad 4세대, iPad 2

공정 과정에서 발생하는 환경적 사회성과는 그 영향에 따라 자원 소비와 환경오염으로 구분됩니다. 수자원의 사용/배출량 및 환경 단위비용 산정으로 자원 소비의 총량 성과를 측정하였고, 환경오염의 경우 폐기물과 온실가스로 분류하여 마찬가지로 총량 성과를 측정했습니다. 대기오염과 수질오염도 환경오염의 범주에 포함될 수 있으나, 당사는 해당 사항이 없는 관계로 제외되었습니다.

SK텔레콤이 제공하는 다양한 제품 및 서비스의 환경 가치 산정은 공장에너지관리시스템(FEMS), 빌딩에너지관리시스템(BEMS) 및 T렌탈 회수폰 재활용을 통한 온실가스/에너지 및 자원 소비 절감을 영향 평가에 포함하였습니다.

가치 산정

손익 분석 결과는 금전적 가치로 산출됩니다. SK텔레콤은 사회적 가치 측정 방법론을 적용하는 과정에서 '총 성과(전체 환경 영향의 총량)'와 '상대적 성과(전기 대비 당기의 환경 영향 감축량)' 중 측정 지표의 부정적인 영향(예. 환경파괴 등)이 높을 것으로 예상되는 경우, 상대적 성과가 아닌 '총 성과'를 적용하였습니다. 단, 에너지 관리 솔루션 (FEMS, BEMS) 등 제품, 서비스를 통한 환경 가치 산정의 경우 클라이언트 및 소비자의 환경 영향 편익을 사회적 성과로 인지하기 위하여 계약 기준 대비 에너지 절감 및 온실가스 감축 효과 등 '상대적 성과'를 적용하였습니다.

제품 · 서비스를 통한 비즈니스 환경 성과

제품 · 서비스명	제품 · 서비스 설명	측정 환경성과
공장에너지관리시스템 (FEMS)	공장 가동상의 에너지 관리 시스템	계약상 연간 온실가스/에너지 저감량 대비 초과 성과
빌딩에너지관리시스템 (BEMS)	건물 운영상의 에너지 관리 시스템	계약상 연간 온실가스/에너지 저감량 대비 초과 성과
T렌탈 회수폰 재활용	T렌탈 회수폰 단말기 재임대	재활용폰 사용에 따른 자원 소비 환경영향 저감 성과

한편, SK텔레콤은 환경 가치 측정을 고도화 하는 과정에서 온실가스 배출로 인한 영향 측정 시 온실가스 배출권 거래 제도에 따른 시장 가격이 지구온난화에 의한 잠재적 영향을 모두 반영하지 못한다는 한계를 인식하였습니다. 이에 따라 2017년에는 부정적 환경 영향을 끼치기 이전 상태로 되돌리기 위해 발생되는 비용(Input)을 측정하는 Eco-Cost(*)로 대체하여 산출하였습니다. 2018년도 가치 산정에서는 기존의 Input 기반 측정에서 한 발 더 나아가, 비즈니스 운영 상의 환경적 Outcome, Impact를 화폐 가치로 환산하고자 하였습니다. 이에 국내·외 주요 지표 및 연구자료에 기반하여 환경 영향 지표 및 계수를 재산출하여, 2017/18년 에너지, 용수, 온실가스 및 폐기물 배출량에 적용함으로써 보다 완전하고 포괄성 있는 환경영향을 산정하였습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 사회/환경 영향 산출 방식의 고도화를 추진하여 기업활동의 사회적 가치를 정교하게 측정하고 관리하기 위해 노력할 것입니다.

(*) Eco-Cost: EVR(Eco-costs /Value Ratio)모델에 기반한 제품·서비스의 환경적 부담 측정 척도로, 제품·서비스로 발생하는 환경 오염 및 자원 고갈 등을 지구 환경이 수용 가능한 수준으로 줄이기 위해 발생되는 비용

환경 영향 가치 측정결과 (서비스 제외)

Impact Area		Impact	2017(*) 값(Output)	2017(*) 영향가치(**)	2018 값(Output)	2018 영향가치(**)
빌딩	건물 운영	에너지 사용[1]	3,025 TJ	(-) 11,716,414,009	3,198 TJ	(-) 12,851,066,072
		온실가스 배출[2]	148,294 tCO_2e	(-) 4,434,818,455	157,149 tCO_2e	(-) 4,875,805,239
		용수 사용[3]	720,000 m^3	(-)3,865,305,086	707,296 m^3	(-) 3,917,127,554
		폐기물 배출[4]	2,496 ton	(-) 96,045,681	1,736 ton	(-) 66,512,063
네트워크	네트워크 운영	에너지 사용[1]	14,886 TJ	(-) 57,656,376,535	16,006 TJ	(-) 64,460,418,803
		온실가스 배출[2]	723,135 tCO_2e	(-) 21,625,773,419	777,516 tCO_2e	(-) 24,124,202,749
임직원 서비스	이동 및 출장	에너지 사용[1]	72 TJ	(-) 278,870,075	28 TJ	(-) 112,517,094
		온실가스 배출[2]	3,972 tCO_2e	(-) 118,784,974	1,924 tCO_2e	(-) 59,696,477
단말기(Handset)	원료 채취 및 생산	온실가스 배출[2]	663,430 tCO_2e	(-) 19,840,260,04	848,803 tCO_2e	(-) 26,336,041,563
	사용	온실가스 배출[2]	343,903 tCO_2e	(-) 10,464,054,797	340,509 tCO_2e	(-) 10,565,058,945
	회수 및 재활용	온실가스 배출[2]	18,578 tCO_2e	(-) 555,593,110	12,688 tCO_2e	(-) 393,676,567

(*) 2017년 값(Output)에 2018년 Proxy를 곱하여 재계산한 수치임

(**) OECD PLI(Price Level Indices 및 한국은행 경제통계시스템을 기반으로 인플레이션율과 환율계산을 통해 원화로 환산한 수치임

1) 에너지 사용 단위(TJ)를 온실가스 배출량(CO_2e)으로 환산하여 영향가치를 산정함. 단위 환산 시 환경부 고시 제2013-180호 '공공부문 온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침'내 국가 고유 전력배출계수 및 산정방법론 활용

2) EPA, Technical update of the social cost of carbon for regulatory impact analysis (2013)

3) TruCost PLC, Natural capital at risk: the top 100 externalities of business (2013)

4) A. Rabl, J. V. Spadaro and A. Zoughaib, Environmental impacts and costs of solid waste: a comparison of landfill and incineration (2009), 한국폐기물협회 2017년 '폐기물 처리 현황 추이'

2. 사회 손익 분석

사회 부문의 손익 분석은 WBCSD(World Business Council for Sustainable Development)가 제시하는 사회 자본 프로토콜(Social Capital Protocol)을 참조하여 대상 범위, 측정 대상 영향을 제한적으로 선택하였습니다.

제품 · 서비스를 통한 비즈니스 사회성과

제품 · 서비스명	제품 · 서비스 설명	측정 사회성과
T map 운전습관	T map 운전습관 점수에 따른 자동차 보험료 할인 제공	교통사고 감소로 인한 사회적 비용 절감
LBS IoT 사업(전자발찌)	IoT 기반 강력범죄자 위치 추적	범죄 유형별 사회적 비용 감소분
스팸 필터링	스팸 메시지 차단	스미싱 예방으로 사회적 비용 절감
손누리, 소리누리	청각 · 언어장애인(손누리) 및 시각장애인(소리누리) 전용 요금제 제공	취약계층 편익 증대 및 요금할인에 따른 통신서비스 접근성 증대
저소득층 정보화 / 유해정보차단서비스	취약계층 통신서비스 요금 할인	요금할인에 따른 통신서비스 접근성 증대
사회적기업의 T World Direct 판매	T World 내 '행복한 에코폰' 판매를 통한 사회적 기업 판로 지원	오픈마켓 입점수수료

범위(Scope) 설정 및 데이터 수집

사회 손익 분석은 ICT 기반 범죄 예방, 안전, 취약계층 지원 등의 사회적 가치를 창출한 6개의 제품/서비스를 대상으로 진행하였습니다.

가치 산정

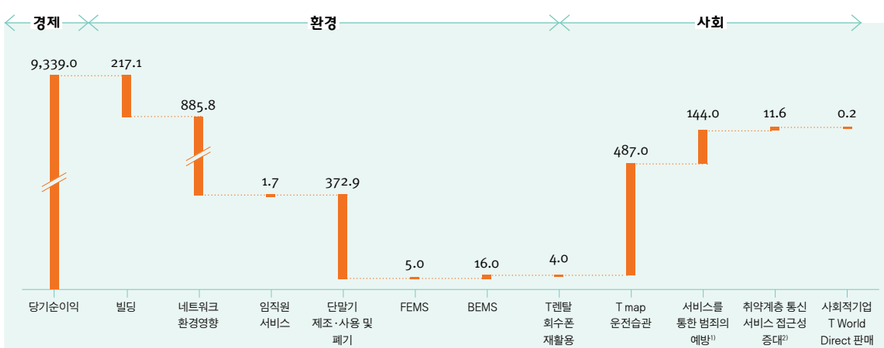
6개의 제품/서비스의 가치 측정은 각각 개별적 방법론을 통해 산출하였습니다. 예를 들어, T map 운전습관의 경우, 사고율을 낮추고 안전한 교통 환경을 조성하는 사회 성과가 발생합니다. 이 경우는 사용 전후 사고율의 차이에 교통사고 피해 처리 비용을 산정하여 안전한 환경 조성의 가치를 측정하였습니다. LBS IoT사업(전자발찌)의 경우 위치 기반 전자발찌를 착용함에 따라 줄어드는 재범률을 확인하고, 이에 따른 범죄 피해 비용의 감소 효과를 사회적 비용 감소 효과로 측정함으로써 ICT 기술 기반 사회 안전망 확충의 사회적 가치를 추정하였습니다.

3. 사회-환경 손익 분석 종합결과

환경 손익 분석과 사회 손익 분석을 종합하여 산출한 사회-환경 손익 분석 결과는 다음과 같습니다. SK텔레콤은 2018년 기준 9,339억 원의 당기순이익을 기록하였습니다. 사업 운영 과정에서 빌딩, 네트워크, 임직원 이동 및 출장, 단말기 제조-사용-폐기 단계의 환경 영향을 국내 기준 환경 총괄원가를 적용하여 측정한 결과 약 1,478억 원의 환경적 손실을 추정하였으며, 환경 제품/서비스 영역에서는 에너지관리시스템(FEMS, BEMS)을 활용한 온실가스 및 에너지 절감과 T렌탈 회수폰 재활용을 통한 자원 소비 절감을 통해 약 25억 원의 환경 비용 성과를 거두었습니다. 그 결과, 환경적 순손실은 1,453억 원을 기록하였습니다. 사회적 측면에서는, T map 운전습관, 전자발찌, 장애인 특화 요금제 등의 제품/서비스를 활용한 사회적 가치 창출 및 성과를 통해 약 643억 원의 사회적 성과를 창출하였습니다. CSR 프로그램, 기부 및 자원봉사 등을 포함하는 사회공헌 사회성과의 경우, 외부성(Externality) 이슈, 측정 정밀성 및 계산 방법론 고도화 등의 이슈에 의해 본 분석에 포함되지 않았습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 비즈니스 모델 전 과정의 사회 환경 손익 분석을 체계화하는 한편, 5G와 ICT 리더십을 기반으로 한 사회 문제 해결과 혁신적 사회적 가치 창출 과정을 지속적으로 선도해 나갈 계획입니다.

사회-환경 손익 분석 종합결과

(2018. 12월 말 기준) 별도기준, 억 원



1) LBS IoT 사업(전자발찌) + 스팸 필터링
2) 손누리, 소리누리 + 저소득층 정보화/유해정보차단서비스

CASE

SK텔레콤 소비자잉여 산출

소비자 잉여는 고객이 이용하는 서비스에 대해 지불할 용의가 있는 가격에서 실제 가격을 제하였을 때 산출되는 금액입니다. 때문에 소비자 잉여의 산출은 고객이 실제로 통신료로 지불한 금액보다 더 높은 수준의 가치를 통신서비스를 통해 제공한다는 의미가 있으며, SK텔레콤이 고객 중심의 혁신을 통한 고객이 체감할 수 있는 혜택을 제공하기 위해 노력을 지속해 온 결과로 해석됩니다.

SK텔레콤의 소비자 잉여 측정은 '국내 이동통신서비스시장의 소비자 후생 및 자중손실 분석(박추환 · 한성수, 2014)'의 방법론을 사용하였습니다. 해당 연구는 이동통신 매출액과 수요가격탄력성(*)을 통해 소비자잉여를 산정하고 있으며, 시간 흐름에 따른 변수로 소비자물가지수(Consumer Price Index)를 반영하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 당사의 무선통신 매출액에 국내 통신시장의 소비자물가지수(**)를 반영한 후 수요가격탄력성을 적용하여 소비자 잉여를 도출하였습니다. 그 결과, 2018년 SK텔레콤의 무선통신 사업으로 발생한 소비자 잉여는 10조 9,410억 원으로 도출되었습니다.

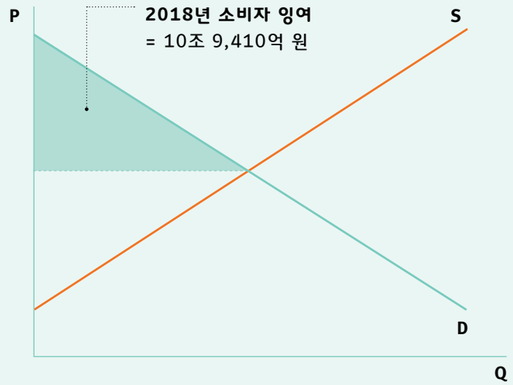
SK텔레콤은 2018년에 마케팅 경쟁에 대한 패러다임을 전환하여 고객 편익과 소비자 잉여를 극대화하기 위해 노력하였습니다. 고객가치 혁신 프로그램에 따른 무약정 플랜, 안심 로밍, 멤버십 개편, T플랜 등 8가지 서비스를 출시하여 고객이 이용할 수 있는 서비스의 폭을 넓히고, 데이터 및 로밍 등 실질 서비스 이용량을 증가시켰습니다. 그 밖에 마케팅 고도화를 통한 비용 절감으로 고객가치 혁신과 시장 안정화를 위해 노력하였습니다.

앞으로도 SK텔레콤은 소모적인 과점시장 내의 점유율 및 고객유치 경쟁에서 탈피하여 고객가치 혁신을 이동통신 사업영역의 최우선순위로 두고 고객이 체감할 수 있는 혜택을 제고하기 위해 노력하겠습니다. 소비자 잉여가 극대화될 수 있도록 비즈니스 모델을 혁신하여 고객이 이용할 수 있는 편익과 혜택을 다양화하며 최적의 서비스를 제공함으로써 고객 로열티와 신뢰를 강화하고 고객에게 더 많은 가치와 편익을 제공할 수 있도록 노력을 지속할 계획입니다.

(*) 수요가격탄력성: 상품 · 서비스의 가격 변동에 따라 수요량이 얼마나 변동하는지를 나타내는 수요변화의 비율로, 본 보고의 소비자 잉여 산출에는 이동통신 시장의 장기적 수요가격탄력성을 추정한 연구 '국내 이동통신서비스시장의 소비자 후생 및 자중손실 분석(박추환 · 한성수, 2014)'를 참조함

(**) 소비자물가지수(Consumer Price Index): 통계청 통신부문 소비자물가지수를 반영함

SK텔레콤 이동통신 부문의 소비자 잉여 산출 결과



P : Price
Q : Quantity
S : Supply
D : Demand

참고 자료

1) OECD. Publishing, and Organisation for Economic Co-operation and Development. OECD Review of Telecommunication Policy and Regulation in Mexico. OECD Publishing (2012)
2) Hausman, Jerry A., and Agustin J. Ros. "An econometric assessment of telecommunications prices and consumer surplus in Mexico using panel data." Journal of Regulatory Economics 43:3 (June 2013): pp. 284-304
3) 박추환, 한성수. "국내 이동통신서비스시장의 소비자 후생 및 자중손실 (Deadweight Cost) 분석." 경제연구 32 (2014): pp.115-141

3 ACCOUNTABILITY

Governance Report 74

Risk Management Report 88

Integrity Report 98

Human Rights Report 104

Supplier Responsibility Report 110

Governance Report

01

Our Approach

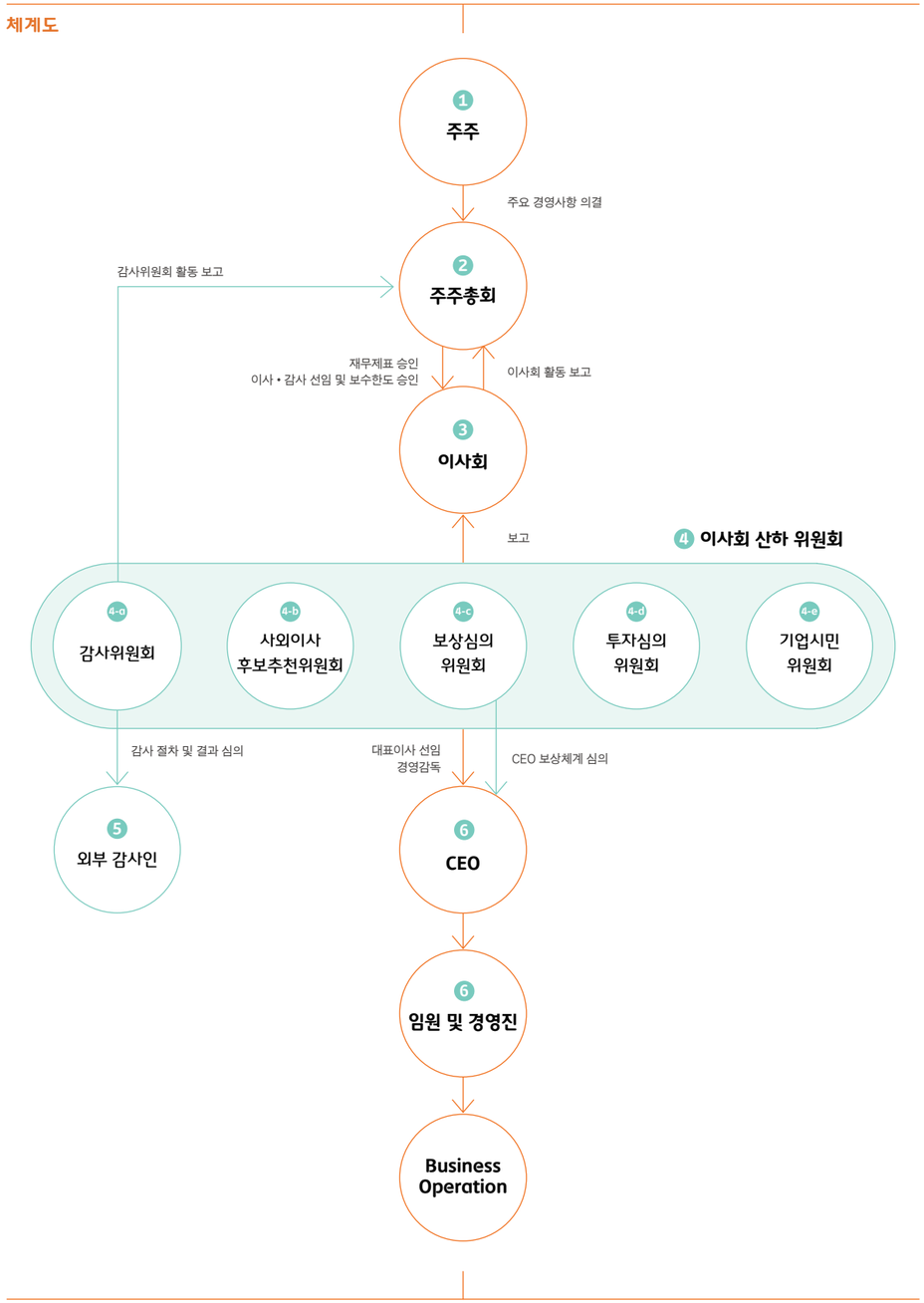
SK텔레콤은 건전하고 투명한 지배구조 확립 및 책임 경영에 대한 의지를 바탕으로 2018년 2월 회사의 지배구조 원칙을 담은 기업지배구조 헌장을 제정하였습니다. SK텔레콤의 기업지배구조 헌장은 지속적인 성장과 발전을 기반으로 주주를 포함한 이해관계자의 가치를 제고해 나갈 것을 규정하고 있습니다. 이러한 원칙을 기반으로 균형있는 지배구조의 확립 및 운영을 통해 주주의 권익을 보호하고, 궁극적으로 미래 기업가치를 제고해 나가고자 합니다. 당사의 지배구조헌장은 한국기업지배구조원(KCGS) 기업지배구조 모범규준에 부합하며, 당사 홈페이지에서 전문을 확인할 수 있습니다.

기업지배구조 모델

SK텔레콤은 의사결정의 투명성을 확보하고, 이사회를 중심으로 견제와 균형에 기반한 효율적 경영 활동을 수행하는 글로벌 수준의 독립적인 지배구조를 구축하여 이를 유지·발전시켜 나가고 있습니다. 이사회는 안정적 경영 활동과 이익 창출을 통한 주주환원의 실현 및 전략적 의사결정을 통한 성장전략의 구현 등 장기 기업가치 향상을 목표로 투명성, 독립성, 다양성, 전문성, 효율성 제고를 지향합니다.

SK텔레콤은 한국기업지배구조원(KCGS)의 기업지배구조 모범규준 가이드라인을 따르고 있으며, 동 기관에서 주관하는 지배구조 평가에서 2006년부터 2010년까지 5년간 연속 우수 및 최우수 기업에 선정되었습니다. 아울러 이사회 중심의 책임·투명 경영 노력으로 2011년 이래 동 기관의 ESG 평가에서 매년 통합 등급 A 이상을 지속 유지하고 있으며, 2018년에는 지배구조 평가 및 ESG 통합평가에서 상위 1% 이내 기업에게 부여된 A+ 등급을 획득하여 국내 상장 기업 중 최고 수준의 지배구조를 갖추었음을 평가 받았습니다.

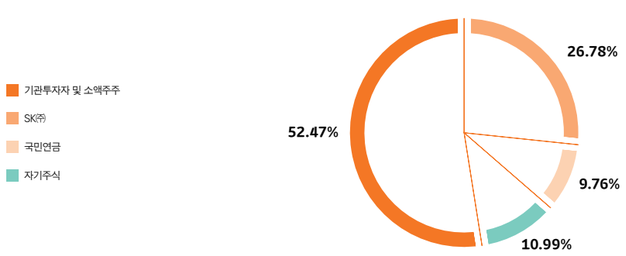
체계도



1 주식 및 자본구조

주주 현황

(2018. 12월 말 기준)



주식의 종류 및 의결권

구분	발행주식 수 (단위: 주)	비율	비고
우선주	–	0%	의결권 없음
보통주 – 의결권 있는 주식	71,869,828	89.01%	의결권 있음
보통주 – 자기주식	8,875,883	10.99%	의결권 없음
합계	80,745,711	100%	–

SK텔레콤은 1주당 1 의결권 원칙을 따르고 있으며, 특정 주식에 복수의 의결권을 부여하는 차등의결권제도를 두고 있지 않습니다. 단, 자기주식으로 보유하고 있는 8,875,883주는 상법에 따라 의결권이 제한된 주식으로, 2018년 12월 31일 기준 의결권이 부여된 주식은 71,869,828주(전체 발행 주식의 89.01%)입니다.

임원(*) 및 특수관계인의 주식 보유

(2019년 3월 말 기준)

	이름	주식	매수선택권	합계(주수)	연봉 대비
CEO	박정호	1,000	66,504	67,504	15.82배 보유(**)
계열회사 임원	최태원	100	–	100	
계열회사 임원	장동현	251	–	251	

(*) 등기임원의 지분 보유 현황만 표기

(**) 2018년 최종 주식거래 가능일 종가(269,500원) 기준 주식 보유액을 기본급(1,150백만 원)으로 나누어 계산함. 주식 보유액은 주식 및 주식매수선택권을 모두 포함하여 계산하였음.

SK텔레콤은 최고경영자(CEO) 및 임원이 주식을 보유할 수 있도록 장려하며 주식매수선택권 부여를 통해 경영진의 이해관계와 주주 이해관계가 일치하도록 하여, 중장기 성과에 기반한 책임 경영 활동을 지향합니다.

2018년 12월 말 기준 대한민국 정부는 SK텔레콤의 지분(Government Ownership)을 보유하고 있지 않습니다. 설립자 지분(Founder & Founding Family Ownership)은 최태원 회장이 SK텔레콤 주식 100주를 직접 보유하고 있으며, 당사의 최대주주인 SK㈜의 대표이사로도 재직하고 있습니다. 최태원 회장의 SK㈜ 보유지분은 18.44%이며, SK㈜의 SK텔레콤 보유지분은 26.78%입니다.

배당정책 및 주주환원

당사의 기본적인 주주환원 정책은 회사의 성과에 기반한 안정적인 현금 배당과 함께 지속적인 성장에 기반한 기업가치 상승 구현을 통하여 장기적 관점의 주주환원 제고를 지향합니다. 이를 위해 성장을 위한 투자와 주주환원의 밸런스를 유지하는 Capital Management 원칙을 기반으로 기업가치 증대를 위해 노력합니다.

당사의 배당은 사업 실적, 투자계획, 재무 현황 및 전망을 종합적으로 고려하여 결정하고 있으며, 정관에 따라 주주에게 금전과 주식으로 할 수 있으며, 배당을 주식으로 하는 경우 회사가 수종의 주식을 발행한 때에는 주주총회의 결의로 배당할 신주의 종류를 결정할 수 있습니다. 당사는 매 결산기말 현재의 주주명부에 기재된 주주 또는 등록된 질권자에게 배당금을 지급하며, 사업연도 중 1회에 한하여 6월 30일을 기준일로 이사회의 결의로써 중간 배당을 지급하고 있습니다. 당사는 2015년부터 연간 총 배당금을 중간 배당 1,000원을 포함하여 주당 10,000원으로 상향하여 지급하고 있으며, 2018년 말 기준 배당수익률은 전년 대비 0.1% 상승한 3.7%입니다.

2 주주총회

SK텔레콤은 주주의 권리 행사를 보호하고 정당한 의결권 소액주주 및 외국인 주주 등 모든 주주의 동등한 대우를 보장하며 법령 및 정관 등에 따라 주주의 권리를 존중합니다. 당사는 이사의 선임에 있어서 독립성을 확보하고 지배주주가 아닌 주주의 의견도 반영될 수 있도록 집중투표제를 도입하고 있습니다. 2018년 2월에는 소수 주주의 의결권 행사 독려를 위해 이사회 의결에 따라 전자 투표제 도입을 의결하고 3월 주주총회에서 국내 이동통신사 최초로 시행하였습니다. 또한 2018년부터 통상적으로 주주총회가 몰리는 마지막 주 금요일을 피해 정기 주주총회를 개최하는 등 주주권 행사의 편리성을 위해 노력하고 있습니다. 2019년 3월 26일 개최된 제35기 정기주주총회에서는 재무제표 승인 외 김석동 사외이사 및 감사위원회 위원의 신규 선임을 결의하여 이사회 전문성 및 독립성을 확충하였으며, 이사 보수 한도 승인 및 경영진 주식매수선택권 부여를 결의하여 경영 감독 기능을 이행하였습니다. 특히, 2019년부터는 주주총회를 주주와의 실질적인 소통의 자리로 변화시키고자 주주친화적 요소를 대폭 확충하였습니다. 형식적 절차에 지나지 않았던 주주총회 소집 통지를 CEO의 주주서한 발송으로 바꾸어 주주들로 하여금 2018년 SK텔레콤의 주요 경영 성과와 경영 방향성에 대해 충분한 정보를 제공받을 수 있도록 하였습니다. 개회 직전에는 주주를 대상으로 첨단 ICT 기술과 5G 서비스를 선보였으며, 주주총회장에서는 의사봉을 두드려 안건을 승인하는 관행을 폐지하고, 박정호 CEO를 시작으로 MNO, 미디어, 보안, 커머스 4대 사업부장이 각각 직접 프레젠테이션을 통해 주주들에게 2018년 사업 성과와 2019년 경영계획 및 비전을 설명하는 시간을 가졌습니다. 프레젠테이션 후에는 주주들이 즉석에서 경영진에게 질의하는 시간을 마련하여 경영진-주주 간 소통의 기회를 제공하였습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 주주에게 투명한 경영정보를 제공하고 진솔하게 소통할 수 있도록 노력할 것입니다.

3 이사회

구성 및 운영 현황

SK텔레콤의 이사회는 법령과 정관에 따라 주주로부터 기업 경영에 관련한 최고 의사결정권을 위임받아, 이해관계자와의 다양한 이해관계를 조율하고 경영 의사결정을 승인하는 최고 기구로서의 책임과 역할을 수행하고 있습니다. 이에 따라 이사회는 회사의 투자계획, 내부거래 등의 이해관계 상충, 투명한 보상 등에 대한 심의 및 승인 등과 함께 회사 리스크 전반에 대한 검토를 수행합니다. 이사회 및 이사회 내 위원회 개최 시에는 이사회 사무국 등 지원조직에서 경영현황 및 각 안건의 내용을 충분히 설명하고 질의응답하며 사전에 관련 자료를 제공, 검토할 수 있도록 함으로써 운영의 전문성을 제고하고 있습니다.



1 이재훈
이사회 의장 / 사외이사

출생연도	1955
약력	서울대학교 경제학 학사 미시간대학교 경제학 석사 성균관대학교 행정학 박사 (現) 김·장 법률사무소 고문 (前) 한국산업기술대학교 총장 (前) 지식경제부 제 2차관
전문성	거시경제, 산업정책, 통상
선임일	2014.03
추천인	사외이사후보추천위원회
소속위원회	감사위원회 / 보상심의위원회 / 투자심의위원회

2 박정호
대표이사 / 사내이사

출생연도	1963
약력	고려대학교 경영학 학사 조지워싱턴대학교 경영학 석사 (現) SK텔레콤㈜ 대표이사 사장 (現) SK브로드밴드㈜ 대표이사 사장 (前) SK㈜ C&C 대표이사 사장 (前) SK C&C Corporate Development 부사장 (前) SK텔레콤 사업개발부문 부사장
전문성	ICT, M&A /사업개발, 투자 및 리스크 관리
선임일	2017.03
추천인	이사회
소속위원회	사외이사후보추천위원회

3 김석동
사외이사

출생연도	1953
약력	서울대학교 경영학 학사 제23회 행정고시 합격 (現) 지평인문사회연구소 대표 (前) 금융위원회 위원장 (前) 제8대 재정경제부 제1차관 (前) 금융감독위원회 부위원장
전문성	금융정책, 재무, 회계
선임일	2019.03
추천인	사외이사후보추천위원회
소속위원회	사외이사후보추천위원회 / 감사위원회 / 보상심의위원회 / 투자심의위원회

4 안재현
사외이사

출생연도	1961
약력	서울대학교 산업공학 학·석사 스탠포드대학교 경영과학 박사 (現) KAIST 경영대학 최고경영자과정 책임교수 (前) KAIST 경영대학 대외부학장 (前) KAIST 정보미디어 경영대학원장 (前) AT&T 선임연구원
전문성	ICT정책, 디지털 전략, 경영혁신
선임일	2014.03
추천인	사외이사후보추천위원회
소속위원회	감사위원회 / 투자심의위원회 / 기업시민위원회

5 안정호
사외이사

출생연도	1978
약력	서울대학교 전기공학 학사 스탠포드대학교 전기공학 석·박사 (現) 서울대학교 융합과학기술대학원 교수 (前) 구글 방문연구원 (前) 휴렛팩커드연구소 연구원
전문성	ICT 융합과학, 성장전략
선임일	2017.03
추천인	사외이사후보추천위원회
소속위원회	사외이사후보추천위원회 / 보상심의위원회 / 투자심의위원회 / 기업시민위원회

6 윤영민
사외이사

출생연도	1963
약력	고려대학교 영어영문학 학사 시라큐스대학교 광고학 석사, 매스커뮤니케이션학 박사 (現) 고려대학교 미디어학부 교수 (前) 고려대학교 언론대학원장 겸 미디어학부장 (前) 한국PR학회 부회장 (前) 국토교통부 정책홍보 자문위원
전문성	미디어 산업 정책 및 전략, 커뮤니케이션
선임일	2018.03
추천인	사외이사후보추천위원회
소속위원회	감사위원회 / 투자심의위원회 / 기업시민위원회

7 조대식
기타비상임이사

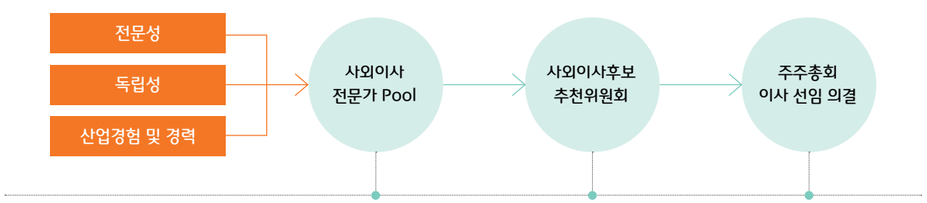
출생연도	1960
약력	고려대학교 사회학 학사 클라크대학교 경영학 석사 (現) SK SUPEX 추구협의회 의장 (前) SK㈜ 대표이사 사장 (前) SK㈜ 재무팀장 겸 자율·책임 경영지원단장
전문성	재무, 사업개발, 경영전략
선임일	2017.03
추천인	이사회
소속위원회	투자심의위원회

8 유영상
MNO 사업부장 / 사내이사

출생연도	1970
약력	서울대학교 산업공학 학·석사 워싱턴대학교 경영학 석사 (現) SK텔레콤 MNO 사업부장 (前) SK텔레콤 Corporate Center 센터장 (前) SK㈜ C&C 사업개발부문장 (前) SK텔레콤 사업개발전략본부장 (前) SK텔레콤 Project 추진본부장
전문성	M&A /사업개발, 재무, 투자
선임일	2018.03
추천인	이사회
소속위원회	투자심의위원회

3 이사회

이사 선출 프로세스



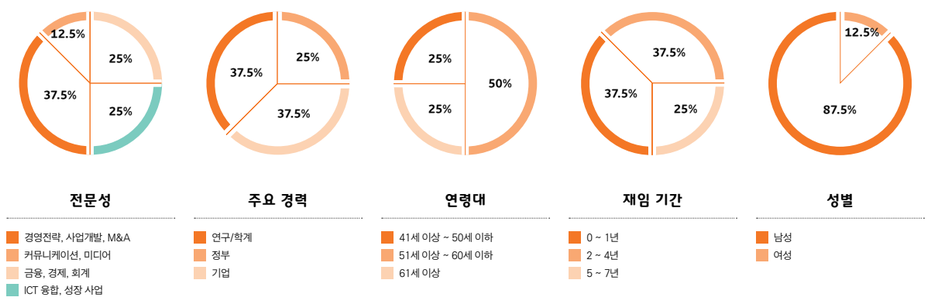
이사회 전문성 및 다양성

SK텔레콤은 다양성, 독립성, 전문성과 산업 군 경험을 두루 갖춘 이사진 구성을 지향합니다. 이에 따라 임직원 및 이해관계자의 다양성이 대표될 수 있도록, 성별, 인종·민족, 출신 국가·국적 등에 의한 차별 없이 이사 추천 및 선출 과정에서 다양성을 적극 반영할 수 있는 이사 선출 프로세스를 두고 있습니다. 또한 혁신의 일상화를 요하는 ICT 기업으로서, 회사가 목표로 하는 이사회의 전문성 대비 부족한 부분(Skill Gap)을 보완할 수 있는 전문가를 이사 후보로 추천하고 선출하고 있습니다. 특히, 산업 경험이 있는 이사의 비율을 일정 수준으로 유지함으로써 이사진의 전문역량 균형과 다양성(Skill Balance & Diversity)을 확보할 수 있도록 주력하고 있습니다. 2019년 3월 기준 이사회 멤버의 평균 임기는 3년이며, 이사회 내 산업 전문가는 8명입니다. 또한 사외이사를 대상으로는 SK텔레콤 사업 및 전략에 대한 충분한 정보를 제공하기 위해 별도 교육을 실시하여 사외이사 전문성 제고에 기여하고 있습니다.

사외이사 교육 실시 현황 (2018)

교육 일자	교육 실시 주체	참석 사외이사	주요 교육내용
2018.04.13	이사회사무국	윤영민	신임 사외이사(윤영민 이사) OT – SKT 경영현황/이슈 등 보고를 통한 회사 사업에 대한 이해도 제고 및 Soft-Landing 지원
2018.04.20	SK그룹 SUPEX 추구협의회	윤영민	SK 신임 사외이사의 그룹 경영철학/사업에 대한 이해도 제고 – SK 역사/그룹 경영현황, SK경영철학, 그룹 경영진 현안 논의, 사업장 방문 등
2018.05.23	이사회사무국	이재훈, 오대식, 안재현, 안정호, 윤영민	사외이사 & SKT 임원 간담회 – SKT 각 분야별 전문가(임원)와의 간담회를 통한 New ICT Trend 이해 및 SKT 추진 전략의 실행력 제고

이사회 구성



이사회의 독립성 및 효율성

SK텔레콤은 사외이사 중심의 이사회 운영을 지속 강화하고 있습니다. 현재 사외이사 비중은 62.5%로 국내 대기업 평균(50.9%, 2018년 12월 공정거래위원회 대기업집단 지배구조 현황 발표) 대비 높은 수준을 유지하고 있습니다. 2012년 3월 이래로 독립성을 충족하는 사외이사가 이사회 의장을 맡아 이사회 운영의 독립성을 확보하고 있으며, 사외이사의 독립성 판단 기준에 대해 국내 상법, 공정거래법 및 기타 법령에 준하여 이사회 정관에 명시하고, 아울러 이사회 효율성 제고를 위해 사외이사 및 감사 겸직을 2개 이하로 제한하고 있습니다.

SK텔레콤 독립성 및 이해관계 상충 기준

	독립성
이사회 정관 내 독립성 결격 사유 (국내 상법, 공정거래법 및 기타 법령에 준함)	1. 회사의 상무에 종사하는 이사 · 집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내 회사의 상무에 종사한 이사 · 감사 · 집행임원 및 피용자 2. 최대주주 본인, 배우자 및 직계 존속 · 비속 3. 최대주주가 법인인 경우 법인의 이사 · 감사 · 집행임원 및 피용자 4. 이사 · 감사 · 집행임원의 배우자 및 직계 존속 · 비속 5. 회사의 모회사 또는 자회사의 이사 · 감사 · 집행임원 및 피용자 6. 회사의 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사 · 감사 · 집행임원 및 피용자 7. 회사의 이사 · 집행임원 및 피용자가 이사 · 집행임원으로 있는 다른 회사의 이사 · 감사 · 집행임원 및 피용자
	투명성
이해관계 상충 기준	1. 회사와 경쟁관계에 있는 회사를 지배하는 공정거래법상 동일인 및 관련자 2. 회사와 경쟁관계에 있는 회사 및 공정거래법상 동일한 기업집단에 속하는 회사의 임직원 또는 최근 2년이내 임직원이었던 자 3. 회사와 경쟁관계에 있는 회사의 최대주주 또는 2대주주인 회사 및 공정거래법상 동일 기업집단에 속하는 회사의 임직원 또는 최근 2년 이내 임직원이었던 자

이사회 활동 현황(2018)

회차	개최일	주요 안건	사외이사 참석률
409	2018.2.2	2018년 경영계획 수정(안), 제34기 재무제표(안), 제34기 영업보고서(안), 2018년 장기차입금 조달 위임(안), SK브로드밴드㈜와의 부동산 전대차 거래(안), IT SM 계약 2018년 거래 규모(안), 2018년 사내근로복지기금 출연(안), FSK L&S㈜ 지분 매수(안), SK Telecom 일본 법인 설립(안), 내부회계관리제도 운영실태, 2017년 연말 이웃 돕기 성금 기부 건, 2017년 4/4분기 사후 보고사항	100%
410	2018.2.20	전자투표제 도입(안), 기업지배구조 헌장 제정(안), 주식매수선택권 부여(안), 제34기 정기주주총회 소집(안), 2018년 대한펜싱협회 기부금 출연(안), 내부회계관리제도 운영실태 평가 결과	100%
411	2018.3.21	이사회 의장 선임(안), 위원회 위원 선임(안), 준법지원인 재선임(안), 2018년 2/4분기 SK㈜ 거래(안), 계열금융회사(SK증권)와의 회사채 관련 거래(안), 계열금융회사(SK증권)와의 자금운용 거래(안), 2018년 한국고등교육재단 기부금 출연(안), 2018년 행복나눔재단 기부금 출연(안)	100%
412	2018.4.26	SK아카데미 운영비용 분담(안), 2018년 SUPEX 추구협의회 운영비용 지급(안), 2018 1/4분기 사후 보고사항	100%
413	2018.5.8	사이퀀홀딩스코리아㈜ 지분 인수(안)	100%
414	2018.5.24	5G 주파수 확보(안), 공동 R&D 추진 관련 관계사 간 비용 정산(안), 괌/사이판 MNO(IT/E 社) 지분투자 계획	100%
415	2018.6.28	2018 3/4분기 SK㈜ 거래(안), 계열금융회사(SK증권)와의 회사채 관련 거래(안), 계열금융회사(SK증권)와의 자금 운용 거래(안), 2018년 업무용 항공기 공동관리 계약 변경(안)	100%
416	2018.7.26	㈜아이리버 유상증자 참여(안), 중간배당(안), 2018년 상반기 결산 보고, 동남아 투자법인 설립 및 지분투자 계획, 2018년 2/4분기 사후 보고사항	100%
417	2018.9.20	2018년 4/4분기 SK㈜ 거래(안), 2018년 대한펜싱협회 기부금 증액(안), 라오스 수해 재난구호 성금 출연 건	100%
418	2018.10.25	신규 5G 주파수 확보에 따른 할당대가 납부(안), 2018년 5G 시설투자(안), 에스케이인포섹㈜와의 주식의 포괄적 교환(안), 자기주식 처분(안), 2018년 3/4분기 사후 보고사항	100%
419	2018.11.26	2018년 유무선 Infra 구축공사 변경(안), 2019년 업무용 항공기 공동관리 계약(안), 에스케이인포섹㈜와의 주식의 포괄적 교환 계약서 승인(안), 준법 점검 및 유효성 평가 결과	100%
420	2018.12.26	2019년 경영계획(안), 2019년 1/4분기 SK㈜ 거래(안), 2018년 SUPEX추구협의회 운영비용 지급 변경(안), IT SM 재계약(안), 2019년 인등산 SUPEX Center 임대차 거래(안), 2019년 SK임업과의 조경 및 시설 관리용역 거래(안), 2019년 SK아카데미 운영비용 분담(안), 2019년 유무성 Infra 구축공사(안), 2019년 SK브로드밴드㈜와의 유선상품 재판매(안), 전자단기사채 발행 한도 승인(안), 2019년 PS&M 고객단말채권 매입(안), 행복나래㈜ 지분 매각(안), SK Telecom New York 투자법인 설립(안), 2019년 고객접점채널 운영 용역(안), 2019년 기지국 유지 보수 용역(안)	100%

4 이사회 산하 위원회

SK텔레콤은 이사회 책임과 역할을 효율적이고 전문적으로 수행하기 위하여 이사회 산하 위원회를 두고 있습니다. 각 위원회는 위원회 규정에 따라 투명하게 운영하고 있으며, 감사위원회의 경우 상법, 자본시장 및 금융투자업에 관한 법률 및 정관에 따라 구성과 운영, 권한 및 책임 등을 규정하여 운영하고 있습니다. 또한, 이사회 산하 위원회의 독립성 확보를 위하여 당사는 각 위원회의 사외이사 선임 비율을 위원회 운영지침에 명시하고 있으며 각 위원회의 규정에 따라 투명하게 운영하고 있습니다. 아울러 각 위원회의 공정성과 투명성을 보장하기 위해 사외이사후보추천위원회 및 투자심의위원회를 제외한 나머지 위원회는 멤버를 전원 독립 사외이사로만 구성하고 있습니다. 보고서 제출일 현재 이사회 산하 위원회 구성 현황은 다음과 같습니다.

위원회	위원장	구성
4-a 감사위원회	김석동	이재훈, 안재현, 윤영민
4-b 사외이사후보추천위원회	박정호	김석동, 안정호
4-c 보상심의위원회	이재훈	김석동, 안정호
4-d 투자심의위원회	안재현	이재훈, 김석동, 안정호, 윤영민, 유영상
4-e 기업시민위원회	안정호	안재현, 윤영민

4-a 감사위원회

역할과 책임

감사위원회는 회계와 업무 감사를 진행하고 있으며, 이를 위해 재무제표 및 부속명세서, 독립된 회계감사 법인의 감사 절차 결과 심의, 회사의 주요 사안에 대한 검토 사항, 내부회계 관리자와 외부 감사인이 보고한 내부 회계 관리 제도 운영 실태 등을 감사합니다. 또한 상법에 따라 일정 규모 이상 계열회사 수의계약 등 특정 거래에 대한 심의/승인을 수행하며, 이사 직무 집행, 재무 및 재산 상태에 대한 조사 및 감사, 이사회에 대한 조사, 위법행위 유지(留止) 청구, 임시주주총회 소집 청구에 대한 권리를 보유합니다. 감사위원회는 이러한 독립성에 대한 평가 내용과 주요 활동 내용을 주주총회에 보고하여야 하며, 사업보고서를 통해 이를 공시하고 있습니다.

