

Building

a




Happiness

Network

2008 지속가능성 보고서



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

- 
- 지표번호 : GRI성과지표의 경우 지표번호를 함께 표시하였으며, 그 외 지표에는 SK로 시작하는 고유번호를 부여하였습니다.
  - 추가정보 : 보고서 본문 내용과 관련된 추가정보를 확인할 수 있는 경우 관련 정보를 추가로 제시하였습니다.  
 웹페이지,  관련 자료/보고서,  2008 지속가능성 보고서 관련 페이지



SK텔레콤의 2008 지속가능성 보고서는 ECF(Element Chlorine Free) 용지인 에코플러스에 공기를 잉크로 인쇄하였습니다. 이 보고서에 사용된 용지는 중성지로 FSC(Forest Stewardship Council) 인증 제품입니다. FSC 인증은 FSC의 규정에 따라 철저히 관리된 산림이나 기타 관리 대상 공급원으로부터 제공된 목재를 원료로 제작된 제품임을 인정하는 표시입니다. 인쇄업체는 FSC Chain of Custody 인증(인증번호 SGS-COC-005559)를 보유하고 있습니다.



VoiceEye: 각 페이지 오른쪽 상단에 저시력자 및 시각 장애인을 위해 문자 정보를 음성으로 전환한 VoiceEye를 삽입하였습니다.

# Contents

- 01 About this report
- 02 CEO Message

## Sustainability at SK Telecom

- 05 Setting the Context
- 09 Our Journey towards Sustainability
- 12 Independent but Together

## Stakeholder Engagement

- 19 Stakeholder Communications
- 21 Together with Our Stakeholders
- 23 Materiality Assessment

## Material Issues to Our Business and Society

- 25 경제적 파급효과
- 27 제품 및 서비스 개발
- 29 서비스 품질 및 안전성
- 30 요금 부담 경감
- 31 고객정보보호
- 32 서비스 사용 환경
- 33 기후변화 대응
- 34 혁신적인 기업문화
- 35 법규 준수
- 36 글로벌 시장에서의 신뢰 획득
- 37 지역사회 투자

## Measuring Our Progress

- 39 Economic Data
- 41 Environmental Data
- 45 Social Data

## Appendix

- 53 GRI Content Index
- 56 UNGC Index
- 57 Independent Assurance Statement

---

### 보고서 담당 정보

---

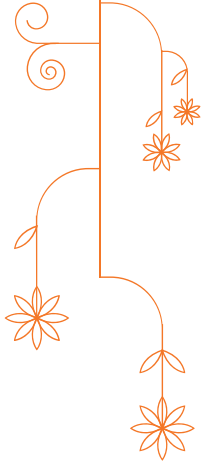
서울특별시 중구 을지로 2가 11번지 SK T-타워 CSR담당

Tel : +82-2-6100-1712

Fax : +82-2-6100-7826

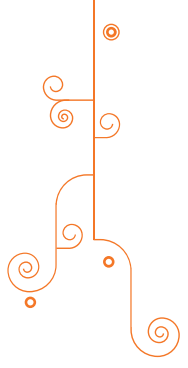
Email: sustainability@sktelecom.com

---

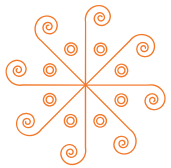


**: Sustainability at SK Telecom**

**: Stakeholder Engagement**

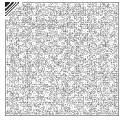


**: Material Issues to Our Business and Society**



**: Measuring Our Progress**





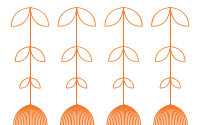
## About this report

이 보고서는 SK텔레콤이 세 번째로 발간하는 지속가능성 보고서이며, 2007년 5월 유엔 글로벌 콤팩트 가입 이후 발행하는 두 번째 COP(Communication on Progress)입니다. 특히 이번 보고서는 대응성(Responsiveness)과 포괄성(Inclusivity)을 높이기 위해 중요성(Materiality) 평가 과정에서 지난 보고서에 대한 이해관계자의 의견을 고려하였습니다. 또한, 국내·외 주요 투자회사의 지속가능경영 활동을 포함함으로써 완전성(Completeness)을 향상하고자 노력하였습니다. 지난 보고서와 마찬가지로 보고서의 신뢰도 제고를 위해 독립적인 전문가의 검증을 받았으며, AA1000 AS(AccountAbility 1000 Assurance Standard: 영국의 AccountAbility에서 제정한 지속가능성 보고서 검증 표준)를 처음으로 적용하였습니다. 향후 SK텔레콤은 매년 5월에 정기적으로 지속가능성 보고서를 발간할 계획입니다.

**| 보고 원칙 |** GRI G3 가이드라인과 AA1000 APS를 기준으로 작성되었습니다. 데이터 수집 기준이 GRI 지표 규약과 다르거나, 지난 보고서에서 적용한 산출기준에 변경이 있는 경우에는 해당 지표별로 관련 내용을 기술하였습니다. SK텔레콤 2008 지속가능성 보고서의 GRI G3 가이드라인 적용 수준은 B+입니다.

**| 보고 범위 |** 보고 주체인 SK텔레콤의 지속가능경영 활동과 성과는 물론 소유지분, 장부가액, 전략상의 관련성을 종합적으로 고려하여 중요도가 높은 것으로 판단되는 국내·외 주요 투자회사의 지속가능경영 관련 정보도 포함하고 있습니다. 그러나, 정량성과지표는 투자회사를 제외한 SK텔레콤만을 대상으로 산출하였습니다. 보고 범위가 이와 다른 경우에는 지표별로 제약 사항을 기술하였습니다. 향후에는 보고 범위를 단계적으로 확대하여, 정량성과지표의 산출 범위를 주요 투자회사로 확대하는 한편, 보고 대상 투자회사 역시 확대할 예정입니다.

**| 보고 기간 |** 2008 회계연도인 2008년 1월 1일부터 12월 31일까지입니다. 주요 성과지표의 경우 최근 4~5년간의 데이터를 함께 공개하였습니다.

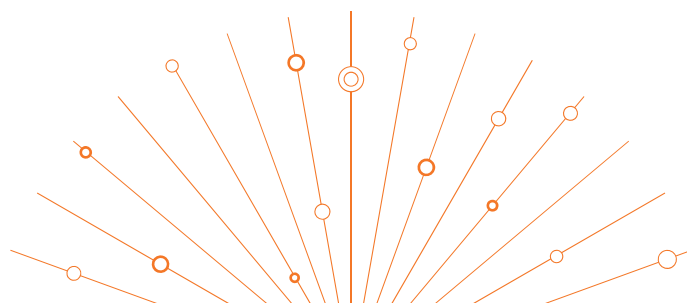


### : Appendix



#### | 사우 문예/그림/사진 창작대회 |

SK텔레콤은 구성원은 물론 그 가족과 회사 간의 커뮤니케이션 활성화를 위한 사우 문예/그림/사진 창작 대회를 개최하고 있습니다. 2008년 개최된 제12회 대회에는 총 355편의 작품이 응모되었습니다. 2008 지속가능성 보고서를 통해 2008년 수상 작품을 소개합니다.



한국 ICT산업의 살아있는 역사 SK텔레콤,  
이제는 제2의 CDMA 신화 창조를 향한 새로운 도전을 시작합니다.  
새롭게 역동하는 SK텔레콤을 지켜봐 주시기 바랍니다.





# CEO Message

## 존경하는 이해관계자 여러분,

SK텔레콤은 이해관계자의 가치 제고에 있어 보다 가시적인 성과를 창출하고, 글로벌콤팩트 가입 기업으로서의 역할을 다하도록 하겠습니다.

2008년 SK텔레콤은 경영환경의 급격한 변화 속에서도 사상 최대의 매출을 실현하였으며, 중국과 미국에서 Global Convergence Leader로 도약할 수 있는 기반을 구축하였습니다. 또한, 이사회 산하 소위원회 중 하나로 기업시민위원회를 발족하여 지속가능 경영 활동의 체계적 추진 기반을 마련하였습니다. SK 고유의 경영철학과 고객중심경영 체계를 바탕으로 이해관계자 가치 제고를 위해 꾸준히 노력한 결과로 2008년 9월에는 아시아 통신기업으로는 최초로 차이나 모바일과 함께 다우존스지속가능성 지수에 편입되는 성과를 거두었습니다.

2009년 경영환경은 치열한 경쟁과 글로벌 경제 위기로 인한 수요 위축으로 매우 불투명할 것으로 예상됩니다. SK텔레콤은 이처럼 어려울 때일수록 사회 전체의 행복을 위해 지속가능경영 활동이 더욱 필요하다고 믿습니다. SK텔레콤은 누구나 안전하게 이동통신 서비스의 혜택을 누릴 수 있도록 하고, 기후변화, 고령화 등 우리 사회가 직면한 문제의 해결을 도울 수 있는 혁신적인 서비스를 지속적으로 확대하여 국가경제에 긍정적인 파급 효과를 확산하는 위기 극복의 견인차 역할을 다하고자 합니다.



### SK텔레콤의 새로운 책임과 사명

SK텔레콤은 1996년 CDMA 세계 최초 상용화를 시작으로 지속적으로 국가경제에 기여해 왔습니다. SK텔레콤이 주도한 ICT(Information and Communications Technology) 산업의 급성장은 1990년대 후반 외환위기를 조기에 극복하는 데 촉매 역할을 수행하였습니다. SK텔레콤은 이러한 과거의 성공에 안주하지 않고, 우리가 보유한 세계 최고 수준의 ICT 인프라를 활용하여 타 산업의 효율성을 높일 수 있는 기술 개발과 함께 글로벌 시장 개척을 통해 대한민국 ICT 산업의 세계화를 선도하고, 경제 위기 극복에 주도적 역할을 다하고자 합니다. 특히 그동안 구축해온 지속가능경영 체계를 기반으로 이해관계자의 가치 제고에 있어 보다 가시적인 성과를 창출하고, 글로벌콤팩트 가입 기업으로서 우리의 역할을 다하도록 하겠습니다. 이해관계자 여러분의 변함없는 지원과 지속적인 신뢰를 부탁드립니다.

정만원

대표이사 / 사장 정 만 원

# Sustainability at SK Telecom

- SK텔레콤에 있어 지속가능경영은 단순한 구호가 아닙니다.  
그저 트렌드에 순응하는 것은 더욱 아닙니다.  
SK텔레콤의 지속가능경영은 계속기업으로서의 성장을 담보하고  
나아가 인류의 지속가능한 발전에 기여하는 고유의 경영 방식입니다.



A.



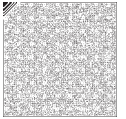
B.



C.

- A\_가족상 그림부문 - 우리가족의 여름 휴가 - PM Platform팀 이철형의 자녀 : 이현정  
B\_가족상 사진부문 - 미지의 나라로 - NI사업부문 김수익  
C\_가족상 사진부문 - 해변의 아이들 - PM Platform팀 한상윤





# Setting the Context

## CDMA(Code Division Multiple Access)

미국의 퀄컴이 개발한 확산대역 기술을 채택한 디지털 이동통신 방식, SK텔레콤이 1996년 1월 세계 최초로 상용 서비스

## WCDMA(Wideband Code Division Multiple Access)

광대역 코드분할 다중 접속 방식, 데이터, 정지 영상, 동영상 등을 송수신 할 수 있는 GSM 방식의 3세대 서비스

## HSDPA(High Speed Downlink Packet Access)

화상통화는 물론 고속 데이터 전송이 가능하도록 WCDMA를 한 단계 계량한 3.5세대 이동전화 서비스

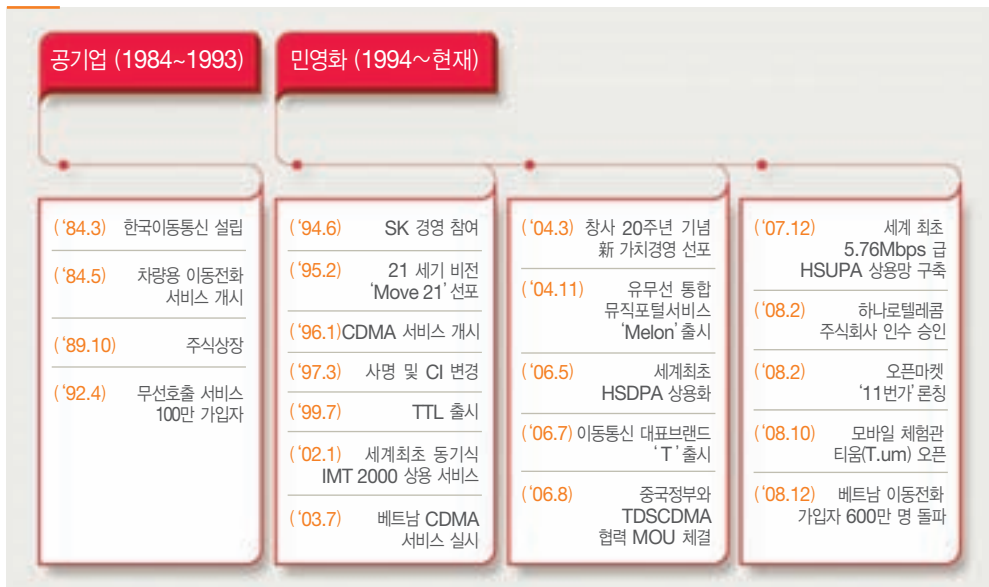
## TDSCDMA(Time Division Synchronous Code Division Multiple Access)

중국이 자체 개발한 3세대 이동통신의 차세대 이동통신 기술 표준

## SK텔레콤 소개

SK텔레콤은 대한민국 이동통신 서비스 시장 1위 사업자로서 지속적인 혁신을 통해 전 세계 CDMA 이동전화 서비스 시장을 선도해 왔으며, 대한민국이 IT 선진국의 반열에 오르는 데 핵심적인 역할을 수행하였습니다. 이제 SK텔레콤은 그간의 기술적 진보를 바탕으로 모바일 커머스, 텔레매틱스, 위성 DMB, 디지털홈 등 산업간 경계를 허무는 혁신적인 컨버전스 서비스를 통해 이동통신 서비스의 질적 성장을 선도하고 있습니다.

## SK텔레콤의 역사



## 주요 경영 현황 지표

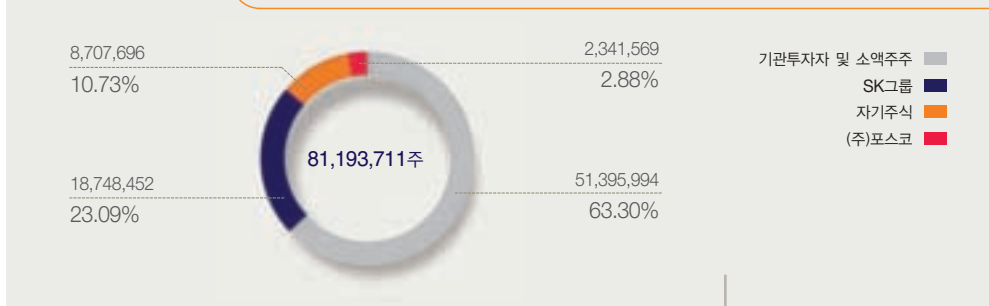
(단위: 백만 원, 명)

	2004	2005	2006	2007	2008
자산총계	14,020,705	14,521,676	15,803,514	18,132,510	18,617,495
부채총계	6,893,613	6,263,796	6,507,626	6,705,564	7,888,488
(부채비율)	(96.7%)	(75.9%)	(70.0%)	(58.7%)	(73.5%)
자본총계	7,127,091	8,257,881	9,295,889	11,426,946	10,729,007
매출액	9,703,681	10,161,129	10,650,952	11,285,900	11,674,662
영업이익	2,359,581	2,653,570	2,584,370	2,171,543	2,059,896
당기순이익	1,494,852	1,871,380	1,446,598	1,642,451	1,277,658
정규직 구성원 수	4,130	4,188	4,187	4,442	4,411

## 소유 구조

(단위: 주)

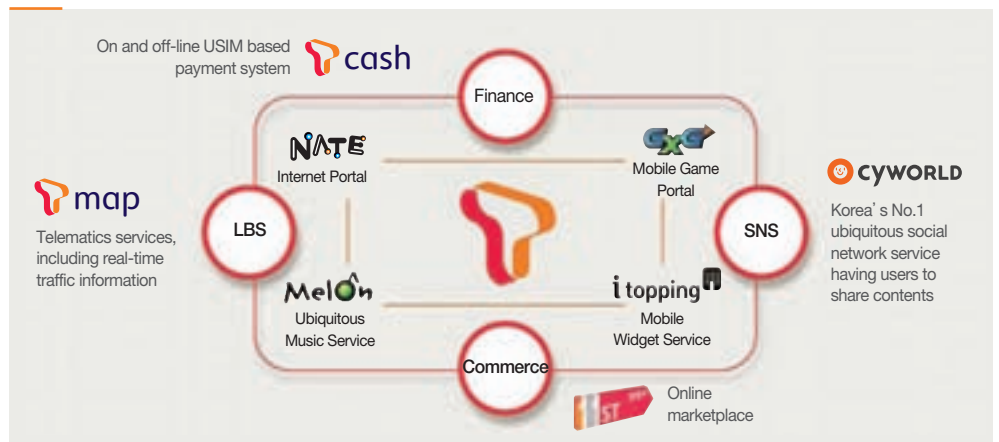
(2008년 12월 31일 기준)



### ● 국내 사업

2008년 12월 말 현재, 국내 이동전화가입자는 모두 4,561만 명으로 총 인구 대비 보급률은 93.8%에 달합니다. SK텔레콤은 시장점유율 50.5% 유지 전략을 통해 전년 대비 100만여 명 증가한 약 2,300만 명의 고객을 확보하였습니다. 온라인 쇼핑 사업 진출과 함께 커머스플래닛을 신규 설립하는 등 모바일 커머스 사업을 강화하였으며, 영화 배급 사업에도 진출하였습니다. 이 밖에도 판교 u-City, 국방부 BcN(Broadband Convergence Network)사업을 수주하여 유무선 컨버전스 사업을 본격화하였습니다.

### 주요 사업 및 서비스



T는 SK텔레콤의 이동통신 서비스 대표 브랜드로 기술적 리더십을 넘어 고객의 감성과 호흡하며, 새로운 문화를 만들어 가는 '문화 브랜드'를 지향합니다. SK텔레콤은 고객의 삶 가까이에서 항상 새롭고 차별적인 상품으로 고객 여러분의 삶의 부가가치를 높이고자 하는 의지를 T에 담고 있습니다.

### 국내 투자회사

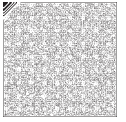
SK텔레콤은 국내 1위 이동통신사업자로서의 역량을 바탕으로 SNS 및 메신저(SK커뮤니케이션즈 64.8%), 커머스(커머스플래닛 100%), 금융(팍스넷 59.7%), 게임(엔트리소프트 66.7%), 음악(로엔엔터테인먼트 63.5%), 방송콘텐츠(IHQ 37.1%), 위성DMB(TU미디어 44.2%), 브로드밴드(SK브로드밴드 43.4%), 국제·시외 전화서비스(SK텔레콤 90.8%) 등 다양한 분야에서 전문적인 역량을 지닌 투자회사를 운영하고 있습니다. (괄호안은 2008년 12월 31일 기준 SK텔레콤 지분율)

### 운영 현황

SK텔레콤은 4개 지역본부를 중심으로 지점과 고객센터, CRM센터는 물론 2,200여 개의 대리점을 통해 영업과 마케팅 활동을 수행하고 있습니다. 이 과정에서 네트워크 장비 및 단말기 공급업체로부터, 네트워크망 구축, 운용, 유지·보수 등을 전문으로 하는 협력사, CP(Contents Provider), R&D 협력사 등 4천여 개 이상의 비즈니스 파트너와 긴밀히 협력하고 있습니다.

### 본사 및 지역본부 현황





● **해외 사업**

SK텔레콤은 고유의 기술력과 혁신적인 컨버전스 서비스 경험을 바탕으로 중국, 베트남, 미국에서 글로벌 사업 기반을 마련하고 있습니다.

**중국**

세계 최대 시장인 중국에서 2001년 차이나유니콤과 CDMA 협력합의서를 교환하고 기술 컨설팅을 제공한 것을 시작으로 긴밀한 협력 관계를 유지해 왔습니다. 2008년에는 텔레매틱스, 음악, 게임, e-Commerce 관련 회사를 인수하여 중국 시장 내 컨버전스 사업의 추진 기반을 마련하였습니다.

**베트남**

SK텔레콤은 2001년 베트남 정부로부터 CDMA 방식의 이동통신 서비스 사업 허가를 받고, 2003년부터 베트남 제2이동통신사업자인 사이공포스텔과 경영협력 형태로 베트남 시장에 진출하였습니다. 2008년에는 전년 대비 가입자가 280만 명이 증가하여 630만 가입자를 돌파하는 등 지속적인 성장세를 이어가고 있습니다.

**미국**

대규모 고객 기반을 보유한 미국 시장에서는 2006년 5월부터 Helio 브랜드로 선도적인 서비스를 선보여 왔습니다. 2008년에는 새로운 비즈니스 기회 확보를 위해 미국 MVNO(Mobile Virtual Network Operator) 1위 사업자인 버진 모바일 USA와의 통합이라는 전략적 의사결정을 내렸습니다. 또한, 씨티 그룹과 모바일 금융 플랫폼 서비스 회사를 설립하여 국내에서 축적한 모바일 금융 역량을 수출할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

**주요 해외 투자회사 현황**

- 중국, SKT China Holding Company (100%)
  - 미국, SKT Americas (100%)
  - 베트남, SKT Vietnam (73.3%)
  - 몽골, Skytel (26.4%)
- (2008년 12월 31일 기준)

**SK Telecom Global Sites**



### External Recognition

SK텔레콤은 2008년에도 국내 3대 고객만족도 조사 모두에서 1위를 차지하는 등 이동통신 서비스 시장 1위 사업자로서 고객의 지속적인 신뢰를 확인하였습니다. 한국기업지배구조개선 지원센터의 기업지배구조 평가에서도 2년 연속 최우수 기업상을 수상하였으며, 연차 보고서 (Annual Report)의 우수성도 ARC Award 수상을 통해서 확인하였습니다.

특히, 2006년 12월에 출시된 세계 최초의 모바일 상품권 교환 서비스인 기프트콘의 경우 세계 6대 정보통신기술 컨설팅 업체인 Frost & Sullivan이 선정한 '올해의 혁신서비스상' 과 GSM 협회가 주관한 아시아 모바일 어워드의 '최우수 모바일 인터넷 서비스상' 등을 수상하여 그 혁신성을 널리 인정받았습니다.

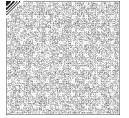


기프트콘, 올해의 혁신서비스상 수상

2008년 주요 수상 내역		
연월	순 위	발행처
'09. 3	국가고객만족도지수(NCSI) 12년 연속 1위	한국생산성본부
'08.11	Asia Mobile Award, 최우수 모바일 인터넷 서비스상	GSM Association
'08.10	한국산업고객만족도(KCSI) 11년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
'08. 9	한국서비스품질지수(KS-SQI) 9년 연속 1위	한국표준협회
'08. 9	International Business Award 3개 부문 대상	The Stevie Awards Organization
'08. 8	ARC Award	머콤(MerComm)
'08. 6	2008 지배구조 우수기업 최우수기업상	한국기업지배구조개선지원센터
'08. 5	올해의 혁신서비스상	Frost & Sullivan
'08. 4	최우수 혁신기업상	Asian Wall Street Journal

### 주요 협회 가입 현황

해 외	국 내
Bridge Mobile Alliance	차세대이동통신포럼
Business for Social Responsibility	텔레매틱스산업협회
CDMA Development Group	통신정보공공우분서협회
Center for Telecom Management	통일아이티포럼
Ethics and Compliance Officer Association	한국게임산업협회
GSM Association	한국공정경영연합회
International Telecommunication Union	한국네트워크연구조합
Keio Research Institute	한국무선인터넷솔루션협회
Khronos Group	한국RFID·USN협회 (회장)
LiMo Foundation	한국전파진흥협회
Next Generation Mobile Network	한국정보통신기술협회
Open Mobile Alliance	한국정보통신산업협회 (회장)
Open Mobile Terminal Platform	한국커머스넷 (회장)
Telemanagement Forum	한국콘텐츠산업연합회
UN Global Compact	한국통신사업자연합회
WiMAX Forum	한국출력네트워크산업협회
World Economic Forum	한국e스포츠협회 (회장)



# Our Journey towards Sustainability

## 지속가능경영의 근간, SKMS(SK Management System)

SK텔레콤의 성장과 발전에는 고객의 한결같은 사랑, 구성원의 헌신과 노력, 주주 및 비즈니스 파트너를 비롯한 다양한 이해관계자들의 성원과 격려가 무엇보다도 중요한 역할을 하였습니다. SK 고유의 경영철학으로 1979년에 정립된 이후 12차례 개정된 SKMS는 이해관계자 가치 제고와 이를 통한 신뢰 강화가 기업 경영의 근간임을 명시하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 경제적, 법적 책임을 준수하는 것은 물론 사회적 책임 실천을 통한 이해관계자 가치 창출을 위해 노력해 왔습니다. [SK텔레콤 홈페이지](#), [SK텔레콤 소개](#) > 경영원칙 > 경영기법 > SKMS

## 지속가능경영 추진 전략

SK텔레콤은 리스크 관리 측면의 방어적이고 대응적인 수준의 지속가능경영에서 벗어나, 이해관계자로부터의 신뢰 획득을 통해 환경적·사회적 이슈로부터 파생될 수 있는 사업 기회의 선점에 기여함으로써 회사의 지속가능한 성장과 발전에 기여할 수 있는 방향으로 지속가능경영을 추진하고 있습니다. 이에 따라 환경, 상생, 고객보호, 사회공헌, 윤리 등 중점추진 분야별 세부 추진전략을 수립하여 실행하고 있습니다. 특히 환경 분야의 경우 Green IT의 요구가 부상함에 따라 전사 환경경영 활동을 검토하고 추진 계획을 수립한 데 이어, 2009년 2월에는 제3차 기업시민위원회 개최를 통해 추진계획을 재검토하는 등 전사 차원의 환경경영 추진을 준비하고 있습니다.

