

SK Telecom Annual Report 2013



**Partner for
New Possibilities**



국제가이드라인에 따른 통합보고서

본 보고서는 재무·비재무 성과를 통합보고(IR, Integrated Reporting)하는 표준 프레임워크인 국제통합보고위원회(International Integrated Reporting Council)의 'IR' 프레임워크 1.0'이 제시하는 원칙과 내용을 준수하여 작성되었으며, GRI(Global Reporting Initiatives)의 지속가능성 보고 가이드라인 G4와 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)의 이행보고서(COP, Communication on Progress) 작성원칙을 따랐습니다. 본 보고서는 GRI 가이드라인 G4의 포괄적(Comprehensive) 부합(In accordance with) 요건을 충족하고 있습니다.

보고서의 범위와 경계에 관한 사항

본 보고서에서 'SK텔레콤', '당사'라는 표현은 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 따라, 연결의 대상이 되는 자회사를 제외한 SK텔레콤 개별기업을 지칭합니다. 자회사의 성과를 설명할 경우, 자회사의 명칭을 사용하였습니다. 일반적인 서술 설명과 비재무적 정보에 대해 별도 표기가 없을 경우 SK텔레콤의 해외 지사, 자회사·투자회사, 공급망의 데이터는 제외하는 것을 기본으로 합니다. 다만 SK텔레콤의 재무적·운영적 통제력 및 사업의 영향력과 파급효과를 고려하여 이해관계자의 판단에 중대한 영향을 미칠 수 있는 경우에는 별도 표기를 통해 자회사·투자회사 및 공급망에 대한 데이터를 포함하였습니다. 보고의 지리적 경계는 주 사업장이 위치하고 주요 매출이 발생하고 있는 대한민국을 기준으로 하며, 시간적 경계는 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지입니다. 단, 일부 정성적 활동은 2014년 5월까지의 내용을 포함하였습니다. 기술적 경계에 대한 특별한 사항은 없으나, 이전 보고서에 보고된 사항에 데이터 수집 방식의 변동이 있는 경우 2013년을 기준으로 과거 데이터를 재산정하여 보고하였습니다. 본 보고서의 보고 주기는 1년으로, 이전 보고서는 2013년 6월에 발간된 <2012 SK Telecom Annual Report>와 7월에 발간된 <2012 SK Telecom Integrated Sustainability Report>입니다.

제3자 검증 및 예측정보에 관한 사항

본 보고서에 담긴 재무 정보는 독립 감사법인의 회계감사를 거쳐 작성되었으며, 비재무 정보는 보고의 신뢰성을 확보하기 위하여 독립적인 전문기관의 제3자 검증을 받았습니다. 또한 보고서에 포함된 온실가스 데이터에 대해서도 별도의 검증을 실시하였습니다.

본 보고서는 SK텔레콤과 자회사들의 재정 상황, 운영·영업 성과, 회사 경영진의 계획·목표와 관련된 예측진술을 포함하고 있습니다. 제3자의 검증에도 불구하고 기업 경영을 둘러싼 정치적·경제적 그리고 상황적 불확실성으로 인해, 예측진술을 통해 기재되거나 암시된 미래 실적과 회사의 실제 실적 간에는 차이가 있을 수 있습니다.

SK Telecom
Annual Report
2013

‘새로운 가능성의 동반자(Partner for New Possibilities)’는,
미래에 펼쳐질 무한한 가능성과 꿈 그리고 도전을 담은 SK텔레콤의
비전 2020 슬로건입니다. SK텔레콤은 고객가치를 지향함으로써
‘고객과 함께하는 행복’을 실현하고, 산업 간 경계를 넘어 ‘사회와 함께하는 동행’을
추구함으로써 더욱 사랑받는 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다.

본 보고서는 SK텔레콤의 재무적 성과뿐만 아니라 사회·환경 등의 비재무적 성과,
미래 전망, 기업가치 제고 노력을 포함한 종합적 가치 창출 스토리를 담은 것으로,
투자자 및 이해관계자의 이해를 돕기 위해 작성되었습니다.

본 보고서는 기존에 SK텔레콤이 발간해 온 〈Sustainability Report〉와
〈Annual Report〉를 글로벌 가이드라인을 수렴하여 통합한 〈통합보고서〉로서,
이사회는 2014년 6월 25일에 이 보고서를 최종 승인하였습니다.

SK텔레콤은 UNGC LEAD 기업으로서 UNGC 10대 원칙에 부합하는
경영활동을 수행하고 있으며, 2008년부터 6년 연속 DJSI World에
편입된 이래 2010년부터 3년 연속 이동통신 섹터 리더에 선정되었습니다.
또한 탄소정보공개프로젝트(CDP)에 2010년부터 우수기업으로
선정되었으며, 2012년부터 국제통합보고위원회의 통합보고 파일럿
프로그램에 참여하고 있습니다.



	목차
1	보고서에 대하여
24	Special Feature: SK텔레콤 30년의 역사
30	Special Feature: 미래 30년을 향한 청사진, 'ICT노믹스'
	1
	Overview
34	CEO 메시지
38	책임경영시스템 강화
40	가치 창출
44	성과와 전망
	2
	Our Business
50	이사회
52	비전 2020
54	행복동행
56	비즈니스 모델
60	지속가능성
62	경제 가치의 창출과 분배
64	주요 자회사 실적
	3
	Strategic Focus
72	위험과 기회
	Material Issues
76	1) 고객경험 혁신
82	2) LTE 리더십
88	3) 가치를 더하는 솔루션
94	4) ICT 공유가치 창출
100	5) 사회적 온실가스 감축
105	6) 동반성장
110	7) 인적 자본 향상
	4
	Management Discussion & Analysis
118	재무 MD&A
128	사회·환경 MD&A
150	외부감사인의 감사보고서
152	제3자 검증 의견서
156	온실가스 검증 의견서
	5
	Governance and Leadership
160	거버넌스 모델
162	이사 활동 및 보수
166	지속가능경영
170	리스크 매니지먼트
172	윤리경영
	6
	Additional Information
178	재무제표
188	중요성 평가
194	유엔글로벌콤팩트
196	CEO 인권정책성명
198	GRI 인덱스



New Possibilities

우리의 삶은 자유롭고 편리해지며
세상은 보다 안전하고 여유로워집니다.
사회는 더욱 능률적·효율적으로 진화할 것이며
ICT 산업은 진화·융합을 통해 더 높은 가치를 창출할 것입니다.
그 중심에 SK텔레콤이 있습니다.
SK텔레콤은 개인·산업·사회 전반의 변화를 이끌며
더 나은 ICT의 미래를 만들어 갈 것입니다.
SK텔레콤의 가능성,
곧 우리 삶의 가능성입니다.



Possibilities form
the map to our future

LTE-A

SK텔레콤은 2013년 6월, 최대 150Mbps 속도의 LTE-A를 세계 최초로 상용화한 데 이어, 11월에는 최대 225Mbps 속도를 구현하는 광대역 LTE-A를 시연했습니다. 여기에서 멈추지 않고 2014년 2월에는 세계 최초로 3밴드 LTE-A 기술 개발에 성공했습니다.



Possibilities through Enhancing Value

SK텔레콤의 LTE-A 기술은 고객가치를 보다 향상시킬 수 있는 기반이며, ICT 생태계의 진화를 이끄는 초석입니다. 빠른 속도 덕분에 풀HD급 영상을 비롯하여 여러 명이 얼굴 보고 대화하는 그룹영상통화, 무손실 음원 서비스를 통해 풍요로운 모바일 라이프를 제공할 뿐 아니라, 모바일 콘텐츠의 초고화질·초고용량화 추세를 가속화함으로써 디바이스·콘텐츠·융합산업의 성장을 촉진하는 까닭입니다.

SK텔레콤은 LTE-A를 상용화한 기술력을 바탕으로 225Mbps, 300Mbps의 시대를 앞당기기 위해 역량을 집중하고 있습니다.

SK텔레콤의 LTE-A 기술이 열어 가는 새로운 가능성, 바로 고객을 위한 것입니다.



Possibilities form
the map to our future

T 전화

SK텔레콤은 2년의 연구개발 끝에
이동통신사업자 최초로 전화 플랫폼
'T전화'를 상용화했습니다.

T전화는 휴대폰의 본질적 기능인
'통화'를 음성과 데이터의 결합을
통해 SK텔레콤만의 서비스로
업그레이드함으로써
'통화 그 이상의 모바일
커뮤니케이션'을 실현합니다.



Possibilities through Innovations in Value 걸려 오는 전화는
안심하고 받을 수 있고, 걸고 싶은 전화는 쉽게 걸 수 있어야 한다는 것이 SK텔레콤의
생각입니다. 그 같은 믿음을 실현하기 위해 스마트폰의 다양한 기능과 서비스를 '통화'
기능 안에서 쉽게 이용할 수 있는 'T전화'를 상용화했습니다. 모르는 번호의 전화가 걸려
왔을 때 발신자와 전화를 건 목적을 미리 알려 주는 '안심통화', 저장되지 않은 특정
점포나 기관의 전화번호 약 100만 개를 현재 위치에서 가까운 순서로 알려 주는 'T114'
등이 대표적 기능입니다. 스마트폰답게 쉽고 편한 전화, 안심하고 걸고 받는 전화, 함께
만드는 전화, 'T전화'는 통화의 혁신으로 생활의 가치를 창조합니다.



Possibilities form
the map to our future

B box

B box는 IPTV와 VOD, 영상통화와
홈 모니터링, 가족 간 SNS를 통한
커뮤니케이션, 클라우드 등 유무선
통신을 활용한 다양한 서비스를
이용할 수 있는 홈 허브 기기입니다.
B box만으로도 TV와 스마트폰을
연동한 미디어·홈 서비스를 즐길 수
있으며, 주거·여가·보안 등 생활
전반의 편의성을 높일 수 있습니다.

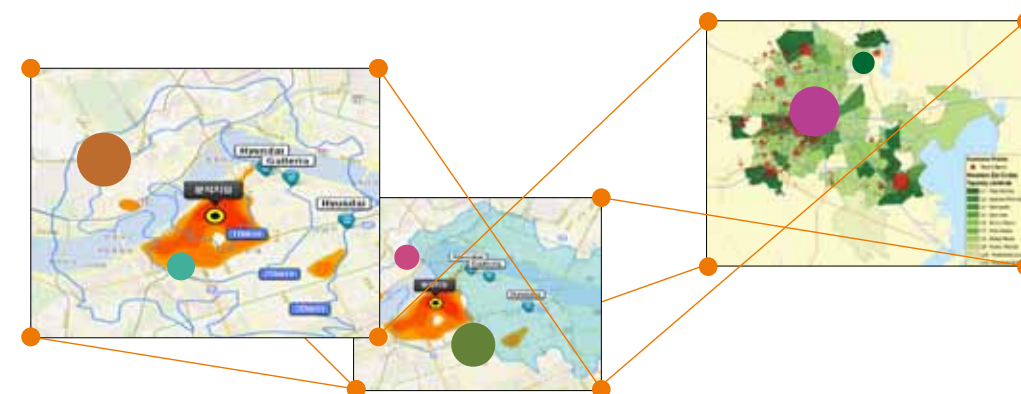


Possibilities through Delivering Value 방송과 통신의 융합은
통신시장의 자연스러운 흐름입니다. SK텔레콤은 자회사인 SK브로드밴드와 함께
초고속 인터넷을 기반으로 한 유무선 결합 서비스, 방송·통신 융합 서비스 등
고객별·기기별 최적화된 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 '미디어'와 '홈'이 결합한
차세대 홈 디바이스인 B box를 통해 웹 검색, TV 애플리케이션 구동 등 다양한
서비스를 편리하게 누릴 수 있는 세상을 만들어 가고 있습니다. B box는 안드로이드
OS의 확장성을 기반으로 진화된 미디어 서비스는 물론, 스마트 홈 관련 신규 서비스를
추가로 탑재할 수 있어 시간이 지날수록 그 활용도가 높아질 것입니다. SK텔레콤과
함께 고객이 누릴 수 있는 경험도 진화합니다.

Possibilities form
the map to our future

Big Data

빅데이터의 중요성은, 그것의 분석을 통해 우리 사회를 보다 정확히 예측하고 다양한 고객에게 맞춤형 정보를 제공할 수 있다는 데 있습니다. SK텔레콤은 그동안 축적해 온 내부 빅데이터 및 이를 처리하는 기술을 기반으로 SK텔레콤 내외부 DB를 아우르는 데이터를 결합·분석함으로써 새로운 ICT의 가치를 창출하고자 합니다.

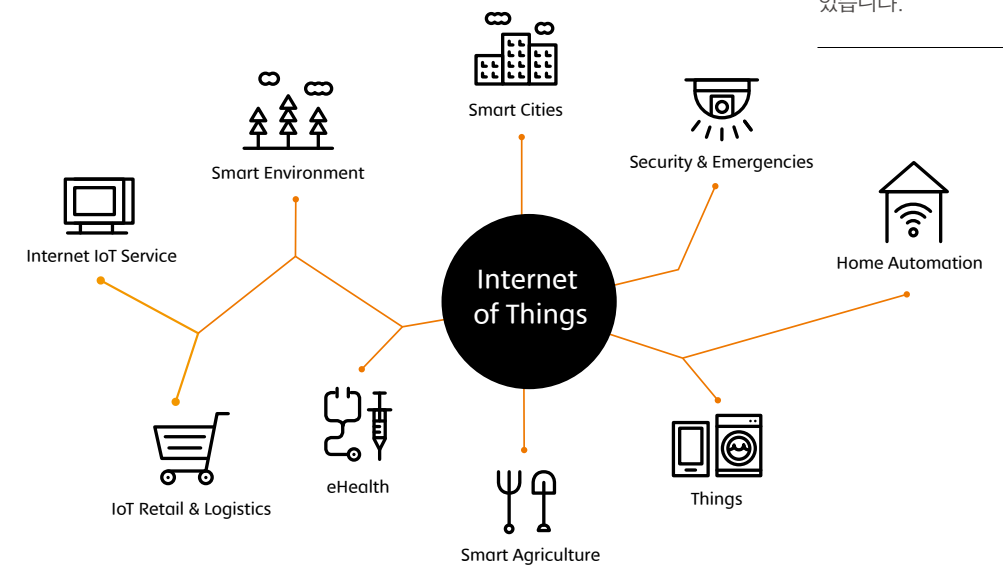


Possibilities through Refining Value SK텔레콤은 법적·제도적 테두리 안에서 전방위적 빅데이터를 분석하고 이를 바탕으로 사업 차별적 인사이트(Insight)를 도출하고자 합니다. SK텔레콤이 개발한 지도기반 서비스 중 하나인 '지오비전'의 경우, 다양한 분야의 통계분석, 지리정보시스템, 위치기반기술 등과 결합해 상권분석, 고객관리, 지역기반 마케팅 솔루션 등 차별화된 응용 서비스를 제공합니다. SK텔레콤의 빅데이터 처리 기술과 함께 기업 마케팅의 패러다임이 달라집니다.

Possibilities form
the map to our future

IoT

IoT(Internet of Things, 사물인터넷)는 ICT 기술을 이용하여 다양한 사물을 네트워크에 연결하여 사물, 사람, 공간, 정보가 서로 소통할 수 있도록 하는 서비스와 기술입니다. SK텔레콤은 기계, 기기, 차량, 환경 및 사람 등에 대한 다양한 서비스를 제공하고 있습니다.



Possibilities through Connecting Value IoT는 포스트 스마트폰 시대의 새로운 비즈니스 패러다임으로 주목받고 있습니다. SK텔레콤은 국제표준 기반의 Open IoT 플랫폼을 개발·개방하여 국내외 상생협력 에코시스템을 주도적으로 구축해 오고 있으며, IoT 산업 분야의 동반성장 및 강소기업 육성을 위한 리더로서의 역할을 수행하고 있습니다. 커넥티드 카(Connected Car), 자산물류관제(Asset Management), 휴먼케어(Human Care), 에너지 관리(Energy Management) 및 농수축산 IoT 융복합사업 등 중소·벤처기업과의 상생협력에 기반하여 전통산업과 ICT의 융복합에 의한 신시장을 선도적으로 개척함으로써 창조경제의 성공 모델을 만들어 가고 있습니다. 세상의 모든 것을 가치 있게 연결시키고, 이러한 연결을 통해 더욱 똑똑한 세상을 만들어 나가는 데 앞장설 것입니다.



Possibilities form
the map to our future

BRAVO! Restart

‘브라보! 리스타트’는 베이비붐 세대의 창업을 지원하는 프로그램입니다. 창업 자금·공간 등의 물리적 자원, 비즈니스 모델을 구체화하는 경영 노하우, 1:1 멘토링과 교육을 제공하는 것은 물론, 공동기술개발, 시제품 제작, 판로 개척 등 간접 자원을 지원하여 창업 성공률을 높이고 있습니다.



Possibilities through Sharing Value

경제의 주역이었던 베이비붐 세대들이, ICT 관련 창업에서는 창업 경험과 체계적인 지원 부족으로 그들의 전문성을 살리지 못하고 어려움을 겪고 있습니다. SK텔레콤은 이들을 위한 창업 지원 프로그램으로 ‘브라보! 리스타트’ 프로그램을 운영하여, 아이디어 발굴부터 성공 스토리 창출에 이르기까지 창업 전반에 걸쳐 실질적인 도움을 제공하고 있습니다.

‘브라보! 리스타트’의 창업팀은 실제 사업화의 성공뿐만 아니라, SK텔레콤과의 공동기술개발, 공동사업화 추진을 통해 SK텔레콤의 신규 비즈니스 모델 발굴과 성과 창출에도 기여하고 있습니다. SK텔레콤이 보유한 ICT 역량과 자원으로 만들어 가는 ‘행복동행’, 사회 곳곳으로 확산되고 있습니다.



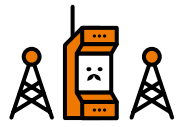
Possibilities

for the Next 30 Years

SK텔레콤의 2013년,
어느 해보다 의미 있는 성과가 있었습니다.
LTE-A를 세계 최초로 상용화하여 네트워크의 진화를 이끌었으며,
앞선 기술과 인프라로 T전화·B box 등
세상에 없던 서비스를 출시함으로써 고객가치를 새롭게 혁신했습니다.
또한 빅데이터·IoT 시장을 새롭게 개척하는 한편,
'브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)' 등을 통해
동반성장의 기반을 다짐으로써 '행복동행'을 적극적으로 추진했습니다.
이 모든 혁신은 미래를 위한 새로운 가능성을 만드는 비전
'Partner for New Possibilities'를 실현하기 위한 것입니다.
새로운 30년을 향한 SK텔레콤의 도전은
지금 이 순간에도 계속되고 있습니다.

SK텔레콤의 역사, 세계 이동통신 산업의 발전사가 되다

2014년 SK텔레콤이 창립 30주년을 맞았습니다. 그동안 SK텔레콤은 정보통신기술의 대중화를 통해 삶의 가치를 새롭게 혁신하는 한편, 앞선 네트워크 기술력과 인프라를 바탕으로 ICT 생태계를 조성해 왔습니다. 그 결과 6년 연속 다우존스 지속가능경영지수(DJSI) 월드 편입, 17년 연속 국가고객만족도(NCSI) 1위 등 세계가 인정하는 기업으로 자리매김하고 있습니다. SK텔레콤의 지난 30년을 돌아봅니다.



1984~ 1993

이동통신 대중화 시대를 열다



1984
03.29
한국이동통신서비스주식회사 설립

04.02
차량전화서비스 개시

05.31
한국전기통신공사로부터
무선호출 업무 인수
(수도권 가입자 1만 2,000여 명)

1985
02.22
창립 첫 정기주주총회 개최

1986
03.01
Tone & Display 방식
무선호출 서비스 개시(서울·부산 지역)

09.17
제10회 아시아경기대회 통신 지원
(차량전화 및 무선호출 3,469대)

1987
12.05
차량전화 가입자 1만 명 돌파

1988
04.30
공중 전기 통신 사업자 지정

05.13
한국이동통신주식회사로 사명 변경

07.01
휴대전화 서비스 개시

09.17
제24회 서울올림픽대회 통신 지원
(차량전화 233대, 휴대전화 523대 등)

1989
01.28
제1기 공개 채용(경력 38명, 신입 46명)

10.12
기업 공개(64억 원 공모 증자,
증자 후 자본금 199억 9,281만 원)

1990
02.01
무선호출망 식별 번호 012 지정

06.01
이동전화 전국 단일 요금제 실시
(10초당 1도수 25원)

1991
10.01
무선호출 전용 교환망 개통
(교환 기간 전용 회선 구성)

10.22
이동전화 집중 운용 보전 시스템 개통

12.14
이동통신 가입자 100만 명 돌파
(이동전화 16만 3,000명,
무선호출 83만 7,000명)

12.21
'하나로 운동' 선포

1992
02.28
기업상 선포 및 CI 발표

04.21
무선호출 가입자 100만 명 돌파

11.09
국산 무선호출 전용 교환기
'TDX-PS' 상용 시험

1993
07.16
무선호출 전용 교환기
'TDX-PS' 개통

09.16
이동통신기술개발사업관리단 설립

1994~ 2003

대한민국 이동통신을 대표하다



1994
02.01
무선호출 음성 사서함 서비스
(VMS) 개시

06.02
선경그룹, KMT 최대 주주
(지분율 23%)

09.09
이리돔 사업 참여
(7,000만 달러 투자, 지분 4.4% 확보)

11.08
중앙연구소 CDMA 시스템 시험 운용
(중앙연구소와 신탄진 기지국 간)

1995
01.26
이동전화 가입자 100만 명 돌파

02.11
'MOVE 21' 선포

04.03
GDR(해외증권) 런던 증시에 상장

07.01
무선호출 광역 서비스 개시

11.01
무선호출 문자 서비스 개시

1996
01.01
세계 최초 CDMA 상용 서비스 개시
(인천·부천 지역)

01.03
고객정보시스템(CIS) 개통

03.11
이동전화 음성 사서함 서비스(VMS) 개시

04.12
서울 및 수도권 지역 CDMA
디지털 이동전화 상용 서비스 개시

06.06
미국 S&P의 국제 신용평가에서
A+ 획득

06.27
국내 민간 기업 최초
뉴욕증권거래소 주식 상장

12.01
CDMA 이동전화
전국 78개시에 서비스 실시

1997
03.24
CI 선포식 개최
(SK텔레콤으로 사명 변경)

03.31
디지털 011 가입자 100만 명 돌파

04.29
국내 민간 기업 최초로
2억 3,000만 달러 양키 본드
(Yankee Bond) 발행

05.05
이리돔 첫 위성 발사 성공

07.25
이동전화 발신번호 확인 서비스 개시

09.02
이동전화 브랜드 '디지털 011'에서
'스피드 011'로 변경

09.05
차세대 이동전화 IMT-2000
시험 시스템 개발

11.06
디지털 이동전화 'EVRC'
세계 최초 상용화



1998
01.23
국내 이동통신사업자 중 최초로
ISO 9002 인증 획득
02.19
김대중 대통령 취임식에서
IMT-2000 서비스 시연
05.21
이동전화 가입자 500만 명 돌파
11.01
이리돔 상용 서비스 개시

1999
07.15
신세대를 위한 신개념
이동전화 브랜드 'TTL' 출시
08.16
IS-95B 세계 최초 상용화
12.01
종합 무선 데이터 신규 브랜드
'n.TOP' 상용 서비스 개시
12.21
이동전화 가입자 1,000만 명 돌파

2000
01.27
세계 최초 국가 간
IMT-2000 영상통화 성공
(SK텔레콤-NTT도코모)
04.11
국내 최초 무선 बैं킹 서비스 제공
04.26
신세기통신과 기업 결합,
공정거래위원회에서 승인
10.01
CDMA 2000 1X
세계 최초 상용 서비스 개시
12.15
비동기 방식 IMT-2000
서비스 사업권 획득

2001
04.13
신세기통신, SK신세기통신으로
사명 변경
05.29
비전 2010 선포

06.11
기업 결합 승인 조건인
시장점유율 50% 미만 달성
06.25
SK텔레콤-SK신세기통신
합병 추진 합의
08.30
세계 최초로 패킷 이동 화상 전화
서비스 개발
09.18
베트남 CDMA 이동통신
사업 허가권 획득
10.17
유무선 통합 포털 'NATE' 오픈
10.18
2535 세대를 위한
프리미엄 이동전화 서비스
'유토(UTO)' 출시
11.05
전자화폐 '네모(NeMo)' 출시
11.17
세계 최초로 IMT-2000
시범 서비스 개시

2002
01.11
신세기통신의 법인 합병
최종 인가 획득
01.28
세계 최초로 동기식 IMT-2000
상용 서비스 개시
02.04
'모네타폰' 서비스 개시
07.31
011·017 망 통합 완료
11.14
SK커뮤니케이션즈(주) 출범
11.25
모바일 멀티미디어 '준(June)' 출시

2003
04.29
모바일 표준 플랫폼
'위피(WIFI)' 상용화 발표
06.02
CDMA 2000 1X
EV-DO 화상전화
상용 서비스 개시

07.01
고객 중심의 변화 프로그램
'Rainbow' 시행
07.01
베트남의 CDMA 이동전화
상용 서비스 개시
07.11
새로운 기업 혁신 전략
'Change Management' 발표
08.09
June, 3G 세계 최초로
가입자 100만 명 돌파
11.06
위성 DMB 컨소시엄 구성
12.03
TU Media Corp. 법인 설립
12.29
비동기식 IMT-2000
상용 서비스 개시(서울)



2004~2007

생활의 중심 SK텔레콤



2004
03.13
세계 최초 DMB용 위성 발사 성공
03.29
창사 20주년 기념식에서
'신가치경영' 선포
04.08
중국 차이나유니콤과 합작 법인
'UNISK' 출범
07.16
유무선 통합
'모바일 싸이월드 WAP 버전' 출시
07.27
컬러링 수출 1,000만 달러 돌파
11.15
세계 최초 유무선 음악 포털
'멜론' 서비스 개시

2005
01.17
국내 최초 상시 감사 체제 구축
01.27
미국 어스링크(EarthLink)와
'SK-EarthLink' 설립
04.04
세계 최초로 '@ 청구서' 출시
(모바일로 이동전화 사용 요금 내역
조회 가능)
04.11
모바일 전용 게임 포털 'GXG' 오픈
(모바일 3D 게임 16종 서비스)
05.01
TU Media, 위성 DMB 본방송 실시
(비디오 7개, 오디오 20개 채널)
06.07
한일 간 'WCDMA 방식 자동 로밍'
서비스 동시 제공
(일본 보다폰 K.K.사)

2006
01.24
사상 첫 매출 10조 원 돌파
(2005년 실적 발표)
05.02
'Helio' 미국 전역
상용 서비스 제공
05.16
3G+ 브랜드로 세계 최초
HSDPA 상용 서비스 시작
(전국 25개 주요 도시)
07.13
무선 인터넷 서비스
성인용 콘텐츠 공급
전면 중단 선언
08.01
새 이동통신 대표 브랜드
'T' 출시
(T 3G+, T PLAN,
T WORLD 등 연계)
09.23
이동전화 가입자 2,000만 명 달성
10.16
비직책 구성원 호칭
'매니저'로 단일화

2007
03.26
통신업계 최초로
소비자 불만 관리 프로그램
CCMS 도입 선포
04.10
중국 원자바오 총리
TD-SCDMA 테스트 베드
개통식 참석,
중국 3G 통신 협력 본격화
07.25
위치기반서비스 신규 브랜드
'T맵' 론칭
08.20
차이나유니콤 2대 주주 지위 확보
12.03
하나로텔레콤 인수 조건부 계약
(지분율 43.59%로 최대 주주 지위)
12.07
세계 최초 5.76Mbps급
HSUPA 상용망 구축



2008~2014

스마트한 혁신으로
새로운 가능성을 열다



2008
02.27 온라인 오픈마켓 ‘11번가’ 론칭
03.28 하나로텔레콤 인수 완료
10.02 유티쿼터스 체험관 ‘티움(T.um)’ 오픈

2009
09.09 국내 첫 모바일 오픈마켓 ‘T스토어’ 오픈
12.14 하나카드 지분 49% 취득 의결 (2대 주주 지위 확보)

2010
02.10 국내 최초 안드로이드 OS 기반 스마트폰 ‘모토로이’ 출시
02.22. 하나금융지주와 합작투자법인 ‘하나SK카드’ 출범



2011
01.12 스피드, 개방, 협력의 3대 경영 방침 선언
07.01 프리미엄 LTE 국내 최초 상용화
10.01 플랫폼 서비스 제공 자회사 ‘SK플래닛(SK Planet)’ 공식 출범
11.14 (주)하이닉스반도체 총 21.1% 지분 인수 계약 체결
12.27 와이파이 통합형 LTE 펌토셀 세계 최초로 개발 완료

2012
01.02 세계 최초로 Advanced-SCAN 적용 (분당 지역)
01.04 세계 최초로 무선망 묶음 기술 개발 성공
01.18 서울대학교병원과 SK텔레콤의 헬스케어 합작회사 ‘헬스커넥트(주)’ 출범
01.31 LTE 시대 새로운 패러다임 ‘생활 가치 혁신 프로그램’ 시행 선언
01.31 LTE 가입자 100만 명 돌파
03.28 창사 28주년 맞아 신경영 비전 슬로건 ‘Partner for New Possibilities’ 발표

2013
01.31 장기 우량 고객 대상, ‘착한 기변 프로그램’ 시행
04.19 LTE 가입자 국내 최초로 1,000만 명 돌파
04.22 분당서울대학교병원에 스마트 병원 솔루션 세계 최초 적용
05.08 ‘행복동행’ 실천 계획 발표
06.26 LTE-A 세계 최초 상용화 (기존 LTE보다 최대 2배 속도 향상)
07.22 장기고객 우대 프로그램 ‘데이터 리필하기’ 이용 고객 100만 명 돌파
11.02 관악산 5km 구간에 ‘행복동행길’ 조성



SK텔레콤의
브랜드 변천



1984 한국이동통신서비스(주)
1988 한국이동통신(주) 뽀뽀 012 디지털 011
1997 SK Telecom Speed 011 IRIDIUM, NETSGO
1998 00700
1999 happy2buy SKY, TTL
2000 n.TOP, NATE, Leaders Club
2001 ting, UTO, NeMo, MONETA
2002 PAXNet, CARA, June
2003 MBANK, TU Media, Melon
2004 ddangkong
2005 GXG, Cizle, 1mm
2006 T, T world
2007 T Roaming, T map, 11st
2008 T membership
2009 T Cash, T Store, Smart Learning
2010 B, T Cloud Biz, T bizpoint
2011 Geovision, Cloud BEMS, Smart Insight, 4G LTE
2013 Health-On, myshop

최초의 기술,
최고의 역량으로,
최상의 가치를 창출하다

SK텔레콤은 지난 30년 동안 멈추지 않는 혁신을 통해 삶의 질을 향상시키고 산업의 진화 및 융합을 선도해 왔습니다. SK텔레콤이 내딛는 걸음은 곧 대한민국 이동통신 산업의 역사가 되었으며, 새로운 시대를 여는 동력이 되었습니다. SK텔레콤이 창출한 다양한 성과와 기록들을 소개합니다.

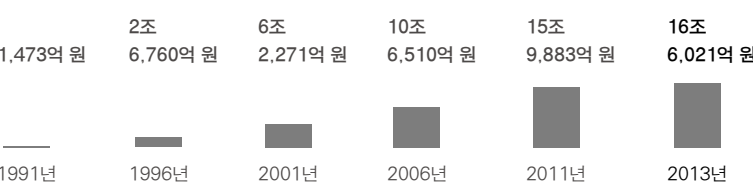


SK텔레콤의
세계 최초 서비스

- CDMA 2000 1X 상용 서비스 (2000.10)
- 휴대전화 동영상 상용 서비스 (2001.06)
- CDMA 방식 무선데이터 접속 로밍 서비스 (2001.08)
- CDMA 1X EV-DO 서비스 상용화 (2002.01)
- DMB용 위성 발사 성공 (2004.03)
- 유무선 통합 음악 포털 멜론 (2004.11)
- 휴대전화 기반 HSDPA 서비스 상용화 (2006.05)
- 모바일 텔레매틱스 서비스(MIV) 상용화 (2010.12)
- 스마트 유심 상용화 (2010.06)
- 멀리캐리어 지원 프리미엄 중계기 개발 (2012.05)
- LTE 펌토셀 상용화 (2011.12)
- 기지국 간섭제어기술, Advanced-SCAN 상용화 (2012.01)
- 음성통화 혁명, HD 보이스 상용화 (2012.08)
- LTE-A 서비스 상용화 (2013.06)



매출액



가입자 수

(2014년 2월 기준)

27,558,474명

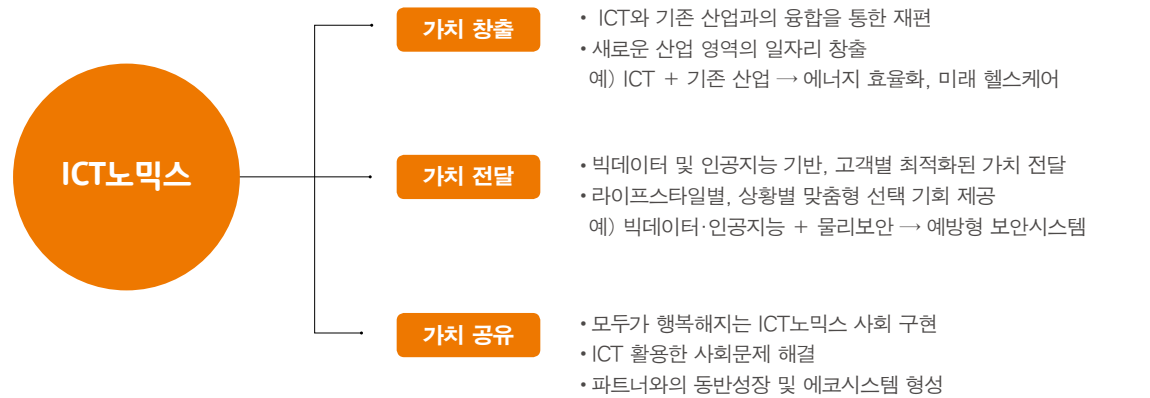
착한 ICT노믹스로
‘더 빠른 변화’가 아닌
‘더 나은 방향으로의 변화’를 추구합니다

SK텔레콤은 다가오는 미래 30년의 발전 방향에 대한 화두로 ‘ICT노믹스’를 제시합니다. ICT노믹스는 인공지능이 적용된 모든 사물과 인간이 유기적으로 연결되고, 디지털화된 산업들이 ICT를 바탕으로 융합·재편됨으로써 ICT가 생산과 소비뿐만 아니라 사회 전반에 걸쳐 혁명적 변화의 촉매로 작용하는 새로운 형태의 경제를 뜻합니다.

혁신기술이 태동과 쇠퇴를 반복하던 과거의 산업 발전 형태와 달리, ICT노믹스 시대는 모든 산업 영역에서 탄생한 디지털 혁신의 결과물들이 모두 연결·최적화되고 다시 융합을 거듭하면서 무한대에 가까운 혁신을 창출합니다. 이러한 ICT노믹스의 특징은 ‘인간을 이해하고 닮아 가는 기술의 성숙’과 ‘사람과 기기, 가상과 현실을 포함한 모든 것의 연결’로 요약됩니다.

인간을 이해하고 닮아 가는 ICT - 빅데이터와 인공지능 기술의 융합
빅데이터 인프라와 인공지능 기술이 융합된 지능형 플랫폼은 향후 ICT노믹스 시대의 최대 격전장이 될 것으로 전망됩니다. ICT 기술의 발전은 전세계 46억여 개의 휴대폰과 300억여 개의 RFID 태그 및 센서를 통해 실시간 발생하는 대용량 데이터의 수집 및 처리를 가능하게 하였습니다. 의미 있는 데이터의 증가와 분석 기술의 발달은 필연적으로 인공지능 기술의 진화로 이어져, 산업 구조와 라이프 스타일 전반에 걸쳐 혁신적 변화를 가져올 것으로 예상됩니다.

ICT노믹스 추진 방향 - 미래 지향점



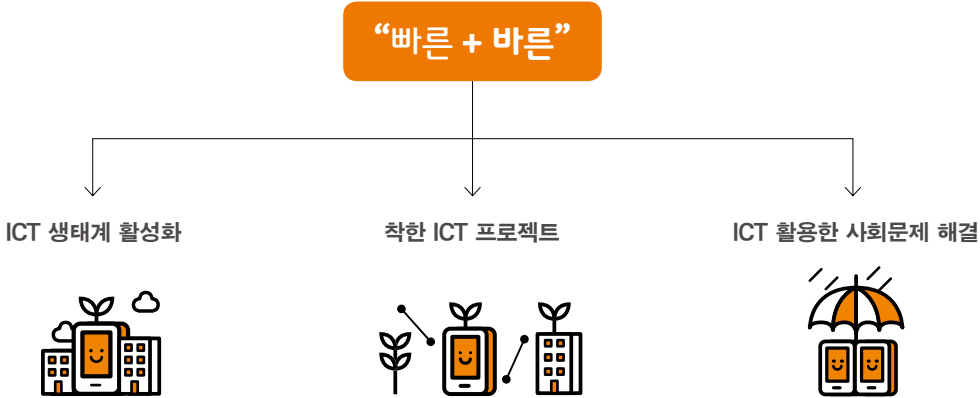
2014년 5월 29일
서울 중구 명동 소재
전국은행연합회관에서 열린
‘ICT 발전 대토론회’에서
기조 발표를 하는
SK텔레콤 하성민 사장.
이날 하성민 사장은
미래 발전 방향에 대한 화두로
‘ICT노믹스’를 제시하며,
ICT가 삶의 전반에
혁명적 변화를 촉발하는
새로운 형태의 경제를
전망했습니다.

사람과 기기, 가상과 현실을 포함한 모든 것의 연결
모든 것이 인터넷으로 연결되는 IoT(Internet of Things, 사물인터넷)
기술은 ICT노믹스의 또 다른 혁신 엔진으로 작용할 것입니다. 이를 바탕으로
‘ICT노믹스’ 시대에는 스마트폰을 넘어선 스마트 사물(Smart Things)이
대거 등장할 전망이다. 스마트 홈, 무인 물류운송수단 등 산업과 생활 전반의
효율화를 촉진하는 스마트 사물의 등장은 기존의 제품 제조 및 사용 방식의
일대 혁신을 일으킬 것입니다.

ICT노믹스 추진 통한 가치의 창출, 전달, 공유
SK텔레콤은 이러한 ICT노믹스 시대를 맞아 미래 지향점으로 ‘새로운 가치
창출(Value Creation)’, ‘최적화된 가치 전달(Value Delivery)’, ‘사회와
함께 나누는 가치 공유(Value Sharing)’를 제시하고자 합니다. 이를 위해
2020년까지 본격적인 5G 이동통신 시대를 여는 세계 최초의 이동통신사가
되겠습니다. 또한 ICT노믹스의 성공적인 구현을 위해 IoT에 기반한
새로운 솔루션들을 조기에 구체화해 나갈 계획입니다. 또한 ‘행복동행’을
더욱 확대하여 다양한 플레이어들이 동반성장할 수 있도록 ICT노믹스 생태계
전체의 활성화에도 적극 나설 예정입니다.

‘빠른’ 보다 ‘바른’ 변화 추구하는 SK텔레콤의 ‘착한 ICT노믹스’
SK텔레콤이 추구하는 ICT노믹스가 진정으로 지향하는 변화는 ‘더 빠른 변화’가
아닌 ‘더 나은 방향으로의 변화’입니다. ICT 기술 융합시대는 세상에 없던
혁신적 가치를 제공하지만, 반면 기술 오용에 따른 잠재적 부작용에 관한
우려가 있는 것 또한 사실입니다. 맹목적인 성장을 위한 기술 발전보다는
사회 전체를 위한 기술 발전을 고려합니다. ICT융합 기술을 통해 농수산업 등
1차 산업들의 경쟁력을 추구하는 한편, 개인정보보호, 사이버 중독 등을
예방하는 ‘착한 ICT 프로젝트’와 함께, 기술에 대한 올바른 이해와
건강한 ICT문화를 선도해 나가겠습니다.

착한 ICT 프로젝트 - 빠른 변화에서 바른 변화로





Continuing to bring value
to our clients

2013 SK Telecom
Annual Report

1

Overview

- 01 CEO 메시지 34p
- 02 책임경영시스템 강화 38p
- 03 가치 창출 40p
- 04 성과와 전망 44p

1 Overview

01 CEO 메시지

02 책임경영시스템 강화

03 가치 창출

04 성과와 전망

이해관계자와 함께 ‘행복동행’을 추구하며 새로운 30년을 열어 가겠습니다

존경하는 이해관계자 여러분.

LTE 가입자가 전체 가입자의 절반을 넘어서면서 통신산업의 축이 음성에서 데이터로 빠르게 변화하고 있습니다. SK텔레콤은 2013년 고객가치 중심의 경쟁 패러다임을 이끌며 리더십을 강화했으며 솔루션, IPTV, 헬스케어 등 성장사업에서 의미 있는 성과를 거두었습니다.

LTE 가입자 증가와 B2B 솔루션의 성장에 힘입어 2013년 SK텔레콤은 전년보다 2.9% 증가한 16조 6,021억 원의 매출을 달성했습니다. 또한 보조금 위주의 소모적 경쟁을 지양하고 차별화된 서비스 중심으로 시장을 운영한 결과, 전년 대비 16.2% 증가한 2조 111억 원의 영업이익을 실현하며 성장세를 이었습니다.

재무 성과뿐만 아니라 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 우수 회원사 모임인 리드(LEAD) 활동, 6년 연속 다우존스 지속가능성지수(DJSI) 월드 편입, 동반성장지수 최고 등급인 ‘우수’ 등급 획득, 17년 연속(2014년 기준) 국가고객만족도(NCSI) 1위 달성 등 지속가능한 성장 기반을 더욱 공고히 했습니다.

고객가치 중심의 경쟁 패러다임 전환

2013년 SK텔레콤을 움직인 동력은 고객의 가치였습니다. ‘최고의 고객가치 지향’이라는 기치하에 본원적 서비스·상품 중심으로 경쟁 패러다임을 전환하기 위해 회사의 역량을 집중했습니다. ‘T끼리 요금제’를 비롯하여 ‘데이터 선물하기’ 등 고객 중심의 혁신적인 요금제를 선도적으로 출시했으며, 장기가입고객 우대 혜택을 강화하여 고객의 긍정적 경험을 확대했습니다. 또한 세계 최초의 LTE-A 상용화 등 차별화된 네트워크 역량으로 고객가치 향상의 기반을 마련했습니다. 이 결과 LTE 가입자가 꾸준히 증가하여 전체 가입자의 49% 수준인 1,350만 명(2013년 12월 말 기준)이 LTE 서비스를 이용하고 있습니다.



신규사업의 성장 가능성 확인

2013년 SK텔레콤은 성장사업에서도 근간을 마련했습니다. IPTV·헬스케어 사업은 미래 사업으로서의 가능성을 확인했으며, 솔루션 사업 또한 클라우드와 빅데이터 영역의 R&D 투자를 통해 경쟁력을 확보했습니다. 특히 B2B 솔루션 사업은 전년보다 60%의 높은 성장률을 기록하며 SK텔레콤의 새로운 성장 모멘텀으로 자리잡았습니다. 신규 성장사업 발굴에 더하여 SK플래닛의 사업 확장, SK하이닉스 경쟁력 강화를 통해 종합 ICT 리딩 사업자로서 입지를 구축했습니다.

비전 2020 달성을 위한 '행복동행' 실천

SK텔레콤은 지난 2012년, 지속가능한 성장을 실현하기 위해 비전 2020을 선포하고, 슬로건으로 '새로운 가능성의 동반자(Partner for New Possibilities)'를 제시했습니다. 이에 따라 2013년에는 비전 2020의 핵심 추구가치로서 '행복동행'을 선언하고, 전사적 역량을 결집하여 '고객과 함께하는 행복', '사회와 함께하는 동행' 프로그램들을 적극적으로 추진했습니다.

'고객과 함께하는 행복'을 실현하기 위해 '가족'과 '안심'을 핵심 가치로 한 다양한 상품과 서비스를 출시했습니다. 스미싱·스팸 등 불법 메시지 여부를 알려 주는 서비스, 어르신과 어린이가 안전하게 이용할 수 있는 서비스 등을 제공함으로써, 고객이 안심하고 사용할 수 있는 통신 환경을 만드는 데 앞장섰습니다.

'사회와 함께하는 동행'은 동반성장 및 창업 활성화 기반을 다짐으로써, 새로운 사업 기회를 발굴하고 ICT 생태계를 활성화하기 위한 것입니다. 이를 실현하기 위해 B2B 솔루션, 헬스케어 등 선행형 융합사업에 적극 투자하고, 빅데이터를 개방하여 ICT 생태계의 성장과 발전을 촉진시켰습니다. 또한 베이비붐 세대의 창업을 지원하는 '브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)' 프로그램, ICT를 통한 '전통시장 활성화 프로젝트' 등을 통해 사회와의 동반성장을 도모했습니다. '브라보 리스타트(BRAVO! Restart)'와 '전통시장 활성화 프로젝트'는 창조경제의 대표사례로 주목받는 성과를 거두었습니다.

2014년, 새로운 30년을 향한 도약의 원년

2014년은 SK텔레콤이 창사 30주년을 맞는 뜻 깊은 해입니다. 더불어 새로운 30년을 향한 도약의 원년이 될 것입니다. SK텔레콤은 마케팅과 네트워크 등 사업 인프라의 철저한 혁신, '최고의 고객가치'를 위한 끊임없는 변화, 핵심 경쟁력 강화 등을 통해 새로운 가치를 창출하겠습니다. 차세대 통화 플랫폼 'T전화', TV를 넘어 스마트 홈 기능까지 제공하는 'B box' 같은 혁신적인 서비스로 고객에게 차별화된 경험을 제공하고, 성장사업의 성과를 기반으로 ICT 생태계의 확장을 견인하겠습니다. 더불어 글로벌 일류 기업으로서 이해관계자와 소통하고 배려하는 리더십을 실천하겠습니다.

새로운 30년의 성장과 발전을 이루기 위해 지금 SK텔레콤에게 요구되는 것은 '도전과 혁신'입니다. 기존의 방식과 한계를 뛰어넘는 노력만이 급변하는 환경을 돌파하고 시장을 선도하는 리더십을 확보할 수 있습니다. 철저한 자기 혁신을 통해 2014년에도 이해관계자와 '행복동행'의 새로운 가능성을 창조하며 사랑받는 SK텔레콤이 되겠습니다.

여러분의 변함없는 관심과 성원을 부탁드립니다.

2014년 6월

SK텔레콤 대표이사 하성민

하성민

1
Overview

- 01 CEO 메시지
- 02 책임경영시스템 강화
- 03 가치 창출
- 04 성과와 전망

투명성과
리스크 매니지먼트 강화를 통한
책임경영시스템 구축

SK텔레콤은 균형성과 투명성에 기반을 둔 건전한 지배구조, 윤리 원칙과 규범에 의거한 윤리경영, 다양한 위험 요인에 효율적으로 대응할 수 있는 고도의 리스크 매니지먼트, 합리적인 보수 정책 등을 구축함으로써 경영시스템의 효율성을 높여 가고 있습니다.

지배구조

SK텔레콤은 기업의 투명성과 책임경영의 기반 아래, 이사회 중심의 합리적·진취적 경영 의사결정을 할 수 있도록 지배구조 체계를 지속적으로 개선하고 있습니다. 국내외의 법적 요건뿐만 아니라 선도적 글로벌 규범을 반영하여 더욱 효과적인 의사결정 체제를 갖추 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

Key Developments

- 회사의 사업 및 기술과 관련된 전문성, 적극적인 이사회 활동 수행 여부를 토대로 이사회 성과를 평가하는 연례 평가를 진행하였습니다.
- 이해관계자들의 인권·노동·사회·환경 이슈 관련 고충·불만 해결 정책과 프로세스, 고충·불만 접수 채널을 신설하고 주요 내용을 이사회에 보고하였습니다.
- 이사회의 CSR 참여도를 높이기 위해 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact) 리드(LEAD) 프로그램의 전문 강사를 초빙하여 이사회 대상 CSR 교육을 실시하였습니다.

윤리경영

SK텔레콤은 윤리적이고 책임 있는 기업을 지향합니다. 윤리경영이란 경제적·법률적 책임을 준수하는 것과 더불어 사회 통념으로 요구되는 윤리적 기준을 기업의 의사결정과 경영활동, 임직원의 행동에 반영하는 것입니다. SK텔레콤은 핵심 가치인 SKMS(SK Management System)를 기반으로 비전 2020을 달성하기 위해, 강력한 윤리 원칙과 규범에 의거한 윤리경영을 실천하고 있습니다.

Key Developments

- 임직원의 구체적인 업무 수행의 준거가 되는 윤리규범(Code of Ethics)의 제·개정 작업을 완료하였습니다.
- 클린(Clean) SK텔레콤을 추진하여, 비윤리 행위 일벌백계를 통한 사전 예방 강화, 전 구성원 대상의 온·오프라인 윤리경영 교육을 강화하여 임직원 '기본 지키기'를 강조하였습니다.
- 사업 경쟁력 강화 및 관행적·비효율적 프로세스를 개선하기 위한 감사·진단을 수행하였습니다. 유무선 인센티브 정산 프로세스를 검토하여 마케팅 기본 지키기가 정착될 수 있게 지원하였습니다.
- 자회사별 상황에 맞는 맞춤형 프로세스를 구축하여 경쟁력을 높일 수 있도록 진단 활동을 강화하였습니다.

리스크 매니지먼트

SK텔레콤은 잠재적 리스크를 파악하고, 리스크 발생 시 원인 규명과 효율적 대응을 위한 리스크 매니지먼트 체계를 갖추고 있습니다. SK텔레콤의 리스크 매니지먼트는 ▷현존하거나 잠재하는 리스크 파악 및 발굴을 통해 발생 가능성을 낮추거나 제거·예방 ▷리스크 발생 시 피해를 최소화하고 신속히 복구하는 대응 체계 ▷사례 분석을 통해 향후 리스크 매니지먼트 활동에 반영하고 보완하는 사후 관리를 포함합니다. SK텔레콤은 고객가치의 심각한 손상이 우려되는 리스크 발생 시에는 사업총괄 주관의 전사 위기대응상황실을 운영하여 상황 보고 및 전파, 대응 체계를 마련하고, CEO의 신속한 의사결정을 통해 피해를 최소화하고 복구하는 리스크 매니지먼트 체계를 실행하고 있습니다. 또한 매월 CEO 직속의 현장경영실 주관으로 전사 유관부서 워킹그룹(Working Group)을 운영하여 주요 이슈별 리스크를 점검하는 한편, 리스크 발생 시 사안 및 중요도에 따라 유관조직과 대응 체계를 가동하여 적극적으로 대처하고 있습니다. SK텔레콤은 2013년 리스크 매니지먼트에 대한 CEO의 강력한 의지 천명과 함께, 임원을 비롯한 구성원의 역할과 책임을 강조한 바 있습니다. 더불어 SK플래닛, SK브로드밴드, SK하이닉스 등 주요 자회사의 리스크 매니지먼트 체계를 SK텔레콤 수준으로 고도화하는 한편, 신규 성장 영역의 리스크 매니지먼트를 강화해 나가고 있습니다.

Key Developments

- 전사 위기대응상황실장의 역할을 사업총괄이 담당하며, 리스크 발생 시 상황 보고 및 전파, 대응 체계 운영, CEO의 의사결정 지원 등 전사 리스크 매니지먼트 체계를 강화하였습니다.
- SK플래닛, SK브로드밴드, SK하이닉스 등 주요 자회사를 포함한 전사 리스크 매니지먼트 체계를 L/H/C(Lead/Help/Check)를 통해 SK텔레콤 수준으로 고도화하였습니다.
- 성장 영역의 리스크 매니지먼트를 위해 해당 영역의 잠재 리스크, 비즈니스 인프라 & 프로세스(Biz. Infra & Process)에 대한 리스크 매니지먼트 체계를 확립하였습니다.
- 매월 진행해 온 기존의 리스크 매니지먼트 워킹그룹(RM Working Group)을 성장 영역과 자회사로 확대 운영하여, 성장 영역 및 주요 자회사의 리스크 매니지먼트 점검 기능을 강화하였습니다.

보수 책정

SK텔레콤의 보수 정책은, 리더 및 조직의 성과에 기반하여 설계된 합리적인 보수체계와, 경영활동을 수행하는 데 필요한 최고의 비즈니스 리더들을 확보할 수 있는 매력적인 보수체계 사이의 균형점을 지향합니다. 성과평가 요소에는 리더와 조직의 단순한 재무적 사업 결과나 전략의 실현뿐만 아니라, 성과를 내는 과정에서 SK텔레콤의 경영원칙을 잘 적용하고 있는지 여부가 포함됩니다.

Key Developments

- SK텔레콤은 국내 상법 규정 변경에 따라, 총 보수액 5억 원 이상인 등기임원의 보수 총액 및 산정 기준을 사업보고서상에 공개하였습니다.
- SK텔레콤은 상법상의 보수 공개와 더불어 글로벌 규범이 요구하는 '임직원 보수 중앙값 대비 최고 급여 수령자의 보수 비율 및 전년 대비 상승률' 공개를 결정하는 등 거버넌스 보수 투명성을 높이기 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있습니다.

1
Overview

- 01 CEO 메시지
- 02 책임경영시스템 강화
- 03 가치 창출
- 04 성과와 전망

Integrated Value Creation Map

SK텔레콤은 시장을 선도하고 변화하는 규제 환경에 대응하는 한편, 일류 기업으로서의 사회적 책임을 다하고자 2012년 '비전 2020'을 수립하였습니다.

Vision 2020

Vision See page 52

Partner for New Possibilities

기업가치 100 조 & Global Top 100

Mission See page 52

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

Business Model See page 53, 56



Business Context

See page 72

Market 전통적 이동통신시장 포화 _ 2013년 국내 이동전화 가입자는 5,468만 명으로 총인구 대비 100%를 상회하면서 마케팅 경쟁 지속 **Connectivity 증가** _ 스마트폰, 웨어러블 컴퓨터 등 고기능 단말기 확산 **플랫폼화** _ 네트워크 인프라의 대용량·고속화로 모바일 인터넷 시대 확산, 다양한 콘텐츠와 서비스를 중개하는 애플리케이션 & 콘텐츠 마켓 등 플랫폼 시장 성장

SK텔레콤은 '비전 2020' 달성을 위한 중기 전략과 함께 핵심 추구가치인 '행복동행'을 중심으로 회사의 역량을 결집하여 회사의 성과뿐만 아니라, 미래 기업가치를 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

4th To-be

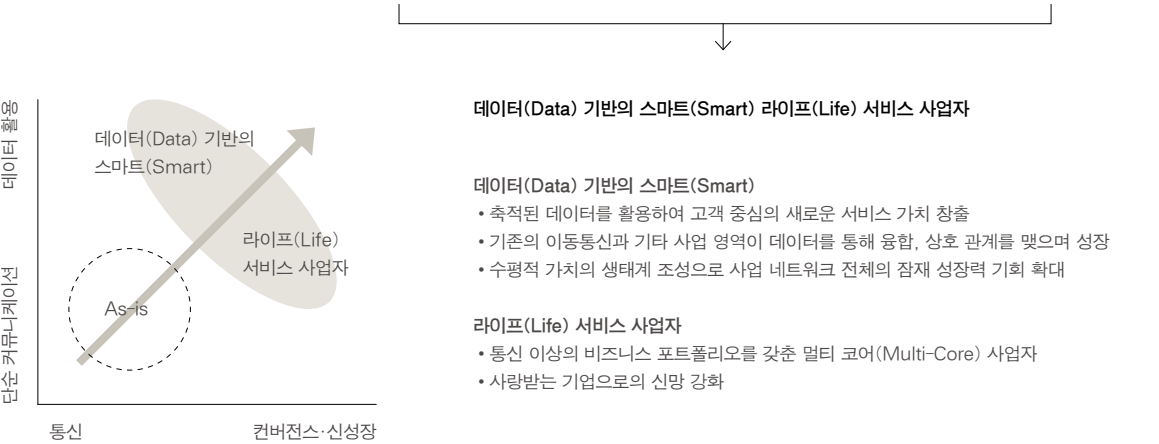
To-be Image See page 55

사업구조	통신 중심 → 종합 ICT 기업
성장모델	MNO 자체 성장 + ICT 융합 사업
사업운영 방식	경쟁대응 → 고객가치 최우선 수평적 제휴, 생태계 조성
사회적 명성	사회의 일원으로 더욱 신뢰받는 기업

Core Value See page 55

행복동행

행복 고객과 함께하는 '행복' • 최고의 고객가치 실현으로 더 많은 고객으로부터의 선택	동행 사회와 함께하는 '동행' • 사업 기회 발굴 및 신사업 육성 • ICT 생태계 저변 확대
---	--



Regulation 시장 안정화 _ '단말기유통구조개선법' 등 유통구조 개선 및 시장 안정화를 위한 정책 도입 예상 **요금 인하** _ 가계통신비 상승에 따른 통신요금 원가 공개 등 요금 인하에 대한 지속적인 요청 **주파수 할당** _ 주파수는 이동통신사업자의 네트워크 경쟁력을 확보하는 중요한 요소로, 2011년에 이어 2013년 추가 LTE 주파수 경매 진행

Broader Society 창조경제 _ 전통적인 경제와 산업 요소를 ICT와 결합함으로써 발생하는 효율성과 새로운 기회에 대한 사회적 요구 증가 **사회적 책임 요구** _ 이윤 창출뿐만 아니라, 올바른 방식의 사업 운영과 사회공헌 등 사회적 책임 부문에서의 요구 증대

Integrated Value Creation Map

SK텔레콤은 비전 2020과 행복동행을 핵심 추구가치로 하는 중·장기 전략을 기반으로 2013년 16.6조 원의 재무적 측면의 영업수익을 달성하였습니다.