감사위원회 운영 현황(2018)

개최일자	의안내용	사외이사 참석률
2018.2.1	내부회계관리제도 운영실태	100%
	2017년 하반기 경영 진단/감사 실적 및 2018년 계획	
	내부 감시장치에 대한 감사의 의견서(안)	
	2018-2020년 외부감사인 선임(안)	
2018.2.19	2017 회계연도 회계감사 결과	100%
	2017 회계연도 내부회계관리제도 평가 결과	
	내부회계관리제도 운영실태 평가(안)	
	제34기 정기주주총회 의안 및 서류 조사 의견 확정(안)	
	제34기 감사보고서(안)	
	2018년 유선 고객 사은품 지급 관련 계약(안)	
2018.3.20	2018년 광선로 유지 보수 용역(안)	100%
	2018년 전송장비 유지 보수 용역(안)	
	Global Project 수행을 위한 자문계약 추진(안)	
2018.4.25	위원장 선임(안)	75%
	2018년 외부감사인 감사 보수(안)	
	2018년 외부감사인 용역 제공 일괄 승인(안)	
	2018년 회계감사 계획	
2018.5.23	2018년 SK브로드밴드㈜와의 상품/용역 거래(안)	100%
2018.7.25	2018년 회계연도 외부감사인 반기 검토 결과	100%
2018.10.24	SK기념관 건립 관련 SK건설㈜와의 계약(안)	100%
2018.11.21	2019년 원스토어㈜와의 업무 제휴 계약(안)	100%
2018.12.10	2019년 교환기 유지 보수 용역(안)	75%
	2019년 전기통신설비 임차거래(안)	
	2019년 매출채권 추심 위임(안)	
	2019년 SK브로드밴드㈜와의 oksusu 기본 월정액 거래(안)	
	2019년 SK인포섹㈜ 거래(안)	
	2019년 SK플래닛㈜ 용역 거래(안)	
	2019년 (주)에이디티캡스 상품/용역 거래(안)	
	2019년 그루버스㈜ 상품/용역 거래(안)	
	2019년 SK와이번스㈜ 용역 거래(안)	
	2019년 행복나래㈜ 소모성 자재/물품 구매(안)	
	2019년 외부감사인 감사 보수(안)	
	2019년 회계감사 계획	

4-b 사외이사후보추천위원회

역할과 책임

이사회는 사외이사 후보를 공정하게 추천하기 위해 사외이사후보추천위원회를 운영하고 총 위원의 과반수를 사외이사로 구성하도록 규정하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 독립성 및 전문성을 갖춘 후보를 추천하며, 공정하고 투명한 사외이사 선임 프로세스를 운영할 책임을 집니다.

사외이사후보추천위원회 운영 현황(2018)

개최일자	의안내용	사외이사 참석률
2018.2.20	제 34기 정기주주총회 사외이사 후보 추천(안) – 윤영민 이사	100%
2018.4.25	위원장 선임(안) – 박정호 이사	100%

4-c 보상심의위원회

역할과 책임

보상심의위원회는 전원 사외이사로 구성되며, 대표이사의 급여 및 Incentive Plan(주식매수선택권 등)을 심의합니다. 필요시 대표이사 또는 대표이사가 지명한 자는 보상 심의사항에 대한 의견을 진술할 수 있습니다.

보상심의위원회 운영 현황(2018)

개최일자	의안내용	사외이사 참석률
2018.4.25	위원장 선임(안) – 이재훈 이사	67%

4-d 투자심의위원회

역할과 책임

투자심의위원회는 차기 연도의 투자계획을 심의하고, 당해 사업 계획의 일괄 변경 시 투자계획 심의 및 위험요소 검토를 실시합니다. 또한 CAPEX의 10%를 초과하는 주요 투자의 변경 건과 분기·반기별 투자 집행 실적에 대한 점검 기능을 수행합니다.

투자심의위원회 운영 현황(2018)

개최일자	의안내용	사외이사 참석률
2018.4.25	위원장 선임(안) – 안재현 이사	80%
2018.12.10	2019년 투자계획(안)	80%

4-e 기업시민위원회

역할과 책임

기업시민위원회는 SK텔레콤 내 지속가능경영 최고 의사결정기구로서, 2008년 5월 이사회 주도로 장기적 기업가치 제고와 지속가능성 및 글로벌 기업으로서의 사회적 책임을 이행하기 위하여 설립하였으며, 관련한 의사결정을 수행할 책무를 갖고 있습니다. 특히 고객중심경영, 동반성장, 사회가치 혁신, 투명윤리경영, 환경경영 등 지속가능경영 5대 분야에 대한 전략 방향을 설정하고 추진 성과를 심의, 이사회에 보고하고 있습니다. 또한 회사의 중장기 위험 및 기회에 대한 종합적 검토를 수행하며, 이해관계자 커뮤니케이션 및 주요 이슈를 점검합니다. SK텔레콤은 2012년부터 매년 중요성 평가를 통해 파악된 회사의 중요 이슈를 기업시민위원회에 보고하여 이사회가 회사의 핵심 이슈를 이해하고 의사결정 하도록 돕고 있습니다. 또한, SK텔레콤은 2013년부터 투자자 및 이해관계자들에게 기업의 재무-비재무 성과의 종합적 가치와 미래 전망을 제시하기 위한 통합 연차보고서(Annual Report)를 발간해오고 있으며, SK텔레콤 연차보고서는 매년 중요성 평가 과정, 중요 이슈 등에 대한 이사회 기업시민위원회의 심의를 거쳐 발간됩니다.

기업시민위원회 운영 현황(2018)

개최일자	의안내용	사외이사 참석률
2018.4.25	위원장 선임(안) – 안정호 이사	100%
2018.6.27	통합보고서 'FY 2017 Annual Report'의 주요 내용	100%
2018.9.19	2017년 동반성장지수 평가 결과 및 2018년 주요 성과	100%
2018.10.24	2018년 CEM 추진 현황, 2018년 사회적 가치 창출 주요 활동	100%

5 외부 감사인

외부 감사인 선정 PROCESS



독립된 외부 회계감사 법인은 SK텔레콤의 재무제표와 부속명세서를 감사하며 감사위원회로부터 감사 절차와 결과의 적절성을 검토 받습니다. 2018년부터 2020년 사업연도까지 선정된 외부감사인은 KPMG 삼정회계법인으로, 제35기 사업연도의 감사의견은 '적정'으로 기타 지적사항은 없었습니다.

감사의견

사업연도	외부감사인	감사의견	감사보고서 특기사항
제35기(당기)	삼정회계법인	적정	해당사항 없음
제34기(전기)	삼정회계법인	적정	해당사항 없음
제33기(전전기)	삼정회계법인	적정	해당사항 없음

감사용역 체결 현황 백만 원, 시간

사업연도	감사인	내용	보수	총 소요시간
제35기(당기)	삼정회계법인	분반기 검토 개별재무제표 감사 연결재무제표 감사 영문재무제표 검토 및 기타 감사 업무	1,700	22,058

6 성과 평가 및 보수

경영진 성과 평가

CEO를 포함한 경영진의 직무 성과 평가는 재무 성과와 비재무성과를 고려하여 종합적으로 이루어지고 있습니다. 특히 2019년부터는, SK텔레콤 비즈니스의 사회적 가치 창출에 대한 경영진 책임의식을 강화하기 위해 CEO KPI 내 사회적 가치 비중을 50%로 확대하고 SK텔레콤이 경영 활동으로 창출한 연간 사회적 가치 측정값 및 사회적 가치 전략 과제 성과를 평가에 반영하도록 하였습니다. SK텔레콤은 이를 통해 단순한 사회공헌이나 기업 리스크 방지 차원의 비재무 성과 창출에서 나아가 사회적 가치에 기반한 비즈니스 모델 혁신을 추구하여 장기적 기업가치 제고를 지향하고자 합니다. 아울러 SK텔레콤은 사내/외 이사의 성과를 평가하여 이를 임기 만료 후 재선임 및 사외이사후보추천위원회 추천 시 반영하고 있으며, 사외이사의 연간 성과 평가는 이사회 및 위원회 참석률, 회사의 사업 및 기술 관련 전문성, 기여도, 적극적인 이사회 활동 수행 여부 등의 측면에 대한 자체 평가를 통해 이루어집니다.

경영진 보수

CEO를 포함한 경영진의 보수는 주주총회에서 정한 한도 범위 내에서 수행 직무의 가치를 반영하여 산정하고 있으며, 이사의 보수 및 퇴직금은 주주총회 결의를 거쳐 공정하고 투명하게 지급되고 있습니다. 성과보수는 전략과제에 대한 Target Incentive와 Profit Sharing으로 구성됩니다. 이는 매출액, 영업이익, 경제적 부가가치(EVA) 등으로 구성된 재무적 성과에 대한 계량지표와 리더십, 전략과제 달성도, 전문성 및 기타 회사 경영 성과로 구성된 비계량지표를 종합 평가하여 기준 연봉의 200% 범위 내에서 지급하고 있습니다. 한편, 경영진의 이해관계와 주주 이해관계를 일치시키고, 중장기적 성과에 따라 책임 있는 방식의 보수를 지급하기 위하여 주식매수선택권을 지급하고 있으며, 주식매수선택권 가득 기간(Vesting Period)을 최대 4년으로 설정하여 보다 장기적인 성과를 추구할 수 있도록 제도화하고 있습니다. SK텔레콤은 CEO를 포함한 경영진 및 이사 보수의 투명성 강화를 위하여 2014년부터 5억 원 이상 지급된 이사·감사의 개인별 보수 지급 현황을 사업보고서를 통해 공개하고 있습니다.

이사보수 지급 현황 (2018)

	인원 수	지급 총액(백만 원)	인당 평균보수액(백만 원)
등기이사(*)	3	4,085	1,362
사외이사(**)	1	82	82
감사위원회 위원	4	322	81

(*) 등기이사는 사내이사 및 기타비상무이사를 포함하고 사외이사, 감사위원회 위원을 제외함
(**) 감사위원회 위원 제외

CEO-직원 보수 비율 (2018)

총 CEO 보수(백만 원)	직원 보수 평균 값(백만 원)	비율(*)
3,506	116	30.22%

(*) 총 CEO 보수를 직원 보수 평균값으로 나누어 계산한 값

경영진에 대한 주식매수선택권 부여 (2019. 3월 말 기준)

부여일		대상	기준 행사가격(*)	부여 주식수	실효 주식수	잔여 주식수	행사기간
2017년	3월 24일	박정호	246,750원	22,168	–	22,168	2019.3.25~2022.3.24
			266,490원	22,168	–	22,168	2020.3.25~2023.3.24
			287,810원	22,168	–	22,168	2021.3.25~2024.3.24
		소계		66,504	–	66,504	
2018년	2월 22일	서성원	254,120원	2,755	2,755	–	2020.2.21~2023.2.20
		이상호		1,594	1,594	–	
		유영상		1,358	–	1,358	
		소계		5,707	4,349	1,358	
2019년	2월 22일	하성호	265,260원	1,369	–	1,369	2021.2.23~2024.2.22
		하형일		1,564	–	1,564	
		박진효		1,300	–	1,300	
		윤풍영		1,244	–	1,244	
		소계		5,477	–	5,477	
	3월 26일	유영상	254,310원	1,734	–	1,734	2021.3.27~2024.3.26
		소계		1,734	–	1,734	
총계				79,422	4,349	75,073	

(*) 주식매수선택권 부여일을 기준으로 한 실질가액(주식매수선택권 부여일 전 2개월, 1개월 및 1주일간의 거래량 가중평균종가의 산술평균 가격)으로 산정 예정

이사/임원 개인별 보수 지급 현황(*) (2018. 12월 말 기준)

대상	지급총액(백만 원)	결과
박정호	3,506	**[근로소득 – 급여] 1,150백만 원** **산정 기준** 이사보수지급 기분에 따라 2018년 이사보수한도 범위 내에서 직책(대표이사), 직위(사장), 리더십, 전문성, 회사 기여도 등을 종합적으로 반영하여 기본급을 총 1,150백만 원으로 책정하고, 1/12인 95.8백만 원을 매월 지급하였음. **[근로소득 – 상여] 2,350백만 원** **산정 기준** 2018년 초에 지급한 2017년 연간 성과에 대한 경영성과급으로 Target Incentive와 Profit Sharing으로 구성됨. 대표이사의 성과보수 지급은 매출액, 영업이익으로 구성된 계량지표와 리더십, 전략 과제달성도, 전문성 및 기타 회사 경영성과 기여도로 구성된 비계량지표의 성과를 종합적으로 평가하여 기준연봉의 0% ~ 250% 범위 내에서 지급하였음. **산정 근거** – 2017년 매출액 17조 5,200억 원, 영업이익 1조 5,366억 원(연결기준)으로 2014년 이후 3년 만에 매출 턴어라운드(Turnaround)에 성공하는 등 계량지표 측면에서 성과를 달성하였으며, 2017년 NCSI 20년 연속 1위, KS-SQI 및 KCSI 등 국내 3대 고객만족도 평가 최장 기간 연속 1위를 달성하고, 2017년 말 기준 가입자 3,000만 명을 돌파하는 등 이동통신사업의 리더십을 공고히 하였을 뿐 아니라 Data와 AI 역량 등 New ICT 영역의 핵심 기술 확보를 통해 미디어/IoT/커머스사업의 신성장 동력을 확보하였음. – 아울러 ICT 영역 투자회사의 전략적 리포지셔닝 및 협업 체계 구축을 통해 기술, 컨텐츠 등 핵심 경쟁 기반을 확보하는 등 SK텔레콤의 중장기적 기업가치 창출에 있어 탁월한 성과를 창출한 점을 종합적으로 고려하여 경영성과급 2,350백만 원을 지급하였음. **[근로소득 – 기타] 6백만 원** 학자금, 의료비 등 지급
		[퇴직소득 및 기타소득은 해당사항 없음]
유영상	579	**[근로소득 – 급여] 269백만 원** **산정 기준** 이사보수지급 기준에 따라 2018년 이사보수한도 범위 내에서 임원의 직책, 직위, 리더십, 전문성, 회사 기여도 등을 종합적으로 반영하여 기본급을 총 345백만원으로 책정하고, 1/12인 28.8백만 원을 매월 지급하였음. ※ 사내이사 선임일인 2018년 3월 21일부터 2018년 12월 31일까지 지급된 급여임. **[근로소득 – 상여] 300백만 원** **산정 근거** ADT캡스, 스위스 양자암호통신기업 IDQ 인수를 통한 ICT 융합보안 사업 시너지 기회를 창출하고, 투자회사인 11번가 투자 유치로 커머스 사업의 미래 가치를 증명하는 등 ICT 시너지 복합기업으로의 성장을 위한 기반을 공고히 하였을 뿐 아니라 5G 주파수를 성공적으로 확보하는 등의 성과를 고려하여 특별성과급 300백만 원을 지급하였음. ※ 사내이사 선임일인 2018년 3월 21일부터 2018년 12월 31일까지 지급된 상여금임. **[근로소득 – 기타] 10백만 원** 학자금, 의료비 등 지급

(*) 2018년 지급 보수 5억 원 이상 이사/임원 기준, 퇴직한 이사/임원을 포함하여 기재

12 Risk Management Report

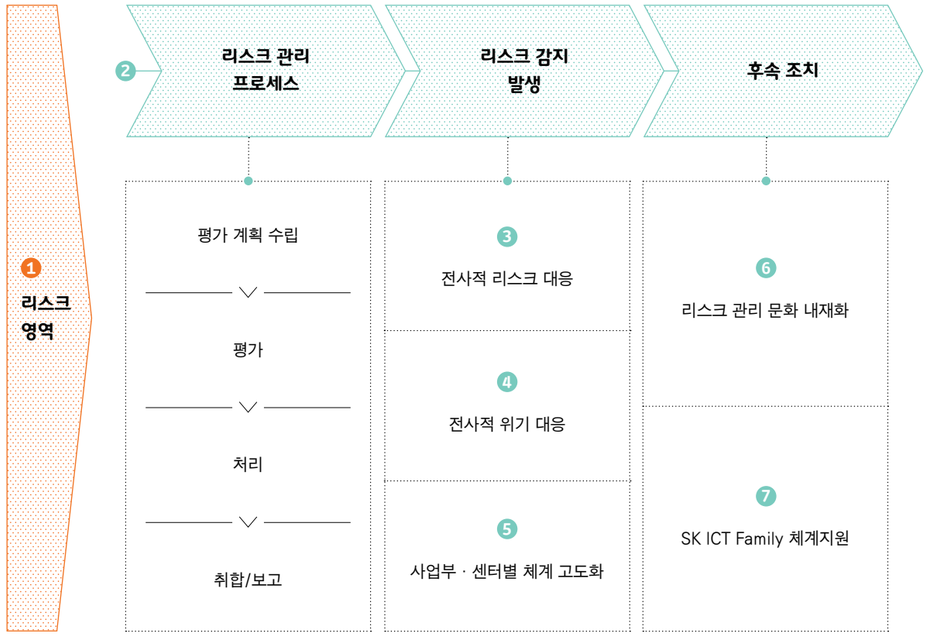
Our Approach

글로벌 경제 리스크 확대 및 경영 환경의 불확실성 증가에 따른 복합적 위기가 장기·상시화되고 있는 가운데, 효과적 리스크 관리는 기업의 장기적 성과와 조직 유연성에 필수적 요소입니다. SK텔레콤은 리스크 관리 프로세스, 대응 체계 및 문화 등을 포함하는 전사 차원의 통합적 리스크 관리 체계를 확립함으로써, 이를 안정적 기업 운영과 가치 창출의 기반으로 삼겠습니다.

통합 리스크 관리 체계

SK텔레콤은 재무와 비재무 요인을 함께 포괄하는 리스크 범위 및 영역을 확보하여 연간 리스크를 절차에 따라 사전에 평가할 수 있는 시스템인 리스크 관리 프로세스를 운영하고 있습니다. 이어 리스크 감지·발생 시, 변화 추진실을 중심으로 하는 전사적 리스크 관리 대응 체계와 위기 대응 시스템의 운영과 함께 사업부·센터별 자율 리스크에 대응 체계를 정립함으로써, 전사적 영역과 이를 구성하는 사업부를 함께 포괄하는 리스크 관리 체계를 공고히 하였습니다. 이를 바탕으로 조직 내 리스크 관리 문화 정립을 위한 지원 활동을 전개하는 동시에 전사 차원의 리스크 관리 체계를 SK ICT Family로 확장하며, 안정적 사업 운영과 리스크 관리 체계 고도화를 함께 이루어가고 있습니다.

체계도



1 SK텔레콤 리스크 관리 범위·영역

SK텔레콤의 전사적 리스크 관리 범위는 전략 리스크, 재무 리스크(시장, 금리, 조세, 환율), 규제 리스크와 대형 고객 불만, 고객 정보 유출, 네트워크 장애 등의 사업 운영 리스크 및 불공정거래, 금품 및 향응 등 회사의 평판에 영향을 끼칠 수 있는 명성(사회책임) 리스크를 폭넓게 포괄합니다. 이에 따라 재무적 측면뿐 아니라 비재무 측면에서 발생될 수 있는 리스크 요인도 함께 고려한 종합적이고 체계적인 관리 범위 영역을 확보하고 있습니다. 리스크 관리 영역을 비즈니스, 임직원, 고객 가치, 비즈니스 파트너, 거버넌스로 세분화하여 각 영역별 중점 요소와 대내외 환경 변화를 반영한 전략적 대응 체계를 확대해 나가고 있습니다.

리스크 관리 범위 영역 및 요소

Business	• 전략 – 고객 니즈 및 수요 예측, 사업 의사결정, 기술 및 산업 환경의 변화 등 • 규제 리스크 – 통신 · 미디어 · 플랫폼 등 ICT 산업 관련 규제 및 정책의 변화 • 재무 – 환율, 금리 변동, 유동성, 신용, 자산, 부채 관리 • 운영 프로세스 – 조직 설계의 적절성, 잘못된 프로세스 수행
Employees	• 개인 비리 – 기업 정보 유출, 구성원 및 이해관계자와의 금전거래, 부당이익/사용, 공금횡령, 겸직/겸업 금지 위반 등 • 성 윤리 위반 – 성희롱, 성차별 등 • 구성원 간 갈등 – 구성원/리더/회사 간 갈등 • 구성원 사건/사고 – 부주의 사망 · 중상 사고, 업무상 사고, 사회적 물의(폭행 등) • 업무상 과실로 인한 회사 손실 – 수익 기회 상실, 자산관리 소홀
Customer Values	• 고객(집단) 행동 • 고객 정보 유출 – 가입자 인적 사항 유출, 단말 정보 및 통화내역 유출 등 • 대형 고객 불만 – 서비스 장애, 전산 오류 등 • 언론 보도 및 소셜 미디어를 통한 부정 여론 확산 • 불공정 거래 – 친인척/차명회사 거래, 부당거래, 특정사 특혜 및 하자 봐주기 등 • 협력회사와의 갈등 – 폭력, 성희롱, 사업환경 변화에 따른 법적 분쟁 등
Business Partner	• 금융 및 향응 제공/수수 • 비즈니스 파트너의 불법 행위 – 대리점/판매점 고객 사기 등 • 비즈니스 파트너의 정보보호 위반 – 영업 비밀 외부 유출, 사업정보 부당 사용 등
Governance Relationship	• 공정거래 위반 – 불법 보조금, 통신비밀 보호법 위반, 담합 등 • 회계 부정 – 비자금 조성, 분식회계, 공시위반 등 • 부적절한 접대 행위 – 뇌물/향응 제공 등 • 국가 기관의 조사/수색 – 법규 위반, 회사 영업 정책 조사에 대한 수색/조사

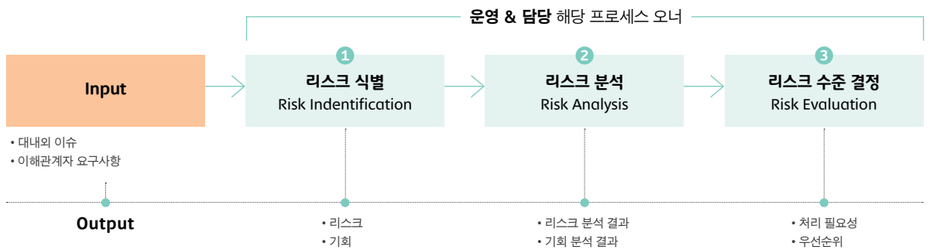
2 리스크 관리 프로세스

SK텔레콤은 대내외 환경 변화와 이해관계자들의 요구 사항에 따른 리스크 관리 상황에서 평가 계획 수립, 리스크 평가, 리스크 처리 및 리스크 취합 보고 단계로 구성된 리스크 관리 프로세스를 구축하고 있습니다. 연간 리스크·기회 평가 및 진행 상황 모니터링 전반을 책임지는 리스크 관리 담당자와 승인된 연간 리스크 평가 계획에 따라 리스크·기회에 대한 총괄 관리 및 경영검토 보고를 담당하는 각각의 프로세스 오너의 협업을 바탕으로 유기적으로 리스크 관리를 수행합니다.

그 중 리스크 평가 과정의 경우 식별, 분석 및 수준 결정 순으로 진행되며 각 단계별로 리스크 기회, 분석 결과 및 우선순위가 창출되는 것을 목표로 합니다. 리스크 식별은 리스크를 발생시키는 요인을 찾아 인지하고 기술하는 과정으로, 조직의 목적 및 전략 방향성과 관련성을 가지는 대내외 이슈와 이해관계자의 요구를 종합적으로 반영하여 진행됩니다. 필요에 따라 경영 목표치 달성에 영향을 주는 광범위한 리스크·기회를 포괄하며, 식별 건수를 핵심 성과로 관리하고 있습니다. 리스크 분석은 식별된 리스크의 특성을 이해하는 과정으로서 리스크·기회에 대한 영향도와 발생 가능성을 높음/중간/낮음으로 정의합니다. 마지막 리스크 수준 결정 단계에서는 리스크의 수용 가능 여부 및 수준을 결정하기 위해 리스크 기준의 분석과 결과치를 비교하는 과정이 수반됩니다. 이를 통해 리스크 영향도와 발생 가능성에 따라 처리 필요성 및 우선순위를 결정하게 됩니다.

리스크 관리 방법 결정과 효과성 평가를 포함하는 리스크 관리 프로세스를 통해 적합한 리스크 관리 방안과 조치계획을 수립합니다. 리스크 평가 및 리스크 관리 프로세스를 거친 리스크는 취합/보고를 통해 경영검토 보고서 등에 활용되며, 취합된 리스크 분석은 자료 공유 DB인 Twiki 시스템 상에 5년간 보존되어 향후 SK텔레콤 리스크 관리 대응 전략을 위한 효과적 자산으로 활용됩니다.

리스크 관리 프로세스



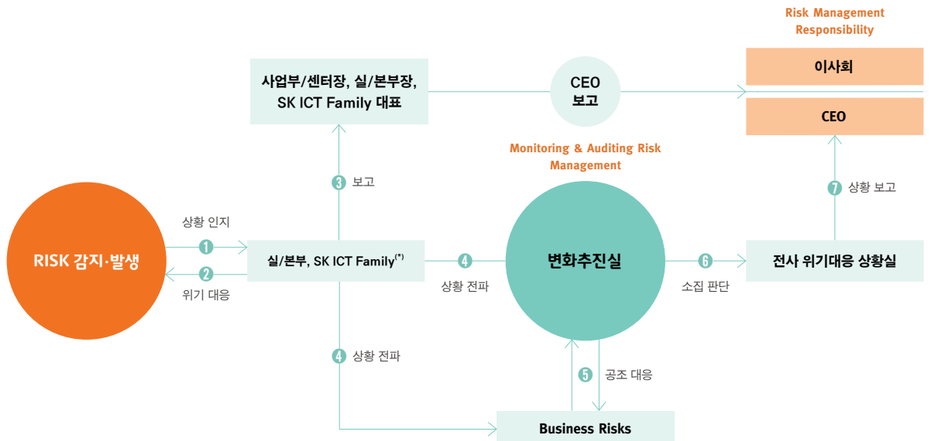
3 전사적 리스크 관리 대응 체계

SK텔레콤의 전사적 리스크에 대한 모니터링 및 대응은 CEO 직속 변화추진실을 중심으로 이루어집니다. 변화추진실은 리스크 프로필의 관리, 주요 리스크에 대한 담당 부서 매핑, 리스크별 대응 방안을 정의하고, 사업 부서와의 긴밀한 협조를 통해 정의된 리스크 기준에 따른 모니터링, 리스크 인지와 전파, 대응 실행을 총괄합니다. 변화추진실은 긴급 리스크 발생 시 이를 CEO에게 보고하고, 리스크 관련 Corporate Center장이 주관하는 전사 위기대응 상황실을 소집할 권한을 지니고 있습니다.

변화추진실과 더불어, 이사회는 전사적 리스크 프로필과 리스크별 한도 수준 정의를 포함하는 리스크 관리 의사결정에 대한 최종 책임을 가집니다. 이에 따라 전략 리스크, 재무 리스크, 투자 리스크, 환경 및 사회적 측면을 포함한 운영 리스크, 조세 리스크, 명성 리스크 등을 비롯하여 회사가 처할 수 있는 리스크 전반에 대한 회사의 노출 허용범위, 대응전략에 대한 최종적 의사결정을 수행합니다.

리스크 발생 시 전사 대응 체계

(*) SK ICT Family: SK텔레콤 및 자회사를 포함한 SK그룹 내 ICT 계열사



4 전사 위기대응 프로세스

SK텔레콤은 2014년부터 심각한 위기 상황에 신속하게 대응하기 위해 전사 위기대응 상황실을 운영함으로써 리스크 관리 체계를 강화하였습니다. 전사 위기대응 상황실은 특정 상황에 대한 언론 및 SNS(Social Network Service) 보도가 급증하거나, 동일 유형의 고객 불만(VoC)이 단기간 내 급격히 증가한 경우 등 사내 다수의 조직과 사업 운영에 중대한 영향을 미치는 리스크가 발생하여 전사적 대응이 필요할 경우 소집됩니다. 이러한 전사적 위기 상황은 자연재해, 화재 등으로 인한 전국적 네트워크 장애 발생, 고객 정보 유출, 임직원 비윤리 행위와 관련된 수사 및 언론 보도 등을 포함합니다.

5 사업부·센터별 체계 고도화

SK텔레콤은 전사적 리스크 관리 체계와 더불어 사업부·센터별 자율 리스크 대응 체계를 정립함으로써, 각 사업조직의 특성과 상황에 적합한 리스크 대응 체계를 수립하고 잠재 리스크에 대한 사업부·센터 선행 점검 체계를 고도화하였습니다. 특히 정보보안 사고 리스크에 대비해 상시적으로 보안정책 준수 수준을 점검하는 한편 물리적·기술적 취약점 진단 및 제거 활동 수행을 강화하고 있으며, 매뉴얼에 따른 신속하고 체계적인 대응 체계를 구축해나가고 있습니다.

6 리스크 관리 문화 내재화

효과적 리스크 관리 및 대응을 위해서는 리스크 관리 체계뿐 아니라, 임직원, 경영진 및 이사회 등 전 구성원과 조직에 내재화된 리스크 관리 문화가 선제되어야 합니다. SK텔레콤은 구성원 스스로 위험에 대한 투명성과 책임감을 증진할 수 있도록 리스크 감지 시 신속한 보고와 제보가 이루어질 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 또한, 중장기적 영향도가 증가하고 있는 리스크를 선별하여 사전 교육을 통한 리스크 인지 개선과 함께 정기적 모의훈련을 실시함으로써 임직원의 선제적 리스크 대응 역량을 증진하고 있습니다. 나아가 리스크 관리 프로세스를 통해 취합된 리스크 분석 자료 등을 시스템상에 공유하는 등 리스크 관리 관행을 지속적으로 개선하고 있으며, 리스크 사전예방의 원칙을 기본으로 기후변화 및 천재지변 등 예측불가능하나 장기적으로 큰 영향을 줄 수 있는 위험도 리스크 관리 영역에 포함하여 대응체계를 운영하고 있습니다.

7 SK ICT FAMILY(*) 의 리스크 관리 체계 지원

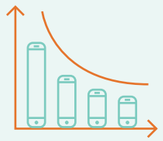
SK텔레콤은 SK ICT Family를 포함한 전사 차원의 리스크 관리 체계를 구축하였습니다. 주요 리스크별 회사 간 명확한 상황 전파 기준을 두고, 갑작스러운 위기 발생 시 SK ICT Family 간 정보를 공유하는 한편, 신속한 의사결정을 통해 위기에 대응하기 위한 유기적인 리스크 대응 체계를 구축하고 있습니다. 특히, 보다 유기적인 협력 체계 속에서 경영 안정성을 높이기 위해 SK ICT Family가 함께 참여하는 전사 차원의 리스크 관리 워킹그룹(Working Group)을 운영하고 있습니다. 나아가 향후 지속적으로 잠재 리스크를 발굴할 수 있도록 SK ICT Family 참여 리스크 매니지먼트 회의를 정례화하였습니다. SK텔레콤은 앞으로도 체계적인 단·중·장기 리스크 관리 및 리스크 관리 프로세스 운영을 통한 사업 안정성을 지속적으로 확보해 나가겠습니다.

(*) SK ICT Family: SK텔레콤 및 자회사를 포함한 SK그룹 내 ICT 계열사

RISKS & OPPORTUNITIES

Long-term Risks & Opportunities

경영환경에서 중대한 영향 요소가 있는 리스크를 면밀히 분석하고 새롭게 부각되는 리스크를 인지하여, 단기, 중기, 장기적 관점의 전략적인 대응을 추진하고 있습니다. SK텔레콤은 장기적 관점에서 회사의 미래 리스크를 고려하는 고도화된 리스크 관리 경영으로 위기를 극복하고 새로운 기회를 창출해 나갈 것입니다.

RISKS & OPPORTUNITIES	CONTEXT	STATUS	POTENTIAL IMPACT ON SKT	WHAT ARE WE DOING ABOUT IT?
 이동통신시장 부문 성장 정체	• 국내 스마트폰 보급대수 4,800만 대, 무선 통신서비스 침투율 128.03% (2018년 12월 기준)를 넘어서는 등 이동통신시장 포화에 따른 성장 한계 존재 • 시장 경쟁 촉발의 주 요인인 플래그십 단말 스펙이 상향 평준화되어 최신 단말기에 대한 수요가 줄어들고 있으며, 교체 주기도 지속적으로 늘어나는 추세임 • 국내 이동통신시장 성숙에 따라 가입자 성장세가 장기 정체할 가능성이 높으며, 이는 경영 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 지속적인 신규 수익원 발굴 및 가치 창출을 위한 노력이 필요함	Matured	• 국내 무선 통신서비스 시장 상황은 성숙기에 접어들어 이동통신 수요 안정화 기조가 유지되고 있습니다. • 이에 따라 통신사업자 영업수익의 대부분을 차지하던 이동통신 부문의 장기적인 수익성 성장에 한계가 있을 것으로 예상되며, 이는 중장기적으로 SK텔레콤의 이동통신 부문 성장률 둔화로 귀결될 수 있습니다.	• 강력한 사업구조 변화를 추구하며 통신사업자를 넘어 종합 ICT 사업자로의 변신을 추구하고 있는 SK텔레콤은 치열한 시장경쟁과 요금인하 등의 악화된 경영환경 속에서도 견조한 가입자 성장과 상품/서비스 혁신을 지속하였습니다. • SK텔레콤은 최고 품질의 데이터 및 음성 통화 서비스, 유통망 퀄리티 관리, 고객 혜택 제고 및 리텐션 중심의 마케팅 활동을 통해 시장 점유율 1위(47.3%, 2018년 12월 기준)을 유지하고 있습니다. • 지속적인 이동통신 가입자 확보를 위해 고객가치 혁신을 최우선 과제로 설정하고, 고객에게 실질적인 혜택을 부여할 수 있는 서비스를 제공하여 이동통신의 질적 성장을 이끌어 나감과 동시에 5G 서비스 선도적 추진 등을 통해 신규 수익 확대 기회를 모색하고 있습니다. • 또한, 가입자 기반, 인프라, 데이터 등 기존 이동통신 사업의 핵심 역량을 기반으로 New ICT 서비스 제공 사업자로 사업 구조를 재편하여 성장 영역에서의 새로운 수익 모델 창출을 위해 노력하고 있습니다.
 통신 요금인하 규제 강화	• 가계통신비 부담 완화를 위한 통신비 절감은 시민단체 및 정치권에서 지속적으로 요구해온 사항 중 하나임 • 2017~18년에 걸쳐 정부 규제에 따른 취약계층 요금 감면 확대, 선택약정 할인율 상향이 시행 완료되었으며 중장기적으로는 통신사업의 진입장벽이 낮아지고 기간통신사업을 기존 허가제에서 등록제로 완화하는 방향으로 전기통신사업법이 개정되어 2019년 6월부터 시행될 전망임	Matured	• 통신사업은 정부 규제에 의한 영향이 큰 산업으로, 정부의 가계통신비 절감 대책으로 인한 이동통신 사업의 매출 감소 및 이익훼손 등 재무적 영향이 불가피하며 2018년 이에 따른 무선통신 수익 감소가 있었으나, 현재 매출 하락세는 안정화되는 추세이며 2019년에는 무선통신 수익 턴어라운드를 전망하고 있습니다. • 최근 시장 자율 경쟁에 따른 고객 혜택 강화 및 통신비 부담 완화가 진행되는 가운데, 정부의 인위적 개입은 시장 전체 경쟁 구도를 저해할 수 있는 위험이 존재합니다. • 한편, 단말기 완전자급제 도입 등과 관련하여 합리적인 결론이 도출될 경우, 소비자의 불편을 완화함과 동시에 시장 경쟁의 중심을 상품 및 서비스 퀄리티로 전환하여 궁극적인 경쟁력을 제고하는 기회를 창출할 수 있을 것으로 예상됩니다.	• SK텔레콤은 고객가치 혁신 프로그램을 기반으로 차별화된 상품·서비스 경쟁력을 통한 실질적 고객 혜택 증대를 위해 노력하고 있습니다. • 특히 저소득층, 노약자, 장애인 등 서비스 접근성이 취약한 계층에게 필수적인 통신 서비스를 제공하기 위하여 저소득층 및 장애인 요금 감면 제도, 어르신 요금제 등을 적극 도입하고 있으며, 정부의 요금인하 정책에 따라 요금할인 혜택을 제공하고 있습니다. • 4차 산업혁명의 핵심 인프라인 5G 및 성장사업의 국가경쟁력 차원에서 사업자의 투자여력 및 역할과 관련하여 과학기술정보통신부, 방송통신위원회와 적극적으로 대화하는 등 올바른 정책 입안을 위해 노력하고 있습니다.
 5G 시대 개막	• 2018년 정부는 5G를 데이터 생산·유통·활용을 촉진하는 핵심수단으로 정의하고 경제/산업 구조의 변화를 야기할 것으로 전망하였음 • 5G 선두 지위 확보를 위한 글로벌 경쟁이 가속화되는 가운데, 한국과 미국에서 5G가 상용화 되었고 2019년 내 중국, 인도에서 상용화될 전망으로 이에 따라 초고속·초저지연 등 5G의 차별화 기술에 기반한 새로운 서비스 발굴을 위해 많은 기업들이 속도를 내고 있음 • 2019년 4월 3일, 대한민국에서 세계 최초로 5G 서비스가 상용화 됨에 따라 네트워크 퀄리티 및 서비스 차별성에 대해 이목이 집중되고 있음	Emerging	• 5G로 인해 네트워크 장비 및 단말, 첨단 디바이스/보안, 융합서비스 등 주요 연관산업 분야에서 2026년까지 총 1,161조 원 규모의 시장 창출을 예상하고 있습니다. • 특히 5G와 타 산업간 융합이 가속화되어 2026년까지 실감콘텐츠, 스마트공장, 자율주행차, 스마트시티, 헬스케어 분야에서 682조 원 가량의 신규시장이 창출될 전망입니다. (*) KISDI 해외시장전망조사, 2019.1 • 과도한 5G 주파수 할당대가 및 네트워크 투자비 부담은 5G 관련 비즈니스 모델이 구체화되기 전까지 이동통신 사업자에게 리스크로 작용할 수 있으며, 대한민국이 글로벌 5G 주도권을 선점하는 데 어려움이 있을 수 있습니다.	• SK텔레콤은 5G 핵심 기술의 경우, 5G 프론트홀, 네트워크 슬라이싱 등 주요 기술의 국제 표준 수립에 기여하였으며, 2017년 말 세계 최초로 국제 표준 규격 기반의 5G 데이터 통신 시연에 성공하는 등 글로벌 표준화 과정에 적극적으로 참여하여 글로벌 선도 수준의 기술력을 입증한 바 있습니다. • 2018년 6월 과기정통부가 주관한 5G 주파수경매에서 SK텔레콤은 3.5GHz 대역에서는 인근 대역으로부터의 간섭이 적고 확장이 용이한 C 대역의 100MHz와 함께, 28GHz대역에서 800MHz폭을 확보하였습니다. • SK텔레콤은 시장 수요를 면밀히 파악하여 시장 선도에 부족함이 없는 수준에서 효율적으로 투자를 집행할 것이며, 5G 특성인 초연결, 초저지연을 구현할 수 있는 신규 비즈니스 모델을 발굴하고 New ICT 포트폴리오 간 시너지를 창출함으로써 5G 시대에도 압도적 1위의 통신사업자로 자리매김하고, 나아가 ICT 시너지 복합 기업으로 발돋움할 것입니다.

RISKS & OPPORTUNITIES	CONTEXT	STATUS	POTENTIAL IMPACT ON SKT	WHAT ARE WE DOING ABOUT IT?
프라이버시 리스크	• 초고속 인터넷망은 공공재의 성격을 지니며, 개인정보 보호는 고객 신뢰의 기반일 뿐만 아니라 사업자의 기본 의무임 • 개인정보 보호는 기본권에 속하는 영역이며 통신비밀보호법 등에 의해 법적으로 보호되나, 범죄수사, 테러 및 국가안보 등 다른 공익적 가치를 위해 제한되기도 함 • 이동통신 사업자는 보유하고 있는 고객 개인정보와 관련하여 해킹 및 바이러스 감염 등으로부터 고객 피해를 예방하여야 할 의무가 있음 • 2019년 6월 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 및 관련 시행령 개정으로 자산총액 5조 원 이상인 정보통신서비스 제공사업자는 기업 내 정보보안을 위한 기술적 대책과 법률 대응 등을 책임지는 CISO(정보보호최고책임자)를 선임하여야 함	Emerging	• 국내 사법기관, 수사기관 및 정부기관의 개인정보 자료 요청은 통신비밀보호법 및 전기통신사업법에 절차와 근거를 규정하고 있습니다. • 국내 통신사업자가 검찰, 경찰, 국정원 등 정부기관의 요청에 의해 제공한 통신자료 건수는 2018년 기준 '통신자료' 308,335건, '통신사실확인자료' 55,892건으로, 전년 대비 전반적으로 감소하였으나 범죄수사 등을 목적으로 하는 개인정보활용은 앞으로 더욱 증가할 것으로 예상됩니다. • SK텔레콤은 개인정보 보호 등 이용자 권익과 정부기관에 대한 협조 사이에서 균형 있는 정책을 마련해야 하며, 이를 장기적 리스크 관점에서 고려하고 있습니다.	• SK텔레콤은 공식화된 기업인권정책을 통하여 표현의 자유 및 기술오용에 대한 인권 원칙을 수립하고 개인정보 보호 등 이용자 권익 및 인권 보호에 최선을 다하고 있습니다. • '통신자료', '통신사실 확인자료', '통신제한조치'에 대한 협조는 현행 법에서 규정한 엄격한 절차와 제한에 따라 진행됩니다. • 전사적인 노력을 통해 고객정보 보호를 위한 정보보호 컨트롤 타워 기능 강화 및 진단체계 고도화, 데이터 기반의 Intelligent Security 체계 구축, 이동통신망 IT 시스템 보안진단 강화 및 방어체계 고도화, ICT 환경변화에 따른 인적·물적 보안 체계 강화를 통한 정보보호사고 Zero化를 추구하고 있습니다. • 관련 법 개정에 따라 당사는 2019년 6월 정보보안 기술적 대책과 법률 책임을 독립적으로 전담하는 CISO(정보보호최고책임자)를 선임하여 정보보호 관련 명확한 책임과 역할을 강화하고자 합니다.
기후변화 리스크 및 에너지 효율성 압력 증가	• 기후변화 위험이 글로벌 주요 아젠다로 떠오르면서 배출권거래제 강화 및 신재생에너지 발전 강화 등 기후변화 관련 규제가 점차 강화되어 배출권 확보 및 전기요금 관련 운영비용 상승 리스크가 대두되고 있음 • 2015년 말 COP21(Paris Agreement)에서 포스트 교토체제가 완성됨에 따라 2030년까지 BAU(Business as Usual) 대비 37%의 국가온실가스 감축 목표를 확정하고, 시장 및 비시장 규제를 강화하고 있음 • 정부는 2017년 탈원전 정책을 발표하고 신재생에너지 보급 및 국가 에너지 체계개선 로드맵을 발표함 • 기후변화 리스크 심화 및 에너지 효율 향상을 위한 Next Grid 등 ICT 기반 친환경 사업 기회 또한 새롭게 등장하고 있음	Emerging	• SK텔레콤은 네트워크 및 기지국 운영을 위해 데이터 센터 및 네트워크 전반에서 다량의 전기 에너지를 소모하고 있으며, 이에 따라 에너지 사용효율 및 온실가스 배출을 보다 면밀히 관리할 필요성이 증가하였습니다. • 특히, 당사 온실가스 배출 전망(BAU)대비 낮은 정부의 배출권 할당량과, 배출권 거래 시장의 장기적 불확실성은 환경부채 발생 등 SK텔레콤의 재무적 부담과 함께 미래사업 운영에 부정적 영향을 미칠 수 있으므로 지속적으로 주의를 기울이고 있습니다.	• SK텔레콤은 배출권거래제에 대한 적극적인 대응을 위해 이사회 기업시민위원회를 통한 논의를 지속하고 있으며, 자체적인 온실가스 감축 활동과 더불어 배출권 분산 구매를 통한 가격 리스크 완화, 2012~2013년 온실가스 조기 감축분 인정 및 2017년 신증설 장비로 인한 온실가스 배출량 추가 할당 신청 등 다각적 대응 방안을 마련하고 있습니다. • 2018년에는 미얀마 쿡스토브(*) 사업을 통해 5년간 미얀마 중북부 건조지역 (Dry Zone)에 약 54,000대의 쿡스토브를 보급하여 현지 주민들로 하여금 연간 약 10.6만 톤의 탄소배출량을 감축하도록 협약을 체결하였습니다. 이를 UN CDM(Clean Development Mechanism) 모델로 추진하여 본 사업에 따라 감축된 탄소배출량의 일정 부분에 대해 SK텔레콤이 탄소배출권을 확보하는 형태로 사회적 가치와 경제적 가치를 동시에 창출할 예정입니다. • 지속되는 기후변화 리스크를 새로운 시장기회 관점으로 접근하여 BEMS(Building Energy Mgt. System), FEMS(Factory Energy Mgt. System) 및 다양한 ICT 기반 스마트/그린 솔루션 등 데이터 기반 다양한 환경 효율 사업을 추진하고 있습니다. (*) 쿡스토브: 시멘트 소재로 만들어진 난로 형태의 조리도구로 열효율을 증가시켜 탄소배출량 및 나무땔감 사용량을 줄이고, 조리시간을 단축하는 데 효과적임

Integrity Report

03

Our Approach

SK텔레콤은 윤리경영의 토대가 되는 행동강령을 제정하여 이해관계자들에 대한 SK텔레콤의 책임을 선포하고 각 구성원이 지켜야 할 윤리 정책 및 규정, 자세, 지향점 등을 명확하게 제시하고 있습니다. 철저한 무관용 원칙(Zero Tolerance)을 적용하여 사소한 위반에도 엄격하게 대응하고 있으며, 윤리규범과 윤리경영 실천지침을 공표하여 모든 경영 활동 내 의사결정과 행동의 판단 기준으로 삼고 있습니다. 2017년 11월 윤리규범을 개정한 것에 이어 2018년 1월 윤리경영 실천지침을 개정하여 전사 핵심가치와의 연계성을 강화하고, 윤리 실천 영역을 '고객 – 비즈니스파트너 – 회사 – 구성원 – 나'로 세분화하였습니다.

