

Partner for New Possibilities

2012 SK Telecom Integrated Sustainability Report

Integrated Reporting

본 보고서는 SK텔레콤이 발간하는 일곱 번째 지속가능성 보고서이자, 첫 번째 통합보고서 (Integrated Reporting)입니다.

참조 가이드라인 | SK텔레콤은 2011년부터 재무-비재무 보고를 통합하기 위한 표준 프레임워크인 <IR>(통합보고, Integrated Reporting) 파일럿 비즈니스 네트워크에 참여하고 있으며, 이에 따라 본 보고서는 <IR> Consultation Draft가 제시하는 원칙과 내용을 준수하여 작성되었습니다. 또한, 본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiatives)가 권고하는 지속가능성 보고 가이드라인인 GRI G3.1과 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)의 COP(Communication on Progress) 작성원칙을 따랐습니다. 각 보고 가이드라인 및 프레임워크의 대응에 대해서는 P.61에 공개하고 있습니다.

이해관계자 참여 및 이사회의 검토 | 본 보고서는 SK텔레콤의 장기적 성장과 지속가능한 발전을 지원하기 위한 기업 경영 방식과 결과를 포괄적 관점에서 기술하였습니다. 이해관계자 관심사를 보고내용 결정과정에 반영하기 위하여 GRI가 권고하고 있는 보고 경계와 내용 구성에 관한 규약(GRI Boundary Protocol: Defining Report Content and Boundaries)을 준수하여 작성하였으며 GRI G3.1 가이드라인 적용 수준은 A+입니다. 보고서에 기재된 핵심 이슈와 내용은 최고의사결정기구인 이사회 산하 기업시민위원회의 검토를 거쳤습니다. 또한, 보고의 신뢰성을 확보하기 위하여 독립적인 전문기관의 검증을 받았으며 온실가스 데이터에 대한 검증도 별도로 실시하였습니다. 제3자의 검증의견은 P.58-60을 참조하여 주십시오.

보고 범위 및 경계의 한계 | 본 보고는 SK텔레콤의 투자회사 및 공급망에 대한 데이터는 제외하는 것을 기본으로 하였습니다. 그러나 SK텔레콤의 재무적, 운영적 통제력 및 실제 영향력과 사업의 파급효과를 고려하여 이해관계자의 판단에 중대한 영향을 미칠 수 있는 경우에는 별도 표기를 통해 투자회사 및 공급망에 대한 데이터를 포함하였습니다. 보고의 지리적 경계는 주 사업장 및 주요 매출이 일어나고 있는 대한민국을 기준으로 하였으며, 시간적 경계는 2012년 1월 1일~2012년 12월 31일입니다. 단, 일부 정성적 활동 내용은 2013년 5월까지의 내용을 담고 있습니다. 기술적 경계에 관한 특별한 사항은 없으나, 데이터 수집 방법과 방식의 변동이 있을 경우 2012년 기준으로 과거 데이터를 재산정 하였습니다. 이 보고서 이전에 발간된 최근 보고서의 발간일은 2012년 5월이며, 보고 주기는 1년입니다.



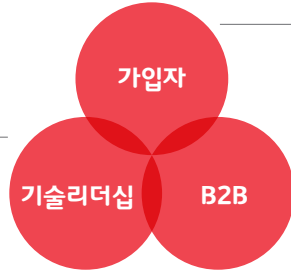
SK텔레콤은 UNGC LEAD 기업으로서 UNGC 10대 원칙에 부합하는 CSR 활동을 수행하고 있으며, 2008년부터 5년 연속 DJSI World에 편입된 이래 2010년부터 3년 연속 이동통신 섹터 리더를 차지하고 있습니다. 또한, 탄소정보공개프로젝트(CDP)에 2010년부터 우수기업으로 선정되었으며, 2012년부터 국제통합위원회의 통합보고파일럿프로그램에 참여하고 있습니다.

Partner for New Possibilities

Key Strategic Achievement

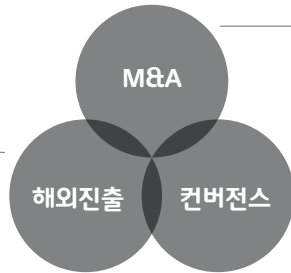
Telco 역량강화

- Advanced-SCAN 기술 세계 최초 LTE 망에 적용
- 세계 최초 HD Voice 상용화/ 멀티캐리어 상용화 / 세계 최초 LTE 팜토셀 상용화



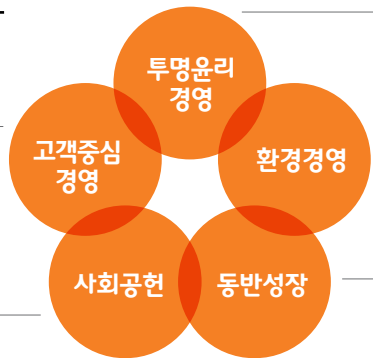
외연의 확장

- SK텔레콤-터키 VESTEL, 유라시아 스마트 교육 시장 진출 위한 제휴



사회적 책임

- 3대 고객만족도 그랜드 슬램 달성 (NCSI / KCSI / KS-SQI)
- 생활가치혁신서비스(T Freemium, T Baseball) 출시 / 8대 주요 VOC(Voice of Customer) 개선(50%감소) SNS 팬 100만 명 돌파
- Biz Solution 활용 전통시장 활성화 지원 / ICT 기반 사회적 기업 '행복 ICT' 통한 취약계층 일자리 창출 / 기부 플랫폼 런칭, '찾아가는 스마트 교실' 등 R&C 연계 사회 공헌 강화



SK텔레콤은 세상이 더욱 행복하고 풍요로워질 수 있도록 강력한 사업 인프라와 사람을 기반으로 혁신을 일상처럼 꾸준히 실천함으로써 산업간 경계를 뛰어넘어 새로운 가치를 창출하고 있습니다. 2012년 SK텔레콤은 LTE 가입자 국내 최초 700만 돌파, 세계 최초 HD Voice 상용화, 고객만족도 그랜드 슬램 등 다양한 성과를 달성하는 한편, 지속적인 혁신을 기반으로 총 16.3조원의 매출을 달성(전년 대비 2.5% 증가)하였습니다.

-LTE 가입자 국내 최초 700만 돌파
-T로밍 무제한 데이터 가입고객 40만, 79개국 확대
LTE 자동로밍 서비스 세계 최초 상용화

-T Cloud Biz, 통합 관제센터 개소-T클라우드 Biz.
'우수 SLA 인증' 국내 1호 획득

-SK하이닉스 공식 출범

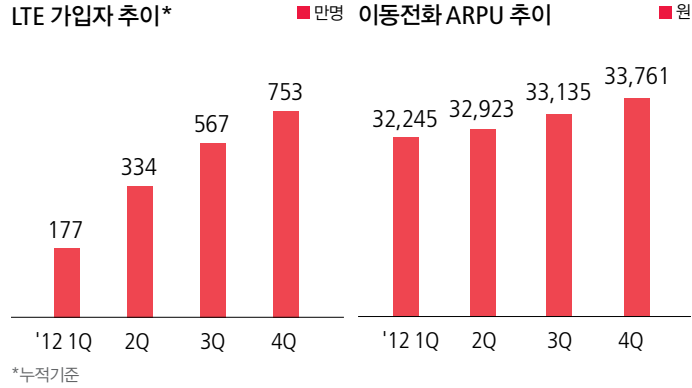
-헬스케어 사업기반 확보: 헬스커넥트 출범,
나노엔틱 지분인수/중국 티엔롱사 지분 인수

-사업 감사/진단 기능을 통한 Risk 및 비효율성
제거 추진/자회사 윤리 Issue 및 감사 진단 체계 도입

-사회적 온실가스 감축량 산정방법론 국제표준화
추진/CDP(Carbon Disclosure Project) 3년 연속
통신분야 최우수 기업 선정

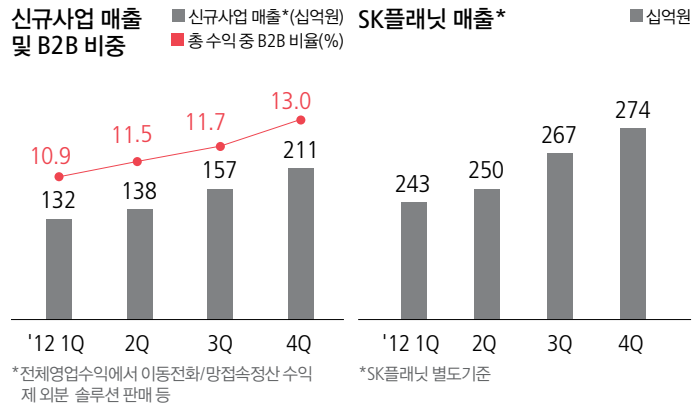
-상생협력 시스템 구축
(T오픈랩 개관/상생협의회 발대식/
M2M 핵심기술 개발)

-동반성장펀드 운영(1,450억 원 규모)/
동반성장 아카데미 운영(23,268명 수강)



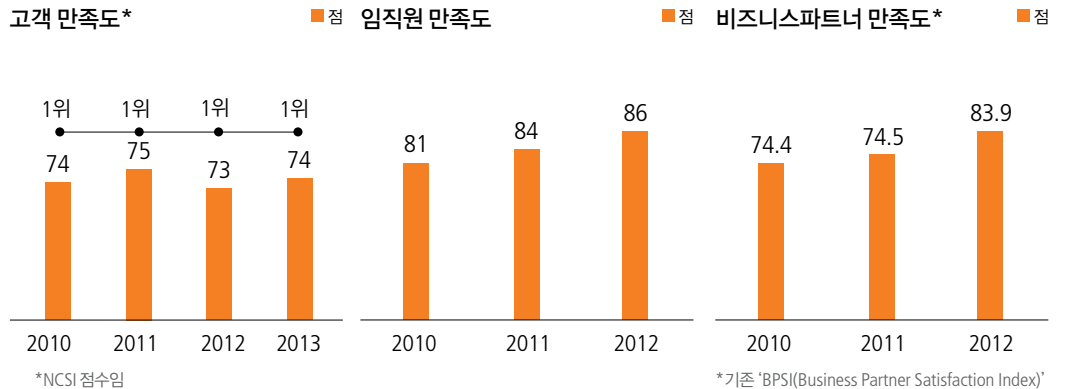
SK텔레콤의 LTE 가입자 수는 2012년 말 기준 700만명, 2013년 5월 기준 1,000만명을 돌파하였습니다.

LTE 가입자수 증가에 따라 ARPU(Average Revenue per User) 또한 지속적으로 증가하고 있습니다. 2012년 4분기 이동전화 ARPU는 1분기 대비 4.7% 증가한 33,761원 이었습니다.



ICT 컨버전스를 통해 신규 사업들을 론칭하고 있으며, 이를 통해 매출 다변화를 추진하고 있습니다. 2012년 신규사업 매출은 분기별로 꾸준히 증가하였습니다.

SK텔레콤은 콘텐츠 측면을 강화하기 위해 SK플랫폼 분사한 바 있습니다. 2012년 사업전문화에 따라 SK플랫폼 매출규모는 꾸준히 증가하고 있습니다.



Economic Impact on Stakeholders

경제적 성과 배분 (단위: 십억원)

*'12년 정부지원보조금 수혜 실적 76,477백만원

investment 사업투자비용 2,858

community 지역사회 기부 81

business partners 재화와 서비스 구매비용 5,576

stockholders 주주 배당금 670

employee 임직원 인건비 1,283

government 법인세 납부액 208

2012-2013 Highlight

3월_유무선 통합 1위 달성

3년 만에 유무선 통신 서비스 대표 영역 3개 부문(매출, 고객만족, 브랜드)에서 1위 달성



3월_SK하이닉스 공식 출범

세계 2위의 메모리 반도체 회사인 하이닉스가 'SK 행복날개'를 달고 SK하이닉스로 공식 출범



4월_한국산업 브랜드파워(K-BPI) 12년 연속 1위 달성

한국능률협회컨설팅(KMAC)에서 발표한 제 14차 한국산업의 브랜드파워(K-BPI) 조사 결과 이동통신 서비스 부문에서 10년 이상 연속 1위를 차지하여 골든브랜드로 선정



8월_세계 최초 HD Voice(VoLTE) 상용화

LTE망을 이용한 차세대 고품질 'HD Voice' 서비스를 세계 최초로 시작



9월_DJSI 이동통신 섹터 리더 3년 연속 선정

DJSI(다우존스 지속가능경영지수) 이동통신 섹터 리더에 3년 연속 선정되는 동시에 DSI 월드 지수 5년 연속 편입



10월_3대 고객 만족도 조사 그랜드 슬램 달성

KS-SQI(한국서비스품질지수) 이동통신 부문 1위를 달성함으로써, NCSI(국가고객만족도), KCSI(한국산업고객만족도)와 더불어 3개 고객만족도 조사 1위 차지



12월_LTE 고객 700만명 돌파

2011년 7월 상용화 이후 1년 5개월 만에 LTE 고객 700만명 돌파(2013년 4월 1,000만명 돌파)



2013년 2월_MWC 'Global Mobile Awards'에서 최고의 LTE 공헌상 수상

자사의 LTE특화 기술이 집약된 'PETA' 솔루션이 MWC 2013 'Global Mobile Awards'에서 최고의 LTE 공헌상을 수상



CEO MESSAGE

2

Business & Strategy

비즈니스 모델 (Our Business Model)

4

위험과 기회 (Key Risks & Opportunities)

6

중장기 전략 (Strategy: Partner for New Possibilities)

8

Governance

지배구조 및 보상 (Governance & Remuneration)

10

기업시민위원회 (Corporate Citizenship Committee)

12

반부패/윤리경영 (Ethics & Compliance)

16

Our Created Value

1. LTE 리더십 (LTE Leadership)

20

2. ICT 컨버전스 (ICT Convergence & New Business)

23

3. 고객경험관리 (Customer Experience Management)

26

4. 디지털 격차해소 (Digital Inclusion)

29

5. R&C 기반 사회공헌/혁신 (R&C Social Innovation)

32

6. 동반성장 (Win-Win Growth)

35

7. 기후변화/녹색성장 (Climate Change)

38

8. 인재개발 및 투자 (Talent Attraction & Retention)

41

Performance Review

재무데이터 (Financial Data)

44

임직원/환경/사회 데이터 (Operational Data)

46

Appendix

중요성 평가 (Materiality Report)

52

UN Global Compact

56

인권정책성명
(Statement on Human Rights)

57

제3자 검증 (External Assurance Statement)

58

GRI, UNGC 테이블 (GRI, UNGC Table)

61

CEO MESSAGE



“통신을 포함한 범 ICT 산업 내 포트폴리오를 기반으로 사업간 시너지를 통해 새로운 가치를 창출하며, 한편으로는 사회적 책임을 다하며 지속 성장 해나가는 SK텔레콤의 모습을 지켜봐 주시기 바랍니다.”

존경하는 이해관계자 여러분,

2012년은 전세계적으로 유례없는 LTE 경쟁과 데이터 시장 확대, 산업간 경계를 뛰어넘는 융합 가속화 등 국내 ICT산업의 혁신적 변화가 일어난 해입니다. SK텔레콤은 LTE 전국망 완성을 토대로 국내 통신사 최초 LTE 가입고객 1,000만 명 돌파를 통한 시장 점유율1위 확보, 5년 연속 다우존스 지속가능성지수(DJSI) 월드 편입 및 글로벌 이동통신 섹터 리더 3년 연속 선정, 16년 연속 국가고객만족도(NCSI) 1위 등 지속적인 성과를 창출하며, 사업 기반을 더욱 공고히 하였습니다. 또한 ICT 환경변화에 따른 플랫폼 사업 경쟁력 강화를 위해 SK플래닛을 분사한 한편, 지난 2012년 2월에는 SK하이닉스를 성공적으로 출범하여 하드웨어, 플랫폼, 네트워크의 3대 축으로 구성된 종합ICT기업으로서의 사업 포트폴리오를 완성하였습니다. 이러한 사업구조의 변경은 최근 글로벌 신용평가기관인 S&P와 무디스가 SK하이닉스의 신용등급을 잇달아 상향 조정하는 등 가시적 성과로 나타나고 있습니다.


SK텔레콤은 UN의 '지속가능한 개발목표'를 지지하여 왔으며, 2008년에는 사회적 책임에 대한 최고 책임기관으로 기업시민위원회를 이사회 산하에 설립한 바 있습니다. 이는 SK텔레콤이 지나친 이윤추구에만 매몰되지 않고 고객중심경영, 동반성장, 사회공헌, 투명윤리경영, 친환경경영 등 각 분야별 사회적 책임의 진정성을 실천하고자 하는 노력이었습니다. 2012년에는 브라질 리우데자네이루에서 열린 Rio+20 기업지속가능성 포럼에서 사회적기업 세션을 개최하여 사회적기업을 위한 글로벌 IT 플랫폼 구축을 발표하였고, ITU 산하 국제 환경 및 기후변화 표준회의에서 SK텔레콤이 진행한 'ICT를 활용한 온실가스 감축효과 산정 방법론'을 국제 표준으로 추진하는 등 글로벌 무대에서도 성과를 인정받았습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 유엔 글로벌컴팩트(UNGC)에서 제시하고 있는 기업의 사회적 책임에 대한 글로벌 수준의 요구 사항을 경영 활동에 내재화하여 사회 가치 창출에 기여하겠습니다.

지난 2012년 2월 새롭게 선포된 Vision 2020 '새로운 가능성의 동반자(Partner for New Possibilities)'는 고객·Biz·파트너·사회와 함께 지속가능한 성장이 이루어질 수 있는 ICT 생태계를 창출하려는 SK텔레콤의 노력을 담고 있습니다. 또한, Vision 2020 실천을 위해 올해 5월 '행복동행'을 선언하여 ICT 기술 혁신을 통한 고객과의 '행복', 사회와의 '동행'을 실천하고자 합니다. SK텔레콤은 '행복동행'을 통해 대한민국을 대표하는 ICT 기업으로서 경제와 사회 변화를 주도하고, 최고의 고객 가치를 실현하며, 동반성장과 일자리 창출에 기여하는 사회적 책임에 충실한 사랑받는 기업이 되도록 노력하겠습니다.

모든 사람과 기업이 더 나은 세상으로의 새로운 가능성을 열어갈 때 항상 함께 하는 동반자로서 SK텔레콤의 '행복동행'을 지켜봐 주시기 바랍니다. 앞으로도 여러분의 변함없는 관심과 애정을 부탁드립니다.

감사합니다.

대표이사 사장 하성민



OUR BUSINESS MODEL

WHO WE ARE

고객의 행복 네트워크 창조를 위한 Innovator

SK텔레콤은 1984년 국내 최초 1세대 아날로그 이동전화 시대를 개막하여 세계 최초로 CDMA(코드 분할 다중 접속 방식) 기술 상용화에 성공, 세계 최초 2.5세대 CDMA 2000 1X 서비스와 세계 최초 3세대 동기식 상용화, HSDPA와 HSUPA의 상용화의 신화를 이룩하였습니다. SK텔레콤은 이러한 성과에 만족하지 않고 다양한 컨버전스 서비스로 새로운 융합시대를 주도할 가치 있는 기업이 되고자 다각적인 성장 기반을 마련하고 있습니다. 끊임없이 네트워크의 지평을 넓혀온 SK텔레콤은, 사람과 사람 사이의 커뮤니케이션 뿐만 아니라 산업의 생산성을 높일 수 있는 다양한 정보통신 기술을 통해 대한민국을 넘어 전 세계를 더 행복하게 만드는 기업으로 성장하겠습니다.

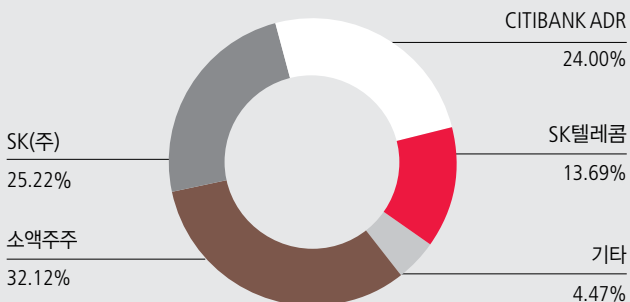
WHAT WE DO

고품질 이동전화 서비스와 다양한 유무선 통합서비스 제공을 통한 고객 행복 실현

SK텔레콤은 고품질의 이동전화 서비스와 다양한 유무선 통합서비스를 제공함으로써 국내 대표 ICT 브랜드로 자리잡고 있습니다. 단말, 요금제, 네트워크, 콘텐츠 등 본원적 경쟁력을 기반으로 하여 이동통신서비스를 제공하고 있으며, 국내 최초 LTE 상용화를 통해 고품질의 동영상 서비스 및 멀티미디어 게임 등 다양한 서비스가 무선환경에서도 활성화될 수 있는 서비스 제공 기반을 마련하였습니다. 또한 SK텔레콤은 B2B 측면에서 다양한 서비스 분야에서 축적된 노하우와 플랫폼 개방을 통해 비즈니스 파트너들과 함께 배우고 성장하는 상호성장 모델을 발전시키고 있으며, 글로벌 ICT 트렌드에 걸맞게 모바일 기술을 기반으로 한 Health Care, 자동차, 교육, 금융 등 산업 전반의 생산성을 높일 수 있는 방안을 지속적으로 모색하며 최고의 비즈니스 환경을 제공하고 있습니다.

회사개요	
명칭	SK텔레콤
설립일	1984년 3월 29일
법인형태	주식회사
본사위치	서울특별시 중구 을지로 2가 11 SK-T타워
주요사업국가*	대한민국, 미국, 일본, 영국, 중국, 베트남, 싱가포르, 인도네시아, UAE
*단, 매출 95% 이상이 대한민국에서 발생	

주주현황 2012년 12월 기준



HOW WE DO

행복 가치 실현과 사회적 책임 실천을 통해 '사랑 받는 기업'

SKMS(SK Management System)는 SK의 존속과 성장에 근간이 되어온 경영원리이며, SK텔레콤을 비롯한 SK관계사들이 공동으로 실천하는 경영관리 체계입니다. SUPEX는 경영활동에서 'Super Excellent' 수준의 목표를 추구하는 것으로 그룹의 경영원리인 SKMS를 실천하기 위한 방법입니다. SK텔레콤은 '기업의 영구존속 발전을 통해 고객, 구성원, 주주에 대한 가치를 창출하여 사회, 경제 발전에 핵심적인 역할을 수행하고 나아가 인류 행복에 공헌한다'는 SKMS의 기업관을 실현하기 위한 SUPEX 추구에 주력하고 있습니다.

PRIDE 실력에 대한 자부심	SINCERITY 고객에 대한 진정성	TRUST 동료에 대한 신뢰	RESPONSIBILITY 사회에 대한 책임
ICT 관련 상품과 서비스 제공 사업자로서 기업 경쟁력을 기반으로 고품질의 상품과 서비스 제공	항상 고객에게 최고의 가치를 제공할 수 있도록 열정적으로 업무에 임함으로써, 고객의 삶에 새롭고 행복한 경험을 끊임없이 제공	서로 존중하고 경청함으로써 회사의 목표 달성을 위해 함께하는 자세	사회 발전에 기여할 수 있는 혁신적 서비스를 개발하고 건전한 이익 추구

플랫폼/콘텐츠/어플리케이션

서비스

[비즈니스 밸류체인]

SK 플래닛

콘텐츠 프로바이더
방송, 미디어 교육 등


플랫폼 사업자
네비게이션, 검색, 보안사업자,
포털 등


애플리케이션 사업자
애플리케이션 개발 사업자

개인고객 서비스

이동전화 서비스


4G LTE 
4G LTE™

멤버십 서비스 
membership


T Roaming 
roaming

유무선 통합 서비스

T Store 
store

TB결합할인 
TB

Melon 
Melon


TB끼리 온가족무료 
TB

11번가 
11

Nate 
NATE

유비쿼터스/컨버전스 서비스

T MAP 
map

Hoppin 
hoppin

T Cloud 
cloud


기업고객 서비스


B2B 서비스

Smart Health 
Smart Health

Geovision 
Geovision

T Smart Learning 
smart learning

스마트 인사이트 
Smart Insight

T bizpoint 
bizpoint

마이샵 
myshop

T Cloud Biz 
cloud biz

RISKS & OPPORTUNITIES

OPERATING CONTEXT & KEY ISSUES

SK텔레콤은 시장상황과 이해관계자의 관심을 고려하여 통합적 관점에서 위험과 기회를 파악하고 있습니다. SK텔레콤은 회사를 둘러싼 주요 이슈에 대해 장기적 접근과 체계적 관리를 통해 성장의 기회를 창출하고 이해관계자의 가치를 높이는 기업이 되겠습니다.

Major Issues

LTE 리더십

LTE Leadership

01

- 네트워크 품질은 여전히 본원적이고 핵심적 경쟁요소
- LTE 시장의 선점은 기업의 장기적인 성공과 미래 성장을 예측하기 위한 절대 지표

ICT컨버전스

ICT Convergence & New Business

02

- 통신시장의 포화와 정체로 인한 무선통신 사업자 성장을 하락, 통신기업 시장평가 하락
- ICT 사업자의 인접영역 진출 및 통합화 경쟁

고객경험관리

Customer Experience Management

03

- 고객이 인지하는 경쟁우위 요소가 품질 등 전통적 요소보다 브랜드, 출시 스마트폰, 기업 이미지 등으로 다변화
- 뛰어난 고객경험 제공은 고객 만족에 직결

Business Context



Social/ Environmental Context



Commitment



Target & Goals



2012 Status



- 네트워크/데이터 품질에 기반한 플랫폼 서비스의 강화는 개인의 삶의 질 향상에 기여
- 네트워크 기술 투자 및 효율적 사용과 공공재로서의 역할에 대한 인식 차이 존재

- 자연스럽고 편리한 고객경험 기술 및 지능화 기술, Cloud Computing 등
- SK텔레콤에 대한 사회적 기대는 '전통적 통신 상품 서비스 판매'에서 '혁신 상품을 최적 채널로 제공'으로 이동

- 통신회사의 공정 경쟁, 바람직한 마케팅 커뮤니케이션에 대한 높은 기대 수준
- 요금 구조의 복잡성 등으로 인해 서비스 사용자에 대한 적절한 보호정책이 요구됨

- 최상의 네트워크 품질 및 통신 서비스 제공

- ICT 산업간 융합을 토대로 새로운 가치 제공

- 최상의 서비스 제공을 통해 고객 만족을 넘어 고객 행복 추구

- LTE-A 상용화 (By 2013)
- 데이터 트래픽 밀집지역 대상 멀티캐리어 커버리지 100% 달성 (By 2013)

- 적극적 M&A 통한 ICT 컨버전스 체계 구축 (By 2012)
- 헬스케어 예방/관리 부문 진출 (By 2013)
- 순이익 대비 R&D 40% 투자 달성 (By 2014-2015)

- 스마트폰 VOC 2012년 대비 25% 감소 (By 2013)
- CE 혁신 과제 추진 (By 2013)

- LTE 전국망 완성 (달성)
- 멀티캐리어 구축 중심 투자 (진행중)
- 3G, Wibro 등 멀티 네트워크의 빠르고 안정적 운용 (진행중)
- LTE-A 표준화 및 기술 개발 (진행중)

- 콘텐츠 중심 기업으로의 도약 준비(SK 플랫폼 분사 등) (달성)
- SK 하이닉스 인수 등 신사업 및 외연 확장, 밸류체인에 대한 영향력 강화 (달성)
- 중국 분자진단기기 업체 티엔룽샤 지분 투자 (달성)

- 3대 대외 CSI조사(NCSI,KS-SQI, KCSI)조사 이동통신 분야 1위 달성 (달성)
- 주요 고객불만(8대 VOC) 2011년 말 대비 50% 감소 (달성)



디지털 격차 해소

Digital Inclusion

04

- 디지털 격차 증대는 장기적 관점에서 서비스 제공 기회 및 잠재 고객군 축소를 의미
- 장애인, 저소득층 등에 대한 디지털 기회(Digital Inclusion) 제공은 고객저변 확대 및 신규 시장 개척에 기여

- 스마트폰 도입 등 스마트 환경 변화에 따라 인터넷 보급 이후 정보격차 심화
- 정보 접근성의 차이에 의한 사회 경제적 양극화 심화

- 취약 계층의 ICT 소외 및 스마트 격차 해소

- 취약계층 ICT교육 프로그램 확대 (By 2013)
- 취약계층 대상 공익솔루션 제공 및 활용도 제고 (By 2013)

- 스마트폰 활용 정보화 대회 개최 등 디지털 기회(Digital Inclusion) 향상 (달성)
- 시각장애인용 도서관 앱 개발 및 콘텐츠 확대 (달성)

R&C기반 사회공헌/혁신

R&C Social Innovation

05

- R&C 기반의 효과적 사회공헌 모색은 신규 비즈니스 발굴 및 사업 추진에 기여
- R&C 활용 사회공헌 추진을 통한 사회 가치 제고

- 기업 사회공헌에 대한 관점이 전통적 CSR 관점에서 CSV (Creating Shared Value)로 변화함에 따라 핵심역량에 기반을 둔 사회공헌 활동 모색 필요

- ICT 통한 기회와 나눔 플랫폼 제공

- 베이비붐 세대 ICT기반 창업 지원 (By 2013)
- ICT 기반 전통시장 활성화 확대 (By 2013)

- 기부 플랫폼 Give U 등 R&C 통한 사회공헌 플랫폼 강화 (달성)
- 비즈니스 솔루션 활용 통한 기업-사회 협력형 전통시장 활성화 모델 구축 (달성)
- ICT 사회적 기업 설립 (달성)

기후변화/녹색성장

Climate Change

06

- 온실가스 목표관리제 도입, 환경규제 강화, 정보공개 의무 강화 등
- ICT 활용 기후변화 방지 등 '그린 비즈니스'는 ICT 본원적 경쟁력 기반으로 진출할 수 있는 새로운 분야

- 한반도 기후변화에 따른 태풍, 홍수 등 자연재해 증가
- 국가 온실가스감축 목표제시 후 녹색성장, 온실가스 배출 감소에 대한 사회적 우선순위 증가

- 기술과 플랫폼을 통하여 기후변화 방지 기여

- RNS(실시간 네비게이션 서비스)를 통한 사회적 온실가스 감축량 산정방안 국제 표준화 채택 (By 2013)
- ICT분야 사회적 온실가스 감축 관련 ITU 보고서 발간 (By 2013)

- 사회적 온실가스 감축(연구)을 통한 녹색성장 지원 (진행중)
- 온실가스 배출량 자체 목표 대비 0.59% 추가 감축 (달성)
- 그린 ICT 위원회 운영 등 친환경 문화 구축 (달성)

동반성장

Win-Win Growth

07

- 2012년 이후 동반성장 실적에 대한 정부(동반성장위원회) 평가 발표로 기업요구 수준 강화
- 인권, 환경, 노동 부문에서 공급망 전체에 걸친 위험요소 파악과 제거는 비즈니스 리스크 관리의 핵심요소로 부상

- 경제민주화 등 대중소기업 성장에 대한 직접적인 요구
- 국가정책 우선순위인 동반성장에 대한 적극적 지원/동참 강화

- 동반성장 문화 기반 산업생태계 구축

- 공정거래 4대 가이드라인 도입 및 운영 (By 2012)
- 동반성장 관련 KPI 지표 설정 및 추진 전략 수립 (By 2012)
- 공급망 Risk Management 체계 개선 및 구매 정책 공개 수준 제고 (By 2013-2014)

- 동반성장 및 공정거래를 위한 협약 체결-234개 협력사 (달성)
- 공정거래 4대 가이드라인을 반영한 내부 규정 개정 및 공개 (달성)
- 총 2,150억 원 규모 동반성장 펀드 운영 (달성)

인재양성

Talent Attraction & Retention

08

- 디지털 시대 경쟁의 원천은 속도와 독창성, 즉 인적 자본 중요성 증대

- 교육, 적절한 경력개발제도, 인재양성 프로그램은 SK텔레콤의 장기적 경쟁력의 핵심 핵심요소로 부상

- 지속적 학습과 업무경험을 통한 전문성의 함양과 커리어 개발은 임직원 개인의 가치 향상에 기여

- ICT최고역량의 전문인재 육성

- 사람문화 혁신 과제 발표 및 시행 (By 2012-2013)
- 직무교육 50% 이상 스마트러닝 (T-earning) 시스템 활용 (By 2014)

- IDP 개선을 통해 사외교육 지원 강화 (달성)
- 스마트러닝 시스템(T-earning) 도입 (달성)

STRATEGY:

Partner for New Possibilities

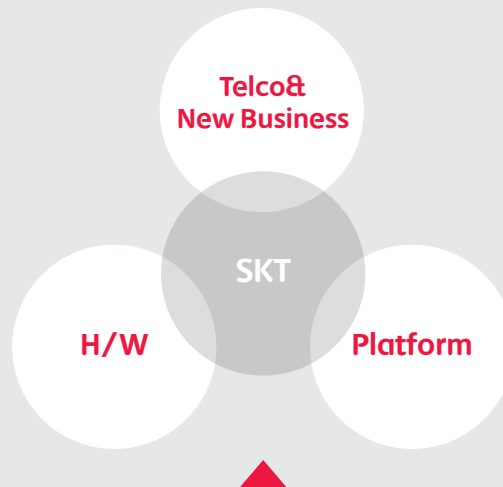
VISION & STRATEGY

SK텔레콤은 2020년 기업가치 100조, Global Top 100 기업 진입을 비전으로 Telco & New Business, 플랫폼, 하드웨어 부문에서 종합적 가치를, 그리고 더욱 풍요롭고 행복한 세상을 위하여 새로운 가치를 창출하는 기업이 되겠습니다.

