Building a Happiness Network

SK텔레콤 2009 지속가능성 보고서

SK telecom

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

〈SK텔레콤 2009 지속가능성 보고서〉는 FSC Forest Stewardship Council 인증 용지를 사용했으며, FSC Chain of Custody인증(인증번호 DNV-COC-000176)을 보유한 인쇄업체에서 콩기름 잉크로 인쇄했습니다.
환경영향을 최소화하려는 노력에도 불구하고 종이 보고서는 종이를 만들고 인쇄하는 과정에서 다량의 펄프와 에너지를 소비합니다. 따라서 본 보고서는 종이 보고서와 Interactive PDF 두 가지 버전으로 발간되었습니다.
Interactive PDF 보고서를 이용하시면 더욱 많은 정보를 편리하게 얻으실 수 있을 뿐만 아니라 자원과 에너지 소비를 줄일 수 있습니다. SK텔레콤은 Interactive PDF 보고서의 활용도를 높여 환경영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 독자 여러분께서도 종이 보고서가 아닌 PDF 보고서의 활용을 통해 자원을 아끼고 환경을 가꾸는 일에 동참하실 수 있습니다.

Contents

01 About This Report
02 CEO Message

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

10 Material Issues to Our Business and Society
19 기술 리더십 확보
20 통신기술과 지속가능한 발전
21 개방형 혁신 Open Innovation
22 비즈니스 파트너와의 상생
23 요금 부담 경감
24 고객정보보호
25 안전한 서비스 사용 환경
26 디지털 격차 해소 Digital Inclusion
27 사회 공헌
28 기후변화 대응

Measuring Our Progress
30 경제
33 환경
39 노동 여건 및 관행
43 인권
44 제품 책임
45 사회

Appendix
48 GRI Content Index
51 UNGC Index
52 독립 검증 보고서
54 온실가스 인벤토리 검증 성명서

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

Alpharising

서로 다른 세상이 만나 모두에게 +α되는 세상을 만들다!
SK텔레콤은 세계 최고의 ICT 기술을 바탕으로 개인은 물론 기업,
산업이 상생협력을 통해 함께 성장하는 세상을 만들어갑니다.

Sustainability at SK Telecom 04

10 Material Issues to Our Business and Society 18

Measuring Our Progress 29

Appendix 47

About This Report

이 보고서는 SK텔레콤이 네 번째로 발간하는 지속가능성 보고서로, 2007년 5월 유엔 글로벌 콤팩트UN Global Compact 가입 이후 발행하는 세 번째 COP Communication on Progress입니다. SK텔레콤은 매년 지속가능성 보고서를 발간할 계획입니다.

SK텔레콤 2009 지속가능성 보고서는 GRI G3 가이드라인에서 제시한 프로필 공시와 지표범주별 경영방식을 담고 있으며, 모든 핵심 성과지표에 대해 보고하고 보고하지 않을 경우 이유를 설명했습니다.

Reader's Guide

보고서 내용과 관련해서 추가정보를 확인할 수 있는 경우 아이콘을 별도로 표시했습니다.

01 02 03 04 05

01 웹페이지
02 관련 보고서
03 SK텔레콤의 기업 블로그
04 2009 지속가능성 보고서
05 추가정보 (본 보고서의 PDF에 해당됩니다.)

보고 원칙

GRI G3 가이드라인GRI Sustainability Reporting Guidelines과 지속가능한 발전을 위한 설명 의무의 원칙AA1000 APS을 기준으로 작성되었습니다. 데이터 수집 기준이 GRI 지표 규약GRI Indicator Protocol과 다르거나, 과거 보고서에서 적용한 산출기준이 변경된 경우에는 해당 지표별로 관련 내용을 기술했습니다. 〈SK텔레콤 2009 지속가능성 보고서〉의 GRI G3 가이드라인 적용 수준은 A+입니다.

보고 범위

보고 주체인 SK텔레콤의 지속가능경영 활동과 성과는 물론, 국내외 주요 투자회사의 지속가능경영 관련 정보까지 포함하고 있습니다. 정량성과지표의 경우에는 투자회사를 제외한 SK텔레콤만을 대상으로 산출했으며 보고 범위가 이와 다른 경우에는 지표별로 제약사항을 기술했습니다.

보고 기간

2009 회계연도인 2009년 1월 1일부터 12월 31일까지입니다. 주요 성과지표의 경우 최근 4, 5년 동안의 데이터를 함께 공개했습니다. 주요 이슈의 경우 2010년 5월까지 진행 경과를 반영했습니다.

중요성 평가

SK텔레콤은 대응성Responsiveness과 포괄성Inclusivity을 높이기 위해 중요성Materiality 평가 과정에 지난 보고서에 대한 이해관계자의 의견도 고려했습니다. 중요성 평가에는 다양한 이슈의 재무적 영향도, 전략적 중요도, 동종업계 동향, 이해관계자 관심도, 사회적 관심도를 종합적으로 고려하고 있습니다.

제3자 검증

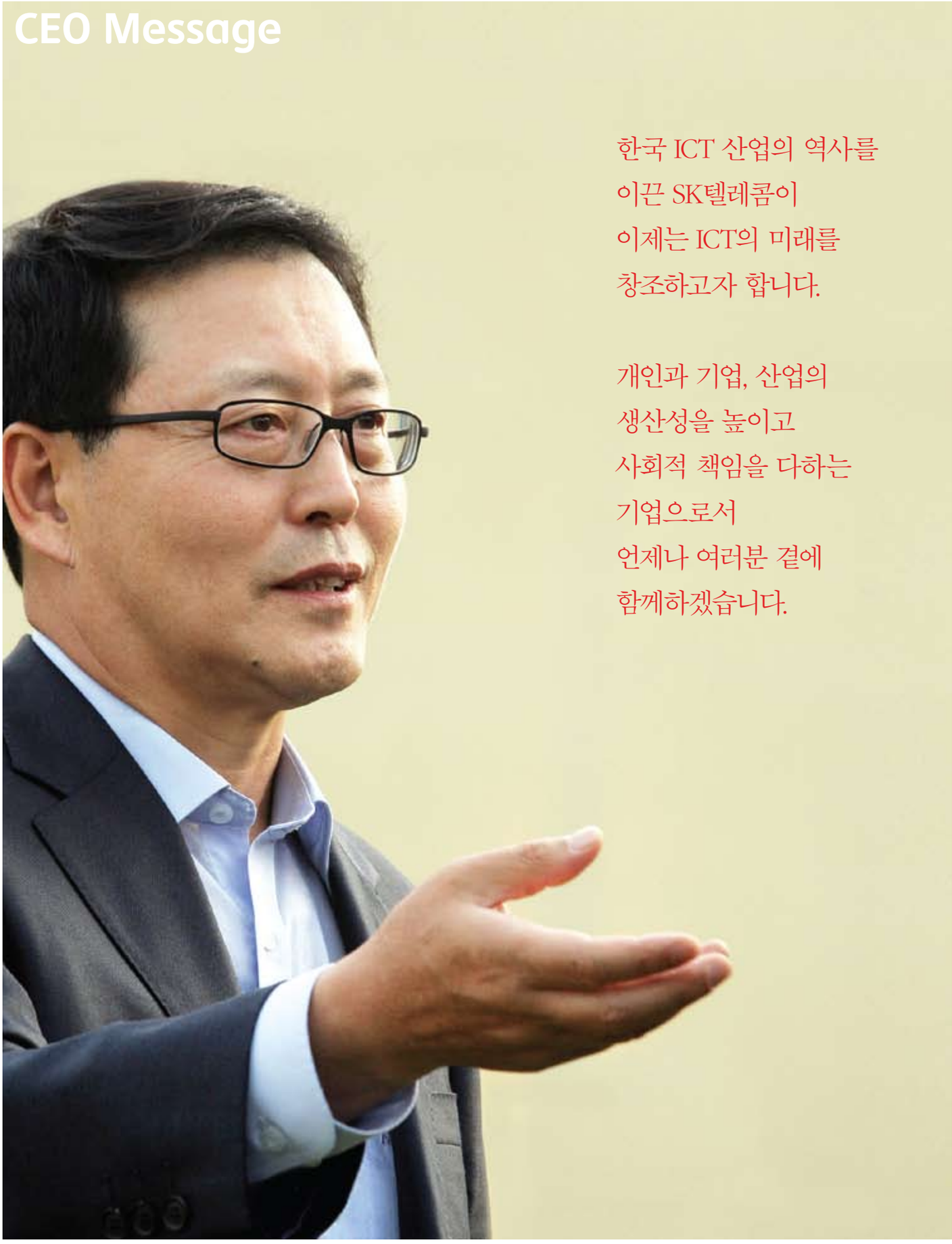
SK텔레콤은 공개되는 정보의 신뢰도를 높이고, 보고와 관련한 내부 프로세스를 향상시키기 위해 매년 독립적인 전문기관의 검증을 받습니다. 또한, 2009년 말부터 진행된 온실가스 인벤토리 구축을 통해 관련 데이터를 산출하고 이에 대한 검증 역시 함께 실시했습니다. 제3자 검증과 관련한 사항은 검증의견서를 통해 확인할 수 있습니다.

Contact Information

SK텔레콤의 지속가능경영 활동 및 본 보고서와 관련한 이해관계자 여러분의 소중한 의견을 기다립니다.

- 서울특별시 중구 을지로2가 11번지 SK T-타워 CSR팀
- Tel : +82-2-6100-1712
- Fax : +82-2-6100-7835
- Email : sustainability@sktelecom.com

CEO Message



한국 ICT 산업의 역사를
이끈 SK텔레콤이
이제는 ICT의 미래를
창조하고자 합니다.

개인과 기업, 산업의
생산성을 높이고
사회적 책임을 다하는
기업으로서
언제나 여러분 곁에
함께하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

1984년 차량용 이동전화를 시작으로 1996년 CDMA 방식 이동전화, 2000년 3G 서비스, 2004년 위성DMB 서비스, 2006년 3.5G(HSDPA) 서비스 등을 세계 최초로 상용화한 우리나라 ICT 산업의 역사는 SK텔레콤의 25년 역사와 그 궤를 같이해왔습니다. SK텔레콤은 이러한 과거의 성공에 안주하지 않고, 이제 새로운 도전에 나서고자 합니다.

2009년 SK텔레콤은 기존의 이동통신 사업 영역에서 리더십을 유지하는 한편, ICT 인프라가 가진 잠재력을 활용해 개인과 기업은 물론 우리 사회 전반의 산업 생산성을 높이는 것을 새로운 사명으로 정립하고, 새롭게 도약하기 위해 큰 발걸음을 옮겼습니다. 기업의 생존을 가능하게 하는 힘이 바로 고객이라는 믿음으로 고객의 관점에서 부족한 점을 꾸준히 찾아내고 보완하는 고객경험관리Customer Experience Management 를 도입하는 등 고객 우선의 경영 기조를 지속적으로 유지해왔으며, ICT 기업 고유의 기술력을 활용해 지구온난화, 사회 양극화 등 당면한 사회적 문제를 해결하기 위한 친환경경영, 사회공헌 활동 등을 꾸준히 전개했습니다. 전사가 하나 되어 추진해 온 이러한 사회적 책임 이행 노력의 결과로 2009년 9월에는 아시아 통신기업으로는 최초로 2년 연속 다우존스지속가능성지수DJSI에 편입되는 성과를 거두었습니다.

2010년 SK텔레콤은 새로운 미션에 따라 성장을 향한 행보를 본격화할 예정입니다. 이에 발맞춰 기업시민위원회를 중심으로 환경, 상생, 고객보호, 윤리, 사회공헌 등 다양한 분야에서 사회적 책임 이행을 위한 노력을 보다 효율적으로 추진해나갈 것입니다. 유엔 글로벌 콤팩트 가입 기업으로서 지속적으로 사회적 책임에 대한 국내외 이해관계자의 요구사항에 귀 기울이고 사회책임경영에 대한 글로벌 표준의 요구 사항을 경영 활동에 반영하기 위한 노력을 지속하겠습니다. 지난 25년 동안 우리나라 정보통신 산업의 역사와 함께해온 기업으로서 앞으로도 변화와 혁신을 바탕으로 기술을 선도하고, 문화를 창조하며, 사회에 기여하는 변함없는 전략을 통해 정보통신 산업의 새로운 미래를 열어가는 개척자 역할을 충실히 수행할 것입니다. 이해관계자 여러분의 변함없는 지원과 지속적인 신뢰를 부탁드립니다.

대표이사 | 사장 **정 만 원**

Sustainability at SK Telecom

이해관계자의 의견 | 윤진수, 한국기업지배구조센터 수석연구원

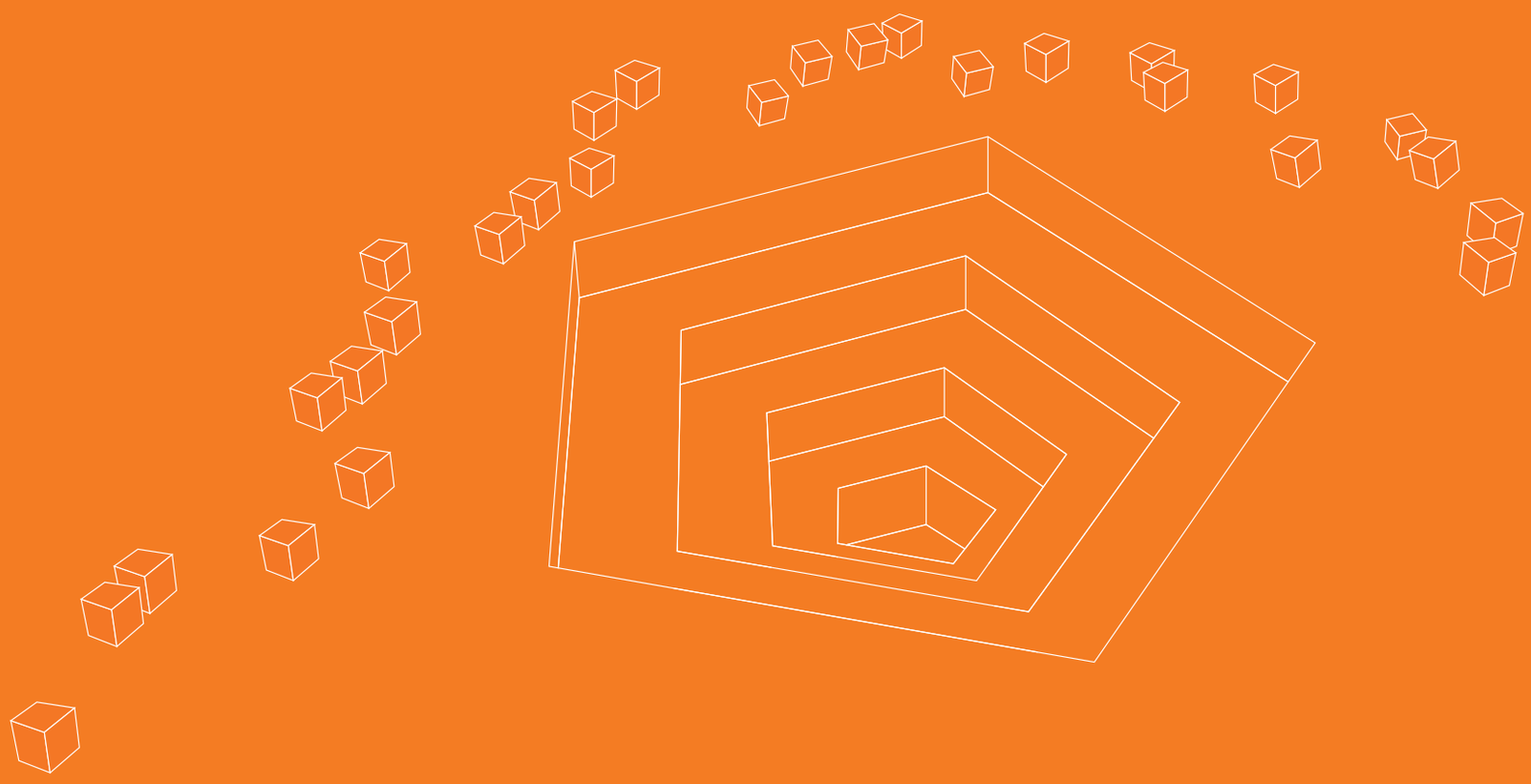
착한 기업은 사회적 책임을 다하는 기업입니다.
기업도 사회 구성원으로서 사회에 대해 책임을 다해야 합니다.

B http://www.sktstory.com/550

SK텔레콤의 생각 | 정재영, SK텔레콤 사외이사 (기업시민위원회 위원장)

CSR을 통해 고객이나 주주와 같은 이해관계자를 만족시켜
그 분들이 다시 SK텔레콤을 선택하는 선순환 구조를 정착시켜가야 합니다.
SK텔레콤 이사회에서는 앞으로도 CSR을 적극 지원할 계획입니다.

B http://www.sktstory.com/555



This is SK Telecom

SK텔레콤은 2,500만여 명의 가입자를 보유한 국내 1위의 이동통신 사업자로, 1984년 세계 최초로 CDMA 코드분할 다중접속 방식 기술 상용화에 성공해 한국의 이동전화 시대를 열었습니다. 또한 세계 최초로 2.5세대 CDMA 2000 1X 서비스, 3세대 동기식 상용화, HSDPA와 HSUPA의 상용화로 세계 이동통신 산업의 역사를 이끌어왔습니다.

SK텔레콤은 이러한 성공에 머물지 않고 통신과 방송의 융합 시대를 주도할 다양한 컨버전스 서비스 개발로 새로운 라이프스타일을 창조하고 있습니다. 아울러 세계 최고 수준의 이동통신 기술과 네트워크를 기반으로 산업의 생산성을 높이는 IPE Industry Productivity Enhancement 사업을 통해 유통, 물류, 금융, 교육, 헬스케어 등 산업 발전에 기여하고자 합니다.

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

WCDMA Wideband Code Division Multiple Access
광대역 코드분할 다중접속 방식. 데이터, 정지 영상, 동영상 등을 송수신하는 GSM 방식의 3세대 서비스.

HSDPA High Speed Downlink Packet Access
고속하향 패킷접속을 통해 3세대 이동통신 기술인 W-CDMA나 CDMA보다 훨씬 빠른 속도로 데이터를 주고 받는 3.5세대 이동통신방식. 화상통화는 물론 데이터 고속 전송이 가능한 이동전화 서비스.

TDSCDMA Time Division Synchronous Code Division Multiple Access
중국이 자체 개발한 3세대 이동통신의 차세대 기술 표준.

VISION SLOGAN

Global ICT Leader

VISION STATEMENT

SK텔레콤은 NO.1 정보통신 네트워크를 기반으로 최고의 음성·문자 서비스, 콘텐츠와 어플리케이션, 솔루션을 제공합니다.

이를 통해 모든 산업의 생산성은 더 높아지고, 전 세계인의 커뮤니케이션과 정보이용은 더 편해지며, 미래는 더 행복해집니다.

이 모든 것은 글로벌 스탠더드를 만들어가는 SK텔레콤의 앞선 기술이 있기에 가능한 일입니다.

창조적이고 역동적이며 실행력이 강한 우리, 바로 SK텔레콤입니다.

CORE VALUES

PRIDE

자부심 | PRIDE
고객이 스스로를 자랑스럽게 생각하고
뿌듯함과 자신감을 갖게 하겠습니다.

PROFESSIONALISM

전문가다움 | PROFESSIONALISM
최고의 품질과 전문적 기술로
가치 있는 삶의 질을 제공하겠습니다.

BREAKTHROUGH

돌파 | BREAKTHROUGH
열린 사고와 혁신으로 한계에 끊임없이
도전하겠습니다.

INITIATIVE

선도 | INITIATIVE
창조적이고 진취적인 기업문화로
새로운 가치를 창조하겠습니다.

MAJOR BRANDS AND AFFILIATES

주요 브랜드

T (이동통신 대표 브랜드)

B (유선통신 대표 브랜드)

Nate (유무선 인터넷 포털)

11번가 (온라인 오픈마켓)

TTL (19~24세 특화서비스)

Ting (13~18세 특화서비스)

Ting Junior (10~12세 특화서비스)

그녀들의 T (25~34세 여성 특화서비스)

Leaders Club (직장인 특화서비스)

KEY FIGURES

12,101

영업수익 (십억 원)

1,288

당기순이익 (십억 원)

13.7

시가총액 (조 원)

50.6

국내 이동통신 시장점유율 (%)

GLOBAL PRESENCE

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

주요 시설 안내 http://www.sktelecom.com/html/service/establishment/Establishment.html

MILESTONES

정보통신기술의 도입과 대중화 ›› | 이동통신의 디지털 기술 개발과 보급 ›› | 글로벌 진출 본격화 및 차세대 기술선도 ››

1984	1989	1992	1994	1996	1997	2002
-한국이동통신 설립 -차량용 이동전화 서비스 개시	-주식상장	-무선호출 서비스 100만 명 돌파	-SK 경영 참여	-CDMA 서비스 개시	-사명 및 CI 변경	-세계 최초 동기식 IMT 2000 상용 서비스

CI를 클릭하시면 해당 계열사의 홈페이지로 이동합니다.

주요 투자 회사 (괄호 안의 %는 2009년 말 기준 SK텔레콤의 보유지분을 나타냅니다.)