SK텔레콤 행동강령 프레임워크

전 구성원	윤리규범	• 윤리경영 실천지침 • 윤리 실천 가이드 • 실천서약
	인사규정	• 채용, 평가, 보상 규정 • 차별 방지 세부 규정
	CP가이드라인	• 자금세탁 · 내부자 거래 방지 • 반독점 · 반경쟁 행위 방지
	고객정보보호 규정	• 고객정보보호 세부서약 · 실천지침 • 개인정보보호 사규
BP	공정거래 동의서	• 뇌물금지 · 고객정보 보호 • SK텔레콤 수준의 사회 · 환경 책임 준수

Commitment

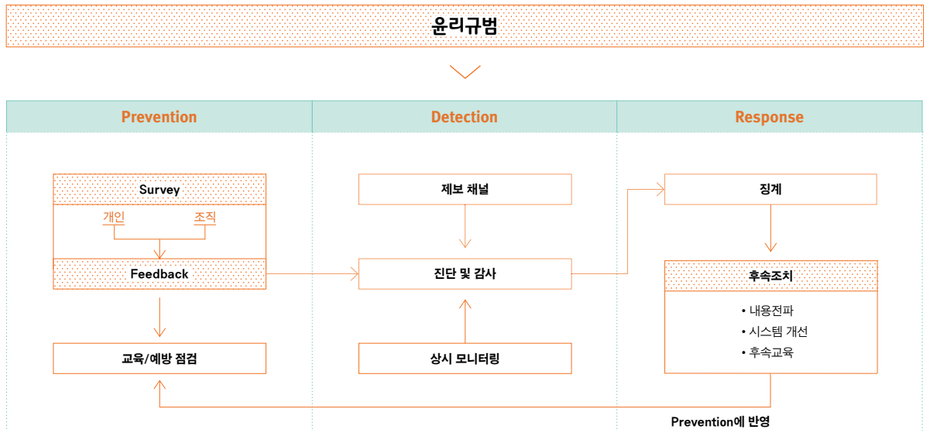
- Universal Declaration of Human Rights (2004)
- UNGC 10 Principles (2008)
- Ruggie Guiding Principles on Business & Human Rights (2012)

투명윤리경영

윤리경영 추진 프로세스

SK텔레콤은 윤리규범과 관리 조직의 지원 시스템을 동력 삼아 사전 예방–식별–대응 3단계의 윤리경영 추진 프로세스를 운영하고 있습니다. 특히 2018년에는 각 단계별 보완 요소와 외부 환경에 선제적으로 대응하기 위해 사전 예방 및 교육 강화, 윤리 상담 · 제보센터 활성화 및 후속 조치 체계화를 이루며 SK텔레콤만의 선순환적 윤리경영 프로세스를 더욱 공고히 하였습니다.

SK텔레콤 윤리경영 프로세스



Infrastructure(관리조직)

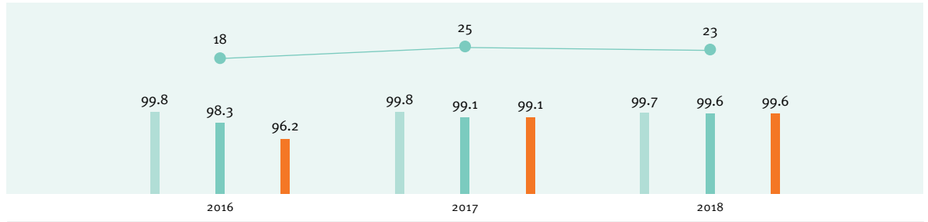
- **기업시민위원회, 윤리경영그룹, 윤리경영 Agent 등**
- **주요 활동**
  - 단위 조직의 윤리적 리스크에 대한 모니터링
  - 단위 조직 윤리 이슈 발생 시, 1차 상담 창구
  - 상담 내용의 사실 추가 확인
  - 회사의 윤리경영 방침 및 활동 계획의 전달 창구
  - 윤리경영 인프라 구축과 관련된 단위 조직의 의견 수렴
  - 수수한 금품의 반환 및 기증 관련 이해관계자 대상으로 협조 공문 발송(필요시, 직접 발송)
  - 회사 내 지역봉사단과의 협력

1. 예방 (Prevention)

SK텔레콤은 첫 번째 예방 단계에서 윤리경영 잠재 리스크를 사전에 발굴하고 선제적으로 취약 영역을 개선하기 위한 윤리경영 실천 진단(Survey)을 실시하고 있습니다. 윤리경영 실천진단은 투자회사 전 구성원을 포함, 연 1회 정기 진단을 통해 회사 및 구성원들이 비윤리 리스크에 노출되는 것을 예방하고 있습니다. 2018년 SK텔레콤은 정기 실천 진단을 통해 도출된 결과치와 피드백을 기반으로 개선 과제를 도출하여 전사 윤리경영 실천을 제고하였으며, 특히 임원을 대상으로 소속 조직 구성원과의 영역별 인식 Gap 및 구성원의 의견을 피드백 하여 각 조직의 윤리경영 실천을 리드할 수 있도록 하였습니다.

나아가 잠재 리스크 대응을 위한 예방점검과 윤리경영 실천 내재화를 위한 전사 차원의 교육 활동을 진행하고 있습니다. 전 구성원을 대상으로 윤리 실천 서약 및 윤리 교육을 정기적으로 시행하고, 전 임직원이 참여하는 윤리경영 실천 워크숍을 통해 조직별 업무 특성에 맞는 실천지침 강령을 수립했습니다. 윤리경영 교육 대상 범위 또한 협력회사 및 유통망, 투자회사까지 확대하여 전 사업활동 내 윤리경영 문화를 확산해 나가고 있으며, 격월로 '윤리실천레터'를 발행하여 윤리실천의 구체적 가이드라인을 제공하고 있습니다. 2018년에는 4개 사업부 13개 센터 95개 그룹을 대상으로 총 23회에 걸쳐 윤리경영 집합교육을 실시하였으며, 100%에 가까운 꾸준한 교육 참여율과 함께 윤리경영 내재화를 성취해 나가고 있습니다.

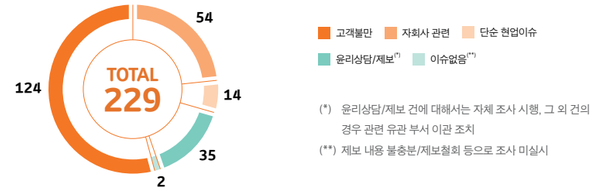
구성원 윤리경영 교육 현황



2. 식별 (Detection)

SK텔레콤은 윤리경영 관련 이슈를 상시 제보하고 상담할 수 있는 윤리 상담·제보센터를 운영하고 있습니다. 구성원을 비롯하여 고객, 협력회사 등 윤리 상담 및 제보가 필요한 모든 SK텔레콤의 이해관계자들이 자유롭게 접근 가능하도록 웹사이트·대면 상담·서신 등의 온·오프라인 채널이 구축되어 있습니다. 'My Counselor', 'Letter to HR', 성희롱 전담 여성 상담 인력, 인트라넷 채널, 익명게시판 등 폭넓은 제보 채널을 동시에 운영함으로써, 부정·비리 등의 제보 창구로서의 기능뿐만 아니라 이해관계자들이 직면한 다양한 윤리적 이슈를 상담할 수 있는 역할을 하고 있습니다. 또한, 윤리 제보·상담자의 신분 보호와 제보 내용의 비밀 보호를 위한 상담·제보자 보호 프로그램을 별도로 운영하고 있습니다. 어떠한 경우에도 상담·신고자의 신분을 문의하거나 이를 알아내기 위한 탐문 등 신분 노출 시도를 허용하지 않으며, 상담·신고자 뿐 아니라 조사협조자의 신분 및 상담·신고 내용도 함께 보호하여, 어떠한 경우에도 상담·신고로 인한 불이익이 발생되지 않게 조치하고 있습니다.

2018년 윤리상담센터 운영 현황



현장 조직의 비즈니스, 경영, 윤리 리스크의 선제적 예방을 위해 'SK그룹 윤리경영 Policy'(2015)에 의거한 27개 내부통제 감사지원 시나리오를 통해 순차적으로 점검하고 있습니다. 특히 2018년에는 27개 시나리오 중 20개 시나리오를 윤리경영 포털 내 자동 점검 항목으로 개발하여 현업부서의 자율점검과 상시 모니터링 체계를 구축하였습니다. 이와 더불어 정기적으로 리더의 윤리경영 실천 솔선수범 및 사업 영역의 비효율 개선을 위한 윤리경영 진단·감사를 시행하고 있습니다. 특히 2018년 진단·감사는 전사 미수채권 및 재고 자산 관리 실태, 고객에게 제공되는 혜택의 운영현황 등에 대해 진행되었으며, 진단 결과에 대한 사업부서 개선 조치를 완료하였습니다.

3. 대응 (Response)

SK텔레콤은 윤리 규정 위반이 발생할 경우, 필요시 추가적인 사실 확인 및 조사를 실행하여 사실 관계를 규명하고, 관련 부서와 협의하여 인사 및 징계 규정 등 제반 사규에 의거하여 면직, 정직, 견책 등 엄중한 조치를 취하고 있습니다. 협력회사의 규정 위반 사항의 경우, 해당 협력회사와의 거래 물량 제한, 계약 해지 등의 제재가 가해질 수 있으며, 향후 점검과 개선 과제 도출을 위한 기록 보관을 시행하고 있습니다.

2018년 윤리규정 위반에 따른 조치

구분	건수	조치사항
금품/향응수수	1	면직 1
허위보고 · 예산낭비	6	면직 1, 정직 1, 견책 4
겸업 · 이해상충	2	면직 1, 견책 1
금전대차	2	면직 1, 감봉 1
성희롱 및 직장 예절	7	감봉 3, 견책 4
계	18	

자율준수 (COMPLIANCE) 경영

SK텔레콤은 규제 기관에 의한 인위적인 관계 법령 준수보다는 사업자 자율로 공정경쟁 환경을 조성하고 이용자 보호에 기여하는 것이 기업 경쟁력 강화의 선제 조건임을 인지하고, 임직원에 대한 정기적 준법 교육 실시, 운영현황 공시 등을 통해 선도적 컴플라이언스 체계를 확립해 나가고 있습니다.

공정거래 자율준수와 투명한 거래 문화

SK텔레콤은 2002년부터 협력회사의 공정 경쟁 및 거래 투명성 실천 제고를 위한 내부 준법 시스템인 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program)을 운영하고 있습니다. 공정거래 자율준수 프로그램은 최고경영자의 자율준수 의지 천명을 비롯하여 자율준수관리자 임명 및 자율준수 협의회 설치, 자율준수 편람 제작 및 교육 프로그램 운영, 자료 관리체계 구축 및 내부 점검 등의 주요 내용으로 구성되며 SK텔레콤은 표준 지침에 따른 체계적 관리 운영으로 공정경쟁 환경 조성에 이바지하고 있습니다. 이와 더불어 협력회사와의 계약 시에 CSR 실천 동의서에 공정·투명거래 항목을 포함하여 협력회사의 공정거래 준수를 의무화하고 있습니다. 협력회사에 대한 공정거래 준수 기준은 국가 및 지역에 관계없이 공통적으로 적용하고 있으며, 이에 반대하거나 준수하지 않을 경우에는 SK텔레콤의 협력회사 등록을 불허하거나 기존 계약 관계를 해지하는 등 기준 준수를 강력하게 추진하고 있습니다

반독점 컴플라이언스

SK텔레콤이 속한 SK그룹은 2008년 이후 'SK 컴플라이언스 체계 가이드라인'을 제정하여 각 관계사에 배포하는 등 공정거래 체계를 심층적으로 강화해 나가고 있으며, 2018년 공정거래 관련 사항 위반으로 인해 벌금을 납부한 사실이 없습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 공정거래 문화 확산과 자율 공정경쟁 환경 조성이 지속가능한 경쟁력과 고객 신뢰의 원동력이라는 믿음 하에, ICT 산업 전체의 컴플라이언스 체계 확립을 선도해 나가겠습니다.

투명한 공공정책 참여와 기부금 집행

공공정책 참여와 기부금 집행

SK텔레콤은 정치자금의 투명성 제고를 위하여 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고 있으며, 직접적으로 정책 형성에 영향을 미치는 정치 자금, 선거 자금, 특정 정치 단체 및 정당의 로비성 자금 일체를 제공하지 않습니다. 이에 정치적 중립성이 보장되는 협회 등에 대한 지원을 통해 공익 발전에 기여해 나가고자 합니다. 또한 SK텔레콤은 반부패·공정거래에 관한 준수와 고용 창출, 양성평등, 사회적 약자 보호 등을 위한 공공정책을 지원하고 있습니다.

정책 영향과 관련된 비용 지출이 중장기적 관점에서 리스크 요인이 될 수 있음을 인지하고 있으며, 전체 기부 내역과 규모를 전사적 시스템으로 관리하여 잠재적 리스크를 예방하고 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 투명성을 강화해 나가고 있습니다.

정책 관련 지출 현황 (백만 원)

	2015	2016	2017	2018
정치기부금 총액(*)	0	0	0	0
유관기관 협회 기부금 총액(**)	9,562	7,416	3,274	575

(*) 정치기부금: 로비 기관/로비스트, 정치 캠페인 및 선거자금, 정당/정치 단체/정치인에 대한 기부 및 지원

(**) 유관기관 협회 기부금: 정치적 중립성이 보장된 통신 정책 관련 기관에 대한 협회비

2018년 유관기관 협회 기부금 상위 5개 지출 내역 (백만 원)

협회명	지위	금액
한국통신사업자연합회	부회장사	214
한국정보통신진흥협회	회장사	200
서울상공회의소	회원사	96
ITU-R	회원사	37
한국전파진흥협회	부회장사	28

Human Rights Report

4

전사 인권 이슈 파악 및 관리

SK텔레콤은 사업 운영 과정에서 SK텔레콤의 직접 사업 운영 또는 사업 관계에 의해 인권 침해가 발생하지 않도록 최선의 주의 의무를 기울입니다. SK텔레콤은 정보통신기술이 개개인의 정보 교환과 접근을 진작하고, 사회적 지식, 개방성, 투명성 수준을 향상시켜 궁극적으로 삶의 질 향상과 인권 신장에 기여한다고 믿습니다. SK텔레콤은 세계인권선언(Universal Declaration on Human Rights)에 적시된 인권을 존중하고, 유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)을 전 사업과정에 통합하기 위해 노력하고 있습니다. SK텔레콤의 인권 정책에 대한 CEO의 성명은 pp.164-165을 참조하여주십시오.

가치사슬(VALUE-CHAIN) 상에서의 인권 리스크 식별과 완화 프로세스 수립

조사의 범위

유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)은 기업과 이해관계자에게 사업 과정에서 인권 진작을 위한 명확한 프레임워크를 제시하고 있습니다. 그 원칙은 '보호(Protect), 존중(Respect), 구제(Remedy)'로, 기업이 인권을 존중하고 권리 침해를 예방하기 위해 노력을 기울이며, 부정적인 인권 이슈를 적극적으로 제거할 것을 기대합니다.
SK텔레콤은 지난 2012년 기업차원의 인권 정책을 도입하였으며, 인권 부문에서 지속적으로 관리를 강화해 왔습니다. SK텔레콤은 인권 정책을 통해 사업과 관련된 주요한 인권 요소로 1)사업장 내 구성원 및 비즈니스 파트너의 인권, 2)개인정보 및 사생활 보호, 3)접근권 및 표현의 자유, 4)기술·서비스·데이터 오용 방지를 주요한 인권 요소로 인식하고 있으며, 이러한 관점에서 SK텔레콤 본체 및 자회사, 비즈니스 파트너가 속한 가치사슬(Value Chain) 전반에서 세부적인 인권 위험이 존재하는지 검토하고 있습니다.

리스크 식별

SK텔레콤은 인권 정책을 유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)과 비교하는 진단 분석(Gap Analysis)을 실시하여 주요한 인권 이슈 우선순위를 재정립하였습니다. SK텔레콤의 인권 리스크 식별 절차는 1) OECD 분쟁광물 실사 가이드라인 등 글로벌 가이드라인에 따른 인권 이슈에 대한 조사, 2) 글로벌 인권 행동플랫폼 및 NGO 등 3rd-Party 의 인권 관련 이슈 트래킹(Tracking), 3) 연례 이해관계자 조사를 통한 이슈 식별, 4) 이사회 기업시민위원회 및 CSR 이슈제기 채널을 통한 통합 고충처리(Grievance Resolution) 내용을 종합적으로 검토하여 이뤄집니다.

완화 프로세스 수립

2018년 리스크 분석 결과 여러 인권 요소 중 1) 네트워크, 디바이스 장비 원료채취 단계에서의 분쟁광물 이슈, 2) 네트워크 구축 및 운영 단계에서 근무자의 안전 및 근로시간, 3) 고객 서비스 상담사에 대한 인도적 처우와 보호, 4) 판매 및 유통 과정에서의 개인정보보호를 주요한 인권 이슈로 선정하였습니다. 구제 및 완화 조치는 식별된 우선순위 인권 이슈에 대하여 실사를 통해 현황을 파악하고, 각 이슈별 전담 조직을 매핑하여, 조치가 일회에 그치지 않고 지속적으로 수행될 수 있도록 하고 있습니다. 예를 들어, 주요 리스크인 분쟁광물의 경우 해당 이슈에 대한 상시 업무를 SCM실에서 담당토록 하는 한편, 콜센터 근로 환경 이슈는 고객가치혁신실 고객Care팀이 담당하도록 하는 등 책임조직 매칭을 통해 근본적으로 이슈가 해결될 수 있게 조치합니다.

인권 리스크 식별 및 완화조치 수립 절차



핵심적 인권 요소에 대한 실사 결과

분쟁광물

분쟁광물은 콩고민주공화국(DRC)나 주변국에서 채굴되는 금, 텅스텐, 주석, 탄탈륨 등의 광물을 지칭하는 용어로, 지난 10년간 콩고민주공화국 내 무장반군이 분쟁광물을 통해 자금을 조달한 사실이 알려지면서 통신 및 전자산업계의 주요한 인권이슈가 되었습니다. 분쟁광물과 관련하여 가장 주의가 요구되고 있는 제품은 휴대폰, 노트북 등의 전자 디바이스입니다. SK텔레콤은 전자 디바이스를 직접 제조하지 않지만, SK텔레콤에 납품되는 자재, 부품, 장비 등이 분쟁광물을 포함하고 있는지 RBA(Responsible Business Alliance, (구)EICC)와 GeSI(글로벌 e지속가능성이니셔티브)가 제공하는 CMRT(Conflict Minerals Reporting Template)을 통해 원산지 추적 및 실사 등의 활동을 수행하고 있습니다. 2018년 합리적 공급망 실사결과, 직접적인 분쟁광물을 구매하지 않았으며, 분쟁 지역의 제련소와 어떠한 직접적인 계약 관계도 발견되지 않았습니다. 이에 따라 추가적인 공급사슬 실사가 필요한 분쟁지역 생산 광물은 없는 것으로 나타났습니다.

	2016	2017	2018
SK텔레콤 분쟁광물 사용 건수	0	0	0
완화조치	주요 사업장 분쟁광물 사용 여부에 관한 지속적 모니터링		

네트워크 운영 근무자의 안전 및 근로시간

SK텔레콤은 무선 통신망 운영을 위해 전국 287만 개의 기지국을 구축, 운영하고 있습니다. 통신망 유지, 보수를 위한 전산 작업 및 물리적 보수 등을 함께 수행하는 과정에서 작업자는 안전사고, 근로시간 등의 인권 이슈에 노출될 수 있습니다. SK텔레콤의 자회사인 SK오앤에스(SK O&S)는 전사 단위 안전사고 발생 현황 관리, 안전장구(헬멧 등) 보유 현황 및 착용실태 점검, 차량 안전운행 캠페인 등을 지속적으로 실시하였습니다. 2018년에는 월별 안전실태를 조사하여, 1건의 주요 위험 (전기 안전 관련)을 발견하고 조치하였습니다. 글로벌 인권 이슈 중 하나인 근무시간과 관련하여 최근 국내에서는 법정 최대 근로시간(연장근로 포함)을 단축하기 위한 근로시간 감축안에 합의함에 따라 주요한 이슈가 되고 있습니다. 통신서비스 환경 변화에 의한 장비 수량 증가가 근무시간 증가로 이어질 수 있으므로, 이를 예방하기 위해 휴일 또는 야간 근무 시 소속 팀장 사전 허가 및 근태관리 시스템을 통한 근무 현황 등록 등을 제도화하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 근로자의 충분한 휴식 시간을 보장하고, 근로시간 내 효율적인 근무가 가능하도록 원활한 근무환경 조성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

	2016	2017	2018
인당 근무시간(시간/주)	53.2	52.6	50.8
완화조치	휴/야간 근무 시 소속 팀장의 사전 허가에 따른 시행 및 근태관리 시스템 통한 근무현황 등록 의무화		

서비스 상담사 보호 (감정노동 등)

SK텔레콤은 콜센터 자회사와 정기적으로 협력하며 서비스 상담사의 처우 개선, 근무환경 고도화 등의 보호 조치를 실시하였습니다.
서비스 상담을 진행하는 상담사는 상시적으로 감정노동에 노출되며, 월 평균 1~2회의 폭언 및 욕설 등을 경험합니다.
SK텔레콤 콜센터 자회사는 감정노동의 부정적인 영향으로부터 상담사를 보호하기 위한 정책을 지속적으로 고도화하고 있습니다. 주요 제도로는, 상담 중 고객의 욕설, 폭언, 협박, 성희롱 등 부당한 언행에 노출되거나, 비상식적 요구 등에 노출되는 경우, 양해(경고) 및 선종료, 상급자 연결 등 대응을 위한 절차(구성원 보호 프로그램)를 구축 및 시행하고 있습니다. 2018년 4월부터는 점심시간인 12시부터 1시까지 긴급 문의 외 일반 상담(요금문의 등)을 제한하여 고객센터 상담사의 휴식권을 보장하고 있습니다.

또한 사전 사후 관리 프로그램인 'Mind Care' 프로그램을 운영하며 매년 1~2회 이상의 마음 건강 진단을 통해 직무 스트레스 및 스트레스 반응을 조사하는 한편, 고위험군 대상 개인 및 그룹 상담을 지속적으로 진행하였습니다. 또한 개인의 자유와 스트레스 예방을 위해 2014년부터 4시간 근무제와 6시간 근무 중 자유롭게 근무시간을 선택할 수 있도록 하는 제도를 활성화하고 있습니다.

마음건강 진단 및 상담 현황

		2016	2017	2018
서비스탑				
진단 참여인원	명	3,735(100%)	3,214(100%)	3,839(100%)
완화조치 – 개인상담	명	605	721	677
완화조치 – 그룹상담	명	546	679	792
서비스에이스				
진단 참여인원	명	3,384(98.5%)	3,204명(96.3%)	3,159(94.7%)
완화조치 – 개인상담	명	107	127	123
완화조치 – 그룹상담	명	311	218	423

개인정보 보호

개인정보 및 프라이버시 침해를 예방하기 위하여 SK텔레콤과 거래하는 모든 유통 대리점을 포함하는 비즈니스 파트너사는 정기적 진단을 통해 리스크 노출 정도를 파악하고, 발생한 리스크에 대하여 시정 조치를 진행하게 됩니다. SK텔레콤은 2015년부터 마케팅, 솔루션 부문 유통망 대리점 매장 3천 8백 여 개에 대한 개인정보 보호진단(Audit) 전수 조사를 실시하였으며, 연간 약 2만 대의 PC에 정보유출 원격진단을 실시하고 있습니다. 2018년 역시 유통망 고객 정보보호 진단(Audit)및 점검을 100% 이행하였습니다.

유통망에서의 정보유출 사고를 사전에 예방하기 위해 유통망 정기 진단 강화, 데이터 분석을 통한 타겟 진단 강화, 고객정보 취급 업무 프로세스 개선, 고객정보보호 인식 제고 등 4대 추진 과제를 선정하여 시행하고 있습니다. 과제 추진의 일환으로, 유통망 샘플링 진단을 통해 유통망 사각지대의 Risk를 발굴하고, 2018년 201건의 개선 조치를 이행하였습니다. 또한 유통망 고객 정보보호 심화 진단을 통해 137건의 개선사항을 발견하였으며, 단기적 조치 137건 등 개선사항에 대해 100% 조치를 이행하였습니다.

유통망 고객 정보 보호 수준 샘플링 진단 (2018)

구분	진단건수	개선사항 도출 및 완화 조치 건수	비고
유통망 고객정보 실태 진단(*)	1,884	201	유통망 진단 사각지대 Risk 발굴 및 개선 조치

(*) 전체 오프라인 유통망 List up 후, 각 본부별 매장을 샘플링하여 진단하는 정기 진단

유통망 고객정보 보호 수준 심화 진단

		2016	2017	2018	2021 목표
전체 유통망 대비 점검 비율	%	100(*)	100(**)	100(***)	100
보안 개선사항 발견 건수	건	326	153	137	
발견된 보안 개선사항에 대한 완화조치 비율	%	100	100	100	100
완화조치 – 단기 조치완료 수	건	218	90	137[1)]	
완화조치 – 장기 조치완료 수	건	108	63	0	

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

(**) 전체 3,800여개 유통망을 대상으로 1) 데이터 분석 기반 타겟 진단, 2) 온라인 판매 매장 진단, 3) SNS등 고객 정보 노출 실태 진단 등의 진단 기법을 통해 정보 유출 가능성이 의심되는 매장에 대한 전수(100%) 진단 실시
1) Safe PC/이글아이 등을 통해 추출된 데이터 기반 진단
2) T-Gate 인입 URL(약 13만개)분석
3) 네이버 Band/Cafe/KaKao Group등에 노출된 고객정보 진단

(***) 전체 유통망을 대상으로 CPSS(Customer Privacy Scoring System) 진단체계를 도입하여 신규매장, 위험관리 필요 매장 등 사고 위험성이 높은 매장에 대해 진단 실시
1) CPSS진단 1,104개 매장 중 12.4%의 매장 개선 조치 시행

잠재적 인권 이슈에 대한 주의

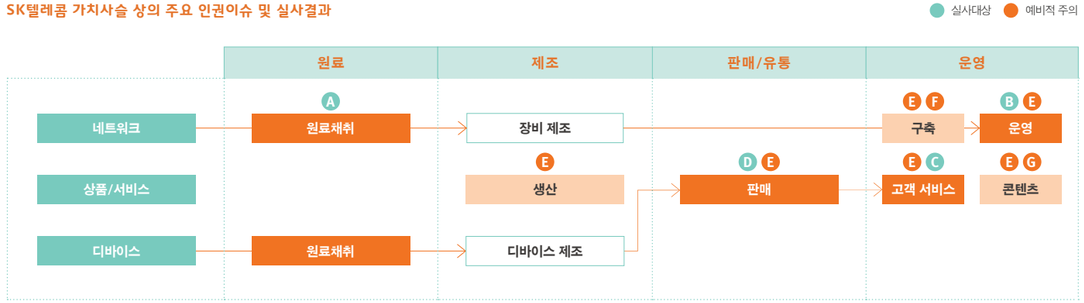
토지 등에 관한 주민 권리

통신회사는 기지국 및 네트워크 인프라 구축 과정에서 잠재적으로 원주민에 대한 권리 침해 문제를 겪을 수 있습니다. SK텔레콤의 매출은 99% 이상 대한민국에서 발생하고 있고, 이동통신(MNO) 사업 부문에서 해외 직접 진출 계획은 없어 이러한 권리 침해 위험은 낮은 편입니다. 국내 사업장 및 기지국, 네트워크 인프라 구축 시 전자파 등 안전 문제와 함께 주민 권리 침해가 일어나지 않도록 예방적 검토 과정을 거치고 있습니다. 또한 상시 채널(고객센터 등)을 통해 권리 침해 사례를 접수하여 문제가 발생할 경우 적극적으로 조치하고 있습니다.

정보 접근에 대한 차별 금지

인터넷 접근성이 높아진 현 시점에 특정 계층에 대한 정보 접근 차단은 시민권 및 정치 참여권 제한으로 이어질 수 있습니다. SK텔레콤은 평등한 정보 접근이 매우 중요한 인권 이슈임을 인지하고 있으며, 1) 취약 계층에 대한 요금감면, 2) 교육을 통한 접근성 향상, 3) 보편적 정보 접근을 위한 네트워크 확대 등의 다양한 접근을 통해 디지털 격차해소(Digital Inclusion)를 실행하고 있습니다. SK텔레콤의 정보 접근권을 높이기 위한 조치에 대해서는 p.146 '서비스 접근성'을 참조하여 주십시오. 또한 SK텔레콤은 중요한 권리로서 어린이가 온라인 정보를 안전하게 접하고, 책임있는 콘텐츠를 향유할 수 있도록 하기 위한 보편적 조치(성인 콘텐츠 제한, 불법 콘텐츠 차단 등)를 지지합니다.

SK텔레콤 가치사슬 상의 주요 인권이슈 및 실사결과



주요 인권 이슈	취약그룹	검토대상	이슈성격	위험수준	2018 실사결과		
					조사범위	이슈발견	조치
A 분쟁광물	토착민, 어린이	원료 공급 업체	전자 기기에 사용되는 주석, 텅스텐, 티탈륨 등은 콩고 및 주변국 생산물일 경우 콩고 DRC의 분쟁유지에 기여하여, 생산과정에서 아동노동 착취 등 발생	실사대상	100%	0%	100%
B 근로시간/안전	설치 및 운영 오퍼레이터	자회사(SK O&S)	네트워크 운영 과정에서의 근로시간을 준수하고, 신체 물리적 위협이 되는 안전 이슈 해소	실사대상	100%	1.15%	100%
C 인도적 대우	상담사	자회사 (서비스탑 서비스에이스)	고객의 부당한 언행(욕설, 폭언, 협박, 모욕, 성희롱 등)이나 비상식적 요구에 노출되는 상담사를 보호	실사대상	100%	45.1%	100%
D 개인정보 보호	일반	자회사, 파트너	정보화 시대 주요 인권인 개인정보 및 프라이버시에 대한 보호	실사대상	100%(*)	12.4%	100%
E 근로시간	내부 구성원	자사	임직원 근로 환경상의 강제노동, 아동노동 및 권리 침해 이슈	예비적 주의	100%	0%	100%
F 원주민 권리	토착민	지역사회	사업장 확장에 따른 토지, 재산 등 원주민 권리에 대한 직접적 침해	예비적 주의	–	–	–
G 정보접근성	어린이, 일반	자사	보편적 정보 접근권 보호와 어린이 등에 대한 콘텐츠 책임	예비적 주의	–	–	–

(*) 전체 유통망을 대상으로 1) 데이터 분석 기반 타겟 진단, 2) 온라인 판매 매장 진단, 3) SNS 등 고객 정보 노출 실태 진단 등의 진단 기법을 통해 정보 유출 가능성이 의심되는 매장에 대한 전수(100%) 진단 실시

Supplier Responsibility Report

05

책임있는 가치사슬(VALUE CHAIN)을 통한 경쟁력 강화

SK텔레콤은 공급망 지속가능성 관리 정책 및 절차를 보유하고 있으며, SK텔레콤이 제공하는 제품과 서비스에 관한 가치사슬 차원의 책임과 그 보증에 관한 정보를 이해관계자에게 제공하고 있습니다. SK텔레콤은 사업 운영 과정에서 네트워크 디바이스 개발 및 보급, 네트워크 인프라 구축 및 운영, 플랫폼 콘텐츠 개발 및 제공 등을 위해 다양한 협력회사와 협업하고 있습니다. 가치사슬 내 협력회사의 리스크를 검토하고 위험 요소를 완화하기 위한 노력을 지속함과 함께, 기회요인 발굴을 위한 역량 강화를 지원함으로써 보다 책임 있는 가치사슬을 구축하고 경쟁력을 강화해 나가고자 합니다.

비즈니스 파트너 ESG 행동 규범

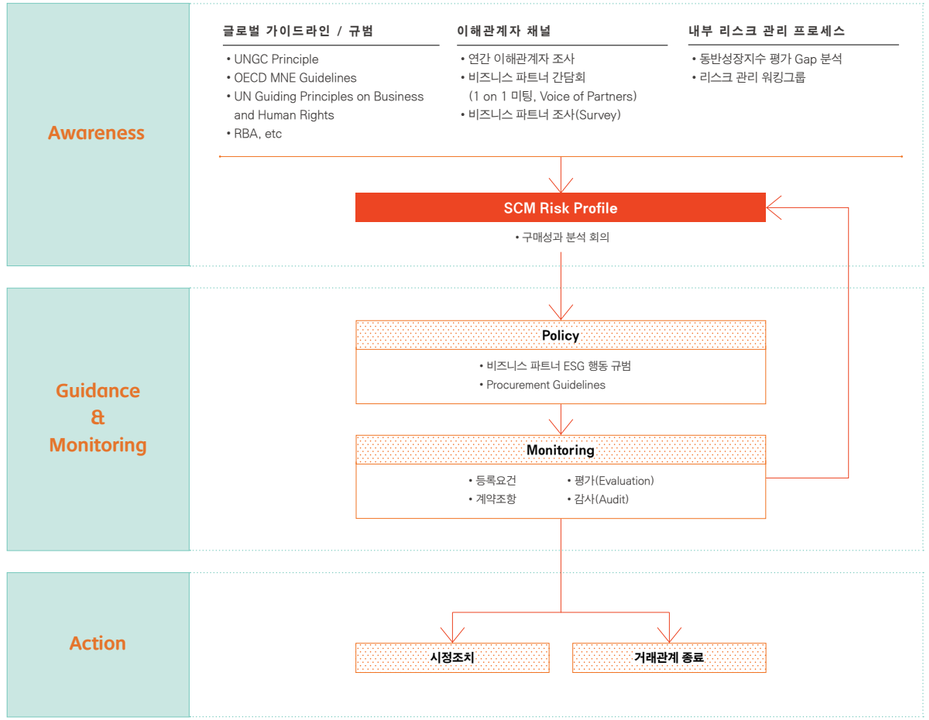
SK텔레콤은 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범(Supplier ESG Code of Conduct)를 통해 당사 협력업체에 대한 사회적 책임 준수 요건을 정의하고 있습니다. SK텔레콤의 공급망 정책은 1. 반부패, 2. 공정 경쟁 & 컴플라이언스, 3. 정보보호, 4. 재무 건전성, 5. 공공정책, 6. 고객가치, 7. 환경, 8. 보건안전, 9. 지역사회공헌, 10. 인권 항목으로 구성됩니다. SK텔레콤 공급망 정책의 상세 내용은 p.166-167 및 당사 홈페이지(http://www.sktelecom.com/supplychain)를 참조하여 주십시오.

당사는 공급망 정책을 바탕으로 협력회사에 '비즈니스 파트너 ESG 행동 규범' 공유 및 '공정투명 거래 및 CSR 실천동의서'를 제공하며 이에 대한 준수를 요구하고 있습니다. SK텔레콤은 우수 기업협의체인 UNGC LEAD 기업으로서 UNGC LEAD 활동에 기반하여, UNGC 원칙을 공급망 가이드라인에 반영하였으며, 글로벌 e-Sustainability 이니셔티브인 GeSI 의 JAC(Joint Audit Cooperation) 가이드라인의 권고사항을 참조하고 있습니다. SK텔레콤은 협력업체에 대해 계약 과정에서 이러한 원칙의 준수를 요구하는 한편 정기 모니터링 과정을 통해 시정조치 요구, 거래관계 종료 등 다양한 조치를 취하고 있습니다.

SK텔레콤 공급망 현황

SK텔레콤은 SK텔레콤의 계속 사업에 미치는 영향력과, SK텔레콤에 대한 거래의존도를 종합적으로 고려하여 '핵심 공급업체(Critical Supplier)' 그룹을 지정하고 있습니다. SK텔레콤의 핵심 공급업체는 1) 회사의 핵심 비즈니스와의 연관성 및 신뢰도, 2) 높은 수준의 거래액, 3) 독점 기술에 대한 대체 불가능성 등을 종합적으로 고려하고 분류하여 관리됩니다. 이에 따라 2018년 기준 총 1,357개 사의 등록된 협력회사 중 228개사가 Tier 1 핵심 공급업체 그룹으로 분류되었습니다.

SK텔레콤 책임 있는 공급망 절차



공급망 지속가능성 사전 스크리닝

SK텔레콤은 전자계약시스템(Open2U)에 기반하여 '공정투명거래 및 CSR 실천동의서'를 통해 2018년 신규 등록 협력회사를 100% 스크리닝 하고 공급망 정책에 대한 준수를 요청하고 있습니다. '공정투명 거래 및 CSR 실천 동의서'는 SK텔레콤의 공급망 ESG 정책에 대한 준수와 동의를 요청하는 공식 문서입니다. 동시에, SK텔레콤은 협력회사와의 서면 계약서 내 SK텔레콤 공급망 정책에 관한 요건을 준수하도록 반영하고 있습니다. 2차 협력회사와의 계약 및 Business Practice 전반에 걸쳐 협력회사가 SK텔레콤의 Code of Conduct에 준하여 실행하도록 협력회사 100% 대상 윤리실천서약을 요구하고 있습니다. 또한, 신규 등록 협력회사 스크리닝 결과에 따라 일정한 기준을 충족하지 못한 협력회사는 SK텔레콤의 공급업체가 될 수 없도록 규정하고 있습니다.

2018년 공급망 구매 분석

협력회사 구분		협력회사 수(개사)	구매 비중(%)
Tier 1	총 등록 협력회사	1,357	100
	장비(네트워크 및 인프라)	207	28
	용역(소프트웨어 및 솔루션 개발)	801	43
	물품	144	7
	공사	205	22
	핵심 공급업체	228	80
Non-Tier 1	핵심 공급업체	49	13

공급망 내 주요 리스크 식별 및 분석

SK텔레콤은 연 2회 이상 동반성장만족도 조사 등 협력사 대상 조사(비즈니스파트너 Survey), 협력사 대상 간담회, Voice of Partners(신문고) 청취, 리스크 관리 워킹그룹 등 내부 리스크 프로세스에서 발견되는 위험 요소를 종합적으로 반영하여, 공급업체 그룹별 리스크 Gap 분석(Risk Gap Analysis), 리스크 매핑(Risk Mapping) 결과를 '구매 성과분석 개선 회의'에서 매월 검토합니다. SK텔레콤은 공급망 관점에서 발생하는 주요 리스크를 아래와 같이 정의하고, 이를 공급망 지속가능성 프로세스에 반영하고 있습니다.

공급망 ESG 평가(사전 스크리닝)

협력회사 구분	2016	2017	2018	2021 목표	비고
총 신규 등록 협력회사 수	725	615	505	750	
인권 · 환경 · 윤리 · 사회 부문 스크리닝 수	725	615	505	750	용역/공사/장비/물품 협력회사
사전 평가 비율(%)	100	100	100	100	

2018년 공급망 리스크 식별 및 분석 결과

주요 리스크 요소			Assessed Sourcing Group			High Risk 비율(*)
			Risk Level	Assessed Group	비율 (회사 수)	비율 (회사 수)
Tier 1	Overall	Overall Risks	-	-	100%(1,357개사)	0.8%(12개사)
	경제적 리스크	계약 과정의 윤리 및 반부패 원칙 위반	High	전 협력회사	100%(1,357개사)	0.1%(2개사)
		담합 및 불공정 행위	High	전 협력회사	100%(1,357개사)	0%(0개사)
		2차 협력회사에 대한 대금 지급 지연	High	전 협력회사	100%(1,357개사)	0%(0개사)
		낮은 신용등급 등 재무구조 불건전	High	전 협력회사	100%(1,357개사)	0.7%(10개사)
	사회적 리스크	ILO 노동 규약 및 합리적 노동 관행 위반 (근무 시간 준수, 급여 지급, 기타 노동 인권)	Moderate	용역/공사 협력회사	74%(1,006개사)	0%(0개사)
		분쟁광물	Low	장비 협력회사	15%(207개사)	0%(0개사)
	환경적 리스크	환경 규제 위반	Moderate	장비 협력회사	15%(207개사)	0%(0개사)
		높은 온실가스 배출	Moderate	장비 협력회사	15%(207개사)	0%(0개사)
		환경 운영 시스템 미도입	Low	공사/장비 협력회사	30%(412개사)	0%(0개사)
Non-Tier 1		Overall Risks	-	도급계약 협력회사(**)	100%(49개사)	0%(0개사)

(*) 리스크 분석 결과 High Risk Level 이상으로 판정된 협력회사 비율

(**) 네트워크 시설공사와 일반물품 공급에 대해 중소협력사와 직접계약이 아닌 중간 도급계약이 이루어지는 경우에 한해 산정함 (SK건설, 행복나래)

공급망 ESG 평가

SK텔레콤은 등록 협력회사의 서면조사 및 방문조사 실시 비중을 공급망 ESG 평가 활동의 핵심지표로 확인하고 있습니다. 2018년에는 전체 1차 협력회사(1,357개 사) 중 1,085개 사에 대한 서면조사, 197개 사에 대한 방문조사(개별 협력회사 방문 및 면담, In-depth 미팅 포함), 60개 사에 대한 3rd Party 조사를 실시하였으며, 이는 총 등록 협력회사의 98%에 해당합니다. 또한 협력회사 대상 제3자 외부 감사 및 진단 평가 관련, 2018년 당사의 동반성장 협약 대상 216개사에 대하여 동반성장위원회 주관 외부 평가 기관의 협력기관 대상 평가가 시행되었습니다. 당사는 국내 및 해외 전 공급회사에 이러한 정책 및 성과지표를 적용하고 있습니다. 당사 해외 구매 비중은 전체 구매액(약 3조 6,993억 원) 대비 265억 원(0.7%)으로 지역별 성과 지표는 국내를 중심으로 관리되고 있습니다.

SK텔레콤은 전자계약시스템(Open2U)에 기반하여 '공정투명거래 및 CSR 실천 동의서'를 통해 2018년 신규 등록 협력회사를 100% 사전 스크리닝 하였습니다. 또한, 2018년 전체 1차 협력회사(1,357개 사) 및 2차 이상의 협력회사(49개 사)를 대상으로 리스크 식별 및 분석을 실시하여, '높은 위험(High Risk)' 에 노출되어 있다고 식별된 협력회사에 대해서는 100% 방문조사 또는 3rd Party 조사를 통한 공급망 평가(Audit)를 실시하여 Risk 발생 가능성을 사전에 예방하고 있습니다.

협력회사 진단 및 평가 결과를 바탕으로 우수 협력회사에 대한 역량 제고 프로그램 지원 및 인센티브 제도를 실시합니다. 역량제고 프로그램으로는 기술이전, Open Collaboration 등의 기술지원 및 보호 활동을 비롯해 SK동반성장아카데미, 협력사 대상 CEO 세미나 및 MBA과정 등을 진행하는 한편, 위험 감소를 위한 교육 지원이 이루어지고 있습니다. 위험감소를 위한 교육은 동반성장협약, 협력회사 교육 과정 내 구매 정책 및 정책 준수에 대한 교육을 포함합니다. 우수협력회사의 인센티브 및 지원 프로그램의 세부 내용으로는 납품단가 조정, 자금(금융)지원, 기술 및 교육 지원, 복지 등이 있습니다.

공급망 ESG 리스크 평가 (평가 유형별)

		2016	2017	2018	2021 목표	
Tier 1	총 등록 협력회사 수(*)	1,881	1,444	1,357	1,300	
	평가 시행 협력회사 수	1,726	1,340	1,342	1,300	
	서면조사 실사(Audit) 협력회사 수	1,351	1,056	1,085	1,000	
	방문조사 실사(Audit) 협력회사 수	225	224	197	200	
	3rd Party 조사 협력회사 수	150	60	60	60	공사/장비 협력회사 개별 협력회사 면담, In-depth 미팅 포함
	평가 시행 협력회사 비율	92	93	98	95	동반성장위원회 동반성장 체감도 조사(Survey)
Non-Tier 1	총 핵심 협력회사 수(**)	35	47	49	50	
	평가 시행 핵심 협력회사 수(***)	21	35	40	40	
	평가 시행 핵심 협력회사 비율(%)	60	74	82	80	

(*) 3년간 거래실적이 없는 협력회사까지 모두 포함한 수치임

(**) 네트워크(N/W) 시설공사와 일반물품 공급에 대해 중소협력회사와 직접계약이 아닌 중간 도급계약이 이루어지는 경우에 한해 산정함 (SK건설, 행복나래)

(***) SK건설 네트워크(N/W) 시설 공사는 2015년부터, 행복나래의 경우 2016년부터 도급계약 시행

2018년 공급망 ESG 리스크 평가 (평가 대상별)(*)

구분	회사 수	평가 회사 수	비율 (%)	비고
핵심 협력회사	277	268	97	핵심 Tier 1 & 핵심 Non-Tier 1 협력회사
High Risk Level 협력회사	15	15	100	Tier 1 협력회사

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

시정조치

SK텔레콤은 진단 및 평가 결과에 따라 개선이 필요한 협력회사들에 대해 시정조치 계획을 수립하고 시정조치 계획에 따라 ESG 성과 개선을 요구하고 있습니다. 이러한 노력에도 불구하고, 2018년 협력회사 진단 및 평가 결과에 따라 제재 조치를 받은 기업 수는 총 2개 사로 공정투명거래 위반, 비윤리 이슈 발생 등 심각한 정책 위반 사유로 판단되어 해당하는 2개 협력회사에 대해서는 영구 거래정지 조치가 시행되었습니다.

