

「'95정보통신업체 임직원 연찬회」주제문 “국경없는 시대 뉴 패러다임 요구된다”

우리협회는 10월 20일~21일 충남 도고에서 '95정보통신업체 임직원 연찬회(제4차 통신사업자협의회)’를 가졌다. 이 자리에는 정보통신업계 임직원 및 정보통신부 관계자 등 105명이 참석, 주제발표와 분임토의를 가졌다. 그 주제문의 요약이다. <편집자 주>

강상훈/ 정보통신부 정책심의관

정보통신시장의 대외 개방과 경쟁력강화

○ WTO체제 출범후 세계는 국경없는 시대가 되었다. 종전 우리는 개방이라 할 때 무조건 틀어막는 것이 상책이었으나 여건은 달라졌다.

○ 요즘의 국경이 없다는 말의 의미는 기업에 해당되는 것이다. 통신서비스에 있어서 과거에는 기업이 다른나라에서 직접서비스하지 못했으나 이젠 양상이 달라졌다. 이러한 시대에 우리는 패러다임을 바꾸어야 한다. 기업의 국적보다는 기업이 남겨주는 부가 가치를 우선적으로 생각해야 한다. 국민경제에 어느 것이 더 이바지 하는가는 따져봐야 한다.

○ 내년 4월로 시한을 하고 있는 WTO기본통신협상에 대한 시각도 이러한 관점에서 ‘적게 열어야 한다’는 소극적인 자세보다는 ‘우리도 열되 상대도 열게 하면 성공’이라는 인식이 요구되고 있다.

○ 이럴경우 요구와 관철능력이 있어야 하는데 이 부분 뒤발침엔 의구심이 따르고 있기는 하다. 그래서 우리입장은 어정쩡한 상태다.

○ 외국이 우리를 너무 잘안다. 우리는 외국에 요구할줄을 모른다. 방어적 입장만 취해왔기 때문이다.

○ WTO협상에서 주요국들은 오퍼리스트를 이미 내놓았다. 다들 전향적이다. 선진국들은 ‘나도 열고 너도열고’하는 식이다.

○ 우리에게 있어서 통신시장의 전망이 밝다. 초고속망과 멀티미디어는 외국이 우리보다 그다지 앞서있지 않다. 따라서 과거 어느 산업보다 전망이 밝다. 예를 들어 CDMA경우 모토로라제품보다 우수하다는 평

인데 우리가 세계 최초로 상용화 하는 나라가 될 것이다. 이런 환경하에 정부가 할일은 3가지로 축약된다.

○ 첫째, 인력양성과 기술개발이다. 인재제일주의 시대에 정부가 인재를 양성, 공급한다. 앞으로 기술개발은 철저하게 아이디어와 기술력이 앞서는 것에 지원한다. 과거 나누어먹기식은 배제한다.

○ 둘째, 공정경쟁체제 구축이다. 앞으로 규제는 최소화하고 사업참입자유화에 따른 공정경쟁이 가능한 체제를 만든다. 현재 유명무실한 통신위원회의 조직과 기능, 권한을 대대적으로 강화하겠다.

○ 셋째, 정보사회에는 기존의 법과 제도로 해결안되는 상황이 많아진다. 이들 3가지를 정부가 담당하는 한편 경쟁체제하에서 경쟁력없는 기업은 도태될 수밖에 없는 환경을 수용해야 한다.

우승술/ 한국통신 단장

통신사업 공정경쟁 종합추진 방안

○ 한국통신이 기반시설을 갖고 있다. 이유는 대자본성과 중복투자 방지, 국가보안 등에 있다.

○ 공정경쟁을 도입하는 이상 규칙을 건설적으로 만들어야 한다. 한국통신은 그간 공정경쟁업무처리부서를 설치하는 등의 조치를 취해왔다.

○ 한국통신에 대해 서비스간 원가산출과 회계구분이 미흡하고, 사업자간 거래시 형평성이 부족하고, 지배적 사업자로서 시장지배력을 남용한다는 외부 평이 있는 것으로 안다.

○ 이에대해 한국통신이 자체적으로 분석한 결과, 회계분리추진에 구조적인 어려움이 있고, 서비스별

영역의 구분이 어려워 원가계산에 일부 문제가 있으며, 공정경쟁에 대한 내부직원의 인식부족 등이 있는 것으로 나타났다.

○ 이러한 분석을 토대로 분야별 해결방안을 마련하여 시행하고 있다.

