



Partner for **New** **Possibilities**

2011 SK Telecom Sustainability Report

SK텔레콤은 세상이 더욱 행복하고
풍요로워질 수 있도록 강력한 사업
인프라와 사람을 기반으로 혁신을
일상처럼 꾸준히 실천함으로써 산업
간 경계를 뛰어넘어 새로운 가치를
창출하고 있습니다.



SK의 '행복날개'는 이해관계자의 행복 추구를 통해 인류 행복에 공헌하려는 SK의 의지를 나타낸 것입니다. '행복날개'는 글로벌 시장으로 비상하는 SK의 최고 수준 지향 정신을 반영하였으며, SK의 자부심을 표현하는 빨간색에 행복, 따뜻함, 매력을 의미하는 주황색을 추가해 SK의 핵심 가치인 행복과 고객 지향적인 의지를 표현했습니다. '행복날개'의 두 날개가 조화와 균형을 이룰 때 높이 날아오를 수 있듯이 고객과 회사, 회사와 주주, 경영진과 구성원, 회사와 협력회사가 함께 행복할 때 SK의 지속가능한 발전이 이루어질 것입니다.

SK텔레콤 Sustainability Framework

이해관계자 참여

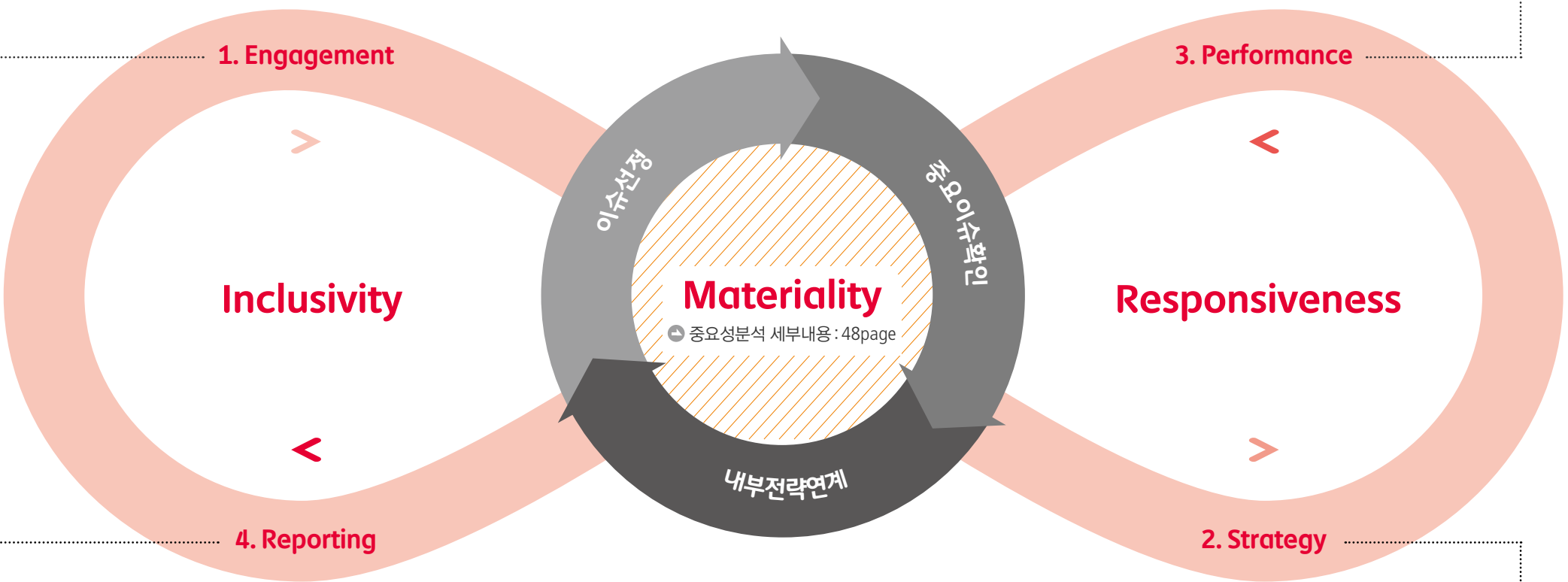
SK텔레콤은 이해관계자의 가치제고를 추구하는 경영철학을 바탕으로 이해관계자와의 다양한 커뮤니케이션에 기반한 경영활동을 추진하고 있습니다. 이해관계자의 의견을 경영활동에 적극적으로 반영함으로써 회사와 이해관계자 모두의 이익과 가치를 제고하고 있습니다.

➡ 이해관계자 참여 세부내용 : 10page

지속가능경영 추진

SK텔레콤은 이사회 산하 기업시민위원회를 중심으로 지속가능경영 중장기 추진 방향 및 지속가능경영 5대 분야별 목표를 수립해 추진하고 있습니다. 분기별 추진활동 점검을 통해 전사 지속가능경영 실행력을 제고하고, 지속가능경영 5대 분야별 KPI 관리를 통해 지속가능경영활동을 체계적으로 추진하고 있습니다.

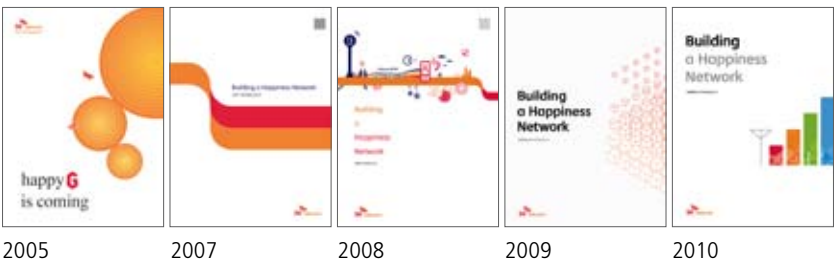
➡ 기업시민위원회 세부내용 : 36page



지속가능경영 현황 보고

SK텔레콤은 지속가능한 성장과 가치창출을 위한 사회적 기여 활동 및 다양한 지속가능경영 이행 현황 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 지속가능성보고서를 발간하고 홈페이지 내 주요 활동 내용을 공개하여 이해관계자와의 약속을 실천하고 있습니다.

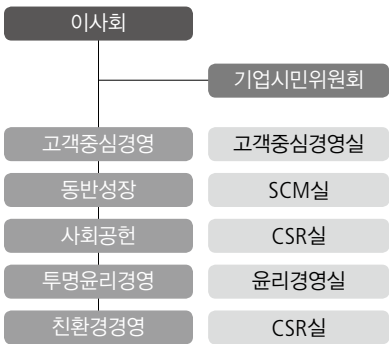
➡ 2011 보고서 특징 세부내용 : 46page



지속가능경영 전략

SK텔레콤은 SK의 추구가치인 '장기적이고 지속가능한 이해관계자의 행복 추구'를 기반으로 SK텔레콤의 기업 비전인 'Vision 2020 새로운 가능성의 동반자'를 실현하기 위한 지속가능경영 전략을 수립하여 추진합니다. SK텔레콤은 고객중심경영, 동반성장, 사회공헌, 투명윤리경영, 친환경경영 등 지속가능경영 5대 분야를 중심으로 전략 방향을 설정, 사회의 긍정적 변화를 창출함으로써 회사의 지속가능한 성장에 기여하고, 장기적이고 균형적인 이해관계자의 행복 창출을 이루고자 합니다.

➡ 지속가능경영 전략 세부내용 : 11page



〈SK텔레콤 지속가능경영 추진체계〉

SK텔레콤 Sustainability Initiatives

UN Global Compact (Since 2007)

"UNGC에서 제시한 10대 원칙을 기반으로 지속가능경영을 실행합니다"

김영안 윤리경영실장 ➡ 52page

Carbon Disclosure Project (Since 2008)

"온실가스 배출에 대한 정보 및 감축을 위한 SK텔레콤의 노력을 외부에 적극적으로 공개합니다"

김정수 CSR실장 ➡ 42page

Dow Jones Sustainability Index (Since 2009)

"DJSI 평가결과를 바탕으로 SK텔레콤의 지속가능경영을 지속적으로 발전시켜 나갑니다"

김정수 CSR실장 ➡ 9page

ISO 26000 (Since 2011)

"SK텔레콤은 사회적 책임에 대한 국제적 가이드라인인 ISO26000을 지침으로 지속가능경영을 더욱 강화하고 있습니다"

김정수 CSR실장 ➡ 56page

Ruggie Guiding Principles (Since 2012)

"2011년 6월 유엔인권위원회에서 승인된 Ruggie Guiding Principles를 기반으로 Supply Chain Management 전반에 걸쳐 인권보호에 앞장서고자 합니다"

여호철 SCM실장 ➡ 39page

Integrated Reporting (Since 2012)

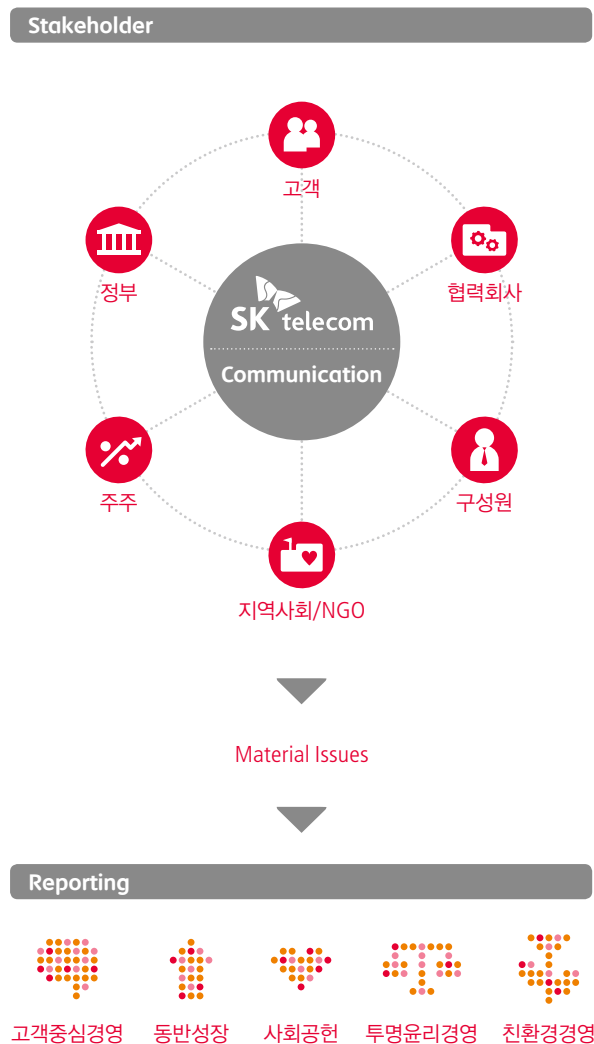
"통합보고 파일럿 프로그램(IIRC)에 참여함으로써 이해관계자들에게 SK텔레콤의 재무적·비재무적 성과를 연계하여 보고하기 위해 노력하고 있습니다."

박홍규 IR 담당 임원 ➡ 46page

2011 지속가능경영 보고 방법

SK텔레콤은 2011 SK텔레콤 지속가능성 보고서를 통해 이해관계자의 주요 관심사항에 대한 경영활동 추진현황 및 성과를 보고하고자 합니다.

SK텔레콤은 지속가능성보고서 발간 경험을 바탕으로 보고방법에 대한 변화를 시행하였습니다. 이해관계자들이 제시한 주요 이슈들과 5대 분야로 구성된 SK텔레콤의 지속가능경영 전략을 연계해 주요 이슈별 활동과 성과, 향후 계획 등을 보고하였습니다. 향후에도 SK텔레콤은 지속가능경영 전략을 중심으로 장기적이고 체계적인 지속가능경영활동을 추진하며 동시에 지속가능경영 이행 현황에 대해 성실히 공개하도록 하겠습니다.



Contents

Sustainability at SK Telecom

1. SK텔레콤 Sustainability Framework	Intro
2. Contents	1
3. CEO Message	2
4. Company Profile	4
5. Stakeholder Engagement	10
6. Management Approach	11

Our Sustainability Leadership through Challenges

1. 고객중심경영	12
철저한 고객정보보호	13
최상의 통화품질 확보	17
합리적인 통신요금 제공	19
2. 동반성장	20
동반성장 문화 구축	21
구성원 인권 존중 및 일과 삶의 균형 실현	26
3. 사회공헌	28
ICT를 활용한 사회 가치 제고	29
4. 투명윤리경영	34
투명한 지배구조를 위한 노력	35
윤리경영의 내재화	37
5. 친환경경영	40
Green ICT 실현으로 녹색성장 추진	41

Appendix

Part 1. About This Report	46
SK텔레콤 Materiality Analysis Framework	48
UN Global Compact	52
Part 2. 제3자 검증의견서	53
온실가스 3자 검증의견서	55
Part 3. Index	
GRI G3.1, UNGC Advanced Level, ISO 26000	56

CEO Message



SK텔레콤은 통신을 포함한 범 ICT 산업 내 강력한 Portfolio를 보유하고, 개별 영역간 시너지를 통해 새로운 가치를 지속적으로 창출해 내는 기업으로 발전하고자 합니다. ‘모든 사람과 기업이 더 나은 세상으로의 새로운 가능성을 열어갈 때 항상 함께 하는 동반자’로서 고객과 사회로부터 더욱 사랑 받는 회사로 자리매김하고자 하는 SK텔레콤을 지켜봐 주시기 바랍니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

SK텔레콤은 2011년 스마트폰 가입자 확대 및 무선데이터 시장 확산에 대응하여 유무선 통합 1위 달성과 LTE리더십 확보라는 가시적인 성과를 창출하며, 이동통신사업의 기반을 더욱 공고히 하였습니다. SK 플래닛 출범 및 하이닉스 인수를 통하여 신성장 도약의 발판을 마련하였습니다. 또한 선도사업자로서의 사회적 책임을 다하고자 전 구성원이 노력한 덕분에, 2011년 9월 아시아 통신기업 중 최초로 4년 연속 다우존스 지속가능성지수(DJSI) 월드에 편입됨과 동시에 글로벌 이동통신 섹터 리더로 2년 연속 선정되었으며, 15년 연속 NCSI 1위 등 3대 고객만족지수에서도 1위를 달성하였습니다.

2012년 SK텔레콤은 새롭게 수립한 Vision 2020의 기치하에 현재에 만족하지 않고 보다 지속가능한 미래 가치를 창출하고자 성장을 향한 항해를 시작하고자 합니다. 새로운 Vision인 '새로운 가능성의 동반자 (Partner for New Possibilities)'는 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회, 주주, 정부 등 SK텔레콤의 모든 이해관계자들과 함께 산업간 경계를 뛰어넘는 새로운 가치를 창출함으로써 지속가능한 성장이 가능한 ICT 생태계를 만들겠다는 다짐을 담고 있습니다.

SK텔레콤은 이사회 산하의 기업시민위원회의 주도 아래 고객중심경영 및 동반성장, 사회공헌, 투명윤리 경영, 친환경경영 등 각 분야별 사회적 책임 이행을 위한 노력에 더욱 매진하고자 합니다. 또한 유엔 글로벌콤팩트 가입 기업으로서 국내외 다양한 이해관계자의 요구사항을 경청하고, ISO 26000 및 유엔 글로벌콤팩트 등에서 제시하고 있는 기업의 사회적 책임에 대한 Global 수준의 요구 사항을 경영활동에 잘 반영할 수 있도록 하겠습니다.

지난 27년 동안 우리나라 정보통신산업을 이끌어 온 SK텔레콤은 앞으로 통신산업을 뛰어넘어 사회 전반의 다양한 분야에서 이해관계자의 삶을 더욱 행복하고 풍요롭게 하고, 나아가 모든 이해관계자들에게 사랑 받는 글로벌 기업으로 거듭나고자 노력할 것입니다.

앞으로도 이해관계자 여러분의 변함없는 관심과 애정을 부탁드립니다.
감사합니다.

대표이사/사장 하 성 민



Company Profile

SK텔레콤은 2,600만여 명의 가입자를 보유한 국내 1위의 이동통신 사업자입니다. 1984년 세계 최초로 CDMA기술 상용화에 성공하면서 한국의 이동전화 시대를 연 이래, 세계 이동통신 산업의 역사를 이끌어왔습니다. 이제는 제 2의 CDMA 신화창조를 향한 새로운 도전을 시작합니다.

*CDMA (Code Division Multiple Access): 코드분할 다중접속 방식



지속가능경영의 근간, SKMS

1979년에 제정된 SK고유의 경영철학인 SKMS(SK Management System)는 SK가 실천해 온 기업경영의 지향점을 반영한 경영방침으로 전 구성원이 기업경영의 본질에 대해 이해를 같이하고 이를 의사결정의 기준으로 활용함으로써 구성원의 힘을 하나로 모으고, 경영관리 수준을 향상시켜 경쟁력을 제고하려는 목적으로 정립되었습니다.



Vision

Main: Partner for New Possibilities (새로운 가능성의 동반자)

Sub: 100 & 100 (2020년 기업가치 100조원, Global Top 100기업)

Mission Statement

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

Vision 실행원칙

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 제공 할 수 있도록 열정적으로 업무에 임함으로써, 고객의 삶에 새롭고 행복한 경험을 끊임없이 제공	서로 존중하고 경청함으로써 회사의 목표 달성을 위해 함께 하는 자세	사회 발전에 기여할 수 있는 혁신적 서비스를 개발하고 건전한 이익 추구

글로벌 네트워크

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

 글로벌 현황



본사위치

서울특별시 중구 을지로2가 11 SK T-타워

주요 현황

*2011년 회계연도, 연결기준

설립일	1984년 3월 29일	영업이익	2,131 십억 원
자산총계	24.3 조 원	신용등급(회사채)	AAA
자본총계	12.7 조 원	총부채	11.6 조 원
매출액	15.9 조 원	당기순이익	1.6 조 원

사업영역

B2C 사업 (개인고객서비스)

이동전화 서비스와 다양한 유무선 통합서비스 제공

SK텔레콤은 단말, 요금제, 네트워크, 콘텐츠 등의 본원적 경쟁력을 기반으로 하여 이동통신서비스를 제공하고 있으며, 국내 최초 LTE 상용화를 통해 고품질의 동영상 서비스 및 멀티미디어 게임 등 다양한 서비스가 무선 환경에서도 활성화될 수 있는 서비스 제공 기반을 마련하고 있습니다.

 사업소개

이동전화 서비스

4G LTE™

3G보다 5배 더 빠른 다운로드 속도와 무선 인터넷 접속 속도의 서비스

roaming


해외에서도 SMS, 데이터로밍 서비스를 자유롭게 이용할 수 있는 서비스


membership


SK텔레콤 회원의 특전


유무선 통합 서비스

store

국내 1위 모바일콘텐츠 오픈 장터 


즐거움과 편리함이 가득한 오픈마켓 

유무선 통합 인터넷 콘텐츠 


유비쿼터스 음악포털 온라인 음악서비스 

유비쿼터스·컨버전스 서비스


map

단말기에 내장된 지도와 GPS정보를 이용한 실시간 길안내 서비스 

cloud

개인의 모든 콘텐츠(사진, 동영상, 문서 등)를 관리하고, 여러 기기에서 쉽게 콘텐츠를 소비할 수 있는 서비스 

hoppin

3Screen(PC-TV-스마트폰)을 통한 포털 동영상 미디어 서비스 





브랜드 경영

SK텔레콤은 언제나 고객들에게 친근하고 감성적으로 다가갈 수 있는 브랜드 아이덴티티를 유지하고 발전시키기 위해 노력하고 있습니다. 2010년부터 시작된 SK텔레콤의 대표적인 브랜드 문구인 '생각대로 T'는 기업과 고객의 소통을 바탕으로 고객의 생각들을 실현해준다는 의미를 담고 있으며, T의 의미는 '통신업계 (Telecom) 최고의 기술(Technology)로 고객에게 최고(Top)로 신뢰(Trust)받는 서비스를 제공하는 회사가 되겠다'는 SK텔레콤의 의지를 담고 있습니다. SK텔레콤은 주기적으로 외부기관을 통한 브랜드 가치 평가를 모니터링하고, 브랜드 및 CSR담당 임원간의 정기적 협의를 실시하여 브랜드 가치 및 사회가치 제고를 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

SK텔레콤 대표브랜드 T






2008년 출시한 T는 SK텔레콤의 이동통신 대표 브랜드로서 Ubiquitous Culturework (언제 어디서나 함께하는 문화공동체)를 지향합니다. 'T'는 언제 어디서나 고객의 감성과 호흡하며, 새로운 문화를 만들어 가는 기술적 리더십 이상의 문화 브랜드를 지향합니다. 이런 정신을 바탕으로 T는 보다 더 고객의 일상 생활에 밀착하여 직접적인 혜택을 제공하며 삶의 부가 가치를 높여주고, 또한 고객의 삶을 증진시키기 위하여 끊임없는 혁신적인 자세로 차별적인 상품과 서비스를 고객에게 제공하기 위한 SK텔레콤의 가치와 의지를 담고 있습니다.

B SK텔레콤 블로그-SK텔레콤 이야기-브랜드스토리

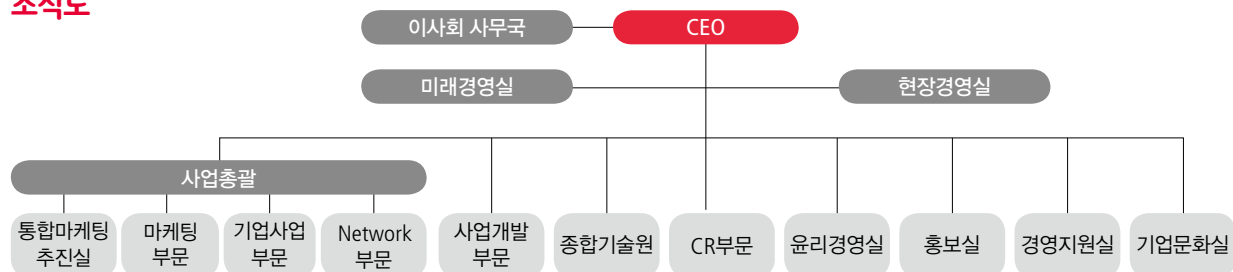


자회사 현황

SK텔레콤은 SK플래닛 출범과 SK하이닉스의 인수를 통해 통신서비스 분야의 전문성을 강화하고 사업영역을 확장함으로써 종합 ICT 회사로의 새로운 도약을 준비하고 있습니다.

 PS&Marketing 이동전화 단말기 유통 보유지분 100%	 SK Broadband 유선전화 및 기타유선통신업 보유지분 50.6%	 Commerce Planet 온라인쇼핑몰운영대행업 보유지분 100%	 SK Communications 온라인정보제공업 보유지분 64.6%
 SK Planet 통신업 및 뉴미디어사업 보유지분 100%	 SK Telink 통신사업 및 위성방송사업 보유지분 83.5%	 Paxnet 인터넷서비스업 보유지분 59.7%	broadband CS Broadband CS 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 보유지분 63.7%
 SK Hynix 반도체 보유지분 21.05%	 Loen 음반제조판매업 및 온라인음원서비스업 보유지분 67.6%		

조직도



2011 주요 여정

2월 22일

한국에서 가장 존경받는 기업 1위

한국능률협회컨설팅 조사 결과 통신서비스 분야 8년 연속 1위 (2012년 2월 9년 연속 통신서비스 분야 1위 선정)



3월 28일

NCSI 14년 연속 1위

한국생산성본부의 국가고객만족도(NCSI) 14년 연속 1위
*NCSI : National Customer Satisfaction Index



4월 25일

이동전화 통화품질 1위

방송통신위원회 품질평가에서 3G 음성 및 영상 통화 성공률, 3G 데이터 전송 속도 최우수 평가



7월 1일

LTE 서비스 상용화

국내 최초 초고속 데이터 서비스인 4G LTE의 상용화 실시
*LTE : Long Term Evolution



7월 26일

LTE 대중소기업 동반성장 협약 체결

통신장비 산업의 건전한 발전과 대중소기업 간 상생을 위한 동반성장 협약을 체결



2011 주요 대외 수상

SK텔레콤은 2011년 9월 Dow Jones사와 SAM사가 선정하는 다우존스 지속가능성 지수 DJSI(Dow Jones Sustainability Index)에 4년 연속 편입되었으며 동시에 2년 연속 글로벌 최우수 이동통신 기업으로 선정되었습니다. 그리고, 기후변화 완화를 위한 글로벌 프로젝트인 탄소정보 공개프로젝트(CDP, Carbon Disclosure Project)에 국내 통신업계 최우수 기업으로 선정되는 등 글로벌 시장에서 지속가능경영을 실천하는 한국 대표 통신 기업으로 명성을 높이고 있습니다. 또한 2011년에도 국내 3대 고객만족도 조사에서 모두 1위를 차지하면서 고객의 지속적인 신뢰를 재확인했습니다. 한국지배구조원이 실시하는 ESG평가에서 환경 부문, 사회 부문, 지배구조 전분야에서 최고등급인 A+를 획득하였습니다. 그 외에도 한국능률협회컨설팅에서 실시하는 '가장 일하기 좋은 기업'에서 서비스업 분야 4년 연속 1위 및 '한국에서 가장 존경받는 기업' 통신서비스 분야 8년 연속 1위, 유엔글로벌콤팩트 4대 분야와 MDGs 이행 노력을 평가하는 제1회 UNGC Value Awards에서 지역사회나눔 부문 대상을 수상하였습니다.

Dow Jones Sustainability Indexes
통신 업계 2년 연속 Sector Leader



Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)

한국능률협회컨설팅 가장 일하기 좋은 기업
서비스업 4년 연속 1위



가장 일하기 좋은 기업

한국지배구조원 ESG 평가 전 분야 최고등급 A+ 획득



한국기업지배구조원

UNGC Value Awards 지역사회 나눔부문 대상

UNGC Value Awards 지역사회 나눔부문 대상

NCSI 15년 연속, KCSI 14년 연속,
KS-SQI 12년 연속 1위 (2012년 5월 기준)



국가고객만족지수



한국산업의 고객만족도



한국서비스품질지수

*KCSI: Korean Customer Satisfaction Index

*NCSI: National Customer Satisfaction Index

*KS-SQI: Korea Standard-Service Quality Index

Carbon Disclosure Project 통신업계 최우수 기업

CARBON DISCLOSURE PROJECT

Carbon Disclosure Project

10월 1일

SK planet 출범

T store, 뉴미디어 등 다양한 플랫폼 서비스를 제공하는 SK플래닛 출범



10월 6일

T.um Reddot 2011 Design Award 수상

미래통신체험관 T.um이 소비자와 소통을 효과적으로 디자인한 작품으로 평가되어 세계 3대 디자인상인 독일 'Reddot Design Award' 수상



11월 4일

T store 누적 다운로드 5억 건 돌파

T 스토어가 안드로이드 대표 애플리케이션 마켓으로 자리매김



11월 14일

하이닉스 지분 인수계약 체결

ICT 융합 트렌드 반영한 신성장 동력 확보



11월 17일


KS-SQI 12년 연속 1위

한국표준협회의 한국서비스 품질지수(KS-SQI) 12년 연속 1위

*KS-SQI : Korean Standard Service Quality Index



Stakeholder Engagement

SK텔레콤은 다양한 이해관계자들에게 새로운 가능성을 제시하는 경영활동을 전개하고자 노력하고 있습니다. SKMS 의 경영이념에 따라 이해관계자를 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회/NGO, 주주 및 정부로 보다 명확히 구분하고 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 구축하여 의사소통을 진행하고 있습니다. 커뮤니케이션을 통해 이해관계자들의 기대와 요구사항을 파악하고 이를 지속가능경영 전략에 반영해 경영활동 전반에 실천하고자 합니다.