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

SK broadband
초고속인터넷, IPTV
(SK브로드밴드, 50.6%)

SK telink
국제·시외전화서비스
(SK텔링크, 90.8%)

TU Media Corp.
위성DMB
(TU미디어, 44.2%)

SK communications
SNS 및 메신저
(SK커뮤니케이션즈, 64.8%)

11ST commerce planet
커머스 (커머스플래닛, 100%)

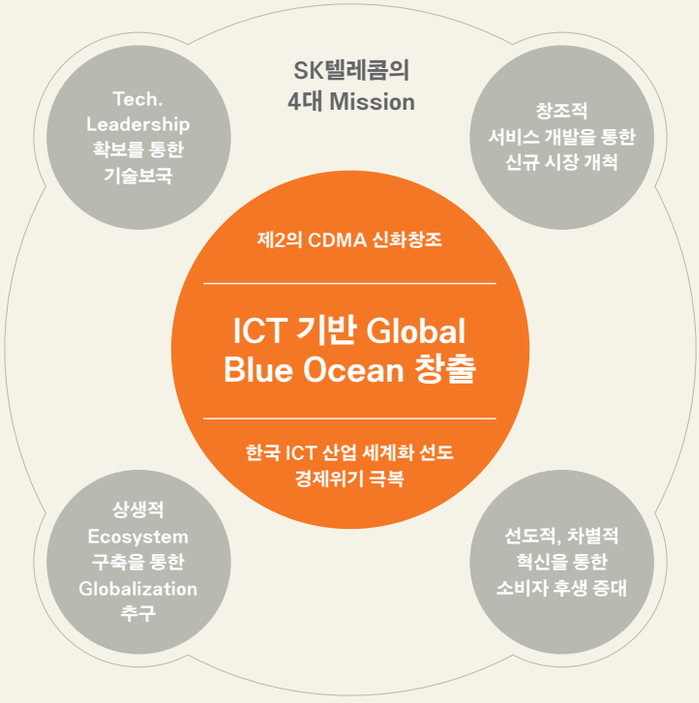
PAXNet No.1 Report
금융 (팍스넷, 59.7%)

NTREEV
게임 (엔트리브소프트, 63.7%)

LOEN ENTERTAINMENT
음악 (로엔엔터테인먼트, 63.5%)

NEW MISSION

SK텔레콤은 25년 동안 쌓아온 기술역량을 바탕으로 혁신적인 신규 서비스를 제공하고 적극적으로 글로벌 시장을 개척하기 위해 2009년 4대 미션을 새롭게 정의했습니다. 이에 따라 IPE Industry Productivity Enhancement 사업을 본격화하는 한편, 소비자 후생 증대와 시장에서의 신뢰도 제고를 위한 조치를 도입해 국내 ICT 산업을 선도하기 위한 노력을 지속할 예정입니다.



회사연혁 http://www.sktelecom.com/jsp/sktelecom/history/HistoryOver2008.jsp

	서비스 다각화 ››		유비쿼터스 시대 개막 ››			
2003	2004	2006	2007	2008	2009	2010
-베트남 CDMA 서비스 시작	-유무선 통합 뮤직포털 서비스 'Melon' 출시	-세계 최초 HSDPA 상용화 -이동통신 대표브랜드 'T' 출시 -중국정부와 TDSCDMA 협력 MOU 체결	-세계 최초 5.76Mbps 급 HSUPA 상용망 구축	-SK브로드밴드 출범 -오픈마켓 '11번가' 런칭 -베트남 이동전화 가입자 600만 명 돌파	-Cisco와 u-City분야 MOU 체결 -'T store' 런칭 -청담어학원과 SLS Smart Learning Service MOU 체결	-하나SK카드 출범 -월트 디즈니와 합작회사 설립 MOU 체결

SK텔레콤의 지속가능경영

지속가능경영의 근간, SKMS SK Management System

SK 고유의 경영철학으로 1979년에 정립된 이후 12차례 개정된 SKMS는 이해관계자 가치 제고를 기업경영의 근간으로 명시하고 있습니다. SK텔레콤은 SKMS에서 정한 주요 이해관계자별로 관련 조직을 갖추고, 각 이해관계자 그룹과의 긴밀한 의사소통을 기반으로 경영활동을 추진하고 있습니다.

SKMS 소개 http://www.sktelecom.com/html/sktelecom/rule/TechSkms.html

지속가능경영 추진 전략 방향

지속가능경영 추진 전략

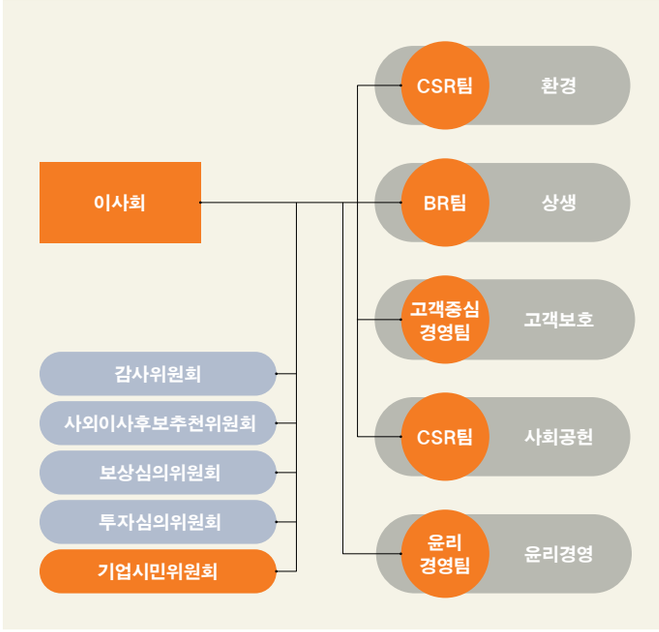
SK텔레콤은 지속가능한 성장과 가치창출을 위해 CSR을 회사의 경영활동 전반에 내재화하고자 합니다. 위기관리 차원의 방어적이고 대응적인 수준을 넘어, 이해관계자로부터 신뢰를 얻고 환경적·사회적 이슈에서 파생되는 사업 기회를 선점함으로써, 지속가능한 성장과 발전을 이루기 위해 지속가능경영을 추진하고 있습니다.

지속가능경영 추진 체계

SK텔레콤은 2008년 5월, 지속가능경영 활동을 전사적으로 실천하기 위해 기업시민위원회를 신설했습니다. 기업시민위원회는 이사회 산하 5개 위원회 중 하나로 지속가능경영 추진 방향과 성과는 물론 사내외 커뮤니케이션 사항을 점검하고 분야별 추진 활동을 자문하는 역할을 수행하며 연 4회 개최를 원칙으로 하고 있습니다. 현재 3명의 사외이사와 1명의 사내이사로 구성된 기업시민위원회는 2009년 한 해 동안 총 4회 개최되었습니다. 2009년 4월에는 기업시민위원회 실무협의체를 구성해 총 3회의 미팅을 개최, 기업시민위원회 활동을 지원하고 CSR분야별 운영 효율성을 제고하는 방안을 논의했습니다.

기업시민위원회 http://www.sktelecom.com/html/invest/management/Committee06.html

지속가능경영 관련 조직



성과평가 및 모니터링

SK텔레콤은 중점추진분야별 주관 조직의 KPI Key Performance Indicator를 선정하고 평가 프로세스를 통해 분야별 지속가능경영 추진 성과를 관리하고 있습니다. 지속가능경영 성과가 이사진의 성과평가 항목에 명시되어 있지는 않으나, 기업시민위원회의 신설로 이사진 역시 지속가능경영 추진에 적극적으로 참여하게 되었습니다. 2009년에는 분기마다 개최되는 기업시민위원회를 통해 분야별 추진 성과와 계획을 정기적으로 점검했으며, CSR KPI 선정으로 지속가능경영 성과가 전사적으로 관리될 수 있는 기반을 마련했습니다.

사내 확산 및 교육

SK텔레콤은 사내 온라인 교육과정 운영을 통해 지속가능경영에 대한 구성원들의 인식수준을 향상시키고, 이해관계자 가치 제고의 중요성을 일깨우기 위한 노력을 기울여왔습니다. 특히 매년 전 구성원이 윤리경영과 고객정보보호를 위한 노력에 동참할 것을 서약하도록 의무화했고, 윤리경영과 정보보안, 고객정보보호, 공정거래 관련 내용은 승진을 위해 필수적으로 이수하도록 했습니다. 상생, 정보보안, 고객정보보호, 사회공헌, 컴플라이언스 Compliance 분야의 경우 전사 방침이 잘 이행되도록 각 부서에 담당자를 선임하고 보다 전문적인 교육을 제공하고 있습니다.

2009년에는 정규직 구성원 전체를 대상으로 정보보안과 관련한 기본교육을 실시하는 한편 업무 특성에 따른 심화교육을 실시했으며, 고객정보보호 인증제를 통해 일정 자격수준 이상의 구성원만이 고객정보를 취급하도록 했습니다. 더불어 그동안 상대적으로 취약했던 환경경영 추진에 대한 공감대 형성을 위해 온라인 교육을 실시하는 등 환경교육에 착수했습니다. 개발된 교육과정은 비즈니스 파트너 구성원들도 수강할 수 있도록 개방했으며, 앞으로는 투자회사와 그룹 관계사 구성원들로 대상을 확대해 환경경영에 대한 인식을 높여갈 계획입니다.

External Recognition

SK텔레콤은 2009년에도 국내 3대 고객만족도 조사 모두에서 1위를 차지하는 등 이동통신 서비스 시장 1위 사업자로서 고객의 지속적인 신뢰를 확인했습니다. SK텔레콤은 2009년 9월 다우존스 지속가능성 지수 Dow Jones Sustainability Indexes에 2년 연속 편입되는 등 글로벌 시장에서 지속가능경영을 실천하는 한국의 대표 기업으로 명성을 높이고 있습니다.

주요 수상 내역

일시	수상 내역	기관
2010. 04	Telecom Asia Award 최우수 컨버전스 서비스상	Telecom Asia
2010. 03	국가고객만족도지수 NCSI 13년 연속 1위	한국생산성본부
2010. 02	제8회 한국윤리경영대상 종합 대상	신산업경영원
2009. 12	제8회 정보보호 대상	방송통신위원회
	제1회 대한민국휴먼대상 대통령 표창	보건복지가족부, KBS
2009. 10	한국산업고객만족도 KCSI 12년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
2009. 09	제10회 사회복지의날 사회복지유공 대통령상	보건복지가족부
	한국서비스품질지수 KS-SQI 10년 연속 1위	한국표준협회
2009. 06	GTB Innovation Award 고객서비스혁신 부문상	GTB 매거진
	2009 지배구조 우수기업 우수기업상	한국기업지배구조센터

- 2010년 4월, 'Telecom Asia Award'의 최우수 컨버전스 서비스상을 수상해 한국의 앞선 ICT 서비스를 국제적으로 알렸습니다.

Stakeholder Engagement

커뮤니케이션 활동

SK텔레콤은 다양한 이해관계자의 가치 제고를 추구하는 경영철학을 바탕으로 이해관계자 커뮤니케이션을 수행해왔습니다. 특히 2008년에는 SKMS의 12차 개정을 통해 CR Corporate Relations의 대상인 이해관계자를 고객, 구성원, 주주, 정부, 비즈니스 파트너, 공중 등으로 보다 명확히 구분하고, 커뮤니케이션 원칙을 정립했습니다. 이에 따라 이해관계자의 기대와 요구 사항을 사전에 파악하기 위해 상시적으로 커뮤니케이션하는 것은 물론 고객, 구성원, 비즈니스 파트너 등을 대상으로 주기적인 만족도 조사를 실시해, 이를 바탕으로 적절한 대응 전략을 수립하고 실행함으로써 회사와 이해관계자 모두의 이익을 추구하고 있습니다.

고객

전국 12곳의 고객상담센터에서 5천여 명의 인력이 월평균 520만 건을 상담하고 있습니다. 2009년의 경우 통화 품질, 요금 청구 및 수납, 고객 피해, 부가서비스, 요금제 등에 관한 상담이 주로 이루어졌으며, 고객 불만 사항 중 가장 빈도가 높은 사항은 상시로 인트라넷을 통해 전사에 공유해 지속적으로 개선해가고 있습니다. 또한, 전 품질영역의 경쟁력 확보를 위한 정기적인 고객만족도조사 및 각 채널별 서비스 품질을 측정해 고객서비스를 강화하고 있습니다. SK텔레콤의 이러한 고객불만관리 시스템과 사전 예방, 사후 조치 프로세스는 통신업계 최초로 공정거래위원회의 고객불만관리 CCMS 인증을 획득할 만큼 인정받고 있습니다.

2009년에는 고객이 음성으로 상담받는 동안 해당 내용을 휴대전화 단말기로 동시에 확인할 수 있는 신개념 영상고객센터를 구축해 'GTB 이노베이션 어워드'에서 '고객서비스혁신' 부문상을 수상했습니다.

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

고객상담 전문 블로그 http://blog.tworld.co.kr **트위터** @SK_Tworld

구성원

정례화된 노사협의회를 연간 4회 개최해 경영 현안에 대한 노사간 협력 방안 등을 논의하고 있습니다. 2009년에는 구성원 보상 및 복리후생제도 변경, 근로조건 개선 등을 사전 협의했고, 해외투자, 이사회 안건, 조직구조 변경사항 등을 노동조합에 사후 통보했습니다. 또한, 구성원이 자유롭게 신규 사업 아이템이나 운영 효율성 향상을 위한 아이디어를 제안할 수 있는 채널을 신설했습니다. 이외에도 CEO 핫라인, 사보 등을 통해 주요 경영 이슈에 관한 구성원의 의견에 늘 귀 기울이고 있습니다.

SK텔레콤 노동조합 http://www.skttu.com

주주

국내외 투자자 및 애널리스트를 대상으로 주요 경영활동에 관한 정보를 제공하기 위해 상시적으로 미팅과 세미나 등을 진행하고 있으며, 2009년에는 총 583회의 IR 미팅을 개최했습니다. 아울러 일반 주주들을 비롯한 개인투자자들도 SK텔레콤의 경영활동 전반에 관한 정보를 손쉽게 얻을 수 있도록 홈페이지를 통해 관련 자료를 공개하고 있습니다.

투자자정보 http://www.sktelecom.com/html/invest/management/Director.html

비즈니스 파트너

비즈니스 파트너의 특성을 고려해 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 비즈니스 파트너의 고충이나 건의 사항 등을 상시 접수하는 온라인 VoP Voice of Partners를 운영 중이며, 비즈니스 파트너 포털을 통해 누구나 창의적 사업 아이디어를 상시 제안할 수 있도록 했습니다. 2009년에는 중국 사업, 모바일 콘텐츠 및 어플리케이션 Mobile Contents & Application을 주제로 공모전을 실시하는 등 제안 채널을 활성화했습니다. 2007년부터 파트너의 만족도 진단을 위한 BPSI Business Partner Satisfaction Index를 개발해 매년 그 추이를 모니터링하고 있으며, 파트너 관리에 있어 개선이 필요한 영역을 도출해 보완하고 있습니다.

주요 이해관계자 현황 (2009년 말 기준)

24,270,000	4,588	3,000+	46,176
고객 (명)	구성원 (명)	비즈니스 파트너 (개)	주주 (명)

또한 비즈니스 파트너의 경영역량을 향상시키기 위해 VLS Virtual Learning System를 구축해 운영하고 있습니다.

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

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

비즈니스 파트너용 VLS http://partneronacademy.com

정부

방송통신위원회, 공정거래위원회 등 주요 규제기관과 정기적으로 커뮤니케이션하는 한편, 사회적 이슈 해결을 위한 정부 정책에 협조하고 있습니다. 2009년 2월에는 여성부와 여성친화기업 협약을 맺고 일과 가정의 양립을 지원하기 위한 프로그램 확충을 약속했으며, 노동부와 '사회적 기업 지원 협약식'을 체결해 소외계층의 자립을 돕는 사회적 기업 확산에 앞장서고 있습니다.
또한, 방송통신위원회에서 주관하는 '녹색방송통신추진협의회'와 '녹색융합서비스 민관합동추진협의회', 녹색성장위원회에서 주관하는 '그린IT협의체'에 참여하고 있습니다.

지역사회 · NGO

신규 기지국 설치 등 사업 수행 과정에서 지역 사회단체, 지역 주민 등과 협의 과정을 거치고 있습니다. 회사 경영활동에 비판적인 NGO에게도 간담회 등을 통해 회사의 방침을 설명하고 있으며, SK텔레콤이 추구하는 분야에 전문성을 지닌 NGO와는 공동으로 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.

SK텔레콤 홈페이지 http://www.sktelecom.com

기업 블로그 http://www.sktstory.com **트위터** @sktelecom_blog

● 고객상담의 '영상시대'를 연 'T영상고객센터'는 상담시간 단축 및 이용계층 확대 등 고객만족도 증대를 가져왔습니다.

주요 협회 가입 현황 (2009년 기준)

해외	Bridge Mobile Alliance
	CDMA Development Group
	GSM Association
	International Telecommunication Union
	Keio Research Institute
	LiMo Foundation
	Mobile VCE
	Next Generation Mobile Network
	Open Mobile Alliance
	WiMAX Forum
	Business for Social Responsibility
	UN Global Compact
	World Economic Forum
국내	지속가능경영원
	지속가능발전기업협의회
	통신정보공유분석협회
	한국경영자총협회
	한국경제인연합회
	한국경제연구원
	한국공정경쟁연합회
	한국디지털미디어산업협회
	한국무선인터넷산업연합회
	한국문화콘텐츠산업협회
	한국스마트그리드협회
	한국온라인쇼핑협회
	한국유비쿼터스도시협회
	한국인터넷기업협회
	한국전파진흥협회
	한국정보산업연합회
	한국정보통신기술협회
	한국정보통신산업협회 (회장)
	한국클라우드서비스협의회
	한국통신사업자연합회
	한국홈네트워크산업협회
	한국e스포츠협회 (회장)

경영활동과의 통합

리스크 관리 프로세스

SK텔레콤은 규제기관, 정부, 국회, 비즈니스 파트너, 경쟁사 등 이해관계자의 불만이나 요구사항을 파악하고 관리하기 위한 회의체를 정기적으로 운영합니다. 특히, 리스크가 높은 이슈에 대해서는 전담조직 Taskforce 운영을 통해 사전 대응 방안을 모색하고 있습니다. 2009년부터는 신제품 개발 및 출시 과정에서 고객가치 훼손 가능성에 대한 사전 검증을 의무화하는 등 리스크 예방을 위한 프로세스를 더욱 체계적으로 갖추어가고 있습니다.

Grievance Mechanism 운영

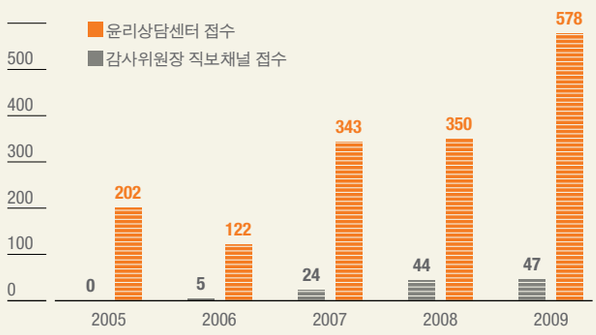
SK텔레콤은 구성원은 물론, 고객, 비즈니스 파트너 등 이해관계자로부터 윤리경영 실천과 관련된 제안사항을 접수, 상담할 수 있도록 윤리상담센터를 마련하고 웹사이트, 전화, 대면상담, 서신 등 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 특히 2006년부터는 사외이사인 감사위원회 위원장과 윤리적 사안에 대해 직접 상담할 수 있는 별도의 시스템을 운영 중입니다. 감사위원장 직보채널을 통해 접수된 사안에 대해서는 조치 경과를 정기적으로 감사위원회에 보고하고 있습니다. 이러한 상담 및 제보 채널 활성화를 위해 2009년에는 회사 홈페이지 초기화면을 개편했으며, 비즈니스 파트너 방문을 통한 홍보 활동을 강화했습니다. 2010년에도 이러한 노력을 지속하는 한편, 구성원과 비즈니스 파트너를 대상으로 한 인터뷰와 ERP 시스템 등을 활용해 윤리적 이슈의 발생 여부에 대한 모니터링을 강화할 예정입니다.

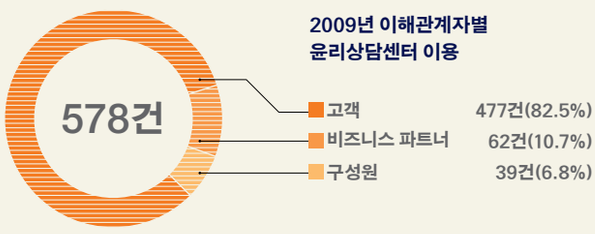
뿐만 아니라 인트라넷을 통해 구성원들이 고충상담을 할 수 있도록 'My Counselor'와 'Letter to HR' 등의 채널을 운영하고, 성희롱 전담 여성 상담인력을 두고 있습니다. 고충상담 내역 및 건수는 구성원과의 약속에 따라 외부에 공개하지 않습니다.

윤리상담센터 http://www.sktelecom.com/html/sktelecom/ethics/CounselCenter.html

윤리상담 S04

단위 : 건





External Consultation Mechanism 대응

2009년 한 해 동안 대외기관 및 NGO 등 소비자단체에 접수된 불만 건은 총 5,299건으로 집계되었습니다. 2010년에는 스마트폰의 확산에 따라 이러한 요구사항이 더욱 다양화될 것으로 예상됩니다. 따라서, 방송통신위원회 접수건을 가입자 10만 명에 1건 수준으로 낮추는 것을 목표로 제도 및 프로세스 개선을 통해 동일한 불만이 최소화되도록 하는 한편, 고객상담을 통해 불만사항을 조기에 해결하고, 책임처리를 강화할 예정입니다.

고객불만 SK7

단위 : 건

	2005	2006	2007	2008	2009
외부기관 접수 고객불만건수	8,872	10,607	7,223	5,074	5,299

- 2010년 2월, '제8회 한국윤리경영대상'에서 종합대상을 수상해 윤리경영 선도기업으로서의 위치를 다시 한번 확인했습니다.