FY 2013 Key Performance Indicators

Financial Results

See page 44

(단위: 십억 원)

	2011	2012	2013
영업수익(연결)	16,300	16,141	16,602
영업이익(연결)	2,296	1,730	2,011

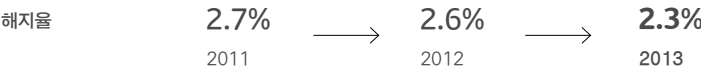
(기준: K-IFRS)

Strategic Review

고객과 함께하는 행복

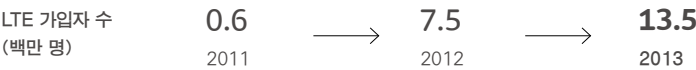
Customer Experience Innovation See page 76

2013년 SK텔레콤은 기존의 보조금 중심의 마케팅 경쟁을 탈피하여 본원적 서비스 중심의 경쟁으로 전환하고자 노력하였으며, 고객 유지(Retention) 중심의 마케팅 활동을 수행하였습니다. 이 같은 노력으로 고객 해지율은 지속적으로 감소하고 있습니다.



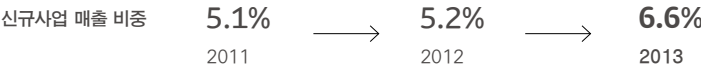
LTE Leadership See page 82

2013년 SK텔레콤은 최고의 고객가치를 실현할 수 있도록, 지속적인 LTE 관련 기술 개발과 안정적인 네트워크 운용을 통해 우수한 품질의 네트워크 서비스를 제공하였습니다. 이에 따라 LTE 가입자 수는 2013년 말 기준 1,350만 명을 돌파하며 지속적으로 성장하고 있습니다.



Value Added Solutions See page 88

데이터 시장 확대와 스마트 디바이스 활성화, 영역 간 경계를 뛰어넘는 융합의 가속화 추세에 대응하여 모바일 3대 성장사업인 솔루션, 헬스케어, IPTV를 중심으로 혁신적인 서비스를 지속적으로 개발하였습니다. 끊임없는 혁신에 힘입어 신규사업의 매출 비중은 지속적으로 증가하고 있습니다.



재무적 성과뿐만 아니라, 2013년 SK텔레콤은 고객, 네트워크, 솔루션, ICT를 통한 사회공헌, 온실가스 감축, 동반성장, 인적 자본 등 회사 주요 이슈와 중장기 전략 연계를 추진하여 가시적인 성과를 창출하였습니다.

Strategic Review

사회와 함께하는 동행

Creating Shared Values through ICT See page 94

‘브라보 리스타트(BRAVO! Restart)’ 프로그램은 은퇴 장년층의 벤처 창업 활성화에 기여하는 한편, SK텔레콤과의 공동개발 사업 발굴 등 SK텔레콤의 신성장 동력 발굴에도 기여하고 있습니다. 2013년 1기를 운용하여 10개 팀이 매출 발생, 특허 등의 가시적인 성과를 거두었습니다.



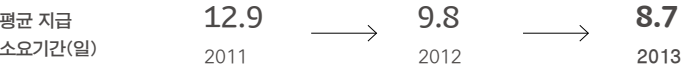
Reducing GHG Emissions See page 100

기후변화는 시급하고 구체적인 행동이 요구되는 사안입니다. SK텔레콤은 자체적인 온실가스 배출량 감축뿐만 아니라, 혁신적인 ICT 기술을 활용하여 국가 온실가스 감축에 기여할 수 있도록 지원하겠습니다. 2012년 T맵을 통한 온실가스 감축 방법론이 ITU 국제권고표준으로 채택되었습니다.



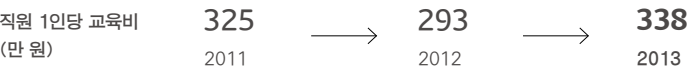
Win-Win Growth See page 105

SK텔레콤은 협력회사와 신뢰 및 동반자적 관계를 형성하여 ICT 산업 생태계 전체가 건전하게 경쟁하고 성장할 수 있는 환경을 조성하고자 합니다. 협력회사 현금결제 비율 100%를 지속적으로 유지하고 있으며, 2013년 평균 대금 지급기일은 8.7일로 지속적으로 단축하고 있습니다.



Human Capital Development See page 110

구성원의 실력을 키우고, 성과에 상응한 인정과 보상을 통해 비전 2020을 달성해 갈 수 있도록 사람과 문화를 혁신하는 것이 SK텔레콤 인재 관리의 핵심입니다. SK텔레콤은 2013년 1인당 338만 원의 인재개발비를 투자하였습니다.



LTE 리더십과

B2B 성장을 토대로

중기 모멘텀 확보

SK텔레콤은 2013년 연결기준 16조 6,021억 원의 매출을 달성하고 B2B 솔루션 부문에서 60%의 성장을 실현하는 등 새로운 성장모형을 성공적으로 구축하고 있습니다. 끊임없이 LTE 밸류를 강화하고 성장사업 발굴을 가속화함으로써 지속가능한 성장을 이어 가겠습니다.

2013년 성과

SK텔레콤은 2013년 통신시장의 경쟁 패러다임을 서비스와 상품 중심으로 전환하는 한편, 성장사업의 근간을 마련하는 의미 있는 성과를 거두었습니다. ‘최고의 고객가치 지향’을 경영원칙으로 삼아 LTE-A를 세계 최초로 상용화하고 차별화된 네트워크 품질을 확보함으로써 LTE 리더십을 강화하였으며, 다양한 고객유지 정책의 정착 및 ‘T끼리 요금제’ 등 혁신적 요금제를 선제적으로 출시하여 경쟁 패러다임을 주도하였습니다. 이와 함께 B2B 솔루션 사업의 고속 성장, IPTV 가입자 확대, 헬스케어 사업 다각화로 성장 모멘텀을 확보하였으며, SK플래닛의 사업 확장 및 SK하이닉스의 경쟁력 강화로 종합 ICT 리딩 사업자로서의 입지를 구축하였습니다.

재무 실적

2013년 SK텔레콤은 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결재무제표 기준 연간 매출 16조 6,021억 원, 영업이익 2조 111억 원, 순이익 1조 6,095억 원의 실적을 달성하였습니다.

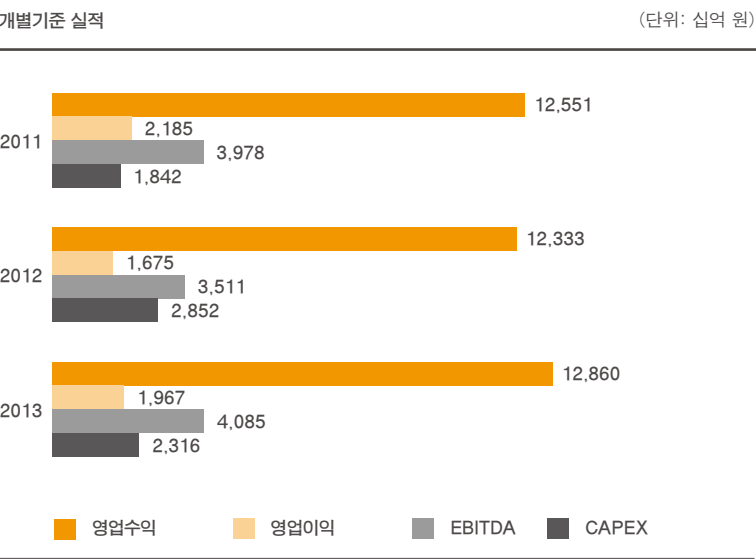
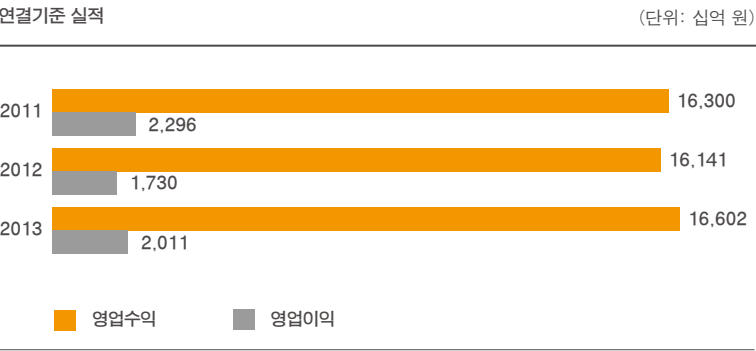
B2B 솔루션 매출 증가와 LTE 리더십 강화

‘음성 무제한 요금제(T끼리 요금제)’ 국내 첫 출시(2013년 3월)를 비롯하여 고객의 요금 부담을 줄이기 위한 노력을 연중 진행함에 따라 수익 감소 요인이 상존했음에도 불구하고, LTE 리더십 강화와 B2B 솔루션 등 신규사업의 성장에 힘입어 연간 총 매출이 2012년 대비 2.9% 증가한 16조 6,021억 원을 기록하였습니다. B2B 솔루션 사업은 2012년보다 60% 증가한 4,340억 원의 매출을 올려 확고한 중기 성장 모멘텀으로 자리잡았으며, 앞선 LTE 리더십으로 SK텔레콤의 LTE 가입자는 약 1,350만 명(2013년 말 기준)으로 전체 가입자의 약 50%까지 늘어났습니다.

영업이익과 순이익 증가

영업이익은 2012년보다 16.2% 증가한 2조 111억 원을 기록하였습니다. ‘착한 기변’, ‘데이터 리필하기’ 등 장기가입자 혜택 강화로 해지율이 꾸준히 감소하면서 수익성이 개선된 결과입니다. SK텔레콤의 2013년 평균 해지율은 2.3%로 2012년 2.6% 대비 0.3%p 감소하였습니다. 특히 4분기에는

2.1%까지 내려감에 따라 SK텔레콤의 시장 안정화 노력에 힘입어 해지율이 지속적으로 감소하고 있는 것으로 판단됩니다. 순이익은 SK하이닉스 등 자회사의 실적 호조로 2012년보다 44.3% 증가한 1조 6,095억 원을 기록하였습니다. SK하이닉스의 사상 최대 실적 달성에 따른 지분법 평가익은 약 6,000억 원입니다. 시설투자비(CAPEX)는 SK텔레콤 개별기준 2조 3,165억 원으로 2012년보다 19.5% 감소하였는데, 기술 발전과 투자 효율성 제고 노력에 힘입어 중장기적으로는 하향 안정화 추세를 보일 것으로 예상됩니다.



미래 전망

2014년 창립 30주년을 맞는 SK텔레콤은 지난 30년간 한국 이동통신 역사를 선도해 온 성과와 성장을 기반으로, 미래 ICT 패러다임을 주도할 글로벌 ICT 기업으로 새로운 30년을 향해 도약하고자 합니다. SK텔레콤은 LTE 밸류의 지속적인 강화와 신사업의 성장 가속화를 통해 2014년 17조 4,000억 원의 매출을 목표로 하고 있습니다.

- 신규사업 성장 가속화를 통해 2014년 17조 4,000억 원의 매출 목표 설정
- 2013년에 이어 시설투자비(CAPEX)의 하향화·안정화 실현
- LTE 가입자 지속 증가 및 가입자 밸류 상승에 따른 이동통신망 사업의 성장 예상
- B2B 솔루션, 플랫폼 사업 확대 등 성장사업 성과 가시화 예상
- 최고의 고객가치를 위해 중장기적인 관점에서 마케팅 패러다임을 서비스와 장기고객 유지 중심으로 전환하고 있으며, 그 효과가 시간이 지날수록 확대될 것으로 전망
- IPTV, 헬스케어, IoT, 빅데이터, 모바일과 온·오프라인의 연계를 통한 성장사업 발굴

통신 영역의 본원적 경쟁력 강화

2013년 6월 SK텔레콤은 세계 최초로 LTE-A 상용화에 성공함으로써 차별화된 네트워크 품질을 다시 한 번 입증하였으며, 국내 시장에 통신요금 변화를 촉발한 ‘음성 무제한 요금제’와 ‘데이터 선물하기’, ‘데이터 리필하기’를 비롯한 혁신적 데이터 요금 상품을 발표하는 등 경쟁 패러다임을 상품·서비스 중심으로 전환하기 위해 노력했습니다.

2014년 하반기에는 광대역 LTE-A 상용화와 3밴드 LTE-A 등 차세대 네트워크 기술을 발전시켜 네트워크 품질 경쟁력을 더욱 강화해 나갈 것입니다. 또 상품·서비스 영역을 더욱 확대하여 ‘T전화’ 등 새로운 통화 경험을 제공하는 커뮤니케이션 플랫폼, 스마트 라이프를 실현하는 홈 서비스, 유무선을 넘나드는 고품질의 미디어 서비스, 언제 어디서나 즐길 수 있는 엔터테인먼트 서비스, 스미싱과 해킹으로부터 안전한 보안 서비스 등 5개 핵심 영역에서 20개 이상의 전략 상품을 출시하여 시장을 선도해 가겠습니다.

특히 향후 출시되는 단말기에 선택재될 T전화는 고객들이 가장 많이 사용하는 전화 기능 앱을 개방하고 진화시킴으로써, 커뮤니케이션 플랫폼의 혁신을 가져올 것으로 기대합니다. 고객의 편리성과 활용성을 증대하기 위해 SK텔레콤이 자체적으로 개발한 기능뿐만 아니라 외부업체(3rd party)의 서비스까지 수용함으로써, 차별적인 경쟁 우위 및 ICT 업계의 동반성장을 도모할 것입니다.

ICT 기반 융합사업의 성장

SK텔레콤이 새로운 성장동력으로 육성 중인 ICT 기반 융합사업도 2014년에 성장이 더욱 본격화될 전망입니다. 특히 B2B 솔루션 사업은 클라우드와 빅데이터를 결합해 경쟁력을 강화함과 동시에, 기업 생산성 향상을 지원하는 ‘스마트 워크’와 에너지 절감 효율을 높이는 ‘그린 솔루션’ 사업을 중심으로 성장을 가속화할 계획입니다.

IPTV 또한 결합상품 경쟁력을 바탕으로 가입자를 늘려 가고 있습니다.

2015년까지 유선 기준 310만 명의 가입자를 확보할 계획이며, ‘B tv mobile’ 역시 지상파 실시간 방송 실시와 더불어 2014년의 3대 스포츠 행사를 계기로 가입자 및 데이터 사용량이 크게 증가할 것으로 기대됩니다. 특히 홈 허브 기기 중 가장 진화된 B box 출시를 필두로 홈 서비스 시장도 선도해 나갈 것입니다.

2013년 SK텔레콤은 건강관리 서비스, 스마트 병원 솔루션, 의료용 체외 진단기기를 헬스케어의 3대 영역으로 설정하여 각 영역에서 헬스온 서비스, 스마트 병원 솔루션의 상용화, 현장 즉시진단 소형기기인 ‘프렌드(FREND)’의 FDA 승인(전립선암 진단기기 2013년 5월, 갑상선암 진단기기 2014년 3월) 등 사업 기반을 마련하였습니다.

특히 진단기기의 경우, 진단의 종류와 판매처가 점차 확산되면서 각 질병 진단에 필요한 시약의 판매 증가가 예상됨에 따라 그 성장성이 매우 높다고 할 수 있습니다. 2014년에는 미국·중국·동남아 등 글로벌 시장 진출을 통해 해외 성장 기반 역시 강화해 나갈 예정입니다.

SK플래닛은 모바일과 온·오프라인의 연계라는 미래 트렌드와 e커머스의 성장성 등을 고려할 때, 모바일을 활용한 통합 커머스 플랫폼 사업자로서의 성장 가능성이 그 어느 때보다 높은 상황입니다. ‘11번가’는 차별화된 모바일 역량으로 경쟁력을 강화하고, ‘OK캐쉬백’은 앱 등을 활용해 모바일 중심의 서비스로 발전시키는 동시에 온·오프라인 연계 사업영역을 확대하여 가시적 성과를 창출할 것입니다. 또한 글로벌 시장에서는 이미 진출해 있는 터키와 인도네시아에서의 e커머스 사업 기반을 강화하고, 미국 등 핵심 시장에서의 신사업 개발에 박차를 가할 것입니다.

2013년 SK텔레콤은 혁신적인 상품과 서비스를 출시하여 이동통신의 본원적인 경쟁력을 강화하였으며, 미래에도 지속가능한 성장성을 다시 한 번 확인했습니다. 2014년에도 차별화된 네트워크 경쟁력과 고객가치 지향의 특화된 서비스로 데이터 시대를 선도하며 확고한 리더십을 구축해 나가겠습니다.



Delivering high quality services
around the world

2013 SK Telecom
Annual Report

2

Our Business

- 01 이사회 50p
- 02 비전 2020 52p
- 03 행복동행 54p
- 04 비즈니스 모델 56p
- 05 지속가능성 60p
- 06 경제 가치의 창출과 분배 62p
- 07 주요 자회사 실적 64p

01 이사회

02 비전 2020

03 행복동행

04 비즈니스 모델

05 지속가능성

06 경제 가치의 창출과 분배

07 주요 자회사 실적

이사회

SK텔레콤의 이사회는 총 8명의 이사진으로 구성되어 있습니다. 이 중 3명의 이사가 사내이사, 5명의 이사는 독립성 요건을 충족하는 사외이사입니다. 경영 의사결정의 투명성을 확보하고 견제와 균형을 통한 독립적 거버넌스 구조를 확보하기 위하여 이사회 의장과 대표이사직은 분리하고 있습니다.

2014년 3월 21일 주주총회를 거쳐 이재훈 이사와 안재현 이사를 사외이사로 신규 선임하였으며, 정재영 이사를 재선임하였습니다. SK텔레콤의 이사회는 경제 및 사회, IT 등 다양한 전문성을 지닌 이사진으로 구성됩니다. SK텔레콤의 이사 선출 과정 및 이사진의 활동내역, 위원회, 성과 평가 및 보수 등 보다 상세한 정보는 p.160의 ‘거버넌스 모델’ 파트를 참조하여 주십시오.



01



02



03



04



05



06



07



08

01 임현진
2006.03 선임
이사회 의장 / 사외이사
• 한국사회과학협의회 회장 (2013~현재)
• 서울대학교 사회과학대학 사회학과 교수(1983~현재)
• 서울대학교 사회과학대학 학장 (2006~2010)

감사위원회
기업시민위원회
보상심의위원회

02 하성민
2004.03 선임
CEO / 사내이사
• SK SUPEX추구협의회 전략위원회 위원장 (2013~현재)
• SK텔레콤 대표이사 사장 (2011~현재)

사외이사후보추천위원회

03 정재영
2008.03 선임
사외이사
• 아태경제학회 회장 (2013~현재)
• 성균관대학교 명예교수(2010~현재)
• 성균관대학교 인문사회과학캠퍼스 부총장 (2003~2006)

기업시민위원회
보상심의위원회
투자심의위원회

04 오대식
2013.03 선임
사외이사
• 법무법인 태평양 고문 (2008~현재)
• 서울지방국세청 청장 (2007~2008)

감사위원회
사외이사후보추천위원회
투자심의위원회

05 이재훈
2014.03 선임
사외이사
• 한국산업기술대학교 총장 (2014~현재)
• 지식경제부 제2차관 (2008~2009)
• 산업자원부 제2차관 (2007~2008)

보상심의위원회
사외이사후보추천위원회
투자심의위원회

06 안재현
2014.03 선임
사외이사
• KAIST 경영대학 대외부학장 (2013~현재)
• KAIST 정보미디어 경영대학원장(2011~2013)
• 한국미디어경영학회 회장 (2011)

감사위원회
기업시민위원회
투자심의위원회

07 조대식
2013.03 선임
사내이사
• SK㈜ 대표이사 사장 (2013~현재)
• SK㈜ 재무팀장 겸 자율책임경영지원단장(2012)

08 지동섭
2012.03 선임
사내이사
• SK텔레콤 전략기획부문장 부사장(2013~현재)
• SK텔레콤 미래경영실장(2012)

기업시민위원회
투자심의위원회

*이사 프로파일은 2014년 3월 21일 주주총회 이후 기준입니다.
*SK텔레콤의 모든 사외이사는 독립성 요건을 충족하는
*독립(Independent) 이사입니다.

- 01 이사회
- 02 비전 2020
- 03 행복동행
- 04 비즈니스 모델
- 05 지속가능성
- 06 경제 가치의 창출과 분배
- 07 주요 자회사 실적

비전 2020
‘새로운 가능성의 동반자’를 향한
큰 걸음

SK텔레콤은 2020년 기업가치 100조, 글로벌 100대 기업으로 도약하고자 합니다. 최고의 품질을 바탕으로 유무선 통합 네트워크 영역을 확장하고, 끊임없는 혁신으로 고객의 다양한 가치를 창출하는 한편, 산업 간 경계를 넘어 비즈니스 생태계를 선도함으로써, ‘새로운 가능성의 동반자’가 되겠습니다.

ICT 사업은 현재 모든 영역에서 기술과 서비스가 연결되고 융합되는 환경의 변화를 겪고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 비전 2020 ‘Partner for New Possibilities(새로운 가능성의 동반자)’를 선포하고, 종합 ICT 기업으로 발돋움하기 위한 큰 걸음을 내딛고 있습니다.

비전 2020 ‘Partner for New Possibilities’는 모든 이해관계자가 함께, 산업 간의 경계를 뛰어넘는 새로운 가치를 창출하는 에코시스템을 구축함으로써, 통신사업을 뛰어넘어 사회 전반의 다양한 분야에서 고객의 삶을 행복하고 풍요롭게 하는 것은 물론, 최고의 ICT 기업으로 도약하자는 의미를 담고 있습니다. 이를 위해 SK텔레콤은 통신사업 역량을 강화하고, ICT 융합과 기술 기반의 새로운 사업영역을 개척하는 한편, 임직원·고객·협력회사 등 모든 이해관계자가 함께 성장할 수 있도록 사회적 역할을 다하고 국가 발전에 기여하겠습니다.

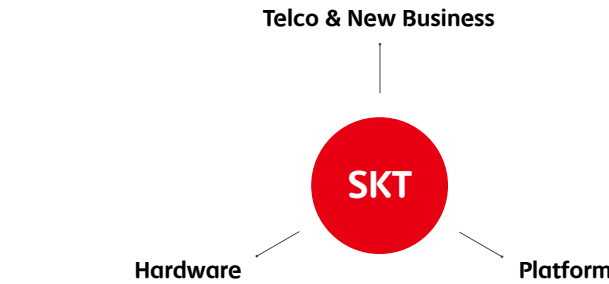
Vision 2020

Portfolio

Strategic Focus

Mission Statement

Partner for New Possibilities



Telco 사업 강화	외연의 확장	사회적 역할
트랜스포메이션 (Transformation) 기반의 신성장 Telco 실현	기술 혁신과 컨버전스를 바탕으로 종합 가치 제공	고객가치와 사회적 책임에 충실한 사랑받는 기업

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

텔코(Telco) 사업 강화	마케팅	고객 이해와 강력한 고객 대면 채널을 기반으로, ICT를 활용하여 고객의 라이프 스타일을 변화시키고 새로운 가치 창출
	네트워크	지능적·개방적 구조로의 진화를 통해 데이터 통신 시대를 선도하고, 새로운 에코시스템의 중심으로 입지 구축
	솔루션	개방된 협력 구조로 다양한 파트너들의 역량을 통합하고, 상호 연계된 최적의 솔루션을 지속적으로 제공하여 기업 성장의 동반자로 변화
외연의 확장	ICT 컨버전스	텔코(Telco) 사업의 역량을 전이하여 가치 혁신 영역을 지속적으로 발굴하는 한편, 개방적 협력을 통해 다양한 영역으로 사업을 확장함으로써 중장기적으로 사업의 외연 확대
	기술 기반 성장	다양한 기술 분야에서 세계적 수준의 연구 개발을 수행하고, 이를 기반으로 혁신적인 사업 아이템을 지속 창출함으로써 성장 기회 확대
	포트폴리오 시너지	SK텔레콤, SK플래닛, SK하이닉스 3사가 각자의 영역에서 차별화된 역량을 확보하고 이를 결합하여 혁신적인 제품과 서비스를 제공함으로써 ICT 사업 선도
	시장 창출 (New Market)	산업적·지리적 경계를 뛰어넘어 새로운 ICT 사업을 창출하고 글로벌 시장으로의 진입을 꾸준히 추진하여 성장 영역 확장
사회적 책임	산업	개방과 협력을 바탕으로 에코시스템의 지속성장을 위해 노력하고, 전 ICT 사업영역이 성장할 수 있는 환경을 조성하여 ICT 산업계의 상생과 동반성장 주도
	사회	신규 일자리 창출, 글로벌 진출, 그린 ICT 선도, 국가 ICT 분야의 글로벌 경쟁력 제고 등

01 이사회

02 비전 2020

03 행복동행

04 비즈니스 모델

05 지속가능성

06 경제 가치의 창출과 분배

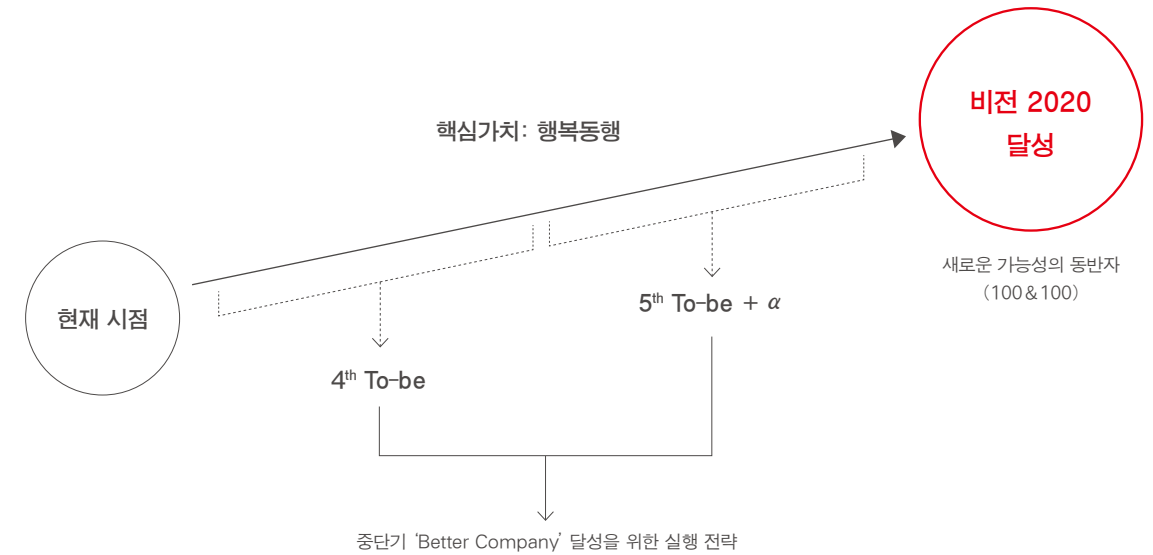
07 주요 자회사 실적

비전 2020 달성의
핵심 추구가치
‘행복동행’, 4th To-be 전략

SK텔레콤은 2013년 4th To-be 모델을 수립하였습니다.
SK텔레콤의 비전 2020을 달성하기 위한 핵심 추구가치인 ‘행복동행’은
‘고객과 함께하는 행복’, ‘사회와 함께하는 동행’이라는
두 가지의 의미를 담고 있습니다.

지난 10년간의 통신시장은 꾸준히 재원을 투입하고, 이를 바탕으로 새로운
사업에 투자하여 성장을 달성하는 것이었으나, 이제는 이러한 기본 전제를
바꿔야 하는 시대가 도래하고 있습니다. 범국가적인 ICT 성장 모멘텀에 대한
요구, 전방위적인 협력·경쟁 구도의 확대, 모바일의 급속한 보급, 데이터 중심의
시장 축 이동 등 통신시장의 환경은 급변하고 있습니다. 이러한 환경에서
주도권을 확보하기 위해 고객과 생태계를 둘러싼 변화와 상황에 대한 인식을
바탕으로 생각과 자세를 바꾸는 노력이 필요합니다.
‘행복동행’의 본질적 취지는 SK텔레콤의 모든 리더와 구성원들이 같은 관점과
철학으로 모든 경영활동에 임하는 데 있습니다. 이는 최고의 고객가치 실현을
통해 더 많은 고객으로부터 선택을 받는 ‘고객과 함께하는 행복’, 그리고 ICT
생태계 육성을 통해 사업 기회를 발굴하고 신사업을 육성하는 ‘사회와 함께하는
동행’으로 요약됩니다.

‘행복동행’과 To-be 모델의 관계



SK텔레콤은 비전 2020 달성의 기반이 되는 중단기 ‘Better Company’를
실현하기 위한 4th To-be 전략으로 2015년까지, ‘데이터(Data) 기반의
스마트(Smart) 라이프(Life) 서비스 사업자’로서의 기업가치를 추구할
계획입니다. 데이터 기반의 스마트 서비스란 축적된 데이터와 사업 간
컨버전스를 활용하여 고객 중심의 새로운 서비스를 창출하는 것을 의미하며,
라이프 서비스 사업자는 통신 이상의 비즈니스 포트폴리오를 갖춘 ‘멀티
코어(Multi-Core)’ 사업자를 의미합니다.

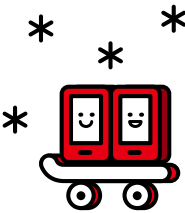
4th To-be 방향

데이터(Data) 기반의 스마트(Smart) 라이프(Life) 서비스 사업자	데이터(Data) 기반의 스마트(Smart)	라이프(Life) 서비스 사업자
	<ul style="list-style-type: none">• 축적된 데이터를 활용하여, 고객 중심의 새로운 서비스 가치 창출• 기존의 이동통신과 기타 사업 영역이 데이터를 통해 융합, 상호 관계를 맺으며 성장• 수평적 가치의 생태계 조성으로 사업 네트워크 전체의 잠재 성장력 기회 확대	<ul style="list-style-type: none">• 통신 이상의 비즈니스 포트폴리오를 갖춘 멀티 코어(Multi-Core) 사업자• 사랑받는 기업으로의 신망 강화

중장기 포트폴리오

통신 사업	이동통신사업(MNO) <ul style="list-style-type: none">• 커뮤니케이션 서비스 강화• 데이터 기반 연결성(Connectivity) 확장(IoT/IoE)		수익성을 회복하고 지속 성장
컨버전스 사업	IPTV	B2B 솔루션 <ul style="list-style-type: none">• 보안(Security), 에너지(EMS), 클라우드, 커머스 등 B2C 라이프 솔루션 <ul style="list-style-type: none">• 앱세서리(Appcessory)	통신 사업과 공유하며 발전
신성장 사업	헬스케어 <ul style="list-style-type: none">• 체외 진단기기 등	+ α	또 다른 성장축

기존의 통신 사업 외 통신과 공생·발전하는 컨버전스 사업과 신성장 사업이 균형 있게 육성되어 차세대 신성장을 이끌 수 있는 비즈니스 포트폴리오를 확보하고, 통신·비통신 영역의 경계를 넘나들며 생태계 전체의 발전을 추구하여 장기적 지속 성장



SK텔레콤은 ‘행복동행’을 적극적으로 실천함으로써 고객에게 사랑받는 기업,
ICT 생태계의 저변을 확산시키는 선도 기업으로 자리매김하겠습니다.

데이터 시대를 선도할 새로운 비즈니스 모델 발굴

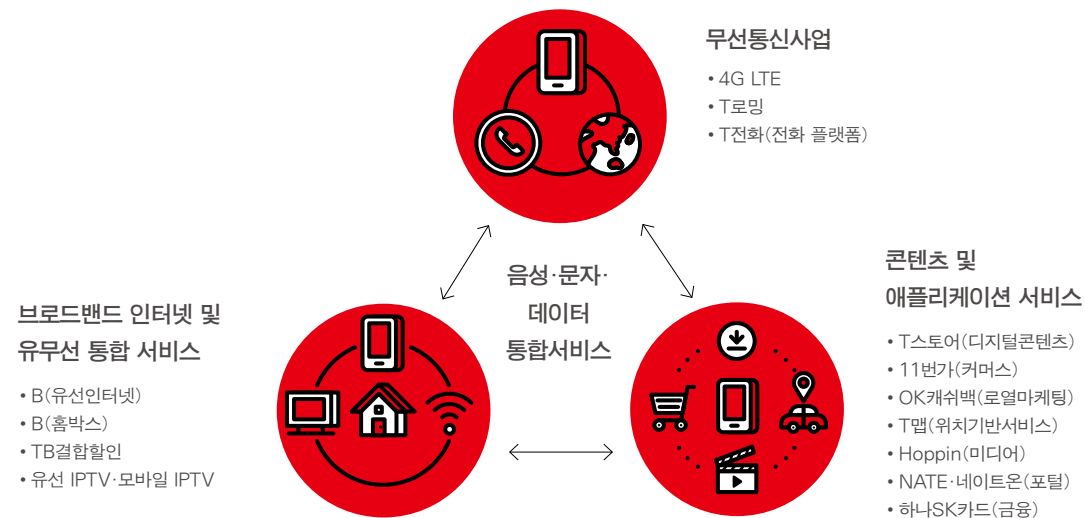
SK텔레콤은 전통적 네트워크 기반의 음성·문자·데이터 사업을 중심으로 유무선 통합, B2B 솔루션 서비스에 이어 IT 컨버전스, 플랫폼, 에너지 및 환경, 모바일 결제 등 무한한 가능성의 세계로 비즈니스 모델을 확장해 가고 있습니다.

Who We Are

고객의 행복 네트워크 창조를 위한 이노베이터(Innovator)
1984년 국내 최초 1세대 아날로그 이동전화시대를 개막한 SK텔레콤은 세계 최초로 CDMA(코드 분할 다중 접속 방식) 기술 상용화에 성공, 세계 최초 2.5세대 CDMA 2000 1X 서비스와 세계 최초 3세대 동기식 상용화, HSDPA와 HSUPA 상용화의 신화를 이룩하였습니다. SK텔레콤은 이러한 성과에 만족하지 않고 다양한 컨버전스 서비스로 새로운 융합시대를 주도할 가치 있는 기업이 되기 위한 다각적인 성장 기반을 마련하고 있습니다. 끊임없이 네트워크의 지평을 넓혀 온 SK텔레콤은, 사람과 사람 사이의 커뮤니케이션뿐만 아니라 산업의 생산성을 높일 수 있는 다양한 정보통신기술을 통해 대한민국을 넘어 전세계를 더 행복하게 만드는 기업으로 성장하겠습니다.

What We Do

서비스 영역: 개인고객 서비스



서비스 영역: B2B 서비스

네트워크 비즈니스



기업용
음성·문자·데이터 네트워크
및 호스팅

솔루션 비즈니스



Smart Store
스마트 매장운영 솔루션

- 마이샵
(myshop)



Smart Work
모빌리티 중심
기업 ICT 인프라 제공

- Smart Office
- T biz 그룹웨어



Green & Safety
ICT 기반 환경·재해 및
재난 방지·보안 관리
솔루션

- 클라우드 BEMS
- 포인트캠
(CCTV 영상보안)



M-Ad & Payment
모바일 기업 광고 및
결제수단 제공

- AD on-Air
(통합 타겟팅 광고)
- 스마트 청구서



Cloud·Big Data
서버 컴퓨팅 및
클라우드 솔루션 제공

- 클라우드 서버 호스팅
- 지오비전(상권분석)

01 _ 무선통신사업

SK텔레콤은 단말, 요금제, 네트워크, 콘텐츠 등의 본원적 경쟁력을 기반으로 이동통신서비스를 제공하고 있습니다. 2011년 7월 상용화된 LTE 서비스가 확산되면서 통신시장은 새로운 변화를 맞이하고 있습니다. LTE의 빠른 데이터 속도와 차별적인 품질은 LTE 시장 확대의 촉매가 되었으며, 데이터 시대에 부합하는 서비스들이 고객의 라이프 스타일을 새롭게 창출하고 있습니다. SK텔레콤은 LTE 시장에서도 앞선 통신기술과 네트워크 운용기술을 바탕으로 경쟁사가 결코 뛰어넘을 수 없는 프리미엄 네트워크 사업자로서의 명성을 이어 가고 있습니다.

02 _ 브로드밴드 인터넷 및 유무선 통합 서비스

SK텔레콤은 주요 자회사 중 하나인 SK브로드밴드를 중심으로 가정용 인터넷 서비스인 B서비스를 포함한 다양한 유무선 통합 서비스를 제공하고 있습니다. SK브로드밴드의 주요 사업으로는 멀티미디어 서비스 사업, IPTV 사업 등이 있습니다. 2012년 10월 상용화한 모바일 IPTV 서비스인 'B tv mobile' 서비스는 2013년 말 유료 가입자 209만 명을 달성하였으며, LTE-A를 통해 세계 최초 풀HD 모바일 스트리밍 서비스를 제공하고 있습니다.

03 _ 콘텐츠 및 애플리케이션 서비스

통신시장의 중심이 데이터로 급격히 이동하고 스마트폰 보급대수가 3,000만 대를 넘어서는 등 다양한 모바일 기기(Mobile Device)가 등장함에 따라, 모바일 기기를 통해 혁신적인 콘텐츠를 제공하는 것이 성장 가능성 높은 비즈니스 영역으로 부상하고 있습니다. SK텔레콤은 디지털 콘텐츠 플랫폼

사업인 T스토어, 커머스 플랫폼인 11번가, 위치기반서비스인 T맵 등 개방성과 확장성을 바탕으로 한 모바일 네트워크 콘텐츠 사업에서 뛰어난 역량을 발휘하고 있습니다.

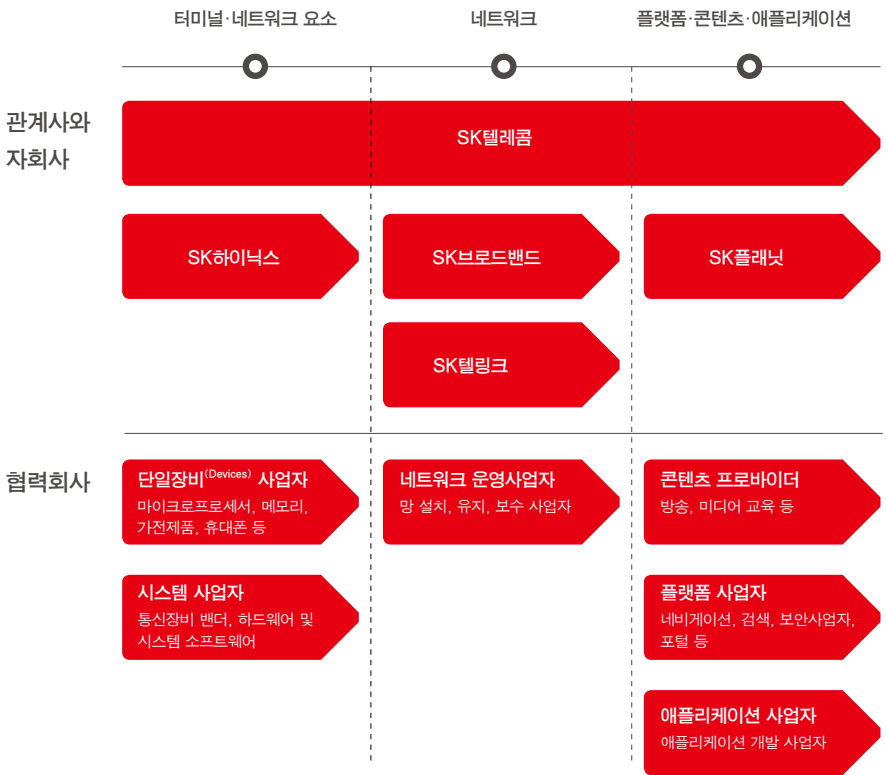
04 _ B2B 사업

성장사업의 한 축인 B2B 사업은, 솔루션 부문의 비중을 높여 가고 있습니다. 스마트 스토어(Smart Store), 스마트 워크(Smart Work), 그린 & 세이프티(Green & Safety), 모바일 광고 및 결제(M-Ad & Payment), 클라우드·빅데이터(Cloud·Big Data) 등 5대 핵심 솔루션 영역을 설정해 사업을 추진 중에 있습니다. 이를 통해 현재 회선 중심의 구조에서 솔루션 사업 중심으로 구조를 전환하여 지속가능한 성장 기반을 확고히 할 예정입니다.

How We Work

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

비즈니스 밸류 체인



SK텔레콤 브랜드

개인고객 서비스

이동전화 서비스



유무선 통합 서비스



유비쿼터스·컨버전스 서비스



기업고객 서비스

B2B 서비스



01 _ 서비스 브랜드

SK텔레콤은 개인고객 서비스 브랜드 ‘T’와 기업고객 서비스 브랜드 ‘Smart’를 운영하고 있습니다. T는 2006년 론칭, 2008년 브랜드 리뉴얼을 통해 지속적으로 브랜드 가치를 제고해 왔으며, 가장 높은 인지도(TOM, Top of Mind)와 업계를 대표하는 포지션을 구축하고 있습니다. Smart는 B2B 비즈니스를 대상으로 하는 SK텔레콤의 ICT 컨버전스 솔루션 브랜드로, 유무선 회선 분야에서 최근 사물인터넷(IoT, Internet of Things) 관련 솔루션 분야로 그 영역을 넓힘으로써 신성장 사업에서의 브랜드 역할을 담당하고 있습니다.

02 _ 브랜드 전략

SK텔레콤은 ‘전사 브랜드전략위원회’를 상설화하고 매년 1회 서울과 전국 6대 광역시의 소비자를 대상으로 광범위한 브랜드파워지수 조사(Brand Power Index Research)를 실시하고 있습니다. 2013년 조사에서는 이동통신사 최초상기도(Top of Mind) 61.6%로, 압도적 1위를 기록했습니다. 2014년 세계 최대 규모의 브랜드 컨설팅 그룹 인터브랜드의 ‘베스트 코리아 브랜드 2014’에서도 2년 연속 통신 분야 브랜드 가치 1위 기업으로 선정되는 등 차별화된 기술 혁신과 최고의 고객가치 실현을 위한 노력을 대외적으로도 인정받고 있습니다.



이동통신사 최초상기도(Top of Mind)

61.6% (1위)

혁신, 협력, 새로운 전환을 통해
고객·사회·산업과
지속가능성 추구

핵심 추구가치 ‘행복동행’은 사회와 산업의 발전 없이는 SK텔레콤의 장기적 성장 또한 불가능하다는 전환적 사고에 기반한 SK텔레콤의 핵심 가치이며, 증가하는 공공의 지속가능성 요구에 대한 SK텔레콤의 약속입니다.

사업 방식과 경쟁을 바라보는 시각의 전환

SK텔레콤은 사업적 성공이 당사를 둘러싼 경제적·환경적·사회적 환경과 매우 긴밀하게 연결되어 있음을 이해하고 있습니다. SK텔레콤에게 장기적 관점의 기업 지속가능성이란, 지속적인 경제적 가치 창출을 통해 주주와 임직원에게 충분한 가치를 돌려주고, 고객·협력회사와 오래도록 상생할 수 있는 관계를 구축하는 한편, 미래 성장을 위해 지역사회에 공헌하고 정부에 대한 납세의무를 다하는 것입니다. 고객과 임직원, 주주, 그리고 국가에 대한 책임은 단순히 사업적 이익을 증가시키는 것과는 다른 차원의 접근이 필요하며, SK텔레콤이 어떻게 사업을 수행하는가에 대한 논의는 SK텔레콤이 무엇을 수행하는가만큼이나 중요합니다.

지속적인 가치 창출은, 비즈니스와 연관된 위험과 기회 속에서 환경적·사회적·윤리적 요인을 파악하고 대처하는 능력에 달려 있습니다. 또한 높은 수준의 윤리적인 통합성을 모든 비즈니스 과정에 실현하는 일도 지속적인 가치 창출에 큰 영향을 미칩니다. 따라서 이러한 사안들에 대해 기업이 합리적이고 모범적인 대응 체계를 갖출 때 기업의 명성과 임직원의 사기를 높일 수 있으며, 비즈니스의 불확정적인 리스크 비용을 줄이면서 새로운 이윤 창출의 토대를 구축할 수 있습니다.

SK텔레콤이 2013년 5월 새롭게 발표한 핵심 추구가치인 ‘행복동행’은 가치 창출에 대한 이러한 인식을 반영한 결과입니다. ‘행복동행’은 모든 경영활동을 ‘최고의 고객가치 실현’과 ‘ICT 생태계 육성’ 관점에서 실행하고자 하는 것입니다. SK텔레콤의 ‘행복동행’에는 가입자 증대 중심의 성장에서 비롯되는 고비용 경쟁구조의 한계를 극복하려는 의지와, ICT 성장 모델템에 대한 범국가적인 요구에 부응하여 사회 및 산업과 더불어 동반성장하고자 하는 신념이 담겨 있습니다.

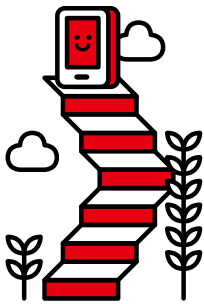
확장된 자본 영향에 따라 사회 전체의 성장 모색

현대의 비즈니스는 전통적인 금융 자본에만 의존하지 않습니다. SK텔레콤의 핵심 추구가치인 ‘행복동행’은 금융 자본뿐만 아니라 인적 자본, 지적 자본, 생산 자본, 사회 및 네트워크 자본, 환경 자본의 영향까지 고려하고 있습니다. 이러한 접근법은 기업의 단기적이고 부분적인 존속이 아닌 사회 전체의 성장을 전제로 하는 것입니다.

SK텔레콤의 자본 영향 모델

주요 자본*	SK텔레콤의 주요 의존과 영향(Impact)	참조
금융 자본 (Financial Capital)	SK텔레콤은 한국증권거래소(Korea Stock Exchange) 및 뉴욕증권거래소(New York Stock Exchange)에 상장되어 있습니다. SK텔레콤 비즈니스는 주주 및 투자자들이 제공하는 금융 자본에 의존하며, 배당 등 주주환원 정책을 통해 주주가치를 극대화하고자 노력하고 있습니다.	p.62
인적 자본 (Human Capital)	인재는 SK텔레콤 비즈니스 모델의 핵심입니다. 인재는 혁신을 이끌고, 기업이 성과를 창출할 수 있도록 합니다. SK텔레콤은 재능 있는 인재를 유지하고 유지하기 위한 정책을 시행하는 한편, 비즈니스 과정에서 인권 존중과 보호를 위한 충분한 주의 의무(Due Diligence)를 기울이고 있습니다.	p.110
지적 자본 (Intellectual Capital)	SK텔레콤은 ICT 사업 과정에서 기술 특허의 중요성을 인지하고 주요 자본으로 활용합니다. 오픈 이노베이션, 빅데이터 허브 개방 등의 ICT 생태계 육성 정책은 SK텔레콤의 역량을 공유함으로써 사회 공동의 지적 자산의 가치와 효율성을 제고하기 위한 접근 방법입니다.	p.88
생산 자본 (Manufactured Capital)	SK텔레콤의 사업은 네트워크 등의 물리적 인프라 자산에 의존하며, 효율적인 비용 투자를 통해 네트워크의 안정성과 지속성을 유지하고 있습니다.	p.82
사회 및 네트워크 자본 (Social & Network Capital)	SK텔레콤은 고객의 신뢰를 바탕으로 협력회사와 정부 등 다양한 이해관계자들과 협력적 관계를 맺는 한편, 책임을 다하는 비즈니스 추진과 사회공헌 및 공유가치 창출 활동을 통해 사랑받는 기업이 되고자 노력하고 있습니다.	p.94, 105
환경 자본 (Natural Capital)	SK텔레콤은 전국망 단위의 네트워크와 데이터센터를 운영하는 과정에서 다량의 전력을 사용하며, 이러한 에너지 사용과정에서 온실가스를 배출합니다. 데이터센터 운영 효율화 등을 통한 온실가스 감축 노력에도 불구하고 통신기술의 급격한 진보 및 발전에 따른 데이터 트래픽 증가로 본원적 해결에 어려움을 겪고 있습니다. 이에 따라 사회적 온실가스 감축 연구와 함께 ICT를 활용한 환경 솔루션 제공 등을 통해 환경 자본 향상을 모색하고 있습니다.	p.100

*IIRC(국제통합보고위원회, International Integrated Reporting Council) 보고 프레임워크 적용



‘새로운 가능성의 동반자’를 향한 도약

SK텔레콤은 2020년 ICT 제반 분야에서 ‘새로운 가능성’을 제시하는 ‘동반자’로 자리매김하여 기업가치 100조 원을 달성하고자 합니다. 새로운 가능성이란 통신의 새로운 가치 발견과 재도약 및 혁신적 서비스를 의미하며, 동반자는 고객·사회·산업과 공영을 위해 노력하는 리더의 역할 모델을 의미합니다. SK텔레콤은 ‘통신산업 1위 사업자’로서의 역량을 기반으로 스마트 네트워크 기반의 혁신(Innovation), 협력(Cooperation), 새로운 전환(Transformation)을 선도하는 ‘I.C.T. 선도 기업’으로 정체성을 전환하는 시기에 있습니다. SK텔레콤의 유연한 사고와 지속가능성에 대한 약속(Commitment)은, SK텔레콤이 급변하는 환경과 다양한 리스크 속에서도 비즈니스 모델의 회복성(Resilience)을 가지도록 하고, 성장과 발전을 지속할 수 있게 하는 원동력이 되어 왔습니다. ‘새로운 가능성의 동반자’가 되기 위한 SK텔레콤의 끊임없는 혁신은, SK텔레콤의 경영성과를 포함하는 전략적 우선순위를 달성하는 기반이 될 뿐 아니라 우리 사회의 조화로운 번영을 가꾸는 토대가 될 것입니다.

*SK텔레콤의 중장기 비전인 ‘비전 2020’과 핵심 추구가치인 ‘행복동행’에 대한 보다 구체적인 사항은 p.54를 참조해 주시기 바랍니다.

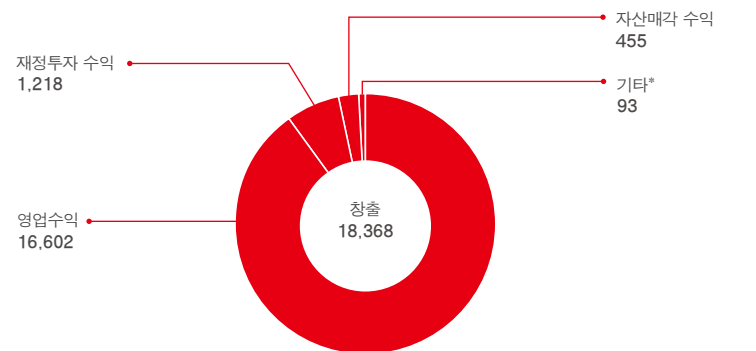
적극적 수익 실현과 합리적 분배

SK텔레콤은 2013년 총 18조 3,680억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다. SK텔레콤이 창출한 경제적 가치는 투자·운영 및 자본 비용으로 사용하는 한편 협력회사, 임직원, 주주 및 투자자, 정부, 지역사회에 배분하였으며, 남은 유보가치는 자본총계에 가산하였습니다.

경제적 가치의 창출

SK텔레콤은 2013년 16조 6,021억 원의 영업수익을 포함하여 재정투자 수익, 자산매각 수익, 기타 수익을 합해 총 18조 3,680억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다.

경제적 가치의 창출 (단위: 십억 원)



*기타포괄손익 및 기타영업외 수익

창출된 가치의 이해관계자 분배

01. 비즈니스 파트너 배분 및 기타 운영 비용

SK텔레콤은 구매 등에 필요한 공급회사 지급수수료 및 상품 구매 비용, 연구 및 개발, 네트워크 투자 등 비즈니스 파트너 배분 및 기타 운영비용으로 13조 6,500억 원의 비용을 집행하였습니다.

02. 임직원 배분

SK텔레콤은 임직원의 급여와 복리후생, 퇴직 총당금을 위해 총 1조 5,930억 원을 집행하였습니다.

03. 주주 및 투자자 배분

SK텔레콤은 주주 배당 및 이자비용으로 9,980억 원을 배분하였습니다.

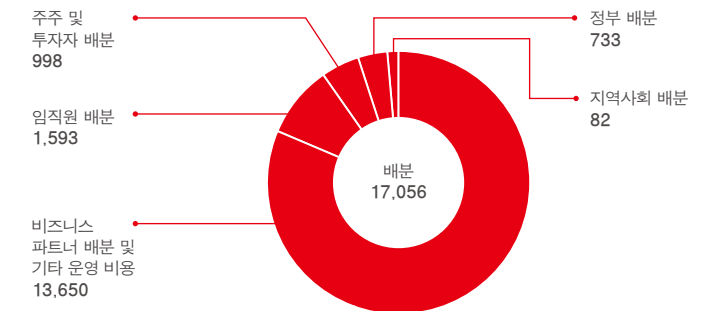
04. 정부 배분

SK텔레콤은 법인세 및 기타 세금, 전파사용 비용으로 정부에 7,330억 원을 배분하였습니다. 한편, SK텔레콤은 2013년 연구 인력 개발비, 연구 인력 개발비 투자, 생산성 향상 투자, 에너지 절약 투자, 고용 창출 등으로 정부로부터 총 427억 원의 세액을 공제받았습니다.

05. 지역사회 배분

SK텔레콤은 지역사회에 820억 원을 기부하였습니다. 단, 이 배분은 ICT를 통한 전통시장 살리기 등 지역사회 인프라 지원과 간접지원 효과 등은 고려하지 않은 순수 기부금입니다.

경제적 가치의 배분 (단위: 십억 원)



유보된 경제적 가치

SK텔레콤은 창출된 경제 가치의 이해관계자 배분을 마치고 유보가치로 1조 3,120억 원을 자본총계에 가산하였습니다.

유보가치(자본총계 증가분)

1조 3,120억 원

*K-IFRS 연결기준

- 01 이사회
- 02 비전 2020
- 03 행복동행
- 04 비즈니스 모델
- 05 지속가능성
- 06 경제 가치의 창출과 분배
- 07 주요 자회사 실적

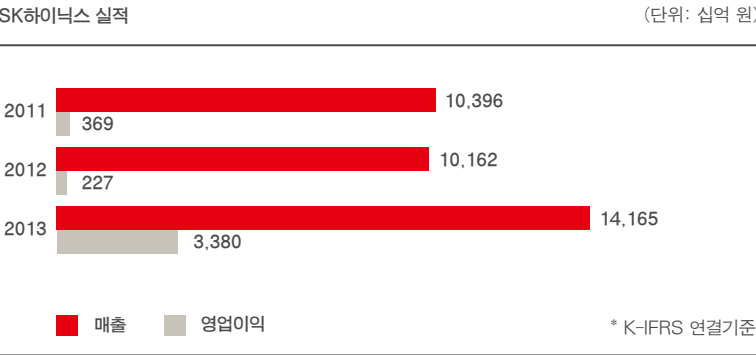
시너지 창출로
종합 ICT 리딩 사업자의
입지 구축

SK텔레콤은 ICT 기반의 융합사업뿐만 아니라 SK하이닉스, SK플래닛, SK브로드밴드, SK텔링크 등 자회사와의 시너지를 창출하는 데도 힘을 쏟고 있습니다. 특히 SK플래닛의 플랫폼 사업과 SK하이닉스의 메모리 반도체 사업은 새로운 성장사업으로 SK텔레콤의 미래를 견인할 것입니다.