Vision

100 & 100
기업가치 100조, Global Top 100

Business Portfolio



Strategic Focus

Telco 사업강화

외연의 확장

사회적 역할

Mission Statement

우리는 세상이 더욱 행복하고 풍요로워질 수 있도록 강력한 핵심 사업 인프라와 사람을 기반으로 혁신을 일상처럼 꾸준히 실천함으로써 산업 간 경계를 뛰어넘어 새로운 가치를 창출한다.

STRATEGIC FOCUS

전세계적으로 유례없는 LTE 경쟁과 데이터 시장 확대, ICT 영역간 경계를 뛰어넘는 융합 가속화 등 ICT 산업의 질적 변화가 일어나고 있습니다. SK텔레콤은 Telco 사업 강화를 통해 핵심역량을 높이는 한편 기술혁신과 컨버전스를 바탕으로 외연을 확장하겠습니다. 또한 사회적 역할을 다하여 고객 가치와 사회적 책임에 충실한 사랑받는 기업이 되겠습니다.

Telco 사업강화

Transformation 기반의
신성장 Telco 실현



마케팅	고객 이해와 강력한 고객 대면 채널을 기반으로, ICT를 활용하여 고객생활 방식을 변화시키고 새로운 가치를 창출
네트워크	지능적, 개방적 구조로 진화하여 데이터 N/W 시대를 선도하고, 새로운 에코 시스템 중심으로 기능
솔루션	개방된 협력 구조로 다양한 파트너들의 역량을 통합하고 상호 연계된 최적 솔루션을 지속적으로 제공하여 기업 성장의 동반자로 변화

외연의 확장

기술혁신과 컨버전스를
바탕으로 종합 가치 제공



ICT컨버전스	Telco의 핵심역량 전이를 통한 가치 혁신 영역을 지속 발굴하고, 개방적 협력을 통해 다양한 영역에서 사업을 실행함으로써 중장기적으로 사업의 외연을 확대
기술기반 성장	다양한 기술 분야에서 세계적 수준의 연구개발을 수행하고, 이를 기반으로 혁신적인 사업 아이템을 지속 창출함으로써 성장 기회를 확대
포트폴리오 시너지	SK텔레콤, SK플래닛, SK하이닉스 3사가 각자의 영역에서 차별화된 역량의 확보 후 이를 결합하여 혁신적 제품/서비스를 제공함으로써 ICT 산업을 선도
New Market	산업적 경계, 지리적 경계를 뛰어넘어 New ICT 사업을 창출하고 글로벌 시장으로의 진입을 꾸준히 추진하여 성장 영역을 확장

사회적 역할

고객의 가치와
사회적 책임에 충실한
사랑받는 기업



산업	개방과 협력을 바탕으로 에코시스템의 지속 성장을 위해 노력하고, 전 ICT사업 영역이 성장할 수 있는 환경을 조성하여 ICT산업계의 상생과 동반성장을 주도
사회	신규 일자리 창출, 글로벌 진출, 그린 ICT선도와 ICT영역 국가 차원의 글로벌 경쟁력 제고

GOVERNANCE & REMUNERATION

균형과 투명성에 기반을 둔 건전한 지배구조

SK텔레콤은 기업의 투명성과 책임경영의 기반 아래 이사회 중심의 합리적이고 진취적인 경영의사결정을 이룸으로써, 기업가치 제고와 주주가치 극대화를 실현하고자 합니다. 또한, 그 과정에서 이해관계자들과의 열린 커뮤니케이션과 참여를 통해, 이해관계자들의 의사를 경영에 적극 반영하여 사회적 책임을 실현하겠습니다.

이사회 독립성과 투명성

당사의 이사회는 사내이사 3명, 사외이사 5명 등 총 8명으로 구성되어 있으며, 이사회 내에 사외이사후보추천위원회, 감사위원회, 보상심의위원회, 투자심의위원회, 기업시민위원회 등 5개 위원회가 있습니다. SK텔레콤은 각 위원회의 독립성을 확보하기 위해 사외 이사 선임 비율을 이사회 규정에 명시하여 일정하게 유지하고 위원회는 각 위원회 운영지침에 따라 투명하게 운영합니다.

이사회 의장과 CEO 분리 SK텔레콤은 2012년 3월 임현진 사외이사를 이사회 의장으로 선임하여 지배구조 독립성을 더욱 강화하였습니다. 또한, 감사위원회와 보상심의위원회는 모두 사외이사로 구성하여, 이사회 활동의 객관성과 투명성을 확보하고 있습니다. 당사는 2013년 2월 22일 사외이사후보추천위원회의 추천을 통해 조대식 사내이사 후보 및 오대식 사외이사후보 겸 감사위원회 위원후보의 인적 사항을 제 29기 정기주주총회 소집공고 사항에 공시하였으며, 3월 22일 주주총회를 통해 신규 이사선임을 완료하였습니다. 위원회는 상법 제542조의 8 제4항에 의거 총 위원의 1/2 이상을 사외이사로 구성하고 있습니다.

이사선출의 투명한 절차 SK텔레콤은 경영, 경제, 회계, 법률 또는 관련 기술 등에 관한 전문지식 및 경험이 풍부하고 회사의 발전과 주주의 권익 보호에 기여할 수 있는 전문가를 이사로 선출하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회에서 사외이사를 추천하고, 이사 과반수의 출석과 출석 이사 과반수의 찬성으로 추천인을 선정합니다. 그 후 주주총회에서 투명하고 적절한 절차를 거쳐 이사로 추천된 후보의 선임을 결정하고 있습니다.

이사회 산하 위원회 현황

위원회 명	역할	구성
사외이사후보추천위원회	사외이사후보의 추천	사내 1 사외 2
감사위원회	내부 감사업무	사외 4
보상심의위원회	대표이사 보장체계 및 보상수준 심의	사외 5
투자심의위원회	주요 투자계획/변경 심의	사내 1 사외 4
기업시민위원회	CSR추진 방향 설정 및 심의	사내 1 사외 4

독립 감사위원회 당사는 관련 법령 및 정관에 따라 위원회의 구성, 운영 및 권한, 책임 등을 감사위원회 규정에 정의하여 감사업무를 추진하고 있습니다. 감사위원회는 회계감사를 위하여 재무제표 및 부속명세서를 검토하고, 회계법인의 감사절차와 감사결과에 대해서 보고 받으며 회사의 주요 사안에 대해서 추가검토를 요청하고 보고 받습니다. 재무정보의 신뢰성을 확보하기 위하여 내부 회계관리자 및 외부 감사인으로부터 내부회계 관리제도의 운영실태를 보고 받고 이를 검토합니다. 업무감사를 위하여 이사회 및 기타 중요한 회의에 출석하여 담당 경영진으로부터 관한 보고를 받고 중요한 업무에 관한 서류를 열람하고 그 내용을 검토합니다.

[사내이사]



하성민 | Chief Executive Officer

2004.03 선임
SK SUPEX 추구협의회 전략위원회 위원장 (2013-현재)
GSMA 이사회 멤버(2012-현재)
SK하이닉스 이사회 의장(2012-현재)
SK텔레콤 대표이사 사장(2011-현재)



조대식 | Executive Officer

2013.03 선임
SK(주) 대표이사 사장(2013-현재)
SK(주) 재무팀장 겸 자율책임경영지원단장(2012)



지동섭 | Executive Officer

2012.03 선임
SK텔레콤 전략기획부문장 부부장(2013-현재)
SK텔레콤 미래경영실장(2012)

이사회 활동 및 평가

SK텔레콤은 매년 이사들을 대상으로 회사의 사업 및 기술과 관련된 전문성, 적극적인 이사회 활동 수행 여부 등에 대해 평가하고 있으며 평가 결과에 대해서 이사회에서 논의하고 있습니다. 또한, 임기 만료 후 사외이사후보추천위원회의 재선임 추천 시 기존 이사회 활동 내역을 반영하고 있습니다. 이사의 보수와 퇴직금은 주주총회의 결의로 정하고 있으며, 주주총회 결의를 거친 후에는 지급규정에 의해 공정하고 투명하게 보상을 실시합니다.

보수지급 현황 (단위:백만원)			
	인원수	지급총액	인당평균
사내이사	3	9,285	3,095
사외이사	5	408	82
계	8	9,693	

[사외이사]



임현진 | Chairman / Independent Non-executive Director

2006.03 선임
한국정치사회학회 회장(2008-현재)
서울대학교 사회과학대학 사회학교수(1983-현재)
서울대학교 사회과학대학 학장(2006-2010)



엄낙용 | Independent Non-executive Director

2008.03 선임
중앙대학교 초빙교수(2011-현재)
KOTRA비상임이사(2002-2005)
한국산업은행총재(2000-2001)
재정경제부 차관(1999)



정재영 | Independent Non-executive Director

2008.03 선임
성균관대학교 명예교수(2010-현재)
아태경제학회 회장(2013-현재)



오대식 | Independent Non-executive Director

2013.03 선임
법무법인 태평양 고문(2008-현재)
서울지방국세청장(2007-2008)



조재호 | Independent Non-executive Director

2008.03 선임
학교법인 경희학원 재단이사(2007-현재)
서울대학교 경영대학 경영학과 교수(1995-현재)
금융위원회 금융발전심의회 자문시장분과 위원장(2009-2011)

CORPORATE CITIZENSHIP COMMITTEE

사회적 책임 활동을 핵심 경영 활동으로 추진

SK텔레콤은 지난 2005년부터 사회적 책임(Corporate Social Responsibility)과 지속가능한 발전(Sustainable Development)에 대한 공개적인 지지를 밝혀 왔습니다. 이러한 지지를 보다 효율적으로 수행하고, 또한 핵심경영활동으로서 사회적 책임을 실천할 수 있도록 국제 원칙 준수의 천명, 최고 책임기구의 설립, 이해관계자의 지속적인 참여 등을 추진해왔습니다.

CSR 최고 의사결정기구 - 기업시민위원회

SK텔레콤은 SK의 추구가치인 '장기적이고 지속가능한 이해관계자의 행복 추구'를 기반으로 SK텔레콤의 기업비전인 'Vision 2020 새로운 가능성의 동반자'의 핵심 전략으로 '사회적 역할'을 명시하고, 회사 기업 전략인 'Vision 2020'을 내재화 하여 지속가능경영 전략을 추진합니다. 핵심경영 활동의 일환으로서 사회적 책임활동의 효율적 추진을 위해 이사회 산하 기업시민위원회를 설립하여 회사의 지속가능경영 활동의 중장기 추진 전략 수립 및 성과 점검을 추진하고 있습니다.

SK텔레콤은 2008년 사회적 책임에 대한 최고 책임기구로 기업시민위원회를 이사회 산하에 설립하였습니다. 기업시민위원회는 당사 사회적 책임과 CSR 활동 실행에 있어 최고의 의사결정기구이며, 이해관계자 간의 다양한 이해관계를 조율하여 장기적 관점에 기반을 둔 의사결정과 SK텔레콤의 사회적인 책임을 고민하는 책무를 지니고 있습니다.

기업시민위원회는 사외이사 4명 사내이사 1명 등 총 5명(2013년 3월 기준)으로 구성되어 고객중심경영, 동반성장, 사회공헌, 투명윤리경영, 친환경경영 등 지속가능경영 5대 분야에 대한 추진 방향을 설정하고 CSR추진 활동자문, 주요 이슈 및 성과점검 활동을 수행합니다. 2012년 기업시민위원회는 총 4회 개최되었으며, 5대 분야에 대한 중장기 전략과 주요 이슈를 점검하였습니다. 2013년에는 글로벌 표준에서 강화된 요건을 반영하여, 5대 분야별 주요 이해관계자 고충 및 조치사항 보고, 지속가능성보고서 핵심 이슈 및 검증절차 검토, 이사회 CSR교육 참여 등 기업시민위원회의 CSR참여를 강화할 계획입니다.

SK텔레콤은 기업시민위원회를 중심으로 회사의 중장기 전략과 지속가능경영 활동을 연계하여, 핵심 경영활동으로서 사회적 책임활동 추진을 통해 지속가능한 성장을 추구하고자 합니다.

기업시민위원회 주요 안건

차수	날짜	주요 안건
1차	2012년 4월 25일	위원장 선임 2012년 SKT 사회공헌 추진 전략
2차	2012년 6월 20일	2012년 SKT 윤리경영 추진 계획 고객보호를 위한 CEM Renovation 추진 계획
3차	2012년 7월 24일	동반성장 추진 현황 및 계획 2012년 환경경영 추진 계획
4차	2012년 12월 12일	CSR 활동 성과점검 및 종합보고

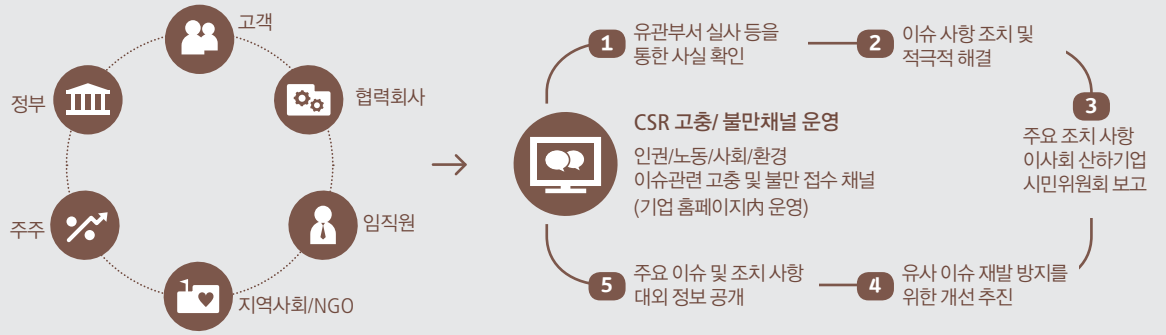
기업시민위원회 5대분야 주요보고이슈

분야	활동내용
고객중심경영	주요 고객 불만 사항 개선 추진을 통한 고객 만족도 제고 고객 차별적 경험 요소 반영한 혁신적 서비스 제공
동반성장	비즈니스 파트너 상생협력 통한 성장 리더십 강화 소통강화를 통한 동반성장 기반 마련
사회공헌	전통시장 활성화 등 사회이슈 선도 Agenda 발굴 사회공헌 차별화 및 영양(Impact) 제고
투명윤리경영	윤리경영 문화 정착 사업 감사/진단 기능을 통한 리스크 및 비효율성 제거
친환경경영	국내 온실가스 감축 관련 규제 선제적 대응 사회적 온실가스 감축연구 수행

국제원칙과 이니셔티브 지지

SK텔레콤은 유엔글로벌콤팩트(UNG) 원칙을 공개적으로 지지하여 왔습니다. UN은 기업이 UNGC 지지를 통해 인권, 환경, 노동, 반부패 등에서 UN이 정의한 10개의 보편적인 원칙을 따르고, 새천년개발목표를 포함한 넓은 범위에서 UN의 개발계획을 지원할 것을 요청하고 있습니다. 당사는 2012년에는 2011년 6월 유엔인권위원회에서 승인된

이해관계자 CSR 이슈 고충/불만 처리 메커니즘



러기 프레임워크(Ruggie Framework)의 지지를 천명한 바 있습니다. 이 외에도 사회적 책임 표준인 ISO26000을 준수하는 한편, 통합보고(Integrated Reporting), 탄소공개프로젝트(CDP, Carbon Disclosure Project), 다우존스지속가능경영지수(DJSI, Dow Jones Sustainability Index) 등 글로벌 이니셔티브에 적극적으로 참여하고 있습니다.

2012년 6월 브라질에 열린 Rio+20 컨퍼런스에서 SK는 그룹 차원에서 사회적 기업 우수 사례를 발표하였습니다. 기업의 효과적인 사회 참여 방식으로서의 사회적기업 도입 필요성과 사회적 기업을 통한 글로벌 이슈 해결 방안, 이를 효과적으로 달성하기 위한 생태계 조성 및 파트너십 확대 방안을 논의하였습니다.

이해관계자 참여(Stakeholder Dialogue)

SK텔레콤은 이해관계자의 가치제고를 추구하는 경영철학을 바탕으로 이해관계자와의 다양한 커뮤니케이션에 기반한 경영활동을 추진하고 있습니다. SK텔레콤은 기업의 존속과 발전을 통해 이해관계자를 위한 가치를 창출하고 사회·경제 발전 및 인류의 행복에 공헌하고자 합니다. 이에 따라 이해관계자를 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회/NGO, 주주, 정부 등으로 보다 명확히 구분하고 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 구축하여 이해관계자와 소통하고 있습니다. 이와 같은 커뮤니케이션을 통해 이해관계자들의 기대와 요구사항을 파악하고 이를 지속가능경영 전략에 반영해 경영활동 전반에 실천하고자 합니다.

SK텔레콤은 주요 이해관계자 대표로 구성된 CSR 자문위원단을 운영하고 있으며, 정기 회의를 통해 논의된 주요 사항을 경영의사결정에 반영합니다. 또한, 기업 홈페이지내에 이해관계자들의 CSR관련 의견 및 고충/불만을 수렴하는 온라인 채널, 온라인 고객센터(T World), 협력회사 포털, 노사협의회 등 6대 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자의 요구를 지속적으로 파악하고 있습니다. 특히 SK텔레콤은 고객 관점의 서비스 불만 채널 이외에도 사회, 환경, 인권, 노동 등 CSR 관

점에서도 이해관계자의 의견 및 관심사를 충실히 반영하기 위하여 온라인 채널을 운영하고 있습니다. 본 채널을 통해 접수된 의견 및 조치 사항은 영향도가 크거나 중요 사안으로 판단될 경우 기업시민위원회로 보고됩니다.

또한 SK텔레콤은 매년 경영 우선순위와 주요 이슈를 파악하기 위한 연례 온라인 조사를 실시하고 있습니다. 당해 연례 이해관계자 조사는 2013년 2월에 진행되었으며, SK텔레콤의 이해관계자 271명이 조사를 통해 많은 의견을 제시하였습니다. 이해관계자 조사를 통해 SK텔레콤은 개인정보 보호, 통화/네트워크 품질, 서비스 만족 등 11개 핵심 이슈를 파악하였습니다(상세내용은 52p참조). 조사를 통해 도출된 내용은 본 보고서에 최대한 반영하기 위하여 기업시민위원회의 최종 검토를 거쳤습니다.

CSR자문위원단 주요안건

차수	날짜	주요 안건
1차 (5/25)	2012년 5월 25일	- CSR 환경변화에 따른 2012년 SKT 사회공헌 추진 전략 - 전통시장 활성화 지원 방안
2차 (8/30)	2012년 8월 30일	- ICT 활동 사회적 온실가스 감축 추진 계획 - '사랑받는 기업' 추진 전략 자문
3차 (12/20)	2012년 12월 20일	- 경제민주화 관련 주요 사회 이슈 대응 방안 - 2013년 SKT CSR 추진 방향 보고 및 자문 - SKT 전통시장 활성화 지원 현황 보고

INTERVIEW



정재영

SK텔레콤 이사회 기업시민위원회 위원장

"SK텔레콤이 가지고 있는 ICT기술을 통해 우리 산업의 모든 경쟁력을 향상시켜 전 인류가 보다 행복해지는 생활을 하는데 일조해야 한다는 생각을 가지고 있다."

기업시민위원회의 취지와 구성목적은 무엇인가?

SK텔레콤의 기본 철학은, 사업을 해서 이익을 낸다는 것이 사회가 존재한다는 전제 하에서 이루어질 수 있기 때문에 사회 문제 해결에 기업도 일조해야 한다는 것이다.

SK텔레콤이 글로벌 이동통신 선도 기업으로 성장하면서 이러한 기업 시민으로서 사회적 책임도 증대되어 왔다. 지역사회 기여나 자선 같은 활동뿐만 아니라 글로벌 수준에서 요구되는 사회적 책임 활동을 체계적으로 추진하기 위해서는 장기적 관점에 기반한 최고 의사결정기구의 의사결정이 필요하다. 2008년부터 설립된 기업시민위원회는 지난 5년간 SK텔레콤을 둘러싼 다양한 이슈와 성과를 점검하고, 경영전략과 연계하는 노력을 통해 SK텔레콤이 이해관계자들로부터 사랑 받는 기업이 될 수 있도록 기여했다고 생각한다.

SK텔레콤과 같이 ICT기술에 강점을 가진 기업은 어떻게 사회 문제 해소에 기여할 수 있다고 보는가?

국가에서 창조경제를 강조하면서, SK텔레콤이 진행한 전통시장 활성화 프로젝트가 하나의 사례로 꼽히기도 했다. 창조경제는 기술과 혁신이 기존의 전통적 경제와 결합하는 것이다. SK텔레콤은 작년부터 회사의 정보통신 기술역량과 마케팅 노하우를 활용해 전통시장 활성화를 지원해 왔다. 예를 들면 중곡제일시장 상인들이 상점 운영과 판매 관리를 효율화 할 수 있도록 ICT솔루션을 지원하고, 11번가와 같은 온라인 플랫폼을 활용해 판매 채널을 늘릴 수 있도록 도와주는 것이다. 그 외에도 모바일 공익사업이나, 온라인 플랫폼을 활용한 기부, 자원봉사 참여, 휴대폰 활용 교육 등을 통해서 계층간 세대간 장벽 없는 소통사회를 만드는 것이 SK텔레콤이 핵심적으로 기여할 수 있는 부분이 아닐까 싶다.

SK텔레콤이 근본으로 생각하고 있는 것은 사람들이 보다 쉽게 기술을 이용할 수 있고, 또 보다 쉽게 기술에 접근할 수 있도록 사회를 이끌어 가는 것이다. 뛰어난 기술이 첨단기술이 아니라, 많은 사람들이 유용하게 사용할 수 있는 기술이 첨단기술이라고 생각한다. 젊은 인재들을 활용하여 우리사회에 기여할 수 있는 기술을 개발하고, 이를 많은 사람들이 사용할 수 있도록 지원하는 역할이 SK텔레콤이 지향하고 있는 바다.

SK텔레콤은 어떤 방식으로 이해관계자의 목소리를 듣고, 이를 어떻게 경영 의사결정에 반영하는가?

주주, 고객, 거래처, 시민단체, 정부 등 다양한 이해관계자들과 좋은 관계를 유지하는 것이 기업 경영에 있어 필수적 요소라고 생각한다. SK텔레콤의 고객이 2,700만 명 이상이니, 사실상 한국 인구의 절반이 우리 회사의 고객인 셈이다. 이는 그만큼 우리 회사의 의사결정이 미치는 영향력이 막중하다는 의미이기도 하고, 반대로 주주뿐만 아니라 다양한 이해관계자들의 목소리를 경영 의사결정에 반드시 고려해야 한다는 의미이기도 하다. 이해관계자들의 목소리를 듣는다는 것은 이해관계자들이 요구하는 핵심적인 이슈를 이해하고 그런 문제를 해결하는데 동참하는 것이다. SK텔레콤은 전통적인 고객 채널뿐만 아니라, CSR자문 위원단, 고객 체험단, 대학생 모니터와 같은 다양한 방식을 통해 이해관계자들이 회사에 요구하는 바를 파악하고 이를 의사결정 과정에 반영하고 있다.

특히 기업시민활동이 사업과는 어떤 연관성을 지니는가? 향후의 방향성을 말씀해 주신다면.

SK텔레콤은 비즈니스의 경계 자체가 글로벌로 뻗어나가고 있고, 이에 따라 국제사회가 요구하는 기준에 부합하는 사회적 책임 활동을 수행해 왔다. UNGC기준에 맞춘 사회적 책임 수준 이행 등 다양한 국제기준이나 가이드라인에 부응하여 최고의 사회적 책임 수준을 지향해 나갈 것이다.

전통적인 이동통신 비즈니스는 과거보다 성장속도는 떨어졌는지 모르겠지만 많은 산업들이 ICT를 필요로 하고 있기 때문에 새로운 성장 가능성은 여전히 많이 있다고 본다. 또 우리의 노력 여하에 따라서 ICT는 인간 생활 자체를 크게 변화시킬 수 있다. 과거의 정보통신 혁명이 그랬듯이 이러한 변화는 근본적인 문화의 수준과 인간의 라이프 스타일을 바꿔가고 있기 때문에 ICT산업의 성장 가능성은 무궁무진하다고 생각한다. SK텔레콤이 가지고 있는 ICT 기술을 최첨단으로 유지하고, 그 기술을 통해 파생되는 서비스나 상품을 우리 사회에 기여할 수 있는 인간 친화적 기술로 유지하는 것이 SK텔레콤이 지향하는 바이다. 그렇게 함으로써, SK텔레콤이 우리 산업의 모든 경쟁력을 향상시켜 국제 사회를 리드할 수 있도록 돕고, 우리 사회 구성원, 나아가 전 인류가 보다 행복해지는 생활을 하는데 일조해야 한다는 생각을 가지고 있다.



박태규

SK텔레콤 CSR자문위원단 위원장

“창조경제 하에서 ICT산업이 보여주어야 할 방향성은 다양한 계층, 연령대가 참여하는 혁신의 모색이 아닌가 한다.”

먼저 CSR자문위원단에 대해 소개를 부탁 드린다.

지난 2003년 외부인사로 구성된 '사회공헌자문위원단'이 설치되었으며, 2009년부터 CSR자문위원단으로 바뀌었다. 기업에 요구되는 사회적 책임의 범위가 넓어지면서 사회공헌 보다는 조금 더 포괄적으로 생각해야 한다는 논의가 반영되어 사회적 책임 활동 전반에 대한 자문 기능을 하는 CSR자문위원단이 구성되었다. 물론 사회공헌에 중점을 두기는 했지만, CSR자문위원단은 보다 다양한 관점에서 포괄적으로 조언과 자문 역할을 맡아오고 있다.

SK텔레콤의 경영진과 이사회가 생각이 많이 열려 있는 것이 사실이다. SK텔레콤이 오랜 시간에 걸쳐 사회적 책임 활동을 진정성에 기반해 고민해오고, 또 경영진의 내면적인 노력이 있는 것 같다. CSR자문위원단도 SK텔레콤의 활동과 노력에 대해 공감대를 가지고 있다.

SK텔레콤의 사회책임활동을 어떻게 평가하는가?

단순히 성과와는 조금 다른 관점에서 접근하는 것이 필요한 것 같다. SK텔레콤은 이미 지난 2008년에 기업시민위원회를 이사회 산하 위원회로 구성했다. 이는 국내 다른 기업들과 비교하면 상당히 선도적인 것이다. 기업시민활동 추진을 형식적인 것이 아니라 실질적으로 수행하고, 대외적으로 공표하고 평가 받겠다는 의미이기 때문이다. 최고 의사결정기구인 이사회 내에 사회적 책임을 관장하는 위원회를 둔다는 것은 근본적인 의사결정 우선순위로 사회적 책임 활동을 염두에 두고 있다는 것을 나타낸다.

2012년에도 다양한 활동을 수행했지만 그 중에서도 사례로 꼽힐만한 것은 SK텔레콤의 전통시장 활성화 프로젝트가 아니었다 한다. SK텔레콤이 지난해 9월부터 정보통신기술을 활용해 중국제일시장의 시장 상인들의 재고, 유통관리 전산화를 지원했는데, 이것이 국가가 강조하는 창조경제의 일환으로 주목 받았다. SK텔레콤 입장에서는 가지고 있는 자원과 역량을 활용해서 어떻게 사회에 공헌할 것인가를 고민하여 추진한 것인데, 시기적으로 잘 맞았던 것 같다. 그 밖에도 ICT를 통한 사회적 온실가스 감축 노력이나, 디지털 격차 해소를 위한 노력들도 평가 받을만하다고 생각한다.

SK텔레콤이 이해관계자 목소리를 듣고 개선해 나가는 모습을 평가한다면?

CSR자문위원단을 두고 있는 것 자체가 이해관계자를 배제하지 않고, 회사의 이해관계자들이 무엇을 원하는가를 들으려는 자세라고 생각된다. 좀 더 노력해야 할 부분으로 지적되는 것은 내부적인 공감대 측면이 아닐까 싶다. 경영진과 이사회가 이해관계자들이 원하는 바를 듣고, 이를 의사결정에 반영하는 체계는 구성되었으나 직원 개개인의 의식 속에 내재화 되었는데를 생각한다면 아직 개선해나가야 할 점은 있다. 물론 이는 SK텔레콤만의 문제는 아니다. 중앙 부서는 많은 활동을 기획하고 있겠지만, 일선에 있는 임직원들이 중앙에서 추구하는 방향에 대해 공감대를 가지고 현실 비즈니스에서 실천이 이루어지도록 해야 한다.

또한 최근의 강조되는 '창조경제'의 관점에서 SK텔레콤의 산업의 특성을 고려하여 ICT 기술을 활용하여 다양한 계층, 연령대가 참여하여 혁신을 시도하고 모색하는 노력이 필요하다고 생각한다. 아이디어를 결집하고 모으는 방법으로서 보다 열린 방식의 오픈 이노베이션이나, 참여형 혁신이 가능할 것이다.

마지막으로, SK텔레콤이 정말로 사랑 받는 기업이 되기 위해서 어떤 점에 중점을 두어야 할지 조언을 부탁 드린다.

최근에 ICT 기술의 영역이 교육, 헬스케어 등 기존 산업의 영역과 결합하여 그 경계가 깨어지고 추세이다. 이러한 변화하는 환경을 반영하여 SK텔레콤의 사회적 책임 활동의 범위를 보다 폭넓게 가져가는 것이 중요하다고 생각한다.

