

AI 거버넌스

거버넌스

책임 및 역할

SK텔레콤은 Global AI Company 위상에 부합하는 AI 거버넌스 체계를 확립하였으며, 핵심 현안에 대해 최고 의사결정 기구인 ESG위원회에 보고하여 적절한 의사결정이 이루어지도록 지원하고 있습니다.

AI 거버넌스 심의체계는 의사결정기구, 경영진, 실무진이 참여하는 구조로 운영되며, 각 주체별 명확한 역할과 책임에 기반하여 주요 현안에 선제적이고 적극적으로 대응하고 있습니다. 특히 이사회 차원에서 AI 기술이 가져올 위험과 기회 요인을 통합적으로 검토하여 최적의 의사결정을 도출함으로써, AI의 사회적 영향력 확대에 따른 리스크 관리 역량을 고도화하고 책임 경영을 한층 강화해 나가고 있습니다.

의사결정기구는 이사회와 ESG위원회로 구성되며, AI 거버넌스 대응 전략 수립 및 이행 전반에 대한 총괄 관리·감독을 담당합니다. 이사회는 AI 거버넌스 관련 핵심 사안(투자, 사업계획 등)을 최종 검토하고, 이에 대한 의사결정을 수행합니다. 이사회 산하의 ESG위원회에서는 AI 거버넌스 주요 분야의 추진 방향 및 성과, 사내 주요 AI 서비스의 리스크 평가 및 대응 전략 등을 심의합니다.

경영진 차원에서는 CEO와 CPO(개인정보보호 최고 책임자)가 주도적으로 AI 거버넌스 주요 이슈를 검토하고, 실무진이 제시한 AI 거버넌스 관련 정책 및 이슈사항에 대해 관리/감독 업무를 수행합니다.

또한, ESG위원회의 의사결정을 실질적으로 지원하며, AI 거버넌스 관련 활동을 이해관계자에게 투명하게 공개하기 위해 AI 거버넌스 리포트를 최종적으로 검토하고 있습니다. 경영진은 기업 고유의 AI 거버넌스 체계인 'T.H.E. AI' 원칙에 기반한 AI 거버넌스 전략이 적시에 실행될 수 있도록 주요 의사결정에 반영하고, 관련 위험을 사전에 식별하고 관리하는 역할을 수행합니다.

실무진은 AI 거버넌스 대응의 실행조직으로서 의사결정기구와 경영진을 지원합니다. AI 거버넌스 전담팀과 Red팀 중심으로 AI 거버넌스와 관련된 다양한 이슈를 경영진에게 보고하고, 의사결정기구 및 경영진으로부터 검토된 이행 과제를 수행하여 AI 거버넌스 이행 체계를 고도화하기 위해 노력하고 있습니다. 한편, 실무진은 AI 사업부와 주요 지원조직으로 구성된 AI 거버넌스 워킹그룹을 편성하여 전사 차원의 AI 거버넌스 대응 체계를 운영하고 있습니다.

SK텔레콤은 AI 거버넌스 대응 심의 체계를 통해 Full Stack AI 전략의 각 영역에서 신뢰성과 안전성이 보장된 AI 서비스가 출시될 수 있도록 의사결정 체계를 운영하고 있습니다. 이는 AI에 대한 규제 필요성이 전 세계적으로 제기되는 상황에서 선제적으로 AI 경영시스템을 도입한 것으로, 앞으로도 Global Top tier AI 거버넌스 체계를 확립하도록 노력하겠습니다.

AI 거버넌스



1) CPO(Chief Privacy Officer) 개인정보보호 최고책임자

2) AI 거버넌스 워킹그룹: SK텔레콤의 AI 사업부 및 유관부서(법무/Compliance/CR/PR) 구성원이 참여하는 실무그룹

전략

AI 거버넌스 전략 체계

AI 기술은 새로운 경제적 가치를 창출하는 핵심 동력이나, 기술 활용에 따른 책임과 위험 또한 증대되고 있습니다. 이에 SK텔레콤은 AI 거버넌스 체계를 선제적으로 수립하여 운영 중입니다. 이를 통해 비즈니스 리스크를 관리하고 고객 가치를 제고하며, 글로벌 사업 확장에 필수적인 신뢰 기반을 확보하고 있습니다.

고객 비즈니스 보호

SK텔레콤은 고객 비즈니스 보호를 위해 AI 거버넌스 차원에서 데이터 보안 및 개인정보 보호 체계를 엄격히 운영하고 있습니다. 특히 AI의 예측 및 의사결정 역량이 고도화됨에 따라, 시스템이 책임 있는 방식으로 운영될 수 있도록 지원합니다. 이를 위해 투명성과 책임성을 강화하여 의사결정 과정에서의 편향성을 방지하고 있으며, AI 시스템의 작동 방식과 결과에 대한 명확한 근거를 제공합니다. 이를 통해 SK텔레콤 의사결정자들이 이를 이해하고 신뢰할 수 있도록 지원하고 있습니다.