사회적 책임 이행을 위한 대화와 협력

자문위원단

SK텔레콤은 효과적인 사회공헌활동을 위해 사회복지 분야의 학계 및 현장 전문가로 구성된 'SK텔레콤 사회공헌자문위원단'을 2003년부터 운영해왔습니다. 2009년에는 지속가능경영, 환경, 공정경쟁 및 지배구조 분야의 전문성을 보강해 'SK텔레콤 CSR 자문위원단'으로 확대·개편했습니다. 2010년에도 CSR 전 분야에 걸친 이슈 제기 및 안건 논의를 통해 자문위원단의 운영 효과를 높여갈 계획입니다.

CSR 인식 조사

고객, 비즈니스 파트너 등 주요 이해관계자를 대상으로 CSR에 대한 인식 조사를 실시하고 있습니다. 2009년 말에는 설문조사를 통해 비즈니스 파트너의 CSR 실천 수준을 진단했으며, 그 결과를 바탕으로 비즈니스 파트너에게 사회책임경영에 대한 정보 제공 및 교육을 강화하고 관련 지원을 단계적으로 확대할 계획입니다.

이해관계자 참여

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

지속가능경영 확산

SK텔레콤은 2007년 5월 유엔 글로벌 콤팩트 지지를 선언한 데 이어, 유엔 글로벌 콤팩트 한국협회 발족에 앞장섰습니다. 또한 BSR Business for Social Responsibility, 지속가능경영원, 지속가능발전기업협의회, 윤경SM포럼 등 국내외 관련 협회에 가입, 산업계의 지속가능경영 확산에 동참하고 있습니다. 국내 기업인 최초로 유엔 글로벌 콤팩트 이사로 선임된 SK그룹 최태원 회장은 2009년 7월에 처음으로 이사회에 참석하는 등 글로벌 무대에서 한국을 대표하는 CSR 리더로서 본격적인 활동에 착수했습니다.

● 2009년 2월, 여성부와 '여성친화 기업문화 확산 협약'을 체결하고 양성 평등 확산에 동참하기로 했습니다.

환경경영

기후변화 위협의 가시화로 저탄소 녹색경영의 필요성이 부각되면서, ICT 인프라를 활용한 개인과 도시, 산업의 녹색화를 위해 정보통신기업의 역할이 더욱 중요해지고 있습니다.

상생경영

컨버전스Convergence와 세계화Globalization가 심화되면서 기업 자체의 경쟁력만으로는 더 이상 생존을 장담하기 어려운 환경이 도래했습니다. 더불어 경제상황이 급변하면서 중소기업과의 상생협력에 대한 사회적 요구 역시 늘고 있습니다.

고객보호

국내 이동통신 시장이 성숙되고 관련 기술이 빠르게 발전하면서 차별적인 고객체감가치 제공이 ICT기업 경쟁력의 핵심이 되고 있습니다.

MANAGEMENT APPROACH

SK텔레콤은 Green ICT를 활용한 녹색성장을 목표로, 자체 업무프로세스는 물론 공급망Supply Chain의 그린화, 고객 라이프스타일과 산업 전반의 그린화를 위한 신사업 개발을 추진하고 있습니다. 2009년에는 친환경경영의 전사적 추진을 위해 임원급 관리자가 참여하는 'Green ICT 위원회'를 설립했습니다. 앞으로는 자체적인 온실가스 관리능력을 갖추고 IPE Industry Productivity Enhancement 차원의 신사업 발굴을 통해 친환경경영을 적극적으로 추진할 계획입니다.

2009년 주요 활동

- 친환경경영 입문교육 (3,331명 이수)
- 에코 오피스Eco-Office 캠페인을 통해 사옥 폐기물 16.5% 저감
- 풍력 · 태양광 기반의 친환경 중계기 설치 확대

MANAGEMENT APPROACH

SK그룹은 2008년 'SK 상생협력 및 공정거래 협약 선포식'을 개최하는 등 적극적인 상생경영 추진 의지를 천명하고 있습니다. 아울러 국내 기업으로는 최초로 상생경영 의사결정 협의체인 'SK상생경영위원회SK Win-Win Committee'를 출범해 그룹 차원의 지원활동을 강화했습니다. SK텔레콤은 이러한 상생경영 인프라를 바탕으로 비즈니스 파트너의 경쟁력을 제고하고, 개방적 협력관계를 강화해가고 있습니다.

2009년 주요 활동

- MD 테스트센터Mobile Device Test Center 확대 이전
- 상생펀드, 네트워크론, 신보기금 출연 등 대출 프로그램을 통해 1,054억 원 지원 (누적)
- 상생인턴 프로그램을 통해 516명의 우수 인턴을 비즈니스 파트너에 지원
- 1,221건의 비즈니스 파트너 아이디어 중 총 134건 채택 및 사업화 추진
- 비즈니스 파트너 평가에 환경, 노동, 인권 등 CSR 평가 항목 도입

MANAGEMENT APPROACH

SK텔레콤은 고객이 성장의 중심에 있다는 이념을 바탕으로 고객중심경영을 실천합니다. 2009년에는 고객경험관리CEM: Customer Experience Management를 도입해 고객이 불편을 겪을 수 있는 작은 일에서부터 과제를 도출하고, 경쟁사와 차별화되는 색다른 경험을 제공하고자 노력했습니다. SK텔레콤은 차별화된 고객경험관리와 철저한 고객보호 활동을 통해 고객이 보다 더 행복해지는 모바일 세상을 만들어가고자 합니다.

2009년 주요 활동

- 선제적인 고객가치Customer Value 리스크 검증 의무화
- 고객정보보호 마스터플랜 수립 및 고객정보보호 인증제 도입
- 장애인과 노인 고객층을 위한 상담 서비스와 전용요금제 혜택 강화

사회공헌

기업의 영향력이 커지면서, 사회의 일원인 기업에게도 이윤 창출과 고용 창출 이상의 사회적 역할 수행을 요구하는 목소리가 높아지고 있습니다.

윤리경영

지속적인 성장과 발전을 위한 기업의 사회적 역할과 책임 수행은 정직한 이윤 추구를 바탕으로 해야 합니다.

2010년 SK텔레콤의 약속

MANAGEMENT APPROACH

SK텔레콤은 '행복한 변화, 행복한 상생, 행복한 참여'의 3대 원칙에 따라 소외계층의 자립을 지원하고, 교육 격차와 정보 격차를 해소하며, ICT를 활용해 사회안전망 확충을 지원하는 사회공헌 활동을 지속해왔습니다. 2009년에는 고객과 함께 하는 유무선 사회공헌 포털 'T투게더 T together'를 구축해 사회공헌 활동 인프라를 강화했습니다. 또한 SK텔레콤이 보유한 ICT 기술과 자원을 활용한 신규 사회공헌 프로그램 발굴을 추진하고 있습니다. SK텔레콤은 앞으로 보유 기술과 자원, 전문성을 바탕으로 우리 사회가 안고 있는 문제를 근본적으로 해결하도록 사회공헌활동을 확대해나갈 것입니다.

2009년 주요 활동

- 휴대폰 활용교육 등 ICT 전문 자원봉사 활동 강화
- 유무선 사회공헌 포털 'T투게더' 런칭
- 중국 쓰촨 지역에 SK행복소학교 건립

MANAGEMENT APPROACH

SK텔레콤은 2004년 윤리경영 전담조직으로 윤리경영실과 윤리위원회, 윤리상담센터를 설치하고 2007년에는 유엔 글로벌 콤팩트 가입을 통해 글로벌 기준에 맞는 윤리적 기업문화를 형성해가고 있습니다. 또한 윤리규범을 제정해 이를 기준으로 윤리적 이슈에 대한 모니터링을 강화하고 있습니다. 2009년부터는 계층별로 차별화된 윤리경영 교육을 실시하고, 현장 중심의 예방활동을 강화하는 등 조직별 자기완결형 윤리경영시스템을 구축해가고 있습니다.

2009년 주요 활동

- 전 임원 및 구성원 윤리규범 준수 서약 정례화
- 윤리경영 교육 3,395명 이수
- 구성원 징계조치에 대한 커뮤니케이션 강화

1. 3대 대외 고객만족도 지수 평가에서 1위를 계속 유지하겠습니다.
2. 고객가치를 훼손할 수 있는 리스크 요인을 사전에 관리하도록 리스크 관리 체계를 갖추겠습니다.
3. 동반자적 문화 구축을 위해 비즈니스 파트너의 만족도 BPSI를 높여 가겠습니다.
4. 구성원의 전문 자원봉사와 고객의 자원봉사 활동의 참여를 확대하겠습니다.
5. 누구나 편리하게 휴대폰을 활용할 수 있도록 지속적으로 휴대폰 활용교육을 실시하겠습니다.
6. 온실가스 배출량 관리를 위한 인프라와 역량을 보완하고 정부 정책과 연계한 감축 가이던스를 수립하겠습니다.
7. 윤리경영 인식 제고 활동의 범위를 더욱 확대하겠습니다.
8. 조직별 특성에 적합한 윤리적 리스크 관리 체계를 구축하겠습니다.
9. 조직과 개인의 경쟁력이 모두 강화될 수 있도록 경력개발체계 Career Development Plan를 지속적으로 개선하겠습니다.

10 Material Issues to Our Business and Society

이해관계자의 의견 | SK텔레콤 고객 그룹 인터뷰

통신 시장을 선도하는 SK텔레콤인만큼
CSR 활동 역시 다른 기업들의
모범이 될 수 있기를 희망합니다.

B http://www.sktstory.com/513

SK텔레콤의 생각

유엔 글로벌 콤팩트 가입, 이사회 내 CSR 전담위원회 설치 등
선도적 조치들을 바탕으로 전략적이고 효율적으로
CSR을 추진하겠습니다.

Issue 01. 기술 리더십 확보

SK텔레콤의 새로운 미션

무서운 성장세를 이어온 한국의 ICT 산업이 정체기에 접어들면서, 특히 하드웨어 산업에 비해 소프트웨어 산업의 경쟁력 약화가 두드러지고 있습니다. SK텔레콤은 그동안 쌓아온 기술 역량을 바탕으로 신규 서비스와 글로벌 시장 개척을 통한 성장을 적극적으로 추진해, 소프트웨어 산업의 경쟁력을 강화하고 한국의 ICT 산업을 활성화하는 데 앞장서고자 합니다.

5대 성장 기술과제

SK텔레콤은 산업생산성 증대를 위한 기술개발로 한국의 우수한 정보통신인프라의 산업적 활용도를 높이고자 합니다. 그 노력의 일환으로 유무선 차세대 네트워크 고도화 기술, 이종산업간 융합 기술 등 '5대 성장기술 과제'를 선정하고, 창조적 서비스 개발에 박차를 가하고 있습니다. 2009년에는 휴대전화를 통한 자동차 제어 Mobile in Vehicle, 전자종이 e-Paper, 음성인식, 실시간 3D입체화 기술을 개발하는 등의 가시적인 성과를 거두었습니다.

5대 성장기술 과제

- 유무선 차세대 네트워크 고도화 기술 (4G 등)
- 혁신적 사용자 인터페이스 User Interface 기술 (자동번역, 개인화 기술 등)
- 비즈니스 플랫폼 Biz Platform 기술 (클라우드 컴퓨팅 Cloud Computing 등)
- 스마트 기술 (지능형 전력망 Smart Gride 등)
- 이종산업간 융합 기술

기술 표준화 선도

SK텔레콤은 GSMA Global System for Mobile communications Association, OMA Open Mobile Alliance, JCP Java Community Process, 3GPP The 3rd Generation Partnership Project, ISO International Organizations for Standardization 등 핵심 표준화 기구에서 글로벌 선도 업체들과 협력해 표준화를 주도하고 있습니다. 특히, GSMA를 위시하여 리모재단 LiMo, 오픈모바일연합 OMA 등에서는 이사회 및 의장 활동을 수행하고 있습니다. 국제 표준화 기구인 JCP에서 글로벌 기술표준으로 등록된 자바기반 모바일 텔레매틱스 Telematics API For Java ME와 GSMA에 제안한 차세대 SIM Subscriber Identification Module은 현재 상용화가 진행 중입니다. 2010년 2월에 24개 이동통신사가 주축이 되어 출범한 슈퍼앱스토어 WAC Wholesale Application Community에 가입한 데 이어 오는 6월에는 오픈 플랫폼 환경에서 어플리케이션 개발을 지원하는 크로스플랫폼 기술인 콘파나 CONPANNA를 선보여 WAC에서의 기술표준을 주도하고자 합니다.

통신기술의 미래를 선도하는 기업

디지털 방식의 이동전화 시스템인 IS-95A/B, CDMA 2000 1X EV-DO, HSDPA를 세계 최초로 상용화한 SK텔레콤은 세계 최고 수준의 네트워크를 기반으로 고객가치 창출에 역점을 둔 차별화된 서비스를 제공합니다. 또한, SK텔레콤의 앞선 기술력과 차별적인 서비스를 이해관계자에게 쉽게 소개하고 공감을 얻기 위해 다양한 체험의 장을 마련하고 있습니다.

정보기술 체험관 티움 T.um

'티움'은 이동통신산업의 과거와 현재, 미래를 재미있고 이해하기 쉽게 보여주는 체험교육의 공간으로 2008년 11월에 개관했습니다. 우리말로 '싹을 틔우다'라는 뜻에 SK텔레콤의 유비쿼터스 뮤지엄이라는 상징적인 의미를 더한 티움은 '이동통신산업의 과거와 현재는 물론 진화와 발전을 표현한다'는 콘셉트로 체험 콘텐츠를 꾸준히 업그레이드하고 있습니다. 2009년 2월에는 개관 100일을 기념해 평소 ICT에 관심이 있으나 쉽게 체험할 수 없었던 다문화가정, 청각장애 청소년 등을 초청하는 기회를 마련했습니다. 개관 이래 2010년 5월까지 112개국에서 1만 3천 명 이상의 관람객이 다녀간 티움은 대한민국을 대표하는 ICT 체험관으로 자리매김하고 있습니다. 앞으로 SK텔레콤은 티움을 대한민국 이동통신의 발전과 ICT의 미래상을 보여주는 대표 공간으로 지속적으로 발전시켜, 국빈과 해외 비즈니스 파트너는 물론 일반인과 ICT 혜택의 사각지대에 있는 소외계층을 대상으로 한 정기투어를 진행할 예정입니다.

티움 http://tum.sktelecom.com

- 2009년 7월, 국빈 자격으로 방한한 우크라이나의 총리가 SK텔레콤의 최첨단 ICT 체험관 '티움'을 방문, ICT의 미래를 체험했습니다.

Issue 02. 통신기술과 지속가능한 발전

통신 기술을 활용한 사회적 이슈 해결

SK텔레콤은 모바일 미아찾기, 모바일 기부, 청소년 문자 상담, 긴급재난문자 정보 서비스 등을 통해 이동통신 기술과 인프라를 사회와 함께 나누고 있습니다. 2009년 10월에는 이러한 SK텔레콤의 사회공헌 프로그램을 소개하고 고객들이 유무선을 통해 봉사활동에 참여할 수 있도록 사회공헌 포털 'T투게더 T together'를 런칭했습니다. 이를 통해 기부, 헌혈, 고객자원봉사 등 다양한 사회공헌 프로그램을 제공하고 있으며, 2009년 말 다문화가정 지원을 위한 고객자원봉사 활동을 시작으로 2010년부터는 다양한 프로그램을 연중 운영해 고객자원봉사 참여 규모를 확대해나갈 계획입니다.

주요 모바일 공익서비스

- 2004년부터 실시해온 '미아찾기 서비스'는 GPS와 모바일 방송기술을 활용해 실종자 정보를 적시 적소에 제공해 2010년 5월까지 실종자 21명이 가족의 품으로 돌아가는 성과를 거두었습니다.
- 2004년부터 NGO와 고객을 잇는 '1004♥사랑나눔' 서비스를 통해 기부문화 확산에 앞장서고 있습니다. 2009년까지 '1004♥사랑나눔' 외에 '행복천사', '문자나눔' 등 다양한 모바일 기부 프로그램을 통해 약 10억 5천만 원을 고객의 기부와 SK텔레콤의 매칭펀드를 통해 조성해, 20여 개 NGO를 지원했습니다.
- 2007년부터는 도움이 필요한 청소년들이 40여 명의 상담 전문가로부터 24시간 모바일 문자상담을 받을 수 있도록 지원해 2009년까지 총 195,869명의 청소년이 해당 서비스를 활용했습니다.

2009년 7월, 인천경제자유구역에 미래도시 체험관 'Tomorrow City'를 개장해 SK그룹의 u-City 구축능력을 세계에 알렸습니다.

녹색성장 견인

오늘날 ICT 산업은 경제전반의 혁신을 촉진하고 효율성 향상에 기여할 수 있는 가장 중요한 사회적 인프라입니다. GSMA에 따르면 전력, 빌딩, 운송 분야의 효율화, 탈물질화 Dematerialization를 통해 2020년까지 이동통신산업 전체 배출량의 4~5배에 달하는 11억 5천만 톤의 이산화탄소를 저감할 것으로 예상됩니다. SK텔레콤은 ICT를 기반으로 다른 산업과의 동반성장을 추구하는 IPE 사업을 강화해 이와 같은 효과를 현실화해나갈 것입니다.

GSMA, Mobile's Green Manifesto

http://www.gsmworld.com/our-work/mobile_planet/mobile_environment/green_manifesto.htm

Smart Transportation

SK텔레콤은 BIS Bus Information System, 콜택시 등의 서비스를 제공해 환경 친화적인 대중교통 활성화에 기여하고 있습니다. 2002년 모바일 내비게이션을 출시한 이래 실시간 교통정보를 반영한 경로안내, 최저가 주유소 정보 제공, 보행자 내비게이션 기능 구현 등을 통해 꾸준히 가입자를 확보하고 있습니다. 그밖에도 대중교통 이용 증진을 위한 모바일 결제 서비스, 전기자동차 배터리 관리 및 충전 시스템 개발은 물론, MIV Mobile In Vehicle의 상용화를 추진하고 있습니다.

Smart Grid / Metering

SK텔레콤은 상수도, 가스, 전력 등의 원격 제어 및 검침 서비스를 제공해 에너지 시스템의 효율화에 기여하고 있습니다. 최근 스마트 그리드 Smart Grid가 유효한 온실가스 감축 수단으로 부상함에 따라 지식경제부 주관 지능형전력망구축위원회와 한국스마트그리드 협회에 참여하고 있으며, 제주도에서 2010년부터 2012년까지 진행되는 '스마트 그리드 실증화 프로젝트'의 스마트 레지던스 Smart Residence와 스마트 트랜스포테이션 Smart Transportation 분야에 참여하고 있습니다. 스마트 레지던스는 가정에서의 전력공급 방식을 전력과 정보가 양방향으로 교환되도록 바꾸어 효율을 높이는 것으로, 상당한 에너지 절감 효과가 기대됩니다. SK텔레콤은 통신 보안 분야의 노하우를 바탕으로 관련 기술을 개발하고 있습니다.

Smart City

스마트 시티 Smart City 사업은 각종 스마트 기술이 융합된 결정체입니다. SK u-City 사업단은 2006년부터 행복도시 ISP Information Strategic Planning, 판교 u-City 구축사업, Tomorrow City 구축사업 등으로 관련 역량을 축적해왔으며, u-City Package 개발, 인프라 플랫폼과 융복합 BM Business Model 개발에 대한 투자를 확대하고 있습니다.

Issue 03. 개방형 혁신 Open Innovation

개방적 협력관계 강화

SK텔레콤은 Web 2.0의 개방과 참여, 공유의 정신을 바탕으로 비즈니스 파트너와 함께 새로운 기회를 발굴하기 위해 노력하고 있습니다. 2009년에는 특히 상생적 산업생태계 구축을 통한 ICT 산업의 세계화를 4대 미션의 하나로 정하고, 'Korea ICT Valley' 구현을 위한 첫걸음을 내디뎠습니다.

공동 사업 기회 발굴

SK텔레콤은 2004년부터 외부 기관과 함께 중소 비즈니스 파트너의 기술개발에 총 177억 원을 지원해 위성방송, 콘텐츠 저작권 보호 시스템 등 다양한 분야에서 사업화 가능한 아이템을 발굴하고 있습니다. 2008년에는 다양한 비즈니스 파트너의 의견과 아이디어를 상시 접수하는 온라인 창구 'Open 2U'를 신설했습니다. 2009년에는 이를 통해 접수된 1,221건의 아이디어 중 134건을 사업화하는 성과를 거두었습니다. 2010년부터는 우수한 기술력을 갖춘 비즈니스 파트너에게 해외홍보 및 마케팅의 기회를 제공하고 있으며, 'Mobile World Congress 2010'에서는 3개의 파트너사를 지원했습니다.

혁신을 위한 테스트 베드 Test bed 및 기술 지원

SK텔레콤은 2005년부터 비즈니스 파트너에게 콘텐츠 및 솔루션 개발에 필요한 테스트 베드와 사업기술 상담을 무상으로 제공하는 '네이트 비즈니스센터'를 운영해왔습니다. 2009년 7월에는 네이트 비즈니스센터를 연 20만 명이 활용 가능한 규모의 MD 테스트센터 Mobile Device Test Center로 확대, 이전했습니다. MD 테스트센터는 18개의 테스트룸, 1천여 대의 테스트 단말기와 더불어 효율적인 검증 업무를 위한 시험용 서버, 검증 자동화 시스템을 갖추고, 17명의 전문 기술 인력이 상주해 콘텐츠 등록에서 상용화까지 전 과정에 걸쳐 전문화된 기술지원 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 앱스토어 상용화에 따라 기존 비즈니스 파트너뿐만 아니라 개인 개발자에게도 시설을 개방했습니다. 이를 통해 중소 비즈니스 파트너는 물론 단말기 제조사, 개인 개발자들은 콘텐츠 개발 및 검증 비용을 절감하고, SK텔레콤은 고품질의 단말기와 콘텐츠를 확보할 수 있게 되었습니다.