또한, 근본적으로는 비즈니스 자체에서 노력을 기울이는 것을 잊지 말아야 한다. 일반 대중은 결국 서비스로 기업을 접하게 되는 경우가 대부분이다. 안타깝게도 소비자들은 통신기업들이 외부에 투명하게 보여 주지 않는 무언가가 있다는 느낌을 갖는 것 같다. 특히 한국 시장은 세계 유례 없을 정도로 정보통신 기술의 보급이 빨랐고, 한국시장이 갖는 역동성 때문인지 그 안에 풀리지 않는 여러 가지 이해관계들이 얽혀 있다. 투명하게 현재의 활동과 결과를 밝히고 이해관계자와 커뮤니케이션 하려는 노력이 일관성 있게 진행되어야 한다. 고객, 미래 고객과 관련된 경영활동의 이슈를 적극적으로 해결하고 풀어나간다는 자세로 임해야 할 것이다.

ETHICS & COMPLIANCE

확고한 윤리경영을 통한 내부통제 체계 구축

경영환경의 복잡성이 점진적으로 증가함에 따라, 윤리적이고 책임 있는 운영이 기업의 건전성과 지속가능성을 평가하는 중요 요소로 자리 잡고 있습니다. SK텔레콤은 책임 있는 경영 활동을 통해 고객과 협력회사를 비롯한 여러 이해관계자의 신뢰를 얻고 장기적 관계를 지속할 수 있는 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다. 전략 목표 달성 과정에서 윤리적 기준을 핵심가치로 두어 구성원과 협력회사가 윤리규범을 준수하여 윤리경영 활동을 내재화하도록 하겠습니다.

윤리경영 내재화 및 확산

SK텔레콤의 행동강령(Code of Conduct) 체계는 구성원, 비즈니스 파트너, 고객, 주주, 지역사회에 대한 SK텔레콤의 책임과 함께 구성원의 자세 및 윤리규범(Code of Ethics)의 적용 기준에 관한 회사의 윤리경영 전반을 규정합니다. 또한, 행동강령(Code of Conduct)의 중심이 되는 윤리규범(Code of Ethics)을 기본으로 인사 규정, 공정거래 자율준수 가이드라인, 고객 정보보호서약, 공정투명거래 동의 등 윤리경영 관련 세부 가이드라인을 적용하고 관련내용을 현행법에 따른 제반 사항 및 의무와 책임을 명시하여 윤리경영 내용을 구체화 하고 있습니다.

SK텔레콤의 모든 구성원은 매년 초 윤리규범을 준수할 것을 서약하며 SK텔레콤은 구성원들의 윤리경영에 대한 이해를 돕고 윤리경영 실천 문화를 내재화하기 위해 정기적으로 윤리교육을 시행하고 있습니다. 2012년 3,688명의 구성원이 임원, 신입 팀장, 리더 그룹, 신입/경력사원 등 계층에 따라 구성된 윤리교육을 이수했습니다. 이와 더불어, 사내 공지와 사보(카툰)를 통해 상시적으로 윤리경영의 중요성을 강조함으로써 윤리경영 이슈에 대한 구성원의 공감대를 이끌어내고 있습니다.

나아가 자회사 및 협력회사에 온라인 또는 집합 교육프로그램과 같은 윤리경영 교육을 지속적으로 실시하고 협력사 인터뷰 등 소통을 강화함으로써 SK텔레콤의 윤리경영 문화를 협력회사, 그룹사 차원에서 회사로 확대해나가고자 노력하고 있습니다.

감사와 개선

SK텔레콤은 사전 예방의 중요성을 인식하고 상담 및 감사, 조사 활동을 통해 구성원 및 협력회사의 윤리규범(강령) 준수 여부를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. ERP 시스템을 모니터링에 활용하는 한편, 상시적으로 구성원과 비즈니스 파트너와 윤리적 사안에 대해 인터뷰를 진행하고 있습니다. 2012년에는 IT 기반의 사전모니터링 시나리오 11개를 설계하여 발생 가능한 윤리 리스크에 대해 사전 예측도를 높이고 위반사례 발생 시 대응 능력을 강화했습니다. 또한 내/외부 제보를 활성화하기 위해 SK텔레콤 홈페이지 내에 감사위원장 직보 시스템을 구축하여 불공정, 청탁 신고 절차를 간소화하고 제보자 신원을 보호하고 포상하기 위한 제도를 운영하고 있습니다. 발견된 부정 비리 사항에 대해서는 엄중히 조치하고 있으며 위반사례에 대한 재발 방지 제도와 프로세스 개선에 대한 검토가 이루어지게 됩니다.

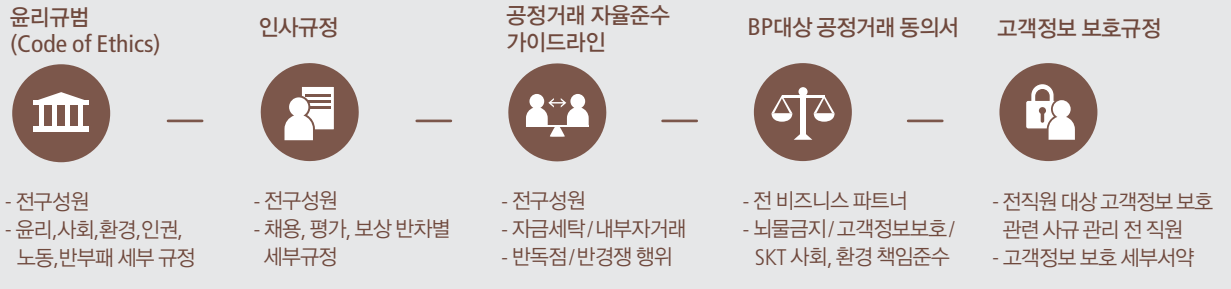
윤리상담센터 운영

구성원의 고충 및 불만을 비롯하여 이해관계자들이 제기하는 윤리경영에 대한 제안사항을 수집하기 위한 다양한 채널을 운영하고 있습니다.

2012년 윤리규정 위반 사례

구분	건수	조치
향응 / 접대수수	3	인사위원회 실시후 규정에 의거하여 조치
허위보고 / 예산낭비	2	상동
회사비용 부당편취	1	상동
품위손상	1	상동
금전대차	1	상동
성희롱	1	상동
계	9	

행동강령 (Code of Conduct) Framework



Commitments

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

2004년부터 운영 중인 윤리상담센터는 웹사이트, 전화, 대면상담, 서신 등 다양한 채널로 접근할 수 있으며, 구성원의 부정/비리 등 윤리경영 관련 제보를 하는 주요 창구 역할을 하는 동시에 윤리적 사안에 대한 상담서비스를 제공하고 있습니다. 이 밖에도 'My Counselor'와 'Letter to HR' 등의 채널을 운영하고 성희롱 전담 여성 상담인력을 두어 인트라넷을 통해 구성원들이 고충상담을 할 수 있도록 하고 있습니다.

공정거래 실천

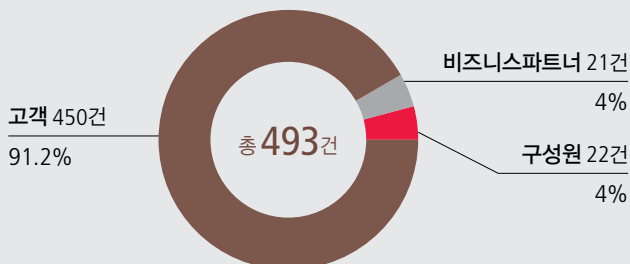
최근 통신산업의 경영환경이 더욱 치열해진 경쟁에 직면하면서 통신기업의 공정경쟁 준수에 대한 사회적 관심 또한 높아지고 있습니다. 이러한 경영환경일수록 공정거래법의 자율적인 준수가 회사의 장기 경쟁력과 직결된다는 인식을 바탕으로 SK텔레콤은 경영활동의 모든 절차에서 관련 법규를 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 2002년부터 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하여 운영하고 있으며 운영결과는 매년 이사회에 보고됩니다. 자율준수 프로그램을 구성원들이 쉽게 이해할 수 있도록 포털 사이트를 운영하여 프로그램 적용을 활성화하는 한편, 매년 공정거래 자율준수 체크리스트를 배포하여 구성원에게 자가검진

의 기회를 제공하고 공정거래 실천 활동 개선을 도모하고 있습니다. 또한, 구성원들에게 주기적으로 교육 프로그램을 시행하고 공정거래법 준수를 위한 명확한 행동기준을 제시하여 위법 행위를 예방하기 위해 조기 대응하고 있습니다. 2013년에는 현장 중심, 담당업무별 맞춤형 컴플라이언스 교육 프로그램 등을 운영하여 구성원의 법규 준수 의지를 더욱 높여갈 계획입니다.

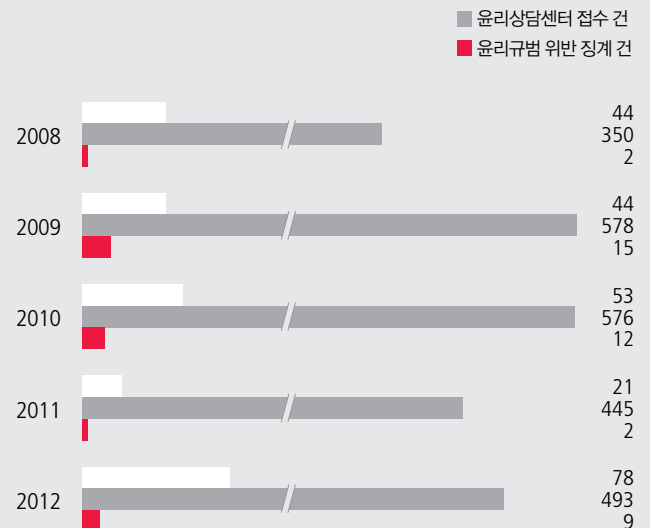
공공정책 협력

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

2012년 이해관계자별 윤리상담센터 이용현황



2008-2012년 윤리상담 이용현황



OUR CREATED VALUE

SK텔레콤은 국내 최초 1세대 아날로그 이동전화 시대를 개막하고 세계 최초 CDMA 기술 상용화와 세계 최초 HSDPA 기술상용화에 이어 4세대 통신 LTE의 성공적인 도입에 이르기까지 정보통신 업계의 신화를 이룩해 왔습니다. 이러한 World 1st 신화에 만족하지 않고 SK텔레콤은 새로운 ICT시대를 주도할 다양한 컨버전스 서비스로 가치있는 기업이 되고자 노력하고 있습니다. SK텔레콤은 ICT 기술 선도 뿐만 아니라 세상과 사람 간의 커뮤니케이션을 통해 삶의 질을 높이고 보다 풍요롭고 행복한 세상을 만들어 가겠습니다.



LTE 리더십
LTE Leadership p.20

ICT 컨버전스
ICT Convergence &
New Business p.23

기후변화 / 녹색성장
Climate Change p.38

인재개발 및 투자
Talent Attraction & Retention p.41

고객경험관리
Customer Experience Management p.26

R&C 기반
사회공헌/혁신
R&C Social Innovation p.32

동반성장
Win-Win Growth p.35

디지털 격차해소
Digital Inclusion p.29



LTE LEADERSHIP

LTE 전국망 구축과 멀티 캐리어 바탕으로 LTE리더십 확보 6



전국 LTE 가입자 수 **753**만 명 (2012년 말 기준)
 스마트폰 가입자 비율 **59.3%**
 이동전화 ARPU **33,761**원

“최고의 고객가치를 실현할 수 있도록 지속적인 기술 개발과 안정 운용을 통한 우수한 품질의 네트워크 서비스를 제공할 것이며, 세계에서 가장 빠르고 앞선 기술을 가장 먼저 SK텔레콤 고객에게 제공할 것이라는 약속을 지켜나갈 수 있도록 노력할 것입니다.”

-SK텔레콤 권혁상 네트워크 부문장-

보다 많은 사람에게 더 빠른 네트워크를

SK텔레콤은 2011년 4세대 서비스인 LTE(Long Term Evolution) 상용화를 통해 스마트폰 서비스의 질적인 수준을 한 단계 더 높였습니다. LTE 서비스는 기존 3세대 서비스인 HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)보다 5~7배 빠른 속도를 기반으로 라이프스타일 전반의 변화를 가져오고 있습니다. 고화질 동영상 스트리밍, 대용량 네트워크 게임 등의 서비스 뿐만 아니라, 영상 진료, 다자간 영상전화, 원격교육 등의 새로운 서비스를 제공하게 되었습니다. 이에 따라 2012년도에는 다양한 LTE 단말기가 출시 되었으며 폭발적인 가입자 증가가 이루어졌습니다.

SK텔레콤은 WCDMA, CDMA, LTE, Wibro망을 보유하고 있으며, 전체 가입자 수는 꾸준히 증가해 오고 있습니다. 2012년 기준 전국 가입자 수는 약 2,700만 명이며, 그 중 753만 명의 가입자가 LTE 가입자입니다.

WHY THIS IS AN ISSUE TO US

네트워크 품질은 여전히 본원적이고 핵심적 경쟁요소입니다. LTE 시장 선점은 통신회사의 장기적 성공과 미래 성장을 예측하기 위한 절대적 지표이기도 합니다. 또한, 보다 빠른 네트워크에 따른 데이터 플랫폼 강화는 개인 삶의 질 향상에 기여하는 바가 큼니다.

WHAT WE'VE DONE

- | LTE 전국망 완성 | 멀티캐리어 구축 중심의 투자
- | 3G, Wibro 등 멀티 네트워크 구축

LTE 가입자 비중은 지속적으로 증가하는 추세로 2012년 말 현재 28%이며, 2013년 말에는 약 50%로 전망됩니다. LTE의 구축과 함께 스마트폰 이용자도 증가하고 있습니다. 국내 최초 LTE 상용화, 세계 최초 LTE멀티캐리어 구축 등 LTE성장을 주도해온 SK텔레콤은 CDMA, WCDMA에 이어 LTE네트워크에서도 최고의 사업자 위치를 굳건히 하였습니다. SK텔레콤의 3세대 이동통신 WCDMA가 2006년 5월 상용화된 이후 700만 명 돌파까지 2년 4개월이 걸린 반면, LTE는 2011년 7월 상용화 이후 1년 5개월 만에 700만 명을 돌파하였습니다. 이는 1년 사이 약 11배 증가한 수치입니다.

네트워크별 가입자 수 추이 (단위:백만명)

	2008	2009	2010	2011	2012
LTE	0	0	0	0.6	7.5
WCDMA	8.2	12.7	15.9	19.0	14.5
CDMA	14.8	11.6	9.8	6.9	5.0
Total	23.0	24.3	25.7	26.6	27.0

이동전화 분기별 ARPU 추이 (단위:원)

	1Q '12	2Q '12	3Q '12	4Q '12
ARPU	32,245	32,923	33,135	33,761

*Average Revenue Per User

LTE 전국망의 완성

SK텔레콤은 2011년 7월 전 세계 이동통신사 중 22번째로 4G LTE 서비스의 상용화를 시작하였습니다. 서비스 상용화 후 가입자가 50만 명이 넘기까지 5개월 밖에 걸리지 않는 등 전 세계 통신 기업 중 가장 짧은 시간에 최대의 가입자를 유치한 성공 사례로 떠올랐습니다.

2012년 1월 전국 광역시에서 시작한 LTE 전국망 구축 작업은 2012년 3월 84개시 지역과 KTX 및 고속도로까지 커버리지를 확대하였으며, 2012년 6월 전국 커버리지의 LTE망 구축을 완료하였습니다. SK텔레콤의 전국망 LTE는 면적 뿐만 아니라 해저에서 산 정상까지 넓은 범위의 고도를 커버하도록 구축되어 타사와 차별화됩니다. 특히 SK텔레콤의 LTE네트워크는 설악산, 지리산, 한라산 정상, 고층 빌딩 속과 지하도, 지하철 전노선, 심지어 서귀포 잠수함 내부까지 네트워크 범위를 확대하고, 인구 기준 전국 생활권 약 99%를 LTE서비스 권역으로 포함합니다.

SK텔레콤 분기별 LTE 가입자 현황(누적) (단위:만명)

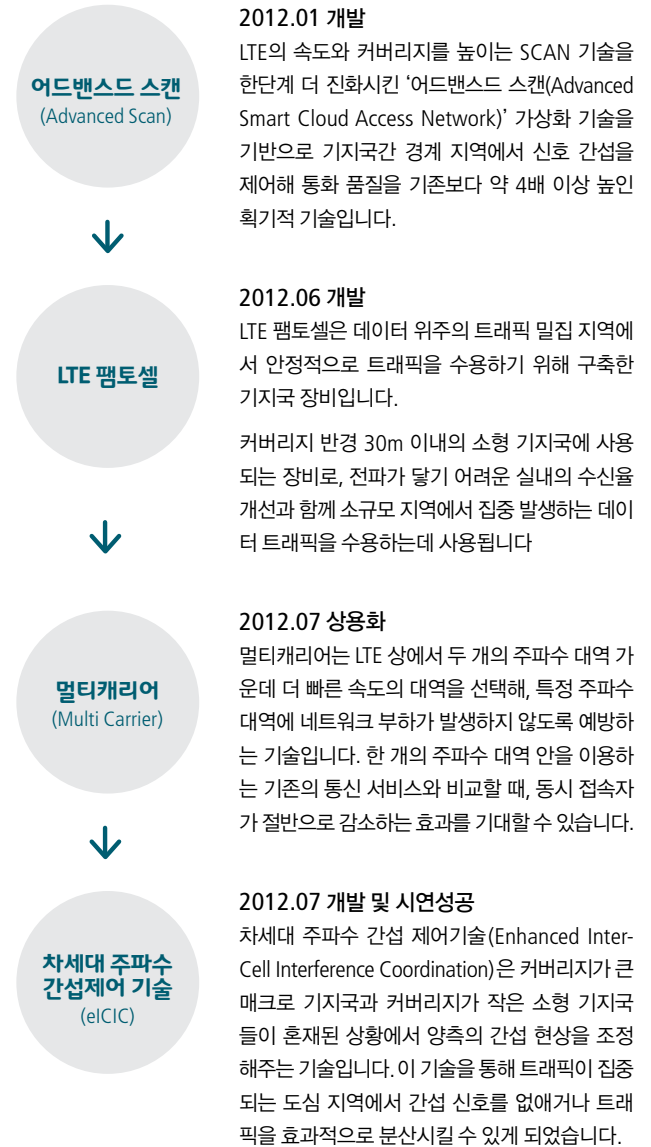
	'11	1Q'12	2Q'12	3Q'12	4Q'12
가입자수	63	177	334	567	753

핵심기술 통해 LTE-Advanced 환경에서도 리더십 유지

2012년 7월 SK텔레콤은 세계최초로 멀티캐리어(Multi Carrier) LTE를 상용화 하는데 성공하였으며, 2012년 말 광역시 확장에 성공 하였습니다. SK텔레콤의 시장점유율과 LTE속도 경쟁력을 동시에 유지하려면 멀티캐리어 기술은 필수적인 것으로 평가받고 있습니다. SK텔레콤의 LTE 전국망 주파수는 800Mhz로, 전국망은 이를 기본으로 구축되었습니다. 멀티캐리어 기술은 트래픽 추이에 따라 1.8Ghz 대역의 주파수를 사용하는 별도의 망을 선택적으로 이용함으로써, 통화 품질을 높이는 기술입니다. 끊임없이 주파수 대역을 변경하는 핸드오버(Handover) 기술과 트래픽에 따라 사용 주파수를 분산하는 로드 밸런싱(Load Balancing) 기술은 멀티캐리어의 핵심으로, SK텔레콤은 이러한 핵심 기술들을 보유하고 있습니다.

다중 빔(Multi Beam) 안테나 기술은 기지국 셀에 설치된 하나의 안테나를 통해 동시에 여러 개의 독립적인 무선 신호를 송출하여, 동일한 지역을 분할 관리함으로써 통화 처리 용량을 증대할 수 있는 기술입니다. 예를 들어 기존 안테나가 서비스하는 지역을 5개로 분할하도록 다중 빔 안테나 기술을 적용할 경우, 하나의 안테나에서 동일 영역을 독립된 5개의 영역으로 나누어 무선신호를 송출함으로써 동일 공간 안에서 5개의 기지국을 운영하는 것과 같은 환경을 구성하여 통화 처리 용량을 늘리는 것입니다.

SK텔레콤의 기술 리더십



생활가치 혁신으로 이어지는 LTE

LTE의 가장 큰 파급 효과 중 하나는 완성된 네트워크를 통한 본격적인 생활가치의 혁신일 것입니다. 2012년 SK텔레콤은 LTE의 빠른 속도와 데이터 전송 강점을 극대화하기 위한 상품과 서비스를 제공하였습니다. 첫 번째는 '스마트 교육'으로 고화질·쌍방향 소통이 가능한 LTE를 적극 활용한 교육인프라의 혁신입니다. SK텔레콤은 T 스마트 러닝의 우수 교육 콘텐츠를 무료로 제공하는 요금제(LTE링 요금제)를 제공하여 청소년 고객의 학습을 위한 요금 부담을 덜어 주었습니다. 또한 기존 요금제를 보완하여 대용량, 고화질 멀티미디어 서비스를 충분히 사용할 수 있도록 데이터 요금과 콘텐츠 이용료를 할인하는 상품(LTE FUN)을 출시하였으며, 2013년 1월에는 LTE 데이터를 무제한으로 이용 가능한 'LTE 데이터 무제한' 요금제를 출시하기도 하였습니다. 이 외에도 노년층의 HD고화질 영상통화를 무료로 제공하는 LTE골든에이지, 유해 콘텐츠로부터 고객을 보호하고 보이스 피싱 피해를 방지하는 안심 서비스(Perfect 안심 서비스)를 제공하기도 하였습니다.

LTE로의 본격적인 전환은 향후 고객의 생활전반에 영향을 미치며, 생활 가치를 혁신할 것으로 기대됩니다. SK텔레콤의 LTE 리더십은 고객에게 새로운 가치를 전달하고 이를 통해 SK텔레콤이 국내 가입자 기준 1위 사업자로서의 지속적인 경쟁 우위를 유지하는데 핵심적 역할을 할 것입니다.

세계 최고 수준의 기술과 서비스를 차례로 선보이며 LTE대중화 시대를 선도한 SK텔레콤은 2013년 지속적으로 새로운 기술과 서비스를 개발하며, 고품질 네트워크 구현, 품질 향상, 통신 커버리지 확대 등 최선의 서비스를 제공하여 생활가치혁신을 이루도록 노력할 것입니다.



LTE가입자 1,000만 돌파(2013.05기준)

CASE

MWC* 2013 'Global Mobile Awards 수상

SK텔레콤은 MWC 2013 'Global Mobile Awards'에서 LTE특화 기술이 집약된 'PETA' 솔루션을 통해 최고의 LTE 공헌상을 수상했습니다. 'PETA' 솔루션이란 품질, 속도, 안정성, 앞선 기술 등 SK텔레콤의 뛰어난 망 운용기술을 총괄하는 개념입니다. 2013년 신설된 '최고의 LTE공헌상(Outstanding LTE Contribution)'은 통신, 장비, 솔루션, 플랫폼 등 정보통신기술(ICT) 분야를 대상으로 LTE 발전에 가장 큰 기여를 한 사업자에게 수여하는 상으로, 이번 수상을 통해 멀티캐리어·LTE 펌토셀·HD보이스(VoLTE) 등 혁신적 기술의 세계 최초 상용화, LTE 대중화 선도, 다양한 LTE 특화 서비스 출시 등 최고의 LTE 기술력과 고객 서비스를 제공하기 위한 SK텔레콤의 노력을 국제적으로 인정받게 된 것입니다. SK텔레콤은 앞으로도 끊임없는 기술 혁신을 통해 대한민국은 물론 전 세계를 대표하는 LTE 사업자로서 글로벌 이동통신을 선도해 나갈 것입니다.

*MWC(Mobile World Congress): 세계 최대 규모의 이동정보통신산업전시회

CASE

2012 방송통신서비스 품질평가 '매우 우수(S)' 등급 유지

SK텔레콤은 2012 방송통신위원회가 실시한 품질 평가에서 LTE와 3G망 음성통화 및 데이터 부문에서 모두 최고 등급인 매우 우수(S) 등급을 획득하였습니다. 통신서비스 품질 평가는 전년도 평가결과 개선이 필요한 곳과 민원 발생 지역 및 지하철 환승역, 터미널 등 유동인구가 많은 지점, 구간 등을 포함하여 통화성공률(음성통화)과 전송성공률(무선인터넷)을 측정하는 것으로, 통화성공률, 전송성공률 97.5% 이상의 경우 매우 우수(S) 등급을 획득하게 됩니다. 앞으로도 SK텔레콤은 통화 품질 개선 및 고품질 데이터 서비스를 유지하기 위한 지속적인 투자와 연구를 추진할 계획입니다.

품질평가결과

평가항목	음성통화(LTE폰)	데이터(LTE)	데이터(3G)
SKT	매우 우수(S)	매우 우수(S)	매우 우수(S)

ICT CONVERGENCE

콘텐츠 중심 기업으로의 도약과 비통신화에
따른 컨버전스 확대



“데이터 시장 확대와 스마트 디바이스 활성화에 따라 영역간 경계를 뛰어넘는 융합의 가속화 추세가 이어지고 있습니다. SK텔레콤은 산업간 상생협력을 기반으로 과거에 없던 가치를 창출하고, 새로운 가능성을 적극적으로 실현해 나가는 기업이 되겠습니다.”

-SK텔레콤 육태선 신사업추진단장-

탈 경계 시대에 대한 준비

통신시장의 포화와 정체로 인해 무선통신사업자의 성장률과 시장평가는 과거보다 하락하고 있습니다. 또한, SNS와 유무선 전화 대체 등은 통신사업자의 전통적인 비즈니스 모델을 위협하고 있습니다. SK텔레콤은 이러한 위기를 장기적으로 극복하기 위해, 전통적 무선통신사업의 강점을 기반으로 하드웨어와 소프트웨어 플랫폼의 융합을 통해 ‘비통신화’를 추구하고 있습니다. 이에 따라 지난 2011년에는 콘텐츠 중심 기업으로 도약하고자 SK플래닛을 분사하였으며, 2012년에는 하드웨어 융합사업의 기반이 될 SK하이닉스를 인수하였습니다. 하드웨어와 소프트웨어 플랫폼의 결합은 장기적으로 SK텔레콤이 비 ICT영역으로 진출하는데 도움을 줄 것으로 기대됩니다.

SK텔레콤은 이러한 역량을 바탕으로 네트워크(N/W), 소프트웨어(S/W),

WHY THIS IS AN ISSUE TO US

통신시장이 성숙기에 접어들어 따라 전 세계적으로 Telco 사업자들의 성장률이 하락하고 다양한 외부 사업자들에 의해 Telco의 핵심 비즈니스 모델이 위협을 받는 등 미래 성장에 대한 우려가 커지고 있습니다. 이에 SK텔레콤은 강력한 핵심 사업 인프라와 사람을 기반으로 다양한 영역에서 고객의 삶을 보다 행복하고 풍요롭게 해줄 수 있는 종합 ICT 사업자를 지향하고 있습니다.

WHAT WE'VE DONE

| 사업 포트폴리오 내 시너지 추구(SK하이닉스, SK플래닛)
| ICT 컨버전스 사업 | 신규 ICT 영역 및 시장 발굴

하드웨어(H/W)의 연계 통합을 통한 혁신적 가치 창출을 이루고자 합니다. 통신과 플랫폼 영역에서의 사업 경험 및 역량을 결합하여 차별적인 시스템 반도체를 개발하고 시스템 반도체의 진화 로드맵 및 시장 인사이트를 활용하여 통신과 플랫폼 서비스의 기획 역량을 강화하며 벨류체인 전반에 걸친 협력을 통해 융합된 가치를 창출하는 등 세 회사 간의 Trivergence 시너지 창출을 이루어 내도록 하겠습니다.

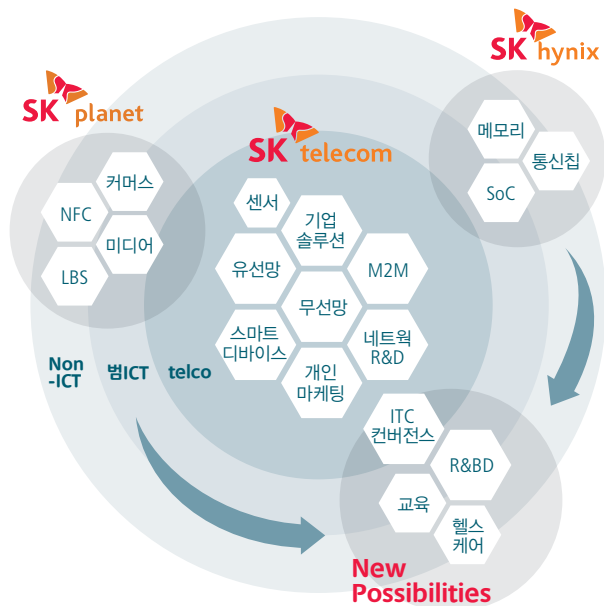
콘텐츠 중심 기업으로의 도약: SK플래닛 출범

SK플래닛은 2011년 10월, 세계적 경쟁력을 갖춘 플랫폼 전문 기업이 되어 고객들에게 새로운 경험과 가치를 제공하고자 SK텔레콤으로부터 분할되었습니다. SK플래닛은 오픈 플랫폼을 기반으로 T MAP, T STORE, 11번가 등의 서비스를 제공하고 있으며 SNS 서비스인 싸이월드를 운영하는 SK커뮤니케이션즈와 종합음악 서비스인 멜론을 운영하는 로엔엔터테인먼트 등을 자회사로 하고 있습니다. LTE 시대가 도래함에 따라 데이터 시장이 웹에서 모바일로 변화하고 있습니다. 이에 따라 모바일 커머스, 모바일 광고, 위치기반 서비스 등 모바일 생태계에 적합한 사업 및 서비스가 확대되고 있습니다. SK플래닛은 SK텔레콤과 함께 이러한 모바일 라이프로의 변화를 선도하여 또 다른 가능성과 가치를 창출하겠습니다. SK플래닛은 2010년 앱 마켓 플랫폼인 T스토어를 가입 통신사와 관계없이 사용할 수 있도록 개방하였으며, 2013년 2월 300만 명의 타 통신회사 가입자를 유치하는 등 콘텐츠 생태계를 이끌고 있습니다.

ICT 컨버전스의 기반: SK하이닉스 인수

SK하이닉스는 2012년 2월 통신과 이종산업 간의 컨버전스를 통한 신 성장 기회 발굴을 위해 SK텔레콤이 지분 21.05%를 인수하여 경영권을 확보하였습니다. SK하이닉스는 2012년도 전 세계 DRAM 점유율 2위, 낸드플래시 점유율 4위의 세계적 수준의 반도체 기업입니다.

SK텔레콤은 SK하이닉스를 인수한 뒤 '강력한 리더십', '강력한 성장전략', '강력한 스킨십' 등 3가지 전략을 실천하여 기업 간 유대감 및 성장성을 강화하였습니다. 6월 IBM과 차세대 반도체인 PC램 공동개발을 제휴하고 이탈리아 낸드플래시 개발업체인 아이디어플래시를 인수해 '유럽기술센터'로 전환, 미국·일본·대만에 이어 유럽에도 R&D 거점을 확보했을 뿐만 아니라 낸드플래시 분야에서 독보적 기술력을 가진 미국의 LAMD를 인수한 뒤 낸드플래시 응용 복합제품 시장을 겨냥한 전략을 구체화하고, 투자 규모를 3조 8000억 원으로 늘리는 등 공격적인 사업을 전개하였습니다.