고객 가치 제공

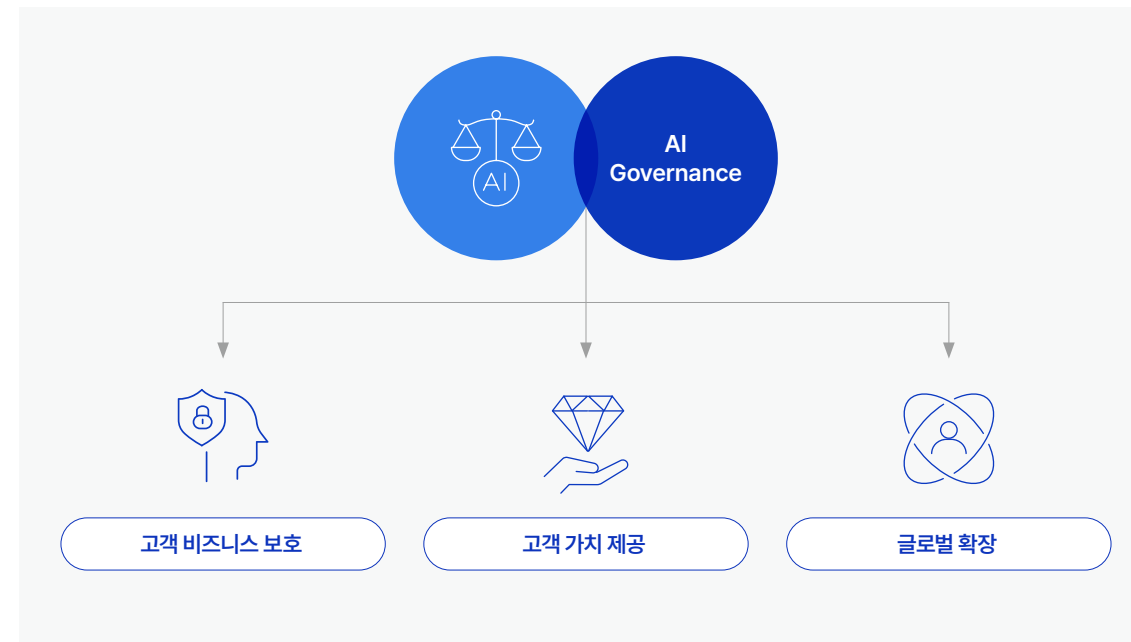
고객 가치 제고를 위해서는 AI 기술을 활용한 고객 경험 개선이 중요합니다. SK텔레콤은 고객 데이터를 신중하게 활용하여 맞춤형 서비스를 제공하고, 고객의 프라이버시를 보호하는 데에 중점을 두고 있습니다. 또한, AI 기반의 고도화된 서비스로 안정적인 고객 기반을 확보하고 지속적인 신뢰 관계를 구축하고 있습니다. 이를 통해 고객의 신뢰를 공고히 함으로써 브랜드 가치를 제고하고자 합니다.

글로벌 확장

SK텔레콤은 AI 거버넌스를 통해 국가별 규제와 법률을 준수하며, 글로벌 환경에 최적화된 AI 사업 운영을 지원합니다. 각국의 데이터 보호 법규와 개인정보 보호 정책을 준수하는 것은 물론, 지역별 문화적·언어적 특수성을 반영한 시스템 개발과 운영을 통해 글로벌 시장에서의 성장을 지원하고 있습니다.

이를 기반으로 MWC2026에서 AI거버넌스 및 실제 운영 사례를 소개하고, SK텔레콤의 AI서비스·상품에 대한 신뢰성과 책임성을 인정 받았습니다. 또한 GSMA 및 글로벌 주요 AI기업과의 AI 거버넌스 논의에 참여하여 글로벌 영향력을 확대하고 협력 관계를 유지하고 있습니다.