협력회사 리스크 시정 조치 현황

협력회사 구분	2016	2017	2018	2021 목표	비고
High Risk Level 협력회사 중 개선 계획 수립된 협력회사 비율(%)	100	100	100	100	
개선 계획 수립 12개월 내 ESG 성과 개선이 이루어진 협력회사 비율(%)	90	90	90	90	
거래 정지 조치를 받은 협력 회사 수	3	2	2	-	구매 심의위원회 의결 사항
일시 거래정지	1	0	0	-	거래정지 1년
영구 거래정지	2	2	2	-	영구 퇴출

구매 전략과 공급망 지속가능성

SK텔레콤의 구매 전략 우선순위는 1) TCO(Total Cost Ownership) 관점에서의 구매구조 개선으로 본원적 구매 경쟁력을 확보, 2) 원가 구성에 대한 제로베이스(Zero-base) 관점의 점검으로 비용 효과성 향상, 3) 사업지향적(Business Friendly) 구매 프로세스로의 최적화 및 개선, 4) 사전적 구매 위험관리(Risk Management) 및 공정 거래(Compliance) 환경을 조성, 5) 공급망 지속가능성 관리 목표로 공동개발 확대 및 해외수출을 지원하고 공정거래 환경 조성을 설정하는 것입니다. 이와 더불어 당사는 SK 자회사 및 투자회사 정보통신 부문과의 '구매 시너지 협의체'를 통한 전략적 통합구매 활성화 하고 있습니다.

SK텔레콤은 이러한 전사 구매전략과 지속가능성 관리목표의 연계적 실행을 통해 당사와 비즈니스 파트너의 리소스(Resource) 창출을 극대화하는 것은 물론, 프로세스 측면에서도 효율성을 기반으로 최적화 할 수 있도록 불필요한 절차나 형식, 관행 등을 과감히 탈피해가고 있습니다. 책임 있는 공급망 리스크 관리 실행에 따른 당사의 구매 전략 달성은 다음의 사업 사례(Business Case)를 통해 설명될 수 있습니다.

CASE — 5G 기술력 기반 구매구조 개선으로 본원적 구매 경쟁력 확보

BUSINESS CASE 1. 이종 제조사 5G 장비간 연동 기술 개발 적용 성공



데이터 통신은 '단말기 → 기지국 → 교환기 → 인터넷' 단계를 거칩니다. 기지국과 교환기의 제조사가 다를 경우, 이동통신사에서 서로의 장비를 연동해 품질을 최적화하는 과정이 필요합니다. SK텔레콤은 2017년부터 TCO(Total Cost of Ownership)관점에서 핵심 구매 소싱 그룹인 네트워크 장비의 본원적 구매 경쟁력 확보를 위해서 서로 다른 제조사 5G 장비 간의 데이터 전송이 가능한 기술 및 규격을 미국의 AT&T, 프랑스 오렌지 등 글로벌 통신사들과 함께 개발해 왔습니다. 이러한 연동 추진은 5G 상용화 표준 완성 과정에서 연동 규격을 미리 준비해 5G 상용화 앞당길 수 있으며, 이동통신 사업자가 5G 상용화 단계에서 다양한 제조사 장비를 활용하는 '멀티벤더' 전략이 가능하여, 비용효율화와 조기 서비스 경쟁력을 확보에 필수적입니다. 2018년 9월 SK텔레콤은 5G 장비제조사 3사 선정 이후 본격적으로 삼성전자, 노키아, 에릭슨의 5G 장비간 연동 기술 적용 시험에 돌입해 한달여 만에 삼성전자 5G-LTE복합규격(이하 5G NSA, Non Standalone) 교환기와 노키아-에릭슨 5G 기지국 연동에 성공하였습니다. 이번 연동 성공으로 SK텔레콤은 노키아-에릭슨 5G 기지국을 삼성전자 교환기 관할 범위내에 설치할 수 있게 되었으며, 5G 네트워크를 보다 유연하고 효율적으로 구축할 수 있게 되었습니다. 특히, SK텔레콤은 이번 연동 기술로 기존 LTE교환기에 5G 기능을 추가해 5G 네트워크를 구축할 수 있게 됨으로써, 기존 업체 역량 강화를 통한 회사의 구매경쟁력을 확보하여 5G 조기 상용화를 지원하고 5G 네트워크 구축 비용 절감도 가능하게 되었습니다. SK텔레콤은 향후 시장 구매력 강화를 위해 관련 기술을 지속 개발하고 네트워크 구축에 확대 적용해 나갈 계획입니다.

BUSINESS CASE 2. 중소 협력회사의 스마트홈 기기 개발을 지원하는 'EASY RIDE-ON' 프로그램



국내 스마트홈 산업은 꾸준한 성장과 함께 2025년에는 그 규모가 40조 원에 이를 것으로 전망되고 있습니다. 그러나 대기업 중심의 시장 진입 장벽으로 인해, 스마트홈 IoT 기기를 개발하는 중소 가전 기업의 경우 원활한 사업 운영에 어려움을 겪고 있는 실정입니다. SK텔레콤은 중소 가전 제조 업체들이 보다 편리하게 다양한 스마트홈 기기를 개발할 수 있도록 스마트홈 기술 지원 프로그램인 'Easy Ride-on' 프로그램을 운영하고 있습니다. 대표적으로, 제휴 협의, 계약서 작성 등 여러 단계의 과정을 SK텔레콤 스마트홈 홈페이지에서 간단히 처리할 수 있게 함으로써 중소 제조사들이 주로 어려움을 겪는 제휴 과정의 복잡한 절차를 간소화하여 1개 모델 개발에 2주 이상 소요되던 것이 운영자가 1시간 이내의 세팅 완료가 되어 개발 기간 단축과 개발비 절감의 효과를 거두었습니다. 또한, 스마트홈 연동을 위한 Wi-Fi 모듈 설계 경험이 없어 기기 개발에 어려움을 호소하는 중소 제조사들을 위해 SK텔레콤 인증 Wi-Fi 모듈 개발을 지원하고 있습니다. 2018년 상용화 이후 중소 협력업체 Easy Ride-on 활용 스마트홈 기기 개발 건수는 총 20건으로 앞으로도 SK텔레콤은 자체 기술을 지원이 필요한 중소 협력회사들과 나누고 보다 넓은 산업 생태계를 조성하여, 상생의 사회적 가치를 창출해 나가겠습니다.

4 FINANCIAL & NON-FINANCIAL STATEMENTS

Financial Statement 118

Non-Financial Statement 139

FINANCIAL STATEMENT

제 35 기 2018.12.31 현재
제 34 기 2017.12.31 현재
제 33 기 2016.12.31 현재

연결 재무상태표

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
자산			
유동자산	7,958,839	6,201,799	5,996,628
현금및현금성자산	1,506,699	1,457,735	1,505,242
단기금융상품	1,045,676	616,780	468,768
단기투자자산	195,080	144,386	107,364
매출채권	2,008,640	2,126,007	2,240,926
단기대여금	59,094	62,830	58,979
단기미수금	937,837	1,260,835	1,121,444
계약자산	90,072	0	0
단기미수수익	6,066	3,979	2,780
단기선급금	32,368	49,860	55,675
단기선급비용	1,769,559	197,046	169,173
유동파생상품자산	13	0	0
재고자산	288,053	272,403	259,846
기타의유동자산	19,682	9,938	6,431
비유동자산	34,410,272	27,226,870	25,301,035
장기금융상품	1,221	1,222	937
장기투자자산	664,726	887,007	828,521
관계기업및공동기업투자	12,811,771	9,538,438	7,404,323
유형자산	10,718,354	10,144,882	10,374,212
영업권	2,938,563	1,915,017	1,932,452
무형자산	5,513,510	3,586,965	3,776,354
장기계약자산	43,821	0	0
장기대여금	29,034	50,874	65,476
장기미수금	274,053	287,048	149,669
장기선급비용	895,272	90,834	88,130
장기보증금자산	313,140	292,590	298,964
파생금융자산	55,444	253,213	214,770
이연법인세자산	92,465	88,132	75,111
확정급여자산	31,926	45,952	30,247
기타의비유동자산	26,972	44,696	61,869
자산총계	42,369,111	33,428,669	31,297,663

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
부채			
유동부채	6,847,557	7,109,123	6,444,099
단기매입채무	381,302	351,711	402,445
단기미지급금	1,913,813	1,867,074	1,767,799
단기선수금	0	161,266	174,588
단기예수금	1,353,663	961,501	964,084
단기미지급비용	1,299,217	1,327,906	1,125,816
당기법인세부채	182,343	219,791	474,931
단기선수수익	0	175,732	188,403
유동파생금융부채	0	28,406	86,950
유동충당부채	87,993	52,057	66,227
단기차입금	80,000	130,000	2,614
유동성장기차입금	984,272	1,530,948	888,467
유동성장기미지급금	424,243	302,703	301,773
기타유동부채	0	28	2
비유동부채	13,172,304	8,290,351	8,737,134
사채	6,572,211	5,596,570	6,338,930
장기차입금	2,015,365	211,486	139,716
장기미지급금	1,968,784	1,346,763	1,624,590
장기선수수익	0	7,052	2,389
장기계약부채	43,102	0	0
확정급여부채	141,529	61,960	70,739
비유동파생상품부채	4,184	11,064	203
비유동충당부채	99,215	32,669	31,690
이연법인세부채	2,269,792	978,693	479,765
기타의비유동부채	58,122	44,094	49,112
부채총계	20,019,861	15,399,474	15,181,233
자본			
지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	22,470,822	17,842,139	15,971,399
자본금	44,639	44,639	44,639
기타불입자본	655,084	196,281	199,779
이익잉여금	22,144,541	17,835,946	15,953,164
기타자본구성요소	(373,442)	(234,727)	(226,183)
비지배지분	(121,572)	187,056	145,031
자본총계	22,349,250	18,029,195	16,116,430
자본과부채총계	42,369,111	33,428,669	31,297,663

제 35 기 2018.01.01 부터 2018.12.31 까지
제 34 기 2017.01.01 부터 2017.12.31 까지
제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지

연결 손익계산서

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
영업수익	16,873,960	17,520,013	17,091,816
매출액	16,873,960	17,520,013	17,091,816
영업비용	15,672,200	15,983,387	15,556,072
종업원급여	2,288,655	1,966,156	1,869,763
지급수수료	5,002,598	5,486,263	5,376,726
감가상각비	3,126,118	3,097,466	2,941,886
망접속정산비용	808,403	875,045	954,267
전용회선료및전파사용료	309,773	342,240	394,412
광고선전비	468,509	522,753	438,453
지급임차료	529,453	520,244	517,305
상품및기타구입비용	1,796,146	1,886,524	1,838,368
기타영업비용	1,342,545	1,286,696	1,224,892
영업이익(손실)	1,201,760	1,536,626	1,535,744
금융수익	256,435	366,561	575,050
금융비용	385,232	433,616	326,830
기타영업외수익	71,253	31,818	66,303
기타영업외비용	439,162	343,872	298,629
종속기업및관계기업투자관련이익	3,270,912	2,245,732	544,501
법인세비용차감전순이익	3,975,966	3,403,249	2,096,139
법인세비용	843,978	745,654	436,038
당기순이익(손실)	3,131,988	2,657,595	1,660,101
당기순이익의 귀속			
지배기업의 소유주에게 귀속되는 당기순이익	3,127,887	2,599,829	1,675,967
비지배지분에 귀속되는 당기순이익	4,101	57,766	(15,866)
주당이익			
기본주당이익 (단위: 원)	44,066	36,582	23,497
희석주당이익 (단위: 원)	44,066	36,582	23,497

제 35 기 2018.01.01 부터 2018.12.31 까지
제 34 기 2017.01.01 부터 2017.12.31 까지
제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지

연결 포괄손익계산서

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
당기순이익(손실)	3,131,988	2,657,595	1,660,101
기타포괄손익	(141,584)	(1,013)	(247,331)
당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(171,525)	5,921	(7,524)
확정급여제도의 재측정손익	(41,490)	5,921	(7,524)
기타포괄-공정가치측정 금융자산 평가손익	(130,035)	0	0
당기손익으로 재분류될 수 있는 항목	29,941	(6,934)	(239,807)
매도가능금융자산평가손익	0	158,440	(223,981)
지분법 적용대상 관계기업과 공동기업의 기타포괄손익에 대한 지분(세후기타포괄손익)	(14,577)	(141,008)	(9,939)
파생금융상품평가손익	32,227	22,586	(13,218)
해외사업장환산외환차이(세후기타포괄손익)	12,291	(46,952)	7,331
당기총포괄손익	2,990,404	2,656,582	1,412,770
총 포괄손익의 귀속			
지배기업의소유주지분	3,000,503	2,597,160	1,432,982
비지배지분	(10,099)	59,422	(20,212)

제 35 기 2018.01.01 부터 2018.12.31 까지
제 34 기 2017.01.01 부터 2017.12.31 까지
제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지

연결 자본변동표

백만 원

		자본						
		지배기업 소유주지분					비지배지분	자본 합계
		자본금	기타 불입자본	이익잉여금	기타자본구성요소	지배기업 소유주지분 합계		
2016.0101(기초차본)		44,639	189,510	15,007,627	9,303	15,251,079	123,017	15,374,096
회계정책변경에 따른 증가(감소)		0	0	0	0	0	0	0
총포괄손익	당기순이익	0	0	1,675,967	0	1,675,967	(15,866)	1,660,101
	기타포괄손익	0	0	(7,499)	(235,486)	(242,985)	(4,346)	(247, 331)
배당금지급		0	0	706,091	0	706,091	300	706,391
신종자본증권 이자		0	0	(16,840)	0	(16,840)	0	(16,840)
신종자본증권의 상환		0	0	0	0	0	0	0
신종자본증권의 발행		0	0	0	0	0	0	0
주식보상비용		0	0	0	0	0	0	0
종속기업의 자본변동 등		0	10,269	0	0	10,269	42,526	52,795
2016.12.31(기말자본)		44,639	199,779	15,953,164	(226,183)	15,971,399	145,031	16,116,430
2017.01.01(기초자본)		44,639	199,779	15,953,164	(226,183)	15,971,399	145,031	16,116,430
회계정책변경에 따른 증가(감소)		0	0	0	0	0	0	0
총포괄손익	당기순이익	0	0	2,599,829	0	2,599,829	57,766	2,657,595
	기타포괄손익	0	0	5,875	(8,544)	(2,699)	1,656	(1,013)
배당금지급		0	0	706,091	0	706,091	281	706,372
신종자본증권 이자		0	0	(16,840)	0	(16,840)	0	(16,840)
신종자본증권의 상환		0	0	0	0	0	0	0
신종자본증권의 발행		0	0	0	0	0	0	0
주식보상비용		0	414	0	0	414	0	414
종속기업의 자본변동 등		0	(3,912)	9		(3,903)	(17,116)	(21,019)
2017.12.31(기말자본)		44,639	196,281	17,835,946	(234,727)	17,842,139	187,056	18,029,195
2018.01.01(기초차본)		44,639	196,281	17,835,946	(234,727)	17,842,139	187,056	18,029,195
회계정책변경에 따른 증가(감소)		0	0	1,960,075	(68,804)	1,891,271	0	1,891,271
총포괄손익	당기순이익	0	0	3,127,887	0	3,127,887	4,101	3,131,988
	기타포괄손익	0	0	(57,473)	(69,911)	(127,384)	(14,200)	(141,584)
배당금지급		0	0	706,091	0	706,091	0	706,091
신종자본증권 이자		0	0	(15,803)	0	(15,803)	0	15,803
신종자본증권의 상환		0	(400,000)	0	0	(400,000)	0	(400,000)
신종자본증권의 발행		0	398,759	0	0	398,759	0	398,759
주식보상비용		0	593	0	0	593	196	789
종속기업의 자본변동 등		0	329,856	0	0	329,856	(298,725)	31,131
2018.12.31(기말자본)		44,639	655,084	22,144,541	(373,442)	22,470,822	121,572	22,349,250

제 35 기 2018.01.01 부터 2018.12.31 까지
제 34 기 2017.01.01 부터 2017.12.31 까지
제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지

연결 현금흐름표

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
영업활동으로 인한 현금흐름	4,332,580	3,855,820	4,243,168
영업에서 창출된 현금흐름	4,726,856	4,492,891	4,713,426
연결당기순이익	3,131,988	2,657,595	1,660,101
수익 · 비용의조정	1,568,919	2,096,764	3,039,561
영업활동으로인한자산 · 부채의변동	25,949	(261,468)	13,764
이자수취	59,065	66,713	44,602
배당금수취	195,671	106,674	98,267
이자지급	(255,189)	(234,127)	(245,236)
법인세납부	(393,823)	(576,331)	(367,891)
투자활동으로인한현금흐름	(4,047,725)	(3,070,607)	(2,462,208)
투자활동으로인한현금유입액	686,094	456,778	1,140,664
단기금융상품의순감소	0	0	222,322
단기대여금의회수	117,610	216,700	238,980
장기금융상품의감소	5	27	28
장기투자자산의처분	371,816	129,726	555,519
관계기업및공통기업투자의처분	74,880	5,925	66,852
유형자산의처분	58,256	29,368	22,549
무형자산의처분	5,851	8,848	16,532
장기대여금의회수	10,075	6,205	1,960
보증금의감소	7,490	24,550	14,894
기타의비유동자산의처분	1,186	1,185	728
종속기업의 처분	0	30,132	0
사업결합으로 인한 순현금유입	38,925	4,112	0
국고보조금의 수취	0	0	300
투자활동으로인한현금유출액	(4,733,819)	(3,527,385)	(3,602,872)
단기금융상품의 순증가	373,450	156,012	0
단기투자자산의 순증가	49,791	28,975	6,334
단기대여금의대여	112,319	205,878	239,303
장기대여금의대여	6,057	5,869	32,287
장기금융상품의증가	2	2,034	342
장기투자자산의취득	19,114	19,328	30,949
관계기업및공통기업투자의취득	206,340	193,100	130,388
유형자산의취득	2,792,390	2,715,859	2,490,455
무형자산의취득	503,229	145,740	635,387
보증금의증가	8,591	26,377	12,943
기타의비유동자산의취득	5,927	47	763
영업양수로인한 현금유출	0	0	4,498

제 35 기 2018.01.01 부터 2018.12.31 까지
제 34 기 2017.01.01 부터 2017.12.31 까지
제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지

연결 현금흐름표

백만 원

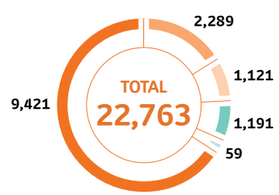
	제 35 기	제 34 기	제 33 기
사업결합으로 인한 순현금유출	654,685	26,566	19,032
종속기업 처분 및 청산으로 인한 현금유출	1,924	1,600	191
재무활동으로인한현금흐름	(238,313)	(826,618)	(1,044,829)
재무활동으로인한현금유입액	4,651,687	1,261,803	861,624
단기차입금의 순증가	0	127,386	0
사채의발행	1,809,641	973,291	776,727
장기차입금의차입	1,920,114	120,000	49,000
신종자본증권의 발행	398,759	0	0
파생상품거래로인한현금유입	23,247	188	251
비지배주주와의 거래	499,926	40,938	35,646
재무활동으로인한현금유출액	(4,890,000)	(2,088,421)	(1,906,453)
단기차입금의 순감소	87,701	0	257,386
장기미지급금의 상환	305,644	305,476	122,723
사채의상환	1,487,970	842,733	770,000
장기차입금의상환	1,780,708	32,701	33,387
신종자본증권의 상환	400,000	0	0
파생상품거래로 인한 현금유출	29,278	105,269	0
금융리스부채의 감소	0	0	26
배당금의 지급	706,091	706,091	706,091
신종자본증권의 이자지급	15,803	16,840	16,840
비지배주주와의 거래	76,805	79,311	0
현금및현금성자산의순증가(감소)	46,542	(41,405)	736,131
기초현금및현금성자산	1,457,735	1,505,242	768,922
외화표시현금및현금성자산의환율변동효과	2,422	(6,102)	189
기말현금및현금성자산	1,506,699	1,457,735	1,505,242

경제적 가치의 창출과 분배

SK텔레콤은 2018년 연결기준 16조 8,740억 원의 영업수익 및 재정투자수익, 자산매각수익, 기타 수익을 합해 총 22조 7,630억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다. 창출된 가치 중 총 22조 7,630억 원을 기업의 미래가치와 투자 효율성을 고려하여 이해관계자들에게 합리적으로 분배하였으며, 모든 분배를 마치고 유보된 총 4조 3,320억 원의 경제적 가치를 자본 총계에 가산하였습니다.

경제적 가치의 배분

(억 원)



비즈니스 파트너 배분 및 기타운영 비용: 서비스 제공을 위한 구매, 공급회사 지급 수수료, 상품 구입 비용, 연구 및 개발비 등 비즈니스 파트너 배분 및 기타 운영 비용
임직원 배분: 급여와 복리후생비, 퇴직급여충당금
주주 및 투자자 배분: 주주 배당 및 이자 비용
정부 배분: 법인세 및 기타 세금, 전파 사용 비용
지역사회 배분: 지역사회를 위한 사업적 투자, 인프라 지원 등의 간접효과를 포함하지 않은 순수 기부금

비즈니스 파트너 및 기타 운영 · 임직원 · 주주 및 투자자 · 정부 · 지역사회

유보된 경제적 가치

4조 3,320억 원

유효 세율

SK텔레콤은 납세의 의무를 성실히 수행하기 위하여 경제적, 사회적 가치 창출을 위한 모든 거래에서 국내외 조세법규 등을 엄격히 준수하고 있으며, 조세법규 등에 따라 납부하여야 할 세액을 정확히 신고 및 납부하고 있습니다. 또한, 납세의 투명성을 보장하기 위하여 이해관계자들에게 관련 정보를 공개하고 있습니다. 조세 법규 적용의 적정성을 보장하고자 법령이 정하는 세목에 대하여 회계법인을 통한 세액 신고를 진행하고 있습니다.2018년 당사의 연결기준 세전이익은 3조 9,760억 원이었으며, 명목세액은 1조 830억 원으로 명목세율 27.2%를 기록한 반면, 실질세액은 8,440억 원으로 실질세율 21.2%를 기록하였습니다. 최근 2개년의 명목세율 평균은 25.7%, 실질세율 평균은 21.6% 입니다. 2018년 실질세율은 명목세율에 비해 6%p 낮으며, 이러한 차이가 발생한 주요 이유는 비과세수익으로 인한 효과, 비공제비용으로 인한 효과, 세액공제 및 감면으로 인한 효과, 실현가능성이 없는 이연법인세의 변동, 과거기간 법인세 환급액, 세율변동효과 등에 기인합니다.

세액 및 세율	단위	2017	2018	2개년도 평균
세전이익	백만 원	3,403,249	3,975,966	
명목세액(*)	백만 원	823,124	1,083,029	
명목세율	%	24.2%	27.2%	25.7%
실질세액(**)	백만 원	745,654	843,978	
실질세율	%	21.9%	21.2%	21.55%

(*) 명목세액: 적용세율에 따른 법인세 비용
(**) 실질세액: 당기손익으로 인식된 법인세 비용

차이 발생 이유	단위	2017	2018
비과세수익으로 인한 효과	백만 원	(40,080)	(19,450)
비공제비용으로 인한 효과	백만 원	31,285	26,724
세액공제 및 감면으로 인한 효과	백만 원	(34,300)	(17,580)
실현가능성이 없는 이연법인세의 변동	백만 원	31,857	(177,902)
세율변동효과	백만 원	43,977	(3,983)
과거기간 법인세 환급액 등	백만 원	(110,209)	(46,860)

재무 경영실적 진단 및 분석

FINANCIAL MANAGEMENT DISCUSSION & ANALYSIS

재무 MD&A

본 경영실적 진단 및 분석(MD&A, Management Discussion and Analysis)은 2018년 12월 31일로 종료되는 회계연도의 영업 실적과 재무 상태를 전년도와 비교하여 평가할 수 있도록 작성되었습니다.

경영실적 진단 및 분석 섹션은 본 통합보고서(Annual Report)에 기재된 연결 재무제표와 함께 해석되어야 합니다. 별도로 명시되지 않은 한 모든 금액은 연결기준이며, 한국채택 국제회계기준(K-IFRS)에 따라 작성되어 감사를 받은 연결 재무제표에 기반하고 있으며, 세부 계정과목에 대해서는 미국 증권거래위원회(SEC)에 제출한 20-F 양식의 연차보고서 내 정량정보를 인용하였습니다. 모든 금액은 한국통화(KRW)를 기준으로 보고합니다. 본 경영실적 분석 내에서 '당사'는 별도로 명시하지 않는 한 SK텔레콤주식회사와 연결대상 자회사를 의미하며, 'SK텔레콤'은 SK텔레콤주식회사를 지칭하나 연결대상 자회사는 포함하지 않습니다.

본 자료는 미국의 1934년 증권거래법에 규정되고 수정된, 당사와 당사가 속한 산업에 대한 현재의 기대·가정·추정 및 예측에 관한 '예측진술'을 포함하고 있습니다. 예측진술은 리스크와 불확실성을 내포하고 있습니다. 예측진술이 근거한 가정은 합리적일 것으로 예상함에도 부정확한 것으로 판명될 수 있으며, 그 결과 이 가정에 근거한 예측진술 또한 부정확할 수 있습니다. 당사의 사업과 관련된 리스크와 불확실성에 관한 추가 정보는 미국 증권거래위원회에 제출한 20-F 양식의 최근 연차보고서 및 기타 보고서에서 확인할 수 있습니다. 위의 리스크와 불확실성 그리고 기타 다른 불확실성을 고려할 때 예측진술에 포함된 계획과 목표 또는 예측 재무 실적을 당사가 정확히 달성할 것으로 보기는 어렵습니다. 당사는 미래의 사건이나 상황을 반영하여 예측진술을 수정한 결과를 별도로 공개하지 않습니다.

1. 2018년 개괄

최근 무선통신 사업은 LTE 네트워크의 급속한 발전에 의해 재정의되고 있으며, 당사는 고객의 변화하는 기호와 요구에 부합하는 혁신적인 제품과 서비스를 출시함으로써 새로운 정보통신기술(ICT) 시대의 선두주자로 부상하고 있습니다. 당사는 국내 무선통신 서비스 시장에서의 선도적 지위를 유지하면서, 미디어, 보안, 커머스, Mobility, IoT 영역에서 차세대 성장 사업을 적극적으로 개발해나갈 것입니다. 나아가, 당사의 빅데이터 분석 기술을 활용하여 고객의 변화하는 요구에 맞는 제품과 서비스를 개발하는 한편, 다수의 제품 및 서비스에 인공지능(AI) 기술을 통합 제공해 나갈 계획입니다. 당사는 최첨단 기술 연구 개발을 통해 5G 서비스 기술 표준으로 채택되는 것이 목표이며, 미디어, 이커머스, 보안 등 다양한 주요 사업에 5G 인프라와 역량을 활용하여 진화하는 고객의 요구에 맞춤화된 독특한 신제품과 서비스 창출 방안을 모색할 것입니다.

본 재무 경영실적 진단 및 분석에서는 1) 무선통신 사업, 2) 유선통신 사업, 3) 이커머스 사업, 4) 기타 사업의 네 가지 부문에 대해 기술하고 있습니다.

무선통신 사업

당사는 무선통신 사업 부문에서 음성 및 데이터 전송 서비스, 디바이스 판매, IoT 솔루션 및 혁신적 플랫폼 서비스를 제공하고 있습니다. 음성 및 데이터 전송 서비스는 대한민국 인구의 99%가 동시에 접속할 수 있는 백본 네트워크(Backbone Networks)를 통해 제공됩니다. 2018년 12월 31일 기준, 당사는 알뜰폰(MVNO) 가입자를 포함하여 총 3,088만 명의 가입자를 보유하며 무선통신 사업에서의 1등 리더십을 유지하였습니다. 이 중 약 2,480만 명이 LTE서비스에 가입되어 있으며, 2,396만 명이 스마트폰을 사용하고 있습니다. 가입자 수 기준 한국 무선통신시장 점유율(알뜰폰 가입자 포함)은 2018년 12월 31일 기준 47.2%로, 전년 48.2% 대비 1%p 감소하였습니다.

국내 이동통신 사업은 100% 이상의 보급률을 기록하며 시장 성숙단계에 접어들었다고 평가됩니다. 그러나 네트워크 관련 기술의 지속적인 발전에 따라, 더 나은 품질의 서비스 제공을 통한 매출 및 시장 확대 기회는 여전히 존재합니다. 당사는 핵심 역량 부문의 지속적인 혁신을 통하여 무선통신 산업 내 시장선도자로서의 위치를 확고히 하고 있습니다.

당사는 모든 사용자에 무료로 제공되는 길 안내 서비스 T map, 광범위하고 개성있는 미디어를 제공하는 모바일 오버더탑(Over-the-top; OTT) 서비스 옥수수(oksusu)와 같이 고객의 생활과 밀접하게 연결된 통합 서비스의 제공으로 고객 관계를 강화하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 무선 및 유선 서비스 결합 상품은 기존 고객 유지 및 신규 가입자 유치를 강화에 기여하고 있으며, 제휴사를 통해 제공하는 멤버십 서비스 'T membership'의 광범위한 혜택 또한 가입자 유지에 기여하고 있습니다.

한편, 2016년 9월에는 최초로 한국어 기반의 첨단 음성인식기술 기반 지능형 가상 비서 서비스 '누구(NUGU)'를 출시하는 등 인공지능(AI) 솔루션을 제공하고 있습니다. 최근에는 T map 서비스 및 IPTV 서비스에도 누구(NUGU)를 통합하였으며, 사용자의 요구와 선호도에 따라 색상과 밝기를 변경하는 인공지능 조명인 '누구 캔들(NUGU Candle)'을 포함한 누구(NUGU) 기반 다양한 스마트 기기를 출시하였습니다.

2018년 당사 무선통신 사업 수익은 12조 3,789억 원이었으며 연결기준 영업 수익의 73.3%를 차지하였습니다.

유선통신 사업

당사는 유선통신 사업 부문에서 유선 전화, 초고속 인터넷 및 차세대 미디어 플랫폼(IPTV 및 모바일 OTT 서비스 포함)과 기업 사업을 제공하고 있습니다. 당사의 유선통신사업 서비스는 자회사인 SK브로드밴드 및 SK텔링크를 통해 제공되고 있습니다. 2018년 12월 31일 기준, 유선전화 가입자 수(SK브로드밴드와 SK텔링크 VoIP 서비스 가입자 포함)는 약 413만 명, 초고속 인터넷 가입자는 약 540만 명, IPTV 가입자는 약 473만 명을 기록하였으며, 가입자 수 기반 16.0%, 25.4%, 11.1%의 시장 점유율을 기록하였습니다.

당사는 차세대 미디어 플랫폼 시장을 선도하기 위해 보다 진화된 미디어 플랫폼과 다양한 콘텐츠를 제공하는 것을 목표로 하고 있습니다. IPTV 서비스인 B tv는 가입 서비스에 따라 56개의 생방송 고화질 채널부터 최대 236개 채널을 보유하고 있으며, VOD 서비스를 통해 최신 박스오피스 영화, 미국 및 해외 인기 프로그램 및 다양한 어린이 TV 프로그램 등 광범위한 미디어 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 이와 더불어 기존 HD보다 4배 높은 고화질 해상도를 제공하는 UHD IPTV 서비스인 B tv UHD를 제공하고 있습니다.

또한, 당사는 모바일 OTT 서비스인 옥수수(oksusu)를 통해 무선 기기로 다운로드 가능한 TV 프로그램, 영화 및 기타 영상 등 광범위한 미디어 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 옥수수(oksusu) 구독자는 100개 이상의 인기 생방송 TV 채널, 스포츠, 미국 및 해외 프로그램을 이용할 수 있습니다. 더하여, 옥수수(oksusu)서비스에서 오리지널 미디어 콘텐츠를 제공하기 위해 미디어 콘텐츠 개발 업체와의 협업을 진행하고 있습니다. 2018년 12월 31일 기준 옥수수 서비스 가입자는 약 973만 명을 기록하였습니다.

2019년 4월, 미디어 사업의 경쟁력 강화 및 향후 성장 촉진을 위한 노력의 일환으로, 당사는 모바일 OTT서비스 POOQ을 운영하는 국내 지상파 방송3사와 콘텐츠연합플랫폼 구축을 위한 통합법인 설립 협약을 체결하였습니다. SK브로드밴드에서 당사의 모바일 OTT 서비스 옥수수(oksusu)를 POOQ으로 영업양도하고, 약 900억 원 규모의 제 3자 배정형태의 유상증자를 통하여 통합법인의 지분을 확보할 계획입니다.

2018년 당사의 유선통신서비스 사업의 수익은 2조 9,326억 원이었으며, 연결기준 영업 수익의 17.4%를 차지하였습니다.

이커머스 사업

당사의 전자상거래 사업 부문은 주로 2018년 9월 SK플래닛으로부터 분사한 온라인 마켓 플레이스 사업자인 '11번가'로 구성됩니다. 11번가는 온라인과 모바일 인터페이스를 통하여 다양한 상품을 제공하는 온라인 마켓 플레이스 입니다. 2018년 12월 31일 기준, 11번가는 모바일 순 방문자 수 및 모바일과 데스크톱 합산 순 방문자 수 기준 국내 1위 상거래 플랫폼으로 자리 잡았습니다. 전체 연간 거래액(환불 금액을 제외 한 고객 구매 상품 및 서비스에 대한 총 금전적 가치) 중 모바일 11번가가 차지하는 비중은 2017년 61%에서 2018년 현재 65%로 증가하며 지속적인 성장세를 보였습니다. 2018년 당사 이커머스 사업의 수익은 6,181억 원이었으며, 연결기준 영업수익의 3.7%를 차지 하였습니다.

기타 사업

당사는 포털 서비스 및 기타 사업부문 등 기존 제품 및 서비스를 보완함으로써 지속적으로 신성장 동력을 개발하고, 제품과 서비스를 다변화 하기 위해 노력하고 있습니다. 당사는 웹 사이트 www.nate.com 또는 모바일 애플리케이션으로 이용 할 수 있는 SK Communications의 'Nate'브랜드로 포털 서비스를 제공합니다. 이와 함께, 당사는 SK플래닛을 통해 마케팅 플랫폼 서비스를 제공하고 있으며, 2018년에는 ADT캡스와 SK인포섹과 같은 기업들을 인수하여 물리 및 정보보안 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 자회사인 드리머스(Dreamus)에서 제조하는 하이엔드 오디오 디바이스 'Astell & Kern' 브랜드를 제공하고 있으며, 인공지능(AI) 기술을 활용하여 개별 사용자 선호도를 분석해 맞춤형 음악 추천과 사용자 인터페이스를 제공하는 음악 플랫폼 'FLO'를 운영하고 있습니다. 또한, KT, LG U+ 및 네이버주식회사와 공동으로 모바일 어플리케이션 마켓 플레이스 One Store를 운영하고 있습니다. 2017년 당사 기타 사업 분야의 수익은 4,896억 원이었으며, 연결기준 영업 수익의 2.8%를 차지하였습니다. 2018년 당사 기타 사업 분야의 수익은 9,444억 원이었으며, 연결기준 영업 수익의 5.6%를 차지하였습니다.

2. 요약

당사의 무선통신 사업 부문의 주요 매출은 음성 통화료 및 데이터 서비스로 구성되는 월정액 통신 요금, 발신 음성통화 사용료, 무선 데이터 서비스 사용료, 부가서비스 요금, 그리고 다른 유선 및 무선 통신사업자가 자신의 고객 및 가입자의 망 사용을 위해 당사에 지불하는 망접속정산수익으로 구성됩니다. 이외에도 자회사인 피에스앤마케팅(PS&Marketing)의 무선 단말기 판매를 통해 수익을 창출하고 있습니다. 기타 수익원으로는 IoT 솔루션 및 플랫폼 서비스, 인공지능(AI) 솔루션 및 기타 다양한 모바일 서비스 등이 있습니다.

유선통신 부문의 주요 매출은 유선전화, 초고속 인터넷 서비스 및 IPTV와 모바일 OTT 서비스를 포함한 미디어 플랫폼 서비스의 월 정액 요금, 타 통신사업자가 자신의 고객 및 가입자의 망 사용을 위해 당사에 지불하는 망접속정산수익 등을 통해 발생하고 있습니다.

이커머스 사업 부문의 매출은 당사 연결기준 자회사인 11번가에서 파생되며, 11번가 판매자 수수료 (커미션 포함), 11번가 광고 수익 및 기타 커머스 솔루션 등에서 매출이 발생하고 있습니다.

기타 사업 부문의 주요 매출은 자회사 SK커뮤니케이션즈의 포털 서비스 Nate와 SK플래닛의 마케팅 플랫폼 사업, ADT캡스와 SK인포섹을 통한 물리와 정보보안 사업 등의 사업에서 발생하고 있습니다.

다음 제시된 요약 연결재무정보는 연차보고서에 포함된 회계기관의 감사를 받은 연결재무제표로부터 추출한 정보입니다. 요약 연결재무정보는 본 보고서에 기재된 연결재무제표와 함께 해석되어야 합니다.

요약 재무정보 (연결기준, 십억 원)

	2018	2017	Change
손익계산서			
영업수익	16,874	17,520	-3.7%
EBITDA(1)	4,486	4,784	-6.2%
영업비용	15,672	15,983	-1.9%
영업이익	1,202	1,537	-21.8%
당기순이익	3,132	2,658	17.8%
재무상태표			
자산총계	42,369	33,428	26.7%
현금및현금성자산(2)	2,590	2,172	19.2%
부채총계	20,020	15,399	30.0%
이자지급성부채(3)	9,652	7,467	29.3%
자본총계	22,349	18,029	24.0%
재무비율(%)			
EBITDA 마진	26.6	27.3	-0.7%p
영업이익율	7.1	8.8	-1.7%p
순이익율	18.6	15.2	3.4%p
부채비율(4)	43.2	41.4	1.8%p

(1) EBITDA = 영업이익 + 감가상각비 + R&D 감가상각비
(2) 현금및현금성자산 = 현금및현금등가물 + 단기투자증권 + 단기금융상품
(3) 이자지급성부채 = 단기차입금 + 유동성장기부채 + 사채 + 장기차입금
(4) 부채비율 = 이자지급성부채 / 자본총계

2018년 영업수익은 16조 8,740억 원으로 2017년 영업수익인 17조 5,200억 원에 비해 3.7% 감소하였습니다. 이는 무선통신 서비스 및 이동전화 수익 감소 등에 기인합니다. 2018년 영업비용은 15조 6,722억 원으로 종업원급여 상승으로 소폭 상쇄되었으나, 수수료(커미션), 상품판매비용, 망접속정산비용 감소의 영향으로 2017년 15조 9,834억 원에 비해 1.9% 감소하였습니다. 2018년 영업이익은 영업수익의 감소폭이 영업비용의 감소폭을 능가함에 따라 21.8% 감소한 1조 2,018억 원을 기록하였으며, EBITDA 마진은 0.7% 감소한 26.6%를 기록하였고, 영업이익률은 1.7% 감소한 7.1%를 기록하였습니다. 2018년 당기순이익은 2017년 2조 6,576억 원에 비해 17.8% 증가한 3조 1,320억 원을 기록하였습니다.

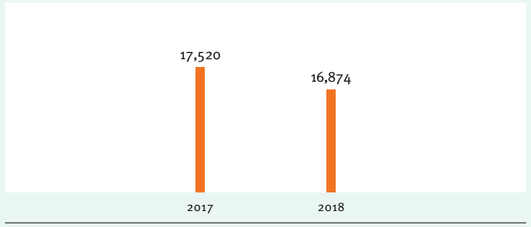
자산 총계는 2017년 12월 31일 기준 33조 4,287억 원이었으나, 2018년에는 42조 3,691억 원으로 26.7% 증가하였습니다. 이는 5G 주파수 획득과 ADT캡스, SK인포섹, IDQ 인수한 것이 주된 요인입니다.

부채총계는 SK텔레콤의 채권 발행과 주파수 사용권 관련 장기차입금으로 인해 2017년 12월 31일 기준 15조 3,993억 원에서 2018년 12월 31일 30.0% 증가한 20조 199억 원을 기록하였습니다. 자본 총계는 2018년 12월 31일 기준 22조 3,490억 원으로 2017년 12월 31일 대비 24.0% 증가하였습니다. 부채비율은 2017년 12월 31일 기준 41.4%에서 2018년 12월 31일 43.2%로 증가하였습니다.

3. 수익

2018년 영업수익은 2017년 17조 5,200억 원에서 3.7% 감소한 16조 8,740억 원을 기록하였습니다. 이는 단말기 보조금을 받는 대신 요금할인을 받는 선택약정할인 가입자의 비율이 지속 증가함에 따른 무선통신 사업 수입 감소 및 2018년 3월 출시한 '안심로밍' 서비스로 인한 로밍 서비스 매출 감소가 주요 요인입니다. 유선-무선 통화량 감소와 망접속정산 요율 감소에 따른 이동전화 수익 감소 또한 영업수익 감소에 기인합니다.

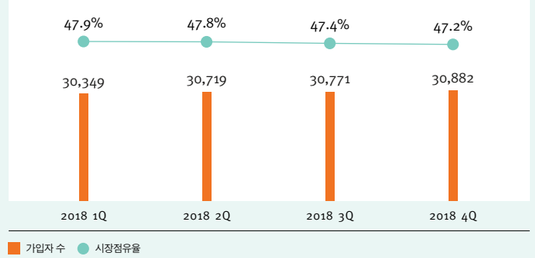
영업수익(연결) (십억 원)



가입자 수 및 시장 점유율

국내 이동통신 가입자 수는 2018년 12월 31일 기준 약 6,540만 명으로, 126.1%의 보급률을 기록하고 있습니다. 시장이 이미 포화상태임에도 불구하고 당사는 2018년 연간 신규 가입자를 지속적으로 확보했으며, 2018년 말에는 알뜰폰(MVNO) 가입자 포함 가입자 수가 약 3,088만 명에 도달 하였습니다. 2018년 12월 31일 현재 가입자 수 기준 MVNO 가입자 포함 이동통신시장 점유율은 2017년 12월 31일 기준 48.2% 대비 1.0%p 감소한 47.2%를 기록하였습니다. 당사의 LTE 서비스 가입자 수는 2017년 12월 31일 기준 2,287만 명에서 2018년 12월 31일 기준 2,480만 명으로 증가하였습니다.

가입자 수 및 시장점유율 (천 명, %)

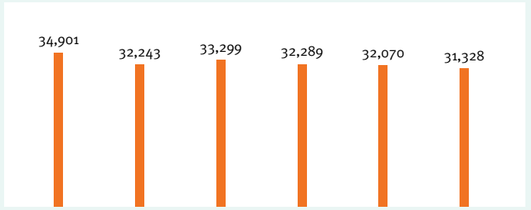


ARPU

SK텔레콤의 2018년 알뜰폰(MVNO) 가입자를 제외한 가입자 당 월평균 매출액(ARPU)은 2017년 34,901원에서 7.6% 감소한 32,243원을 기록하였습니다. 알뜰폰 가입자를 포함한 가입자당 월평균 매출액은 2017년 31,171원에서 8.2% 감소한 28,615원을 기록하였습니다. 이는 단말기 보조금을 받는 대신 요금 할인을 받는 선택약정할인 가입자 수의 증가, 2017년 9월부터 선택약정 할인율의 상향(20% → 25%, 2017년 9월), 저소득층 요금 감면 확대(2017년 12월), 기초연급 수급자 대상 요금감면(2018년 7월)에 따른 매출이 감소가 주요한 원인입니다.

가입자당 월평균 매출액

별도기준, 원



(*) 2018년 3월 ARPU 산정기준이 변경되어 2016년도 통합보고서와 수치 상이함

자회사

SK브로드밴드의 수익은 주로 유선통신사업을 통해 발생하고 있으며, 2018년에는 2017년 3조 501억 원에서 3.6% 증가한 3조 1,589억 원을 달성하였습니다. 이는 SK스토아가 운영하는 T커머스 사업의 매출 증가와 함께 IPTV 가입자 수 증가, 프리미엄 IPTV 정액제 가입자 수 증가, 프리미엄 VOD콘텐츠 판매량 증가에 따른 IPTV 서비스 수익의 증가가 주된 요인입니다.

피에스앤마케팅(PS&Marketing)의 수익은 주로 단말기 판매로 창출되며 2018년에는 2017년 1조 7,661억 원 대비 10.1% 감소한 1조 5,872억 원을 기록하였습니다. 이는 신규 출시된 단말기 기기에 대한 고객의 수요가 상대적으로 낮아, 그에 따른 매출이 감소한 것이 주된 요인입니다.

SK플래닛의 2018년 수익은 9월 11번가의 분사에 따라 2017년 1조 827억(*) 대비 37.9% 감소한 6,726억원을 기록하였습니다.

