

主 題

# LG텔레콤 서비스 제공전략

LG텔레콤 대표이사 부회장 정 장 호

## 차 례

- I. 현황
- II. 끊임없이 새로운 최첨단 기술의 개발과 응용
- III. 고객편의와 시장경제원리에 적합한 마케팅전략
- IV. 정보시대에 적합한 부가서비스
- V. 정보와 위기의 시대를 사는 지혜

## I. 현황

LG텔레콤의 특징은 세계적인 기술력을 바탕으로 고객들의 편의성과 유익성을 극대화함으로써 사랑을 깊게 하고 사업의 번영을 함께하는 동반자라는데 있다.

또한 사업영역을 국내뿐만 아니라 해외까지 포함하여 미국의 라스베가스지역에서 시험가동중이며, 여러나라와 상담을 진행중에 있다.

따라서 장비는 세계에서 최초로 CDMA기술을 상용화하고 가장 많은 운영실적을 가진 LG정보통신(주)의 장비를 선택했고, 전국망 구성은 국내 지형에 맞는 '한국형 전파전달특성모델'을 개발하여 적용했으며, 기지국 투자비를 획기적으로 줄일 수 있는 '광중계망'을 개발하여 서비스지역 확대는 물론 음영지역을 해소하고 최고의 통화품질 구현과 신뢰성을 실현하고 있다.

고객들의 편의를 위해서는 세계에서 최경량의 PCS폰을 개발·공급하고, 실생활과 밀접한 50여종의 각종 유익한 부가서비스를 제공하고 있으며, 시장경제원리에 따라 독점적인 시장구조를 혁신하여 공개시장(Open Marketing) 정책을 수행하고 있다.

## II. 끊임없이 새로운 최첨단 기술의 개발과 응용

### 2-1 한국형 전파전달특성모델

LG텔레콤은 국내에서 처음으로 우리나라 지형에 맞는 고주파특성 모델인 "한국형 전파전달특성모델"을 개발하여 적용하고 있다. 지난해 7월부터 1년 2개월에 걸쳐 약 20억 원의 소요경비와 연인원 1만명 이상이 투입해 PCS특성이 국내 지형에 가장 잘 적용할 수 있도록 개발한 모델이다.

LG텔레콤은 이 모델을 기지국의 위치선정과 안테나의 높이, 기지국 전파출력 결정 등 망최적화 작업에 적용하여 획기적인 망의 투자비 절감과 품질향상을 실현하고 있다.

또한 이 모델은 고주파대역을 사용하는 IMT-2000 개발에도 유용하게 활용된다. LG텔레콤은 이미 자체 개발한 무선망 설계 프로그램인 LGPlan에 이 모델을 반영하여 차세대 무선망설계기술의 준비뿐만 아니라 해외진출에도 적극 활용할 계획이다.

### 2-2 광중계망

LG텔레콤은 이동통신망 개념의 혁신적인 새기술인 광중계망 기술로 서비스영역을 획기적으로 확장시키고 음영지역을 최소화할 계획이다.

광중계망이란 철탑이나 컨테이너가 필요없이 도심속 가동, 건물벽면 등에 간단히 슬레이브(원격안테나 유형)를 설치, 기지국과 100% 광케이블로 연결되는 단일망으로 전국 구석구석까지 통할 수 있는 혁신적인 기술이다.

LG텔레콤은 기지국과 기지국 사이에 광중계망을 간편하게 구축함으로써 도심속 빌딩은 물론 산간 벽지 등 기존의 통화음영지역을 말끔히 해소할 계획이다. 특히 전국 단일망을 광중계국과 광케이블을 사용하여 구축함으로써 끊임없이 통하는 국내 유일의 전국망 PCS사업자로 전국 어디서나 더욱 깨끗한 통화품질을 실현할 계획이다.

이미 광중계망 기술을 국내의 관련기업에 제공하여 개발한 광중계국장비로 약 2개월간의 현장시험을 성공적으로 마쳤으며, 오는 3월부터 양산에 맞추어 본격설치에 들어갈 계획이다.

### 2-3 세계적인 서비스

LG텔레콤은 CDMA(코드분할다중접속, Code Division Multiple Access)장비에 있어 세계 최초로 CDMA이동전화시스템을 개발하여 가장 오래, 가장 많은 고객서비스 경험을 가진 LG정보통신과 함께 장비의 운용, 유지, 보수 체계를 갖추었으며, 유사시 대처능력에도 시간과 공간적으로 대비할 체계를 갖추었다. 그리고 지방에도 지역의 사업자에게 망의 현실적 관리를 위탁하여 기술의 보급에도 노력할 계획이 실천되고 있다.

### Ⅲ. 고객편의와 시장경제원리에 적합한 마케팅전략

LG텔레콤은 고객이 언제 어디서나 쉽게 가입할 수 있는 고객중심의 혁신적인 가입망 정책을 지속적으로 추진해 나갈 계획이다.

그동안 독점적이고 제한적으로 운영되어 오던 전문 유통망체제에 의존하지 않고 어떤 통신사업자의 서비스든 자유롭게 가입할 수 있는 유통점의 형태로 가입점을 운영하고 있다. 따라서 현재의 전문대리점을 비롯해, 전자대리점, 편의점, 주유소 등의 가입점은 물론 원하는 업체들의

유통망을 적극 활용하고, 원하는 사업자에게 유통망을 개방함으로써 고객들이 편리하게 단말기 구매나 부가서비스 안내 등을 받을 수 있게 하고 있다.