[2008 SK Telecom Annual Report, Sustainability Management\(지속가능경영\)](#)

### SK텔레콤의 전략적 지속가능경영 방향



### 지속가능경영 추진 체계


SK텔레콤은 SKMS에서 정한 주요 이해관계자별로 관련 조직을 갖추고 각 이해관계자 그룹과의 긴밀한 의사 소통을 기반으로 경영 활동을 추진해 왔습니다.



기업시민위원회 사전 세미나 (2008년 9월)

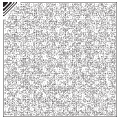
#### 기업시민위원회 설립

2008년 5월에는 지속가능경영 활동의 전사적 실천을 위해 이사회 산하 5개 소위원회 중의 하나로 기업시민위원회를 신설하였습니다. 3명의 사외이사와 2명의 사내이사로 구성된 기업 시민위원회는 지속가능경영 추진 방향과 성과 및 사내·외 커뮤니케이션 사항을 점검하고 분야별 추진 활동에 대해 자문하는 역할을 수행하고 있습니다. 2008년에는 총 2회의 위원회를 개최하여 SK텔레콤의 지속가능경영 현황을 검토하였으며, 향후 중점적으로 보완해야 할 사항을 점검하였습니다. 특히, 기업시민위원회 설립 과정에서 위원회의 빠른 정착을 위해 현 활동 수준과 관련 리스크 및 기회 측면을 고려하여 초기에 기업시민위원회에서 논의될 분야를 환경, 상생, 고객보호, 사회공헌, 윤리경영 등 5개의 중점추진분야로 규명하였습니다. 이러한 중점추진분야에 대해서는 앞으로 기업시민위원회 운영과 지속가능경영 활동 추이, 이해관계자 요구 등을 바탕으로 한 중요성 분석 등을 통하여 분야 추가 등 조정 여부를 검토할 계획입니다.

SK텔레콤의 지속가능경영 활동의 궁극적인 목표는 지속가능한 성장 및 가치 창출을 위해 전사 차원에서 CSR(Corporate Social Responsibility)의 정신이 회사의 경영 활동 속에 내재화되는 것입니다. 이를 위해 우선 2009년에는 기존의 윤리경영 Agent와 별도로 기업시민위원회의 활동을 지원할 수 있도록 관련 부서장으로 구성된 지속가능경영 협의체를 구성하여 그 운영을 정례화 하고, 지속가능경영 KPI (Key Performance Indicator)를 선정하여 관리하는 등 지속가능경영 추진 체계를 보다 정교화할 계획입니다.  SK텔레콤 홈페이지, 투자자정보 > 경영정보 > 지배구조

#### 지속가능경영 관련 조직





### 사내 확산 및 교육

상생, 고객보호, 사회공헌, 윤리경영 분야의 경우 사내 온라인 교육과정을 운영하여 이해관계자 가치 제고의 중요성에 대한 구성원의 인식 수준을 향상하기 위해 노력해 왔습니다. 특히, 상생, 정보보안, 사회공헌, 윤리경영·Compliance 분야의 경우 각 부서에 전사 방침이 잘 이행될 수 있도록 담당자를 선임하고, 보다 전문적인 교육을 제공하였습니다. 2009년부터는 그동안 상대적으로 취약하였던 환경경영 추진에 대한 공감대 형성을 위해 전 구성원 대상의 온라인 교육을 추가하는 등 환경 교육을 추진할 계획입니다.

### 리스크 관리 프로세스

SK텔레콤은 윤리상담센터, 고객센터 운영을 통해 이해관계자의 불만 사항을 적극적으로 청취하고 있습니다. 이를 바탕으로 이해관계자의 가치를 훼손하였거나, 향후 훼손 가능성이 있는 업무를 선별하고, 제도 개선을 추진하여 관련 사항이 재발되지 않도록 힘쓰고 있습니다. 또한, 규제기관, 정부, 국회, 비즈니스 파트너, 경쟁사 등의 SK텔레콤에 대한 불만이나 요구 사항을 상시 파악하고, 관리하기 위한 회의체를 정기적으로 운영하고 있습니다. 특히 리스크가 높은 것으로 선별된 이슈에 대해서는 태스크포스 조직을 운영하여 사전에 대응 방안을 마련하고 있습니다. 2009년부터는 특히 신제품 개발 및 출시 과정에서 고객 가치 훼손 가능성에 대한 사전 검증을 의무화하는 등 이해관계자에 대한 리스크를 사전에 점검하는 프로세스를 더욱 체계적으로 갖추어 나갈 계획입니다.

### 성과 평가 및 모니터링

현재 분야별 지속가능경영 추진 성과는 주관 조직별 KPI 선정 및 평가 프로세스를 통해 관리되고 있습니다. 지속가능경영 성과가 이사진의 성과 평가 항목에 명시적으로 포함되어 있지 않으나, 기업시민위원회의 신설로 이사진 역시 지속가능경영 추진에 적극적으로 참여하게 되었습니다. 2009년에는 매 분기 개최되는 기업시민위원회를 통해 분야별 추진 성과와 계획을 정기적으로 점검할 계획입니다. 또한, 지속가능경영 전사 KPI(Key Performance Indicator) 선정을 통해 전사적으로 지속가능경영 성과가 지속적으로 관리될 수 있는 기반을 마련할 계획입니다.

### External Recognition

SK텔레콤은 2008년 9월 다우존스와 SAM사가 선정하는 다우존스 지속가능성 지수(Dow Jones Sustainability Indexes)에 편입되었습니다. SK텔레콤은 고객관계관리, 고객정보보호, 인재 확보·유지·육성 등에서 높은 점수를 받았으나, 리스크관리, 환경경영, 이해관계자 참여(Stakeholder Engagement)의 측면에서 다소 미흡한 것으로 평가되었습니다. 2009년 1월 발표된 AccountAbility Rating Korea 2008 평가에서는 국내 30대 기업 중 포스코 등에 이어 3위로 평가되었습니다.

### SK텔레콤 CSR 자문위원단

SK텔레콤은 효과적인 사회공헌 활동을 위해 사회복지 학계와 현장의 전문가로 구성된 'SK텔레콤 사회공헌자문위원단'을 2003년부터 운영해 왔습니다. 2009년에는 지속가능 경영, 환경, 공정경쟁 및 지배구조 분야의 전문성을 보강하여 'SK텔레콤 CSR 자문위원단'으로 확대 개편하여 기업시민위원회의 활동을 지원할 계획입니다.



# Independent but Together



- 제1차 SK텔레콤 Green ICT 위원회 (2009년 5월)
  - SK 상생협력 및 공정거래 협약 선포식 (2008년 9월)
  - SK 한마음 한뜻 대선연식 (2009년 4월)
- SK텔레콤 등 13개 관계사 경영진과 해당 회사 노조위원장은 경제 상황이 호전될 때 까지 고용안정과 고등 분담을 서약하였습니다.

## SK그룹의 지속가능경영

SK는 상생, 환경, 고객정보보호, 사회공헌, 윤리경영 등 다양한 분야에서 SKMS를 근간으로 관계사간 협력을 통한 시너지를 추구하고 있습니다. 2008년에는 그룹 공동의 자산 관리를 위한 브랜드관리위원회 이외에도 SK그룹 상생경영위원회, 환경위원회를 신규로 설립하여, 상생경영 및 환경경영 분야에 대한 협력을 강화하였으며, 고객정보 관리의 중요성이 증대됨에 따라 고객 정보보호협의체를 신설하였습니다.



### 환경경영

SK는 '저탄소 녹색기술' 분야에 대한 투자를 단계적으로 확대하여 그룹의 새로운 성장 기반으로 삼고자 합니다. 이를 위해 2008년 11월 에너지 및 기후변화 이슈에 대한 그룹 차원의 적극적이고 일관적인 대응을 위한 협의체로 SK 환경위원회를 발족하였습니다. 2009년에는 Culture, Process, Product의 그린화를 목표로 온실가스 인벤토리 구축 등 그룹 공동의 인프라를 갖추어갈 계획입니다. SK텔레콤 역시 그룹 환경위원회 활동에 적극 참여하는 한편 Green ICT 위원회(09.5월 신설) 운영을 통해 SK 관계사가 각자 '따로' 보유한 친환경에너지와 정보통신기술을 결합해 '또같이' 성장할 수 있는 '첨단그린도시' 관련 기술개발과 사업화에 힘을 계획합니다.

### 상생경영

2008년 9월 SK그룹은 'SK 상생협력 및 공정거래 협약 선포식'을 개최하고 상생경영의 추진 의지를 대내·외에 표명하였습니다. SK텔레콤은 이에 따라 공정한 계약 체결 및 이행, 공정한 협력업체 선정 및 운용, 불공정한 거래의 사전 예방을 골자로 하는 공정거래위원회의 요구 사항을 검토하고, 내부 프로세스에 반영하는 작업을 진행하고 있습니다. SK그룹 상생경영위원회가 설치됨에 따라 앞으로 지속적으로 SK관계사와 함께 상생경영 활동의 수준을 높여 나갈 계획입니다.

### 사회공헌

SK는 사회공헌은 단순한 기부나 일회성의 지원이 아니라 기업이 속한 사회가 안고 있는 사회 문제의 근본적인 해결을 위한 적극적인 '사회 투자'가 되어야 한다는 고유의 사회공헌 활동 철학에 따라 그룹 공동의 사회공헌 활동을 수행해 왔습니다. 그 일환으로 2005년부터 2008년 까지 스피드메이트 저소득 청소년 행복날개, 장애인 무료 IT교육원, 저소득층 보육시설 지원, 행복을 나누는 도시락, 장애통합 교육보조원 파견 사업 등을 통해 사회적으로 꼭 필요한 서비스를 제공하는 일자리를 6천여 개 이상 창출하였습니다. 행복을 나누는 도시락 사업 시작을 계기로 2006년 6월 SK가 설립한 행복나눔재단은 이러한 일자리 창출 사업의 선도적 역할을 수행하고 있습니다.  2008 SK사회공헌활동백서  행복나눔재단 <http://www.happynanum.org>





● **투자회사와 함께**

SK텔레콤은 SK 고유의 경영철학인 SKMS를 바탕으로 국내·외에서 투자회사와 함께 지속가능 경영을 실천하고자 노력하고 있습니다.

**SK브로드밴드**

● **고객 가치 향상** ● SK브로드밴드는 개인정보 이슈로 인해 손상된 고객 가치의 회복을 위해 2008년 고객 관리수준의 획기적 향상, 고객접점 서비스의 강화, 고객 지향적 내부조직 혁신을 주요 내용으로 하는 고객 가치 혁신 방안을 시행하였습니다.

● **환경 보호** ● IDC(Internet Data Center)에 동절기에 외부의 차가운 공기를 활용함으로써 평상시에는 냉각장치 가동을 정지하는 에너지 절약시스템을 2008년 도입하였습니다. 이를 통해 연간 50억 원 수준의 에너지 비용을 절감하였으며, 기기 수명을 연장함은 물론 대형 장애도 사전에 방지할 수 있게 되었습니다.

● **사회공헌** ● SK브로드밴드는 2008년 9월 22일 새로운 CI (Corporate Identity) 선포와 함께 사회공헌 활동을 위한 자원봉사단을 발족했습니다. 발족 후 첫 봉사 활동으로 조신 사장 등 구성원 45명이 '사랑의 집짓기' 운동에 참여하는 등, 2008년 한 해 동안 540명의 구성원이 약 2,300시간 동안 봉사 활동을 진행하였습니다.

앞으로 SK브로드밴드는 기아대책과 협력하여 '지구촌 행복한 홈스쿨'에서 학습 및 특기 지도 봉사를 실시하는 등 지난 30여 년 동안 교육, 장학 사업에 힘써 온 SK그룹의 사회공헌 활동에 동참할 예정입니다. 또한, 인터넷 중독 예방 활동, IPTV를 통한 장애인·치매노인 찾기 등 통신 서비스업의 특성에 맞는 다양한 사회공헌 활동을 진행할 예정입니다. 현재는 실종아동 전문기관과 협력하여 브로드밴드 IPTV를 통해 미아찾기 캠페인을 진행하고 있습니다.



- '프리미엄 케어 서비스' 도입
- SK브로드밴드, 기아대책에 빈곤 결손가정 아동 후원금 전달

**고객 현황**

(단위: 명, 괄호는 점유율)

	2005	2006	2007	2008	2009. 3
초고속인터넷	2,773,159 (22.7%)	3,612,749 (25.7%)	3,658,115 (24.9%)	3,543,669 (22.7%)	3,641,549 (22.7%)
IPTV	-	150,522	807,219	775,407	756,092
전화	1,521,117 (6.6%)	1,745,266 (7.5%)	2,030,862 (8.8%)	2,055,558 (8.6%)	2,192,745 (8.5%)



[ 고용 현황 ] 남성 1,485명, 여성 259명 등 총 1,744명(비정규직 233명 포함) (2008년 12월 31일 기준)  
 [ 전력 사용량 ] 212,164 MWh(2008년 기준)



**SK커뮤니케이션즈**

● **고객정보 보호** ● SK커뮤니케이션즈는 사용자들이 신뢰할 수 있는 서비스로 자리매김하는 것을 중대한 미션으로 인식하고 있습니다. 이에 따라 고객에게 좀 더 안심할 수 있는 서비스를 제공하고자 구성원의 인식 향상 - 프로세스 정착 - 기술 고도화를 위한 중장기 정보보호 전략을 수립하여 실천하고 있습니다. 특히, 2008년 12월에는 고객정보 관리시스템에 대한 글로벌 인증인 ISO27001 인증을 획득하였습니다.



● **인재 육성** ● 2008년 전략적 인사관리를 위한 기본 인프라를 갖추기 위해 전사 직무 분석을 실시하였습니다. 이를 통해 수립된 역량체계를 기반으로 역량 진단을 실시하여 개인 별로 부족한 직무 역량을 정확히 파악하고, 보다 맞춤형 교육 제공할 수 있는 토대를 마련 하였습니다. 이와 함께 유관 직무에 대한 이해도를 향상시키기 위해 Cross Functional 교육도 실시하고 있습니다. 2008년에는 직군별 이슈가 되는 분야별 사내·외 최고 전문가를 초청 하여 4일간 7개 분야의 세미나를 진행함으로써 직군간 경계를 뛰어넘어 새로운 지식과 기술을 공유하였습니다.



● **혁신적 기업문화** ● 도전과 협업을 즐기고, 개인과 조직이 지속적으로 함께 진화하는 문화를 지향합니다. 이에 따라 구성원 스스로 자신의 삶과 일터, 세상을 위한 긍정적인 변화가 무엇인지 살피고, 그 변화를 위해 오늘 각자가 할 수 있는 일을 선택하고 자발적으로 실행함으로써 전체 조직을 늘 새롭게 변화시키기 위해 노력하고 있습니다. SK커뮤니케이션즈의 FT(Fantastic Teamply)는 이러한 창조적 도전과 협업 문화의 실천 프로그램입니다. 누구나 어떤 주제든지 자유롭게 발의하여 그룹 학습을 할 수 있어, 도입 3년 만에 200개가 넘는 모임 이 만들어질 정도로 활성화되었습니다. 2008년에는 이를 통해 개발자들의 아이디어 구현 경진 대회, 유니세프 어린이 돕기 캠페인, 사진 전시회, 자선 바자회와 봉사 활동 등을 진행하였습니다. 이외에도 구성원 사내 제안 제도를 통해 사내도서관, 멘토링 프로그램, 서비스 컬러링 제작 등 근무 환경과 문화의 지속적인 변화를 꾀하고 있습니다. 이러한 제안 제도는 2009년 서비스 제안 플랫폼 구축을 통해 더욱 활성화될 예정입니다.

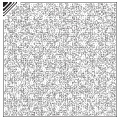
Fantastic Teamply 활동 사례

고객 현황	2004	2005	2006	2007	2008
Cyworld 회원	11,804,507	16,618,199	19,702,730	21,861,046	23,236,605
전체 회원 <sup>1)</sup>	18,356,338	21,044,315	22,999,184	24,729,000	26,062,161

1) Nate.com, empas(인터넷 포털), NateOn(메신저), Cyworld(SNS) 전체 회원 수, 회원 수는 매년 말 기준



[ 고용 현황 ] 남성 614명, 여성 569명 등 총 1,183명(비정규직 177명 포함) (2008년 12월 31일 기준)  
[ 전력 사용량 ] 28,392 MWh(2008년 기준)



**SK텔링크**

● **경제발전 기여** ● SK텔링크는 회사 구성원뿐만 아니라 고객센터, 협력사, 대리점 등 다양한 비즈니스 파트너와 성장의 결실을 나누고 있습니다. 2008년에는 기업대상의 e-Learning 서비스산업에 진출하여 새로운 일자리를 창출하였으며, 관련 비즈니스 파트너와의 네트워크를 확장하였습니다.

● **환경 보호** ● 에너지 효율성 향상을 위한 기술개발에 투자하고 있습니다. 2008년에는 인터넷전화를 이용한 전력제어 방법 및 기술을 특허 출원하였습니다. 이는 기존의 전력제어 시스템과 인터넷전화를 결합하여 기업의 전력 및 통신비를 동시에 절감할 수 있는 기술입니다.

● **고객정보 보호** ● 고객정보 보호에 대한 강화된 법규 준수는 물론 고객정보 보호에 최선을 다하고 있습니다. 지난 2007년 고객정보 보호에 만전을 기하기 위해 내부정보유출방지 시스템 및 고객DB접속통제 시스템을 구축하였으며, SK관계사와 고객정보 보호 공조체제를 더욱 공고히 해오고 있습니다. 유통망을 통한 뜻하지 않은 사고를 미연에 방지하고자 정기적으로 대리점 및 협력업체 점검을 시행하고 있으며, 고객정보 유출 예방을 위한 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다. 아울러 연 1회 정보보호안전진단 수검을 통해 정보통신서비스에 대한 안정성 및 신뢰성을 높이고 있습니다.

● **인재 육성** ● SK텔링크는 지속적인 성장과 발전을 위해 고유의 기업문화가 중요함을 인식하고 있습니다. 2006년부터 전 구성원이 공유하는 핵심가치로 신뢰, 혁신, 전문성을 도출하였으며, 이를 인력 채용, 평가, 구성원 육성에 반영하여 핵심가치를 내재화하고 발전시킬 수 있도록 하였습니다. 또한, 구성원의 인적 경쟁력 강화를 위해서 체계적인 교육훈련 프로그램을 운영하고 있습니다.

● **인권 보호** ● SK텔링크는 채용에 있어서 국적, 성별 등에 따른 차별을 두고 있지 않고 있습니다. 직장 내 양성평등이 정착되고 여성 친화적 기업이 될 수 있도록 각종 프로그램을 시행하는 한편, 다양성의 존중을 통하여 기업시민으로서의 가치를 더욱 높이기 위한 활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 특히 2008년에는 구성원 윤리강령을 제정하고, 모든 구성원이 윤리 서약서를 작성하여 건전한 기업시민의 책임을 이행하는 데 동참할 것을 서약하였습니다.



● 2009 국가고객만족도 1위 기업 인증 획득  
SK텔링크는 2006년부터 2009년까지 국가고객만족도 국제전화부문 4년 연속 1위를 차지하였습니다



[ 고용 현황 ] 남성 165명, 여성 49명 등 총 214명(비정규직 43명 포함) (2008년 12월 31일 기준)  
[ 전력 사용량 ] 301 MWh(2008년 기준)



**TU미디어**

● **인재 육성** ● TU미디어는 직무별, 직위별 교육체계를 수립하고 구성원이 기본역량과 직무수행 역량의 수준에 적합한 교육을 받을 수 있도록 하고 있습니다. 2008년에는 직무수행 역량 강화를 위해 2007년 도입한 온라인 교육 관리시스템인 TU Learning World의 활용 수준을 제고하였습니다. TU Learning World에서 제공되는 온라인과 오프라인 과정 이외에 독서통신 과정을 신설하고, 외부 컨퍼런스 및 세미나 참석을 확대하여 운영함으로써 구성원의 교육 선택 범위를 확대하였습니다. 특히 실·본부별 필요에 따라 워크숍을 기획·운영하도록 지원함으로써, 업무 수행에 직접적인 도움이 되는 교육에 대한 지원을 확대하였습니다. 이러한 교육체계 고도화 노력으로 전년 대비 구성원 이수 학점이 30% 증가하는 등 전사적으로 교육 참여가 확대되었습니다. 향후에는 경영환경에 보다 적합한 HRD(Human Resource Development) 전략을 수립하고 HRM(Human Resource Management)과의 연계를 강화해 나갈 예정입니다.



● **사회 기여** ● 2007년부터 본격적으로 사회공헌 및 봉사 활동을 시작하였습니다. 2008년에는 보다 많은 구성원의 적극적 참여로 인해 자원봉사 활동을 포함한 사회공헌 활동이 질적·양적 성장을 이루었습니다. 특히, 구성원의 자발적인 참여를 통해 2008년 1년간 약 820여 만원을 모금하여 밥상공동체 등 3개 후원 단체에 전달하였으며, 정기적인 복지시설 방문과 연탄 나르기 활동을 수행하였습니다. TU미디어는 기업의 사회적 책임 이행을 위해 향후에도 사회공헌 활동의 범위를 꾸준히 확대해 나갈 계획입니다.

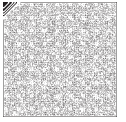
● TU Learning World 초기화면

● 연탄 나르기 자원봉사 활동

위성 DMB 가입자 현황	(단위: 만 명)				
	2005	2006	2007	2008	2009. 4
누적 가입자	37.2	101.8	127.3	185.2	191.9
- 휴대폰 겸용	35.6	98.1	122.9	179.3	185.8
- 차량 및 전용	1.6	3.7	4.4	5.8	6.1



[ 고용 현황 ] 남성 108명, 여성 56명 등 총 164명(비정규직 53명 포함) (2008년 12월 31일 기준)  
 [ 전력 사용량 ] 520 MWh(2008년 기준)



### SKT China Holding Company

● **신규 투자 활동** ● 2008년 SK Telecom China Holding Company는 중국 내 통신사업자와의 협력 사업을 지속적으로 추진하는 동시에 신규 투자 활동을 활발히 진행하였습니다. 2008년 초 새로운 종합엔터테인먼트 회사 Sidus HQ를 설립하였고, 음반제작 및 발행사업을 진행하는 TR Music에 투자하여 엔터테인먼트 콘텐츠 사업을 시작하였습니다. 또한, 심천 E-eye에 투자하여 GPS 사업에 참여하였고, 88PIAO와 공동으로 Online Ticketing 사업을 시작하였으며, 온라인 게임사업자인 SKMT에 투자하는 등 중국 내 다양한 컨버전스 사업의 기반을 구축하였습니다. 이 밖에 기존 투자회사인 Viatch, Unisk, Cyworld 등을 포함하여 중국 내 모든 투자회사의 투자관리, 사업관리 및 Shared Service를 제공하고 있습니다.