(*) 해당 SK플래닛 매출액은 20-F 보고 기준으로, 2018 사업보고서 공시 기준과 상이

4. 수익성

손익계산서

연결기준, 십억 원

	2018	% of Revenue	2017	% of Revenue
영업수익	16,874	100.0%	17,520	100.0%
영업비용	15,672	92.9%	15,983	91.2%
종업원급여(1)	2,289	13.6%	1,966	11.2%
지급수수료(2)	5,003	29.6%	5,486	31.3%
감가상각비(3)	3,126	18.5%	3,097	17.7%
망접속정산비용	808	4.8%	875	5.0%
전용회선료및전파사용료	310	1.8%	342	2.0%
광고선전비	469	2.8%	523	3.0%
지급임차료	529	3.1%	520	3.0%
상품및기타구입비용	1,796	10.6%	1,887	10.8%
기타영업비용	1,343	8.0%	1,287	7.3%
영업이익	1,202	7.1%	1,537	8.8%
금융수익	256	1.5%	367	2.1%
금융비용	385	2.3%	434	2.5%
자회사및관계사투자관련손익	3,271	19.4%	2,246	12.8%
기타영업외수익	71	0.4%	32	0.2%
기타영업외비용	439	2.6%	344	2.0%
법인세비용차감전순이익	3,976	23.6%	3,403	19.4%
법인세비용	844	5.0%	746	4.3%
당기순이익	3,132	18.6%	2,658	15.2%
EBITDA(4)	4,486	26.6%	4,784	27.3%

MD&A

(1) 종업원급여 = 급여 + 확정급여부채충당금

(2) 미케팅 수수료 및 기타 수수료 포함

(3) R&D 관련 감가상각 제외

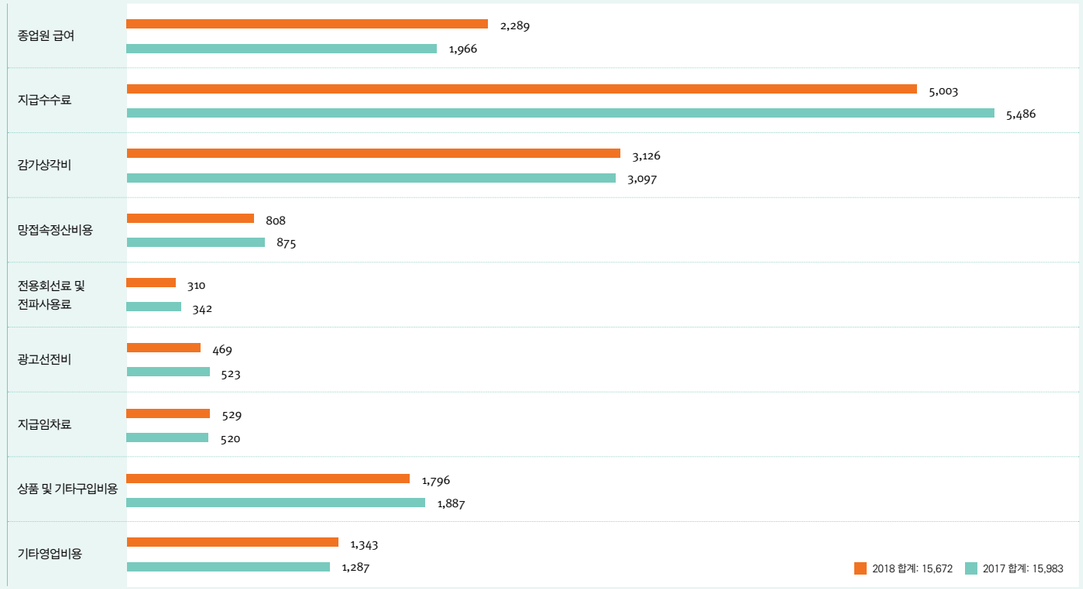
(4) EBITDA = 영업이익 + 감가상각비 + R&D 관련 감가상각비

영업비용

2018년 당사의 영업비용은 15조 6,722억 원을 기록하여, 2017년 15조 9,834억 원 대비 1.9% 감소하였습니다. 이는 8.8%의 지급수수료 감소, 4.8%의 상품 및 기타구입비 감소, 7.7%의 망접속정산비용 감소가 주된 요인이며, 16.4%의 종업원급여 상승으로 인해 일부 상쇄되었습니다.

영업비용

십억 원



지급수수료 감소의 주된 원인은 2018년 무선통신 기기 시장의 지속적 성숙으로 인해 이동전화 서비스 관련 마케팅 비용이 감소하였으며, 이는 유선통신 서비스의 마케팅 비용 증가로 인해 일부 상쇄되었습니다. 상품 및 기타구입비용 감소의 주된 원인은 2018년 무선 기기의 재판매 대수가 감소한 것이며, 망접속정산비용 감소의 주된 원인은 무선에서 유선, 유선에서 무선으로의 망접속정산요율 감소 및 유선 전화 가입자 수와 유선 통화량 감소입니다.

종업원급여의 증가는 인공지능(AI) 사업 확장, 2018년 10월 ADT캡스 인수 및 2017년 6월 유선통신 서비스 가입자를 대상으로 유선기기 설치 서비스를 서비스를 제공하는 자회사 홈앤서비스(Home & Service) 설립에 따른 급여 지급인력이 추가된 것에 기인합니다. 홈앤서비스(Home & Service) 설립 이전에는 이러한 서비스를 제3자 공급업체에 아웃소싱 해왔으며, 관련 비용은 지급수수료로 분류되어 왔습니다.

영업이익 및 EBITDA

2018년 영업이익은 영업수익의 감소폭이 영업비용의 감소폭을 능가함에 따라 21.8% 감소한 1조 2,018억 원을 기록하였으며, EBITDA 마진은 0.7% 감소한 26.6%를 기록하였고, 영업이익률은 1.7% 감소한 7.1%를 기록하였습니다.

영업외수익 및 비용

당사의 금융수익은 2017년 3,666억 원에서 30.1% 감소한 2,564억 원을 기록 하였습니다. 이는 2017년 2,240억 원에서 2018년 70억 원으로 파생상품 평가차익이 크게 감소한 데 따른 것으로 ㈜크래프톤이 발행한 상환전환우선주 가치평가가 2017년 크게 증가한 것과 연관성이 있습니다. 이러한 감소효과는 2018년 2018년 840억 원의 당기손익인식금융자산이 크게 증가하여 일부 상쇄되었으며, 이는 2017년 당시 10억 원미만이었던 ㈜크래프톤의 상환전환우선주를 2018년 200,000주 매각에 기인합니다. 당사의 금융비용은 2017년 4,336억 원에서 11.2% 감소한 3,852억 원을 기록하였습니다. 이는 ㈜카카오 주식 처분에 따라 2017년 360억 원의 장기증권 투자 비용이 0원으로 감소하였으며, 2017년 ㈜크래프톤 증권 투자 관련 지불된 수수료 360억 원이 2018년 발생하지 않는 등 기타 금융비용의 감소에 기인합니다. 관계기업과 합작투자 관련 수익은 2017년 2조 2460억 원에서 45.7% 증가한 3조 2,710억을 기록하였으며, 이는 당사가 20.1%의 지분을 보유하고 있는 SK하이닉스의 배당 증가에 기인합니다.

기타 영업외수익은 2017년 318억 원에서 2018년 719억 원으로 124.7% 증가하였으며, SK브로드밴드의 서울 데이터센터 처분에 따른 처분이익 증가가 주된 요인입니다. 기타 영업외비용은 2017년 3,440억 원에서 2018년 4,399억 원으로 27.6% 증가하였으며, Shopkick의 영업권과 무형자산을 손상차손으로 인식한 것에 기인합니다.

법인세

법인세 비용은 2017년 7,457억 원 대비 2018년 8,440억 원으로 13.2%로 증가하였으며, 이는 세전 이익이 전년 대비 16.8% 증가한 것이 주요 요인입니다. 당사의 유효세율은 2017년 21.9% 대비 0.7%p 감소한 21.2%를 기록하였습니다.

당기순이익

앞서 언급된 요인들로 인해, 당사의 당기순이익은 2017년 2조 6,576억 원 대비 17.8% 증가한 3조 1,320억 원을 기록하였습니다. 순이익률은 2018년 18.5%로 2017년 15.1% 대비 증가하였습니다.

5. 재무구조

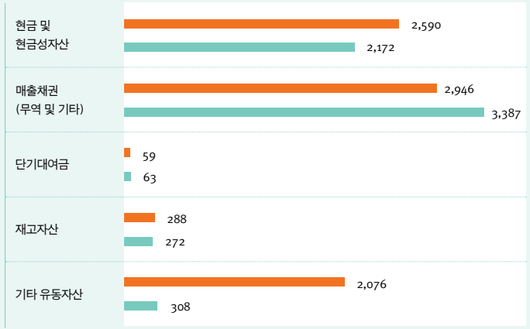
유동자산

2018년 12월 31일 기준 당사의 유동자산은 7조 9,588억 원으로, 2017년 6조 2,018억 원 대비 28.3% 증가하였습니다. 당사의 현금 및 현금성자산(단기금융상품 포함)은 단기금융상품 증가로 인해 2017년 12월 31일 기준 2조 1,715억 원에서 19.2% 증가한 2조 5,896억 원을 기록하였습니다. 매출채권(무역 및 기타)은 2017년 12월 31일 기준 3조 3,868억 원에서 2018년 12월 31일 기준 2조 9465억 원으로 13.0% 감소하였습니다.

비유동자산

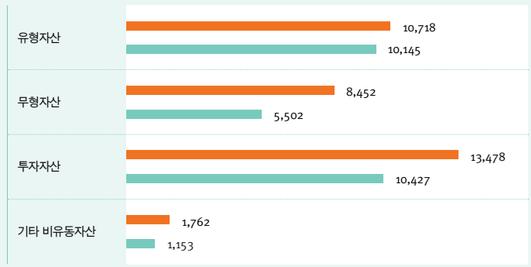
2018년 12월 31일 당사의 비유동자산은 34조 4,102억 원으로 2017년 12월 31일 기준 27조 2,269억 원보다 26.4% 증가하였으며, 이는 투자자산의 증가가 주요 원인입니다. 당사의 투자자산은 당사가 20.1%의 지분을 보유한 SK하이닉스의 공정가치 상승으로 인해 2018년 12월 31일 13조 4,777억 원을 기록하여 2017년 12월 31일 10조 4,267억 원 대비 29.3% 증가하였습니다.

유동자산 (십억 원)



2018 합계: 7,959 2017 합계: 6,202

비유동자산 (십억 원)



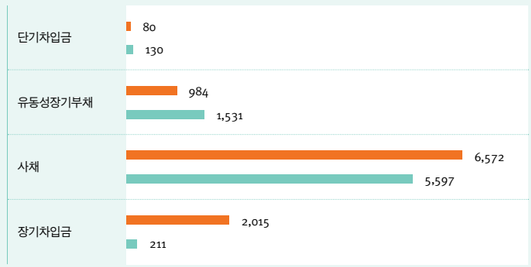
2018 합계: 34,410 2017 합계: 27,227

부채

2017년 12월 31일 당사의 부채총계는 15조 3,995억 원으로, 장기차입금, 이연법인세 부채, 사채 등의 증가로 인해 2018년 12월 31일 전년 대비 30.0% 증가한 20조 199억 원을 기록하였습니다.

이자지급성 부채는 2017년 12월 31일 7조 4,690억 원에서 2018년 12월 31일 현재 29.2% 증가한 9조 6,518억 원을 기록하였습니다. 부채비율은 2018년 12월 31일 43.2%로 나타났으며, 2017년 같은 시기의 부채비율은 41.4%였습니다.

이자지급성 금융부채 (십억 원)

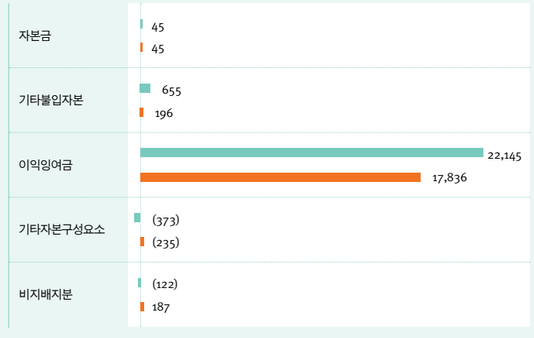


2018 합계: 9,651 2017 합계: 7,469

자본

2018년 12월 31일 기준 당사의 자본총계는 22조 3,493억 원으로, 2017년 12월 31일 대비 24.0% 증가하였으며, 이는 이익잉여금의 증가가 주된 요인입니다.

자본 (십억 원)



2018 합계: 22,349 2017 합계: 18,029

6. 투자 지출(별도기준)

SK텔레콤은 2018년 별도기준 약 2조 1,279억 원을 투자 지출에 사용하였으며, 2017년 1조 9,839억 원의 투자 지출에 비해 소폭 증가하였습니다. 2018년 총 투자지출의 81.6%인 약 1조 7,356억 원을 무선 네트워크 구축 및 품질 향상을 위해 투자하였으며 기타 네트워크 외 지출로는 당사의 정보 기술 시스템 업그레이드 및 유지, 신제품 개발 등에 3,923억 원을 투자하였습니다.

INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT

SK텔레콤 주식회사
주주 및 이사회 귀중

감사의견

우리는 별첨된 SK텔레콤 주식회사 및 그 종속기업(이하 "연결회사")의 연결재무제표를 감사하였습니다. 해당 연결재무제표는 2018년 12월 31일과 2017년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결손익계산서 및 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표, 연결현금흐름표 그리고 유의적인 회계정책의 요약을 포함한 연결재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 연결회사의 연결재무제표는 연결회사의 2018년 12월 31일 및 2017년 12월 31일 현재의 연결재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결재무성과 및 연결현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라, 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

감사의견근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책임은 이 감사보고서의 연결재무제표 감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리는 연결재무제표감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구사항에 따라 회사로부터 독립적이며, 그러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임들을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

우리의 의견으로는 회사의 재무제표는 SK텔레콤 주식회사의 2017년 12월 31일과 2016년 12월 31일 현재의 재무상태, 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들입니다. 해당 사항들은 연결재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성 시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다.

가. 수익인식

연결재무제표에 대한 주석 3 및 4에서 설명한 바와 같이, 연결회사는 2018년 1월 1일부터 기업회계기준서 제1115호 '고객과의 계약에서 생기는 수익'을 적용하였으며, 경과규정에 따라 비교 표시된 전기 연결재무제표를 소급 재작성하지 아니하였습니다. 동 기준서의 적용으로 인한 영향은 연결재무제표에 대한 주석 3에 기술되어 있습니다. 연결회사의 대부분의 수익은 무선통신사업부문 및 유선통신사업부문과 관련되어 있습니다. 연결회사가 영위하는 통신업에는 통신상품과 관련한 다양한 서비스 및 요금제가 존재하며 고객과의 거래 건수가 매우 많으므로, 수익인식을 위해서 복잡한 전산시스템의 이용을 필요로 합니다. 연결회사가 동일한 고객에게 무선통신서비스와 무선통신 단말기를 동시에 제공하는 경우 거래가격의 배분으로 수익인식의 금액의 차이가 발생하는 등 기업회계기준서 제1115호 적용이 연결회사의 연결재무제표에 미치는 영향은 중요합니다. 특히, 거래가격의 배분에 사용되는 각 수행의무의 개별 판매가격의 결정에는 경영진의 판단을 필요로 합니다. 우리는 연결회사의 수익인식에 사용되는 전산시스템의 복잡성과 새로운 수익인식기준서의 적용에 경영진의 유의적인 판단이 요구됨에 따라 연결회사의 유·무선통신사업부문 관련 수익인식을 핵심감사사항으로 식별하였습니다.

우리가 수익인식과 관련하여 수행한 주요 감사 절차는 다음과 같습니다.

- 우리는 음성/문자/데이터 사용량 집계, 과금 및 청구 등 수익인식 과정 전반의 전산시스템에 대한 환경 평가와 더불어 연결회사의 수익인식과 관련된 내부 통제 테스트를 수행하였습니다.
- 우리는 연결회사의 과금시스템, 청구시스템 및 회계장부 상의 매출액을 대사하였습니다.
- 우리는 표본추출을 통하여 연결회사와 고객과의 약정서를 징구하였으며, 주요 계약조건에 대한 문서 검사를 수행하여 연결회사의 수익인식정책이 기업회계기준서 제 1115호에 부합하는지 확인하였습니다.
- 우리는 단말기 판매 및 무선통신서비스 결합상품의 회계처리에 대한 연결회사의 판단이 수익인식기준서에 부합하는지 평가하였습니다.
- 우리는 개별판매가격의 정확성 확인을 위해 표본을 추출하여 단말기와 무선통신서비스의 공시가격과 비교하였습니다.
- 우리는 단말기 판매 및 무선통신서비스 결합상품에 대한 거래대가 배분의 정확성을 확인하기 위하여 재계산을 수행하였습니다.
- 우리는 거래가격을 복합 수행의무에 배분함에 따른 기업회계기준서 제1115호의 최초 적용 누적효과의 정확성을 확인하기 위하여 재계산을 수행하였습니다.

나. 계약체결 증분원가의 인식

연결재무제표에 대한 주석 3 및 8에서 설명한 바와 같이, 연결회사는 판매점의 고객모집 및 재계약 실적에 따라 수수료를 지급하고 있으며, 이러한 수수료 중 고객과 계약 또는 재계약을 체결하지 않았다면 지출되지 않았을 원가를 계약체결 증분원가로 자산화하였습니다. 자산화된 계약체결 증분원가는 고객의 예상 평균가입기간에 걸쳐 상각되며, 연결회사는 2018년 12월 31일 현재 2,377,599백만원을 연결재무상태표상의 계약체결 증분원가로 인식하고 있습니다. 특정 수수료의 자산화 여부와 자산화된 계약체결 증분원가의 상각기간 결정은 연결회사 경영진의 판단을 필요로 하며, 자산화된 계약체결 증분원가는 연결회사의 연결재무제표에 중요합니다. 따라서 우리는 계약체결 증분원가의 인식을 핵심감사사항으로 식별하였습니다.

우리가 계약체결 증분원가의 인식과 관련하여 수행한 주요 감사 절차는 다음과 같습니다.

- 우리는 연결회사의 계약체결 증분원가 회계처리 절차와 관련된 내부 통제 테스트를 수행하였습니다.
- 우리는 연결회사의 판매점 수수료 지급 정책을 확인하고, 연결회사가 판매점 수수료를 자산화하기 위해 내린 결정이 관련된 기업회계기준서의 요구사항을 충족하고 있는지 평가하였습니다. 또한, 우리는 자산화된 수수료 내역으로부터 표본을 추출하여 판매점에 지급된 금액과 대사하였습니다.
- 우리는 연결회사가 추정한 계약체결 증분원가의 상각기간인 예상 평균가입기간을 산정하는데 이용한 기초자료의 완전성과 정확성을 평가하고, 예상 평균가입기간의 산정에 사용된 해지율의 가정과 연결회사의 과거 통신서비스해지율 및 공시된 통계자료와의 정합성을 평가하였습니다.
- 우리는 계약체결 증분원가와 관련한 기업회계기준서 제1115호의 최초 적용 누적효과의 정확성을 검증하기 위하여 재계산을 수행하였습니다.

다. 영업권 손상평가

연결재무제표에 대한 주석 4에서 설명한 바와 같이, 연결회사는 사업결합으로 취득한 영업권에 대해서 자산손상을 시사하는 징후와 관계없이 매년 회수가능액과 장부금액을 비교하여 손상평가를 수행하고 있습니다. 2018년 12월 31일 현재 연결회사가 인식한 유·무선 통신사업부문 관련 영업권은 1,664,679백만원입니다. 영업권 손상평가시 경영진은 사용가치모형을 사용하여 회수가능액을 평가하였습니다. 현금창출단위의 사용가치 결정에는 예상 미래현금흐름의 추정을 위한 미래 수익, 영업비용, 영구성장률, 그리고 할인율 등과 관련한 경영진의 유의적인 판단을 필요로 합니다. 유·무선통신사업부문 현금창출단위의 사용가치 결정에 필요한 유의적인 판단과 영업권 손상이 연결회사의 연결재무제표에 미치는 잠재적인 영향을 고려하여 우리는 영업권 손상평가를 핵심감사사항으로 식별하였습니다.

우리가 영업권의 손상평가와 관련하여 수행한 주요 감사 절차는 다음과 같습니다.

- 연결회사의 사용가치 추정과 관련된 내부 통제를 테스트하였습니다.
- 우리는 내부의 평가전문가를 활용하여 미래 예상현금흐름을 추정하는데 사용된 미래 수익, 영업비용 및 영구성장률 등의 주요 가정을 경영진에 의해 승인된 사업계획, 과거 재무성과 및 산업 보고서와 비교하여 평가하였으며 연결회사가 사용한 할인율을 시장 자료 등에 근거한 우리의 기대치와 비교하여 그 적정성을 확인하였습니다.
- 주요 가정의 변경으로 인한 경영진의 손상평가에 미치는 영향을 평가하기 위해 할인율 및 영구성장률에 대한 민감도 분석을 수행하였습니다.
- 전기에 추정한 현금흐름을 실적과 비교하는 소급적 검토를 수행으로써 연결회사의 현금흐름 추정 역량을 평가하였습니다.

라. 라이프앤시큐리티홀딩스(주) 및 그 종속기업의 인수

연결재무제표에 대한 주석 12에서 설명한 바와 같이, 연결회사는 2018년 중 라이프앤시큐리티홀딩스(주)의 주식을 현금 696,665백만원에 취득하여 지배력을 획득하였습니다. 라이프앤시큐리티홀딩스(주) 인수와 관련하여 인식된 식별 가능한 무형자산의 공정가치는 1,019,503백만원입니다.
기업회계기준서 제1103호에 따른 사업결합 회계처리는 연결회사가 취득한 사업과 관련하여 취득일 현재 피투자기업의 장부에 인식되지 않은 무형자산을 포함한 취득자산과 인수 부채를 식별하고 공정가치로 인식할 것을 요구합니다. 식별할 수 있는 무형자산의 공정가치를 측정하기 위해서는 미래 수익, 영업비용, 해지율, 로열티율, 영구성장률, 할인율에 대한 추정에 근거한 예상 미래현금흐름에 대한 추정 및 평가방법론의 선택에 경영진의 중요한 판단이 요구되므로 우리는 라이프앤시큐리티홀딩스(주) 및 그 종속기업의 취득과 관련한 사업결합의 회계처리를 핵심감사사항으로 식별하였습니다.

우리가 라이프앤시큐리티홀딩스(주) 및 그 종속기업과 관련한 사업결합 회계처리에 대하여 수행한 주요 감사 절차는 다음과 같습니다.

- 우리는 내부 평가전문가의 도움을 받아 가치평가에 적용된 방법론이 산업의 일반적인 관행, 관련된 기업회계기준서의 요구사항을 충족하는지 평가하였습니다.
- 우리는 내부 평가전문가를 활용하여 미래 현금흐름을 추정하는데 이용된 미래 수익, 영업비용 및 영구성장률 등의 주요 가정을 피취득자의 경영진에 의해 승인된 사업계획 및 과거 재무성과, 산업 정보와 비교하였으며, 적용된 할인율이 시장 자료에 근거한 우리의 기대치와 부합하는지 평가하였습니다.

연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 연결재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 연결재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다. 경영진은 연결재무제표를 작성할 때, 연결회사의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다.
지배기구는 연결회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

연결재무제표에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 연결회사의 연결재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행하는데 있습니다. 합리적인 확신은 높은 수준의 확신을 의미하나, 감사기준에 따라 수행된 감사가 항상 중요한 왜곡표시를 발견한다는 것을 보장하지는 않습니다. 왜곡표시는 부정이나 오류로부터 발생할 수 있으며, 왜곡표시가 연결재무제표를 근거로 하는 이용자의 경제적 의사결정에 개별적으로 또는 집합적으로 영향을 미칠것이 합리적으로 예상되면, 그 왜곡표시는 중요하다고 간주됩니다.

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전 과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한, 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 연결재무제표의 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큽니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.
- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나, 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 연결재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 연결회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 연결재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 연결재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 연결재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.
- 연결재무제표에 대한 의견을 표명하기 위해 연결회사의 재무정보 또는 그룹 내의 사업활동과 관련된 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 우리는 그룹감사의 지휘, 감독 및 수행에 대한 책임이 있으며 감사의견에 대한 전적인 책임이 있습니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다.

또한, 우리는 독립성 관련 윤리적 요구사항들을 준수하고, 우리의 독립성 문제와 관련된다고 판단되는 모든 관계와 기타사항들 및 해당되는 경우 관련 제도적 안전장치를 지배기구와 커뮤니케이션한다는 진술을 지배기구에게 제공합니다.

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들을 핵심감사사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 기술함으로 인한 부정적 결과가 해당 커뮤니케이션에 따른 공익적 효익을 초과할 것으로 합리적으로 예상되어 해당 사항을 감사보고서에 커뮤니케이션해서는 안 된다고 결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 한상현입니다.

김교태
삼정회계법인 대표이사

2019년 2월 28일

이 감사보고서는 감사보고서일(2019년 2월 28일)현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 이후 이 보고서를 열람하는 시점까지의 기간 사이에 첨부된 회사의 연결재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며, 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

NON-FINANCIAL STATEMENT

SECTION 1. 인적 자본

MD&A				2016	2017	2018
1.1	총 고용 현황	총 고용자 수	명	4,399	4,516	4,948
		해외 사업장 근무자 수	명	73	49	44
		특별 고용 및 마이너리티(*)	명	190	182	193
1.2	채용 및 이직	총 신규채용 수	명	734	466	595
		총 이직자 수	명	359	284	183
1.3	출산휴가 및 육아휴직	출산휴가 사용자 수	명	185	142	178
		육아휴직 사용자 수	명	42	35	39
1.4	인적 자본 향상	인당 교육 투자비(**)	백만 원	2.03	1.91	2.10
		연간 교육과정 참가자 수(***)	명	17,303	16,201	21,575
		구성원 성과 평가 비율	%	98	99	99
1.5	임직원 몰입도	임직원 몰입도	%	90	88	85
1.6	노동 관행	노동조합 – 가입 비율	%	87.3	88.7	90.0
1.7	건강 · 안전 및 웰빙	산업 재해자 수	명	1	1	1

(*) 장애인 수 + 국가보훈자 수
(**) 인당 교육투자비 = 교육실적 (전사 교육훈련비 + 부문 교육훈련비) / 정규직 구성원 수
(***) 사외 교육 과정을 제외한 SK텔레콤 자체 교육과정 기준

SECTION 2. 사회 자본

MD&A				2016	2017	2018
2.1	서비스 접근성	LTE 가입자 비율	%	71.2	75.7	80.3
		특별 계층 요금감면 총액	백만 원	190,413	197,890	267,720
		ICT 교육 프로그램 참여자 수	명	758	588	2,427
		통신서비스 취약지역 설치 – 산간 오지	개 소	3,195	6,737	2,705
2.2	네트워크 품질관리	무선통신 회선 보유 능력	천 개	39,620	45,210	40,910
		연간 처리 데이터 트래픽(*)	TB	1,208,543	1,527,634	1,862,177
		대형 통신장애 사건 발생 건수(**)	건	0	0	1
2.3	연구개발 투자	R&D 비용(***)	십억 원	640.9	638.0	635.5
		R&D 인력 수	명	1,248	1,376	1,594
2.4	고객가치 혁신 및 안심	고객만족도 (NCSI, 한국생산성본부)	점	76	77	77
		소액결제 VoC 발생률	%	0.014	0.009	0.00084
2.5	고객 정보 보호	고객 정보 유출 건 수	건	0	0	0
		전체 유통망 대비 점검 비율(****)	%	100	100	100
2.6	전자파	무선국 전자파 강도 측정 건수	건	23,535	38,782	33,964
		전자파 등급제 1등급 무선국 비율	%	99.9	99.9	99.9

SECTION 2. 사회 자본

MD&A			2016	2017	2018
2.7 협력회사 동반성장	동반성장 협약 체결	개 사	376	278	216
2.8 공급망 지속가능성 평가	총 신규 협력회사 등록 수	개 사	725	615	505
	신규 업체 사전 스크리닝 비율	%	100	100	100
	총 등록 협력회사 수	개 사	1,881	1,444	1,357
	공급망 ESG 평가 시행 협력회사 비율	%	92	93	98
2.9 지역사회 투자(*****)	벤처 육성 지원	팀	55	38	17
	기브유(Give U) 모금	백만 원	202	300	350
	위드유(With U) 등록 일감	건	77,024	24,332	53,583
2.10 공공정책 참여	직접 정치 기부금(******)	백만 원	0	0	0

(*) 이동전화(2G/3G/4G) 를 포괄하며 Wibro, WiFi 제외한 기준임
(**) 과학기술정보통신부 보고 대형 통신장애 발생 건 수 기준: 교환기 1식 이상 장애, 동일 시/군/구내 기지국 10소국 이상 장애, 또는 이와 동등 규모 이상 장애 발생 시 정부에 보고
(***) R&D 비용은 순수 R&D(네트워크 인프라, 마케팅 인프라, 신성장 사업) 비용 및 R&D성 투자(AI 사업/디바이스 등, 지분투자), 성장사업투자(CAPEX, OPEX), 조직비용을 합산하였음
(****) 연도별 점검 현황은 p.108 참고
(*****) 2017년부터 누적 기준이 아닌 연간 기준 데이터를 보고함
(******) 직접 정치 기부금:로비 기관/로비스트, 정치 캠페인 및 선거자금, 정당/정치 단체/정치인, 무역 협회 혹은 비과세 그룹에 대한 기부 및 지원

SECTION 3. 환경 자본

MD&A			2016	2017	2018
3.1 온실가스 배출	온실가스 총 배출량	tCO_2e	828,073	875,401	934,664
	온실가스 집약도	tCO_2e/십억 원	67.05	70.21	79.78
3.2 에너지 사용	총 에너지 소비량	TJ	17,012	17,983	19,204
	에너지 집약도	TJ/십억 원	1.4	1.4	1.64
3.3 용수 사용	용수 사용량	m^3	712,910	713,744	707,296
	용수 사용 집약도	m^3/십억 원	57.72	57.25	60.37
3.4 폐기물 및 재활용	폐기물 배출량	톤	1,691	1,562	1,736
	폐기물 배출 집약도	톤/십억 원	0.137	0.125	0.148
	재활용률	%	35	40	35
3.5 자원 사용	신규 전자 청구서 가입률	%	87.0	87.6	88.1
	신규 T멤버십 모바일 카드 발급률	%	98	99	99
	단말기 회수율	%	3.1	1.8	0.4
3.6 환경 지출 및 투자	총 환경 원가	백만 원	754	702	1,717
	온실가스 배출권 구매 비용	백만 원	1,316	1,833	0
	녹색구매 비용	백만 원	45,150	36,706	3,377

비재무 경영실적 진단 및 분석

NON-FINANCIAL MANAGEMENT DISCUSSION & ANALYSIS

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 2018년 1월 1일부터 2018년 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.

1 **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 비즈니스 모델 (Business Model)은 pp.26-27, 가치 창출에 미치는 영향에 따라 중요 주제를 결정하기 위한 중요성 평가는 pp.44-45을 참조하여 주십시오.

2 **Global Reporting Initiatives의 지속가능성 보고 기준 GRI Standards** – GRI는 국제적으로 인정되는 경제적·사회적·환경적 관점에서 이해관계자들이 조직의 성과를 인지할 수 있도록 보고 주제(Topic)과 공시(Disclosure)에 대한 정보를 제공합니다. GRI는 이해관계자에게 미치는 영향과 조직의 경제적·사회적·환경적 관점에서 각 측면의 연관성에 따라 보고 주제를 결정하도록 요구하고 있습니다. GRI 요구사항에 따른 중요성 평가(Materiality Assessment)는 pp.44-45을 참조하여 주십시오.

3 **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.159-161를 참조해 주십시오.

참고 기준

1 **UNGC COP (UN Global Compact Communication on Progress)**
– UNGC 가입 기관이 UNGC 10대 원칙 준수 현황 보고를 위한 가이드라인

2 **ISO26000**
– 국제 표준화 기구(ISO: International Organization for Standardization)가 2010년 11월 발표한 책임 경영 시스템에 대한 국제 표준

3 **CDSB Reporting Framework**
– 기후정보 공개 표준화 위원회(CDSB: Climate Disclosure Standard Board)가 2010년 9월 공개한 탄소 정보공개 표준

4 **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 34개 국내 사업장*(기지국/중계기/중심국 등 네트워크 및 데이터 센터 포함)을 기준으로 산정하였습니다. SK텔레콤의 매출 99% 이상이 대한민국에서 발생하고 있으며, 이에 따라 포함된 데이터 커버리지는 매출 대비 99% 이상 기준을 만족합니다.

* 33개 사업장(T타워, 남산, 구로, 장안, 서울대 연구동, 나이츠 체육관, 미래경영연구원(FMI), 분당, 보라매, 인천, 수유, 성수, 부산 부암, 부산데이터 센터, 대구 본리, 대구 태평, 대구 신천, 광주 우산, 광주 송정, 전주, 제주, 대전 둔산, 대전 부사, 청주, 원주, 기지국, 중계기, 중계기 2, 중심국, 마케팅팀, 대구 중동, 명륜)과 1개 콜센터(서비스탑&서비스에이스)를 포함함.

SECTION 1. 인적 자본(HUMAN CAPITAL)

1.1 총 고용 현황

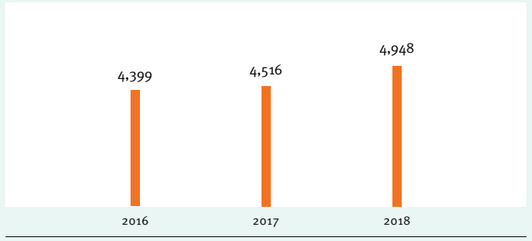
총 고용은 고용형태, 성별 및 연령 등 기업의 일자리 창출 현황을 보여주는 주요 지표 중 하나입니다. 총 직원 수는 SK텔레콤과 직접 고용계약을 맺고 있는 정규직과 비정규직(계약직) 인원으로, SK텔레콤의 관계회사와 자회사에 소속된 인원 및 임원은 포함하지 않습니다. 조기 성장 동력 확보 및 역량 내재화를 위한 전문 인력 확보 노력으로 2018년 말 기준 총 직원 수는 2017년 대비 크게 상회하여 9.57% 증가한 4,948명을 기록했습니다.

주요 다양성 지표인 여성 비율은 2018년 전년 대비 2.6%p 증가한 16.9%를 기록했고, 여성 관리자 비율은 6.9%로 나타났습니다. 연령별로는 30세 이상 50세 미만이 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 정규직 비율은 97.7% 수준으로 전년과 비슷한 수준 내에서 상승세를 보이고 있습니다.

SK텔레콤은 마이너리티 부분 고용 확대를 위해 취약계층의 경우 가점을 적용하고 있으며, 장애인의 경우 별도 채용 인원을 확보하는 등 '장애인 특별전형'을 시행하고 있습니다. 2018년은 신규 채용 인력의 감소로 2018년 장애인 고용 숫자는 전년과 유사한 59명을 유지하고 있으며, 국가보훈자 인력은 134명으로 증가하였습니다. 해외 인력의 경우 해외 파견 및 현지인 고용을 포함한 해외 사업장 총 고용자 수는 44명으로, 전체 인원 대비 해외 인력 비율이 낮은 편입니다. 해외 사업장 관리자 중 현지인 관리자 비율은 63%로, 큰 증가 폭을 기록했습니다.

총 고용 직원 수

명



총 고용

			2016	2017	2018
총 직원 수		명	4,399	4,516	4,948
고용형태별	정규직	명	4,242	4,403	4,841
	비정규직	명	157	113	166
성별	남성	명	3,789	3,872	4,170
	여성	명	610	644	837
연령별	30세 미만	명	405	378	430
	30세 이상 50세 미만	명	3,707	3,709	3,944
	50세 이상	명	287	429	633

해외 사업장 고용

		2016	2017	2018
해외 파견자 수	명	20	15	15
현지인 고용자 수	명	53	34	29
해외 사업장 총 근무자 수	명	73	49	44
해외 사업장 총 관리자 수	명	15	11	19
현지인 관리자 수	명	5	4	12
현지인 관리자 비율	%	33.3	36.4	63

특별고용 및 마이너리티

		2016	2017	2018
장애인 고용	명	59	58	59(*)
국가보훈자 고용	명	131	124	134(*)

(*) 비재무 성과표 내 특별고용 및 마이너리티 항목은 장애인과 국가보훈자 고용 합계

여성 인재 육성

		2016	2017	2018
여성 비율(*)	%	13.9	14.3	16.9
여성 관리자 비율(**)	%	9.9	11.1	6.9

(*) 총 고용 직원 수 대비 여성 인력 비율
(**) 총 관리자(팀장급 이상 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 회사 및 자회사에 소속된 인원 및 임원은 포함하지 않습니다.

SK텔레콤의 2018년 총 신규채용 규모는 전년대비 27% 이상 증가하였습니다. 이는 인공지능(AI), 데이터, AR/VR 등 5G 시대의 핵심 인프라 개발을 위한 Tech. 인력 채용 확대의 결과치입니다. 향후 SK텔레콤은 인재 확보 및 ICT 역량 내재화를 위한 신규채용을 계속해나갈 예정입니다.

2018년 총 이직률은 3.7%로 전년 대비 2.6%p 감소하며 지속적 하락세를 보이고 있습니다. 이는 업무의 자회사/투자회사 이관에 따라 일시적 증가세를 보였던 이직률이 사업 안정화에 접어들면서 감소한 것에 기인합니다. SK텔레콤은 유연근무제(Flexible Time), 자녀 출산 및 육아 지원, 장기근속자 안식(Refresh) 휴가, 단독주거 사택 지원 등 다양한 복지제도를 시행함으로써 고용 확대와 업무생산성 증진에 기여하고 있습니다.

신규채용

			2016	2017	2018
총 신규채용		명	734	466	595
성별	남성	명	593	349	416
	여성	명	141	117	179
연령별	30세 미만	명	283	181	124
	30세 이상 50세 미만	명	414	268	465
	50세 이상	명	37	17	6

이직

			2016	2017	2018
총 이직자		명	359	284	183
성별	남성	명	289	202	164
	여성	명	70	82	19
연령별	30세 미만	명	133	120	16
	30세 이상 50세 미만	명	178	148	144
	50세 이상	명	48	16	23

1.3 출산휴가 및 육아휴직

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 모유 수유실, 출산 축하 경조금, 자녀 학자금 지원, 사내 어린이집 운영, 유연근무 제도, 자녀캠프 지원 등의 다양한 양육 지원 프로그램을 실시하고 있습니다. 2017년에는 임신기 전 기간에 대해 단축근무를 의무화하고, 임신 중 재택근무 제도, 입학 자녀 돌봄 제도를 신설하여 구성원의 출산 및 육아를 지원하기 위한 제도적 기반을 더욱 강화하였습니다. 육아휴직은 남녀 직원 모두 신청 가능하며 자녀 1인 당 최대 1년의 휴직 기간을 제공합니다. 여성 구성원의 경우 출산휴가와 연속하여 육아휴직을 사용했을 경우 최대 2년(출산휴가 포함)의 육아휴직 기간을 제공합니다.

이러한 제도적 지원에 힘입어, 국내 저출산 기조에도 불구하고 2018년 출산휴가 및 육아휴직 사용률이 소폭 증가하였습니다. 특히 남성 육아휴직자 비율은 30.7%로 전년 대비 7.8%p 증가하며, 꾸준한 증가 추이를 보이고 있습니다. 또한 육아휴직 사용 임직원에 대한 일자리 보장과 관련된 주요 지표인 육아휴직 후 복귀율은 2018년 97.4%로 전년과 비슷한 높은 수치를 유지하고 있습니다.

출산휴가 및 육아휴직

		2016	2017	2018
출산휴가 사용자 수	명	185	142	178
출산휴가 사용 – 여자	명	20	22	27
출산유가 사용 – 남자	명	165	120	150
출산 후 복귀율	%	100	100	99.4
육아휴직 사용자 수	명	42	35	39
육아휴직 사용 – 여자	명	35	27	27
육아휴직 사용 – 남자	명	7	8	12
육아휴직 사용 후 복귀율	%	92.9	97.6	97.4
복귀 후 12개월 이내 퇴사율	%	5.3	7.1	2.6

1.4 인적 자본 향상

SK텔레콤은 급변하는 ICT 환경 속에서 경쟁력을 갖추기 위해, 인재 육성의 관점에서도 New ICT 전문역량을 발굴/육성/내재화하는데 집중하고 있습니다. 전통적 교육 프로그램만으로는 실질적 역량 향상에 한계가 있음을 절감하고 기존과 다른 새로운 방식의 역량 향상을 지속적으로 시도하는 한편, 과제 수행에 기반한 사업화 역량 개발을 추구하며, 정보의 비대칭성과 경험/직관에 의한 의사결정을 상쇄하는 공유/협업, Data 중심 문화를 이끌어왔습니다. 2018년은 1) New ICT 전문 역량 확보 2) 사업화 역량 강화 3) 경험에 기반한 고객 공감 역량 개발 3대 과제에 집중하였습니다.

ICT 전문 역량 확보를 위한 인재 육성은 인공지능(AI), 빅데이터, IoT, 블록체인 등의 기술을 학습하는 New ICT Academy와 R, Python, 엑셀 등의 Tool을 활용하여 데이터를 분석하는 Data Camp로 진행되었습니다. 이미 보유한 ICT 기술 역량을 발굴하여 관리하기 위해서는 TEB (Tech Expert Board)를 선발하여 사내/외 기술 전파 활동을 지원하였습니다.

또한 세계 유수 대학의 ICT 강의를 온라인으로 학습할 수 있는 SK MOOC(Massive Open Online Courses)를 운영하고, 온라인을 학습을 기반으로 Data Science 분야의 해외 학위를 취득할 수 있는 OJD (On the Job Degree) 프로그램을 도입하였습니다. 한편, SK그룹사들이 가진 ICT 학습 콘텐츠를 공유하는 Digital Learning Portal을 구축하여 필요한 역량을 자기주도적으로 개발할 수 있는 환경을 제공하였습니다.

뿐만 아니라, 대학 산학협력으로 인공지능(AI) 커리큘럼을 개발하고, 최신 논문 연구회(T-TOC 프로그램)와 SK그룹의 최신 ICT 기술을 소개하는 SK ICT Tech Summit을 개최해 사내외 최신 기술을 내재화하는 등 New ICT 역량 확대에 집중하였습니다.

사업화 역량 강화는 구성원 누구나 자유롭게 Business Model을 제안하고 사업화할 수 있는 스타트 앱 프로그램 (Start@ Program)과 SK텔레콤에 적합한 신규 BM 개발 방법론을 정립하여 현업에 적용하는 Blue Ocean Biz Develop Program (BOBD)를 통해 진행되었습니다. 아이디어가 구체적으로 사업으로 발전할 수 있도록 외부 전문가 컨설팅과 워크샵을 진행하고 몰입 시간과 사업 지원금을 제공하는 등 보다 현실적인 지원체계를 구축하였습니다. 업무에 필요한 정보와 Insight 수집을 위해 스스로 해외 벤치마킹을 기획하는 SKT Innovation Discovery (SID) 프로그램은 SK텔레콤 사업화 역량의 저변을 확대하였습니다.

남다른 고객 경험을 만들기 위해서는 구성원의 경험이 먼저 변화해야 하기에, 고객 공감 캠프를 운영하여 SK텔레콤의 상품/서비스를 구성원이 먼저 경험하고 개선하는 문화를 확산했습니다. 메일 기반의 업무 공유 tool, TWC(T Work Connect)를 활성화하고 업무 몰입을 저해하는 수직적 문화를 개선하는 캠페인을 지속적으로 시행한 것은, 공유/협업 기반의 일하는 방식을 생활화하는데 기여했습니다.

이러한 3대 과제의 시행을 통해 2018년 SK텔레콤의 총 인당 교육 투자 시간은 전년대비 약 37%p 증가한 70시간을 기록하였습니다. 연간 교육과정 운영 수의 경우, 전년 대비 약 10%p 감소한 251개 과정을 운영하였으나, 이는 대규모 집합 교육의 반복적 시행을 축소하고 온라인 교육을 확대하는 시도에서 온 소폭의 감소로 보여집니다. 이러한 인적 자본 향상 모멘텀을 기반으로 2019년 SK텔레콤은 기존 3대 과제를 더욱 강화해 나감과 동시에 New ICT 시너지 복합 기업이 되기 위한 강한 사업부 구축을 지원하는 방향을 모색해 나갈 것입니다.

임직원 교육 현황

		2016	2017	2018
인당 교육 투자비(*)	백만 원	2.03	1.91	2.10
인당 연평균 교육 시간(**)	시간	68	51	70
연간 교육과정 운영 수(***)	개 과정	133	281	251
연간 교육과정 참가자 수(***)	명	17,303	17,325	21,575

(*) 인당 교육투자비 = 교육실적 (전사 교육훈련비 + 부문 교육훈련비) / 정규직 구성원 수
(**) 인 당 연평균 교육 시간 = 각 종류별 교육시간의 합(각 개별 과정의 교육시간 x 참가자 수) / 정규직 구성원 수, 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, 2018년 구성원 성과평가 시행률은 99%를 기록하였습니다. 2017년부터 SK텔레콤은 구성원 성과관리 체계를 전면 개편하여 상호 협업에 기반한 실질적인 성과 개선과 구성원 성장이 이루어질 수 있는 기반을 마련하였습니다. 먼저, 내부경쟁을 지양하고자 강제 비율 할당 방식의 상대평가를 완전 폐지하고, 절대평가 기반의 非등급형 (No-Rating) 성과평가를 도입하였습니다. 또한, 연말평가에 치우친 정기적/집단적 성과관리에서 벗어나 Task 단위의 개별화된 연간 상시 성과관리를 통해 실질적 성과개선 활동을 진작하였습니다. 이에 더해, 상대평가 등급과 강하게 연계되어온 보상/승진/핵심인재선발 등은 사전에 원칙과 기준을 설정하고, 강화된 인재리뷰 세션을 통해 조직별로 자율적으로 관리·결정하도록 변경하였습니다.