SK텔레콤 Trivergence 전략

헬스케어, 교육 등 새로운 가능성 탐색

SK텔레콤은 2011년 POCT(Point of Care Testing, 현장 즉시 진단) 업체인 나노엔텍 지분 투자, 서울대병원과의 합작투자계약 체결 등 헬스케어 사업 추진을 위한 기반을 구축하였습니다. 그리고 2012년 3월 종합기술원 내 헬스케어 역량 내재화를 위해 Healthcare Group을 신설하여 의료 ICT 융합 및 Bio R&D를 추진해 나가는 동시에 2012년 9월 중국 분자진단기기 업체인 티엔룽社 투자를 통해 중국 시장 진출을 위한 시장 탐색에 돌입하였습니다.

SK텔레콤은 성장이 예상되는 예방/관리 분야의 진입을 위해 Health Management (Wellness 포함) 및 진단 영역에 진입하여 Initiative를 확보할 계획입니다. 건강관리서비스 모델 이외에 병원의 Process Innovation을 위한 다양한 솔루션 개발을 추진하고 있으며, 지식경제부 '스마트케어 컨소시엄'을 통해 개발되고 검증된 만성질환관리 플랫폼 서비스에 대한 Global 수출을 기대하고 있습니다. 또한 서울대병원 및 체외진단기기 관련 투자를 통해 예방/관리 영역에서 ICT기반의 혁신적인 모델을 지속적으로 개발할 예정입니다. SK텔레콤은 향후에도 다양한 의료기관 및 기기/솔루션 회사와의 상생협력을 통해 적극적인 globalization을 추진하는 '헬스케어 허브'로의 발전을 꾀하고자 합니다.

SK텔레콤은 교육 영역에서도 ICT 기반의 다양한 스마트러닝 사업 모델을 기획/개발하고 있습니다. 우선 국내는 물론 Global 각국 정부의 스마트러닝 정책 추진에 따라 디지털교과서, 교육용 디바이스 보급, 스마트클래스 인프라 등이 빠르게 확산될 것으로 예상되며, SK Telecom은 이러한 스마트클래스 환경을 효과적으로 구현할 수 있는 솔루션을 개발하고, 실제 현장에서의 검증을 통해 그 효과성을 입증하고 Global 시장으로 빠르게 사업을 확대해 나갈 예정입니다. 이와 함께 ICT를 통해 학생들의 학습 효율성을 향상시킬 수 있는 새로운 체험적 교육서비스를 개발하여 고객 경험을 지속 확대해 나갈 것으로, 향후 Global 규모로 펼쳐질 스마트러닝 서비스 시장을 대비해 나갈 것입니다. 그리고, 교육에 대한 흥미 유발이 중요한 유아교육시장에서는 스마트 디바이스와 연계된 하드웨어 교보재와 Global 교육 콘텐츠와의 패키지를 통해 시장 확산을 추진하고 있습니다.

이외에도 금융기관의 오프라인 지점 업무를 효율적으로 지원하는 원격화상 기반의 'Smart Branch', 실내 측위 기술을 활용하여 공항, 병원, 마트 등 실내 시설의 고객 이용 편의를 향상시키는 'In-door Location' 서비스 등 ICT를 활용한 다양한 Convergence 사업을 발굴하여 추진해 나가고 있습니다.

빅데이터 개방 통한 새로운 비즈니스 모델 창출

SK텔레콤은 보유한 빅데이터를 개방해, 창의적 서비스 등 새로운 비즈니스 모델 창출 및 서비스 고도화에 기여하고 나아가 사회적인 효용도 증진할 계획입니다. 예를 들면, 3rd Party 사업자들이 SK텔레콤의 빅데이터를 활용해 식당으로 발신된 Call Data 분석을 통해 새로운 위치기반 광고나, 선호도 통계를 통한 맞춤형 서비스를 만들어 낼 수 있게 됩니다. SK텔레콤은 개방의 효과를 더욱 높이기 위해 빅데이터를 자유롭게 거래할 수 있는 장터인 'Big Data 허브' 구축을 추진하기로 하였으며, 빅데이터 개방시, 개인정보 유출 방지 등 철저한 고객 정보 보호를 최우선 원칙으로 추진할 계획입니다.

과감한 R&D 투자를 통한 미래 성장

SK텔레콤은 새로운 비즈니스 기회를 찾기 위해 다양한 기술 분야에서 세계적 수준의 연구 개발을 진행하고 있으며, 이를 통하여 기술 기반의 성장을 지향합니다. 또한 시장의 범위를 확장시키기 위하여 끊임없이 기회를 찾고 있습니다.

기술에 기반한 성장의 중심에는 R&D가 있습니다. 2012년 네트워크 망 투자비 및 중장기 R&D 등 순수 R&D 1,172억 원 지출을 포함하여 기업 사업, 신사업 추진 등 성장사업 투자, R&D 조직운영 예산 등을 포함하여 총 4,231억 원의 R&D 비용을 지출하였습니다. SK텔레콤은 Telco 및 Beyond Telco 영역의 기술 경쟁력 강화와 신성장 사업을 추진하기 위하여 6개 중점 추진 R&D 전략 방향을 설정하고 있습니다.

이러한 노력의 일환으로 2013년에는 신규 사업강화와 미래성장을 위해 미래경영전략과 재무기능을 통합한 전략기획부문을 신설하였습니다. 또한, 미래기술 연구와 네트워크 기술연구 모두를 맡았던 종합기술원을 미래기술원과 ICT기술원으로 분리하고, 대표이사(CEO) 직속으로 신사업추진단을 발족하였습니다. 기존의 종합기술원을 분리함에 따라, 성장 R&D와 사업지원 R&D가 분리되고 전략기획부문에 재무기능이 통합되어 투자회사 간 시너지 제고가 가능해 질 것으로 기대됩니다.

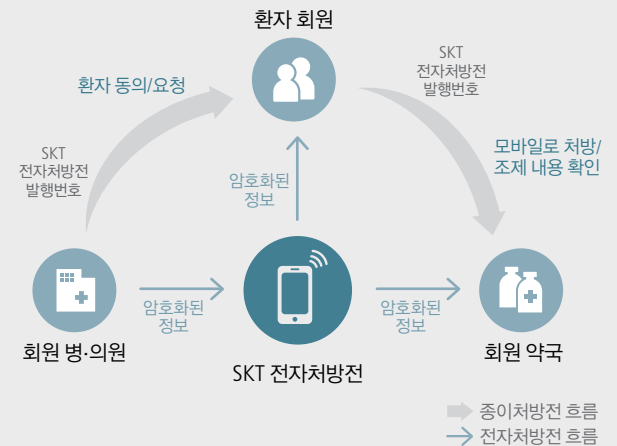
Mission	R&D 전략방향
Beyond Telco 영역	- 융합기술 기반의 New Biz Enabling R&BD - 성장성이 높은 헬스케어 분야 R&BD - ICT 분야 Emerging Tech 기반의 R&BD
- 기술 기반의 신성장 동력 발굴	- ICT 분야 Emerging Tech 기반의 R&BD
Telco 영역	- N/W, IT 융합 기반의 신규 서비스 개발 - QoE 차별화 및 TCO 혁신 기술 개발 - 차세대 Telco Infra 진화기술 개발
- Tech Leadership 강화	- QoE 차별화 및 TCO 혁신 기술 개발
- 수익 창출을 위한 서비스 개발	- 차세대 Telco Infra 진화기술 개발

CASE

모바일 전자처방전 활성화

모바일 전자처방전인 '스마트처방전' 출시로 환자들은 편리하게 처방내역 및 조제내역을 관리하고 병원 및 약국 입장에서는 환자에 대한 세심한 관리가 가능해 질 것으로 기대됩니다. 모바일 전자처방전을 통해 환자들은 언제 어디서나 처방 및 조제 내역 열람이 가능하고, 지속적인 조제 내역을 관리 할 수 있게 됩니다. 또한 약정보 확인으로 약 오남용을 방지하는데도 도움을 줍니다. SK텔레콤은 1차 병, 의원 중심에서 향후 2, 3차 병원, 치과로 모바일 전자처방전 사업을 확대할 예정입니다.

모바일 전자처방전 개념도



모바일 전자처방전

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

합리적 요금과 새로운 고객경험 제공으로 최상의 고객 만족 추구



10만 명당 불만율(CPCB) 공식인증 대리점 비율 개인정보 유출사고
3.14 **100%** **0** 건
 (B2C 기준) (서비스망 침해 901건 100% 방어)

“항상 고객의 소리에 귀 기울이며 진정한 고객만족을 통해 더 불어 발전하는 회사로 거듭나기 위해 노력하고 있습니다. 또한, NO.1 정보통신 네트워크와 ICT 전문성을 기반으로 다양한 기기 와 서비스를 연결하는 혁신적이고 세분화된 서비스를 제공하여 고객의 스마트 라이프 실현에 앞장설 것입니다.”

-SK텔레콤 서성원 서비스혁신부문장-

긍정적 고객경험 확대를 위한 ‘고객경험관리(CEM)’

SK텔레콤은 고객이 성장의 중심에 있다는 기본 이념하에 회사의 모든 경영활동에 있어 고객중심적 사고를 바탕으로 의사 결정을 수행하며 혁신적인 ‘고객중심경영’의 체계를 확고히 해나가고 있습니다. 사업총괄 직속 조직으로 고객중심경영실을 두어 전 사업분야에 대해 고객의 입장에서 관리 감독을 수행하고 있으며, 매일 1회 전사 임원진이 모여 고객의 소리를 주제로 토론하고 의사결정을 이루어 가는 ‘고객중심경영회의 체’를 11년째 운영하여 Top Management부터 고객만족 경영을 숭선 수범하여 실천하고 있습니다.

또한, 2008년부터 ‘고객경험관리’(CEM: Customer Experience Management)체계를 도입하여 고객의 긍정경험을 높이고 부정경험을 낮추기

WHY THIS IS AN ISSUE TO US

산업 내 경쟁우위 요소가 품질 등 전통적 요소보다 브랜드, 출시 스마트폰, 기업 이미지 등으로 다변화하고 있으며, 이에 따라 뛰어난 고객경험 제공이 통신사 선택과 고객만족에 직결되고 있습니다. 또한, 요금구조의 복잡성, 통신회사에 요구되는 바람직한 커뮤니케이션 등에 따라 적절한 소비자 보호 정책이 요구됩니다.

WHAT WE’VE DONE

- | 고객경험관리 - 8대 VOC (Voice of Customer) 개선
- | 고객과의 5가지 약속 시행 | 개인정보 보호 및 청소년 보호

위한 개선과제를 발굴하고 시행해왔습니다. 이는 진정으로 고객이 인정하고 자부심을 느낄 수 있는 서비스를 제공하고자 하는 노력입니다. 이러한 활동의 영향으로 SK텔레콤은 국내 3대 고객만족도(NCSI, KS-SQI, KCSI) 조사 이동전화 서비스 부문에서 지속적으로 1위를 달성하고 있습니다.

10만명당 고객불만율(CPCB)		(단위: 건/십만명)		
	2010	2011	2012	
CPCB	1.40	2.18	3.14	

*방송통신위원회 집계 기준, 전체 건은 증가하였으나 주요고객불만(8대 VOC)은 약 연초대비 동년 12월 약 50% 감소

3대 고객만족도 평가결과 (단위: 점)

명칭	주관기관	2012년 성과
NCSI 국가고객만족도	한국생산성본부	74.0 (16년 연속 1위*)
KCSI 한국산업의 고객만족도	한국능률협회컨설팅	69.3 (15년 연속 1위)
KS-SQI 한국서비스 품질지수	한국표준협회	68.5 (13년 연속 1위)

*국가고객만족도의 경우, 2013년 평가발표결과 포함

2012년에는 CEM 체계를 CEM Renovation이라는 업그레이드된 체계로 발전시켜 더욱 차별화된 고객 경험관리를 제공하고 있습니다. CEO를 비롯해 고객과 만나는 모든 접점과 서비스의 전달 과정에서 고객의 부정경험을 찾아내고 개선점을 도출하여 실천에 옮김으로써 SK텔레콤의 주요 고객 불만(8대VOC)가 2011년 말 대비 12월 약 50% 감소하였으며, 이 밖에도 LTE 가입자 750만 돌파(2012년 말 기준), 고객과의 약속 시행을 통한 유통 경쟁력 강화, 상담 프로세스 고도화, 100만 SNS 팬 확보 등의 주요 성과 역시 SK텔레콤의 고객중심적 사고와 CEM 실천의 지 아래에서 이루어질 수 있었습니다.

사후관리에 앞서는 선제적 고객피해 예방 

고객정보에 대한 사회적 관심이 높아짐에 따라 SK텔레콤은 2009년 고객정보보호 마스터 플랜 수립을 통해 CPO(Chief Privacy Officer) 및 CSO(Chief Security Officer) 조직 체계를 구성하여 고객정보의 내부관리체계를 강화한 바 있습니다. 특히, 2012년에는 고객정보보호 리스크 사전 예방을 강화하기 위한 다양한 노력이 이어졌습니다. 국내 최초로 고객정보보호 영역별 전사 관리 체계를 수립하고 2011년 획득한 PIMS 1호* 인증에 대한 사후심사를 진행하는 등 내부관리 역량을 높이는 한편, 국내 이동통신 3사와 공동으로 개인정보보호 캠페인을 추진하여 일반 이용자의 개인정보보호 의식을 강화하였습니다. 유통망 측면으로는 고객정보보호 교육과 연중 고객정보보호 집중 점검을 통한 고객 신청서 및 사설 DB보관 방지를 시행하고 있습니다. 또한, 태블릿PC 활용 '전자 가입 신청서' 시스템을 적용한 '종이신청서 없는 대리점'을 시행하여 전국 2천 2백여개 공식인증 대리점에서 적용하고 있습니다. 이를 통해 유통망에서 발생할 수 있는 고객 정보 유출을 근본적으로 차단하고, 사전에 예방합니다.

SK텔레콤에서는 고객 정보를 보호하기 위한 노력 외에도, 대리점 및 판매점에서 개인정보를 불법적으로 취득하거나 제3자가 고객의 동의 없이 개인정보를 텔레마케팅에 활용하는 등의 불법 텔레마케팅(TM)으로 인한 고객 피해를 최소화하기 위해 앞장서고 있습니다. 연중 불법 TM 모니터링을 실시하는 한편, SNS, On-line, T월드, 요금 청구서 안내문 등 다양한 채널을 통해 불법 TM 피해사례를 소개하고 고객을 대상으로 불법 TM 주의 MMS를 발송하여 불법 TM에 대한 주의를 환기시키고 있습니다.

*PIMS: Personal Information Management System

스팸 VOC 추이	(단위:건)
2010	122,434
2011	59,264
2012	44,672

SK텔레콤은 '12년 하반기부터 스미싱(SMS를 이용하여 고객의 휴대폰에 악성코드를 심은 후 소액결제 시스템을 이용해 부당 이익을 챙기는 행위)이 급증하자, 이에 대한 대응 방안으로 국내 주요 매체를 통해 스미싱 피해 방지 행동요령을 지속적으로 Public에게 공지하였습니다. 또한 게임사 및 신용카드 결제승인 대행사와의 협의를 통해 스미싱으로 인해 고객이 부당하게 청구 당한 금액에 대해서 청구 취소를 시행하는 등 고객피해 최소화를 위한 노력을 지속적으로 실시하였습니다.

유통 콘텐츠에 대한 책임

SK텔레콤은 건전한 인터넷 이용문화 확산을 위해 다양한 프로그램을 시행하고 있습니다. 청소년들이 유해 콘텐츠에 노출될 우려 없이 안전하고 건전하게 스마트폰을 사용할 수 있도록 2012년 5월부터 'T 청소년 안심서비스'를 제공하고 있습니다. 'T 청소년 안심서비스'는 설치 이후 삭제 가능했던 기존 애플리케이션 차단 방식과 달리 무선 네트워크(3G, LTE)에서 자동으로 유해 콘텐츠 접속을 원천적으로 차단할 수 있어 유해 콘텐츠 노출 예방 효과를 높였습니다.

이외에도 스마트폰 중독 예방 캠페인을 실시하는 한편, 청소년 고객의 과도한 요금 발생을 방지하기 위한 자녀사용 요금의 보호자 통보 서비스 및 청소년 요금제를 운영하여 스마트폰 대중화 시대에 청소년을 보호하고 청소년들이 건전하고 유용하게 스마트폰을 사용할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이 같은 성과를 인정받아 '2012 인터넷 윤리대상'에서 인터넷 윤리확산 우수기업 부문 최우수상을 수상했습니다.

요금청구서 양식 개선

SK텔레콤은 순수 통신요금과 그 외 부가적 기능 사용에 따라 발생하는 금액을 알기 쉽게 구분해, 고객들이 본인의 모바일 이용패턴을 쉽게 알 수 있도록 2012년 1월 요금청구서를 새롭게 개편하였습니다. 개선된 요금청구서에서는 납부금액을 크게 '통신요금'과 '부가사용금액'으로 구분하고 각 상세 항목을 이에 맞게 분류해 고객이 본인의 모바일 라이프 스타일에 따른 지출 비용을 편리하게 확인할 수 있도록 하였습니다.

주요 개선 내용

요금청구서 양식 개선	위약금 등 해지시 예상되는 비용의 표기
	약정기간 표기(매월)
	단말기 할부금 안내방식 이동3사 통일
	이동 3사 간 서로 다른 청구항목명 일원화
	단말기 할부금 표기 영역 별도 구분: 통신요금/부가사용금액 → 통신요금/부가사용금액/단말기 할부금
	외국인대상 영문청구서 도입

합리적 요금제의 제공

SK텔레콤은 합리적 데이터 이용 환경 조성을 통해 ALL IP 기술환경 진화 등 미래 통신 환경변화를 선도하고 고객 가치를 높이고자 노력하고 있습니다. 특히 2012년에는 고객의 이용 패턴에 맞게 음성/Data/문자를 선택하여 사용 가능한 LTE 맞춤형 요금제 출시를 통해 가계 통신비 인하에 기여하는 한편, 고객의 사용 현황을 문자로 수시 안내하여 요금 부담에 대한 예측성을 높이고자 노력하였습니다.

2013년에는 '착한기변', '데이터 함께쓰기'의 도입을 통해 기존 고객의 혜택을 강화하여 최고의 고객가치를 지향하고자 노력하고 있습니다. 또한, 음성통화를 무제한으로 제공하는 'T끼리 요금제'를 도입하여 소비자의 선택권 확대, 요금부담 경감효과 등과 함께 가입고객에게 타 이동통신사업자와 차별되는 혁신적인 서비스를 제공하고자 합니다. 이와 함께, 장기 고객에게 더 많은 혜택을 제공하는 '가입기간 연계 Reward 프로그램' 및 고객을 위한 합리적 요금제 도입 등 '고객 행복'을 위한 다양한 프로그램을 추진할 계획입니다.

2012 주요 요금제도/감면 활동

LTE 생활가치 혁신형 신규 요금제

고객의 삶의 질을 향상하기 위하여 LTE의 빠른 데이터 속도를 기반으로 교육 콘텐츠, 보이스 피싱 보험 등 차별화된 서비스 제공

- LTE 텡 : 65.2만 이용자
- LTE 골든페이지 : 1.5만 이용자
- LTE 커플 : 8.3만 이용자

LTE 데이터 한도초과 요금상한제

요금과다청구(Bill-Shock)를 방지하기 위해 기본제공량 초과 사용 시 최대 1.8만 원까지만 과금하여 마음 놓고 서비스를 이용할 수 있는 환경 조성

온가족 프리 출시

LTE 대중화 시대에 맞춰, 데이터 서비스 및 가족 간 음성통화, 문자를 요금 걱정 없이 안심하고 이용할 수 있는 유무선 결합상품

- 3.6만 이용자

기초생활수급자 기본료 감면

저소득계층의 통신비 절감을 위해 기초생활보장 수급자의 기본료 감면 한도를 1.3만 원에서 1.5만 원으로 확대

- 2013년 2월 시행

CASE

소비자 보호 위한 '고객과의 5가지 약속' 선언

SK텔레콤은 2012년 '고객과의 5가지 약속'을 선언하였습니다. 이는 고객들이 믿고 살 수 있는 대리점 체계 구축을 위한 것으로 투명한 가격 제시, 다양한 단말기 구비, 개인정보 완벽 보안 등의 방안을 마련하여 SK텔레콤의 전국 2,200여 개 공식인증대리점에 단계적으로 적용해 나아가고 있습니다. '고객과의 5가지 약속'은 고객신뢰를 제고하여 프리미엄 서비스를 제공하고 고객 권리를 지키는데 앞장서 나가겠다는 SK텔레콤의 고객중심경영 철학을 반영하고 있습니다.

'고객과의 5가지 약속'은 '공식인증대리점' 마크가 부착된 모든 매장에서 시행하고 있으며, 이를 3회 이상 불이행하는 대리점에 대해서는 공식인증대리점 자격을 즉시 회수하는 '삼진 아웃제'를 함께 실시하여 실행력을 높이고 있습니다.

고객과의 5가지 약속

1. 2G부터 3G,4G LTE까지 다양한 단말을 가장 빨리 제공할 예정입니다.
2. 전자신청서로 고객 개인정보를 완벽하게 보호하겠습니다.
3. 언제나 믿고 가입할 수 있는 투명한 가격으로 판매하겠습니다.
4. '스마트 플래너'로 신뢰 높은 상담 서비스를 제공할 예정입니다.
5. T에코폰 제도로 사용 단말에 보상 혜택을 제공할 예정입니다.



고객과의 5가지 약속

DIGITAL INCLUSION

디지털 정보격차 해소를 통한 서비스 기회 확대



“디지털 시대의 ICT 정보격차는 또하나의 사회문제로 대두되고 있습니다. SK텔레콤은 ICT 기술이 주는 혜택에 소외되는 계층이 없도록 노력하여, 우리 사회 전반적인 삶의 질을 향상시키고, 긍정적으로 발전하는데 기여해 나갈 것입니다.”

-SK텔레콤 이형희 CR부문장-

장애인의 IT 활용 능력 향상 기회제공

SK텔레콤은 첨단 정보통신기술이 발달할수록 더 소외되기 쉬운 장애학생들의 사회참여 기회를 확대하고 충분한 학습권 보장과 취업 문호를 개방함으로써 실질적인 도움을 주고자 노력하고 있습니다.

이를 위해 지난 2010년부터 교육과학기술부와 협력하여 『장애학생 스마트 러닝 지원사업』을 시행하고 있으며 ‘행복을 들려주는 도서관(시각장애인을 위한 스마트폰 음성 콘텐츠 서비스)’과 ‘스마트 로봇(장애학생 학습 지원 솔루션)’ 등을 선보인 바 있습니다. 이러한 교육 플랫폼 및 애플리케이션 개발을 통해 발달장애학생은 물론이고, 청각장애학생, 병원에 입원해 있는 학생, 재택 장애학생, 시각장애학생 등 다양한 장애 유형의 학생들을 위한 학습 지원이 가능해집니다.

WHY THIS IS AN ISSUE TO US

정보화 사회에서는 정보에 접근하고 이를 이용하는 능력의 차이가 중장기적인 경제적 격차의 원인이 됩니다. 스마트폰 활성화에 따른 젊은 세대와 기성 세대 간의 ‘스마트 격차’가 생겨나고 있습니다. 장애인, 북한 이탈주민과 같은 사회 취약계층의 디지털 격차 해소도 중요한 문제입니다. SK텔레콤은 ICT 선두기업으로서 모든 국민이 폭넓은 정보에 접근하고 이를 공유할 수 있도록 환경을 제공하는 것이 올바른 사회적 책임의 이행이라 생각합니다.

WHAT WE'VE DONE

| 장애인의 IT 활용 능력 향상 기회제공

| 전국 어르신 대상 휴대폰 활용 교육 | 북한 이탈주민 휴대폰 활용 교육

또한, 매년 국내 대표적 장애 청소년 정보검색 대회인 ‘IT챌린지 대회’를 개최해 장애청소년의 디지털 정보격차를 해소하고 사회 참여 확대 및 장애에 대한 사회 인식을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 1999년부터 총 2,778명의 장애청소년이 본선대회에 참가해 총 332명의 수상자가 배출되었으며, 이를 통해 많은 IT 전문가가 탄생하는 등 IT를 통한 장애청소년의 자활 의지 확립에 기여하고 있습니다. 2012년 열린 IT챌린지 대회에는 전국 120개 특수학교에 재학중인 14~24세의 장애청소년 125명이 학교의 추천을 받아 참가하였으며, ‘스마트 챌린지 대회’, ‘스마트 서바이벌 대회’ 등 두 종목에 걸쳐 기량을 겨루었습니다. ‘스마트 챌린지 대회’는 인터넷 정보검색사 2급 수준의 인터넷 정보검색 15문제와 모바일 웹 활용능력 5문제 등 총 20문제를 제한시간 50분(장애별 추가 시간 부여) 동안 맞추는 경연으로, 시각, 지체, 청각, 정신 등 각 장애별 3위까지 12명을 시상합니다.

IT챌린지 대회



이와 더불어 2012년 상반기 인턴십 공모에 장애인 특별전형제를 도입하여 취업에 어려움을 겪고 있는 장애학생들의 취업 문호를 넓히고 장애 청소년들의 IT 활용 능력 향상의 기회를 제공하였습니다.

노년층 정보격차 해소를 통한 세대 간 소통 확대

SK텔레콤은 어르신 휴대폰 활용 교육을 통해 노년층의 정보 격차를 해소하는 한편 ICT 기술로 세대 간의 소통 확대의 계기를 마련하고 있습니다. 2007년부터 대학생 자원봉사단 ‘써니(Sunny)’와 함께 어르신을 위한 휴대폰 활용교육 ‘행복한 모바일 세상’ 프로그램을 지속해서 펼쳐오고 있습니다. 써니(Sunny) 참여 대학생들은 전국 노인종합복지관의 어르신들과 1대 1 멘토링을 맺고 정기적으로 복지관을 방문하여 문자메시지나 사진을 보내는 법, 알람이나 달력 등 휴대폰 사용 방법을 교육하고 있습니다. 2012년에는 스마트폰의 대중화 트렌드를 반영하여 스마트폰 활용법에 대한 교육 커리큘럼을 추가로 도입하였습니다.

또한, 어르신들의 휴대폰 활용을 장려하기 위해 2010년부터 어르신 휴대폰 활용 경진대회인 ‘이음 페스티벌’ 행사를 진행해오고 있으며, 2012년 6월 개최된 ‘제3회 이음 페스티벌’에는 ‘행복한 모바일 세상’ 우수 졸업생을 포함한 200여 명의 어르신들이 참석해 그동안 교육 과정을 통해 배운 휴대폰 활용 능력을 겨루고 자신감을 북돋았습니다. 이날 행사에서 어르신 휴대폰 활용 교육생을 대상으로 시행한 설문조사 결과, 95%가 ‘휴대폰 활용 교육이 실제 사용에 많은 도움이 됐다’고 응답해 휴대폰 사용 교육에 대한 높은 만족도를 보였습니다.

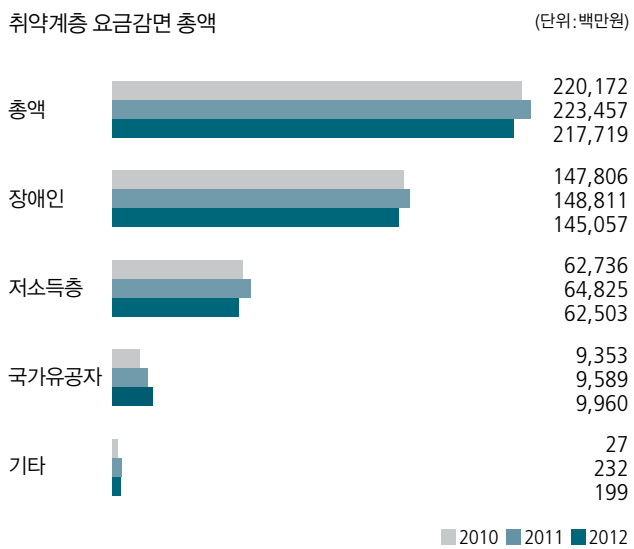
북한 이탈주민에 대한 교육

SK텔레콤은 2008년부터 통일부 하나원에 입소하여 교육중인 북한 이탈주민과 지역 하나센터에서 정착 지원 교육 중인 북한이탈주민을 대상으로 휴대폰의 올바른 사용법에 대한 교육을 지원하고 있습니다. 이 교육을 통해 사기 가입, 국제전화 과다요금, 명의도용 등의 피해를 당하지 않기 위한 예방적 사례교육과 휴대전화 사용 에티켓 등 올바른 휴대폰 사용문화에 대한 교육을 실시하고 있습니다. SK텔레콤 구성원들의 자발적인 자원봉사로 교재개발과 교육 강의를 진행하여 구성원들이 지역 사회 공헌에 참여할 기회를 마련하는 동시에 교육의 질과 전문성을 높이고 있습니다.

취약계층 요금감면

SK텔레콤은 저소득층과 장애인, 국가 유공자 등 사회 취약계층이 경제적 이유로 ICT 기술의 혜택에서 소외당하지 않도록 재정적으로 지원하고 있습니다. 이들의 요금부담을 낮추기 위해 요금감면제도를 운영하여 저소득층, 장애인, 국가유공자 등 개인과 생활보호 시설, 아동복지시설, 장애인시설 등 관련 단체에 요금감면 혜택을 제공하고 있습니다. 또한, 취약계층 학생들이 경제적 사정에 구애받지 않고 ICT를 활용하여 기초

학습 능력 향상 및 보습교육이 가능하도록 ‘T스마트러닝 서비스’를 무상으로 제공하는 ‘Smart Learning, Happy Learning!’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 이를 통해 2013년까지 350여 명의 취약계층 학생들에게 2년 동안 영어, 수학 학습 콘텐츠 뿐만 아니라 테블릿 PC 175대, 데이터 이용료, 와이파이 설치비 등 T스마트러닝에 필요한 4억여 원의 제반 비용을 제공할 예정입니다.



정보통신 인프라 구축을 통한 정보격차 해소

SK텔레콤은 산간오지나 도서지역 등 통신 서비스 접근이 어려운 지역의 주민을 위해 통신 제공지역 범위를 지속적으로 확대하는 한편, 저소득층이나 인구 저밀도 지역주민에게 기본적 통신 서비스를 제공하기 위한 보편적 의무손실 보전금을 지원하고 있습니다. 2012년 국내 타 기간통신사업자들과 함께 지원한 보편적 통신서비스 비용은 483억 원이며, 이 가운데 SK텔레콤의 부담액은 174억 원입니다. 또한, 방송통신위원회 및 서울시가 제안한 공공장소 와이파이 존(Public WiFi Free) 조성에 참여하여 보건소, 국공립도서관, 지역주민센터 등 750여 개 공공장소에 와이파이 존을 조성하여 디지털 정보격차를 해소하는데 앞장서고 있습니다.

전파소외지역 기지국 또는 중계기 설치 건수 (단위:개소)

구분	2010	2011	2012
산간오지	1,503	62	932
등산로	205	126	332
도서지	24	163	187

사람에서 기술로, 다시 사람으로

SK텔레콤은 스마트폰, 태블릿 PC와 같은 새로운 기기의 등장과 함께 빠르게 변화하는 디지털 환경변화 속에서 계층별 정보격차를 해소하고, ICT 기업 역량을 바탕으로 ICT 기술을 통해 세상과 소통할 수 있도록 지원 프로그램을 강화해 왔습니다. SK텔레콤은 지난 2011년 시각 장애인을 위한 스마트폰용 앱 '행복을 들려주는 도서관'을 이미 출시한 바 있습니다. '행복을 들려주는 도서관'은 시각장애인들이 일간지, 도서 등 유용한 정보들을 스마트폰을 활용하여 쉽게 이용할 수 있도록 하는 콘텐츠 서비스입니다. 해당 앱은 장르별 도서, 뉴스, 주간지, 월간지, 재할/복지 소식 등의 콘텐츠를 보유하고 있으며 2012년 4만여 건의 추가된 콘텐츠를 포함하여 현재 총 14만 건 이상의 다양한 주제의 콘텐츠를 담고 있습니다. 특히 콘텐츠 제작 과정에서 SK텔레콤 고객센터 구성원이 자원 봉사자로 활동하기도 하였습니다.