SK하이닉스

SK텔레콤은 2012년 2월, 통신과 이종산업 간의 컨버전스를 통한 신성장 기회를 발굴하기 위해 SK하이닉스의 지분 21.05%를 인수하여 경영권을 확보하였습니다. SK텔레콤은 SK하이닉스를 인수한 후 '강력한 리더십, '강력한 성장전략', '강력한 스킨십' 등 3강 경영을 펼쳐 기업 간 유대감과 성장성을 강화해 왔습니다.

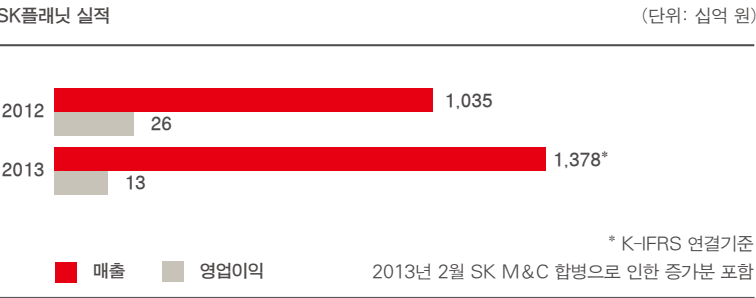
2013년 SK하이닉스는 사상 최대의 경영실적을 달성했습니다. 매출액 14조 1,650억 원, 영업이익 3조 3,800억 원(영업이익률 24%)으로, 창사 30년 이래 최고의 기록이었습니다. 이는 미세공정 전환 및 수율 개선을 통한 원가경쟁력 강화에 DRAM 가격의 상승과 낸드플래시 출하량 증가 등 우호적인 시장환경이 맞물려 이뤄 낸 성과입니다. 이와 함께 글로벌 반도체업계 Top 5(시장조사기관 아이서플라이 기준)에 최초로 진입했습니다. SK하이닉스는 업계 최고 수준의 기술 경쟁력과 안정적인 재무 여건을 바탕으로 지속적인 성장을 이어 나갈 것입니다.



SK플래닛

2011년 SK텔레콤으로부터 분사한 SK플래닛은 2013년에 11번가, T맵, T스토어 등 기존 사업의 마켓 리더십을 강화하고 New OK캐쉬백을 론칭하는 등 새로운 성장을 위한 다양한 시도를 추진하였습니다. 또한 SK M&C와의 통합 및 팍스넷·로엔 매각 등 회사의 포트폴리오와 역량을 재정비하였습니다.

2014년에는 SK플래닛의 커머스 역량 및 모바일, 빅데이터 중심의 변화 트렌드를 고려하여 모바일을 중심으로 온·오프라인을 연계하고 고객의 소비 의사결정 단계 전반에 걸쳐 고객과 판매자에게 가치를 제공할 수 있는 넥스트 커머스를 본격 추진하고자 합니다. 글로벌 시장에서는 기 진출한 터키와 인도네시아에서 e커머스 사업 성장과 미국 시장을 중심으로 한 신규사업 개발 추진에 집중할 예정입니다.



SK플래닛 사업영역별 주요 실적



SK브로드밴드

SK브로드밴드는 IPTV와 브로드밴드 비즈니스의 지속적인 성장으로, 2013년 말 457만 명의 B 인터넷 가입자 수를 확보하였습니다.

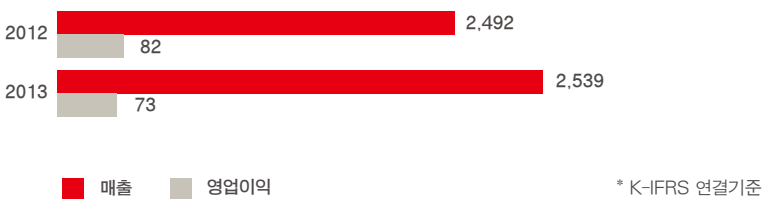
유무선 결합, 방송·통신 융합은 통신시장의 자연스러운 진화 과정입니다.

SK브로드밴드는 이런 진화의 흐름 속에 초고속 인터넷을 기반으로 한 유선 서비스뿐 아니라 유무선 결합, 방송·통신 융합 등 다양한 컨버전스 서비스를 제공함으로써, 고객이 다양한 경험을 편리하게 누릴 수 있는 세상을 열어 나갈 것입니다.

2013년 SK브로드밴드의 IPTV는 ‘TB끼리 TV플러스’ 등 강력한 유무선 결합상품 경쟁력을 바탕으로 가입자 성장이 강화되었습니다. 2013년 IPTV 누적 가입자는 200만 명을 돌파하여, 연말 기준 208만 명(2013년 12월 기준)을 달성하였습니다. 2013년 말에는 안드로이드 4.2 기반의 ‘B tv smart’를 출시하여 상품 라인업을 강화한 데 이어 2014년에는 영상전화, 홈 모니터링, 패밀리 보드 등 다양한 홈 기능이 결합된 프리미엄 스마트홈 디바이스인 ‘B box’를 선보였습니다. ‘B box’는 미디어와 홈서비스가 융합된 새로운 개념의 서비스로, SK브로드밴드는 고객에게 차별화된 홈미디어 경험을 제공하는 한편, 향후 성장이 기대되는 스마트홈 시장에서 경쟁력을 빠르게 확보해 나갈 계획입니다.

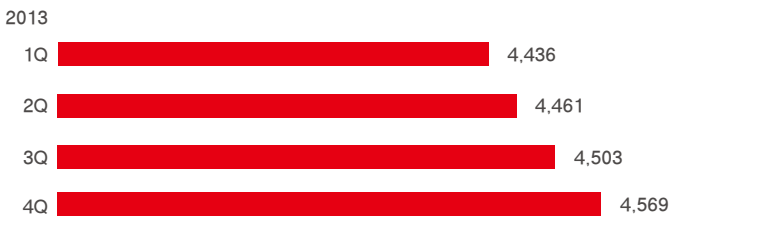
SK브로드밴드 실적

(단위: 십억 원)



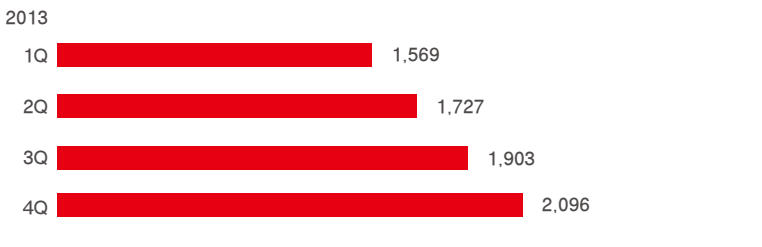
B 인터넷 가입자 수

(단위: 천 명, 누적)



B tv 가입자 수

(단위: 천 명, 누적, VOD 가입자 포함)



44 만 명

2014년 3월 말 기준
알뜰폰(MVNO) 가입자 수

SK텔링크

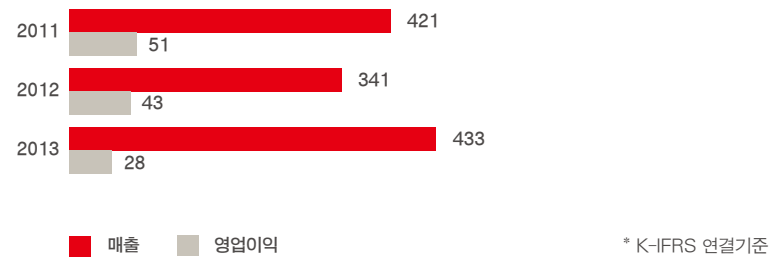
‘SK국제전화 00700’, ‘SK알뜰폰 7mobile’로 대표되는 SK텔링크는, 1998년 창립 이래 고객의 성원에 힘입어 우리나라 굴지의 종합 ICT 서비스 기업으로 성장하였습니다.

저렴하면서 품질 높은 국제전화, 알뜰폰(MVNO) 등 다양한 ICT 통신 수요를 충족하는 고품질 서비스를 제공하는 SK텔링크는 2013년 알뜰폰 브랜드인 ‘7mobile’이 37만 명의 가입자(2013년 12월 말 기준)를 확보하며, 국내 이동통신시장의 새로운 플레이어로 성공적으로 입성하였습니다.

또한 내국인의 해외 여행 및 유학 증가, 외국인의 국내 거주 확대 추세에 맞춰 국제전화 00700과 7mobile 망내 무제한 요금제를 결합한 ‘00700엔 망내 무제한’ 상품을 출시하는 등 지속적으로 고객 서비스를 혁신했습니다. SK텔링크는 2014년에도 가계 부담을 줄이고 합리적이고 알뜰한 통신문화를 정착시키기 위해 끊임없는 노력을 기울이겠습니다.

SK텔링크 실적

(단위: 십억 원)



SK텔레콤 2013년 Key Events

SK텔레콤의 2013년은 통신 사업의 경계를 뛰어넘어 다양한 분야에서 고객의 삶을 행복하고 풍요롭게 가꾸는 데 집중되었습니다. 핵심 사업 역량을 강화하는 동시에 새로운 사업영역을 개척함으로써 외연을 확장했으며, 사회적 책임을 다함으로써 모든 이해관계자가 함께 성장할 수 있도록 노력했습니다. 2013년의 주요 활동을 소개합니다.

Telco 사업 강화

마케팅

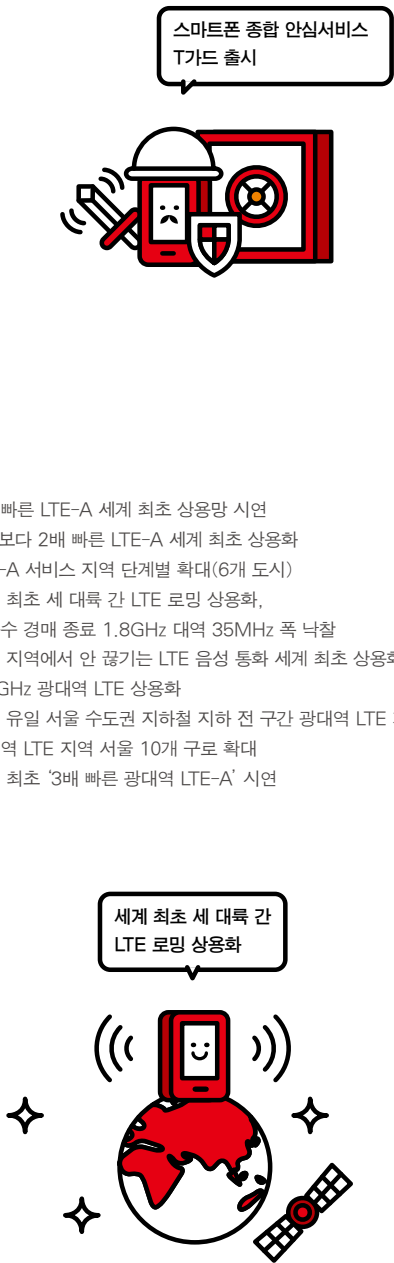
- 01월** 모바일 CDN(Contents Delivery Network) 서비스 국내 최초 상용화, 착한 기변 프로그램 시행
- 02월** 가족·친구에게 데이터를 선물할 수 있는 '데이터 선물하기' 서비스 출시
- 03월** 음성무한요금제 'T끼리 요금제' 출시
- 04월** 데이터 로밍 무제한 요금제 대상국 100개국으로 확대
- 05월** 2년 이상 장기고객 대상 연간 최대 6회까지 월 데이터량 2배 평생 제공, 스마트폰 종합 안심서비스 'T가드' 출시
- 06월** 장기가입 VIP 고객을 위한 조용필 콘서트 개최, 앱 기반 다자간 통화 서비스 '그룹on' 출시, 스미싱 피해 예방을 위한 '안심메시지' 서비스 출시
- 07월** 스마트폰 고객에게 간편한 UI(User Interface)를 제공하는 'T 간편모드 2.0' 출시
- 09월** 5060 세대를 위한 '브라보! 행복 프로그램', 가족 간 데이터·콘텐츠 공유 혜택을 제공하는 'T가족혜택 프로그램', 동영상 콘텐츠 전용 요금제 국내 첫 출시
- 10월** SK텔레콤 장기가입고객을 위한 문화행사 'VIP Week 2013' 개최
- 12월** 심야 시간 데이터를 2배로 쓸 수 있는 데이터 할인 프로그램, 어르신·어린이를 위한 'T안심폰' 단독 출시, 장애인·고령층 배려한 '모바일 T월드 4.0' 론칭

네트워크

- 04월** 2배 빠른 LTE-A 세계 최초 상용망 시연
- 06월** LTE보다 2배 빠른 LTE-A 세계 최초 상용화
- 07월** LTE-A 서비스 지역 단계별 확대(6개 도시)
- 08월** 세계 최초 세 대륙 간 LTE 로밍 상용화, 주파수 경매 종료 1.8GHz 대역 35MHz 폭 낙찰
- 09월** 음성 지역에서 안 끊기는 LTE 음성 통화 세계 최초 상용화, 1.8GHz 광대역 LTE 상용화
- 10월** 국내 유일 서울 수도권 지하철 지하 전 구간 광대역 LTE 개통, 광대역 LTE 지역 서울 10개 구로 확대
- 11월** 국내 최초 '3배 빠른 광대역 LTE-A' 시연

외연 확장

- 01월** SK M&C, 차이나 모바일과 LBS(위치기반서비스) 사업 협력, 삼성화재·삼성카드와 스마트 DTG 업무 협약, 코레일네트웍스 '스마트 트레인' 구축 업무 협약 체결
- 02월** 중소형 빌딩 통합관리서비스 'Tmark(티마크)' 출시
- 03월** 서울시병원회와 클라우드 베스(Cloud BEMS) 추진 협약, '헬스온(Health-On)' 세계 최초 상용화
- 04월** 세계 최초 스마트 병원 솔루션 출시
- 05월** 중소기업에 최적화한 '클라우드 파일 매니저' 출시
- 07월** 국내 최초 사물통신 보안 솔루션 출시
- 09월** 소상공인 성공 파트너 '마이샵 데스크' 출시
- 10월** 한국마이크로소프트와 신개념 클라우드 오피스 솔루션 출시
- 12월** 신개념 소셜 건강관리 서비스 '헬스온(Health-On)' 시작



사회적 책임

- 01월** 모바일 자원봉사매칭 플랫폼 'With U' 론칭
- 04월** 사회적기업 '(재)행복한에코폰' 출범, 중국제일시장에 이동형 결제 솔루션 및 스마트 전단 솔루션 적용
- 05월** 행복동행 실천 계획 발표(행복동행 프로젝트 본격 가동), 인천 신기시장과 시장 활성화 위한 업무 협약식 체결, 세계 최초로 ICT 서비스를 통한 사회적 온실가스 감축 관련 국제기구(UN ITU) 보고서 발간
- 07월** 베이비붐 세대 ICT 기반 창업 활성화 위한 '브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)' 인큐베이팅 개시 (1기 10개 팀 선정) 및 행복창업지원센터 오픈
- 10월** SKT 창업지원, 공동 R&D 협력, 시제품 제작 등의 인프라 원스톱(Infra One-stop) 서비스 제공을 위한 '행복창업지원센터' 포털 오픈
- 12월** 'SK텔레콤 파트너스 데이' 개최

수상 실적

- 02월** MWC '글로벌 모바일 어워드'에서 최고 LTE 공헌상 수상
- 03월** 국내 이동통신사 최초 웹접근성 인증마크 획득
- 04월** '텔레콤아시아어워드'에서 2년 연속 '최우수이동통신사'상 수상
- 05월** 동반성장지수' 최고등급인 '우수' 등급 획득(동반성장위원회·공정거래위원회 주관)
- 06월** 미래형 LTE-A 기지국 기술로 'GTB 어워드' 수상, SCIA에서 펌토셀 기술로 혁신상 2관왕 수상, KS-SQI(한국서비스품질지수) 14년 연속 1위(한국표준협회 주관), LTE 어워드 최고 LTE 발전상
- 08월** 일하기 좋은 행복한 일터 5년 연속 선정(한국능률협회컨설팅 조사)
- 09월** 다우존스 지속가능경영 월드지수(DJSI World) 국내 통신업계 최초 6년 연속 편입, KCSI(한국산업의 고객만족도) 16년 연속 1위(한국능률협회컨설팅 주관)
- 10월** 기업 홈페이지 '굿 디자인 어워드' 대상 수상, '대한민국 지속가능성지수' 5년 연속 통신업종 1위(한국표준협회 주관), 2013 동반성장 우수기업 대상 수상(산업통상자원부·동반성장위원회 주관)
- 11월** '대한민국 인터넷 소통대상' 종합 대상 수상(미래창조과학부 주관), 글로벌 와이파이 어워드에서 '최고 와이파이 서비스 혁신상' 수상, 유엔글로벌콤팩트 가치대상 지역사회나눔부문에서 '전통시장 활성화 사례'로 우수상 수상





Creating shared values
through ICT

2013 SK Telecom
Annual Report

3

Strategic Focus

- 01 위험과 기회 72p
- 02 Material Issues
 - 1) 고객경험 혁신 76p
 - 2) LTE 리더십 82p
 - 3) 가치를 더하는 솔루션 88p
 - 4) ICT 공유가치 창출 94p
 - 5) 사회적 온실가스 감축 100p
 - 6) 동반성장 105p
 - 7) 인적 자본 향상 110p

- 01 위험과 기회
- 02 Material Issues
- 1) 고객경험 혁신

2) LTE 리더십

3) 가치를 더하는 솔루션

4) ICT 공유가치 창출

5) 사회적 온실가스 감축

6) 동반성장

7) 인적 자본 향상

시장 진화와
규제의 변동 속에
새로운 기회 모색

장기적 관점의 지속적 가치를 창출하기 위해서는 시장의 변화, 규제의 변동, 이해관계자의 요구 강화에 대응하며, 변화 속에서 기회를 창출해야 합니다. SK텔레콤은 환경 변화에 따른 대응 전략을 모색하고 ‘행복동행’을 추구하며 미래 가치를 창출해 나가겠습니다.

시장(Market) – 시장 성숙기 진입, 컨버전스 확대 등 질적 성장 모색
2013년 말 한국의 이동통신시장은 이동전화 가입자 5,468만 명으로 총인구 대비 보급률이 100%를 넘어서는 등 성숙기에 진입하였습니다. 그러나 LTE(Long Term Evolution) 상용화와 함께 급성장하는 스마트폰 시장의 영향으로 모바일 오피스(Mobile Office) 등 비즈니스 목적의 휴대폰 활용 및 태블릿 PC 등 무선 데이터 사용을 기반으로 한 첨단기기의 사용 증가로 이동통신 보급률은 당분간 상승할 것으로 예측됩니다. 한국의 이동통신시장은 네트워크의 기술과 스마트폰 등 고기능성 단말기의 확산을 바탕으로 한 첨단 멀티미디어 서비스, 모바일 커머스, 텔레매틱스, 디지털홈 등의 컨버전스 서비스를 통해 질적 성장을 거듭하고 있습니다. 2013년 6월 LTE-A, 2013년 10월 광대역 LTE가 도입되면서 모바일 오피스 서비스인 커넥티드 워크포스(Connected Workforce) 등 생산성 향상에 직접 기여할 수 있는 B2B 사업이 성장 속도를 더할 것으로 보입니다.

규제(Regulation) – 주파수 할당, 단말기유통구조개선법 관련 이슈
SK텔레콤이 주요 사업을 영위하고 있는 한국 시장은 단말기유통구조개선법의 시행과 데이터 중심의 미래형 요금 체계 논의 등을 시작으로, 고객들이 초고속 모바일 데이터 환경을 불편함 없이 그리고 충분히 향유하고, 사업자들이 이를

경영 환경 - 주요 위험과 기회

규제의 변동	시장성숙기, 경쟁 심화
<div>• SK텔레콤은 정부로부터 사업자 승인을 받아 이동통신사업을 운영하고 있으며 정부의 정보통신 정책과 규제를 따르고 주파수 할당, 영업 및 마케팅 등 정부 정책에 영향을 받음</div>	<div>• 정부의 보조금 규제 등 시장과열 방지 정책과 스마트폰 시장 성장에도 불구하고 절대적인 시장 규모의 한계로 사업자 간 경쟁 심화</div>
<div>• 정책 변동에 대응하기 위한 전담 팀 운영</div> <div>• 주요 규제 리스크에 대한 시나리오 플래닝</div> <div>• 미래창조과학부·방송통신위원회 주관의 간담회, ICT 사업자 간 협의체 등에 참석</div>	<div>• 경쟁 패러다임을 상품과 서비스에 바탕을 둔 본원적 경쟁으로 전환</div> <div>• 데이터 기반의 콘텐츠 플랫폼 사업, B2B, 헬스케어, 그린 등 성장사업 육성과 신시장 개척</div>

주요한 규제 변동		
	개요	대응
단말기 유통구조개선법	• 방송통신위원회는 2013년에 이어 2014년에도 강력한 시장과열 억제 정책 실시	• 보조금 경쟁 지양하고, 상품 및 서비스 중심 경쟁 전환 노력
요금 인하	• 통신요금의 합리화를 위한 요금 인하 이슈	• 인위적 통신요금 인하보다는 경쟁 통한 가계통신비 절감
주파수 할당	• 트래픽 증가에 따라 장기적인 주파수 부족 예상 • 2013년 주파수 경매를 통한 할당 실시	• 2013년 신규 주파수 할당으로 데이터 사용량 수용 가능 • 향후 새로운 서비스 및 콘텐츠 도입, 트래픽 증가 등 주파수 수요 변화에 따라 적기 대응

원활하게 뒷받침할 수 있도록 하는 정책이 마련될 것으로 예상됩니다. 또한 ICT 기반의 구체적인 창조경제 사례를 창출하는 데 통신업의 역할이 더욱 중요해질 것이며, 이를 육성 및 지원하는 방향으로 정책적 노력이 집중될 것으로 전망됩니다.

사회적(Broader Society) 책임 – 기업의 책임 요구 강화
지배구조, 동반성장, 에너지 효율성, 공유가치 창출과 같은 기업의 사회적 책임을 둘러싼 논쟁들은 기업의 활동과 책임 범위를 증가시키고 있습니다. 이제 기업은 경제적 가치 창출뿐만이 아닌 사회·환경적 측면까지 고려한 종합적 가치 창출을 요구받고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 지속가능한 가치를 창출하는 서비스를 제공하는 한편, 사회공헌·환경경영 등을 비롯한 이해관계자의 기대를 충족시킬 수 있는 경영활동을 펼치고 있습니다. SK텔레콤은 시장 진화와 규제의 변동성, 책임 있는 기업에 대한 사회의 요구들을 반영하여, 핵심 추구가치인 ‘행복동행’을 중심으로 변화하는 환경에 대처해 나가고 있습니다. 이를 통해 경영 환경의 위험 요소에 대비하고, 새로운 기회를 창출하여 이해관계자 모두의 더 큰 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다.

네트워크 진화	고객 개인정보보호 요구 강화	소비자 보호
<div>• 데이터 트래픽의 급증에 따라 주파수 및 네트워크 용량(Capacity)의 확보와 유지 필요</div> <div>• 복잡한 공급망을 거쳐 네트워크망을 운영하므로, 네트워크 중단은 주요 운영 리스크임</div>	<div>• 개인정보보호는 고객의 신뢰를 유지하는 필수 조건</div> <div>• 요금 등의 청구를 위해 SK텔레콤 가입자의 개인정보가 저장되며, 이를 해킹 및 기타 유출 위험에서 보호하기 위한 적절한 노력 필요</div>	<div>• 단말기 할부 청구와 약정조항 등 복잡한 요금청구 체계는 고객 혼란 및 장기적 신뢰를 훼손할 가능성</div> <div>• 단말기 유통구조를 개선하고 가계통신비를 줄이기 위한 정부 정책에 따른 대응 필요</div>
<div>• 재난 대비 등 네트워크 장애를 방지하기 위한 대응 정책(Contingency Plan) 보유</div> <div>• 선도적 네트워크 도입 및 네트워크 장애를 예방하기 위한 적절한 투자와, 네트워크 효율성을 증대하기 위한 지속적인 기술 개발 노력 병행</div>	<div>• 스팸과 스미싱으로부터 고객을 보호하기 위한 서비스·상품 개발 및 출시</div> <div>• 해킹 등의 위험으로부터 고객정보를 보호하기 위한 보안 솔루션 강화</div>	<div>• 관련 이해관계자와 지속적인 대화 수행</div> <div>• 보조금에 의한 마케팅 의존도를 낮추고, 장기고객 우대 및 고객경험 혁신을 골자로 하는 본원적 경쟁으로의 사업 모델 전환</div>

비전 2020

Core Value

고객과 함께하는 ‘행복’

최고의 고객가치 실현 통한 더 많은 고객으로부터의 선택

Material Issues

01
고객경험
혁신

02
LTE
리더십

03
가치를 더하는
솔루션

Commitment

최고의 고객가치 실현을 통한
고객 행복 추구

최상의 네트워크 품질 및 통신
서비스 제공

융합 환경에서 ICT를 통한
새로운 가능성의 제시와 실현

Where We Focus

- 품질·서비스 기반 마케팅
●고객안심서비스 강화
●혁신적 상품 및 서비스 개발

●LTE 네트워크 품질 향상
●네트워크 품질 향상
●기술 경쟁력 유지

●솔루션 매출 성장
●헬스케어 사업 확대
●IPTV 성장

2013 Performance

- 연평균 해지율: 2.3%
●고객정보 유출 0건
●3대 고객만족도 조사(NCSI, KCSI, KS-SQI) 1위 유지

●LTE 보급률: 49%
●방송통신위원회
LTE 품질조사 1위

●에너지·스마트 워크 등 솔루션
매출: 4,000억 원
●헬스케어 전년 대비
매출액 성장률: 40% 이상
●IPTV 가입자: 208만 명

Target & Goals

- 연평균 해지율 2% 이하
(By 2015년)
●착한 기번 누계 가입자
600만 명 달성(By 2015년)
●고객정보 유출 0건 유지
●3대 고객만족도 조사(NCSI, KCSI, KS-SQI) 1위 유지

●LTE 보급률 80% 달성
(By 2019년)
●3밴드 LTE-A 세계 최초
상용화(By 2015년)

●에너지·스마트 워크 등 솔루션
매출: 1조 5,000억 원 이상
(By 2015년)
●헬스케어 매출 1조 원 이상
(By 2020년)
●IPTV 가입자 340만 명 달성
(By 2015년)

사회와 함께하는 ‘동행’

산업과 생태계 전반의 성장을 통한 새로운 기회 창출

04
ICT 공유가치
창출

05
사회적 온실가스
감축

06
동반
성장

07
인적 자본
향상

ICT 역량을 통해
사회와 회사의 공유가치 창출

ICT 기술과 플랫폼을
통해 기후변화 방지에 기여하고
미래 기회 창출

ICT 생태계 구축 통한
기업의 미래 경쟁력 제고

최고의 역량을 지닌
ICT 글로벌 전문가 양성

- 벤처창업 생태계 활성화 위한
행복창업 지원
●ICT 활용 전통시장 살리기
●사회적기업 성과 창출 지원

●사회적 온실가스 이슈 리딩
●온실가스 감축 및 환경 효율성 향상
●환경 인지도 상승

●협력회사 매출 확대 지원
●교육 및 금융 지원
●지속가능 공급망 구축

●교육·훈련 등 인재 개발 투자
●합리적 성과평가
●가치 관점의 성과지표 개발

- 행복창업 ‘브라보! 리스타트’:
10건
●전통시장 활성화 프로젝트:
누적 2건

●온실가스 배출량:
72.2만 tCO₂e 이하(목표달성)
●T맵 서비스를 통해 사회적
온실가스 배출산정 국제표준 승인
(2012년 실증 실험 통한 온실가스
배출량 12.9% 절감 확인)

●협력회사 구매거래 증가율:
38.8% 증가
●통합금융지원: 817.4억 원
●공급망 사회·환경 리스크 실사
비율: 52.6%(서면), 8.8%(현장)

●직원 1인당 인재개발비:
338만 원
●임직원 성과평가 비율: 96%
●글로벌 차세대 리더 육성:
412명(누적)

- ‘브라보! 리스타트’: 비즈니스
연계 벤처 창업 지원 성공 사례
창출 15건 이상(총 지원 건수의
40% 이상, By 2015년)
●신규 CSV 프로그램 성과 창출:
스마트 농축수산업, 스마트러닝
교육복지 분야 3건 이상(By 2015년)

●탄소배출거래제 대응역량
강화 추진(By 2015년)
●자체 온실가스 연간 증가율 5%
이내 유지(By 2014년)
●13개 친환경 ICT 서비스를 통해
온실가스 143만 tCO₂e 감축
(By 2014년)

●민관공동투자사업펀드
150억 원 출연(By 2016년)
●100% 현금결제 및
대금결제 기일 10일 이내 유지

●Any where, Any time Smart
Learning 환경 100% 구축 완료
(By 2015년)
●글로벌 차세대 리더 육성 500명
(By 2016년)

- 01 위험과 기회
- 02 Material Issues
- 1) 고객경험 혁신
- 2) LTE 리더십
- 3) 가치를 더하는 솔루션
- 4) ICT 공유가치 창출
- 5) 사회적 온실가스 감축
- 6) 동반성장
- 7) 인적 자본 향상

행복한 믿음,
행복한 혜택,
행복한 경험

2013년 SK텔레콤은 ‘행복동행’ 실천의 일환으로 고객경험을 위한 핵심 가치를 재정립하였습니다. 경쟁의 양상을 보조금 경쟁에서 본원적인 상품·서비스 경쟁으로 전환하고, 장기고객 우대 혜택을 통해 고객유지율을 높이는 한편, 고객안심서비스 등 다양한 상품과 서비스로 새로운 고객경험을 창출하고 있습니다.

Why This is “Material”

Business Drivers:

보조금 경쟁에 의존한 비즈니스 모델은 수명을 다하고 있습니다. SK텔레콤은 장기적인 관점에서 고객에게 보다 많은 혜택을 돌려주고 고객의 서비스 경험을 근본적으로 혁신하는 것이 향후의 경쟁과 성장을 위해 더욱 효과적이고 올바르다고 판단하고 있습니다.

Stakeholder Concerns:

- 제품 및 서비스 라벨링(Product & Service Labeling)
- 고객 프라이버시(Customer Privacy)
- 고객 보호(Customer Protection)

Major Impact on Capital:

- 금융 자본: 비즈니스의 중장기적 경쟁력 강화를 통한 주주가치 제고
- 사회 및 네트워크 자본: 정부 규제 방향과 일치하는 전략을 실행하여 지역 이해관계자 신뢰 향상

Where We Focus

How We Measure

품질·서비스 기반 마케팅	연평균 해지율	2.3%
고객안심서비스 강화	고객정보 유출	0건
혁신적 상품· 서비스 개발	혁신적 신규 요금상품 도입	T끼리 요금제, 데이터 선물하기·리필하기

본원적 상품 및 서비스 경쟁으로의 전환

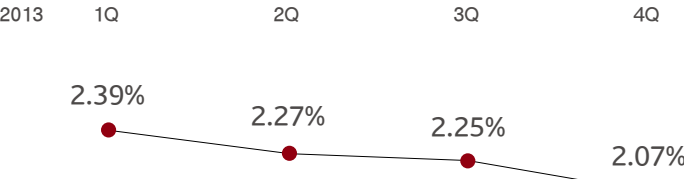
SK텔레콤은 고객경험을 혁신하기 위한 핵심 추구가치를 재정립하였습니다. ‘행복동행’의 ‘행복’은 고객과 함께하는 행복을 의미하며, 2013년 전사 CEM(Customer Experience Management) 체계를 재정립하면서 고객경험(CE)의 핵심 가치로서 ‘고객의 행복’을 선정하였습니다. 고객경험을 혁신하기 위한 실행 원칙은 안심하고 쓸 수 있는 ‘행복한 믿음’, 오래 쓸수록 늘어나는 ‘행복한 혜택’, 새로운 상품을 가장 먼저 만나는 ‘행복한 경험’ 등 3가지로 구성되어 있습니다. 이 같은 원칙을 실행한 결과, SK텔레콤은 2013년 16년 연속 NCSI(국가고객만족도) 1위 기업으로 선정되었습니다. 국내 휴대폰 보급률이 한계치에 도달하면서, 이동통신시장은 사업자 간 단기적인 마케팅 경쟁으로 고객을 빼앗고 빼앗기는 악순환을 반복해 왔습니다. 지나친 시장과열과 소모적 경쟁은 중장기적인 관점의 고객만족을 이끌어 내는 데 장애 요소가 되고 있습니다. SK텔레콤은 되풀이되는 소모적 시장 구도를, 보다 근본적인 고객가치에 집중할 수 있는 본원적 상품과 서비스 경쟁으로 전환시키기 위해 다양한 노력을 펼쳤습니다.

개인정보보호 및 스팸·스미싱 방지 등 고객안심서비스 강화

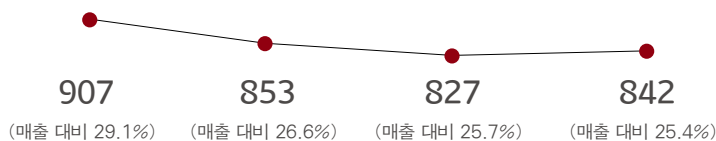
지난 2000년 상용화된 통신과금서비스는 2012년 거래규모가 3조 원에 이르는 보편적 결제수단으로 정착하였습니다. 2007년 정보통신망법 개정으로 통신과금서비스에 대한 제도적 기반을 갖추었으나, 거래규모 증가 등에 따라 시장질서 확립, 해킹 수법 지능화 등에 따른 이용자 보호체계의 필요성이 점차 증가하고 있습니다. 그중에서도 스미싱은 해커가 사전에 입수한 개인정보를 이용하여 SMS를 통해 악성코드를 스마트폰에 설치한 후 이용자 몰래 게임 아이템 등을 결제하는 해킹 수법으로, 최근 그 사례가 급증하고 있습니다. 이외에도 자동결제, 자동 유료서비스 전환, 회원가입 동시 결제 등 다양한 유형의 소비자 피해가 지속적으로 증가하고 있습니다. SK텔레콤은 고객이 안심하고 사용할 수 있는 통신환경을 제공하기 위해 ▷요금 폭탄(Bill Shock) 방지 ▷개인정보보호 ▷자녀안심 ▷스팸·스미싱 등 불법·사기성 메시지 근절 등의 4가지 목표를 중심으로 고객안심서비스를 지속적으로 추진·강화하고 있습니다. 또한 스미싱에 의한 피해뿐만 아니라, 원천적으로 개인정보 유출을 방지하기 위해서도 다양한 노력을 기울이고 있습니다. ‘T가드’는 스마트폰을



2013년 분기별 해지율 추이



2013년 분기별 마케팅 비용
(단위: 십억 원)



위한 종합 안심서비스 애플리케이션으로, 스미싱을 포함한 악성코드를 조기에 탐지하는 기능, 개인 공인인증서 등 주요 개인정보를 안전하게 관리하는 기능 등을 탑재하고 있습니다. 이런 노력으로 2013년 소액결제 피해 발생률* 0.12%, 로밍요금과 고객불만(VoC) 발생률** 0.28%, 고객정보 유출 0건 등 주요 안심지표에서 소기의 성과를 달성하였습니다. 최근 급증하고 있는 개인정보보호 이슈에 대응하기 위해 2014년에도 고객안심서비스를 지속적으로 강화해 나갈 예정입니다.

최근 발생하는 고객정보 유출은 그 수법이 점차 지능화되고 있어, 고객정보의 암호화 및 보안솔루션의 고도화가 필요합니다. SK텔레콤은 모든 DB 내에 개인정보(주민등록번호 등 7개 고유식별번호)를 암호화하고 있으며, 2차 인증 적용, 정보유출관리시스템 확대 적용 등 보안에 만전을 기하고 있습니다. 고객정보 대량 유출 가능성을 차단하기 위해 고객 DB 접근 권한자의 출입, 매체, 네트워크 통제를 적용한 관리센터(Security Operation Center)를 구축하여 운영하고 있습니다.

*소액결제 피해 발생률: 연간 소액결제 이용 건수 대비 소액결제 피해 접수 건수

**로밍요금 고객불만(VoC) 발생률: 연간 로밍 상담 접수 건수 대비 로밍 불만 VoC 건수

장기고객에 대한 우대 혜택 강화

장기가입고객 우대 정책은 소모적인 보조금 경쟁으로 발생하는 기존 고객에 대한 역차별을 해소하고, 기여도 높은 장기가입고객을 서비스 제반 영역에서 더욱 우대하기 위해 추진되었습니다.

2013년 SK텔레콤은 ‘착한 기변’ 등 장기가입고객을 위한 기기 변경 혜택을 강화하였습니다. 2013년 기준 ‘착한 기변’(2013년 1월 출시) 누적 이용 고객은 240만 명입니다. ‘착한폰 폴더’, ‘착한 기변 라이트’ 등 혜택을 다변화하고 대상 고객을 지속적으로 확대하였습니다. 또한 장기가입고객 우대 혜택으로 ‘음성·데이터·멤버십 리필하기’ 서비스(2013년 5월 출시)를 통해 480만 장의 쿠폰을 발급하였으며, 멤버십 제도를 개편하여 멤버십 등급을 산정할 때 가입 기간에 대한 가중치를 높여 더 많은 혜택을 받을 수 있도록 하였습니다.

이 밖에 VIP 바우처 제공, VIP 콘서트, VIP 워크 개최 등 장기·우량 VIP 고객에게 특별 서비스를 제공하였습니다. 한편 SK텔레콤에 대한 충성도는 높으나 계층 특성상 마케팅에서 제외되어 왔던 장년층(50~60세) 고객에게도

스마트폰 케이스를 무상으로 교체해 주고, 스마트폰 가이드 북을 제작·배포하는 등의 활동을 전개했습니다.

유통문화의 혁신

SK텔레콤은 2013년부터 고객에게 최고의 구매 경험을 제공하기 위해 중장기 유통문화 혁신을 추진하였습니다. 유통구조(H/W) 측면에서는 ‘소매 전략매장’을 구축하고 ‘매장환경 개선’을 통해 소매 유통망의 정예화를 추진했으며, 유통문화(S/W) 측면에서는 현장 중심 교육 강화와 고객응대 표준화 ‘우리 가족 착한 통신비’를 통해 최고의 판매 역량 육성을 추진하였습니다. 2013년 시행한 ‘우리 가족 착한 통신비’는 가계통신비 부담을 낮추는 한편, 유통망의 문제점을 개선하고 고객가치를 실현하기 위한 시도입니다. 이를 통해 공식인증대리점 내방 고객에게 단말기 가격 할인 중심의 단순 요금제 안내가 아닌, 단말 할인, 요금 할인, 유무선 결합 할인, 데이터 상품 안내 등 고객의 특성에 맞춘 혜택을 체계적이고 종합적으로 상담하는 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 고객 중심의 유통문화를 더욱 발전시키기 위해 교육체계를 개편하여 유통망 직원의 고객 서비스 역량을 더욱 강화하는 동시에, ‘우리 가족 착한 통신비 컨설팅 2.0’을 시행하여 최고의 고객경험을 제공하기 위한 노력을 더욱 확산시켜 나갈 예정입니다.

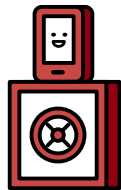
2014년에는 매장, 사람, 고객 커뮤니케이션(Communication) 측면의 유통문화 혁신·진화·발전을 통해 고객에게 신뢰할 수 있고 차별화된 구매 경험을 제공할 계획입니다.

혁신적 요금 상품·서비스 통한 가계통신비 절감 기여

SK텔레콤은 합리적이고 혁신적인 데이터 이용 환경을 조성하기 위해, 통신환경의 변화를 선도하고 고객가치를 높여 가고 있습니다. 2013년에 출시한 음성통화 무제한 요금제 ‘T끼리 요금제’는 가계통신비 절감에 크게 기여했다는 평가를 받았으며, 데이터 선물하기 및 리필하기, 심야 할인 등 데이터 요금제도 한 차원 높은 서비스 경쟁을 이끌었습니다.

2013년 말 기준 음성통화 무제한 요금제 가입자 684만 명, T끼리 데이터 선물하기 870만 건, 리필하기 480만 건 등 고객들의 뜨거운 호응을 통해 고객의 합리적 니즈를 충족시키는 요금상품의 경쟁력을 확인하였습니다.

SK텔레콤
개인정보 및 프라이버시
보호 노력



고객정보보호
PIMS 1호 인증

- 사후심사 통해 고객정보보호 인증교육 수료한 위탁사 직원들만 고객정보 취급
- 고객정보 마스킹 처리, 고객 본인의 동의와 인증 없이 고객정보 조회 및 다운로드 불가
- SK텔레콤 및 자회사의 시스템 보안 및 DB 접근 권한 점검 실시 (2013년 3~5월)
- 유통망 고객정보 침해방지 약정서 개정, 외부 전문인력을 통한 점검 병행, 판매점의 고객정보보호 서약 및 온라인 교육 병행

장기고객 우대 정책 시행

SK텔레콤은 파격적인 장기고객 우대 정책을 시행하는 등, 기존 보조금 중심의 가입자 경쟁 패러다임을 본원적 서비스 기반 경쟁으로 전환하였습니다.



또 청소년층(13~18세)과 실버(60세 이상) 고객 등 연령별 요금상품을 선제적으로 출시하였습니다. 이 밖에도 국내 최대 상금 규모의 상품·서비스 공모전을 개최하고, T전화, B box와 같은 한 발 앞선 상품 출시를 위해 중소 개발업체와의 제휴·협력 등 다양한 노력을 펼쳤습니다.

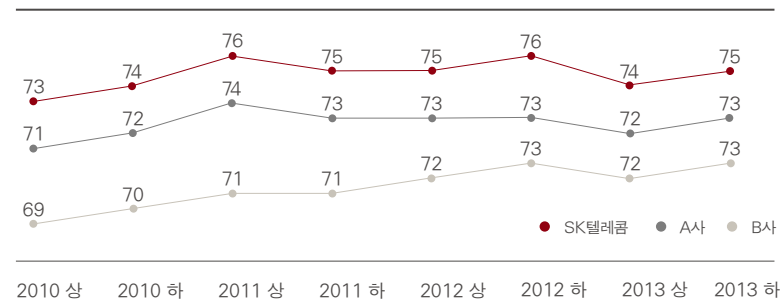
지속적인 고객만족도 제고

SK텔레콤은 국내 3대 외부 고객만족도 조사에서 2013년 기준 14년~16년 연속 1위의 성과를 달성하고 있습니다. 뿐만 아니라 SK텔레콤은 매년 상·하반기 연 2회, 내부 고객만족도 조사(CSI)를 시행합니다. SK텔레콤의 내부 고객만족도 조사는 SK텔레콤 고객뿐만 아니라 경쟁사 고객을 포함하여 진행하며, 고객이 직접 회사의 고객만족도 측면의 경쟁력을 평가합니다. SK텔레콤은 조사 결과를 면밀히 분석하여 상품 및 서비스 개선 등 경영활동에 반영합니다. SK텔레콤은 내부 고객만족도 조사에서도 2013년 16년 연속 1위의 성과를 달성하였습니다.

국내 3대 고객만족도 성과

고객만족도	주관기관	2013년 성과
NCSI 국가고객만족도	한국생산성본부	74점(16년 연속 1위)
KCSI 한국산업의 고객만족도	한국능률협회컨설팅	75.2점(16년 연속 1위)
KS-SQI 한국서비스 품질지수	한국표준협회	73.2점(14년 연속 1위)

SK텔레콤 내부 고객만족도(CSI) 결과 추이



*SK텔레콤의 CSI 조사는 Dr. Claes Fornell(美 National Quality Research Center, University of Michigan)에 의해 개발된 ACSI(American Customer Satisfaction Index) 모델을 적용함

Link to “Financial Materiality”

T끼리 요금제·전국민 무제한 요금제 출시의 의미

SK텔레콤이 출시한 ‘T끼리 요금제’와 ‘전국민 무제한 요금제’는 통신요금에 대한 고객 부담을 경감시키는 등 고객가치 향상에 기여하고 있습니다. 2013년 3월에 출시된 ‘T끼리 요금제’는 두 달 만에 250만 명이 가입하였으며, 이후에 출시된 ‘전국민 무제한 요금제’ 가입자까지 합산하여 2013년 말

기준 총 684만 명의 가입자를 확보하고 있습니다. 또한 신규·번호이동 가입자 중 T끼리 요금제·전국민 무제한 요금제를 선택한 비중은 2013년 3분기와 4분기 연속해서 80% 이상을 유지하고 있습니다. 이와 같은 본원적인 상품 경쟁력을 높이기 위한 노력은, SK텔레콤 서비스의 선택률은 높이고, 해지율은 낮추는 의미 있는 성과로 이어지고 있습니다.

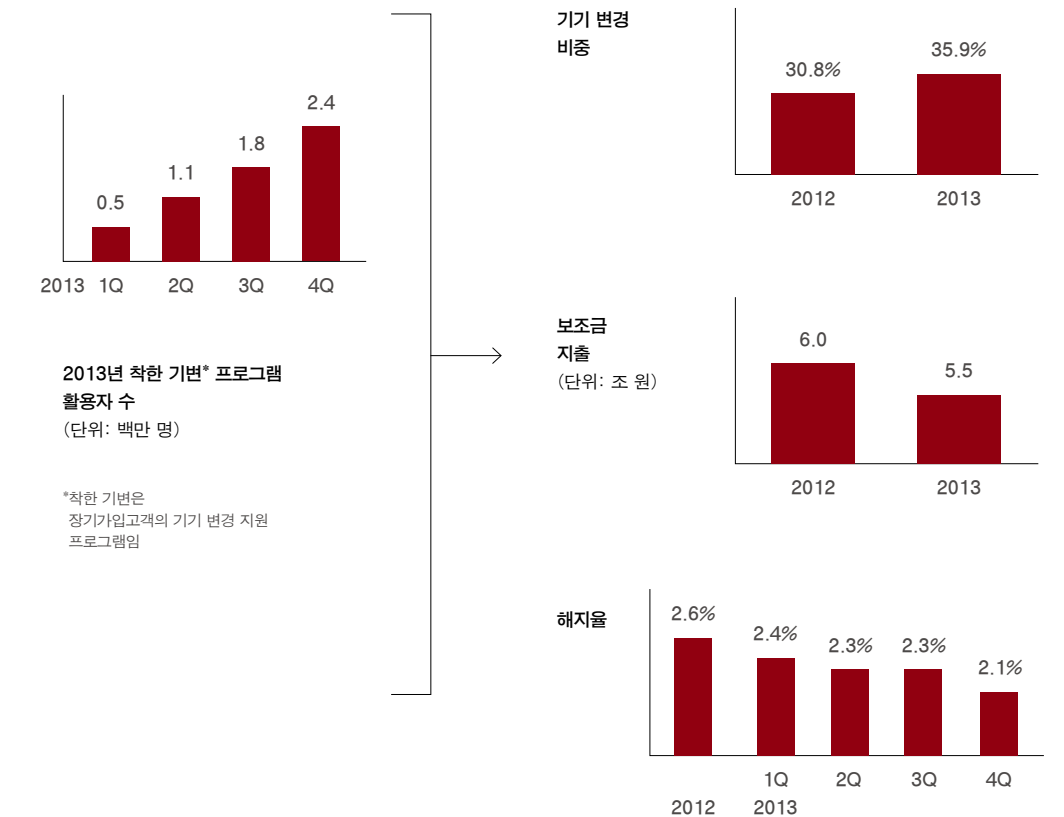
Link to “Financial Materiality”

핵심 추구가치 ‘행복동행’에 따른 고객 유지 중심 정책의 비용 효과

국내 이동통신시장 포화에 따른 번호이동시장의 경쟁 과열은 가입자 이탈 가속화와 장기고객 이탈 확산으로 이어져 SK텔레콤의 수익 구조에 부정적 영향을 미칠 수 있습니다. 이를 극복하기 위해 SK텔레콤은 2013년부터 단기가 아닌 중장기적 관점에서 최고의 고객가치 창출을 위한 서비스 제공과 고객 유지 중심으로의 패러다임 변화를 추진하고 있으며, 그 효과는 시간이 갈수록 증대될 것으로 예측됩니다.

2013년에는 신규·번호이동 가입자 10% 축소, 모집수수료 10% 축소 등을 통해 마케팅 비용을 전년보다 1.3% 감소시키는 성과를 거뒀으며, 실제로 2012년 연평균 2.6% 수준이던 해지율은 고객가치 중심 이니셔티브 실행에 따라 2013년 4분기 2.07%까지 감소하였습니다(2013년 연평균

해지율은 2.3%). 특히 장기·우량 고객을 위한 기기 변경 지원 서비스인 ‘착한 기변’의 도입을 통해 장기가입고객(‘착한 기변’대상자) 해지율을 2012년도 48.2%에서 2013년 39.6%로 약 8.6% 낮추며 장기가입고객의 이탈을 방지할 수 있었습니다. SK텔레콤의 2013년 마케팅 비용은 모집수수료 기준으로 1조 8,000억 원 수준이며, 무선가입자 1인당 마케팅 비용은 약 23만 6,196원입니다. 따라서 2013년 말 기준 전년 대비 0.5%의 해지율 감소는 13만 명 이상의 고객 유지 효과를 낸 것으로 환산할 수 있으며, 이는 약 307억 원의 가입자 유지 비용을 절감한 것으로 추정할 수 있습니다. 앞으로도 ‘착한 기변’을 포함한 고객 유지 중심 마케팅 정책은 정직한 기업 이미지의 강화, 로열티(Loyalty) 고객 비중 증가 기반 마련, 장기적인 시장 변동성 감소 등 중·장기적으로 사업에 긍정적 효과를 가져올 것으로 예측됩니다.



3 Strategic Focus

01 위험과 기회

02 Material Issues

1) 고객경험 혁신

2) LTE 리더십

3) 가치를 더하는 솔루션

4) ICT 공유가치 창출

5) 사회적 온실가스 감축

6) 동반성장

7) 인적 자본 향상

기술 기반의 네트워크 역량 강화로 LTE 리더십 확대

2013년 SK텔레콤은 최고의 고객가치를 실현할 수 있도록 지속적인 LTE 관련 기술 개발과 안정적인 네트워크 운용을 통해 우수한 품질의 네트워크 서비스를 제공하였습니다. 세계에서 가장 빠르고 앞선 기술을 가장 먼저 SK텔레콤 고객에게 제공하기 위하여 더욱 노력할 것입니다.

Why This is "Material"

Business Drivers:

네트워크 품질은 여전히 본원적이고 핵심적 경쟁 요소입니다. LTE 구축 경쟁이 성숙기에 접어들었음에도 불구하고 데이터 트래픽은 꾸준히 증가하고 있어 적절한 양적 네트워크 투자가 지속적으로 요구되며, 이와 함께 꾸준한 품질 향상과 기술 개발 그리고 적절한 수준의 투자가 병행되어야 합니다.

Stakeholder Concerns:

- 네트워크 퀄리티(Network Quality)
- 네트워크 커버리지(Network Coverage)

Major Impact on Capital:

- 금융 자본: 비즈니스의 중장기적 경쟁력 강화로 주주가치 제고
- 생산 자본: 네트워크 설비를 활용·구축하여 사회 인프라 증대
- 지적 자본: 통신 및 네트워크 기술 개발, 지적 자산 확대

Where We Focus

How We Measure

LTE 네트워크 제공	LTE 보급률	49%
네트워크 품질 향상	LTE 품질조사	1위(미래창조과학부, 2013년 12월)
기술 경쟁력 확보	신규 기술 상용화	<ul style="list-style-type: none"> • LTE-A, 광대역 LTE 상용화 • 3밴드 LTE-A 등 기술 개발 지속

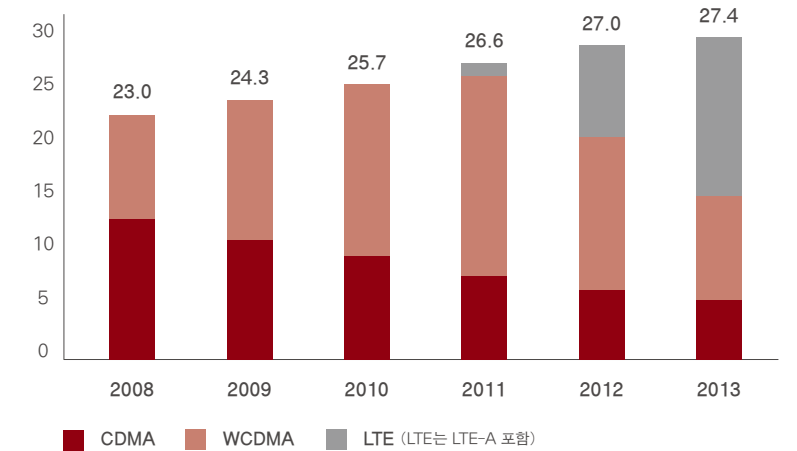
LTE 리더십 확대로 LTE 가입자 지속 증가

SK텔레콤은 2011년 4세대 서비스인 LTE(Long Term Evolution) 상용화를 통해 스마트폰 서비스의 질적 수준을 한 단계 높인 바 있습니다. 이어 2013년 6월에는 주파수 결합(Carrier Aggregation) 기술을 적용한 LTE-A 서비스를 세계 최초로 상용화하며 본격 데이터 시대를 열었습니다. 또한 기존 LTE 고객까지 그 혜택을 누릴 수 있도록 1.8GHz 대역을 활용한 광대역 LTE 서비스를 2013년 9월 서울에서부터 개시하며 고객가치를 높여 가고 있습니다. LTE-A는 기존 LTE의 2배 속도로 초고속 데이터망을 통해 대용량·고화질·고음질의 콘텐츠를 빠르고 끊김 없이 전송할 수 있습니다. SK텔레콤은 LTE-A를 활용하여 다양한 융합 서비스를 제공함으로써 통신시장의 주도권을 더욱 강화해 나갈 계획입니다.

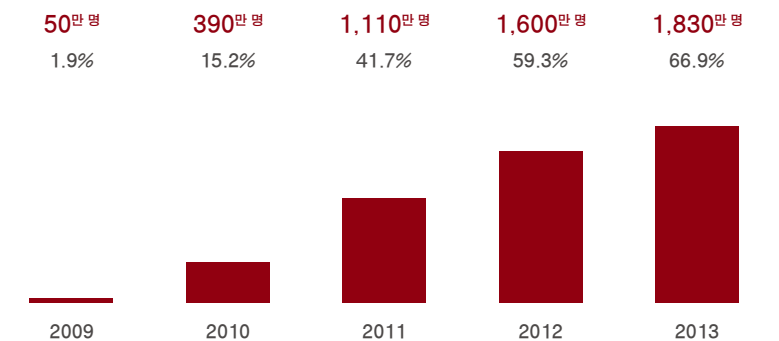
2013년 12월 SK텔레콤의 LTE 가입자 수는 1,349만 명을 넘어섰으며, 전체 가입자 수의 약 49%가 LTE를 활용하고 있는 것으로 나타나는 등 3G에 이어 4G LTE에서도 SK텔레콤의 리더십은 더욱 확고해지고 있습니다. LTE 가입자 비중의 지속적인 증가와 함께 스마트폰 이용자도 증가하고 있습니다.

네트워크별 가입자 수 추이

(단위: 백만 명)



스마트폰 가입자 수 및 사용 비율

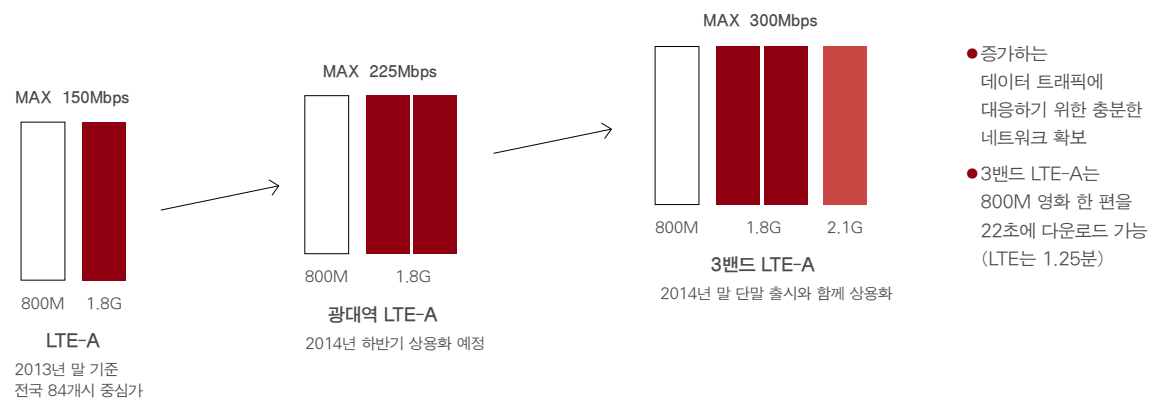


LTE에서 3밴드 LTE-A까지의 기술 리더십

SK텔레콤은 보다 나은 통화·데이터 품질을 제공하기 위해 고객의 시간대별·지역별 트래픽 사용 패턴 등 다양한 빅데이터를 분석하여 망 설계 및 운용의 고도화를 진행해 왔으며, 그 결과 미래창조과학부에서 발표한 2013년 품질 측정 결과에서 LTE-A, LTE, 3G 모두 1위를 달성하였습니다. 특히 주력망인 LTE는 세계 최대 이동통신사업자 연합체인 GSMA의 글로벌 모바일 어워드(Global Mobile Awards)에서 2년 연속(2013·2014년) 최고의 LTE 공헌상을 수상하는 등 세계적인 기술 리더십을 보유하고 있습니다.