성과평가 수행 비율

		2016	2017	2018
구성원 성과 평가 비율	%	98	99	99

1.5 임직원 몰입도

SK텔레콤은 임직원들의 업무 몰입도를 조사하기 위해 매년 임직원 몰입도를 조사하고 있습니다. 임직원 몰입도는 '자발적·의욕적 두뇌활용(VWBE, Voluntarily & Willingly Brain Engagement)의 실천', '구성원으로서의 소속감과 자부심', '일에 대한 보람 및 성취감'을 측정하며, 연 1회(매년 8월 말) 전 구성원을 대상으로 시행합니다. 몰입도 수준은 각 설문 항목에 대한 긍정 응답률로 결과가 도출됩니다. 2018년에도 극심한 대내외 환경 변화가 지속되며 임직원 몰입도를 향상시킬 수 있는 환경 조성이 뒷받침되지 못하였으나, 혁신에 대응하기 위한 도전적 목표 의식과 임직원 역량 향상을 위한 꾸준한 지원을 기반으로 예년과 비슷한 수준의 임직원 몰입도가 도출되었습니다. 2018년 임직원 몰입도 조사는 전 구성원을 대상으로 시행하였으며, 총 2,958명의 구성원이 응답하였습니다. 응답 결과 2018년 SK텔레콤의 임직원 몰입도는 85%를 기록하였습니다. 성별로는 남성 구성원의 몰입도가 86%(응답자 수 2,605명), 여성 구성원의 몰입도가 78%(응답자 수 353명)를 기록하였습니다.

임직원 몰입도

		2016	2017	2018
임직원 몰입도 결과	%	90	88	85

1.6 노동관행

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 중 현재 노동조합 가입 비율로 계산되는 노동조합 가입 비율은 2018년 말 기준 90.0%로, 지난 4년간 지속적으로 증가하고 있습니다. SK텔레콤은 바람직한 노사관계 유지·강화 기조 하에서 상생의 노사문화 정착과 구성원 근로조건 개선을 위해 노력하고 있습니다. SK텔레콤과 노동조합은 상호 존중과 협력의 정신으로 2018년 임금을 2.5% 인상하고, 인상분의 일정 부분을 사회적 가치창출 사업에 사용하기로 합의하였습니다.

노동조합 가입 현황

		2016	2017	2018
노동조합 대상 구성원 수	명	2,479	2,523	2,791
노동조합 가입 구성원 수	명	2,164	2,238	2,513
노동조합 가입 비율	%	87.3	88.7	90.0

1.7 건강 · 안전 및 웰빙

SK텔레콤은 구성원의 건강과 웰빙을 위해 쾌적한 근무환경을 조성하고 다양한 제도적 지원 및 건강 프로그램을 운영하고 있습니다. 오피스 내 적정 온도, 습도, 조도, 소음 등을 관리 및 유지하고 있으며, 사내 체력단련 공간인 액티움(Actium)과 헬스온(Health-On)프로그램을 운영하여 체력증진과 정신건강 관리 등을 종합적으로 지원하고 있습니다. 또한, 출·퇴근 시간 자율 결정(Flexible Time) 제도, 임신 중 재택근무 제도 등을 시행하고, 법적 규정 이상의 출산·육아 휴직 제공, 양육 지원 등을 통해 구성원들이 일과 삶의 균형을 보장받을 수 있도록 노력하고 있습니다. 2018년 4월부터 2주 선택근무제, Super Friday(월 1회 3번째 금요일 오후 3시 퇴근 제도) 등을 도입하여, 업무 효율성 및 임직원 일과 업무의 균형(Work-Life Balance)을 제고하고 있습니다.

2018년 건강 지표인 Health-On Index를 기반으로 구성원들의 건강을 진단한 결과, 2017년 대비 평균 건강나이 41세에서 39세로 2세 감소하였으나, 평균 건강 점수는 2017년 74점 대비 2점 하락한 72점을 기록하였습니다. 한편, 개선사항인 건강 위해 요인으로 전년과 동일하게 비만율 증가 및 식습관 불균형, 활동량 부족이 도출되어, 지속적인 온-오프라인 연계 건강코칭 등을 통해 개선해 나갈 계획입니다.

구성원 건강 · 웰빙 프로그램

유형	주요 프로그램 및 지원 내용
건강한 근무 환경 조성	• 온도 및 습도 자동제어 시스템 구축 및 일 2회 측정. 공조기 및 배기팬 가동, 출근 시간 전 일괄 환기를 통해 업무환경 내 분진/CO_2 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, 형태 변형 의자, 오픈 스텐딩회의실 등) 및 확대해 나갈 계획임
체력 및 신체 단련	• 사옥 내 구성원 체력단련 공간인 액티움을 운영. Health-On 프로그램을 통해, 1:1 맞춤형 운동지도 제공 및 오프라인 자세 측정과 온라인 코칭을 결합한 O2O(Online to Offline)통합 솔루션 제공
영양 건강 관리	• 사내 카페테리아(T-Patio)를 운영하여 균형잡힌 식습관 함양 지원 • Health-On 프로그램의 일환으로 의학전문가를 초빙하여 질병 및 영양 관련 건강콘서트 등 진행 • Health-On Index 건강진단을 통해 구성원의 건강 이슈 파악 및 관리
스트레스 관리	• 구성원 심리 상담 서비스 프로그램 'My Counselor' 운영 (업무 스트레스 및 애로사항, 건강, 개인상담 등 제공) • 액티움 정신건강 프로그램(마음건강 레터, 건강강좌, 웃음운동,힐링 요가 등) 운영
근무 시간 유연성	• 출 · 퇴근 시간 자율결정(Flexible Time)제도 운영 • 선택근무제 도입(2주 80시간 내 자율적 근무시간 등록 및 몰입근무)
재택 근무	• 임신 중 재택근무 제도(임신 29주 이후, 협의 · 신청)
육아 및 자녀 교육	• 사내 어린이집 운영, 자녀학자금 지원(유치원, 초중고, 대학교), 자녀캠프 지원 등 다양한 양육 지원 프로그램 실시
출산 · 육아 휴직	• 임신기 근로시간 단축: 임신 全 기간 일 6시간 근무 • 출산 휴가: 출산 전후 90일, 쌍태아의 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(최대 2년) • 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)

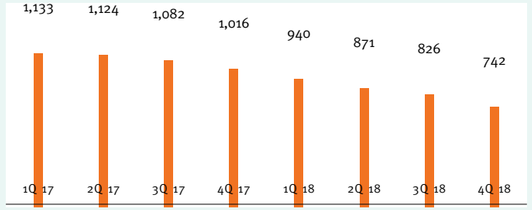
SK텔레콤은 서비스 접근성 확대를 위해 가입자 확보 및 유지, 모바일 디바이스 확대 등 보다 편리한 이동통신 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하는 동시에 어르신, 장애인 등 정보 접근 취약계층에 대한 접근성 확대(Digital inclusion)를 지원하고 있습니다. 서비스 접근성 향상은 고객만족도 상승, 해지율 감소 등 가입자 기반을 강화하여 수익 기반 확대에 긍정적 영향을 미칠뿐 아니라, 사회적 관점에서도 개인의 삶의 질 향상에 기여할 수 있습니다.

LTE 가입자 비율, 2nd 디바이스 가입자 수 등은 모바일 기반의 서비스 접근성을 보여주는 주요 지표입니다. 2018년 SK텔레콤의 LTE 가입자 비율은 80.3%로, 전년대비 4.6%p 증가하였습니다. 2nd 디바이스 영역에서는 고객의 세분화된 니즈를 반영한 차별화된 상품 출시를 통해 지속적 성장 동력을 확보하고 있으며, 키즈폰 등 2nd 디바이스 가입자의 Handset 유입으로 2018년 말 기준 SK텔레콤은 74만 명의 2nd 디바이스 가입자 수를 기록하고 있으며 전년 동기 대비 27.4만 명 감소하였습니다.

LTE 서비스 및 스마트폰 보급 현황

		2016	2017	2018
LTE 가입자 비율	%	71.2	75.7	80.3
총 가입자 수	천 명	29,595	30,195	30,882
LTE 가입자 수	천 명	21,078	22,865	24,796

2ND 디바이스 가입자 수 천 명



취약계층의 가계통신비 부담 완화와 서비스 접근성 확대를 위해 요금 감면을 지원하고 있습니다. 정보 접근성 향상을 위한 장애인, 저소득층 등에 대한 SK텔레콤의 2018년 요금 감면 총액은 2,677억 원으로 2017년 12월 시행된 저소득층 요금감면 확대의 영향으로 전년 대비 35.3% 증가하였습니다.

요금감면 현황(*)

		2016	2017	2018
특별계층 요금감면 총액	백만 원	190,413	197,890	267,720
장애인	백만 원	123,187	127,224	129,213
저소득층	백만 원	57,068	60,074	105,711
국가유공자	백만 원	10,032	10,507	21,794
기초연금수급자	백만 원	–	–	11,002
기타	백만 원	125	85	77

(*) 2018년 분류기준 변동: 2018년 관련고시 개정에 따라 기초연금수급자(65세 이상 중 소득 · 재산이 적은 70%) 대상 이동통신 요금감면을 시행(2018.7.13) 기초연금수급자 요금감면 현황은 구분하여 산정함

SK텔레콤은 정보 접근성 취약 계층의 정보격차를 해소·완화하기 위해 당사의 ICT 역량을 활용한 스마트폰 활용 교육 및 ICT 기술 교육을 지속적으로 진행하고 있습니다. 어르신, 북한이탈주민, 장애청소년 등 포괄적인 취약 계층 영역을 기반으로, 2007년부터 SK 대학생 자원봉사단 '써니(Sunny)'와 함께 어르신을 위한 모바일폰 활용 교육 프로그램 '세대공감! 행복한 모바일 세상'을 운영하였으며, 북한이탈주민 휴대폰 활용 교육, 장애청소년 ICT 정보격차 해소를 위한 ICT 메이커톤 등 다양한 계층에 대한 스마트 격차 해소 프로그램을 지속적으로 운영하고 있습니다.

ICT 정보격차 해소 교육 참여 현황(*)

		어르신 스마트폰 활용 교육	ICT 메이커톤	북한이탈주민 휴대폰활용 교육
프로그램 별 참여자 수(2018)	명	2,273	122	32
프로그램 별 참여자 수(2017)	명	432	112	44

(*) 비재무 성과표 내 ICT 교육 프로그램 참여자 수는 세가지 프로그램의 합계

이와 더불어, SK텔레콤은 산간 오지나 도서 지역 등 통신 서비스 접근이 어려운 지역 주민의 여건 개선을 위해 통신 제공 지역 범위를 지속적으로 확대해 나가고 있습니다. 2018년에는 취약지역의 통화품질 개선을 위한 투자를 강화하여 체감 통신 서비스의 질적 향상을 도모하였습니다. 이를 통해 2018년 과학기술정보통신부의 '통신 서비스 품질 평가' 결과 국내 이동통신사 중 농어촌 통신 품질 1위의 성과를 달성하였습니다.

통신서비스 취약지역 설치

		2016	2017	2018
산간오지	개 소	3,195	6,737	2,705
등산로	개 소	217	520	330
도서지역	개 소	237	358	120

2.2 네트워크 품질관리

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 고도화를 병행하고 있습니다.

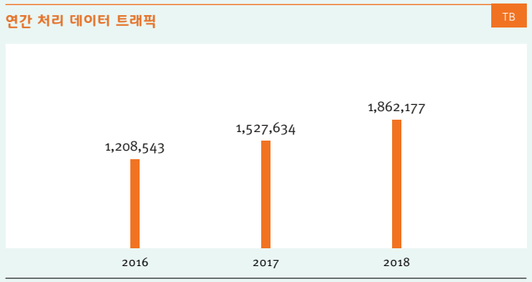
2018년 당사의 연간 무선통신 회선 보유 능력은 4,091만 회선으로, 총 가입자 수인 3,088만 명의 132%에 해당하는 보유 능력을 갖추고 있습니다. 연간 처리 데이터 트래픽은 2018년 전년대비 21.9% 증가하는 등 높은 수준의 상승세를 지속하고 있습니다. SK텔레콤은 정확한 수요 예측과 모니터링을 통해 증가하는 데이터 트래픽에 유연하게 대응하고 최상의 네트워크 서비스 제공을 위한 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

회선보유능력 및 연간 처리 데이터 트래픽

		2016	2017	2018
무선통신 회선보유능력(회선 수)	천 개	39,620	45,210	40,910
연간 처리 데이터 트래픽(*)	TB	1,136,041	1,527,634	1,862,177

(*) 2016년 수치는 이동전화(2G/3G/4G)를 모두 포괄하며 Wibro, WiFi를 제외한 수치임

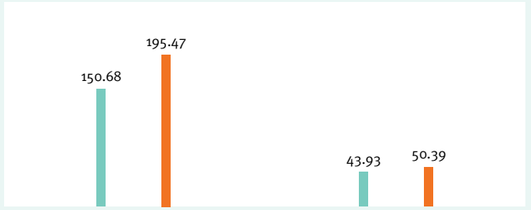
연간 처리 데이터 트래픽 TB



SK텔레콤은 LTE 전송 속도 측면에서 2015년 과학기술정보통신부 '통신 서비스 품질 평가'에서 가장 빠른 LTE 서비스를 제공하는 업체로 선정된 이래로, 국내 통신 사업자 평균을 상회하는 전송 속도를 기록하며 타사 대비 네트워크 품질 우위를 지속 유지하고 있습니다. 2018년에도 과학기술정보통신부 '통신 서비스 품질 평가'에서 가장 빠른 LTE 서비스를 제공하는 사업자로 선정되어 타사 대비 월등히 높은 평가를 받았습니다. 또한 2016년 확보한 2.6GHz 주파수 대역을 활용한 5 Band CA(Carrier Aggregation) 및 4T4R(4안테나 기술) 등의 기술 적용을 통해 경쟁사 대비 우수한 네트워크 품질 및 커버리지 제공을 통해 차별화된 통신 서비스를 제공합니다.

당사는 2016년 500Mbps 속도의 LTE-A프로 서비스를 국내 최초 상용화한 것에 이어, 2017년 900Mbps 급 LTE를 제공하였으며, 2018년 1Gbps까지 업계 내 LTE 최고 속도 경쟁력 우위를 확보하고 있습니다.

LTE 서비스 전송속도(*) Mbps



(*) 과기정통부 2018년도 통신서비스 품질평가 기준

네트워크 장애는 개별 통신 기업에게는 비즈니스 연속성 위험으로 확산될 수 있으며, 지속적인 장애가 나타날 경우 경제 사회 시스템의 일시적 붕괴로까지 이어질 수 있습니다. 따라서 증가하고 있는 데이터 트래픽에 유연하게 대응하면서 높은 수준의 네트워크 품질 유지와 서비스 장애율을 최소화하는 것은 SK텔레콤을 비롯한 통신업계의 주요 과제 중 하나입니다. SK텔레콤은 2018년 지속적인 서비스 우회 자동화 솔루션 확대, 철저한 고장 재발 방지 대책 수립 및 시행과 함께, 네트워크 품질 자동 최적화 및 이상 징후 감시 기능 적용 등을 통해 서비스 장애 예방 활동을 강화하여 안정적인 통신 서비스를 제공하고자 하였습니다. 이러한 노력에도 불구하고 2018년 4월 6일 일시적인 음성·문자 서비스 장애가 발생하여 고객에게 불편을 끼쳤으며, 네트워크 장애 불편에 대한 고객 보상을 실시하였습니다. 이후 고객에게 더 나은 네트워크 퀄리티를 제공하기 위해 전체 통신 인프라를 철저히 재점검하여 더욱 안전하고 안정적인 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

네트워크 장애

	2016	2017	2018
대형 통신장애 발생 건수(*)	0	0	1

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

2.3 연구개발 투자

SK텔레콤은 본격적인 5G 시대의 개막을 맞아, 5G 인프라 기반의 ICT 시너지 복합기업으로 도약하기 위해 네트워크 인프라 투자를 비롯하여 ICT 융합 시대의 성장을 견인할 중장기 연구개발 투자를 적극 추진하고 있습니다. 2018년 투자비용 지출은 전년과 유사한 수준인 6,355억 원으로 집계되었습니다. 차세대 IT 투자 종료로, IT(가입자 전산 인프라) 투자 지출이 감소한 대신 AI/미디어/Data 등 중장기 R&D 투자 지출이 확대되는 추세이며 New ICT 투자 확대로 R&D성 지분투자가 확대되고 있습니다. 2018년 주요 지분투자로는 아이리버(現 드림어스컴퍼니) 지분투자 650억 원, 스위스 양자암호통신기업 IDQ 인수 554억 원 등이 있습니다. 연구인력 자본 확보 노력 또한 지속적으로 이루어지고 있어, 2018년 R&D 인력은 총 1,594명으로 전년 대비 13.7% 증가하였습니다. 이는 AI 관련 연구인력 확대 및 5G/미디어/Data 등 R&D 연구조직 인력 확대와, AI 서비스, 보안, 모빌리티 등 핵심성장사업부문의 인력확대에 기인합니다.

R&D 투자 현황

		2016	2017	2018
R&D 비용(*)	십억 원	640.9	638.0	635.5
R&D 인력	명	1,248	1,376	1,594

(*) R&D 비용은 순수 R&D(네트워크 인프라, 마케팅 인프라, 신성장 사업) 비용 및 R&D성 투자(AI 사업/디바이스 등, 지분투자), 성장사업투자(CAPEX, OPEX), 조직비용을 합산하였음

CAPEX(*) 별도기준

		2016	2017	2018
CAPEX 총계	조 원	2.0	2.0	2.1
Network CAPEX	조 원	1.5	1.6	1.7
Non-Network CAPEX	조 원	0.5	0.4	0.4

2.4 고객가치 혁신 및 고객 안심 지표

SK텔레콤은 최고의 고객가치를 지향하는 선제적 CEM(고객경험관리, Customer Experience Management)을 통해 중장기 관점에서 고객 로열티를 제고해나가고 있습니다. 특히 2018년 국내 3대 고객 만족도 조사(NCSI, KCSI, KSSQI) 이동통신 부문을 석권하며 전 산업 분야를 통틀어 최장기간 연속 1위라는 쾌거를 달성하였습니다. 연 2회 SK텔레콤 자체적으로 시행하는 정기 CSI 평가 결과 2018년 고객만족도는 78점으로, 꾸준한 상승 기조를 유지하고 있습니다.

고객 만족도 조사(CSI, CUSTOMER SATISFACTION INDEX(*))

	2016	2017	2018	2019	
SK텔레콤 정기 CSI 결과(**)	77	78	78	–	
NCSI(한국생산성본부)	76	76	77	77	22년 연속 1위
KCSI(한국능률협회)	78.4	80.2	78.4	–	21년 연속 1위
KS-SQI(한국표준협회)	72.5	74.2	74.5	–	19년 연속 1위
이용자 보호 업무 평가 (방송통신위원회)	매우우수 등급	매우우수 등급	매우우수 등급	–	

(*) 100점 기준

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

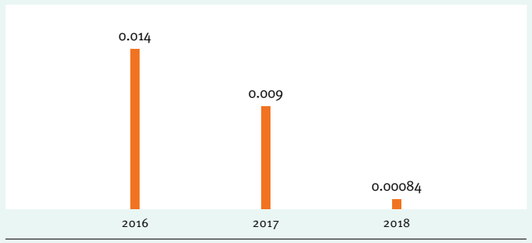
2018년에는 진정성 있는 고객가치 혁신을 통해 장기적 관점의 고객 신뢰를 구축하고자 8대 고객가치 혁신 프로그램을 중점 추진하였습니다. 고객을 제대로 알기 위한 '고객 이해의 혁신', 진정성 있는 변화 기반의 '고객 경험의 혁신', 고객에게 인정받는 상품/서비스를 위한 '품질 혁신' 관점에서 고객 진단을 실시하고, 고객 관점의 메시지 전달을 위한 전사 차원의 실무협의체를 운영하여 현황 파악 및 문제점을 도출하여 신설된 실행 조직 및 관련 조직 간 협업으로 고객에게 한 발 가까이 가고자 노력하고 있습니다. 진단 결과 도출된 53개 인사이트 기반 95개 세부과제로 사업부 내 실질적인 개선을 추진하고, 고객 대상 8대 중점 프로그램을 시행하였습니다. 결과적으로 개선 과제에 대한 VoC가 전반적으로 10.4% 가량 감소하였고 관련 서비스 이용량이 대폭 증가하는 등 고객의 우호적인 반응을 이끌었고 이와 같은 회사의 변화에 대한 고객 긍정인식도가 상반기 대비 하반기 17% 가량 개선된 것을 확인할 수 있었으며, 2018년 3대 대외 고객만족도 조사 결과 평균 점수 76.7점으로 업계 1위를 달성했습니다.

8대 고객가치 혁신 프로그램 주요 성과

프로그램	내용
무약정 플랜	고객 인식도 조사 내 부정 경험 감소 및 신뢰성/전문성 등 긍정 지표 20% 증대
T 안심 로밍	출시 이전 대비 로밍 요금 관련 월평균 VOC 45% 감소 로밍 이용자 데이터 이용량 135% 증가
멤버십 개편	T Day 런칭 후 12월까지 9개월간 79개 제휴사 혜택 제공 총 200만 고객 560만 건 혜택 이용
T 렌탈	단말 구입 관련 고객 부담 해소, 온라인 홈페이지 개통 고객 25%가 T렌탈 서비스 이용
T 플랜	12월 말 기준 약 437만 명 가입, 패밀리/인피니티 요금제 고객의 55% 이상이 가족과 데이터 공유, 전 라인업에서 가입자 당 데이터 사용량 20% 이상 증가
'0' 플랜	출시 5개월 만에 가입자 50만 명 돌파
T 괌사이판 국내처럼	출시 후 현지 데이터 로밍 이용률 약 2.5배 상승 제휴 할인 혜택은 괌/사이판 당사 고객 50% 이상 사용하는 것으로 추정
T 전화 바로	출시 후 한 달 만에 누적 600만 콜, 누적 통화 11만 시간

또한 주요 고객안심지표로서 연간 소액결제 건수 대비 소액결제 불만 VoC 건수를 의미하는 소액결제 VoC 발생률은 매년 현저히 감소하여 2018년에는 0.00084%를 기록하였습니다.

소액결제 VOC 발생률 %



2.5 고객 정보 보호

SK텔레콤은 고조되고 있는 사이버테러 및 정보 보안 이슈에 대응하기 위해 고객 정보 보호를 핵심 경영이슈로 간주하여 잠재 위험요소 사전 파악 및 제거, 정보보호 시스템 강화, 유통망 및 자회사 실태 조사 강화 등의 최선의 주의와 노력을 기울이고 있습니다. 2016년에는 전사 상품·서비스 보안관리 전용 시스템 SQMS(Security & Quality Management System)을 운영하는 한편, 고객 정보에 대한 외부 접근을 원천 차단하고 가상의 보안 접속 사이트를 통해서만 정보 접근 및 취급이 가능하도록 하는 정보 유출 차단 전용접속 사이트를 구축하였습니다. 당사의 지속적인 정보 보호 노력 결과, 2011년 이후 8년간 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 건수를 의미합니다. 2017년에는 고객정보 취급과 관련한 대내외 환경 변화를 반영하여 고객정보보호에 대한 의사결정 기준으로 삼을 수 있는 'SKT 고객정보보호 Policy & Guidelines'를 9년 만에 개정·발간하였습니다. 또한 '고객정보 취급 시 자가점검 Checklist'를 정비·구체화하여 관련자들의 업무에 반영하였습니다.

고객 정보 유출

		2016	2017	2018
고객 정보 유출	건	0	0	0

SK텔레콤은 2015년부터 당사 마케팅, 솔루션 부문 유통망 대리점 매장 4천5백여 개에 대한 개인정보보호 진단(Audit) 전수 조사를 실시해 왔으며 연간 1.5만 대의 PC를 대상으로 정보 유출 관련 유통망 원격 진단을 실시해오고 있습니다. 2018년 유통망 고객 정보보호 진단(Audit) 및 점검을 100% 이행하였고, 상품·서비스 기준 정보보호 점검은 125건(100%) 실행되었습니다. 이와 더불어, 2018년 당사의 11개 투자회사를 대상으로 고객 정보보호 관리 실태에 대한 전반적인 진단·조치와 더불어 각 사의 비즈니스 특성에 따른 핵심 자산 보호를 위한 보안활동 구성 및 보안 시스템에 대한 선별적인 투자 방안을 가이드 하였습니다.

이에 따라 각 투자회사가 보유하고 있는 리소스(Resource) 상에서 운영 가능한 최적의 보안 통제가 수립될 수 있도록 지원하였습니다.

한편, 전기통신사업법(제83조 6항) 및 통신 비밀 보호법(제13조)에 의거한 정부기관의 자료 요청이 있을 경우, 당사는 법정 제공 기준 및 방식에 따라 관련 자료제공에 협조하고 있으며, 매년 분기별로 소관부처(과학기술정보통신부)에 관련 통계 자료를 보고하고 있습니다. '통신 자료', '통신 사실 확인자료', '통신제한 조치'에 대한 협조는 현행법에서 규정한 엄격한 절차와 제한에 따라 진행되나, 잠재적인 이용자의 권리침해 요소가 없는지 지속적인 추가 검토 및 내부 실사를 진행하여 인권 리스크를 최소화하고 있습니다. 또한, SK텔레콤은 공식화된 인권정책을 통해 표현의 자유 및 기술 오용에 대한 인권 원칙을 수립하고 개인정보 보호 등 이용자 권익 및 인권 보호에 최선을 다하고 있습니다. SK텔레콤은 개인정보보호 관련 법령에 따라 수집하는 개인 정보 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 개인정보 보호를 위한 철저한 체계 하에 최선의 노력을 다하고 있습니다.

유통망 고객정보보호

		2016	2017	2018	2021 목표
전체 유통망 대비 점검 비율	%	100(*)	100(**)	100(***)	100
상품·서비스 정보보호 관리 실태 진단 수(****)	건	163	131	125	
전체 상품·서비스 대비 진단 비율	%	100	100	100	100
보안 개선사항 발견 수	건	326	153	137	
발견된 보안 개선사항에 대한 완화 조치 완료 비율	%	100	100	100	100
완화 조치 – 단기 조치 완료 수	건	218	90	137[1)]	
완화 조치 – 장기 조치 완료 수	건	108	63	0	

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

(**) 전체 유통망을 대상으로 1) 데이터 분석 기반 타겟 진단, 2) 온라인 판매 매장 진단, 3) SNS 등 고객정보 노출 실태 진단 등의 진단 기법을 통해 정보 유출 가능성이 의심되는 매장에 대한 전수(100%) 진단 실시

(***) 전체 유통망을 대상으로 CPSS(Customer Privacy Scoring System) 진단체계를 도입하여 신규매장, 위험관리 필요 매장 등 사고 위험성이 높은 매장에 대해 진단 실시
1) CPSS진단 1,104개 매장 중 12.4%의 매장 고객 정보보안 내부 프로세스 개선

(****) 상품·서비스 슬림화에 따른 전체 진단 대상 개수 지속 감소

정부 기관 자료 요청 대응 현황

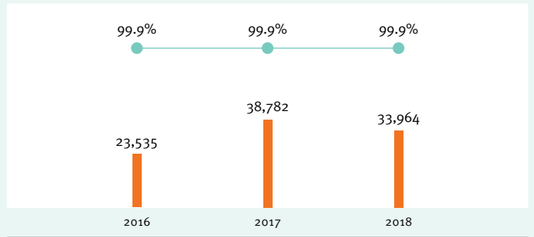
		2017	2018
정부기관 '통신자료' 요청	건	309,054	308,335
정부기관 '통신사실확인자료' 요청	건	63,837	55,892

- **통신자료:** 이용자의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 아이디, 가입 및 해지일자, 전기통신사업법상 법원, 검사, 수사기관이 범죄 수사, 형의 집행, 재판 등에 필요한 경우 통신자료를 요청할 수 있음
- **통신사실확인자료:** 상대방 가입자번호, 로그기록(날짜, 시간 등)이 통신비밀보호법상 '통신사실확인자료'로 분류됨. 수사기관은 요청공문(요청사유, 해당가입자와의 연관성 및 필요한 자료의 범위 포함)과 법원의 허가서를 받아 요청함

2.6 전자파

2007년 6월 전자파 측정 의무화 시행 이후 현재까지 전자파 강도 측정 규정을 성실히 이행하고 있습니다. 2018년 총 33,964건의 무선국 전자파를 측정한 결과, SK텔레콤 무선국들의 실제 전자파 강도는 인체보호 기준 대비 1/10 미만에 불과한 것으로 측정되었습니다. 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 2019년 6월 현재 5차년도 연구가 진행 중에 있으며, 소요되는 전체 15억 원의 재원 중 50%를 부담하고 있습니다.

무선국 전자파 강도 측정



2.7 협력회사 동반성장

SK텔레콤은 협력회사와의 동반성장을 통해 ICT 산업의 건전한 기업 생태계 조성과 가치 창출에 기여하기 위해 동반성장 핵심 추진계획인 4C(Cooperation, Creation, Compliance, Co-work)를 실천하고 있습니다. 공정거래위원회의 주요 권고사항(계약체결, 협력회사 선정 및 운용, 내부 심의위원회, 서면 보존 및 발급)에 대한 이행과 중소기업 대상 자금, 기술, 교육, 인력 및 복지 지원 등을 충실히 이행하고 있습니다. 또한 2018년에는 구매거래 협력회사 중 당사 사업추진 방향성과의 부합도, 거래 비중 등에 기반하여 선정한 218개 협력회사 에 대해 동반성장 협약을 체결하고, 11월에는 중구 SK 남산 사옥에 협력회사 임직원을 위한 'SK텔레콤 동반성장센터'를 개관하고, 해당 공간을 SK텔레콤 협력회사 임직원들이 교육, 세미나, 회의 공간 등으로 사용할 수 있도록 개방하여 인프라 공유를 실천하고 있습니다. 또한 우수 협력회사 17개 사를 대상으로 협력회사 채용 박람회를 개최하여 협력회사와 구직자 간 만남의 장을 마련하였습니다.

이러한 성과를 인정 받아 SK텔레콤은 2018년 정부의 대기업-중소기업 상생협력 평가인 동반성장지수 평가(공정거래위원회의 동반성장 협약이행 평가 및 동반성장위원회 협력회사 체감도 조사 평가)에서 6년 연속 최고 등급인 '최우수' 등급을 부여 받아, 최우수 명예기업으로 선정되었습니다. SK텔레콤은 향후에도 비즈니스파트너의 경쟁력 향상을 위한 컨설팅과 교육 등을 병행하며 협력회사 및 사회와 함께 상생·협력할 수 있는 프로그램을 지속적으로 만들어 나갈 계획입니다.

2018년 동반성장 주요 이행 실적

구분	내용	달성도(%)
협력회사 매출 확대 지원	– 중소기업의 기술 사업화 지원 등의 ICT 생태계 확장을 통해 179개사 650억 원의 신규 매출 확대	100%
결제수단 및 지급기일 개선	– 결제 대금 100% 현금 지급 – 중소기업 대상 대금 조기 지급(중소기업 Care Program)	100%
기술 지원 및 보호	– 기술 개발 Infra(T Developers, T Open lab등) 무상 지원 – 기술자료 임치제도 운영을 통한 협력회사 기술 보호	100%
교육/훈련 및 인력/채용 지원	– 협력회사 직급별 맞춤 교육 지원(동반성장아카데미) – 100여개 On/Off-line 교육과정 운영 – 협력회사 인력채용 지원(청년희망두드림 Program)	100%
자금(금융) 지원	– 동반성장펀드 지원(1,675억 원 규모) – 지분투자(펀드, 직접투자)등을 통한 중소기업 지원 – 기술 개발, 경영지원 분야 직접 자금 지원	100%
기타 지원	– 협력회사 복지 지원(복지포인트, 자녀 학자금 지원)	100%

2.8 공급망 지속가능성 평가

SK텔레콤은 공급망 관점에서 발생하는 주요 리스크를 정의하고, 이를 공급망 책임 보증 프로세스에 반영합니다. 식별된 리스크 요소는 '비즈니스 파트너 ESG 행동 규범' 및 '공정투명 거래 및 CSR 실천 동의서'에 공식화되어 모든 협력회사에 100% 적용됩니다. SK텔레콤은 계약 과정에서 이러한 원칙의 준수를 요구하는 한편 정기 모니터링 과정을 통해 시정 조치 요구, 거래 관계 종료 등 실질적인 조치를 취합니다. SK텔레콤은 협력회사 신규 등록 시 인권, 환경, 윤리, 사회 등 공급망 ESG 요소를 사전 스크리닝하고 있으며, 공급망 ESG 진단 시행 비율도 점차 확대되어 본래 설정하였던 2021년 목표 비율을 상회하는 성과를 거두었습니다. 보다 상세한 정보는 pp.110-115에 기재된 공급망 리포트(Supplier Responsibility Report)를 참조하여 주십시오.

공급망 ESG 평가(사전 스크리닝)

협력회사 구분	2016	2017	2018	2021 목표	비고
총 신규 등록 협력회사 수	725	615	505	750	
인권·환경·윤리·사회 부문 스크리닝 수	725	615	505	750	용역/공사/장비/물품 협력회사
사전 평가 비율(%)	100	100	100	100	

공급망 ESG 평가(평가 유형별)

		2016	2017	2018	2021 목표	
Tier 1	총 등록 협력회사 수(*)	1,881	1,444	1,357	1,300	
	평가 시행 협력회사 수	1,726	1,340	1,342	1,300	
	서면조사 실사(Audit) 협력회사 수	1,351	1,056	1,085	1,000	
	방문조사 실사(Audit) 협력회사 수	225	224	197	200	
	3rd Party 조사 협력회사 수	150	60	60	60	공사/장비 협력회사 개별 협력회사 면담, In-depth 미팅 포함
	평가 시행 협력회사 비율(%)	92	93	98	95	동반성장위원회 동반성장 체감도 조사(Survey)
Non-Tier 1	총 핵심 협력회사 수(**)	35	47	49	50	
	평가 시행 핵심 협력회사 수(***)	21	35	40	40	
	평가 시행 핵심 협력회사 비율(%)(****)	60	74	82	80	

(*) 3년 간 거래실적이 없는 협력회사까지 모두 포함한 수치임

(**) 네트워크(N/W) 시설공사와 일반물품 공급에 대해 중소 협력회사와 직접계약이 아닌 중간 도급계약이 이루어지는 경우에 한해 산정함 (SK건설, 행복나래)

(***) SK건설 네트워크(N/W) 시설 공사는 2015년부터, 행복나래의 경우 2016년부터 도급계약 시행

(****) 2016년 기준 2020년 목표는 60%였으나, 2016년 초과달성하여 상향 목표치를 조정함

2018년 ESG 리스크 평가 (평가 대상별)

구분	회사 수	평가 회사 수	비율(%)(*)	비고
핵심 협력회사	277	268	97	핵심 Tier 1 & 핵심 Non-Tier 1 협력회사
High Risk Level 협력회사	15	15	100	Tier 1 협력회사

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

2.9 지역사회 투자

SK텔레콤은 당사의 ICT 인프라 역량을 활용하여 사회가치 혁신을 이루는 CSV(Creating Shared Value) 관점에 기반하여 지역사회 투자에 접근하고 있습니다. ICT 기반의 공유 가치 창출, 지역 사회를 위한 기술 기반 플랫폼 제공, 디지털 격차 최소화를 주요 우선순위로 삼아 중점 추진 중에 있습니다.

ICT 기반의 공유가치 창출은 ICT 기반의 사회적 기업 및 스타트업 육성을 통해 사회적 기반을 지원하는 활동입니다. 2013년부터 시작된 ICT 융합형 벤처 창업 지원 프로젝트인 '브라보! 리스타트'를 비롯하여 대학생 창업 활성화를 위한 창업교육/육성/해외진출 지원 프로그램인 'SK청년비상', ICT 활용 농업 특화 벤처발굴 육성 프로그램 'AVS(Agriculture Venture Star)', SK플래닛과 통합 운영중인 스타트업 육성 프로그램 '101 스타트업 코리아' 등 다양한 프로그램을 운영해 왔습니다. 2018년에는 기존의 이런 프로그램을 통합한 True Innovation을 운영하기 시작했으며, 한국관광공사와 함께 스마트 관광 앱 개발 공모전과 NUGU Play 개발 및 아이디어 공모전 등을 개최하였습니다. SK텔레콤은 이를 통해 신성장 동력 발굴에 기여하는 동시에 ICT 역량을 결집하여 사회 문제 해결에도 일조하고 있습니다.

지역사회를 위한 기술 개발 플랫폼 제공 측면에서는 기부 플랫폼 '기브유(GiveU)' 및 자원봉사 매칭 플랫폼 '위드유(WithU)' 프로그램을 개발 운영하고 있습니다. 플랫폼 기반의 사회공헌 문화 확산에 따라 2018년 '기브유(GiveU)'를 통한 모금액은 전년 대비 16.7% 증가한 3.5억 원을 기록하였으며, '위드유(WithU)' 등록 일감은 2018년 53,583건을 기록하며 작년 대비 120% 이상 증가하였습니다. 디지털 격차 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.

프로그램 주요 성과(*)

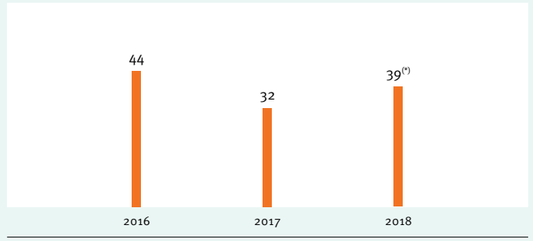
			2016	2017	2018
ICT 기반의 공유 가치 창출	벤처 육성 지원	개 팀	55	38	17
지역 사회를 위한 기술기반 플랫폼 제공	기브유(Give U) 모금	백만 원	202	300	350
	위드유(With U) 등록 일감	건	77,024	24,332	53,583

(*) 기존 보고 시 누적 기준으로 보고하였으나, 2017년 연도별 기준으로 재분류

SK텔레콤은 구성원 자원봉사를 통해 봉사 및 나눔 문화 확산에 기여해 왔습니다. 특히 구성원 자원봉사 만족도 제고와 자원봉사 프로그램의 효율성 강화를 위해 SK텔레콤의 역량을 기반으로 한 ICT 연관 자원봉사 및 재능기부 등 전문 봉사활동을 강화하고 있습니다. 전문 자원봉사 비율은 ICT 자원봉사 및 프로보노 봉사단의 봉사 시간을 전체 자원봉사 시간으로 나누어 계산한 값입니다. 2018년에는 조직 단위의 ICT 관련 봉사활동은 감소되었으나 구성원의 재능과 전문역량을 활용한 프로보노 활동은 증가하여 전년대비 임직원 전문 자원봉사 비율은 상승하였습니다.

임직원 전문 자원봉사 비율

%



(*) 직무연계 자원봉사시간/총 봉사시간

2018년 주요 기부처 리스트

프로그램 명	추진 기관
장애청소년ICT메이커톤	한국장애인단체총연합회
괌 태풍 지원	대한적십자사
취약계층 장학사업	최경주재단
도전잉글리시업	부스러기사랑나눔회
행복을들려주는 도서관	한국시각장애인연합회
위기청소년 상담	서울YMCA
행복한모바일세상	한국노인복지관협회
결식아동급식지원사업	행복도시락
범죄예방을 위한 심리치료 프로그램	법무보호복지공단

2.10 공공정책 참여

SK텔레콤은 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하며, 직접적으로 정책 형성에 영향을 미치는 정치 자금, 선거 자금, 특정 정치 단체 및 정당의 로비성 자금 일체를 제공하지 않습니다. 다만 정치적 중립성이 보장되는 협회 등에 대한 지원을 통해 공공정책 및 공익 발전에 협력하고 있습니다. 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 투명성을 강화해 나가고 있습니다.

정책 관련 지출 현황

백만 원

	2015	2016	2017	2018
정치기부금 총액(*)	0	0	0	0
유관기관 협회 기부금 총액(**)	9,562	7,416	3,274	575

(*) 정치기부금: 로비 기관/로비스트, 정치 캠페인 및 선거자금, 정당/정치 단체/정치인에 대한 기부 및 지원

(**) 유관기관 협회 기부금: 정치적 중립성이 보장된 통신 정책 관련 기관에 대한 협회비

2018년 유관기관 협회 기부금 상위 5개 지출 내역

백만 원

협회명	지위	금액
한국통신사업자연합회	부회장사	214
한국정보통신진흥협회	회장사	200
서울상공회의소	회원사	96
ITU-R	회원사	37
한국전파진흥협회	부회장사	28

SECTION 3. 환경 자본(NATURAL CAPITAL)

3.1 온실가스 배출

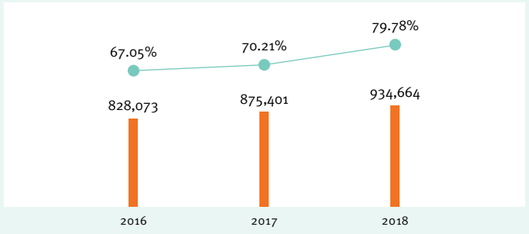
온실가스 배출량은 배출권거래제 명세서 작성 관리 가이드라인을 기반으로 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥을 기준으로 산정합니다. 산정 범위에는 네트워크 시설(기지국 및 장비)에 의한 배출량이 모두 포함되며, 자회사 및 공급망의 온실가스 배출량은 포함하지 않습니다. 온실가스 집약도는 온실가스 총 배출량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다. 2018년 SK텔레콤의 온실가스 총 배출량은 934,664tCO_2e이며, 전년대비 6.3% 증가하였습니다. 산업 특성상 온실가스 배출량의 대부분이 네트워크 기기에서 발생하고 있기에, 이는 네트워크 장비 증설에 따른 전력 사용 증가에 주요하게 기인합니다. 온실가스 절감을 위해 기지국 등 네트워크 장비 통합, 노후 냉방 기기 교체 및 사옥 내 냉난방 조절 등의 다양한 노력을 기울여 왔으나, 총 배출 증가량 대비 감축량이 작아 전반적으로 배출량이 증가하는 결과가 나타났습니다.

SK텔레콤은 2020년까지 온실가스 배출 집약도 82.41tCO_2e/십억 원 이하로 제한하는 것을 중장기 온실가스 배출량 감축 목표로 설정하였습니다. 앞으로도 실질적인 온실가스 감축을 위해 지속적으로 에너지 고효율 중계기, 기지국 통합 관리 등 자체 감축 활동을 추진하며, SK텔레콤 보유 기술과 솔루션을 바탕으로 상쇄 배출권을 확보하여 배출권 거래제에도 적극적으로 대응해 나가겠습니다.

온실가스 배출 현황

		2016	2017	2018	2018 목표
온실가스 총 배출량	tCO_2e	828,073	875,401	934,664	949,000
온실가스 집약도	tCO_2e/십억 원	67.05	70.21	79.78	
직접 온실가스 배출량	tCO_2e	7,152	6,820	7,603	
고정연소	tCO_2e	4,945	5,191	5,555	
이동연소	tCO_2e	2,207	1,629	2,048	
간접 온실가스 배출량	tCO_2e	820,921	868,581	927,062	
전력	tCO_2e	820,836	868,495	936,961	
스팀	tCO_2e	85	86	101	

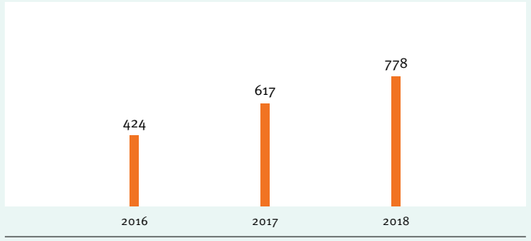
온실가스 총 배출량 및 집약도



기타 간접 온실가스(Scope 3)의 경우, 사회적 온실가스 감축 연구 및 ICT를 활용한 환경솔루션 제공 등을 통해 지속적으로 관리 범위를 확대해 나가고 있습니다. 사회적 온실가스 감축이란 SK텔레콤이 보유한 ICT 서비스를 활용하여, 일상생활에서 발생하는 온실가스 배출량을 감소시키는 것을 의미합니다.

사회적 온실가스 감축의 대표적 활동인 SK텔레콤의 T map 내비게이션은 사용자의 현재 위치부터 목적지까지의 거리와 실시간 교통상황을 고려하여 최적의 경로를 안내함으로써, 이동에 따른 연료 사용량 절감과 온실가스 배출 저감에 기여합니다. 2018년 T map을 통한 사회적 온실가스 절감량은 연간 약 77.8만 톤으로 이로 인한 에너지 절감과 온실가스 저감 비용은 각각 1,038억 원과 1,171억 원으로 집계되었습니다.

연간 사회적 온실가스 감축량(*) 천 tCO_2e



(*) T map 사회적 온실가스 감축 기여 효과

3.2 에너지 사용

SK텔레콤의 에너지 사용량은 국내 배출권거래제 명세서 작성 관리 가이드라인을 준수하여 관리되고 있으며, 수치는 에너지 협력회사로부터 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 자연 공조냉방기로 인한 절감 실적과 신재생 에너지 발전 실적에는 과거 연도(2012~2013년) 실측 데이터 산정값을 2018년까지 동일하게 적용하였습니다.

SK텔레콤은 주장비 및 부대장비 발열 해소를 통한 냉방에너지 사용량 절감과 기지국, 중계기 등 네트워크 장비 통합 및 노후 냉방 기기 교체 등 에너지 절감 활동을 통한 에너지 소비량 감소를 지속 추진해오고 있습니다. 2018년 총 에너지 소비량은 19,204TJ로 증설된 네트워크 장비에 의해 에너지 소비량이 작년 대비 6.8% 증가하였습니다. SK텔레콤의 에너지 소비량은 전력 사용에 의한 간접 에너지 소비량이 전체의 99.3%를 차지하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 네트워크 구조 혁신 및 망 슬림화를 중심으로 사옥관리, 신재생 에너지 시설 전력 생산 등을 통해 지속적인 에너지 효율성 향상 달성을 위해 노력하고 있습니다. 더불어 통신 서비스 수요를 고려한 인프라 장비의 통폐합을 통해 에너지 효율 제고와 소비량 감소를 추진해나갈 계획입니다. 5G 시설투자로 인한 에너지 사용량 증가분을 감안할 때, SK텔레콤은 2020년까지 총 에너지 소비량을 28,340TJ 이하로 제한할 계획입니다.