● **인재 육성** ● 신입사원의 회사 적응 및 업무 능력의 향상을 위하여 신입사원 교육 프로그램을 정기적으로 마련하여 회사의 전반적인 경영 현황과 인사, 재무 제도 및 기업문화를 교육하고 있습니다. 글로벌 경영의 필수조건인 현지화를 강화하기 위하여 전체 임직원을 상대로 전문가들을 초빙한 리더십, 혁신, 경영, 경제에 관한 강의 프로그램을 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 현지의 우수인력을 선발하여 한국의 주요 대학교와 연합한 Mini-MBA 교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

● **기업문화 확산** ● SKMS 경영이론을 전파하고 실천하기 위하여 임직원들을 대상으로 SKMS 교육을 진행하고 있습니다. SKMS 실천 우수인력에 대한 포상제도를 도입하였으며, 경영진과 직원 간의 의사소통을 위하여 회사의 경영 현황 및 비전, 복리후생, 직원교육 등에 대하여 의견을 교류할 수 있는 간담회를 정기적으로 개최하고 있습니다.

● **사회공헌** ● 기업의 사회적 책임을 매우 중요시하여 지역사회를 위한 활동을 꾸준히 진행하고 있습니다. 2008년 발생한 쓰촨성 대지진 당시 SK그룹에서 지원한 1천만 위안과 별도로 중국 내 SK그룹 임직원의 자발적인 참여를 통해 총 120만 위안을 모금하여 기부하였습니다. 济慈之家(약시장애 아동의 집)에 자금과 함께, 생활필수품 및 응급약품을 지원하고 있습니다. 또한 2004년부터 SK텔레콤의 고객 봉사단인 Sunny가 중국에서 봉사 활동을 활발히 전개할 수 있도록 지원하고 있습니다.



- SK Telecom China 등산대회
- 북경 신사옥 입주



[ 고용 현황 ] 남성 104명, 여성 30명 등 총 134명 (2008년 12월 31일 기준)

#### LOOKING FORWARD

각 투자회사의 지속가능경영 관련 정보는 2008년 한 해 동안 중점적으로 추진하였거나 이해관계자의 관심이 높았던 지속가능경영 활동을 위주로 작성되었습니다. 앞으로 SK텔레콤은 보고대상 투자회사를 확대하고, 정량성과지표 산출 범위 확대를 위해 노력할 계획입니다.

# Stakeholder Engagement

- SK텔레콤은 이해관계자의 가치 제고를 추구하는 경영철학과 이해관계자의 기대와 요구 사항을 사전에 파악하는 커뮤니케이션 활동을 바탕으로 회사와 이해관계자 모두의 이익을 도모하고 있습니다.



B.



A.

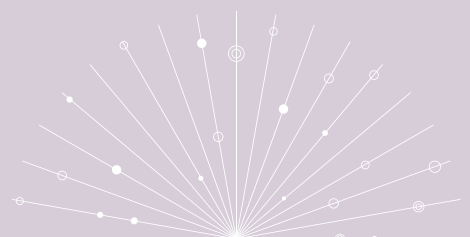


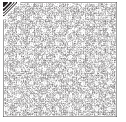
C.

A\_가족상 사진부문 - 꼬마와 갈매기 - Network Biz Solution팀 정재형

B\_가족상 사진부문 - 숨바꼭질 - Data망운용1팀 김종윤

C\_가족상 사진부문 - 태안 바다와의 대화 - 마케팅팀 김미경의 남편 : 고원상





## Stakeholder Communications

### 커뮤니케이션 원칙

SK텔레콤은 고객, 구성원, 주주, 비즈니스 파트너 등 다양한 이해관계자의 가치 제고를 추구하는 경영철학을 바탕으로 이해관계자 커뮤니케이션을 수행해 왔습니다. 특히 2008년에는 SKMS의 12차 개정을 통해 CR(Corporate Relations)의 대상이 되는 이해관계자를 고객, 구성원, 주주, 정부, 비즈니스 파트너, 일반 대중 등으로 보다 명확히 구분하고, 이해관계자 커뮤니케이션의 원칙을 제시하였습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 이해관계자의 기대와 요구 사항을 사전에 파악하는 커뮤니케이션 활동을 바탕으로 적절한 대응 전략을 수립하여 실행함으로써 회사와 이해관계자 모두의 이익을 도모하고 있습니다.

### 커뮤니케이션 활동

● **고객** ● 전국 12개의 고객상담센터와 9개의 CRM센터에서 5천여 명의 인력이 매일 약 850만건의 상담을 수행하고 있습니다. 2008년의 경우 통화 품질, 요금 청구 및 수납, 고객 불편, 부가서비스, 요금제 등에 관한 상담이 많이 이루어졌습니다. 고객 불만 사항 중 가장 빈도가 높은 사항을 상시로 인트라넷을 통해 전사에 공유하는 한편, 전담 조직을 두고 개선을 위해 노력하고 있습니다. SK텔레콤은 고객에게 최고의, 최선의 경험을 제공하기 위하여 2009년부터 고객경험관리(Customer Experience Management) 프로그램을 도입하고 있습니다. 고객과 만나는 모든 접점에서 모든 구성원들이 작은 일부부터 고객의 관점에서 개선 활동을 도출하고 실천함으로써 고객에게 감동적인 경험을 제공하고자 합니다.

● **구성원** ● 연간 4회의 노사협의회를 개최하여, 경영 현안에 대한 노사간 협력 방안 등을 논의하고 있습니다. 2008년에는 구성원 보상 및 복리후생제도 변경, 근로조건 개선 건에 대하여 사전 협의하였고, 해외 투자, 이사회 안건, 조직구조 변경 사항 등을 노동조합에 사후 통보하였습니다. 또한 CEO Hotline, 사보 등을 통해 주요 경영 이슈에 관한 구성원의 의견을 상시로 수렴하고 있습니다.

● **주주 및 애널리스트** ● 국내·외 투자자 및 애널리스트에게 경영 활동을 설명하기 위해 미팅과 세미나 등을 상시 진행하고 있습니다. 개인투자자 등 일반 주주들도 주요 경영 활동에 대한 정보를 손쉽게 얻을 수 있도록 홈페이지를 통해 관련 자료를 상세히 공개하고 있습니다. 2008년에는 총 417회의 IR 미팅을 개최하였습니다.

● **비즈니스 파트너** ● 비즈니스 파트너의 특성에 따라 다양한 커뮤니케이션 활동을 수행하고 있습니다. 비즈니스 파트너의 고충이나 건의 등을 상시적으로 접수할 수 있는 온라인 VoP(Voice of Partners) 채널(partneron.sktelecom.com)을 운영하고 있으며, 2008년 8월에는 중소·벤처기업의 창의적 사업 아이디어를 상시 제안할 수 있도록 하는 홈페이지(open2u.sktelecom.com)를 개설하였습니다.

● **정부·지역사회·NGO** ● 방송통신위원회 등 주요 규제 기관과 정기적으로 커뮤니케이션 하는 한편, 사회적 기업, 여성친화기업 확산 등 사회적 이슈 해결을 위해 협력하고 있습니다. 신규 기지국 설치 등의 과정에서 지역사회 단체 및 지역 주민과 협의를 진행하고 있습니다. 회사 경영 활동에 비판적인 NGO와도 주기적으로 간담회를 개최하여 회사의 방침을 설명하고 있으며, SK텔레콤이 추구하는 분야에 전문성을 지닌 NGO와 공동으로 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.



T영상고객센터 전 WCDMA 고객 확대 운영 (2009년 2월)

#### 관련 웹사이트

SK텔레콤 홈페이지	<a href="http://www.sktelecom.com">http://www.sktelecom.com</a>
온라인 고객센터	<a href="http://www.tworld.co.kr">http://www.tworld.co.kr</a>
기업 블로그	<a href="http://www.sktstory.com">http://www.sktstory.com</a>
SK텔레콤 노동조합	<a href="http://www.skttu.com">http://www.skttu.com</a>
VoP 접수 채널	<a href="http://partneron.sktelecom.com">http://partneron.sktelecom.com</a>
비즈니스 파트너 포털	<a href="http://open2u.sktelecom.com">http://open2u.sktelecom.com</a>

## ● 이해관계자 의견 수렴

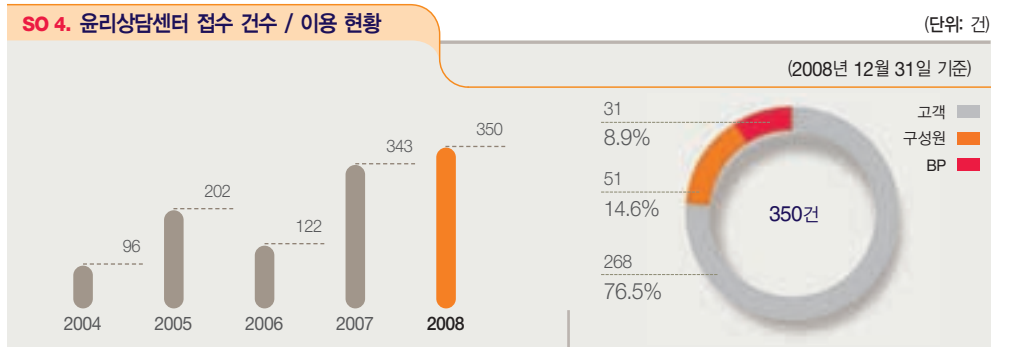
### 만족도 조사

고객과 구성원은 물론 사회공헌 프로그램 참여자 및 수혜자 그룹을 대상으로 정기적인 만족도 조사를 실시하여 미흡한 부분에 대한 개선 활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 2007년에는 비즈니스 파트너의 만족도 조사를 위한 도구를 개발하였으며, 2008년 상·하반기 각 1회의 만족도 조사를 시행하여 파트너 유형별로 만족도 제고를 위해 필요한 개선 사항을 도출하는 등 Win-Win Partnership 강화를 위해 노력하고 있습니다.

### Grievance Mechanism 운영

SK텔레콤은 구성원은 물론, 고객, 비즈니스 파트너 등으로부터 윤리경영의 실천과 관련된 제안 사항을 접수, 상담할 수 있도록 웹사이트, 전화, 대면상담, 서신 등 다양한 채널을 활용하여 윤리상담센터를 운영하고 있습니다. 특히, 사외이사인 감사위원회 위원장과 윤리적 사안에 대해 직접 상담할 수 있도록 별도의 상담 시스템을 구축하여 운영 중입니다. 이외에도 구성원의 고충상담채널로 인트라넷을 통해 'My Counselor' 와 'Letter to HR' 등을 운영하고, 성희롱 전담 여성 상담인력을 배치하고 있습니다. 고충상담 내역 및 건수는 구성원과의 약속에 의해 외부에 공개하지 않습니다.

☞ 윤리상담센터 <http://www.sktelecom.com/html/sktelecom/ethics/CounselCenter.html>

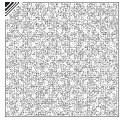


### 지속가능경영 의견 수렴

SK텔레콤은 지속가능경영 활동에 대한 이해관계자의 의견을 듣고, 미흡한 사항을 파악하기 위해 외부 강연 및 사례 발표를 꾸준히 진행하고 있습니다. 2008년에도 최고경영자 신춘포럼(1월), 사회공헌 CEO 포럼(10월), 전경련 기업윤리학교(10월) 등 총 25회의 발표를 통해 1,500여 명의 이해관계자와 커뮤니케이션 하였습니다.

사회책임포럼 발표 시 이해관계자 기대 사항		SK텔레콤 기대 사항	(2008년 11월)
노동	참여 기관: 노동연구원	● UNGC가입 의미 있는 만큼 내실 있는 활동 필요 ● 노동 관련 정보의 상세한 공개 요구	
소비자	참여 기관: 한국소비자원	● ISO 26000 제정 등에 대비, 지속적으로 발생하는 소비자 이슈에 대한 관심과 해결 필요	
투자자	참여 기관: NH투자증권	● 갈등 상황 발생 시 의사결정의 문제, 주주가치 제고 전략 공개 필요	
환경	참여 기관: 에코시안 연구소	● 환경경영 추진을 통한 구체적 성과 창출 필요 ● 온실가스 총량규제 관련 리스크 사전 대응	
정부	참여 기관: 지식경제부	● 지속가능경영을 글로벌 시장 진출에 적극 활용할 것 기대	
지속가능경영	참여 기관: 지속가능경영원	● 이해관계자와의 소통을 전략과 연결시키려는 노력 필요	
	참여 기관: 지속가능경제연구소	● SK텔레콤의 사회적 리더십 발휘 기대 ● 인터넷을 활용한 보다 적극적인 정보공개 필요	





# Together with Our Stakeholders

## ● 구성원과 함께

SK텔레콤은 다양한 교육, 자원봉사 프로그램 운영을 통해 구성원의 지속가능경영에 대한 이해를 돕고, 사회적 이슈와 이해관계자의 기대 수준을 접할 수 있는 체험의 장을 제공하고 있습니다.

➔ Issue\_11. 지역사회투자(p.37)

- **CSR 아이디어 공모** ● 2008년에는 지속가능경영에 대한 구성원의 이해를 돕고자 구성원용 지속가능성 보고서를 별도로 발간하여 전 구성원에 배포하고, CSR 아이디어 공모전을 실시하였습니다. 그 결과 고객보호, 그린 ICT, 정보격차 해소, 사회공헌 등 4가지 분야에 대해 112건의 아이디어가 접수되었으며, 그 중 일부에 대해서는 적용 여부를 검토하고 있습니다.

### 구성원 아이디어 공모전 결과

	수상 아이디어
정보격차 해소	수화 아바타 player 공공 Infra의 이동통신 기지국/중계기 활용을 통한 환경보호 휴대폰 배터리의 공용화 '아름다운가게'와 같은 대리점
환경	모든 식지를 재생지로 전환하기 재생용지 및 쉽게 썩는 성분을 이용한 쇼핑백, 포스터 및 각종 홍보물 제작 친환경 핸드폰 소품 판매 및 무료 배포 프로모션 SK텔레콤 태양광 휴대폰 충전기 보급

## ● 고객과 함께

SK텔레콤은 다양한 기부 프로그램과 고객 자원봉사단 등을 통해 사회적 이슈의 해결에 고객의 참여를 유도하고 있습니다.

- **고객자원봉사단 Sunny** ● 2003년 SK텔레콤 고객 자원봉사단으로 출범한 Sunny는 회원 6만 명의 국내 최대 대학생 자원봉사단으로 발돋움하였습니다. 전국에 10개 조직을 갖추고, '즐겁고 창의적인 봉사'를 모토로 지식나눔 프로그램인 '하이티쳐' (지역아동센터 1:1 교육봉사), 재능나눔 프로그램인 '날아라 슈퍼 Sunny' (도서관 리모델링, 공연, 분교 방학캠프 등) 등 다양한 봉사 활동을 전개하고 있습니다. Sunny 홈페이지 <http://www.besunny.com>

- **모바일 기부 플랫폼** ● SK텔레콤은 이동전화를 활용하여 누구나 쉽게 기부에 참여할 수 있도록 다양한 모바일 기부 플랫폼을 제공하고 있습니다. 지난 2004년 12월부터 레인보우 포인트, OK캐쉬백 적립금 등을 원하는 단체의 사회공헌 프로그램을 지정하여 기부할 수 있도록 한 '1004 사랑나눔'을 시작하였으며, 고객이 월정액 기부를 약속하면 회사도 같은 금액을 기부하는 '행복 천사'를 운영해 왔습니다. 2008년 7월에는 기부와 함께 격려의 문자메세지를 나눌 수 있는 문자나눔 프로그램을 새롭게 시작하였습니다. 특히 2008년 하반기에 모바일 기부 프로그램에 대해 적극적인 커뮤니케이션을 실시한 결과 고객의 기부 건수가 2007년의 28,268건에서 73,349건(총 1억 7천여 만원 모금)으로 대폭 증가하였습니다.



● 2007 지속가능성 보고서 전시회 (2008년 7월)

●● 모바일 자선냄비 기부금 전달 (2008년 12월)




네이트 비즈니스 센터 무료 테스트룸

### BP와 함께

SK텔레콤은 비즈니스 파트너와 함께 사회적 이슈 해결에 기여할 수 있는 방안을 찾아가는 한편, 다양한 교육 프로그램을 통해 비즈니스 파트너 역시 사회적 책임과 역할을 제대로 인식하고 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

● **이동통신 기술의 공익적 활용 촉진** ● 2008년 9월부터 10월까지 한 달간 이동통신 기술을 활용한 사회공헌 프로그램 강화를 위해 신규 모바일 사회공헌 사업에 대한 아이디어 공모전을 개최하여 총 60여 건의 아이디어를 접수하였습니다.

● **금융 및 연구개발 인프라 지원** ● SK텔레콤은 2005년 4월부터 네이트 비즈니스 센터를 설립한 이후 10만 명 이상에게 무선 인터넷 관련 콘텐츠 및 솔루션 개발에 필요한 테스트 베드를 무상으로 제공하고, 사업기술 상담을 지원하였습니다. 아울러 신보출연금 담보대출, 네트워크론 등의 대출 지원 프로그램을 통해 2008년 말까지 총 685억 원을 지원하였습니다.

● **BP 구성원 역량 향상 지원** ● SK텔레콤은 상생경영 차원에서 비즈니스 파트너사 구성원의 역량 향상을 지원하고 있습니다. Partneron Academy의 경우 지속적인 운영으로 홍보 효과가 나타나 최근에는 매년 2만 명 이상이 참여하고 있습니다. 2009년 상반기에는 SK텔레콤이 대학생 인턴을 채용하여 인력이 필요한 중소기업체에서 일할 수 있도록 하는 '상생 인턴십' 제도를 도입할 예정입니다.  Partneron Academy <http://partneron.sktelecom.com>

Partneron Academy	(단위: 명)				
	2004	2005	2006	2007	2008
SK14. Partneron Academy 교육인원 <sup>1)</sup>	5,694	11,019	14,982	21,159	21,092

1) 교육 신청인원 기준

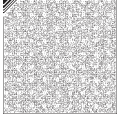
● **사회적 책임 이행 지원** ● SK텔레콤은 비즈니스 파트너의 지속가능경영을 지원하기 위해 사회적 책임 관련 교육 프로그램을 확충하고 있습니다. 2006년부터 Partneron Academy를 통해 성희롱 방지교육 프로그램을 무상으로 제공하여 2008년까지 총 3,804명이 해당 교육을 이수하였습니다. 특히, 2008년에는 윤리경영 교육을 무상으로 제공하였습니다.



UNGC Seoul Conference 참가 (2008년 6월)

### 지속가능경영 확산

지속가능경영을 통해 기업이 꾸준히 경제 활동을 수행할 수 있는 사회적, 경제적 환경을 조성하기 위해서는 모든 기업들이 이러한 활동에 뜻을 같이 하는 것이 중요합니다. SK텔레콤은 2007년 5월 유엔 글로벌콤팩트에 대한 지지를 선언한 데 이어, 유엔 글로벌콤팩트 한국협회 발족에 적극 지원하였으며, 2008년에는 6월 서울에서 개최된 UNGC Seoul Conference를 후원하였습니다. 또한 BSR(Business for Social Responsibility), ECOA(Ethics and Compliance Officer Association), 지속가능경영원, 지속가능발전기업협의회, 윤경SM포럼 등 국내·외 관련 협회에 가입하여 지속가능경영의 산업계 확산에 동참하고 있습니다.



# Materiality Assessment

## 중요성 평가

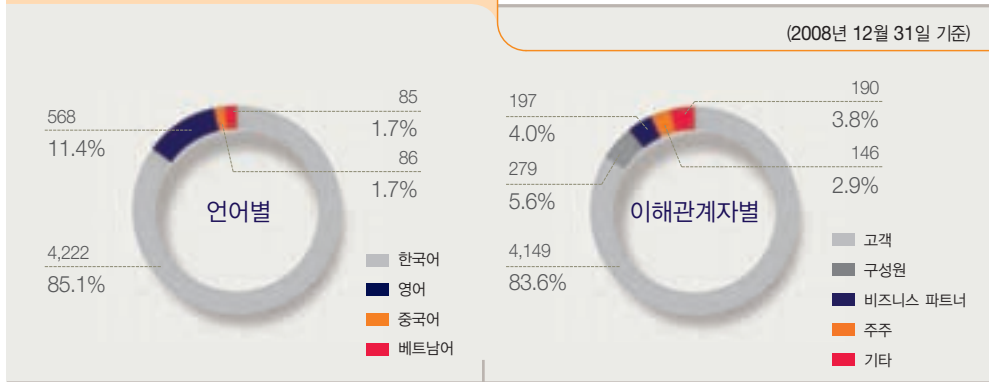
SK텔레콤은 다양한 이해관계자가 공통적으로 관심을 가지며, 경영 활동에 있어서 잠재적 영향도가 높은 이슈에 대한 관리 수준을 제고하고자 2008년 중요성 평가를 도입하였습니다. 이와 별개로 GRI 가이드라인에서 제시하고 있는 지표에 대해서는 핵심성과지표(Core Indicators)를 위주로 상세하고 정확한 성과 정보를 제공하기 위해 노력하였습니다.

## 평가 절차

2009년에는 기존의 이슈 카테고리를 바탕으로 신규 이슈 포함 여부, 각 이슈에 대한 사회적 관심도와 SK텔레콤에 대한 영향 분석을 AA1000에서 제시한 5 Parts Materiality Test Framework에 따라 진행하였습니다. 특히 2008년에는 홈페이지 보안을 통해서 지속가능성 보고서에 대한 의견을 상시적으로 수집할 수 있는 채널을 구축하고 홈페이지를 통해 접수된 의견을 주요 이슈 선정에 반영하였습니다. 또한, 보고서 작성 이전에 국내 지속가능경영 전문가 6명에 대한 대면 인터뷰를 수행하고, 그 결과를 반영하였습니다.

SK텔레콤 2007 지속가능성 보고서 다운로드 건수

(단위: 건)



## 주요 이슈 도출 결과

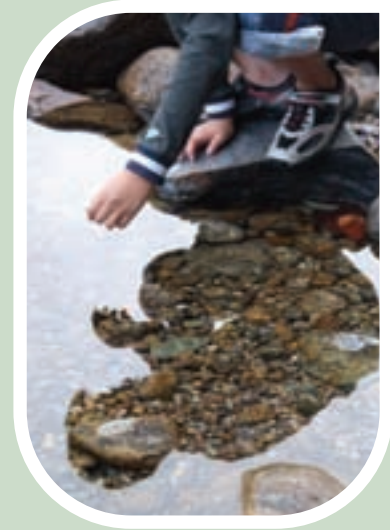
분석 결과 도출된 11개의 주요 이슈는 보고서의 주요 이슈 섹션(Material Issues to Our Business and Society)에서 다루었습니다. 중요성이 상대적으로 낮은 것으로 분석된 이슈 중 일부는 지표 섹션에서 다루고 있으며, 2009년 말까지 홈페이지를 통해 보고할 예정입니다. 앞으로 전사 차원에서 상시적으로 진행되고 있는 이해관계자 커뮤니케이션의 내용을 활용하여 중요성 평가를 수행하고, 해당 내용을 기업시민위원회와 관련 협의체 등에서 검토함으로써 주요 이슈를 중심으로 지속가능 경영 활동을 강화해 나갈 계획입니다.

### 중요성 평가 요소

5 Parts Test Framework	평가 요소	SK텔레콤 고려 변수
Short-term Financial Impact	단기 재무영향	사보 노출 빈도
Policy-based Performance	내부 방침 존재 여부	2008년 신규 방침 수립 여부, 구성원 의견
Peer-based Norms	동종업계의 이슈 대응 여부	동종업계 이슈 대응 여부에 대한 전문기관 평가 결과, BSR-GeSI ICT Materiality Project
Stakeholder Concerns and Behavior	외부 이해관계자의 관심도	독자 피드백, 투자자 정보 요청, 전문가 인터뷰 결과
Societal Norms	현재 규제 대상 및 향후 규제 예상 이슈	미디어 분석 결과

# Material Issues to Our Business and Society

- SK텔레콤은 회사와 이해관계자에게 공통적으로 중요한 이슈를 도출하고, 이에 대한 상세한 정보를 기술함으로써 상호간 이해의 폭을 넓히고 지속적으로 발전할 수 있는 계기를 만들고자 노력하고 있습니다.



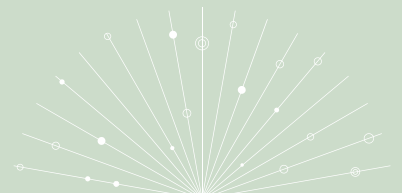
A.



B.



C.