SK텔레콤은 LTE-A와 광대역 LTE 커버리지를 지속적으로 확대할 예정이며, 2014년 7월 광대역 LTE로의 본격 전환을 계획하고 있습니다. SK텔레콤은 이미 수도권뿐만 아니라 전국 84개시에서 LTE-A를 통해 150Mbps 초고속 시장을 선점하고 있습니다. 광대역 LTE는 2013년 9월 개통 이후 10월 말 서울 전역, 11월 말 수도권 전역에서 서비스 중이며, 2014년 3월 광역시, 7월 전국망 서비스에 돌입할 예정입니다. 더불어 광대역 LTE-A 서비스뿐만 아니라 3개의 주파수를 묶어서 사용하는 3밴드 LTE-A 기술 개발에 성공한 동력을 바탕으로, 최고 속도 300Mbps의 차세대 LTE-A 서비스를 선도하여 기술 리더십을 이어 갈 계획입니다.

LTE-A 네트워크 로드맵

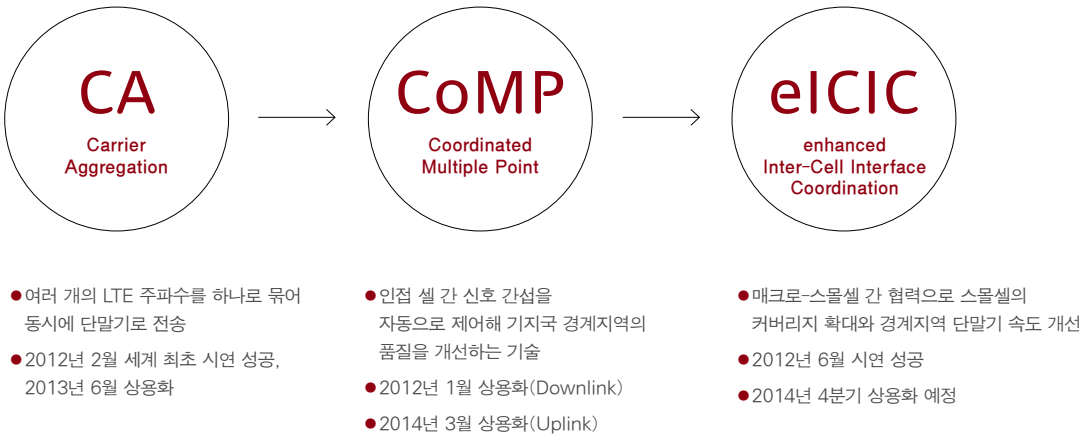


LTE-A 서비스 세계 최초 상용화
SK텔레콤은 2013년 6월, LTE보다 최대 2배 빠른 LTE-A 서비스를 세계 최초로 상용화하는 데 성공하였습니다.



SK텔레콤의 차별화된 기술력

SK텔레콤은 2012년부터 LTE-A 관련 기술 개발에 매진한 결과 2012년 2월 세계 최초 CA(Carrier Aggregation, 주파수 결합) 시연, 2012년 6월 차세대 주파수 간섭제어기술(eICIC) 시연 등 앞선 기술을 선보여 왔습니다. 또한 CA 이외에도 인접 셀 간 간섭제어기술(CoMP) 등 기지국 경계지역의 품질을 개선하는 기술을 지속적으로 적용하여 우수한 품질을 제공할 것입니다.



2013년 SK텔레콤이 세계 최초로 상용화한 LTE-A는 SK텔레콤의 앞선 네트워크 기술력을 다시 한 번 입증한 것으로, 2014년 1월에 차이나텔레콤과 중국 상해의 LTE 컨설팅 계약을 체결하는 등 세계 각국 통신사들의 주목을 받고 있습니다.

한편, 설비투자 및 마케팅 비용을 고효율적으로 집행하고 유통망·상품 등 핵심 인프라에 대한 체질 개선을 통해 이동통신사업(MNO)의 수익성을 제고하고 있습니다. 모바일 IPTV는 유선 IPTV와 같이 VOD 사용량이 지속적으로 증가하고 있고, 향후 광고·쇼핑 등 다양한 사업영역으로의 확장이 가능하므로 중장기적으로 기대되는 분야입니다.

IT 인프라 구축을 통한 지역 디지털 격차 해소

SK텔레콤은 산간 오지나 도서지역 등 통신 서비스 접근이 어려운 지역의 주민을 위해 통신 제공지역 범위를 지속적으로 확대하는 한편, 저소득층이나 인구 저밀도 지역주민에게 기본적 통신 서비스를 제공하기 위한 보편적 의무손실 보전금을 지원하고 있습니다. 2013년 국내 타 기간통신사업자들과 함께 지원한 보편적 통신 서비스 비용은 475억 원이며, 이 가운데 SK텔레콤의 부담액은 169억 원입니다.

전파 소외지역*
기지국 설치

14,882

(*산간 오지, 등산로, 도서지)

보편적 의무손실부담	(단위: 십억 원)	
	2012	2013
보편적 의무손실부담 지원금	17.4	16.9

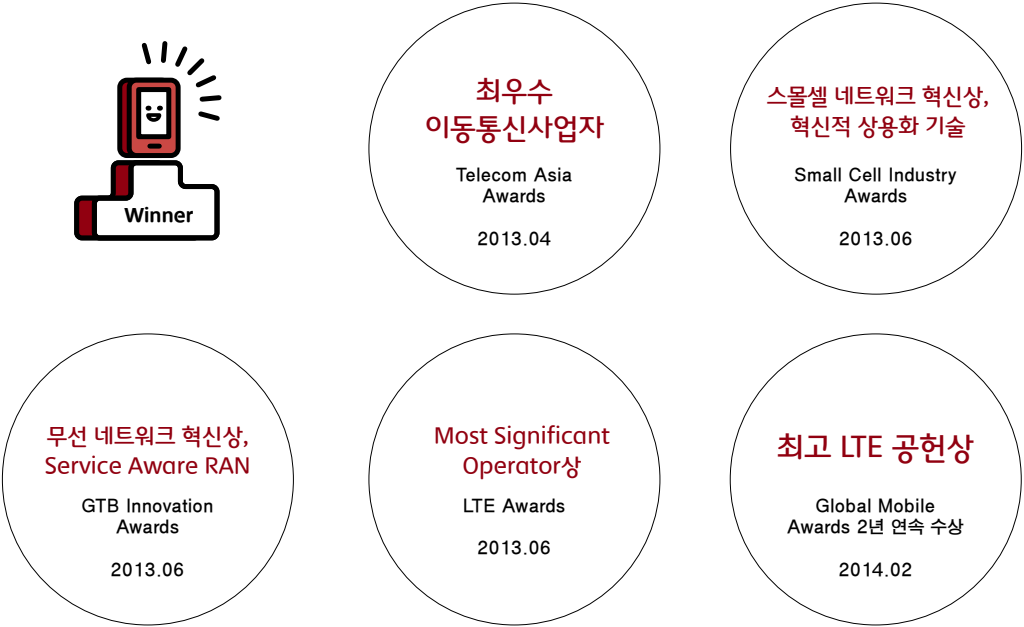
초고속 LTE-A가 이끄는 생활의 변화

초고속 LTE-A의 확산으로 인한 네트워크 혁신은 생활의 변화를 수반합니다. 일부 특수한 경우를 제외하고는 불가능했던 이동 중 실시간 멀티미디어 서비스가, 네트워크의 빠른 속도 덕분에 원활하게 되면서 개인의 정보 접근성이 급격하게 높아지기 때문입니다. 예를 들면, SK브로드밴드 모바일 IPTV인 'B tv mobile'은 풀HD급 실시간 영상 스트리밍 서비스를 제공합니다. 풀HD 영상은 일반 HD 영상보다 2배 이상의 선명한 화질을 자랑하는데, LTE-A는 이러한 서비스를 모바일에서 끊김 없이 재생할 수 있는 안정적인 속도를 제공합니다. LTE-A 서비스가 보편화되면서 스마트폰을 통해 여러 명이 얼굴을 보며 대화를 나누고 다양한 콘텐츠를 동시에 즐기는 일도 가능해졌습니다. 대표적인 서비스가 SK텔레콤이 2013년 6월에 출시한 '그룹영상통화'로, 4명이 한꺼번에 영상통화를 할 수 있습니다. 또한 LTE-A는 원음에 가까운 무손실 음원 서비스인 FLAC가 제공되는 데 기여했습니다. FLAC(Free Lossless Audio Codec)는 음원 손실을 최소화한 압축 방식으로, 2013년 12월 기준 SK텔레콤은 약 6만 곡의 FLAC 음원을 음원 서비스 멜론(Melon)을 통해 제공하고 있습니다. SK텔레콤은 앞으로도 발전된 모바일 네트워크 인프라를 기반으로 디바이스와 네트워크, 소프트웨어가 결합된 융합 서비스를 창출하고 ICT 산업과 연계하기 위한 초석을 마련해 가겠습니다.

주파수 확보로 미래 경쟁의 발판 마련

주파수는 이동통신서비스의 가장 기본적인 자원으로, 이동통신사업자의 네트워크 경쟁력을 결정하는 핵심적인 요소 중 하나입니다. 과거 3G 서비스와 달리 LTE 서비스는 연속한 주파수의 대역폭이 최고 속도를 결정하는 만큼 이동통신사업자들의 주파수 확보 경쟁은 과거 어느 때보다 치열한 양상을 보였습니다. LTE 서비스를 시작한 2011년 국내 이동통신 3사는 주파수 경매를 통해 LTE 주파수를 받은 데 이어, 2013년에는 추가 LTE 주파수를 할당받았습니다. 특히 2013년은 광대역 LTE 서비스를 시작하는 시기였기 때문에 주파수 경매 결과가 시장에 어떠한 영향을 주게 될지가 초미의 관심사였습니다. SK텔레콤은 경매를 준비하는 과정에서 최소한의 비용으로 경쟁력 있는 주파수를 확보할 수 있는 전략을 고민하였습니다. 결과적으로 전세계에서 LTE용 주파수로 가장 많이 활용되고 있고 SK텔레콤이 2012년 하반기부터 서비스를 제공하고 있는 1.8GHz 광대역 주파수를 경쟁사 대비 절반 수준의 가격에 확보할 수 있었습니다. 이로 인해 LTE 서비스 제공 시기를 앞당기고 장비와 단말기를 용이하게 공급할 수 있었으며, 여기에서 절감한 비용으로 네트워크 고도화 작업에 집중 투자하고 있습니다. SK텔레콤은 2013년 할당받은 1.8GHz 대역을 이용하여 광대역 LTE-A 서비스 등 경쟁사를 압도하는 품질로 이용자 편익을 향상시키기 위해 노력할 것입니다.

LTE 기술 관련
주요 수상 내역



Link to "Financial Materiality"

SK텔레콤 중장기
기업가치 향상의 핵심,
LTE 리더십

4G LTE 네트워크 품질 향상과 LTE 전환은 SK텔레콤의 중장기 기업가치 향상의 직접적 기반입니다. LTE 네트워크의 진화로 인한 통신속도 향상과 서비스 혁신은 정보 접근성을 높이는 동시에 풀HD 영상 시청과 그룹통화를 가능하게 하는 등 생활의 변화를 가져오며, 네트워크 사용자의

데이터 활용 형태를 변화시킵니다. SK텔레콤의 주요 수익 중 일부는 요금제와 상품을 통한 네트워크 사용료에서 발생하는데, LTE 사용자의 데이터 수요 증가는 사업의 수익 증대에도 간접적 영향을 끼칩니다. 야구·올림픽·월드컵 등 패키지 요금제, B2B 서비스의 확대 등은 가입자 1인당 매출(ARPU)을 증가시킵니다. 2013년 SK텔레콤의 분기별 ARPU는 LTE 가입자 수가 증가하면서 2분기 이후 점진적인 상승 추세를 보이고 있습니다.

데이터 트래픽 추이					(단위: Peta Byte)
2012 4Q	2013 1Q	2013 2Q	2013 3Q	2013 4Q	
12	17	21	25	28	
1인당 매출(ARPU) 추이					(단위: 천 원)
2012 4Q	2013 1Q	2013 2Q	2013 3Q	2013 4Q	
33.8	33.7	34.0	34.9	35.7	

- 01 위험과 기회
- 02 Material Issues
- 1) 고객경험 혁신
- 2) LTE 리더십
- 3) 가치를 더하는 솔루션
- 4) ICT 공유가치 창출
- 5) 사회적 온실가스 감축
- 6) 동반성장
- 7) 인적 자본 향상

ICT 융합시대를
선도하는 차별화된
솔루션과 서비스

데이터 시장 확대와 스마트 기기 활성화에 따라 SK텔레콤은 솔루션, 헬스케어, IPTV 등 3대 성장사업을 집중 육성하고 있습니다. 이를 통해 영역 간 경계를 뛰어넘는 ICT 융합의 가속화 추세에 대응하고, 산업 간 상생협력을 기반으로 이전에 없던 가치를 창출해 나가겠습니다.

Why This is “Material”

Business Drivers:

현재 ICT 산업은 스마트 기기 보급 확대, 고객 니즈의 변화, ICT 기술 진화 등으로 인해 비즈니스 및 고객경험이 혁신되는 등 급격한 변화가 진행 중입니다. SK텔레콤에 대한 사회적 기대는 ‘전통적 통신 상품 및 서비스 제공’에서 점차 ‘새로운 경험을 주는 혁신적 상품을 최적의 채널을 통해 제공’하는 것으로 이동하고 있습니다. ICT 사업자의 인접영역 진출 및 통합화와, 자연스럽게 편리한 고객경험 기술 및 지능화 기술(클라우드 컴퓨팅 등)이 필요한 시점입니다.

Stakeholder Concerns:

- 혁신관리(Innovation Management)
- 환경·사회적 제품 및 서비스(Product and Services)
- ICT의 간접적 영향(ICT Indirect Impact)

Major Impact on Capital:

- 금융 자본: 신규 비즈니스 추진에 따른 중장기적 주주가치 제고
- 사회 및 네트워크 자본: 경계 확장 및 협력회사와의 협력을 통한 ICT 비즈니스 생태계 성장
- 지적 자본: 미래기술 및 성장기술 R&D

Where We Focus

How We Measure

솔루션 사업 확대	솔루션 매출	4,000억 원
헬스케어 3대 전략분야 사업 확대	전년 대비 매출액 성장률	40% 이상 (전년 대비 나노엔텍 41%, 티엔롱은 45% 이상 매출액 상승)
IPTV 성장	유무선 IPTV 가입자	355만 명

ICT 산업은 ‘스마트폰’ 넘어 폭발적으로 성장

전세계 네트워크 사업자들은 속도·용량 측면에서 진화된 기술 상용화에 박차를 가하고 있으며, 이에 따라 진화된 네트워크를 기반으로 웨어러블(Wearable) 기기를 포함한 다양한 연결 기기(Connected Device)가 등장하고 있습니다. 기기 간의 자율적인 정보통신을 통해 새로운 사용자 경험을 제공하는 스마트 기술인 ‘IoT’ (사물인터넷, Internet of Things)는 ‘IoE’ (Internet of Everything)로 진화하고 있으며, 빅데이터·클라우드 등의 혁신적인 기술과 자연스럽게 융합하고 있습니다. 새로이 등장하는 기술에 힘입어 사물 간의 연결에 지능(Intelligence)이 더해지는 진정한 융복합시대가 도래하고 있습니다.

정보통신산업진흥원에 따르면 2020년까지 전체 IT 관련 지출 분야에서 클라우드·빅데이터·모바일 컴퓨팅 등 차세대 시장이 80%를 차지할 것이며, 스마트 기기 확대로 ICT 컨버전스 영역의 성장이 가속화될 전망입니다. 그동안 SK텔레콤은 스마트폰 보급 중심의 혁신 사업을 전개하여 미래 성장 기반을 확보한 것으로 판단되나, 중장기 지속성장을 달성하기 위해서는 확보한 기반을 바탕으로 새로운 사업영역을 발굴·육성하는 것이 필요한 시점입니다. SK텔레콤은 3대 성장사업인 솔루션, 헬스케어, IPTV를 통해 ICT 컨버전스 시장을 주도해 나갈 예정입니다. 데이터 시장 확대와 스마트 디바이스 활성화에 따라 영역 간 경계를 뛰어넘는 ICT 융합시대에 대응하는 한편, 산업 간의 상생협력을 통해 새로운 가치를 창출할 것입니다.

ICT 융합형 성장 솔루션 사업 육성

SK텔레콤은 성장동력으로 육성 중인 ICT 기반 융합사업을 향후 더욱 본격화할 계획입니다. 이에 따라 연결성(Connectivity) 분야에서 보유한 핵심 자산, 플랫폼 구축·운영 역량, 대규모 고객 기반 서비스 경험을 발판으로 ICT 컨버전스 영역의 솔루션 사업을 전개하고 있습니다. SK텔레콤은 시장 규모, 내부 역량 등을 종합적으로 검토하여 핵심 솔루션 비즈니스(Core Solution Business)를 선정하였으며, 특히 2013년부터 스마트 스토어(Smart Store), 스마트 워크(Smart Work), 스마트 클라우드(Smart Cloud), 그린 & 세이프티(Green & Safety), 모바일 광고 및 결제(M-Ad & Payment) 등을 핵심 사업으로 선정해 역량을 집중하고 있습니다. 2015년까지 솔루션 사업을 1.5조 원 규모로 성장시켜 나갈 계획입니다. 솔루션 사업은 일상생활 및 비즈니스 환경 변화에 따른 새로운 흐름을 반영한 것으로 외부의 경제·환경·사회적인 니즈를 해결하기 위한 ICT의 새로운 역할 모델을 제시하고 있습니다. ICT 사업 플랫폼 기반 사업 구조와 비즈니스 모델을 통해 안정적인 수익을 확보하여 중기 성장 중심축으로서의 가치를 입증할 예정입니다.

개념	2013 주요 성과	2014 계획	
<div><div><div><div><div><div></div></div><div>Work</div></div></div></div></div>	기업고객의 산업별 밸류 체인 및 사업 프로세스 특성을 반영한 모빌리티(Mobility) 기반의 솔루션을 만들고, 고객 업무의 생산성과 효율성을 극대화할 수 있는 ICT 인프라 전반을 제공하는 솔루션 사업	모바일 증권계좌 개설 시스템 '스마트 카운터(Smart Counter)', 보험사 연계 교통사고 관제 솔루션 '스마트앤케어(Smart nCare)' 등 12개 솔루션을 중심으로, 약 70여 개사의 고객, 300억 원 이상의 매출 실현	대기업 시장에서 산업군 확장과 함께 중견·중소기업 시장에서도 규제 정책을 활용한 IT 컴플라이언스(Compliance) 등 특화 사업 확대
<div><div><div><div><div><div></div></div><div>Green</div></div></div></div></div>	생산부터 소비에 이르는 밸류 체인 전 영역을 대상으로, ICT 기반의 에너지 효율 개선, 신재생 에너지 시스템 구축 및 운영, 탄소배출권 거래, 원격검침인프라(AMI) 등 스마트 그리드 사업 추진	본격적인 서비스 확대를 추진한 결과 13개 사로부터 약 130억 원 규모를 수주하여 시장 선도 이미지 구축	빌딩 및 공장 에너지 관리시스템. 고객을 지속적으로 확대하는 한편, 스마트 조명제어 등 에너지 효율화 솔루션 고도화와 신재생 에너지 영역으로 사업 확장
<div><div><div><div><div><div></div></div><div>Safety</div></div></div></div></div>	ICT를 통해 범죄, 재난·재해를 방지하고, 시설·공간의 안전 점검, 대인·대물 상태 모니터링 및 관리 서비스를 제공하는 사업	부가안심보험서비스, SMS 통보서비스, 고화질 CCTV 제공 등 영상보안 상품을 강화하여 꾸준한 고객 확보	출동보안 사업자와의 협력을 강화하여 ICT 기반 물리보안 시장을 선도하고, 지속적인 영상보안 상품력 강화, IT 보안 관련 신규 상품 출시 등 통합보안솔루션 제공사업자로서 입지 공고화
<div><div><div><div><div><div></div></div><div>Payment</div></div></div></div></div>	통신과금 시장 결제사업자로서 휴대폰 기반 소액결제, 콘텐츠 구입 시 결제를 대행하는 DCB(Direct Carrier Billing) 사업, 본인인증, 공과금 청구 대행을 수행하는 스마트 청구서 등	소액결제·본인인증 등 통신과금서비스 이용자를 늘리고, 모바일 토큰 등 신규 결제 서비스를 출시하는 등 사업 영역을 확대함. 약 2,000억 원의 매출 달성	통신과금 오프라인 시장 진입, ARS 인증 등 기존 결제 사업을 확장함으로써 사업 규모를 키우는 한편, 금융사, PG사 등 제휴 기반 직불 결제 플랫폼을 출시하여 본원적 결제시장 진입 추진
<div><div><div><div><div><div></div></div><div>IoT</div></div></div></div></div>	빌딩과 공간에 센서, 통신 및 IT 기술을 결합하여 원격지의 사물·사람·환경 등의 상태 및 위치 정보를 확인·제어할 수 있는 제반 서비스	비즈니스 파트너와 생태계를 조성할 수 있는 방향의 사업 확대를 모색하고, 사물인터넷(IoT) 플랫폼을 출시하여 사업 확장 기반 구축	본격적인 사물인터넷(IoT) 솔루션 사업을 확장하기 위해 3대 핵심 사업영역(Automotive, Asset, Agriculture)을 선정, 다양한 회선연계 사업 모델을 통해 사업다각화 병행 추진

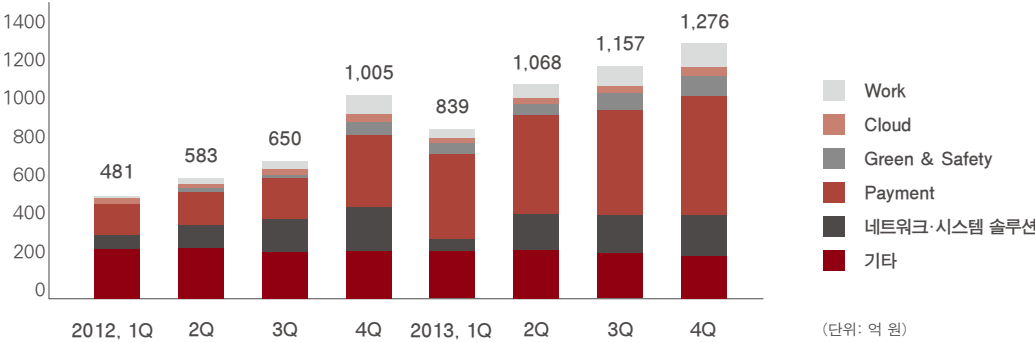
중장기 성장동력이 될 헬스케어 사업

고령화 사회의 진전과 더불어 건강 관련 기술이 ICT 산업과 융합하는 현상이 가속화되면서, 헬스케어가 미래의 성장사업으로 주목받고 있습니다. 한국보건산업진흥원에 따르면 2014년 국내 스마트 헬스케어 시장규모는 2010년보다 약 2배 가량 성장한 3.1조 원에 이를 것으로 전망됩니다. 전세계적으로도 헬스케어 관련 ICT 솔루션 시장이 2020년 약 500억 달러 규모로 성장할 것으로 추정되는데, 예방·관리 분야는 시장 형성 단계로 높은 성장성이 점쳐지고 있습니다. SK텔레콤은 중장기 성장동력 관점에서 헬스케어 사업을 추진하고 있으며, 궁극적으로 ICT 기반의 글로벌 헬스 허브(Health-Hub)라는 지향점 아래 2020년까지 1조 원 이상의 매출을 창출하는 사업으로 육성해 나갈 것입니다. 특히 헬스케어 4대 영역인 진단·치료·예방·관리 중 치료를 제외한 진단·예방·관리 영역에 ICT 기술을 접목시켜, 고객(환자)과 서비스 공급자(의료진) 양측에서 가치를 제공할 수 있는 신규 비즈니스 모델을 창출할 계획입니다. 2013년 SK텔레콤은 건강관리 서비스, 스마트 병원 솔루션, 의료용 체외 진단기기를 3대 영역으로 설정하여 각 영역에서 헬스온 서비스, 스마트 병원 솔루션의 상용화, 현장 즉시진단 소형기기인 ‘프렌드(FREND)’의 FDA 승인(전립선암 진단기기 2013년 5월, 갑상선질환 진단기기 2014년 3월) 등 사업 기반을 마련하였습니다. 특히 진단기기의 경우, 진단의 종류와 판매처가 점차 확산되면서 각 질병 진단에 필요한 시약의 판매 증가가 예상됨에 따라 그 성장성이 매우 높다고 할 수 있습니다. 2014년에는 미국·중국·동남아 등 글로벌 시장 진출을 통해 해외 성장 기반 역시 강화해 나갈 예정입니다.

홈 허브 서비스 등 혁신적 상품으로 IPTV 시장성 강화

IPTV는 2015년까지 유선 IPTV 340만 명, 무선(모바일) IPTV 480만 명을 목표로 홈 시장을 겨냥한 새로운 서비스를 선보일 방침입니다. 동시에 빅데이터에 기반한 맞춤형 미디어 제공 환경도 만들 계획입니다. 이미 실시간 TV와 같은 기존 서비스 외에 음성·웹 검색 등 기능을 강화하였으며, 삼성전자와 함께 셋톱박스를 없앤 내장 스마트 TV를 출시해 시장을 선점하고 있습니다.

솔루션 매출 성장 추이



2013년 유선 IPTV 가입자는 2012년보다 65만 명이 증가한 205만 명에 이를 정도로 성장세를 보이고 있습니다. 특히 무선 IPTV 가입자는 150만 명으로, 2012년보다 120만 명이나 증가하였습니다.

2014년 출시한 B box는 IPTV와 VOD, 영상통화와 홈 모니터링, 가족 간 SNS를 통한 커뮤니케이션(패밀리보드), 클라우드 등 유무선 통신을 활용한 다양한 서비스를 이용할 수 있는 신개념 홈 허브 기기입니다. ‘미디어’와 ‘홈’이 융합된 차세대 홈 디바이스로 진화된 서비스는 물론 스마트 홈 관련 신규 서비스를 지속적으로 개발·탑재할 수 있으며, 안드로이드 OS를 탑재하여 확장성을 더한 것이 특징입니다. 고객은 별도의 홈 디바이스를 설치할 필요 없이 B box 하나만으로 TV와 스마트폰이 연동된 미디어·홈 서비스를 즐길 수 있습니다.

미래를 위한 R&D 투자

혁신의 기반은 R&D에 있습니다. SK텔레콤은 R&D 조직으로 미래기술원과 ICT기술원을 운영하고 있으며, 이 중 미래기술원은 핵심 기술 선정 및 개발을 통해 비즈니스 적합성과 시장 니즈 검증을 위한 파일럿 프로젝트를 수행하고 있습니다. 2013년에는 빅데이터 처리·분석 기술, 영상 처리·분석·인식 기술, 한국어 음성인식·언어처리 기술, 헬스케어 진단 시약·기기 기술 등 중장기 성장의 기반이 되는 핵심 기술을 선정하고 목표 수준을 달성하였습니다. 특히 빅데이터 및 진단 시약을 전사 사업화하는 의사결정을 완료하고, 미래기술원 운영 방안 및 R&D 전략 방향을 수립하였습니다.

ICT기술원은 R&D 영역을 시간축(현재 사업 & 미래 사업)과 성장축(현재 비즈니스 모델 & 성장 비즈니스 모델) 2가지로 구조화하여 운영해 왔습니다. 이에 따라 HD 보이스 같은 성능개선 기술 등 이동통신사업의 경쟁력을 제고하고 비용을 절감하는 기술부터, 플래시 반도체 기반 스토리지 시스템 개발 등 중장기 성장 기술까지 폭넓은 R&D를 수행하였습니다.



세상에 없던 혁신적 서비스 'T전화' 출시
SK텔레콤은 All-IP 기반 차세대 통화 플랫폼 'T전화'를 출시하여, 별도의 애플리케이션을 설치하지 않고도 편리하면서도 안전하게 통화할 수 있는 통화 환경을 조성하였습니다.

R&D 접근 전략 및 주요 성과



- ❶ 기존 이동통신사업의 경쟁력 제고 및 비용 절감 R&D
 - a) 세계 최초 LTE-A 상용화를 통한 무선 용량 증대
 - b) HD 보이스 등 성능 개선 기술 개발
 - c) 오픈 소스 S/W, 빅데이터 등 IT 인프라 개발
- ❷ 차세대 이동통신 인프라 진화기술 R&D
 - a) SDN/NFV, 슈퍼 셀 등 차세대 네트워크 기술
- ❸ 이동통신 기술 기반의 플랫폼·서비스 R&D
 - a) 차세대 웹(HTML 5), 개방형 M2M·IoT 플랫폼 개발
 - b) 상황인지, 증강현실 기반 기술 개발
- ❹ 신규 성장사업을 위한 중장기 R&D
 - a) 플래시 반도체 기반 스토리지 시스템 개발
 - b) 퀀텀(Quantum) 기술 기반 암호화 기술 개발

R&D 비용과 인력

총 R&D 비용	
2011	4,584억 원
2012	4,231억 원
2013	4,347억 원

R&D 인력	
2012	838명
2013	1,094명

Link to “Financial Materiality”

비즈니스 모델을 혁신시킨 세계 최초의 전화 플랫폼 'T전화'

2014년 2월에 출시된 T전화는 직관적 사용자환경(UI)과 다양한 확장 기능을 제공하는 쉽고 편리한 전화 플랫폼입니다. 별도의 애플리케이션을 설치하지 않아도 스팸·보이스 피싱 등 원치 않는 통화를 피할 수 있는 ‘안심통화’

기능을 제공합니다. 또 첫 화면에서는 키패드가 아닌 통화 빈도가 높은 사람의 이름과 사진을 보여 주고, 약 100만 개의 번호를 현 위치에서 가장 가까운 순서로 찾을 수 있는 기능 등을 제공합니다. 향후 T전화는 오픈 플랫폼을 기반으로 외부업체(3rd party)의 서비스를 수용하여 진화를 거듭할 것입니다. 이러한 오픈 플랫폼 지향은 ICT 생태계의 동반성장에도 기여하는 효과가 있을 것이라 예측됩니다.

- 01 위험과 기회
- 02 Material Issues
- 1) 고객경험 혁신
- 2) LTE 리더십
- 3) 가치를 더하는 솔루션
- 4) ICT 공유가치 창출
- 5) 사회적 온실가스 감축
- 6) 동반성장
- 7) 인적 자본 향상

행복동행을
실현하는
공유가치(CSV) 창출

SK텔레콤은 ICT 핵심 역량으로 해결할 수 있는 사회문제를 찾아, 그것을 효과적으로 해결할 수 있는 새로운 CSV 프로그램을 기획·운영하고 있습니다. 사회문제에 대한 심층적인 이해와 차별화된 ICT 기술력을 바탕으로 우리 사회의 긍정적인 에너지를 확산시키는 데 앞장서겠습니다.

Why This is “Material”

Business Drivers:

기업 사회공헌에 대한 요구가 전통적 CSR(Corporate Social Responsibility)에서 CSV(Creating Shared Value)로 변화함에 따라, 기업이 보유한 자원과 역량을 활용한 사회가치 창출의 중요성이 커지고 있습니다. 비즈니스와 연계하여 사회문제를 해결하는 사회 혁신 모델은 사회적인 효용뿐만 아니라, 운영 효율성을 개선하고 새로운 시장과 연결되는 등 기업에게도 혁신의 기회를 제공합니다.

Stakeholder Concerns:

- ICT 공유가치 창출(Creating Shared Values through ICT)
- 계층·장애 디지털 격차 해소(Digital Inclusion)
- ICT 기술을 통한 경제적 효율성 증대, 사회적 소통(Communication) 활성화, 삶의 가치 제고, 신규사업 창출 등 ICT의 간접적 영향

Major Impact on Capital:

- 사회 및 네트워크 자본: ‘브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)’ 및 ‘전통시장 활성화 프로젝트’를 통한 벤처창업 생태계와 지역사회 이해관계자 및 대중과의 관계 향상

Where We Focus

How We Measure

벤처창업 생태계 활성화 위한 행복창업 지원	‘브라보! 리스타트’ (BRAVO! Restart) 프로그램	10 건
ICT를 활용한 전통시장 살리기	전통시장 활성화 프로젝트	2개 시장(누적)
사회적기업의 사회가치 및 성과 제고 지원	(재)행복ICT 지원: 원주 1,200농가 스마트 로컬푸드 수혜 (재)행복한에코폰 지원: 에코폰 49만 9,000대 유통	

SK텔레콤은 ‘행복동행’을 성장 방법론이자 공유가치 창출 방법론으로 삼아 CSV실을 설치하고 성과를 창출하기 위해 박차를 가하고 있습니다. SK텔레콤은 2013년 ‘브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)’, ‘전통시장 활성화 프로젝트’를 통해 CSV의 성공 가능성을 확인한 바 있습니다.

사회 혁신과 비즈니스 혁신 동시 추구

SK텔레콤은 기존 CSR 프로그램을 혁신하여 비즈니스와 사회의 공유가치를 창출하고 기업 사회공헌이 CSV로 진화하는 데 선도적인 역할을 수행하고자 합니다. 기존 프로그램에 대해 거시적인 관점으로 접근하는 한편 비즈니스 연계성을 강화하여 지속적으로 사회가치를 창출할 수 있는 여건을 마련하겠습니다. 또한 기업만의 일방적·일시적 시스템이 아닌, 참여 주체 모두가 가치와 성과를 창출하는 지속가능한 시스템을 구축하겠습니다.

벤처창업 생태계 활성화에 기여하는 ‘브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)’ ‘브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)’는 은퇴 장년층의 벤처 창업을 지원하면서도, 해당 벤처와의 공동개발 사업을 통해 SK텔레콤의 신성장 동력 발굴에도 기여하는 프로그램입니다. 실제로 지원을 받은 창업팀 중 (주)크레모텍은 SK텔레콤과 공동으로 ‘HD 레이저 피코 빔’ 기술을 개발하였으며, (주)허브앤스포크 ‘스마트 짐보드’는 SK텔레콤의 사업부서와 연계하여 국내의 병원·학교 및 중국시장에 판로를 개척하는 성과를 거뒀습니다. 현재의 베이비붐 세대는 과거 경제발전의 주역임에도 불구하고, 재취업이나 고부가가치 업종에서의 창업 기회가 부족한 것이 현실입니다. 이에 따라 상대적으로 손쉬운 생계형 창업이 꾸준히 증가하고 있으며, 이들의 반 이상은 3년 이내에 폐업하는 등 어려움을 겪고 있습니다. SK텔레콤이 보유한 ICT 역량과 자원은, 창업자가 안고 있는 문제점을 해결하는 데 큰 도움이 될 수 있습니다. 베이비붐 세대를 위한 창업지원 추진체계는 차별화된 SK텔레콤의 ICT 역량을 결집한 통합적 지원체계입니다. SK텔레콤은 공모를 통해 창업가를 발굴하고, 창업 자금·공간 등의 물리적 자원, 비즈니스 모델을 구체화하는 경영 노하우, 1:1 멘토링과 교육, 나아가 공동기술개발, 시제품 제작, 판로 개척 등 간접 자원을 지원하여 창업 성공률을 높입니다.

‘브라보! 리스타트’로 태어난 벤처기업
SK텔레콤의 맞춤형 창업 지원으로 (주)허브앤스포크(스마트 짐보드), (주)버즈비(글로벌 큐레이션) 등은 1억 원 이상의 매출을 창출했습니다.



‘브라보! 리스타트’ 1기 수료
‘브라보! 리스타트’는 은퇴 장년층의 벤처 창업을 지원하는 프로그램으로, 2013년 1기에 총 10개 팀이 지원을 받았습니다.



‘브라보! 리스타트’ 1기 성과		
구분	제품명	개 요
상품 출시·매출 창출	(주)버즈비:	개인의 관심 정보를 다국어 매핑 기술로 제공 글로벌 큐레이션
	(주)허브앤스포크:	기존 스마트폰 및 PC 게임을 발로 조작 (운동 효과)
특허 출원	(주)파슬넷:	불특정 대중이 공공장소에 설치된 무인택배 사서함을 공동 사용
	(주)위즈온텍:	스마트 TV 동글(스마트 스틱)과 타 기기를 싱크하는 페어링 설정 장치
공동개발	(주)크레모텍:	교육용 레이저 프로젝트 디스플레이용으로, 레이저 피코 빔
		SK텔레콤 네트워크기술원과 세계 최초 40루멘 레이저 피코 빔(Pico Beam) 개발 추진
글로벌 시장 진출 추진	(주)멀린: 와이파이 기반 방문자 실시간 위치추적	인도네시아 보안시장 진출 추진
시제품 제작	(주)아이엠피기술:	SK텔레콤 시제품 제작소를 지원하여 초경량 캐비티 필터
	(주)아이엠피기술:	캐비티 필터(Cavity Filter: 이동통신 중계기용 전파 잡음 제거 필터) 시제품 제작 완료

2013년 ‘브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)’ 1기는 참가를 신청한 총 232개 팀 중 최종 10개 팀을 선정하여 지원하였습니다. 이를 통해 상품 출시 및 매출 창출, 특허 출원, 글로벌 시장 진출 등의 가시적인 성과를 올렸습니다.

ICT 기술 활용한 전통시장 활성화 프로젝트

SK텔레콤은 대형마트의 위세에 밀려 점차 자취를 감추고 있는 전통시장을 활성화하기 위해 ‘전통시장 활성화 프로젝트’를 진행하고 있습니다. 전통시장의 자구 노력과 SK텔레콤의 역량을 결합하여 시장 니즈에 맞는 ICT 솔루션 및 마케팅 성공사례를 창출하고 있습니다. 고객 DB를 축적하고, ICT를 활용하여 DB 마케팅을 돕는 한편, 고유 브랜드 같은 시장 특화 상품을 개발하는 등 다각적인 지원을 펼치고 있습니다.

전통시장 활성화 프로젝트 2호 ‘신기시장’

SK텔레콤은 지난 2012년 전통시장 활성화 제1호 프로젝트로 ‘중곡제일시장’을 지원한 데 이어 2013년에는 제2호 프로젝트에서는 인천시 남구 주안7동에

전통시장 활성화 프로젝트

‘전통시장 활성화 프로젝트’는 ICT 솔루션 및 마케팅 역량을 집약해 전통시장의 경쟁력 강화를 지원하는 프로젝트입니다. 2013년에는 제2호 프로젝트로 인천신기시장의 활성화를 추진했습니다.



위치한 ‘신기시장’을 활성화하기 위한 노력을 기울였습니다. 신기시장은 약 120여 개의 점포가 들어서 있는 전통시장으로, 지역 야구장인 문학야구장과 인접해 있습니다. SK텔레콤은 방문고객 증대 및 고객 DB를 축적하기 위해 야구장 입장권 제시 시 할인권을 지급하는 등 SK와이번스 프로야구단과 연계한 프로모션을 진행하는 한편, 경품 행사 등을 통해 시장 홍보 활동을 지원하였습니다. 특히 배달 점포 맞춤형 스마트폰 결제 솔루션인 ‘딕’, 소상공인 경영지원 솔루션 ‘마이샵’ 등 ICT 솔루션을 도입하였으며, 신기시장 전용 멤버십을 구축하여 가입고객을 대상으로 한 특가상품 제공, 구매금액 일부 적립, 멤버십 데이 등의 다양한 프로그램을 도입하여 매출을 향상시켰습니다. 신기시장은 프로젝트 기간 중 시장 전체 평균 매출이 5~10% 증가하였으며, 멤버십 서비스를 통해 월평균 600만 원 이상의 신규 매출을 올렸습니다. 신규 고객 30%를 포함한 약 2,300여 명의 고객이 멤버십 서비스에 가입하였으며, 특히 40대 미만인 젊은층 고객의 시장 유입이 확대되었습니다. 전통시장 활성화 프로젝트를 통해 SK텔레콤은 전통시장이 갖고 있는 ICT에 대한 니즈를 확인할 수 있었으며, 정부로 하여금 ICT를 통한 전통시장 지원의 중요성을 인지하도록 하여 관련된 예산이 편성되는 등 B2G 시장을 개척하는 계기를 마련했습니다.

사회적기업 지원과 ICT 활용 나눔문화 확산

SK텔레콤은 당사가 설립한 사회적기업인 (재)행복ICT, (재)행복한에코폰의 역량을 제고하여 취약계층의 안정적 일자리 창출과 사회서비스 혁신에 기여하고 있습니다. (재)행복ICT는 서울시 구로구로부터 성장 가능성을 인정받아 구로형 예비사회적기업으로 재지정받았으며, 스마트 로컬푸드 시스템을 구축하였습니다. (재)행복한에코폰은 대전시 인증 사회적기업으로 중고폰 재활용 사업을 전개하고 있으며, 다문화가정을 대상으로 한 휴대폰 교육 프로그램을 론칭하기도 하였습니다. SK텔레콤은 ‘기브유(Give U)’, ‘위드유(With U)’, ‘행복을 들려주는 도서관’ 등 공익적인 ICT 플랫폼을 운영하고 있으며, 장애청소년 IT챌린지대회 등을 개최하여 취약계층의 자립과 자활을 지원하는 등 SK텔레콤만이 가장 잘할 수 있는 다양한 방법을 통해 기업의 사회적 책임을 다하고 있습니다.

ICT 나눔 플랫폼 주요 성과

T투게더

방문건수 443,479건
신규 가입자 3,867명

SK텔레콤 고객 참여
사회공헌 포털

기브유 Give U

누적 모금액 7.43억 원

고객 참여 프로그램

위드유 With U

등록 일감 1,188건
봉사신청 2,877건

자원봉사 일감 등록 및
지원 플랫폼

ICT 정보 접근성 확대를 위한 정보격차 해소
첨단 정보통신기술이 발달하면서 정보격차가 사회문제로 떠오르고
있습니다. SK텔레콤은 구성원의 ICT 역량을 활용하여, 정보 접근성
취약계층(북한이탈주민, 다문화가정, 어르신 등)을 대상으로 스마트폰 활용
교육 및 ICT 기술 교육을 진행하여 정보격차를 해소·완화하는 데 도움이 되고자
합니다.
SK텔레콤은 2007년부터 SK 대학생 자원봉사단 ‘써니(Sunny)’와 함께
어르신을 위한 휴대폰 활용 교육 프로그램 ‘행복한 모바일 세상’을 지속해서
운영해 왔습니다. 써니는 전국 노인종합복지관의 어르신들과 1대1 결연을
맺고 정기적으로 복지관을 방문하여 문자메시지·사진 보내기, 알람·달력 기능
등 휴대폰 사용 방법을 교육하고 있습니다. 특히 2011년부터는 스마트폰
전문반을 별도로 편성하여 SNS, 지하철·버스 노선, 정보 검색 등 어르신
생활에 유용한 애플리케이션 활용 교육을 실시하여 좋은 반응을 얻고 있습니다.
또한 어르신들의 휴대폰 활용도를 높이기 위해 2010년부터 어르신 휴대폰
활용 경진대회인 ‘이음페스티벌’을 개최하고 있습니다. 2013년 7월 제4회
이음페스티벌에는 ‘행복한 모바일 세상’ 우수 졸업생을 포함한 200여 명의
어르신이 참석하였습니다. 이날 행사에서 ‘행복한 모바일 세상’ 교육생들을
설문 조사한 결과 95%가 휴대폰 활용 교육이 실제 사용에 많은 도움이 됐다고
응답해 높은 만족도를 보였습니다.
2013년 SK텔레콤은 북한이탈주민 240여 명(4개 하나센터), 다문화가정
구성원 136명(부모 68명, 자녀 68명)에게 휴대폰 활용 교육을 실시하였습니다.
또한 2013년 15회를 맞은 SK텔레콤 장애청소년 IT챌린지대회에는 특수학교에
재학하는 121명의 학생이 참가하여 정보 접근성 역량 제고뿐만 아니라
자활·자립 의지를 나누었습니다.
이 밖에 시각장애인을 위한 음성 콘텐츠 서비스 ‘행복을 들려주는 도서관’을
제공하고 있습니다. ‘행복을 들려주는 도서관’은 SK텔레콤이 2011년
한국시각장애인연합회와 공동으로 개발한 애플리케이션으로 도서, 뉴스, 잡지,
생활정보, 재활 정도 등을 음성으로 제공하는 시각장애인 전용 서비스입니다.
그동안은 SK텔레콤 가입자들만 사용할 수 있었으나 2013년부터 통신사와 관계
없이 스마트폰 사용자라면 누구나 이용할 수 있게 개방하였습니다.
SK텔레콤은 앞으로도 ICT 역량을 적극 활용하여 사회와 비즈니스 가치를
동시에 추구하는 공유가치 창출(CSV) 노력을 지속하겠습니다.

장애청소년 IT챌린지대회
2013년 15회를 맞은 ‘SK텔레콤
장애청소년 IT챌린지대회’는 정보격차를
해소하여 사회 참여를 확대하고 사회의
인식을 개선하기 위한 대표적인
장애청소년 정보검색대회입니다.



Link to “Financial Materiality”

**사업 기회를 창출하는 CSV 모델,
(재)행복ICT의
‘스마트 로컬푸드 사업지원시스템’**

‘로컬푸드’는 거주지 반경 50km 이내에서
생산되는 농산물을 가리키는 것으로, 로컬푸드
이용이 활성화되면 생산자와 소비자 간의
이동거리를 단축할 수 있어 물류 과정의 온실가스
배출은 감축되고 식품의 신선도는 높아집니다. 또한
유통 단계가 줄어 소비자들은 저렴한 가격에 상품을
구매하고, 소규모 농가도 생산 및 유통에 참여하여
소득을 증대할 수 있습니다.
SK텔레콤은 예비사회적기업 (재)행복ICT를 통해
전북 완주군에서 로컬푸드 관련 ICT 융합기술을
적용하여 농촌 경제를 활성화하는 데 기여하고
있습니다. 스마트폰으로 비닐하우스를 원격 관리할
수 있는 ‘스마트팜’에 이어, 로컬푸드 사업을
효율적으로 관리할 수 있는 ‘스마트 로컬푸드

사업지원시스템’을 구축하였습니다.
‘스마트 로컬푸드 사업지원시스템’은 농민들을 위한
전용 스마트폰 애플리케이션, 사업관리자가 농가
및 판매 채널을 관리할 수 있는 통합관리시스템,
소비자를 위한 온라인몰 등으로 구성되어 있습니다.
이에 따라 사업관리자·농민·소비자가 실시간으로
소통할 수 있기 때문에, 생산하는 농작물을
다양화하고 직거래 매장에 상품을 안정적으로
공급할 수 있습니다.
이 같은 로컬푸드 지원사업은 미래창조과학부·
한국정보화진흥원의 스마트 워크 활성화 기반
조성 시범사업에 선정되어 정부와 업계로부터
주목을 받고 있습니다. SK텔레콤은 ‘스마트
로컬푸드 사업지원시스템’을 다른 지자체에 확대
적용하여 로컬푸드 생태계를 활성화하는 한편,
정부와 협력하여 지속적인 사업 가능성을 타진할
예정입니다.

Link to “Financial Materiality”

**중고폰 재활용으로
사회적·경제적 가치 창출하는
(재)행복한에코폰**

(재)행복한에코폰은 설립과 동시에 자원 재활용,
취약계층 정보격차 해소 및 일자리 창출 등
우수한 사회적 가치를 제공하고 있습니다.

경제적 측면에서도, 안정적인 조직 운영과 업무
프로세스 개선을 통해 SK텔레콤의 중고 휴대폰
매입·매출 서비스 ‘T에코폰’의 매출 목표를
달성하는 데 기여하였습니다. (재)행복한에코폰은
이러한 사회·경제적 성과를 인정받아 2013년
8월 R&C 연계형 사회적기업 중 가장 빨리
예비사회적기업으로 지정되었습니다.

2013년 T에코폰 매출 목표 달성 현황

구분	목표	실적	목표 달성률
매입	455,000건(233.2억 원)	457,000건(298억 원)	128%
매출	497,000건(337억 원)	499,000건(354억 원)	105%

*실적은 2013년 기준 추정치임

- 01 위험과 기회
- 02 Material Issues
- 1) 고객경험 혁신
- 2) LTE 리더십
- 3) 가치를 더하는 솔루션
- 4) ICT 공유가치 창출
- 5) 사회적 온실가스 감축
- 6) 동반성장
- 7) 인적 자본 향상

ICT 통한
사회적 온실가스
감축

기후변화는 시급하고 구체적인 행동이 요구되는 사안입니다. SK텔레콤은 자체적인 온실가스 배출량 감축뿐만 아니라, 혁신적인 ICT 기술들을 활용하여 국가 온실가스 감축에 기여할 수 있도록 지원하겠습니다.

Why This is “Material”

Business Drivers:

녹색성장기본법에 따른 온실가스 목표관리제 도입, 환경정보공시제도 도입, 배출권거래제도 도입(예정) 등 사회 전반의 온실가스 감축 요구가 매우 높습니다. 기후변화는 규제 변동 위험, 산업의 변동, 생활 패턴의 변동과 함께 직접적인 재해 증가 등 사업에 광범위한 영향을 끼칩니다. 여름철 냉방 수요 증가로 인한 전력난 등은 SK텔레콤의 데이터센터 운영의 안정성에 영향을 줄 수 있습니다. SK텔레콤은 기후·에너지·자원 등 환경 자본의 제한을 고려하여 사업 전략에 접근하고 있습니다.

Stakeholder Concerns:

- 기후변화(Climate Change)
- 에너지(Energy)
- 배출(Emission)

Major Impact on Capital:

- 환경 자본: 에너지 친환경 경영, 사회적 온실가스 감축 등 환경 이니셔티브를 실행하고 환경 자본 제약 내에서 경영활동을 수행하여 자원 고갈 방지

Where We Focus

How We Measure

온실가스 규제 대응	배출량 감축 목표 달성	72.2만 tCO ₂ e 이하 배출
사회적 온실가스 이슈 리딩	탄소배출권 확보 기반 구축	사회적 온실가스 배출 산정방법 국제표준 승인
환경 인지도 획득	외부평가 우수 획득	탄소정보공개(CDP) 4년 연속 리더기업 선정

‘그린 라이프 스타일’의 실현 돕는 ICT

ICT는 산업뿐만 아니라 보다 광범위한 분야의 환경에 영향을 미칠 수 있습니다. ‘스마트 시티(Smart City)’에서 ICT 서비스와 애플리케이션을 통해 교통 흐름이나 건물의 에너지 효율성을 증진시켜 온실가스 배출 감소로 이어지도록 하는 것이 좋은 사례입니다. 이와 같이 ICT는 생활 방식, 업무 방식, 작업 프로세스를 친환경적으로 변화시킴으로써, 인간이 자연환경에 미치는 부정적 영향을 최소화하는 데 중요한 역할을 할 것으로 기대됩니다. 에너지·온실가스 감축을 통한 기후변화 대응이 기존에는 유류·가스 등의 연료 소비에 의한 직접 배출량인 스코프 1과 전력·상수·스팀 등의 소비에서 나오는 간접 배출량인 스코프 2에 한정되어 있었다면, 향후에는 구성원의 외부활동으로 발생하는 배출량인 스코프 3까지 확대되어야 합니다. 스코프 1과 2가 에너지 소비 절감 방식에 집중한 것이었다면, 스코프 3은 그린 라이프 스타일을 위해 모든 사회 구성원의 인식과 행동의 변화에 초점을 맞추는 것을 의미합니다.

T맵 통한 온실가스 감축 방법론, ITU 국제권고표준 최종 승인

ICT 산업은 소비자 친화적이며, 친환경 사회를 구축할 수 있는 다양하고 편리한 ICT 서비스 및 애플리케이션을 지속적으로 개발해야 합니다. 더불어 ICT 기술이 환경에 미치는 긍정적·부정적 영향을 객관적으로 측정·평가하고 보고할 수 있는 방법론에 대한 연구도 함께 진행해야 할 것입니다. SK텔레콤이 개발한 T맵(T map)을 활용한 사회적 온실가스 감축량 산정 방법론’은 이러한 연구의 좋은 예입니다. T맵을 활용한 사회적 온실가스 감축량 산정 방법론은 2012년 ITU-T SG5(Study Group 5 : 환경과 기후변화 연구반) 국제표준화 회의에서 국제전기통신연합(ITU)의 국제권고표준으로 최종 승인을 받았습니다. 이 표준화는 SK텔레콤과 국립전파연구원(RRA) 등이 민관 협력을 통해 최근 2년 동안 개발한 것으로, 실시간 네비게이션 같은 구체적인 ICT 서비스를 대상으로 온실가스 감축량을 산정하는 최초의 국제권고표준입니다. 방법론의 주요 내용은, 실시간 네비게이션 사용자들이 교통 정체구간을 우회하면서 통행 속도의 증가 및 운행 시간의 감소로 감축하는 온실가스량을 수행기관이 일관된 방법으로 산정하는 것입니다. SK텔레콤은 2012년 차종, 연료, 시간, 샘플링한 거리 경로를 통제변수로 하여 일반 네비게이션(최단경로

클라우드 뱍스

클라우드 뱍스(Cloud BEMS)는 기업고객의 에너지 소비 데이터를 실시간으로 수집해 클라우드상에서 관리, 분석하는 에너지 효율화 솔루션입니다.



T맵(T map)

T맵은 향상된 편의성을 제공하는 네비게이션 애플리케이션으로, 예코 드라이빙을 위해 CO₂ 예상 배출량과 빠른 길을 안내합니다.



안내)과 T맵 이용자의 온실가스 감축 효과를 조사(95% 신뢰도 수준)하였으며, 이를 통해 T맵 이용자들이 통행 속도 9.99km/h 향상, 연료 소모량 11.9% 감소와 함께 이산화탄소 배출량을 12.9% 감소시킨다는 결과를 얻었습니다.

실시간 네비게이션 T맵을 통한 온실가스 감축 산정 방법론의 국제권고표준 승인은, SK텔레콤이 ICT 기반의 사회적 온실가스 감축에 선도적인 역할을 달성하고 탄소배출권을 확보하는 초석이 될 것입니다.

플라스틱 절약하는 'T멤버십 모바일 에코카드'

스마트폰 가입자가 3,000만 명을 넘는 시점에서, 기존의 물리적 멤버십을 모바일 멤버십으로 개편하는 것은 상당한 환경 영향 감소효과가 있을 것으로 기대합니다. 이에 따라 SK텔레콤은 2013년 8월 신규 가입 고객부터 기존 플라스틱 멤버십 카드를 모바일 카드로 전면 교체하였습니다. 기존에는 플라스틱 카드를 발급받아야만 멤버십 혜택과 모바일 카드를 받을 수 있었으나, 전면 교체한 이후에는 모바일 T월드 애플리케이션에서 카드를 신청하고 곧바로 'T멤버십 모바일 에코카드'를 다운로드할 수 있게 변경하였습니다.

T멤버십 모바일 에코카드를 이용하는 고객이 한 명 늘 때마다 약 4.88g의 플라스틱을 절약할 수 있으며 탄소 배출량은 11g 줄어듭니다. SK텔레콤은 약 950만 명이 가입한 T멤버십을 운영하기 위해 연평균 500만 장 이상의 플라스틱 멤버십 카드를 신규 또는 재발급을 해 왔는데, 이를 전량 모바일 카드로 전환할 경우 연간 약 24톤 이상의 플라스틱을 절약하고, 탄소 배출량도 55톤 가량 줄일 수 있습니다.