	커뮤니케이션 채널	주요 기대사항
고객 	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 고객 센터 TWorld  - CRM 설문조사 - 부가서비스 센터 - AS센터 - 고객만족도 조사 - 고객상담 전문 블로그  - 고객정보보호원 	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 Lifestyle에 맞는 서비스 및 혜택 제공 - 고객정보보호 - 고품질 통신서비스 제공 - 맞춤형 서비스 및 요금제 제공
협력회사 	<ul style="list-style-type: none"> - VoP 접수 채널 - 협력회사 포털  - 협력회사용 VLS  - One-On-One 미팅 - Partner's Day - 협력회사 만족도 조사 -  상생혁신센터 홈페이지 	<ul style="list-style-type: none"> - 재무적 지원 - 기술 경쟁력 강화를 위한 지원 - 기술 인프라 제공 - 동반성장 지원 확대
구성원 	<ul style="list-style-type: none"> - SK텔레콤 노사협의회 - CEO 핫라인 (소통한마당) - 사보·사내방송, LCD 게시판 등 사내 커뮤니케이션 매체 - Letter to HR - 인트라넷 	<ul style="list-style-type: none"> - 일과 삶의 균형 - 자기계발 지원 - 여성구성원 복지 혜택강화 - 자유로운 소통 문화
지역사회 / NGO 	<ul style="list-style-type: none"> - 지역주민 협의회 - 지역사회 개발 참여 - NGO 간담회 - NGO 공동 기부 및 봉사활동 -  기업블로그  트위터 	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 지원 - 소외계층, 소외지역 통신서비스 및 혜택 제공 - 환경보호
주주 	<ul style="list-style-type: none"> - 상시적 미팅 및 세미나 - IR 미팅 - 투자자 정보  - 주주총회 	<ul style="list-style-type: none"> - 안정적인 배당정책 - 건전한 기업지배구조 - 수익 개선 및 신성장동력 확보를 위한 노력 - 명성 제고
정부 	<ul style="list-style-type: none"> - 방송통신위원회 - 동반성장위원회 - 공정거래위원회 	<ul style="list-style-type: none"> - 투명한 경영공시 - 공정거래 - 납세업무 준수 - 민관협력을 통한 국가경쟁력 제고에 기여

Management Approach

고객중심경영

p.12

Commitment

- 고객정보보호 강화
- 우수한 품질과 고객 맞춤형 요금제도를 갖춘 통신 서비스 제공
- 고객에게 더욱 편리한 삶의 가치 제공

Challenge

- 고객정보 관리 리스크 증가
- 개인정보 취급 정책 및 시스템에 대한 사회적 감시 강화
- 통신 품질 유지 및 적정 요금 책정

동반성장

p.20

Commitment

- 동반성장 문화를 기반으로 ICT 산업의 생태계 구축 기여
- 협력회사와의 상호협력 및 동반성장 강화
- 구성원의 일과 삶의 균형 실현

Challenge

- 대중소기업 동반성장 관련 정부 규제 및 사회 요구 증가
- 국가차원의 ICT산업 생태계 발전 필요성 증대
- 구성원의 만족도 제고 및 로열티 확보 필요

사회공헌

p.28

Commitment

- ICT 기술을 활용한 사회문제 해결 및 가치 제고
- ICT 관련 사회적 부작용 해소
- ICT를 활용한 나눔 문화 확산에 기여

Challenge

- 기업의 사회적 책임 요구 증대
- 디지털 정보격차 등 ICT 관련 사회적 부작용 증가
- 취약계층 일자리 창출 요구 증가

투명윤리경영

p.34

Commitment

- 윤리적인 사업 운영을 통해 건전한 기업 가치 확보
- 투명한 경영의사결정을 통한 이해관계자의 신뢰 확보
- 기업시민으로서 사회적 책임 및 역할 수행

Challenge

- 기업의 건전성 및 지속가능성의 평가 강화
- 투명한 지배구조 체계 수립요구 증대
- 경영환경의 복잡성 증가

친환경경영

p.40

Commitment

- 사회 공동체로서 기후변화 리스크 경감 활동 선도
- 친환경경영을 통해 기업과 사회 공동의 가치창출

Challenge

- 기후변화 위기에 대한 전 세계적인 공감대 확산
- 기후변화 대응을 위한 정책 및 규제 강화
- 환경과 관련된 새로운 비즈니스 시장 확대

경제가치의 배분

투자활동 금액

6,602 십억 원

(연구개발비,
유선통신사업 투자비)

재화와 서비스
구매 비용

9,119 십억 원

구성원 급여

1,173 십억 원

지역사회에 대한 투자

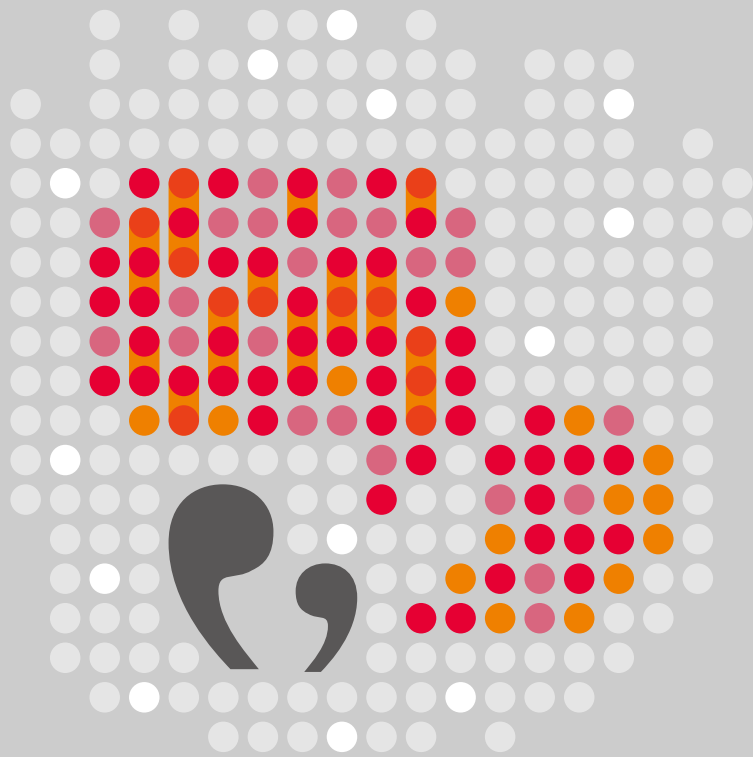
1,031 억 원

배당금 지급 금액

6,683 억 원

법인세 납부액

5,712 억 원



strategy 01

Customer Relationship Management

고객중심경영

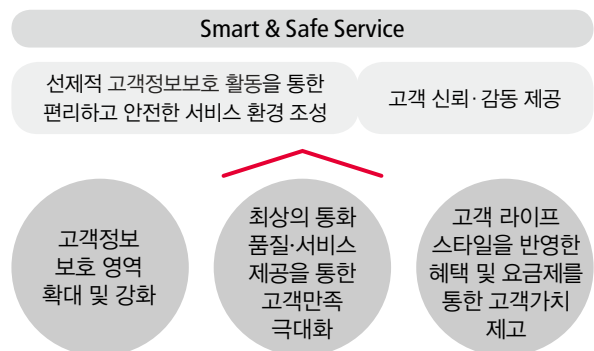
Commitment

SK텔레콤은 고객 신뢰와 감동 제공을 통해 고객이 보다 행복해질 수 있도록 끊임없이 노력하고 있습니다. 우수한 품질과 고객별 맞춤형 요금 제도를 갖춘 통신 서비스를 제공함으로써 고객에게 더 큰 삶의 가치를 제공하고자 합니다. 또한 고객정보 수집 및 보유 최소화를 통해 고객정보 유출 리스크를 근본적으로 해결하여 고객정보보호 강화를 위해 노력하고자 합니다.

Challenges

최근 고객개인정보 오남용 및 유출 등 관련 리스크가 증가함에 따라 통신 업계를 비롯하여 고객정보 취급이 필수적인 기업들을 대상으로 개인정보취급 정책 및 시스템에 대한 사회적 감시가 강화되고 있습니다. 또한 무선 통신 서비스가 삶의 필수 요소로 자리잡으면서 최상의 통화 품질 제공 및 통신 요금 부담 경감 역시 주요 사회 이슈로 떠오르고 있습니다.

Goal & Strategy



Objective

Target	2011 KPI	
고객정보보호 및 고객정보 Lifecycle 관리	- 전사 고객정보보호 체계 강화 - 고객정보 단계별 보안 시스템 및 교육 실시 - 고객정보 침해 대응 체계 구축	◎
통화 품질 향상을 위한 신기술 개발 및 적용	- 네트워크 품질 유지 및 LTE 전국망 확대 실시 - 통신 커버리지 확대 운영	◎
고객 니즈를 반영한 다양한 요금제	- 고객 맞춤형 통신요금제 실시 - 사회적 취약계층을 위한 제도 시행	●

● Achieved ◎ Partial ○ Ongoing ○ Not achieved

Communication

SK텔레콤은 언제든지 고객과 소통할 수 있도록 다양한 채널을 구축해 운영하고 있습니다. 고객 콜센터뿐만 아니라 홈페이지, 블로그, 여러 SNS(Social Networking Service)를 통해 고객들을 비롯한 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴하고 관련 채널을 통해 피드백하고 있습니다. 또한 전사차원의 고객중심 경영 활동을 위해 주요 고객 의견 및 건의 사항, 고객불만 해결 사례가 전사차원에서 공유될 수 있도록 사내 방송 및 인트라넷내 전용 게시판, 엘리베이터내 LCD를 통해 공유되고 있습니다.

사회적책임-고객보호

철저한 고객정보보호

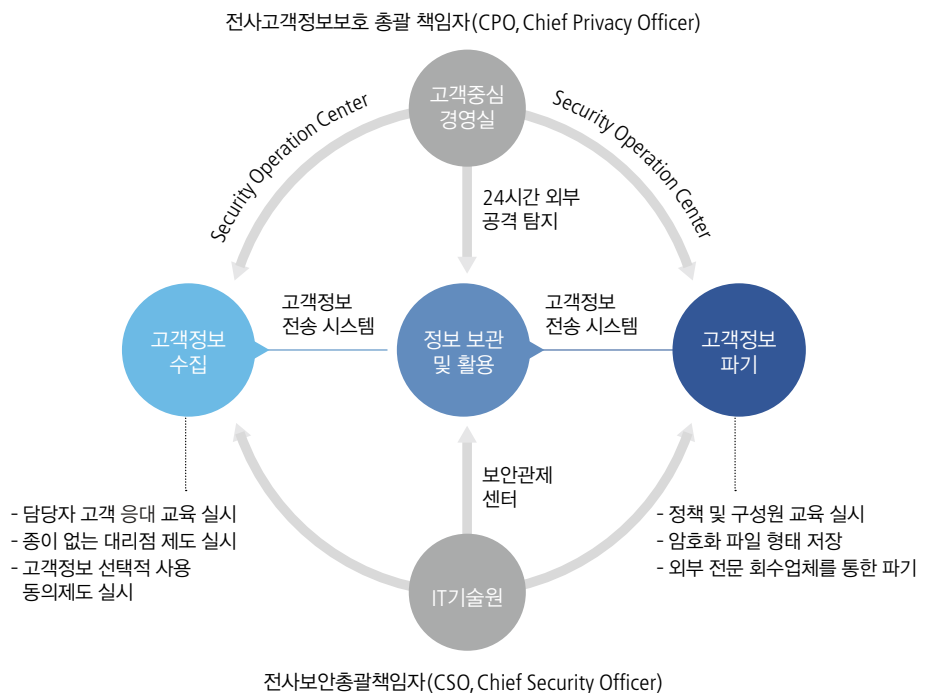
Issue 1 SK텔레콤은 고객의 개인정보가 고객이 동의한 목적 외에 다른 용도로 사용되지 않도록 체계적인 제도 및 시스템을 구축해 안전한 고객정보보호 및 관리를 실시하고 있습니다.



고객정보보호 강화를 위한 제도 운영

SK텔레콤은 고객정보보호의 중요성을 인식하여 2008년부터 고객정보보호에 대한 전사 총괄 책임자(CPO, Chief Privacy Officer)와 회사 보안업무 총 책임자(CSO, Chief Security Officer) 중심의 고객정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 고객정보의 수집, 이용, 파기 등 고객정보를 취급하는 전 단계에서 엄격한 처리절차 규정을 두어 관리 및 사전점검을 상시 수행하고 있습니다. 또한 매년 초 고객정보보호 내부관리계획을 수립해 전 구성원에 공지함과 동시에 전 구성원을 대상으로 인트라넷 및 개인 이메일을 통해 '정보보안 및 고객정보보호 실천 서약'을 실시하여 고객정보보호 중요성에 대한 의식을 강화하였습니다. 나아가 고객정보 취급업무를 위탁받아 수행하는 위탁업체의 구성원까지 고객정보보호 인증제를 포함한 온오프라인 교육을 연 2회 이상 이수하도록 하는 등 관리범위를 넓혀가고 있습니다.

고객정보보호 체계



채널별 고객정보 취급 인프라 강화

오프라인 채널 강화

SK텔레콤은 각 대리점에서 고객에게 가입을 위한 개인정보 요구 시 고객의 개인정보 취급에 대한 충분한 설명을 의무화하고 있으며, 이를 위해 대리점 담당자들을 대상으로 주기적으로 고객 응대 교육을 실시하고 있습니다. 특히 2011년 부터 실시한 '종이 없는 대리점' 제도는 유통망에서 일어날 수 있는 개인정보 유출을 원천적으로 차단하기 위해 도입한 제도로서 개인정보를 필요로 하는 가입 및 해지 등 일련의 절차를 태블릿 PC로 진행합니다. 따라서 고객이 직접 입력한 정보는 SK텔레콤 서버로 바로 전송되고 대리점에는 남아있지 않습니다. 2012년 5월말 현재 2,417개의 종이없는 대리점이 운영되고 있습니다.

온라인 채널 강화

온라인 채널을 통해 수집되는 고객정보 역시 정보 수집 동의서를 고객이 동의해야지만 수집이 가능하도록 하는 제도를 갖추고 있습니다. SK텔레콤의 고객용 웹사이트인 T-World는 회원 가입을 위한 개인정보 수집은 최소화하고, 가입 희망자가 '제 3자 고객정보 사용 동의'를 동의하지 않더라도 회원 가입을 할 수 있도록 하여 고객이 원하지 않을 경우 제휴사 및 기타 외부 기관과 고객정보 정보를 공유하지 않고 있습니다. SK텔레콤은 원칙적으로 고객에게 고지한 범위 또는 서비스 이용약관에 명시한 범위 외의 고객정보 사용을 금지하고 있으며, 부득이하게 필요할 경우 사전에 고객에게 서면 혹은 이메일을 통해 안내 및 동의를 구한 뒤 진행하고 있습니다.

고객정보 보안 강화 및 관리범위 확대

DDos: 서버가 처리할 수 있는 용량을 초과하는 정보를 한꺼번에 보내 과부하로 서버를 다운시키는 공격 방식


고객정보 보안 인프라 강화

2007년부터 SK텔레콤은 이동통신 및 기타 서비스 가입 고객, T-World 등 웹사이트 가입자, 내부 및 관계사 직원 개인정보 등의 데이터 암호화 및 보호 관리를 위한 통합센터(SOC, Security Operation Center)를 구축하고, SOC내 관리용 컴퓨터를 통해서만 고객 데이터베이스 접근이 가능하도록 하였으며, 관리용 컴퓨터의 인터넷 및 모든 네트워크를 차단하여 외부 해킹의 가능성을 원천 봉쇄하고 있습니다. 또한 별도의 보안관제센터를 구축하고 365일 24시간 동안 외부 해킹, DDos, 웜 및 바이러스 등 외부 공격을 탐지하고 대응할 수 있는 체계를 갖추고 있으며, 이 밖에도 고객정보전송시스템, 문서 보안시스템, 고객로그분석 등을 운영하여 고객정보를 철저하게 보호합니다.

고객정보 보안관리 범위 확대를 위한 지원

SK텔레콤의 투자회사 고객정보 승계 및 보안에 대해서 철저한 보호가 이루어질 수 있도록 고객정보 관련 변경 사항에 대해 고객에게 즉각적인 커뮤니케이션을 진행함과 더불어 투자회사를 대상으로 고객정보와 관련된 지원 정책을 시행하고 있습니다. 2011년에도 SK플래닛 분사와 관련한 변경 사항에 대해 고객들에게 공지하고, SK플래닛으로의 고객정보 전달에 대해 동의를 구하는 절차를 거친 후 고객정보 승계 작업을 실시하였습니다. 또한 주요 투자회사를 중심으로 방송통신위원회에서 실시하는 개인정보보호 관리체계 인증을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 각 투자회사별 고객정보보호 체계 구축 및 관리 지원을 지속적으로 실시할 계획입니다.

개인정보 보호관리체계 인증 획득

 한국인터넷진흥원
개인정보보호관리체계 인증

2011년 5월, SK텔레콤은 방송통신위원회가 감독하고 한국인터넷진흥원(KISA)이 심사하는 개인정보 보호관리체계(PIMS, Personal Information Management System) 인증을 국내 통신 기업 최초로 획득하였습니다. PIMS는 개인정보를 취급하는 기업이 전사차원에서 개인정보 보호 활동을 체계적·지속적으로 수행하기 위해 필요한 보호조치 체계를 구축했는지를 점검해 고객의 정보를 안전하게 관리하는 기업에게 주어지는 인증입니다.

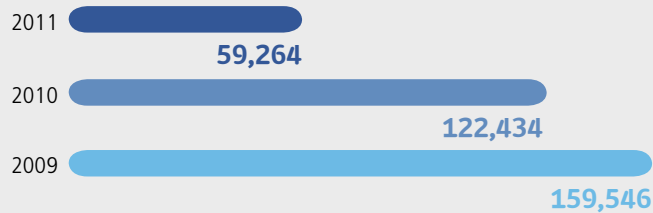
Case Study 01

스팸방지 노력을 통한 고객 피해 예방활동

SK텔레콤은 스팸으로 인한 피해를 막기 위한 다양한 방법을 적용하고 외부와의 협력체계를 구축하여 고객들의 피해 예방을 위해 노력하고 있습니다. 특히 스팸으로 인한 소외계층의 피해를 줄이기 위한 노력도 함께 하고 있습니다.

스팸 방지 기술 도입 | 2007년 스팸필터링 서비스를 도입하여 고객들의 스팸 수신을 사전에 차단하는 기술을 선보였습니다. 2009년부터는 초등학교 전 고객을 대상으로, 2011년에는 청소년 가입자를 대상으로 일괄 가입처리하여 미성년자 스팸 보호에 앞장섰습니다. 2011년 기준 600만 명이 스팸필터링 서비스에 가입되어 있으며, 2011년 10월에는 신규고객, 명의변경고객, 기변고객에게도 자동가입 적용을 확대할 예정입니다. 이와 더불어 2011년 기준 음성 스팸번호 검출 시스템 및 녹취 시스템 개선을 통해 스팸과 관련된 평균 상담 소요시간을 1분 이내로 단축하여 상담 효율성을 제고하였고, 이러한 노력을 통해 2009년 약 16만건에 달하던 스팸관련 VOC를 2011년말 5만 9천여건으로 감소시켰습니다.

스팸 VOC 추이 | 단위:건



스팸필터링 서비스 화면



외부 협력 체계 구축 | SK텔레콤은 외부기관들과의 협력 체계를 통해 스팸 차단 및 예방 효율성을 높이고 있습니다. 2011년 스마트폰용 메신저 사용이 급속도로 확대되면서 카카오톡, 네이버메신저 등 국내 주요 채팅 서비스의 스팸차단을 위해 한국인터넷진흥원(KISA)과 협력 체계를 구축하는 한편, 삼성전자, LG전자 등 휴대전화 제조사와의 협력을 통해 2012년 국내 출시단말기에 스팸간편신고 시스템을 탑재할 수 있도록 하였습니다.

소외계층 스팸 피해 예방교육 실시 | SK텔레콤은 국내 사정에 어두운 북한이탈주민 대상으로 2008년부터 휴대폰 사용교육을 통해 스팸, 보이스피싱, 과다요금 등의 예방교육을 실시해 오고 있습니다. 또한 IT기기 사용에 대해 익숙치 않은 어르신들을 대상으로도 2007년부터 교육을 실시하여 스팸 등의 피해를 예방하도록 돕고 있습니다.

 부가서비스-통화-통화필터링

Case Study 02

개인정보 보호 및 고객불만 관련 독립된 컨트롤 타워 운영을 통한 고객만족도 제고

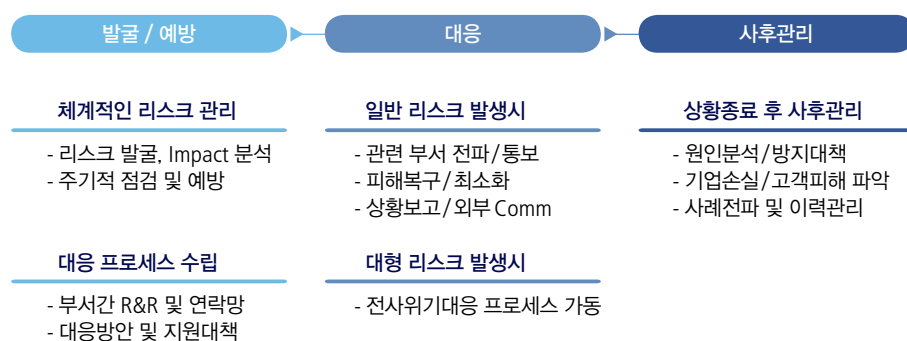
SK텔레콤은 고객의 정보를 체계적인 시스템 운영하에 안전하게 보관 및 활용할 수 있도록 구성원을 대상으로 서약 참여 및 교육 등 보안의식 강화 활동을 실시하고 있습니다. 또한 방송통신위원회, 소비자원, NGO단체 등의 대외기관 및 본사, 접점 채널을 통해 접수되는 고객불만 관리와 관련된 전사불만을 해결하는 독립된 부서로서 '고객보호원'을 운영하고 있습니다. '고객보호원'은 전사 고객불만에 대한 컨트롤 타워로서, 불만 관리를 통한 리스크 사전제거 및 제도/프로세스 개선을 통해 고객 만족을 실현하고 있습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 고품질의 통화 서비스는 물론 철저한 고객정보보호 정책을 실시하여 고객의 만족도 제고를 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

안전한 고객정보 파기

SK텔레콤은 수집된 고객정보가 안전하게 파기될 수 있도록 관련 정책 및 구성원 교육 등을 수행하고 있습니다. 고객정보 처리와 관련하여 업무 상 인가 받은 자 이외의 구성원이 별도로 고객정보를 보관하는 것을 금지하고, 만약 업무상 필요할 경우에도 암호화된 파일 형태로 저장 후, 사용한 즉시 파기하도록 규정하고 있습니다. 또한 고객이 작성한 신청서의 경우 업무처리 완료 후 바로 고객에게 돌려주도록 시행하고 있으며, 부득이하게 일정기간 보관된 고객정보서류에 대해서는 지정된 전문 회수 파기업체를 통해 수시로 현장 파쇄 및 입고 파쇄 처리를 함으로써 안전한 고객정보관리를 위해 노력하고 있습니다.

신속한 고객정보 침해 대응

SK텔레콤은 고객정보 침해 등의 리스크에 대해 담당조직별로 주관 부서를 선임하고, 자체 위기관리 체계를 수립하여 리스크 관리 활동을 수행하고 있습니다. 이를 바탕으로 전사위기대응프로세스를 구축해 리스크 발생 시 신속히 대응하고자 노력하고 있습니다.



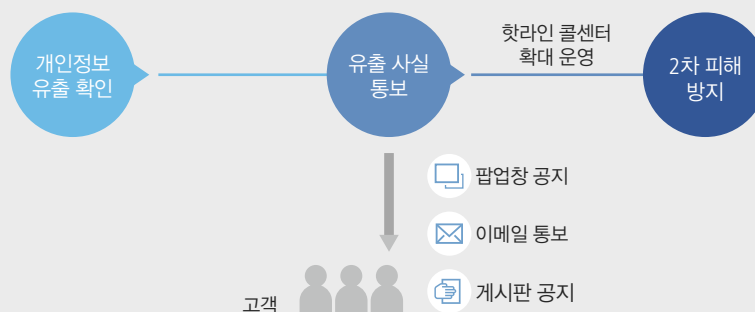
Case Study 03

SK커뮤니케이션즈의
고객정보 유출에 대한
대응 및 개선

2011년 7월, SK텔레콤의 투자회사인 SK커뮤니케이션즈에서 운영하는 포털사이트 네이트가 해킹을 당해 3,500만 명의 고객정보가 유출되었습니다. 이는 중국발 IP 악성코드에 의한 해킹으로, 아이디와 이름, 휴대전화 번호, 이메일 주소, 암호화된 비밀번호와 주민번호 등이 유출되었습니다. 단, 주민번호와 비밀번호는 최고 수준의 기술로 암호화되어 있어 안전하였습니다.

SK커뮤니케이션즈는 이번 개인정보 유출이 밝혀지자마자 전 사용자를 대상으로 이메일 고지와 게시판을 통해 고객들의 정보유출여부를 확인할 수 있는 팝업창을 게시하였으며, 보이스피싱이나 스팸메일 등 고객들의 2차 피해를 방지하기 위해 핫라인 콜센터 확대 운영하였습니다. SK텔레콤은 이 사건을 계기로 투자회사들의 고객정보보호에 더욱 만전을 기하기 위해 SK텔레콤의 데이터 통합센터 기술을 투자회사까지 확대 적용하는 한편, 한국인터넷진흥원이 심사하는 개인정보보호 관리체계(PIMS)를 주요 투자회사들을 대상으로 인증 받을 수 있도록 지원하고자 합니다.

정보 유출 대응 프로세스



최상의 통화품질 확보

Issue 2 SK텔레콤은 언제 어디서나 모든 고객이 최상의 통화품질과 서비스를 이용할 수 있도록 최선을 다합니다. 데이터 중심의 고품질 네트워크 구현, 2012년 LTE 전국망 확대에 이어, 3G 품질 향상, 통신 커버리지 확대 등 고객에게 가장 최선의 통화 품질을 제공할 때까지 SK텔레콤은 노력할 것입니다.



고품질 네트워크 구현

스마트폰 보급 및 멀티미디어 활용도 증가에 따라 SK텔레콤 고객의 데이터 트래픽(Data Traffic)은 2009년 이후 2011년까지 76배 증가하였으며, 이러한 증가추세는 지속적으로 유지되어 2015년에는 2011년 대비 6배 이상 증가할 것으로 예상됩니다. SK텔레콤은 폭증하는 데이터 트래픽에 효과적으로 대응하기 위해 SCAN(Smart Cloud Access Network) 기술을 도입, LTE 및 3G망에 적용하여 속도와 품질을 완벽하게 구현하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 스마트한 네트워크 운용을 위해 시도호(KeepAlive) 및 푸시 메시지를 관리하는 AOM(Always On Management)을 개발하여 고객에게 언제 어디서나 최상의 통화품질을 제공하고 있습니다. 향후에도 펌토셀, 초소형 안테나기지국(RRU, Remote Radio Unit) 등의 도입을 통해 스마트 스몰 셀(Smart Small Cell) 기반의 고용량 및 고속 제공이 가능한 고효율 네트워크를 구축하여 지속적인 고품질 이동통신 서비스를 제공하기 위해 노력할 것입니다.

데이터 트래픽(DataTraffic): 네트워크를 통해 전송되는 데이터의 량

SCAN(Smart Cloud Access Network): 기존의 일체형 기지국을 디지털 기지국(DU: Digital Unit)과 안테나 기지국(RU: Radio Unit)으로 분리, 기지국 신호를 처리하는 디지털 기지국(DU)은 한 곳에 집중화해 효율성을 높이고, 안테나 기지국(RU)은 원격으로 여러 개 설치해 무선 서비스의 속도와 용량을 높이는 기술

W-SCAN: SCAN 구조를 WCDMA 망에 적용한 기술

Advanced SCAN: SCAN 구조를 업그레이드해 집중화 기지국에 IT 서버를 설치하고 이를 통해 가상화 환경에 협력 통신 기술을 추가 적용, 트래픽 밀집 지역과 LTE 기지국 경계지역에서의 품질을 월등히 향상시키는 기술

시도호(keepalive): keepalive, 두 개의 네트워크 사이의 가상회선이 활성상태임을 알려주기 위해 전송하는 메시지

Push 메시지: 서버에 접속해서 확인하지 않아도 자동으로 서버에서 보내주는 메시지

펌토셀: 1,000조분의 1(10^{15})을 뜻하는 펌토(Femto)와 이동통신에서 1개 기지국이 담당하는 서비스 구역단위를 뜻하는 셀(Cell)을 합친 용어로 기존의 서비스 반경보다 좁은 지역을 커버하는 시스템

스마트 스몰 셀(Smart Small Cell): 좁은 커버리지 반경을 커버하는 소형 기지국(compact base station) 및 중계기(repeater) 등을 통칭

LTE 전국망 확대

SK텔레콤은 2011년 7월 전 세계 이동통신사 중 22번째로 4G LTE 서비스의 상용화를 시작하였습니다. 서비스 상용화 후 가입자가 50만명이 넘기까지 약 80일 밖에 걸리지 않아 전 세계 통신 기업 중 가장 짧은 시간에 최대의 가입자를 유치한 성공 사례로 떠올랐습니다. 이렇게 짧은 시간 내에 고객들의 선택을 받은 데에는 우수한 기술이 큰 역할을 하였습니다.