A\_가족상 사진부문 - 맑은 마음 품길 - NV추진팀 김용환

B\_가족상 그림부문 - 등산 - 전송망운용2팀 박미상의 자녀 : 박성금/박성연

C\_가족상 사진부문 - 캠핑카 옆 배치기 - C&I SKMS실전팀 이윤희의 남편 : 김주한



# Issue\_01

## 경제적 파급효과

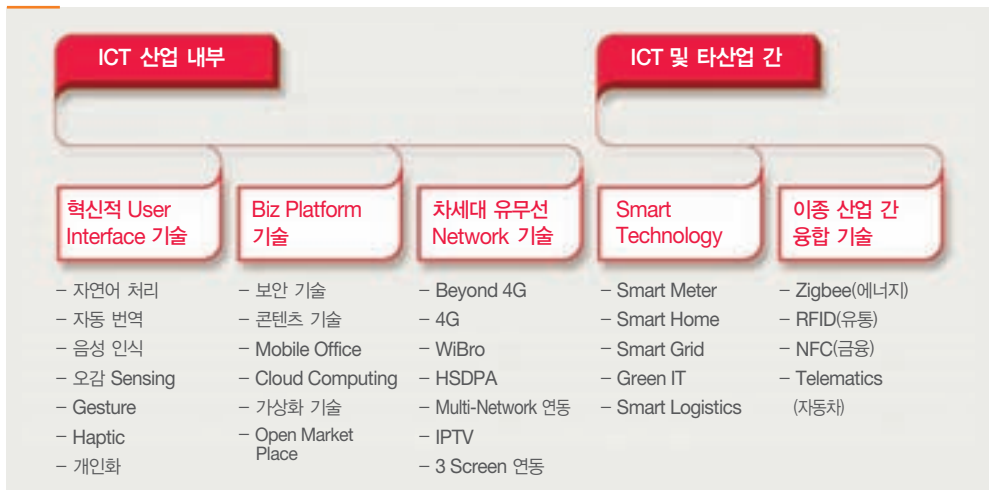
### 연관 산업 발전

SK텔레콤은 이동통신 서비스 시장 1위 사업자로서 그동안 단말기, 통신산업 등 정보통신기기 산업의 발전을 견인하는 역할을 해왔습니다. 앞으로도 영상, 콘텐츠 등 다양한 사업으로 범위를 확장하면서 콘텐츠 산업 등에 보다 다양한 경제적 파급효과가 예상됩니다. 2009년에는 기존 고속 하향패킷접속(HSDPA) 데이터 네트워크를 고속상향패킷접속(HSUPA)으로 고도화하는 작업을 진행할 예정입니다. 또한 스마트폰 범용화를 위한 애플리케이션 오픈 마켓 플레이스 구축 등 디지털 콘텐츠 분야에도 투자를 확대할 계획입니다.

### 산업 효율 향상

이동통신 네트워크는 운송, 물류 산업에 있어서는 없어서는 안 될 필수재로 이미 자리매김하였습니다. 대형 건물 및 공장 등의 전력량을 검침하여 데이터를 단말로 전송하는 고압 전력 관리를 비롯하여 수질 관리, 가로등 원격제어, 지하수 관측 등에도 이동통신 네트워크가 광범위하게 활용되고 있습니다. 데이터 전송 속도, 위치 정보의 정확성 등이 향상됨에 따라 SK텔레콤이 제공하고 있는 다양한 솔루션 서비스는 고객사의 업무효율성 향상은 물론, 산업 전체의 효율 향상에 기여하고 있습니다. SK텔레콤은 이를 더욱 강화하여 앞으로 한국이 가진 뛰어난 ICT 인프라의 산업적 활용도를 제고할 수 있는 기술과 서비스 개발에 대한 투자를 대폭 확대할 계획입니다.

### 5대 성장 기술 과제



### 일자리 창출

SK텔레콤에는 비정규직을 포함하여 총 5천여 명의 구성원이 일하고 있습니다. 이와 함께, 9천여 명 이상의 인력이 사육관리, 네트워크망 유지관리와 고객서비스 분야의 협력사에서 일하고 있습니다. 이외에도 청소년을 위한 1318 해피존(Happy Zone) 운영, 저소득층을 위한 행복도시락 급식, 장애아동의 교육 여건 개선을 위한 장애통합교육보조원 파견 등을 통해 사회적 일자리를 창출하였습니다. ➔ Issue\_11. 지역사회투자(p.37)

### ● 사회 안전망 확충

SK텔레콤은 산간오지, 도서 지역 등 전파 소외지역 해소를 위해 노력함으로써 통신기술의 혜택이 전 국민에 고르게 전해지도록 노력하고 있습니다. 또한 이동통신 인프라를 통해 각종 위험으로부터 국민을 보호하고, 나아가 삶의 질 향상에 기여할 수 있는 서비스를 무료로 제공하는 등 이동통신 기술을 활용한 사회적 이슈 해결에 기여하고 있습니다.

➔ 📞 Issue\_3. 서비스 품질 및 안전성(p.29)

#### STAKEHOLDER EXPECTATIONS

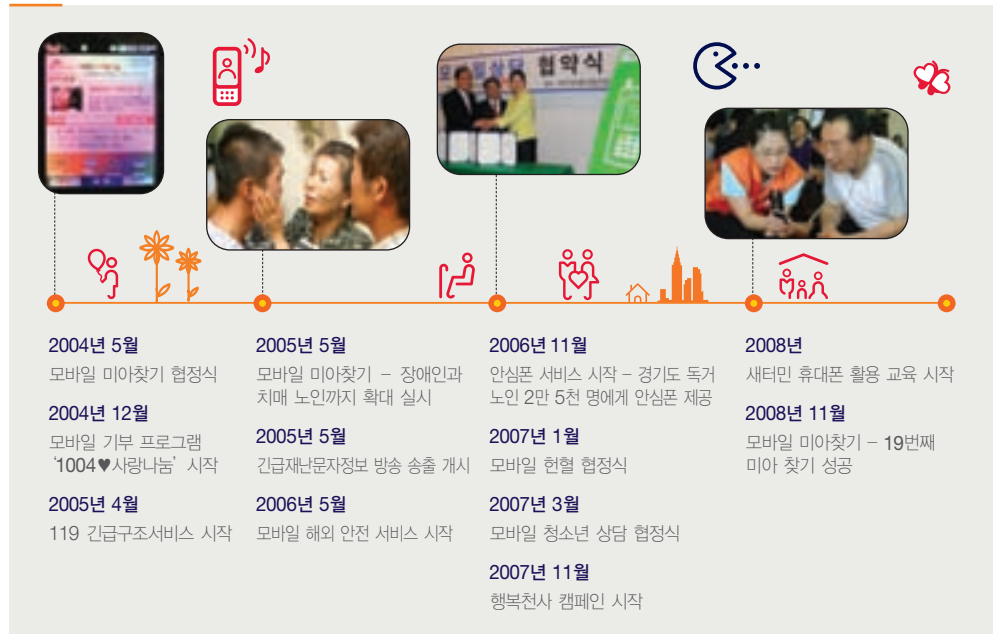
"기업은 이미 보유하고 있는 기술과 인적자원, 사업가적 통찰력을 활용하여 시급성이 큰 사회적 이슈의 해결을 돕고, 혁신의 기반을 마련해야 할 것입니다."

2007 지속가능성 보고서 p.30, Bradley Googins, Boston College Center for Corporate Citizenship

#### IN ACTION

SK텔레콤은 다양한 모바일 사회 공헌 프로그램을 통해 이동통신 기술을 활용한 사회적 이슈 해결에 기여해 왔습니다. 앞으로는 우리의 기술과 역량을 활용하여 ICT의 산업적 활용도를 높이고, 사회적으로 긍정적인 파급효과를 높일 수 있는 방향으로 사업 전략을 전개할 계획입니다.

#### 모바일 사회공헌 프로그램



📄 2008 SK 사회공헌활동 백서, 2008 Social Contribution Report

모바일 사회공헌 프로그램 실적	(단위: 명)				
	2004	2005	2006	2007	2008
<b>SK 17.</b> 모바일 미아·장애인·치매노인 찾기	7	2	2	4	4
<b>SK 18.</b> 모바일 청소년 상담 이용인원				14,842	61,743

#### LOOKING FORWARD

통신기술의 혜택을 전 국민, 전 산업에 고르게 전파함으로써, 우리 사회 지속가능발전의 견인차 역할을 하겠습니다.



## Issue\_02

### 제품 및 서비스 개발

#### ● 통신기술의 미래를 열어가는 기업

SK텔레콤은 디지털 방식의 이동전화 시스템인 IS-95A/B, CDMA 2000 1X EV-DO, HSDPA를 세계 최초로 상용화하였습니다. 나아가 세계 최고 수준의 네트워크를 기반으로 고객 가치 창출에 역점을 둔 차별화된 멀티미디어 및 전자상거래 서비스를 제공하고 있습니다.

#### 혁신적 서비스를 통한 고객 가치 제고

무선인터넷 영역에서는 무선인터넷 포털인 Nate를 중심으로 휴대폰 대기화면용 위젯 서비스인 iTopping과 위치 기반 서비스인 T map, 이동통신 환경에 특화된 블로그 서비스인 Tossi 등 다양하고 편리한 서비스를 지속적으로 선보이고 있습니다. 휴대폰 기반의 선물보내기 서비스인 기프트콘, 휴대전화에 기존 교통카드의 기능은 물론, 편의점, 온라인 쇼핑몰 등의 결제 기능을 구현한 T cash 서비스 등은 고객의 높은 호응을 얻고 있습니다. 앞으로도 SK텔레콤은 고객 니즈에 기반한 혁신적인 컨버전스 서비스 제공을 통해 고객의 편의성을 제고하고 새로운 즐거움을 제공하기 위해 노력할 것입니다.

#### 정보기술 체험관 티움(T.um) 개장

SK텔레콤은 이동통신 서비스를 통해 다가올 미래에 대해 다양한 이해관계자의 공감을 얻어 내고자 정보기술체험관을 운영하고 있습니다. 티움은 이동통신산업의 과거와 현재, 미래를 재미 있고, 이해하기 쉽게 보여주는 산 교육의 장으로, 미래형 휴대폰인 T-key로 SK텔레콤이 앞으로 구현하고자 하는 다양한 산업 영역의 컨버전스 서비스를 체험할 수 있도록 구성되어 있습니다. 2008년 11월 개장 이후 100일 동안 88개국에서 5천여 명이 찾을 정도로 많은 관심과 호응을 얻고 있습니다. [tum.sktelecom.com](http://tum.sktelecom.com)

#### ● 기술 표준화 선도

SK텔레콤은 GSMA(Global System for Mobile communications Association), OMA(Open Mobile Alliance), JCP(Java Community Process), 3GPP(The 3rd Generation Partnership Project), ISO(International Organizations for Standardization) 등 핵심 표준화 기구에서 글로벌 선도 업체들과 협력하여 표준화를 주도하고 있습니다. 특히, GSMA CEO Board 활동을 위시하여 LiMo, OMA 등 주요 표준화 기구에서 이사회 및 의장 활동을 수행하고 있습니다. 2008년에는 SK텔레콤이 선행 연구하고 있는 차세대 SIM(Subscriber Identification Module) 기술과 모바일 게이트웨이 기술을 GSMA와 OMA에 제안하였으며, Mobile Telematics 기술이 자바 기반 국제 표준화 기구인 JCP 글로벌 기술표준으로 등록되는 성과를 거두었습니다. SK텔레콤은 이러한 기술력과 세계적 수준의 컨버전스 서비스 경험을 바탕으로 전 세계 시장을 대상으로 한 컨버전스 서비스의 'De Facto Standard(사실상의 표준)'를 선도하고자 합니다.



● 정보기술 체험관 티움 전경

●● 티움 개장 100일 기념 다문화가정 초청 행사 (2009년 2월)

**Smart SIM 표준화**

지난 2월 Mobile World Congress 2009에서 Smart SIM 표준화 협력을 위한 프로젝트가 공식적으로 발족되었습니다. SK텔레콤은 2008년부터 GSMA 활동을 통해 Smart SIM의 표준화 협력이 필요함을 역설해왔습니다. Smart SIM은 USIM(Universal Subscriber Identity Module)의 용량을 확대하여 단말기를 교체하더라도 개인이 소장한 콘텐츠와 개인화된 모바일 어플리케이션을 사용할 수 있도록 하는 기술입니다. 이를 통해 이동통신사들은 단말기 제약 없이 새로운 비즈니스 모델을 개발할 수 있으며, 단말기 제조사 역시 디자인과 품질 향상에 주력할 수 있어 개발 소요 비용과 시간을 단축할 수 있을 것으로 전망됩니다. SK텔레콤은 이동통신사, 카드 제조사, 단말기 제조사 등이 협력하여 호환성을 보장할 수 있도록 Smart SIM 표준화를 유도하고 발전시켜, 새로운 시장을 창출하는 데 주력할 예정입니다.

**차세대 Mobile Gateway 서비스 표준화**

SK텔레콤은 2008년부터 세계 최대 Application 표준화 기구인 OMA에 차세대 Mobile Gateway 서비스 표준화(Converged Personal Network Service)의 필요성을 주장하여 2008년 8월 공식적인 표준화 아이템으로 승인 받았습니다. 차세대 Mobile Gateway 서비스는 이동통신 네트워크를 사용하지 못하는 내비게이션이나 PMP 단말을 가진 사용자라도 휴대폰을 통해 이동통신 네트워크에 접속하여 원하는 멀티미디어 콘텐츠를 이용할 수 있도록 하는 기술입니다. SK텔레콤은 현재 퀄컴, 에릭슨, NTT DoCoMo, 도시바, 차이나모바일, 삼성, LG 등과 함께 최적의 국제 표준을 만들기 위해 협력하고 있습니다.



제2회 Open Idea+ Festival 시상식

**Open Innovation**

SK텔레콤은 Web 2.0의 개방과 참여, 공유의 정신을 상생협력과 접목하여 공동의 사업기회 발굴을 위해 노력하고 있습니다. 2004년부터 현재까지 외부기관과 중소 비즈니스 파트너의 기술 개발에 총 177억 원을 지원하여 위성방송, 콘텐츠 저작권 보호 시스템 등 다양한 분야에서 사업화가 가능한 아이템을 발굴하고 있습니다. 2008년에는 Open2U를 오픈하고 그 이용을 활성화 하기 위해 제2회 Open Idea+ Festival을 개최하여 470건의 사업 아이디어를 접수하였습니다.

**LOOKING FORWARD**

우리의 일상에 편리함을 더할 수 있고 지속가능한 발전을 촉진할 수 있는 신규 제품 및 서비스 개발을 위한 노력을 지속하겠습니다.





## Issue\_03 서비스 품질 및 안전성

### ● 통화 품질

국가고객만족도 조사(NCSI), 한국산업의 고객만족도 조사(KCSI), 한국서비스품질지수(KS-SQI) 등 주요 고객만족도 조사 결과를 통해 입증되었듯이 SK텔레콤은 통화 품질 등 본원적 서비스 품질에 있어 고객으로부터 높은 평가를 받고 있습니다. 2007년 WCDMA 전국망을 구축한 후 지속적인 투자를 통해 WCDMA도 기존 CDMA 망 수준의 통화 품질을 확보하였습니다. 2009년에는 망 구조 최적화를 통하여 운용 효율화를 추구하고, 기존망 및 진화망을 유연하게 연동하여 새롭게 출시되는 다양한 단말과 부가 서비스의 사용을 가능하게 함으로써 고객 경험을 제고해 나갈 것입니다. 최근 이동통신사업자는 통화 품질에 관한 보다 적극적인 정보공개를 요구 받고 있습니다. SK텔레콤은 방송통신위원회, 학계, 시민단체, 통신사업자연합회로 구성된 '품질평가협의회'에 참여하여 타 이동전화사업자와 공동으로 이동통신 서비스 품질 공개 사이트를 구축하고 있습니다.

### ● 전파 소외지역 해소

SK텔레콤은 연안해상서비스 커버리지 확대를 위해 등대 등 기존의 인프라를 활용하여 이동전화 중계기를 설치하고 서비스해 왔습니다. 2008년에는 품질 차별화 활동의 일환으로 서비스 불량 지역 품질 개선 활동을 마을 단위로 진행하였습니다. 2009년부터는 전파 소외지역의 중점관리를 위해 전파소외지역까지 품질관리 영역을 확대할 예정입니다. 이외에도 SK텔레콤은 기간통신 사업자들과 함께 산간오지나 도서지역을 비롯하여 전 국민 모두가 보편적으로 통신서비스를 이용할 수 있도록 보편적 통신서비스 비용을 지원하고 있습니다. 2009년 3월 확정된 2007년 보편적 역무손실 보전금은 총 938억 원으로, 방송통신위원회의 결정에 따라 이 가운데 34.5%인 323억 원을 SK텔레콤이 부담할 계획입니다.



SK 4. 전파소외지역 커버리지 확충 노력<sup>1)</sup>

(단위: 개소)

	2005	2006	2007	2008
산간오지	9	5	31	57
등산로	2	0	1	2
도서지역	65	18	14	13
총 실적	76	23	46	72

1) '05년부터 '07년까지 인천지역 도서 서비스 현황이 누락됨에 따라 관련 내역을 추가하여 데이터가 변동됨

### ● 전자파 영향 모니터링

SK텔레콤은 전파법시행령 제65조에 따라 전자파 강도 보고대상 무선국(송신장치의 공중선 전력률이 30W를 초과하고 주거, 상업, 공업, 관리지역에 설치되는 기지국)에 대해 전자파 측정을 정기적으로 실시하고 있습니다. 2008년에는 WCDMA기지국과 FA증설 등에 따라 측정 의무화 적용 대상 기지국이 증가하여 총 1,625회의 전자파 측정을 실시하였으며, 측정 결과가 모두 기준치에 미달함을 확인 하였습니다. 이 밖에도 SK텔레콤은 전자파의 영향에 대한 객관적인 정보 제공 요구에 부응하기 위해 2000년부터 정부 주도의 전자파 인체 영향 연구를 지원하고 있습니다. 2007년부터 2011년까지 매년 1.5억 원을 지원할 예정이며, 현재 기지국 등 전자파 인체 영향 연구 결과 DB 구축 등 7개 과제가 수행되고 있습니다.

● ● ●  
기지국 주변 전자파 측정

LOOKING  
FORWARD

서비스 품질과 안전성을 위협할 수 있는 새로운 요소를 지속적으로 검토 하고, 선제적으로 대응하여, 보다 높은 품질의 이동전화 서비스를 보다 널리 안전하게 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

## Issue\_04 요금 부담 경감



● 중고생 통화료 50% 할인 상품 출시 (2008년 8월)

### ● 요금 인하 혜택 확대

SK텔레콤은 통신요금 부담 완화에 대한 고객의 요구에 부응하는 요금 인하 조치를 꾸준히 확대해 왔습니다. 2006년 1월 발신자번호표시 서비스를 무료화한 데 이어, 2007년 10월 망내할인 상품을 도입하였고, 2008년 1월에는 문자메시지 요금을 인하하였습니다. 또한, 가계 통신비를 실질적으로 경감할 수 있는 가족 할인제도, 장기가입고객 망내 통화 할인, 유무선 결합상품 등 경쟁촉진형 요금 상품을 단계적으로 출시하여 고객의 호응을 얻었습니다. 이러한 통신비 절감 방안 시행에 따라 2008년에만 4,574억 원에 달하는 통신요금 인하 효과가 발생한 것으로 추산 됩니다.

### ● 고객 니즈를 고려한 요금제 제공

SK텔레콤은 고객이 스스로 자신의 통화 패턴에 맞춘 요금제를 선택하여 요금 부담을 덜 수 있도록 지원하고 있습니다. 온라인 고객센터에 접속 후 나이, 하루 발신 건수, 문자메시지 사용 건수 등 5가지 항목을 입력하면 최적의 요금제 2가지를 추천 받을 수 있으며, 선택한 요금제는 온라인 상으로 바로 변경이 가능합니다. 매월 8만 명의 고객이 이 서비스를 활용하고 있습니다. 이외 에도, 2008년에는 특히 여성, 학생 등과 같이 일정한 통화 패턴을 가진 고객군의 라이프 스타 일에 맞춘 요금제를 출시하였습니다.

### ● Billing Shock 예방

SK텔레콤은 과금 정보를 고객에 명확히 전달하기 위해 노력하는 한편, 정보이용료, 데이터요금 등에 대한 상한제·정액제의 도입을 확대하고 있습니다. 특히 고객이 요금 발생 내역을 인지하지 못한 채로 운세, 채팅 등 음성정보 서비스를 과도하게 이용함으로써, 뜻하지 않은 요금 피해를 입지 않도록 060 정보이용료의 한도를 설정할 수 있는 '060 정보료 한도제'와 060 전화 발신 시 비밀번호를 입력해야만 통화가 가능하도록 '060 비밀번호 통화' 서비스를 도입하여 2009년 1월 부터 시행하고 있습니다.

### ● 취약계층 요금 부담 경감

SK텔레콤은 노년층, 12세 미만의 어린이, 장애인 등의 필요에 맞춘 요금제를 통해 경제적 부담 때문에 이동전화 서비스의 혜택으로부터 소외될 수 있는 고객의 비용 부담을 낮추기 위해 노력해 왔습니다. 2008년 10월에는 저소득층에 대한 요금 감면 혜택을 확대하는 한편, 재생된 중고 단말기를 지원하기로 하였습니다. (기초생활수급자: 가입비 면제, 기본료 면제(13천 원 한도), 통화요금의 50% 할인, 차상위계층: 가입비 면제, 기본료와 통화요금의 35% 할인). 이에 따라 2008년 12월 말까지 요금 감면 혜택을 신청한 고객은 약 20만 명입니다.

LOOKING  
FORWARD

경영 효율성 향상을 통해 지속적으로 요금을 인하하면서도 고객 가치를 제고하는 혁신적인 해법을 찾기 위해 노력할 것입니다.



## Issue\_05 고객정보보호

### ● 고객정보 관리체계 정비

고객정보보호에 대한 사회적 관심이 높아짐에 따라 SK텔레콤은 내부 관리 체계를 강화하고 있습니다. 2008년에는 고객정보보호에 대한 전사 총괄 책임자인 CPO(Chief Privacy Officer)와 회사 보안 업무 전반을 책임지는 CSO(Chief Security Officer)를 선임하고, 고객정보의 수집, 이용, 파기 등 전 단계에 대한 전사 방침을 확고히 하였으며, 이에 대한 사전 점검, 사후 대응 활동을 강화하였습니다. 2009년에는 고객정보보호 마스터 플랜 수립, 고객정보를 활용한 사업 전반에 대한 검증 강화를 통해 사전적 예방 활동을 추진하고, 사고 발생시 신속하고 효과적인 대응이 가능하도록 관리체계를 운영해 나갈 계획입니다.

### ● 고객정보 취급 프로세스 강화

SK텔레콤은 고객정보보호 지침 및 가이드라인을 현행화하고 CPO 사전 검토 프로세스를 도입 하는 한편, 구성원 및 비즈니스 파트너 대상의 교육과 점검을 지속적으로 실시함으로써 고객 정보가 안전하게 취급될 수 있도록 관련 프로세스를 강화하고 있습니다. 2007년 4월에는 국내 최초로 고객정보 관련 데이터의 보안 강화를 위해 고객정보보호센터를 설립하여 고객 DB의 내·외부 접근을 단일화하였습니다. 고객정보보호센터의 정보보안 관리 체계에 대해서는 ISO27001 인증을 획득하였습니다. 2008년에는 고객정보 전송 과정에서 발생할 수 있는 리스크 예방을 위해 고객정보전송시스템을 구축하는 등 고객정보보호 인프라를 지속적으로 개선하고 있습니다.



### ● 유통망의 고객정보 유출 및 오남용 방지

2008년에는 유통망에서의 고객정보 유출 리스크를 최소화하기 위한 가이드라인을 정립하고 전국의 유통망에 대해서 총 2,380회의 고객정보보호 점검 및 교육 활동을 체계적으로 수행하였습니다. 또한, 업계 최초로 판매점에서도 가입신청서를 스캔하여 이미지를 보관하고 원본은 고객에 교부하는 방식을 도입하여, 서비스 가입 과정에서의 고객정보 유출 가능성을 사전에 차단하였습니다. 이외에도 SK텔레콤은 타인의 개인정보를 활용한 휴대폰 복제 여부를 모니터링 할 수 있는 시스템 (Fraud Management System)을 갖추고 신속하게 대응하고 있습니다.

### ● 고객정보보호 관련 법률 개정 대응

고객정보보호의 중요성에 대한 인식의 확산과 관련 법률 강화는 개인정보 취급자에 대한 보다 확고한 고객정보보호 조치를 요구하고 있습니다. 이에 따라 SK텔레콤은 주민번호 대체수단 적용, 개인정보 보호 조치 강화를 위한 전사 차원의 대응 협의체를 운영하고 있습니다. 2009년에는 강화된 규정에 따라 전사적으로 필요한 시스템 구축 작업을 진행할 계획입니다.

- 고객정보보호센터 ISO 27001 인증 획득 (2008년 1월)
- 고객정보보호 사내 포탈 <본 프라이버시> 오픈 (2009년 4월)

LOOKING FORWARD

SK텔레콤은 확고한 고객정보보호 조치를 통해 고객정보 유출 및 오남용의 위험을 철저히 관리하겠습니다.