네이트 비즈니스센터, MD 테스트센터 운영 단위 : 건

	2005	2006	2007	2008	2009
연간 이용건수[1]	1,927	4,505	6,471	6,502	11,586

1) 2009년 4월부터는 MD 테스트센터 이용건수

2010년에는 휴면 특허 Intellectual Property Right를 비즈니스 파트너에게 공개하고, 클라우드 컴퓨팅 테스트 베드 Cloud Computing Test bed 등의 R&D 테스트 베드를 제공해 보다 적극적으로 비즈니스 파트너의 신기술 및 상품 개발을 지원할 계획입니다.

무선 인터넷 산업 저변 확대

SK텔레콤은 개인개발자가 모바일 콘텐츠를 자유롭게 사고팔 수 있는 'T스토어 T store'를 선보이고 모바일 개발자 양성을 위한 전문기관을 설립하는 등 무선 인터넷 산업의 저변 확대를 위해 노력하고 있습니다.

T스토어 개설

SK텔레콤은 스마트폰 보급에 따라 확대되는 어플리케이션 활용 욕구를 충족시키고, 정체된 무선 인터넷 시장에 활로를 제공하기 위해 2009년 9월 'T스토어'를 개장했습니다. 자체 앱스토어 App Store인 T스토어는 다양한 모바일 운영체제를 수용해 기존 개발자들이 새로운 모바일 운영체제에 손쉽게 적응하도록 배려했으며, 개발자들에게 1인 창조기업이 될 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 또한, 콘텐츠 등록시 유해성 여부에 대한 심의를 병행하고, 게임물등급위원회와 한국콘텐츠산업연합회의 심의결과를 인정하는 등 유해 콘텐츠로부터 사용자를 보호하는 동시에 개발자의 편의를 보장하고 있습니다. T스토어는 2010년 5월까지 120만여 명의 가입자와 1만 3천여 명의 개발자 회원을 확보했으며, 이들을 통해 등록된 4만여 개의 콘텐츠가 930만 건 이상 다운로드되는 성과를 거두고 있습니다.

T store http://www.tstore.co.kr

모바일 개발자 육성

SK텔레콤은 국내 소프트웨어 산업의 경쟁력 강화를 위해 모바일 프로그래밍 전문교육센터인 'T아카데미 T academy'를 설립하고, 2010년 3월 총 24개 과정으로 첫 학기를 시작하였습니다. 모바일 분야에서 축적한 경험과 노하우를 바탕으로 연간 5천여 명의 모바일 IT 전문 인력을 양성할 계획입니다. 또한, 모바일 콘텐츠 산업을 이끌어갈 개발자 육성을 위해 'T스토어 개발 프로그래밍 산학 협력 과정'을 2010년 상반기부터 8개 대학에 개설했습니다. 산학협력 과정에 참여해 우수한 성적을 거둔 학생에게는 전문 플랫폼 및 콘텐츠 개발업체에서 인턴으로 근무하는 기회를 부여할 계획입니다.

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

Issue 04. 비즈니스 파트너와의 상생

동반자적 문화 구축

SK텔레콤은 비즈니스 파트너와 공정하고 투명한 거래 관계를 유지하고 협력 관계를 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

거래의 투명성 및 공정성 확보

2008년 9월 'SK 상생협력 및 공정거래 협약' 선포에 따라 SK텔레콤은 공정한 협력업체 선정, 계약, 운용 등 공정거래위원회가 정한 가이드라인을 준수하기 위해 노력해왔습니다. 2008년 12월에는 구매심의위원회를 설치해 계약 체결 및 가격 결정 기준을 사전 심의하고, 비즈니스 파트너의 등록 및 취소 기준과 절차에 대한 적절성을 심의하는 등 공정한 계약 이행을 위한 사전 심의를 강화했습니다.

수평적 협력관계 강화

SK텔레콤은 비즈니스 파트너와의 정보 공유를 확대해 안정된 경영활동을 지원하고자 합니다. 2009년에는 사업부서별 'BR Camp'를 5회 개최했으며, 528명의 비즈니스 파트너가 참여했습니다. 아울러 주요 비즈니스 파트너를 대상으로 SK텔레콤의 경영활동에 대한 기여도 및 잠재 역량을 평가해 우수 파트너를 포상하는 파트너스 데이 Partners' Day를 개최해, 2009년에는 우수 파트너 31개 사에 대한 포상을 실시했습니다.

파트너 지원 프로그램

SK텔레콤은 비즈니스 파트너의 경쟁력 강화를 위해 금융 인프라를 지원하는 한편, 다양한 교육 프로그램을 통해 HR 역량 강화를 지원하고 있습니다.

재무 지원

2009년 신규 출시한 상생펀드를 통해 69개 사에 301억 원을 대출한 것을 포함, 네트워크론과 신보기금출연대출 등 다양한 재무 지원프로그램을 통해 2004년 이후 현재까지 총 1,054억 원을 지원했습니다. 또한, 2008년 12월부터 2009년 2월까지는 금융위기로 어려움을 겪는 중소기업을 돕기 위해 자금애로상담센터를 운영해 842억 원 규모의 자금을 조기에 지급했습니다.

HR 역량 강화 지원

SK텔레콤은 중소 규모의 비즈니스 파트너가 독자적으로 준비하기 어려운 다양한 교육프로그램을 제공하고 있습니다. 100여 개의 기술, 마케팅 관련 온라인 강좌를 제공하고 우수 파트너를 대상으로는 AIM Advanced IT Management 과정 등 전문 IT 기술 및 경영 일반에 관한 10여 개의 집합교육을 실시해, 2009년 한 해 동안 416개 비즈니스 파트너사의 2만 4천여 명이 교육에 참여했습니다. 또한, SK그룹의 상생인턴십프로그램 SK Win-Win Internship에 참여해 516명의 우수한 인턴이 비즈니스 파트너사에서 근무하는 기회를 부여했습니다.

Partneron Academy 교육 SK14

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
Partneron Academy 교육인원[1]	11,019	14,982	21,159	21,092	23,870

1) 교육 신청인원 기준

● 2009년 12월, 파트너사와의 상생협력 및 동반자 문화 정착을 위한 '파트너스 데이' 행사를 열고 우수협력업체를 시상했습니다.
●● 2009년 11월, 'R&D Collaboration Day' 행사를 개최하고 국내 ICT 산업의 동반 성장의 기회를 마련했습니다.

Issue 05. 요금 부담 경감

요금 인하 혜택 확대

SK텔레콤은 고객의 통신요금 부담 완화 요구에 부응해 업계를 선도하는 요금 인하 조치를 꾸준히 확대해 실질적인 가계통신비 절감을 위해 노력하고 있습니다. 2006년 1월 발신자번호표시 서비스를 무료화한 데 이어, 2007년 10월 망내 할인상품을 도입했습니다. 2008년에는 문자메시지 요금을 인하하고, 가족 할인제도, 장기가입고객 망내 통화할인, 유무선 결합상품 등 경쟁촉진형 요금상품을 단계적으로 출시해 고객의 호응을 얻었습니다. 2008년 가계통신비 절감을 위해 도입한 'T끼리 온가족 할인' 요금제는 2010년 4월 가입자 500만 명을 돌파했습니다.

2009년 9월에는 초단위 과금, 가입비 인하, 장기가입자 할인 등 연간 1조 700억 원 규모의 요금인하 방안을 발표했으며, 기지국 방식의 FMS Fixed Mobile Substitution를 출시해 할인지역 내에서는 인터넷 전화와 같은 수준의 요금으로 휴대폰을 이용할 수 있도록 했습니다. 뿐만 아니라 데이터 통화료와 정보이용료를 통합한 '데이터존 프리요금제', 무선인터넷 제공용량을 큰 폭으로 늘린 '안심데이터 정액제' 등으로 무선 인터넷 시대를 본격적으로 준비하고 있습니다.

주요 요금부담 경감 조치

2006
- 발신자번호표시 서비스 무료화

2007
- 망내 할인상품 출시
- 3개월 미사용 부가서비스 요금부과 중지

2008
- 문자메시지 요금 인하
- 경쟁촉진형 상품 출시 (가족 할인제도, 유무선 결합상품 등)

2009
- 연간 1조 700억 원 규모의 요금인하 방안 발표 (초단위 과금, 가입비 인하, 장기가입자 할인 등)
- 기지국 방식의 FMS Fixed Mobile Substitution 출시
- 데이터존 프리요금제, 안심데이터 정액제 도입

고객 니즈를 고려한 요금제 제공

SK텔레콤은 고객이 스스로 자신의 통화패턴에 맞춘 요금제를 선택해 요금 부담을 덜도록 지원하고 있습니다. 온라인 고객센터에 접속 후 나이, 하루 발신건수, 문자메시지 사용건수 등 5가지 항목을 입력하면 최적 요금제 2가지를 추천받을 수 있으며, 선택한 요금제는 온라인으로 바로 변경이 가능합니다. 2010년 1월부터는 M고객센터를 통해 최근 3개월 통화 패턴을 바탕으로 적합한 요금제를 추천하고 있습니다.

과금 예측성 향상

SK텔레콤은 과금 정보를 고객에게 명확히 전달하기 위해 노력하는 한편, 정보이용료와 데이터요금 등에 대한 상한제와 정액제의 도입을 확대했습니다. 또한, 콘텐츠의 과소비를 예방하고 과금 예측성을 높이기 위해 문자로 고객의 사용 현황을 수시로 안내합니다. 특히 고객이 요금 발생 여부를 인지하지 못한 채로 운세, 채팅 등 음성정보 서비스를 과도하게 이용함으로써, 뜻하지 않은 요금 피해를 입지 않도록 060 정보이용료의 한도를 설정할 수 있는 '060 정보료 한도제'와 060 서비스로 전화를 걸 경우 비밀번호를 입력해야만 통화가 가능하도록 '060비밀번호통화' 서비스를 2009년 1월부터 시행하고 있습니다.

- 2010년 2월, 국내 최초로 '초단위 요금체계'를 도입해 요금경쟁력 강화와 고객혜택 향상을 가져왔습니다.

Issue 06. 고객정보보호

고객정보 유출 방지

고객정보보호에 대한 사회적 관심이 높아짐에 따라 SK텔레콤은 고객정보의 내부관리체계를 강화하고 있습니다. 2008년에는 고객정보보호에 대한 전사 총괄책임자인 CPO Chief Privacy Officer와 회사 보안업무 전반을 책임지는 CSO Chief Security Officer를 선임하고, 고객정보의 수집, 이용, 파기 등 전 단계에 대한 방침을 확고히 하여 사전 점검, 사후 대응 활동을 강화했습니다. 더불어 고객정보보호 마스터플랜을 수립해 CPO 조직 체계를 강화하고 고객정보보호 대상을 확대했으며, 고객정보보호 취급인증제를 도입해 전 구성원을 대상으로 고객정보 인증 교육을 실시했습니다. 2010년에는 고객정보보호 취급인증제를 확대 시행하고, 고객정보보호 현황 점검 및 개선 활동을 지속적으로 실시하는 한편, 투자회사까지 관리 범위를 확대할 계획입니다.

고객정보 취급 인프라 강화

SK텔레콤은 고객정보의 유출을 방지하고 정보보안 사고의 예방과 대응을 위해 전사적인 보안 인프라를 구축해 운영하고 있습니다. 2007년 4월에는 국내 최초로 고객정보보호센터를 설립, 고객 DB의 내외부 접근 경로를 단일화해 고객정보 데이터에 대한 접근을 엄격히 통제하고 이의 유출을 방지하는 한층 강화된 고객정보보안 환경을 구축했습니다. 이를 통해 2007년 12월 영국 표준협회 British Standard Institute로부터 국제정보보호경영시스템 인증인 ISO27001을 획득하고, 반기별로 사후 심사를 받고 있으며 2010년 하반기에는 갱신 심사를 받을 예정입니다. 또한, 고객정보 전송 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 예방하기 위해 고객정보 전송에 대한 승인과 보안이 강화된 암호화 채널을 지원하는 고객정보전송시스템을 구축하는 등 고객정보보호 인프라를 지속적으로 개선한 결과, 2009년에는 방송통신위원회 주최 '제8회 정보보호대상'을 수상했습니다.

유통망의 고객정보 유출 및 오남용 방지

SK텔레콤은 구성원과 비즈니스 파트너를 대상으로 지속적인 교육과 점검을 실시해 고객정보를 안전하게 취급하도록 노력하고 있습니다. 먼저 영업전산시스템 상에서 고객정보 조회가 무단으로 이루어지지 않도록 사용자 정보를 마스킹 Masking해 출력하고 있으며, 문서보안을 적용해 자동으로 암호화 파일을 생성하고 있습니다. 업계 최초로 판매점에서도 가입신청서를 스캔해 이미지로 보관하고 원본은 고객에 반환하는 방식을 도입해, 서비스 가입 과정에서의 고객정보 유출 가능성을 사전에 차단했습니다.

2008년부터 유통망에서의 고객정보 유출 리스크를 최소화하기 위한 가이드라인을 정립하고 이에 따라 고객정보보호 실태 점검 및 교육 활동을 수행하고 있습니다. 2009년 하반기에는 고객에게 각종 신청서 원본을 돌려드리고 있음을 알리는 한편 개인정보 관리의 중요성을 알리기 위해 '신청서 돌려 드리기 캠페인'을 실시했습니다.

모바일 보안 리스크 대응

스마트폰의 확산과 모바일망 개방 및 오픈 플랫폼 도입에 따라 스마트폰은 해킹, 바이러스 등 PC와 동일한 수준의 보안 리스크에 노출되어 있습니다. 따라서 SK텔레콤은 모바일 보안 리스크에 대한 선제적인 예방 조치를 취해 안전한 서비스 환경을 조성하고자 합니다. 2009년에는 전사 모바일 리스크 협의체를 구성, 워킹 그룹 운영을 통해 주요 보안 영역별로 관리가 요구되는 사항을 구체적으로 점검했습니다. 이를 통해 스마트폰 서비스에서 발생 가능한 상황별 시나리오를 도출하고 모바일 보안 서비스 프레임워크를 수립해 모바일 보안 리스크에 단계적으로 대응하고 있습니다. 또한 모바일 콘텐츠 오픈 마켓인 T스토어의 보안과 이용자 보안을 강화하기 위해 어플리케이션 보안 점검 등 보안 프로세스 및 체계를 수립했으며, 기업 고객을 대상으로 한 모바일 오피스 Mobile Office 사업의 경우에는 모바일 보안 가이드를 포함한 종합적인 보안체계를 제공하고 있습니다. 2010년에는 모바일 보안 리스크에 대해 체계적으로 대응하기 위한 관리시스템을 구축하는 등 대응 활동을 보다 강화할 예정입니다.

● 2009년 8월부터 11월까지 고객정보 보호와 개인정보 관리의 중요성을 알리는 '신청서 돌려드리기 캠페인'을 펼쳤습니다.

Issue 07. 안전한 서비스 사용 환경

고객피해 사전 예방

SK텔레콤은 상품의 기획부터 퇴출까지 통합 관리하는 'Product Life-cycle Management'를 기반으로 고객 지향적으로 각종 데이터 상품을 운영해 고객불만 예방에 노력하고 있습니다. 2009년에는 상품 출시에 앞서 고객 중심적인 가이드라인을 제시하고 내부 전문가의 사전 검토 및 승인을 의무화하는 등, 고객에게 보다 완성도 높은 상품을 제공할 수 있도록 관련 프로세스를 강화했습니다.

스팸 피해 예방

스팸문자 발송업체에 대한 관리를 강화하는 한편 스팸 필터링 서비스 개발에 지속적으로 투자하고 있습니다. 특히, SMS 스팸 필터링 서비스, 스팸 ARS·SMS 차단 등 7종의 부가서비스를 무료로 제공해 관련 고객불만 건수를 획기적으로 줄였습니다. 2009년에는 13세 이하 고객을 대상으로 스팸 필터링 서비스 가입을 확대하는 한편, 스팸 예방을 위해 하루 문자발송량 한도를 1천 건에서 500건으로 축소했습니다. 더불어 스팸은 물론 각종 범죄에 활용될 수 있는 대포폰 개통을 예방하기 위해 개인 및 법인별 가입 회선수 한도를 설정하고 본인 확인 절차를 강화했습니다. 앞으로 스마트폰 확대와 단말기 다양화 추세에 발맞춰 스팸 방지 어플리케이션을 지속적으로 개발하는 한편, MMS 스팸 필터링 서비스 적용 등을 추진할 계획입니다.

온라인 고객센터 http://www.tworld.co.kr

무료 스팸 차단 서비스

- SMS스팸필터링 (문자 스팸 예방)
- 스팸SMS차단 (060, 030 SMS 착신 차단)
- 060 스팸ARS 차단 (060 국번 통화 차단)
- 스팸ARS 차단플러스 (고객이 선택한 국번 통화 차단)
- 노스팸 수신거부 (광고성 SMS 수신 차단)
- 노스팸 TM 수신거부 (각종 TM 수신 거부)

무선 인터넷 서비스 개선

2009년에는 무선 인터넷 포털 '네이트Nate' 서비스에 대한 고객신뢰를 제고하기 위해 무선 인터넷 요금제, 콘텐츠, 영업 방식 전반에 대한 개선 활동을 시작했습니다. 이에 따라 정보료와 통화료를 통합한 정액요금제를 출시했으며, 데이터 요금 안내 방식을 고객이 이해하기 쉬운 방향으로 개선했습니다.

사회적 약자 보호

SK텔레콤은 청소년 고객보호를 위해 2006년 무선인터넷을 통한 성인 콘텐츠의 직접 서비스를 전면 중단한 데 이어, 2008년부터는 유해 콘텐츠 필터링 서비스를 시작했습니다. 이와 더불어 청소년 고객에게 과도한 요금이 청구되는 것을 방지하기 위해 사용요금을 보호자에게 통보하는 서비스를 제공하고 정보이용료를 청소년 요금제 상한에 추가했습니다. 2010년 4월부터는 스마트폰용 유해사이트 차단 서비스를 출시했으며, 이를 19세 미만 청소년이 이용하는 스마트폰에 의무적으로 탑재하는 방안을 검토 중입니다.
앞으로는 이러한 청소년 보호 활동을 자녀안심서비스, 장애아동 위치추적기, 독거노인 안심폰, 성범죄자 전자발찌 등 모바일을 활용한 사회적 약자 보호 활동으로 확대하고, 장애인 등 사회적 약자가 이동전화를 이용하면서 겪는 불편을 해소하는 조치를 강화할 계획입니다. 이에 따라 2010년 현재, 장애인 출입 편의를 높이기 위한 매장 환경개선 작업이 진행 중입니다.

전자파 영향 관리

SK텔레콤은 이동통신 서비스의 대표적인 유해 요소인 전자파의 영향을 최소화하기 위해 단말기 구매 과정부터 관련 기준을 반영합니다. 더불어 정기적인 전자파 측정을 통해 기지국 주변의 전자파 수준을 모니터링하고 있습니다. 특히, 전자파의 영향에 대한 객관적인 정보 제공 요구에 부응해 2000년부터 정부가 주도하는 전자파의 인체 영향 연구를 지원하고 있습니다. 1단계와 2단계에 각각 7.5억 원을 지원하여, 2011년까지 전자파의 인체 영향 연구 결과에 관한 DB를 구축할 계획입니다.

지역사회 영향 관리

기지국 전자파 측정

단위 : 건

	2006	2007	2008	2009
기지국 전자파 측정건수	47	209	1,625	2,780

Issue 08. 디지털 격차 해소 Digital Inclusion

보편적 통신서비스 제공

SK텔레콤은 마을 외곽과 등산로, 해상 등 특수지역을 전파소외지역으로 정하고, 커버리지 확충 실적을 KPI로 관리하고 있습니다. 2010년에도 국공립공원 등산로, 군부대, 전망대, 해상지역은 물론 정부 개발정책 등으로 인해 수요 증가가 예상되는 지역의 커버리지를 확충해 차별화된 통화품질을 제공할 것입니다.

전파소외지역 커버리지 확충 SK4

단위 : 개 소

	2005	2006	2007	2008	2009
산간오지	9	5	31	57	328
등산로	2	0	1	2	76
도서지역	65	18	14	13	21
합계	76	23	46	72	425

이와 별도로 산간오지나 도서지역의 주민을 비롯해 전 국민 누구나 편리하게 통신서비스를 이용할 수 있도록 기간통신사업자들과 함께 보편적 통신서비스 비용을 지원하고 있습니다. 2010년 3월 확정된 2008년 보편적 역무손실 보전금은 총 897억 원이며, 방송통신위원회의 결정에 따라 이 가운데 34.5%인 309.8억 원을 SK텔레콤이 부담할 예정입니다.

보편적 역무손실 분담

단위 : 십억 원

	2005	2006	2007	2008	2009
보편적 역무손실 분담금	27.3	29.2	32.3	31.0	미확정

취약계층 통신서비스 지원

통신요금 감면

SK텔레콤은 경제적 이유로 이동전화 서비스의 혜택에서 소외될 수 있는 고객의 통신요금 부담을 낮추기 위해 노력하고 있습니다. 2008년 10월에는 저소득층에 대한 요금 감면 혜택[1]을 확대하는 한편, 재생된 중고 단말기를 지원했습니다. 2009년 한 해 동안 기초생활수급자 등 저소득층을 비롯해, 장애인과 국가유공자 등 개인과 생활보호시설, 아동복지시설, 장애인 단체 등에 제공한 요금 감면 혜택은 약 2,188억 원입니다. 이외에도 자연재해로 피해를 입은 고객들에게 통신요금 감면 혜택을 제공하고 있으며, 2009년 8월에는 집중호우로 큰 피해를 입어 중앙재난안전대책본부에서 특별재난지역으로 선포한 전국 8개 지역에 대해 기본료와 국내통화료 감면을 실시했습니다.