SK텔레콤은 2011년 7월 LTE 상용화 시점부터 SCAN 기술을 도입하여 속도와 품질을 완벽하게 구현하기 위해 노력하였습니다. 2012년 LTE 전국망 확대 시에도 SCAN 보다 진일보한 Advanced SCAN 기술을 적극 활용하여 고객들에게 속도와 품질 면에서 가장 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 할 예정입니다. 더불어 SK텔레콤은 모든 LTE 네트워크에 세계 최고 수준의 통신망 기술인 'PETA'를 적용하고 있습니다. 'PETA'란 SK텔레콤이 보유한 세계 최고 수준의 통신망 운용 기술을 총괄하는 개념으로, 향후 최고 수준의 품질(Premium Quality), 탁월한 속도(Excellent Speed), 안정적인 망 운용(Total Stability), 앞선 기술(Advanced Technology)을 고객에게 제공해 차별화된 1등 네트워크 서비스를 제공한다는 의미를 담고 있습니다.

LTE 전국망 확대 계획

2012.03_84개시(도심)

2012.06_84개시+KTX 등

2012년내 전국망



통신 서비스 품질 향상

클라우드 컴퓨팅(Cloud Computing): 인터넷을 이용한 정보기술(IT) 자원의 주문형 아웃소싱 서비스

W-SCAN(WCDMA-Smart Cloud Access Network): 하나의 디지털 기지국(DU)에 안테나 기지국(RU)을 최대 9개 섹터까지 설치 할 수 있는 9섹터 솔루션을 적용하는 네트워크 기술

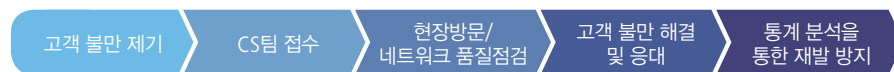
통화품질 향상 기술 도입

SK텔레콤은 2011년 9월 클라우드 컴퓨팅(Cloud Computing) 기술을 활용한 W-SCAN 기술을 3G 통신망에 도입함으로써 데이터 속도와 용량을 기존 대비 최대 2배로 증가시켰습니다. 전국의 약 50%의 데이터 트래픽이 수도권에서 발생하는 점을 고려하여 서울, 인천 등 수도권 15개 시 등 무선 트래픽 밀집 지역부터 단계적으로 적용하였으며, 향후 적용 범위를 확대할 예정입니다.

고객 통화품질 VOC에 기반한 통화품질 개선

SK텔레콤은 통신 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 기술을 지속적으로 개발함과 동시에 통신 서비스 품질로 인한 고객 불편이 발생할 경우 이에 재빨리 대처하여 고객들의 통신 생활에 불편이 없도록 노력하고 있습니다. 고객을 통해 통신 품질의 불편함이 제기되는 경우, CS팀에서 고객불만을 접수한 후 현장 방문 및 네트워크 품질 점검을 통해 고객불만을 해소합니다. 나아가 고객불만에 대한 과학적인 통계분석을 주기적으로 실시해 향후 발생할지 모르는 고객불만을 사전에 예방하고 있습니다.

고객 통화품질 VOC 처리 체계



2011년 3월 초 GPS 교란으로 인해 통화서비스 불안전 현상이 발생했을 때, VOC처리 체계에 따라 고객 불만을 접수하고, 사내 테스크 포스팅을 구성하여 응대하였습니다. 3월 말, 네트워크 품질 점검을 통해 해결방법을 도출했고, 4월에는 이를 전국으로 확대하여 GPS 전파 교란에 따른 통화장애를 사전에 차단하였습니다.

보편적 통신서비스 제공

SK텔레콤은 마을 외곽과 등산로, 해상 등 전파소외지역의 커버리지 확충 실적을 KPI로 관리하는 한편, 산간오지 및 도서지역 등 통신 서비스 접근이 어려운 지역의 주민들을 위해 타 기간통신사업자들과 함께 보편적 통신서비스를 위한 비용을 지원하고 있습니다. 2012년 3월 확정된 2010년 보편적 역무손실 보전금은 총 606억 원이며, 방송통신위원회의 결정에 따라 이 가운데 36%인 218억원을 SK텔레콤이 부담하였습니다.

전파소외지역 커버리지 지원	구분	2009	2010	2011
	산간오지	328	1,503	62
	등산로	76	205	126
[단위: 개소]	도서지역	21	24	163

3G 음성 및 데이터 전송 서비스 품질 국내 4년 연속 1위, 통화품질 세계최고 수준

SK텔레콤은 2012년 4월 방송통신위원회가 발표한 '2011년도 방송통신서비스 품질평가'에서 4년 연속 1위를 차지하였습니다. SK텔레콤의 3G 통화품질은 세계 7대 도시(런던, 파리, 프랑크푸르트, 토론토, 도쿄, 싱가포르, 시드니 등)의 평균 통화성공률 96.07% 보다 높은 평균 통화 성공률을 보이고 있으며 국제 전기 통신 연합(ITU, International Telecommunication Union)에서 권고한 이동전화 등급 분류 기준에서 매우 우수 등급인 'S'등급에 해당하는 세계 최고수준입니다. 앞으로도 SK텔레콤은 통화 품질 개선 및 고품질의 서비스를 유지하기 지속적인 투자와 연구를 추진할 계획입니다.

*보다 자세한 내용은 방송통신위원회에서 운영하는 '방송통신이용자 정보포털'에서 확인하실 수 있습니다.

합리적인 통신요금 제공

03

Issue 3 SK텔레콤은 통신요금 부담완화에 대한 고객의 요구에 부응함과 동시에 사회적 취약계층의 요금 부담 경감을 위해 가계 통신비를 실질적으로 절감할 수 있는 요금 제도를 선도적으로 출시하여 왔습니다.



고객 맞춤형 통신요금제 도입

SK텔레콤은 2011년에도 정부의 서민물가안정대책 정책을 실현하는 방안으로 다양한 요금 감면 혜택을 위해 노력했습니다. 2011년 2월 청소년 전용 스마트폰 요금제 출시를 시작으로 9월부터는 국내 통신기업 최초로 전 고객 대상 기본요금 1천원 할인 및 단문메세지(SMS) 50건 무료 제공을 실시하는 한편, 사용자 패턴에 맞게 음성, 메시지, 데이터 등의 요금 비중을 조정할 수 있는 '맞춤형 요금제'를 출시하여 고객들의 통신 요금 완화를 위해 노력했습니다.

고객을 위한 통신요금 제도

2008	2009	2010	2011.02	2011.03	2011.08	2011.09	2011.11
문자메시지 요금 인하 가족 할인제도 실시 유무선 결합 상품 출시	가입비 인하, 장기가입자 할인 실시 기지국 방식의 FMS출시 데이터존 프리요금제, 안심데이터 정책제 도입	초단위요금제 실시 데이터 무제한 요금제 실시	청소년 전용 스마트폰 요금제 출시	데이터로밍 과다 요금 방지 시스템	해외 로밍MMS 수신 무료 제공 국내 최초 맞춤형 요금제 출시	기본료 1,000원 인하, SMS 50건 기본제공 국내 최초 LTE 스마트폰 요금제 도입	어르신·장애인 스마트폰 할인요금제 출시

사회적 취약계층을 위한 통신 요금 혜택

SK텔레콤은 경제적인 이유로 이동전화 서비스의 혜택으로부터 소외될 수 있는 고객의 통신요금 부담을 낮추기 위해 노력하고 있습니다. 2008년부터 저소득층에 대한 요금감면 혜택을 확대하고 재생된 중고 단말기를 지원하고 있으며, 저소득층을 비롯해 장애인과 국가유공자 등의 개인과 생활보호 시설, 아동복지시설, 장애인시설 등의 단체에 약 2,235억 원의 요금감면 혜택을 제공했습니다.

장애인을 위한 통신 요금 감면 제도 강화

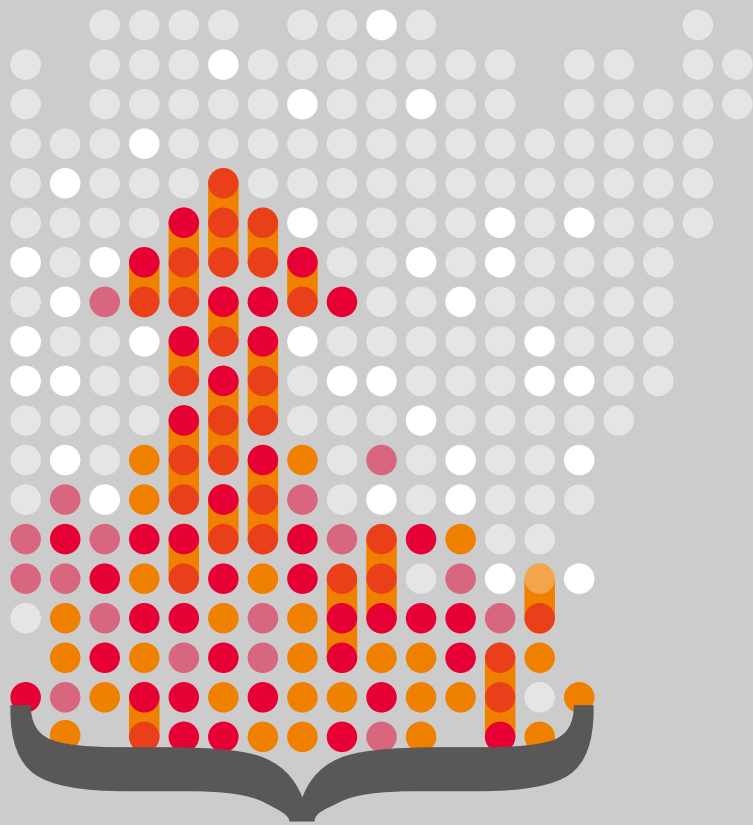
SK텔레콤은 장애가 있는 고객의 통신비 부담을 줄이기 위해 가입비 면제 및 고객이 선택한 요금제를 기준으로 기본료, 국내음성통화료, 데이터통화료 35%를 감면해주고 있습니다. 또한 청각 및 언어 장애인을 대상으로 폰메일, MMS, 영상통화요금, 영상통화정액상품 등에 대해 추가적으로 35%의 감면 혜택을 제공하고 있습니다. 2011년에는 장애인 대상 스마트폰 요금제인 '울인원손사랑34' 및 '울인원소리사랑34' 요금제를 출시하였습니다. 청각장애인 대상 요금제인 '울인원손사랑34' 요금제는 음성통화 대신에 영상통화와 문자 기본 제공량을 대폭 강화하였으며, 시각장애인을 위한 '울인원소리사랑34' 요금제는 고객 특성을 고려해 음성통화 기본 제공시간을 확대하는 등 사용자 편의를 극대화하였습니다.

어르신 대상 요금 감면 제도 강화

2011년 11월 출시한 '실버스마트15'는 만 65세 이상 어르신들을 대상으로 하는 국내 첫 스마트폰 요금제로 스마트폰 요금제 중 가장 저렴한 월정액 월 1만 5천원으로 스마트폰을 이용할 수 있도록 구성한 요금제입니다. 또한 2012년 3월에는 음성, 영상, 데이터 혜택을 강화한 'LTE골든에이지15/34' 2종의 LTE 요금제를 출시하였습니다. 친지 및 가족간 소통활성화를 위해 지정 3회선 혜택을 강화하였으며, 특히 '골든에이지34'요금제를 신규가입 및 기기변경한 고객에게는 보이스피싱 보험을 1년 무상 제공하는 등 어르신 고객을 위한 추가적 혜택을 제공하고 있습니다.

울인원 손사랑 : 수화로 대화하는 청각장애인을 위해 음성통화 대신 영상통화를 강화한 요금제

울인원소리사랑 : 시각장애인을 위해 음성통화 제공량을 확대한 요금제



strategy 02

Win-Win Partnerships

동반성장

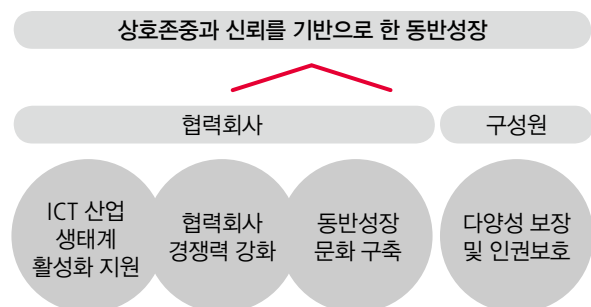
Commitment

SK텔레콤은 협력회사 및 구성원과 열린 협업강화로 서로의 가치를 높이기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 협력회사와 상호협력관계를 구축하고, 구성원의 일과 삶의 균형을 추구하면서 동반성장의 문화를 고취하고 함께 발전해 가겠습니다.

Challenges

산업의 융복합, 국제화 심화에 따라 개별 기업의 경쟁력만으로는 생존이 어려운 환경이 도래하고 있습니다. 또한, 중소기업과의 동반성장에 대한 사회 요구가 증가하는 가운데 비즈니스 생태계를 발전시킬 수 있는 방안이 요구되고 있습니다. 구성원의 경우 인적 자원의 중요성이 더욱 강조되면서 구성원의 회사에 대해 장기적인 만족도와 로열티 확보 중요성을 더해가고 있으며, 이와 함께 구성원 인권보호에 대한 이슈가 강조되고 있습니다.

Goal & Strategy



Objective

Target	2011 KPI	
ICT산업 생태계 활성화 지원	- 모바일 서비스 역량 강화를 위한 T-아카데미 운영 - 협력회사, 개인, 개발자 아이디어의 사업화 지원 프로그램 실시	●
협력회사 지원 확대 및 문화 구축	- 동반성장 지원 프로그램 확대 - 동반성장 범위 확대 : 2차 협력회사 및 대리점 등에 대한 동반성장 지원	◎
사회적 약자 채용 확대 등 다양성 보장	- 장애인 및 지방인재 우대 프로그램 실시 - 여성구성원을 위한 복지 프로그램 강화	◎
수평적 조직문화 구축을 통한 소통활성화	- 전자 매니저 직급체계 및 참여 채널 운영 - 자유로운 소통 및 이동성 강화를 위한 스마트 오피스 실시	◎

● Achieved ◐ Partial ◎ Ongoing ○ Not achieved

Communication

SK텔레콤은 협력회사와의 소통을 위해 오픈투유(Open2U) 웹사이트, BR캠프, 파트너스데이(Partner's Day) 등 다양한 채널을 통하여 협력회사와의 커뮤니케이션을 실시하고 있습니다. 구성원은 인트라넷, 사보, 사내 방송, 사내 게시판, 'Letter to HR', CEO 핫라인, 노사협의회 등을 통해 회사와 쌍방향 커뮤니케이션을 실시하고 있습니다.

 사회적책임-상생경영

동반성장을 위한 문화 구축

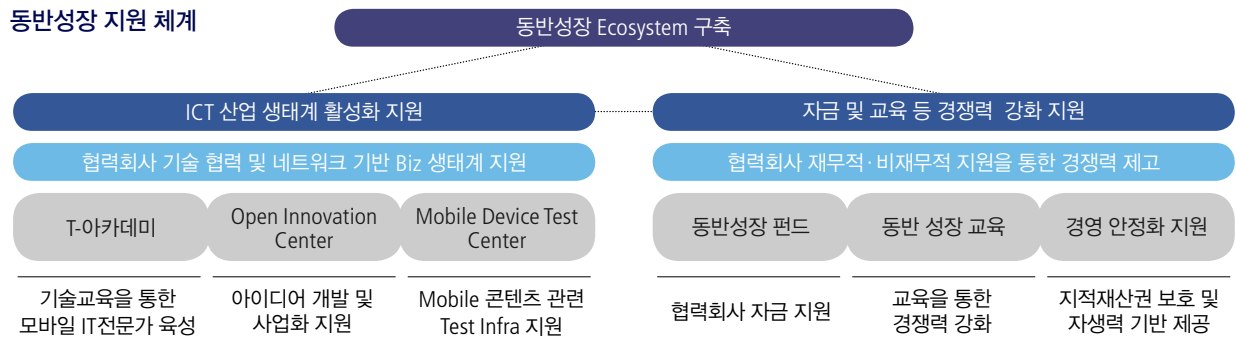
Issue 4 SK텔레콤은 상호신뢰를 바탕으로 협력회사와 공정하고 투명한 관계를 맺고 있습니다. 협력회사와의 커뮤니케이션 채널을 확대하고, 전문적인 지원 프로그램을 운영하며 동반성장 기업문화와 함께 Win-Win Partnership을 구축할 것입니다.



동반성장 기반마련

SK텔레콤은 협력회사와의 신뢰를 바탕으로 동반성장 지원체계를 통해 협력회사에게 실질적인 지원이 이루어지도록 노력하고 있습니다. ICT 기반 기술 지원과 재무적 지원 및 교육 지원을 실시하고, SK텔레콤이 보유한 기술력과 인프라를 기반으로 ICT 생태계 활성화를 위한 기술 지원 및 자금, 교육 등 경쟁력 강화 지원을 통해 협력회사의 경쟁력 제고를 위해 지속적으로 노력하고자 합니다. 또한, 동반성장협약 체결을 통한 동반성장의 의지를 천명하고 공정하고 투명한 동반성장 이행을 위해 노력하고 있습니다.

동반성장 지원 체계



동반성장 협약 체결

SK텔레콤은 2011년 1차 협력회사 317개, 2차 협력회사 32개 등 총 349개의 협력회사와 동반성장 협약을 공식적으로 체결하였습니다. 해당 협약식에 CEO가 직접 참여하여 1차 협력회사 뿐 아니라 2차 협력회사까지 교육프로그램, 동반성장 펀드 등의 체계적인 지원 확대를 약속하였습니다. 또한 협약의 지속적인 실천을 위하여 주기적으로 이행 실적 점검 프로세스를 구축하였습니다. 2011년 9월에는 협약이행 중간평가를 실시했으며, 발견된 미흡한 부분에 대해 추가적인 조치를 실시 등의 개선 활동을 병행하고 있습니다. 2012년 1월에도 1차 협력회사 234개, 2차 협력회사 29개사 등 총 263개사와 동반성장 협약을 체결하여 동반성장의 의지를 다졌습니다.

동반성장 이행 체계

협력회사 선정, 거래 후 평가 등 협력회사와의 비즈니스 라이프사이클 전 부분에서 투명성과 공정성을 강화하고 있습니다. 협력회사 선정 시 자체 공급업체관리규정에 따라 객관적 기준을 근거로 한 경쟁입찰을 실시하며, 구매담당위원을 포함한 7인의 구매심의위원회를 설치해 운영하고 있으며, 위원회는 협력회사 선정 절차의 적정성을 심의하고 있습니다.

2011년 공정거래위원회 2대 가이드라인을 도입하여 구매관리규정 및 공급업체 관리규정을 개정하였으며, 2012년 공정거래위원회의 4대 가이드라인 및 납품단가 조정기준, 절차를 사규에 반영하여 동반성장 이행 체계를 강화할 계획입니다. 협력회사와의 거래 시에는 관련된 구성원들에게 2002년부터 도입한 공정거래 자율준수 프로그램을 엄격하게 준수할 것을 요구하고 이에 대한 내부 감사를 정기적 및 비정기적으로 실시합니다. 거래 후 평가에서도 표준화된 평가표를 사용하여 객관적 기준으로 평가 받을 수 있도록 하고 있습니다.

ICT 산업 생태계 활성화

T academy

SK텔레콤은 협력회사, 고객, 개발자 등 다양한 외부 주체들의 참여를 통한 혁신적 비즈니스 모델 발굴 및 아이디어의 사업화를 지원하고 있습니다. 이를 통해 ICT 산업 전반의 생태계 활성화를 구현하고자 합니다.

모바일 전문가 양성을 위한 T 아카데미

SK텔레콤은 T 아카데미 과정에 협력회사, 고객, 개발자의 모바일 서비스 개발 역량 강화 목적의 교육 프로그램을 개설하고 모바일 서비스 개발 과정과 모바일 서비스 기획, 디자인 역량 개발 과정을 제공하고 있습니다. T 아카데미는 SK텔레콤의 축적된 모바일 경험 및 노하우 전수와 전문 강사진의 체계적인 수업 진행을 통해 과정 수료 후 바로 현업에 투입될 수 있는 수준의 모바일 IT 전문가 양성을 목적으로 2011년 총 134개의 과목을 개설하고 7,248명의 인력을 배출하였습니다. 향후에도 협력회사, 고객, 개발자를 대상으로 지속적인 교육 프로그램 개설 및 운영을 실시할 예정입니다. 또한, 모바일 서비스 개발 분야의 전문가를 양성함으로써 협력회사에게 우수한 인재를 채용할 수 있는 기회와 구직자에게는 협력회사에 취업 정보를 제공하여 인력확보를 지원하고 있습니다. 특히 T 아카데미에는 모바일 개발, 기획 및 디자인 관련 정보를 공유할 수 있는 공간인 모바일 커뮤니티를 구현하고 있으며 T아카데미 수강생을 대상으로 정기적인 취업설명회를 개최하여 협력회사와 1대1 채용 상담의 기회를 가질 수 있도록 하였습니다. SK텔레콤의 지속적인 전문 교육 프로그램은 ICT 전문 지식의 공유, 인재 양성 등을 통해 협력회사의 기술 경쟁력 확보 및 전문성 강화에 기여할 것입니다.

상생혁신센터

아이디어의 사업화를 위한 상생혁신센터(Open Innovation Center)

SK텔레콤의 상생혁신센터는 협력회사 또는 1인 창조기업을 지원하는 제도로 고객 또는 개발자가 다양한 아이디어를 제안하면 우수한 아이디어를 선정하여 포상금을 지급하고 있으며 아이디어 개발 공모를 통해 애플리케이션으로 개발하고 있습니다. 협력회사, 개인, 개발자의 역량강화 및 사업화를 추진하기 위해 MD 테스트 센터(MD Test Center), 플랫폼 테스트 베드(Platform Test-bed) 등의 인프라를 제공하고 있으며 T 아카데미와 연계하여 교육 프로그램을 통한 전문가 양성을 지원하고 있습니다. 또한 법인 및 개인 개발자를 위한 기술, 마케팅, 개발비를 지원하고 있으며 향후에도 혁신적 비즈니스 모델 발굴 및 아이디어의 사업화를 통해 모바일 생태계를 조성할 계획입니다.

기술자료 임치제 지원 및 경영 지원 활동

2011년 중소기업 기술 도용을 막기 위해 정보기관 임치를 통한 기술 보호 비용을 지원해주는 기술자료 임치제를 실시하여 협력회사가 총 30건의 기술정보를 임치할 수 있도록 지원하였습니다. 이러한 성과로 대중소협력 재단으로부터 기술 임치 유치 우수기업 감사패를 받았습니다. 또한 1,2차 협력회사를 대상으로 경영컨설팅을 무료로 제공하여 협력회사 경영진단 및 개선을 지원하는 '경영닥터제'를 도입하여 2011년 총 5개의 협력회사의 경영진단을 지원했습니다.

Case Study 01

테스트 인프라 환경
제공을 통한 협력회사
기술경쟁력 제고



SK텔레콤은 협력회사를 위한 MD Test Center와 Platform Test-Bed를 설립하였습니다. MD Test Center는 모바일 콘텐츠 개발에 필요한 테스트 인프라를 협력회사에게 제공하여 그들의 R&D 역량을 발휘할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 이 센터는 협력회사에서 제안한 아이디어 중 우수 아이디어를 선정하여 개발자 및 개발 인프라(기획·개발 교육, 단말 등)를 지원하고 실적에 따른 인센티브도 지급합니다. Platform Test-bed는 개발 진행 중인 서비스에 대해 무선 네트워크망에서 테스트할 수 있는 인프라 환경을 제공하고 있으며 앞으로도 협력회사의 기술 경쟁력 강화를 위한 인프라 제공을 지속적으로 운영 및 확대할 계획입니다.

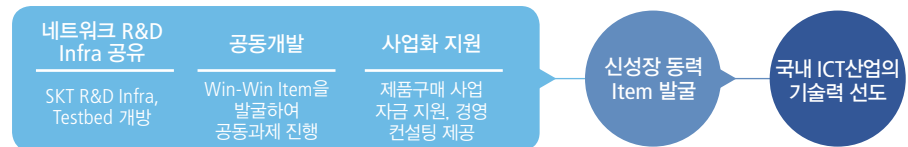
테스트 공간 지원을 통한
개발 촉진 지원 참여 현황

MD Test Center	13,644명
Platform Test - Bed	93개사

모바일 산업 지원체계 확대 계획

SK텔레콤은 2012년 5월, 1인 기업을 포함한 모든 협력회사를 대상으로 SK텔레콤의 네트워크 기반 R&D 역량과 Testbed 등의 인프라를 공유하는 T-Open Lab을 설립하여 운영합니다. 또한, T-Open Lab을 통해 유망 분야 선정 및 공동 R&D 추진, 사업화 등 일련의 과정을 효율적으로 지원하고 협력회사와 함께 ICT산업 기술을 선도하고 신성장 추진 동력을 발굴할 계획입니다. 또한, 1인 기업과 협력회사를 대상으로 교육에서 창업 및 사업 지원까지 완결형 체계인 One Stop Creation 시스템을 구축하고 있습니다. SK텔레콤의 One Stop Creation 시스템은 창의력과 기술력, 창업의지를 갖춘 1인 및 벤처 기업에게 창업에서 사업운영까지 모든 라이프사이클에서 필요한 교육 및 사업지원을 제공하는 시스템으로 2012년 시행을 목표로 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

T-Open Lab 운영 체계

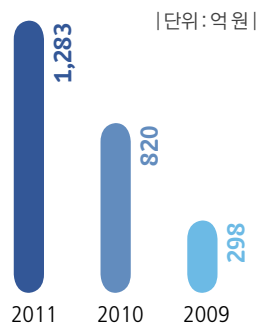


대중소기업 LTE 기술협력협약 체결을 통한 기술지원

2011년 7월, SK텔레콤은 LTE 시대 국내 통신장비 산업의 건전한 발전과 대·중소기업간 동반성장을 위해 대기업 장비 제조사 및 중소 중계기 업체가 함께 참여하는 동반성장 협약을 체결, 새로운 상생모델을 제시했습니다. 이번 협약을 통해 대기업 제조사들은 자사의 핵심 기술을 공개하는 등 전향적인 기술협력을 통해 중소 중계기 제조사가 전체 LTE기지국 RU 장비물량의 50%를 생산할 수 있도록 적극 지원하기로 합의했습니다.

협력회사 경쟁력 강화를 위한 지원 확대

동반성장 펀드 대출 누적금액



SK텔레콤은 협력회사의 경쟁력 제고를 위해 재무적 지원과 함께 공동 기술 개발, 기술 보호, 구성원 교육 등의 비재무적 지원을 적극적으로 실시하는 등 상호 발전을 위한 체계적이고 실질적인 지원을 강화하고 있습니다.