지능형 에너지 절감 기술 '클라우드 뱀스·클라우드 뱀스'

SK텔레콤의 에너지효율화 솔루션인 클라우드 뱀스(Cloud BEMS, Cloud Building Energy Management System) 및 클라우드 뱀스(Cloud FEMS, Cloud Factory Energy Management System)는 빌딩 및 공장의 에너지 관리를 위한 각종 정보를 실시간으로 수집, 분석하여 효율성을 높이는 솔루션입니다. SK텔레콤은 ICT 기반의 에너지 절감 사업 추진을 위해 2011년부터 클라우드 뱀스(Cloud BEMS) 솔루션 개발을 추진하여 상용 서비스를 제공한 이후, 지속적으로 솔루션 고도화를 추진 중에 있습니다.

T멤버십 모바일 에코카드 고객이 한 명 늘 때마다 약 4.88g의 플라스틱을 절약할 수 있으며 탄소 배출량은 11g 줄어듭니다. 이는 연간 약 24톤 이상의 플라스틱을 절약하고, 탄소 배출량도 55톤 가량 줄일 수 있습니다..

SK텔레콤의 2013년 말 기준 온실가스 배출량은 70만 7,963 tCO₂e로, 72.2만 tCO₂e의 배출 목표치를 초과 달성했습니다.

-11g

70만 7,963^{tCO₂e}

2014년에는 모바일을 통해 고객이 항상 에너지 데이터를 확인할 수 있는 기능, 고객 에너지 목표관리 기능, 전력 피크(Peak) 관리 기능 등 고객의 에너지 관리 및 절감 활동의 편의성 제고를 위한 플랫폼을 개발하여 적용하였습니다. 또한 설비 운영 및 에너지 소비에 대한 축적 데이터를 기반으로 설비별 최적운전 조건을 도출하여 에너지 절감을 이끌어 낼 수 있는 절감 기법을 2014년 말까지 추가 확보하여 에너지 절감 솔루션의 경쟁력을 강화할 예정입니다.

환경 영향의 최소화

SK텔레콤은 사회적 온실가스 감축, 환경 솔루션 제공, 에코카드 도입 외에도 온실가스 에너지목표관리제 대응 등 사업 운영 과정에서 환경 영향을 최소화하고 친환경 문화를 확산하기 위해 노력하고 있습니다. SK텔레콤은 자체적 운영 과정의 에너지 효율 개선을 위해 심야시간대 사무총 비데·자판기 등의 대기전력 차단, 조명 회로분리 후 소등 등을 실시하여 연간 3,901MWh의 에너지를 절감하였으며, 2014년에도 지속적 확대 적용을 통해 약 4,300MWh의 에너지를 절감시킬 계획입니다. 이동통신서비스사업자인 SK텔레콤은 직접적으로 제품을 제조하지 않기 때문에 대기오염물질, 독성물질 및 유해화학물질을 배출하는 공정이 없어 환경 영향이 크지 않습니다. 또한 2013년 환경 법규 위반이나 그로 인한 과징금, 과태료 납부 사실이 없습니다.

Link to "Financial Materiality"

클라우드 뱀스·뱀스 (Cloud BEMS·FEMS) 에너지 효율화 솔루션 확대

SK텔레콤의 에너지 효율화 관련 솔루션은 2009년 스마트그리드(SmartGrid) 실증사업으로부터 축적된 기술을 통해, 2012년부터는 에너지 다소비 건물과 공장을

대상으로 레퍼런스(Reference)를 확대하여 왔습니다. SK텔레콤은 호텔, 병원, 백화점, 리조트, 공장, 빌딩 등 다양한 부문에서 에너지 효율화 사업을 진행 중이며, 2013년에는 총 13개의 건물 및 공장에 솔루션을 적용하였습니다. 2014년에는 총 50여 개의 건물, 공장 등을 대상으로 에너지 효율화 솔루션을 확대 적용하는 것을 목표로 하고 있습니다.

병원 - 제주 한라병원



사업내용: 클라우드 뱀스(Cloud BEMS) 구축 및 냉난방 시스템 개선

- 보일러·냉동기 히트펌프(Heat Pump) 병행 운전 적용
- 층·구역별 냉난방 에너지 사용 현황 및 설비별 성능 데이터 수집, 분석
- 외기온도와 설비 성능(효율, 부하율)에 따른 최적 운전 및 에너지 절감 관리

절감성과: 에너지 관리시스템 대상설비 2013년 에너지 관련 지출액이 2011년 대비 30.4%(1.79억 원) 감소

백화점 - 현대백화점



사업내용: 클라우드 뱀스(Cloud BEMS) 구축 및 냉난방·공조 시스템 개선

- 냉동·냉장용 냉각수를 직접 공급하는 방식으로 시스템 개선
- 인버터 제어 기능 구현 및 관리(냉수펌프, 공조기)
- 냉각수 온도와 공조부하에 따른 최적 운전 및 에너지 절감 관리

절감성과: 2013년 8월 도입 이후 4개월간 에너지 비용 8,400만 원 절감(연간 총 에너지 지출의 8%)

기후변화 규제 대응의 한계와 ICT를 통한 사회적 온실가스 감축 이니셔티브

온실가스 감축 한계에 따른 리스크

SK텔레콤은 전체 에너지 사용의 95% 이상을 전력에 의존하며, 전국에 걸친 통신망 장비가 주된 전력 소비원입니다. 망 고도화에 따라 SK텔레콤의 온실가스 배출량(절대치 기준)은 지속적으로 증가해 왔습니다. 고효율 통신 장비(저전력 중계기) 개발 및 적용, 기지국 온도 상향 조정으로 냉방 전력 감축 등의 노력에도 불구하고, 사업의 성장에 따른 온실가스 배출량 증가는 어느 정도 피할 수 없는 현실입니다. SK텔레콤은 2013년 총 70만 7,963 tCO₂e의 온실가스를 배출하였으며, 2014년에도 네트워크 시설 증설로 배출량이 증가할 것으로 예상됩니다. 향후 의무 감축 폭의 점진적 증가가 예상되어 자체 감축으로 감축 목표를 달성하기는 어려운 실정이며, 이에 따른 정부 규제치와 실제 온실가스 배출량 사이의 차이는 SK텔레콤이 인지하고 있는 기후변화와 관련한 주요 리스크 중 하나입니다.

사회적 온실가스 감축으로 상쇄 접근 필요

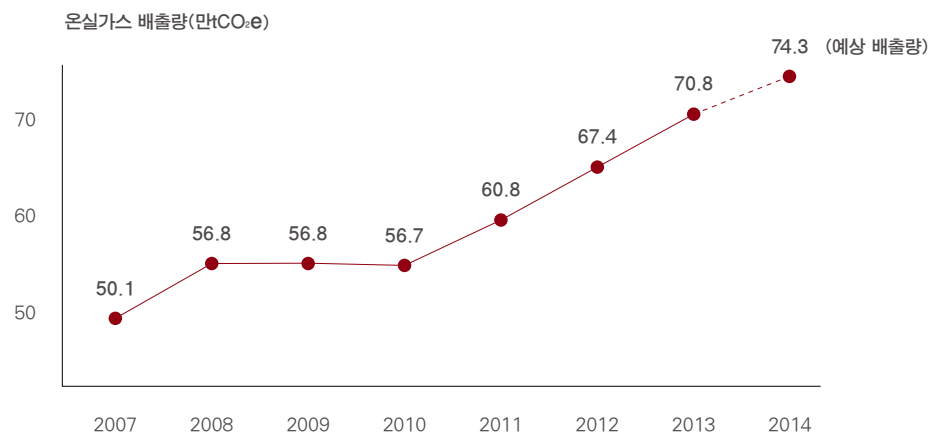
통신망 네트워크는 365일 24시간 운용되는 특성상 가동시간을 조정하는 단순한 방법으로는 온실가스 감축 목표를 달성할 수 없습니다.

또한 전국에 산재한 통신장비 고효율화를 위해서는 수조 원대의 투자가 필요합니다.

SK텔레콤은 이러한 현실에서 미래 규제 변동과 탄소배출권의 가격 형성에 따라 온실가스 배출이 직접적인 재무적 타격이 되지 않도록

▷배출권거래제도(ETS)·청정개발체제(CDM) 등 기후변화 공동협력 대응책 참여 ▷ICT의 사회적 온실가스 감축 기여 등을 통한 방법을 모색하고 있습니다. ICT의 사회적 온실가스 감축 잠재량 산정, T맵을 통한 사회적 온실가스 감축 연구, 탄소배출권 확보 사업 방법론 개발 등은 이러한 관점에서 미래에 발생할 수 있는 위험을 감소시키기 위한 목적에서 수행되었습니다.

SK텔레콤은 탄소배출권 확보 사업 방법론 승인 후 T맵을 통한 탄소배출권 확보 사업에 착수하고, 온실가스 감축 목표 달성 및 배출권거래제에 적극 참여할 예정입니다.



3 Strategic Focus

01 위험과 기회

02 Material Issues

- 1) 고객경험 혁신
- 2) LTE 리더십
- 3) 가치를 더하는 솔루션
- 4) ICT 공유가치 창출
- 5) 사회적 온실가스 감축
- 6) 동반성장
- 7) 인적 자본 향상

협력회사와 함께 성장하며 건전한 ICT 생태계 조성

SK텔레콤은 개별 기업 간의 경쟁체제를 탈피하여 ICT 산업 생태계 전체가 건전하게 경쟁하고 성장할 수 있는 환경을 조성하고자 합니다. 협력회사의 경쟁력 제고를 위해 다양한 동반성장 지원 프로그램과 적극적인 소통을 시행하겠습니다.

Why This is “Material”

Business Drivers:

상품·서비스의 제공 과정에서 SK텔레콤은 설비 및 장비, 공사, 마케팅, 유통에 이르기까지 수많은 협력회사로 구성된 가치사슬에 의존하고 있습니다. 기업 경쟁력을 제고하고 대기업과 중소기업의 양극화 문제를 해결하는 동반성장은 생태계 전체의 성장 과정에서 중요한 역할을 합니다. 또한 투명한 거래 관행과 공급망 내에서 높은 수준의 인권, 환경, 윤리, 사회적 관행 수준을 확립하는 것은 ICT 생태계 전체의 장기적 성장과 발전에 영향을 끼칩니다.

Stakeholder Concerns:

- 협력회사 지원(BP Win-Win Growth)
- ICT 생태계(ICT Ecosystem)
- 구매 관행(Procurement Practices)
- 공급망 책임(Supplier Standard)

Major Impact on Capital:

- 사회 및 네트워크 자본: 협력회사와의 파트너십 향상과 생태계 전체의 성장 및 발전

Where We Focus

How We Measure

협력회사 매출 확대 지원	구매거래 증가율	38.8% 증가
협력회사 금융 지원	통합 금융 지원	817.4억 원
지속가능한 공급망 구축	공급망 Audit 비율	서면 52.6% 현장 8.8%

동반성장 10여 년의 발자취

SK텔레콤은 2003년 통신업계 최초로 중소기업과의 동반성장 및 상생협력을 전담하는 부서를 설치하는 것을 시작으로, 2005년 협력회사 100% 현금결제, 2006년 ‘동반성장 아카데미’ 교육지원체계 수립, 2008년 SK그룹 동반성장위원회 발족, 2010년 협력회사 대출금리 할인 지원을 위한 1,500억 원 규모의 동반성장펀드 설정, 기술인프라지원센터인 T오픈랩 개소, 2011년 기술임치계약 도입 등 동반성장을 위한 활동을 지속적으로 수행해 왔습니다. 2013년 5월에는 CEO가 직접 발표한 ‘행복동행’ 실천 계획을 바탕으로 전통시장 소상공인 지원, ‘브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)’와 같은 창업 지원, 협력회사와 성과공유제 계약, 해외 동반 진출 등을 통한 성장가치 공유 등의 활동을 지속적으로 강화·확대하고 있습니다.

이러한 노력에 힘입어 2013년 5월에 발표한 2012년도 동반성장위원회와 공정거래위원회의 기업 동반성장지수 평가에서 전체 73개 대기업 중 ‘우수등급(1등급)’을 획득하는 성과를 거뒀습니다.

SK텔레콤은 ‘ICT 산업의 건전한 기업생태계 조성을 통해 협력회사와의 행복 추구’를 목표로 동반성장을 추진하고 있습니다. SK텔레콤이 추구하는 동반성장은, 불공정 거래 근절 및 상생구매 정착 등 ‘상호신뢰 강화’, 동반성장 문화 확산을 위한 ‘소통 활성화’, 협력회사 우수인력 양성 및 기술·자금 지원 등을 통한 ‘협력회사 경쟁력 제고’, 신사업 동반 진출 등의 ‘성장가치 공유’로 나뉩니다.

동반성장 협약 이행과 상생협력 지원

공정거래위원회는 2013년 대기업과 중소기업 간 공정거래·동반성장 협약 절차 및 지원에 대한 기준을 수립하였으며, SK텔레콤은 2012년 거래 규모가 있는 201개 협력회사와 동반성장 협약을 체결하였습니다. SK텔레콤은 계약체결 가이드라인, 협력회사 선정 및 운용 가이드라인, 내부심의위원회 설치 및 운용 가이드라인, 서면발급 보존 가이드라인 등의 4대 가이드라인을 반영한 정책을 수립하고, 공정거래위원회의 표준하도급계약서를 준용하여 주요 내용을 당사 표준계약서에 반영하였습니다.

SK텔레콤의 상생협력 지원 프로그램은 크게 금융 지원, 기술 지원·보호, 교육·인적 지원, 경영 지원으로 나뉩니다. 금융 지원 프로그램은 자금 순환의

불균형을 해소하고, 경제 위기에 상대적으로 취약할 수 있는 중소기업 협력회사의 존립 기반을 탄탄하게 합니다. 기술 지원·보호 프로그램은 기획, 개발, 판매 과정에서 유·무형의 기술 개발과 이전, 공동 개발을 목적으로 합니다. 교육 및 인적 자원 분야에서는 역량 강화, 노하우 및 시스템 지원, 인력 채용 지원을 통해 자립을 돕습니다. 이외에도 최우수 협력회사 수의계약 및 계약이행 보증 면제, 경영닥터제 등을 통해 협력회사의 장기적 존립을 지원합니다.

평균 대금지급 소요기일 축소와 금융 지원 확대

SK텔레콤은 협력회사를 대상으로 구매자금 부족 문제를 해결하고 실질적 자금 유동성을 높이는 직·간접적 금융제도를 운영하고 있습니다. 간접적 금융 지원으로 네트워크론과 WinC를 통해 외상담보대출을 실시하고 있으며, 직접적 금융 지원을 위하여 은행권과 공동으로 총 1,600억 원 규모의 동반성장펀드를 조성하고 이 중 760억 원을 SK텔레콤이 예약한 바 있습니다. 2013년에는 민관공동투자 기술개발 협력펀드 협약을 체결하여, 2014년부터 3년간 SK텔레콤 출연분 150억 원을 포함한 총 300억 원의 민관공동투자 기술개발 협력펀드를 조성할 예정입니다.

결제수단 측면에서는 2013년 중소 협력회사를 위해 100% 현금결제(2005년부터 시행 중)를 시행하여 평균 대금지급 소요기일 8.7일로 협약 목표(대금 지급기일 10일 이내)를 성실히 이행하였습니다.

기술 보호 및 T오픈랩 등을 통한 ICT 상생 플랫폼 구축

SK텔레콤은 ICT 생태계를 지속적으로 확장시키기 위해 협력회사를 대상으로 다양한 기술 지원 및 보호, 공동판로 개척 등의 활동을 전개하고 있습니다. 구체적으로는 기술 라이선스 이전, 민관공동투자 기술개발사업 참여, 오픈 API 제공, 빅데이터 허브 개방, T오픈랩 개소 등을 통해 개발 환경을 지원하고 있습니다.

SK텔레콤의 동반성장 비전

ICT 산업의 건전한 기업생태계 조성을 통해 협력회사와의 행복 추구



상생협의회

SK텔레콤은 7개월간 협력회사 임직원 250여 명과 토론을 통해 진정성 있는 상생 방안을 도출하고, 상생협의회를 통해 협력회사와 함께 만든 동반성장 추진계획을 발표하였습니다.



2013 동반성장 주요 이행 실적

제도 개선	
협력회사 매출 확대 지원	
• 국내외 판로 개척 활동 • 국내외 사업 공동 진출, WinC를 이용한 경영정보 제공 등 직·간접 지원 • 거래(구매계약) 규모 확대	• 국내외 전시, 공동 브랜드 마케팅, 판로 개척 등 (41개 협력회사) • 2012년 대비 구매 거래액 38.8% 증가
금융 지원	
• 금융 지원을 위한 대기업 순수 출연액 확대 • 현금결제 비율 100% 유지 • 대금 지급기일 10일 이내 유지	• 통합 지원 금액: 817.4 억 원
기술 지원 및 보호	
• 기술 이전(라이선스 허여) 확대 • 기술 개발·설비 지원 • 기술자료 임치제도 실적 확대	• 기술 지원 4,919개사(프로그램 중독 포함) • 기술 보호 기술자료 임치 26개 협력회사
교육 및 인적 지원	
• 교육 지원 확대 • 인력 지원	• 협력회사 임직원 역량 강화 교육 및 훈련 412개사 • 협력회사 채용 지원 26개사

2013년 SK텔레콤은 협력회사의 기술 경쟁력 및 경제적 수익을 제고하기 위해, 상생협력 기반을 강화하는 노력을 펼쳤습니다. 특히 기술 지원과 부담 금액을 대폭 확대하였는데, 기술 이전(라이선스 허여 등), 공동연구 및 공동기술 개발·설비 지원, 기술자료 임치제도, 공동 특허 출원 및 등록, 특허 출원 지원이 이에 해당합니다. 2013년에는 총 4,919개 협력회사(지원 프로그램 중복)를 대상으로 기술 개발을 지원하였으며, 기술자료 임치를 통해 총 26개 협력회사의 기술을 보호하는 성과를 거뒀습니다.

SK텔레콤은 동반성장의 궁극적 목표를 ICT 생태계의 지속적인 발전으로 설정하고 있습니다. 이에 따라 일방향적 지원에 의한 동반성장이 아니라, 플랫폼을 기반으로 기술을 개발하고 새로운 시장을 개척하는 상생협력활동을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

‘빅데이터 허브’ 개방

SK텔레콤은 앱 개발자들을 위해 ‘빅데이터 허브(Big Data Hub)’를 개방하여 축적한 데이터를 누구나 이용할 수 있게 하였습니다.



T오픈랩(T Open Lab)

SK텔레콤 T오픈랩은 개소 이래 중소기업 및 개인 개발자를 지원하기 위한 다양한 활동을 실시, ICT 생태계 발전에 기여하고 있습니다.



오픈 이노베이션(Open Innovation):
API(Application Programming Interface) 센터 운영 실적

	참여 협력회사	비고
오픈 API M2M 플랫폼	21개사	• 중소기업 개발 완료 과제 중 5개 사업 공동개발사업 추진 • 과제별 매출 연 20억 원 이상 달성
오픈 API 클라우드	61개사	• 중소기업 사업 개발을 위한 인프라 무상 제공
오픈 API 코너스톤 WDK	4,002개사	• 사업 개발 성공 시 새로운 매출 창출 가능
빅데이터 허브 (Big Data Hub)	8개사	
합계	4,092개사	

온·오프라인 교육 및 인력 지원

협력회사의 장기적 성공을 위해 적절한 교육을 제공하는 것은 아주 중요합니다. SK텔레콤은 협력회사 구성원을 대상으로 경영일반, 기술·IT, 리더십, 마케팅, 재무·회계, 어학, OA 등 8개 분야 110여 개의 온라인 교육과 집합교육 과정을 운영하였습니다. 2013년 총 412개 협력회사가 참여하여 교육을 받았습니다. 또 인적 자원이 부족한 협력회사를 위해 채용을 지원하였습니다. 2013년 SK텔레콤은 특성화고와 산학협력협약을 체결하여 48개사에 인력 채용을 지원하였습니다.

오픈 이노베이션 API센터
참여 협력회사

교육
참가자 수

4,092개사

43,512명

(2011~2013년, 3년 누적)

- 01 위험과 기회
- 02 Material Issues
- 1) 고객경험 혁신
- 2) LTE 리더십
- 3) 가치를 더하는 솔루션
- 4) ICT 공유가치 창출
- 5) 사회적 온실가스 감축
- 6) 동반성장
- 7) 인적 자본 향상

우수한 교육제도와
인재 유치로
미래 성장동력 축적

도전과 혁신을 통해 구성원의 실력을 키우고, 성과에 상응한 인정과 보상을 통해 비전을 달성해 갈 수 있는 사람과 문화를 혁신하는 것이 SK텔레콤 인재 관리의 핵심 과제입니다. 사람에 대한 지속적인 투자를 통해 성장을 위한 내부동력을 축적해 가겠습니다.

Why This is “Material”

Business Drivers:

정보사회로의 변천, 재능 있는 관리자에 대한 폭발적 수요, 인재들의 직장관·가치관의 변화에 따라, 기업의 경쟁력은 능력 있는 인재의 확보와 유지에 크게 영향을 받고 있습니다. 핵심 인재의 유출은 기업의 전략적 자원 상실, 기업의 시장가치 저하 등 직접적 타격으로 이어집니다. SK텔레콤은 직원이 행복해야 회사의 발전도 가능하다는 믿음 아래 우수한 인재 유치 전략과 육성제도, 자율적인 기업 문화를 바탕으로 구성원의 실력을 키우고 동기를 부여하기 위해 노력하고 있습니다.

Stakeholder Concerns:

- 인재 유치·유지(Talent Attraction & Retention)
- 인적 자본 개발(Human Capital Development)

Major Impact on Capital:

- 인적 자본: 인재 유치 및 육성 전략을 통해 SK텔레콤의 인적 자본을 향상하고 미래 성장동력 축적

Where We Focus

How We Measure

인재 교육 투자	직원 1인당 인재 개발비	338만 원
합리적인 성과평가 제도	직원 성과평가 비율	96%
임직원 만족도 향상	임직원 서베이(Survey)	86점

육성 중심의 성과평가와 수평적 조직문화

SK텔레콤은 모든 구성원을 대상으로 성과평가를 시행합니다. 성과평가에는 단기 및 중장기적 성과 측면과 조직에 대한 기여도, 도전과 혁신 등의 요소가 균형 있게 고려되며, 공정성을 높이기 위해 연중 상시 PR&C(People Review & Coaching)를 진행합니다. 또한 성과관리가 구성원을 육성하는 효과로 이어질 수 있도록, 구체적인 성과 리뷰와 결과 피드백을 제공하고 있습니다. 이러한 육성에 초점을 둔 평가제도를 통해 구성원에게 업무 동기를 부여하고, 조직의 발전과 효율 향상을 기대할 수 있습니다.

한편 SK텔레콤은 빠르게 변화하는 산업의 특성에 대응하기 위해 2006년부터 직위체계를 폐지하고 매니저(Manager) 제도를 도입하여 수평적이고 창의적인 조직문화를 정착시켜 왔습니다. 이에 따라 호칭을 ‘매니저’로 통일하고 직위는 급여체계(Pay Band)로 구분하여, 직위보다는 직책 중심의 인사관리제도를 실시하고 있습니다.

현장 조직의 권한과 역할 강화

SK텔레콤은 사람·문화의 변화 추진활동으로 2012년 성장형 HR 제도를 성공적으로 도입한 이후, 2013년에는 실행력을 높이기 위하여 팀장의 역할을 강화하고, 현장을 주도하는 구성원의 실력을 보다 육성하는 데 주안점을 두었습니다.

SK텔레콤은 구성원의 실력을 향상시키기 위해, 교육 훈련 방식을 단위조직이 주체적으로 성과를 창출할 수 있는 방향으로 정립했습니다. 즉, 중앙부서가 총괄 가이드라인을 제공하고 운영하던 방식을 탈피하여, 단위조직이 자율적으로 실력육성 프로그램을 편성·집행하고 대신 중앙부서는 전사 차원의 프로그램에 집중함으로써, 현장 조직의 권한과 역할을 더욱 강화하였습니다.

이에 따라 부문별로 실력육성전략을 수립하여 프로그램을 점검하였으며, 마케팅(B2C), 기업사업(B2B), 네트워크, R&D 현장조직 구성원의 육성제도를 개선·시행하였습니다. 또 SKMS 실천 수준에 대한 진단을 상·하반기 각각 실시하였습니다. 회사의 비전과 구성원의 커리어 목표를 달성하는 데 필요한 직무 역량을 자기 주도적으로 계획하고 실천하기 위한 자기개발계획(IDP, Individual Development Plan) 또한, 오너십을 현장으로 이관함으로써 보다

팀장 역할 강화 지원제도

	건수	지원금액
실력육성 지원	단기 교육 프로그램	• 해외: 글로벌 인사이트를 함양하기 위한 GIP(Global Intensive Program) • 국내: 팀장 리더십 향상 TIP(Team Leader Intensive Program)
	팀장 IDP 확대	• 팀장의 자기개발계획(IDP) 활용 확대
	소통 및 역량 확장	• 팀장 아.우.소.(아침을 여는 우리 팀장들의 소통) 운영
	임원 코칭 가이드 제공	• 임원의 사례 중심 코칭 가이드
	차별적 혜택 부여	• CEO의 ‘행복날개’ 배지 수여
활동 지원	의료(Health)	• 본인 의료비 지원 확대
	가족(Family Care)	• 부모 건강검진 지원 • 휴양시설 지원 확대
	활동비 및 교통비	• 조직관리 활동비 • 교통 지원 확대

실천적으로 이행될 수 있게 하였습니다. 2013년에는 2012년보다 약 2배 증가한 1,222명의 인원이 자기개발계획을 활용한 것으로 나타났습니다.

전사 핵심 리더로서 팀장 육성

SK텔레콤은 2013년 팀장 역할 강화 프로그램으로 GIP(Global Intensive Program)를 신설하여, 글로벌 인사이트 함양을 위한 1주 단기 해외연수를 실시하였습니다. 전사 핵심인재 관리를 위한 HiPo(High Potential) 제도는 경영층 후보자를 육성하기 위한 ‘h-HiPo’와 부문별 리더 후보군인 ‘부문 HiPo’로 구분하여 목적에 맞게 운영하고 있습니다. 특히 경영층 후보자 육성을 위한 ‘h-HiPo’ 제도는 2013년에 신설하였으며, 전사 ‘Key Post Successor’를 양성하기 위하여 전사 HR 주관으로 선발, 이동관리를 통해 경영층으로 육성합니다. 부문 HiPo는 부문 주관으로 선발하며, 부문 내 리더 후보군 또는 Expert로 육성합니다. 더불어 해당 분야에 대한 전문성을 통해 조직의 성과를 달성하는 데 핵심적인 역할을 하는 인력은 ‘Expert’로 선정하여, 전문임원(임원급 ‘Expert’)으로 승진할 수 있는 성장 경로를 제시하고 있습니다. 또한 차세대 리더 및 전문가 육성을 강화하기 위하여 매년 국내외 우수 대학 MBA 및 석사과정으로 핵심 인재를 파견하는 T-MBA를 운영하고 있습니다. 2013년에는 전문성을 강화하고 성장 비전을 제시하는 교육 과정인 T-AMP(Advanced Management Program)를 신설하였습니다. 이외에도 팀장 간의 소통과 정보 공유를 활성화하기 위해 ‘팀장 아.우.소.’(아침을 여는 우리 팀장들의 소통)를 진행하였습니다. 이 밖에 비정규직에게도 총 318개 과정의 사내 온라인 교육 프로그램을 개방하여 비즈니스 매너, 커뮤니케이션 스킬, OA 프로그램 등의 다양한 과정을 제공하고 있습니다.

직무 전문육성체계를 통한 인재 육성

SK텔레콤은 인재를 육성하기 위한 전문육성체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 주요 직무 교육체계로 마케팅아카데미, B2B성장아카데미, 테크아카데미 등이 있으며, 신입 임원과 리더십 향상에 대한 니즈가 있는 임원을 대상으로 임원리더십코칭제도를 운영하고 있습니다. 직무 분야에는

연간 1,000만 원까지 지원하는 러닝 어카운트(Learning Account) 제도를 도입하여, 외국어 교육 등 자기계발 활동을 활성화시키고 있습니다.

인재 육성 교육	(단위: 시간, 만 원)		
	2011	2012	2013
직원 1인당 연평균 교육 시간	74	100	83.7
직원 1인당 연평균 교육비	325	293	338

우수 인재 및 채용 과정의 다양성 확대

SK텔레콤은 매년 실리콘밸리에서 CEO가 주관하는 ‘글로벌 테크 리더 서밋(Global Tech Leader Summit)’을 개최하여 글로벌 수준의 실력을 갖춘 미국 내 한인 인재들과의 인적 네트워크를 구축하는 한편, 인재 채용과 연계하고 있습니다. SK텔레콤은 여성·지역 인재 등으로 채용 인력의 다양성을 확대하는 데도 중점을 두고 있습니다. 연간 채용 인력의 25~30%를 여성에게 할애하는 것을 목표로 하고 있으며, 2015년에는 30%로 목표치를 높일 예정입니다. 또한 여성 인력을 리더로 육성하기 위하여 SK그룹 차원의 멘토링 제도(차·부장급 이상)과 ‘W-네트워크’ 워크숍을 실시하고 있습니다. 모성보호 차원에서 육아휴직을 사용한 여성 구성원에게는 절대평가를 적용하고, 승진(Band-up)이나 ‘HiPo’ 인력을 선발할 때도 여성이라는 이유로 불이익을 받지 않도록 철저한 평가를 거쳤습니다. 이 밖에도 경력단절 여성 상담사를 정규직으로 채용하였으며, 신입사원 채용 시에는 스펙을 초월한 ‘능력중심 채용’을 실현할 수 있도록 전형 전 과정에서 블라인드 전형을 실시하였습니다. 한편 2012년부터 신입사원 채용 시 장애인 특별전형을 진행해 왔습니다. 장애인 특별전형은 비장애인과의 상대평가가 아닌 절대평가를 통해 선발하는 제도입니다. 대학별 커리어 센터 및 장애우 지원센터와 연계한 추천 채용 등을 통해 장애인을 채용할 수 있는 직무를 상시적으로 발굴하는 노력도 병행하고 있습니다. 이와 더불어, 지역 우수 인재를 확보하기 위한 ‘지역별 채용’을 시행하고

경력단절 여성 일자리 만들기 협약

SK텔레콤은 보수와 복리후생의 차별이 없는 ‘경력단절 여성 일자리 만들기’ 협약을 체결하고, 경력단절 여성의 사회 재진출을 위한 민관 합동교육 및 무료교육 등의 지원 활동을 펼쳤습니다.



경력단절 여성 상담사 정규직 채용자 수

420명

*SK텔레콤 자회사 및 손자회사 중심 채용 (서비스에이스 137명, 서비스탑 191명, 에프앤유신용정보 22명, 엠엔서비스 70명)

신규 채용 중 여성 비율

25~30%

*2015년까지 30%로 높일 예정

노동조합 가입 비율

84.2%

노사협의회 운영

운영 주기
분기 1회

참석자

중앙위원장 및 집행부,
사장 및 노사담당임원

협의 안건

- 생산성 향상과 성과 배분
- 인사노무관리제도의 개선
- 근로자의 채용 배치 및 교육 훈련
- 작업 및 휴게 시간의 운용
- 근로자의 고충 처리
- 임금의 지불 방법·체계·구조 개선
- 안전·보건 및 기타 작업환경 개선, 근로자의 건강 증진
- 새로운 기계·기술의 도입 및 작업공정 개선
- 근로자의 복지 증진

있습니다. 동일지역(서울·수도권, 충청·강원권, 제주·호남권, 경상권) 지원자 간의 경쟁을 진행하며, 근무지를 연고지 중심으로 지원할 수 있게 함으로써 익숙하고 편안한 근무환경을 제공하고 있습니다.

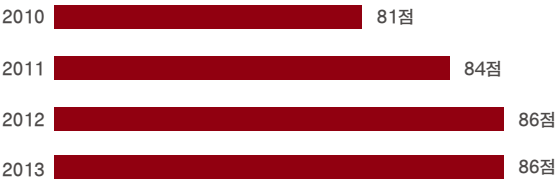
임직원의 권익 보호를 위한 노사협의회 운영

SK텔레콤은 구성원의 인권을 보호하고 자유로운 참여 문화를 조성하기 위해 조합원 광장, 고충처리 상담, 성희롱 상담 등 다양한 소통의 장을 구축하여 구성원의 의견과 고충을 적극적으로 수렴·해결하고 있습니다. 특히 복지·처우 관련 사항 등 노사 간의 주요 이슈에 대한 의견을 개진하고 토의하는 노사협의회를 분기별로 개최하여, 제기된 이슈에 대한 해결 방안을 함께 모색하고 있습니다. 또한 수시로 노동조합과 대화하여, 현행 이슈에 대한 이해와 합의점을 찾아 필요한 조치를 내리고 있습니다.

임직원의 보건과 안전을 위한 다양한 프로그램 실시

임직원 보건·안전을 위해 사내 체육시설에서 트레이닝과 심신수련 프로그램을 운영하고 있습니다. 의료 지원 프로그램으로는 의무실 내 간호사 상시 대기, 건강 관련 상담을 비롯하여, 위험지역에서의 질병 발생 시 상담·이송을 위한 인터내셔널 SOS(International SOS) 서비스를 제공하고 있습니다. 이외에도 종합검진, 연령대별 특화검진을 위한 건강검진, 전사 독감 예방접종 및 B형 간염 접종대상자의 예방접종 등을 지원하고 있으며, 연 3,000만 원 한도 내에서 임직원 의료비의 50만 원 초과분을 전액 지원합니다. 2013년에는 ‘헬스온 웰니스(Health-On Wellness)’ 서비스를 도입하여, 전체 임직원의 운동·식이·간호 관련 건강 서비스를 제공하고 있습니다. 이 서비스는 프리미엄과 베이직으로 나누어 운영하고 있으며, 체중 감량을 원하는 구성원을 위해 집중 프로그램(Intensive Program)도 실시하고 있습니다. 또 팀 단위의 그룹 교육으로, 점심시간을 활용하여 영양 및 건강 관련 정보를 제공하는 팀 클래스(Team Class)를 진행하고 있습니다.

임직원 만족도



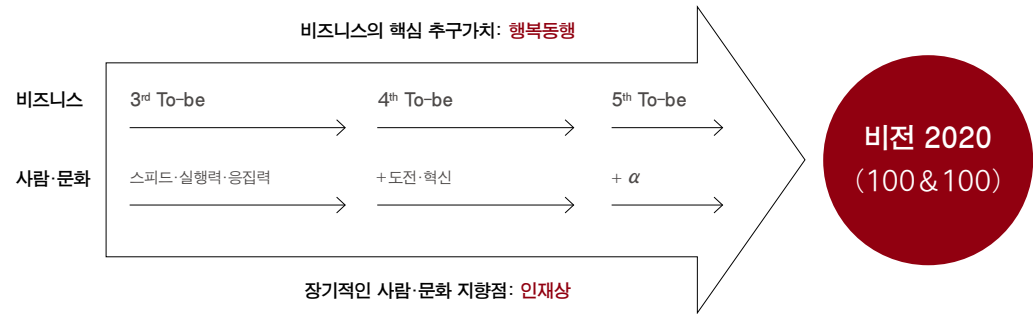
비전 지향의 신(新)인재상 정립



SK텔레콤은 2014년 4월 비즈니스 측면의 핵심 추구가치인 ‘행복동행’에 맞춰 사람·문화 관점의 지향점인 신인재상을 재정립하였습니다.

SK텔레콤의 인재상은 비전 2020을 달성하고 새로운 30년을 선도하기 위해 SK텔레콤 구성원이 갖추어야 할 사고·행동의 준거 틀인 동시에 장기적인 기업문화의 지향점입니다. 이에 따라 비전과 목표 달성에 대한 구성원들의 동기 부여 및 일체감을 높이기 위해 변화 지향형 인재상을 추구합니다.

SK텔레콤 인재상의 의미



SK텔레콤 신(新)인재상: 세상에 가치를 더하는 사람

“우리는 우리가 숨쉬고 있는 이 세상에 새로운 가치를 더해야 합니다. 그 길은 아무도 가지 않은 길일 수도 있고, 우리가 잘 모르는 곳일 수도 있습니다.

그러나, 우리는 기존과 다르게 보고 다르게 생각하는 곳에 다른 세상이 있음을 믿고, 열린 마음으로 끊임없이 새로움을 찾아야 합니다.

우리는 가슴 뛰는 목표를 향해 세상이 놀랄 때까지 절대로 멈추지 않습니다.

우리가 만나는 고객은 모두 더 행복해집니다. 우리가 가는 이 길은 세상과 함께하는 미래이며, 우리가 하는 모든 일의 가치는 바로 고객과의 행복한 동행입니다.”

Aim (지향) 내가 가는 길에 세상과 고객이 더 행복해지는 미래가 있습니다.

Think (사고) 나는 열린 마음으로 다르게 보고 다르게 생각해 새로운 세상을 열어 갑니다.

Act (행동) 나는 가슴 뛰는 목표를 향해 세상이 놀랄 때까지 절대로 멈추지 않습니다.



Bringing happiness to society
by fulfilling
our social responsibilities

2013 SK Telecom
Annual Report

4

Management Discussion & Analysis

- 01 재무 MD&A 118p
- 02 사회·환경 MD&A 128p
- 03 외부감사인의 감사보고서 150p
- 04 제3자 검증 의견서 152p
- 05 온실가스 검증 의견서 156p

01 재무 MD&A

02 사회·환경 MD&A

03 외부감사인의 감사보고서

04 제3자 검증 의견서

05 온실가스 검증 의견서

재무
MD&A

본 경영실적분석(MD&A)은 2013년 12월 31일로 종료되는 회계연도의 영업 실적과 재무 상태를 전년도와 비교하여 평가할 수 있도록 작성되었습니다. 본 자료는 연차보고서에 포함되어 있는 연결재무제표와 함께 보아야 합니다. 별도로 명시하지 않는 한 모든 금액은 연결 기준이며, 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 따라 작성되어 감사를 마친 연결재무제표에 기반하고 있습니다. 당사는 로엔엔터테인먼트(로엔)의 지배지분을 2013년 12월 31일에 종료된 회계연도에 처분했습니다. 따라서 로엔의 영업 실적을 2013년 12월 31일에 종료된 회계연도의 연결재무제표에 중단사업으로 기록했습니다. 2012년 12월 31일에 종료된 회계연도의 연결재무제표상의 비교 데이터는 로엔을 중단 사업으로 나타내기 위해 수정하였습니다. 모든 금액은 한국통화(KRW)로 표시하였습니다. '당사'는 별도로 명시하지 않는 한 SK텔레콤주식회사와 연결대상 자회사를 의미하며, 'SK텔레콤'은 SK텔레콤주식회사를 지칭하나 연결대상 자회사는 포함하지 않습니다. 본 자료는 미국의 1934년 증권거래법에 규정되고 수정된, 당사와 당사가 속한 산업에 대한 당사의 현재 기대·가정·추정 및 예측에 관한 '예측진술'을 포함하고 있습니다. 예측진술은 위험과 불확실성을 내포하고 있습니다. 예측진술이 근거한 가정이 합리적이라고 믿지만 부정확한 것으로 판명될 수 있으며, 그 결과 이 가정에 근거한 예측진술 또한 부정확해질 수 있습니다. 당사의 사업과 관련된 위험과 불확실성에 관한 추가 정보는 미국 증권거래위원회에 제출한 20-F 양식의 최근 연차보고서와 기타 보고서에 포함되어 있습니다. 상기 위험과 불확실성 그리고 기타 다른 불확실성을 고려할 때 예측진술에 포함된 계획과 목표 또는 예측 재무 실적을 당사가 반드시 달성한다고 결론지어서는 안 됩니다. 당사는 미래의 사건이나 상황을 반영하기 위해 예측진술을 수정하여 발표하지 않습니다.

1. 2013년 개괄

2013년은 주파수 결합(Carrier Aggregation) 기술을 적용한 LTE-A 서비스를 세계 최초로 상용화한 역량에서도 알 수 있듯이, LTE 네트워크의 차별화된 품질을 통해 LTE 무선서비스 시장의 리더십을 강화함으로써 무선사업의 선도적 지위를 유지한 한 해였습니다. 이와 동시에 T스토어(모바일 애플리케이션용 오픈마켓), T맵 네비게이션(텔레매틱스 서비스), 11번가(온라인 쇼핑 및 m커머스용 오픈 마켓)와 같은 플랫폼 사업에서도 경쟁력을 더욱 강화하였으며 솔루션, 미디어, 반도체, 헬스케어 같은 신규사업의 근간을 더욱 공고히 하였습니다.

유무선 사업
2013년 당사는 무선통신사업에서 리더십을 유지하였습니다. 2013년 말에는 가입자 수가 2,740만 명(당사의 망을 임대해서 사용하는 모바일 가상네트워크 사업자(MVNO)의 가입자 포함)을 넘어섰으며, 이 중 LTE 가입자는 1,350만 명, 스마트폰 이용 가입자는 1,830만 명에 달합니다. 가입자 수 기준, 당사의 한국 무선통신시장 점유율은 2013년 12월 31일 현재, 전년의 50.3% 대비, 50.0%(MVNO 포함)을 기록하고 있습니다. 2013년 한국 통신산업은 LTE-A 서비스 도입과 함께 무선인터넷 서비스 분야에서 높은 성장을 거듭했습니다. 뿐만 아니라 스마트폰 사용자 수가 지속적으로 증가하고 LTE 기술에 기반한 서비스가 전국적으로 확대되었습니다. 당사는 LTE-A 서비스를 세계 최초로 상용화하여 높은 품질의 빠른 LTE 서비스를 제공하는 한편, 경쟁력 있는 단말기를 확보하고 차별화된 서비스를 제공함으로써 리더십을 강화했습니다. 또한 광대역 LTE 서비스를 개시함으로써 신규 및 기존 LTE 고객에게 한층 업그레이드된 고객경험을 제공했습니다. 그리고 SK브로드밴드와 시너지를 형성하여 유무선 전화, 브로드밴드 인터넷, VoIP와 IPTV를 여러 방식으로 결합한 통합서비스 등 신규 서비스와 상품을 개발함으로써 고객의 편의와 혜택을 극대화하였습니다. SK브로드밴드는 2012년 모바일 TV 상용 서비스를 시작한 이래 가입자를 꾸준히 확보하여, 2014년 3월 100만 명이 넘는 유료 가입자를 확보하고 있습니다. 이는 SK텔레콤이 갖고 있는 이동통신사업 분야의 경쟁적 우위와 SK브로드밴드의 IPTV 서비스 사업 경쟁력을 기반으로 창출된 시너지가 이룬 성과입니다.

플랫폼 사업
ST플래닛이 운영하는 T스토어, T맵, 11번가를 비롯한 당사의 핵심 플랫폼 사업은 2012년 강력한 성장을 이루었습니다. SK플래닛은 플랫폼 사업에 적합한 경영 시스템과 기업 문화를 발전시키기 위해 2011년 10월 SK텔레콤의 플랫폼 사업부로 분사했습니다. 당사는 당사의 통신 인프라를 기타 서비스 제공자 및 애플리케이션 개발자와 공유함으로써 플랫폼 사업을 발전시켜 왔습니다. 앞으로도 신규 플랫폼 사업을 지속적으로 발굴하고 육성함으로써 미래 신성장 동력을 창출하겠습니다. 플랫폼 사업은 대량의 데이터를 지원하는 모바일 플랫폼에 기반해 성장이 기대되는 분야입니다. 이러한 플랫폼 사업의 경쟁력을 보다 공고히 하기 위해 SK플래닛은 2013년 오프라인 마케팅 역량을 구비한 SK마케팅앤컴퍼니와 합병했습니다. 성장 전략의 일환으로 당사는 해외에서도 사업 기회를 탐색했습니다. 신규 비즈니스 모델을 개발해 플랫폼 사업을 세계적으로 성장시키기 위해 다양한 기회를 적극적으로 발굴하고 있습니다. 2013년 3월 터키에서 합작기업의 설립을 통한 오픈 온라인 커머스 마켓의 출시, 같은 해 7월 인도네시아에서 e커머스 합작 기업의 설립은 세계 시장에서 성장 기회를 찾으려는 노력의 대표적인 사례입니다.

2. 요약

당사의 주요 수익 원천은 이동통신 서비스 매출이며 그 구성은 다음과 같습니다.

- 당사의 이동통신 서비스 가입 시 고객이 지불하는 가입비
- 월 이용료 및 통화료로 구성되는 음성통화 서비스 요금과 무선데이터 서비스 이용료로 구성되는 데이터 서비스 요금

또한 다른 유선 및 무선통신 사업자가 자신의 고객 및 가입자의 망 사용을 위해 당사에 지불하는 망 접속료를 통해서도 수익을 창출합니다.

당사는 또한 SK브로드밴드가 제공하는 브로드밴드 인터넷 및 유선전화 서비스, SK플래닛이 운영하는 다양한 플랫폼 사업, PS&마케팅이 생산하는 단말기 판매 등 연결대상 자회사가 운영하는 사업에서도 수익을 창출합니다.

다음에 제시된 요약 연결 재무정보는 연차보고서에 포함된 회계기관의 감사를 받은 연결재무제표로부터 추출한 정보이며 반드시 이 연결재무제표와 함께 보아야 합니다.

요약 재무정보(연결 기준) (단위: 십억 원)

	2013	2012 (수정)	차이
손익계산서			
영업수익	16,602.1	16,141.4	2.9%
EBITDA ⁽¹⁾	4,830.9	4,297.5	12.4%
영업비용	14,590.9	14,411.4	1.2%
계속사업 영업이익	2,011.1	1,730.0	16.2%
당기순이익	1,609.5	1,115.7	44.3%
재무상태표			
자산총계	26,576.5	25,595.6	3.8%
현금 및 현금성자산 ⁽²⁾	1,816.2	1,494.7	21.5%
부채총계	12,410.0	12,740.8	-2.6%
이자지급성 금융부채 ⁽³⁾	6,332.0	6,683.6	-5.3%
자본총계	14,166.6	12,854.8	10.2%
재무비율(%)			
EBITDA 마진	29.1	26.6	2.5%p
영업마진	12.1	10.7	1.4%p
순마진	9.7	6.9	2.8%p
부채비율 ⁽⁴⁾	44.7	52.0	-7.3%p

(1) EBITDA = 계속사업 영업이익 + 감가상각비 + R&D 관련 감가상각비

(2) 현금 및 현금성자산 = 현금 및 현금등가물 + 단기투자증권 + 단기금융상품

(3) 이자지급성 금융부채 = 단기차입금 + 유동성 장기부채(주파수 이용료 지급 관련 유동성 장기미지급금 제외) + 사채(유동성 제외) + 장기 차입금(유동성 제외)

(4) 부채비율 = 이자채권/자본총계

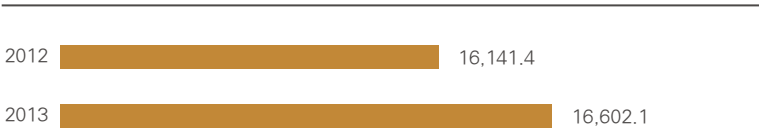
당사는 LTE 가입자 수의 급속한 성장 및 SK플래닛·SK브로드밴드를 비롯한 연결대상 자회사의 수익 증가에 힘입어 2013년, 전년도 16조 1,414억 원보다 2.9% 상승한 16조 6,021억 원의 영업수익을 달성했습니다. 2013년 영업비용은 2012년 14조 4,114억 원이었으나 2013년에는 1.2% 상승한 14조 5,909억 원이었습니다. 지급수수료 감소로 부분적으로 상쇄되긴 하였지만 인건비 및 감가상각비의 증가가 비용 증가의 주요 원인이었습니다. 2013년에는 영업수익 증가분이 영업비용 증가분을 초과함에 따라 영업이익이 전년도 1조 7,300억 원에서 16.2% 증가한 2조 111억 원을 기록하였고, 영업마진은 1.4%p 증가한 12.1%, EBITDA 마진은 2.5%p 상승한 29.1%를 기록했습니다. 당기순이익은 2012년 1조 1,157억 원에서 44.3% 증가한 1조 6,095억 원을 달성했습니다.

당사의 자산총계는 2012년 12월 31일 기준 25조 5,956억 원이었으나 2013년에는 이보다 3.8% 증가한 26조 5,765억 원을 달성했습니다. 당사가 보유하고 있는 SK하이닉스의 20.57% 지분에 대한 장부가액 상승에 따라 관계사에 대한 투자가 증가한 것이 주요 요인입니다. 부채총계는 장기 및 단기 차입금의 상환, 장기 선수수익의 감소, 장기 총당금 감소(단말기 보조금 단계적 폐지에 따른 단말기 보조금 총당금 감소를 반영)로 인해 2012년 12월 31일 기준 12조 7,408억 원에서 2013년 12월 31일 현재 2.6% 감소한 12조 4,100억 원을 기록하였습니다. 자본총계는 이익잉여금 증가에 따라, 2012년 12월 31일 기준 12조 8,548억 원에서 2013년 12월 31일 기준 14조 1,666억 원으로 10.2% 증가하였습니다. 부채비율은 2012년 12월 31일 기준 52.0%에서 2013년 12월 31일 현재 44.7%로 감소하였습니다.

3. 수익

2013년 영업수익은 2012년 16조 1,414억 원보다 4,607억 원(2.9%) 증가한 16조 6,021억 원을 달성했습니다. 이는 SK플래닛과 SK브로드밴드를 포함한 연결대상 자회사의 수익 증가와 LTE 서비스 가입자의 급속한 증가가 이루어 낸 성과입니다.

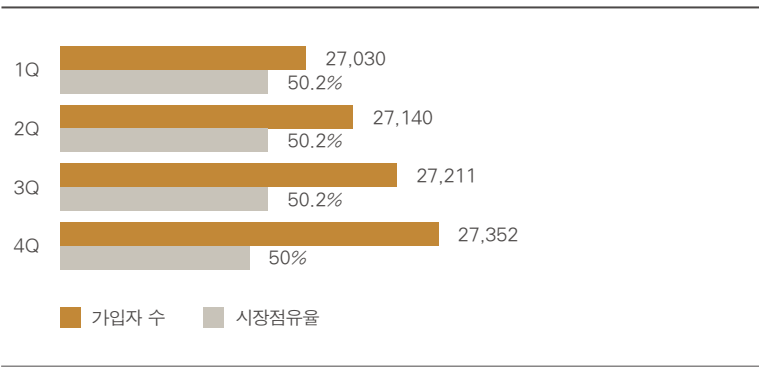
영업수익 (연결) (단위: 십억 원)



가입자 수 및 시장점유율

한국의 이동통신 가입자 수는 2013년 12월 31일 현재 약 5,470만 명으로 106.9%의 보급률을 기록하고 있습니다. 한국 이동통신시장이 이미 포화 상태임에도 불구하고 SK텔레콤은 2013년 한 해 내내 신규 가입자를 확보했으며, 2013년 말에는 가입자 수가 약 2,740만 명(SK텔레콤 망을 사용하는 MVNO 가입자 포함)에 도달하였습니다. 가입자 수를 기준으로 SK텔레콤의 한국 이동통신시장 점유율(MVNO 가입자 포함)은 2012년 50.3%에서 0.3%p 감소한 50.0%를 기록하고 있습니다. SK텔레콤의 LTE 서비스 가입자 수는 2012년 750만 명에서 2013년에는 1,350만 명으로 크게 증가하였습니다.

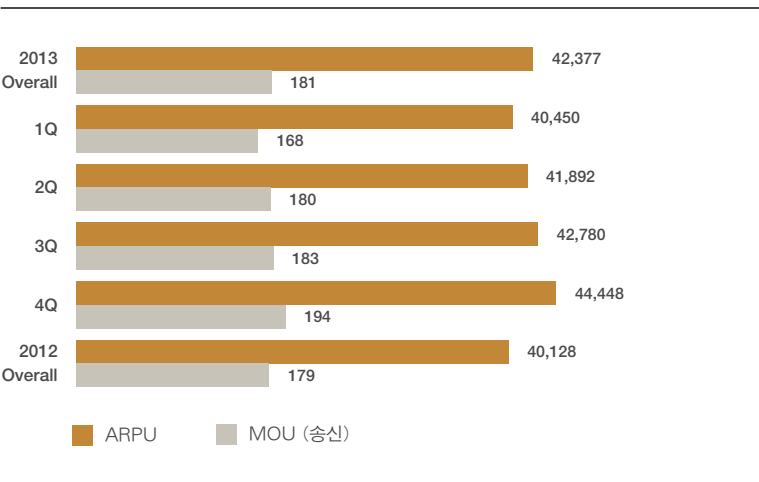
가입자 수 및 시장점유율 (2013년) (단위: 천 명, %)



ARPU 및 MOU

SK텔레콤의 가입자당 월평균 매출(ARPU) 총액은 2012년 40,128원에서 2013년에는 5.6% 증가한 42,377원을 기록했습니다. 이는 월 기본요금인 높은 데이터 요금제에 가입한 LTE 가입자와 스마트폰 사용자가 증가하면서 데이터 서비스 사용이 증가한 것이 주요 요인입니다. 2013년 3월에 출시된 음성 무제한 요금제에 힘입어 2013년 SK텔레콤의 가입자당 월평균 통화시간(MOU)은 2012년 179분에서 1.1% 증가한 181분을 기록하였습니다.

가입자당 월평균 매출액(ARPU) & 월평균 통화시간(MOU) (단위: 원, 분)



자회사

SK브로드밴드의 수익은 1) 브로드밴드 인터넷 서비스 수익, 2) 기업 데이터 서비스 수익, 3) 유선전화 서비스 수익, 4) IPTV 서비스 수익 및 5) 기타 수익으로 구성됩니다. IPTV 가입자 수의 증가와 프리미엄 상품 구매 증가에 따른 IPTV 서비스 수익의 증가로 SK브로드밴드의 수익은 2012년 2조 4,900억 원에서 2.1% 증가한 2조 5,400억 원을 달성하였습니다. 2013년 12월 31일 기준 SK브로드밴드의 가입자 수를 보면, 브로드밴드 인터넷 접속 가입자 수는 약 460만 명, 유선전화 가입자 수는 460만 명 (VoIP 서비스 가입자 포함), IPTV 서비스 가입자는 210만 명으로, 가입자 수

기준 시장점유율은 각각 24.4%, 16.9%, 24.4%를 기록하였습니다.

PS&마케팅의 수익은 주로 단말기 판매로 창출되는데, 정부의 징계조치 후 2013년 신규 가입자에 대한 시장 경쟁이 완화되면서 신규 가입자에 대한 단말기 판매가 감소함에 따라 2012년 1조 4,800만 원이었으나 2013년에는 26.2% 감소한 1조 1,000억 원을 기록하였습니다.

SK플래닛의 주 수익원은 플랫폼 사업과 T스토어, T맵 네비게이션, 11번가인데, 11번가가 창출한 커머스 서비스 수익의 증가로 인해 2013년에는 2012년 대비(1조 300억 원) 33.2% 증가한 1조 3,800억 원을 달성하였습니다.

4. 수익성

손익계산서(연결) (단위: 십억 원)

	2013	수익 비율	2012 (수정)	수익 비율
계속사업				
영업수익	16,602.1	100.0%	16,141.4	100.0%
영업비용	14,590.9	87.9%	14,411.4	89.3%
인건비 ⁽¹⁾	1,561.4	9.4%	1,267.9	7.9%
지급수수료 ⁽²⁾	5,498.7	33.1%	5,949.5	36.9%
감가상각비 ⁽³⁾	2,661.6	16.0%	2,421.1	15.0%
망접속정산비용	1,043.7	6.3%	1,057.2	6.5%
전용회선료및전파사용료	448.8	2.7%	468.8	2.9%
광고선전비	394.1	2.4%	384.4	2.4%
지급임차료	443.6	2.7%	422.4	2.6%
상품매출원가	1,300.4	7.8%	1,292.3	8.0%
기타영업비용	1,238.6	7.5%	1,147.8	7.1%
계속사업 영업이익	2,011.1	12.1%	1,730.0	10.7%
금융수익	113.4	0.7%	444.6	2.8%
금융비용	(571.2)	(3.4%)	(638.3)	(4.0%)
자회사및관계사투자관련손실	706.5	4.3%	(24.6)	(0.2%)
기타 영업외수익	74.5	0.7%	195.9	2.8%
기타 영업외비용	(507.2)	(3.4%)	(188.3)	(4.0%)
법인세비용차감 전 순이익	1,827.1	11.0%	1,519.4	9.4%
계속사업 법인세 비용	(400.8)	2.4%	(288.2)	1.8%
계속사업 순이익	1,426.3	8.6%	1,231.2	7.6%
중단사업				
법인세차감후 중단사업 손익	183.2	1.1%	(115.5)	(0.7%)
당기순이익	1,609.5	9.7%	1,115.7	6.9%
EBITDA ⁽⁴⁾	4,830.9	29.1%	4,297.5	26.6%

(1) 인건비 = 급여 + 확정급여부채충당금
(2) 마케팅 수수료 및 기타 수수료 포함
(3) R&D 관련 감가상각 제외
(4) EBITDA = 영업이익 + 감가상각비 + R&D 관련 감가상각비

사업에서 창출된 영업이익은 2012년 1조 7,300억 원에서 16.2% 증가하여 2조 111억 원을 달성하였고, 영업수익 증가율이 영업비용 증가율을 상회함에 따라 영업마진은 2012년 10.7%에서 2013년에는 12.1%로 상승했습니다. 지급수수료가 7.6% 감소하였지만 인건비가 23.1% 증가하고 감가상각비가 9.9% 증가하면서 영업비용이 상승하였습니다. EBITDA는 2012년 4조 2,975억 원이었으나 2013년에는 12.4% 상승하여 4조 8,309억 원을 기록하였습니다.