SK텔레콤은 모든 사람이 기술이 제공하는 편리한 서비스를 누릴 권리가 있다고 믿습니다. 또한 SK텔레콤이 가지고 있는 ICT 기술은 계층간 정보격차를 뛰어넘는데 중요한 기여를 할 수 있을 것이라 생각합니다. SK텔레콤은 앞으로도 교육을 통해 계층간 정보 접근에 대한 격차를 줄이는 한편, 보편적 서비스 제공을 통해 모든 사람이 차별 없이 서비스에 접근할 수 있도록 노력하겠습니다.



어르신, 장애인 스마트폰 활용 요금 도입



시각장애인을 위한 스마트폰용 앱 '행복을 들려주는 도서관'

CASE

개관 4년 맞은 SK텔레콤 IT체험관 티움(T.um) 5

2012년 10월 8일 티움 개관 4주년을 맞아 SK텔레콤의 최첨단 LTE 기술을 전시한 LTE체험존과 '스마트 헬스', '스마트 로봇' 등 학습 및 의료분야의 최신 솔루션들로 티움(T.um)을 리뉴얼 하였습니다. 신설된 LTE체험존에는 SK텔레콤이 세계 최초로 상용화한 멀티캐리어(MC, Multi Carrier)기술과 CA(Carrier-Aggregation), 고품질 음성통화 서비스 'HD Voice' 등 최고 수준의 LTE 기술 및 서비스가 전시되었습니다.

개관 4주년을 맞이한 티움(T.um)은 국왕, 대통령, 총리 등 각국의 국빈급 VIP 인사들을 포함, 전 세계 168개국, 3만 8천여명이 다녀가는 등 단순한 기업 홍보관의 역할을 넘어 대한민국 첨단 IT기술을 해외에 알리는 IT외교 지원 역할을 해왔습니다. 2012년 3월에는 중국 후진타오 주석 부인 류용칭(劉永淸), 5월에는 부베로 GSMA(세계이동통신사업자협회) 사무총장과 프레데릭 크리스티안 덴마크 왕세자가 방문하였으며, 7월에는 중국 상해시장이 방문하는 등 한국의 선도적 IT기술을 체험하기 위한 해외 VIP들의 티움(T.um) 방문이 이어졌습니다.

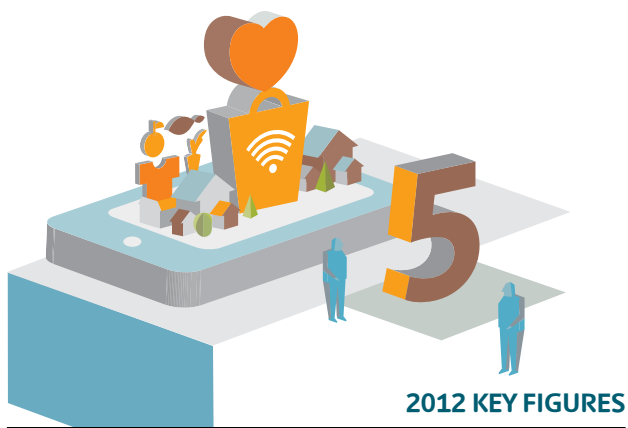
뿐만 아니라 티움(T.um)은 다양한 장애인 단체를 비롯해 다문화 가정, 성균관 유생 등 단순한 기업홍보관의 역할을 넘어 정보격차 해소라는 사회적 역할에도 충실하고 있습니다.



티움(T.um) 개관 4주년

R&C SOCIAL INNOVATION

ICT 기술과 네트워크 인프라에 기반한 사회 가치 창출



전통시장 활성화

Give U 모금액

(재)행복ICT 매출

1호 프로젝트 론칭

1.36
억원
(46개 기관)15.8
억원

“건전하고 따뜻한 사회는 기업이 안정적으로 성장할 수 있는 밑거름이 됩니다. SK텔레콤은 회사의 앞선 기술과 역량을 사회와 공유하여 더 큰 사회가치를 창출하고자 합니다.”

-SK텔레콤 김정수 CSR실장-

ICT활용 통해 만들어가는 '전통시장의 새로운 가능성'

전통시장은 지역경제 활성화에 큰 도움이 되는 것은 물론 하나의 문화와 전통으로써 보존해야 할 의미가 있습니다. 2012년 SK텔레콤은 각종 대형마트의 위세에 밀려 점차 자취를 감추고 있는 전통시장을 활성화하기 위해 전통시장 활성화 캠페인인 '전통시장의 가능성'을 시작했습니다. '전통시장의 가능성(<http://ttogether.sktelecom.com/market/>)'은 SK텔레콤이 ICT 리더로서 쌓은 노하우를 전통시장에 접목하여 전통시장을 대형마트 못지않게 활성화하기 위한 캠페인입니다. SK텔레콤은 '전통시장의 가능성'을 통해 ICT솔루션과 경영·마케팅 솔루션 지원 그리고 상인 역할을 강화하기 위한 다양한 프로그램들을 진행함으로써 전통시장을 활성화하고 소상공인들의 자체 경쟁력을 키우는 데 앞장서고 있습니다.

WHY THIS IS AN ISSUE TO US

사회적 공헌과 지속적인 혁신은 SK텔레콤의 존립 근거입니다. 기업 사회공헌에 대한 관점이 전통적 사회적 책임(CSR, Corporate Social Responsibility)에서 CSV(Creating Shared Value)로 옮겨가고 있는 지금, SK텔레콤은 R&C(Resource and Capability)를 활용한 사회공헌 활동을 통해 사회적 가치를 창출하고 우리 사회가 보다 안전하고 따뜻한 사회가 될 수 있도록 하겠습니다.

WHAT WE'VE DONE

| 전통시장 활성화 프로젝트 제1호 '중곡제일시장'

| 기부 및 자원봉사 플랫폼 활성화 | 사회적기업 설립 및 지원

전통시장 활성화 프로젝트 제1호 '중곡제일시장'

SK텔레콤의 전통시장 활성화 프로젝트 1호, 중곡제일시장은 하루 평균 7,300여 명이 다녀가는 큰 규모의 전통 시장입니다. 모든 전통시장의 매출이 떨어져가는 요즘에도 중곡제일시장의 매출은 꾸준히 늘어가고 있습니다. 중곡제일시장 상인들은 협동 조합의 결성 등을 통해 상호 협력하여 시장을 활성화 할 수 있는 방법을 모색하고, 중곡제일시장 자체 브랜드인 '아리청정'을 출시하는 등 전통시장의 한계를 뛰어넘기 위해 많은 노력을 해왔으나, 현실적, 기술적인 한계와 어려움이 있었습니다. 이에 2012년 9월 SK텔레콤은 중곡제일시장과 전통시장 활성화를 위한 업무제휴를 맺고, SK텔레콤의 ICT솔루션을 지원하고 경영 및 마케팅에 필요한 결합 컨설팅을 실시하는 등 미래 전통시장의 새로운 가능성을 열어나가고 있습니다.

SK텔레콤은 '아리청정'의 온라인 상품전략 지원, 11번가 입점 및 교육, '스마트 월렛'을 활용한 모바일 쿠폰 발급, 태블릿 경영지원 서비스인 '마이숍', 점포별 1품목 할인 판매 행사 홍보, 아이디어 공모전 등 다양한 방식으로 중곡제일시장을 지원하고 있습니다.

참기름 브랜드 '아리청정'은 온라인 쇼핑몰 11번가에 입점한 뒤 월 300여 세트 이상의 판매실적을 올리는 등의 성과를 거두었습니다. 아리청정

은 오프라인 매장에서 질 좋은 상품을 만들어 온라인 판로를 개척하고 브랜드화 하여 전국적인 유통망 확보와 판매량 증가를 입증한 성공사례로 꼽히고 있습니다.

‘마이샵’은 태블릿 PC를 기반으로 소상공인들의 고객마케팅과 실적관리 등을 도와주는 웹스탑 매장지원 서비스로, 기존 포스(POS) 기능 외에도 인근에 있는 스마트폰 고객에게 쿠폰을 발행하는 등의 기능을 갖추고 있습니다. 또한 경영목표, 실적관리, 상권분석 등도 도와줍니다.

매주 금요일 진행되는 ‘함께하는 금요일’에는 기존 가격보다 10%이상 저렴하게 판매하는 ‘1점포 1품목’ 특가 세일을 진행합니다. SK텔레콤은 입간판, 장바구니 지원과 함께 전통시장을 방문하는 고객 대상 행사 안내 문자메시지 발송, 모바일 스마트 전단 발송 등 중곡제일시장의 성공적인 스마트 시장화를 돕고 있습니다.

전통시장 활성화 프로젝트 1호 중곡제일시장

주요 추진방향	지원 내용	프로젝트 성과
자체 브랜드 ‘아리청정’ 런칭	- 온라인 상품전략 (가격/디자인 등) 및 홍보 Concept 컨설팅 - 11번가 입점 및 교육	- 아리청정’ 참기름 판매량 상승 (월 5세트 → 300세트 이상) - IBK서비스와 상품조달 협약 체결(10/29)
스마트 월렛	- 모바일을 통한 할인 쿠폰 발급 지원	- 전통시장 상품권 월 매출 두 배 (월 약 850만원) 상승
마이샵	- 태블릿을 이용한 경영지원 서비스	- POS 장비 도입 부담 저감 및 조작 편의성 향상
함께하는 금요일시장	- 점포별 1품목 할인 판매 행사 홍보, 입간판, 장바구니, 기념품 등 지원	- 방문객 1.5배 증가, 매출 30% 향상 (예측)
아이디어 공모전	- 전통시장 활성화 아이디어 발굴	- 8,500건 접수



가능성의 릴레이_ 전통시장편

참여 확대를 위한 기부, 사회공헌 플랫폼 GiveU/WithU

스마트기기의 발전과 함께 기부 및 자원봉사 문화도 많이 달라지고 있습니다. SK텔레콤은 지난 2010년, 스마트폰용 기부 애플리케이션인 ‘천사 사랑 나눔 앱’을 개발한 데 이어 2012년에는 더욱 발전된 기부 플랫폼인 ‘GiveU’와 자원봉사 매칭플랫폼 ‘WithU’를 개발하는 등 R&C를 활용한 차별적 사회공헌 프로그램을 추진하여 기부 및 자원봉사에 대한 관심과 참여를 높였습니다.

기부 플랫폼인 GiveU는 NGO 및 NPO 단체의 기부 캠페인을 앱을 통해 알리고, 스마트폰을 통해 더 많은 사람들이 쉽게 나눔에 동참할 수 있도록 만든 쌍방향 기부 플랫폼으로 이동통신사에 관계없이 누구나 참여 가능합니다. 스마트폰을 통해 간편하게 구동되는 기부 앱 ‘GiveU’를 통해 평소 기부에 대한 관심이 있으나 실천에 어려움을 느끼던 이들도 쉽게 기부를 실천할 수 있습니다. 현금 후원뿐 아니라 미처 쓰지 않고 남은 레인보우 포인트 혹은 OK캐쉬백 포인트로도 후원할 수 있으며 일시 후원, 정기 후원이 모두 가능하고 각 NGO에서 기부금 영수증을 발급해 주는 등 기부자의 편의를 최대화하여 참여를 높이고 있습니다. GiveU를 통해 2012년 한해, 46개의 기관이 참여하여 1억 3천만 원이 넘는 기부금을 모으는 성과를 얻었습니다. 이외에도 SK텔레콤은 2012년 810억 원을 지역사회에 자체적으로 기부하여 지역사회 발전에 기여하였습니다.

SK텔레콤의 국내 최초 모바일 자원봉사 플랫폼인 ‘WithU’는 봉사인력을 필요로 하는 봉사단체들이 원하는 일손을 구하고, 자원봉사를 실천하고자 하는 자원봉사자들이 원하는 봉사활동을 손쉽게 찾을 수 있도록 돕는 온라인 플랫폼입니다. WithU를 통해 자원봉사 정보 검색의 편의성을 높이는 한편, 봉사자들이 가장 잘할 수 있고 봉사단체가 필요로 하는 업무를 선택할 수 있어 실제 활동에서 높은 역량이 발휘되는 것은 물론 참여 만족도가 향상되어 봉사의 효율성이 크게 향상될 것으로 기대하고 있습니다.

또한, ‘WithU’는 단순히 봉사단체와 자원봉사자를 연결하는 것을 넘어 이들이 서로 긴밀하게 소통할 수 있는 광장의 역할도 수행해 나갈 계획입니다. ‘WithU’를 통해 만난 봉사자와 봉사단체들은 사이트상에서 봉사 활동에 대한 소감과 개선점 등 다양한 의견을 교환하고, 봉사에 대한 새로운 지식과 트렌드를 배우는 등 앞으로 더 나은 봉사활동을 위한 다양한 활동을 수행할 것으로 기대됩니다. SK텔레콤은 ‘WithU’ 참여 봉사단체 수를 초기 100여 개에서, 향후 1천 개로 대폭 확대하는 한편, 봉사활동 활성화를 위한 다양한 이벤트를 마련해 참여도를 높여나갈 계획입니다.

참여형 사회공헌 포털 T 투게더

SK텔레콤은 참여형 사회공헌 포털사이트 T-together(<http://ttogether.sktelecom.com>)를 운영하고 있습니다. T-together는 GiveU, WithU를 포함하여 미아찾기, 스마트 헌혈, 청소년 모바일 상담 등 참여자의 성향에 맞게 선택할 수 있도록 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다. 평소 나눔에 대한 마음과 열정은 가득한데 어떻게 시작해야 할지 모르는 이들에게부터 특정 나눔 사업이나 기부처 등 나눔에 대한 뜻이 확고한 이들에게까지 사회공헌 포털 T-together를 통해 사회공헌에 함께 참여하고 있습니다. 또한, T-together에서는 추천모금 캠페인, 테마 별 캠페인을 세분화하여 후원금 쓰임 현황을 투명하게 공개하여 사용자의 편의성을 제고하고 있습니다.

ICT 기반 창업지원 강화를 통한 일자리 창출 기여

SK텔레콤은 2013년 5월 고객상담업무를 담당하는 자회사 계약직 직원 4,300명을 정규직으로 전환키로 한데 이어, '행복 동행' 프로그램의 일환으로 ICT 기반 일자리 창출을 위한 '행복 창업' 프로젝트를 시행할 계획입니다. '행복 창업' 프로젝트를 통해 체계적인 창업지원을 위한 'T-행복창업지원센터' 운영, 베이비붐 세대 창업 지원, ICT 기반 창업 아이템 지원 등 ICT 기반 일자리 창출을 위해 총 300억원 규모를 지원할 예정입니다.

CASE

사회적 기업 설립

SK그룹은 'SK행복나눔재단'을 통해 사회적 기업을 설립 및 지원하여 사회서비스 제공과 취약 계층의 일자리 창출을 위해 지속적으로 노력해 왔습니다. 이러한 노력의 일환으로 SK텔레콤은 SK행복나눔재단과 공동 출자하여 2011년 '(재)행복ICT', 2013년 '(재)행복한에코폰'을 설립하였습니다.

(재)행복ICT는 ICT 서비스 전문기업으로, 사회공익을 위한 정보시스템 개발을 통해 ICT 서비스가 필요한 사회 전반 계층에 행복을 불어넣는 다양하고 고도화된 사업을 전개하고 있습니다. (재)행복ICT는 사회공헌 서비스 사업, 사회적 기업 ICT Infra 지원사업을 추진하고 있습니다. 특히 2012년에는 방송통신위원회와 한국정보화진흥원이 주관하는 '보급형·복지형 스마트워크 서비스 모델 개발' 시범 사업에 선정된 '모바일 기반 청소년사업관리시스템'을 런칭하여 영세 청소년사업자와 청소년근로자들의 업무 효율성과 경쟁력 제고에 기여하고 있습니다.

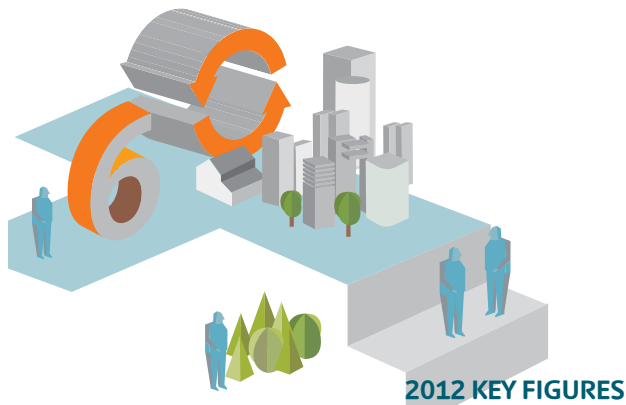
(재)행복한에코폰은 중고폰 평가 및 상품화를 주요 사업으로 하는 사회적 기업으로 중고폰 재활용을 통해 환경을 보호하고, 취약계층 대상으로 양질의 안정적인 일자리를 제공하는 등 지속적인 사회적 가치를 제공할 예정입니다. 또한 취약 계층을 대상으로 중고 스마트 기기 지원 및 사용법 교육을 시행하고, 시민단체 및 지방자치단체 등과 협력하여 중고폰 재활용 촉진 활동과 관련 기부 프로그램을 실행할 예정입니다.



사회적기업 (재)행복한에코폰 설립

WIN-WIN GROWTH

건전한 기업 생태계 조성을 통해 파트너
와 함께 성장하기



“SK텔레콤은 개별 기업 간의 경쟁 체제를 탈피하여 협력사와의 신뢰와 동반자적 관계 형성을 통해 ICT산업 생태계 전체가 건전하게 경쟁하고 성장할 수 있는 환경을 조성하고자 합니다. 협력사의 경쟁력 제고를 위해 다양한 동반성장 지원 프로그램과 적극적인 소통을 시행하겠습니다.”

-SK텔레콤 여호철 SCM실장-

공생발전을 위한 동반성장 이행

SK텔레콤이 새로운 미래가치를 실현하기 위해서는 혼자만의 힘으로는 불가능합니다. SK텔레콤의 역량에 파트너사의 역량을 결합시켜야만 창조적 혁신을 가져올 수 있습니다. SK텔레콤은 독자적인 성장과 발전이 아닌 ICT 사업영역이 성장할 수 있는 환경을 조성함으로써 에코 시스템 전체의 발전을 이끌어 나가하고자 합니다. 2012년에는 다양한 동반성장 프로그램과 적극적인 소통을 통해 상호 이해도와 신뢰를 높여나가기 위한 노력을 지속하였습니다.

SK텔레콤의 동반성장 프로그램은 금융지원, 기술지원 및 보호, 교육 및 인적 지원, 경영지원으로 나누어집니다. 금융지원은 자금의 순환 불균형

WHY THIS IS AN ISSUE TO US

동반성장위원회의의 발족 이후, 대·중·소기업 상생과 동반성장이 사회적 관심사가 되고 있습니다. 따라서 중소기업에 대한 단발성 지원의 차원을 넘어선 궁극적인 상생을 통한 건전한 산업 생태계의 조성이 필요한 시점입니다. SK텔레콤은 건전한 기업 생태계를 조성하고, 협력사의 행복을 추구하는 동반성장 문화를 일구어 나가겠습니다.

WHAT WE'VE DONE

| 공생발전 위한 동반성장 이행 | T오픈랩 등 산업 생태계 확대 지원
| 상생 커뮤니케이션

을 해소하고, 경제 변화에 따라 위기를 겪을 수 있는 중소기업 협력사의 존립기반을 탄탄하게 합니다. 기술지원 및 보호 프로그램은 기획, 개발, 판매 과정에서 유/무형의 기술개발과 이전, 공동개발을 목적으로 합니다. 교육 및 인적 지원 분야에서는 역량 강화, 노하우 및 시스템 지원, 인력채용을 지원하여 자립을 돕고, 그 외에도 최우수 협력사 수의계약 시행 및 계약이행 보증 면제, 경영닥터제 시행 등을 통해 협력사의 장기적 존립을 지원합니다. 2012년 SK텔레콤은 파트너의 금융지원을 위한 네트워크론 제도 운영, 동반성장펀드(2,150억 원 규모) 조성 및 운영, 464억 원의 기술지원, 71건의 기술보호, 14,809명의 온/오프라인 수강 등 가시적인 이행성과를 달성하였습니다.

동반성장 펀드 150억 증액 및 결제수단 개선

자금 측면에서 SK텔레콤은 간접지원(네트워크론 및 WinC를 통한 외상 담보대출)을 지속적으로 운영하는 한편, 지난 2010년 통합지원 매출액 700억 원을 목표로 설정한 바 있습니다. 은행과 협약을 통해 2,000억 원(SK텔레콤 예탁금 700억 원) 규모의 ‘동반성장펀드’를 조성한 바 있는 SK텔레콤은, 2012년 60억 원의 추가 예탁금을 통해 대출가능금액을 150억 원 증액하는 등 협력사 자금난 해소를 적극적으로 도왔습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 협력사에 대한 적절한 금융 지원을 아끼지 않을 것입니다.

결제수단 측면에서는 2012년 중소협력사를 대상으로 100%현금결제를 시행하였으며(2005년부터 시행 중), 동반성장 협약을 맺은 234개 협력사를 기준으로 약 4,752억 원의 현금결제, 평균 대금지급 소요기일 9.8일로 협약 목표(대금지급기일 10일 이내)를 성실히 이행하였습니다.

2012 동반성장 이행실적

2012 목표	이행실적
제도 구축	
- 공정거래질서 확립을 위한 제도 구축	- SKT 공정거래 가이드라인 수립 운영
- 동반성장 실적을 임원 평가에 반영	- 구매담당 임원 평가시 동반성장 실적(KPI) 반영
금융지원	
- 금융지원을 위한 대기업 순수 출연액(매출액의 0.6%) 확대	- 네트워크론, 동반성장펀드 운영 (총합 760억 원 출연, 100% 목표 달성)
- 현금결제비율 100%	- 평균 9.80일 달성
- 대금지급기일 10일 이내 유지	
기술지원 및 보호	
- R&D 인프라 제공	- 총 337건(464억 원) 기술지원
- 자료 임치제도 운영 활성화	- 총 71건(0.1억 원) 기술 보호
교육 및 인적지원	
- 교육지원 확대	- 14,809명 온·오프라인 교육 수강
- 인력지원	- 인력/채용지원 20명 (2.15억 원 지원)

기술보호지원 및 T오픈랩 등을 통한 ICT 상생 플랫폼 구축

SK텔레콤은 2012년 협력사의 경제적 실익 제공을 위하여 총 337건, 464억 원에 해당하는 규모의 기술 개발을 지원하였으며, 협력사 기술경쟁력 강화를 위하여 총 71건의 기술보호를 달성하였습니다. SK텔레콤의 이러한 기술지원에는 기술이전(라이선스 허여 등), 공동연구 및 공동기술 개발, 설비지원을 포함하여, 협력사의 기술보호를 위한 기술자료 임치제도, 공동 특허출원 등을 시행하여 기술보호에도 앞장서고 있습니다.

기술자료 임치제 운영 실적

연도	협력사 수	임치건수		지원금액 (천원)	
		신규	갱신 계		
2011	17	30	-	30	9,000
2012	22	19	29	48	10,050

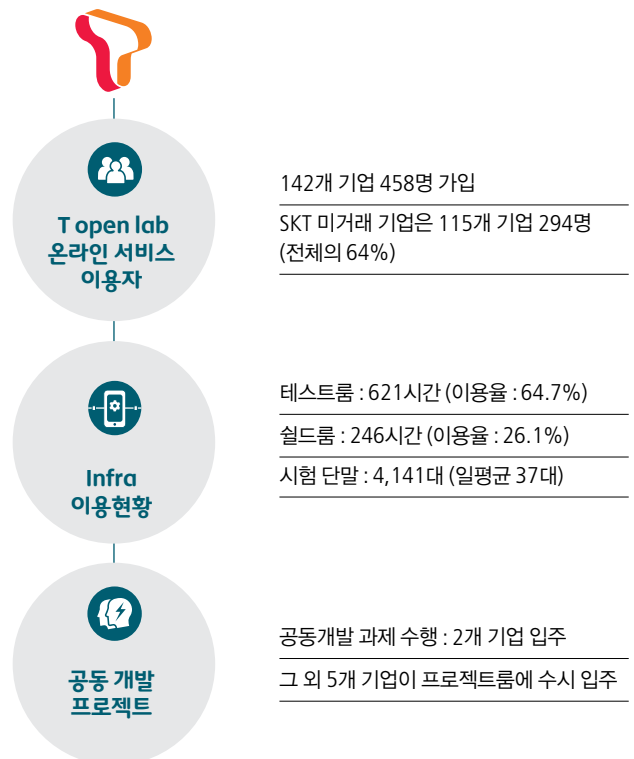
SK텔레콤은 2012년 자체 개발 및 시험 환경이 부족한 중소 협력사와 개인 개발자들을 지원함으로써 ICT 사업영역이 성장할 수 있는 환경을 조성하기 위해 'T 오픈랩'을 열었습니다. 'T 오픈랩'은 테스트룸¹과 실드룸²,

프로젝트룸과 같은 R&D 인프라와 세미나실, 오픈 카페 등 SK텔레콤의 R&D 인력과 교류할 수 있는 공간을 제공하여 이들의 경제적 실익과 기술 경쟁력 향상에 기여하고 있습니다. SK텔레콤은 'T 오픈랩'을 통해 시설지원 이외에도, '기술 및 사업 아이디어 제안 제도', '개발자 포럼' 등을 운영하여 아이디어 공유와 사업화의 기회를 제공합니다.

또한, SK플래닛의 '상생혁신센터'에서는 다양한 아이디어와 창출을 독려하고 사업화 기회를 마련함으로써 ICT 산업에 대한 관심과 참여를 높이고 있습니다. '상생혁신센터'를 통해 고객, 기획자, 개발자, 디자이너 등의 개인은 물론, 모바일 관련 사업을 하는 업체, 단체 등 누구나 자유로이 아이디어나 사업, 프로젝트를 제안할 수 있으며 이를 투명하게 평가하여 우수한 아이디어에 포상금을 지급하기도 하고, 가능성 있는 사업에 대해서는 개발비용 및 마케팅을 지원함으로써 사업자로서 성장할 기회를 주기도 합니다. 상생혁신센터와 연계된 'T아카데미'에서는 개발자를 꿈꾸는 많은 사람들에게 모바일 분야에서 필요한 경험과 노하우를 알기 쉽게 전달하고 있습니다. 모든 교육과정은 무료로 제공되고 있으며, 더 많은 개발자들이 더 많이 배워 갈 수 있는 환경을 제공하려 노력하고 있습니다.

1) 테스트룸: SK텔레콤 네트워크 테스트베드와 연동하여 이동통신 서비스의 기능 및 성능 시험을 할 수 있는 공간. 2) 실드룸: 외부 전파가 차단되어 다양한 무선 관련 시험이 가능한 폐쇄된 공간.

T오픈랩 지원현황




온/오프라인 교육 지원과 인력지원

협력사의 장기적 성공을 위해 적절한 교육을 제공하는 것은 아주 중요합니다. SK텔레콤은 협력사 구성원을 대상으로 경영일반, 기술/IT, 리더십, 마케팅, 재무/회계, 어학, OA등 8개 분야 110개 과정의 온라인 교육 과정을 개설하여 운영하였습니다. 오프라인에서는 협력사 구성원을 대상으로 경영자(동반성장 CEO세미나), 관리자(MDP/MBA과정), 실무자(스마트 ICT실무과정)에 특화된 교육과정을 개설하였습니다.

교육 뿐만 아니라, 직접적인 인력자원이 부족한 협력사를 위해서 인적 자원을 파견하거나, 또는 인력채용을 지원하기도 하였습니다. 2012년 SK텔레콤은 387명의 협력사 대상 인력지원, 224명의 생산성혁신 파트너십 지원, 548명의 중국현지 기술인력 파견과 함께 생산성 경영시스템 인증심사를 위한 PMS(Product Management System) 12명 지원 등 총 1,171명에 이르는 인력을 지원하였습니다.

SK동반성장 온/오프라인 교육수강자		(단위:명)	
	2011	2012	
온라인	12,020	12,130	
오프라인	568	2,679	
합계	12,588	14,809	

Win Win 커뮤니케이션

SK텔레콤은 협력사와의 적극적인 소통을 통해 상호 이해도와 신뢰를 높이기 위해 다양한 소통채널을 구축하고 주기적으로 그들의 목소리를 경청해 왔습니다. 온라인 접근채널로써 SK텔레콤 OPEN2U(http://open2u.sktelecom.com) 시스템 내 "Voice of Partners" 채널을 운영하여 약 8,500여 명의 협력사 회원들이 불공정거래, 건의사항, 제안사항 등 다양한 의견을 기명 또는 무기명으로 제시할 수 있도록 하였으며, 오프라인에서는 원온원 미팅(One-on-One Meeting), 동반성장 캠프, 파트너스 데이(Partners' Day) 등을 통해 협력사와 직접적인 만남을 활발히 진행하고 있습니다. 특히, 원온원 미팅은 실무자와 사내 주요조직의 임원들이 직접 협력사를 방문하여 고충사항을 듣고 해결방안을 현장에서 직접 논의하는 제도로, 매년 약 100여 개의 협력사를 방문하여 소통을 강화하고 있습니다. 

동반성장 위한 CEO 상생협의회 발족



CASE

책임 구매와 공급망 위험평가

SK텔레콤은 함께하는 가능성을 추구하는 기업입니다. SK텔레콤은 잘못된 관행이 지속되거나, 비윤리적인 행위가 발생하지 않도록 구매 및 협력회사 선정 과정에서 위험평가를 반영하고 있습니다.

먼저 협력사와의 공정하고 투명한 거래를 위해 2008년 부터 운영하고 있는 구매 및 동반성장 포털인 Open2U 사이트에서 회원가입 및 거래 희망 신청 시 모든 기업에 대해 공정투명 거래동의서를 온라인으로 받고 있고, 공급업체 최초 등록 평가 시에는 기본적인 재무구조 평가 이외에도 2차 업체로의 대금지급 수단, 자체 인권/노동/환경 관련 정책 수준 등과 같은 CSR 항목을 심사 항목으로 적용하여 평가하고 있습니다. 2012년도 기준 약 720여개 기업이 해당 평가 대상이 되어 당사의 신규 공급업체로서 등록되었습니다.

비즈니스파트너 만족도		(단위:점)	
	2010	2011	2012
	74.4	74.5	83.9

*'12년부터 '동반성장만족도'로 명칭 변경

Compliance Report

2012년 SK텔레콤은 총 5건의 법규위반으로 인하여 공정거래위원회, 한국거래소 등 당국으로 부터 총 538억 원의 과징금을 부과 받았으며, 시정 명령에 따른 시정조치를 이행하였습니다. SK텔레콤은 철저한 사전검토를 통하여 관련 법규를 준수하고 성실히 의무를 이행하는 한편 재발방지를 위해 노력하겠습니다.