협력회사 자금지원 확대

SK텔레콤은 협력회사 자금지원을 위해 2011년까지 총 2,000억 원의 동반성장 펀드를 조성했으며 해당 펀드 자금을 지원받는 협력회사들은 최대 2.4%~2.6%의 대출이자율 할인받을 수 있습니다. 2009년부터 2011년까지 3년간 동반성장 펀드를 통해 대출된 금액은 1,283억 원이며, 약 196개사가 해당 프로그램을 이용하였습니다. SK텔레콤은 국내 은행들과 연계하여 협력회사의 대출을 지원해주는 '네트워크론'을 운영하고 있습니다. 협력회사가 제공한 실적부 및 발주서를 기반으로 한도를 산출하고, 대출 승인을 받은 협력회사는 지정 은행을 통해 한도 내에서 대출을 받을 수 있습니다. 2011년까지 누적기준 총 399억 원의 대출이 성사되었습니다. 또한 협력회사에게 인재계발을 지원하기 위해 'CEO 세미나' 등의 교육 과정을 오픈해 약 120과정 운영했으며, 총 12,400명이 본 과정에 참여하였습니다.

협력회사 해외진출을 위한 전시 지원

SK텔레콤은 2012년 2월 스페인 바르셀로나에서 열린 'Mobile World Congress 2012'에 우수 협력회사 대상으로 협력회사의 기술을 전시할 수 있도록 모든 제반 비용을 지원하였습니다. SK텔레콤은 2010년부터 실시해 온 협력회사 전시지원을 2012년 더욱 확대, 국내외 전시 지원을 통해 협력회사 매출확대를 지원할 계획입니다.



협력회사 거래관리시스템

Win-Win 커뮤니케이션

결제수단 개선 및 대금지급기일 단축

SK텔레콤은 2005년부터 당사 협력회사와의 구매계약금액 지급 수단을 100% 현금으로 지급하여 협력회사의 자금 유동성을 지원해왔으며, 중소기업의 경우 우대결제 프로그램인 “중소기업 Care Program”을 도입하여, 해당 프로그램을 신청한 중소기업에 대해서는 결제 금액 크기와 상관없이 내부 전표 승인일 다음 날에 대금이 지급될 수 있도록 하였습니다.

SK텔레콤은 협력회사와 함께 성장할 수 있도록 다양한 소통채널을 구축하고, 주기적으로 그들의 목소리를 경청하며 서로 상생할 수 있는 방안을 모색해 왔습니다. 또한 협력회사 만족도 조사를 통해 SK텔레콤의 동반성장 방향을 끊임없이 점검하고 개선하기 위한 플랫폼을 마련하였습니다.

온라인 소통채널 운영

SK텔레콤은 오픈2U 시스템 내 협력회사들의 의견을 수렴할 수 있는 ‘Voice of Partners’ 채널을 운영하고 있습니다. 8,500여 명의 협력회사 회원들은 불공정거래, 건의사항, 제안사항 등 다양한 의견을 해당 채널을 통해 제시할 수 있습니다. 2011년 Voice of Partners를 통해 접수된 불공정거래 신고는 총 3건이었으며, 모두 내부 조사 및 조치를 통해 해결하였습니다. SK텔레콤은 협력회사와의 온라인 커뮤니케이션 활성화를 통해 보다 더 다양한 의견을 경영활동에 적극 반영 및 조치를 실시하여 협력회사와의 공정한 거래를 지속해 나갈 것입니다.

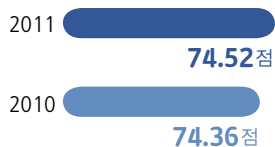
오프라인 소통채널 확대

SK텔레콤은 원온원 미팅(One-on-One Meeting), BR캠프(BR Camp), 파트너스 데이(Partners' Day) 등 협력회사와 직접적인 만남과 소통 채널을 확대하고 있습니다. One-on-One meeting은 직접 협력회사를 방문하여 고충사항을 듣고 해결방안을 현장에서 직접 논의하는 제도이며, 1년에 약 100여 개의 협력회사를 방문합니다. BR Camp는 SK텔레콤의 사업방향 및 정책 등에 관한 정보를 공유하고 동반성장 추진 방향에 대한 의견을 공개적으로 수렴하는 행사입니다. 2011년 총 4회를 진행하였으며, 약 97개 협력회사, 167명이 참여하여 다양한 의견을 공유하였습니다.

협력회사 만족도 조사

매년 협력회사를 대상으로 SK텔레콤과의 협력관계, 업무 처리, 지원 내용 등의 만족 현황을 조사하는 협력회사만족도(BPSI, Business Partner Satisfaction Index)를 실시하고 있습니다. 총 700여 개의 협력회사를 대상으로 공정, 신의성실, 성과 등에 대해 조사하며 2011년에는 74.52점으로 2010년 대비 0.16점 상승하였습니다. SK텔레콤은 협력회사 만족도 조사 결과를 관련 조직의 내부 목표로 반영하고 협력회사의 만족도 상승을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

협력회사 만족도



Case Study 02

2011년 SK텔레콤과 협력 회사들의 동반성장 다짐



SK텔레콤은 2011년 11월 28일, 30개 협력회사 대표들이 참석한 가운데 2011년의 동반성장 성과를 기념하는 ‘2011 SK텔레콤 Partners’ Day(파트너스 데이)’ 행사를 개최하였습니다. 2006년에 시작해 6회째를 맞이한 ‘Partners’ Day’는 1년간 동반성장에 기여한 우수 협력회사와 함께 한 해의 성과를 돌아보고, 상호 신뢰를 바탕으로 지속적인 동반성장 모델을 창출하자는 다짐의 의미를 가진 행사입니다. 이날 행사에서는 마케팅부문, 기업사업부문, 네트워크부문, IT부문, R&D부문 등 총 5개 분야의 최우수상과 25개 동반성장 우수 협력회사에 우수상 및 장려상을 시상하였습니다.

2011년 SK텔레콤 Partners' Day

동반성장 범위 확대

SK텔레콤은 2차 협력회사와 대리점도 동반성장 문화에 동참시키고 있습니다. 2011년에는 동반성장 펀드, 온·오프라인 교육, 경영 생산성 제고 프로그램 등 1차 협력회사를 위한 동반성장 지원 프로그램을 2차 협력회사까지 확대 운영을 실시하였습니다. 또한, 매년 연말에 실시하는 협력회사 평가에서 2차 협력회사와 협약을 체결한 1차 협력회사에게는 가점을 부여하고 수의 계약 및 각종 이행 보증을 면제하는 구매우대 프로그램을 실시하는 등 1차 협력회사와 2차 협력회사 간 동반성장 및 공정거래 협약을 유도 및 독려해 왔습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 1차 협력회사 뿐만 아니라 2차 협력회사에 동반성장의 문화를 확산시켜 협력회사들과의 지속적인 동반성장 활동을 추진하고 있습니다. 이러한 동반성장 문화의 확산은 장기적으로 공급망 전체의 안정과 지속적인 성장의 원동력으로써 급변하는 ICT 산업 전반의 대응력에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대합니다.

2차 협력회사 지원 체계



Case Study 03

대리점 직원의 복지 향상 노력과 소사장 제도 실시를 통한 동반성장 범위 확대



대리점 복지 프로그램

SK텔레콤은 대리점 직원을 대상으로 동반성장 일환의 복지 프로그램을 도입하고 대기업 수준의 복리후생을 제공합니다. 대리점 복지 프로그램은 목돈 마련 적금 지원, 자기개발 교육비 지원, 무료 건강검진, 위험보장 보험 무료가입, 할인혜택이 강화된 대리점직원 전용 신용카드 발급 등이 있으며, 향후 전국 2,400개 대리점 직원 8,000여명에게 60억여 원의 자금을 지원할 계획입니다.

T-마스터 소(小)사장제도

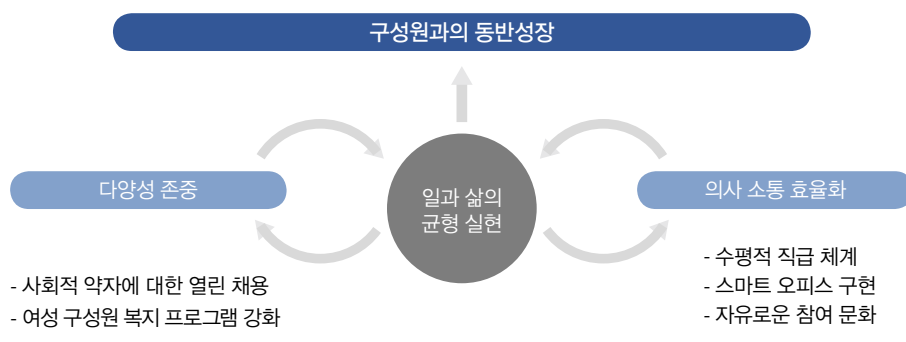
대리점 직원들에게 미래 설계의 동기를 부여하기 위해 실시된 T-마스터 소사장제도는 우수한 영업 성과를 거둔 대리점 직원을 선발하여 별도 투자금액 없이 독립적으로 3년간 대리점을 운영할 수 있는 기회를 제공하는 제도입니다. SK텔레콤은 본 제도를 통해 대리점 직원들이 자발적으로 고객 서비스 목적 의식을 가지고 활동할 수 있도록 독려하기 위해 노력하고 있습니다.

구성원 인권 존중 및 일과 삶의 균형 실현

Issue 5 SK텔레콤은 사회적으로 불리한 위치에 있는 장애인, 지역인재 등의 사회적 약자의 평등한 기회제공을 위해 노력하고 있으며, 여성 구성원을 위한 다양한 제도를 운영하여 양성평등을 구현하고자 합니다. 또한, 구성원의 의사소통 효율화를 통해 수평적이고 자유로운 문화 조성으로 일과 삶의 균형을 실현하고자 합니다.



구성원과의 동반성장을 위한 체계



다양성 존중

SK텔레콤은 채용 및 인력 운영에 있어서 다양성의 기회를 보장하고 사회적 약자를 배려하기 위한 정책을 선도적으로 실시해 왔습니다. 최근에는 여성 구성원들의 업무 역량을 고취하고 그들이 적절한 대우를 받으며 업무에 몰입할 수 있도록 다양한 제도를 실시하고 있습니다.

사회적 약자에 대한 열린 채용

SK텔레콤은 채용 시 필기전형 단계에서 장애인을 위해 별도의 고사장을 운영하고 있으며, 전형 단계별로 우대하여 가점을 부여하고 있습니다. 2011년부터는 '국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률'에 의거해 관련된 취업지원 대상자에게도 가점을 부여하였습니다. 이와 함께, 지방대학 캠퍼스 리쿠르팅 활동을 확대하고 전형 단계별 가점을 부여하여 지역사회의 우수한 인재 확보를 위한 정책을 시행하고 있습니다. 또한 2012년에는 장애인 특별전형을 실시하여 장애인 지원자를 대상으로 절대평가를 적용할 계획이며, 장애인 인턴 프로그램 도입 등 향후 지속적으로 사회적 약자에 대한 채용을 확대할 계획입니다.

여성 구성원 복지 프로그램 강화

SK텔레콤은 여성 구성원의 출산 휴가 및 육아 휴직을 보장하고 있으며 육아휴직자가 업무평가 시 받을 수 있는 불이익을 방지하기 위해 상대평가 대신 최근 3년간 평가를 기준으로 절대평가를 실시하고 있습니다. 또한 여성 구성원을 위해 본사 건물 모든 층에 여성전용 휴게실을 만들었으며 2007년부터 아이를 가진 구성원들이 아이를 맡길 수 있는 육아 시설을 SK타워 본사 내부에 신설하여 운영하고 있습니다. 2011년 여성 구성원의 업무복귀 후 12개월 이상 근무율은 97%로 대부분의 여성 구성원이 육아휴직 이후에도 지속적으로 업무를 수행해 오고 있습니다.

수평적 조직 문화 구현

SK텔레콤은 수평적 조직 문화를 구현하기 위해 매니저 직급체계를 운영하고 있으며 스마트 오피스를 통해 업무의 편의성을 확보하고 자유로운 소통문화를 조성하고 있습니다. 또한 CEO와 구성원의 커뮤니케이션 채널을 통해 구성원의 의견을 자유롭게 표출할 수 있는 문화를 구현하고 있습니다.

매니저 직급체계 운영

SK텔레콤은 수평적이고 창의적인 조직 문화를 구현하기 위해 팀장·팀원 체계로 운영하고 있습니다. 내·외부 공식적으로 모든 직원에게 매니저라는 단일 호칭을 사용하며, 직위는 B1~A까지 5단계로 구분되는 Pay Band 체계로 운영하고 있습니다. 직위 대신 사용하는 매니저는 상호존중과 수평적 커뮤니케이션 가능하도록 도입된 호칭이자, 담당업무에 대해 구성원 개개인의 책임성을 강조하기 위함입니다.

스마트 오피스 구현

SK텔레콤은 전 구성원을 대상으로 태블릿PC 배포 및 애플리케이션 지원을 통해 스마트 오피스를 구축하여 자유로운 소통문화와 더불어 근무환경의 이동성을 확보함으로써 업무 효율을 제고하고 있습니다. 사내 클라우드 서비스와 연계하여 업무를 수행하며, 강화된 문서 열람 기능과 다양한 부가 기능을 통해 종이 인쇄를 줄이면서 언제 어디서나 필요한 정보에 접속이 가능한 스마트 오피스 환경을 구현하였습니다. 이를 통해 SK텔레콤에서 절감된 용지 구매 금액(친환경 재활용용지)은 1억 3천만원이었습니다.

자유로운 참여 문화 구축

SK텔레콤은 2009년 1월 CEO와 구성원과의 온라인 커뮤니케이션 채널인 '소통하마당'을 구축하고, 2011년부터 운영담당자 및 부문별 1인 등 총 12명의 구성원이 참여하는 운영위원회를 구성하여 정례미팅을 시행하는 등 자유로운 참여문화 구축을 위해 노력하고 있습니다. 소통하마당은 CEO의 경영방침 및 철학을 공유하고 구성원의 솔직한 이야기를 자유롭게 나누는 온라인 소통 채널로써 철저한 익명성 원칙을 유지하여 사내 다양한 이슈에 대해 구성원의 의견을 편안하게 표출할 수 있는 문화를 조성하였습니다. 본 게시판에 현재까지 총 1,900여 건이 게시되는 등 활발하게 운영되고 있습니다.

Case Study 04

구성원 인권보호 및 고충해결 활동

SK텔레콤은 구성원의 인권을 보호하고 자유로운 참여 문화를 조성하기 위해 법률 세무 상담, 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 활동

노사협의회 운영주기	분기 1회	
참석자	중앙위원장 및 집행부, 사장 및 노사담당임원	
협의 안건	<ul style="list-style-type: none"> - 생산성향상과 성과배분 - 근로자의 채용배치 및 교육훈련 - 근로자의 고충처리 - 안전, 보건 기타 작업환경 개선과 근로자의 건강증진 - 인사노무관리의 제도 개선 - 작업 및 휴게시간의 운용 - 임금의 지불방법, 체계, 구조 등의 제도개선 - 신기계, 기술의 도입 또는 작업공정의 개선 - 근로자의 복지증진 	



strategy 03

Community Involvement

사회공헌

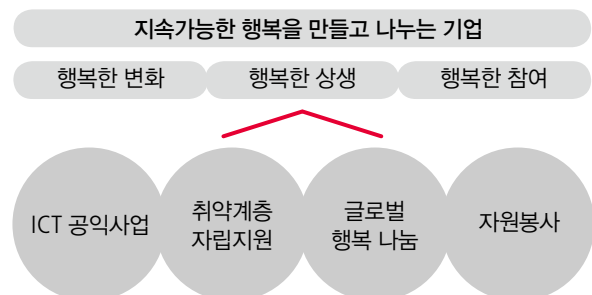
Commitment

SK텔레콤은 고유의 기술과 인프라를 활용한 사회공헌 활동으로 보다 효율적이고 지속가능한 사회혁신을 달성하고자 ICT 기반의 사회책임활동을 강화하고 있습니다. 또한 급속하게 변화하는 ICT 환경에 발맞추어 ICT 사회안전망 구축, ICT 기반 일자리 창출, ICT 격차 해소 활동, 기부 및 나눔 문화 확산을 위한 플랫폼 제공 등 ICT Value Chain 전반에 걸쳐 사회공헌 프로그램을 강화하고 다양한 이해관계자들이 활용할 수 있도록 기술과 역량을 나누어 더 큰 사회가치 창출에 기여하고자 합니다.

Challenges

최근 스마트폰, 태블릿 PC 확산 등 스마트 환경 변화에 따라 발생한 스마트 격차 이슈해결 노력이 필요합니다. 또한, '자본주의 4.0', '공생발전' 등의 이슈와 더불어 일자리 창출, 사회적 약자에 대한 배려 등 기업의 사회적 책임에 대한 요구가 더욱 강해지고 있습니다.

Goal & Strategy



Objective

Target	2011 KPI	
취약계층 일자리 창출 및 자립기반 마련	- 사회적 기업 '행복 ICT' 설립 및 운영	●
취약계층 ICT격차 해소	- ICT 활용 교육을 통한 계층간 소통 제고 - 스마트 환경변화에 따른 ICT격차 해소를 위한 노력	●
국가적 재난 구호 플랫폼 개발 및 확산	- 네트워크 및 ICT 인프라 활용한 사회안전망 운영	●
ICT활용 나눔 문화 확산	- 모바일 기부 애플리케이션 출시 및 운영 - 행복한 소셜기부 캠페인	●

● Achieved ◐ Partial ◑ Ongoing ○ Not achieved

Communication

SK텔레콤은 사회공헌 웹사이트인 'T-Together', 'GiveU'와 SK텔레콤의 SNS(페이스북, 트위터, 블로그 등)를 활용하여 이해관계자들과 활발하게 나눔 문화를 공유하고 있습니다. 특히 이해관계자들이 직접 SK텔레콤의 나눔 활동에 참여할 수 있는 플랫폼 및 기회를 제공하여 고객을 비롯한 다양한 이해관계자들과 함께 SK텔레콤의 사회 책임 활동에 대해 적극 소통하고 있습니다.

 사회적책임-사회공헌

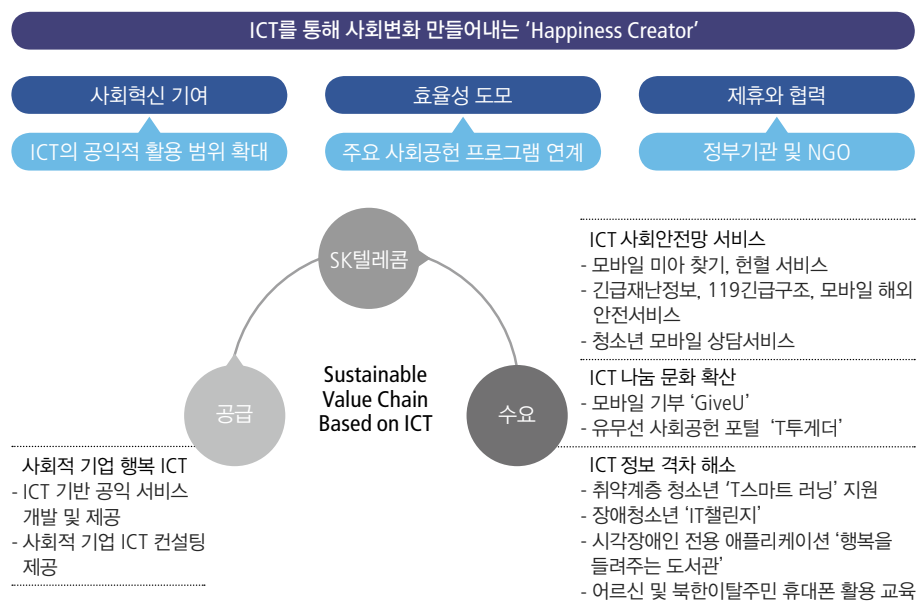
ICT를 활용한 사회 가치 제고

Issue 6 빠르게 발전한 ICT 서비스는 사람들에게 새로운 효율적인 삶의 방식을 제공해준 반면, 동시에 이와 관련된 사회적 문제도 가져다 주었습니다. SK텔레콤은 ICT기술을 활용하여 사회문제를 해결하는 동시에 사회 가치 제고를 위해 노력하고자 합니다.



ICT 사회공헌 전략 체계

SK텔레콤은 ICT 역량을 나눔으로써 사회 가치를 창출하고, 이를 통해 지속가능한 사회변화와 혁신을 달성하고자 체계적이고 지속적으로 ICT 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 보다 공익적인 측면으로 ICT의 활용 범위를 확대하여 다양한 계층과 분야의 사회혁신에 기여하고 있으며, 취약 계층의 자립 자활, 교육 격차 해소를 위해 구성원, 고객, 대학생 등이 동참하는 봉사활동과 사회공헌 프로그램을 연계하여 효율성을 제고하고 있습니다. 뿐만 아니라 정부기관 및 NGO단체와의 적극적인 협력으로 ICT를 통한 사회변화를 만들어내는 'Happiness Creator'로서 이해관계자들과 지속가능한 행복을 나누는 기업이 되고자 합니다.



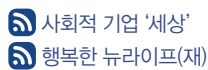
B SK텔레콤 블로그

ICT 사회적 기업을 통한 일자리 창출

SK텔레콤은 ICT 사회적 기업을 통해 일자리를 창출하여 취약계층의 자립기반을 마련하는 한편, ICT 기반 공익서비스 확산에 기여하고자 합니다.

사회적 기업 '행복 ICT' 설립

2011년 7월 SK텔레콤은 취약계층을 위한 IT 기반 일자리 창출을 목적으로 사회적 기업 '행복 ICT'를 설립하였습니다. '행복 ICT'는 SK텔레콤이 개발하고 운영해 온 모바일 기부, 미아찾기, 상담, 현혈 등 공익서비스 노하우를 활용한 IT기반 공공 서비스 개발 및 사회적 기업의 IT 경쟁력 제고와 함께 취약 계층 대상 양질의 일자리 제공에 기여하고 있습니다. 또한 기본적인 IT개발 교육을 이수한 장애인, 저소득층 등을 대상으로 인턴십 기회를 제공하여 프로젝트 경험을 통해 현장을 이해할 수 있도록 지원하며 향후 정규직 채용 등의 취업으로 연결될 수 있는 통로를 마련해주고 있습니다. '행복 ICT'는 기업 참여형 대표적 사회적 기업 모델로서 2011년말 기준 장애인 등 취약계층 19명을 채용하였습니다. 2012년에는 채용자 수를 40여 명으로 확대하고 서울시 및 고용노동부의 사회적 기업 인증을 획득할 계획입니다.



ICT 정보 및 격차 해소

‘희망 앱 아카데미’ 운영

SK텔레콤은 2011년부터 서울시와 함께 가정형편으로 교육 기회가 부족하여 취업에 어려움을 겪는 저소득 취약계층의 취업을 지원하기 위해 스마트폰 애플리케이션 개발자 무료 과정인 ‘희망 앱 아카데미’를 운영하고 있습니다. 일회성 지원이 아닌, 장기적 관점에서 취약계층의 경제적 자립 기반 제공을 위해 설립된 ‘희망 앱 아카데미’는 SK텔레콤의 모바일 인력 교육기관인 ‘T아카데미’의 교육시설, 강사진, 교과 과정 등의 교육 인프라를 활용하여 기초 과정부터 고급 애플리케이션 개발 제작 실습까지 수료할 수 있도록 구성되었습니다. 2011년 수료생 수는 총 8명으로 대부분 어려운 가정 형편으로 인해 전문 IT 교육을 받지 못한 20대에서 30대 중반의 IT 지망생이며, 군입대 1명을 제외한 수료생 7명 모두 취업에 성공하였습니다. 그 중 4명은 SK텔레콤이 설립한 사회적 기업인 행복ICT에 취업하였습니다. SK텔레콤은 향후에도 자사의 교육 인프라를 취약 계층에게 제공하여 취약 계층의 경제적 자립에 기여할 계획입니다.

디지털격차(Digital Divide)란 정보 및 통신 기술의 접근, 사용, 지식 습득 등에서 서로 다른 그룹 간 격차가 벌어지는 것을 의미합니다. SK텔레콤은 저소득 청소년, 장애인의 디지털 격차를 최소화하고 그들이 ICT를 통해 더 넓은 세상으로 나갈 수 있도록 지원하고 있습니다. 더불어 최근 스마트폰, 태블릿 PC 확산에 따른 스마트 정보 격차 해소를 위해서 앞장서고 있습니다.

저소득층 청소년 정보 격차 해소

SK텔레콤은 정보 격차로 인한 사회적 소외 및 학습 기회 박탈 문제를 해결하기 위해 2011년 11월 전국 350여명의 저소득층 청소년들을 대상으로 태블릿 PC를 제공하고, ‘T스마트러닝’에서 제공하는 교육 과정과 데이터 이용료를 무상으로 지원하고 있습니다. 또한, 2006년부터 부스르기 사랑나눔회와 함께 청소년 전용 지역아동센터 ‘1318해피존’을 운영하고 있으며, SK텔레콤 대학생 자원봉사단 써니(Sunny)는 매년 지역아동센터 소속 청소년 1:1 학습·및 IT·예체능 교육 등의 자원봉사를 수행하고 있습니다.

장애인 정보 격차 해소

SK텔레콤은 ICT가 장애인과 사회를 연결시키는 역할을 할 수 있도록 다양한 활동을 수행해왔습니다. 장애 청소년들의 IT 전문 역량 확보 및 성공적인 사회 진출을 장려하기 위해 1999년도부터 ‘장애 청소년 IT챌린지 대회’를 실시하였습니다. 이 대회는 참가자들의 인터넷 활용 정보검색 능력과 오피스 프

SK 사회적 기업 Initiative

SK텔레콤은 SK의 주요 관계사로서 SK그룹의 사회적 기업 Initiative에 적극적으로 참여하고 있습니다.

2008	2009	2010	2011
- SK일자리 창출 사업 성과 발표 : 2005년 이후 6,000개 일자리 창출	- 사회적 기업 추진 방안 발표 - 사회적 기업 기금 500억 조성 - 사회적 기업 지원 전문자원 봉사단 발족 - 사회적 기업 생태계 조성을 위한 사이트 ‘세상’ 오픈	- 사회적 기업 사업단 발족 - 행복한 학교(재) 설립 - 세상 사회적 기업 콘테스트 개최(1~3회)	- 행복한도서관(재), 행복한 뉴라이프(재) 설립, 1사(社) 1사회적 기업 추진계획 발표 (행복한농원, 행복한녹색재생, 행복한웹엔미디어) - SK텔레콤 (재)행복ICT 설립 - 세상 사회적 기업 콘테스트 개최 (4~5회) - 적정기술 사회적 기업 페스티벌 개최 (1~2회)

사회적 기업 포털 사이트 ‘세상’(www.se-sang.com)
: 창조적인 사회적 기업 사업 아이템 발굴과 지원을 통한 사회적 기업 생태계 구축 기여

행복한 도서관(재) : 도서관 건립 및 운영 지원 관련 사회적 기업

행복한 학교(재) : SK, 서울시, 여성인력개발기관과 다자간 협력을 통해 운영되는 방과후 학교로 지속가능한 양질의 좋은 일자리를 창출하고자 설립된 사회적 기업

행복한 뉴라이프(재) : SK와 법무부가 출소자의 일자리 창출 및 건전한 사회인으로서의 복귀를 지원하고자 설립한 사회적 기업

로그래밍 활용능력을 심사하는 대회이며, 2011년에는 지역예선에 840명, 본선 154명이 참여하였습니다. 또한 2010년 6월 문자를 음성으로 전환해주는 텍스트 투 스피치(TTS, Text to Speech) 기능을 강화한 시각장애인 전용 단말기를 개발, 제공함과 동시에 음성 콘텐츠 지원 프로그램 '행복을 들려주는 도서관'을 개발하여 8종의 단말기에 탑재했습니다. 2011년에는 '행복을 들려주는 도서관'의 스마트폰용 애플리케이션을 배포하였고, 구성원들이 음성도서 녹음 자원봉사에 참여하여 시각장애인들이 신문, 잡지, 도서 등의 콘텐츠에 더욱 효율적으로 접근할 수 있도록 하였습니다

통신서비스 활용 교육을 통한 격차 해소

어르신 대상 휴대폰 활용 교육 '행복한 모바일 세상'

SK텔레콤은 통신 기술 및 서비스의 빠른 변화 속도로 인한 세대간 소통 부재를 예방하고자 2007년부터 어르신을 대상으로 휴대폰 활용교육인 '행복한 모바일 세상' 활동을 실시하였습니다. SK텔레콤 대학생 자원봉사단 써니(Sunny) 참여 대학생들이 어르신들과 1:1 멘토링을 맺고 정기적으로 노인복지관을 방문하여 휴대폰 사용 방법을 교육하고 있으며, 2007년부터 2011년까지 5년간 총 7,378명의 어르신들에게 문자메시지 보내는 법, 알람이나 달력 등 휴대전화의 각종 기능을 사용하는 방법을 가르쳐 드리고 있습니다. 2010년에 이어 2011년 11월에는 행복한 모바일 세상에 참여했던 어르신들을 대상으로 휴대전화 활용능력 경진대회인 '이음 페스티벌'을 개최하였습니다. 평균 참여 연령이 73.3세였던 이 행사에는 총 180명의 어르신과 Sunny 자원봉사자 20명이 참여하였습니다. 또한 2011년부터 스마트폰 확산에 발맞추어 어르신 대상 스마트폰 활용 교육을 시작하였으며, 2012년에는 스마트폰 활용 교육을 전국적으로 확대해 운영할 계획입니다.