### Ⅳ. 정보시대에 적합한 부가서비스

LG텔레콤은 기존의「음성사서함」등 20여종의 부가서비스는 물론 추가로 30여종(서브메뉴 포함)의 부가서비스를 제공하고 있으며, 금년에는 인터넷접속 등 4가지 부가서비스를 추가로 제공할 계획이다.

특히 가입자의 사용빈도가 높은 부가서비스인「음성사서함」,「문자서비스」,「종합정보서비스」등의 서브 메뉴를 다양화하여 PCS가 가입자의 일상생활에 필수적이고 유용한 통신수단으로 활용될 수 있도록 계속 발전시켜 나갈 계획이다.

또한 차세대이동통신인 IMT-2000에서 구현될 기능들을 순차적으로 개발·적용함으로써 미래에 대비할 전략을 가지고 있다.

현재에 고객들이 유익하게 활용할 수 있도록 제공되는 서비스들을 소개하면 지난해 10월 1일 상용서비스 실시와 동시에 019 PCS 가입자가 미국, 일본, 중국, 호주, 홍콩, 싱가포르, 유럽을 비롯한 세계 70여개 국가에서 이동통신서비스를 이용할 수 있는 해외로밍서비스를 제공하고 있다.

또한 PCS폰으로만 부가서비스의 동작과 동작 해제가 가능한 한계를 넘어, PCS폰을 휴대하지 않아도 일반전화로 부가서비스 동작과 동작 해제가 가능한 원격제어서비스를 업계에선 유일하게 제공하고 있다.

이와 더불어 자동차의 긴급한 견인 또는 수리가 필요할 때 사고수습을 위한 전화번호를 알려주는 긴급정보서비스를 비롯하여 현시기에 적절한 환율과 이자정보 등을 자세히 서비스하고 있다.

LG텔레콤이 차별화된 부가서비스로 내세우는 E-Mail 음성청취서비스는 전자우편으로 문서나 자료가 도착하면 PCS폰의 표시창을 통해 발신자와 제목확인은 물론 음성 변환장치인 TTS시스템을 통해 PC통신이나 인터넷에 접

속하지 않고도 내용을 음성으로 확인할 수 있다.

한편 LG텔레콤은 인터넷과 연동하여 인터넷폰, 인터넷 접속서비스를 제공하는 것은 물론 데이터통신, 대화형 서비스 등 한차원 높은 새로운 서비스도 제공할 계획이다. 또한 미국의 PCS업체인 NextWave와 공동으로 사업을 운영하면서 미래의 부가서비스와 운영합리화에 함께 노력할 계획이다.

## V. 정보와 위기의 시대를 사는 지혜

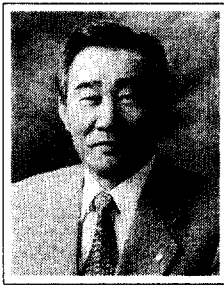
정보와 위기의 시대를 현명하게 살아가는 필수요건은 기술과 정보(지식)의 고도화이며, 이를 실현하기 위한 필

수적인 수단은 PC와 PCS의 이용이다.

금년은 본격적으로 시장이 개방되고 경쟁이 시작되는 헤이자 IMF 위기상황을 현명하게 대처해 나가야 한다는 과제도 안고 있다.

고객들에게는 시간과 물자를 아껴야 하지만 사랑과 정보를 키워야 삶의 수준을 향상시킬 수 있다고 강조한다. LG텔레콤은 어려운 시대에 고객들이 사랑을 깊게하고 사업을 번영시키도록 동반자로서 기술력, 편의성, 유익성을 최대한 제공하고 있다.

내부적으로는 전 임직원 개개인의 청결, 절약, 재활용을 실천함으로써 슬기롭게 국가경제 재건과 회사발전에 앞장서는 지성인의 자세를 가질 수 있도록 '생활혁신, 습관혁신, 사고혁신, 업무혁신' 등 4대 혁신 운동을 전개해 나갈 방침이다.



정 장 호

- 1963년 : 고려대학교 상과대학 경영학과 졸업  
학군단(ROTC) 1기
- 1967년 : 고려대학교 대학원 경영학 석사(공인회계사)
- 1978년 3월 : 금성통신 이사
- 1980년 3월 : LG 상사 상무이사
- 1982년 : 서울대학교 AMP 수료
- 1983년 : 미국 하버드대학 AMP 수료
- 1984년 1월 : LG 전자 전무(해외사업)
- 1987년 3월 : LG 전자 부사장(전략기획)
- 1989년 3월 : LG 상사 부사장
- 1990년 7월 : LG 정보통신 대표이사 사장
- 1994년 8월 : 제 2기 대통령 자문 정책기획위원회 위원
- 1996년 7월 : LG 텔레콤 대표이사 사장
- 1997년 : 단국대 대학원 경영학 박사
- 1997년 11월 : (현)LG 텔레콤 대표이사 부회장 겸 CUI장