- 2012.2.6_ 2011년 11월 조회공사 담변 공사불이행
과징금: 3백만 원 / 진행경과: 납부완료. 사전검토 및 재발방지 노력
- 2012.3.14_ 휴대폰 보조금 지급 관행 및 휴대폰 유통구조 공정거래법 제23조 위반 / 과징금: 21,928백만 원 / 진행경과: 행정소송 진행 중
- 2012.6.21_ 방송통신위원회 '위치정보보호법규위반 행정처분 시정명령
진행경과: 시정명령 이행
- 2012.7.4_ SI분야 시스템 관리 운영 대가 지급과 관련한 공정거래법 23조 위반 / 과징금: 25,042백만 원
- 2012.12.24_ 단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정 조치에 관한 건 / 과징금: 6,890백만 원 / 진행경과: 신규모집 정지(22일) 및 시정명령 이행

CLIMATE CHANGE

친환경 ICT 기술을 활용한 사회적 온실가스 감축



사회적 온실가스 감축연구	온실가스 배출량	사옥 에너지 절감
평균 12.9% 감소 (실시간 네비게이션 T map 활용시)	67.4 만 tCO ₂	5,776 MWh

“기후변화 대응은 시급하고, 구체적인 행동이 요구되는 사안입니다. SK텔레콤은 자체적인 온실가스 배출량 감축 뿐만 아니라, 혁신적인 ICT 기술들을 활용하여 국가 온실가스 감축에 기여할 수 있도록 지원하겠습니다.”

-SK텔레콤 이형희 CR부부장-

ICT 기술에 기반한 사회적 온실가스 감축 연구

SK텔레콤은 기후변화와 지구온난화가 인류사회에 미치는 파괴적 영향을 인지하고 있으며, 저탄소 녹색성장을 달성하기 위한 지원을 아끼지 않고 있습니다. SK텔레콤이 중점을 두고 추진하고 있는 영역은 'ICT를 활용한 사회적 온실가스의 감축'입니다. '사회적 온실가스'란 고객/소비자가 기업이 제공하는 서비스 및 상품을 일상생활에서 사용할 때 소모되는 에너지를 환산한 온실가스 배출량(Scope3)을 말하며, 이 배출량은 SK텔레콤이 운영과정에서 직간접적으로 배출하는 온실가스 배출량보다 훨씬 광범위하고 절대적 배출량이 많습니다. 이미 UNFCCC(UN Framework Convention on Climate Change) 등에서는 사회적 온실가스 감축 가이드라인을 개발 중에 있으며, ITU-T(International Telecommunication Union Standard)에서도 사회적 온실가스를 산정하기 위한 표준화를 진행 중입니다.

WHY THIS IS AN ISSUE TO US

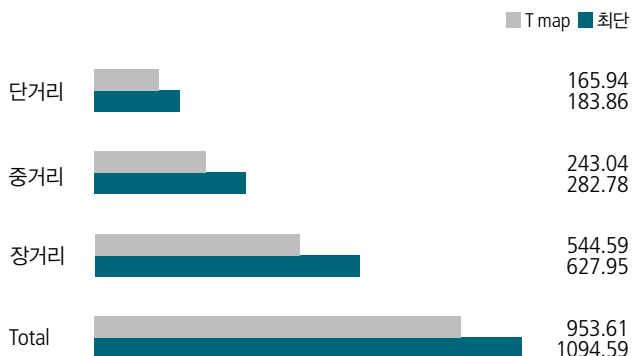
2011년 온실가스 목표관리제 도입, 2015년 배출권 거래제도 도입 등 대한민국 정부는 저탄소 녹색성장을 지속적으로 추진해오고 있습니다. SK텔레콤은 ICT 기술을 활용한 에너지 효율화와 온실가스 감축 등의 연구를 통해, 친환경 ICT 기술을 제공하여 지구온난화 방지에 앞장서고 녹색성장을 지원하겠습니다.

WHAT WE'VE DONE

- | T map 등 실시간 네비게이션 활용 온실가스 감축연구
- | Cloud BEMS 등 친환경 기술 및 인프라 개발

SK텔레콤은 국립전파연구원, 한국정보통신진흥협회(KAIT, Korea Association of Information and Telecommunication)와 함께 ICT 서비스 기반의 사회적 온실가스를 감축하기 위한 연구를 2011년부터 성공적으로 진행하였고, 2012년에는 특히 사회적 온실가스 감축량 산정의 국제 표준화 추진을 목적으로 연구를 수행하였습니다. 연구에 따르면, 2020년 대한민국의 국가 예상 배출량은 8억 tCO₂e에 이를 것으로 예측되며, 이중 ICT 산업은 2,000만 tCO₂e를 배출할 것으로 예측됩니다. 그러나 ICT를 통한 간접적 온실가스 저감효과는 1억 1,800만 tCO₂e에 이르러, ICT 산업 배출량의 5.8배에 달할 것으로 예측됩니다.

T map과 단순 최단거리간 평균 온실가스 배출량 비교 (단위: kgCO₂e)




ICT서비스를 통한 온실가스 절감효과	(단위: tCO ₂ e)
2020년 감축 잠재량	
스마트 그리드	68,700,471
원격회의	11,034,549
전자상거래	7,933,273
전자민원	6,107,242
E-화물운송관리	4,793,451
실시간네비게이션	3,572,940
스마트정부	3,476,005
가정에너지관리시스템	2,963,390
스마트모터	2,890,014
전자정보화	2,051,228
스마트워크	1,886,755
이러닝(e-Learning)	1,614,410
버스정보시스템	1,400,033
원격진료	44,347

사회적 온실가스 감축량 연구는 14개 ICT 서비스 중 국제 표준화 가능성이 높고, 당사의 사업 부합성 및 감축 잠재량의 소유권이 명확한 실시간 네비게이션 서비스(T map)를 통해 추진하였습니다. T map은 경로뿐만 아니라 실시간 교통정보를 포함해 최적 경로를 알려주는 당사의 실시간 네비게이션 서비스입니다. 실시간 교통정보와 최적 경로정보를 통해 통행시간 단축 및 연료절감과 함께, 온실가스 배출량을 줄일 수 있습니다. 95% 신뢰도를 확보하기 위해 차종과 연료, 시간, 샘플링한 거리경로를 통제변수로 하여 일반 네비게이션(최단경로 안내) 대비 T map의 온실가스 감축 효과에 대한 실증실험을 수행한 결과, 2012년 T map 이용자들은 통행속도의 9.99km/h 향상, 연료소모량 11.9% 감소와 함께 이산화탄소 배출량 12.9% 감소 효과를 거뒀다는 사실을 입증하였습니다.

사회적 온실가스 감축모델의 국제표준화

2012년 10월 스위스 제네바에서 열린 ITU 산하 국제 환경 및 기후변화 표준회의(ITU-T SG5)에서는 SK텔레콤이 진행한 '실시간 네비게이션의 온실가스 감축 산정 방법론'을 국제 표준 개발로 승인하였습니다. SK플래닛은 T map 서비스 이용을 통해 감축되는 CO₂ 배출량을 이용자가 직접 확인할 수 있도록 하는 기능을 T map 4.0 버전을 통해 제공하였습니다. 이용자들은 T map 이용만으로 이동시간 및 연료비 절감 등 실질적 혜택을 얻을 뿐만 아니라 생활 환경 속에서 지구환경 개선에 동참하는 효과까지 거두게 되어 사회적 온실가스 감축이라는 이슈에 대한 참여가 확산되는 계기가 될 것으로 기대됩니다.

지능형 에너지 절감기술 'Cloud BEMS'

클라우드 뱀스(Cloud BEMS, Building Energy Management System)는 SK텔레콤이 개발한 빌딩 에너지 관리 시스템으로, 에너지 관리 설비의 각종 정보를 실시간 기반으로 수집·분석하여 효율성을 높여줍니다. 예를 들면, 사무실 빌딩의 경우 구성원의 출입 정보와 전력, 공조시스템을 연계하여 건물 내 사람 수에 따라 조명, 공조, 냉난방을 조절하는 시스템입니다. 내근자가 많은 사무실에는 점심시간마다 전등을 끄고 냉·난방을 차단하며 건물 내부의 사람 수에 따라 적정 온도를 조정할 수 있습니다. SK텔레콤은 2012년 12월에 제주한라병원에 이 기술을 도입하면서 폐수와 폐열 에너지를 재사용하는 '히트펌프 시스템'을 구축하고 향후 3년간 성과를 분석해 현장 운전자 대상 에너지 절감 컨설팅 서비스를 제공할 예정입니다. 특히 SK텔레콤은 초기 설치비 없이 3년 동안 절약한 에너지 비용을 건물주와 나눠 갖는 형태로 운영할 예정입니다. 사전 진단 결과 제주한라병원은 클라우드 뱀스 시스템 도입으로 연간 에너지 사용량을 20% 줄여 약 2억 원 가량의 비용 절감이 가능할 것으로 예측됩니다. 

현대백화점은 뱀스 시스템을 도입하여 냉·난방 시스템과 함께 냉장고 가동 시간을 최적화하였습니다. 현대백화점의 경우 매년 약 1억 2,000만 원의 에너지 비용을 절감할 수 있을 것으로 예측됩니다. SK텔레콤은 자체적으로 본사 빌딩과 지방사옥, 네트워크 관리센터에 뱀스를 적용하였는데, 연간 소비전력 중 7.2%를 줄여 1억 1,600여만 원의 에너지 비용을 절약하기도 하였습니다.

2013년에는 SK텔레콤과 서울시병원이 클라우드 뱀스 시스템을 활용해 병원 에너지를 절감하여 사회적 온실가스 감축은 물론, 국내 에너지 위기에 공동 대응하기 위한 업무협약을 맺었습니다. 서울시병원은 고전력 장비가 많아 에너지 소비량이 많은 병원들의 에너지 절감은 물론, 기후변화/에너지 위기 대응이라는 사회적 책임 수행에 도움이 될 것으로 판단하고 적극적 협력을 약속하였습니다. SK텔레콤은 혁신적인 ICT 기술들을 활용하여 국가 온실가스 감축에 기여할 수 있도록 지원하겠습니다.



제주한라병원 클라우드뱀스 협약

운영 환경영향 최소화

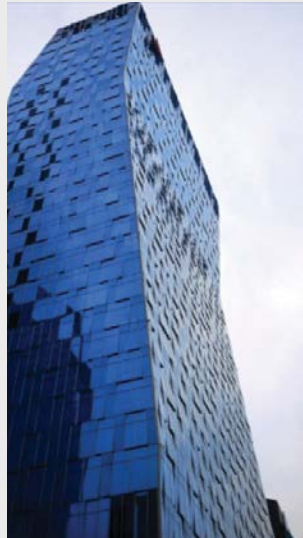
SK텔레콤은 사회적 온실가스 감축 연구와 친환경 에너지 솔루션 제공 외에도, 온실가스/에너지 목표관리제 대응 등 사업 운영과정에서 환경 영향을 저감하고 친환경 문화를 확산하기 위해 노력하고 있습니다.

이동통신 서비스 사업자인 SK텔레콤은 직접적으로 제품을 제조하지 않기 때문에 대기오염물질, 독성물질 및 유해화학물질을 배출하는 공정이 없어 환경 영향이 크지 않습니다. 또한 2012년 환경법규 위반이나 그로 인한 과징금, 과태료 납부 사실이 없습니다.

SK텔레콤은 지구 기후변화 대응 및 온실가스 배출량 감축을 위해 전사 차원의 체계를 구축하고 있으며 구성원은 온실가스 감축 활동에 적극 동참하고 있습니다. 더불어 실시간 모니터링을 통하여 에너지 사용과 온실가스 배출에 대한 진단을 실시하고 있습니다. SK텔레콤은 에너지/온실가스 감축목표를 BAU(Business As Usual)대비 설정하고 있으며, 2012년 총량 67.4만 tCO₂e를 배출하여, 목표치인 67.8만 tCO₂e 이하 배출을 달성하였습니다. 또한 친환경 문화를 확산하기 위하여 구성원 대상 환경경영 교육을 매년 실시하고 있으며, 2012년에도 전사 환경담당자를 대상으로 전일제 교육을 실시하였습니다.

CASE

T타워 에너지 효율 개선



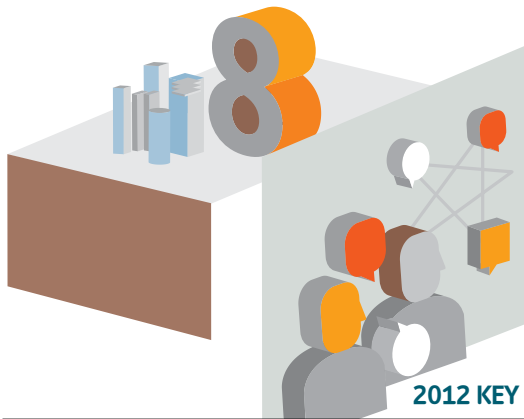
SK텔레콤은 자체적 운영과정에서도 에너지 경영을 통해 온실가스 배출을 감축하고자 노력하고 있습니다. SK텔레콤은 LED 조명 교체, 심야시간대 사무층 비데, 자판기 등의 대기전력 차단을 시행하였으며 조명 회로분리 후 소등(창가측, 전기실 조명대상)을 통해 연간 약 1,300만 원의 비용을 절감하였습니다.

T타워 에너지 절감실적				(단위: MWh)
	2010	2011	2012	2013 (Target)
사옥관리	3,881	6,023	5,776	5,538

이를 통해 SK텔레콤은 에너지 관리공단이 주최하는 '절전경영 일류 기업 전기 모으기 공모전' 수상, 에코마일리지 우수단체 수상, 최대 전력(Peak)관리 우수사례 공모 수상 등 다양한 상을 수상하였습니다.

TALENT ATTRACTION & RETENTION

우수한 교육제도를 통한 인재양성과
바람직한 업무문화



2012 KEY FIGURES

직원 1인당 인재 개발비	직원 1인당 연간 교육 시간	연간 직원 복지 지출 비용
293 만원	100 시간	292.36 억원

“구성원의 실력을 키우고, 도전과 혁신을 통해 성과를 창출하며, 그에 상응한 인정과 보상을 통해 SK텔레콤의 Vision을 달성해 갈 수 있도록 사람과 문화를 혁신하는 것이 SK텔레콤 인재 관리의 핵심 과제입니다. 아울러 SK텔레콤은 사람에 대한 지속적인 투자를 통해 위기 극복 능력과 새로운 성장을 위한 내부 동력을 축적할 것입니다.”

-SK텔레콤 이택 기업문화부부장-

육성 관점의 성과평가와 수평적이고 창의적인 조직문화 형성

SK텔레콤은 모든 구성원을 대상으로 성과 평가를 시행하고 있습니다. 성과평가에는 단기 및 중장기적 성과 측면과 조직에 대한 기여도, 도전과 혁신의 관점이 균형 있게 고려되며 공정한 성과평가를 위해 연중 상시 PR&C (People Review & Coaching)를 진행하고 있습니다. 또한, 구체적인 성과 리뷰와 결과 피드백을 제공함으로써 육성관점의 구성원 성과관리를 강조하고 있습니다. 이러한 육성관점의 평가제도를 통해 직원에게 업무에 대한 동기를 부여하는 동시에 조직의 발전과 효율 향상을 기대할 수 있습니다.

WHY THIS IS AN ISSUE TO US

SK텔레콤은 직원이 행복해야 회사의 발전도 있다고 생각합니다. 이를 위하여 구성원 실력 강화와 동기 부여를 위한 중/장기적 인사 제도를 운영하고, 자율성을 존중한 다양한 교육 기회를 제공하여 개인의 발전을 돕고 있으며, 선진적인 복지 프로그램을 통하여 일과 삶의 균형을 이룰 수 있도록 하고 있습니다.

WHAT WE'VE DONE

- | 성과지향 평가 체계 구축
- | 직급별 교육체계 정립 및 다양한 교육 기회 제공
- | 일과 삶의 균형을 위한 근무환경, 복지, 안전 프로그램 제공

한편, SK텔레콤은 빠르게 변화하는 산업의 특성에 대응하기 위해 2006년부터 직위체계를 폐지하고 Manager 제도를 도입하여 수평적이고 창의적인 조직 문화를 정착시켜왔습니다. 이에 따라 호칭을 'Manager'로 통일하고 직위는 Pay Band로 구분하여 직위보다는 직책 중심의 '팀장/팀원체제'를 운영하고 있습니다. 이러한 제도 혁신을 통해 개인의 역량 발휘를 극대화할 뿐만 아니라 빠른 의사 결정을 가능하게 하고 결정된 사항에 대한 실행력을 높이고 있습니다. 또한, 조직개편 등 유연성을 확보하는 과정에서 조직 차원의 실력과 경험 축적을 위한 연속성 유지와 개인의 성장을 우선적으로 고려하여 조직과 구성원의 발전을 동시에 실현해 나가고 있습니다.



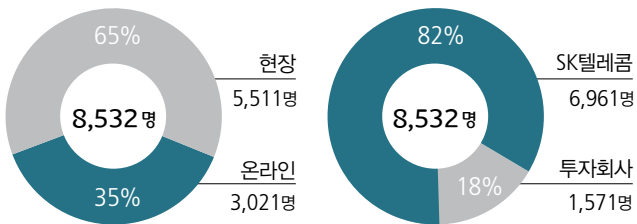
한국능률협회컨설팅 가장 일하기 좋은 기업
서비스업 분야 5년 연속 1위

‘SMART’한 자기 주도적 학습 프로그램을 통한 인재 개발

직원의 경쟁력은 곧 회사의 경쟁력입니다. SK텔레콤은 자기개발계획 (IDP: Individual Development Plan) 제도를 통해 회사의 Vision과 구성원의 Career Goal 달성에 필요한 직무 역량 향상을 자기 주도적으로 계획하고 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2012년에는 IDP를 개선하여 개인 단위의 사외교육 지원을 강화하는 등 자기 주도적 학습을 더욱 독려했습니다. 또한, 자기개발계획과 경력개발계획(CDP: Career Development Plan)을 연계하여 CDP상 14개 직종별 사내/외, 집합/Online 과정으로 구성된 교육체계를 제공함으로써 구성원의 전문역량 향상을 위해 노력하고 있습니다.

2012년 1월에는 시간과 장소의 제약 없이 역량을 개발할 수 있도록 모바일 기기를 이용한 스마트러닝시스템, ‘T-learning 서비스’를 도입하였습니다. ‘T-learning’을 통해 ICT Trend, 직무전문, 리더의 서재, 영어 등 약 260여 개의 교육 콘텐츠를 제공하고 있으며 2012년 한 해 구성원의 절반이 ‘T-learning’을 경험하였습니다. 2013년에는 UCC (User Created Content), 소셜미디어를 통한 네트워킹 등 Social Learning을 활용하여 전 구성원의 참여를 촉진하는 한편, 2014년까지 직무 교육의 50% 이상을 T-learning 콘텐츠로 흡수하여 스마트러닝 시스템을 교육 영역 전반에 정착시켜 나갈 계획입니다.

T-class 수강생 비율



참여 방법별 T-class 수강생 비율

구성원별 T-class 수강생 비율

이와 더불어 SK텔레콤과 투자회사의 구성원이 현장에서 일하며 역량을 향상시킬 수 있도록 ‘T-class’를 진행하고 있습니다. ‘T-class’에서는 Insight, Trend, 경영, 전략, 재무, Marketing, Tech., 인문, 심리, 커뮤니케이션 등 다양한 영역의 교육을 제공함으로써 구성원의 전반적 직무역량 향상과 자기개발을 도모합니다. 분야별로 사내 또는 외부 전문가 강의를 진행하고 있으며 구성원들이 근무 외 시간을 활용하여 참여할 수 있도록 사옥 또는 업무현장과 가까운 장소에서 각 90분으로 구성하였습니다. 현장 강의뿐만 아니라 스마트 기기(PC, 스마트폰, 태블릿)를 통해 원격지에서 실시간으로 강의를 수강할 수 있도록 하여 활용 편의성을 높

였습니다. 2012년 본사(T Class Learning Center) 110개 과정, 지역 69개 과정(남산 및 지방사옥)을 포함하여 총 179개의 강의를 진행되었으며 강의를 당 평균 48명, 누적 8,532명이 참여하였습니다.

고민을 함께 나누는 열린 근무환경 조성

SK텔레콤은 구성원이 업무수행 중에 발생할 수 있는 고충을 해결하기 위해 적극 노력하고 있습니다. ‘Letter to HR’은 구성원이 상사로 HR 부서/담당자에게 개인 고충을 이야기하고, 평가 등에 대해 진정을 제기할 수 있는 제도입니다. SK텔레콤은 사내 인트라넷인 e-HR에 ‘Letter to HR’ 메뉴를 운영하고 있으며 접수 된 사안은 HR 부서 내에서도 관련 담당자에게만 통보하여 접근성과 익명성을 확보하였습니다.

또한, 건강 문제, 성격, 대인관계, 가족관계 등과 같은 개인적인 고충이 있는 구성원에게는 카운셀링 프로그램을 통해 사회전문기관의 전문가와 전화 및 대면 상담을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

일과 삶의 조화를 통한 업무효율 향상

SK텔레콤은 직원들의 출퇴근 시간을 자율적으로 결정하여 일과 삶의 균형을 이루고 업무 생산성을 높이도록 2012년 Flexible-time 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 전체 팀 조직 기준 약 70%가 이 제도를 활용하고 있으며, 특히 육아와 직장생활을 동시에 하는 직원들에게 많은 호응을 얻고 있습니다. (단, 10시~15시는 공통 업무 시간)

교육 체계

SK Values	단위조직	개인	
	단위조직 SKMS 실천 워크샵	구성원 Values 워크샵	
Leadership	임원	팀장	팀원
	GLDP	HLP	T-Challenger
	코칭	GLP	T-Professional LIP
Competency	임원	팀장	팀원
	임원 LA	IDP 사외과정	T-class T-learning 직무별 전문가 과정 IDP 사외과정

GLDP: Global Leadership Development Program
 HLP: Hipo Leadership Program
 GLP: Global Leadership Program
 LIP: Leadership Intensive Program
 LA: Learning Account
 IDP: Individual Development Plan

이와 함께, 연속 근무연수 10년마다 45일의 자기계발 기간을 회사 차원에서 제공하여 자기 계발의 기회를 보장하고 있습니다(Refresh 휴가). 구성원이 이 기간을 어학연수, 장기 해외여행, 건강관리 등 다양한 자기 계발의 시간으로 활용할 수 있도록 하고 있으며 이 기간 동안 급여는 초과 근무수당, 중식비, 출퇴근보조비만 차감하고 전액 지원됩니다.

임직원 만족도	(단위: 점)		
	2010	2011	2012
	81	84	86

임직원 권익 보호를 위한 노사협의회 운영

SK텔레콤은 구성원의 인권을 보호하고 자유로운 참여 문화를 조성하기 위해, 조합원 광장, 고충처리 상담, 성희롱 상담 등 다양한 소통의 장을 구축하여 구성원의 의견과 고충을 적극적으로 수렴 및 해결하고 있습니다. 특히 분기별 노사협의회 활동을 통해 생산성향상과 성과에 따른 배분, 구성원의 복지와 인권 등 회사의 주요사항에 대해 사측과 협의하고 있습니다.

노사협의회 운영

노사협의회 운영주기	분기 1회
참석자	중앙위원장 및 집행부, 사장 및 노사담당임원
	생산성향상과 성과배분
	인사노무관리의 제도개선
	근로자의 채용배치 및 교육훈련
	작업 및 휴게시간의 운용
협의안건	근로자의 고충처리
	임금의 지불방법, 체계, 구조 등의 제도개선
	안전, 보건 기타 작업환경 개선과 근로자의 건강증진
	임금의 지불방법, 체계, 구조 등의 제도개선
	신기계, 기술의 도입 또는 작업공정의 개선
	근로자의 복지증진



노사화합선언식

CASE

차세대 리더 및 전문가 육성을 위한 MBA 및 전문석사 과정 지원

SK텔레콤은 매년 일정 수의 인원을 선발하여 유수의 국내외 대학에서 MBA 및 전문석사 교육 기회를 제공하고 있습니다. 이를 통하여 미래에 SK텔레콤을 이끌어 나갈 리더와 전문가를 육성하고 있습니다.

MBA 연도별 교육 파견 규모

	(단위: 명)		
	2011	2012	2013 Target
	17	18	35

CASE

사회 취약계층과 여성인재 육성

SK텔레콤은 인재 선발시 장애인 등 사회 취약계층에 대해 적극적인 채용 노력을 실천하고 있으며, 여성인력 육성과 모성 보호를 통해 사회적 다양성을 추구하고 차별을 방지하기 위해 노력하고 있습니다.

2012 사회 취약계층 및 여성인재 육성 성과

인재 채용	- Spec 을 초월한 '능력중심 채용'을 위해 전형 전 과정에서 Blind 전형 시행 - 장애인특별전형 도입 - 매년 20~25% 수준의 신입 여성인력 채용
공정한 성과평가	- 승진, HiPo 인력 선발 시 여성이 불이익을 받지 않도록 인사부서에서 관리, 지도 및 감독
여성리더 육성	- 우수 여성인력(차·부장급 이상) 을 리더로 육성하기 위한 SK그룹 차원의 모니터링 - 여성 인력 육성을 위한 워크숍 시행
모성보호	- 육아 휴직을 사용한 여성 구성원에 대해 절대평가 기준으로 성과평가를 시행

FINANCIAL DATA

재무 데이터

Financial Statement

재무상태표(연결, K-IFRS기준)

(단위: 백만원)

	2010	2011	2012	비고
자산총계	23,132,389	24,366,036	25,595,560	
유동자산	6,653,992	6,117,479	5,294,421	
비유동자산	16,478,397	18,248,557	20,301,139	
부채총계	10,724,890	11,633,327	12,740,777	
유동부채	6,202,170	6,673,590	6,174,895	
비유동부채	4,522,219	4,959,738	6,565,882	
자본총계	12,407,999	12,732,709	12,854,782	

손익계산서(연결, K-IFRS기준)

(단위: 백만원)

	2010	2011	2012	비고
영업수익	15,489,374	15,926,469	16,300,479	
매출액	15,489,374	15,926,469	16,300,479	
영업비용	12,933,592	13,630,855	14,540,308	
종업원급여	1,067,820	1,173,247	1,283,305	
지급수수료	5,551,033	5,611,325	6,025,091	
감가상각비	2,118,430	2,296,479	2,432,287	
망접속정산비용	1,316,296	1,264,109	1,057,145	
전용회선료 및 전파사용료	437,830	474,018	468,785	
광고선전비	338,447	374,269	400,076	
임차료	367,292	401,706	424,476	
상품및기타구입비용	640,933	959,276	1,297,205	
기타영업비용	1,095,512	1,076,426	1,151,938	
영업이익	2,555,782	2,295,613	1,760,171	
금융수익	477,217	442,325	447,210	
금융비용	441,624	343,776	638,297	
종속기업및관계기업투자관련손실	3,414	47,149	24,278	
기타영업외수익	79,721	47,428	196,034	
기타영업외비용	294,458	153,752	189,952	
법인세차감전계속영업순이익	2,373,224	2,240,690	1,550,887	
계속영업법인세비용	559,385	608,955	295,887	
계속영업당기연결순이익	1,813,839	1,631,734	1,255,000	
중단영업손익	(47,004)	(49,660)	(139,337)	
연결당기순이익	1,766,835	1,582,073	1,115,663	
연결당기순이익의 귀속				
지배기업의 소유주지분	1,841,612	1,612,889	1,151,705	
비지배지분	(74,778)	(30,816)	(36,042)	
주당이익				
기본주당순이익(원)	25,598	22,848	16,525	
희석주당순이익(원)	24,942	22,223	16,141	

재무상태표(별도)				(단위: 백만원)
	2010	2011	2012	비고
자산총계	19,727,126	20,520,527	22,249,502	
유동자산	5,316,977	3,948,078	2,589,699	
비유동자산	14,410,150	16,572,450	19,659,803	
부채총계	8,146,169	8,554,226	9,872,454	
유동부채	4,561,014	4,467,006	4,343,086	
비유동부채	3,585,155	4,087,220	5,529,368	
자본총계	11,580,958	11,966,302	12,377,048	

손익계산서(별도)				(단위: 백만원)
	2010	2011	2012	비고
영업수익	12,514,521	12,551,256	12,332,719	
매출액	12,514,521	12,551,256	12,332,719	
영업비용	9,983,566	10,366,757	10,657,331	
종업원급여	565,583	528,073	508,226	
지급수수료	4,966,280	5,226,570	5,576,763	
감가상각비	1,505,498	1,658,808	1,724,707	
망접속정산비용	1,030,380	967,046	796,580	
전용회선료 및 전파사용료	365,951	415,585	431,522	
광고선전비	258,737	241,252	209,803	
임차료	302,552	315,281	330,611	
상품및기타구입비용	108,870	194,507	295,757	
기타영업비용	879,716	819,635	783,361	
영업이익	2,530,955	2,184,499	1,675,388	
금융수익	452,894	415,912	381,930	
금융비용	311,166	223,656	533,198	
기타영업외수익	35,788	23,224	151,756	
기타영업외비용	211,715	121,073	133,647	
종속기업및관계기업투자처분이익	12,169	1,990	80,483	
종속기업및관계기업투자처분손실	5,288	6,473	2,265	
관계기업투자손상차손	0	0	83,728	
법인세비용차감전순이익	2,503,637	2,274,422	1,546,720	
법인세비용	556,629	580,058	303,952	
당기순이익	1,947,008	1,694,363	1,242,767	
주당이익				
기본주당순이익(원)	27,063	24,002	17,832	
희석주당순이익(원)	17,406	23,343	17,406	

OPERATIONAL DATA

환경/사회 데이터

Environmental Data

자원사용	단위	2010	2011	2012	비고
전자청구서 총 이용자	천 명	10,296	12,550	16,051	
전자청구서 가입률(혹은 신규 전자청구서 가입률)	%	-	-	90% 이상	
단말기 회수율	%	12.7	8.8	7.4	
단말기 판매량	천 대	12,683	12,775	11,928	
단말기 회수량	천 대	1,607	1,127	885	
재활용 IT 기기 지원대수	대	1,000	600	95	2010 노트북, 2011 부터는 데스크탑 PC와 노트북
재활용 IT기기 기부 기관수	곳	8	130	1	2012년 행복나눔재단

생물다양성	단위	2010	2011	2012	비고
생태보호 구역 내 기지국 수	개	29	44	56	
생태보호 구역 내 중계기 수	개	146	348	553	
환경친화 무선국 설치율*	%	-	-	40	
환경친화 무선국 신규개설 수	국소	49,906	58,435	63,498	

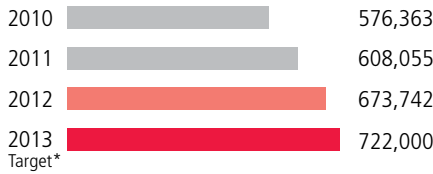
*환경친화 무선국: 지상 저층형 소형 위장 안테나 등 10여 종의 다양한 안테나 표준모델을 적용한 무선국

환경보호 지출 및 투자*	단위	2010	2011	2012	비고
총 환경 원가	원	910,369,000	923,234,000	694,549,492	
폐기물 위탁처리 비용	원	92,378,000	92,378,000	110,756,861	
교육, 훈련비용	원	25,000,000	25,000,000	9,625,000	
기타비용	원	99,283,000	68,000,000	77,271,000	
재활용 위탁처리비용	원	4,513,000	4,513,000	24,134,230	
환경단체지원 비용	원	14,000,000	0	0	
사외자연보전비용	원	31,354,000	93,825,000	108,449,622	
환경광고, 보고서발간비용	원	28,000,000	167,000,000	88,880,622	
부담금, 부과금	원	515,841,000	472,518,000	205,537,779	
녹색구매비용(친환경 환경마크 인증제품)	원	740,664,000	297,588,000	10,005,499	
에너지 절약 및 기후변화 대응비용	백만 원	17.9	123	265	
환경자원 봉사자 수	명	450	1,400	1,506	
환경자원봉사 시간	시간	-	-	1,831	

*SK텔레콤은 환경회계를 실시하고 있지는 않지만, 환경부의 환경회계 가이드라인에 따라 2012년 환경원가 및 녹색구매 비용을 시스템상으로 집계하여 보고하고 있습니다.