북한이탈주민 대상 휴대폰 활용 교육

SK텔레콤은 2008년부터 통일부와 함께 하나원에 입소하여 교육중인 북한이탈주민을 대상으로 휴대폰 사용방법에 대한 교육을 시행하고 있습니다. 주요 교육내용은 사기 가입, 국제전화 과다요금, 명의 도용 등의 피해를 당하지 않기 위한 예방적 사례와 휴대전화 사용 에티켓 등 올바른 휴대폰 활용 문화교육이며, 교재개발과 교육 강의는 SK텔레콤 구성원들의 자발적인 자원봉사로 진행되고 있습니다. 2011년 총 15회의 수업이 이루어졌으며 하나원 새터민 731명, 서울 하나센터 새터민 103명이 교육을 수강하였습니다.

하나원 : 북한이탈주민의 한국 내 자립을 위해 운영하는 보호소

Case Study 01

시각장애인 정보격차
해소를 위한 콘텐츠 및
플랫폼 제공



SK텔레콤은 2011년 시각장애인들이 일간지, 도서 등 유용한 정보들을 스마트폰을 활용하여 쉽게 이용할 수 있도록 스마트폰 전용 음성 콘텐츠 서비스인 '행복을 들려주는 도서관' 애플리케이션을 개발하여 국내 최초로 선보였습니다. 2011년 기준 '행복을 들려주는 도서관' 애플리케이션에는 각 장르의 도서, 뉴스, 주간지, 월간지, 그리고 재할 및 복지 소식 등 총 51,841건의 풍성한 콘텐츠가 업로드되어 있습니다. 콘텐츠 녹음 작업에는 SK텔레콤 구성원, 고객센터 직원, 전문 성우 등 약 1,000명의 자원봉사자가 2011년 4월부터 자발적으로 참여하였으며, 자원봉사자의 참여 편의성 향상을 위해 서울에 위치한 고객센터에 전용 녹음부스 3개, 지역 고객센터에 5개 등 총 9개의 녹음부스를 설치하였습니다. 또한, SK텔레콤은 2011년 6월 '2011 서울국제도서전'에 참여하여 '행복을 들려주는 도서관' 애플리케이션 전시 및 시연을 통해 큰 호응을 얻었습니다. SK텔레콤은 향후에도 콘텐츠를 지속적으로 확대하여 시각장애인들에게 양질의 정보를 제공함과 동시에, 녹음된 음성도서를 한국시각장애인연합회에 기증할 계획입니다.

ICT 기술을 활용한 공익사업 확산

스마트 헌혈

SK텔레콤은 ICT 인프라를 활용한 다양한 형태의 선도적인 공익서비스 도입을 통해 ICT 기업으로서 사회적 책임을 다하고, 이해관계자들의 사회 참여를 이끌어내고 사회 전반에 나눔 문화를 확산하는데 공헌하고 있습니다.

ICT 사회안전망 선도

SK텔레콤은 전국 가입자 네트워크 및 ICT 기술을 활용하여 정부 및 NGO와 함께 긴급 상황에 신속하고 효율적으로 대처할 수 있는 사회안전망 수립을 지속적으로 추진하고 있습니다. 대표적인 모바일 사회안전망 서비스로는 '모바일 미아찾기'와 '모바일 헌혈'이 있으며, 특히 2007년 세계 최초로 개발된 '모바일 헌혈'은 일반인들의 헌혈 참여 활성화를 위해 헌혈 관련 정보 및 헌혈 모바일 예약 서비스를 제공해오고 있습니다. 2011년에는 대한적십자사와 함께 스마트폰용 애플리케이션인 '스마트 헌혈'을 출시하고 헌혈의 집 찾기, 사전 헌혈 예약, 긴급 헌혈 정보 공유 등의 기능을 추가하여 고객들의 헌혈 참여 편의성을 높였습니다. 이 밖에도 경찰청과 협력한 '112 긴급신고' 애플리케이션, 소방방재청과 함께 개발한 '119 긴급구조 서비스', 외교통상부가 참여한 '모바일 해외안전 서비스' 등 정부기관 및 NGO와의 긴밀한 협력을 통해서 다양한 사회안전망 서비스를 선도적으로 도입하여 타 통신사업자들의 참여를 이끌어 냈습니다. 또한 스마트환경에 업그레이드된 사회안전망 서비스 개발과 함께 4세대 이동통신인 LTE 환경에 맞추어 서비스를 확대 개편할 예정이며, 특히 긴급 재해 및 구호를 위한 사회안전망 플랫폼 서비스를 강화하고자 합니다.

SK텔레콤 ICT 사회안전망 서비스

주요 프로그램	협력기관
모바일 헌혈 / 스마트 헌혈 애플리케이션	대한적십자사
모바일 미아·장애편·치매노인 찾기 / 112긴급신고 애플리케이션	어린이재단 / 경찰청
긴급재난문자정보 / 119긴급구조	소방방재청
모바일 해외안전	외교통상부
청소년 모바일 상담	보건복지부 / (사)동서남북 모바일 커뮤니티

T store

나눔 문화 확산 플랫폼 제공

SK텔레콤은 유무선 인프라를 활용해 고객이 쉽게 사회공헌 활동에 참여할 수 있도록 나눔 문화 확산에 앞장서고 있습니다. 2009년 유무선 사회공헌 포털사이트인 'T-Together'를 오픈하여 고객자원봉사 참여를 활성화함과 동시에 나눔 문화 확산을 위한 플랫폼을 제공하고 있습니다. 2004년부터 운영해온 모바일 기부 프로그램은 2010년 말 스마트폰용 애플리케이션으로 확대되었을 뿐만 아니라, 2012년 3월에는 기부 플랫폼인 '기브유(GiveU)'로 발전해 이통3사의 모든 고객들이 레인보우 포인트와 OK캐시백 포인트, 현금, 신용카드 등 기부방식을 선택, 고객이 원하는 NGO의 기부 캠페인에 기부할 수 있도록 하는 고객 참여의 장으로 개편, 강화되었습니다. 2011년 본 기부 프로그램을 통해 모금된 금액은 매칭펀드를 포함하여 1억 2천만 원 입니다.

Case Study 02

소셜네트워크 서비스 활용 나눔 문화캠페인 전개



SK텔레콤은 2011년 8월 SNS를 활용하여 나눔을 실천하고 전파하기 위해 '행복한 소셜기부' 캠페인을 시작하였습니다. 행복한 소셜기부 캠페인은 'GiveU'의 NGO 수혜자 사례 중 1건을 선정하여, 이에 대해 SK텔레콤의 SNS 채널 팔로워들의 응원댓글과 리트윗(RT)을 하면, 댓글과 리트윗 한 개당 500원에서 1,000원을 적립해주는 방식으로 진행되었습니다. 또한, 팔로워들이 참여 가능한 자원봉사가 있는 경우 SNS를 통해 참여자들을 모집, 오프라인에서 나눔을 실천할 수 있는 기회도 제공하였습니다. 2011년 총 5개의 캠페인이 진행되었으며, 53,257명의 고객이 참여하여 총 2,977 만원이 모금되어 수혜자들에게 전달되었습니다.

Case Study 03

청소년 유해콘텐츠로부터 보호를 위한 노력

청소년들의 휴대전화 유해 콘텐츠 접근이 사회적인 문제로 제기되는 가운데 지난 2011년 기준 모바일 기기를 통한 성인물 유통이 전년 대비 3배 이상 급증하는 등 청소년들을 위한 건전한 통신 서비스 환경 구축이 보다 중요해지고 있습니다. SK텔레콤은 물리적·기술적 제제 뿐만 아니라 청소년과 주변 어른들의 인식 변화를 이끌어 내는 활동을 통해 청소년 고객을 유해 콘텐츠로부터 보호하고 있습니다.

유해물 차단 프로그램 구축

SK텔레콤은 2006년 무선인터넷을 통한 성인 콘텐츠의 직접 서비스를 전면 중단한데 이어 2008년부터는 유해 콘텐츠 필터링 서비스를 제공하고 있습니다. 급속도로 증가한 청소년들의 스마트폰 이용과 함께 청소년들의 성인 콘텐츠 접근의 우려가 더욱 확산되면서 SK텔레콤은 2010년 국내 최초로 성인 콘텐츠 및 애플리케이션을 자동으로 차단하는 'Green T' 애플리케이션을 개발하여 보급하였습니다.

휴대전화 중독 예방 캠페인 시행

SK텔레콤은 청소년들이 올바르게 휴대전화를 사용할 수 있는 문화를 조성하기 위하여 2006년부터 청소년 휴대전화 중독 예방 캠페인을 실시하고 있으며, 2009년부터는 온라인교육 콘텐츠를 개발하여 청소년들이 자기주도적으로 휴대폰 사용에 대한 온라인 교육을 받을 수 있도록 하고 있습니다. 2012년에는 청소년 대상 교육 뿐 아니라 부모 및 교사 등 어른들에게도 관련 교육을 확대할 계획입니다.

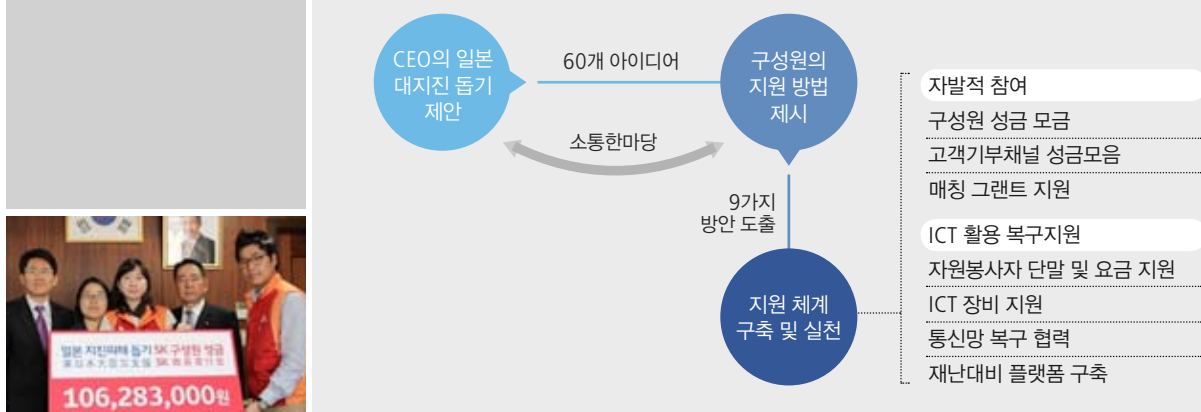
T청소년안심서비스

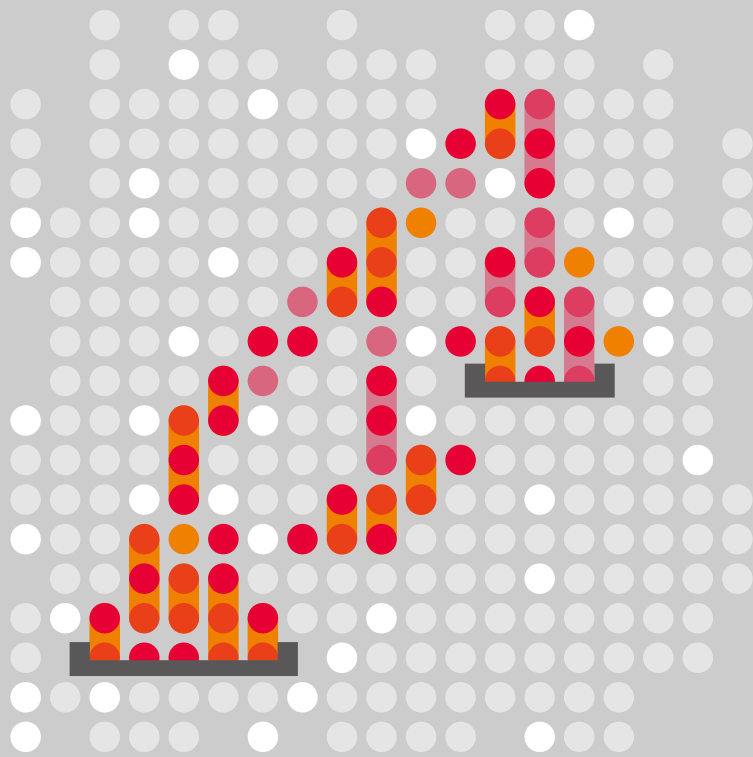
스마트폰 환경에서 청소년 고객 보호를 한층 강화하고 기존 유해콘텐츠 차단 서비스의 가격 부담 및 유해정보 차단율, 이용 불편 등을 개선하여 2012년 5월부터 단말에 별도 애플리케이션 설치 없이 서비스 가입 신청만으로 네트워크에서 유해정보 여부를 판단하여 자동으로 접속을 차단하는 T청소년 안심서비스를 개발하여 무료로 제공하고 있습니다. T청소년안심서비스는 스마트폰을 통해 무선인터넷을 이용할 경우 유해 웹페이지 200만여개, 유해 애플리케이션 2만여개, 유해동영상 10만여개 등을 기반으로 유해 콘텐츠의 99% 이상을 원천 차단할수 있으며, 유해 정보 D/B를 매일 업데이트하여 실효성을 증대하고 있습니다. 또한, 만 19세 미만 고객또는 보호자는 SK텔레콤 대리점과 고객센터, 온라인(www.tworld.co.kr)에서 서비스를 간편하게 신청할 수 있어 고객 편의성을 제고하였습니다.

Case Study 04

일본 대지진 복구 지원을 위한 CEO와 구성원의 자발적 노력

2011년 3월 발생한 일본 북동부 지역의 지진 피해 복구를 위해 SK텔레콤의 CEO와 구성원은 자발적인 복구 지원 참여 및 성금 모금 활동을 추진하였습니다. 대지진 발생 직후 CEO가 구성원에게 내부 소통 채널인 '소통한마당'을 통해 CEO가 일본을 돕는 방법에 대한 아이디어 제시를 제안하였고 이에 따라 60개의 아이디어가 제시되었으며, 9가지 방안으로 최종 확정해 일본 대지진 피해복구를 실질적으로 지원하였습니다.





strategy 04

Ethics Management

투명윤리경영

Commitment

SK텔레콤은 이해관계자의 신뢰와 지속적인 성장의 근간이 되는 윤리경영을 적극적으로 실천하고 있습니다. 이를 위해 투명하고 독립적인 이사회 운영과 기업시민위원회, 감사위원회를 중심으로 건전한 경영의사결정을 위해 노력하며, 윤리경영관리체계 고도화, 감사/조사기능 강화, 자율적 윤리 리스크 관리활동 등을 통해 행동하는 윤리경영을 추진해 나가겠습니다.

Challenges

경영환경의 복잡성이 점점 높아지는 가운데 규제기관 및 투자자들은 더욱 정교한 기준을 통해 기업의 건전성 및 지속가능성을 평가하고 있습니다. 특히 기업의 의사결정 주체인 경영진의 투명한 지배구조 체계 수립 및 책임 있는 운영에 대한 중요성이 점차 높아지고 있습니다. 이 밖에도 사업 운영에 있어서 재무적 리스크 뿐 아니라 비재무적 리스크에 대한 인식이 확산되면서 기업의 윤리 리스크 또한 안정적인 기업 운영을 위한 주요 고려 요소로 자리잡고 있습니다.

Goal & Strategy



Objective

Target	2011 KPI
이사회 독립성 및 전문성 강화	- 사외이사로 구성된 감사·보상 심의위원회 운영 - 사회분야별 전문가 선출을 통한 사외 이사의 전문성 강화 ●
자회사 및 협력회사 윤리 경영 관리 영역 확대	- 서약, 제보 시스템, 비윤리 사례 등의 콘텐츠 제공 및 교육 - 리스크 관리 체계 자회사 확산 ●
전 직원 대상 윤리경영 실천 강화	- 전 직원 대상 윤리경영 실천 서약 실시 - 제보자 보호 강화 및 제보 촉진 활동 ●

● Achieved ◐ Partial ◑ Ongoing ○ Not achieved

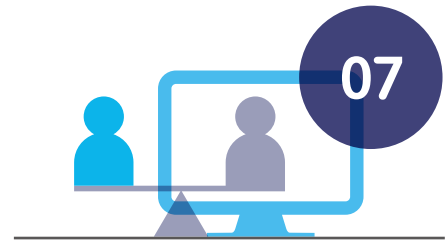
Communication

SK텔레콤은 공식 웹사이트에 주기적으로 이사회 및 지배구조 현황 및 변경사항을 게재하고 주요 공시 사이트에 관련 사항을 보고하는 등 투명한 정보 공개 활동을 실시하고 있습니다. 또한 구성원을 대상으로 윤리상담센터를 운영하고 정기적 윤리경영교육을 실시하여 윤리규범에 대한 이해도 제고를 추진하는 한편, 자회사 및 협력회사의 윤리경영관련 다양한 소통을 통해 윤리경영 지원활동을 지속적으로 강화하고 있습니다.

사회적책임-윤리경영

투명한 지배구조를 위한 노력

Issue 7 SK텔레콤은 경영총과 주주의 견제와 균형을 통한 합리적 의사결정 및 경영투명성 확보를 위해 이사회를 중심으로 지배구조 독립성 확보 및 전문성 강화를 위해 노력하고 있습니다.



지배구조의 독립성

투자자정보-경영정보

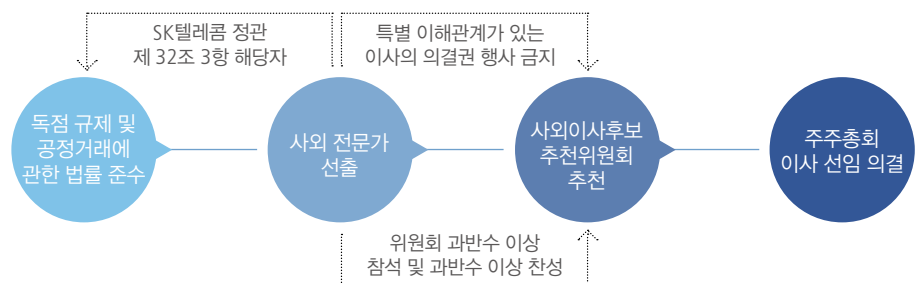
이사회 독립성 확보

SK텔레콤 이사회는 사내이사 3명, 사외이사 5명 등의 총 8명의 이사로 구성되어 있으며 월 1회 정기회의를 통해 주요 의사결정을 시행하고 있습니다. SK텔레콤은 각 위원회의 독립성을 확보하기 위해 사외이사 선임 비율을 이사회 규정에 명시하여 일정하게 유지하고 각 위원회 운영지침에 따라 투명하게 운영하고 있습니다. 특히 2012년 3월 임현진 사외이사를 이사회 의장으로 선임함으로써 지배구조의 독립성을 더욱 강화 하였습니다. 더불어 감사위원회와 보상심의위원회는 모두 사외이사로 이루어져 이사회 활동에 객관성과 투명성을 확보하고 있습니다.

이사 선출의 투명한 절차

SK텔레콤은 경영, 경제, 회계, 법률 또는 관련 기술 등에 관한 전문지식 및 경험이 풍부하고 회사의 발전과 주주의 권익보호에 기여할 수 있는 전문가를 이사로 선출하고 있습니다. 3인 이상의 사외이사로 구성된 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.

사외 이사 선출 프로세스



이사회 현황

사내이사		사외이사	
구분	임기 및 주요경력	구분	임기 및 주요경력
하성민(남)	임기: 3년(2011. 3~) SK텔레콤 대표이사/사장	임현진(남)	임기: 3년(2012. 3~) 이사회위원장 / 서울대 사회학과 교수
김영태(남)	임기: 3년(2012. 8~) SK 사장	심달섭(남)	임기: 3년(2010. 3~) 세계경제연구원 초빙연구원
지동섭(남)	임기: 3년(2012. 3~) SK텔레콤 미래경영실장	엄낙용(남)	임기: 3년(2011. 3~) 중앙대학교 초빙교수
		정재영(남)	임기: 3년(2011. 3~) 성균관대학교 명예교수
		조재호(남)	임기: 3년(2011. 3~) 서울대학교 경영학과 교수

경영정보-지배구조-이사회

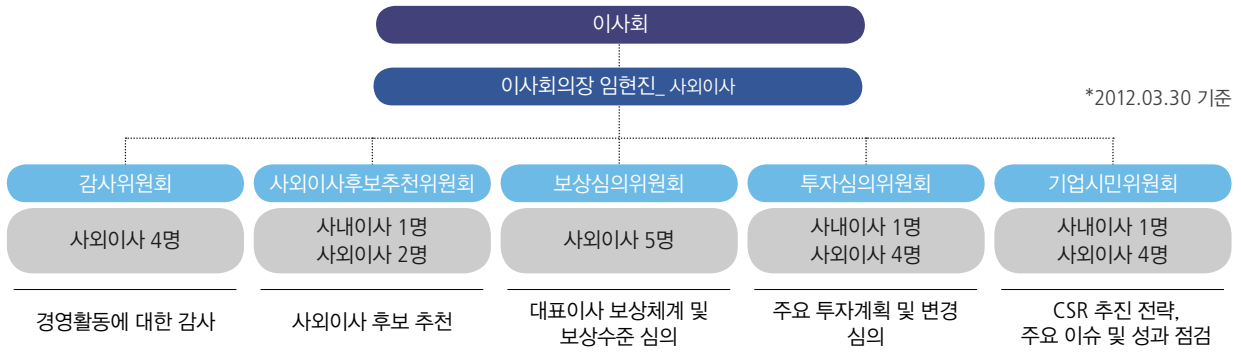
*2012년 03월 기준

이사회 활동 및 평가

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

투자자정보-경영정보-정관

이사회 구성 및 역할

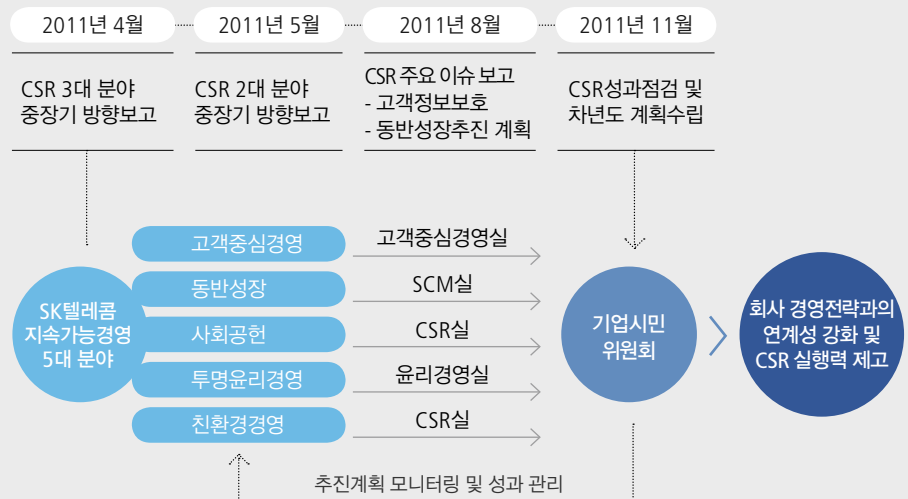


투자자정보-경영정보-지배구조

Case Study 01

이사회 산하 기업시민
위원회를 중심으로 한
지속가능경영 추진

SK텔레콤은 전사적 관점에서 지속가능경영활동의 경영전략과의 연계성 강화 및 CSR 실행력 제고를 위해 2008년 5월 이사회 산하 기업시민위원회를 신설, 운영하고 있습니다. 기업시민위원회는 사외이사 4명, 사내이사 1명 등 총 5명으로 구성되어 고객중심경영, 동반성장, 사회공헌, 투명윤리경영, 친환경경영 등 지속가능경영 5대 분야에 대한 추진 방향을 설정하고 CSR 추진 활동 자문, 주요이슈 및 성과점검활동을 수행하고 있습니다. 2011년에는 지속가능경영 5대 분야 중장기 전략 수립 및 고객정보보호, 동반성장 등 주요 CSR이슈 관련 추진계획 점검을 통해 CSR실행력 제고를 위해 노력하였습니다.

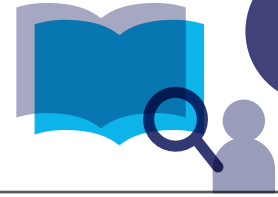


기업시민위원회

윤리경영 내재화

08

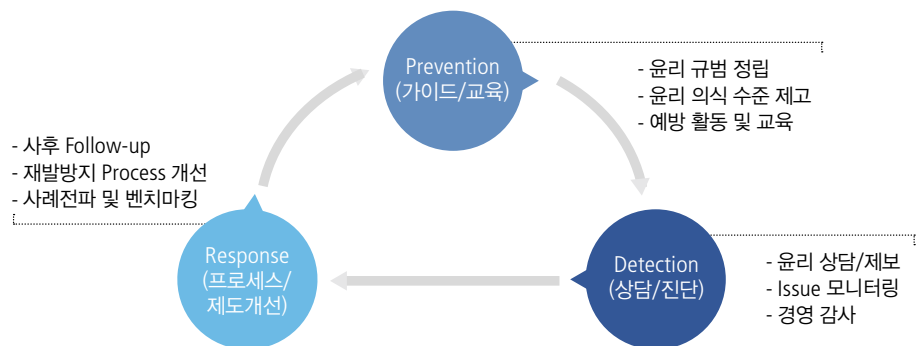
Issue 8 SK텔레콤은 이해관계자의 신뢰와 지속적인 성장의 근간이 되는 윤리경영을 적극적으로 실천하고 있습니다.



윤리경영 체계

SK텔레콤은 윤리경영을 실현하기 위해 운영체계를 구축하고 관련 규범을 제정하였으며 구성원의 윤리경영 관련 교육을 지속적으로 추진하여 윤리경영 인식을 제고하고 있습니다. 또한 구성원의 윤리 의식 정착을 위해 지속적인 모니터링을 시행하고, 상담 및 감사, 조사 활동을 통해 리스크 예방 활동을 하고 있으며, 재발 방지를 위해 제도와 프로세스를 개선하는 등 선순환적인 PDR System을 지속적으로 운영하고 있습니다.

PDR(Prevention, Detection, Response) System



윤리 리스크 예방을 위한 규범 정립 및 교육 활성화

SK텔레콤은 SK경영철학인 SKMS를 바탕으로 2002년 윤리규범을 제정하였으며, 이를 통해 행동규범 및 의사결정에 관한 지침을 구성원에 제공함으로써 윤리 이슈 관련 예방활동을 펼쳐왔습니다. 매년 초 전구성원이 윤리규범 준수를 서약하고 있습니다. 직책자 대상 교육 등을 통하여 경영층의 윤리경영 실천 의지를 확고히 전달하는 한편, 사내 공지, 웹진 등을 활용하여 윤리규범 실천의 중요성을 전 구성원에게 상시적으로 전달해 왔습니다. 또한 윤리경영 Q&A, 100문 100답 등을 통하여 실질적이고 구체적인 행동 지침을 제시하고 있습니다.