## Issue\_06 서비스 사용 환경

### 청소년 고객 보호 조치의 단계적 강화

| 2006 | 성인 콘텐츠 서비스 자체 제공 중단, 무선인터넷·콜렉트콜 차단, 보호자 요금 통보 서비스 출시

| 2007 | 060 스팸 문자 차단 서비스, 정보 이용료 상한제 도입, 청소년 전용 계약서 도입 및 청소년 고객 설명전환 캠페인

| 2008 | 데이터퍼펙트 정액제 도입, 유해 콘텐츠 필터링 시스템 가동, 060정보료상한제 청소년 사용자 기본 가입('09년 시행)

#### STAKEHOLDER EXPECTATIONS

"소비자들이 갖는 기대나 요구는 앞으로 더욱 높아질 것이며, 이에 적절하게 대응하는 능력을 가질 때 SK텔레콤의 경쟁력도 향상될 것입니다."

2007 지속가능성 보고서  
p.19, 이덕승 녹색소비자연대

#### IN ACTION

SK텔레콤은 고객의 소리에 신속하게 대응함은 물론, 제품 및 서비스 개발 과정에서부터 고객의 소리를 반영하고자 노력하고 있습니다. 2009년부터는 제품·서비스 출시 전 고객 가치 침해가능성을 사전적으로 검토하는 검증 체계를 본격적으로 운영할 계획입니다.

### ● 청소년 보호

SK텔레콤은 2006년 무선인터넷을 통한 성인 콘텐츠 직접 서비스를 전면 중단한 데 이어 청소년 보호를 위한 조치를 단계적으로 강화해 왔습니다. 2008년에는 UCC 사이트의 사용자가 유·무선을 통해 콘텐츠를 등록하는 최초 단계에서부터 음란성 여부를 자동으로 검사하여 무해한 콘텐츠만 등록할 수 있도록 하는 '유해 콘텐츠 필터링 서비스'를 새롭게 선보였습니다. 또한 2007년부터 청소년을 대상으로 실시해온 '즐거운 휴대폰 문화만들기' 캠페인을 지속하였습니다.

 휴대폰 문화 캠페인 홈페이지 <http://www.happymobile.or.kr>

### ● 스팸 방지 노력

SK텔레콤은 2006년부터 스팸문자 발송업체에 대한 관리 체계를 강화하고, 스팸문자 차단을 위한 필터링 서비스 개발에 지속적으로 투자해 왔습니다. 특히, 스팸 상담 전담 시스템을 수립하고, 불법스팸관리센터를 운영하는 등 스팸 메시지에 적극적으로 대응한 결과 스팸 관련 고객 상담 및 불만 건수가 대폭 감소하는 성과를 거두고 있습니다. 2009년에는 고객의 스팸 신고에 신속하게 대응하는 것뿐만 아니라 스팸 발송 업체에 대한 관리를 보다 엄격히 하는 등 사전적인 예방 활동에 보다 힘을 계획합니다.

### ● 통신서비스 활용 지원

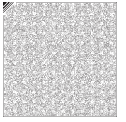
SK텔레콤은 이동통신 서비스 활용이 익숙하지 않은 계층에 대한 휴대폰 활용 교육을 통해 고객 피해를 사전에 예방하고, 불편 없이 서비스를 활용할 수 있도록 돕고 있습니다. 특히 고객봉사단 Sunny와 협력하여 이동통신 서비스 활용에 상대적으로 능숙한 청소년들이 직접 휴대폰 활용 교육을 진행하도록 함으로써 세대간·계층간 소통을 돕고 있습니다. 이외에도 언어 및 청각 장애 고객을 대상으로 수화, 채팅 상담 서비스(##114 + 영상통화, 평일 9시-18시)를 제공하고 있으며, 외국인 고객을 대상으로 한 외국인 전용 고객센터(080-252-5011, 1599-2011, 영어·일어·중국어 상담 24시간 제공) 역시 운영하고 있습니다.

### ● 클린 오픈마켓 선포

국내 오픈마켓은 매년 20~30%씩 성장하고 있음에도 불구하고, 제품에 대한 소비자 신뢰도가 문제로 지적되어 왔습니다. SK텔레콤은 선발주자와의 차별화 전략으로 11번가를 통해 '위조품 110% 보장제' (11번가에서 구매한 제품이 위조품임이 밝혀지면 100% 환불에 10% 포인트를 배상해 주는 제도), '안심쇼핑보장제' (소비자의 실수로 파손, 수리 등의 문제가 발생했을 시에도 30일 이내라면 수리비를 대신 지급해 주거나 교환해 주는 제도)를 도입하여 제품과 서비스에 대한 고객 신뢰를 확보하기 위해 노력하였습니다. 실제로 위조품 110% 보장제 실시 이후 명품 거래가 400% 증가하는 등 11번가의 서비스 품질에 대한 평가가 크게 향상되고 있습니다.

#### LOOKING FORWARD

고객의 소리에 귀 기울이고, 사용자가 보다 안전하게 서비스를 활용할 수 있도록 지속적으로 서비스를 개선해 나가도록 하겠습니다.



# Issue\_07

## 기후변화 대응

### STAKEHOLDER EXPECTATIONS

“지속가능발전에 기여할 수 있는 서비스를 적극적으로 출시하는 등 시장 개척 노력이 있어야 합니다. 여기에는 적절한 인식 제고 활동이 선행되어야 하며, 기술적으로 발전된 제품과 서비스를 사용화 할 수 있는 환경을 조성하기 위해서 정부, NGO 등과의 협력과 파트너십이 꼭 필요 합니다.”

2007 지속가능성 보고서 p.23, Luis Neves Global e-Sustainability Initiative

### IN ACTION

SK텔레콤은 인천 송도, 중국 북경시 등에서 친환경 u-City 추진을 위해 정부 등 관련 이해관계자와 긴밀한 협력을 추구해 왔습니다. 2009년 3월에는 방송통신위원회에서 주최한 제1회 '녹색 방송통신추진협의회'에 참여하여 친환경휴대폰 개발, 원격 감침 등 친환경 솔루션서비스 확대 방안 등을 발표하였습니다.

### 저탄소 녹색성장을 위한 SK텔레콤의 역할

SK텔레콤은 실시간 교통상황을 반영하는 내비게이션, 디지털 홈 등 삶의 편의를 제공하는 한편, 에너지 절약 등을 통한 환경친화적인 라이프 스타일의 확산에 기여할 수 있는 서비스를 확대하고 있습니다. 또한 대한민국 이동통신 서비스 시장 1위 사업자로서 충전기 등 휴대폰 주변기기 표준화 등을 주도하여 얻은 경험을 글로벌 통신기업들과 나누고 있으며, 휴대폰 포장재 저감 등을 위해 제조사 등 관련 이해관계자들과 협의하고 있습니다. 이에 더해 SK텔레콤은 ZigBee, 스마트 그리드 등 에너지와 자원을 절감할 수 있는 ICT 기술에 대한 연구개발 투자를 지속함으로써 타 산업의 그린화를 촉진할 수 있는 플랫폼의 역할을 담당하고자 합니다.

### 에너지 효율성 향상

기후변화로 인한 평균 온도 상승, 극단적인 기후 현상의 증가, 해수면 상승 등은 이동통신망 관리에 있어 위협 요인이 될 수 있습니다. 특히 평균 온도 상승의 경우 냉방수요 증가로 이어져 새로운 비용 상승 요인이 됩니다. 이에 따라 SK텔레콤은 네트워크 관리에서부터 고객서비스까지 에너지 효율성 향상을 위해 노력하고 있습니다.

### 사옥 · 네트워크 관리

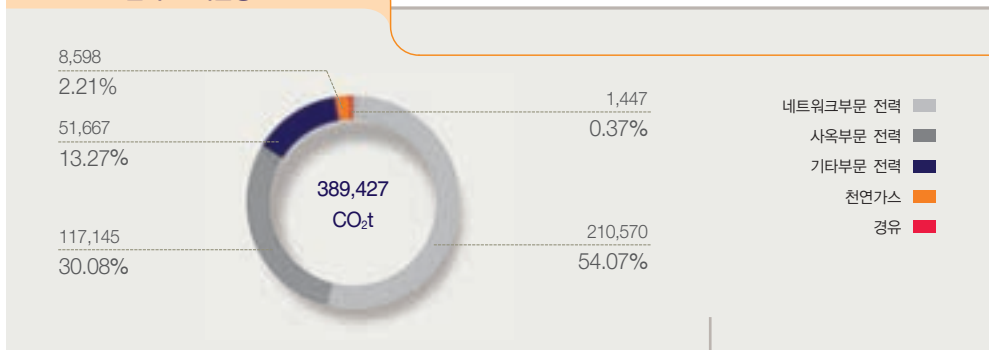
SK텔레콤은 2008년 6월부터 에너지 절약 캠페인을 전사적으로 실시해 오고 있습니다. 2009년에는 전국의 사옥에 순차적으로 흡수식 냉동기 등 에너지 절약 설비를 설치하는 한편, 서버 장비의 가상화 솔루션 도입, 저전력 Amp 개발 적용 등을 통해 에너지 효율 향상을 위해 더욱 노력할 계획입니다. 태양열 및 풍력 등 신재생에너지를 활용한 무선국 도입을 추진 중이며, 효율성이 입증될 경우 이를 점차 확대 추진할 계획입니다.

### 고객 서비스

고객 서비스 과정에서의 자원 및 에너지 소비를 줄일 수 있도록 전자청구서, 단말기의 원격 업그레이드 서비스, 웹 · 이동전화를 활용한 가상 고객센터 서비스 등을 실시하고 있습니다. 2008년에는 새로운 BI(Brand Identity) 도입에 따라 2천여 개 매장의 간판 조명을 친환경 LED로 교체하였습니다. 앞으로 신설 매장에는 LED 조명을 적극 적용할 예정입니다. 보조 사인 역시 LED를 활용하여 2009년 한 해 동안 2천여 개 매장에 도입할 계획입니다.

2008년 온실가스 배출량

(단위: CO<sub>2</sub>t)



LOOKING FORWARD

앞으로 기후변화, Green IT 등에 대한 전략적 대응을 통해 우리 사회의 저탄소 녹색성장의 디딤돌이 되겠습니다.

## Issue\_08 혁신적인 기업문화

### STAKEHOLDER EXPECTATIONS

"SK텔레콤이 우수한 글로벌 기업으로 도약하기 위해서는 보다 다양한 구성원을 채용, 육성하고, 특히 우수한 해외 인재들이 SK텔레콤 안에서 성장할 수 있도록 다양한 경력개발의 기회를 제공할 수 있어야 합니다."

2007 지속가능성 보고서 p.22,  
Eric Fiedler Hewitt Associates

### IN ACTION

2008년 말 현재 본사에 근무하고 있는 외국인 구성원은 총 53명입니다. 또한 해외 투자회사를 중심으로 우수한 현지인력의 채용을 확대해 왔습니다. SK텔레콤은 2009년부터 글로벌 인턴십 프로그램을 통한 Global Talents의 채용을 확대하는 한편, Global Work Infra 구축을 통해 우수한 글로벌 인재의 정착을 지원할 계획입니다.

### ● 혁신 기반 구축

글로벌 통신기업에 맞는 창의적인 조직 문화 구축을 위해 2006년 말 직급별로 다양하게 사용되던 호칭을 '매니저' 라는 단일 호칭으로 통합하였습니다. 이로써 직급이 아닌 능력에 따라 권한과 책임이 부여되면서, 창의적이고 도전적인 조직 문화를 만들고 직원들의 몰입도를 높인 것으로 평가되고 있습니다. 2007년말에는 사업 영역별 책임경영 촉진을 위해 CIC(Company-In-Company) 제도를 도입하였습니다. 이에 따라 경영 프로세스 최적화 작업이 진행되고 있으며, 각 CIC별 특성에 맞는 시스템과 조직문화 구축을 위해 노력하고 있습니다.

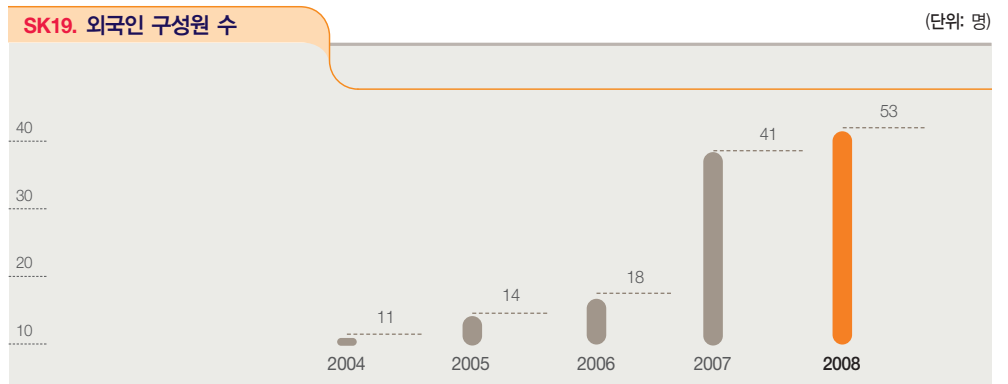
### ● 글로벌 사업 역량 제고

SK텔레콤은 다양한 국적의 인력이 언어 사용 등에 있어 어려움 없이 함께 일할 수 있는 조직 문화 구축을 위해서 영어공용화 조직(Bilingual Organization)을 확대하고, 업무 시스템의 영문화를 통해 Global Work Infra를 구축하고 있습니다. 글로벌 인턴십 프로그램 등을 통해 글로벌 문화에 대한 이해를 높이고, 영어공용화를 돕는 Bilingual Facilitator가 상주하는 글로벌 라운지를 운영하여, 글로벌 업무 수행에 필요한 조연을 쉽게 구할 수 있도록 하였습니다.

특히, 글로벌 사업 역량 제고를 위해 2008년에는 외국인을 전사 HR 담당 임원으로 임명하였습니다. SK텔레콤은 글로벌 인턴십 프로그램을 강화하는 등 우수한 글로벌 인재의 채용 및 유지를 위해 지속적으로 노력할 계획입니다.

### ● Working Culture Innovation

2008년에는 일과 삶의 조화를 통해 구성원의 장기적인 성장은 물론 회사의 발전을 도모하기 위해 업무 관행과 프로세스 혁신을 통한 근무시간 중 업무 몰입도 향상 캠페인을 진행하였습니다. 캠페인의 일환으로 초과 근무의 원인 파악 및 개선, 조직과 업무별 특성을 고려한 탄력근무제 등의 도입이 일부 이루어졌습니다. 이를 통해 구성원 개인의 'Time Management' 역량 향상은 물론 회의·보고 문화와 성과 평가 문화를 개선하고자 하는 노력이 지속적으로 이루어지고 있습니다.



LOOKING FORWARD

다양한 구성원이 본인의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 기업 특성에 맞는 혁신적인 조직 문화를 갖추어 나갈 계획입니다.



# Issue\_09

## 법규 준수

### Compliance Program

SK텔레콤은 공정거래법의 자율적인 준수가 회사의 경쟁력과 직결된다는 인식 하에 2002년 공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program)을 도입하였습니다. 이에 따라 매년 공정거래 자율준수 체크리스트를 배포하고 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 공정거래법규 준수를 위한 명확한 행동기준을 구성원에게 제시하여 위법 행위를 예방하는 한편, 위법 행위 발생 시 조기에 발견해 조치할 수 있도록 내부 시스템을 구축해 왔습니다. 2008년에는 전 구성원이 보다 쉽게 공정거래법의 제반 내용을 이해할 수 있도록 자율준수 프로그램 포털을 구축하여 2009년 3월부터 운영을 개시하였습니다. 자율준수 프로그램 포털을 통해 업무수행 과정에서 발생할 수 있는 불공정 거래 행위에 대해 사례를 중심으로 자세히 설명함으로써 공정거래 관련 법 준수를 지원할 예정입니다.

### 상생협력을 위한 공정거래 문화 정착

2008년 9월 SK그룹 상생협력 및 공정거래 협약 선포에 따라 SK텔레콤은 비즈니스 파트너와의 공정거래 문화 정착을 목표로 계약 체결 및 이행, 협력업체의 선정 및 운용 등의 단계에서 불공정한 거래의 사전 예방을 위해 관련 제도 및 관행을 개선할 예정입니다. 그 일환으로 2008년 12월에는 구매심의위원회를 설치하였으며, 향후 등 위원회를 통해 계약 체결 및 가격 결정 과정의 공정성과 적법성, 적정성을 확보하기 위한 내부 사전 심의를 강화해 나갈 계획입니다.

### 서비스 제공 관련 규제 준수

SK텔레콤은 비즈니스 모델 수립에서부터 계약, 영업, 홍보 등 서비스 제반 프로세스에서 전기통신사업법 등 관련 법규 준수를 위해 노력하는 한편, 제도 개선을 통한 리스크 저감 활동을 지속해 왔습니다. 그 결과 보조금 합법화 결정이 이루어지면서 방송통신위원회의 과징금 부과 규모가 2008년에는 2,150백만 원으로 대폭 축소되었습니다. 2008년에는 요금제·부가서비스 가입, 가개통, T-Ring가입 등 3건에 대해 과징금이 부과되었습니다.

과징금 현황	(단위: 건 / 백만 원)				
	2004	2005	2006	2007	2008
<b>PR9.</b> 방송통신위원회 과징금 부과 건수 <sup>1)</sup>	6	7	5	4	3
<b>SO7.</b> 공정거래위원회 과징금 부과 건수 <sup>1)</sup>	1	0	1	1	0
<b>SO8.</b> 공정거래위원회·방송통신위원회 과징금	32,349	36,620	69,812	10,012	2,150

1) 위원회 의결일 기준

## Issue\_10

### 글로벌 시장에서의 신뢰 획득

#### STAKEHOLDER EXPECTATIONS

“우리는 SK텔레콤이 각 지역의 지속가능성 이슈를 염두에 두고 핵심 제품 및 서비스, 기술의 개발 및 사업화를 진행할 것을 기대합니다.”

2007 지속가능성 보고서 p.16, Aron Cramer Business for Social Responsibility

#### IN ACTION

SK텔레콤은 국경의 제약없이 우리의 역량을 최대한 발휘할 수 있는 지역과 분야에서의 사업기회를 모색해 왔습니다. 앞으로 글로벌 시장에서 ICT 기술을 활용한 산업 효율성 향상 등을 통해 해당 지역의 지속 가능한 발전에 기여하는 기업으로 자리매김하고자 합니다.

#### 지역사회의 미래를 위한 사회공헌 활동

SK텔레콤은 중국, 베트남 등 사업 추진 지역을 중심으로 해당 지역사회의 환경과 요구 사항을 고려하여, 어린이와 청소년, 교육 분야를 중심으로 사회공헌 활동을 펼쳐오고 있습니다.

● **중국** ● 2007년 8월 중국 연변에 IT센터를 설립하여 컴퓨터와 인터넷 교육이 취약한 연변 지역에서 청소년, 대학생 등을 대상으로 IT교육을 실시하고 있습니다. 2008년 1월에는 중국 공청단과의 협약을 통해 ‘SK 공익기금’을 설립하여 대학생과 중고생을 대상으로 한 교육 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2009년에는 쓰촨성 지진 피해 지역 지원을 위해 해당 지역에 소학교를 건립하여 8월에 완공할 계획입니다.

● **베트남** ● 2007년 12월 호치민에 SK텔레콤 IT 교육센터를 설립하여 베트남 IT 인재 양성을 지원하고 있습니다. 특히, IT교육센터에서 우수한 성적을 거둔 학생들을 선발하여 SK텔레콤에서 인턴십을 수행할 수 있는 기회를 부여하고 있습니다. 이에 앞서 2006년부터 지구촌 나눔운동과 공동으로 주요 대학 등에 총 9곳의 ‘SK텔레콤 문고’를 설립하여, 운영해 오고 있습니다. 또한, 1996년부터 매년 한국 의료진과 함께 얼굴기형수술을 지원하여 2008년까지 총 2,676명의 어린이에게 희망을 안겨 주었습니다. 외환위기 등 어려운 시기를 거치면서도 지속되어온 SK텔레콤의 베트남 사회공헌 활동을 높이 평가하여 2008년 6월 베트남 정부는 외국인 대상 최고 훈장인 ‘베트남 국가 우호 훈장’을 수여하였습니다.



● SK-중국 공청단 공익기금 협약식 (2008년 1월)

●● 베트남 까마우(Ca Mau) 지역 얼굴기형 어린이 무료수술

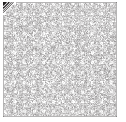
#### 해외 사업의 경제적 기여

SK텔레콤은 CDMA, WCDMA, TD-SCDMA 등 다양한 통신서비스 표준에 대한 경험과 역량을 고루 갖춘 이동통신사업자로서 한국 시장에서의 다양한 컨버전스 서비스 경험을 바탕으로 글로벌 이동통신 서비스 시장의 발전에 기여하고자 합니다. 특히, 중국, 베트남 등 신흥 시장을 중심으로 현지 동종업계 평균 보다 좋은 조건으로 현지 인력의 채용을 확대하여, 지역 인재 양성에 기여하고 있습니다. 앞으로 주요 지역에서의 사업 활동이 성숙됨에 따라 사업 활동을 통한 해당 지역의 사회경제적 발전에 보다 많이 기여할 수 있을 것으로 생각합니다.

#### LOOKING FORWARD

지속적인 사회공헌 활동과 함께 해당 지역의 발전에 기여할 수 있는 사업 활동과 서비스로 해외 시장에서도 신뢰받는 기업으로 발전할 수 있도록 하겠습니다.





# Issue\_11

## 지역사회 투자

### ● 사회적 일자리 창출

SK텔레콤은 청소년을 위한 1318 해피존(Happy Zone) 운영, 저소득층을 위한 행복도시락 급식, 장애아동의 교육 여건 개선을 위한 장애통합교육보조원 파견 등 다양한 사회공헌 프로그램을 통해 사회복지 인프라를 확충하고 일자리를 창출하는 등 성장의 결실을 소외 계층과 나누고 있습니다. 결식아동과 노인 등 소외계층에 위생과 영양 면에서 우수한 도시락을 공급하는 행복도시락 사업의 경우, 2005년부터 3년간 29개소의 행복도시락센터 설립을 목표로 사업을 시작하였으며, 정부, 지자체, NGO와의 협력을 통해 2009년 3월까지 총 18개소가 노동부의 '사회적 기업' 인증을 획득하였습니다. 최근의 어려운 경제 상황을 감안하여 사업 추진 과정에서 축적된 역량을 바탕으로 행복도시락센터를 추가로 설립할 예정입니다.

### ● 소외 청소년 지원

1318 해피존은 지역 복지서비스의 사각지대에 있는 13~18세의 청소년들을 지원하는 공간입니다. 2006년 11월 이후, 2008년 말까지 전국에 29개소의 해피존을 설립하였으며, 천여 명의 청소년을 대상으로 학습, 진학, 문화 상담 프로그램은 물론 급식 서비스를 상시적으로 제공하고 있습니다. 이외에도 SK텔레콤은 '해피 뮤직 스쿨', '해피 뮤지컬 스쿨', '해피 쿠킹 스쿨' 등의 전문 교육 프로그램을 통해 재능과 열정을 보유하고 있음에도 불구하고 경제적 여건에 따라 배움의 꿈을 포기할 수 밖에 없는 학생들의 자아실현을 돕고 있습니다.

### ● 자원 봉사

SK텔레콤은 '나눔'으로 행복한 대한민국을 만들어간다는 목표아래 2004년 구성원자원봉사단을 설립하였습니다. 매월 테마별 자원봉사, 주니어공학교실, 행복나눔바자회 등 다양한 봉사 활동을 수행하고, 활동 내용을 봉사활동정보관리시스템을 통해 체계적으로 관리하는 한편, 매년 봉사단별 활동 결과를 평가하고 시상함으로써 전사적으로 일관된 주제를 유지하면서도 조직별 특성과 지역 사회 여건을 반영한 창의적인 봉사 활동이 이루어 지도록 하고 있습니다. 2008년에는 원유유출 사고로 재난에 처한 태안지역에 대한 긴급복구 작업에 천여 명의 구성원이 참여하였습니다. 또한, 태안사랑상품권을 구입하고, 구성원의 태안 지역 방문을 적극 권장하는 등 원유 유출로 침체된 지역경제 활성화를 적극 지원하였습니다. SK텔레콤은 자원봉사단 창단 5주년을 맞아 앞으로 봉사 활동의 질적 성장을 위해 구성원이 보유한 지식과 재능을 사회와 나눌 수 있는 전문 자원 봉사 프로그램을 강화해 나갈 계획입니다.