물류 및 임직원 이동	단위	2010	2011	2012	비고
보유 혹은 임차하여 운용중인 차량	대	584	590	610	
유류비 지출	백만 원	1,155	1,170	1,350	
국내 화상회의 시스템실시 지역	소	113	113	68	
국외 화상회의 시스템실시 지역	소	3	3	6	
화상회의 실시건수	건	15,611	15,128	16,344	

온실가스 배출량 단위:tCO₂e



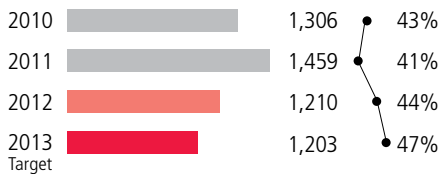
*2013년 목표치는 온실가스 목표관리제 목표치와 무관한 자체 목표이며, 사업성장세를 반영한 수치임.

에너지 소비량 단위:TJ

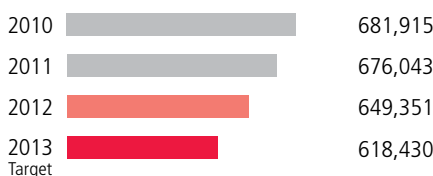


*2013년 목표치는 온실가스 목표관리제 목표치와 무관한 자체 목표이며, 사업성장세를 반영한 수치임.

폐기물 및 재활용 단위:톤
(전국 사옥 종량제 폐기물)



용수 사용량 단위:m³



온실가스 배출 (단위:tCO₂e)

	2010	2011	2012	비고
온실가스 총 배출량	576,363	608,055	673,742	
직접 온실가스 배출량	11,334	9,560	7,803	
고정연소	8,049	6,789	5,598	
이동연소	3,285	2,771	2,205	
간접 온실가스 배출량	556,029	598,495	665,939	
전력	555,592	598,424	665,861	
스팀	437	71	78	

에너지 사용

	2010	2011	2012	비고
총 에너지 소비량 (TJ)	10,946	11,721	13,847	
직접 에너지 소비량(TJ)	216	167	134	
천연가스 사용량 (Nm ³)	2,772,993	2,315,362	1,805,327	
경유사용량 (liter)	286,524	236,827	410,006	
등유 사용량 (liter)	612,656	558,379	509,226	
간접 에너지 소비량 (TJ)	10,730	11,554	13,713	
전력 사용량 (MWh)	1,192,080	1,283,482	1,428,119	
총 전력사용량 절감실적(MWh)	43,456	45,880	48,362	
사옥관리 (MWh)	3,881	6,023	5,776	
자연공조냉방기 도입 (MWh)	39,575	39,857	39,857	연간 도입물량 X 한대당 연간 절감 전력량(실측치)
신재생 에너지 시설 전기 생산량 (MWh)	1,278	2,729	2,729	

폐기물 및 재활용 단위:톤

	2010	2011	2012	비고
총배출량	1,306	1,459	1,210	
전국사옥 종량제 폐기물발생량(A)	743	861	695	
전국사옥폐기물 분리배출량(재활용)(B)	563	598	515	
재활용률 (B/A+B)	43%	41%	44%	

용수 (단위:m³)

	2010	2011	2012	비고
연간 용수 사용량	681,915	676,043	649,351	26개 사옥량 집계치 중수도는 미사용
상수도 사용량	588,733	590,113	583,681	
지하수 사용량	63,182	85,930	65,670	

OPERATIONAL DATA

환경/사회 데이터

Social Data

임직원 구성	단위	2010	2011	2012	비고
전체직원	명	4,494	3,877	4,081	임원제외
정규직	명	4,365	3,775	3,961	
비정규직	명	129	102	120	
여성	명	694	560	580	
장애우	명	36	35	37	
국가보훈자	명	-	184	158	

*2011년 전체직원 감소는 SK플래닛 분사에 의한 감소임

신규채용 및 이직	단위	2010	2011	2012	비고
신규채용	명	452	482	425	
남	명	321	343	326	
여	명	131	139	99	
20대	명	291	302	191	
30대	명	127	142	165	
40대	명	34	34	66	
50대 이상	명	-	4	3	
이직율	%	1.1	1.8	0.8	
남	명	36	50	26	
여	명	12	18	4	
20대	명	8	15	3	
30대	명	30	40	17	
40대	명	5	12	10	
50대 이상	명	5	1	-	

해외 인력현황	단위	2010	2011	2012	비고
주요사업장 현지인 관리자 비율*	%	54	50	21.5	
해외 총 근무자 수	명	217	246	155	
해외 파견자 수	명	63	70	72	
현지인 채용 수	명	154	176	83	
현지인 관리자 수	명	20	19	6	

*주요사업장 현지인 관리자 비율은 해외 총 관리자 중 현지인 관리자 수를 의미

육아 출산 휴직	단위	2010	2011	2012	비고
출산휴가 사용자 수	명	-	-	154	남/여 합산
휴가 사용 후 업무복귀율	%	-	-	100	
업무복귀 후 12개월 이상 근무율	%	-	-	100	
육아휴직 신청자 수	명	-	-	48	

윤리경영	단위	2010	2011	2012	비고
윤리경영교육 이수인원	명	5,307	4,780	3,688	

노동관행					
	단위	2010	2011	2012	비고
산업재해율	%	0.02	0	0.02	
노동조합 가입 비율	%	81.2	80.5	81.2	대상 구성원 대비 가입 구성원 비율
노조 가입대상 구성원 수	명	3,115	2,657	2,612	
노동조합가입 구성원 수	명	2,530	2,140	2,120	

동반성장					
	단위	2010	2011	2012	비고
동반성장 협약체결	개사	-	349	263	2차 협력사 포함
협력회사 만족도	점	-	-	83.9	'12년 신규시행
동반성장펀드 대출 누적액	백만 원	81,593	123,738	160,651	
동반성장 아카데미 수강	명	-	12,588	160,651	
기술보호(기술자료 임치제)	건	-	30	48	'11년부터 계약유지
협력사 현금결제비율	%	100	100	100	
협력사 대금결제 평균 소요기간	일	10.75	12.27	9.8	
전자입찰제 시행비율	건	60.8	37.3	44	전자입찰/전체경쟁구매
협력사 만족도 조사(BPSI)	점	74.36	74.52	-	
MD TEST CENTER	명	-	13,644	-	SK플래닛 이관
플랫폼 TEST BED 참여	개사	-	93	-	SK플래닛 이관

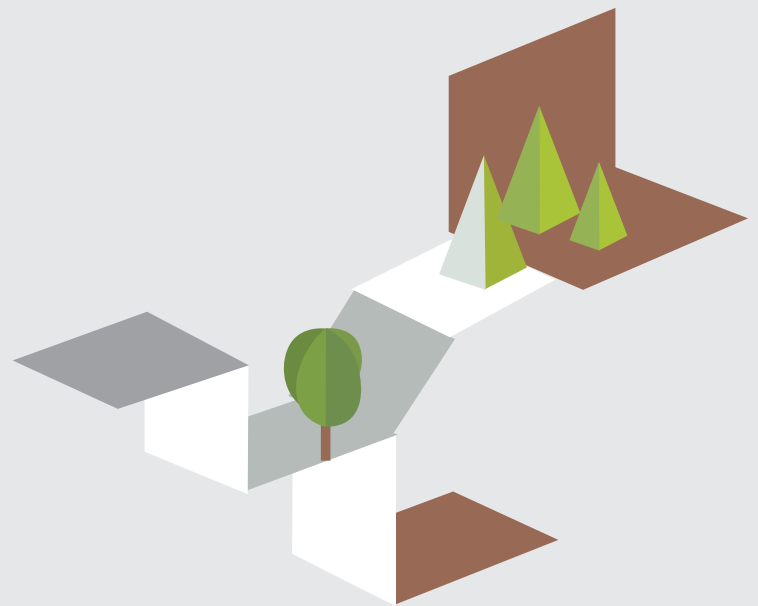
인재개발 및 교육					
	단위	2010	2011	2012	비고
정식 성과 평가를 받은 직원 비율	%	97	98	95	정규직대상/ 평가 제외 인원은 중도 입사자 등
직원 한 명당 연평균 교육시간	시간	-	74	100	직책차, 구성원 포함
인당 교육비	만 원	-	325	293	

제품과 서비스					
	단위	2010	2011	2012	비고
스팸 VOC 추이	건	122,434	59,264	44,672	
기지국 전자파 측정 건수	건	2,147	3,782	18,387	LTE 전국망 구축에 따른 전자파 측정건 수 증가
소외계층 요금 감면 총액	백만 원	220,172	223,457	217,719	
장애인 요금감면액	백만 원	147,806	148,811	145,057	
저소득층(기초생활수급자)	백만 원	52,700	54,780	51,560	
저소득층(차상위계층)	백만 원	10,036	10,045	10,943	
국가유공자 등	백만 원	9,353	9,589	9,960	
기타(복지시설 등 단체)	백만 원	277	232	199	

사회공헌					
	단위	2010	2011	2012	비고
인당 평균 봉사활동 시간	시간	-	7.8	6.4	자원봉사는 기본적으로 업무 중 수행

APPENDIX





중요성 평가 (Materiality Report)	52
UN Global Compact	56
인권정책성명 (Statement on Human Rights)	57
제3자 검증 (External Assurance Statement)	58
GRI, UNGC 테이블 (GRI, UNGC Table)	61

MATERIALITY REPORT

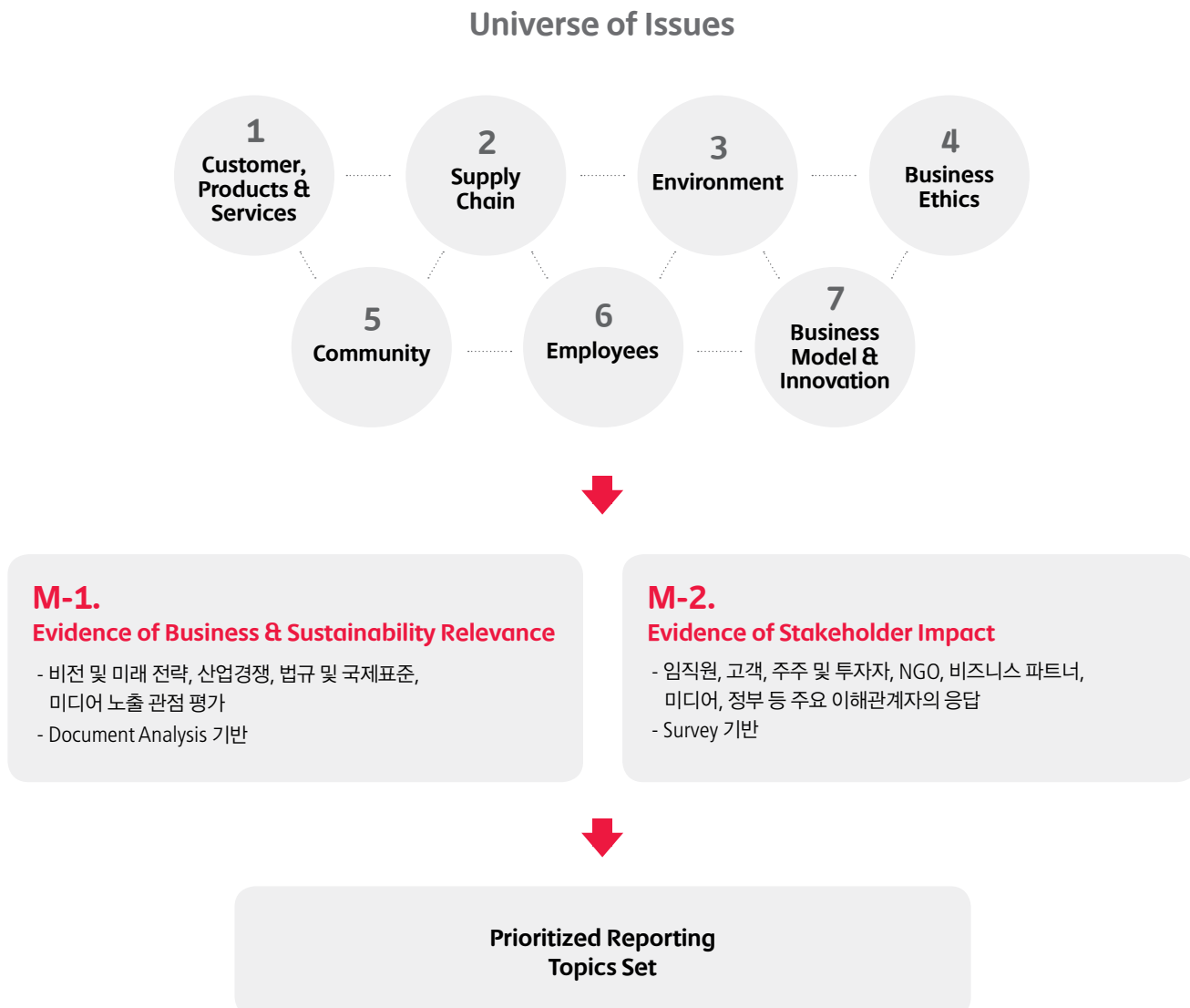
중요성 평가 보고서

SK텔레콤 Materiality Analysis Framework

SK텔레콤은 GRI가 권고하고 있는 보고 경계와 내용 구성에 관한 기술규약을 준수하며 매년 자체적인 중요성 평가 프로세스를 통해 보고주제를 선정하고 있습니다. SK텔레콤이 정의하고 있는 '중요성(Materiality)'은 사업 및 지속가능성 측면에서의 연관성(Relevance)과 SK텔레콤의 이해관계자에게 실질적으로 미치는 영향(Impact)을 의미합니다. 이를 계량적으로 측정하기 위하여 비전 및 내부 전략, 동종사(산업경쟁), 국제표준, 미디어 노출 관점에서 평가하였으며, 연례 이해관계자 참여 조사를 실시하여 이해관계자의 의견을 수렴하였습니다.

중요성 평가과정을 통해 도출된 보고주제에 대해서는 p.6의 '위험과 기회' 파트에 사업 및 지속가능성 양 측면에서 맥락에 대한 설명과 SK텔레콤의 대응이 보다 자세히 기술되어 있습니다. 본 중요성 평가 보고서의 목적은 주제 결정 과정의 프로세스와 기술적 사항, 상세한 조사결과에 대한 보조적인 설명을 제공하는데 있습니다.

중요성 분석 프로세스



M-1. Evidence of ‘Relevance’

각 주제의 비즈니스 및 지속가능성 측면의 연관성(Relevance)을 파악하기 위하여 기업 비전 및 전략 연관성 평가, 산업경쟁 이슈 평가, 국제 이니셔티브 연관성 평가, 미디어 노출 키워드 평가를 실시하였습니다. 모든 평가는 문서화된 자료 분석에 근거하였으며, 각 평가 결과에 따라 보고 주제를 우선 순위화 하였습니다.

비전 및 전략 연관성

SK텔레콤은 2012년 새로운 비전 ‘Partner for New Possibilities’를 선포하며 비전 달성을 위한 3대 전략으로 Telco 역량강화, 외연의 확장, 사회적 책임을 꼽았습니다. 각 주제가 중장기 비전 및 기업시민위원회의 전략을 달성하는데 연관되어 있는 주제인지 평가 하였습니다.

조사내용: Vision 2020 연관성, 기업시민위원회 공식 보고서, 과거 지속가능성 보고서

산업경쟁 이슈

각 주제가 글로벌 통신기업들이 직면하고 있는 이슈인지를 평가하였습니다. 무선 및 유선통신 글로벌 플레이어들이 어떤 주제를 높은 우선순위로 보고 하고 있는지를 파악하였습니다.

대상기업: 유/무선 글로벌 통신기업 10개사
조사내용: 유무선 통신산업 지속가능성 대외보고 관련 주요 주제

국제 이니셔티브 연관성

SK텔레콤이 대외 지지를 천명하고 있는 UNGC(Advance Level) 프로그램, 글로벌 사회책임표준인 ISO26000, 글로벌 지속가능경영 평가 벤치마크 DJSI 등 공신력을 인정받는 이니셔티브 및 표준(Standard)을 토대로 각 주제의 연관성을 평가하였습니다.

분석대상: UNGC Advanced Level, ISO 26000, DJSI, GRI G4(Exposure Draft)

미디어 노출 키워드

2012년 미디어를 통해 나타난 주제를 조사하였습니다. 2012년 3,506건의 기사 중 증시/인사관련 기사를 제외한 884건 대상의 대표 키워드를 분석하였습니다.

대상기간: 2012.1.1~2012.12.31
대상매체: 조선, 중앙, 동아 등 전국 12개 종합일간지



**High Relevance
to Our Business
& Sustainability**

ICT 사회 안전망 9.50

서비스 만족 8.89

ICT 지역사회투자/기여 7.78

인재개발 및 투자 6.67

반부패/윤리 8.89

디지털 격차(계층/장애) 7.78

개인정보 보호 7.78

(단위: 점)

M-2. Evidence of 'Impact'

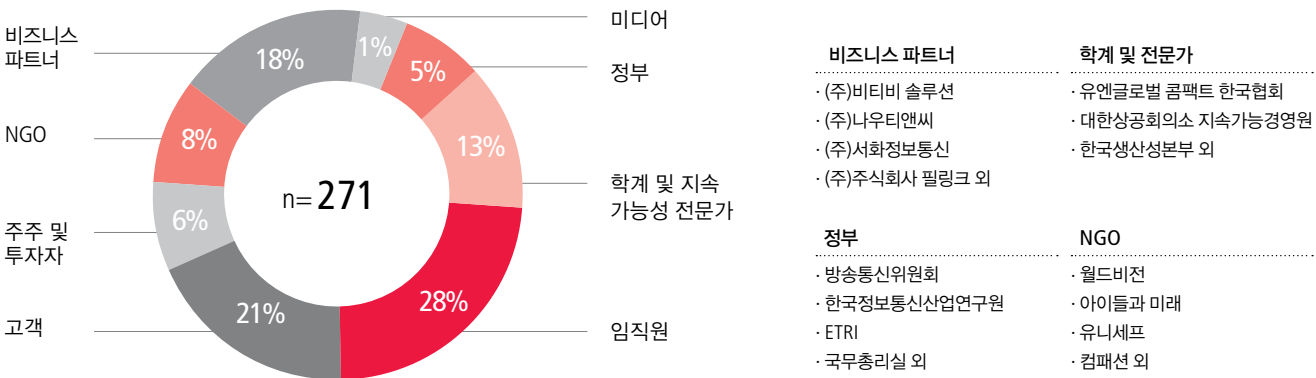
각 주제의 이해관계자 영향도를 파악하기 위하여 온라인 이해관계자 의견 조사를 실시하였습니다. 온라인 조사는 SK텔레콤의 6대 이해관계자와 미디어 및 학계를 포함하여 총 540여 명을 대상으로 진행되었으며, 이 중 271개 기관 및 개인이 응답하였습니다. 온라인 설문은 주요 주제별로 이해관계자가 느끼는 관심도와 중요도를 평가하기 위한 문항과 SK텔레콤의 지속가능성 수준 평가, 기타 의견으로 구성되었습니다.

조사기간 : 2013.02.15~2013.02.27

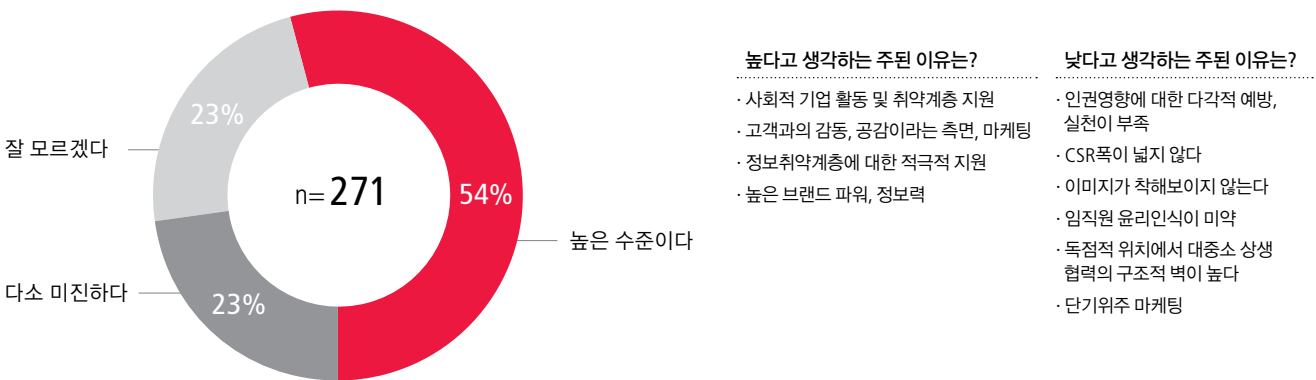
조사방법 : 온라인 설문조사

대상 및 응답률 : 540명 중 271개 기관 및 개인이 응답

참여 이해관계자



SK텔레콤의 지속가능경영 수준은?



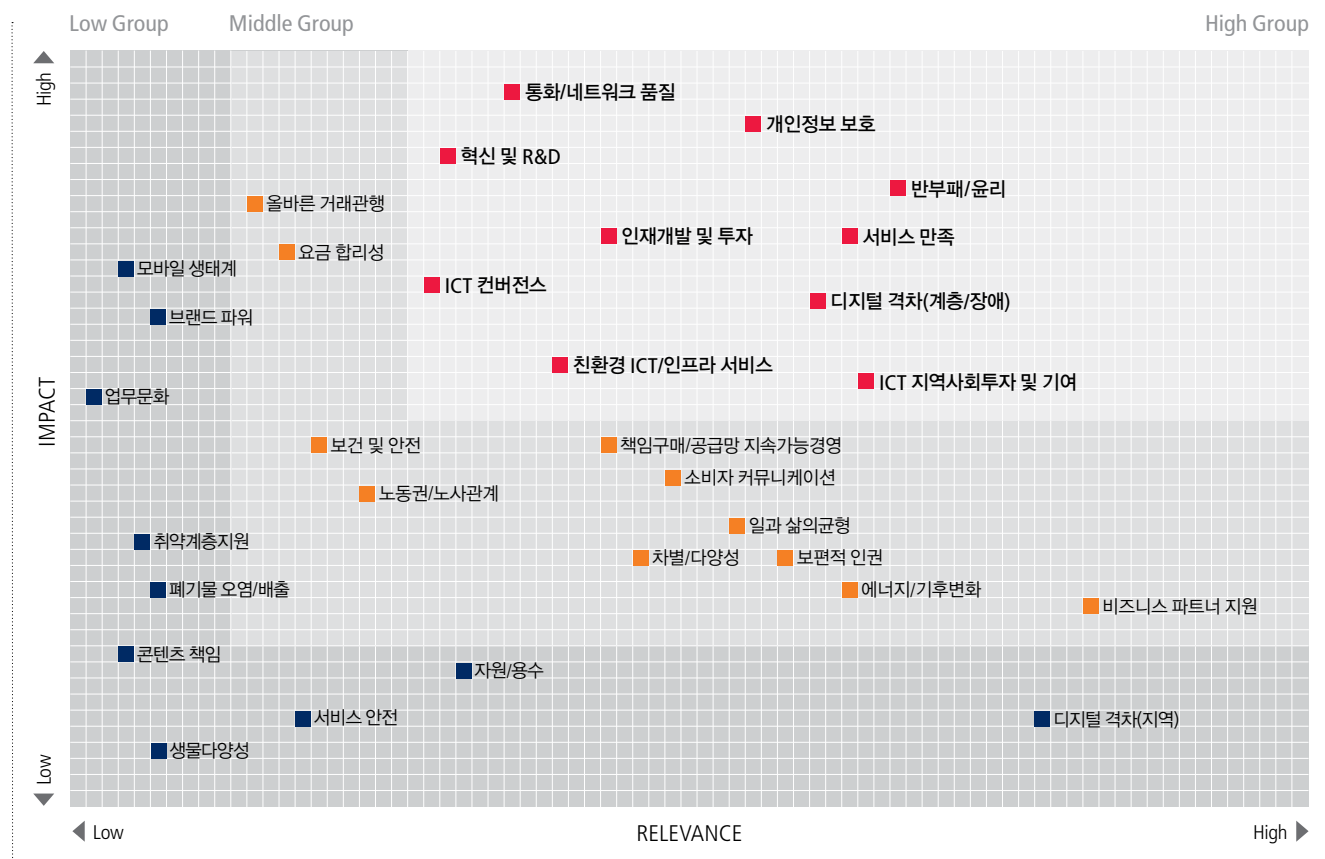
High Impact to Our Stakeholders

주제	점수	주제	점수	주제	점수
통화/네트워크 품질	8.68	반부패/윤리	8.26	인재개발 및 투자	8.20
개인정보 보호	8.34	서비스 만족	8.06	요금합리성	8.0
올바른 거래관행	8.14				

(단위: 점)

핵심 주제(Reporting Topics) 선정 결과

최종적으로 사업 및 지속가능성 연관성 측면과 이해관계자 영향도 측면에서 중요주제를 우선순위화하여 보고에 반영하였습니다. 반부패/윤리를 비롯한 11개 'High Group'에 관하여는 모두 서술적 방법(Narrative)을 통하여 각 주제에 대한 경영 접근 방법과 주요 데이터를 공개하였으며, 'Middle Group'의 경우 대부분 서술적 방법을 통해 보고 하였으나 1) 보건 및 안전, 2) 노동권/노사관계의 경우 관련 데이터만 공개 하였습니다. 공개 데이터는 Performance Review 파트와 GRI Data Table을 참조해 주십시오.



High Group

반부패/윤리

Governance > 반부패/윤리경영
p.16

개인정보 보호

Created Value > 고객경험관리
p.26

서비스 만족

Created Value > 고객경험관리
p.26

통화/네트워크 품질

Created Value > LTE 리더십, 고객경험관리
p.20

디지털 격차(계층/장애)

Created Value > 디지털 격차해소
p.29

ICT 사회안전망

Created Value > R&C 기반 사회공헌
p.32

ICT 지역사회투자 및 기여

Created Value > R&C 기반 사회공헌
p.32

인재개발 및 투자

Created Value > 인재개발 및 투자
p.41

혁신 및 R&D

Created Value > ICT 컨버전스
p.23

친환경 ICT/인프라 서비스

Created Value > 기후변화
p.38

ICT 컨버전스

Created Value > ICT 컨버전스
p.23

(각 주제의 사업 및 지속가능성 측면 상세 맥락에 대해서는 p.6 '위험과 기회' 참조)

UN GLOBAL COMPACT

유엔글로벌콤팩트

SK텔레콤은 UNGC와 함께 전세계적인 CSR 확산과 발전을 위해 활동해 왔으며, 특히 2011년부터는 UNGC Blueprint에 부합하는 우수 사례를 개발하고 확산하기 위한 UNGC 선도기업협의체인 GC LEAD에 참여하고 있습니다. GC LEAD 참여 기업은 UNGC내 Working Group이나 Collective Action을 통해 글로벌 리더십을 발휘하고, 지역 네트워크 활동에 적극적으로 참여하며, Blueprint 이행 노력을 담은 COP(Communication on Progress)를 발간하는 등의 활동을 수행합니다. SK텔레콤은 적극적 UNGC 활동을 통해 사회적 기업 확산 등의 주요 CSR 이슈를 중심으로 글로벌 CSR리더십을 발휘해 나가고 있습니다.

LEAD Taskforce 활동 등 글로벌 협력 활동 적극 수행

SK텔레콤은 LEAD 활동의 일환으로 사회 투자 및 자선(Social Investment & Corporate Philanthropy) 부문의 Taskforce 운영에 참여하여, 2012년 6월 Rio+20 기업 지속가능성포럼에서 'SK의 사회적 기업' 사례를 발표하는 등 글로벌 무대에서 사회적 기업 아젠다를 선도해 나가고 있습니다. 또한, 2012년부터는 국제통합보고위원회 IIRC(International Integrated Reporting Council)의 통합보고 파일럿 프로그램 프로젝트에 참여하여, 2012년 지속가능보고서에 통합보고 프레임을 반영하는 등 글로벌 CSR 트렌드를 선도하고 있습니다. 2012년 11월에는 뉴욕에서 개최된 SDG(Sustainable Development Goal)에 관한 심포지움에 참가하여 적극적인 CSR 활동을 이어나갔습니다. SK텔레콤은 보다 적극적인 LEAD 활동을 위해 2013년에는 지난 1기에 이어 차기 운영위원회에 참여할 뿐만 아니라, SK텔레콤의 CSR Theme에 연계한 Taskforce 참여를 통해 글로벌 CSR 리더십 발휘 및 국제적 협력을 지속할 예정입니다.



UNGC 한국협회 활동 참여로 Local 리더십 발휘

SK텔레콤은 '07년 UNGC 한국협회 창립시 원년멤버로 가입하여 운영 위원으로 활동 및 한국협회 주최의 주요 CSR 행사의 참여를 통해 국내 CSR 확산에 기여하고 있습니다. 2012년 8월에는 제1회 대학생 Y-CSR 컨퍼런스에 참여하여 SK텔레콤의 'ICT를 활용한 사회 공헌 활동'에 대한 사례를 발표하고 대학생들의 CSR에 대한 인식을 제고하는데 기여하였습니다. 또한, 9월에는 한중일 3개국라운드 테이블에 참석하여 SK의 사회적 기업 사례를 발표하고, 한중일 3개국CSR 리더들과의 네트워킹을 통해 글로벌 CSR 활동의 협력을 도모하였습니다.



제 1회 대학생 Y-CSR 컨퍼런스

Rio+20 기업지속가능성포럼 참여

지난 6월 15일 ~18일 브라질 리우데자네이루에서 UNGC와 유엔 지속개발위원회, GC브라질 네트워크의 주관으로, 미래 지속가능한 발전의 방향성을 모색하기 위한 회의인 'Rio+20 기업지속가능성포럼'이 개최되었습니다. 본 회의에는 정부, 기업, 시민단체, 언론, 지자체 등 2,500여 명이 참가하여 에너지와 기후변화, 농업, 식량, 도시화, 수자원 및 생태, 경제와 금융 분야의 120여개 세션을 개최하여 논의를 진행하였습니다.

SK그룹은 컨퍼런스 내에 '사회적 기업' 세션을 개최하여, 기업의 효과적인 사회 참여 방식으로서의 사회적 기업 도입 필요성과 사회적 기업을 통한 글로벌 이슈 해결방안, 이를 달성하기 위한 사회적 기업 생태계 조성 및 파트너십 확대 방안을 공유하여 좋은 평가를 받았

습니다. 또한 폐막 총회에서는 사회적 기업과 관련한 글로벌 IT 플랫폼 구축을 약속하여 참석자들로부터 큰 지지를 얻었습니다. 2013년 SK텔레콤은 글로벌 IT플랫폼의 추진방안을 구체화하고, 사회적 기업 추진 관련 주요 활동을 지속할 예정입니다.