SK텔레콤은 윤리경영 마인드를 기업문화화 하기 위해 구성원 및 자회사, 협력회사 등 다양한 이해관계자를 대상으로 온라인 및 집합 교육프로그램을 병행하는 등 윤리경영 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다. 전사 구성원의 윤리경영 교육 이수가 진행된 2007년 이후부터는 조직 단위의 교육을 통해 각 조직별 윤리 경영 실천 의지와 실천력을 제고하고 있으며 임원, 신입 팀장, 리더 그룹, 신입/경력사원 등 계층별 윤리경영 교육을 실시하여 2011년에 총 4,780명의 구성원이 교육을 이수하였습니다. 또한 단위 조직의 윤리경영 수준진단 및 피드백을 통하여 단위 조직의 윤리적 이슈를 재정 의하고 자가 점검을 통하여 자율적인 실천을 강화해 나가고 있습니다.

윤리경영 교육 이수 인원

*2011년 10월, SK플래닛 분사로 인해 구성원 감소



윤리적 이슈 모니터링 체계 강화

사베인 옥슬리법 : 2002년 7월 제정된 미국의 기업회계개혁법이며, 회계감시를 강화하기 위한 회계감독위원회 설립은 물론 기업경영진 이 기업회계장부의 정확성을 보증하고 이를 위반시 처벌을 받도록 규정하고 있습니다.

 윤리상담센터

SK텔레콤은 사베인 옥슬리법에 따라 내부 통제시스템을 운영하고 있으며, 구성원에게 윤리 이슈 발생 예방을 위한 윤리 상담을 제공하고 윤리상담센터와 함께 불공정 행위나 청탁 등을 고발하는 채널로 SK텔레콤 홈페이지 내에 감사위원장 직보시스템을 운영하고 있습니다. 또한 윤리적 이슈가 발생하지 않도록 사전에 온라인 및 오프라인을 통해 철저한 모니터링을 시행하고 있습니다. 특히 2011년에는 사내 구성원 및 협력회사 등 제보자를 보호하고, 포상하는 제도를 공식적으로 운영한 바 있으며 2009년부터 시행하고 있는 조직단위 이슈 발생 예방을 위한 자정 활동을 자회사로 확산해 자체 점검 기반을 구축하였습니다. 이와 같은 노력을 기반으로 상담 신고 채널을 통해 접수된 비윤리제보 16건을 개선하였으며, 비윤리 협력회사 제재 기준을 정립하는 윤리 강령을 수립하여 실천하고 있습니다. 이와 더불어 2011년 구성원 180회, 협력회사 119회에 걸쳐 윤리경영 관련 인터뷰를 실시하여 윤리경영 커뮤니케이션을 강화하였습니다.

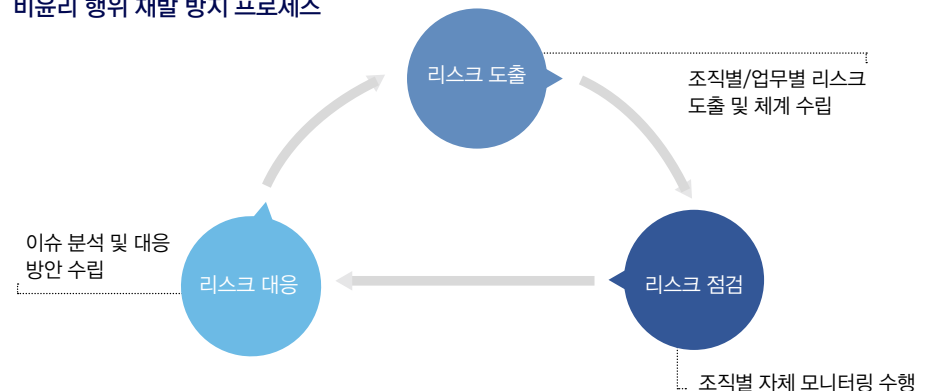
리스크관리 프로그램 참여 조직수 및 모니터링(진단) 횟수

구분	2009	2010	2011
리스크관리 프로그램 참여팀수	33	4개 사업부문 12개실	전사 및 6개 자회사
모니터링(진단) 횟수	-	구성원 인터뷰 628회 협력회사 119회	구성원 인터뷰 180회 협력회사 119회

윤리경영 프로세스 개선 및 재발 방지를 위한 노력

SK텔레콤은 사전 예방의 중요성을 인식하고 리스크의 도출과 리스크에 대한 효율적인 대응 활동을 통하여 제도 및 시스템을 보완하고, 구성원의 자발적인 윤리경영 실천을 제고하기 위하여 프로세스를 체계화 하고 있습니다. 또한 적발된 부정 비리 사항에 대한 엄중 조치를 실시하며 사전에 점검으로 발견된 사항에 대하여 윤리주관조직에 통보하고 필요시 자체 대응 및 제도 보완 등을 전사 차원에서 전개하고 있습니다.

비윤리 행위 재발 방지 프로세스



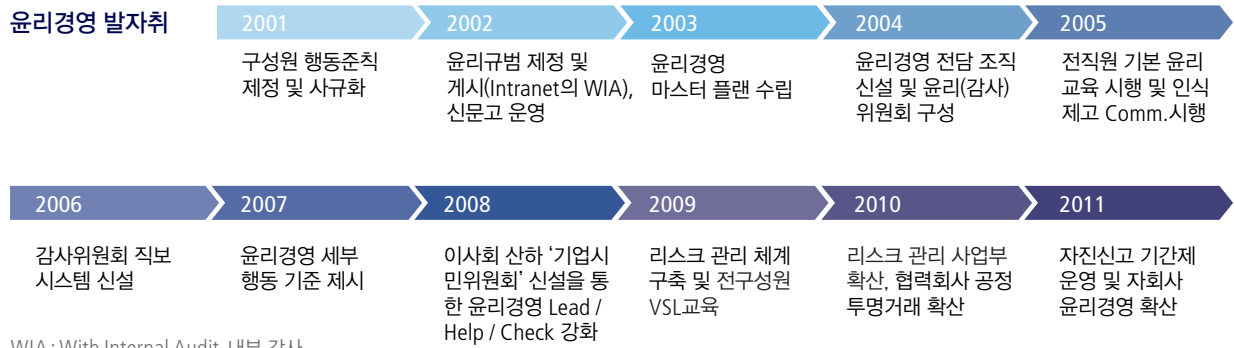
윤리경영 위반 사례 및 재발 방지 노력

구성원의 자발적 윤리경영활동에도 불구하고 2011년 발생한 윤리규범 위반 사례 중 7건에 대해 인사위원회를 실시하여, 회사 규정에 의거해 징계조치를 취하였습니다. 징계 사유 및 각각의 건수는 성희롱 4건, 고객정보 유출 1건, Business Relations 이슈 1건, 구매관리규정위반 1건으로 총 7건이 징계 조치되었습니다. 징계조치 관련 개별 사례를 담당 임원의 윤리경영 메시지와 함께 사내 게시판 등을 통해 구성원에 공유하고 사례전파교육을 실시하는 등 재발방지를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

공공정책 협력

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

윤리경영 발자취



WIA: With Internal Audit, 내부 감사

공정거래 실천 노력

SK텔레콤은 경영활동의 모든 절차에 있어 관련 법규를 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 국내외 규범과 법률의 준수를 위해 전사차원의 준법 경영 강화 프로세스를 개정하였으며, 리스크 관리 및 실천력 제고를 위해 2007년 내부 경보 시스템인 Early Warning 시스템을 구축하여 준법 리스크 및 이슈에 대응, 이를 통해 공정경쟁문화 확산 및 소비자 보호에 앞장서고자 합니다. 2011년 SK텔레콤의 과징금 부과건수는 총 2건이며 과징금은 약 88억원이었습니다.

2002년 공정거래 자율준수 프로그램 도입을 시작으로 매년 구성원에게 공정거래 자율준수 Check List를 배포하고 2011년 부서별 맞춤형 컴플라이언스 교육을 실시하였습니다. 방송통신위원회 제재 내용에 대한 재발 방지를 위한 자체 심의를 강화하는 한편, 공정한 거래를 위해 행동기준을 제시하고 위법 행위를 사전에 방지하는 등의 조기 대응 시스템 구축, 자율준수 웹사이트 운영 등 구성원이 공정거래법의 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 하고 있습니다. 앞으로도 공정거래 자율 준수를 위한 지속적인 프로그램 개발과 교육을 실시하여 구성원의 법규 준수를 강화할 계획입니다.

과징금 부과건수

구분	2009	2010	2011
방송통신위원회 과징금 부과건수	1	3	1
공정거래위원회 과징금 부과건수	2	-	1
과징금 부과금액(백만원)	1,912	2,110	8,824

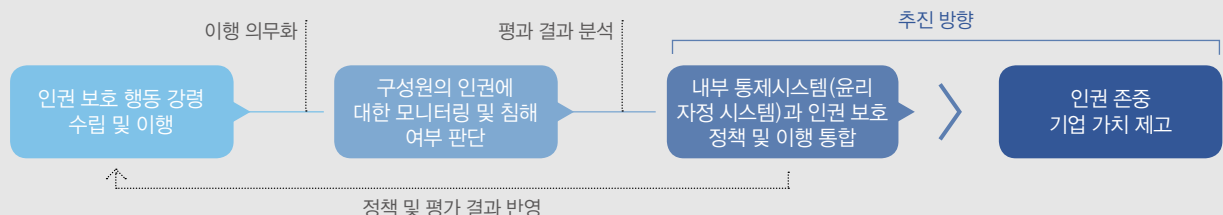
공정거래 법규 교육 건수

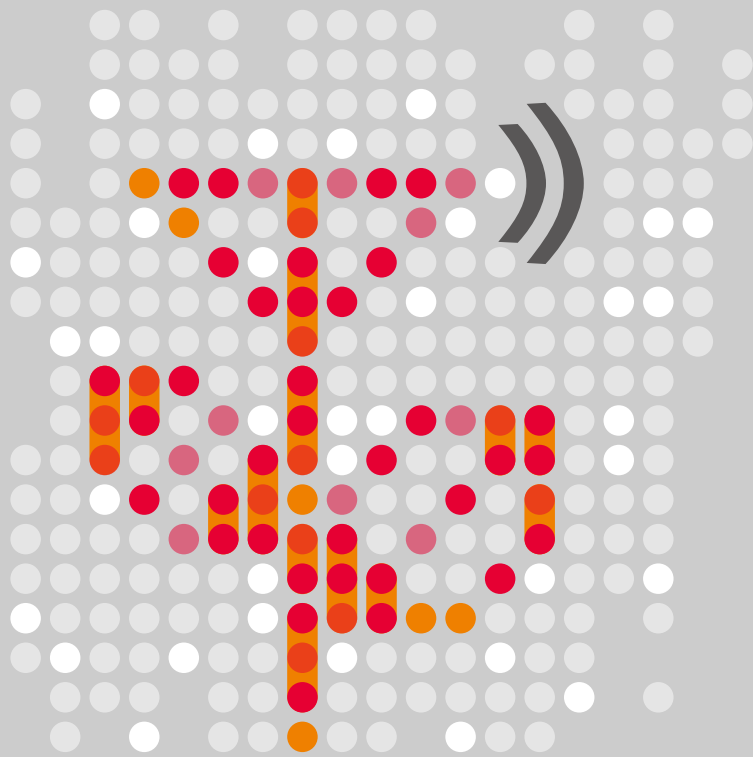


윤리경영 내 인권보호 조항 강화

SK텔레콤은 유엔인권위원회에서 2011년 6월에 발표한 기업과 인권에 대한 지침(Ruggie Guiding Principles)에 의거 인권존중 정책을 공개적으로 선언하고 인권 존중에 대한 책임을 준수하고 있습니다. 또한, 구성원의 윤리규범 이행과 더불어 인권존중의 책임, 부정적 영향, 모니터링, 평가 등 인권 전반을 아우르는 전사 시스템을 구축하여 인권 보호에 앞장설 것입니다.

인권 보호 추진 체계





strategy 05 Environmental Management

친환경경영

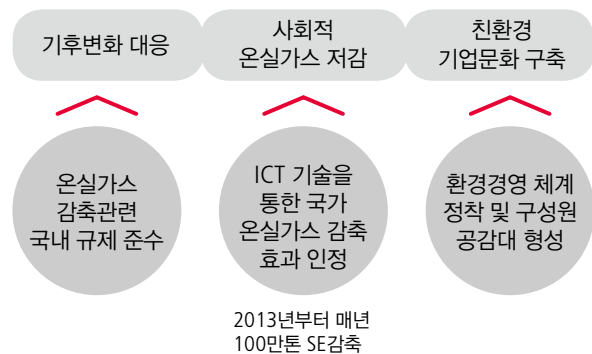
Commitment

SK텔레콤은 적극적인 친환경경영 추진을 통해 우리 사회의 녹색 성장에 기여하는 기업이 되고자 합니다. Green ICT를 활용한 녹색성장을 목표로 기후변화 대응, 사회적 온실가스 저감, 친환경 기업문화 구축을 통해 고객 및 산업전반의 환경경영을 선도하기 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

Challenges

전 세계적으로 기후변화 위기에 대한 공감대가 확산되면서 각국 정부 및 글로벌 표준기관은 기후변화 대응을 위한 정책 및 규제를 강화하는 추세입니다. 기업을 포함한 다양한 이해관계자들과 이에 대응하기 위해 환경 정책 및 활동을 강화하는 한편 환경과 관련된 새로운 비즈니스 기회를 모색하기 위해 노력하고 있습니다.

Goal & Strategy



Objective

Target	2011 KPI	
기후변화 대응을 통한 온실가스 감축	- 통합조명제어시스템 구축 및 고효율 냉난방기 운영 - 온실가스 관리 범위의 확대 운영	●
사회적 온실가스 감축 연구 투자 확대	- ICT 서비스 분야 정의 확립 및 연구 - ICT에 대한 사회적 온실가스 감축량 산정 및 표준화 추진	●
친환경 문화 조성 및 강화	- Paperless 문화 확산 운영 - 환경친화무선국 설치 - 생태보호구역 관리 강화 - 스마트폰의 재사용을 위한 T 에코폰 프로그램 실시	●

● Achieved ● Partial ○ Ongoing ○ Not achieved

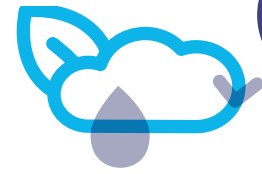
Communication

SK텔레콤은 매년 지속가능성보고서를 통해 온실가스 배출량, 에너지 사용량, 폐수 배출량 등 사업 운영에 따른 환경 영향과 이를 저감하기 위한 활동을 이해관계자들에게 투명하게 공개하고 관련 내용에 대한 피드백을 받고 있습니다. 또한 2008년 전 세계 유수 기업들이 자발적으로 참여하는 '탄소정보공개 프로젝트 (CDP, Carbon Disclosure Project)'에 참여한 이래로 4년에 걸쳐 탄소 배출과 관련한 상세 정보를 투자자 및 대중에게 공개하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 2년 연속 CDP 통신분야 최우수 기업으로 선정되었으며 앞으로도 이러한 활동을 지속적으로 추진할 계획입니다.

사회적책임-환경경영

Green ICT 실현으로 녹색성장 추진

Issue 9 에너지 절감, 자원의 효율적 사용 등 기후변화 대응에 대한 기업의 노력이 요구되고 있습니다. 이에 SK텔레콤은 운영의 효율화, 친환경화를 위한 연구개발, 친환경 문화 확산을 추진하고 있습니다. 통신산업의 리딩기업으로써 내부의 녹색화 뿐만 아니라 우리 사회의 녹색화를 추진하는 환경 리딩 기업으로 입지를 다져가고 있습니다. 이를 위해 과감한 투자와 기술 개발을 진행하여 Green ICT를 통한 녹색사회를 만들어 갈 것입니다.



09

녹색성장 추진

SK텔레콤은 전 사업영역의 임원급 관리자가 참여하는 환경경영 최고 의사결정 기구인 'Green ICT 위원회'를 설립하여 운영하고 있습니다. 2011년 상반기에는 'Green ICT 위원회'를 개편하여 실행력을 강화하고 환경경영 실행과제를 구체화하였습니다. SK텔레콤은 국내 통신업계 최초로 온실가스 인벤토리 시스템의 IT화 및 제 3자 검증을 수행하였고, 이를 바탕으로 향후 자체적인 온실가스 관리 능력을 향상하기 위해 노력하고, 나아가 신재생에너지 사업 등 신사업 발굴을 적극적으로 추진하고자 합니다. SK텔레콤은 에너지 효율성 제고를 포함하는 기후변화 대응, 사회적 온실가스 저감, 친환경 기업문화 구축을 적극적으로 추진해 나갈 것입니다.

환경경영 중장기 계획

환경경영 체계구축	환경경영 체계 확산	환경경영 체계 확립
2009~2010	2011	2012~2013
<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 인벤토리 시스템 구축 Green ICT위원회 발족 전 구성원 환경경영 교육 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001 인증 신재생에너지 사업 추진 검토 사옥 에너지 관리 및 지속적 설비 효율화 (조명제어, BEMS 등) 사회적 온실가스 감축연구 추진 등 자회사 및 투자회사 구성원 환경 교육 추진 	<ul style="list-style-type: none"> 사회적 온실가스 연구 확산 및 표준화 추진 배출권 거래제 참여를 위한 시범 사업 참여 등

환경경영 확산 및 실천

<ul style="list-style-type: none"> 환경경영시스템 구축 온실가스 배출량 관리 친환경 오피스 실현 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 기지국 건설 고객의 녹색활동 장려 자원 재활용 친환경 ICT 기술개발 	<ul style="list-style-type: none"> 사회적 온실가스 저감을 위한 기술연구 기술연구의 상용화
---	---	---

국내 이동통신 업계 최초 ISO 14001 환경경영시스템 획득

SK텔레콤은 2011년 국제표준화기구(ISO, International Organizations for Standardization)가 제정한 ISO 14001 국제규격인증을 획득하였습니다. ISO 14001은 환경경영시스템에 대한 국제 규격으로 기업의 활동으로 인한 환경 부하를 지속적으로 모니터링하고 줄여나가기 위한 선진 경영 시스템입니다. SK텔레콤은 본 인증 획득을 통해 국내외 기후변화 및 각종 규제에 능동적이고 효율적으로 대처할 수 있는 환경경영시스템을 확립하였을 뿐만 아니라, 국내 이동통신 업계를 선도하는 녹색 기업으로 자리잡는 계기를 마련하였습니다.



ISO 14001 인증서

기후변화 대응 노력 및 친환경경영 확산

이동통신 서비스 사업자인 SK텔레콤은 직접적으로 제품을 제조하지 않기 때문에 대기오염물질 배출이 없으며, 독성물질 및 유해화학물질 등의 유해물질을 사용하는 공정이 없습니다. 또한 2011년에 발생한 환경법규 위반이나 그로 인한 과징금 및 과태료 납부 사실이 없습니다. SK텔레콤은 지구 기후 변화 대응 및 온실가스 배출량 감축을 위해 전사 차원의 체계를 구축하고 있으며 구성원은 온실가스 감축 활동에 적극 동참하고 있습니다. 더불어 회사의 온실가스 관리범위를 확대하고 실시간 모니터링을 통하여 에너지 사용과 온실가스 배출에 대한 진단을 실시하고 있습니다. SK텔레콤은 종이 자원의 사용을 줄이기 위해 대체 수단의 전자청구서를 확대 보급하고 있으며 친환경 무선국 설치 의무를 준수하여 환경파괴를 최소화하는 등 공급망의 녹색화를 추진하고 있습니다.

온실가스 저감 활동

온실가스 저감을 위해 전사 차원에서 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 사옥의 경우, 일반전력 사용량을 3% 감소를 목표로 통합조명제어시스템 구축, 고효율 냉방기 도입 및 사무실 내 냉방온도 조절, 미활용 공간 소등, 근무시간 외 냉난방 관리 효율화 등을 추진하였습니다. 2011년 목표치에 근접한 2.7%의 전력 사용량을 절감하였습니다. 반면, LTE 망 구축 추진에 따른 장비 증설, 스마트폰 보급 확산에 따라 증가한 데이터 트래픽에 대응하기 위한 장비 증설을 비롯해 전파소외지역 해소를 위한 중계기 설치 확대 등으로 인해 전체 온실가스 배출량은 전년 대비 증가하였습니다. SK텔레콤은 향후 고효율 장비의 사용을 확대하며, 동시에 신재생에너지를 활용한 기지국 구축 등의 노력을 통해 자체 온실가스 배출량을 감축하여 온실가스·에너지 목표 관리제 준수를 위해 적극적으로 노력할 계획입니다.

자원소비 대체 활동

SK텔레콤은 우편청구서 발송에 소모되는 종이 자원을 최소화하기 위해 이메일 및 모바일 청구서와 같은 전자청구서 사용을 확대해가고 있습니다. 2011년 2월 스마트폰으로 전자청구서를 송부하는 스마트청구서 서비스를 개시하는 등 지속적으로 추진한 결과, 전년 대비 21.9% 증가한 약 1,255만 명의 전자청구서 가입자를 확보하는 성과를 거두었습니다. 또한 우편청구서를 이용하는 고객들에게 전자청구서 관련 우호적 커뮤니케이션을 지속적으로 추진하고자 합니다. 앞으로도 전자청구서 가입자 확대를 위해 유통망, 고객센터 등을 통한 프로모션을 적극적으로 실시하는 한편, UNEP 한국위원회와 공동 홍보마케팅을 지속적으로 추진할 것입니다. 고객 대상의 Paperless 문화 구축과 동시에 사내에서도 종이 없는 회의, 전자결재시스템을 확대하는 등 구성원의 종이 사용 감축을 위해서도 노력하겠습니다.

중고 스마트폰 재사용 활동을 통한 친환경문화 조성

2011년 11월 시범 사업을 시작으로 중고 스마트폰의 재사용을 도모하고자 T 에코폰 사업을 실시하고 있습니다. T 에코폰 사업은 사용기간 2년 이내의 중고 스마트폰을 회사가 감정 및 평가하여 매입금을 요금대납으로 보상하고, 수리된 중고 스마트폰을 고객들에게 저렴하게 재판매하는 형태의 단말기 재사용 사업으로 사회적 친환경 문화 조성에 이바지하고 있습니다. 2012년 2월말 기준으로 총 53,2437 대의 중고 스마트폰의 매입이 이루어졌으며, 이를 고객들에게 재공급하고 있습니다. 향후 주요핵심 상권에 접수센터 및 매입센터 개설을 통해 중고 스마트폰 재사용의 활성화를 추진할 예정입니다.

2011 온실가스 배출 저감 실적

전자 청구서 발행

5%

신재생에너지 시설 전기 생산

11%

전력사용량 절감

84%



환경보호를 위한 환경친화무선국 구축

SK텔레콤은 정부 기준에 따른 환경친화무선국 설치 의무를 충실히 이행함으로써 기지국 설치로 인한 자연 경관과 도시 미관의 훼손을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 정부는 도시 미관 및 자연환경 보호를 위해 필요할 경우 친환경기지국 또는 공용기지국 구축을 허가 조건에 명시하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 2011년 말까지 지상 저층형 소형위장 안테나 등 10여 종의 다양한 안테나 표준 모델을 적용하여 환경친화 기준에 부합하는 58,435국소의 환경친화무선국을 개설하였습니다. 또한 환경친화무선국 개설 의무화 규정 강화에 대비하여 2012년에도 신규 무선국 중 50% 이상을 환경친화무선국으로 구축할 계획입니다.

고효율·친환경 무선국 구축

SK텔레콤은 아날로그 중계기에 대비하여 13%의 전력 소비량 절감 효과가 있는 저전력 중계기를 4만 3,536국소에 설치하여 운영하고 있습니다. 또한, 전력 공급이 어려운 십이동파도, 대관령 등 25 곳에 172억 원을 투자하여 태양광, 풍력, 등의 신재생에너지로 운영되는 기지국을 구축하였습니다.

십이동파도: 전라북도 군산시 옥도면에 있는 섬

생태보호구역 관리

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

Case Study 01

종이를 사용하지 않는
국제회의 지원

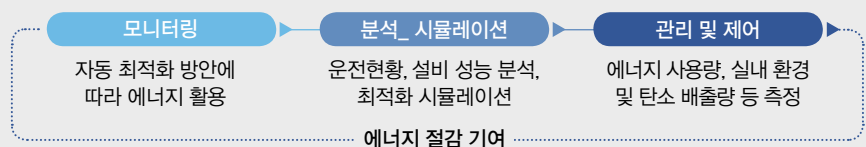
2011년 10월 경상남도 창원에서는 사상 처음으로 종이 없이 치러지는 'UN 사막화 방지 협약 제10차 총회'가 열렸습니다. SK텔레콤과 경남도청은 UN 사막화 방지 협약 제 10차 총회 운영과 경남도청 스마트 오피스에 대한 MOU를 체결하였으며, SK텔레콤은 총회 참석자를 대상으로 태블릿 PC 1,000대를 공급하여 별도의 종이로 된 자료 없이 태블릿 PC로 회의를 진행할 수 있도록 하였습니다. 아울러 총회 참석자들이 사용할 수 있는 전용 애플리케이션을 개발하고, 회의가 열리는 장소 어디서든지 인터넷 접속이 가능하도록 유무선 인터넷 망을 구축하여 지원하였습니다.

Case Study 02

에너지 절감을 위한
빌딩관리시스템 개발

2011년 SK텔레콤은 순수 국내 기술을 활용하여 차세대 지능형 전력망 스마트그리드(Smart Grid)를 접목한 에너지 관리기술인 '클라우드 뱀스(cloud BEMS)' 시스템을 개발하였습니다. 'BEMS' 시스템은 오피스빌딩 내 에너지 관리설비의 각종 정보를 실시간으로 수집, 분석해 에너지 사용효율을 개선하는 시스템으로 건물 내 에너지 사용량, 설비운전현황, 실내환경 및 탄소배출량 등을 모니터링 해 최적 운영 시뮬레이션 리포트를 작성한 후 실제 설비제어나 절감량 측정에 이르는 전 과정을 관리합니다. 이 시스템을 도입할 경우 오피스빌딩 하나 당 현재 에너지 소비량의 15~30%를 감축하는 효과를 얻을 수 있으며, 실제 2011년 을지로 SK텔레콤 본사 사옥은 'BEMS' 시스템을 통해 총 에너지 사용량의 24%를 절감하는 효과를 거두었습니다. 본사 사옥에서의 효과를 바탕으로, 2012년 이후 본 시스템을 SK텔레콤의 주요 오피스 빌딩에 도입함과 더불어, 국내외 상업건물 분야, 에너지 다소비형 건물을 대상으로 사업화를 추진해 에너지 절감 및 ICT 기술을 활용한 부가 수익 창출을 위해 노력할 예정입니다.

스마트빌딩 운영체계



ICT 활용 사회적 온실가스 저감

전 세계적 기후변화 대응을 위해서는 사회적 온실가스의 저감이 필요합니다. SK텔레콤은 ICT 융합기술을 통해 일상생활에서의 에너지 사용을 절감하여 사회적 온실가스를 저감하는 보다 큰 범위의 기후변화 대응을 실천하고자 합니다.

사회적 온실가스 측정과 관리를 위한 연구 수행

2010년부터 SK텔레콤의 기술 및 서비스 이용이 일상 생활에서 발생하는 온실가스 감축에 대하여 미치는 영향을 측정하는 '사회적 온실가스 측정 및 관리' 연구를 수행하고 있습니다. 총 14개의 카테고리 리로 구분, SK텔레콤의 신기술 및 서비스가 각 카테고리에서 온실가스 감축에 얼마나 긍정적인 영향을 미치는지 측정하고, 그 결과를 바탕으로 신기술 및 서비스의 필요성과 동시에 온실가스 저감에 대한 사회적 인식을 이끌어내고자 합니다.

2011년까지 14개 카테고리에 대한 온실가스 계수 및 2020년 예상 감축량을 산정하였으며, 2012년에는 각 카테고리별 정량적 영향도를 측정할 계획입니다. 또한, 스마트 그리드(Smart Grid) 및 스마트 시티(Smart City) 사업 추진 등을 통한 사회적 온실가스 저감효과를 산정하기 위한 연구사업을 지속적으로 추진하여 ICT 기술을 통한 친환경 생활방식을 확산해 나갈 것입니다. SK텔레콤의 ICT 기술을 통해 감축할 수 있는 사회적 온실가스의 총량은 현재 온실가스 배출권 거래금액(3.54 EUR/tCO₂)으로 환산할 경우 약 545억 원에 해당하며, SK텔레콤은 향후 보다 체계적인 연구 및 관리를 통해 사회적 온실가스 저감에 지속적으로 기여하고자 합니다.