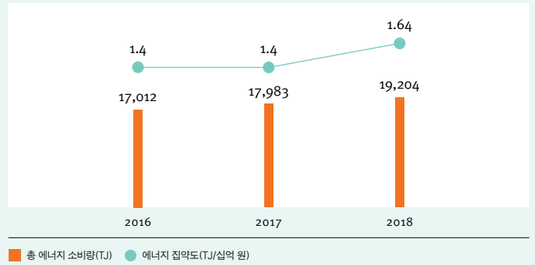
에너지 사용 현황(*)

		2016	2017	2018	2018 목표
총 에너지 소비량	TJ	17,012	17,983	19,204	19,500
에너지 집약도	TJ/십억 원	1.4	1.4	1.64	
직접 에너지 소비량	TJ	119.0	118.7	131.2	
천연가스	TJ	68.0	71.1	76.4	
경유	TJ	10.2	7.7	11.5	
보일러 등유	TJ	18.2	18.3	18.5	
제트용 등유	TJ	2.2	1.6	1.9	
휘발유	TJ	23.7	19.7	22.5	
LPG	TJ	0.2	0.3	0.4	
간접 에너지 소비량	TJ	16,893.0	17,864.3	19,072.8	
전력	TJ	16,887.2	17,862.0	19,070	
스팀	TJ	2.3	2.3	2.8	
총 전력 사용량 절감	MWh	46,838	45,139	45,309	
사옥관리를 통한 절감	MWh	4,252	2,553	2,723	
자연 공조냉방기 도입을 통한 절감	MWh	39,857	39,857	39,857	
신재생에너지 시설 전기 생산	MWh	2,729	2,729	2,729	
재생가능 에너지 총 사용량	MWh	2,729	2,729	2,729	2,729

(*) 에너지 소비량 산정 기준은 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침' 기준 방법론을 따름.

p.162 온실가스 검증서 참고

에너지 총 소비량 및 집약도



3.3 용수 사용

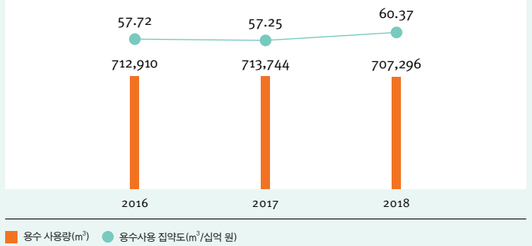
용수 사용량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥에 대해 수도사용 고지서를 기준으로 산정하며, 자회사 및 공급망의 용수 사용량은 집계에 포함하지 않습니다. 용수 집약도는 총 용수 사용량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다.

2018년에는 용수 사용량을 줄이기 위한 조치로 성수 사옥의 경우 냉각탑 드레인양 조정, 변기 및 샤워기에 절수 밸브 설치를 추진하였고 교환 사옥은 냉각탑 보급수 변경 등의 노력을 진행하여 2018년 연간 용수 사용량은 전년대비 0.9% 감소한 707,296m^3를 기록하였습니다.

용수 사용 현황 및 집약도

		2016	2017	2018	2018 목표
용수 사용량	m^3	712,910	713,744	707,296	전년 대비 감소
상수도	m^3	648,643	656,668	655,204	
지하수	m^3	64,567	57,076	52,092	
용수사용 집약도	m^3/십억 원	57.72	57.25	60.37	

용수 사용량 및 집약도



3.4 폐기물 및 재활용

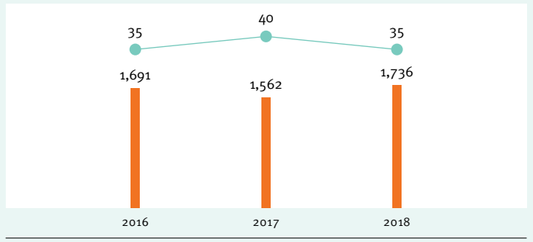
폐기물 배출량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 28개 주요 사옥을 기준으로 산정하며, 자회사 및 공급망의 폐기물 배출량은 집계에 포함하지 않습니다. 폐기물 배출 집약도는 총 폐기물 배출량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지)로 나누어 계산한 값입니다.

2018년 폐기물 총 배출량은 1,736톤으로 2017년 대비 약 11.1% 감축을 달성하여, 지속적인 감소 추세를 유지하고 있으며, 재활용 분리수거 강화로 재활용률 또한 30% 이상 수준을 꾸준하게 유지하고 있습니다.

폐기물 및 재활용 현황

		2016	2017	2018
폐기물 배출량	톤	1,691	1,562	1,736
생활 폐기물	톤	590	486	575
대형 폐기물	톤	68	104	136
음식물 폐기물	톤	406	339	396
지정 폐기물	톤	41	11	22
재활용 폐기물	톤	587	622	607
폐기물 배출 집약도	톤/십억 원	0.137	0.125	0.148
재활용률	%	35	40	35

폐기물 배출량 및 재활용률



3.5 자원 사용

SK텔레콤은 전자 청구서 발행, T멤버십 모바일 카드 발급, 단말기 회수 등의 활동을 통해 고객이 SK텔레콤의 서비스를 이용하는 과정에서 자원 사용 저감에 동참할 수 있는 토대를 강화하고 있습니다.

전자청구서 총 이용자는 SK텔레콤의 고객 중 스마트·이메일·문자(MMS) 청구서를 이용하는 고객의 수입니다. 신규 전자 청구서 가입률은 연간 신규 가입자 중에서 전자 청구서를 신청한 고객의 비율입니다. 전자 청구서 이용은 청구서 분실로 인한 개인정보 유출을 방지하고, 종이 청구서 사용으로 인한 불필요한 자원 낭비를 막을 수 있기에 꾸준한 가입자 증가세를 확보하고 있습니다. 2018년 말 전자 청구서 총 이용자는 2,345만여 명으로, 2010년 App. 청구서 도입 이후 지속적 상승세를 기록하고 있습니다. 신규 전자 청구서 가입률 또한 88.1%를 기록하며 전년 대비 소폭 증가하였습니다.

전자 청구서 이용 현황

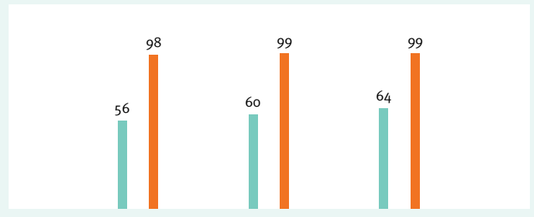
		2016	2017	2018
전자 청구서 이용자	천 명	22,402	22,855	23,451
신규 전자 청구서 가입률	%	87.0	87.6	88.1

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 40 그루의 호흡량과 맞바꿀 수 있는 수치입니다. SK텔레콤은 T 멤버십 운영을 위해 연평균 500만 장 이상의 플라스틱 멤버십 카드를 발급해왔으며, 이를 모바일 카드로 전환 발급 시 연간 약 24톤 이상의 플라스틱 자원 절약과 함께 약 55 톤의 탄소 배출량 감축을 기대할 수 있습니다. 2018년 누적 고객 기준 T 멤버십 모바일 카드 발급률은 전년 대비 약 4% 증가한 64%로, 매해 꾸준한 증가 추이를 보이고 있습니다. 특히, 신규 고객 기준 T 멤버십 모바일 카드 발급률은 2018년 기준 99%로 누적 고객 발급률 확대와 함께 지속적 탄소 배출량 감축 효과를 기대할 수 있을 것으로 전망됩니다.

T멤버십 모바일 카드 이용 현황

		2016	2017	2018
신규고객 T멤버십 모바일 카드 발급률	%	98	99	99
T멤버십 모바일 카드발급 건(연간 신규)	건	2,031,727	2,014,292	1,932,624
T멤버십 플라스틱 카드발급 건 (연간 신규)	건	45,981	15,990	11,495
누적고객 T멤버십 모바일 카드 발급률	%	56	60	64
T멤버십 모바일 카드발급 건(연간 누적)	건	6,711,262	7,555,355	8,469,377
T멤버십 플라스틱 카드발급 건 (연간 누적)	건	5,347,620	4,964,415	4,740,145

T멤버십 모바일 카드 발급률



단말기 회수율은 연간 회수 단말기를 총 판매 단말기로 나누어 계산합니다. 2018년 단말기 회수율은 0.4%로, 전년대비 감소하였습니다. 이는 교환 및 반품 프로세스 변경으로 인한 반품신청건의 감소 추세에 기인합니다.

단말기 회수 현황

		2016	2017	2018
T 단말기 판매량	천 대	8,726	8,485	8,112
단말기 회수량	천 대	222	131	36
단말기 회수율	%	3.1	1.8	0.4

3.6 환경 지출 및 투자

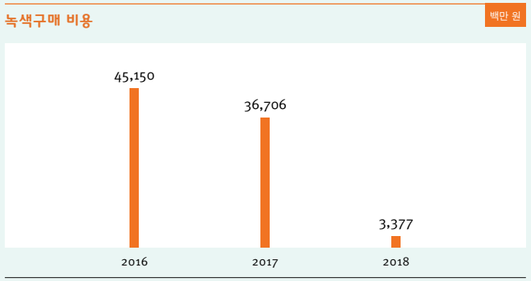
환경보호 지출 및 투자는 SK텔레콤의 별도기준으로 산정되었습니다. 환경 원가는 SK텔레콤의 환경 영향 저감 및 성과 향상을 목적으로 지출된 금액으로, 당사는 이를 에너지 절약 및 기후변화 대응 비용, 폐기물 및 재활용 위탁처리 비용, 교육훈련 비용, 사외 자연보전 비용, 부담금 및 부과금으로 구분하여 산정하고 있습니다. 또한 당사는 녹색 구매를 시행하고 집계하고 있습니다. 녹색구매 비용은 에너지소비 효율등급, 고효율 에너지 기자재 인증, 우수 재활용제품 품질인증, 환경마크 인증, 환경성적표지 인증, 탄소성적표지 인증, 저탄소 상품 인증 구매를 포괄하며, 환경 원가에는 포함되지 않습니다.

2018년 총 환경 원가는 전년 대비 144.6% 증가한 17억 1천7백만 원입니다. SK텔레콤은 5G등 신규 인프라 장비의 에너지 사용량 증가와 관련하여, 온실가스 배출권의 부족분을 확보하기 위해 장기적으로 온실가스 감축사업을 진행하고 있습니다. 이에 따라 2017년 대비 환경 원가 증가의 주요 이유는 온실가스 배출 저감을 위한 청정개발체제(CDM, Clean Development Mechanism) 사업인 미얀마 쿡스토브 지원 비용인 약 8억 8천만원의 신규 지출에 기인합니다. CDM은 유엔기후변화협약에서 개발한 온실가스 감축제도로서 투자비용은 CDM 모델에 따라 감축된 탄소배출량의 일정부분을 상정, 탄소배출권 형태로 충당됩니다. SK텔레콤은 쿡스토브 CDM 사업으로 인한 탄소배출권 확보를 장기적으로 추진하며 온실가스 배출권 2차 계획기간(2018년~2020년)의 누적 배출권 부족분은 미얀마 쿡스토브 보급 CDM 사업으로 확보되는 배출권을 활용할 예정입니다.

온실가스 배출권 구매

		2016	2017	2018
연간 온실가스 배출권 구매 비용	백만 원	1,316	1,833	0

녹색구매 비용



Other Disclosures

SK텔레콤은 공정거래위원회, 방송통신위원회 및 과학기술정보통신부 등 감독기관의 규제를 준수하고, 공정한 시장 경쟁을 요구하는 정부 및 이해관계자의 요구를 적극적으로 반영하여 경영활동을 수행합니다. 그러한 노력에도 불구하고 SK텔레콤은 2018년 방송통신위원회로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 관련 기관의 시정명령을 성실히 이행하였습니다.

총 환경 원가

		2016	2017	2018
총 환경 원가(*)	백만 원	754	702	1,717
에너지 절약 및 기후변화 대응 비용	백만 원	271	195	236
폐기물 위탁처리 비용	백만 원	107	92	131
재활용 위탁처리 비용	백만 원	25	30	32
교육/훈련비용	백만 원	33	34	34
사외 자연보전 비용	백만 원	0	0	0
부담금, 부과금	백만 원	318	351	404
기타비용	백만 원	0	0	880

(*)녹색구매, 온실가스 배출권 구매 제외

제재 및 조치 현황

제재일	개요 및 조치 현황
2018년 1월 24일	방송통신위원회의 '에스케이텔레콤㈜ 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 과징금 211억 원 및 시정명령을 부과받았습니다. 이에 당사는 과징금 납부 및 시정조치 명령 이행결과에 대한 방송통신위원회 보고를 완료하였습니다.
	방송통신위원회의 '에스케이텔레콤㈜ 법인영업 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 과징금 2억 2,340만 원 및 시정명령을 부과받았습니다. 이에 당사는 과징금 납부 및 시정조치 명령 이행 결과에 대한 방송통신위원회 보고를 완료하였습니다.
	방송통신위원회의 '에스케이텔레콤㈜ 대형유통점의 단말기유통법위반행위에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 과징금 2,690만 원 및 시정명령을 부과받았습니다. 이에 당사는 과징금 납부 및 시정조치 명령 이행 결과에 대한 방송통신위원회 보고를 완료하였습니다.

INDEPENDENT LIMITED ASSURANCE REPORT

서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아 (이하, "DNV GL")는 에스케이텔레콤 주식회사(이하, "SK텔레콤")의 'SK텔레콤 FY2018 통합보고서' (이하 "보고서")에 대해 독립적인 제 3자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. SK텔레콤은 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

검증 범위 및 방법

DNV GL은 SK텔레콤에서 제공한 2018년도 비재무 데이터 및 지속가능경영 관련 데이터를 토대로 AA1000 Accountability Principles(AP) 2018에서 제시하고 있는 4 대 원칙의 적용 정도 및 지속가능성 성과 정보의 품질에 대한 평가를 실시하였습니다. 중요성 평가 절차를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 연결된 GRI Standards 의 Topicspecific disclosure는 다음과 같음을 확인 하였습니다.

	중요 주제	GRI 보고 지표		중요 주제	GRI 보고 지표
1	5G 리더십	Non-GRI	5	네트워크 퀄리티 및 접근성	Non-GRI
2	New ICT 포트폴리오	Non-GRI	6	고객가치 혁신	Non-GRI
3	사회적 가치 기반 Biz 모델	203-1	7	개인정보보호와 사이버 보안	418-1
4	주주가치 제고	Non-GRI			

검증 활동은 국제적 검증 규격을 반영한 DNV GL의 지속가능경영 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain™ 1) 과 AA1000AS(2008)에 따라 Type1 방법 및 및 중간(Moderate) 수준의 보증 형태로 진행되었습니다. 일부 특정 성과정보에 대해서는 Type 2 방법을 적용하였습니다. 검증 활동은 2019년 5월에 실시되었으며, 대한민국 서울에 위치한 SK텔레콤 본사에서 이루어졌습니다.
검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래와 같이 실시되었습니다.

- 보고서 내 문구 및 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가
- 본사 주요 부서 담당자들과의 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 시스템 등의 테스트
- 중요성 평가 결과 검토

제한사항

보고서에 명시된 SK텔레콤의 중요한 통제권이 영향을 미치지 않는 관계사, 협력사 및 제3자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. SK텔레콤의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템(http://dart.fss.or.kr)에 공시된 자료, 그리고 SK텔레콤의 홈페이지(www.sktelecom.com)에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 SK텔레콤에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서의 근거 확인이 실시 되었습니다. 재무 데이터를 포함한 경제성과는 SK텔레콤의 내부 문서와 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었으며, 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및

1) VeriSustain Protocl 은 DNV GL 홈페이지 (www.dnvgl.com)에서 요청 시 확인 가능

산정 프로세스를 검토하였습니다. 또한 환경 및 사회 데이터의 경우, 취합 데이터를 확인 하는 형태로 검증을 진행하였습니다. 본 검증 성명서는 계약에 따라 SK텔레콤의 경영진을 위해 발행된 것이며, DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다. SK텔레콤은 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다.

결론

검증을 수행한 결과, DNV GL은 중요성 측면에서 SK텔레콤의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards 의 포괄적 부합 방법(Comprehensive option)에 따라 작성되었다고 판단되며, 추가적으로 AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 의견은 다음과 같습니다.

포괄성원칙 (THE PRINCIPLE OF INCLUSIVITY)

SK텔레콤은 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회, 주주 및 정부를 내·외부 이해관계자 그룹으로 파악하고, 다양한 채널을 활용해 전사 차원 혹은 개별 부서 단위의 이해관계자 참여 활동을 실시하고 있습니다. 이해관계자 정의 및 이해관계자 별 참여 방식은 보고서 상에 설명되어 있습니다. 특히, 담당 부서를 통해 접수된 이해관계자별 중요 사안은 이사회 산하 기업시민위원회에 보고되고 지속가능경영 정책 개발에 반영됨을 확인하였습니다. 또한, SK텔레콤은 경제적 가치와 사회적 가치를 동시에 추구하고 관리하는 더블 바텀 라인(Double Bottom Line)을 기업의 경영철학으로 반영하여 모든 경영활동에서 경제적 가치 창출과 함께 사회적 가치(Social Value) 증대를 추구하고 있습니다. 이에 보고서에서는 사회-환경 손익 분석을 통해 사회적 가치 측정을 중심으로 사회 성과를 산출하여, 경제, 환경, 사회 측면의 통합적인 성과 창출 스토리를 제시하고 있습니다.

중요성 원칙 (THE PRINCIPLE OF MATERIALITY)

SK텔레콤은 2018년도 보고서 작성을 위해 중요성 평가를 실시하였습니다. 이해관계자 제기 이슈, 사업 전략 및 리스크 이슈, 국제표준 등 내·외부의 정보를 바탕으로 도출된 다양한 주제들에 대해 내·외부 이해관계자를 대상으로 설문 조사를 실시하고, 우선 순위화하는 평가를 실시하여 중요 주제를 선정하였습니다. SK텔레콤은 중요성 평가를 통해 파악된 중요 주제들을 이해관계자 관심 이슈로 구분하고, 각각의 관심 이슈별 추진 전략 및 주요 성과를 제시하고 있습니다. 중요성 평가로부터 선정된 중요 주제 및 성과는 보고서 상에 설명되어 있습니다.

대응성 원칙 (THE PRINCIPLE OF RESPONSIVENESS)

SK텔레콤은 중요 지속가능성 주제들에 대한 대응 전략과 목표를 수립하였습니다. 보고서를 통해 SK텔레콤의 지속가능경영의 의미와 추진방향을 설명함으로써 SK텔레콤 지속가능경영에 대한 이해를 돕고 있습니다. SK텔레콤는 전사 혹은 개별 부서 단위로서 다양한 소통 채널을 통해 이해관계자들이 기대하는 지속가능성 측면 중요 이슈에 대한 회사의 의사결정 사항과 활동 성과, 향후 계획을 공개하고 있습니다. 이사회 산하의 기업시민위원회는 지속가능경영에 대한 전략방향을 설정하고, 주기적으로 주요 이슈와 성과를 점검하고 있습니다. 또한, SK텔레콤은 SK그룹의 더블 바텀 라인(Double Bottom Line) 측정 방법론과 연계하여 사회적 가치를 측정하고 사회 성과를 분석 및 제시하고 있습니다. SK텔레콤은 이를 통한 긍정적 영향 및 부정적 영향이 모두 고려된 통합 가치를 정량화 하여 보고하고 있습니다.

영향성 원칙 (THE PRINCIPLE OF IMPACT)

SK텔레콤은 중요성 평가를 통해 파악된 중요 주제들의 직간접 영향에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 SK텔레콤이 중요주제로 인한 이해관계자들에 대한 영향을 식별, 모니터링, 그리고 평가하고 있음을 확인하였습니다. 지속가능성 성과 정보에 대한 품질(The quality on sustainability performance information) 검증팀은 샘플링 데이터 확인을 기반으로 SK텔레콤의 지속가능성 성과 정보를 확인하였습니다. 또한, 특정 성과 정보로서 용수 사용량, 폐기물 발생 및 재해율에 대해 Type 2 검증을 실시하였습니다. 데이터의 검증을 위해 해당 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 처리 프로세스에 대해 설명을 듣고, 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 검증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 기재된 지속가능성 성과 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 발견되지 않았습니다. SK텔레콤의 개별 데이터 담당자는 상기에서 확인된 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 설명할 수 있어, 재추적이 가능한 것으로 판단합니다. 따라서 검증팀은 금번 검증 활동을 통해 SK텔레콤의 특정 정보 및 데이터의 생성 프로세스에 대해 분석하고 평가한 결과, 공시된 상기 정보 및 데이터에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 확인하지 못하였습니다.

지속가능성 성과 정보에 대한 품질 (THE QUALITY ON SUSTAINABILITY PERFORMANCE INFORMATION)

검증팀은 샘플링 데이터 확인을 기반으로 SK텔레콤의 지속가능성 성과 정보를 확인하였습니다. 또한, 특정 성과 정보로서 용수 사용량, 폐기물 발생 및 재해율에 대해 Type 2 검증을 실시하였습니다. 데이터의 검증을 위해 해당 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 처리 프로세스에 대해 설명을 듣고, 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 검증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 기재된 지속가능성 성과 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 발견되지 않았습니다. SK텔레콤의 개별 데이터 담당자는 상기에서 확인된 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 설명할 수 있어, 재추적이 가능한 것으로 판단합니다. 따라서 검증팀은 금번 검증 활동을 통해 SK텔레콤의 특정 정보 및 데이터의 생성 프로세스에 대해 분석하고 평가한 결과, 공시된 상기 정보 및 데이터에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 확인하지 못하였습니다.

적격성 및 독립성

DNV GL은 ISO/IEC 17021:2011(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 품질 관리를 위한 자체 관리 표준 및 컴플라이언스 방침을 적용하고, 윤리적 요구사항, 전문 표준 및 관련 법규를 준수하기 위하여 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리 시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 DNV GL의 윤리 행동 강령[2]을 준수하였고, 관련 윤리적 요구사항에 따라 독립적으로 검증을 수행하였습니다. 본 검증 활동은 지속가능성 전문가들로 구성된 독립적인 심사팀에서 실시되었습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성에 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV GL은 SK텔레콤의 2018년도 온실가스 배출량 검증을 실시하였으나, 이는 'SK텔레콤 FY2018 통합보고서' 검증 업무에 독립성이나 공평성에 영향을 미치지 않는다고 판단합니다.

2019년 5월 대한민국, 서울



대표이사 이 장 섭
㈜디엔브이지엘비즈니스어슈어런스 코리아

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-10

DNV·GL

2) DNV GL 홈페이지(www.dnvgl.com)에서 확인 가능

GREENHOUSE GAS EMISSIONS ASSURANCE REPORT

서문

주식회사 디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV GL)는 에스케이텔레콤 주식회사(이하, '에스케이텔레콤')의 2018년도 온실가스 배출량 및 에너지 사용량에 대해 합리적 보증 수준 하에서 검증을 수행하였습니다. 에스케이텔레콤은 "온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2018-73 호)" 에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, DNV GL의 책임은 합의된 계약 조건에 따라 검증 계약당사자인 에스케이텔레콤에만 국한되며, 이 검증 성명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

검증 범위

본 검증에서 다루어진 온실가스 배출량 및 에너지 사용량은 에스케이텔레콤에서 작성한 명세서를 바탕으로 산정되었습니다.

- 검증대상 배출량 : 2018년 온실가스 배출량
- 배출량 보고 범위 및 검증활동 : 에스케이텔레콤 (한국 내)

검증 방식

본 검증은 2019 년 3 월, "온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2018-73 호)" 및 "온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침 (환경부 고시 제 2018-70 호)"의 검증 원칙과 기준에 따라 수행되었습니다. DNV GL 은 에스케이텔레콤이 보고한 온실가스 배출량에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하고, 검증을 실시하였습니다. 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

- 에스케이텔레콤 "에너지 사용량 및 온실가스 배출량(2018 년)"
- 에스케이텔레콤 온실가스 및 에너지 데이터 관리 및 수집, 산정 및 보고 프로세스

결론

에스케이텔레콤의 2018 년 온실가스 배출량은 아래와 같이 확인되었으며, 에스케이텔레콤의 "온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2018-73 호)"에 명기된 산정방법론에 따라 보고함에 있어 중요한 오류나 누락이 있다고 판단되는 사항은 발견되지 않았습니다.

에스케이텔레콤 2018 년 온실가스 배출량 (ton CO_2e)

에스케이텔레콤	직접배출(Scope1)	간접배출(Scope2)	총배출량
국 내	7,603	927,078	934,664

※ 상기의 온실가스 배출량은 사업장 단위 절사 후 합산 기준 적용에 따라 직접 및 간접 배출량 합산 값과 차이가 발생할 수 있음.
※ 총 배출량 = 직접배출(Scope 1) + 에너지간접배출(Scope 2)

2019년 6월
대한민국, 서울

대표이사 이 장 섭
㈜디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아

본 외부 검증인의 검증성명서는 성명서 발행일 (2018년 6월 17일) 현재로 유효한 것입니다. 성명서 발행일 이후 본 성명서를 열람하는 시점 사이에, 온실가스 배출량 산정에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수 있으며, 이로 인하여 본 검증성명서가 수정될 수도 있습니다.

5 ADDITIONAL INFORMATION

Policy Statements • 164
Reporting Standards • 168
Financial Statement Summary (별도) • 182

CEO HUMAN RIGHTS STATEMENT

SK텔레콤은 '기업의 영구 존속, 발전을 통해 고객·구성원·주주에 대한 가치를 창출하여 사회·경제 발전에 핵심적인 역할을 수행하고 나아가 인류의 행복에 공헌한다'는 SKMS 규범을 근간으로 삼아, 사회적 책임과 규범을 준수하며 비즈니스 목표를 달성하는 것을 지향합니다. 당사의 사회적 책임은 고객, 구성원, 비즈니스 파트너, 지역사회에 높은 수준의 인권 존중에 관한 책무를 정의하고 있습니다.

SK텔레콤은 높은 수준의 글로벌 시민의식을 실천하는 기업으로서 일상에서 상품과 서비스, 계약, 구매, 기타 비즈니스 활동을 통해 접하는 모든 이해관계자들의 근본적 권리를 존중합니다.

SK텔레콤은 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)'과 '유엔 기업과 인권 이행 원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights; Ruggie Framework)'이 제시하고 있는 인권 원칙에 대하여 공개적 지지를 선언하고, 인권 존중과 관련한 책임을 다할 것을 천명하는 바입니다. SK텔레콤은 사업 과정에서 일어날 수 있는 인권 침해를 방지하기 위해 노력할 뿐만 아니라 침해의 방조 또는 공모 행위를 피하기 위한 최선의 노력을 기울일 것입니다. 또한 유엔글로벌콤팩트의 인권·노동 원칙에 따라 책임을 갖는 조직, 운영구조, 모니터링 절차, 발생 사건에 대한 조치와 커뮤니케이션을 위한 투명한 경영 구조를 갖출 것입니다. SK텔레콤은 본 정책이 SK텔레콤뿐만 아니라 SK텔레콤의 자회사 및 비즈니스 파트너에게서도 지켜질 수 있도록 최선의 노력을 기울이겠습니다.

보다 구체적으로, SK텔레콤은 ICT 사업자로서 다음의 측면에서 잠재적 인권 리스크가 존재할 수 있음을 인지하며, 예방적 관점에서 발생 가능한 문제를 해결하기 위한 최선을 다하겠습니다.

1) 사업장 내 구성원, 비즈니스 파트너 인권 - Human Rights in Workplace

- 강제노동·아동노동 등의 잘못된 노동관행의 근본적 방지
- 성별, 인종, 종교, 장애, 출신 등에 따른 차별 방지
- 정치적, 종교적, 신체적 자유와 시민권 존중
- 기타 국제노동기구(ILO)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙: 안전·보건, 근무시간 등

2) 개인정보 및 사생활 보호 - Human Rights in Privacy Policy

- 법규 준수를 위한 최소한의 개인정보 요구 및 기록, 저장
- 정보 저장에 대한 사전 고지와 주의 의무, 개인의사에 따른 자유로운 삭제
- 정보유출 방지를 위한 암호화 등 충분한 보안체계
- 서비스·마케팅 차원에서 제한되고 책임 있는 개인 정보 활용

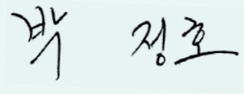
3) 접근권 및 표현의 자유 - Human Rights in Access to Information & Freedom of Expression

- 계층·장애에 관계없이 동등한 수준의 서비스 접근권을 보장하기 위한 최선 의무
- 디지털·스마트 격차 해소를 위한 교육, 요금제도, 시스템 등
- 어린이, 청소년 등 미성년 보호를 위한 유통 정보에 대한 책임
- 표현의 자유에 대한 근본적 지지

4) 기술, 서비스, 데이터 오용 방지 - Human Rights in Technology

- 기술, 전자장비, 데이터의 범죄목적(Dual Purpose) 활용에 대한 거부
- 도청, 전파방해, 해킹 등의 기술 오용 근절

SK텔레콤은 사업 과정에서 발생 가능한 인권 침해를 방지하기 위해 이해관계자 참여 채널을 열어두고 있습니다. 인권 원칙을 준수하지 않는 사례, 침해 사례를 목격하거나 혹은 직접 당하신 경우 다음 채널을 통해 알려주시기 바랍니다. (https://www.sktelecom.com/manage/framework_csrSend.do) SK텔레콤은 사회적 책임을 다하고 모두의 행복을 추구하는 기업으로서, 인권 원칙 지지와 준수에 앞장서겠습니다. 감사합니다.



박정호
SK텔레콤 대표이사 사장

2019년 6월

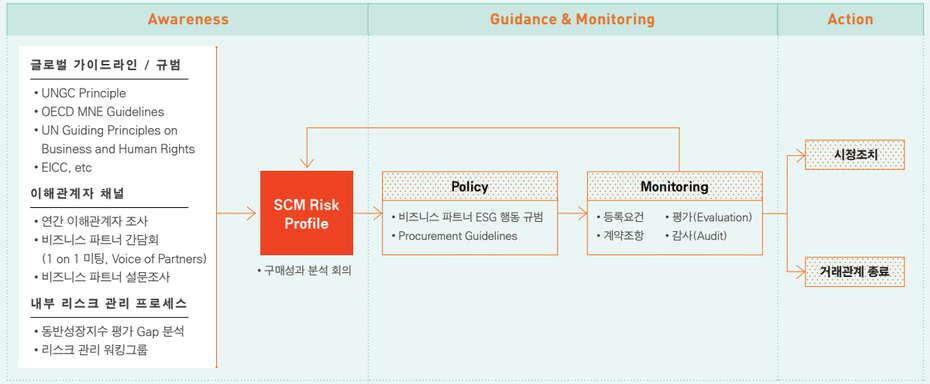
SUPPLIER ESG CODE OF CONDUCT

I. 범위 (SCOPE)

SK텔레콤의 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범은 SK텔레콤과 계약 관계를 맺는 모든 비즈니스 파트너들을 대상으로 합니다. 또한 비즈니스 파트너에 대해, 2차 비즈니스 파트너와의 거래 관계에 있어서도 SK텔레콤의 경영 원칙을 준수할 것을 권고합니다.

II. SK텔레콤 책임 있는 공급망 관리 프로세스

SK텔레콤 책임 있는 공급망 절차



III. 정책 (POLICY)

본 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범 내 "비즈니스 파트너"란 비즈니스 파트너의 모든 임직원, 계약자, 2차 비즈니스 파트너, 대리인을 포함하여 지칭합니다. SK텔레콤은 글로벌 ICT 선도 기업으로서 이해관계자들의 신뢰를 확보하고 최고 수준의 신의 성실에 기반한 경영 활동 실천하기 위한 경영 원칙을 수립하고 이를 적용해오고 있습니다. SK텔레콤은 당사의 모든 비즈니스 파트너들이 SK텔레콤의 경영 원칙을 비즈니스 파트너의 행동 규범으로 준용하도록 권고하고 있습니다. SK텔레콤 비즈니스 파트너는 당사의 경영 원칙과 함께 본 비즈니스 파트너 ESG 행동 규범에 대해 주의 의무를 이행함으로써 SK텔레콤 및 해당 비즈니스 파트너와 관련된 재무, 평판, 사업 리스크를 방지하고, 궁극적으로 함께 지속가능한 win-win 파트너십을 실현해나가고자 합니다. SK텔레콤은 당사의 비즈니스 파트너가 본 ESG 행동 규범을 기반으로 경제, 환경 및 사회 성과 관리를 통해 비즈니스의 지속가능성을 확보하고, 2차 비즈니스 파트너까지 적용함으로써 궁극적으로 SK텔레콤이 정의하는 지속가능한 공급망 관리를 실현해나가는 것을 목표로 하고 있습니다.

1. Anti-Bribery 반부패

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 내·외부 거래를 행함에 있어 정직성, 성실성, 공정성을 준수합니다. 또한 부적절한 금전 또는 선물 제공 등 당사 구성원으로부터, 또는 구성원에 대한 어떠한 형태의 뇌물도 제공하거나 수수하지 않습니다. 개인과 비즈니스 간 이해 상충에 관련되거나, 초래될 수 있는 계약을 사전에 방지하며, 대가를 약속하거나 제공/제안하는 향응 또는 선물을 제공 또는 수령하지 않습니다. 아울러 비즈니스 파트너와 SK텔레콤이 함께 공생할 수 있는 동반자적 관계를 추구하고, 관련 사업 파트너 및 타 비즈니스 파트너와 함께 SK텔레콤의 반부패 원칙 적용을 위해 노력합니다.

2. Fair-Competition & Compliance 공정 경쟁 & 컴플라이언스

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 당사 공정거래준수 노력에 적극 동참하고, 사업 수행에 있어 공정거래법 및 공정거래 시스템을 준수합니다. 또한, 관련하여 적용 가능한 모든 국내법 및 국제법, 그리고 국제 표준 및 원칙을 준수합니다.

3. Privacy Protection 정보보호

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 SK텔레콤과 관련된 사업 운영 과정에서 취득한 정보를 보호할 의무가 있으며, 관련 법에 따라 허용되는 범위를 제외하고, 회사의 정당한 사업 활동을 수행하는 목적 이외의 기타 용도로 이러한 정보를 사용하지 않습니다. 또한, 불법 또는 부적절한 방식으로 SK텔레콤이나 그 외 타 회사의 정보를 취득 및 사용하거나, 기밀 정보를 거래하지 않습니다.

4. Financial Integrity 재무 건전성

SK텔레콤은 장기적 관점에서 가치 창출을 추구합니다. 당사 비즈니스 파트너는 SK텔레콤이 투명하고 효율적인 방식을 통한 재무 건전성 확보 및 지속적 혁신에 기반한 기업 가치 제고 노력을 지원합니다.

5. Public Policy 공공정책

SK텔레콤 비즈니스 파트너는, SK텔레콤이 적극적 공공정책 참여 활동 과정에서 당사가 특정 정당, 특정 정치인, 선거 자금 등 일체의 정치 자금을 제공하지 않고 정치 중립성을 유지할 것을 인지하고 이를 지원합니다.

6. Customer Value 고객가치

SK텔레콤 비즈니스 파트너는, 당사가 고객이 기대하는 제품과 서비스의 품질을 유지하는 한편 고객이 제품과 서비스를 안전하고 유용하게 사용할 수 있는 환경을 조성함으로써 고객가치를 높이기 위한 최선의 노력을 기울이고 있음을 인지하고 이를 지원합니다.

7. Environment 환경

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 환경 경영을 실천하고 환경 관련 국제 표준 및 법규, 내부 규정을 준수합니다. 또한 당사는 비즈니스 파트너에게 제3자 검증을 포함한 환경 경영 시스템을 수립할 것이 권고하고 있습니다.

8. Health & Safety 보건안전

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 임직원 건강과 안전을 증진하기 위한 시스템을 구축하고 정규 교육 및 훈련을 제공하며, 임직원의 건강과 안전에 대한 관련 국제표준, 법률 및 내부 규정을 준수합니다. 임직원이 상호 신뢰와 자긍심을 바탕으로 창의력과 도전정신을 발휘할 수 있도록 최선을 다하고, 행복을 추구할 수 있도록 지원합니다.

9. Contribution to Community 지역사회 공헌

SK텔레콤 비즈니스 파트너는, 당사가 지역 사회의 책임 있는 기업 시민으로서 봉사 활동 및 재난 구호 등 적극적으로 사회 공헌 활동에 참여하는 것을 인지하고 자발적 참여를 통해 협력합니다.

10. Human Rights 인권

SK텔레콤 비즈니스 파트너는 사업을 수행하는 모든 지역에 있어 고객, 임직원, 지역사회 구성원을 포함한 이해관계자에 대해 인종, 민족, 종교, 성별, 장애 등을 이유로 한 어떠한 형태의 차별도 하지 않습니다. 또한, 비즈니스 파트너가 사업을 수행하는 모든 지역에 대하여, 기본 인권을 인지하고 미성년자 보호 및 고객 개인정보 보호 등 인권 보호 활동을 수행합니다. 또한 비즈니스 파트너는 근무 시간 준수, 최저 임금 보장, 아동노동 및 강제노동 금지 등 근로자의 최적 근무 조건을 유지하기 위해 최선을 다합니다.

GRI STANDARDS INDEX

Topic	GRI Standards	Description	주요이슈	Location	Cross Reference / Direct Answer / Omission	External Assurance
General Disclosures						
Organizational Profile	102-1	조직 명칭	-	-	SK텔레콤(에스케이텔레콤주식회사)	V
	102-2	대표 브랜드, 제품 및 서비스	-	· Our Business Model	· p.26-27	V
				· Performance and Outlook › 2018 Performance	· p.32-33	
	102-3	본사의 위치	-	-	서울시 중구 을지로 65, SKT타워	V
	102-4	주요 사업장이 위치하거나, 지속가능경영 관련 중대한 활동이 이루어지고 있는 국가 수와 국가명	-	· About SK Telecom › About Us	· p.14	V
				· Non-Financial Statement › 데이터 범위	· p.141	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	-	· About SK Telecom › About Us	· p.14	V
				· Governance Report › 1. 주식 및 자본구조, 2. 주주총회	· p.76-77	
	102-6	대상시장(지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형을 포함) 보고	-	· About SK Telecom › About Us	· p.14	V
				· Our Business Model	· p.26-27	
				· Non-Financial Statement › 데이터 범위	· p.141	
	102-7	조직의 규모(종업원, 순매출, 총자본, 제품과 서비스 등)	-	· About SK Telecom › About Us	· p.14	V
				· Performance and Outlook › 2018 Performance	· p.32-33	
				· Financial Statement › Statement Summary	· p.182-183	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	-	· Governance Report › 3. 이사회	· p.78-81	V
				· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis › Section 1. 인적 자본	· p.142-146 · 계약직 근로자: 2018 사업보고서 › VIII. 임원 및 직원 등에 관한 사항 › 마. 직원 현황	
	102-9	조직의 공급망 설명	-	· Supplier Responsibility Report	· p.110-115	V
	102-10	보고기간 중 조직 및 공급망의 규모, 구조 소유구조 상의 중대한 변화	-	· Performance and Outlook › 2018 Performance	· p.32-33	V
	102-11	사전예방 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	-	· Accountability › Risk Management Report	· p.88-97	V
	102-12	경제/환경/사회 헌장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	-	· About This Report › 국제 이니셔티브 및 파트너십	· p.2	V
				· Reporting Standards › Sustainable Development Goals(SDGs)	· p.180-181	
	102-13	협회 및 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	-	· About This Report › 국제 이니셔티브 및 파트너십	· p.2	V
				· Reporting Standards › Sustainable Development Goals(SDGs)	· p.180-181	
Strategy	102-14	최고 의사 결정권자의 조직 및 조직의 지속가능성에 대한 성명서	-	· Letter to Stakeholders	· p.18-25	V
				· Policy Statements › CEO Human Rights Statement	· p.164-165	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	-	· Long-term Management Issues › 2. 중요성 평가 결과, 3. 중요 이슈 관리	· p.46-49	V
				· Accountability › Risk Management Report	· p.88-97	
Ethics and Integrity	102-16	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 윤리강령과 같은 행동규범에 대한 보고	-	· Accountability › Integrity Report	· p.98-103	V
	102-17	윤리 및 법규준수와 조직의 청렴성 이슈에 대한 내 · 외부적 안내 및 고충처리 제도	-	· Integrity Report › 투명윤리경영	· p.99-100	V
	102-18	최고의사결정기구의 위원회를 포함한 조직의 지배구조를 보고. 경제, 환경, 사회적 영향에 대한 의사결정의 책임이 있는 위원회	-	· Governance Report › 3. 이사회	· p.78-81	V
	102-19	최고의사결정기구가 고위 임원 및 기타 근로자에게 경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 권한을 위임하는 절차	-	· Governance Report › 3. 이사회, 8. 기업시민위원회	· p.84	V
Governance	102-20	조직 내에 임원급 인사나 경제, 환경, 사회적 토픽을 책임지는 인사가 임명되어 있는지 보고. 그러한 직위에 있는 자가 최고의사결정기구에 직접 보고할 수 있는 시스템	-	· Governance Report › 3. 이사회, 8. 기업시민위원회	· p.84	V
	102-21	경제, 환경, 사회적 주제에 관해 이해관계자들과 최고의사결정기구가 협의하는 과정을 보고. 협의가 위임되어 있는 경우에는 피위임자와 최고의사결정기구 간 피드백 절차	-	· Governance Report › 3. 이사회, 8. 기업시민위원회	· p.84	V
	102-22	최고의사결정기구와 산하 위원회의 구성	-	· Governance Report › 3. 이사회, 8. 기업시민위원회	· p.84	V

Topic	GRI Standards	Description	주요이슈	Location	Cross Reference / Direct Answer / Omission	External Assurance
General Disclosures						
Governance	102-23	최고의사결정기구의 의장이 임원의 직위를 겸하는지에 대한 보고	-	· Governance Report › 3. 이사회	· p.78-81	V
	102-24	최고의사결정기구 및 그 산하위원회의 임명과 선정 절차, 최고의사결정기구 구성원의 임명 및 선정 기준	-	· Governance Report › 3. 이사회	· p.78-81	V
	102-25	최고의사결정기구가 이해관계 상충을 방지하고 관리하는 프로세스	-	· Governance Report › 3. 이사회	· p.78-81	V
	102-26	최고의사결정기구 및 고위 임원이 경제, 환경, 사회적 영향과 관련된 전략, 정책 및 목표를 수립, 승인 및 개정하는 과정에서의 역할	-	· Governance Report › 3. 이사회, 8. 기업시민위원회	· p.78-81, 84	V
	102-27	최고의사결정기구의 경제, 환경, 사회적 주제에 대한 집단지식을 개발하고 향상하기 위한 조치	-	· Governance Report › 8. 기업시민위원회	· p.84	V
	102-28	경제, 환경, 사회적 주제에 대한 최고의사결정기구의 성과평가 프로세스에 대한 보고. 외부독립평가 및 자체평가의 시행 여부 및 성과 평가 결과에 기반한 조치	-	· Governance Report › 10. 성과 평가 및 보수	· p.86-87	V
	102-29	경제, 환경, 사회적 영향을 파악하고 관리하는 최고의사결정기구의 역할 및 이해관계자 간담회 시행 여부	-	· Long-term Management Issues › 중요이슈에 대한 이해관계자 참여와 소통 · Governance Report › 8. 기업시민위원회	· p.50-51 · p.84	V
	102-30	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 위험 관리 절차의 효과성 검토 과정에서 최고의사결정기구의 역할	-	· Governance Report › 4. 이사회 산하 위원회	· p.80-83	V
	102-31	경제, 환경, 사회적 주제와 그 영향, 위기 및 기회요인을 최고의사결정기구가 검토하는 주기	-	· Long-term Management Issues › 1. 중요성 평가 프로세스 · Governance Report › 8. 기업시민위원회	· p.43 · p.84	V
	102-32	조직의 지속가능성보고서를 공식 검토하고 승인하며, 중대측면이 모두 포함되어 있는지 확인하는 최고위원회 또는 직위	-	· Long-term Management Issues › 1. 중요성 평가 프로세스 · Governance Report › 8. 기업시민위원회	· p.43 · p.84	V
	102-33	중요 사항을 최고의사결정기구에 보고하는 프로세스	-	· Long-term Management Issues › 1. 중요성 평가 프로세스 · Governance Report › 8. 기업시민위원회	· p.43 · p.84	V
	102-34	최고의사결정기구에 보고된 중요 사항의 성격과 보고 횟수, 그리고 이를 다루고 해결하기 위한 제도	-	· Long-term Management Issues · Governance Report › 8. 기업시민위원회	· p.42-51 · p.84	V
	102-35	최고의사결정기구와 고위 경영진에 대한 고정급여와 변동급여, 퇴직급여, 회수정책 등을 포함한 보상 정책 및 보상에 연계된 경제, 환경, 사회적 측면의 목표	-	· Governance Report › 10. 성과 평가 및 보수	· p.86-87	V
	102-36	보수 결정 절차 및 기준을 보고. 보수 관련 컨설턴트 참여 여부, 해당 컨설턴트가 경영활동으로부터 독립적인지 여부, 컨설턴트와 기업 사이에 존재하는 기타 모든 관계에 대한 사항 보고	-	· Governance Report › 4. 이사회 산하 위원회	· p.82-84	V
	102-37	보수 정책에 대한 이해관계자 의견 및 이를 반영하는 방법을 보고. 가능하다면 이해관계자가 제안한 보수 정책 및 이에 대한 투표 결과 내용까지 보고	-	· Governance Report › 10. 성과 평가 및 보수	· p.86-87	V
	102-38	동일 지역에서의(최고 급여 수령자 제외한) 모든 직원의 연간 총 보상의 중간 값 대비 조직의 최고 급여 수령자를 위한 연간 총 급여의 비율을 보고	-	· Governance Report › 10. 성과 평가 및 보수	· p.86-87	V
	102-39	최고 급여 수령자의 급여 상승률과(최고 급여 수령자를 제외한)직원 평균 급여 상승률의 비율(동일 지역간)	-	· Governance Report › 10. 성과 평가 및 보수	· p.86-87	V
Stakeholder Engagement	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	-	· Long-term Management Issues › 4. 중요 이슈에 대한 이해관계자 참여와 소통	· p.50-51	V
	102-41	단체협약이 적용되는 임직원 비율을 보고	-	· Non-Financial Statement › Statement Summary	· p.139, 145	V
	102-42	참여하는 이해관계자를 식별하고 선정하는 기준	-	· Long-term Management Issues › 4. 중요 이슈에 대한 이해관계자 참여와 소통	· p.50-51	V
	102-43	유형별, 이해관계자 집단별 참여 빈도 등 조직의 이해관계자 참여 방식 현황	-	· Long-term Management Issues › 1. 중요성 평가 프로세스	· p.42-43	V
	102-44	보고서 발간을 포함하여 이해관계자 참여를 통해 제기되어 온 중대 이슈 대응 방법 및 결과	-	· Long-term Management Issues › 2. 중요성 평가 결과	· p.44-45	V
Reporting Practice	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사의 리스트	-	-	2018 사업보고서 › I. 회사의 개요	V
	102-46	보고서의 내용 및 주제의 경계를 정의하는 프로세스 및 보고서 내용 결정과정에 보고원칙을 적용한 방식	-	· Long-term Management Issues › 1. 중요성 평가 프로세스	· p.42-43	V
	102-47	보고 내용 결정 과정에서 파악된 중요성 이슈의 리스트	-	· Long-term Management Issues › 2. 중요성 평가 결과	· p.44-45	V
	102-48	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정과 관련한 영향과 수정 보고 이유	-	· About This Report	· p.2	V
	102-49	이전 보고서 대비 중요성 주제 및 주제의 경계에 대한 중대한 변화	-	-	특별한 주의가 필요한 경우 본문에 별도 주석 표기하였습니다.	V
	102-50	제공한 정보의 보고기간(회계연도 또는 년)	-	· About This Report	· p.2	V
	102-51	가장 최근 보고서의 보고일자	-	· About This Report	· p.2	V
	102-52	보고 주기(매년, 격년 등)	-	· About This Report	· p.2	V
	102-53	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	-	· 제작정보	· p.188	V
	102-54	GRI Standards에 따라 조직이 선택한 보고서 부합 방식(Core/Comprehensive)	-	· About This Report	· p.2	V
	102-55	GRI Index	-	· Reporting Standards › GRI	· p.168-177	V
	102-56	보고서의 제3자 검증에 대한 정책에 대한 보고 및 외부 검증 보고서, 조직과 검증 제공자 간 관계의 독립성, 최고의사결정기구 또는 임원이 보고서 검증 과정에 참여 여부	-	· Non-Financial Statement › Independent Limited Assurance Report	· p.159-161	V