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

요금 감면을 통한 사회적 배려

단위 : 십억 원

	2005	2006	2007	2008	2009
저소득층, 장애인, 국가유공자 등 요금 감면 금액	107.9	118.8	128.2	166.8	218.8

장애인을 위한 서비스 확충

SK텔레콤은 국내 통신시장 리더로서 2009년 4월 발표한 소비자 후생 증대 약속을 이행하기 위해 중증 시각 장애인을 위한 서비스 개선에 착수했습니다. 이에 따라 문자를 음성으로 전환해주는 TTS Text to Speech 기능을 강화한 시각장애인 전용 단말기를 개발해 2010년 상반기 중에 5천 대를 중증 저소득층 시각장애인에게 제공할 예정입니다. 또한, 장애인에게 유용한 일간지, 도서 등의 콘텐츠를 음성으로 들을 수 있도록 하는 어플리케이션인 '행복을 들려주는 도서관'을 개발했습니다. 행복을 들려주는 도서관은 이번에 무상 배포하는 단말기를 포함해 약 8종의 단말기에 탑재되며 수만 명의 시각장애인이 활용할 것으로 예상됩니다. SK텔레콤은 앞으로 대학생 자원봉사단 '써니 Sunny'와 함께 시각장애인연합회 16개 전국 지부를 통해 시각장애인을 대상으로 휴대폰 및 콘텐츠 활용법 교육을 실시할 예정입니다. 단말기 배포에 앞서 2010년 3월에는 기존 장애인 전용요금제의 혜택을 강화한 '소리사랑요금제'[1]를 새로 출시했습니다.

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

통신서비스 활용 교육

이동통신 서비스 활용이 익숙하지 않은 계층에게 휴대폰 활용 교육을 실시해 불편 없이 서비스를 이용하도록 돕는 한편, 잘못된 서비스 사용으로 인한 고객피해를 예방하고 있습니다. 2007년부터 한국노인종합복지관협회와 공동으로 어르신 휴대폰 활용교육을 시행하고 있으며, 2009년까지 3,000여 명의 어르신이 해당 교육을 이수했습니다. 특히 '써니 Sunny'와 협력해, 이동통신 서비스를 활용하는 데 상대적으로 능숙한 청소년들이 직접 휴대폰 활용교육을 진행하도록 함으로써 세대·계층간 소통을 돕고 있습니다. 2008년에 이어 2009년도에도 새터민을 대상으로 사기 가입, 국제전화 과다요금, 명의 도용 등의 피해를 방지하기 위한 휴대폰 활용교육을 실시했습니다.

Issue 09. 사회 공헌

따로 또 같이, SK의 사회공헌

SK는 기업경영의 궁극적 가치를 사회 구성원의 행복 극대화에 두고 모든 관계사가 함께 사회공헌 활동의 시너지를 추구하고 있습니다. 'SK 공동 프로그램'은 교육을 통한 인재양성, 취약계층의 자립과 자활, 자원봉사, 글로벌 행복나눔 등 4가지 영역에서 전개되고 있으며, SK재단인 한국고등교육재단, 행복나눔재단, SK미소금융재단과 함께 협력해 운영하고 있습니다. 2009년에는 기존의 일자리 창출 사업을 발전적으로 계승해 사회적 기업 설립 및 육성 지원에 대한 총체적인 계획을 발표하고 사회적 기업에 대해 3년간 500억 원의 투자를 약속했습니다. 또한, 사회적기업가들의 소통의 장으로 웹사이트 '세상'을 런칭하고, 사회적 기업 전담조직인 '사회적기업사업단'을 설립했습니다. 사회적기업사업단은 2010년 1월 첫 사업으로 서울시, 여성단체와 함께 사교육의 문제점을 해결하고 여성일자리 창출을 기대할 수 있는 방과후 학교인 '행복한학교'를 출범했습니다. SK텔레콤은 이러한 SK의 사회공헌 철학을 계승하면서, 보유한 고유의 ICT 기술 인프라와 역량을 바탕으로 하는 전략적 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.

2009 SK 사회공헌활동 백서

소외계층 자립 지원

2005년 시작한 'SK 행복도시락 사업'은 정부를 비롯한 지자체, NGO와 협력해 결식아동과 노인 등 소외계층에 도시락을 공급하는 사회적 일자리를 창출해가고 있습니다. 2006년 2월 서울 중구에 1호점을 개소한 이래 2009년 말까지 29개 지점이 문을 열었으며, 19곳이 노동부의 '사회적 기업 인증'을 획득하는 성과를 거두었습니다. 현재 행복도시락 사업은 결식 이웃을 대상으로 한 무료 급식 외에도 지방자치단체, 병원 등에서 유료급식 서비스를 위탁받아 운영하는 등 자립도 향상을 위해 노력하고 있습니다. SK텔레콤은 이와 같은 사회적 기업의 경영능력 향상을 지원하기 위해 2009년 5월 '사회적기업 컨설팅 봉사단'을 발족했습니다. 사회적기업 컨설팅 봉사단은 마케팅, 상품 기획 등의 분야에서 3년 이상 근무했거나 경영전문대학원을 졸업한 구성원들이 참여해, 2009년 한 해 동안 4개 기업을 대상으로 활동했습니다. 2010년에는 SK경영자문봉사단과 함께 구성원의 전문적 역량을 도움이 필요한 곳에 나누는 활동을 지속할 계획입니다.

교육 및 정보 격차 해소

SK텔레콤은 복지서비스의 사각지대에 놓인 13~18세의 청소년들을 지원하기 위해 2006년 11월부터 2009년 말까지 전국에 34개의 '1318 해피존'을 설립했습니다. 1318해피존에서는 1318세대가 건강하고 안정적인 공간에서 미래의 꿈을 키워갈 수 있도록 학습, 진학, 문화 상담 프로그램은 물론 급식 서비스를 상시로 제공해, 2009년 한 해 동안 1,300여 명의 청소년이 이용했습니다. 이외에도 SK텔레콤은 '해피 뮤직 스쿨', '해피 쿠킹 스쿨' 등의 전문 교육 프로그램을 통해 재능과 열정이 있지만 경제적 이유로 배움의 기회를 얻지 못하는 학생들의 자아실현을 돕고 있습니다. 또한, 장애 청소년들이 IT실력을 겨루는 문화축제인 '장애청소년 IT챌린지'를 후원하고, 노인, 새터민에 대한 휴대폰 활용 교육을 실시하고 있습니다.

디지털 격차 해소 Digital Inclusion

나눔의 기업문화 형성

SK텔레콤은 '나눔으로 행복한 대한민국을 만들어간다'는 목표로 2004년 구성원 자원봉사단을 발족했습니다. 자원봉사활동이 전사적으로 일관된 주제를 유지하면서도 창의적으로 이루어지도록 조직별 특성과 지역사회 여건을 반영하고 있습니다. 이러한 조직별 봉사활동 실적은 '봉사활동정보관리시스템'을 통해 체계적으로 관리하고 있으며, 매년 우수 조직을 시상함으로써 자원봉사 활동을 활성화하고 있습니다. 2009년에는 자원봉사단 창단 5주년을 맞아 봉사활동의 질적 성장을 위해 구성원이 보유한 지식과 재능을 사회와 나눌 수 있는 전문 자원봉사 프로그램을 강화했습니다. 또한, 임원 등 주요 직책자의 자원봉사활동 참여를 활성화했습니다.

구성원 자원봉사

단위 : 시간, %

	2005	2006	2007	2008	2009
총 자원봉사시간 SK12	75,782	73,756	86,446	84,320	86,295
자원봉사단 가입률[1] SK13	75.2	86.1	87.0	92	94

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

글로벌 사회공헌 활동

SK텔레콤은 어린이와 청소년, 교육 분야를 중심으로 중국, 베트남 등 사업을 영위 중인 지역의 환경과 요구사항을 고려한 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다. 2009년 중국 SK통합법인 출범과 함께 앞으로는 중국에서의 사회공헌 활동을 더욱 강화할 계획입니다.

Global Market Presence

Issue 10. 기후변화 대응

환경경영 인식 확산 및 실천

SK텔레콤은 2009년 친환경경영의 전사적 추진을 강화하기 위해 전 사업영역을 대표하는 임원급 관리자가 참여하는 'Green ICT위원회'를 설립하고, 환경경영에 대한 이해를 돕고 일상적인 업무 수행 과정에서 이를 실천하도록 전 구성원을 대상으로 온라인 친환경경영 입문교육을 시행했습니다. 또한, 일회용품 배제, 사옥 배출 폐기물 저감 및 통신장비실 LED 조명 교체 등 적극적인 친환경경영 추진으로 일상생활에서 자원과 에너지를 절감하는 친환경 생활방식Green Lifestyle 확산에 동참하고 있습니다.
2010년에는 SK텔레콤 환경경영 업무에 대한 환경분석 및 글로벌 환경경영 선도기업 분석 등을 통해 환경경영전략을 수립할 계획입니다. 환경경영전략에는 에너지 사용량 및 온실가스 배출량 감축 목표, 효과적 감축을 위한 세부 추진계획 및 기후변화 대응을 위한 친환경 사회공헌 추진계획 등이 포함될 예정이며, 이를 바탕으로 구성원들이 환경경영에 동참해 환경보호를 실천하는 기회를 확대할 계획입니다.

온실가스 배출량 저감

저탄소녹색성장기본법이 2010년 발효됨에 따라 기후변화 대응에 대한 기업의 역할이 중요해지고 있습니다. 산업 활동의 기반이 되는 통신 인프라를 구축하고 운영하는 SK텔레콤은 Green ICT를 활용한 녹색성장을 목표로, Operation의 친환경화부터 공급망의 그린화, 고객 라이프스타일의 친환경화, 산업 전반의 그린화를 이끄는 IPE Industry Productivity Enhancement 차원의 신사업 개발을 추진하고 있습니다. 2009년 말부터는 태양광과 풍력을 이용한 신재생에너지 기지국·중계기를 구축하고 세계 최초로 개발에 성공한 저전력 증폭기를 적용하는 등 에너지 효율성을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 생산활동에 소요되는 에너지 사용량 및 직·간접적으로 배출하는 온실가스양을 파악하기 위해 국내 정보통신 업계 최초로 전사 범위의 온실가스 인벤토리 시스템을 구축했을 뿐만 아니라, 이에 대해 제 3자 검증을 받았습니다. 이 같은 자발적 온실가스 관리 능력 향상을 바탕으로 에너지 사용량 및 온실가스 배출량에 대한 지속적인 모니터링을 실시해 에너지 효율을 제고하고, 더 나아가 기후변화 대응에 기여하는 친환경 선도기업으로 성장하고자 합니다.

온실가스 인벤토리 시스템 구축 및 제 3자 검증

SK텔레콤은 정부의 녹색성장 정책에 부응하고 기후변화에 대응하기 위해 글로벌 기준에 따라 온실가스 인벤토리Greenhouse Gas Inventory 시스템을 구축했습니다. 이 시스템은 직접 에너지원인 LNG 및 경유뿐만 아니라, 전력 및 스팀과 같은 간접에너지원, 그리고 지구온난화 물질인 할론가스halon gas 등의 사용량 집계와 정확한 온실가스 배출량 산정을 목적으로 하고 있습니다. 이를 위해 데이터 수집 범위를 사옥뿐만 아니라, 산발적 입지 및 기타 제약 조건으로 인해 온실가스 배출량 관련 데이터 수집이 어려웠던 전송국사, 고객센터, 기지국 및 중계기 등에까지 확대했습니다. 또한, 온실가스 인벤토리 시스템의 제3자 검증을 통해 온실가스 배출량 산정의 객관성과 신뢰성을 확보하고, 앞으로 온실가스 배출량 감축 목표와 계획을 체계적으로 수립할 수 있는 기반을 마련했습니다.

에너지 및 기후변화

신재생에너지 사용 확대 및 저전력 장비 개발

SK텔레콤은 기후변화에 대응해 저전력 네트워크 장비 도입을 통한 소비전력 감소와 신재생 에너지를 활용한 친환경 통신네트워크 구축 등의 노력을 기울이고 있습니다. 2009년 183대의 중계기를 디지털 증폭기를 사용한 저전력 중계기로 교체해 아날로그 대비 30%의 전력 소비량 절감 효과를 거두었으며, 2010년에는 WCDMA망에 2,998대의 저전력 중계기를 도입할 예정입니다. 운용실의 경우 형광등 조명을 LED 조명으로 교체해 기존 조명 대비 30%의 전력 절감 효과를 확인했으며, 앞으로 신규 운용실 구축 시에는 LED 조명을 설치할 예정입니다. 한편, 2009년에는 전력 공급이 어려운 십이동파도, 대관령 등 25개소에 태양광, 풍력 등의 신재생에너지로 운영되는 기지국을 설치했습니다. 앞으로 이러한 신재생에너지 기반의 통신설비를 전력 공급이 어려운 국립공원 내 등산로, 도서지역을 중심으로 점차 확대해나갈 예정입니다.

● 전력 공급이 어려운 산간 및 도서지역을 중심으로 신재생에너지로 운영되는 기지국을 점차 확대해가고 있습니다.

Measuring Our Progress

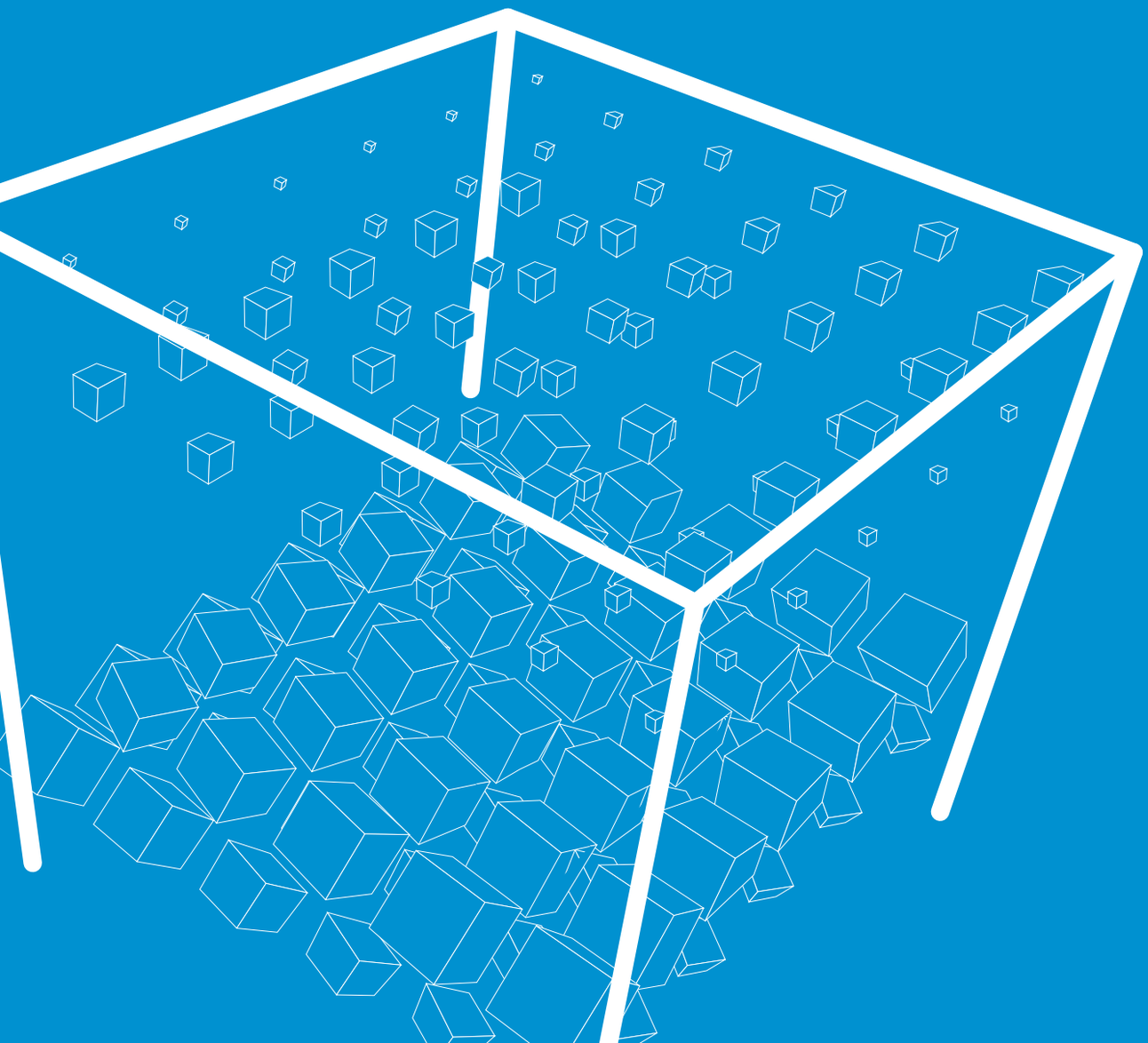
이해관계자의 의견 | 이길수, ㈜쏠리테크 상무

어깨동무하고 함께 앞으로 나아가는 진정한 사업 동료가 되는 것이 바로 상생경영이고 CSR이죠.

http://www.sktstory.com/535

SK텔레콤의 생각

기업과 이해관계자 모두의 행복을 추구하는 SK 고유의 경영철학을 기반으로 CSR을 실천하겠습니다.



경제

경제적 성과의 환원

SK텔레콤은 사업활동을 통해 경제적 가치를 창출하고 이를 구성원, 주주 및 채권자, 정부, 비즈니스 파트너 등 이해관계자와 나누고 있습니다. 지속적인 성장동력 발굴을 위해 새로운 기술과 글로벌 시장 개척에도 적극적으로 투자하고 있습니다. 2009년 한 해 동안 구성원과 주주, 채권자, 정부, 사회에 환원한 가치는 2009년 영업수익의 16.2%인 1조 9,679억 원으로 최근 5년간 지속적으로 감소하고 있습니다. 이는 매출원가에 해당하는 경비와 미래를 위한 투자가 상대적으로 증가하고 있기 때문입니다.

영업수익 및 이해관계자 환원 EC1

단위 : 십억 원

	2005	2006	2007	2008	2009
사업활동을 통해 유입된 금액					
영업수익 (A)	9,703	10,161	10,650	11,285	12,101
이해관계자에게 환원된 금액					
구성원 – 인건비[1]	436	451	496	476	519
주주 – 배당금 (이익잉여금처분)	662	582	682	681	680
채권자 – 이자비용 (영업외비용)	252	237	215	256	304
정부 – 세금과공과 및 법인세	738	666	706	259	392
사회 – 기부금 (영업외비용)	75	103	72	99	70
합계 (B)	2,166	2,041	2,173	1,774	1,967
영업수익 대비 비중 (B/A)	22.3%	20.1%	20.4%	15.7%	16.3%

1) 급여+퇴직급여+복리후생비(영업비용)

2) 경제적 가치의 창출과 배분 현황을 이해관계자별로 정확히 산출하기 위해서는 별도의 회계규정 필요

12.1 조 원

2009년 영업수익

16.3 %

2009년 영업수익 대비 이해관계자 환원율

구성원	26.4%
주주	34.6%
채권자	15.5%
정부	19.9%
사회	3.6%

간접 경제 효과 EC9

산업 효율 향상

이동통신 네트워크는 운송 및 물류 산업의 필수재로 자리매김했습니다. 활용 분야 역시 대형 건물 및 공장 등의 전력량을 검침하고 단말기로 데이터를 전송하는 고압 전력 관리를 비롯해 수질 관리, 가로등 원격 제어, 지하수 관측 등 광범위합니다. 데이터 전송 속도 향상, 위치 정보의 정확성 등의 기술적 진보를 바탕으로 SK텔레콤이 제공하는 다양한 솔루션은 고객사의 업무효율성 향상은 물론, 산업 전체의 효율 향상에 기여하고 있습니다. SK텔레콤은 이를 더욱 강화하기 위해 한국이 가진 뛰어난 ICT 인프라의 산업적 활용도를 높일 수 있는 기술과 서비스 개발에 대한 투자를 대폭 확대할 계획입니다.

삶의 편의 제고

SK텔레콤은 이동통신 인프라를 통해 각종 위험으로부터 국민을 보호하고, 나아가 삶의 질 향상에 기여할 수 있는 다양한 모바일 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 전파 소외지역 해소, 취약계층 통신 서비스 및 보편적 통신 서비스에 대한 지원을 통해 통신 서비스의 혜택 확대를 위해 노력하고 있습니다.

디지털 격차 해소 Digital Inclusion

연관 산업 발전

네트워크 시설 투자 • SK텔레콤은 통신 네트워크 기반시설에 매년 1조 4천억 원 가량을 투자하고 있습니다. 2009년에는 WCDMA 용량 확보 및 품질 향상을 위한 투자에 주력하는 한편, 전국 84개 시에 와이브로 WiBro 서비스를 제공하기 위해 시설 투자를 진행했습니다. 앞으로 스마트폰 보급 확대 등 데이터 수요 증가에 대비해 HSPA+를 상용화하는 한편, 추가 주파수 확보를 위해 용량 증설 투자를 추진할 계획입니다.

네트워크 시설 투자 N/W CapEx

단위 : 십억 원

	2005	2006	2007	2008	2009
통신 네트워크 기반시설 투자액	1,109	1,114	1,396	1,458	1,360

국가 성장동력 개발 과제 참여 • SK텔레콤은 국가가 성장동력 확보를 위해 추진하는 다양한 연구과제에 참여하고 있습니다. 2009년에는 영어로봇, u-City, 전자종이, 모바일 RFID 기술, IPTV 2.0 등의 분야에서 연구와 시범사업을 진행했습니다. 이러한 투자 및 연구개발 관련 보조금과 각종 투자 금액에 대한 세액 공제 등을 통해 정부로부터 약 1,119억 원의 재정적인 혜택을 받았습니다.