ICT를 통한 국내 사회적 온실가스 감축 예상량

감축 예상량 : ICT를 통한 국가 온실가스 절감 효과 (출처 : 국립전파연구원, '정보통신 기반의 사회적 온실가스 감축 잠재량 산정 연구', 2011)



Case Study 03

ICT 사회적 온실가스 감축 연구결과 국제보고서 채택

ICT 활용 사회적 온실가스 감축 사례_ T-Map | SK텔레콤의 T-Map 서비스는 휴대폰 네비게이션 애플리케이션으로, 사용자의 현재 위치부터 목적지까지의 거리와 교통상황을 고려하여 최적의 경로로 안내하는 GPS 기반의 도로 및 교통정보를 제공하는 서비스입니다. T-Map 네비게이션으로 인한 온실가스 배출과 관련한 효과는 교통 및 산업분야에서 나타나고 있으며, 최적의 이동 거리에 따른 연료 절감과 자동차 타이어의 수명 연장에 기여하고 있습니다.

사회적 온실가스 감축 연구 결과 국제 회의 발표 | SK텔레콤은 2012년 4월 스위스 제네바에서 열린 ITU-D(국제 환경 및 기후변화 표준회의)에서 'ICT 기술을 통한 사회적 온실가스 감축효과 산정 연구' 결과를 발표하였습니다. 이번 연구는 방송통신위원회 국립전파연구원, 한국정보통신진흥협회(KAIT)와 공동진행 되었으며, ICT 기술을 활용해 2020년 까지 우리나라 온실가스 배출 전망치의 약 15%에 해당하는 1억 2,000만톤을 감축할 수 있다는 연구결과를 발표하여 ITU-D 국제 보고서로 발간되는 등 큰 호응을 얻었습니다. 특히, 연구결과의 대표 사례로 수록된 '실시간 교통정보 네비게이션 시스템(T-Map)을 활용한 사회적 온실가스 감축량 산정'을 통해 텔레포니카, NTT, 프랑스텔레콤 등 해외 주요 이동통신사들도 연구 참여의사를 밝히는 등 큰 성과를 거두었습니다.

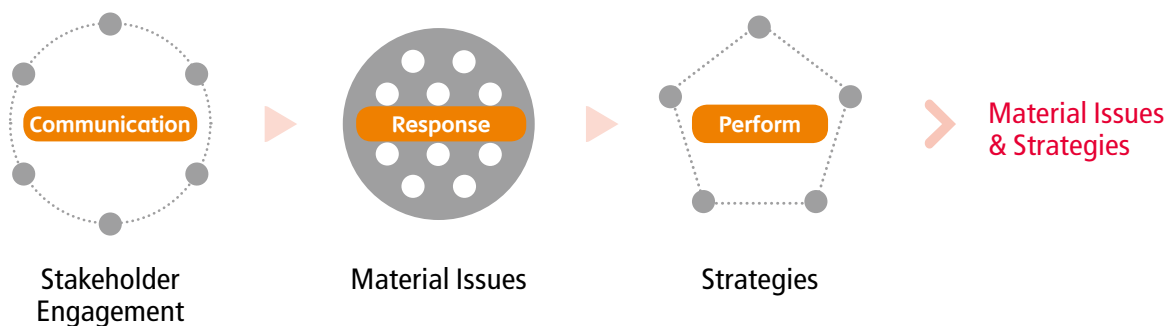
Appendix

<hr/>	
Part 1	
About This Report	46
SK텔레콤 Materiality Analysis Framework	48
UN Global Compact	52
<hr/>	
Part 2	
제3자 검증의견서	53
온실가스 제 3자 검증의견서	55
<hr/>	
Part 3	
Index (GRI G3.1, UNGC Advanced Level, ISO 26000)	56

About This Report

본 보고서는 SK텔레콤의 여섯 번째 지속가능성보고서이며 2007년 5월 UN Global Compact 가입 이후 다섯 번째 COP(Communication on Progress) 발간입니다. SK텔레콤은 향후에도 매년 지속가능성보고서를 발간할 계획입니다. SK텔레콤의 2011년 지속가능성보고서는 다음과 같은 형식으로 기술되었습니다.

1. Reporting Framework



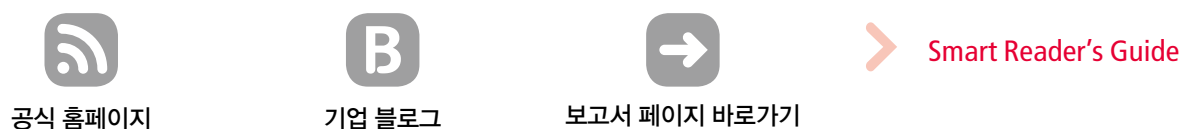
2. Sustainability Leadership Reporting



3. Integrated Thinking



4. Smart Reporting



이번 보고서에서는 핵심이슈들이 SK텔레콤의 지속가능경영 전략 하에 어떻게 관리되고 있으며 어떤 가치를 만들고 있는지를 제시하였습니다. 이러한 가치는 SK텔레콤의 지속가능경영활동을 통해 새로운 가능성을 제시하게 될 것입니다.

SK텔레콤은 각 전략별 경영접근 방식을 UNGC Management Model을 통해 제시함으로써 보고 수준을 높이기 위해 노력하였습니다.

Integrated Thinking이란 재무적 성과와 비재무적 성과를 통합하여 보고하는 것으로, SK텔레콤은 이번 보고서를 통해 경제, 환경, 사회적 측면의 성과와 재무 성과와의 상호 연관성을 제시하고자 노력하였습니다. 특히 환경 데이터에 대한 원단위 분석으로 재무 성과에 따른 자원사용 및 배출량의 추이를 파악할 수 있게 되었습니다.

본 보고서의 내용과 관련된 추가 정보 웹페이지를 통해 확인이 가능하며, 추가정보가 있는 경우 별도 아이콘을 표시하여 보다 편리하게 확인할 수 있습니다.



2011

보고 원칙

GRI G3.1 가이드라인과 지속가능한 발전을 위한 설명 의무의 원칙 AA1000 APS 및 ISO 26000 가이드라인을 기준으로 작성되었습니다. 데이터 수집 기준이 GRI 지표 규약(GRI Indicator Protocol)과 다르거나, 과거 보고서에 적용된 산출기준이 변경된 경우에는 해당 지표에 관련 내용을 기술하였습니다. <SK텔레콤 2011 지속가능성보고서>의 GRI G3.1 가이드라인 적용 수준은 [A+]입니다.

보고 범위

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

보고 기간

2011년 회계기간인 2011년 1월 1일부터 12월 31일까지입니다. 주요 성과 지표의 경우 최근 3년간의 데이터를 함께 공개하였으며, 주요 이슈의 경우 2012년 5월까지 진행 경과를 반영하였습니다.

제3자 검증

SK텔레콤은 공개정보의 신뢰도를 높이고, 보고와 관련한 내부 프로세스를 개선하기 위해 매년 독립적인 전문기관의 검증을 받고 있습니다. 또한 온실가스 인벤토리 IT 시스템을 구축해 관련 데이터를 산출하고, 이에 대한 검증도 함께 실시하였습니다. 제 3자 검증 결과는 본 보고서에 수록된 검증의견서를 통해 확인할 수 있습니다.

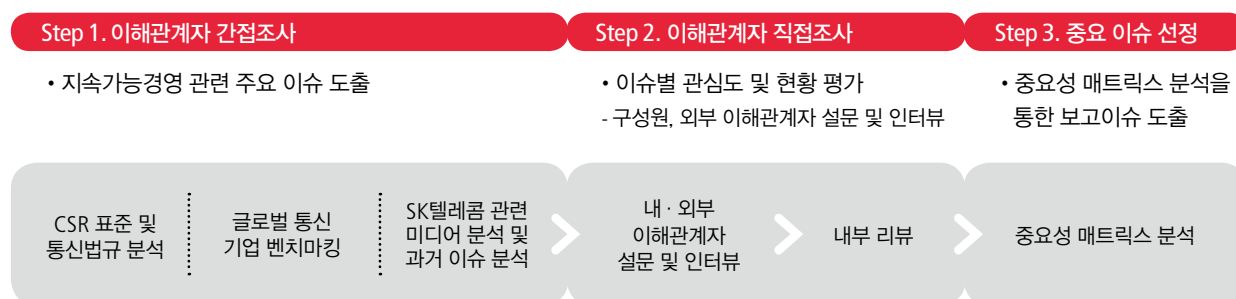
관련 문의처

서울특별시 중구 을지로2가 11 SK-T타워
SK텔레콤 CSR실 CSR팀
Tel : +82-2-6100-3687
Fax : +82-2-6100-7835
Email : sustainability@sk.com

SK텔레콤 Materiality Analysis Framework

SK텔레콤은 2011년 이후 중요 이슈를 선정하기 위한 자체 중요성 평가 프로세스를 도입하여 이해관계자들이 제시하는 이슈들에 대한 중요도를 평가하고 있습니다. 먼저 이해관계자들의 의견을 반영하기 위해 CSR 표준, 글로벌 통신기업 벤치마킹, 미디어 조사 등 이해관계자 간접조사를 실시하였으며, 내외부 이해관계자 설문조사와 인터뷰를 진행하였습니다. 이후 이해관계자들의 관심도와 SK텔레콤에 미치는 사업상의 영향력을 종합적으로 판단하여 중요한 이슈들을 선정하였습니다. 본 보고서에는 SK텔레콤의 지속가능경영 5대 분야와 도출된 핵심이슈들을 연계하여 보고하였습니다.

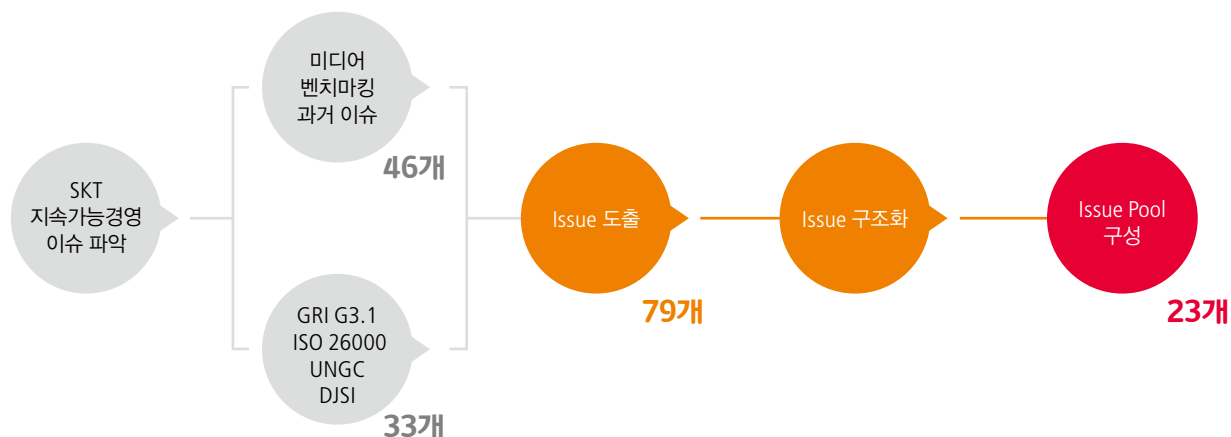
중요성 분석 프로세스



Step 1. 이해관계자 간접조사

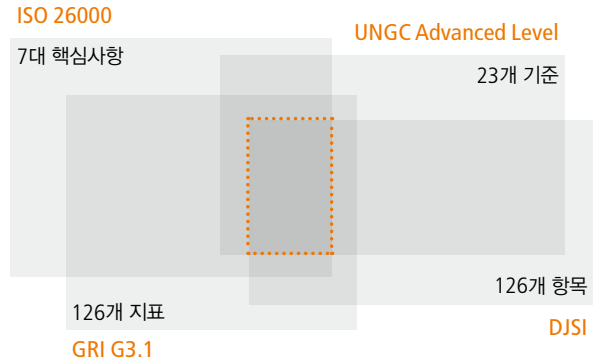
SK텔레콤은 CSR표준 및 통신법규분석, 글로벌 벤치마킹, 미디어 조사, 과거 이슈 조사 등의 이해관계자 간접조사를 실시하였습니다. CSR 표준 및 통신법규분석을 통해 33개의 이슈를 확인하였으며, 글로벌 통신기업 벤치마킹, 미디어 분석, SK텔레콤의 과거 중요 이슈 조사를 통해 46개의 이슈를 도출하였습니다. 위와 같은 과정을 통해 총 79개의 이슈를 파악한 후 관련 이슈를 통합하여 총 23개 이슈 리스트를 최종 선정하였습니다.

Issue Pool 구성 프로세스



CSR 표준 분석

GRI G3.1, UNGC Advanced Level, ISO 26000, DJSI 등 CSR 관련 각종 표준 검토를 통해 SK텔레콤의 지속가능경영 방향을 점검했습니다.



글로벌 통신기업 벤치마킹

글로벌 통신기업들이 직면하고 있는 지속가능경영 이슈들을 파악하기 위해 DJSI 통신산업 편입기업 16개사를 대상으로 벤치마킹을 실시하였습니다.

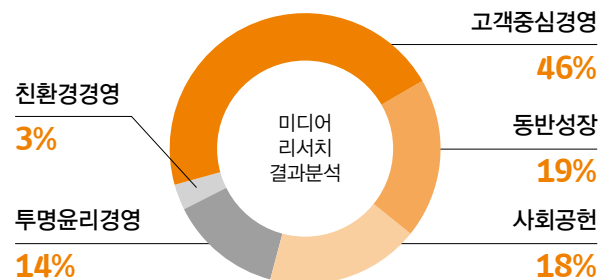
- 대상기업 : DJSI 유무선 통신산업 편입기업 16개사
- 조사내용 : 유무선 통신산업 지속가능경영 주요 이슈

구분	주요내용
고객	서비스 향상, 고객만족, 고객 데이터 보호, 스팸 및 불건전한 콘텐츠 예방
환경	환경경영문화 확산, 기후 변화 대응
구성원	여직원 육아문제 해결을 위한 적극적인 노력, 구성원들 커리어 개발 지원
지역사회	재난 구호 활동에 참여, 자선 단체 지원
윤리	아동인권 보호, 윤리적인 비즈니스 문화 구축

미디어 리서치 결과 분석

2011년 언론을 통해 노출된 SK텔레콤의 경영활동에 대하여 미디어 리서치를 실시하였습니다. 14개 매체의 총 5,221여 건의 기사가 확인되었으며, 이를 SK텔레콤 지속가능경영 5대 분야로 분류하여 분석하였습니다.

- 대상기간 : 2011. 1. 1. ~ 2012. 1. 31.
- 대상매체 : 종합일간신문 (조선일보, 중앙일보, 동아일보 등 14개 언론매체)



과거 보고 이슈 분석

SK텔레콤이 과거 발행한 지속가능보고서에 보고된 주요 이슈를 조사하여 근본적인 핵심이슈 이행 현황을 점검하는 동시에 향후의 대응 방안을 모색하고자 노력하였습니다. 또한, 과거 이슈들을 통해 환경변화에 따른 문제해결과 개선노력을 파악하면서 SK텔레콤 지속가능경영의 실천 노력을 확인하였습니다.

최근 2년 연속 주요 이슈

- 기술 리더십 확보
- 개방형 혁신
- 협력회사와 상생
- 요금 부담 경감
- 고객정보보호
- 안전한 서비스 사용 환경
- 디지털 격차 해소
- 사회공헌
- 기후 변화 대응
- 통신기술과 지속가능한 발전

최근 3년 연속 주요 이슈

- 서비스 품질 및 안전성
- 요금 부담 경감
- 서비스 사용 환경
- 기후변화 대응

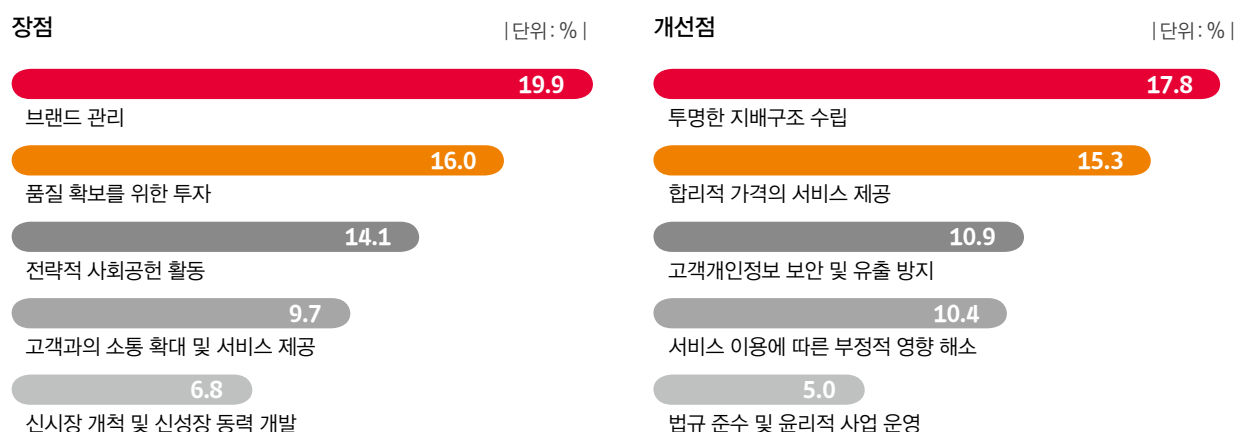
Step 2. 이해관계자 직접조사

이해관계자 간접조사를 통해 도출된 23개 이슈를 기반으로 내외부 이해관계자의 관심 수준을 파악하기 위해 직접조사를 실시하였습니다. 온라인 설문 조사와 함께, 각 이슈에 대한 내부 구성원들의 인터뷰를 시행하였습니다.

온라인 설문조사 결과

간접조사를 통해 도출된 이슈 23개에 대해 온라인 설문조사를 실시, 777명의 내외부 이해관계자가 참여하였습니다. 이를 통해 SK텔레콤의 주요 이슈에 대한 내외부 이해관계자 관심도를 확인하였습니다.

• 조사기간 : 2012. 01 ~ 2012. 02 • 조사방법 : 온라인 설문조사 • 조사대상 : 구성원 및 외부 이해관계자



영역

1. 서비스 이용에 따른 부정적 영향 해소	9. 협력회사와의 동반성장 추진	17. 환경 친화적 기술 및 연구 투자
2. 고객개인정보 보안 및 유출 방지	10. 전략적 사회공헌 활동	18. 환경경영 체계 전사 확산 및 실천
3. 고객과의 소통 확대 및 서비스 제공	11. 범국가적 재앙 구호 지원	19. 법규 준수 및 윤리적 사업 운영
4. 브랜드 관리	12. 사회적 이슈 해결을 위한 노력	20. 정부와의 협력
5. 고객의 지속가능경영 실천 유도	13. 윤리강령 확대 및 전사 내재화	21. 신시장 개척 및 신성장 동력 개발
6. 품질 확보를 위한 투자	14. 내부 의사소통 활성화	22. 재무 및 비재무 리스크의 통합 관리
7. 서비스 개발 및 연구	15. 인재개발 체계구축 및 투자	23. 투명한 지배구조 수립
8. 합리적 가격의 서비스 제공	16. 인권 존중 및 일과 삶의 균형 실현	

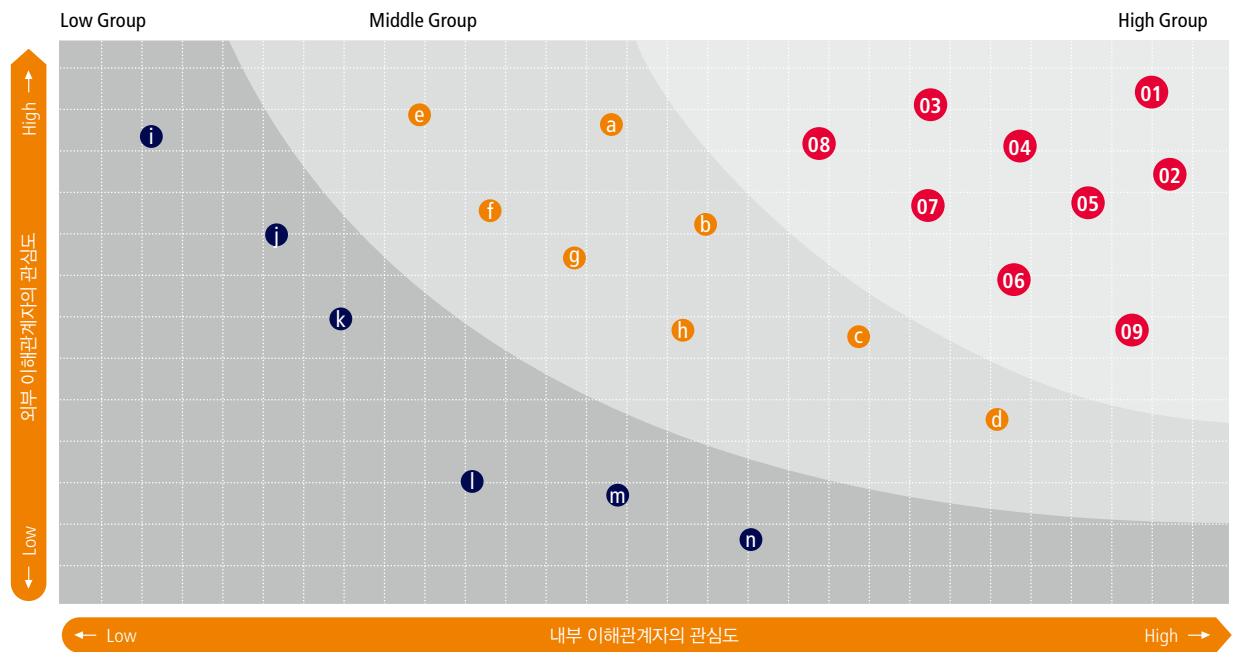
구성원 인터뷰

각 이슈에 대한 활동 및 전략적 중요도를 파악하기 위하여 고객중심경영실, SCM실, HR실, CSR실, 윤리경영실 등 총 5개 실의 실무자들을 대상으로 인터뷰를 진행하였습니다.

인터뷰 기간 2012. 01 ~ 2012. 02	계획수립	인터뷰 실시	주요성과 파악
인터뷰 대상 지속가능경영 전략 5대 분야별 실무 부서 담당자	<ul style="list-style-type: none"> 인터뷰 대상 선정 질문 list 작성 및 배포 	<ul style="list-style-type: none"> 관련 이해관계자 니즈 파악 외부 이니셔티브 대응 활동 2011년 전략 방향 및 주요 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 경제, 환경, 사회 측면의 주요 활동 및 성과 파악

Step 3. 중요 이슈 선정

최종적으로 중요성 이슈들에 대해 내부와 외부 관점의 매트릭스로 분석하여 보고 내용을 결정하였습니다. 분석결과 5대 분야에 대한 9개의 핵심 이슈들이 선정되었으며, 선정된 이슈들에 대해서는 지속가능경영의 전략적 관점에서 주요 대응 활동 및 성과를 공개하였습니다.



High Group

고객만족경영

01 철저한 고객정보보호	p. 13
02 최상의 통화품질 확보	p. 17
03 합리적인 통신요금 제공	p. 19

동반성장

04 동반성장 문화 구축	p. 21
05 구성원 인권 존중 및 일과 삶의 균형 실현	p. 26

사회공헌

06 ICT를 활용한 사회 가치 제고	p. 29
----------------------	-------

투명윤리경영

07 투명한 지배구조를 위한 노력	p. 35
08 윤리경영 내재화	p. 37

친환경경영

09 Green ICT 실현으로 녹색성장 추진	p. 41
---------------------------	-------

Middle Group

a 전략적 사회공헌 활동	e 환경 친화적 기술 및 연구 투자
b 서비스 개발 및 연구	f 윤리강령 확대 및 전사 내재화
c 고객과의 소통 확대 및 서비스 제공	g 인재개발 체계 구축 및 투자
d 신시장 개척 및 신성장 동력 개발	h 브랜드 관리

Low Group

i 서비스 이용에 따른 부정적 영향	l 범국가적 재앙 구호 지원
j 정부와의 협력	m 재무 및 비재무 리스크의 통합 관리
k 내부 의사소통 활성화	n 고객의 지속가능경영 실천 유도

UN Global Compact



그동안 SK텔레콤은 UNGC 이사회 활동 등을 통하여 UNGC와 함께 전세계적으로 CSR의 확산과 발전을 위해 활동해 왔습니다. 2011년 6월 미국 UN본부에서 개최된 UNGC 상반기 이사회에서 SK텔레콤은 G20 Seoul Business Summit 운영 사례를 소개하고 기업의 목소리를 대변하는 One Voice Platform의 필요성을 제시하였습니다. 12월에 개최된 UNGC 하반기 이사회에서는 2012년 UNGC 주요 활동 계획을 검토하는 한편, 사회적기업을 통한 기업의 사회참여 강화 방안을 제시하였습니다. 2011년말 이사회 활동이 종료됨에 따라, 2012년부터는 사회적 기업의 확산 등 주요 CSR 이슈를 중심으로 협력을 지속할 계획입니다.

CSR 발전을 위한 글로벌 협력 활동

2011년 1월 SK텔레콤은 UNGC 우수 기업 협의체인 'Global Compact LEAD'에 초청되었습니다. GC LEAD는 UNGC에서 발의한 지속가능경영 선도기업의 조건(Leadership Blueprint)의 이행 촉진을 위해 설립된 협의체로, 현재 전세계에서 56개 기업이 참여중입니다. 이에 따라 2011년 3월에는 제1회 LEAD 심포지움에서 기업시민위원회 운영 사례를 LEAD기업에 소개하고, 지속가능경영 확산을 위한 이사회의 역할 논의와 가이드라인 발간에 참여하였습니다. 2011년 10월 부터는 전략적 사회투자자 및 관련한 소그룹에서 전략적 사회투자를 위한 권고안 개발에 참여하고 있습니다. 활동결과물은 2012년 6월 브라질에서 개최될 'Rio+20 기업지속가능성 포럼'에서 발표할 예정입니다.

UNGC 한국협회 활동

SK텔레콤은 2007년 UNGC 한국협회 창립 이후부터 운영위원회에 참여해 오고 있습니다. 2011년에는 제1회 글로벌 CSR 컨퍼런스의 성공적인 개최를 후원하였고, UNGC 한국협회 후원으로 원조개발총회 사상 최초로 개최된 민간포럼에서 저개발국가의 지속가능한 성장을 위한 효과적인 민관협력 방안으로써 사회적 기업 모델을 소개하고 활성화 방안을 제안하였습니다. UNGC한국협회가 처음으로 시행한 제1회 UNGC Value Awards에서 SK텔레콤은 ICT를 통한 사회혁신 추구 성과를 인정받아 지역사회 나눔 부문에서 수상하였습니다. 2012년에는 한국협회가 주관하는 대학생 공모전 참여 등을 통해 미래의 CSR 리더 육성에 협력할 예정입니다.



UNGC 상반기 이사회 참석



UNGC Value Awards 지역사회나눔 부문 수상

UNGC Blueprint 적용

2010년 UNGC 본부에서 발표한 UNGC Blueprint는 점점 다양하고 복잡해지고 있는 위기와 기회 속에서 기업이 지속가능한 경영을 구현할 수 있도록 독려하기 위한 선언입니다. 주요 내용은 크게 3가지로 첫째, UNGC 10대 원칙을 기업의 전략과 운영에 내재화하고, 둘째, 광범위한 UN의 목표와 이슈를 지원하고, 셋째, UN Global Compact에 동참하는 것입니다. SK텔레콤은 이러한 3대 영역의 지침을 준수하고 각 영역에서 권고하고 있는 원칙을 회사 경영 전반에 반영하여 활동하고 있으며 향후 지속적으로 확대 및 추진할 계획입니다. SK텔레콤의 UNGC Blueprint의 세부 활동은 홈페이지 www.sktelecom.com에서 확인하실 수 있습니다.