Topic	GRI Standards	Description	주요이슈	Location	Cross Reference / Direct Answer / Omission	External Assurance
Management Approach						
	103-1	중요성 이슈와 그 경계에 대한 설명	O	· Long-term Management Issues	· p.42-51	V
	103-2	조직이 중요성 이슈를 관리하는 방식, 경영방침의 목적, 경영 방침이 정책, 선언, 목적 및 목표, 책무성, 자원, 고충처리제도, 프로세스 및 프로젝트, 프로그램 및 이니셔티브를 포함한 활동사항을 포함하는지 보고	O	· Long-term Management Issues › 3. 중요 이슈 관리 · Our Business of Value Creation › New ICT Strategy · Our Business of Value Creation › Double Bottom Line Valuation · Accountability › Governance Report · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.46-49 · p.56-59, 60-61 · p.66-71 · p.74-87 · p.146-148, 149, 150	V
	103-3	조직이 중요성 이슈의 경영방침에 대해 평가하는 방법에 대한 설명	O	· Long-term Management Issues › 3. 중요 이슈 관리	· p.46-49	V
Economy						
Economic Performance	201-1	직접적인 경제가치 발생과 분배 (EVG&D)	-	· Financial Statement	· p.118-125	V
	201-2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	-	· Risk Management Report › 6. 리스크 관리 문화 내재화 · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.88-97 · p.154-158	V
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당	-	-	보고기간 동안 확정기여형 또는 확정급여형으로 정직원 기준 100% 적용되었습니다.	V
	201-4	정부 재정지원	-	· Governance Report › 1. 주식 및 자본구조	· p.76	V
Market Presence	202-1	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	-	-	**[Confidentiality Constraints]** 모든 사업 지역에 최저 임금 이상의 임금을 지급하며 성별에 따른 임금 차별은 없습니다. 단, 상세 내용은 내부 정보공개 정책에 따라 공개하지 않고 있습니다.	V
Indirect Economic Impacts	202-2	주요 사업장의 현지 고용 고위 관리직 비율	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.142	V
	203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	O	· Double Bottom Line Valuation · Non-Financial Statement › Statement Summary, Management Discussion and Analysis	· p.66 · p.147-148	V
	203-2	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	O	· Double Bottom Line Valuation	· p.66	V
Procurement Practices	204-1	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	-	· Supplier Responsibilty Report › SK텔레콤 공급망 현황	· p.112	V
Anti-corruption	205-1	사업장 부패 위험 평가	-	· Integrity Report › 2. 식별(Detection), 3. 대응(Response)	· p.100-101	V
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	-	· Integrity Report › 1. 예방(Prevention)	· p.100	V
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	-	· Integrity Report › 2. 식별(Detection), 3. 대응(Response)	· p.100-101	V
Anti-competitive Behavior	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	-	· Integrity Report › 2. 식별(Detection), 3. 대응(Response)	· p.100-101	V
Environment						
Materials	301-1	사용 원재료의 중량이나 부피	-	-	**[N/A]** 산업 특성 상 직접 제조 · 가공 · 사용 원재료는 미미한 양으로 파악됩니다.	V
	301-2	재생투입 원재료 사용 비율	-	-	**[N/A]** 산업 특성 상 직접 제조 · 가공 · 사용 원재료는 미미한 양으로 파악됩니다.	V
	301-3	판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율	-	-	**[N/A]** 산업 특성 상 직접 제조 · 가공 · 사용 원재료는 미미한 양으로 파악됩니다.	V
Energy	302-1	조직 내부 에너지 소비	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.155	V
	302-2	조직 외부 에너지 소비	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.155	V
	302-3	에너지 집약도	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.155	V
	302-4	에너지 소비 절감	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.155	V
	302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	-	-	**[N/A]** 보고기간 동안 SK텔레콤은 별도의 제품 에너지 요구량이 없으며, SK텔레콤의 서비스가 간접적으로 절감에 기여한 에너지 소비량은 p.154에 모두 포함됩니다.	V
Water	303-1	용수 공유 자원 활용 및 교류	-	-	**[Information Unavailable]** 사업 특성 상 중대한 양의 용수 환경영향이 발생하지 않아 취수/방수량을 별도 관리하지 않으나, 용수 사용량을 관리하고 관련 절감활동을 추진하고 있습니다.	V
	303-2	방수 영향 관리	-	-	**[Information Unavailable]** 사업 특성 상 중대한 양의 용수 환경영향이 발생하지 않아 취수/방수량을 별도 관리하지 않으나, 용수 사용량을 관리하고 관련 절감활동을 추진하고 있습니다.	V
	303-3	용수 취수량	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.156	V
	303-4	용수 방수량	-	-	**[Information Unavailable]** 사업 특성 상 중대한 양의 용수 환경영향이 발생하지 않아 취수/방수량을 별도 관리하지 않으나, 용수 사용량을 관리하고 관련 절감활동을 추진하고 있습니다.	V
	303-5	용수 사용량	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.156	V

Topic	GRI Standards	Description	주요이슈	Location	Cross Reference / Direct Answer / Omission	External Assurance
Environment						
Biodiversity	304-1	생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리하는 사업장	-	-	보고기간 동안 SK텔레콤의 사업운영 상 보호구역 지정 생태계에 발생하는 중대한 영향에 대해 파악된 바 없습니다.	V
	304-2	생태계 보호지역/주변지역에 사업활동, 제품, 서비스 등으로 인한 영향	-	-	보고기간 동안 SK텔레콤의 사업운영 상 보호구역 지정 생태계에 발생하는 중대한 영향에 대해 파악된 바 없습니다.	V
	304-3	서식지 보호 또는 복구	-	-	보고기간 동안 SK텔레콤의 사업운영 상 보호구역 지정 생태계에 발생하는 중대한 영향에 대해 파악된 바 없습니다.	V
	304-4	사업장에 의해 영향을 받는 지역에 서식지를 둔 세계자연보호연맹(IUCN)의 멸종위기 종의 수 및 국가 보존 종의 수 (멸종 위기 단계별)	-	-	**[Information unavailable]** 보고기간 동안 SK텔레콤의 사업운영으로 인해 멸종위기종에 발생하는 중대한 영향에 대해 파악된 바 없으나, 그룹사 차원의 사회성과 측정을 통해 사업장 환경영향을 관리하고 있습니다.	V
Emissions	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.154	V
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.154	V
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope3)	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.154	V
	305-4	온실가스 배출 집약도	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.154	V
	305-5	온실가스 배출 감축	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.154	V
	305-6	오존층 파괴물질의 배출	-	-	**[N/A]** 산업 특성 상 오존파괴물질(ODS)의 배출이 극히 미미합니다.	V
	305-7	질소산화물, 황산화물 그리고 다른 주요 대기 배출물	-	-	**[N/A]** 산업 특성 상 질소산화물, 황산화물 등의 배출이 극히 미미합니다.	V
Effluents and Waste	306-1	방수 수질 및 도착지별 방류량	-	-	**[Information Unavailable]** 수자원의 도착지별 방류량을 별도 관리하지 않으나, 매년 용수 사용 절감활동을 추진하고 소비량을 관리하고 있습니다.	V
	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.156	V
	306-3	중요한 유해물질 유출 건수 및 유출량	-	-	**[N/A]** 산업 특성 상 영업활동 내 유해물질이 사용되는 프로세스가 존재하지 않으며, 이에 따른 중대한 유출 사건/사고가 발생된 바가 없습니다.	V
	306-4	유해폐기물 운송	-	-	**[N/A]** 발생되는 폐기물의 종류는 생활, 대형, 음식물, 지정, 재활용 폐기물에 국한되며, 관련 환경 법규를 준수하여 처분하고 있습니다.	V
	306-5	조직의 폐수 배출로 인해 중요한 영향을 받는 수역과 관련 서식지의 성격, 규모, 보호상태, 생물다양성 가치	-	-	**[Information Unavailable]** 보고기간 동안 SK텔레콤 폐수 방출로 인해 보호구역 지정 생태계에 발생하는 중대한 영향에 대해 파악된 바가 없습니다.	V
Environmental Compliance	307-1	환경법 및 규정 위반으로 부과된 주요 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	-	-	보고기간 동안 환경 법규 위반은 0건이며 과징금 및 벌금 납부 사실이 없습니다.	V
Supplier Environmental assessment	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	-	· Accountability › Supplier Responsibility Report	· p.110-114	V
	308-2	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	-	· Accountability › Supplier Responsibility Report	· p.110-114	V
Social						
Employment	401-1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.139, 142-143	V
	401-2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.143	V
	401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.143	V
Labor/Management Relations	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	-	-	노동조합 홈페이지(www.sktunion.com) 및 노사협의회를 통해 경영 변동사항에 대해 소통하고 있습니다.	V
Occupational Health and Safety	403-1	산업보건안전관리시스템	-	· Accountability › Human Rights Report · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.104-109 · p.139	V
Occupational Health and Safety	403-2	위험 식별, 위험 평가 및 사고 조사	-	· Accountability › Human Rights Report	· p.104-109	V
	403-3	산업 보건 서비스	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.142-146	V
	403-4	작업자 참여, 상담, 직업 건강 및 안전에 대한 커뮤니케이션	-	· Accountability › Human Rights Report · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.107-108 · p.109	V
	403-5	산업 안전보건 교육	-	· Accountability › Human Rights Report · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.107-108 · p.142-146	V
	403-6	임직원 건강 증진 활동	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.142-146	V
	403-7	비즈니스 관계와 직접 연계된 직업 건강 및 안전 리스크 예방 및 완화	-	· Accountability › Human Rights Report · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.107-108 · p.142-146	V

Topic	GRI Standards	Description	주요이슈	Location	Cross Reference / Direct Answer / Omission	External Assurance
Social						
Occupational Health and Safety	403-8	직업 건강 및 안전 관리 시스템 적용 대상 임직원	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.142-146	V
	403-9	재해율	-	· Non-Financial Statement › Statement Summary	· p.139	V
	403-10	직업과 관련된 질병	-	-	보고기간 동안 SK텔레콤의 직업과 관련하여 발생되는 질병에 대해 파악된 바 없습니다.	V
Training and Education	404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.142-146	V
	404-2	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.142-146	V
	404-3	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.142-146	V
Diversity and Equal Opportunity	405-1	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황(성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.142-146	V
	405-2	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율	-	-	2018 사업보고서 › VIII. 임원 및 직원 등에 관한 사항 › 마. 직원의 현황	V
Non-Discrimination	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	-	-	보고기간 동안 발생된 차별사건은 0건 입니다.	V
Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1	근로자의 결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 사업장 및 협력회사	-	-	보고기간 말 기준 SK텔레콤의 임직원 노동조합 가입비율은 90.0%이며, 보고기간 동안 결사 및 단체교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 파악된 사업장은 없습니다.	V
Child Labor	408-1	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	-	· Accountability › Human Rights Report	· p.104-109	V
Forced or CompulsoryLabor	409-1	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	-	· Accountability › Human Rights Report	· p.104-109	V
Security Practices	410-1	인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원	-	-	**[Information Unavailable]** 보안요원 인권 교육 비율은 별도로 관리하지 않고 있습니다.	V
Rights of Indigenous Peoples	411-1	토착민의 권리 침해사고 건수 및 조치	-	· Accountability › Human Rights Report	· p.104-109	V
Human Rights Assessment	412-1	인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장	-	· Accountability › Human Rights Report	· p.104-109	V
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	-	· Accountability › Human Rights Report	· p.104-109	V
	412-3	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약	-	-	**[Information Unavailable]** 인권 조항을 포함하거나 별도의 심사 과정을 거치는 거래 계약은 파악된 바가 없습니다.	V
Local Communities	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램 운영 비율	-	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.152	V
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	-	-	SK텔레콤은 그룹사 차원의 사회성과 측정을 통해 자사가 지역사회에 창출하는 긍정/부정 영향을 관리하고 있으며, 보고기간 동안 지역사회에 중대한 실질적/잠재적 부정적 영향이 발견되지 않았습니다.	V
Supplier Social Assessment	414-1	사회적 영향평가를 통해 스크리닝된 신규 협력회사	-	· Accountability › Supplier Responsibility Report	· p.110-114	V
	414-2	공급망 내 주요한 부정적인 사회 영향과 이에 대한 시행 조치	-	· Accountability › Supplier Responsibility Report	· p.110-114	V
Public Policy	415-1	기부한 정치자금의 총 규모(국가별, 수령인/수혜자별)	-	· Accountability › Integrity Report	· p.98-103	V
Customer Health and Safety	416-1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	-	-	**[Information Unavailable]** 제품 및 서비스군 중 고객 안전 보건 영향 평가 실시 비율은 파악된 바 없으나, 그룹사 차원의 사회성과 측정을 통해 제품/서비스의 고객 안전 보건 영향을 관리하고 있습니다.	V
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정 위반 사건	-	-	SK텔레콤은 그룹사 차원의 사회성과 측정을 통해 제품/서비스의 고객 안전 보건 영향을 관리하고 있으며, 보고기간 동안 제품 및 서비스의 안전보건 관련 위반 건수는 0건 입니다.	V
Marketing and Labeling	417-1	정보 및 라벨링을 위해 필요한 제품/서비스 정보 유형, 정보 조건을 갖춰야 하는 주요 제품/서비스 군의 비율	-	-	**[Information Unavailable]** 정보 및 라벨링을 위해 필요한 제품/서비스 정보 유형 및 정보 조건을 갖춰야하는 주요 제품/서비스 비율은 파악된 바 없으나, 그룹사 차원의 사회성과 측정을 통해 제품/서비스 정보의 고객 정보 제공 여부를 관리하고 있습니다.	V
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	-	-	보고기간 동안 제품 및 서비스 정보와 라벨링 관련 위반 건수는 0건 입니다.	V
	417-3	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과별)	-	-	보고기간 동안 광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률 규정과 자율규정을 위반한 사건의 수는 0건 입니다.	V
Customer Privacy	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	0	· Long-term Management Issues › 3. 중요 이슈 관리 · Accountability › Human Rights Report · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.46-49 · p.107-108 · p.150 고객 정보 유출 0건	V
Socioeconomic Compliance	419-1	사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반	-		보고기간 동안 공정거래 관련 사항 위반으로 인해 벌금을 납부한 사실이 없습니다.	V

SASB(*) INDEX

(*)SASB:Sustainability Accounting Standards Board

ACTIVITY METRIC

측정 지표	카테고리	단위	코드	Location	Cross Reference / Direct Answer
무선가입자	정량지표	명(가입자 수)	TC-TL-000.A	· Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.126-127
유선가입자	정량지표	명(가입자 수)	TC-TL-000.B	· Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.126-127
광대역(브로드밴드) 가입자	정량지표	명(가입자 수)	TC-TL-000.C	· Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.126-127
네트워크 트래픽, 이동통신 망 비율, 고정통신 망 비율	정량지표	Petabytes, %	TC-TL-000.D	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.147-148

SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

구분	측정 지표	카테고리	단위	코드	Location	Cross Reference / Direct Answer
운영상의 배출량	(1) 전체 에너지 소비량, (2) 그리드전기 비율, (3) 재생에너지 비율	정량지표	GJ / %	TC-TL-130a.1	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.155
고객정보 보호	광고행위 및 고객 개인정보와 관련된 보유 정책 및 활동	정성지표	n/a	TC-TL-220a.1	· Human Rights Report › 인권 리스크 평가와 관리 · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.107-108 · p.152
	고객정보 2차 사용을 위해 수집된 고객 수	정량지표	명(고객 수)	TC-TL-220a.2	-	–
	고객정보보호 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실(과징금 등)	정량지표	KRW	TC-TL-220a.3	-	· 사업보고서 p.438 참조
	고객정보 관련 (1) 법적 제재 건수, (2) 정보 요청된 고객 수, (3) 공개 비율	정량지표	건 수 / %	TC-TL-220a.4	-	· 사업보고서 p.438 참조
정보 보안	(1) 정보보안 위반 건 수, (2) 개인식별 정보보안 위반 비율(PII), (3) 피해를 입은 고객 수	정량지표	건 수 / %	TC-TL-230a.1	-	· 사업보고서 p.438 참조
	제3자 정보보안 기준 활용을 포함한 정보 보안 리스크 식별 및 규명에 대한 경영 접근 방식	정성지표	n/a	TC-TL-230a.2	· Long-term Management Issues › 3. 중요 이슈 관리 · Risk Management Report · Non-financial Statement › Management Discussion & Analysis	· p.48-49 · p.96-97 · p.150
폐기물 관리	(1) 자원 회수 프로그램을 통해 재활용된 자원, (2) 자원 재이용률, (3) 재활용률, (4) 매립율	정량지표	톤, 무게 백분율	TC-TL-440a.1	· Non-Financial Statement › Management Discussion & Analysis	· p.158
공정경쟁	불공정경쟁 관련 법규 위반으로 인한 재무적 손실(과징금 등)	정량지표	KRW	TC-TL-520a.1	-	불공정경쟁 관련 과징금 없음
	(1) 자사 보유 콘텐츠 및 상업적으로 연관된 콘텐츠, (2) 연관성 없는 콘텐츠 평균 다운로드 속도	정량지표	Mbps	TC-TL-520a.2	· Non-Financial Statement › Management Discussion & Analysis	콘텐츠 유형(자사 보유, 상업, 연관성 없음)으로 별도 구분한 다운로드 속도 데이터를 공개하지 않고 있습니다.
	망 중립성, 유정산직접접속(paid peering), 제로 레이팅(zero rating) 등과 관련된 리스크와 기회에 대한 설명	정성지표	n/a	TC-TL-520a.3	-	· SK텔레콤은 과학기술정보통신부 '망 중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드라인'을 준수하고 있습니다.
시스템적 위험 관리	(1) 통신(네트워크) 두절 빈도, (2) 고객 1인당 평균 두절 기간(시간)	정량지표	고객 당 빈도 수, 시간	TC-TL-550a.1	· Non-Financial Statement › Management Discussion & Analysis	· p.148, 2018년 4월 네트워크 장애가 한 차례 발생하였으며, 고객 피해 보상을 완료하였습니다.
기술/서비스 중단 복구 대책(Technology Disruption)	서비스 중단 등 유사상황 대비 정상적 서비스 작동/제공을 위한 시스템	정성지표	n/a	TC-TL-550a.2	· Risk Management Report	· p.88-97

유엔글로벌콤팩트(UNGC)

유엔은 기업이 유엔글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact) 10대 원칙을 지지함으로써 인권·환경·노동·반부패 등에서 정의한 10개의 보편적 원칙을 이행하고, 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)를 포함한 포괄적 범위에서 유엔의 개발계획을 지원할 것을 요청하고 있습니다.

SK텔레콤은 UN 산하의 기업협의 기구인 유엔글로벌콤팩트의 로컬 네트워크인 한국협회 창립멤버로, 2007년 국내 4대 기업 최초 유엔글로벌콤팩트에 가입한 이래 유엔글로벌콤팩트 10대 원칙을 준수하는 한편, 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)를 포함한 포괄적 범위에서 유엔의 개발계획을 지원하고 있습니다.

특히, 2013년 4월 '유엔 인권 기본 헌장(Universal Declaration of Human Rights) '과 유엔인권위원회의 '기업과 인권에 대한 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights: Ruggie Framework)'이 제시하고 있는 인권 원칙 에 대하여 공개적 지지를 선언하고, 인권 존중과 관련한 책임을 다할 것을 CEO 명의로 천명하였습니다.

앞으로도 SK텔레콤은 UNGC 원칙 준수 및 지원을 통해 국내·외 사회 문제 해결 및 글로벌 CSR 트렌드 확산을 위한 다양한 활동을 수행해 나갈 것입니다.

UNGC 협회 활동 현황

협회/이니셔티브	가입일	목적 / 비고
UNGC 본부	2007년 5월	글로벌 CSR 이니셔티브 활동을 통해
UNGC 한국협회	2007년 9월	당사 CSR 체계 고도화 및 국내외
UNGC LEAD	2011년 1월	CSR Reputation 제고

UNGC ADVANCED CRITERIA

			Location	Cross Reference / Direct Answer
전략과 운영에 있어 UNGC 10대 원칙 이행	Criterion 1	UNGC 10대 원칙을 조직의 기능과 사업 단위에 편입하려는 노력	· About This Report	· p.2
	Criterion 2	UNGC 10대 원칙에 대한 가치사슬 내 구현	· Integrity Report	· p.98-103
확고한 인권 관리 정책과 절차	Criterion 3	인권에 대한 추진의지, 전략, 정책	· Human Rights Report · Policy Statements › CEO Human Rights Statement	· p.104-109 · p.164-165
	Criterion 4	비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	· Human Rights Report	· p.104-109
	Criterion 5	비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	· Human Rights Report	· p.104-109
확고한 노동 관리 정책과 절차	Criterion 6	노동에 대한 추진의지, 전략, 정책	· Human Rights Report · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.104-109 · p.145
	Criterion 7	비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	· Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	p.145, 노사협의회를 운영하며 노동조합과의 단체협약으로 노동 원칙 반영하고 있습니다.
	Criterion 8	비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	· Long-term Management Issues › 4 중요이슈에 대한 이해관계자 참여와 소통	p.50-51, 고충처리 채널을 운영 중이며 노동조합이 관련 이슈를 확인하고 있습니다.
확고한 환경 관리 정책과 절차	Criterion 9	환경에 대한 추진의지, 전략, 정책	· Double Bottom Line · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.66-71 · p.154-158
	Criterion 10	비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	· Double Bottom Line · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.66-71 · p.154-158
	Criterion 11	비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	· Double Bottom Line · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis	· p.66-71 · p.154-158
확고한 반부패 정책과 절차	Criterion 12	반부패에 대한 추진의지, 전략, 정책	· Integrity Report	· p.98-103
	Criterion 13	비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	· Integrity Report	· p.98-103
	Criterion 14	비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	· Integrity Report	· p.98-103
유엔의 포괄적인 목표 달성과 이슈 해소를 지지하기 위한 활동	Criterion 15	유엔 목표 달성과 이슈 해소를 위한 핵심 사업을 통한 공헌	· New ICT Strategy › 공유 인프라를 통한 새로운 가치 창출 · Sustainable Development Goals(SDGs)	· p.62-65 · p.180-181
	Criterion 16	유엔 목표 달성과 이슈 해소를 위한 전략적 사회투자와 자선활동	· Double Bottom Line · Non-Financial Statement › Management Discussion and Analysis · Sustainable Development Goals(SDGs)	· p.66-71 · p.152-153 · p.180-181
	Criterion 17	유엔 목표 달성과 이슈 해소를 위한 공공 참여와 커뮤니케이션	· Sustainable Development Goals(SDGs)	· p.180-181
	Criterion 18	유엔 목표 달성과 이슈 해소를 위한 파트너십과 외부 이니셔티브 활동	· About This Report	· p.2
지속가능성 거버넌스 및 리더십	Criterion 19	지속가능성에 대한 CEO 추진의지와 리더십	· Letter to Stakeholders · Policy Statements › CEO Human Rights Statement	· p.18-25 · p.164-165
	Criterion 20	이사회의 지속가능성 안건 채택과 관리 감독	· Long-term Management Issues · Governance Report › 3. 이사회, 8. 기업시민위원회	· p.42-51 · p.84
	Criterion 21	이해관계자 참여	· Long-term Management Issues › 4. 중요 이슈에 대한 이해관계자 참여와 소통	· p.50-51

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS(SDGS)

2015년 9월, 193개 UN 회원국과 각국 정상들은 인류의 경제, 환경, 사회 문제 해결을 위한 17가지의 목표인 지속가능발전목표(SDG, Sustainable Development Goals)를 채택했습니다. SK텔레콤은 SDGs 이행의 핵심 주체 중 하나인 기업의 역할에 선도적으로 동참하기 위해 당사의 미래 가치 창출 전략인 더블 바텀 라인(Double Bottom Line) 기반 사회적 가치(Social Value) 창출과 UN의 SDGs를 연계하여 추진해나가고자 합니다. 재무적 가치와 함께 사회적 가치(Social Value)를 통합적으로 창출해 나가기 위한 전략 방향 내에서 지속가능발전목표(SDGs)와의 연계를 강화하고 효과적으로 목표를 이행함으로써, 경제, 환경, 사회적 측면의 부정적 영향을 최소화하고, 긍정적 영향을 극대화해 나갈 것입니다.

특히 New ICT 리더로서 5G, 인공지능(AI), 공유 인프라 등의 핵심 역량과 전문성을 발휘할 수 있는 5가지의 SDGs 중점 목표 분야를 설정하고, 장기적 관점에서 체계적 목표 수립 및 이행 과정을 진행해 나가고 있습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 국제사회 최대의 공동 목표인 SDGs와 당사의 미래 가치 창출 전략인 사회적 가치(Social Value)를 연계하여 추진함으로써, 지속가능한 사회가치 창출에 기여해 나가겠습니다.

SDG Context		SK텔레콤의 기여	DBL (Double Bottom Line)		중장기 목표
			사회적 영향	사업적 영향	
	**양질의 교육 보장 및 평생 학습 기회 증진** 4.4 어르신 및 청소년들의 ICT 기술 역량 증진 4.5 장애인, 토착민 등 취약계층에 동등한 수준의 교육 제공	• 어르신 스마트폰 활용 교육 • 행복커뮤니티센터 활용한 ICT 교육 확대 • 북한 이탈주민 휴대폰 활용 교육 • 장애청소년 ICT 메이커톤 대회 개최 • 어린이를 대상으로 스마 트 로봇 '알버트'를 활용한 코딩 교육 프로그램 추진 • 소프트웨어 교육 사업	• 정보 접근성이 상대적으로 낮은 취약 계층과 어르신분들에게 ICT 기술 교육 및 스마트폰 활용 교육을 제공하여 디지털 및 정보 격차 해소	• ICT 친화적 라이프스타일로의 전환을 유도하여 시장 확대 • 스마트폰 가입자 증가로 인한 비즈니스 모델의 장기 수익성 개선	17,332명 2020년 목표(2007~2020 누적) 어르신 스마트폰 활용 교육 참가자 수
	지속가능한 경제 성장과 양질의 고용 창출 8.3 일자리 창출에 대한 창의적이고 혁신적인 정책 장려 및 중소기업 성장 촉진	• ICT 기반 사회적 기업 및 스타트업 육성 • 대학생 창업 활성화 지원 • ICT 활용 농업 특화 벤처 발굴 육성	• 핵심 인프라 및 ICT 기반의 사회적 기업 및 스타트업 육성을 통한 기회 창출 및 사회적 기반 지원	• 공유 인프라 추진을 통한 비즈니스 모델 혁신 및 오픈 콜라보레이션 생태계 확장	80개 2020년 목표 스타트업 지원 누적 프로그램
	**탄력적인 인프라 조성 및 지속가능한 산업화와 이노베이션 촉진** 9.1 지속가능한 양질의 인프라 조성을 통해 인류의 웰빙과 경제 발전을 지원하며 모든 사람들에게 합리적이고 평등한 접근성을 제공	• 5G, AI 등 4차 산업혁명 핵심 인프라 강화를 통한 New ICT 생태계 구축 • 안정적 통신서비스 제공을 위한 신기술 확보 및 지속적인 네트워크 품질 향상 노력 • 5G 커버리지 맵 공개 등을 통한 네트워크 접근성에 대한 고객 정보 수요 충족 • 저소득층 및 취약계층 서비스 접근성 확대를 위한 요금감면 지원	• 5G 상용화를 통한 4차 산업혁명 핵심 인프라 제공 • 4차 산업혁명을 통한 경제 발전과 인류 생활 양식의 혁신 • 모든 계층 및 지역을 대상으로 하는 평등하고 포괄적 인프라 접근성 제공	• 5G 및 인공지능(AI) 등 핵심 인프라를 기반으로, 자율주행, 스마트 팩토리 등 새로운 사업 기회 창출	5G 2020년 목표 5G 리더십 확보
	**안전하고 지속가능한 도시 및 거주지 조성** 11.7 여성과 어린이, 노인 및 장애인 등을 위한 안전하고 쾌적한 도시 형성 11.A 지역 개발 계획을 통한 도시 및 농어촌 간의 경제, 사회, 환경적 연결성 강화	• 인공지능(AI) 및 빅데이터 등 ICT 융합형 보안 서비스와 통신망 강화를 통한 노약자 케어 및 범죄 예방 • 사회안전망 강화와 사회적 약자 보호를 위한 전자 장치 · 시스템 개발 • ICT 공공안전 솔루션을 통한 재해 · 재난 구조 효율 향상 • 산간 오지 및 도서 지역 등 통신서비스 취약 지역의 통화 품질 개선 투자	• ICT 기반 사회안전망 강화 및 범죄 예방, 재해 · 재난 시 구조 대응 강화를 통한 사회 경제적 손실 감소 • 통신 서비스의 보편화를 통한 지역간 연결성 강화	• 보안 및 안전 솔루션 관련 B2B 사업 모델 확대	4조 원 2021년 목표 차세대 보안 사업 기업가치
	**기후변화 대응** 13.2 기후변화 대책을 국가 정책 및 전략에 통합하여 실행	• 국가 배출권 거래제 대응을 위한 다각적 접근 방안 마련 • 에너지관리 솔루션 등 ICT 기반 스마트/그린 솔루션 제공 • 네트워크 구조 혁신 및 신재생 에너지 시설 등을 통한 에너지 효율성 향상 노력 • T map 네비게이션의 최적 주행거리 제공 기반 온실가스 감축 및 에너지 절감	• 실시간 교통상황을 고려한 최적의 경로 안내를 통한 교통체증 완화 및 사회적 온실가스 배출량 감소 기여	• ICT 기반 환경 솔루션 시장 기회 확대	60만tCO_2e 2020년 목표 사회적 온실가스 감축

재무 성과표(별도)

제 35 기 2018.12.31 현재
제 34 기 2017.12.31 현재
제 33 기 2016.12.31 현재

재무상태표

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
자산			
유동자산	4,679,378	3,768,098	3,661,115
현금및현금성자산	877,823	880,583	874,350
단기금융상품	99,000	94,000	95,000
단기투자자산	47,849	47,383	97,340
매출채권	1,354,260	1,520,209	1,594,504
단기대여금	54,336	54,403	54,143
단기미수금	518,451	1,003,509	772,570
단기미수수익	410	659	460
유동계약자산	1,689	0	0
단기선급금	10,473	13,783	30,988
단기선급비용	1,688,234	121,121	107,989
재고자산	22,079	29,837	32,479
기타의유동자산	4,774	2,611	1,292
비유동자산	24,168,645	21,789,424	21,787,459
장기금융상품	382	382	102
장기투자자산	410,672	724,603	560,966
종속회사및관계기업투자	10,188,914	9,152,321	8,726,538
유형자산	6,943,490	6,923,133	7,298,539
영업권	1,306,236	1,306,236	1,306,236
무형자산	4,010,864	3,089,545	3,275,663
장기대여금	7,236	7,512	11,160
장기미수금	274,053	285,118	147,139
비유동계약자산	5,842	0	0
장기선급비용	753,181	25,169	27,918
장기보증금자산	184,887	173,513	173,287
파생금융자산	50,805	30,608	176,465
이연법인세자산	0	30,953	58,410
확정급여자산	31,834	40,082	24,787
기타의비유동자산	249	249	249
자산총계	28,848,023	25,557,522	25,448,574

제 35 기 2018.12.31 현재
제 34 기 2017.12.31 현재
제 33 기 2016.12.31 현재

재무상태표

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
부채			
유동부채	4,178,068	4,767,401	4,464,160
단기미지급금	1,622,744	1,664,054	1,546,252
단기선수금	0	76,126	71,431
계약부채	46,075	0	0
단기예수금	696,790	517,991	642,582
단기미지급비용	664,286	790,368	663,918
당기법인세부채	162,609	206,060	461,999
단기선수수익	0	3,705	1,360
유동파생금융부채	0	27,791	86,950
유동충당부채	49,303	48,508	59,027
유동성사채및장기차입금	512,377	1,131,047	628,868
유동성장기미지급금	423,884	301,751	301,773
비유동부채	7,782,468	5,782,730	6,727,460
사채	5,222,865	4,334,848	4,991,067
장기차입금	31,764	42,486	61,416
장기미지급금	1,939,082	1,328,630	1,602,943
비유동계약부채	8,358	0	0
장기선수수익	0	7,033	2,389
파생금융부채	1,107	10,719	0
비유동충당부채	12,483	16,178	21,493
이연법인세부채	523,732	0	0
기타의비유동부채	43,077	42,836	48,152
부채총계	11,960,536	10,550,131	11,191,620
자본			
자본금	44,639	44,639	44,639
기타불입자본	415,324	371,895	371,481
이익잉여금	16,467,789	14,512,556	13,902,627
기타자본구성요소	(40,265)	78,301	(61,793)
자본총계	16,887,487	15,007,391	14,256,954
자본과부채총계	28,848,023	25,557,522	25,448,574

제 35 기 2018.01.01 부터 2018.12.31 까지
제 34 기 2017.01.01 부터 2017.12.31 까지
제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지

손익계산서

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
영업수익	11,705,639	12,468,035	12,350,479
매출액	11,705,639	12,468,035	12,350,479
영업비용	10,398,145	10,770,326	10,568,307
종업원급여	684,777	624,900	634,754
지급수수료	4,454,763	4,864,463	4,716,555
감가상각비	2,324,509	2,370,192	2,242,546
망접속정산비용	606,452	628,610	687,048
전용회선료및전파사용료	276,699	290,324	347,741
광고선전비	169,003	150,361	174,186
지급임차료	445,122	435,170	424,929
상품및기타구입비용	500,119	515,013	502,770
기타영업비용	936,701	891,293	837,778
영업이익(손실)	1,307,494	1,697,709	1,782,172
금융수익	279,059	188,025	323,563
금융비용	255,455	274,098	261,393
기타영업외수익	41,265	18,471	54,288
기타영업외비용	149,817	165,783	200,771
종속기업및관계기업투자 관련 손익	(1,302)	139,484	(135,077)
법인세비용차감전순이익	1,221,244	1,603,808	1,562,782
법인세비용	287,342	272,694	345,508
당기순이익(손실)	933,902	1,331,114	1,217,274
주당이익			
기본주당이익 (단위: 원)	13,000	18,613	17,001
희석주당이익 (단위: 원)	13,000	18,613	17,001

포괄손익계산서

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
당기순이익(손실)	933,902	1,331,114	1,217,274
기타포괄손익	(90,548)	141,840	(18,884)
당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(118,808)	1,746	(10,319)
확정급여제도의 재측정손익	(16,354)	1,746	(10,319)
기타포괄_공정가치측정 금융자산 평가손익	(102,454)	0	0
당기손익으로 재분류될 수 있는 항목	28,260	140,094	(8,565)
매도가능금융자산평가손익	0	119,910	5,385
파생금융상품평가손익	28,260	20,184	(13,950)
당기총포괄손익	843,354	1,472,954	1,198,390

제 35 기 2018.01.01 부터 2018.12.31 까지
제 34 기 2017.01.01 부터 2017.12.31 까지
제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지

자본변동표

백만 원

		자본									
		자본금	기타불입자본					이익잉여금	기타자본 구성요소	자본 합계
			주식발행 초과금	자기주식	신종자본 증권	주식 선택권	기타	기타불입 자본 합계			
2016.0101(기초차본)		44,639	2,915,887	(2,260,626)	398,518	0	(684,333)	369,446	13,418,603	(53,228)	13,779,460
회계정책변경에 따른 증가(감소)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
총포괄손익	당기순이익	0	0	0	0	0	0	0	1,217,274	0	1,217,274
	기타포괄손익	0	0	0	0	0	0	0	(10,319)	(8,565)	(18,884)
배당금지급		0	0	0	0	0	0	0	706,091	0	706,091
동일지배하사업결합		0	0	0	0	0	2,035	2,035	0	0	2,035
주식보상비용		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
신종자본증권의 이자		0	0	0	0	0	0	0	(16,840)	0	(16,840)
신종자본증권의 상환		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
신종자본증권의 발행		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2016.12.31(기말자본)		44,639	2,915,887	(2,260,626)	398,518	0	(682,298)	371,481	13,902,627	(61,793)	14,256,954
2017.01.01(기초자본)		44,639	2,915,887	(2,260,626)	398,518	0	(682,298)	371,481	13,902,627	(61,793)	14,256,954
회계정책변경에 따른 증가(감소)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
총포괄손익	당기순이익	0	0	0	0	0	0	0	1,331,114	0	1,331,114
	기타포괄손익	0	0	0	0	0	0	0	1,746	140,094	141,840
배당금지급		0	0	0	0	0	0	0	(706,091)	0	(706,091)
동일지배하사업결합		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
주식보상비용		0	0	0	0	414	0	414	0	0	414
신종자본증권의 이자		0	0	0	0	0	0	0	(16,840)	0	(16,840)
신종자본증권의 상환		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
신종자본증권의 발행		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2017.12.31(기말자본)		44,639	2,915,887	(2,260,626)	398,518	414	(682,298)	371,895	14,512,556	78,301	15,007,391
2018.01.01(기초자본)		44,639	2,915,887	(2,260,626)	398,518	414	(682,298)	371,895	14,512,556	78,301	15,007,391
회계정책변경에 따른 증가(감소)		0	0	0	0	0	0	0	1,773,596	(58,389)	1,715,207
총포괄손익	당기순이익	0	0	0	0	0	0	0	933,902	0	933,902
	기타포괄손익	0	0	0	0	0	0	0	(30,371)	(60,177)	(90,548)
배당금지급		0	0	0	0	0	0	0	706,091	0	706,091
동일지배하사업결합		0	0	281,151	0	0	(237,074)	44,077	0	0	44,077
주식보상비용		0	0	0	0	593	0	593	0	0	593
신종자본증권의 이자		0	0	0	0	0	0	0	(15,803)	0	(15,803)
신종자본증권의 상환		0	0	0	(398,518)	0	(1,482)	(400,000)	0	0	(400,000)
신종자본증권의 발행		0	0	0	398,759	0	0	398,759	0	0	398,759
2018.12.31(기말자본)		44,639	2,915,887	(1,979,475)	398,759	1,007	(920,854)	415,324	16,467,789	(40,265)	16,887,487

제 35 기 2018.01.01 부터 2018.12.31 까지
제 34 기 2017.01.01 부터 2017.12.31 까지
제 33 기 2016.01.01 부터 2016.12.31 까지

현금흐름표

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
영업활동으로 인한 현금흐름	3,965,028	3,257,470	3,575,572
영업에서 창출된 현금흐름	4,307,913	3,841,517	4,005,289
당기순이익	933,902	1,331,114	1,217,274
수익 · 비용의조정	2,863,632	2,804,239	2,931,278
영업활동으로인한자산 부채의변동	510,379	(293,836)	(143,263)
이자수취	35,456	46,774	23,014
배당금수취	177,490	101,256	113,955
이자지급	(183,023)	(183,939)	(199,332)
법인세납부	(372,808)	(548,138)	(367,354)
투자활동으로인한현금흐름	(3,109,284)	(2,151,918)	(1,974,842)
투자활동으로인한현금유입액	389,656	296,686	629,565
단기투자자산의순감소	0	50,000	0
단기금융상품의순감소	0	1,000	36,500
단기대여금의회수	110,261	206,932	232,745
장기투자자산의처분	189,083	15,276	336,669
종속회사및관계기업투자의처분	78,548	0	1,063
사업결합으로인한현금증가	0	0	360
유형자산의처분	10,848	19,667	14,539
무형자산의처분	916	3,811	7,689
투자활동으로인한현금유출액	(3,498,940)	(2,448,604)	(2,604,407)
단기투자자산의순증가	5,000	0	6,335
단기대여금의증가	109,915	203,511	237,197
장기금융상품의증가	0	0	40
장기투자자산의취득	990	12,863	19,501
종속회사및관계기업투자의취득	1,045,713	286,298	87,088
유형자산의취득	1,893,284	1,870,634	1,674,027
무형자산의취득	444,038	75,298	580,219

현금흐름표

백만 원

	제 35 기	제 34 기	제 33 기
재무활동으로인한현금흐름	(858,073)	(1,099,286)	(1,158,738)
재무활동으로인한현금유입액	1,725,221	647,516	607,725
사채의발행	1,326,346	647,328	607,474
파생상품거래로인한현금유입	116	188	251
신종자본증권의 발행	398,759	0	0
재무활동으로인한현금유출액	(2,583,294)	(1,746,802)	(1,766,463)
단기차입금의 순감소	0	0	230,000
장기차입금의상환	12,770	13,002	12,814
신종자본증권의 상환	400,000	0	0
장기미지급금의상환	302,867	302,867	120,718
사채의상환	1,116,550	602,733	680,000
배당금의지급	706,091	706,091	706,091
신종자본증권의 이자지급	15,803	16,840	16,840
파생상품거래로인한현금유출	29,213	105,269	0
현금및현금성자산의순증가(감소)	(2,329)	6,266	441,992
기초현금및현금성자산	880,583	874,350	431,666
외화표시 현금및현금성자산의 환율변동효과	(431)	(33)	692
기말현금및현금성자산	877,823	880,583	874,350

SK TELECOM ANNUAL REPORT 2018

제작정보		
인쇄일	2019년 6월	
발행	SK텔레콤	
발행인	박정호	
제작 책임	Corporate Development 센터	하형일
	IR담당	최정환
		장 욱
		한혜승
		이현희
문의	hyeseung.han@sk.com	
	sean_h_lee@sk.com	
기획 & 자문	KPMG 삼정회계법인	
편집 및 디자인	IM creative	
인쇄	유인플러스	

SK텔레콤 홈페이지 (http://www.sktelecom.com)에서 이 보고서를 PDF 파일로 내려받으실 수 있습니다.

SK텔레콤은 자원순환과 환경보호에 기여하기 위해 책임감 있게 관리된 산림에서 생산된 원료 및 기타 관리된 원료를 사용한 제품에만 부착되는 FSC ® (Forest Stewardship Council ®, 산림관리 협의회) 인증 용지를 사용하고 있습니다. 또한 FSC 인증 인쇄소에서 인쇄 과정에서 발생하는 대기 오염물질 발생량을 현저히 줄일 수 있는 콩기름 잉크를 사용하여 〈SK Telecom Annual Report 2018〉을 인쇄하였습니다.

또한 종이 보고서 발간 과정에서 소비되는 펄프와 에너지로 인해 발생하는 온실가스 배출량을 상쇄하기 위해 에너지관리공단에서 추진하고 있는 탄소중립프로그램에 참여하고 있습니다. 환경 영향을 줄이려는 다양한 노력에도 불구하고 종이 보고서를 만들기 위해서는 종이를 생산하고 인쇄하는 과정에서 환경오염 물질이 발생하기 때문에 이 보고서는 인쇄본은 물론 PDF로도 발간되고 있습니다.

SK텔레콤은 자원과 에너지 소비를 줄이면서 지면의 한계로 인쇄본에 수록하지 못한 더 많은 정보를 담기 위해 PDF 보고서와 홈페이지를 통한 정보 공개를 지속적으로 높여나갈 계획입니다. 독자 여러분께서도 인쇄본 대신 PDF 보고서와 홈페이지를 활용하시면, 자원을 아끼고 환경을 가꾸는 일에 동참하면서 더 많은 정보를 편리하게 얻으실 수 있습니다.