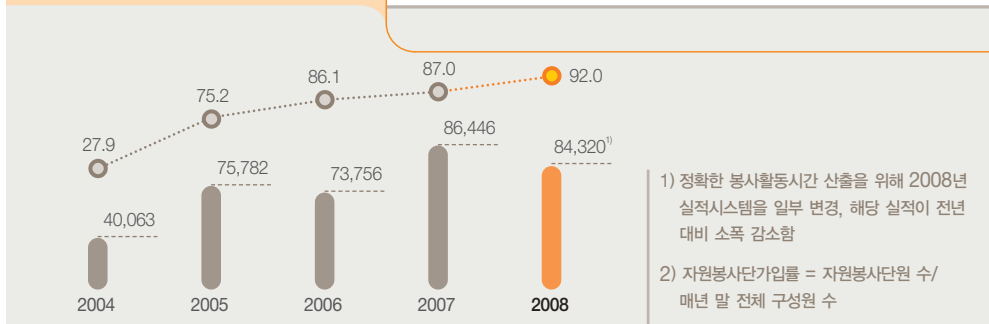


● ● ●  
2008년 자원봉사조직대상,  
중부마케팅본부 행복날개On 봉사팀

고객봉사단 Sunny, 비즈니스 파트너와 함께 연중 다양한 봉사 활동을 수행하였습니다. 특히, 지방자치단체와 협력하여 대전지역 노숙인들의 자활을 도울 수 있도록 지역 기반의 사회적 기업의 설립과 운영을 적극 지원하였습니다.

SK12. 자원봉사시간 / SK13. 가입률

(단위: 시간 / %)

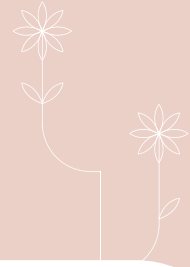


### LOOKING FORWARD

그동안 운영해 온 사회공헌 프로그램이 자생력을 갖추고, 장기적으로 운영될 수 있도록 수혜 단체 및 프로젝트의 사회적 기업화를 적극 지원할 계획입니다.

# Measuring Our Progress

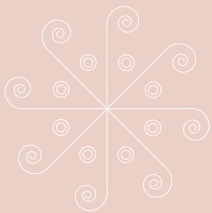
- 
- 지난 1년간 SK텔레콤이 추진한 지속가능경영 성과와 활동은 회사가 지속가능한 사회의 실현을 위해 노력한 정도를 나타냅니다. 인류의 지속가능한 발전을 위한 SK텔레콤의 노력은 계속될 것입니다.



A.



B.



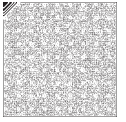
C.



A\_가족상 사진부문 - OK SK - Core망운용4팀 김선목

B\_가족상 그림부문 - 우리는 한팀 - Application개발팀 이중윤의 아내 : 강금주

C\_가족상 사진부문 - 어디서나 점프샷 - 경영기획팀 정일영의 아내 : 유미호



# Economic Data

- Issue 1 \_경제적 파급효과
- Issue 2 \_제품 및 서비스 개발
- Issue 10 \_글로벌 시장에서의 신뢰 획득
- Issue 11 \_지역사회 투자

SK텔레콤은 대한민국 이동통신 서비스 시장 1위 사업자로서 창출한 성과를 구성원, 주주 및 채권자, 정부, 비즈니스 파트너, 사회 등과 나누고 있습니다. 또한, 해외 투자회사 설립을 통한 글로벌 시장 진출로 Global Presence를 높여가고 있습니다.

## ● 경제 성과

### 이해관계자 환원 - 구성원

SK텔레콤은 퇴직보험예치금을 안정적으로 적립(2008년 말 기준 사외적립비율 82.4%)하는 한편, 확정 급여형과 확정기여형 중 구성원이 원하는 유형을 선택하여 도입할 수 있도록 노동조합과 함께 협의를 진행해 왔습니다. 2009년에도 퇴직연금제도 도입에 대해 노조와 공감대 형성을 위한 노력을 지속할 예정이나 도입 시기는 유동적입니다.

구성원 지급 비용		(단위: 천 원)				
	2004	2005	2006	2007	2008	
급여(영업비용)	353,380,531	342,761,120	358,225,595	379,537,717	380,732,212	
퇴직급여(영업비용)	49,353,624	37,622,226	37,921,155	30,346,097	33,375,115	
복리후생비(영업비용)	47,494,486	56,514,211	55,734,927	86,343,003	62,749,501	
교육훈련비(영업비용)	24,128,767	29,430,652	36,273,953	39,994,401	40,879,329	

### 이해관계자 환원 - 주주 및 채권자

SK텔레콤은 2006년부터 2008년까지 매년 자기주식 매입을 실시해 왔습니다. SK텔레콤은 재무적 건전성을 유지하면서도 주주 가치 향상과 성장을 위한 투자 간의 균형을 유지하기 위해 노력하고 있습니다.

주주 및 채권자 환원 비용		(단위: 천 원)				
	2004	2005	2006	2007	2008	
이자비용(영업외비용)	302,491,456	252,463,623	237,534,542	215,856,126	256,446,176	
배당금(이익잉여금처분)	758,227,249	662,528,664	582,385,870 <sup>1)</sup>	682,378,746	681,996,308	

1) 자기주식 매입을 통해 209,077,433천 원 이익 소각

### 이해관계자 환원 - 정부

정부 환원 비용		(단위: 천 원)				
	2004	2005	2006	2007	2008	
세금과공과(영업비용)	62,393,573	55,687,220	91,902,424	32,557,444	30,813,796	
전파사용료(영업비용)	143,046,998	156,097,850	158,958,132	164,071,959	161,619,291	
연구개발출연금(영업외비용)	68,549,106	68,525,662	66,055,467	73,724,601	71,941,920	
법인세비용	620,926,453	683,233,256	575,045,052	673,660,845	228,417,996	

SK텔레콤은 정부에서 미래 성장동력 확보를 위해 추진하고 있는 다양한 연구과제에 참여하고 있습니다. 2008년에는 텔레매틱스, u-City, m-RFID, 미디어, 교육 등의 분야에서 연구와 시범 사업을 진행하였습니다.

**EC4. 정부지원 보조금 수혜, 면세·세액공제 금액**

(단위: 백만 원)

	2004	2005	2006	2007	2008
투자 및 연구개발 관련 보조금	4,069	4,925	7,594	3,837	7,119
면세·세액공제 금액	74,633	94,134	90,189	101,800	100,639

**이해관계자 환원 - 사회**

**사회 환원 비용**

(단위: 천 원)

	2004	2005	2006	2007	2008
기부금(영업외비용)	19,795,691	75,982,647	103,002,014	72,470,536	99,602,023 <sup>1)</sup>

1) 2008년 말 경기 위축으로 성금을 요청한 곳이 늘어나면서 연말 불우이웃성금이 크게 증가

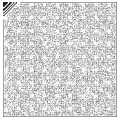
**시장 지위**

주요 해외 투자회사의 구매 의사결정 시 해당 지역 업체에 우선권을 주는 방침은 존재하지 않습니다. 그러나 대부분의 물품 구매 시 현지업체를 활용하고 있으며, 현지 인력 채용의 비율을 높이는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 주요 지역 해외법인 4개사의 현지 채용인력의 비율은 전체 인원의 55.4%인 144명입니다. 특히 베트남과 중국법인의 경우 신입사원을 포함한 모든 현지 채용인원에 대해 동종업계 평균 이상의 처우를 제공하고 있습니다.

**글로벌 법인별 채용 현황**

(단위: 명)

	현지 채용인력	전체 인원	비율	현지채용인 처우
SKT Vietnam(베트남)	30	57	52.6%	선택적 복리후생비 지급, 상해보험, 교육훈련 프로그램, 장기근속 포상 등
SKT China Holding Company(중국)	76	134	56.7%	선택적 복리후생비 지급, 건강검진 등
SKT Americas(미국)	37	66	56.1%	-
SKT Europe(영국)	1	3	33.3%	교육비·식비 지원 등
계	144	260	55.4%	



# Environmental Data

Issue 7\_기후변화 대응

SK텔레콤은 에너지, 용수 사용량 등을 관리하고 있으며, 폐기물, 생물다양성 등의 이슈에도 관심을 기울이고 있습니다. 또한, 서비스 제공과 차량운용 과정에서 환경영향에 대한 관리를 일부 실시하고 있습니다. 그러나, 이동통신 서비스 기업 특성상 원료를 직접 사용하여 제조하는 제품이 없으며, 오존층파괴물질이나 대기오염물질을 배출하거나 유해물질을 다루는 공정을 운영하고 있지 않습니다. 2008년 한 해 동안 환경법규 위반으로 인한 과징금 납부 실적은 없습니다.

## 에너지 및 기후변화

### 온실가스 배출량

2008년 SK텔레콤의 에너지 사용으로 인한 온실가스 배출량은 전년보다 8.7% 증가한 389,427톤입니다. 이는 고용인원과 매출액의 증가, 3G망 투자 확대에 의한 기지국 증설 등 사업 활동의 확대에 의한 것으로 분석됩니다. 사옥을 중심으로 한 에너지 절감 노력에 따라 에너지 사용량 증가율은 2006년 14.0%에서 2007년 10.8%, 2008년 8.7%로 둔화되고 있습니다. SK텔레콤은 향후 온실가스 배출량 관리의 중요성이 증대됨에 따라 산출 시스템을 정비하는 한편, 앞으로 현재 사옥을 중심으로 수행되고 있는 에너지 사용량 목표관리의 범위를 단계적으로 확대할 계획입니다. ➔ Issue\_7. 기후변화 대응(p.33)

### 에너지사용량

	단위	2004	2005	2006	2007	2008
<b>EN16.</b> 온실가스 총 배출량 <sup>1)</sup>	CO <sub>2</sub> t	252,200	283,554	323,278	358,097	389,427
<b>EN3.</b> 천연가스 사용량	Nm <sup>3</sup>	4,356,657	5,178,039	4,670,361	4,240,633	3,467,265
<b>EN3.</b> 경유 사용량	liter	547,730	598,223	544,755	486,774	515,522
<b>EN4.</b> 전력 사용량 <sup>2)</sup>	MWh	565,708	634,517	731,528	816,547	894,769
-네트워크(기지국/중계기) <sup>3)</sup>	MWh	346,506	367,843	388,596	449,079	496,626
-사옥(31개 사옥) <sup>4)</sup>	MWh	205,564	238,600	246,069	260,294	276,480
-기타 <sup>5)</sup>	MWh	13,637	28,074	96,864	107,173	121,663

- 1) 배출계수: 에너지 기본법 시행규칙, Revised IPCC Guidelines 1996, 에너지경제연구원 (2005) 기후변화협약 대응을 위한 중장기 정책 및 전략 수립에 관한 연구(3차년도)
- 2) SK텔레콤 명의로 지급된 전력 사용량을 한국전력을 통해 집계
- 3) 네트워크 부문의 전력 사용량 집계치
- 4) 교환사옥을 포함한 전국 31개 사옥의 전력 사용량, 자체 Facility Management System(FMS)을 통해 집계한 수치
- 5) 한국전력을 통해 집계한 전력 사용량과 자체 집계치의 차이, 시스템에서 누락된 기지국/중계기, 유통망에서 사용된 전력량으로 추정

### 에너지 절감 실적

2008년에는 사옥별로 고효율 냉방기기 도입, 사무실 내 냉방온도 조절, 미활용 공간의 소등, 근무시간 외 냉난방 관리 효율화 등을 통해 전력 사용량 절감을 추진하고, 기지국 내 자연공조 냉방기 도입을 지속적으로 추진한 결과 9,506톤의 이산화탄소 배출을 저감하는 효과를 거두었습니다.

### 에너지 절감 실적

	단위	2005	2006	2007	2008
<b>EN5.</b> 전력사용량 저감 실적	MWh	8,195	7,102	16,362	22,420
-사옥관리	MWh	8,195	5,058	4,652	2,482
-자연공조냉방기 도입 <sup>1)</sup>	MWh	-	2,044	11,710	19,938
<b>EN18.</b> 온실가스 저감 실적	CO <sub>2</sub> t	3,475	3,011 <sup>2)</sup>	6,937	9,506

- 1) 연간 도입물량 X 한대당 연간 절감 전력량 (실측치)
- 2) 2007 보고 데이터 계산상의 오류를 수정

●  
**용수**

SK텔레콤의 용수 사용량은 사육을 중심으로 관리되고 있습니다. 사무공간의 용수 수입 하향 조절 등 용수 사용량 저감 활동을 수행하였으나, 전력 수요 증가에 따른 시설 냉각수의 비산 등으로 시설용수 사용량이 증가하였습니다. 2009년에는 구성원의 절약 마인드 고취를 통한 자원 절약 활동을 지속적으로 전개할 계획입니다.

상수도 사용량	(단위: m <sup>3</sup> )				
	2004	2005	2006	2007	2008
EN8. 연간 상수도 사용량 <sup>1)</sup>	547,730	598,223	673,967	685,973	695,279

1) 31개 사육 사용량 집계치, 중수도는 미사용

●  
**폐기물**

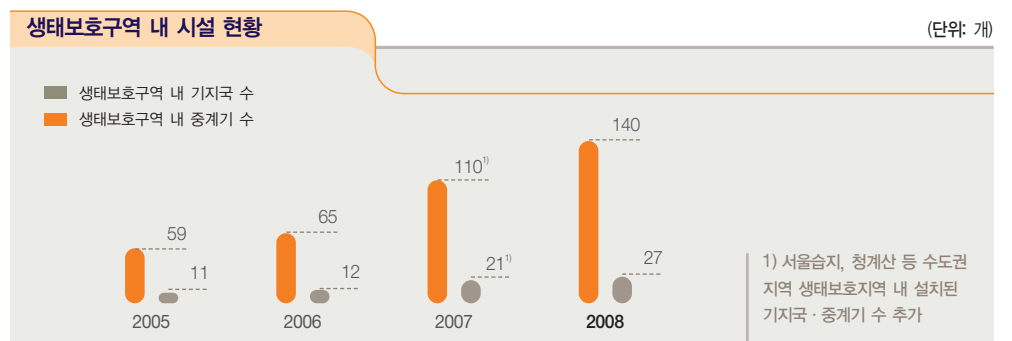
사육별 발생폐기물은 적극적인 분리수거를 통해 최대한 재활용하도록 노력하고 있으며, 재활용이 불가능한 폐기물은 종량제봉투를 활용하여 폐기하고 있습니다. 2008년 하반기 동안 이면지 사용, 일회용품 사용 자제 등 에코오피스 캠페인을 진행하여 폐기물 발생량을 전년 대비 줄이는 성과를 거두었습니다. 2009년에도 프린터 사용량 관리, 종이컵 사용 자제 등 구성원의 절약 마인드 고취를 통한 자원 절약 활동을 지속적으로 전개할 계획입니다.

EN22. 폐기물 발생 및 처리 현황	단위	2005	2006	2007	2008
전국 사육 폐기물 발생량(외부위탁처리)	천liter	6,037	5,611	5,916	5,413
전국 사육 폐기물 분리배출량(재활용)	톤	-	1,211	471	597

●  
**생물다양성**

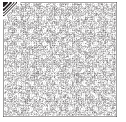
**생태보호구역 내 시설 현황**

산간오지 등 전파 소외지역 해소를 위해서 자연환경보전법에 의한 생태경관보전지역 및 습지 보호지역 등 생태보호구역 내에도 기지국·중계기를 일부 설치하고 있습니다.



**생태경관보전지역**

자연환경보전법에 따라 환경부, 해양수산부, 시·도 지사가 지정



**환경친화무선국**

자연경관 및 도시미관을 저해하지 않도록 시설된 무선국, 전파법 시행령에 따라 방송통신위원회 고시로 제도화

**환경친화무선국**

정부 기준에 따라 환경친화무선국 설치 의무를 충실히 이행함으로써 기지국 설치로 인한 자연경관과 도시미관의 훼손을 최소화하고자 합니다. 대한민국 정부는 도시미관 및 자연환경 보호를 위해 필요한 경우 환경친화 또는 공용기지국으로 구축하도록 허가 조건에 명시하고 있습니다. 이에 따라 2008년에는 2007년 대비 환경친화무선국이 12,584국 증가하였습니다. 2009년에는 신규 무선국 중 50% 이상을 환경친화무선국으로 구축할 예정입니다.

**환경친화무선국 현황**

(단위: 국소)

	2004	2005	2006	2007	2008
<b>EN14.</b> 환경친화무선국 수	3,795	8,850	12,350	17,343	29,927

**서비스 환경영향**

SK텔레콤은 단말기 주변기기 표준화, 전자청구서 확대, 중고단말기 재활용 촉진을 통해 이동통신 서비스 사용 과정의 환경영향을 최소화하고자 합니다.

**전자청구서 확대**

우편청구서 발송에 따른 비용을 절감하면서 발송 과정에서 소요되는 자원 소비를 최소화하기 위하여 전자청구서 가입자 확대를 추진하고 있습니다. 2009년에는 전자청구서의 기능을 강화하고, 적극적으로 프로모션하여 가입자를 8백만 명 수준까지 확대할 계획입니다.

**전자청구서 이용 현황**

(단위: 명)

	2005	2006	2007	2008
이메일 청구서 가입 고객 (연말기준)	2,243,297	2,144,328	2,051,912	2,110,384
모바일 청구서 가입 고객 (연말기준)	935,780	623,353	1,805,633	3,455,180
<b>EN26.</b> 전자청구서 총 이용자	3,179,077	2,767,681	3,857,545	5,565,564

**제품 재활용**

번호이동이나 기기변경 시 기존 단말기에 대해 일정 수준의 보조금을 지급하고 회수하고 있습니다. 회수된 중고 단말기는 재사용을 우선하고, 남은 물량에 한해 환경부에서 정한 기준을 충족하는 적격 재활용업체에 매각하거나, SK네트웍스를 통해 수출하고 있습니다. 2008년에는 중고 단말기에 대한 보조금을 추가 지급함으로써 단말 회수량이 2007년보다 1백만대 이상 증가하였습니다. 한편, 중고 단말기에 대한 해외 수요가 감소함에 따라 재활용 업체 매각 비율이 증가하였습니다. 2009년에는 중고단말기 회수량을 250만대 수준으로 획기적으로 늘리기 위해 회수 캠페인 파트너를 다양화하고, 상시 수거 체제를 구축할 계획입니다.

**중고 단말기 회수 및 재활용 현황**

(단위: 천 대)

	2005	2006	2007	2008
<b>EN27.</b> 신규 단말기 판매량	7,461	8,450	10,783	11,860
<b>EN27.</b> 중고 단말기 회수량	2,105	1,264	676	1,828
회수 단말기 처리-해외 수출	1,567	985	564	961
회수 단말기 처리-재활용업체 매각	457	199	100	823
회수 단말기 처리-임대용 재활용	81	79	12	44

**유로4 기준**

유럽연합이 경유승용차에 적용하고 있는 배기가스 허용기준치

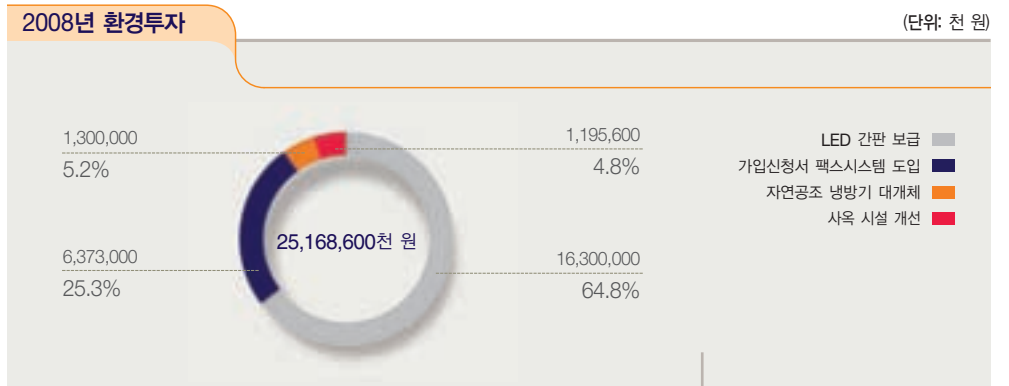
**운송**

SK텔레콤은 531대의 차량을 보유하거나 임차하여 운영하고 있으며, SK텔레콤의 네트워크 유지 보수 업무 수행 과정에서 운용협력사가 826대의 차량을 운영하고 있습니다(2008년 말 기준). 이러한 차량 운행 과정의 대기오염물질 배출량을 최소화하기 위해 운용차량 계약 시 유로4 기준 만족 차량을 우선 도입하도록 하고 있습니다. 이에 따라 2008년의 경우 운용협력사 차량의 경우 전체 디젤차량 중 유로4 기준을 만족하는 차량의 비율은 34% 수준으로 높아졌습니다. 주로 휘발유를 사용하는 자체 임차차량의 경우에도 2009년에는 에너지 절감형 소형 기종으로 변경하고, 이동거리에 따라 온실가스 배출량이 자동 계량되도록 차량관리 시스템의 기능 개선을 추진할 계획입니다. 한편, 2008년 국내 56개소, 해외 지사 3개소의 화상회의 시스템을 구축하여 출장을 대체할 수 있는 인프라를 갖춘 데 이어 2009년에는 해당 시스템의 활용률을 제고하기 위해 노력할 계획입니다.

**환경 지출 및 투자**

2008년에는 환경부의 환경회계 가이드라인에 따라 환경투자액과 원가를 처음으로 집계하였습니다. 총 환경원가는 약 247억 원이었으며, 환경 관련 투자는 약 252억 원이었습니다. SK텔레콤은 2006년 환경부와 녹색구매 확산을 위한 자발적 협약을 체결하고, 녹색구매 관련 시스템을 정비해 왔습니다. 2008년에는 사무기기, 소모품 등을 중심으로 환경마크, 우수재활용 마크, 에너지절약 마크 인증 제품 구매를 확대하는 등 총 127개 품목에 대한 친환경 구매에 약 82억 원을 지출하였습니다.

항 목	총 계
사후처리 활동원가	
-폐기물 위탁처리비용	207,759
-환경교육 콘텐츠 개발비용	15,000
사전예방 활동원가	
-쇼핑백 재생용지 전환비용	1,500,000
-중고폰 회수처리비용, 전자청구서 확대, 팩스시스템 도입/운영비용 등	22,440,294
이해관계자 활동원가	
-환경단체지원비용	273,000
법규대응 및 복원활동원가	
-건물 환경개선 부담금	278,231
<b>총 환경원가</b>	<b>24,714,284</b>








## Social Data

### 제품 책임

- Issue 3 \_ 서비스 품질 및 신뢰성
- Issue 4 \_ 요금부담 경감
- Issue 5 \_ 고객정보 보호
- Issue 6 \_ 서비스 사용 환경

SK텔레콤은 고객의 건강과 안전, 마케팅 커뮤니케이션 관련 규제 준수, 고객개인정보 보호 등을 통한 고객만족도 향상을 위해 노력하고 있습니다. 이동통신 서비스산업의 특성상 특정한 원자재, 제품 성분 등과 관련한 라벨링 규제에는 해당이 되지 않습니다.

#### ● 고객 건강 및 안전

이동통신 서비스와 관련한 대표적인 위해 요소인 전자파의 영향을 최소화하기 위하여 단말기 구매 과정부터 관련 기준을 반영하고 있습니다. 기지국 전자파에 대해서도 주기적으로 전자파 측정을 시행하고 있습니다. →  Issue\_3. 서비스 품질 및 안전성(p.29)

#### ● 마케팅 커뮤니케이션

##### 이용 약관

서비스 가입 시 계약 관련 중요 사항이 고객에게 제대로 전달되도록 홈페이지 메인 화면 하단에 약관 메뉴를 고정 배치하였으며, 2008년 12월부터 이용약관을 만화로 게시하여, 이용자가 반드시 알아야 할 주요 내용을 서비스 가입, 이용 및 해지 단계별로 알기 쉽게 제공하고 있습니다.

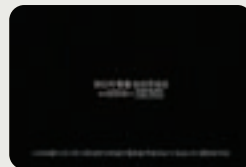
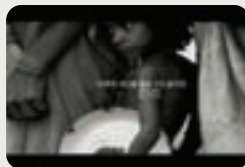
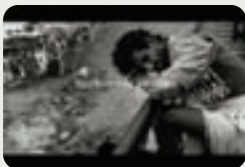
##### 광고 관련 규제 준수

TV·라디오 광고의 경우 한국광고자율심의기구의 사전 심의를 거치고 있으며, 신문이나 인터넷 등 기타 매체를 활용한 광고의 경우 공정거래 위반 사항에 대한 공정거래위원회의 사후 심의를 받고 있습니다. 이에 따라 광고 대행 계약 시 광고 제작 및 집행 과정 중에 발생할 수 있는 리스크에 대한 권한과 책임을 명문화하고 있으며, 모델 계약 및 TV 광고물에 대해서도 관련 법규 저촉 여부에 대한 자체 심의 프로세스를 운영하고 있습니다.