제 3자 검증의견서

BSI Group Korea Limited(이하, "BSI")는 SK텔레콤 주식회사(이하 "SK텔레콤")로부터 2011년 지속가능성보고서(이하 "보고서")에 대한 독립적인 검증을 요청 받았으며, 검증의 의견은 아래와 같습니다.

지속가능성보고서 독립 검증의견서

보고서는 2005년 최초 보고서가 발간된 이후 SK텔레콤의 여섯 번째 보고서이며 2007년 UN Global Compact 가입 이후 다섯 번째 COP (Communication on Progress) 발간으로 2011년 1월 1일부터 12월 31일까지의 성과를 표현하고 있습니다.

책임사항 및 독립성

지속가능성보고서의 작성 책임은 전적으로 SK텔레콤에 있습니다. 검증의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 SK텔레콤 경영진에게 제공하는 것이며, 또한 SK텔레콤의 모든 이해관계자들에게 그 정보를 제공하는데 있습니다.

검증 기준

본 검증팀은 SK텔레콤과 영리를 목적으로 하는 이해관계를 맺고 있지 않으며, 보고서에 대한 검증의견을 제시하는 것 외에 보고서 작성에 일체 관여하지 않았습니다. 또한, BSI 공정 거래 행동 강령에 따라 높은 수준의 역량을 발휘 할 수 있도록 폭 넓은 기술력과 심도 있는 경험을 지닌 각 분야의 전문가들로 구성된 BSI 검증팀에 의해 수행되었습니다.

본 보고서의 검증은 아래 기준에 의거하여 수행되었습니다.


- AA1000 Assurance Standard(2008) 검증기준
- GRI G3.1 지속가능성보고서 가이드라인

검증팀은 AA1000 AS(2008) 기준의 Type2 Moderate level을 적용하여 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙의 준수와 지속가능성 성과정보의 신뢰성평가를 실시하였으며, GRI의 지표규약은 적용 수준 A를 적용하였습니다. 또한 참고적으로 ISO 26000 : 사회적 책임표준을 활용 하였습니다.

검증범위 및 검증방법

보고서는 SK텔레콤의 지속가능경영활동과 성과는 물론, 국내외 주요 투자회사의 지속가능경영 관련 정보를 포함하고 있습니다.

금번 검증에 포함된 범위는 다음사항입니다.

- SK텔레콤의 본사 및 국내 사업장과 관계된 보고서에 포함된 보고 내용
- 보고서 상에  라고 식별되어 Webpage에 별도로 보고된 내용 중 GRI G3.1의 성과와 관련된 정보, 2012년 5월 10일 작성 이전 분에 한함.

아래사항은 검증에 포함되지 않았습니다.

- 재무정보
- 온실가스데이터 (별도 검증이 수행되었음을 확인함)
- 보고서가 아닌 기타 홈페이지 등에 수록된 부가정보

검증팀은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 검증 우선순위 결정을 위해 SK텔레콤의 중요성 이슈 분석 프로세스의 검토 및 적합성 확인
- 지속가능성 전략이행 프로세스와 이의 실행을 위한 시스템 검토
- SK텔레콤의 중요성 이슈와 관련, 관리책임이 있는 부서의 상위 관리자 및 구성원 인터뷰 수행을 통해 논의된 이슈를 뒷받침하는 근거의 적합성 검토
- 중요성이 높은 주장 및 데이터에 대해 주장의 근거 및 데이터의 신뢰성을 130여건 이상 확인
- 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고과정 확인
- GRI 가이드라인의 적용성 수준에 대비한 SK텔레콤 보고서의 독립적 평가

제 3자 검증의견서

검증 의견

본 검증팀은 보고서 초안을 검토하고 의견을 제시했으며, 필요한 경우 보고서의 수정이 이루어 졌습니다. 수행된 검증활동에 근거하여 검증팀은 본 보고서에서 SK텔레콤이 보고원칙을 준수하며 지속가능경영 성과를 적절하게 기술하고 있음을 확인하였습니다.

GRI Index에 명시되어 있는 GRI지표들이 완전하게 또는 중요성 이유 분석 프로세스의 결과로서 부분적으로 보고되고 있음을 확인하였습니다. 본 검증팀은 금번 보고서가 GRI 가이드라인 G3.1의 A+ 적응성 수준을 만족하는 것으로 확인하였습니다.

본 검증결과는 AA1000 AS의 세 가지 원칙인 포괄성, 중대성, 대응성에 근거하였으며 본 보고서에 대한 의견은 다음과 같습니다.

포괄성은 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응방법을 개발하고 달성하기 위하여 이해관계자의 참여를 보장하는 원칙입니다.

검증팀은 SK텔레콤이 이해관계자의 참여 프로세스를 이행하고 있으며, 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하고 이를 지속가능성 정책에 반영하기 위한 노력을 하고 있음을 확인하였습니다. 각 이해관계자 그룹과 의사소통하기 위한 정례화된 채널을 구축하고 있으며, 이해관계자 설문과 피드백에 대하여 보고 우선순위를 결정한 것은 보고서의 내용을 결정하는데 도움이 되었습니다.

중대성이란 이해관계자가 SK텔레콤과 그 영향에 관하여 정보에 근거한 판단을 내리기 위해 필요한 이슈를 결정하는 것입니다.

중요성 평가 및 핵심이슈 선정 프로세스를 통해 이해관계자로부터 파악된 지속가능경영 이슈가 지속가능경영 전략으로 발전되고 성과가 보고되고 있음을 확인 하였습니다. SK텔레콤은 지속가능경영 비전 및 전략을 수립하여 2008년부터 이사회 산하의 기업시민위원회를 운영하고 있으며, 이를 통하여 고객중심경영, 동반성장, 사회공헌, 투명윤리경영, 친환경경영의 5대 분야에 대한 지속가능경영 추진전략을 수립, 이해관계자와의 약속이행과 실질적인 가치창출을 만들 수 있는 체계를 추진하고 있습니다.

대응성이란 이해관계자 이슈에 조직이 대응하는 범위에 관한 원칙입니다.

지속가능경영 전략과 활동이 이해관계자들에게 어떠한 가치를 창출할 수 있는지를 보다 명확하게 나타내기 위해 과거의 주요 이슈 중심의 보고방법에서 이해관계자가 제시한 주요 이슈들이 회사의 장기적인 지속가능전략과 어떻게 연결되며, 이를 통해 어떠한 가치가 창출되는지에 대해 명확히 보고 하였습니다. 보고서에 담지 못한 소주제들에 대해서는 Webpage등을 통하여 의사소통을 하는 것이 효과적이라 판단합니다.

우수 추진사항

- 이해관계자의 주요 이슈사항을 지속가능경영 5대 전략분야로 수렴하고 이를 관리하는 체계
- 지속가능경영활동이 회사의 장기/단기전략으로 발전할 수 있음을 보여주는 이사회 산하의 기업시민위원회 활동

개선 권고사항

- 지속가능 이슈에 대한 SK텔레콤의 정책의 방향을 예측할 수 있도록 과거의 실적정보 뿐만 아니라 목표치를 포함할 것을 권고합니다.
- 보고의 균형성을 유지하기 위해서는 목표에 대비하여 성과가 부진한 이슈를 도출하고, 이를 해결하기 위한 계획을 포함할 것을 권고합니다.

SK텔레콤은 SK의 추구가치인 '장기적이고 지속가능한 이해관계자의 행복 추구'라는 기업의 사회적 책임을 성실히 실행하며, 대한민국의 대표 통신기업으로서 많은 가치를 만들어 왔습니다. 더불어 모든 이해관계자들에게 사랑 받는 글로벌 기업으로 거듭날 수 있도록 지속가능경영활동과 그 성과들에 대하여 다양한 이해관계자들과 끊임없이 소통하고 발전할 수 있도록 최선을 다할 것을 기대합니다.



BSI Group Korea
21F, Jongno Tower Building 6 Jongno 2-ga Jongno-gu, Seoul
Tel: +82-(0)2-777 4123

2012년 5월 1일
비에스아이 그룹 코리아 대표 천정기

온실가스 제 3자 검증의견서

검증 범위

- SK텔레콤(주) 전 사업장의 2011년도 온실가스 배출량
- WBCSD/WRI 온실가스 지침 4장 "운영 범위 설정"에 명시된 영역1(직접 배출), 영역2(간접 배출)
- 온실가스에너지 목표관리 등에 관한 운영지침에 따른 직접배출 및 간접배출

검증 데이터

1) SCOPE 1 및 SCOPE 2에 해당되는 2011년도 온실가스 배출량은 다음과 같습니다.

온실가스 배출원	온실가스 배출원	2011년 온실가스 배출량(tCO ₂ -eq)
Scope 1 직접배출	고정 연소	6,789.00
	이동 연소	2,771.73
	탈루 배출	0
	공정 배출	0
Scope 2 간접배출	전기	598,424.06
	스팀	71.02
합계		608,055.81

검증 기준 및 절차

SK텔레콤(주)의 요청 및 BSI의 관련 절차에 따라 다음의 기준 및 지침을 활용하여 검증이 수행되었습니다.

- WBCSD/WRI 온실가스 지침 - 2004년 3월 개정
- IPCC 온실가스 지침 - 2006년 개정
- 목표관리 등에 관한 운영지침(환경부고시 제2011-29호)
- BSI 온실가스배출량검증 매뉴얼(KM007 R0) - 2011년 1월 31일 제정

검증과 관련된 모든 활동에 대해 BSI Group Korea의 표준 기밀 유지 원칙이 적용됩니다.

검증 기준 및 절차

위의 온실가스 관련 지침에 따라 검증을 수행한 결과 BSI의 의견은 다음과 같습니다.


- 온실가스 배출량 산정에 중대한 문제점이 발견되지 않았고, 관련 기록이 적합하게 유지되는 것으로 파악되었습니다.
- 데이터의 질적인 측면의 수준은 온실가스 검증의 중요 국제 원칙에 부합합니다.



BSI Group Korea
21F, Jongno Tower Building 6 Jongno 2-ga Jongno-gu, Seoul
Tel: +82-(0)2-777 4123

2012년 5월 1일
비에스아이 그룹 코리아 대표 천정기

Index

2011 SK텔레콤 지속가능성보고서는 GRI 가이드라인 3.1 버전 및 UN Global Compact에서 정한 'Advanced Level' 기준, 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000의 핵심 주제 및 이슈를 기준으로 작성하였습니다. Index 테이블에  으로 표시되어 있는 부분은 SK텔레콤 홈페이지([SK 사회책임경영_지속가능경영성과](#))에서 확인하실 수 있습니다.

GRI G3.1		UNGC Advanced Level	ISO 26000	● 완전보고 ● 일부보고 * 해당사항 없음 ○ 보고 안 함	
Indicator	Description	UNGC Advanced Level mapping	ISO 26000 Mapping	Reported	Pages
Profile					
1.1	CEO 메시지	22. 기업의 프로필과 운영 환경에 대한 정보를 제공합니다.	6.2 조직 거버넌스	●	2~3
1.2	기회와 도전			●	12,20,28,34,40
2.1	기업명		-	●	4
2.2	주요 제품과 브랜드		-	●	6~7
2.3	회사 조직구조		6.2 조직 거버넌스	●	8
2.4	본사 위치		-	●	5
2.5	주요 사업장이 위치한 국가/영업시장		-	●	5
2.6	회사의 지배(소유) 구조와 법적 형태		-	● 	
2.7	영업 시장		-	●	6~7
2.8	기업 규모		-	●	5
2.9	보고 기간 중 기업규모, 조직 구조, 소유 구조에 일어난 중대한 변화		-	●	8~9
2.10	보고기간 중 수상내역		-	●	9
3.1	보고대상 기간 (예: 회계/캘린더 연도)	23. 높은 수준의 투명성과 공시를 포함합니다.	-	●	47
3.2	최근의 보고서 발간 일자		-	●	47
3.3	보고 주기(매년, 격년)		-	●	47
3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처		-	●	47
3.5	보고 내용 결정 프로세스		-	●	47
3.6	보고 경계		-	●	47
3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 제한		-	●	47
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계		-	●	47
3.9	정보수집 과정의 가정과 데이터 측정기법 및 계산 기준		-	●	47
3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술 효과 및 재기술 사유 지표별 기술		-	●	47
3.11	이전 보고기간 대비 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화		-	●	47
3.12	GRI 대조표		-	●	56~61
3.13	외부검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계		7.5.3 검증	●	53~55
4.1	기업 지배구조	01. 글로벌컴팩트 이행의 전략적인 측면에 대한 최고경영층 및 이사회 수준의 논의를 서술합니다.	6.2 조직 거버넌스	●	35~36
4.2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부			●	35
4.3	이사회 구성		-	●	35
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 매커니즘		-	●	10~11
4.5	기업성과와 경영진(이사)에 대한 보상 간 연계		-	●	36
4.6	이사회 내의 이해관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스		-	●	35
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사회의 전문성 결정 프로세스		-	●	36
4.8	경영원칙		-	●	4,34,40
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	02. 기업의 지속가능성을 위한 의사결정 과정과 지배구조 시스템에 대해 설명합니다.	-	●	Intro
4.10	이사회 성과(특히 경제/환경/사회적 성과)를 평가하는 프로세스		-	●	35~36

GRI G3.1		UNGC Advanced Level	ISO 26000	● 완전보고 ● 일부보고 * 해당사항 없음 ○ 보고 안 함	
Indicator	Description	UNGC Advanced Level mapping	ISO 26000 Mapping	Reported	Pages
4.11	사전 예방 원칙 및 이를 달성하는 방법	-	6.2 조직 거버넌스	●	13, 38
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 이니셔티브	04. 폭넓은 유엔 목표와 이슈를 지지하기 위한 활동을 서술합니다.		●	Intro
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황	-		●	10, 52
4.14	참여 이해관계자 그룹	03. 폭넓은 유엔 목표와 이슈를 지지하기 위한 활동을 서술합니다.		●	10
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거			●	10~11
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법			●	10
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제의 관심사, 대응			●	48~51
경제성과지표					
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 분배	-	6.8 지역사회 참여와 발전 6.8.3 지역사회 참여 6.8.7 부와 소득 창출 6.8.9 사회적 투자지역사회 참여와 발전	●	11
EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	13. 환경경영 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	6.5.5 기후변화 완화와 적응	●	40
EC3	연금지원 범위	-	-	●	5
EC4	정부지원 보조금 수혜 실적	-	-	●	5
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	-	6.4.4 근로조건과 사회적 보호 6.8 지역사회 참여와 발전	●	11
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	-	6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진 6.8 지역사회 참여와 발전 6.8.5 고용 창출과 기능 개발 6.8.7 부와 소득 창출	●	21~25
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차와 현지 출신 고위 관리자 비율	-	6.8 지역사회 참여와 발전 6.8.5 고용 창출과 기능 개발 6.8.7 부와 소득 창출	●	5
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과 (지원 형태 구분)	-	6.3.9 경제, 사회 및 문화적 권리 6.8 지역사회 참여와 발전 6.8.3 지역사회 참여 6.8.4 교육과 문화 6.8.5 고용 창출과 기능 개발 6.8.6 기술 개발과 접근성 6.8.7 부와 소득 창출 6.8.9 사회적 투자	●	29~33
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 (영향의 범위 포함)	-	6.3.9 경제, 사회 및 문화적 권리 6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진 6.6.7 재산권 존중 6.7.8 필수 서비스에 대한 접근 6.8 지역사회 참여와 발전 6.8.5 고용 창출과 기능 개발 6.8.6 기술 개발과 접근성 6.8.7 부와 소득 창출 6.8.9 사회적 투자	●	29~33 41~45
환경성과					
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	-	6.5 환경	○	*a
EN2	재생 원료 사용 비율	-	6.5.4 자속가능한자원 이용	○	*a
EN3	1차 에너지원 별 직접 에너지 소비량	16. 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.		●	5
EN4	1차 에너지원 별 간접 에너지 소비량			●	5
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량			●	5
EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	-		●	5
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	-		●	5
EN8	공급원 별 총 취수량	16. 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.		●	5
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	-		○	-
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	-		○	-
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	16. 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.5 환경 6.5.6 자연보호, 생물다양성 및 자연서식지 복원	●	5
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	-		●	43
EN13	보호 또는 복원된 서식지	-		●	*b
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	-		●	5

*a. SK텔레콤은 직접적으로 제품을 제조하지 않기때문에 재생 원료를 사용하지 않음 *b. 사업 특성상 해당 사항 없음

GRI G3.1		UNGC Advanced Level	ISO 26000	● 완전보고 ● 일부보고 * 해당사항 없음 ○ 보고 안 함	
Indicator	Description	UNGC Advanced Level mapping	ISO 26000 Mapping	Reported	Pages
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보존연맹 (IUCN) 지정 멸종위기 종(Red List)과 국가지정 멸종위기종의 수 및 멸종 위험도	-	6.5 환경 6.5.6 자연보호, 생물다양성 및 자연서식지 복원	●	*b
EN16	직간접 온실가스 총 배출량	16. 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.5 환경 6.5.5 자연보호, 생물다양성 및 자연서식지 복원	●	㉡
EN17	기타 간접 온실가스 배출량	-	-	●	㉡
EN18	온실가스 감축사업 및 성과	16. 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	-	●	㉡
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	-	6.5 환경	●	*b
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출량	-	6.5.3 오염 방지	●	*b
EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	-	-	●	*b
EN22	형태 및 처리방법 별 폐기물 배출량	16. 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	-	●	㉡
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	-	-	●	*c
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	-	-	●	*c
EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호상태 및 생물다양성 가치	-	6.5 환경 6.5.6 자연보호, 생물다양성 및 자연서식지 복원	●	*c
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	14. 환경 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다. 15. 환경경영에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	6.5 환경 6.5.4 지속가능한 자원 이용 6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진 6.7.5 지속가능소비	●	㉡
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	16. 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.5 환경 6.7.5 지속가능소비	●	㉡
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	-	6.5 환경	●	㉡
EN29	제품 및 원자재 운송과 구성원 이동의 중대한 환경 영향	-	6.5 환경 6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진	●	㉡
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	16. 환경경영에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.5 환경	●	㉡
사회성과 - 인권					
HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	21. 가치사슬 내에서 글로벌콤팩트 원칙 이행에 대해 설명합니다. 05. 인권 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	6.3 인권 6.3.3 실사 6.3.5 공모 회피 6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진	●	39
HR2	주요 협력회사 및 계약업체에 대한 계약시 인권 심사 비율	21. 가치사슬 내에서 글로벌콤팩트 원칙 이행에 대해 설명합니다.	6.3 인권 6.3.3 실사 6.3.5 공모 회피 6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진	●	39
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원교육 이수 (교육 이수직원 비율 포함)	21. 가치사슬 내에서 글로벌콤팩트 원칙 이행에 대해 설명합니다. 05. 인권 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다. 08. 인권에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.3 인권 6.3.5 공모 회피	●	37
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	05. 인권 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다. 08. 인권에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.3 인권 6.3.6 고충처리 6.3.7 차별과 취약그룹 보호 6.3.10 근로에서의 기본 원칙과 권리 6.4.3 고용과 고용관계	●	38
HR5	결사 및 단체교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	-	6.3 인권 6.3.3 실사 6.3.4 인권 위험상황 6.3.5 공모 회피 6.3.7 차별과 취약그룹 보호 6.4.5 사회적 대화	●	27
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	-	6.3 인권 6.3.3 실사 6.3.4 인권 위험상황 6.3.5 공모 회피	●	39
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치	-	6.3.7 차별과 취약그룹 보호 6.3.10 근로에서의 기본 원칙과 권리	●	39
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	-	6.3 인권 6.4.3 고용과 고용관계 6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진	○	-

*b. 사업 특성상 해당 사항 없음 *c. 경영활동 중 중대한 유해물질 발생되지 않음

GRI G3.1		UNGC Advanced Level	ISO 26000	● 완전보고 ○ 일부보고 * 해당사항 없음 ○ 보고 안 함	
Indicator	Description	UNGC Advanced Level mapping	ISO 26000 Mapping	Reported	Pages
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	-	6.3 인권 6.3.6 고충처리 6.3.7 차별과 취약그룹 보호 6.3.8 시민권과 정치적 권리	●	*b
HR10	인권 감독 및 영향 평가를 실시하는 사업장의 비율 및 수	-	-	●	39
HR11	공식적인 불만전달 메커니즘을 통해 소송제기/대응/해결되는 인권 관련 불만사항의 수	19. 반부패의 통합을 위한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다. 06. 인권 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	-	●	38
사회성과 - 노동					
LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	09. 노동 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다. 12. 노동에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.4 노동관행 6.4.3 고용과 고용관계	●	㉡
LA2	직원 이직 건수 및 비율 (연령층, 성별, 지역별)	12. 노동에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	-	●	㉡
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공되지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(주 사업장별)	09. 노동 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다.	6.4 노동관행 6.4.4 근로조건과 사회적 보호	●	㉡
LA4	단체교섭 적용대상 직원 비율	12. 노동에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다. 05. 인권 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다. 09. 노동 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다. 11. 노동 원칙에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다.	6.4 노동관행 6.4.3 고용과 고용관계 6.4.4 근로조건과 사회적 보호 6.4.5 사회적 대화 6.3.10 근로에서의 기본 원칙과 권리	●	㉡
LA5	중요한 사업변동에 대한 최소 통보기간	-	6.4 노동관행 6.4.4 근로조건과 사회적 보호 6.4.5 사회적 대화	○	27
LA6	노사공동 보건안전위원회가 대표하는 직원 비율	-	6.4 노동관행 6.4.6 근로에서의 보건과 안전	○	-
LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수 (지역별)	12. 노동에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	-	●	㉡
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	-	6.4 노동관행 6.4.6 근로에서의 보건과 안전 6.8 지역사회 참여와 발전 6.8.3 지역사회 참여 6.8.4 교육과 문화 6.8.8 보건	●	㉡
LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	05. 인권 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다. 10. 노동 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.	6.4 노동관행 6.4.6 근로에서의 보건과 안전	●	27
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	12. 노동에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.4 노동관행 6.4.7 근로에서의 인적 개발과 훈련	●	㉡
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육 및 평생학습 프로그램	-	6.4 노동관행 6.4.7 근로에서의 인적 개발과 훈련 6.8.8 고용 창출과 기능 개발	●	㉡
LA12	정기 성과평가 및 경력개발 심사 대상 직원의 비율	-	6.4 노동관행 6.4.7 근로에서의 인적 개발과 훈련	●	㉡
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수계층 등 다양성 지표 기준)	12. 노동에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.3.7 차별과 취약그룹 보호 6.3.10 근로에서의 기본 원칙과 권리 6.4 노동관행 6.4.3 고용과 고용관계	●	㉡
LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	-	6.3.7 차별과 취약그룹 보호 6.3.10 근로에서의 기본 원칙과 권리 6.4 노동관행 6.4.3 고용과 고용관계 6.4.4 근로조건과 사회적 보호	●	㉡
LA15	성별에 따른 육아출산휴가 이후 업무복귀율 및 유지율	-	-	●	㉡

*b. 사업 특성상 해당 사항 없음

GRI G3.1		UNGC Advanced Level	ISO 26000	● 완전보고 ● 일부보고 * 해당사항 없음 ○ 보고 안 함	
Indicator	Description	UNGC Advanced Level mapping	ISO 26000 Mapping	Reported	Pages
사회성과 - 사회					
S01	사업활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	-	6.3.9 경제, 사회 및 문화적 권리 6.8 지역사회 참여와 발전 6.8.5 고용 창출과 기능 개발 6.8.7 부와 소득 창출 6.6.7 재산권 존중	●	38
S02	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	20. 반부패에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.6 공정운영관행 6.6.3 반부패	●	38
S03	반 부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	18. 반부패 원칙을 통합하기 위한 효과적인 경영시스템을 서술합니다.		●	37
S04	부패 사건에 대한 조치	07. 인권 원칙에 대한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다. 17. 반부패 분야에서 강력한 추진의지, 전략 또는 정책을 서술합니다. 19. 반부패의 통합을 위한 효과적인 모니터링과 평가 메커니즘을 서술합니다. 20. 반부패에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.		●	38
S05	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비활동 참여	-	6.6 공정운영관행 6.6.4 책임있는 정치 참여 6.8.3 지역사회 참여	●	19
S06	정당, 정치인 및 관련기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	-		○	-
S07	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 결과	20. 반부패에 대한 표준화된 성과 지표 (GRI 포함)를 적용합니다.	6.6 공정운영관행 6.6.5 공정 경쟁 6.6.7 재산권 존중	●	39
S08	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	-	6.6 공정운영관행 6.6.7 재산권 존중 6.8.7 부와 소득 창출	●	39
S09	지역사회에 잠재적이거나, 실질적으로 부정적 영향을 미치는 사업장	-		○	-
S010	사업장에서 지역사회에 미칠 수 있는 부정적 영향을 완화하고 보호하기 위한 장치	-		●	43
사회성과 - 제품책임					
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 보건 및 안전 영향을 평가한 라이프사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 관련된 평가 실시 비율	-	6.3.9 경제, 사회 및 문화적 권리 6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진 6.7 소비자 이슈	●	13
PR2	제품 및 서비스 생애 주기 상에서 고객 보건과 안전 영향 관련법규 위반 건수	-	6.7.4 소비자 보건 및 안전 보호 6.7.5 지속가능소비	●	13
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	-	6.7 소비자 이슈 6.7.3 공정마케팅, 편파적이지 않은 정보와 계약 관행	●	17~19
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 법규 위반 건수	-	6.7.4 소비자 보건 및 안전 보호 6.7.5 지속가능소비 6.7.6 소비자 서비스, 자원 및 불만과 분쟁 해결 6.7.9 교육과 인식	●	*
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	-	6.7 소비자 이슈 6.7.4 소비자 보건 및 안전 보호 6.7.5 지속가능소비 6.7.6 소비자 서비스, 자원 및 불만과 분쟁 해결 6.7.8 필수 서비스에 대한 접근 6.7.9 교육과 인식	●	39
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준, 자발적규제 준수 프로그램	-	6.7 소비자 이슈 6.7.3 공정마케팅, 편파적이지 않은 정보와 계약 관행	●	39
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준, 자발적규칙 위반 건수	-	6.7.6 소비자 서비스, 자원 및 불만과 분쟁 해결 6.7.9 교육과 인식	●	39
PR8	고객 개인정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	-	6.7 소비자 이슈 6.7.7 소비자 정보 및 프라이버시 보호	●	16
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 법규 위반으로 부과된 벌금 액수	-	6.7 소비자 이슈 6.7.6 소비자 서비스, 자원 및 불만과 분쟁 해결	●	39

SK텔레콤은 2011 지속가능성 보고서

발간일_ 2012년 5월

발간_ SK텔레콤

디자인_ 레드닷브랜딩(주)



SK텔레콤은 자원순환과 환경보호에 기여하기 위해 2011 지속가능성보고서 발간에 있어 지속가능한 산림경영 인증인 FSCTM 인증 용지를 사용해 FSCTM Chain of Custody 인증(인증번호 : C005302)을 받은 업체에서 콩기름 잉크를 사용해 인쇄하였습니다. 또한 종이 보고서 발간 과정에서 소비되는 펄프 및 에너지로 인해 발생하는 온실가스 배출량을 상쇄하기 위해 에너지관리공단에서 추진하고 있는 탄소중립프로그램에 참여하고 있습니다.

환경영향을 줄이려는 다양한 노력에도 불구하고 종이 보고서를 만들기 위해서는 종이를 생산하고 인쇄하는 과정에서 환경오염 물질이 발생되기 때문에, 본 보고서는 인쇄본은 물론 인터랙티브 PDF로도 발간되고 있습니다. SK텔레콤은 자원과 에너지 소비를 줄이면서, 지면의 한계로 인쇄본에 수록하지 못한 더 많은 정보를 담은 인터랙티브 PDF 보고서의 활용도를 지속적으로 높여갈 계획입니다. 독자 여러분께서도 인쇄본 대신 PDF 보고서를 활용하시면, 자원을 아끼고 환경을 가꾸는 일에 동참하면서 더 많은 정보를 편리하게 얻으실 수 있습니다.

Partner for **New Possibilities**



서울특별시 중구 을지로2가 11 SK T-타워 www.sktelecom.com