정부지원 보조금 수혜, 세액공제 EC4

단위 : 백만 원

	2005	2006	2007	2008	2009
투자 및 연구개발 관련 보조금	4,925	7,594	3,837	7,119	13,633
세액공제 금액[1]	94,134	90,189	101,800	100,639	97,224
합계	99,059	97,783	105,637	107,758	110,856

1) 임시투자세액공제, 연구및인력개발설비투자세액공제, 생산성향상설비투자세액공제, 에너지절약시설세액공제 등

이외에도 SK텔레콤은 비즈니스 파트너의 경쟁력 강화를 위한 금융 및 연구개발 인프라 지원을 실시하는 한편, 개방형 혁신 Open Innovation 채널을 확대해 공동 사업 기회 발굴의 폭을 넓히고, 개발자 양성을 지원하는 등 ICT 산업 발전을 위해 노력하고 있습니다.

비즈니스 파트너와의 상생, 개방형 혁신 Open Innovation

사회적 역할 수행 EC8

일자리 창출 • SK텔레콤은 비정규직을 포함해 총 5천여 명에게 일자리를 제공하고 있으며 사옥관리, 네트워크망 유지관리와 고객서비스 분야의 협력사를 통해 1만여 개의 일자리를 창출하고 있습니다. 이외에도 청소년을 위한 '1318 해피존' 운영, 저소득층을 위한 '행복도시락 급식', 장애아동의 교육 여건 개선을 위한 '장애통합교육보조원 파견' 등 다양한 사회공헌 프로그램으로 사회적 일자리 창출에 앞장서고 있습니다.

소외계층 지원 • SK텔레콤은 저소득층, 장애인, 재난지역에 대한 요금 감면을 통해 취약계층에게 통신서비스를 지원하는 한편, 다양한 사회공헌 활동을 통해 저소득층에 대한 교육 격차, 정보 격차 해소를 위해 노력하고 있습니다.

사회 공헌

사회 안전망 확충 • SK텔레콤은 이동통신 기술과 인프라를 활용해 미아찾기, 기부금 모금, 청소년 상담, 자원봉사 등 다양한 사회적 서비스를 제공하고 있습니다.

통신기술과 지속가능한 발전

1.4 조 원

2009년 통신 네트워크 기반시설 투자금

투자 및 연구개발 관련 보조금 12.3%
세액공제 금액 87.7%

Global Market Presence

CDMA, WCDMA, TD-SCDMA 등 다양한 통신 서비스 표준에 대한 경험과 역량을 고루 갖춘 SK텔레콤은 한국 시장에서의 다양한 컨버전스 서비스 경험을 바탕으로 글로벌 이동통신 산업 발전에 기여하고 있습니다. SK텔레콤이 진출한 세계 주요 지역에서의 사업이 점차 성숙하면서 사업 활동을 통해 해당 지역의 사회경제적 발전에 더욱 기여할 것으로 예상됩니다.

해외 지사 현황

SK텔레콤은 중국, 미국 등 7개 국가에 지역본부 Regional Entity를 운영하고 인력과 자원의 현지 조달을 확대하고 있습니다. 2005년 중국 항조우에서 'China Insider'를 선언한 이후 SK텔레콤과 주요 SK그룹 관계사들은 중국 중심의 글로벌라이제이션을 적극적으로 추진해왔습니다. 이에 따라 철저한 현지적 시각을 통해 경쟁력 있는 사업모델·제품을 개발하고 시장화하겠다는 시장·수요자 중심의 접근을 추진하고 있습니다. 2009년 말 기준으로 7개 국가 해외 지사의 현지 채용인력 비율은 전체 인원의 68.4%인 141명입니다.

글로벌 사회 공헌

SK텔레콤은 어린이와 청소년, 교육 분야를 중심으로 중국, 베트남 등 사업을 영위 중인 지역의 환경과 요구사항을 고려한 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다. 중국에서는 2007년부터 연변에 IT센터를 설립하고 컴퓨터와 인터넷 교육이 취약한 지역의 청소년, 대학생 등을 대상으로 IT교육을 시행하고 있습니다. 2008년부터는 중국 공청단과의 협약을 통하여 'SK 공익기금'을 설립, 대학생과 중고생을 대상으로 한 교육 지원 프로그램인 'KAB Know about Business'와 '창신교실 Creation Class'을 운영 중입니다. 2009년 9월에는 쓰촨성 지진 피해 지역에 'SK행복소학교'를 건립하여 절망에 빠진 학생들이 꿈과 희망을 키울 수 있도록 지원했으며, 2010년 현재 2개의 SK행복소학교를 추가로 건립하고 있습니다. 또한, 베트남에서는 2007년 'SK텔레콤 IT 교육센터'를 설립해 IT 인재 양성을 지원하고 있으며, 지구촌나눔운동과 공동으로 주요 대학 등에 총 9개의 'SK텔레콤 문고'를 설립했습니다. 특히 베트남 사업 개시 훨씬 이전인 1996년부터 매년 한국의료진과 함께 얼굴기형수술을 지원하고 있으며, 이를 통해 2009년 말까지 15차에 걸쳐 총 2,702명의 어린이가 혜택을 받았습니다.

B 베트남 IT센터 인턴 인터뷰 http://www.sktstory.com/607

68.4 %

해외 법인의 현지 인력 비율

*2009년 말 기준

환경

이동통신 서비스 사업자인 SK텔레콤은 원료를 직접 사용해 제조하는 제품이 없으며, 대기오염물질을 배출하거나 유해물질을 다루는 공정을 운영하지 않습니다. 하지만, 에너지 사용량, 온실가스 배출량, 오존층파괴물질 사용량, 용수 사용량 및 폐기물 발생량 등 환경 관련 주요 데이터를 체계적으로 관리하는 한편, 재활용 및 생물다양성 등의 이슈에도 관심을 기울이고, 서비스 제공과 차량운용 과정에서의 환경영향에 대한 관리도 일부 실시하고 있습니다. 2009년 한 해 동안 환경법규 위반으로 인한 과징금 납부는 없었습니다.

에너지 및 기후변화

온실가스 배출량

2010년 SK텔레콤은 온실가스 인벤토리 시스템 구축을 완료했습니다. 과거에는 사옥, 중계기 및 기지국을 대상으로 하던 온실가스 배출원 범위를 에너지 및 온실가스 관련 데이터 수집이 어려웠던 기지국, 중계기 및 전송국사뿐만 아니라 고객센터, 마케팅팀, 이동차량 및 대덕데이터센터 등으로 확대해 온실가스 배출량을 산정했습니다. 이렇게 산정된 2009년 SK텔레콤의 온실가스 배출량은 전년보다 4,068톤 감소한 529,080톤입니다. 전파음영지역 해소를 위한 중계기 설치 확대와 전송국사 장비 증설, 온실가스 배출원 범위에 새롭게 추가된 고객센터 등으로 관련 부문의 온실가스 배출량이 전년 대비 증가했지만, 기지국의 장비 교체 및 사옥의 지속적인 에너지 절감노력으로 전체 온실가스 배출량은 감소했습니다.
SK텔레콤은 앞으로 온실가스 인벤토리 시스템을 지속적으로 관리하는 한편, 자체 개발한 저전력 중계기의 보급을 확대해 중계기를 통해 배출되는 온실가스를 저감할 계획이며, 사옥을 중심으로 수행되고 있는 에너지 사용량 목표관리의 범위를 단계적으로 확대할 계획입니다.

기후변화 대응

에너지 사용 및 온실가스 배출

		단위	2007	2008	2009
천연가스 사용량 EN3		Nm^3	4,226,197	3,309,405	2,765,720
경유 사용량 EN3		liter	596,361	573,808	563,014
전력 사용량 EN4		MWh	937,170	1,087,506	1,088,052
온실가스 총 배출량[1) 2)] EN16		CO_2t	459,342	533,148	529,080
Scope 1	고정연소	CO_2t	10,917	8,914	7,651
	이동연소	CO_2t	2,645	2,738	2,761
	소계	CO_2t	13,561	11,652	10,412
Scope 2	전력	CO_2t	434,167	510,149	510,410
	스팀	CO_2t	11,613	11,347	8,258
	소계	CO_2t	445,780	521,496	518,668
Scope 3	비규제 온실가스 (CFCs, Halon, HCFCs 등)	CO_2t	21,238	21,787	21,787
	소계	CO_2t	21,238	21,787	21,787

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

2.8 백만Nm^3
2009년 천연가스 사용량

563 천liter
2009년 경유 사용량

1.1 백만MWh
2009년 전기 사용량

Scope 1	2.0%
Scope 2	98.0%

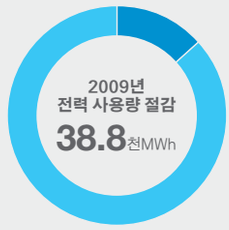
온실가스 저감

전력 사용량 절감을 위해 2009년에는 사옥별로 고효율 냉방기 도입, 사무실의 냉방온도 조절, 미활용 공간의 소등, 근무시간 외 냉난방 관리 효율화를 전개했습니다. 또한, 기지국에 자연공조냉방기를 도입하고 신재생에너지를 활용한 기지국 건설과 전자청구서 발행을 확대했습니다. 이를 통해 2009년 한 해 동안 19,972톤의 이산화탄소 배출을 저감하는 효과를 거두었습니다.

온실가스 저감

	단위	2005	2006	2007	2008	2009
전력 사용량 절감 실적 EN5	MWh	8,195	7,102	16,362	22,420	38,791
사옥관리	MWh	8,195	5,058	4,652	2,482	6,478
자연공조냉방기 도입[1]	MWh	-	2,044	11,710	19,938	32,313
온실가스 저감 실적 EN18	CO_2t	4,119	3,570	8,061	11,074	19,972
신재생에너지 시설 전기 생산	CO_2t	-	-	-	-	962
전자청구서 발행[2]	CO_2t	330	287	400	577	848
전력 사용량 절감	CO_2t	3,789	3,283	7,661	10,497	18,162

1) 연간 도입물량 x 한대당 연간 절감 전력량 (실측치)
2) 전자청구서 발행으로 절약된 종이의 온실가스 저감 효과 (A4 종이 1장당 2.88g의 이산화탄소 저감, 국가 LCI 데이터베이스)



사옥관리 16.7%
자연공조냉방기 도입 83.3%

신재생에너지시설 4.8%
전자청구서 발행 4.3%
전력 사용량 절감 90.9%

용수

SK텔레콤은 사옥을 중심으로 용수 사용량을 관리하고 있습니다. 사무공간의 용수 수압을 낮추는 한편 양변기의 수세밸브를 절약형으로 교체하고 냉각탑에 비산방지기를 설치하는 등 다양한 용수 사용량 절감 활동을 통해, 지난해에 비해 용수 사용량을 3,658m^3 줄이는 성과를 거두었습니다. 이는 구성원 1인당 연간 0.797m^3의 용수를 절감한 것과 같은 결과입니다. 2010년에는 추가로 17개 사옥의 양변기 수세밸브를 절수형으로 교체하고, 용수 절감에 관한 구성원의 인식을 지속적으로 높여갈 계획입니다.

용수 사용 EN8

단위 : m^3

	2005	2006	2007	2008	2009
연간 용수 사용량[1]	598,223	673,967	685,973	695,279	691,621[2]

1) 31개 사옥 사용량 집계치, 중수도는 미사용
2) 2009년부터 용수 사용량을 상수도와 지하수로 구분해 집계함 (상수도 사용량: 599,750m^3, 지하수 사용량: 91,871m^3)

상수도 86.7%
지하수 13.3%

0.797 m^3

전년 대비 1인당 수자원 절감량

폐기물

사옥별로 발생한 폐기물은 적극적인 분리수거를 통해 최대한 재활용하고, 재활용할 수 없는 폐기물은 종량제 봉투를 이용하거나 외부 위탁처리 업체를 통해 폐기하고 있습니다. 2008년 하반기부터는 이면지 사용 장려, 일회용품 사용 자제 등 에코오피스 캠페인을 지속해 2009년 한 해 동안 발생한 전체 폐기물이 지난해에 비해 16.4% 줄었습니다. 또한, 적극적인 분리수거로 재활용량을 전년 대비 13.2% 증가시키는

성과도 거두었습니다. 2009년부터는 폐기물 집계 방식을 변경해 음식물 쓰레기와 지정폐기물 발생량 집계를 시작했습니다. 지난 해 전국 사옥에서 발생한 음식물 쓰레기는 261톤, 지정폐기물은 54톤입니다. 2010년에는 세부적인 폐기물 배출량 집계 방식을 포함한 전사 폐기물 관리체계를 수립해 보다 효율적으로 폐기물을 관리하고, 프린터 사용 및 종이컵 사용 자제 등 자원 절약 활동을 지속할 계획입니다.

폐기물 발생 및 처리 EN22

단위 : 톤

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

1) 단위 환산

	환산 내용	관련 근거	적용사옥
종량제 폐기물 (일반)	1,000ℓ →0.2t	사옥에서 배출되는 일반 종량제봉투 100ℓ 무게 산출 결과: 20kg(평균치)	-
종량제 폐기물 (압축)	1,000ℓ →0.25t	사옥에서 배출되는 압축 종량제봉투 100ℓ 무게 산출 결과: 25kg(평균치)	남산, 부산
음식물 쓰레기	1,000ℓ →0.7t	부산 금정구 음식물폐기물 1000ℓ에 대한 환산기준(무게) 설정 용역자료	남산, 전주

IT 기기 재활용

사옥폐기물 이외에 유휴 통신 장비 및 PC 장비의 경우 시민단체, 대학교, 중소기업 등에 무상으로 기증하는 물량을 늘려가고 있습니다. 2009년에는 유휴 자원을 재활용하고 정보기술의 혜택에서 소외된 계층을 지원하기 위해 총 900여 대의 데스크탑 PC와 500여 대의 LCD 모니터를 사회복지기관 4곳에 기증했습니다.

B 2009년 PC 기증 행사 http://www.sktstory.com/458

생물다양성

생태보호구역 내 시설 EN11

산간오지 등 전파 소외지역 해소를 위해 자연환경보전법에 따른 생태경관보전지역[1] 및 습지보호지역 등 생태보호구역 내에도 기지국과 중계기를 일부 설치하고 있습니다. 그러나 이러한 경우에도 생태보호구역 외곽 지역에 위치한 주차장 등 기존 시설을 최대한 활용해 전파로 인한 피해를 최소화하는 동시에 전파 소외지역도 해소하는 것을 기본 방침으로 삼고 있습니다.

생태보호구역 내 시설 EN11

단위 : 개

	2005	2006	2007	2008	2009
생태보호구역 내 기지국 수	11	12	21	27	29
생태보호구역 내 중계기 수	59	65	110	140	146

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

42.8 %
2009년 폐기물 재활용률

16.4 %
전년 대비 종량제 폐기물 발생량 저감률

13.2 %
전년 대비 폐기물 재활용량 증가율

환경친화무선국

SK텔레콤은 정부 기준에 따른 환경친화무선국[1] 설치 의무를 충실히 이행함으로써 기지국 설치로 인한 자연경관과 도시미관의 훼손을 최소화하고자 합니다. 정부는 도시미관 및 자연환경 보호를 위해 필요할 경우 환경친화 또는 공용기지국 구축을 허가조건에 명시하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 2009년 말까지 지상 저층형 소형위장 안테나 등 10여 종의 다양한 안테나 표준모델을 적용해 환경친화 기준에 부합하는 96,676 국소의 무선국과, 24,411국소의 환경친화무선국을 개설했습니다. 또한, 2.1GHz 주파수 할당에 따른 환경친화무선국 개설 의무화 규정 강화에 대비해 2010년에도 신규 무선국 중 50% 이상을 환경친화무선국으로 구축할 계획입니다.

환경친화무선국 EN14

단위 : 국소

	2005	2006	2007	2008	2009
환경친화무선국 신규 개설 수	8,850	12,350	17,343	29,927	24,411

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

공용기지국

정부는 무선국의 난립과 투자비용의 낭비를 방지하기 위해 법으로 무선국 공용화를 의무화하고 있습니다. 따라서, 모든 무선국은 무선설비의 전부 또는 일부를 다른 사업자와 공동으로 사용해야 합니다. 2009년 말 현재 SK텔레콤은 공용화율 46%를 유지하고 있습니다. 또한, 공용화율 향상을 위해 건물공용화의 공용화 인정 등 제도개선을 추진하고 있습니다.

공용기지국

단위 : 국소

	2005	2006	2007	2008	2009
공용기지국 신규 개설 수	9,348	10,329	13,117	14,689	8,381

서비스 환경영향

SK텔레콤은 단말기 주변기기 표준화, 친환경 단말기 보급 확산, 전자청구서 확대 및 중고 단말기 재활용 촉진 등으로 이동통신 서비스 사용 과정에서 발생하는 환경오염을 줄여 환경영향을 최소화하고자 합니다.

전자청구서 확대

SK텔레콤은 우편청구서 발송에 따른 비용 절감과 발송 과정에서 소요되는 자원 소비를 최소화하기 위해 이메일 및 모바일 청구서와 같은 전자청구서 가입자를 확대해나가고 있습니다. 2009년에는 전년 대비 47.0% 증가한 약 818만 명의 전자청구서 가입자를 확보하는 성과를 거두었습니다. 2010년에도 전자청구서 기능을 강화해 전자청구서 가입자 수를 더욱 늘려갈 계획입니다.

전자청구서 EN26

단위 : 천 명

	2005	2006	2007	2008	2009
전자청구서 총 이용자[1]	3,179	2,768	3,858	5,566	8,180

1) 이메일, 모바일 청구서 가입고객, 중복인원 제외, 연말 기준

24,411 국소

2009년 환경친화무선국 개설

46 %

기지국 공용화율
*2009년 말 기준

8,180 천 명

전자청구서 이용자
*2009년 말 기준

47.0 %

전년 대비 전자청구서 이용자 증가율

제품 재활용

번호이동이나 기기변경 등의 경우, 기존 단말기에 대해 일정 수준의 보조금을 지급해 중고 단말기를 회수함으로써 재활용을 장려하고 있습니다. 회수된 중고 단말기는 저소득층에 대한 임대폰 제공 등 재사용을 우선적으로 고려하지만, 재사용이 어려운 단말기의 경우 환경부에서 정한 기준을 충족하는 재활용업체에 매각하거나 SK네트웍스를 통해 해외로 수출하고 있습니다. SK텔레콤의 적극적인 보조금 지급 노력과 주요 이동통신사와 단말기 제조사 등이 참여한 중고 단말기 회수 캠페인의 결과로, 2009년에는 전년 대비 42% 증가한 약 260만 대의 중고 단말기를 회수하는 성과를 거두었습니다.

회수된 중고 단말기 중 재사용을 위해 중국, 러시아 등으로 수출된 단말기는 지난해에 비해 42만 대 증가한 138만 대입니다. 2010년에는 환경부의 중고 단말기 회수 공동 캠페인에 참여하는 한편 다양한 파트너와의 공동 캠페인을 확대하고 서울시에서 운영 중인 도시광산화프로젝트[1]에 24만 대의 중고 단말기를 무상으로 지원할 계획입니다.

중고 단말기 회수 및 재활용 EN27

단위 : 천 대

	2005	2006	2007	2008	2009
단말기 판매량	7,461	8,450	10,783	11,860	12,208
단말기 회수량	2,105	1,264	676	1,828	2,595
해외 수출	1,567	985	564	961	1,382
재활용업체 매각	457	199	100	823	1,173
재사용	81	79	12	44	40
단말기 회수율	28.2%	15.0%	6.3%	15.4%	21.3%

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

해외 수출	53.2%
재활용업체 매각	45.2%
재사용	1.6%

21.3 %
단말기 회수율

42.0 %
전년 대비 단말기 회수량 증가율

운송

SK텔레콤은 2009년 말 현재 총 672대의 차량을 보유하거나 임차하여 운행하고 있습니다. 2009년에는 네트워크 유지보수 업무를 효율적으로 수행하기 위해 운행 차량 대수를 2008년 대비 약 27% 늘렸지만, 유류비용은 약 15억 9천만 원으로 오히려 11.4% 감소하였습니다. 이는 화상회의를 통해 장거리 출장 등을 대체해 얻어진 성과로 분석됩니다. SK텔레콤은 업무 효율화 및 에너지 절감을 위해 국내 56개 소, 해외 3개 소의 화상회의 시스템을 적극적으로 활용해 2009년 4월부터 11월까지 8개월 동안 7,687건의 화상회의를 실시했으며, 앞으로 해당 시스템의 활용을 더욱 확대할 계획입니다. 또한, SK텔레콤은 신규 차량 구매 및 임차 시 대기오염물질 배출량을 최소화하기 위해 유로4 기준을 만족하는 차량을 우선 도입하는 정책을 지속적으로 추진하고 있습니다. 앞으로 운행 차량의 에너지 소비량 관리를 위해 차량별 실제 주유량 관리를 도입할 예정입니다.

11.4 %
전년 대비 유류비용 절감률

59 개 소
화상회의 시스템
*2009년 말 기준

환경 지출 및 투자

SK텔레콤은 환경회계를 실시하고 있지는 않지만, 환경부의 환경회계 가이드라인에 따라 2009년 환경원가 및 녹색구매 비용을 집계했습니다. 이에 따른 총 환경 원가는 약 13억 원이며, 녹색구매 비용은 89개 품목에 약 42억 원입니다. 환경원가는 사후 처리 및 사전 예방 활동원가, 이해관계자 활동원가 및 법규대응 및 복원 활동에 집행된 원가로 집계되었으며, 2005년 환경부와 녹색구매 확산을 위한 자발적 협약 후 지속적으로 정비해 온 녹색구매 시스템을 통해 환경마크 인증제품 및 우수재활용마크 제품 항목으로 구매된 비용을 집계했습니다.