##### '사람을 향합니다' 캠페인

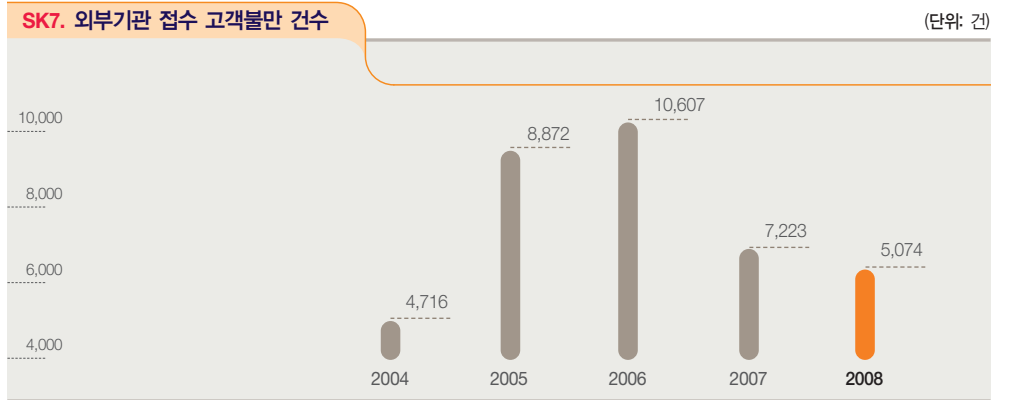
SK텔레콤은 지난 2005년부터 '사람을 향합니다' 캠페인을 통해 모든 기술은 사람을 중심으로, 사람을 향해 발전하고, 사람을 위해 쓰여야 한다는 기업의 철학을 전달해 왔습니다. 2007년 9월에는 캠페인 사이트를 개설하고 응모된 사연을 골라 TV와 신문 광고로 제작하였습니다. 이동전화 서비스를 통한 가족간의 따뜻한 커뮤니케이션을 테마로 한 광고들은 2007년 12월과 2008년 4월 한국광고자율심의기구가 선정하는 '이달의 좋은 광고'로 선정되기도 하였습니다. 2008년부터는 기술을 통한 사회적 책임 이행을 향한 기업 철학을 전하고자 모바일 기부 프로그램에 대한 광고를 진행하여 높은 호응을 얻었습니다.

#### 모바일 기부 프로그램 홍보



**고객의 소리**

방송통신위원회, 한국소비자원, NGO 등 외부 기관에 접수된 소비자불만 건수는 2006년 이후 지속적으로 감소하고 있습니다. 접수기관별로는 방송통신위원회 접수 민원이 39.3% 감소하였고, NGO에 접수된 불만 건수도 12% 감소하였습니다. 이는 자체적으로 수집한 VOC(Voice of Customers)를 바탕으로 꾸준히 제도 및 프로세스 개선을 통한 불만 유발 요인의 사전 예방이 성과를 거둔 것으로 분석됩니다. 2009년에는 특히 어려운 경제 여건으로 말미암아 고객 불만이 증가할 수 있을 것으로 예상됩니다. 이에 따라 방송통신위원회 불만 접수 건수 축소 목표를 설정하고, 사전 예방 활동을 통한 고객중심의 프로세스 개선에 초점을 두고 활동할 예정입니다. 또한, 이미 발생한 불만 사항의 적절한 해결을 위해 분쟁 관련 전문가 육성을 통한 사후 처리에도 노력을 기울일 예정입니다.



**고객 만족**

SK텔레콤은 정기적으로 고객만족도 조사를 실시하는 한편, 공신력 있는 외부 전문기관의 고객 만족도 평가 결과를 활용하여 영역별 개선 과제를 도출하여 실행하고 있습니다. 그 결과, 국내 3대 고객만족도 조사의 이동전화 서비스 부문에서 SK텔레콤은 지속적으로 1위를 유지하고 있습니다.

**PR5. 대외고객만족도 조사 결과** (단위: 점)

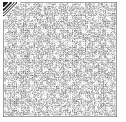
	2004	2005	2006	2007	2008
국가고객만족도(NCSI) <sup>1)</sup>	71	74	71	71	69
한국산업고객만족도(KCSI)	65	67	69	68	68
한국서비스품질지수(KS-SQI)	58	61	58	61	66

1) 점수는 소수점 첫째 자리에서 반올림함

**3대 대외 고객만족도 조사 개요**

	국가고객만족도 NCSI	한국산업고객만족도 KCSI	한국서비스품질지수 KS-SQI
주관 기관	한국생산성본부	한국능률협회컨설팅	한국표준협회
조사 기간 <sup>1)</sup>	1~2월	4~7월	5~8월
조사 지역	5대 도시 (서울, 부산, 대구, 대전, 광주)	5대 도시 (서울, 부산, 대구, 대전, 광주)	6대 도시(서울, 경기도, 부산, 대구, 대전, 광주)
조사 방법	일대일 면접	일대일 면접	일대일 면접, 인터넷 패널
조사 결과('08년 기준)	11년 연속 1위	11년 연속 1위	9년 연속 1위

1) 조사 기간은 주관 기관의 조사 연간 운영계획에 따라 변경될 수 있음



# Social Data

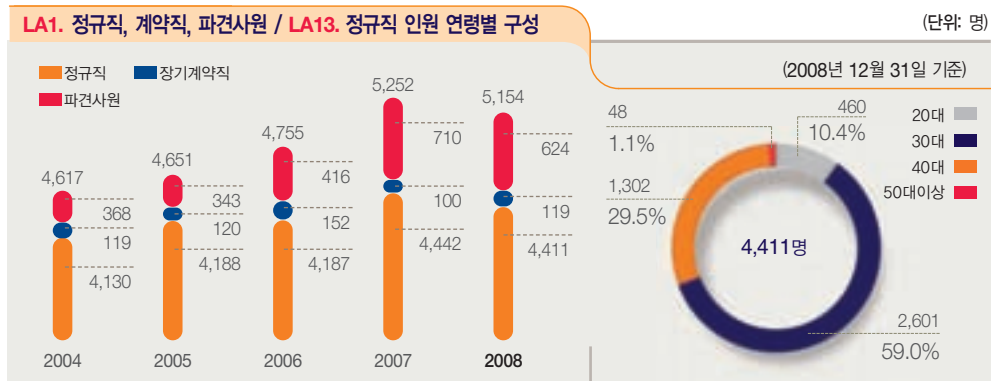
## 노동 여건 및 관행

Issue 8 \_ 혁신적인 기업문화

SK텔레콤은 총 4,411명의 정규직과 119명의 계약직을 고용하고 있습니다. 구성원의 복지 향상을 위해 노사가 협조하고 있으며, 다양성 향상 등에 있어 이해관계자의 기대에 부응하고, 글로벌 통신기업과의 격차를 줄이기 위해 노력하고 있습니다.

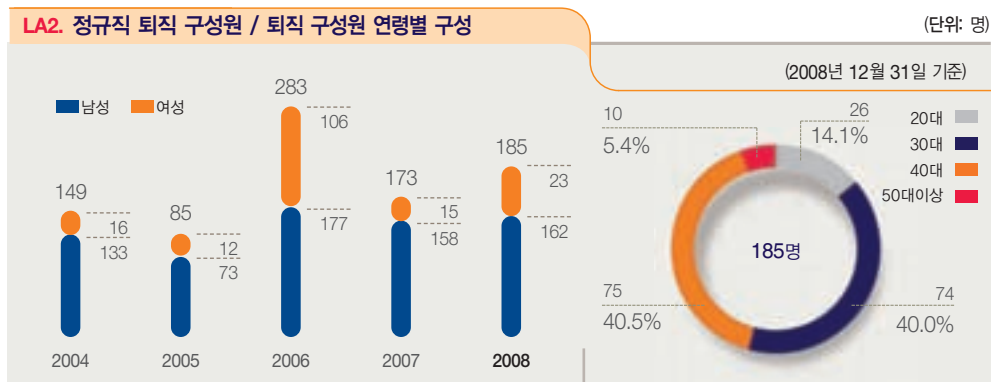
### 고용 현황

SK텔레콤은 직무 특성과 역량의 지속적 보유 필요성에 따라 정규직과 비정규직으로 나누어 인력을 채용하고 있습니다. 전문적인 지식과 Skill을 필요로 하는 영역에서는 계약직을 고용하고 있으며, 사무지원이나 비서, 운전원 등의 분야에서는 외부 업체를 통해 파견된 인력을 활용하고 있습니다. SK텔레콤은 비정규직 보호법과 기간제보호자 보호법에서 제시하고 있는 가이드라인을 엄격히 준수하며, 비정규직 구성원에 대해서도 상대적으로 높은 처우 수준을 제공할 수 있도록 업계 동향을 파악하여 반영하고 있습니다.



### 퇴직 구성원

2008년 정규직 구성원 중 퇴직 구성원은 총 185명으로 연령별로는 30대와 40대의 비중이 상대적으로 높게 나타났습니다. 2008년에 퇴직한 여성은 23명(12.4%)으로 평균연령은 30.9세였습니다.



### 장애인 고용

SK텔레콤의 장애인 고용 인원은 2008년 기준 43명입니다. SK텔레콤은 꾸준히 장애인 고용 인원을 확대하여 왔으나, 아직 장애인의무고용제도에서 명시한 2%를 충족하지 못하고 있습니다.

**장애인 고용 현황** (단위: 명)

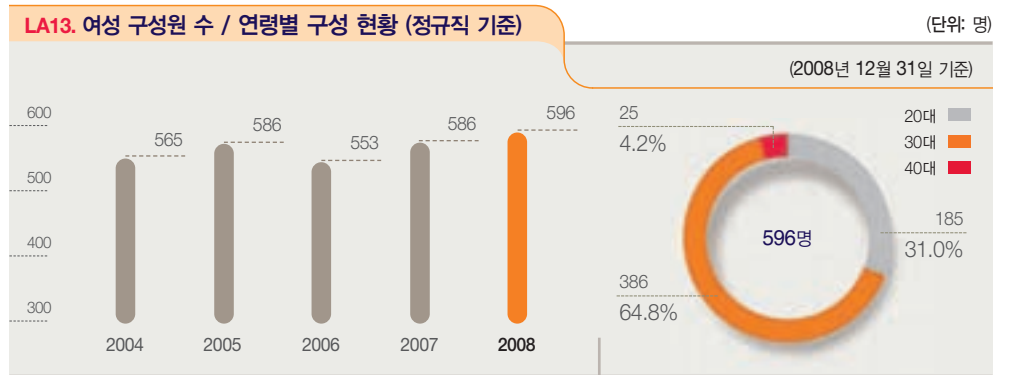
	2004	2005	2006	2007	2008
<b>SK 20. 장애인 구성원 수</b>	18	24	31	38	43



여성친화 기업문화 확산 협약식 (2009년 2월)

### 다양성 및 평등한 기회

SK텔레콤은 보상 및 인사에 있어 남성과 여성 간에 어떠한 차이도 두지 않는 정책을 견지하고 있습니다. SK텔레콤의 여성 구성원의 연령대는 남성 구성원에 비해 상대적으로 낮은 편입니다. 이는 과거 여성의 사회 진출이 상대적으로 적었던 것에 기인합니다. 따라서 전사 직책자 263명 중 여성은 3명(1.1%)이며, 이사진 중 여성은 없습니다. 그러나 2008년 현재, 정규직의 13.5%, 전체 고용인원의 21.8%, 2008년 신규채용인원의 22.0%가 여성입니다. 이에 따라 장기적으로는 여성 직책자의 비중도 증가할 것으로 생각합니다. SK텔레콤은 보건휴가, 출산휴가, 육아휴직, 태아 검진휴가 등의 휴가제도와 여성 휴게실, 수유실, 보육시설 등의 운영을 통해 일과 가정의 양립이 가능하도록 지원하고 있습니다.



### 노사 관계

SK텔레콤은 매년 노사협약에 의거하여 노조 가입 대상의 범위를 조정하는 등 결사 및 단체 교섭의 자유가 침해되는 업무 분야가 없도록 노력하고 있습니다. 노조 가입 대상 인원 대비 가입률은 80% 수준을 유지하고 있으나, 관리자급 구성원의 비율이 증가함에 따라 전체 정규직 구성원 대비 노조원의 비율은 감소하고 있습니다.

**노조 가입 현황** (단위: 명 / %)

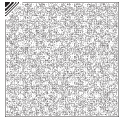
	2004	2005	2006	2007	2008
노동조합 가입 대상 구성원(연말 기준)	3,531	3,570	3,408	3,309	3,269
노동조합 가입 구성원(연말 기준)	2,888	2,851	2,761	2,673	2,580
<b>LA4. 노동조합 가입비율(노조가입대상인원수 대비)</b>	81.8	79.9	81.0	80.8	78.9

### 복지 후생

SK텔레콤은 계약직을 포함한 모든 구성원에게 기본적으로 법정 연금 지원 이외에도 본인과 가족의 의료비, 건강검진, 출산·육아휴가, 장기근속자에 대한 안식휴가(Refresh 휴가), 자기계발비 지원 등의 혜택을 제공하고 있습니다. 정규직에게는 장기근속에 따른 지원 차원에서 자녀학자금, 주택 융자금 등을 추가적으로 지원하고 있습니다. 또한, 직무 수행 중에 구성원이 경험할 수 있는 다양한 고충 사항의 해결을 지원하기 위해 외부 전문가와의 전문 상담 서비스를 2003년부터 제공하고 있습니다. 2008년 My Counselor를 통한 외부 전문가와의 상담 건수는 총 461건으로 건강(295), 심리(141), 재무(25) 순입니다.

**My Counselor 이용 현황** (단위: 건)

	2005	2006	2007	2008
<b>LA8. My Counselor 상담 건수</b>	933	748	697	461



### 구성원의 건강

정규직과 계약직 구성원과 35세 이상 배우자가 연1회 종합검진을 받도록 관련 비용을 지원하고 있습니다. 건강의 중요성에 대한 인식 확산을 위해 노력한 결과 이러한 건강검진 혜택을 활용하는 구성원이 꾸준히 증가하고 있습니다. 검진 결과 일정 등급 이하로 판정되면 반드시 재검사를 받도록 하고, 건강 관리에 필요한 조치를 취할 수 있도록 배려하고 있습니다.

#### 건강검진 현황 및 병가일수

	단위	2004	2005	2006	2007	2008
<b>LA8.</b> 직원 및 가족 건강검진 실적	명	5,088	5,233	5,315	5,536	6,025
-건강검진 참여 구성원 수	명	4,012	3,998	3,913	3,974	4,130
-건강검진 참여 구성원 가족 수	명	1,076	1,235	1,402	1,562	1,895
<b>LA7.</b> 질병, 부상 등으로 인한 병가일수 <sup>1)</sup>	일	1,124	1,631	1,605	1,728	2,173

1) SK텔레콤은 업무 특성상 산업재해가 낮은 사업장으로서 구성원의 건강 수준을 측정하는 지표로 병가일수를 활용

### 산업안전보건위원회 운영

연 4회 열리는 산업안전보건위원회에는 노사 동수의 대표자가 참여하며, 협의 결과는 전 구성원에게 적용됩니다. 산업안전보건위원회에서는 산업재해예방계획 수립, 산업재해 원인 조사 및 재발 방지 대책, 구성원 건강진단 관련 사항 등을 협의하고 있습니다.

### 구성원의 육성

2008년 매니저 1인당 교육 이수 시간은 107.1시간으로 2007년의 104.7시간보다 소폭 증가하였습니다. 팀장 등 직책자의 경우 1인당 73.7시간의 교육을 이수하였습니다. 모든 정규직 구성원은 자체적인 역량 진단을 통하여 자율적으로 연간 학습 계획을 수립하고, 실행하여야 합니다. 사업 영역 확장에 따라 직무에 맞는 역량 습득을 지원하기 위해 새로운 직무교육체계를 수립하였으며, 이에 따라 장기적으로 전사 전략에 맞춘 전문가 육성을 보다 체계적으로 진행할 예정입니다.

#### 구성원 교육과정 제공 현황

(단위: 건)

	2004	2005	2006	2007	2008
<b>LA10.</b> 구성원 대상 교육과정 개설 건수	187	248	790	883	966

### 경력 관리

전 구성원은 개인별 KPI를 수립한 후 연중 상시 'People Review & Coaching System'을 통하여 평가 받고 있으며, 그 결과는 인사고과에 반영됩니다. SK텔레콤은 전 구성원을 대상으로 개인별 직무 이력의 체계적 관리를 통한 육성형 이동이 이루어질 수 있도록 'Job-Person Fit System'을 운영하고 있습니다. 또한 장기 근속 구성원을 위해 안식 휴가 제도를 운영하여 새로운 역량 개발의 기회를 부여하고 있습니다. 퇴직이 확정된 구성원을 대상으로는 안정적인 생활을 위한 지원 프로그램과 퇴직 이후의 변화에 대한 적응을 위한 교육 프로그램을 시행하고 있습니다.

#### LA11. Refresh 휴가 활용 실적

(단위: 명)

	2004	2005	2006	2007	2008
Refresh 휴가 적용 대상 인원 수	821	866	1,330	720	286
Refresh 휴가 활용 인원 수	47	397	666	599	281

# Social Data

## 인권

Issue 5 \_ 고객정보 보호  
Issue 8 \_ 혁신적인 기업문화

SK텔레콤은 노동관계법의 준수를 통해 아동노동 및 강제노동을 금하고 있으며, 구성원 모두가 고유의 권리를 보장받을 수 있는 윤리적인 기업문화 형성을 위해 노력하고 있습니다. 앞으로는 인권을 존중하는 건전한 기업문화가 SK텔레콤의 투자회사, 비즈니스 파트너로 확산될 수 있도록 노력할 계획입니다.

### 투자 및 조달 관행

SK텔레콤은 투자 협약 시 각종 리스크 검토 과정에서 고용 인력 등과 관련한 인권 침해 가능성 등을 포괄적으로 검토하고 있습니다. 2007년 5월 유엔 글로벌콤팩트 가입을 계기로 비즈니스 파트너 역시 인권 보호에 동참할 것을 요구하는 방안을 다각적으로 검토하여 왔습니다. 이에 따라 2009년 상반기부터 도입된 신규등록업체 등록심사 기준에 글로벌콤팩트의 4대 원칙과 관련한 요구 사항을 반영하였습니다. 따라서, 콘텐츠나 R&D 등 사업 부서 단위에서 계약이 이루어지는 경우를 제외한 모든 거래에 대하여 비즈니스 파트너 신규 등록 시에 환경, 인권, 노동과 관련한 방침, 교육 프로그램, 시스템 보유 여부에 대한 평가가 이루어지게 됩니다.

### 인권 관련 방침 및 교육

SK텔레콤은 윤리강령을 통해 구성원 모두가 공정하게 대우받고, 서로를 존중할 것을 명시하고 있으며, 윤리강령의 이행을 촉구하기 위해 윤리경영 교육을 실시하고 있습니다. 특히, 전 구성원을 대상으로 성희롱 예방 교육을 매년 실시하고 있으며, 2008년에는 해당 사안이 발생하였을 경우 경중에 관계없이 전사인사위원회 차원에서 조치하도록 사규를 개정하였습니다.

### 방문 고객 인권 보호

SK텔레콤은 고객, 비즈니스 파트너 등 방문 고객의 인권 보호를 위해서 보안 인력 전체를 대상으로 안전사고 예방 및 고객 응대 절차에 대한 교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 2008년 말 기준 전국 사옥에 고용된 보안 인력은 총 247명입니다.

### SK텔레콤 윤리강령<sup>1)</sup> 중 인권관련 내용

구성원에 대한 책임	<p><b>1. 인간위주의 경영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회사는 구성원의 인격을 존중하고 역량과 성과에 따라 공정하고 합리적으로 대우한다.</li> <li>- 회사는 구성원이 자발적이고 의욕적으로 두뇌활용을 극대화할 수 있도록 SUPEX 추구환경을 조성하여야 한다.</li> <li>- 회사는 구성원의 자기개발 활동을 지원하고 업무수행에 필요한 학습기회를 적극 제공한다.</li> </ul>
비즈니스 파트너와의 관계	<p><b>1. 상생경영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회사는 공정하고 합리적인 기준을 적용하여 사업목적에 적합한 BP를 선정하고, 동일한 기준으로 그 이행 과정 및 품질 등을 평가하여 이를 적절한 방법으로 해당 BP에게 전달한다.</li> <li>- 회사는 우월적 지위를 이용한 부당한 행위를 하지 않으며, 상호이익과 공동발전을 추구한다.</li> <li>- 회사는 교육, 재무, R&amp;D 인프라 등의 지원을 통하여 BP의 경쟁력 강화를 적극 지원하며, BP를 상호신뢰의 기반 위에서 고객행복이라는 공동가치를 추구하는 전략적 동반자로 인식한다.</li> <li>- 회사는 BP의 사업장 안전과 BP 구성원의 인권 존중 등 기업의 사회적 책임을 완수하도록 BP에게 적극 권장한다.</li> </ul>
사회에 대한 책임	<p><b>2. 인간의 존엄성 존중</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회사는 사업 지역에서 고객, 구성원 등 모든 이해관계자에 대해 인종·종교·성·장애 등을 이유로 한 불합리한 차별을 하지 않는다.</li> <li>- 회사는 사업 지역에서의 미성년자 보호, 고객 프라이버시 보호 등 기본적 인권을 보호한다.</li> </ul>

1) SK텔레콤 윤리강령은 2002년 제정·시행, 2007년 유엔글로벌콤팩트 가입을 계기로 10대 원칙 내용을 반영하여 개정함



# Social Data 사회

Issue 9 \_ 법규 준수

SK텔레콤은 회사의 정치자금 제공을 금지하는 정치자금법을 준수하고 있으며, 반부패, 공정 거래에 관한 사회적 요구에 귀 기울이고, 고용 창출, 양성평등, 저탄소 녹색성장 등 공공정책의 이행 과정에 적극 협력하고 있습니다. 지방자치단체, NGO, 주민대표 등과 협력하여 기지국 설치 등 주요 사업 활동 수행에 대한 사회적 동의를 구하고 있으며, 지역사회와 함께 사회공헌 활동을 수행하고 있습니다.

## 반부패

SK텔레콤은 프로세스 중심의 감사 활동과 함께 윤리적 리스크 관리가 필요한 조직이 윤리적 이슈를 사전에 선별하고 관리하도록 EIRM(Ethical Issue Raising & Mapping) 분석을 수행하도록 하여 윤리적 리스크를 관리하고 있습니다. 2008년에는 총 64개 팀을 선정하여 EIRM을 수행하였습니다.

또한, 윤리규범 준수에 대한 구성원의 인식 제고를 위해 집합교육과 온라인교육을 실시해 왔습니다. 특히, 윤리경영을 위해 리더의 역할이 중요하다는 인식 하에 팀장 이상 직책자에 대한 윤리경영 교육을 꾸준히 실시하여, 2008년에는 전 구성원의 23.6%, 직책자의 40.0%가 윤리경영 교육을 이수하였습니다. 2009년에는 신입팀장, 신입사원 등 계층과 조직별 특성에 맞는 교육을 강화하고, 임원, 팀장 등을 대상으로 한 교육과 인터뷰를 강화함으로써 리더의 솔선수범을 더욱 강조할 계획입니다.

윤리규범을 위반한 사례가 발생할 경우에는 인사위원회를 통해서 사안의 경중에 따라 해당 구성원을 징계 조치하고 있습니다. 2008년 한 해 동안 견책 이상의 징계를 받은 사례는 2건(친인척·지인 등 제3자를 통한 회사와 거래 등이 사유)으로 전년에 비해 크게 감소하였습니다. 이는 사규를 강화하고, 관련 교육을 지속적으로 실시하는 등 자율적인 실천을 독려한 결과로 분석됩니다.

윤리경영 교육 및 징계 현황

(단위: 명)

	2004	2005	2006	2007	2008
<b>SO3. 반부패 교육</b>					
- 윤리경영 교육 이수인원-구성원	3,975	1,139	4,833	1,678	1,217
- 윤리경영 교육 이수인원-직책자	81	230	257	76	104
<b>SO4. 구성원 징계건수(견책 이상)</b>	3	8	0	12	2

## 공정거래 및 법규 준수

SK텔레콤은 사업 활동과 관계된 주요 법률의 준수를 위해 교육과 모니터링 등 관련 시스템을 갖추고 법 위반 사례를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 주요 규제기관인 방송통신위원회와 공정거래위원회의 과징금 부과 건수는 2008년 총 3건에 21.5억 원으로 전년 대비 과징금 규모가 대폭 감소하였습니다. → Issue\_9. 법규 준수(p.35)

## 공공정책 협력

SK텔레콤은 지속가능발전을 위한 정부의 노력에 적극 호응하고 있습니다. 2009년 2월에는 여성부와 여성친화기업 협약을 맺고, 일과 가정의 양립을 위한 프로그램을 확충할 것을 약속하였으며, 노동부와 '사회적 기업 지원 협약식'을 체결하여 소외계층에게 자립의 기회를 줄 수 있는 사회적 기업의 확산 시책에 적극 부응할 계획입니다. 또한, 방송통신위원회에서 주관하는 '녹색 방송통신추진협의회'에 참여하는 등 저탄소 녹색성장을 위한 정부 정책수행에도 적극 협조할 계획입니다.