Rio+20 기업지속가능성포럼 폐막총회

STATEMENT ON HUMAN RIGHTS

인권정책성명

SK텔레콤은 '기업의 영구존속, 발전을 통해 고객, 구성원, 주주에 대한 가치를 창출하여 사회, 경제 발전에 핵심적인 역할을 수행하고 나아가 인류의 행복에 공헌한다'는 SKMS규범을 근간으로 삼아, 사회적 책임과 규범을 준수하며 비즈니스 목표를 달성하는 것을 지향합니다. 당사의 사회적 책임은 고객, 구성원, 비즈니스파트너, 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 'UN인권 기본헌장(Universal Declaration of Human Right)'과 유엔 인권위원회의 '기업과 인권에 대한 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Right; Ruggie Framework)'이 제시하고 있는 인권 원칙에 대하여 공개적 지지를 선언하고, 인권 존중과 관련한 책임을 다할 것을 천명하는 바입니다. SK텔레콤은 사업과정에서 일어날 수 있는 인권 침해를 방지하기 위해 노력할 뿐만 아니라 침해의 방조 또는 공모 행위를 피하기 위한 최선의 노력을 기울일 것입니다. 또한 UN 글로벌 콤팩트의 인권/노동 원칙에 따라 책임을 갖는 조직, 운영구조, 모니터링 절차, 발생 사건에 대한 조치와 커뮤니케이션을 위한 투명한 경영 구조를 갖출 것입니다.

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

01 사업장 내 구성원, 비즈니스파트너 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

02 개인정보 및 사생활 보호 (Human Rights in Privacy Policies)

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

03 접근권 및 표현의 자유 (Human Rights in Access to Information & Freedom of Expression)

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

04 기술, 서비스, 데이터 오용 방지 (Human Rights in Technology)

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

SK텔레콤은 사업과정에서 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. (http://www.sktelecom.com/html/n_social/CSRSand.html)

SK텔레콤은 사회적 책임을 다하고 이해관계자 모두의 행복을 추구하는 기업으로서, 인권 원칙 지지와 준수에 앞장서겠습니다. 감사합니다.

EXTERNAL ASSURANCE STATEMENT

제3자 검증

주식회사 DNV 인증원 (이하 "DNV")은 SK텔레콤주식회사(이하, "SK텔레콤")의 통합보고서 2013 (이하 "보고서")에 대해 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 검증은 보고서에 제시된 정보 관련 경영 프로세스, 보고 프로세스에 초점을 맞추어 진행되었습니다.

SK텔레콤은 보고서에 실린 모든 정보의 수집, 분석, 취합, 보고에 대한 책임이 있습니다. 본 업무를 수행하면서 DNV의 책임은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 따라, SK텔레콤 경영진에 국한됩니다. 검증은 DNV에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다. SK텔레콤 보고서의 독자는 이해관계자를 대상으로 하고 있습니다.

검증 범위

DNV 검증 업무는 2012년도 데이터를 포함합니다. SK텔레콤의 보고 범위는 SK텔레콤 조직 및 활동에 한정됩니다. DNV의 검증 범위는 아래와 같습니다.

2012년 1월부터 12월까지 기간 중의 지속가능성 관련 데이터 및 활동
 GRI G3.1 에 따른 지속가능성 보고서 내용 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
 AA1000 Accountability Principles Standard 2008 and AA1000 Assurance Standard 2008 에 따른 Accountability 원칙 및 성과 정보에 대한 평가, 특정 정보 및 데이터에 대한 평가
 (Type 2, 중간수준의 보증)
 GRI 적용 수준 확인
 GRI G3.1 에 따른 지속가능성 보고서 내용 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
 검증 활동은 2013년 4월 SK텔레콤 본사에 방문하여 진행

제한사항

보고서에 명시된 SK텔레콤의 중요한 통제권이 영향을 미치지 않는 조직, 공급업체, 협력사 및 제 3자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV는 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 재무관련 데이터는 회계감사 기관에 의해 확인되었습니다. 재무 데이터를 포함한 경제 성과는 SK텔레콤의 내부 문서와 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었습니다.

검증 방법론

검증 활동은 DNV의 지속가능경영보고서 검증 프로토콜 (VeriSustain™; www.dnv.com/cr) 및 AA1000AS(2008)에 따라 실시되었습니다. 검증결론은 프로토콜에 따라 아래 기준에 의해 이루어 졌습니다

AA1000AS(2008)에 명시된 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙 준수
 GRI G3.1, 특히 'A+' 적용 수준 요구사항 확인

검증 활동의 일부로 검증 심사팀은 보고서 내 지속가능성 관련 문구 및 주장에 대해 확인하였고, 보고서에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제에 대한 견고성을 평가했습니다.

검증 심사팀은 SK텔레콤이 제공한 문서, 데이터 및 기타 정보를 확인하고 검토하였습니다. 또한 인증된 경영시스템으로부터 생성된 정보 및 기술 데이터를 취득하였습니다. 또한 아래 사항에 대해 표본추출 방식의 심사를 진행하였습니다.

.....
 보고서 내용의 중요성 결정 프로세스

.....
 보고서에 포함된 정량적, 정성적 데이터 생성, 수집 및 관리 프로세스

.....
 검증심사팀은 보고서에 포함된 업무를 담당하는 14명의 직원 및 관련 자들에 대해 면담을 실시하였습니다.

독립 감사위원회

검증활동을 수행한 결과, DNV는 보고서가 SK텔레콤의 지속가능경영 전략, 경영시스템 및 성과를 공정하게 표현하고 있다고 판단하였습니다. 검증 활동을 통해 DNV는 보고서가 GRI G3.1 에서 요구하는 'A+' 적용수준을 만족함을 확인했습니다. 보고 원칙의 채택 및 특정 성과 정보에 대한 추가적인 의견은 아래와 같습니다.

이해관계자 포괄성

SK텔레콤은 지속가능경영 이슈와 관련하여 포괄적인 이해관계자 참여를 실시하였습니다. 이해관계자 참여는 다양한 범위의 이해관계자를 포함하고 있습니다. 보고서에는 이해관계자 커뮤니케이션 채널이 자세히 보고 되고 있습니다. 보고서에는 협력사, 고객, 주주, 구성원, 지역사회/NGO, 정부의 크게 6개 이해관계자 그룹과 환경을 이해관계자로 파악하고 있습니다. 각 현업 부서들은 직간접적인 수단을 활용하여 이해관계자들의 주요 관심사항을 파악하고, 이에 적극적으로 의사소통 및 참여를 실시하고 있습니다. 이해관계자 참여는 독립적으로 이루어지고 있습니다. SK텔레콤에서는 다양한 이해관계자 의견을 조율하고, 의사결정을 내리는 CSR 최고 의사결정기구인 기업시민위원회와 주요 이해관계자 대표로 구성된 CSR 자문위원단의 운영하고 있으며 이는 우수사례로 판단됩니다. 완전성 원칙 준수 수준은 양호한 것으로 판단됩니다.

대응성

이해관계자의 견해, 관심사항 및 기대사항은 보고서를 준비하고 SK텔레콤의 지속가능경영을 체계화하는데 반영되었습니다. SK텔레콤은 이해관계자들에게 지속가능경영이 계획된 바와 같이 진행되고 있음을 보여줄 수 있도록 각각의 중요한 이슈들에 대한 목표를 설정하고, 성과를 모니터링, 측정하여 보고하고 있습니다. 보고서는 중요한 이슈들에 명확히 대응 내용을 의사소통하고 있습니다. 특히, SK텔레콤은 인권 보호 선언문을 금번 보고서에 발표함으로써, ICT 분야에서 인권 보호의 중요성을 반영했으며, UN의 비즈니스와 인권 지침 원칙에 대한 지지를 표명하고 있습니다. 대응성 원칙 준수 수준은 양호한 것으로 판단됩니다.

중요성 SK텔레콤은 비전 및 전략 연관성, 글로벌 표준 검토, 미디어 분석 그리고 산업별 지속경영 이슈 분석을 통해 글로벌 지속경영 이슈를 종합하고, SK텔레콤 지속경영 표준지표를 개발했습니다. 또한 이해관계자 설문도 실시했으며, 이를 통해 내외부이슈를 분석하여 핵심이슈를 도출하고 우선순위를 했습니다. 보고서는 SK텔레콤의 활동과 관련된 주요 이슈들과 이해관계자들에 관련성이 높은 이슈들의 성과를 제시하고 있습니다. 중요성 원칙 준수 수준은 양호한 것으로 판단됩니다.

완전성 보고서는 이해관계자 그룹을 명확히 식별하고 있습니다. SK텔레콤에서 정의한 보고 범위 및 경계는 SK텔레콤의 중요한 이슈와 활동, 그리고 이해관계자들과 가장 관련있는 이슈와 활동을 다루고 있습니다. 검증된 데이터와 정보에서 중요한 누락은 발견되지 않았습니다. 보고서에서는 SK텔레콤이 영향력을 갖는 기업들에 대한 경영 접근 방식에 대해 언급하고 있습니다. 완전성 원칙 준수 수준은 양호한 것으로 판단됩니다.

보고서 품질 원칙 보고서는 상대적으로 균형된 정보로 제공하고 있습니다. 모든 지표들은 사실에 기반하고 있으며, 편향되지 않았습니다. 편향된 정보는 발견되지 않았습니다. 법규 준수 관련하여 시정조치에 대한 상세한 정보제공을 통해, 보고서의 투명성을 강화할 수 있을 것입니다. 보고서 내 데이터와 정보는 전체적으로 신뢰할 수 있습니다. 그래픽을 통한 성과 비교는 적절한 것으로 판단됩니다. SK텔레콤은 보고서 내용을 기획하고 데이터 및 정보를 수집하는데 있어 우수한 절차를 가지고 있습니다. 온실가스 및 일부 환경 데이터는 전산시스템을 통해 수집 및 편집되어지고 있습니다. 해당 정보 및 데이터 담당자는 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 정확하게 이해하고 있음을 보여주었습니다. 이전 보고서에 대비하여 재기술이 필요한 내용 및 부분에 대해 보고 내용을 수정 보완하였습니다. 하지만, 시스템 내에 정보 및 데이터의 출처, 원본데이터의 보관을 통한 통합 데이터 관리 프로세스를 수립하고, 사내 경영시스템을 활용하여, 데이터 확인을 위한 공식적인 내부 평가 프로세스 수립을 권고합니다. 보고서 품질 원칙 준수 수준은 보통인 것으로 판단됩니다.

특정 지속가능성 성과 정보와 관련된 발견사항

DNV는 위에 기술된 바와 같이 SK텔레콤의 AA1000APS에 대한 준수 특성과 정도에 대해 평가를 한 것에 더해, 정보/데이터 부분의 신뢰성에 대해 Type2 검증을 실시하였습니다. 검증팀은 해당 데이터 관리 담당자와 면담을 실시하고, 데이터 수집, 가공 프로세스에 대해 설명을 들었습니다. 또한, 보고서에 기술된 내용을 확인하기 위하여 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 특히, 용수사용량, 폐기물 배출량, 재해율 그리고 윤리경영 부분에 대해서는 좀더 상세한 Type2 검증을 진행하였습니다.

SK텔레콤은 보고서에 사용되는 상기 특정 정보 및 데이터를 수집하는 효과적인 방법론을 개발하여 사용하고 있습니다. 상기 특정 정보 및 데이터는 식별가능하고 추적가능한 것으로 판단됩니다. 데이터 관리 담당자는 데이터의 출처와 해석을 신뢰성있게 설명하였습니다. 심사를 통해 데이터 및 정보 그리고, SK텔레콤의 특정 정보 및 데이터의 생성 프로세스에 대해 분석한 결과, 심사팀은 보고서에 포함된 특정 데이터 및 정보는 안정적이고 반복적인 활동의 결과임을 확인하였습니다.

개선을 위한 제언

다음은 SK텔레콤 경영진에 제공된 관찰 및 개선사항을 추가적으로 요약한 내용입니다. 본 사항들은 보고서에 대한 결론에는 영향을 주지 않으며, 지속적 개선을 도모하고자 제공됩니다.

컴플라이언스 이슈에 대한 시정조치 및 예방조치에 대해 공개하여 보고서의 투명성 향상

현재 보고서에서는 중단기 지속가능경영 목표를 제시하고 있음. 비전 및 전략의 달성 정도를 정확히 측정할 수 있도록 장기 지속가능성 목표를 수립

사회적 및 환경적 성과 데이터가 과거 성과와 비교할 수 있도록 제시되고 있음. 이중 일부 성과 지표는 과거 2개년 대비 부정적인 경향을 보이는 것으로 보고되고 있으므로 지속가능성 비전 및 전략 달성을 위해 이번 보고서 결과에 대해 분석하고 필요한 조치를 취할 것

적격성 및 독립성

DNV는 지속가능보고서 검증을 포함한 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하고 있습니다. DNV의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100 여개 국에서 활동을 하고 있습니다.

DNV는 본 성명서를 제외하고 보고서 작성내의 기술내용과 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV는 검증 프로세스 동안 이해관계자 면담 시 중립성을 유지했습니다. DNV는 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.



서울, 대한민국
2013년 4월

곽승현
검증팀장

안인균
대표이사 원장

Antonio Astone
기술검토자

온실가스 검증의견서

검증 범위

이 검증의견서는 SK텔레콤(주)의 요청으로 작성되었습니다.

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (LRQA)는 SK텔레콤(주)로부터의 요청에 따라, SK텔레콤(주)의 온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침에 따라 작성된 2012년 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서에 기록된 SK텔레콤(주)의 온실가스 및 에너지 사용 관련 자료와 온실가스 배출량을 아래의 표1과 같이 검증하였습니다. 이 데이터에는 온실가스 직접 배출량과 온실가스 간접 배출량을 다루고 있습니다.

경영진의 책임

온실가스 보고서의 작성과 데이터 및 정보에 대한 효과적인 내부 관리를 유지하는 책임은 SK텔레콤(주)의 경영진에 있습니다. LRQA의 책임은 SK텔레콤(주)의 계약에 의해 보고서의 보증업무에 한정됩니다.

궁극적으로 보고서는 SK텔레콤(주)에 의하여 승인되고, SK텔레콤(주)의 책임하에 있습니다.

보증수준 및 중요성

이 검증 의견서의 검증 보증 정도는 합리적 보증이며, 2.5%의 중요성 기준에서 작성되었습니다.

LRQA의 검증방법

LRQA의 검증은 온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침에 따라 수행되었습니다. SK텔레콤(주) 온실가스 보고서의 온실가스 데이터가 온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침에 따라 작성되었음을 합리적 보증 수준으로 검증하였습니다.

심사 결론을 도출하기 위하여 다음의 심사활동을 수행하였습니다.

주요 사업장 설비에 대한 현장 확인이 이루어졌으며 온실가스 배출 데이터 및 에너지 사용량 기록을 관리하는 관련 프로세스를 검토하였습니다.

온실가스 배출 및 에너지 사용 자료의 관리 및 유지에 책임이 있는 관련 직원과 면담을 하였습니다.

2012년 SK텔레콤(주)의 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서의 데이터 및 정보를 검증하였습니다.

LRQA 의 의견

LRQA의 검증방법에 따라 심사한 결과, 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서의 온실가스 데이터가 중요성 측면에서 의심을 줄 만한 사항이 발견되지 않았으므로 '적정'하다고 사료됩니다. 이러한 결론의 전제 사항들은 다음과 같습니다:

ERP시스템 내의 전기사용량 및 사용료 정보가 관리되지 않는 일부 소형기기들은 유사기기 들의 자료를 근거로 추정하여 배출량을 산정하였으며, 이러한 산정 부분이 미치는 영향은 미미한 것으로 판단되었습니다.



대한민국 서울시 영등포구 여의도동 25-4 신송빌딩 17층 150-923

2013년 3월 28일

유상근

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.를 대표하여

LQRA 참조번호: SEO 6017128

표 1. SK텔레콤(주) 온실가스 보고서의 온실가스 배출량

범위 (온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침 정의에 따름)	2012년
직접 온실가스 배출량	7,803
에너지 간접 온실가스 배출량	665,939
온실가스 총 배출량	673,742

상기 데이터는 CO₂ 의 환산 톤 수치에 해당함

검증의견서

본 검증의견서는 온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침에 따른 온실가스 배출량 및 에너지 소비량 명세서 검증 의견임.

제 3자 배상책임

LRQA, 그 관계사와 자회사 및 임직원 또는 대리인은, 개별적으로나 집단적으로 이 조항에서 'Lloyd Register Group'으로 나타냅니다. Lloyd Register Group은 누구에게도 이 문서나 기타의 방법으로 제공된 조언이나 정보에 대한 의존으로 인하여 야기된 어떠한 손실, 손상이나 비용에 대해서도 책임을 지지 않고 아무런 의무도 없습니다. 다만, 특정인이 관련 Lloyd Register Group의 일원과 이 정보나 조언의 제공에 대한 계약을 체결한 경우는 예외로 하며, 이런 경우 모든 책임과 보상은 전적으로 계약에 기술된 조건에 따릅니다.

GRI/UNGC INDEX

GRI 3.1

●: 완전보고, ◐: 부분보고, ○: 미보고, N/A: Not Applicable, N/M: Not Material

Indicator	Description	Reported	Cross Reference/Direct Answer
프로필 (Profile)			
1.1	CEO 메시지	●	p. 2-3
1.2	기회와 도전	●	p. 6-7
2.1	기업명	●	SK텔레콤
2.2	주요 제품과 브랜드	●	p. 4-5, 홈페이지
2.3	회사 조직구조	●	사업보고서
2.4	본사 위치	●	p. 4-5
2.5	주요 사업장이 위치한 국가/영업시장	●	p. 4-5, 홈페이지
2.6	소유구조와 법적 형태	●	p. 4-5
2.7	영업 시장	●	p. 4-5
2.8	기업 규모	●	p. 4-5, 44-45
2.9	보고기간 중 중대한 변화	●	속표지
2.10	보고기간 중 수상내역	●	속표지
3.1	보고 기간	●	2012.01.01-2012.12.31
3.2	최근 보고 일자	●	2012. 05
3.3	보고주기	●	1년
3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	●	뒷표지
3.5	보고 내용 정의 프로세스	●	p. 6-7, 52-55
3.6	보고 경계	●	속표지
3.7	보고 범위와 경계의 제한	●	속표지
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계	●	특별히 주의가 필요한 경우 주석으로 표기
3.9	데이터 측정 기술과 계산의 근거	●	실측치를 기준으로 하였으며, 계산치나 추정치 등 특별히 주의가 필요한 경우 주석으로 표기
3.10	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정	●	특별히 주의가 필요한 경우 주석으로 표기
3.11	이전 보고 기간 대비 범위, 경계 또는 측정 방식 상의 중대한 변화	●	변화가 있을 경우 2013년 기준 재산정
3.12	보고서 내에서 표준공시 사항의 위치를 나타내는 표	●	p. 61-64
3.13	제 3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	●	속표지, 제3자 검증 (External Assurance Statement) 의견서
4.1	기업 지배구조	●	p. 10-11
4.2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부	●	p. 10-11
4.3	이사회 구성	●	p. 10-11
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 매커니즘	●	p. 10-11
4.5	기업성과와 경영진(이사)에 대한 보상 간 연계	●	p. 10-11
4.6	이사회 내의 이해관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	●	p. 10-11
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사회 의 전문성 결정 프로세스	●	p. 10-11
4.8	경영원칙	●	p. 8-9
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	●	p. 12-13
4.10	이사회 의 성과(특히 경제/환경/사회적 성과)를 평가하는 프로세스	●	p. 12-13
4.11	사전 예방 원칙 및 이를 달성하는 방법	●	p. 12-13
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 이니셔티브	●	p. 12-13
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황	●	UNGC LEAD 운영위원회, 통합보고 파일럿 프로그램 참여 등
4.14	참여 이해관계자 그룹	●	p. 52-55
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거	●	p. 12-13, 52-55
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법	●	p. 12-13, 52-55
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제의 관심사, 대응	●	p. 6-7, 52-55

●: 완전보고, ◐: 부분보고, ○: 미보고, N/A: Not Applicable, N/M: Not Material

Indicator	Description	Reported	Cross Reference/Direct Answer
경제 (Economic)			
DMA			p. 20-22, 23-25
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 분배	●	속표지, p. 44-45
EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●	p. 6-7, p. 38-40
EC3	연금지원 범위	●	확정기여형 또는 확정급여형으로 정직원 기준 100% 적용됨
EC4	정부지원 보조금 수혜 실적	●	속표지
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	○	Not Reported
EC6	주요 사업장의 현지구매정책 관행 및 비율	◐	2012년 기준 해외구매는 전체의 1.5% 수준임 (금액기준)
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차와 현지 출신 고위 관리자 비율	●	p. 48-49
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과(지원 형태 구분)	●	p. 32-34
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 (영향의 범위 포함)	●	p. 6-7
환경 (Environment)			
DMA			p. 38-40
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	●	p. 46-47
EN2	재생 원료 사용 비율	●	p. 46-47
EN3	1차 에너지원 별 직접 에너지 소비량	●	p. 46-47
EN4	1차 에너지원 별 간접 에너지 소비량	●	p. 46-47
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	●	p. 40
EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	●	p. 38-40
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	●	p. 38-40
EN8	공급원 별 총 취수량	●	p. 46-47
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	●	상수도만 활용하며, 중대한 수준의 용수 사용 없음
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	●	재사용/재활용수 사용하지 않음
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	◐	p. 46-47, 생태보호구역 내 기지국/중계기를 두고 있음(설치 수 공개)
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	N/M	기지국/중계기 설치 외 생물보호구역에 대한 직접적 영향이 존재하지 않음
EN13	보호 또는 복원된 서식지	N/M	상동
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	N/M	상동
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보존연맹(IUCN) 지정 멸종위기 종(Red List)과 국가 지정 멸종위기종의 수 및 멸종 위험도	N/M	상동
EN16	직간접 온실가스 총 배출량	●	p. 38-40, 46-47
EN17	기타 간접 온실가스 배출량	●	p. 38-40, 46-47
EN18	온실가스 감축사업 및 성과	●	p. 38-40
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	N/M	영향이 미미하다 판단됨. 집계 계획이 없음
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출량	N/M	영향이 미미하다 판단됨. 집계 계획이 없음
EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	◐	당사는 생활 하수만 배출하며, 심각한 영향이 있는 폐수 배출 없음
EN22	형태 및 처리방법 별 폐기물 배출량	●	p. 46-47
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	●	중대한 유해물질 배출사고 일어나지 않음
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	●	바젤 협약 부속서 명기 폐기물 배출하지 않음
EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호상태 및 생물 다양성 가치	●	당사는 생활 하수만 배출하며, 심각한 영향이 있는 폐수 배출 없음
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	●	p. 38-40
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	●	p. 46-47
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	●	환경 법규 위반사항 없음
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	●	p. 46-47
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	●	p. 46-47

●: 완전보고, ●: 부분보고, ○: 미보고, N/A: Not Applicable, N/M: Not Material

Indicator | Description Reported | Cross Reference/Direct Answer

사회 - 노동 (Social: Labor Practices and Decent Work)

DMA			p. 41-43, 57
LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	●	p. 48-49
LA2	직원 이직 건수 및 비율	●	p. 48-49
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공되지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택	●	p. 41-43
LA15	성별에 따른 육아출산휴가 이후 업무복귀율 및 유지율	●	p. 48-49
LA4	단체교섭 적용대상 직원 비율	●	p. 49
LA5	중요한 사업변동에 대한 최소 통보기간	●	단체협약(제18조) 내 주요 사업변동에 대한 지체 없는 통지 명시
LA6	노사공동 보건안전위원회가 대표하는 직원 비율	○	Not Reported
LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수	●	p. 48-49
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	●	사내 체육시설 및 의무실 운영, 1년 1회 이상의 건강검진, 예방접종 실시, 지역별 의무실 설치 및 운용
LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	●	단체협약내 산업안전보건에 의무 및 안전보건활동 보장 명시
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	●	p. 48-49
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육 및 평생학습 프로그램	●	전문창업지원 기관에 위탁해 전직 및 창업컨설팅 지원
LA12	정기 성과평가 및 경력개발 심사 대상 직원의 비율	●	p. 48-49
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수계층 등 다양성 지표 기준)	●	p. 41-43, 48-49, 이사회는 소수자 및 다양성에 관한 선출규정을 두고 있지 않음
LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	●	성별에 따른 기본급 차이를 두고 있지 않음

사회 - 인권 (Social: Human Rights)

DMA			p. 41-43, 57
HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	●	현재 투자/협약 프로세스 내 명시적 인권보호 및 심사 조항을 두고 있지 않음(0%)
HR2	주요 협력사 및 계약업체에 대한 계약시 인권 심사 비율	●	p. 35-37
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원교육 사수	●	p. 48-49
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	●	고충처리 채널을 통해 성, 인종, 종교, 학력, 출신 등에 따른 차별 사건을 제보받고 있으며, 2012년 접수 건은 0건임
HR5	결사 및 단체교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	●	p. 57. 전 사업장을 포괄하는 노동조합을 두고 있으며, 심각한 결사/단체 교섭 자유가 침해될 소지가 있는 업무분야 발견되지 않음
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	●	p. 57
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치	●	p. 57
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	○	Not Reported
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	○	Not Reported
HR10	인권 감독 및 영향 평가를 실시하는 사업장의 비율 및 수	●	p. 57
HR11	공식적인 불만전달 메커니즘을 통해 소송제기/대응/해결되는 인권 관련 불만 사항의 수	●	p.42, 임직원 관련 사항은 공개하였으며 2013년 부터 인권관련 공식적인 불만전달 메커니즘 운영 예정임

사회 - 사회 (Social: Society)

DMA			p. 16-17, 32-34, 35-37
SO1	사업 활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	N/M	신규 시장 진출과 관련한 사항이 없으며, 사업에 의한 잠재적/실질적 부정적 지역사회 영향은 현단계에서 미미하거나 없다고 판단됨
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	●	p. 16-17
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	p. 16-17
SO4	부패 사건에 대한 조치	●	p. 16-17
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비활동 참여	●	SK텔레콤은 정보통신위원회와 긴밀한 관계를 유지하며 당국의 규제를 준수함
SO6	정당, 정치인 및 관련기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	●	0원. 정당 및 정치인에 대한 기부 없음
SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 결과	●	p. 37, 사업보고서
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	●	p. 37, 사업보고서
SO9	지역사회에 잠재적이거나, 실질적으로 부정적 영향을 미치는 사업장	●	지역사회에 대한 잠재적/실질적 부정적 영향 발견되지 않음
SO10	사업장에서 지역사회에 미칠 수 있는 부정적 영향을 완화하고 보호하기 위한 장치	N/A	지역사회에 대한 잠재적/실질적 부정적 영향 발견되지 않음

● : 완전보고, ◐ : 부분보고, ○ : 미보고, N/A: Not Applicable, N/M: Not Material

Indicator	Description	Reported	Cross Reference/Direct Answer
사회 - 제품책임 (Social: Product Responsibility)			
DMA			p. 26-28
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 보건 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 관련된 평가 실시 비율	●	2007년 부터 5년간 이동통신3사가 매년 3억 원씩 공동 출연하여, 한국전자파학회와 함께 전자파 인체영향 연구를 진행(SK텔레콤은 매년 1.5억 원). 2012년 연구종료
PR2	제품 및 서비스 생애 주기 상에서 고객 보건과 안전영향 관련법규 위반 건수	●	고객 보건 및 안전영향과 관련된 법규 위반사항 없음
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	●	p. 26-28
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 법규 위반 건수	●	p. 37
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●	p. 26-28
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준, 자발적규제 준수 프로그램	●	p. 26-28
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준, 자발적규칙 위반 건수	●	보고기간 중 마케팅/광고 커뮤니케이션 법규위반 없음
PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	●	p. 26-28
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 법규 위반으로 부과된 벌금 액수	●	p. 35-37

UNGC INDEX

UNGC Advanced Criteria	Cross Reference/Direct Answer
전략과 운영에 있어 UNGC 10대 원칙 이행	
Criterion 1 UNGC 10대 원칙을 조직의 기능과 사업 단위에 편입하려는 노력	p. 2-3, 56
Criterion 2 UNGC 10대 원칙에 대한 가치사슬 내 구현	p. 6-7, 12-13
확고한 인권 관리 정책과 절차	
Criterion 3 인권에 대한 추진의지, 전략, 정책	p. 57
Criterion 4 비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p. 57
Criterion 5 비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	비즈니스 파트너 등록 평가 시 인권/노동/환경에 대한 평가체계 운영
확고한 노동 관리 정책과 절차	
Criterion 6 노동에 대한 추진의지, 전략, 정책	p. 57
Criterion 7 비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p. 41-43. 노동조합과 단체협약을 실시하여 노동원칙을 반영하며, 노사위원회의 정기 개최
Criterion 8 비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	p. 41-43. 노사위원회를 정기 개최하며, 임직원 고충처리 채널을 운영
확고한 환경 정책과 절차	
Criterion 9 환경에 대한 추진의지, 전략, 정책	p. 38-40
Criterion 10 비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p. 38-40
Criterion 11 비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	p. 38-40
확고한 반부패 정책과 절차	
Criterion 12 반부패에 대한 추진의지, 전략, 정책	p. 16-17
Criterion 13 비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p. 16-17
Criterion 14 비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	p. 16-17
보다 넓은 유엔 목적과 목표 달성을 지지하기 위한 활동	
Criterion 15 유엔 목적과 목표 달성을 위한 핵심 사업을 통한 공헌	p. 29-31, 32-34
Criterion 16 유엔 목적과 목표 달성을 위한 전략적 사회투자와 자선활동	p. 32-34
Criterion 17 유엔 목적과 목표 달성을 위한 공공 참여와 커뮤니케이션	p. 12-13, 56
Criterion 18 유엔 목적과 목표 달성을 위한 파트너십과 외부이니셔티브 활동	p. 56
지속가능성을 위한 지배구조와 리더십	
Criterion 19 지속가능성에 대한 CEO 추진의지와 리더십	p. 2-3
Criterion 20 이사회회의 지속가능성 안건 채택과 관리 감독	p. 12-13
Criterion 21 이해관계자 참여	p. 12-13, 52-55

2012 SK Telecom Integrated Sustainability Report

보고서 관련 의견 또는 문의사항이 있는 경우 다음 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

우)100-999 서울특별시 중구 을지로65(을지로2가) SK-T타워 SK텔레콤(주)
CSR실 글로벌 협력팀 | e-mail: sustainability@sk.com

발간일_ 2013년 6월 | 발간_ SK텔레콤 | 디자인_ 레드닷브랜딩(주)



SK텔레콤 홈페이지(<http://www.sktelecom.com>)에서 보고서를 PDF파일로
다운받으실 수 있습니다.

SK텔레콤은 자원순환과 환경보호에 기여하기 위해 2012 통합보고서 발간에
있어 지속가능한 산림경영 인증인 FSC™ 인증 용지를 사용해 FSC™ Chain
of Custody 인증(인증번호 : C110010)을 받은 업체에서 공기름 잉크를 사용
해 인쇄하였습니다. 또한 종이 보고서 발간 과정에서 소비되는 펄프 및 에너지로
인해 발생하는 온실가스 배출량을 상쇄하기 위해 에너지관리공단에서 추진하고
있는 탄소중립프로그램에 참여하고 있습니다.

환경영향을 줄이려는 다양한 노력에도 불구하고 종이 보고서를 만들기 위해서
는 종이를 생산하고 인쇄하는 과정에서 환경오염물질이 발생되기 때문에, 본 보
고서는 인쇄본은 물론 인터랙티브 PDF로도 발간되고 있습니다. SK텔레콤은 자
원과 에너지 소비를 줄이면서, 지면의 한계로 인쇄본에 수록하지 못한 더 많은 정
보를 담은 인터랙티브 PDF 보고서의 활용도를 지속적으로 높여갈 계획입니다.
독자 여러분께서도 인쇄본 대신 PDF 보고서를 활용하시면, 자원을 아끼고 환경
을 가꾸는 일에 동참하면서 더 많은 정보를 편리하게 얻으실 수 있습니다.



Partner for **New Possibilities**