2009년 환경원가

단위 : 천 원

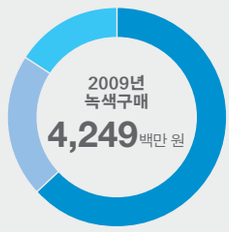
		금액
사후처리 활동원가	폐기물 위탁처리비용	108,155
사전예방 활동원가	교육, 훈련비용	15,000
	기타비용	89,963
	재활용 위탁처리비용	65,457
	에너지절약 및 기후변화대응비용	30,000
이해관계자 활동원가	환경단체지원비용	200,000
	사외자연보전비용	19,573
	환경광고, 보고서 발간비용	159,794
법규대응 및 복원활동원가	부담금, 부과금	616,882
총 환경원가		1,304,824

- 사후처리 활동원가 8.3%
- 사전예방 활동원가 15.4%
- 이해관계자 활동원가 29.1%
- 법규대응/복원활동원가 47.2%

2009년 녹색구매 비용

단위 : 천 원

	품목 수	금액
환경마크 인증제품	56	2,685,764
우수재활용마크 제품	29	890,342
에너지절약마크 인증제품	4	672,695
합계	89	4,248,800



- 환경마크 인증제품 63.2%
- 우수재활용마크 제품 20.9%
- 에너지절약마크 인증제품 15.8%

노동 여건 및 관행

고용

2009년 말 기준으로 총 5,202명의 구성원이 SK텔레콤에서 일하고 있습니다. 지난해 정규직과 장기계약직 192명을 신규 채용했으며, 166명의 정규직 구성원이 퇴직했습니다. 정규직 구성원의 52.5%가 30대이지만, 40대의 비율이 전년도에 비해 다소 상승했습니다.

비정규직 고용

SK텔레콤은 직무 특성과 필요한 역량의 지속적 보유 필요성에 따라 정규직과 비정규직으로 나누어 인력을 채용하고 있습니다. 전문적인 역량이 필요한 영역에서는 계약직을 고용하고 있으며, 사무지원이나 비서, 운전원 등의 분야에서는 외부 업체의 파견 인력을 활용하고 있습니다. 2009년 말 현재 비정규직 구성원의 비율은 약 14.6%로 전년도와 비슷한 수준입니다. SK텔레콤은 비정규직 보호법과 기간제근로자 보호법에서 제시한 가이드라인을 준수하고 비정규직 구성원에게도 상대적으로 높은 처우 수준을 제공할 수 있도록 업계 동향을 파악해서 반영하고 있습니다.

고용형태별 인력 현황 LA1

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
정규직	4,188	4,187	4,442	4,411	4,441
장기계약직	120	152	100	119	147
파견사원	343	416	710	624	614

장애인 고용

SK텔레콤의 장애인 고용 인원은 2009년 말 기준으로 정규직 구성원의 1.1% 수준입니다. 꾸준히 장애인 고용인원을 확대했으나, 아직 장애인 의무고용제도에서 제시한 의무고용률에는 미치지 못하고 있습니다.

장애인 고용 SK20

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
장애인 구성원 수 (정규직)	24	31	38	43	47

퇴직

2009년 정규직 구성원 중 퇴직자 수는 전년 대비 10.3% 감소한 166명입니다. 2006년 특별퇴직을 시행한 이후 최근 3년간 퇴직자 비율은 정규직 구성원수 대비 약 4% 수준을 유지하고 있으며, 연령별로는 20대의 비중이 상대적으로 높은 편입니다. 2009년에 퇴직한 여성은 26명(15.7%)으로 정규직 여성 구성원 비율(13.8%)과 비슷한 수준입니다. 또한 퇴직 시 사전 면담을 거쳐 퇴직의 사유와 배경 등은 물론, 회사에서 지원할 사항, 앞으로 개선할 점 등을 파악해 조직문화 개선에 활용하고 있습니다. 퇴직이 확정된 구성원에게는 안정적인 생활을 지원하기 위한 프로그램과 퇴직 이후의 변화에 대한 적응교육 프로그램을 시행하고 있습니다. 퇴직금의 안정적인 지급을 위해 퇴직보험을 활용해 퇴직금을 지급하고 있으며, 2009년 말 기준으로 퇴직보험예치금의 82.4%를 외부 기관에 안정적으로 적립하고 있습니다. 퇴직연금제도 도입시기는 아직 유동적이며, 구성원의 의견을 수렴해 확정급여형과 확정기여형 중 선택할 계획입니다.

정규직	85.4%
장기계약직	2.8%
파견사원	11.8%

20대	9.8%
30대	52.5%
40대	36.3%
50대 이상	1.5%

20대	14.1%
30대	40.0%
40대	40.5%
50대 이상	5.4%

정규직 퇴직자 LA2

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
남성	73	177	158	162	140
여성	12	106	15	23	26
총 인원	85	283	173	185	166

남성 84.3%

여성 15.7%

다양성

여성 인력

SK텔레콤은 보상과 인사에 있어 남녀 간 어떠한 차이도 두지 않는 정책을 견지하고 있습니다. 오늘날과 달리 과거에는 여성의 사회 진출이 상대적으로 적었으며, 그 영향으로 전사 직책자 257명 중 여성은 3명(1.2%)에 불과하며 여성 이사는 아직 없습니다. 그러나 여성 인력의 신규 채용 확대와 육성을 통해 장기적으로는 여성 직책자의 비중도 증가할 전망입니다. 2009년 정규직 여성의 신규 채용인원은 전체 채용인원의 22.4%입니다. SK텔레콤은 보건휴가, 출산휴가, 육아휴직, 태아검진휴가 등의 휴가제도와 여성휴게실, 수유실, 보육시설 등의 지원시설 운영을 통해 일과 가정의 양립을 지원하고, 우수 여성 인력의 확보와 유지에 더욱 힘쓸 계획입니다.

여성 구성원 LA13

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
여성 구성원 수 (정규직)	586	553	586	596	613
여성 구성원 비율 (정규직)	14.0%	13.2%	13.2%	13.5%	13.8%

613 명

정규직 여성구성원
*2009년 말 기준

13.8 %

정규직 여성구성원 비율
*2009년 말 기준

외국인 고용

SK텔레콤은 다양한 국적의 인력이 언어 사용 등에 있어 큰 어려움 없이 함께 일할 수 있는 환경을 만들어 가고 있습니다. 영어로 주요 경영정보를 공유하는 글로벌 포털 사이트를 개설하는 등 언어로 인한 제약을 해소하는 한편, PCT Politically Correct Terminology 캠페인을 통해 성별이나 국적에 관계 없이 적절한 언어 표현을 장려하는 등 다양성의 관점에서 건전한 기업문화를 형성해가고 있습니다.

2009년에는 그동안 본사에서 육성한 외국인 인력을 해외 투자회사로 전환 배치하는 과정에서 외국인 구성원 수가 다소 감소했습니다. 중국 인력의 경우 한국의 SK텔레콤 본사에서 2년간 육성한 후 다시 중국의 투자회사로 전환 배치, 현지 사업을 위해 활동하는 것을 원칙으로 하고 있습니다.

외국인 구성원 SK19

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
외국인 구성원 수 (정규직)	14	18	41	42	35

35 명

정규직 외국인 구성원
*2009년 말 기준

구성원의 육성

경력 관리

SK텔레콤은 정규직 구성원을 대상으로 직무이력을 체계적으로 관리, 육성형 이동이 이루어질 수 있도록 경력관리체계를 강화하고 있습니다. 전체 정규직 구성원은 개인별 KPI를 수립하고 'People Review & Coaching System'을 통해 리더로부터 경력관리에 대한 조언을 연중 상시로 받고 있습니다. 또한, Refresh 휴가 제도를 운영해 장기근속 구성원에게 새로운 역량 개발의 기회를 부여하고 있습니다.

Refresh 휴가 활용 LA11

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
Refresh 휴가 적용 대상 인원 수	866	1,330	720	286	161
Refresh 휴가 활용 인원 수	397	666	599	281	109

109명

2009년 Refresh 휴가 활용

교육 및 훈련

SK텔레콤의 모든 정규직 구성원은 스스로의 역량을 진단하고 자율적으로 연간 학습 계획을 수립·실행해야 합니다. 2009년 매니저 1인당 교육 이수 시간은 전년 대비 41% 증가한 151.5시간이며, 팀장 등 직책자의 경우에도 1인당 전년보다 많은 75.5시간의 교육을 이수했습니다. 2009년에는 외부 교육 프로그램의 상당 부분을 내부 프로그램으로 내부화하고 외부와 연계한 프로그램 수를 대폭 축소한 결과, 구성원 대상 교육과정 개설 수가 464개로 감소했습니다.

인당 교육 이수시간 LA10

단위 : 시간

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

151.5시간

정규직 1인당 교육
*2009년 말 기준, 팀장 등 직책자 제외

보건 및 안전

복리 후생

SK텔레콤은 계약직을 포함한 모든 구성원에게 기본적인 법정 연금 지원 이외에도 본인과 가족의 의료비, 건강검진, 출산·육아휴가, 장기근속자에 대한 안식휴가, 자기계발비 등의 혜택을 제공하고 있습니다. 정규직에게는 장기근속에 따라 자녀학자금, 주택융자금 등을 추가로 지원하고 있습니다. 이와 더불어 직무 수행 중에 구성원이 경험할 수 있는 다양한 고충을 해결하기 위해 2003년부터 외부 전문가의 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 2009년 'My Counselor' 프로그램을 통한 외부 전문가와의 상담건수는 심리상담 154건, 재무상담 78건 등 총 232건입니다. 건강관리 상담의 경우 개인별 건강 위험 요인 분석을 통해 전문가로부터 맞춤형 건강관리 프로그램을 제안 받을 수 있도록 해, 2009년 말 기준으로 총 290명의 구성원이 활용했습니다.

My Counselor 상담 LA8

단위 : 건

	2005	2006	2007	2008	2009
심리·재무 상담건수[1]	594	463	396	167	232

1) 건강 상담의 경우 회원제로 운영해 연간 상담건수 산정에서 제외

구성원 및 가족의 건강

SK텔레콤은 정규직과 계약직 구성원은 물론 35세 이상의 배우자가 연 1회 종합검진을 받도록 관련 비용을 지원합니다. 검진 결과 일정 등급 이하로 판정되면 반드시 재검사를 받도록 하고, 건강 관리에 필요한 조치를 취할 수 있도록 배려하고 있습니다. 건강의 중요성에 대한 인식 제고를 위해 지속적으로 노력한 결과, 건강검진 혜택을 활용하는 구성원이 꾸준히 증가하고 있습니다.

구성원 및 가족 건강검진 LA8

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
구성원	3,998	3,913	3,974	4,130	4,088
구성원 가족	1,235	1,402	1,562	1,895	2,054
총 인원	5,233	5,315	5,536	6,025	6,142

또한 신체, 정신상의 장애나 전염병으로 다른 사원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있는 경우, 근무일 기준으로 60일 이내의 병가를 부여하고 있습니다. 2009년에는 신종 인플루엔자로 병가 사용일수가 다소 증가했습니다.

질병, 부상 등으로 인한 병가 LA7

단위 : 일

	2005	2006	2007	2008	2009
질병, 부상 등으로 인한 병가일수	1,124	1,631	1,605	1,728	2,442

안전사고 관리

SK텔레콤은 노사 동수의 대표가 참여하는 산업안전보건위원회를 연 4회 개최해, 산업재해 예방계획, 산업재해 원인 조사 및 재발 방지 대책, 구성원 건강진단 관련 사항 등을 협의하고 있으며, 그 결과는 전 구성원에게 적용됩니다. 2009년에는 업무상 재해로 인한 부상이 3건, 사망이 3건 발생했습니다.

네트워크망 구축 및 운용 현장에서는, 산업안전보건법 등 관계법령에 따라 안전관리자를 배치하고 안전교육 등 사고 예방을 위한 조치를 지속적으로 시행하고 있습니다. 차량 사고가 전체 사고의 80%가량을 차지하는 운용협력사의 경우, 차량안전교육을 강화하는 등 업무 특성을 고려해 안전관리를 시행하고 있습니다. 2009년에는 운용협력사와 구축협력사에서 업무상 재해로 인한 부상이 6건, 사망이 1건 발생했습니다.

232 건

2009년 My Counselor 상담

구성원 66.6%

구성원 가족 33.4%

2,442 일

2009년 병가

인권

인권 관련 방침 수립 및 시행

SK텔레콤은 윤리강령을 통해 공정한 대우와 상호 존중을 명시하고 있으며, 윤리강령 이행을 촉진하기 위해 윤리경영 교육을 시행하고 있습니다. 특히, 전 구성원을 대상으로 성희롱 예방교육을 매년 시행하고, 해당 사안 발생 시 경중에 관계없이 전사인사위원회 차원에서 조치하도록 2008년 관련 사규를 강화했습니다.

노사 관계

SK텔레콤은 노동관계법에 따라 아동노동 및 강제노동을 금하고 있으며, 구성원 모두가 고유의 권리를 보장받는 윤리적 기업문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 매년 노사협약에 따라 노조 가입 대상의 범위를 정해 결사 및 단체교섭의 자유가 침해되는 업무 분야가 없도록 하고 있습니다. 최근 관리자급 구성원 비율의 증가로 전체 정규직 구성원 대비 노조원의 비율은 감소하고 있습니다.

노조 가입 현황 LA4

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
가입 대상 구성원 (연말 기준)	3,570	3,408	3,309	3,269	3,176
가입 구성원 (연말 기준)	2,851	2,761	2,673	2,580	2,560
가입 대상 인원 대비 가입비율	79.9%	81.0%	80.8%	78.9%	80.6%
정규직 구성원 대비 가입비율	68.1%	65.9%	60.2%	58.5%	57.6%

투자 및 조달 관행

SK텔레콤은 투자 협약 시 각종 리스크 검토 과정에서 인권 침해 가능성 등을 포괄적으로 검토하고 있습니다. 유엔 글로벌 콤팩트 가입을 계기로 비즈니스 파트너 역시 인권 보호에 동참하는 방안을 다각적으로 검토해, 2009년 상반기부터 도입된 신규업체 등록심사 기준에 사회적 책임 이행에 관한 요구 사항을 반영했습니다. 이에 따라 사업부 단위의 계약을 제외한 모든 거래에서, 비즈니스 파트너 신규등록 시 유엔 글로벌 콤팩트의 4대 원칙과 관련한 방침, 교육 프로그램, 시스템 보유 여부에 대해 평가하고 있습니다.

고객 인권 보호

SK텔레콤은 이동통신 기술의 혜택을 보다 많은 사람이 누릴 수 있도록 하여 생활 수준 향상에 기여하는 한편, 고객정보보호 활동을 통해 서비스 제공 과정에서의 인권 침해를 예방하기 위해 노력하고 있습니다.

고객정보보호, 디지털 격차 해소

방문 고객 보호

SK텔레콤은 고객, 비즈니스 파트너 등 방문객의 인권보호를 위해 보안인력을 대상으로 안전사고 예방 및 고객 응대 절차를 정기적으로 교육하고 있습니다. 보안인력은 사옥 내 인적·물적 자산을 보호하고 소중한 고객정보를 보호하는 역할을 합니다.

2,560 명
노조가입 구성원
*2009년 말 기준

57.6 %
정규직 구성원의 노조가입률
*2009년 말 기준

2007 년
UN Global Compact 가입

247 명
보안인력
*2009년 말 기준

제품 책임

고객 만족

SK텔레콤은 정기적으로 고객만족도를 조사하는 한편, 공신력 있는 외부 전문기관의 고객만족도 평가 결과를 바탕으로 영역별 개선 과제를 도출해서 실행하고 있습니다. 그 결과, 국내 3대 고객만족도 조사의 이동전화 서비스 부문에서 지속적으로 1위를 유지하고 있습니다. 2009년에는 차별적 서비스를 제공하기 위해 고객경험관리 CEM, Customer Experience Management를 도입하고 고객의 관점에서 4백여 개의 개선 과제를 도출해 실천했습니다. 요금 인하 및 초단위 요금제 도입 역시 CEM관점에서의 결정입니다. 2010년에는 전 사업 영역을 포괄하는 고객경험관리 실행체계를 구축하고, 고객 리스크 관리체계를 조기에 완성할 예정입니다.

국내 3대 대외고객만족도 조사 결과 PR5

단위 : 점

	2005	2006	2007	2008	2009
NCSI National Customer Satisfaction Index	74	71	71	69	72
KCSI Korean Customer Satisfaction Index	60.8	57.8	60.9	66.0	68.3
KS-SQI Korean Standards on Service Quality Index	66.5	69.4	68.0	67.8	69.4

고객 보호

이동전화가 우리 삶에 없어서는 안 될 필수재가 되고, 기술의 진보로 ICT 기술과 관련한 새로운 사회적 이슈가 등장하고 있습니다. SK텔레콤은 차별적인 고객경험관리의 일환으로 고객정보보호, 모바일 보안, 사회적 약자 보호 등의 고객 보호 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

고객정보보호, 안전한 서비스 사용 환경, 디지털 격차 해소

마케팅 커뮤니케이션 규제 준수

TV·라디오 광고의 경우 한국광고자율심의기구의 사전 심의를 거치고 있으며, 신문이나 인터넷 등 기타 매체를 활용한 광고는 공정거래위원회로부터 공정거래 위반 사항에 대해 사후 심의를 받고 있습니다. 이에 따라 광고 대행 계약 시 광고 제작 및 집행 과정 중에 발생할 수 있는 리스크에 대한 권한과 책임을 명문화하고 있으며, 모델 계약 및 TV 광고물에 대해서도 관련 법규 저촉 여부에 대한 자체 심의 프로세스를 운영하고 있습니다. 이동통신 서비스 산업의 특성상 특정한 원자재, 제품 성분 등과 관련한 표시 Labeling 규제에는 해당 사항이 없습니다.

NO. 1

국내 3대 고객만족도 조사
이동통신서비스 고객만족도 순위

2006 년

무선인터넷 성인콘텐츠 제공 중단

사 회

지역사회 영향 관리

기지국 설치

SK텔레콤은 지방자치단체, NGO, 주민대표 등과 협력해 기지국 설치 등 주요 사업 활동 수행에 대한 지역사회의 동의를 구하고 있습니다.

전자파 측정

전파법시행령 제65조에 따라 송신장치의 공중선 전력 합계가 30W를 초과하고 주거, 상업, 공업, 관리지역에 설치된 전자파 강도 보고 대상 무선국에 대해, 전자파 측정을 정기적으로 실시하고 기지국 주변 지역의 전자파 수준을 모니터링하고 있습니다. 2009년에는 WCDMA 기지국과 FA 증설로 측정 의무화 적용 대상 기지국이 증가해 총 2,780회의 전자파 측정을 실시했으며, 측정 결과 모두 기준치 미만으로 확인됐습니다.

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

2,780 건
2009년 기지국 전자파 측정

74.3 %
전년 대비 기지국 전자파 측정건수 증가율

반부패

조직단위 리스크 관리

SK텔레콤은 프로세스 중심의 감사 활동과 함께 윤리적 리스크 관리가 필요한 조직이 윤리적 이슈를 사전에 선별하고 관리할 수 있도록 EIRM Ethical Issue Raising & Mapping을 수행하고 있습니다. 2009년에는 총 33개 팀의 리더를 대상으로 워크숍을 실시해 이해관계자별 EIRM을 수행했으며, 2010년에는 조직 단위 리스크 관리 프로그램 운영을 강화해 실·본부 조직 단위의 리스크 관리 프로그램으로 체계화할 계획입니다.

반부패 교육

SK텔레콤은 윤리적 리스크 관리의 중요성에 대한 구성원의 인식을 제고하기 위해, 윤리경영 도입 초기부터 온라인과 집합교육의 형태로 교육프로그램을 꾸준히 실시해왔습니다. 2009년에는 윤리적 딜레마 상황에 대한 사례별 행동 가이드를 중심으로 계층별·조직별 집합교육을 강화해, 3,395명의 구성원과 249명의 직책자가 윤리경영 교육을 이수했습니다. 윤리규범 제·개정 이후 실시해오던 준수서약을 2009년부터는 매년 초 실시해 윤리경영 실천 의지를 다지는 기회로 활용하고 있습니다. 2010년에는 신규 보임 직책자와 직무상 유의해야 할 점이 많은 부서 직책자에 대한 윤리경영 관련 지원을 강화할 예정입니다.

반부패 교육 S03

단위 : 명

	2005	2006	2007	2008	2009
교육 이수 구성원수	1,139	4,833	1,678	1,217	3,395
교육 이수 직책자수	230	257	76	104	249

3,395 명
2009년 구성원의 윤리경영 교육 이수

위반 사례 관련 조치

2009년에는 윤리규범 위반 사례에 대한 징계조치를 강화했습니다. 최고 경영층의 윤리경영 메시지와 함께 징계조치 관련 개별 사례를 전사공지하고 교육을 강화하는 등 유사 사례 방지를 위해 노력하고 있습니다.

15 건
2009년 구성원 징계건수 (견책 이상) S04

공정거래 등 법규 준수

SK텔레콤은 비즈니스 모델 수립부터 계약, 영업, 홍보 등 서비스 제공 제반 프로세스에서 전기통신사업법 등 관련 법규를 준수하고 있습니다. 또한, 합리적인 규제 마련을 위해 관련 이해관계자들과 지속적으로 협의하고 있습니다.

공정거래 자율준수

SK텔레콤은 공정거래법의 자율적인 준수가 회사의 경쟁력과 직결된다는 인식을 바탕으로 2002년 공정거래 자율준수 프로그램 Compliance Program을 도입했습니다. 이에 따라 매년 구성원에게 공정거래 자율준수 체크리스트를 배포하고 교육 프로그램을 통해 공정거래법규 준수를 위한 명확한 행동기준을 제시하는 등 위법 행위 예방과 조기 대응을 위한 내부 시스템을 갖추고, 자율준수 프로그램 운영 결과를 매년 이사회에 보고하고 있습니다. 2009년에는 전 구성원이 더욱 쉽게 공정거래법의 제반 내용을 이해할 수 있도록 자율준수 프로그램 포털 사이트를 개설하고, 업무수행 과정에서 발생할 수 있는 불공정 거래 행위 예방을 위해 사례 중심의 교육을 실시했습니다. 2010년에는 컴플라이언스 교육 프로그램을 확대해 투자회사의 컴플라이언스 수준을 높이기 위해 노력할 예정입니다.