# Appendix



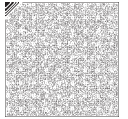
A.

B.



A\_가족상 사진부문 - 생각대로 TT 베이비 - Application개발팀 지홍근  
B\_가족상 그림부문 - 추석날 가족과 함께 웃놀이 - m-Finance 사업팀  
조상현의 자녀 : 조승민



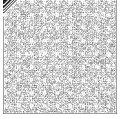


# GRI Content Index

구분	지표명	페이지
<b>프로필 공시</b>		
전략 및 분석	1.1 최고 의사결정권자가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	3
	1.2 조직과 지속가능성: 주요 영향, 위험 요인 및 기회	9
조직 프로필	2.1 조직 명칭	5
	2.2 대표 브랜드, 제품 및 서비스	6
	2.3 주요 사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사 등 조직구조	6
	2.4 분사/본부 소재지	6
	2.5 해외 사업장 위치 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적 연관성을 갖는 국가 명	7
	2.6 소유 구조 특성 및 법적 형태	5
	2.7 대상 시장 (지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형)	6, 7
	2.8 조직의 규모 (직원수, 순매출/순수익, 자기자본율, 제품 또는 서비스 수량 등)	5
	2.9 규모, 구조 또는 소유구조상의 중대한 변화	5
	2.10 보고 기간 중 수상 내역	8
보고 매개 변수	3.1 보고대상 기간 (예: 회계/캘린더 연도)	1
	3.2 최근의 보고서 발간 일자	1
	3.3 보고 주기 (매년, 격년)	1
	3.4 보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	표지
	3.5 보고 내용 정의의 프로세스 (중요성/우선순위 결정, 예상 이해관계자 파악)	23
	3.6 보고 경계 (국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	1
	3.7 보고 범위 또는 보고 경계상의 제한사항	1
	3.8 조직간 비교가능성에 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준	1
	3.9 정보수집 과정의 가정과 데이터 측정기법 및 계산 기준	1
	3.10 이전 보고서에 제시된 정보의 재기술 효과 및 재기술 사유	지표별 기술
	3.11 이전 보고기간 대비 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	1
	3.12 GRI 대조표	53
3.13 외부검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	1, 57	
지배 구조, 책임, 참여	4.1 조직 지배구조 (전략수립, 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함)	10
	4.2 이사회 의장의 임원 겸직 여부	10
	4.3 일원화된 이사회의 경우, 사외이사 혹은 독립이사의 수	10
	4.4 이사회에서 대한 주주와 직원의 의견 반영 메커니즘	19
	4.5 이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직 성과간의 관계	11
	4.6 이사회 내의 이해관계 상의 충돌 방지를 위한 프로세스	10
	4.7 경제/사회/환경 전략을 보조하기 위한 이사 자격 및 전문성 기준, 결정 프로세스	10
	4.8 경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	9
	4.9 이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차	10, 11
	4.10 이사회 자체의 성과 평가 프로세스 (특히, 경제/사회/환경관련)	11
	4.11 사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식	9, 11
	4.12 경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	22
	4.13 산업협회 등 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득	8
	4.14 참여한 이해관계자 그룹 목록	19
	4.15 참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	19
	4.16 참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	19
	4.17 이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처방안	20

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

구분	지표명	보고 수준	페이지
경제 Disclosure on Management Approach			25-26, 39-40
경제 성과	EC1 직접적 경제적 가치 창출과 배분	●	39
	EC2 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	◐	33
	EC3 연금 지원 범위	●	39
	EC4 정부의 재정 보조 수혜 실적	●	40
시장 지위	EC5 주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	◐	40
	EC6 주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	◐	40
	EC7 주요 사업장의 현지인 우선채용 절차 및 현지출신 고위관리자 비율	◐	40
	EC8 공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과	●	26,36-37,40
	EC9 간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명	●	25
환경 Disclosure on Management Approach			10-11, 33
원료	EN1 중량 또는 부피 기준 원료 사용량	○	-
	EN2 재생원료 사용 비율	○	-
에너지	EN3 1차 에너지원별 직접에너지 소비량	●	41
	EN4 1차 에너지원별 간접에너지 소비량	●	41
	EN5 절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지	●	41
	EN6 제품/서비스 공급을 통해 절감한 에너지	◐	43
	EN7 간접에너지 절약사업 및 성과	◐	44
	EN8 공급원별 총취수량	●	41
용수	EN9 취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	○	-
	EN10 재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	●	42
	EN11 생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리중인 토지 위치와 크기	◐	42
생물 다양성	EN12 생태계 보호지역/주변지역에서의 사업 활동으로 인한 영향	○	-
	EN13 보호 또는 복원된 서식지	○	-
	EN14 생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	◐	42
	EN15 사업영향지역내에 서식하고 있는 멸종위기종수 및 멸종위험도	○	-
	EN16 직, 간접 온실가스 총 배출량	●	41
대기 배출물, 폐수, 폐기물	EN17 기타 간접 온실가스 배출량	◎	-
	EN18 온실가스 감축사업 및 성과	●	41
	EN19 오존층파괴물질 배출량	○	-
	EN20 NOx, SOx 등 기타 주요 대기 배출물	○	-
	EN21 최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	○	-
	EN22 형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	●	42
	EN23 중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	○	-
	EN24 바젤협약 부속서에 규정된 폐기물 처리 현황	○	-
	EN25 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 생물다양성 영향	○	-



구분	지표명	보고 수준	페이지
제품 및 서비스	EN26	제품 및 서비스의 환경영향저감 활동과 성과43	● 43
	EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	● 43
법규 준수	EN28	환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	● 41
운송	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경영향	○ 44
전체	EN30	환경보호 지출액 및 투자 총액	● 44
제품 책임	Disclosure on Management Approach		10-11, 29, 31, 32
고객 건강 및 안전	PR1	제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가 현황	○ 29
	PR2	고객 건강과 안전 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	○ -
제품 및 서비스 라벨링	PR3	제품 및 서비스 라벨에 제공되는 정보 유형	○ -
	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	○ -
	PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	● 46
마케팅 커뮤니케이션	PR6	마케팅 커뮤니케이션 관련 법, 표준, 및 자발적 규칙 준수 프로그램	● 45
	PR7	마케팅 커뮤니케이션 관련 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	● 35
개인정보보호	PR8	고객 개인 정보 보호 위반과 관련하여 제기된 불만 건수	○ 46
법규준수	PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	● 35
노동	Disclosure on Management Approach		34, 47-49
고용	LA1	고용유형 고용계약 및 지역별 인력 현황	● 47
	LA2	직원 이직 건수 및 비율 (연령, 성, 지역별)	● 47
	LA3	상근직에게만 제공되는 복지 혜택 (주사업장별)	● 48
노사 관계	LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율	● 48
	LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보기간	○ 19
직장 보건 및 안전	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	● 49
	LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별)	○ 49
	LA8	심각한 질병에 관한 직원과 가족, 지역사회 구성원 대상 위험관리	● 49
교육 및 훈련	LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	● 49
	LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	● 49
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 교육 및 평생 학습 프로그램	● 49
다양성 및 평등한 기회	LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원 비율	● 49
	LA13	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수계층 등)	● 34, 48
	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	● 48
인권	Disclosure on Management Approach		50
투자 및 조달 관행	HR1	인권보호조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요투자협약	○ 50
	HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권심사 비율	○ 50
	HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원교육시수	○ 50
차별 금지	HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	○ 20
결사 및 단체교섭의 자유	HR5	결사 및 단체교섭의 자유가 침해 위험 분야 및 예방 조치	● 48
아동 노동	HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 아동노동 근절을 위한 조치	● 47, 50
강제 노동	HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 강제노동 근절을 위한 조치	● 47, 50
보안 관행	HR8	인권관련정책 및 절차에 대해 훈련 받은 보안인력의 비율	○ 50
원주민 권리	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	○ -

구분	지표명	보고 수준	페이지
사회	Disclosure on Management Approach		10-11, 51
지역 사회	SO1 업무 활동의 관련 지역사회 영향 평가 프로그램 현황	●	51
부패	SO2 부패 위험이 분석된 사업 단위 수 및 비율	●	51
	SO3 반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	51
	SO4 부패 사건에 대한 조치	●	51
	SO5 공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여	●	51
공공 정책	SO6 정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	●	51
	SO7 부당경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	●	35
법규 준수	SO8 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	●	35

## UNGC Index

유엔 글로벌콤팩트 10대 원칙	10대 원칙 이행을 위한 SK텔레콤의 노력	보고서 관련 내용
<b>Human Rights</b>		
원칙 1: 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	SK텔레콤은 구성원의 인권보호는 물론 고객의 개인정보보호 조치 강화 등을 통해 통신 서비스 제공 과정에서의 인권 보호를 위해 노력하고 있습니다. GRI 가이드라인 인권 지표 개정을 위한 워킹 그룹 활동 ('08.11~ '09.6)에 참여하는 등 인권 관련 보고에 대한 국제 기준 동향을 모니터링하고, 다양한 이해관계자의 기대 사항 등을 파악하기 위해 노력하고 있습니다.	인권 (p.50) 고객정보보호 (p.31)
원칙 2: 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.		
<b>Labor Standards</b>		
원칙 3: 기업은 결사의 자유와 단체교섭 권의 실질적인 인정을 지지하고,	SK텔레콤은 다양성과 평등한 기회가 보장되는 일터에서 협력적 노사 관계를 바탕으로 혁신적인 기업문화 구축을 위해 노력하고 있습니다. 또한 조달 관행 개선과 교육 등을 통해 투자회사, 비즈니스 파트너로 인권을 존중하는 기업문화가 확산될 수 있도록 노력하고 있습니다.	노동여건 및 관행 (p.47-49) 인권 (p.50)
원칙 4: 모든 형태의 강제노동을 배제하며,		혁신적인 기업문화 (p.34)
원칙 5: 아동노동을 효율적으로 철폐하고,	해외 투자회사에서는 특히 신흥시장을 중심으로 현지 채용인력에 대해 동종업계 평균 이상의 높은 처우를 제공하는 한편, 인권을 존중하는 기업문화 확산을 위해 노력하고 있습니다.	
원칙 6: 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.		
<b>Environment</b>		
원칙 7: 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	SK텔레콤은 환경적 책임 이행을 위해 중고단말기 회수, 에너지, 용수, 폐기물 사용량에 대한 관리를 수행하고 있습니다. 앞으로 환경/기후변화 문제 해결은 물론 환경문제에 대한 예방적 접근에 기여하는 다양한 제품과 서비스에 대한 연구개발 투자를 지속함으로써 우리 사회의 지속가능한 발전에 기여하고자 합니다.	기후변화 대응 (p.33) 환경 (p.41-44)
원칙 8: 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,		
원칙 9: 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.		
<b>Anti-Corruption</b>		
원칙 10: 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	SK텔레콤은 윤리규범, 윤리상담센터 등을 바탕으로 구성원 대상의 윤리규범 준수 서약, 윤리경영 교육, 사규 내 관련 규정 강화 등을 통하여 윤리경영의 이행을 촉진하고 있습니다.	사회 (p.51) 이해관계자 의견 수렴 (p.20)

### STAKEHOLDER EXPECTATIONS

“유엔글로벌콤팩트의 기본 원칙들을 기업의 강령에 포함하고 실천하는 것은 회사의 이미지와 브랜드 가치를 높이고, 이해관계자들의 전폭적인 지지를 얻을 수 있는 지름길입니다.”

2007 지속가능성 보고서 p.28, 주철기 유엔 글로벌콤팩트 한국협회

### IN ACTION

SK텔레콤은 2007년 5월 유엔 글로벌콤팩트 가입에 따라 윤리강령의 내용을 그에 맞게 개정하였습니다. 그에 따라 윤리경영 교육, 워킹 등을 통해 인권존중, 환경보전, 노동기준 준수, 부패 방지 활동의 중요성을 알리는 등 내부 구성원 인식제고 활동과 함께 프로세스 개선, 관련 이해관계자 네트워킹 활동 등을 수행해 왔습니다. 앞으로 SK텔레콤은 유엔 글로벌콤팩트 10대 원칙에 대한 준수 노력을 UNGC Index를 통해 보다 명확히 보고할 계획입니다.



# Independent Assurance Statement

## 독립 검증 보고서

- **범위 및 목적** ● SK텔레콤은 Two Tomorrows (Europe) Limited (이하, Two Tomorrows)에 2008년 지속가능성 보고서에 대한 독립적인 검증 수행을 의뢰하였습니다.

검증은 AA1000AS (2008) 표준에 따라 수행되었습니다. 본 검증팀은 아래 사항에 대한 Type 2 검증을 제공하기 위한 활동을 수행하였습니다:

- AA1000APS (2008) 원칙인 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙의 준수 및;
- 영업보고서에서 인용된 재무 정보를 제외한 보고서의 모든 데이터 및 핵심 주장에 대한 신뢰성 평가.

본 검증팀은 Global Reporting Initiative (GRI)의 정보 품질 원칙을 성과 정보를 평가하는 기준으로 활용하였습니다. GRI 지표 규약을 활용하여 작성된 데이터는 해당 지표 규약을 부가적 기준으로 사용하여 평가하였습니다.

- **책임 사항** ● 본 지속가능성 보고서의 작성 책임은 SK텔레콤 경영진에게 있습니다. 검증팀은 SK텔레콤 경영진에 대하여 보고서 검증을 수행하는 책임이 있습니다. 하지만 검증 보고서는 검증팀의 독립적 의견을 제시하고 SK텔레콤의 경영진을 포함한 SK텔레콤의 모든 이해관계자에게 정보를 제공하는 것을 목적으로 작성 되었습니다.

본 검증팀은 본 보고서 작성에 일체 관여하지 않았습니다. SK텔레콤과 별도의 계약 관계는 없으며 금년도 검증이 첫 번째 검증입니다. 본 검증팀은 모든 SK텔레콤의 이해관계자에 대해서 균형 있는 접근방법을 채택하고 있습니다.

검증팀은 선임 심사원인 제이슨 펙스, 프로젝트 리더인 전민구 선임 심사원과 토마스 크릭 및 박상묵 심사원으로 구성 되었습니다. 개별 검증팀원의 적격성은 [www.twotomorrows.com](http://www.twotomorrows.com)에서 확인하실 수 있습니다.

- **검증 결과의 근거** ● 검증 활동은 AA1000AS (2008)에 정의된 Moderate 검증 제공을 목적으로 관련 증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였습니다. 검증팀은 다음의 활동을 수행하였습니다:

- 과년도 보고서와 검증 우선순위 결정을 위해 수행된 사전 식별사항을 검토함;
- SK텔레콤에 영향을 미칠 수 있고 이해관계자 관심의 대상이 되는 최근 지속가능성 이슈를 검토함;
- 부사장 인터뷰를 비롯하여 지속가능성 이슈 관리 책임이 있는 상위 관리자 및 임직원을 선정하여 인터뷰를 수행하고 논의된 이슈를 뒷받침하는 근거를 선택, 검토함. 인터뷰를 위한 중점 영역은 검증팀이 자유롭게 선정함;
- SK텔레콤의 이해관계자 참여 접근방법과 최근 결과물을 검토함;
- SK텔레콤이 보고서에 수록하여 검증팀에 제시한 정보 및 원칙과 관련된 관리 프로세스를 검토함;
- 본사 방문을 통해 지속가능성 데이터 작성 프로세스 및 시스템을 검토함;
- 보고서의 핵심 주장을 뒷받침하는 근거를 검토함;
- 데이터 수집 및 취합 프로세스를 검토하고, 데이터 취합 과정과 원천 정보를 샘플 체크함. 샘플링은 가장 중요한 이슈의 데이터를 근간으로 수행함;
- Global Reporting Initiative (GRI) G3 가이드라인의 B+ 적용성 수준 대비 SK텔레콤 보고의 독립적 평가를 수행함.

본 검증팀은 국문과 영문 보고서의 검토와 검증을 수행하였으며 여타 언어로 번역된 보고서에 대한 검토 혹은 검증은 수행하지 않았습니다.

- **검증 결과** ● 본 검증팀은 보고서 초안을 검토하고 의견을 제시했으며, 필요한 경우, 보고서의 수정이 이루어 졌습니다. 수행된 검증 활동에 근거하여 본 검증팀은 본 보고서에 SK텔레콤의 보고 원칙 준수 내용 혹은 지속가능성 성과가 부적절하게 기술된 부분을 발견할 수 없었습니다.

본 검증팀은 금번 보고서가 GRI 가이드라인 G3의 B+ 적용성 수준을 만족하고 있다고 의견을 제시합니다.

- **검증 의견** ● 검증 결과에 영향을 미치지 않는 범위에서 다음 의견을 제시합니다.

기업시민위원회 설립은 거버넌스 측면에서 우수 실천사례이며 한국에서는 선도적 입지를 보여주는 사례로 높이 평가 합니다. 아울러 첫 회의에서는 외부 전문가도 참여했다는 점을 알 수 있었습니다. 장기적으로 이러한 환영할만한 발전을 보다 강화하기 위해 이사회에 정기적인 보고를 수행하고, 기업시민위원회 위원을 대상으로, 특히 그 구성원 변경 시에, 지속가능성에 대한 교육과 역량 개발 기회를 계속 제공함으로써 위원회와 핵심 사업 전략이 연계되고 그 연결고리를 유지해 나아갈 것을 권고 드립니다. 아울러, 이사회에서 기업책임 이슈에 대한 명확한 책임을 가져 간다면 이러한 연계성을 보장하는데 도움이 될 것입니다.

본 검증팀은 SK텔레콤의 임직원이 전반적으로 회사의 원칙을 이해하고, 업무 의사결정에 이를 잘 적용하고 있음을 알 수 있었습니다. 향후 이에 대한 체계적 모니터링이 실시된다면 검증에 많은 도움이 될 것입니다.

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

- 기업시민위원회와 상위 수준의 이해관계자 연계를 위한 계획안이 수립되어 있는 점이 좋습니다. 여기에 핵심 이해관계자 그룹을 대표할 수 있는 인원들이 참여할 수 있도록 추진할 것을 권고 드립니다.
- SK텔레콤은 NGO 참여 활동이 아직 그 초기 단계에 있음을 인정하고 있습니다만 모바일 사회공헌 프로그램들에서는 이미 효과적 참여 활동이 수행되고 있는 점도 확인할 수 있었습니다. 보다 폭 넓은 NGO 참여로 발전되어야 하나, 아직 많은 NGO 들이 효과적으로 기업과 참여할 수 있는 역량이 제한되어 있다는 점에서, 이는 SK텔레콤이 해결해야 할 도전과제라는 인식에도 동의합니다. 본 검증팀은 SK텔레콤이 참여를 수행할 대상과 그 이유를 이해하기 위해 보다 더 노력하고, NGO 단체의 역량 구축을 지원할 것을 권고 드립니다.
- 이해관계자 참여 접근방법과 회사 차원의 학습 및 의사결정 과정에 이해관계자 의견이 반영되는 방식을, 특히 SKMS를 통해, 보다 명확하게 설명한다면 보고서가 더욱 개선될 수 있을 것입니다.
- 글로벌 사업 확대 계획에 따라, 사업을 운영하는 각 국가별 구체적 이슈들을 SK텔레콤이 이해하는 것은 더욱 더 중요한 사안이 될 것입니다. 본 검증팀은 SK텔레콤이 각 국가에서 이해관계자 참여를 확대하여 각기 다른 이슈 혹은 그 우선순위를 잘 파악해 나아갈 것을 권고 드립니다.

중요 이슈란 이해관계자가 SK텔레콤과 그 영향에 관하여 정보에 근거한 판단을 내리기 위해 필요한 이슈들입니다.

- SK텔레콤은 우수한 체계의 중요성 프로세스를 개발하였으며 이를 보고서에서 효과적으로 커뮤니케이션하고 있습니다.
- 가능한 경우, 중요성 검토 과정에 다양한 부서에서 추진되는 SKMS 관련 내용이 반영될 수 있도록 하고 - 특히 임직원에 관한 보다 많은 내용이 반영될 수 있도록 한다면 중요성 프로세스가 개선될 수 있을 것입니다.
- 경영진에서 리스크를 기반으로 한 중요 이슈 검토를 수행하고 있으며 해당 내용이 비공식적으로 중요성 평가에 반영되고 있음을 알 수 있었습니다. 본 검증팀은 향후 이 과정에서 리스크와 기회 모두를 고려하고 그 내용을 보다 체계적으로 중요성 프로세스에 연계해 나아갈 것을 권고 드립니다.
- 본 검증팀은 기업시민위원회가 중요성 프로세스를 검토하도록 함으로써 관련 거버넌스를 강화하고, 최고 경영진이 이해하고 있는 핵심 이슈와 일상적 경영 활동이 연계될 수 있도록 보장할 것을 권고 드립니다.

대응성이란 이해관계자 이슈에 조직이 대응하는 범위에 관한 원칙입니다.

- HR팀이 임직원 역량을 검토하여, 폭 넓은 이슈 및 SK텔레콤 지속가능성 전략 이행을 위한 (특히 상위 경영진에 있어서) 개개인의 역할을 잘 이해할 수 있도록 보다 많은 지속가능성 관련 교육을 제공한다면 보다 큰 역할 수행의 기회를 얻을 수 있을 것입니다.
- 본 검증팀은 SK텔레콤이 참여하는 중요 외부 포럼 활동과 그 활동이 핵심 지속가능성 이슈 발전에 어떻게 영향을 미치는지 보다 많은 내용을 보고할 것을 권고 드립니다.
- SK텔레콤은 큰 관심의 대상이었던 휴대폰 복제에 관한 많은 언론 보도에 대응해 왔습니다. 이 과정에서는 SK텔레콤 정보 보호체계가 충분히 잘 관리되고 있는지에 대한 제반 의문도 잠재적으로 제기되고 있습니다. 정보보호에 대한 이해관계자 관심에 적절히 대응할 수 있는지 보다 면밀하게 관련 내부 시스템을 점검할 것을 권고 드립니다.

성과 정보

- 본 검증팀은 현재 많은 부분 인력과 임시적 시스템에 의존하고 있는 지속가능성 성과 정보 관리를 보다 체계적인 관리 방법으로 정립할 것을 권고 드립니다.
- 현재 SK텔레콤에서는 이미 일부 부서에서 운영과 관련한 이슈를 관리하기 위해 구체적 시스템 도입이 추진되는 등 환경경영 시스템 도입이 검토되고 있습니다. 본 검증팀은 환경경영 강화의 필요성이 인지되고 있는 점을 높이 평가하며, 가장 중요한 환경 이슈를 중심으로 전사적 환경방침과 경영시스템을 개발하고 이와 연계하여 전사적으로 환경경영을 추진할 것을 권고 드립니다.

Two Tomorrows (Europe) Limited  
영국 런던  
2009년 5월 15일



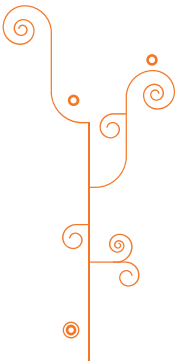
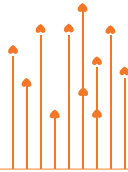
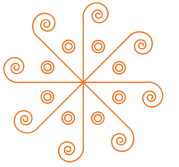
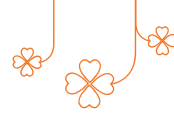
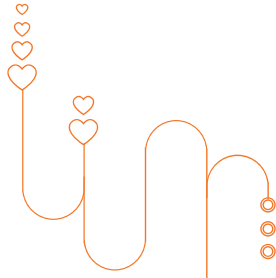
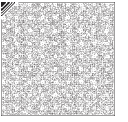
제이슨 퍼스  
대표/그룹이사

전 민 구  
프로젝트 리더

토마스 크릭  
선임 심사원

박 상 목  
심사원

Two Tomorrows (Europe) Limited (이하 Two Tomorrows)는 2009년 1월 Csmetwork와 Sd3의 합병으로 설립된 회사입니다. Two Tomorrows는 기업이 지속가능한 방향으로 성과를 개선하고 가치를 창출할 수 있도록 지원하는 글로벌 컨설팅 기관입니다. [www.twotomorrow.com](http://www.twotomorrow.com) 참조



## SK텔레콤 2008 지속가능성 보고서

| 발간일 | 2009년 5월

| 발 간 | SK텔레콤

| 제 작 | 삼우커뮤니케이션

| 인 쇄 | 상현원색