금융수익은 2012년 4,446억 원에서 2013년에는 1,134억 원으로 74.5% 감소하였는데, 당사가 소유한 POSCO 지분 절반을 2012년 10월에 처분함에 따라 장기투자증권의 처분 수익이 감소하고 전반적으로 이자율이 내려가면서 이자 수익이 감소한 것이 주 요인입니다. 금융비용은 2012년에 6,383억 원이었으나 2013년에는 10.5% 감소하여 5,712억 원이 발생하였습니다. 매도가능 금융자산 손상차손 하락에 따른 기타 금융비용 감소와 이자지급성 금융부채와 이자율 하락에 따른 이자비용의 감소(비록 교환권 행사에 따른 사채상환 손실과 주식가격의 상승으로 인한 전환채권 평가손실의 결과로 손익을 통한 금융부채 관련 공정 가치 손실이 증가하여 부분적으로 상쇄되긴 했으나)가 금융비용 하락의 주요 원인이었습니다.

지분법적용투자주식 관련 손익은 SK텔레콤에서 20.57%의 지분을 보유하고 있는 SK하이닉스의 실적 호조에 힘입어 전년 대비 7,311억 원이 증가한 7,065억 원이 발생하였습니다. 기타영업외비용은 유무형자산 처분으로 발생한 손실로 인해 전년보다 증가한 5,072억 원을 기록하였습니다. 실패세율이 21.9%에 달해 당사의 당기순이익은 2012년 1조 1,157억 원이었으나 2013년에는 1조 6,095억 원에 달했습니다.

영업비용

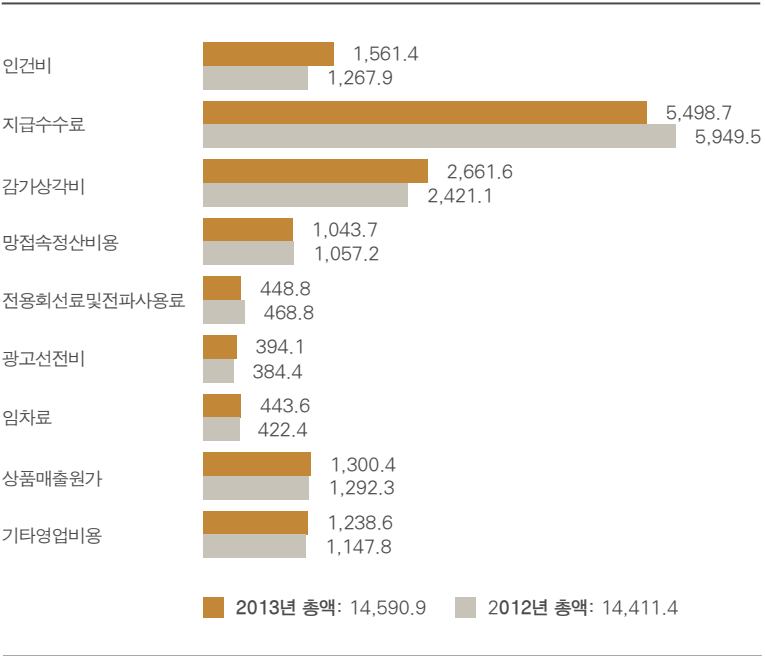
2013년 당사의 영업비용은 14조 5,909억 원에 달해 2012년 14조 4,114억 원보다 1.2% 상승하였습니다. 1) 직원 수 증가로 인한 고용 비용 상승, 2) 신규 증축된 LTE 무선망의 감가상각과 2013년부터 사용을 개시한 주파수 라이선스 상각(비록 신규 가입자 확보를 위한 마케팅 비용과 관련한 수수료 지급액 하락에 따른 지급수수료 감소로 부분적으로 상쇄되긴 했으나)으로 인한 감가상각비 증가가 영업비용 상승의 주요 원인이었습니다.

지급수수료는 수익총계의 33.1%인 5조 4,987억 원을 차지함으로써 전년도에 비해 7.6% 감소하였습니다. 지급수수료가 감소한 주 요인은, 신규 LTE 가입자 확보에 드는 마케팅 비용의 감소와 LTE 스마트폰 판매 감소로 PS&마케팅사의 판매 수수료가 감소한 때문입니다.

2013년 2월 SK마케팅애크퍼니가 SK플래닛으로 합병되고 당사가 신규 사업 프로젝트를 수행하면서 직원 수가 늘어나 인건비는 2012년 1조 2,679억 원에서 23.1% 증가한 1조 5,614억 원을 기록했습니다. 망 접속 트래픽과 접속요율 인하로 2013년 당사의 망 접속 정산비용은 2012년 1조 572억 원에서 1.3% 감소한 1조 437억 원입니다. 광고선전비는 연결대상 자회사가 지출한 미디어 광고비 상승으로 인해 2012년 3,844억 원에서 2.5% 상승한 3,941억 원입니다. 상품매출원가는 2012년 1조 2,923억 원이었으나 2013년에는 0.6% 상승하여 1조 3,004억 원이었습니다. R&D 관련 감가상각을 제외한 감가상각비는 신규 증축 LTE 무선망의 상각과 2013년 개시한 주파수 라이선스 상각으로 인해 2012년 2조 4,211억 원에서 9.9% 증가한 2조 6,616억 원을 기록했습니다.

영업비용

(단위: 십억 원)



법인세

계속사업 법인세 비용은 2012년 대비(2,882억 원) 39.1% 증가한 4,008억 원을 지출하였습니다. 2013년 당사의 투자지출 관련 세금공제 감소와 같은 해 세무 당국의 임의 공제 감소로 인해 2013년 당사의 실패세율은 21.9%로 2011년 19.0%에서 2.9%p 상승하였습니다.

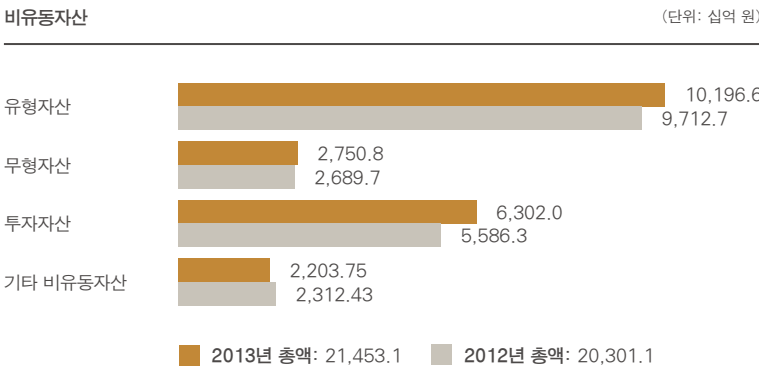
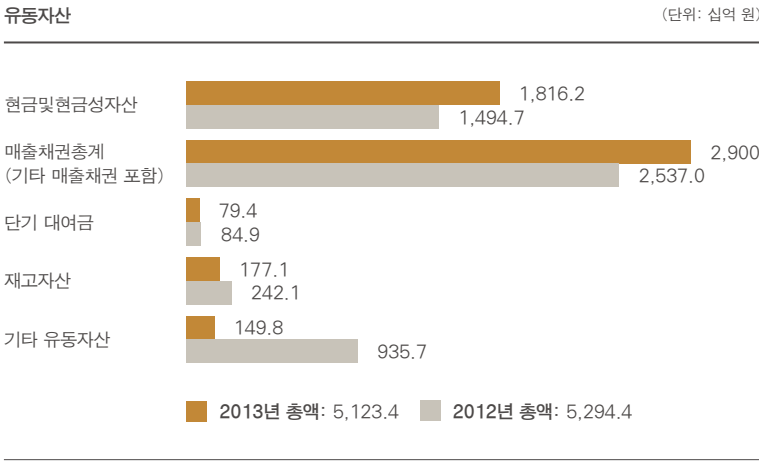
5. 재무 구조

유동자산

2013년 12월 31일 현재 당사의 유동자산은 5조 1,234억 원으로 2012년 12월 31일 기준 5조 2,944억 원에서 3.3% 감소하였습니다. 현금및현금성자산(단기금융상품 포함)은 로엔의 지분 처분 수익과 SK플래닛의 SK마케팅애크퍼니 합병에 따른 현금 및 현금등가물 증가로 2012년 1조 4,947억 원에서 21.5% 증가한 1조 8,162억 원을 기록했습니다. 한편 SK플래닛의 SK마케팅애크퍼니 합병에 따라 2013년 12월 31일 현재 당사의 매출채권총계(기타 매출채권 포함)는 2조 9,009억 원으로 2012년 2조 5,370억 원보다 14.3% 상승하였습니다.

비유동자산

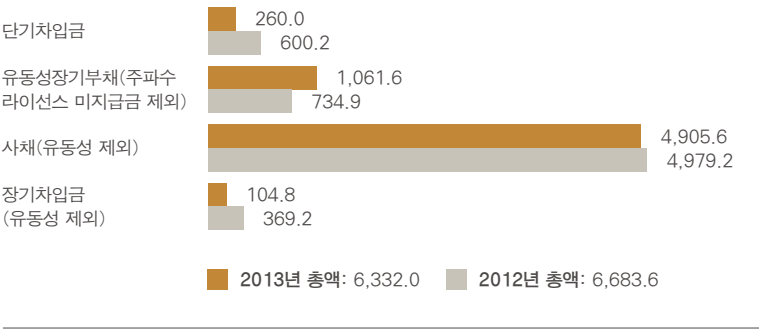
2013년 12월 31일 현재 당사의 비유동자산은 21조 4,531억 원으로 2012년 12월 31일 기준 20조 3,011억 원보다 5.7% 증가하였습니다. 당사가 보유하고 있는 20.57%의 SK하이닉스 지분에 대한 장부가액 상승에 따라 장기금융상품, 장기투자증권, 관계사 투자를 합한 당사의 투자자산은 2012년 5조 5,863억 원에서 12.8% 증가해 6조 3,020억 원을 기록했습니다. 유형자산은 LTE 망 투자 증가로 인해 2012년 9조 7,127억 원에서 5.0% 증가한 10조 1,966억 원을 기록했습니다.



부채

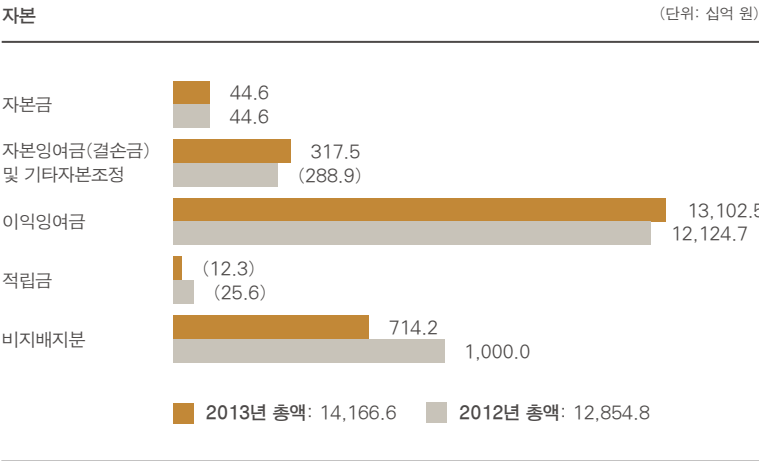
2012년 12월 31일 기준 당사의 부채총계는 12조 7,408억 원이었으나 장기 및 단기 차입금 상환과 장기선수수익 감소 및 단계적으로 가입자에게 보조금 지급을 중단함에 따라 단말기 보조금 총당금 및 장기 총당금이 감소하여 2013년 12월 31일 현재 부채총계는 전년 대비 2.6% 감소한 12조 4,100억 원입니다. 주파수 이용료 관련 장기 미지급금을 제외한 이자지급성 금융부채는 2012년 6조 6,836억 원에서 5.3% 감소한 6조 3,320억 원을 기록하였습니다. 2013년 12월 31일 현재 당사의 부채비율은 44.7%로 2012년 같은 시기의 52.0%에 비해 감소하였습니다.

이자지급성 금융부채 (단위: 십억 원)



자본

2012년 12월 31일 기준 12조 1,247억 원이었던 이익잉여금이 2013년 12월 31일 현재 13조 1,025억 원을 기록했습니다. 이에 따라 2012년 12월 31일 기준 12조 8,548억 원이었던 당사의 자본총계는 이후 10.2% 증가하여 2013년 12월 31일 현재 14조 1,666억 원에 이르렀습니다.



6. 투자지출(별도 기준)

SK텔레콤은 2012년에 2조 8,600억 원의 투자지출을 했으나, 망 관련 투자가 감소하면서 2013년에는 전년보다 19.0% 하락한 약 2조 3,200억 원을 투자지출에 사용했습니다. 2013년 당사의 망 관련 투자는 LTE 망을 강화하고 그 품질을 개선하기 위해 이루어졌습니다.

01 재무 MD&A

02 사회·환경 MD&A

03 외부감사인의 감사보고서

04 제3자 검증 의견서

05 온실가스 검증 의견서

사회·환경
MD&A

Basis of Preparation

보고 기준 및 원칙

사회·환경 성과 상태표(Statement of Social & Environmental Performance)는 인권, 노동, 환경, 반부패 등 당사의 핵심적인 비재무 성과에 대한 경영진의 분석 의견을 제공할 목적으로 작성되었습니다. SK텔레콤은 사회윤리와 국제환경 개선을 위해 유엔기구들과 기업들이 협조하여 발의한 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 참여하고 있으며, 유엔글로벌콤팩트 블루프린트(Blueprint)에 부합하는 우수사례를 개발하고 확산하기 위한 유엔글로벌콤팩트 선도기업 협의체인 GC 리드(GC LEAD)에 참여하고 있습니다. 유엔글로벌콤팩트 참여 기업은 매년 10대 원칙에 따른 비즈니스 성과를 정리한 COP(Communication on Progress, 이행보고서)를 유엔글로벌콤팩트에 제출하고 있으며, 본 사회·환경 성과 상태표는 유엔글로벌콤팩트의 GC Advanced Level의 COP 요건을 충실하게 따르고 있습니다. 사회·환경 성과 상태표는 이외에도 다음의 국제적 보고 기준과 원칙을 준용하고 있습니다.

01_GRI(Global Reporting Initiatives)의 지속가능성 보고 가이드라인 G4

GRI는 국제적으로 인정되는 경제적·사회적·환경적 관점에서 이해관계자들이 조직의 성과를 인지할 수 있도록 보고 측면(Aspect)과 지표(Indicator)에 대한 정보를 제공합니다. GRI는 이해관계자에게 미치는 영향과 조직의 경제적·사회적·환경적 관점에서 각 측면의 연관성에 따라 보고 주제를 결정하도록 하고 있습니다. GRI 요구사항에 따른 중요성 평가(Materiality Assessment)는 p.188을 참조하여 주십시오.

02_Accountability의 AA1000

AA1000 시리즈는 조직과 연관된 지속가능성 이슈를 발견하고 우선순위화하며, 이에 대응하는 프레임워크와 원칙을 제공합니다. 본 보고서의 정보는 AA1000AS(Assurance Standard)에 따른 제3자 검증을 거치고 있습니다. 검증기관의 제3자 검증 의견서는 p.152를 참조해 주십시오.

03_국제통합보고위원회의 <IR> 프레임워크

국제통합보고위원회의 <IR> 프레임워크는 경제적·사회적·환경적 배경(Context) 하에서 조직의 전략, 거버넌스, 성과와 미래 전망이 조직의 단기·중기·장기적 가치 창출에 어떻게 연결되는지에 관한 간결한 보고를 요구합니다. 국제통합보고위원회의 통합보고 원칙을 구현하기 위한 자본 모델(Capital Model)은 p.61을, 가치 창출에 미치는 영향에 따라 중요 주제를 결정하기 위한 중요성 평가는 p.188을 참조하여 주십시오.

데이터 범위

사회·환경 성과 상태표는 별도의 언급이 없는 한, 자회사 및 공급망을 포함하지 않은 'SK텔레콤'의 데이터 범위를 산정하고 있습니다. 이는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)상 지배기업인 SK텔레콤의 개별기준 매출 발생 범위와 일치하는 데이터 범위입니다. 에너지, 온실가스, 폐기물, 용수 등 환경 데이터는 SK텔레콤의 26개 국내 사업장*(데이터센터 및 네트워크 포함)을 기준으로 산정하였습니다.

SK텔레콤의 매출은 95% 이상 한국에서 발생하고 있으며, 이에 따라 포함된 데이터 커버리지는 매출 대비 95% 이상 기준을 만족합니다.

*26개 사업장: T타워, 남산, 구로, 장안, 서울대, FMI, 용인, 보라매, 성수, 수유, 인천, 분당, 둔산(신·구), 부사, 청주, 원주, 태평, 본리, 신천, 부암, 데이터센터, 안락, 우산, 송정, 전주, 제주

사회 데이터

고용 현황 (단위: 명)			
	2011	2012	2013
총 직원	3,877	4,081	4,203
고용형태별			
정규직	3,775	3,961	4,081
비정규직	102	120	122
성별			
남성	3,317	3,501	3,616
여성	560	580	587
연령별			
20대	-	-	328
30대	-	-	1,340
40대	-	-	2,372
50대 이상	-	-	163
특별고용 및 마이너리티			
장애인	35	37	49
국가보훈자	184	158	146

해외 사업장 고용 현황 (단위: 명)			
	2011	2012	2013
총 근무자 수	246	155	103
현지인 고용자 수	176	83	72
총 관리자 수	38	28	28
현지인 관리자 수	19	6	5

신규 채용 (단위: 명)			
	2011	2012	2013
총 신규 채용	482	425	418
성별			
남성	343	343	317
여성	139	99	101
연령별			
20대	302	191	189
30대	142	165	161
40대	34	66	64
50대 이상	4	3	4

이직 (단위: 명)			
	2011	2012	2013
총 이직	378	242	238
성별			
남성	242	166	141
여성	136	76	97
연령별			
20대	225	112	116
30대	103	67	57
40대	32	51	52
50대 이상	18	12	13
비자발적 이직			
비자발적 이직(해고)	-	3	6

출산휴가·육아휴직 (단위: 명, %)		
	2012	2013
출산휴가 사용자 수	152(남성 122)	161(남성 124)
출산휴가 후 복귀율	98.7	99.4
육아휴직 사용자 수	35(남성 2)	25(남성 2)
육아휴직 사용자 복귀 비율	100	100
복귀 후 12개월 이하 퇴사율	5.7	4

성과평가 및 교육 (단위: %, 시간, 만 원)			
	2011	2012	2013
성과평가를 받은 직원 비율	98%	95%	96%
인당 연평균 교육시간	74	100	83.7
인당 교육 투자비	325	293	338

노동관행	(단위: %, 명)		
	2011	2012	2013
노동조합			
노동조합 가입 비율	80.5	81.2	84.2
노동조합 가입 대상 구성원 수	2,657	2,612	2,513
노동조합 가입 구성원 수	2,140	2,120	2,118
산업재해율			
산업재해율	-	0.02	0.02
재해자 수	-	1	1

제품 및 서비스	(단위: %, 건)		
	2011	2012	2013
해지율	2.7%	2.6%	2.3%
고객안심지표			
소액결제 피해 발생률	-	-	0.12%
로밍요금 VoC 발생률	-	-	0.28%
고객정보 보호			
고객정보 유출	없음	없음	없음
전자파			
기지국 전자파강도 측정 건수	3,782	18,387	17,082

취약계층 요금감면 총액	(단위: 백만 원)		
	2011	2012	2013
장애인	148,811	145,057	138,443
저소득층	64,825	62,503	62,891
국가유공자	9,589	9,960	10,105
기타	232	199	178
총액	223,457	217,719	211,617

협력회사 동반성장			
	2011	2012	2013
동반성장협약 체결	349개사	263개사	201개사
동반성장펀드 대출누적액(십억 원)	124	161	183
기술보호(기술자료 임치제)	30건	48건	191건
현금결제 비율	100%	100%	100%
전자입찰제 시행비율	37.3%	23.4%	32.5%

공급망 지속가능성	(단위: 개사)		
	2013	비고	
신규 등록 협력회사 평가			
총 연간 신규 주요 협력회사 등록 수	346	N/W 장비, 공사, R&D 개발, 운영, 유지보수, 마케팅 등	
인권·환경·윤리·사회 부문 평가 수	346		
등록 협력회사 평가			
총 등록 협력회사 수	1,851		
서면조사 실사(Audit)를 수행한 협력회사 수	974		
방문조사 실사(Audit)를 수행한 협력회사 수	162	동반성장 협약사 대상 방문 및 간담회 포함	
3rd party 조사를 수행한 협력회사 수	0		
시정조치를 받은 협력회사 수	2	구매심의위원회를 통한 의사결정	
일시 거래정지	1		
영구 거래정지	1		

임직원 자원봉사	(단위: 시간)		
	2011	2012	2013
임직원 자원봉사활동 시간	28,249	24,524	16,190
인당 평균 자원봉사활동 시간	6.4	6.3	4.2
전문 자원봉사팀 비율	-	23%	49%

Section 1. Employees & Labor Practice

1.1 총 고용

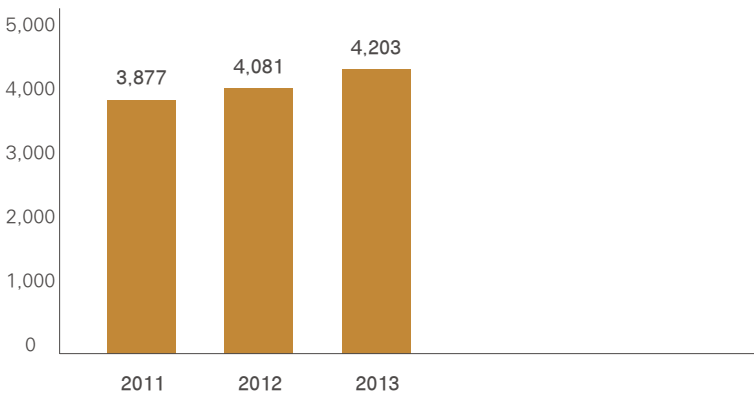
산정 방법 및 기준:

총 직원 수는 SK텔레콤과 직접 고용계약을 맺고 있는 정규직과 비정규직(계약직) 인원으로 산정합니다. SK텔레콤의 관계회사와 자회사에 소속된 인원 및 임원은 포함하지 않습니다.

현황:

2013년 총 직원 수는 2012년 대비 2.9% 증가한 4,203명입니다. 사업 규모의 지속적인 성장에 따라 총 직원 수는 증가 추세에 있습니다. 총 직원 중 여성 비율은 13.9%로 전년(14.2%) 대비 소폭 하락하였으나, 비슷한 추세를 유지하고 있습니다. 연령은 30~40대가 전체 인원의 64.5%를 차지하고 있으며, 마이너리티 부문에서는 전년 대비 12명의 장애인을 추가 고용하였습니다.

총 고용 인원 (단위: 명)



1.2 채용 및 이직

산정 방법 및 기준:

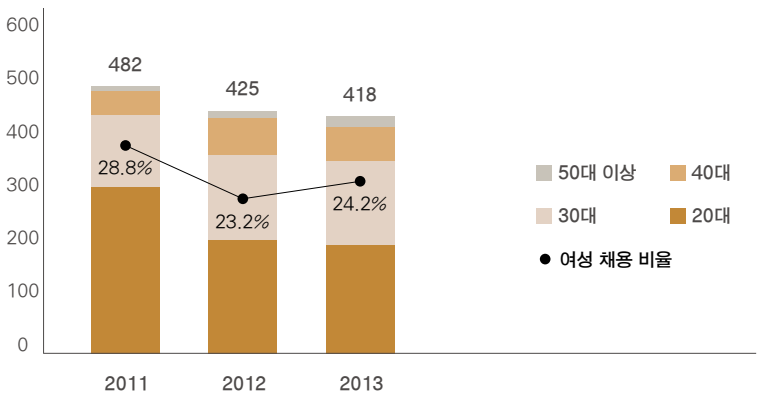
연령별·성별 신규 채용 인원수 및 이직자 인원 수는 다음과 같이 집계합니다.

채용 및 이직자 수는 SK텔레콤과 직접 고용계약을 맺고 있는 정규직과 비정규직(계약직) 인원으로 산정합니다. SK텔레콤의 관계회사와 자회사에 소속된 인원 및 임원은 포함하지 않습니다. 이직자의 경우 전년 보고서(2012 SK Telecom Integrated Sustainability Report)와는 산정방법이 변경되었으며, 이전 데이터를 2013년 기준으로 업데이트하였습니다. 이전 보고에는 타사 전직, 개인 사업 및 창업으로 인한 퇴직만 이직자로 포함하였으나, 본 보고 기간부터는 모든 자발적 퇴직자(순수 퇴직자)로 개념을 확대 정의하고, 계약직 중 계약기간 종료로 인한 퇴직까지 모두 포함하였습니다.

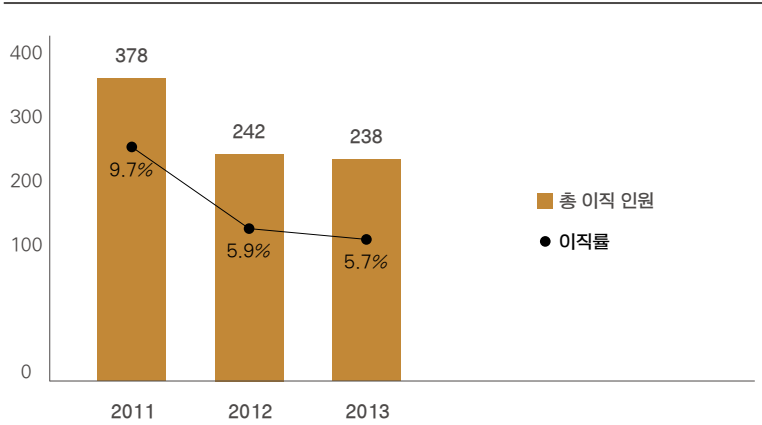
현황:

2013년 총 신규 채용자는 전년 대비 소폭 감소한 418명입니다. 여성 채용은 전년과 동일한 수준인 24.2%입니다. 신입사원 채용 시 연간 채용 인력의 25~30%는 여성을 채용하는 것을 목표로 하여, 2015년까지 30%로 단계별 목표에 따라 채용 비율을 높여 나갈 예정입니다. 연령별로는 20~30대가 전체 신규 채용 인원의 83.7%를 차지하고 있으나, 40대 64명, 50대 이상 4명 등 다양한 연령대에서도 인원을 채용하였습니다.

신규 채용 (단위: 명)



이직률 (단위: 명)



2013년 총 이직률은 전년 대비 0.2%p 감소, 2011년 대비 4%p 감소한 5.7%입니다. 임직원의 전문 지식과 역량에 의존하는 ICT 사업 특성상 인적 자원의 유지와 낮은 이직률의 확보는 매우 중요하다고 이사진은 판단하고 있습니다.

1.3 성과평가 및 교육

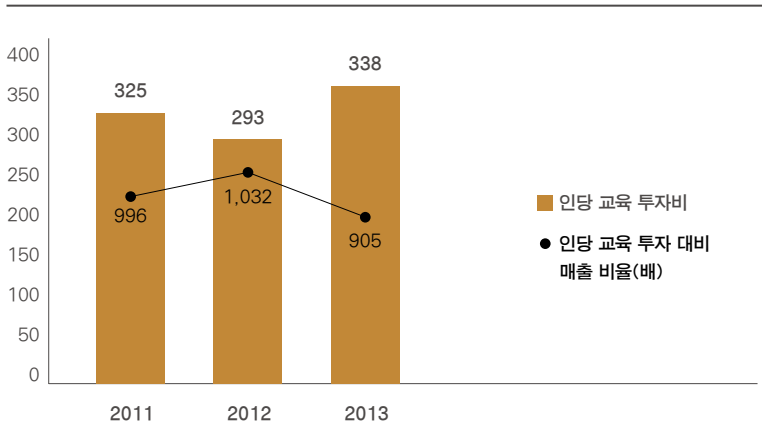
산정 방법 및 기준:

전체 임직원 중 사전 정의된 성과평가 제도에 따라 성과평가를 받는 임직원 수를 산정합니다. 일인당 연평균 교육시간은 전사 정의된 총 교육시간을 연 인원으로 나누어 계산하며, 인당 교육비는 총 교육비를 연 인원으로 나누어 계산합니다. 세 가지 지표는 모두 SK텔레콤이 직접 고용계약을 맺고 있는 정규직과 비정규직 인원을 대상으로 산정하였으며, SK텔레콤의 관계회사와 자회사에 소속된 인원 및 임원은 포함하지 않습니다.

현황:

임직원 성과평가 비율은 2011년부터 2013년까지 95% 이상을 유지해 오고 있으며, 2013년 인당 교육 투자비는 2012년 대비 15% 증가한 338만 원을 기록하였습니다. 인당 교육투자 대비 인당 매출 비율은 2013년 905(배)를 기록하여 전년 대비 소폭 감소하였으나 일정 범위 수준을 유지하고 있습니다.

인당 교육 투자비 (단위: 만 원)



1.4 노동조합

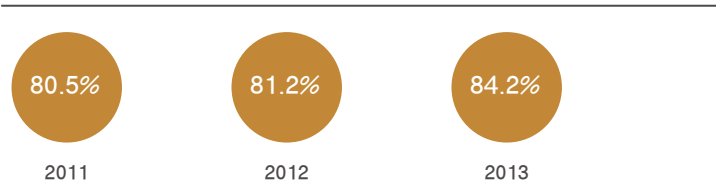
산정 방법 및 기준:

노동조합 가입 대상 구성원 수 중 현재 노동조합 가입 비율을 계산합니다.

현황:

2013년 노동조합 가입 비율은 2012년 대비 3.0% 증가한 84.2%입니다.

노동조합 가입 비율



Section 2. Products & Services, Customer Protection

2.1 개인정보 및 프라이버시 보호

산정 방법 및 기준:

고객정보 유출은 SK텔레콤이 고객 개인정보를 보관하는 시스템이 해킹으로 인해 침투·침해되어 고객 개인정보가 유출되는 건수를 의미합니다. 소액결제 피해 발생률은 연간 소액결제 이용 건수 대비 소액결제 피해 접수 건수를 의미합니다. 로밍요금 VoC 발생률은 로밍 상담 접수 건수 대비 로밍 불만 VoC 건수를 의미합니다.

현황:

2012년에 이어 2013년에도 SK텔레콤의 고객정보 유출 사건은 없었습니다(0건). 주요 고객피해 지표인 소액결제 피해 발생률 및 로밍요금 VoC 발생률은 2013년 각각 0.12%, 0.26%를 기록하였습니다.

Section 3. Supplier Assurance

3.1 협력회사 지원

산정 방법 및 기준:

SK텔레콤은 매년 동반성장위원회가 주관하는 동반성장지수 평가에 참여하고 있으며, 동반성장협약 이행 실적서를 제출하고 있습니다.

현황:

2013년 동반성장협약은 협력회사 거래 유형 등에 따른 협약 대상 제외 유형인 정부기관, 산학협력, 해외사업자, 개인사업자, 대기업(관계자 포함) 및 대리점 등을 제외하고, 공정거래위원회와 사전 협의하여 총 201개사로 확정하였습니다. 2013년 금융 지원, 협력회사 교육 지원 등 협약 사항을 충실히 이행하였습니다.

43,612^명 (3년 누적)

3.2 공급망 지속가능성 평가

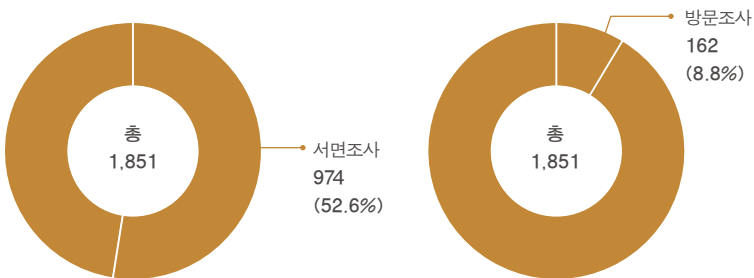
산정 방법 및 기준:

SK텔레콤과 거래를 희망하는 모든 기업은 전자구매 포털시스템인 Open2U(open2u.sktelecom.com)에 가입할 수 있으며, 회원 가입 시 웹사이트상에서 ‘공정투명거래 동의 및 CSR 실천동의서’에 서약 동의(연 1회 갱신)를 하도록 되어 있습니다. 신규 공급업체 등록 시 협력회사 유형 그룹별 평가 항목 중 인권·환경·노동·정책 보유 여부와 수준을 평가합니다.

현황:

2013년에는 SK텔레콤 등록 1,851개 주요 협력회사 중 52.6%인 974개사에 서면조사, 8.8%인 162개사에 방문조사를 통해 협력회사 평가를 진행하였으며, 이 중 정책 미준수로 구매심의위원회 의사결정에 따라 총 2개사가 일시 거래 정지 및 영구 거래정지 조치를 받았습니다.

공급망 지속가능성 실사(Audit) 비율 (단위: 개사)



Section 4. Corporate Philanthropy

4.1 임직원 자원봉사

산정 방법 및 기준:

임직원 자원봉사활동 시간은 SK텔레콤과 직접 고용계약을 맺고 있는 임직원들의 자원봉사 참여 시간을 의미합니다.

현황:

2013년에는 노력자원봉사를 대폭 줄이고 SK텔레콤의 업 특성을 반영한 ICT 기반 자원봉사 및 구성원 재능기부 등의 전문적인 자원봉사를 강화함으로써 봉사시간은 감소하였지만 ICT 기술을 기반으로 한 전문화된 봉사활동으로 전환하는 데 성공하였습니다. 전체 봉사팀 대비 ICT 전문·기타 재능나눔 자원봉사 참여팀 비율은 2013년 49%로 2012년 23% 대비 두 배 이상 증가하였습니다. 또한, 당사의 사회공헌은 기부 및 자원봉사보다는 ICT를 활용한 사회적 공유가치 창출 플랫폼을 구축하는 데 중점을 두고 있습니다. 이에 관하여는 본 보고서의 p.94를 참조하여 주십시오.

4.2 주요 기부처

산정 방법 및 기준:

SK텔레콤의 주요 기부처 리스트를 공시합니다. 자회사 및 관계회사의 기부는 리스트에서 제외되어 있습니다.

지원기관	프로그램
한국노인복지관협회	어르신 휴대폰 활용 교육
무지개청소년센터	북한이탈 청소년 대상 맞춤형 교육 지원 사업
한국시각장애인연합회	시각장애인용 음성도서 앱 ‘행복을 들려주는 도서관’ 운영
한국가이드스타	비영리 정보시스템 구축
한국장애인총연합회	장애청소년 IT챌린지
한국학교사회복지사협회	SKT 찾아가는 스마트 교실
한국운동발달연구소	와이번스 행복한 SQ교실
한국자폐인사랑협회	자폐성 장애아동 캠프
부스리기사랑나눔회	1318해피존 도전잉글리쉬업
대한장애인농구협회	장애인 휠체어 농구대회
코피온	인도네시아 IT 교육 지원 사업
영등포건강가정지원센터	다문화이주민 대상 스마트폰 활용 교육
사회복지공동모금회	연말 불우이웃돕기 성금
서울 중앙종합사회복지관	연말 지역별 김장자원봉사
대전 대동종합사회복지관	연말 지역별 김장자원봉사
대구 제일종합사회복지관	연말 지역별 김장자원봉사
광주 광산구자원봉사센터	연말 지역별 김장자원봉사
부산적십자사	연말 지역별 김장자원봉사
부산시립노인건강센터	연말 지역별 김장자원봉사
한국고등교육재단	교육 및 장학 지원
행복나눔재단	SK 써니, 해피스쿨, 사회적기업 등
SK미소금융재단	미소금융사업
Global Action Hub	Global Action Hub 웹사이트 구축 지원
유엔글로벌콤팩트	UNGC LEAD 연회비 납부 및 글로벌 CSR 컨퍼런스 행사 후원
전국경제인연합회	전경련 연합 어린이집 건립사업
먹거리나눔기운동협의회	SK 행복나눔 김장행사

환경 데이터

온실가스 배출		(단위: tCO ₂ e)		
	2011	2012	2013	
온실가스 총 배출량	608,056	673,742	707,963	
직접 온실가스 배출량	9,561	7,803	7,375	
고정연소	6,789	5,598	5,236	
이동연소	2,772	2,205	2,139	
간접 온실가스 배출량	598,495	665,939	700,588	
전력	593,424	665,862	700,484	
스팀	71	78	104	
온실가스 집약도(tCO ₂ e/십억 원)	48.45	54.63	55.05	

에너지 소비

	단위	2011	2012	2013
총 에너지 소비량	TJ	11,721	13,847	14,589
직접 에너지 소비량	TJ	167	134	163
천연가스 사용량	Nm ³	2,315,362	1,805,327	1,610,880
경유 사용량	Liter	236,827	410,006	116,984
등유 사용량	Liter	558,379	509,226	509,323
간접 에너지 소비량	TJ	11,554	13,713	14,426
전력 사용량	MWh	1,283,482	1,428,119	1,502,377
스팀 사용량	GJ	2,728	2,608	3,318
총 전력 사용량 절감 실적	MWh	45,880	48,362	46,487
사옥관리	MWh	6,023	5,776	3,901
자연공조냉방기 도입	MWh	39,857	39,857	39,857
신재생에너지 시설 전기 생산	MWh	2,719	2,729	2,729
에너지 집약도	TJ/십억 원	0.93	1.12	1.13

폐기물 및 재활용

	단위	2011	2012	2013
총 배출량(A)	톤	1,811	1,726	1,646
생활 폐기물	톤	773	695	556
대형 폐기물	톤	116	126	85
재활용 폐기물(B)	톤	535	515	583
음식물 폐기물	톤	354	355	373
지정 폐기물	톤	33	36	29
재활용률(B/A)	%	30%	30%	36%
폐기물 배출 집약도	톤/십억 원	0.144	0.140	0.126

용수

	단위	2011	2012	2013
연간 용수 사용량	m ³	676,043	649,351	683,387
상수도 사용량	m ³	590,113	583,681	623,429
지하수 사용량	m ³	85,930	65,670	59,908
용수 사용 집약도	m ³ /십억 원	53.86	52.65	53.14

자원 사용

	단위	2011	2012	2013
전자청구서				
전자청구서 총 이용자	천 명	12,550	16,051	17,860
신규 전자청구서 가입률	%	-	90% 이상	93.4%
단말기 회수율				
단말기 회수율	%	8.8	7.4	8.0
단말기 판매량	천 대	12,775	11,928	9,838
단말기 회수량	천 대	1,127	885	785

생물다양성

	단위	2011	2012	2013
생태보호구역 내 기지국 수	개	44	56	91
생태보호구역 내 중계기 수	개	348	553	184
환경친화 무선국 설치율	%	-	40	48
환경친화 무선국 신규개설 수	국소	58,345	53,498	58,419

환경 원가				
	단위	2011	2012	2013
환경 원가				
총 환경 원가(녹색구매 제외)	원	923,234,000	624,655,114	378,125,807
폐기물 위탁처리 비용	원	92,378,000	110,756,861	94,311,290
교육·훈련 비용	원	25,000,000	9,625,000	35,000,000
기타 비용	원	68,000,000	77,271,000	0
재활용 위탁처리 비용	원	4,513,000	24,134,230	28,929,653
사외 자연보전 비용	원	93,825,000	108,449,622	18,390,000
환경광고, 보고서 발간비	원	167,000,000	88,880,622	53,600,000
부담금, 부과금	원	472,518,000	205,537,779	147,894,864
에너지 절약 및 기후변화 대응 비용	원	123,000,000	265,000,000	197,000,000
녹색구매				
녹색구매 비용	원	399,115,000	984,159,800	6,083,561,000
환경 자원봉사				
환경 자원봉사자 수	명	1,400	1,506	1,226
환경 자원봉사 시간	시간	-	1,831	1,748

Section 1. Energy·Climate Change

1.1 온실가스 배출량

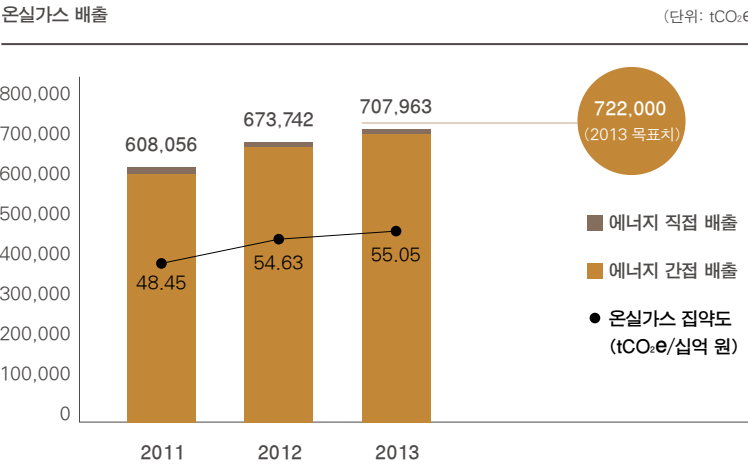
산정 방법 및 기준:

온실가스 배출량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 26개 주요 사옥을 기준으로 산정합니다. 산정 범위에는 네트워크 시설(기지국 및 장비)에 의한 배출량이 모두 포함됩니다. 자회사 및 공급망에 온실가스 배출량은 포함하지 않습니다. 2010년 SK텔레콤은 전사 온실가스 배출량을 집계하기 위한 온실가스 인벤토리 시스템을 구축하였으며, 전사 차원의 온실가스 관리 체계를 운영하고 있습니다. 온실가스 집약도는 온실가스 총 배출량을 SK텔레콤 개별기준 매출(데이터 커버리지와 일치)로 나누어 계산한 값입니다.

현황:

2013년 SK텔레콤의 온실가스 총 배출량은 70.8만 톤으로, 2012년 말 설정된 배출허용량인 72.2만 톤 이하의 배출 목표를 달성하였습니다. 배출량 추이는 지속적으로 증가하여, 2013년에는 전년 대비 5.1% 증가하였습니다. 온실가스 배출량 증가의 주요 사유는 LTE 확산에 따른 네트워크 장비의 증가로 인한 중계기 및 기지국 증설입니다. 통신업종 특성상 LTE 등 신규 시설 투자를 통한 지속적 증설은 불가피한 상황으로, 기존 저효율 장비의 교체와 외기 냉방, 사옥 에너지 사용 제어 등을 통해 증가율을 최소화할 예정입니다. SK텔레콤은 2014년 배출량을 전년 대비 5% 증가 수준인 74.3만 tCO₂e 수준으로 유지시키는 것을 목표로 하고 있습니다.

기타간접온실가스(Scope 3)의 경우, 사회적 온실가스 감축연구 및 배출권거래제 참여 등을 통해 관리 범위를 확대해 나갈 예정입니다. 이에 관하여는 본 보고서의 p.100을 참조하여 주십시오.



1.2 에너지 사용량

산정 방법 및 기준:

에너지 사용량은 데이터센터를 포함한 SK텔레콤의 26개 주요 사옥을 기준으로 산정합니다. 산정 범위에는 네트워크 시설(기지국 및 장비)에 의한 사용량이 모두 포함됩니다. 자회사 및 공급망의 에너지 사용량은 산정하지 않습니다.

에너지 공급업체로부터 받은 고지서를 시스템을 통해 집계합니다. 에너지 집약도는 총 에너지 소비량을 SK텔레콤 개별기준 매출(데이터 커버리지와 일치)로 나누어 계산한 값입니다. 에너지 절감 실적 중 자연공조 냉방기로 인한 절감 실적과 신재생 에너지 발전 실적은 과거 연도(2011~2012년) 실적 데이터를 산정한 값을 2013년까지 동일하게 적용하였습니다.

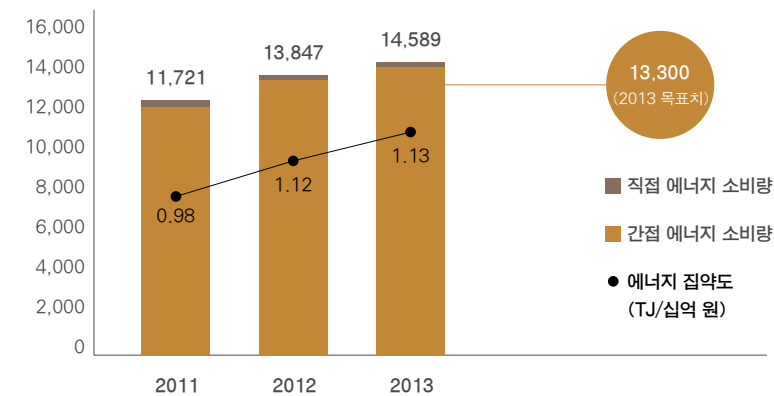
현황:

LTE 네트워크 확산에 따라 2013년 총 에너지 소비량은 2012년 대비 5.4% 증가한 14,589 TJ로 나타났습니다. 이에 따라 목표치인 13,300 TJ 이하 달성에는 실패하였습니다. SK텔레콤의 에너지 소비량은 전기에 의한 간접 에너지 소비량이 전체 에너지 소비량의 98.9%를 차지하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 기존 저효율 구형 장비를 저전력 고효율 장비로 교체하여 중점적인 에너지 효율화를 추진하였습니다. 2013년 316MWh의 저전력 중계기 신설, 1X 교환기 등 14식 시스템 철거, 실내국사 147국소를 통합하여 에너지 효율성을 높이는 한편, 자연공조냉방기 도입 등의 사옥관리, 신재생 에너지 시설에서의 전기생산 등을 통해 지속적인 에너지 효율성 향상을 달성하고 있습니다.

에너지 사용량의 주요 증가 사유는 LTE 확산에 따른 네트워크 장비의 증가로 인한 중계기 및 기지국 증설입니다. SK텔레콤은 2014년 에너지 사용량을 전년 대비 5% 증가한 수준인 15,318 TJ 수준으로 유지시키는 것을 목표로 하고 있습니다. 이는 온실가스 목표관리제 목표치와는 무관한 자체목표이며, 사업성장세를 반영한 수치입니다.

에너지 소비

(단위: TJ)



Section 2. Water & Waste

2.1 용수 사용량

산정 방법 및 기준:

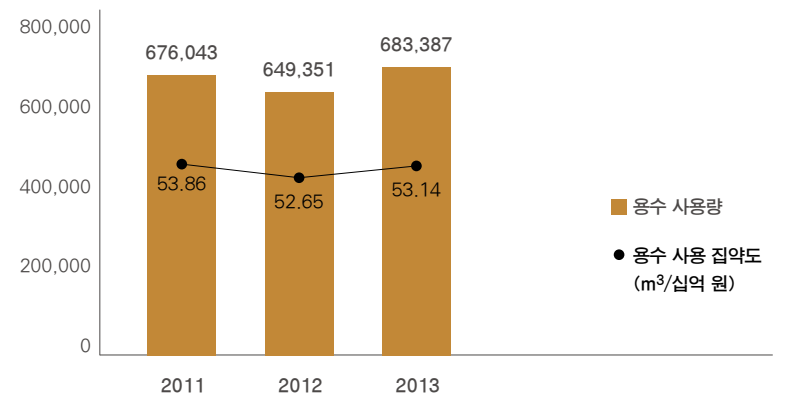
용수 사용량은 SK텔레콤의 26개 사옥을 기준으로 산정합니다. 자회사 및 공급망의 용수 사용량은 집계에 포함하지 않습니다. 용수 집약도는 총 용수 사용량을 SK텔레콤 개별기준 매출(데이터 커버리지와 일치)로 나누어 계산한 값입니다.

현황:

2013년 연간 용수 사용량은 2012년 대비 5.2% 증가한 683,387m³입니다. 용수 사용량의 주요한 증가 원인은 식수인원의 변화, 통신장비 증설에 따른 냉동기 가동시간 증가로 인한 냉각탑의 냉각수량 증가입니다. 용수 사용량을 줄이기 위한 조치로, 성수 사옥은 냉각탑 드레인 양 조정, 원주 사옥은 냉각탑 보급수 변경 등의 조치를 취하였습니다.

용수 사용량

(단위: m³)



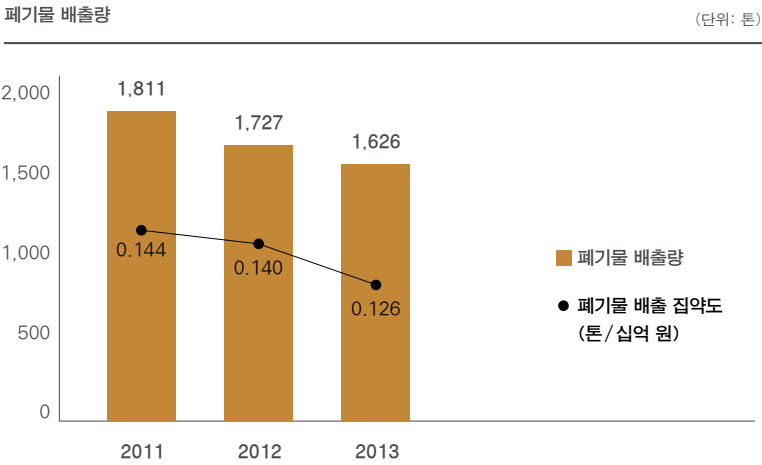
2.2 폐기물 및 재활용

산정 방법 및 기준:

폐기물 배출량은 SK텔레콤의 26개 사옥을 기준으로 산정합니다. 자회사 및 공급망의 폐기물 배출량은 집계에 포함하지 않습니다. 폐기물 배출 집약도는 총 폐기물 배출량을 SK텔레콤 별도기준 매출(데이터 커버리지와 일치)로 나누어 계산한 값입니다. 2013년부터 폐기물 배출량은 생활, 음식, 대형, 재활용, 지정 폐기물로 재분류하여 보고하며, 이에 따라 2011년부터 데이터를 재산정하였습니다.

현황:

2013년 폐기물은 2012년 대비 5.8% 감소한 1,626톤입니다.



Section 3. Materials

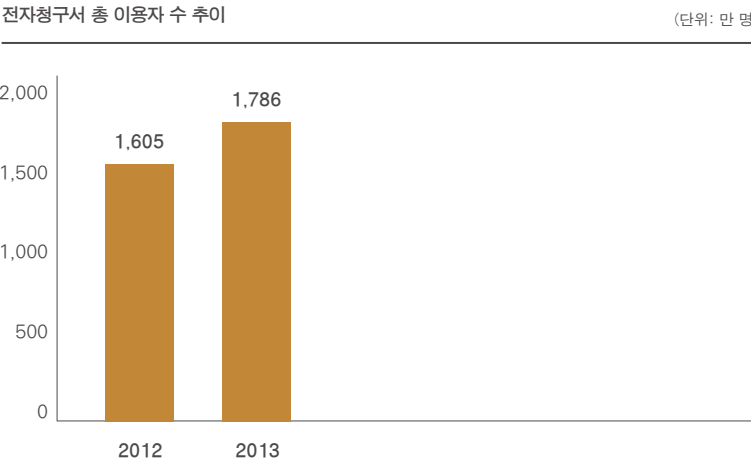
3.1 전자청구서

산정 방법 및 기준:

전자청구서 총 이용자는 SK텔레콤의 고객 중 스마트·이메일·문자(MMS) 청구서를 이용하는 활용하는 고객의 수입입니다. 신규 전자청구서 가입률은 신규 전자청구서를 신청한 고객의 비율입니다.

현황:

2007년 문자(MMS) 청구 도입, 2010년 스마트 청구서를 도입한 이후 전자청구서의 이용자 수는 지속적으로 증가하고 있습니다. 2013년 말 전자청구서 총 이용자는 2012년 대비 11.3%가 증가한 1,786만 명입니다. 전자청구서 이용 시 청구서 분실에 따른 개인정보 유출을 방지하고, 종이 청구서 사용으로 인한 불필요한 자원 낭비를 막을 수 있어 이용자 가입이 점차 증가하는 추세입니다. 신규 전자청구서 가입률은 2012년에 이어 90% 이상을 기록하고 있습니다.



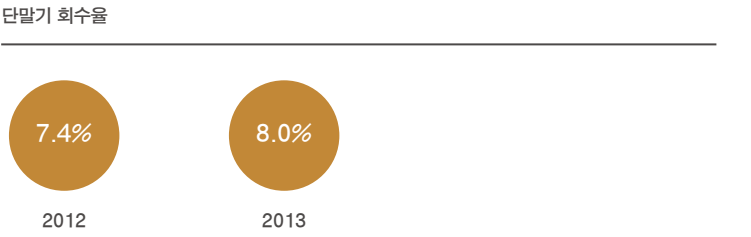
3.2 단말기 회수율

산정 방법 및 기준:

단말기 회수율은 연간 회수 단말기를 총 판매 단말기로 나누어 계산합니다.

현황:

2013년 단말기 회수율은 8.0%로 2012년 대비 약 0.6% 증가하였습니다.



Section 4. Overall Environmental Investment

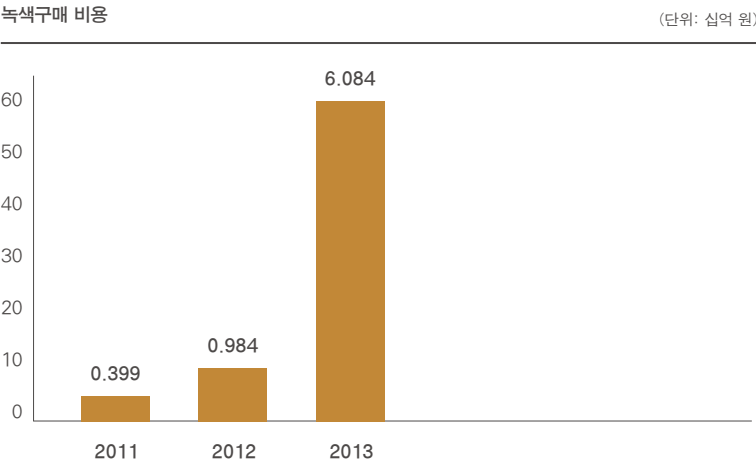
4.1 환경 지출 및 투자

산정 방법 및 기준:

환경보호 지출 및 투자는 SK텔레콤 개별기준으로 산정되었습니다. 녹색구매 비용은 2013년 기준이 변경되어, 2011년 데이터부터 소급 적용하여 데이터를 재산정하였습니다. 녹색구매 비용은 에너지소비 효율등급, 고효율 에너지 기자재 인증, 우수재활용제품 품질인증, 환경마크인증, 환경성적표지인증, 탄소성적표지인증, 저탄소 상품인증 구매를 포괄합니다.

현황:

2013년 녹색구매(친환경마크 인증 제품 구매)는 2012년 대비 6.2배 증가한 60.8억 원을 기록하였습니다. 녹색구매를 포함한 환경보호 지출 및 투자 총액은 64.6억 원으로, 전년 대비 3.6배 증가하였습니다. 녹색구매를 제외한 총 환경 원가는 감소하였습니다. 환경 원가 감소 주요 사유는 폐휴대폰 수거 업무에 따른 '기타 비용'으로, 2013년부터 관련 활동이 SK네트웍스로 이관됨에 따라 감소하였습니다.



Other Disclosures

SK텔레콤은 공정거래위원회 및 방송통신위원회 등 감독기관의 규제를 준수하고, 공정한 시장 경쟁을 요구하는 정부 및 이해관계자의 요구를 적극적으로 반영하여 경영활동을 수행합니다. 그러한 노력에도 불구하고 SK텔레콤은 2013년 정부로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 관련 기관의 시정 명령을 성실히 이행하였습니다.