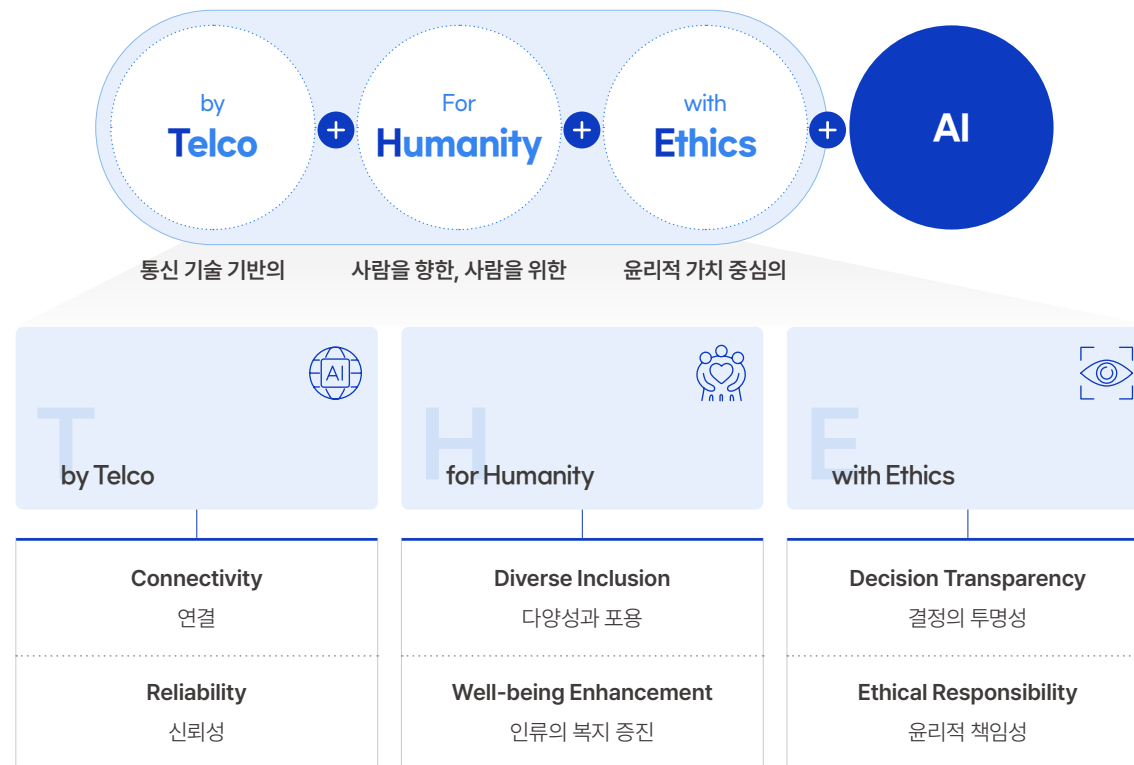
궁극적으로 SK텔레콤의 AI 거버넌스는 고객 비즈니스 보호, 고객 가치 제공 그리고 글로벌 확장을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 AI 기술의 안전성과 투명성을 담보하는 관리 체계를 가동하여 기업의 지속 가능한 성장을 뒷받침하고 있습니다. 또한 AI 거버넌스는 단순히 기업의 혁신과 성장을 위한 수단으로서 역할을 할 뿐만 아니라, 사회적 책임을 수행하고 지속가능한 발전을 위한 핵심 요소의 역할을 다하고 있습니다.



전략

AI 기본 원칙

SK텔레콤은 2024년 1월 AI의 신뢰성과 안정성을 확보하기 위해 AI 거버넌스를 회사 경영에 도입하였습니다. 또한 2024년 3월 주주총회에서 SK텔레콤의 AI 거버넌스 원칙 'T.H.E. AI'를 공개하였습니다. 이는 'by Telco, for Humanity, with Ethics AI'를 축약한 것으로 SK텔레콤 AI의 특성(Telco, 통신기술 기반의), 목표(Humanity, 사람을 향한, 사람을 위한), 가치(Ethics, 윤리적 가치 중심의)와 이에 따르는 AI 거버넌스 원칙을 상징합니다.



T · H · E · AI

SK텔레콤은

by Telco 통신 기술 기반의	Connectivity 연결	통신기업으로서 고객/이해관계자 네트워크를 활용하여 상호작용과 국제협력을 통해 AI 발전
	Reliability 신뢰성	고객신뢰와 안전이 최우선인 통신기업으로서 잠재적 AI 위험으로부터 고객 보호 및 신뢰 강화
for Humanity 사람을 향한, 사람을 위한	Diverse Inclusion 다양성과 포용	AI 생애주기 동안 다양성, 평등, 공정의 가치 지향 및 준수하기 위한 최선의 노력
	Well-being Enhancement 인류의 복지 증진	AI를 통해 인류의 복지와 사회 전반에 대한 발전 촉진 및 긍정적 영향 전파
with Ethics 윤리적 가치 중심의	Decision Transparency 결정의 투명성	AI 의사결정의 과정과 근거를 투명하게 공개 및 정보 정확성의 지속적인 향상 노력
	Ethical Responsibility 윤리적 책임성	인간 중심적 AI에 대한 책임 있는 행동 약속과 고객 개인정보에 대한 알 권리 및 자기결정권 존중

위험 관리

AI 거버넌스 리스크 관리

SK텔레콤은 AI 사업의 리스크와 기회 요인에 종합적으로 대응하기 위한 전사적 관리체계를 수립하여 운영 중입니다. SK텔레콤의 AI 거버넌스 리스크 관리의 크게 AI 거버넌스 체계 관리, AI 사업 관리, 이슈 관리의 세 축으로 구성됩니다.