○ 공정경쟁을 위해서 한국통신은 책임있는 사업자로서 풍토조성을 해나가는 데 최선을 다해가겠다.

김영철/ 데이콤 기획조정실장

통신무한경쟁시대의 고객만족 경영

○ 통신사업 무한경쟁시대로 접어들었다.

○ 우리 통신업계는 100년 독점시대를 마감하는 이때 고객만족을 생각해야 하는 시기이다.

○ 외국업자가 우리시장에서 고품질, 고객만족 서비스를 하게되었는데, 우리는 규제 환경속에 익숙해 있다가 경쟁을 해야한다. 따라서 상당히 어려운 시기를 맞이했다. '생존'이 주요과제다. 어떻게 살아남을 것인가. 마케팅력 내지는 고객만족이 관건인데, 외국업체보다 강점은 국내시장을 잘 안다는 것이다.

○ 내년이면 신규서비스 7개분야 15-20개 사업자가 생겨난다. 80년대 미국이 항공분야를 자유화하자 215개 업체가 시장에 진입을 했는데, 10년후 3분의 2가 소멸했다. 여기엔 자유화 이전의 기존사업자의 절반이 포함되 있다. 이 경우가 시사하는 바가 있다. 우리 통신시장도 시장의 크기 등을 정책당국과 기업에서 고려해야할 것이다.

○ 고객가치창출은 4가지분야로 첫째 상품, 둘째 가격, 셋째 이미지, 넷째 서비스 등이다. 경쟁단계는 가격, 품질, 서비스 순이다. 사실 우리 현실은 상품, 즉 통신서비스의 차별화는 어렵다. 기본서비스의 컨셉은 대동소이하기 때문이다.

○ 가격경쟁은 출혈경쟁 가능성이 있기에 어느정도 수준을 유지해야 하므로 경쟁에 한계가 주어진다.

○ 통신업자는 청약, 개통, 발생, 상담, 장애처리 등의 부분에서 고객과 만나는데, 데이콤은 이부분에서 고객을 만족시키려 하고 있다.

○ 데이콤은 94년부터 비즈니스 리엔지니어링을 통해 안으로 조용히 고객불만률 최저화를 위한 일을 수행하고 있다.

류승문/ 한국이동통신 본부장

KMT 무선 멀티미디어 서비스 개발방향

○ 무선망 이용 멀티서비스 제공은 경제성이 뛰어나다. 양방향 무선CATV 및 PCS로서 기반을 구축하는 추세이다.

○ 미국 및 일본과 비교해 출발시기에 대한 시차가 별로 없다. 세계시장 진출시 경쟁력을 갖출 가능성이 높고, 시장성도 좋다. 그리고 기존기술과 인접하다는 특징이 있다.

○ 무선멀티미디어 기술은 이동형과 고정형이 있다. 이동형은 협대역이고 고정형은 광대역이다. 관련 기술 대부분에 자신있다.

○ 시범서비스를 거쳐 오는 97년경 무선멀티미디어 서비스를 실시할 계획이다.

○ 시범망은 대전에서 실시한다.

김교덕/ LG-EDI시스템 공공기획부문 본부장

국내 민간VAN산업의 당면과제

○ 현재 민간VAN사업자들은 서비스 영역의 제한을 받고 있어 부가가치가 없어 사업안정을 위해 그룹사 위주로 확장하고 있다. 기간통신업자들과 사업영역이 중복되어 기간통신업자가 경쟁자로 취급하는 등, VAN업자의 위상이 정립되지 않을 것이다.

○ 정책적 측면에서 환경조성과 배려가 부족하다. 다른 이슈에 몰려서 지난해부터 VAN산업은 관심의 대상에서 제외돼 있다.

○ VAN산업 발전을 위해서는 VAN사업자가 서비스개발, 산업경쟁력 강화에 기여 등을 할 수 있게 해야한다. 그러기 위한 당면과제로 고속회선 사용요금 인하조정, 기간사업자와의 역할분담과 이에 따른 요금제도 시행, 사설망 구성시 회선공급우대조치 등이 있다.

○ 014XY 운영에 있어서 ICPS 사용허용 등 제도를 개선해야한다.

○ 사업구조부분은 대외개방전 기술적으로 서비스 참여를 허용하고, 사업자를 전문화시키며, 공전접속을 통해 복합서비스를 가능케 해야한다.