위반 사례 및 개선 노력

2009년 1월, 특정 요금제 가입자의 외부 포털사업자 콘텐츠 이용을 거래상 지위를 이용해 부당하게 제한했다는 공정거래위원회의 지적에 따라 12.68억 원의 과징금이 부과되었습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 관련 부서를 대상으로 교육을 실시하고 공정거래 자율준수 프로그램 운영수준을 높이는 등 재발방지를 위해 노력하고 있습니다. 10월에는 방송통신위원회로부터 가입자의 신원 확인 과정에 미흡한 점이 지적되어 과징금 1.44억 원 및 신문공표 등의 처분을 받았습니다. 이에 따라 이동전화 가입 시 본인 확인 절차를 강화하는 등 업무처리 절차를 개선하였습니다. 2월에 결정된 공정거래위위원회의 시정명령(과징금 5억 원)과 관련해서 2010년 5월 현재 행정소송을 제기한 상태입니다.

과징금 부과

단위 : 건, 백만 원

	2005	2006	2007	2008	2009
방송통신위원회 과징금 부과건수[1] PR9	7	5	4	3	1
공정거래위원회 과징금 부과건수 S07	0	1	1	0	2
과징금 부과금액 S08	36,620	69,812	10,012	2,150	1,912

1) 위원회 의결일 기준

2002 년

공정거래자율준수 프로그램 도입

3 건

2009년 과징금 부과 건수

1.9 십억 원

2009년 과징금 부과액

공공정책 협력

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

커뮤니케이션 활동

Appendix

이해관계자의 의견 | SK텔레콤 구성원 그룹 인터뷰

SK텔레콤 고유의 특성을 반영한 CSR 활동을
개발하고 실천해야 합니다.

http://www.sktstory.com/517

SK텔레콤의 생각

ICT 기업 고유의 역량을 활용해 고객가치 창출과
Green ICT, ICT기반의 사회공헌,
Open Innovation에 앞장서겠습니다.

GRI Content Index

구분		지표명	페이지
프로필 공시			
전략 및 분석	1.1	최고 의사결정권자가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	3
	1.2	조직과 지속가능성: 주요 영향, 위험 요인 및 기회	8
조직 프로필	2.1	조직 명칭	1
	2.2	대표 브랜드, 제품 및 서비스	6
	2.3	주요 사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사 등 조직구조	7
	2.4	본사/본부 소재지	6
	2.5	해외 사업장 위치 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적 연관성을 갖는 국가 명	6
	2.6	소유 구조 특성 및 법적 형태	10
	2.7	대상 시장 (지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형)	6, 7
	2.8	조직의 규모 (직원수, 순매출/순수익, 자기자본율, 제품 또는 서비스 수량 등)	6
	2.9	규모, 구조 또는 소유구조상의 중대한 변화	5
	2.10	보고 기간 중 수상 내역	9
보고 매개 변수	3.1	보고대상 기간 (예: 회계/캘린더 연도)	1
	3.2	최근의 보고서 발간 일자	1
	3.3	보고 주기 (매년, 격년)	1
	3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	1
	3.5	보고 내용 정의 프로세스 (중요성/우선순위 결정, 예상 이해관계자 파악)	1, 10–11
	3.6	보고 경계 (국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	1
	3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 제한사항	1
	3.8	조직간 비교가능성에 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준	1
	3.9	정보수집 과정의 가정과 데이터 측정기법 및 계산 기준	1
	3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술 효과 및 재기술 사유	지표별 기술
	3.11	이전 보고기간 대비 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	1
	3.12	GRI 대조표	48
	3.13	외부검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	52
지배 구조, 책임, 참여	4.1	조직 지배구조 (전략수립, 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함)	8
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부	8
	4.3	일원화된 이사회의 경우, 사외이사 혹은 독립이사의 수	8
	4.4	이사회에서 대한 주주와 직원의 의견 반영 메커니즘	10
	4.5	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직 성과간의 관계	9
	4.6	이사회 내의 이해관계 상의 충돌 방지를 위한 프로세스	8
	4.7	경제/사회/환경 전략을 보조하기 위한 이사 자격 및 전문성 기준, 결정 프로세스	8
	4.8	경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	8
	4.9	이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차	8–9
	4.10	이사회 자체의 성과 평가 프로세스 (특히, 경제/사회/환경관련)	9
	4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식	12
	4.12	경제/환경/사회 헌장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	13
	4.13	산업협회 등 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득	11
	4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	10
	4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	10
	4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	10
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처방안	10

●●● **Fully Reported** GRI 지표 규약에서 요구하는 수준으로 보고된 지표
●● **Partly Reported** 관련 내용을 보고하고 있으나, GRI 지표규약에서 요구하는 수준에 미치지 못하는 지표
● **On Progress** 데이터 관리를 위한 작업이 진행되어 향후 보고 계획을 가지고 있는 지표
○ **Not Material** 중요성이 상대적으로 낮은 것으로 평가되었으며, 현재 데이터관리가 이루어지고 있지 않은 지표

구분		지표명	보고 수준	페이지
경제		**Disclosure on Management Approach**		**19–22, 30**
경제 성과	**EC1**	직접적 경제적 가치 창출과 배분	●●●	30
	EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●●	20, 27
	EC3	연금 지원 범위	●●●	39
	EC4	정부의 재정 보조 수혜 실적	●●●	31
시장 지위	EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	●●	32
	EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	●●	32
	EC7	주요 사업장의 현지인 우선채용 절차 및 현지출신 고위관리자 비율	●●	32
	EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과	●●●	31
간접경제효과	EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명	●●●	30–31
환경		**Disclosure on Management Approach**		**28, 33**
원료	**EN1**	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	○	–
	EN2	재생원료 사용 비율	○	–
에너지	**EN3**	1차 에너지원별 직접에너지 소비량	●●●	33
	EN4	1차 에너지원별 간접에너지 소비량	●●●	33
	EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지	●●●	34
	EN6	제품/서비스 공급을 통해 절감한 에너지	●●	34
	EN7	간접에너지 절약사업 및 성과	●●	38
용수	**EN8**	공급원별 총취수량	●●●	34
	EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	○	–
	EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	○	–
생물 다양성	**EN11**	생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리중인 토지 위치와 크기	●●	35
	EN12	생태계 보호지역/주변지역에서의 사업 활동으로 인한 영향	○	–
	EN13	보호 또는 복원된 서식지	○	–
	EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	●●	35–36
	EN15	사업영향지역내에 서식하고 있는 멸종위기종수 및 멸종위험도	○	–
대기 배출물, 폐수, 폐기물	**EN16**	직•간접 온실가스 총 배출량	●●●	33
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	●	–
	EN18	온실가스 감축사업 및 성과	●●●	34
	EN19	오존층파괴물질 배출량	○	–
	EN20	NOx, SOx 등 기타 주요 대기 배출물	○	–
	EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	○	–
	EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	●●●	35
	EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	○	–
	EN24	바젤협약 부속서에 규정된 폐기물 처리 현황	○	–
	EN25	폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 생물다양성 영향	○	–

구분		지표명	보고 수준	페이지
제품 및 서비스	**EN26**	제품 및 서비스의 환경영향저감 활동과 성과	●●●	36
	EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	●●●	37
법규 준수	**EN28**	환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	●●●	33
운송	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경영향	●●	37
전체	EN30	환경보호 지출액 및 투자 총액	●●●	38
제품 책임		**Disclosure on Management Approach**		**23-26, 44**
고객 건강 및 안전	**PR1**	제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향 평가 현황	●●	25
	PR2	고객 건강과 안전 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	○	-
제품 및 서비스 라벨링	**PR3**	제품 및 서비스 라벨에 제공되는 정보 유형	○	-
	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	○	-
	PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●●●	44
마케팅 커뮤니케이션	**PR6**	마케팅 커뮤니케이션 관련 법, 표준, 및 자발적 규칙 준수 프로그램	●●●	44
	PR7	마케팅 커뮤니케이션 관련 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	●●●	46
개인정보보호	PR8	고객 개인 정보 보호 위반과 관련하여 제기된 불만 건수	●●	12
법규준수	**PR9**	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	●●●	46
노동		**Disclosure on Management Approach**		**39**
고용	**LA1**	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력 현황	●●●	39
	LA2	직원 이직 건수 및 비율 (연령, 성, 지역별)	●●●	39
	LA3	상근직에게만 제공되는 복지 혜택 (주사업장별)	●●●	41
노사 관계	**LA4**	단체교섭 적용 대상 직원 비율	●●●	43
	LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보기간	●●	10
직장 보건 및 안전	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	●●●	43
	LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수 (지역별)	●●	42
	LA8	심각한 질병에 관한 직원과 가족, 지역사회 구성원 대상 위험관리	●●●	42
	LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	●●●	42
교육 및 훈련	**LA10**	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	●●●	41
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 교육 및 평생 학습 프로그램	●●●	39
	LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원 비율	●●●	41
다양성 및 평등한 기회	**LA13**	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수계층 등)	●●●	39-40
	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	●●●	40
인권		**Disclosure on Management Approach**		**24, 26, 43**
투자 및 조달 관행	**HR1**	인권보호조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요투자협약	●●	43
	HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권심사 비율	●●	43
	HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원교육시수	●●	43
차별 금지	**HR4**	총 차별 건수 및 관련 조치	●●	12
결사및단체교섭의 자유	**HR5**	결사 및 단체교섭의 자유 침해 위험 분야 및 예방 조치	●●●	43
아동 노동	**HR6**	아동 노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 아동노동 근절을 위한 조치	●●●	43
강제노동	**HR7**	강제 노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 강제노동 근절을 위한 조치	●●●	43
보안 관행	HR8	인권관련정책 및 절차에 대해 훈련 받은 보안인력의 비율	●●	43
원주민 권리	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	○	-

구분		지표명	보고 수준	페이지
사회		**Disclosure on Management Approach**		**27, 45**
지역 사회	**SO1**	업무 활동의 관련 지역사회 영향 평가 프로그램 현황	●●	45
부패	**SO2**	부패 위험이 분석된 사업 단위 수 및 비율	●●●	45
	SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●●●	45
	SO4	부패 사건에 대한 조치	●●●	46
공공 정책	**SO5**	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여	●●●	46
	SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	●●●	46
경쟁 저해행위	SO7	부당경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	●●●	46
법규 준수	**SO8**	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	●●●	46

UNGC Index

	유엔 글로벌콤팩트 10대 원칙	10대 원칙 이행을 위한 SK텔레콤의 노력	보고서 관련 내용
Human Rights	**(원칙 1)** 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다. **(원칙 2)** 기업은 인권 침해에 연루되지않도록 적극 노력한다.	구성원의 인권보호는 물론 고객정보보호 등 통신서비스 제공 과정에서 인권을 보호하고 보편적 통신서비스와 취약계층에 대한 통신서비스 지원을 통해 통신서비스에 대한 기본적인 권리 보호를 위해 노력하고 있습니다. 신규업체 등록심사 기준 개정과 윤리경영 교육 등을 통해 투자회사, 비즈니스 파트너로 인권을 존중하는 기업문화가 확산될 수 있도록 노력하고 있습니다.	인권 (p.43) 고객정보보호 (p.24) 디지털 격차 해소 (p.26) Grievance Mechanism (p.12)
Labor Standards	**(원칙 3)** 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고, **(원칙 4)** 모든 형태의 강제노동을 배제하며, **(원칙 5)** 아동노동을 효율적으로 철폐하고, **(원칙 6)** 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	다양성과 평등한 기회가 보장되는 일터에서 협력적 노사 관계를 바탕으로 혁신적인 기업문화를 구축하기 노력하고 있습니다. 해외 지사에서는 인력과 자원의 현지 조달 확대를 통해 시장과 수요자 중심의 접근을 추진하고 있으며, SK의 경영철학 SKMS를 기반으로 회사과 구성원간의 신뢰를 바탕으로 한 경영을 추진하고 있습니다.	노동여건 및 관행 (p.39-42) 인권 (p.43)
Environment	**(원칙 7)** 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고, **(원칙 8)** 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며, **(원칙 9)** 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	환경적 책임의 이행을 위한 그간의 노력을 바탕으로 환경경영에 대한 전략적 대응을 강화하고 있습니다. 2010년 4월 한국에서 개최된 B4E Summit에 참여하여 Caring for Climate에 가입하였습니다. 앞으로 지속가능성 보고서를 통해 기후변화 대응활동 성과 및 계획을 충실하게 공개할 계획입니다.	기후변화 대응 (p.28) 환경 (p.33-38)
Anti-Corruption	**(원칙 10)** 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	윤리규범 위반 사례에 대한 징계조치를 강화함과 동시에 윤리적 이슈 모니터링을 강화하고 윤리상담 채널을 활성화하고 있습니다.	사회 (p.45-46) 윤리상담 (p.12)

독립 검증 보고서

삼정 KPMG

본 검증인은 SK텔레콤 주식회사로부터 2009 지속가능성 보고서(이하 "보고서")의 정보에 대한 검토를 요청받았습니다. 이해관계자 및 중대한 이슈 규명을 포함하는 보고서 작성 책임은 SK텔레콤에게 있으며, 본 검증인의 책임은 보고서에 대한 의견을 표명하는데 있습니다.

배경 및 범위

본 검증은 아래와 같은 제한적 검증을 제공하기 위해 계획되었습니다.

1. SK텔레콤의 "AA1000 AccountAbility Principles Standard(2008)" 적용 여부
2. 'About This Report'에 기술된 보고 원칙에 의거하여 보고서에 수록된 정보가 중대성의 관점에서 적정하게 기술되었는지 여부(2009 온실가스 데이터는 별도 검증)

본 검증 업무의 범위는 신뢰성 측면을 포함한 AccountAbility사의 AA1000AS(2008)에서 제시한 Type 2 검증 업무의 요건을 준수하였습니다. 보고서에 수록된 재무자료(30에서 31페이지)는 SK텔레콤의 감사받은 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인하였습니다. SK텔레콤의 경영 성과 및 재무 상태에 대한 완전한 이해를 위해서는 감사된 2009년 12월 31일자 기준의 SK텔레콤 재무제표를 참조하시기 바랍니다.

기준

SK텔레콤은 포괄성, 중대성, 대응성 세 가지 원칙으로 구성된 AA1000APS(2008)에서 제시된 기준을 적용하였습니다. 또한 SK텔레콤은 GRI(Global Reporting Initiative)의 Sustainability Reporting Guidelines(G3)을 적용하였습니다.

검증 표준

본 검증인은 ISAE 3000[1] 과 AA1000AS[2] 에 근거하여 검증을 수행하였습니다.
ISAE 3000의 제한적 검증은 AA1000AS(2008)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다.
이러한 표준들은 검증인의 독립성과 적격성에 대한 요건을 포함합니다.

독립성, 공정성 및 역량

본 검증인은 IFAC(International Federation of Accountants)의 윤리헌장을 준수하며, 보고서 작성 업무를 포함한 독립적인 검증 활동과 의견표명에 영향을 줄 수 있는 여타 업무수행을 금지하고 있습니다. 해당 헌장은 검증수행인의 정직성, 객관성, 전문성, 적정한 주의, 비밀 준수 및 전문가적 행동에 대한 요구사항을 포함합니다. KPMG는 독립성 문제발생 예방 및 윤리헌장 준수 모니터링에 관한 적절한 시스템과 프로세스를 보유하고 있습니다.
본 검증인은 이해관계자 참여 및 경제/환경/사회 측면에서의 전문 역량과 지속가능성 분야에서 다년간 검증 경험을 보유한 전문가들로 구성되어 검증업무를 수행하였습니다.

수행 업무

본 검증인은 결론 도출을 위해 다음 사항을 수행하였습니다.

- SK텔레콤의 이해관계자 참여 프로세스 결과에 대한 평가
- SK텔레콤의 주요 이해관계자 그룹의 중대성 이슈 선정을 위한 프로세스 평가
- 보고 기간 중 SK텔레콤의 지속가능성에 대해 언급된 언론 및 인터넷 자료 조사
- 보고 기간에 해당되는 지속가능경영 활동 및 프로세스에 대한 평가를 위한 SK텔레콤 관련 담당자 및 이해관계자 인터뷰

1) International Standard on Assurance Engagements 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, issued by International Auditing and Assurance Standards Board

2) AA1000 Assurance Standard(2008), issued by AccountAbility

- 보고서 정보를 생성하는데 사용된 시스템과 프로세스의 검토
- 내부 문서, 인트라넷 원천에 대한 검토
- 30~31페이지에 수록되어 있는 재무데이터에 대해 SK텔레콤의 2009년 감사받은 재무제표에서 적절히 추출되었는지에 대한 확인

본 검증인은 검토 과정에 SK텔레콤과 보고서 수정에 대해 논의하였으며, 발견 사항에 대한 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다.

검증 결과 및 의견

AA1000APS 적용 부문

포괄성

· 본 검증인은 보고서에 언급된 이해관계자 참여 과정에 배제된 중대한 이해관계자 그룹을 발견하지 못했습니다.

중대성

· 본 검증인은 SK텔레콤 경영진이 중대성 이슈 평가 프로세스를 적용하지 않았다는 어떠한 사실도 발견하지 못했습니다.

· 본 검증인은 보고서에서 누락된 중대한 지속가능성 성과를 발견하지 못했습니다.

대응성

· 본 검증인은 보고서에 언급된 중대성 이슈를 제외하고 SK텔레콤에서 관리되지 않는 이해관계자의 추가적인 관심사를 발견하지 못했습니다.

보고서 정보 부문

상기 수행업무에 의거하여 보고서에 수록된 정보는 중대성의 관점에서 부적정하게 기술되었다고 보이지 않습니다.

특기사항

다음은 본 검증인의 결론에는 영향을 미치지 아니하나, 검증 과정에서 차후 향상된 SK텔레콤의 지속가능성 보고를 위해 중요하다고 판단되는 사항입니다.

- 지속가능경영 추진에 있어 장기적 목표수립은 필수적입니다. SK텔레콤은 5대 핵심영역별 중장기적 지속가능경영 전략을 수립하고 발전시킬 필요가 있습니다.
- 이해관계자와 사업영향 측면에서 중대한 이슈를 발견하기 위한 보다 정교한 중대성 평가 프로세스 구축을 고려할 필요가 있습니다.
- 전사 차원의 지속가능경영 추진에 있어 올바른 정보 취합 및 핵심성과를 관리하는 것은 매우 중요합니다. SK텔레콤은 관련 정보 취합 및 핵심 성과관리 프로세스를 보다 향상시킬 필요가 있습니다.

본 검증인은 SK텔레콤 경영진과 계약 범위 이외의 보고 프로세스 및 보고서 관련 관찰 사항에 대해서도 논의하였습니다. SK텔레콤은 이에 대한 본 검증인의 의견을 잘 수용하였습니다.

서울, 2010년 6월
삼정KPMG Advisory Inc.
대표이사 이근모

온실가스 인벤토리 검증 성명서

삼정 KPMG

본 검증인은 SK텔레콤 주식회사로부터 2009 온실가스 인벤토리 보고서에 대한 검토를 요청 받았습니다. 온실가스 배출량 정보 수집과 온실가스 인벤토리 보고서의 개발 및 관리에 대한 책임은 SK텔레콤에 있으며, 본 검증인의 책임은 온실가스 인벤토리 보고서에 대한 의견을 표명하는 데 있습니다.

범위

본 검증은 2009년의 사용량 데이터를 기준으로 작성된 온실가스 인벤토리 보고서를 대상으로 하였습니다.

- SK텔레콤이 소유 및 운영(사용)하는 배출원
- 직접배출(고정연소, 이동연소)과 간접배출(구매전력 및 스팀)
- 2009년 1월 1일부터 2009년 12월 31일까지 배출된 이산화탄소(CO_2), 메탄(CH_4), 아산화질소(N_2O)

보고 및 검증 기준

SK텔레콤은 IPCC「Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories」(1996, 2006), WRI/WBCSD「GHG Protocol」(2004), EU-ETS Monitoring and Reporting Guideline(2005), ISO14064-1「온실가스 배출 및 제거의 정량 및 보고를 위한 조직 차원의 사용규칙 및 지침」을 참고하여 온실가스 인벤토리를 작성하였습니다. 본 검증인은 ISO14064-3「온실가스 선언에 대한 타당성 평가 및 검증을 위한 사용규칙 및 지침」에 근거하여 검증을 수행하였습니다.

수행 업무

본 검증인은 결론 도출을 위해 다음 사항을 수행하였습니다.

- 온실가스 배출량 산정에 사용된 방법, 가정, 절차 검토
- 온실가스 배출량 정보의 생성과 수집 및 보고체계 검토
- 현장 방문을 통한 증거자료 수집 및 검토

본 검증인은 검토 과정에 SK텔레콤과 온실가스 인벤토리 수정에 대해 논의하였으며, 발견 사항에 대한 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다.

검증 결과 및 의견

2009년 온실가스 배출량 (t-CO_2e)

연도	직접배출(Scope 1)	간접배출(Scope 2)	합계
2009	10,412	518,668	529,080

상기 SK텔레콤의 온실가스 배출량 자료는 인벤토리 사용예정자의 목적에 비추어 볼 때, 중요성(Materiality) 관점에서 중대한 불일치가 발견되지 않았습니다.

서울, 2010년 6월

삼정KPMG Advisory Inc.

대표이사 이근모

SK텔레콤 2009 지속가능성 보고서
발간일 2010년 6월
발간 SK텔레콤
제작 인토네이션
인쇄 (주)민성디앤피

Dow Jones Sustainability Indexes
Member 2009/10

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

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