AI 거버넌스 체계 관리는 국내외 규제와 정책 동향, 기술 트렌드 분석 등 외부 모니터링을 통해 AI 거버넌스 체계 전반에 대해 지속적으로 관리하고 개선하는 것을 의미합니다. 아울러 개선 성과를 정부 및 언론 등 대외 이해관계자와 투명하게 소통하며, 구성원 대상 교육 프로그램을 통해 내부 인식 확산을 병행하고 있습니다.

이슈 관리는 서비스 장애, 주요 VoC 등의 이슈가 발생했을 때 초기에 신속히 대응하고 고객, 기관, 언론 대상 대응과 보상 방안을 수립하며, 원인에 대한 분석을 통해 개선을 진행하는 프로세스입니다.

SK텔레콤은 2024년 4월 인공지능경영시스템 국제표준인 ISO/IEC 42001 인증을 획득하였습니다. 이는 신뢰성과 안전성을 바탕으로 AI 시스템을 구축·운영하며 AI 리스크 관리를 효과적으로 이행하고 있음을 국제적으로 인정받은 성과입니다. SK텔레콤은 향후에도 AI 거버넌스 체계를 근간으로 AI 기술을 책임 있게 활용하고 관리함으로써, 고객을 포함한 모든 이해관계자에게 차별화된 가치를 지속적으로 제공할 것입니다.

AI 사업 관리는 Full Stack AI 전략의 각 영역에 맞는 AI 프로덕트 관리와 비즈니스 파트너 관리를 의미합니다. AI 프로덕트 관리는 AI 서비스와 사업에 대한 생애주기별 위험과 기회를 관리하는 것으로 기획, 위험 및 기회 식별, 자가진단, 심의·결정, 배포·운영으로 이루어져 있습니다. 비즈니스 파트너 관리는 Full Stack AI 전략의 영역 중 AI 인프라, AI 에코시스템에 해당하는 프로세스로 SK텔레콤 AI 사업에 참여하는 협력사와 AI 프로덕트 사용자에게 대한 관리입니다.

책임있는 AI 프로그램 운영

SK텔레콤은 AI Product 위험수준 평가 시 학습데이터 활용 여부 및 가공·처리·권한 확보 여부를 자기결정권 침해 가능성·심각성의 평가 기준으로 적용하고 있으며, 고객이 AI와 상호작용하고 있다는 사실 인지 절차와 AI의 작동 방식·결과에 대한 설명 필요성을 결정 투명성 원칙의 판단 기준으로 명시하여 점검하고 있습니다. 또한 평가 지표 정의 및 모니터링 방안 마련, 성능 하락 시 조치 프로세스 수립을 준수 항목으로 포함하고 있으며, 이와 함께 데이터 편향 제거 절차 마련, 편향 완화 기법 적용, 정량적 지표를 통한 편향성 평가·모니터링을 데이터 수집·처리부터 시스템 구현 단계까지 단계별 공통 준수 항목으로 적용하고 있습니다.

사용자 권익 보호를 위해서는 신고 및 이의제기 절차를 내부 규정에 명시하여 고지하도록 하고 있으며, 전담 조직 및 인력 마련을 내부 지침으로 권고하고 있습니다. 또한 AI 출력 결과의 부정확성으로 인한 사용자 손해 발생 가능성과 대응 절차 검토를 별도 점검 항목으로 운영하고 있습니다. AI 관련 업무 담당 임직원을 대상으로는 AI 윤리·보안 인식 제고 교육을 정기적으로

계획·실시하고 있습니다. AI 경영시스템 운영 체계상으로는 기후변화의 관련성 여부를 검토 요구사항으로 포함하고 있으며, AI 기반 트래픽 진단과 그린 저탄소 ICT 기술을 활용한 데이터센터 전력 사용 절감 및 저탄소 혁신기술 연구를 추진하는 한편 에너지 효율성을 고려한 AI 모델 자체 개발 및 내재화를 중장기 과제로 계획하고 있습니다.



1) RCSA(Risk and Control Self Assessment): 조직이 자체적으로 위험을 식별, 평가, 관리하고 통제하는 데 사용하는 방법론으로 금융, 기술, 제조, 헬스케어 등 다양한 산업분야에서 활용