제재 및 조치 현황

제재일	제재 개요	조치 현황
2013.01.11	공정거래법 23조 위반, 공정거래위원회로부터 시정명령 및 과징금 1억 원 부과	과징금 납부
2013.03.14	방송통신위원회의 '단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건' 심결에서 과징금 31.4억 원과 시정명령 부과	과징금 납부 및 시정명령 이행 결과에 대한 방송통신위원회 보고를 2013년 4월 완료
2013.07.18	방송통신위원회의 '차별적 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 과징금 364.6억 원과 시정명령 부과	과징금 납부 및 시정명령 이행 결과에 대한 방송통신위원회 보고를 2013년 8월 완료
2013.08.21	방송통신위원회의 '이용약관 절차 위반행위 등에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 시정명령 부과	시정명령에 대한 개선을 방송통신위원회와 협의하여 2013년 11월 완료
2013.09.16	방송통신위원회의 '전기통신서비스 도매제공 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 시정명령 부과	시정명령 이행 결과에 대한 방송통신위원회 보고를 2013년 10월 완료
2013.11.15	방통통신위원회의 '이동전화서비스 해지 제한 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 과징금 6.76억 원과 시정명령 부과	과징금 납부 및 시정명령 이행 결과에 대한 방송통신위원회 보고를 2013년 12월 완료
2013.12.27	방송통신위원회의 '단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건'에 대한 심결에서 과징금 560억 원과 시정명령 부과	과징금 납부 및 시정명령 이행 결과에 대한 방송통신위원회 보고를 2014년 1월 완료

외부감사인의
감사보고서

SK텔레콤 주식회사
주주 및 이사회 귀중

본 감사인은 첨부된 SK텔레콤주식회사 및 그 종속기업의 2013년 12월 31일과 2012년 12월 31일 현재의 연결재무상태표와 동일로 종료되는 회계연도의 연결손익계산서, 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표 및 연결현금흐름표를 감사하였습니다. 이 연결재무제표를 작성할 책임은 회사 경영자에게 있으며 본 감사인의 책임은 동 연결재무제표에 대하여 감사를 실시하고 이를 근거로 이 연결재무제표에 대하여 의견을 표명하는 데 있습니다.

2013년 12월 31일 현재 총자산의 21.2%와 동일로 종료되는 회계연도의 영업수익의 11.7%, 법인세차감전순이익의 33.6%를 차지하고 있는 국내 소재 SK브로드밴드주식회사 외 1개 회사의 재무제표와 2012년 12월 31일 현재 총자산의 26.6%와 동일로 종료되는 회계연도의 영업수익의 15.1%를 차지하고 있는 국내 소재 SK브로드밴드주식회사 외 3개 회사의 재무제표에 대해서는 타 감사인이 실시한 감사결과를 의견표명의 기초로 이용하였습니다.

본 감사인은 한국의 회계감사기준에 따라 감사를 실시하였습니다. 이 기준은 본 감사인이 연결재무제표가 중요하게 왜곡표시되지 아니하였다는 것을 합리적으로 확신하도록 감사를 계획하고 실시할 것을 요구하고 있습니다. 감사는 연결재무제표상의 금액과 공시내용을 뒷받침하는 감사증거에 대하여 시사의 방법을 적용하여 검증하는 것을 포함하고 있습니다. 또한 감사는 연결재무제표의 전반적인 표시내용에 대한 평가뿐만 아니라 연결재무제표 작성을 위해 경영자가 적용한 회계원칙과 유의적 회계추정에 대한 평가를 포함하고 있습니다. 본 감사인이 실시한 감사가 감사의견 표명을 위한 합리적인 근거를 제공하고 있다고 본 감사인은 믿습니다.

본 감사인과 타 감사인의 감사결과를 기초로 한 본 감사인의 의견으로는 상기 연결재무제표는 SK텔레콤주식회사 및 그 종속기업의 2013년과 2012년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 양 회계연도의 재무성과 및 현금흐름의 내용을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 적정하게 표시하고 있습니다.

감사의견에 영향을 미치지 않는 사항으로서 연결재무제표에 대한 주석 38에서 설명하고 있는 바와 같이 회사는 2013년 12월 31일로 종료되는 회계연도 중 종속기업인 (주)로엔엔터테인먼트가 연결범위에서 제외됨에 따라 관련 손익을 중단영업으로 표시하고 있습니다. 회사는 비교표시 목적으로 첨부한 2012년 12월 31일로 종료되는 회계연도의 연결손익계산서를 중단영업 효과를 소급적용하여 재작성하였습니다.

삼정회계법인
대표이사 김교태



삼정회계법인
서울시 강남구 테헤란로 152
(역삼동, 강남파이낸스센터 10층)
우. 135-984

T (02)2112.0100
F (02)2112.0101
www.kr.kpmg.com

이 감사보고서는 감사보고서일(2014년 2월 21일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 이후 이 보고서를 열람하는 시점까지의 기간 사이에 첨부된 회사의 연결재무제표에 대한 중대한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

제3자
검증 의견서

서문

주식회사DNV인증원(이하 “DNV GL”)은 에스케이텔레콤주식회사(이하, “SK텔레콤”)의 2013 연차보고서(이하 “보고서”)에 대해 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 검증은 보고서에 제시된 정보 관련 경영 프로세스, 보고 프로세스에 초점을 맞추어 진행되었습니다. SK텔레콤은 보고서에 실린 모든 정보의 수집, 분석, 취합, 보고에 대한 책임이 있습니다. 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다. SK텔레콤 보고서의 독자는 투자자를 비롯한 이해관계자를 대상으로 하고 있습니다.

검증 범위

DNV GL의 검증 업무는 2013년도 데이터에 한정되며, 검증 범위는 본사 및 국내 사업장의 활동에 한정됩니다. DNV GL의 검증 활동은 아래와 같이 실시되었습니다.:

- GRI G4에 따른 지속가능성 보고 내용 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- AA1000 Assurance Standard(AS) 2008에 따라 AA1000 Accountability Principles Standard(APS) 2008에서 제시하고 있는 Accountability 원칙에 대한 평가(Type 2, 중간 수준의 보증)
- GRI G4 가이드라인의 핵심적 부합 방법(‘In accordance’- Comprehensive)에 따른 공개 내용의 검증(2013년 1월부터 12월까지 기간 중의 상위레벨의 데이터 및 활동의 검증)
- 검증 활동은 2014년 4~5월 기간 동안 SK텔레콤 본사에 방문하여 진행

제한사항

보고서에 명시된 SK텔레콤의 중요한 통제권이 영향을 미치지 않는 조직, 공급업체, 협력회사 및 제3자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. SK텔레콤의 사업보고서 및 2013~2014년도 공시자료 그리고 재무관련 근거자료는 금번 검증 범위에 포함되지 않습니다. 재무 데이터를 포함한 경제 성과는 SK텔레콤의 내부 문서와 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었으며, 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험했습니다. 또한 환경 및 사회 데이터의 경우, 취합 데이터의 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

검증 방법론

검증 활동은 DNV GL의 지속가능경영보고서 검증 프로토콜(VeriSustain™) 및 AA1000AS(2008)에 따라 실시되었습니다. 검증 활동의 일부로 검증 심사팀은 보고서 내 문구 및 주장에 대해 확인하였고, 보고서에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가했습니다. 검증 심사팀은 SK텔레콤에서 제공한 문서, 데이터 및 기타 정보를 확인하고 검토하였으며, 업무 담당자들과 면담을 통해 확인하였습니다. 또한 인증된 경영시스템으로부터 생성된 정보 및 기술 데이터를 취득하였습니다. 또한 아래 사항에 대해 표본추출 방식의 심사를 진행하였습니다.

- 보고서 내용의 중요성 결정 프로세스
- 보고서에 포함된 정량적·정성적 데이터 생성, 수집 및 관리 프로세스
- 검증 대상 데이터의 정확성

결론

검증 활동을 수행한 결과, DNV GL은 보고서가 SK텔레콤의 2013년도 주요 경영 전략, 경영시스템 및 성과를 공정하게 표현하고 있다고 판단하였습니다. AA1000 APS(2008)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 추가적인 의견은 아래와 같습니다.

이해관계자 포괄성:

SK텔레콤은 주요 경영 이슈와 관련하여 포괄적인 이해관계자 참여를 실시하였습니다. 보고서에는 크게 고객, 협력회사, 임직원, 지역사회, 그리고 주주, 정부로 구성된 6개 이해관계자 그룹을 파악하고 있으며, 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 보고하고 있습니다. 각 현업 부서들은 직간접적인 수단을 활용하여 이해관계자들의 주요 관심사항을 파악하고, 이에 적극적으로 의사소통 및 참여를 실시하고 있습니다. 또한, 온라인 이해관계자 의견조사를 중대성 평가에 반영하였습니다. 이해관계자들의 의견은 CSR 자문위원단과 기업시민위원회라는 거버넌스 기구에 보고되어 지속 가능한 경영 전략을 수립하는 데 반영되고 있습니다.

중요성:

SK텔레콤은 글로벌 지속가능성 이니셔티브 및 표준에서 제시하고 있는 주제 분석, 동종사 벤치마킹, 미디어 분석을 통해 도출된 주제들에 대해 이해관계자에 대한 설문조사와 SK텔레콤의 비전 및 전략과 연관성에 대한 평가를 실시하여 관련 있는 이슈를 파악하였으며, 이를 이해관계자 영향도와 재무적 가치 창출에 대한 영향도를 고려하여 우선순위를 결정하였습니다. SK텔레콤은 중요 측면과 관련된 2013년도 성과를 보고하고 있습니다.

대응성:

SK텔레콤은 다양한 이해관계자의 견해, 관심사항 및 기대사항을, 보고서를 준비하고 SK텔레콤의 경영전략을 체계화하는 데 반영하였습니다. 본 보고서는 2013년에 이어 통합보고를 실시함으로써, 주요 독자이며 이해관계자의 하나인 주주에게 재무적 성과와 비재무적 성과의 상호 연관성에 기반을 둔 전체적인 접근방식을 보여주고 있습니다. SK텔레콤은 보고서에서 지속가능경영 거버넌스와 조직, 활동, 그리고 장기 비전과 중기 전략을 함께 공표함으로써, 2013년도의 활동이 이해관계자들의 기대에 부응하고 체계적으로 이루어졌음을 보여주고 있습니다. 또한, SK텔레콤에서 지지하고 있는 UN Global Compact에 대한 이행 정도도 함께 보고하고 있어, 심사팀은 다양한 이해관계자들의 요구를 충족시켜 주고 있다고 평가하였습니다.

특정 성과 정보와 관련된 발견사항:

DNV GL은 상기에 기술된 바와 같이 SK텔레콤 보고서가 AA1000APS(2008)의 원칙을 따르고 있는지에 대해 평가를 한 것에 더해, 정보/데이터 부분의 신뢰성에 대한 검증을 실시하였습니다(Type 2 검증). 정보/데이터의 검증을 위해 해당 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 처리 프로세스에 대해 설명을 듣고, 수집 및 가공 프로세스, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 특히 용수 사용량, 폐기물 배출량, 재해율 그리고 윤리경영 부분에 대해서는 상세한 Type 2 검증을 실시하였습니다. SK텔레콤은 보고서를 통해 공시하는 상기 특정 정보 및 데이터별로 수집, 가공하는 방법론을 개발하여 적용하고 있습니다. 개별 데이터 담당자는 상기에서 확인된 정보 및 데이터의 출처 및 가공 프로세스에 대해 신뢰성 있게 설명할 수 있어, 재추적이 가능한 것으로 판단합니다. 따라서 심사팀은 금번 검증 활동을 통해 SK텔레콤의 특정 정보 및 데이터의 생성 프로세스에 대해 분석하고 평가한 결과, 공시된 상기 정보 및 데이터는 안정적이고 반복적인 활동의 결과임을 확인하였습니다.

개선을 위한 제언

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

- 이해관계자 참여를 통해 파악된 이해관계자 그룹별 기대사항과 이에 대한 대응 방안 또는 구체적인 대응 결과에 대해 보고

적격성 및 독립성

DNV GL은 지속가능보고서 검증을 포함한 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하고 있습니다. DNV GL의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100여 개국에서 활동을 하고 있습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성내의 기술내용과 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. DNV GL은 검증 프로세스 동안 이해관계자 면담 시 중립성을 유지했습니다.

2014년 5월
서울, 대한민국

대표이사 원장
안인균



온실가스
검증 의견서

검증 범위

이 검증의견서는 SK텔레콤(주)의 요청으로 작성되었습니다.
Lloyd’s Register Quality Assurance Ltd.(LRQA)는 SK텔레콤(주)의 요청에 따라, SK텔레콤(주)의 온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침에 따라 작성된 2013년 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서에 기록된 SK텔레콤(주)의 온실가스 및 에너지 사용 관련 자료와 온실가스 배출량을 우측의 표와 같이 검증하였습니다. 이 데이터에는 온실가스 직접 배출량과 온실가스 간접 배출량을 다루고 있습니다.

경영진의 책임

온실가스 보고서의 작성과 데이터 및 정보에 대한 효과적인 내부 관리를 유지하는 책임은 SK텔레콤(주)의 경영진에 있습니다. LRQA의 책임은 SK텔레콤(주)의 계약에 의해 보고서의 보증업무에 한정됩니다.
궁극적으로 보고서는 SK텔레콤(주)에 의하여 승인되고, SK텔레콤(주)의 책임하에 있습니다.

LRQA의 검증 방법

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

- 심사 결론을 도출하기 위하여 다음의 심사활동을 수행하였습니다.
- 주요 사업장 설비에 대한 현장 확인이 이루어졌으며 온실가스 배출 데이터 및 에너지 사용량 기록을 관리하는 관련 프로세스를 검토하였습니다.
 - 온실가스 배출 및 에너지 사용 자료의 관리 및 유지에 책임이 있는 관련 직원과 면담을 하였습니다. 그리고
 - 2013년 SK텔레콤(주)의 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서의 데이터 및 정보를 검증하였습니다.

보증 수준 및 중요성

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

LRQA의 의견

LRQA의 검증 방법에 따라 심사한 결과, 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 명세서의 온실가스 데이터가 중요성 측면에서 의심을 줄 만한 사항이 발견되지 않았으므로 ‘적정’하다고 사료됩니다. 이러한 결론의 전제 사항들은 다음과 같습니다:
ERP 시스템 내의 전기 사용량 및 사용료 정보가 관리되지 않는 일부 소형기기들은 유사기기들의 자료를 근거로 추정하여 배출량을 산정하였으며, 이러한 산정 부분이 미치는 영향은 미미한 것으로 판단되었습니다.



대한민국 서울시 여의포구 여의나루로 67
신송빌딩 17층 150-923

LRQA 참조번호: SEO 6017128

SK텔레콤(주) 온실가스 보고서의 온실가스 배출량

범위(온실가스 에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침 정의에 따름)	2013년
직접 온실가스 배출량	7,375
에너지 간접 온실가스 배출량	700,589
온실가스 총 배출량	707,964

*상기 데이터는 CO₂의 환산 톤 수치에 해당함

2014년 3월 31일

유상근
Lloyd’s Register
Quality Assurance Ltd. 를 대표하여

검증 의견서

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

제3자 배상책임

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



Maximizing shareholders' value
through integrity
and transparency

5

Governance and Leadership

- 01 거버넌스 모델 160p
- 02 이사 활동 및 보수 162p
- 03 지속가능경영 166p
- 04 리스크 매니지먼트 170p
- 05 윤리경영 172p

독립성과
투명성 갖춘
지배구조 확립

SK텔레콤은 사외이사 비중을 높여 가치창출형 이사회를 운영하고 있습니다. 경영 투명성을 강화하기 위해 국내 기업에서는 처음으로 내부거래에 대한 사외이사 승인제도를 실시하는 한편 투자심의위원회, 기업시민위원회 등 소위원회를 설치하여 글로벌 스탠더드 수준의 지배구조를 확립하고 있습니다.

이사회 현황

SK텔레콤은 기업의 투명성과 책임경영을 기반으로 이사회 중심의 기업지배구조를 확립하고, 전략적 의사결정을 이룸으로써 기업가치 제고와 주주가치 극대화를 실현하고 있습니다. 또한 그 과정에서 이해관계자들과의 열린 커뮤니케이션 실행과 참여를 통해, 이해관계자들의 의사를 경영에 적극 반영하여 사회적 책임을 실행하고 있습니다.

이사회의 독립성과 투명성

SK텔레콤의 이사회는 사내이사 3명, 사외이사 5명 등 총 8명으로 구성되어 있으며, 이사회 내에 사외이사후보추천위원회, 감사위원회, 보상심의위원회, 투자심의위원회, 기업시민위원회 등 5개의 위원회를 운영하고 있습니다. 이사회 및 각 위원회의 독립성을 확보하기 위해 사외이사 선임 비율을 정관에 명시하여 일정하게 유지하고, 각 위원회는 위원회의 운영지침을 따르고 있습니다.

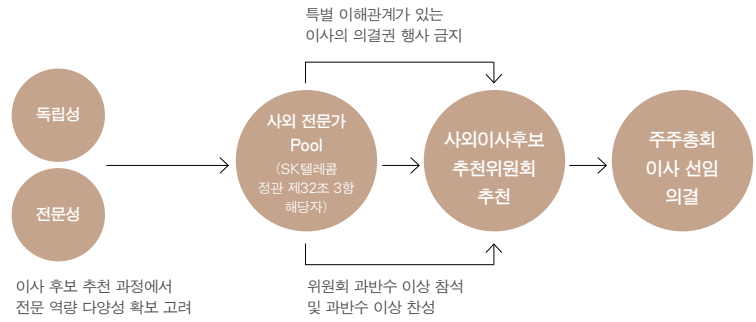
이사회 의장과 CEO 분리

SK텔레콤은 2012년 임해진 사외이사를 이사회 의장으로 선임하여 지배구조의 독립성을 더욱 강화하였습니다. 또한 감사위원회와 보상심의위원회는 모두 사외이사로 구성하여, 이사회 활동의 객관성과 투명성을 보장하고 있습니다. 2014년 2월 20일 사외이사후보추천위원회의 추천 및 이사회 의결을 통해 정재영 사외이사 후보, 이재훈 사외이사 후보 및 안재현 사외이사 후보 겸 감사위원 후보의 인적 사항을 제30기 정기주주총회 소집공고 사항에 공시하였으며, 3월 21일 주주총회를 통해 신임 이사를 선임하였습니다. 당사의 사외이사 후보에 대한 선임의 건은 2014년 3월 21일 주주총회를 통해 의결되었습니다.

이사 선출의 투명한 절차

SK텔레콤은 경영·경제·회계·법률 또는 관련 기술 등에 관한 전문지식과 경험이 풍부하고 회사의 발전과 주주의 권익 보호에 기여할 수 있는 전문가를 이사로 선출하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회에서 사외이사를 추천하고, 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 추천인을 선정합니다. 이사 후보 선출 과정에서는 후보 개인의 역량과 함께, SK텔레콤 이사진의 전문 역량의 다양성을 고려하고 있습니다. 이사 후보가 선정되면 이후 주주총회에서 투명하고 적법한 절차를 거쳐 이사로 추천된 후보의 선임을 결정하고 있습니다.

사외이사 선출 프로세스



독립 감사위원회

SK텔레콤은 관련 법령 및 정관에 따라 위원회의 구성, 운영 및 권한, 책임 등을 감사위원회 규정에 명시해 놓고 있습니다. 감사위원회는 재무제표 및 부속명세서, 회계법인의 감사절차와 감사결과, 회사의 주요 사안에 대한 검토 사항, 내부 회계관리자와 외부 감사인이 보고한 내부회계관리제도 운영실태 등을 감사합니다.

이해관계 충돌 방지

이사회의 사전 승인 없이 자기 또는 제3자의 계산으로 회사의 영업부류에 속한 거래를 하지 못하며, 동종 업계 다른 회사의 무한 책임사원이나 이사가 되지 못합니다. 또한 사외이사 및 감사 겸직을 2개 이하로 제한하고 있습니다.

이사회 내 위원회 구성 현황과 책임

위원회명	구성	권한 및 책임
사외이사후보 추천위원회	사내이사 1 사외이사 2	• 사외이사를 선임하기 위하여 주주총회에 사외이사 후보 추천
감사위원회	사외이사 3	• 이사직무집행감사권, 영업보고요구권, 재무 및 재산상태의 조사권 • 상법에 따른 이사회에 대한 조사권 • 상법에 따른 위법행위 중지청구권(留止請求權) • 상법에 따른 이사와 회사 간의 소송에 관한 대표권 • 상법에 따른 임시주주총회 소집청구권 • 회사의 비용으로 전문가의 조력을 받을 권리 • 감사인의 선임 • 친족계열회사를 상대로 하거나 동 계열회사를 위하여 분기에 이루어질 거래 금액이 회사 자본총계 또는 자본금 중 큰 금액의 100분의 5 이상이거나 50억 원 이상인 상품·용역의 제공·거래에 대한 심의 및 승인 • 특정 계열회사와 수익계약으로 거래하는 경우, 건당 거래액이 100억 원 이상인 상품·용역 거래에 대한 심의 및 승인 • 특정 계열회사와 수익계약에 의해 계속 거래하는 경우, 동일 회계연도 내 추정 거래액이 100억 원 이상으로 일괄승인을 받고자 하는 상품·용역 거래에 대한 심의 및 승인
보상심의위원회	사외이사 3	• 대표이사의 보상체계 및 보상수준 심의
투자심의위원회	사내이사 1 사외이사 4	• 차기 연도 사업계획상의 투자계획 심의 • 당해 연도 사업계획 일괄 변경 시 투자계획 심의 • 주요 투자의 변경(CAPEX의 10% 초과 시) • 분기 또는 반기별 투자 집행 실적
기업시민위원회	사내이사 1 사외이사 3	• CSR 추진 방향 설정 및 심의 • 이해관계자 커뮤니케이션 및 고충 처리 • CSR 추진 활동 관련 이사회 보고

*기업시민위원회 참여 사외이사는 2013년까지 4명이었으나, 2014년 3명으로 구성

성과 평가에
기반한
보수 지급

SK텔레콤은 매년 이사의 활동을 평가하여 이를 임기 만료 후의 재선임에 반영하고 있으며, 주주총회의 결의를 거쳐 공정하고 투명하게 보수와 퇴직금을 지급하고 있습니다.

이사회 활동 및 평가

SK텔레콤은 매년 이사들을 대상으로 회사의 사업 및 기술에 관한 전문성, 적극적인 이사회 활동 수행 여부 등을 평가하고, 평가결과를 이사회에서 논의하고 있습니다. 또한 임기 만료 후 사외이사후보추천위원회의 재선임 추천 시 기존 이사회 활동 내역을 반영하고 있습니다. 2013년에는 총 10회의 이사회가 개최되었으며, 이사 참석률은 100%였습니다. 이사의 보수 한도는 주주총회의 결의로 정하고 있으며, 주주총회 결의를 거친 후에는 지급규정에 따라 공정하고 투명하게 지급하고 있습니다.

또한 이사회는 법령과 정관에 따라 주주로부터 경영 전략과 관련한 최고의결권을 위임받아 최고경영진의 보수 결정, 이사 후보 추천, 회계 및 성과 공시에 대한 감사 등의 책임과 역할을 수행하고 있습니다.

이사회 활동 현황			
회차	개최일	주요 안건	이사 참석률
제351차	2013.02.07	• 제29기 재무제표(안) • 제29기 영업보고서(안) • 사채 발행(안)	100%
제352차	2013.02.21	• 2013년 SK플래닛과의 상품·용역·자산 거래(안) • 제29기 정기주주총회 소집(안)	100%
제353차	2013.03.22	• 이사회 의장 선임(안) • 위원회 위원 선임(안) • 계열 금융회사(SK증권)와의 금융 거래(안)	100%
제354차	2013.04.25	• 고문 통함사무실 전대차 거래(안) • 2013년 SUPEX추구협의회 운영 비용 지급(안)	100%
제355차	2013.05.23	• FMI 조경시설 보완공사(안) • 사채(신종자본증권) 발행(안) • 전자단기사채 발행 한도 승인(안)	100%
제356차	2013.06.20	• 계열 금융회사(SK증권)와의 금융 거래(안) • SK(중국)기업관리유한공사와의 용역 거래(안)	100%
제357차	2013.07.25	• 중간배당(안) • 장기차입금의 차입(안) • LTE 주파수 추가 확보(안)	100%
제358차	2013.09.26	• 계열 금융회사(SK증권)와의 자금운용 거래(안) • 2013년 LTE 네트워크 추가 시설투자(안)	100%
제359차	2013.11.28	• 2014년 SK임업과의 거래(안) • 2014년 고객접점채널 운영용역(안) • 2014년 기지국 유지보수 용역(안)	100%
제360차	2013.12.18	• 2014년 경영계획(안) • 2014년 SK브로드밴드와의 유선상품 재판매(안) • 계열 금융회사(SK증권)와의 자금운용 거래(안)	100%

감사위원회 활동 내역				
위원회명	위원	개최일	의안 내역	이사 참석률
감사위원회	조재호, 심달섭, 임현진, 정재영	2013.02.06	• 2013년 이동전화 시설공사(안) • 2013년 전송망 시설공사(안) • 내부감시장치에 대한 감사의 의견서(안) • 2012년 하반기 경영진단·감사 실적 및 2013년 경영진단·감사 계획 • 내부회계관리제도 운영 실태	100%
		2013.02.20	• 2012 회계연도 IFRS 회계감사 결과 • 2012 회계연도 내부회계관리제도 검토 결과 • 내부회계관리제도 운영실태 평가(안) • 제29기 정기주주총회 의안 및 서류조사 의견 확정(안) • 제29기 감사보고서(안) • IT SM계약 2013년 거래 규모(안)	100%
		2013.03.21	• 2013년 2/4분기 SK C&C(주) 거래(안) • 계열 금융회사(SK증권)와의 금융거래 계획	75%
	조재호, 오대식, 임현진, 정재영	2013.04.24	• 위원장 선임(안) – 조재호 • 행복나래(주) 소모성 자재 구매(안) • SKTCH 용역계약(안) • 2013년 외부감사인 감사보수(안) • 2013년 외부감사인 용역제공 일괄 승인(안) • 2013 회계연도 회계감사 계획	100%
		2013.06.19	• 2013년 3/4분기 SK C&C(주) 거래(안) • 태국 법인과 'myshop' 솔루션 공급계약(안) • 계열 금융회사(SK증권)와의 금융거래 계획	75%
		2013.07.24	• 2013년 이동전화 시설공사(안) • 2013년 전송망 시설공사(안) • 2013 회계연도 IFRS 반기 검토 결과	100%
		2013.09.25	• 2013년 4/4분기 SK C&C(주) 거래(안) • 2013년 경영진단·감사 추진현황	100%
		2013.11.27	• 2014년 광선로 유지보수 용역(안) • 2014년 전기통신설비 임차거래(안) • 2014년 유선망 용역 위탁(안) • 2013년 이동전화 시설공사(안) • 2013년 전송망 시설공사(안)	100%
		2013.12.17	• 2014년 1/4분기 SK C&C(주) 거래(안) • 2014년 1/4분기 SK플래닛과의 상품·용역 거래(안) • 2014년 매출채권 추심 위임(안)	100%

투자심의위원회 활동 내역

위원회명	위원	개최일	의안 내역	이사 참석률
투자심의위원회	엄낙용, 오대식, 정재영, 조재호, 지동섭	2013.04.24	• 위원장 선임(안) • 주요 투자회사 현황 보고	100%
		2013.11.27	• 주요 투자회사 현황 보고	100%
		2013.12.17	• 2014년 투자계획(안)	100%

사외이사후보추천위원회 활동 내역

위원회명	위원	개최일	의안 내역	이사 참석률
사외이사 후보추천위원회	하성민, 엄낙용, 조재호	2013.02.20	• 제29기 정기주주총회 사외이사 후보 추천(안)	100%
		2013.04.25	• 위원장 선임(안)	100%

보상심의위원회 활동 내역

위원회명	위원	개최일	의안 내역	이사 참석률
보상 심의위원회	임현진, 오대식, 엄낙용, 정재영, 조재호	2013.04.24	• 위원장 선임(안)	100%
		2013.07.24	• 등기이사 개별보수 공시 관련 사항	100%

기업시민위원회 활동 내역

위원회명	위원	개최일	의안 내역	이사 참석률
기업 시민위원회	정재영, 조재호, 엄낙용, 임현진, 지동섭	2013.04.24	• 위원장 선임(안) • 2013년 CSR 활동 혁신방안 보고	100%
		2013.06.19	• 2012년 지속가능성보고서 핵심이슈 • 2013년 동반성장 추진 계획	100%
		2013.09.25	• CE혁신 추진계획 • 2013년 윤리경영 실천 추진현황	100%
		2013.10.23	• UNGC LEAD CSR 교육 • SK텔레콤의 환경경영 현황 및 계획	100%
		2013.12.17	• CSR 활동 성과점검 및 종합보고	100%

보수 지급

2013년 이사회 보수 한도는 법률 규정에 따라 이사회 검토를 거친 후 주주총회를 통해 확정하였습니다. 확정된 주주총회 승인 금액은 120억 원이었으며, 2013년 지급된 보수총액은 32억 7,500만 원입니다. SK텔레콤은 2014년부터 5억 원 이상의 이사·감사의 개인별 보수를 사업보고서를 통해 공개하고 있으며, 임원의 보수는 Position Grade에 따른 연봉과 전년도 경영성과에 따른 성과급으로 구성되어 있습니다.

이사 보수 지급 현황

	인원수	지급총액(백만 원)	인당 평균보수액(백만 원)
사내이사	3	2,872	957
사외이사	1	83	83
감사위원회 위원	4	320	80
계	8	3,275	-

최고 보수 수령자 대비 임직원 보수 중앙값 비율

	비율	전년 대비 증감비
	12.06	-1.38

*최고 보수 수령자 및 임직원 보수는 연봉 및 성과급을 포함

국제원칙 준수 및 최고책임기구 설립으로 CSR 강화

SK텔레콤은 사회적 책임(Corporate Social Responsibility)과 지속가능한 발전(Sustainable Development)을 공개적으로 지지하고 있습니다. 또한 최고책임기구를 설립하고 이해관계자와의 상시적인 소통 채널을 구축함으로써 핵심 경영활동으로서의 사회적 책임을 이행하고 있습니다.

지속가능경영 거버넌스

SK텔레콤은 2008년 이사회 산하에 기업시민위원회를 설치하여 핵심 경영활동의 일환으로 사회적 책임을 이행하고 있습니다. 기업시민위원회는 당사 사회적 책임과 CSR 활동에 관한 최고의사결정기구이며, 이해관계자 간의 다양한 이해관계를 조율하여 장기적 관점의 의사결정과 SK텔레콤의 사회적 책임을 고민하는 책무를 갖고 있습니다. 기업시민위원회는 사외이사 3명, 사내이사 1명 총 4명으로 구성되어 있습니다. 기업시민위원회는 고객중심경영, 동반성장, 사회공헌, 투명윤리경영, 친환경경영 등 지속가능경영 5대 분야에 대한 추진 방향을 설정하고, 중장기 목표 관리, CSR 활동 주요 의사결정, 주요 이슈 및 성과 점검 활동을 수행하고 있습니다.

2013년에는 GRI 가이드라인(GRI G4), 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 이행보고서(COP) 등 글로벌 표준에서 최고의사결정기구의 CSR 참여 강화 요구가 증가함에 따라, 기업시민위원회의 역할을 더욱 강화하였습니다.

2013년 기존의 지속가능성보고서에 재무성과까지 담은 통합보고서를 처음 발간한 데 이어, 2013년부터 기업시민위원회는 통합보고서 핵심 이슈 사항을 심의하여 발간하였습니다. 또한 경제·환경·사회 분야의 지속가능성에 대한 이사회의 전문성을 높이기 위해, 유엔글로벌콤팩트의 협조로 외부 전문가를 초빙하여 2013년 10월 이사회 대상 CSR 교육을 실시하였습니다.

이해관계자 참여

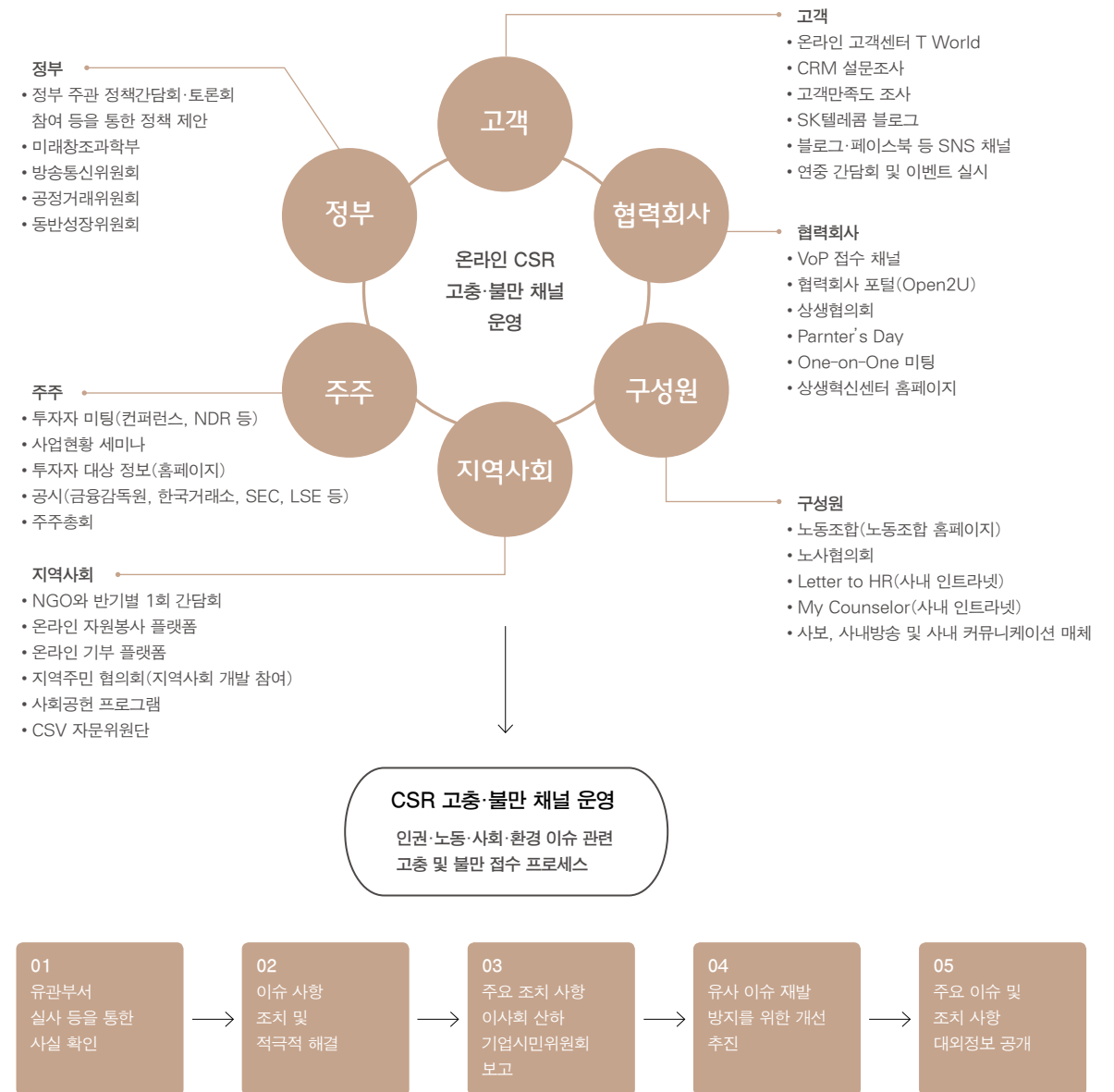
SK텔레콤은 기업의 존속과 발전을 통해 이해관계자를 위한 가치를 창출하고 사회·경제의 발전 및 인류의 행복에 공헌하고자 합니다. 이를 실현하기 위해 이해관계자를 고객, 협력회사, 구성원, 지역사회·NGO, 주주, 정부 등으로 명확하게 구분하여 각각을 위한 커뮤니케이션 채널을 구축하여 소통에 기반한 경영활동을 추진하고 있습니다. 기업 홈페이지에 이해관계자의 의견 및 고충·불만을 수렴하는 온라인 채널, 온라인 고객센터(T월드), 협력회사 포털, 노사협의회 등 6대 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 만들어 이해관계자의 요구를 상시적으로 점검하고 있습니다.

2013년에는 이해관계자 참여에 대한 전사적인 정책을 마련하고, 참여 체계를 보다 고도화하였습니다. 또한 사회·환경·인권·노동 등 CSR 관점에서 이해관계자 의견 및 관심사를 충실히 반영하기 위하여 온라인 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 이 채널을 통해 접수된 의견과 조치 사항은 영향도가

크거나 중요 사안으로 판단될 경우 기업시민위원회에 보고됩니다. 2013년 온라인 채널을 통해 접수된 이해관계자 주요 이슈는 8건이며, 이를 100% 해결하였습니다.

또한 SK텔레콤은 매년 경영 우선순위와 주요 이슈를 파악하기 위한 연례 온라인 조사를 실시하고 있습니다. 2014년 조사는 2~3월에 실시되었으며, 총 426명이 다양한 의견을 제시하였습니다. 조사에는 임직원, 주주, 고객, 정부기관, NGO 등 SK텔레콤의 직접 이해관계자 개인 및 법인이 참여하였습니다. 이해관계자 조사를 통해 SK텔레콤은 고객유지 및 로열티, 네트워크 품질 등 12개 핵심 이슈를 파악하였습니다(상세내용은 p.188 참조).

이해관계자 참여 및 커뮤니케이션 채널



조사에서 도출된 내용은 본 보고서에 반영하였으며, 기업시민위원회의 최종 검토와 승인을 거쳤습니다.

2003년부터 주요 이해관계자 대표로 구성된 CSR 자문위원단을 운영하여 정기적으로 주요 이슈와 관련된 자문회의를 실시하고 있습니다.

그리고 자문회의를 통해 논의된 주요 사항을 경영 의사결정에 반영하고 있습니다. 2014년부터 CSR 자문위원단은 CSV 자문위원단으로 역할과 책임을 더욱 강화할 계획입니다.

2013 CSR 자문위원회의 주요 안건

차수	날짜	주요 안건
1차	2013.07.11	'전통시장 활성화 프로젝트' 추진 현황 보고 '브라보! 리스타트(BRAVO! Restart)' 진행 현황·계획 보고 및 논의
2차	2013.08.29	CSR의 이해와 향후 이슈 공유 CSR 활동 추진 방향 보고 및 논의
3차	2013.12.27	CSR 추진 성과 및 향후 추진 방향

국제원칙 및 이니셔티브 지지와 준수

SK텔레콤은 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 원칙을 공개적으로 지지해 왔습니다. 유엔은 기업이 유엔글로벌콤팩트 원칙을 지지함으로써 인권·환경·노동·반부패 등에서 정의한 10개의 보편적 원칙을 이행하고, 새천년개발목표(MDG, Millennium Development Goals)를 포함한 포괄적 범위에서 유엔의 개발계획을 지원할 것을 요청하고 있습니다. SK텔레콤은 2011년 6월 유엔인권위원회에서 승인된 러기 프레임워크(Ruggie Framework)의 지지를 천명한 바 있으며, 사회적 책임에 관한 경영시스템 표준인 ISO 26000 준수, 통합보고(⟨IR⟩, Integrated Reporting) 비즈니스 네트워크에도 참여하고 있습니다.

SK텔레콤은 지속가능성을 향상시키기 위한 노력을 대외적으로 인정받아, 2013년 6년 연속 다우존스 지속가능경영지수(DJSI, Dow Jones Sustainability Indices) 월드에 편입되는 한편, CDP(탄소정보공개프로젝트) 한국위원회의 4년 연속 탄소정보공개 리더 기업에 선정되었습니다.

기업시민위원회 이사진의 전문성 향상을 위한 CSR 교육

SK텔레콤은 2013년 기업시민위원회 소속 이사의 CSR 관련 전문성을 향상하기 위해 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 리드(LEAD) 프로그램에 참여하여 교육을 실시하였습니다. 유엔글로벌콤팩트 리드(LEAD) 보드(Board) 프로그램은 유엔글로벌콤팩트, 보스턴컨설팅그룹(BCG), 국제 비영리단체인 BSR(Business for Social Responsibility)이 함께 개발한, 이사회에 맞게 특화된 CSR 관련 교육과정입니다.

유엔글로벌콤팩트가 선발한 CSR 분야의 글로벌 전문가는 '지속가능경영의 중요성'과 '이사회 역할'이란 2개로 모듈로 구성된 교육을 통해, 기업시민위원회 이사들에게 CSR 주요 트렌드 및 기업의 CSR 추진 동력으로서의 이사회 역할을 제시했습니다. 향후에도 SK텔레콤은 기업시민위원회에 연 1회 이상의 CSR 교육을 통해 최고 거버넌스 기구의 역량을 강화해 나갈 계획입니다.



이사회 CSR 교육 실시에 대해 이사진들에게 축하와 감사를 표한 유엔글로벌콤팩트 사무총장 (Mr. Georg Kell)의 서한

전사적 리스크 관리 체계 강화

SK텔레콤은 잠재적 리스크의 선제적 발굴, 자회사 및 유통망을 포함한 리스크 인지, 명확한 대응 기준 및 체계 수립을 통해 전사적인 리스크 관리 체계를 갖추어 나가고 있습니다. 강력한 리스크 관리 체계를 통해 사업 안정성을 더욱 공고히 하겠습니다.

주요 리스크 이슈별 리스크 관리 체계 강화

최근 기업이 처하고 있는 리스크 양상은 유통 채널 또는 공급망 등 통상적으로 통제 가능한 범위보다 관리 영역이 점차 확대되고 있으며, 네트워크 및 시설의 집중화와 대형화 추세로 인해 재해, 고객정보 유출 등 사고 발생 시의 피해 규모와 비즈니스에 미치는 영향이 과거 대비 증가하고 있습니다. 이에 따라 2013년 SK텔레콤은 인지된 리스크를 방지하기 위한 기본 컴플라이언스의 강화, 발생 가능한 잠재 리스크의 지속적인 발굴, 유통망과 자회사 등 리스크 인식과 관리 범위의 확대, 서비스 장애 기준 등 리스크 판단 기준의 명확화를 중점적으로 점검하고 리스크 관리 체계를 강화하였습니다.

2013 주요 리스크 관리 체계 개선



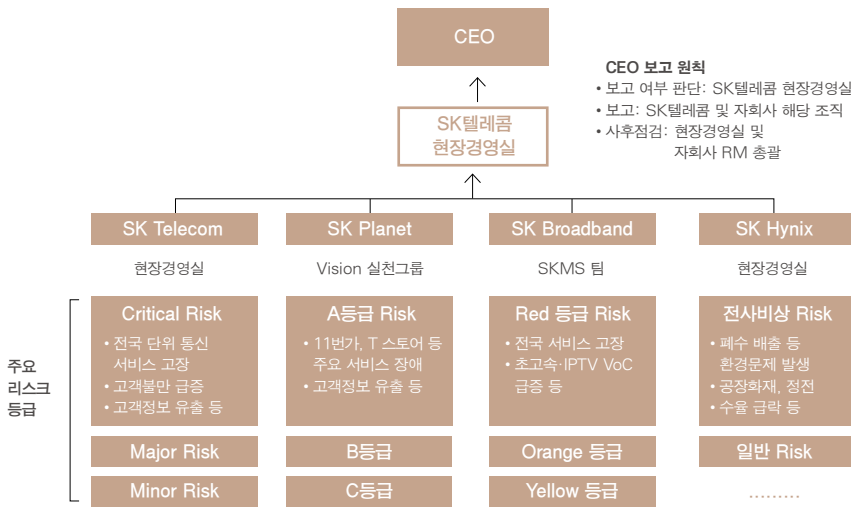
자회사 리스크 관리 체계 지원

SK텔레콤은 전사적인 리스크 관리 체계를 보다 강화하고, 자회사와의 유기적인 협력 속에서 경영 안정성을 높이기 위해 자회사를 포함한 전사 차원의 리스크 매니지먼트 워킹 그룹(Working Group)을 2013년 6월 실시하고, 자회사를 포함한 리스크 보고 및 관리 체계를 구축하였습니다. 특히 주요 리스크별 회사 간 상황 전파 기준을 명확히 하여, 갑작스러운 위기 발생 시 자회사 간 정보를 공유하고 신속한 의사결정을 통해 위기에 대응하기 위한 유기적인 리스크 대응 체계를 구축하고자 하였습니다. 또한 향후 지속적으로 잠재 리스크를 발굴할 수 있도록 자회사 참여 리스크 매니지먼트 회의를 정례화하였습니다.

전사 위기대응상황실 운영

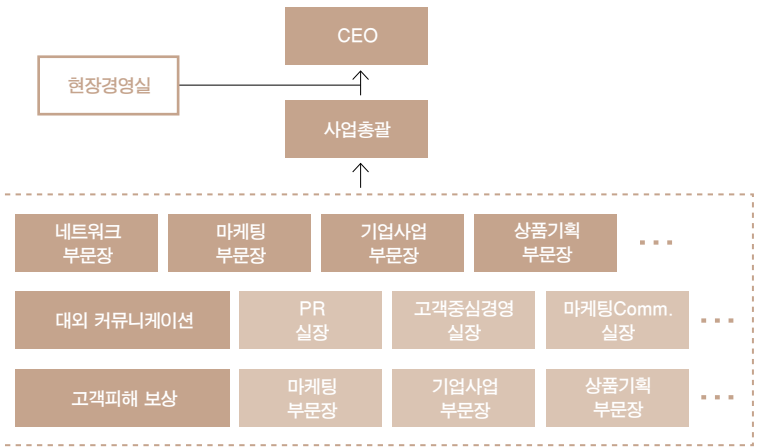
SK텔레콤은 2014년부터 심각한 위기 상황에 대한 대응을 위해, 전사 위기대응상황실을 운영할 수 있도록 리스크 관리 체계를 강화하였습니다.

자회사 주요 리스크 및 관리 체계



전사 위기대응상황실은 고객가치 및 회사의 명성에 심각한 손상이 예상되는 상황, 사내 여러 조직에 영향을 미치는 리스크로 전사적 대응이 필요한 경우에 소집됩니다. 특히, 동일 유형의 고객불만(VoC, Voice of Customer)이 급격히 증가하거나 일정 누적 수 이상 발생한 경우, 특정한 부정적 상황에 대한 언론 및 소셜 네트워크의 언급이 급격하게 확산되는 경우 등 시급한 대응을 요하는 심각한 위기 상황에서 소집됩니다. 이러한 전사적인 위기 상황은 전국 단위의 네트워크 장애 발생(자연재해 포함), 고객정보의 유출, 임직원의 비윤리 행위와 관련된 수사 또는 보도 등을 포함하며, 사건 발생 시 현장경영실이 해당 사안의 영향을 판단하여 CEO에게 보고한 뒤, 사업총괄 주관의 전사 위기대응상황실을 소집하여 대응합니다.

전사 위기 발생 시 상황실 운영 체계



*N/W 장애 복구반, 고객정보 유출 복구반 등 탄력적 운영

SK텔레콤은 앞으로도 철저한 리스크 관리 체계 운영을 통한 사업 안정성을 지속적으로 확보해 나가겠습니다.

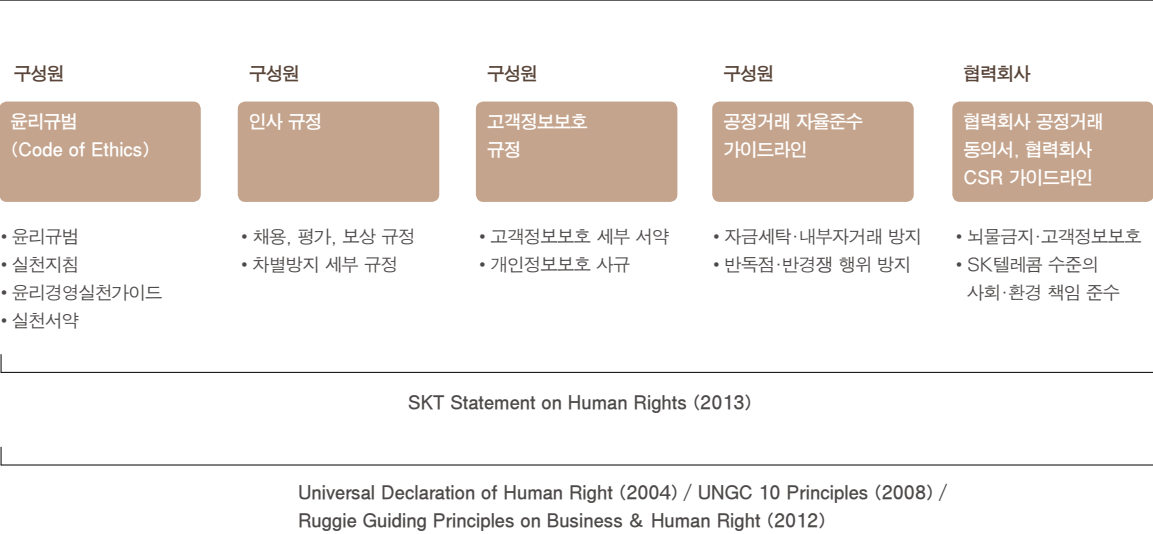
5 Governance and Leadership

- 01 거버넌스 모델
- 02 이사 활동 및 보수
- 03 지속가능경영
- 04 리스크 매니지먼트
- 05 윤리경영

구성원과 협력회사·자회사까지 아우르는 행동강령 구축

SK텔레콤은 이해관계자의 신뢰를 얻고 장기적인 관계를 지속할 수 있는 기업이 되기 위한 행동강령 체계를 구축하고 있습니다. 전략 목표를 달성하는 과정의 윤리적 기준을 명시적으로 설정하는 한편 윤리경영을 내재화함으로써 책임 있는 기업으로서의 역할을 다하겠습니다.

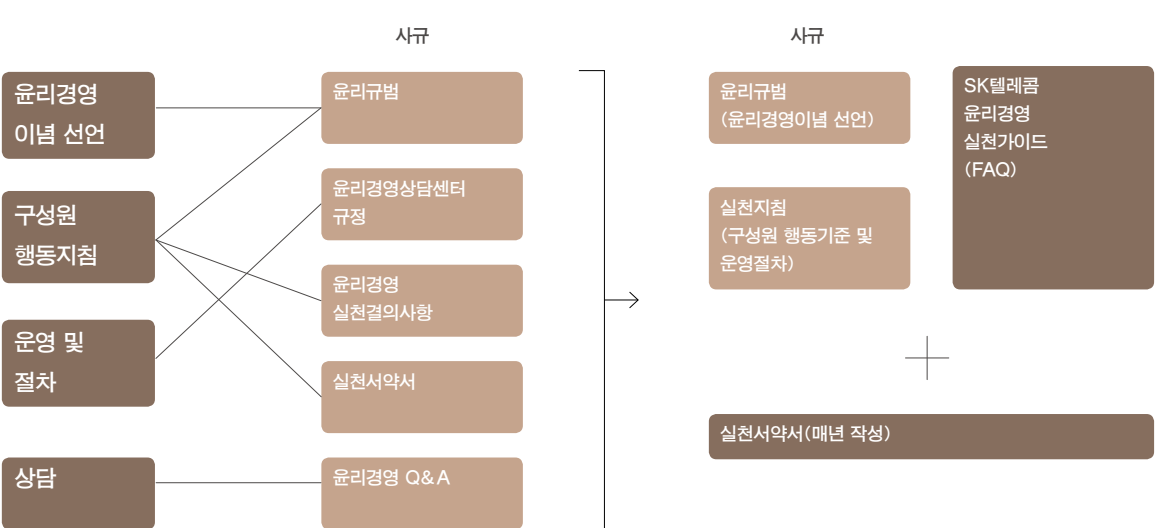
SK텔레콤 행동강령 프레임워크



윤리경영 내재화 및 확산

SK텔레콤의 행동강령(Code of Conduct)은
구성원·협력회사·고객·주주·지역사회에 대한 SK텔레콤의 책임을 비롯하여,
구성원의 자세, 윤리규범(Code of Ethics) 적용 기준 등 회사의 윤리경영
전반을 규정합니다. 윤리규범을 바탕으로 인사 규정, 공정거래 자율준수
가이드라인, 고객정보보호 서약, 공정투명거래 동의 등에 관한 세부
가이드라인을 정해 명시함으로써, 윤리경영을 구체화하고 있습니다. SK텔레콤의
모든 구성원은 매년 초 윤리실천에 서약함으로써, 기본적인 윤리 준수사항을
재인식하고 자율적인 실천 의지를 다지고 있습니다.
한편 SK텔레콤은 윤리경영에 대한 구성원의 이해를 높이고 실천문화를
내재화하기 위해 정기적으로 윤리교육을 시행하고 있습니다. 2013년 총
5,117명의 구성원이 윤리경영 교육(온라인 포함)을 이수하였으며, 사내 공지
등을 통해 상시적으로 윤리경영의 중요성을 강조함으로써 윤리경영 이슈에 대한
구성원의 공감도를 높였습니다.

윤리규범 체계 재정립



또 11월에는 윤리규범, 윤리경영상담센터규정, 윤리경영실천결의사항 등 5개 축으로 이루어져 있던 윤리규범 체계를 윤리규범과 실천지침으로 재정립하여, 개인의 상이한 판단 기준 때문에 일어날 수 있는 혼란을 방지하는 한편, 상황별 판단 기준인 윤리경영실천가이드라인(FAQ)를 만들어 실천력을 높였습니다. 나아가 자회사 및 협력회사에 온라인 또는 오프라인 집합교육으로 윤리경영을 지속적으로 교육하는 한편 협력회사 인터뷰 등을 통한 소통을 강화함으로써, 윤리경영 문화를 협력회사·자회사로까지 확산시키고 있습니다.

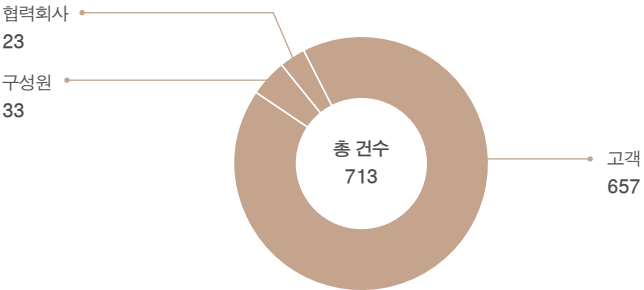
부패방지 교육

차수	2011	2012	2013
부패방지·윤리경영 교육 임직원	4,780명	3,688명	4,000명(VLS) 1,117명(집합교육)
유통망 대상	-	-	152명(기업사업)

윤리상담센터 운영

SK텔레콤은 구성원의 고충과 불만을 비롯하여, 윤리경영에 관한 이해관계자들의 제안을 듣기 위해 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 2004년 설치된 윤리상담센터는 구성원의 부정·비리 등에 관한 제보 창구 및 윤리적 이슈에 대한 상담센터로서의 역할을 하는 곳으로, 웹사이트·전화·대면상담·서신 등 다양한 방법으로 접근할 수 있습니다. 이 밖에도 'My Counselor'와 'Letter to HR' 등의 채널을 운영하는 한편, 성희롱 전담 여성상담인력을 두어 인트라넷으로 고충 상담을 할 수 있도록 하고 있습니다.

윤리상담센터 운영 현황



채널별 윤리상담 운영 현황

	2009	2010	2011	2012	2013
감사위원장 직보채널	44	53	21	78	146
윤리상담센터 접수	578	576	445	493	713

2013 윤리규정 위반에 따른 조치

구분	건수	조치사항
항응·접대수수	4	징계면직 3, 정직 1
허위보고·예산낭비	2	정직 4
회사비용 부당편취	-	-
품위손상	2	정직 1, 의원면직 1
금전대차	6	징계면직 2, 정직 1, 감봉 3
성희롱	2	징계면직 1, 정직 1
계	16	

유통 프로세스 진단 및 개선

SK텔레콤은 윤리규범 위반을 사전에 예방하는 것의 중요성을 인식하고 있습니다. 이에 따라 상담·감사·조사 활동을 통해 구성원과 협력회사의 윤리규범(강령) 준수 여부를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. ERP시스템을 모니터링에 활용하는 한편, 상시적으로 구성원 및 협력회사와 윤리적 사안에 대한 인터뷰를 하고 있습니다. 2013년에는 유무선 인센티브 정산체계 진단, 단말기 수급 프로세스, 과금처리 업무 진단 등 내부 프로세스를 점검하였습니다. 또한 네트워크 현장을 점검하여 관행적 프로세스(자산·공정시스템 관리 등)를 개선하였으며, 순환 진단을 통해 자회사의 업무 효율성과 경쟁력을 높이는 데 기여했습니다. 2013년에는 정책 기준에 따라, 당초 판매 정책과 다르게 조정 정산이 이루어지거나 비정상적으로 정산되는 사례를 막기 위해 내부 프로세스를 점검하였습니다. 무선 인센티브 부문에서는 보상 기변 제도를 악용하거나, 고객이 납부한 위약금이 고객 보조금을 지급하지 않은 대리점에 전달되는 등의 문제점을 파악하고 조치하였습니다. 유선 인센티브 부문에서는 판매 정책 이력을 DB화하여 비용 집행의 효율성과 투명성을 제고하고, 유통 인프라 비용을 지원하여 비정규 유통망으로 분류되는 딜러들을 제도권으로 편입하여 관리를 강화하였습니다. 또한 단말기 수급 프로세스를 개선하였습니다. 현장의 의견을 수렴하여 구매와 판매 간 연계성 강화를 위하여 조직 간 공동목표를 설정할 예정입니다. 조직 간 공동목표 설정은 공유지표 신규 개발 기간을 고려하여 2014년부터 도입 예정에 있습니다. 또한 지역본부 단위의 단말기 분산 배정에서, 유통 자회사인 PS&M이 전체 단말기를 배정하도록 하여 유통망 체계의 전문화와 독립성을 높였습니다.

공공정책 협력

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



As a Partner for New Possibilities,
we journey together
with our clients and society

2013 SK Telecom
Annual Report

6

Additional Information

- 01 재무제표 178p
- 02 중요성 평가 188p
- 03 유엔글로벌콤팩트 194p
- 04 CEO 인권정책성명 196p
- 05 GRI 인덱스 198p

- 01 재무제표
- 02 중요성 평가
- 03 유엔글로벌콤팩트
- 04 CEO 인권정책서명
- 05 GRI 인덱스

연결재무상태표

제30기 2013. 12. 31 현재
제29기 2012. 12. 31 현재
제28기 2011. 12. 31 현재

SK텔레콤 주식회사 및 그 종속기업 (단위 : 천 원)

	제30기	제29기	제28기
자산			
유동자산	5,123,415,405	5,294,420,978	6,117,478,958
현금및현금성자산	1,398,638,926	920,124,810	1,650,793,876
단기금융상품	311,473,703	514,417,072	979,563,641
단기투자자산	106,068,333	60,126,512	94,828,642
매출채권	2,257,316,402	1,954,920,332	1,823,169,889
단기대여금	79,395,005	84,907,528	100,428,705
미수금	643,602,730	582,098,398	908,836,454
미수수익	11,941,032	8,714,465	21,846,596
선급금	20,965,886	35,627,579	48,832,881
선급비용	108,908,651	102,571,714	118,199,749
유동파생금융자산	9,828	9,655,850	148,038,100
재고자산	177,120,481	242,145,567	219,589,981
기타의유동자산	4,307,778	3,555,076	3,350,444
매각예정으로 분류된 자산	3,666,650	775,556,075	-

(단위 : 천 원)

	제30기	제29기	제28기
비유동자산	21,453,099,834	20,301,138,645	18,248,557,471
장기금융상품	8,142,412	143,861	7,627,743
장기투자자산	968,527,332	953,712,512	1,537,945,216
관계기업투자	5,325,296,741	4,632,477,315	1,384,605,401
유형자산	10,196,607,229	9,712,718,716	9,030,998,201
투자부동산	15,810,624	27,479,173	271,085,612
영업권	1,733,260,574	1,744,483,009	1,749,932,878
무형자산	2,750,781,769	2,689,657,645	2,995,803,300
장기대여금	57,441,777	69,298,789	95,564,598
장기미수금	-	-	5,393,214
장기선급비용	32,008,344	31,341,400	567,762,124
보증금	249,600,127	236,242,220	245,218,460
파생금융자산	41,712,347	52,992,120	105,915,136
이연법인세자산	26,321,541	124,097,568	227,578,036
기타의비유동자산	47,589,017	26,494,317	23,127,552
자산총계	26,576,515,239	25,595,559,623	24,366,036,429

	(단위 : 천 원)		
	제30기	제29기	제28기
부채			
유동부채	6,069,219,582	6,174,895,434	6,673,589,809
매입채무	214,716,094	253,884,391	195,390,567
미지급금	1,864,024,384	1,811,037,953	1,507,877,374
선수금	102,931,061	106,238,811	117,001,140
예수금	728,935,612	717,169,724	496,859,745
미지급비용	988,192,949	890,862,592	744,673,310
미지급법인세	112,316,484	60,252,926	293,724,965
선수수익	441,730,662	258,691,819	290,791,176
유동파생금융부채	21,170,547	-	4,645,017
유동성충당부채	66,774,779	287,307,261	657,198,376
단기차입금	260,000,000	600,244,564	700,712,890
유동성장기부채	1,268,427,010	892,866,791	1,662,840,828
기타의유동부채	-	2,034,083	1,874,421
매각예정으로 분류된 부채	-	294,304,519	-

	(단위 : 천 원)		
	제30기	제29기	제28기
비유동부채	6,340,738,309	6,565,881,872	4,959,737,573
사채	4,905,578,875	4,979,220,017	3,229,008,793
장기차입금	104,808,526	369,236,902	323,852,413
장기미지급금	838,584,548	715,508,468	847,496,093
장기선수수익	50,893,857	160,820,473	212,171,872
금융리스부채	3,867,467	22,035,761	41,940,202
확정급여부채	74,200,763	86,521,285	85,941,176
파생금융부채	103,167,972	63,599,187	-
비유동충당부채	28,106,110	106,561,119	142,360,605
이연법인세부채	168,824,935	-	-
기타의비유동부채	62,705,256	62,378,660	76,966,419
부채총계	12,409,957,891	12,740,777,306	11,633,327,382
자본			
지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	13,452,372,339	11,854,777,781	11,661,880,863
자본금	44,639,473	44,639,473	44,639,473
기타불입자본	317,508,426	(288,882,796)	(285,347,419)
이익잉여금	13,102,495,264	12,124,657,526	11,642,525,267
기타 자본구성요소	(12,270,824)	(25,636,422)	260,063,542
비지배지분	714,185,009	1,000,004,536	1,070,828,184
자본총계	14,166,557,348	12,854,782,317	12,732,709,047
자본과부채총계	26,576,515,239	25,595,559,623	24,366,036,429

연결손익계산서

제30기 2013. 12. 31 현재
제29기 2012. 12. 31 현재
제28기 2011. 12. 31 현재

SK텔레콤 주식회사 및 그 종속기업		(단위 : 천 원)	
	제30기	제29기	제28기
영업수익	16,602,053,960	16,141,409,477	15,926,468,674
매출액	16,602,053,960	16,141,409,477	15,926,468,674
영업비용	(14,590,945,210)	(14,411,360,044)	(13,630,855,344)
종업원급여	1,561,358,111	1,267,928,038	1,173,246,777
지급수수료	5,498,695,447	5,949,541,577	5,611,325,255
감가상각비	2,661,622,742	2,421,127,839	2,296,479,447
망접속점선비용	1,043,732,506	1,057,145,144	1,264,108,676
전송회선료및전파사용료	448,833,133	468,784,514	474,017,968
광고선전비	394,065,882	384,353,297	374,269,358
임차료	443,639,325	422,388,063	401,705,999
상품및기타구입비용	1,300,375,050	1,292,304,434	959,276,102
기타영업비용	1,238,623,014	1,147,787,138	1,076,425,762
영업이익	2,011,108,750	1,730,049,433	2,295,613,330
금융수익	113,392,010	444,557,872	442,325,403
금융비용	571,202,721	638,285,444	343,775,730
종속기업및관계기업투자관련손실	706,509,041	(24,560,217)	47,149,210
기타영업외수익	74,467,205	195,910,210	47,427,586
기타영업외비용	507,172,768	188,303,813	153,751,806
법인세차감전계속영업순이익	1,827,101,517	1,519,368,041	2,240,689,573
계속영업법인세비용	400,797,319	288,207,485	608,955,479
계속영업당기연결순이익	1,426,304,198	1,231,160,556	1,631,734,094
중단영업손익	183,245,255	(115,498,003)	(49,660,814)
연결당기순이익	1,609,549,453	1,115,662,553	1,582,073,280
연결당기순이익의귀속			
지배기업의 소유주지분	1,638,964,318	1,151,704,905	1,612,889,086
비지배지분	(29,414,865)	(36,042,352)	(30,815,806)
주당이익			
기본주당순이익	23,211	16,525	22,848
희석주당순이익	23,211	16,141	22,223

연결포괄손익계산서

제30기 2013. 12. 31 현재
제29기 2012. 12. 31 현재
제28기 2011. 12. 31 현재

SK텔레콤 주식회사 및 그 종속기업		(단위 : 천 원)	
	제30기	제29기	제28기
연결당기순이익	1,609,549,453	1,115,662,553	1,582,073,280
연결기타포괄손익	18,496,290	(319,541,807)	(391,084,990)
당기손익으로 재분류되지 않는 세후기타포괄손익	5,946,439	(15,047,636)	(25,275,271)
법인세비용차감후기타포괄손익, 확정급여제도의 재측정손익	5,946,439	(15,047,636)	(25,275,271)
매도가능금융자산평가손익	2,009,104	(149,082,114)	(433,545,912)
관계기업의기타포괄손익변동	3,033,916	(82,512,723)	(2,173,317)
파생금융상품평가손익	11,222,249	(23,360,705)	29,235,792
해외사업장환산외환차이	(3,715,418)	(49,538,629)	40,673,718
연결총포괄손익	1,628,045,743	796,120,746	1,190,988,290
연결포괄손익의 귀속			
지배기업의소유주지분	1,655,569,810	851,565,286	1,206,577,498
비지배지분	(27,524,067)	(55,444,540)	(15,589,208)

연결자본변동표

SK텔레콤 주식회사 및 그 종속기업

(단위 : 천 원)

		자본	
		지배기업 소유주지분	
		자본금	기타 불입자본
2011.01.01(기초자본)		44,639,473	(78,952,875)
연결총포괄이익	연결당기순이익	-	-
	연결기타포괄손익	-	-
배당금지급		-	-
신종자본증권의 발행		-	-
신종자본증권의 이자		-	-
자기주식의취득		-	(208,011,649)
동일지배하의사업결합		-	-
기타자본변동		-	(2,980,538)
종속회사의 자본변동 등		-	4,597,643
2011.12.31(기말자본)		44,639,473	(285,347,419)
2012.01.01(기초자본)		44,639,473	(285,347,419)
연결총포괄이익	연결당기순이익	-	-
	연결기타포괄손익	-	-
배당금지급		-	-
신종자본증권의 발행		-	-
신종자본증권의 이자		-	-
자기주식의취득		-	-
동일지배하의사업결합		-	-
기타자본변동		-	-
종속회사의 자본변동 등		-	(3,535,377)
2012.12.31(기말자본)		44,639,473	(288,882,796)
2013.01.01(기초자본)		44,639,473	(288,882,796)
연결총포괄이익	연결당기순이익	-	-
	연결기타포괄손익	-	-
배당금지급		-	-
신종자본증권의 발행		-	398,518,000
신종자본증권의 이자		-	-
자기주식의취득		-	271,535,609
동일지배하의사업결합		-	(61,854,434)
기타자본변동		-	-
종속회사의 자본변동 등		-	(1,807,953)
2013.12.31(기말자본)		44,639,473	317,508,426

자본				
지배기업 소유주지분			비지배자분	자본 합계
이익잉여금	기타자본구성요소	지배기업 소유주지분 합계		
10,721,249,327	643,054,975	11,329,990,900	1,078,008,370	12,407,999,270
1,612,889,086	—	1,612,889,086	(30,815,806)	1,582,073,280
(23,320,155)	(382,991,433)	(406,311,588)	15,226,598	(391,084,990)
(668,292,991)	—	(668,292,991)	(2,226,154)	(670,519,145)
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	(208,011,649)	—	(208,011,649)
—	—	—	—	—
—	—	(2,980,538)	—	(2,980,538)
—	—	4,597,643	10,635,176	15,232,819
11,642,525,267	260,063,542	11,661,880,863	1,070,828,184	12,732,709,047
11,642,525,267	260,063,542	11,661,880,863	1,070,828,184	12,732,709,047
1,151,704,905	—	1,151,704,905	(36,042,352)	1,115,662,553
(14,439,655)	(285,699,964)	(300,139,619)	(19,402,188)	(319,541,807)
(655,132,991)	—	(655,132,991)	(2,133,306)	(657,266,297)
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	(3,535,377)	(13,245,802)	(16,781,179)
12,124,657,526	(25,636,422)	11,854,777,781	1,000,004,536	12,854,782,317
12,124,657,526	(25,636,422)	11,854,777,781	1,000,004,536	12,854,782,317
1,638,964,318	—	1,638,964,318	(29,414,865)	1,609,549,453
3,239,894	13,365,598	16,605,492	1,890,798	18,496,290
(655,946,474)	—	(655,946,474)	(2,242,344)	(658,188,818)
—	—	398,518,000	—	398,518,000
(8,420,000)	—	(8,420,000)	—	(8,420,000)
—	—	271,535,609	—	271,535,609
—	—	(61,854,434)	—	(61,854,434)
—	—	—	—	—
—	—	(1,807,953)	(256,053,116)	(257,861,069)
13,102,495,264	(12,270,824)	13,452,372,339	714,185,009	14,166,557,348

연결현금흐름표

제30기 2013. 12. 31 현재
제29기 2012. 12. 31 현재
제28기 2011. 12. 31 현재

SK텔레콤 주식회사 및 그 종속기업 (단위 : 천 원)

	제30기	제29기	제28기
영업활동으로 인한현금흐름	3,558,570,670	3,999,664,146	6,306,394,700
영업에서창출된현금흐름	3,915,055,138	4,609,832,132	6,987,977,807
연결당기순이익	1,609,549,453	1,115,662,553	1,582,073,280
수익 · 비용의조정	3,275,376,269	3,289,861,617	3,225,681,570
영업활동으로인한자산 · 부채의변동	(969,870,584)	204,307,962	2,180,222,957
이자의 수취	64,078,241	88,711,493	156,745,362
배당금수취	10,196,908	27,731,678	34,520,896
이자의 지급	(300,103,910)	(363,685,523)	(301,632,392)
법인세 납부	(130,655,707)	(362,925,634)	(571,216,973)
투자활동으로인한현금흐름	(2,506,477,339)	(5,309,583,793)	(4,239,061,009)
투자활동으로인한현금유입액	1,251,786,466	1,831,226,072	725,867,301
단기금융상품의순감소	186,425,426	464,530,884	-
단기투자자산의순감소	-	65,000,000	125,000,000
단기대여금의회수	290,855,107	282,657,639	194,561,400
장기금융상품의감소	15,653	23,000	5,000
장기투자자산의처분	287,777,241	511,417,095	256,666,337
관계기업및공통기업투자의처분	43,248,910	1,518,365	6,381,091
유형자산의처분	12,579,238	271,121,594	35,196,660
투자부동산의처분	-	43,092,884	-
무형자산의처분	2,255,918	21,048,204	3,833,171
매각예정자산의감소	190,393,469	-	-
장기대여금의회수	13,104,015	11,525,394	33,824,342
예치보증금의감소	8,509,307	41,784,857	-
기타의비유동자산의처분	682,911	1,852,943	4,121,917
파생상품거래로인한현금유입	-	-	-
연결대상종속기업지분의처분	215,939,271	89,002,160	-
연결범위포함으로인한현금의증가	-	26,651,053	66,277,383

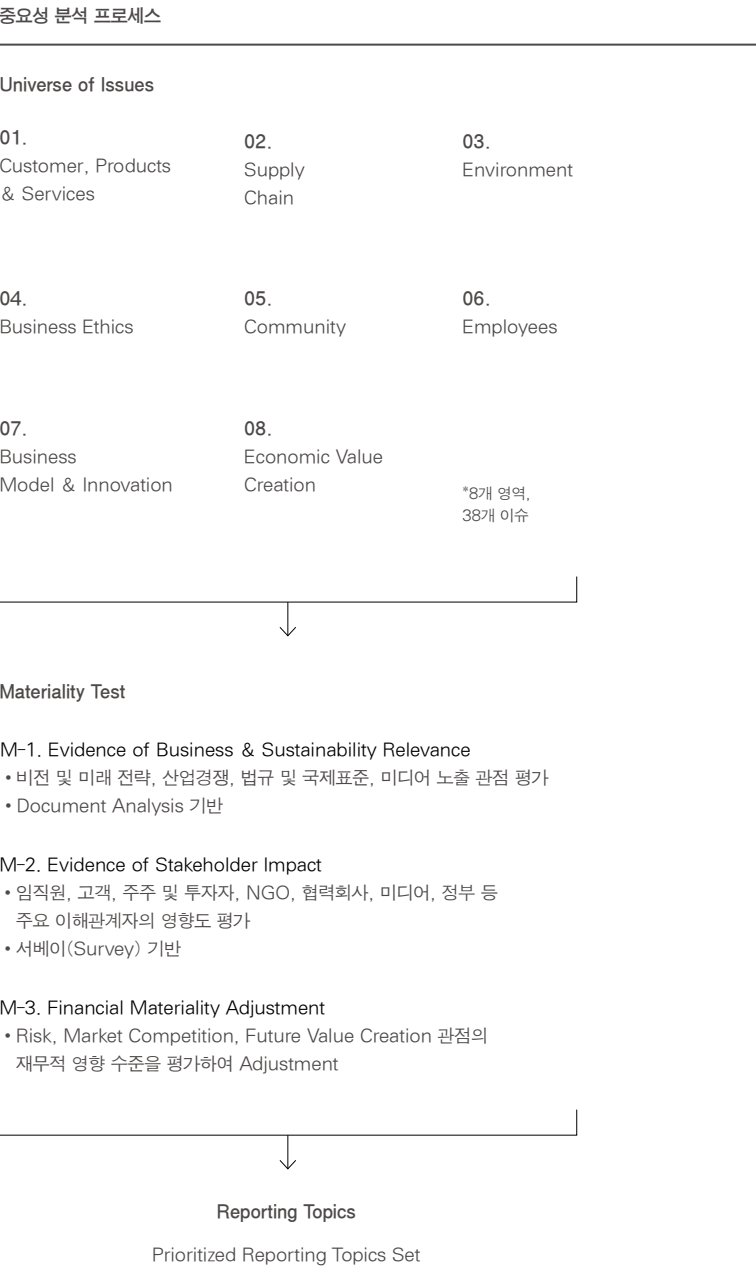
	제30기	제29기	제28기
투자활동으로인한현금유출액	(3,758,263,805)	(7,140,809,865)	(4,964,928,310)
단기금융상품의순증가	45,031,499	-	412,255,546
단기대여금의대여	279,925,736	245,464,568	233,189,041
장기대여금의대여	4,050,286	3,463,517	13,856,160
장기금융상품의증가	7,509,552	16,118	7,515,687
장기투자자산의취득	22,140,530	92,929,347	323,246,137
관계기업및공통기업투자의취득	97,366,346	3,098,832,805	239,975,494
유형자산의취득	2,879,126,488	3,394,348,569	2,960,556,563
투자부동산의 취득	-	129,248	86,284,807
무형자산의취득	243,163,354	146,248,788	598,437,697
매각예정자산의증가	-	51,830,688	-
예치보증금의증가	83,314,329	43,534,521	-
기타의비유동자산의취득	1,830,274	8,619,487	3,071,111
파생상품거래로인한현금유출	-	-	4,006,680
연결대상종속회사지분의취득	94,805,411	43,388,638	-
연결범위제외로인한현금의감소	-	12,003,571	82,533,387
재무활동으로인한현금흐름	(573,157,008)	585,266,657	(1,079,314,842)
재무활동으로인한현금유입액	1,852,237,166	4,245,254,420	1,401,891,120
단기차입금의차입	-	-	174,222,490
사채의발행	1,328,693,708	2,098,351,619	1,129,532,753
장기차입금의차입	105,055,415	2,059,003,765	92,366,701
신증자본증권의 발행	398,518,000	-	-
파생상품거래로인한현금유입	19,970,043	87,899,036	-
연결자본거래로인한현금의증가	-	-	5,769,176
재무활동으로인한현금유출액	(2,425,394,174)	(3,659,987,763)	(2,481,205,962)
단기차입금의상환	340,244,564	61,400,874	0
유동성장기부채의상환	161,575,000	102,672,251	224,581,340
사채의상환	771,976,283	1,145,691,322	842,160,000
장기차입금의상환	467,217,040	1,660,509,500	512,376,960
파생상품거래로인한현금유출	-	5,414,550	25,783,023
금융리스부채의감소	20,341,607	20,794,215	-
배당금의지급	655,946,474	655,132,991	668,292,991
기타재무활동으로 인한 현금유출	-	-	-
연결자본거래로인한현금의감소	8,093,206	8,372,060	-
자기주식의취득	-	-	208,011,648
현금및현금성자산의순증가(감소)	478,936,323	(724,652,990)	988,018,849
기초현금및현금성자산	920,124,810	1,650,793,876	659,404,935
외화표시현금및현금성자산의환율변동효과	(422,207)	(6,016,076)	3,370,092
기말현금및현금성자산	1,398,638,926	920,124,810	1,650,793,876

중요성
평가

SK텔레콤의 중요성 분석 프로세스

SK텔레콤은 GRI(Global Reporting Initiative)의 GRI 가이드라인과 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)의 <IR> 프레임워크가 권고하는 보고 주제 결정과 내용 구성에 관한 가이드를 준수하며, 매년 중요성 평가(Materiality Assessment)를 통해 주요 보고 주제를 선정하고 있습니다.

SK텔레콤이 정의하고 있는 ‘중요성(Materiality)’은 사업 및 지속가능성 측면에서의 연관성(Relevance)과 SK텔레콤의 이해관계자 및 SK텔레콤의 지속적 가치 창출 능력에 실질적으로 미치는 영향(Impact) 수준을 의미합니다. 이를 계량적으로 측정하기 위하여 SK텔레콤의 비전 및 전략, 산업 경쟁, 국제표준과 미디어 노출 관점에서 평가하며, 연례 이해관계자 참여 조사를 실시하여 이해관계자 영향도 평가를 수렴하였습니다. 본 보고서에 기재된 최종 평가는 2014년 3월에 진행하였으며, 2014년 평가에서는 평가 과정에서 전년 대비 재무적 관점에서의 위험과 기회요소, 미래 가치 창출에의 영향을 고려한 재무적 영향도 평가(Financial Materiality)를 반영하였습니다.



M-1. Evidence of Relevance

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

<p>비전 및 전략 연관성</p> <p>SK텔레콤은 2012년 새로운 비전 'Partner for New Possibilities'를 선포하였으며, 2013년 비전 달성을 위한 핵심 추구가치인 '행복동행'을 선포하였습니다. 각 주제가 중장기 비전 및 '행복동행' 세부 전략을 달성하는 데 연관되어 있는 주제인지를 평가하였습니다.</p> <p>• 조사 내용: 비전 2020 연관성, 4th To-be Model, 이사회 기업시민위원회 공식 보고자료, 과거 지속가능성 보고서, 2013년 연간 애널리스트 미팅 자료</p>	<p>동종산업 이슈</p> <p>각 주제가 글로벌 통신기업들이 직면하고 있는 이슈인지를 평가하였습니다. 무선 및 유선통신 글로벌 플레이어들이 어떤 주제를 높은 우선순위로 보고하고 있는지를 파악하였습니다.</p> <p>• 대상 기업: 유무선 글로벌 통신기업 12개사 • 조사 내용: 통신산업 환경·사회 보고 주요 주제</p>
<p>국제 이니셔티브 연관성</p> <p>SK텔레콤이 대외 지지를 천명하고 있는 유엔글로벌콤팩트 Advanced Level 프로그램, 글로벌 사회책임표준인 ISO26000, 글로벌 지속가능성 평가 벤치마크 DJSI 등 공신력을 인정받는 이니셔티브 및 표준(Standard)을 토대로 각 주제의 연관성을 평가하였습니다.</p> <p>• 분석 대상: UNGC Advanced Level, ISO26000, DJSI, GRI G4 Guidelines</p>	<p>미디어 노출 키워드</p> <p>2013년 미디어를 통해 나타난 주제를 조사하였습니다. 2013년 중시·인사 관련 기사를 제외한 965건 대상 기사의 대표 키워드를 분석하였습니다.</p> <p>• 대상 기간: 2013.01.01 ~ 2013.12.31 • 대상 매체: 조선, 중앙, 동아 등 전국 15개 종합일간지 및 경제지</p>

M-2. Evidence of Impact

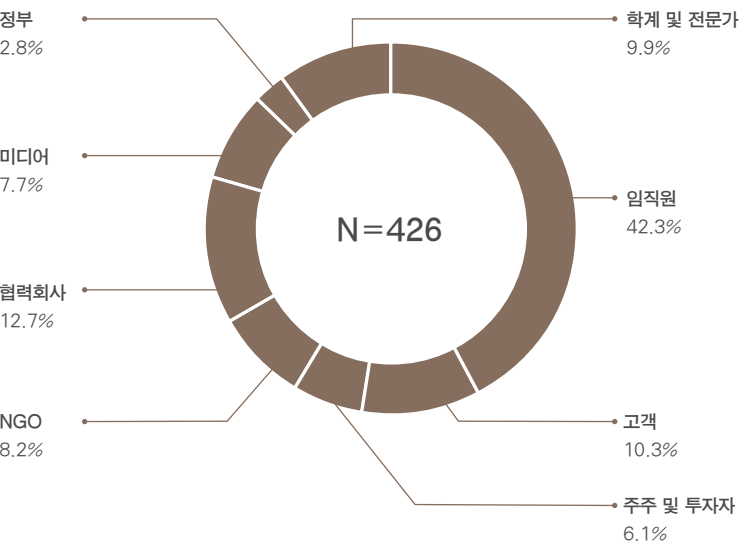
각 주제의 이해관계자 영향도를 파악하기 위하여 온라인 이해관계자 의견 조사를 실시하였습니다. 온라인 조사는 SK텔레콤의 6대 이해관계자와 미디어 및 학계를 포함하여 총 426명의 개인 및 기관이 참여하였습니다. 온라인 조사는 주요 주제별로 이해관계자의 관심도와 중요도를 평가하기 위한 문항으로 구성되었습니다.

• 조사기간: 2014.02.20~2014.03.03

• 조사방법: 온라인 설문조사

• 응답: 426명

응답자 분포



주요 응답 이해관계자

주주 및 투자자 미래에셋증권 대우증권 UBS CLSA KTB투자증권 외	정부 정보통신정책연구원(KISDI) 방송통신위원회(KCC) 미래창조과학부 외	NGO 아이들과미래 한국컴패션 세이브더칠드런 아름다운재단 외
학계 및 전문가 유엔글로벌콤팩트 한국협회 한국통신사업자연합회 KTOA 한국기업지배구조원 외	협력회사 (주)인텍애플컴퍼니 (주)오파스넷 (주)텔레트론 (주)알앤비시스템 외	



M-3. Financial Materiality Adjustment

각 주제가 SK텔레콤의 단·중·장기에 걸친 재무적 가치 창출에 어떠한 영향을 끼칠 수 있는지를 1)리스크(Risk) 측면 2) 시장경쟁(Market Competition) 측면 3) 미래 가치 창출(Future Value Creation) 측면에서 평가하여 가중치를 반영하였습니다.

주요 이슈 선정 결과

최종적으로 사업 및 지속가능성 연관성 측면과 이해관계자 영향도 측면, 재무적 가치 창출 영향 측면에서 주요 이슈를 우선순위화하여 보고에 반영하였습니다. ‘고객유지 및 로열티’를 비롯한 12개 ‘High Group’에 관하여는 모두 서술적(Narrative) 방법을 통하여 각 주제에 대한 경영 접근 방법과 주요 데이터를 공개하였으며, ‘Middle Group’의 경우 대부분 서술적 방법을 통해 보고하였으나 주주 환원, 노사관계·노동 및 인권, 보건 및 안전 등의 일부 이슈는 데이터만 보고되었습니다. 중요성 평가를 통해 선정된 주요 이슈는 3부의 7개 전략적 중점 주제와 4부 MD&A에 보고하였습니다. ‘High Group’ 이슈의 상세한 보고 위치는 다음의 표를 참조하여 주십시오.

주요 이슈(Material Aspect) 보고 위치

주요 이슈	관련 GRI Aspects	보고 위치 및 방법
① 고객유지 및 로열티	Product and Service Labeling (Customer Satisfaction)	p.76
② 품질 및 서비스 기반 마케팅	Product and Service Labeling Marketing Communications	p.76
③ 인재 유치·유지	Employment Market Presence Diversity and Equal Opportunity	p.134
④ 재무 및 사업 성과	Economic Performance	p.44, 62, 118
⑤ 인적 자본 개발	Training and Education	p.110
⑥ 네트워크 품질	Non GRI	p.82
⑦ 반부패·윤리	Anti-Corruption	p.172
⑧ ICT 기반 공유가치 창출	Local Communities Indirect Economic Impact	p.94
⑨ 혁신 관리	Non GRI	p.88
⑩ 법규준수·공정운영	Compliance Environment_Compliance Product Responsibility_Compliance	p.149
⑪ 개인정보 및 프라이버시 보호	Customer Privacy	p.76
⑫ 컨버전스·B2B·신규 비즈니스 모델	Non GRI	p.88

유엔
글로벌콤팩트

SK텔레콤은 2007년 유엔 산하의 기업협의기구인 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact, UNGC)에 가입한 이래 국내외 사회문제 해결 및 글로벌 CSR 트렌드 확산을 위해 다양한 활동을 수행하여 왔습니다. 2013년에는 유엔글로벌콤팩트와 파트너십(MOU)을 맺고, 전세계 사회적기업가와 투자자들을 연결해 주는 웹사이트인 Social Enterprise Action Hub를 론칭(파일럿)하여, 사회적기업 활성화를 통한 글로벌 사회문제 해결에 기여하였습니다. 또한 유엔글로벌콤팩트 산하 선도기업협의체인 리드(LEAD)의 국내 유일한 참여 기업으로, 2013년에는 리드(LEAD) 중점 프로젝트인 Board 프로그램(이사회 대상 CSR 교육)을 기업시민위원회 대상으로 시행하는 등 글로벌 CSR 트렌드를 국내에 선도적으로 적용해 왔습니다. SK텔레콤은 유엔글로벌콤팩트의 로컬 협회인 UNGC 한국협회의 창립 멤버로서, 2007년부터 운영위원으로 참여하여 국내 기업의 CSR 문화 정착 및 확산에 기여하고 있습니다. 2013년에는 글로벌 CSR 컨퍼런스, 한중일 라운드 테이블 등의 한국협회 주최의 주요 행사에서 당사의 'ICT를 활용한 사회적 온실가스 감축연구' 사례를 환경경영 분야의 선도 사례로 소개하는 등 국내 CSR 확산 활동에도 적극적으로 참여하였습니다. 이러한 활동의 결과로, 제2회 유엔글로벌콤팩트 밸류 어워드(Value Award)에서 '지역사회나눔' 부문에 우수 수상기업으로 선정되는 등 국내외에서 CSR 분야의 선도기업으로 인정받고 있습니다.

유엔글로벌콤팩트 활동 현황

협회·이니셔티브	가입일	목적·현황
유엔글로벌콤팩트 본부	2007.05	글로벌 CSR 이니셔티브 활동을 통해 당사 CSR 체계 고도화 및 국내외 CSR 신망(Reputation) 제고
유엔글로벌콤팩트 한국협회	2007.09	
유엔글로벌콤팩트 LEAD	2011.01	SK텔레콤은 UNGC 우수회원사로서 유엔글로벌콤팩트 LEAD 창립 멤버로 초청받아 2011년부터 참여 중으로, CSR 우수 사례 개발 및 확산에 기여

유엔글로벌콤팩트 Advanced Criteria Index

UNGC Advanced Criteria		Cross Reference/Direct Answer
전략과 운영에 있어 UNGC 10대 원칙 이행		
Criterion 1	UNGC 10대 원칙을 조직의 기능과 사업 단위에 편입하려는 노력	p.34-37, p.194-195
Criterion 2	UNGC 10대 원칙에 대한 가치사슬 내 구현	p.166-169
확고한 인권 관리 정책과 절차		
Criterion 3	인권에 대한 추진의지, 전략, 정책	p.196-197
Criterion 4	비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p.196-197
Criterion 5	비즈니스 및 경영절차 내 인권 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	2013년부터 인권 위험에 대한 이해관계자 참여 채널을 운영하고 있으며, 공급망 선정 시 인권, 노동, 환경 평가 메커니즘을 도입하고 있음
확고한 노동 관리 정책과 절차		
Criterion 6	노동에 대한 추진의지, 전략, 정책	p.134-137
Criterion 7	비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p.114, 노사협의회를 운영하며, 노동조합과 단체협약을 실시하여 노동원칙을 반영
Criterion 8	비즈니스 및 경영절차 내 노동 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	p.114, p.134-137. 이외에도 고충처리 채널을 운영 중이며, 노동조합이 관련 이슈를 확인
확고한 환경 정책과 절차		
Criterion 9	환경에 대한 추진의지, 전략, 정책	p.100-104
Criterion 10	비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p.100-104
Criterion 11	비즈니스 및 경영절차 내 환경 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	p.100-104
확고한 반부패 정책과 절차		
Criterion 12	반부패에 대한 추진의지, 전략, 정책	p.172-175
Criterion 13	비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙을 반영하기 위한 실효성 있는 관리시스템	p.172-175
Criterion 14	비즈니스 및 경영절차 내 반부패 원칙의 준수를 확인하기 위한 모니터링 및 평가 메커니즘	p.172-175
보다 넓은 유엔 목적과 목표 달성을 지지하기 위한 활동		
Criterion 15	유엔 목적과 목표 달성을 위한 핵심 사업을 통한 공헌	p.94-99
Criterion 16	유엔 목적과 목표 달성을 위한 전략적 사회투자자 자선활동	p.94-99
Criterion 17	유엔 목적과 목표 달성을 위한 공공 참여와 커뮤니케이션	p.166-169, p.194-195
Criterion 18	유엔 목적과 목표 달성을 위한 파트너십과 외부이니셔티브 활동	p.166-169, p.194-195
지속가능성을 위한 지배구조와 리더십		
Criterion 19	지속가능성에 대한 CEO 추진의지와 리더십	p.34-37
Criterion 20	이사회와 지속가능성 안건 채택과 관리 감독	p.166-169
Criterion 21	이해관계자 참여	p.166-169

CEO
인권정책성명

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

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

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

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

- 1) 사업장 내 구성원, 비즈니스 파트너 인권(Human Rights in Workplace)
- 강제노동·아동노동 등의 잘못된 노동관행의 근본적 방지
 - 성별, 인종, 종교, 장애, 출신 등에 따른 차별 방지
 - 정치적, 종교적, 신체적 자유와 시민권 존중
 - 기타 국제노동기구(ILO)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙: 안전·보건, 근무시간 등
- 2) 개인정보 및 사생활 보호(Human Rights in Privacy Policies)
- 법규 준수를 위한 최소한의 개인정보 요구 및 기록, 저장
 - 정보 저장에 대한 사전 고지와 주의 의무, 개인의사에 따른 자유로운 삭제
 - 정보유출 방지를 위한 암호화 등 충분한 보안체계
 - 서비스·마케팅 차원에서 제한되고 책임 있는 개인 정보 활용
- 3) 접근권 및 표현의 자유
(Human Rights in Access to Information & Freedom of Expression)
- 계층·장애에 관계없이 동등한 수준의 서비스 접근권을 보장하기 위한 최선 의무
 - 디지털·스마트 격차 해소를 위한 교육, 요금제도, 시스템 등
 - 어린이, 청소년 등 미성년 보호를 위한 유통 정보에 대한 책임
 - 표현의 자유에 대한 근본적 지지
- 4) 기술, 서비스, 데이터 오용 방지(Human Rights in Technology)
- 기술, 전자장비, 데이터의 범죄 목적(Dual Purpose) 활용에 대한 거부
 - 도청, 전파방해, 해킹 등의 기술 오용 근절

SK텔레콤은 사업과정에서 발생 가능한 인권 침해를 방지하기 위해 이해관계자 참여 채널을 열어 두고 있습니다. 인권 원칙을 준수하지 않는 사례, 침해 사례를 목격하거나 혹은 직접 당하신 경우 다음 채널을 통해 알려주시기 바랍니다.
(http://sktelecom.com/sktelecom/csr/csr04_02.jsp)

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

2013년 4월
SK텔레콤 대표이사 사장
하성민

하성민

6

Additional Information

GRI

인덱스

- 01 재무제표
- 02 중요성 평가
- 03 유엔글로벌콤팩트
- 04 CEO 인권정책서명
- 05 GRI 인덱스

GRI G4 General Standard Disclosures					● 보고 / ○ 미보고
Indicator	Description	Reported	Cross Reference/Direct Answer/Omission	Assurance	
Strategy and Analysis					
G4-1	CEO 메시지	●	p.34-37		
G4-2	핵심 영향, 위험과 기회	●	p.72-75		
Organizational Profile					
G4-3	조직명	●	SK텔레콤(에스케이텔레콤주식회사)	√	
G4-4	주력 브랜드, 제품 및 서비스	●	p.56-59	√	
G4-5	본사 위치	●	서울시 중구 을지로 65, SK-T타워	√	
G4-6	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 이름	●	p.206	√	
G4-7	조직 소유 형태와 법적 형태	●	주식회사	√	
G4-8	시장 영역(지리적 분할, 서비스 분야, 고객 유형 및 수혜자 등 포함)	●	95% 이상의 매출이 한국에서 발생함. 비즈니스 모델은 p.56-59 참조.	√	
G4-9	조직의 규모	●	인력 – p.130, p.134, 재무 – p.118-127, 사업장 – 9개 해외 사업장 및 26개 국내 사업장 운영	√	
G4-10	인력의 크기	●	p.130, p.134	√	
G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	●	p.132, p.137	√	
G4-12	조직의 공급망	●	p.58	√	
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망과 관련된 중요한 변화		2013 사업보고서 p.48-65		
G4-14	사전예방 접근법이나 원칙에 대한 명시	●	p.166-169	√	
G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 현장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	●	p.166-169, p.194-195		
G4-16	조직이 가입한 협회(산업 협회 등)나 국내 또는 국제 후원기관	●	p.5		

					● 보고 / ○ 미보고
Indicator	Description	Reported	Cross Reference/Direct Answer/Omission	Assurance	
Identified Material Aspects and Boundaries					
G4-17	조직의 연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록, 수록되었으나 보고서에서는 다루고 있지 않은 주체	●	p.1, 연결대상 주체는 2013 사업보고서 p.48-65 참조	√	
G4-18	보고서 내용과 측면경계 결정 과정, 보고서 내용 결정 과정에 보고원칙 적용	●	p.188-193	√	
G4-19	보고내용 결정 과정에서 파악한 모든 중대측면의 목록	●	p.188-193	√	
G4-20	각 중대 측면별 조직 내 측면경계, 조직 내 측면경계와 관련된 한계	●	p.1	√	
G4-21	각 중대 측면별 조직 외부의 측면경계, 조직 외부의 측면경계와 관련된 한계	●	p.1	√	
G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 그러한 수정보고 이유	●	특별한 주의가 필요한 경우 주석으로 표기		
G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화	●	특별한 주의가 필요한 경우 주석으로 표기		

Indicator	Description	Reported	Cross Reference/Direct Answer/Omission	Assurance
Stakeholder Engagement				
G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	●	p.188-193	√
G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	●	p.166-169	√
G4-26	조직의 이해관계자 참여 방식	●	p.166-169	√
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사, 대응	●	p.188-193	√
Report Profile				
G4-28	제공한 정보의 보고기간(회계연도 또는 역년)	●	FY 2013	√
G4-29	최근에 보고서를 작성한 경우 그 보고일자	●	p.1	√
G4-30	보고 주기(매년, 격년 등)	●	매년	√
G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시의 연락처	●	p.208	√
G4-32	조직이 선택한 '부합' 방법	●	p.1, Comprehensive	√
G4-33	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 현 관행	●	p.1	√
Governance				
G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조	●	p.50-51, p.160-161	√
G4-35	최고 거버넌스 기구가 고위 임원 및 기타 근로자에게 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 권한을 위임하는 절차	●	p.166-169	√
G4-36	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 조직 내에 임원급 인사나 책임이 부여된 인사의 임명	●	p.166-169	√
G4-37	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관해 이해관계자들과 최고 거버넌스 기구가 협의하는 과정	●	p.166-169	√
G4-38	최고 거버넌스 기구와 그 위원회의 구성	●	p.160-161	√
G4-39	최고 거버넌스 기구의 의장의 임원 직위 겸임 여부	●	p.50-51, p.160-161	√
G4-40	최고 거버넌스 기구 및 그 산하위원회의 임명과 선정 절차, 그리고 아래 사항을 포함해 최고 거버넌스 기구 구성원의 임명 및 선정 기준	●	p.160-161	√
G4-41	최고 거버넌스 기구가 이해관계 상충을 방지하고 관리하는 프로세스	●	p.50-51, p.160-161	√
G4-42	경제적, 환경적, 사회적 영향과 관련된 조직의 목적, 가치 또는 미션, 전략, 정책, 목표 등을 개발, 승인, 개선하는 것에 대한 최고 거버넌스 기구와 고위 임원의 역할	●	p.160-161	√
G4-43	최고 거버넌스 기구의 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 공동 지식을 개발하고 강화하기 위한 조치	●	p.166-169	√
G4-44	경제적, 환경적, 사회적 토픽의 관리방식에 대한 최고 거버넌스 기구의 성과를 평가하기 위한 절차, 성과 평가에 대한 대응 조치	●	p.162-165	√

Indicator	Description	Reported	Cross Reference/Direct Answer/Omission	Assurance
G4-45	경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회를 파악하고 관리하는 것에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	●	p.160-161, p.166-169, p.170-171	√
G4-46	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 조직의 위험관리 프로세스를 검토할 때 최고 거버넌스 기구의 역할	●	p.160-161, p.170-171	√
G4-47	최고 거버넌스 기구가 경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회에 대해 검토하는 빈도	●	p.160-161	√
G4-48	조직의 지속가능성보고서를 공식 검토하고 승인하며, 중대 측면이 모두 포함되어 있는지 확인하는 최고 위원회 또는 직위	●	p.166-169	√
G4-49	중요 사항을 최고 거버넌스 기구에 보고하는 절차	●	p.166-169	√
G4-50	최고 거버넌스 기구에 보고된 중요 사항의 성격과 보고 횟수, 그리고 이를 다루고 해결하기 위한 제도	●	p.166-169	√
G4-51	보수 유형별 최고 거버넌스 기구와 고위 임원에 대한 보수 정책, 보수 정책 상의 성과 기준과 최고 거버넌스 기구 및 고위 임원의 경제적, 환경적, 사회적 목표와의 관련성	●	p.162-165	√
G4-52	보수 결정 절차(보수자문위원의 관여 여부, 경영과 독립적으로 수행 여부, 보수자문위원과 조직의 관계)	●	p.162-165	√
G4-53	보수와 관련하여 이해관계자의 견해를 어떻게 수렴하고 참작하는지 보고(보수 정책에 대한 투표결과와 보수 정책에 대한 제안 포함)	●	p.162-165	√
G4-54	주요사업장이 있는 국가별로, 전체 근로자(최고 연봉자는 제외)의 연간 총 보상의 중앙값과 대비한 조직의 최고 연봉자의 연간 총 보상 비율	●	p.162-165	√
G4-55	주요사업장이 있는 국가별로, 전체 근로자(최고 연봉자는 제외)의 연간 총 보상 증가율의 중앙값과 대비한 조직의 최고 연봉자의 연간 총 보상 증가율의 비율	●	p.162-165	√
G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범	●	p.172-175, 홈페이지 www.sktelecom.com/ethics 참조	
G4-57	윤리 및 법규준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내외부의 자문 메커니즘	●	p.172-175	√
G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 그리고 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내외부 제도 (계통보고, 내부고발제도, 핫라인 등)	●	p.172-175	√

GRI G4 Specific Standard Disclosures						●보고 / ○미보고
Aspect	Indicator	Description	Reported	Cross Reference/ Direct Answer/Omission	Assurance	
Economic Performance	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.44-47		
	G4-EC1	직접적 가치 창출과 분배	●	p.62-63	√	
	G4-EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	●	p.100-104	√	
	G4-EC3	조직의 확정 급여형 연금제도 채무 총당	●	확정기여형 또는 확정급여형으로 정직원 기준 100% 적용됨		
	G4-EC4	정부 재정지원	●	p.62-63	√	
Market Presence	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.134-137		
	G4-EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	●	모든 사업 지역에서 최저 임금 이상의 임금을 지급하고 있으며, 성별에 따른 임금 차별을 하지 않음. 단 지역 최저 임금 대비 신입사원 임금 비율은 내부 정보공개 정책에 따라 공개하지 않음		
	G4-EC6	주요 사업장의 지역사회에서 고용된 고위경영진의 비율	●	주요 사업장인 한국의 경우 고위 경영진 비율 100%가 현지 출신이며, 해외 사업장은 p.130 참조		
Indirect Economic Impacts	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.94-99		
	G4-EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	●	p.94-99	√	
	G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	●	p.94-99	√	
Products and Services	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.88-93, p.100-104		
	G4-EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	●	p.100-104	√	
	G4-EN28	판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율(범주별)	○	Not Applicable. 산업 특성에 따라 해당사항 없음		
Employment	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.134-137		
	G4-LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율 (연령별, 성별, 지역별)	●	p.134-137	√	
	G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공 되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	●	법정 연금 지원 외 본인 및 가족의 의료비, 건강검진, 출산 및 육아 휴가, 장기근속자 안식 휴가, 자녀학자금, 주택융자금 등		
	G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	●	p.131	√	

						●보고 / ○미보고
Aspect	Indicator	Description	Reported	Cross Reference/ Direct Answer/Omission	Assurance	
Training and Education	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.110-115		
	G4-LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간 (성별, 근로자 범주별)	●	p.110-115	√	
	G4-LA10	지속적인 고용과 근로자의 취업능력을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	●	p.110-115	√	
	G4-LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율 (성별, 근로자 범주별)	●	p.110-115, p.136	√	
	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.110-115		
Diversity and Equal Opportunitiy	G4-LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황 (성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	●	p.50-51, p.130	√	
	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.94-99		
Local Communities	G4-SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	●	매출 95% 이상이 발생하는 주요 사업장인 한국 사업장을 중심으로 지역사회 참여, 영향평가 및 개발 프로그램 실시		
	G4-SO2	실질적이거나 잠재적으로 지역사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	●	지역사회에 대한 잠재적·실질적 부정적 영향 발견되지 않음		
	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.172-175		
Anti-Corruption	G4-SO3	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	●	p.175, 단 해당 내용은 유통망에 적용되는 프로세스 진단으로 정량 비율은 산정 불가함	√	
	G4-SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	●	p.172-175	√	
	G4-SO5	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	●	p.172-175	√	
	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.172-175, p.149		
	G4-SO7	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	●	p.149	√	
Compliance	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.149		
	G4-SO8	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	●	p.149	√	

Aspect	Indicator	Description	Reported	Cross Reference/ Direct Answer/Omission	Assurance
Product and Service Labeling	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.76-81	
	G4-PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	●	p.149	√
	G4-PR4	위반의 결과별, 제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과별)	●	p.149	√
	G4-PR5	고객만족도 조사 결과	●	p.76-81	√
	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.76-81	
Marketing Communications	G4-PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	●	0건. 이해관계자에 심각한 위해가 되거나 사회적 논란 또는 금지된 제품 확인되지 않음	
	G4-PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과별)	●	p.149	
	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.76-81	
Customer Privacy	G4-PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	●	p.76-81	√
	G4-DMA	경영 접근방식	●	p.149	
Compliance	G4-PR9	제품, 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	●	p.149	√

Indicator	Description	Reported	Cross Reference/Direct Answer/Omission	Assurance
G4-EN3	조직 내 에너지소비	●	p.140, p.144	✓
G4-EN5	에너지 집약도	●	p.140, p.144	✓
G4-EN6	에너지 소비 감축량	●	p.140, p.144	✓
G4-EN8	수원별 총 취수량	●	p.141	✓
G4-EN15	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	●	p.140, p.143	✓
G4-EN16	에너지 간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	●	p.140, p.143	✓
G4-EN18	온실가스(GhG) 배출 집약도	●	p.140, p.143	✓
G4-EN19	온실가스(GhG) 배출 감축	●	p.94-99, p.143	✓
G4-EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	●	p.141, p.146	✓
G4-EN29	환경법 및 규정 위반으로 부과된 주요 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	●	p.149 환경 법규 위반은 0건이며 과징금 및 벌금 납부 사실이 없음	✓
G4-EN31	환경보호를 위한 총 지출과 투자(유형별)	●	p.142, p.148	✓
G4-EN32	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	p.133, p.138	✓
G4-EN34	공식 고충처리제도를 통해 제기, 처리, 해결된 환경영향 관련 고충 건수	●	p.167, 온라인 채널을 통해 사회, 환경 측면에서 8건의 이해관계자 고충이 접수되었으며 100% 해결되었음	✓
G4-LA6	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수 (지역별, 성별)	●	p.132	✓
G4-LA14	노동관행기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	p.133, p.138	✓
G4-LA16	고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	●	p.167	✓
G4-HR5	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	●	아동노동 금지 원칙 준수를 인권 정책을 통해 천명하고 있으며, 공급망 정책에 포함하여 아동 노동에 대해 사전 예방	
G4-HR6	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	●	강제노동 금지 원칙 준수를 인권 정책을 통해 천명하고 있으며, 공급망 정책에 포함하여 강제 노동에 대해 사전 예방	
G4-HR9	인권 검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	●	SK텔레콤은 인권 정책을 전 사업장과 관련 공급망에 적용하고 있음	
G4-HR10	인권기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	p.133, p.138	✓
G4-HR12	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권고충 건수	●	p.167	✓
G4-SO6	기부한 정치자금의 총 규모(국가별, 수령인/수혜자별)	●	0원. 정당 및 정치인에 대한 기부 없음	
G4-SO9	사회에 미치는 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율	●	p.133, p.138	✓
G4-SO11	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수	●	p.167	✓

Global Network

한국

SK Telecom Co., Ltd.
65, Eulji-ro, Jung-gu,
Seoul 100-999, Korea
Tel.82-2-6100-2114

미국

SK Telecom Americas
310 De Guigne Drive,
Sunnyvale,
CA 94085, U.S.
Tel.1-408-328-2900

SK Telecom Co., Ltd.

New York Office
10F, 55 East 59th Street,
New York,
NY 10022, U.S.
Tel.1-646-737-3462

중국

SK Telecom
(China) Holding Co., Ltd.
25F, SK Tower, No. 6 Jia,
Jianguomenwai Avenue,
Chaoyang District,
Beijing 100022, China
Tel.86-10-5920-7777

싱가포르

SK Telecom Co., Ltd
Singapore Branch
4 Shenton Way, SGX Centre II,
Singapore 068807
Tel.65-6654-1320

일본

SK Telecom Co., Ltd.
Tokyo Office
8F, NBF Hibiya Bldg., 1-1-7,
Uchisaiwai-cho, Chiyoda-ku,
Tokyo 100-0011, Japan
Tel.81-3-3591-3800

베트남

The Representative Office of
SK Telecom Co.,Ltd.
in Ho Chi Minh City, Vietnam
Unit 1212A, 12F,
Diamond Plaza,
34 Le Duan Street,
Ben Ngha Ward, District 1,
Ho Chi Minh City, Vietnam
Tel.84-8-3822-9145

인도네시아

SK Telecom Co., Ltd.
Jakarta Office
Indonesia Stock Exchange Building,
Tower2, 26th Floor,
Jl. Jend. Sudirman Kav 52-53,
Jakarta 12190, Indonesia
Tel.62-21-5140-0100

말레이시아

SK Malaysia
Representative Office
Suite 53A, Level 53,
Vista Tower, The Intermark,
348 Jalan Tun Razak,
50400 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel.603-2166-9011

Investor Information

Corporate Headquarters

SK Telecom Co., Ltd.
65, Eulji-ro, Jung-gu,
Seoul 100-999, Korea
Tel: 82-2-6100-2114

Date of Establishment

March 29, 1984

Paid in Capital

KRW 44,639 million
As of December 31, 2012

Number of Common Shares

80,745,711 Shares
As of December 31, 2012

Securities Listings

Korea Stock Exchange:
017670.KS (Common Stock)
New York Stock Exchange:
SKM (ADS)

Transfer Agent and Registrar

Kookmin Bank
Securities Agency
Business Department,
36-3, Yeoido-dong,
Yeongdeungpo-gu,
Seoul, Korea
Tel: 82-2-2073-8110
Fax: 82-2-2073-8111

American Depositary Shares

Citibank, N.A.
388 Greenwich St.,
14th Floor, New York,
NY 10013, U.S.
Tel: 1-212-816-6855
Fax: 1-212-816-6865

Available Filings

Form 20-F
Form 6-K: Quarterly Reports,
Proxy Statements,
and other material announcements

Annual General Shareholders’ Meeting

Friday, March 21, 2014,
at 10 AM
SK Telecom Boramae Building,
Boramaero 5gil 1, Gwanak-gu,
Seoul, Korea

Company Website

www.sktelecom.com/en/

Investor Relations

For investor inquiries,
Email: irmeeting@sk.com
65, Eulji-ro, Jung-gu,
Seoul 100-999, Korea

SK Telecom Annual Report 2013	제작 참여 이사회사무국 이진석	성장R & D전략팀 김문홍	상생협력팀 김은정
인쇄일 2014년 6월	윤리경영팀 이선용	SKMS팀 박중희	회계팀 김영길
발행 SK텔레콤	현장경영2팀 김일영	조직EMD팀 이지은	장미지
발행인 하성민	정대인	HR전략팀 정제찬	장용석
	Big Data TF 박선우	HR운영팀 김민지	세무팀 조남식
제작 책임 전략기획부문 재무관리실 IR팀 (문의: hyeseung.han@sk.com)	전상웅	Values 교육팀 장경형	IR팀 박홍규
	고객중심경영팀 강민수	정책개발팀 임현준	최정환
	마케팅전략팀 이형배	사업협력팀 류성연	김동섭
	미래유통혁신팀 이상민	PR기획팀 권해정	김민주
	기업사업전략팀 황승택	도정한	김정현
	IoT사업팀 김우웅	민병구	김태희
	이주영	정선운	한혜승
	상품기획1팀 이우겸	PR1팀 정욱	SK하이닉스 김신지
	고미연	허재석	SK플래닛 이지연
	상품기획4팀 정준영	경쟁제도팀 서동석	SK브로드밴드 이백형
	Network전략팀 이승훈	정광화	SK텔링크 송한기
	강남품질Solution팀 최순지	기술협력팀 이승학	(*직급 생략)
	Healthcare전략팀 이지영	장민석	
	사업개발지원팀 이준엽	CR지원팀 채중현	기획 & 자문 한국생산성본부
	사업개발1팀 김수환	함동균	편집 이랑커뮤니케이션즈
	Access Network Lab 김성근	CSV기획팀 이승희	
	보안 Tech. Lab 김인호	CSV운영팀 강세영	디자인 AAA
	Platform Tech. Lab 권용현	기업법무팀 김운형	사진 Panta Creation
		경영전략팀 최환석	
		구매기획팀 이주영	인쇄 일진인쇄

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

SK텔레콤은 자원순환과 환경보호에
기여하기 위해, 지속가능한 산림경영 인증인
FSCTM 인증 용지를 사용해 FSCTM Chain
of Custody 인증(인증번호: C110010)을
받은 업체에서 공기를 잉크를 사용하여
2013 매뉴얼 리포트를 인쇄하였습니다.
또한 종이 보고서 발간 과정에서 소비되는
펄프와 에너지로 인해 발생하는
온실가스 배출량을 상쇄하기 위해
에너지관리공단에서 추진하고 있는
탄소중립프로그램에 참여하고 있습니다.

환경 영향을 줄이려는 다양한 노력에도
불구하고 종이 보고서를 만들기 위해서는
종이를 생산하고 인쇄하는 과정에서
환경오염물질이 발생되기 때문에,
이 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 높여 갈 계획입니다.
독자 여러분께서도 인쇄본 대신
PDF 보고서를 활용하시면,
자원을 아끼고 환경을 가꾸는 일에
동참하면서 더 많은 정보를 편리하게
얻으실 수 있습니다.



SK텔레콤은 언제나 세계 '최고' 그리고 '최초'의 기술과
서비스로 대한민국 ICT 생태계를 선도하고 있습니다.
SK텔레콤이 변함없이 이동통신기술의 발전을 이끌 수 있는 힘,
끊임없는 혁신입니다.